

# 災害発生時の緊急対応リスト

## 参考資料



地震  
Earthquake



台風  
Typhoon



津波  
Tsunami



洪水  
Flood

## ～ 災害に備えた心構え ～

### Point 1

- ・日頃から災害に備えた体制づくり  
　　いつ災害が発生しても対応できる組織や連絡体制をつくりましょう。  
　　平時から、緊急時の避難先やハザードマップ<sup>°</sup>を確認しておきましょう。

### Point 2

- ・第一報は素早く宿泊客に伝える  
　　災害に関する第一報を素早く発信することで、宿泊客への信頼と安心につながります。  
　　その後の情報提供は定期的に行いましょう。

### Point 3

- ・落ち着いて、丁寧に、はっきりと対応する  
　　災害対応時は、宿泊客が不安にならないよう、慌てたりせず、落ち着いて、丁寧に、はっきりと対応しましょう。

# 目 次

	ページ
地震（津波）発生時の緊急対応	..... 1
風水害・台風発生時の緊急対応	..... 3
災害への備え（準備リスト）	..... 5
地震発生時・発生後の状況（震度レベル）	..... 6
警戒レベル（避難情報等）	..... 7
災害発生時対応文例集	..... 8
ピクトグラム事例集（作成例）	..... 14
要配慮者への配慮事項	..... 15
災害に慣れていない外国人の行動(留意点)	..... 15

# 地震（津波）発生時の緊急対応

## ●緊急地震速報後の対応

チェック	対応
	<p>■周囲の宿泊客、スタッフに身の安全を確保するように呼びかけ</p> <p>■呼びかけ例</p> <p>「緊急地震速報です。身の安全の確保をお願いします。」</p>

※災害発生時にすぐ対応できるよう、緊急対応リストを身近なところに用意しておきましょう

## ●地震発生直後の対応

チェック	対応
	<p>■宿泊客、スタッフに落ち着いて行動するように呼びかけ（館内放送など）</p> <p>■呼びかけ例</p> <p>「だだいま地震が発生しました。 スタッフはお客様と施設の安全確認をお願いします。 お客様はそのままお待ちください。 また、閉じ込めの危険があるため、エレベーターは使用しないでください。」</p>
	<p>■火元の安全確認、避難経路の確認</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・火災発生の場合は初期消火活動及び119番通報</li><li>・安全に退避できる避難経路を確保確認</li></ul>
	<p>■宿泊客の安全確認、（※屋外への一時避難誘導）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・けが人が等がないか確認。</li><li>・けが人がいる場合は、応急手当、救急車の要請（119番通報）</li><li>・エレベーターやトイレなどに閉じ込められている宿泊客がいないか確認</li><li>・（※施設の耐震性に応じて、宿泊客の屋外への誘導）</li></ul>
	<p>■災害等に関する情報収集</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・よかなび災害情報ページやニュース（テレビ、ラジオ、インターネット）等で災害状況を情報収集。</li></ul>



＜よかなび＞

## ●施設確認・情報収集終了後の対応

チェック	対応	【ポイント】
	■ 施設の安全確認（火災や倒壊の危険性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難所の開設状況</li> <li>・施設周辺の状況</li> <li>・施設の被害状況 など</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避難・館内待機の判断</li> </ul> <p>※施設の安全性が確認できず避難する場合は、避難のタイミングについても判断</p>	

### 【安全確認時】

チェック	対応
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 災害状況（館内待機）についての説明（館内放送など）</li> </ul> <p><b>■説明例</b></p> <p>「先ほど〇〇〇〇〇において震度〇の地震が発生しましたが、施設の安全が確認されましたので、館内でお過ごしください。また、余震発生の可能性もありますので、窓ガラス等の危険な箇所から離れるなど安全の確保をお願いします」</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 情報収集の継続と宿泊者への情報提供・注意喚起（適宜）</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 宿泊者からの問い合わせに対する対応（適宜）</li> </ul>

### 【避難時】

チェック	対応
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避難所及び避難場所の確認（※平時から避難場所を確認しておきましょう）           <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難場所、及び避難場所までの避難ルートの安全を確認。</li> <li>・津波の場合は高台などを確認。</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避難誘導に向けスタッフを配置</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 宿泊客、スタッフに落ち着いて避難するように呼びかけ（館内放送など）</li> </ul> <p><b>■呼びかけ例</b></p> <p>「先ほど〇〇〇〇〇において震度〇の地震が発生しました。 館内におきまして被害が確認されたので、お客様は安全確保のため避難をお願いします。 ただいまからスタッフが避難誘導いたしますので、スタッフの指示に従い、避難をお願いします。」</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避難誘導           <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフは、目立つ服装、目印になるものを持って先導。</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避難誘導もれがないか館内の確認（宿泊名簿の確認や点呼など）</li> </ul>

