観光客・外国人向け避難支援計画 及び初動マニュアル

平成 25 年 3 月

座間味村

はじめに

阪神・淡路大震災や東日本大震災発生時には、各都市に多くの観光客・外国人が滞在しており、 大きな被害にあいました。経験したことの無い地震の発生にパニックになった方も少なくありませんでした。日頃から多くの観光客・外国人が訪れる本村でも、言語、生活習慣、防災意識の異なる外国人が、災害発生時に迅速かつ的確な行動ができるような対応が必要となってきます。

本マニュアルでは、災害発生後72時間(3日間)程度までに実施すべき諸項目について、通常備えるべき防災対策に加えて、特に外国人旅行者のために行うべき事柄として、以下の5点について記載しています。

- ① 地震に慣れない外国人旅行者に対する事前の心構え
- ② 外国人旅行者のために日頃から準備していただきたい事前防備の項目
- ③ 地震が起きたときの初動対応の要点
- ④ 地震が落ち着いた後に外国人旅行者に提供すべき情報の一覧
- ⑤ 外国人に対して特段の対応や配慮が必要な項目

本マニュアルでは、主に地震災害を想定していますが、沖縄では地震だけでなく台風や高潮等、 様々な自然災害が発生するため、これらの災害発生時にも応用できる内容となっています。

観光客・外国人が訪れる施設では、災害が発生した場合、利用者に対して日本人・外国人の区別なくその安全を確保し、適切に保護しなければなりません。突然の地震などの発生にも慌てることなく、観光客・外国人に対して避難誘導や情報提供等を行うことができる体制を築くため、本マニュアルが各施設で活用されることを期待します。

目 次

はじめに

第1章 初	D動対応のための基礎知識・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
第1節	観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト・・・・・・・1
第2節	観光客・外国人の避難誘導に対する心構え・留意点
第3節	災害に備えた事前対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
第2章 初	D動対応マニュアル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
第1節	災害発生直後の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
第2節	災害発生後の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
第3節	災害発生時対応文例集 · · · · · · · · 16
参考資料	
初動対応	いのための関連データベース
ピクトク	ブラム(図記号)一覧
ピクトク	ブラムと対応文例を併用したサイン(作成例)
情報収集	ミリスト (作成例)

第1章 初動対応のための基礎知識

第1節 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

以下のチェックリストは、観光客・外国人の災害対応のための基本項目です。はじめに、観光 客・外国人のための災害対応策として、これらが実施されているかどうか確認してください。実 施していない項目があれば、このマニュアルの該当部分を重点的に読んでください。

また、今後、段階的に実施していく場合は、出来た項目にチェックをつけて、次に何をするべきか確認してください。

観光客・外国人対応のための指揮命令系統が確立していて、予め定められた役割分担と指示に基づいて、指示や判断を仰ぐことなく速やかに対応できる。
観光客・外国人のための情報収集先リストをあらかじめ作成してすぐに使えるようにしている。
多言語でのピクトグラム (図記号) を施設の状況の想定に応じてあらかじめ準備してすぐに 使えるようにしている。
多言語での対応文例集を施設の状況の想定に応じてあらかじめ準備してすぐに使えるよう にしている。
ピクトグラム(図記号)や対応文例集を使って情報提供方法・提供手段を工夫して対応訓練 を実施している。

第2節 観光客・外国人の避難誘導に対する心構え・留意点

災害発生時、言語・生活習慣・防災意識が異なる外国人は経験したことのない事態に混乱します。観光客・外国人の不安を少しでも和らげ、迅速かつ的確な行動ができるよう、予め以下のような心構えをしておく必要があります。

観光客・外国人の反応

地震そのものを理解出来ない人がいる。

全く地震を経験したことのない国から来 た外国人旅行者は、どうして地面や建物が 揺れたり家具が転倒してきたりしてくる のか理解出来ず、気が動転してパニック状 態になることがあります。

地震の揺れで感じた疑問をそのままぶつ けてくる人がいる。

日本人は揺れの大きさで、ある程度は被害の大きさを予測できますが、外国人旅行者は過剰に反応する傾向があり、ロビーに集まってきて、『建物は安全か』、『何がどうなっているか』、といった質問が殺到することがあります。

地震や余震の揺れによる恐怖でパニック を起こす人がいる。

大きな地震の後で断続的に余震が発生した場合などは、恐怖で精神的に追い詰められてしまうことがあります。

地震後の停電や断水することを理解出来ない人がいる。

突然の停電や断水に、ホテルや旅館側の過失と勘違いし、早く修復するよう要望や要求を言い立てる外国人旅行者が出てくる可能性があります。

応対者が取るべき行動

何が発生したのかを説明する必要があります。

施設や建物が安全であることを強調する 必要があります。

- ①不安がる外国人旅行者に対して『今、何が起きているか』を分かってもらえるよう説明する必要があります。またロビーやフロントでの対応方法を準備する必要もあります。
- ②大使館、旅行会社、関係機関等と連絡を 取って状況の説明をお願いする必要が あります。

要望や要求を受ける可能性がある電話交換手や受付は、復旧の見通しや水や照明の 準備、食料の配給状況などを説明する必要 があります。



地震後もエレベーターを使おうとする人 がいる。

地震の時は、停電で閉じ込められる恐れがあるのでエレベーターを使ってはいけないことは日本人にはよく知られていますが、外国人旅行者はそうではないため、エレベーターを使って逃げようとすることがあります。

地震発生時には、エレベーターの使用禁止 を徹底する必要があります。

ほとんどの外国人旅行者は自分だけで避 難することが出来ない。

建物内に留まることが危険だと考えられる場合は、屋外への避難誘導や避難場所への避難を指示しますが、外国人旅行者は地域の地理に詳しくないので、自分だけでは避難場所へ行くことが出来ません。

