

## 緊急時の対応

●何かを失くして困っている外国人観光客をみかけたら●

## ☆基本的な対応方法

◎落ち着いて、穏やかに話しかけます。

① 穏やかに話しかけて、相手を落ち着かせます。

Are you alright? ..... 大丈夫ですか。

② 問題を繰り返して確認し、相手に共感する言葉を伝えます。

You lost your (遺失物) ? .....

I'm sorry to hear that. ....

③ 中に入れていたもの、最後に使った状況などを聞きます。

What was in it? .....

When/ Where did you use it last? .....

④ ③から判断し、的確な機関に取り次いであげます。

Let me call the ○ ○ ..... I'll take you to the ○ ○

## 対応例

Volunteer: Are you alright?

Tourist: Well, I'm in trouble. I can't find my passport.

Volunteer: Your Passport? I'm sorry to hear that.  
Where did you see it last?

Tourist: I don't remember. In my bag?

Volunteer: Where were you before coming here?

Tourist: I was at the hotel.

Volunteer: Let me call the hotel. Do you have the number?  
And, if necessary, you should contact the embassy.Then I'll take you to the *Koban*.

●体調の悪い外国人観光客をみかけたら●

☆基本的な対応方法 ◎落ち着いて、ゆっくり話しかけます。

- ① 話しかけて、意識がはっきりしているか確認する。

Are you alright? 大丈夫ですか。

- ② 意識がある場合は、相手に共感する言葉を伝える。

I'm sorry to hear that. それはお気の毒に。

- ③ 病院、薬局、など行きたい場所を尋ねます。その際、歩けるかどうかを確認する。

Do you want to go to hospital? 病院へ行きたいですか。

Do you want to go to a drugstore? 薬局へ行きたいですか。

- ④ 歩けない、意識がはっきりしない場合など、救急車を呼ぶ、タクシーを呼ぶ、助けを呼ぶなどする。

Can you walk? 歩けますか。

I'll call an ambulance/ a taxi. 救急車/ タクシーを呼びます。



◎対応例



Volunteer: Are you alright?

Tourist: Ah, I have a stomachache.

Volunteer: I'm sorry to hear that.  
Do you want to go to hospital?

Tourist: No, I have my medicine with me.  
Is there any place to lie down?

Volunteer: Just a moment. I'll ask the station staff.

\* headache (頭痛)      heat stroke (熱中症)      a heart attack (心臓発作)

toothache (歯痛)      feeling dizzy (めまい)      backache (腰痛)