

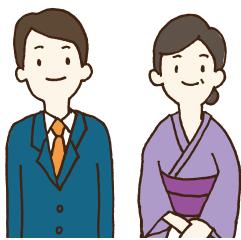
外国人旅行者の 安全確保・帰国支援に関する ガイドライン

～宿泊・観光施設の皆さんに向けて～



目次

はじめに	1
1章 予備知識	2
第1節 大阪に訪れる外国人の特徴	2
第2節 大阪の災害について	5
2章 外国人旅行者への支援の考え方	10
第1節 基本的な考え方	10
第2節 基本的な役割分担（イメージ）	12
第3節 関係機関の時系列の活動	13
3章 発災時の対応	14
I. 安全確保	14
II. 緊急的避難	15
III. 情報収集・把握	16
IV. 帰国・移動までの滞在支援	19
V. 移動・帰国	21
コラム	22
4章 参考情報	23
◆外国人向けリーフレット	23
◆災害対応イエローページ	27
おわりに	29



はじめに



大阪府では、旅行者の方に大阪での観光を楽しんでいただくため、観光地としての魅力向上や観光客の受入環境整備に取り組んでいます。

その重要な取組みの一つが、「災害時における旅行者の安全安心の確保」です。わが国は地震をはじめとする自然災害の発生リスクが比較的高く、災害時に土地勘のない旅行者の安全を確保するための対策を講ずる必要があります。特に、外国人旅行者は、言語の違いから、最新の情報の入手や円滑なコミュニケーションが困難であり、災害に関する知識や文化の違いによるハンディキャップを抱えていることから、より手厚い支援が必要となります。

平成 23 年 3 月の東日本大震災や平成 28 年 4 月の熊本地震においては、多くの外国人旅行者が被災し、一部の方は避難生活を余儀なくされることとなり、被災地では様々な問題が発生しました。また、大阪においても、平成 30 年 6 月の大阪北部地震、7 月の豪雨、9 月の台風 21 号など、相次ぐ自然災害に見舞われ、災害情報や公共交通機関の運行情報の発信に関して、課題が見つかったところです。

また、災害時には、外国人旅行者は、被災地から自国または次に予定している旅行先などへ、安全かつ速やかに移動していただくことが必要となります。そのためには、適切な情報提供や移動に関して、行政だけでなく、外国人旅行者と密接に関わりをもつ観光関連事業者（宿泊施設・観光施設・観光案内所等）の皆さんによる積極的な支援が望まれます。

そこで、大阪府では、府内の市町村、宿泊施設、観光施設、関係団体、さらには関係省庁などと意見交換等を行い、災害発生から帰国に至るまでの外国人旅行者に対する支援方策について検討し、大阪府・市町村・観光関連事業者・その他関係団体等の役割分担や連携について時系列で整理した「府内観光関連事業者向け 災害時における外国人旅行者支援フロー（案）」をとりまとめたところです。

このガイドラインは、日ごろから外国人旅行者と関わることの多い、宿泊施設・観光施設の事業者の皆さんに向けて、「支援フロー（案）」に記載されている内容から、特に皆さんに知っておいていただきたい内容を、実際の支援に活用いただけるツール等とともにお示しするものです。皆さんが、平時の防災体制、外国人支援について検討されるにあたり、本ガイドラインがその一助となれば幸いです。

1章

予備知識

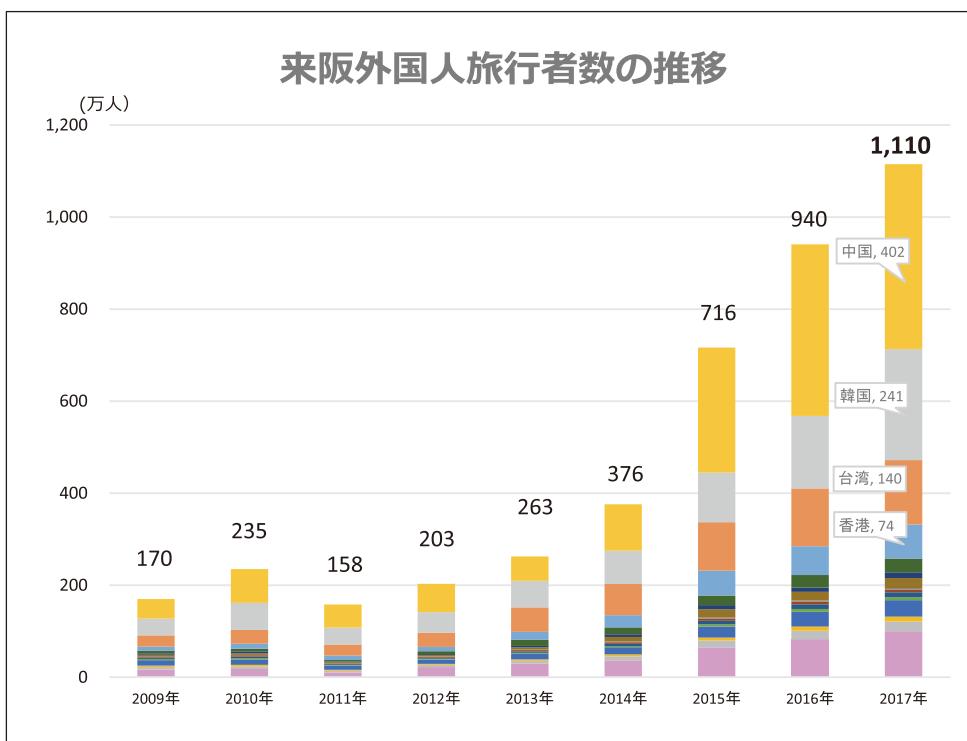
第1節 大阪に訪れる外国人の特徴

(1) 大阪のインバウンドの現況

大阪には、1,100万人を超える外国人旅行者が訪れています。

来阪外国人旅行者の約8割は、東アジア（中国・韓国・台湾・香港）からの旅行者であり、特に中国語圏の方が約6割と多数を占めています。

また、外国人旅行者を対象としたアンケート調査では、約3割の方が来阪2回目以上のリピーターとなっています。（平成29年度 関西国際空港 外国人動向調査結果（（公財）大阪観光局）より）。



日本政府観光局（JNTO）「訪日外客数」、観光庁「訪日外国人消費動向調査」をもとに推計

中国	402.4	36.2%
韓国	241.3	21.7%
台湾	140.1	12.6%
香港	74.1	6.7%
タイ	29.8	2.7%
シンガポール	12.5	1.1%
マレーシア	21.5	1.9%
インドネシア	15.7	1.4%
フィリピン	15.8	1.4%
ベトナム	11.7	1.1%
インド	3.7	0.3%
イギリス	5.7	0.5%
ドイツ	6.2	0.6%
フランス	10.7	1.0%
アメリカ	35.9	3.2%
カナダ	10.4	0.9%
豪	21.3	1.9%
その他	51.5	4.6%
合計	1110.3	100%

2017年の来阪外国人旅行者数
(地域別 単位:万人)
(公財) 大阪観光局より

(2) 外国人旅行者の特徴と対応に関する留意点

○慣習、文化、経験・知識等の違いから、災害及び防災に関する考え方方が異なるため、災害時には、被害の規模や影響を正しく把握できず、過剰な反応を示したり、安易な行動をとってしまうおそれがあります。

○言語の違いから、コミュニケーションや情報の入手が困難であるため、適時・適切な情報提供が最も重要となります。

※避難生活が長期にわたった場合、言語や文化の違いは、より顕著となります。皆さまの負担の軽減を図るとともに、幅広い支援が提供できるよう、地域の防災活動へ参加するなど、日ごろから地域との連携体制を構築しておくことが重要となってきます。

○災害の経験が少ない外国人旅行者に対しては、時期に応じた適切な情報提供など、周囲のサポートが必要となります。

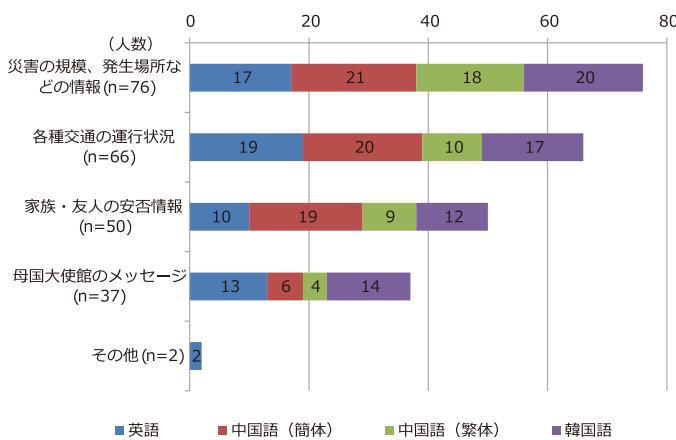
- ・訪日外国人旅行者の支援で一番重要なことは情報提供です。
- ・また、外国人旅行者が必要とする情報は、時間とともに内容が変わっていきます。
- ・実際に地震を経験した外国人旅行者に対するアンケートの結果から、宿泊先の従業員に情報を求める可能性が高いこと、災害時に母国語のマニュアルや避難誘導を希望する方が多くいるということが分かりました。

