

第4回 非常時における外国人旅行者の安全・安心 の確保に向けた検討会

議事次第

令和2年2月28日（金） 10時30分～12時00分
中央合同庁舎3号館 11階特別会議室

1. 開 会

2. 議 事

- (1) 新型コロナウイルス対応について
- (2) 地方自治体マニュアルの具体事例等について
- (3) 当面の取組方針（案）について
- (4) 意見交換
- (5) その他

3. 閉 会

【配付資料】

1. 議事次第
2. 配席図
3. 検討会全体の流れについて
4. 新型コロナウイルス対応について
5. 外国人旅行者への情報伝達の流れについて
6. 地方自治体マニュアルの具体事例について
7. 当面の取組方針（案）について
8. 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会のとりまとめ（案）

<参考資料>

1. 第3回検討会の主な意見

第4回 非常時における外国人旅行者の安全・安心確保に向けた検討会 配席図

資料2

日時：令和2年2月28日(金) 10:30～12:00
場所：中央合同庁舎3号館11階特別会議室

出入口

随行席

出入口

事務局(外客受入担当参事官室)

随行席

- | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 消 | 総 | 内 | 観 | 観 | 観 | 観 | 観 | 観 | 国 | 国 | 国 | 気 |
| 防 | 務 | 閣 | 光 | 光 | (外 | 観 | 観 | 観 | 土 | 土 | 土 | 象 |
| 庁 | 省 | 府 | 産 | 産 | 客 | 光 | 光 | 光 | 交 | 交 | 交 | 庁 |
| ○ | ○ | ○ | 業 | 業 | 受 | 地 | 地 | 地 | 通 | 通 | 通 | ○ |
| | | | 課 | 課 | 入 | 域 | 域 | 域 | 省 | 省 | 省 | |
| | | | 長 | 長 | 担 | 振 | 振 | 振 | 鉄 | 自 | 航 | |
| | | | ○ | ○ | 当 | 興 | 興 | 興 | 道 | 動 | 空 | |
| | | | | | 官 | 部 | 部 | 部 | 局 | 車 | 局 | |
| | | | | | | 長 | 長 | 長 | | 局 | | |
| | | | | | | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

- 外 務 省 ○
- 日 本 政 府 観 光 局 (J N T O) 企 画 総 室 ○
- N H K 国 際 放 送 局 ○
- 東 日 本 旅 客 鉄 道 株 式 会 社 ○
- 東 海 旅 客 鉄 道 株 式 会 社 ○
- 西 日 本 旅 客 鉄 道 株 式 会 社 ○



- 神 奈 川 県
- 全 国 空 港 ビ ル 事 業 者 協 会
- 日 本 観 光 振 興 協 会
- 日 本 旅 行 業 協 会
- 日 本 ホ テ ル 協 会
- 日 本 旅 館 協 会

- 日 本 民 営 鉄 道 協 会
- 日 本 地 下 鉄 協 会
- 日 本 バ ス 協 会
- 崔 委 員
- 田 中 委 員
- 高 松 委 員
- 矢 ヶ 崎 委 員
- 全 国 旅 館 ホ テ ル 生 活 衛 生 同 業 組 合 連 合 会
- 全 日 本 シ テ イ ホ テ ル 連 盟

プレス

随行席

随行席

プレス

第1回検討会 2019年10月29日

<メインテーマ> 外国人旅行者に対する取組みの共有及検討会の論点整理

- ・外国人旅行者向け情報発信の取組み紹介（NHK国際放送局・日本政府観光局・観光庁）
- ・外国人旅行者の多言語対応ニーズについて（李委員）
- ・自治体における災害対応の取組み紹介（大阪府・札幌市）
- ・本検討会における論点（情報発信・現地初動対応）について、整理・議論

◎自治体、交通事業者、観光・宿泊施設、外国人観光客へアンケート調査（2019年11月中旬～12月）

第2回検討会 2019年12月19日

<メインテーマ> 交通事業者・観光・宿泊施設による情報発信

【実施内容】

- ・外国人観光客、交通、観光・宿泊施設へのアンケート結果共有
- ・事業者における多言語での情報発信について具体事例共有
- ・日本政府観光局の取組紹介
- ・非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保における自治体の役割（高松委員）

第3回検討会 2020年 1月21日

<メインテーマ> 自治体対応・現地対応

【実施内容】

- ・情報発信に関するとりまとめ案の提示
- ・外国人旅行者の避難行動と要因分析（崔委員）
- ・自治体へのアンケート結果共有
- ・自治体・現地対応における具体事例共有

