

非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会 とりまとめ（案）

1. 検討会の目的と検討事項

（1）検討会の目的

非常時の外国人旅行者対応については、政府として「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」をとりまとめ、日本政府観光局（JNTO）を中心に多言語情報発信手段（Twitterやアプリ等）を活用し情報発信を行っているが、これらの情報がより多くの方に確実に届くような手法や周知等について、不断の見直しが必要である。

また、情報発信について、各事業者等における多言語での情報発信は一定程度進展しているが、更に幅広い主体による多言語での情報発信を強化する必要がある。

以上のことから、各主体における実態を把握した上で、課題の整理、関係者間の連携の強化、好事例の共有等を通じ、災害等の非常時における外国人旅行者への対応力の強化を図ることを目的に「非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会」を設置する。

（2）検討事項

- ・ 確実に多くの外国人旅行者に情報を届ける手法や周知
- ・ 事業者等による多言語での情報発信を強化するために必要な事項の整理
- ・ 地域防災計画における外国人旅行者の位置づけ 等

2. 検討会委員名簿

（敬称略・順不同）

<有識者>

高松 正人	株式会社 J T B 総合研究所 上席研究理事 観光危機管理研究室長
田中 淳	東京大学大学院情報学環 総合防災情報研究センター長 教授
崔 善鏡	東京工業大学 環境・社会理工学院融合理工学系 特任講師
矢ヶ崎 紀子	東京女子大学 現代教養学部 教授
李 焱	香港フェニックステレビ 東京支局長

<関係団体>

- | | | |
|---------------|---------------|----------------------|
| ・ 神奈川県 | ・ 日本民営鉄道協会 | ・ 全日本シティホテル連盟 |
| ・ 袋井市 | ・ 日本地下鉄協会 | ・ 日本旅館協会 |
| ・ 東日本旅客鉄道株式会社 | ・ 日本バス協会 | ・ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 |
| ・ 東海旅客鉄道株式会社 | ・ 全国空港ビル事業者協会 | ・ 日本観光振興協会 |
| ・ 西日本旅客鉄道株式会社 | ・ 日本ホテル協会 | ・ 日本政府観光局（JNTO） |

<オブザーバー>

- | | |
|-------|-----------------|
| ・ 札幌市 | ・ 日本旅行業協会 |
| ・ 大阪府 | ・ 日本放送協会（国際放送局） |

<行政関係者>

- | | | |
|-----------|-------------|---------------|
| ・ 内閣府（防災） | ・ 外務省 | ・ 観光庁観光地域振興課 |
| ・ 総務省 | ・ 国土交通省鉄道局 | ・ 観光庁観光産業課 |
| ・ 消防庁 | ・ 国土交通省自動車局 | ・ 観光庁（外客受入担当） |
| ・ 気象庁 | ・ 国土交通省航空局 | |

3. 検討会全体の流れ

第1回検討会 2019年10月29日

<メインテーマ> 外国人旅行者に対する取組みの共有及検討会の論点整理

- ・外国人旅行者向け情報発信の取組み紹介（NHK国際放送局・日本政府観光局・観光庁）
- ・外国人旅行者の多言語対応ニーズについて（李委員）
- ・自治体における災害対応の取組み紹介（大阪府・札幌市）
- ・本検討会における論点（情報発信・現地初動対応）について、整理・議論

◎自治体、交通事業者、観光・宿泊施設、外国人観光客へアンケート調査（2019年11月中旬～12月）

第2回検討会 2019年12月19日

<メインテーマ> 交通事業者・観光・宿泊施設による情報発信

【実施内容】

- ・外国人観光客、交通、観光・宿泊施設へのアンケート結果共有
- ・事業者における多言語での情報発信について具体事例共有
- ・日本政府観光局の取組紹介
- ・非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保における自治体の役割（高松委員）

第3回検討会 2020年1月21日

<メインテーマ> 自治体対応・現地対応

【実施内容】

- ・情報発信に関するとりまとめ案の提示
- ・外国人旅行者の避難行動と要因分析（崔委員）
- ・自治体へのアンケート結果共有
- ・自治体・現地対応における具体事例共有

第4回検討会 2020年2月28日

<メインテーマ> 検討会のまとめと当面の取組方針について

【実施内容（予定）】

- ・新型コロナウイルス対応について
- ・地方自治体マニュアルの具体事例等について
- ・当面の取組方針（案）について

実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査

1. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査（交通事業者）

1-1 交通事業者

(1) 調査概要

【調査手法】 アンケート調査（メール配信によるアンケート依頼、インターネットによる回答）

【調査対象】 全国の交通事業者（鉄道、バス、空港ビル）

鉄道、バス：外国人観光旅客利便増進措置を講ずる区間に指定されている路線を運営している事業者

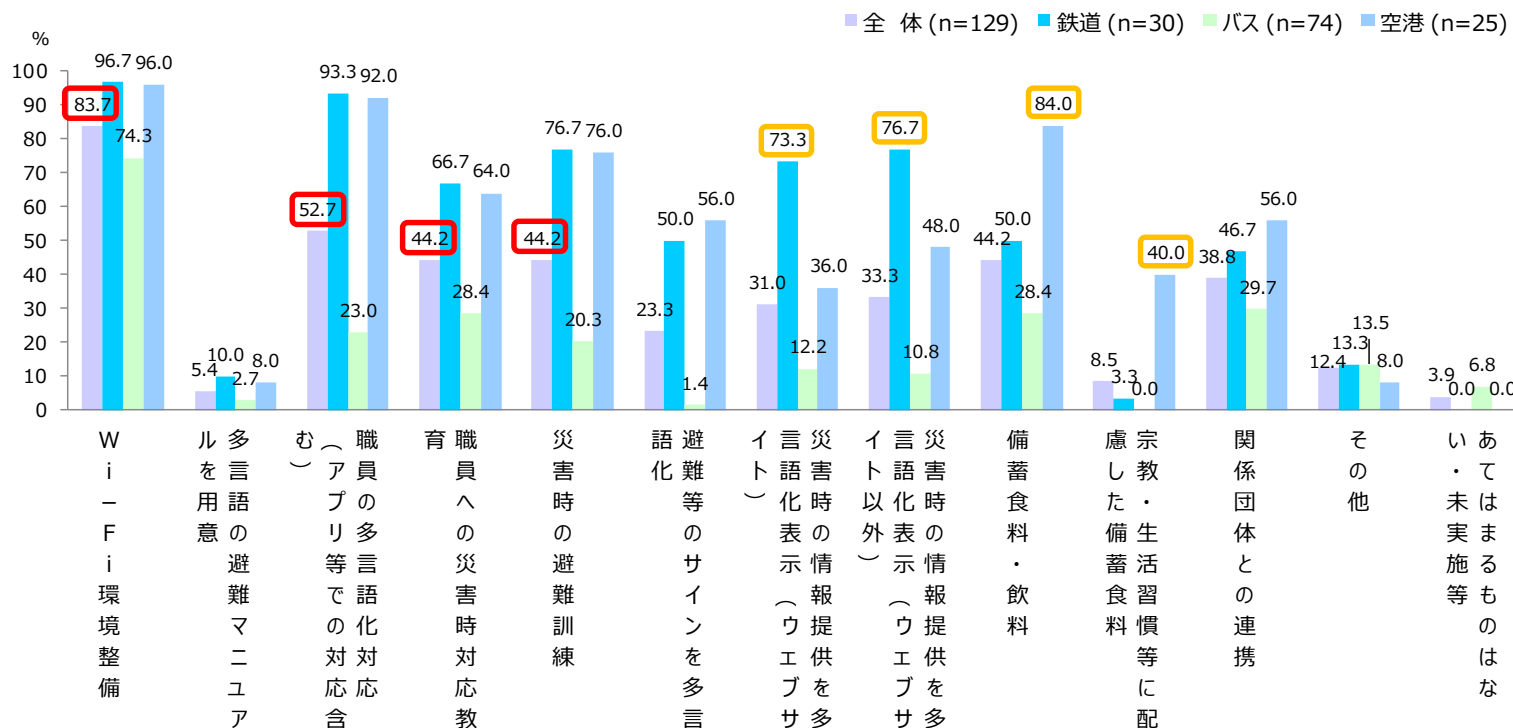
空港ビル：国際線定期直行便就航空港を運営している事業者

【調査期間】 令和元年11月14日～令和元年12月8日

【アンケート有効回答数】 129サンプル

(2) 調査結果

<訪日外国人受け入れ環境の整備状況>

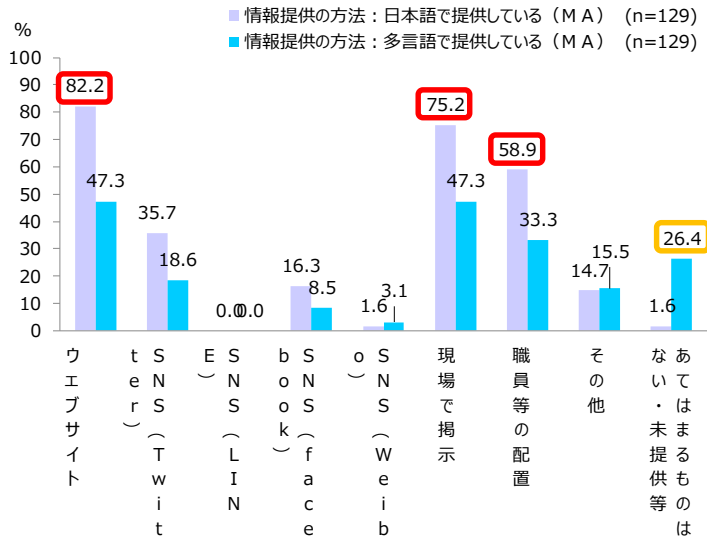


1. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査 (交通事業者)

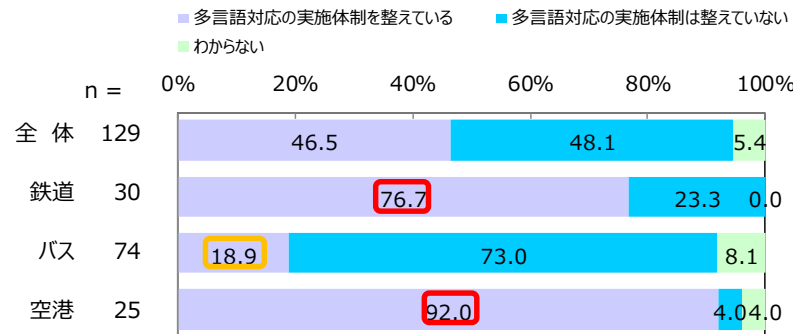
アンケート調査：交通事業者

<非常時における旅客に対する情報提供の方法>

【全体】

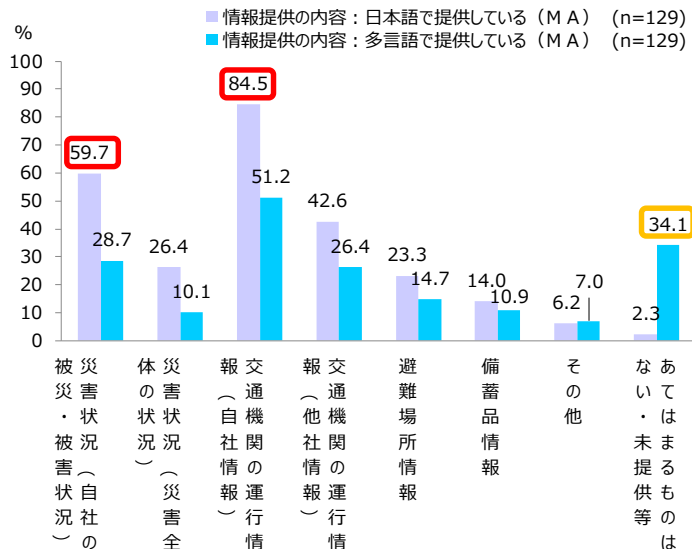


<訪日外国人向け情報の翻訳等の多言語対応の実施体制>

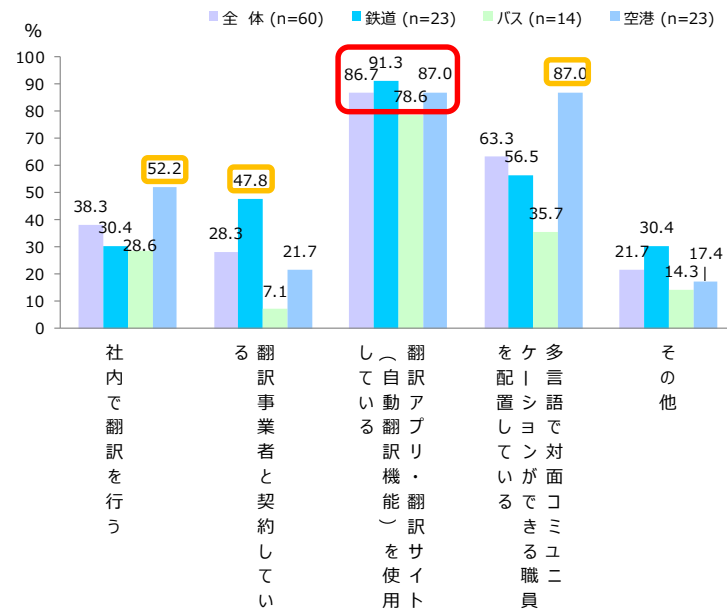


<非常時における旅客に対する情報提供の内容>

【全体】



<多言語対応の実施内容>



2. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査（観光・宿泊施設）

アンケート調査：観光施設

2-2 観光・宿泊施設

2-2-1 観光施設

(1) 調査概要

【調査手法】 アンケート調査（郵送またはメール配信によるアンケート依頼、郵送またはインターネットによる回答）

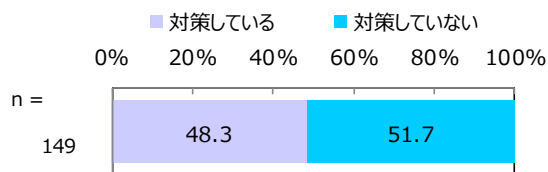
【調査対象】 全国の観光施設：美術館、博物館、公園、神社仏閣、観光・リゾート施設等の運営団体（自治体を含む）

