



Ⅲ 妊娠している方、乳幼児連れの方への対応

妊娠している方や、乳幼児連れの方の多くは自力で移動できますが、素早い避難行動ができない方もいます。

特徴

- 1) 妊娠中は精神的状態や無理な運動などによって、体調が急変することもあります
- 2) 妊娠初期においてはつわりや倦怠感など、心身の状態は個人差が大きいです
- 3) 乳幼児連れの方は荷物が多くなりがちで、移動の準備に時間がかかる場合があります



災害時のニーズと対応

- 素早く避難する必要がある場合は、避難路の状況によって車いすの利用も検討しましょう。
- 妊娠後期の方や乳幼児を抱いた方は足元が見づらいため、ちょっとした段差でも転倒の危険があります。周囲の方に常に見守っていただきましょう。
- 避難所などではおむつ替えや授乳のためのスペースを用意しましょう。毛布や段ボールなどで仕切りを作るだけでもストレスを減らすことができます。
- 妊婦や乳幼児には十分な保温と水分補給が必要です。ミルク用のお湯が必要な場合もあります。

Ⅳ 外国人観光客への対応

平成27年度に北海道を訪れた外国からのお客様は約208万人(※)います。外国の方は、言葉や生活習慣、文化が異なる上、地震や雪害を体験したことがない方もいます。いざという時の危機管理対策を考える際に、今後ますます増加することが見込まれる外国人観光客への対応を含めることは大変重要になっています。

※平成27年度の実人数。北海道経済部観光局調べ

特徴

- 1) ほとんどの方が日本語を理解することができません
挨拶や片言の日本語での日常の基本的なコミュニケーションは可能でも、案内図や看板、日本語のみでの館内放送などを理解できない方もいます。
- 2) 習慣や文化の違いをあらかじめ理解しておきましょう
外国からの観光客の中には列に並ぶという習慣のない方や、宗教による食事制限を持つ方など、さまざまな方がいます。日本では当たり前とされるルールやマナーを知らない方も多いため、相手を尊重しながら守るべきことはしっかり伝えましょう。
- 3) 自然災害の経験がなく、状況を理解できない方もいます
日本では毎年台風や地震などの自然災害が数多く発生しています。ところが世界の国々の中にはこうした自然災害とは無縁の国もあり、災害に対する知識や体験も人それぞれ異なります。



観光事業者として配慮すべきこと

- フロントでの受付業務や食事の案内などの通常業務だけでなく、多言語に対応した情報伝達方法を準備しておく必要があります。館内放送や避難経路の案内図の多言語化、ピクトグラム(図記号)による案内版の整備が必要です。
- 災害時に必要な告知文や想定問答集を各言語で用意しておきましょう。
- 外国人観光客がスマートフォンなどで各自情報を入手できるよう、館内に誰でも利用できるWi-Fiによるインターネット接続環境を整備しておきましょう。



災害時のニーズと対応

- 地震の揺れそのものを理解できない方や、繰り返し揺れる余震による恐怖でパニックを起こす方もいます。また、雪の降らない場所で育った方は雪害を、内陸部で育った方は津波を理解することができません。「何が起きているのか」「どんな影響があるのか」「どうしなければならぬか」を伝える必要があります。
- 地震などの災害による停電や断水をホテルや旅館側の過失と勘違いする方もいます。理由を説明し、客室内の懐中電灯の場所や、水と非常食を提供できる場所など当面の不便を解消する方法を伝えましょう。
- 地震の際の避難にエレベーターを使おうとする方もいます。余震や停電の可能性を説明し、使用禁止を徹底します。
- 外国人観光客の関係者から、安否や滞在場所に関する問い合わせがあります。お客様の安否確認や行き先などを確認しておきましょう。
※災害時の外国人観光客への具体的な対応方法は以下のマニュアルを参照してください。
「外国人観光客災害時初動対応マニュアル ～北海道の観光地がひとに安全・安心であるために～」
(発行:公益社団法人北海道観光振興機構)

防災情報を多言語で入手するには

「北海道防災情報」

外国人観光客に向けた基本的な情報は事前の準備である程度用意することができますが、災害発生時に刻々と変わる状況をリアルタイムで伝える必要がある場合は、インターネットでの多言語対応災害情報サイトを利用しましょう。

スマートフォンアプリ「Safety tips」

本来は日本に滞在している外国人観光客に災害情報を提供する目的で作られたものですが、その場でリアルタイムな情報を入手し多言語表示できるだけでなく、日英韓中の4ヶ国語に対応したコミュニケーションカードの機能などもあり観光事業者にも役に立つアプリです。