第4回検討会 2020年 2月28日

<メインテーマ> 検討会のまとめと当面の取組方針について

【実施内容（予定）】

- ・新型コロナウイルス対応について
- ・地方自治体マニュアルの具体事例等について
- ・当面の取組方針（案）について

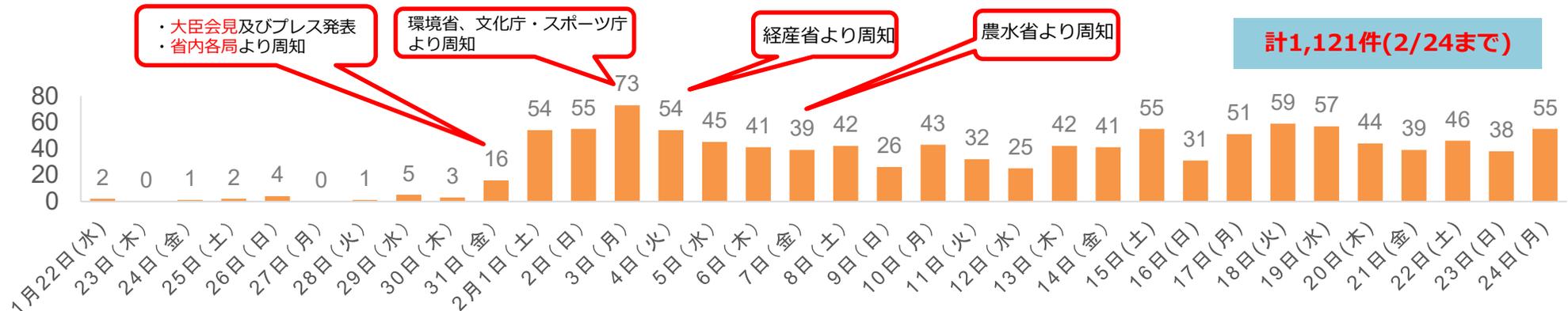
日本政府観光局（JNTO）コールセンターの対応について

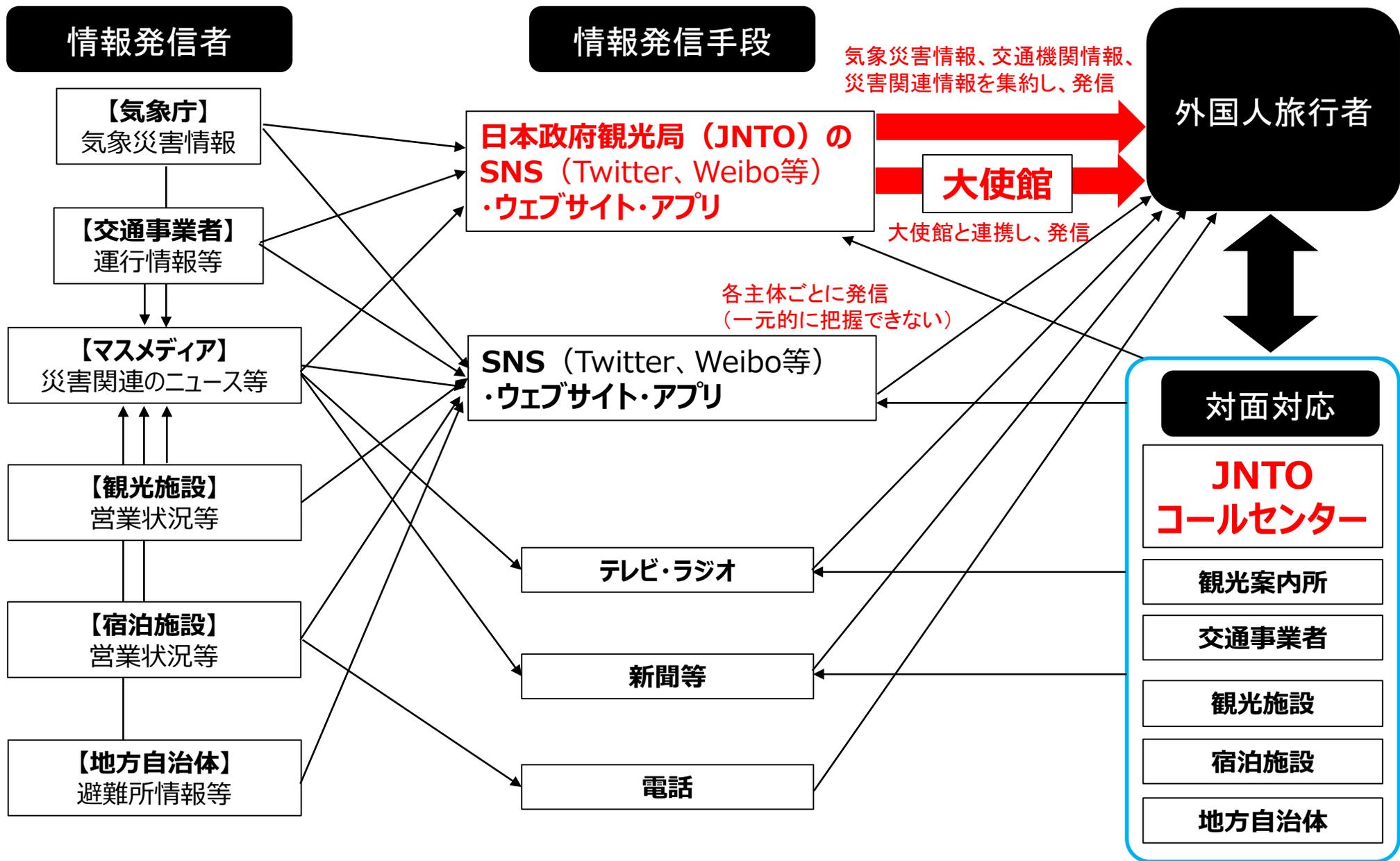
- 365日24時間、**英語、中国語、韓国語**で訪日外国人旅行者に対し、状況を丁寧に聞き取り、新型コロナウイルスに関する最新情報等を踏まえ、**当該地域における医療機関**を案内
- 2/24（月）までにコロナウイルス関連で **1,121** 件の相談

周知のための取組み

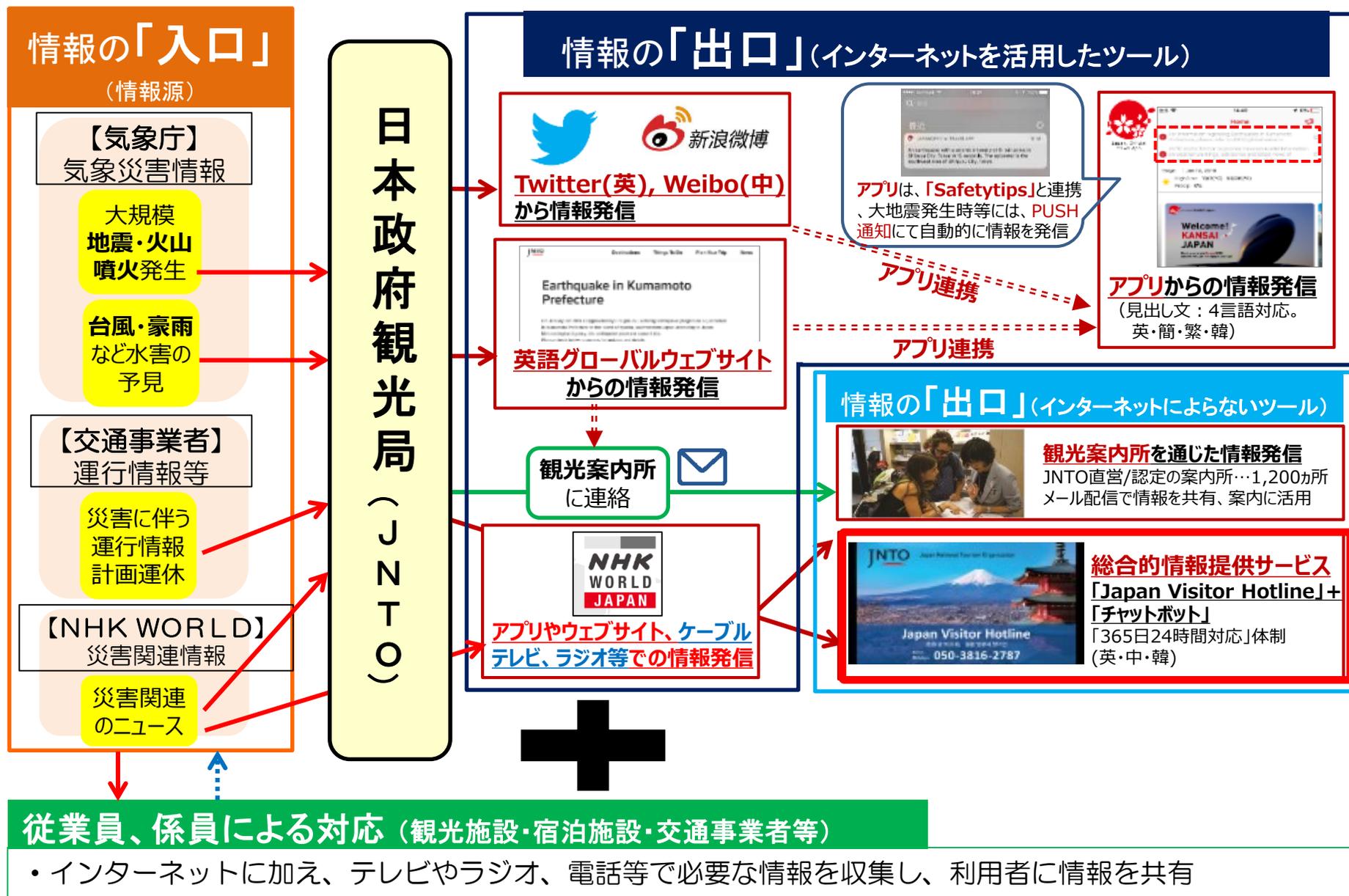
- ◆ 1/31（金）
 - ・ JNTOコールセンターについて **大臣会見**、新型コロナウイルス関連の問い合わせにも対応している旨 **プレス発表**
 - NHK NEWS WEBにて記事配信(1/31 15:32)、NHK WORLD-JAPANにて英語、中国語等の多言語により動画で発信（1/31 17:00）
 - ・ **交通事業者（空港、鉄道駅、バスターミナル、旅客船ターミナル等）、宿泊事業者、観光協会等、高速道路のSA・PA、道の駅等**に対して周知
 - ・ **各国大使館等**に対して周知
- ◆ 2/3（月）
 - ・ 更なる事業者等での周知を促すため、JNTOコールセンター周知の取組状況を **プレス発表**
 - ・ **河川の交流館・資料館、国営公園、国立公園、美術館・博物館、文化財、スポーツ施設等**に対して周知
- ◆ 2/4（火）・ **スーパーやコンビニなどの小売店、地下街管理会社**に対して周知
- ◆ 2/7（金）・ **農家民宿、体験交流施設等**に対して周知

