＜北海道＞

七飯町大沼国際交流プラザ

大沼公園のシンボル、北海道駒ケ岳は活火山なので、登山で訪れた方には必ず入山規制の案内や登山道の様子を紹介している。急病人対応としては、案内所内に AED が設置されている他、大沼公園散策時に転んだり、蜂などに刺されて観光案内所へ駆け込む方もおり、絆創膏や虫刺されの薬などは常備するようにしている。

NPO 法人阿寒観光協会まちづくり推進機構

観光案内所のスタッフは全員が上級救命救急士資格を保有しており、緊急の事態にも即座の対応と、地元の消防との連携を緊密に取っている。

北海道さっぽろ観光案内所

■スノボで骨折したオーストラリア籍の方を病院に連れて行った。
■案内所に AED が設置されたので救急時に対応が出来るようになった。救急時は対応可能だが、使用方法などの確認もかねて、救急救命講習など受講すると良いと思う。
■災害時は現金が強い。停電でシャッターをあけることもできなかった。なんでも電子化にしないで、アナログも推奨したい。
■JR の公衆電話が撤去されたため、緊急時は案内所の電話を貸すしかない。国際電話で貸したことがある。
■震災のブラックアウト以降、館内に携帯電話の充電コーナーが出来たが、案内所のすぐ向かいにあった公衆電話が突然なくなったのは問合せがあっただけに残念。
■震災時、隣のカフェが閉鎖したため、災害弱者の旅行者が困っていたので開放するよう依頼した。
■隣にあったカフェでテーブルから急に崩れ落ち倒れた男性がいて、カフェのスタッフではなく案内所で救急車を呼んだ事がある。
■「パセオ(札幌駅ビル)レストランで食事をしていたら、息子が気分が悪くなった。救急車を呼んでほしい」とお母様が仰ったので、救急車を呼んだ。札幌駅北口に出て救急車を誘導していると、ご本人とご家族 3 人が、JR 北海道の職員 2 人と共に歩いて来た。
■観光ボランティアガイドさんが活動中、立てなくなったため救急車に同乗した。
■以前「具合が悪い」とうずくまっていたおばあちゃんの対応をした。意識混濁などは無く、はっきりと受け答え出来たので、119 番に電話した旨をお伝えし、対応した。
■コロナ禍が始まったばかりで、まだカウンターにビニールの設置もされていなかった時、中国籍の観光客が来て「熱があって具合が悪い！」と言って倒れこんだことがあった。いつも通り病状の確認をして病院を探し、アクセスを伝えたが、その後も沢山の中国籍の旅行者が並んだので、一度に対応する時間短縮のため、外国籍の方用救急連絡先のコピーを作成して渡した。

函館空港総合案内所(国内線到着ロビー「LOCAL INFORMATION がっつり道南」)

■備え
・各案内所の「有事の際の対応マニュアル」常備
・多言語コミュニケーション支援ボードの常備
・災害時用のアナウンスの録音
・デジタルサイネージへの差し込み文章の用意
・有料コンテンツの翻訳サービスの利用

・サービス介助士が中心となった課内研修
・館内にて AED 対応ブックの設置
・空港職員全体での保安防災訓練の実施

■急病人対応のエピソード

・函館駅で滑って転倒したお客様の対応で、空港内にクリニックがあるか尋ねられたが、函館空港内には救護室や医療施設がないため、保冷剤とタオルをお渡ししたことがある。お客様ご自身で腕が全く動かせない状態だったため、サービス介助士の資格取得の際に得た知識を活かして、冷却の介助を行った。
・急病人の初期対応で救急車手配や飛行機の便の特定など行い、エアライン会社へ引き継ぎなどの連携をとった。尚、場所柄航空旅客が多いため、初動ケアが多く、その後はエアライン会社に引き継ぐことが多い。
・緊急性が高くないお客様に対して、休日当番医を伝えた。

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

■災害時対応のための備えとして、レラ・トラベルサロンは毎年千歳アウトレットモールで行う消防演習に参加している。サロン店内では、懐中電灯、消火器などを設置し、千歳アウトレットモールアトリウム内インフォメーションにも AED(自動体外式除細動器)を設置している。一方、急病人対応については、外国籍のお客様に対して、トラベルサロンに多言語案内ができるスタッフがいるので、訪日客に通訳し、スムーズに受診できるよう努めていこうと思う。

■コロナ禍前、ある海鮮アレルギーのお客様がレラでうっかりえびラーメンを食べてしまった。食べた直後、突然激しい浮腫、湿疹、咳、喘息などのアレルギー発作を起こしてしまった。サロンのスタッフはすぐ千歳市立病院に連絡、救急車の手配を依頼した。また、お客様家族全員、日本語ができなかったため、サロンの中国語スタッフ 1 名が通訳として同行した。患者は病院で緊急對應措施を受けて、命の危険はなくなったが、完全に安定するまで観察も必要だった。経過観察後、スタッフがお客様をホテルまで送った。