# 台風・風水害発生時の緊急対応

## ●台風・大雨の恐れ

チェック	対応
	<ul style="list-style-type: none"><li>■台風等に関する情報収集<ul style="list-style-type: none"><li>・テレビ、ラジオ、インターネットで気象情報を収集。</li></ul></li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ハザードマップで施設周辺の浸水や土砂災害等の可能性を確認</li></ul> <p><b>■福岡市総合ハザードマップ</b></p> <p><a href="https://webmap.city.fukuoka.lg.jp/bousai/c_contact.html">https://webmap.city.fukuoka.lg.jp/bousai/c_contact.html</a></p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■施設の風雨対策を実施<ul style="list-style-type: none"><li>・施設周辺にある飛びやすい備品等の撤去・固定。</li><li>・客室のカーテンを閉める。</li><li>・停電の備え。</li></ul></li></ul>

## ●注意報・警報発表時

チェック	対応
	<ul style="list-style-type: none"><li>■災害等に関する情報収集<ul style="list-style-type: none"><li>・よかなび災害情報ページやニュース（テレビ、ラジオ、インターネット）等で災害状況を情報収集。</li></ul></li></ul>  <p>＜よかなび＞</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■台風（大雨）の状況、交通機関の運行状況についての説明（館内放送など）</li></ul> <p><b>■説明例</b></p> <p>「台風○号接近に伴い、福岡地方に大雨注意報が発表されました。 JR九州が発表した情報によると、○時より、九州新幹線、在来線ともに運休となります。」</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■宿泊客に館内待機の呼びかけ（館内放送など）</li></ul> <p><b>■呼びかけ例</b></p> <p>「今後雨や風が急激に強まる恐れがあります。 お客様は、不要不急の外出は控え、館内でお過ごしください。」</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■施設の安全確認<ul style="list-style-type: none"><li>・施設の被害状況の確認。</li></ul></li></ul>

## ●施設確認・情報収集終了後の対応

チェック	対応	【ポイント】 ・避難所の開設状況 ・施設周辺の状況 ・ハザードマップの確認 ・施設の損傷状況 など
	<p>■避難・館内待機の判断</p> <p>※施設の安全性が確認できず避難する場合は、避難のタイミングについても判断</p>	



### 【館内待機】

チェック	対応
	<p>■台風（大雨）の状況・避難（館内待機）についての説明（館内放送など）</p> <p><b>■説明例</b></p> <p>「福岡市内に避難指示が発令されました。施設周辺での災害の危険性は低いですが、安全に留意しつつ館内でお過ごしください。」</p>
	<p>■情報収集の継続と宿泊者への情報提供・注意喚起（適宜）</p>
	<p>■宿泊者からの問い合わせに対する対応（適宜）</p>

### （避難時）

チェック	対応
	<p>■避難所及び避難場所の確認</p> <p>・避難、及び避難場所までの避難ルートの安全を確認。</p>
	<p>■避難誘導に向けスタッフを配置</p>
	<p>■宿泊客、スタッフに落ち着いて避難するように呼びかけ（館内放送など）</p> <p><b>■呼びかけ例</b></p> <p>「先ほど福岡市内に避難指示が発令されました。 館内周辺で浸水の危険性がありますので、お客様は安全確保のため避難をお願いします。 ただいまからスタッフが避難誘導いたしますので、スタッフの指示に従い、避難をお願いします。」</p>
	<p>■避難誘導</p> <p>・スタッフは、目立つ服装、目印になるものを持って先導。</p>
	<p>■避難誘導もれがないか館内の確認（宿泊名簿の確認や点呼など）</p>

