

はじめに

近年、福岡県では平成29年7月九州北部豪雨や平成28年熊本地震などの大規模災害による被害が相次いで発生しています。また、過去には、西日本大水害や福岡県西方沖地震などの災害も経験しました。このマニュアルは、観光に携わる宿泊施設や観光施設等の皆様が災害発生時に外国人旅行者に対して、適切な情報提供、また、円滑な案内・誘導ができるよう、対応していただくための手引きとして作成しています。皆様に災害発生時に適切に対応いただくことはもちろん、平時から災害に対する備えをしておくことで災害後の復旧・復興を早め、福岡県を訪れる観光客にまた福岡に來たいと思っただけなくことが、福岡の観光の持続・発展につながります。

福岡県を訪れる外国人旅行者に安心して観光を楽しんでいただく、災害発生時には適切に対応できるように、このマニュアルを活用していただければ幸いです。

マニュアルの使い方

観光に携わる皆さんが対象です

観光事業者の皆さん(宿泊施設をはじめとした観光施設、交通事業者等、観光事業に携わる方々)を対象としています。

ホテル・旅館等の宿泊施設での対応を中心に記載しておりますが、宿泊施設以外の観光関連事業者の方々にも、応用してお使いいただけます。

災害時の取組みをイメージしましょう

どのような災害が起きるのか、外国人旅行者の安全をどのように守るのか考えてみましょう。

災害への備えを進めましょう

マニュアル内のチェックリストを活用し、災害発生時の体制の確立や危険箇所の確認等、日ごろから災害への備えを進めましょう。

備えができたなら、研修・訓練等、具体的な取組を進めましょう。

目次

1.基礎知識	P2 ----- 1 想定される緊急事態
	P4 ----- 2 外国人旅行者の特徴
	P6 ----- 3 災害時における外国人旅行者への支援に関する基本的な考え方
2.災害時の対応	P8 ----- 1 災害対応の基本知識
	P13 ----- 2 災害ごとの対応方法
	P16 ----- 3 「やるべきこと」チェックリスト
3.参考資料	P17 ----- 1 災害時に役立つ関連データベース
	P20 ----- 2 その他・ビジュアル
	・災害発生時対応文例集
	・防災情報リスト記入用紙

1.基礎知識

1 想定される緊急事態

災害には様々なものがありますが、ここでは、地震、津波、風水害の3つの代表的な災害に加え、火災についても取り上げます。

地震・津波

- ・「地震」とは、地下で岩盤のずれが起き地面がゆれる現象です。
- ・地震により、「津波」「土砂災害」「火災」「停電・断水」が発生することがあります。
- ・「津波」とは、地震により海底が上下に動くことで、海水が押し上げられ、山のようになり、その水のかたまりが大きな波となって陸へ押し寄せることです。人はもちろん建物や車をあっという間に流してしまいます。何度も波がやってくるので、地震発生から少なくとも12時間は注意しましょう。

地震の揺れ

震度	屋内	屋外
震度0	・人はゆれを感じない。	
震度1	・屋内で静かにしている人の中には、ゆれをわずかに感じる人がいる。	
震度2	・屋内で静かにしている人の大半が、ゆれを感じる。	
震度3	・屋内にいるほとんどの人が、ゆれを感じる。	・電線が少し揺れる。
震度4	・棚にある食器類が音を立てることがある。	・電線が大きく揺れる。
震度5弱	・大半の人が恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。	・まれに窓ガラスが割れて落ちることがある。
震度5強	・棚にある食器類、書棚の本が落ちることがある。	・電柱が揺れるのがわかる。
震度6弱	・固定していない家具が移動することがあり、不安定なものは倒れることがある。	・道路に被害が生じることがある。
震度6強	・大半の人が、物につかまらないうと歩くことが難しいと、行動に支障を感じる。	・補強されていないブロック塀が倒れることがある。
震度7	・立てていることができず、はわないと動くことができない。揺れにほんろうされ、動くこともできず、飛ばされることがある。固定していない家具のほとんどが移動し、倒れるものが多い。	・車のタイヤや窓ガラスが破損、落下することがある。

(気象庁「気象庁震度階級関連解説表」をもとに作成)

コラム

福岡県内では、平成17年に福岡県西方沖地震で最大震度6弱のゆれがあり、1,186人が怪我をし、9,680棟の家が被害を受けました。(平成21年6月12日現在、消防庁データより)

また、四国南の海底にある海溝である南海トラフで地震が発生した場合、福岡県でも最大震度5強、高さ4mの津波が来ると予想されています。

1. 基礎知識

■ 風水害

大雨や台風といった雨や風による災害を「風水害」といいます。福岡県では毎年のように風水害が起こっています。

- ・同じような場所で数時間で数回にわたり強く降る雨を「集中豪雨」といい、梅雨の終わりがころによく起こります。
- ・「台風」は、うずを巻いて風と雨をもたらす大きな雲のかたまりです。7月から10月に日本に近づきやすくなり、福岡県の近くを通過する台風は8、9月が多いです。大雨や台風により「洪水」や「土砂災害」などによる被害が発生することがあります。
- ・洪水…大雨によって川の水があふれて建物などが水に浸かったり、水没したりします。
- ・土砂災害…大雨によって地面がずれたり、土や砂、石が押し流されたりします。建物が押し流されることがあります。

