

このマニュアルは、災害時に「外国人旅行者だから特に気を付けること」を取り上げて作成しており、一般的な初動対応は、既存の計画、マニュアルに委ねています。

災害時の初動対応は、臨機応変な対応が必要で、そのためには日頃の訓練が何よりも重要です。

本マニュアルを参考に、自分たちの施設でどのようなことが発生しそうか、そのときどう対応すべきか、何を準備しておく必要があるか、話し合ってください。

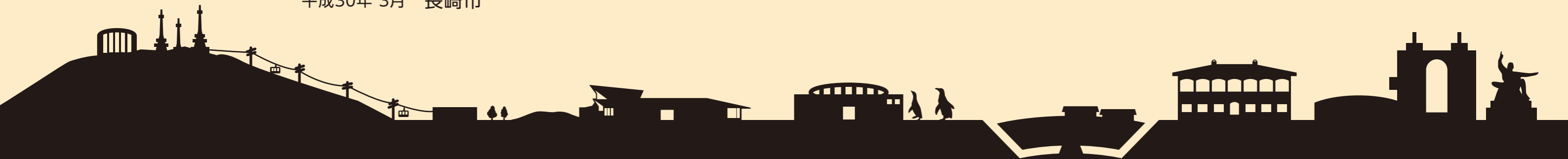


観光施設における外国人旅行者のための

# 災害時 避難+誘導 初動対応マニュアル



平成30年 3月 長崎市



# 第1章 災害時における 観光施設の役割

本マニュアルでは、特に外国人旅行者に対して、観光施設が次の3つの役割を果たすため、日頃から理解しておくべきこと、準備しておくべきこと、災害発生時に対応すべきこと、について記載しています。

## ① 災害発生 の 伝達

観光施設においては、入園(館)している旅行者に対し、どのような災害が発生し、どのような行動をすべきか知らせる必要があります。

## ② 安否確認

観光施設においては、ケガ等により観光施設内に取り残された人がいないか、確認する必要があります。

## ③ 安全な場所まで誘導

観光施設においては、入園(館)している旅行者に対し、被災状況に応じ安全な場所(指定避難所等)まで誘導する、又は安全に宿泊施設等まで戻ってもらうなど施設外に速やかに誘導する必要があります。

# 第2章 外国人旅行者の特徴

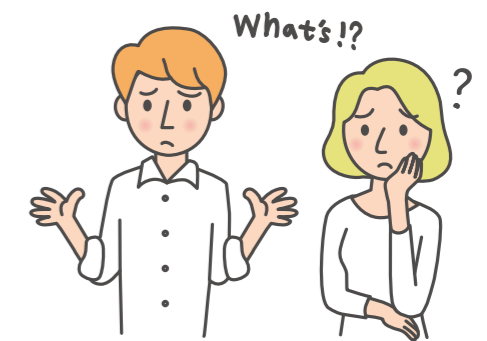
外国人旅行者の特徴として、次のようなことが挙げられます。その特徴を十分理解し、観光施設のスタッフ自身が落ち着いて行動することが必要です。

## ① 外国人旅行者の中には、 地震などの災害を 理解できない(知らない)人もいる

地震などの災害が頻繁に発生する日本と違い、外国ではほとんど災害が発生しない国もあります。例えば、イギリス、フランス、ドイツなどのヨーロッパ、オーストラリアやカナダなどでは、これまでに大きな地震が発生したことがないと言われています。

地震などの災害が発生したことがない国から来た旅行者にとって、突然地面が揺れたり、建物が倒れてきた場合、何が起きているのか理解できず、気が動転してしまいパニックに陥ることがあります。

外国人旅行者に対し、何が起ったのか、説明する必要があります。



## ② 外国人旅行者は自分一人では 避難できない

外国人旅行者は観光施設や周辺の地理に詳しくなく、また、災害の経験がない外国人旅行者はどのように行動したら良いか分からないため、自分たちで避難することができません。

観光施設のスタッフが、外国人旅行者を誘導する必要があります。

## ③ 外国人旅行者は最新の正しい情報を 入手できない

外国人旅行者は、日本での災害情報の入手先を知らないため、最新の正しい情報を入手することができず、不安になり、パニックを起こしたり、情報を求めて殺到することがあります。

