

「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」の手引き



平成30年3月

外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会
消防庁予防課

目 次

第一章 「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」とその解説

- 第一 趣旨
- 第二 対象
- 第三 外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備
- 第四 その他

第二章 外国人来訪者や障害者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育・訓練プログラム

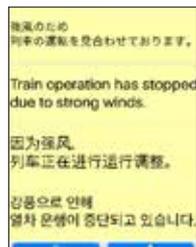
- 第一 はじめに
- 第二 教育プログラム
- 第三 図上訓練プログラム
- 第四 部分訓練プログラム
- 第五 総合訓練プログラム
- 第六 「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導
- 第七 障害など様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導の際の留意事項
- 第八 外国人来訪者や障害者等に配慮した個別対応訓練の具体例

第三章 施設の防火・防災対策に関する情報コンテンツ集（例）

- 第一 はじめに
- 第二 情報コンテンツ集（例）

第一章

「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」とその解説



外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン

第一 趣旨

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるにあたり、多数の外国人来訪者や障害（障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害をいう。以下同じ。）など様々な特性がある者（以下「障害者等」という。）が、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等を利用することが想定される。

これらの防火対象物において火災等の災害が発生した場合は、日本語音声のみでは災害情報の内容を十分に理解できないことや、障害など様々な特性があることなどの事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導が求められる。

本ガイドラインは、防火対象物の関係者が、当該防火対象物における災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障害など利用者の様々な特性に応じた対応などを行うことにより、外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するため、取り組むことが望ましい事項を定めるものである。

【解説】

□ 障害者基本法（昭和45年法律第84号）〈抜粋〉

（定義）

第2条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 1 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- 2 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

第二 対象等

1 対象とする防火対象物

本ガイドラインの対象とする防火対象物（以下「対象施設」という。）は、多数の外国人来訪者や障害者等の利用が想定される次の防火対象物とする。

- (1) 消防法施行令（昭和36年政令第37号。以下「令」という。）別表第一（1）項イに掲げる防火対象物で、競技場の用途に供されるもの
- (2) 令別表第一（5）項イに掲げる防火対象物（旅館、ホテル、宿泊所その他これらに類するもの）
- (3) 令別表第一（10）項に掲げる防火対象物で、駅舎又は空港の用途に供されるもの
- (4) その他の防火対象物で、(1) から (3) までのいずれかの用途に供される部分が存するもの

【解説】

□ ガイドラインの対象とする施設の用途・規模等について

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるにあたり、多数の外国人来訪者や障がい者等が、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等を利用することが想定されます。

外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導については、様々な研究や、技術・製品等の開発等が行われているところであり、施設の規模等に応じて、これらの研究や技術、製品等を活用することが可能です。

施設の規模等にかかわらず、外国人来訪者や障がい者等のニーズ等を踏まえて、施設の実情に応じた具体的な方策により、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制が整備されることが望まれます。

したがって、施設の規模等に応じて、効果的な自衛消防体制が整備されるよう、規模等は限定せず、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等をガイドラインの対象としています。

2 想定する外国人来訪者や障害者等

(1) 本ガイドラインによる自衛消防体制の整備にあたり、想定する外国人来訪者や障害者等は、日本語音声のみでは災害情報及び避難誘導の内容を十分に理解できないことや、障害など様々な特性があることにより、火災等の災害の発生時における災害情報の伝達及び避難誘導の際に配慮を必要とする次の者とする。

ア 日本語を母語としない外国人来訪者

イ 障害者

ウ 心身の機能に支障を有する高齢者

(2) 妊娠中であることや乳幼児を連れてきていることなどにより、災害情報の伝達及び避難誘導の際に特に配慮を必要とする者の利用が想定される場合は、対象施設の実情に応じ、当該者を対象に加えることが望ましい。

【解説】

□ ガイドラインによる自衛消防体制の整備にあたり、想定する外国人来訪者や障がい者等について

特定の障がいがある方だけでなく、妊婦の方や乳幼児を連れてきている方も含めて、様々な特性がある方が施設を利用することを想定した対応について、訓練等を行う必要があります。

妊娠中であることや乳幼児を連れてきていることなどにより、施設において災害が発生した際に特に配慮を必要とする方の利用が想定される場合は、施設の実情に応じ、これらの方も対象とした効果的な自衛消防体制を整備することが望まれます。



3 対象とする災害の種類等

(1) 本ガイドラインの対象とする災害の種類は、次のとおりとする。

- ア 火災
- イ 地震

【解説】

□ ガイドラインの対象とする災害の種類について

火災対策については、消防法令において、自動火災報知設備などの消防用設備等の設置や、火災発生時の初期消火、通報連絡、避難誘導等の応急対応を自衛消防隊が実施するための消防計画の作成等を行うことが施設関係者の義務となっています。

また、地震対策については、消防法令において、地震発生時の通報連絡、避難誘導、救出、救護等の応急対応を自衛消防隊が実施するための消防計画の作成等を行うことが施設関係者の義務となっています。

地震発生時に施設で発生することが想定される事故等の例

- ・エレベーターの停止（閉じ込め）
- ・収容物の転倒や落下、移動などに伴う要救助者・要救護者（負傷者）の発生
- ・火災などの二次災害
- ・停電や余震などによるパニック

□ その他の災害等について

外国人来訪者や障がい者等が利用する施設で発生が想定される急病や事故など、その他の災害等についても、外国人来訪者や障がい者等への円滑な情報伝達や避難誘導などが行われることが望まれます。

火災又は地震発生時における外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達や避難誘導の具体的な方策については、その他の災害等が発生した際にも活用が可能です。

したがって、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備を図る上で消防法令で具体的な対策を行うことが義務となっている火災及び地震をガイドラインの対象としています。

(2) 本ガイドラインの対象とする災害情報の伝達及び避難誘導の範囲は、消防法（昭和23年法律第186号。以下「法」という。）第25条第1項の規定により防火対象物の関係者が実施すべきものとされている応急対応のうち、生命、身体又は財産の被害の軽減のための活動が終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までに、人命安全の確保や二次災害の防止等のために行われる災害情報の伝達及び屋外等への避難誘導とする。

【解説】

□ ガイドラインの対象とする災害情報の伝達・避難誘導の範囲について

施設の関係者は、消防法において、火災又は地震発生時に応急対応を実施することが義務となっています。

消防法（昭和23年法律第186号）〈抜粋〉

第25条 火災が発生したときは、当該消防対象物の関係者その他総務省令で定める者は、消防隊が火災の現場に到着するまで消火若しくは延焼の防止又は人命の救助を行わなければならない。

第36条第8項 第18条第2項、第22条及び第24条から第29条まで並びに第30条の2において準用する第25条第3項、第28条第1項及び第2項並びに第29条第1項及び第5項の規定は、水災を除く他の災害について準用する。

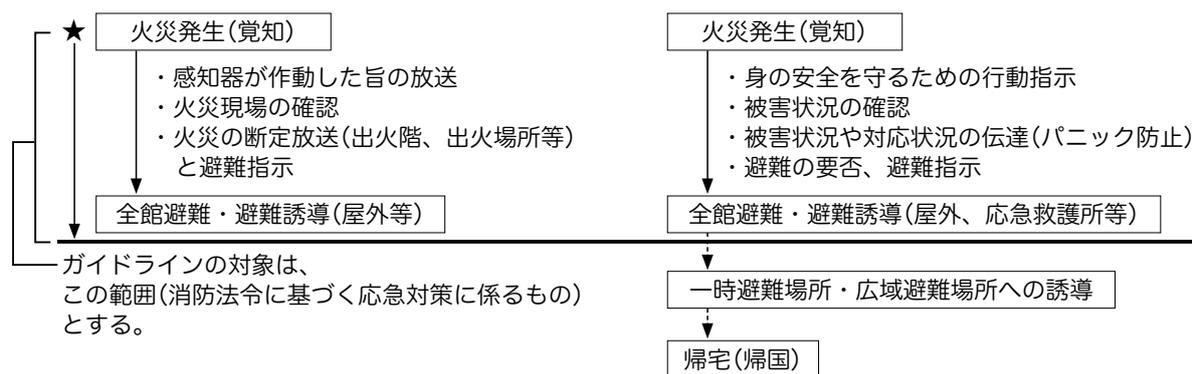
消防計画に基づく防火・防災管理業務における平常時の予防的措置と災害時の応急的措置はいずれも人命安全の確保や二次災害の防止等の観点で行われます。

消防法令に基づき、災害発生時の応急対応を実施する時間的範囲は、災害発生時から、災害による生命や身体、財産の被害の軽減のために行う活動を実施し、活動が終了する時点（被害が拡大するおそれなくなる時点）までを対象としています。

したがって、ガイドラインの対象とする災害情報の伝達や避難誘導の範囲は、消防法令に基づく応急対応に関するものとし、それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点以降に行われる帰宅困難者の受入れや、屋外への避難の後において市町村長が設置する避難所まで移動する際の誘導といった対応はガイドラインの対象としていません。

帰宅困難者の受入れや避難所まで移動する際の誘導といった対応などについては、「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」（東京都）や「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」（観光庁）などの関連するマニュアル等を活用することが効果的です。

＜施設利用者への災害情報の伝達及び避難誘導の流れ（例）＞



第三 外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備

対象施設においては、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障害など利用者の様々な特性に応じた対応などを行うことにより、外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するため、次の1から4までの取組を行うことが望ましい。

【解説】

- 外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備について
- I ガイドラインの対象施設においては、次の実情等を踏まえて、災害情報の伝達及び避難誘導における外国人来訪者や障がい者等のニーズ等について、検討することが望まれます。
- どのような外国人来訪者の利用が想定されるか（国籍、利用者数、年齢層など）
 - どのような障がい者等の利用が想定されるか（障がいなどの特性、利用者数、年齢層など）
- II Iの検討を踏まえて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するために次の取組を行うことが望まれます。
- ① 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達・避難誘導に係る取組
 - ② 自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達・避難誘導に係る取組
 - ③ 利用者への施設の防火・防災対策の内容や災害時の行動等の事前周知等に係る取組
 - ④ 災害情報の伝達・避難誘導に関する教育・訓練の実施
- なお、消防法令により、防火管理・防災管理の実施が義務となる施設においては、①から④までの取組の内容を消防計画に規定することが望まれます。

- 1 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導に係る取組
- (1) 次により、災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化を行うこと。
- ア 原則として、日本語及び英語を用いること。ただし、対象施設の実態等に応じて、中国語、韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は日本語と英語に追加して用いることができる。
- イ 音声情報の多言語化を行う場合は、日本語のメッセージの後に、原則として英語のメッセージを付加すること。ただし、対象施設の実態等に応じて、英語以外の中国語（共通語[※]）や韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は日本語と英語の後に付加することができる。
- ※中国語で最も広く用いられている、北京語の発音と北京語を含む北方方言の文法・語彙を基礎とする言語。

【解説】

☞ 災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化について

情報伝達に使用する言語は、日本語のほか、第1に英語、次いで中国語・韓国語を優先することを基本とし、施設を利用する外国人来訪者のニーズ等に応じて、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化を行うことが有効です。

回答者	災害時、訪日外国人への情報提供に 使うべき言語（回答者数）※複数回答可			
	英語	中国語	韓国語	その他
英語を母語とする外国人：19名	19	5	4	5
中国語（簡体字）を母語とする外国人：21名	18	16	-	-
中国語（繁体字）を母語とする外国人：18名	3	15	-	-
韓国語を母語とする外国人：20名	6	-	18	-

※「災害時における外国人旅行者への情報提供に関する調査事業（資料編）」（観光庁）より事務局において作成

国籍	人数	%
中国	6,373,000	26.5
韓国	5,090,300	21.2
台湾	4,167,400	17.3
香港	1,839,200	7.7
米国	1,242,700	5.2
5カ国合計	18,712,600	77.8
総数	24,039,000	100.0

<出典：日本政府観光局（J N T O）>

➤ 基本的に母語での情報伝達を望んでいます。一方で、情報伝達に使用する言語として英語を希望する人が一定割合います。

また、訪日外国人のうち、中国、韓国、台湾、香港、アメリカ国籍を有する人が全体の約8割となっています。

(2) 文字、絵や映像、地図などを組み合わせることにより、災害情報及び避難誘導に関する情報の視覚化を行うこと。

【解説】

☞ 災害情報の伝達及び避難誘導についての視覚化について

文字、絵や映像、地図などを組み合わせることにより、災害情報の伝達及び避難誘導についての視覚化を行うことが有効です。

(ホテルや、旅館等に宿泊時に何らかの非常事態が起こった時に) 非常時の対応に関する説明として、あったら良いと思うものはありますか (複数回答可)

回答選択肢	映像の案内	図面の案内	絵入りの案内	音声の案内	パンフレット	タブレット	特になし
人数 (1887人)	506	428	505	162	336	212	497
割合 (100%)	26.8	22.7	26.8	8.6	17.2	11.2	26.8

○調査実施期間：平成28年7月15日～平成28年7月22日

○調査対象：主に観光目的で日本に短期滞在した外国人旅行者 (15歳以上) 1,887人
旅行者の他、滞在1年未満の留学生を含む。

○回答者出身国 (地域)：アジア 656件/欧州 411件/北米 408件/その他 412件)

