

旅行者の安全確保のための  
災害時初動対応マニュアル

高 山 市

観 光 課 0577-35-3145

海外戦略課 0577-35-3346

## 目次

<b>I 旅行者に関する基礎知識</b>	…	3
1. 旅行者への初動対応に際する留意点	…	3
2. 旅行者の災害に対する知識および特有な反応	…	3
<b>II 初動対応</b>	…	5
1. 基本的な初動対応内容	…	5
2. 災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」 及びスマートフォン用アプリ「Safety tips」の活用について	…	10
<b>III 平常時からの準備</b>	…	14
<b>IV 情報提供</b>	…	16
1. 災害発生時に旅行者が求める情報コンテンツ	…	16
2. 情報提供方法	…	17
3. 情報ソース	…	18
<b>V 参考資料</b>	…	20
1. ピクトグラム	…	20
2. 災害発生時対応文例集	…	27
3. 問い合わせメモ、巡回レポート	…	42

## I 旅行者に関する基礎知識

### 1. 旅行者への初動対応に際する留意点

高山市を訪れる旅行者は、様々な国や地域からの旅行者で構成されており、災害の経験や知識についてばらつきがあります。

なかでも、外国人旅行者のほとんどは日本語が理解出来ない、また話すことが出来ないため、日本語での最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難なケースが多い状況です。その他に、来訪する外国人旅行者は、土地勘がなく説明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。

また、旅行者は、パソコンや携帯電話、スマートフォン、タブレット端末といった情報ツールを活用して日本や高山市に関する情報を様々な情報サイトを通じて入手している場合があります。そのため、当市を訪れる旅行者に情報を提供する際は、そのような認識を持った上で、出来るだけ正確な情報を提供することが求められています。

このように見知らぬ土地で災害に遭った旅行者は非常に心細い思いをすることになるため、共助の精神に基づいて、高山市民の皆様と協力しながら、おもてなしの気持ちを持って接することに加え、速やかな初動対応や正確な情報提供に注力して対応することが望まれています。

### 2. 外国人旅行者の災害に対する知識および特有な反応

外国人旅行者は、災害の経験や知識についてばらつきがあり、日本で発生しやすい地震・津波や台風といった風水害が一般的でないことがあります。そのため、日本で発生する災害に対する基本的知識や避難行動について通常日本人が持つ知識を有していないことに留意することが求められています。特に、地震についての知識・反応については以下の特徴があります。

#### 【知識】

- ・ 地震を経験したことがない外国人旅行者は、地震が発生したことを理解できない可能性がある。
- ・ 震度とマグニチュードに関する知識が無いため、地震の揺れの大きさや規模を理解できない。
- ・ 地震が発生した後、観光・宿泊施設において停電や断水が発生することが予測できない。

### 【特有の反応】

- ・ 地震の規模が把握できないため、過剰な反応を示す傾向がある。そのため、建物の安全性（建物の耐震に関する情報）について説明を求めることが多い。
- ・ 地震の揺れに対する恐怖でパニックを起こし、一人でいられなくなる場合がある。
- ・ 地震が発生した後も通常通りエレベーターを使おうとする人がいる。
- ・ 被災地からの移動や帰国を求めて交通情報についての質問が多く寄せられる。

上記のとおり、外国人旅行者は災害に対する知識において日本人とは大きな隔りがあるため、一人ひとりの不安を取り除くよう接することが重要です。そのためには全体として迅速な対応を図りつつも、各人の問い合わせに丁寧に応じることや、不安が解消されるまで寄り添って継続的なコミュニケーションを図るなど、きめ細やかな対応が求められています。

## Ⅱ 初動対応

### 1. 基本的な初動対応内容

災害時に、公共、観光、宿泊施設等の管理者が取るべき旅行者への初動対応は、地震、風水害、火山噴火、その他の災害ごとに、以下のとおりです。なお、施設が立地している地域の特性、施設規模に応じて初動対応に違いが生じることに留意する必要があります。

#### (1) 地震

##### ①身の安全の確保を呼びかける

周囲にいる旅行者に対し、「慌てず、まず身の安全を確保する」ように呼びかけ、頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難するよう促す。

##### 【対応文例】

日本語	英語
まわりの人に声をかけながら、あわてず、まず身の安全を！！	Call the attention of those around you, Remain calm, and secure your personal safety!
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。	Protect your head and escape, paying attention to tumbling furniture or falling objects.
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。	Protect your head and shelter under a table.

##### ②落ち着いた行動を呼びかける

旅行者に落ち着いて行動するよう呼びかける。

建物内にいる場合は、その施設内の安全な場所に留まるよう呼びかける。施設によっては「エレベーターやエスカレーターを使用しない」よう呼びかける。

なお、大規模な施設においては、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、災害発生直後にパニックにならないよう「落ち着く」ように呼びかけることが特に重要である。

##### 【対応文例】

日本語	英語
あわてて外に飛び出さないでください。	Don't rush outside.
避難の際には、エレベーターは、絶対に使用しないでください。	Do not use the elevator to evacuate.

### ③状況を説明する

旅行者に「地震が発生した」こと、「現在、地震などに関する情報を収集しており、状況が分かり次第、情報提供を行う」ことを呼びかけ、「今、何が起きているか」ということを説明する。

建物の被害状況の調査および従業員等の安否確認を実施し、施設・設備の被害状況について情報提供する。

#### 【対応文例】

日本語	英語
大きな地震が発生しました。	A major earthquake has just occurred.

### ④避難誘導する

建物の耐震性が確保されている場合には、旅行者に、今後余震等が発生しても「建物の倒壊や崩壊のおそれはない」ことを説明し、「建物が安全である」ことを呼びかける。旅行者を建物内の安全な場所（あらかじめ決めておいた一次避難場所など）に誘導する。宿泊施設において客室内に留まれる場合には、各室内で滞留していただくよう呼びかける。

建物内の設備・展示物の落下などが想定される場合には、旅行者を建物の外へ避難誘導する。その後、建物の被害状況・安全性を確認し、建物内に再誘導、もしくは、安全な施設（高山市役所、避難所、応援協定を締結している宿泊施設等）に旅行者を誘導する。

建物の耐震性が確保されていない場合には、建物の外へ旅行者を避難誘導し、安全な施設（高山市役所等）に旅行者を誘導する。

なお、災害の規模等により、高山市役所本庁舎にて外国人旅行者に対して、外国語にて情報を提供することとしているため、高山市役所本庁舎へ誘導する。この場合、高山市は、宿泊施設、防災無線、広報車、メール、駅前案内所等を通じて関係施設や外国人旅行者に周知する。

また、土砂崩れが発生するおそれがある場合には、旅行者に「山やがけには近づかない」よう呼びかけ、安全な場所に避難誘導する。

#### 【対応文例】

日本語	英語
安全なので、ここにいてください。	This is a safe area. Please stay here.
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。	Behave calmly and follow the instructions of the emergency broadcast or staff members.
ドアや窓を開けて避難路を確保してください。	Open the door or window to ensure an escape route.

⑤安否確認を行う

避難場所もしくは客室に滞留している旅行者の安否確認を行う。

ケガをしている旅行者がいた場合には、「医療救護所（災害時に多数の傷病者が発生した場合、避難所などに医療関係者が集合し、患者の応急処置をする場所）」が開設されているかを確認し、近くの医療救護所へ案内、搬送する。（徒歩、社用車、救急車等による搬送）

また、旅行会社が企画した包括旅行の場合は、旅行会社にて安否確認や帰国後の手配等を行うことが多いため、旅行会社へ旅行者の状況を連絡する。

【対応文例】

日本語	英語
ケガはありませんか？	Are you injured?