外国人旅行者に現状や今後の対応策などを説明する必要があります。





## 5 情報収集手段の準備

災害発生時の情報収集手段として、ラジオが有効であると言われています。交換用の乾電池も合わせて数台用意しておきます。

また、電話が不通のときでもSNSなどは比較的繋がりがやすいと言われています。スタッフ間の連絡用のため、翻訳アプリ等も含めて導入しておくのも良いでしょう。



## 6 ピクトグラムの準備

自身の観光施設で想定される事象に合わせ、「何を」「どこに」等を決めておき、ピクトグラムを準備しておきます。また、災害が夕方・夜間に発生した場合、翌朝まで一時避難場所に留まる可能性も考慮します。

<準備のポイント>

- 倒壊の恐れがある建物など  
→ 「立入禁止」の表示
- 転倒、落下の恐れがある展示物など  
→ 「近づかない」の表示
- 感電の恐れがある自動販売機、切れた電線周辺など  
→ 「触れない」の表示



**さわらないでください**  
・ Don't touch.  
・ 請不要觸摸/请不要触摸  
・ 만지지 마십시오



**立入禁止**  
No Admittance  
禁止入内/禁止入内  
출입금지



**感電注意**  
Electric shock attention  
觸電注意 / 触电注意  
감전주의

## 7 外国人旅行者を想定した訓練の実施

災害発生時に、落ち着いてスムーズに対応するには、指さし会話集、誘導ツール、翻訳アプリなど、普段から使い慣れておく必要があります。そのため、定期的に関係者との研修会を開いたり、外国人旅行者を想定した訓練を行います。

<研修会・訓練のポイント>

- 研修会は、観光推進課、国際課、消防局、防災危機管理室、周辺の協力施設など、災害発生時に連携して対応に当たる関係者を行うとより効果的です。
- 訓練は、連携して対応に当たる関係者に加え、外国人留学生や国際交流員に参加してもらい、終了後に意見を聴取すると、日本人が気付きにくい点に分かり、より効果的です。

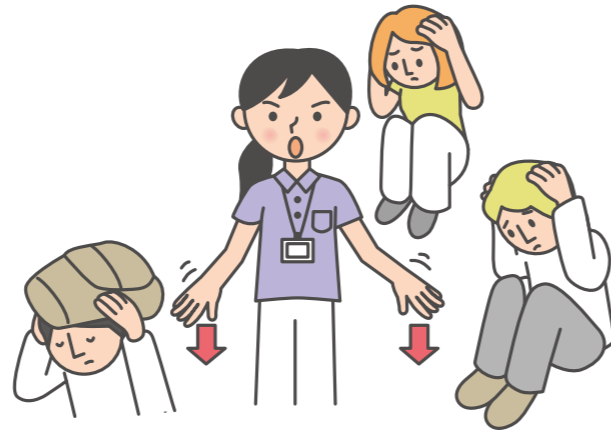
# 第4章 避難誘導手順 (地震・津波の場合)

## 【地震発生中】

- ① 自分自身の身を守る行動を取る
- ② 可能であれば、(日本語で構わないので)館内放送や大声で「伏せろ」「頭を守れ」と呼びかける

文例

- Get down (伏せて)
- Protect your head (頭を守って)



## 【地震発生直後】

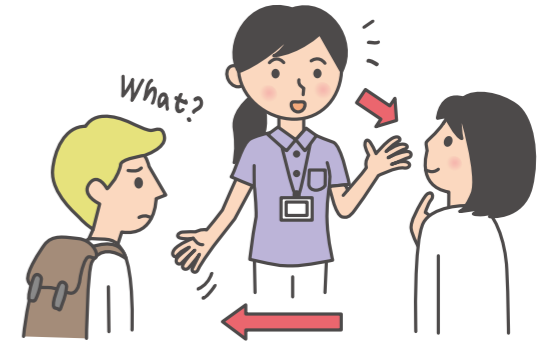
- ① 救助が必要な場合はまず119番通報する
  - ✓ 緊急性が高いケガ、建物内に閉じ込められているなど、救助が必要な場合は、速やかに119番通報します。
- ② ファーストコンタクトを早くとる
  - ✓ 避難誘導用の目立つ色のベストなどを着用し、旅行者と早くファーストコンタクトをとります。
  - ✓ 簡単な英語、日本語で、「心配しないで」「落ち着いて」と呼びかけます。