■今年 3 月、弊社スタッフ全員が北海道観光振興機構主催の「英語による救命救急実技研修」に参加した。災害時や急病のお客様のご要望にすぐ対応できるように、施設来訪者が安心して滞在いただけるよう努めていこうと思う。

北斗市観光案内所

■エキナカの観光案内所であるため、駅職員との情報共有は普段から行い、連携をとれるようにしており、駅と合同の消防訓練や不審者対応訓練なども実施するなど、もしもの時に備えている。

■急病人対応では、過去に軽い熱中症の症状を訴える中国籍ファミリーのお子様が屋外で座り込んでいたため、声をかけ、保冷剤やタオル、飲み物をお渡しし、用意した車いすで冷房の効いた案内所内へ移動していただいた。救急車や医療機関の紹介をするも「新幹線に乗車できる」と強く言われたため、駅職員へ連絡をとり、乗車前まで駅の医務室にてお休みいただけるよう連携をとった事例がある。

のぼりべつインフォメーションセンター

■多言語ができるスタッフが、地元の 119 と市役所に多言語話者登録をしている。119 で解決できない場合は連絡が入り、対応するようになっている。以前は、言葉が通じないと受け入れが難しいため、救急車に同乗して病院へ向かう事も度々あったが、最近は各病院側でも多言語での対策が徐々になされてきているようである。対応後は、病状や通訳した内容を、他の多言語の話者に共有するようにしている。

■注意している点として、119 では常服している薬を問うが、ご自分が服用しているサプリメントや漢方までを申告する方は稀。特にアジア圏の方は、漢方薬を常服している方が多いため、敢えて「漢方薬や飲んでいる薬

の有無」を尋ねるようにしている。海外傷害保険の有無など、手続きが面倒な事もあるのだが、病院でリモートで通訳を介すより、言葉の通じる人が近くにいるとご家族も安心なさるようだ。

＜東北＞

青森空港インフォメーションセンター

■案内所で備えていること

・体温計、冷却シートなどの応急手当用品を準備している。

・外国語対応病院の連絡先などをまとめたファイルを作成し、すぐに見られるようにしている。

・観光庁作成の「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」を印刷し、言語対応者がいない場合でも症状・病状がわかるように指さしシートなどで外国籍の方にも対応できるようにしている。

NEXCO 東日本 前沢サービスエリア 下り線インフォメーション

災害時や急病人対応があった時、すぐに対応できるように持ち運びしやすい手のひらサイズの指差しカードを多言語で作成し、準備している。

仙台多文化共生センター

■災害時の備え

案内所が設置されている仙台多文化共生センターは、大規模災害時には仙台市災害多言語支援センターとなるため、普段から住民や旅行者を問わず、いち早く多言語で外国籍の方へ災害情報をお知らせすることになっており、LINE の災害時情報発信グループを通じて登録メンバーには連絡が入り、災害直後には手分けしてウェブサイトや SNS などで災害情報を発信することとなっている。直近であれば 3 月 16 日夜に起きた地震に関する多言語の情報は、仙台市災害多言語支援センターのホームページにも掲載されている。

https://int.sentia-sendai.jp/saigai/

また、万一の時に備えて水や乾パンなどの食料や、毛布など防寒用具などの備蓄もある。

■急病人対応への備え

急病人が出たときは基本的には 119 番通報することになっているが、過去の対応例で言えば、以下のようなものがあった。

・頭から血を流した自転車で旅をするドイツ籍の旅行者がいて、「これくらい大丈夫だ」というところを説得し、一緒に救急車に乗って病院まで付き添った。

・「市内公園のスケートリンクで転倒し、救急車を呼んでほしい」との電話があり、代わりに救急車を呼んだ。

・案内所が入っている仙台国際センターで行われた国際会議の参加者が低血糖で倒れ、主催者に代わり、救急車を呼んだ。

これらに関して、我々が生死にかかわる場面で通訳に入ることができないため、現在はこのような場面では救急隊が契約している通訳システムがあり、救急隊にはそれを活用してもらうことにしている。ただし、救急隊員のなかにはこのシステムについて知らずに弊所に電話をしてきて通訳を依頼してくる場合もあったため、案内所職員内でも周知しておきたい。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

■駅たびコンシェルジュ仙台では、仙台市消防局主催の「応急手当 WEB 講習」を受講した。一次救急処置や AED 操作などを学び、「普通救命講習修了証」を受け取った。