問合せ件数（コロナウイルス関連 ※速報値）





外国人旅行者へ災害に関する情報が伝達される流れ (詳細)



外国人旅行者対応： 具体事例リスト

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

①自治体等主導の対応マニュアル、取組み

災害種類/対象	行政	事業者	観光客(外国人)
地震(津波を含む)	高山市、自治体国際化協会(クリア)、北海道観光振興機構	大阪府、由布市、東京都①、山梨県、北海道観光振興機構	三重県、静岡県、宮城県、岐阜県、沖縄県、つくば市、松阪市、大分市、千葉市、東京都②
台風(風水害を含む)	自治体国際化協会(クリア)	大阪府、由布市、東京都①	三重県、静岡県、宮城県、岐阜県、沖縄県、つくば市、大分市、千葉市、東京都②
火山	北海道観光振興機構	由布市、洞爺湖町(北海道運輸局)、東京都、山梨県、北海道観光振興機構	東京都②

注：観光客(外国人)向け取組みについて、主に在留・在住外国人向けの取組みではあるが、訪日外国人にも活用できる内容があるものを掲載している

リスト掲載のマニュアル等の名称

大阪府	外国人旅行者の滞在時における「災害時初動対応マニュアル」
由布市	由布市観光事業者災害対応マニュアル
三重県	防災啓発リーフレット
静岡県	外国人住民のための避難生活ガイドブック
宮城県	外国人県民のための防災ハンドブック
岐阜県	多言語防災ガイド
沖縄県	外国人のための防災ハンドブック
つくば市	災害時マニュアル
船橋市	防災ハンドブック
高山市	旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル
松阪市	外国語版防災リーフレット『災害にそなえる』
大分市	多言語防災ガイドブック
洞爺湖町 (北海道運輸局)	自然災害から外国人旅行者の安全を確保するための避難誘導マニュアル～ 宿泊施設向け～ 多言語案内・誘導ツール
千葉市	外国人のための防災ガイドブック
東京都①	外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル
東京都②	東京防災
山梨県	外国人旅行者への災害時対応マニュアル
自治体国際化協会(クリア)	災害時の多言語支援のための手引き2018
北海道観光振興機構	外国人観光客災害時初動対応マニュアル

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

対応マニュアル例：大阪府

自治体等主導の対応マニュアル等の例（事業者向け）

【大阪府】外国人旅行者の滞在時における災害時初動対応マニュアル

（外国人旅行者の理解）

I 外国人旅行者のことを理解しましょう

1 地震そのものを理解できない外国人旅行者の存在

- 頻繁に地震が起きている日本と違い、地震がこれまでほとんど起こったことがない国があります。たとえば、イギリス、フランス、ドイツといったヨーロッパの国、オーストラリアやカナダなどは、これまでに地震が非常に少ないといわれています。
- 大きな地震が発生したことがない国から来た外国人旅行者は、どうして地面や建物が揺れたり、家具が転倒してきたりするのかわかりにくく、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。

（事前準備）

II 事前に準備しておきましょう

一般的な災害対応の手順や必要な水・食料・その他必要物資の備蓄については、消防法で定める消防計画や災害時マニュアルとして整備している宿泊施設も多いと思われます。

ここでは、外国人旅行者への対応として特別に必要な備えについてのみ記述します。あなたの施設で、外国人旅行者のための災害対応策として以下のことが実施されているかどうか、チェックしてみてください。

1 災害発生時の外国人対応の指揮・命令系統の確立

- 一般的な災害時の指揮・命令系統の中で、英語、中国語、韓国語を中心とした外国語で対応できる担当者を複数名選出しておきます。さらに、それらの担当者には、施設としての基本的な方針を示しておき、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ておきましょう。



できている できていない

（発災時の初動対応）

IV 災害が起こった時に対応しましょう（初動対応）

IV-1 大きな揺れを感じたら（地震の発生時）

- 呼びかけ** 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進行することになるため、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。



（発災時に必要な情報）

V 災害時に必要となる情報

V-1 災害発生時情報源 災害発生時に各種情報が提供されるウェブサイトです。

- 情報収集** 災害が発生した場合、多くの訪日外国人旅行者は帰国を求めるとともに被災している場所からの移動を求め、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。

●災害が発生する前に予め収集しておく情報（連絡先や避難所など）と、災害発生後に状況に応じて収集する情報（被害状況や交通情報など）の2種類があります。通信手段が途絶した場合に備えて、施設が必要と思われる情報の精査とその情報源を確認し、まずは予め収集しておく情報を確認してください。

大阪防災ネット

気象情報、河川情報、緊急情報などを提供するポータルサイトです。台風時の気象注意報や警報発表の状況、また、災害発生時は、緊急情報、避難勧告・指示情報、被災対策の状況、交通・道路・ライフラインの情報も提供します。



1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

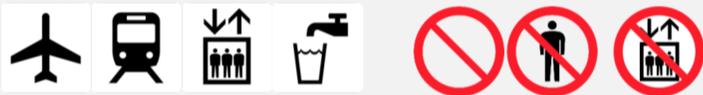
自治体等主導の対応マニュアル等の例（事業者向け）

【由布市】由布市観光事業者災害対応マニュアル

（事前準備、発災時の対応内容）

②事前準備 平常時

- 情報の入手ルート、多言語による情報源について確認しておきます（P19, P25 参照）。
- 「災害発生時のしおり（P23 チラシ）」を外国人旅行者に配布しておきます。
- マップ（日頃配布している多言語マップに避難所を書き入れる等）の準備をします。
- ピクトグラム（行動を視覚的に伝えるマーク）等の準備をしておきます。