○調査方法：面接調査

<「オリンピック・パラリンピック施設等における防火・避難対策」(平成29年3月 火災予防審議会 東京消防庁) 資料編より抜粋>

➤ 非常時の対応に関する説明について、音声以外の方法によるニーズがあります。

- (3) (1) の多言語化及び(2) の視覚化を行うため、別表第1に掲げる性能を考慮の上、次のいずれかの方策の導入を検討し、必要な措置を講ずること。
- ア 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための設備又は機器として、次に示すものを活用する方策
- (ア) 「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災等の災害発生時の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(別紙2)によるデジタルサイネージ
- (イ) 「放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について」(平成6年2月1日付け消防予第22号)により外国語メッセージを付加した非常用の放送設備
- (ウ) 消防法施行規則(昭和36年自治省令第6号。以下「規則」という。)第28条の3第4項第6号に規定する点滅機能又は音声誘導機能を有する誘導灯
- (エ) 「光警報装置の設置に関するガイドライン」(平成28年9月6日付け消防予第264号)による光警報装置
- (オ) その他の災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための設備又は機器
- イ 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するためのスマートフォンアプリを活用する方策
- ウ 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導を補完するため、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するためのフリップボード等の資機材や機器を活用し、自衛消防隊員が駆け付けて、災害情報の伝達及び避難誘導を直接行う方策

【解説】

□ 災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化を行うための方策の導入について

災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化は、次の設備又は機器等を導入して行うことが有効です。

- 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導に関するもの
 - ・ デジタルサイネージ
 - ・ 外国語メッセージを付加した非常用の放送設備
 - ・ 点滅機能又は音声誘導機能を有する誘導灯
 - ・ 光警報装置
 - ・ スマートフォンアプリ(施設利用者が使用するもの)
- 自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導に関するもの
 - ・ フリップボード
 - ・ 翻訳(対訳)機能付き拡声器
 - ・ タブレット(スマートフォンを含む)

(4) (3) の方策の導入にあたっては、次の事項に留意し、自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導との連携を図るなど、必要な措置を講ずること。

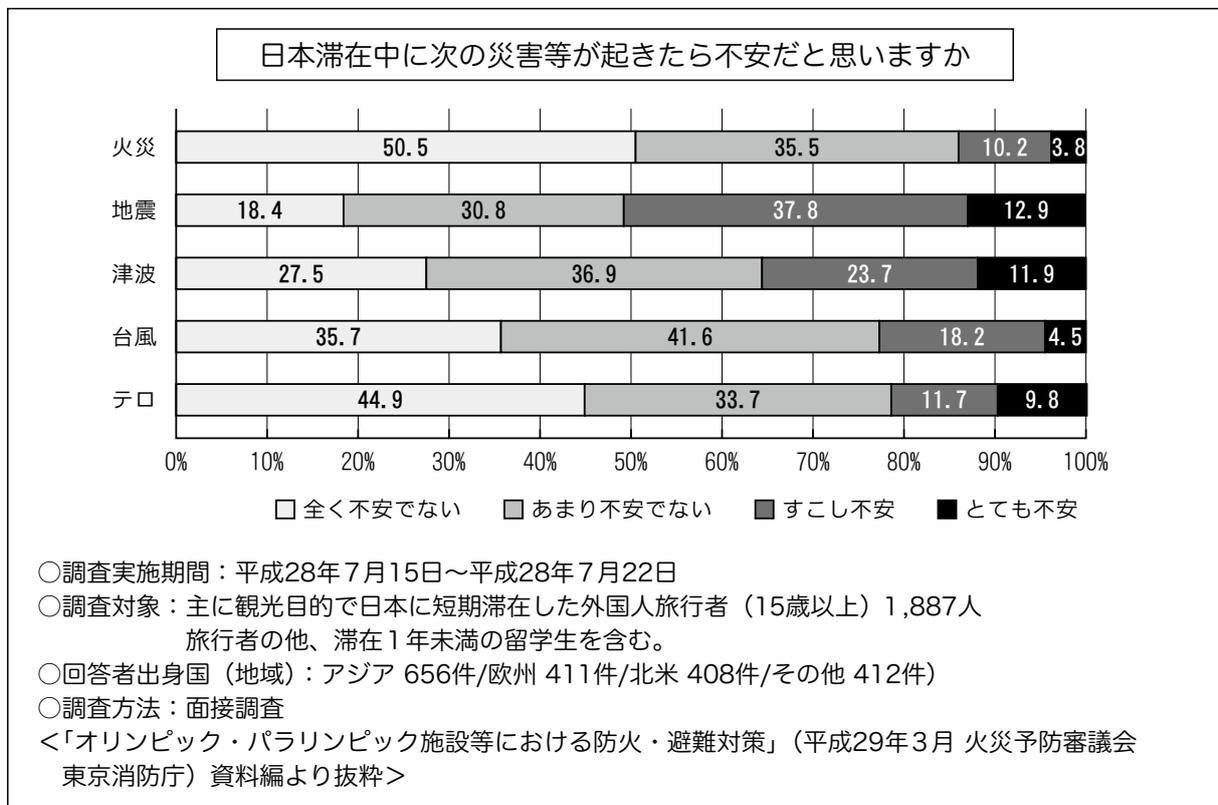
ア 災害状況に応じた適切なタイミングで、多言語化又は視覚化した次に掲げる情報が対象施設の利用者に伝達されること。

- (ア) 火災の発生場所又は地震の発生地域に関する情報
- (イ) 火災又は地震による被害状況に関する情報
- (ウ) 自衛消防活動の状況に関する情報
- (エ) 避難の要否に関する情報
- (オ) パニック防止を図るなどの必要に応じ、建物の安全に関する情報
- (カ) 障害など利用者の様々な特性に応じた避難経路及び避難方法に関する情報
- (キ) (ア) から (カ) までに掲げるもののほか、対象施設を利用する外国人来訪者や障害者等の特性を考慮し、人命安全の確保や二次災害の防止等のために必要な情報

【解説】

☐ 多言語化し、又は視覚化した情報は、災害状況に応じた適切なタイミングで、施設の利用客に伝達されることが重要です。

地震時の対応において、建物の安全性に関する情報を伝達することがパニック防止に有効です。



➤ 火災よりも地震について不安に思う外国人来訪者が多いです。

また、避難が必要な場合の行動などについて、事前に周知しておくことや、放送を待たずに避難を開始する人の個別対応を想定しておくことが円滑な避難誘導に有効です。

利用中の施設、例えばホテル、スタジアム、ショッピングモール等で「火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので次の放送にご注意下さい」という放送が流れた場合、どのように行動しますか。ただし、放送はあなたの理解できる言語で放送されたと仮定してください。(複数回答可)

調査数	次の放送まで その場で待機 する	次の放送まで 避難経路を確 認しておく	次の放送を待 たずに避難を 開始	周囲の人の行 動に合わせる	その他	わからない
1887	549	772	242	410	20	101
100	29.1	40.9	12.8	21.7	1.1	5.4

○調査実施期間：平成28年7月15日～平成28年7月22日

○調査対象：主に観光目的で日本に短期滞在した外国人旅行者（15歳以上）1,887人
旅行者の他、滞在1年未満の留学生を含む。

○回答者出身国（地域）：アジア 656件/欧州 411件/北米 408件/その他 412件

○調査方法：面接調査

<「オリンピック・パラリンピック施設等における防火・避難対策」（平成29年3月 火災予防審議会
東京消防庁）資料編より抜粋>

➤ 自動火災報知設備の感知器が作動した旨の放送を聞いた後の行動については、「次の放送まで避難経路を確認しておく」人が約4割、「周囲の人の行動に合わせる」人が約2割、「次の放送を待たずに避難を開始する」人が約1割となっています。

- イ 対象施設の利用者の混乱を招くことのないよう、音声情報の内容と視覚化した情報の内容について、整合が図られていること。
- ウ 視覚化した情報を発信したときは、音声情報等により、その旨の周知が図られること。

【解説】

□□ 音声情報の内容と視覚化した情報の内容について

放送や拡声器、デジタルサイネージ、スマートフォンアプリ等で、それぞれ情報が異なると施設利用者の混乱を招くおそれがあります。

音声情報と視覚情報（デジタルサイネージ等）を合わせて伝えることは効果的ですが、その場合には、施設利用者の混乱を招くことのないよう、音声情報の内容と視覚情報の内容について、整合が図られていることが必要です。



□□ 視覚化した情報を発信したときの音声情報等による周知

デジタルサイネージやフリップボード等で視覚情報を伝える方法は、非常に有効ですが情報の発信に気づかない人がいる場合があります。

したがって、デジタルサイネージやフリップボード等で視覚情報を発信したときは、音声情報等で、その旨の周知を図ることが必要です。

(5)(3)の方策の導入と合わせ、別表第2に示す案内用図記号(ピクトグラム)の活用を図ること。

【解説】

☐ 災害情報の伝達及び避難誘導についての視覚化について(再掲)

文字、絵や映像、地図などを組み合わせることにより、災害情報の伝達及び避難誘導についての視覚化を行うことが有効です。

☐ 案内用図記号(ピクトグラム)の活用について

文字(日本語)のほか、言葉や文章で意思疎通が難しい場合を想定し、多言語の定型文やイラスト、案内用図記号(ピクトグラム)を活用して伝えることが有効です。



(6) 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、(1)から(5)までにより整備することとした自衛消防活動の内容を消防計画に規定することが望ましい。

【解説】

□□ 防火管理

消防法 <抜粋>

第8条 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店（これに準ずるものとして政令で定める大規模な小売店舗を含む。以下同じ。）、複合用途防火対象物（防火対象物で政令で定める二以上の用途に供されるものをいう。以下同じ。）その他多数の者が出入し、勤務し、又は居住する防火対象物で政令で定めるものの管理について権原を有する者は、政令で定める資格を有する者のうちから防火管理者を定め、政令で定めるところにより、当該防火対象物について消防計画の作成、当該消防計画に基づく消火、通報及び避難の訓練の実施、消防の用に供する設備、消防用水又は消火活動上必要な施設の点検及び整備、火気の使用又は取扱いに関する監督、避難又は防火上必要な構造及び設備の維持管理並びに収容人員の管理その他防火管理上必要な業務を行わせなければならない。

□□ 防火管理に係る消防計画に定めるべき事項

消防法施行規則（昭和36年自治省令6号）<抜粋>

第3条 防火管理者は、令第3条の2第1項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第1号の2の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

1 令第1条の2第3項第1号に掲げる防火対象物及び同項第2号に掲げる防火対象物（仮使用認定を受けたもの又はその部分に限る。）

(イ～チ) 略

リ 火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること。

(ヌ～ヲ) 略

2 自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導に係る取組

- (1) 別表第1に掲げる性能を考慮の上、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するためのフリップボード等の資機材や機器を活用し、自衛消防隊員が直接、災害情報の伝達及び避難誘導を行う方策の導入を検討し、必要な措置を講ずること。また、必要に応じ、避難経路への視覚障害者誘導用ブロック、手すり等の設置など、障害者等への避難誘導を補完するための施設の充実を図ること。

【解説】

□ 施設利用者の特性に応じた個別の人的対応について

施設や状況に応じて、外国人来訪者や障がい者等の特性に配慮し、個別の人的対応を行います。その際、必要に応じて、周囲の施設利用者に、障がい者等への配慮や人的対応に係る協力を求めることが有効です。



□ 情報伝達及び避難誘導の方法についてのニーズ等について

障がい者等の特性に応じたニーズ等があることを想定し、避難経路への視覚障害者誘導用ブロック、手すり等の設置など、避難誘導を補完するための施設の充実を図ることが有効です。

また、これらが設置されていない場合であっても、施設の実情に応じた人的な対応が効果的になされるよう、障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導について、従業員等への教育・訓練を実施することや、マニュアルを整備することが有効です。

<情報伝達及び避難誘導の方法についてのニーズ等の例>

(障がいがある方) (共通)

- コミュニケーション支援ボード等の資機材を活用してほしい。

(視覚に障がいがある方)

- デジタルサイネージ、電光掲示板等で対応できる場合もある（全ての視覚障がい者に対応できるわけでは無いことに留意が必要）。
- 避難経路には視覚障害者誘導用ブロック、手すりを設置してほしい。

(聴覚に障がいがある方)

- 災害情報や避難方法を映像で視覚的に伝えてほしい。
- フラッシュライトで災害の発生に気づくことができるようにしてほしい。また、宿泊室にはフラッシュライト、聞こえを良くするスピーカー等を設置するとともに^{注)}、タブレットでフロントと連絡がとれるようにしてほしい。

注)「ユニバーサルデザインを踏まえた火災警報設備等の導入・普及のあり方に関する報告書」(平成23年3月 聴覚障がい者に対応した火災警報設備等のあり方に関する検討会)では、振動警報装置(振動パッド^{*1}、ページャ^{*2}等)が就寝場所において有効な機器の1つとされている。

※1 振動パッド：マットレスまたは枕の下に設置し、火災信号等を受信して振動する装置(有線式が一般的)。

※2 ページャ：無線により、火災信号等を受信して振動する装置。一般的には、振動と併せて音やメッセージ等により警報内容を伝えるものが多い。

- 視覚情報を頼りに避難するため、停電等を想定し、蓄光誘導シール等で避難経路を示してほしい。

<情報伝達及び避難誘導の内容についてのニーズ等の例>

(視覚に障がいがある方)

- 緊急放送であることがわかる音声で、避難した方が良いのか明確に伝えてほしい。

(車いすを使用する方)

- 避難経路を複数確保してほしい。また、どのルートで避難すればよいかを明確に伝えてほしい。
- 車いすが手動の場合、自分の車いすで避難をしたい。また、階段以外での上下移動ができる手段を考慮してほしい。

(2) 対象施設の実態等に応じて、自衛消防隊員の駆け付けに係る経路や、個別対応のための自衛消防隊員の配置などについて、必要な計画を作成しておくこと。

【解説】

(車いすを使用する方)

- 音声及び壁紙（デジタルサイネージ、電光掲示板等）で車いすから見える高さに、簡潔に表示してほしい。

(発達障がいがある方)

- 音、光、掲示板など様々な方法で情報を提供してもらいたい（ただし、大音量や強い光はパニックを引き起こすことがあることに留意が必要）。

(高齢者)

