

改訂版

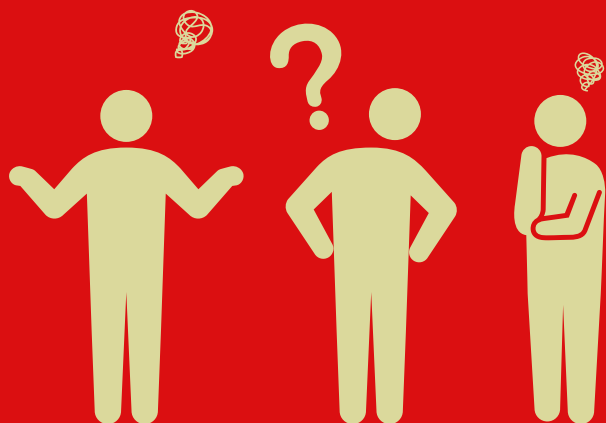
外国人観光客災害時初動対応マニュアル
～北海道の観光地がひとに安全・安心であるために～

外国人観光客に伝えるには？

「大きな地震が発生しました」

「津波がきます、逃げてください」

「吹雪で通行止めになっています」



- はじめに
- 目次

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

- 対応文例集

- 参考資料1
情報収集リスト

- 参考資料1
関連データベース

- 参考資料2
震度表等（例）

- 参考資料3
サイン作成例

はじめに

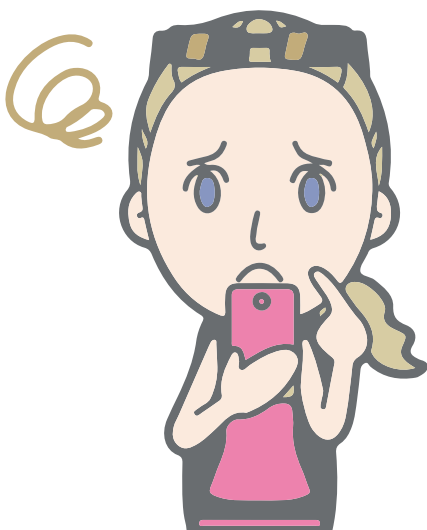
本道を訪れる外国人は、東日本大震災後に落ち込んだものの、その後急速に回復し、平成 29 年度は約 279 万人と過去最高を更新しましたが、受入側である北海道において地震や火山噴火などの災害が発生した場合、外国人は言葉の問題もあり、その不安がより大きくなることが懸念されます。今後ますます増加することが見込まれる外国人観光客に安全・安心な北海道旅行を楽しんでいただくためには、いざという時のための危機対策に、外国人観光客への配慮も含めていくことが大変重要です。

日本は、外国に比べて地震、津波、台風、洪水、土砂災害、火山噴火などの自然災害が多く発生しており、雪の多い北海道では、暴風雪等の雪害により、避難を余儀なくされる場合もありますし、火災、事故、感染症、大規模停電なども想定されます。日頃から外国人が訪れる観光地では、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、通常備えるべき防災対策に加えて、特に外国人観光客のために行うべき事柄として、以下の 3 点について記載しています。

- ① 災害に慣れていない外国人観光客に関する基礎知識
- ② 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点
- ③ 地震が落ち着いた後に外国人観光客に提供すべき情報の一覧

本マニュアルでは、主に地震災害を想定していますが、北海道では地震だけでなく火山噴火、風水害、雪害などの自然災害に加え、火災など様々な災害のリスクがあるため、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。宿泊施設をはじめとして道内で観光に携わる皆様が、突然の地震などの発生にも慌てることなく、外国人観光客に対して避難誘導や情報提供などを行うことができる体制を築いておく必要があります。このことが、北海道の観光の安全性の向上、ひいては外国人観光客誘致の鍵となることは間違いありません。そのためにこのマニュアルが皆様のお役にたてば幸いです。



内容

第1章 災害に慣れていない外国人観光客に関する基礎知識3

- 第1節 外国人観光客への初動対応に関する留意点3
- 第2節 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト6
- 第3節 外国人観光客への対応に備えてあらかじめ準備しておくこと ..7

第2章 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点9

第3章 外国人観光客に対する災害発生後の対応12

対応文例集13

参考資料

- 1 初動対応のための関連データベース16
- 2 噴火警戒レベル・津波警報・震度表（例）19
- 3 ピクトグラムと対応文例を併用したサイン（作成例）21

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

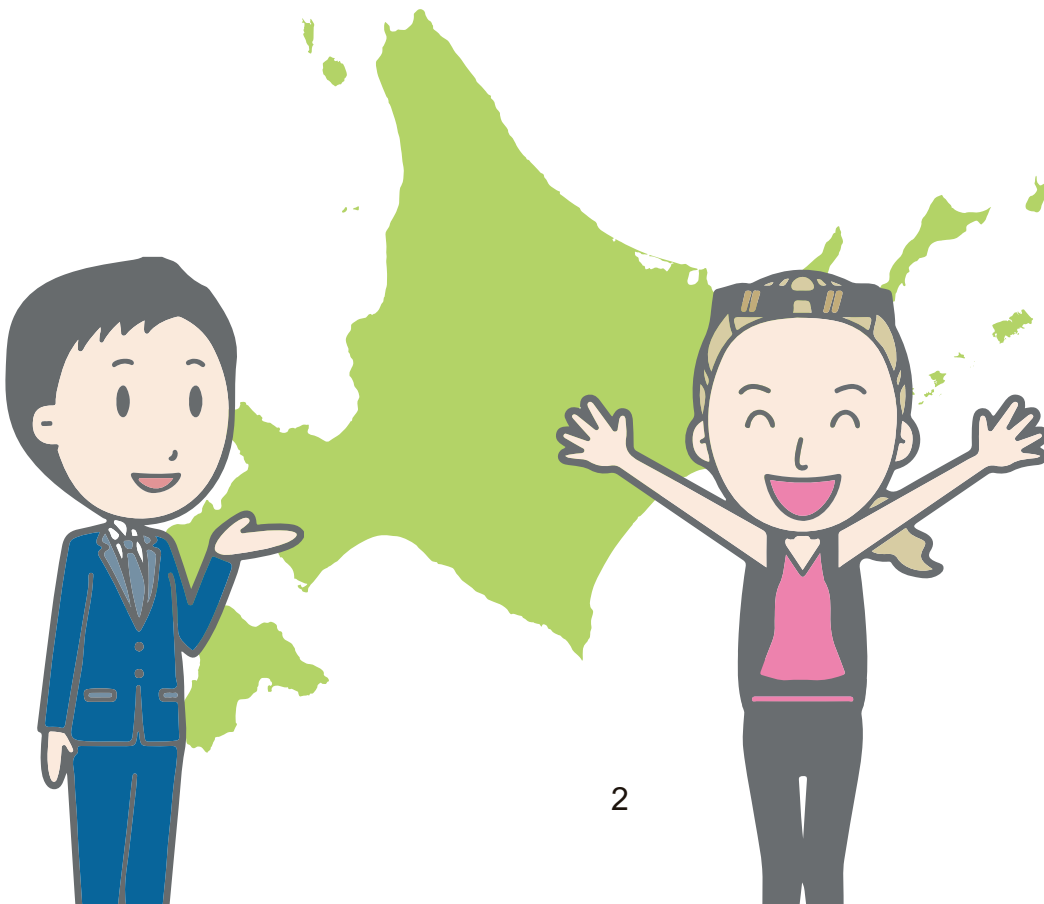
- 対応文例集

- 参考資料1
情報収集リスト

- 参考資料1
関連データベース

- 参考資料2
震度表等（例）

- 参考資料3
サイン作成例



外国人観光客に関する基礎知識

第1章 災害に慣れていない外国人観光客に関する基礎知識

第1節 外国人観光客への初動対応に関する留意点

外国人観光客は、さまざまな国や地域からの観光客で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがあります。また、外国人観光客のほとんどは日本語が理解できない、また話すことが出来ないため、災害に係る最新の情報の入手やコミュニケーションが困難なケースが多くあります。その他に、外国人観光客は、土地勘がなく誘導なしに避難することが容易ではない点や、文化の違いから集団行動に慣れ親しんでおらずトラブルに発展する可能性があることについても留意する必要があります。