【調査期間】 令和元年11月14日～令和元年12月8日

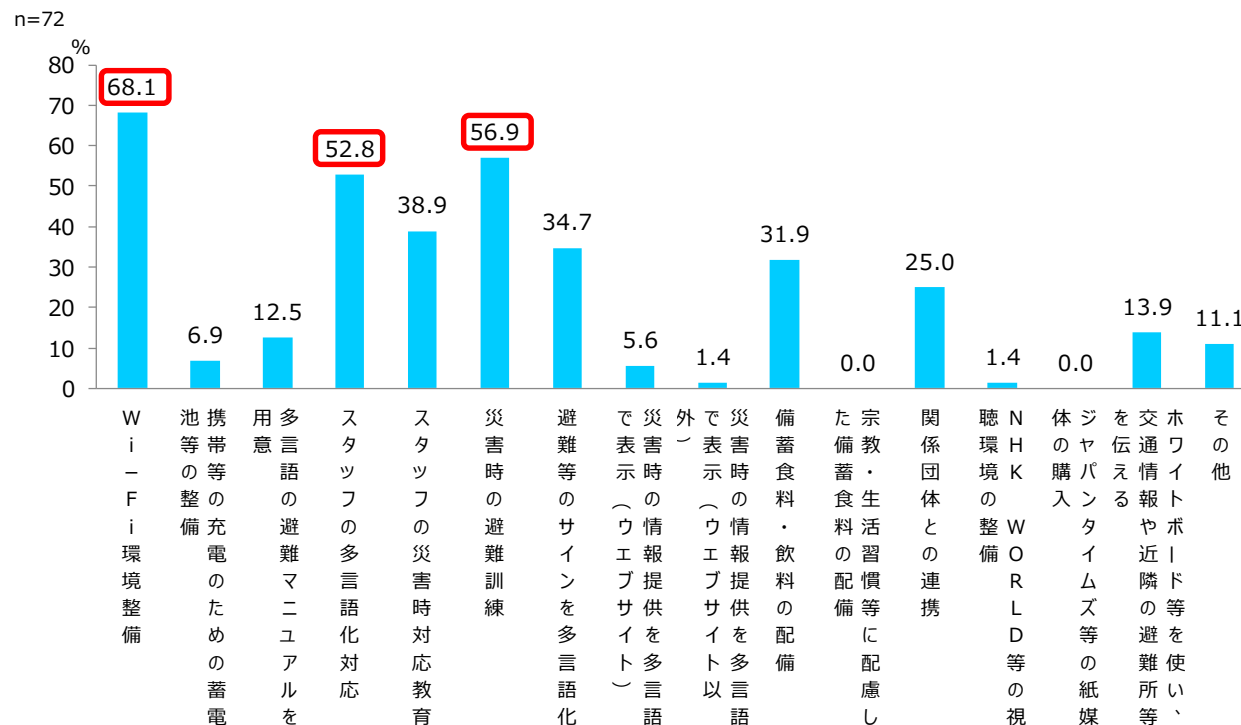
【アンケート有効回答数】 観光施設：149サンプル

(2) 調査結果

<非常時における訪日外国人向けの対策>



<実施している非常時の訪日外国人向け対策>（聴取対象：訪日外国人向けの対策をしている）

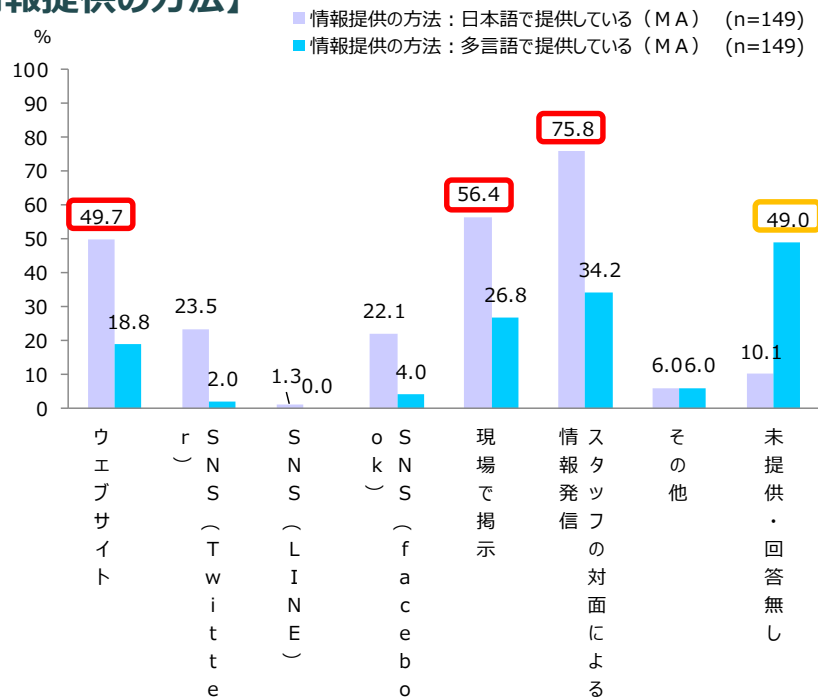


2. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査 (観光・宿泊施設)

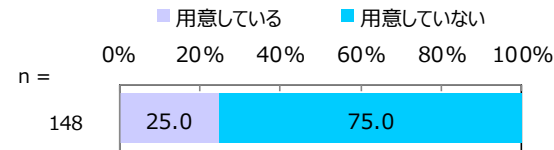
アンケート調査：観光施設

<非常時における来訪者/宿泊者に対する情報提供の方法・内容>

<情報提供の方法>

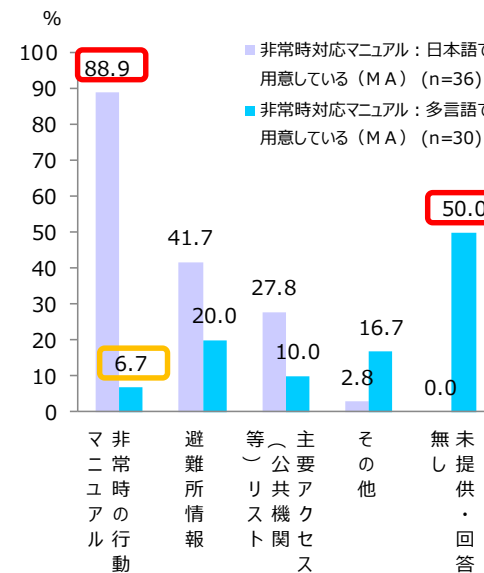


<非常時対応マニュアルの準備状況>



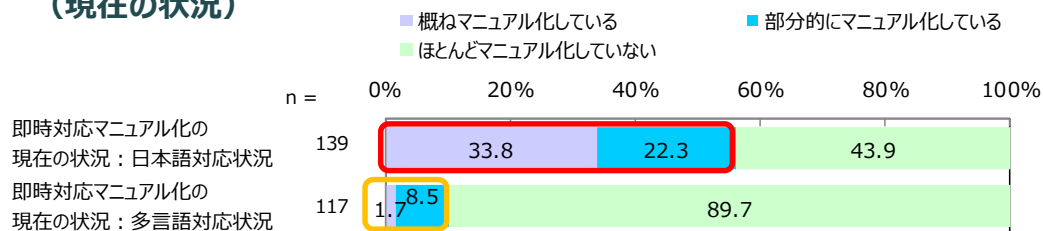
<非常時対応マニュアルの準備内容>

(聴取対象：非常時対応マニュアルを用意している)

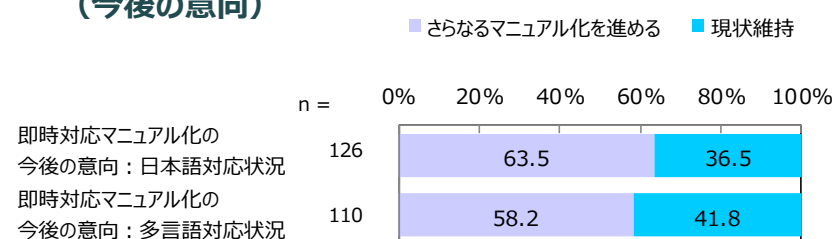


<即時対応のマニュアル化の現在の状況と今後の意向>

(現在の状況)



(今後の意向)



2. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査（観光・宿泊施設）

アンケート調査：宿泊施設

2-2 観光・宿泊施設

2-2-2 宿泊施設

(1) 調査概要

【調査手法】 アンケート調査（メール配信によるアンケート依頼、インターネットによる回答）

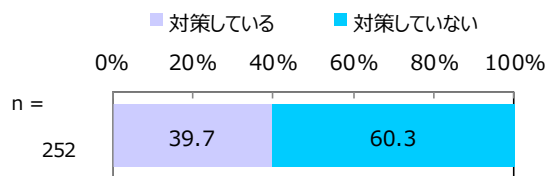
【調査対象】 全国の宿泊施設：日本ホテル協会、日本旅館協会、全日本シティホテル連盟、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会の会員団体

【調査期間】 令和元年11月14日～令和元年12月8日

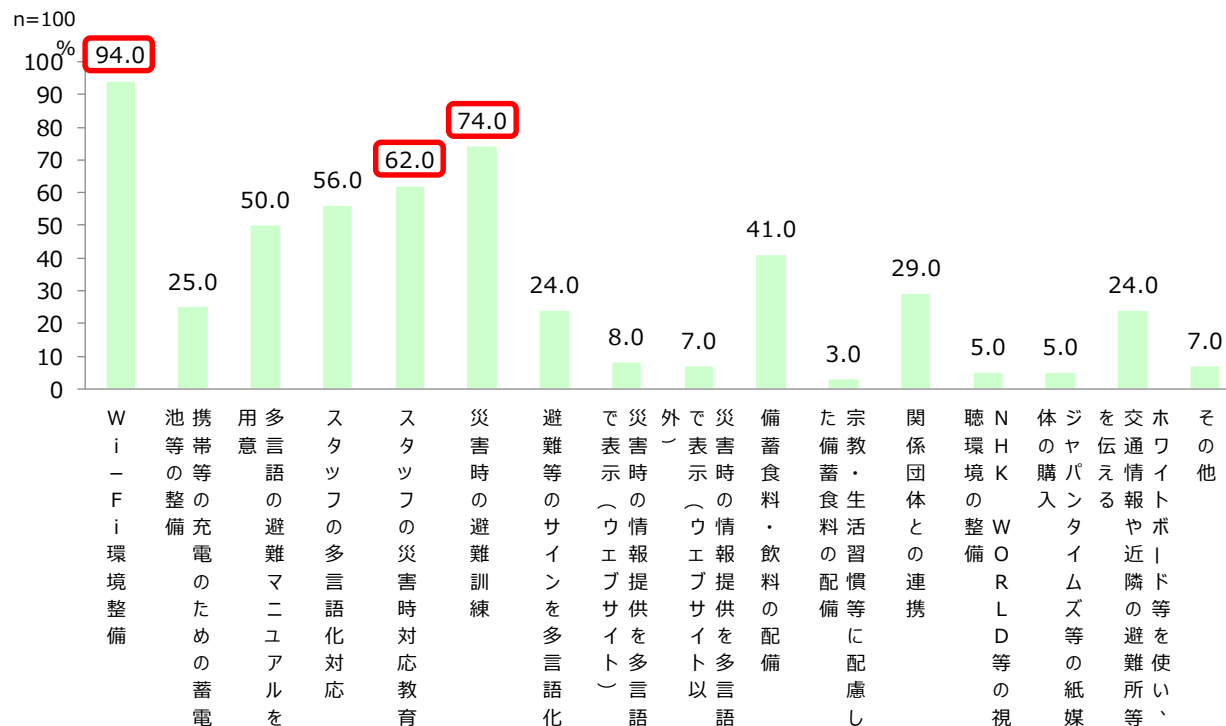
【アンケート有効回答数】 宿泊施設：252サンプル

(2) 調査結果

<非常時における訪日外国人向けの対策>



<実施している非常時の訪日外国人向け対策>（聴取対象：訪日外国人向けの対策をしている）

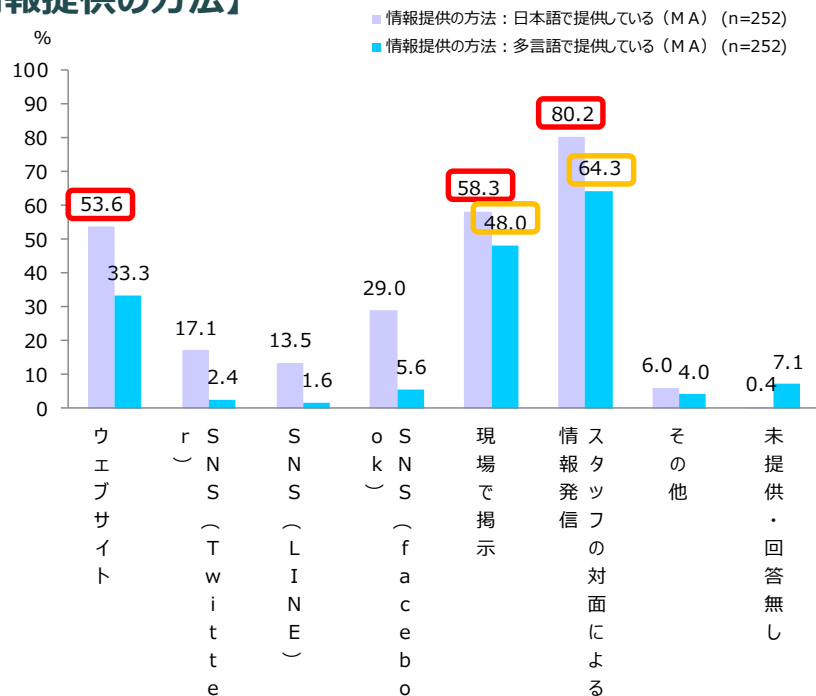


2. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査 (観光・宿泊施設)