- 基本的には、障がいがある方などに配慮した方法は、高齢者にも利用しやすい。ただし、スマートフォンを活用した方法では災害情報などの受信に気づかない場合もある。
- 宿泊室に一人である場合は、特に聴覚や視覚に強く訴えるもので知らせてほしい（警報音や点滅灯、振動機など）。



- (3) 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、(1)及び(2)により整備することとした自衛消防活動の内容を消防計画に規定することが望ましい。

【解説】

□□ 防火管理に係る消防計画に定めるべき事項（再掲）

消防法施行規則<抜粋>

第3条 防火管理者は、令第3条の2第1項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第1号の2の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

1 令第1条の2第3項第1号に掲げる防火対象物及び同項第2号に掲げる防火対象物（仮使用認定を受けたもの又はその部分に限る。）

(イ～チ) 略

リ 火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること。

(ヌ～ヲ) 略

3 利用者への事前周知等に係る取組

(1) 外国人来訪者や障害者等を含む対象施設の利用者に対し、当該対象施設において講じられている防火・防災対策の内容や災害時にとるべき行動等について事前周知するため、その実情等に応じ、次の事項に関する必要な情報コンテンツを作成し、ホームページへの掲載や掲示等を行うこと。

ア 対象施設において講じられている防火・防災対策の内容

イ 対象施設において、災害時に伝達される情報の内容やその伝達方法

ウ 対象施設の利用者に対し、理解や配慮を求める事項

(ア) 火災等の異常事態や倒れている人等を発見した場合における対象施設の関係者への連絡要領

(イ) 災害情報の伝達又は避難誘導において個別対応が必要な場合における対象施設の関係者への申出方法

(ウ) (ア) 及び (イ) に掲げるもののほか、外国人来訪者や障害者等の特性に応じた災害情報の伝達及び避難誘導について、あらかじめ理解や配慮を求める事項

【解説】

☐ 施設の防火・防災対策の内容や災害時の行動等の事前周知について

火災又は地震発生時のパニックを防止し、円滑な避難誘導を行うためには、外国人来訪者や障がい者等を含む施設利用者に対して、次の事項について、事前に周知しておくことが有効です。

○ 施設に講じられている防火・防災対策の内容

① 消防用設備等の機能や効果

② 耐震性能に関する情報

③ 自衛消防隊員による基本的な活動内容

○ 施設において災害時に伝達される情報の内容やその伝達方法

④ 災害時に防災センター等や自衛消防隊員が伝達するメッセージ

⑤ 災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツ及び当該デジタルサイネージ等の設置場所

○ 施設の利用者に対して、理解や配慮を求める事項

⑥ 火災等の異常事態や倒れている人等を発見した場合における施設関係者への連絡要領

⑦ 災害情報の伝達又は避難誘導において個別対応が必要な場合における施設関係者への申出方法

○ その他外国人来訪者や障がい者等の特性に応じた災害情報の伝達及び避難誘導について、あらかじめ理解や配慮を求める事項



(2) 規則第9条第4号に規定する消火器である旨の標識に加えて、JIS（工業標準化法（昭和24年法律第185号）第17条第1項の日本工業規格をいう。以下同じ。）Z 8210に規定する消火器の案内用図記号（以下「消火器ピクトグラム」という。別表第2参照。）の活用を図ること。

なお、消火器ピクトグラムの設置にあつては、次の事項に留意すること。

ア 消火器ピクトグラムの大きさは、9 cm角以上とすること。

イ 消火器ピクトグラムは、消火器付近の見やすい位置に設けること。なお、消火器が屋内消火栓等と近接して設置される場合には、屋内消火栓等の表示灯の高さに合わせる等、視認性の高い位置に設けること。

ウ 大規模空間に消火器ピクトグラムを設置する場合には、より大きいものを高い位置に設置する等、設置場所の空間特性に配慮した大きさ及び設置位置とすること。

エ 多数の者が立ち入り又は通行する場所に設ける消火器に対し、優先的に設置すること。

オ 消火器を直接視認することができる場合等、火災予防上支障が無いと認められる場合は、消火器である旨の標識に代えて消火器ピクトグラムを設置することができること。

【解説】

□ 消火器の案内用図記号（ピクトグラム）の活用について

外国人来訪者が多く利用することが想定される駅・空港や競技場、旅館・ホテル等で火災が発生した場合の初動対応（初期消火）において、外国人来訪者も含めた施設利用者の協力を得るため、消火器の案内用図記号（ピクトグラム）を活用することが有効です。



(3) 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、(1)により当該対象施設の利用者への事前周知を行うこととした内容及び(2)の案内用図記号(ピクトグラム)の活用を消防計画に規定することが望ましい。

【解説】

□□ 防火管理に係る消防計画に定めるべき事項(再掲)

消防法施行規則<抜粋>

第3条 防火管理者は、令第3条の2第1項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第1号の2の届出書によりその旨を所轄消防長(消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。)又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

1 令第1条の2第3項第1号に掲げる防火対象物及び同項第2号に掲げる防火対象物(仮使用認定を受けたもの又はその部分に限る。)

(イ～チ) 略

リ 火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること。

(ヌ～ヲ) 略

4 教育・訓練

(1) 自衛消防隊員が行う災害情報の伝達及び避難誘導について、次の事項に十分に留意し、従業員等への必要な教育及び訓練を行うこと。

ア 次のフレーズを基本に、努めて簡易な表現を使うこと。

(ア) 危険情報の表現

① 「〇〇（場所）で火事です。」

② 「〇〇（行動・場所）は危険（あぶない）です。」

(イ) 禁止表現

① 「今の場所にてください。」

② 「エレベーターは使うことができません。」

(ウ) 誘導表現

① 「逃げるときは、お知らせします。」

② 「今すぐ逃げてください。」

③ 「私の後について来てください。」

(エ) 安心情報の表現

① 「この建物は安全です。」

② 「すぐに係の人が来ます。」

イ 緊急時は複雑なことは伝えないこと。また、あやふやな言い方をしないこと。

ウ 外国人来訪者の母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時は必要以上に行わず、安全な場所への迅速な避難を優先すること。

【解説】

□□ 簡易な表現の使用等について

初動対応においては、簡易な表現を使うこととし、母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時は必要以上に行わず、安全な場所への避難を優先することを基本方針として徹底することが有効です。

また、情報伝達において、あやふやな言い方をしないことを基本方針として徹底することが有効です。

□□ 火災・地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズ

基本的なフレーズ	施設利用者に期待する行動等
(放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等から個別の説明を求められた場合など) ① 「〇〇（場所）で火事です。」(危険情報)	火災が発生したことを理解し、避難の準備をしたり、避難を開始するなど、自衛消防隊員の指示に従います。

基本的なフレーズ	施設利用者に期待する行動等
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>② 「〇〇(行動・場所)は危険(あぶない)です。」(危険情報)</p>	<p>たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、その場に留まるなど、自衛消防隊員の指示に従います。</p> <p>例)「外に出ることは危険(あぶない)です。」 「外は危険(あぶない)です。」</p>
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>③ 「今の場所にてください。」(禁止表現)</p>	<p>たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、その場に留まります。</p>
<p>(エレベーターが使用できないことを外国人来訪者や障がい者等に伝える必要がある場合)</p> <p>④ 「エレベーターは使うことができません。」(禁止表現)</p>	<p>火災や地震の際はエレベーターが使用できないことを理解し、階段で避難するなど、自衛消防隊員の指示に従います。</p>
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>⑤ 「逃げる時は、お知らせします。」(誘導表現)</p>	<p>たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示があったときに、避難を開始します。</p>
<p>(放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等から個別の説明を求められた場合で、避難させることが先決のとき)</p> <p>⑥ 「今すぐ逃げてください。」(誘導表現)</p>	<p>避難が必要なことを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、直ちに避難を開始します。</p>
<p>(外国人来訪者や障がい者等を個別に避難誘導する必要があると自衛消防隊員が判断した場合(個別に避難場所まで誘導してほしい旨の申出があった場合を含む。)など)</p> <p>⑦ 「私の後について来てください。」(誘導表現)</p>	<p>自衛消防隊員が避難場所まで案内することを理解し、自衛消防隊員の後について、避難します。</p>
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>⑧ 「この建物は安全です。」(安心情報)</p>	<p>地震の際に、安全な建物内から慌てて外に出ようとする、かえって危険であることを理解し、その場で姿勢を低くするなど、自衛消防隊員の指示に従います。</p>
<p>(エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が閉じ込められている場合など)</p> <p>⑨ 「すぐに係の人が来ます。」(安心情報)</p>	<p>自衛消防隊員が対応のために向かって来ていることを理解し、慌てて無理な行動をとらないようにするなど、自衛消防隊員の指示に従います。</p>

エ 避難誘導時の立ち位置は、避難する者からよく見える位置で、避難する者と接触するおそれや避難の妨げになるおそれのない位置を選ぶこと。
オ 避難誘導は、身振り手振りを併せて行うこと。身振り手振りは、大きい動作を心がけるとともに、避難する者に伝わるよう、動作の速さや合図のタイミングを考慮すること。その際、遠くで避難する者に対して合図するときは、肩より上の位置で行うこと。また、比較的近くで避難する者に対して合図するときは、肩より下の位置で行うこと。

【解説】

📖 身振り手振りについて

避難誘導は、身振り手振りを併せて行うことを基本方針として徹底することが有効です。



身振り手振りを併せて行う

カ 災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促すこと。また、障害など利用者の様々な特性について、必要かつ合理的な配慮を行うとともに、必要に応じて周囲の施設利用者に協力を求めること。

【解説】

□ 外国人来訪者同士の協力や施設利用者の特性に応じた個別の人的対応について

災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促すことを基本方針として徹底することが有効です。

また、障がいなど施設利用者の様々な特性について、必要かつ合理的な配慮を行うこと及びその際、必要に応じて周囲の施設利用者に協力を求めることを基本方針として徹底することが有効です。

<個別の人的対応についてのニーズ等の例>

(障がいがある方) (共通)

- 空港の搭乗手続や宿泊施設のチェックインの際に、災害時の対応方針を説明してほしい。また、配慮が必要な事項について聞いてほしい。
- 宿泊施設の場合は、客室への案内時に、避難経路等について説明してほしい。
- 希望するコミュニケーション方法やサポート方法等について本人や家族・介助者に聞いてほしい。
- 人工呼吸器を使用している方は、人工呼吸器のバッテリー（予備バッテリーを含む。）の残量によっては、その場に留まることができない場合もあり、避難の際には避難所ではなく、最寄りの自家発電設備がある病院に避難させてほしい。また、人工呼吸器を使用している方は、体温調整ができないことが多いので、屋外に避難する場合など、特に防寒に注意してほしい。

(視覚に障がいがある方)

- 宿泊施設の場合は、フロントからの内線電話で災害情報を伝えてほしい。
- 十分なシミュレーションを行い、従業員等の教育訓練を徹底し、人的対応で誘導してほしい。

(聴覚に障がいがある方)

- 宿泊室やトイレ、エレベーター内に一人にいるときが不安。フロント等の対応を考慮してほしい。また、人的対応で避難誘導してほしい。
- 手話や筆談での対応が可能な場合は、そのことがわかるように表示等をしてほしい。

(車いすを使用する方)

- 車いすが電動の場合、車いすを置いていくことになるので人的対応が必須となる。

(高齢者)

- 宿泊施設のチェックインの際に、フロントで災害発生時の連絡方法を説明してほしい。
- 多数の人が殺到しており、高齢者のみでの避難が困難な場合は、人的対応（自衛消防隊員の誘導や一般の人の協力）による避難が望ましい。また、一時的に待避できる場所に避難するなど、高齢者の心身の状態に即して対応してほしい。

＜情報伝達及び避難誘導の際に留意すべき事項についてのニーズ等の例＞

(視覚に障がいがある方)

- 従業員等だけでなく、周囲の人の協力を得ることが大事。周囲の人に呼びかけ、協力して避難誘導してほしい。また、施設利用者にも一緒に避難してもらえるよう啓発してほしい。
- 競技場での避難はパニック等が発生することに不安を感じる。また、火災発生時の対応について、事前に説明してほしい。

(聴覚に障がいがある方)

- 高齢により聞こえにくくなったが補聴器等を使用していないという方、補聴器や人工内耳を使用している方には、音声で伝える場合、ゆっくり明瞭に話すことで伝えてほしい。また、補聴器を装用している方に対して、特に補聴器に顔(口元)を寄せたり、大きな声で話す必要はない。
- 聞き取れない可能性があるので繰り返し伝えてほしい。避難が必要な場合は、その旨を強く伝えてほしい。

(精神に障がいがある方)

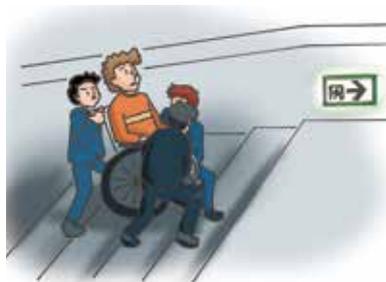
- 不確定情報がたくさんあるより、施設関係者からの確実な情報がひとつある方がよい。
- 情報伝達は1次、2次、・・・と繰り返し行ってほしい。

(発達障がいがある方)

- 避難にあたり不安を与えない配慮が必要。

(高齢者)

- 視覚障害者誘導用ブロックがある場合には、足の弱い方は、つまずきやすくなることに留意してほしい。



キ 拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導は、非常放送等の音声との輻輳を避けるよう努めること。

【解説】

📖 拡声器の使用について

拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導は、非常放送等の音声との輻輳を避けることを基本方針として徹底することが有効です。



