

小樽市観光客等の災害時対応マニュアル

小樽市産業港湾部観光振興室
(令和2年3月)

目 次

第1章 総則

- 1 基本的事項
- 2 用語の定義
- 3 関係機関のネットワーク

第2章 観光客等の防災対策

第1部 平常時の取組

- 1 情報伝達・収集
- 2 避難誘導

第2部 災害発生時以降の対応

- 1 情報伝達・収集
- 2 避難誘導
- 3 滞在支援
- 4 帰宅支援

第3章 その他の留意事項

- (1) 伝達文例の作成
- (2) スマートフォンアプリの活用
- (3) 公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備
- (4) 交通機関等からの情報収集・伝達
- (5) 留意点

※参考 外国人向け災害発生時伝達文例

第1章 総則

1 基本的事項

(1) マニュアルの目的

このマニュアルは、災害対策において、平常時から進めるべき取組や市と観光関係者（宿泊施設、観光施設等）に期待される役割、基本的な行動について整理し、本市を訪れる観光客等が、滞在中に災害に見舞われた際にも安心・安全に帰路につくことを目的とする。

(2) マニュアルで定める範囲

災害が発生してから観光客等が無事に帰宅するまでの間の市や観光関係者の基本的な行動を定める。

(3) 対象とする災害

地震災害を基本とし、その他の災害にも対応できるようにする。

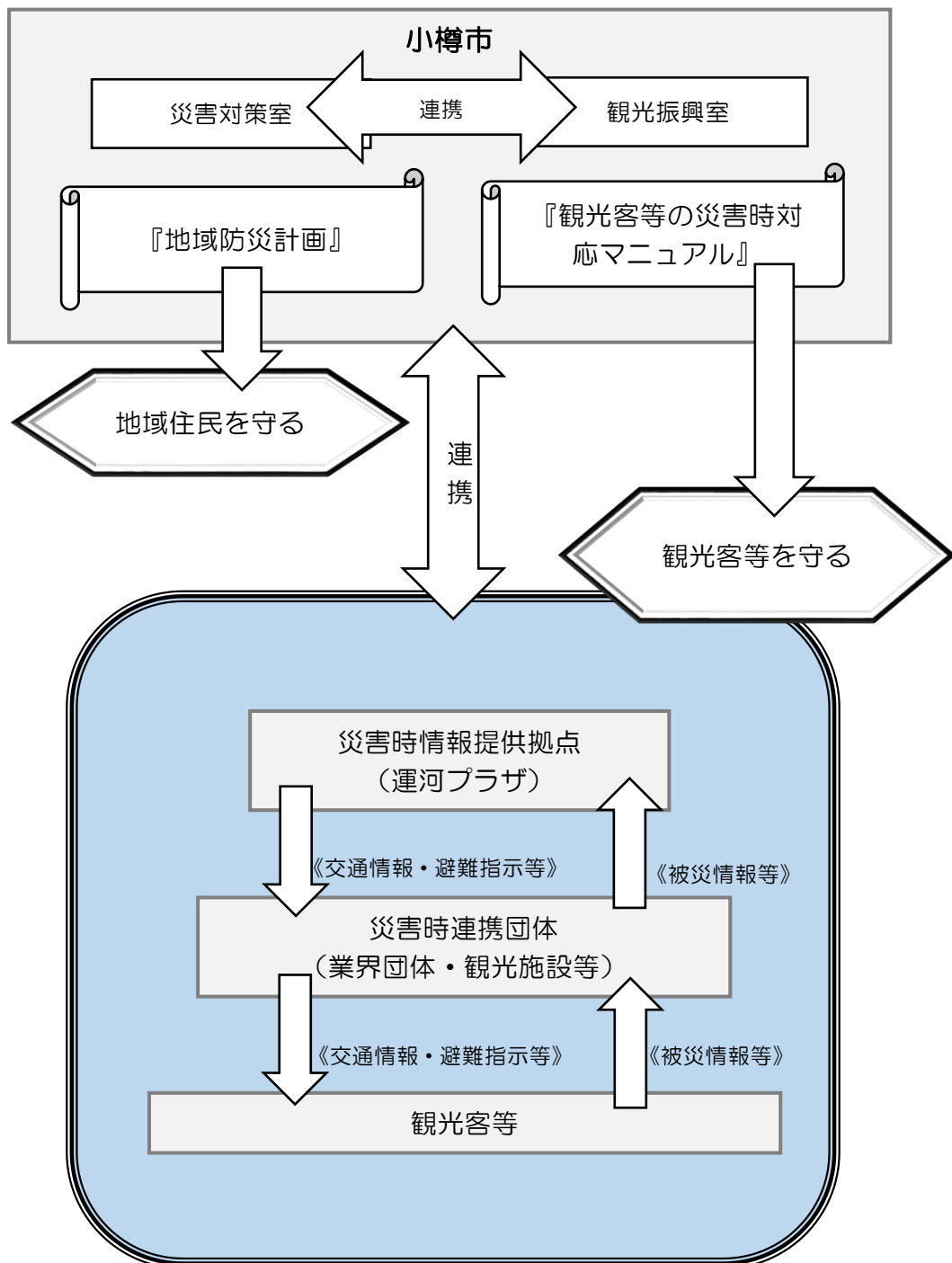
2 用語の定義

本マニュアルで用いる用語の定義は、次のとおりとする。

| | |
|----------------------|--|
| 観光客等 | 観光旅行者、ビジネス客、各種大会参加者等 |
