

外国人旅行者の安全を確保する

災害対応 マニュアル

コミュニケーションツール 指差し会話集付き

Please calm down.
落ち着いてください



What happened!?
何が起こりましたか？

P1

外国人
旅行者
の特性

P3

想定される
緊急事態

P5

災害時の
対応

P11

データ
ベース

P15

外国人用
文例集

P18

指差し
会話集

外国人旅行者のことを理解しましょう

災害発生時の外国人旅行者について、次のような行動等をとる可能性があります。

初動対応の基礎知識として、準備しておいてください。

1 地震そのものを理解できない

- 頻繁に地震が起きている日本と違い、イギリス、フランス、ドイツといったヨーロッパの国やオーストラリア、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。
- 大地震を経験したことがない外国人旅行者は、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。

2 地震の揺れで過剰に反応する

- 日本人と違い、大きな揺れや建物の倒壊などへの不安から、ロビー等で質問が殺到することがあります。特に施設や建物が安全であることを強調する必要があります。
- 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。
- 団体旅行者の場合、集団で混乱を起こすことがあります。



対応の考え方

- ①不安がる外国人旅行者に対して、ただ大丈夫というだけではなく「今、何が起きているのか」をわかってもらえるようテレビ、ラジオ等で情報収集し、状況説明する必要があります。
- ②団体旅行者に対しては、添乗員の協力を得て素早く状況の説明をお願いする必要があります。

3 地震後の停電や断水を理解できない

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



対応の考え方

復旧の見通しや、水や明かりの準備、食料の配給状況などを説明する必要があります。

4 地震の後にエレベーターを使おうとする

- 地震の時は、停電で閉じ込められる恐れがあることは日本人には知られていますが、外国人旅行者の中にはエレベーターを使って逃げようとする方がいます。



対応の考え方

地震発生時には、エレベーターの使用禁止を徹底するとともに、なぜ使用できないのか明示（説明）する必要があります。

5 自分だけで避難することができない

●屋外の避難誘導や避難場所への移動に対し、地域の地理に詳しくない外国人旅行者は、単独で避難することができません。



対応の考え方

従業員による避難誘導や地域で指定されている避難場所への案内が必要です。

6 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取りたいという相談が殺到することがあります。



対応の考え方

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。

7 被災している場所からの移動を希望する

●地震等を怖がって「安全な場所へ移動したい」、「すぐに帰国したいがどうすればよいか」という情報を求めていることがあります。



対応の考え方

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同時に、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しておく必要があります。

8 外国人旅行者の関係者から安否などの問合せが殺到する

●地震が発生した時、家族や同行者と離ればな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います。



対応の考え方

施設に滞在している外国人旅行者が外出する際には、行き先を聞いておくのが一番ですが、個人旅行者は行き先の把握に言葉が分からないことがあるので、コミュニケーションの工夫が必要です。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と連絡をとる訓練も必要です。

外国人旅行者の 留意点



- ・さまざまな国・地域からの旅行者のため、災害の経験や知識についてばらつきがあります。
- ・ほとんどの方が日本語が理解できない、または話すことができません。
- ・土地勘がなく説明なしに避難できません。
- ・文化の違いから集団行動に慣れておらず、トラブルに発展する可能性があります。

外国人旅行者にとって観光関連事業者のスタッフは日本で頼ることができる数少ない存在です。そのことを踏まえて、災害時でもできる限りのおもてなしの心をもって接することが重要です。



想定される緊急事態

和歌山県で想定さ

地震 ・ 津波

和歌山県は昔から約90年から150年周期で繰り返し発生している南海トラフ地震により、大きな被害を受けてきました。また、沿岸部では南海トラフ地震が発生した場合において、大きな津波の発生が想定されています。押し寄せてくる巨大な津波から命を守るには、津波が届かない高い場所へ避難するしかありません。地震は突然発生するので、いつ、どこで起こるかを知ることは難しく、冷静な判断をするには日々の心構えと正しい知識が大切です。



南海トラフ沿いの大規模地震

マグニチュード8～9クラスの大きな被害が想定されています。



地震と揺れの状況 ※震度は地震の強さを示す尺度で主に日本で使用されています

震度4	ほとんどの人が驚く・電灯などが大きく揺れる
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
震度5強	物につかまらなさと歩くことが難しいなど、行動に支障を感じる
震度6弱	立っていることが困難になる・固定していない家具が移動し、ものが倒れる
震度6強	立って動くことができない・耐震性の低い木造建物は倒れるものが多くなる
震度7	揺れにほんろうされ、動くこともできない・耐震性の弱い鉄筋コンクリート造は倒れるものが多くなる