※公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団ホームページからダウンロード可能
http://www.ecolor.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html

③対応内容 発災時

※毅然と落ち着いた対応を行うことが重要です。

<1> 発災直後

- 何が起きたのか、また、災害直後の行動について伝えます（P20 参照）。
- 地震の場合：エレベーターを使用しないことを伝えます（P21 参照）。
- 建物の被害状況により、「避難する/避難しない」について伝えます（P21 参照）。



（避難者の把握、問い合わせメモ用紙）

■ 避難者の把握、問い合わせメモ用紙（例）

連絡先：由布市災害対策本部
TEL 097-582-1111 FAX 097-582-3971

No	日時 DATE & TIME 時間 時間 일시	氏名 NAME 姓名 姓名 이름	国籍 NATIONALITY 国籍 国籍 국적	言語 LANGUAGE 語言 語言 언어	性別 SEX 性別 性別 성별	備考（問い合わせ等） REMARKS(INQUIRY) 備註 备注 비고(문의 등)	対応者 PIC 工作人員 工作人员 담당자
1	/						
2	/						
3	/						

対応マニュアル例：由布市

（外国語文例集）

【外国語文例集】

- ① 「わかりやすい日本語」、「簡単な英語」でも伝わる 경우가多くあります。
- ② 言葉で伝わらない場合は、文例集を用いて指差しによる会話で伝えます。
- ③ 慌てずに対応することが大切です。

参考：『自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン』
～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～（平成 26 年 10 月 国土交通省 観光庁）
http://www.mlit.go.jp/kankochu/news03_000111.html



① 災害直後の行動などを伝える。

【日本語】大きな地震が発生しました。

英語 (We are experiencing) a major earthquake.

中国語(繁) 發生大地震了

中国語(簡) 发生大地震了

韓国語 큰 지진이 발생했습니다.

【日本語】倒れやすいものや窓からはなれてください。

英語 Stay away from unstable objects and glass windows.

中国語(繁) 請遠離容易倒塌的物及窗邊

中国語(簡) 请远离容易倒塌的物及窗边

韓国語 쓰러지기 쉬운 물건이나 창문에서 떨어져 주세요.

（災害発生時のしおり、コールセンターのパンフレット）

災害発生時のしおり
英: Instructions in the Case of a Disaster / 中: 防災手冊
韓: 災害 발생 시의 안내서 / 中: 防災수첩

地震
英: Earthquake / 中: 地震 / 韓: 지진
英: Drop! / 中: 蹲下 / 韓: 엎드려
英: Cover! / 中: 掩护 / 韓: 머리 보호하고
英: Hold ON! / 中: 抓紧 / 韓: 흔들리지 않는다

洪水
英: Flood / 中: 洪水 / 韓: 홍수
英: Move to higher ground / 中: 转移到高地 / 韓: 높은 곳으로 이동

火山
英: Volcanic eruption / 中: 火山噴發 / 韓: 화산폭발
英: Move to a safe area / 中: 移动到安全区域 / 韓: 안전한 곳으로 이동

情報の入手先
英: Information sources / 中: 情報來源 / 韓: 정보의 출처

◆観光庁災害時情報提供ポータルサイト
「Safety tips for travelers」(多言語)

◆由布市公式アプリ「ゆふ求」
一観光、防災、暮らしの情報をお知らせ～

OITA TRAVELER'S SUPPORT CALL CENTER
☎ 092-687-6757
24 Hours 365 Days
Free Interpretation Service

Excuse me. Question → Travel support → Call Center

Foreign Traveler

May I help you?

災害時における外国人旅行者対応の具体事例

対応マニュアル例：東京都

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例（事業者向け）

【東京都】外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル

（平常時の準備チェックリスト）

平常時から「やっておくべきこと」チェックリスト

最初に、あなたの施設では、外国人旅行者のための災害対応策として、以下のことが実施されているかをチェックしてみてください。

- 外国人旅行者対応のための責任者や指揮命令系統が確立している。
- すべての従業員（パートやアルバイトなどの臨時従業員を含む）が予め定められた役割分担に基づいて、指示や判断を仰ぐことなく速やかに対応できるように活動マニュアルを作成している。
- 施設の立地している場所にはどのような災害リスクがあるか、ハザードマップ等で事前に確認している。

（外国人旅行者の理解）

1-2. 外国人旅行者の行動について理解しておくべきこと

共通事項

共通

災害そのものを理解できない人がいる

外国人 外国人旅行者の中には、日本で発生する災害を全く経験したことがないため、何が起きたのか理解できず、気が動転してパニック状態になる人が出てくる可能性があります。

応対者 何が発生したのかを説明する必要があります。

参照 対応文例集 P27-33

災害後の停電や断水等を理解できない人がいる



外国人 災害によって発生した停電や断水でも、外国人旅行者の中には施設側の過失と勘違いし、早く修復するよう要望する人が出てくる可能性があります。

応対者 災害によって停電や断水が発生したことや、復旧の見通し、携帯トイレや照明の準備、飲料水や食料の配給状況などを説明する必要があります。

参照 対応文例集 P27、ピクトグラムと対応文例集の併用（作成例）P36

（発災時の対応）

2-3. 災害が発生したら実施すること

共通事項

「従業員の指示に従う」行動の呼びかけ



様々な国から日本を訪れている外国人旅行者が自国の習慣に任せて勝手に行動すると、混乱を招く可能性があります。すべての旅行者に『従業員の指示に従うことが最も安全だ』ということを認識してもらうことが重要です。そのため、『従業員の指示に従って、落ち着いて行動してください』とのメッセージを、音声、文字で事前に準備し、拡声器、テレビ、掲示板等で伝えます。また、館内放送の音声が自動翻訳できる機器やスマートフォン、タブレット端末で利用できる音声自動翻訳アプリ等を活用することも有効です。

参照 関連データベース P20、対応文例集 P26

（ピクトグラムと対応例文集の併用）



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：电梯和扶梯在安全确认结束之前会停止。
 韓：엘리베이터와 에스컬레이터는 안전확인이 끝날 때까지 정지되어 있습니다.
 やさしい日本語：エレベーターと エスカレーターは 止まっています。
 安全と わかったら 動きます。

災害時における外国人旅行者対応の具体事例

対応マニュアル例：山梨県

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例（事業者向け）

【山梨県】外国人旅行者への災害時対応マニュアル

（外国人対応に関する予備知識と準備）

（火山噴火の場合の外国人対応）

1 予備知識と準備

1-1 特別に必要な備え（チェック項目）

一般的な災害対応の手順や備蓄については触れず、外国人旅行者への対応として特別に必要な項目についてのみ記述します。チェック欄がありますので、できている項目にはチェックをして次に何をすべきか、確認してください。

外国人旅行者対応の命令系統の確立 チェック欄

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複数名選出しておきます。さらに、それらの担当者には、施設としての基本的な方針を示しておき、上司に相談しなくても相当程度のことの自主判断できるようにしておきましょう。

