

令和2年3月5日  
総務省関東管区行政評価局

## 東京オリンピック・パラリンピック競技大会控え 災害時にも多言語への備え進む

総務省関東管区行政評価局及び東京行政評価事務所は、地震等の大規模な災害発生時において、一時滞在者である訪日外国人旅行者の一層の安全を図る観点から、「災害時における訪日外国人旅行者への情報提供等に関する調査」を実施しました（実地調査：平成31年4月～令和元年7月）。

鉄道やホテル等を利用する外国人旅行者が安心して避難できるよう、民間事業者は、多言語による誘導、放送や表示板、コミュニケーションカードやフリップ、従業員の日常的な声掛け訓練、外国人旅行者を想定した避難訓練など、様々な工夫を行い、災害時に備えています。

### 調査対象機関

国の機関：関東運輸局、関東地方整備局  
地方公共団体：東京都、埼玉県、新宿区、台東区、さいたま市  
事業者：空港1、輸送事業者5、  
観光施設事業者4、宿泊施設事業者5

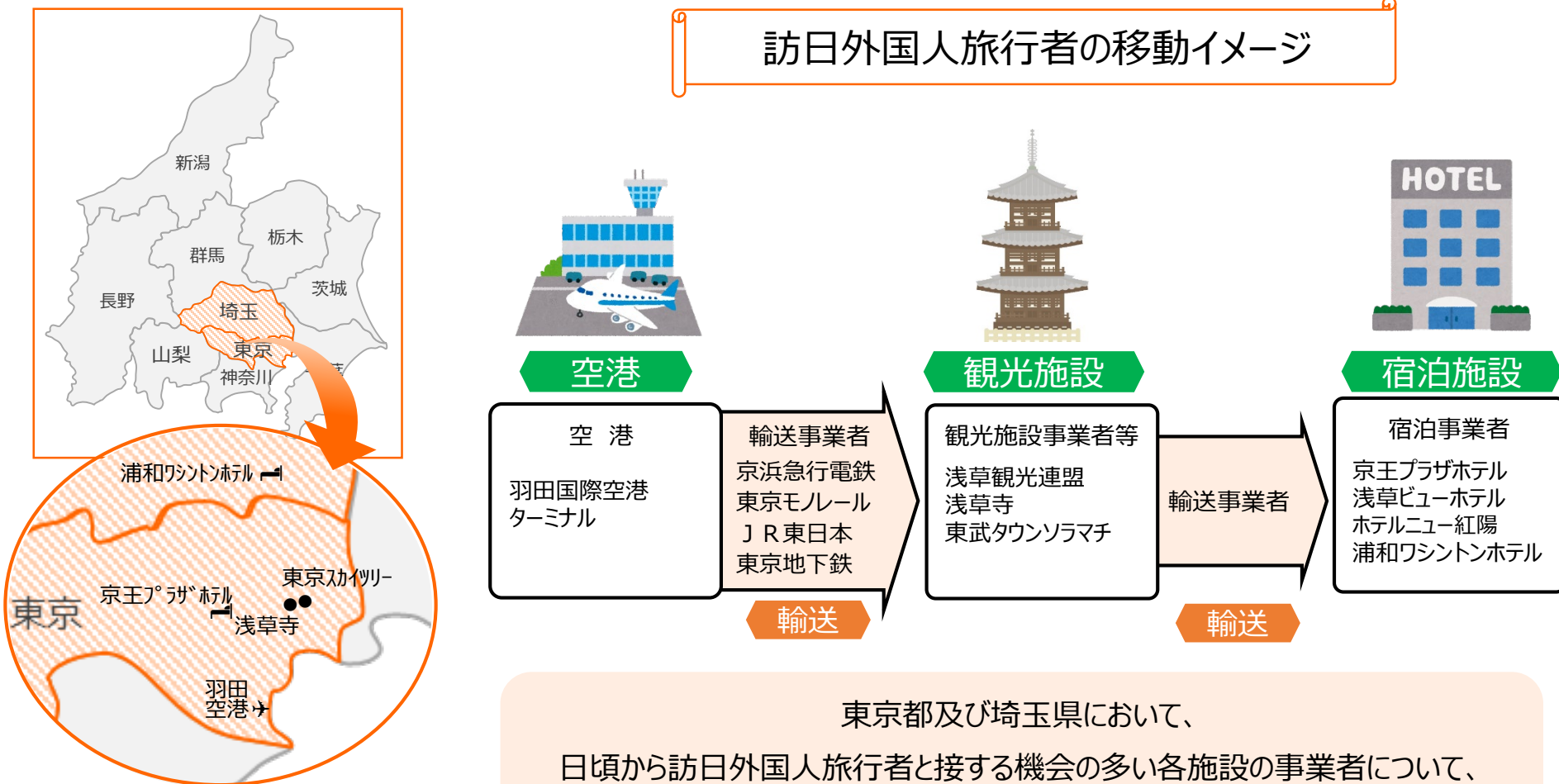
<本件照会先>  
総務省関東管区行政評価局  
第3評価監視官室 永田  
(電話) 048-600-2323  
(FAX) 048-600-2319  
(メール) knt12@soumu.go.jp