⑥外国人旅行者からの問い合わせ対応・情報提供を行う

周囲や施設の状況に関する外国人旅行者からの問い合わせに対応し情報提供を行う。情報収集に際しては、高山市、報道機関等が発表する情報に注意するとともに、高山市観光課並びに海外戦略課に問い合わせるなど、最新情報の収集に努める。

外国人旅行者からは、特に交通情報に関する問い合わせが多いことに留意が必要である。

また、旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ（例添付）」を事前に作成し、自然災害発生時に活用することで、確実な対応を行うことが望まれる。

【対応文例】

日本語	英語
(英語・中国語・韓国語)の相談窓口の電話番号か場所を教えてください。	Please give me a phone number location of a place where I can get information in (English/Chinese/Korean).
(英語・中国語・韓国語)のテレビかラジオは放送していますか？	Are there any (English/Chinese/Korean) television or radio broadcasts?
(英語・中国語・韓国語)を話せる人はいますか？	Is there anyone who can speak (English/Chinese/Korean)?
〇〇〇〇への行き方を教えてください。	Please tell me the way to 〇〇〇〇.
どうしたら〇〇〇〇空港に行けますか。	How can I get to 〇〇〇〇 Airport?
(電車・バス・空港)はいつ復旧しますか。	When will the (train/bus/airport) be back in service?

## (2) 風水害

### ①発生が予測された時

風水害に関する警報・注意報が発表された場合、旅行者に対し、随時、最新の情報を提供し、注意を呼びかける。

- ・ 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」
- ・ 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、「河川や地下などの低い場所には近づかない」

旅行者が特に必要とする交通機関の情報を、影響が収まるまで継続的に提供する。また、旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ（例添付）」を事前に作成し、自然災害発生時に活用することで、確実な対応を行う。

#### 【対応文例】

日本語	英語
浸水、土砂災害の発生するような場所には絶対に近づかないようにしましょう。	Do not approach places where the riverbed is high, or where a flood or landslide may occur.

### ②影響を受けている時

高山市、報道機関等が発表する情報に注意し、最新情報の収集に努める。避難勧告・避難指示が発表された場合には、旅行者を近くの避難場所（高山市役所、避難所、応援協定を締結している宿泊施設等）へ避難誘導する。

なお、災害の規模等により、高山市役所本庁舎にて外国人旅行者に対して、外国語にて情報を提供することとしているため、高山市役所本庁舎へ誘導する。この場合、高山市は、宿泊施設、防災無線、広報車、メール、駅前案内所等を通じて関係施設や外国人旅行者に周知する。

### ③影響がひと段落した時

旅行者に対し、被害状況を説明し、適宜、交通情報などの最新情報を提供する。

### (3) 火山噴火

#### ①発生が予測された時

噴火警報・噴火予報が発表された場合、旅行者に対し、随時、最新の火山情報を提供し、注意を呼びかける。

火山付近では、「火山に近づかない」よう呼びかける。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着ける」ように、注意を呼びかける。

また、旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ（例添付）」を事前に作成し、自然災害発生時に活用することで、確実な対応を行う。

#### 【対応文例】

日本語	英語
危険な地域に立ち入らないください。	Refrain from entering the danger zone.
気象庁が発表する噴火予報および噴火警報に注意しましょう。	Pay attention to volcanic warnings/forecasts issued by JMA (Japan Meteorological Agency).
噴火警報は、予想される噴火による災害について、警戒を呼びかけます。	Volcanic Warnings are issued in relation to expected volcanic disasters.

#### ②影響を受けている時

高山市、報道機関等が発表する情報に注意し、最新情報の収集に努める。

避難勧告・避難指示が発表された場合には、旅行者を近くの避難場所（高山市役所、避難所、応援協定を締結している宿泊施設等）へ避難誘導する。

なお、災害の規模等により、高山市役所本庁舎にて外国人旅行者に対して、外国語にて情報を提供することとしているため、高山市役所本庁舎へ誘導する。この場合、高山市は、宿泊施設、防災無線、広報車、メール、駅前案内所等を通じて関係施設や外国人旅行者に周知する。

#### ③影響がひと段落した時

旅行者に対し、被害状況を説明し、適宜、交通情報などの最新情報を提供する。

### (4) その他災害（原子力事故・感染症・テロ等）

原子力事故・感染症・テロ等のその他災害については、発生状況により対応が大きく異なるため、政府機関、岐阜県、高山市、報道機関等が発表する最新情報の収集、旅行者への情報提供に努める。政府機関としては、原子力事故では原子力規制庁、感染症では厚生労働省、テロでは警察庁から発表される情

報に特に注意する。

また、旅行者が特に必要とする交通情報などを継続的に提供する。

## 2. 災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」及びスマートフォン用アプリ「Safety tips」の活用について

従来より日本政府観光局（JNTO）の HP 内に設けられている災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」において、災害時、訪日外国人旅行者に必要と思われるコンテンツを掲載している。サイトには、パソコンで閲覧するものとスマートフォンで閲覧するものの2種類がある。

また、平成26年10月に開発・リリースされたスマートフォン用アプリ「Safety tips」により、同アプリをダウンロードしたモバイル端末に緊急地震速報等がプッシュ通知されることとなる。このアプリにはコミュニケーションカード、避難に関するフローチャート、震度説明のコンテンツが含まれている。

これらの活用により、具体的には、地震等に関する警報の取得、災害発生時の情報収集、災害に関する基礎情報の入手、災害時のコミュニケーション手段の入手、現在地からの移動ルートの検索などが行える。

緊急時に外国人旅行者が安全かつ迅速に行動できるよう、これらのサイトやアプリを活用し、外国人旅行者に随時、情報提供を行う。

### パソコン用画面

#### Safety tips for travelers



### スマートフォン用アプリ

#### Safety tips



【パソコン用画面「Safety tips for travelers」の構成】

NO	項目	内容	スマートフォン サイト ※
ホーム			
	Information		○
①	Weather Information	天気予報（気象庁サイトへのリンク）	○
②	News	NHK WORLD へのリンク	○
③	Weather Warnings and Advisories	現在、発表されている警報・注意報（気象庁サイトへのリンク）	○
④	My location from Google Maps	・Google 現在地機能を活用して、近くの観光案内所を提示 ・⑧へのリンク	○
⑤	Contact List	大使館、⑨、⑮へのリンク	—
⑥	Transportation	Transportation へのリンク	○
⑦	Communication cards	⑯へのリンク	○
⑧	Get directions	Google 現在地機能を活用した目的地までのルート検索	○
⑨	News media	主要報道機関へのリンク	○
Transportation			
⑩	Transportation	主要交通機関（鉄道、空港、地下鉄など）のページへのリンク	○
⑪	Airline	航空会社のページへのリンク	○
⑫	Train route finder	鉄道の乗換え検索サイトへのリンク	—
In the event of an emergency			
⑬	Emergencies during daily life	地震発生時の対処フロー	○
⑭	Useful tips to protect yourself from a disaster	災害時の基礎知識（緊急地震速報、避難所などについて）	○
⑮	Useful tools and information to protect yourself from a disaster	災害発生時に有用な情報を得られるサイトの紹介	○
⑯	Communication cards	周辺の日本人に質問する際に使用できるコミュニケーションカード（4ヶ国語）	○
For hospitality staff (Japanese Only)			
⑰	災害時の訪日外国人支援に役立つリンク集	災害発生時、訪日外国人に情報提供する際に有用な情報を得られるサイトの紹介	—
⑱	コミュニケーションカード	周辺の外国人とコミュニケーションを取る際に使用できるコミュニケーションカード（4ヶ国語）	—

