

**危機・災害発生時の旅行者対応
マニュアルフォーマット
(説明文・記載例付き)**

令和4年3月

富山県

危機・災害発生時の旅行者対応マニュアルフォーマット

目次

<u>はじめに</u>	p 3
<u>1. 本マニュアルの趣旨・目的</u>	p 6
<u>2. 危機・災害リスクの想定</u>	p 7
2.1. 当社のお客様や当社事業への影響が予想される危機・災害の選択	p 7
2.2. 当社のお客様や当社事業への影響が予想される危機・災害の評価	p 8
2.2.1. 危機・災害の優先評価	p 8
2.2.2. 想定される規模・強さ	p 9
2.3. 危機・災害が及ぼす影響	p 10
2.3.1. お客様に及ぼす影響	p 10
2.3.2. 当社に及ぼす影響	p 11
2.3.3. 従業員に及ぼす影響	p 11
2.4. 当社に来訪するお客様の把握	p 12
2.4.1. 最大利用者数・滞在者の想定	p 12
2.4.2. お客様の出身国・地域	p 12
2.4.3. お客様の母国語・公用語	p 12
2.4.4. 対応する必要性の高い言語	p 13
<u>3. 平時からの取組</u>	p 14
3.1. 危機対応体制、役割分担、関係者の連携の準備	p 14
3.1.1. 体制と役割	p 14
3.1.2. 設置場所	p 18
3.1.3. 設置（判断）基準と設置方法	p 18
3.1.4. 必要な設備・備品・通信等	p 19
3.2. 危機・災害時の関係機関・他事業者との連携	p 20
3.3. 想定する影響への施設・設備・機器面での危機・災害対策	p 20
3.4. リスク要因の特定と除去方法	p 21
3.5. 危機・災害時の避難場所・避難施設、避難ルート・避難方法の確認	p 21
3.5.1. 危機・災害発生時にお客様を避難誘導する安全な場所・施設	p 21
3.5.2. 当社から避難場所・避難施設までの避難誘導ルート	p 22
3.5.3. 避難誘導の担当者	p 22
3.5.4. 避難方法	p 22
3.5.5. 避難にお手伝いが必要なお客様の対応	p 23

目 次

3.5.6. 避難誘導標識の設置	p 23
3.5.7. お客様の所在・安否確認	p 24
3.6. 情報収集の準備・情報源リストの作成	p 25
3.6.1. 危機・災害時の情報収集源リスト	p 27
3.6.2. 外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リスト	p 28
3.7. 情報提供・情報発信の準備	p 30
3.7.1. 危機・災害の発生が間近に予想されるときの情報提供	p 31
3.7.2. 突発的に危機・災害が発生した時の情報提供	p 32
3.7.3. 情報提供テンプレート（文例）	p 32
3.8. 備蓄品・非常持ち出し品・危機・災害対応用備品等の準備	p 38
3.8.1. 備蓄品の準備	p 38
3.8.2. 非常持ち出し品の準備	p 39
3.8.3. 危機・災害対応用備品の準備	p 39
3.8.4. 感染症予防対策の準備	p 40
3.9. 危機対応マニュアル等の周知と教育訓練	p 41
3.9.1. 危機対応マニュアル等の従業員への周知・危機対応教育	p 41
3.9.2. 危機対応体制の設置、役割分担、関係者の連携の訓練	p 41
3.9.3. 情報の収集と提供（危機コミュニケーション）の訓練	p 42
3.9.4. お客様の避難誘導・救護、避難者へのサポートの訓練	p 42
3.9.5. お客様の一時滞在、帰宅・帰国支援の訓練	p 43
3.9.6. 訓練の年間計画	p 43
<u>4. 危機への対応</u>	p 44
4.1. 危機対応体制の整理	p 44
4.2. 局面の整理	p 44
4.3. 体制、局面の見直し	p 49
4.4. 危機対応手順書の作成	p 50
<u>5. 怪我、急病への対応</u>	p 64
<u>巻末資料</u>	p 68

はじめに

本マニュアルフォーマットは、危機・災害マニュアルをお持ちでない観光関連事業者の皆様に向けて、ガイドライン（別紙）に記載のポイントに則り、マニュアル策定の手順や記載例（宿泊施設・地震発生時）をお示しし、マニュアル策定に取り組んでいただけるようご用意しました。

（表）ガイドラインとマニュアルフォーマットの趣旨目的、使用方法

資料	趣旨・目的	使用方法
ガイドライン （別紙）	○旅行者に対する危機・災害への向き合い方について学ぶ	○当社マニュアル(フォーマット)を作るための手引き
マニュアル フォーマット （本資料）	○ガイドラインにて得た知識を基に、危機・災害発生時に備えた手順の知識を得る ○実際に検討し、当社で活用できるようにする	<u><マニュアルをお持ちでない場合></u> ○当社で想定される個別災害に順次対応できるようにする ○当社や社会の変化等に応じて適宜修正する <u><マニュアルをお持ちの場合></u> ○当社マニュアルと照らし合わせ、既に組織体制が整っているかを確認する

危機・災害時における外国人を含むお客様への対応に関する基本的な役割は、事業種に関わらず以下の点で共通しています。

- ・お客様の安全確保、安否確認、避難誘導（初動の緊急避難対応）
- ・施設の安全確認（被災状況の把握）
- ・情報の収集と提供
- ・自治体等との連携（防災訓練、情報の収集と提供）

※外国人のお客様に必要な対応等は、ガイドライン（別紙）と同様斜線で記載しています。

(参考) 事業種別の対応

事業種 (施設イメージ)	対応
宿泊施設 (旅館、ホテル、ゲストハウス、民宿等)	避難時における施設内の滞在期間や営業時間 (24時間営業、夜間にお客様が滞在) の長さが異なるという点を除けば、基本的に対応する内容は同じ
観光施設 (レジャー、美術館、スキー場、観光案内所等)	
交通事業者 (空港、電車、バス、タクシー等)	運行再開に向けての復旧対応や情報、緊急時のお客様輸送、代替輸送手段の提供
店舗・商工会 (飲食店、お土産店、デパート、ショッピングモール等)	避難場所への誘導のための情報提供や、避難生活中の協力・連携
旅行会社 (自社企画の包括旅行)	地域における災害の特徴や対処法、特に緊急避難場所についての周知・徹底

本マニュアルフォーマットは、以下①②の2種類をご用意しています。どちらを利用いたただいてもマニュアルが策定できます。策定したマニュアルフォーマットは、訓練や実際に危機・災害に対応した後で適宜アップデートしていきながらご利用ください。

① 危機・災害発生時の旅行者対応マニュアルフォーマット (本紙)

マニュアルをお持ちでない方に、ワークとして直接書き込んでいただけるファイルです。青色 (説明文)・黄色セル (記載例) は、マニュアル完成後、削除いただいて構いません。

② 危機・災害発生時の旅行者対応マニュアルフォーマット (原版※別紙)

説明文や記載例がなく、記入欄のみがあるファイルです。

(表) ① 危機・災害発生時の旅行者対応マニュアルフォーマット
(説明文・記載例付き) の読み方

色分け区分	読み方
青色セル (説明文)	マニュアル策定に必要な手順を示した説明文。
黄色セル (記載例)	マニュアルフォーマット作成のヒントとなる記載例。マニュアル策定時に不要な例であれば削除、当てはまる例であれば加筆・修正し、記入欄に記載してご利用ください。
白色セル (記入欄)	自由記入欄。説明文や記載例を踏まえ、巻末資料等を参考にし、マニュアルとして記載頂く箇所です。青色セル、黄色セルを削除して残った文章がマニュアルとしてそのまま利用できます。

0. マニュアルの作成体制

当社マニュアルの作成体制は以下の通りです。

はじめに、ガイドラインをもとに自社マニュアルを作成する場合、どのような体制で作業を進めるかを考え、以下の表に記載します。現時点で担当者名を記入することが難しい場合は、部署や役職名の記載でもかまいません。責任者は、必ずマニュアル作成体制を統括することを推奨します。

(表) 当社マニュアル作成体制

役割	担当者（役職名・氏名）	
① 統括責任者		
② 副リーダー		
役割	部署・役職	担当者
③ 関係部門代表者		

1. 本マニュアルの趣旨・目的

当社マニュアルを策定する趣旨・目的は以下の通りです。

経営者として責任を持つために、自社マニュアルを策定する以下①～③の目的の理解を従業員に促す意思表明文、またこの表明文を効果的に共有する場所・機会を記載します。趣旨・目的は、事業形態に合わせて、具体的な内容や表現をそれぞれの事業者で社内検討し決め、発信しましょう。これらはあくまで一例であるため、具体的な内容や表現は、各事業者で社内検討します。

① 危機・災害時のお客様の安全と安心のため

- ・お客様の安全を確保し、所持品等への損害を最大限防止する。
- ・帰宅困難に陥っているお客様の帰宅支援を行い、滞在中は安全に滞在頂けるようにする。
- ・以上の取組により「安全・安心な旅館」としてのブランド価値を高める。

当社：・

・

・

② 危機・災害時の当社の事業継続と従業員の安心のため

- ・従業員やその家族の安全・安心に配慮する。
- ・安定的な雇用を保証し、従業員に心配なく働ける会社である。
- ・会社の安心感・信頼感の上に立ち、危機・災害時にもお客様と会社の事業継続のために、進んで役割を果たすことができるようにする。

当社：・

・

・

③ 危機・災害時にも持続的に地域経済と社会（当社と取引のある事業者）に貢献するため

- ・事業を確実に継続させることにより、働く人々の雇用と生活を維持し、取引する地域の事業者や生産者の生業を守る会社である。
- ・地域住民や地域内の観光客等に対して、可能な限り当社施設を開放し受け入れることで、地域の危機・災害対応に貢献する。

当社：・

・

・

共有する場所：

打ち合わせ、社内報

当社：

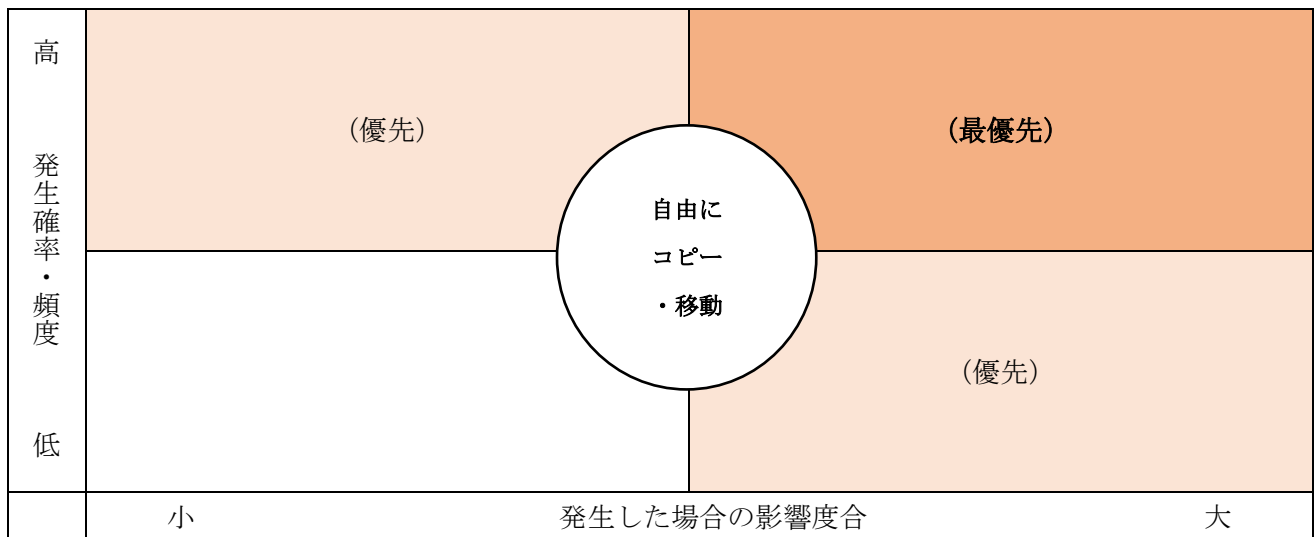
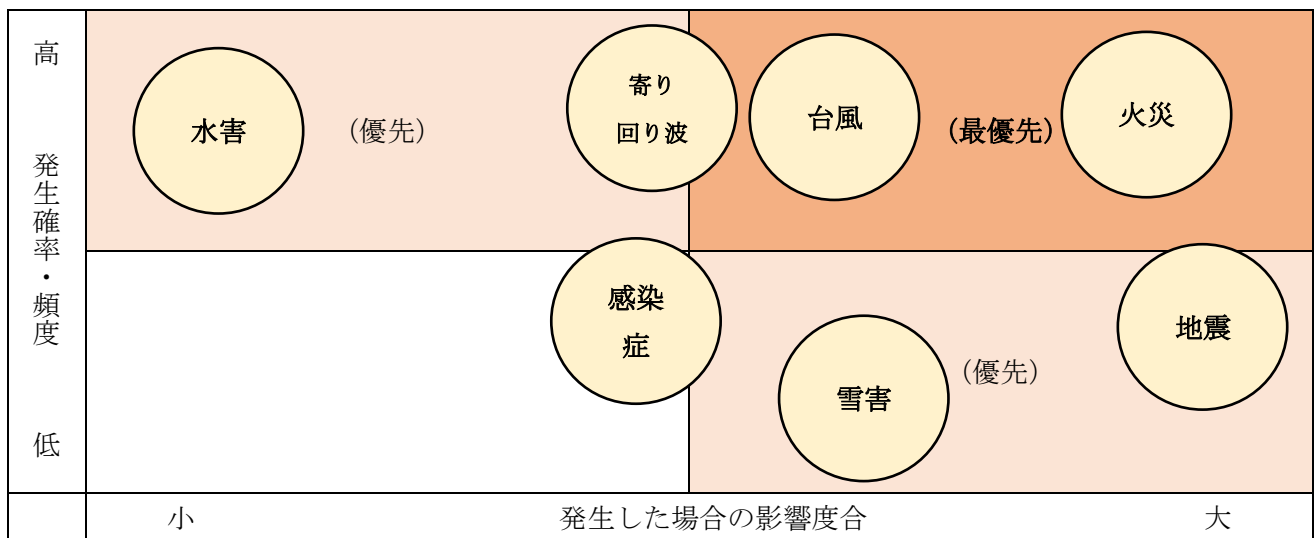
2.2. 当社のお客様や当社事業への影響が予想される危機・災害の評価

2.2.1. 危機・災害の優先評価

当社のお客様や当社事業への影響が予想される危機・災害を以下の表で評価します。

2.1. で選択した危機・災害の中で、自社のお客様や当社事業への影響が予想される危機・災害を評価します。自社に大きな影響を及ぼす危機・災害を、以下の表に位置付け（○の中に危機・災害を記載、配置）します。縦軸は、その危機・災害が発生する確率や頻度の高さ（発生確率や発生頻度が高いものは上、低いものは下に位置付け）を表しています。横軸は、その危機・災害が発生した場合のお客様や事業への影響度合い（大きいものは右、小さいものは左に位置付け）を表しています。

(表) 当社に大きな影響を及ぼす危機・災害の優先評価



当社のお客様や当社事業への影響が予想される危機・災害の優先順位およびその理由は以下の通りです。

<p>上記評価で位置付けた各種危機・災害のうち、単に（最）優先に上がったものだから、それだけを取り上げて準備・対応するのではなく、現時点では自社マニュアルで十分に対応可能である場合は、対応ができていない（準備が進んでいない）危機・災害を優先して取り組むことも必要です。この表を参考にして、自社ではどのような観点でどの危機・災害に取り組むのかという視点を理由と共に記載します。</p> <p>まずは優先すべきと判断したものを1つ、理由と共に記載します。但し、他に考えられる危機・災害についても、優先順位をつけて取り組むことも必要です。</p>
<p>当社は、雪害に関する社内教育や避難訓練対策は十分であり、対応マニュアルも毎年更新している。しかし「雪害以上に地震の発生確率や頻度、発生時の影響が多いのではないか」という意見が社内でも多く出た。そのため、本マニュアルでは地震について新規に検討することとする。</p>
<p>当社：</p>

2.2.2. 想定される規模・強さ

当社で危機対応体制の設置の必要が高まると想定される危機・災害の規模・強さは以下の通りです。

<p>自社で危機対応体制の設置の必要が高まると想定される危機・災害の規模・強さがどのくらいになるのか、以下の表に記載します。富山県は他の都道府県よりも自然災害の発生頻度が少ない故に、自社で想定される規模・強さを認知していなかったり、過小評価していたり、いざ発生すると大きな被害が出るような自然災害も考えられます。自社内でよく想定される規模・強さを認識するとともに意識啓発させることを目的に記載します。地域防災計画等を確認して具体的な数字で記載するなど、共通認識を持てるよう記載します。</p>
--