事が起こってからでは遅い！事前に外国人観光客の特徴を知っておきましょう。

- 地震そのものを理解できない人がある。



- 地震や余震の揺れによる恐怖でパニックを起こす人がある。



- 地震後もエレベーターを使おうとする人がある。



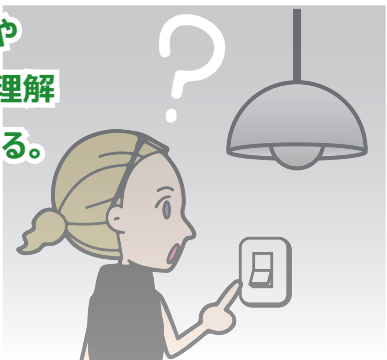
- ほとんどの外国人観光客は被災している場所からの移動を希望する。



- ほとんどの外国人観光客は最新の正しい情報を入手できない。
(入手先が分からない)



- 地震後の停電や断水することを理解できない人がある。



外国人観光客の反応

応対者が取るべき行動

地震そのものを理解できない人がいる。

全く地震を経験したことのない国から来た外国人観光客は、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。

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。

震度表（例）P20 参照

対応文例集 P13 参照

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、外国人観光客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。

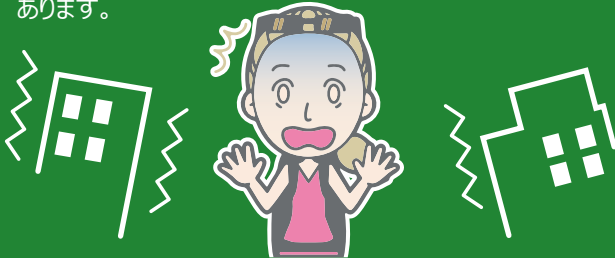


施設や建物が安全であることを説明する必要があります。

対応文例集 P14 参照

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。



①不安がる外国人観光客に対して『今、何が起きているか』を分か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。

対応文例集 P15 参照

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します。

関連データベース P17 参照

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、外国人観光客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。

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。



使用禁止の理由を明確に伝える

ピクトグラム P21 参照

地震後の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観光客が出てくる可能性があります。

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。

対応文例 P15 参照

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

- 対応文例集

- 参考資料 1 情報収集リスト

- 参考資料 1 関連データベース

- 参考資料 2 震度表等（例）

- 参考資料 3 サイン作成例

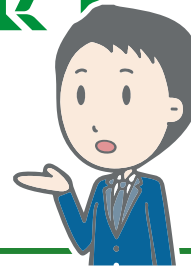
外国人観光客に関する基礎知識

外国人観光客の反応

対応者が取るべき行動

ほとんどの外国人観光客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、外国人観光客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。



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 P14 参照

ほとんどの外国人観光客は最新の正しい情報を入手できない。

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。

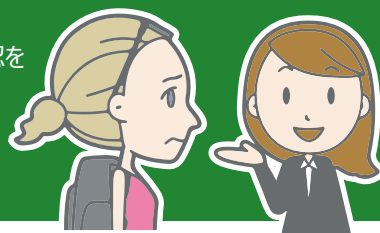


電話やインターネット等が使えなくなった場合に、連絡できませんと言うのは簡単ですが納得しない可能性があります。このような場合、提供できる情報やその情報源を伝える必要があります。

関連データベース P18 参照

外国人観光客の関係者から安否や滞留場所の問い合わせが殺到する。

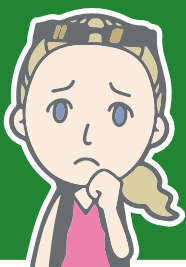
地震が発生した時、家族や同行者と離れ離れになっていた場合は、ホテルや旅館の方にその安否確認を求めてきます。



施設に滞在している外国人観光客が外出する際には、その行き先を聞いておくのが一番ですが、個人観光客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。

ほとんどの外国人観光客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良いか』という情報を求めてくる場合があります。



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。

対応文例集 P14 参照

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。

関連データベース P18 参照

第2節 外国人観光客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、外国人観光客の災害対応のための基本項目です。はじめに、外国人観光客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、でき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。

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応


- 対応文例集

- 参考資料1 情報収集リスト

- 参考資料1 関連データベース

- 参考資料2 震度表等（例）

- 参考資料3（サイン作成例）



- 災害発生時の外国人対応の命令系統が確立している。

- 多言語でのピクトグラム（図記号）が準備されている。

- 外国人観光客対応訓練を実施している。

- 災害時に多言語での館内放送ができる体制になっている。

- 館内放送が使えない場合も、災害時に多言語での身の安全や危険から離脱の呼び掛けができる。

- 地震の際に多言語で説明できる震度表や火山警戒レベル表を準備している。

- 被災後の被災情報や救援情報の提供が多言語でできる。

- 被災後の相談窓口が設置できる体制になっている。（ラジオ・テレビ・インターネットの情報提供）

- 外国人観光客のための情報収集先のリスト化ができています。

次のページをご覧ください。
⇒P7 へ

第2章「初動対応の要点」をご覧ください。
⇒P9 へ



第3章「災害発生後の対応」をご覧ください。
⇒P12 へ

外国人観光客に関する基礎知識

第3節 外国人観光客への対応に備えてあらかじめ準備しておくこと

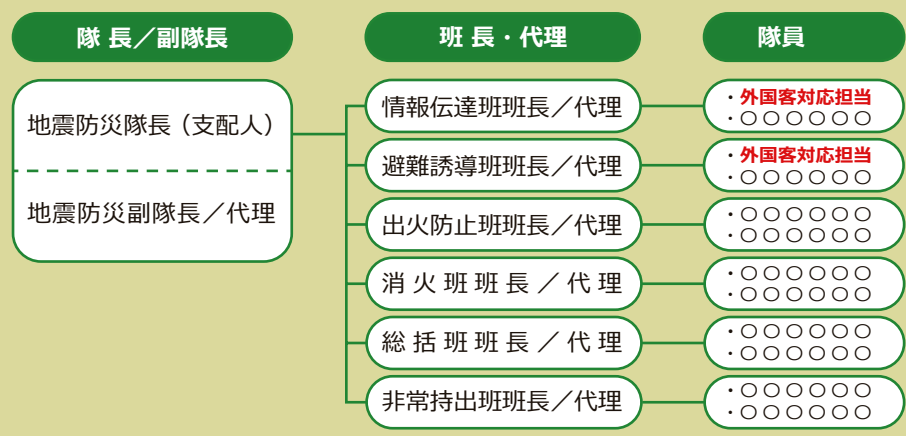
災害時に観光客・外国人に対して、必要な情報を迅速かつ効率的に提供し、避難所への避難誘導や救援活動を円滑に進めるための基礎情報を整備しておく必要があります。

準備① 災害発生時の外国人対応の命令系統の確立


内 容	手 法	ツ ー ル
外国人観光客への対応として、自施設・地域に多く入ってくる国を中心に状況に応じて言語対応できる担当者を複数名選出しておく。かつ、それらの担当者には、あらかじめ基本的な方針を示しておき、現場では上司に相談せずとも相当程度のこと自主判断できるようにしておくことが重要です。また、対応者不在に備えて、誰でも対応できる翻訳機能付の機器や外部の翻訳サービスを利用することも予め検討し、準備しておく必要があります。	<ul style="list-style-type: none"> 災害時防災体制図に外国人担当者を入れ込む 	<ul style="list-style-type: none"> 防災体制図 北海道防災情報 (P16) 

防災体制図 (例)

- 作成日・責任者・担当者を記入します
- 原則としては事前に決めておいた役割分担に沿って行動し、事前に決めておいた体制では十分な対応ができない場合などには、隊長の指示により、役割分担を変更します
- 昼間・夜間・フロア別など、いくつかのパターン別に決めておくことも必要です



準備② 多言語でのピクトグラム (図記号) の準備

内 容	手 法	ツ ー ル
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しょう。災害を想定して施設内の貼り付け場所をどこにするか、どのピクトグラムが何枚必要かなどを決めておきましょう。	<ul style="list-style-type: none"> 防災訓練や防災会議のときに必要なものを決めておく 施設内で安全かつすぐに取り出せるところに保管する 	<ul style="list-style-type: none"> ピクトグラム (P21) 



