

▶ 突発的な災害への対応

地震・津波

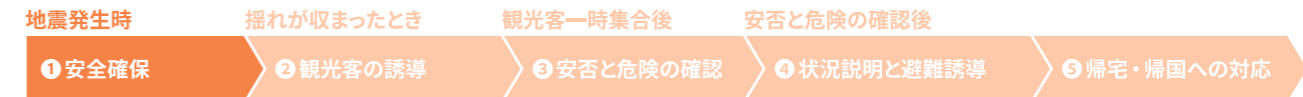
地震等は突発的に発生するため、事前に予測することが困難です。
 そのため、発生後の様々な状況を想定し事前に訓練を行うなど、平時からの備えが重要です。
 災害発生時は以下の流れを参考に、状況に応じて臨機応変に対応しましょう。

▶ 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：请按照紧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務員的指示，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 ~

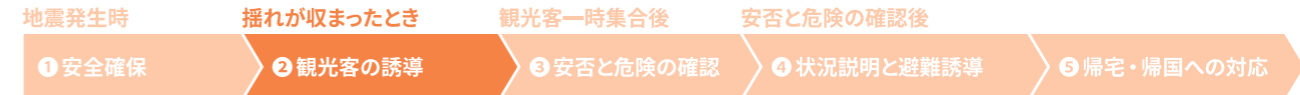


NHK ワールドラジオ日本

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

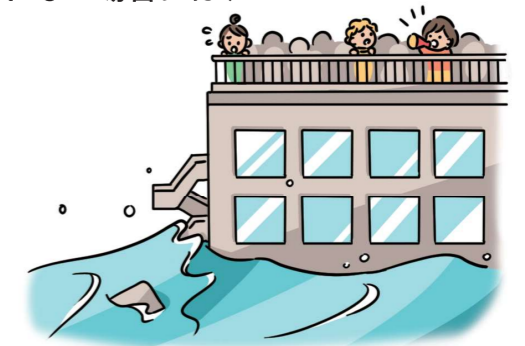
津波が到達するおそれのある地域では津波情報を確認し、あらかじめ決めておいた津波避難場所へ移動することを館内放送やメガホンで呼びかけ、観光客を誘導しましょう。

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.

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。

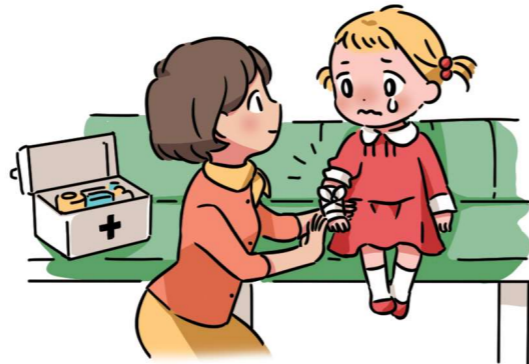
※宿泊施設の場合は、停電に備えて、事前に宿泊者名簿を印刷しておくことが有効です。

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



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.

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



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

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 없습니까?

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

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

地震・津波 / 初動対応の流れ



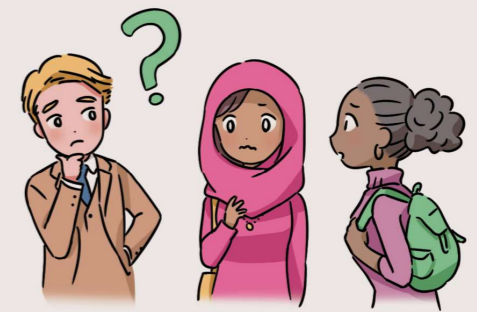
コラム

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」等の状況だけではなく、
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う。

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：在確保安全之前請不要吸烟和使用火源。
 中繁：在確保安全之前，請不要吸烟和使用火源。
 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电视台正在转播灾情。
 韓：NHK TV에서 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：铁路和巴士已经停止运行，现在无法前往空港。
 中繁：铁路和巴士已经停止运行，现在无法前往空港。
 韓：철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.

関連サイト

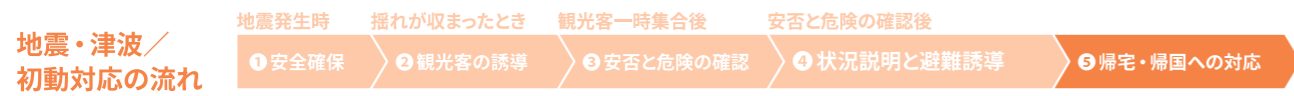
神奈川県災害情報ポータル



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

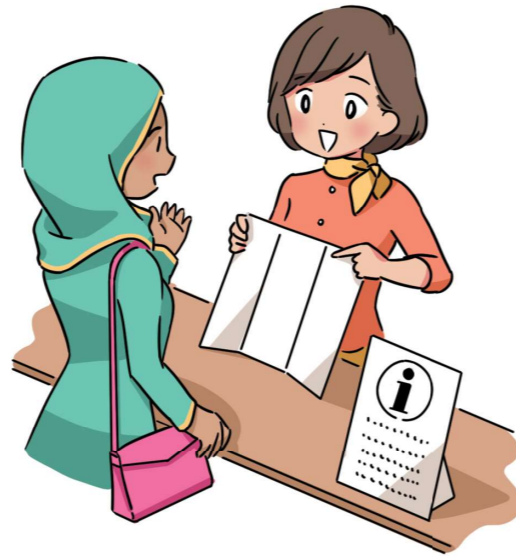
⑤ 帰宅・帰国への対応

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：○○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. 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.

【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

