

DISASTER RESPONSE MANUAL

# 観光事業者のための 災害対応 マニュアル

保存版

災害発生時に  
安全・安心な  
行動をするために

第2版

発行年月 令和5年2月

# 災害対応マニュアルとは

このマニュアルは、観光に携わる皆さんが  
災害発生時に観光客に対して円滑に対応するための手引として作成しました。

国内外から神奈川県を訪れる観光客に安心して観光を楽しんでいただき、  
災害発生時には従業員の安全を確保しつつ、観光客を適切に保護できるよう、  
このマニュアルを活用して平時から災害への備えをしておきましょう。

## 観光に携わる皆さんが対象です

観光事業者（観光施設、宿泊施設等）の責任者や  
従業員の皆さんを対象としています。



## マニュアルの使い方

1

災害発生時の取組を  
イメージしましょう

どのような災害が起きるのか、  
観光客や従業員の安全をどのよ  
うに守るのか、どのように事業を  
継続するのか考えてみましょう。

▶災害は大きく2種類に分かれる / p.2

2

災害への備えを  
進めましょう

マニュアル内のチェックリストを  
活用し、災害発生時の体制の  
確立や危険箇所の確認等日頃か  
ら災害への備えを進めましょう。

▶備えておくことチェックリスト / p.4

3

従業員への研修・訓練等  
具体的な取組を進めましょう

備えができれば、研修・訓練等、  
具体的な取組を進めましょう。  
また、このマニュアルを参考に  
独自のマニュアルを策定する  
等、発災時に適切な対応がで  
きるように準備をしましょう。

# 災害対応の心得

災害時にはこの2つのことを心得て行動しましょう



## 人命第一で行動しましょう

災害発生時に一番優先しなくてはならないことは、  
**人命を守ること**です。

観光客はもちろんのこと、観光に携わる皆さんの  
人命を確保することを最優先に行動しましょう。

今後起こりうる災害の種類は様々で、  
災害発生時には状況が刻々と変化します。

**平時からの備え**をしっかり行い、災害発生時には  
このマニュアルを活用して**人命第一**の行動をしましょう。



## ホスピタリティ（思いやり） をもって対応しましょう

観光地には、外国人、高齢者、障がい者、個人旅行者、  
団体旅行者など、様々な観光客が訪れます。

**ホスピタリティ精神**をもって、  
災害発生時という緊急事態の中でも  
**相手の立場に立った対応**に努めることが大切です。

観光に携わる皆さんから受けた**思いやり**が、  
観光客の安心感に、そして、再訪につながります。

災害対応マニュアルとは  
災害対応の心得

## 01 災害の基礎知識

観光客の特性	1
災害は大きく2種類に分かれる	2
[備えておくこと] チェックリスト	4
[備えておくこと] 体制と多言語対応等	6

## 02 災害への対応

▶ <b>突発的な災害</b> への対応	
<b>地震・津波</b>	8
▶ <b>突発的な災害</b> への対応	
<b>火山災害・テロ</b>	19
▶ <b>予測できる災害</b> への対応	
<b>風水害・土砂災害</b>	20
▶ <b>予測できる災害</b> への対応	
<b>雪害・感染症</b>	22

### 参考資料

1 県内で起こりうる災害	24
2 震度と揺れ等の状況	25
3 5段階の警戒レベルと防災気象情報	26
4 箱根山の噴火警戒レベル	27
5 ハザードマップポータルサイト	28
6 e-かなマップ	28
7 災害発生時の情報源	29
8 災害対応多言語文例集	30
9 ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用	36
10 防災情報リスト	40
言語チェックシート	42

## 観光客の特性

観光客は神奈川県土地勘がほとんどありません。特に外国人観光客の中には、言語、生活習慣、防災意識等が異なり、災害発生時にパニックを起こす人がいます。観光客の不安を少しでも和らげ、安全を確保するために、迅速・的確な行動ができるようにしておきましょう。

### 土地勘がなく、地域の危険情報等の把握が難しい

観光客には土地勘がないため、観光事業者の皆さんが災害情報や地域の危険情報等を把握し、観光客に説明しましょう。

### スマートフォン等を使って情報収集、コミュニケーションを行う

観光客は旅行地に知り合いがいないことが多く、スマートフォン等の情報端末で災害情報の収集や家族・知人との連絡を行おうとするため、停電に備えた事前のスマートフォン等の充電対策やWi-Fi等の通信機器等の非常用電源の確保をしておきましょう。

### 被災地からの移動を希望する

観光客の中には安全な場所への移動や早期の帰宅・帰国を望まれる方もいます。移動することによりかえって危険な場面に遭遇することもあるため、被害状況の把握が終わるまでは一時待機することを説明しましょう。

特に外国人観光客の以下の特性に留意して、迅速・的確な行動ができるようにしましょう。

### 災害そのものを理解できない人がいる

日本人と比べて地震や風水害といった災害の経験が乏しく、過剰反応やパニックを起こす可能性があるため、何が起こったのかを説明しましょう。

### 災害による停電や断水を理解できない人がいる

災害による停電等を施設側の過失と勘違いする可能性があるため、状況の説明や復旧の見通し、水・食料等の準備状況について説明しましょう。

### 災害発生時にエレベーターを使おうとする人がいる

災害発生時にエレベーターを使って避難しようとする人がありますが、閉じ込められる可能性があるため危険です。エレベーターの使用禁止を徹底しましょう。

# 災害は大きく2種類に分かれる

神奈川県ではこれまで様々な自然災害が発生しており、今後も大規模な地震や風水害が起こりえます。「突発的な災害」と「予測できる災害」に分類される災害の特性を把握し、平時から備えましょう。

▶ 県内で起こりうる災害 / p.24

## 突発的な災害

- ・災害の発生に関する情報を事前に入手することが困難
  - ・事前の取決めや対応方法などを定め、発災時に円滑に対応できるよう準備が必要
- ※詳細は「突発的な災害への対応」を参考にしましょう。なお、火山災害については、活動状況から災害発生の危険性のある程度は予測することが可能です。

※空欄はメモとして活用してください。




▶ 突発的な災害への対応 / p.8~19

災害の種類	発生する状況	あなたの地域で生じうるリスク
 <p>地震・津波</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の損傷・倒壊、停電、断水、津波による浸水被害 等</li> <li>・公共交通機関の運休や道路通行止め等による帰宅困難者の発生 等</li> </ul>	
 <p>火山災害</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・噴火に伴う降灰・噴石</li> <li>・立入規制・交通規制 等</li> </ul>	
 <p>テロ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・爆発・銃撃に伴う混乱 等</li> </ul>	

## 予測できる災害

- ・テレビ・ラジオなどで事前に災害に関する情報入手が可能
  - ・気象情報や交通機関の運行情報を確認し、迅速に対応を検討することが必要
- ※詳細は「予測できる災害への対応」を参考にしましょう。

▶ 予測できる災害への対応 / p.20~22

災害の種類	発生する状況	あなたの地域で生じうるリスク
 <p>風水害・土砂災害</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の損傷・倒壊、停電、断水、浸水被害 等</li> <li>・公共交通機関の運休や道路通行止め等による帰宅困難者の発生 等</li> </ul>	
 <p>雪害</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の損傷、停電、断水 等</li> <li>・公共交通機関の運休や道路通行止め等による帰宅困難者の発生 等</li> </ul>	
 <p>感染症</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光客、観光事業者を含めた施設内での流行</li> <li>・従業員の就業制限、外出自粛要請 等</li> </ul>	

## その他起こりうる災害

他にあなたの地域で起こりうる災害をメモしておきましょう。

災害の種類	発生する状況	あなたの地域で生じうるリスク

# [備えておくこと] チェックリスト

災害発生時に観光客の安全を確保するためには、平時から備えておくことが大切です。以下のことが実施または整備できているか、チェックしてみてください。

## チェックリスト

### 災害発生時の体制を整える

- 観光客対応のための災害発生時の体制や連絡手段、災害情報の収集・発信方法を整える  
▶災害発生時の体制／p.6
- 外国語を話せる担当者、または多言語対応ツールや災害多言語文例集等を使って外国人観光客に対応する担当者を選任  
▶多言語対応ツール／p.7 ▶災害対応多言語文例集／p.30～35
- 従業員や観光客の安否確認の手段・方法を決める  
▶観光客の安否と負傷者の確認／p.12