## 【スマートフォン用アプリ「Safety tips」の構成】

NO	項目	内容	画面表示名
アプリ起動			
①	初回起動	アプリの初回起動時に表示し、自国・予測地点の設定を促すメッセージを表示	Safety tips
②	アプリ説明	アプリの起動時に表示し、本アプリケーションの概要を説明	Safety tips
プッシュ通知			
③	緊急地震速報通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急地震速報発表時に通知画面を表示（プッシュ通知画面）</li> <li>・View ボタン押下時、④を表示</li> </ul>	Safety tips
④	メッセージ、震度説明（地震）	緊急地震速報発表時に取るべき行動に関するメッセージ、震度説明を表示	Safety tips
⑤	津波警報・注意報通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・津波警報・注意報発表時に通知画面を表示（プッシュ通知画面）</li> <li>・View ボタン押下時、⑥を表示</li> </ul>	Safety tips
⑥	メッセージ（津波）	津波警報・注意報発表時に取るべき行動に関するメッセージを表示	Safety tips
地震情報			
⑦	地震情報一覧	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最大震度3以上または津波警報等が発表されている地震情報を表示（過去10件分）</li> <li>・各項目を押下時、⑧を表示</li> <li>・津波注意報等の発表がある場合、津波アイコンを表示</li> </ul>	Earthquake List
⑧	地震情報詳細（地図、震源地等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・震源地等の詳細情報、現在地と震源地を掲載した地図情報を表示</li> <li>・津波警報等の発表時、津波予報区を表示</li> </ul>	Detailed Earthquake
ローカルコンテンツ			
⑨	フローチャート	Safety tips for travelers に掲載されている避難に関するフローチャートを表示	Evacuation flow chart
⑩	コミュニケーションカード	Safety tips for travelers に掲載されているコミュニケーションカードの内容を表示	Communication Cards
⑪	リンク	以下のサイトへのリンクを表示 <ul style="list-style-type: none"> <li>・Safety tips for travelers スマートフォンサイト（JNTO）</li> <li>・大使館リスト（外務省）</li> <li>・地域国際化協会一覧（自治体国際化協会）</li> <li>・気象庁 HP</li> <li>・JNTO スマートフォンサイト</li> <li>・多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra4U」HP</li> </ul>	Links

⑫	震度説明	気象庁ホームページに掲載されている震度の説明を表示	About seismic intensity scale
各種設定 (Setting)			
⑬	自国設定	自国設定画面を表示	Country Settings
⑭	予測地点設定 (GPS)	GPS 機能を使用した予測地点設定	Location Settings
⑮	予測地点設定 (観光地リスト)	観光地リストによる予測地点設定	Location Settings
⑯	予測地点設定 (都道府県名リスト)	都道府県名の設定画面を表示	Location Settings (Prefecture)
⑰	予測地点設定 (市区町村リスト)	市区町村名の設定画面を表示	Location Settings (City and district)
⑱	予測地点設定 (市区町村リスト)	市区町村名の設定画面 (地域により追加設定が必要な場合)	Location Settings (Word, town and village)
⑲	予測地点の削除	設定した予測地点を削除	Delete predictive area.
その他			
⑳	アプリ情報	本アプリに関する情報を表示	About this app

### Ⅲ 平常時からの準備

災害発生時への備えとして、旅行者に対する対応の準備を実施することで、災害発生時に適切かつ速やかな初動対応が可能となります。以下に具体的な対策について説明します。

- (1) 旅行者対応の組織体制・役割分担の明確化
  - ・旅行者対応のための体制を事前に確立し、役割分担に基づいて指示を待たずして速やかに対応できる体制を整える。
- (2) 旅行者の安否確認手段・方法の確立
  - ・宿泊施設においては、全客室を巡回して滞在客の安否を確認する。また、平時から旅行者の人数・出身の内訳の概要を把握し、災害発生時の安否確認に備える。
- (3) 旅行者向け情報の入手先の確認
  - ・災害発生時に旅行者が求める情報を整理し、速やかに情報収集できるような情報ソース（高山市のホームページ「防災情報」、防災ラジオ等）の特定を行う。
  - ・必要に応じて、旅行者向けの防災関連情報収集リストを準備する。
- (4) 外国人旅行者向け情報提供手段・方法の確立
  - ・情報提供の際に活用する多言語コミュニケーションツールの整備（コミュニケーションカード、ピクトグラム、音声データなど）を行う。
  - ・災害情報ポータルサイト「**Safety tips for travelers**」及びスマートフォン用アプリ「**Safety tips**」を活用するためのシステムの整備（ポータルサイトのリンクの確認、利用可能なパソコンやスマートフォンのリストアップ、アプリのダウンロードなどを行う）
- (5) 地域の避難誘導先の確認
  - ・高山市のハザードマップを参考に、避難場所や避難に関する情報を把握しておく。（高山市役所、避難所、応援協定を締結している宿泊施設等）
- (6) 外国人旅行者向け防災グッズ・非常用備品の準備
  - ・通常の防災グッズに加え、宗教対応品（例：聖書・コーラン）や宗教対応避難食（ハラルフード等）の準備を行う。

(7) 外国人旅行者対応に関する教育・訓練の実施

- ・災害発生時の外国人旅行者に対する対応マニュアル及び多言語コミュニケーションツールを整備し、災害を想定した訓練を通じて、マニュアルの有効性を確認し、適宜改訂を行う。

(8) 災害発生時に活用するメモ・レポートの準備

- ・災害発生時の旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ（例添付）」を準備する。（氏名、国籍、言語、性別、問い合わせ時間、対応内容等を記録）
- ・災害発生後の施設内の巡回状況を記録する「巡回レポート（例添付）」を準備する。（巡回日付、時間、巡回者、巡回メモ、申し送り事項、留意事項等を記録）

## IV 外国人旅行者に対する情報提供

正確な情報提供を通じて適切な避難行動を促すことが可能となります。以下に外国人旅行者への対応として特に求められる情報内容及び提供方法などについて説明します。

### 1. 災害発生時に外国人旅行者が求める情報コンテンツ

災害が発生した際に、外国人旅行者は主に以下の情報についての提供を求めることが予想される。

#### (1) 災害の規模及び被害状況

- ・地震に関しては、マグニチュードや震度といった知識を有さないため、どの程度の地震が発生したのか把握が容易でない。そのため、地震の規模、具体的な被災地域や滞在している施設の被害状況についての情報を求めることが多い。

#### (2) 適切な避難行動

- ・災害、特に地震の経験に偏りがあることから、外国人旅行者は適切な避難行動を理解していないことがある。そのため、地震発生時の適切な避難行動について説明を求められることがある。

#### (3) 避難場所

- ・土地鑑のない外国人旅行者は一人で避難することが困難なため、避難場所への案内を求めることが多い。

#### (4) 交通機関の運行情報

- ・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、又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、フライトの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る。
- ・災害が発生した際、外出していた外国人旅行者からは、宿泊施設へ戻るため、もしくは次の宿泊施設への交通手段について問い合わせることが考えられる。

#### (5) 大使館情報

- ・母国の家族などへ安否を伝えるために、自国の大使館へのコンタクト情報

について問い合わせることが考えられる。

## 2. 情報提供方法

日本語を話さない・理解しない外国人旅行者に対しては、多言語での対応が有効ですが、多言語対応が難しい場合には、ピクトグラム（図記号）や多言語対応文例等を活用しての情報提供が必要となってくる。

ピクトグラムは絵を通じて意味を伝える図形を意味し、言葉が分からなくとも意味が通じるため緊急時には特に便利なツールとなる。

多言語による情報提供については、防災に関する多言語対応文例やインターネット上の翻訳サービスを利用し、事前に多言語でのアナウンスを準備しておくことが有効である。

さらに、スマートフォンアプリ「**Safety tips**」を観光・宿泊施設運営者や市民、在住外国人が自らの端末にダウンロードし、アプリを通じて外国人旅行者に必要な情報を提供することも有効である。

