

<近畿>

彦根市観光案内所

- AED を設置。また、何かあったら救急車を呼ぶなどの対応が考えられる。救急箱も常備しており、ちょっとした対応に備えている。また、現状では災害時に物資を提供する用意はないが、公共交通機関の情報を共有することが必要と考える。また、観光協会や関連施設と連携し、お客様に必要な情報を提供できるようにする。
- 以前、台風接近前という状況でのこと。その時、まだ彦根城も開いており、ご城下バスも運行していた。しかし、帰りに JR が運休になってしまい、帰宅できないことがあった。
- 何年前かであるが、台風接近予報の中、観光に来られた方がいた。その時は交通機関が運休になる模様である旨を伝えたところ、観光をやめて戻られた。その後、電車が運休になった。

京都総合観光案内所

- 災害時:以前に台風で交通機関がストップした際に、次の観光地や宿泊先に移動できない外国籍の方のために、閉所時間である 19 時以降も案内所を一時避難所として開放し、最新の台風情報や交通情報を英語で貼り出したことがあった。また、災害時の情報収集として貴重なツールであるスマホの充電用に、小型の蓄電池を常備している。さらに停電時でも業務用の電話機や PC が使用できるように大型の蓄電池も準備している。
- 急病人対応:京都市などが発行している「京都市生活ガイド 英語版」を常備し、外国籍の方の受入れが可能な救急病院を紹介している。また年末年始に対応可能な急病診療所などの資料も常備しており、何度か紹介した実績がある。

トロッコ亀岡駅観光案内所

- 夏の京都は特に蒸し暑く、台湾やシンガポールなど東南アジア地域の方でも耐えられないと言う方が多い。旅を楽しもうとハードなスケジュールで体調を崩す方も。気分が悪いとぐったりしていた方がいたので、案内所のバックヤードの涼しい場所で冷やしたタオルを渡し、休んでもらった。夏は熱中症対策のためにこまめな水分補給をお勧めしている。
- 救急車の必要性の確認や症状についての質問については、できるだけ正確に救急隊員に伝わるように「具合が悪くなった時に役立つガイドブック医療機関の利用ガイド」や Voice Tra アプリを利用、事前に準備していたため、落ち着いて行動できてよかった。
- JR 嵯峨野線が大雨で運休した場合など、口頭でのお知らせのみでは、その後の情報を入手できないので、急遽「JR 西日本列車運行情報 QR コード」を掲示した。2020 年 3 月から日本語サイトを翻訳する機能が追加されている。台風や大雨の接近や地震で、交通機関の乱れが生じた時のために「JR 西日本列車運行情報 QR コード」を案内所に掲示する用意をしている。
- 自然災害発生時の訪日旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドラインに沿って、京都府における災害拠点病院リスト・大使館リストなどを確認している。
- 外国籍の方向け防災情報提供アプリ Safety tips 利用促進チラシ、京都市 119 番受信や災害現場での対応を更に円滑に行うため、民間通訳業者による電話同時通訳サービスを用いた 5 カ国語通訳体制の運用お知らせパンフレットを用意、配架している。
- 感染が心配な嘔吐物をスピーディーに正しく処理するため嘔吐物処理キッドを装備。
- 京都府南部で 3 月 31 日以降、地震活動が活発になり、マグニチュード 4.0 以上の地震が頻発している。日頃から身の回りの安全確保に努め、防災情報、避難誘導、避難経路など、改めて確認するのを感じていたところだった。5 月のお題はとともタイムリーで、備えの大切を再認識した。また、感染症対策も外国籍の旅行者

の増加を期待しつつ、引き続き気を引き締めて行っていきたい。他の案内所の事例など参考にしたい。

観光交流プラザ りんくうまち処

当案内所スタッフが在籍する一般社団法人泉佐野シティプロモーション推進協議会の共催で、以前、「災害時多言語研修」が開催されたので受講した。その際に使用した多言語の災害時に役立つ会話集などの資料を、バックヤードに保管している。また、当案内所が入っているビルの防災センターの警備員や清掃員と頻りに挨拶などを交わすことにより、万が一の場合は速やかに連携をはかれる様に心がけている。