■災害時に速やかに社員だけではなく、お客様にも配布できるように備蓄食品の賞味期限を確認した。

NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 下り線インフォメーション

関係機関と連絡を取り合いながら、最新の情報を収集できるよう気を配っている。防災備品や毛布、救急箱の用意もあり、即座に対応できる。お客様の不安を少しでも取り除けるよう、落ち着いた態度で対応にあたるよう心掛けている。

伊達市観光案内所

■当案内所は道の駅館内の一角にあり、また放送設備などが集約された事務所からやや離れた場所にあるため、常時あらゆるアナウンス対応は道の駅事務所にて行われている。

■事務所からは離れているものの、休憩スペース・お手洗い・出入り口を見渡せる位置にカウンターがあり、ご来館のお客様の姿が良く見える場所にあることから、異変があればすぐに駆けつけることが出来る。転倒や食べ物を喉に詰まらせた、急な体調不良…など、今までも急病のお客様がいらっしゃった。薬箱の設置や AED、消火器の位置確認などの備えがもちろん大前提の上で、先ずはお客様の所へすぐに駆けつけてお声掛けをする。その後、適宜通報の手順で対応をしている。異変をすぐ察知出来るよう、日頃より目配り・気配りも大切な備えの一つと感じでいる。

＜関東＞

水戸観光案内所

■当案内所の場所は JR 水戸駅改札口に近く、隣は NewDays、南北には駅ビル 2 棟がある。車いすは JR 水戸駅に 2 台、駅ビルのエクセル本館に 1 台、エクセルみなみに 2 台ある。救護室は JR 水戸駅内にあり、何度か具合の悪くなった人の対応をお願いしている。AED の場所や非常ボタンの場所はスタッフが各自、設置場所の確認をしている。

■水戸駅では JR の社員と駅ビルの飲食店やショップの方とで年に 2 回、防災訓練をしている。先ず防災会議には事務局が出席、訓練は案内所から毎回一名が参加し、火災訓練の場合「大声で知らせる」「消火器の実践」を研修している。尚、今年の 5 月の訓練では実際に水戸駅南口にある避難場所・駅南平和公園まで歩いた。天気の良い日の実測で 12 分かかる。災害の時は老若男女いるので誘導するにあたり、もっと時間がかかると思っている。また雨の日用に合羽やヘルメット、軍手の用意もしておきたい。防災を意識して街を歩くと、看板やガラス、壁の落下など気を付ける点が多いと再認識している。

■案内所室内には「保冷剤」「救急箱」「病院リスト」「市役所から借りている防災ラジオ」「懐中電灯」「体温計」を用意している。尚、コクミン(ドラッグストア)が駅のコンコース(8:00～21:00)と南口の駅ビル内(10:00～20:30)と 2 ヵ所あるのでご案内している。以前、体調不良をおこしたお客様を数人介護したことがある。いずれも夏。先ず組み立て式の丸椅子に座ってもらい、保冷剤を活用し、呼吸を落ち着かせ、ご家族に迎えに来てもらうケースや、ある程度落ち着いたところでタクシー乗り場まで一緒に行き、運転手さんにお願いをして見送るケース、状態によっては水戸駅員に車いすを持ってきてもらい、対応をしてもらったケースなどがある。

奥日光インフォメーションセンター

■災害時準備していること

・緊急時対応ファイル作成:緊急対応フローチャート、危機管理対策マニュアル、対応文例、英語対応の情報収集用サイトのリストをファイリングしている。

・大使館リスト作成:駐日外国公館リストをプリントアウトし、ファイリングしている。

・Japan Visitor Hotline カードの配布:案内所入口にカードを設置、配布している。

・Safety Information Card の掲示:デジタルサイネージや掲示板に Safety Information Card データを掲示し

ている。

■急病人対応時準備していること

・コミュニケーションシート(4 ヵ国語)で病状を確認出来るようにしている。

・栃木県多言語コールセンター(10 ヵ国・24 時間・365 日)に登録している。

■準備したいこと

・災害時の細かなシミュレーション訓練:年一回の避難訓練は実施しているが、より細かなシチュエーションでの訓練を実施していきたい。

横瀬町ブコーさん観光案内所

■以前、看護師の資格を持った方が勤務していた時、道の駅の駐車場で子供の急病人(持病有)が出た時に、両親が観光案内所まで来て、救急車が到着するまでの対応(体調などの細かな状況説明)をし、急変はしたが無事に治療を受けて退院できたことがあった。

■登山で滑落し、遭難した方から案内所に連絡があり、救助要請をしたことがあったが、遭難した方が携帯電話の電池残量が足りなくなり、この後、必ず救急から連絡が来るからその時まで電池が持つように電話を切っていただくことをお願いしても、電話を切りたがらず動揺していた。その方も無事助かった。