災害時における外国人旅行者への情報提供に関する調査

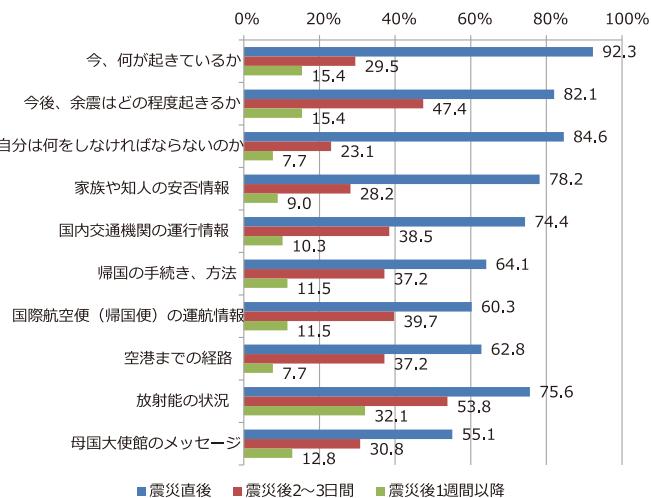
※アンケート実施期間：2012年9月～11月下旬

回答者：
 ・英語 19名（アメリカ、イギリス、オーストラリア、カナダ等）
 ・中国語（簡体字）21名（中国、シンガポール等）
 ・中国語（繁体字）18名（台湾等）
 ・韓国語 20名（韓国）計78名

質問：災害時、訪日外国人に提供すべき情報の内容
 （あてはまるものをすべて選んでください）



質問：各情報内容について、情報が必要な時期について、「震災直後」、「震災後2～3日間」、「震災後1週間以降」にわけてお答え下さい。（複数回答）



◎災害情報や交通機関の運行状況に対するニーズが高い。

◎災害直後は、「今、何が起きているか」「自分は何をしなければならないのか」といった漠然とした問合せが、2～3日後には「今後、余震はどの程度起きるか」、「国際航空便（帰国便）の運行情報」など具体的な問合せが想定される。

出典：観光庁ホームページ

第2回災害時における訪日外国人旅行者への情報提供の方に関するWG（平成24年11月28日）【資料5】
http://www.mlit.go.jp/kankochou/page08_000070.html

大阪北部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査

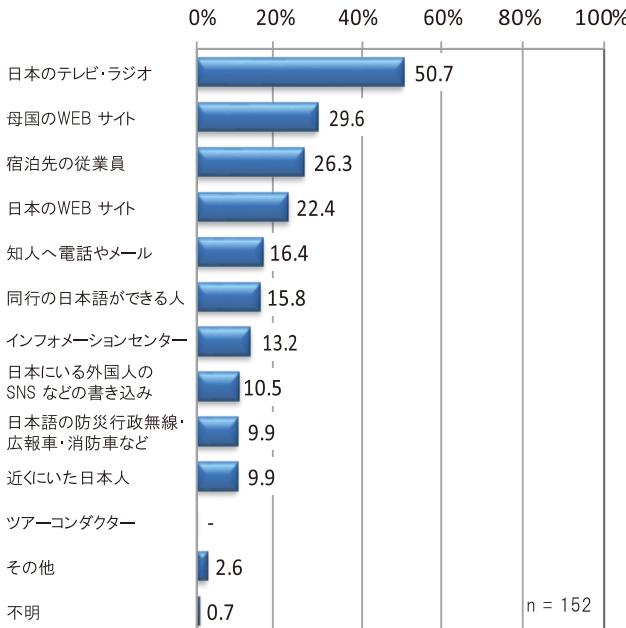
※ アンケート実施日：平成 30 年 6 月 21 日

調査地点：南海電鉄 関西空港駅

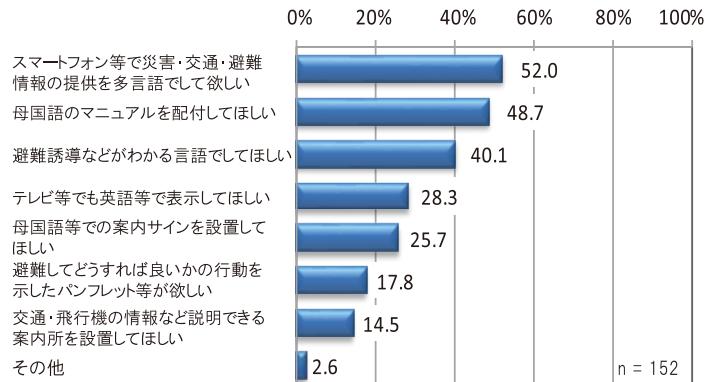
調査対象：2018 年 6 月 18 日に近畿圏に滞在した訪日外国人旅行者

回答者：152 人

質問：避難や旅行行程などの情報入手に役立った
情報源



質問：地震発生時に希望する対応



◎宿泊先の従業員は、多くの外国人旅行者が主な情報源として期待している。

◎母国語のマニュアルや避難誘導を求める意見も多い。

出典：株式会社サーベイリサーチセンター ホームページ
大阪府北部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査
<https://www.surece.co.jp/research/2441/>

災害時における外国人旅行者への支援に関する実態調査（大阪府調査）

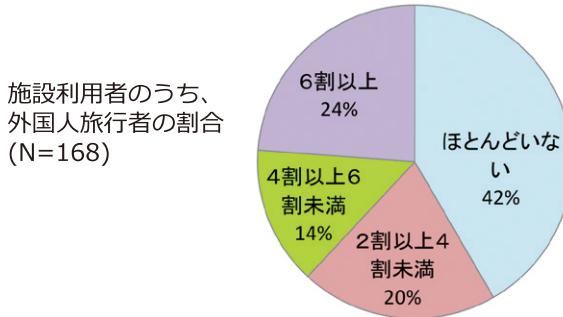
○大阪府内の観光・宿泊事業者を対象とした調査では、災害時の外国人対応について、「多言語での情報提供」、「安否確認」が特に課題としてあげられています。

※アンケート実施期間：

平成 29 年 11 月 13 日～平成 30 年 1 月 20 日

調査方法：Web アンケート

有効回答数：168 件（宿泊施設：128 件、観光施設：18 件、その他（小売、飲食店など）：22 件）



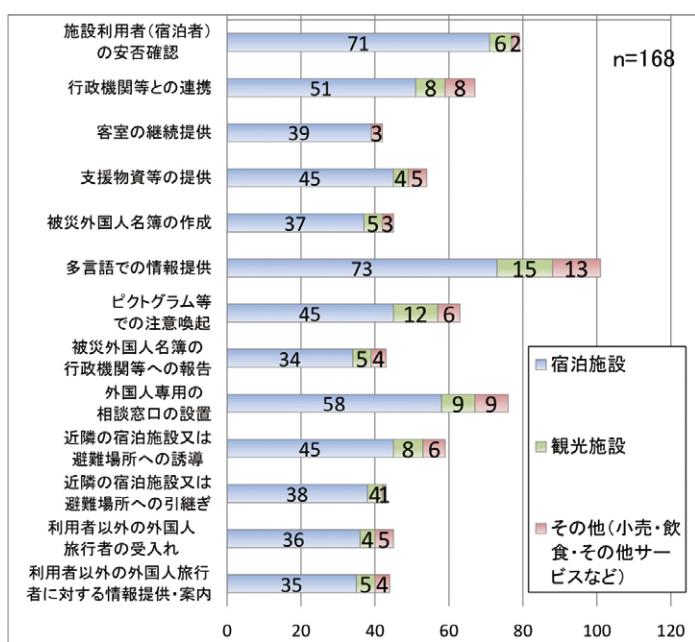
◎「施設利用者のうち、外国人旅行者の割合が

2割以上」と回答した宿泊施設は 58%。

◎課題は、「多言語での情報提供」「安否確認」

等が多くあげられた。

災害時の外国人旅行者対応に関する課題（複数回答）



第2節 大阪の災害について

日本で発生する可能性のある災害には様々なものがありますが、ここでは、特に大阪に関係すると思われる地震・津波、風水害、火山噴火を取り上げます。

(1) 地震

地震が発生すると、震源に近い場所では揺れが大きく、震源から遠い場所では揺れが小さくなります。大きな地震では揺れは大きくなり、小さな地震では小さくなります。このような揺れの大きさを表現する尺度が震度です。

府域と周辺の活断層

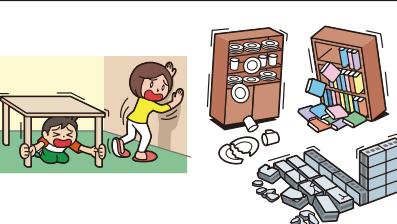


『近畿の活断層』[岡田・東郷編,2000]などにもとづく

断層名・地震名	発生確率 ※1 (30年確率)	全国地震動予測地図 ※2
海溝型	南海トラフ地震	70~80%程度
内陸型 (直下型)	上町断層帯	2~3%
	生駒断層帯	ほぼ 0~0.2%
	有馬高槻断層帯	ほぼ 0~0.03%
	中央構造線断層帯	0.07~14%
		今後30年間に震度6弱以上の揺れに見舞われる確率 大阪市 2017年版: 56% 2016年版: 55% 2014年版: 54%