新梅田シティ 総合インフォメーション

- 災害時対応:運営会社の方針により案内所内での災害対応は想定していない。ビル規則に従い、火災や地震などの災害時は、速やかに所定の避難場所に誘導することになっており、訪日客を案内所に滞在させる事態を想定していないのが実情。
- 急病人対応:ビル規則に従い、怪我人や急病人が発生した場合は保安センターに連絡、保安センターが応急手当てや救急車の要請などを行う。とはいえ、保安センターの方が到着するまで案内所スタッフが寄り添うことになるので、声掛けや励まし、状況の聞き取りなどを担う。簡単な救急セットも案内所内に準備、高齢のお客様の転倒が多いので介護サイトなどを参考に、注意点などをファイリングしている。怪我をされた方は通常とは違う興奮状態にあり、ショックで呆然としていたり、逆にハイテンションで「大丈夫です」と動こうとしたりするため、声掛けをして落ち着かせ、私たちが散乱したスモホなどの荷物を拾い集め、安全を確保するようにしている。昨年、おひとりで確定申告にいられていた年配の女性が風にあおられて頭から転倒、救急車を要請した事案があった。「息子に怒られる…」と肩を震わせながら、救急車が到着するまでの間、私の手をぎゅっと強くにぎっていらっしやっただのが印象深かった。

りんくうプレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

- 施設として年2回防災訓練を行い、各店舗に「防災・緊急時対応マニュアル」を配布。
- インフォメーションでは災害時に備えて防災グッズなどを準備しており、月1回中身の有効期限をチェックし、入れ替えている。いざという時あわてないために、定期的に避難場所や安全な道順を確認。
- 急病人に対して、一次対応が出来るように絆創膏やガーゼ、消毒液などを救急箱に常備。
- 打撲傷や熱中症対策として、氷、氷枕、経口補水液をそれぞれ冷凍庫や冷蔵庫に用意。
- 当施設近辺は春から秋にかけて蜂が出やすいため、ポイズンリムーバーを用意。

姫路市観光案内所

相談があった時にすみやかに病院を案内できるように、病院リストを作成している。最近ではコロナのPCR検査や抗体検査の質問を受けることがあるため、料金や書類作成に要する日数なども案内できるように、事前に調べた。以前薬の購入を希望するお客様から相談を受け、近くの薬屋の薬剤師さんとお客様の間に入って通訳をしたことがあった。またタイで猿に噛まれたお客様が複数回規定の注射を打たなければならないと来所され、それが今日に当たっているので病院を紹介して欲しいと来所。対応している病院を探して案内した。大都市と比べると外国籍の方の対応可能な病院が少ないため、過去には急病でない場合で、さらに次の訪問先が大阪方面の場合は、大阪に出て探した方が良く案内することもあった。

中国自動車道 加西サービスエリア 上り線インフォメーション

中国自動車道 加西サービスエリア 下り線インフォメーション

- 地域の地震防災マップの掲出
- 年2回 SA(サービスエリア)全体での防災訓練に参加
- 年1回防災ビデオ視聴の後、SA(サービスエリア)での災害時の行動確認の話し合い
- 2年に1回 SA(サービスエリア)で実施される AED 講習に参加
- (案内所スタッフ)5名のうち2名が防災介助士の資格取得
- (案内所スタッフ)5名のうち1名が上級救命講習受講、4名が普通救命講習受講

あかし案内所

当案内所はバスロータリーに面しており、救急車呼び出しや電車・タクシー乗り場までの車椅子での介助対応、所属施設警備との連携をしている。また、所内には AED も設置している。災害時は所属施設のアナウンスに従い、非常出口及び経路を確保、毎年の消防訓練にて消火用散水栓の使用訓練もしている。

神戸ハーバーランド総合インフォメーション

災害時や急病人対応の時は、慌てず落ち着いて行動するように心がけている。私達は、通行人の方から「通路で倒れている人がいる」など、教えていただく場合が多いので、場所や大人、子どもなどの情報を聞いて、素早く防災センターへ連絡。その後は、防災センターの方が対応となる。以前、インフォメーションに体調の悪い方が直接来られた時は、防災センターの方が来られるまで、車椅子を出して対応した事もあった。災害時の対応は、「デュオ神戸」全体で地震や火事の時の避難訓練が行われるので、私達も参加している。その他、インフォメーションでは、お客様を誘導する旗や懐中電灯、消火器を設置している。