■備えあれば憂いなしだが、備えも確かに大切だが、言葉で急病や事故で体調が変わった時に、状況を的確に伝えたり、細かに聞き出して把握して伝えることも大切だと感じた。

千葉市幕張観光情報センター

千葉市観光情報センター

■急病のお客様が来所されるケースに備えて、エチケット袋と嘔吐物処理キットを用意。

■開所時間外にお客様が来所される可能性があるため、JNTO の多言語対応ダイアル(Japan Visitor Hotline/24 時間対応)の番号を入口に掲示している。

■海浜幕張周辺帰宅困難者協議会に加入し、行政や公共交通機関などと連携し、災害時に外国籍の帰宅困難者の対応にあたれるよう備えている。

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター(第 1 旅客ターミナルビル)

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター(第 2 旅客ターミナルビル)

防災マニュアル、災害時に掲示する(英・中・韓)のマグネットボード、「Tourist's Phrase Book」(英・中・韓・西/Sickness & Injury という項目あり)を作成。以下は成田 TIC の過去の急病事例。

■中国籍 30 代の御両親と 3 歳半の息子さんが「帰国するところだったが、逃げる子供の腕を引っ張ったら脱臼してしまった。空港内のクリニックでは子供は診られないと断られた。タクシーで行くから、診てもらえる病院を探してほしい」と来所。あいにく土曜の午後で診療している病院がほとんどない。付近の大きな病院 2 軒に問合せたが、「今日は脱臼を見られる整形外科医がいない」と断られた。そこで厚生労働省の医療通訳拠点病院に指定されている別の病院に問合せたが、「外国籍の方は受け入れられない」と断られてしまった。スタッフが「医療通訳拠点病院とあったので電話したのですが…」と尋ねると「今日は診られる先生がいないので」との対応。そこで 119 番に電話をかけたところ、0476-20-1593(成田市消防本部指揮指令課)の番号を案内された。そこで状況説明をしたところ、「通訳も一緒に来られるのであれば救急車を要請したほうが良い」とアドバイスされ、7 分後に救急車が到着、中国語スタッフが付き添い出発した。1 時間後、通訳が空港に戻ってきたので話を聞くと、病院探しに 50 分かかったが、結局最初に断られた 2 軒のうちの 1 軒に運ばれたそうだ。お子さんの脱臼はすぐに治療され痛みもなくなったとの事。ご家族は成田に一泊し、翌日帰国する事になった。

■八戸の娘さんの所へ行くとアメリカ籍の 70 代夫婦が来所。19 時を回っており本日中に八戸へ行けないため、「空港周辺か東京に一泊して、翌日出発しては」とアドバイス。空港周辺に泊まる事になり、ホテル予約のお手伝いを始めた。しかしその最中、突然御主人が後ろ向きにバタッと倒れてしまった。意識はあったが、頭も打っているようだったので、「クリニックに行くか、救急車を呼びましょう」と提案。しかし御本人も奥様も「前にも倒れたので大丈夫。救急車は呼ばなくていい」と、救急車は呼びたくないとの事。しかし見るからに辛そうであったので、お客様センターから車椅子を持ってきて座ってもらった。車椅子に座っても後ろに倒れてしまい、顔色も悪く、意識を保つのもやっとな様子だったので、「やはり救急車を呼びましょう」と勧めたが、「長旅で疲れただけ。ホテルで休めば大丈夫」と言うばかり。念のため、お客様センターに応援を頼み、警備とインフォメーションの担当がきてくれたが、御本人がどうしても救急車は呼ばない、との事だったので結局そのままホテル予約を進めることになった。途中、ご主人が「お手洗いに行きたい」、とおっしゃったので警備の男性スタッフが付き添った。御主人が離れると奥様が「実は主人は末期癌でもう長くないの。だから娘に会いに来たの」と教えてくれた。スタッフは八戸の娘さんに電話して事情を説明、今晩は成田に泊まる事を連絡した。すると娘さんが翌日成田空港まで迎えに来る事になった。ホテルバスの乗り場まで車椅子を押す奥様を手伝い、荷物を運び、お客様は無事にホテルに向かった。そうこうしているうちにカウンターを閉める時間に。心配だったスタッフは勤務終了後、自分の携帯からホテルに電話し、お客様の状況を説明、車椅子などのサポートを依頼した。翌日その夫妻と娘さんが再度カウンターを訪問、「昨日は本当に助かった。おかげで娘にも会えて元気になりました」と言ってくださった。御主人は前日よりだいぶ顔色がよく、元気そうであった。日本には 1 ヵ月ほど滞在されるとの事だった(スタッフはこの件で CS アワードを受賞)。