# 災害への備え（準備リスト）

項目	備蓄品等	
停電の備え	<input type="checkbox"/> 懐中電灯 <input type="checkbox"/> 発電機 <input type="checkbox"/> ポータブル電源装置 <input type="checkbox"/> 携帯電話・スマートフォン用充電器 <input type="checkbox"/> 電池式ラジオ	<input type="checkbox"/> ランタン <input type="checkbox"/> 発電機の燃料 <input type="checkbox"/> 無停電電源装置 <input type="checkbox"/> バッテリー稼働型のPC
館内待機の備え	<input type="checkbox"/> 保存食 <input type="checkbox"/> 非常用簡易トイレ <input type="checkbox"/> テレビ	<input type="checkbox"/> 保存飲料 <input type="checkbox"/> サバイバルブランケット
避難誘導の備え	<input type="checkbox"/> メガホン <input type="checkbox"/> 交通誘導棒 <input type="checkbox"/> 車いす	<input type="checkbox"/> トランシーバー <input type="checkbox"/> ホイッスル <input type="checkbox"/> 担架・ストレッチャー
災害情報提供のための備え	<input type="checkbox"/> ホワイトボード <input type="checkbox"/> マジック <input type="checkbox"/> 退避施設等の案内チラシ	<input type="checkbox"/> 模造紙（ポスターの裏面） <input type="checkbox"/> テープ
その他	<input type="checkbox"/> レインコート（携帯用） <input type="checkbox"/> ガムテープ <input type="checkbox"/> 救出用の道具（バール、ハンマー、鋸等） <input type="checkbox"/> カイロ	<input type="checkbox"/> ヘルメット <input type="checkbox"/> 軍手

※上記のほか、必要な備品がありましたら、各施設でご準備ください。

# 地震発生時・発生後の状況（震度レベル）

## ●震度と揺れ等の状況（概要）

<b>0</b>  <p>【震度0】人は揺れを感じない。</p>	<b>1</b>  <p>【震度1】屋内で静かにしている人の中には、揺れをわずかに感じる人がいる。</p>	<b>2</b>  <p>【震度2】屋内で静かにしている人の大半が、揺れを感じる。</p>	<b>3</b>  <p>【震度3】屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。</p>
<b>4</b>  <p>【震度4】  <ul style="list-style-type: none"> <li>ほとんどの人が驚く。</li> <li>電灯などのつり下げ物は大きく揺れる。</li> <li>座りの悪い置物が、倒れることがある。</li> </ul> </p>	<b>6弱</b>  <p>【震度6弱】  <ul style="list-style-type: none"> <li>立っていることが困難になる。</li> <li>固定していない家具の大半が移動し、倒れるものもある。ドアが開かなくなることがある。</li> <li>壁のタイルや窓ガラスが破損、落下することがある。</li> <li>耐震性の低い木造建物は、瓦が落下したり、建物が傾いたりすることがある。倒れるものもある。</li> </ul> </p>	<b>5弱</b>  <p>【震度5弱】  <ul style="list-style-type: none"> <li>大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。</li> <li>棚にある食器類や本が落ちることがある。</li> <li>固定していない家具が移動することがあり、不安定なものは倒れることがある。</li> </ul> </p>	<b>6強</b>  <p>【震度6強】  <ul style="list-style-type: none"> <li>はなないと動くことができない、飛ばされることもある。</li> <li>固定していない家具のほとんどが移動し、倒れるものが多くなる。</li> <li>耐震性の低い木造建物は、傾くものや、倒れるものが多くなる。</li> <li>大きな地割れが生じたり、大規模な地すべりや山体の崩壊が発生することがある。</li> </ul> </p>
<b>5強</b>  <p>【震度5強】  <ul style="list-style-type: none"> <li>物につかまらないと歩くことが難しい。</li> <li>棚にある食器類や本で落ちるものが多くなる。</li> <li>固定していない家具が倒れることがある。</li> <li>補強されていないブロック塀が崩れることがある。</li> </ul> </p>	<b>7</b>  <p>【震度7】  <ul style="list-style-type: none"> <li>耐震性の低い木造建物は、傾くものや、倒れるものが多くなる。</li> <li>耐震性の高い木造建物でも、まれに傾くことがある。</li> <li>耐震性の低い鉄筋コンクリート造の建物では、倒れるものが多くなる。</li> </ul> </p>	<b>6弱</b>  <p>【震度6弱】  <ul style="list-style-type: none"> <li>立っていることが困難になる。</li> <li>固定していない家具の大半が移動し、倒れるものもある。ドアが開かなくなることがある。</li> <li>壁のタイルや窓ガラスが破損、落下することがある。</li> <li>耐震性の低い木造建物は、瓦が落下したり、建物が傾いたりすることがある。倒れるものもある。</li> </ul> </p>	<b>5弱</b>  <p>【震度5弱】  <ul style="list-style-type: none"> <li>大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。</li> <li>棚にある食器類や本が落ちることがある。</li> <li>固定していない家具が移動することがあり、不安定なものは倒れることがある。</li> </ul> </p>