雨の強さと被害

1時間雨量(ミリ)	予報用語	雨の降り方
10以上～20未満	やや強い雨	ザーザーと降る。家の中では雨の音で話し声がよく聞き取れない。
20以上～30未満	強い雨	どしゃ降り。小さな川や道路のわきの溝から水があふれる。
40以上～50未満	激しい雨	バケツをひっくり返したように降る。道路が川のようになり、山崩れやがけ崩れが起きやすくなる。
50以上～80未満	非常に激しい雨	滝のように降る。マンホールから水がふき出す。
80未満	猛烈な雨	恐怖を感じる。雨による大きな災害が起きる危険があり、嚴重な警戒が必要。

(気象庁資料より)

コラム

平成29年7月九州北部豪雨の記録的な大雨では、死者・行方不明者39人(災害関連死1人を含む)を数えるなど、県内各地に大きな爪痕を残しました。
また、平成33年9月に長崎県に上陸し、福岡県を北東に通過した台風第17号・19号では、死者・行方不明者14人、負傷者891人、家屋の全半壊4,448棟などの被害を記録しています。

■ 火災

火災における最も多い死因は、煙による一酸化炭素中毒や窒息です。煙が広がるとパニックが生じ、より避難が難しくなりますので、火災発生後すみやかに避難を完了できるかどうか対応の鍵となります。火災は予知ができないため、事前の準備が重要です。

1. 基礎知識

■ その他(大規模テロ等、原子力災害)

- ・武力攻撃や大規模テロなどが迫ったまたは発生した地域には、防災行政無線のサイレンや携帯電話などを使用して注意を呼びかけるとともに、テレビやラジオ等を通して警報の内容が伝えられます。
- ・原子力災害とは、原子力発電所の事故等に起因する放射性物質又は放射線の異常な放出により被害が生じることです。国は、国際基準や福島事故を踏まえ、原子力施設から概ね半径30キロ圏内を「緊急防護措置を準備する区域」としており、本県では糸島市の一部地区がその対象になっています。事故発生時には、国、県、糸島市及び電力事業者等が連携し、原子力災害に対応するとともに、迅速かつ適切に情報を提供します。

2 外国人旅行者の特徴

ほとんどの外国人旅行者は日本語が理解できない、また話すことができないため、災害に係る最新の正しい情報の入手やコミュニケーションが困難であることが多いです。また、地域の地理に詳しくなく、誘導なしで避難することが容易ではない点にも留意する必要があります。

■ 災害時に外国人旅行者が抱える制約

言語	施設スタッフとのコミュニケーションが取れない 案内表示が読めない アナウンスの内容が分からない
知識	災害に慣れていない 避難方法を知らない、地理に詳しくない、地図の読み方が異なる
情報へのアクセス	必要な情報の入手方法を知らない Wi-Fi及びバッテリーの確保が重要
心理的不安	知っている人がいない、母語に触れられない 災害に慣れていないためパニックになりやすい

(公財)福岡アジア都市研究所「外国人の防災」より

1. 地震そのものを理解できない人がある

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たりするのか理解できず、気が動転してパニック状態になることがあります。

■ 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。また、可能であれば事前に起こりうる災害についてお知らせしておくことが好ましいでしょう。

2. 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のか』といった質問が殺到することがあります。

■ 応対者が取るべき行動 施設や建物が安全であることを説明する必要があります。

1. 基礎知識

3. 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。

応対者が取るべき行動 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があります。②大使館、旅行会社、関係機関など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。

4. 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わ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場合があります。

応対者が取るべき行動 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。(→対応文例集P22(文例1))

5. 災害により停電や断水することを理解できない人がいる

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す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 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。(→対応文例集P24(文例4))

6. ほとんどの外国人旅行者は自分だけで避難することができない

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できません。

応対者が取るべき行動 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。(→対応文例集P25(文例5))

7. ほとんどの外国人旅行者は最新の正しい情報を入手できない

災害情報は、災害状況とともに刻々と変化していきますが、外国人旅行者は最新の正しい情報を収集することができないことがあります。

応対者が取るべき行動 政府等から公表される災害情報は、テレビやホームページ等を通じて直接入手することができます。これらの情報源を外国人旅行者にも伝えよう。(→災害時に役立つ関連データベースP17-19)

8. 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ます。

応対者が取るべき行動 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などと連絡をとる訓練も必要です。(→災害時に役立つ関連データベースP18)

1. 基礎知識

9. 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

地震などを怖がって『安全な地域へ移動したい』『すぐに帰国したい』がどうすればいいか』という情報を求めていることがあります。

応対者が取るべき行動 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、また領事館、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。(→対応文例集P23(文例3)、災害時に役立つ関連データベースP17-19)

3 災害時における外国人旅行者への支援に関する基本的な考え方

前項の外国人旅行者の特徴を踏まえ、次の事項に対応してください。

1. 災害発生時に落ち着いて安全確保行動をとってもらうこと

- ・「あわてず、まず身の安全を確保する」ように呼びかけます。(→対応文例集P21、23(文例1、3))
- ・「落ち着いて行動し、慌てて外に飛び出さないように呼びかけます。(→対応文例集P21、23(文例1、3))

2. その後、適時・適切な情報提供のもと、安全かつ円滑に安全な場所(次の目的的地)に移動、または帰国行動をとってもらうこと

- ・今、何が起きているかを説明します。(→対応文例集P21、22(文例1、2))
- ・施設の被害状況を確認し、情報提供します。(→対応文例集P23～25(文例4))
- ・地域の被災状況や公共交通機関の状況を確認し、情報提供します。(→対応文例集P25(文例6))
- ・十分な対応ができない場合は、日本人で外国語が話せる人や、外国人旅行者で日本語が話せる人に協力を依頼します。(→対応文例集P23(文例4))