- はじめに
- 目次

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

- 対応文例集



- 参考資料1 情報収集リスト

- 参考資料1 関連データベース


- 参考資料2 震度表等（例）

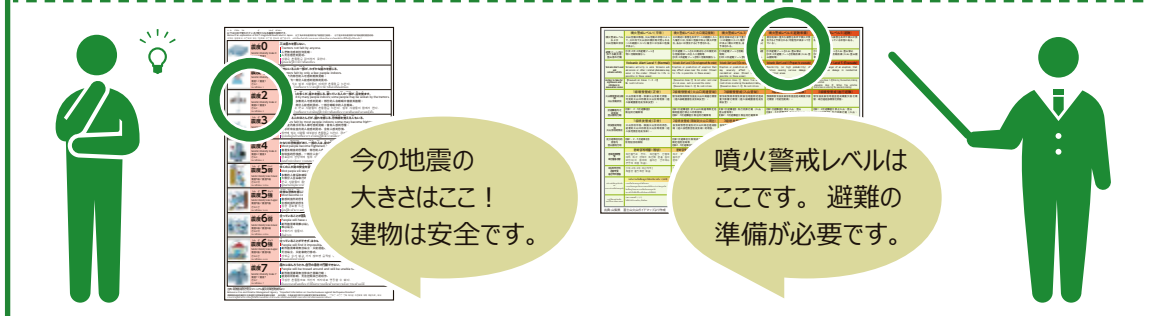
- 参考資料3 サイン作成例

準備③ 外国人観光客対応訓練の実施

内 容	手 法	ツ ー ル
<p>災害発生時は、多言語対応担当の方以外で対応しなければならないことも想定して、施設で働けるだけ多くの方を交えて訓練することが大事です。また、観光施設は、宿泊客だけではなく日帰り客等にとってのシェルターにもなり得るので、地域の中で外国人観光客を想定した防災訓練を検討する必要があります。</p>	<p>・避難訓練時に外国人対応の部分を入れ込む</p> 	<p>・防災体制 ・ピクトグラム (P21)</p> 

準備④ 軽微な地震や風雪害の時に「安全である」ことを伝える準備をする。

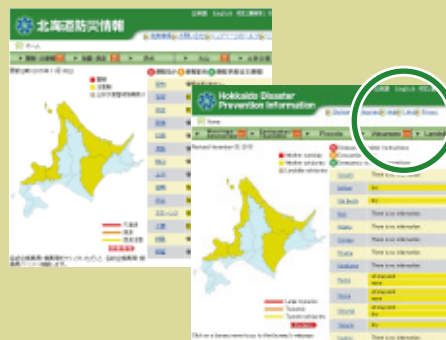
内 容	手 法	ツ ー ル
<p>地震を経験したことのない外国人観光客は、軽微な地震や風雪害でも状況が理解できずパニック状態になる可能性があります。お客様を落ち着かせるためにも「安全である」ことを呼び掛ける必要があります。</p>	<p>・多言語での震度表や噴火警戒レベル表等を貼りだして「今ここだから大丈夫」ということを印や指さし確認で伝える</p>	<p>・震度表 (P20) ・噴火警戒レベル表 (P19)</p> 



北海道防災情報

- ・北海道の災害情報を日本語・英語・中国語・韓国語などで確認することができます。

<http://www.bousai-hokkaido.jp/>



ページ右上のリンクから言語表示の切り替えが可能。

北海道防災情報ホームページより


災害発生時の初動対応

第2章 外国人観光客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

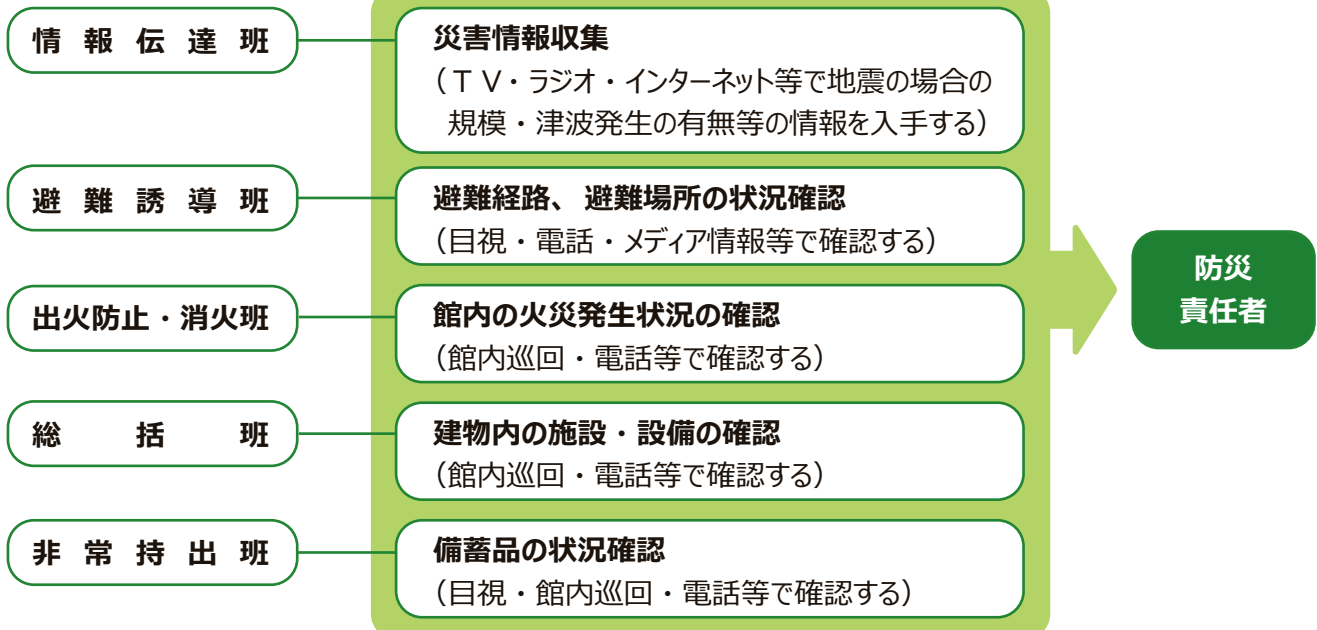


- ・冷静になる
- ・スタッフとして身だしなみを整える
- ・あらかじめ決められた役割分担にしたがって行動する

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）



- はじめに
- 目次

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

- 対応文例集

- 参考資料 1 情報収集リスト

- 参考資料 1 関連データベース

- 参考資料 2 震度表等 (例)

- 参考資料 3 サイン作成例

初動対応① 安全確保

内容

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。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 (P13)
- ・震度表 (P20)
- ・ピクトグラム (P21)
- ・メガホン



文例集より作成したコミュニケーションカード (例)

日：大きな地震が発生しました。

英：A major earthquake has just occurred.

中：大地震発生。 / 大地震发生。

韓：큰 지진이 발생하고 있습니다.

泰：เกิดแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ขึ้น

日：火気厳禁

英：The use of fire is strictly prohibited.

中：嚴禁煙火。 / 嚴禁烟火。

韓：화기엄금.

泰：ห้ามใช้หรือจุดไฟ

内容

身の安全確保や冷静な行動の呼びかけ

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 (P13)
- ・ピクトグラム (P21)
- ・メガホン



文例集より作成したコミュニケーションカード (例)

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、器具和家具。 / 请远离电视、器具和家具。

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

泰：กรุณาออกจากทีวี เฟอร์นิเจอร์ และของตกแต่งบ้านให้มากที่สุด

呼びかけ (例)

英語で、短く、結論のみ

・ Follow me. (ついてきて)

・ Stay here. (ここにいる)

・ It's safe here. (ここは安全です)
または

・ Safe here.