### 災害危険箇所、避難場所・経路、情報収集先の把握

- 地域の災害危険箇所をハザードマップ等で把握する  
▶ハザードマップポータルサイト／p.28 ▶e-かなマップ／p.28
- 避難場所、給水拠点、医療機関、一時滞在施設等の位置と経路を確認し、リスト化する  
▶災害発生時の情報源／p.29 ▶防災情報リスト／p.40
- 大使館・領事館、国際交流組織、各種交通施設等の連絡先を確認し、リスト化する  
▶災害発生時の情報源／p.29 ▶防災情報リスト／p.40



### 研修・訓練等の実施

- できるだけ多くの従業員の参加を促し、近隣施設や行政と連携した研修・訓練等を行う
- 観光客、要配慮者等への対応等、様々な状況を想定した研修・訓練等を行う  
▶要配慮者への対応／p.23
- 従業員一人一人と基本的な対応方針を共有し、災害時には各々の自主的な判断が求められる場合があることを十分認識してもらう  
▶突発的な災害への対応／p.8～19 ▶予測できる災害への対応／p.20～22



### 地域の事業者等との連携

- 近隣施設の事業者等と災害発生時に協力体制が取れるよう、連携を進める(例：外国人観光客に対応できる施設、大型商業施設、ホテル、公共交通機関等)  
▶防災情報リスト／p.40

### 多言語対応ツール等の準備

- 災害情報の発信アプリや翻訳アプリ、多言語対応メガホン等の準備をする  
▶多言語対応ツール／p.7
- ピクトグラムと災害対応多言語文例集または併記したものを準備し、掲示場所を決めておく  
▶災害対応多言語文例集／p.30～35 ▶ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用／p.36～39
- 食料や水、非常用電源等の備蓄品の準備をする



# [備えておくこと] 体制と多言語対応等

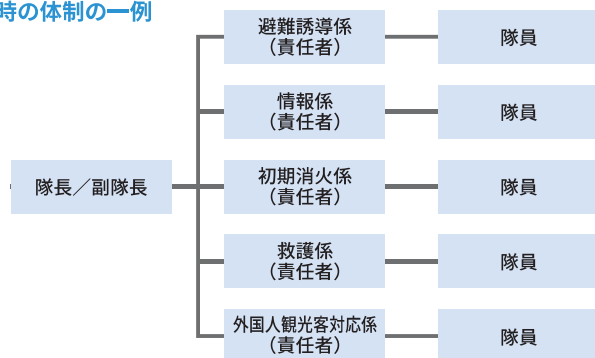
## 災害発生時の体制

あらかじめ「災害発生時の体制」を確立しておき、従業員全員で共有しておきましょう。  
以下は役割分担を明確にした体制図の一例です。

※自衛消防隊が組織されていれば、その組織を活用することが有効です。

また、災害が夜間等の従業員が少ない時に発生した場合の体制も検討しておくことが大切です。

### 災害発生時の体制の一例






あなたが所属する組織・施設の体制図をメモしておきましょう!

<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>ここに体制図のメモを記入してください。</p> </div>
--

## 多言語対応ツール

災害発生時に多言語対応できる準備をしておきましょう。  
アプリはp.29よりダウンロードすることができます。

▶災害発生時の情報源 / p.29

Safety tips	外国人観光客向けプッシュ型情報発信アプリです。天気予報、避難勧告・指示等、緊急連絡先情報、外国人観光客の受入が可能な医療機関情報等を提供します。平時から使い方を確認しておきましょう。	
音声翻訳アプリ・翻訳機	スマートフォン用音声翻訳アプリや翻訳機を活用して、外国人観光客とコミュニケーションを取ることも有効です。対応する言語数等は、機種等によってさまざまですので、平時から使い方を確認しておきましょう。	
多言語対応メガホン	自然災害や人的災害、事故災害での注意喚起など、様々なコメントが収録されているメガホンです。多言語での災害アナウンス、拡声器としての使用、メッセージの録音等ができます。	

## 備蓄品

発災時に備え、食料や水、非常用電源などの備蓄品を準備・リスト化し、定期的に点検を行いましょう。

### コラム

#### 自治体の防災メールに登録する

ほとんどの自治体は防災メールを配信しており、地域の警報など、気象情報をメールで知らせてくれます。事前に登録しておきましょう。



# ▶ 突発的な災害への対応

## 地震・津波

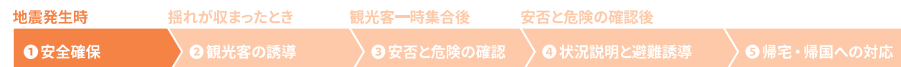
地震等は突発的に発生するため、事前に予測することが困難です。そのため、発生後の様々な状況を想定し事前に訓練を行うなど、平時からの備えが重要です。災害発生時は以下の流れを参考に、状況に応じて臨機応変に対応しましょう。

▶ 突発的な災害 / p.2 ▶ [備えておくこと] チェックリスト / p.4~5

### 初動対応の流れ



### 地震・津波 / 初動対応の流れ



地震発生時

### ① 安全確保

### 安全確保と危険回避

緊急地震速報が流れたら、まずは身の安全の確保と危険回避を館内放送やメガホンで具体的に呼びかけましょう。

災害規模に応じてロビー等に集合するよう呼びかけましょう。

#### 安全確保行動 (Shake Out)

- 「まずひくく (DROP!)」
- 「あたまをまもり (COVER!)」
- 「うごかない (HOLD ON!)」

▶ 災害対応多言語文例集 / p.30



#### 参考ツール

#### 地震時の安全確保行動 (Shake Out)

Shake Outは、地震に遭遇したときに、自ら身を守るための方法です。テーブルなど、身を隠す物がない場合は、物が落ちてこない場所で低い姿勢を取り、頭を手で守ります。



イラスト提供：効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議

## ▶ 突発的な災害への対応 地震・津波

揺れが収まったとき

### ② 観光客の誘導

#### 状況の説明と冷静な行動を促す

テレビ、ラジオ、インターネット等で情報を収集し、「現在、何が起きているか」を明確かつ簡潔に伝えましょう。  
※誤った情報に振り回されないよう、情報収集は慎重に行いましょう。

慌てて屋外に飛び出したりむやみに動き回ったりせず、落ち着いて係員の指示に従うよう館内放送やメガホンで呼びかけましょう。

※呼びかけには多言語対応メガホンが効果的です。

▶ 災害発生時の情報源 / p.29 ▶ 災害対応多言語文例集 / p.30

▶ ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用 / p.36~39



#### コラム

#### ラジオを情報源として活用する

地震後に停電した場合、ラジオは情報収集のツールとして欠かせないものになります。災害発生時はラジオをずっと流したままにしておき、観光客が情報収集できるようにしましょう。  
※ある程度の人数に聞いてもらうことを想定し、大きめのラジオ・予備の電池等も準備しておきましょう。

外国語放送の周波数についても、事前に確認しておきましょう。

出典：国土交通省九州運輸局「訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル」



#### 参考ツール

#### コミュニケーションカード例

日：非常放送、あるいは係員の指示に従い冷静に行動してください。  
英：Behave calmly and follow the instructions of the emergency broadcast or staff members.  
中簡：請按照緊急播音的要求或服务员的指示，不要惊慌，冷静行动。  
中繁：請按照緊急播音的要求或服务員的指示，不要驚慌，冷靜行動。  
韓：비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 주십시오.

#### 関連サイト

##### NHKオンライン

NHK WORLD-JAPAN  
~ English ~



##### NHK ワールドラジオ日本

NHK WORLD RADIO JAPAN  
News



## 地震・津波／初動対応の流れ



### 津波情報に応じた避難誘導

津波が到達するおそれのある地域では津波情報を確認し、あらかじめ決めておいた津波避難場所へ移動することを館内放送やメガホンで呼びかけ、観光客を誘導しましょう。

安全に避難できる高台や避難ビルへの避難が間に合わない場合には、上層階や屋上への避難を呼びかけましょう。

▶ 災害対応多言語文例集 / p.31

▶ ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用 / p.36~39

▶ 防災情報リスト / p.40



#### 参考ツール

#### コミュニケーションカード例

日：私についてきてください。  
英：Follow me.  
中簡：跟着我走吧。  
中繁：跟著我走吧。  
韓：따라 오세요.

#### コミュニケーションカード例

日：津波警報が発表されました。  
急いで近くの高いところまで避難します。  
英：A tsunami warning has been issued. Evacuate to higher ground immediately.  
中簡：海啸警报已发布。到附近的高处紧急避难。  
中繁：海啸警报已发布。請緊急到附近的高處避難。  
韓：쓰나미 경보가 발령되었습니다. 서둘러 가까운 높은 곳으로 대피합니다.