※本調査に関する結果報告書等は、下記のホームページに掲載しています。  
(関東管区行政評価局)<https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto.html>  
(東京行政評価事務所)<https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto/tokyo.html>

## 調査に協力いただいた民間事業者

民間事業者について、羽田国際空港→鉄道→観光施設（→鉄道）→宿泊施設という「流れ」をイメージし、訪日外国人旅行者と直接接する空港事業者、輸送事業者、観光施設事業者等及び宿泊事業者に調査

### 訪日外国人旅行者の移動イメージ



東京都及び埼玉県において、  
日頃から訪日外国人旅行者と接する機会の多い各施設の事業者について、  
**先進的な取組や独自の工夫による取組**を調査

「自然災害発生時の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～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」(平成26年観光庁)では、災害時に、観光・宿泊施設が取るべき訪日外国人旅行者への初動対応として以下のように説明。

### 地震・津波が発生した際の訪日外国人旅行者への初動対応

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
- ②落ち着いた行動を呼びかける

最初の揺れが収まった時

- ①状況を説明する
- ②避難誘導する

ひと段落した時

- ①安否確認を行う
- ②訪日外国人旅行者からの問い合わせ対応・情報提供を行う



また、同ガイドラインでは、災害発生時に訪日外国人旅行者に対する適切・速やかな初動対応を可能とするための平常時の準備として、次のような事項が列挙。

- ✓ 訪日外国人旅行者対応の組織体制・役割分担の明確化
- ✓ 訪日外国人旅行者の安否確認手段・方法の確立
- ✓ 訪日外国人旅行者向け情報入手先の確認、情報提供手段・方法の確立
- ✓ 地域の避難誘導先の確認
- ✓ 訪日外国人旅行者向け防災グッズ・非常用備品の準備
- ✓ 訪日外国人旅行者対応に関する教育・訓練の実施

このほか、災害発生時に活用するメモ・レポートの準備、地域の事業者間での情報交換なども。



# ①羽田空港から都内へ 【空港、輸送事業者の取組】

最寄りの緊急避難場所までの案内図を全駅に掲出  
(事例集P21：京浜急行電鉄株式会社)

駅構内で地震等の災害に遭遇した場合、速やかに最寄りの「避難場所」まで到達できるよう、改札口付近に「災害時の緊急避難場所」の案内図（4言語（日英中韓））を掲出



外国人利用者等への案内や緊急時対応のためのツールを作成

事例集P27：東京モルレル株式会社

駅員が外国人利用者と「マンツーマン」で円滑なコミュニケーションをとるため、「指さし会話帳」（5言語（日英中(簡体字・繁体字)韓））を作成



バインダー式で、振替輸送図を、外国人利用者の求めに応じ、取り外して示したり、コピーした上で手渡しすることも可能

事例集P25：京浜急行電鉄株式会社

外国人利用者とのコミュニケーションに役立つツールとして、「ご案内おもてなしガイド」（2言語（日英））を作成

必要な場面ですぐ活用することができるよう、制服の内ポケットに差し立てるハンディなサイズ。「表紙」は、外国人利用者にそのまま示し、聞きたい事項を選択してもらう、「指差し会話」にも利用可能