災害発生時の初動対応

初動対応② 安否確認

内 容	手 法	ツ ー ル
安否確認・負傷者の確認 安全確保作業と同時進行で負傷者がいないかを確認する。可能であれば宿泊リストでチェックする。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊部屋をまわる ・ 宿泊リストでチェックする 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文例集 (P15) ・ ピクトグラム (P21)

外語併記

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。

・Let staff know immediately if you are injured or burned.
 ・若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員。/ 若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員。
 ・부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.
 ・หากได้รับบาดเจ็บ หรือถูกไฟลวกหรือลวก กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่

初動対応③ 状況説明

内 容	手 法	ツ ー ル
建物の安全確認と ピクトグラム (図記号) 等の貼り出し 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。	<ul style="list-style-type: none"> ・ ピクトグラムを張り出す ・ 掲示板を設置する 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文例集 (P14) ・ ピクトグラム (P21)

外語併記

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。

・Don't use an elevator or escalator.
 ・請勿使用電梯或電扶梯。/ 請使用電梯或電扶梯。
 ・엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오.
 ・กรุณาอย่าใช้ลิฟต์และบันไดเลื่อน



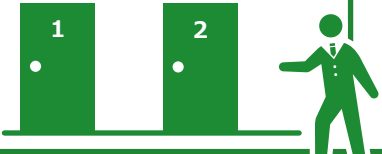

断水しているので風呂・シャワーは使えません。

・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。/ 由於供水中斷，浴缸和淋浴間無法使用。
 ・단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.
 ・เนื่องจากตัดน้ำ จึงไม่สามารถใช้อ่างอาบน้ำ หรือฝักบัวได้

災害発生後の対応

- はじめに
- 目次



第3章 外国人観光客に対する災害発生後の対応

内 容	手 法	ツ ー ル
<p>救援情報提供方法</p> <p>引き続き、避難情報や応急対策活動情報などを、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・館内放送 ・文例集やピクトグラムの提示 ・掲示板を活用する ・ホワイトボードを活用する 	<ul style="list-style-type: none"> ・文例集 (P13) ・ピクトグラム (P21) 

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト



- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

内 容	手 法	ツ ー ル
<p>傷病者・疾病者対応</p> <p>治療が必要な場合は、近隣に医療救護所などが開設されているかを確認し、随行・搬送します。外国語ができる日本人や日本語のでき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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊部屋をまわる ・掲示板を活用する ・ホワイトボードを活用する 	<ul style="list-style-type: none"> ・文例集 (P13) ・医療機関情報 (P16) 

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

- 対応文例集

内 容	手 法	ツ ー ル
<p>相談窓口の開設</p> <p>外国人対応専用の相談窓口を設置して、早期に相談活動再開しましょう。心身ケアを含む相談を、多言語により実施します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテルフロントを再開し相談員を配置する ・掲示板・ホワイトボードを活用し案内を表示する 	<ul style="list-style-type: none"> ・文例集 (P15) ・データベース (P17) 

- 参考資料1 情報収集リスト

- 参考資料1 関連データベース

- 参考資料2 震度表等 (例)

- 参考資料3 サイン作成例

**災害発生後の対応は
丁寧なコミュニケーションが重要！**

対応文例集

災害発生時対応文例集

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：大地震発生。 / 大地震发生。

韓：큰 지진이 발생하고 있습니다.

泰：เกิดแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ขึ้น

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、器具和家具。 / 请远离电视、器具和家具。

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

泰：กรุณาออกจากทีวี เฟอร์นิเจอร์ และของตกแต่งบ้านให้มากที่สุด

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.

泰：กรุณาเกาะจับสิ่งของที่มีการยึดติดไว้อย่างแข็งแรงที่อยู่ใกล้ๆ

日：家具の転倒、落下物に注意し、頭を保護して避難してください。

英：Protect your head and escape, paying attention to tumbling furniture or falling objects.

中：為防止被翻倒的家具或震落物傷到，避難時請保護好頭部。 / 为防止被翻倒的家具或震落物伤到，避難時請保护好頭部。

韓：넘어지는 가구나 낙하물에 주의하고, 머리를 보호하여 피난해 주십시오.

泰：กรุณานำมือโดยปกป้องศีรษะจากเฟอร์นิเจอร์ที่อาจจะล้มหรือของที่จะตกลงมา

参考 館内放送アナウンス文例

「ただいま大きな地震が発生しました。また揺れる可能性がありますので、姿勢を低く保ち、体と頭を守り、落下と転倒の恐れのあるものに注意し、揺れが収まるまで、じっとしててください。

現在、被害状況等の情報の収集とお客様の安否の確認、施設の安全確認を行っております。こちらから順次お電話しますので、恐れ入りますが、お部屋の電話はお使いにならないよう、お願いいたします。」…（以下繰り返しを1～2回）

※通訳可能な従業員に同様の内容をアナウンスしてもらう。無理な場合は対応文例等を活用し、コミュニケーションカードを作成して個別に対応する。



避難せずに建物・施設にとどまる場合の告知文例

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。/
这里安全，請待在這裡。

韓：여기는 안전하므로, 여기에
있어 주십시오.

泰：เนื่องจากที่นี่เป็นที่ที่ปลอดภัย กรุณาอยู่ที่นี่

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。/
這棟樓可能再次搖晃，但是它沒有崩塌的危險。

韓：시설·건물은 앞으로도 흔들리지만
도로나 붕괴는 하지 않습니다.

泰：อาคาร สิ่งปลูกสร้างอาจจะมีการสั่นไหว แต่จะไม่ถล่มหรือพังทลาย

日：以下の鉄道やバスは動いていません
☆☆線動いていないところ○○駅～○○駅

英：The following lines are not in service.
No service between ○○station -
○○station on the ☆☆Line

中：鐵道和巴士已經停止運行☆☆線現在
不通的部分是從○○站至○○站之間/
鐵道和巴士已經停止運行☆☆線現在
不通的部分是從○○站至○○站之間

韓：철도나 버스는 운행하고 있지 않습니다.
(☆☆선) 선 정지구간
○○역 ~ ○○역

泰：รถไฟ รถเมล์ ด้านล่างต่อไปนี้ หยุดให้บริการ
สาย☆☆ หยุดให้บริการ จากสถานี○○ ~ ถึงสถานี○○

日：バス運行予定
○○行き 時間：00:00

英：Bus service schedule:
To ○○ at 00:00

中：公共汽車運行預定
往○○ 時間：00:00/
公共汽車運行預定
往○○ 時間：00:00

韓：버스 운행 예정
(○○행) 행 시간: 00:00

泰：กำหนดการเดินรถเมล์
มุ่งหน้าไป○○ เวลา : 00:00

避難する場合の告知文例①

日：ドアや窓を開けて
避難路を確保してください。

英：Open the door or window to
ensure an escape route.

中：打開門窗，確保避難出口。/
打開門窗，確保避難出口。

韓：문과 창문을 열어 피난경로를
확보하여 주십시오.

泰：กรุณาเปิดประตูและหน้าต่าง และหาเส้นทางอพยพหนีภัย

日：煙の中を逃げるときは、姿勢を低くし、ぬらしたタオルなどを
口にあて、煙がくる反対方向の避難階段(非常口)を
選んで逃げてください。

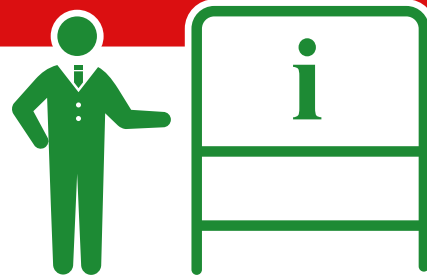
英：When fleeing from smoke, keep a low posture,
put a wet towel on your mouth, and rush to
the emergency stairs (emergency exit) in the
opposite direction of the flow of smoke.

中：在煙霧中避難時，請用濕毛巾等遮擋口鼻，
壓低身體，從位於煙霧反方向的避難樓梯(太平門)避難。/
在煙霧中避難時，請用濕毛巾等遮擋口鼻，
壓低身體，從位於煙反方向的避難樓梯(太平門)避難。

韓：연기 속을 지나갈 때는 자세를 낮추고,
젖은 수건등을 입에 대어, 연기가 오는 반대 방향의
피난계단(비상구)을 선택하여 대피하십시오.

泰：การอพยพหนีภัยท่ามกลางควัน กรุณาก้มตัวให้ต่ำ ใช้ผ้าเปียกปิดปาก
และตัดสินใจเลือกหนีไปบันไดหนีภัย (ทางออกฉุกเฉิน)
ในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับทางที่เป็นต้นเหตุของควัน

対応文例集



避難する場合の告知文例②

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。

韓：이 건물로부터 피난하므로 귀중품을 가지고 프론트에 집합해 주십시오.

泰：กรุณาอพยพออกจากอาคารนี้ โดยนำสิ่งของมีค่ามารวมกันไว้ที่แผนกต้อนรับ

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：Behave calmly and follow the instructions of the emergency broadcast or staff members.

