

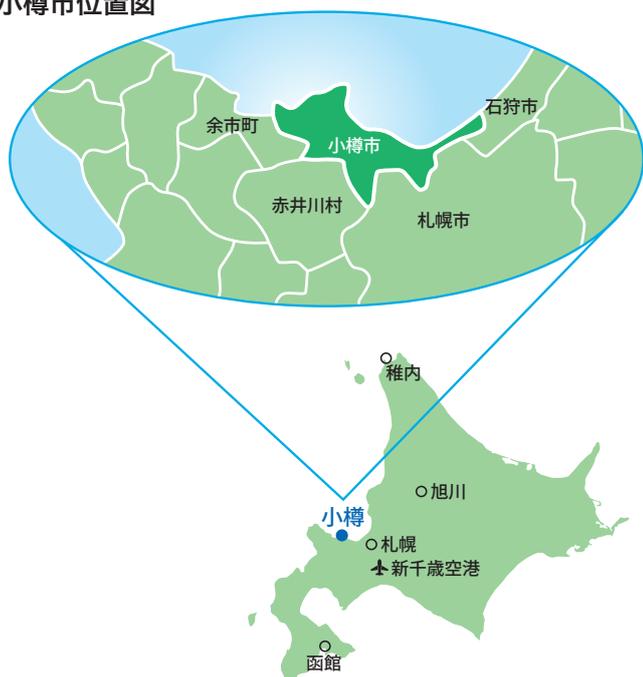
外国人観光客対策 ～避難誘導にフリップボード(4か国語表示版)を活用～

北海道 小樽市消防本部

1 はじめに

小樽市は北海道西海岸のほぼ中央に位置し、北海道開拓の拠点として、天然の良港とともに歴史と文化を形成してきた商業港湾都市です。また、海、山、坂などの美しい自然、古い街並み、新鮮な海の幸など豊かな観光資源に恵まれ、詩情豊かなロマンの街でもあり、運河に映し出されるガス灯や石造倉庫を活用したガラス工房など、明治以来の歴史的遺産を活かした街づくりを推進し、年間740万人を超える観光客が訪れる観光都市「みなとまち小樽」として知られております。当消防本部は、1本部1署1支署5出張所2支所から構成され、249名の職員で243.83km²の市域と市民約12万人の安全を守っております。

小樽市位置図



天狗山からの小樽市

2 外国人観光客の動向

平成26年度の小樽市観光客数は、小樽観光入込客調査結果において、744万7,800人で3年連続の増加となり、そのうち道外からの観光客数は、226万4,400人です。宿泊客数は、66万3,900人で、特に、外国人宿泊客数については、円安やビザ発給要件の緩和、消費税免税制度の拡充などにより、9万8,610人となり過去最高を記録しております。国別では、中国がトップとなり、次いで台湾、香港の順になっております。

3 考案された経緯

平成26年12月4日、本市の木造老舗温泉旅館において火災が発生しました。幸いにも死傷者はありませんでしたが、鎮火までに約11時間を要し、1棟延3,963m²のうち2,328m²を焼損しました。消防隊現場到着時、宿泊客49名(うち外国人36名)の避難誘導は従業員により

行われていましたが、数名の宿泊客の避難状況が未確認で、特に言語の異なる外国人宿泊客の避難を完了するまでに時間を要するものとなりました。後日行われた当本部の火災検討会において、このたびの外国人宿泊客に対する避難誘導に当っては、言語の違いから迅速かつ的確な避難誘導を実施することができなかったことを教訓に、災害発生時における外国人観光客及び宿泊客への有効な避難誘導の方法が検討課題となり、避難誘導時の有効な手法としてフリップボード（4か国語表示版）の考案に至りました。



火災により倒壊した建物（平成26年12月4日）

に反覆確認を実施しております。このフリップボードは、当消防本部ホームページにおいて簡単にダウンロードすることができ、宿泊施設をはじめとする各事業所の方々に対して、積極的な活用のPRを行っております。



フリップボード活用例



フリップボード（4か国語表示版）

4 実用化に向けて

フリップボードを実用化するに当たり、本市総務部国際交流担当者に適切な翻訳を依頼し、本市で開催されているイベントにおいて、実際に外国人に対して数回の検証を行ったところ、フリップボードの内容について十分な理解と有効性が確認され、さらにイラスト表示を併用することで、言語や防火意識の異なる外国人観光客にも容易に理解してもらうことが可能になりました。また、現場でフリップボードを活用する職員に対しては、インターネットを利用して外国語の発音練習を行い、継続的

5 終わりに

災害現場での避難誘導は、その後の消防活動を大きく左右することから、関係者はもとよりわれわれ消防機関による確実迅速な行動が要求されます。当消防本部では、一人の犠牲者も発生させないため、今後も多くの外国人観光客が訪れることを想定して、様々な安全対策に取り組んでまいります。