情報収集先のリスト化 チェック欄

各国大使館・各種交通施設等の連絡先を事前にリスト化しておきます。また、リストを施設で働く方々全員で共有し、災害発生時の使用を考えて、所定の場所に配備しておきましょう。

外国人対応ができる施設の確認 チェック欄

災害時に利用できる地域内の施設を一覧表にして、住所や電話番号を書きとめておくことが大切です。その中でも、英語が話せるなど外国人対応ができる病院などの施設は特にチェックしておきましょう。

多言語でのピクトグラム（図記号）の準備 チェック欄

災害時に必要なピクトグラムを、多言語による表記と併せて準備しておきます。外国人旅行者の行動や要求を前提としたシミュレーションを行って、「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」等を決めておきましょう。

外国人旅行者への対応訓練 チェック欄

災害発生時は、外国語ができる方以外で対応しなければならないことも想定して、施設で働けるだけ多くの方を交えて訓練することが大事です。外国人旅行者のお客様にも可能であれば訓練に参加してもらい、日本人が気付きにくい点を改善していくよう心がけましょう。

1-4 火山噴火の場合

噴火警報・予報が発表された場合、外国人旅行者に対し、随時、最新の火山情報を提供し、注意を呼びかけてください。

対応と警報等

- 火山の無い国はありますから、外国人旅行者は火山噴火自体を理解できないことがあります。
- 火山付近では、「火山に近づかない」ように呼びかけます。
- 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付ける」ように、注意を呼びかけます。
- 噴火後、噴煙が上がっている時はマスクの着用を促しましょう。

なお、火山噴火が発生するおそれがある場合に発表される警報などの種類、噴火警戒レベル及び、とるべき行動等は以下のとおりです。

種別	名称	対象範囲	レベルとキーワード	説明		
				火山活動の状況	住民等の行動	登山者・入山者への対応
特別警報	噴火警報（居住地域）	居住地域及びそれより火口側	レベル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（状況に応じて対象地域や方法等を判断）。	
	又は噴火警報		レベル4 避難準備	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（可能性が高まってきている）。	警戒が必要な居住地域での避難の準備、災害時要援護者の避難等が必要（状況に応じて対象地域を判断）。	
警報	噴火警報（火口周辺）	火口から居住地域近くまで	レベル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。	通常の生活（今後の火山活動の推移に注意、入山規制）、状況に応じて災害時要援護者の避難準備等。	登山禁止・入山規制等、危険な地域への立入規制等（状況に応じて規制範囲を判断）。
	又は火口周辺警報	火口周辺	レベル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。		火口周辺への立入規制等（状況に応じて火口周辺の規制範囲を判断）。
予報	噴火予報	火口内等	レベル1 平常	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）。	通常の生活。	特になし（状況に応じて火口内への立入規制等）。

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例（事業者向け）

【北海道観光振興機構】外国人観光客災害時初動対応マニュアル

（火山噴火警戒レベル：多言語表記）

対応マニュアル例：山梨県

（地震の震度説明：多言語表記）

噴火警戒レベル	噴火警戒レベル1(平常)	噴火警戒レベル2(火口周辺規制)	噴火警戒レベル3(入山規制)	噴火警戒レベル4(避難準備)	噴火警戒レベル5(避難)
噴火警戒レベルおよび火山活動の状況	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。）	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。	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測される。	居住地域に重大な被害を及ぼす噴火が発生すると予測される（可能性が高まってきている）。	居住地域に重大な被害を及ぼす噴火が発生、あるいは発生すると予測される。
避難ゾーン内における観光客・登山者の行動	【1次・2次・3次避難ゾーン】特に活動制限なし	【1次避難ゾーン】火口周辺などの限定的な危険地域への立入り規制【2次・3次避難ゾーン】特に活動制限なし	【1次避難ゾーン】活動自粛(入山・登山規制等)【2次・3次避難ゾーン】特に活動制限なし	【1次避難ゾーン】入山・登山禁止【2次・3次避難ゾーン】活動自粛(入山・登山規制等)	【1次・2次避難ゾーン】入山・登山禁止【3次避難ゾーン】活動自粛(入山・登山規制等)
Volcanic Alert Level and volcanic activity	Volcanic Alert Level 1 (Normal) Volcanic activity is calm. Volcanic ash emissions or other related phenomena may occur in the crater (threat to life is possible in these areas).	Volcanic Alert Level 2 (Do not approach the crater) Eruption or prediction of eruption that may affect areas near the crater (threat to life is possible in these areas).	Volcanic Alert Level 3 (Do not approach the volcano) Eruption or prediction of eruption that may severely affect places near residential areas (threat to life is possible in these areas).	Volcanic Alert Level 4 (Prepare to evacuate) Possibility (or high probability) of eruption causing serious damage in residential areas.	Volcanic Alert Level 5 (Evacuate) Eruption, or danger of an eruption, that causes serious damage in residential areas.
Action to take for sightseers and climbers in evacuation zones	【Evacuation Zones 1-2-3】No restrictions	【Evacuation Zones 1】Do not enter restricted strisk areas, such as around the crater. 【Evacuation Zones 2-3】No restrictions.	【Evacuation Zones 1】Retain from activity (restrictions on entering the mountain/climbing). 【Evacuation Zones 2-3】No restrictions.	【Evacuation Zones 1】Entering the mountain/climbing is prohibited. 【Evacuation Zones 2-3】Refrain from activity (restrictions on entering the mountain/climbing).	【Evacuation Zones 1-2】Entering the mountain/climbing is prohibited. 【Evacuation Zones 3】Refrain from activities (restrictions on entering the mountain/climbing).
火山噴火警戒レベルと火山活動の状況	1級噴火警戒(正常)	2級噴火警戒(火口口周遊管制)	3級噴火警戒(入山管制)	4級噴火警戒(準備避難)	5級噴火警戒(進行避難)
火山噴火警戒レベルと火山活動の状況	火山活動平穩・依據火山活動之狀態、可見到火山口內噴出火山灰等現象(進入該範圍會危及生命安全)。	發生或預測將發生波及火山口周邊之噴發(進入該範圍會危及生命安全)。	發生或預測將發生對居住地區附近造成重大影響之噴發(進入該範圍會危及生命安全)。	預測將發生波及居住地區造成嚴重災害之噴發(可能性很高)。	發生波及居住地區並造成嚴重災害之噴發、或已開始噴發之狀態。
避難ゾーン内之観光客・登山者の行動	【第1・2・3次避難ゾーン】無任何行動限制	【第1次避難ゾーン】於火山口周邊等限定危險地區進行禁止入內等管制。【第2・3次避難ゾーン】無任何行動限制	【第1次避難ゾーン】自行的約束行動(入山・登山管制等)【第2・3次避難ゾーン】無任何行動限制	【第1次避難ゾーン】禁止入山・登山【第2・3次避難ゾーン】自行的約束行動(入山・登山管制等)	【第1・2次避難ゾーン】禁止入山・登山【第3次避難ゾーン】自行的約束行動(入山・登山管制等)
噴火警戒等級と火山活動の状況	1級噴火警戒(平常)	2級噴火警戒(限制到火山口周边)	3級噴火警戒(限制進山)	4級噴火警戒(準備避難)	5級噴火警戒(避難)
噴火警戒等級と火山活動の状況	火山活動平穩。根據火山活動之狀態、能看看到火山口內噴出火山灰等現象(進入該範圍會危及生命)。	發生或預測會發生對火山口周边造成影響(進入該範圍會危及生命)的噴發。	發生或預測會發生對居住地區附近造成重大影響(進入該範圍會危及生命)的噴發。	預想會發生對居住地區造成重大災害的噴發(可能性很高)。	發生對居住地區造成重大災害的噴發、或處於臨近噴發的狀態。
处于避難区域内的観光客・登山者の行動	【第1・2・3次避難ゾーン】无特別活動限制	【第1次避難区】限制进入火山口周边等限定危险区域等【第2・3次避難区】无特别活动限制	【第1次避難区】自行的約束活動(限制進山・登山等)【第2・3次避難区】无特别活动限制	【第1次避難区】禁止進山・登山【第2・3次避難区】自行的約束活動(限制進山・登山等)	【第1・2次避難区】禁止進山・登山【第3次避難区】自行的約束活動(限制進山・登山等)
분화경계레벨 1(정상)	분화경계레벨 2(화구 주변 규제)	분화경계레벨 3(입산 규제)	분화경계레벨 4(피난 준비)	분화경계레벨 5(피난)	
분화경계레벨 및 화산활동 상황	화산활동은 정지. 화산활동 상황에 따라 화구 안에서 화산재 분출 등이 보인다(이 범위에 들어간 경우에는 정령의 위험 있음).	화구 주변에 영향 있음(이 범위에 들어간 경우에는 정령의 위험 있음). 분화 발생 또는 발생할 것으로 예상됨.	거주지역에 가까운 지대까지 중대한 영향이 있음(이 범위에 들어간 경우에는 정령의 위험 있음). 분화 발생 또는 발생할 것으로 예측됨.	거주지역에 중대한 피해를 입히는 분화가 발생할 것으로 예상됨(가능성이 높아짐).	거주지역에 중대한 피해를 입히는 분화가 발생 또는 일어날 상태.
피난지역 안내 및 경계레벨 표시	【1차・2차・3차 피난지역】특별한 활동제한 없음	【1차 피난지역】화구 주변 등 한정적인 위험지역으로의 출입규제 등【2차・3차 피난지역】특별한 활동제한 없음	【1차 피난지역】활동 자숙(입산・등산 규제 등)【2차・3차 피난지역】특별한 활동제한 없음	【1차 피난지역】입산・등산 금지【2차・3차 피난지역】활동 자숙(입산・등산 규제 등)	【1차・2차 피난지역】입산・등산 금지【3차 피난지역】활동 자숙(입산・등산 규제 등)
避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示
避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示
避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示	避難区域の案内と境界レベルの表示