#### MEMO

---



---



---



---



---



## 突発的な災害への対応 地震・津波

観光客一時集合後

### ③ 安否と危険の確認

## 観光客の安否と負傷者の確認

施設内を巡回し、

- ・観光客の安否の確認
- ・負傷者の確認

を行きましょう。

※宿泊施設の場合は、停電に備えて、事前に宿泊者名簿を印刷しておくことが有効です。

負傷者が発生した場合は、

応急処置や救急車の要請を行きましょう。

▶災害対応多言語文例集 / p.31

▶ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用 / p.36~39



## 地震・津波 / 初動対応の流れ



## コミュニケーションの協力を依頼

外国人観光客に対して十分な対応ができない場合は、外国人観光客で日本語が話せる人を早めに把握しておき、必要に応じて協力をお願いします。

外国人観光客の第一言語が分からない時は、巻末の言語チェックシートを活用しましょう。

▶災害対応多言語文例集 / p.31

▶言語チェックシート / p.42



### 参考ツール

#### ピクトグラム例



日：けがをした人や具合が悪くなった人は従業員に申し出てください。

英：Please let a staff member know if you are injured or feel ill.

中簡：有受傷或感到身體不適的人，請告知工作人員。

中繁：有受傷或感到身體不適的人，請告知工作人員。

韓：다친 분이나 아픈 분은 종업원에게 이야기 해 주십시오.

#### 関連サイト

日本政府観光局の医療機関リスト



かながわ医療情報検索サービス



### 参考ツール

#### コミュニケーションカード例

日：日本語を話せる人はいませんか？

英：Is there anyone who can speak Japanese?

中簡：有没有会说日语的人？

中繁：有没有會說日語的人？

韓：일본어를 할 수 있는 사람은 있습니까?

# 突発的な災害への対応 地震・津波

観光客一時集合後

## 3 安全と危険の確認

### 建物・施設の安全確認

建物・施設の安全を確認し、  
ピクトグラムを使って破損箇所に立入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等の表示をしましょう。

必要に応じて施設の状況を多言語でまとめ、  
ホワイトボード等に張り出しましょう。

▶ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用 / p.36~39

▶防災情報リスト / p.40



#### 参考ツール

#### ピクトグラム例

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.  
中簡：電梯和扶梯在安全确认結束之前會停止。  
中繁：在確認安全以前，電梯和電扶梯會全面停止使用。  
韓：엘리베이터와 에스컬레이터는 안전확인이 끝날 때까지 정지되어 있습니다.

日：さわらない  
英：Do not touch  
中簡：請勿碰觸  
中繁：請勿碰觸  
韓：말리지 말것

## 地震・津波／初動対応の流れ



### コラム

#### 理由や他の手段を説明する

災害発生時はトイレやエレベーターの使用、  
危険な場所への立入りができない場合があります。

「使用不可」等の状況だけでなく、  
その理由や他の手段も説明することで、  
観光客の理解につなげることができます。

特に外国人は、理由の説明を求める傾向にあるので、  
適切に理由を伝えることで、トラブル回避につながります。



#### ピクトグラム例

日：このトイレは地震に伴う断水により、使えません。  
外の仮設トイレをご利用ください。  
英：This toilet cannot be used due to water failure when there is an earthquake. Please use the temporary toilet outside.  
中簡：由于地震导致洗手间断水、无法使用。请使用外面临时设置的洗手间。  
中繁：由於地震導致洗手間斷水、無法使用。請使用外面臨時設置的洗手間。  
韓：이 화장실은 지진에 의한 단수로 인해 사용할 수 없습니다. 바깥 가설 화장실을 이용해 주세요.

このトイレは使えません。

このトイレは地震に伴う断水により、  
使えません。  
外の仮設トイレをご利用ください。

#### MEMO

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## ▶ 突発的な災害への対応 地震・津波

観光客一時集合後

### ③ 安否と危険の確認

## 出火防止と火災発生時の対応

二次災害を防ぐため、出火防止を徹底しましょう。

- ・避難時にブレーカーを落とす
- ・調理場、宴会場等の消火を確認する

火災発生時は初期消火を行いましょう。

- ・火災を発見したら大声で知らせ、非常ベル等で通報する
- ・消火器等を使って初期消火をする

※天井まで火が広がったら、初期消火は困難ですので、消防に連絡しましょう。

▶ 災害対応多言語文例集 / p.31

▶ ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用 / p.36~39



## 地震・津波 / 初動対応の流れ



安否と危険の確認後

### ④ 状況説明と避難誘導

## 詳しい状況の説明

最新の災害状況や交通機関の運行情報等を確認し、ホワイトボードに張り出したり、テレビの災害情報を活用するなど、詳しい情報提供を行いましょ。

観光客の中には旅程を変更して早急に安全な場所への移動や帰宅・帰国を望まれる方もいます。災害情報や公共交通機関の運行状況等が分かるまで一時待機することを説明しましょう。

被害状況によっては一次避難場所から移動しなければならないこともあるため、あらかじめ決めておいた避難所の周辺情報を確認し、タイミングを見て移動しましょう。

▶ 災害発生時の情報源 / p.29

▶ 災害対応多言語文例集 / p.32

▶ ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用 / p.36~39



### 参考ツール

#### コミュニケーションカード例

日：安全が確保されるまで、喫煙や火気の使用はやめてください。  
 英：Refrain from smoking or using an open flame until the situation is deemed safe.  
 中簡：在确保安全之前請不要吸烟和使用火源。  
 中繁：在确保安全之前，請不要吸煙和使用火源。  
 韓：안전이 확보될 때까지 흡연이나 화기사용은 삼가해 주십시오.

#### ピクトグラム例



日：火気厳禁  
 英：No open flame  
 中簡：严禁用火  
 中繁：嚴禁用火  
 韓：화기 엄금

### 参考ツール

#### コミュニケーションカード例

日：NHKで災害放送をしています。  
 英：Emergency news and information is being broadcast on NHK TV.  
 中簡：NHK电视台正在进行灾害转播。  
 中繁：NHK電視台正在轉播災情。  
 韓：NHK TV 에서 재해방송을 하고 있습니다.

#### ピクトグラム例



日：鉄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。  
 英：There is no airport access because trains and buses are not in operation.  
 中簡：鉄道と巴士已經停止运行，現在无法前往空港。  
 中繁：鐵道和巴士已經停止运行，現在無法前往空港。  
 韓：철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.

#### 関連サイト

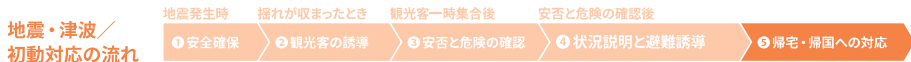
神奈川県災害情報ポータル



気象庁



## ▶ 突発的な災害への対応 地震・津波



安否と危険の確認後

### ⑤ 帰宅・帰国への対応

## 相談窓口の設置

相談窓口を開設し、相談員を配置し、次の目的地までのサポート（公共交通機関、宿泊・観光施設の予約変更手続きが必要な場合もあります）を行きましょう。

相談窓口には、ホワイトボード等に公共交通機関等の運行情報や大使館・領事館の連絡先等を張り出しましょう。



- ▶ 災害発生時の情報源 / p.29
- ▶ 災害対応多言語文例集 / p.33
- ▶ ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用 / p.36~39
- ▶ 防災情報リスト / p.40

MEMO

## ▶ 突発的な災害への対応 火山災害・テロ

### 火山災害

気象庁や消防からの火山情報をテレビ等で確認し、必要に応じて火口周辺立入規制等の規制情報を観光客へ提供しましょう。

突発的に噴火が発生したときに火口周辺にいる場合は、頑丈な建物等少しでも安全な場所に誘導し、その後避難場所等へ避難します。

箱根山は以下に基づいて行動しましょう。（箱根町のホームページより確認できます）

- ・箱根山（大涌谷）火山避難計画
- ・大涌谷周辺の観光客等の避難誘導マニュアル

- ▶ 災害対応多言語文例集 / p.33
- ▶ ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用 / p.36~39

### テロ

日頃から不審者が下見に来てないか注意し、気になる場合は施設内で情報共有するとともに警察に相談しましょう。

宿泊施設の場合、チェックイン時に旅券の確認をする等、宿泊者名簿への正確な記載を求めましょう。

テロが発生したら、身を守る呼びかけを行い、落ち着いて、警察に緊急通報しましょう。

また、けが人がいる場合は救急車を要請しましょう。

必要に応じて最新の交通情報を提供しましょう。

- ▶ 災害対応多言語文例集 / p.34

### 参考ツール（火山活動への対応）

#### コミュニケーションカード例

日：〇〇山が噴火しました。  
建物内にとどまって安全を確保してください。

英：Mt. 〇〇 has erupted. Stay inside the building to ensure your safety.