(表) 当社で優先的に取り組む危機・災害

当社で優先的に取り組む危機・災害	想定される規模・強さ
地震	震度5強以上、激しい揺れ、液状化
当社：	

2.3. 危機・災害が及ぼす影響

2.3.1. お客様に及ぼす影響

想定する危機・災害が発生した場合、お客様に及ぼす影響は以下の通りです。

想定する危機・災害が発生した場合、お客様に及ぼす影響を以下の表に分けて整理し、記載します。「危機・災害により発生する事象」には、地震の場合には施設の損壊や停電、交通アクセスの遮断等の具体的状況を記載します。「お客様に及ぼす影響」には、上記の事象が起こった際に、怪我、旅程の変更、キャンセル等の影響を記載します。

(表) 危機・災害が及ぼすお客様への影響

【危機・災害：(地震)】

危機・災害により発生する事象	お客様に及ぼす影響
建物・施設の倒壊、家具・備品等の転倒・落下	お客様の死傷
旅行者・観光客が避難することによる地域の指定避難所の混雑・密集	水・食料・日用品備蓄が不足、感染症への感染リスクが高まる、地域住民の避難者と避難したお客様の間の摩擦
停電発生	照明が消える、空調が使えない、トイレ・風呂・シャワーが使えない、エレベーター・エスカレーター停止、買い物・支払い・精算ができない、携帯端末の充電ができず情報が得られない
通信規制（災害時に通信が同じ箇所に集中して混雑した場合、自動的に発信規制がかかる）	電話（固定・携帯）がかけられない、状況を家族や関係者に連絡できない
交通機関の運転見合わせ、道路の不通・交通規制	帰宅できなくなる、移動できない、当地域に来られない

【危機・災害：()】

危機・災害により発生する事象	お客様に及ぼす影響

2.3.2. 当社に及ぼす影響

想定する危機・災害が発生した場合、当社に及ぶ影響は以下の通りです。

想定する危機・災害が発生した場合、自社に及ぶ影響を以下の表に分けて整理し、記載します。「当社に及ぼす影響」には、地震の場合には、施設の損壊や営業停止による売上減少、サービスの一部休止等を記載します。

(表) 危機・災害が及ぼす当社への影響

【危機・災害：(地震)】

危機・災害により発生する事象	当社に及ぼす影響
地震発生	建物・施設の倒壊、家具・備品等の転倒・落下
停電発生	照明が消える、空調が使えない、エレベーター・エスカレーター停止、会計処理ができない、情報が得られない、通信規制により旅行会社などに連絡ができない
道路の不通・交通規制、交通機関の運転見合わせ	道路の不通・交通規制、来訪予定の旅行者・観光客が旅行中止、予約のキャンセル、売上減少
余震が続く	予定されていた旅行の延期・中止による予約キャンセル、売上減少

【危機・災害：()】

危機・災害により発生する事象	当社に及ぼす影響

2.3.3. 従業員に及ぼす影響

想定する危機・災害が発生した場合、当社の従業員に及ぶ影響は以下の通りです。

想定する危機・災害が発生した場合、従業員に及ぶ影響を以下の表に分けて整理し、記載します。「従業員に及ぼす影響」には、住居の被災、怪我に伴う就業不能等を記載します。

(表) 危機・災害が及ぼす従業員への影響

【危機・災害：(地震)】

危機・災害により発生する事象	従業員に及ぼす影響
地震発生	住居の被災、怪我に伴う就業不能、従業員の死傷
停電発生	休暇中の従業員本人や、従業員家族の安否確認の連絡ができない
道路の不通・交通規制、交通機関の運転見合わせ	従業員が自宅に帰れない、業務ローテーションが組めないことによる疲労の蓄積
余震が続く	従業員がお客様対応に追われることによる疲労の蓄積

【危機・災害：()】

危機・災害により発生する事象	従業員に及ぼす影響

2.4. 当社に來訪するお客様の把握

2.4.1. 最大利用者数・滞在者の想定

当社の最大利用者数・滞在者は以下の通りです。

観光施設、イベント会場等では参加者の規模によって、非常時の避難誘導の際の誘導先や所要時間が大きく異なります。避難誘導計画で想定されている人数を超えるお客様が実際にいた場合、お客様全員を所定時間内に安全に避難誘導できない可能性や、避難誘導した場所に安全確保できるだけの広さがない可能性があります。

最大利用者数を予め想定し、最大のリスクに対応できる備えをすることで、それよりも小さいリスクにも十分対応できる可能性があります。以上を踏まえ、自社の最大利用者数・滞在者がいることを意識して記載します。

(表) 当社で予想される最大利用者数・滞在者数

時期・時間帯	場所	最大利用者数・滞在者数
12月下旬・日中(9-17時)	イベント施設	イベント施設利用者：100名

2.4.2. お客様の出身国・地域

当社に來訪している外国人のお客様の国・地域は以下の通りです。

自社に來訪している外国人のお客様の国・地域を記載します。外国人のお客様が多く來訪していても、危機・災害発生時に対応が不安に感じる場合は、その国・地域も記載します。

台湾、香港、中国

当社：

2.4.3. お客様の母国語・公用語

当社に來訪している外国人のお客様の母国語・公用語は以下の通りです。

2.4.2.を踏まえ、自社に來訪している外国人のお客様の母国語・公用語を記載します。

中国語：※台湾(繁体字)、香港(繁体字)、中国(簡体字)

当社：

2.4.4. 対応する必要性の高い言語

当社で対応する必要性の高い言語は以下の通りです。

自社で対応する必要性の高い言語を以下の表に記載します。外国人のお客様に情報を収集・提供する際には、この表で上位に位置する言語を優先します。外国人のお客様のうち、個人旅行者のお客様の多くは海外旅行に慣れており、英語が分かる方が多い場合もあるため、広い国・地域のお客様をカバーできる言語（英語など）を最優先に検討することを推奨します。

※参考：英語・繁体字・簡体字・韓国語については、「観光庁「伝わる表現」の用語集」に様々な用例集が記載されています。（巻末資料参照）

(表) 当社で対応する必要性の高い言語（優先順）

①：英語	②：繁体字（中国語）	③：簡体字（中国語）
①：	②：	③：

3. 平時からの取組

3.1. 危機対応体制、役割分担、関係者の連携の準備

3.1.1. 体制と役割

危機・災害の発生に備えた当社の危機対応体制は以下の通りです。

危機・災害の発生に備えた危機対応体制を決めて、以下の表に記載します。危機対応体制を検討するにあたっては、①責任者のほかに、お客様へのオペレーションに関する体制（以下、②現場業務）と、お客様対応を行う従業員への後方支援に関する体制（以下、③後方支援業務）があります。

まずは、体制の構成（例：「統括責任者」「情報責任者」「お客様対応（現場対応）担当者」「業務運営・施設管理担当者」「従業員支援担当者」「財務担当者」といった体制）を考え記載します。

次に、それぞれの役割を決め、記載します。責任者の主な役割は「判断」や「意思決定」、「指示」、「対外的なやり取り」です。個別災害毎に必要な情報を収集・処理し、条件を鑑みて対応を行います。従業員は、責任者の判断や意思決定等を踏まえて「具体的な対応」や、責任者への「報告、連絡、相談等」を行います。

また、必要に応じて、担当者の緊急連絡先も記載します。記載した担当者が不在の場合に備え、代行者も予め記載します。従業員数により、体制の種類、役割の分け方、担当者の人数等も異なるため、自社組織の規模に合わせて記載します。

（表）危機・災害の発生に備えた危機対応体制（例1：従業員数名程度の宿泊事業者）

構成	主な役割	所属・役職・担当者(代行者) (連絡先)
①責任者		
統括責任者	危機・災害対応全般の統括 各担当に指示	社長 ○○ (090-XXXX-XXXX)
情報責任者	災害や交通状況等の情報収集 社内の状況の情報収集・整理・記録 社員への情報提供 対外的な情報発信・広報対応	専務 ○○ (090-XXXX-XXXX)
②現場業務		
お客様対応 (現場対応) 担当者	避難を呼びかけ、避難場所に誘導する お客さまへの案内・館内放送・情報提供 お客様の避難完了・安否確認 お客様の救護、応急手当 避難したお客様のサポート（料飲等）	担当者 ◇◇ (090-XXXX-XXXX)
業務運営・	施設の安全・被害状況確認	▽▽ (兼任)

施設管理担当者	避難ルートの安全確認 危険物の撤去	(090-XXXX-XXXX)
③後方支援業務		
従業員支援担当者	従業員及び従業員家族の安全確認・安全確保 労務管理	総務 □□ (兼任) (090-XXXX-XXXX)
財務担当者	必要資金の試算、必要な物資の確保 財産の損失・物的被害の調査	総務 □□ (兼任) (090-XXXX-XXXX)

(表) 危機・災害が発生に備えた危機対応体制 (例 2: 従業員数の多い宿泊事業者)

構成	主な役割	所属・役職・担当者(代行者)
①責任者		
統括責任者	危機・災害対応全般の統括 各担当に指示	総支配人 ○○ (090-XXXX-XXXX)
情報責任者	災害や交通状況等の情報収集 社内の状況の情報収集・整理・記録 社員への情報提供 対外的な情報発信・広報対応	(090-XXXX-XXXX)
②現場業務		
お客様対応 (現場対応) 担当者	お客様対応 (現場対応) 管理者	◇◇部長 ○○ (090-XXXX-XXXX)
	避難を呼びかけ、避難場所に誘導する	◇◇部 ○○、○○、 (090-XXXX-XXXX)
	お客様の避難完了・安否確認	◇◇部 ○○、○○、○○ (090-XXXX-XXXX)
	お客様の救護、応急手当	◇◇部 ○○、○○ (090-XXXX-XXXX)
	避難したお客様のサポート (料飲等)	◇◇部 ○○、○○、○○ (090-XXXX-XXXX)
業務運営・ 施設管理担当者	業務運営・施設管理 管理者	▽▽課長 ○○
	施設の安全・被害状況確認	▽▽課 ○○、○○ (090-XXXX-XXXX)

	避難ルートの安全確認 危険物の撤去	▽▽課 ○○、○○ (090-XXXX-XXXX)
③後方支援業務		
従業員支援担当者	従業員及び従業員家族の安全確認・安全確保 労務管理	総務部 ○○、○○
財務担当者	必要資金の試算、必要な物資の確保 財産の損失・物的被害の調査	総務部 ○○

夜間や営業時間外に突然危機・災害が発生した場合の初動体制や社内への連絡の方法は以下の通りです。

夜間や営業時間外に突然危機・災害が発生した場合、夜間や営業時間外でお客様がいなくても、翌日の営業を実施するのか否か、営業時間の変更やイベントを中止・縮小するの判断どうかなど、対応すべき情報収集やお客様への情報提供などの対応が必要になります。

夜間や営業時間外に突然危機・災害が発生した場合の初動体制や社内への連絡の方法を以下の表に記載します。体制は、上記と同様、現場業務と後方支援業務に分けて記載します。また、役割や所属・役職や氏名、連絡方法や携帯電話番号も記載します。

(表) 夜間・営業時間外に突然危機・災害が発生した場合の初動体制
(例：従業員数名程度の宿泊事業者)

構成	所属・役職	主な役割	氏名	連絡方法 (携帯電話)
①責任者				
統括責任者	社長	危機・災害対応全般の統括 各担当に指示 営業継続の判断	○○	(090-XXXX-XXXX)
情報責任者	専務	災害や交通状況等の情報収集 社内の状況の情報収集・整理・記録 社員への情報提供 対外的な情報発信・広報対応	○○	(080-XXXX-XXXX)

②現場業務				
お客様対応（現場対応）	担当者	予約しているお客様からの問い合わせ対応 予約変更等への対応 キャンセル対応	◇◇（兼任）	(090-XXXX-XXXX)
業務運営・施設管理担当者	担当者	施設の安全・被害状況確認 避難ルートの安全確認 危険物の撤去	▽▽（兼任）	(090-XXXX-XXXX)
③後方支援業務				
従業員支援担当者	総務	従業員及び従業員家族の安全確認・安全確保 労務管理	□□（兼任）	(090-XXXX-XXXX)
財務担当者	総務	必要資金の試算、必要な物資の確保 財産の損失・物的被害の調査	□□（兼任）	(090-XXXX-XXXX)

3.1.2. 設置場所

危機対応体制を設置する場所は以下の通りです。

危機対応体制の設置場所は、危機や災害の影響が少なく、停電時でも非常用電源と、外部との通信が確保されうる場所に設置します。例えば、地震により津波が発生し、浸水の可能性がある建物の場合、倒壊のリスクが少なく、かつ浸水の影響の少ない上層階に設置するか、別のより安全な建物に対策本部の設置場所を予め確保します。以上を踏まえ、危機対応体制を設置する場所を以下の表に記載します。万一、予定された場所が使用できない場合に備え、代替場所も記載します。

(表) 危機対応体制の設置場所および使用できない場合の代替場所

設置場所	代替場所
〇〇ホテル 3F 事務室	〇〇ホテル別館 2F 事務室

3.1.3. 設置（判断）基準と設置方法

危機対応体制の設置を行う判断基準およびその方法は以下の通りです。

観光事業者が危機対応体制を設置して対応するかどうかの判断の指標は様々です（判断の指標例：施設の立地場所、事業内容、災害の種類・規模、建物の被害、人命、アクセス、電気・水道・ガスなどのインフラ）。災害警戒情報や気象情報、避難情報の有無に関わらず、その場に応じた判断、目の前の状況の確認が重要です。

統括責任者は、危機・災害対応が必要だと判断したときには、躊躇なく危機対応体制を設置します。その上で、状況確認の結果、民間の事業者の場合、自治体の判断基準とは異なり、状況確認の結果、危機対応体制での対応が必要ないと判断した場合は、体制を縮小するなどの臨機応変な対応が可能です。

なお、危機対応体制の設置は、必ずしも体制設置場所に全員が集まることだけでなく、館内放送やインカムを通じて従業員に危機対応体制での対応を指示・徹底することも含まれます。こうしたケースを幅広く考え、設置基準を災害別に記載します。

(表) 危機対応体制の設置（判断）基準・方法

危機・災害	体制を設置（判断）する基準	方法
地震	震度5弱以上の揺れ 施設や設備に被害が生じ、施設のオペレーションに影響が出た場合 お客様に人的被害が生じた場合、お客様に混乱が生じた場合 停電や断水が発生した場合 長時間にわたる交通障害が見込まれる場合	館内放送やインカムを通じての従業員への周知

3.1.4. 必要な設備・備品・通信等

危機対応体制を設置後に活用する設備・備品・通信等のリストは以下の通りです。

危機対応体制を設置後、必要に応じて活用する設備・備品・通信等のリストを作成します。「危機・災害対応設備・備品」には、情報収集や提供、避難誘導、停電時の必要物品、救急箱などを記載します。記載されたものは、危機対応体制を設置時にすぐに集められるように、保管場所を記載します。平時には定期的に記載の設備・備品の確認を行い、日付を記載します。なお、どの災害の際にも共通して必要なものと、特定の災害時に必要なものがあるため、留意して記載します。

外国人のお客様向けには、情報収集や提供のための電子機器や印刷物等が必要なことを念頭に置きましょう。

(表) 危機対応体制に必要な設備・備品リスト

危機・災害対応ツール・備品	保管場所	確認日
ラジオ（電池式）・予備電池	1F ロビー	9/1
ノートPC、タブレット端末		
テレビ		
ファクス		
複合機（印刷、コピー）、プリンタ		
誘導用小旗、腕章		
ホワイトボード		
施設周辺の地図		
インカム		

3.2. 危機・災害時の関係機関・他事業者との連携

危機・災害時、当社が連携する関係機関・事業者および連携の内容は以下の通りです。

災害や危機への対応を自社だけで行うには限界があります。平時から、災害対応における地域の行政組織や観光関連団体、他の事業者との役割分担や連携について話し合い、それを協定や合意文書等にしておくと、いざという時にすばやく協力・連携した危機対応ができます。危機・災害時、当社が連携するホテルや観光協会をはじめ、医療機関や交通機関などの関係機関や事業者との具体的な連携の内容および連絡先を下記表に記載します。

外国人のお客様には、必要に応じて、大使館や領事館との繋ぎ役になる関係自治体や、医療機関や旅行会社との連携の内容を記載します。

(表) 連携する関係機関・事業者との連携の内容

連携する関係機関・事業者	連絡先	連携の内容
〇〇ホテル	076-XXX-XXXX	危機・災害時の当施設のお客様の避難受け入れ
〇〇観光協会	076-XXX-XXXX	危機・災害による影響の報告先
〇〇市役所防災・危機管理課	076-XXX-XXXX	危機・災害時の住民や宿泊先のない旅行者等の当施設での一時滞在受入
〇〇市役所〇〇課	076-XXX-XXXX	外国人のお客様のリスト共有
医療機関	076-XXX-XXXX	外国人のお客様に対する救命・救急対応
旅行会社	076-XXX-XXXX	旅行会社を通じてお越しになる外国人のお客様への訪問中止勧奨の依頼、代行