一方で、通信インフラは災害時に機能しない場合もあるため、インターネットに偏りすぎず複数の情報提供ツールを想定しておくことが求められる。

### (1) 多言語コミュニケーションツール

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活用可能なツールは以下のとおり。

- ・ピクトグラム
- ・多言語対応文例
- ・コミュニケーションカード（「**Safety tips for travelers**」等に掲載）
- ・スマートフォン用アプリ「**Safety tips**」
- ・災害時多言語情報作成ツール（自治体国際化協会が作成・提供） など

### (2) SNSなどの活用

外国人旅行者が利用する情報ツールとして、パソコン、携帯電話、スマートフォン、タブレットがある。高山市内のまちなかや飛騨の里で利用できる無料公衆無線 LAN「**Free Wi-Fi Takayama**」、宿泊施設の Wi-Fi 設備を利用して、外国人旅行者によるインターネットを通じた情報収集が活発化することが考えられることから、高山市では次の方法で外国人旅行者への情報提供を行う。

- ・ Facebook 及び微博（ウェイボー）への情報掲載
- ・ 多言語観光ホームページへの情報掲載
- ・ 公衆無線 LAN 利用者（直近 7 日間）へのメール送信

### 3. 情報ソース

観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」には、災害時に利用可能な情報サイト（災害発生時情報、駐日外国公館、空港、公共交通機関などのサイト）の URL が掲載されている。その他、災害発生時に各種情報が提供されるウェブサイトが以下のように複数存在するので、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を整理することが求められる。また、通信手段が途絶した場合に備えて、その他の情報入手ルートについても確認しておく。

#### (1) 災害発生時情報

<高山市>

- ・防災情報のページ

<http://www.city.takayama.lg.jp/>

- ・防災ラジオ
- ・ヒットネットテレビ
- ・安心安全メール

<国関係>

- ・内閣府防災情報のページ

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

- ・気象庁のページ

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

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

<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/index.html>

※「News」のページで「NHK WORLD」の閲覧も可能



#### (2) 防災施設

高山市のハザードマップを参考に、避難場所や避難に関する情報を把握しておく。（高山市役所、避難所、応援協定を締結している宿泊施設等）

#### (3) 医療拠点

大規模災害発生時は、「医療救護所（災害時に多数の傷病者が発生した場合、避難所などに医療関係者が集合し、患者の応急処置をする場所）」が開設されることがあることに留意するとともに、医療救護所へ案内、搬送方法を事前に決めておく。

(4) 駐日外国公館

観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」の「Embassies」ページにて各国の大使館に関する情報が入手可能である。

(5) 空港・公共交通機関

「Safety tips for travelers」の「Transportation」ページにて、各地域の空港・公共交通機関、各国の航空会社、乗り換え案内に関する情報が入手可能である。

なお、上記ページにおいて、交通情報をオンラインで入手できない場合には、全国各地の JNTO 認定外国人案内所（飛騨高山駅前案内所、一般社団法人飛騨高山観光コンベンション協会、高山濃飛バスセンター、ひだホテルプラザ、高山グリーンホテル、アイサイトタカヤマ、奥飛騨温泉郷観光案内所、道の駅飛騨街道なぎさ）に問い合わせるように促している。

(6) 高山市による災害情報の提供

高山市では、災害発生時に市民をはじめ国内外からの観光客向けに下記の方法で災害情報を提供している。

区分	市民向け	旅行者向け	
		日本人	外国人
防災情報のページ	○	○	—
防災ラジオ	○	○	—
ヒットネットテレビ	○	○	—
安心安全メール	○	—	—
防災無線（外国語）	○	○	○
被災地での広報車の巡回（外国語）	○	○	○
観光ホームページ（外国語）	—	○	○
Facebook 及び微博（外国語）	○	○	○
公衆無線 LAN 利用者へのメール(外国語)	○	○	○

## V 参考資料

### 1. ピクトグラム

公共、観光、宿泊施設等などにおいて使用できる案内用図記号の標準となるものは次のとおりです。ピクトグラムのみで使用するだけでなく、後述する対応文例と組み合わせた提示やコミュニケーションカードを作成できます。

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 HP よりダウンロードが可能です。[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto\\_top.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html)

#### (1) 公共・一般施設災害発生時情報

 案内所 Question & answer	 情報コーナー Information	 病院 Hospital
 救護所 First aid	 警察 Police	 お手洗 Toilets
 男子 Men	 女子 Women	 障害のある人が使える設備 Accessible facility
 スロープ Slope	 飲料水 Drinking water	 喫煙所 Smoking area
 喫煙所 Smoking area	 チェックイン/受付 Check-in/Reception	 忘れ物取扱所 Lost and found
 ホテル/宿泊施設 Hotel/Accommodation	 きっぷうりば/精算所 Tickets/Fare adjustment	 手荷物一時預かり所 Baggage storage

 <p>コインロッカー Coin lockers</p>	 <p>休憩所／待合室 Lounge／Waiting room</p>	 <p>ミーティングポイント Meeting point</p>
 <p>銀行・両替 Bank, money exchange</p>	 <p>キャッシュサービス Cash service</p>	 <p>郵便 Post</p>
 <p>電話 Telephone</p>	 <p>ファックス Fax</p>	 <p>カート Cart</p>
 <p>エレベーター Elevator</p>	 <p>エスカレーター Escalator</p>	 <p>階段 Stairs</p>
 <p>乳幼児用設備 Nursery</p>	 <p>クローク Cloakroom</p>	 <p>更衣室 Dressing room</p>
 <p>更衣室（女子） Dressing room (women)</p>	 <p>シャワー Shower</p>	 <p>浴室 Bath</p>
 <p>水飲み場 Water fountain</p>	 <p>くず入れ Trash box</p>	 <p>リサイクル品回収施設 Collection facility for the recycling products</p>

(2) 交通施設

 <p>航空機／空港 Aircraft/Airport</p>	 <p>鉄道／鉄道駅 Railway/Railway station</p>	 <p>船舶／フェリー／港 Ship/ Ferry/ Port</p>
 <p>ヘリコプター／ヘリポート Helicopter/Heliport</p>	 <p>バス／バスのりば Bus/Bus stop</p>	 <p>TAXI タクシー／タクシーのりば Taxi/Taxi stand</p>
 <p>レンタカー Rent a car</p>	 <p>自転車 Bicycle</p>	 <p>ロープウェイ Cable car</p>
 <p>ケーブル鉄道 Cable railway</p>	 <p>駐車場 Parking</p>	 <p>出発 Departures</p>
 <p>到着 Arrivals</p>	 <p>乗り継ぎ Conecting flights</p>	 <p>手荷物受取所 Baggage claim</p>
 <p>税関／荷物検査 Customs/Baggage check</p>	 <p>出国手続／入国手続／検疫／書類審査 Immigration/Quarantine/Inspection</p>	

(3) 商業施設

 <p>レストラン Restaurant</p>	 <p>喫茶・軽食 Coffee shop</p>	 <p>バー Bar</p>
 <p>ガソリンスタンド Gasoline station</p>	 <p>会計 Cashier</p>	 <p>店舗/売店 Shop</p>
 <p>新聞・雑誌 Newspapers, magazines</p>	 <p>薬局 Pharmacy</p>	 <p>理容/美容 Barbar/Beauty salon</p>
 <p>手荷物託配 Baggage delivery service</p>		

(4) 観光・文化・スポーツ施設

 <p>展望地/景勝地 View point</p>	 <p>陸上競技場 Athletic stadium</p>	 <p>サッカー競技場 Football stadium</p>
 <p>野球場 Baseball stadium</p>	 <p>テニスコート Tennis court</p>	 <p>海水浴場/プール Swimming place</p>
 <p>スキー場 Ski ground</p>	 <p>キャンプ場 Camp site</p>	 <p>温泉 Hot spring</p>

