

## 2 初動対応

日本人旅行者への対応と同時になるため、混乱が生じないように落ち着いて外国人旅行者に呼びかけや対応をする必要があります。

### 2-1 発災直後に呼びかけましょう

災害が発生したら、「何が起ったのか」「どうすればよいのか」を呼びかけます。その場合、館内放送が停電等で使用できない場合も想定して「呼びかけの体制」を用意しておいてください。なお、停電等で暗い場所に備え、「明かり」も用意しておいてください。

(5-1 発災直後アナウンス文例 P16 ～参照)

#### 身の安全確保の呼びかけ

災害が続く可能性があるので、「ベッドや机の下にもぐって体を守りましょう」等、直接身を守る行動をとるように具体的に呼びかけましょう。



#### 冷静な行動の呼びかけ

施設・建物が安全と考えられる時は、安全であることを伝えましょう。慌てて屋外に飛び出したり、むやみに動き回ったりせず落ち着いて様子を見るよう呼びかけましょう。



#### 状況の説明

何が起きたのかを明確かつ簡潔に伝えましょう。  
停電時の情報伝達には、メガホンや拡声器を活用しましょう。  
言葉だけではなく、身振り手振りを交えて伝えましょう。  
文例集を指差したり、ピクトグラムを提示したりしましょう。



#### 出火防止と初期消火

出火防止の徹底と、火災発見時の初期消火への協力を呼びかけましょう。



## 2-2 安全確認・避難誘導をしましょう

災害発生直後の呼びかけが終わり、しばらく様子を見て、何らかの対応が必要であると判断したら、以下を実施してください。

(5-2 安全確認・避難誘導時の告知文例 P18 ～参照)

### 軽微な災害の場合に「安全である」ことの伝達

お客様を落ち着かせるためにも安全であることを呼びかける必要があります。災害に関する情報等を貼り出して、「このレベルだから大丈夫」ということを伝えましょう。

### コミュニケーションの協力依頼

外国人旅行者と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多言語支援の協力をお願いしましょう。



### 安否確認と傷病者への対応

従業員をフロアやゾーン毎に割り振り、お客様全員の安否確認を行います。その際、外国人特有の質問に答えられるよう、対応文例等を用意し、落ち着いて対応しましょう。

(5-3 外国人対応時の文例 P20 ～参照)

傷病者が発生した場合は、応急処置を行います。治療が必要な場合は、医療救護所等の開設を確認し、搬送しましょう。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。



### ピクトグラム等の掲出

建物の安全を確認し、あらかじめ決めておいた場所にピクトグラムや文例等を貼り出しましょう。また、破損箇所には立ち入り禁止の表示をしたり、エレベーターに使用禁止の表示をしたりしましょう。

(5-6 ピクトグラム等 P29 参照)

### 外国人旅行者対応場所の開設

対応窓口を開設し、身の安全を守る方法、出国や移動先までのサポート等、可能な限りの情報提供を行うことを外国人旅行者に伝えましょう。情報提供にあたっては、コミュニケーションシートや翻訳ツールなどを活用し、問い合わせの多い交通機関等の情報はピクトグラムと外国語を組み合わせた素材を用意して貼り出しておくとい良いでしょう。



### 災害発生時の避難誘導

災害が発生した場合は、自衛消防隊が中心となり対応します。

火災の発生や建物の崩壊で屋外への避難が必要になった場合は次のとおり対応します。

- ・日本人・外国人の区別なく避難計画に従って、全員を屋外の安全な場所に誘導します。
- ・屋外へ避難した施設利用者を保護できなくなった場合は、避難所等の安全と思われる場所へ付き添って移動をお願いすることになります。