(2) 次の事項を含む訓練を定期的に行うとともに、その結果を踏まえ、1から3までの取組についての必要な見直しを行うこと。

ア 外国人来訪者や障害者等への個別対応が想定される次のケースについて、外国人来訪者や障害者等の特性に配慮した対応に関する訓練

(ア) 放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障害者等に個別の説明が必要な場合や、当該外国人来訪者や障害者等に個別の説明を求められた場合

(イ) 火や煙、地震の揺れの恐怖等によるパニック状態の外国人来訪者や障害者等が、慌ててその場から離れようとしているなどの危険な状況にある場合

(ウ) 外国人来訪者や障害者等を個別に避難誘導する必要がある場合や、外国人来訪者や障害者等から個別の避難誘導を求められた場合

(エ) エレベーターに外国人来訪者や障害者等が閉じ込められている場合

(オ) けがや体調不良の外国人来訪者や障害者等が発生した場合

【解説】

☐ 災害情報の伝達及び避難誘導等に関する教育・訓練の実施について（再掲）

施設や状況に応じて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導が効果的になされるよう、従業員等への教育・訓練を実施することが有効です。

<マニュアルの整備や教育・訓練の必要性等についてのニーズ等の例>

(障がいがある方)

- マニュアル等を活用して、避難誘導を行う従業員等の教育・訓練を十分に行ってほしい。また、障がい者が参加する避難訓練を繰り返し行ってほしい。
- 施設利用者の中には、様々な障がいがある方がいるということを知っておくことが大事。

(視覚に障がいがある方)

- 視覚障がい者への対応についての十分なシミュレーションを行い、従業員等の教育訓練を徹底してほしい。

(聴覚に障がいがある方)

- 聴覚障がい者でも車いす使用の者、全盲の者もいる。障がいに合わせた対応が必要。

(高齢者)

- 不測の事態に備えて、日頃から災害訓練を実施してほしい。

☐ 個別対応訓練の基本想定について

個別対応訓練の基本想定は、上記（ア）～（オ）とし、施設の実情に応じて、次の①や②などの想定を追加して実施することが有効です。

- ① エレベーターを使用して避難しようとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合
- ② 一旦避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合

（ア） 放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障害者等に個別の説明が必要な場合や、当該外国人来訪者や障害者等に個別の説明を求められた場合



（イ） 火や煙、地震の揺れの恐怖等によるパニック状態の外国人来訪者や障害者等が、慌ててその場から離れようとしているなどの危険な状況にある場合



（ウ） 外国人来訪者や障害者等を個別に避難誘導する必要がある場合や、外国人来訪者や障害者等から個別の避難誘導を求められた場合



（エ） エレベーターに外国人来訪者や障害者等が閉じ込められている場合



（オ） けがや体調不良の外国人来訪者や障害者等が発生した場合



イ 次の各号に掲げる防火対象物に応じ、当該各号に掲げる事項に関する訓練

- (ア) 令別表第1(1)項イに掲げる防火対象物の用途(競技場)に供される部分が存する防火対象物 イベント主催者やボランティア等を含む多様な関係者の連携
- (イ) 令別表第1(5)項イに掲げる防火対象物の用途(宿泊施設)に供される部分が存する防火対象物 宿泊者のニーズ等や在館状況の把握及び個別対応
- (ウ) 令別表第1(10)項に掲げる防火対象物の用途(駅舎又は空港)に供される部分が存する防火対象物で、管理権原が分かれているもの又は他の用途に供される防火対象物と接続されているもの 当該他の管理権原に属する部分又は当該接続されている防火対象物の関係者との情報共有、情報伝達及び避難誘導に係る連携及び協力

【解説】

☐ 災害情報の伝達及び避難誘導等に関する教育・訓練の実施について(再掲)

施設や状況に応じて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導が効果的になされるよう、従業員等への教育・訓練を実施することが有効です。

<施設の用途に応じた特徴>

① 駅・空港

施設関係者の人数と比較して不特定多数の利用者が多く、混雑も予想されます。また、他の建物と接続している場合が多く見られます。

② 競技場

大空間に不特定多数の利用者が収容され、競技やイベント開催時などは施設従業員に加え、イベントスタッフやボランティア等が動員される場合があります。

③ 旅館・ホテル等

不特定多数の方がそれぞれ客室で宿泊(就寝)しています。また、レストランや宴会場等に多数の施設利用者がある場合や、外出中の宿泊客がいる場合があります。会議室や宴会場などを有する大規模な宿泊施設のほか、小規模な宿泊施設を外国人来訪者や障がい者等が利用するなど様々な形態の施設が想定されます。

④ その他

多数の外国人来訪者の利用が想定される駅・空港や競技場、旅館・ホテル等においては、外国人来訪者のスーツケース等の大きな荷物が避難の際に支障になる場合があります。

□ 施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の要点・ポイントについて

施設の特徴や災害情報の伝達及び避難誘導の要点・ポイントを踏まえて、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行うことが有効です。

<各施設の用途に共通する災害情報の伝達及び避難誘導の要点>

- 施設利用者に対し、パニック防止のための安心情報の提供などを含めたきめ細かな情報提供を行います。
- 施設利用者のニーズ等を把握し、対応します。
- スーツケース等の大きな荷物の携行者に、大きな荷物は特に階段での避難の際に支障になる旨を説明することや、災害の状況等に応じた対応（その場に置いて避難する等）を求める場合があることを想定しておきます。

<施設の用途ごとの災害情報の伝達及び避難誘導のポイント>

- 駅・空港
他の建物と接続している場合は、接続する建物の事業者との情報共有・伝達や避難誘導の連携・協力体制が重要です。
- 競技場
イベント主催者やボランティア等を含む多様な施設関係者の連携を行います。
- 旅館・ホテル等
宿泊客のニーズ等や在館状況を把握し、個別の対応を考慮します。

「第二章 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育・訓練プログラム」を参照。

- (3) 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられている対象施設においては、規則第3条第1項の「防火管理上必要な教育に関する事」と及び「消火、通報及び避難の訓練その他防火管理上必要な訓練の定期的な実施に関する事」として、(1)の教育及び訓練を行う旨並びに(2)の訓練の内容及び当該訓練の結果を踏まえた必要な見直しを行う旨を消防計画に規定することが望ましい。

【解説】

□ 防火管理に係る消防計画に定めるべき事項

消防法施行規則<抜粋>

第3条 防火管理者は、令第3条の2第1項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第1号の2の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

1 令第1条の2第3項第1号に掲げる防火対象物及び同項第2号に掲げる防火対象物（仮使用認定を受けたもの又はその部分に限る。）

(イ～ハ) 略

ト 防火管理上必要な教育に関する事。

チ 消火、通報及び避難の訓練その他防火管理上必要な訓練の定期的な実施に関する事。

(リ～ヲ) 略

(4) 法第36条第1項の規定により防災管理が義務づけられている対象施設においては、規則第51条の8第1項の「防災管理上必要な教育に関すること」、「避難の訓練その他防災管理上必要な定期的な実施に関すること」及び訓練の結果を踏まえた防災管理に関する消防計画の内容の検証及び当該検証の結果に基づく当該消防計画の見直しに関すること」として、アの教育及び訓練を行う旨並びにイの訓練の内容及び当該訓練の結果を踏まえた必要な見直しを行う旨を消防計画に規定することが望ましい。

【解説】

□ 防災管理

消防法<抜粋>

第36条第1項において準用する第8条第1項（読み替え後） 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店（これに準ずるものとして政令で定める大規模な小売店舗を含む。以下同じ。）、複合用途防火対象物（防火対象物で政令で定める二以上の用途に供されるものをいう。以下同じ。）その他多数の者が出入し、勤務し、又は居住する防火対象物で政令で定めるものの管理について権原を有する者は、火災その他の災害の被害の軽減に関する知識を有する者で政令で定める資格を有する者のうちから防災管理者を定め、政令で定めるところにより、当該防火対象物について消防計画の作成、当該消防計画に基づく避難の訓練の実施その他防災管理上必要な業務を行わせなければならない。

□ 防災管理に係る消防計画に定めるべき事項

消防法施行規則<抜粋>

第51条の8 防災管理者は、令第48条第1項の規定により、建築物その他の工作物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況等に応じ、おおむね次に掲げる事項について、当該建築物その他の工作物の管理について権原を有する者の指示を受けて防災管理に係る消防計画を作成し、別記様式第1号の2の届出書によりその旨を所轄消防長又は消防署長に届け出なければならない。防災管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一 防災管理に関する基本的な事項として次に掲げる事項

(イ～ハ) 略

二 防災管理上必要な教育に関すること。

ホ 避難の訓練その他防災管理上必要な訓練の定期的な実施に関すること。

ヘ 略

ト ホに掲げる訓練の結果を踏まえた防災管理に係る消防計画の内容の検証及び当該検証の結果に基づく当該消防計画の見直しに関すること。

チ 略

第四 その他

1 外国人来訪者や障害者等に配慮した自衛消防体制を整備した旨の情報発信

本ガイドラインに基づき、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障害など利用者の様々な特性に応じた対応などを行うことにより、外国人来訪者や障害者等に配慮した自衛消防体制を整備した対象施設においては、その旨をホームページ等に掲載すること等により、情報発信を行うことが望ましい。その際は、以下の事項を併せて情報発信すること。

- (1) 本ガイドラインに基づき講じた取組の内容
- (2) (1)の取組において想定している外国人来訪者や障害者等(対応している言語や障害等の特性)
- (3) (1)の取組に係る教育及び訓練の実施状況
- (4) その他必要な情報

2 本指針の見直し

本ガイドラインの内容は、新たな知見の蓄積等があった場合には、随時、必要な見直しを行うものとする。

【別表第1】

区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(一) デジタルサイネージ等の設備又は機器	イ デジタルサイネージ	「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災等の災害発生時の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(別紙2)に定める性能

<デジタルサイネージ>

□ 概要

平常時は、広告や観光情報等を表示する設備として使用しますが、火災時等には、非常用放送設備等を補完するものとして、ディスプレイに火災や避難誘導に係る情報などを表示し、これらの視覚情報を外国人来訪者や障がい者等に伝達するものです。

□ 有効性や特徴など

- 多言語（日本語を含む。）の文字や絵・図など複数の視覚情報を組み合わせて、多くの外国人来訪者や障がい者等に情報伝達が可能です。
- 事前に情報コンテンツを用意しておくことで、火災発生後に速やかに情報の伝達できます。
- 非常用の放送設備等と連動し、ディスプレイ表示を一斉に切り替える方法なども開発等されています。

□ 導入が想定される場面

外国人来訪者や障がい者等に対して、防災センター等から一斉に災害情報や避難誘導に関する情報を伝達する場面に導入することが有効です。

□ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

導入にあたって考慮することが望ましい性能は、「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災等の災害発生時の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(別紙2)を参考としてください。



区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(一) デジタルサイネージ等の設備又は機器	ロ 非常用の放送設備	「放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について」(平成6年2月1日付け消防予第22号) 6(2)に定める性能

<外国語メッセージを付加した非常用の放送設備>

□ 概要

非常用の放送設備の音声警報メッセージに、英語等の外国語メッセージを付加することにより、火災や避難誘導に関する情報を多言語音声で外国人来訪者に伝達するものです。

□ 有効性や特徴など

- 一定の間隔でスピーカーが設置されているため、施設内の各部分に有効に情報が伝達されます。
- 事前に録音されたメッセージを用意しておくことで、火災感知器と連動して情報伝達が可能です。

□ 導入が想定される場面

外国人来訪者に対して、防災センター等に設置された自動火災報知設備と連動して一斉に火災や避難誘導に関する情報を伝達する場面に導入することが有効です。

□ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

導入にあたって考慮することが望ましい性能は、「放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について」(平成6年2月1日付け消防予第22号)を参考としてください。



区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(一) デジタルサイネージ等の設備又は機器	ハ 誘導灯	規則第28条の3第4項第6号及び「誘導灯及び誘導標識に係る設置・維持ガイドライン」(平成11年9月21日付け消防予第245号)第2、2(7)に規定する点滅機能又は音声誘導機能

<点滅機能又は音声誘導機能を有する誘導灯>

□ 概要

通常設置される誘導灯に、光による点滅、音声による誘導音又はその両方を発する機能を付加することにより、火災の発生や避難口の位置を外国人来訪者や障がい者等に伝達するものです。

□ 有効性や特徴など

- 各階の最終避難口に設置された誘導灯に光による点滅や音声による誘導音が付加されています。
- 煙が充満している避難口に設置された誘導灯の点滅及び音声誘導を停止することができるので、安全な避難方向への誘導が可能です。
- 自動火災報知設備と連動して自動で起動します。

□ 導入が想定される場面

外国人来訪者や障がい者等に対して、自動火災報知設備と連動して一斉に火災や避難誘導に関する情報を伝達する場面に導入することが有効です。

□ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

導入にあたって考慮することが望ましい性能は、消防法施行規則第28条の3及び「誘導灯及び誘導標識に係る設置・維持ガイドライン」(平成11年9月21日付け消防予第245号)を参考としてください。



区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(一) デジタルサイネージ等の設備又は機器	ニ 光警報装置	「光警報装置の設置に関するガイドライン」(平成28年9月6日付け消防予第264号)に定める性能

<光警報装置>

☐ 概要

自動火災報知設備と連動して光警報装置から光を発することで、火災が発生した旨の情報を外国人来訪者や障がい者等に伝達するものです。

☐ 有効性や特徴など

- 聴覚障がい者に対し、火災の発生を伝達することが困難な部分に、一定の間隔で光警報装置を設置することにより、火災の発生を伝達することが困難な場所にいる聴覚障がい者に対しても情報伝達が可能です。
- 自動火災報知設備と連動して自動で起動します。

