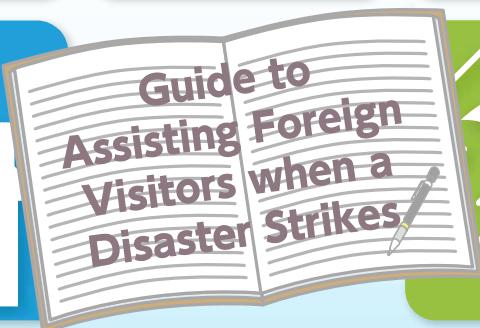


改訂版

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

はじめに

平成 23（2011）年に発生した東日本大震災では、都内においても公共交通機関が麻痺し大量の帰宅困難者が発生するなど、大きな混乱が生じました。東日本大震災後も全国各地で大規模な地震が発生しているほか、令和 7 年 10 月に島しょ地域を直撃した台風など地震以外の災害による被害も生じており、これらへの備えを万全にしておくことが重要です。

発生が懸念されている首都直下地震だけでなく、台風や集中豪雨による風水害、火山噴火など様々な災害のリスクが想定されています。一方、東京を訪れる外国人旅行者の中には、こうした災害を全く経験したことがないために災害発生時に何が起きたのかが理解ができず不安などを感じる方もいらっしゃいます。

こうした中、これからも東京が世界中から多くの旅行者を受け入れていくためには、外国人旅行者が安全・安心に滞在できる環境を引き続き整備していかなければなりません。この「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」は、災害発生時に事業者の皆様方が円滑に外国人旅行者等に対応できるようにするための手引きとして作成しています。今回の発行に当たっては、初動対応のための関連データベースや参考情報がさらに充実するよう改訂を行っています。

都内で観光に携わる皆様方が突然の地震や風水害などの災害発生時にも慌てることなく旅行者への避難誘導や情報提供等を行うことができる体制を築くに当たり、本マニュアルが一助となれば幸いです。

令和 8 年 2 月
東京都産業労働局観光部受入環境課

目 次

このマニュアルで主に扱う領域

1. このマニュアルの目的	I
2. このマニュアルの対応範囲	I
3. このマニュアルの対象者	I
4. 防災対策全般についての法令や条例について	I

このマニュアルを有効にお使いいただくために

1. このマニュアルの構成	II
2. このマニュアルの活用方法	II
3. 参考資料の利用方法	II

平常時から「やっておくべきこと」チェックリスト

第1部 初動対応のための基礎知識

1-1. 災害特性とるべき対応のあらまし	1
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	3

第2部 災害の事前準備及び初動対応

2-1. 外国人旅行者への初動対応のためにあらかじめ準備しておくこと	7
2-2. 災害発生が予想される状況の時に準備しておくこと	10
2-3. 災害が発生したら実施すること	11
2-4. 感染症対策	16

第3部 初動対応のための関連データベース

3-1. 事業者が地域の災害リスクを理解するための情報源	18
3-2. 事業者が把握しておくことが望ましい情報源	18
3-3. 外国人旅行者に知らせておくべき情報源	20
3-4. 災害拠点病院・医療救護所等	23
3-5. 外国語対応	23
3-6. 駐日外国公館	23
3-7. 空港・公共交通機関	24

参考資料① ピクトグラム（図記号）

参考資料② 災害発生時対応文例集

文例 1. 全般	28
文例 2. 交通情報	35
文例 3. ケガ・病気	40
文例 4. 地震（発生地付近）	43
文例 5. 地震（発生地以外）	50
文例 6. 火事	52
文例 7. 強風・大雨・洪水	54
文例 8. 津波	58
文例 9. 火山噴火	60
文例 10. 感染症等	62

参考資料③ テンプレート（作成例）

参考資料④ 防災情報リスト

参考資料⑤ その他関連情報

このマニュアルで主に扱う領域

1. このマニュアルの目的

旅行者などが訪れる施設では、災害（「地震」「津波」「風水害」「火山噴火」「感染症」）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。このマニュアルは、主に外国人旅行者を対象にしていますが、日本人を含む旅行者全般への必要な対応を記載し、紹介しています。旅行者などが訪れる施設の責任者や従業員の皆さんのが、少しでも円滑に旅行者に対応できるようにするための手引きとして作成したものです。

2. このマニュアルの対応範囲

このマニュアルは、「外国人旅行者への初動対応のためにあらかじめ準備しておくこと」「災害発生が予想される状況の時に準備しておくこと」「災害が発生したら実施すること」について述べています。

3. このマニュアルの対象者

このマニュアルは、主に外国人旅行者が訪れたり、利用したりする施設（宿泊、飲食、小売、その他のサービス施設）の責任者や従業員の皆さんを対象としています。

4. 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、火災対策など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います。まだ作成されていない場合には、以下の情報を参照し作成してください。また、防災計画が既に作られている場合にも、このマニュアルを参考にして、外国人旅行者にも十分に対応できるようにしてください。

※ 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。

職場の地震対策 （事業所防災計画を作成しましょう。） （東京消防庁）
<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/learning/elib/office-earthquake.html>

このマニュアルを有効にお使いいただくために

1. このマニュアルの構成

このマニュアルでは最初に災害の種類を問わない共通事項を記載し、次に各災害（「地震」「津波」「風水害」「火山噴火」「感染症」）における事項を記載しています。

2. このマニュアルの活用方法

✓ チェックリストによる現状の確認

次ページのチェックリストで、旅行者のための災害対応に必要な事項を確認してください。チェックがつかない項目は、このマニュアルを参考にして確実に実施していきましょう。

✓ 基礎知識の確認

「第1部 初動対応のための基礎知識」(P1-6) で、災害の基礎知識及び外国人旅行者の災害時の行動などを確認しましょう。また、「第2部 災害の事前準備及び初動対応 2-1. 外国人旅行者への初動対応のためにあらかじめ準備しておくこと」(P7-9) に記載されている事項を参考に、災害への準備をしましょう。

✓ 災害発生に備えた研修や防災訓練の実施

災害に備えて、研修や防災訓練を実施することは重要です。このマニュアルに記載されている事項を参考にしながら、災害時に旅行者にも対応できるよう研修や防災訓練を実施していきましょう。

3. 参考資料の利用方法

このマニュアルの参考資料には、災害発生時や防災訓練の計画時、各施設の対応マニュアル作成時に利用できる情報や具体例を多く記載していますので、活用してください。

参考資料① ピクトグラム（図記号）(P25-27)

外国人旅行者への対応にも使用できるピクトグラム（図記号）を記載しています。外国人旅行者への情報伝達手段としてお使いください。

参考資料② 災害発生時対応文例集 (P28-65)

災害発生時の外国人旅行者との会話を想定した文例集を記載しています。日本語、英語、中国語（簡体・繁体）、韓国語に対応していますので、これらの言語による外国人旅行者とのコミュニケーションボード（説明時の指差し資料）としてお使いいただけます。

参考資料③ テンプレート（作成例）(P66-69)

文例を使用した案内板や掲示物の作成例を記載しています。このマニュアルに記載している例を拡大コピーして必要な部分を切り取ってそのままお使いいただけます。

参考資料④ 防災情報リスト (P70)

平常時に、このマニュアルの「第3部 初動対応のための関連データベース」(P18-24) を参照して必要な情報をリスト化する際にお使いいただけます。

参考資料⑤ その他関連情報 (P71-72)

災害に備える方法の一つである事業継続計画を作成するに当たって参考になる冊子や、発災時の円滑な情報共有に役立つシステムなどを紹介しています。

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、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。

- 非常時におけるお客様対応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。
- 施設周辺の外国人旅行者に対応できる避難場所や一時滞在施設などの災害拠点について、事前に確認し、リストアップしている。
- 災害時において他組織と連携して対応する内容（情報収集・伝達、避難誘導、施設の供用等）、および連携先の組織（行政、DMO、観光関連団体等）について事前に確認し、リストアップしている。
- 旅行者のための防災情報リスト（情報収集先）をあらかじめ作成してすぐに使えるようになっている。
- 施設の災害時の状況を想定して、情報提供のためのテンプレート（貼紙等）をあらかじめ整備している。あるいはすぐに使えるようにサインボードなどを準備している。
- 災害時に指示や案内ができるように、施設ごとの想定に応じて多言語での対応文例をあらかじめ準備してあり、すぐに使えるようになっている。
- テンプレート（貼紙等の雛形）や対応文例集を使って、情報提供や案内ができるよう訓練を実施している。

➤ これらは、旅行者に対する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（P7-9）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、できた項目にチェックをつけて、次に何をするべきか確認してください。

第1部 初動対応のための基礎知識

1-1. 災害特性とるべき対応のあらまし

災害には、地震のように突然に発生するものと、台風のように危機・災害がある程度予想できるものがあります。

ここでは、個別の特徴に加えて、それぞれの災害特性と事業者の皆さんのがるべき対応の概要をまとめました。

どの災害がいつ発生しても対応できるように、事業者の皆さんのが普段からの準備が不可欠となります。従業員の皆さんのが冷静に対応することで、旅行者をまずは落ち着かせ、「従業員の指示に従うこと」が最も安全な行動であることを伝える必要があります。

地震



外国人旅行者の中には地震を経験したことがない人もおり、地震が起きたら机の下で身を守る、ガスの火を消す、といった日本人としては常識的な行動をとることができない人もいるでしょう。

諸外国では、建物の耐震性能が十分でないこともあります。地震直後は建物外部に脱出することが常識となっている国・地域もあります。しかし日本では、基本的には建物の耐震設計が行われているため一瞬で崩壊することは少なく、落下物などから身を守るために、建物内に留まる方が安全であることが多いことも知らせなければなりません。

そのため、建物や施設の耐震性、照明器具や家具等の内装品の落下、転倒の危険性について事前に把握し、必要な対策を実施しておくことが重要です。

津波



大きな地震の後など、津波の発生が予想される時には、(大)津波警報や津波注意報が発表されます。事業者の皆さんには、これらの警報や注意報の発表を確認し、危険がある時には、旅行者の誘導のみならず、自身も避難しましょう。

施設の場所によっては、津波警報等が発表される以前に津波が到達する可能性があることも知っておきましょう。この場合は、地震発生と同時に可能な限り高いところに全員が力を合わせて避難することが重要です。

また津波発生時には、旅行者がサーフィンやダイビングで沖にいることも考えられるため、あらかじめ警報や注意報を伝達する手段を準備しておくことも必要です。

風水害



集中豪雨

竜巻

台風

風水害の中でも、集中豪雨や竜巻は突発的に発生することが多い災害です。しかし、直前には「記録的短時間大雨情報」「竜巻注意情報」等の情報がテレビ・ラジオ等で公表されるので、適宜、旅行者へ事業者の皆さんから情報提供することが重要です。従業員の皆さんには、例えば東京都下水道局が提供している「東京アメツシュー」ホームページ等の情報を確認し、過去2時間分の降雨状況を再生することで、豪雨がどの方向に移動しているか、どの程度の強さか、どのくらいの時間で接近しそうかなどについてある程度予想することもできます。

一方で、毎年日本に被害をもたらす台風については、発生時から位置・規模・予測ルート等の気象情報がテレビ・ラジオ等で提供されます。これらの情報から、施設がある地域では、いつ頃から、どの程度の強さの風雨になりそうかを一日前にはある程度は予想できるため、気象情報とともに想定される状況を事前に外国人旅行者に伝えることが重要です。

火山噴火



火山噴火に関する情報はテレビ・ラジオ等で伝えられます。富士山など、都外の火山噴火であっても都内の旅行者に影響（降灰や交通機関の運行障害、道路の規制等）が出る可能性もあります。

対象となる火山の噴火警戒レベルや現状の規制内容とともに、情報源を旅行者に知らせることも重要です。しかし、火山は事前の情報がなく、突発的に噴火する場合もあるため、特に、都内島しょ地域の火山近くに出かける旅行者には、危険性を確実に伝えるようにしましょう。

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 P44、52-54、56、57、59、61、62

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その理由が理解できない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 P30、33
テンプレート（作成例）P69

災害後もエレベーターを使おうとする人がいる



外国人 災害時は停電や被災によって止まっていること、あるいは閉じ込められるおそれがあることから、エレベーターを使ってはいけないことは日本人にはよく知られています。しかし、外国人旅行者は、エレベーターを使って避難できると考える人がいるかもしれません。

応対者 災害時には、エレベーターの停止を案内する必要があります。

参照 ピクトグラム（図記号）P25-27、対応文例集 P46、53
テンプレート（作成例）P67

ほとんどの旅行者は自分だけで避難することができない

旅行者 建物が被災したり、建物内に留まることが危険だと考えられる場合には、屋外への避難誘導や避難場所への移動が必要になります。しかし、ほとんどの旅行者は地域の地理に詳しくないため、自分だけでは避難場所へ行くことができません。

応対者 避難誘導や避難場所へ案内する必要があります。

参照 対応文例集 P47-49 テンプレート（作成例）P68

外国人旅行者は、現在地や旅行目的地の最新情報が入手しづらい



外国人 外国人旅行者は主に言語の問題から、テレビや施設掲示等を通じて自身の滞在場所や次の訪問先の状況など、最新の災害情報を収集することが難しい場合があります。

応対者 政府等から公表される災害情報は、JNTO ホームページや Safety tips、NHK WORLD-JAPAN 等を通じて多言語での情報を直接入手することができます。また、東京都の防災ホームページや防災 X（旧 Twitter）等にも情報が掲載されます。これらの情報源を外国人旅行者へ伝えるとよいでしょう。

参照 関連データベース P18-23、対応文例集 P32、P51、P55

外国人旅行者の多くは、被災している場所からの移動を希望する



外国人 発生した災害を怖がって「安全な地域へ移動するにはどうすればよいか」「すぐに帰国したいがどうすればよいか」「自分が泊まっているホテルや旅館へ戻るにはどうすればよいか」という情報を求めてくることがあります。

応対者 災害に対する恐怖心を取り除くとともに、公共交通機関が停止しているような場合は、むやみに移動しないよう伝える必要があります。同時に、飛行機・鉄道・その他の交通機関の最新の運行状況は各交通事業者のウェブサイト等で入手できるため、その情報源を整理しておく必要があります。さらに、ホテルや旅館等の場合は、大使館、旅行会社、関連団体と連携する体制を構築しておく必要があります。

参照 関連データベース P20-24、対応文例集 P35-39
テンプレート（作成例）P67

日本特有の表現が、外国人旅行者に伝わらないことがある

外国人 地域の呼び方や地震の震度など（例：甲信越、震度 5 強）、日本特有の表現や言葉が外国人旅行者には理解できないことがあります。

応対者 外国人旅行者が理解しやすい言葉に言い換えるなど工夫が必要です。

参照 対応文例集 P52

地震



地震の揺れで建物の安全性に不安を感じる人がいる

外国人 日本人は揺れの大きさで、ある程度被害の大きさを予測できますが、外国人旅行者は地震の経験が少ない場合があり、「建物は安全か」、「何がどうなっているか」、といった質問をすることがあります。

応対者 建物の安全性が確認できた場合は、安心して建物内に留まるよう伝えましょう。また、避難の必要がある場合は、建物や施設からの避難誘導を行います。

参照 対応文例集 P46、P47-49

地震や余震の揺れによる恐怖でパニックを起こす人がいる

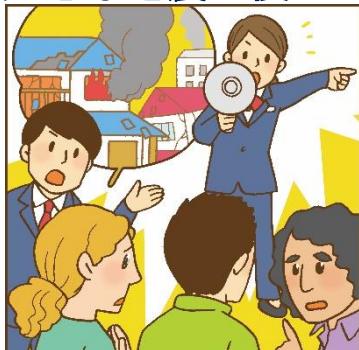


外国人 大きな地震の後、断続的に余震が発生することを知らず、恐怖で精神的に追い詰められてしまうことがあります。

応対者 従業員の皆さんには、不安がる外国人旅行者に対して「外に逃げろ」「ここに留まれ」「高い所へ行け」など、今、どのように行動すべきかを端的に指示し、不安を解消するようにします。