■「機内で額をぶつけてケガをした。空港のクリニックに行ったが、「専門医がいないため、応急手当しかできない、大きな病院で縫ってもらった方がよい」と言われた」とアメリカ籍の男性が来所。ガーゼを額に付けた痛々しい姿。額がパックリ割れてしまったらしく、「宿泊する渋谷のホテル近くで縫合してくれる病院を探してほしい」との事であった。まずホテル近くの救急外来を調べ、いくつか電話してみたが、土曜日の夕方で、「担当医がいない」、「日本語ができないとダメ」などすべて断られてしまった。東京都保険医療情報センター(ひまわり)の外国籍の方向け医療サービスにも電話したが、「受診可能な病院はない」との回答。引き続きネットで探してあちこち電話したが、「ひまわりに相談したらどうか」と言われたり、すでに断られた病院を紹介されたり、まさに「たらい回し」という状況であった。断られたある病院で消防庁の救急相談センター(03-3212-2323)を紹介された。早速電話したところ、4 軒ほど病院を紹介してもらった。4 軒の中にはすでに断られた病院もあったが、1 軒だけ受け入れてくれる病院が見つかりご案内した。病院の詳細と行き方を伝え、合わせて TIC 作成の「Tourist Phrase Book」をお渡しした。また「ガーゼ、消毒液、医療用テープ」を日本語で書いてほしいとの事でお渡しした。病院探しに 1 時間以上かかったが、「ありがとう、助かった」と大変感謝された。

■「今到着したところだが、9 歳の娘が熱を出してしまった。病院に行きたい」とタヒチの家族が来所。空港内クリニックをご案内したが、「検疫の人が電話してくれたが、子供はダメだと断られた」との事。「成田市内の病院で見てもらえないか聞いてみましょう」と提案したところ、これから京都に行く予定でホテルも予約済みだという。しばらく夫婦で話し合っていたが、「やっぱり京都まで行く。京都の小児科を紹介してほしい」との事。熱は 40 度もあり、「京都までは 4 時間くらいかかるが」と言ってみたが、京都に行く意思が固かったため、AMDA に電話をかけて京都の病院を紹介してもらう事にした。AMDA にかけたところ、看護師の方が対応してくださった。40 度熱はあるが、食事や水分は取れている事、熱と関節痛以外の症状はなく、具合は悪そうだが動きまわっている様子などを伝えた。すると「京都着は 18 時をまわってしまうので夜は受診できる病院も減る。長旅も心配なので、東京駅近くの病院に行ったほうがよい」とアドバイスを受け、お客様を説得。東京駅近くの英語の通じる病院を紹介した。その結果で行けそうなら京都に行くし、ダメなら東京に 1 泊する事

になった。TIC にあったお菓子の保冷剤を新しいタオルに包んで提供し、何かあったら AMDA や東京駅の案内所に相談するようアドバイスした。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

■軽傷のお客様にはインフォメーション内に常備している救急箱で応急処置を行い、体調不良のお客様には救護室をご案内。更に病院の受診を希望された場合は、インバウンドの受入れ可能な近隣施設をご案内。その際、多言語にてお客様対応を行っている(多言語対応スタッフがいない場合はポケトークなどを使用)。また、年 2 回の施設の防災訓練では、インバウンド対応として多言語アナウンスを行ったり、多言語の避難誘導 POP を活用して訓練を実施。

■過去の事例:団体バスで到着後、駐車場内で転倒し怪我をされた高齢のお客様がいらっしゃり、車椅子で救護室までお連れした。出血が続いていたため、お客様の要望により救急車を手配したが、不安なお客様に寄り添いながら通訳対応を行い、お客様は安心した様子で病院へと向かわれた。

南房総市観光インフォメーションセンター

英語で作成した「緊急時の対応」を掲載している。 https://www.cm-boso.com/eng/

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

■一人で旅行中の中国籍女性が旅行中に足を痛め、「日を追うごとに痛みがひどくなってきた」と泣きながら来所。当案内所の直ぐ近くにある東京ビジネスクリニック(東京駅構内・グランスタ丸の内地下)まで同行した。程なくしてお客様が戻って来られ、「中国人医師の治療を受け、薬ももらった。大分楽になりました」と、少し落ち着いた表情を見せながら、お礼を言ってくださった。

■千葉県から月に一度病気治療のため東京に来ている、という高齢の日本人女性。その日は病院の診察を終えて自宅に戻るところだったが、改札口付近で気分が悪くなったとのこと。「休ませて欲しい」と入って来られ、しばらく案内所内の椅子に座り休んでおられたが、「横になりたい」と言われるので、東京駅構内「旅行者援護センター(丸の内北口地下 1 階)までお連れした。援護センターに着いたところで、「やはり、自分が通院している病院へ救急車で運んで欲しい」と険しい様子で訴えられたので救急車を要請した。後日、そのお客様が元気そうな様子で、お礼のため立ち寄ってくださった。