3.3. 想定する影響への施設・設備・機器面での危機・災害対策

想定する影響への施設・設備・機器面での危機・災害対策は以下の通りです。

想定する影響への施設・設備・機器面での危機・災害対策を記載します。また、現在の対応状況も併せて記載します。対策に課題がある場合は、優先度の高いものから災害耐性を高めるための補強、改修等の対応状況や対応の予定を記載します。

(表) 想定する影響への施設・設備・機器面での危機・災害対策方法

施設・設備・機器面での危機・災害対策	対応状況 (予定)
地震による故障・損壊を防ぐため、自家発電機の安全な場所への移設、または新たな発電機を落下物等の心配のない場所に設置	未実施 (2022. 4)

3.4. リスク要因の特定と除去方法

当社が平時から行うリスク要因となりうる対象の備品・設備への対策は以下の通りです。

リスク要因を特定するために、想定される各危機・災害に応じて、対象となる備品や設備に対する具体的な対策を記載します。

(表) 平時に取り組むべき、リスク要因になりうる備品・設備の除去方法

危機・災害	対象の備品・設備	具体的な対策
地震	シャンデリア	落下を防止するため、シャンデリアの固定具を補強

事前除去すべきリスク要因とその除去方法は以下の通りです。

危機の発生が間近に予想される場合に事前除去すべきリスク要因と除去の方法を記載します。

(表) 事前除去すべきリスク要因およびその除去方法

事前除去の方法
非常階段に置いてある備品等が避難に支障をきたさないよう、すべて撤去。 毎日点検・確認する。

3.5. 危機・災害時の避難場所・避難施設、避難ルート・避難方法の確認

3.5.1. 危機・災害発生時にお客様を避難誘導する安全な場所・施設

危機・災害別の避難場所・一時滞在場所は以下の通りです。

危機・災害発生時にお客様を避難誘導する際に、安全な避難場所を記載します。想定される危機・災害別に避難場所・避難施設を施設内・外に分けて記載します。

(表) 危機・災害別の避難場所・一時滞在場所 リスト

危機・災害	避難場所 (備考)
地震	施設外：〇〇神社 (当社から徒歩5分) 施設内：1F 宴会場 (停電時も同様)
	施設内： 施設外：

3.5.2. 当社から避難場所・避難施設までの避難誘導ルート

当社から避難場所・避難施設までの避難誘導ルートは以下の通りです。

自社から避難場所・避難施設までの避難誘導ルートを地図、図面等を用いて記載します。
外国人のお客様にも分かるよう、巻末の参考資料を参考に記載します。

(図) 避難誘導ルート



3.5.3. 避難誘導の担当者

各危機・災害別の避難誘導の担当者は以下の通りです。

非常時にお客様の避難誘導を円滑に行うために、お客様を誰(担当部署)が避難誘導するかを事前に割り当てて記載します。

(表) 避難誘導の場所別の担当者

場所	想定人数	担当部署・係
3階客室	30名	3階担当客室係
2階宴会場	30名	宴会場担当客室係、調理・配膳
1階ロビー	10名	フロント、売店
地下大浴場	10名	浴場、事務・営業

3.5.4. 避難方法

危機・災害別の避難方法は以下の通りです。

想定される危機・災害時にお客様を安全かつ円滑に避難誘導する方法を記載します。

(表) 想定する危機・災害に応じた避難方法および場所

危機・災害	避難場所	避難方法
地震	施設内	フロアごとに階段で誘導、徒歩で階段から避難できない人へサポート
	施設外	徒歩で誘導、歩行での避難が困難なお客様は送迎車で移動
	施設内	
	施設外	

3.5.5. 避難にお手伝いが必要なお客様の対応

避難にお手伝いが必要なお客様への対応方法とその事前準備内容は以下の通りです。

危機・災害時の避難の際にお手伝いが必要なお客様の具体的な特徴を記載し、対応方法や事前準備方法を記載します。

(表) 避難にお手伝いが必要なお客様への対応方法および準備方法

避難にお手伝いが必要な お客様の特徴	対応方法	対応するための事前準備方法
歩いて避難できない	車いす、おんぶ等で避難援助	車いすの配置 対象者を低層階に割り当て
視覚障害	支援者、スタッフによる避難援助	避難訓練、誘導方法の検討
日本語が通じない	短い英単語や文章で伝える 「私に(彼/彼女に)ついてきて ください。 Please follow me (him/her).」	従業員への座学研修 避難訓練時の外国人のお客様に 対する避難訓練 翻訳ツール、アプリを使用した 事前翻訳 チェック表の配布

3.5.6. 避難誘導標識の設置


当社の避難誘導標識の設置場所や誘導表示内容については以下の通りです。

周囲に従業員がいなくてもお客様が自ら安全な場所に避難できるよう、わかりやすい誘導表示を設置します。標識の設置場所や標識の誘導先を記載します。

また、外国人のお客様にも理解いただくために、対応する多言語表示例やピクトグラム(外国人のお客様でも理解できるような図・記号)等の標識を記載します。

※参考：多言語表示やピクトグラム等は巻末資料に記載のHPを参照。

(表) 施設内の避難誘導標識

標識の設置場所	標識の表示内容	多言語表示	ピクトグラム
3F 宴会場	非常階段	Fire Stairs	

3.5.7. お客様の所在・安否確認

当社のお客様の避難者リストは以下の通りです。

避難誘導後、お客様の安否確認を円滑に行うために、避難者リストを作成します。情報の集約先（提出先）は、旅行者以外の避難者リストの集約先に合わせたり、自社のある市町村の集約のルールを確認して記載します。但し、個人情報が含まれるため、必要最小限の情報の記載および取り扱いの注意を徹底します。

外国人のお客様や避難者は、各国の在日大使館・領事館に情報を提供し、自国民の安否確認や救護に活用できるように、国名とパスポート番号を正しく記載できるようにします。そうすることで、外国語であっても大使館や領事館で本人確認が可能です。日本人や他の国籍の人が混じると、新たに大使館等への提供のためのリストに作り直さなくてはならないため、外国人のお客様のリストは、大使館・領事館へ提供できるよう、国籍別のシートに作成します。

(表) 避難者リスト (オーストラリア)

避難所	〇〇観光ホテル		
連絡先	XXX-XXX-XXXX		
リスト作成担当者	お客様担当 △△		
Name (氏名)	Nationality (国籍)	Passport Number (パスポート番号)	Home Phone (自宅電話)
TARO TOYAMA	Australia	AB1234567	XXX-XXXX-XXXX
JIRO TOYAMA	Australia	AB1230000	XXX-XXXX-XXXX
情報の集約先 (提出先)	〇〇市〇〇課		
連絡先	TEL : 076-XXX-XXXX		

3.6. 情報収集の準備・情報源リストの作成

当社の危機への対応に備えた情報収集の準備方法は、以下の通りです。

危機への対応に関しては、「発生が間近に予想される場合」・「突発的に災害が発生した場合」により、必要な情報の発信タイミングや重要度が異なります。

危機・災害の発生に備え、お客様を含む被災者が求める情報には以下の表のようなものがあります。これらを把握し、従業員が対応に必要な情報やお客様に提供する情報を収集するために、平時から収集すべき情報源をリスト化しておきます。

但し、危機・災害発生時には様々な情報の「軸」があるため、記載し始めるときりが無くなってしまふことから、情報を網羅的にリスト化することは必ずしも正解ではありません。

特に情報責任者は、危機・災害や当社の状況、お客様の状況によっても変わることを念頭に置くとともに、「本当にお客様にとって必要な提供すべき情報は何か（＝情報の細かさ）」、「現実的に当社で収集できる情報は何か（＝情報の精確さ）」、という視点を持ち、取捨選択して提供することが必要です。

お客様の中には、外国人も含まれるため、収集した情報を外国人のお客様にどのような方法で提供・発信すれば効率的かも含めて予め検討し、以下の情報を「多言語」もしくは非言語で伝えられるツールや備品で準備できるよう整理し記載します。

(表) 危機・災害時に求められる情報

項目	概要
危機・災害の推移、想定と現状	災害そのものの情報・現在いる場所、周辺の状況。
お客様の安否	家族や関係者にどのように連絡できるか。電話の発信規制中の国内外への連絡手段。
お客様の避難場所	現在いる場所が安全か否か。現在いる場所が危険な場合、どこにどのように避難したらよいか。
交通の状況	公共交通機関の運行状況、不通になっている交通機関の運行再開見通し、運行見合わせで利用できなくなった乗車券・航空券等の予約変更、払戻し等、主要道路の通行可否、通行でき得る迂回路の情報、不通区間の開通見通し、国際空港までの利用可能な交通手段。
利用可能な通信方法	インターネット、メール、電話
ライフライン（電気・ガス・水道・通信など）の状況	電気、水道、通信等、食料や水の入手場所、方法。
当社の被害状況、営業継続状況	施設に留まることができるのか、別の場所に避難しなければならないのか。宿泊できるのか。

(表) 情報収集の準備・情報源リストの作成 において準備する段階

段階	項目	概要
1-1	誰が情報を収集するのか	3.1.1. 体制と役割に基づく (情報責任者など)
1-2	どんな時に情報を収集するのか	発生が間近に予想される場合 (風水害、降雪害など) 突発的に災害が発生した場合 (地震など) 危機・災害発生前、発生後 (後述の 4.2. に基づく)
1-3	何の情報を収集するのか	(表) 危機・災害時に求められる情報を参照
1-4	どこから情報を収集するのか	3.6.1. 危機・災害時の情報収集源リストを参照

3.6.1. 危機・災害時の情報収集源リスト

危機・災害時に当社が収集すべき情報の情報収集源のリストは以下の通りです。

危機・災害時に自社が収集すべき情報の情報収集源のリストを作成します。収集する情報には、「行政情報」「気象情報」「電力情報」等、自社に関係した情報源（機関）を記載し、情報源の担当者や連絡先、HP の URL 等を記載します。

(表) 危機・災害時の情報収集源リスト

収集する情報	情報源（機関）	電話・メール	URL
行政情報	市役所、町役場		
	富山県庁		
	警察署		
	消防署		
	国土交通省富山河川国道事務所		
交通情報	富山地方鉄道		
	あいの風とやま鉄道		
	地铁バス		
	JR 西日本		
	日本道路交通情報センター		
	富山空港		
気象情報	富山地方気象台		
電力情報	北陸電力		
医療情報	〇〇急患センター		
通信情報	NTT 西日本		
安否情報	災害用伝言ダイヤル		
旅行会社情報	〇〇ツアー(株)		

3.6.2. 外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リスト

外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リストは以下の通りです。







外国人のお客様に対する対応で、最も重要なことの1つは「情報の提供」と言っても過言ではありません。危機・災害時に外国人のお客様が求める情報は以下の表の通りです。行動の内容により、必要な情報が異なることに注意した上で、危機・災害時に外国人のお客様が、従業員の助けを必要とせずに自らの手で必要な情報を入手・収集できるような情報源リストを作成します。

具体的な情報源は、英語をはじめとする外国語で記載し、URL や電話番号、QR コードなどすぐに読み込んで情報収集できる情報源を記載します。

(表) 危機・災害時に外国人のお客様が求める情報

必要な情報	主な情報提供先となる組織・団体等
安全確保の方法	外国人のお客様と接点のある全ての関係機関・宿泊施設、店舗、施設管理者、公共交通機関、旅行会社、自治体、警察、消防 など
危機・災害の状況、今後の見通しなどの正確な危機・災害に関する情報	国、自治体、マスメディア
滞在場所から宿泊先に戻るための交通手段	公共交通機関
被災場所から避難場所（避難所）までの誘導	警察、消防、自治体 など
大使館への連絡窓口 (自国にいる家族等への安否の情報提供)	自治体 (→大使館)
帰国時：① 滞在場所から空港までの交通状況 ② 航空便の運航状況	① 公共交通機関 ② 航空会社
旅行を継続する：① 目的地までの交通状況 ② 目的地の状況	① 公共交通機関 ② 国、自治体、マスメディア
被災地への一時滞在：① 宿泊施設の空室情報、予約方法 ② 被災地の状況	① 宿泊施設 ② 国、自治体、マスメディア
避難所運営、生活に関する情報	自治体

(表) 外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リスト

情報源	URL・電話番号	QRコード
JNTO 公式ウェブサイト (Japan National Tourism Organization official website)	https://www.jnto.go.jp	
JNTO 公式 SNS : Japan Safe Travel (JNTO official SNS)	https://twitter.com/JapanSafeTravel	
安心訪日 Japan Safe Travel	https://weibo.com/u/7385501623	
JNTO Japan Official Travel App	https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html	
「Safety tips」ダウンロード (「Safety tips」download)	http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html	
NHK WORLD -English-	https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/	
JNTO Japan Visitor Hotline (24-hour support) English, Chinese, Korean	050-3816-2787	-

3.7. 情報提供・情報発信の準備

当社の危機への対応に備えた情報の提供方法については、以下の段階に沿って準備します。

危機・災害が発生した時または発生が間近に予想される時に備え、できるだけ正確な情報を素早く提供できるよう準備します。以下の表に、具体的な情報提供の項目をまとめ、記載します。

(表) 情報提供・情報発信の準備 における段階

段階	項目	概要
2-1	誰が情報を提供するのか	3.1.1. 体制と役割に基づく (情報責任者、お客様対応(現場対応)担当者など)
2-2	どんな時に情報を提供するのか	危機・災害発生前、発生後 (後述の4.2.に基づく)
2-3	何の情報を提供するのか	(表) 危機・災害時に求められる情報を参照
2-4	どんな手段・方法で提供するのか	以下の(表) 情報提供の方法を参照

3.7.1. 危機・災害の発生が間近に予想されるときの情報提供

当社が施設内のお客様、来訪予定のお客様に提供する情報および情報提供の方法は以下の通りです。

施設内にいるお客様、来訪予定のお客様に提供する情報および情報提供の方法について、以下を参考に記載します（3.7.2.も同様）。

なお、外国人のお客様への情報提供において、言語の違いと災害に関する知識・経験が日本人と異なることを認識し、配慮した上で記載します。これらを踏まえて、危機対応手順書を作成し、情報を収集、提供する際の具体的な行動に移します。

（表）情報提供の方法

方法	具体的な方法
従業員の口頭での案内	多言語・身振り手振り、スマートフォン、タブレット等の翻訳アプリ
施設内の掲示	ホワイトボード等への手書き、電子掲示板（多言語）
施設内の館内放送	日本語（多言語放送）
テレビの放送	テレビの災害情報番組をデジタルサイネージ、施設内モニター等で放映（多言語放送）
印刷物での配布	（多言語、外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リスト）
ウェブサイト、SNSアカウント	ウェブサイト、SNS アカウント上の「お知らせ」で、当社外にいるお客様等に伝える（多言語）
メール、電話	予約のあるお客様に対してメール、電話で連絡する（多言語）
協力依頼	その場にいる日本語と外国語の両方に堪能な人に協力を依頼

（表）施設内にいるお客様への情報提供内容および方法

提供する情報	情報提供の方法（上の表を参照）
危機・災害そのものの情報	施設内の館内放送（多言語放送）
現在いる場所が安全かどうか、避難の必要があるかどうか	従業員の口頭での案内（多言語・身振り手振り）
施設内にいる場合に安全確保のために注意すること	施設内の掲示（ホワイトボード、電子掲示板等）（多言語）

(表) 来訪予定のお客様への情報提供内容および方法

提供する情報	情報提供の方法（上の表を参照）
当施設の営業状況・臨時休業等の予定	ウェブサイト上の「お知らせ」（多言語放送）
交通情報（計画運休や通行止めの情報）	ウェブサイト上の「お知らせ」（多言語放送）

3.7.2. 突発的に危機・災害が発生した時の情報提供

当社が施設内のお客様、来訪予定のお客様に提供する情報および情報提供の方法は以下の通りです。

(表) 施設内にいるお客様への情報提供内容および方法

提供する情報	情報提供の方法（上の表を参照）
危機・災害そのものの情報・周辺の被害状況	
安全な場所（施設内に留まるを含めて）の案内	
安全確保のための行動、避けてほしい行動	
交通情報（鉄道・道路・空路）	
通信・電気・水道の状況、それに伴い提供できないサービス	

(表) 来訪予定のお客様への情報提供内容および方法

提供する情報	情報提供の方法（上の表を参照）
危機・災害そのものの情報・周辺の被害状況	
交通情報（鉄道・道路・空路）	
通信・電気・水道の状況、それに伴い提供できないサービス	

3.7.3. 情報提供テンプレート（文例）

当社の情報提供テンプレート（文例）は以下の通りです。

非常時にお客様が必要とする情報を素早くかつ確実に収集し、わかりやすく提供するには、予め「情報提供テンプレート（文例）」を準備しておきます。

情報提供テンプレートとは、お客様が知りたいこと、お客様の安全・安心のために伝える必要のある情報を提供する文書です。危機・災害ごと、災害の局面ごとに情報提供テンプレートを予め準備しておき、テンプレートの記入用空白欄に該当する情報を収集すれば、災害時の混乱した状況下でも何の情報を収集したらよいか迷うことはありません。