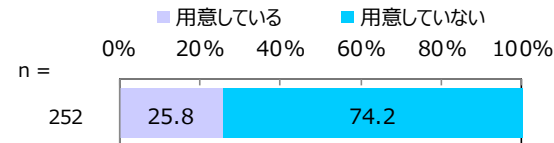
アンケート調査：宿泊施設

<非常時における来訪者/宿泊者に対する情報提供の方法・内容>

<情報提供の方法>

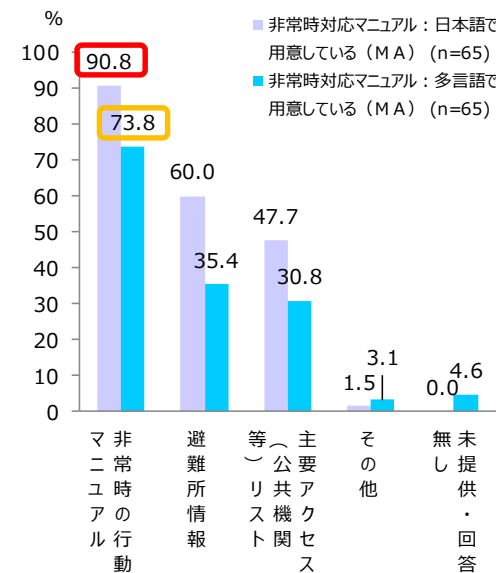


<非常時対応マニュアルの準備状況>



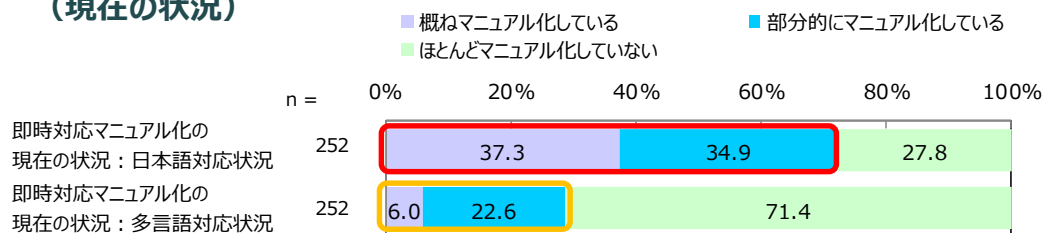
<非常時対応マニュアルの準備内容>

(聴取対象：非常時対応マニュアルを用意している)

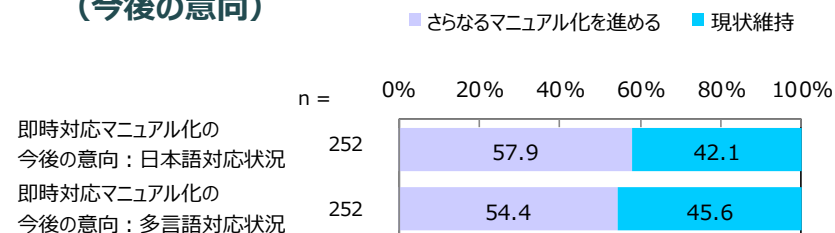


<即時対応のマニュアル化の現在の状況と今後の意向>

(現在の状況)



(今後の意向)



アンケート調査：地方自治体

3. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査（地方自治体）

3-1 地方自治体

(1) 調査概要

【調査手法】 アンケート調査（郵送によるアンケート依頼、郵送またはインターネットによる回答）

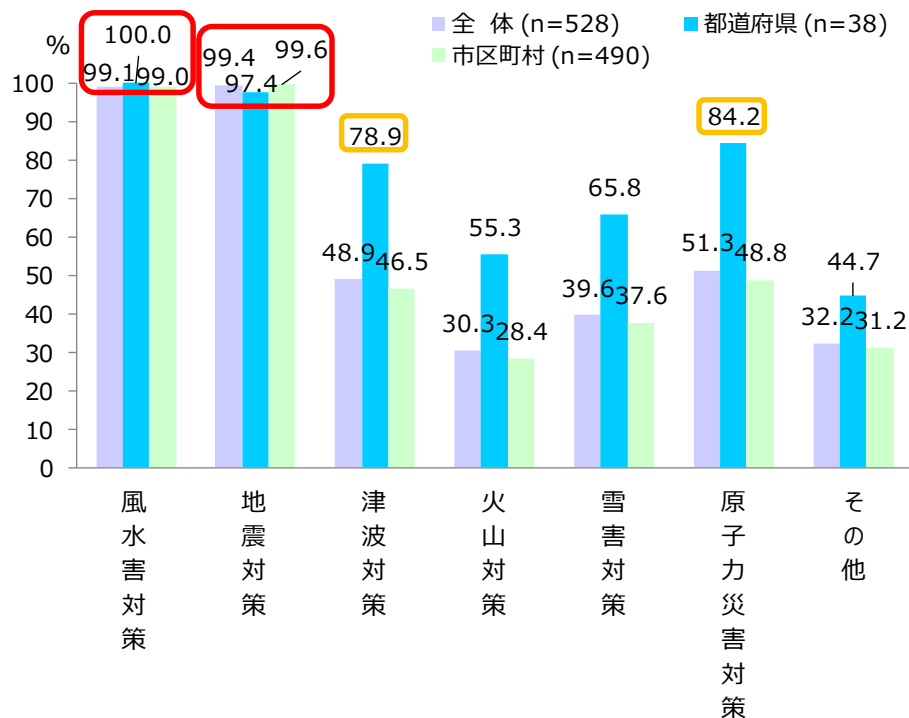
【調査対象】 全国の地方自治体（都道府県、市区町村）

【調査期間】 令和元年11月26日～令和元年12月27日

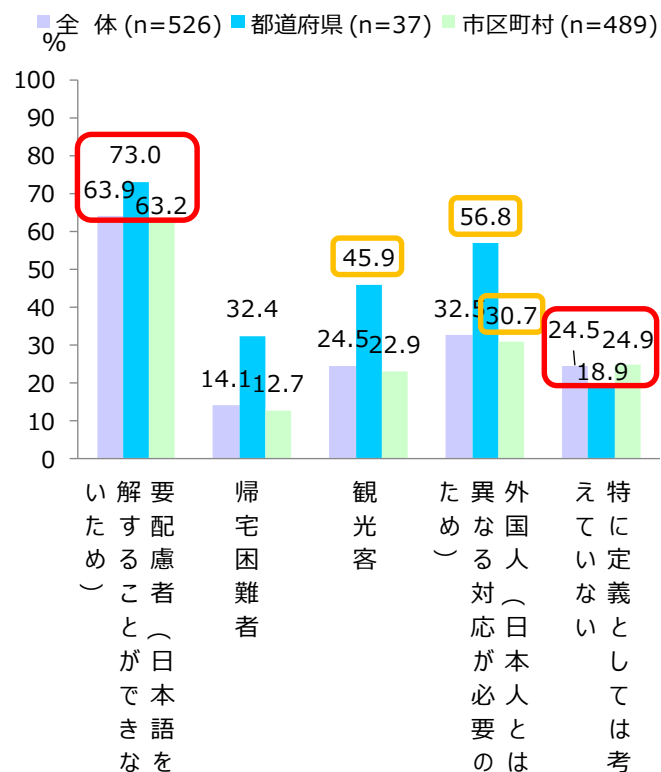
【アンケート有効回答数】 528サンプル

(2) 調査結果

<地域防災計画の内容>



<地域防災計画における「訪日外国人旅行者」の捉え方（定義）>



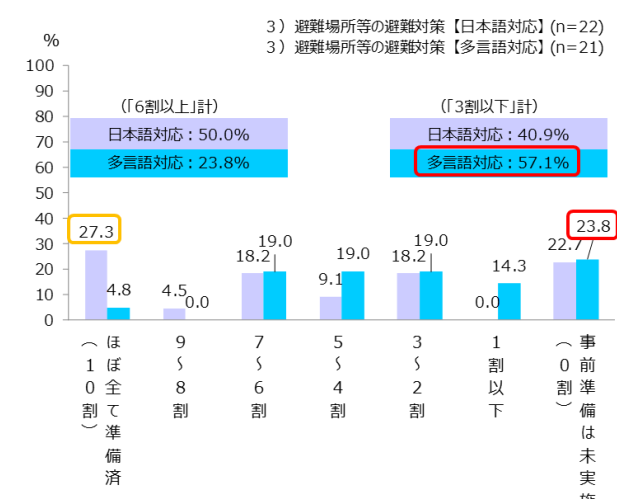
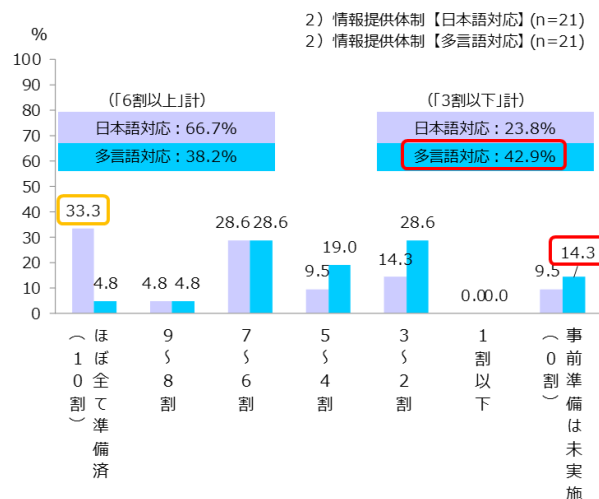
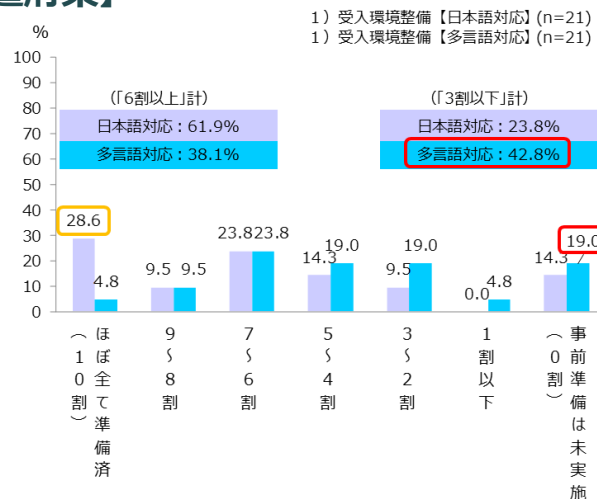
3. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査 (地方自治体)

アンケート調査：地方自治体

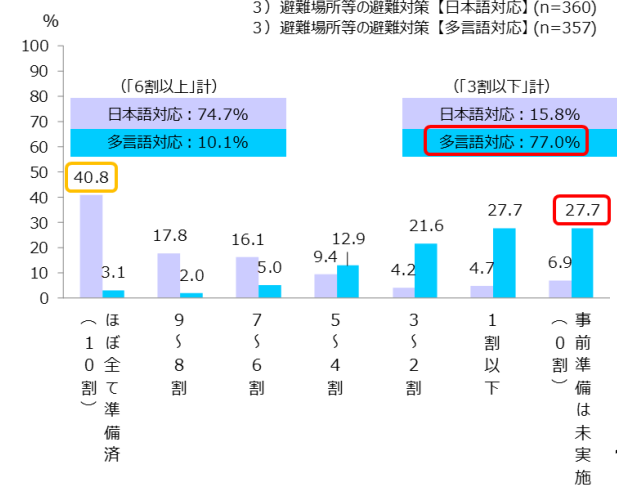
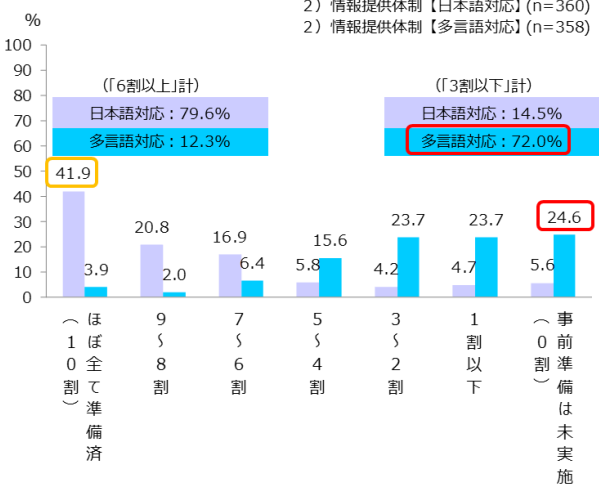
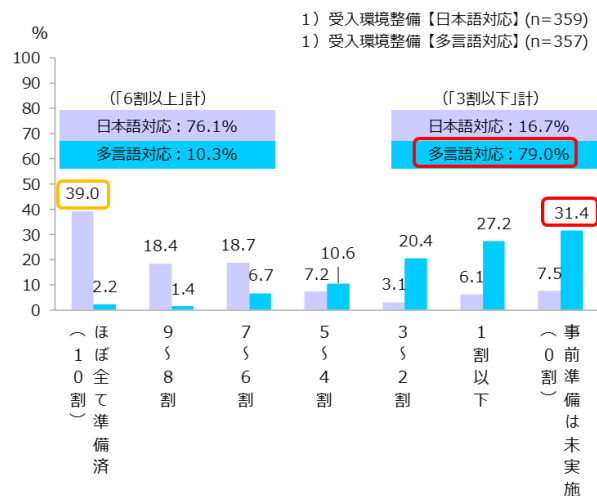
<「予防計画・事前対策」における言語対応状況：受入環境整備>

(聴取対象：「予防計画・事前対策」における訪日外国人旅行者向けの事前準備について、何らかの規定がある)