| 滞留旅客 | 観光客等のうち、鉄道や道路の不通により、概ね一昼夜以上にわたり帰宅できなくなった者 |
| 津波浸水想定区域 | 津波による浸水が想定される区域 |
| 土砂災害警戒区域及び土砂災害特別警戒区域 | 土砂災害の可能性のある区域 |
| 防災マップ | 津波浸水ハザードマップ・土砂災害ハザードマップのこと |
| 観光関係者 | 行政を含む観光事業に係る関係者 |
| 観光施設等 | 観光客等が利用する施設及び観光の拠点となる地点 |
| 災害時連携団体 | 観光関係者の連絡体制等を総括的に把握し、観光客等の被災状況等を一元的に集約・管理するとともに、滞留旅客の避難先を仲介する団体 |
| 災害時情報提供拠点 | 災害時に観光客等に対して、防災マップの配布や緊急避難場所・避難所の周知、交通情報の提供などを行なう情報提供の拠点となる施設 |

3 関係機関のネットワーク

観光客等への対応は、行政、観光関係者、交通機関等が十分な連携を図っておく必要があり、各々が最新情報を共有し、迅速に対応がとれるよう、平常時から「顔の見える」緊密な関係を築き、訓練や定期的な勉強会などを通して人的ネットワークを構築し、有事の際に備えるものとする。



第 2 章 観光客等の防災対策

災害時における観光客等の対策については、「平常時」と「災害発生時以降」に区分し、主に「情報伝達・収集」、「避難誘導」、「滞在支援」、「帰宅支援」の時系列に分けて、防災対策を推進する。

【第 1 部 平常時の取組】

1 情報伝達・収集

(1) 『災害時情報提供拠点』の指定

災害時に防災マップの配布等による指定緊急避難場所や指定避難所等の周知、交通情報の提供など、情報提供の拠点となる施設で、情報提供の際に観光客等の安否情報や被災状況を把握した場合は、『災害時連携団体』へ伝達する役割も担う。