ほとんどの外国人旅行者は最新の正しい 情報を入手出来ない。

地震後は、日本国内の知人や母国の家族に 連絡をとりたいという相談が殺到するこ とがあります。

外国人旅行者の関係者から安否や滞留場 所の問い合わせが殺到する。

地震が発生した時、家族や同行者と離れ離れになっていた場合は、ホテルや旅館の方にその安否確認を求めてきます。

ほとんどの外国人旅行者は被災している 場所からの移動を希望する。

地震等を怖がって『安全な地域へ移動したい』、『すぐに帰国したいがどうすれば良いか』という情報を求めてくることがあります。

従業員による避難誘導や避難場所へ案内 する必要があります。

電話やインターネット等が使えなくなった場合に、連絡できませんと言うのは簡単ですが納得しない可能性があります。このような場合、提供できる情報やその情報源を伝える必要があります。

施設に滞在している外国人旅行者が外出する際には、その行き先を聞いておくのが一番ですが、個人旅行者の場合は行き先の把握に工夫が必要です。また、安否確認の担当者を指名しておき、各観光地や旅行会社の担当者等と連絡をとる訓練も必要です。

①恐怖心を取り除き、公共交通機関が停止 しているような場合は、むやみに移動し ないよう伝える必要があります。

②飛行機・タクシーその他の交通機関の最新の運行状況をどのように入手するか、 また大使館、旅行会社、関連団体とどう 連携するかを準備する必要があります。

第3節 災害に備えた事前対策

3-1 基礎情報の整理

災害時に観光客・外国人に対して、必要な情報を迅速かつ効率的に提供し、避難所への避難誘導や救援活動を円滑に進めるための基礎情報を整備しておく必要があります。

そのため、外国人が多く住む地域や観光客・外国人が利用する施設等を記載した情報マップや 要援護者リストを整備しておく必要があります。また、これらを災害時に有効活用される方法を 検討しておくことが必要です。

記載項目 (例)

P= 1/3 2 1/3 (1/47)		
	内容	
	○避難所及び広域避難場所	
情	○使用言語別外国人居住者数	
情報マ	○多言語で受診可能な医療機関	
ップ	○日本語教室や外国人生活支援NGOの活動拠点	
	○日ごろ外国人が利用する商店	
	○各国大使館・国際交流組織・各種交通施設 等	
要	○要援護者個人の日本語によるコミュニケーションの程度	
援護	○コミュニケーション言語と通訳支援の必要度	
要援護者リ	○高齢・障害等による身体介助等移動支援の必要度	
ス	○避難支援者、避難勧告等の伝達者の氏名・連絡先 等	
1		

3-2 安否確認と避難誘導体制づくり

- (1) 安否確認体制及び避難情報提供ルートの整備
- ① 村は、情報マップ等の活用及び関係機関、民族団体、NGO等の団体の協力により、迅速に安否を確認し、被災状況を把握するとともに、安否関連情報を一元的に提供できる体制を整備しておきます。
- ② 村は、情報マップ等の活用及び関係機関、民族団体、NGO等の団体の協力により、発災時に、迅速かつ効果的に避難情報が提供できるルート、方法等を検討、整備しておきます。
- ③ 村は、多数の外国人が在学し、勤務、交流する学校や企業等に対し、安否確認及び避難、誘導等の行動マニュアルを整備するよう要請しておきます(次頁マニュアル参照)。
- ④ 各施設では、英語・中国語・韓国語を中心とした言語で対応できる担当者を選出しておき、 それらの担当者には、あらかじめ基本的な方針を示し、現場では上司に相談せずとも相当 程度のことが自主判断できるようにしておきます。

Emergency Manual 整念をあう 緊急のとき、こまったときの 行動マニュアル <にほんご> 作成・発行 かながわ自治体の国際政策研究会 (神奈川県・県内市町村) 平成 18 年 10 月発行	●わたしのこと 名前 住所 生年月日 血液型 Rh 国籍 話せる言葉 ●家族への連絡先 家族の名前 わたしとの関係 電話番号 (携帯電話番号) 電子メールアドレス ●わたしの動め先 名称 電話番号
●でんわ TEL 1 1 9	・急病や犬けがのとき、「119」(消防) に電話して、数 急車を呼びます。 ・119に電話して、消防が出たら、 ① 救急 (きゅうきゅう) であること ② どうしたのか (病気やけがの状態) ③ 住所または場所 ④ あなたの名前、電話番号 を知らせましょう。 ・日本語が話せないときは、まわりの人に連絡をたのみましょう。
火事のとき ●大きな話で「火事だ」と知らせる ●でんわ TEL 1 1 9	 ・ 大きな声で「火事だ」と説所の人に知らせます。 ・ 「119」(消防) に電話して、消防軍を呼びます。 ・ 自分ひとりで、消そうとすると危険です。 ・ 119に電話をして、消防が出たら、 ① 火事(かじ)であること ② 住所や建物の名前 ③ 燃えているもの ④ 近くの首印になる建物など ⑤ あなたの名前、電話番号 を知らせましょう。 ・ 日本語が話せないときは、まわりの人に連絡をたのみましょう。
	・どろぼうや暴力の被害にあったとき、交通事故のとき、事件や事故に出会ったとき、「110」(警察) に電話して、警察管を呼びます。 ・110に電話をして、警察がでたら、 ① 何があったか(事件です、または事故です) ② いつ(いまから○分前です) ③ どこで(場所や目前になる建物など) ④ 犯人のかお、着ていた服、・・車の特徴 ⑤ あなたの名前、電話番号 を知らせましょう。・日本語が話せないときは、まわりの人に連絡をたのみましょう。

地震のときの心得 10 か条

日本では、地震がよくおきます。地震が起きたときに、けがをしたり、火事にならないように、炎のように行動します。

●ゆれたときの行動

- ① グラッときたら まず首分の衛を守り 使っている火は すぐに消す
- ② ゆれがおさまるまで ようすを見る
- ③ こわれたものでけがをしないよう おちついて行動
- ④ 繋や声を開けて 出口をつくる