【都道府県】



【市区町村】

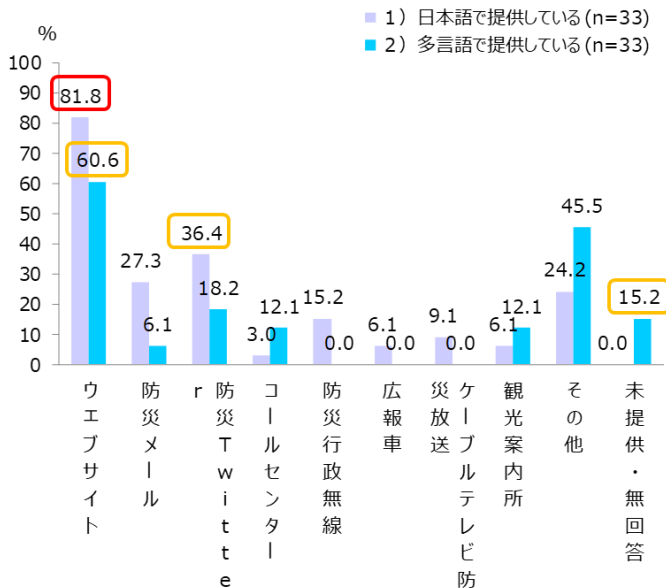


3. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査 (地方自治体)

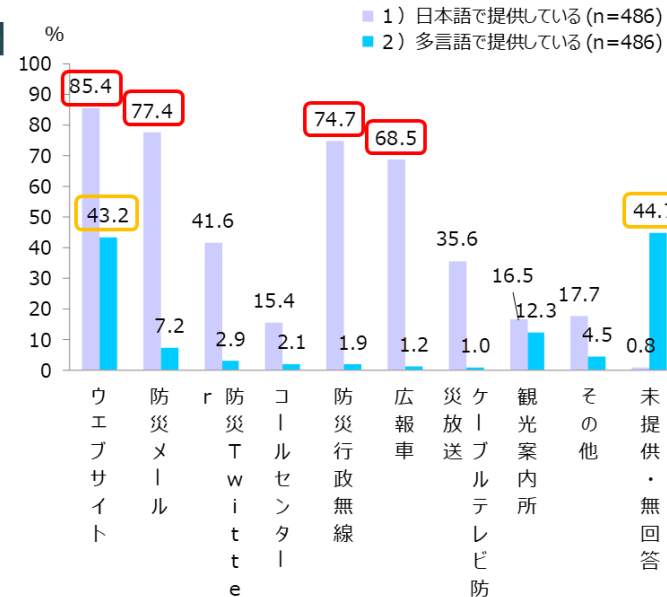
アンケート調査：地方自治体

<災害応急時の「公共交通機関」や「ライフライン」に関する情報提供方法>

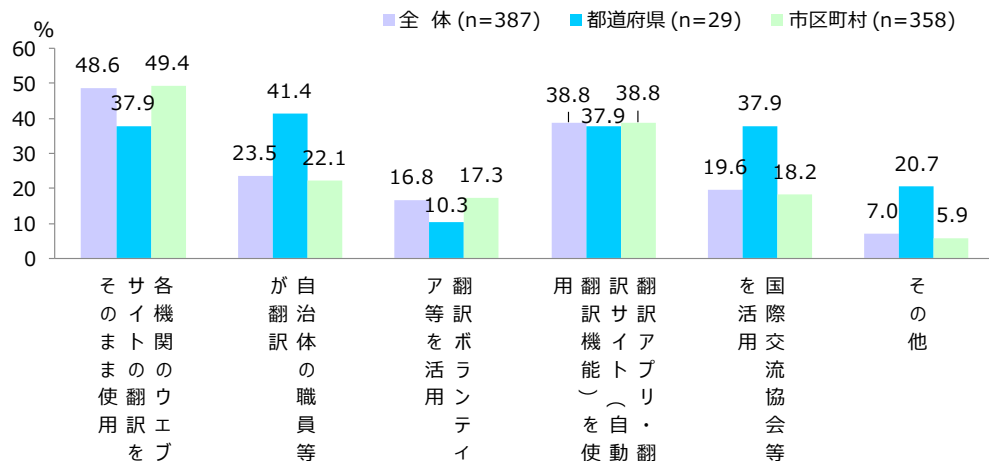
【都道府県】



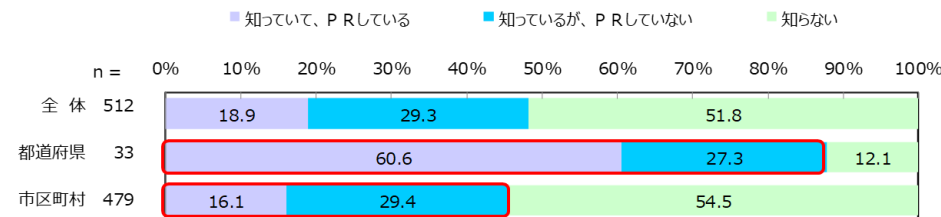
【市区町村】



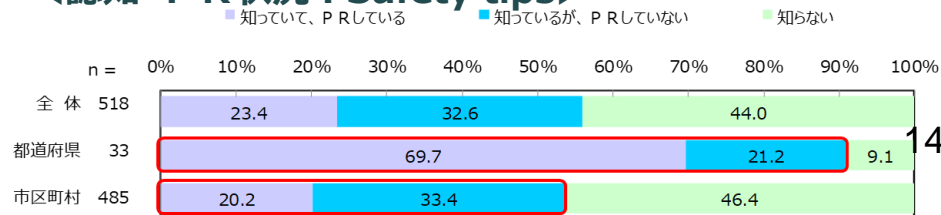
<災害応急時の「公共交通機関」や「ライフライン」に関する情報の多言語化 (翻訳方法)> (集計対象：「多言語化未対応」を除く集計)



<認知・PR状況：JNTO多言語コールセンター>



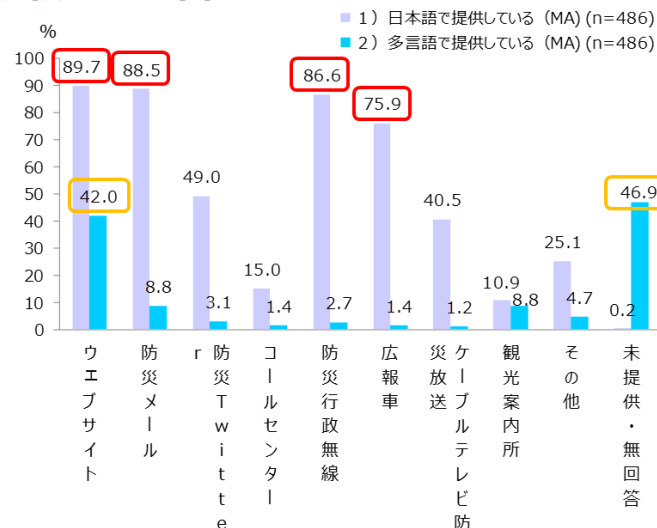
<認知・PR状況：Safety tips>



3. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査 (地方自治体)

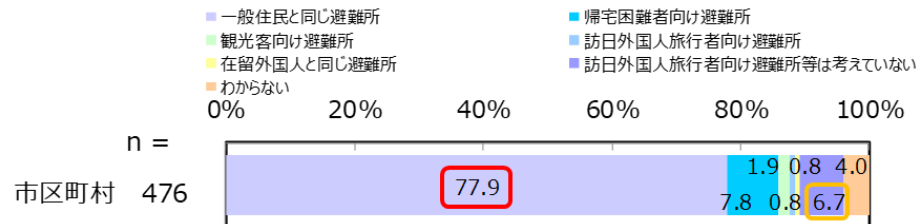
アンケート調査：地方自治体

<災害時の避難情報 (避難勧告や避難指示等) の提供方法：言語別> (聴取対象：市区町村のみに聴取)

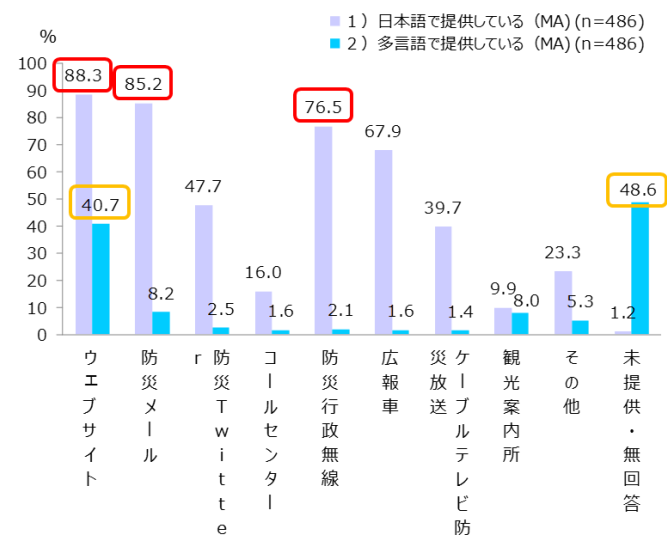


<訪日外国人向け避難所の区分の想定>

(聴取対象：市区町村のみに聴取)

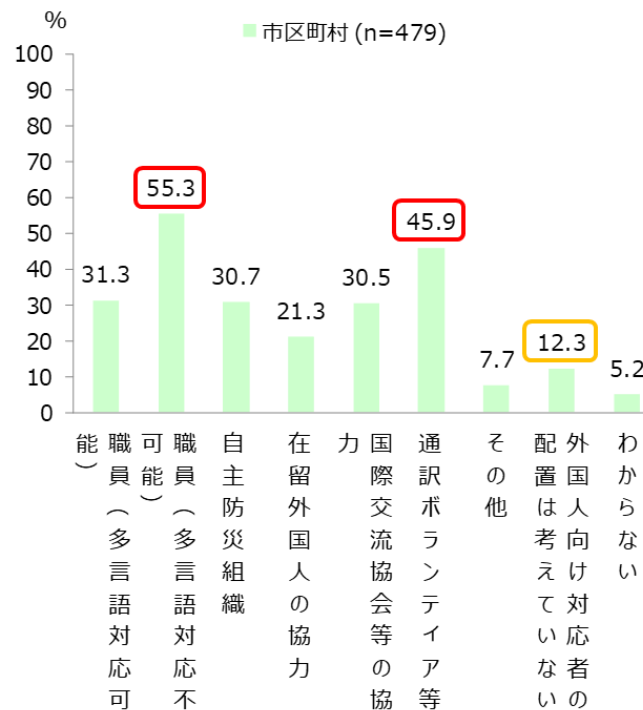


<災害時の避難所開設の情報提供方法：言語別> (聴取対象：市区町村のみに聴取)



<避難所における外国人対応者>

(聴取対象：市区町村のみに聴取)