# ①羽田空港から都内へ 【空港、輸送事業者の取組】

大津波警報の発令時に、迅速な避難を行うため多言語での放送や表示（事例集P19：東京国際空港ターミナル株式会社）

館内放送及び館内のモニターを使用して大津波警報が発令されたことを表示（4言語（日英中韓））によりビル内の利用者に周知

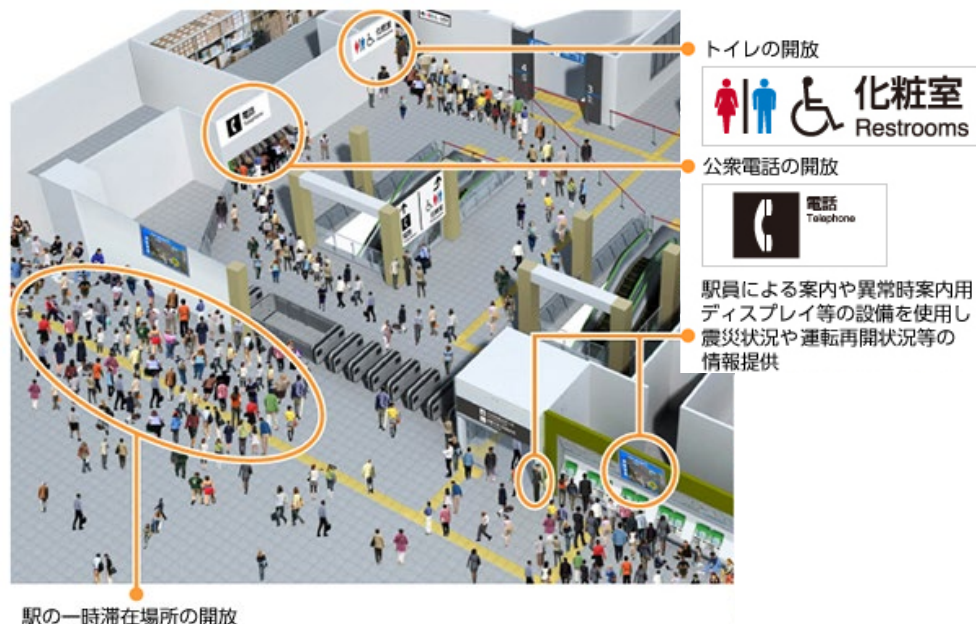


加えて、平常時から、ターミナルビルの1階と2階に「大津波避難案内サイン」を4言語で掲示



大規模災害発生時に「一時滞在場所」となる駅施設で、多言語の案内や情報提供(事例集P30：東日本旅客鉄道株式会社)

首都圏エリアを中心として、帰宅困難者・駅滞留者が、行政機関が指定する一時滞在施設へ移動するまでの「一時滞在場所」として駅施設を提供



「一時滞在場所」では、トイレや公衆電話を開放。駅員による案内等による情報提供のほか、駅構内のデジタルサイネージで、運行情報や運転再開状況等を提供

対応エリアは、東京30km圏内の209駅を想定。これらの駅には、飲料水、非常食、毛布等、計約6万人分を配備済み

# ①羽田空港から都内へ 【空港、輸送事業者の取組】

メガホン型多言語翻訳装置を増備し、避難誘導體制を強化  
(事例集P31：東京地下鉄株式会社)

メガホン型多言語翻訳装置を主要駅に配備。災害発生時の外国人旅行者の避難誘導にも円滑に活用できるよう、駅構内で定期的に実施している避難訓練等でも使用



主な用途として、イベント時における混雑緩和対策や輸送障害発生時のご案内等に活用しているほか、万一、災害が発生した場合の避難誘導にもスムーズに活用可能

平成28年に5台（外国人利用者の多い浅草駅や明治神宮前駅等）。平成30年に、さらに32台を追加配備

災害時に、乗務員が英語で車内放送ができるよう、文例集の配布、点呼時の読み上げ（事例集P12：東京地下鉄株式会社）

災害等で急遽列車運行を見合わせた場合、乗務員が、短く分かりやすい文章で、速やかに英語アナウンスができるよう、文例集を作成

＜異常時＞  
～英語放送文例集～ **10**

目次

- 1 >> 駅間に長時間停車！
- 2 >> テロ発生！緊急事態！
- 3 >> 大地震発生！
- 4 >> 電車内から発煙！
- 5 >> 軌道浸水！
- 6 >> Jアラート発動！
- 7 >> 異常気象！ ①強風 ②津波
- 8 >> 車両故障発生！
- 9 >> 設備故障発生！
- 10 >> 人身事故発生！ ①駅間停車 ②駅進入中

**3 大地震発生！**

緊急放送	車内放送
発生	只今地震が発生しているため停車しています。 Stopping due to earthquake. (スタピン デュー トゥ アースクエイク)
随時放送	車内放送
乗客誘導	外は危険です。車内にいてください。 The outside is dangerous. Stay there.