外国人のお客様に情報提供する時は、日本語で提供する情報をそのまま外国語に翻訳するのではなく、文化や災害に関する知識が日本人と異なることを意識して、わかりやすい内容・表現で伝えることが大切です。可能であれば、外国語の情報提供テンプレートも準備しておくといでしょう。

(表) 情報提供テンプレート (地震発生後 1 時間程度) (日本語版)

お客様各位

地震情報

【地震に関する情報】

○時○分 富山県西部を震源とするマグニチュード()の地震が発生しました。()市では震度()を観測しました。テレビ等の報道によると、富山、石川、福井、岐阜、長野、新潟各県で大きな揺れを観測し、被害が出ています。地震に伴う津波の発生はありませんでした。

【当館の状況】

当館の建物・設備に大きな被害はない様子ですが、現在確認中です。当館の立地している地盤は安定しておりますのでご安心ください。避難指示が出ておりますが、安全な当館内に待機していただきます。

当館周辺の地域では、停電しています。当施設は、非常用電源(自家発電機)が作動し、最低限必要な照明は確保していますが、エレベーター、空調などは停止しております。

断水のため水道は使えません。飲料水を1階宴会場〇〇の間でご提供しております。

停電・断水のため、大浴場はご利用できません。

電話回線は、ロビー内の公衆電話のみ利用可能ですが、携帯電話は発信規制のため利用できない状態が続いています。当館では緊急用の衛星電話により、外部との連絡を確保しております。

【交通関係の情報】

地震により県内および首都圏、関西、名古屋等を結ぶ交通機関に影響が出ています。

<鉄道・バス>

- ・ 北陸新幹線は、金沢＝長野間で運行を見合わせています。
- ・ 富山県内の鉄道(JR各線、あいの風とやま鉄道、富山地方鉄道、万葉線)は、すべての路線で安全確認のため運行を見合わせています。
- ・ 北陸新幹線を含む鉄道の運転再開のめどは立っていません。
- ・ 県内を走る路線バス、高速バスは、全便運休しています。

<道路>

- ・ 主要道路 富山県内の国道8号、41号、156号、160号、359号、415号、472号は、緊急交通路として一般車両の通行が禁止されています。
- ・ 北陸自動車道 米原IC＝長岡北IC間で通行止め
- ・ 東海北陸自動車道 小矢部砺波JCT＝美濃IC間で通行止め
- ・ 能越自動車道 全線通行止め
- ・ 富山県内および北陸各県の一部道路は、地震の被害のため、各地で通行が規制されています。

<航空>

- ・ 富山空港は、滑走路の点検のため現在閉鎖されており、発着便は全便欠航しています。
- ・ 小松空港を発着する便は、一部を除き運航しています。

新しい情報が入った場合は、その都度お知らせします。

[〇〇ホテル 総支配人 ×× ××]

(表) 情報提供テンプレート (地震発生後 8 時間程度) (日本語版)

お客様各位

地震情報

【地震に関する情報】

○時○分 富山県西部を震源とするマグニチュード()の地震が発生しました。()市では震度()を観測しました。テレビ等の報道によると、富山、石川、福井、岐阜、長野、新潟各県で大きな揺れを観測し、被害が出ています。地震に伴う津波の発生はありませんでした。

【当館の状況】

当館の建物・設備に大きな被害はないことが確認中されましたのでご安心ください。引き続き避難指示が出ておりますが、安全な当館内でそのまま待機して下さるようお願いいたします。

当館周辺の停電は復旧しました。照明、空調等は通常通りご利用いただけますが、エレベーターやその他の一部の設備は、安全確認のためにご利用いただけないものもございます。

断水が続いており館内の水道と大浴場は使えません。飲料水を1階宴会場〇〇の間でご提供しております。客室のトイレのご利用はご遠慮ください。1階ロビー内のトイレのみご利用いただけます。

電話回線は発信規制が徐々に解除されてきましたが、つながりにくい状態です。館内では Wi-Fi がご利用になれますので、通信アプリ等での通話か、ロビー内の公衆電話のご利用をお勧めします。

【交通関係の情報】

地震により県内および首都圏、関西、名古屋等を結ぶ交通機関に影響が出ています。

<鉄道・バス>

- ・ 北陸新幹線は、金沢＝長野間で運行を見合わせています。
- ・ 富山県内の鉄道（JR 各線、あいの風とやま鉄道、富山地方鉄道、万葉線）は、すべての路線で安全確認のため運行を見合わせています。
- ・ 北陸新幹線を含む鉄道の運転再開のめどは立っていません。
- ・ 県内を走る路線バス、高速バスは、全便運休しています。

<道路>

- ・ 主要道路 富山県内の国道 8 号、41 号、156 号、160 号、359 号、415 号、472 号は、緊急交通路として一般車両の通行が禁止されています。
- ・ 北陸自動車道 米原 IC＝長岡北 IC 間で通行止め
- ・ 東海北陸自動車道 小矢部砺波 JCT＝美濃 IC 間で通行止め
- ・ 能越自動車道 全線通行止め
- ・ 富山県内および北陸各県の一部道路は、地震の被害のため、各地で通行が規制されています。

<航空>

- ・ 富山空港は、滑走路の点検のため現在閉鎖されており、発着便は全便欠航しています。
- ・ 小松空港を発着する便は、一部を除き運航しています。

新しい情報が入った場合は、その都度お知らせします。

[〇〇ホテル 総支配人 ×× ××]

外国人のお客様に「情報提供テンプレート」を作成する際のポイント

(1) 外国人のお客様が理解しにくい情報をわかりやすく言い換える

① 地域住民や日本人しかわからない、具体的な地理的情報

- ・「北陸三県」、「〇〇市」などと言っても土地勘のない外国人のお客様にはわかりにくいので、現在地との位置関係等で表現するなどの工夫が必要。

例) 「南砺市」

“South-western part of Toyama Prefecture”

② 注意報・警報、避難勧告・避難指示等に関する情報

- ・国・地域によって注意報・警報の区分けやレベルは異なり、外国人のお客様にとっては理解が難しいため、そのまま翻訳して伝える必要は無い。
- ・具体的な地理情報や警戒レベルの情報は不要。何の危険性がどこまであるのかを端的に説明しましょう。
- ・「安全のため外出はお控えください」に対する、「いつまで外出を控えるべきか」の答えや目安も記載しておくと便利です。

(2) どうしてもわからない英語表現がある場合

- ・翻訳ツールや VoiceTra などの多言語音声通訳アプリを用いて翻訳したものをテンプレートに直接書き込むなどの工夫をして記載します。
- ・外国人のお客様ご自身で情報収集できる Web サイトやアプリの URL や QR コードを記載する (3.6.2. (表) 「外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リスト」を提供)。

(3) 英語以外の言語で作成するのが難しい場合

- ・翻訳アプリや翻訳サイト等を用いて、日本語を多言語に翻訳しても一定水準の正確さは出せる。
- ・文法や言語圏の関係から、日本語よりも英語をベースに翻訳した方が翻訳の精度が高い場合もある。

例) △ (日本語→多言語) ○ (英語→多言語)

(表) 情報提供テンプレート (地震発生後 1 時間程度) (英語版)

To all customers

Earthquake Information

[Information about the earthquake]

〇〇:〇〇 An earthquake of magnitude () occurred with the epicenter in Western Toyama Prefecture. At () City, seismic intensity of () has been recorded. According to TV and other media reports, Toyama, Ishikawa, Fukui, Gifu, Nagano, and Niigata Prefectures have all reported large tremors and suffered damage. There is no tsunami threat from this earthquake.

[Status of this building]

There appears to be no major damage to our building or facilities, but we are still in the process of confirming this. Please be assured that the ground on which this building stands, is stable. An evacuation order has been issued, but we ask that you stay in the safety of our building.

There is a power outage in the area around this building. Our facility has an emergency power supply (private generator) that provides the minimum necessary lighting, however, elevators, air conditioning, etc. are suspended.

Due to the water outage, water supply is not available. Drinking water is provided in the banquet room 〇〇 on the first floor.

Due to power and water outage, the baths are not available.

The public payphone in the lobby is the only telephone line available. Cell phones are not available due to restrictions on outgoing calls.

We have an emergency satellite phone to maintain communication with the outside world.

[Traffic-related information]

The earthquake has affected transportation within the prefecture and between the Tokyo metropolitan area, Kansai, Nagoya, and other areas.

<Railways and buses>

- The Hokuriku Shinkansen is suspended between Kanazawa and Nagano.
- All railways in Toyama Prefecture (JR lines, Ainokaze Toyama Railway, Toyama Chihou Railway, Manyo Line) are suspended pending safety checks.
- It is not yet clear when the Hokuriku Shinkansen and other rail services will resume operation.
- All local and express buses in the prefecture have been suspended.

<Roads>

- Major Roads National Routes 8, 41, 156, 160, 359, 415, and 472 in Toyama Prefecture are closed to the public as an emergency traffic route.
- Hokuriku Expressway is closed between Maihara IC and Nagaoka Kita IC
- Tokai-Hokuriku Expressway is closed between Oyabe-Tonami JCT and Mino IC
- Noetsu Expressway is closed to all traffic
- Due to the damage caused by the earthquake, roads in Toyama and Hokuriku Prefectures are restricted in some areas.

<Airlines>

- Toyama Airport is closed for runway inspections, and all flights to and from the airport have been canceled.
- Flights to and from Komatsu Airport are in operation with some exceptions.

We will keep you informed as new information becomes available.

[General Manager XX XX, 〇〇 Hotel]

(表) 情報提供テンプレート (地震発生後 8 時間程度) (英語版)

To all customers

Earthquake Information

[Information about the earthquake]

〇〇:〇〇 An earthquake of magnitude () occurred with the epicenter in Western Toyama Prefecture. At () City, seismic intensity of () has been recorded. According to TV and other media reports, Toyama, Ishikawa, Fukui, Gifu, Nagano, and Niigata Prefectures have all reported large tremors and suffered damage. There is no tsunami threat from this earthquake.

[Status of this building]

Please be assured that there is no major damage to our building or facilities. The evacuation order is still in effect, but we ask that you stay in the safety of our building.

The power outage around this building has been restored. Lighting, air conditioning, etc. can be used as usual, but elevators and some other facilities may not be available pending safety checks.

The water supply remains unavailable in the building and in the bathrooms. Drinking water is provided in the banquet room 〇〇 on the first floor. Please refrain from using the toilet in your rooms. Please only use the toilets in the lobby on the first floor.

The restrictions on outgoing calls are gradually being lifted, but it is still difficult to connect. Wi-Fi is available in the building, so we recommend using communication apps or the public payphone in the lobby.

[Traffic-related information]

The earthquake has affected transportation within the prefecture and between the Tokyo metropolitan area, Kansai, Nagoya, and other areas.

<Railways and buses>

- The Hokuriku Shinkansen is suspended between Kanazawa and Nagano.
- All railways in Toyama Prefecture (JR lines, Ainokaze Toyama Railway, Toyama Chihou Railway, Manyo Line) are suspended pending safety checks.
- It is not yet clear when the Hokuriku Shinkansen and other rail services will resume operation.
- All local and express buses in the prefecture have been suspended.

<Roads>

- Major Roads National Routes 8, 41, 156, 160, 359, 415, and 472 in Toyama Prefecture are closed to the public as an emergency traffic route.
- Hokuriku Expressway is closed between Maihara IC and Nagaoka Kita IC
- Tokai-Hokuriku Expressway is closed between Oyabe-Tonami JCT and Mino IC
- Noetsu Expressway is closed to all traffic
- Due to the damage caused by the earthquake, roads in Toyama and Hokuriku Prefectures are restricted in some areas.

<Airlines>

- Toyama Airport is closed for runway inspections, and all flights to and from the airport have been canceled.
- Flights to and from Komatsu Airport are in operation with some exceptions.

We will keep you informed as new information becomes available.

[General Manager XX XX, 〇〇 Hotel]

3.8. 備蓄品・非常持ち出し品・危機・災害対応用備品等の準備

3.8.1. 備蓄品の準備

当社のお客様が避難・一時滞在時に利用いただく備蓄品リストは以下の通りです。

お客様が施設内に避難したり、帰宅困難または一時滞在する際に提供し利用いただけるようにするため、日用品（消耗品、非常食、衛生用品、備品等）の備蓄品リストを作成します。備蓄品リストには、平時から備蓄品の数量や保管場所、確認時のチェックができるようにします。

(表) 備蓄品リスト

備蓄品	数量	保管場所	確認日
非常食※	20 食	1F 倉庫	9/1
水（ペットボトル）	本		
お茶（ペットボトル）	本		
医薬品（応急手当用）			
生理用品	個		
紙おむつ	個		
非常用液体ミルク	個		
食品用ラップ	個		
携帯端末用の電源アダプター、充電器	個		
ティッシュペーパー	個		
ポータブルトイレ	個		
保温用アルミシート	個		
アルコール手指消毒液	個		
液体せっけん	個		
物品用消毒液（次亜塩素酸ナトリウム等）	個		
消毒用ティッシュ	個		
マスク	個		
ペーパータオル	個		

3.8.2. 非常持ち出し品の準備

当社が非常時に持ち出す、非常持ち出し品リストは以下の通りです。

従業員全員が施設から退避しなければならない時に備え、平時から準備しすぐに持ち出せるよう、非常持ち出し品のリストを作成します。これらの保管場所や確認時のチェックができるようにします。

(表) 非常持ち出し品リスト

非常持ち出し品	保管場所	確認日
現金	金庫	9/1
預金通帳・公印		
当日の利用者リスト		
予約台帳または予約の出力帳票		
損害保険証書		
関係連絡先リスト		
ノートパソコン・タブレット		
業務継続に必要な ID・パスワード		
小型プリンタ		

3.8.3. 危機・災害対応用備品の準備

当社の危機・災害対応用に使用する備品リストは以下の通りです。

避難誘導や被害拡大防止のために必要な備品類を準備するため、危機・災害対応用の備品リストを作成します。これらの保管場所や確認時のチェックができるようにします。

(表) 危機・災害対応用備品リスト

危機・災害対応用備品	保管場所	確認日
屋外スピーカー	玄関	9/1
誘導用小旗、腕章		
ヘルメット、防災ジャケット		
携帯用拡声器、メガホン		
懐中電灯、フラッシュライト		
担架、車椅子		
「避難完了」確認済みステッカー		

--	--	--

3.8.4. 感染症予防対策の準備

当社施設内の避難場所・一時滞在場所における感染症予防対策は以下の通りです。

帰宅・帰国・移動が困難となったお客様を受け入れる避難場所・一時滞在施設における感染症の予防対策を検討し記載します。

(表) 感染症予防対策リスト

予防すべき感染リスク	対策
新型コロナウイルス	<ul style="list-style-type: none"> ・換気のしやすい（停電の場合でも、窓開け換気ができる）場所を選択 ・避難・一時滞在施設内の対人距離の確保 ・簡易パーティション ・避難している利用者に提供する予備マスク ・アルコール消毒液、ペーパータオル ・二酸化炭素濃度測定器（施設内で使用しているものの転用も可） ・避難場所で使用する非接触体温計（施設内で使用しているものの転用も可）
新型コロナウイルス	
インフルエンザ	
ウイルス性胃腸炎	

3.9. 危機対応マニュアル等の周知と教育訓練

3.9.1. 危機対応マニュアル等の従業員への周知・危機対応教育

当社の危機対応教育の指針は以下の通りです。

自社が従業員に、危機対応マニュアルの存在と策定した目的、危機・災害発生時に従業員がマニュアルに基づいた行動が求められることを伝えます。また、日常業務の中で、従業員に危機対応の心構え等、伝えたいことの具体的内容を以下の表に記載します。

(表) 危機対応教育で従業員に伝えたいこと

伝えたいこと (具体的内容)
危機対応の心構え (当社マニュアルの存在と策定目的を理解する。危機・災害発生時に従業員がマニュアルに基づいた行動を求める。)
その地域・施設で起こり得る当社利用者や従業員に影響を与える危機・災害と、それが発生した場合の影響
観光事業者の従業員として、危機・災害発生時に自らの安全と利用者の安全を確保することが最優先の役割であること
マニュアルに記載された危機対応は、内容を読んで理解するだけでなく、実際に訓練 (やっ) みて身に着けることが大切であること
非常時の外国人利用者の対応の際は、正しい外国語にこだわることなく、日本語でも身振りでもよいので、安全確保の行動を伝えること

3.9.2. 危機対応体制の設置、役割分担、関係者の連携の訓練

当社が実施する危機対応体制の設置、役割分担、関係者の連携の訓練での検討内容は以下の通りです。

危機・災害の発生を想定し、危機対応体制の設置、対応要員の参集、役割分担に応じた活動・社内各部署への指示、当社内および社外関係機関と連携する訓練を行います。訓練の対象者、実施方法、実施頻度も検討し記載します。