文例

- Don't worry (心配しないで)
- Keep calm (落ち着いて)

### ③ 周りにいる日本人に協力を依頼する

- ✓ 「英語ができる人、協力してください」と日本語で呼びかけます。
- ✓ 申し出があった人に通訳してもらうよう依頼します。
- ✓ 近くにいない場合はすぐに次の行動に移し、以後、折を見て再度呼びかけます。



文例

- Get outside (外に出て)

### ④ 建物から外に出よう呼びかける

- ✓ 簡単な英語、日本語で、あらゆる場所(方向)から大声で呼びかけます。
- ✓ 身振り手振りも交えて、とにかく目立つように呼びかけます。

### ⑤ 建物外に出た人を

#### 一時避難場所まで誘導する

- ✓ 簡単な英語、日本語で、一時避難場所まで外国人旅行者を誘導します。
- ✓ 身振り手振りを交え、ツールも活用して呼びかけます。
- ✓ 人混みにスタッフが紛れてしまわないよう、頭の上で大きく手を振るなど、目立つことが重要です。



文例

- Follow my instructions (私に従って)
- Come with me (私に付いて来て)

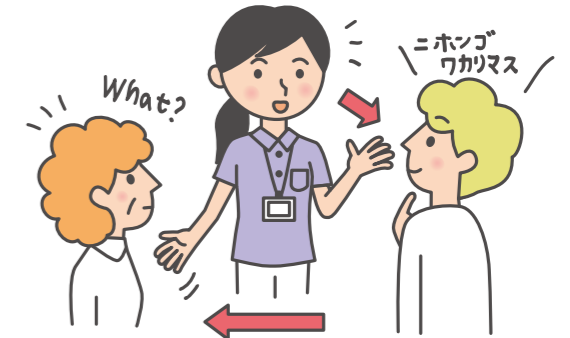
## 【一段落ついたとき】

### ① 基本的に「全体への対応」を優先

- ✓ 個別の対応は、ケガ等の急を要する場合に限るようにします。

### ② 協力者を探す

- ✓ 「英語ができる人、協力してください」と日本語で呼びかけます。
- ✓ 「日本語が分かる外国人の人、協力してください」と日本語で呼びかけます。
- ✓ 「添乗員さん、ガイドさん、協力してください」と日本語で呼びかけます。
- ✓ 申し出があった人に、通訳してもらうよう依頼します。



### ③ 状況説明と注意喚起

- ✓ 状況説明・注意喚起ツール（ポスター）を見やすいところに掲示します。
- ✓ 緊急性の高いケガや体調不良の人がいた場合、速やかに119番通報します。

### ④ 周辺状況の情報収集

- ✓ ラジオ、インターネットなどから周辺の状況の情報を収集します。

注意喚起ツールには、「私たちは今、安全な避難所へ皆さんを誘導するため、準備しています。落ち着いてください。」「情報を集めています。」「スタッフの指示に従ってください。」「余震に気をつけてください。」「建物には近づかないでください。」「喫煙や火気の使用は控えてください。」「怪我や体調が悪い人は申し出てください。」「全体への対応を優先しますので、緊急の場合を除き個別の質問は控えてください。』

### ⑥ 逃げ遅れた人がいないか確認する

- ✓ 逃げ遅れた人がいないか、物陰などに向かって、簡単な英語、日本語で呼びかけます。
- ✓ ケガをして動けない人がいる場合は、速やかに119番通報します。
- ✓ 倒壊の恐れのある建物などに人が取り残されている場合は、無理に立ち入らずに119番通報します。

### ⑦ 一時避難場所で待機させる

- ✓ 予め設定した一時避難場所に集まってもらい、状況が確認できるまで待機してもらいます。

#### 文例

・Is anyone there? (誰かいませんか)

#### 文例

・Wait here (ここで待機して)  
・Gather here (ここに集まって)



#### 文例

- ・Keep calm (落ち着いて)
- ・Checking the safety (安全確認中)



### 5 問い合わせへの対応

- 外国人旅行者からの問い合わせに対応するため、外国人用窓口を設置します。
- 想定問答の指さし会話集を使用します。
- 個別対応は必要最低限とし、全体の対応に影響のない範囲に留めます。