☐ 導入が想定される場面

外国人来訪者や障がい者等に対して、防災センター等に設置された自動火災報知設備と連動して一斉に火災が発生した旨の情報を伝達する場面に導入することが有効です。

☐ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

導入にあたって考慮することが望ましい性能は、「光警報装置の設置に関するガイドライン」(平成28年9月6日付け消防予第264号)を参考としてください。



区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(一) デジタルサイネージ等の設備又は機器	ホ その他 の設備又 は機器	外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能

区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(二) スマートフォンアプリ	イ 多言語化アプリ	次に掲げる性能 (1) 利用者が指定する言語による情報伝達が可能であること。 (2) プッシュ型による情報伝達が可能であること。 (3) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。 (4) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。 (5) 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導が開始された後に起動しても、全てのメッセージを伝達可能であること。 (6) 外国人来訪者や障害者等が事前にアプリをインストールするインセンティブがあること。 (7) 文字や絵・図等の活用などにより、視覚的に情報を伝えることも可能であること。 (8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能

<スマートフォンアプリ（施設利用者が使用するもの）>

☐ 概要

外国人来訪者や障がい者等が、日常使用しているスマートフォンに専用アプリをインストールすることにより、災害発生時等にスマートフォンに適切な災害情報等を表示するものです。

☐ 有効性や特徴など

- 事前に携帯端末に表示するテキストや絵、図等を用意しておくことで、状況に応じた多様な情報が伝達できます。
- 利用者の指定した言語（主に母国語を想定）の文字や、利用者の施設内での位置に応じた図等で、多くの外国人来訪者や障がい者等に情報伝達が可能です。

☐ 導入が想定される場面

- 外国人来訪者や障がい者等に対して、防災センター等から一斉に災害情報や避難誘導に関する情報を伝達する場面に導入することが有効です。
- 非常放送（音声）を補助する手段として、非常放送の内容を多言語（日本語を含む。）の文字情報や絵、図等で伝達する場面に導入することが有効です。



区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(二) スマートフォンアプリ	ロ 視覚化アプリ	<p>次に掲げる性能</p> <p>(1) 文字や絵・図等による情報伝達が可能であること。</p> <p>(2) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。</p> <p>(3) 絵・図等はシンプルでわかりやすいものが使用されているとともに、文字による説明が添えられていること。</p> <p>(4) 書体は視認性が優れたものが使用されていること。</p> <p>(5) 別表第2に定める案内用図記号（ピクトグラム）が活用されていること。</p> <p>(6) 利用者の施設内での位置や当該位置に応じた避難経路の表示が可能であること。</p> <p>(7) 外国人来訪者や障害者等が事前にアプリをインストールするインセンティブが考慮されていること。</p> <p>(8) 日本語、英語、中国語（共通語）、韓国語その他の言語により、多言語での情報伝達も可能であること。</p> <p>(9) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の視覚化に必要な性能</p>

<スマートフォンアプリ（施設利用者が使用するもの）>（再掲）

☐ 概要

外国人来訪者や障がい者等が、日常使用しているスマートフォンに専用アプリをインストールすることにより、災害発生時等にスマートフォンに適切な災害情報等を表示するものです。

☐ 有効性や特徴など

- 事前に携帯端末に表示するテキストや絵、図等を用意しておくことで、状況に応じた多様な情報が伝達できます。
- 利用者の指定した言語（主に母国語を想定）の文字や、利用者の施設内での位置に応じた図等で、多くの外国人来訪者や障がい者等に情報伝達が可能です。

☐ 導入が想定される場面

- 外国人来訪者や障がい者等に対して、防災センター等から一斉に災害情報や避難誘導に関する情報を伝達する場面に導入することが有効です。
- 非常放送（音声）を補助する手段として、非常放送の内容を多言語（日本語を含む）の文字情報や絵、図等で伝達する場面に導入することが有効です。



区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(二) スマートフォンアプリ	ハ その他 のアプリ	外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能

区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(三) 自衛消防隊員が活用するフリップボード等の資機材や機器	イ フリップボード	<p>次に掲げる性能</p> <p>(1) 火災に関する情報伝達に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。</p> <p>(i) 自動火災報知設備の感知器が作動した場所</p> <p>(ii) 火災が発生した場所</p> <p>(iii) 自動火災報知設備の感知器の作動は非火災報であった旨の情報</p> <p>(iv) その他火災に係る情報</p> <p>(2) 地震に関する情報伝達に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。</p> <p>(i) 地震が発生した旨</p> <p>(ii) とるべき行動の内容</p> <p>(iii) その他地震に係る情報</p> <p>(3) 避難誘導に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。</p> <p>(i) 避難を促すための情報</p> <p>(ii) 避難経路及び避難方向の情報</p> <p>(iii) その他避難するために必要な情報</p> <p>(4) 絵・図等はシンプルでわかり易いものが使用されているとともに、文字による説明が添えられていること。</p> <p>(5) 書体は視認性が優れたものを使用されていること。</p> <p>(6) 別表第2に定める案内用図記号（ピクトグラム）が活用されていること。</p> <p>(7) 色については、JIS安全色を利用し視認性を確保した色が選択されていること。</p> <p>(8) 以下により、多言語化についても考慮されていること。</p> <p>(i) 日本語と英語が併記されていること。</p> <p>(ii) 日本語は、「やさしい日本語」が活用されていること。</p> <p>(iii) 英語以外の中国語（簡体字）や韓国語その他の外国語を使用するときは、英語に代えて、日本語に併記すること。</p> <p>(9) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化に必要な性能</p>

〓 概要

災害が発生したことや避難の方向などを示したフリップボードを使用して、外国人来訪者や障がい者等に情報を伝達するものです。

📖 有効性や特徴など

- 事前に情報コンテンツを用意しておくことで、簡易なメッセージ等が伝達できます。
- 特殊な技術や製品等がなくても、一定の多言語への対応が可能です。

📖 導入が想定される場面

自衛消防隊員から外国人来訪者や障がい者等に対して、災害情報及び避難誘導に関する情報を伝達する場面に導入することが有効です。



区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(三) 自衛消防隊員が活用するフリップボード等の資機材や機器	ロ 翻訳 (対訳) 機能付き 拡声器	<p>次に掲げる性能</p> <p>(1) 災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。</p> <p>(2) 日本語、英語、中国語（共通語）、韓国語その他の言語に対応し、音声を出力することが可能であること。</p> <p>(3) 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者に理解しやすいものになるよう配慮されていること。</p> <p>(4) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。</p> <p>(5) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。</p> <p>(6) 音声を出力する前に、出力される情報の内容を確認することが可能であること。</p> <p>(7) 外国人来訪者や障害者等が活用するスマートフォンアプリとの連携が考慮されていること。</p> <p>(8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能</p>

<翻訳（対訳）機能付き拡声器>

□ 概要

入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻訳（対訳）し、拡声する機能を活用して、災害発生時等に情報を伝達するものです。

□ 有効性や特徴など

- 入力音声等に応じた多様な情報の伝達が可能です。
- 指定した言語の音声で多数の外国人来訪者へ情報が伝達できます。

□ 導入が想定される場面

自衛消防隊員から多数の外国人来訪者に対し、災害情報及び避難誘導に関する情報を伝達する場面に導入することが有効です。



区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(三) 自衛消防隊員が活用するフリップボード等の資機材や機器	ハ タブレット（スマートフォンを含む。）	次に掲げる性能 (1) 日本語、英語、中国語（共通語）、韓国語その他の言語に対応していること。 (2) 音声認識によるものは、災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。 (3) 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者や障害者等に理解しやすいものになるよう配慮されていること。 (4) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。 (5) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。 (6) 文字や絵・図等の活用などにより、視覚的に情報を伝えることも可能であること。 (7) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化に必要な性能

<タブレット（スマートフォンを含む。）>

☐ 概要

入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻訳（対訳）し、音声等で出力する機能を活用して、災害発生時等に情報を伝達するものです。

☐ 有効性や特徴など

- 入力音声等に応じた多様な情報の伝達が可能です。
- 入力音声等を多言語に翻訳し、画面上に文字情報として表示するほか、図・写真等の上から文字等を書き込みできる等の筆談機能を有するものも開発等されています。

☐ 導入が想定される場面

自衛消防隊員から外国人来訪者や障がい者等に対し、対面により災害情報及び避難誘導に関する情報を伝達する場面に導入することが有効です。



区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(三) 自衛消防隊員が活用するフリップボード等の資機材や機器	ニ その他の資機材や機器	外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能

【別表第2】

① 非常口 (Emergency Exit)	② スロープ (slope)	③ 階段 (Stairs)
		
④ 一般注意 (General caution)	⑤ 消火器 (Fire extinguisher)	⑥ 矢印 (Directional arrow)
		
⑦ 一般禁止 (General prohibition)	⑧ エレベーター (Elevator)	⑨ エスカレーター (Escalator)
		

□ ⑧及び⑨のピクトグラムは、⑦のピクトグラムと組み合わせて、又は、併記して使用することを想定。なお、その場合には「エレベーター使用禁止 (Do not use elevator)」、「エスカレーター使用禁止 (Do not use escalator)」と文字による補助表示を併記することが望ましい。

第二章

外国人来訪者や障がい者等に配慮した 災害情報の伝達及び避難誘導に 関する教育・訓練プログラム



目次

第一	はじめに	4
1	教育・訓練プログラムの目的	4
2	教育・訓練プログラムの構成	4
第二	教育プログラム	5
1	教育の目的を理解する	6
2	火災・地震時における一般的な災害情報の伝達及び避難誘導の要領を確認する	7
3	施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の考え方・ポイントを理解する	8
4	施設の利用が想定される外国人来訪者や障がい者等のニーズ等を理解する	12
5	外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導の方法を確認する	13
6	施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容を確認する	15
第三	図上訓練プログラム	16
1	図上訓練の目的を理解する	17
2	避難誘導の優先順位を検討する	18
3	避難経路を検討する	23
4	放送（避難指示等）の内容を検討する	26
5	災害情報の伝達及び避難誘導のための自衛消防隊員の配置等を検討する	27
6	逃げ遅れた方の確認ルートや手順等を検討する	28
第四	部分訓練プログラム	30
1	部分訓練の目的を理解する	31
2	部分訓練を行う際の留意事項を確認する	35
3	初動対応訓練を行う	36
4	個別対応訓練を行う	39
第五	総合訓練プログラム	46
1	総合訓練の目的を理解する	47
2	総合訓練を行う際の留意事項を確認する	51
3	総合訓練を行う	52
第六	「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導	59
第七	障がいなど様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導の際の留意事項	77
第八	外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の具体例	105

第一 はじめに

1 教育・訓練プログラムの目的

外国人来訪者や障がい者等が利用する施設において、火災や地震発生時のパニックを防止し、円滑な災害情報の伝達及び避難誘導を行うためには、一般的な避難誘導等の要領に加えて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した対応について、あらかじめ施設の従業員等が理解しておくとともに、当該対応について訓練しておくことが重要です。

本プログラムは、火災や地震が発生した場合における施設の自衛消防隊員による基本的な初動対応が消防計画に定められており、当該消防計画に基づく初動対応訓練（部分訓練・総合訓練）が実施されていることを前提として、施設の防火管理者等が外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する従業員等への教育や、訓練計画の立案、訓練の実施等に活用することを想定し、「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」（平成 30 年 3 月消防庁予防課）の関連資料として作成したものです。

2 教育・訓練プログラムの構成

本プログラムは、「教育プログラム」「図上訓練プログラム」「部分訓練プログラム」「総合訓練プログラム」から構成されており、各プログラムにおいて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導についての教育や訓練の進め方を段階的に示しています。

また、各プログラムにおける教育や訓練を効果的に進めるため、

- 「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導
 - 障がいなど様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導の際の留意事項
 - 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の具体例
- を参考資料として、とりまとめています。

第二 教育プログラム

Step 1 教育の目的を理解する

Step 2 火災・地震時における一般的な災害情報の伝達及び避難誘導の要領を確認する

Step 3 施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の考え方・ポイントを理解する

Step 4 施設の利用が想定される外国人来訪者や障がい者等のニーズ等を理解する

Step 5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導の方法を確認する

Step 6 施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容を確認する

- ◆ 以下を参考に、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育の目的を明確に説明します。

<外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育項目>

- 火災・地震時における一般的な災害情報の伝達及び避難誘導の要領
- 施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の考え方・ポイント
- 施設の利用が想定される外国人来訪者や障がい者等のニーズ等
- 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導の方法
- 施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容

- ☑ 教育項目の全てを一度の教育で従業員等に理解させる必要はありません。
施設の実情に応じて、計画的に外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育を行うことが重要です。

Step
2火災・地震時における一般的な災害情報の伝達及び
避難誘導の要領を確認する

- ◆ 施設の消防計画に定める任務（役割）分担ごとの活動要領を確認します。
（消防計画の該当ページを示して説明するとともに、各自（従業員等）で確認させる。）
- ☑ 消防計画に定める「通報連絡班」や「避難誘導班」は、施設利用者全体への災害情報の伝達及び避難誘導に加えて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した対応を行うことが想定されます。
まずは、火災・地震時における一般的な災害情報の伝達及び避難誘導の要領を確認しておくことが重要です。
- ☑ 「通報連絡班」や「避難誘導班」が外国人来訪者や障がい者等の近くにいない場合など、これらの班以外の自衛消防隊員も外国人来訪者や障がい者等への対応を求められることが想定されます。
施設の実情に応じて、外国人来訪者や障がい者等への対応を行うことが想定される従業員等に対し、計画的に外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育を行うことが重要です。
- ☑ 避難誘導に関する教育の機会に、階段や廊下、通路など避難経路となる場所に物を置かないなど、日頃から避難経路を確保しておくことについて、従業員等に啓発することが効果的です。



