

自治体対応における課題と具体事例について

<自治体対応における課題>

- ・ 地域防災計画において、訪日外国人旅行者を定義していない (25%)
- ・ 訪日外国人旅行者に関する災害対応を行う部局が決まっていない (40%)
- ・ 外国人向けの避難マニュアルや運営についての準備不足 (80~90%)
- ・ 事前準備は日本語ではできているものの、多言語化は総じてできていない
- ・ 災害応急時の情報提供等の事前準備について、一例としてウェブページは日本語で発信できているが、多言語では半数程度しかできていない
- ・ 避難所における外国人対応者で最も多いのは、多言語対応できない職員 (55%)

<自治体対応における具体事例>

- 訪日外国人旅行者向けの取組み
 - ・ ガイド、全国通訳案内士、観光施設担当者向けに発災時の訪日外国人への対応方法等に係る研修を開催 (県)
 - ・ 観光案内所等へ県作成の外国人向け防災ガイドブック(5カ国語)を配布し、啓発活動を実施(市区町村)
 - ・ 市国際交流協会が在日外国人とワークショップを行い、訪日外国人に見立てた訓練を実施 (市区町村)
 - ・ 観光等で訪れる旅行者 (訪日外国人含む) が安全に滞在することができる場所の提供などを定めた「災害時における旅行者の受入れ等に関する協定」を旅館組合と締結し、旅行者の受入れ体制を構築 (市区町村)
 - ・ 旅行者向けに設置しているWi-Fi登録者への情報発信 (市区町村)
- 在留外国人向けだが、訪日外国人旅行者にも有効な取組み
 - ・ 外国人対応マニュアルの整備 (市区町村)
 - ・ 翻訳機の活用 (市区町村)
 - ・ 災害対策本部立ち上げと同時に災害時多言語支援センターを設置し、職員を24時間配置 (県)
 - ・ 避難所でのコミュニケーションボード、多言語シート、多言語看板の導入(市区町村)
 - ・ 対象者の避難所を1カ所にするこで言語等の問題を解消 (市区町村)



災害時 簡単 コミュニケーションシート



英語

中国語
(簡体字)中国語
(繁体字)

韓国語

このシートを利用して
お話させて
いただきます。

I'm not proficient in English, so allow me to use this phrase sheet while we talk.

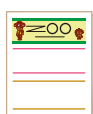
由于本人不会外语, 请允许我使用此交流表与您进行沟通。

因為我不會說外國話, 所以請讓我用這張圖表來溝通。

외국어를 모르니, 이 시트를 이용해 말씀드리겠습니다.

© OCVB

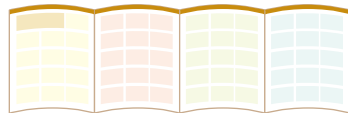
外国人観光客向け



1 外国人観光客向け

- | | | |
|-------------------------|-----------------------------|---|
| 1-1 ここは、どこですか。 | 1-11 国際電話はどこでかけられますか？ | 1-21 (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。 |
| 1-2 これは地震ですか？ | 1-12 充電はどこでできますか？ | 1-22 (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？ |
| 1-3 避難所はどこですか？ | 1-13 Wi-Fiが使える場所はありますか？ | 1-23 (英語・中国語・韓国語)を話せる人はいませんか？ |
| 1-4 ここは安全ですか？ | 1-14 (食べ物・水)はどこで買えますか？ | 1-24 ____への行き方を教えてください。 |
| 1-5 安全な場所はどこですか？ | 1-15 (食べ物・水・毛布)はどこで手に入りますか？ | 1-25 ____空港は、使えますか。 |
| 1-6 ____への地図を書いてください。 | 1-16 今日、宿泊できる場所を探しています。 | 1-26 どうしたら____空港に行けますか。 |
| 1-7 一緒に来てください。 | 1-17 けがをしています。 | 1-27 (電車・バス・空港)はいつ復旧しますか。 |
| 1-8 この紙に書いてください。 | 1-18 けが人がいます。 | |
| 1-9 トイレはどこですか？ | 1-19 体の調子が悪いです。 | |
| 1-10 (無料)電話はどこでかけられますか？ | 1-20 病院はどこですか？ | |