### 6 人数確認

- 指定避難所が受入可能か確認するため、人数を確認します。

### 7 長崎市の各施設管理者(所管所属)への報告

- 「観光施設で避難している外国人旅行者がいる」ことを各施設管理者(所管所属)に伝えます。
- 報告内容は、場所、人数などです。
- 指示があれば従います。

### 8 状況により、解散又は待機などの判断

- 周囲の安全が確認できたら、宿泊施設等に戻ってもらうなど、出口まで案内します。
- 安全が確認できない場合は、引き続き⑨以降の対応に当たります。

### 9 指定避難所や周辺情報の収集

- 指定避難所は外国人旅行者の受入が可能か
- 指定避難所までの道路は安全か

避難所はどこですか？ Where is the shelter? Where is the shelter? 避難所はどこですか？	避難所はどこですか？ Where is the shelter? Where is the shelter? 避難所はどこですか？	避難所はどこですか？ Where is the shelter? Where is the shelter? 避難所はどこですか？	避難所はどこですか？ Where is the shelter? Where is the shelter? 避難所はどこですか？
--	--	--	--

指さし会話集



外国人専用窓口  
Consultation counter for foreigners  
外国人専用窓口/  
外国人専用窓口  
외국인 전용창구

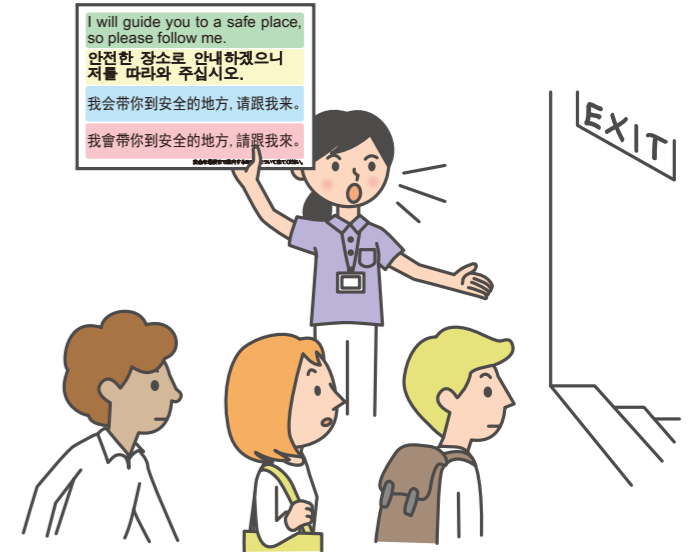
施設管理者
(例) 観光政策課 TEL.095-829-1152
.....
.....
.....
.....
.....
.....

### 10 指定避難所への誘導

- 簡単な英語、日本語、ツール、身振り手振りを交え、指定避難所まで誘導します。

文例

- Follow my instructions (私に従って)
- Come with me (私に付いて来て)



### 11 長崎市の各施設管理者への報告

- 指定避難所に誘導を終えたことを各施設管理者に報告します。

指定避難所
(例) ○○公園
.....
.....
.....
.....
.....
.....

# 第5章 避難誘導手順（その他の災害）

## 1 火災

火災が発生した場合、取るべき行動は「発生場所から離れること」です。このため、避難誘導手順（地震・津波の場合）の一時避難場所までの誘導手順を参考に行動します。

## 2 風水害

風水害が突然発生することはほとんど考えられず、気象警報が発令された、雨量が増えたなどの前兆が見られます。このため、避難誘導が必要になる前に、臨時休園（休館）などの対策を取るようになしてください。

そのため、次のような状況になりそうなときは、情報収集を十分に行い、早めに長崎市の各施設管理者と調整を行います。

<調整が必要なとき（一例）>

- 気象警報（注意報）が発令されたとき
- 台風の暴風域（強風域）に入りそうなとき
- 長崎市防災危機管理室から注意喚起があったとき
- その他、園（館）長が危険が迫っていると判断したとき

## 3 感染症

<感染経路を断つ >

感染源を持ち込まない、広げない、持ち出さないことが大切です。日頃から職員の健康管理と環境整備を行い、手洗い・うがい、咳があるときはマスクをし、症状に早めに気づき早めに受診しましょう。