※1：地震発生確率：文部科学省地震調査研究推進本部が発表した長期評価（2018年1月）より抜粋

※2：全国地震動予測地図：政府の地震調査研究推進本部による推計

震度と揺れの状況			
震度0  人は揺れを感じない。	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。	震度2  屋内で静かにしている人の大半が、揺れを感じる。	震度3  屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。
震度4  ・ほとんどの人が驚く。 ・電灯などの下りけ物は大きく揺れる。 ・座りの悪い置物が、倒れることがある。	震度5弱  ・大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。 ・棚にある食器類や本が落ちることがある。 ・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。	震度5強  ・物につかまらないと歩くことが難しい。 ・棚にある食器類や本で、落ちるものが多くなる。 ・固定していない家具が倒れることがある。 ・補強されていないブロック塀が崩れることがある。	
震度6弱  耐震性が高い 耐震性が低い	震度6強  耐震性が高い 耐震性が低い	震度7  耐震性が高い 耐震性が低い	

国土交通省 気象庁ホームページ より引用

市町村から発令される避難情報にご注意ください

必ずしも、この順番で発令されるとは限らないのでご注意ください。

また、これらの情報が発令されていなくても、身の危険を感じる場合は避難を開始してください。



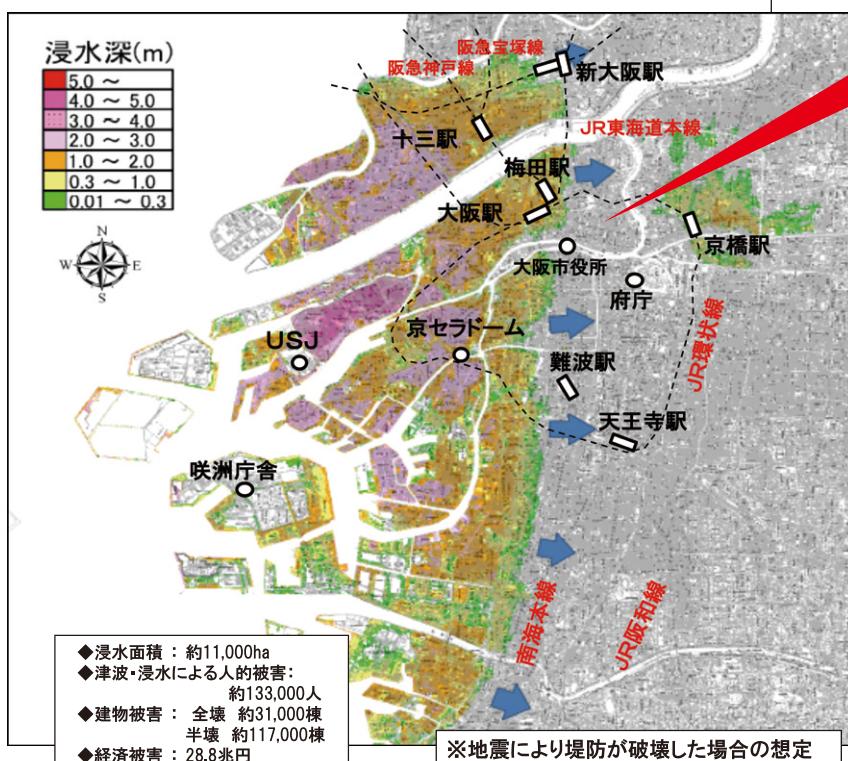
大阪府危機管理室 HP「防災・減災ポータルサイト」より引用

(2) 津波

気象庁は、地震が発生した時には地震の規模や位置をすぐに推定し、これらをもとに沿岸で予想される津波の高さを求め、地震が発生してから約3分（一部の地震※については最速2分程度）を目標に、大津波警報、津波警報または津波注意報を、津波予報区単位で発表します。

大阪府の津波浸水想定（大阪市周辺）

大阪府推計（H25.8.8公表）
南海トラフ巨大地震（Mw=9.1）



大阪府津波浸水想定（全体図）



出典：大阪府危機管理室

津波避難ビル入口看板

地震の揺れがおさまったら浸水の恐れのある地域では高台や鉄筋コンクリート3階以上の高いところへ避難して下さい。

津波警報・注意報が解除されるまで決して戻らないことが重要です。

津波避難ビルの位置は、市町村が出しているハザードマップ等で事前に確認しておいてください。



津波警報・注意報の分類と、とるべき行動

	予想される津波の高さ	とるべき行動	想定される被害
	巨大地震の場合の表現	数値での発表(発表基準)	
大津波警報	巨大	10m超 (10m < 高さ)	沿岸部や川沿いにいる人は、ただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください。 津波は繰り返し襲ってくるので、津波警報が解除されるまで安全な場所から離れないでください。
		10m (5m < 高さ ≤ 10m)	ここなら安心と思わず、より高い場所を目指して避難しましょう!
		5m (3m < 高さ ≤ 5m)	
津波警報	高い	3m (1m < 高さ ≤ 3m)	 津波防災啓発ビデオ「津波からにげる」(気象庁)の1シーン
津波注意報	(表記しない)	1m (20cm ≤ 高さ ≤ 1m)	海の中にいる人は、ただちに海から上がり、海岸から離れてください。津波注意報が解除されるまで海に入ったり海岸に近付いたりしないでください。 

気象庁リーフレット「津波警報が変わりました」より引用

海拔掲示板



設置している地盤の標高を示したもので、津波避難経路上などの電柱に設置しています。

(3) 風水害

大雨や台風から身を守るために、情報の収集が大切です。大雨や台風は、いつ、どこで、どのくらいの強さで発生するか、ある程度予想することができ、気象庁はこうした情報を「防災気象情報」として発表しています。テレビ、ラジオ、気象庁のホームページなどで最新の防災気象情報を収集するように心掛け、時間を追って段階的に発表される「注意報」や「警報」を活用して、早め早めの安全確保行動をとるようにしましょう。

気象状況	気象庁の情報	市町村の対応	住民の行動
大雨の約1日前 大雨の可能性が高くなる	大雨注意報	<ul style="list-style-type: none"> 職員の連絡体制を確認 今後の気象状況に注意 災害準備体制 (連絡要員を配置、防災気象情報を把握) 災害注意体制 (避難準備情報の発令を判断できる体制) 必要地域に避難準備情報 (発表中の注意報に、夜間に警報発表の可能性があると記載されている場合) 	Point 備えは大丈夫?  <p>最新の情報を把握して、災害に備えた早めの準備を</p> <ul style="list-style-type: none"> 発表中の注意報に、夜間に大雨警報発表の可能性があると記載されている場合は、土砂災害警戒区域等にお住まいで避難行動に支援を必要とする方は、早めの避難 <p>土砂災害警戒区域等にお住まいの方は 地元市町村からの避難情報に留意するとともに 「土砂災害警戒判定メッシュ情報」を確認し、速やかに避難</p>
大雨の半日～数時間前 雨が降り始める	大雨警報(土砂災害)	<ul style="list-style-type: none"> 必要地域に避難準備情報 (台風の暴風域に入る前に) 災害警戒体制 (避難勧告の発令を判断できる体制) 	Point 土砂災害警戒区域等にお住まいの方は早めの行動を! 
大雨の数時間～2時間程度前 大雨となる	記録的短時間大雨情報	<ul style="list-style-type: none"> 土砂災害発生の危険度が高まっているメッシュ内の土砂災害警戒区域等の必要地域に避難勧告 災害対策本部設置 特別警報の住民への周知 メッシュ情報を参考し、避難勧告等の対象範囲を再度確認 	<p>すでに災害が発生している可能性あり! 直ちに地元市町村の避難情報に従うなど適切な行動を</p> <ul style="list-style-type: none"> これまでに経験したことのないような大雨となり、重大な危険が差し迫った異常事態
広い範囲で数十年に一度の大 雨	大雨特別警報 (土砂災害)		

2章

外国人旅行者への支援の考え方

第1節 基本的な考え方

過去の災害事例を参考に、府内市町村・宿泊施設・観光施設等との意見交換を通じて、大阪府として、災害時における外国人旅行者への支援に関する基本的な考え方をとりまとめました。災害時には、被害や混乱を最小限に抑えるため、「基本的な考え方」を踏まえ、観光関連事業者等が一体となって外国人旅行者への支援を行うことが求められます。



基本的な考え方

基本方針

1. 災害発生から帰国までの間の外国人旅行者の滞在場所は、滞在又は予約している宿泊施設とする。
ただし、大阪からの移動を希望している場合は、速やかな移動をうながす。
2. 関係機関は、外国人旅行者に対して、まずは自分の宿泊先に戻るように伝え、移動に必要となる情報提供等の支援を行う。あわせて、自国の領事館等のホームページを確認するよう、うながす。
3. 関係機関は、帰国の準備が整うまでの間、滞在している外国人旅行者の情報を把握し、必要に応じて、安否情報を行政に報告する。また、行政からの連絡等を受けて、帰国に向けて必要な情報を提供する。
4. 外国人旅行者への支援に当たっては、災害時の行動や情報収集において、日本人とは異なるハンドルキャップがあることを踏まえ、適切な支援を行う。
5. 関係機関、特に外国人旅行者が滞在している施設においては、安否確認の依頼に備え、外国人旅行者の情報を把握・整理し、必要な際に報告できるよう準備に努める。
6. 各施設では、原則、利用者・宿泊者への支援を優先する。ただし、それ以外のいわゆる通過者等についても、可能な範囲で支援するよう努める。
7. 関係機関は、緊急時に備え、日ごろから地域との連携に努める。