津波到達まで最短**3分**！

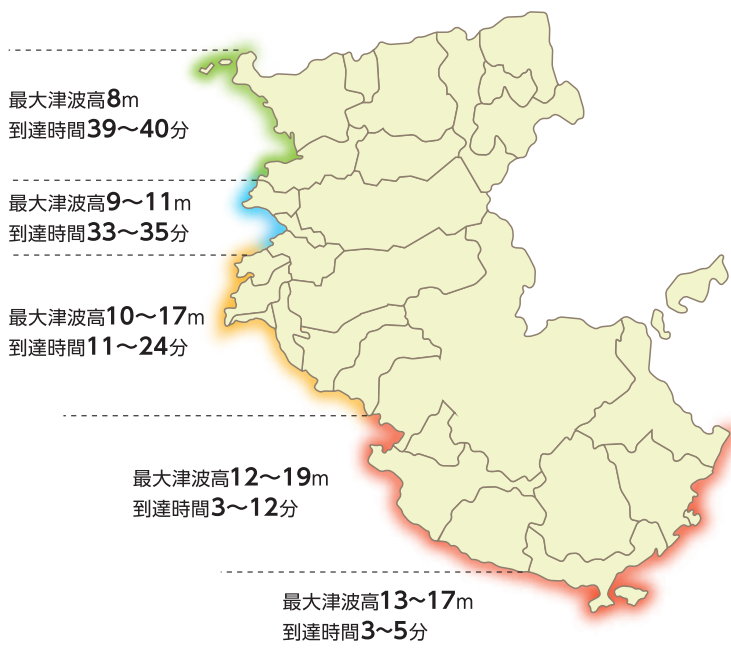
迅速に避難しましょう！

- 深海ではジェット機並みのスピードで進む
- 津波は繰り返しやってくる。第1波が最大とは限らない。
(第1波が小さくても油断しない、津波が引いても戻らない)
- 30センチの津波でもまきこまれるおそれがある。
- 弱い地震でも大きな津波を引き起こすことがある。

津波警報・注意報の分類

種類	予測される高さ		取るべき行動
大津波警報	10m超	巨大	沿岸部や川沿いにいる人はただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください
	10m		
	5m		
津波警報	3m	高い	
津波注意報	1m	—	海の中にいる人は直ちに海から上がって海岸から離れてください

南海トラフ巨大地震による津波の最大津波高・到達時間



おこされる自然災害とは



風水害

和歌山県の災害は、台風や豪雨によってもたらされる風水害が主なもので、大規模な土砂災害や河川の氾濫などの人的被害が発生しています。南から流れ込んでくる暖かく湿った空気の影響を受け、紀伊半島の南東側では年間降水量が3000mmを越えることがあります。今後も、気候変動等による台風の大型化や集中豪雨が想定されます。

想定される
緊急事態



災害につながる集中豪雨

積乱雲が同じ場所で次々と発生・発達を繰り返し、狭い範囲で数時間にわたって数百mmの雨量をもたらします。非常に激しい雨が、同じ場所に降り続けば、重大な土砂災害や洪水等を引き起こします。

このような時に発生します。

- 日本付近に前線が停滞しているとき
- 線状降水帯が発生しているとき
- 台風が日本へ接近している時や上陸したとき
- 大気の不安定な状態が続いたとき
- 空が暗くなる、雷鳴や稲妻が起きるといったとき

雨の降り方と降水量

やや強い雨 [10~20mm/h]

ザーザー降る・屋内でも雨音が聞こえる

強い雨 [20~30mm/h]

どしゃ降り・側溝や下水があふれる

激しい雨 [30~50mm/h]

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る

非常に激しい雨 [50~80mm/h]

滝のように降る・多くの災害が発生するおそれがある

猛烈な雨[80mm以上/h]

息苦しくなるような圧迫感・大規模災害が発生するおそれがある

特に注意が必要な風水害の兆候

天候による災害は急激に状況が変化する場合があります。異変を感じたらすぐに避難しましょう。

土石流

- 川の流れがにごり、流木が混じりはじめる
- 雨は降り続けているのに、川の水位が下る
- 山鳴りがする など



地すべり

- 沢や井戸の水がにごる
- 地割れができる
- 斜面から水が噴き出す など



がけ崩れ

- がけから小石がバラバラと落ちてくる
- がけから水が湧き出ている
- がけに割れ目が見える など



河川の氾濫

- 河川の水位が上昇し、堤防から水があふれる
- 内水氾濫よりも被害が大きくなる場合が多い
- 河川の流域で降った雨の量が影響 など



災害時、外国人旅行者へ対応するための準備

チェックリスト

準備できている項目にはチェックを入れ、何をすべきなのか確認しましょう。

↓チェック欄

☐ 訪れる外国人旅行者の傾向を確認

国籍や旅行形態などの傾向を確認し、施設内で**多く集まる場所・時間帯**を把握しましょう。

P1～2参照

☐ 必要とされる情報と多言語での情報提供の工夫

外国人旅行者の要求や災害時や災害のおそれがあるときに必要となる情報を想定し、**多言語での情報提供**ができるよう準備しましょう。円滑に情報提供ができるよう**コミュニケーションツール**を用意しましょう。

P11～16
P18～23
参照

☐ 避難誘導場所の確認

施設から**避難する適切な場所を予め確認**しましょう。ハザードマップ等に目を通し、避難経路も把握しておくことが重要です。**緊急避難場所がわかる地図を作成**し、緊急時に備えましょう。

P13参照

☐ 避難誘導支援ツールを用意

ピクトグラム(図記号)及び多言語での説明を準備しましょう。「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」等を決めましょう。また、**メガホンや拡声器等も準備**しましょう。