奈良県猿沢イン

- 災害対応
 - ・当館は、災害時における「外国籍の方専用福祉避難所」でもあるため、物資の備蓄や、不定期ではあるが避難所開設時の訓練を実施している。また、外国籍の観光客の観点から、多言語での補足説明が必要と思われる備蓄物資に翻訳を用意するなどの準備を行っている。
 - ・災害発生時に、外国籍の観光客自らも情報を収集できるよう、お役立ちリンク(NHK World-JAPAN や JNTO などの情報サイト・天気・医療・交通)をまとめたフライヤーを配架。
 - ・災害発生時、いずれのスタッフでも“初動対応”できるようまとめたマニュアルを用意。定期的に訓練も実施している。
- 急病人対応
 - ・多言語対応または過去送客実績がある医療機関を診療科ごとに取りまとめている。
 - ・奈良特有のケースだが、「鹿にかまれた、突進された」など、鹿とのトラブルが時折発生。鹿の気性が荒くなる発情期や、鹿と誤った触れあい方をして発生することが多いため、日ごろから案内所に来られる来館者へは、鹿との正しい触れあい方を説明し、事故を未然に防ぐよう努めている。また、鹿の保護団体とも緊密に連携を取り、必要に応じて当館が通訳面でサポートさせて頂くこともある。

<中国>

大山町観光案内所

外国籍の方向けの指さし確認シートを作成しており、緊急時にも簡単に意志の疎通が出来るように準備している。

出雲市駅観光案内所

案内所が JR 構内にあるため緊急時などに対しては JR の指示に従う。JR 構内には AED が設置してあり、案内所の職員は全員 AED の設置場所を把握している。使用方法も理解しているつもりではあるが、いざという時のためにも定期的に再確認をするようにしていきたい。また、急病人が出たケースが過去にもあり、救急車を呼んでいる間にお客様の状態に合わせた待機場所を確保するなど、JR 職員と連携をして対応にあたっている。

尾道駅観光案内所

- 英語対応ができる病院を調べている。以前軽度の怪我をされた方が来所され、近くの病院へ確認したところ、受入れてくださるという事で、日本語のメモを渡して病院へ行ってもらった事があった。
- 尾道市役所から届く防災メールを案内に活用している。
- 当案内所は尾道駅構内にあるが、年に一回行われる尾道駅の防災訓練に駅のテナントの方と一緒に参加している。今年度は消防署の方に来て頂き、消火器や尾道駅 2 階にある避難梯子の使い方を教わった。また、避難ベルが鳴ってから避難するまでの流れで気づいた点も教えて頂いた。消火器を実際に使い、消火訓練も行った。

山陽自動車道 宮島サービスエリア 上り線インフォメーション

災害時の備えとして、ヘルメット、応急手当用品などの防災備品を用意している。また、年に 1 度、緊急地震速報発表時の訓練や、年に 2 度の消防訓練を実施している。消防訓練は、テナントと合同実施で連携をとるようになっている。その他、案内所にて避難経路図を作成し、いざという時慌てないようにしている。なお、急病人対応には、症状に応じて受診先を案内していただける所の電話番号を案内所内で情報共有している。

広島港総合案内所

- 広島港では災害時や急病人対応は港内の防災センターが主体となって対応することとなっている。お客様が港内で体調を崩されたのを発見した際は、迅速に防災センターに連絡し、車椅子を持って来る、救急車を呼んでいただくなど対応をしている。
- 現時点で発生したことはないが、外国籍のお客様への災害時や急病対応としては、観光庁発行の「絵と単語を指で指し示せるコミュニケーションシート」を設置し、語学が苦手なボランティアスタッフでもコミュニケーションがとれるよう工夫をしている。

新山口駅観光交流センター

災害時及び急病人の対応について、以下 5 つのポイントにまとめることができる。

- ① 山口市防災メールを全員登録
- ② 山口消防本部主催となる救命研修を 2 年ごとに全員参加
- ③ Safety tips、NHK World-JAPAN 防災サイトの登録
- ④ JNTO 訪日客・災害対応マニュアルの活用
- ⑤ 外国籍の来所者向けの「緊急時対応ガイドブック」をファイリングし、毎年更新

<四国>

丸亀市観光案内所

案内所での備えとして AED、救急箱の設置をしている。救急箱には常備薬、消毒液、包帯、絆創膏などを備えている。急に体調が悪くなった方に椅子に座って休んでいただいたり、転んで怪我をしたお子様に応急処置などをする事は日頃からある。ただ、災害の少ない香川県なので、防災時のグッズを備えていないのが現状。今一度