出典：山梨県 富士山火山ガイドマップより作成

震度	説明
震度0	人は揺れを感じない。 Tremors not felt by anyone. 人们無法感到任何晃動。 人们無法感到任何晃動。 人们無法感到任何晃動。
震度1	屋内にいる人の一部が、わずかな揺れを感じる。 Tremors felt by only a few people indoors. 位於室內部份的人可感到輕微晃動。 位於室內部份的人可感到輕微晃動。 位於室內部份的人可感到輕微晃動。
震度2	屋内にいる人の多くが、揺れを感じる。一部の人、目を覚ます。 Tremors felt by many people indoors; some people may be woken by the tremors. 位於室內大部份的人可感到晃動。部份的人在睡眠中會被其搖醒。 位於室內大部份的人可感到晃動。部份的人在睡眠中會被其搖醒。 位於室內大部份的人可感到晃動。部份的人在睡眠中會被其搖醒。
震度3	屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。恐怖感を感じる人もいる。 Tremors felt by most people indoors; some may become frightened. 位於室內幾乎所有的人都感到晃動。會有人感到恐怖。 位於室內幾乎所有的人都感到晃動。會有人感到恐怖。 位於室內幾乎所有的人都感到晃動。會有人感到恐怖。
震度4	かなりの恐怖感があり、一部の人は、身の安全を固うとする。 Most people become frightened; among which some will take protective actions. 位於室內大部份的人會採取確保自身安全之行動。 位於室內大部份的人會採取確保自身安全之行動。 位於室內大部份的人會採取確保自身安全之行動。
震度5弱	多くの人が身の安全を固うとする。一部の人は、行動に支障を感じる。 Most people will take protective actions; some will have difficulty controlling their movements. 多數的人會採取確保自身安全之行動。部份的人會感到行動不便。 多數的人會採取確保自身安全之行動。部份的人會感到行動不便。 多數的人會採取確保自身安全之行動。部份的人會感到行動不便。
震度5強	非常に恐怖を感じる。行動に支障を感じる。 Most become considerably frightened and have difficulty controlling their movements. 會感到強烈的恐怖感。並且感到行動不便。 會感到強烈的恐怖感。並且感到行動不便。 會感到強烈的恐怖感。並且感到行動不便。
震度6弱	立っていることが困難になる。 People will have difficulty standing. 劇烈搖晃導致無法站穩。 劇烈搖晃導致無法站穩。 劇烈搖晃導致無法站穩。
震度6強	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。 People will find it impossible to stand and can only move about by crawling. 劇烈搖晃導致無法自己意識行動。 劇烈搖晃導致無法自己意識行動。 劇烈搖晃導致無法自己意識行動。
震度7	揺れにほんらうられ、自分の意志で行動できない。 People will be tossed around and will be unable to move by their own will. 被晃動所影響。無法控制自己的動作。 被晃動所影響。無法控制自己的動作。 被晃動所影響。無法控制自己的動作。

出典：消防庁の防災マニュアル(消防庁編) 出典：消防庁の防災マニュアル(消防庁編) 出典：消防庁の防災マニュアル(消防庁編)

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例（外国人向け）

【三重県】防災啓発リーフレット「地震・風水害から身を守ろう！」

（台風・暴風時の対応方法、用語の説明）

風勢強い台風時、怎么办？

【在外面的时候】
因为树可能会倒或东西乱飞，请躲到附近的大楼里去。

【在家里的的时候】
不外出。窗户玻璃可能会碎，关好木板套窗和百叶窗。

【在海上的时候】
会来大浪，请逃到高处去。

雨势强的台风时，怎么办？

【在河川附近时】
因为非常危险，不要到河边去。

【开车时】
请逃到高处去。在水中，如果引擎停了，请下车逃走。

【在外面时】
请逃到高处去。

知道豪雨・台风时的日语吗？

语言	罗马字	意义的说明
注意報	Chuiho	下雨或刮强风。请注意。
警報	Keiho	下很大的雨，刮很强的风。因为特别危险，要格外的注意。
暴風雨	Boufuu	非常强的风和雨。
洪水	Kozui	因为下了很大的雨，道路和河川上会有很多的水。
高潮	Takashio	台风一来，海水位置变高。
崖崩れ	Gakekuzure	在山上，土或石头会掉下来。