また、いざという場面で、躊躇なく英語でアナウンスできるよう、出勤点呼時に英文を読み上げ

今回の英語 ①

**こちらの電車は〇〇行きです。**  
ディス トゥレイン イズ バウンドゥ  
フォー 〇〇  
This train is bound for 〇〇.

英語による肉声放送をお願いします。  
「始発駅での行き先案内」はこちらの表現を使ってください。

多言語検討委員会×車内放送プロジェクト 2019.5/1～2019.5/31



## ②都内での観光 【観光施設事業者等の取組】

地域の関係機関等が一体で、訪日外国人旅行者を想定した防災訓練を毎年実施（事例集P56：一般社団法人浅草観光連盟、宗教法人浅草寺）

多数の観光客や買い物客が集まる浅草寺、仲見世エリアを中心に、災害発生時の混乱防止を目的とし、地域と行政が一体となった帰宅困難者対応訓練とともに、外国人向けの情報伝達訓練等も実施



東日本大震災をきっかけに開始。  
近隣の日本語学校と連携し、外国人学生が「訪日外国人旅行者役」を担当。  
8回目となる平成31年3月は、約1,000人（うち外国人約200人）が参加

災害発生時等に備え、日常的に、英語での声掛け練習を実施（事例集P45：東武タウンソラマチ株式会社）

毎日、朝礼の機会を利用し、地震発生時や火災発生時の英語での声掛け練習を実施（約20の練習文を曜日毎に分けて練習）

### 〈地震発生時〉

- ① 落ち着いて  
Calm down.
- ② 頭を防護して  
Protect your head.
- ③ 落下物に気を付けて  
Watch out for falling
- ④ (厨房)火から離れる  
Keep away from fire.

テナントの従業員についても、毎年2回実施する全館消防訓練の際に、「地震発生時のお声掛け訓練」を実施

### 1. 地震発生時のお声掛け訓練

◆緊急地震速報が鳴動したときは、お客様に身の安全を守るよう下記のお声掛けを実施する

ビー ケアフル オブ ザ ストロンク シェイキング  
「強い揺れに備えてください」「Be careful of the strong shaking」

◆地震による強い揺れを感じた場合、お客様に身の安全を守るよう下記のお声掛けを実施する

カム ダウン  
「落ち着いて」「Calm down」

プロテクト ユア ヘッド  
「頭を防護して」「Protect your head」

ウォッチ アウト フォー フォーリン オブジェクト  
「落下物に気を付けて」「Watch out for falling objects」

### ③都内での観光後 宿泊場所へ 【宿泊事業者の取組】

災害時の誘導用に、多言語表記の「避難フリップ」を全フロアに配備（事例集P50：京王プラザホテル）

災害発生時に、外国人宿泊客等をスムーズに避難誘導するため、独自のグッズとして「避難フリップ」（5言語（日英中韓スペイン））を作成し、全フロアに配備



①「表」には、「避難してください！避難口はこちらです！」、②「裏」には、「地震です！この建物は安全です！」のメッセージを、それぞれ5言語で列記



This is an earthquake!  
This building is safe!  
地震了!  
这栋楼很安全!  
Esto es Un terremoto!  
Este edificio es seguro!

地震です！  
この建物は安全です！

지진입니다!  
이 건물은 안전합니다!