東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

■基本的に急病人が出た場合はお声がけ後、駅の方に連絡し、救急車を手配している。以前 TIC の前のエスカレーターで男性が倒れたときは、緊急停止ボタンを押したのち、男性の駅員さんに連絡して助けを求めた。人を運んだりする作業は女性だけでは力が足りないが、周辺の方の誘導などで積極的に動いている。駅の一階に店舗があり、外で倒れている方がいるという報告はよく受けるので、今一度 AED の使い方や心臓マッサージの行い方を再確認したいと思う。

■災害対策として避難場所の経路を掲示。従業員分の備蓄もある。

Plat Tsukiji/ぷらっと築地

■災害時は案内所が情報を集約する中心となる。まちの消防団、消防や警察、聖路加病院との連携をしている。情報を発信・共有するために、周辺の地図とホワイトボードをすぐに用意できるように準備している。まち全体で行っている、帰宅困難者があった場合、怪我人があった場合、火災があった場合など想定した訓練に参加している。

■急病人・怪我人に対しては、状況により救急車を呼ぶ、または相談する窓口を案内する、バックヤードで休んでもらうなど臨機応変に対応している。救急セットを常備している。

新横浜駅観光案内所

■観光案内所ではヘルメットや水、非常食を案内所内に備蓄している。最新情報の提供のために、関係各所の情報が得られる QR 付きのサインを準備している他、各国語版の「帰宅困難者支援ガイド」や「Pocket Emergency Guide」などを常備している。

■急病人対応に関しては「Medical Passport」や、近隣の外国語対応可の医院情報を提供している。

鎌倉市観光総合案内所

■鎌倉市観光案内所では、半期に一度 JR 鎌倉駅様主催の防災訓練に参加している。訪日客の急病人対応に関しては、日本の真夏の気温と湿度に不慣れな観光客が、熱中症を起こして案内所に助けを求めてきたことが過去にあった。日本人外国籍の方を問わず、体調不良を起こしたお客様が来所された際には、JR さんとの連携と素早い救急車の手配をするという点を徹底している。

■近隣の湘南鎌倉総合病院様は、広く外国籍の方の受入れをされているため、言語の対応を含め、此方が安心して案内出来る地域の総合病院である。

甲府市観光案内所

4 年も前のことになるが、GW 中の旅行で同行の家族が交通事故に巻き込まれてしまったことがあった。警察、保険会社、病院、領事館、宿泊など橋渡しをしなければならないところが多岐に及び、対応をしてくれる機関にお願いできるまで大変だった。

＜北陸信越＞

新潟空港観光案内所

■災害・急病人の備えについて、当案内所では災害時対応ファイルを作成し、英語対応病院のリスト、観光庁の「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」、「自然災害発生時の訪日旅行者への初動対応マニュアル」をまとめている。また、配布可能な①災害と準備ハンドブック(新潟市)、②災害時に訪日外国籍の方旅行者への情報提供に役立つツール(A4 版)4 ヵ国語(英語・韓国語・繁体・簡体)を準備している。

■災害時は、空港ビルの方と協力して多言語案内、JNTO の URL や TEL(Japan Visitor Hotline/年中無休・24 時間対応の多言語コールセンター)などを積極的にご案内していく事になっている。

村上駅前観光案内所

■洪水を想定したハザードマップで案内所周辺地域の状況を確認し、近くの避難所への行き方や徒歩での所要時間を職員で共有した。特に防災訓練は行っていないが、災害時に対応すべきことの確認だけでも今後定期的にする必要があると感じた。また、災害時の持ち出し用品をまとめたいと思っていたところだったので、今後必要な物品を揃えておきたい。尚、必要に応じて販売用のボトル水を災害備蓄水として使用することにしている。

■幸いにも今まで急病人の対応をしたことはないが、休日診療所の場所は把握し、観光マップにも載せている。擦りむいたなど怪我をしている方には、絆創膏や消毒液などで応急処置ができるよう、救急箱を用意している。その際、職員は手袋を着用し、直接血液に触らないように注意している。また、悪くなれば病院に行くよう伝えている。近くに JR の駅があり AED を設置しているため、当施設には設置していないが、改めて設置について検討が必要だと思う。

松本市観光案内所

■災害時の対応については、当案内所独自のマニュアルがない。駅構内にある案内所なので、JR も含めて総合的なマニュアルの作成が必要と思われる。

■急病人対応については、外国語対応が可能な病院を医師会に問合せたり、直接病院に連絡し確認している。以前、スイス籍の観光客が来所。目に異物が入ってしまい、とても痛く眼科に行きたいとのことで、近くの眼科に連絡したところ、英語対応できるスタッフがいたので診察を依頼できた。