 <p>公園 Park</p>	 <p>博物館／美術館 Museum</p>	 <p>歴史的建造物 Historical monument</p>
 <p>応用例 1 variant 1</p>	 <p>応用例 2 variant 2</p>	 <p>自然保護 Nature reserve</p>
 <p>スポーツ活動 Sporting activities</p>	 <p>Tバーリフト T bar lift</p>	 <p>腰掛け式リフト Chairlift</p>

(5) 安全

 <p>消火器 Fire extinguisher</p>	 <p>非常電話 Emergency telephone</p>	 <p>非常ボタン Emergency call button</p>
 <p>非常口 Emergency exit</p>	 <p>広域避難場所 Safety evacuation area</p>	

(6) 禁止

 一般禁止 General prohibition	 禁煙 No smoking	 火気厳禁 No open flame
 進入禁止 No entry	 駐車禁止 No parking	 自転車乗り入れ禁止 No bicycles
 立入禁止 No admittance	 走るな／かけ込み禁止 Do not rush	 さわるな Do not touch
 捨てるな Do not throw rubbish	 飲めない Not drinking water	 携帯電話使用禁止 Do not use mobile phones
 電子機器使用禁止 Do not use electronic devices	 撮影禁止 Do not take photographs	 フラッシュ撮影禁止 Do not take flash photographs
 ベビーカー使用禁止 Do not use prams	 遊泳禁止 No swimming	 キャンプ禁止 No camping
 飲食禁止 Do not eat or drink here	 ペット持ち込み禁止 No uncaged animals	

(7) 注意

 <p>一般注意 General caution</p>	 <p>障害物注意 Caution, obstacles</p>	 <p>滑面注意 Caution, slippery surface</p>
 <p>下り段差注意 Caution, uneven access/ down</p>	 <p>上り段差注意 Caution, uneven access/ up</p>	 <p>感電注意 Caution, electricity ※文字による補助表示が必要です</p>
 <p>天井に注意 Caution, overhead</p>	 <p>転落注意 Caution, drop</p>	

(8) 指示

 <p>一般指示 General mandatory</p>	 <p>静かに Quiet please</p>	 <p>左側にお立ちください Please stand on the left</p>
 <p>応用例 / 右側にお立ちください variant / Please stand on the right</p>	 <p>二列並び Line up in twos</p>	 <p>応用例 1 / 1 列並び variant 1 / Line up single file</p>
 <p>応用例 2 / 三列並び variant 2 / Line up in threes</p>	 <p>応用例 3 / 四列並び variant 3 / Line up in fours</p>	 <p>矢印 Directional arrow</p>

※文字による補助表示が必要です

## 2. 災害発生時対応文例集

### (1) 地震による揺れが発生している時

#### ①身の安全の確保を呼びかける

日：まわりの人に声をかけながら、あわてず、まず身の安全を！！ 英：Call the attention of those around you, Remain calm, and secure your personal safety!
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、器具和家俱 / 请远离电视、器具和家具 韓：텔레비전·가구·일상 생활 용품으로부터 될수 있는 한 떨어져 주십시오.
日：近くの固定されているものにつかまってください。 英：Hold on 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.
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. 韓：넘어지는 가구나 낙하물에 주의하고, 머리를 보호하여 피난해 주십시오. 中(繁)：为防止被翻倒的家具或震落物傷到，避難時請保護好頭部。 中(簡)：为防止被翻倒的家具或震落物伤到，避难时请保护好头部。
日：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。 英：Protect your head and shelter under a table.

#### ②落ち着いた行動を呼びかける

日：あわてて外に飛び出さないでください。 英：Don't rush outside.
日：エレベーターが止まったらすぐに降りてください。 英：Get out of the elevator immediately once it has stopped. 中：電梯一旦停止請立即離開 / 电梯一旦停止请立即离开 韓：엘리베이터가 멈추면 즉시 나가 주십시오.

日：避難の際には、エレベーターは、絶対に使用しないでください。

英：Do not use the elevator to evacuate.

韓：피난 시에 엘리베이터는 절대 사용하지 마십시오.

中(繁)：避難時絕對不能使用電梯。

中(簡)：避难时绝对不能使用电梯。

## (2) 最初の揺れが収まった時

### ①状況を説明する

日：大きな地震が発生しました。

英：A major earthquake has just occurred.

中：大地震發生 / 大地震发生

韓：큰 지진이 발생하고 있습니다.

### ②避難誘導する

#### <建物・避難場所の安全性>

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 / 这栋楼可能再次搖晃，但是它沒有崩塌的危險

韓：시설·건물은 앞으로도 흔들리지만 도괴나 붕괴는 하지 않습니다.

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.

韓：여기는 안전하므로, 여기에 있어 주십시오.

中(繁)：這裏安全，請待在這裏。

中(簡)：这里安全，请待在这里。

#### <避難の際の行動>

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.

韓：비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 주십시오.

中(繁)：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。

中(簡)：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。

<p>日：エレベーターは絶対に使用しないでください。</p> <p>英：Do not use the elevator.</p> <p>韓：엘리베이터는 절대 사용하지 마십시오.</p> <p>中(繁)：絕對不能使用電梯。</p> <p>中(簡)：绝对不能使用电梯。</p>
<p>日：服装や持ち物にこだわらずに早く逃げてください。</p> <p>英：Escape right away, leaving clothes or belongings behind.</p> <p>韓：복장이나 물건은 생각하지 마시고, 빨리 대피하세요.</p> <p>中(繁)：請迅速及時地逃離險區，不要過分在意您的衣物和隨身物品。</p> <p>中(簡)：请迅速及时地逃离险区，不要过分在意您的衣物和随身物品。</p>
<p>日：おちついてマネージャーまたはフロントにすぐ連絡してください。</p> <p>英：Keep calm, and report to the manager or front desk.</p> <p>韓：침착하게 매니저 또는 프론트에 즉시 연락해 주십시오.</p> <p>中(繁)：請勿驚慌，並立即聯絡管理人或服務台。</p> <p>中(簡)：请勿惊慌，并立即联络管理人或服务台。</p>
<p>日：大声で叫ぶか、音をたてて近くの人に知らせてください。</p> <p>英：Yell loudly or make a loud noise to warn other people.</p> <p>韓：크게 소리를 지르거나, 큰 소리를 내서 근처 사람에게 알려주십시오.</p> <p>中(繁)：請高聲呼喊，或發出極大的聲響，向鄰近房間的人告急。</p> <p>中(簡)：请高声呼喊，或发出极大的声响，向邻近房间的人告急。</p>
<p>日：電話でマネージャーかフロントへ救助を求めてください。万一電話が通じないときは、窓から懐中電灯やシーツなどであなたがいることを合図し、救助を待ってください。</p> <p>英：Call the manager or the front desk for help by telephone. If the telephone line is dead, give a sign from the window with a flashlight or bedding sheets to call for help.</p> <p>韓：전화로 매니저 또는 프론트에 구조를 요청하여 주십시오. 만일 전화가 연결되지 않을 때에는 창가에서 손전등과 시트등으로 사람이 있다는 신호를하고, 구조를 기다리십시오.</p> <p>中(繁)：請及時用電話向管理人或服務台呼救。電話不通時，請在窗口晃動手電筒或床單等作為呼救信號，等待救援。</p> <p>中(簡)：请及时用电话向管理人或服务台呼救。电话不通时，请在窗口挥动手电筒或床单等作为呼救信号，等待救援。</p>