3. 当地に留まらざるを得ない場合にも、安心して当地の宿泊施設あるいは避難所に留まってもらうこと

- ・建物の安全を確認し、ピクトグラムや文例等を貼り出しましょう。(→ピクトグラムと対応文例集の併用(作成例)P27～28)
- ・破損箇所には立ち入り禁止の表示をしたり、エレベーターに使用禁止の表示を設置しましょう。
- ・火災の発生や建物の倒壊で屋外への避難が必要になった場合は、屋外の安全な場所に誘導します。(→対応文例集P25(文例5))

1. 基礎知識

■ 基本的な役割分担

施設	求められる役割
宿泊施設	・ 宿泊利用の外国人旅行者の安全確保・避難誘導 ・ 被災状況の把握・報告 ・ 災害情報の収集 ・ 宿泊利用の外国人旅行者への災害情報等の提供 ・ 館内・館外の外国人旅行者へ施設内の安全な場所を提供又は地域の避難場所等への誘導 ・ 宿泊利用の外国人旅行者への宿泊サービスの継続
観光施設等	・ 館内の外国人旅行者の安全確保・避難誘導 ・ 被災状況の把握・報告 ・ 災害情報の収集 ・ 館内の外国人旅行者への災害情報等の提供 ・ 館内・館外の外国人旅行者へ施設内の安全な場所を提供又は地域の避難場所等への誘導
観光案内所	・ 被災状況の把握・報告 ・ 災害情報の収集 ・ 外国人旅行者への災害情報等の提供 ・ 地域の避難場所等への誘導
輸送事業者 (鉄道、バス)	・ 被災状況の把握、運行に関する情報提供 ・ 利用者（外国人旅行者含む）の安全確認、避難誘導

（観光庁「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」を参考に作成）



2. 災害時の対応

1 災害対応の基本知識

■ あらかじめ準備しておくべきこと

1. 災害発生時の外国人旅行者対応の命令系統の確立

事業者の皆さんは、災害時の指揮・命令系統が事前に確立されていると思われます。その中で、外国人旅行者への対応としては、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や複数名選出しておくこと、かつ、それらの担当者には、あらかじめ基本的な対応方針を理解し、災害発生直後は自主的な判断が求められる事態も発生することを十分認識してもらうことが重要です。

2. 施設が立地する地域の災害危険の把握

従業員の皆さんが、施設として注意しなければならない災害について把握しておくことが重要です。自治体のハザードマップ等に事前に目を通し、どの程度の被災が想定されているかを把握しておきましょう。これにより、備えなければならない災害が確認できれば、外国人旅行者に対する指示・誘導も、より具体的にできるようになります。

3. 施設周辺の避難場所や給水拠点等の確認

施設周辺の避難場所や一時滞在施設、給水拠点、医療機関、災害時に利用できる施設等の位置・名称等を確認し、リストアップしておくことが重要です。

4. 連携すべき施設や事業者の確認

災害時に連携して対応することが望ましい施設（例えば、英語が話せるなど外国人旅行者への対応ができる施設等）や事業者（例えば、近隣の大型商業施設やホテル等）の位置・名称等を確認し、リストに加えておくとともに、協力を要請しておきましょう。



2.災害時の対応

2.災害時の対応

5. 外国人旅行者のための情報収集先のリスト化

各国領事館、各種交通施設（空港とタクシー会社を含む）、外国人患者受入可能な医療機関等の連絡先を事前にリスト化しておきます。（→災害時に役立つ関連データベースP17～19）
また、リストを従業員の皆さん全員で共有し、災害発生時にどう使用するかを考えて、準備しましょう。

6. ピクトグラム（図記号）及び多言語での説明を準備

災害時に必要なピクトグラムを、多言語による表記と併せてあらかじめ準備しておきます。災害発生後の外国人旅行者の行動や要求を前提としたシナリオを作成し、シナリオ・シミュレーションを行って、施設内のどこに掲示するか、どのピクトグラムが何枚必要かを決めて準備しておきましょう。（→その他P20）

7. 多言語での情報提供の工夫

どのタイミングで、どの場所で、どの情報を多言語で提供すればよいかについては、会話対応で行うもの、ピクトグラムを掲示して伝達するものなど多様です。各々の施設の状況、利用者（外国人旅行者）の特徴を踏まえて、災害発生後の外国人旅行者の行動や要求を前提としたシナリオを作成しておきましょう。
さらに、そのシナリオに従って従業員の皆さんが外国人旅行者になったつもりで訓練し、人の配置・ピクトグラムの掲示場所等を決めていきますよう。

8. 外国人旅行者対応訓練

災害発生時に、多言語対応担当の方だけでは人手が不足する場合や、対応できない言語の外国人旅行者がいる場合を想定して、できるだけ多くの従業員を交えた訓練を行うことが大事です。
可能であれば、外国人旅行者のお客様にも訓練への参加をお願いし、日本人が気付きにくい情報提供手段の問題点や課題を明確にすることで、改善を図りますよう。