中簡：〇〇山噴火了。請留在建築物內確保安全。

中繁：〇〇山噴發了。請留在建築物內確保安全。

韓：〇〇산이 분화했습니다. 건물 내에 머물러 안전을 확보해 주십시오.

【参考】  
日：(箱根)山  
英：Mt. (Hakone)

中簡：(箱根)山  
中繁：(箱根)山  
韓：(하코네)산

#### 関連サイト

気象庁



箱根町



# ▶ 予測できる災害への対応

## 風水害・土砂災害

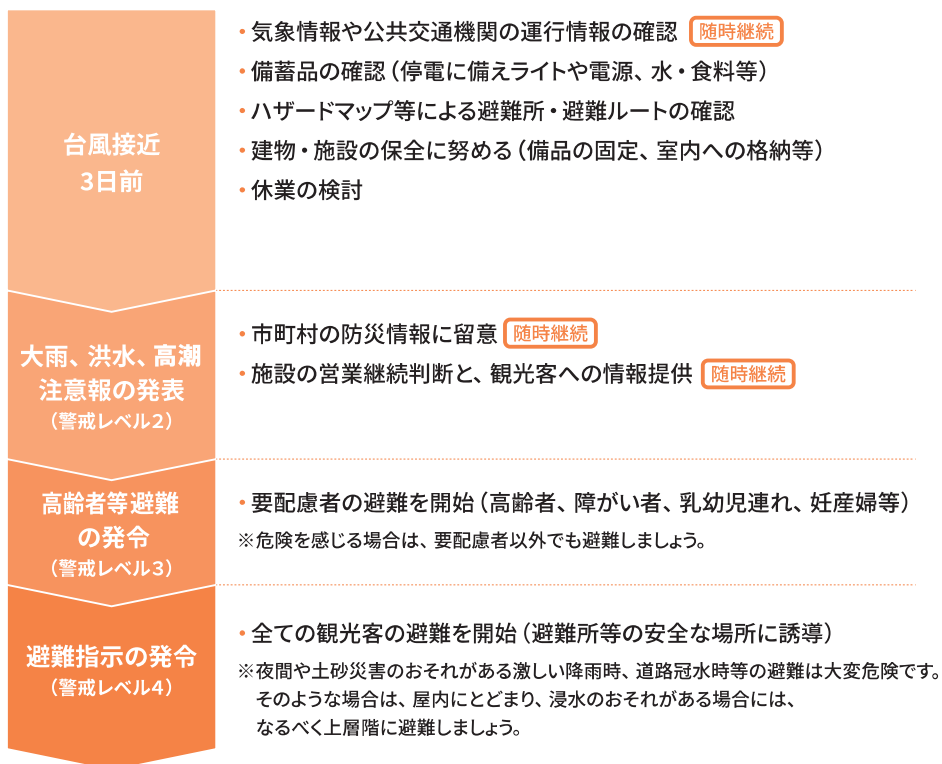
風水害等は、気象情報等からある程度被害を予測することができます。

災害が迫っているときは以下の流れを参考に早めの対策を行いましょう。

※台風による浸水や土砂崩れ等、建物に被害が生じた場合は、「突発的な災害への対応(地震・津波)」を参考にしましょう。

▶ 予測できる災害 / p.3 ▶ 【備えておくこと】チェックリスト / p.4~5 ▶ 突発的な災害への対応(地震・津波) / p.8~19

### 対策と対応の流れ



### 風水害・土砂災害

#### 情報の確認と適切な判断を

災害が迫っているときは、

- 屋外にある飛びやすい備品等の固定や室内への格納等
- 気象情報や公共交通機関、道路情報の確認や観光客への情報提供(帰宅等の促進)
- 休業等を含めた施設の営業継続判断
- 停電への備え 等

早めの対策を行いましょう。

また豪雨によって、短時間での増水や局所的な被害が生じる可能性があります。土砂災害等のおそれがある危険なエリアには近づかないよう、呼びかけましょう。

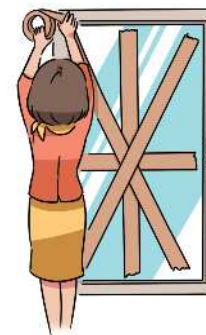
▶ ハザードマップポータルサイト / p.28

▶ e-かなマップ / p.28

▶ 災害発生時の情報源 / p.29

▶ 災害対応多言語文例集 / p.34

▶ ビクトグラムと災害対応多言語文例集の併用 / p.36~39



#### 土砂災害の兆候

右図のような兆候があれば避難をしましょう



地すべり

- 地面にひび割れができる。
- 井戸や沢の水がにごる。
- かけや斜面から水が噴き出す。



土石流

- 山鳴りがする。
- 雨が降りつづくのに川の水位が下がる。
- 川がにごったり、流木が流れる。



かけ崩れ

- かけからの水がにごる。
- かけに亀裂が入る。
- 小石が落ちてくる。
- かけから音がする。

土砂災害の兆候について / 出典：由布市「由布市観光事業者災害対応マニュアル」



# 県内で起こりうる災害

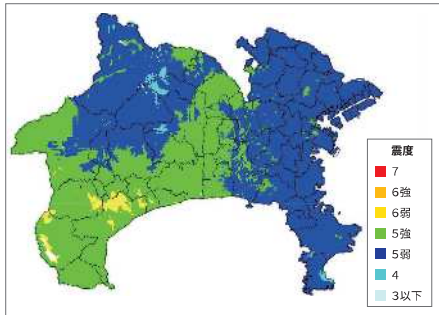
今後、地震・津波、風水害・土砂災害、火山災害、雪害、感染症、テロ等、様々な災害が発生する可能性があります。災害発生時に観光客の命を守るため、どのような行動を取るべきか、イメージをしておきましょう。

▶突発的な災害 / p.2 ▶予測できる災害 / p.3

## 地震・津波

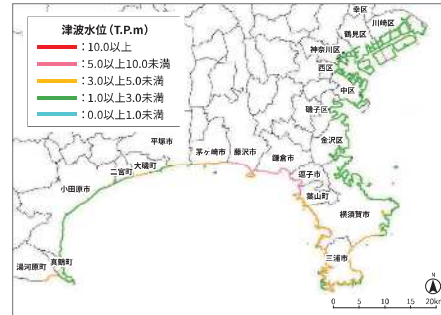
- ・南海トラフ巨大地震や都心南部直下地震など、県内に大きな被害を及ぼす可能性のある様々な地震の発生が懸念されています。
- ・南海トラフ巨大地震では、県西地域の一部で震度6弱の揺れが想定されています。また、相模湾から東京湾にかけて2~9mの津波が、相模湾内では30~40分、東京湾内では60分以上で到達すると想定されています。

南海トラフ巨大地震の震度分布



出典：神奈川県被害想定調査（2015）

南海トラフ巨大地震（東側ケース）の津波の最大水位分布



## 風水害・土砂災害

2019年10月12日に台風19号は関東地方を通過し、河川の氾濫や土砂崩れ等により、県内の死者は9名となりました。また、箱根では箱根登山鉄道の運転見合せ、国道138号の一部区間通行止め等、ライフラインにも大きな影響を与えました。（2019年12月25日現在）



## 箱根山の火山活動の活発化

- ・2015年5月に活動が活発化し、6月30日に噴火警戒レベルが3（入山規制）に引き上げられたことを受け、箱根町は大涌谷周辺半径1kmに避難指示を出しましたが、その後レベル1（活火山であることに留意）に引き下げられました。
- ・2019年5月19日、火山性地震が増加していることなどを受け、噴火警戒レベルが1から2（火口周辺規制）へ引き上げられましたが、その後レベル1に引き下げられました。