事業者向け



2 共 通

- 2-1 けがをした人はいませんか？
- 2-2 気分の悪い人はいませんか？
- 2-3 何かお困りの人はいませんか？
- 2-4 寒い人はいませんか？
- 2-5 ついてきてください。
- 2-6 ここは安全です。
- 2-7 ここは危険です。
- 2-8 落ち着いて。
- 2-9 動かないで。

5 地震発生時

- 5-1 身を低くして、頭を落下物から守ってください。
- 5-2 スタッフが安全な場所に誘導します。後についてきて。
- 5-3 足元に気を付けてください。
- 5-4 離れないで。
- 5-5 身を低くして。

3 台風時

- 3-1 台風のため、外出はしないでください。
- 3-2 外は暴風雨で危険です。外出しないでください。
- 3-3 飛来物に気を付けてください。
- 3-4 各航空会社の運航情報を掲載いたします。
- 3-5 台風情報はこちらでご確認ください。
- 3-6 すべての公共交通機関は運行していません。
- 3-7 ホテル内で待機してください。
- 3-8 危険ですので、傘は開かないでください。

6 津波警報発令時

- 6-1 津波警報です。高いところに逃げて。
- 6-2 ここから上がって。
- 6-3 押さないで。
- 6-4 離れないで。
- 6-5 逃げて。

4 停電時

- 4-1 ただいま、停電が起きております。
- 4-2 電気が復旧するまで、お部屋が安全な場所でお待ちください。
- 4-3 電気の復旧めどはまだ、たっていません。

7 火災発生時

- 7-1 火災が発生しました。
- 7-2 非常階段から建物の外に避難してください。
- 7-3 従業員が誘導しますので、ついてきてください。
- 7-4 煙を吸わないように、タオル類で口を覆ってください。
- 7-5 外に出たら建物から離れてください。スタッフの指示に従ってください。
- 7-6 ただいまの発報は、誤報です。
- 7-7 ただいまより、消防訓練を実施します。火災報知器が鳴りますが、火災ではありません。
- 7-8 ただいまより、点検のため火災報知器を発報します。火災ではありません。

外国人観光客向け

Simple Communication Sheet for Disasters
(For foreign tourists)

災害应对措施简单会话 (外国旅客用)

災害因應對策簡單會話 (外國旅客用)

재해시 간단한 회화 시트 (외국인 관광객용)



1-1

ここは、どこですか。

What is the name of this place?

这里是什麼地方？

這裡是什麼地方？

여기는 어디입니까?



1-2

これは地震ですか？

Is this an earthquake?

這是地震嗎？

這是地震嗎？

이것은 지진입니까?



1-4

ここは安全ですか？

Is it safe here?

这里安全吗？

這裏安全嗎？

여기는 안전한가요?



1-5

安全な場所はどこですか？

Is there anywhere safe around here?

请问安全的场所在哪里？

請問安全的地方在哪裏？

안전한 장소는 어디입니까?



1-3

避難所はどこですか？

Where is the emergency shelter?

避难所在哪里？

避難所在哪裏？

대피소는 어디입니까?



1-6

_____への地図を書いてください。

Please draw a map to _____ for me.

请帮我画一张去_____的地图。

請幫我畫一張去_____的地圖。

_____로 가는 지도를 그려 주세요.



1-7

一緒に来てください。

Could you come with me?

请和我一起去。

請和我一起去。

함께 가 주세요.



1-8

この紙に書いてください。

Please write it on this paper.

请写在这张纸上。

請寫在這張紙上。

이 종이에 써주세요.



1-9

トイレはどこですか？

Where is the toilet?

厕所在哪里？

廁所在哪裏？

화장실은 어디입니까?



1-10

(無料)電話はどこでかけられますか？

Where can I make a (toll-free) call?

在哪里可以打(免费)电话？

在哪裏可以打(免費)電話？

(무료)전화는 어디에서 걸 수 있습니까?



1-11

国際電話はどこでかけられますか？

Where can I make an international call?