## ●ライフライン・インフラ等への影響

ガス供給の停止	安全装置のあるガスメーター（マイコンメーター）では震度5弱程度以上の揺れで遮断装置が作動し、ガスの供給を停止する。さらに揺れが強い場合には、安全のため地域ブロック単位でガス供給が止まることがある※。
断水、停電の発生	震度5弱程度以上の揺れがあった地域では、断水、停電が発生することがある※。
鉄道の停止、高速道路の規制等	震度4程度以上の揺れがあった場合には、鉄道、高速道路などで、安全確認のため、運転見合わせ、速度規制、通行規制が、各事業者の判断によって行われる。（安全確認のための基準は、事業者や地域によって異なる。）
電話等通信の障害	地震災害の発生時、揺れの強い地域やその周辺の地域において、電話・インターネット等による安否確認、見舞い、問合せが増加し、電話等がつながりにくい状況（ふくそう）が起こることがある。そのための対策として、震度6弱程度以上の揺れがあった地震などの災害の発生時に、通信事業者により災害用伝言ダイヤルや災害用伝言板などの提供が行われる。
エレベーターの停止	地震管制装置付きのエレベーターは、震度5弱程度以上の揺れがあった場合、安全のため自動停止する。運転再開には、安全確認などのため、時間がかかることがある。