# 震度と揺れ等の状況

発生した地震の規模について観光客に説明する際に、この表を活用しましょう。

	<b>震度0</b> Seismic Intensity Scale 0 0級震度 / 0級震度 震度0	日 人は揺れを感じない。 英 Tremors not felt by anyone. 中簡 人感覺不到搖晃。 中繁 人感覺不到搖晃。 韓 사람은 흔들림을 감지하지 못한다.
	<b>震度1</b> Seismic Intensity Scale 1 1級震度 / 1級震度 震度1	日 屋内にいる人の一部が、わずかな揺れを感じる。 英 Tremors felt by only a few people indoors. 中簡 在屋內一部分的人可以感覺到輕微搖晃。 中繁 在屋內一部分的人可以感覺到輕微搖晃。 韓 집 안에 있는 일부 사람들이 미세한 흔들림을 느낀다.
	<b>震度2</b> Seismic Intensity Scale 2 2級震度 / 2級震度 震度2	日 屋内にいる人の多くが、揺れを感じる。眠っている人の一部が目覚ます。 英 Tremors felt by many people indoors; some people may be woken by the tremors. 中簡 在屋內大多數的人可以感覺到搖晃。一部分的人會從睡眠中被搖醒。 中繁 在屋內大多數的人可以感覺到搖晃。一部分的人會從睡眠中被搖醒。 韓 집 안에 있는 많은 사람들이 흔들림을 느낀다. 일부 사람들이 잠에서 깬다.
	<b>震度3</b> Seismic Intensity Scale 3 3級震度 / 3級震度 震度3	日 屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。恐怖感を覚える人もいる。 英 Tremors felt by most people indoors; some may become frightened. 中簡 在屋內的人幾乎都可以感覺到搖晃。也會有一部分的人感到害怕。 中繁 在屋內的人幾乎都可以感覺到搖晃。也會有一部分的人感到恐懼。 韓 집 안에 있는 많은 사람들 대부분이 흔들림을 느낀다. 공포감을 느끼는 사람도 있다.
	<b>震度4</b> Seismic Intensity Scale 4 4級震度 / 4級震度 震度4	日 かなりの恐怖感があり、一部の人は、身の安全を图ろうとする。 英 Most people become frightened; among which some will take protective actions. 中簡 有人會感到非常害怕。會有一部分的人開始避難逃生。 中繁 有人會感到非常害怕。會有一部分的人開始避難逃生。 韓 공포감이 상당하며 일부 사람들은 몸의 안전을 꾀한다.
	<b>震度5弱</b> Seismic Intensity Scale 5-lower 5弱震度 / 5弱震度 震度5弱	日 多くの人が身の安全を图ろうとする。一部の人は、行動に支障を感じる。 英 Most people will take protective actions; some will have difficulty controlling their movements. 中簡 大多數的人開始避難逃生。會有一部分的人感到行動困難。 中繁 大多數的人開始避難逃生。會有一部分的人感到行動困難。 韓 많은 사람들이 몸의 안전을 꾀한다. 일부 사람들은 행동의 장애를 느낀다.
	<b>震度5強</b> Seismic Intensity Scale 5-upper 5強震度 / 5強震度 震度5強	日 非常な恐怖を感じる。行動に支障を感じる。 英 Most become considerably frightened and have difficulty controlling their movements. 中簡 感到十分恐懼。覺得行動十分困難。 中繁 感到十分恐懼。覺得行動十分困難。 韓 심한 공포를 느낀다. 행동에 장애를 느낀다.
	<b>震度6弱</b> Seismic Intensity Scale 6-lower 6弱震度 / 6弱震度 震度6弱	日 立っていることが困難になる。 英 People will have difficulty standing. 中簡 搖晃劇烈以致難以站立。 中繁 搖晃劇烈以致難以站立。 韓 서있기가 힘들다.
	<b>震度6強</b> Seismic Intensity Scale 6-upper 6強震度 / 6強震度 震度6強	日 立っていることができず、はわないと動くことができない。 英 People will find it impossible to stand and can only move about by crawling. 中簡 搖晃劇烈以致無法站立,只能用爬行行動。 中繁 搖晃劇烈以致無法站立,只能用爬行行動。 韓 서있을 수가 없고 기지 않으면 움직일 수가 없다.
	<b>震度7</b> Seismic Intensity Scale 7 7級震度 / 7級震度 震度7	日 揺れにほんろうされ、自分の意志で行動できない。 英 People will be tossed around and will be unable to move by their own will. 中簡 搖晃劇烈以致無法依意志行動。 中繁 搖晃劇烈以致無法依意志行動。 韓 극심한 흔들림으로 자신의 의지대로 행동할 수 없다.

出典：「総務省消防庁防災マニュアル震災対策啓発資料」(https://www.fdma.go.jp/relocation/bousai\_manual/pre/preparation010.html) を加工した「北海道観光復興機構 外国人観光客災害時初動対応マニュアル」を編集し、作成

# 5段階の警戒レベルと防災気象情報

この表は、気象庁等が発表している「防災気象情報」を5段階の警戒レベルに分け、取るべき行動を明記したものです。

テレビ、ラジオ、ホームページなどで最新の「防災気象情報」を収集し、時間を追って段階的に発表される「注意報」や「警報」を活用しましょう。

警戒レベル	国土交通省、気象庁、都道府県が発表 防災気象情報		避難情報等	
	警戒レベル相当情報(例)	避難行動等	避難情報等	
警戒レベル5	氾濫発生情報 大雨特別警報 等	すでに安全な避難ができず、 <b>命が危険な状況です。</b> いまいる場所よりも安全な場所へ <b>直ちに移動等してください。</b>	<b>緊急安全確保</b> ※1 ※1 必ず発令される情報 ではない (市町村が発令)	
警戒レベル4 <b>全員避難</b>	氾濫危険情報 土砂災害警戒情報 等	<b>速やかに避難先へ避難しましょう。</b> 公的な避難場所までの移動が 危険と思われる場合は、 近くの安全な場所や、自宅内の より安全な場所に避難しましょう。	<b>避難指示</b> (市町村が発令)	
警戒レベル3 <b>高齢者等は避難</b>	氾濫警戒情報 洪水警報 等	<b>避難に時間を要する人</b> (ご高齢の方、障がいのある方、 乳幼児)とその支援者は避難を しましょう。その他の人は、 避難の準備をしたり、自主的に 避難しましょう。	<b>高齢者等避難</b> (市町村が発令)	
警戒レベル2	洪水注意報 大雨注意報 等 (気象庁が発表)	避難に備え、ハザードマップにより、 自らの <b>避難行動を確認</b> しましょう。		
警戒レベル1	早期注意情報 (気象庁が発表)	災害への心構えを高めましょう。		

出典：内閣府ホームページ ([https://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjohou/r3\\_hinanjohou\\_guideline/index.html](https://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjohou/r3_hinanjohou_guideline/index.html))

# 箱根山の噴火警戒レベル

箱根山の段階別噴火警戒レベルです。

箱根周辺の観光事業者の皆さんは、目を通しておきましょう。

平成21年3月31日運用開始  
平成29年6月14日改定

種別	名称	対象範囲	噴火警戒レベル(1-5)	火山活動の状況	住民等の行動及び登山者・入山者等への対応	想定される現象等
特別警報	噴火警報(居住地域)または噴火警報	居住地域及びそれより火口側	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。	●溶岩流や火砕流の発生など、居住地域に重大な被害を及ぼす噴火の発生。 過去事例 3000年前：冠ヶ岳溶岩ドーム形成、火砕流発生 ●規模の大きな火山性微動の発生等、居住地域に重大な被害を及ぼす噴火の発生が切迫している。 過去事例 有史以降の事例なし ●小規模噴火が発生し、火口から約2km以内に大きな噴石飛散、火砕サージ発生。 過去事例 12～13世紀：大涌谷で水蒸気爆発、火砕サージ発生
			4(高齢者等避難)	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(可能性が高まっている)。	警戒が必要な居住地域での高齢者等の要配慮者の避難、住民の避難の準備等が必要。  箱根山においては、非常に多くの観光客を円滑に避難させる必要があること、居住地が想定火口に近いことから、箱根町はこの段階で避難指示を発令。	●有感地震の多発や顕著な地殻変動等により、居住地域に重大な被害を及ぼす噴火が発生する可能性が高まっている。 過去事例 有史以降の事例なし
警報	噴火警報(火口周辺)または火口周辺警報	火口から居住地域近くまで	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。	登山禁止・入山規制等危険な地域への立入規制等。  特定地域では避難。 状況に応じて高齢者等の要配慮者の避難の準備等。	●想定火口域を超えて大きな噴石が飛散するような噴火の発生。 過去事例 有史以降の事例なし ●地震活動や熱活動の活発化、山体の膨張を示す地殻変動等、状況により居住地域の近くまで影響を及ぼす噴火の発生が予想される。 過去事例 2015年6月：傾斜変動を伴う火山性微動が発生し、ごく小規模噴火が発生するなど火山活動が活発化
			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。	住民は通常の生活。 火口周辺への立入規制等。	●地震活動や熱活動の活発化、山体の膨張を示す地殻変動等、状況により火口周辺に影響を及ぼす噴火の発生が予想される。 過去事例 2001年6～10月：地震活動の活発化、山体の膨張を示す地殻変動、噴気異常等の熱活動の活発化
予報	噴火予報	火口内等	1(活火山であることに留意)	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)。	状況に応じて火口内への立入規制等。	●火山活動は静穏。 ●一時的な地震の増加。 過去事例 1966年6～7月：一時的な地震の増加、翌年泉温の上昇 2006年9～11月：一時的な地震の増加 2013年1～2月：一時的な地震の増加