P14参照

☐ 外国人旅行者のための情報収集先のリスト化

各国大使館・各種交通機関等の連絡先を事前にリスト化し、**外国人対応ができる施設などを事前にリスト化**しましょう。リストを施設で働く方々全員で共有し、**所定の場所に配備**しましょう。

P17参照

☐ 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、**外国語で対応できる担当者を複数名選出**できるようにしましょう。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ましょう。

☐ 外国人旅行者への対応訓練

災害時や災害のおそれがあるとき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て訓練**することが大切です。

地震・津波

発生時の初動対応

大きな地震が起きた時、宿泊施設を例として災害発生時の初動対応について掲載しています。

大きな揺れを感じたら

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行うことになるため、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。

①身の安全の確保を呼びかける

まわりの人に声をかけながら、あわてず、まず身の安全を!!

家具の転倒、落下物に注意し、頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難してください。



②落ち着いた行動を呼びかける

- 事前に安全な場所を確認しておき、外国人旅行者に落ち着いて行動し、「あわてて外に飛び出さない」ように呼びかけましょう。
- 外国人旅行者の多くは、大きな揺れに対して建物内にいることが怖いと感じるので、一度建物外の安全な場所へ避難して、落ち着いてから建物内の安全な場所へ避難するよう呼びかけることもあります。
- 「エレベーターやエスカレーターを使用しない」ように呼びかけましょう。
- 大規模施設では、大勢の人への初動対応を行わなければならない状況が想定されるため、地震発生直後に混乱状態に陥らないよう「落ち着く」ように、呼びかけることが特に重要となります。



揺れが収まったら

地震の最初の揺れが収まったら、まずはじめに施設内の利用者に何が起こり、どうすればよいのかの呼びかけが必要です。その場合、館内放送が停電等で使用できない場合も想定して、「呼びかけ体制」を用意しておいてください。

③状況の説明を呼びかける

- 揺れが収まったら、現在何が起きているのか明確かつ簡潔に伝えましょう。
- 停電時の情報伝達には、メガホンや拡声器を活用。
- 身近にいる外国人旅行者には、口頭でも伝えましょう。また、言葉だけではなく、身ぶり手ぶりを交えて伝えましょう。
- 文例集を指差したり、ピクトグラムを提示。

緊急の場合は、日本語で「日本語がわかる方」と外国人旅行者へ呼びかけ、コミュニケーションの協力をお願いします。

津波からは迅速に避難

震源が陸地に近いと大津波警報、津波警報・注意報が津波の襲来に間に合わないことがあります。「強い揺れ」や「弱くても長い揺れ」を感じたときは、すぐに避難誘導を始めましょう。



- 停電に備えて電池式ラジオ等の情報源も確保しましょう。
- 大津波警報、津波警報・注意報が解除されるまでは、避難を続けましょう。



風水害

発生時の初動対応

風水害が起きた時、宿泊施設を例として災害発生時の初動対応について掲載しています。

風水害時の事前準備

風水害は突発的な自然現象ではないため、ある程度予測が可能となります。

テレビやラジオなどを通じて、事前の情報収集に努めてください。

①情報収集

- 宿泊施設が立地している場所が、土砂災害発生の恐れがあるかどうか、市町村などへ問い合わせて知っておくことが重要です。

②防災マップの作成

- 避難誘導を円滑に行うために、避難場所や経路を記した防災マップ等を作成し、従業員に周知するとともに、すぐに出せる場所などに保管しましょう。



③市町村へ相談

- 強い台風が近くを通過することが予想されるときや、土砂災害警戒情報や記録的短期大雨情報が発表されたときには、市町村へ相談したり、あるいは自主的に臨時休業等の判断も必要となるでしょう。

発生が予測された時

警報・注意報が発表された場合、外国人旅行者に対し、随時、最新の情報を提供し、注意を呼びかけましょう。また、高齢者等避難、避難指示が発令された場合には、外国人旅行者を地域の避難場所等へ、避難誘導してください。

①呼びかける

- 土砂崩れが発生するおそれがある場合には、**「山やがけには近づかない」**
- 波浪・高潮が発生するおそれがある場合には、**「海岸・河川に近づかない」**
- 大雨などによる浸水被害が発生するおそれがある場合には、**「地下などの低い場所や河川近くの低い土地に近づかない」**



②状況に応じて避難誘導

- 自治体、メディアから発表される情報に注意し、最新情報の収集に努めましょう。
▶ 災害時の関連データベース P11 ～参照
- 警報が発表されたときには、自治体等の指示に従い、避難場所等の安全と思われる場所へ、直ちに避難を始めることが重要です。

- 警報や注意報が発表され、風水害が予想されている状況にもかかわらず出かけようとする人がいる場合
 - ・ 道路が冠水して歩けなくなる恐れ
 - ・ ため池の決壊や、土砂災害が起こる可能性
 - ・ 交通機関が不通となって目的地に行けない可能性
 - ・ ホテル等に帰ってこれなくなる可能性
 などを伝えます。