中：請按照緊急播音的要求或服務員的指示，不要驚慌，冷靜行動。 / 請按照緊急播音的要求或服務員的指示，不要驚慌，冷靜行動。

韓：비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 주십시오.

泰：กรุณาปฏิบัติตามประกาศฉุกเฉิน หรือคำแนะนำของเจ้าหน้าที่อย่างสุ่มรอบคอบ

安否確認・状況確認時の対応文例

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。 / 若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員。

韓：부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.

泰：หากได้รับบาดเจ็บ หรือถูกไฟลวก กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่

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。 / 若有任何欲獲知的信息、疑問或感到不安，請聯繫工作人員。

韓：필요한 정보·모르는 것·불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오.

泰：สำหรับข้อมูลสำคัญ เรื่องที่ไม่ทราบ และเรื่องที่วิตกกังวล กรุณาสอบถามเจ้าหน้าที่

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。 / 我們有儲備的水和食物。

韓：음료수와 식료는 확보하고 있습니다.

泰：อาหารและเครื่องดื่มจัดหาไว้แล้ว

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.

中：由於電力中斷，空調設備和照明裝置無法使用。 / 由於電力中斷，空調設備和照明裝置無法使用。

韓：전기공급이 멈췄으므로 조명이나 에어컨은 사용할 수 없습니다.

泰：เนื่องจากไฟฟ้าหยุดให้บริการ จึงไม่สามารถใช้ไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศ

- はじめに
- 目次

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 (日本語)

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。

●観光事業者向け

災害情報

■観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」(外国語のみ)

<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/>



■北海道防災情報

<http://www.bousai-hokkaido.jp/>



■気象庁

<https://www.jma.go.jp/jma/index.html>



■観光庁外国人旅行者向け プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」

Android : Android 4.0以降
<https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android>



Android ▶

iPhone : iOS7.0以降
<https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8>



iOS ▶

交通情報

■北海道開発局道路情報

<http://info-road.hdb.hkd.mlit.go.jp/RoadInfo/>



■新千歳空港航空機運航情報

<http://www.new-chitose-airport.jp/ja/>



■丘珠空港航空機運航情報

<http://www.okadama-airport.co.jp/>



■JR北海道列車運行状況

<http://mobile.jrhokkaido.co.jp/webunkou/>



(2) 防災情報・お役立ちツール (日本語)

■北海道庁観光局公式ツイッター

<https://twitter.com/TourismHokkaido>



■札幌市ハザードマップ (災害危険箇所図)

http://www.city.sapporo.jp/kikikanri/higoro/hazardmap/hazardmap_index.html



■北海道ハザードマップ(防災マップ)

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/sm/ktk/hzadomappu.htm>



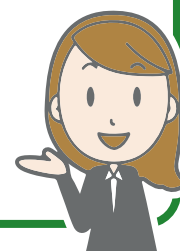
■札幌市災害時ポケットガイド

※国際交流に関するガイドライン・刊行物などのページです。
<http://www.city.sapporo.jp/kokusai/publications.html>



■外国語の対応可能な医療機関 (道庁保健福祉部 HP)

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/iyk/iry/imu/gaikokugotaiou.htm>



- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

- 対応文例集

- 参考資料 1 情報収集リスト

- 参考資料 1 関連データベース

- 参考資料 2 震度表等(例)

- 参考資料 3 サイン作成例

(3) 駐日外国公館



大使館・領事館の連絡先はこちらです。

Contact information for the embassies and consulates below
大使館、領事館的聯絡方式如下 / 大使馆、領事館的聯絡方式如下
대사관, 영사관의 연락처는 이쪽입니다.

ติดต่อสถานทูต สถานกงสุล ที่นี่

● 国・地域別

■ 在札幌中華人民共和國總領事館 (TEL:011-563-5563)

〒064-0913 札幌市中央区南13条西23丁目5-1
中華人民共和國駐札幌總領事館
(TEL: +81-11-563-5563)

<http://sapporo.china-consulate.org/chn/>



■ 在札幌大韓民國總領事館 (TEL:011-218-0288)

〒060-0002 札幌市中央区北2条西12丁目1-4
주 삿포로 대한민국 총영사관
(TEL : +81-11-218-0288)

<http://overseas.mofa.go.kr/jp-sapporo-ko/index.do>



■ 台北駐日經濟文化代表處札幌分處 (TEL:011-222-2930)

〒060-0004 札幌市中央区北4条西4丁目1 伊藤ビル5階
台北駐日經濟文化代表處札幌分處
(TEL : +81-11-222-2930)

<https://www.roc-taiwan.org/jpokd/>



■ 在札幌米國合衆國總領事館 (TEL:011-641-1115~7)

〒064-0821 札幌市中央区北1条西28丁目
Consulate-General of the United States of America in Sapporo
(TEL : +81-11-641-1115~7)

<https://jp.usembassy.gov/embassy-consulates/sapporo/>



■ 在札幌オーストラリア領事館 (TEL:011-242-4381)

〒060-0005 札幌市中央区北5条西6丁目2 札幌センタービル17階
Australian Consulate in Sapporo
(TEL : +81-11-242-4381)

https://japan.embassy.gov.au/kyo/location_sapporo.html



■ カナダ政府札幌通商事務所 (TEL:011-281-6565)

〒060-0004 札幌市中央区北4条西4丁目 日興ビル5階
Canadian Government Trade Office, Sapporo
(TEL : +81-11-281-6565)

<http://www.japan.gc.ca>



■ 在札幌ロシア連邦總領事館 (TEL:011-561-3171~2)

〒064-0914 札幌市中央区南14条西12丁目2-5
Генконсульство России в Саппоро
(TEL : +81-11-561-3171~2)

<https://sapporo.mid.ru/genkonsulstvo>



■ タイ王国大使館 (TEL:03-5789-2433)

〒141-0021 東京都品川区上大崎3-14-6
สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโตเกียว
(TEL : +81-3-5789-2433)

<http://site.thaiembassy.jp/>



■ マレーシア大使館 (TEL:03-3476-3840)

〒150-0036 東京都渋谷区南平台町20-16
Embassy of Malaysia in Japan
(TEL : +81-3-3476-3840)

http://mw.kln.gov.my/web/jpn_tokyo/home



■ シンガポール共和国大使館 (TEL:03-3586-9111~2)

〒106-0032 東京都港区六本木5-12-3
Embassy of the Republic of Singapore in Japan
(TEL : +81-3-3586-9111~2)

<https://www.mfa.gov.sg/content/mfa/overseasmission/tokyo.html>



■ インドネシア共和国大使館 (TEL:03-3441-4201)

〒141-0022 東京都品川区東五反田5-2-9
Kedutaan Besar Republik Indonesia di Tokyo, Jepang
(TEL : +81-3-3441-4201)

<https://www.kemlu.go.id/tokyo/id/default.aspx?1=id>



■ フィリピン共和国大使館 (TEL:03-5562-1600)

〒106-8537 東京都港区六本木5-15-5
Embassy of the Republic of the Philippines in Tokyo, Japan
(TEL : +81-3-5562-1600)

<https://tokyo.philembassy.net/>



■ 英国大使館 (TEL:03-5211-1100)

〒102-8381 東京都千代田区一番町1
British Embassy Tokyo
(TEL : +81-3-5211-1100)

<https://www.gov.uk/world/organisations/british-embassy-tokyo>



■ フランス大使館 (TEL:03-5798-6000)

〒106-8514 東京都港区南麻布4-11-44
Ambassade de France à Tokyo
(TEL : +81-3-5798-6000)

<https://jp.ambafrance.org/-Francais->



● 駐日外国公館の一覧

外務省ウェブサイト (日本語)

■ 駐日外国公館リスト 目次

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/index.html>



- はじめに
- 目次

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

- 対応文例集

- 参考資料 1
情報収集リスト

- 参考資料 1
関連データベース

- 参考資料 2
震度表等 (例)

- 参考資料 3
サイン作成例

(4) 外国人観光客向けお役立ち情報



■北海道庁観光局公式ツイッター

<https://twitter.com/TourismHokkaido>



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

<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/>



■【北海道】Hokkaido Government 北海道総合政策部国際局国際課 (TEL:011-204-5113 011-204-5091)

〒060-8588
札幌市中央区北3条西6丁目
Hokkaido Government International Affairs
Division
(TEL:+81-11-204-5113)