また、情報提供にあたっては、電話やFAXのほか、小樽観光協会公式ツイッター (@OtaruStyle) などSNSを積極的に活用し、情報提供に努める。

災害時情報提供拠点の運用にかかる内容については、今後、市観光振興室と小樽観光協会とで協議のうえ決定する。

- 災害時情報提供拠点 『小樽市観光物産プラザ』（以下「運河プラザ」）
電話 33-1661（②33-2555③64-1672）

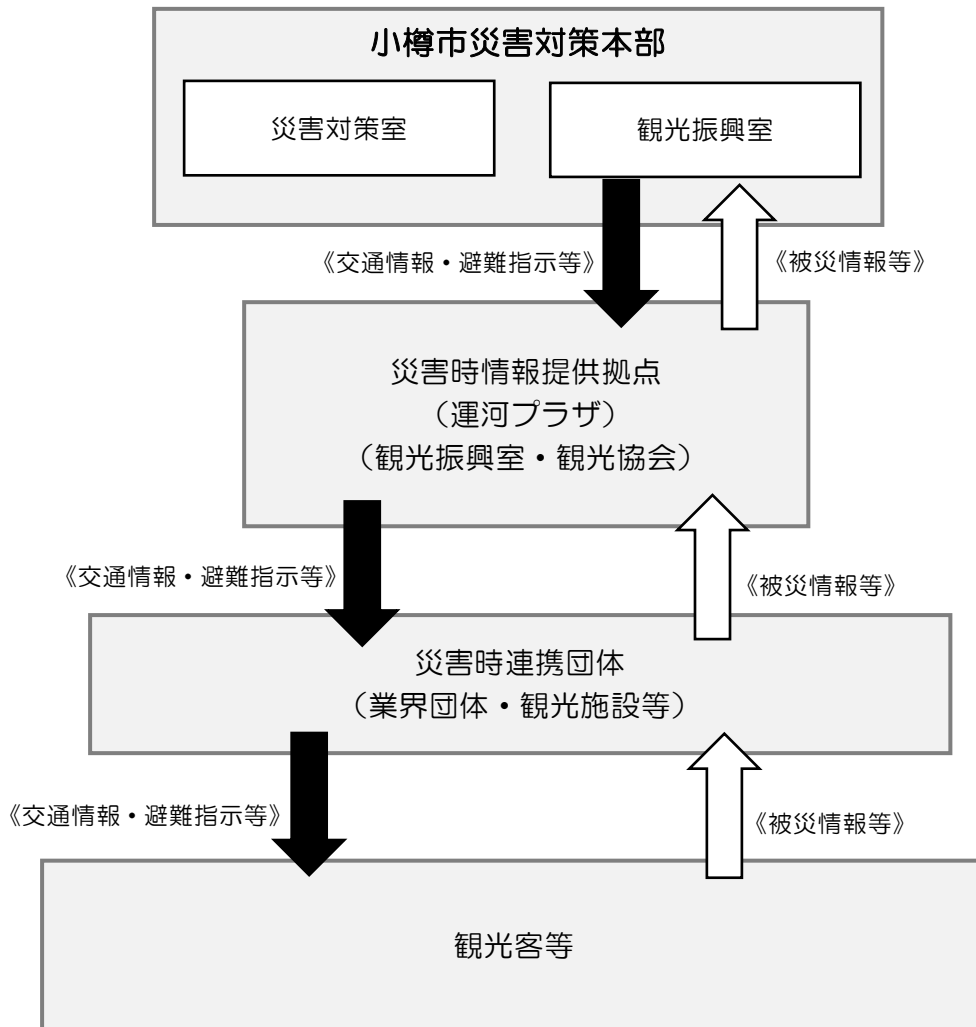
(2) 『災害時連携団体』

平常時には観光関係者の連絡体制等を総括的に把握・更新し、災害時には観光客等の安否情報や被災状況等を一元的に集約し、災害時情報提供拠点に伝達する団体で、滞留旅客の避難先を仲介する役割も担う。

● 『災害時連携団体』一覧

| 地区 | 団体（施設）名 | 電話 FAX | 地区 | 団体（施設）名 | 電話 FAX |
|-----------|----------------------------|--------------------|----|---------------------|------------------------------|
| 全域 | （一社）小樽観光協会 | 33-2510 23-0522 | 堺町 | 堺町通り商店街振興組合 | 27-1133 22-0477 |
| 全域 | 小樽ホテルミーティング （グランドパーク小樽） | 21-3422 21-3403 | 全域 | JR小樽駅 | 22-0771 27-0968 |
| 全域 | 小樽ホテル・旅館組合 （越中屋旅館） | 25-0025 27-0213 | 全域 | 北海道中央バス 本社総務部総務課 | 24-3301 23-1794 |
| 朝里川 温泉 | 朝里川温泉組合 （朝里クラッセホテル） | 52-3800 52-3888 | | 北海道中央バス バス事業部 | 011-221-6616 011-221-7466 |
| 祝津 | おたる水族館 | 33-1400 33-5435 | 全域 | 新日本海フェリー | 22-6191 22-6198 |
| 全域 | 小樽市商店街振興組合 | 27-6111 27-6112 | 全域 | 小樽商工会議所 | 22-1177 29-0630 |

(3) 情報伝達・収集体制



2 避難誘導

●指定緊急避難場所一覧

大規模災害などが起きたときのエリア別指定緊急避難場所は、下記のとおりです。災害発生時、緊急を要する場合に、お客様の誘導をお願いする最寄の指定緊急避難場所となりますので、平常時に把握していただけますようお願いします。

- ・緊急避難場所：切迫した災害の危険から逃れるための場所（各施設のグラウンドなど）
- ・表中の記号分類（○：開設する、－：対象外）

| エリア | | | 名称 | 住所 | 電話 (0134) | 指定緊急 避難場所 | | 標高 (m) |
|-----------|----------|-----------------|---------|-----------|--------------|--------------|----|-----------|
| | | | | | | 地震 | 津波 | |
| 北西部 地区 | 塩谷 地区 | 蘭島、忍路、 桃内、塩谷 | 忍路中学校 | 蘭島 1-28-1 | 64-2221 | ○ | ○ | 19 |
| | | | 忍路中央小学校 | 忍路 1-171 | 64-2301 | ○ | ○ | 25 |
| | | | 塩谷小学校 | 塩谷 2-18-1 | 26-1103 | ○ | ○ | 26 |