見直し、今後の課題としたい。

松山空港総合案内所

案内所では災害時緊急通報連絡系統表、防災マップ、災害時マニュアルなど1つのファイルにまとめ、案内所以外の従業員が入っても即座にわかるようまとめている。また、タブレット端末を使用し、多言語放送もできるよう整えている。毎月の救急病院(担当)表印刷、救急かばん、救急用毛布の定期的な在庫管理、館内 AED 設置場所の確認、空港内各会社との連携を徹底し、スムーズな対応ができる体制を作っている。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

■過去に対応した急病人のエピソード

- ・クルーズ船が来ていた頃、港でレンタルした電動の三輪スクーターに乗っていた年配の外国籍の夫婦(怪我をされたのは奥様)が近くで転んで頭を打ち少し出血したため、心配された近隣施設の方に通訳を含めたサポートをお願いされた。転んだ場所の近くの施設の方が氷を用意してくれていたようで、かけつけた時には氷で頭を冷やされていた。周りの方は病院行ったほうがいいのではと心配されていたが、「全然大丈夫だし、船に医者がいるからバスターミナルまで戻るわ」と頑なに拒否されていた(タクシーや名前の開示も拒否)。30分ぐらい頭を冷やし出血もおさまったので、そのままターミナルへ向かわれた。案内所に戻り、事前に共有されていたクルーズ船関係者へ報告した。後にも先にもこの1件のみだが、改めて緊急時の対応を確認し、再認識する機会となった。
- ・「冷却シートはどこで買えるのか?」と来所された方(日本人)がいた。よく話を伺うとお連れの方に熱中症のような症状が出ていたので、奥の休憩スペースで涼んでいただき、ご要望に応じてタクシーを手配した。後日その方からお礼のお手紙とお菓子が送られてきた。救急搬送を依頼するほどの緊急性はなかったが、相手の方の状況に細かい気配りをすることによって重症化が防げたのはとても良かった。

<九州・沖縄>

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

- 災害時や急病人対応に備えて年に数回、防災研修や障がい者防災研修などを行っている。スタッフは緊急時に臨機応変に対応できる様、消火栓や非常扉の位置、避難ルート、AEDの設置場所、急病人が出た際の救急車の必要性の有無確認など、日頃から非常時の連絡体制を意識しながら案内所で待機している。また、外国籍の旅行者が来日した際、一般的な観光案内をはじめ災害などの非常時のサポートを目的に、JNTOが発行している Japan Visitor Hotline カードを希望者へすぐお渡しできるように、案内所に設置している。
- 災害時ではないが、女性客が履いていた丈の長いスカートがエスカレーターに裾が巻き込まれ転倒された際、近くにいた案内所スタッフが咄嗟の判断でエスカレーターの緊急停止ボタンを押し救助したため、軽症で済んだ事例があった。

博多港国際ターミナル総合案内所

- 今回のお題を機に、改めて災害時や急病人が発生した際の案内所の役割について所内で話し合った。JNTO オンライン研修会資料『案内所の災害対応』や、福岡市の災害時対応マニュアル『防災関係のハンドブック』を参考にして、日頃より有事の対応を意識していくことにした。
- 具体的に、災害時には港の施設のため、特に台風・地震(津波)の影響を危惧しなければならない。台風時は国際航路が欠航となるので、出国出来ず延泊を余儀なくされた外国籍の旅行者へ適切に宿泊先を探すサポートを行えるように、日頃からホテル(宿泊施設)検索に慣れておくことや、公共交通機関の運行状況を積極的

に情報提供することを心掛ける。地震時はターミナル内で安全な場所への誘導はもちろんだが、津波警報が発令された場合、3階建ての当ターミナルでは縦型避難に限界があるので、近郊のより安全な中高層の建物などへの避難誘導をすべきではないかと気づいた。そのためには日頃より近郊企業や行政機関とで災害時の協同対策に特化したしくみ作りの必要性を感じた。急病人においては、119通報の手順や案内所内に設置しているAED(自動体外式除細動器)を使用した救命処置などについて再確認した。

九州自動車道 基山パーキングエリア 下り線インフォメーション

- 過去に対応した急病人の事例:過去に外国籍のお客様が、腹痛を訴えられた事があった。言葉の壁があり、私たちは翻訳アプリ「みえる通訳」で対応し救急車を呼んだ。救急隊員が到着し、やはり言葉の壁があり意思疎通ができない場面もあった。私たちが使用している「みえる通訳」をお貸ししたところ、お役に立てたようで、感謝された。今後は緊急時に慌てないためにも、指さし会話などを作っておきたいと思う。
- 急病者や災害時に備え、防災備品を準備しており、定期的に在庫の数や消費期限の確認をしている。また、「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」をipadのお気に入り登録し、医療機関など検索、活用している。