<p>日：ドアや窓を開けて避難路を確保してください。</p> <p>英：Open the door or window to ensure an escape route.</p> <p>韓：문과 창문을 열어 피난경로를 확보하여 주십시오.</p> <p>中(繁)：打開門窗，確保避難出口。</p> <p>中(簡)：打开门窗，确保避难出口。</p>
<p>日：施設内を動き回ったり施設外に出たりしないでください。</p> <p>英：Stay inside the building without walking around.</p> <p>中：請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動/請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動</p> <p>韓：시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 말아 주십시오.</p>
<p>日：1階(フロント)部分は浸水の可能性があるので上階に避難してください。</p> <p>英：The ground floor may be flooded. Evacuate to the upper floor.</p> <p>中：地面樓層有淹水的可能性，請移動到樓上避難/地面樓層有淹水的可能性，請移動到樓上避難</p> <p>韓：1층(프론트) 부분은 침수 가능성이 있으므로 윗층으로 피난해 주십시오.</p>
<p>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。</p> <p>英：We must evacuate this building. Bring your valuables and gather at the front desk.</p> <p>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</p> <p>韓：이 건물로부터 피난하므로 귀중품을 가지고 프론트에 집합해 주십시오.</p>
<p>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。</p> <p>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.</p> <p>韓：연기 속을 지나갈 때는 자세를 낮추고, 젖은 수건등을 입에 대어, 연기가 오는반대방향의 피난계단(비상구)을 선택하여 대피하십시오.</p> <p>中(繁)：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。</p> <p>中(簡)：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。</p>

<p>日：煙や炎の侵入を防ぐために濡れタオルシートなどでドアのすき間をふせぎ救助を待ってください。</p> <p>英：To prevent the invasion of smoke or flames, block the door gaps with wet towels or sheets, and wait for help.</p> <p>韓：연기나 불이 들어오는 것을 막기 위하여, 젖은 수건이나 시트로 문틈을 막고구조를 기다리십시오.</p> <p>中(繁)：為防止煙霧及火勢的侵入，請用水浸濕毛巾或床單等，堵塞門縫，等待救援。</p> <p>中(簡)：为防止烟霧及火勢的侵入，请用水浸湿毛巾或床单等，堵塞门缝，等待救援。</p>
<p>日：お部屋からでられるときは、必ずドアをお閉めください。(火や煙が、ひろがるのを防ぐことができます。)</p> <p>英：When leaving your room, close the door. (It can prevent spreading of fire or smoke.)</p> <p>韓：방에서 나가실 때에는 방문을 닫아주십시오.(불이나 연기가 번지는 것을 막을수 있습니다.)</p> <p>中(繁)：走出房間後必須閉上房門，以防止煙霧或火勢蔓延。</p> <p>中(簡)：走出房間後必須閉上房門，以防止烟霧或火勢蔓延。</p>
<p>日：門や塀、自動販売機やビルのそばに近づかないでください。</p> <p>英：Keep away from gates, walls, vender machines and buildings.</p>

### (3) ひと段落した時

#### ①安否確認を行う

<p>日：従業員が施設内を巡回しますのでドアを開けたままお待ちください。</p> <p>英：Keep your room door open for the safety check patrol.</p> <p>中：請打開門，以便於工作人員巡邏檢查 / 请打开门以便于工作人员巡邏检查</p> <p>韓：종업원이 시설내를 순회하므로 도어를 연 채로 기다려 주십시오.</p>
<p>日：ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。</p> <p>英：Let staff know immediately if you are injured or burned.</p> <p>中：若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員 / 若受伤或被燒燙傷，請告知工作人員</p> <p>韓：부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.</p>

<p>日：ケガはありませんか？</p> <p>英：Are you injured?</p> <p>韓：다친 곳은 없습니까?</p> <p>中(繁)：您受傷了嗎？</p> <p>中(簡)：您受伤了吗？</p>
--

②外国人旅行者からの問い合わせ対応・安否確認を行う  
 <全般>

<p>日：この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。</p> <p>英：We will keep you safety during your stay here.</p> <p>中：在您入住期間，我們將維護您的安全 / 在您入住期間，我們將維護您的安全</p> <p>韓：이 시설은 귀국이나 이동까지 여러분의 안전을 지킵니다.</p>
<p>日：従業員の指示には必ず従ってください。</p> <p>英：Act calmly and follow instructions from staff.</p> <p>中：請按照工作人員的指示行動 / 請按照工作人員的指示行動</p> <p>韓：종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오.</p>
<p>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。</p> <p>英：Do not hesitate to contact us whenever you need information, have any questions or face any problems.</p> <p>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</p> <p>韓：필요한 정보・모르는 것・불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오.</p>
<p>日：周りの日本人に状況を確認してください。</p> <p>英：Confirm with Japanese people around you about the situation.</p>
<p>日：最新のニュース速報に注意し、自治体からの避難勧告・避難指示に従ってください。</p> <p>英：Pay attention to the latest bulletins and follow municipal evacuation advisories and orders.</p>

<状況説明>

<p>日：飲料水と食料は確保しています。</p> <p>英：We have enough water and food in stock.</p> <p>中：我們有儲備的水和食物 / 我們有儲備的水和食物</p> <p>韓：음료수와 식료는 확보하고 있습니다.</p>
---

<p>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。</p> <p>英：Due to an electricity failure, the air conditioner and room lights cannot be used.</p> <p>中：由於電力中斷，空調設備和照明裝置無法使用 /由于电力中断，空调设备和照明装置无法使用</p> <p>韓：전기공급이 멈췄으므로 조명이나 에어컨은 사용할 수 없습니다.</p>
<p>日：テレビやインターネットは使えません。</p> <p>英：The TV and internet cannot be used.</p> <p>中：電視和網路無法使用 /电视和网络无法使用</p> <p>韓：텔레비전이나 인터넷은 사용할 수 없습니다.</p>
<p>日：携帯電話やスマートフォンは使えません。</p> <p>英：Mobile phones and smartphones cannot be used.</p> <p>中：手機和智慧型手機無法使用 /手机和智慧型手机无法使用</p> <p>韓：휴대전화나 스마트 폰은 사용할 수 없습니다.</p>
<p>日：ラジオで外国語の放送をしています。</p> <p>英：The current news in foreign languages is now available on the radio.</p> <p>中：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</p> <p>韓：라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.</p>
<p>日：断水しているのでトイレの水は流れません。</p> <p>英：The toilet doesn't flush due to stoppage of the water supply.</p> <p>中：由於供水中斷，廁所無法沖水 /由于供水中断，厕所无法冲水</p> <p>韓：단수하고 있으므로 화장실의 물은 흐르지 않습니다.</p>
<p>日：断水しているので風呂・シャワーは使えません。</p> <p>英：The bath and shower cannot be used due to stoppage of the water supply.</p> <p>中：由於供水中斷，浴缸和淋浴間無法使用 /由于供水中断，浴缸和淋浴间无法使用</p> <p>韓：단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.</p>
<p>日：水は使えますがお湯は出ません。</p> <p>英：Cold water only. No hot water is available.</p> <p>中：我們只能提供冷水 /我们只能提供冷水</p> <p>韓：물은 사용할 수 있습니다만, 따뜻한 물은 나오지 않습니다.</p>