外国人宿泊客を想定した防災訓練やスタッフの発意による部署別防災トレーニング（事例集P58：京王プラザホテル）

全館一斉の「総合防災訓練」を毎年3回（日中1回、夜間2回）実施。比較的大柄な従業員を「外国人宿泊客」に見立てて、「避難誘導」や「救急搬送」の訓練も実施



また、部署ごとに個別のテーマ（従業員自らの発案）を決め、「防災トレーニング」（1回15分間程度）を昼夜問わず頻繁に実施するとともに、「防災トレーニング受講カード」を作成し、従業員が高い取組意識を持ち、トレーニングを繰り返し受講できるよう、工夫

#### 防災トレーニング受講カード（2019年度）

部門： \_\_\_\_\_

氏名： \_\_\_\_\_

- ①初期消火と通報
- ②避難・誘導
- ③地震時の初動措置
- ④急病人の対応（AED・熱中症）
- ⑤火災予防点検要領

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

京王フラザホテル

— 総務部 —



### ③都内での観光後、宿泊場所へ【宿泊事業者の取組】

緊急時の対応用に、独自の携帯コミュニケーションカードを作成  
(事例集P40：京王プラザホテル)

地震等の災害発生時に、外国人宿泊客と円滑なコミュニケーションを図るため、「<緊急時に役立つ!>携帯コミュニケーションカード」(5言語(日英中韓スペイン))を独自に作成



9枚のカード(A6サイズ)に複数の質問事項と回答(選択肢)をそれぞれ分かりやすいイラストと多言語で表記



増加する外国人宿泊客を想定した消防訓練を実施  
(事例集P62：浦和ワシントンホテル)

令和元年5月、飲食店や保育所等のテナントも含めた全館消防訓練に、初めて、「外国人宿泊客がいること」を想定して実施



**In case of a disaster, help each other, please act calmly.**  
如果发生灾难，互相帮助，让我们平静地行动吧。  
재해는 서로 돕고 침착하게 행동합시다.

Temporary Stay Facilities List		临时留宿设施一览		일시 체재 시설일람	
Facility name 设施名称	Maximum 最大	Facility name 设施名称	Maximum 最大	Facility name 设施名称	Maximum 最大
HOTEL METS URAWA ① 浦和METS饭店 호텔 메츠 우라와	50	Urawa Civic Hall 市民会馆浦和(分会馆) 시민회관 우라와 ※By earthquake Unable to open	600		
URAWA CORSO ② 浦和CORSO 우라와 코스소	150	SAITAMA HALL 埼玉会馆 사이타마 회관	500		
Urawa Washington Hotel(3F) ③ 浦和华盛顿酒店(3楼) 우라와 워싱턴호텔(3층)	200	Saitama Mutual Aid Hall(4~6F) 埼玉共济会馆(4~6楼) 사이타마 공제 회관(4~6층)	470		
ROYAL PINES HOTEL URAWA ④ Royal Pines Hotel 浦和 로열파인즈호텔 우라와	300				

掲示板に多言語表記の「帰宅困難者一時滞在施設マップ」を掲示

# ※ 地方公共団体における取組

## さいたま市

市内全域に、4言語（日英中韓）表記で避難場所への案内表示板、誘導板及び案内図を整備中



## 台東区

○独自の多言語防災アプリ「台東防災」（5言語（日英中（簡体字・繁体字）韓））を配信

**正確な情報収集**

混乱を避けるため、正確な情報を収集して、落ち着いて行動しましょう。災害時には、以下のサイトから帰宅支援や被害情報などが入手できます。

- 東京都防災ホームページ  
<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/>
- 東京都防災Twitter  
@tokyo\_bousai (ID:tokyo\_bousai)
- 台東区ホームページ  
<http://www.city.taito.lg.jp/>
- 台東区Twitter  
@taito\_city

**Collecting accurate information**

In case of a disaster, information for those returning home on foot or other disaster information is available from following websites:

- Tokyo Metropolitan Government Disaster Prevention website  
<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/>
- Tokyo Metropolitan Government disaster prevention TMG disaster prevention Twitter  
@tokyo\_bousai (ID: tokyo\_bousai)
- Taito City website  
<http://www.city.taito.lg.jp/>
- Taito City official twitter account  
@taito\_city



○区内の道路に設置の消火器ボックスに5言語（日英中（簡体字・繁体字）韓）で避難場所を案内



## ✓ 避難誘導マニュアル等の作成

- ・ 観光庁は、平成26年10月、観光・宿泊施設の事業者に対し、各施設が作成している緊急時の初動対応マニュアルに、訪日外国人旅行者対応を盛り込む際のガイドラインとして、「**自然災害発生時の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～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～**」を作成
- ・ 関東運輸局では、平成30年3月、主に観光エリアでの大規模災害を想定した「**外国人旅行者を対象とした避難誘導マニュアル**」を作成