（地震時の対応方法、震度の説明）

不知道什么时候，在哪里发生地震。建筑物中发生地震了，应该如何保护自己，为了安全避难应该怎么做吧。

在家中

- 首先确保自身的安全
 - ・在结实的餐桌或桌子下面保护自己。
 - ・注意家具的翻倒或落下。
- 注意玻璃碎片
 - ・把手电筒、收音机、拖鞋放在近旁，以备停电时使用。
- 不要匆匆忙忙跑到外面去。

让我们来学习，如果在建筑物中发生地震了，应该如何保护自己，为了安全避难应该怎么做吧。

- 如果使用浴室或洗手间
 - ・浴室和洗手间是比较安全的地方，所以不要匆忙跑出来。
- 在百货商店或超市时
 - ・用包或购物篮保护头部，按照工作人员的指示避难。
 - ・在非常出口处避难。
- 在电梯里时
 - ・按下所有楼层的按钮，如果没有反应，按紧急联络按钮。
 - ・不要从天花板的出口出来等待救援。

地震时所说的《震度(烈度)》的意义

震度是“震动幅度大小”的意思。震度越大，地震的震动就越强。

震度 3	在家中，能够感觉到地震。
震度 4	大家惊慌失措。
震度 5 弱	大家感觉到恐惧。
震度 5 强	很难行走。
震度 6 弱	很难站立。
震度 6 强	站不了。
震度 7	动不了。

災害時における外国人旅行者対応の具体事例

対応マニュアル例：岐阜県

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例（外国人向け）

【岐阜県】多言語防災ガイド

（災害時の対応方法）

防災ガイド
Disaster Guide
防災指南

日本では地震や台風による災害がいつおこるかわかりません。災害に備えて、必要な情報を記入し、いつも携帯しましょう。

In Japan, a disastrous earthquake or typhoon can happen at any time. To be prepared for such an event, fill out your essential details and always keep them with you.

日本経営企画連合会 地震・台風の発生。为了做好防灾准备，该指南已记录所有必要信息。请随身携带。

発行：公益財団法人岐阜県国際交流センター
Published by the Gifu International Center
発行：公益財団法人岐阜県国際交流中心

監修：岐阜県
Supervised by Gifu Prefecture
監制：岐阜県

この冊子は、一般財団法人自治体国際化協会との協働事業により作成しております。

地震の発生
When an Earthquake Strikes
地震的发生

机の下に入り、身を守りましょう。
Shelter under a table and protect yourself.
钻到桌子下保护身体。

火事を防ぐ
Preventing Fires
预防火灾

火事の発生
When a Fire Breaks Out
火灾的发生

火事発生時、火を消す。Turn off gas flames. 关闭燃气上的火。 Turn off stove flames. 关闭炉子上的火。

火事発生時、火を消す。Extinguish fires with a fire extinguisher. 使用灭火器灭火。

TEL 119

避難するときの注意
Points to Remember when Evacuating
避難时注意事项

エレベーターは使わない
Do not use elevators.
不要使用电梯

ガラス窓の落下注意
Beware of shattering or falling glass.
注意玻璃窗落下

緊急車両が通れないので車は使わない
Do not drive cars as it may impede emergency vehicles.
不要开车，以防止阻挡救援车辆

ブロック塀の倒壊注意
Beware of collapsing block walls.
注意围墙倒塌

安全な所へ
Finding Safety
移至安全场所

GO!

避難所へ
Go to a Refuge Shelter
前往避难所

SCHOOL

Information

私を避難所に連れて行ってください。

避難所の場所がわからないとき、近くにいる人に見せましょう。

The Japanese sentence above means: "Please take me to an emergency shelter". When you don't know where the refuge shelter is, show the above sentence to someone close by.

写上「请把我带往避难所。」不知道避难所地点时，请给身边的人看上面这句话。

日本語・英語・中国語・韓国語

（避難者情報カード、連絡先情報）

避難カード Emergency Details Card 避难卡

●名前/Name/姓名

●住所/Address/住址

〒□□□□□□

●最寄りの避難所/Closest Refuge Shelter/最近的避难所

●私の話せる言語/Languages I Speak/我会说的语言

●大使館の電話番号/Embassy Phone Number/大使馆电话号码

●国内の緊急連絡先/Emergency Contact (Japan)/国内緊急联络地点

●国外の緊急連絡先/Emergency Contact (Abroad)/国外紧急联络地点

●身分証明書番号(パスポートなど)/I.D. Number (Passport or other)/身份证号码(护照等)

大雨・台風
Heavy Rains and Typhoons
大雨・台风

河川に近づかない。
Do not approach rivers or seas.
不要靠近河流

鉢、さおなどを固定する。
Fix down any pots, poles or other such items.
固定晾衣杆、脸盆等物品。

非常持ち出し品
Emergency Provisions
非常时刻携带品

現金、携帯ラジオ、懐中電灯、水、食べ物などをリュックに入れて、事前に準備しておきましょう。
Place objects such as money, a portable radio, an electric torch, water and food into a rucksack and have it prepared in advance.
将现金、便携式收音机、电筒、水、食物等收入帆布背包中，以备不时之需。

情報 Information 信息

インターネット

多言語対応インターネットサイト [NHK WORLD]
http://www3.nhk.or.jp/nhkworld/
岐阜県の防災情報
http://www.pref.gifu.lg.jp/bousai/

ラジオ
「ぎふチャン」
「エフエム岐阜」

AM1431KHz FM80.0 MHz

(公財)岐阜県国際交流センター

☎058-214-7700
トリオフォン
058-263-8066

●火事・救急 ☎119
Fire Brigade and Ambulance
火灾・急救

●警察 ☎110
Police/警察

●市町村の電話番号/Local Authority Telephone Number
市町村電話番号

☎ - -

●病院/Hospital/医院

☎ - -

●学校/School/学校

☎ - -

1. 災害時における外国人旅行者対応の具体事例

自治体等主導の対応マニュアル等の例（外国人向け）

【東京都】東京防災

（災害時への備え）

（火山噴火の説明、避難方法）

i Let's get prepared!
外国人向け今やろう



LET'S GET PREPARED MARK

This manual contains valuable information on various types of disasters and how to protect yourself and your family when one strikes. The 10 most important steps to take immediately are outlined below. Make sure to refer to this list as you get prepared!

Hold a family meeting.
Divide responsibilities between family members in advance, such as who will be in charge of preventing a fire and who will secure an exit path.

Confirm the nearest evacuation area and evacuation center.
Review the locations of the evacuation areas and evacuation centers nearest to your home.

Register to receive alerts and useful information.
Register to receive Twitter Alerts and other useful information on disaster preparedness.

Make stockpiling items a part of your daily life
Ensure that you have ample stockpiles of water, food, and emergency supplies by buying a little more than you need and continuously replenishing items throughout the course of daily life.

