

# 外国人旅行者に対する災害対応 (住宅宿泊事業者向け)

台東区 総務部 危機・災害対策課

令和7年12月

## 本日の講演の内容

1. 災害時避難方法についての基本的な考え方
2. 事業者の災害対応   － 事前準備 －
3. 事業者の災害対応   － 災害が発生したら －
4. 情報伝達の手段

# **1. 住宅宿泊事業における 災害時避難方法についての 基本的な考え方**

# 区内避難所の対象者

区内 4 3 か所(地震発生時)

町会単位で避難所を指定

区内に継続的な居住者が対象

→住宅宿泊事業の宿泊者は対象外

# 自宅で生活できる場合は、原則、在宅避難

地震 … 自宅が倒壊しない

水害 … 自宅が冠水しない

⇒ 適切な避難行動 「在宅避難」

# 自宅で生活できる場合は、原則、在宅避難

## 住宅宿泊事業

… 住宅に人を宿泊させる事業

→ 住宅であれば、原則、在宅避難

# 住宅で生活できる場合、原則、在宅避難

ホテルも建物が安全であれば、  
停電、断水などのライフライン障害が  
あっても滞在できることが望ましい

# 外国人旅行者の行動について

## 理解しておくこと

# 外国人旅行者の行動について理解しておくこと

大規模災害が起こりにくい国もあることを理解

- ・ 災害そのものを理解できない人がいる。
- ・ 災害後の停電や断水を理解できない人がいる。

## 2. 事業者の災害対応

### －事前準備－

# 災害発生時の外国人旅行者対応のための事前準備

- 外国人旅行者への基本的な対応方針を明確化
- 方針・考え方を全従業員・関係者に共有
- 外国人旅行者の来訪状況に応じた対応を検討
- 東京都・台東区の防災アプリを事前にインストール
- 翻訳アプリやコミュニケーションボードなどの準備



# 住宅が立地する地域の災害危険を事前把握

地震の場合

… 木造密集地域など、延焼しやすい立地か

水害の場合

… 氾濫で冠水する立地か

→ 備えなければならない被害を確認することで  
指示や誘導が具体的になる。

# 水害の場合は事前想定ができる



荒川水害  
ハザードマップ



神田川水害  
ハザードマップ



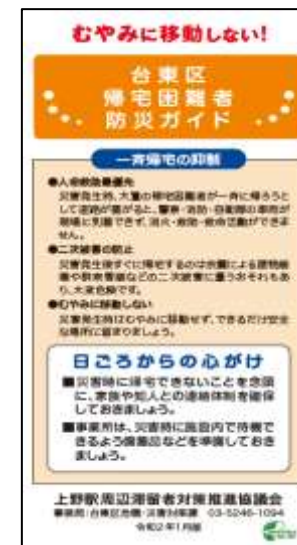
高潮水害  
ハザードマップ



内水氾濫  
ハザードマップ



土砂災害  
ハザードマップ



帰宅困難者  
防災ガイド

※上記マップについては台東区ホームページをご確認ください。

# 地震の場合

## 住宅最寄りの避難場所や給水拠点の確認

- 住宅最寄りの避難場所や一時滞在施設、給水拠点を確認することで対応がスムーズになる。



区の防災地図で確認できます

# 情報提供の工夫

会話だけでなく、チラシの作成のほか、テンプレート（貼紙等）やピクトグラムや多言語による表記しておく。



避難場所  
Safety evacuation  
area



運行停止  
Stop running

# 地震時の行動の文例を多言語で作成

## 東京都のホームページ等で確認可能

東京都等では、住宅宿泊事業の届出住宅にて、利用目的別に活用いただける多言語文例集を作成



- (例)テーブルの下に入って身体を守ってください。

英：Take cover under a table to protect your body.

中：请钻到桌子下面保护身体。

韓：테이블 밑에 들어가서 몸을 보호해 주십시오.