注) ここでいう「大きな噴石」とは、主として風の影響を受けずに弾道を描いて飛散するものとする。  
 ※箱根町はレベル4の段階で避難指示を発令します。  
 ※箱根町はレベル3の段階で特定地域に対して避難指示を発令します。  
 ※箱根山の噴火警戒レベルは、地元自治体等で構成する箱根山火山防災協議会において作成しました。  
 各レベルにおける具体的な規制範囲等については地域防災計画等で定められていますので、詳細については箱根町にお問い合わせください。  
 ■最新の噴火警戒レベルは気象庁HPでもご覧いただけます。 <https://www.jma.go.jp/>

出典：気象庁ホームページ ([https://www.data.jma.go.jp/svd/vois/data/tokyo/STOCK/activity\\_info/315.html](https://www.data.jma.go.jp/svd/vois/data/tokyo/STOCK/activity_info/315.html))



# ハザードマップポータルサイト

ハザードマップポータルサイトは、災害への備えに役立ちます。  
右の二次元コードからアクセスし、危険個所の確認をしておきましょう。



## 重ねるハザードマップ

～災害リスク情報などを地図に重ねて表示～

洪水・土砂災害・津波のリスク情報、道路防災情報、土地の特徴・成り立ちなどを地図や写真に自由に重ねて表示できます。



## わがまちハザードマップ

～地域のハザードマップを入手する～

各市町村が作成したハザードマップへリンクします。  
地域ごとの様々な種類のハザードマップを閲覧できます。



出典：国土交通省ホームページ (https://disaportal.gsi.go.jp/)



# e-かなマップ

地震災害危険度マップ、津波浸水想定マップ、  
洪水浸水想定区域マップ等を確認できます。



# 災害発生時の情報源

必要な情報をスピーディーに収集できるよう、  
災害発生時または災害への備えを行うときに活用してください。  
「相談窓口(p.18参照)」等で拡大して使用してください。

### 災害に関する情報

<p>神奈川県災害情報ポータル</p>	<p>神奈川県土砂災害情報ポータル</p>	<p>気象庁</p>
---------------------	-----------------------	------------

### 外国語による情報

<p>Safety tips ダウンロードページ</p>	<p>NHKオンライン NHK WORLD-JAPAN ～ English ～</p>	<p>NHKワールドラジオ日本 NHK WORLD RADIO JAPAN News</p>
<p>VoiceTra ダウンロードページ</p> <p>31言語に対応する 多言語音声翻訳アプリ</p>	<p>JNTO「Japan Visitor Hotline」 24時間多言語コールセンター</p> <p>24時間、日英中韓の4言語で、 災害時案内等を電話対応 (050-3816-2787)</p>	<p>神奈川県 多言語支援センター</p> <p>災害時には外国人住民支援のため 災害多言語支援センターを設置</p>

### 医療等に関する情報

<p>神奈川県災害時 外国人住民 支援ページ</p> <p>県災害対策本部等の情報を 多言語・やさしい日本語で発信します</p>	<p>日本政府観光局の 医療機関リスト</p> <p>外国人観光客の受入が可能な 医療機関を検索できます</p>	<p>かながわ医療情報 検索サービス</p> <p>神奈川県内の医療機関や 薬局を検索できます</p>
--	--	---

### 交通情報

交通機関等運行情報  
(防災首都圏ネット)

首都圏の鉄道・バス・空港等の  
情報が確認できます

### 駐日外国公館

駐日外国公館

大使館・総領事館の  
電話番号等が確認できます

# 災害対応多言語文例集

災害発生時によく使用される文例を日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語で掲載しています。地震・津波は①～⑤の段階ごとに、その他の災害（火山災害、テロ、風水害・土砂災害、雪害、感染症等）は災害ごとに分かれています。災害発生時の呼びかけに用いるだけでなく、施設内に張り出したり、外国人観光客とコミュニケーションを取る際の指差し資料としても活用してください。

## 突発的な災害への対応（地震・津波）

### ① 安全確保／安全確保と危険回避

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	Please protect your head and escape, paying attention to tumbling furniture or falling objects.
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。
中繁	为防止被翻倒的家具或震落物伤到，避难时请保护好头部。
韓	넘어지는 가구나 낙하물에 주의하고, 머리를 보호하여 피난해 주십시오.
日	エレベーターが止まったらすぐに降りてください。
英	Please get out of the elevator immediately once it has stopped.
中簡	电梯一旦停止请立即离开。
中繁	電梯一旦停止請立即離開。
韓	엘리베이터가 멈추면 즉시 나가 주십시오.
日	エレベーターに閉じ込められた場合は、非常ボタンを押してください。
英	If you become trapped in the elevator, please press the emergency button.
中簡	被困在电梯时，请按下应急按钮。
中繁	被困在电梯時，請按下緊急按鈕。
韓	엘리베이터에 갇혔을 경우에는 비상 버튼을 눌러 주십시오.
日	ロビーに集合してください。
英	Please assemble in the lobby.
中簡	请到大厅集合。
中繁	請到大廳集合。
韓	로비에집합 해 주세요.

### ② 観光客の誘導／状況の説明と冷静な行動を促す

日	大きな地震が発生しました。
英	(We are experiencing) a major earthquake.
中簡	发生大地震了。
中繁	發生大地震了。
韓	큰 지진이 발생했습니다.
日	ここは安全なので、ここにいてください。
英	This is a safe area. Please stay here.
中簡	这里安全，请待在这里。
中繁	這裏安全，請待在這裏。
韓	여기는 안전하므로, 여기에 있어 주십시오.
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	Please behave calmly and follow the instructions of the emergency broadcast or staff members.
中簡	请按照紧急播音的要求或工作人员的指示，不要惊慌，冷静行动。
中繁	請按照緊急播音的要求或工作人員的指示，不要驚慌，冷靜行動。
韓	비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 주십시오.
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。
英	Please stay inside the building without walking around.
中簡	请留在建筑物内，且在建筑物内不要四处走动。
中繁	請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動。
韓	시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 말아 주십시오.

### ② 観光客の誘導／津波情報に応じた避難誘導

日	この建物から避難するので貴重品を持ってフロントに集合してください。
英	We must evacuate this building. Please bring your valuables and gather at the front desk.
中簡	我们必须撤离这座建筑物，请带上个人随身贵重物品，到大厅柜台集合。
中繁	我們必須撤離這座建築物，請帶上個人隨身貴重物品，到大廳櫃檯集合。
韓	이 건물로부터 피난하므로 귀중품을 가지고 프론트에 집합해 주십시오.
日	津波警報が発表されました。急いで近くの高いところまで避難します。
英	A tsunami warning has been issued. Please evacuate to higher ground immediately.
中簡	海啸警报已发布。到附近的高处紧急避难。
中繁	海嘯警報已發布。請緊急到附近的高處避難。
韓	쓰나미 경보가 발령되었습니다. 서둘러 가까운 높은 곳으로 대피합니다.
日	私についてください。
英	Please follow me.
中簡	跟着我走吧。
中繁	跟著我走吧。
韓	따라 오세요.

### ③ 安否と危険の確認／観光客の安否と負傷者の確認

日	けがをした人や具合が悪くなった人は従業員に申し出てください。
英	Please let a staff member know if you are injured or feel ill.
中簡	有受伤或感到身体不适的人，请告知工作人员。
中繁	有受傷或感到身體不適的人，請告知工作人員。
韓	다친 분이나 아픈 분은 종업원에게 이야기 해 주십시오.

### ③ 安否と危険の確認／コミュニケーションの協力を依頼

日	日本語を話せる人はいませんか？
英	Is there anyone who can speak Japanese?
中簡	有没有会说日语的人？
中繁	有沒有會說日語的人？
韓	일본어를 할 수 있는 사람은 없습니까?

### ③ 安否と危険の確認／出火防止と火災発生時の対応

日	安全が確保されるまで、喫煙や火気の使用はやめてください。
英	Please refrain from smoking or using an open flame until the situation is deemed safe.
中簡	在确保安全之前，请不要吸烟和使用火源。
中繁	在確保安全之前，請不要吸煙和使用火源。
韓	안전이 확보될 때까지 흡연이나 화기사용은 삼가해 주십시오.
日	火災を発見したら非常ベルを押してください。非常ベルは廊下やエレベーターホールにあります。
英	In case of fire, please press one of the emergency alarm buttons located in the hallway or the elevator lobby.
中簡	发现火灾的话请按警铃。警铃在走廊或电梯大厅。
中繁	發現火災的話請按下警鈴。警鈴的位置在於走廊或電梯大廳。
韓	화재를 발견하면 비상벨을 눌러 주십시오. 비상벨은 복도와 엘리베이터 홀에 있습니다.