(表) 危機対応体制の設置、役割分担、関係者の連携の訓練で学ぶ内容

・地震が発生した時 (夜間を含む) の危機対応体制設置		
・地震発生後、津波や停電、火災が発生した際の対応		
・被害状況の確認と報告		
訓練の対象者：従業員	実施方法：図上訓練	実施頻度：年2回

.		
訓練の対象者：	実施方法：	実施頻度：

3.9.3. 情報の収集と提供（危機コミュニケーション）の訓練

当社が実施する情報の収集と提供（危機コミュニケーション）の訓練での検討内容は以下の通りです。

危機・災害の具体的なシナリオを想定し、予め準備した情報源リストに基づき、必要な情報を収集するとともに、社内外の関係機関、施設内のお客様に必要な情報を提供・発信する訓練を行います。訓練の対象者、実施方法、実施頻度も検討し記載します。

（表）情報の収集と提供（危機コミュニケーション）の訓練で学ぶ内容

<ul style="list-style-type: none"> 施設内に滞留したお客様への対応、提供する情報の収集・情報提供 予約客・関係機関等への情報提供 		
訓練の対象者：従業員および必要な連携先（3.2.に基づく）	実施方法：図上訓練	実施頻度：年1回
.		
.		
訓練の対象者：	実施方法：	実施頻度：

3.9.4. お客様の避難誘導・救護、避難者へのサポートの訓練

当社が実施するお客様の避難誘導・救護、避難者へのサポートの訓練での検討内容は以下の通りです。

危機・災害を想定し、当社内のお客様の安全確保、避難誘導、救護、安否確認、避難場所における避難者へのサポート・情報提供等を実際に行動する訓練を行います。訓練の対象者、実施方法、実施頻度も検討し記載します。

（表）お客様の避難誘導・救護、避難者へのサポートの訓練で学ぶ内容

<ul style="list-style-type: none"> 災害発生時のお客様の安全確保と避難誘導 施設内の安全確認と施設外への避難誘導の判断 発災後のお客様の安否確認・救護 自力で素早く避難できないお客様の援助 外国人のお客様への対応 		
訓練の対象者：従業員	実施方法：避難誘導訓練	実施頻度：年1回
.		
.		
訓練の対象者：	実施方法：	実施頻度：

3.9.5. お客様の一時滞在、帰宅・帰国支援の訓練

当社が実施するお客様の一時滞在、帰宅・帰国支援の訓練での検討内容は以下の通りです。

移動・帰宅・帰国困難となり、自社内に一時滞在しているお客様への対応および帰宅・帰国支援を行う訓練を行います。訓練の対象者、実施方法、実施頻度も検討し記載します。

(表) お客様の一時滞在、帰宅・帰国支援の訓練で学ぶ内容

<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に対する情報提供 ・一時滞在中の食事、防寒具、日用品等の提供 ・移動・帰宅・帰国に関する情報の収集と提供 ・一時滞在中の外国人のお客様に関する情報の大使館等への提供 ・自治体・大使館等が手配する帰宅・帰国のための交通の利用手続き支援 		
訓練の対象者：従業員	実施方法：図上訓練	実施頻度：年1回
・		
訓練の対象者：	実施方法：	実施頻度：

3.9.6. 訓練の年間計画

当社で訓練の年間計画は以下の通りです。

自社で訓練の年間計画を立てるため、訓練時期やテーマ、種類、概要や実施目的をまとめ以下の表に記載します。

(表) 年間訓練計画

時期	テーマ	訓練の種類	内容 / 目的
4月	情報収集	図上訓練	情報リストの作成 / 情報提供速度向上
	情報収集・提供、対応体制設置と各機関との連携	実働訓練	各災害の模擬訓練 / 情報提供速度向上 設置と各機関との連携速度向上、検証
5月			
6月			
7月			
8月			
9月	警戒情報～帰宅支援	実働訓練	避難誘導、救護、避難者へのサポート
10月			
11月			
12月			

1月	地震想定	実働訓練	一時滞在、帰宅・帰国支援
2月			
3月			

4. 危機への対応

当社の地震発生時の対応は以下の通りです。

危機・災害発生時には、事前に検討し整理した「やるべきこと」を、迅速かつ確実に実施する必要があります。そのためには「段取り」も考えなければなりません。「やるべきこと」と「段取り」を整理したものが危機対応手順書と呼ばれます。「やるべきこと」は「何を実施するか」、「段取り」は「どのように実施するか」を表します。

危機対応手順書の作成においては、以下の段階に沿って作業してください。対応の局面や対応実施者の役割に基づいて整理することで、危機対応手順書が出来上がります。いざという時には、対応の手順書として活用できるだけでなく、必要に応じて同じ役割を他者に委ねる際の指示書としても活用できます。

4.1. 危機対応体制の整理

3.1.1. 体制と役割 (p14) で検討し記載した表に基づき、誰がどういう役割で危機対応体制に関わるのか、危機対応手順書に記載すべき「お客様の安全確保に関する対応」に重点を置き、「構成」「主な役割」を再確認します。

4.2. 局面の整理

(1) 局面の洗い出し

危機対応を開始する上で、危機・災害ごとにどのような対応の局面があるのか、意見を出し合って洗い出します。危機・災害の種類によっては、①警戒レベル、②時系列、③警報・注意報等の発令・解除の状況、④お客様への対応、などで局面を区切ることができます。自社にとって従業員が理解しやすく、対応の効率化を考え、使いやすい視点を決めて、洗い出しましょう。

※局面の例：

- ① 警戒レベル (ガイドライン p31 「(図) 警戒レベルの一覧表 (周知・普及啓発用) 出典：内閣府 (防災担当)、避難情報に関するガイドライン」参照)
- ② 時系列：発生前 ➡ 発生直前 ➡ 発生 ➡ 発生直後 ➡ 発生後 (〇時間後 など)
- ③ 警報・注意報等の発令・解除の状況
- ④ お客様への対応：避難誘導中 (自社の安全な場所や避難所へ到着するまでの間)
避難中 (自社の安全な場所や避難所への一時滞在が始まっている時)

(2) 局面毎にやるべきことの記載

どの危機・災害においても、お客様の安全確保に向けた対応の最終目標は、移動が完了することで

す（移動には、帰宅、帰国も含む）。洗い出した局面において、体制でやるべきこと（達成すべき目標やゴール）を明確にし、具体的な対応がイメージできるように記載します。危機・災害ごとに注意すべきポイントは、表2-1～5を参照してください。

【地震】

地震は、突発的に起こる災害であるため、お客様・従業員への早期安全確保に向けた対応がとれません。また、様々な二次災害（怪我、火災、停電など）が起りやすいことに留意します。

（表2-1）局面の整理（地震）

(1) 局面	(2) やるべきこと
1. 緊急地震速報～地震（余震）発生 （地震発生直前～直後）	○命の緊急安全確保
2. 揺れが収まった後 （地震発生直後）	○避難方針決定（安全な避難先（施設内を含む）の判断） ○二次災害の防止 ・怪 我：救出、救護、応急処置 ・停 電：ライフラインの提供 ・火 災：火災リスクの早急な認知 ・津 波：津波リスクの早急な認知 （表2-2参照） ・土砂災害：土砂災害リスクの早急な認知 （表2-4参照） ○安心させる（混乱させない）状況作り
3. 避難誘導中	○安全な場所への避難誘導完了
4. 避難中	○避難者・帰宅困難者支援 ○移動（帰宅・帰国）に向けた支援・準備

【津波】

津波は、その種類（遠隔地で発生した津波、地震由来の津波）や警報、注意報の違いにより、津波の高さや到達までの時間が異なることから、対応すべきお客様の対象が異なることに留意します。

また、津波到達時刻が迫っている場合は垂直避難ですが、避難誘導できる場合はより安全な高台等に誘導するのが原則です。

（表 2—2）局面の整理（津波）

（1）局面	（2）やるべきこと
1. 津波注意報 （予想される津波の高さが高いところで0.2 m以上、1 m以下の場合であって、津波による災害のおそれがある場合。）	○早期安全確保 （お客様が砂浜、海岸にいる場合）
2. 津波警報 （予想される津波の高さが高いところで1 mを超え、3 m以下の場合。）	○早期安全確保 （お客様が砂浜、海岸、海岸付近の施設や道路にいる場合）
3. 大津波警報 （予想される津波の高さが高いところで3 mを超える場合。）	○命の緊急安全確保 ○安全な場所への避難誘導完了
4. 避難誘導中	○安全な場所への避難誘導完了 ○安心させる（混乱させない）状況作り
5. 避難中	○避難者・帰宅困難者支援 ○移動（帰宅・帰国）に向けた支援・準備

【台風・暴風】

台風・暴風は、台風が接近するまでの間には、お客様の早期安全確保に向けた対応に時間が取れます。しかし、台風が接近し、暴風域に入っている時には、屋外は危険を伴うため、警報等が解除される間は、避難方針を施設内での一時待機にする（宿泊施設の場合）などの安全確保に努めます。

(表 2—3) 局面の整理 (台風・暴風)

(1) 局面	(2) やるべきこと
1. 暴風域に入る恐れがあるとき (台風接近中) (交通機関の乱れ (遅れ、運休) の発生)	○移動 (帰宅・帰国) に向けた支援・準備 ○訪問中止勧奨 ○早期安全確保
2. 台風通過中 (暴風域に入っているとき)	○避難者・帰宅困難者支援 ○安心させる (混乱させない) 状況作り
3. 暴風や強風が収まったとき (交通機関の運行再開、正常化)	○移動 (帰宅・帰国) に向けた支援・準備

【土砂災害】・【水害】

土砂災害や水害は、長い降雨や河川の増水などが引き金になります。警戒レベルに応じた対応を行います。

- ・警戒レベル 5：避難が出来なかった場合、命の緊急安全確保に向けた対応を行います。
- ・警戒レベル 4：既に安全な場所への避難誘導が完了している前提で、避難中の避難者・帰宅困難者支援を行います。
- ・警戒レベル 3：安全な場所への避難誘導が完了している状態にします。
- ・警戒レベル 2：避難方針を決定します。

なお、災害の状況によっては、必ずしも 1～5 の局面の順に進むとは限りません（局面が 2 から 5 に進む場合、局面が 1 からいきなり 4 に飛ぶ場合があります）。このような場合が想定されることを予め認識し、整理します。

(表 2—4) 局面の整理 (土砂災害・水害)

(1) 局面	(2) やるべきこと
1. 警戒レベル 2 (氾濫注意情報、大雨注意報、洪水注意報等)	○避難方針決定 (安全な避難先 (施設内を含む) の判断)
2. 警戒レベル 3 (大雨警報 (土砂災害)、洪水警報、氾濫警戒情報等)	○安全な場所への避難誘導完了 ○早期安全確保 ○訪問中止勧奨
3. 警戒レベル 4 (土砂災害警戒情報、氾濫危険情報等)	○避難中の避難者・帰宅困難者支援 ○安心させる (混乱させない) 状況作り
4. 警戒レベル 5 (土砂災害、洪水の発生) (大雨特別警報、氾濫発生情報等)	○命の緊急安全確保 ○二次災害の防止 ・怪 我：救出、救護、応急処置
5. 警戒レベルがレベル 2 まで引き下げられたとき (水が完全に引いたと判断されるとき)	○避難者・帰宅困難者支援 ○移動 (帰宅・帰国) に向けた支援・準備

【降雪害】

降雪害は、雪自体の被害よりも、交通機関の乱れ（遅れ、運休）による影響が大きな災害です。また、基本的には交通機関が乱れる前に移動（帰宅・帰国）完了いただくか、交通機関が動くまでの間、施設内での一時待機いただくかの対応になります。

降雪害では、送電線トラブル等で停電が発生するリスクも高いため、冬季に暖を取れなくなる可能性にも留意し、一時待機支援を行います。

（表 2—5）局面の整理（降雪害）

（1）局面	（2）やるべきこと
1. 交通機関の遅れ（計画運休の発表） （アクセス遮断前）	○早期安全確保（移動（帰宅・帰国）完了） ○訪問中止勧奨
2. 交通機関の運休 （アクセス遮断中）	○避難者・帰宅困難者支援
3. 交通機関が動き始めたとき （アクセス回復後）	○移動（帰宅・帰国）に向けた支援・準備

4.3. 体制、局面の見直し

整理した局面と 3.1.1. 体制と役割（p14）を見比べて、担当者の主な役割や局面を使いやすくするため、危機対応手順書を作成する前に、改めて見直します。

4.4. 危機対応手順書の作成

各担当者が局面ごとに必要な対応を一覧化し、具体的に記載して整理します。「どこで」、「何をきっかけに」、「何を（何回）するのか」、その際に「何をを用いるのか」（例：「情報」、「物」、「人」、「お金」）、「達成されること」や達成するための「コツ・ポイント」を押さえ、これを見て迅速かつ的確に動けるように危機対応手順書を作成します。

なお、実際に危機・災害が発生した際には、状況に応じて様々な判断、指示が必要になります。統括責任者は、各担当者からの様々な報告を集約し、臨機応変な判断を行うことが求められます。

例：対応に余裕のある従業員に、手の足りない従業員の役割をサポートさせる指示 等

○危機対応手順書 表紙（連絡先リスト）

表紙には、全体制共通の連絡先リストを記載します。以下の例は、3.1.1. 体制と役割（p14）での記載例に基づき示しています。対応には外部との連絡も発生するため、3.2. 危機・災害時の関係機関・他事業者との連携（p20）に基づき、外部連携先の連絡先等も記載します。

○危機対応手順書 本文（責任者・担当者ごとの対応の詳細）

表の左側には、4.2.にて検討した局面およびやるべきことを記載します。下記の記載例では、優先すべきと考えられるものを①～⑤まで最大5つ記載していますが、必要に応じて、肉付けを行います。

表の右側には、何をどのように行うのかを具体的に記載します。記号等を用いる際には、予め記号のルールを決めて運用します。

（以下の危機対応手順書例に記載しているルール例）

- : 対応する事項
- ☑ : 対応が終わった事項（対応が終わったら、□ 内に✓をつける）
- ・ : 対応する事項の中の更に詳細な事項
- ➡ : 誰（危機対応手順書本文の主体となる体制）が誰に伝える（報告する、指示する）のか
- ＋ : 対応を行う際、何をを用いるのか（参照）
- （ ） : コツ・ポイント、備考 等

※斜線で記載の箇所：外国人のお客様への対応部分。

※言語は、2.4.4. 対応する必要性の高い言語（p13）に基づき、巻末資料や翻訳ツール等を参照に、情報収集や提供等の対応の際に必要な単語や慣用句、文章を記載しておきます。

○危機対応手順書 末尾（対応に必要な図表）

「平時からの取組」にて作成した各対応を確認する上で必要な表や図は、危機対応手順書の末尾に添付しておくか、危機対応手順書内にコピー、貼付しすぐ確認できるようにしましょう。

例：□危機・災害対應用備品の持ち出し

＋3.8.3. 危機・災害対應用備品の準備）と記載したら、3.8.3. のマニュアルフォーマットにて作成した（表）危機・災害対應用備品リストを確認して持ち出せるようにしておきます。

危機対応手順書では、お客様の安全確保を主眼に置き、示していますが、それ以外の従業員の安全確

保や営業再開、復興に関する対応も大事であるため、必要に応じて適宜・加筆修正や見直しを行っていきましょう。

【危機対応手順書】表紙（連絡先リスト）

体制	体制名（*外部連携先）	部署・担当者	連絡先
当社内 (3.1.1. 参照)	統括責任者	社長	090-XXXX-XXXX
	情報責任者	〇〇	090-XXXX-XXXX
	お客様対応（現場対応）担当者	〇〇	090-XXXX-XXXX
	業務運営・施設管理担当者	〇〇	090-XXXX-XXXX
	従業員支援担当者	〇〇	090-XXXX-XXXX
	財務担当者	〇〇	090-XXXX-XXXX
社外連携先 (3.2. 参照)	〇〇ホテル	〇〇	076-XXX-XXXX
	〇〇観光協会	〇〇	076-XXX-XXXX
	〇〇市役所防災・危機管理課	〇〇	076-XXX-XXXX
	〇〇市役所〇〇課	〇〇	076-XXX-XXXX
	医療機関	〇〇	076-XXX-XXXX
	旅行会社	〇〇	076-XXX-XXXX