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/>



■NHKワールドテレビ英語 (NHK WORLD-JAPAN TV)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/tv/>



■観光庁外国人旅行者向け プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」

Android : Android 4.0 or later

<https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android&hl=en>

Android ▶



iPhone : iOS7.0 or later

<https://itunes.apple.com/eg/app/safety-tips/id858357174?mt=8>

iOS ▶



■NHKワールド (NHK WORLD-JAPAN)

<https://www3.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できます。



■NHKワールドラジオ多言語 (NHK WORLD-JAPAN Radio)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/radio/>



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。

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。口コミなど直接入手したのも、時として貴重な情報になります。

■新千歳空港航空機運航情報

<http://www.new-chitose-airport.jp/en/>



■JR北海道列車運行状況

<http://www2.jrhokkaido.co.jp/global/>



参考資料 2 噴火警戒レベル・津波警報・震度表 (例)

噴火警戒レベル	噴火警戒レベル1(平常)	噴火警戒レベル2(火口周辺規制)	噴火警戒レベル3(入山規制)	噴火警戒レベル4(避難準備)	噴火警戒レベル5(避難)
噴火警戒レベルおよび火山活動の状況	火山活動は静穏。火山活動の状態によって、火口内で火山灰の噴出等が見られる(この範囲に入った場合には生命に危険が及ぶ)。	火口周辺に影響を及ぼす(この範囲に入った場合には、生命に危険が及ぶ)噴火が発生、あるいは発生すると予想される。	居住地域に近づくまで重大な影響を及ぼす(この範囲に入った場合には、生命に危険が及ぶ)噴火が発生、あるいは発生すると予測される。	居住地域に重大な被害を及ぼす噴火が発生すると予測される(可能性が高まっている)。	居住地域に重大な被害を及ぼす噴火が発生、あるいは切迫している状態にある。
避難ゾーン内における観光者・登山者の行動	【1次・2次・3次避難ゾーン】特に活動制限なし	【1次避難ゾーン】火口周辺などの限定的な危険地域への立入り規制等【2次・3次避難ゾーン】特に活動制限なし	【1次避難ゾーン】活動自粛(入山・登山規制等)【2次・3次避難ゾーン】特に活動制限なし	【1次避難ゾーン】入山・登山禁止【2次・3次避難ゾーン】活動自粛(入山・登山規制等)	【1次・2次避難ゾーン】入山・登山禁止【3次避難ゾーン】活動自粛(入山・登山規制等)
Volcanic Alert Level and volcanic activity	Volcanic Alert Level 1 (Normal) Volcanic activity is calm. Volcanic ash emissions or other related phenomena may occur in the crater (threat to life is possible in these areas).	Volcanic Alert Level 2 (Do not approach the crater) Eruption or prediction of eruption that may affect areas near the crater (threat to life is possible in these areas).	Volcanic Alert Level 3 (Do not approach the volcano) Eruption or prediction of eruption that may severely affect places near residential areas (threat to life is possible in these areas).	Volcanic Alert Level 4 (Prepare to evacuate) Possibility (or high probability) of eruption causing serious damage in residential areas.	Volcanic Alert Level 5 (Evacuate) Eruption, or danger of an eruption, that causing serious damage in residential areas.
Action to take for sightseers and climbers in evacuation zones	【Evacuation Zones 1・2・3】No restrictions	【Evacuation Zones 1】Do not enter restricted at-risk areas, such as around the crater. 【Evacuation Zones 2・3】No restrictions.	【Evacuation Zones 1】Retain from activity (restrictions on entering the mountain/climbing). 【Evacuation Zones 2・3】No restrictions.	【Evacuation Zones 1】Entering the mountain/climbing is prohibited. 【Evacuation Zones 2・3】Refrain from activity (restrictions on entering the mountain/climbing).	【Evacuation Zones 1・2】Entering the mountain/climbing is prohibited. 【Evacuation Zones 3】Refrain from activities (restrictions on entering the mountain/climbing).
火山噴火警戒分級と火山活動状況	1級噴火警戒(平常)	2級噴火警戒(火口周辺規制)	3級噴火警戒(入山規制)	4級噴火警戒(準備避難)	5級噴火警戒(進行避難)
於避難区内の遊客と登山者の行動	【第1・2・3次避難区】無任何行動制限	【第1次避難区】於火口周辺等限定危険区域等【第2・3次避難区】無任何行動制限	【第1次避難区】自行約束行動(入山・登山規制等)【第2・3次避難区】無任何行動制限	【第1次避難区】禁止入山・登山【第2・3次避難区】自行約束行動(入山・登山規制等)	【第1・2次避難区】禁止入山・登山【第3次避難区】自行約束行動(入山・登山規制等)
噴火警戒等級と火山活動の状況	1級噴火警戒(平常)	2級噴火警戒(限制於火口周辺)	3級噴火警戒(限制進山)	4級噴火警戒(準備避難)	5級噴火警戒(進行避難)
处于避難区内の遊客と登山者の行動	【第1・2・3次避難区】無特別活動限制	【第1次避難区】限制進入火口周辺等限定危險區域等【第2・3次避難区】無特別活動限制	【第1次避難区】自行約束活動(限制進山・登山等)【第2・3次避難区】無特別活動限制	【第1次避難区】禁止進山・登山【第2・3次避難区】自行約束活動(限制進山・登山等)	【第1・2次避難区】禁止進山・登山【第3次避難区】自行約束活動(限制進山・登山等)
분화경계레벨 및 화산활동 상황	분화경계레벨 1 (평상) 화산활동은 정지. 화산활동 상황에 따라 화구 안에서 화산재 분출 등이 보인다(이 범위에 들어간 경우에는 생명의 위험 있음).	분화경계레벨 2 (화구주변 규제) 화구 주변에 영향 있음(이 범위에 들어간 경우에는 생명의 위험 있음). 분화 발생 또는 발생할 것으로 예상됨.	분화경계레벨 3 (입산 규제) 거주지역 가까이까지 중대한 영향이 있음(이 범위에 들어간 경우에는 생명의 위험 있음). 분화 발생 또는 발생할 것으로 예측됨.	분화경계레벨 4 (피난 준비) 거주지역에 중대한 피해를 입히는 분화가 발생할 것으로 예상됨(가능성이 높아짐).	분화경계레벨 5 (피난) 거주지역에 중대한 피해를 입히는 분화가 발생 또는 절박한 상태.
พื้นที่ภัยพิบัติและการแจ้งเตือน	【1차·2차·3차 피난지역】특별한 활동제한 없음	【1차 피난지역】화구 주변 한정적인 위험지역으로의 출입규제 등【2차·3차 피난지역】특별한 활동제한 없음	【1차 피난지역】활동 자숙【입산·등산 규제 등】【2차·3차 피난지역】특별한 활동제한 없음	【1차 피난지역】입산·등산 금지【2차·3차 피난지역】활동 자숙【입산·등산 규제 등】	【1차·2차 피난지역】입산·등산 금지【3차 피난지역】활동 자숙【입산·등산 규제 등】
การแจ้งเตือนโดยภูเขาไฟระดับ 1 (ปกติ)	การแจ้งเตือนโดยภูเขาไฟโดยสงบ การแจ้งเตือนโดยภูเขาไฟสามารถมองเห็นได้จากปากปล่องภูเขาไฟ โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของภูเขาไฟ (หากเข้าไปในพื้นที่ที่อาจมีอันตรายถึงชีวิตได้)	การแจ้งเตือนโดยภูเขาไฟระดับ 2 (ควบคุมการเข้าใกล้ปากปล่องภูเขาไฟ)	การแจ้งเตือนโดยภูเขาไฟระดับ 3 (มีการควบคุมการเข้าใกล้ปากปล่องภูเขาไฟ)	การแจ้งเตือนโดยภูเขาไฟระดับ 4 (การเตรียมการอพยพ)	การแจ้งเตือนโดยภูเขาไฟระดับ 5 (การอพยพ)
การปฏิบัติของนักท่องเที่ยวและผู้เข้าชมในเขตภัยพิบัติ	【1, 2, 3】ไม่มีข้อจำกัดกิจกรรมใดๆเป็นพิเศษ	【1】ห้ามเข้าใกล้ปากปล่องภูเขาไฟ และพื้นที่ที่เสี่ยงอันตราย【2, 3】ไม่มีข้อจำกัดกิจกรรมใดๆเป็นพิเศษ	【1】ปฏิบัติตามกฎระเบียบการเข้าใกล้ปากปล่องภูเขาไฟ และพื้นที่ที่เสี่ยงอันตราย【2, 3】ไม่มีข้อจำกัดกิจกรรมใดๆเป็นพิเศษ	【1】ห้ามเข้าใกล้ และปีนภูเขาไฟ【2, 3】ควบคุมการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเอง【การควบคุมการเข้าใกล้ หรือปีนภูเขาไฟ เป็นต้น】	【1, 2】ห้ามเข้าใกล้ และปีนภูเขาไฟ【3】ควบคุมการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเอง【การควบคุมการเข้าใกล้ หรือปีนภูเขาไฟ เป็นต้น】