9. 昼夜による旅行者の行動パターンの把握

日中は、外国人旅行者は観光地やショッピング、飲食等に出かけています。外出時に災害が発生すると、外国人旅行者は荷物の置いてあるホテル・旅館に戻りたいと思う人が多いと思います。しかし、安全確保のため、外出先の飲食店や小売店等の対応としては、急いで移動するのではなく、安全が確認できるまでは外出先の施設に留まるように指示しましょう。施設に留めることが困難な場合は、避難場所へ誘導しましょう。
一方、夜間は、外国人旅行者の多くはホテル・旅館に滞在しています。この時に災害が発生した場合は、ホテル・旅館での対応となります。
このような外国人旅行者の行動パターンを把握するとともに、施設ではどのようにに対応するべきかを理解し、指示・誘導することが必要です。

外国人旅行者に対する災害時の初動対応の要点

まずは自分自身の安全を確保し、落ち着いて次の行動にうつりましょう



- ・低い姿勢をとる
- ・カバンなどの持ち物で頭を保護する
- ・倒れそうなものから離れる

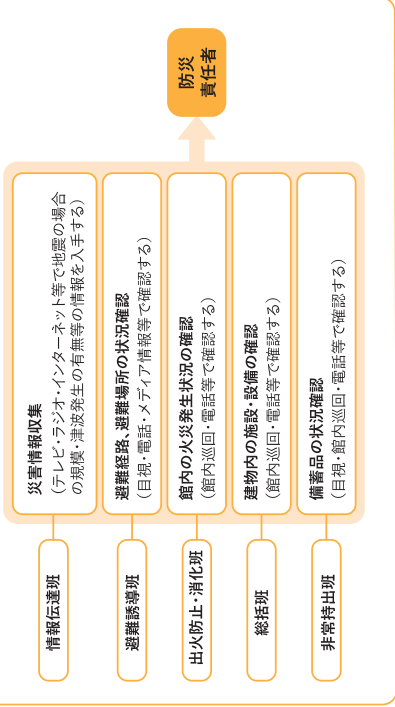


- ・冷静になる
- ・スタップとして身だしなみを整える
- ・あらかじめ決められた役割分担にしたがって行動する

情報収集・状況確認

災害の規模や建物・施設の被災状況、火災発生の有無などの正確な情報を各人の役割ごとに収集し、現場の責任者（支配人・防災責任者）に報告しましょう。

役割分担毎の情報収集・報告（例）



2.災害時の対応

初動対応① 安全確保

災害情報の提供や出火防止の呼びかけ

施設内の利用者に何が起ころうとすれどいの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、同方向の場合を想定して「呼び掛けの体制」を用意しておきます。また、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。

手

法

・館内放送

・メガホンで呼びかける

・宿泊部屋をまわる

・文例集やピクトグラムの提示

ツ

ール

・文例集(P21～22)

・ピクトグラム(P20)

・メガホン

！ 大きな地震が発生しました。

英：A major earthquake has just occurred.
中：發生地震。/ 發生地震。
韓：큰 지진이 발생하고 있습니다。

！ 煙や火気の使用は控えてください。

英：Stop smoking and using fire.
中：請勿吸烟或打火。/ 請不要吸烟或打火。
韓：흡연이나 화기의 사용은 삼가해 주십시오。

身の安全確保や冷静な行動の呼びかけ

余震が頻く可能性があるため、身の安全の確保を具体的に呼びかけましょう。また、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。また冬季はコート等で身支度を整える旨の案内も重要です。

手

法

・館内放送

・メガホンで呼びかける

・宿泊部屋をまわる

・文例集やピクトグラムの提示

ツ

ール

・文例集(P21～23)

・ピクトグラム

・メガホン

・ボイストラ(P18)

！ テレビ・家具・調理品からなるべく離れてください。

英：Stay away from TVs and furniture.
中：請盡可能遠離電視、傢俱和陳設品。
/ 請尽可能遠離電視、家具和陳設品。
韓：텔레비전·가구·양상생활용품으로부터
멀수 있는 한 떨어져 주십시오。

2.災害時の対応

初動対応② 安否確認

安否確認・負傷者の確認

安全確保作業と同時に進行で負傷者がいないかを確認します。可能であれば宿泊リストでチェックしましょう。

手

法

・宿泊部屋をまわる

・宿泊リストでチェックする

ツ

ール

・文例集(P23～24)

・ピクトグラム

文例集より作成したコミュニケーションカード(例)



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：如果受傷或被燒傷，請告知工作人員。/ 如果受傷或被燒傷，請告知工作人員。
韓：부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오。

！ 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：請不要使用電梯或手扶電梯。/ 請不要使用電梯或電扶梯。
韓：엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오。

建物や施設の安全を確認し、ピクトグラム等を使って、破損箇所に立入禁止の表示をしたり、エレベーターやエスカレーターに使用禁止の表示をします。

手

法

・ピクトグラムを貼り出す

・掲示板を設置する

ツ

ール

・文例集(P24～25)

・ピクトグラム

文例集より作成したコミュニケーションカード(例)



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：請不要使用電梯或手扶電梯。/ 請不要使用電梯或電扶梯。
韓：엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오。

11

12

2.災害時の対応

2 災害ごとの対応方法

ここでは、地震・津波、風水害、火災の場合に分けて、対応の心得をとりあげます。

■ 地震・津波

安全確保と危険回避

とにかく身を守ることを優先します。外国人旅行者の中には、どのように自分の身を守ればよいのか分からない人もいますので、身を守る方法を具体的に指示してあげてください。言葉が通じない場合は、手を取り実際にやってみてください。また、出口の確保や、ガスコンロなどの火元の確認も皆様の役割です。