役割分担：移動・帰国のための支援

移動・帰国の支援のため、以下の役割分担の下、関係機関が連携して対応する。

<宿泊施設>

- ・滞在している外国人旅行者に対して、滞在場所及び滞在に必要な物資、交通情報や多言語のホームページ等を案内する。
- ・滞在している外国人旅行者に対して、自国の領事館等と連絡を取るよう案内する。
- ・大阪からの移動を希望される旅行者については、交通機関の運行情報を提供し、施設からの安全な移動をうながす。
- ・施設が被災して使用できない場合は、近隣の事業者と連携して、安全に避難できる場所へ誘導する。

基本的な考え方

<観光施設・観光案内所等>

- 施設を利用している外国人旅行者に対して、災害情報及び交通機関の運行情報の提供など、宿泊施設まで安全に帰るために必要な支援を行う。
- 外国人旅行者に対して、自国の領事館の発信している情報を確認するよう案内する。
- 宿泊施設まで安全に移動することが困難な場合は、可能な限り施設内に一時的に避難させるか、近隣の安全に避難できる場所へ誘導する。

<地域の避難所（外国人旅行者専用の避難場所）>

- 外国人旅行者が避難してきた場合は、基本的には宿泊施設へ移動を促す。
- 移動が困難あるいは危険な場合、できる限り受入れに努め、他の要配慮者同様に可能な範囲で支援を行う。
- 避難している外国人旅行者に対して、自国の領事館等と連絡を取るよう案内する。
- 大阪からの移動を希望される旅行者については、交通機関の運行情報を提供し、施設からの安全な移動をうながす。
- 受入が長期にわたる場合は、名簿等を作成し、市町村へ報告する。
- 外国人専用の避難場所が近隣に開設されている場合には、地域の避難所ではなく、こちらで優先的に受入れを行う。

※外国人旅行者専用の避難場所については、現在のところ、府内に存在しませんが、今後、その必要性を含め検討していくこととしています。

<市町村>

- 管内の災害情報等を発信・提供する。
- 外国人旅行者の安否情報を得た場合は、大阪府に報告する。
- 観光施設・宿泊施設・避難所からの外国人旅行者への支援等に関する相談について、大阪府と連携して対応する。

<大阪府>

- 最新の災害情報・公共交通機関の運行情報等を発信・提供する。
- 市町村及び医療機関から報告される外国人旅行者の安否情報を集約し、外国公館（大使館・総領事館）との調整や支援物資の調整などを行う。
- 市町村からの外国人旅行者への支援に関する相談に対応する。

<在関西総領事館等>

- 災害発生直後から、災害情報、交通機関情報、帰国支援情報等をHPやSNSで発信する。
- 安否確認や相談受付のための窓口を設置し、旅行者本人からの連絡や相談を受ける。

- この「基本的な考え方」は、国から示される新たな知見、他都市における取組事例や大阪府域の関係者の意見などを踏まえ、必要に応じて内容の見直しを行う可能性があります。
- 帰国や移動を促すにあたり、「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン（平成27年3月・内閣府）」において、一時帰宅抑制の基本原則が示されていることにも留意が必要です。
- 津波の発生するおそれがある場合は、特に沿岸部等においては、上記の基本的な考え方や一斉移動の抑制に関わらず、津波避難ビルや高台等の高所への移動、又は水際からの水平移動をうながしてください。