Step 3

施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達・避難誘導の考え方・ポイントを理解する

- ◆ 1 以下を参考に、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導の基本的な考え方を説明します。

＜火災・地震発生時における自衛消防隊員の初動対応「7つの基本方針」＞

- ①簡易な表現を使う。
- ②緊急時は複雑なことは伝えない。また、あやふやな言い方をしない。
- ③外国人来訪者の母語や翻訳ツール等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時（発災直後）は、必要以上に行わず、安全な場所への迅速な避難を優先する。
- ④避難誘導時の立ち位置は、避難する者からよく見える位置で、避難する者と接触するおそれや避難の妨げになるおそれのない位置を選ぶ。
- ⑤避難誘導は、身振り手振りを併せて行う。
 - ・身振り手振りは、大きい動作を心がけるとともに、避難する者に伝わるよう、動作の速さや合図のタイミングを考慮する。
 - ・遠くで避難する者に対して合図するときは肩より上の位置で、比較的近くで避難する者に対して合図するときは肩より下の位置で行う。
- ⑥災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促す。また、障がいなど施設利用者の様々な特性について、必要かつ合理的な配慮を行うとともに、必要に応じて周囲の施設利用者に協力を求める。
- ⑦拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導に際しては、非常放送等の音声との輻輳を避けるよう努める。

- ☑ 発災直後などの緊急時は、簡易な表現（P13「5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導の方法を確認する（Step 5）」参照）を用いて、外国人来訪者や障がい者等を迅速に避難させ、安全を確保することが重要です。
- また、安全な避難場所へ移動した後は、外国人来訪者や障がい者等への災害状況などの詳しい説明や、これらの方のニーズ等の把握に外国人来訪者の母語や翻訳ツール等を用いることが効果的です。



- ☑ 日本語が理解できない外国人来訪者でも、周囲の日本人の行動を見て、避難を開始できる場合がありますので、まず、日本人に災害情報や避難誘導に関する情報を正しく伝えることが重要です。
- ☑ 災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促すことが効果的です。
- 例：「日本語がわかる人をお願いします。係の人の話がわかった人をお願いします。近くにいてる外国人に教えてください。」（「やさしい日本語」）
- ☑ 日常業務で外国語を使用する施設などにおいて、施設利用者のニーズ等を踏まえ、緊急時に外国語による情報提供を行う場合は、次のことを十分理解しておくことが必要です。
- ・ 同じ言語圏でも表現が異なる（例えば、アメリカとヨーロッパでは、英語表現が異なる）場合がある。
 - ・ 正しい外国語を聞いてもネイティブでない人等は、誤った行動をしてしまうことがある。
 - ・ 災害時にパニックになると、母語で伝えられても、複雑な表現だと、理解できなくなってしまうことがある。

◆ 2 以下を参考に、施設の用途に応じた特徴を説明します。

＜施設の用途に応じた特徴＞

- ① 駅・空港：施設関係者の人数と比較して不特定多数の利用者が多く、混雑も予想される。また、他の建物と接続している場合が多い。
- ② 競技場：大空間に不特定多数の利用者が収容され、競技やイベント開催時には施設従業員に加え、イベントスタッフやボランティア等が動員される。
- ③ 旅館・ホテル等：不特定多数の者がそれぞれ客室で宿泊（就寝）している。また、レストランや宴会場等に多数の施設利用者がいる場合や、外出中の宿泊客がいる場合がある。
- ④ 多数の外国人来訪者の利用が想定される駅・空港や競技場、旅館・ホテル等においては、当該外国人来訪者のスーツケース等の大きな荷物が避難の際に支障になる場合がある。



- ◆ 3 以下を参考に、施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導のポイントを説明します。

＜各施設に共通する災害情報の伝達及び避難誘導のポイント＞

- 施設利用者に対し、パニック防止のための安心情報の提供などを含めたきめ細かな情報提供が有効。
- 施設利用者のニーズ等を把握し、対応することが有効。
- スーツケース等の大きな荷物の携行者に、当該荷物は特に階段での避難の際に支障になる旨を説明することや、災害の状況等に応じた対応（その場に置いて避難する等）を求めることを想定しておくことが有効です。

＜施設の用途ごとの災害情報の伝達及び避難誘導のポイント＞

- 駅・空港：他の建物と接続している場合は、接続する建物の事業者との情報共有・伝達や避難誘導の連携・協力体制が重要。
- 競技場：イベント主催者やボランティア等を含む多様な施設関係者の連携が重要。
- 旅館・ホテル等：宿泊客のニーズ等や在館状況を把握し、個別の対応を考慮することが重要。

- ☑ このほか、消防計画に施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達・避難誘導の考え方・ポイントを定めている場合や、イベント開催時などにおける避難誘導等の計画を別途定めている場合は、当該内容を説明します。（消防計画等の該当ページを示して説明するとともに、各自（従業員等）で確認させる。）



施設の利用が想定される外国人来訪者や障がい者等のニーズ等を理解する

- ◆ 1 施設の利用が想定される外国人来訪者や障がい者等を説明します。

(例)

- ・外国人来訪者：●●語圏（●●国籍）の方が利用している（利用が多い）
- ・障がい者等：●●の特性がある方が利用している（利用が多い）

- ☑ 外国人来訪者や障がい者等の利用実績を把握・管理している場合は、具体的な利用状況を説明することが効果的です。

- ◆ 2 以下の項目を参考に、施設において配慮している外国人来訪者や障がい者等のニーズ等（ニーズの内容や、どのような特性があるか、接遇で留意すべきこと等）を説明します。

<外国人来訪者>

- 災害種別（火災・地震）
- 災害情報の伝達時の行動特性
- 災害情報の伝達及び避難誘導時の言語
- 災害情報の伝達及び避難誘導の手法

<障がい者等>

- 災害情報の伝達及び避難誘導の手法
- 個別の人的対応
- 災害情報の伝達及び避難誘導にあたって留意すべき事項
- マニュアルの整備や訓練

- ☑ 配慮することが望ましい外国人来訪者や障がい者等のニーズ等を「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会報告書」（14ページ）で確認しておくことが重要です。

Step
5

外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導の方法を確認する

- ◆ 1 以下の項目を参考に、施設において、外国人来訪者や障がい者等に配慮し、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための方策について、教育が必要な事項を説明します。

＜災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化にあたって教育が必要な事項＞

- 活用する方策の有効性や特徴
- 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化する場面
- 災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化にあたって考慮することが望ましいニーズ等
- 自衛消防隊員がツール等を操作（使用）する場合の当該操作（使用）方法

- ☑ 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための方策（例）ごとの有効性や特徴などを「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会報告書」（27ページ）で確認しておくことが重要です。



- ◆ 2 以下の項目を参考に、施設で行う外国人来訪者や障がい者等のサポートについて、教育が必要な事項を説明します。

＜外国人来訪者や障がい者等のサポートを行うにあたって教育が必要な事項＞

- 外国人来訪者へ日本語で伝える場合の例文や注意点など
- 障がいなど様々な特性がある方のサポート要領

- ☑ 火災や地震発生時において、外国人来訪者に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために、次の基本的なフレーズ（「やさしい日本語」）を習得しておくことが有効です。

＜火災・地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズ＞

- ①「〇〇（場所）で火事です。」（危険情報の表現）
- ②「〇〇（行動・場所）は危険（あぶない）です。」（危険情報の表現）
- ③「今の場所にいてください。」（禁止表現）
- ④「エレベーターは使うことができません。」（禁止表現）
- ⑤「逃げるときは、お知らせします。」（誘導表現）
- ⑥「今すぐ逃げてください。」（誘導表現）
- ⑦「私の後について来てください。」（誘導表現）
- ⑧「この建物は安全です。」（安心情報の表現）
- ⑨「すぐに係の人が来ます。」（安心情報の表現）

- ☑ 「やさしい日本語」を使用して外国人来訪者へ災害情報の伝達及び避難誘導を行う場合は、「第六 「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導」を参考とすることが効果的です。

- ☑ 障がいなど様々な特性がある方へのサポート要領については、「第七 障がいなど様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導の際の留意事項」を参考とすることが効果的です。

Step 6

施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容を確認する

- ◆ 以下の項目を参考に、施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容を説明します。

<施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報>

○施設に講じられている防火・防災対策

- ・消防用設備等の機能や効果
- ・耐震性能に関する情報
- ・自衛消防隊員による基本的な活動内容
- ・災害時に防災センター等や自衛消防隊員が伝達するメッセージの例文
- ・災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツの例

○施設利用者にご理解・ご配慮いただきたい事項

- ・異常事態等を発見した際の施設関係者への連絡要領
- ・外国人来訪者や障がい者等が周囲にいる場合の災害情報の伝達及び避難誘導についてご理解・ご配慮いただきたい事項

○個別対応を希望する旨の申出方法など

- ☑ 施設利用者へあらかじめ周知しておく情報は、施設の実情に応じて、「施設の防火・防災対策に関する情報コンテンツ集（例）」を活用し、ホームページへの掲載や掲示等を行っておくことが重要です。



第三 図上訓練プログラム

Step 1 図上訓練の目的を理解する

Step 2 避難誘導の優先順位を検討する

Step 3 避難経路を検討する

Step 4 放送（避難指示等）の内容を検討する

Step 5 災害情報の伝達及び避難誘導のための自衛消防隊員の配置等
を検討する

Step 6 逃げ遅れた方の確認ルートや手順等
を検討する

Step 1

図上訓練の目的を理解する

- ◆ 1 以下を参考に、図上訓練を行うメニューを選びます。

<図上訓練メニュー>

- 避難誘導の優先順位の検討
- 避難経路の検討
- 放送（避難指示等）の内容の検討
- 災害情報の伝達及び避難誘導のための従業員の配置等の検討
- 逃げ遅れの確認ルートや手順等の検討

- ◆ 2 図上訓練は、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導の実動訓練（部分訓練・総合訓練）での具体的な対応を図上で検討することにより、火災や地震の状況に応じた判断や行動（対応）を理解することを目的としていることを明確に説明します。
- ☑ 図上訓練において検討した結果は、施設の消防計画やマニュアルなどに反映させることが重要です。

Step 2

避難誘導の優先順位を検討する

- ◆1 以下を参考に、施設で火災が発生した場合を想定し、出火場所を設定した上で、①直ちに避難を行うエリア、②避難の準備を促すエリア、③避難指示があるまで待機を促すエリアを検討します。

(例)

○防火管理者等から従業員等へ

「●階の△△△から出火した場合に、①直ちに避難を行うエリア、②避難の準備を促すエリア、③避難指示があるまで待機を促すエリアは、どこかを考えましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

施設の平面図（写）に出火場所を書き込み、①～③のエリアを検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。



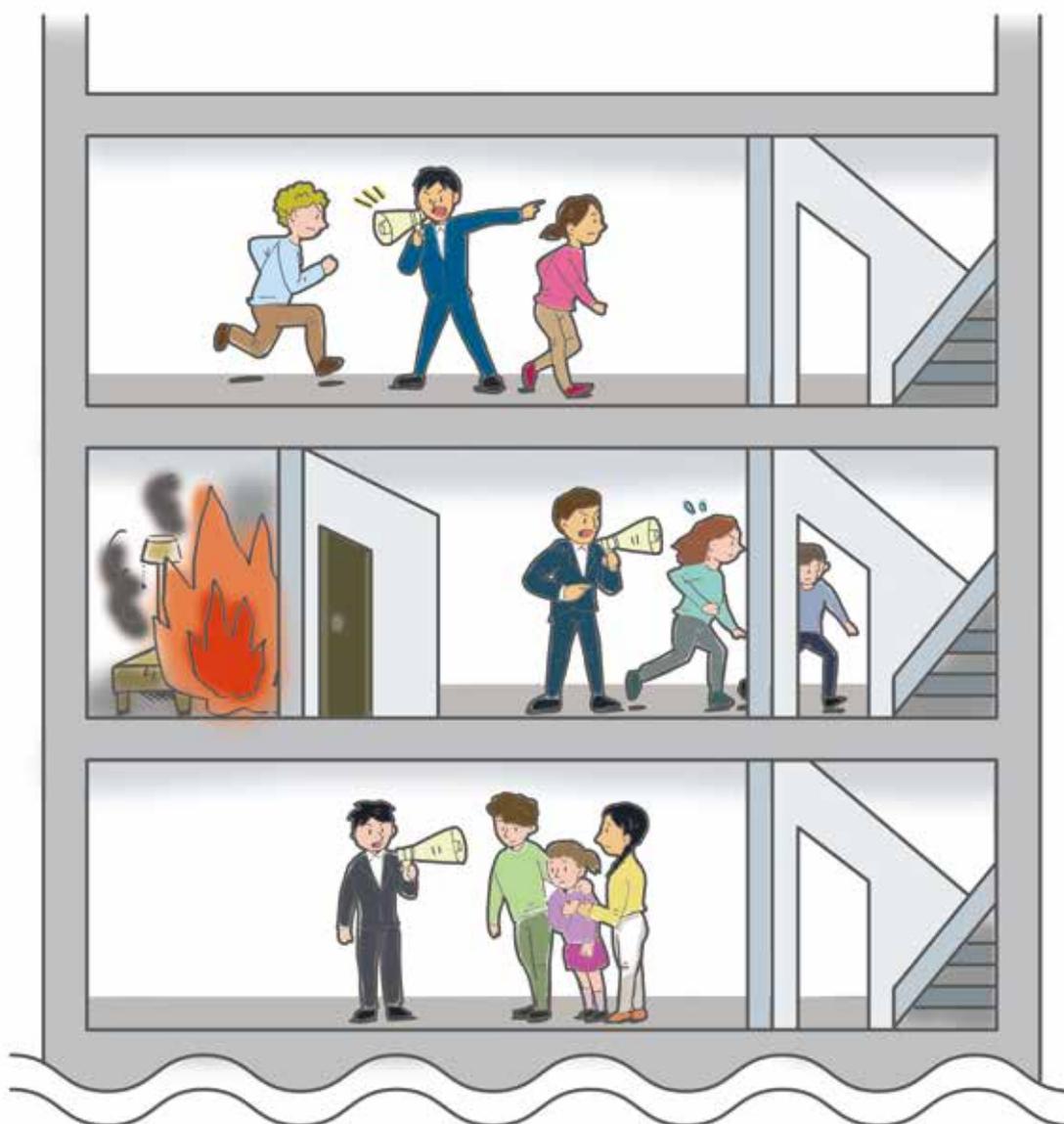
☑ 火災の場合の避難誘導の優先順位について、以下の一般的な例を参考として、施設の実情に応じて検討します。