【危機対応手順書】災害（地震）体制（統括責任者）

局面 ○やるべきこと	対応内容
1. 緊急地震速報～地震 (余震) 発生 (地震発生直前～直後) ○命の緊急安全確保	<input type="checkbox"/> ①自身の安全確保（緊急地震速報のアラーム通知）
2. 揺れが収まった後 (地震発生直後) ○避難方針決定（安全な避難先（施設内を含む）の判断） ○二次災害の防止 ○安心させる（混乱させない）状況作り	<input type="checkbox"/> ①館内放送指示 1. お客様に安全確保行動を案内 2. 従業員に危機対応の開始指示（お客様の安心につながる） <input type="checkbox"/> ②危機対応体制 設置場所 確認指示 ➡業務運営・施設管理担当者 +3.1.2. 設置場所 （表）危機対応体制の設置場所および使用できない場合の代替場所 ・設置場所（〇〇ホテル 3F 事務室） ・代替場所（〇〇ホテル 2F 事務室） <input type="checkbox"/> ③地震関連情報の収集 指示 ➡情報責任者 <input type="checkbox"/> ④避難場所 判断・指示 ➡全従業員 +3.5.1. 危機・災害発生時にお客様を避難誘導する安全な場所・施設 （表）危機・災害別の避難場所・一時滞在場所 リスト ・施設外：〇〇神社（当社から徒歩5分） ・施設内：1F 宴会場（停電時も同様） <input type="checkbox"/> ⑤避難方法 判断・指示 ➡お客様対応（現場対応）担当者 +3.5.4. 避難方法 （表）想定する危機・災害に応じた避難方法および場所 ・施設内（フロアごとに階段で誘導、徒歩で階段から避難できない人へサポート） ・施設外（徒歩で誘導、歩行での避難が困難なお客様は送迎車で移動）
3. 避難誘導中	<input type="checkbox"/> ①お客様の所在・安否確認 指示

<p>○安全な場所への避難誘導完了</p>	<p>➡現場対応（お客様対応）担当者</p> <p><input type="checkbox"/> ②避難にお手伝いが必要なお客様への対応 指示</p> <p>➡現場対応（お客様対応）担当者</p> <p><input type="checkbox"/> ③危機・災害対応用備品の準備 指示</p> <p>➡現場対応（お客様対応）担当者</p>
<p>4. 避難中</p> <p>○避難者・帰宅困難者支援</p> <p>○移動（帰宅・帰国）に向けた支援・準備</p>	<p><input type="checkbox"/> ①訪問中止勧奨 指示</p> <p>➡情報責任者</p> <p><input type="checkbox"/> ②情報提供テンプレート作成 指示</p> <p>➡情報責任者</p> <p><input type="checkbox"/> ③連携先への相談</p> <p>+3.2. 危機・災害時の関係機関・他事業者との連携 （表）連携する関係機関・事業者との連携の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・〇〇ホテル：危機・災害時の当施設のお客様の避難受け入れ ・〇〇観光協会：危機・災害による影響の報告先 ・〇〇市役所防災・危機管理課：危機・災害時の住民や宿泊先のない旅行者等の当施設での一時滞在受入 ・〇〇市役所〇〇課：外国人のお客様のリスト共有 ・医療機関：外国人のお客様に対する救命・救急対応 ・旅行会社：旅行会社を通じてお越しになる外国人のお客様への訪問中止勧奨の依頼、代行 <p><input type="checkbox"/> ④外国人のお客様のリスト共有 指示</p> <p>➡情報責任者</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤旅行会社を通じてお越しになる外国人のお客様への訪問中止勧奨の依頼、代行 指示</p> <p>➡お客様対応（現場対応）担当者</p>

【危機対応手順書】災害（地震）体制（情報責任者）

局面 ○やるべきこと	対応内容
1. 緊急地震速報～地震 (余震) 発生 (地震発生直前～直後) ○命の緊急安全確保	□ ①自身の安全確保（緊急地震速報のアラーム通知）
2. 揺れが収まった後 (地震発生直後) ○避難方針決定（安全な避難先（施設内を含む）の判断） ○二次災害の防止 ○安心させる（混乱させない）状況作り	<p>□ ①地震関連情報の収集 +3.6.1. 危機・災害時の情報収集源リスト (表) 危機・災害時の情報収集源リスト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・○○町 ・富山県庁 ・○○警察署 ・○○消防本部 ・国土交通省 ・富山地方鉄道 ・あいの風とやま鉄道 ・地鉄バス ・JR 西日本 ・富山空港 ・日本道路交通情報センター ・富山地方气象台 ・北陸電力 ・○○急患センター ・NTT 西日本 ・災害用伝言ダイヤル ・○○ツアー(株) <p>□ ②地震関連情報の提供準備 +3.7.2. 突発的に危機・災害が発生した時の情報提供 (表) 施設内にいるお客様への情報提供内容および方法 (表) 来訪予定のお客様への情報提供内容および方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設の営業状況・臨時休業等の予定 ・交通情報（計画運休や通行止めの情報） <p>□ ③ウェブサイト上の「お知らせ」（多言語放送）提供指示 ➡お客様対応（現場対応担当者）</p> <p>□ ④地震関連情報の報告 ➡統括責任者</p> <p>□ ⑤けが人の発生 詳細把握 報告 ➡統括責任者</p>
3. 避難誘導中 ○安全な場所への避難誘導完了	<p>□ ①地震関連情報の収集（継続） +3.6.1. 危機・災害時の情報収集源リスト (表) 危機・災害時の情報収集源リスト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・○○町 ・富山県庁 ・○○警察署

	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇消防本部 ・富山地方鉄道 ・地鉄バス ・日本道路交通情報センター ・富山地方気象台 ・〇〇急患センター ・〇〇ツアー(株) ・国土交通省 ・あいの風とやま鉄道 ・JR 西日本 ・富山空港 ・北陸電力 ・NTT 西日本 ・災害用伝言ダイヤル
<p>4. 避難中</p> <p>○避難者・帰宅困難者支援</p> <p>○移動（帰宅・帰国）に向けた支援・準備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ①外国人のお客様への情報源リストの作成 <ul style="list-style-type: none"> ➡お客様対応（現場対応）担当者 +3.6.2. 外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リスト （表）外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リスト <input type="checkbox"/> ②情報提供テンプレートを利用して情報提供用の文書や掲示を作成する <ul style="list-style-type: none"> +3.7.3. 情報提供テンプレート ➡お客様対応（現場対応）担当者 <input type="checkbox"/> ③HP, SNS 更新（営業休止中、訪問中止勧奨） <input type="checkbox"/> ④交通アクセスに関する情報提供 <input type="checkbox"/> ⑤情報提供テンプレートの作成 <ul style="list-style-type: none"> （地震発生後〇時間程度）（日本語・英語） ➡お客様対応（現場対応）担当者 +3.7.3. 情報提供テンプレート （交通アクセス情報の部分を、危機対応体制が解除されるまで、毎日 8 時、13 時、17 時に更新）

【危機対応手順書】災害（地震）体制（お客様対応（現場対応）担当者）

局面 ○やるべきこと	対応内容
1. 緊急地震速報～地震（余震）発生 （地震発生直前～直後） ○命の緊急安全確保	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ①自身の安全確保（緊急地震速報のアラーム通知） <input type="checkbox"/> ②館内放送 「地震が来ます。倒れやすいものや窓から離れてください。体を低くして、その場から動かず、頭を保護し、落下物に注意してください。揺れが収まるまでの間、落ち着いて、その場で待機してください。」 <input type="checkbox"/> ③館内放送 「地震です。倒れやすいものや窓から離れてください。体を低くして、その場から動かず、頭を保護し、落下物に注意して下さい。揺れが収まるまでの間、落ち着いてその場で待機して下さい。」 <input type="checkbox"/> ④館内放送（英語） （英語対応できるスタッフがいない場合、簡単な英単語表現で繰り返し伝える。） +観光庁「非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集」 ・Earthquake!（地震です!） ・Stay low to the ground.（体を低くして。） ・Cover your head.（頭を守って。） ・Do not move.（そのままいてください。） ・Get under a table!（テーブルの下に!）
2. 揺れが収まった後 （地震発生直後） ○避難方針決定（安全な避難先（施設内を含む）の判断） ○二次災害の防止 ○安心させる（混乱させない）状況作り	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ①館内放送・口頭での呼びかけ（以下すべて同様） <input type="checkbox"/> ・「大きな地震が発生しました。お客様の中で、お怪我をされたり、動けなくなったり、気分が悪くなっている方がいらっしゃいましたらお近くの従業員にお声がけください。」 <input type="checkbox"/> ・「現在、館内の安全確認をしております。お客様は、アナウンスがあるまで落ち着いて、安全を確保し、その場で待機して下さい。」 <input type="checkbox"/> ・「安全のため、お客様は（①屋外・②屋内）に避難していただきます。従業員が誘導しますので、案内があるまでこの場でお待ちください。なお、避難の際は、お手元の貴重品以外のお荷物は持たないで避難してください。また、エレベーターは二次被害を防ぐため、使用しないでください。」 <input type="checkbox"/> ・（英語対応できるスタッフがいない場合、簡単な英単語表現で繰り返し伝える。）

<p>2. 揺れが収まった後 (地震発生直後) ○避難方針決定(安全な避難先(施設内を含む)の判断) ○二次災害の防止 ○安心させる(混乱させない)状況作り</p>	<p>返し伝える。) +観光庁「非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集」 ・We are now checking the safety of the building. (建物の安全を確認しています。) ・Please stay here (where you are now). (ここに(今いる場所に) いてください。) ・Please do not use the elevators. (エレベーターは使用しないでください。)</p> <p><input type="checkbox"/> ②お客様の負傷等の確認 (英語対応できるスタッフがいない場合、簡単な英単語表現で繰り返し伝える。) +観光庁「非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集」 ・Are you injured? (ケガをしていますか?)</p> <p><input type="checkbox"/> ③二次被害防止の呼びかけ</p> <p><input type="checkbox"/> ④怪我への対応</p> <p><input type="checkbox"/> ・お客様の中に医療従事者がいないかの確認 対応できない言語があった場合には、「日本語の通訳や翻訳のお手伝いをしてくれる方はいらっしゃいますか?」とその場にいる外国人に日本語で声をかけてみる。 (日本語での問いかけに応じて手を挙げてくれた外国人のお客様は日本語がわかるので、その方に協力をお願いします。)</p> <p><input type="checkbox"/> ・お客様の救護、応急手当 ➡医療機関</p> <p><input type="checkbox"/> ・外国人のお客様に対する救命・救急対応 ➡医療機関</p> <p>+5. 怪我、急病への対応 (図) 外国人のお客様が体調不良やけがを訴え、相談に来たときの対応フローに基づき対応する</p> <p><input type="checkbox"/> ・けが人、急病人等の人数、症状等報告 ➡統括責任者、情報責任者</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤火災への対応</p> <p><input type="checkbox"/> ・館内放送・口頭での呼びかけ</p> <p><input type="checkbox"/> ・火災報知器が鳴ったとき 「火災報知器が作動しました。現在、状況を確認しておりますので、次のアナウンスがあるまでその場で待機してください。」</p> <p><input type="checkbox"/> ・出火の場合 「火災が発生しました。●●にて火災が発生しました。お客様は従業</p>
--	--

	<p>員の指示に従い避難してください。」</p> <p><input type="checkbox"/> ・消火の場合 「先ほど放送しました火災は、無事消火しました。ご安心ください。引き続き館内の安全を確認しておりますので、お客様は従業員の指示があるまで、その場でお待ちください。」</p> <p><input type="checkbox"/> ・英語での呼びかけ +観光庁「非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集」</p>
<p>3. 避難誘導中 ○安全な場所への避難誘導完了</p>	<p><input type="checkbox"/> ①お客様の避難誘導 (安全か否かの確認を業務運営・施設管理担当者から受領) +3.5.2. 当社から避難場所・避難施設までの避難誘導ルート (図) 避難誘導ルート +3.5.3. 避難誘導の担当者 (表) 避難誘導の場所別の担当者 ・ 3階客室：3階担当客室係 ・ 2階宴会場：宴会場担当客室係、調理・配膳 ・ 1階ロビー：フロント、売店 ・ 地下大浴場：浴場、事務・営業</p> <p><input type="checkbox"/> ②避難にお手伝いが必要なお客様の対応 +3.5.5. 避難にお手伝いが必要なお客様の対応 (表) 避難にお手伝いが必要なお客様への対応方法および準備方法 ・ 歩いて避難できない：車いす、おんぶ等で避難援助 ・ 視覚障害：支援者、スタッフによる避難援助 ・ 日本語が通じない：短い英単語や文章で伝える <i>Please follow me. (私についてきてください)</i></p> <p><input type="checkbox"/> ③お客様の搜索 (パブリックスペース確認)</p> <p><input type="checkbox"/> ④お客様の所在・安否確認 +3.5.7. お客様の所在・安否確認 (表) 避難者リスト</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤避難完了の確認 (客室のドアに「避難完了」のステッカーを貼る)</p>
<p>4. 避難中 ○避難者・帰宅困難者支援 ○移動 (帰宅・帰国) に向けた支援・準備</p>	<p><input type="checkbox"/> ①外国人のお客様への情報源リスト 提供 +3.6.2. 外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リスト (表) 外国人のお客様が危機・災害時の情報を入手できる情報源リスト</p> <p><input type="checkbox"/> ②情報提供 (地震発生後1時間程度 日本語・英語) フロント掲示</p> <p><input type="checkbox"/> ③食材在庫を活用した食事の提供</p> <p><input type="checkbox"/> ④備蓄品の提供 (食材在庫を活用した食事の提供ができない場合)</p>

<p>4. 避難中</p> <p>○避難者・帰宅困難者支援</p> <p>○移動（帰宅・帰国）に向けた支援・準備</p>	<p>+3.8.1. 備蓄品の準備</p> <p>(表) 備蓄品リスト</p> <p>・非常食 ・水（ペットボトル） ・お茶（ペットボトル）・その他 (外国人のお客様に食事を提供する際には、文化・宗教的に食べられないものがある場合、提供時に、お客様自身に選んでいただけるよう配慮（声掛け等）する)</p> <p>□ ⑤旅行会社を通じてお越しになる外国人のお客様への訪問中止勧奨の依頼、代行 ➡旅行会社</p>

【危機対応手順書】災害（地震）体制（業務運営・施設管理担当者）

局面 ○やるべきこと	対応内容
1. 緊急地震速報～地震 （余震）発生 （地震発生直前～直後） ○命の緊急安全確保	<input type="checkbox"/> ①自身の安全確保（緊急地震速報のアラーム通知）
2. 揺れが収まった後 （地震発生直後） ○避難方針決定（安全な避難先（施設内を含む）の判断） ○二次災害の防止 ○安心させる（混乱させない）状況作り	<input type="checkbox"/> ①施設（客室、パブリックスペース）の安全・被害状況 確認 ・施設の崩落 ・施設の破損 ・設備の破損 ・備品の破損 ・火災 ・ガス漏れ ・断水 ・水漏れ ・停電 ・エレベーター内の閉じ込め <input type="checkbox"/> ②避難誘導ルートの安全確認 ➡統括責任者、お客様対応（現場対応）担当者 +3.5.2. 当社から避難場所・避難施設までの避難誘導ルート （図）避難誘導ルート（危険物等の確認） <input type="checkbox"/> ③怪我への対応 <input type="checkbox"/> ・お客様対応（現場対応）担当者の業務サポート（統括責任者指示） <input type="checkbox"/> ④停電への対応 <input type="checkbox"/> ・非常用電源の準備 <input type="checkbox"/> ・復旧の見通しの報告 ➡統括責任者 <input type="checkbox"/> ・復旧の報告 ➡統括責任者 <input type="checkbox"/> ⑤火災への対応 <input type="checkbox"/> ・初期消火活動 <input type="checkbox"/> ・消防署への通報（119番通報）（初期消火が出来なかった場合） <input type="checkbox"/> ・消火（鎮火） 報告 ➡統括責任者 <input type="checkbox"/> ・施設内の安全確認 報告 ➡統括責任者 <input type="checkbox"/> ・鎮火後の施設設備点検 報告 ➡統括責任者
3. 避難誘導中 ○安全な場所への避難誘	<input type="checkbox"/> ①避難ルートの安全確認 ・非常階段 ・非常出口 ・屋外の動線

導完了	<input type="checkbox"/> ②危険物の除去 ・ 障害物 ・ 落下物
4. 避難中 <input type="checkbox"/> 避難者・帰宅困難者支援 <input type="checkbox"/> 移動（帰宅・帰国）に向けた支援・準備	

【危機対応手順書】災害（地震）体制（従業員支援担当者）

<p align="center">局面 ○やるべきこと</p>	<p align="center">対応内容</p>
<p>1. 緊急地震速報～地震 （余震）発生 （地震発生直前～直後） ○命の緊急安全確保</p>	<p><input type="checkbox"/> ①自身の安全確保（緊急地震速報のアラーム通知）</p>
<p>2. 揺れが収まった後 （地震発生直後） ○避難方針決定（安全な 避難先（施設内を含む） の判断） ○二次災害の防止 ○安心させる（混乱させ ない）状況作り</p>	<p><input type="checkbox"/> ①お客様対応（現場対応）担当者の業務サポート（統括責任者の指示） <input type="checkbox"/> ②従業員及び従業員家族の安否確認 ＋従業員家族の連絡先リスト</p>
<p>3. 避難誘導中 ○安全な場所への避難誘 導完了</p>	<p><input type="checkbox"/> ①従業員及び従業員家族の安否確認 報告 ➡統括責任者</p>
<p>4. 避難中 ○避難者・帰宅困難者支 援 ○移動（帰宅・帰国）に 向けた支援・準備</p>	<p><input type="checkbox"/> ①シフト外の従業員の安全確認・報告 ➡統括責任者 <input type="checkbox"/> ②帰宅困難となった従業員への対応 <input type="checkbox"/> ③リスクの高い業務の中止 相談 ➡統括責任者 <input type="checkbox"/> ④労務管理 相談 ➡統括責任者</p>