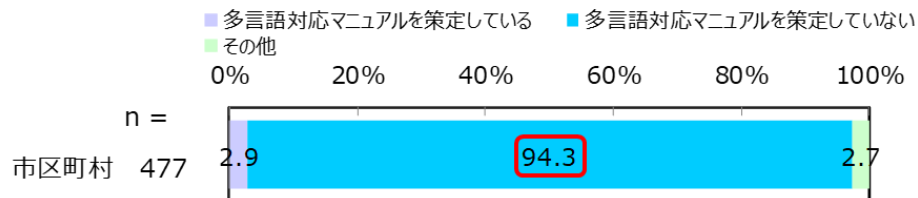


3. 実態把握のための多様な関係者に対するアンケート調査（地方自治体）

アンケート調査：地方自治体

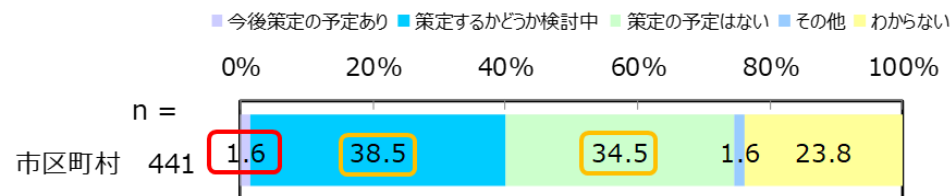
<避難所運営における多言語対応マニュアルの策定状況>

（聴取対象：市区町村のみに聴取）

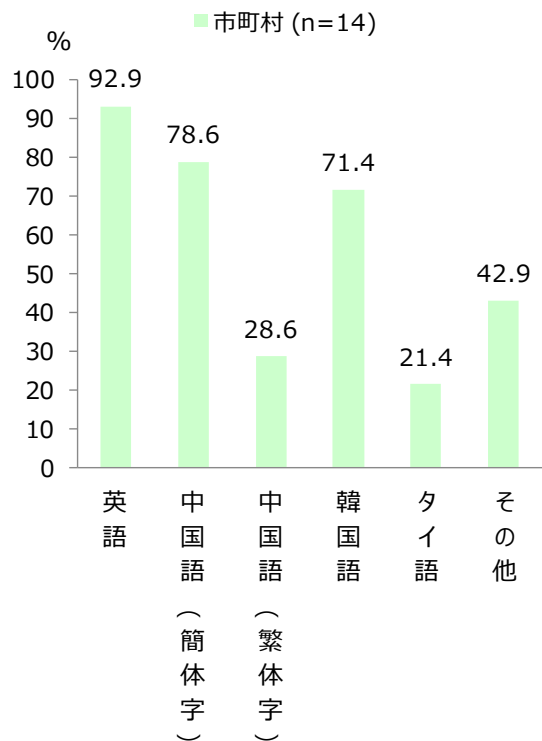


<多言語対応マニュアル策定に関する今後の意向>

（聴取対象：多言語対応マニュアルが未策定）

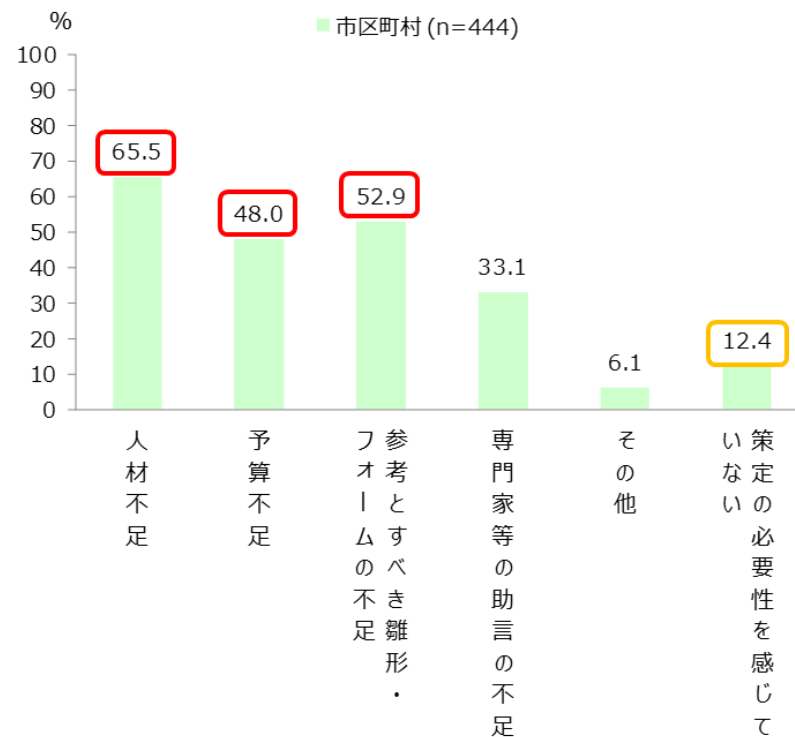


<多言語対応マニュアルで対応している言語>



<多言語対応マニュアル策定に関する障害>

（聴取対象：多言語対応マニュアルを策定していない）



外国人旅行者に対するアンケート調査

1. 外国人旅行者に対するアンケート調査

(1) 調査概要

【調査手法】 対面聞き取り調査

【調査対象】 訪日旅行中の外国人旅行者（調査実施場所：東京タワー館内）

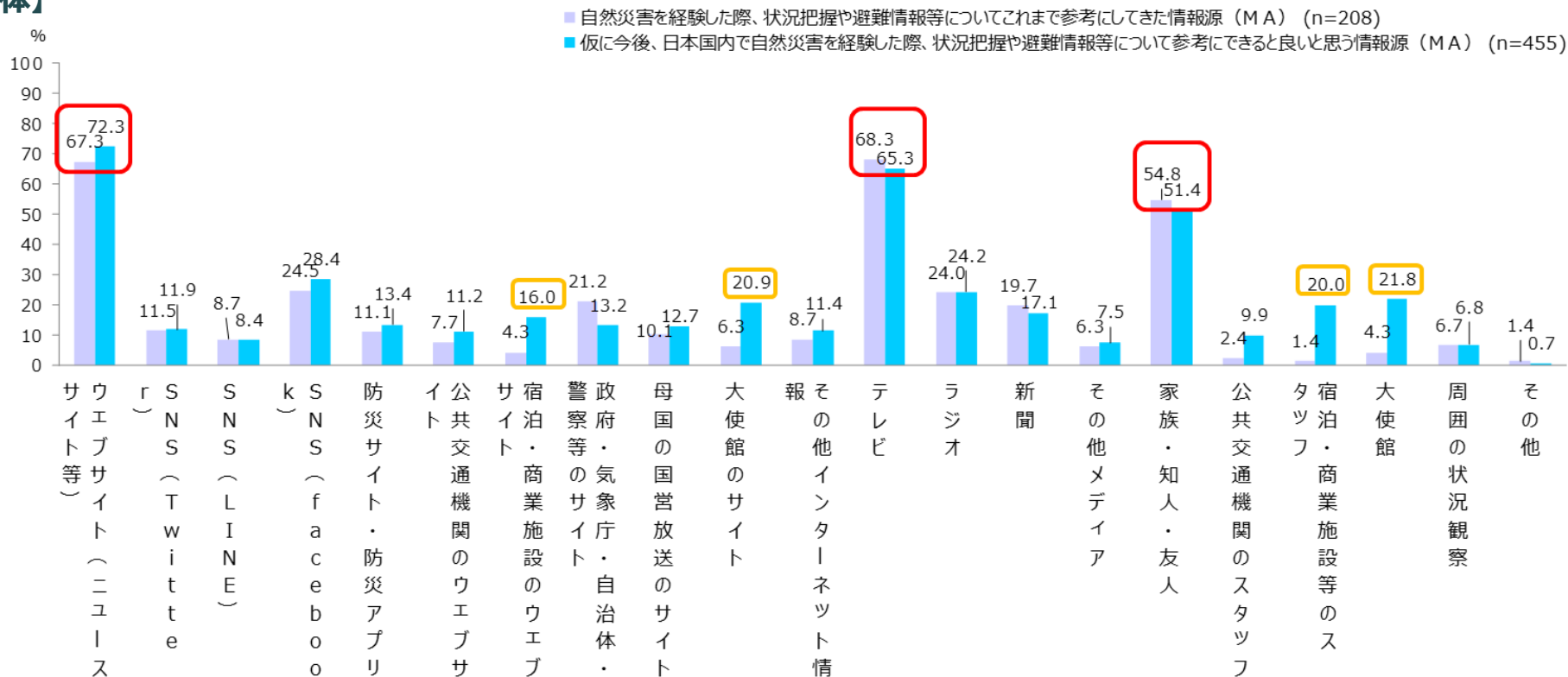
【調査期間】 令和元年12月1日～令和元年12月4日

【アンケート有効回答数】 455サンプル

(2) 調査結果

<自然災害に関する情報源：これまで自国で参考にした情報源、日本で被災の際に参考にしたい情報源>

【全体】

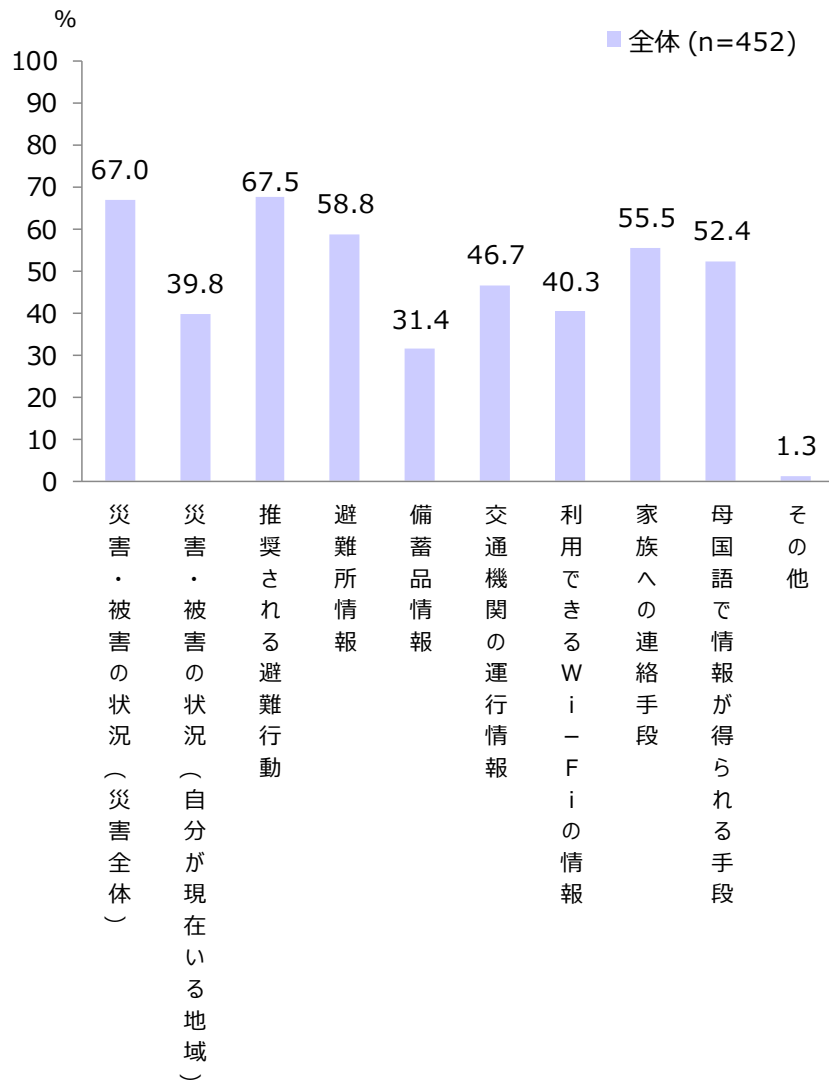


アンケート調査：訪日外国人

1. 外国人旅行者に対するアンケート調査

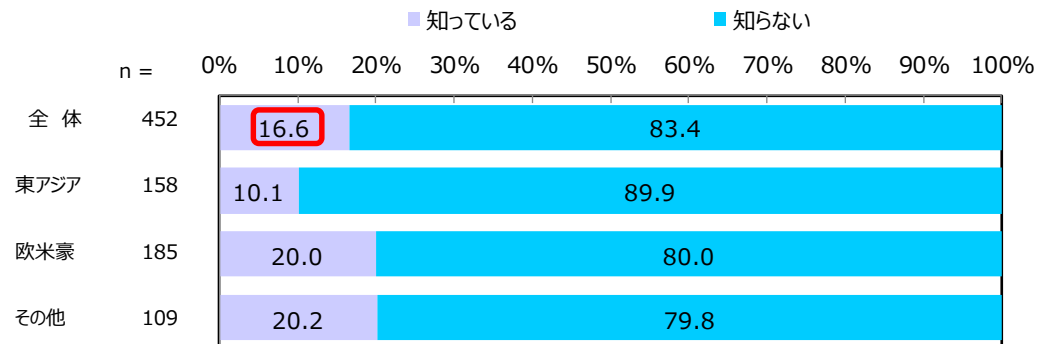
＜日本旅行中に自然災害を経験した際、知りたいと思う情報＞

【全体】



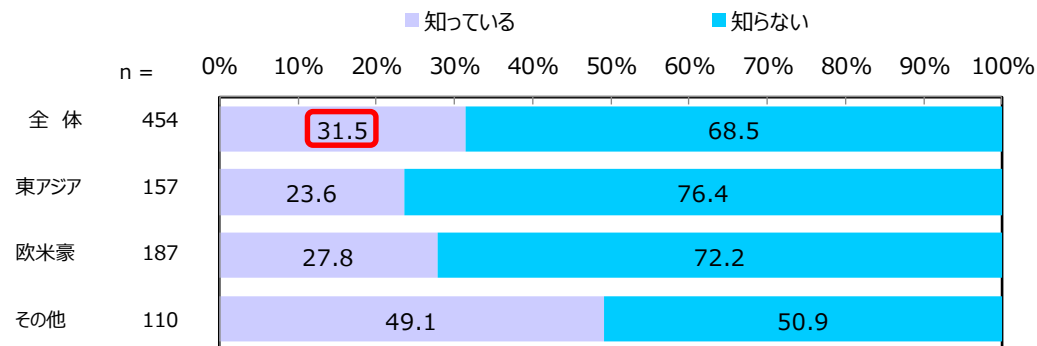
＜訪日外国人向け災害情報の認知状況：JNTOのウェブサイト、SNS＞

JNTOのウェブサイト、SNS＞



＜訪日外国人向け災害情報の認知状況：NHK WORLD-JAPAN＞

NHK WORLD-JAPAN＞

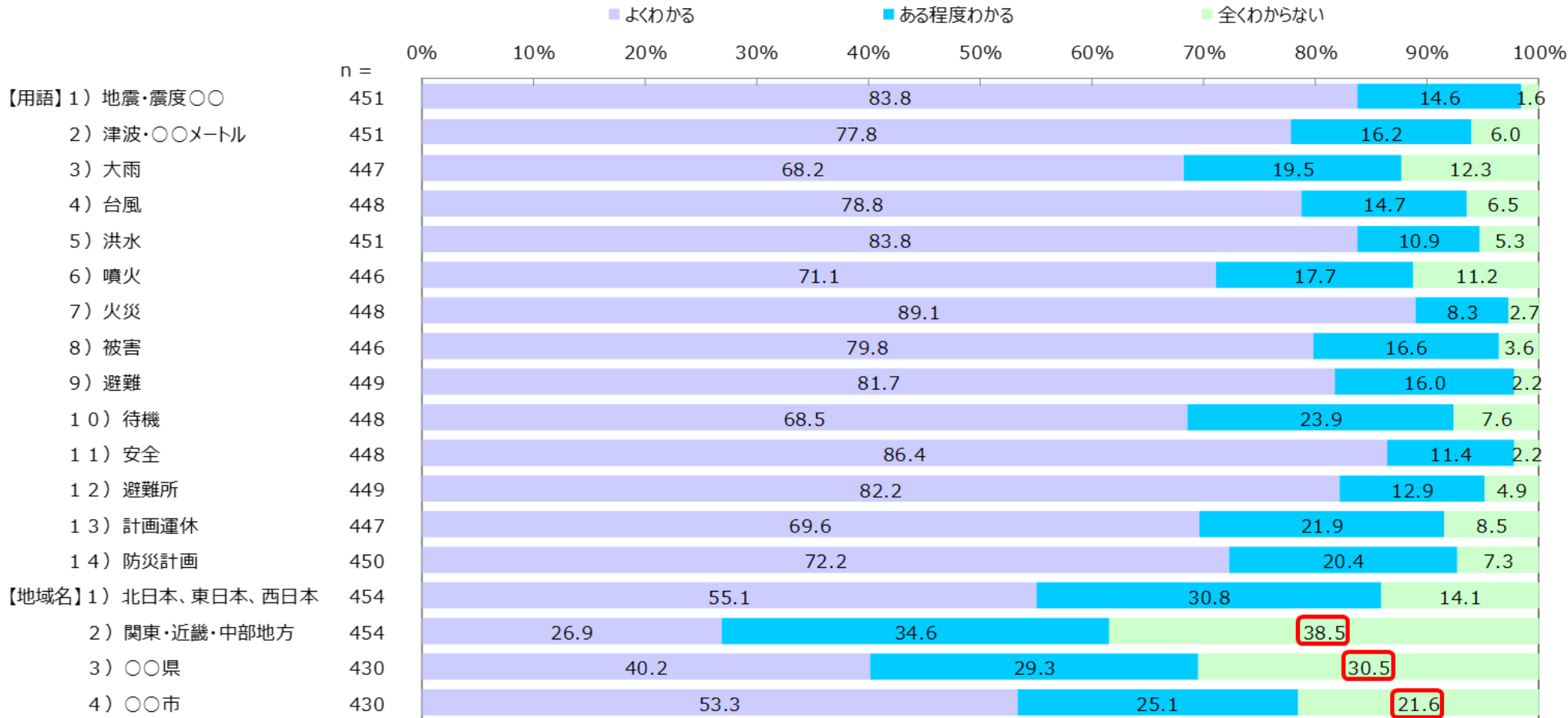


アンケート調査：訪日外国人

1. 外国人旅行者に対するアンケート調査

<日本の用語・地域名の理解度>

【全体】



外国人旅行者へのアンケート調査結果について(台風19号)

