

# 由布市観光事業者災害対応マニュアル

～ 災害時のお客様支援のために ～



2017年3月

由布市

# はじめに

2016年4月16日午前1時25分、熊本地震の影響と考えられる、大分県中部を震源とする、最大震度6弱の地震が発生しました。大分県におけるこの震度は、観測史上初のことでした。発生時、由布市内には外国人旅行者を含む多くの旅行者が宿泊をしており、中には初めて地震を経験してパニックになった方も少なくありませんでした。また、公共交通が麻痺したことや言葉の壁が障害となり、旅行者が次の目的地に行くこと、帰宅、帰国することに困難を極めました。

このような経緯を踏まえ、将来起こりうる災害に備えて、宿泊施設や飲食施設、観光施設、商店などの観光関連事業者の方が、外国人観光客を含む観光客の安全確保、避難誘導、情報提供を行う際の手引きとして、この「マニュアル」を作成しました。

## 目次

マニュアルの特徴	P1
↓	
災害時の状況をイメージする／平常時からの準備	P2～3
↓	
災害発生時の初動対応	P4～13
地震	P4～8
風水害	P9～11
火山災害	P12
その他の災害	P13
↓	
共助と公助による「防災まちづくり」に向けて	P13
↓	
高齢者・障がい者・女性等への配慮	P14～16
↓	
外国人旅行者対応	P17～24
外国語文例集	
↓	
災害時の情報源	P25

# ■マニュアルの特徴

## ①想定する災害

このマニュアルは、以下の災害を想定し、作成しています。

### 地震

・1596年の慶長豊後地震、1975年の大分県中部地震、2016年の熊本地震など、過去、由布市に影響を与えた地震があり、現在も由布院～別府にかけては活断層が多いこと等から、今後もこの地域が大地震の影響を受ける可能性があるため、想定すべき災害。

### 風水害

・由布院は盆地状で水が溜まりやすく、山裾部は土砂災害の危険地区も多いこと、湯平温泉は、谷合の急流沿いにあること等から、想定すべき災害。

### 火山災害

・伽藍岳の火口には、塚原温泉から徒歩でアクセスできること、また由布岳も有史に残る噴火記録はないものの、山麓には温泉が点在する活火山であるため、万が一の噴火を想定すべき災害。

### その他（テロ・凶悪犯罪等）

・その他、自然災害以外のものとして、発生した場合に、観光客の安全確保・誘導が必要になるものとしてテロや凶悪犯罪を想定する。

## ②マニュアルを使っていたきたい方々

このマニュアルは、**由布市内の観光関連事業者の皆様**に使っていただくことをイメージして作成しています。もちろん事業者の方以外でも、観光客に接する機会が多く、災害時には、説明や案内をする可能性のある方にも役立つ内容となっています。



## ③マニュアルの特徴

- 「災害時にお客様にどのように対応すれば良いのか」について、上記の<災害別>に記載しています。
- 災害時の対応を迅速かつ的確に行うための、<平常時の備え>について記載しています。
- 高齢者、障がい者、女性など、<配慮を必要とする方々への対応>についても記載しています。
- <外国人の方々への対応方法>についても記載しています。
- 観光客の避難・誘導をより確実にするために、「まちぐるみ」で取り組みたい<共助> <公助>についても触れています。

### （お願い）

※マニュアルは、主に、<店舗> <旅館・ホテル>での対応をイメージしながら、共通の内容で作成していますので、この中から、自分の事業（施設）で使える部分を検討してください。

※マニュアルは、災害時対応の提案であり、ルールではありませんので、事業内容（個別の事情）に照らして、追記・修正したほうが良いと思える部分があれば書き込みを行うなど、使いやすくするための工夫をしてください。

# ■ 災害時の状況をイメージする（何に困るのか）

## 【ポイント】

- ① 日頃から災害時の状況をイメージしておくことが、備えの第一歩です。
- ② 状況をイメージすることで、〈備えるべき課題〉が見えてくるからです。

以下のような状況が発生すると、自分たちの事業（お店・旅館・ホテル等）では、お客様対応上、何が心配か（困るのか）イメージしてください。

## 地震

- ・ 建物の大きな揺れや倒壊
- ・ 柱・屋根・天井・壁・窓の損傷
- ・ 家具、什器、設備等の転倒
- ・ 道路・鉄道インフラの大規模な損傷
- ・ 商品の落下

### ・・・建物や商品の損傷、停電や断水が発生！

- ・ ライフライン（電気、水道、ガス等）の停止
- ・ 通信の停止又は輻輳（※）による利用制限
- ・ 鉄道やバスの運休、高速道路や幹線道路の通行止め
- ・ 火災の発生（延焼する可能性もあり）
- ・ けが人の発生 等

（※）輻輳：電話回線やインターネット回線において利用者のアクセスが被災地域に集中することにより、通常行えるはずの通話・通信ができなくなる状況

## 風水害

- ・ 川沿いの低地での浸水
- ・ 山沿いのがけ崩れや地すべり
- ・ 強風による、建物や備品の損傷

### ・・・浸水や土砂災害が発生！

- ・ ライフライン（電気、水道、ガス、通信等）の停止
- ・ 鉄道・航空の運休、高速道路や幹線道路の通行止め
- ・ けが人の発生
- ・ 集落の孤立 等

## 火山災害

- ・ 噴石による建物被害、人的被害
- ・ 火砕流・火砕サージによる広域にわたる影響
- ・ 火山灰や火山ガスによる健康被害、機械・設備の故障、停電や断水

### ・・・噴火に伴う降灰・噴石や立入規制・交通規制が発生！

- ・ 噴火や噴火警戒レベル引き上げに伴う立入規制や通行規制
- ・ 火山灰による道路や鉄道の障害
- ・ 温泉の停止、温度・泉質の変化
- ・ 立入規制、交通規制による観光客の減少 等

## その他（テロ・凶悪犯罪等）

- ・ 観光客・従業員の死傷
- ・ 建物の損壊

### ・・・負傷者の手当てや安全確保対応が発生！

- ・ 現場周辺の立入禁止
- ・ 鉄道やバスの運休、市内への車両流入規制
- ・ 風評被害と観光客の減少 等



# ■ 平常時からの準備（どんな備えが必要か）

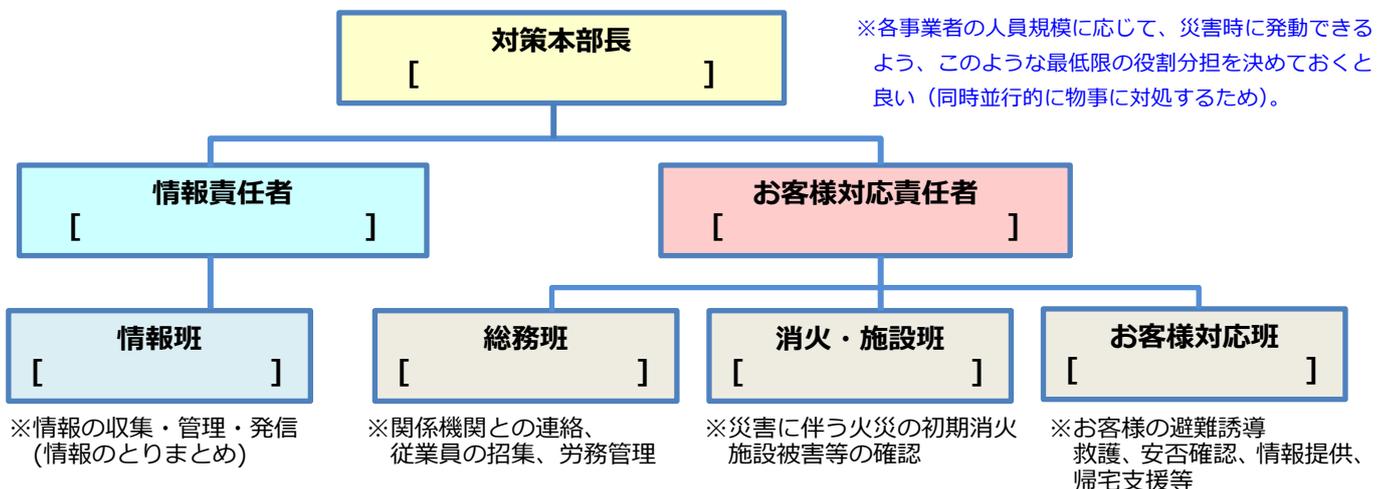
## 【ポイント】

- ① 想定される状況に、あらかじめ備えることで、災害時のダメージや混乱を軽減できます。
- ② 例えば、停電時のライトや断水時の使い捨てトイレの用意、避難場所の事前の確認、マニュアル学習等です。
- ③ こうした備えのほか、災害時の緊急体制（役割分担）も事前に決めておきます。