--	--

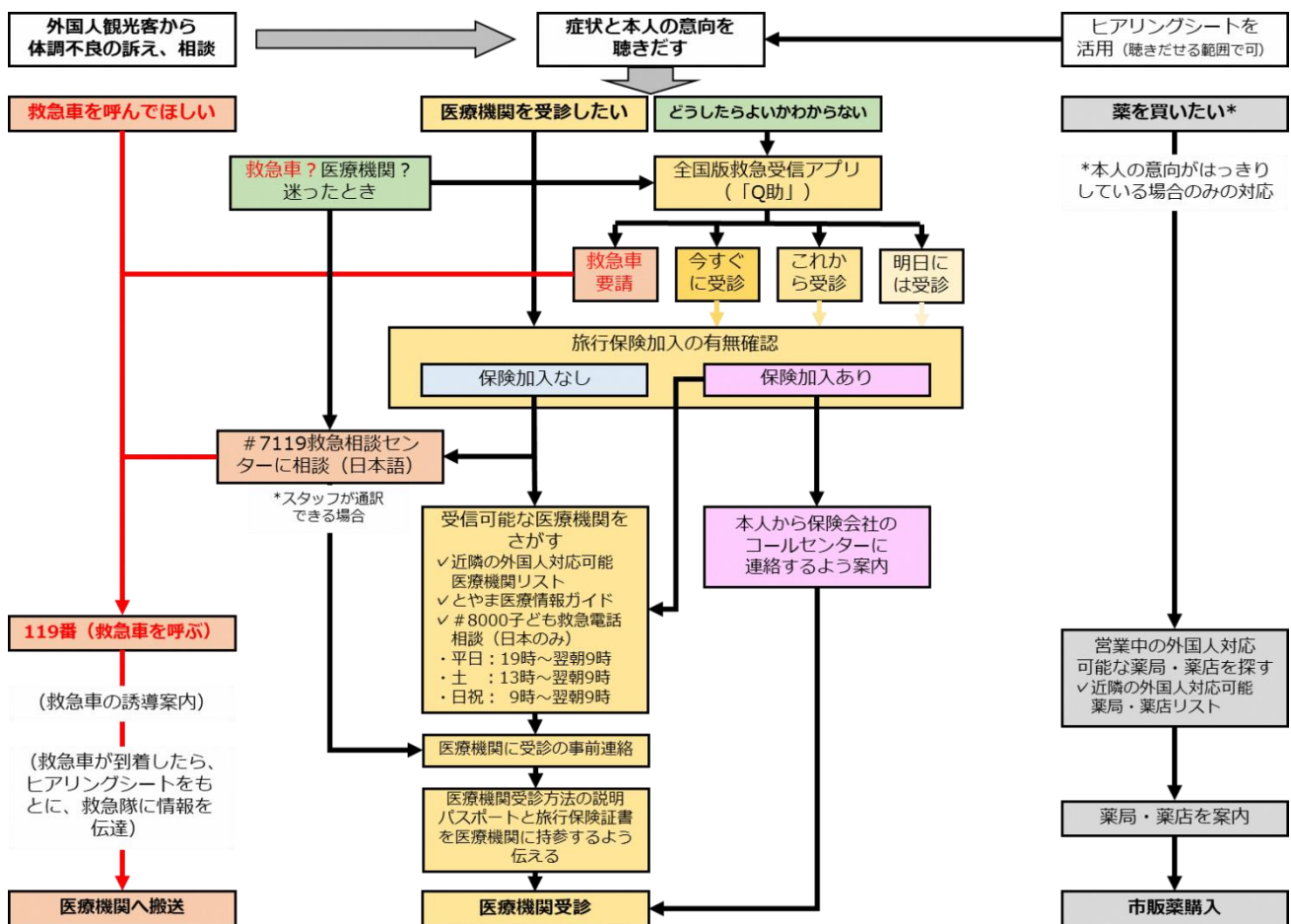
【危機対応手順書】災害（地震）体制（財務担当者）

局面 ○やるべきこと	対応内容
1. 緊急地震速報～地震 （余震）発生 （地震発生直前～直後） ○命の緊急安全確保	<input type="checkbox"/> ①自身の安全確保（緊急地震速報のアラーム通知）
2. 揺れが収まった後 （地震発生直後） ○避難方針決定（安全な 避難先（施設内を含む） の判断） ○二次災害の防止 ○安心させる（混乱させ ない）状況作り	<input type="checkbox"/> ①非常持ち出し品の持ち出し +3.8.2. 非常持ち出し品の準備 （表）非常持ち出し品リスト ・現金 ・当日の利用者リスト ・損害保険証書 ・ノートパソコン・タブレット ・小型プリンタ ・預金通帳・公印 ・予約台帳または予約の出力帳票 ・関係連絡先リスト ・業務継続に必要な ID・パスワード
3. 避難誘導中 ○安全な場所への避難誘 導完了	<input type="checkbox"/> ①お客様対応（現場対応）担当者の業務サポート（統括責任者指示）
4. 避難中 ○避難者・帰宅困難者支 援 ○移動（帰宅・帰国）に 向けた支援・準備	<input type="checkbox"/> ①施設の安全・被害状況 報告受領 <input type="checkbox"/> ②財産の損失・物的被害の調査

5. 怪我、急病への対応

当社のお客様で、怪我、急病のお客様が発生した場合には、下記対応フローに基づいて対応します。

怪我、急病への対応は、危機対応体制の設置の有無に関わらず、1人でも怪我や急病のお客様が出た場合には必要な視点です。そのまま使えるマニュアルの形で、やるべきことのコツやポイントをまとめています。



(図) 外国人のお客様が体調不良やけがを訴え、相談に来たときの対応フロー

お客様が怪我、急病になった場合は、集団食中毒や数人以上が一気に怪我、急病になる時以外は、危機対応体制を設置する必要は高くありません。

従業員は上記図の対応フローに基づき、外国人のお客様への対応を行います。基本的には、ヒアリングシート(後述)を活用し、症状とお客様の意向を聴きだします。具体的には「医療機関を受診し

たい」「救急車を呼んでほしい」「市販薬を買いたい」「どうしたらよいかわからない」等を確認します。上記4点だけでも簡単な外国語訳の指差しツール等を用意しておきましょう。

明らかに重篤な場合や、外国人患者のお客様本人（または同行者）が救急車を呼んでほしいと要請しているときには迷わず119番を行います。救急車を呼ぶべきか迷った場合には、「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」の有無をお客様に確認します。

ヒアリングにより、お客様が海外旅行保険または海外でも使える医療保険に加入していることが判明した場合、保険会社のサービスを利用した受診が可能です。加入している保険に医療アシスタンス（保険会社等のお客様に緊急トラブルが発生した場合、お客様に代わり手配を行う）サービスがついている場合には、そのコールセンター（日本の緊急アシスタンス会社が業務を受託している場合もある）に本人から電話をし、契約している外国人対応可能な医療機関を案内してもらいます。

保険会社のサービスを利用した受診では多くの場合、キャッシュレス受診（医療費は医療機関から保険会社に直接請求されるため、患者本人の支払いが不要）が可能であるため、一般的な医療機関よりも受診や精算等の手続きがスムーズです。医療機関の受診にあたっては、日本の医療機関の受診の手順や手続きは、外国人患者のお客様の本国での手順・手続きと異なる場合があります。医療機関を案内する際には、以下の「(表) 医療機関を案内する際に外国人患者のお客様に伝えておくポイント」にある情報を外国人患者のお客様に伝えておくこと、受診時の不要なトラブルを避けることができます。

薬を購入したいという外国人のお客様からの要望に関しては、国・地域によっては、日本とは市販薬と処方薬の基準等が異なり、日本ではお客様の求める薬がドラッグストア等では購入できず、医療機関での診察が必要になる場合もあるため、注意が必要です。

危機・災害時に当社が収集すべき怪我・急病のお客様に対応する情報の情報収集源のリストは以下の通りです。

「医療機関を受診したい」「救急車を呼んでほしい」というお客様の声に備え、近隣で外国語対応できる医療機関のリストを準備し、その中から症状に合った医療機関を紹介できるように、近くの医療機関リストを準備しておけるように記載します。また、「市販薬を買いたい」というお客様に備え、近隣の外国人対応可能な薬局・薬店のリストを準備しておけるように記載します。

(表) 近隣で外国語対応できる医療機関リスト

	名称（住所）・連絡先	対応言語
医療機関リスト	〇〇病院（富山市〇丁目△番〇号）・XXX-XXX-XXXX	英語
薬局・薬店リスト	〇〇薬局（富山市〇丁目△番〇号）・XXX-XXX-XXXX	英語

(表) 医療機関を案内する際に外国人患者のお客様に伝えておくポイント

受診受入れ可能な医療機関 (名称、所在地、電話番号、担当科)
受診の流れ ・受付：問診票の記入、概算費用を改めて確認すること ・診察・治療：診察＞検査＞診断の説明＞処置＞処置薬の処方の説明
費用支払い ・医療費支払い (クレジットカード・現金) ・保険請求手続きに必要な書類の作成依頼 (立替・後日請求の場合) ※保険会社のキャッシュレス受診サービスを利用する場合は、支払い不要
処方箋と調剤薬局 ・医療機関で処方箋を受け取り＞調剤薬局へ ・調剤薬局で処方箋提出＞薬の処方 ・薬代の支払い (医療機関への支払いとは別)、領収書の受け取り
保険の適用：加入している保険により以下①～③のパターンがあるため、保険証書で確認するよう助言します。 ①保険会社提携医療機関でのキャッシュレス受診が可能 ②立替払い、後日請求 ③日本での旅行中の医療費は対象外

(表) 外国人が急病またはけがをしたときのヒアリングシート

★氏名：	★年齢：
★国籍：	★使用言語：
★同行者の (有・無)：	同行者氏名： 関係：
★国内宿泊場所：	国内宿泊場所の連絡先：
★現在の症状と程度 (症状・病状説明のための指差しシートを利用)	
★事故や具合が悪くなった状況 (いつ、何をしているとき、どのように)	
★医療機関の受診等に関する本人の意向 <input type="checkbox"/> 医療機関を受診したい <input type="checkbox"/> 救急車を呼んでほしい <input type="checkbox"/> 市販薬を買いたい <input type="checkbox"/> どうしたらよいかわからない	
★普段服用している薬 (現物を持っていけば、それを医療機関で提示)	
★旅行保険に加入しているかどうか (保険証書を医療機関に持参)	

持病・既往症、持病に関する医師からの指示等、その他特記事項

このヒアリングシートの個人情報は、医療機関や救急隊にけがや病気の症状や状況を正確に伝えることを目的に限定して利用し、利用後はシートを患者本人に渡します。本人が受け取らないときは、適切に廃棄処理します。

The personal information on this sheet is used solely for the purpose of communicating accurate symptom and condition of the patient to the medical institute(s) and the ambulance team. The sheet is handed over to the patient after use or otherwise appropriately disposed.

本人署名 : I agree that the information is used as

mentioned above. (Signature)

※全項目を聞きだす必要はありませんが、★の項目はできるだけ確認します。

(図) 「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」



(出典) 総務省 消防庁

※外国人のお客様については、「総務省 消防庁 救急お役立ち ポータルサイト訪日外国人のための救急車利用ガイド」を参照。

巻末資料（マニュアル策定や検討に必要な参考情報）

●危機・災害リスクの想定

参考資料	概要（ウェブサイト URL、QR コード等）
富山県 地域防災計画	「地震・津波災害編」「風水害編、火災編、個別災害編」「雪害編」「原子力災害編」「富山県避難計画要綱」「富山県緊急時モニタリング計画」が記載。 https://www.pref.toyama.jp/1900/bousaianzen/bousai/chiikibousai/kj00004459/index.html
ふるさと富山風水害 防災ハンドブック	近年の激甚化・頻発化する災害の発生を受け制作されたもの。迅速な避難行動に有効な「マイ・タイムライン※作成シート」を掲載。※危機・災害が予想されるときに自らがとる防災行動を整理し、計画しておくシート。 https://www.pref.toyama.jp/1900/bousaianzen/bousai/keihatsu/kj00007937/kj00007937-006-01.html
気象庁 気象警報・注意報の種類	大雨、洪水、高潮など、気象等の特別警報・警報・注意報について解説。 https://www.jma.go.jp/jma/kishou/now/bosai/warning_kind.html

●情報収集（気象情報）

参考資料	概要（ウェブサイト URL、QR コード等）
富山防災 WEB （富山県防災・危機 管理課）	気象情報のほか、地震や土砂災害などの災害情報、防災関連情報等を掲載している防災ポータルサイト。 Twitter : @pref_toyama https://preftoyama.secure.force.com/bousai2/TBW_VF_Main
富山地方気象台	富山県内の地上気象観測や地域気象観測等の気象観測、予報、地震情報・防災に係る各種情報を掲載。 https://www.jma-net.go.jp/toyama/
気象庁 防災情報	気象警報・注意報、台風情報、解析雨量等の防災気象情報を掲載。 Twitter : @JMA_bousai https://www.jma.go.jp/jma/menu/menuflash.html
気象庁 YouTube	気象庁 緊急記者会見等の動画がアップロードされている。 https://www.youtube.com/channel/UCajQ4ZQJrgwSxkF6xaCfrRw
防災ネットとやま （富山河川国道事務所）	気象注意報、雨量・推移状況、道路情報を掲載。 https://www.hrr.mlit.go.jp/toyama/bousainet/kasen/
富山県土砂災害警戒 情報支援システム	土砂災害警戒情報を掲載。土砂災害警戒情報メール配信サービスもある。 https://www.sabo.pref.toyama.lg.jp/
国土交通省 北陸地方	防災情報として、排砂・通砂・ダム情報、河川情報、砂防情報、海岸情報、

整備局 黒部河川事務所	地震情報、水質事故情報といった緊急情報掲示板や流域情報が掲載。 https://www.hrr.mlit.go.jp/kurobe/
-------------	--

●情報収集（その他）


参考資料	概要（ウェブサイト URL、QR コード等）
厚生労働省 感染症情報	各種感染症に関する情報を掲載。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekkaku-kansenshou/index.html
内閣府 防災情報	災害状況、被害状況の公表の他、防災対策情報や内閣府の防災に関する政策等が公開。 http://www.bousai.go.jp/


●情報提供（多言語表示）

参考資料	概要（ウェブサイト URL、QR コード等）																																			
観光庁「伝わる表現」の用語集	<p>豊富な文例集・単語集がエクセルで【表現編】と【単語編】に分類されて記載。 対応言語：日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語</p> <p>【表現編】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼シチュエーション：非常時に各現場で必要となる用例について分類。 （例）全般、交通情報、ケガ・病気、地震（発生地付近）、地震（発生地以外）、津波、火事、強風・大雨・洪水、火山噴火、感染症（COVID-19）等 ▼フェーズ（局面）：5つの時系列で分類。（例）災害発生前 / 災害発生直前 / 災害発生時 / 災害発生直後 / 災害発生後 ▼使用想定場面：8つの場面で分類。（例）注意喚起 / 安全確保 / 避難 / 情報収集 / 情報提供 / 宿泊 / 交通 / その他 <p>※掲示で使用できるピクトグラムも掲載。</p> <p>【単語編】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常時の外国人旅行者のお客様対応の際に使用が想定される基本的な単語について整理。 ・災害そのものの知識がない外国人旅行者のお客様にも配慮し、母国での表現などを参照。 <p>※気象庁等で使用される翻訳とは一部異なるものもあり。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>局面</th> <th>使用想定場面</th> <th>日本語</th> <th>英語</th> <th>簡体字</th> <th>繁体字</th> <th>韓国語</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>災害発生前</td> <td>安全確保</td> <td>地震が来ます！</td> <td>We're having an earthquake!</td> <td>要地震了！</td> <td>地震要來了！</td> <td>지진이 옵니다!</td> </tr> <tr> <td>災害発生時</td> <td>注意喚起</td> <td>揺れが繰り返すかもしれません。</td> <td>There may be more quakes.</td> <td>可能还会有余震。</td> <td>可能還會有餘震。</td> <td>여진이 계속될 가능성이 있습니다.</td> </tr> <tr> <td>災害発生直後</td> <td>避難</td> <td>落ち着いて冷静に行動してください。</td> <td>Please remain calm.</td> <td>请保持镇定，冷静行动。</td> <td>請保持鎮定，冷靜行動。</td> <td>당황하지 말고 냉정하게 행동해 주십시오.</td> </tr> <tr> <td>災害発生後</td> <td>交通</td> <td>現在安全確認を行っています。</td> <td>We are doing a safety check now.</td> <td>正在确认行车安全。</td> <td>目前正在確認行車安全。</td> <td>현재 안전 확인 중입니다.</td> </tr> </tbody> </table> <p>（出典）観光庁「伝わる表現」の用語集 より一部加工したものを抜粋 https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000339.html</p>	局面	使用想定場面	日本語	英語	簡体字	繁体字	韓国語	災害発生前	安全確保	地震が来ます！	We're having an earthquake!	要地震了！	地震要來了！	지진이 옵니다!	災害発生時	注意喚起	揺れが繰り返すかもしれません。	There may be more quakes.	可能还会有余震。	可能還會有餘震。	여진이 계속될 가능성이 있습니다.	災害発生直後	避難	落ち着いて冷静に行動してください。	Please remain calm.	请保持镇定，冷静行动。	請保持鎮定，冷靜行動。	당황하지 말고 냉정하게 행동해 주십시오.	災害発生後	交通	現在安全確認を行っています。	We are doing a safety check now.	正在确认行车安全。	目前正在確認行車安全。	현재 안전 확인 중입니다.
局面	使用想定場面	日本語	英語	簡体字	繁体字	韓国語																														
災害発生前	安全確保	地震が来ます！	We're having an earthquake!	要地震了！	地震要來了！	지진이 옵니다!																														
災害発生時	注意喚起	揺れが繰り返すかもしれません。	There may be more quakes.	可能还会有余震。	可能還會有餘震。	여진이 계속될 가능성이 있습니다.																														
災害発生直後	避難	落ち着いて冷静に行動してください。	Please remain calm.	请保持镇定，冷静行动。	請保持鎮定，冷靜行動。	당황하지 말고 냉정하게 행동해 주십시오.																														
災害発生後	交通	現在安全確認を行っています。	We are doing a safety check now.	正在确认行车安全。	目前正在確認行車安全。	현재 안전 확인 중입니다.																														