火災など

発生時の初動対応

火災などが起きた時、宿泊施設を例として災害発生時の初動対応について掲載しています。

火災発生時の対応

火災が発生した場合に備え、事前にいくつか安全な場所を確認するとともに誘導経路についても準備しておく必要があります。

①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。

②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、速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。

③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。また、タオルやハンカチなどで口と鼻をおおい、できるだけ姿勢を低くし、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。



感染症の対応

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。

①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。



②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手し、利用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、施設内の利用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。

災害発生後、ひと段落した時

①外国人旅行者の安否確認

- 施設のフロアやゾーン毎に割り振られた従業員は、まず外国人旅行者を含めたお客様全員の安否確認を行います。
- その際、外国人特有の質問を受ける可能性がありますので、対応文例集を用意しておいたり、協力者を得てできる限り落ち着いて対応します。

②ロビーフロアに集まってきた利用者の対応

施設利用者の多くは、災害発生後は、部屋に居ることの不安からロビー等が集まって来ます。特に外国人旅行者の場合、円滑に情報を得ることが難しいため不安が大きく、部屋に戻って待機してもらうのは困難です。ロビー等が集まった利用者については、屋内の安全な場所に誘導しましょう。

③傷病者の取り扱い

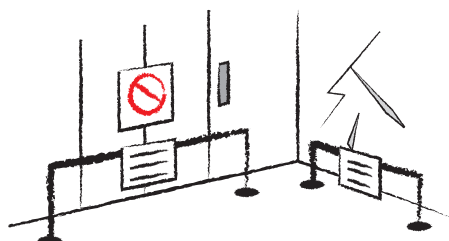
外国人旅行者の傷病者が発生した場合は、応急処置を行います。

また、治療が必要な場合は、近隣に医療救護所等が開設されているかを確認し、随行・搬送しましょう。

外国語ができる日本人や日本語の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。

④建物の安全確認とピクトグラム等の貼り出し

- 建物の安全を確認し、ピクトグラム等を使って、破損箇所に立ち入り禁止の表示をしたり、エレベーターやエスカレーターに使用禁止の表示をしたりしましょう。
- その他、あらかじめ決めておいた場所に掲示板を設置し、必要に応じて用意したリスト等を多言語で大きく書いて貼り出しましょう。



⑤外国人旅行者への情報提供

- 交通情報や帰国の相談等に関する問い合わせが多くなるため、あらかじめ情報収集・提供の手順を定めておくといいでしょう。
- 外国人旅行者との多言語コミュニケーションを図る際には、本マニュアルの参考資料にあるコミュニケーションツールをぜひご活用ください。

<参考>

和歌山県は、大規模災害(震度6弱以上の地震、大津波警報の発表等)の発生時には、「和歌山県災害時多言語支援センター」を設置し、多言語による相談対応に加えて、外国人にとって必要な情報を多言語で提供するなど、外国人に寄り添い、総合的、広域的な支援を行います。 ▶災害時の関連データベース/P.13



▼さらにできること

- 近隣来訪者や通行者等など施設利用者以外の外国人旅行者も、受け入れ可能な場合は積極的に保護しましょう。



- 外国人旅行者の帰国支援をするために、ウェブサイトなどによる公共交通の情報収集も大切です。

帰国のサポートを大切に

外国人旅行者の帰国支援

●交通機関の情報

災害が発生した場合、多くの外国人旅行者は帰国を求めるまたは被災している場所からの移動を求めるため、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。

●ウェブサイトによる公共交通の情報収集

さまざまな公共交通機関の運行(運航)状況を調べることができます。悪天候時などの路線バス・離島航路の運行(運航)状況も確認できます。JNTOのグローバルサイトやSNSで訪日外国人が自ら情報を取得することができます。

主な交通機関

JR 西日本

<https://www.westjr.co.jp>

南海電鉄

<https://www.nankai.co.jp>

和歌山電鐵

<https://wakayama-dentetsu.co.jp>

南海フェリー

<https://nankai-ferry.co.jp>

関西国際空港

<https://www.kansai-airport.or.jp>

南紀白浜空港

<http://shirahama-airport.jp>

全日空 (ANA)

<https://www.ana.co.jp>

日本航空 (JAL)

<https://www.jal.co.jp/jp/ja/>

西日本高速道路株式会社

<https://www.w-nexco.co.jp>

災害から復興するために

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よりも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、こういっ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、個別施設のサイト、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きましょう。

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。



災害時の関連データベース

通信手段が途絶えた場合に備えて、あらかじめ、近隣の避難所や医療機関の情報など、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。

災害時情報発信源

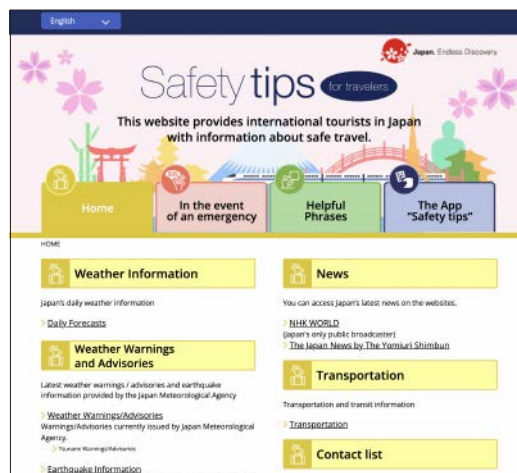
■災害時情報提供アプリ「Safety tips」

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

訪日外国人旅行者に向けた安全な旅行に関する情報を提供するサイトです。



Safety tips
ウェブサイト
(英語)



