

## 訪日外国人等対策について

### 【訪日外国人等の安全確保に向けた取組状況】

#### 《大阪府、大阪国際交流財団》

##### ○「避難所会話シート・外国人避難者用質問票」の作成

外国人被災者が避難所生活で困らないように必要最低限の意思伝達を補助。

9言語対応（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、フィリピン語、タイ語）

##### ○大阪府・大阪府国際交流財団（OFIX）による災害時の多言語支援体制

府と OFIX では、大規模災害時に、府内在住の外国人に対する支援を円滑に行うため、大阪府災害時多言語支援センターを設置する旨の協定を締結。

##### ○外国人のための防災ガイド

大阪府及び OFIX では、地震に備えた外国人のための防災ガイドを9言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、フィリピン語、タイ語、日本語）で作成。

##### ○災害時通訳・翻訳ボランティアの確保・育成

OFIX では、災害時に多言語支援を行う通訳や翻訳のボランティアを確保（平成 30 年 3 月時点 196 人）するとともに、スキルアップのための研修を実施。

##### ○府内市町村等との連携による支援体制づくり

OFIX では、大規模災害時における相互応援体制の構築を図るため、大阪府、府内市町村、府内国際化協会とネットワーク会議や研修、訓練を実施。

##### ○「府内観光関連事業者向け 災害時における外国人旅行者 支援フロー（案）」作成

平成 29 年 3 月、災害発生から帰国に至るまでの間、外国人旅行者への支援が適当かつ円滑に行われるよう、関係機関の役割分担を整理するとともに、相互の連絡調整体制の構築を図ることを目的として、「府内観光関連事業者向け 災害時における外国人旅行者支援フロー（案）」を作成。

#### 《大阪観光局》

##### ○外国人旅行者向けの「緊急時お役立ちポータルサイト」運営

事故や災害、けがなど、緊急時に必要な情報を集約した外国人旅行者のための

「緊急時お役立ちポータルサイト（Emergency）」を、大阪観光局が運営する大阪観光情報サイト「Osaka Info」内に掲載。（別添 1「日本語訳」参照）

##### ○「緊急時お役立ちポータルサイト」の外国人旅行者向け広報カード作成

外国人旅行者のための「緊急時お役立ちポータルサイト」を周知するため、名刺サイズの広報カードを作成し、府内の観光案内所等で配布。



## 【発災時の対応状況】

### 大阪府、大阪府国際交流財団の対応

- 府と大阪府国際交流財団は、「災害時多言語支援センター」を立ち上げ。  
(6月18日 9時50分)
- 地震に関する外国人への緊急呼びかけを、多言語支援センターで英・中・韓国語に翻訳し、府ホームページ、おおさか防災ネット、OFIX フェイスブック、大阪観光局ホームページ等 で実施。
- 日・英のほか必要に応じ9か国語対応の、24時間の電話相談窓口を開設。  
相談内容：「ガス復旧状況」「避難所や断水に関すること」「余震が不安」「海外から大阪の状況の問い合わせ」等。
- OFIX のフェイスブックで24時間相談事業のほか、交通情報、ガス復旧情報等を多言語で順次発信。
- 在関西総領事館や市町村国際交流団体に、おおさか防災ネットや24時間外国人相談事業、交通情報等をメールで提供。
- 市町村に外国人避難者の多言語支援ニーズを確認  
(避難所に約35人が避難(6月19日時点))。
  - ・市からポルトガル語・ベトナム語の翻訳依頼、通訳派遣依頼 等

### 大阪観光局

- 24時間対応の多言語コールセンター「大阪コールセンター」を紹介。英語や中国語など8か国語で対応。
- 大阪観光局のホームページやSNS (Facebook、Twitter、ウェイボー・ウイチャット (中国) 等) で地震情報等を発信。
- 府内5千カ所で、「Osaka Free Wi-Fi」の利用時間の制限なし、認証なしで自由に使えるよう開放。
- JR 大阪駅や南海難波駅の観光案内所において、外国人旅行者からの問い合わせに対応。

#### 【検討事項】

- 外国人向け情報提供  
(外国人に提供すべき情報の収集、迅速かつ適切な提供)
- 外国人多言語相談  
(外国人相談対応のための情報収集)

## 「緊急時お役立ちポータルサイト」の日本語訳について

※リンク先は、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、タイ語の各言語による表記

### 緊急の場合

事故や災害、けがなど、緊急時の通報や情報収集などに必要な連絡先の一覧です。  
緊急時に落ち着いて行動できるよう、事前に連絡先などを確認しておくことも効果的です。

### 緊急時の電話番号

---

#### 犯罪／事故

警察の緊急通報用の電話番号「110番」にかけてください。

[電話のかけ方](#)（大阪府警察のHP）

【参考】[交番について](#)（日本政府観光局のHP）

[大阪市内の交番](#)（大阪府警察のHP）

[大阪市外の交番](#)（大阪府警察のHP）

#### 火事／救急車

消防署の緊急電話番号「119番」にかけてください。

[電話のかけ方](#)（大阪市消防局のHP）

#### 海上での事件・事故

海上保安庁の緊急電話番号「118番」にかけてください。

### 病院

---

[外国人のための医療情報ガイド](#)（大阪府のHP）

【参考】[もし病気になったら](#)（日本政府観光局のHP）

### 地震

---

[Safety tips for travelers](#)（観光庁のHP）

このサイトは訪日外国人旅行者に安全な旅をして頂くための情報提供を目的としています。

[Application “Safety tips”](#)（日本政府観光局のHP）

「Safety tips」は日本国内における早期地震警報と津波警報のためのプッシュ型情報配信アプリです。

[大阪防災ネット](#)（大阪府のHP）

[防災ポータルサイト](#)（国土交通省のHP）

### その他

---

[日本国内の大使館と領事館](#)（外務省のHP）

[大阪府外国人情報コーナー](#)（大阪府国際交流財団のHP）

[Osaka Free WiFi](#)（大阪観光局のHP）