| | | | | | | | | |
|-------------|-------------|--|----------------|------------|---------|----|----|-----|
| | 長橋・オタモイ地区 | オタモイ、幸、長橋、旭町 | 幸小学校 | 幸 4-21-1 | 24-0425 | ○ | — | 109 |
| | 長橋小学校 | | 長橋 4-5-1 | 22-3427 | ○ | — | 48 | |
| 長橋中学校 | 長橋 4-16-1 | | 24-0465 | ○ | — | 66 | | |
| 小樽桜陽高等学校体育館 | 長橋 3-19-1 | | 23-0671 | ○ | — | 87 | | |
| | 高島地区 | 祝津、赤岩、高島 | 旧祝津小学校 | 祝津 3-64 | — | ○ | ○ | 27 |
| | 高島小学校 | | 高島 5-6-1 | 25-1854 | ○ | ○ | 52 | |
| 中部地区 | 手宮地区 | 手宮、末広町、梅ヶ枝町、錦町、清水町、豊川町、石山町、色内3丁目 | 手宮中央小学校 | 末広町 13-5 | 25-0037 | ○ | ○ | 37 |
| | | | 北陵中学校 | 清水町 5-1 | 24-5500 | ○ | — | 45 |
| | 中央地区 | 稲穂、花園、色内1・2丁目、港町、堺町、東雲町、山田町、相生町、入船1・2丁目 | いなきたコミュニティセンター | 稲穂 5-10-1 | 27-7676 | ○ | ○ | 12 |
| | | | 花園小学校 | 花園 5-4-1 | 25-5233 | ○ | — | 44 |
| | | | 山の手小学校 | 花園 5-2-20 | 32-2200 | ○ | — | 73 |
| | | | 菁園中学校 | 花園 5-4-2 | 23-9272 | ○ | — | 50 |
| | | | 小樽市教育委員会庁舎 | 花園 5-10-1 | 32-4111 | ○ | — | 54 |
| | 山手地区 | 富岡、緑、最上、松ヶ枝、入船3～5丁目、天狗山 | 稲穂小学校 | 富岡 1-5-1 | 23-8381 | ○ | ○ | 29 |
| | | | 西陵中学校 | 富岡 2-26-1 | 23-4204 | ○ | — | 87 |
| | | | 小樽商科大学体育館 | 緑 4-4-14 | 27-5226 | ○ | — | 134 |
| | | | 松ヶ枝中学校 | 最上 1-31-1 | 25-5528 | ○ | — | 127 |
| | | | 小樽未来創造高等学校体育館 | 最上 1-29-1 | 23-6105 | ○ | — | 120 |
| | 南小樽地区 | 住ノ江、住吉町、有幌町、信香町、若松、奥沢、天神、真栄、潮見台、新富町、勝納町、若竹町、築港 | 双葉中学校体育館 | 住ノ江 1-3-3 | 31-5000 | ○ | ○ | 20 |
| | | | 奥沢小学校 | 奥沢 2-5-1 | 23-6295 | ○ | — | 48 |
| | | | 向陽中学校 | 天神 1-7-11 | 23-8158 | ○ | — | 100 |
| | | | 市民消防防災研修センター | 天神 2-18-17 | 22-1517 | ○ | — | 88 |
| | | | 潮見台中学校 | 潮見台 1-17-1 | 33-1080 | ○ | — | 53 |
| | | | 小樽潮陵高等学校体育館 | 潮見台 2-1-1 | 22-0754 | ○ | — | 45 |
| | | | 潮見台小学校 | 新富町 9-13 | 23-9251 | ○ | ○ | 14 |
| | 小樽水産高等学校体育館 | 若竹町 9-1 | 23-0670 | ○ | ○ | 28 | | |
| 東南部地区 | 朝里地区 | 桜、船浜町、朝里、新光、望洋台、新光町、朝里川温泉 | 桜小学校 | 桜 1-16-1 | 54-6417 | ○ | ○ | 38 |
| | | | 桜町中学校 | 桜 1-29-1 | 54-6505 | ○ | — | 97 |
| | | | 小樽海上技術学校体育館 | 桜 3-21-1 | 54-2121 | — | ○ | 70 |
| | | | 朝里小学校 | 新光 2-6-1 | 54-6414 | ○ | ○ | 35 |

| | | | | | | | |
|------|--|-----------------|-------------|---------|---|---|-----|
| | | 朝里中学校 | 新光 3-7-1 | 54-6321 | ○ | ○ | 33 |
| | | 望洋台小学校 | 望洋台 1-8-25 | 52-2007 | ○ | — | 110 |
| | | 望洋台中学校 | 望洋台 3-6-1 | 52-1577 | ○ | — | 158 |
| | | 豊倉小学校 | 朝里川温泉 1-231 | 54-1176 | ○ | — | 105 |
| 銭函地区 | 張碓町、春香町、 桂岡町、 銭函 1～3丁目、 見晴町、星野町 | 張碓小学校 | 春香町 215 | 62-3220 | ○ | — | 91 |
| | | 桂岡小学校 | 桂岡町 23-1 | 62-2176 | ○ | — | 132 |
| | | 北海道高等聾学校体育館 | 銭函 1-5-1 | 62-2624 | ○ | — | 37 |
| | | 北海道職業能力開発大学校体育館 | 銭函 3-190 | 62-3553 | — | ○ | 3 |
| | | 銭函小学校 | 見晴町 5-2 | 62-2004 | ○ | ○ | 34 |
| | | 銭函中学校 | 見晴町 2-12 | 62-2853 | ○ | ○ | 50 |

※各観光関係者においては、平常時から近隣の指定緊急避難場所について、把握するよう努める。

※各観光施設等からの指定緊急避難場所への移動は、原則徒歩とする。

※緊急避難後の指定避難所の開設情報等については、災害時情報提供拠点から災害時連携団体へ伝えるとともに、各観光関係者は、公式ツイッター等から情報収集し、観光客等への情報伝達に努める。