■防災わかやま

https://bousai-wakayama.jp/dis_portal/

和歌山県の防災情報総合ページです。

X (旧 Twitter) : <https://twitter.com/bousaiwakayama>



防災わかやま
ウェブサイト



防災わかやま
X (旧 Twitter)

■「和歌山県防災ナビ」アプリ

和歌山県防災ナビアプリは、災害時や災害のおそれがあるときに的確な避難を促進するために開発された防災ポータルアプリです。

アプリは無料で利用できます。



「和歌山県防災ナビ」
アプリ
ダウンロード
ページ

■和歌山県外国人サポートメール

災害発生時の支援、防災や健康安全等に関する情報を多言語に翻訳のうえ、外国人サポートメール登録者あて電子メールにより配信します。

翻訳言語：やさしい日本語、英語、中国語、フィリピン語、ベトナム語

<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/022300/d00208701.html>

https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/022300/d00208701_d/fil/wakayamaken.pdf



和歌山県
外国人
サポートメール
について



登録解説
PDF

■和歌山県国際交流センター

<https://wak-kokusai.jp/>

和歌山に住んでいる外国人が学習できる「日本語教室」や生活で困ったことがあれば相談できる「外国人相談窓口」などがあり、外国人をサポートをしています。



国際交流センター
ウェブサイト

■内閣府防災情報のページ

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



内閣府防災情報
ウェブサイト

■総務省消防庁災害情報のページ

<http://www.fdma.go.jp/>



総務省消防庁災害情報
ウェブサイト

■防災気象情報サービス

<http://www.jma.go.jp/jma/menu/menuflash.html>



防災気象情報サービス

■NHKワールド (NHK WORLD)

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



NHKワールド

■NHK和歌山放送局

<https://www.nhk.or.jp/wakayama/>



NHK和歌山放送局

医療機関

2024年3月8日時点

和歌山市	和歌山県立医科大学附属医院	073-447-2300
和歌山市	こじまデンタルクリニック	073-433-7775
海南市	さくらクリニック	073-484-5001
田辺市	田辺市本宮さくら診療所	0735-42-8101
田辺市	独立行政法人国立病院機構 南和歌山医療センター	0739-26-7050
新宮市	新宮市立医療センター	0735-31-3333
かつらぎ町	医療法人歯優会 中島歯科医院	0736-22-0248
高野町	高野町立高野山総合診療所	0736-56-2911
白浜町	公益財団法人白浜医療福祉財団白浜はまゆう病院	0739-43-6200



■わかやま医療情報ネット

<http://www.wakayama.qq-net.jp/qq30/WP0101/RP010101BL>



わかやま
医療情報
ネット

■外国人患者への医療提供について

<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/050100/d00203039.html>



外国人患者へ
の医療提供に
ついて

安否確認

■災害用伝言ダイヤル171 (音声)

被災地の方などの電話番号および携帯電話等の番号をキーとして、
安否等の情報を音声情報として蓄積し、録音・再生できるボイスメールです。

<https://group.ntt.jp/disaster/service/171.html>



災害用伝言ダイヤル 171 (音声)

■災害用伝言板171 (文字)

インターネットを利用して被災地の方の安否確認を行う伝言板です。

<https://www.ntt-west.co.jp/dengon/web171/>



災害用伝言板 171 (文字)

外国語対応

■クレア 多言語情報等共通ツール

災害時に避難所や外国人が集まる施設などでご活用いただけるツールを公開しています。

https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/ercard_foodpict.html



クレア
多言語情報等
共通ツール

■クレア 災害時の多言語支援

災害時対応を考え、多言語支援体制の構築に活かす「災害時の多言語支援のための手引き」や、多言語による文字情報の提供が可能な「多言語表示シート作成ツール」の提供など、災害時外国人支援のための情報を発信しています。

<https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>



クレア
災害時の
多言語支援



■多言語音声翻訳アプリ「ボイストラ」

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。翻訳できる言語は 31 言語で、ダウンロード、ご利用もすべて無料です。

<https://voicetra.nict.go.jp/index.html>



多言語音声翻訳アプリ
「ボイストラ」



■和歌山県災害時多言語支援センター

大規模災害発生時に、必要な情報を多言語（やさしい日本語、英語、中国語、フィリピン語、ベトナム語の 5 言語を基本）により提供し、総合的・広域的な支援を行うことを目的として、発災後 12 時間以内に災害時多言語支援センターを設置します。

和歌山県災害時多言語支援センター設置時の連絡先 TEL073-435-5240

周辺避難場所の確認

<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/011400/hinannsaki.html>

和歌山県内各地域の避難場所などを確認することができます。

事前に周辺の避難場所を調べて、避難場所を把握しましょう。

(P11「防災わかやま」：避難所開設状況を表示

P11「和歌山県防災ナビ」アプリ：避難場所までの最短ルートを地図上に表示)