### 調査結果

- ・ マニュアル等について、事業者の中には、「承知しているもの」がある一方、「承知していないもの」あり。
- ・ 「外国人旅行者の避難誘導を考える上で、参考としている」、「是非活用してみたいと感じた」とする一方、「記載項目が多すぎて、どこを指せばよいのか、双方理解するのに時間がかかって使いづらい」等の要望も。

## ✓ 情報周知ツールの配布

- ・ 観光庁は、平成31年3月、「**Safety information card**」(注)を作成

(注)外三つ折り名刺サイズで、訪日外国人旅行者が、災害発生時を含め、安全・安心に滞在できるよう有用と思われるウェブサイト・アプリ等の情報を掲載。3言語（英・中・韓）併記

### 調査結果

- ・ 関東運輸局や地方公共団体を通じ、外国人観光案内所、地方公共団体の窓口等に配備
- ・ 宿泊施設は、滞在時間が長いことから、配備先として適当



都県別外国人延べ宿泊者数

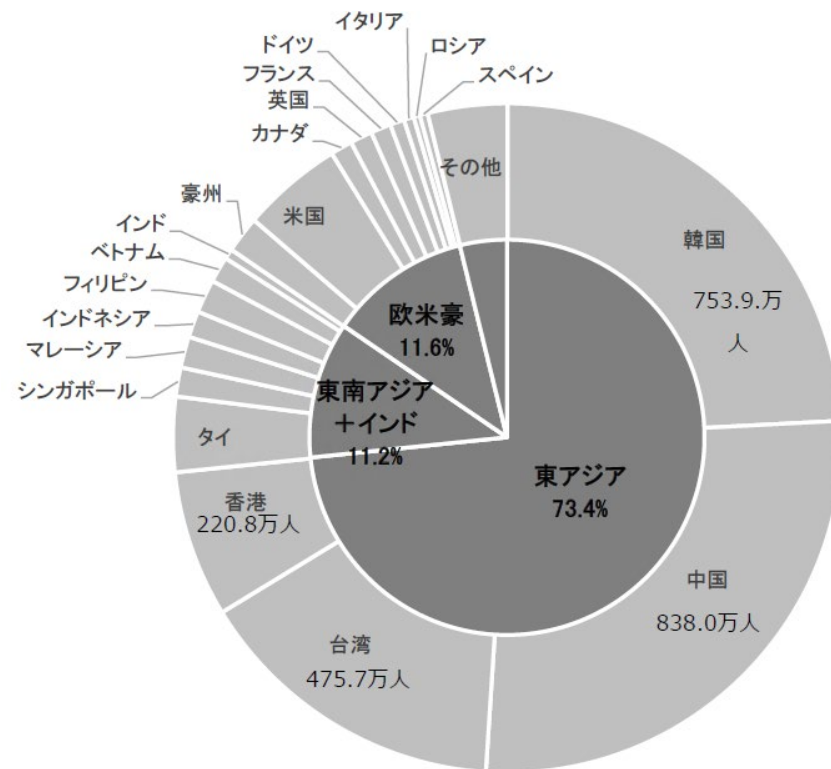
(単位：万人泊、%)

都県	平成26年	27年	28年	29年	30年	5年間の増減
茨城県	9	20	22	23	25	16
栃木県	16	23	25	27	32	16
群馬県	11	16	21	29	29	18
埼玉県	10	16	17	22	23	13
東京都	1,320	1,756	1,806	1,978	2,319	1,000
千葉県	267	350	334	368	412	145
神奈川県	143	216	216	234	275	132
新潟県	14	26	27	32	40	27
長野県	66	95	113	129	153	87
山梨県	95	125	137	161	196	101
関東管内	1,951 (43.5)	2,643 (40.3)	2,720 (39.2)	3,002 (37.7)	3,505 (37.2)	1,555
全国計	4,482	6,561	6,939	7,969	9,428	4,945

(注)1 観光庁「宿泊旅行統計調査」に基づき、当局が作成した。

2 ( ) 内は全国計に占める割合である。

国・地域別訪日外国人旅行者数



(注) JNTO「訪日外客数のシェア」(2018年)、平成30年3,119万2千人