※滞留旅客のための避難所の指定については、市中心部にある避難所数箇所に分散できるよう災害対策本部と協議する。

【第2部 災害発生時以降の対応】

1 情報伝達・収集

(1) 情報の伝達・収集

第1部の情報伝達図により伝達・収集する。

(2) 災害用伝言板サービス等の活用

市外からの観光客等には、遠くの家族との連絡や安否確認手段として、各携帯会社で運用している「災害用伝言板」や「災害用音声お届けサービス」等を案内する。

2 避難誘導

(1) 観光客等が危険区域（津波浸水想定区域や土砂災害警戒区域）にいる場合

- 観光客等が、観光施設等にいる場合は、直ちにその施設の職員が危険区域外へ誘導するとともに、原則徒歩により指定緊急避難場所を案内する。各施設では複数の誘導担当者を明確にしておく必要がある。
- 観光客等が、観光施設等の外にいる場合は、防災行政無線をはじめとする広報やFMおたるからの情報により、直ちに要避難を伝えるとともに、指定緊急避難場所の方向を示す、または、一緒に避難するものとする。

(2) 観光客等が危険区域外にいる場合

- ・ 宿泊施設以外の観光施設等においては、観光客等が慌てて逃げ惑うことがないように、しばらくは観光客等の安全確保のための制止と混乱防止に努める。そして、周囲の様子が落ち着いたところで、その施設の職員が指定避難所の開設情報等について、公式ツイッター等から情報収集し、観光客等への情報伝達に努めるなど、必要な措置を取る。
- ・ 宿泊施設においては、受け入れできる状態にある場合は、そのまま宿泊客を受け入れるとともに、指定避難所を希望する宿泊客については、その開設情報について、公式ツイッター等から情報収集・確認の上、指定避難所へ案内する。また、外部からの観光客等に対して、一時的に宴会場等を開放するなど、柔軟な対応が必要である。

3 滞在支援

(1) 避難所の設置運営

- ・ 避難所に滞留旅客と地域住民が一緒に入所する場合は、地域住民と別のフロアにする、又はエリアを区分するなど工夫に努めるものとする。
- ・ 避難所における滞留旅客の対応等については、市観光振興室の職員配置を基本に観光協会と協議のうえ、決定する。

(2) 物資の供給

- ・ 宿泊施設や避難所において物資が不足した場合は、地区等において連絡を取り合い、施設間で融通し合うことを基本とする。
- ・ 市災害対策本部では、迅速に道や他市町村等に必要な物資を要請するとともに、いつまでに物資を供給できるのかの目途について、速やかに宿泊施設や避難所に伝達するよう努める。

4 帰宅支援

(1) 滞留旅客の情報

- ・ 滞留旅客が避難している宿泊施設・避難所等は、滞留旅客の帰宅先等の情報を『滞留旅客避難所名簿』として整理し、要望についての備忘録や円滑な帰宅支援に活用する。

●滞留旅客避難所名簿（例）

| No. | 氏名 | 性別 | 年齢 | 帰宅先 | 経由地 | 車両有無 | その他（国籍・要望等） |
|-----|----|----|----|-----|-----|------|-------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

(2) 交通機関からの情報収集・伝達

- ・ 原則として、市観光振興室が、災害対策本部や交通機関等から情報収集したものを、災害時情報提供拠点（運河プラザ）へ集約し、そこから災害時連携団体や滞留旅客が滞在する宿泊施設、避難所等に FAX や SNS 等を活用し、観光客等へ伝達する。

(3) 滞留旅客への情報提供

- ・ 滞留旅客へ情報提供する場合、経由地までの情報だけでなく、できるだけ帰宅先までの状況を踏まえた提供に努める。
- ・ したがって、市観光振興室による情報が不十分で、滞留旅客のニーズ等に対応できない場合は、滞留旅客が滞在する宿泊施設や避難所等において個別に交通機関等へ連絡し情報収集した上で、提供するものとする。
- ・ 情報提供にあたっては、いつ、誰からの情報なのか確認できるよう、日付や時間、情報発信団体の名前を忘れずに入れるよう努める。

第3章 その他留意事項

(1) 伝達文例の作成

- ・ 近年増加している外国人観光客に対しては、事前に多言語の伝達文例をボード等に作成するなど、円滑に情報伝達できる体制を整える。

(2) 通訳アプリの活用

- ・ 外国人との対話に有効なスマートフォンアプリも開発されていることから、事前に有効性等を検証し、各施設等に情報を提供する。

(3) 公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備

- ・ 外国人観光客が利用する情報ツールであるスマートフォンやタブレット等が無料で利用できる公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備を検討する。

(4) 留意点

- ・ 外国人観光客にとっては、コミュニケーションをとれないことが、最もストレス等をためる要因となることが予測されるため、予め言語別に通訳可能な人材を宿泊・観光施設の従業員等も含めてリストアップしておく。
- ・ 雪への対応を知らない外国人観光客に対して、屋根の下には行かないこと等の基本的な注意事項を整理するとともに、周知する。

外国人向け災害発生時伝達文例（多言語）

※ この伝達文例は、「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（国土交通省観光庁（平成 26 年 10 月））」を抜粋しています。