参照 対応文例集 P47-49

大きな地震の後には火災が発生する可能性があることを知らない人がいる



外国人 地震の経験が少ない外国人旅行者は、大きな地震の後には火災が発生する可能性があることを知らない場合があります。

応対者 施設内外で発生した火災で施設内が危険な場合には、安全な避難場所に誘導する必要があります。

参照 対応文例集 P52-54、P47-49

津波



旅行者はどこに避難して良いか分からぬ



外国人 津波警報等が発表され、避難が必要な場合でも、どこに避難して良いか分からぬ場合があります。

応対者 津波による浸水想定区域内である場合は、「ここは津波による浸水のおそれがある」ことを説明し、直ちに安全なところへ避難誘導します。

また、海岸や海沿いの河川の近く、海岸から離れていても海拔の低い地区では、津波に備えた避難誘導の準備が必要です。

参照 対応文例集 P59、テンプレート（作成例）P66、68



風水害

台風が接近しているにもかかわらず出かけようとする人がいる



外国人 台風が接近しても、それがどのような影響をもたらすのか理解できない場合があります。そのため滞在地または目的地に台風が接近することがわかっているにもかかわらず、外に出かけようとすることがあります。

応対者 台風が接近していること、また、台風の接近に伴ってどのような影響が発生するか、具体的な身の危険や交通機関が不通になるリスクを説明し、外出を控えるよう勧めます。風雨が激しくなくても、計画運休によって交通機関が利用できなくなることも伝えます。

参照 関連データベース P18-19、24、対応文例集 P54-56

豪雨、または豪雨が予想される状況にもかかわらず出かけようとする人がいる

外国人 滞在地または目的地が豪雨になっている、あるいは気象情報で「記録的短時間大雨情報」や豪雨による「土砂災害警戒情報」が発表されているにもかかわらず、外に出かけようとすることがあります。

応対者 豪雨のエリアにあること（または目的地に豪雨が迫っていること）等を、従業員の皆さんにテレビ・ラジオの気象情報や「東京アメッシュ」ホームページ等から情報を収集して説明するとともに、以下についても伝えることが必要です。

- ・洪水や土砂災害など、外出するとケガや命の危険性がある災害に発展するおそれ
- ・道路が冠水して移動困難になるおそれ
- ・交通機関が不通となって目的地に行けなくなったり、ホテル等に戻れなくなるおそれ

参照 関連データベース P18-19、24、対応文例集 P54-56



火山噴火

火山への立入規制範囲などの正しい情報が伝わらないことがある



外国人 都内島しょ地域の火山噴火では、火口から溶岩が流れ出るだけでなく、噴石や有毒な火山ガスによる危険もあります。火口付近のみが危険であると誤解して、立入規制を実施しているにもかかわらず火山の近くまで行こうとすることがあります。

応対者 噴火警戒レベル（特別警報・警報・予報）と火山への立入規制範囲を知らせるとともに、危険性について説明する必要があります。

参照 対応文例集 P60-62

第2部 災害の事前準備及び初動対応

2-1. 外国人旅行者への初動対応のためにあらかじめ準備しておくこと

共通事項

共 通

災害発生時の外国人旅行者対応の準備



災害時の準備の中で、外国人旅行者への基本的な対応方針を明確化し、その内容を全従業員に共有しておきます。

施設の規模や外国人旅行者の来訪状況に応じた対応体制をそれぞれの事業者で検討しておきます。

また、外国語で対応できるスタッフには限りがあります。VoiceTra（ボイストラ）等の翻訳アプリやコミュニケーションボードなど、多言語ツールを利用した対応方法についても準備しましょう。

参照 関連データベース P20-22

施設が立地する地域の災害危険の把握



従業員の皆さん、施設として注意しなければならない災害について把握しておくことが重要です。自治体のハザードマップ等に事前に目を通し、どの程度の被災が想定されているかを把握しておきましょう。

これにより、備えなければならない災害が確認できれば、外国人旅行者に対する指示・誘導も、より具体的にできるようになります。

参照 関連データベース P18-19

施設周辺の避難場所や給水拠点等の確認

施設周辺の避難場所や一時滞在施設、給水拠点、医療機関、災害時に利用できる施設等の位置・名称等を確認し、リストアップしておくことが重要です。

参照 関連データベース P18-19、23、防災情報リスト P70

連携すべき施設や事業者の確認

災害時に連携して対応することが望ましい施設（例えば、英語が話せる従業員がいるなど外国人旅行者への対応ができる施設等）や事業者（例えば、近隣の大型商業施設やホテル等）の位置・名称等を確認し、リストに加えておくとともに、協力を要請しておきましょう。

参照 関連データベース P23-24、防災情報リスト P70

外国人旅行者のための情報収集先のリスト化



例えば、各国大使館・国際交流組織・各種交通施設（空港とタクシー会社を含む）・通用可能言語別の病院等の連絡先（電話番号、URL、QRコード等）などを事前にリスト化しておきます。

また、リストを従業員の皆さん全員で共有し、災害発生時にどう使用するかを考えて、準備しましょう。

参照 関連データベース P23-24、防災情報リスト P70

多言語での情報提供方法の工夫

どのタイミングで、どの場所で、どの情報を多言語で提供すればよいかについては、会話対応で行うもの、テンプレート（貼紙等）を掲示して伝達するものなど多様です。各々の施設の状況、利用者（外国人旅行者）の特徴を踏まえて、災害発生後の外国人旅行者の行動や要求を前提としたシナリオを作成しておきましょう。また、多言語での会話対応ではVoiceTra（ボイストラ）等の翻訳アプリ・自動翻訳機を活用することも有効です。

さらに、リスト化した情報源から外国人旅行者自身が情報収集できるようにすることで安心につなげることができるほか、従業員の皆さんの負担も軽減されます。そのため、Wi-Fiや電源を確保して外国人旅行者のスマートフォン等で情報収集してもらうことが非常に有効です。

参照 関連データベース P20-22、対応文例集 P28-65、テンプレート（作成例）P66-69

テンプレート（貼紙等）の多言語での説明を準備

災害時に必要なテンプレート（貼紙等のひな形）を、多言語による表記と併せてあらかじめ準備しておきます。災害発生後の外国人旅行者の行動や要求を前提としたシナリオを作成し、シミュレーションを行って、施設内の貼り付ける場所をどこにするか、どのテンプレートが何枚必要か等を決めて準備しておきましょう。

参照 ピクトグラム（図記号）P25-27、テンプレート（作成例）P66-69

対応訓練



災害発生時に、多言語対応担当の方だけでは人手が不足する場合や、対応できない言語の外国人旅行者がいる場合を想定して、できるだけ多くの従業員を交えた訓練を行うことが大事です。

可能であれば、外国人旅行者にも訓練への参加をお願いし、日本人が気付きにくい情報提供手段の問題点や課題を明確にすることで、改善を図りましょう。

地震



地震発生時の行動の周知

いつ地震が発生しても対応できるように、「地震が起きたら従業員の指示に従う」「揺れている最中は机等の下で身を守る」「枕や鞄で頭を保護する」「あわてて施設の外に飛び出さない」等の文例を、施設を利用している外国人旅行者の目につくところに多言語で常時掲示しておくことや、パンフレット等にして客室に備えておくなどの対応が重要です。

また、外国人旅行者が必要に応じて目を通せるように、震度を解説する資料などを多言語で準備しておくこともよいでしょう。

参照 対応文例集 P43-50

安全確保の行動を促す呼びかけ、指示

▼地震時の安全確保行動 出典：効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議



アメリカで始まった地震防災訓練（Shake Out）は、地震の際の安全確保行動 1-2-3 「まず低く、頭を守り、動かない」を身につけることを目的としています。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。いざという時にすばやく反応するためには、日頃の訓練が重要です。

津波



津波に関する情報の掲示、津波発生時の情報提供手段の準備



「この地域は海拔〇mです。津波が発生した場合、浸水の危険性があるので直ちに避難が必要です」等の情報を、施設を利用している外国人旅行者の目につくところに多言語対応で常時掲示しておくことが重要です。

また、津波警報が発表された場合に備え、避難する場所のイメージを具体的に伝えるため、「高いところへ避難」といった抽象的な内容ではなく、一刻も早く避難させるためにルートマップ（地図）や目標となる建物の写真を準備しておくことも必要です。

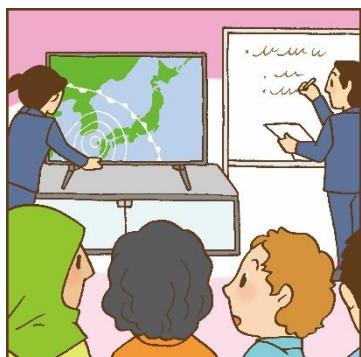
参照 対応文例集 P58-60、テンプレート（作成例）P66

2-2. 災害発生が予想される状況の時に準備しておくこと



風水害

風水害に関する情報提供手段の準備



台風については、どの程度の風雨になりそうか、施設がある場所にはいつ影響が出そうかといった情報を掲示するサインボードを準備する、あるいは台風情報のテレビ映像を流しておく等、情報を提供し続けるようにしましょう。風水害による被害が予想できる場合は、交通機関が不通になり戻ってこられなくなるリスクがあることを伝え、予定を変更して出かけないように誘導しましょう。

集中豪雨と竜巻については、「記録的短時間大雨情報」「竜巻注意情報」等の発表状況を確認して、情報提供を行うようにしましょう。

また、長期間にわたり雨が続いている場合には土砂災害にも注意が必要であるため、気象庁や自治体から発表される「土砂災害警戒情報」を確認しましょう。

なお、施設にパソコンに接続できるモニター等があれば、東京都下水道局が提供する「東京アメッシュ」ホームページ等の降雨状況画面を映しておくのもよいでしょう。都内とその周辺の降雨状況をリアルタイムで示すことができます。

参照 関連データベースP18-19、対応文例集P54-58



火山噴火

火山噴火に関する情報提供手段の準備

テレビ・ラジオ等からの火山情報を定期的に確認し、旅行者にも提供するようにしましょう。噴火した時には、継続的にテレビを放映して、旅行者と情報を共有しましょう。また、火山噴火に関する情報を掲示するサインボードを準備するとよいでしょう。

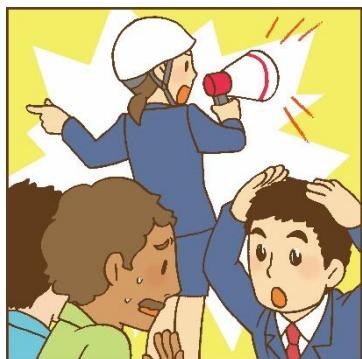
参照 関連データベースP18-19、対応文例集P60-62

2-3. 災害が発生したら実施すること

共通事項

共 通

「従業員の指示に従う」行動の呼びかけ



非常時に自らの安全を確保するためには、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。

「従業員の指示に従って、落ち着いて行動してください」とのメッセージを事前に準備し、館内放送、拡声器、モニター、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VoiceTra（ボイストラ）等の翻訳アプリを活用することも有効です。

参照 関連データベース P22、対応文例集 P29

建物や施設の安全確認とテンプレート等の貼り出し



建物や施設の安全を確認し、テンプレート（貼紙等）等を使って、破損箇所に立入禁止の表示をしたり、エレベーター・エスカレーターに使用禁止の表示をします。

その他、あらかじめ決めておいた場所にテンプレート（貼紙等）や掲示板を設置し、必要に応じて用意した防災情報リスト等を多言語で大きく書いて貼り出します。

参照 ピクトグラム（図記号）P25-27
テンプレート（作成例）P67、防災情報リスト P70

状況の説明

「現在、何が起きているか」を明確かつ簡潔に伝えるために以下の準備をしましょう。

- ・テレビの映像が流せる状況であれば活用する
- ・停電時の情報伝達には、メガホンや拡声器の活用、ホワイトボード等への手書き掲示を行う

身近にいる外国人旅行者とコミュニケーションをとりましょう。

- ・知り得た情報を口頭や身振り手振りを交えて伝える
- ・文例集を指差す
- ・テンプレート（貼紙等）を提示する

なお、スマートフォンや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P18-24、ピクトグラム（図記号）P25-27、対応文例集P29-62、
テンプレート（作成例）P66-69

滞在者の安否確認

ホテル・旅館では、フロアやゾーン毎に割り振られた従業員が客室の状況と安否確認を担当します。まず、施設利用者全員の安否確認を行います。その際、外国人特有の質問を受ける可能性がありますので、対応文例集を参照しつつ、できる限り落ち着いて対応します。同時に客室の状況も確認します。その際、「各フロアのお客様の安全と客室の状況を確認します。ドアを開けてお待ちください」とアナウンスします（メガホンや拡声器で呼びかけましょう）。

参照 対応文例集P40-43、P48

傷病者の取り扱い

旅行者の傷病者が発生した場合は、応急処置を行います。治療が必要な場合を想定して災害発生時にはあらかじめ近隣に医療救護所等が開設されているかを確認しておくことが必要です。傷病の程度によって、医療機関に連絡を取るなど対応しましょう。

参照 関連データベースP23、対応文例集P40-43

入口等に集まってきた利用者の対応



施設利用者の多くは、「建物は安全です」「客室に留まって情報を確認してください」と要請しても、災害直後はその場から脱出したいという不安から入口等に集まつて来る可能性があります。外国人旅行者は円滑に情報を得ることが難しいため不安が大きく、長時間その場に留まつてもらうのは困難です。

ホテル・旅館の場合は外国人旅行者への対応を行う場所をホールや宴会場などに開設し、身の安全を守る方法、移動を希望する人へのサポート、帰国の相談等、可能な限りの支援と情報提供を行いましょう。

参照 対応文例集 P29

外国人旅行者とのコミュニケーションに関する協力依頼



外国人旅行者に対して十分な対応ができない場合は、日本人旅行者で外国語が話せる人や、外国人旅行者で日本語の堪能な人を早い時期に把握し、協力をお願いしましょう。

「外国人旅行者の支援をしていただける方はいませんか」と日本語で呼びかけ、多言語コミュニケーションに協力してくれる人を探すとよいでしょう。



身の安全確保や危険回避の呼びかけ



大きな地震の後はしばらく余震が続くので、一人ひとりによる身の安全の確保を具体的に呼びかけましょう。

- ・余震から身の安全を確保しましょう
- ・姿勢を低くして枕、鞄等で落下物から頭を守りましょう
- ・机の下などにもぐって体を守りましょう
- ・窓・家具・調度品・機械類から離れましょう
- ・ドアは開けたままにしておきましょう
- ・エレベーター やエスカレーターは使用しないでください

参照 対応文例集 P43-46

▼ (再掲) 地震時の安全確保行動 出典: 効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議



冷静な行動の呼びかけ

建物や施設が安全と考えられる時は、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様子を見るよう呼びかけましょう。

テレビを見る能够な時は、災害放送が行われていることを知らせましょう。

参照 関連データベースP20、対応文例集P47-49

施設内の安全が確認できない場合の避難誘導



建物損傷や火災等、施設内での避難が危険な場合は、避難計画に従って、施設内の全員を屋外の安全な場所に誘導します。

施設利用者を屋外へ避難させた後、状況に応じて避難場所等の安全な場所まで誘導します。

参照 対応文例集P47-49、テンプレート(作成例) P68



津波

可能な限り高いところへの避難の呼びかけ・誘導



地震発生後直ちに、高台や避難ビルに迅速に移動することを呼びかけます。事前に各施設で決めている津波避難場所を示し、直ちにそこへ移動することを呼びかけ、誘導しましょう。