出典:山梨県 富士山火山ガイドマップより作成

津波警報

Tsunami Warning

海嘯警報相關資訊
关于海嘯警報
해일 경보에 관하여
สำหรับประกาศเตือนภัยสึนามิ

津波警報は、津波による災害の発生が予想される時に発表されます。
A Tsunami Warning is issued when a tsunami disaster is predicted.
海嘯警報、會於預測到即將發生海嘯並造成災害時發布。
預測海嘯會引起災害時，將發布海嘯警報。
해일 경보는 해일로 인한 재난 발생이 예상될 때 발표됩니다.
การประกาศเตือนภัยสึนามิ จะประกาศเวลาที่คาดว่าจะเกิดภัยพิบัติจากสึนามิ

●マグニチュード8を超える巨大地震の場合
When a massive earthquake with a magnitude of 8 or stronger is predicted
發生超過芮氏規模8的巨大地震時
發生超過8級的巨大地震時
지진 규모8을 넘는 거대지진의 경우
ในกรณีที่มีแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ ที่มีขนาดรุนแรงเกิน 8 ริกเตอร์

※南海トラフ巨大地震はこれに該当する可能性大
The Nankai Trough Earthquake is likely to be of this scale.
南海海溝巨大地震出現上述可能性極大
南海海溝巨大地震属于这种地震的可能性極大
난카이 트로프 거대지진은 이에 해당될 가능성이 크다.
แผ่นดินไหวครั้งใหญ่จากธรณีเขื่อนนิโคก มีแนวโน้มสูงมากที่จะเข้าข่ายนี้

非常事態をお伝えるため、予想される津波高を大津波警報は「巨大」、津波警報は「高い」と表現します。
To make the emergency situation clearer, the estimated height of a tsunami is expressed as "huge" in Major Tsunami Warnings and "high" in Tsunami Warnings.
為宣布緊急狀況，依據預測到的海嘯高度，使用『巨大』來形容大津波警報，『很高』來形容海嘯警報。
為了告知緊急事態，對於預測到的海嘯高度，大海嘯警報用『巨大』來表現，海嘯警報用『很高』來表現。
비상사태를 전하기 위해 예상되는 해일 높이를 대해일 경보는 "거대", 해일경보는 "높다"고 표현합니다.
เพื่อเป็นการแจ้งสถานการณ์ภัยพิบัติให้ทุกคนทราบ การประกาศเตือนภัยสึนามิที่คาดการณ์ว่าจะเกิดภัยสึนามิครั้งใหญ่ จะใช้คำว่า "สึนามิ (ครั้งใหญ่)" ส่วนการประกาศเตือนภัยสึนามิที่สั้นๆ จะใช้คำว่า "พายุคลื่น (ครั้งสูง)"

「巨大」という言葉を見たり聞いたりしたときは、ただちに海から離れ、より高い場所へ避難
When you hear/see the word "huge" in a tsunami warning, move away from the sea immediately and climb as high as possible.
看到或聽到『巨大』之詞，請立即遠離海岸，並前往高處進行避難
看到或聽到『巨大』一詞時，應立即即遠離海洋，到更高的場所避難
"거대"라는 말을 보거나 들었을 때는 즉각 바다로부터 떨어져 더 높은 장소로 피난
เวลาที่คุณเห็นหรือได้ยินประกาศเตือนภัยสึนามิที่คำว่า "สึนามิ (ครั้งใหญ่)" กรุณารีบออกจากชายหาด และอพยพไปยังบริเวณที่ชั้นที่สูงทันที

●正確な地震規模が分かった場合
When the scale of the earthquake is identified accurately
取得正確的地震規模時
知道正確的地震規模時
정확한 지진 규모가 밝혀진 경우
กรณีที่มีการทราบขนาดที่แน่นอนของแผ่นดินไหวที่เร็ว

5段階で発表し、各区分の高い方の値を発表します。
The heights of waves are classified in five categories and the highest figure in each category is announced in tsunami warnings and advisories.
分5階段發布，各高度區別將發布偏高之數值。
按5个等级发布，并发布各种分类的较高值。
5단계로 발표하여 각 구분의 높은 쪽의 수치를 발표합니다.
จะทำการประกาศขนาดที่แท้จริงของคลื่นระลอกแรก ประกาศโดยมีเลขเป็นอันดับ 5 ระดับ

	予想される津波の高さ		Estimated wave height	
	高さ区分	発表する値	Height category	Height to be announced
大津波警報	10m~	10m超	10m~	Over 10m
	5m~10m	10m	5m~10m	10m
	3m~5m	5m	3m~5m	5m
	1m~3m	3m	1m~3m	3m
津波注意報	20cm~1m	1m	20cm~1m	1m

※津波警報の発表方法、数値などは見直しされる場合があります。
* How to announce tsunami warnings and the figure used in the warnings can be changed.

	予測到之海嘯高度		预测的海嘯高度	
	高度區別	發布數值	高度分類	发布的值
大海嘯警報	10m~	超過10m	10m~	超过10m
	5m~10m	10m	5m~10m	10m
	3m~5m	5m	3m~5m	5m
	1m~3m	3m	1m~3m	3m
海嘯警報	20cm~1m	1m	20cm~1m	1m

※海嘯警報發布方法、數值等會有所變更之狀況。
*海嘯警報的發布方法、數值等可能會被重新評估。

	예상되는 해일의 높이		预测的海嘯高度	
	높이 구분	발표하는 수치	高度分類	发布的值
대해일 경보	10m~	10m 초과	10m~	超过 10m
	5m~10m	10m	5m~10m	10m
	3m~5m	5m	3m~5m	5m
	1m~3m	3m	1m~3m	3m
해일 경보	20cm~1m	1m	20cm~1m	1m

※해일 경보의 발표 방법, 수치 등을 재검토할 수 있습니다.
*การแจ้งเตือนภัยพิบัติจากพายุคลื่น หรือการแจ้งเตือนภัยพิบัติจากสึนามิ

出典:岡山市防災マニュアル(多言語版)より作成

- はじめに
- 目次

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

- 対応文例集

- 対応文例集

- 参考資料 1
関連データベース

- 参考資料 2
震度表等 (例)

- 参考資料 3
サイン作成例

以下は日本で使われている7度からなる震度の説明です。 Below is an explanation of the 7 magnitude levels used in Japan. 以下為日本所使用的0至7級震度之說明。 以下是日本所使用的0至7級地震的震感說明。 이하는 일본에서 사용되고 있는 7단계로 구성된 진도의 설명입니다. ต่อไปนี้จะ为您介绍日本所使用的0至7级震度的震感说明。