1 地震による揺れが発生している時

①身の安全の確保を呼びかける

- | |
|--|
| (1) 日: テレビ・家具・調度品からなるべく離れてください。 英: Stay away from TVs and furniture. 中: 請遠離電視、器具和家俱 / 請遠離電視、器具和家具 韓: 텔레비전・가구・일상 생활 용품으로부터 될수 있는 한 멀어져 주십시오. |
| (2) 日: 家具の転倒、落下物に注意し、頭を保護して避難してください。 英: Protect your head and escape, paying attention to tumbling furniture or falling objects. 韓: 넘어지는 가구나 낙하물에 주의하고, 머리를 보호하여 피난해 주십시오. 中(繁): 為防止被翻倒的家具或震落物傷到, 避難時請保護好頭部。 中(簡): 为防止被翻倒的家具或震落物伤到, 避难时请保护好头部。 |
| (3) 日: 頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難してください。 英: Protect your head and shelter under a table. |

②落ち着いた行動を呼びかける

- | |
|--|
| (4) 日: あわてて外に飛び出さないでください。 英: Don't rush outside. |
| (5) 日: エレベーターが止まったらすぐに降りてください。 英: Get out of the elevator immediately once it has stopped. 中: 電梯一旦停止請立即離開 / 電梯一旦停止請立即离开 韓: 엘리베이터가 멈추면 즉시 나가 주십시오. |
| (6) 日: 避難の際には、エレベーターは、絶対に使用しないでください。 英: Do not use the elevator to evacuate. 韓: 피난 시에 엘리베이터는 절대 사용하지 마십시오. 中(繁): 避難時絕對不能使用電梯。 中(簡): 避难时绝对不能使用电梯。 |

2 最初の揺れが収まった時

①避難誘導する

a. 建物・避難場所の安全性

- | |
|--|
| (7) 日: 施設・建物は今後も揺れますが、倒壊や崩壊はしません。 英: This building may shake again. However, it is safe and will not collapse. 中: 這棟樓可能再次搖晃, 但是它沒有崩塌的危險 / 這棟樓可能再次搖晃, 但是它沒有崩塌的危險 |
|--|

| |
|---|
| <p>韓: 시설·건물은 앞으로도 흔들리지만 도로나 붕괴는 하지 않습니다.</p> |
| <p>(8) 日: ここは安全なので、ここにいてください。 英: This is a safe area. Please stay here. 韓: 여기는 안전하므로, 여기에 있어 주십시오. 中(繁): 這裏安全，請待在這裏。 中(簡): 这里安全，請待在這裡。</p> |

b. 避難の際の行動

| |
|--|
| <p>(9) 日: 非常放送、あるいは係員の指示に従い冷静に行動してください。 英: Behave calmly and follow the instructions of the emergency broadcast or staff members. 韓: 비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 주십시오. 中(繁): 請按照緊急播音的要求或服務員的指示，不要驚慌，冷靜行動。 中(簡): 請按照緊急播音的要求或服務員的指示，不要驚慌，冷靜行動。</p> |
| <p>(10) 日: エレベーターは絶対に使用しないでください。 英: Do not use the elevator. 韓: 엘리베이터는 절대 사용하지 마십시오. 中(繁): 絕對不能使用電梯。 中(簡): 絕對不能使用電梯。</p> |
| <p>(11) 日: 服装や持ち物にこだわらずに早く逃げてください。 英: Escape right away, leaving clothes or belongings behind. 韓: 복장이나 물건을 생각하지 마시고, 빨리 대피하세요. 中(繁): 請迅速及時地逃離險區，不要過分在意您的衣物和隨身物品。 中(簡): 請迅速及時地逃離險區，不要過分在意您的衣物和隨身物品。</p> |
| <p>(12) 日: 落ち着いてマネージャー、又はフロントにすぐ連絡してください。 英: Keep calm, and report to the manager or front desk. 韓: 침착하게 매니저 또는 프론트에 즉시 연락해 주십시오. 中(繁): 請勿驚慌，並立即聯絡管理人或服務台。 中(簡): 請勿驚慌，並立即聯絡管理人或服務台。</p> |
| <p>(13) 日: ドアや窓を開けて避難路を確保してください。 英: Open the door or window to ensure an escape route. 韓: 문과 창문을 열어 피난경로를 확보하여 주십시오. 中(繁): 打開門窗，確保避難出口。 中(簡): 打开门窗，确保避难出口。</p> |
| <p>(14) 日: 施設内を動き回ったり、施設外に出たりしないでください。 英: Stay inside the building without walking around. 中: 請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動/請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動 韓: 시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 말아 주십시오.</p> |
| <p>(15) 日: 1階(フロント)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: The ground floor may be flooded. Evacuate to the upper floor.</p> |