- ・近所の高いビル（津波避難ビル）
- ・近くの高台（津波避難場所）

安全に避難できる高台や避難ビルがない場合には、同一施設の上層階への避難を呼びかけましょう。

- ・このビルの○○階以上に避難してください

参照 対応文例集P58-59、テンプレート（作成例）P66、68



風水害

堤防決壊等による避難の呼びかけ



河川の堤防等が決壊する前に、国土交通省の河川事務所・水位観測所が観測する河川水位情報が「避難判断水位」になると、区市町村から「高齢者等避難」という避難情報が発表されます。上層階がない施設の場合は、この「高齢者等避難」が発表されたら施設利用者の避難を開始しましょう。また、テレビ・ラジオ等からの最新情報と施設周辺の安全度について確認し、その情報も提供しましょう。

河川の堤防等が決壊した場合には、迅速に高いところ（同一ビルの上層階、近所の高いビル、避難ビル等）へ移動することを呼びかけましょう。

冠水した道路の中を避難すること、夜間に避難することは危険なことがありますので、状況を確認して行動しましょう。やむを得ず避難する時には、できるだけスニーカー等の着用を呼びかけるとともに、長い杖や傘等で水位や障害物を確認しながら移動しましょう。

なお、夜間の停電時には、車のヘッドライトが明かりとして有効であることを覚えておきましょう。

参照 対応文例集 P54-56、テンプレート（作成例）P66、68

集中豪雨時の呼びかけ

集中豪雨の際は外出を避け、施設内に留まることを呼びかけましょう。

ただし、下水管が雨水を処理しきれなくなり路上にあふれ、施設の地下階や1階が浸水するおそれがあるので、施設内の高いフロア（同一ビルの上層階）への移動を促しましょう。

特に、地下階に店舗等がある場合は、速やかにお客様を地上階に誘導しましょう。

参照　対応文例集P54-57、テンプレート（作成例）P66、68

火山噴火



噴火の情報確認・避難誘導



噴火の規模については、気象庁から発表される情報、警察や消防からの指示情報をテレビ等で確認して対応しましょう。

都内島しょ地域の火山で突発的に噴火が発生した場合は、噴石等から身を守るため、頑丈な建物などの少しでも安全な場所へ避難します。ただし、大規模な火砕流等が発生し、施設に到達する可能性がある場合には、津波同様その場から直ちに避難することが必要です。

参照　関連データベースP18-19、対応文例集P60-62

2-4. 感染症対策



このマニュアルにおける感染症対策について

このマニュアルは「災害時の初動対応」及び「そのための準備」について記載していますが、感染症対策については主に流行時の感染予防対策と感染症等に関する情報の提供に関して記載しています。

基礎知識

新型インフルエンザ等感染症や新型コロナウイルス感染症が流行し、感染リスクが高まった時は、テレビや厚生労働省・都のホームページ等で状況が伝えられます。

現在の状況を旅行者に伝えるとともに、政府や都等からの情報提供にもとづいて手洗い・手指消毒やマスクの効果的な場面での着用等の基本的な予防対策を案内しましょう。

予防対策の案内

感染症が流行し、感染リスクが高まった時は、政府機関や自治体が提供する最新情報を収集し、必要に応じて旅行者への情報提供に努めましょう。

感染症予防のため、マスクの着用や手洗い・手指消毒が有効なことを伝えましょう。

施設内にアルコール消毒液を設置し、手指消毒をしたい人がいつでも利用できるようにしましょう。

事業所の方針で感染予防のためにスタッフがマスクを着用している場合や、感染防止のために換気をする場合は、施設内にその旨を表示し、旅行者に理解してもらいましょう。



外国人 外国人旅行者の中には感染予防のためのマスクの着用や手洗いに抵抗を感じる人もいます。

応対者 マスクの着用や手洗い・手指消毒は、あくまでも旅行者個人の判断に委ねることを表示等で伝えたうえで、旅行者の外出時等に

- ・ 混雑した電車やバスを利用するときや、感染拡大時に高齢の旅行者が混雑した場所に行くときは、マスクの着用が感染予防に有効であること
- ・ 外出中も手洗いや手指消毒をすることが感染予防に有効であること

を伝えましょう。

また、発熱やせき、のどの痛みなどの症状が出た場合は直ちに従業員に連絡をとるように伝えることも大切です。

参考 関連データベース P19-20、対応文例集 P62-65

感染症等に関する情報の提供

国内で感染症が流行している場合、以下から最新の情報を入手し、感染防止に関する情報を旅行者に提供しましょう。

- ・テレビ・ラジオ等からの情報
- ・東京都保健医療局 新型コロナ保健医療情報ポータル
- ・厚生労働省 感染症情報 ホームページ 等

参照 関連データベースP19-20

■冊子でご覧いただいている方へ

裏表紙を開けたところに本冊子のPDFを表示する二次元バーコードを掲載しています。
お手元のスマートフォン等で読み取っていただき、各ウェブサイト等の内容をご確認ください。

第3部 初動対応のための関連データベース

3-1. 事業者が地域の災害リスクを理解するための情報源

■東京都防災ホームページ

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/>

☞ 災害関連の情報が総合的に閲覧できるホームページです。

■東京都都市整備局 地域危険度一覧表（区市町別）

<https://www.funenka.metro.tokyo.lg.jp/area-hazard-level/regional-risk-list/index.html>

☞ 区市町村別に地域内の地震危険度が確認できます。

■各自治体が作成しているハザードマップ（東京都建設局ホームページに一覧を掲載）

https://www.kensetsu.metro.tokyo.lg.jp/jigyo/river/chusho_seibi/index/menu03.html

☞ 施設が立地する場所の最大浸水水位等が確認できます。

■東京都建設局 東京都土砂災害警戒区域等マップ

https://www.kensetsu.metro.tokyo.lg.jp/jigyo/river/dosha_saigai/map/dosha_r.html

☞ 施設が立地する場所が土砂災害のおそれのある区域か調べることができます。

3-2. 事業者が把握しておくことが望ましい情報源

■東京都防災ホームページ（再掲）

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/>

■東京都防災X（旧Twitter）アカウント

https://x.com/tokyo_bousai

☞ 地震や風水害等の都内の災害、防災対策、国民保護、河川の水防活動に関する情報などを発信しています。

■気象庁ホームページ

<https://www.jma.go.jp/jma/index.html>

☞ 全国及び各地域の気象に関する情報を確認することができます。

■あなたの街の防災情報ページ

<https://www.jma.go.jp/bosai/>

☞ 気象庁ホームページの「あなたの街の防災情報」では、表示するコンテンツのカスタマイズやお住いの区市町村を設定することにより、必要な防災情報をまとめて確認することができます。

■内閣府 防災情報のページ

<https://www.bousai.go.jp/>

☞ 災害の状況、被害の状況を公表しているほか、防災対策情報や内閣府の防災に関する政策等を公開しています。

■東京消防庁救急相談センター

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/kyuu-adv/soudan-center.htm>

☞ 急病やケガをした場合の相談窓口。24時間年中無休です。

■東京都福祉局 子供の健康相談室（小児救急相談）

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kodomo//sodan/k_soudan.html

☞ 保健所や保健センターが閉院する時間帯に、子供の健康・救急に関する相談に、看護師や保健師等が応じています。

■東京都防災マップ

<https://map.bosai.metro.tokyo.lg.jp/>

☞ 東京都防災マップでは、施設の立地する区市町村を指定することで、当該自治体にある避難所、給水拠点、医療機関等の情報を地図上で確認することができます。

■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等対策協議会）

https://www.bousai.go.jp/jishin/syuto/kitaku/kitaku_kyougi_top.html

☞ 地震などにより発生する帰宅困難者対策のために策定されたガイドラインです。

■外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン等（総務省消防庁）

<https://www.fdma.go.jp/mission/prevention/post-3.html>

☞ 駅や空港、旅館・ホテルなどで外国人等が円滑に屋外避難できるよう施設の関係者が避難誘導の多言語化をはじめとした対応を行うためのガイドラインや手引きが掲載されています。

■東京アメッシュ

<https://tokyo-ame.jwa.or.jp/>

☞ 東京都下水道局が提供する降雨情報です。都内とその周辺で降っている雨の降り具合を色分けし、リアルタイム更新することに加え、過去2時間分の降雨状況を再生できます。

■外国人のためのTOKYO医療情報サイト

https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/medical_info

☞ 東京都保健医療局が外国人の方が具合が悪いときに、安心して医療機関を受診できるよう、必要な情報をまとめています。

■医療情報ネット（ナビイ）

<https://www.iryou.teikyouseido.mhlw.go.jp/>

☞ 厚生労働省が提供する検索サイトで、病院や薬局について、場所や診療科目、対応可能な外国語で検索することができます。

■日本で医療を受ける際に役立つウェブサイト

https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html

☞ 日本政府観光局が提供するサイトで、医療機関について場所や診療科目、対応可能な外国語で検索できるほか、医療機関のかかり方や緊急時の連絡先などを掲載しています。

■東京都新型コロナ保健医療情報ポータル

https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/kansen/corona_portal/index.html

☞ 新型コロナウイルスに関する様々な情報（感染状況、ワクチン接種等）を集約しています。

■東京都感染症情報センター

<https://idsc.tmiph.metro.tokyo.lg.jp/>

☞ 様々な感染症について、都内での流行状況、感染対策等に関する情報発信を行っています。

■厚生労働省 感染症情報ホームページ

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/kenkou/kekka-kansenshou/index.html

☞ 様々な感染症について、全国での流行状況、感染対策等に関する情報発信を行っています。

※ラジオは停電時でも利用できることから、災害情報の入手先として有効です。日頃から準備しておくことをお勧めします。また、カーラジオが有効であることも覚えておきましょう。

3-3. 外国人旅行者に知らせておくべき情報源

災害発生時に各種情報が提供されるホームページ等です。

災害が発生する前にあらかじめ収集しておく情報と、災害発生後に状況に応じて収集する情報がありますので、通信手段が途絶した場合も想定し、必要な情報源を確認しておきましょう。

■NHK WORLD-JAPAN ~ English ~ (NHK オンライン)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/>

☞ NHK は地震・津波など大規模災害が発生した際に、総合テレビ・BS1・BS プレミアムの副音声とラジオ第 2 (AM693kHz) でも外国人向け放送を行います。



■TV Live NHK WORLD-JAPAN ~ English ~ (NHK オンライン)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/live/>



■NHK WORLD RADIO JAPAN News (NHK ワールド ラジオ日本)

https://www.nhk.or.jp/podcasts/lang_world_news.html

■InterFM897

<https://www.interfm.co.jp/>

☞ インターFM では、FM 放送 (FM89.7MHz) で外国人向け放送を行っています。

■AFN Go - American Forces Network Pacific -

<https://afngo.net/>

☞ AFN は以前の FEN のことであり、米軍による放送です。

■NHK NEWS WEB EASY (やさしい日本語で書いたニュース)

<https://www3.nhk.or.jp/news/easy/>

☞ 外国人等に向けて、漢字に読み仮名をふったり、難しい語句には辞書解説をつけたりするなど、わかりやすい言葉でニュースを伝えています。

■東京都保健医療局 医療機関受診のための多言語ガイドブック ~ 感染症の症状がでたときの道しるべ ~

<https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/kansen/tagengoguide.html>

☞ 東京を訪れる外国人の方が安心して速やかに医療機関を受診できるよう、具合が悪くなった時の症状によって疑われる感染症を示し、医療機関への受診を勧める文章が掲載されています。

■ 総務省消防庁 訪日外国人のための救急車利用ガイド

<https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post1.html>

- ☞ 救急車が必要となる症状例や呼ぶための手順のほか、熱中症の予防や発症時の応急手当の方法などを解説した多言語でのガイドが掲載されています。

■ 日本政府観光局（JNTO） 多言語コールセンター「Japan Visitor Hotline」

<https://www.jnto.go.jp/projects/visitor-support/safetravelinfo.html>

- ☞ 病気、災害等、非常時のサポート及び一般観光案内を目的とした年中無休・24時間対応の多言語コールセンターです。

災害時の情報収集に役立つ主なSNS・アプリ

スマートフォン等で利用できるSNSやアプリを外国人旅行者に知らせておくとよいでしょう。主なものを以下にまとめています。

< SNS >

「Japan Safe Travel」(日本政府観光局(JNTO))



■ X(旧Twitter)アカウント <https://twitter.com/JapanSafeTravel>

■ 微博アカウント <https://weibo.com/u/7385501623>



- ☞ 自然災害に関する警報・注意報、各交通機関の交通障害、感染症や熱中症の注意喚起など、訪日中の旅行者の安心・安全につながる情報を配信しています。Xでは英語、微博では中国語(簡体字)に対応しています。

「東京都防災」(東京都政策企画局) ※再掲



■ Xアカウント https://x.com/tokyo_bousai

■ ポストの翻訳について <https://help.x.com/ja/using-x/translate-posts>

- ☞ 地震や風水害等の都内の災害、防災対策、国民保護、河川の水防活動に関する情報を発信しています。Xの翻訳機能を使用して多言語で情報を確認することができます。

「GO TOKYO」(東京観光財団)



■ Xアカウント <https://x.com/GOTOKYOficial>

- ☞ 東京の観光に関する情報のほか、地震・台風等に関するお役立ちツールや関連情報を英語で発信しています。

<アプリ>

「東京都防災アプリ」(東京都総務局)

■ダウンロードページ

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/1028747/index.html>

- ☞ いつも・いざというときにも役に立つ、東京都公式の防災アプリです。
日本語、英語、中国語（繁・簡）、韓国語、やさしい日本語に対応しています。



「Safety tips」(観光庁監修)

■ダウンロードページ

<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>

- ☞ 緊急地震速報、津波警報、気象警報、噴火速報のほか熱中症情報、医療機関情報、大使館等の情報も取り扱っています。
令和7年8月には、南海トラフ地震臨時情報*が発表された際にもプッシュ通知でお知らせする機能が追加されています。
※南海トラフ地震発生の可能性が平常時に比べて相対的に高まっていると評価された場合などに、気象庁から発表される情報



「NHK WORLD-JAPAN」(NHK)

■ダウンロードページ

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworl/en/app/>

- ☞ 国際放送の英語ニュースで提供する最新の災害情報をライブストリーミングで視聴できます。AIが自動翻訳した字幕を付けて視聴することも可能です。



「VoiceTra（ボイストラ）」(国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT))

■ダウンロードページ

<https://voicetra.nict.go.jp/en/>

- ☞ 話しかけると外国語に翻訳してくれる多言語音声翻訳アプリです。
31言語に対応しています。



<情報源を集約したリーフレット、ウェブページ等>

災害時の情報収集に役立つアプリやウェブサイト等をまとめたリーフレットやウェブページがあります。リーフレットは、ダウンロードして印刷し、必要に応じて外国人旅行者へ配布するとよいでしょう。

■ 「GO TOKYO Useful Disaster & Emergency Information」(東京観光財団)

<https://www.gotokyo.org/en/plan/health-safety/index.html>

■ 「Safety Information Card」(観光庁)

https://www.mlit.go.jp/kankoch/seisaku_seido/kihonkeikaku/jizoku_kankochi/anzenkakuh/inbound/tool.html

*ページ下部に掲載

■ 「災害時に便利なアプリやウェブサイト」(内閣府)

<https://www.bousai.go.jp/kokusai/web/index.html>

3-4. 災害拠点病院・医療救護所等

大規模災害発生時は、防災マップで確認した近隣の病院、診療所では通常の医療サービスが提供されない場合があります。都是、主に重症者を受入れる医療機関として、東京都災害拠点病院を指定しています。

■東京都保健医療局 東京都災害拠点病院

<https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kyuukyuu/saigai/kyotenbyouinlist.html>