## ① 建物・備蓄・避難関係の備え

	建物・設備	備蓄品等	避難等への備え	
地震	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の耐震補強</li> <li>・家具、什器、設備の固定</li> <li>・ベッド（布団）位置への転倒・落下の防止</li> <li>・商品の落下防止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・停電時に点灯する非常灯のバッテリー</li> <li>・ポータブルの発電機や蓄電池</li> <li>・発電機の燃料備蓄</li> <li>・情報掲示用のホワイトボード・模造紙等</li> <li>・宿泊施設の場合：当日の宿泊者リストの印刷コピー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ライト（懐中電灯）</li> <li>・ハンドメガホン</li> <li>・バッテリー稼働型のPC</li> <li>・手回し充電器（携帯電話やスマートフォン用）</li> <li>・飲料水と食糧</li> <li>・使い捨てトイレ</li> <li>・ホイッスル</li> <li>・バール、ハンマー、鋸等の救出用の道具、ヘルメット</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「緊急地震速報」の受信準備（スマホアプリ等）</li> <li>・避難場所の確認</li> <li>・避難場所までのルートの確認</li> <li>・避難場所までの地図の用意</li> <li>・（お客様用）災害発生時のしおり（P23 参照）の用意</li> <li>・お客様対応の訓練（時間帯別）</li> </ul>
風水害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風で落下や損傷しそうな部分の補強・固定</li> <li>・防水、雨漏り対策</li> <li>・簡易防水板の用意</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同上</li> <li>・吸水性の土嚢等</li> <li>・長靴、レインコート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同上（避難関係）</li> <li>・ハザードマップから、周辺の浸水や土砂災害の危険箇所の有無確認</li> </ul>	
火山災害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・降灰による機械・設備への影響を防ぐ、ビニールシート、ビニール袋など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同上</li> <li>・ヘルメット（緊急時は座布団）</li> <li>・火山灰用ゴーグル、マスク</li> <li>・手袋、軍手</li> <li>・ラップ（電化製品、PCへの火山灰侵入対策）</li> <li>・シャベル、ほうき、ゴミ袋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同上（避難関係）</li> <li>・ハザードマップから噴火の特徴を把握</li> <li>・突発的な噴火で、緊急退避する場合の避難場所の特定（低層階で火山火口から反対の位置）</li> </ul>	

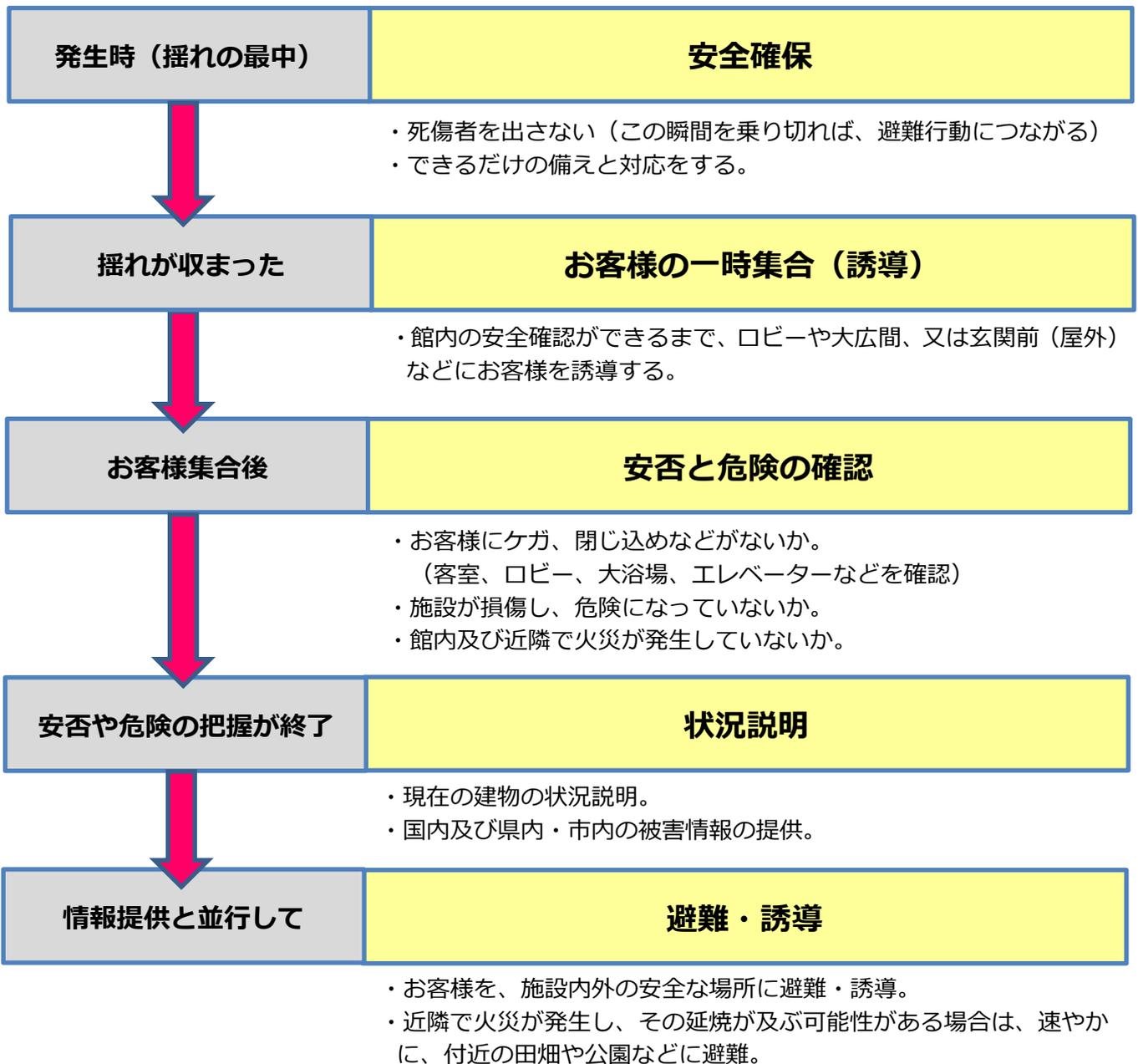
## ② 各事業者における緊急体制の事前構築（簡単な役割分担）



### 【ポイント】

- ① 地震は、他の災害に比べ、発生予測の困難な災害で、突然発生します。
- ② このため、発生後の時間の流れに沿って何をすれば良いか、平常時からイメージしたり、訓練をしておくことが重要です。
- ③ 「その瞬間の安全確保」と「その後の説明・情報提供・避難誘導」を慌てずに行いましょう。

### ■ 地震時の対応フロー



## ①安全確保

- ・一番大事なことは、地震時に死傷者を出さないことです。
- ・大きな揺れが来たら、安全確保のために、できるだけのこと（アナウンスや声かけ）をします。

## ■平常時の備え

- （可能な場合）スタッフがスマートフォンに「緊急地震速報」のアプリを入れておく。
- （旅館・ホテルの場合）チェックイン時に、下記の「安全確保行動」の紙をコピーして渡す、又は、部屋の目立つところに掲示する。

## ■災害時の対応

- ①（緊急地震速報を受信できた場合）揺れが来る前に、お客様に、下記「安全確保行動」（Shake Out）を呼びかける。**アナウンス例【緊急地震速報です。地震が来ます。強い揺れに備えてください。窓ガラスから離れてください。上から落ちてくる物、横から倒れてくる物に注意して、姿勢を低くして頭を守ってください】**
- ②（地震の揺れが発生したら）声かけられる範囲で、「安全確保行動」を呼びかける。

**アナウンス例【大きな地震が発生しています。窓ガラスから離れ、上から落ちてくる物、横から倒れてくる物に注意し、姿勢を低くして頭を守ってください。落ち着いて揺れの収まるのを待ってください】**

※Shake Out は、地震に遭遇した時に、自ら身を守るための方法です。アメリカが発祥ですが、日本でも各地で多数の訓練が行われています。テーブルなど、身を隠すものがない場合は、モノが落ちてこない場所で低い姿勢を取り、頭を手で守ります。

## ▼地震時の安全確保行動（Shake Out）（イラスト提供：効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議）

もし**地震**が起きたら、すぐに身を守ってください。  
If you **feel shakes**, **DROP, COVER & HOLD ON!**



**DROP!**



**COVER!**



**HOLD ON!**

### ② 安否と危険の確認

・揺れが収まった後、余震に注意しながら、お客様にケガなどがないか、安否を確認します。併せて、館内（店内）に損傷による危険が発生していないか、近隣で火災が発生していないか等を確認します。負傷者には応急手当を行います。