①火や煙の影響を直接受けるエリアは、直ちに避難を行うエリアとして設定します。(例：出火階や出火階の直上階、出火した区画^{注)})

注) 防火区画など火や煙を一定時間遮ることができる区画とする。以下同じ。

②火や煙の影響を受けるおそれのあるエリアは、避難の準備を促すエリアとして設定します。(例：出火階の上階(出火階の直上階を除く。)、出火した区画の隣接区画)

③①～②以外のエリアは、避難指示があるまで待機を促すエリアとして設定します。(例：出火階の下階、出火した区画と隣接しない区画)



- ☑ 施設の自動火災報知設備や非常警報設備（放送設備）が、火災が発生した際に、エリアごとに時間差で鳴動する場合は、鳴動するタイミングとエリアを踏まえて、避難誘導の優先順位を検討することが重要です。
- ☑ 競技場など、大空間に不特定多数の利用者が収容されている場合は、全員が一度に避難を開始すると危険なことから、非常口に近いエリアから順番に避難誘導するなどの工夫がパニック防止や円滑な避難に効果的です。（次の◆2（地震想定）において同じ。）



- ◆ 2 以下を参考に、地震が発生した場合を想定し、震度や施設被害を設定した上で、①直ちに避難を行うエリア、②避難の準備を促すエリア、③避難指示があるまで待機を促すエリアを検討します。

(例)

○防火管理者等から従業員等へ

「震度●の地震が発生し、施設の●階の△△△、……（複数箇所）で×××の被害が生じた場合に、①（揺れが収まってから）直ちに避難を行うエリア、②避難の準備を促すエリア、③避難指示があるまで待機を促すエリアは、どこかを考えましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

施設の平面図（写）に被害が生じている場所や余震が発生した場合に被害が生じるおそれがある場所などを書き込み、①～③のエリアを検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。



- ☑ 「防災管理に係る消防計画」において、大規模地震が発生した際の被害想定を行っている施設については、当該被害想定を参考として、検討します。
- ☑ 地震の場合の避難誘導の優先順位について、以下の一般的な例を参考として、施設の実情に応じて検討します。
 - ①地震により直接的な被害（天井の落下やガラスの飛散など）が生じているエリアや、余震が発生した場合に被害（家具等の転倒や移動等）が生じるおそれがあるエリアは、（揺れが収まってから）直ちに避難を行うエリアとして設定します。
 - ②地震の影響（消防用設備等やその他の機器等が損傷しており、正常に動作・機能しないなど）により2次被害（火災や事故など）が生じるおそれのあるエリアは、避難の準備を促すエリアとして設定します。
 - ③①～②以外のエリア（地震による損傷や影響、2次被害のおそれが無いエリア）は、避難指示があるまで待機を促すエリアとして設定します。
- ☑ 「直ちに避難を行うエリア」においても、地震が発生した際は、まず身を守ることが重要です。周囲を確認し、揺れが収まってから、落ち着いて避難することが重要です。

**Step
3****避難経路を検討する**

- ◆ 以下を参考に、「2 避難誘導の優先順位を検討する (Step 2)」で検討したエリアごとに、外国人来訪者や障がい者等に配慮した避難場所・避難経路（どこに、どの経路で避難するか）を検討します。

(例)

○防火管理者等から従業員等へ

「①直ちに避難を行うエリア、②避難の準備を促すエリア、③避難指示があるまで待機を促すエリアのそれぞれについて、避難場所はどこか、どの経路で避難誘導するかを考えましょう。また、配慮が必要な外国人来訪者や障がい者等をどの避難場所・避難経路へ誘導するか考えましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

施設の平面図（写）に①～③のエリアからの避難場所を書き込み、避難経路を検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。

☑ 火災の場合の避難場所や避難経路について、以下の一般的な例を参考として、施設の実情に応じて検討します。

・避難場所⇒ 原則、建物外とする。

車いす使用者などが一時的に待避する場所が施設内にある場合は、火災の状況や避難介助を行う自衛消防隊員の人数などに応じて、当該一時待避場所を避難場所とする。

・避難経路⇒ 原則、避難階段又はスロープとする。

火災の影響を受けていない最寄りの避難階段により避難するものとし、エレベーターやエスカレーターは避難に使用しない。

施設内にスロープがある場合は、車いす使用者などを当該スロープへ誘導する。この場合において、他の利用者は階段で避難するなど、異なる避難動線となるときは、避難する者が交差し、避難に支障が生じることがないように、誘導の順番やタイミングを検討しておくことが重要です。

☑ 地震の場合の避難場所や避難経路について、以下の一般的な例を参考として、施設の実情に応じて検討します。

・避難場所⇒

建物の耐震性や周辺地域の危険性などを踏まえて、災害の規模ごとに避難するか、在館するかを選択します。建物の倒壊危険や火災などで建物内に留まることができない場合は建物外に避難します。

・避難経路⇒ 原則、避難階段又はスロープとする。

地震の影響（損傷等）を受けていない最寄りの避難階段により避難するものとし、エレベーターやエスカレーターは避難に使用しない。

施設内にスロープがある場合は、車いす使用者などを当該スロープへ誘導する。この場合において、他の利用者は階段で避難するなど、異なる避難動線となるときは、避難する者が交差し、避難に支障が生じることがないように、誘導の順番やタイミングを検討しておくことが重要です。

☑ 障がい者等も含めた施設利用者が、円滑に避難できるよう避難場所や避難経路等を検討しておくことが重要です。

また、障がい者等の中には、

- ・一般の方と一緒に避難したい
- ・大勢の方と一緒に避難することに不安を感じる

など、それぞれ異なるニーズ等を持っている方がいることを理解し、これらの方に配慮した避難場所や避難経路等を検討することも重要です。

☑ 避難場所や避難経路等について、障がい者等の希望に添えないケースがあることを想定し、その場合の説明についても検討しておくことが重要です。

Step 4

放送（避難指示等）の内容を検討する

- ◆ 以下を参考に、「2 避難誘導の優先順位を検討する（Step 2）」で検討したエリアごとに、外国人来訪者や障がい者等に配慮した放送（避難指示等）の内容を検討します。

（例）

○防火管理者等から従業員等へ

「①直ちに避難を行うエリア、②避難の準備を促すエリア、③避難指示があるまで待機を促すエリアのそれぞれについて、放送（避難指示等）の内容を考えましょう。その際には、これらのエリアに配慮が必要な外国人来訪者や障がい者等がいることを想定して放送（避難指示等）の内容を考えましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

①～③のエリアに対する放送（避難指示等）の内容を検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。

- ☑ 消防計画において、①～③のエリアごとの具体的な放送（避難指示等）の内容を定めている場合は、該当ページを示し、口頭での伝達訓練（確認）を行うことが効果的です。
- ☑ 車いす使用者などには、スロープによる避難経路や一時退避場所を伝えることが重要です。その際、デジタルサイネージ等を活用するなどにより伝えることも効果的です。
- ☑ ①②のエリアについては、避難に時間がかかる等により個別の対応が必要な方は近くの自衛消防隊員に声をかけてほしい旨等を伝達することが重要です。

Step 5

災害情報の伝達及び避難誘導のための自衛消防隊員の配置等を検討する

- ◆ 以下を参考に、「2 避難誘導の優先順位を検討する (Step 2)」で検討したエリアを踏まえて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うための自衛消防隊員の配置について検討します。

(例)

○防火管理者等から従業員等へ

(従業員等(駒)を通常勤務の配置場所に置いておく)

「①直ちに避難を行うエリア、②避難の準備を促すエリア、③避難指示があるまで待機を促すエリアを踏まえて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行う自衛消防隊員(駒)を地図上で移動させ、配置してみましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うための自衛消防隊員の配置場所を検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。

- ☑ 通常勤務の配置場所から、災害情報の伝達及び避難誘導のための配置場所までの距離や経路に無理がないか確認しておくことが重要です。
- ☑ 夜間など時間帯によって、勤務人員が限られる場合は、当該時間帯における勤務人員を踏まえて、配置場所について検討しておくことが重要です。
- ☑ 外国人来訪者や障がい者等の個別対応により、当初の配置場所の自衛消防隊員が不在となった場合の配置変更についても検討しておくことが重要です。



Step 6

逃げ遅れた方の確認ルートや手順等の検討

- ◆ 以下を参考に、「5 災害情報の伝達及び避難誘導のための自衛消防隊員の配置等を検討する (Step 5)」で検討した配置場所を踏まえて、外国人来訪者や障がい者等が逃げ遅れた場合を想定した確認ルートや手順等について検討します。

(例)

○防火管理者等から従業員等へ

(自衛消防隊員(駒) を災害情報の伝達及び避難誘導のための自衛消防隊員の配置場所に置いておく)

「災害情報の伝達及び避難誘導のための自衛消防隊員の配置場所から、外国人来訪者や障がい者等で、逃げ遅れた方がいないか確認する際のルートや手順を、自衛消防隊員(駒) を地図上で移動させ、検討してみましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

外国人来訪者や障がい者等で、逃げ遅れた方がいないか確認する際のルートや手順を検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。



- ☑ 逃げ遅れた外国人来訪者や障がい者等の確認に係る時間を見積もり、効率的なルートや手順を検討することが効果的です。
- ☑ 複数の自衛消防隊員が連携して確認した方が良い場面について検討しておくことが重要です。
- ☑ 夜間など時間帯によって、勤務人員が限られる場合や、人員に余裕が生じる場合の防災センター等への報告や、当該報告を受けた防災センター等や指揮班からの、自衛消防隊員の適正配置や自衛消防隊員同士の連携についての指示についても検討しておくことが重要です。

第四 部分訓練プログラム

Step 1 ▶ 部分訓練の目的を理解する

Step 2 ▶ 部分訓練を行う際の留意事項を確認する

Step 3 ▶ 外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応訓練を行う

Step 4 ▶ 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練を行う

Step 1

部分訓練の目的を理解する

- ◆ 1 以下を参考に、部分訓練を行うメニューを選びます。

<部分訓練メニュー>

- 外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応訓練
 - ・防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導訓練
 - ・自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導訓練
- 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練

- ◆ 2 部分訓練は、火災や地震発生時の外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応や個別対応について、自衛消防隊員の個々の行動を確認・訓練し、各従業員等が知識や技術等を修得することにより、施設全体の対応能力を向上させることを目的としていることを明確に説明します。



- ☑ 部分訓練により、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導の基本的な考え方に沿った対応行動を修得することが重要です。

＜火災・地震発生時における自衛消防隊員の初動対応「7つの基本方針」＞

(再掲)

- ①簡易な表現を使う。
- ②緊急時は複雑なことは伝えない。また、あやふやな言い方をしない。
- ③外国人来訪者の母語や翻訳ツール等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時（発災直後）は、必要以上に行わず、安全な場所への迅速な避難を優先する。
- ④避難誘導時の立ち位置は、避難する者からよく見える位置で、避難する者と接触するおそれや避難の妨げになるおそれのない位置を選ぶ。
- ⑤避難誘導は、身振り手振りを併せて行う。
 - ・身振り手振りは、大きい動作を心がけるとともに、避難する者に伝わるよう、動作の速さや合図のタイミングを考慮する。
 - ・遠くで避難する者に対して合図するときは肩より上の位置で、比較的近くで避難する者に対して合図するときは肩より下の位置で行う。
- ⑥災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促す。また、障がいなど施設利用者の様々な特性について、必要かつ合理的な配慮を行うとともに、必要に応じて周囲の施設利用者に協力を求める。
- ⑦拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導に際しては、非常放送等の音声との輻輳を避けるよう努める。

- ☑ 部分訓練により、火災や地震発生時において、外国人来訪者に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うための「火災・地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズ」を習得することが重要です。

＜火災・地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズ＞（再掲）

- ①「〇〇（場所）で火事です。」（危険情報の表現）
- ②「〇〇（行動・場所）は危険（あぶない）です。」（危険情報の表現）
- ③「今の場所にいてください。」（禁止表現）
- ④「エレベーターは使うことができません。」（禁止表現）
- ⑤「逃げるときは、お知らせします。」（誘導表現）
- ⑥「今すぐ逃げてください。」（誘導表現）
- ⑦「私の後について来てください。」（誘導表現）
- ⑧「この建物は安全です。」（安心情報の表現）
- ⑨「すぐに係の人が来ます。」（安心情報の表現）

- ☑ 部分訓練により、「第六 「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導」及び「第七 障がいなど様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導の際の留意事項」の内容について理解を深め、必要な技術等を習得することが重要です。
- ☑ 部分訓練を実施した結果、改善すべき点等があった場合は、施設の実情に応じて、訓練を繰り返すとともに、施設の消防計画やマニュアルなどに改善内容を反映させることが重要です。
- ☑ 火災や地震が発生した際、施設従業員のほか、イベント主催者やボランティア等の多様な施設関係者が避難誘導等を行うことが想定される場合は、これらの者と合同で訓練を実施することが効果的です。