- ⑤ 上から落ちてくる物があるので 家や麺物から あわてて外に飛び出さない
- ⑥ 前ゃへいは倒れやすいから 遊づかない

●地震のあとの行動

- ⑦ ラジオやテレビで 正しい情報をきいて行動
- ⑧ わが家の安全 隣りの安否を確かめあう
- ⑨ 協力し合って たすけたり けがのてあてをする
- ③ 避難の前に安全確認 電気・ガスは元栓を閉める

わが家の避難場所(集合場所)

●名称 場所 電話番号

★ いざというときのために、家族で話し合いましょう おたがいの連絡方法、みんなの集合場所、避難する場所ま での安全な道順など

災害時の持ち出し品リスト

【非常特出品】 避難の時必要なものを、リュックサックなど にまとめておく。

飲む水・ラジオ・着替えの服・くつ・食べもの・マッチやライター・貴重品・懐中電灯・穀急セット・筆記用具・雨具(防寒)・ティッシュベーバーなど生活に欠かせない用品 [非常偏蓄品] 地震後の生活を支える食べものなど、一人あたり3百分程度

ローソク・カセットこんろ・園形燃料・飲む水 (ポリ容器などに) ※ 1人に1百3リットルが首安

ゕヸヾ 家族と連絡をとりたいとき

●NTT災害時伝言ダイヤル





●携帯電話各社では、災害のときには、「災害用伝言板」が つかえます。

図ったときの相談窓口

相談窓口や解白によって、相談できる言語 (言葉) が遅います。ます、電話して確認してください。

●帰の相談窓口

(受付時間 月~釜 9:00~12:00.13:00~16:00) かながわ県民センター 045(312)1121 県央地域県政総合センター 046(221)5774 044(549)0047

● 医療通訳を頼みたいとき

(受付時間 月~監 9:00~12:00,13:00~16:00) MIC かながわ 045(317)8803 身近な市町村の相談窓口

ACCES CONTROL AND PROPERTY.	
横浜市国際交流協会	045(222)1209
川崎市国際交流協会	044(435)7000
横須賀国際交流協会	046(827)2166
平塚市役所	0463(21)8764
藤沢市役所	0466(25)1111
茅ヶ崎市役所 (予約制)	0467(82)1111
摩木市役所	046(225)2100
大和市国際化協会	046(260)5126
相模原市役所	042(769)8319
秦野市役所	0463(82)2001
湯河原町役場	0465(63)2111
愛川町役場	046(285)2111

注) 日本語の他に、英語・中国語・韓国語等 10 か国語で作成されている。

出典:「緊急のとき、こまったときの行動マニュアル」かながわ自治体の国際政策研究会(平成 18 年 10 月)

(2) 自主防災組織及び関係機関、団体等との連携

村は、自治会などの自主防災組織及び関係機関、民族団体、NGO等の団体との連携、協力を 強化し、災害時に実際に機能するよう体制整備を図る必要があります。

(3) 災害に関する表示板の整備

災害時に使用する表示板は、広域避難場所や避難標識等を誰もが理解できるようにするため、 以下の項に注意して準備しておきます。

- ① 表示板は多言語で表示する。
- ② 多言語と併せて、災害時に必要なピクトグラム (図記号) を予め準備しておく。
- ③ 日本語表示の場合には、ふりがなを振ったり、わかりやすい日本語で表示する。
- ④ 地震発生後の観光客・外国人の行動や要求を前提としたシナリオを作成し、施設内の貼り付ける場所をどこにするか、どのピクトグラム(図記号)が何枚必要か等を決めておく。

3-3 防災意識の啓発

(1) 多言語による防災パンフレットの作成と配布

村は、住民向け防災パンフレット等を作成するにあたっては、災害時の外国人への支援の呼びかけ等を内容に盛り込むよう努めます。また、ふりがなを振ったり、やさしい日本語や多言語で表記します。観光客・外国人にとっては、避難所の利用方法が分かりにくいことから、避難所で受けることのできるサービス、生活をともにする上でのマナーなどを記すことで、予め理解を深められるよう努めます。

パンフレットの配布にあたっては、外国人の利用が多い外国人登録窓口などの行政窓口や図書館、教会や食材店・飲食店、外国人を多く雇っている事業者、自主防災組織を通じた配布など、 きめ細かい対応をし、外国人に防災の情報が効果的に伝わるよう努めます。

(2) 防災に関する訓練、研修の実施

村は、観光客・外国人、自主防災組織、NGO等の団体を交えた防災訓練や研修を行い、観光客・外国人の避難、誘導及び安否確認方法などの普及、習熟に努めます。その際、災害時に観光客・外国人が陥りかねない困難な状況や、やさしい日本語を使った情報伝達など、観光客・外国人が安全に避難できるようにするための具体的な方策についても理解を深めることができるよう、訓練や研修の内容を工夫するよう努めます。

村は、外国人の雇用又は観光客・外国人との交流の機会が多い企業、事業所等に対する防災教育の指導、支援に努めます。

3-4 定型情報の整備

(1) 提供情報の整備

村は、災害が起こった場合に提供する注意や避難に関する情報、外国人相談窓口情報等をあらかじめ定型化し、ふりがなをつけたり、やさしい日本語や多言語で用意しておくことで、緊急時の情報提供の円滑化が図れるよう整備します。

やさしい日本語定型文(一例)