- （店舗の場合）店内のお客様にケガがないか確認する。
- （旅館・ホテルの場合）客室を目視と声掛けで確認する。確認し終わった客室には、「確認済」又は「避難済」と書かれたシールを貼る。（シールは、日頃から準備しておく）
- 客室確認後、宿泊者リスト又は宿泊者カードに、お客様の在否（外出の有無）、安否（ケガの有無）を記載する。
- 安否確認の際、館内（店内）を見渡しなが、火災が発生していないか、その場に居続けることが危険になるような損傷が施設に生じてないかチェックする。
- 施設の大規模な損傷（半壊等）によって、お客様が、下敷きになったり、閉じ込められた時、自分たちで救助できない場合は、119番通報により、救出を要請する。
- ケガ人が発生した場合は、応急手当を行う。応急手当ができない場合は、病院に連れて行くか、症状の程度によっては、救急車を呼ぶ。
- 救急車（救急隊）がすぐに来られない場合は、救急指令の指示に従い、その場で応急処置を継続する。その際、お客様の中に、医療関係者がいれば手伝ってもらう。
- 上記の対応の後（又は並行して）、近隣で火災が発生していないか確認する。

### ■ 安否確認時のチェックリスト【棟 階】

部屋名	安否状況	部屋名	安否状況
101	3名、負傷なし		

※記載フォームのイメージです。このようなものを用意しておくとい良いでしょう。

### ■ 被害確認時のチェックリスト【棟 階】

箇所・事項	被害状況	箇所・事項	被害状況
廊下の天井	一部	電気・照明	
		水道・トイレ	
		温泉（お風呂）	

※記載フォームのイメージです。このようなものを用意しておくとい良いでしょう。

### ③ 状況説明・情報提供

- ・お客様の安全が確保できたら、災害の状況について情報収集し、お客様に順次情報提供します。電気が使える場合は、**お客様が集合している場所にテレビモニターを設置**し、災害関連のニュースを流します。あわせて掲示板に、災害そのものの状況と、災害による被害、交通機関への影響等を書き出してお客様に説明します。
- ・災害時は、停電の可能性があるので、テレビやパソコンだけでなく、**由布市防災ラジオ (FM87.4MHz)、電池式のラジオ**、スマートフォンなどから情報収集する準備をしておきます。

□ラジオやインターネット等の情報源から、国内・地域内の被害情報を収集する。

→P25の「災害時の情報源」を参考にし、**下表のような項目について整理**する。

□収集整理した情報は、**入手できたものから<紙に書いて目立つ場所に掲示>**し、随時更新する。

□停電が回復した場合は、情報を改めて下表のような形で整理し、**スタッフに配布**する。

□**当日予約のあるお客様**には、緊急連絡先（携帯等）に電話し、正確な情報の伝達に努める。

□**問い合わせの電話等が入った場合**にも、正確な情報の伝達に努める。

□観光協会や旅行会社・OTA（オンライン旅行会社）に、状況を連絡する。

※外国人のお客様には、インターネットにアクセスできる環境があれば、母国語や英語のニュースサイトで報道されている、九州の状況を見るように促すと良い。

#### ■ 情報の収集・提供の項目例（お客様は「いつ、どのような方法で帰宅できるか」を心配しています）

項目	状況	
地震情報	発生時刻	震源地
	マグニチュード	
	震度（由布市、県内外の主要都市）	
	今後の地震活動	
地震による影響	県内外の被害	
	鉄道・高速バスの運行情報	
	航空機の運航情報（大分空港・福岡空港等）	
	高速道路を含む、県内外への主要アクセス道の状況	
	湯布院ICへのアクセス道の状況	
当館の主な被害	使用できない設備	
	立入禁止箇所	

## ④避難誘導

- ・ **旅館・ホテルのお客様**は、原則として<館内>または<施設周辺の屋外の安全な場所>に避難誘導します。
- ・ **商店や屋外にいる観光客**は、市の指定した避難場所・避難所に誘導します。
- ・ **旅館・ホテルで<施設内に避難することが危険>な場合**は、市の指定した避難場所・避難所に誘導します。

## ■平常時の備え

□ **最寄りの避難場所を確認し、あらかじめ以下に記載**しておきます。

▼ **一時的な集合場所**（ロビー、大広間、玄関前、駐車場、最寄りの公園・広場・空地等）

▼ **大火災時の避難場所**（周りからの火災の影響を受けない大きな公園や広場、大規模空地等）

▼ **市指定の避難所**（寝泊まりできる学校・公共施設等）

※ **由布市ホームページ**や**由布市発行の『防災のてびき』**から最寄りの施設を探します。

⇒「由布市 避難所」で検索

⇒又は、由布市『防災のてびき』：P25～P26を参照

**観光マップ等に上記の位置をマークし、あらかじめコピーを保管しておきましょう！**

## ■災害時の対応

- **店舗では**、できるだけスタッフが避難場所へ誘導するか、避難している人の流れを示して、ついていくように説明します(マップだけ渡しても、災害時に観光客が適切に行動することは困難です)。
- **旅館やホテルでは**、自施設内でいったんお客様を集合させ、リストをもとに安否確認をし、それから必要な場合、避難所に誘導します。
- 自施設での対応が難しい場合には、由布市に相談します（裏表紙の連絡先情報を参照）。
- **避難所に誘導する前に、その場所で避難者の受け入れが可能になっているか、自家用車の駐車が可能かどうかを確認**します（裏表紙の連絡先情報を参照）。
- 自家用車の駐車が難しい場合は、スタッフが誘導して、徒歩で避難しますが、徒歩が困難な方、荷物大きい（重い）方は、営業車、従業員の車でサポートします。
- **市内の避難所に入らず、次の目的地や自宅に向かう方は、安否確認のリスト上にその旨記載**します。その後、安全に目的地に着くことができたか、追って電話やメールなどで確認するようにします（連絡先を出発前に再度確認しておきます）。

## ■ 災害発生時の初動対応

### 【ポイント】

- ① 地震とは異なり、台風、前線などの動きは事前に予想できるため、発災前からの〈タイムライン〉（時系列の行動内容）に基づいて、早めに行動します。
- ② 豪雨によって、短時間での増水、局所的な被害の可能性があることに留意します。
- ③ 台風の場合は、雨だけでなく〈風〉の影響を想定し、風による被害を防ぐようにします。
- ④ 土砂災害などの恐れのある危険エリアの情報提供と、近づかないことの呼びかけを行います。



### ■ 平常時の備え

■ **最寄りの避難所を確認し、以下に記載しておきます。**地震時の避難所は水害時に利用できないものがありますので、必ず下記の資料を確認してください。

#### ▼ 避難所（寝泊まりできる学校・公共施設等）

※**由布市ホームページ**や**由布市発行の『洪水ハザードマップ』**から最寄りの施設を探します。

- ・「**由布市 洪水ハザード**」で検索し、ハザードマップを確認する。
- ・洪水ハザードマップは、紙版があり、市役所でも配布しています。

注) 自施設がハザードマップの範囲外にある場合には、市の防災担当課に住所を伝え、「**万が一、風水害の恐れがある場合、どこに避難すれば良いか**」確認してください。

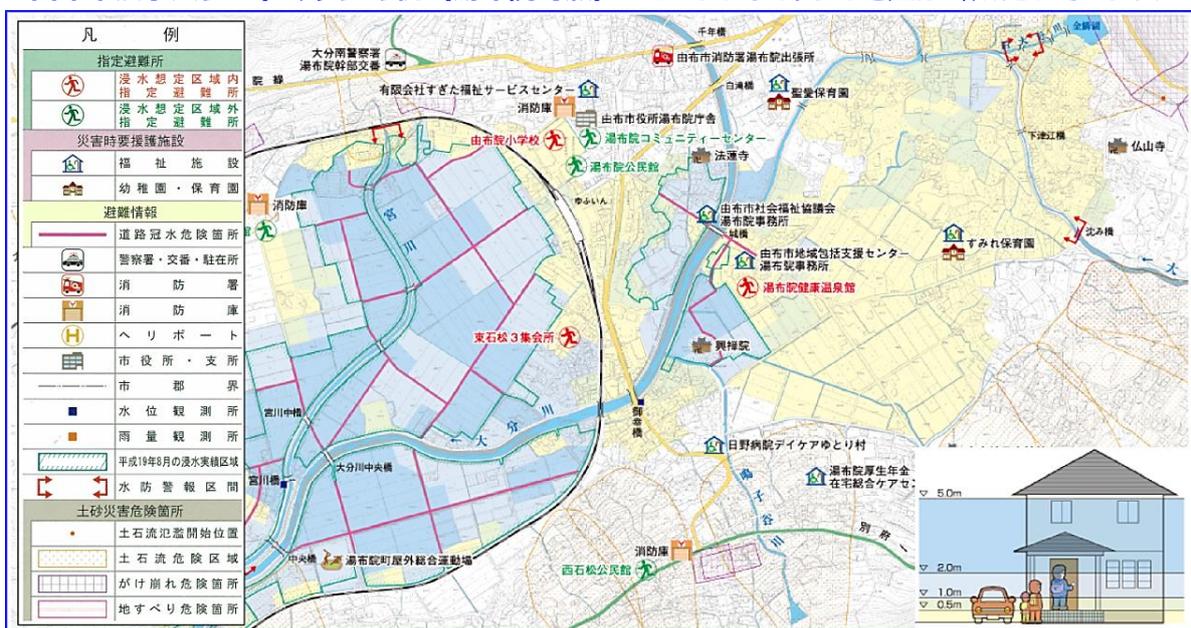
■ 施設周辺の「**浸水した場合に想定される水深**」を、洪水ハザードマップで確認し、記載します。