# 災害対応多言語文例集

## 突発的な災害への対応(地震・津波)

### ④ 状況説明と避難誘導 / 詳しい状況の説明

日	飲料水と食料は確保しています。
英	We have enough water and food in stock.
中簡	我们有储备的水和食物。
中繁	我們有儲備的水和食物。
韓	음료수와 식료는 확보하고 있습니다.
日	現在、地震(台風、竜巻)のため、テレビやインターネットは使えません。
英	TV and internet services are currently unavailable due to the earthquake/typhoon/tornado.
中簡	因为现在发生了地震(台风、龙卷风)灾害,不能使用电视和互联网。
中繁	因為現在發生了地震(颱風、龍捲風)等災害,所以不能使用電視和網路。
韓	현재 지진(태풍, 돌풍)이 발생하여 TV와 인터넷은 사용할 수 없습니다.
日	NHKで災害放送をしています。
英	Emergency news and information is being broadcast on NHK TV.
中簡	NHK电视台正在进行灾害转播。
中繁	NHK電視台正在轉播災情。
韓	NHK TV에서 재난방송을 하고 있습니다.
日	電気が止まっているので照明やエアコンは使えません。
英	Due to an electricity failure, the air conditioner and room lights cannot be used.
中簡	由于电力中断,空调设备和照明装置无法使用。
中繁	由於電力中斷,空調設備和照明裝置無法使用。
韓	전기공급이 멈췄으므로 조명이나 에어컨은 사용할 수 없습니다.
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。
英	Electricity has been restored. Time may be required to restore the water supply.
中簡	电力已经恢复正常,但是供水的恢复还需要一些时间。
中繁	電力已經恢復正常,但是供水的恢復還需要一些時間。
韓	전기는 복구했습니다만, 수도의 복구에는 시간이 걸립니다.
日	エレベーターは使用しないでください。
英	Please do not use the elevator.
中簡	请不要使用电梯。
中繁	請不要使用電梯。
韓	엘레베이터는 사용하지 말아 주세요.
日	スマートフォンや携帯電話の充電は、○○○※でできます。譲り合ってください。
英	Mobile phones (smartphones, etc.) can be charged at ○○○. Please be considerate of others and take turns.
中簡	可以在○○○给智能手机和手机充电。请互相礼让使用。
中繁	可以在○○○充電手機和智慧型手機,請互相禮讓使用。
韓	스마트폰과 휴대폰 충전은 ○○○에서 가능합니다. 서로 양보하며 이용해 주십시오.
日	断水しているためトイレ・風呂・シャワーは使えません。
英	The toilet, bath, and shower cannot be used due to stoppage of the water supply.
中簡	因为停水,所以无法使用厕所,浴缸和淋浴。
中繁	因為停水,所以無法使用廁所,浴缸和淋浴。
韓	단수 중이기 때문에 화장실과 목욕 및 샤워를 할 수 없습니다.

※「○○○」には「ロビー<sup>※1</sup>」で「休憩所<sup>※2</sup>」など具体的な施設内の場所が入ります。

※1 英:Lobby 中簡:大厅 中繁:大廳 韓:로비

※2 英:Rest area 中簡:休息处 中繁:休息處 韓:휴게소

### ⑤ 帰宅・帰国への対応 / 相談窓口の設置

日	鉄道やバスは運行していません。
英	Public trains and buses are not yet in operation.
中簡	铁道和巴士已经停止运行。
中繁	鐵道和巴士已經停止運行。
韓	철도나 버스는 운행하고 있지 않습니다.
日	鉄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。
英	There is no airport access because trains and buses are not in operation.
中簡	铁道和巴士已经停止运行,现在无法前往空港。
中繁	鐵道和巴士已經停止運行,現在無法前往空港。
韓	철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.
日	海外への航空機は現在就航していません。
英	All overseas flights are currently not in service.
中簡	飞往国外的航班目前无法飞行。
中繁	飛往國外的航班目前無法飛行。
韓	해외로 가는 항공기는 현재 취항하고 있지 않습니다.
日	○○○空港は、現在閉鎖されています。
英	○○○ Airport is currently closed.
中簡	○○○机场现在封闭了。
中繁	○○○機場現在封閉使用了。
韓	현재 ○○○공항은 폐쇄되어 있습니다.
日	空港の問い合わせ先はこちらです。
英	Here is the contact information for the airport.
中簡	机场的咨询处在这里。
中繁	機場的諮詢服務台在這裡。
韓	공항 문의처는 여기입니다.

## 突発的な災害への対応(火山災害・テロ)

### 火山災害

日	○○※山が噴火しました。建物内にとどまって安全を確保してください。
英	Mt. ○○ has erupted. Please stay inside the building to ensure your safety.
中簡	○○山噴火了。請留在建築物內確保安全。
中繁	○○山噴發了,請留在建築物內確保安全。
韓	○○산이 분화했습니다. 건물 내에 머물러 안전을 확보해 주십시오.
日	火山から噴石が飛んでくる可能性があります。決して建物から出ないでください。
英	Volcanic ash and debris may be blown this direction by the volcano. Please do not leave the building for any reason.
中簡	有火山石飞来的可能性。绝对不要走出建筑物。
中繁	有火山石噴飛出來的可能,絕對不要走出建築物。
韓	화산에서 화산파편이 날아올 가능성이 있습니다. 절대로 건물에서 나가지 마십시오.
日	噴石から身を守るため、1階に集まってください。
英	Please gather on the ground floor to protect yourself from volcanic ash and debris.
中簡	为了避免被火山石砸伤请集中到一楼。
中繁	為了避免被火山石砸傷,請集合一樓。
韓	화산파편으로부터 몸을 보호하기 위해 1층에 모여 주십시오.

※「○○山」には「箱根山」など具体的な場所が入ります。

日:(箱根)山 英:Mt. (Hakone) 中簡:(箱根)山 中繁:(箱根)山 韓:(하코네)산

# 災害対応多言語文例集

## 突発的な災害への対応(火山災害・テロ)

### テロ

日	発砲がありました。安全な場所に隠れてください。
英	The shooting has occurred. Please hide yourself in the safe place.
中簡	发生了枪击事件，请躲在安全的地方。
中繁	發生了槍擊事件，請躲在安全的地方。
韓	발포가 있었습니다. 안전한 장소에 숨으십시오.
日	伏せてください。
英	Please lie down.
中簡	请趴下。
中繁	請趴下。
韓	엎드려 주세요.

## 予測できる災害への対応(風水害・土砂災害)

### 風水害・土砂災害

日	台風が接近しています。外は激しい雨ですので、外出は避けてください。
英	A typhoon is approaching. The storm is causing heavy rain in the area. Please avoid going outside.
中簡	台风快来了。外面大雨所以请尽量不要外出。
中繁	颱風靠近中。外面下著大雨非必要別外出。
韓	태풍이 접근하고 있습니다. 바깥은 폭우가 내리므로 외출은 삼가해 주십시오.
日	ただ今、竜巻が発生しています。建物内にとどまってください。
英	A tornado has developed in the area. Please stay inside the building.
中簡	现在发生了龙卷风。请留在建筑物内。
中繁	現在發生了龍捲風。請留在建築物內。
韓	지금 돌풍이 발생하고 있습니다. 건물 내에 머물러 주십시오.
日	風雨はこれから強くなります。建物の中が最も安全です。そのまま待機してください。
英	The storm will become increasingly powerful. The safest place to be is inside the building. Please stay here.
中簡	风雨今后会变强。建筑物里面最安全。请就地待命。
中繁	風雨增強中。待在室內較為最安全。請就地待命。
韓	비바람은 지금부터 강해집니다. 건물 내가 제일 안전합니다. 그대로 대기해 주십시오.
日	洪水警報が発表されました。近くの避難場所に避難しますので1階ロビーに集まってください。
英	A flood warning has been issued. Please gather in the ground floor lobby to move to a nearby evacuation area.
中簡	已经发布了洪水警报。需撤离到附近的避难场所，所以请在一楼的大厅集合。
中繁	已經發布了淹水警戒。需撤離到附近的避難場所，所以請在一樓的大廳集合。
韓	홍수경보가 발령되었습니다. 근처의 대피장소로 대피하십시오. 1층 로비에 모여 주십시오.
日	1階部分は浸水の可能性があるの上階に避難してください。
英	The ground floor may be flooded. Please evacuate to the upper floor.
中簡	1楼有浸水的可能性，请移动到楼上避难。
中繁	1樓有浸水的可能性，請移動到樓上避難。
韓	1층 부분은 침수 가능성이 있으므로 뒤편으로 피난해 주십시오.
日	1階や地下階は浸水の可能性があるので店舗を営業停止にします。
英	Shops/restaurants on the ground floor and basement levels are closed as those levels may flood.
中簡	因为一楼和地下楼层有浸水的可能性所以店铺停止营业。
中繁	因為一樓和地下室有淹水的可能，所以店舖停止營業。
韓	1층과 지하층은 침수 가능성이 있으므로 점포를 영업정지합니다.