在哪里可以打国际电话？

在哪裏可以打國際電話？

국제전화는 어디에서 걸 수 있습니까?

international



1-12

充電はどこでできますか？

Is there anywhere I can charge my battery?

请问在哪里可以充电？

請問在哪裏可以充電？

충전은 어디에서 할 수 있습니까?



わかる言語はどれですか？

What language do you speak?

您懂哪种语言？

您懂哪種語言？

할 수 있는 외국어가 있습니까?

英語

English

中国語(簡体字)

中文
(简体字)

中国語(繁体字)

中文
(繁體字)

韓国語

한국어

1-13

Wi-Fi が使える場所がありますか？

Is there anywhere I can connect to a Wi-Fi network?

请问这附近有提供 Wi-Fi 的场所吗？

請問這附近有提供 Wi-Fi 的場所嗎？

Wi-Fi を 사용할 수 있는 장소가 있습니까？



1-16

今日、宿泊できる場所を探しています。

I am looking for place to stay tonight.

我在找今晚能住宿的地方。

我在找今晚能住宿的地方。

오늘 숙박할 장소를 찾고 있습니다.



1-19

体の調子が悪いです。

I am not feeling well.

我身体不舒服。

我身體不舒服。

몸 상태가 안 좋습니다.



1-22

(英語・中国語・韓国語) のテレビ・ラジオは放送していますか？

Are there any (English/Chinese/Korean) television or radio broadcasts?

有没有(英语, 中文, 韩语)电视或广播？

有沒有(英語, 中文, 韓語)電視或廣播？

TV 나 라디오에서 (영어, 중국어, 한국어)로 방송을 하고 있습니까？



1-25

_____ 空港は、使えますか。

Is _____ Airport operating?

_____ 机场在运营吗？

_____ 機場在運營嗎？

_____ 공항은 이용 가능합니까？



1-14

(食べ物・水)はどこで買えますか？

Where can I buy (food/water)?

请问在哪里可以买到(水和食物)？

請問在哪裏可以買到(水和食物)？

(음식, 물)은 어디에서 살 수 있습니까？



1-17

けがをしています。

I am injured.

我受伤了。

我受傷了。

다쳤습니다.



1-20

病院はどこですか？

Where is a hospital?

医院在哪里？

醫院在哪裏？

병원은 어디에 있습니까？



1-23

(英語・中国語・韓国語)を話せる人はいませんか？

Is there anyone who can speak (English/Chinese/Korean)?

有没有人会说(英语, 中文, 韩语)？

有沒有人會說(英語, 中文, 韓語)？

(영어, 중국어, 한국어)를 할 수 있는 사람은 있습니까？



1-26

どうしたら _____ 空港に行けますか。

How can I get to _____ Airport?

请问怎样才能前往 _____ 机场？

請問怎樣才能前往 _____ 機場？

어떻게 하면 _____ 공항에 갈 수 있습니까？



1-15

(食べ物・水・毛布)はどこで手に入りますか？

Where can I find (food/water/a blanket)?

请问在哪里可以找到(水、食物和毛毯)？

請問在哪裏可以找到(水、食物和毛毯)？

(음식, 물, 담요)은 어디에서 구할 수 있습니까？



1-18

けが人がいます。

There is an injured person.

有人受伤了。

有人受傷了。

다친 사람이 있습니다.



1-21

(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).

请告诉我(英语, 中文, 韩语)咨询窗口的电话号码或地点。

請告訴我(英語, 中文, 韓語)諮詢窗口的電話號碼或地點。

(영어, 중국어, 한국어)로 상담할 수 있는 곳의 전화번호나 장소를 가르쳐 주세요.



1-24

_____ への行き方を教えてください。

Please tell me the way to _____ .

请告诉我怎么去 _____ ？

請告訴我怎麼去 _____ ？

_____ 에 가는 방법을 가르쳐 주세요.



1-27

(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?

(电车, 巴士, 机场) 什么时候恢复运营？

(電車, 巴士, 機場) 什麼時候恢復運營？

(전철, 버스, 공항)은 언제 복구됩니까？



事業者向け

Simple Communication Sheet for Disasters
(For business operators)

災害应对措施简单会话（营业公司用）

災害因應對策簡單會話（營業公司用）

재해시 간단한 회화 시트〈사업자용〉



2-1

けがをした人はいませんか？

Is anyone hurt?