| |
|---|
| <p>中:地面樓層有淹水的可能性, 請移動到樓上避難/地面楼层有淹水的可能性, 請移動到樓上避難</p> <p>韓:1 층(프론트) 부분은 침수 가능성이 있으므로 윗층으로 피난해 주십시오.</p> |
| <p>(16)日:この建物から避難するので貴重品を持ってフロントに集合してください。</p> <p>英: We must evacuate this building. Bring your valuables and gather at the front desk.</p> <p>中:我們必須撤離這座建築物, 請帶上個人隨身貴重物品, 到大廳櫃檯集合/我們必須撤離這座建築物, 請帶上個人隨身貴重物品, 到大厅柜台集合</p> <p>韓:이 건물로부터 피난하므로 귀중품을 가지고 프론트에 집합해 주십시오.</p> |
| <p>(17)日:煙の中を逃げるときは、姿勢を低くし、ぬらしたタオルなどを口にあて、煙がくる反対方向の避難階段(非常口)を選んで逃げてください。</p> <p>英:When fleeing from smoke, keep a low posture, put a wet towel on your mouth, and rush to the emergency stairs (emergency exit) in the opposite direction of the flow of smoke.</p> <p>韓:연기 속을 지나갈 때는 자세를 낮추고, 젖은 수건등을 입에 대어, 연기가 오는 반대방향의 피난계단(비상구)을 선택하여 대피하십시오.</p> <p>中(繁):在煙霧中避難時, 請用濕毛巾等遮擋口鼻, 壓低身體, 從位於煙霧反方向的避難樓梯(太平門)避難。</p> <p>中(簡):在烟霧中避難時, 請用湿毛巾等遮擋口鼻, 壓低身體, 從位于烟反方向的避難樓梯(太平門)避難。</p> |
| <p>(18)日:お部屋からでられるときは、必ずドアをお閉めください。(火や煙が、ひろがるのを防ぐことができます。)</p> <p>英:When leaving your room, close the door. (It can prevent spreading of fire or smoke.)</p> <p>韓:방에서 나가실 때에는 방문을 닫아주십시오.(불이나 연기가 번지는 것을 막을수 있습니다.)</p> <p>中(繁):走出房間後必須閉上房門, 以防止煙霧或火勢蔓延。</p> <p>中(簡):走出房间后必須閉上房門, 以防止烟霧或火勢蔓延。</p> |
| <p>(19)日:門や塀、自動販売機やビルのそばに近づかないでください。</p> <p>英:Keep away from gates, walls, vender machines and buildings.</p> |

c. 津波発生時

| |
|---|
| <p>(20)日:津波がくるので逃げてください。</p> <p>英: A tsunami is coming, so please escape to a safe area.</p> <p>韓:쓰나미가 발생하므로, 대피해 주십시오.</p> <p>中(繁):海嘯要來了, 請逃生。</p> <p>中(簡):海嘯要來了, 請逃生。</p> |
| <p>(21)日:海岸でぐらっときたら高台へ避難してください。</p> <p>英: Leave immediately to highland when a strong shake has been felt on the seashore.</p> |

3 ひと段落した時

①安否確認を行なう

| |
|---|
| (22)日:従業員が施設内を巡回しますのでドアを開けたままお待ちください。 英: Keep your room door open for the safety check patrol. 中: 請打開門, 以便於工作人員巡邏檢查/ 請打開門以便於工作人員巡邏檢查 韓: 종업원이 시설내를 순회하므로 도어를 연 채로 기다려 주십시오. |
| (23)日:ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。 英: Let staff know immediately if you are injured or burned. 中: 若受傷或被燒燙傷, 請告知工作人員/ 若受傷或被燒燙傷, 請告知工作人員 韓: 부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오. |
| (24)日:ケガはありませんか? 英: Are you injured? 韓: 다친 곳은 없습니까? 中(繁): 您受傷了嗎? 中(簡): 您受伤了吗? |

②訪日外国人旅行者からの問い合わせ対応・情報提供を行なう

a. 全般

| |
|--|
| (25)日:この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。 英: We will keep you safe during your stay here. 中: 在您入住期間, 我們將維護您的安全 / 在您入住期間, 我們將維護您的安全 韓: 이 시설은 귀국이나 이동까지 여러분의 안전을 지킵니다. |
| (26)日:従業員の指示には必ず従ってください。 英: Act calmly and follow instructions from staff. 中: 請按照工作人員的指示行動/請按照工作人員的指示行動 韓: 종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오. |
| (27)日:必要な情報・わからないこと・不安なことは従業員に訊ねてください。 英: Do not hesitate to contact us whenever you need information, have any questions or face any problems. 中: 若有任何欲獲知的資訊、疑問或感到不安, 請聯繫工作人員/ 若有任何欲獲知的信息、疑問或感到不安, 請聯繫工作人員 韓: 필요한 정보・모르는 것・불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오. |
| (28)日:最新のニュース速報に注意し、自治体からの避難勧告・指示に従ってください。 英: Pay attention to the latest bulletins and follow municipal evacuation advisories and orders. |

b. 状況説明

| |
|---|
| (29)日:飲料水と食料は確保しています。 英: We have enough water and food in stock. 中: 我們有儲備的水和食物/我們有儲備的水和食物 |
|---|