<p>日：電氣は復旧しましたが水道の復旧には時間が掛かります。</p> <p>英：Electricity has been restored. Time may be required to restore the water supply.</p> <p>中：電力已經恢復正常，但是供水恢復還需要一些時間 / 電力已經恢復正常，但是供水恢復還需要一些時間</p> <p>韓：전기는 복구했습니다만, 수도의 복구에는 시간이 걸립니다.</p>
<p>日：水道は復旧しましたが電氣の復旧には時間が掛かります。</p> <p>英：The water supply has been restored. Time may be required to restore electricity.</p> <p>中：供水已經恢復正常，但是電力的恢復還需要一些時間 / 供水已經恢復正常，但是電力的恢復還需要一些時間</p> <p>韓：수도는 복구했습니다만, 전기의 복구에는 시간이 걸립니다.</p>
<p>日：鐵道やバスが運行を停止しているので外出は自粛してください。</p> <p>英：Public trains and buses are not in operation. Therefore, refrain from going outside.</p> <p>中：鐵道和巴士已經停止運行，請不要外出 / 鐵道和巴士已經停止運行，請不要外出</p> <p>韓：철도나 버스가 운행을 정지하고 있으므로 외출은 자제해 주십시오</p>

< 交通情報 >

<p>日：鐵道やバスは運行していません。</p> <p>英：Public trains and buses are not yet in operation.</p> <p>中：鐵道和巴士已經停止運行 / 鐵道和巴士已經停止運行</p> <p>韓：철도나 버스는 운행하고 있지 않습니다.</p>
<p>日：鐵道やバスが運行していないので空港へ行くことは出来ません。</p> <p>英：There is no airport access because trains and buses are not in operation.</p> <p>中：鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港 / 鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港</p> <p>韓：철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.</p>
<p>日：母国や他国への航空機は現在就航していません。</p> <p>英：All overseas flights are currently not in service.</p> <p>中：飛往您的母國或其他國家的航班目前無法運行 / 飛往您的母國或其他國家的航班目前無法運行</p> <p>韓：모국이나 타국으로 가는 항공기는 현재 취항하고 있지 않습니다.</p>

<コンタクト先>

日：大使館の連絡先はこちらです。 英：Contact information for the embassy is as follows. 中：大使館的聯絡方式如下：/大使館的聯絡方式如下： 韓：대사관의 연락처는 이쪽입니다.
日：旅行会社、航空会社の問い合わせ先はこちらです。 英：Contact information for travel agencies and airline companies is as follows. 中：旅行社及航空公司的聯繫方式如下： / 旅行社及航空公司的联系方式如下： 韓：여행 회사, 항공 회사의 문의처는 이쪽입니다.
日：国際交流協会（※）の問い合わせ先はこちらです。 英：Contact information for the local international association is as follows. 中：國際交流協會的聯繫方式如下： / 国际交流协会的联系方式如下： 韓：국제교류협회의 문의처는 이쪽입니다.

<外国人旅行者からの問い合わせ文例>

日：ここは、どこですか。 英：What is the name of this place? 韓：여기는 어디입니까? 中（繁）：這裡裏什麼地方？ 中（簡）：这里是什么地方？
日：これは地震ですか？ 英：Is this an earthquake? 韓：이것은 지진입니까? 中（繁）：這是地震嗎？ 中（簡）：这是地震吗？
日：避難所はどこですか？ 英：Where is the emergency shelter? 韓：대피소는 어디입니까? 中（繁）：避難所在哪裏？ 中（簡）：避难所在哪里？

<p>日：ここは安全ですか？</p> <p>英：Is it safe here?</p> <p>韓：여기는 안전한가요?</p> <p>中(繁)：這裏安全嗎？</p> <p>中(簡)：这里安全吗？</p>
<p>日：安全な場所はどこですか？</p> <p>英：Is there anywhere safe around here?</p> <p>韓：안전한 장소는 어디입니까?</p> <p>中(繁)：請問安全的處方在哪裏？</p> <p>中(簡)：請問安全的場所在哪里？</p>
<p>日： _ _ _ への地図を書いてください。</p> <p>英：Please draw a map to _ _ _ for me.</p> <p>韓： _ _ _ 로 가는 지도를 그려 주세요.</p> <p>中(繁)：請幫我畫一張去 _ _ _ 的地圖。</p> <p>中(簡)：請幫我畫一張去 _ _ _ 的地图。</p>
<p>日：一緒に来てください。</p> <p>英：Could you come with me?</p> <p>韓：함께 가 주세요.</p> <p>中(繁)：請和我一起去。</p> <p>中(簡)：請和我一起去。</p>
<p>日：この紙に書いてください。</p> <p>英：Please write it on this paper.</p> <p>韓：이 종이에 써주세요.</p> <p>中(繁)：請寫在這張紙上。</p> <p>中(簡)：請寫在這張紙上。</p>
<p>日：トイレはどこですか？</p> <p>英：Where is the toilet?</p> <p>韓：화장실은 어디입니까?</p> <p>中(繁)：廁所在哪裏？</p> <p>中(簡)：廁所在哪里？</p>

<p>日：( 無料 ) 電話はどこでかけられますか？</p> <p>英：Where can I make a (toll-free) call?</p> <p>韓：(무료)전화는 어디에서 걸 수 있습니까?</p> <p>中( 繁 )：在哪裏可以(打免費)電話？</p> <p>中( 簡 )：在哪里可以(打免费)电话？</p>
<p>日：国際電話はどこでかけられますか？</p> <p>英：Where can I make an international call?</p> <p>韓：국제전화는 어디에서 걸 수 있습니까?</p> <p>中( 繁 )：在哪裏可以打國際電話？</p> <p>中( 簡 )：在哪里可以打国际电话？</p>
<p>日：充電はどこでできますか？</p> <p>英：Is there anywhere I can charge my battery?</p> <p>韓：충전은 어디에서 할 수 있습니까?</p> <p>中( 繁 )：請問在哪裏可以充電？</p> <p>中( 簡 )：请问在哪里可以充电？</p>
<p>日：Wi-Fi が使える場所がありますか？</p> <p>英：Is there anywhere I can connect to a Wi-Fi network?</p> <p>韓：Wi-Fi 를 사용할 수 있는 장소가 있습니까?</p> <p>中( 繁 )：請問這附近有提供 Wi-Fi 的場所嗎？</p> <p>中( 簡 )：请问这附近有提供 Wi-Fi 的场所吗？</p>
<p>日：( 食べ物・水 ) はどこで買えますか？</p> <p>英：Where can I buy (food/water)?</p> <p>韓：(음식,물)은 어디에서 살 수 있습니까?</p> <p>中( 繁 )：請問在哪裏可以買到 ( 水和食物 ) ？</p> <p>中( 簡 )：请问在哪里可以买到 ( 水和食物 ) ？</p>
<p>日：( 食べ物・水・毛布 ) はどこで手に入りますか？</p> <p>英：Where can I find (food/water/a blanket)?</p> <p>韓：(음식,물,담요)은 어디에서 구할 수 있습니까?</p> <p>中( 繁 )：請問在哪裏可以找到 ( 水、食物和毛毯 ) ？</p> <p>中( 簡 )：请问在哪里可以找到 ( 水、食物和毛毯 ) ？</p>

<p>日：今日、宿泊できる場所を探しています。</p> <p>英：I am looking for place to stay tonight.</p> <p>韓：오늘 숙박할 장소를 찾고 있습니다.</p> <p>中(繁)：我在找今晚能住宿的地方。</p> <p>中(簡)：我在找今晚能住宿的地方。</p>
<p>日：けがをしています。</p> <p>英：I am injured.</p> <p>韓：다쳤습니다.</p> <p>中(繁)：我受傷了。</p> <p>中(簡)：我受伤了。</p>
<p>日：けが人がいます。</p> <p>英：There is an injured person.</p> <p>韓：다친 사람이 있습니다.</p> <p>中(繁)：有人受傷了。</p> <p>中(簡)：有人受伤了。</p>
<p>日：体の調子が悪いです。</p> <p>英：I am not feeling well.</p> <p>韓：몸 상태가 안 좋습니다.</p> <p>中(繁)：我身體不舒服。</p> <p>中(簡)：我身体不舒服。</p>
<p>日：病院はどこですか？</p> <p>英：Where is a hospital?</p> <p>韓：병원은 어디에 있습니까?</p> <p>中(繁)：醫院在哪裏？</p> <p>中(簡)：医院在哪里？</p>
<p>日：(英語・中国語・韓国語)の相談窓口の電話番号か場所を教えてください。</p> <p>英：Please give me a phone number location of a place where I can get information in (English/Chinese/Korean).</p> <p>韓：(영어, 중국어, 한국어)로 상담할 수 있는 곳의 전화번호나 장소를 가르쳐주세요.</p> <p>中(繁)：請告訴我(英語,中文,韓語)諮詢窗口的電話號碼或地點。</p> <p>中(簡)：請告訴我(英語,中文,韓語)諮詢窗口的電話號碼或地點。</p>