なお、軽症者等については医療救護所等で応急処置を行います。医療救護所等の設置予定場所は施設の所在する自治体のホームページ等で確認してください。

災害時における医療救護活動については、東京都保健医療局のホームページをご覧ください。

<https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kyuukyuu/saigai/index.html>

3-5. 外国語対応

災害発生時の文例集があり、外国人旅行者への対応をする時の参考になります。

■東京都多文化共生ポータルサイト「災害について知る」(公益財団法人 東京都つながり創生財団)

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/information/howto.html>

■一般財団法人 自治体国際化協会（CLAIR／クレア）ホームページ「災害時の多言語支援」

<https://www.clair.or.jp/multiculture/tagengo/saigai.html>

3-6. 駐日外国公館

日本にある駐日外国公館の一覧が掲載されている外務省のホームページです。外国公館との連携が必要な場合に活用できます。

■駐日外国公館リスト（アジア）

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/asia.html>

■駐日外国公館リスト（北米）

https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/n_america.html

■駐日外国公館リスト（中南米）

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/latinamerica.html>

■駐日外国公館リスト（欧州）

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/europe.html>

■駐日外国公館リスト（大洋州）

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/pacific.html>

■駐日外国公館リスト（中東）

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/middleeast.html>

■駐日外国公館リスト（アフリカ）

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/africa.html>

3-7. 空港・公共交通機関

運行状況等を確認できる空港・公共交通機関のホームページです。

■成田国際空港

<https://www.narita-airport.jp/jp/>

■羽田空港

<https://tokyo-haneda.com/>

■東京都交通局（都営地下鉄、都営バス、都電、日暮里・舎人ライナー）

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/>

■東京メトロ

<https://www.tokyometro.jp/>

■JR 東日本

<https://www.jreast.co.jp/>

■JR 東海

<https://jr-central.co.jp/>

■京成電鉄

<https://www.keisei.co.jp/>

■東京モノレール

<http://www.tokyo-monorail.co.jp/>

■東武鉄道

<https://www.tobu.co.jp/>

■西武鉄道

<https://www.seiburailway.jp/>

■東急電鉄

<https://www.tokyu.co.jp/>

■京王電鉄

<https://www.keio.co.jp/>

■小田急電鉄

<https://www.odakyu.jp/>

■京急電鉄

<https://www.keikyu.co.jp/>

■北総鉄道

<https://www.hokuso-railway.co.jp/>

■つくばエクスプレス（首都圏新都市鉄道）

<https://www.mir.co.jp/>

■りんかい線（東京臨海高速鉄道）

<https://www.twr.co.jp/>

■ゆりかもめ

<https://www.yurikamome.co.jp/>

■多摩モノレール（多摩都市モノレール）

<https://www.tama-monorail.co.jp/>

■横浜市交通局

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kotsu/sub/>

■Airport Limousine（東京空港交通）

<https://www.limousinebus.co.jp/>

■日本道路交通情報センター

<https://www.jartic.or.jp/>

※各公共交通機関の運行状況をまとめて確認できるホームページもありますので、上記の空港・公共交通機関の各ホームページと併せて確認しておきましょう。

参考資料① ピクトグラム（図記号）

（1）一般禁止事項



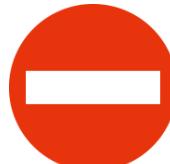
一般禁止
General prohibition



禁煙
No smoking



火気厳禁
No open flame



進入禁止
No entry



立入禁止
No admittance



走るな／かけ込み禁止
Do not rush



さわるな
Do not touch

（2）交通施設



航空機／空港
Aircraft / Airport



鉄道／鉄道駅
Railway / Railway station



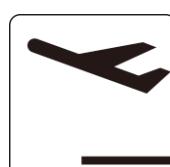
バス／バスのりば
Bus / Bus stop



タクシー／タクシーのりば
Taxi / Taxi stop

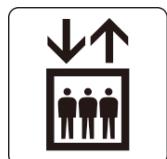


船舶／フェリー／港
Ship / Ferry / Port



出発
Departures

(3) 公共・一般施設等



エレベーター
Elevator



エスカレーター
Escalator



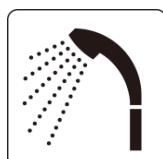
お手洗
Toilets



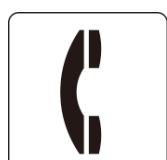
飲料水
Drinking water



浴室
Bath



シャワー
Shower



電話
Telephone



ファックス
Fax



階段
Stairs



レストラン
Restaurant



案内（有人、無人）
Information



案内所（有人）
Question & answer



救護所※¹
First aid



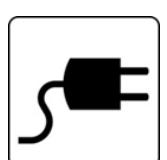
病院
Hospital



警察
Police



無線 LAN
Wireless LAN



充電コーナー
Charge point



海外発行カード対応 ATM
ATM for oversea cards

(4) 避難



非常口※2※6
Emergency exit



非常口+矢印※2※6
Emergency exit



広域避難場所※2※6
Safety evacuation area



津波避難場所※3※6
Tsunami evacuation area



津波避難ビル※3※6
Tsunami evacuation building



避難所（建物）※4※6
Safety evacuation shelter



堤防※4
Levee



津波注意（津波危険地帯）※3
Warning; Tsunami hazard zone



洪水/内水氾濫※5※7
Flood from rivers/
Flood from inland waters

【案内用図記号の改正について】

- 令和6年8月20日付けで※7は改正されています（右図左）。
 - また、同日付で「洪水/内水氾濫注意」の図記号が新たに追加されています。（右図右）
- ※右図は「JIS Z 8210:2022/AMENDMENT 1:2024 案内用図記号（追補1）」から引用



(5) 感染症対策



距離を保ってください
Keep your physical
distance



マスクを着用してください
Wear a facial mask



手を消毒してください
Disinfect your hands



換気してください
Please ventilate

■引用について

- (1)、(2)、(3)、(5)は、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の標準案内用図記号から引用しています。ただし、※1については、左をJIS-Z8210（案内用図記号）から、右を公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の標準案内用図記号から引用しています。
- (4)については、※2は公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の標準案内用図記号、※3は総務省消防庁の津波に関する統一標識、※4は一般財団法人河川情報センターの洪水関連図記号、※5はJIS-Z8210（案内用図記号）から引用しています。

■標準案内用図記号のダウンロードについて

標準案内用図記号は、以下のホームページからダウンロードが可能です。

公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団

https://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top2021.html

■非常口や避難場所等の図記号について（※6）

- 非常口や避難場所等を示す図記号は左右を反転して使用することができます。避難方向等に応じて使い分けてください。
- 矢印と組み合わせることで、避難する方向をより明確化することができます。

参考資料② 災害発生時対応文例集

文例 1. 全般

災害発生前

日：最新情報を確認してください。

英：Please check the latest information.

簡：请注意最新消息。

繁：請注意最新消息。

韓：최신정보를 확인해 주십시오.

日：警報や避難指示に従ってください。

英：Please follow all warnings and evacuation instructions.

簡：请注意灾害预警并遵从指示避难。

繁：請注意災害警報並遵從指示避難。

韓：경보와 피난 지시에 따라 주십시오.

日：お手伝いが必要な方は、スタッフにお申し出ください。

英：If you need help, please ask the staff.

簡：如需帮助，请告知工作人员。

繁：如需幫助，請告知工作人員。

韓：도움이 필요하신 분은 관계자에게 말씀해 주십시오.

日：避難ルートを確認してください。

英：Please confirm the evacuation routes.

簡：请确认避难路线。

繁：請確認避難路線。

韓：피난 경로를 확인해 주십시오.

日：近くの非常口を2か所以上確認してください。

英：Please confirm more than two nearby emergency exits.

簡：请事先留意附近至少两处紧急出口的位置。

繁：請事先留意附近至少兩個緊急出口的位置。

韓：가까운 비상구를 두 곳 이상 확인해 주십시오.

日：非常口は、実際に歩いていて確かめてください。

英：Please walk to the emergency exits and confirm.

簡：请实际走到紧急出口处确认看看。

繁：請實際走到緊急出口處確認看看。

韓：비상구까지 실제로 걸어가서 확인해 주십시오.

日：懐中電灯の位置を確認しておいてください。

英：Please confirm where the flashlights are.

簡：请提前确认手电筒的位置。

繁：請提前確認手電筒的位置。

韓：손전등의 위치를 확인해 두십시오.

日：停電する可能性があるので、スマートフォン等を充電しておいてください。

英：Please charge your smartphones, etc.because there could be a power cut.

簡：因为有可能停电，请提早将智能手机等充满电。

繁：因為有可能停電，請提早將智慧型手機等充飽電。

韓：정전이 될 가능성이 있으므로 스마트폰 등을 충전해놓으십시오.

災害発生時

日：こちらは安全です。

英：It is safe here.

簡：这里很安全。

繁：這裡很安全。

韓：여기는 안전합니다.

日：ここに（この場所に）いてください。

英：Please stay here.

簡：请留在这里。

繁：請留在這裡。

韓：여기에 있어 주십시오.

日：こちらは安全ではありません。

英：It is not safe here.

簡：这里不安全。

繁：這裡不安全。

韓：여기는 안전하지 않습니다.

日：ここから避難します。

英：We will evacuate from here.

簡：我们将离开这里到其他地方避难。

繁：我們將離開這裡到其他地方避難。

韓：이곳으로부터 피난하겠습니다.

日：私に（彼／彼女に）ついてきてください。

英：Please follow me (him/her).

簡：请跟着我（他 / 她）走。

繁：請跟著我（他 / 她）走。

韓：저를 (그/그녀를) 따라 오십시오.

災害発生後

日：飲料水と食料は確保しています。

英：We have food and drinking water.

簡：我们有充足的饮用水和食物。

繁：我們有充足的飲用水和食物。

韓：식수와 식량은 확보되어 있습니다.

日：●●（もの）を提供します。

英：We can give you ●●.

簡：我们会提供●●。

繁：我們會提供●●。

韓：●●을(를) 제공합니다.

日：○○（もの）は●●（場所）へ返却してください。

英：Return (the) ○○to (the) ●●.

簡：请把○○还到●●。

繁：請把○○還到●●。

韓：○○은 ●●에 반환해 주십시오.

日：飲料水と食料は●●（場所）で配給します。

英：You can get food and drinking water at ●●.

簡：可在●●领取饮用水和食物。

繁：可在●●領取飲用水和食物。

韓：식수와 식량은 ●●에서 배급합니다.

日：停電しています。

英：①The power is out.

②The electricity is out.

③The electricity is off.

簡：停电了。

繁：停電中。

韓：정전되었습니다.

日：●●（もの）は使えません。

英：①●● is/are unavailable.

②●● doesn't/don't work.

③You cannot use ●●.

簡：●●无法使用。

繁：●●無法使用。

韓：●●은(는) 사용할 수 없습니다.

日：電話の発信が規制されています。

英：Outgoing calls are restricted.

簡：目前拨号受限。

繁：撥話功能受限中。

韓：전화의 발신이 제한되었습니다.

日：こちらで電話が利用できます。

英：You can use the phone here.

簡：这里可以打电话。

繁：這裡可以打電話。

韓：여기에서 전화를 이용하실 수 있습니다.

日：コイン式の公衆電話は利用できます。

英：You can use coin-operated public phones.

簡：可以用投币电话。

繁：可以用投幣電話。

韓：동전식 공중전화는 이용할 수 있습니다.

日：この電話は、無料で発信できます。

英：You can make calls on this phone for free.

簡：这个电话可以免费拨打。

繁：這個電話可以免費撥打。

韓：이 전화는 무료로 발신할 수 있습니다.

日：国際電話は●●（場所）で掛けられます。

英：You can make international phone calls at ●●.

簡：可以在●●拨打国际电话。

繁：可以在●●撥打國際電話。

韓：국제전화는 ●●에서 걸 수 있습니다.

日：こちらの充電器で携帯電話の充電ができます。

英：You can use this charger to charge your phone.

簡：可以用这个充电器为手机充电。

繁：可使用這個充電器為手機充電。

韓：이 충전기로 휴대폰을 충전할 수 있습니다.

日：○○（もの）の充電は●●（場所）でできます。

英：You can charge ○○ at ●●

簡：可在●●为○○充电。

繁：可在●●為○○充電。

韓：○○ 의 충전은 ●● 에서 할 수 있습니다.

日：（電話番号）に電話してみてください。

英：Call (電話番号).

簡：请尝试拨打 (電話番号)。

繁：請嘗試撥打 (電話番号)。

韓：(電話番号) (으)로 전화해 보십시오.

日：●●（場所）でWi-Fiが使えます。

英：①You can use Wi-Fi at ●●.

②You can connect to Wi-Fi at ●●.

簡：可在●●使用 Wi-Fi。

繁：可在●●使用 Wi-Fi。

韓：●●에서 Wi-Fi 를 사용할 수 있습니다.

日：このQRコードからアクセスすればWi-Fiが使えます。

英：Scan this QR code to use the Wi-Fi.

簡：扫二维码即可使用 Wi-Fi。

繁：掃描 QR code 即可使用 Wi-Fi。

韓：여기 QR 코드로 접속하면 Wi-Fi 를 사용할 수 있습니다.

日：NHK World News では、19 言語で災害情報を提供しています。

英：NHK World News has disaster information in 19 languages.

簡：NHK World News 正在用 19 种语言播报灾害信息。

繁：NHK World News 正在用 19 種語言播報災害資訊。

韓：NHK World News 에서는 19 개 언어로 재해 정보를 제공합니다.

日：このアプリで災害・交通・大使館などの情報が多言語で入手できます。

英：This app has information about the disaster, transportation, embassies, etc. in multiple languages.

簡：本 APP 可以使用多语种查询灾害、交通、大使馆等信息。

繁：本應用程序可取得多語言版本的災害、交通、大使館等資訊。

韓：이 앱으로 재해, 교통, 대사관 등의 정보를 다국어로 확인할 수 있습니다.

日：ウェブサイトをお確かめください。

英：Please check the website.

簡：请于各官网确认。

繁：請於各官網確認。

韓：웹사이트를 확인해 주십시오.

日：災害で困ったことがあればこちらで電話相談できます。

英：If you have any problems due to the disaster, you can make consultations by phone here.

簡：如有任何关于灾害的困扰，可以通过这个电话咨询。

繁：如有任何關於災害的困擾，可以透過這個電話諮詢。

韓：재해로 곤란한 일이 있으면 여기로 전화 상담을 할 수 있습니다.

日：必要な情報、わからないこと、不安なことはスタッフに訊ねてください。

英：If you have any questions, please ask the staff.

簡：如有任何需要请告知工作人员。

繁：如需了解必要資訊或有不明白之處，請向工作人員諮詢。

韓：궁금하신 점은 관계자에게 문의해 주십시오.

日：からだの不自由な方、妊婦やご高齢の方などを優先して案内します。該当する人はスタッフに声をかけてください。

英：Please tell the staff if you have a physical disability, are a pregnant or elderly, as you will be given priority.

簡：残疾人士、孕妇、老年人等将优先安排。请上述人士知会工作人员。

繁：殘障人士、孕婦、老年人等將優先安排。請上述人士知會工作人員。

韓：몸이 불편한 분, 임산부와 고령자 등을 우선적으로 안내합니다. 해당되는 사람은 스탭에게 얘기해주십시오.

日：今の放送は間違いです。

英：The last announcement was not correct.

簡：刚才的广播内容是错误的。

繁：剛才的廣播內容是錯誤的。

韓：방금 전 방송은 틀렸습니다.

日：大使館へ確認してください。

英：Please check with the embassy.

簡：请向大使馆确认。

繁：請向大使館確認。

韓：대사관에 확인해 주세요.

日：この近くに●●（固有名詞）ホテルがあります。

英：The ●● Hotel is nearby.

簡：附近有●●酒店。

繁：附近有●●飯店。

韓：여기 근처에 ●● 호텔이 있습니다.

日：直接ホテルに電話してみてください。

英：Please call the hotel directly.