この付近の浸水想定：

■ 施設周辺の「**道路冠水危険箇所**」「**土砂災害危険箇所**」を、同マップで確認します。

**洪水ハザードマップ又は地区のマップ上に自施設と避難所の位置をマークしておきましょう！**

### ■ 由布市洪水ハザードマップの例（湯布院町版） ※このようなマップが地区別に作成されています。



① 台風が九州付近を通過する恐れがある場合（3 日前から対応が必要）

- ・ 気象情報をチェックし、**台風が大分県地方に最接近する <3 日前> から、対応を開始**します。  
 ※下表を参考に、「**概ねこの時間帯には、このような対応をする必要がある**」と考えてください。
- ・ **大分県では、以下 2 つのケース（通過ルート）を想定**しています。
  - ① **台風が九州の西側を通過**する場合（長崎県佐世保市付近に上陸し、日本海に抜ける）
  - ② **台風が九州の東側を通過**する場合（高知県土佐清水市付近に上陸し、大阪～中部地方に向かう）
- ※この場合、九州の西側を通過する場合のほうが大分県への影響が大きく、東側を通過する場合よりも早めの準備が必要と想定されています（注：想定であるため、実際の台風接近時には、発表される気象情報や避難情報に基づいて行動してください）。



■台風における「暴風対策」

※台風が最接近する約 24 時間前を目安に、「暴風対策」を済ませるようにします。以下は対策例です。

- ・庭やバルコニー、施設周辺にある飛びやすい備品等の撤去・固定（可能なものは屋内に移動）
- ・自動車、バイク、自転車を安全な位置に移動、植栽類の保護
- ・停電への備え、大きなガラス窓のある場所への立入禁止、露天風呂の閉鎖
- ・客室のカーテン、障子を確実に閉め、窓から離れたところに布団を敷く 等



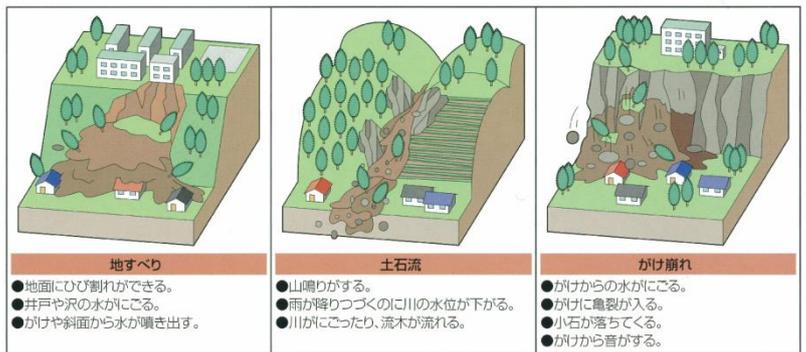
②土砂災害の場合

- ・施設が「土砂災害危険箇所」（洪水ハザードマップ参照）に含まれる、又はその近くにある場合は、大雨による災害発生の可能性があります。
- ・天気予報に留意し、大雨洪水警報・注意報が発令された場合は、土砂災害の兆候がないか確認します。

- 平常時から、市や県のハザードマップで、土砂災害の危険箇所を確認しておきましょう。
- 大雨洪水警報・注意報が発令された場合、山沿いにある施設は、周辺で次図のような兆候がないか、気を付けてください。

■土砂災害の兆候について（出典：由布市「洪水ハザードマップ」）

- このような兆候が確認された場合、市の防災担当課に連絡した上で、お客様の避難を開始してください。豪雨になる前の早めの避難が必要です。
- 市から P10 に示したような【避難勧告等の情報】が発表された場合も、避難を開始してください。



▼土砂災害の時系列対応

大雨の天気予報	気象情報や警報・注意報に留意（以降継続）
雨が降り始めたら	土砂災害警戒情報の有無・雨量情報に注意（以降継続）
「大雨警報」と「土砂災害警戒情報」が自施設のエリアに発表されたら	宿泊者・予約者へ情報提供開始（営業継続の可否など）※以降、随時継続 ※交通機関の運行停止予告が出た場合には、その情報を提供。
	市の「避難情報」の有無に留意
市が【避難準備・高齢者等避難開始】を発令！	お客様のうち、「高齢者・障がい者等」の要配慮者の避難開始
	施設では、いつでも避難できるように避難誘導の準備を開始
	※危険を感じる場合は、要配慮者以外でも避難
市が【避難勧告】又は【避難指示（緊急）】を発令！	全てのお客様が避難（避難所など安全な場所に誘導）

※避難勧告が発令された場合でも、夜間や天候状況によって避難所への移動が危険な場合には、自施設の安全な場所（斜面とは反対側の2階以上など）に避難してください。

## ■ 災害発生時の初動対応

### 【ポイント】

- ① 鶴見岳・伽藍岳は、気象庁が**常時観測中の活火山**で、「噴火警戒レベル」に応じた規制が行われます。
- ② 由布岳は、常時観測はされていませんが、同じく**活火山**であり、気象庁が情報提供しています。

気象庁の発表する<警戒レベルや警報に応じた規制>を把握し、対応してください。

### ① 鶴見岳・伽藍岳について（噴火警戒レベルに応じた対応）

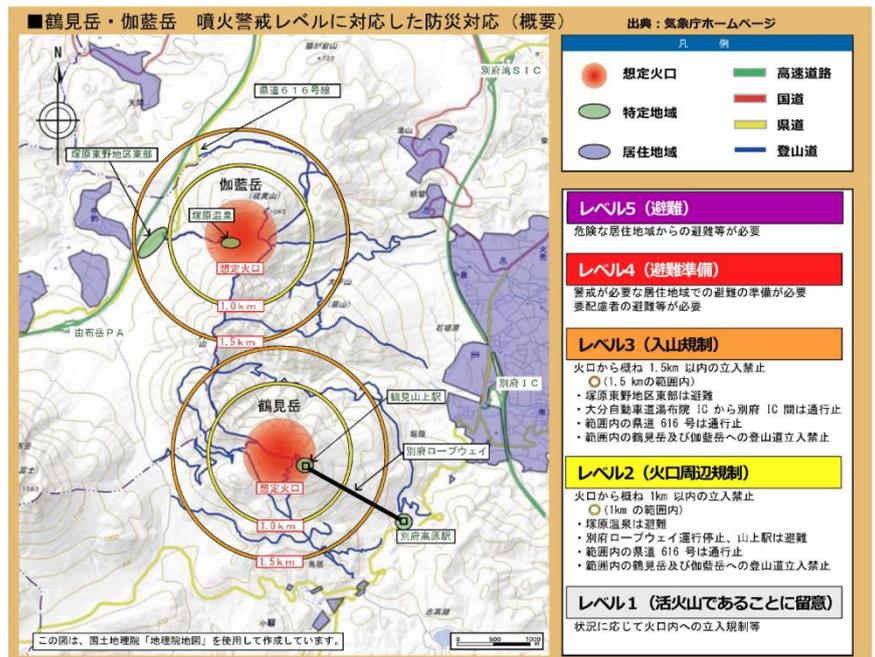
- 鶴見岳・伽藍岳は、気象庁が 24 時間火山活動を観測している活火山です。
- これらの山は、気象庁が発表する「噴火警戒レベル」に応じて、下図のような規制が行われます。
- 現在の噴火警戒レベルは、気象庁のホームページから確認できます。**  
⇒【気象庁 鶴見岳・伽藍岳 火山活動の状況】で検索してください。

#### ■ 噴火警戒レベルが 2 以上になった場合

- ・ 塚原温泉に対し、由布市から避難指示が出ます。即、営業を停止し、館内および周辺にいる観光客を規制区域外に避難誘導します。
- ・ 県道 616 号の一部区間が通行止めになります。
- ・ 鶴見岳、伽藍岳への登山道が立入禁止になります。

#### ■ 噴火警戒レベルが 3 以上になった場合

- ・ レベル 2 の規制に加えて、大分道湯布院 IC = 別府 IC 間が通行止めになります。



平成 29 年 3 月現在

### ② 由布岳について（噴火警報・予報に留意）

- 常時観測は行われていませんが（2017 年 2 月現在）、**噴火警報・予報は常に発表されており、気象庁のホームページから確認できます。** ⇒【気象庁 由布岳 火山活動の状況】で検索。
- 大分県の資料（P25 参照）で、**噴石の飛来範囲等を確認し、もしもの場合に備えます。**