地震発生時の対応

- ・近くに机などがあれば、もぐりこんで脚にしっかりとつかまり身を守る。
- ・机などがなければ、カバンや上着などで頭を守る。
- ・ガラスや照明器具、棚など、転倒や落下のおそれがあるものから離れる。
- ・外ににいる場合は、看板や電柱にも注意する。
- ・ドアや窓を開け、出口を確保する。
- ・動ける状態であれば、ガスコンロなどの火元を確認する。

旅行者の安否と負傷者の確認

揺れが収まった後

周りに声を掛け、無事を確認してください。言葉が通じない場合でもジェスチャーなどで必ず無事を確認するようにしてください。また、火災が発生していないか、物の転倒や落下により危険な状態となっていないか、周囲の状況も確認してください。何か異常な事があれば、すぐに応急処置や救急機関への連絡など必要な対応を行ってください。エレベーターについては、閉じ込められている人がいないか確認し、停止処置を行ってください。

テレビやラジオ、インターネットなどからの情報の入手に努めてください。特に海が近い場所では、津波に関する情報に注意してください。

被害状況が明らかになり安全が確認されるまで、外国人旅行者が勝手にその場を離れることのないよう、留意してください。

2.災害時の対応

■ 風水害

情報の収集

テレビやラジオを通じて、情報の収集に努めてください。風水害の場合は、ある程度予測が可能ですので、事前の情報収集が大切です。

施設の閉鎖やツアーの中止

大規模な風水害の発生が予測される場合には、施設の閉鎖やツアーの中止をすみやかに決定し、対応することが望めます。施設の閉鎖やツアーの中止を知らずに旅行者が訪れる可能性がありますので、避難が必要な場合を除いて、数名の職員が待機してください。

避難

状況説明と避難誘導

宿泊施設などにおいて避難が必要な場合は、周りと協力しながら地方公共団体の定める避難場所等の安全と思われる場所へ避難します（予め外国人旅行者の受入が可能などうかご確認ください）。車での移動は原則控えてください。

外国人旅行者にとっては状況を理解することは難しく、避難行動から取り残される可能性があります。今何が起きていて、どこへ向かっているのか、できるだけ丁寧に説明してください。

地図や避難マップを示して、いまどこに居て、どこに避難するのかを身振り手振りでも伝えることが大切です。

■ 火災

出火防止と火災発生時の対応

初期消火

発生した火が天井に届かない程度でしたら、初期消火が可能です。落ち着いて消火器を使った消火を行ってください。

知らせる

発生した火が天井に達するほど大きい場合には、すみやかに消防署へ通報してください。また周囲の人に火災を知らせてください。言葉の通じない外国人旅行者にも緊急事態の発生が伝わるよう、大声で知らせてください。

避難

周りと協力しながら建物の外へ避難します。パニックにならないこと、煙に巻き込まれないことが重要です。落ち着いて速やかに避難します。避難に際しては、小さな子どもやお年寄り同様、言葉の通じない外国人旅行者にも配慮が必要です。避難にとまどっている場合には、手をひいて外へ誘導してください。

2.災害時の対応

■ その他

感染症

施設内で感染症が発生したときのために、対応ルールを決めておき、必要な物品の準備、定期的なスタッフの研修を行うなど、日頃から準備をしておくことが大切です。

感染予防の呼びかけ

手洗い、マスク着用等の予防策が効果的であることを伝えましょう。また、マスクはどこで購入できるのかといった情報を提供するのによいでしょう。

情報の収集

国内で患者が発生した場合、テレビ・ラジオ・インターネット等で情報を入力し、宿泊者に対して情報提供を行うとともに、発熱など体調に異変が生じた場合は必ず宿泊施設側に申し出るよう伝えましょう。
万が一、施設内の滞在者の中に感染した疑いのある者が出た場合には、自治体や保健所へ報告を行い、指示を仰いでください。

■ 風評被害への対策

災害が発生した際、多くの人がその地域へ旅行することが実際に危険度やリスクが高いと認識し、そのために旅行を控えたり、予定していた旅行を取りやめたりすることがあります。また、実際には災害の影響がないにもかかわらず、影響のある地域と同一視されることにより、周辺地域への旅行者が減少することもあります。
災害からいち早く復興するためには、現地の被災状況を正しく伝え、こうした風評被害を減らすことが重要です。インターネット(地域の観光サイト、SNS)やマスコミ(テレビ、ラジオ、新聞、雑誌)、自社のお客様への連絡(メール、手紙、はがき)等により情報発信を行いましょう。
また、「もう大丈夫です」、「お客様が来てくださることが、私たちの地域の復興につながる」、「来てくださるのを待っています」というメッセージを伝えることも大切です。



2.災害時の対応

3 「やるべきこと」チェックリスト

あなたの施設では、外国人のための災害対応策として以下のことが実施されているかどうか、チェックしてみてください。

- ☐ 外国人旅行者対応のための指揮命令系統が確立していて、すべての従業員が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。
- ☐ 施設の立地している場所にはどのような災害リスクがあるか、ハザードマップ等事前に確認している。
- ☐ 施設周辺の避難場所や一時滞在施設、給水場所などの災害拠点について、事前に確認し、リストアップしている。
- ☐ 災害時に連携すべき施設や事業者等について事前に確認し、リストアップしている。
- ☐ 外国人旅行者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。
- ☐ 多言語やピクトグラム(図記号)での表示を施設の災害時の状況を想定し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災害時の状況を想定し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。