避難場所・
避難所について

領事館等連絡先

■駐日外国公館リスト

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



駐日外国公館リスト

ピクトグラム

安全



消火器
Fire extinguisher



非常電話
Emergency telephone



非常ボタン
Emergency call button



非常口
Emergency exit



広域避難場所
Safety evacuation area



避難所(建物)
Safety evacuation shelter



津波避難場所
Tsunami evacuation area



津波避難ビル
Tsunami evacuation building



列車の非常停止
ボタン
Emergency trainstop button

注意



津波注意
(津波危険地帯)
Warning: Tsunami hazard zone



土石流注意
Warning: debris flow



崖崩れ・地滑り注意
Warning: steep slope failure, landslide



一般注意
General caution



障害物注意
Caution, obstacles



上り段差注意
Caution, uneven access/up



下り段差注意
Caution, uneven access/down



滑面注意
Caution, slippery surface



転落注意
Caution, drop



天井に注意
Caution, overhead



感電注意
Caution, electricity



ホームドア：ドアに手を挟まないように注意
Caution, closing doors

以下のホームページからダウンロード可能。

■国土交通省

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

国土交通省



■公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

https://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top2021.html

交通エコロジー・モビリティ財団



災害発生直後

地震・津波

- ・大きな地震が発生しました。
・ A major earthquake has occurred.
- ・ テレビや家具からなるべく離れてください。
・ Move as far away from the TV and furniture as possible.
- ・ テーブルの下に入って身体を守ってください。
・ Protect yourself by getting under a table.
- ・ 慌てて外に飛び出さないでください。
・ Do not rush outside.
- ・ ドアは開けたままにしてください。
・ Leave the door open.
- ・ 津波がくるので、急いで近くの高いところまで避難します。
・ A tsunami is coming, so we're going to quickly evacuate to a high ground place nearby.
- ・ 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。
・ We will be evacuating this building, so get your valuables and gather at the front desk.

豪雨・土砂災害

- ・ 大雨警報が出ました / 出ています。
・ A heavy rain warning has been issued/is in effect.
- ・ 警報が鳴っていますが、大丈夫です。
・ The alarm is ringing, but everything is okay.
- ・ 建物の中が最も安全です。そのまま待機してください。
・ The safest place to be is inside the building. Stay here for now.

外国人対応

- ・ 皆様が滞在されている施設は安全です。
・ The facility where everyone is staying is safe.
- ・ 従業員の指示には必ず従ってください。
・ Always follow the instructions of the staff.
- ・ 英語、中国語、韓国語のお手伝いをしていただける方はいませんか。
・ Is there anyone who can help out with English, Chinese, or Korean interpretation?
- ・ ケガをしたり、具合が悪くなった人は従業員に申し出てください。
・ If you are injured or feel unwell, notify a staff member.
- ・ 必要な情報、わからないこと、不安なことは従業員にたずねてください。
・ Ask the staff for any information you need, anything you're not sure of, or any concerns you may have.
- ・ 飲料水と食事は確保しています。
・ Drinking water and meals are provided.
- ・ 電気が止まっているので照明やエアコンは使えません。
・ The electricity is out, so the lights and air conditioning are not working.
- ・ 断水しているのでトイレの水が流れません。
・ The water is cut off so the toilets will not flush.
- ・ 断水しているので風呂、シャワーは使えません。
・ The water is cut off, so baths and showers are not available.
- ・ 現在、地震（台風）のため、Wi-Fi は使えません。
・ Wi-Fi is currently unavailable due to the earthquake (typhoon).
- ・ 現在、災害が発生しているため、外出は自粛してください。
・ Due to the current disaster situation, avoid going outside.
- ・ 電気は復旧しましたが水道の復旧には時間がかかります。
・ Electricity has been restored, but it will take time to restore the water.

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 年 月 日)

防災関連施設名	住所・電話番号	施設までの距離
避難場所 1	☐ 地震 ☐ 津波 ☐ 風水害 ☐ その他	
避難場所 2	☐ 地震 ☐ 津波 ☐ 風水害 ☐ その他	
避難場所 3	☐ 地震 ☐ 津波 ☐ 風水害 ☐ その他	
市役所		
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		

归国支援



英語 English

このシートを利用してください。
私は英語が話せないので、

Since I cannot speak English, I will use this sheet to communicate.



こちらを指さしてください。
Please point to the question you would like to ask.



はい Yes
いい No

水 Water

食料 Food

毛布 Blanket

列車 Train

バス Bus

飛行機 Airplane

日 Date

時間 Hour

分 Minutes

a.m.

p.m.

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

大使館 Embassy

家族 Family

友達 Companion

トイレ Toilet

Wi-Fi

スマートフォン Smartphone

大雨 Heavy rain

台風 Typhoon

停電 Blackout

地震 Earthquake

津波 Tsunami

火災 Fire

観光客用 For tourists

何が起きましたか？
What happened?

ここは安全ですか？
Is it safe here?