### ■ 突発的な噴火が発生した場合

※突発的な噴火が起き、お客様を誘導する必要がある場合、以下に留意してください。

- ・ 速やかに噴石や噴煙、火山ガス等から避難する。その際、風上に逃げることも、また噴石を避けるために、岩の陰や堅牢な建物に退避することが大切です。
- ・ 熱い空気や煙などを吸い込むと、窒息してしまう可能性があるため、以下を行います。
  - 濡れたハンカチやマスクで口を覆う。
  - 火山灰が目に入った場合、手でこすらず、水で流す。
  - 手袋、長袖の服、タオル、帽子などで肌を隠す。

【ポイント】

- ① テロに対しては、宿泊者名簿の正確な記載、緊急時の安全確保、早期通報が重要です。
- ② 侵入・殺傷などの凶悪犯罪に対しては、不審者の早期発見・事前通報、緊急時の安全確保が重要です。

（事前対策）

- 日頃から不審者が下見などに来ていないか注意し、気になる場合は、施設内で情報共有するとともに警察に相談します。
- チェックイン時には、宿泊者名簿への正確な記載を求めます。

（発災時対応）

- 施設内で爆発音、銃撃音が聞こえたら、お客様に対し「安全な場所に隠れ、直ちに伏せて姿勢を低くし、かばん又は手で頭を保護する」ことを伝えます。
- 施設外で爆発音、銃撃音が聞こえたら、出入口に鍵をかけてバリケード化します。
- 落ち着いて、警察に緊急通報（110番）します。

## ■ 共助と公助による【防災まちづくり】に向けて

【ポイント】

- ① 大規模災害では、各施設の自助努力だけでは避難誘導などの対応ができない場合があります。
- ② このため、以下のような事業者間の＜共助＞や、行政による＜公助＞（サポート）ができるように、今後、まちぐるみで体制を整えると良いでしょう。

- ① 自分の施設では避難対応（受入れ）できないお客様を、**公的施設（市の避難所）**で受け入れる。  
→P 8 参照
- ② 各種の事情で、市の避難所では対応（受入れ）できないお客様を**他の施設（旅館）**で受け入れる。  
→観光協会を通じて、受け入れ可能な施設を探す。
- ③ まちなかで、お客様が避難先（又は帰宅ルート）に迷わないように、**誘導員を配置する**。  
→市を通じて、観光協会や消防団等に協力を要請する。
- ④ 通訳、医師・看護師、その他**専門家のサポートを得る**。  
→市を通じて、協力を要請する。
- ⑤ 市の**避難所に避難した観光客の安否情報**を、外部に提供する。  
→避難した観光客は、氏名と住所、国籍などを記載してもらおう。  
→**日本人の避難者情報**は、家族などから問い合わせがあった場合に提供する。  
→**外国人(外国籍)の避難者情報**は、当該国の駐日外国公館に連絡する。
- ⑥ 上記について、災害時に確実にできるようにするために、**今後の取り組み目標として観光に関わる団体や行政、個人・法人が参加する、まちぐるみの訓練を定期的に行う**ようにする。



## ■ 高齢者・障がい者・女性等への配慮

### 【ポイント】

- ① 旅行者には、「高齢者」や「障がい者」など、避難などの際に支援を必要とする方がいます。また、避難生活では、「女性」に対する配慮が必要になります。
- ② 障がい者には、知的障がい者、身体障がい者、視覚障がい者、聴覚障がい者、内部障がい者などがおり、障がいの種別によって必要とする支援が異なります。
- ③ まずは、「**気づき（困りごとに気づくこと）**」が大切です。配慮が必要な方の立場で物事を考えて、温かい心を持って対応することを心掛けてください。

### ① 要配慮者（高齢者・障がい者・乳幼児連れ、妊産婦等）の緊急避難

危機や災害時の際、避難支援が必要な観光客がいることがあります。ご家族・付添者がいない場合は、状況に応じたサポートが必要になります。



#### <周囲の人（避難者）にサポートを依頼！>

サポートが必要なお客様がいても、限られたスタッフ数で対応しようとすると他のお客様の誘導に支障が出てしまいます。そのため、周囲の人に遠慮せずに「この車いすの方の避難を手伝ってください！」と声を掛け、支援をお願いすることが重要です。

#### <1> 障がい者

- ・ **下肢に障がい（車いす）**：避難路が混雑して通れない可能性もありますので、付添い等による支援が必要になります。
- ・ **下肢に障がい（杖歩行）**：避難に時間を要し、また、他の人に杖や手押し車等を蹴られる恐れもあるため、介助が必要です。施設に車いすがある場合は利用します。
- ・ **視覚障がい**：避難先へのルートの確認等が困難なため、介助（肩を貸してあげる形がよい）が必要になります。避難路が混雑している場合、白杖に気づかず蹴られる恐れもあるため、杖の使用には注意が必要です。
- ・ **聴覚障がい**：避難の必要性や避難先について、筆談及び地図などの視覚的な情報により伝えることが必要になります。
- ・ **知的障がい**：かんしゃく、パニックを起こすことがあります。同行している付添者に必要な支援を伺い、対応することが必要です。

#### <2> 高齢者

- ・ **自分の足で素早く避難できない高齢者**：介助又は車いすによる支援が必要です。
- ・ **聴力や視力が低下している高齢者**：介助が必要です。

#### <3> その他

- ・ **乳幼児連れ**：付き添いによる支援が必要です。
- ・ **妊産婦**：体調に気遣いながら、付き添いによる支援が必要です。



## ②避難生活を送る際の対応

### ■施設に受け入れる場合 <旅館・ホテル>

「要配慮者」を受け入れる際は、次の対応が求められます。

発災直後は対応が難しくても、状況に応じて徐々に行うことが大切です。

#### ○高齢者、障がい者への対応

<input type="checkbox"/> 声掛けをする（要配慮者を把握する）	自分から支援が必要だと言えない場合もあります。まずは声掛けをして、要配慮者が自施設にいるかどうか把握します。
<input type="checkbox"/> 要配慮者の受入れ状況を連絡	「受入れ人数」、「必要な支援」を把握し、市に連絡します。特に、医療を要する方がいる場合は早めに連絡します(P16 参照)。 ⇒連絡先：由布市災害対策本部 TEL 097-582-1111 FAX 097-582-3971
<input type="checkbox"/> 対応が難しい場合は相談する	自施設で対応が難しい場合は、市に相談します。 ⇒相談先：由布市災害対策本部 TEL 097-582-1111 FAX 097-582-3971
<input type="checkbox"/> 症状に応じたサポートを行う	<input type="checkbox"/> 下肢に障がい：介助が必要です。付添者がいた場合もサポートを交代するなどの対応が必要になります。また、トイレが大変で水分摂取を控える傾向があるため、注意が必要です。 <input type="checkbox"/> 視覚障がい：施設のどこに何があるのか把握できません。トイレ、水道等生活に必要な設備の位置等について、当初は付き添って伝えることが必要になります。 <input type="checkbox"/> 聴覚障がい：各種情報を紙媒体や筆談で伝えます。 <input type="checkbox"/> 知的障がい：集団生活を送ることが難しい場合が多いです。個室を設けて対応する必要があります。 <input type="checkbox"/> 内部障がい：定期的に病院で治療（人工透析等）、投薬等が必要な方は、早期に病院に行く必要があります。素早く把握し、由布市災害対策本部に相談します。連絡先は上記の通り。

#### ○女性への配慮

<input type="checkbox"/> 物資配布等への配慮	女性専用の物資は、なるべく女性から避難者へ配布します。また、介護が必要な場合も、女性の者が対応する等の配慮が大切です。
<input type="checkbox"/> 子育てルームを設ける	おむつ交換等が気軽に行えるスペースを確保します。赤ちゃんの鳴き声を気にする方にも安心感を与えます。
<input type="checkbox"/> 女性専用ルームを設ける	女性一人旅の場合、同じ境遇の人を集めることで、打ち解けて悩みが話しやすくなります。



連絡先：由布市災害対策本部  
 TEL 097-582-1111 FAX 097-582-3971

■要配慮者の受入れ状況

No	日付 時間	氏名・住所	年齢	性別	必要な支援内容	対応者
1	／ ：	氏名： 住所：				
2	／ ：	氏名： 住所：				
3	／ ：	氏名： 住所：				
4	／ ：	氏名： 住所：				
5	／ ：	氏名： 住所：				

■必要な物資等のリスト

No	日付 時間	氏名	年齢	性別	必要な物資・数量	対応者
1	／ ：					
2	／ ：					
3	／ ：					
4	／ ：					
5	／ ：					

## ■外国人旅行者対応

### 【ポイント】

- ① 外国人旅行者（宿泊者、日帰り観光客）は、「地震」とはどのようなものなのか理解できず、過剰反応、パニック等を起こす可能性があります。そのため、どのような災害が発生したのか、落ち着いて伝える必要があります。
- ② いち早く正確な情報を伝えることが大切です。簡単な英語でもいいので、現在の状況を伝えることも必要です。沈黙は不安をあおります。
- ③ 外国人旅行者は、すぐに帰国したい、母国の家族等と連絡をとりたいなど求めてくる場合があります。通信が使えない等の理由では理解してもらえませんが、把握している情報や、情報源等を提供することが必要になります。