「手」は、身体の中で病原体とふれる機会が一番多く、感染経路として多くみられます。石けんで手をこまめに洗い必要に応じて消毒することで、病原体の侵入と感染拡大の多くを防ぐことができます。

<感染源を隔離・消毒する >

血液、尿や便、おう吐物など人の身体から分泌・排泄されたものは、感染する恐れがあるものとして扱い、素手でさわらず使い捨て手袋を使用しましょう。

<早めに報告する >

感染症が疑われる旅行者の場合、速やかに医療機関に連絡します。

正しい手洗いの方法の参考情報

<http://www.pref.nagasaki.jp/shared/uploads/2013/07/1373004156.pdf>

おう吐物の処理方法及び消毒についての参考情報

<http://www.pref.nagasaki.jp/shared/uploads/2013/07/1373014298.pdf>

### 医療機関

(例) 長崎みなとメディカルセンター  
TEL.095-822-3251



# 第6章 参考資料

## 4 武力攻撃事態等

防災無線や緊急メール等から緊急情報が入ったら、その指示に従って落ち着いて行動します。

- ✓ 近くの堅牢な建物の中か、地下に避難させます。
- ✓ 物陰に身を隠すか、地面に伏せて頭部を守るよう伝えます。
- ✓ 窓から離れるか、窓のない部屋へ移動させます。
- ✓ 情報収集を行います。
- ✓ 引き続き地震・津波の場合の避難誘導手順③以降の対応に当たります。

### 文例

- Enter the building (建物に入って)
- Hide (隠れて)
- Get down (伏せて)
- Protect your head (頭を守って)
- Move away from the windows (窓から離れて)

## 1 ピクトグラム



**さわらないでください**  
・ Don't touch.  
・ 請不要觸摸/請不要觸摸  
・ 만지지 마십시오



**立入禁止**  
No Admittance  
禁止入内/禁止入内  
출입금지



**感電注意**  
Electric shock attention  
觸電注意/触电注意  
감전주의



**外国人専用窓口**  
Consultation counter  
for foreigners  
外国人専用窓口/  
外国人専用窓口  
외국인 전용창구

## 2 文例集

日本語	英語	韓国語	簡体字	繁体字
伏せて	Get down	엎드리세요	请趴下	請趴下
頭を守って	Protect your head	머리를 보호하세요	请保护头部	請保護頭部
外に出て	Get outside	밖으로 나오세요	到外面来	到外面來
私に従って	Follow my instructions	제 지시를 따라주세요	请听我指示	請聽我指示
私に付いて来て	Come with me	저를 따라오세요	请跟我来	請跟我來
誰かいませんか	Is anyone there?	아무도 없어요?	有人在吗?	有人在嗎?
ここで待機して	Wait here	여기서 대기하세요	请在这里等候	請在這裡等候
ここに集まって	Gather here	여기로 모여주세요	在这里集合	在這裡集合
落ち着いて	Keep calm	침착하세요	请保持冷静	請保持冷靜
建物に入って	Enter the building	건물 안으로 들어가세요	请到建筑物里	請到建築物理
隠れて	Hide	숨으세요	请躲避	請躲避
窓から離れて	Move away from the windows	창문 가까이에 가지 마세요	请离开窗户	請離開窗戶



# 災害時用の外国語指さし会話集



## 何が起きたのですか？

What happened?

무슨 일이 있었습니까?

发生什么事情了？

發生什麼事情了？

## また起こりますか？

Will it happen again?

또 발생합니까?

还会有事发生吗？

還會有事發生嗎？

## どうしたらいいですか？

What should I do?

나는 어떻게 하면 됩니까?

我该怎么办呢？

我該怎麼辦呢？

## いつまでここにいることになりますか？

How long do I need to stay here?

언제까지 여기에 있어야 하나요?

在这里要待到什么时候？

在這裡要待到什麼時候？

## 地震です

It is an earthquake.

지진입니다.

地震了。

地震了。

## 火事です

It is a fire.

화재입니다.

有火灾。

有火災。

## テロです

It is a terrorist attack.

테러입니다.

是恐怖袭击。

是恐怖襲擊。

## 落ち着いてください

Stay calm and don't panic.

침착하게 계십시오.

请保持冷静。

請保持冷靜。

## 余震が起こる可能性があります

There is a possibility of aftershocks.