	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~
内 容	放送用 情報内容別案文
	こちらは〇〇です。
情報提供	○○は、地震について新しいお知らせがあるとき、すぐお伝えします。
用拟处穴	ラジオやテレビはいつもつけておいてください。消さないでください。
	このままラジオを聴いてください。
	地震は止まりました。落ち着いてください。
	今日、【午前・午後】00:00 頃、○○で地震がありました。
地 震	震源地は○○です。地震の中心は○○です。
	震源の深さは○○キロです。
	地震の強さを示すマグニチュードは○○です。
	津波に気をつけてください。高い波に気をつけてください。
津波	海 (川) から離れて、高いところに避難してください。海 (川) から離れて、
	高いところに逃げてください。
	頭の上に気をつけてください。
	倒れやすいものに気をつけてください。
周辺注意	まず、自分の体を守ってください。
	狭い道、壁の近くは危ないです。狭い道、壁の近くに行かないでください。
	周りをよく見てください。危ないところに行かないでください。
	すぐ火を消してください。
	ガスの元栓をしめてください。ガスが出ないようにしてください。
	ガス、ストーブ、湯沸かし器、風呂は使わないでください。
	火は消えていますか。もう一度確かめてください。
火 災	タバコを吸わないでください。
	火事に気をつけてください。
	電気のブレーカーを切ってください。電気がつかないようにしてください。
	火を使うと危ないです。火事になるかもしれません。懐中電灯を使ってくださ
	い。手に持つ電灯を使ってください。
	外は危ないかもしれません。外をよく見てから逃げてください。
避難指示	避難するとき、歩いてください。逃げるとき、歩いてください。
	ドアや窓を開けてください。逃げるための出口を作ってください。

内 容	放送用 情報内容別案文
	エレベーターを使わないでください。停電や余震があると、エレベーターから
	出られなくなることがあります。電気が止まったり、あとから来る地震が起き
	たりすると、エレベーターから出られなくなることがあります。
	歩いて避難してください。車やオートバイを使わないでください。消防車、救
	急車のじゃまになります。歩いて逃げてください。車やオートバイを使わない
	でください。火を消す車、病気・ケガをした人を助ける車のじゃまになります。
避難指示	お金、通帳、ハンコ、パスポート、他の大切なもの(大事なもの)を持ってく
	ださい。
	懐中電灯と携帯ラジオを持ってください。手に持つ電灯と手に持つラジオを持
	ってください。携帯電話、ライター、マッチ、電池を持ってください。
	ケガを治す道具 (バンソウコウ、包帯、消毒薬など)、マスク、いつも飲んでい
	る薬を持ってください。
	狭い道、壁の近く、川の近く、山の急なところに行かないでください。
	消防車、救急車は電話で呼んでください。火を消す車、病気・ケガをした人を
	助ける車は電話で呼んでください。
電話	電話は混んでいます。できるだけ電話を使わないでください。
	119番は消防車、救急車のための電話です。119番は火事のとき、病気・ケガの
	ときのための電話です。
	○○空港に【午前・午後】00:00 に着く予定の○○便は、○○空港に帰りまし
空 路	た(戻りました)。
	今、○○空港は地震のため使うことができません。
	ここで、外国人のみなさんにお伝えします。
	日本語のわからない人は○○に行ってください。
	通訳、外国語のわかる人が○○にいます。
	あなたの国の大使館にあなたが大丈夫かどうか知らせてください。
外国人	ラジオで外国語のニュースがあります。紙と書くものを持ってください。
	○○語はFM○○MHz・AM○○kHz で【午前・午後】00:00 から【午前・午後】
	00:00 までです。
	外国人が相談できるところがあります。わからないことがある人は○○で相談
	できます。相談できる時間は【午前・午後】00:00 から【午前・午後】00:00
1	までです。

出典:「新版・災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル」弘前大学人文学部社会言語学研究室・減災のための「やさしい日本語」研究会(平成17年)

http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/newmanual/top.html

# (2) 諸手続の案内書等の整備

村は、り災証明書など各種証明書の発行等、発災に伴い、必要と思われる諸手続きを円滑に進めるために、ふりがなを振ったり、やさしい日本語や多言語で作成した案内書等を予め準備しておきます。

# 3-5 相談、通訳・翻訳協力者の確保

### (1) 相談、通訳・翻訳協力者の確保及び協力、連絡方法の整備

村は、日ごろから相談、通訳・翻訳協力者の必要性について住民の理解を得るよう努めるとともに、村内に居住している外国人の用いる言語に応じて、これらの人材の確保及び協力、連絡方法を整備しておき、定期的に育成研修を行うなど、災害時のニーズに迅速に対応できるようにしておきます。

### (2) 相談、通訳・翻訳協力者への支援体制の整備

村は、災害時の相談、通訳・翻訳活動に関する保険及び旅費等、必要経費への対応方法などについて検討し、円滑な協力活動への支援体制を整備しておきます。

# 3-6 情報連絡網の整備

# (1) コミュニティFM局等地域情報提供機関との連携

村は、コミュニティFM局等地域情報提供機関と連携することにより、災害時及び地震等に係る観測情報・注意情報・警戒宣言発令時における情報連絡を迅速かつ円滑に行えるようにするため、村内に居住している外国人の用いる言語に応じた適切な多言語放送を行うアナウンサーの確保、定型文のテープ録音等の準備、コミュニティFM局等との協定締結など事前の協議及び体制整備に努めます。

### (2) 多様な情報伝達手段の活用・整備

村は、インターネット、防災無線、携帯電話メールなどの多様な情報伝達手段を活用し、災害 時及び地震等に係る観測情報・注意情報・警戒宣言発令時における情報連絡が迅速かつ円滑に行 える体制整備に努めます。

### (3) 民族団体、NGO等の団体との連絡協力体制の整備

村は、民族団体、NGO等の団体と連携することにより、災害時及び地震等に係る観測情報・注意情報・警戒宣言発令時における情報連絡が、迅速かつ円滑に行える体制整備に努めます。