### ①基礎知識

#### 1 「地震」とはどのようなものなのか理解できない

過剰反応、パニック等を起こす可能性がありますので、何が起きたのか説明する必要があります。

#### 2 安全確保(机下に隠れる)等の行動がとれない

身の安全確保(机下へ避難、頭部保護)等について、呼びかけます(又は身振りで伝える)。

#### 3 地震後にエレベーターを使おうとする

エレベーターの使用禁止の徹底と使用できないことを明示します。

#### 4 自分だけでは避難所に行くことができない

地理に詳しくないため、避難所に行けません。従業員等による案内が必要です。

#### 5 最新の正しい情報を入手できない

最新情報の入手や家族等と連絡が取りたい等の相談が予想されます。情報源を伝えます(P19)。

#### 6 情報を求めて施設等のフロントに集まる

落ち着いて係員の情報を聞くことが難しい状態のため、チラシ、ピクトグラム等の用意が必要です。

#### 7 避難所に行っても外国語の対応がない

発災直後は市の体制も整っていません。多言語対応の情報源を伝える必要があります(P19)。

#### 8 備蓄食糧が食べられない

備蓄食糧が口に合わない、宗教上食べられないことがあるので、ニーズの把握が必要です。

#### 9 被災地からの移動を希望する

移動することはかえって危険です。被害把握等が終わるまでは留まることを伝えます。



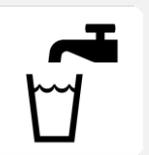
### <ガイド、添乗員に依頼！>

ガイドや添乗員がその場にいる場合は、外国人観光客の避難誘導の協力をお願いすることが重要です。



## ②事前準備 平常時

- 情報の入手ルート、多言語による情報源について確認しておきます（P 19, P 25 参照）。
- 「災害発生時のしおり（P23 チラシ）」を外国人旅行客に配布しておきます。
- マップ（日頃配布している多言語マップに避難所を書き入れる等）の準備をします。
- ピクトグラム（行動を視覚的に伝えるマーク）等の準備をしておきます。



※公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団ホームページからダウンロード可能  
[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto\\_top.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html)

組み合わせ例

## ③対応内容 発災時

※毅然と落ち着いた対応を行うことが重要です。

### <1> 発災直後

- 何が起きたのか、また、災害直後の行動について伝えます（P 20 参照）。
- 地震の場合：エレベーターを使用しないことを伝えます（P 21 参照）。
- 建物の被害状況により、「避難する/避難しない」について伝えます（P 21 参照）。
- フロント等に旅行客が殺到することが予想されます。メガホン等を用いて、「簡単な英語」などで施設の方針等の伝達に努めます（P 21 参照）。
- 避難が必要な場合は、避難所を記したマップを配布します。
- 避難する場合、**ガイドや添乗員がいれば、協力をお願いします**。いない場合は、避難を始めた日本人観光客の後についていこう、「**Follow them !**（あの人たちについて行ってください）」と指示します。※細かい状況説明がなくても非常事態であることはわかり、事情は呑み込めると思われます。



### <2> 情報提供

- 市ホームページや『ゆふぽ』（P 19, P 25 参照）等から、被害状況や交通情報を調べます。近隣施設と情報を共有することも大切です。
- 多言語による情報源について伝えます（チラシの配布等）。
- 「すぐ帰りたい、移動したい」という要望が予想されますが、道路・交通機関の運行状況が確認できるまでは、安全のため待機するように伝えます。



### <3> 避難生活：施設で受入れる場合

- 外国人の受入れ状況や外国人からの要望等について把握し、市に連絡します（P 19 参照）。  
⇒連絡先：由布市災害対策本部 TEL 097-582-1111 FAX 097-582-3971
- ツアー等の場合は、旅行会社等と連携します。
- 食べられる食糧について把握します。※体質上、宗教上などの理由
- 交通情報を収集・伝達するなど、帰宅支援まで対応します。

#### ④情報源（外国人用）

観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」（多言語）

<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/>

災害時に利用可能な情報サイト（災害発生時情報、医療拠点、駐日外国公館および空港・公共交通機関などのサイト）の URL が掲載されている。



観光庁

空港・公共交通機関

上記で交通情報をオンラインで入手できない場合には、以下に問合わせる。

- ◆国のツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）
- ◆ビジット・ジャパン案内所（Tourist Information Offices）



TIC



ビジット・ジャパン

由布市公式アプリ「ゆふぽ」（多言語）

由布市から「観光情報」「防災情報」「暮らし情報」「お知らせ」をタイムリーに通知するスマホアプリ。最寄りの避難所検索やハザードマップの閲覧などもできます。



ゆふぽ

駐日外国公館ホームページ

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/embassy/>



駐日外国公館

おんせん県おおいた多言語コールセンター（P24 参照）

#### ■ 避難者の把握、問い合わせメモ用紙（例）

連絡先：由布市災害対策本部  
TEL 097-582-1111 FAX 097-582-3971

No	日時	氏名	国籍	言語	性別	備考（問い合わせ等）	対応者
	DATE & TIME 時間 时间 일시	NAME 姓名 姓名 이름	NATIONALITY 国籍 国籍 국적	LANGUAGE 語言 语言 언어	SEX 性別 性別 성별	REMARKS (INQUIRY) 備註 备注 비고(문의 등)	PIC 工作人員 工作人员 담당자
1	/ :						
2	/ :						
3	/ :						
4	/ :						
5	/ :						

## 【外国語文例集】

- ① 「わかりやすい日本語」、「簡単な英語」でも伝わる 경우가多くあります。
- ② 言葉で伝わらない場合は、文例集を用いて指差しによる会話で伝えます。
- ③ 慌てずに対応することが大切です。

参考：『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 10 月 国土交通省 観光庁）  
[http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03\\_000111.html](http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html)



### ①災害直後の行動などを伝える。

【日本語】大きな地震が発生しました。	
英語	(We are experiencing) a major earthquake.
中国語(繁)	發生大地震了
中国語(簡)	发生大地震了
韓国語	큰 지진이 발생했습니다.

【日本語】倒れやすいものや窓からはなれてください。	
英語	Stay away from unstable objects and glass windows.
中国語(繁)	請遠離容易倒塌的物品及窗邊
中国語(簡)	请远离容易倒塌的物品及窗边
韓国語	쓰러지기 쉬운 물건이나 창문에서 떨어져 주세요.

【日本語】体を低くして、その場から動かないでください。	
英語	Down on the floor. Do not move.
中国語(繁)	身體壓低且不要離開原地
中国語(簡)	尽量把身体压低且不要离开原地
韓国語	몸을 숙이고 그 장소에서 움직이지 마세요.

【日本語】上階に避難してください。	
英語	Evacuate to the upper floor.
中国語(繁)	請到樓上避難
中国語(簡)	请到楼上避难
韓国語	고층으로 대피해 주세요.

【日本語】落ち着いてください。	
英語	Remain calm.
中国語(繁)	請保持鎮靜
中国語(簡)	请保持镇静
韓国語	침착해 주세요.

【日本語】従業員の指示には必ず従ってください。	
英語	Follow instructions from our staff.
中国語(繁)	請按照工作人員的指示行動
中国語(簡)	请按照工作人员的指示行动
韓国語	종업원의 지시에는 반드시 따라 주세요.

【日本語】建物の中にいてください。	
英語	Stay inside (the building).
中国語(繁)	請待在建築物內
中国語(簡)	请待在建筑物内
韓国語	건물 안에 있어 주세요.

<b>【日本語】</b> ここは安全なので、ここにいてください。	
英語	It is safe here. Please stay here.
中国語(繁)	這裏很安全, 請待在這裏
中国語(簡)	这里很安全, 请待在这里
韓国語	여기는 안전하니까, 여기 있어 주세요.

<b>【日本語】</b> エレベーターは使用しないでください。	
英語	Do not use the elevator.
中国語(繁)	請不要使用電梯
中国語(簡)	请不要使用电梯
韓国語	엘레베이터는 사용하지 말아 주세요.

<b>【日本語】</b> ロビーに集合してください。	
英語	Please assemble in the lobby.
中国語(繁)	請到大廳集合
中国語(簡)	请到大厅集合
韓国語	로비에 집합 해 주세요.

## ②避難行動の呼びかけ

<b>【日本語】</b> ○○○に避難します。 ①避難所に避難します。／②屋外に避難します。 ③駐車場に避難します。／④公園に避難します。	
英語	①We are evacuating to the shelter. / ②We are evacuating outside the building. ③We are evacuating to the parking lot. / ④We are evacuating to a nearby park.
中国語(繁)	①請到避難所避難 / ②請到室外避難 / ③請到停車場避難 / ④請到公園避難
中国語(簡)	①请到避难所避难 / ②请到室外避难 / ③请到停车场避难 / ④请到公园避难
韓国語	①대피소로 대피하겠습니다. / ②건물밖으로 대피하겠습니다. ③주차장으로 대피하겠습니다. / ④공원으로 대피하겠습니다.