簡：请直接给酒店打电话。

繁：請嘗試直接撥打飯店電話。

韓：직접 호텔에 전화해 보십시오.

日：●●（施設名など）の連絡先はこちらです。

英：This is the contact information for ●●.

簡：这里是●●的联系方式。

繁：這裡有●●的聯繫方式。

韓：●●의 연락처는 이것입니다.

日：●●（施設名など）は、ここです。

英：(The) ●● is here.

簡：●●在这里。

繁：●●在這裡。

韓：●●은(는) 여기입니다.

日：○○（災害）の被害がある場所はこちらです。

英：This is the area affected by the ○○.

簡：○○的受灾地区在这里。

繁：○○的受災地區在這裡。

韓：○○ 피해가 있는 장소는 여기입니다.

日：災害の発生した場所はここから○キロ離れています。

英：The place where the disaster occurred is ○ km away from here.

簡：发生灾害的地方距离这里有○○公里。

繁：發生災害的地方距離這裡有○○公里。

韓：재해가 발생한 곳은 여기서 ○킬로미터 떨어져 있습니다.

日：断水しています。

英：The water is turned off.

簡：停水了。

繁：停水中。

韓：단수되었습니다.

日：トイレの水は流れません。

英：①The toilets won't flush.

②The toilets don't work.

簡：厕所无法冲水。

繁：廁所無法沖水。

韓：화장실 물은 내려가지 않습니다.

日：使用後は、汲み置きの水を直接便器内に流してください。

英：Please flush the toilet with the stored water after use.

簡：使用后，请直接用备好的水冲掉。

繁：使用後，請直接用備好的水沖掉。

韓：사용 후에는 저장된 물을 직접 변기 안에 부어주십시오.

日：●●（もの）は復旧しました。

英：The ●● is restored.

簡：●●已恢复正常。

繁：●●已恢復正常。

韓：●●은(는) 복구되었습니다.

日：●●（もの）の復旧は〇〇（時刻）頃の見込みです。

英：The ●● will be back at around ○○AM/PM.

簡：●●预计在〇〇点左右恢复正常。

繁：●●預計於〇〇點左右恢復正常。

韓：●●의 복구는 ○○시경 예정입니다.

日：一番近い避難所は、ここです。

英：The nearest shelter is here.

簡：最近的避难所在这里。

繁：最近的避難所在這裡。

韓：가장 가까운 피난소는 이곳입니다.

日：外国人旅行者用の一時滞在施設が使えます。

英：You can use a temporary shelter for non-Japanese people.

簡：可以去为外国游客准备的临时避难设施。

繁：可使用為外國旅客準備的臨時逗留設施。

韓：외국인 여행자용의 임시 대기 시설을 사용할 수 있습니다.

日：一時滞在施設は〇〇です。

英：The temporary shelter is ○○.

簡：临时避难设施是（在）○○。

繁：臨時逗留設施是（在）○○。

韓：임시 거주 시설은 ○○입니다.

日：●●（固有名詞）空港へ行く方は、このバスを利用してください。

英：To get to ●● Airport, please take this bus.

簡：去●●机场请上这辆大巴。

繁：如需前往●●機場，請乘坐這輛巴士。

韓：●● 공항으로 가시는 분은 이 버스를 이용해 주십시오.

日：けがをした方はいませんか？

英：Is anyone hurt?

簡：有人受伤吗？

繁：有人受傷嗎？

韓：다치신 분은 없습니까?

文例2. 交通情報

災害発生前

日：●●（災害）が予想されるため、明日の〇〇（時刻）時から計画運休を実施します。

英：Due to the possible ●●, we plan to suspend operations from 〇〇AM/PM tomorrow.

簡：由于可能会出现●●，明天○○点起将会停运。

繁：由於可能會出現●●，明天○○點起將會停止運行。

韓：●●이(가) 예상되므로 내일 〇〇시부터 계획 운휴를 실시합니다.

日：一部の電車が運休または行先変更することがあります。

英：Some trains may be cancelled or destinations may change.

簡：部分列车可能会停运或更改目的地。

繁：部分列車可能會停止運行或更改目的地。

韓：일부 전철이 운휴 또는 행선지를 변경할 수 있습니다.

日：運行本数が普段より少なくなります。

英：①There are fewer trains operating than usual.

②There are fewer trains than usual.

簡：班次会少于平时。

繁：班次會少於平時。

韓：운행 차편이 평소보다 적습니다.

災害発生時

日：運転再開は明日以降になります。

英：Operations will resume tomorrow or later.

簡：①明天之后将恢复运行。

②最快也要明天才能恢复运行。

繁：①明天之後將恢復運行。

②最快也要明天才能恢復運行。

韓：내일 이후에 운행이 재개됩니다.

日：その電車（バス）は運休になりました。

英：That train (bus) is cancelled.

簡：那趟车已停运。

繁：那車次已停止運行。

韓：그 전철은(버스는) 운휴되었습니다.

日：●●（固有名詞）空港に行く交通機関はすべて止まっています。

英：All transportation going to ●● Airport is suspended.

簡：前往●●机场的公共交通目前已全部停运。

繁：前往●●機場的公共運輸工具已全部停運。

韓：●● 공항으로 가는 교통기관은 모두 운행 중지되었습니다.

日：安全が確認できてから運転を再開します。

英：We will resume operations once we confirm it is safe.

簡：确认安全后将恢复运行。

繁：行車安全確認完畢後，將恢復運行。

韓：안전이 확인된 후에 운행을 재개합니다.

日：一部交通機関が運行を見合わせています。

英：Some transportation has been suspended.

簡：部分公共交通暂停运行。

繁：部分公共運輸工具暫停運行。

韓：일부 교통기관의 운행이 보류되었습니다.

日：新しい情報が入り次第、お知らせします。

英：We will inform you as soon as we have further information.

簡：一旦有新消息便会及时通知。

繁：一旦有新消息便會及時通知。

韓：새로운 정보가 들어오는 대로 알려 드리겠습니다.

日：詳しい交通機関情報はこちらで確認してください。

英：Check here for more information on transportation.

簡：请从这里确认详细的交通信息。

繁：請從這裡確認詳細的交通情報。

韓：자세한 교통정보는 여기에서 확인하세요.

日：運転再開のめどはたっていません。

英：We do not know when operations will resume.

簡：何时恢复运行仍未确定。

繁：何時恢復運行仍未確定。

韓：아직 운행 재개 예정은 없습니다.

日：ただ今の地震で、全ての電車が全区間で運転を見合わせています。

英：All trains are suspended due to the earthquake.

簡：所有电车因地震暂停运行。

繁：由於剛才的地震，所有電車已暫停運行。

韓：방금 일어난 지진으로 인해, 모든 전차가 운행을 보류하고 있습니다.

日：●●（固有名詞）線、○○線への振替輸送を行っています。

英：Substitute transportation is available for the ●● Line and ○○ Line.

簡：●●线、○○线将由其他方式代为运输。

繁：●●線、○○線將由其他方式進行代替運輸。

韓：●●선, ○○선으로의 대체 수송을 실시 중입니다.

災害発生後

日：●●（交通機関）は運行を停止しております。

英：●● has suspended operations.

簡：●●已停运。

繁：●●已停運。

韓：●●은(는) 운행을 중지하고 있습니다.

日：●●（場所）へは行けません。

英：You cannot go to ●●.

簡：无法前往●●。

繁：無法前往●●。

韓：●●(으)로는 갈 수 없습니다.

日：外出は控えてください。

英：Please avoid going outside.

簡：请尽量不要外出。

繁：請盡量不要外出。

韓：외출은 삼가해 주십시오.

日：●●（交通機関）は○○（時刻）時復旧の予定です。

英：Operations of the ●●are expected to resume at ○○AM/PM.

簡：●●预计在○○点恢复。

繁：●●預計於○○點恢復。

韓：●●은(는) ○○시 복구 예정입니다.

日：●●（交通機関）の復旧には時間がかかります。

英：It will take some time before ●● starts operating again.

簡：●●恢复需要一些时间。

繁：●●恢復需要一些時間。

韓：●●의 복구에는 시간이 걸립니다.

日：●●（交通機関）が復旧したらお知らせします。

英：We will announce when ●● is operating again.

簡：●●恢复后会另行通知。

繁：●●恢復後會另行通知。

韓：●●이(가) 복구되면 알려 드리겠습니다.

日：現在、国際線は欠航しています。

英：International flights are currently cancelled.

簡：目前国际航班已停飞。

繁：目前國際航班已停飛。

韓：현재 국제선은 결항되었습니다.

日：運行状況については、●●の情報を確認してください。

英：Please check the ●● for information about operations.

簡：请于●●确认运行情况。

繁：關於運行狀況，請確認●●的資訊。

韓：운행 상황은 ●●의 정보를 확인해 주십시오.

日：○○のため、●●（場所）へのフライトは全て中止しています。

英：Due to ○○, all flights bound for ●● have been cancelled.

簡：因○○，飞往●●的航班已全部停飞。

繁：因○○，飛往●●的航班已全部停飛。

韓：○○ 때문에 ●●로/으로의 비행은 모두 중지되었습니다.

日：●●（場所）へは、○○（電車・バス）であれば行くことが可能です。

英：You can go to ●● by ○○

簡：如要前往●●，可以乘坐○○。

繁：如要前往●●，可以乘坐○○。

韓：●●에는 ○○면/이면 갈 수 있습니다.

日：●●（施設）は閉鎖中です。

英：(The) ●● is closed.

簡：●●已关闭。

繁：●●已封鎖。

韓：●●은(는) 폐쇄 중입니다.

日：●●（施設）は開いています。

英：(The) ●● is open.

簡：●●是开着的。

繁：●●是開著的。

韓：●●은(는) 열려 있습니다.

日：交通経路アプリは、ここからダウンロードできます。

英：You can download a transportation route app from here.

簡：扫码即可下载交通 APP。

繁：掃描即可下載交通路線應用程序。

韓：교통 경로 앱은 여기서 다운로드할 수 있습니다.

日：運転再開は●時（時刻）頃の見込みです。

英：Operations are expected to resume at around ● AM/PM.

簡：预计在●点左右恢复运行。

繁：預計於●點左右恢復運行。

韓：운행 재개는 ●시경 예정입니다.

日：駅は混雑のため入場を制限しています。

英：We are limiting entry to prevent overcrowding.

簡：因过于拥挤，目前限制进站人数。

繁：因過於擁擠，目前進站人數受到管制。

韓：역이 혼잡하므로 입장률 제한하고 있습니다.

日：●●（固有名詞）線は運転を再開しました。

英：①Operations have resumed on the ●● Line.

②The ●● Line is operating again.

簡：●●线已恢复运行。

繁：●●線已恢復運行。

韓：●●선은 운행을 재개했습니다.

日：運転再開しても、混雑のためすぐに乗車できません。

英：Even if trains start running again, you won't be able to get on right away because of the crowd.

簡：即使恢复运行，也会因拥挤而无法立即乘车。

繁：即使恢復運行，也會因擁擠而無法立即乘車。

韓：운행이 재개되어도 혼잡으로 인해 바로 승차하실 수 없습니다.

日：運休となった列車の指定券は、窓口で変更します。

英：You can change reserved seat tickets for cancelled trains at the ticket counter.

簡：停运列车的指定座席票可在窗口更改。

繁：停運列車的指定座席票可在服務窗口更改。

韓：운휴된 열차의 지정권은 창구에서 변경해 드립니다.

文例3. ケガ・病気

日：ケガをしていますか？

英：Are you injured?

簡：哪里受伤了吗？

繁：哪裡受傷了嗎？

韓：다치셨나요？

日：体調が悪いですか？

英：①Are you feeling unwell?

②Are you feeling ok?

③Are you sick?

簡：哪里不舒服吗？

繁：身體感到不適嗎？

韓：컨디션이 안 좋으세요？

日：どのような症状ですか？

英：What is wrong?

簡：有什么症状？

繁：有什麼症狀？

韓：어떤 증상인가요？

日：いつ、何をしているとき、具合が悪くなったのですか？

英：When did you start to feel unwell, and what were you doing?

簡：什么时候开始不舒服的？当时在做什么？

繁：什麼時候，在做什麼事的時候感到身體不適？

韓：언제, 무엇을 하다가 몸 상태가 나빠졌나요？

日：いつ、何をしているとき、けがをしたのですか？

英：When did you get hurt, and what were you doing?

簡：什么时候受的伤？当时在做什么？

繁：什麼時候，在做什麼事的時候受的傷？

韓：언제, 무엇을 하다가 다치셨나요？

日：今、服用している薬がありますか？

英：Are you (currently) taking any medications?

簡：有什么正在服用的药吗？

繁：現在，有正服用的藥嗎？

韓：지금 복용 중인 약이 있나요？

日：かかっている病気（既往症）がありますか？

英：①Do you have any illnesses (pre-existing conditions)?

②Do you have any illnesses from the past?

③Are you undergoing treatment now for any illness?

簡：有什么病史吗？

繁：有什麼病史（既往病史）嗎？

韓：앓고 있는 병 (병력)이 있습니까?

日：どのような医療を受けたいですか？

英：What kind of medical help do you want?

簡：①您需要哪种医疗帮助呢？

②您想去药店还是医院呢？需要叫救护车吗？

繁：①您需要哪種醫療幫助呢？

②您想去藥局還是醫院呢？需要叫救護車嗎？

韓： 어떤 의료 서비스를 받고 싶으세요？

日：救急車を呼びましょうか？

英：Should I call an ambulance?

簡：需要叫救护车吗？

繁：需要叫救護車嗎？

韓： 구급차를 부를까요？

日：救急車は無料です。

英：The ambulance is free.

簡：救护车免费。

繁：救護車免費。

韓： 구급차는 무료입니다.

日：旅行保険に入っていますか？

英：Do you have travel insurance?

簡：您买旅行保险了吗？

繁：您買旅行保險了嗎？

韓： 여행 보험에 가입되어 있나요？

日：保険会社に連絡してみてください。

英：Please contact your insurance company.

簡：请联系一下保险公司。

繁：請嘗試聯繫保險公司。

韓： 보험사에 연락해 보십시오.

日：救急車はもうすぐ着きます。

英：An ambulance will be here soon.

簡：救护车马上就到。

繁：救護車馬上就到。

韓： 구급차는 곧 도착합니다.

日：今受診できる医療機関を調べます。

英：I'm checking for medical institutions that can see you.

簡：现在帮您查找可以就诊的医院。

繁：現在正在查詢可以看診的醫療機構。

韓：지금 진료 가능한 의료기관을 알아보겠습니다.

日：外国人の受入が可能な病院はこちらで検索できます。

英：You can use this (this website) to search for hospitals that accept foreign patients.

簡：这里可以查询接收外国患者的医院。

繁：這裡可以查詢接受外國患者的醫院。

韓：외국인의 수용이 가능한 병원은 여기에서 찾을 수 있습니다.

日：病院に行くタクシーを呼びましょうか？

英：①Shall I call a taxi to take you to the hospital?

②Do you need a taxi to go to the hospital?

簡：需要叫出租车去医院吗？

繁：需要叫計程車去醫院嗎？

韓：병원에 가는 택시를 부를까요？

日：●●病院で受診できます。

英：They can see you at ●● Hospital.

簡：●●医院可以接诊。

繁：●●醫院可以看診。

韓：●● 병원에서 진료 받을 수 있습니다.

日：パスポートと保険証書を用意しておいてください。

英：Please have your passport and insurance policy ready.

簡：请提前准备好护照和保单。

繁：請提前準備好護照和保險單。

韓：여권과 보험증서를 준비해 두십시오.

日：この病院の支払いは現金のみです。

英：This hospital only accepts cash.

簡：这家医院只能用现金。

繁：這家醫院只能用現金。

韓：이 병원에서는 현금만 사용할 수 있습니다.