※ 震度6強程度以上の揺れとなる地震があった場合には、広い地域で、ガス、水道、電気の供給が停止することがある。

# 警戒レベル（避難情報等）

令和3年5月20日から

警戒レベル

4

## 避難指示で必ず避難

避難勧告は廃止です

警戒レベル

新たな避難情報等

5

災害発生  
又は初迫

きんきゅうあんぜんかくほ  
緊急安全確保※1

~~~<警戒レベル4までに必ず避難！>~~~

4

災害の  
おそれ高い

ひなんしじ  
避難指示※2

3

災害の  
おそれあり

こうれいしゃとうひなん  
高齢者等避難※3

2

気象状況悪化  
のおそれ

大雨・洪水・高潮注意報  
(気象庁)

1

今後気象状況  
悪化のおそれ

早期注意情報  
(気象庁)

これまでの避難情報等

災害発生情報  
(発生を確認したときに発令)

・避難指示(緊急)  
・避難勧告

避難準備・  
高齢者等避難開始

大雨・洪水・高潮注意報  
(気象庁)

早期注意情報  
(気象庁)

※1 市町村が災害の状況を確実に把握できるものではない等の理由から、警戒レベル5は必ず発令される情報ではありません。

※2 避難指示は、これまでの避難勧告のタイミングで発令されることになります。

※3 警戒レベル3は、高齢者等以外の人も必要に応じ普段の行動を見合わせ始めたり、避難の準備をしたり、危険を感じたら自主的に避難するタイミングです。

警戒レベル5は、  
すでに安全な避難ができず  
命が危険な状況です。

警戒レベル5緊急安全確保の  
発令を待ってはいけません！

避難勧告は廃止されます。  
これからは、  
警戒レベル4避難指示で  
危険な場所から全員避難  
しましょう。

避難に時間のかかる  
高齢者や障害のある人は、  
警戒レベル3高齢者等避難で  
危険な場所から避難  
しましょう。

# 災害発生時対応文例集

## 文例1 地震発生直後(揺れの最中を含む)の安全告知文例

日 大きな地震が発生しました。

英 A major earthquake has just occurred.

中 大地震發生 / 大地震发生

韓 큰 지진이 발생하고 있습니다.

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 / 请远离电视、器具和家具

韓 텔레비전·가구·일상 생활 용품으로부터 떨수 있는 한 멀어져 주십시오.

日 近くの固定されているものにつかまってください。

英 Hold on to something secure.

中 請倚靠牢固的固定物 / 请倚靠牢固的固定物

韓 가까운 곳의 고정된 것을 주어 주십시오.

日 身の周りのもので落下物から頭を守ってください。

英 Protect your head from (the danger of) falling objects.

中 請保護頭部免於被掉落物品砸傷 / 请保护头部免于被掉落物品砸伤

韓 자신의 주변 물건으로 낙하물로부터 머리를 지켜 주십시오.

日 慌てて外に飛び出さないでください。

英 Don't rush outside in a hurry.

中 切勿驚慌奔逃到室外 / 切勿惊慌奔逃到室外

韓 당황해서 밖으로 뛰어 나오지 말아 주십시오.

日 エレベーターが止まつ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 / 电梯一旦停止请立即离开

韓 엘리베이터가 멈추면 즉시 나가 주십시오.

日 津波がくるので逃げてください。

英 A tsunami is coming, so please escape to a safe area.

中 海嘯要來了, 請逃生 / 海啸要来了, 请逃生

韓 쓰나미가 발생하므로, 대피해 주십시오.

## 文例2 摆が収まった後の告知文例

### 日 施設・建物は今後も揆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 / 这栋楼可能再次摇晃，但是它没有崩塌的危险

韓 시설·건물은 앞으로도 흔들립니다만 도괴나 붕괴는 하지 않습니다.

### 日 揆が収まった後はドアを開けたままにしてください。

英 After tremors have stopped, keep the room entrance door open.

中 在地震搖晃後，請打開門戶保持通暢 / 在地震摇晃后，请打开门户保持通畅

韓 흔들림이 그치면 도어를 열어둔 상태로 해 주십시오.

### 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 / 请留在建筑物内，且在建筑物内不要四处走动

韓 시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 말아 주십시오.

### 日 噫煙や火気の使用は控えてください。

英 Stop smoking and using fire.

中 請不要吸煙和使用明火 / 请不要吸烟和使用明火

韓 흡연이나 화기의 사용은 삼가해 주십시오.

### 日 火災を発見したら非常ベルを押してください。

英 Push the emergency bell if you find a fire.

中 若發現火災，請立即觸動火災警報鈴 / 若发现火灾，请立即触动火灾警报铃

韓 화재를 발견했을 때는 비상벨을 눌러 주십시오.

### 日 火災を発見したら消火器で消してください。

英 Use a fire extinguisher to put out any fires that you find.

中 若發現火災，請用滅火器撲滅 / 若发现火灾，请用灭火器扑灭

韓 화재를 발견했을 때는 소화기로 꺼 주십시오.

### 日 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。

英 Don't use elevators or escalators.

中 請勿使用電梯或電扶梯 / 请勿使用电梯或电扶梯

韓 엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오.

## 文例3 ◀ 初動活動開始時の告知文例

日 ◀ 搖が繰り返し発生していますが施設・建物は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 / 这栋楼可能再次摇晃，但是它没有崩塌的危险

韓 ◀ 혼들림이 반복해서 발생하고 있습니다만, 시설·건물은 도파나 붕괴는 하지 않습니다.

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 / 请打开门以便于工作人员巡逻检查

韓 ◀ 종업원이 시설내를 순회하므로 도어를 연 채로 기다려 주십시오.

日 ◀ ケガや火傷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 / 若受伤或被烧烫伤，请告知工作人员

韓 ◀ 부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.

## 文例4 ◀ 外国人対応開始時の告知文例

日 ◀ この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。

英 ◀ Our staff members are trained to ensure your safety during your stay here.

中 ◀ 在您入住期間，我們將維護您的安全 / 在您入住期间，我们将维护您的安全

韓 ◀ 이 시설은 귀국이나 이동까지 여러분의 안전을 지킵니다.

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 / 请按照工作人员的指示行动

韓 ◀ 종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오.

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 / 若有任何欲获知的信息、疑问或感到不安，请联系工作人员

韓 ◀ 필요한 정보·모르는 것·불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오.

## 文例5 外国人対応文例

### 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 / 我们有储备的水和食物

韓 음료수와 식료는 확보하고 있습니다.

### 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 / 由于电力中断，空调设备和照明装置无法使用

韓 전기공급이 멈춰으므로 조명이나 에어컨은 사용할 수 없습니다.