<b>【日本語】</b> これから避難を開始します。／係員に従って避難してください。	
英語	We will now begin evacuating. / Follow the staff for evacuation.
中国語(繁)	現在開始避難 / 請遵從工作人員的指示避難
中国語(簡)	现在开始避难 / 请按照工作人员的指示避难
韓国語	지금부터 피난하겠습니다. / 종업원의 지시에 따라 대피해 주세요.

<b>【日本語】</b> 貴重品以外は持たないでください。	
英語	Do not carry anything except for valuables.
中国語(繁)	請不要攜帶貴重品以外的東西
中国語(簡)	请不要携带贵重品以外的东西
韓国語	귀중품 이외에는 가져가지 마세요.

## ③ライフライン・インフラ等のお知らせ

<b>【日本語】</b> 情報の入手先：／駐日外国公館の連絡先：	
英語	Information sources: / Embassy contacts:
中国語(繁)	資訊來源處(如下) / 駐日機構的聯絡方式(如下)
中国語(簡)	信息来源处(如下) / 大使馆的联络方式(如下)
韓国語	정보의 입수처: / 대사관의 연락처는 이쪽입니다.

<b>【日本語】水道は使えません。</b> ①飲み水はこれから手配します。 ②ペットボトルを配布します。 ③簡易トイレを使用します。 ④トイレの水は流れません。使用後は、汲み置きの水を直接便器内に流してください。	
英語	We are out of water supply. ①We will provide drinking water later. / ②We will provide bottled water. ③Please use the portable toilet. / ④Clean the toilet bowl with water in the bucket.
中国語(繁)	現在無法使用自來水 / ①我們稍後將提供飲用水 / ②我們將會分發寶特瓶 ③請使用流動廁所 / ④廁所不能沖水。使用後請直接用水桶中的水沖洗馬桶。
中国語(簡)	现在无法使用自来水 / ①我们稍后将提供饮用水 / ②我们将会分发瓶装水 ③请使用移动厕所 / ④厕所不能冲水。使用后请直接用水桶中的水冲洗马桶。
韓国語	수도는 사용하지수 없습니다. / ①마실 물은 지금부터 구하겠습니다. ②페트병을 나눠 드리겠습니다. / ③간이화장실을 사용하겠습니다. ④화장실의 물은 내려보낼 수 없습니다. 길러 둔 물을 직접 변기에 흘려보내 주세요.

<b>【日本語】電気は使えません。</b> ①客室の懐中電灯をお使いください。 ②携帯の充電はできません。電気の復旧見込みがわかりましたらお知らせします。 ③寒い方には毛布を提供します。	
英語	There is no power supply. ①Use the flash light in your guest room. ②We will let you know as soon as the power comes back.
中国語(繁)	現在停電中 / ①請使用房間內的手電筒 ②手機不能充電。如果電力恢復供應將會另行通知。 / ③如果感到寒冷，我們會提供毛毯。
中国語(簡)	现在停电中 / ①请使用房间内的手电筒 ②手机不能充电。如果电力恢复供应后会另行通知。 / ③如果感到寒冷，我们会提供毛毯。
韓国語	전기는 사용하지수 없습니다. ①객실의 손전등을 사용해 주세요. ②휴대폰은 충전하실수 없습니다. 전기의 복구일정을 확인해서 알려드리겠습니다. ③추운 분에게는 담요를 드립니다.

<b>【日本語】鉄道やバスは運行していません。</b> ①運行状況については、掲示板の情報を確認してください。 ②これから空港までのバスを手配します。	
英語	Trains and buses have suspended operation. ①For further information on transportation services, please consult the information board. / ②We will arrange a shuttle bus to the airport.
中国語(繁)	地鐵和巴士已經停止運行 ①關於交通狀況，請參見資訊欄的資訊。 / ②接下來會安排到機場的巴士
中国語(簡)	地铁和巴士已经停运 ①关于交通状况，请参见信息栏的信息。 / ②接下来会安排到机场的巴士
韓国語	철도와 버스가 운행하고 있지 않습니다. ①운행상황에 대해서는 게시판을 확인해 주세요. ②지금부터 공항까지의 버스를 구하겠습니다.

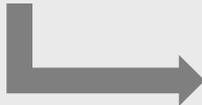
<b>【日本語】この道は通れません。迂回してください。</b>	
英語	These roads are closed.
中国語(繁)	這條路不通。請繞路。
中国語(簡)	这条路不通。请绕路。
韓国語	이 길은 지나가실수 없습니다 우회해 주세요.

# 災害発生時のしおり

英: Instructions in the Case of a Disaster / 中(繁): 防災手冊  
 韓: 재해 발생시의 안내서 / 中(簡): 防災手冊



英: Earthquake / 中(繁): 地震  
 韓: 지진 / 中(簡): 地震



英: DROP!  
 韓: 일단 몸을 숙이고  
 中(繁): 首先壓低身體  
 中(簡): 首先压低身体



英: COVER!  
 韓: 머리를 보호하고  
 中(繁): 保護頭部  
 中(簡): 保护头部

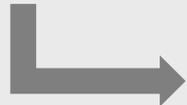


英: HOLD ON!  
 韓: 움직이지 않는다  
 中(繁): 不要動  
 中(簡): 不要动

※イラスト提供: 効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議

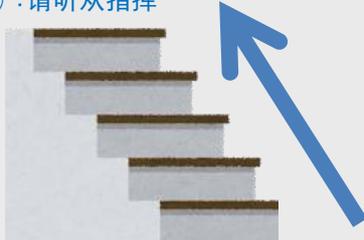


英: Flood  
 韓: 홍수  
 中(繁): 洪水  
 中(簡): 洪水



## 指示に従ってください!

英: Follow instructions (from our staff.)  
 韓: 지시에 따라 주세요  
 中(繁): 請遵從指示  
 中(簡): 請听从指挥



英: Volcanic eruption  
 韓: 화산 분화  
 中(繁): 火山噴發  
 中(簡): 火山爆发



## 指示に従ってください!

英: Follow instructions (from our staff.)  
 韓: 지시에 따라 주세요  
 中(繁): 請遵從指示  
 中(簡): 請听从指挥



## 情報の入手先

英: Information sources / 中(繁): 情報來源  
 韓: 정보의 입수처 / 中(簡): 情报来源

### ◆観光庁災害時情報提供ポータルサイト

「Safety tips for travelers」(多言語)

英: Safety tips for travelers  
 韓: 관광청 재해시 정보제공 포털사이트  
 中(繁): 觀光局在災害時所提供資訊的網站  
 中(簡): 觀光局在災害時所提供資訊信息的網站

災害発生情報、医療拠点、駐日外国公館、  
 空港・公共交通機関情報のURLを掲載。

英: Information sources:  
 Disaster information, Medical services,  
 Embassies in Japan, Airport information,  
 Transportation & roads  
 韓: 재해발생정보, 의료거점, 제일외국공관,  
 공항, 공공교통기관정보의 URL기재.  
 中(繁): 刊登了各種關於災情資訊, 醫療服務處, 駐  
 日外國領事館, 機場, 大眾交通狀況等資訊的網址  
 中(簡): 刊登了各种关于灾情资讯, 医疗服务处, 驻  
 日外国领事馆, 机场, 公共交通状况等信息的网址



<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/>

### ◆由布市公式アプリ『ゆふポ』

～観光、防災、暮らしの情報をお知らせ～

英: Yufu official app.  
 韓: 유후시 공식 어플 『유후포』  
 中(繁): 由布市官方應用程序  
 中(簡): 由布市官方APP



災害情報や最寄りの避難所などが入  
 手できます。

英: Multi-language information on  
 disaster and list of public shelters are  
 available.  
 韓: 재해정보와 가까운 피난소등의  
 정보를 얻을수 있습니다.  
 中(繁): 可獲得災情以及最近的避難所  
 的資訊  
 中(簡): 可了解关于灾情以及最近的避  
 难所的信息



<http://www.portal-yufu.jp/ja/>

# OITA TRAVELER'S SUPPORT CALL CENTER

☎ 092-687-6757

24  Hours 365  Days



おんせん県おおいた  
多言語コールセンター

Free  
Interpretation  
Service

12



Excuse me.



Foreign Traveler

Question

Travel support

May I help you?