여진이 발생할 수 있습니다.

有可能发生余震。

有可能發生餘震。

## 気をつけてください

Please be careful.

조심하십시오.

请小心。

請小心。

## 建物には近づかないでください

Please keep away from the building.

건물에 가까이 가지 마십시오.

请不要靠近建筑物。

請不要靠近建築物。

## 指示があるまで、ここで待機してください

Please wait here until you receive instructions.

지시가 있을 때까지 여기서 기다리십시오.

请在此等待，直到有新的指示。

請在此等待，直到有新的指示。

## スタッフの指示に従ってください

Please follow the instructions of the staff.

직원의 지시에 따라 주십시오.

请遵循工作人员的指示。

請遵循工作人員的指示。

## 私たちは今、皆さんを安全な避難所へ誘導するため、準備をしています

We are now preparing to guide you to a safe evacuation shelter.

우리는 지금 여러분을 안전한 피난처로 유도하기 위해 준비하고 있습니다.

我们现在正准备带大家到安全的避难所。

我們現在正準備带大家到安全的避難所。

## 避難所の準備が整ったら誘導します

I will guide you when the evacuation shelter is ready.

피난처의 준비가 끝나면 유도하겠습니다.

等避难所准备就绪后，会带大家过去。

等避難所準備就緒後，會带大家過去。

## 情報を集めています

I am gathering information.

정보를 모으고 있습니다.

正在收集信息。

正在收集信息。

## 怪我や体調が悪い人は申し出てください

If you are injured or your physical condition is bad, please inform us.

부상이나 컨디션이 나쁜 분은 말씀해 주십시오.

如果您受伤或身体不适，请跟我说一下。

如果您受傷或身體不適，請跟我說一下。

## 喫煙や火気の使用は控えてください

Stop smoking and using fire.

흡연 및 불 사용은 삼가 부탁드립니다.

请不要吸烟或使用明火。

請不要吸煙或使用明火。

## 全体への対応を優先しますので、緊急の場合を除き個別の質問は控えてください

Priority will be given to taking care of the whole group,

so please refrain from asking individual questions unless it is an emergency.

전체에 대한 대응을 우선하기 때문에 긴급한 경우를 제외하고 별도의 질문은 삼가 부탁드립니다.

因为优先考虑到整体应对，所以除紧急情况外，请尽量不要提个别问题。

因為優先考慮到整體應對，所以除緊急情況外，請盡量不要提個別問題。

お待ちください

Please wait a moment.

기다려 주십시오.