# 3-7 ボランティア活動の機動性確保

### (1) ボランティアの確保、連携強化

村は、平常時から、通訳、翻訳等のボランティアを確保し、連携を強めることにより、災害時の機動性を確保する体制整備に努めます。

# (2) ボランティア活動への支援体制整備

村は、災害時のボランティア活動に関する保険及び旅費等、必要諸経費への対応方法などにつ

いて検討し、円滑なボランティア活動への支援体制の整備に努めます。

# (3) ボランティアコーディネート組織の検討・整備

村は、災害時に、市町村内外からのボランティアの受入れや役割調整及びボランティア活動に必要な情報提供を行う組織について検討し、体制整備に努めます。

# 3-8 近隣及び遠隔地市町村間の相互支援体制の確立

村は、相談、通訳・翻訳協力者を相互に活用することなどについて事前に近隣及び遠隔地の市町村と協議し、協定を結ぶなどして、災害時の具体的な相互支援体制の確立に努めます。

# 第2章 初動対応マニュアル

# 第1節 災害発生直後の対応

# 1-1 災害情報の提供

地震の第1波の揺れが収まったら、施設内の利用者に何が起こりどうすればよいかの呼びかけが必要です。その場合、館内放送が使用出来れば良いですが、停電等で使用出来ない場合もあるので、両方の場合を想定して「呼び掛けの体制」を用意しておきます。

項目	具体的内容
状況の説明	揺れが収まったら、現在何が起きているかを明確かつ簡潔に伝えま
	しょう。
	・停電時の情報伝達には、メガホンや拡声器を活用する。
	・身近にいる観光客・外国人には、口頭でも伝える。
	・言葉だけではなく、身振り手振りを交えて伝える。
	・文例集を指差したり、ピクトグラム(図記号)を提示したりする。
身の安全や危険から離	余震が続く可能性があるので、身の安全の確保を具体的に呼び掛け
脱の呼び掛け	ましょう。
	・姿勢を低くする。
	・窓・家具・調度品・機械類から離れる。
	・ベッドや机の下にもぐる。
	・枕、鞄等で天井からの落下物から頭を守る。
	・ドアを開け放っておく。
	・エレベーターやエスカレーターを使用しない。
出火防止と初期消火の	出火防止の徹底と、火災発見時は初期消火を呼び掛けましょう。
呼び掛け	・電気製品を止めてコンセントを抜く。
	・火災を発見したら、大声で周囲に知らせるか非常ベル等で通報す
	る。
	・消火器や屋内消火栓を使って、早期に初期消火をする。
冷静な行動の呼び掛け	施設・建物が安全と考えられる時は、慌てて屋外に飛び出したり、
	むやみに動き回わったりせず落ち着いて様子を見るよう呼び掛けま
	しょう。
建物の安全確認とピク	建物の安全を確認し、ピクトグラム(図記号)等を使って、破損箇
トグラム (図記号) 等の	所に立ち入り禁止の表示をしたり、エレベーターやエスカレーター
貼り出し	に使用禁止の表示をしたりします。その他、あらかじめ決めておい
	た場所に掲示板を設置し、必要に応じて用意したリスト等を多言語
	で大きく書いて貼り出します。

各媒体での情報提供	・予め締結しておいた協定などに基づき、コミュニティFM局等へ
	緊急放送実施を依頼し、通訳・翻訳協力者の派遣等を行う。
	・外国人を対象にした新聞などを発行しているエスニックメディア
	を通して情報提供を行う。
	・インターネットや携帯電話メールによる情報提供を行う。
	・民族団体への情報提供を行う。
	・日本語教室、外国人の生活支援を行うNGO等に情報提供を行う。

# 1-2 安否確認及び避難誘導

地震発生直後の呼びかけが終わり、しばらく様子を見て、揺れの大きさからみて何らかの対応 が必要であると判断したら、以下を実施します。

項目	具体的内容
安否確認	施設のフロアやゾーン毎に割り振られた従業員は、まず外国人旅行
	者を含めたお客様全員の安否確認を行います。その際、外国人特有
	の質問を受ける可能性がありますので、第3節 災害発生時対応文
	例集を見ながら、できる限り落ち着いて対応します。
ロビーフロアに集まっ	施設利用者の多くは、地震の後は部屋に居ることの不安からロビー
てきた利用者の対応	等に集まって来ます。特に外国人旅行者の場合、円滑に情報を得る
	ことが難しいため不安が大きく、部屋に戻って待機して貰うのは困
	難です。そこで集まった利用者を、宴会場など一箇所に誘導します。
火災発生時の避難誘導	火災が発生した場合は、消防計画の自衛消防隊が中心となり対応し
	ます。
	火災の発生や建物の崩壊で屋外への避難が必要になった場合・・・
	・火災が発生した場合、ならびに建物が崩壊する危険がある場合は、
	日本人・外国人の区別なく避難計画に従って、施設内の全員を屋
	外の安全な場所に誘導します。
	・屋外へ避難した施設利用者を保護出来なくなった場合は、避難所
	等の安全と思われる場所への移動をお願いすることになります。
	その際、外国人については避難所等の安全な場所まで付き添う必
	要があります。
傷病者の取り扱い	外国人旅行者の傷病者が発生した場合は、応急処置を行います。治
	療が必要な場合は、近隣に医療救護所等が開設されているかを確認
	し、随行・搬送しましょう。外国語ができる日本人や日本語の出来
	る外国人同行者がいる場合は、随行を依頼し、いない場合は従業員
	が付き添いましょう。

# 第2節 災害発生後の対応

# 2-1 救援情報の提供

項目	具体的内容
救援情報提供方法	引き続き、避難情報や応急対策活動情報等を、発災直後の情報提供
	の方法に準じて、ふりがなをつけたり、多言語及びやさしい日本語
	で定期的に提供します。
生活関連情報の提供	医療(病院)情報、交通網復旧状況、り災証明書発行情報、相談窓
	口開設情報を、ふりがなをつけたり、多言語及びやさしい日本語で
	提供します。

# 2-2 相談窓口の開設

項目	具体的内容
観光客・外国人対応窓口	常設相談窓口を相談拠点として、早期に相談活動を再開するととも
の開設	に、関係機関、NGO等の団体との協力により、必要に応じて、拠
	点となる避難所に臨時相談窓口を開設し、心身ケアを含む相談を、
	多言語により実施します。