日：薬を差し上げることはできません。

英：We cannot offer you medicine.

簡：无法提供药物。

繁：無法提供藥物。

韓：약을 드릴 수는 없습니다.

日：近くのドラッグストアを案内します。

英：①I will tell you where there is a drug store nearby.

②I will show you where there is a drug store nearby.

簡：①我会告诉您附近的药妆店在哪里。

②我会指给您去附近药妆店的路线。

繁：那告訴您附近的藥妝店怎麼去。

韓：가까운 드러그스토어를 안내해 드리겠습니다.

日：ケガをした人や体調が悪い人はスタッフに声をかけてください。

英：If you are hurt or unwell, please tell the staff.

簡：受伤了或身体不舒服请告知工作人员。

繁：如有傷者或身體不適者，請告知工作人員。

韓：다치거나 컨디션이 좋지 않은 분은 관계자에게 말씀해 주십시오.

日：家族に連絡しますか？

英：Do you want to contact your family?

簡：需要联系家人吗？

繁：需要聯繫家人嗎？

韓：가족에게 연락할까요？



文例 4. 地震（発生地付近）

災害発生直前

日：地震が来ます！

英：We're having an earthquake!

簡：要地震了！

繁：地震要來了！

韓：지진이 옵니다！

日：こちらは安全です。

英：It is safe here.

簡：这里很安全。

繁：這裡很安全。

韓：여기는 안전합니다.

日：ここに（この場所に）いてください。

英：Please stay here.

簡：请留在这里。

繁：請留在這裡。

韓：여기에 있어 주십시오.

災害発生時

日：地震です！

英：Earthquake!

簡：地震了！

繁：地震！

韓：지진입니다!

日：体を低くして

英：①Stay low to the ground.

②Drop

簡：降低姿勢

繁：降低姿勢

韓：자세를 낮추고

日：頭を守って

英：①Cover your head.

②Cover

簡：保護头部

繁：護住頭部

韓：머리를 보호하고

日：そのままいてください

英：①Do not move.

②Hold on

簡：请不要动

繁：請不要動

韓：그대로 있으세요

日：テーブルの下に！

英：Get under a table!

簡：躲到桌子底下！

繁：躲到桌子底下！

韓：테이블 밑으로 숨으세요.

日：落下物に注意してください。

英：Watch out for falling objects.

簡：请小心坠落物。

繁：請注意墜落物。

韓：낙하물에 주의하세요.

日：かばんや手で頭を保護してください。

英：Please cover your head with a bag or your hands.

簡：请用包或手护住头部。

繁：請用包包或手護住頭部。

韓：가방이나 손으로 머리를 보호하세요.

日：落ち着いてください。

英：Please remain calm.

簡：请冷静！

繁：請保持鎮定。

韓：침착하세요.

日：窓から離れてください。

英：Please step away from the windows.

簡：请远离窗户。

繁：請遠離窗戶。

韓：창문에서 떨어져 주세요.

日：○○から離れてください。

英：Please step away from ○○.

簡：请远离○○。

繁：請遠離○○。

韓：○○에서 떨어져 주세요.

日：しっかりつかまってください。

英：Hold on tightly.

簡：请抓稳扶好。

繁：請抓穩扶好。

韓：꽉 잡아주세요.

日：○○にしっかりつかまってください。

英：Hang on to the ○○ tightly.

簡：请抓紧○○。

繁：請抓緊○○。

韓：○○을(를) 꽉 잡아주세요.

日：あわてて外に飛び出さないでください。

英：Please do not rush outside.

簡：请不要匆忙跑出屋外。

繁：請不要驚慌地四處亂跑。

韓：당황하며 밖으로 뛰어 나가지 말아주세요.

日：揺れが繰り返すかもしれません。

英：There may be more quakes.

簡：可能还会有余震。

繁：可能還會有餘震。

韓：여진이 계속될 가능성이 있습니다.

日：この建物は耐震性が高く、倒壊しません。

英：①This building is resistant to earthquakes and will not collapse.

②This is a strong building. It will not fall.

簡：这栋楼很耐震，不会倒塌

繁：這座建築物耐震性良好，不會倒塌。

韓：이 건물은 내진성이 높아서 무너지지 않습니다.

日：建物の安全を確認しています。

英：We are now checking the safety of the building.

簡：正在确认这栋楼的安全情况。

繁：正在確認這座建築物的安全情況。

韓：건물의 안전을 확인 중입니다.

日：ここに（今いる場所に）いてください。

英：Please stay here (where you are now).

簡：请留在这里（原地）。

繁：請留在這裡（原地）。

韓：여기에 (지금 계신 장소에) 머물러 주십시오.

日：エレベーターは使えません。

英：You cannot use the elevators.

簡：电梯无法使用。

繁：電梯無法使用。

韓：엘리베이터는 사용할 수 없습니다.

日：エレベーターは使用しないでください。

英：Please do not use the elevators.

簡：不要使用电梯。

繁：請勿使用電梯。

韓：엘리베이터는 사용하지 마십시오.

日：階段を使って避難してください。

英：Please evacuate using the stairs.

簡：走楼梯避难。

繁：請使用樓梯避難。

韓：계단을 사용해 피난하십시오.

日：小さい揺れなので、そのまままでいてください。

英：This was a small quake, so please stay where you are.

簡：地震强度较小，请保持原地不动。

繁：地震強度較小，請保持原地不動。

韓：작은 흔들림이니 그대로 있어 주세요.

災害発生直後

日：外に出ないでください。

英：Please do not go outside.

簡：请勿外出。

繁：請勿外出。

韓：밖으로 나가지 마십시오.

日：スタッフの指示に従ってください。

英：Please follow the instructions of the staff.

簡：请遵从工作人员的指示。

繁：請遵從工作人員的指示採取行動。

韓：관계자의 지시에 따라 주십시오.

日：ここから避難します。

英：①This place will be evacuated.

②We will evacuate this place.

簡：我们将离开这里到其他地方避难。

繁：我們將離開這裡到其他地方避難。

韓：이곳으로부터 피난하겠습니다.

日：私に（彼／彼女に）ついてきてください。

英：Please follow me (him/her).

簡：请跟着我（他／她）走。

繁：請跟著我（他／她）走。

韓：저를(그/그녀를) 따라 오십시오.

日：避難方法はスタッフがご案内します。

英：The staff will tell you about the evacuation process.

簡：工作人员会告诉您如何避难。

繁：工作人員會告訴您如何避難。

韓：피난 방법은 관계자가 안내해 드립니다.

日：落ち着いて冷静に行動してください。

英：Please remain calm.

簡：请保持镇定，冷静行动。

繁：請保持鎮定，冷靜行動。

韓：당황하지 말고 냉정하게 행동해 주십시오.

日：スタッフに連絡してください。

英：Please contact the staff.

簡：请联系工作人员。

繁：請聯繫工作人員。

韓：관계자에게 연락하십시오.

日：部屋のドアを開けてください。

英：Please open the door to your room.

簡：请把门打开。

繁：請將房門打開。

韓：방문을 열어 주십시오.

日：スタッフが施設内を巡回します。

英：The staff will patrol the facility.

簡：工作人员将在设施内巡视。

繁：工作人員將在設施內巡視。

韓：관계자가 시설 내부를 순찰합니다.

日：ドアを開けたままにしてください。

英：Please leave the door open.

簡：请开着门。

繁：請保持大門打開。

韓：문을 열어 두십시오.

日：部屋の中で待ってください。

英：Please wait inside your room.

簡：请在房间内等待。

繁：請在房間內等待。

韓：방 안에서 기다려 주십시오.

日：持ち物は部屋に残して避難してください。

英：Please leave your belongings in the room and evacuate.

簡：请将个人物品留在房间内，立即避难。

繁：請將個人物品留在房間內，立即避難。

韓：소지품은 방에 두고 피난하십시오.

日：貴重品以外は持たないでください。

英：Please take only your valuables.

簡：除贵重物品之外，请不要带任何物品。

繁：除了貴重物品外，請不要拿任何物品。

韓：귀중품 외에는 가져가지 마십시오.

日：●●（場所）に集合してください。

英：Please gather at the ●●.

簡：请在●●集合。

繁：請在●●集合。

韓：●●(으)로 집합해 주십시오.

日：スタッフが誘導します。

英：Please follow the staff.

簡：工作人员会进行引导。

繁：工作人員會進行引導。

韓：관계자의 지시에 따라주십시오.

日：●●（場所）に避難します。

英：We will now evacuate to the ●●.

簡：我们将前往●●避难。

繁：我們將前往●●避難。

韓：●●(으)로 피난합니다.

日：再度、強い揺れに備えてください。

英：There may still be strong quakes. Please be alert.

簡：请再次做好准备以防强烈晃动。

繁：請再次做好準備以防強烈晃動。

韓：다시 한번 강한 흔들림에 대비해 주세요.

災害発生後

日：電話は使えません。

英：Phones cannot be used.

簡：电话无法使用。

繁：電話無法使用。

韓：전화는 사용할 수 없습니다.

日：こちらで臨時電話が利用できます。

英：You can use emergency telephones here.

簡：这里有临时电话可以使用。

繁：這裡有臨時電話可以使用。

韓：여기서 임시 전화를 이용할 수 있습니다.

日：●●（災害）のため、○○（交通機関）は運行を見合わせています。

英：○○suspended operations due to ●●.

簡：因受到●●的影响，○○暂停运行。

繁：因受到●●的影響，○○暫停運行。

韓：●● (으)로 인해 ○○은(는) 운행이 보류되었습니다.

日：現在安全確認を行っています。

英：We are doing a safety check now.

簡：正在确认行车安全。

繁：目前正在確認行車安全。

韓：현재 안전 확인 중입니다.

日：●●（空港、鉄道）は再開しましたが、○○（鉄道、空港）は再開していません。

英：Operations of the ●● have resumed. However, the ○○ has not yet resumed.

簡：●●已恢复运营，但○○仍未恢复。

繁：●●已恢復營運，但是○○仍未恢復。

韓：●●은 재개했지만 ○○은 재개하지 않았습니다.

日：●●へは○○経由で行くことができます。

英：You can go to ●● via ○○.

簡：可经由○○前往●●。

繁：可經由○○前往●●。

韓：●●에는 ○○ 를 경유하여 갈 수 있습니다.

日：この一時滞在施設は、○月○日○時に閉鎖します。●●（場所）の一時滞在施設に移動してください。

英：This temporary shelter will be closed at ○ (時刻) on ○ (日付). Please move to the temporary shelter in ●●.

簡：这个临时避难设施，将于○月○日○点关闭。请前往●●的临时避难设施。

繁："這個臨時逗留設施，將於○月○日○點關閉。請前往●●的臨時逗留設施。"

韓：본 임시 거주시설은 ○월○일○시에 폐쇄됩니다. ●●의 임시 거주시설로 이동해 주십시오.

日：○○（場所）では大きな被害は発生していません。

英：No major damage was reported in ○○.

簡：○○的受灾情况并不严重。

繁：○○的受災情況並不嚴重。

韓：○○에서는 큰 피해가 발생하지 않았습니다.

日：○○（場所、観光地）の観光は可能です。

英：You can visit ○○.

簡：仍然可以去○○观光。

繁：仍然可以去○○觀光。

韓：○○의 관광은 가능합니다.



文例5. 地震（発生地以外）

災害発生直前

日：交通機関は動いていないため、○○（現地）には行けません。詳しい交通機関情報はこちらを確認してください。

英：You cannot travel to ○○ since transportation is not operating. Check here for more information on transportation.

簡：由于公共交通停运，无法前往○○。请从这里确认详细的交通信息。

繁：由於公共運輸工具停運，無法前往○○。請從這裡確認詳細的交通情報。

韓：대중교통은 운행하고 있지 않기 때문에, ○○에는 갈 수 없습니다. 자세한 교통정보는 여기를 확인해주세요.

日：通信制限のため、○○（現地）に電話連絡することはできません。

英：Due to communication restrictions, it is not possible to make phone calls to ○○.

簡：由于通信受限，无法通过电话联系○○。

繁：由於通信受限，無法透過電話聯繫○○。

韓：통신 제한으로 인해 ○○로 전화 연락할 수 없습니다.

日：ここは震源地からおよそ○○キロ離れていますが、津波警報（注意報）が出ています。

英：This place is about ○○ km away from the epicenter, but a tsunami warning (advisory) has been issued.

簡：虽然这里距离震中大约○○公里，但也发布了海啸黄色（橙色、红色）警报。 (※)

繁：雖然這裡距離震央大約○○公里，但也發布了海嘯警報。 (※)

韓：이곳은 진원지에서 약 ○○km 떨어져 있지만 쓰나미 경보(주의보)가 내려져 있습니다.

日：交通機関の乱れが予想されるため、詳しい情報を確認してください。

英：Since transportation may be disrupted, you should check more detailed information before traveling.

簡：公共交通可能无法照常运行，请确认详细信息。

繁：公共運輸工具可能無法照常運行，請確認詳細情報。

韓：교통혼잡이 예상되오니 자세한 정보를 확인해주세요

日：建物倒壊など大きな被害は想定されませんが、NHK ニュース等の情報を注視してください。

英：No major damage such as buildings collapsing is expected, but please pay attention to public information like NHK news.

簡：虽然预测不会发生建筑物倒塌等严重的受灾情况，但也请持续关注 NHK 新闻报道等信息。

繁：雖然預測不會發生建築物倒塌等嚴重的受災情況，但也請持續關注 NHK 新聞報導等情報。

韓：건물 붕괴 등 큰 피해는 예상되지 않지만, NHK 뉴스 등의 정보에 유의해 주십시오.

日：交通機関は動いているため、○○（場所）に訪問できます。

英：You can visit ○○ since transportation is operating.

簡：因公共交通仍在运行，可以去到○○。

繁：因公共運輸工具仍在運行，可以去到○○。

韓：대중교통은 운행하고 있기 때문에 ○○에 방문 할 수 있습니다.

日：ここは震源地からおよそ○○キロ離れているため安全です。この地域に津波は来ません。

英：This place is safe because it is about ○○ km away from the epicenter. No tsunami will come to this area.

簡：由于这里距离震中大约○○公里，所以是安全的。海啸不会波及到这个区域。

繁：由於這裡距離震央大約○○公里，所以是安全的。海嘯不會波及這個區域。

韓：이곳은 진원지에서 약 ○○ 킬로미터 떨어져 있기 때문에 안전합니다. 이 지역에는 쓰나미가 오지 않습니다.

日：この地域は地震による影響はありません。

英：This area was not affected by the earthquake.

簡：这个区域并未受到地震的影响。

繁：這個區域並未受到地震的影響。

韓：이 지역은 지진에 의한 영향은 없습니다.

日：震度（地震）について詳しい情報はこちらを確認してください。

英：Check here for more information on seismic intensity (earthquakes).

簡：请从这里确认震度（地震）的详细信息。

繁：請從這裡確認震度（地震）的詳細情報。

韓：진도(지진)에 대한 자세한 정보는 여기를 확인하세요.

● 日：地震による被害はこちらで確認してください。

英：Check here for damage caused by the earthquake.

簡：请从这里确认地震的受灾情况。

繁：請從這裡確認地震的受災情況。

韓：지진으로 인한 피해는 이쪽에서 확인하시기 바랍니다.

文例 6. 火事

災害発生直前

日：近くで火災が発生しました。

英：There is a fire nearby.

簡：附近起火了。

繁：附近失火了。

韓：근처에서 화재가 발생했습니다.

● 日：避難の用意をしてください。

英：Please prepare to evacuate.

簡：请做好避难准备。

繁：請做好避難準備。

韓：피난 준비를 해 주십시오.

災害発生時

日：非常ベルが鳴りました。状況を確認しています。

英：The fire alarm has gone off. We are checking the situation.