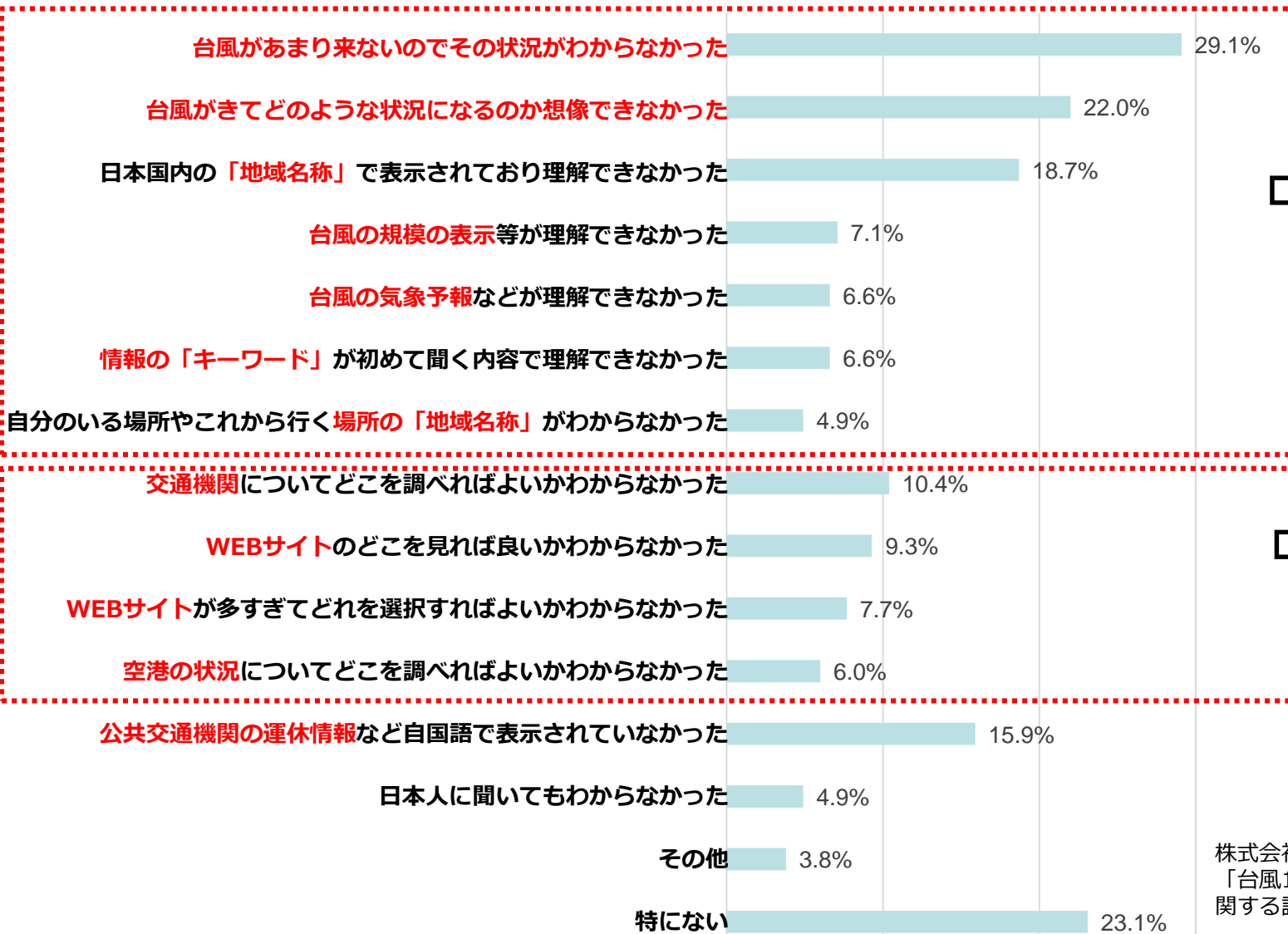
「情報媒体」からの情報でわかりにくかったこと

<調査概要>

調査日：2019年10月13日、14日

回答数：182サンプル

0% 10% 20% 30%



⇒ 台風について馴染みのない外国人旅行者は多く、日本国内の地域名称もわからないため結果として理解できない



予備知識が無いことを前提に情報提供することが必要

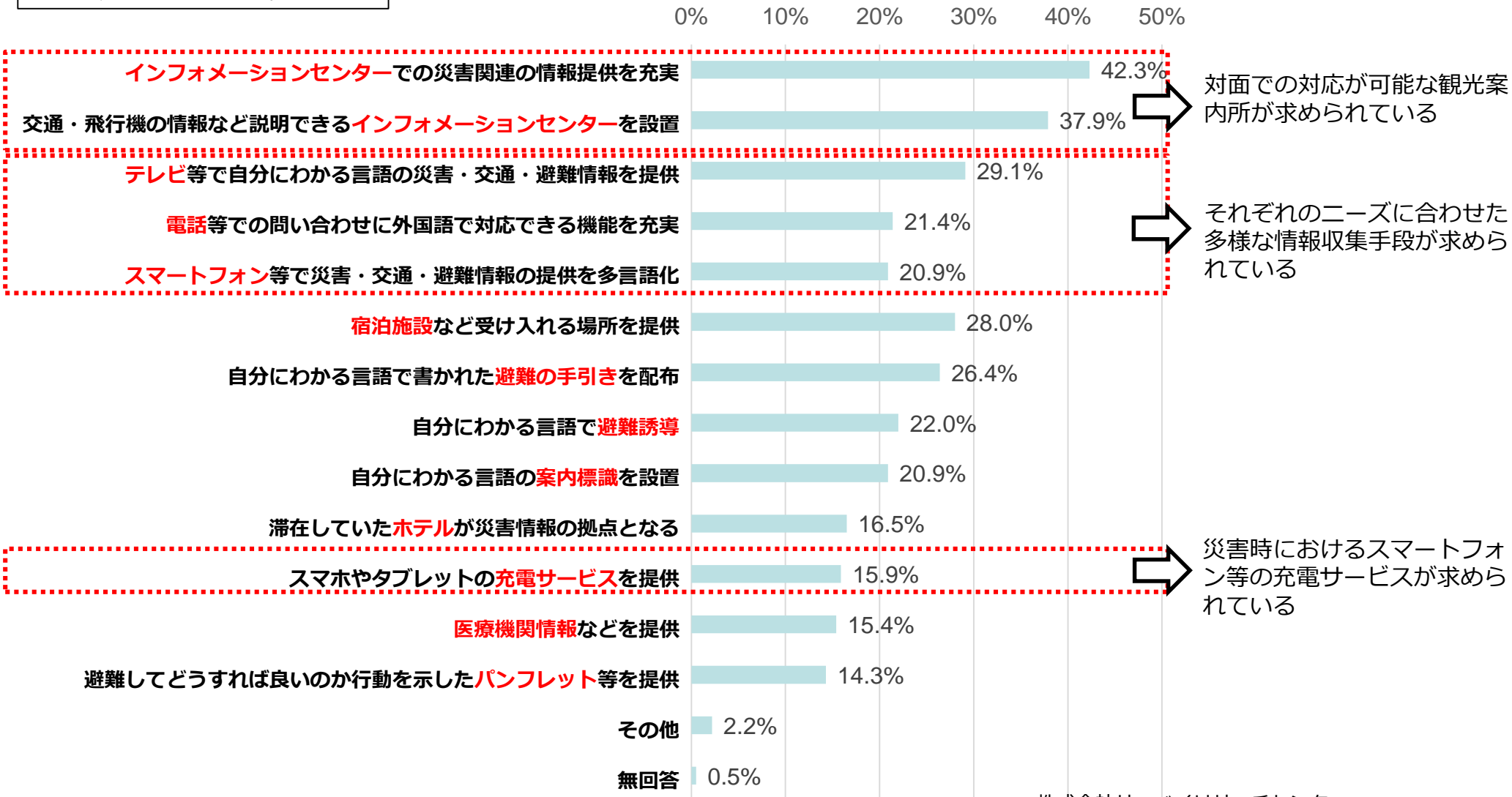
⇒ 知りたい情報について、どこを調べたらよいかわからない



災害時、一元的に情報が得られるWEBサイト(JNTO等)の周知が必要

外国人旅行者へのアンケート調査結果について(台風19号)

台風発生時に希望する対応



■ アンケート結果の分析と検討会での意見

1. アンケート結果の分析

（1）関係者別問題点・課題の整理

1）交通事業者

- ・訪日外国人受け入れ環境の整備状況として実施されているものは「Wi-Fi」「職員の多言語化対応（アプリ等の対応含む）」「避難訓練」等。加えて鉄道事業者での「災害時の情報提供」、空港事業者での「食料・飲料の備蓄」の整備率が比較的高い。
- ・非常時の外国人向け情報発信は、鉄道事業者では「ウェブサイト・SNS」、空港事業者では「現場での掲示・職員等の配置」の対応が進んでいる。
- ・外国人に対する情報提供の内容は、鉄道事業者や空港事業者で「交通機関の運行状況の多言語対応」が進んでいる。
- ・多言語対応の方法としては「翻訳アプリ・翻訳サイト」を使用していることが多く、その場合は翻訳の精度に不安がある。

2）観光・宿泊施設

2-1）観光施設

- ・非常時の訪日外国人向け対策率（「何らかの対策をしている」）は約5割に留まる。実施対策としては「Wi-Fi」「避難訓練」「スタッフの多言語化」。
- ・非常時の情報提供について、「多言語では提供無し」が過半数を占める。多言語で情報提供している場合、提供方法としては「スタッフの対面対応」「現場で掲示」「ウェブサイト」、提供内容は「災害状況」「交通機関の運行情報」「避難所情報」。

2-2）宿泊施設

- ・非常時の訪日外国人向け対策率は約4割に留まる。実施している対策としては「Wi-Fi」「避難訓練」「スタッフの災害時対応教育」。
- ・非常時の情報提供方法について、多言語での「スタッフの対面対応」「現場で掲示」が約5～6割と、観光施設と比べて実施率が高い。この理由としては、宿泊者に対する対面対応が重要なサービスであること、対面対応する回数・時間が多いため平時から多言語対応のニーズが高いことが考えられる。

3）地方自治体

- ・地域防災計画における「訪日外国人旅行者」の定義は「要配慮者」が6割で最多。一方で「定義していない」も2割程度存在する。
- ・災害時の訪日外国人旅行者への対応部局が「決まっている」のは都道府県で8割に対し、市区町村では5割に留まる。
- ・「予防計画・事前対策」における多言語対応は、都道府県に比べて市区町村の対応状況が進んでいない。
- ・「災害応急対策計画」の対応状況は、都道府県の7割、市区町村の9割が「多言語対応無し」。
- ・災害応急時の各種情報提供方法について、多言語では「ウェブサイト」ではある程度提供しているものの、それ以外ではほぼ未提供。
- ・（市区町村）避難所の区分における訪日外国人は「一般住民と同じ」が8割。（ただし定義・運用上は「要配慮者」に含めている場合が多い）
- ・（市区町村）避難所における多言語マニュアルは9割以上が「未策定」

2. 検討会での意見

①交通事業者

【情報発信（検討会での意見）】

- ・事業者の多言語発信については、関係者（空港(航空会社含む)と鉄道) の連携が課題。
- ・外国人旅行者に、複数の交通手段のオプション（電車が駄目ならバス等）の情報提供が必要。デジタルサイネージも活用できるのではないか。
- ・バスや鉄道の車内における情報発信について、ワンマン運転でも対応できるよう、最低限の内容をアナウンスするための用語等を準備し、多言語化することが必要。
- ・交通事業者においては完璧な多言語対応を速やかに実施することは難しいことから、「Voice tra」等の技術を活用すべき。

②観光・宿泊施設

【情報発信（検討会での意見）】

- ・現場で観光客に対峙する民間事業者の取るべき行動をマニュアル化することが重要。
- ・災害時には、特に旅行者が過ごす時間の長い宿泊事業者の対応が重要。

③地方自治体

【現場での対応（検討会での意見）】

- ・地域防災計画は自治体単位であるため、広域DMOも関与することが望ましい。
- ・自治体向け対策を考える上で、目指す社会は何か、今できることは何かを考えることが大切。「自治体にすべてを任せる」というのは難しい。

■ 当面の取組方針（案）

1. 当面の取組方針（案）

【情報発信】短期の取組み

- ◆ 予備知識がない外国人旅行者に対して、「正確な情報」を「伝わる表現」に言い換えて発信するため、事業者や想定されるシチュエーションごとにテンプレートとなる用語集を観光庁が主体となって作成する
- ◆ 気象災害情報、各社の交通情報を一元的に発信できるツールとして、日本政府観光局（JNTO）のウェブサイト、SNS、コールセンター等を活用し、多言語で災害関連のニュース等を発信できるツールとしてNHK WORLDを活用。ツールの周知にあたっては、
 - ・ 観光庁等が主体となり、NHK WORLD等のマスメディアや大使館との連携を強化
 - ・ 観光庁、JNTOが主体となり、駅頭や車内、観光施設、宿泊施設等においてNHK WORLD、日本政府観光局の各ツールにアクセス可能なQRコードを掲出 に取り組む
 さらに、JNTOが主体となり、交通事業者等からJNTOへ直接連絡する体制を構築し、情報発信・応答機能の強化を図る