# メッセージを事前に準備 ドア等に常時掲示

◆ 火災発見時には、速やかに消防署に通報してください。（電話 119）

英語：Please call the fire department immediately if you discover a fire.  
(Tel. No. 119)

中国語（繁体字）：發現火災時，請立即通報消防局。（電話：119）

中国語（簡体字）：发现火灾时，请立即通知消防局。（电话：119）

韓国語：화재 발견 시에는 즉시 소방서에 신고해 주십시오(전화 119).

◆ 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（繁体字）：請勿搭乘電梯。

中国語（簡体字）：请勿搭乘电梯。

韓国語：엘리베이터는 사용하지 마십시오.

# 防災訓練の実施

- 外国人旅行者が多く、人手が不足する場合の対応
- 家主不在型での対応
- 対応できない言語がある場合の対応を想定
- 可能であれば外国人旅行者にも訓練に参加  
⇒ 情報手段等の課題を明確化し改善を図る。

# 住宅で生活するということは ①

## 備蓄

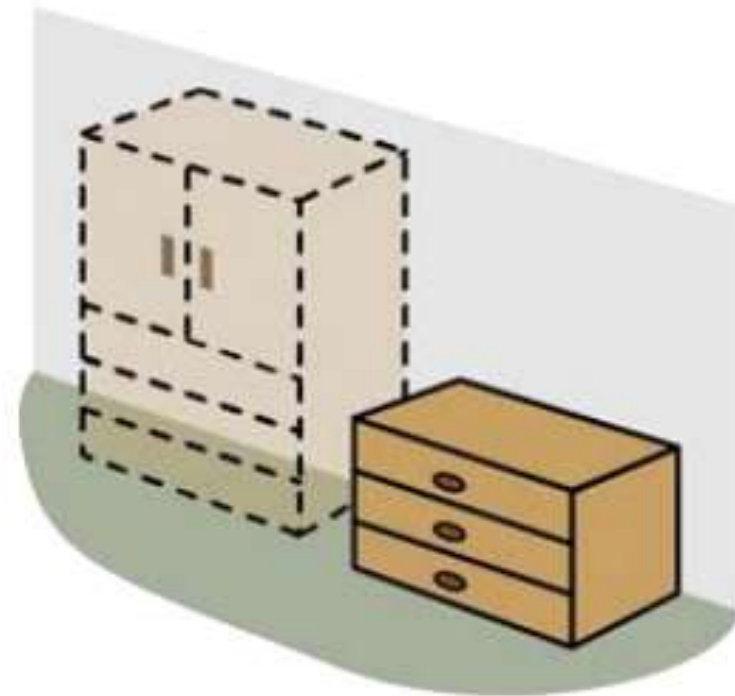
- 水（1日3リットル、計9リットル）
- 食料（1日3食、計9食）
- 携帯トイレ



# 住宅で生活するということは ②

## 家具等の安全対策

- 家具を減らす
- 背の低い家具
- 家具転倒防止器具の取付
- 感震ブレーカーの設置



# 3. 事業者の災害対応

— 災害が発生したら —

# 従業員の指示に従う行動の呼びかけ

- 非常時に自らの安全を確保するためには、「従業員の指示に従うことが重要」だと認識してもらう。
- 「従業員の指示に従って、落ち着いて行動してください」とのメッセージを用意する。

家主不在型では、  
どのような対策が必要かを検討

# 住宅の安全確認とピクトグラムの掲示

- 破損個所に立入禁止の表示
- トイレの使用禁止



断水の有無、排水管損傷の有無が確認できるまでは

水洗せず、排便袋の使用を推奨 集合住宅は特に注意

- エレベーターの使用禁止



# 情報入手手段の提供①

## 状況の説明

- 東京都、台東区の防災アプリをインストールさせる
- 外国人向けのホームページを紹介する。
- 電話・メール・ライン等で

「現在、何が起きているか」を明確かつ簡潔に伝える。

# 情報入手手段の提供②



**TIPS** for Tokyo Life  
Tokyo Intercultural Portal Site  
東京都多文化共生ポータルサイト

もじ け  
文字 ひらがなを消す

English

Translation Service

OK

キーワードを入力



と あ  
お問い合わせ



がいこくじん やく た  
外国人の役に立つ  
じょうほう  
情報

たぶんかきょうせい かん  
多文化共生に関する  
じょうほう  
情報

しえん こうりゅうだんたい さが  
支援・交流団体を探す

し  
お知らせ

だんたい し  
団体からのお知らせ

ニュースレター

ホーム > [さいがい し  
災害について知る](#) > [さいがい まな  
災害について学ぶ](#)