| |
|--|
| <p>韓:음료수와 식료는 확보하고 있습니다.</p> |
| <p>(30)日:電気が止まっているので照明やエアコンは使えません。 英:Due to an electricity failure, the air conditioner and room lights cannot be used. 中:由於電力中斷, 空調設備和照明裝置無法使用/由于电力中斷, 空调设备和照明裝置無法使用 韓:전기공급이 멈췄으므로 조명이나 에어컨은 사용할 수 없습니다.</p> |
| <p>(31)日:テレビやインターネットは使えません。 英:The TV and internet cannot be used. 中:電視和網路無法使用/电视和网络無法使用 韓:텔레비전이나 인터넷은 사용할 수 없습니다.</p> |
| <p>(32)日:携帯電話やスマートフォンは使えません。 英:Mobile phones and smartphones cannot be used. 中:手機和智慧型手機無法使用/手机和智慧型手机無法使用 韓:휴대전화나 스마트 폰은 사용할 수 없습니다.</p> |
| <p>(33)日:ラジオで外国語の放送をしています。 英:The current news in foreign languages is now available on the radio. 中:您可以收聽到外國語的廣播電臺/您可以收聽到外國語的廣播電台 韓:라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.</p> |
| <p>(34)日:断水しているのでトイレの水は流れません。 英:The toilet doesn't flush due to stoppage of the water supply. 中:由於供水中斷, 廁所無法沖水/由于供水中斷, 廁所無法沖水 韓:단수하고 있으므로 화장실의 물은 흐르지 않습니다.</p> |
| <p>(35)日:断水しているので風呂・シャワーは使えません。 英:The bath and shower cannot be used due to stoppage of the water supply. 中:由於供水中斷, 浴缸和淋浴間無法使用/由于供水中斷, 浴缸和淋浴間無法使用 韓:단수하고 있으므로 목욕탕・샤워는 사용할 수 없습니다.</p> |
| <p>(36)日:水は使えますがお湯は出ません。 英:Cold water only. No hot water is available. 中:我們只能提供冷水/我們只能提供冷水 韓:물은 사용할 수 있습니다만, 따뜻한 물은 나오지 않습니다.</p> |
| <p>(37)日:電気は復旧しましたが水道の復旧には時間が掛かります。 英:Electricity has been restored. Time may be required to restore the water supply. 中:電力已經恢復正常, 但是供水的恢復還需要一些時間/ 電力已經恢復正常, 但是供水的恢復還需要一些時間 韓:전기는 복구했습니다만, 수도의 복구에는 시간이 걸립니다.</p> |
| <p>(38)日:水道は復旧しましたが電気の復旧には時間が掛かります。 英:The water supply has been restored. Time may be required to restore electricity. 中:供水已經恢復正常, 但是電力的恢復還需要一些時間/供水已經恢復正常, 但是電力的恢復還需要一些時間 韓:수도는 복구했습니다만, 전기의 복구에는 시간이 걸립니다.</p> |
| <p>(39)日:鉄道やバスが運行を停止しているため外出は自粛してください。</p> |

英:Public trains and buses are not in operation. Therefore, refrain from going outside.
中:鐵道和巴士已經停止運行, 請不要外出/ 鐵道和巴士已經停止運行, 請不要外出
韓:철도나 버스가 운행을 정지하고 있으므로 외출은 자제해 주십시오

c. 交通情報

(41)**日:**鐵道やバスは運行していません。
英:Public trains and buses are not yet in operation.
中:鐵道和巴士已經停止運行/ 鐵道和巴士已經停止運行
韓:철도나 버스는 운행하고 있지 않습니다.

(42)**日:**鐵道やバスが運行していないので空港へ行くことは出来ません。
英:There is no airport access because trains and buses are not in operation.
中:鐵道和巴士已經停止運行, 現在無法前往空港/ 鐵道和巴士已經停止運行,
現在 無法前往空港
韓:철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.

(43)**日:**母国や他国への航空機は現在就航していません。
英:All overseas flights are currently not in service.
中:飛往您的母國或其他國家的航班目前無法運行/飛往您的母國或其他國家的航班
前無法運行
韓:모국이나 타국으로 가는 항공기는 현재 취항하고 있지 않습니다.

d. 콘タクト先

(44)**日:**大使館の連絡先はこちらです。
英:Contact information for the embassy is as follows.
中:大使館的聯絡方式如下: /大使館的聯絡方式如下:
韓:대사관의 연락처는 이쪽입니다.

(44)**日:**旅行会社、航空会社の問い合わせ先はこちらです。
英:Contact information for travel agencies and airline companies is as follows.
中:旅行社及航空公司的聯絡方式如下: / 旅行社及航空公司的聯絡方式如下:
韓:여행 회사, 항공 회사의 문의처는 이쪽입니다.

(45)**日:**国際交流協会(※)の問い合わせ先はこちらです。
英:Contact information for the local international association is as follows.
中:國際交流協會的聯絡方式如下: / 國際交流協會的聯絡方式如下:
韓:국제교류협회의 문의처는 이쪽입니다.