【情報発信】中長期の取組み

- ◆ デジタルサイネージ等を活用し、平常時から使用可能なツールを災害時に切り替えて使用可能な仕組み作りを構築
- ◆ 避難所情報については、日本放送協会がホームページで発信している「NHK各地域災害情報」を活用
 - ※ 各避難所での外国人旅行者の受入体制整備が前提

【自治体対応等】短期の取組み

- ◆ 観光庁が主体となり、自治体対応等における非常時の外国人旅行者対応の準備を促すため、自治体等で作成するマニュアルに災害ごと、マニュアルの対象者ごとに盛り込むべき項目等を定めた指針を示す

【自治体対応等】中長期の取組み

- ◆ 避難所など地域における災害時の多言語対応の推進に向けた検討

2. 自治体対応等の指針のひな形

②マニュアル作成時の配慮事項

○観光地域向け（自治体、DMO、観光協会、旅館組合等）

大項目	中項目	想定される内容
減災		地域内の観光資源の把握、起こりうる災害の想定、組織・施設等の施設の防災対応状況
危機対応への備え		防災・危機管理マニュアルの有無の把握、安否確認・情報提供の仕組み、備蓄品の確認
危機への対応	危機管理体制の設置	危機管理体制の設置、危機対応業務の実施
	情報の収集と発信	情報発信の一本化、正確な事態把握と情報発信
	主な情報発信・提供先	観光客・旅行者、行政、観光団体、メディア、一般消費者
	観光客の避難誘導・救護	観光客に発災・避難情報を伝達、安否・所在情報の収集・伝達
	帰宅・帰国支援	観光客に帰宅・帰国情報の提供、サポートを実施
危機からの復興	観光関連事業者の事業継続支援	観光関連事業者の被害・営業継続状況を把握、営業状況の対外発信
	観光復興計画	発災後速やかに復興計画の検討開始、状況の把握、復興施策の企画・実施
	観光復興マーケティング活動のための資金確保	補正・特別予算の編成、国への働きかけ、DMO・観光協会等の予算組み替え、基金・義援金の活用
	観光関連事業者の事業継続支援	被災事業者の手続き迅速化、相談窓口の設置、財務・雇用継続支援、国・都道府県への働きかけ
	観光復興状況の情報発信と風評対策	風評のモニタリングと対応、復興状況の情報発信、メディア向けイベントの実施・取材働きかけ
	国内外の観光関連組織・団体、旅行会社への復興支援要請	現地の視察・持出会議開催等の働きかけ、復興キャンペーンへの協力依頼

2. 自治体対応等の指針のひな形

○観光関連事業者向け（宿泊施設、観光施設、観光サービス等）

大項目	中項目	小項目	想定される内容
減災			来客状況の把握、起こりうる災害の想定、自社施設の防災設備の把握
危機対応への備え	各災害・危機に共通な事項		防災・危機管理マニュアル・BCP等の有無の把握、避難場所等の周知、帰宅困難者への対応、緊急時連絡リスト、安否確認・情報提供の仕組み、備蓄品の確認
	危機への対応（災害別）	地震	緊急地震速報への対応準備、館内アナウンス、避難誘導
		台風・暴風	発災前の備え、帰宅困難者への対応、停電への対応
		土砂災害	土砂災害警戒区域の確認、避難勧告・指示の確認、避難誘導
		水害	避難場所の事前決定、避難勧告・指示の確認、避難誘導
		火山災害	一次避難場所の事前決定、自治体との連絡、館内アナウンス、避難誘導
危機への対応（各災害・危機に共通）	情報の収集と発信		危機管理体制の設置、情報収集と一元的な情報発信
	安全な場所・避難場所に避難誘導後		避難者リストの作成、備蓄品の提供、情報の提供
	予約のあるお客様への対応		予約者の緊急連絡先・ウェブサイトに営業情報を連絡
	帰宅・帰国支援		観光客に帰宅・帰国情報の提供、サポートを実施
危機からの復興	被害を老けた施設・設備の修復		建物・設備の被害状況の確認、復旧工事計画の策定、工事資金の調達
	営業継続か休業か		営業継続か休業かの判断
	運転資金の確保		当面必要となる資金の確認、銀行・保険会社・共済等への相談
	従業員の雇用対策		従業員への説明、雇用調整助成金の申請
	復興要員・ボランティア・被災者の受入れ		復興要員・ボランティア・被災者の受入れをするかどうかの判断
	営業再開準備		営業再開への準備、営業再開に関する情報提供
	復興プロモーション		回復フェーズごとの市場特定、プロモーションの検討、実施

別添（具体事例集）

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

外国人旅行者対応：
具体事例リスト

①自治体等主導の対応マニュアル、取組み

災害種類/対象	行政	事業者	観光客(外国人)
地震(津波を含む)	高山市、自治体国際化協会(クリア)、北海道観光振興機構	大阪府、由布市、東京都①、山梨県、北海道観光振興機構	三重県、静岡県、宮城県、岐阜県、沖縄県、つくば市、松阪市、大分市、千葉市、東京都②
台風(風水害を含む)	自治体国際化協会(クリア)	大阪府、由布市、東京都①	三重県、静岡県、宮城県、岐阜県、沖縄県、つくば市、大分市、千葉市、東京都②
火山	北海道観光振興機構	由布市、洞爺湖町(北海道運輸局)、東京都、山梨県、北海道観光振興機構	東京都②

注：観光客(外国人)向け取組みについて、主に在留・在住外国人向けの取組みではあるが、訪日外国人にも活用できる内容があるものを掲載している

リスト掲載のマニュアル等の名称

大阪府	外国人旅行者の滞在時における「災害時初動対応マニュアル」
由布市	由布市観光事業者災害対応マニュアル
三重県	防災啓発リーフレット
静岡県	外国人住民のための避難生活ガイドブック
宮城県	外国人県民のための防災ハンドブック
岐阜県	多言語防災ガイド
沖縄県	外国人のための防災ハンドブック
つくば市	災害時マニュアル
船橋市	防災ハンドブック
高山市	旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル
松阪市	外国語版防災リーフレット『災害にそなえる』
大分市	多言語防災ガイドブック
洞爺湖町 (北海道運輸局)	自然災害から外国人旅行者の安全を確保するための避難誘導マニュアル～ 宿泊施設向け～ 多言語案内・誘導ツール
千葉市	外国人のための防災ガイドブック
東京都①	外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル
東京都②	東京防災
山梨県	外国人旅行者への災害時対応マニュアル
自治体国際化協会(クリア)	災害時の多言語支援のための手引き2018
北海道観光振興機構	外国人観光客災害時初動対応マニュアル

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例（事業者向け）

【大阪府】外国人旅行者の滞在時における災害時初動対応マニュアル

(外国人旅行者の理解)

I 外国人旅行者のことを理解しましょう

1 地震そのものを理解できない外国人旅行者の存在

- 頻繁に地震が起きている日本と違い、地震がこれまでほとんど起こったことがない国があります。たとえば、イギリス、フランス、ドイツといったヨーロッパの国、オーストラリアやカナダなどは、これまでに地震が非常に少ないといわれています。
- 大きな地震が発生したことが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するのかわからず、気が動転して混乱状態になることがあります。



対応の考え方 何が発生したのかを説明する必要があります。

(事前準備)

II 事前に準備しておきましょう

一般的な災害対応の手順や必要な水・食料・その他必要物資の備蓄については、消防法で定める消防計画や災害時マニュアルとして整備している宿泊施設も多いと思われます。

ここでは、外国人旅行者への対応として特別に必要な備えについてのみ記述します。あなたの施設で、外国人旅行者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。

1 災害発生時の外国人対応の指揮・命令系統の確立

- 一般的な災害時の指揮・命令系統の中で、英語、中国語、韓国語を中心とした外国語で対応できる担当者を複数名選出しておきます。さらに、それらの担当者には、施設としての基本的な方針を示しておき、上司に相談しなくても相当程度のことが自主判断できるようにしておきましょう。



できている できていない

(発災時の初動対応)

IV 災害が起こった時に対応しましょう(初動対応)

IV-1 大きな揺れを感じたら(地震の発生時)

- 呼びかけ** 地震はいつ起きるかわかりません。接客など、お客様と一緒に起きることもあります。
- そんなとき、日本人旅行者への対応と同時に進行することになるため、混乱が生じないように落ち着いて外国人旅行者に呼びかけや対応をする必要があります。



(発災時に必要な情報)

V 災害時に必要となる情報

V-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。

- 情報収集** 災害が発生した場合、多くの訪日外国人旅行者は帰国を求めるとは被災している場所からの移動を求めため、空港までのアクセス、フライト運航状況を含む交通機関の情報について問い合わせが多く寄せられることが予想されます。
- しかし、問い合わせへの回答、あるいは帰国を支援するとしても、判断するための情報入手が重要となります。

●災害が発生する前に予め収集しておく情報(連絡先や避難所など)と、災害発生後に状況に応じて収集する情報(被害状況や交通情報など)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。

大阪防災ネット

気象情報、河川情報、緊急情報などを提供するポータルサイトです。台風時の気象注意報や警報発表の状況、また、災害発生時は、緊急情報、避難勧告・指示情報、被災や対策の状況、交通・道路・ライフラインの情報も提供します。



1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

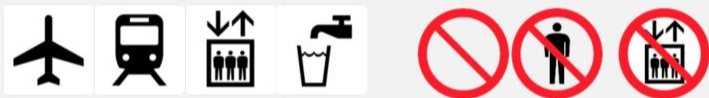
自治体等主導の対応マニュアル等の例 (事業者向け)

【由布市】由布市観光事業者災害対応マニュアル

(事前準備、発災時の対応内容)

②事前準備 平常時

- 情報の入手ルート、多言語による情報源について確認しておきます (P19, P25 参照)。
- 「災害発生時のしおり (P23 チラシ)」を外国人旅行者に配布しておきます。
- マップ (日頃配布している多言語マップに避難所を書き入れる等)の準備をします。
- ピクトグラム (行動を視覚的に伝えるマーク)等の準備をしておきます。



※公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団ホームページからダウンロード可能 http://www.ecology.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html 組み合わせ例

③対応内容 発災時 ※毅然と落ち着いた対応を行うことが重要です。

<1> 発災直後

- 何が起きたのか、また、災害直後の行動について伝えます (P20 参照)。
- 地震の場合：エレベーターを使用しないことを伝えます (P21 参照)。
- 建物の被害状況により、「避難する/避難しない」について伝えます (P21 参照)。



(避難者の把握、問い合わせメモ用紙)

■ 避難者の把握、問い合わせメモ用紙 (例)

連絡先：由布市災害対策本部
TEL 097-582-1111 FAX 097-582-3971

No	日時 DATE & TIME 時間 時刻 일시	氏名 姓名 姓名 이름	国籍 NATIONALITY 国籍 국적	言語 語言 语言 언어	性別 SEX 性別 성별	備考(問い合わせ等) REMARKS(INQUIRY) 备注 비고(문의 등)	対応者 PIC 工作人员 담당자
1	:/						
2	:/						
3	:/						

対応マニュアル例：由布市

(外国語文例集)

【外国語文例集】

- ① 「わかりやすい日本語」、「簡単な英語」でも伝わる 경우가多くあります。
- ② 言葉で伝わらない場合は、文例集を用いて指差しによる会話で伝えます。
- ③ 慌てずに対応することが大切です。

参考：『自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン』
～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～ (平成 26 年 10 月 国土交通省 観光庁)
http://www.mlit.go.jp/kankochou/news03_000111.html



① 災害直後の行動などを伝える。

【日本語】大きな地震が発生しました。

英語	(We are experiencing) a major earthquake.
中国語(繁)	發生大地震了
中国語(簡)	发生大地震了
韓国語	큰 지진이 발생했습니다.

【日本語】倒れやすいものや窓からはなれてください。

英語	Stay away from unstable objects and glass windows.
中国語(繁)	請遠離容易倒塌的物品及窗邊
中国語(簡)	请远离容易倒塌的物品及窗边
韓国語	쓰러지기 쉬운 물건이나 창문에서 떨어져 주세요.