簡：警报器响了。正在确认情况。

繁：警鈴響了。正在確認情況。

韓：비상벨이 울렸습니다. 상황을 확인 중입니다.

● 日：非常ベルは誤作動でした。

英：①It was a false alarm.

②The emergency bell rang due to a false alarm.

簡：刚才是警报器误响。

繁：剛才是警鈴誤響。

韓：비상벨 오작동이었습니다.

日：次の案内があるまでその場で待機してください。

英：Please stay put until further announcements.

簡：在听到下一个指示前，请留在原地等候。

繁：在聽到下一個指示前，請留在原地等候。

韓：다음 안내가 있을 때까지 그 자리에서 대기해 주십시오.

● **日：火災発生！**

英：Fire!

簡：着火了！

繁：失火了！

韓：화재 발생！

● **日：●●階で火災が発生しました。**

英：There is a fire on the ●● floor.

簡：●●楼起火了。

繁：●●樓失火了。

韓：●●층에서 화재가 발생했습니다.

● **日：エレベーターは使用しないでください。**

英：Please do not use the elevators.

簡：不要使用电梯。

繁：請勿使用電梯。

韓：엘리베이터는 사용하지 마십시오.

● **日：スタッフの指示に従って避難してください。**

英：Follow the instructions of the staff and evacuate.

簡：请遵从工作人员的指示避难。

繁：請遵從工作人員的指示避難。

韓：관계자의 지시에 따라 피난해 주십시오.

● **日：避難方法はスタッフがご案内します。**

英：The staff will tell you about the evacuation process.

簡：工作人员会告诉您如何避难。

繁：工作人員會告訴您如何避難。

韓：피난 방법은 관계자가 안내해 드립니다.

● **日：体を低くして、濡れたタオルを口に当ててください。**

英：Stay low to the ground and cover your mouth with a wet towel.

簡：请尽量使身体贴近地面，用湿毛巾捂住口鼻。

繁：請盡量使身體貼近地面，用濕毛巾摀住口鼻。

韓：자세를 낮추고 젖은 수건을 입에 대어 주십시오.

● **日：貴重品以外は持たないでください。**

英：Please take only your valuables.

簡：除贵重物品之外，请不要带任何物品。

繁：除了貴重物品外，請不要拿任何物品。

韓：귀중품 외에는 가져가지 마십시오.

日：煙や火が見えたら、反対方向に避難してください。

英：If you see smoke or fire, evacuate in the opposite direction.

簡：如果看见烟或火，就朝反方向避难。

繁：如果看見煙霧或火焰，就朝反方向避難。

韓：연기나 불이 보이면 반대 방향으로 피난해 주십시오.

災害発生後

日：絶対に部屋に戻らないでください。

英：Do not go back to the room for any reason.

簡：请绝对不要返回房间。

繁：請絕對不要返回房間。

韓：절대 방으로 돌아가지 마십시오.

日：火災はすでに消えました。

英：The fire has already been extinguished.

簡：火已被扑灭。

繁：火勢已被撲滅。

韓：화재는 이미 진압되었습니다.



文例7. 強風・大雨・洪水

災害発生前

日：非常に強い台風が接近しています。

英：A very strong typhoon is coming.

簡：强台风正在逼近。

繁：強烈颱風正在逼近。

韓：매우 강한 태풍이 접근 중입니다.

日：台風が接近すると、急に雨と風が強まります。

英：When the typhoon comes, the wind and rain will suddenly become stronger.

簡：台风接近后，风雨势头会忽然增强。

繁：颱風接近後，風雨勢頭會忽然增強。

韓：태풍이 접근하면 갑자기 비바람이 거세집니다.

日：強風の中での外出は危険です。

英：It is dangerous to go outside in the strong wind.

簡：强风天气外出会非常危险。

繁：強風天氣外出會非常危險。

韓：강풍 속에서의 외출은 위험합니다.

日：風が弱まるまで、建物の中にとどまってご自身の安全を確保してください。

英：Please stay inside the building and keep yourself safe until the wind calms down.

簡：为确保自身安全，请您留在室内直至大风减弱。

繁：為確保自身安全，請您留在室內直至大風減弱。

韓：바람이 약해질 때까지 건물 안에 머무르며 자신의 안전을 확보해 주십시오.

日：台風が近づくと、公共交通機関の多くで運転を見合わせます。

英：As the typhoon comes, operations for most public transportation will be suspended.

簡：台风接近后，大多数公共交通将暂停运行。

繁：颱風接近後，大多數公共運輸工具將會暫停運行。

韓：태풍이 접근하면 대중교통의 운행이 대부분 보류됩니다.

● **日：事前に運休の予定を確かめてください。**

英：Please check train schedules in advance.

簡：请提前查询停运情况。

繁：請提前查詢停運計劃。

韓：사전에 운휴 일정을 확인해 주십시오.

● **日：台風が近づくと、航空便に多くの欠航や遅延が生じます。**

英：As the typhoon comes, many flights will be cancelled or delayed.

簡：台风接近后，大多数航班会停飞或延误。

繁：颱風接近後，大多數航班將會停飛或延誤。

韓：태풍이 접근하면 많은 항공편이 결항 또는 지연됩니다.

● **日：数日中に航空便を利用する予定のある人は、最新の運航状況を確認してください。**

英：If you plan to fly in the next few days, please check the latest flight status.

簡：计划在这几天乘坐飞机的旅客，请确认最新的航班信息。

繁：計劃在這幾天乘坐飛機的旅客，請確認最新的航班資訊。

韓：며칠 내에 항공편을 이용하실 예정인 분께서는 최신 운항 상황을 확인해 주십시오.

● **日：台風の接近に備えて、多くの観光施設や商業施設が臨時休業や営業時刻の短縮を予定しています。**

英：Many tourist facilities and shops are scheduled to close or shorten their hours due to the approaching typhoon.

簡：由于台风的接近，大多数观光设施和商业设施预计会临时休业或缩短营业时间。

繁：由於颱風接近，大多數觀光設施和商業設施將會規劃臨時停業或縮短營業時間。

韓：태풍 접근에 대비해 여러 관광 시설과 상업 시설이 임시 휴업 또는 영업시간을 단축할 예정입니다.

● **日：訪問予定の観光施設・商業施設があれば、営業予定を確認してください。**

英：Please check the schedules of any tourist facilities or shops you plan on visiting.

簡：若想观光购物，请提前确认观光设施、商业设施的营业时间。

繁：如果您有預定參訪的觀光設施或商業設施的話，請提前確認它們的營業計劃。

韓：방문하실 관광 시설 및 상업 시설이 있을 경우, 영업 일정을 확인해 주십시오.

● **日：最新の台風情報は、NHK World News で入手できます。**

英：You can find the latest typhoon information on NHK World News.

簡：最新的台风信息可通过 NHK World News 了解。

繁：最新的颱風資訊可透過 NHK World News 了解。

韓：최신 태풍 정보는 NHK World News 에서 확인할 수 있습니다.

日：強風によって停電が発生する可能性があります。

英：Power outages may occur due to strong wind.

簡：强风可能引起停电。

繁：強風可能引起停電。

韓：강풍으로 인해 정전이 발생할 수 있습니다.

● 日：携帯電話はフル充電しておくことをお勧めします。

英：We recommend that you keep your phone fully charged.

簡：建议您提前给手机充满电。

繁：建議您提前給手機充飽電。

韓：휴대폰은 100%로 충전해 두시기 바랍니다.

● 日：洪水の危険があります。

英：There is a risk of flooding.

簡：有发生洪水的危险。

繁：有發生洪水的危險。

韓：홍수의 위험이 있습니다.

● 日：上階に避難してください。

英：Evacuate to a higher floor.

簡：请上楼避难。

繁：請前往高樓層避難。

韓：고층으로 피난하십시오.

● 日：安全な場所に避難しますので、ついてきてください。

英：We will evacuate to a safe area, please follow me.

簡：请大家跟着我去安全的地方避难。

繁：需要去安全的地方避難，請跟我來。

韓：안전한 곳으로 피난할테니 따라오세요.

災害発生時

日：建物の外は危険です。

英：It is dangerous outside the building.

簡：室外危险。

繁：室外危險。

韓：건물 밖은 위험합니다.

● 日：風雨はさらに強くなる見込みです。

英：The wind and rain could become stronger.

簡：预计风雨会更大。

繁：預計風雨將會持續增強。

韓：비바람은 더욱 거세질 전망입니다.

日：部屋の中ではカーテンを閉めて、窓から離れていてください。
英：Please close any curtains in the room and keep away from windows.
簡：请拉上窗帘，远离窗户。
繁：請拉上窗簾，遠離窗戶。
韓：방 안에서는 커튼을 치고 창문에서 떨어져 주십시오.

● **日**：土砂災害（浸水）の危険があります。
英：Landslides (flooding) may happen.
簡：有发生泥石流（淹水）的危险。
繁：有發生土石流（淹水）的危險。
韓：산사태(침수)의 위험이 있습니다.

● **日**：●●へ避難してください。
英：Evacuate to the ●●.
簡：请前往●●避难。
繁：請前往●●避難。
韓：●●(으)로 피난하십시오.

● **日**：安全のため●●（場所）に避難します。
英：Due to safety reasons, we will now evacuate to the ●●.
簡：出于安全考虑，我们将到●●避难。
繁：出於安全考量，我們將到●●避難。
韓：안전을 위해 ●●(으)로 피난하겠습니다.

● **日**：貴重品と着替えをまとめて、避難の準備をしてください。
英：Gather your valuables and clothes, and prepare to evacuate.
簡：请收拾好贵重物品和换洗衣物，做好避难准备。
繁：請收拾好貴重物品和換洗衣物，做好避難準備。
韓：귀중품과 갈아입을 옷을 챙겨 피난의 준비를 해 주십시오.

● **日**：ロビーに行きます。
英：We will go to the lobby.
簡：我们将去大厅。
繁：我們將前往大廳。
韓：로비로 가겠습니다.

● **日**：荷物を持って私についてきてください。
英：Please take your belongings and follow me.
簡：请拿好行李跟着我走。
繁：請拿好行李跟著我走。
韓：짐을 들고 저를 따라 오십시오.

災害発生後

日：地面が凍っていることがあります。

英：The ground may be frozen.

簡：地面可能會結冰。

繁：地面可能會結冰。

韓：땅이 얼어 있을 수 있습니다.

● 日：足元には十分に注意してください。

英：Watch your step.

簡：请注意脚下。

繁：請留意腳下。

韓：발밑을 충분히 주의해 주십시오.

● 日：転倒に注意してください。

英：Be careful not to fall.

簡：请当心，以免摔倒。

繁：請當心，以免摔倒。

韓：넘어지지 않도록 주의해 주십시오.



文例8. 津波

災害発生前

日：津波の心配はありません。

英：There is no threat of a tsunami.

簡：无须担心海啸发生。

繁：無須擔心海嘯發生。

韓：쓰나미의 우려는 없습니다.

● 日：津波が予想されます。

英：A tsunami is forecast.

簡：可能会发生海啸。

繁：可能會發生海嘯。

韓：쓰나미가 예상됩니다.

● 日：津波警報（注意報）が発表されました。

英：A tsunami warning (advisory) has been issued.

簡：已发布海啸黄色（橙色、红色）警报。（※）

繁：已發布海嘯警報。（※）

韓：쓰나미 경보(주의보)가 발표되었습니다.

※【繁体字・簡体字 共通】中国語には「津波注意報」がなく、全て「警報」としています。

【簡体字】津波の高さに応じた警報を記載してください。低いレベルから3つの警報があります。

・海啸黄色警报： $0.3 \text{ m} \leq h < 1.0 \text{ m}$

・海啸橙色警报： $1 \text{ m} \leq h < 3 \text{ m}$

・海啸红色警报： $3 \text{ m} \leq h$

災害発生直前

日：ただちに海岸から離れてください。

英：Move away from the shore immediately.

簡：请立即远离海岸。

繁：請立即遠離海岸。

韓：즉시 해안에서 떨어져 주십시오.

日：津波が来ます。

英：A tsunami is coming.

簡：海啸要来了。

繁：海嘯要來了。

韓：쓰나미가 옵니다.

日：●●へ避難してください。

英：Evacuate to the ●●.

簡：请前往●●避难。

繁：請前往●●避難。

韓：●●(으)로 피난하십시오.

日：上階に避難してください。

英：Evacuate to a higher floor.

簡：请上楼避难。

繁：請前往高樓層避難。

韓：고층으로 피난하십시오.

災害発生時

日：津波は繰り返しやってきます。

英：More tsunamis are coming.

簡：海啸会多次袭来。

繁：海嘯會反覆侵襲。

韓：쓰나미는 반복적으로 발생합니다.

日：安全な場所にとどまってください。

英：Stay in a safe place.

簡：请留在安全的地方。

繁：請留在安全的場所。

韓：안전한 장소에 머물러 주십시오.

災害発生後

日：ただ今、津波警報（注意報）が解除されました。

英：The tsunami warning (advisory) was lifted.

簡：目前，海嘯黄色（橙色、红色）警报已解除。（※）

繁：目前，海嘯警報已解除。（※）

韓：지금 쓰나미 경보(주의보)가 해제되었습니다。



文例9. 火山噴火

災害発生前

日：ここ（当館）は立ち入り規制区域に含まれます。

英：This location (this facility) is in the restricted area.

簡：这里是危险区域，禁止入内。

繁：這裡是危險區域，禁止入內。

韓：여기는(이 시설은) 출입통제구역에 포함됩니다.

日：●●（固有名詞）山の噴火警戒レベルが引き上げられました。

英：The volcanic alert level of Mount ●● has been raised.

簡：●●山喷发警戒等级已被上调。

繁：●●山噴發警戒等級已被提高了。

韓：●●산의 분화 경계 레벨이 상향되었습니다.

日：火口周辺への立ち入りが規制されました。

英：Access to the area around the crater is now restricted.

簡：火山口周边已经封锁。

繁：火山口周邊禁止出入。

韓：분화구 주변의 출입이 통제되었습니다.

日：火口近くにはいかないでください。

英：Please do not go near the crater.

簡：请勿靠近火山口。

繁：請勿靠近火山口。

韓：분화구 근처에 가지 마십시오

日：入山規制のため、登山をしないでください。

英：Do not climb the mountain as there are mountain entering restrictions.

簡：现已实施进山管制，请勿登山。

繁：現已實施入山管制，請勿登山。

韓：입산 통제 중이니, 등산을 하지 마세요.

日：ここは規制範囲から離れているので安全です。
英：This location is outside the restricted area, so it is safe.
簡：这里远离危险区域，很安全。
繁：由於這裡遠離危險區域，因此很安全。
韓：여기는 통제 범위에서 떨어져 있으므로 안전합니다.

● **日：全員、規制範囲外に避難します。**
英：Everyone will now evacuate outside the restricted area.
簡：所有人都前往安全区域避难。
繁：所有人將移動到安全區域避難。
韓：모두 통제 범위 밖으로 피난하셔야 합니다.

● **日：荷物をまとめて、お部屋でお待ちください。**
英：Please gather your belongings and wait in the room.
簡：请收拾好行李，在房间内等候。
繁：請收拾好行李，在房間內等候。
韓：짐을 정리하고 방에서 기다려 주십시오.

● **日：火山が噴火する可能性が高いので避難する準備をしてください。**
英：Be prepared to evacuate as the volcano is likely to erupt.
簡：火山极有可能喷发，请做好避难准备。
繁：火山極可能噴發，請做好避難準備。
韓：화산이 분화할 가능성이 높기 때문에 대피할 준비를 해 주시기 바랍니다.

● **日：これから避難を開始します。**
英：We will now begin evacuation.
簡：现在开始避难。
繁：現在開始避難。
韓：지금부터 피난을 시작합니다.

災害発生時

日：外は危険です。
英：It is dangerous outside.
簡：外面危险。
繁：外面危險。
韓：밖은 위험합니다.