これらは、外国人の災害対応のための基本項目です。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、次に何をすべきか確認してください。

3. 参考資料

1 災害時に役立つ関連データベース

通信手段が途絶した場合に備えて、予め、近隣の避難所や交通機関の運行情報、医療機関の情報など、施設として必要と思われる情報の精査を行い、その情報源を確認してください。

災害時の情報源

災害時の警戒情報、避難所情報等

- ・福岡県防災ホームページ
県内の災害緊急情報や防災に関する情報が掲載されています。〔「福岡県防災ホームページ」で検索〕
・防災メール・まもる君 <https://www.bousai.pref.fukuoka.jp/mamorukun/>
災害時の情報をメールでお知らせするサービスです。
(メール登録無料 mamoru@bousaimobile.pref.fukuoka.lg.jp)
・災害時情報提供アプリ「Safety tips」
訪日外国人に対して国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、避難勧告等をアプリ型で通知します。(14か国語対応)
日本でのニュースを閲覧できます。
・NHK WORLD <https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/>
・内閣府 防災情報のページ <http://www.bousai.go.jp>
緊急災害情報や防災に関する情報が掲載されています。
・総務省消防庁 災害情報 <http://www.fdma.go.jp/>
全国の災害情報が掲載されています。
・日本赤十字社 <http://www.jrc.or.jp/>
国内・国外の災害緊急対策状況、救護活動速報などが掲載されています。
・広域災害・救急医療情報システム <https://www.wds.emis.go.jp/>
広域大規模災害発生時における、災害地区などの医療情報が掲載されています。
・防災気象情報サービス <http://www.jma.go.jp/jma/menu/menuflash.html>
気象庁が発表する地震、津波、台風情報や一週間の天気予報が掲載されています。

ラジオ

- ・FM福岡
周波数(MHz)… 北九州 80.0 福岡 80.7 糸島 81.3 行橋 81.8 久留米 82.1 大牟田 87.0
・CROSS FM (FM九州)
周波数(MHz)… 北九州 77.0 福岡 78.7 久留米 86.5 行橋 87.2 大牟田 87.8
・Love FM (九州国際FM)
周波数(MHz)… 福岡 76.1 福岡西 82.5 北九州 82.7
・NHK FM 福岡
周波数(MHz)… 門司 82.2 筑前山田 82.9 久留米 83.4 行橋 83.6 福岡 84.8 北九州 85.7 大牟田 85.8

3. 参考資料

安否確認

- ・NTT西日本 災害用伝言ダイヤル「171」(いない)
地震・噴火などの災害の発生により、被災地の通信が増加し、つながりにくい状況になった場合に提供されるシステムです。「171」をダイヤルし、安否を伝えたい側、聞きたい側の伝言を録音、再生することができます。

医療機関

- ・医療に関する外国語対応コールセンター 「092-286-9595」
外国人からの依頼に応じて、医師、外国人、コールセンターとの間で2点通話または3点通話による電話通訳を行います。(24時間365日対応・サービス無料)
・日本政府観光局(JNTO)ウェブサイト https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
全国の外国人患者受入れ可能な医療機関の検索ができます。

交通機関

・鉄道


JR九州


新幹線

・地下鉄


福岡市地下鉄

・バス


北九州バス


福岡空港

その他(コミュニケーションツール)

- ・音声翻訳アプリ「VoiceTra(ボイストラ)」 <https://voicetra.nict.go.jp/index.html>
話しかけると外国語に翻訳してくれる音声翻訳アプリです。(31言語、ダウンロード・利用無料)



3. 参考資料

■ 周辺避難場所の確認

福岡県避難支援マップ http://www.bousai.pref.fukuoka.jp/shienmap/map_search.html
福岡県内各地域の避難所などを地図で確認することができます。事前に周辺の避難所を調べておくなど、避難場所の把握を行いましょ。



■ 各国領事館等 連絡先

駐日外国公館リスト <http://www.mofa.go.jp/mofaj/lin/embassy/>

在福岡米国領事館

Consulate of the United States of America in Fukuoka
〒810-0052 福岡市中央区大濠 2丁目5番26
2-5-26, Ohori, Chuo-ku, Fukuoka-shi, 810-0052
092-751-9331/4
<https://jp.usembassy.gov/ja/embassy-consulates-ja/fukuoka-ja/>

駐福岡大韓民国総領事館

주福岡오카 대한민국 총영사관
〒810-0065 福岡市中央区地行浜 1丁目1-3
1-1-3, Jigohama, Chuo-ku, Fukuoka-shi, 810-0065
092-771-0461/2
<http://overseas.mofa.go.kr/jp-fukuoka-ko/index.do>

中華人民共和国駐福岡総領事館

中华人民共和国驻福岡总领事馆
〒810-0065 福岡市中央区地行浜 1丁目3-3
〒810-0065 福岡市中央区地行浜 1-3-3
092-713-1121
<http://www.chn-consulate-fukuoka.or.jp/chn/>