是否有人人受伤？

有沒有人受傷？

다친사람은 없습니까？



2-2

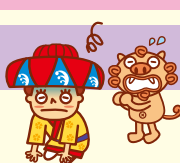
気分の悪い人はいませんか？

Does anyone feel sick?

是否有人感觉不舒服？

有沒有人感到不舒服？

속이 불편하신 분은
안 계십니까？



2-4

寒い人はいませんか？

Does anyone feel cold?

是否有人觉得冷？

有沒有人感到冷？

추운사람은
없습니까？



2-5

ついてきてください。

Please follow me.

请跟着来。

請跟著來

따라와 주세요 .



2

共通

Simple Communication Sheet
for Any Situation

通用

共通

공통

2-3

何かお困りの人はいませんか？

Does anyone need help?

是否有人需要帮助？

有沒有人感到有什麼困難？

뭔가 불편한 점이라도
있으십니까？



2-6

ここは安全です。

It's safe here.

这里很安全。

這裏很安全

이곳은 안전합니다 .



2-7

ここは危険です。

It's dangerous here.

这里很危险。

這裏很危險

이곳은 위험합니다 .



2-8

落ち着いて。

Stay calm.

不要紧张。

請冷靜

침착하세요 .



2-9

動かないで。

Don't move.

不要动。

不要動

움직이지마세요 .



わかる言語はどれですか？

What language do you speak?

您懂哪种语言？

您懂哪種語言？

할 수 있는 외국어가 있습니까？

英語	中国語(简体字)	中国語(繁体字)	韓国語
English	中文(简体字)	中文(繁體字)	한국어

○

はい

Yes.

是

是

네

×

いいえ

No.

不是

不是

아니요

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

3

台風時

Simple Communication Sheet
for Typhoons

台风应对措施简单会话

颱風因應對策簡單會話

태풍시 간단한 회화 시트

3-3

飛來物に気を付けてください。

Watch out for flying objects.

请注意飞落物品。

請小心飛來落下的物品

날아오는 물건을
조심하세요.



3-6

すべての公共交通機関は運行していません。

All public transit has been
suspended.

所有的公共交通机构均停止运行。

所有的公共交通機關都沒有在運行

모든 대중교통기관은
운행하지 않습니다.



3-1

台風のため、外出はしないでください。

There is a typhoon, so please don't
go outside.

正在刮台风，请勿外出。

因爲台風の緣故，
所以請不要出門

태풍이 불니다. 외출은
삼가시기 바랍니다.



3-4

各航空会社の運航情報を掲載いたします。

We will post flight information for
all airlines.

登載有各航空公司的航班信息。

登載各個航空公司的運行情報

각 항공회사의 운항정보를
알려드리겠습니다.



3-7

ホテル内で待機してください。

Please wait inside the hotel.

请在酒店内等候。

請在酒店內待命

호텔안에서 대기해
주세요.



3-2

外は暴風雨で危険です。外出しないでください。

There is a severe storm outside and
it's dangerous. Please don't go outside.

暴风雨天很危险。请勿外出。

外面有暴風雨很危險。所以請不要出門

밖은 폭풍우로 위험합니다.
외출은 삼가시기 바랍니다.



3-5

台風情報はこちらでご確認ください。

You can check typhoon information
here.

台风信息请于此处确认。

請在這裏確認台風情報

태풍 정보는 이곳에서 확인해
주시기 바랍니다.



3-8

危険ですので、傘は開かないでください。

Please don't open your umbrella
because it's dangerous.

危險，請勿撐傘。

因為很危險，所以不要打開雨傘

위험하므로 우산은
펼치지말아 주세요.



4

停電時

Simple Communication Sheet
for Power Outages

停电应对措施简单会话

停電因應對策簡單會話

정전시 간단한 회화 시트

4-3

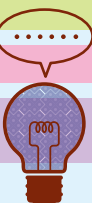
電気の復旧めどはまだ、たっていません。

We're still not sure when the power
will return.