(災害発生時のしおり、コールセンターのパンフレット)

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

対応マニュアル例：東京都

自治体等主導の対応マニュアル等の例（事業者向け）

【東京都】外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル

（平常時の準備チェックリスト）

平常時から「やっておくべきこと」チェックリスト

最初に、あなたの施設では、外国人旅行者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をチェックしてみてください。

- 外国人旅行者対応のための責任者や指揮命令系統が確立している。
- すべての従業員（パートやアルバイトなどの臨時従業員を含む）が予め定められた役割分担に基づいて、指示や判断を仰ぐことなく速やかに対応できるように活動マニュアルを作成している。
- 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、ハザードマップ等で事前に確認している。

（外国人旅行者の理解）

1-2. 外国人旅行者の行動について理解しておくべきこと

共通事項

共通

災害そのものを理解できない人がいる

外国人 外国人旅行者の中には、日本で発生する災害を全く経験したことがないため、何が起きたのか理解できず、気が動転してパニック状態になる人が出てくる可能性があります。

応対者 何が発生したのかを説明する必要があります。

参照 対応文例集 P27-33

災害後の停電や断水等を理解できない人がいる



外国人 災害によって発生した停電や断水でも、外国人旅行者の中には施設側の過失と勘違いし、早く修復するよう要望する人が出てくる可能性があります。

応対者 災害によって停電や断水が発生したことや、復旧の見通し、携帯トイレや照明の準備、飲料水や食料の配給状況などを説明する必要があります。

参照 対応文例集 P27、ピクトグラムと対応文例集の併用（作成例）P36

（発災時の対応）

2-3. 災害が発生したら実施すること

共通事項

「従業員の指示に従う」行動の呼びかけ



様々な国から日本を訪れている外国人旅行者が自国の習慣に任せて勝手に行動すると、混乱を招く可能性があります。すべての旅行者に『従業員の指示に従うことが最も安全だ』ということを認識してもらうことが重要です。そのため、『従業員の指示に従って、落ち着いて行動してください』とのメッセージを、音声、文字で事前に準備し、拡声器、テレビ、掲示板等で伝えます。また、館内放送の音声が自動翻訳できる機器やスマートフォン、タブレット端末で利用できる音声自動翻訳アプリ等を活用することも有効です。

参照 関連データベース P20、対応文例集 P26

（ピクトグラムと対応例文集の併用）



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：电梯和扶梯在安全确认结束之前会停止。
 韓：엘리베이터와 에스컬레이터는 안전확인이 끝날 때까지 정지되어 있습니다.
 やさしい日本語：エレベーターと エスカレーターは 止まっています。
 安全と わかったら 動きます。

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例（事業者向け）

【山梨県】外国人旅行者への災害時対応マニュアル

（外国人対応に関する予備知識と準備）

（火山噴火の場合の外国人対応）

1 予備知識と準備

1-1 特別に必要な備え（チェック項目）

一般的な災害対応の手順や備蓄については触れず、外国人旅行者への対応として特別に必要な項目についてのみ記述します。チェック欄がありますので、できている項目にはチェックをして次に何をすべきか、確認してください。

外国人旅行者対応の命令系統の確立 チェック欄

一般的な災害時の指揮・命令系統の中で、外国語で対応できる担当者複数名選出しておきます。さらに、それらの担当者には、施設としての基本的な方針を示しておき、上司に相談しなくても相当程度のことの自主判断できるようにしておきましょう。



情報収集先のリスト化 チェック欄

各国大使館・各種交通施設等の連絡先を事前にリスト化しておきます。また、リストを施設で働く方々全員で共有し、災害発生時の使用を考えて、所定の場所に配備しておきましょう。



外国人対応ができる施設の確認 チェック欄

災害時に利用できる地域内の施設を一覧表にして、住所や電話番号を書きとめておくことが大切です。その中でも、英語が話せるなど外国人対応ができる病院などの施設は特にチェックしておきましょう。



多言語でのピクトグラム（図記号）の準備 チェック欄

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準備しておきます。外国人旅行者の行動や要求を前提としたシミュレーションを行って、「貼り付ける場所をどこにするか」「どのピクトグラムが何枚必要か」等を決めておきましょう。



外国人旅行者への対応訓練 チェック欄

災害発生時は、外国語ができる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。外国人旅行者のお客様にも可能であれば訓練に参加してもらい、日本人が気付きにくい点を改善していくよう心がけましょう。



1-4 火山噴火の場合

噴火警報・予報が発表された場合、外国人旅行者に対し、随時、最新の火山情報を提供し、注意を呼びかけてください。

対応と警報等

- 火山の無い国はありますから、外国人旅行者は火山噴火自体を理解できないことがあります。
- 火山付近では、「火山に近づかない」ように呼びかけます。
- 火山から離れた場所であっても、火山灰による被害が発生するおそれがある場合には、「外出を控える」「火山灰を防ぐものを身に付ける」ように、注意を呼びかけます。
- 噴火後、噴煙が上がっている時はマスクの着用を促しましょう。

なお、火山噴火が発生するおそれがある場合に発表される警報などの種類、噴火警戒レベル及び、とるべき行動等は以下のとおりです。

種別	名称	対象範囲	レベルとキーワード	説明		
				火山活動の状況	住民等の行動	登山者・入山者への対応
特別警報	噴火警報 (居住地域)	居住地域及びそれより火口側	レベル5 避難	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。	危険な居住地域からの避難等が必要(状況に応じて対象地域や方法等を判断)。	
	又は 噴火警報		レベル4 避難準備	居住地域に重大な被害を及ぼす噴火が発生すると予想される(可能性が高まってきている)。	警戒が必要な居住地域での避難の準備、災害時要援護者の避難等が必要(状況に応じて対象地域を判断)。	
警報	噴火警報 (火口周辺)	火口から居住地域近くまで	レベル3 入山規制	居住地域の近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想される。	通常の生活(今後の火山活動の推移に注意、危険な地域への立入規制等(状況に応じて規制範囲を判断))。	登山禁止・入山規制等、危険な地域への立入規制等(状況に応じて規制範囲を判断)。
	又は 火口周辺警報	火口周辺	レベル2 火口周辺規制	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。	火口周辺への立入規制等(状況に応じて火口周辺の規制範囲を判断)。	
予報	噴火予報	火口内等	レベル1 平常	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)。	通常の生活。	特になし(状況に応じて火口内への立入規制等)。

対応マニュアル例：山梨県

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例 (事業者向け)

【北海道観光振興機構】外国人観光客災害時初動対応マニュアル

(火山噴火警戒レベル：多言語表記)

(地震の震度説明：多言語表記)

Table with 6 columns: Volcanic Alert Level (1-5), Japanese description, English description, and Japanese action instructions. It details volcanic activity levels and corresponding safety measures.

Table with 2 columns: Earthquake Magnitude (0-7) and Japanese description of effects and actions. It explains the intensity of earthquakes and provides guidance on how to respond.

出典：山梨県 富士山火山ガイドマップより作成

出典：消防庁の防災マニュアル(震度)より作成。出典：消防庁の防災マニュアル(震度)より作成。出典：消防庁の防災マニュアル(震度)より作成。

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例 (外国人向け)

【三重県】防災啓発リーフレット「地震・風水害から身を守ろう！」

(台風・暴風時の対応方法、用語の説明)

风势强的台风时, 怎么办?

【在外面的时候】
因为树可能会倒或东西乱飞, 请躲到附近的大楼里去。

【在家的時候】
不外出。窗户玻璃可能会碎, 关好木板套窗和百叶窗。

【在海上的时候】
会来大浪, 请逃到高处去。

雨势强的台风时, 怎么办?

【在河川附近时】
因为非常危险, 不要到河边去。

【开车时】
请逃到高处去。在水中, 如果引擎停了, 请下车逃走。

【在外面时】
请逃到高处去。

知道豪雨・台风时的日语吗?

语言	罗马字	意义的说明
注意報	Chuiho	下雨或刮强风。请注意。
警報	Keiho	下很大的雨, 刮很强的风。因为特别危险, 要格外的注意。
暴風雨	Boufuu	非常强的风和雨。
洪水	Kozui	因为下了很大的雨, 道路和河川上会有很多的水。
高潮	Takashio	台风一来, 海水位置变高。
崖崩れ	Gakekuzure	在山上, 土或石头会掉下来。

(地震時の対応方法、震度の説明)

不知道什么时候, 在哪里发生地震。让我们来学习, 如果在建筑物中发生地震了, 应该如何保护自己, 为了安全避难应该怎么做吧。

在家中

- 首先确保自身的安全
 - ・在结实的餐桌或桌子下面保护自己。
 - ・注意家具的翻倒或落下。
- 注意玻璃碎片
 - ・把手电筒、收音机、拖鞋放在近旁, 以备停电时使用。
- 不要匆匆忙忙跑到外面去。

让我们来学习, 如果在建筑物中发生地震了, 应该如何保护自己, 为了安全避难应该怎么做吧。

- 如果使用浴室或洗手间
 - ・浴室和洗手间是比较安全的地方, 所以不要匆忙跑出来。
- 在百货商店或超市时
 - ・用包或购物篮保护头部, 按照工作人员的指示避难。
 - ・在非常出口处避难。
- 在电梯里时
 - ・按下所有楼层的按钮, 如果没有反应, 按紧急联络按钮。
 - ・不要从天花板的出口出来等待救援。

地震时所说的《震度(烈度)》的意义

震度是“震动幅度大小”的意思。震度越大, 地震的震动就越强。

震度 3	在家中, 能够感觉到地震。
震度 4	大家惊慌失措。
震度 5 弱	大家感觉到恐惧。
震度 5 强	很难行走。
震度 6 弱	很难站立。
震度 6 强	站不了。
震度 7	动不了。

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例 (外国人向け)

【岐阜県】多言語防災ガイド

(災害時の対応方法)

防災ガイド
Disaster Guide
防災指南

日本では地震や台風による災害がいつ起こるかわかりません。災害に備えて、必要な情報を記入し、いつも携帯しましょう。

In Japan, a disastrous earthquake or typhoon can happen at any time. To be prepared for such an event, fill out your essential details and always keep them with you.

日本経営企画連合会 台風の発生、为了良好防灾准备、该指南已记录所有必要信息、请随身携带。

発行：公益財団法人岐阜県国際交流センター
Published by the Gifu International Center
発行：公益財団法人岐阜県国際交流中心

監修：岐阜県
Supervised by Gifu Prefecture
監制：岐阜県

この冊子は、一般財団法人自治体国際化協会との協同事業により作成しております。

地震の発生
When an Earthquake Strikes
地震的发生

机の下に入り、身を守りましょう。
Shelter under a table and protect yourself.
钻到桌子下保护身体。

火事を防ぐ
Preventing Fires
预防火灾

火事の発生
When a Fire Breaks Out
火灾的发生

火を消す
Turn off gas flames.
关闭燃气上的火

ストーブの火を消す
Turn off stove flames.
关闭炉子上的火

TEL 119

避難するときの注意
Points to Remember when Evacuating
避难时注意事项

エレベーターは使わない
Do not use elevators.
不要使用电梯

ガラス窓の落下注意
Beware of shattering or falling glass.
注意玻璃窗落下

緊急車両が通れないので車は使わない
Do not drive cars as it may impede emergency vehicles.
不要开车, 以防止阻挡救援车辆

ブロック塀の倒壊注意
Beware of collapsing block walls.
注意围墙倒塌

安全な所へ
Finding Safety
移至安全场所

GO!

避難所へ
Go to a Refuge Shelter
前往避难所

SCHOOL

Information

私を避難所に連れて行ってください。

避難所の場所がわからないとき、近くにいる人に見せましょう。

The Japanese sentence above means: "Please take me to an emergency shelter". When you don't know where the refuge shelter is, show the above sentence to someone close by.

写上「请把我带往避难所。」不知道避难所地点时, 请给身边的人看上面这句话。

日本語・英語・中国語・韓国語

(避難者情報カード、連絡先情報)

避難カード Emergency Details Card 避难卡

●名前/Name/姓名

●住所/Address/住址

〒□□□□□□

●最寄りの避難所/Closest Refuge Shelter/最近的避难所

●私の話せる言語/Languages I Speak/我会说的语言

●大使館の電話番号/Embassy Phone Number/大使馆电话号码

●国内の緊急連絡先/Emergency Contact (Japan)/国内紧急联络地点

●国外の緊急連絡先/Emergency Contact (Abroad)/国外紧急联络地点

●身分証明書番号(護照など)/I.D. Number (Passport or other)/身份证号码(护照等)

大雨、台風
Heavy Rains and Typhoons
大雨、台风

河川に近づかない。
Do not approach rivers or seas.
不要靠近河流

鉢、さおなどを固定する。
Fix down any pots, poles or other such items.
固定晾衣杆、脸盆等物品。

非常持ち出し品
Emergency Provisions
非常时刻携带品

現金、携帯ラジオ、懐中電灯、水、食べ物などをリュックに入れて、事前に準備しておきましょう。
Place objects such as money, a portable radio, an electric torch, water and food into a rucksack and have it prepared in advance.
将现金、便携式收音机、电筒、水、食物等收入帆布背包中, 以备不时之需。

情報 Information 信息

インターネット

多言語対応インターネットサイト [NHK WORLD]
http://www3.nhk.or.jp/nhkworld/
岐阜県の防災情報
http://www.pref.gifu.lg.jp/bousai/

ラジオ
「ぎふちゃん」
「エフエム岐阜」

AM1431KHz
FM80.0 MHz

(公財)岐阜県国際交流センター

☎ 058-214-7700
トリオフォン
058-263-8066

●火事・救急 ☎119
Fire Brigade and Ambulance
火灾・急救

●警察 ☎110
Police / 警察

●市町村の電話番号/Local Authority Telephone Number
市町村電話番号

☎ - -

●病院/Hospital/医院

☎ - -

●学校/School/学校

☎ - -

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例（外国人向け）

【東京都】東京防災

（災害時への備え）

（火山噴火の説明、避難方法）

i Let's get prepared!
外国人向け今やろう



LET'S GET PREPARED MARK

This manual contains valuable information on various types of disasters and how to protect yourself and your family when one strikes. The 10 most important steps to take immediately are outlined below. Make sure to refer to this list as you get prepared!

Hold a family meeting.
Divide responsibilities between family members in advance, such as who will be in charge of preventing a fire and who will secure an exit path.



Confirm the nearest evacuation area and evacuation center.
Review the locations of the evacuation areas and evacuation centers nearest to your home.




Register to receive alerts and useful information.
Register to receive Twitter Alerts and other useful information on disaster preparedness.



Make stockpiling items a part of your daily life
Ensure that you have ample stockpiles of water, food, and emergency supplies by buying a little more than you need and continuously replenishing items throughout the course of daily life.



Volcanic Eruptions




Tokyo has 21 active volcanoes

Tokyo has 21 active volcanoes on its islands such as Izu Oshima and Miyakejima, and people are living on eight of those volcanic islands (Izu Oshima, Toshima, Niijima, Kozushima, Miyakejima, Mikurajima, Hachijojima, Aogashima). In recent years, eruptions on Izu Oshima in 1986 and Miyakejima in 2000, led to the evacuation of all the residents from the islands. In November 2013, a phreatomagmatic eruption was observed on Nishinoshima island of the Ogasawara islands, and the lava flow increased the island's area.

Details → p. 251


Don't overlook volcanic warnings

When the Meteorological Agency announces a volcanic warning, restrictions on mountain entry, evacuation orders and evacuation advisories will be issued. Follow the instructions. If you feel even slightly endangered, evacuate.



If an eruption occurs

Put on protective headwear such as a helmet, and while taking steps to prevent yourself from inhaling volcanic ash and gases such as holding a towel to your mouth, quickly move away from the mouth of the volcano.



Volcanic alert level

The volcanic alert levels in volcanic forecasts/warnings are classified from 1 to 5 according to the degree of danger. Take actions suitable to the level.

Level 5	Evacuate from the residential area
Level 4	Prepare to evacuate from the residential area
Level 3	Do not enter the danger zone near the residential area
Level 2	Do not enter the area around the crater
Level 1	No special response is necessary but caution is required