<p>日：(英語・中国語・韓国語)のテレビかラジオは放送していますか？</p> <p>英：Are there any (English/Chinese/Korean) television or radio broadcasts?</p> <p>韓：TV 나 라디오에서 (영어, 중국어, 한국어)로 방송을 하고 있습니까?</p> <p>中(繁)：有沒有(英語,中文,韓語)電視或廣播？</p> <p>中(簡)：有沒有(英語,中文,韓語)電視或廣播？</p>
<p>日：(英語・中国語・韓国語)を話せる人はいませんか？</p> <p>英：Is there anyone who can speak (English/Chinese/Korean)?</p> <p>韓：(영어, 중국어, 한국어)를 할 수 있는 사람은 있습니까?</p> <p>中(繁)：有沒有人會說(英語,中文,韓語)？</p> <p>中(簡)：有沒有人會說(英語,中文,韓語)？</p>
<p>日： _ _ _ への行き方を教えてください。</p> <p>英：Please tell me the way to _ _ _ .</p> <p>韓： _ _ _ 에 가는 방법을 가르쳐 주세요.</p> <p>中(繁)：請告訴我怎麼去 _ _ _ ?</p> <p>中(簡)：請告訴我怎麼去 _ _ _ ?</p>
<p>日： _ _ _ 空港は、使えますか。</p> <p>英：Is _ _ _ Airport operating?</p> <p>韓： _ _ _ 공항은 이용 가능합니까?</p> <p>中(繁)： _ _ _ 機場在運營嗎？</p> <p>中(簡)： _ _ _ 机场在运营吗？</p>
<p>日：どうしたら _ _ _ 空港に行けますか。</p> <p>英：How can I get to _ _ _ Airport?</p> <p>韓：어떻게 하면 _ _ _ 공항에 갈 수 있습니까?</p> <p>中(繁)：請問怎樣才能前往 _ _ _ 機場？</p> <p>中(簡)：請問怎樣才能前往 _ _ _ 机场？</p>
<p>日：(電車・バス・空港)はいつ復旧しますか。</p> <p>英：When will the (train/bus/airport) be back in service?</p> <p>韓：(전철, 버스, 공항)은 언제 복구됩니까?</p> <p>中(繁)：(電車,巴士,機場)什麼時候恢復運營？</p> <p>中(簡)：(电车,巴士机场)什么时候恢复运营？</p>

(4) その他

①火気取り扱いの注意喚起を行う

<p>日：喫煙や火気の使用は控えてください。</p> <p>英：Stop smoking and using fire.</p> <p>中：請不要吸煙和使用明火 /請不要吸烟和使用明火</p> <p>韓：흡연이나 화기의 사용은 삼가해 주십시오.</p>
<p>日：火災を発見したら非常ベルを押してください。</p> <p>英：Push the emergency bell if you find a fire.</p> <p>中：若發現火災，請立即觸動火災警報鈴 /若发现火灾，请立即触动火灾警报铃</p> <p>韓：화재를 발견했을 때는 비상벨을 눌러 주십시오.</p>
<p>日：火災を発見したら消火器で消してください。</p> <p>英：Use a fire extinguisher to put out any fires that you find.</p> <p>中：若發現火災，請用滅火器撲滅 / 若发现火灾，请用灭火器扑灭</p> <p>韓：화재를 발견했을 때는 소화기로 꺼 주십시오.</p>
<p>日：ベッドではタバコを吸わないでください。</p> <p>英：Do not smoke in bed.</p> <p>韓：침대에서는 담배를 피우지 마십시오.</p> <p>中(繁)：請勿躺在床上吸煙。</p> <p>中(簡)：請勿躺在床上吸烟。</p>
<p>日：吸いがらはくずかごに捨てないでください。</p> <p>英：Do not throw away cigarette butts in wastebaskets.</p> <p>韓：담배꽂이는 쓰레기통에 버리지 마십시오.</p> <p>中(繁)：請勿把煙頭扔到廢紙簍裏。</p> <p>中(簡)：請勿把烟头扔到废纸篓里。</p>
<p>日：タバコの不始末がホテル(旅館)火災の大きな原因となっています。歩きながらの喫煙はおやめください。</p> <p>英：Cigarettes are the major cause of fires in hotels and other accommodation facilities. Do not smoke while walking.</p> <p>韓：담배불이 호텔(여관) 화재의 큰 원인이 되고 있습니다. 보행 중에는 흡연을 삼가해 주십시오.</p> <p>中(繁)：吸煙者不注意時，常常會成為賓館發生火災的原因！請勿邊走邊吸煙。</p> <p>中(簡)：吸烟者不注意时，常常会成为宾馆发生火灾的原因！請勿边走边吸烟。</p>

## ②事前に避難について知らせる

日：避難経路図（貼ってある場所を明示）を確認しあなたのお部屋から方向の異なる非常口を2か所以上、実際に歩いてご確認ください。

英：Check the escape route map (its place is clearly indicated in the room), find two or more escape exits in different directions, and actually walk to the exits to check them.

韓：피난경로도(붙어있는 장소를 명시)를 확인하여 객실과 방향이 다른 비상구를2개 이상, 실제로 걸어보고 확인해주시요.

中(繁)：當您進入室內時，請首先確認避難路線圖，(處於室內顯眼位置)，並實際走一下至少2個以上的方位不同的太平門線。

中(簡)：当您进入室内时，请首先确认避难路线图(处于室内显眼位置)，并实际走一下至少2个以上的方位不同的太平门。

日：懐中電灯を確認してください。

英：Check the position of the flashlight.

韓：손전등을 확인하여 주십시요.

中(繁)：請確認手電筒的放置地點。

中(簡)：请确认手电筒的放置地点。

## ③風水害における初動対応

日：浸水、土砂災害の発生するような場所には絶対に近づかないようにしましょう。

英：Do not approach places where the riverbed is high, or where a flood or landslide may occur.

日：洪水警報が出たので逃げてください。

英：A flood alert has been issued, so please escape to a safe area.

韓：홍수 경보가 나왔습니다. 피난해 주십시요.

中(繁)：已發出洪水警報，請逃生。

中(簡)：已\_\_

## ④火山噴火における初動対応

日：危険な地域に立ち入らないでください。

英：Refrain from entering the danger zone.

日：気象庁が発表する噴火予報および噴火警報に注意しましょう。

英：Pay attention to volcanic warnings/forecasts issued by JMA (Japan Meteorological Agency).

日：噴火警報は、予想される噴火による災害について、警戒を呼びかけます。

英：Volcanic Warnings are issued in relation to expected volcanic disasters.

### 3. 問い合わせメモ、巡回レポート

#### (1) 問い合わせメモ (例)

NO	日付	時間	氏名	国籍	言語	性別	問合せ内容	対応状況	応対者

(2) 巡回レポート (例)

NO	日付	時間	巡回者	巡回メモ	申し送り事項	留意事項