## 予測できる災害への対応(雪害・感染症)

### 雪害

日	これから雪が強くなります。建物の中が最も安全です。そのまま待機してください。
英	The snow will become increasingly powerful. The safest place to be is inside the building. Please stay here.
中簡	雪会越下越大。室内是最安全的，请在室内继续等待。
中繁	雪會越下越大。室內是最安全的，請在室內繼續等待。
韓	이제부터 눈이 내릴 예정입니다. 건물 안이 가장 안전합니다. 대기해 주십시오.

※交通機関に関する文例は、  
p.33「突発的な災害への対応(地震・津波)／④帰宅・帰国への対応／相談窓口の設置」を参照してください。

### 感染症

日	感染症予防のため、出入口にある消毒剤で手を消毒しましょう。
英	Please use the disinfectant provided at the entrance to prevent the spread of infection.
中簡	为了预防传染病，请使用出入口的消毒剂消毒双手。
中繁	為了預防傳染病，請使用出入口的消毒劑消毒雙手。
韓	감염증 예방을 위해 출입구에 있는 소독제로 손을 소독하십시오.
日	出かける際には感染予防のためマスクを着用しましょう。
英	Please wear a mask when going out to prevent the spread of infection.
中簡	外出的时候，为了预防感染，请戴口罩。
中繁	外出的時候，為了預防感染，請戴口罩。
韓	외출할 때에는 감염 예방을 위해서 마스크를 착용하십시오.
日	体調がすぐれない時は外出を控え、従業員に申し出てください。
英	If you are not feeling well, please refrain from going out and tell a member of the staff.
中簡	如果您感觉不舒服，请尽量不要外出，并告知工作人员。
中繁	如果您感覺不舒服，請盡量不要外出，並通知工作人員。
韓	몸상태가 좋지 않을 때는 외출을 삼가하고 종업원에게 이야기 해 주십시오.

## その他

日	大使館の連絡先はこちらです。
英	Contact information for the embassy is as follows.
中簡	大使馆的联络方式如下：
中繁	大使館的聯絡方式如下：
韓	대사관의 연락처는 이쪽입니다.
日	「Safety tips」から大使館や交通関連、災害関連等の情報が入手できます。
英	Using the Safety tips app, you can obtain information on embassies, transportation, and the disaster etc.
中簡	从“Safety tips”可以获得大使馆和交通及灾害等的的相关信息。
中繁	從“Safety tips”可以查詢大使館和交通及災害等的相關資訊。
韓	「Safety tips」에서 대사관 및 교통관련이나 재해관련 등의 정보를 입수할 수 있습니다.

# ピクトグラムと 災害対応多言語文例集の併用

## ピクトグラム



日 一般禁止  
英 General prohibited  
中簡 一般禁止  
中繁 一般禁止  
韓 일반금지



日 さわるな  
英 Do not touch  
中簡 请勿碰触  
中繁 請勿碰觸  
韓 말지지 말것



日 禁煙  
英 No smoking  
中簡 禁烟  
中繁 禁菸  
韓 금연



日 非常口  
英 Emergency exit  
中簡 紧急逃生口  
中繁 緊急逃生口  
韓 비상구



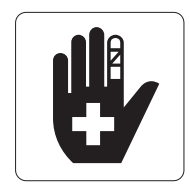
日 火気厳禁  
英 No open flame  
中簡 严禁用火  
中繁 嚴禁用火  
韓 화기 엄금



日 情報コーナー  
英 Information  
中簡 信息服务中心  
中繁 資訊服務中心  
韓 정보코너



日 進入禁止  
英 No entry  
中簡 禁止进入  
中繁 禁止進入  
韓 진입 금지



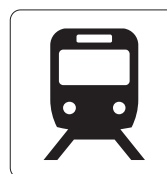
日 救護所  
英 First aid  
中簡 医护中心  
中繁 醫護中心  
韓 구호소



日 立入禁止  
英 No admittance  
中簡 禁止进入  
中繁 禁止進入  
韓 출입 금지



日 お手洗い  
英 Toilets  
中簡 卫生间  
中繁 洗手間  
韓 화장실

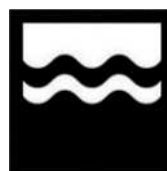


日 鉄道 / 鉄道駅  
英 Railway/Railway station  
中簡 电车/电车站  
中繁 電車/電車車站  
韓 철도/철도역



日 バス / バスのりば  
英 Bus/Bus stop  
中簡 公交/公交站  
中繁 巴士/巴士乘車處  
韓 버스/버스정류장

出典：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 標準案内用図記号 (<http://www.ecomo.or.jp/index.html>)  
※本図記号は、誰でも自由に使用することができます。



日 洪水  
英 Flood  
中簡 洪水  
中繁 洪水  
韓 홍수



日 津波・高潮  
英 Tsunami, Storm surge  
中簡 海啸・高潮  
中繁 海嘯・高潮  
韓 쓰나미·만조



日 土石流  
英 Debris flow  
中簡 泥石流  
中繁 泥石流  
韓 토석류



日 地滑り  
英 Landslide  
中簡 山体滑坡  
中繁 山體滑坡  
韓 산사태

出典：内閣府防災情報のページ (<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/zukigo/index.html>)

### 参考ツール

#### 関連サイト

公益財団法人  
交通エコロジー・モビリティ財団



内閣府  
防災情報のページ



ピクトグラムのダウンロードができます

# ピクトグラムと 災害対応多言語文例集の併用

## 文例との併用



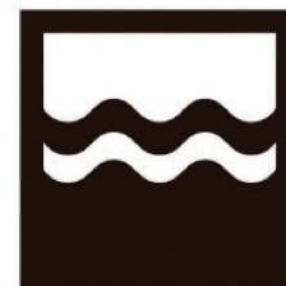
日 エレベーターやエスカレーターは安全確認が終わるまで止まっています。  
 英 Elevators and escalators are out of service until we can determine it is safe to operate them again.  
 中簡 电梯和扶梯在安全确认结束之前会停止。  
 中繁 在確認安全以前，電梯和電扶梯會全面停止使用。  
 韓 엘리베이터와 에스컬레이터는 안전확인이 끝날 때까지 정지되어 있습니다.



日 鉄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。  
 英 There is no airport access because trains and buses are not in operation.  
 中簡 铁道和巴士已经停止运行，现在无法前往空港。  
 中繁 鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港。  
 韓 철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.



日 NHKで災害放送をしています。  
 英 Emergency news and information is being broadcast on NHK TV.  
 中簡 NHK电视台正在进行灾害转播。  
 中繁 NHK電視台正在轉播災情。  
 韓 NHK TV에서 재난방송을 하고 있습니다.



日 1階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。  
 英 The ground floor may be flooded. Please evacuate to the upper floor.  
 中簡 1楼有浸水的可能性，请移动到楼上避难。  
 中繁 1樓有浸水的可能性，請移動到樓上避難。  
 韓 1층부분은 침수 가능성이 있으므로 윗층으로 피난해 주십시오.



# 言語チェックシート

「第一言語」を多言語で記載しました。

外国人観光客の話す言語が分からない場合等に使用してください。

## 北米圏

First language

英語

## 欧州圏

Première langue

フランス語

Erste Sprache

ドイツ語

Prima lingua

イタリア語

Primeiro idioma

ポルトガル語

Primer idioma

スペイン語

Eerste taal

オランダ語

Первый язык

ロシア語

Första språket

スウェーデン語

## アジア圏

第一言語

日本語

第一语言

中国語（簡体）

第一語言

中国語（繁体）

모국어

韓国語

ภาษาแรก

タイ語

Bahasa pertama

マレー語

Unang wika

タガログ語

Bahasa pertama

インドネシア語

Ngôn ngữ thứ nhất

ベトナム語

पहली भाषा

ヒンディー語