### 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 / 电视和网络无法使用

韓 텔레비전이나 인터넷은 사용할 수 없습니다.

### 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 / 手机和智慧型手机无法使用

韓 휴대전화나 스마트 폰은 사용할 수 없습니다.

### 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 / 您可以收听到外国语的广播电台

韓 라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.

### 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 / 由于供水中断，厕所无法冲水

韓 단수하고 있으므로 화장실의 물은 흐르지 않습니다.

### 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 / 由于供水中断，浴缸和淋浴间无法使用

韓 단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.

## 文例5 外国人対応文例 (つづき)

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 / 我们只能提供冷水

韓 물은 사용할 수 있습니다만, 따뜻한 물은 나오지 않습니다.

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 / 电力已经恢复正常，但是供水的恢复还需要一些时间

韓 전기는 복구했습니다만, 수도의 복구에는 시간이 걸립니다.

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 / 供水已经恢复正常，但是电力的恢复还需要一些时间

韓 수도는 복구했습니다만, 전기의 복구에는 시간이 걸립니다.

日 鉄道やバスが運行を停止しているので外出は自粛してください。

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 / 铁道和巴士已经停止运行，请不要外出

韓 철도나 버스가 운행을 정지하고 있으므로 외출은 자제해 주십시오

## 文例6 避難告知文例

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.

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，请移动到楼上避难

韓 1층(프론트) 부분은 침수 가능성이 있으므로 윗층으로 피난해 주십시오.

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。

英 We must evacuate this building. Bring your valuables and gather at the front desk.

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

我们必须撤离这座建筑物，请带上个人随身贵重物品，到大厅柜台集合

韓 이 건물로부터 피난하므로 귀중품을 가지고 프론트에 집합해 주십시오.

## 文例7 交通機関関係告知文例

日 鉄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 / 铁道和巴士已经停止运行

韓 철도나 버스는 운행하고 있지 않습니다.

日 鉄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 / 铁道和巴士已经停止运行，现在无法前往空港

韓 철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.

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 / 飞往您的母国或其他国家的航班目前无法运行

韓 모국이나 타국으로 가는 항공기는 현재 취항하고 있지 않습니다.

## 文例8 連絡先告知文例

日 皆さんがここに居ることは、すでに大使館へ連絡しています。

英 We've already informed the embassy that you are here.

中 我們已經將大家在這裡的事情通知了大使館。/ 我们已经将大家在这里的事情通知了大使馆。

韓 여러분들이 여기 계신것은 이미,한국대사관에 연락했습니다.

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繫方式如下 / 旅行社及航空公司的联系方式如下

韓 여행 회사, 항공 회사의 문의처는 이쪽입니다.

日 國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 國際交流協會的聯繫方式如下 / 国际交流协会的联系方式如下

韓 국제교류협회의 문의처는 이쪽입니다.

# ピクトグラム事例集（作成例）



鉄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。

- There is no airport access because trains and buses are not in operation.
- 鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港 / 铁道和巴士已经停止运行，现在无法前往空港
- 철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.



断水しているので風呂・シャワーは使えません。

- The bath and shower cannot be used due to stoppage of the water supply.
- 由於供水中斷，浴缸和淋浴間無法使用 / 由于供水中断，浴缸和淋浴间无法使用
- 단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.



エレベーター・エスカレーターは使用しないでください。

- Don't use an elevator or escalator.
- 請勿使用電梯或電扶梯 / 请勿使用电梯或电扶梯
- 엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오.

出典：国土交通省九州運輸局「訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル（平成29年2月）」

ピクトグラム（標準案内用図記号）は、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団のホームページにも掲載されています。  
[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto\\_top2021.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top2021.html)

# 要配慮者への配慮事項

## ● 高齢者への配慮事項

- ・災害情報、避難情報など重要な情報は、大きな声で、ゆっくり、はっきり伝えましょう。
- ・避難を行う際、杖をついている方などは、車いすを利用して避難場所へ誘導しましょう。

## ● 視覚障がいのある方への配慮事項

- ・落下物やガラス類の破片だけがをしないよう、周囲の被害状況（安全であること）を伝えましょう。
- ・避難を行う際、介助者がいない場合は、スタッフが付き添って避難場所へ誘導しましょう。

## ● 聴覚障がいのある方への配慮事項

- ・不安を解消していただくため、災害状況などを、筆談や掲示等で情報提供しましょう。

## ● 車いすの方への配慮事項

- ・避難を行う場合は、車いすで避難することができる経路の確保・確認を行いましょう。

# 災害に慣れていない外国人の行動（留意点）

- 災害そのものを理解できない人がいます。
- 災害後の停電や断水等を理解できない人がいます。
- 災害後もエレベーターを使おうとする人がいます。
- ほとんどの外国人旅行者は最新の正しい情報を入手できません。
- 外国人旅行者の関係者から安否や所在の問い合わせが殺到します。
- 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します。
- 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ます。

出典：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（令和元年6月）」