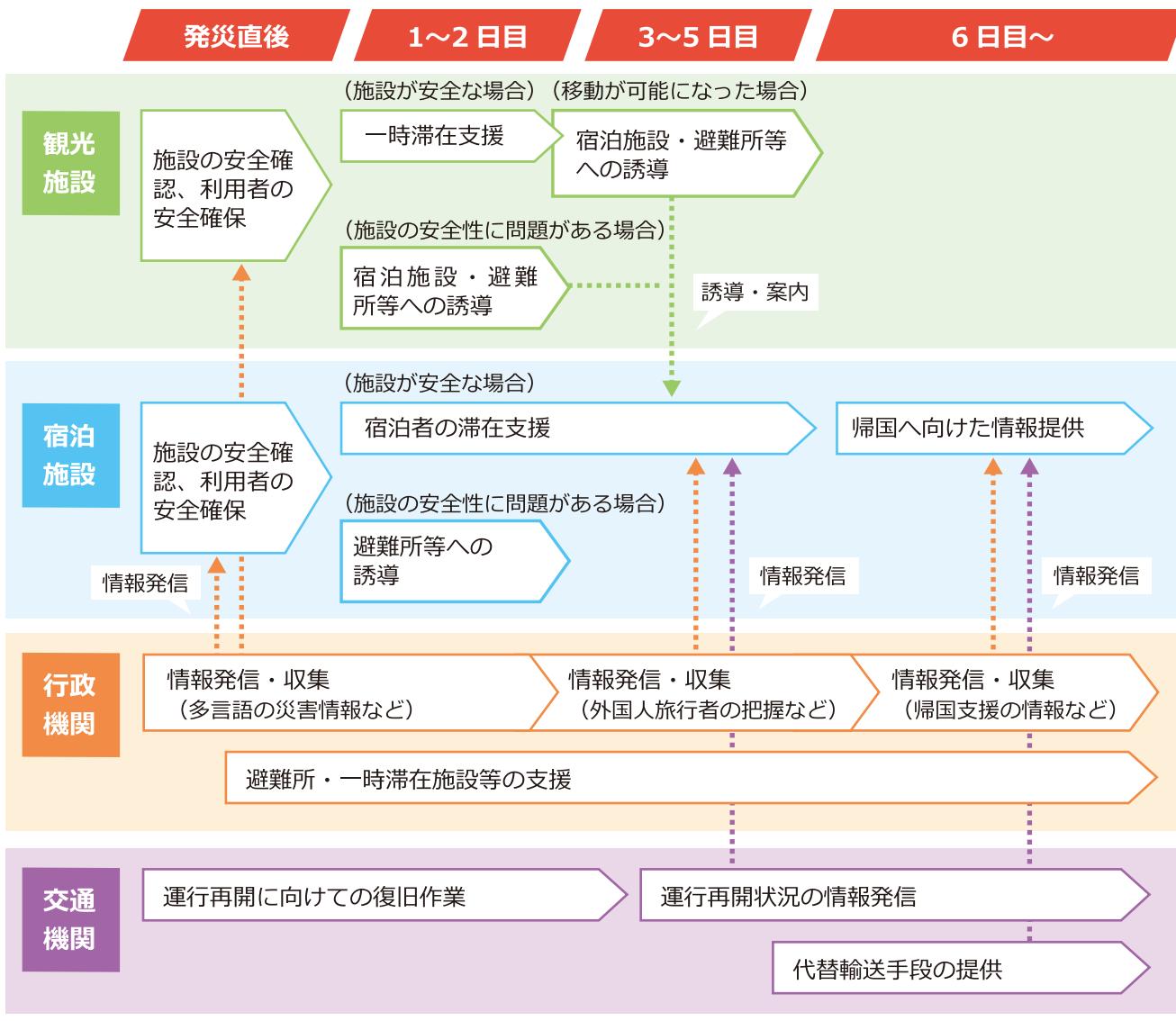
第2節 基本的な役割分担（イメージ）

	求められる役割	支援フローにおける役割分担
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ○宿泊利用の外国人旅行者の安全確保・避難誘導 ○被災状況の把握・報告 ○災害情報の収集 ○宿泊利用の外国人旅行者への災害情報等の提供 ○館内・館外の外国人旅行者へ施設内の安全な場所を提供又は地域の避難場所等への誘導 ○宿泊利用の外国人旅行者への宿泊サービスの継続 ○被災外国人旅行者名簿による報告 	<p>①災害発生直後は外国人旅行者の安否確認・安全確保 ②被災状況（建物・人的）を把握し、緊急の場合は行政機関等へ連絡 ③宿泊中の外国人旅行者への災害情報・公共交通機関の運行状況等の提供 ④宿泊中の外国人旅行者への客室の継続提供、支援物資等の提供 ⑤被災外国人旅行者名簿の作成 ⑥名簿による外国人旅行者の安否情報を可能な範囲で報告 ⑦帰国に向けた情報の提供</p> <hr/> <p>(施設の継続使用が困難な場合) ⑧被災外国人旅行者名簿の作成 ⑨近隣の宿泊施設又は地域の避難場所・避難所等への誘導、可能な範囲での名簿の引継ぎ</p> <hr/> <p>(必要に応じて) ⑩通過者の受入れ・案内</p>
観光施設	<ul style="list-style-type: none"> ○館内の外国人旅行者の安全確保・避難誘導 ○被災状況の把握・報告 ○災害情報の収集 ○館内の外国人旅行者への災害情報等の提供 ○館内・館外の外国人旅行者へ施設内の安全な場所を提供又は地域の避難場所等への誘導 	<p>①災害発生直後は外国人旅行者の安否確認・安全確保 ②被災状況（建物・人的）を把握し、緊急の場合は行政機関等へ連絡 ③外国人旅行者への災害情報・公共交通機関の運行状況等の提供</p> <hr/> <p>(宿泊施設に戻ることが困難な場合) ④館内での退避スペースの開設 ⑤被災外国人旅行者名簿の作成 ⑥地域の避難場所・避難所等への誘導、可能な範囲での名簿の引継ぎ</p> <hr/> <p>(必要に応じて) ⑦通過者の受入れ・案内</p>
観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> ○被災状況の把握・報告 ○災害情報の収集 ○外国人旅行者への災害情報等の提供 ○地域の避難場所等への誘導 	<p>①災害発生直後は外国人旅行者の安否確認・安全確保 ②被災状況（建物・人的）を把握し、緊急の場合は行政機関等へ連絡 ③外国人旅行者への災害情報・公共交通機関の運行状況等の提供</p> <hr/> <p>(宿泊施設に戻ることが困難な場合) ④被災外国人旅行者名簿の作成 ⑤地域の避難場所・避難所等への誘導、可能な範囲での名簿の引継ぎ</p>

※ 観光庁「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き（H26.10）」を参考に大阪府が作成

第3節 関係機関の時系列の活動

以下は、外国人旅行者の安全確保に関して災害発生直後から、帰国までの間の観光・宿泊施設、行政機関（大阪府及び市町村）及び交通機関の活動を簡略に示したものです。



関係機関の時系列の活動（大規模地震の場合）

第3章では、この時系列に沿って、宿泊・観光施設が実施する外国人旅行者支援のポイントを掲載します。

I. 安全確保

利用者への多言語でのアナウンス

※本章では「外国人旅行者」以外に「利用者」という表現も用いますが、ここには施設内の外国人旅行者を含みます。

- 周囲にいる外国人旅行者に対し、「あわてずに、まず身の安全を確保する」よう呼びかけます。
- 可能な範囲で身の安全を確保するため、頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に隠れるように呼びかけます。
- あわてて屋外に飛び出さずに、原則、建物内に留まるように呼びかけます。
- エレベーター・エスカレーターは使用しないように呼びかけます。
- 大規模施設の場合は、大勢の人への初動対応を一斉に行わなければならないため、パニックにならず、落ち着くように呼びかけます。
- 出火防止の徹底と、火災発見時は初期消火を呼びかけましょう。



館内放送やコミュニケーションの事前準備

- 発災直後は、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などで利用者に伝わるように呼びかけることが重要です。
- 館内放送やコミュニケーションのために、多言語の音声案内や対応文例の準備があるとよいでしょう。
- 府内には、多言語での館内アナウンスを準備している事業者や、多言語での案内の読みあわせ訓練を行っている事業者もいます。
- 停電により館内放送ができないことも想定されます。拡声器・メガホンなど、代替する機器を準備しておくことも大切です。
- 混乱時で会話でのコミュニケーションが困難な場合、図（ピクトグラム）や文字、さらにはジェスチャーなどで意思疎通を図ることが重要です。



II. 緊急的避難

施設の安全確認

- 建物の被害状況の調査及び従業員の安否確認を実施し、安全性や被害の状況を利用者に多言語で説明します。

安全な場所への誘導・状況説明（建物が安全なとき）

- 耐震・耐火など建物の安全性が確保されている場合には、利用者に対して、今後余震が発生しても、建物内が安全であることを説明します。
- その上で、利用者を建物内の安全な場所（あらかじめ決めておいたスペースなど）に誘導します。宿泊施設においては、客室が利用可能な場合は、客室に滞留するように呼びかけます。



その後、特に外国人旅行者に対しては、「地震が発生した」とこと、「現在、地震・津波など災害に関する情報を収集しており、分かり次第、情報提供を行う」ことなど「今、何が起きているか」について、コミュニケーションカードなどを利用して、多言語で説明します。



混乱が落ち着いた後のコミュニケーションに関しては、より正確な情報提供を行うためにも、翻訳アプリや指差し会話カードなどのコミュニケーションツールを使い、時間をかけて丁寧な説明を行うことが大切です。

また、P23に「外国人向けリーフレット」を掲載しています。リーフレットでは、地震が起きたときに身を守る方法や揺れが収まった後の行動ルール（避難の方法、帰国までの行動）について、多言語で解説しています。お部屋に備え付けのご案内ファイルに入れておくなど、外国人旅行者ご本人向けの啓発物として、ご活用ください。



安全な場所へ避難誘導（建物が安全かわからない・安全でないとき）

- 建物の安全性が確認できるまで、利用者をいったん屋外へ避難誘導します。その後、安全性が確認できた場合は、屋内に再誘導します。
- 建物が安全でない場合は、近隣の広域避難所や近隣の宿泊施設などに避難誘導します。
- なお、津波のおそれがある場合には、津波避難ビルなどの高い建物や高台に避難誘導します。



外国人旅行者は土地勘がないため、自力での避難は困難です。

屋外へ避難誘導する場合は、従業員による避難場所までの案内をお願いします。

利用者の安否確認

- 施設のフロアやゾーン毎に割り振られた従業員は、まず外国人旅行者を含む利用者全員の安否確認を行います。
- その際、外国人旅行者特有の質問を受ける可能性がありますので、対応文例集を用意したり、ツアーガイド、日本語のできる外国人旅行者などの協力を得て、できる限り落ち着いて対応します。
- 客室数が多いホテルなどで、フロア担当などが客室を見回って安否確認をする場合は、チェック済みを知らせる目印があると効果的です。
(ドアノブにかけるリングなど)



傷病者対応

- 傷病者が発生した場合には、応急処置を行います。

従業員での対応が困難な場合は、医療機関等に案内、あるいは搬送します。外国語ができる日本人や日本語のできる外国人同行者がいる場合は随行を依頼し、いない場合は従業員が付き添いましょう。



平時から、近隣の外国語で診療可能な医療機関を把握しておくことが望ましいでしょう。

大阪府でも、外国語による診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」を選定し、公表しています。

(日本政府観光局 (JNTO) HP : https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)

III. 情報収集・把握

災害情報等の収集

- 行政機関やメディアから発表される情報に注意し、最新の情報を収集します。
- 外国人旅行者からは、特に交通機関の運行情報に関する問い合わせが多いため、あらかじめ情報収集・提供の手順を定めておきましょう。



情報源にラジオは必須です！

- 地震後の停電の可能性を考えると、ラジオが情報源の筆頭になります。
- 外国語放送の周波数や建物内の受信しやすい場所についても、事前に確認しておきましょう。
(FM COCOLO 76.5MHz AM NHK ラジオ第2 828kHz)
- ある程度の人数に聞いてもらうことを想定し、大きめのラジオと予備の電池を事前準備しておきましょう。



情報の翻訳・提供

- 利用者からの問い合わせに対して、可能な限り多言語での情報提供を行います。
- 外国人旅行者に対しては、母国語に翻訳して情報提供を行うことが望ましいですが、インターネットが使用できる場合は、総領事館等のHPを紹介するなど、母国語で正確な情報提供を行っている可能性が高いところを紹介します。



多くの外国人旅行者は、災害時の情報収集方法を知りません。

施設内で被災した場合等は、従業員に問合せが殺到することも考えられるため、インターネットが使用できる場合、自ら情報収集できる方法を伝えることが効果的です。

東日本大震災の際、外国人旅行者の多くがSNSを情報源としていましたが、情報の正確性が十分ではないため、不要な混乱を招いたケースもありました。SNSだけでなく、自国の総領事館やメディアが発信する情報を収集するよう呼びかけることが必要です。

- 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にも協力をお願いしましょう。
- 特に団体旅行客については、旅行の手配を行った旅行業者との連携を図ることも有効です。



コミュニケーションの協力呼びかけ

- 外国人旅行者が、日本語が堪能かどうかは、外見だけでは判断できません。
- 地震が起きてすぐには外国人旅行者も動搖していますが、一段落して落ち着いた状況では、日本語で「日本語がわかる方いますか」と声をかけると、日本語がわかる外国人旅行者が反応してくれるでしょう。
- 外国人旅行者にも、母国の言葉で地震の状況などを伝えられると、より安心できます。
- 協力いただける方には名札を付けていただくなど、一目で分かるようにできるといいでしょう。





インターネットを活用した情報提供



日本の行政機関による多言語での情報発信

おおさか防災ネット【大阪府】

大阪府における地震津波などの災害情報のほか、気象・避難情報・避難所の開設状況などを、14言語（日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語・ベトナム語・インドネシア語・ポルトガル語・タイ語・スペイン語・フランス語・ロシア語・ドイツ語・イタリア語）で情報発信しています。