# 2-3 相談、通訳協力者の派遣

項目	具体的内容
相談、通訳協力者の派遣	あらかじめ登録してある相談、通訳協力者に対して協力要請し、各
	行政窓口、医療機関等に派遣するとともに、文化や習慣の違う外国
	人が避難所で円滑に生活できるようにするため、必要に応じて避難
	所に相談、通訳協力者を派遣します。
相談、通訳協力者への情	相談、通訳協力者が必要とする被災情報、安否情報、医療情報、避
報提供	難所情報、交通情報を収集し、提供します。
相談、通訳協力者に対す	相談、通訳協力者である旨の身分証明カード交付、損害保険への加
る事務手続	入、宿泊の希望、食事の希望など、ボランティア活動に必要な事務
	的事項について聞き取り、必要に応じて手配します。

# 2-4 多言語による診療体制の確保及び民間救援活動との連携

項目	具体的内容
多言語による診療体制	医療機関や関係機関、NGO等の団体との協力のもと、多言語によ
の確保	る診療体制を確保します。
民間救援活動との連携	民族団体、NGO等との団体との連携により、ボランティアの受入
	れや活動の調整などを行い、効果的な救援活動を行います。

# 第3節 災害発生時対応文例集

# 3-1 災害発生直後(揺れの最中を含む)の安全告知文例

日:大きな地震が発生しました。

英: A major earthquake has just occurred.

中:大地震發生/大地震发生

韓 : 큰 지진이 발생하고 있습니다.

日:テレビ・家具・調度品からなるべく離れてください。

英: Stay away from TVs and furniture.

中:請遠離電視、器具和家俱/ 请远离电视、器具和家具

韓:텔레비전・가구・일상 생활 용품으로부터 될수 있는 한 멀어져 주십시오.

日:近くの固定されているものにつかまってください。

英: Hold on to something secure.

中:請倚靠牢固的固定物 / 请倚靠牢固的固定物

韓 :가까운 곳의 고정된 것을 쥐어 주십시오.

日:身の周りのもので落下物から頭を守ってください。

英: Protect your head from (the danger of ) falling objects.

中:請保護頭部免於被掉落物品砸傷/请保护头部免于被掉落物品砸伤

韓 :자신의 주변 물건으로 낙하물로부터 머리를 지켜 주십시오.

日:慌てて外に飛び出さないでください。

英:Don't rush outside in a hurry.

中:切勿驚慌奔逃到室外 / 切勿惊慌奔逃到室外

韓 :당황해서 밖으로 뛰어 나오지 말아 주십시오.

日:エレベーターが止まったらすぐに降りてください。

英:Get out of the elevator immediately once it has stopped.

中:電梯一旦停止請立即離開/电梯一旦停止请立即离开

韓 : 엘리베이터가 멈추면 즉시 나가 주십시오.

# 3-2 揺れが収まった後の告知文例

日:施設・建物は今後も揺れますが倒壊や崩壊はしません

英:This building may shake again. However, it is safe and will not collapse.

中: 這棟樓可能再次搖晃,但是它沒有崩塌的危險/这栋楼可能再次摇晃,但是它沒有崩塌的危险

韓 : 시설·건물은 앞으로도 흔들립니다만 도괴나 붕괴는 하지 않습니다.

日:揺れが収まった後はドアを開けたままにしてください。

英: After tremors have stopped, keep the room entrance door open.

中: 在地震搖晃後,請打開門戶保持通暢 /在地震摇晃后,请打开门户保持通畅

韓 : 흔들림이 그치면 도어를 열어둔 상태로 해 주십시오.

日:施設内を動き回ったり施設外に出たりしないでください。

英:Stay inside the building without walking around.

中: 請留在建築物內,且在建築物內不要四處走動/请留在建筑物內,且在建筑物內不要四处走动

韓 : 시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 말아 주십시오.

日: 喫煙や火気の使用は控えてください。

英: Stop smoking and using fire.

中: 請不要吸煙和使用明火 /请不要吸烟和使用明火

韓: 흡연이나 화기의 사용은 삼가해 주십시오.

日:火災を発見したら非常ベルを押してください。

英: Push the emergency bell if you find a fire.

中: 若發現火災,請立即觸動火災警報鈴/若发现火灾,请立即触动火灾警报铃

韓: 화재를 발견했을 때는 비상벨을 눌러 주십시오.

日:火災を発見したら消火器で消してください。

英: Use a fire extinguisher to put out any fires that you find.

中: 若發現火災,請用滅火器撲滅 / 若发现火灾,请用灭火器扑灭

韓: 화재를 발견했을 때는 소화기로 꺼 주십시오.

日:エレベーターやエスカレーターは使用しないでください。

英:Don't use elevators or escalators.

中: 請勿使用電梯或電扶梯 /请勿使用电梯或电扶梯

韓: 엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오.

# 3-3 初動活動開始時の告知文例

日:揺れが繰り返し発生していますが施設・建物は倒壊や崩壊はしません。

英:This building may shake again. However, it is safe and will not collapse.

中: 這棟樓可能再次搖晃, 但是它沒有崩塌的危險/这栋楼可能再次摇晃, 但是它没有崩塌的危险

韓 : 흔들림이 반복해서 발생하고 있습니다만, 시설·건물은 도괴나 붕괴는 하지않습니다.

日:従業員が施設内を巡回しますのでドアを開けたままお待ちください。

英: Keep your room door open for the safety check patrol.

中:請打開門,以便於工作人员巡邏檢查/请打开门以便于工作人员巡逻检查

韓 : 종업원이 시설내를 순회하므로 도어를 연 채로 기다려 주십시오.

日:ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。

英:Let staff know immediately if you are injured or burned.

中: 若受傷或被燒燙傷,請告知工作人員/若受伤或被烧烫伤,请告知工作人员

韓 : 부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.