在福岡ベトナム社会主義共和国総領事館

Tổng Lãnh sự quán nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam tại Fukuoka - Nhật Bản
〒810-0801 福岡市博多区中洲 5-3-8 アーク博多4階
4F, Aqua Hakata, 5-3-8 Nakasu, Hakata-ku, Fukuoka-shi, 810-0801
092-263-7668
<https://vnconsulate-fukuoka.mofa.gov.vn/vi-vn/Trang/default.aspx>

在福岡タイ王国総領事館

สถานกงสุลกษัตริย์ไทย
〒810-0001 福岡市中央区天神 4-1-37 第1明星ビル2階
第1明星ビル2階
第1明星ビル2階
第1明星ビル2階
Fukuoka-shi, Fukuoka 810-0001
092-739-9088
<https://fukuoka.thailembassy.org/th/index>

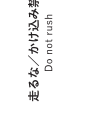
台北駐福岡経済文化弁事処

台北駐福岡經濟文化分處
〒810-0024 福岡県福岡市中央区桜坂 3丁目12-42
日本国福岡市中央区桜坂 3-12-42 810-0024
092-734-2310 090-1922-9740
<https://www.roc-taiwan.org/jptk/index.html>

3. 参考資料

2 その他

■ ピクトグラム

			
一般禁止 General prohibition Do not enter	火気厳禁 No open flame	立ち入り禁止 No admittance	立ち入り禁止 No admittance
			
禁煙 No smoking	進入禁止 No entry	走るな／かけ込み禁止 Do not rush	走るな／かけ込み禁止 Do not rush
			
さわらない Do not touch			
			
飛行機の欠航 Suspension of all flights	電車の運休 Suspension of all bus service	バスの運休 Suspension of all train service	タクシーの利用不可 Suspension of all taxi service
			
トイレの利用禁止 Do not use this toilet	水道の利用禁止 Do not use water	浴槽の利用禁止 Do not use bath	シャワーの利用禁止 Do not use shower
			
エレベーター利用禁止 Do not use a elevator	エスカレーター利用禁止 Do not use a escalator	FAX利用不可 Do not use a fax	電話利用不可 Do not use phones

※状況によって、ピクトグラムを対応文例集と併用します。

ピクトグラムは以下のホームページからダウンロード可能です。

・国土交通省

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000145.html

・公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

http://www.ecomoc.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top2020.html



3. 参考資料

■ 災害発生時対応文例集 (英中韓)

文例1. 災害発生直後の安全告知文例

日：大きな地震が発生しました。
英：A major earthquake has just occurred.
中：發生地震。/ 發生地震。
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：請儘可能遠離電視、傢俱和陳設品。/ 請儘可能遠離電視、家具和陳設品。
韓：텔레비전·가구·일상 생활 용품으로부터 멀리저 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 something fixed near you.
中：請抓紧附近的固定物。/ 請抓紧附近的固定物。
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：請用身邊的用具保護頭部不被墜落物砸中。/ 請用身邊的用具保護頭部不被墜落物砸中。
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：請不要驚慌地跑出屋外。/ 請不要驚慌地跑出屋外。
韓：당황해서 밖으로 뛰어 나오지 않아 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 stopped.
中：電梯一旦停止請立即離開。/ 電梯一旦停止請立即離開。
韓：엘리베이터가 멈추면 즉시 나가 주십시오.

日：施設・建物は今後も揺れませんが倒壊や崩壊はしません。
英：This building may shake again. However, it will not collapse.
中：本設施・建築物有可能再次晃動，但不會坍塌、倒塌。/ 本設施・建築物可能再次晃動，但不会坍塌、倒塌。
韓：시설·건물은 앞으로도 흔들림이 다만 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 shake comes down, keep the entrance door open.
中：搖晃平息後請保持打開房門。/ 搖晃平息後請保持打開房門。
韓：흔들림이 그치면 도어를 열어둔 상태로 해 주십시오.

日：施設内を動き回りたり施設外に出たりしないでください。
英：Don't walk around inside the building nor go outside.
中：請勿在設施內到處亂跑，也不要走出設施外去。/ 請不要在設施內到處亂跑，也不要走出設施外去。
韓：시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 주십시오.

3. 参考資料

日：喫煙や火気の使用は控えてください。
英：Stop smoking and using fire.
中：請勿吸煙或打火。/ 請不要吸煙或打火。
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：如果發現火災，請按警報鈴。/ 如果发现火災，請按警報鈴。
韓：화재를 발견했을 때는 비상벨을 눌러 주십시오.

日：非常ベルは廊下やエレベーターホールにあります。
英：There are alarm bells in the hallways and elevator hall.
中：走廊和電梯廳都設有警鈴。/ 走廊和電梯厅都設有警報鈴。
韓：비상벨은 복도와 엘리베이터 홀에 있습니다.

日：火災を発見したら消火器で消してください。
英：When you find a fire, please use a fire extinguisher to put out it.
中：如果发现火災，請用滅火器滅火。/ 如果发现火災，請用滅火器滅火。
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：請不要使用電梯或手扶電梯。/ 請不要使用電梯或扶手电梯。
韓：엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 주십시오.

文例2. 初動活動開始時の告知文例

日：揺れが繰り返り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 will not collapse.
中：搖晃會反覆發生，但本建築物・設施不會坍塌、倒塌。/ 搖晃會反覆發生，但本建築・設施不会坍塌、倒塌。
韓：흔들림이 반복해서 발생하고 있습니다만, 시설·건물은 도괴나 붕괴는 하지 않습니다.