无法确定电力恢复的确切时间。

電力的恢復還沒有眉目

전기가 복구될 전망은 아직
보이지않습니다.



4-1

ただいま、停電が起きております。

We are now experiencing a power
outage.

现在暂停供电。

現在，正在停電中

현재 정전입니다.



4-2

電気が復旧するまで、
お部屋が安全な場所でお待ちください。

Please wait in your room or another
safe place until the power returns.

至电力恢复为止，请在房间内或安全的
场所等待。

到電力恢復正常爲止，請在房間裏或是
安全的場所等待

전기가 복구될때까지 방이나 안전한
장소에서 기다려주세요.

MEMO

5

地震発生時

Simple Communication Sheet
for Earthquakes

地震应对措施简单会话

地震因應對策簡單會話

지진 발생시 간단한 회화 시트

5-3

足元に気を付けてください。

Watch your step.

请注意脚下。

請注意腳下

발밑을 조심하세요 .



5-1

身を低くして、頭を落下物から守ってください。

Get down low and protect your head from falling objects.

请俯下身体，保护头部不受坠落物品碰撞。

請把身體放低，保護頭部不要被落下的東西傷到

몸을 낮게하고 떨어지는 물건으로부터 머리를 보호하세요 .

5-4

離れないで。

Stay close.

不要离开。

不要離開

떨어지지 마세요 .



5-2

スタッフが安全な場所に誘導します。後についてきて。

The staff will lead you somewhere safe. Please follow them.

工作人员将引导大家前往安全的场所，请跟随其后。

工作人員會引導大家到安全的地方請在後面跟隨

스텝이 안전한 장소로 인솔하겠습니다 .따라오세요 .

5-5

身を低くして。

Get down low.

俯下身体。

請把身體放低

몸은 낮추세요 .



6

津波警報発令時

Simple Communication Sheet
for Tsunami Warnings

海啸警报应对措施简单会话

海嘯警報因應對策簡單會話

쓰나미 경보발령시 간단한 회화 시트

6-3

押さないで。

Don't push.

不要推挤。

不要推

밀지마세요 .



6-1

津波警報です。高いところに逃げて。

This is a tsunami warning. Flee to an elevated area.

海啸警报。请向高处躲避。

這是海嘯警報。請到高處避難

쓰나미 경보발령입니다 . 높은곳으로 피난해 주세요 .



6-2

ここから上がって。

Climb up here.

从这往上攀登。

從這裏上去

여기로 올라가세요 .



6-4

離れないで。

Stay close.

不要离开。

不要離開

떨어지지마세요 .



6-5

逃げて。

Run away.

迅速逃离。

快逃

도망치세요 .



わかる言語はどれですか？

What language do you speak?

您懂哪种语言？

您懂哪種語言？

할 수 있는 외국어가 있습니까？

英語	中国語(简体字)	中国語(繁体字)	韓国語
English	中文(简体字)	中文(繁体字)	한국어

○

はい

Yes.

是

是

네

×

いいえ

No.

不是

不是

아니요

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

7

火災発生時

Simple Communication Sheet
for Fires

火灾应对措施简单会话

火災因應對策簡單會話

화재 발생시 간단한 회화 시트

7-3

従業員が誘導しますので、ついてきてください。

Please follow the staff out the building.

工作人员将引导大家离开，请跟随其后。

工作人員會引導大家，請跟著來

종업원이 유도하는대로
따라가 주세요 .

7-6

ただいまの発報は、誤報です。

This was a false alarm.

现在播放的警报是误报。

剛才發出的警報是誤報

현재 발령은 오보입니다 .



7-1

火災が発生しました。

A fire has started.

已发生火灾。

發生火災了

화재가 발생했습니다 .



7-4

煙を吸わないように、
タオル類で口を覆ってください。

Please cover your mouth with a towel to avoid inhaling any smoke.

为防止吸进烟尘，请用毛巾捂住口鼻。

請用毛巾等摀住嘴。以免吸進煙霧

연기를 마시지 않도록 수건 등으로
입을 막으십시오 .