(おおさか防災ネット) <https://www.osaka-bousai.net>



訪日外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリSafety tips【観光庁】

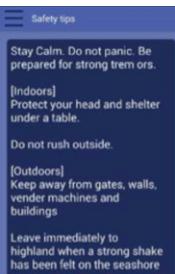
- ・日本国内の緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、噴火警報、避難情報、熱中症情報等を、15言語（日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語・タガログ語・ネパール語・クメール語・ビルマ語・モンゴル語）で、プッシュ型での通知が可能なアプリです。
- ・この他、周囲の状況に照らした避難行動を示した避難フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等が提供されています。

<使用例>

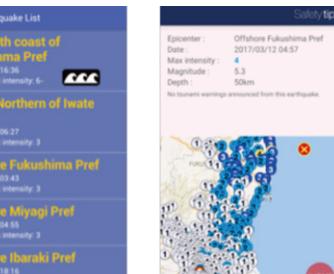
プッシュ通知



るべき行動



地震・津波情報も見ることができます



観光庁HPより

For iPhone



For Android



駐日外国公館による情報発信

災害時には、駐日外国公館（大使館・総領事館等）において、ホームページやSNSを活用した母国語での災害情報の提供や安否確認が行われることがあります。大阪・関西にも18の国や地域の総領事館等があります。手法や開始時期が異なる可能性はありますが、母国語で正確性の高い情報を伝えていることから、外国人旅行者が情報を求めている場合は、大使館・総領事館のHPを案内しましょう。また、在関西総領事館等や自治体から、直接皆さまの施設に対して安否確認の求めがあるかもしれません、その対応に人員を割く必要が出てきます。そこで、自身の安否については、災害発生から数日経過した段階で、自ら電話やメールで最寄りの駐日外国公館へ連絡するよう、外国人旅行者本人へうながしましょう。

災害対応イエローページ

P27の「災害対応イエローページ」に、緊急情報、交通情報、各国領事館等のURL・連絡先を掲載しています。皆さまが多言語で情報を入手する先として活用していただくとともに、外国人旅行者が災害時に自ら情報収集するためのご案内としてもご活用ください。

通過者への対応

・自施設で受け入れや支援が可能な場合

→近隣来訪者や通行者など、利用者以外の外国人旅行者が保護を求めてきた場合、可能な範囲で受け入れをお願いします。

→次の目的地を目指して移動中の通過者に対しては、水、トイレ、道路情報の提供などの支援をお願いします。

・自施設で受け入れが不可能な場合

→近隣の受け入れ可能な宿泊施設又は広域避難場所などへ案内します。



災害時は、混乱が予想されますが、外国語に堪能な従業員が従事している宿泊施設では、外国人旅行者を積極的に受け入れていただくことが期待されています。

IV. 帰国・移動までの滞在支援

宿泊者等の滞在支援（帰国までの宿泊支援）【宿泊施設】

- 交通機関が復旧し、帰国又は移動が可能となるまでの間、チェックインしている部屋において滞在できるよう、必要な支援を行います。
- 災害情報や交通機関の情報等の提供を継続するほか、可能な範囲で食事等の提供を行います。
- 部屋での滞在が困難な場合や、満室により通過者の部屋が割り当てできない場合は、宴会場や会議室等を活用して、一時的な滞在場所を確保します。

交通機関が復旧するまでの間の一時的な滞在【観光施設】

- 交通機関が復旧するまでの間、施設に滞在できるよう、屋内の安全な場所へ誘導します。
- 災害情報や交通機関の情報等を提供するとともに、宿泊先へ戻ることを説明します。



地震の後は、部屋で過ごすことへの不安からロビー等に集まることも想定されます。必要に応じ、屋内の安全な場所へ誘導します。

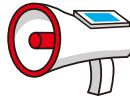
施設内に情報スペース等を設け、多言語での情報提供に努めるほか、ピクトグラム等を活用して、エレベーターの使用禁止や危険箇所の立ち入り禁止を表示します。



従業員による情報伝達・避難誘導に使用できるツールとその特徴

多言語翻訳機能付き拡声器

- ・入力音声に応じた多様な情報伝達ができます。
- ・屋外や混雑した空間での伝達、周辺の多数の外国人来訪者等へ伝達できます。
- ・指定した言語の音声で多数の利用者へ情報伝達できます。
- ・拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導は、非常放送等の音声との輻輳を避けるよう配慮します。



多言語音声翻訳アプリ

- ・事前に携帯端末に表示するテキストや絵、図等を用意しておくことで、状況に応じた多様な情報が伝達できます。
- ・指定した言語（主に母国語を想定）や、施設内での位置に応じた図等で、多くの利用者に情報伝達が可能です。
- ・無料で利用できるものもあります。



フリップボードによる情報伝達等

- ・事前に情報コンテンツを用意することで、簡易なメッセージの伝達ができます。
- ・特殊な技術や製品等がなくても、一定の多言語への対応ができます。



デジタルサイネージ

- ・事前に情報コンテンツを用意しておくことで、状況に応じた多様な情報伝達ができます。
- ・多言語の文字や映像など複数の視覚情報を組合せて、多くの外国人旅行者に情報伝達ができます。
- ・自動火災報知設備やインターネット等と連携し、サイネージ画面の一斉切り替えなども開発されています。



外国人来訪者等が利用する施設における災害情報の伝達・避難誘導に関するガイドラインの手引き（外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会、消防庁）平成30年3月 より

外国人旅行者名簿の作成・活用

- ・行政機関や駐日外国公館から行われる安否確認に備え、一時的に保護している外国人旅行者の情報を、名簿などにまとめて把握するようにしましょう。名簿には、国籍、氏名や身体的特徴のほか、配慮すべき事項（宗教食など）や次の目的地などの参考情報も記載しておくと便利です。
 - ・名簿の内容は従業員で共有し、交通機関が復旧し移動可能になった場合などに、必要な情報を速やかに本人に提供できるようにしましょう。
 - ・次の誘導先が地域の避難所等となる場合は、避難所の管理運営者に、名簿を基に外国人旅行者の情報や配慮事項等を引き継いでください。
- ※名簿の記載事項は個人情報に該当しますので、その取扱については、緊急時であることを考慮しつつ、各事業者の定めるルールにのっとって適切に管理・活用してください。



外国人旅行者の安否情報の提供

- ・行政機関や駐日外国公館より安否確認の依頼があった場合は、可能な範囲で外国人旅行者の安否情報を提供します。



国が行う安否情報の収集について

- ・災害時は、警察、外務省、各国大使館・領事館では、行方のわからない訪日外国人の安否情報を収集します。東日本大震災では、下図のようなフォームで安否情報の収集がされており、大阪で災害が起きた場合にも、旅行者の安否情報が求められる可能性があります。
- ・安否情報の確認を求められた場合、可能な範囲で情報提供にご協力ください。
- ・東日本大震災の時は、外務省からの依頼を受け、警察が所在状況の把握を行いました。

Please fill in below in Japanese if possible

東日本大震災で使用された安否情報収集フォーム

Country (Nationality)	Embassy Contact (TEL・FAX・Name of Contact Person)	Personal Identification Information of missing person(s)						
		Missing Foreign National	Sex	Date of Birth	Height	Hair Colour	Eye Colour	Status of Residence
		<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Full name (in alphabets and katakana if possible)</div>						

Possible Place whereabouts			Others (Attach photos, other relevant information)	
Prefecture	City/ Town	Address	Telephone Number	

外務省資料「東日本大震災時(H23.3)の在留外国人に関する対応」より

※「府内観光関連事業者向け災害時における外国人旅行者支援フロー（案）」に参考様式があります。

＜安否確認のために求められる可能性のある情報＞

旅行者の国籍、性別、生年月日、身長、髪の色、瞳の色、在留資格、いる可能性のある場所、連絡先 など

V. 移動・帰国

帰国に向けた情報提供

- ・復旧した交通機関や行政による代替移動手段の提供の情報が得られた場合、利用者に、日時・場所・方法等の情報提供を行います。
- ・自治体等より、利用者に関する情報の提供を求められた場合、可能な範囲で対応します。



各国の対策例

外国人旅行者の母国や総領事館等においても、災害時の対応を計画している場合があります。領事館のHPなどの情報提供を行い、母国による支援についても知ってもらいましょう。

＜訪日外国人旅行者に対する各国の対策の例＞

- ・出国時に、旅行者が任意でWebサイトやアプリケーションに登録し、情報収集。災害時はアプリケーションを通じ、情報を一斉発信
- ・パスポート申請時や空港で、事故や災害時の対応を記載した安全マニュアルを配布
- ・発災後は、領事館HPやSNSでの情報発信（日本のニュースの翻訳、帰国支援の情報）
- ・在日外国人及び外国出身者等の団体と連携した、外国人旅行者の支援

コラム

column

熊本地震時の帰国支援で 宿泊施設が困ったこと、対応したこと

宿泊施設アンケートの回答より

- ・地震後に交通機関の運行が停止していることはわかった。
- ・福岡は地震による被害が少ないことがわかったため、福岡空港から帰国することを知らせた。
- ・宿から近い公共交通が運行している駅やバスセンターまで送迎をした。そのときに宿の車やタクシーを利用した。しかし、道路の被害状況がわからなかつた。
- ・外国人旅行者が韓国領事館へ連絡し、臨時バスに迎えに来てもらった。
- ・領事館が臨時のバスを運行していることを知らなかつた。