さいがい し  
災害について知る

さいがい まな  
災害について学ぶ

# 情報入手手段の提供②の続き

さいがい し  
災害について知る

さいがい まな  
災害について学ぶ ▶

ぼうさいどうが  
防災動画 ▶

さいがい  
災害のときのQ&A ▶

さいがい やく た  
災害のときに役に立つリンク  
しゅう  
集 ▶

さいがい しょうかい  
災害について紹介する ▶

にほんご  
日本語

English

ちゅうぶん  
中文

한국어

Tiếng Việt

नेपाली

português

español

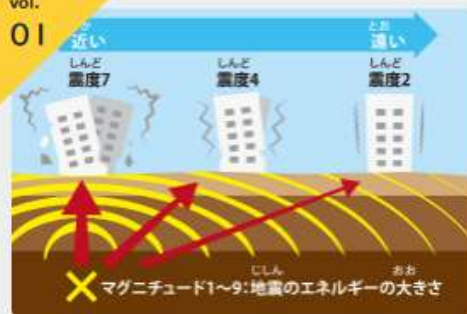
မြန်မာဘာသာစကား

Bahasa Indonesia

じしん たいふう おおあめ にほん さいがい おお くに  
地震、台風、大雨、日本は災害の多い国です。

さいがい し お まえ じゅんぴ かんが  
災害について知り、起きる前にどんな準備をしたらいいか考えましょう。

vol.  
01



にほん じしん  
日本の地震について

vol.  
02



おおあめ たいふう  
大雨や台風について

vol.  
03



おおあめ たいふう  
大雨・台風の

まえ  
しりたいことは  
なんですか？

# 情報入手手段の提供③

音声自動翻訳アプリ

- 「NHK WORLD—JAPAN」
- 「VoiceTra（ボイストラ）」



- テレビの映像が流せる状況であれば活用する。

視覚による情報は有効

# 住宅が危険な場合(地震による被害)

- 住宅が損傷(全壊・半壊)、焼失
- 近くで火災が発生し、**住宅へ延焼の恐れが**

**ある**



避難する 通電火災を防止するため、  
ブレーカーを落とすことが原則

# 地震発生時の避難方法

## I 避難場所へ移動

（上野公園一帯、谷中墓地、隅田公園一帯）

※避難所（区立小中学校など）は利用できない

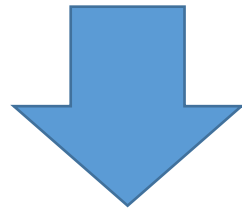
II 一時滞在施設が開設後、一時滞在施設へ移動

III 状況が落ちついたら、住宅に戻る。

# 水害のおそれがある場合の避難方法①

神田川氾濫・内水氾濫・高潮の場合

浸水継続時間が



頑強な 2 階以上の建物であれば避難は不要

# 水害のおそれがある場合の避難方法②

荒川氾濫のような大規模水害の場合(2週間浸水)

I 風雨が強くなる前に

浸水想定区域外に避難開始（水平避難）



浸水時の避難場所（上野公園一帯・谷中墓地）

## 4. 情報伝達的手段

# 情報伝達の手段①

## ① 防災行政無線

- 屋外のスピーカーから音声を発信
  - ビルの屋上や電柱に設置
  - 避難指示などの緊急の情報を放送
- ただし音声は日本語のみ



# 情報伝達の手段②

## 東京都防災アプリ

- 英・中・韓

やさしい日本語に対応

- 鉄道の運行状況を確認
- 最新の災害情報の確認



Android



iOS

# 情報伝達的手段③

## 台東区防災アプリ



## 英・中・韓国語に対応

- 防災行政無線の放送内容
- 区からの災害情報の収集



iPhone・Android共通

**ご清聴ありがとうございました**