Call Center

English	<p>Free Service Available 24 Hours a Day, 365 Days a Year This service is available for international tourists. The interpretation service will help answer questions about sightseeing and transportation! ※For international calls and roaming +81-92-687-6757 ※Only available for information regarding Oita Prefecture. ※Standard call charges may apply.</p>	한국어	<p>365일 24시간 대응·서비스 무료 외국인 관광객 대상 서비스입니다. 관광이나 교통에 관한 문의 및 통역 등에 이용할 수 있습니다! ※국제 전화나 해외 로밍의 경우 +81-92-687-6757 ※오이타현 정보에 한합니다. ※통화료가 부과됩니다.</p>
繁體中文	<p>24小時365天待命·免費服務 這是專門提供給海外觀光客的服務。如果有關於觀光與交通的問題，或是需要口譯服務的時候歡迎使用！！ ※使用國際電話或手機漫遊請撥打 +81-92-687-6757 ※僅限大分縣的資訊。 ※需要負擔通話費。</p>	簡體中文	<p>24小时365天免费为您提供服务 面向外国游客的服务。可以咨询关于观光和交通方面的信息以及为您提供口译服务！ ※使用国际电话或漫游请拨打 +81-92-687-6757 ※仅限于大分县的信息。 ※需要负担通话费。</p>
ภาษาไทย	<p>ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน: ฟรีค่าบริการ บริการสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ สามารถมีส่วนร่วมในการสอบถามเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการเดินทางได้ ※ในกรณีที่โทรระหว่างประเทศหรือโรมมิ่ง +81-92-687-6757 ※สำหรับข้อมูลของจังหวัดโออิตะเท่านั้น。 ※มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์</p>	Tiếng Việt	<p>Dịch vụ miễn phí - đáp ứng suốt 24 giờ và 365 ngày. Đây là dịch vụ dành cho khách du lịch nước ngoài. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ này trong việc hỏi đáp hay được thông dịch về các vấn đề liên quan đến du lịch và giao thông... ※Trong trường hợp với cuộc gọi quốc tế và chuyển vùng. +81-92-687-6757 ※Dịch vụ chỉ giới hạn với thông tin trong tỉnh Oita. ※Mất phí cuộc gọi.</p>
Indonesia	<p>Layanan gratis tersedia 24jam/hari, 365hari/tahun. Layanan ini tersedia untuk wisatawan asing. Bisa digunakan untuk menerjemahkan lewat telepon dan menjawab pertanyaan seputar tempat wisata dan transportasi. ※Untuk telepon internasional dan roaming. +81-92-687-6757 ※Terbatas hanya untuk informasi yang berhubungan dengan Prefektur Oita. ※Biaya pemakaian telepon tidak gratis.</p>	Português	<p>Serviço gratuito, 24 horas por dia, 365 dias por ano. Serviço de atendimento a turistas estrangeiros. Pode ser utilizado para serviço de intérprete ou para se informar sobre turismo e meios de transporte. ※Para chamadas internacionais ou em roaming +81-92-687-6757 ※Somente informações relativas a província de Oita. ※Ligação telefônica por conta do usuário.</p>
Español	<p>Servicio gratuito las 24 horas del día 365 días al año Es un servicio para turistas extranjeros i Pueden usar nuestro servicio de intérprete para consultas sobre turismo, transporte y demás ! ※En el caso de llamadas internacionales y roaming +81-92-687-6757 ※Limitado a información sobre la prefectura de Oita ※Se aplican tarifas de llamada</p>	Français	<p>Service gratuit 24h/24 365j/365. Ce service est destiné aux touristes étrangers. Vous pouvez l'utiliser pour des renseignements sur le tourisme et les transports ou des services d'interprétation ! ※Appels internationaux ou en itinérance +81-92-687-6757 ※Informations uniquement sur le département d'Oita. ※Les frais de communications téléphoniques sont à votre charge.</p>
Русский	<p>Бесплатный сервис 24 часа 365 дней Сервис для иностранных туристов По Туризму и Транспорту можно сделать запрос и воспользоваться устным переводом! ※ В случае международных вызовов и роуминга +81-92-687-6757 ※ Информация только о префектуре Оита ※ Плата за соединение разговора осуществляется</p>	Deutsch	<p>Dieser kostenlose Service ist an 365 Tagen rund um die Uhr verfügbar. Ein Service für ausländische Touristen. Wenn Sie Informationen über den lokalen Tourismus oder Verkehr erhalten möchten, rufen Sie uns einfach an. ※Für Auslandsgespräche oder Roaming +81-92-687-6757 ※Nur für Erkundigungen über die Oita-Präfektur. ※Dieser Service kostet die üblichen Telefongebühren.</p>
Italiano	<p>Servizio gratuito disponibile 24 ore su 24, 365 giorni all' anno. Servizio di interpretariato rivolto a turisti stranieri per informazioni turistiche, mezzi di trasporto, ecc. ! ※Numero per chiamate internazionali o roaming,+81-92-687-6757 ※Il servizio è limitato a informazioni sulla Prefettura di Oita. ※Le spese telefoniche sono a carico dell'utente.</p>	日本語	<p>24時間365日対応・サービス無料 外国人観光客向けのサービスです。 観光や交通に関するお問合せや通訳などで利用できます！ ※国際電話やローミングの場合 +81-92-687-6757 ※大分県の情報に限ります。 ※通話料がかかります。</p>

# 災害時の情報源

## <1> 災害情報

- 由布市ホームページ（多言語） <http://www.city.yufu.oita.jp/>
- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」（多言語）  
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/>
- ゆふポ（由布市公式アプリ）（多言語） <http://www.portal-yufu.jp/>
- ツイッター(@YufuCity\_PR)、フェイスブック(@YufuCity.PR)



## <2> 交通情報

- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」（多言語）  
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/>
- 国のツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）  
<http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/travel/guide/tic.html>
- ビジット・ジャパン案内所  
<http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/travel/guide/voffice.html>



## <3> 在日外国公館情報

- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Contact list : Embassies」  
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/>
- 駐日外国公館一覧掲載の外務省 web リスト（アジア、北米、中南米等）  
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblast/>



## <4> 火山関係の情報

- 大分県：火山防災マップ（噴石の想定飛来範囲などを確認できます）  
⇒ 「大分県 火山防災マップ」で検索
- 気象庁：鶴見岳・伽藍岳の噴火警戒レベル資料  
⇒ 「鶴見岳・伽藍岳 噴火警戒レベル」で検索
- 気象庁：鶴見岳・伽藍岳の活動状況  
⇒ 「鶴見岳・伽藍岳 活動状況」で検索
- 気象庁：由布岳の活動状況  
⇒ 「由布岳 活動状況」で検索



## <5> その他

- 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  
[http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03\\_000111.html](http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html)
- 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  
<http://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/kanko/tyousajigyou.htm>



## ■ 災害用伝言ダイヤル「171」

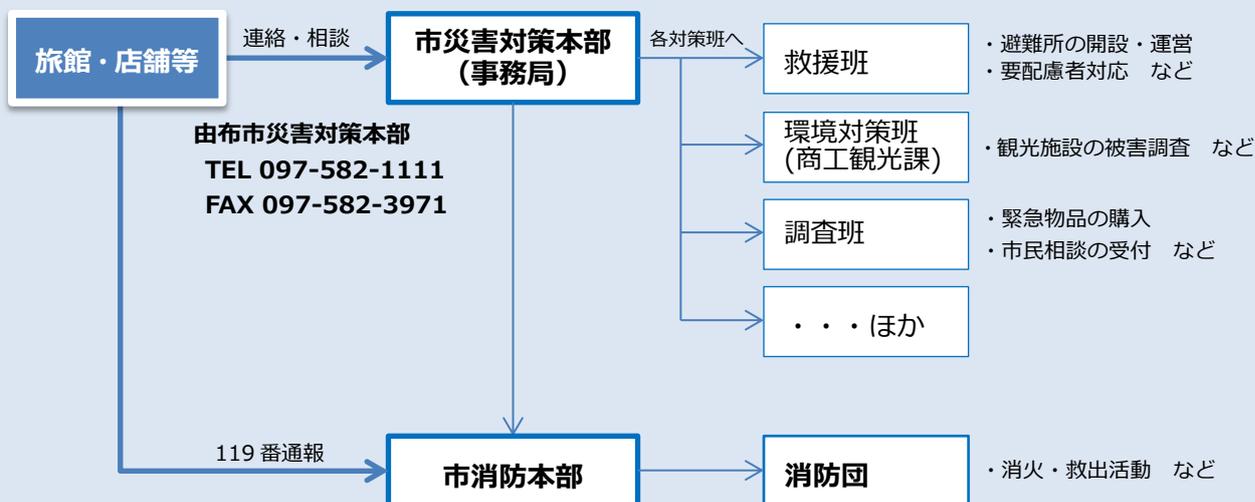
**171** ダイヤル → 伝言を録音 **1** → **000-000-0000** → 伝言を吹き込む  
→ 伝言を再生 **2** → **000-000-0000** → 伝言を聞く

※被災地の人は自宅の電話番号を、被災地以外の方は被災地の人の電話番号を入力

## ■ 災害用伝言版（スマートフォン）

各携帯会社の『災害用伝言板』アプリをダウンロードして、登録する。

## 観光事業者と外部機関との関係図



## 由布市観光事業者災害対応マニュアル

～ 災害時のお客様支援のために ～

2017年3月

発行：由布市役所 商工観光課

監修：応用地質株式会社、株式会社 JTB 総合研究所