長野道 梓川サービスエリア 上り線 エリア・コンシェルジュ

長野道 梓川サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

■年に数回防災訓練を実施しており、その都度、防災備蓄庫を参加者全員で確認している。発電機の使い方や簡易トイレの設置方法を実際に体験したり、参加できなかった他のスタッフへも共有している。

■訪日客用ツールとして指差し会話シートがあるが、緊急時にお客様へ適切な対応が難しい時は、多言語コールセンターの案内リーフレットをお渡しできるよう備えている。

■スタッフ間で SA から近い病院や避難場所などの把握をし、もしもの時に備え、ご案内できるようにしている。

■普通救命講習、上級救命講習を全スタッフが受講している。また、定期的に再講習しており、AED の扱いや心臓マッサージなどの訓練もできている。

■公共施設(サービスエリア)なので、物資などの備え、炊き出し、仮設トイレなどの準備はできている。

■急病人に対応できるよう、AED 及び救護室などがあり、救護室にはベッドやもしもの時に使えるような大判のバスタオルなどを備えている。また、軽症のケガにも対応できるような救急セットも用意できている。

野沢温泉観光案内所

コロナ禍の 2020～2021 年に、発熱症状が出た宿泊客を病院に搬送するための車両を用意し、運行を業者に委託、搬送タクシーとして有料で対応した。現在も学習旅行などでコロナ感染が疑われる場合には、搬送車両として使用している。

諏訪市観光案内所

昨年 8 月に諏訪では大雨・豪雨被害があった。今年も梅雨時期から夏の時期を迎えることになった。その点を踏まえて、正確な情報を入手しお客様にお伝えする、また Twitter や Facebook にて正しい情報を発信するよう心掛けている。

＜中部＞

ウェルカムセンター(福井市観光案内所)

■災害時は JNTO で作成された「災害時の外国語対応」を常備。案内所近くの避難経路の確認及び避難訓練を行った。駅前からの避難経路については確認中で、地図を作製予定。携帯の充電器などの準備は申請した。市で毛布などの準備はあるとの事。消火器は案内所に常備。

■急病人対応は、案内所の椅子で休んでいただき、その間に必要であれば救急車を呼ぶ。AED は後ろの施設内に常備。

新富士駅観光案内所

突然の心停止(心臓突然死)から命を救うために、案内所内に AED を設置し、市で行っている AED の使い方や訓練を案内所職員として受けている。また、当案内所は JR 駅構内にあるため、避難訓練は JR 東海の主導のもと、

マニュアルに沿って、駅構内の店舗などと合同で訓練を行っている。

浜松市観光インフォメーションセンター

■災害時

・NHK WORLD-JAPAN の災害情報の提供(QR コードなどを提示して必要な情報にアクセスしていただく)

・JR 東海浜松駅と協力して避難誘導を行う

■急病人対応

・AMDA 国際医療情報センターHP より「診察のお願い(日本語の不自由な方が診察を希望しています)」シートを、英語、ポルトガル語、中国語、タイ語、韓国語で準備。急病人の病状確認をして対応。

・英語で対応していただける、診療機関のリストアップ、及びリストの随時更新。

・必要に応じて JR 東海浜松駅と連携して救急車を手配する。

その他、JNTO Japan Visitor Hotline カードの活用や、緊急対応時の会話集(英語)を準備。

富士山御殿場・はこね観光案内所

■急病人が出た場合

怪我の程度に応じて救急箱を貸し出したり、必要に応じて消防への通報をするなどの対応をしている。

■災害時の対応

・案内所開所中または閉所中に台風の接近が予想される場合:高速バス乗車券販売業務を受託しているため、基本的には開所し、訪問者への情報提供や高速バス利用者への対応を可能な限り行うが、天候が悪化し訪問者や案内所職員の安全が確保できないと判断した場合は臨時休業となる可能性がある。

・案内所開所中に大規模地震が発生した場合:揺れが収まった後にヘルメットの貸し出しを想定しているが、来客が多い場合には全員が装着できないことも想定されるため、追加購入を検討したい。

・案内所開所中に富士山の大規模噴火が突発的に発生した場合:訪問者の避難誘導を行うことが考えられるが、火山灰を大量に出すタイプや溶岩を大量に出すタイプ、火砕流を伴うタイプなど様々な噴火のタイプが想定されているだけに、どの場所に避難すればよいかが課題である。