どうしたらいいですか？
What should I do?

具合が悪いです。 / 怪我をしました。
I am hurt/I am not feeling well.

どうしたらいいですか？
I want to return to my country.

何をしたらいいですか？
What should I do?

何か確認する方法はありますか？
Is there any way to check the status of _____?

連絡先を教えてください。
I would like to contact _____.

何が欲しいですか？
I would like a/an/some _____.

何かの状況を確認したいですか？
Is/Are the _____ operating/running?

いつに復旧しますか？
When will the _____ be restored?

従業員用 For staff

以下の指示に従ってください。
Follow the instructions of the staff.

落ち着いてください。
Try to remain calm.

ここは安全です。待ってください。
It is safe here. Stay here for now.

安全な場所に避難してください。
We're going to evacuate to a safe place.

私にしてください。
Please follow me.

病院に連絡してください。
We will contact a hospital.

水と食料は確保されています。
We have drinking water and food.

何かの状況を確認してください。
If you have any questions, use this contact information.

お待ちください。すぐにお知らせします。
We will look into it. Give us some time.

現在、使用できません。
Currently, (the) _____ is not available.

警告です。
It's a/an _____ warning.

再開の時間を教えてください。
It will take some time for the _____ to resume operations.

復旧はいつに予定されています。
It is expected to be restored at _____.

出管業務 工作人员用

いかにしけいけんをこぞ

请问您哪里受伤了？



いかにしけいけんをこぞ。いかにしけいけんをこぞ。

我们会联系医院。请稍候。



いかにしけいけんをこぞ。

我们会在这里为您提供急救措施。



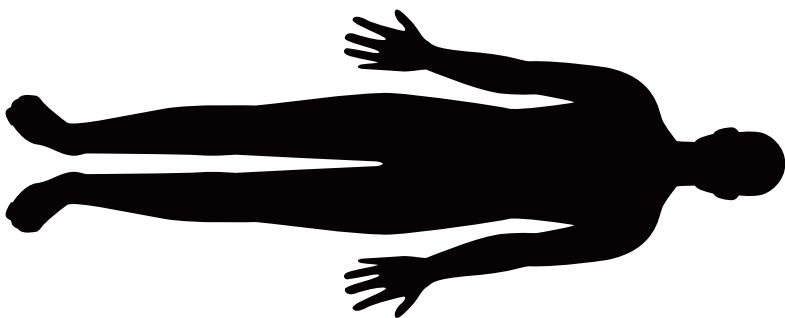
いかにしけいけんをこぞ。

请给我介绍一家能听懂我的语言的医院。

いかにしけいけんをこぞ。

いかにしけいけんをこぞ。
いかにしけいけんをこぞ。
いかにしけいけんをこぞ。

请指出您身体不适的部位。



出管業務 工作人员用

緊急国割 回国援助

いかにしけいけんをこぞ。いかにしけいけんをこぞ。

在您回国或转移之前，我们会确保您的安全。

いかにしけいけんをこぞ。いかにしけいけんをこぞ。

由于我们不了解路况，因此请听从司机指示。

いかにしけいけんをこぞ。

我们会使用○○。

いかにしけいけんをこぞ。



車のレンタル



車のレンタル



他の



いかにしけいけんをこぞ。

我们将要去○○。

いかにしけいけんをこぞ。



電車線



駅



避難所



他の



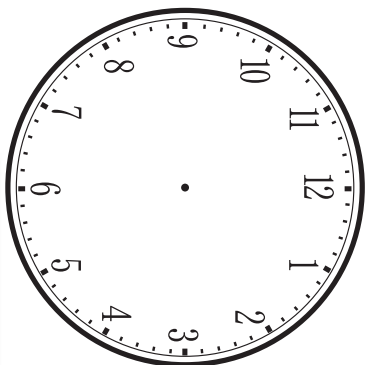
出管業務 工作人员用

24時間国割

关于时间

a.m.

p.m.



いかにしけいけんをこぞ。いかにしけいけんをこぞ。

○時我们会从这里出发。

いかにしけいけんをこぞ。いかにしけいけんをこぞ。

请在这里待到○○之前。

出管業務 游客用

いかにしけいけんをこぞ。いかにしけいけんをこぞ。

需要多长时间？



(左半部) 留国中 中国人

。もまへ理てい用休をとーんのこと
このいかなが望が望英れれ

我不会说英语，请让我用这张图表来交流。



。いさひつていさぎに問答をも宗察

请用手指指出您的问题。



はい Yes
いい No

水

食物

毛巾

車版

スバ

飛行機

日

時刻

分

a.m.

p.m.