外国公館の対応状況

領事館インタビューより

- ・熊本地震の際は、訪日旅行者からの問合せをはじめ、本国の家族・友人からの安否確認で電話が繋がりにくい状態であった。熊本地震のような緊急事態には、ホームページに災害情報を随時アップしている。
- ・必要があればバス等の移動手段の手配を行うが、旅行者に対して出発場所や時間をどうやって知らせるかが課題であった。
→領事館等へ支援を要請する際は、個々の施設が対応するのではなく、自治体が避難場所や避難者数、連絡先を取りまとめた上で情報提供することが肝要です。そのためにも、日頃から地域での連絡体制を整えておきましょう。

出典：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、国土交通省九州運輸局

災害時に役立つツールのご紹介

観光庁において、災害時に訪日外国人旅行者自身が情報収集等利用できるツールや災害時に訪日外国人旅行者へのご案内に役立つツールを4言語（日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語）で、ホームページに掲載しています。

<掲載ページ>

観光庁トップページ→「観光庁からの大切なお知らせ」の「訪日外国人観光客の受け入れ」→「[5] 訪日外国人旅行者用災害時に役立つツール」
(https://www.mlit.go.jp/kankochou/page03_000076.html#tool)

4章

参考情報

外国人向けリーフレット

For Foreigners Emergency Guide (Earthquake)

为外国人的防灾指南（地震編） 為外國人的防災指南（地震編）

외국인을 위한 방재 가이드(지진편) 外国人のための防災ガイド（地震編）

I . When an earthquake occurs

发生地震

發生地震

지진이 발생

地震が起こったら

Indoors

在建筑物内 在建築物内

건물 안에 있습니다

建物内にいる時



Get under a desk. Stay away from a bookcase and windows.

躲到桌子下。远离书架及窗户。

躲到桌子下。遠離書架及窗戶。

책상 밑에 들어간다. 책장이나 창문에서 멀리 떨어진다。

机の下にもぐる。本棚や窓からはなれる。

**Outdoors**

在户外 在戶外

실외

屋外にいる時



Protect your head with a bag and be careful of falling objects. Try to stay away from building structures.

使用包包等保护头部，注意高空坠物并尽量远离结构物。

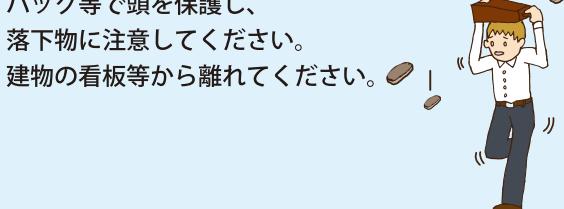
使用包包等保護頭部，注意高空墜物並儘量遠離結構物。

가방 등으로 머리를 보호하고 낙하물에 주의하여 가능한 한 구조물에서 멀리 떨어집니다。

バッグ等で頭を保護し、

落下物に注意してください。

建物の看板等から離れてください。

**In an elevator**

在电梯里 在電梯裡 엘리베이터 안
エレベーターの中にいる時



Press all buttons for floors. Get out on whatever floor it stops.

If you are locked in, press the emergency button.

按所有楼层的按钮，在停的楼层下。如果被关到里面了，按紧急按钮。

按所有樓層的按鈕，在停的樓層下。如果被關到裡面了，按緊急按鈕。

모든 층의 버튼을 누르고, 멈춘 층에서 내린다. 갑혔을 때는 비상용 버튼을 누른다.

全ての階のボタンを押し、止まった階で降りる。閉じ込められたら非常用ボタンを押す。

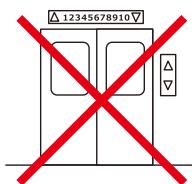


II. When tremor has stopped

晃动停止后 晃動停止後 흔들림이 멈추면 摆れが収まったとき

Behave calmly and follow, the instructions of the emergency broadcast or staff members.

请按照紧急播音的要求或服务员的指示，不要惊慌，冷静行动。
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。
비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 주십시오.
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。



Open the door or window to ensure an escape route.

打开门窗，确保避难出口。 打開門窗，確保避難出口。
문과 창문을 열어 피난경로를 확보하여 주십시오.
ドアや窓を開けて避難路を確保してください。

Do not use the elevator to evacuate.

避难时绝对不能使用电梯。避難時絕對不能使用電梯。
피난 시에 엘리베이터는 절대 사용하지 마십시오.
避難の際はエレベーターは絶対に
使用しないでください。

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.



在烟雾中避难时，请用湿毛巾等遮挡口鼻，压低身体，从位于烟反方向的避难楼梯（太平门）避难。
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。
연기 속을 지나갈 때는 자세를 낮추고, 젖은 수건등을 입에 대어, 연기가 오는 반대방향의
피난계단(비상구)을 선택하여 대피하십시오.
煙の中を逃げるとときは、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。

When a tsunami warning is issued

发布海啸警报了

지진해일 경보가 발령되었습니다

津波警報が出たら



Evacuate to higher grounds. Immediately evacuate from locations near the coast, rivers or cliffs.

到高地避难。尽早离开悬崖附近及海岸和河边避难。
到高地避難。儘早離開懸崖附近及海岸和河邊避難。
높은 곳으로 피난한다. 벼랑의 가까운 곳이나 해안 강가에서 신속히
피난한다.



Evacuation Area

避难场所
避難場所
대피소
避難場所

Evacuation area is a place to temporarily provide you with shelter following a disaster in your area.

是在发生地震等灾害后，临时为保护人身安全提供避难的地方。
是在發生地震等災害後，臨時為保護人身安全提供避難的地方。
지진등의 재해 시, 일시적으로 몸을 지키기 위해 피난하는 장소입니다.
地震等の災害で、一時的に身を守るために避難する場所です。



Tsunami Evacuation Building

海啸避难大楼
海嘯避難大樓
해일 피난 빌딩
津波避難ビル

After the tremors have stopped, residents in areas where there is a possibility of flooding are advised to evacuate to higher grounds or to a building 3 stories or higher. It is important not to return home until the tsunami alert has been lifted.

在地震的震动平息后，有浸水危险的地区请到高地或钢筋水泥建筑物 3 层以上等的高处避难。在海啸警报、注意预报解除为止绝不返回极为重要。
在地震的震動平息後，有浸水危險的地區請到高地或鋼筋水泥建築物 3 層以上等的高處避難。在海嘯警報、注意預報解除為止絕不返回極為重要。

지진의 흔들림이 진정되면 침수의 우려가 있는 지역에서는 높은 곳이나 철근콘크리트 구조 건물의 3층 이상 위로
피난해 주십시오. 해일 경보·주의보가 해제될 때까지 결코 돌아가지 않는 것이 중요합니다.

地震の揺れがおさまったら浸水の恐れのある地域では高台や鉄筋コンクリート 3 階以上の高い所へ避難して下
さい。津波警報・注意報が解除されるまで決して戻らないことが重要です。

III. When safety is confirmed

确认安全后

안전이 확인되면

安全が確認されたら

Outdoors

在户外 在戶外 實외
屋外にいる時



Pay attention to aftershocks and secondary disasters and return to your lodging facility.

注意余震和二次灾害，返回住宿场所

注意餘震和二次災害，返回住宿場所

여진과 2차 피해에 주의해 숙박 시설로 돌아갑니다.

余震や二次災害に注意し、宿泊施設に戻る。

Means to obtain disaster information

收集信息 收集信息 재해 정보 입수

情報の入手

Osaka Disaster Prevention Net

This is a portal site administered by the Osaka Prefectural government to provide a wide range of disaster information regarding Osaka, including weather and earthquake warnings, as well as damage situation and evacuation information in the event of a disaster.

大阪防灾网

“大阪防灾网”是提供异常气象及地震等、发生灾害时的受灾避难信息等，广泛提供大阪府的防灾信息的门户网站。

大阪防災網

“大阪防災網”是提供異常氣象及地震等、發生災害時的受災避難資訊等，廣泛提供大阪府的防災資訊的門戶網站。

오사카 방재 네트

「오사카 방재 네트」은 이상 기상이나 지진 등, 재해 발생시의 피해·피난 정보 등, 오사카부의 폭넓은 방재정보를 제공하는 웹 사이트입니다.

大阪防災ネット

「おおさか防災ネット」は、異常気象や地震、災害発生時の被害・避難情報など、大阪府の幅広い防災情報を提供するポータルサイトです。



Safety tips

This push-enabled app pushes alerts about earthquake early warnings, tsunami warnings, and other weather warnings within Japan in English, Japanese, Hangul, Traditional Chinese, and Simplified Chinese.

本软件通过推送功能，以英语、日语、韩语、中文（繁体、简体）提供日本国内的地震速报、海啸警报及其他天气警报等信息。

本推撥通知應用程式告知您關於地震速報、海嘯警報與其他日本國內氣象警報等警戒，可用語言包括英語、日語、韓語、中文（繁體）與中文（簡體）。

영어, 일본어, 한국어, 중국어(번체), 중국어(간체)로 일본 내 지진 조기 경보, 지진해일(쓰나미)경보, 기상경보를 제공하는 푸시 알림 앱입니다.