	<p>震度0 Seismic Intensity Scale 0 震度0 / 震度0 진도0 ขนาดชั้นใดะ 0</p>	<p>人は揺れを感じない。 Tremors not felt by anyone. 人々無法感到任何晃動。 人无法感觉到晃動。 사람은 흔들림을 감지하지 못한다. ผู้คนจะไม่รู้สึกรู้ว่ามีการสั่นสะเทือน</p>
	<p>震度1 Seismic Intensity Scale 1 震度1 / 震度1 진도1 ขนาดชั้นใดะ 1</p>	<p>屋内にいる人の一部が、わずかな揺れを感じる。 Tremors felt by only a few people indoors. 位於室內部份的人可感到輕微晃動。 在室內的一部份人能感到轻微的晃動。 집안에 있는 일부 사람들이 미세한 흔들림을 느낀다. ผู้คนที่อยู่ในบ้านหรืออาคาร บางคนรู้สึกว่าการสั่นสะเทือนเล็กน้อย</p>
	<p>震度2 Seismic Intensity Scale 2 震度2 / 震度2 진도2 ขนาดชั้นใดะ 2</p>	<p>屋内にいる人の多くが、揺れを感じる。眠っている人の一部が、目を覚ます。 Tremors felt by many people indoors; some people may be woken by the tremors. 位於室內大多數的人可感到晃動。部份的人在睡眠中會被其搖醒。 在室內的大部分人能感到晃動。一部分睡眠中的人會醒來。 집안에 있는 많은 사람들이 흔들림을 느낀다. 일부 사람들이 잠에서 깬다. ผู้คนที่อยู่ในบ้านหรืออาคาร ส่วนใหญ่รู้สึกว่าการสั่นสะเทือน บางคนตื่นนอนหลังอาการสะอึกตื่น</p>
	<p>震度3 Seismic Intensity Scale 3 震度3 / 震度3 진도3 ขนาดชั้นใดะ 3</p>	<p>屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。恐怖感を覚える人もいる。 Tremors felt by most people indoors; some may become frightened. 位於室內幾乎所有人都可感到晃動。會有人感到恐懼。 几乎所有在室內的人能感到晃動。會有人感到恐懼。 집안에 있는 사람들 대부분이 흔들림을 느낀다. 공포감을 느끼는 사람도 있다. ทุกคนที่อยู่ในบ้านหรืออาคาร ส่วนใหญ่รู้สึกได้ บางคนมีอาการกลัว</p>
	<p>震度4 Seismic Intensity Scale 4 震度4 / 震度4 진도4 ขนาดชั้นใดะ 4</p>	<p>かなりの恐怖感があり、一部の人は、身の安全を図ろうとする。 Most people become frightened; among which some will take protective actions. 會產生較強的恐懼感，部份的人會採取確保自身安全之行動。 有較強的恐懼感，一部分人会采取行动，保护自身安全。 공포감이 상당하여 일부 사람들은 몸의 안전을 꾀한다. ค่อนข้างน่ากลัวมาก บางคนพยายามที่จะหนีให้พ้นจากภัยอันตราย</p>
	<p>震度5弱 Seismic Intensity Scale 5-lower 震度5弱 / 震度5弱 진도5약 ขนาดชั้นใดะ 5 อ่อน</p>	<p>多くの人が身の安全を図ろうとする。一部の人は、行動に支障を感じる。 Most people will take protective actions; some will have difficulty controlling their movements. 會產生較強的恐懼感，部份的人會採取確保自身安全之行動。部份的人會感到行動不便。 大部分人会采取行动，保护自身安全。一部分人会感到行动不便。 많은 사람들이 몸의 안전을 꾀한다. 일부 사람들은 행동에 장애를 느낀다. ผู้คนส่วนใหญ่พยายามที่จะหนีให้พ้นจากอันตราย บางคนรู้สึกว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย</p>
	<p>震度5強 Seismic Intensity Scale 5-upper 震度5強 / 震度5強 진도5강 ขนาดชั้นใดะ 5 แรง</p>	<p>非常な恐怖を感じる。行動に支障を感じる。 Most become considerably frightened and have difficulty controlling their movements. 會感到強烈的恐懼感。並感到行動不便。 會感到強烈的恐懼感，并且感到行动不便。 심한 공포를 느낀다. 행동에 장애를 느낀다. ผู้คนรู้สึกกลัวมาก และรู้สึกว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย</p>
	<p>震度6弱 Seismic Intensity Scale 6-lower 震度6弱 / 震度6弱 진도6약 ขนาดชั้นใดะ 6 อ่อน</p>	<p>立っていることが困難になる。 People will have difficulty standing. 劇烈摇晃導致難以站立。 难以站立。 서있기가 힘들다. ยืนลำบาก</p>
	<p>震度6強 Seismic Intensity Scale 6-upper 震度6強 / 震度6強 진도6강 ขนาดชั้นใดะ 6 แรง</p>	<p>立っていることができず、はわないと動くことができない。 People will find it impossible to stand and can only move about by crawling. 劇烈摇晃導致無法站立，只能透過爬行移動。 無法站立，只能靠爬行移动。 서있을 수가 없고 기지 않으면 움직일 수가 없다. ยืนและเคลื่อนย้ายไม่ได้</p>
	<p>震度7 Seismic Intensity Scale 7 震度7 / 震度7 진도7 ขนาดชั้นใดะ 7</p>	<p>揺れにほんろうされ、自分の意志で行動できない。 People will be tossed around and will be unable to move by their own will. 劇烈摇晃導致無法依自己意識行動。 被晃動所影响，无法控制自己的动作。 극심한 흔들림으로 자신의 의지대로 행동할 수 없다. มีแรงจังกแรงสั่นสะเทือน ทำให้ไม่สามารถเคลื่อนย้ายตามความต้องการของตัวเองได้</p>

出典：総務省消防庁防災マニュアル「重要情報」より
Reference: Fire and Disaster Management Agency "Important Information on Countermeasures against Earthquake Disasters"
依據總務省消防廳防災手冊地震災害對策啟發資料所製成 參考資料：總務省消防廳防災手冊地震災害對策啟發資料 「총무성 소방청 방재 매뉴얼 지침재해 대책 개발자료」에서
จากเอกสารคู่มือสำหรับการเตรียมพร้อมพิบัติจากแผ่นดินไหว สำคัญงานจัดการอัคคีภัยและภัยพิบัติ กระทรวงกิจการภายในประเทศและการสื่อสาร

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）



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 an elevator or escalator.
- 請勿使用電梯或電扶梯。 / 请使用电梯或电扶梯。
- 엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오.
- กรุณาอย่าใช้ลิฟต์และบันไดเลื่อน



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。 / 由于供水中斷，浴缸和淋浴間無法使用。
- 단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.
- เนื่องจากตัดน้ำ จึงไม่สามารถใช้อ่างอาบน้ำ หรือฝักบัวได้

- はじめに
- 目次

- 外国人観光客への初動対応に関する留意点

- 観光客・外国人の災害対応策実施チェックリスト

- 外国人観光客への対応に備えて予め準備しておくこと

- 外国人観光客に対する災害時の初動対応の要点

- 外国人観光客に対する災害発生後の対応

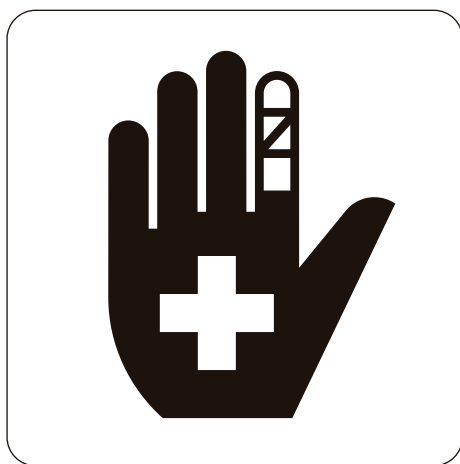
- 対応文例集

- 参考資料1
情報収集リスト

- 参考資料1
関連データベース

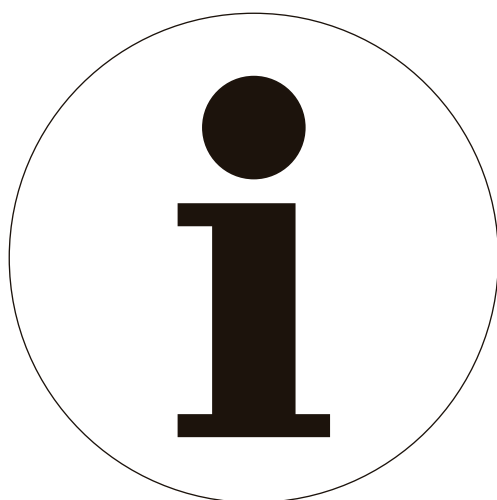
- 参考資料2
震度表等（例）

- 参考資料3
サイン作成例



ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。

- ・Let staff know immediately if you are injured or burned.
- ・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。
- ・부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.
- ・หากได้รับบาดเจ็บ หรือถูกไฟลวก กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่



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.
- ・วิทยุกำลังออกอากาศเป็นภาษาต่างประเทศ

外国人観光客災害時初動対応マニュアル
～北海道の観光地がひとに安全・安心であるために～

発行 公益社団法人 北海道観光振興機構

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目緑苑ビル1階

平成31年2月改訂