新鳥栖駅観光案内所

- 案内所が駅構内にあるため、災害時はJRの指示に従って対応(年に一度、JRの災害時避難誘導・消防訓練に参加)。また、駅にはAEDが設置されている。
- 以前、案内所横の通路に男性が倒れており、お声がけをして案内所内で休んでいただき、救急車呼ぼうと電話した際、電話の横でご本人から「呼ばなくていい」と言われた。消防の方からも、「本人が呼ばなくていいと言ったら行けない」と言われたことがある。具合が悪いまま、新幹線に乗ってしまわれて心配になったが、どのような対応が良かったのかと考える。

長崎市総合観光案内所

- 「眼科に行きたい」というカナダ籍(と思われる)男性が来所。来日前から調子が悪かったのだが、症状が悪化したとのこと。当案内所が入っている駅ビルに、眼科があったので連絡をしてみたところ、英語が話せる方が付き添って来られるならば、診察可能とのこと。案内所スタッフが複数いる時間帯だったので、付き添っていくことができた。診療時の通訳、薬の飲み方、支払いのお手伝いをした(支払いはクレジットカード払いを希望されたが、現金払いのみとのことだった)。ご本人はもちろんだが、病院側からも大変感謝された。今回の件では、言葉の問題もあるが、ご本人だけで受診されても受付けていただけるようだとありがたい。また、クレジットカード払いができるとういと思った。
- 対策として、以下を再認識した。
 - ・外国籍の方を受付けてくれる病院、診療所を再チェックしておく
 - ・案内所でも、疾病や薬の名前を英語で言えるようになっておく

長崎空港案内所

- 災害時には災害など情報共有システムを立ち上げ、災害などの緊急時に効率的な情報共有を図り、お客様の安心・安全を第一として迅速な対応が出来るようにしている。
- 救急箱を常備し、定期的な点検を行っている。
- 救護室の管理をし、毎日の点検や使用後の点検を行っている。
- 救急車要請時の通報連絡体制表に基づき、直ぐに館内の他部署と連絡が取れるようにしている。

- 急病人に備え、症状説明のための指差しシートを準備している。
- 過去に対応した急病人のエピソード:館内のコンビニにいたお客様より「転んで頭から流血している人がいる」と申告があった。案内所スタッフがすぐに車椅子で救護室にお連れした。血は止まり退室されたが、補充用の商品入れにつまずいたことによる転倒だったので、狭いエリアでの動線確保には十分注意が必要であると考えさせられる事例であった。

道の駅 阿蘇

道の駅は国土交通省の取組みにより第3ステージに入っている。第3ステージとは災害時に地域の拠点として役割を担うよう「防災道の駅」としての取組である。具体的には道の駅阿蘇に24時間使用可能な屋外トイレがあり、蓄電設備もあるため、有事の際もトイレの使用が可能である。また、道の駅阿蘇の倉庫には防災備蓄があり、館内休憩所にAEDを設置している。第2駐車場には今年の春、国土交通省の防災庫が完成した。第2駐車場の隣は救急ヘリポート完備の阿蘇医療センターがある。当案内所は活火山である阿蘇山の麓にあり、噴火や熊本地震の経験から、職員は防災意識を持って日々勤めている。

大分市観光案内所

- 急病人対応として、外国籍の来訪者がご自身で検索したい場合、大分市観光協会ホームページ「Notice」画面より“For safe travels in Japan - Guide for when you are feeling ill”ページ検索が可能である。
- 過去の案内所への問合せ事例としては、突然かゆみを伴う湿疹が出たため、英語対応が可能な皮膚科の紹介を希望された方がいた。お客様が来所された日が日曜日であったため、多くの医療機関が休診日だった。大分駅周辺に該当する皮膚科がなく、隣接市にあったが日曜休診日のため、翌日受診するようご案内したうえで病院の連絡先をお渡した。翌日の午後、診察を無事に終えて、症状が改善したとお礼の報告に来られた。今回の事例のように、英語対応可能な医療機関が少ないこともあるため、今後同じような緊急対応をよりスムーズにできるように、「案内所の備え」として情報の調査が必要だとスタッフ一同受け止めた。

以上