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：工作人員將在設施內巡查，請打開房門等候。/ 工作人員將在設施內巡查，請打開房門等候。
韓：종업원이 시설내를 순회하므로 도어를 연 채로 기다려 주십시오.

日：具合が悪くなった人は従業員に申し出てください。
英：Please let staff know if you feel sick.
中：感到身體不舒服的人請通知工作人員。/ 感到身體不舒服的人請通知工作人員。
韓：몸이 안좋으신 분은 직원에게 말씀해 주십시오.

日：気分が悪くなった人は従業員に申し出てください。
英：Please let staff know if you feel unwell.
中：感到心情不舒服的人請通知工作人員。/ 感到心情不舒服的人請通知工作人員。
韓：속이 안좋으신 분은 직원에게 말씀해 주십시오.

3. 参考資料

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：如果有受傷或燒傷，請通知工作人員。
韓：부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.

文例3. 外国人対応開始時の告知文例

日：ここは安全なので、ここにいてください。
英：This is a safe area. Please stay here.
中：這裏安全，請待在這裏。
韓：여기는 안전하므로, 여기에 있어 주십시오.

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 you stay here.
中：本設施會保護您的安全，直至您回國或出發。
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：Please follow staff's instruction.
中：請務必按照工作人員的指示行動。
韓：종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오.

日：非常放送、あるいは係員の指示に従い、冷静に行動してください。
英：Keep calm and follow the emergency broadcast or the instruction of staff.
中：請遵從緊急廣播或服務員的指示，不要驚慌，冷靜行動。
韓：비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 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：如有任何諮詢、疑問或不安的事情，請聯繫工作人員。
韓：필요한 정보·모르는 것·불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오.

文例4. 外国人対応文例

日：英語、中国語、韓国語のお手伝いをしたいだけの方はいませんか。
英：Is there anyone who can help provide assistance in English, Chinese, or Korean?
中：有沒有會講英語、中文、韓語的志願者嗎？
韓：영어, 중국어, 한국어 도움이 주실 분은 안계십니까?

日：スマートフォンや携帯電話の充電は、○○○※でできます。譲り合ってください。
英：Mobile phones (smartphones, etc.) can be charged at ○○○. Please be considerate of others and take turns.
中：手機可以在○○○充電。使用時請互相謙讓。
韓：스마트폰과 휴대전화 충전은 ○○○에서 가능합니다. 서로 양보하며 이용해 주십시오.
※「○○○」には「ロビー」「休憩所」など、具体的な施設内の場所が入ります

3. 参考資料

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：我們確保提供飲用水和食物。
韓：음수와 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 is not available.
中：由於電力中斷，照明和空調無法使用。
韓：전기공급이 멈춰으므로 조명이나 에어컨은 사용할 수 없습니다.

日：テレビやインターネットは使えません。
英：The TV and Internet is not available.
中：電視和網路無法使用。
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 is not available.
中：手機無法使用。
韓：휴대전화나 스마트폰 폰은 사용할 수 없습니다.

日：ラジオで外国語の放送をしています。
英：News program in foreign languages is now broadcasting on the radio.
中：收音機正在進行外語廣播。
韓：라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.

日：エレベーターやエスカレーターは安全確認が終わるまで止まっています。
英：Elevators and escalators are out of service until we can determine it is safe to operate them again.
中：電梯和自動扶梯到安全檢查結束為止停止運行。
韓：엘리베이터와 에스컬레이터는 안전확인이 끝날 때까지 정지되어 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 failure of water supply.
中：因斷水，廁所無法沖水。
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 is not available due to failure of water supply.
中：因斷水，浴缸、淋浴無法使用。
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. Hot water is not available.
中：可以使用自來水，但沒有熱水。
韓：물은 사용할 수 있습니다만, 따뜻한 물은 나오지 않습니다.

日：電氣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 recovered. But it will take time to restore water supply.
中：供電已經恢復，但恢復供水仍需時間。
韓：전기는 복구됐습니다만, 수도의 복구에는 시간이 걸립니다.

3. 参考資料

■ ピクトグラムと対応文例集の併用（作成例）

拡大コピーしてご利用ください



**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。**

Don't use elevators or escalators.
请不要使用电梯或扶手电梯。
엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 마십시오.



**断水しているので、
風呂・シャワーは使えません。**

The bath and shower is not available due to failure of water supply.
因断水，浴缸，淋浴無法使用。/ 因断水，浴缸，淋浴无法使用。
단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.



**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。**

There is no airport access because train and bus are out of operation.
因為鐵路和巴士停止運行，現在無法前往機場。/ 因為鐵路交通和巴士沒有運行，現在無法前往機場。
전도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.



飲料水と食料は確保しています。

We have enough water and food in stock.
我們確保提供飲用水和食物。/ 我們確保提供飲用水和食品。
음료수와 식로는 확보하고 있습니다.

ラジオで外国語の放送をしています。

News program in foreign languages is now broadcasting on the radio.
收音機正在進行外語廣播。/ 收音機正在進行外語廣播。
라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.

防災情報リスト記入用紙(避難場所や給水拠点、医療機関等)

(情報収集・記入日)

防災関連施設名	住所・電話番号	施設までの距離
区・市役所		
避難場所 1		
避難場所 2		
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		
ハザードマップの確認		☐ 確認 ☐ チェック
福岡県土砂災害危険箇所マップの確認 (http://doboku-bousai.pref.fukuoka.lg.jp/sabor/)		☐ 確認 ☐ チェック

MEMO