7-7

ただいまより、消防訓練を実施します。
火災報知器が鳴りますが、火災ではありません。

We are about to conduct a fire drill. The fire alarm will ring, but there is no fire.

现在开始实施消防训练。火灾警报器将发出警报声，但并未发生真实火灾。

從現在開始實施消防訓練。火災報警器
會發出響聲，但並不是發生了火災지금부터 소방훈련을 실시하겠습니다 .
화재경보기가 울리고 있지만 화재는 아닙니다 .

7-2

非常階段から建物の外に避難してください。

Please escape the building using the emergency stairs.

请从紧急通道离开建筑物进行避难。

請從非常口逃到建築物外避難

비상계단을 이용해 건물밖으로
피난해 주세요 .

7-5

外に出たら建物から離れてください。
スタッフの指示に従ってください。

When you get outside please move away from the building. Please follow the directions of the staff.

出去后请远离建筑物。请听从工作人员的指挥。

到外面之後，請遠離建築物，
請聽從工作人員的指示밖으로 나가면 건물에서 떨어져주세요 .
스텝의 지시에 따라주세요 .

7-8

ただいまより、点検のため火災報知器を発報します。
火災ではありません。

We are about to inspect the fire alarms. The fire alarms will ring, but there is no fire.

现在开始，将拉响火灾警报器进行检测。但并未发生真实火灾。

從現在開始，要進行檢查。火災報警器
會發出響聲，但並不是發生了火災지금부터 점검을 위해서 화재경보기를
울리겠습니다 . 화재는 아닙니다

MEMO

Let's try!

このシートの使い方

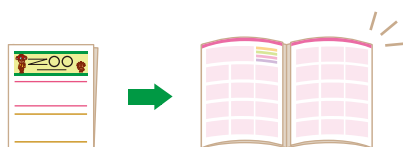


このシートを利用して
お話させて
いただきます。

I'm not proficient in English, so allow me to use this phrase sheet while we talk.
由于本人不会外语, 请允许我使用此交流表与您进行沟通。
因為我不會說外國話, 所以請讓我用這張圖表來溝通。
외국어를 모르니, 이 시트를 이용해 말씀드리겠습니다.



外国人観光客向け



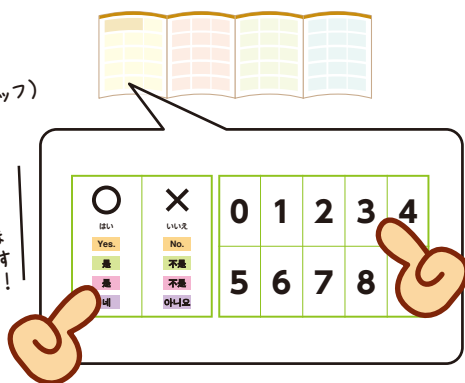
宿泊できるか確認したい

(観光客)
で今日、
宿泊
できます
か?

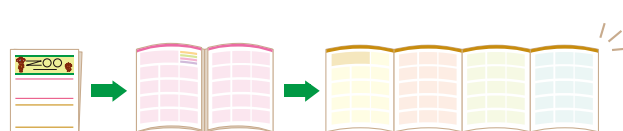


(ホテルスタッフ)
はい、
できます!

(観光客)
3
人です

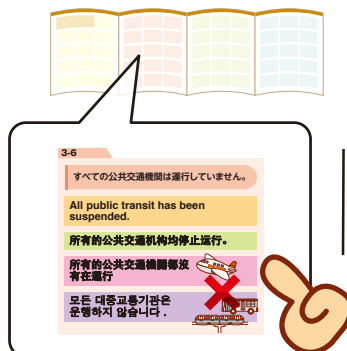


事業者向け

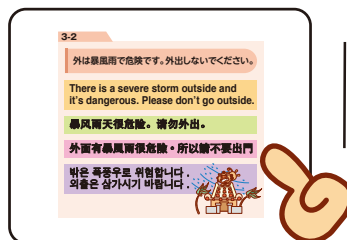


台風時に注意喚起したい

(事業者)
すべて
の公共
交通
機関
は
停止
して
いま
せん。



(事業者)
外
出
し
な
い
で
す
の
で
す。



解決!