# 3-4 外国人対応開始時の告知文例

日:この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。

英:We will keep you safety during your stay here.

中: 在您入住期間,我們將維護您的安全 / 在您入住期间,我们将维护您的安全

韓 : 이 시설은 귀국이나 이동까지 여러분의 안전을 지킵니다.

日:従業員の指示には必ず従ってください。

英: Act calmly and follow instructions from staff.

中:請按照工作人員的指示行動/请按照工作人员的指示行动

韓 : 종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오.

日: 必要な情報・わからないこと・不安なことは従業員に訊ねてください。

英: Do not hesitate to contact us whenever you need information, have any questions or face any problems.

中:若有任何欲獲知的資訊、疑問或感到不安,請聯繫工作人員 / 若有任何欲获知的信息、 疑问或感到不安,请联系工作人员

韓 필요한 정보·모르는 것·불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오.

# 3-5 外国人対応文例

日:飲料水と食料は確保しています。

英: We have enough water and food in stock.

中:我們有儲備的水和食物/我们有储备的水和食物

韓 : 음료수와 식료는 확보하고 있습니다.

日:電気が止まっているので照明やエアコンは使えません。

英: Due to an electricity failure, the air conditioner and room lights cannot be used.

**山** . 由於電力中斷,空調設備和照明裝置無法使用 /由于电力中断,空调设备和照明装置无法使用

韓:

日:テレビやインターネットは使えません。

英: The TV and internet cannot be used.

中:電視和網路無法使用/电视和网络无法使用

韓 : 텔레비전이나 인터넷은 사용할 수 없습니다.

日:携帯電話やスマートフォンは使えません。

英: Mobile phones and smartphones cannot be used.

中:手機和智慧型手機無法使用/手机和智慧型手机无法使用

韓 : 휴대전화나 스마트 폰은 사용할 수 없습니다.

日:ラジオで外国語の放送をしています。

英:The current news in foreign languages is now available on the radio.

中:您可以收聽到外國語的廣播電臺/您可以收听到外国语的广播电台

韓 :라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.

日:断水しているのでトイレの水は流れません。

英:The toilet doesn't flush due to stoppage of the water supply.

中:由於供水中斷,廁所無法沖水/由于供水中断,厕所无法冲水

韓 : 단수하고 있으므로 화장실의 물은 흐르지 않습니다.

日:断水しているので風呂・シャワーは使えません。

英:The bath and shower cannot be used due to stoppage of the water supply.

中:由於供水中斷,浴缸和淋浴間無法使用/由于供水中断,浴缸和淋浴间无法使用

韓 : 단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.

日:水は使えますがお湯は出ません。

英: Cold water only. No hot water is available.

中: 我們只能提供冷水/我们只能提供冷水

韓 : 물은 사용할 수 있습니다만, 따뜻한 물은 나오지 않습니다.

日:電気は復旧しましたが水道の復旧には時間が掛かります。

英: Electricity has been restored. Time may be required to restore the water supply.

中:電力已經恢復正常,但是供水的恢復還需要一些時間/电力已经恢复正常,但是供水的恢 复还需要一些时间

韓 : 전기는 복구했습니다만, 수도의 복구에는 시간이 걸립니다.

日:水道は復旧しましたが電気の復旧には時間が掛かります。

英: The water supply has been restored. Time may be required to restore electricity.

中:供水已經恢復正常,但是電力的恢復還需要一些時間/供水已经恢复正常,但是电力的恢 复还需要一些时间

# 韓:

日:鉄道やバスが運行を停止しているので外出は自粛してください。

英: Public trains and buses are not in operation. Therefore, refrain from going outside.

中:鐵道和巴士已經停止運行,請不要外出/铁道和巴士已经停止运行,请不要外出

韓 : 철도나 버스가 운행을 정지하고 있으므로 외출은 자제해 주십시오

### 3-6 避難告知文例

日:1階(フロント)部分は浸水の可能性があるので上階に避難してください。

英: The ground floor may be flooded. Evacuate to the upper floor.

中: 地面樓層有淹水的可能性,請移動到樓上避難 / 地面楼层有淹水的可能性,请移动到楼上避难

韓:1층(프론트) 부분은 침수 가능성이 있으므로 윗층으로 피난해 주십시오.

日:この建物から避難するので貴重品を持ってフロントに集合してください。

英: We must evacuate this building. Bring your valuables and gather at the front desk.

中:我們必須撤離這座建築物,請帶上個人隨身貴重物品,到大廳櫃檯集合 我们必须撤离这座建筑物,请带上个人随身贵重物品,到大厅柜台集合

韓 : 이 건물로부터 피난하므로 귀중품을 가지고 프론트에 집합해 주십시오.

# 3-7 交通機関関係告知文例

日:鉄道やバスは運行していません。

英:Public trains and buses are not yet in operation.

中:鐵道和巴士已經停止運行 / 铁道和巴士已经停止运行

韓 : 철도나 버스는 운행하고 있지 않습니다.

日:鉄道やバスが運行していないので空港へ行くことは出来ません。

英: There is no airport access because trains and buses are not in operation.

中: 鐵道和巴士已經停止運行,現在無法前往空港 / 铁道和巴士已经停止运行,现在无法前往空港

韓 : 철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.

日:母国や他国への航空機は現在就航していません。

英: All overseas flights are currently not in service.

中:飛往您的母國或其他國家的航班目前無法運行/飞往您的母国或其他国家的航班目前无法运行

韓 : 모국이나 타국으로 가는 항공기는 현재 취항하고 있지 않습니다.

# 3-8 連絡先告知文例

日:大使館の連絡先はこちらです。

英: Contact information for the embassy is as follows.

中:大使館的聯絡方式如下/大使馆的联络方式如下

韓 : 대사관의 연락처는 이쪽입니다.

日:旅行会社、航空会社の問い合わせ先はこちらです。

英: Contact information for travel agencies and airline companies is as follows.