请等一下。

請等一下。

## どうしましたか？

What seems to be the problem?  
어떻게 오셨습니까?  
您怎么了？  
您怎麼了？

## 体調が悪いです

I feel unwell.  
컨디션이 나쁩니다.  
我的身体不适。  
我的身體不適。

## 怪我をしています

I am injured.  
다쳤습니다.  
受伤了。  
受傷了。

## 妊娠しています

I am pregnant.  
임신 중입니다.  
我怀孕了。  
我懷孕了。

### 息苦しい

Breathing difficulties  
가슴이 답답하다  
呼吸困难  
呼吸困難



### 痛い

Pain  
아프다  
疼痛  
疼痛



### 熱がある

Fever  
열이 있다  
发烧了  
發燒了



### はいた

Vomited  
구토했다  
呕吐了  
嘔吐了



### 出血

Bleeding  
출혈  
出血  
出血



### 骨折

Bone fracture  
골절  
骨折  
骨折

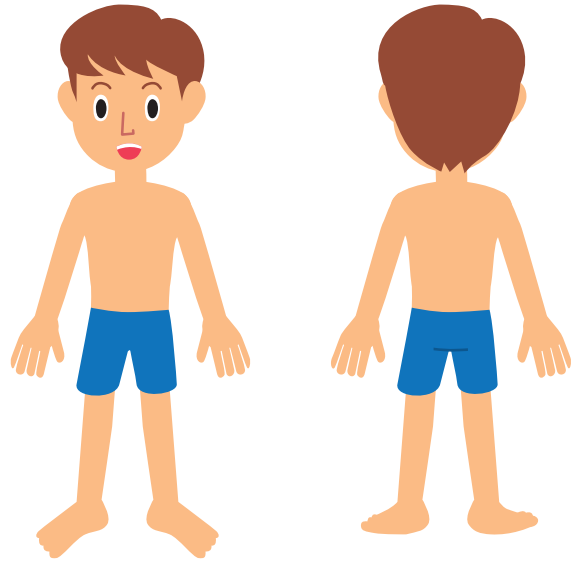


## 体のどこですか？

Where in your body do you have symptoms?  
몸의 어느 부위입니까?  
是身體的哪個部位？  
是身體的哪個部位？

## 救急車を呼びます。救急車は無料です。

I am calling an ambulance. Using the ambulance is free.  
구급차를 부르겠습니다. 구급차는 무료입니다.  
现在就叫救护车。救护车是免费的。  
現在就叫救護車。救護車是免費的。



## ～はありますか？

Is there ~?  
～ 있습니까?  
有没有～？  
有沒～？

### 水

water  
물  
水  
水

### 食べ物

food  
음식  
食品  
食物

### 毛布

blanket  
담요  
毛毯  
毛毯

## 家族や友人に連絡はとれますか？

Is there any way to contact my family and friends?  
가족 또는 친구와 연락할 방법이 있습니까?  
能和我的家人和朋友联系吗？  
能和我的家人和朋友聯繫嗎？

## ホテルに戻れますか？

Can I return to the hotel?  
호텔에 돌아갈 수 있습니까?  
我可以回到酒店吗？  
我可以回到酒店嗎？

はい



Yes. 네 是 是

いいえ



No. 아니오 不是 不是

わかりません



I don't know.  
모르겠다. 不清楚。不清楚。

お待ちください

Please wait a moment.

기다려 주십시오.

请等一下。

請等一下。



## お願い

### ( Attention / 부탁 말씀 / 拜托 / 拜託 )

1 私たちは今、皆さんを安全な避難所へ誘導するため、準備をしています。落ち着いてください。

We are now preparing to guide you to a safe evacuation shelter. Stay calm and don't panic.

우리는 지금 여러분을 안전한 피난처로 유도하기 위해 준비하고 있습니다. 침착하게 계십시오.

我们现在正准备带大家到安全的避难所。请保持冷静。

我們現在正準備带大家到安全的避難所。請保持冷靜。

2 情報を集めています。

I am gathering information.

정보를 모으고 있습니다. / 正在收集信息。 / 正在收集信息。

3 スタッフの指示に従ってください。

Please follow the instructions of the staff.

직원의 지시에 따라 주십시오. / 请遵循工作人员的指示。 / 請遵循工作人員的指示。

4 余震に気をつけてください。

Please be careful of aftershocks.

여진에 주의하십시오. / 请注意余震。 / 請注意餘震。

5 建物には近づかないでください。

Please keep away from the building.

건물에 가까이 가지 마십시오. / 请不要靠近建筑物。 / 請不要靠近建築物。

6 喫煙や火気の使用は控えてください。

Stop smoking and using fire.

흡연 및 불 사용은 삼가 부탁드립니다. / 请不要吸烟或使用明火。 / 請不要吸煙或使用明火。

7 怪我や体調が悪い人は申し出てください。

If you are injured or your physical condition is bad, please inform us.

부상이나 컨디션이 나쁜 분은 말씀해 주십시오.

如果您受伤或身体不适，请跟我说一下。 / 如果您受傷或身體不適，請跟我說一下。

8 全体への対応を優先しますので、緊急の場合を除き個別の質問は控えてください。

Priority will be given to taking care of the whole group,  
so please refrain from asking individual questions unless it is an emergency.

전체에 대한 대응을 우선하기 때문에 긴급한 경우를 제외하고 별도의 질문은 삼가 부탁드립니다.

因为优先考虑到整体应对，所以除紧急情况外，请尽量不要提个别问题。

因為優先考慮到整體應對，所以除緊急情況外，請盡量不要提個別問題。

Please wait here.

여기에서 기다리십시오.

請在這裡等候。

請在這裡等候。

ここで待機してください(お待ちください)

I will guide you to a safe place,  
so please follow me.

안전한 장소로 안내하겠으니  
저를 따라와 주십시오.

我会帶你到安全的地方，請跟我來。

我會帶你到安全的地方，請跟我來。

安全な場所まで案内するので私について来てください。