英語、日本語、韓国語、中国語（繁体字）、中国語（简体字）で、日本の地震情報、津波警報、気象警報を提供するプッシュ通知アプリです。

For iPhone



For Android



List of Embassies and Consulates-General in Japan

You can visit the website of the respective country or its embassy by clicking on the name of the respective country or embassy, if its website is available.

日本大使馆与总领事馆列表

您可以通过点击您所在国家大使馆的网站链接（如有）访问该网站。

주일본 대사관, 총영사관 목록

각국 대사관 웹사이트를 방문할 수 있습니다.
웹사이트가 있는 경우, 각국 또는 대사관의 이름을

日本の大使館・領事館一覧

各国または大使館のウェブサイトが利用可能であれば、
各国または大使館のウェブサイトにアクセスすることができます。

日本大使館與領事館名單

點選該國大使館名稱 即可造訪該國大使館網站（若有網站）。

The screenshot shows a QR code and a list of links: Embassies and Consulates in Japan, International Organizations, Other Representative Office, and Certificate of Residential Address for members of the Foreign Missions.

IV. Reference

参考资料

参考資料

참고자료

参考資料

Emergency telephone number

緊急救助電話

緊急救助電話

응급 전화번호

緊急通報用電話番号

110

Police
警察
경찰서
警察



119

Fire / Ambulance
消防・急救
消防・急救
소방·구급
消防・救急



Guide for when you are feeling ill

身体不适之时

身体不适之时

몸이 좋지 않을 때

具合が悪くなったときのガイド



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

○How to use Medical institutions

- 医疗机构的就诊指南
- 醫療機構的就診指南
- 의료기관 이용법
- 医療機関のかかり方
- 主要症状与诊疗科目
- 主要症狀與診療科目
- 주요 증상과 진료과목
- 主な症状と診療科目
- 事先购买境外旅游保险
- 事先購買境外旅遊保險
- 해외여행보험
- 訪日旅行保険

○Symptoms and Treatment

○Travel Insurance

Osaka Free Wi-Fi

Osaka Free Wi-Fi is available at stations and major locations. Osaka Free Wi-Fi Lite is available at individual stores.

Osaka Free Wi-Fi 主要设置在地铁站和设施中，Osaka Free Wi-Fi Lite 主要设置在各店铺中。

Osaka Free Wi-Fi 主要設置在車站和設施中，Osaka Free Wi-Fi Lite 主要設置在各店鋪中。

Osaka Free Wi-Fi는 주로 전철역이나 시설 내에 설치되어 있으며, Osaka Free Wi-Fi Lite는 주로 개인 점포에 설치되어 있습니다.

Osaka Free Wi-Fi は主に駅・施設、Osaka Free Wi-Fi Lite は主に店舗でご利用いただけます。

The screenshot shows the 'Osaka Free Wi-Fi' app interface with a QR code, a red button labeled 'インターネットはこちら', and Japanese text describing the service.

Emergency Yellow Pages

災害対応イエローページ

English 中国語 한국어 español

português ภาษาไทย Tiếng Việt

Emergency Information

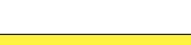
Website etc.

<p>緊急情報ポータルサイト 「Emergency」(大阪観光局) Emergency Portal Site (Osaka Convention & Tourism Bureau)</p>  <p> </p>	<p>おおさか防災ネット (大阪府) Osaka Disaster Prevention Net (Osaka Prefectural Government)</p>  <p> Other...</p>	<p>JNTO グローバルサイト (日本政府観光局) JNTO Global website (Japan National Tourism Organization)</p>  <p> Other...</p>	<p>「Safety-tips for travelers」 (日本政府観光局) Safety-tips for travelers (Japan National Tourism Organization)</p>  <p> </p>
<p>JNTO コールセンター (日本政府観光局) Japan Visitor Hotline (Japan National Tourism Organization)</p> <p>Phone : 050-3816-2787</p> 	<p>気象庁ホームページ (気象庁) JMA website (Japan Meteorological Agency)</p>  <p> Other...</p>	<p>NHK ワールド JAPAN (NHK) NHK World Japan (Japan Broadcasting Corporation)</p>  <p> Other...</p>	<p>おおさかメディカルネット for Foreigners (大阪府) Osaka Medical Net for Foreigners (Osaka Prefectural Government)</p>  <p> </p>
<p>訪日外国人対応可能な 医療機関リスト (日本政府観光局) List of medical institutions which accept international visitors (Japan National Tourism Organization)</p>  <p> </p>	<p>Osaka Call Center (大阪観光局) Osaka Call Center (Osaka Convention & Tourism Bureau)</p>  <p> </p>		

Applications

<p>災害情報提供アプリ 「Safety tips」 (観光庁) Disaster information app "Safety tips" (Japan Tourism Agency)</p>  <p> Other...</p>	<p>大阪防災アプリ (大阪府) Osaka Disaster Prevention App (Osaka Prefectural Government)</p>  <p> </p>	<p>大阪観光局アプリ 「Discover Osaka JAPAN」 (大阪観光局) Osaka Convention & Tourism Bureau App "Discover Osaka JAPAN" (Osaka Convention & Tourism Bureau)</p>  <p> </p>	
--	--	--	--

Transport Information

関西国際空港 Kansai International Airport  	大阪国際空港 Osaka International Airport  	J R 東海 JR-Central  	J R 西日本 JR-west  
阪急電車 Hankyu Railway  	京阪電車 Keihan Railway  	阪神電車 Hanshin Electric Railway  	近鉄電車 Kintetsu Railway  
南海電車 Nankai Electric Railway  	水間鉄道 Mizuma Railway  	大阪モノレール Osaka Monorail  	能勢電車 Nose Electric Railway  
泉北高速鉄道 Semboku Rapid Railway  	阪堺電車 Hankai Tramway  	大阪メトロ Osaka Metro  	北大阪急行 Kita-Osaka Kyuko Line  

Foreign Missions in Japan

Consulate-General of the People's Republic of China in Osaka 中华人民共和国驻大阪总领事馆  Phone: 06-6445-9481	Consulate-General of the Republic of Korea in Osaka 주 오사카 대한민국 총영사관  Phone: 06-4256-2345	Taipei Economic and Cultural Office in Osaka 台北駐大阪經濟文化辦事處  Phone: 06-6227-8623	Consulate-General of the United States of America in Osaka-Kobe  Phone: 06-6315-5900
Royal Thai Consulate-General in Osaka สถานนงสุไหญ ณ นครโอซาก้า  Phone: 06-6262-9226	Australian Consulate-General in Osaka  Phone: 06-6941-9271	Consulate-General of the Republic of the Philippines in Osaka  Phone: 06-6910-7881	Consulate-General of India in Osaka  Phone: 06-6261-7299

Only main countries are mentioned (主要な国のみ記載しています)

【令和6年2月時点】

おわりに

大阪を訪れる外国人旅行者に安心・安全に旅行を楽しんでいただくため、大阪府では、観光客の受入環境整備の一環として、外国人旅行者の安全確保に取り組んでいます。

しかし、こうした外国人旅行者に特化した安全確保の検討は、全国的にあまり例がないことから、今後国から示される新たな知見、他都市における取組み事例や地域の皆さまの意見を踏まえながら、適宜内容の見直しを行っていく必要があると考えています。

特に、今後は2025年大阪・関西万博という国際的な大規模イベントの開催が予定されており、大阪を訪れる外国人旅行者は、さらに増加が見込まれます。

府内の観光関連事業者の皆さんにおかれましては、このガイドラインを参考に、自社における体制を検討いただきますとともに、大阪府の外国人旅行者の安全確保の取組みにご支援・ご協力を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

最後に、このガイドラインの制作にあたり、アンケートや意見交換にご協力をいただきました皆さんに感謝申し上げます。

令和6年2月
大阪府府民文化部都市魅力創造局 企画・観光課

- ・初 版 平成30年3月
- ・第2版 平成30年12月
- ・第3版 令和5年3月
- ・第4版 令和6年2月

＜参考情報＞

大阪府外国人旅行者安全確保事業の取組み

大阪府ホームページ：<http://www.pref.osaka.lg.jp/toshimiryoku/gaikokujinbousai/index.html>

本ガイドラインのベースとなった「府内観光関連事業者向け 災害時における外国人旅行者支援フロー（案）」（平成30年3月・大阪府）は、上記ホームページに掲載しています。

「支援フロー（案）」は、災害時の外国人旅行者支援について、初動対応から帰国に至るまでの中長期的な流れを整理したもので、本ガイドラインとは異なり、宿泊施設、観光施設、行政など、府内の全ての関係者の役割分担や連携方策を包括的に掲載しています。

施設管理者など、特に外国人旅行者の安全確保策の検討の中心的立場にいらっしゃる方は、本ガイドラインとあわせて、ご覧いただけますと幸いです。



府民文化部都市魅力創造局企画・観光課
〒559-8555 大阪市住之江区南港北 1-14-16
ホームページ <http://www.pref.osaka.lg.jp/>



©2014 大阪府もずやん