



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**

地震災害を中心に



# はじめに

---

平成23年3月11日の東日本大震災発生時には、都内には多くの外国人旅行者が滞在しており、その中には初めて地震を経験してパニックになった方も少なくありませんでした。また、交通機関が麻痺するとともに、大量の帰宅困難者が発生し、宿泊所・休憩所等の確保や災害時情報の伝達等は混乱を極めた状態となりました。

ホテル・旅館をはじめとした観光に携わる皆様方は、どのように外国人旅行者の安全を確保すべきか、手探りの対応に追われたものと拝察いたします。

このような大規模地震への防災対策にはいろいろやるべきことがあります。このマニュアルには、そうした対策全般について述べたものではなく、通常備えるべき防災対策に加えて、特に外国人旅行者のために行うべき事柄として、観光に携わる皆様方に、

- ① 地震に慣れない外国人旅行者に対する事前の心構え
- ② 外国人旅行者のために日頃から準備していただきたい事前防備の項目
- ③ いざ地震が起きたときの初動対応の要点
- ④ 地震が落ち着いた後に外国人旅行者に提供すべき情報の一覧

の以上4点について、特に重要な初動時の対応の仕方が記載されています。

このマニュアルでは、主に地震災害を想定しております。しかし、東京では地震だけでなく台風や集中豪雨による洪水など、様々な自然災害も発生するため、これらの災害発生時にもお使いいただけるような内容になっています。また、ホテル・旅館等の宿泊施設での対応を中心に記載をしておりますが、宿泊業界以外の各種観光関係業の方々にも、応用してお使いいただけます。

東日本大震災後、東京を訪れる外国人旅行者は急激に落ち込んだものの、現在は震災発生前の水準に戻りつつあります。しかし、先の震災が残した課題や教訓などを忘れてはなりません。宿泊施設をはじめとして都内で観光に携わる皆様方が、突然の地震などの発生にも慌てることなく、外国人旅行者に対して避難誘導や情報提供等を行うことができる体制を築いておく必要があります。このことが、東京の観光の安全性の向上、ひいては、外国人旅行者誘致の鍵となることは間違いありません。そのためにこのマニュアルが、皆様のお役にたてば幸いです。

東京都産業労働局観光部振興課

# 目次

このマニュアルで主に扱う領域	4
「やるべきこと」のチェックリスト	5
<b>第1部 初動対応のための基礎知識</b>	6
1-1. 外国人旅行者は地震を次のように感じていることを理解しておく	
1-2. 外国人旅行者への対応に備えてあらかじめ準備しておくべきこと	
1-3. 首都直下地震等による東京の被害想定	
<b>第2部 初動対応</b>	10
2-1. 地震発生後に真っ先にやること	
2-2. 大きな揺れが収まって一段落したときにすること	
<b>第3部 初動対応のための関連データベース</b>	13
3-1. 災害発生時情報源	3-4. 外国語対応
3-2. 防災施設	3-5. 駐日外国公館
3-3. 災害拠点病院・医療救護所	3-6. 空港・公共交通機関
<b>参考資料1. ピクトグラム（図記号）</b>	16
<b>参考資料2. 災害発生時対応文例集</b>	18
文例1. 災害発生直後の安全告知文例	文例5. 外国人対応文例
文例2. 揺れが収まった後の告知文例	文例6. 避難告知文例
文例3. 初動活動開始時の告知文例	文例7. 交通機関関係告知文例
文例4. 外国人対応開始時の告知文例	文例8. 連絡先告知文例
<b>参考資料3. ピクトグラムと対応文例集の併用（作成例）</b>	24
<b>参考資料4. 情報収集リスト（作成例）</b>	28

## このマニュアルで主に扱う領域

### 1. 外国人に対して特段の対応や配慮が必要な項目

旅行者などが訪れる施設では、災害が発生した場合、利用者に対して日本人・外国人の区別なくその安全を確保し、適切に保護しなければなりません。このマニュアルでは、特に外国人に対して特段の対応や配慮が必要な項目をとりあげ、旅行者などが訪れる施設で働く方々が、少しでも円滑に外国人旅行者に対応できるための手引きとして作成したものです。

### 2. 発生後 72 時間の対応諸項目

このマニュアルは、災害（地震）発生後、72 時間（3 日）程度までの間に実施すべき諸項目について述べています。それ以降については、行政の応急対応も本格化しますので、各大使館などと連絡を取って臨機応変に対応してください。

### 3. 防災対策全般についての法令や条例について

通常実施すべき防災対策全般については、防災計画を作成することが法令や条例で義務付けられておりますので、以下の情報を参照し整備してください。また、そうしたものが既に作られている場合は、このマニュアルと併用して、有効に活用してください。

※防災計画全般については、東京都の「事業所防災計画」作成の手引きなどを活用して作成してください。

あなたを守る事業所防災計画（東京消防庁）

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-sidouka/2008-2350-4/index.html>

※帰宅困難者対策については、下記を参考にしてください。

事業所における帰宅困難者対策ガイドライン

（首都直下地震帰宅困難者対策協議会）

[http://www.bousai.go.jp/jishin/chubou/taisaku\\_syuto/kitaku/guideline01.pdf](http://www.bousai.go.jp/jishin/chubou/taisaku_syuto/kitaku/guideline01.pdf)



## 「やるべきこと」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。

- 外国人旅行者対応のための指揮命令系統が確立していて、予め定められた役割分担と指示に基づいて、指示や判断を仰ぐことなく速やかに対応できる。
- 外国人旅行者のための情報収集先リストをあらかじめ作成してすぐに使えるようにしている。
- 多言語でのピクトグラム（図記号）を施設の状況の想定に応じてあらかじめ準備してすぐに使えるようにしている。
- 多言語での対応文例集を施設の状況の想定に応じてあらかじめ準備してすぐに使えるようにしている。
- ピクトグラム（図記号）や対応文例集を使って情報提供方法・提供手段を工夫して対応訓練を実施している。

これらは、外国人の災害対応のための基本項目です。

実施していない項目があれば、このマニュアルの該当部分を重点的に読んでください。

また、今後、段階的に実施していく場合は、出来た項目にチェックをつけて、次に何をすべきか確認してください。