Volcanic Eruptions



Tokyo has 21 active volcanoes

Tokyo has 21 active volcanoes on its islands such as Izu Oshima and Miyakejima, and people are living on eight of those volcanic islands (Izu Oshima, Toshima, Niijima, Kozushima, Miyakejima, Mikurajima, Hachijojima, Aogashima). In recent years, eruptions on Izu Oshima in 1986 and Miyakejima in 2000, led to the evacuation of all the residents from the islands. In November 2013, a phreatomagmatic eruption was observed on Nishinoshima island of the Ogasawara islands, and the lava flow increased the island's area.

Details → p. 251

Don't overlook volcanic warnings

When the Meteorological Agency announces a volcanic warning, restrictions on mountain entry, evacuation orders and evacuation advisories will be issued. Follow the instructions. If you feel even slightly endangered, evacuate.



If an eruption occurs

Put on protective headwear such as a helmet, and while taking steps to prevent yourself from inhaling volcanic ash and gases such as holding a towel to your mouth, quickly move away from the mouth of the volcano.



Volcanic alert level

The volcanic alert levels in volcanic forecasts/warnings are classified from 1 to 5 according to the degree of danger. Take actions suitable to the level.

Level 5	Evacuate from the residential area
Level 4	Prepare to evacuate from the residential area
Level 3	Do not enter the danger zone near the residential area
Level 2	Do not enter the area around the crater
Level 1	No special response is necessary but caution is required

2. 自治体対応等の指針のひな形

②マニュアル作成時の配慮事項

○観光地域向け（自治体、DMO、観光協会、旅館組合等）

大項目	中項目	想定される内容
減災		地域内の観光資源の把握、起こりうる災害の想定、組織・施設等の施設の防災対応状況
危機対応への備え		防災・危機管理マニュアルの有無の把握、安否確認・情報提供の仕組み、備蓄品の確認
危機への対応	危機管理体制の設置	危機管理体制の設置、危機対応業務の実施
	情報の収集と発信	情報発信の一本化、正確な事態把握と情報発信
	主な情報発信・提供先	観光客・旅行者、行政、観光団体、メディア、一般消費者
	観光客の避難誘導・救護	観光客に発災・避難情報を伝達、安否・所在情報の収集・伝達
	帰宅・帰国支援	観光客に帰宅・帰国情報の提供、サポートを実施
危機からの復興	観光関連事業者の事業継続支援	観光関連事業者の被害・営業継続状況を把握、営業状況の対外発信
	観光復興計画	発災後速やかに復興計画の検討開始、状況の把握、復興施策の企画・実施
	観光復興マーケティング活動のための資金確保	補正・特別予算の編成、国への働きかけ、DMO・観光協会等の予算組み替え、基金・義援金の活用
	観光関連事業者の事業継続支援	被災事業者の手続き迅速化、相談窓口の設置、財務・雇用継続支援、国・都道府県への働きかけ
	観光復興状況の情報発信と風評対策	風評のモニタリングと対応、復興状況の情報発信、メディア向けイベントの実施・取材働きかけ
	国内外の観光関連組織・団体、旅行会社への復興支援要請	現地の視察・持出会議開催等の働きかけ、復興キャンペーンへの協力依頼

2. 自治体対応等の指針のひな形

○観光関連事業者向け（宿泊施設、観光施設、観光サービス等）

大項目	中項目	小項目	想定される内容
減災			来客状況の把握、起こりうる災害の想定、自社施設の防災設備の把握
危機対応への備え	各災害・危機に共通な事項		防災・危機管理マニュアル・BCP等の有無の把握、避難場所等の周知、帰宅困難者への対応、緊急時連絡リスト、安否確認・情報提供の仕組み、備蓄品の確認
	危機への対応（災害別）	地震	緊急地震速報への対応準備、館内アナウンス、避難誘導
		台風・暴風	発災前の備え、帰宅困難者への対応、停電への対応
		土砂災害	土砂災害警戒区域の確認、避難勧告・指示の確認、避難誘導
		水害	避難場所の事前決定、避難勧告・指示の確認、避難誘導
		火山災害	一次避難場所の事前決定、自治体との連絡、館内アナウンス、避難誘導
危機への対応（各災害・危機に共通）	情報の収集と発信		危機管理体制の設置、情報収集と一元的な情報発信
	安全な場所・避難場所に避難誘導後		避難者リストの作成、備蓄品の提供、情報の提供
	予約のあるお客様への対応		予約者の緊急連絡先・ウェブサイトに営業情報を連絡
	帰宅・帰国支援		観光客に帰宅・帰国情報の提供、サポートを実施
危機からの復興	被害を老けた施設・設備の修復		建物・設備の被害状況の確認、復旧工事計画の策定、工事資金の調達
	営業継続か休業か		営業継続か休業かの判断
	運転資金の確保		当面必要となる資金の確認、銀行・保険会社・共済等への相談
	従業員の雇用対策		従業員への説明、雇用調整助成金の申請
	復興要員・ボランティア・被災者の受入れ		復興要員・ボランティア・被災者の受入れをするかどうかの判断
	営業再開準備		営業再開への準備、営業再開に関する情報提供
	復興プロモーション		回復フェーズごとの市場特定、プロモーションの検討、実施

当面の取組方針（案）について

【情報発信】短期の取組み

- ◆ 予備知識がない外国人旅行者に対して、「正確な情報」を「伝わる表現」に言い換えて発信するため、事業者や想定されるシチュエーションごとにテンプレートとなる用語集を観光庁が主体となって作成する
- ◆ 気象災害情報、各社の交通情報を一元的に発信できるツールとして、日本政府観光局（JNTO）のウェブサイト、SNS、コールセンター等を活用し、多言語で災害関連のニュース等を発信できるツールとしてNHK WORLDを活用。ツールの周知にあたっては、
 - ・ 観光庁等が主体となり、NHK WORLD等のマスメディアや大使館との連携を強化
 - ・ 観光庁、JNTOが主体となり、駅頭や車内、観光施設、宿泊施設等においてNHK WORLD、日本政府観光局の各ツールにアクセス可能なQRコードを掲出に取り組むさらに、JNTOが主体となり、交通事業者等からJNTOへ直接連絡する体制を構築し、情報発信・応答機能の強化を図る

【情報発信】中長期の取組み

- ◆ デジタルサイネージ等を活用し、平常時から使用可能なツールを災害時に切り替えて使用可能な仕組み作りを構築
- ◆ 避難所情報については、日本放送協会がホームページで発信している「NHK各地域災害情報」を活用
 - ※ 各避難所での外国人旅行者の受入体制整備が前提

【自治体対応等】短期の取組み

- ◆ 観光庁が主体となり、自治体等における非常時の外国人旅行者対応の準備を促すため、自治体等で作成するマニュアルに災害ごと、マニュアルの対象者ごとに盛り込むべき項目等を定めた指針を示す

【自治体対応等】中長期の取組み

- ◆ 避難所など地域における災害時の多言語対応の推進に向けた検討