・案内所閉所中に富士山の大規模噴火が突発的に発生した場合:案内所職員も被災することが十分考えられ、噴火が収束しても案内所を開所できない可能性が非常に高い。

名古屋市名古屋駅観光案内所

■災害発生時は名古屋市及び運営母体の名古屋観光コンベンションビューロー(NCVB)にも速やかに連絡し、指示を仰ぐこととなっている。

■JR 名古屋駅コンコース内で通行人などから火災発生の連絡が入った場合には、ただちに消防署へ 119 番連絡するとともに、JR の名古屋駅防災センターにも連絡する体制を取っている。

■案内所では連絡困難となるお客様の対応のため、スマートフォンの充電ができるように、携帯用バッテリーと Type-B と C ケーブル、ライトニングケーブルを常備している。また、コンコース内の停電に備え、防災用ライトや電池も常備している。

■急病人対応としては、コンコース内で急病人発生の連絡が案内所にあった場合は、まずは状況確認を行い、緊急を要する場合は速やかに救急車を呼ぶなどの対応をしている。その場合は JR 名古屋駅駅長室、名古屋駅防災センターとも情報共有をしている。緊急性が高く無い場合は、まずはご本人に聞き取りを行い、椅子に座って様子をみていただく、ご家族に連絡する、救急車を呼ぶなどご本人の意向に沿って対応している。その場合、必要に応じて JR 名古屋駅駅長室他にも連絡して、情報共有を行う。

■災害時の交通機関や災害状況の問合せ先(多文化社会愛知・多文化社会のための防災ネットワーク、名古屋国際センター)を QR コードで常に案内所正面扉に掲示している。

名古屋市金山観光案内所

■管理ビル主催の災害訓練を定期的に受け、消火方法、避難経路を確認している。
■急病人が発生した時のため、折り畳みベッド、毛布、寝袋を常備している。
■案内所では連絡困難となるお客様の対応のため、スマートフォンの充電ができるように、携帯用バッテリーとケーブルを常備している。
■災害緊急時マニュアルを作成し、AED 設置場所と使用方法、避難経路などを常にスタッフが確認できるようにしている。
■災害時の交通機関や災害状況の問合せ先(多文化社会愛知・多文化社会のための防災ネットワーク、名古屋国際センター)を QR コードで常に案内所正面扉に掲示している。
■年末に香港からの子連れの家族が夕方案内所に入って来た。子供がスケートリンクで転んだので、病院を紹介してほしいという問合せだった。年末の夕方で通常の病院は閉まっており、休日夜間受付の病院に電話をした。病院のスタッフより、子供の怪我の状態を詳しく聞かれた。慌てずに傷病者の状況を正確に医療従事者に伝える事と、子供を心配する香港人への配慮として、密なコミュニケーションを図り、状況を伝える事に心掛けた。

セントラルジャパントラベルセンター

中部国際空港が定める「災害時対応マニュアル」を前提として、次のように備えている。
<中部国際空港が被災した場合>
■地震、津波
・地震を感知した時は、まずお客様に倒れやすい設備から離れ、身を低くして頂くご案内を行う。
・施設内放送に従い、安全なエリアに誘導する。津波が予想される場合は建物の 3 階以上に階段で移動していただくよう誘導をする。交通が分断されていなければ、お客様に確認後、空港島から離れて頂く。
■台風、荒天
・直近の台風情報及びその進路を正確にお客様に告知し(臨時のホワイトボードなどで)、日本到着のお客様には迅速に、できうる限り空港島から脱出を図って頂く(鉄道、空港橋などが寸断される前に)。
・荒天による運休情報がある場合は、中部国際空港の部署より館内放送で告知をして頂くが、その場合は日本語になるため、英語をはじめ必要な言語にて案内所でご案内をする。その場合、愛知県発行の「多言語通訳サービス」のカードをグループ毎に最低 1 枚は渡す。
<お客様の目的地や経由地が被災した場合>
・英語ニュースサイト、多言語コールセンターなど情報の入手方法のご案内。交通、宿泊の代案提示・手配をする。
■急病人対応
緊急時は救急車を要請する。その他の場合は速やかに同フロアにある診療所へ誘導する。軽度の病状の場合(貧血など)は施設総合案内所へ連絡し、休養室へ誘導していただく。

伊勢市観光案内所(伊勢市駅観光案内所)

■Japan Visitor Hotline カードを自由にお取りいただけるように置いている。
■外国籍の方が市内で救急車を電話要請する際、マルチリンガル 119 という通訳対応システムがあることをお

伝えする用紙を掲示している。

志摩市観光案内所

■昨年 12 月、案内所において、中部運輸局観光地域振興課の防災実証事業のモニター調査があった。在住外国籍の方によるヒアリング調査を受け、大変参考になった。

■災害時は案内所からほど近いところに県立志摩病院があるので、怪我人や急病人は車椅子で対応。また、市内各地の外国語のハザードマップや、外国籍の方に対応できるようコミュニケーションカードやポケトークを常備している。

以上