

1 予備知識と準備

1-1 外国人のことを理解しましょう

災害時の外国人旅行者は、次のような行動等をとる可能性があります。外国人旅行者の不安を少しでも和らげるよう落ち着いて行動するとともに、おもてなしの心で対応するよう準備しておいてください。

(1) 災害の経験や知識のばらつきによる基本的行動の相違

地震そのものを理解できない人がいる。

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たりしたのかが理解できず、気が動転してしまうことがあります。



災害の大きさや規模を理解できない。

日本人は揺れの大きさで、ある程度は被害の大きさを予測できますが、外国人旅行者は過剰に反応する傾向があり、『建物は安全か』といった質問が殺到することがあります。



災害による影響（停電や断水など）を予測できない。

ホテルや旅館側の過失と勘違いし、早く修復するよう要望や要求が出てくる可能性があります。

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。

台風が接近しているにもかかわらず、旅程を優先させて予定通りの行動をとろうとすることがあります。



過剰な心配をする人がいる。

地震に対する基本的な知識を持つ日本人と違い、小さな揺れでも建物の倒壊などへの不安から、ロビー等に集まってきて質問が殺到することがあります。

恐怖でパニックを起こす人がいる。

大きな地震の後で断続的に余震が発生した場合などは、恐怖でパニックを起こしてしまうことがあります。



エレベーターを使おうとする人がいる。

地震の時は、停電で閉じ込められる恐れがあることは日本人には知られていますが、外国人旅行者は、エレベーターを使って逃げようとする場合があります。

(2 初動対応 P6 ～参照)

(2) 円滑な避難が困難

土地勘がないため自分だけでは避難ができない。

建物内に留まることが危険な場合は、屋外への避難誘導や避難場所への避難を指示しますが、外国人旅行者は地域に詳しくないので、自分だけでは避難場所へ行くことができません。



母国へ帰りたがる。

地震等を怖がって『安全な地域へ移動したい』『すぐに帰国したいがどうすればいいのか』という情報を求めてくる場合があります。

(2-2 安全確認・避難誘導をしましょう P7 ～参照)



(3) 災害情報の入手が困難

多くの外国人旅行者は最新の正しい情報を入手できない。

多くの外国人旅行者は地域の詳しい情報を入手できません。災害状況や公共交通機関の運行状況は刻々と変化していきますが、日本語のみで発信されることが多く、外国人旅行者には「何が起きているのか」「いつ復旧するのか」といったことが理解できません。

(2-2 安全確認・避難誘導をしましょう P7 ～参照)

1-2 チェックリスト：準備しておきましょう

一般的な災害対応とは別に、外国人旅行者への対応として特別に必要な項目をチェックリストとしてまとめました。できている項目にはチェックを入れ、次に何をすべきなのか確認してください。

チェック欄

- 訪れる外国人旅行者の傾向を確認**
外国人旅行者の国籍や旅行形態などの傾向を確認しておきましょう。また、施設内で多く集まる場所・時間帯を把握しておきましょう。
(1-1 外国人のことを理解しましょう P3 参照)
- 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、外国語で対応できる担当者を複数名選出できるようにしておきましょう。上司に相談しなくても相当程度のこと自主判断できるようにしておきましょう。
(6-1 役割分担・防災誘導組織図 P34 参照)
- 緊急時の避難誘導場所の確認**
施設から避難する適切な場所を予め確認しておきましょう。ハザードマップ等に目を通し、避難経路も把握しておくことが重要です。緊急避難場所がわかる地図を作成しておき、緊急時に備えておきましょう。
(5-6 ピクトグラム等 P29～参照)
- 緊急時に収集すべき情報と情報入手先のリスト化**
外国人旅行者の母国からの情報をとる方法（例：大使館情報）、災害情報、交通情報、医療機関・避難所情報、外国人対応ができる施設などを事前にリスト化しておきましょう。リストを施設で働く方々全員で共有し、所定の場所に配備しておきましょう。
(6-2 情報収集リスト P34 参照)
- 避難誘導支援ツールの用意**
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しょう。「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。また、メガホンや拡声器、スタッフジャンパーを準備しておきましょう。
(5-6 ピクトグラム等 P29 参照)
- 必要とされる情報の整備と多言語での情報提供の工夫**
外国人旅行者の要求や災害発生時に必要となる情報を想定し、多言語での情報提供ができるよう準備しておきましょう。円滑に情報提供ができるようコミュニケーションツールを用意しておきましょう。
(2-2 安全確認・避難誘導をしましょう P7～参照)
- 発災時の館内放送や被災後の対応場所設置準備**
災害発生直後は外国人旅行者も動揺しているので、身の安全や落ち着いた行動を館内放送で呼びかけることが重要です。事前に多言語の音声案内を録音しておきましょう。また、外国人旅行者対応場所を開設し、身の安全を守る方法や、出国までのサポート等、可能な限りの情報提供に努めましょう。
(2-2 安全確認・避難誘導をしましょう P7～参照)
- 外国人旅行者への対応訓練**
災害訓練では、施設で働くだけでなく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、災害時の外国人旅行者への対応について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。また、災害が発生した場合に備え、消防法に基づく自衛消防隊の動きについて確認しておきましょう。