● **日：スタッフの指示があるまで建物の外に出ないでください。**
英：Please do not go outside the building until the staff tells you.
簡：在得到工作人员的指示之前，请勿外出。
繁：在得到工作人員的指示之前，請勿外出。
韓：관계자의 지시가 있을 때까지 건물 밖으로 나가지 마십시오.

日：●●（固有名詞）山が噴火しました。

英：Mount ●● has erupted.

簡：●●山已喷发。

繁：●●山已噴發。

韓：●●산이 분화했습니다.

日：建物内にとどまってください。

英：Stay inside the building.

簡：请留在室内。

繁：請留在室内。

韓：건물 내에 머물러 주십시오.

日：すぐに建物の中に入ってください。

英：Go inside the building immediately.

簡：请立即进入室内。

繁：請立即進入室内。

韓：즉시 건물 안으로 들어가 주십시오.

災害発生後

日：火山灰を吸い込まないように口をタオルなどで覆ってください。

英：Cover your mouth with a towel to protect yourself from breathing in volcanic ash.

簡：为了避免吸入火山灰，请用毛巾遮住口鼻。

繁：為了避免吸入火山灰，請用毛巾遮住口鼻。

韓：화산재를 흡입하지 않도록 입을 수건 등으로 막아 주십시오.



文例 10. 感染症等

日：手を洗ってください。

英：Please wash your hands.

簡：请洗手。

繁：請洗手。

韓：손을 씻어 주십시오.

日：マスクを着用してください。

英：Please wear a face mask.

簡：请戴好口罩。

繁：請戴好口罩。

韓：마스크를 착용해 주십시오.

日：マスクは●●（場所）で購入できます。

英：You can buy face masks at (the) ●●.

簡：口罩可以在●●购买。

繁：口罩可以在●●購買。

韓：마스크는 ●●에서 구입할 수 있습니다.

日：咳やくしゃみをするときは、マスクやティッシュ・ハンカチ、袖を使って、口や鼻をおさえてください。

英：When you cough or sneeze, please cover your mouth and nose with a face mask, tissue, handkerchief or the sleeve of your shirt.

簡：咳嗽和打喷嚏时，请用口罩、纸巾、手帕、衣袖捂住口鼻。

繁：咳嗽和打噴嚏時，請用口罩、紙巾、手帕、衣袖摀住口鼻。

韓：기침이나 재채기를 할 때는 마스크나 티슈, 손수건, 옷소매로 입과 코를 막아 주십시오.

日：体調がすぐれないときはスタッフに申し出てください。

英：If you are unwell, please tell the staff.

簡：若身体不适，请告知工作人员。

繁：若身體不適，請告知工作人員。

韓：이상 증세가 있는 등, 컨디션이 좋지 않을 때는 관계자에게 말씀해 주십시오.

日：入店（入場）前に消毒液で手を消毒してください。

英：Please disinfect your hands with the disinfectant before entering.

簡：进来前请用消毒液洗手消毒。

繁：入内前請先用消毒液洗手消毒。

韓：입점(입장) 전에 소독제로 손을 소독해 주십시오.

日：体温を測りますのでご協力ください。

英：We will take your temperature. Thank you for your cooperation.

簡：请您配合测量体温。

繁：請您配合測量體溫。

韓：체온 측정에 협조해 주십시오.

日：熱はありますか？

英：Do you have a fever?

簡：您发烧吗？

繁：您有發燒嗎？

韓：열이 있습니까?

日：咳や息苦しさはありますか？

英：Do you have a cough or difficulty breathing?

簡：咳嗽或呼吸不畅吗？

繁：您有咳嗽或呼吸不順的症狀嗎？

韓：기침이나 답답한 증상이 있습니까?

日：体調の悪い方は入店（入場）できません。

英：If you are unwell, you cannot enter.

簡：身体不适者謝絶入内。

繁：身體不適者謝絕入内。

韓：이상 증세가 있는 등, 컨디션이 좋지 않은 분은 입점(입장) 하실 수 없습니다.

● 日：感染防止のため、入場者数を制限しています。

英：We are limiting entry to prevent infection.

簡：为了防止感染，我们会限制入场人数。

繁：為了防止感染，我們會管制入場人數。

韓：감염 방지를 위해 입장가능 인원수를 제한하고 있습니다.

● 日：予約のある方のみ入店（入場）できます。

英：A reservation is required (for entry).

簡：仅限预约者入内。

繁：僅限預約者入内。

韓：예약하신 분만 입점(입장)이 가능합니다.

● 日：感染防止のため、●●（施設など）の使用は中止しています。

英：●● is unavailable to prevent infection.

簡：为了防止感染，●●已关闭。

繁：為了防止感染，●●已停止開放。

韓：감염 방지를 위해 ●●의 사용은 중지되었습니다.

● 日：感染防止のため、●●（もの）の提供は中止しています。

英：We do not provide ●● to prevent infection.

簡：为了防止感染，已停止提供●●。

繁：為了防止感染，已停止提供●●。

韓：감염 방지를 위해 ●●의 제공은 중지되었습니다.

● 日：施設内は定期的に清掃・消毒しています。

英：We clean and disinfect the facility regularly.

簡：设施内定期进行清扫和消毒。

繁：本場所定期進行清掃和消毒。

韓：시설 내부는 정기적으로 청소, 소독하고 있습니다.

● 日：席は横並びで座ってください。

英：Please sit side-by-side.

簡：请并排入座。

繁：請並排入座。

韓：좌석은 나란히 앉아 주십시오.

日：清掃が必要な場合は、フロントにご連絡ください。

英：If your room needs cleaning, please contact the front desk.

簡：如需清扫，请联系前台。

繁：如需清掃，請聯繫櫃檯。

韓：필요하신 경우는 프런트로 연락해 주십시오.

日：感染防止のため、換気を行っております。

英：We ventilate in order to prevent infection.

簡：为了防止感染，已采取通风换气措施。

繁：為了防止感染，已採取通風換氣措施。

韓：감염 방지를 위해, 환기를 실시하고 있습니다.

日：熱中症予防のため、水分を取ってください。

英：Drink enough water to prevent heat illness.

簡：为了防止中暑，请补充水分。

繁：為了防止中暑，請補充水分。

韓：열사병 예방을 위해, 수분을 섭취해 주십시오.

日：喉が渴いていなくても、こまめに水分を取ってください。

英：Drink water regularly, even if you are not feeling thirsty.

簡：即使没有感到口渴，也请您少量多次地补充水分。

繁：即使沒有感到口渴，也請您少量多次地補充水分。

韓：목이 마르지 않더라도, 수분을 자주 섭취해 주시기 바랍니다.

出典：「参考資料② 災害発生時対応文例集」の内容は、以下の用語集を使用しています。

観光庁 外国人旅行者向け「伝わる表現」用語集

https://www.mlit.go.jp/kankochō/news08_000339.html

参考資料③ テンプレート（作成例）



日：津波警報（注意報）が発表されました。スタッフの指示に従って避難してください。

英：A tsunami warning (advisory) has been issued. Follow the instructions of the staff and evacuate.

中：已发布海啸黄色（橙色、红色）※1警报。请遵从工作人员的指示避难。

韓：쓰나미 경보(주의보)가 발표되었습니다. 관계자의 지시에 따라 피난해 주십시오.

やさしい日本語：とても高い波が来ます。〇〇※2の人がい言うことを聞いて逃げてください。

※1 「津波の高さに応じた警報を記載してください。低いレベルから3つの警報があります。

海啸黄色警报： $0.3 \text{ m} \leq h < 1.0 \text{ m}$ 、海啸橙色警报： $1 \text{ m} \leq h < 3 \text{ m}$ 、海啸红色警报： $3 \text{ m} \leq h$

※2 「〇〇の 人」には「駅の 人」「ホテルの 人」「店の 人」など具体的な職業名が入ります。



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：Please evacuate to a higher floor as the first floor may flood.

中：一楼有浸水的可能性所以请到楼上避难。

韓：1층 부분은 침수 가능성이 있으므로 위층으로 대피해 주십시오.

**やさしい日本語：建物の1階へ水が来るかもしれません。
高いところへ逃げてください。**

※ 上記の図記号は、令和6年8月20日付で右図の内容に改正しています。



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
と
止まっています。

安全と わかったら 動きます。

鉄道やバスが運行していないので空港へ行くことはできません。

英：Since trains and buses are not operating, it is not possible to reach the airport.

中：因为铁路和巴士不运行所以不能去机场。

韓：철도와 버스가 운행하지 않으므로 공항에 가실 수 없습니다.

やさしい日本語：電車や バスは 動いていません。空港
へ 行くことは できません。

●●（場所）に避難します。

英：We will now evacuate to the ●●.

中：我们将前往●●避难。

韓：●●(으)로 피난합니다.

やさしい日本語：●●に 逃げます

持ち物は部屋に残して避難してください。

英：Please leave your belongings in the room and evacuate.

中：请将个人物品留在房间内，立即避难。

韓：소지품은 방에 두고 피난하십시오.

やさしい日本語：もってくる物は 部屋に 残して
に 逃げてください。

その場に留まって、従業員の指示を待ってください。

英：Please stay where you are and wait for instructions from the staff.

中：首先请留在原处等待工作人员的指示。

韓：그 자리에 정지하여 직원의 지시를 기다려 주십시오.

やさしい日本語：ここに いて ください。○○※の
ひと い き
人が 言うことを 聞いて ください。

※「○○の 人」には「駅の 人」や「ホテルの 人」「店の 人」など、具体的な職業名が入ります

この建物には、飲料水と食料が確保されています。

英：This building has stockpiles of drinking water and food.

中：本建筑物确保了饮用水和食物。

韓：이 건물에는 음료수와 식료품이 확보되어 있습니다.

やさしい日本語：この 建物には 水と 食べ物が
あります。

○○○ラジオで災害放送をしています。

英：Emergency news and information is being broadcast on
○○○

中：○○○电台正在进行灾害广播。

韓：○○○ 라디오에서 재해방송을 하고 있습니다.

やさしい日本語：○○○ラジオ を 聞いて ください。
地震の お知らせを 聞くことが できます。

現在、地震のため、危ないので外出しないでください。

英：We are currently experiencing an earthquake. Due to
the dangers involved, please do not go outside.

中：现在发生地震了很危险所以请不要外出。

韓：현재 지진이 발생하여 위험하므로 외출은하지
마십시오.

やさしい日本語：いま 地震で 危ないです。外へ 行か
ないで ください。

参考資料④ 防災情報リスト

(情報収集・記入日 年 月 日)

防災関連施設名	住所・電話番号	施設までの距離
区・市役所、町村役場		
避難場所 1		
避難場所 2		
給水拠点 1		
給水拠点 2		
災害拠点病院		
医療機関 1		
医療機関 2		
連携先施設 1		
連携先施設 2		
一時滞在施設 1		
一時滞在施設 2		
ハザードマップの確認		<input type="checkbox"/> ←確認チェック
東京都土砂災害危険箇所マップの確認		<input type="checkbox"/> ←確認チェック

参考資料⑤ その他関連情報

1. 災害に備える観光危機管理計画・事業継続計画 [観光関連事業者向け]

- ✓ 「非常時における訪日外国人旅行者対応マニュアル作成のための指針」

(発行:観光庁)

災害時に外国人旅行者を対応する行政機関や事業者等向けに、より具体的な対応方針を示すことを目的として策定された指針であり、観光関連事業者が「災害時の外国人旅行者対応マニュアル」を作成・改定する際に活用することを想定して取りまとめられました。

- ✓ 「観光危機管理計画等作成の「手引き」」(事業者向け)

(発行:観光庁)

「非常時における訪日外国人旅行者対応マニュアル作成のための指針」に基づき、内容をより具体化し、策定のポイントをまとめた実務者向けの「観光危機管理計画等作成の「手引き」」です。

本手引きは、「減災」、「危機への備え」、「危機への対応」、「危機からの復興」の4つのフェーズを想定した構成になっています。

https://www.mlit.go.jp/kankoch/seisaku_seido/kihonkeikaku/jizoku_kankochi/anzenkakuho/inbound/taioryoku.htm

- ✓ 「B C P 作成で持続可能な観光経営を！～危機に負けない観光業をめざして～」

(発行：公益社団法人日本観光振興協会)

過去の災害が観光関連事業者に及ぼした影響や、事業継続計画（B C P）作成の必要性が記載されています。また、宿泊事業、観光施設事業、飲食業、交通事業といった業種ごとの事業者のケーススタディも掲載されています。

<https://www.nihon-kankou.or.jp/home/jigyou/public/download/1671592937/>

- ✓ 「観光B C P 作成ガイド」

(発行：観光危機管理・事業継続力強化研究会（公益社団法人日本観光振興協会と日本商工会議所の共管）)

観光関連事業者が自社のB C Pを作成する際に活用できるガイド（手引き）で、業種ごとに特有の災害・危機等を想定した内容となっています。

「作成ガイド」と「記入例」の2部構成となっており、作成する上でのヒントや、「B C P例」を掲載するなど、具体的でわかりやすい構成となっています。

<https://www.nihon-kankou.or.jp/home/1726188995/>

2. 観光産業共通プラットフォーム [宿泊事業者向け]

一般社団法人日本旅行業協会が構築した宿泊事業者と旅行会社の間の効率的な情報共有を図るシステムです。平時は施設の様々な情報、災害時は被害状況や営業状況等をシステムに登録することで、旅行会社への情報共有が一元化され宿泊事業者の負担軽減につながります。登録料について、宿泊事業者は無料、旅行会社は有料となります。

(プラットフォームの機能)

- ✓ **宿泊施設基本情報機能**

施設の基本情報を登録します。登録情報は旅行会社側から確認可能となるため、旅行会社からの問合せを減らすことができます。

- ✓ **営業情報通達機能**

施設のメンテナンス、イベントやサービス休止などの情報を登録します。登録情報は旅行会社と共有することができます。

- ✓ **災害情報共有機能**

災害等発生時に、日本旅行業協会から被害状況や営業状況の確認依頼を行います。スマートフォンで簡単に被害状況等を回答し、旅行会社と共有することができます。

プラットフォームの詳細や申込については、日本旅行業協会HPをご確認ください。

https://www.jata-net.or.jp/membership/page-33373/commocplat_syukuhaku/

3. 暑さ対策情報

気候変動などの影響により夏の暑さは厳しさを増しており、熱中症警戒アラートの発表回数も増加し、屋外だけでなく屋内でも重症化するケースが見られます。

外国人旅行者は東京の暑さに順応していない可能性が高く、熱中症の危険性を認識してもらう必要があります。

情報収集には、以下のウェブサイト等が役立ちます。

- ✓ 「東京都熱中症対策ポータル」（東京都環境局）

<https://wbgt.metro.tokyo.lg.jp/>

- ✓ 「GO TOKYO 東京での快適な旅の過ごし方」（東京観光財団）

<https://www.gotokyo.org/jp/plan/customs-culture/index.html>

- ✓ （再掲）「あなたの街の防災情報ページ」（気象庁）

<https://www.jma.go.jp/bosai/>

- ✓ （再掲）Safety tips（観光庁監修）

<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>

東京都産業労働局ホームページでは本マニュアルの PDF 版を掲載しています。
無料でダウンロードできますのでこちらもぜひご活用ください。
<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/kakusyu/manual/>



登録番号 (7) 164

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

令和8年2月 発行

編集・発行 東京都 産業労働局 観光部 受入環境課
〒163-8001 新宿区西新宿二丁目8番1号
都庁第一本庁舎 19階
TEL : 03-5320-4802

印刷 株式会社白樺写真工芸
〒263-0002 千葉県千葉市稲毛区山王町102-5
TEL : 043-423-1101

※本マニュアルは、観光レジリエンス研究所 代表の高松正人氏に監修いただいております。