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

大使館

家人

朋友

卫生间

Wi-Fi

スマートフォン
智能手机

大雨

台風

電力

地震

海嘯

火災

留客米糧 / 留客恩 游客用

。いさひつていさぎに問答をも宗察
发生什么事了？

。いさひつていさぎに問答をも宗察
这里安全吗？

。いさひつていさぎに問答をも宗察
我应该怎么做？

。いさひつていさぎに問答をも宗察
我受伤了 / 我身体不舒服

。いさひつていさぎに問答をも宗察
我想回国，我应该怎么做？

。いさひつていさぎに問答をも宗察
有什么方法可以调查到__的情况吗？

。いさひつていさぎに問答をも宗察
我想联系__。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
我想要__。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
__ 还有班次吗？

。いさひつていさぎに問答をも宗察
__ 什么时候能恢复？

留客米糧 工作人员用

。いさひつていさぎに問答をも宗察
请听从工作人员的指示。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
请保持冷静。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
这里很安全。请在这里等待。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
我们会到安全的地方避难。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
请跟我来。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
我们会联系医院。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
我们有饮用水和食物。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
这里有咨询和联系方式。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
我们会为您调查。请稍候。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
__ 现在无法使用__。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
__ 现在是__ 警报。

。いさひつていさぎに問答をも宗察
__ 恢复班次还需要时间。

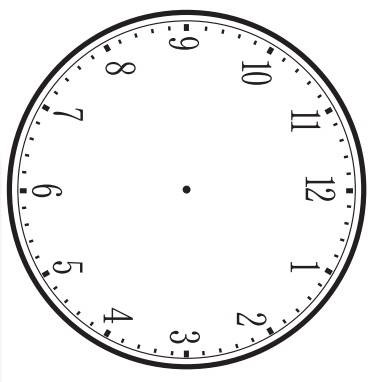
。いさひつていさぎに問答をも宗察
预计在__ 点恢复。

このページは、指差し会話集の一部です。



どれくらい時間がかかりますか？
시간이 얼마나 걸리나요?

宿泊客用
숙박객용



〇〇시까지 여기에 계세요
〇〇까지 여기에 계세요

〇〇まで、ここにいます
〇〇에 여기 있습니다

〇〇時に出発します
〇〇시에 출발합니다

時間について
시간에 대해

従業員用
직원용

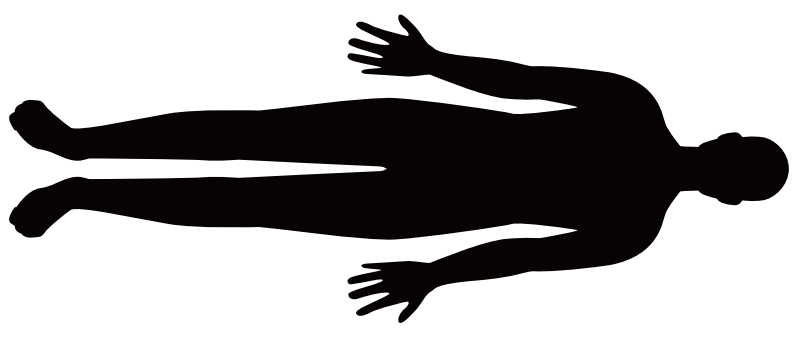
その他 기타	避難所 피난소	空港 공항	駅 역	空港 공항
大使館の車 대사관의 차	ホテルの車 호텔의 차	タクシー 택시	その他 기타	その他 기타

道路事情が分らないので、ドライバードライバーに従ってください。
도로상황을 알 수 없으니, 운전자의 지시에 따라 주십시오

저희가 귀국이나 이동까지 여러분의 안전을 책임집니다
 私たちは帰国や移動まで皆様の安全を守ります。

帰国支援
귀국지원

従業員用
직원용



この場所が、悪い箇所を示してください。
이곳이
具合の悪い箇所を
示してください。

この場所が、この病院を紹介してください。
이곳이
どこか言葉がわかる病院を
紹介してください。

ここに救急車を呼ぶ ここで応急処置をします。	ここに救急車を呼ぶ ここで応急処置をします。	ここに救急車を呼ぶ ここで応急処置をします。
ここに救急車を呼ぶ ここで応急処置をします。	ここに救急車を呼ぶ ここで応急処置をします。	ここに救急車を呼ぶ ここで応急処置をします。
ここに救急車を呼ぶ ここで応急処置をします。	ここに救急車を呼ぶ ここで応急処置をします。	ここに救急車を呼ぶ ここで応急処置をします。

従業員用
직원용

저 응용어를 이용하실 때 이 사이트를 이용해 주시기 바랍니다
 私は英語が話せないで、このシートを利用して話します。

 **正しい質問に指をさす。**
 正しい質問に指をさす。

○

はい

Yes

×

いいえ

No

水

水

食料

食料

毛布

毛布

列車

列車

バス

バス

飛行機

飛行機

日 時間 分

a.m. p.m. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

大使館 家族 友達

ライト Wi-Fi スマートフォン

大雨 台風 停電

地震 津波 火災

何が起きましたか？

ここは安全ですか？

どうですか？

怪我はありますか？

どうですか？

— の状況を調べる方法はありませんか？

— に連絡したいのですが

— が必要です

— はありますか？

— ですか？

從業員の指示に従ってください

落ち着いてください

ここは安全です。お待ちください。

安全な場所を避けてください。

私に教えてください

病院に連絡してください

飲水と食料は確認してください

間違った連絡先は、正しい連絡先を教えてください

はい。お願いします。

現在、使用できません

— が必要です

— の再出発の時間です。

— 時に復旧予定です。