観光庁「災害時に、訪日外国人旅行者への情報提供に役立つツール」(Safety Information Card)	災害発生時を含め、安全・安心に日本に滞在できるよう、有用と思われるウェブサイト・アプリ等の情報をまとめたリーフレット。地方自治体等・企業・個人にかかわらずダウンロードして自由に利用可能。 ※リーフレット利用時には観光庁への申請が必要。 対応言語：英語、簡体字、繁体字、韓国語 https://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000094.html
観光庁「災害時に、訪日外国人自身が情報収集等に利用できるツール」と「災害時に、訪日外国人へのご案内に役立つツール」の参考事例集	QR コード付きで、災害時に訪日外国人へのご案内に役立つツールを紹介。上記の Safety Information Card と合わせて利用できる。 対応言語：日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語 https://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000094.html
政府 地震調査研究推進本部 防災・減災のための素材集（画像集 / 事例集・記録集）	地震本部のパンフレットに掲載している画像等をダウンロードできる。地震に関する理解や防災意識の向上に役立てるために、様々な機関で作成されている WEB サイトや動画、パンフレット等、防災・減災に参考となる資料を集めて紹介。 https://www.jishin.go.jp/materials/
富山県 災害等に関する多言語情報について	災害等に関する情報が多言語で掲載。「外国人生活支援ポータルサイト(防災)」(法務省)、「外国人のための減災のポイント(やさしい日本語と多言語 QR コード対応)」(内閣府)、「(一財)自治体国際化協会、(公財)とやま国際センター、NPO 多文化共生マネージャー全国協議会の URL が掲載。 https://www.pref.toyama.jp/1018/bousaianzen/saigai/kj00010374.html

●情報提供（多言語放送・アプリ）

参考資料	概要（ウェブサイト URL、QR コード等）
JNTO 公式ウェブサイト	訪日外国人旅行者の誘致に取り組んできた日本の公的な専門機関。多くの国・地域で使われる言語を選択すると、目的地や観光スポット・体験、訪日観光情報サイトに関する情報を確認できる。 https://www.jnto.go.jp 
JNTO 公式 SNS : Japan Safe Travel (JST)	災害発生時における外国人旅行者への安全情報の提供を強化するため開設した SNS。本アカウントは、災害・危機管理関連の政府活動情報などを適宜英語に翻訳して情報発信するほか、政府・自治体、交通関連事業者による情報や JNTO が運営するウェブサイトにおける災害関係情報の更新等を発信してい

	<p>る。JNTO のウェブサイトやスマートフォン向けアプリからの災害関連情報の提供に加え、Twitter アカウントでの情報発信を行い、幅広く旅行者への情報提供が可能となっている。</p> <p>https://twitter.com/JapanSafeTravel</p> 
<p>安心訪日 Japan Safe Travel</p>	<p>災害発生時における外国人旅行者への安全情報の提供を強化するため開設した SNS。ウェイボー（微博）にて提供。</p> <p>https://weibo.com/u/7385501623</p> 
<p>JNTO Japan Official Travel App</p>	<p>訪日外国人旅行者向け、スマートフォン向けの観光情報アプリ。特徴は主に以下の 6 つ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①外国人ライターを活用した全国の観光情報記事発信 ②経路検索、ナビゲーション機能の提供 ③位置情報に基づいたスポット検索機能の提供 ④訪日外国人旅行者向け周遊パス情報の提供 ⑤災害時情報提供サイト「Safety tips for travelers」との連携により緊急時に必要な情報の提供 ⑥訪日外国人旅行者に便利な民間企業等の観光アプリの紹介 <p>対応言語：英語、韓国語、中国語（繁体字・簡体字）</p> <p>https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html</p> 
<p>NHK ワールド JAPAN (NHK WORLD-JAPAN)</p>	<p>日本の公共メディア、NHK の国際サービス。テレビ、ラジオ、インターネットを通じて、世界に向け多言語で情報を発信している。</p> <p>対応言語：英語、中国語、韓国語、タイ語を含む 17 言語</p> <p>(日本語) https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/</p> <p>(英語) https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/</p> <p>(英語ニュース版) https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/tv/</p> 


		
NHK ワールド ラジオ 日本 (NHK WORLD RADIO JAPAN)	在外邦人のライフラインとして、安全・安心を支える情報を発信。また、平易な日本語で伝える週刊ニュースも放送している。また、外国人向けの地震・津波情報などのプッシュ通知提供サービスもある。 (ホームページ) https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/radio/ (日本で聴くには) https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/radio/howto_listen_in_japan/	
NHK ワールドアプリ	NHK ワールド JAPAN のアプリで、国際放送のニュースや番組を様々な言語で視聴可能。なお、一部の番組のみ AI による多言語翻訳字幕サービスもある。 https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/app/ App Store (iPhone/iPad) Google Play (Android)	 
Safety tips for travelers	観光庁の外国人旅行者向け災害時情報提供ポータルサイト。 https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/index.html	

●情報提供（電話・翻訳）

参考資料	概要（ウェブサイト URL、QR コード等）
JNTO ツーリストコールセンター（外国人旅行者向けコールセンター） JNTO Japan Visitor Hotline	非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のため、365 日、24 時間、多言語で対応するコールセンター「Japan Visitor Hotline」を開設。新型コロナウイルス関連の問い合わせにも対応。また、JNTO 公式ツイッターやウェイボー（中国版ツイッター）によって新型コロナウイルスに関する基本的な情報や手洗いうがい等の対策ポイント等を広く発信している。外国人旅行者の周知のためのチラシをダウンロードできる。 <ul style="list-style-type: none"> ・電話番号：050-3816-2787 ・対応時間：365 日、24 時間 ・対応言語：英語、中国語、韓国語、日本語 ・対応範囲：緊急時案内（病気・事故等）、災害時案内、一般観光案内 https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics08_000143.html
富山県外国人ワンス	日常生活等に関することで悩んだり、わからないことを相談できる窓口。相

<p>トップ相談センター (Toyama Foreign Resident Support Center)</p>	<p>談者の個人情報厳守される。相談料は無料。 電話番号：076-441-6330 日本語ができない人は、富山県外国人ワンストップ相談センターのトリオフォンで通訳が利用できる。通訳は無料。 三者通話による電話通訳：076-441-5654、080-5852-2234 受付時間：平日 9 時～17 時 対応言語：日本語・英語・中国語・ポルトガル語・韓国語・ロシア語・テルグ語・ベトナム語 (富山県) https://www.pref.toyama.jp/1018/kurashi/kyousei/kokusai/kj00007754.html (公益財団法人とやま国際センター) http://www.tic-toyama.or.jp/life/consultation.html</p>
<p>音声翻訳アプリ Voice Tra (ボイストラ)</p>	<p>個人の旅行者の使用を想定して作られた、国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT) の“音声認識・翻訳・音声合成”技術を活用した音声翻訳アプリ (研究用アプリ)。話しかけると外国語に翻訳してくれる。 対応言語：日本語、英語、中国語 (簡体字、繁体字)、韓国語、タイ語を含む 31 言語 Facebook ページ @VoiceTra.Support (Voice Tra サポートページ) https://voicetra.nict.go.jp/ (マニュアル) https://voicetra.nict.go.jp/manual.html (Facebook ページ) https://www.facebook.com/VoiceTra.Support/ サポートページ App Store (iPhone/iPad) Google Play (Android)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

●情報収集・提供 (医療情報)

参考資料	概要 (ウェブサイト URL、QR コード等)
<p>とやま医療情報ガイド</p>	<p>休日や夜間等で、近くで受診可能な医療機関がわからない際の情報源。近隣の医療機関を検索できる。 https://www.gg.pref.toyama.jp/qq16/qqport/kenmintop/</p> <div style="text-align: right;">  </div>
<p>こども医療電話相談 (#8000)</p>	<p>保護者が休日・夜間の子供の各種症状に対し判断に迷う際、小児科医師や看護師に電話相談できる。#8000 プッシュにより、県の相談窓口へ自動転送され、症状に応じた対処方法や受信可能な病院等の助言を受けられる。</p>

	<p>対応言語：日本語のみ。</p> <p>https://www.pref.toyama.jp/1204/kurashi/soudanshiseitsu/madoguchi/kenkouiryou/kj00018760.html</p>
<p>日本政府観光局 (JNTO) 訪日外国人旅行者受 入医療機関 一覧</p>	<p>観光庁・厚生労働省が示した要件に基づき、都道府県により選出された外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関等の情報をとりまとめたもの。</p> <p>対応言語：日本語、英語、韓国語、簡体字、繁体字</p> <p>https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html</p>
<p>総務省 消防庁 「救急受診アプリ (Q助)」</p>	<p>救急車の適正利用のために作成されたもの。該当する症状及び症候を画面上で選択していくと、緊急度に応じた必要な対応が表示される。その後、医療機関の検索（隣県の情報も閲覧できるように、厚生労働省の「医療情報ネット」にリンク）や、受診手段の検索（一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会の「全国タクシーガイド」にリンク）を行うことができる。「消防庁ホームページ」→「救急お役立ちポータルサイト」→「全国版救急受診アプリ（愛称「Q助）」のWeb版で閲覧可能。</p> <p>https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/appropriate/appropriate003.html</p> 
<p>総務省 消防庁 救 急お役立ち ポータ ルサイト 訪日外国人のための 救急車利用ガイド</p>	<p>パンフレット型・リーフレット型の訪日外国人のための救急車利用ガイドがPDFで掲載されている。</p> <p>対応言語：英語、簡体字、繁体字、韓国語、タイ語版を含む16言語</p> <p>https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post1.html</p>
<p>観光庁 「日本を安 心して旅していただ くために 具合が悪 くなったときに役立 つガイドブック」</p>	<p>外国人旅行者が、急な怪我や病気で日本の医療機関で医療を受ける際に役立つガイドブックとチラシ。外国人旅行者がお困りの際に自由にダウンロードして渡せるようになっている。バナーデータのダウンロードも可能。</p> <p>対応言語：日本語、英語、繁体字、簡体字、韓国語、タイ語（※タイ語はバナーデータなし）</p> <p>https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html</p> <p>(日本語) http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html</p> <p>(英語) http://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html</p> <p>(繁体字) http://www.jnto.go.jp/emergency/chc/mi_guide.html</p> <p>(簡体字) http://www.jnto.go.jp/emergency/chs/mi_guide.html</p> <p>(韓国語) http://www.jnto.go.jp/emergency/kor/mi_guide.html</p>
<p>富山県厚生部医務課 「いざという時すぐ に役立つ（休日・夜</p>	<p>富山県が症状に見合った適切な医療機関へのかかり方などに関する情報をコンパクトにまとめたハンドブック。電子版は富山県厚生部医務課のHPにも掲出。救急医療機関の適正受診のお願い、初期救急（休日夜間急患センター、在宅当</p>

間の) 救急受診ハン ドブック」	番医) の情報、2 次救急、3 次救急の紹介、歯科救急診療の情報、その他参考情報 (各種相談窓口の案内等) 等が記載。 https://www.pref.toyama.jp/1204/kurashi/kenkou/iryuu/kj00012203.html
---------------------	--

●情報収集・提供 (その他)

参考資料	概要 (ウェブサイト URL、QR コード等)
外務省 駐日外国公 館リスト	日本に駐在している外国の在外公館 (大使館や領事館) の一覧を掲載。 (注) 施設による直接の問い合わせは推奨しない (自社所在の自治体に事前に確認すること)。 https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/index.html

●外国人のお客様への理解促進

参考資料	概要 (ウェブサイト URL、QR コード等)
観光庁 多様な食文 化・食習慣を有する 外国人客への対応マ ニュアル	外国人のお客様に日本での食事を安心して美味しく召し上がっていただくための具体的な対応方法や、国別・宗教別・嗜好別にみた外国人の食文化・食習慣の特徴などを解説しています。最先端の実例も掲載。外国人のお客様の満足度を高めるための手引き書として、また、食に関する宗教・嗜好上のトラブルや事故を回避するための確認書として活用可能。 https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/taiou_manual.html
観光庁 観光立国実 現に向けた多言語対 応の改善・強化のた めのガイドライン	多言語対応に焦点を当てた、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関など各分野に共通する指針。 https://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000102.html
観光庁 ムスリムお もてなしガイドブッ ク	ムスリム旅行者の食事や礼拝に対する習慣やニーズをもとに作成。基礎知識編、実践編、付録編[問合せ対応文例集]・[ムスリム対応事例集]が掲載。 https://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000088.html
総務省消防庁 外国人来訪者や障害 者等が利用する施設 における災害情報の 伝達及び避難誘導に 関するガイドライン リーフレット	① 駅・空港 ② 競技場 ③ 旅館・ホテル等を利用することが想定される外国人来訪者や障害を持つ方々が円滑に屋外に避難できるよう、様々な方に配慮した効果的な避難誘導等を行うため、①～③の施設の関係者が避難誘導等の多言語化や障害などの施設利用者の様々な特性に応じた対応等を行うためのガイドライン。 https://www.fdma.go.jp/mission/prevention/post-3.html

●情報収集・提供 (交通情報) (空港)

空港	言語 (Google 翻訳組み込み)、ウェブサイト URL
富山空港	日本語 (英語、簡体字、繁体字、韓国語、タイ語、フランス語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語、ポルトガル語、ロシア語)

	https://www.toyama-airport.co.jp/
小松空港	日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語 https://www.komatsairport.jp/
信州まつもと 空港	日本語（英語、簡体字、繁体字、韓国語、ロシア語） http://www.matsumoto-airport.co.jp/
新潟空港	日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語、ロシア語 https://www.niigata-airport.gr.jp/
東京国際空港 （羽田空港）	日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語 https://tokyo-haneda.com/index.html
成田国際空港	日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語 https://www.narita-airport.jp/jp/
関西国際空港	日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語 https://www.kansai-airport.or.jp/
中部国際空港	日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語 https://www.centrair.jp/

●情報収集・提供（交通情報）（その他）

交通機関名	ウェブサイト URL
JR 西日本（北陸エリア）	https://trafficinfo.westjr.co.jp/hokuriku.html
JR 東日本	https://traininfo.jreast.co.jp/train_info/kanto.aspx
富山地方鉄道（バス：とやまロ ケーションシステム）	https://buscatch.jp/rt3/index.php?id=chitetsu
あいの風とやま鉄道	https://ainokaze.co.jp/category/traffic
黒部峡谷鉄道	https://www.kurotetu.co.jp/
立山黒部貫光 （立山黒部アルペンルート）	https://www.alpen-route.co.jp/
加越能バス	http://www.kaetsunou.co.jp/info/service-info/
日本道路交通情報センター	https://www.jartic.or.jp/
富山県管理道路 （通行規制状況）	https://www.pref.toyama.jp/1501/kendodukuri/dourokouwan/douro/kj00014191.html
NEXCO 中日本 （中日本ハイウェイ交通情報）	https://www.c-nexco.co.jp/jam/

※令和4年3月時点での情報を掲載。