中: 旅行社及航空公司的聯繫方式如下/旅行社及航空公司的联系方式如下

韓 : 여행 회사, 항공 회사의 문의처는 이쪽입니다.

日:国際交流協会の問い合わせ先はこちらです。

英: Contact information for the local international association is as follows.

中:國際交流協會的聯繫方式如下/国际交流协会的联系方式如下

韓 : 국제교류협회의 문의처는 이쪽입니다.

# 参考資料 1 初動対応のための関連データベース

# (1) 災害発生時情報源

災害発生時に各種情報が提供されるウェブサイトです。

災害が発生する前に予め収集しておく情報と、災害発生後に状況に応じて収集する情報の2種類があります。通信手段が途絶した場合に備えて、施設が必要と思われる情報の精査とその情報源を確認し、まずは予め収集しておく情報を確認してください。

■観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」

※平成25年度以降開設予定。

■沖縄県防災気象情報

http://okinawa.bosai.info/web-index.html

■内閣府防災情報のページ

http://www.bousai.go.jp/index.html

■NHKワールド (NHK WORLD)

http://www.nhk.or.jp/nhkworld/

NHKワールドのニュースや番組は、パソコンやスマートフォンで視聴することがきます。

■NHKワールドTV 英語ニュース (NHK WORLD TV Latest News)

http://www.nhk.or.jp/nhkworld/english/news/

■NHKワールド ラジオ日本 (NHK WORLD RADIO JAPAN)

http://www.nhk.or.jp/nhkworld/radio/ ※ Select language を選択

■インターFM

http://www.interfm.co.jp/

NHKは、地震・津波など大規模災害が発生した際、総合テレビ・BS1・BSプレミアムの副音声とラジオ第2 (AM693kHz) で外国人向け放送を行います。

インターFMでも、FM放送(FM76.1MHz)で外国人向け放送を行います。

ラジオの他に受信可能な場合は地上波放送・衛星テレビ・ケーブルテレビ・SNS (Social Networking Service)・携帯電話・スマートフォン等も活用してください。

SNSを利用する際は、不正確な情報に注意してください。情報の発信元が信用出来る機関かどうか注意して利用しましょう。ロコミなど直接入手したものも、時として貴重な情報になります。

# (2) 防災施設

施設近隣の防災施設を確認してください。

# ■沖縄県地理情報システム

http://gis.pref.okinawa.jp/pref-okinawa/top/

■沖縄県地理情報システム (防災マップ)

http://gis.pref.okinawa.jp/pref-okinawa/top/select.asp?dtp=13



# (3) 災害拠点病院・医療救護所 等

沖縄県災害拠点病院とは、沖縄県における災害時の救急医療の拠点となる病院である。本県では現在、5 つの医療機関が指定を受けている。

# ■沖縄県災害拠点病院

http://www.edm.bosai.go.jp/project/project1/hospitalInfo/index.php?page=list

# (4) 外国語対応

災害発生時の外国語対応や文例集があります。

### ■沖縄県国際交流・人材育成財団

http://www.oihf.or.jp/

■自治体国際化協会地域国際化協会

http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/

■自治体国際化協会地域国際化協会(多言語防災情報文例集 地震や災害時の基礎知識)

http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/mesbasic.html

### (5) 駐日外国公館

日本にある駐日外国公館の一覧が掲載されている外務省のウェブサイトです。

# ■駐日外国公館リスト (アジア)

http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/asia.html

■駐日外国公館リスト(北米)

http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/n_america.html

■駐日外国公館リスト(中南米)

http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/latinamerica.html

■駐日外国公館リスト (欧州)

http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/europe.html

■駐日外国公館リスト (大洋州)

http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/pacific.html

■駐日外国公館リスト(中東)

http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/middleeast.html

■駐日外国公館リスト (アフリカ)

http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/africa.html

### (6) 空港・公共交通機関

空港・公共交通機関のウェブサイトです。

# ■那覇空港

http://www.naha-airport.co.jp/

■座間味港(座間味村公式ホームページ)

http://www.vill.zamami.okinawa.jp/

# 参考資料 2 ピクトグラム (図記号) 一覧



一般禁止 General prohibition



エレベーター Elevator

禁煙 No smoking



エスカレーター Escalator



火気厳禁 No open flame



レストラン Restaurant



進入禁止 No entry



**飲料水** Drinking water



立入禁止 No admittance



情報コーナー Information



走るな/かけ込み禁止 Do not rush



**案内所** Question & answer



さわるな Do not touch



救護所 First aid



お手洗い Toilets



浴室 Bath



シャワー Shower



鉄道/鉄道駅 Railway / Railway station



航空機/空港 Aircraft / Airport



バス/バスのりば Bus / Bus stop



出発 Departures

※引用:公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 標準案内用図記号 ※本図記号は、誰でも自由に使用することが出来ます。





















# 参考資料3 ピクトグラムと対応文例を併用したサイン (作成例)





# 断水しているので風呂・シャワーは使えません。

- The bath and shower cannot be used due to stoppage of the water supply.
- 由於供水中斷, 浴缸和淋浴間無法使用 /由于供水中断, 浴缸和淋浴间无法使用
- · 단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.

# 飲料水と食料は確保しています。

- · We have enough water and food in stock.
- 我們有儲備的水和食物 / 我们有储备的水和食物
- 음료수와 식료는 확보하고 있습니다.

# ラジオで外国語の放送をしています。

- The current news in foreign languages is now available on the radio.
- 您可以收聽到外國語的廣播電臺您可以收听到外国语的广播电台
- 라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.

# 参考資料 4 情報収集リスト (作成例)

# 情報収集リスト

情報収集日(年 月 日) 防災関連施設名 住所・電話番号 施設までの距離 村役場 避難場所1 避難場所2 避難場所3 給水拠点1 給水拠点2 災害拠点病院 医療機関1 医療機関2 医療機関3