- ◆ 3 部分訓練の目的と合わせて、当該訓練で想定する災害の状況や訓練参加者ごとの訓練事項（行動）などについて、説明します。
- ☑ 特に、「外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練」をロールプレイング形式で実施する場合（P40参照）は、「どのような場面を想定して」、「どのような行動の習得を目的に」訓練を行うかや、訓練の進め方、訓練での役割などを説明し、訓練参加者全員が十分理解した上で、実施することが重要です。

**Step
2****部分訓練を行う際の留意事項を確認する**

- ◆ 部分訓練の内容に応じて、以下の項目を参考に、外国人来訪者や障がい者等に配慮した部分訓練を行う際の留意事項（安全管理、参加者の特性など）を説明します。

<部分訓練を行う際の留意事項>

- 安全管理面で留意すべきこと（安全管理員の配置場所や人数を含む。）
- 外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加する場合に、当該参加者の特性などに応じて留意すべきこと
- 消防用設備等やツール等の使用において、留意すべきこと

- ☑ 施設に利用者がいる時間帯に訓練を行う場合は、事前に訓練の開始時刻や訓練内容、訓練を行う場所などを十分周知しておき、訓練開始前に館内放送などによりアナウンスを行います。
- ☑ 外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加する場合は、母語や筆談などにより、訓練の内容や行動、注意点等を十分に伝えるとともに、訓練の実施にあたって必要なサポートを行います。また、事故や体調不良などの際の従業員等への連絡方法を確認しておきます。
- ☑ 施設内の消防用設備等やツール等を使用する場合は、当該機器に詳しい者の立会いの下で訓練を実施するなど、災害の監視等に支障が生じないようにすることが重要です。

Step 3

外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応訓練を行う

- ◆ 1 以下の行動を参考に、「防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導訓練」を行います。

①外国人来訪者や障がい者等に配慮し、災害情報の伝達及び避難誘導を行う。

(火災想定の場合)

- ・ 自動火災報知設備の感知器が作動し、従業員が確認中である旨
- ・ 火災であった場合の行動の説明（従業員が避難誘導する旨など）
- ・ 火災が発生した場所と被害状況
- ・ 避難の要否と避難指示、エレベーターの使用禁止など

(地震想定の場合)

- ・ 地震が発生した地域等（震源位置や震度など）と被害状況
- ・ 建物の安全性（倒壊や津波の到来の可能性など）
- ・ 身の安全を守る行動や余震の可能性
- ・ 避難の要否と避難指示、エレベーターの使用禁止など

②外国人来訪者や障がい者等への配慮や対応について、施設利用者にご協力いただくための呼びかけを行う。

- ・ 外国人来訪者や障がい者等の周囲にいる方や語学が堪能な方への協力要請
- ・ 個別対応が必要な方から自衛消防隊員への申出の要請

③その他の対応（安心情報や自衛消防隊員の対応状況等の周知）を行う。

- ☑ 施設において準備しているメッセージ（多言語の定型文など）や導入しているツール等を実際を使用して、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行っておくことが重要です。

特に、デジタルサイネージやスマートフォン等の活用において、防災センター等の自衛消防隊員による操作等が必要な場合は、当該操作等を実際に行い、手順等を確認しておくことが重要です。

また、災害情報の伝達及び避難誘導において、デジタルサイネージ等を活用し、視覚化した情報を発信することとしている場合は、その旨を施設利用者に周知する行動も併せて訓練しておくことが重要です。

- ☑ 火災や地震発生時は、エレベーター（非常用エレベーターを含む。）を使用できないことを施設利用者に周知することが重要です。（次の◆2（自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導訓練）において同じ。）



◆ 2 以下の行動を参考に、「自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導訓練」を行います。

①外国人来訪者や障がい者等に配慮し、災害情報の伝達及び避難誘導を行う。

(◆ 1の項目に加えて)

- ・ 避難の方向や経路の説明
- ・ 避難指示があるまで、その場で待機していただく旨
- ・ エレベーターやエスカレーターの使用禁止、使用できない階段、立入禁止エリアの伝達（案内用図記号（ピクトグラム）などの掲示を含む。）

②外国人来訪者や障がい者等への配慮や対応について、施設利用者にご協力いただくための呼びかけを行う。（◆ 1に同じ。）

③その他の対応（安心情報や自衛消防隊員の対応状況等の周知）を行う。

☑ 自衛消防隊員が駆け付けて、災害情報の伝達及び避難誘導を直接行う際は、積極的にフリップボードや拡声器等を活用するとともに、身振り手振りを併せて行うことが有効です。

☑ 災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促すことが効果的です。

例：「日本語がわかる人をお願いします。係の人の話がわかった人をお願いします。

近くにいる外国人に教えてください。」（「やさしい日本語」）

☑ 施設において準備しているメッセージ（多言語の定型文など）や導入しているツール等を実際に使用して、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行っておくことが重要です。

特に、多言語音声での出力が可能な拡声器やフリップボード等を活用する場合は、これらのツール等を従業員等が実際に使用し、操作方法や効果的な使用方法（避難者の注目を集めて、情報を伝達する等）に習熟しておくことが重要です。



Step
4外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練
を行う

- ◆ 1 以下の基本的な想定について、外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練を行います。

＜外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の5つの基本想定＞

- ①放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等に個別の説明が必要な場合や、これらの方から個別の説明を求められた場合
- ②火や煙、地震の揺れの恐怖等によるパニック状態の外国人来訪者や障がい者等が危険な状況にある場合（慌てて施設から出ようとする等）
- ③外国人来訪者や障がい者等を個別に避難場所まで誘導する必要がある場合や、これらの方から個別の避難誘導を求められた場合
- ④エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が閉じ込められている場合
- ⑤けがや体調不良の外国人来訪者や障がい者等が発生した場合



- ☑ 基本的な想定のを一度の部分訓練で実施する必要はありません。施設の実情に応じて、計画的に外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する訓練を行うことが重要です。
- ☑ コントローラー（訓練進行員、外国人来訪者や障がい者等の施設利用者役、その他の施設利用者、公設消防隊役など）とプレイヤー（従業員等）、評価者に分かれて、ロールプレイング形式の訓練を行うことが効果的です。

<ロールプレイング形式（役割分担）の（例）>

区分	役	具体的な役割（行動）
コントローラー	訓練進行員	<ul style="list-style-type: none"> ○訓練開始及び終了の合図 ○地震の揺れの状況や自動火災報知設備の鳴動などの現示（状況説明） ○施設利用者への行動開始や終了の合図
	外国人来訪者や障がい者等の施設利用者	<ul style="list-style-type: none"> ○災害状況（想定）に応じて行動し、個別の対応を自衛消防隊員に求める。 ○自衛消防隊員の説明や避難誘導に応じて、行動する。 ○訓練後の振り返り <ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防隊員から、必要な説明や適切な指示を受けることができたか。 ・自衛消防隊員のサポートの内容は、ニーズを理解したものであったか。 ・自衛消防隊員のサポートは適切で、スムーズであったか。
	その他の施設利用者	<ul style="list-style-type: none"> ○自衛消防隊員から、外国人来訪者や障がい者等の個別対応への協力を求められた場合は、自衛消防隊員の指示に従い、協力する。 ○訓練後の振り返り <ul style="list-style-type: none"> ・周囲の協力が必要な場合の自衛消防隊員の呼びかけのタイミングや内容は適切だったか。 ・協力に際し、自衛消防隊員の指示は適切で、わかりやすいものであったか。

区分	役	具体的な役割（行動）
コントローラー	公設消防隊	<p>○災害状況（想定）に応じて、自衛消防隊員から外国人来訪者や障がい者等の避難誘導などを引き継ぐ。</p> <p>○訓練後の振り返り</p> <p>（ ・ 自衛消防隊員からの引継（外国人来訪者や障がい者等の状況、個別申出の内容等）は、簡潔・明瞭で、スムーズであったか。 ）</p>
プレイヤー	自衛消防隊員	<p>○災害状況（想定）に応じて、外国人来訪者や障がい者等への個別対応訓練を行う。</p> <p>○訓練後の振り返り</p> <p>（ ・ 必要な説明や指示を行うことができたか。 ・ 外国人来訪者や障がい者等の施設利用者のニーズを理解できたか。 ・ サポート要領に従い、予定していた対応をスムーズに行うことができたか。 ・ スムーズな対応ができなかった場合、どのような事前の準備、訓練等が必要か。 ）</p>
評価者	—	<p>○訓練内容を評価し、講評を行う。</p> <p>（ ・ 訓練の進行（流れ）は適正か。 ・ 自衛消防隊員が予定通りの行動を行っているか、サポート要領は適切か。 ・ 施設利用者が予定通りの状況付与を行っているか。 ・ 効果的な訓練として成立しているか。 ）</p>

- ☑ 外国人来訪者の施設利用者役の母語の種類（施設で対応している言語、対応していない言語）や、障がい者等の施設利用者役の障がいなどの特性に応じて、自衛消防隊員は対応や配慮について訓練することが重要です。なお、当該訓練においては、自衛消防隊員と施設利用者役が互いの意思を理解できたことの確認を行うことが重要です。
- ☑ 複数（多数）の外国人来訪者や障がい者等が施設を利用していることを想定した訓練を実施しておくことが重要です。



- ☑ 施設の実情に応じて可能であれば、外国人や障がいなどの特性がある方などの多様な当事者（当事者の参加が難しい場合は、その代弁者）に施設利用者役としての訓練参加を依頼することが効果的です。

☑ また、外国人来訪者の施設利用者役を日本人が行う場合は、日本語以外の言語で読み上げるセリフ（文字や音声）を用意し、当該施設利用者役と自衛消防隊員との会話において使用するなどの工夫を行うことが効果的です。

①地震の揺れが怖い。



英 語：The (earthquake's) shaking is scary.
中国語：这地震摇晃得好恐怖。
韓国語：지진의 흔들림은 무서워요.

②今すぐ建物の外に出たい。



英 語：I want to leave the building/get outside right away.
中国語：我现在想要立刻离开这建筑物。
韓国語：지금 당장 건물 밖으로 나가고 싶어요.

③何の放送ですか？



英 語：What is the announcement about?
中国語：现在在广播什么？
韓国語：무슨 방송인가요？

④（先ほど地震がありました）ホテルに戻るための電車やバスは運行していますか？



英 語：Are there trains or busses running so I can get back to my hotel?
中国語：我可以坐电车或者是巴士回（去）旅馆吗？
韓国語：호텔까지 돌아갈 수 있는 전철이나 버스가 운행 중인가요？

⑤荷物が重いのでエレベーターで避難したい。



英 語：My belongings are heavy, so I want to evacuate using the elevator.
中国語：我的东西太重，我想要坐电梯离开。
韓国語：짐이 무거워서 엘리베이터로 피난하고 싶어요.

⑥火事に巻き込まれたくない。



英 語：I don't want to get caught in the fire.
中国語：我不想被卷入火灾。
韓国語：화재에 휘말리고 싶지 않아요.

- ☑ 個別対応訓練においても、施設において準備しているメッセージ（多言語の定型文など）や導入しているツール等を従業員等が実際に使用して、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行い、操作方法や効果的な使用方法に習熟しておくことが重要です。

また、ツール等を導入していない施設においても、スマートフォン等の翻訳アプリ等を平素から使用している外国人来訪者や障がい者等から、当該アプリ等によるコミュニケーションを求められた場合を想定した訓練を行っておくことが重要です。



- ☑ シナリオ型やブラインド型など、従業員等の練度に応じた訓練方法を選択することが効果的です。なお、シナリオ型の訓練を行う場合は、決められたシナリオやセリフどおりに行動することに訓練参加者の意識が向くことにより、訓練の実効性が低下することがないように、実災害をイメージして行動することを訓練参加者に求めるなどの留意が必要です。
- ☑ 5つの基本想定についての訓練は、「第八 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の具体例」を参考として、施設の実情に応じて実施することが効果的です。

- ◆ 2 上記の基本的な想定に加えて、施設の実情に応じて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応が必要となる場面を想定し、訓練を行っておくことが効果的です。

- (例) ○ エレベーターを使用して避難しようとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合
- 一旦避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合



なお、個別対応が必要な場面の想定については、施設の特徴を踏まえて検討することが重要です。

<施設の利用に応じた特徴> (再掲)

- ① 駅・空港：施設関係者の人数と比較して不特定多数の利用者が多く、混雑も予想される。また、他の建物と接続している場合が多い。
- ② 競技場：大空間に不特定多数の利用者が収容され、競技やイベント開催時には施設従業員に加え、イベントスタッフやボランティア等が動員される。
- ③ 旅館・ホテル等：不特定多数の者がそれぞれ客室で宿泊（就寝）している。また、レストランや宴会場等に多数の施設利用者がいる場合や、外出中の宿泊客がいる場合がある。
- ④ 多数の外国人来訪者の利用が想定される駅・空港や競技場、旅館・ホテル等においては、当該外国人来訪者のスーツケース等の大きな荷物が避難の際に支障になる場合がある。

第五 総合訓練プログラム

Step 1 総合訓練の目的を理解する

Step 2 総合訓練を行う際の留意事項を確認する

Step 3 総合訓練を行う

Step

1

総合訓練の目的を理解する

- ◆ 1 総合訓練は、火災や地震発生から公設消防隊到着まで、外国人来訪者や障がい者等に配慮した一連の自衛消防隊の活動について訓練することにより、防災センター等と現場に駆け付けた自衛消防隊員の連携を含めた施設全体の対応能力を向上させることを目的としていることを明確に説明します。
- ☑ 総合訓練の目的を踏まえ、これまでに各施設で実施している火災や地震を想定した総合訓練（シナリオ）に、施設の実情に応じて、「第四 部分訓練プログラム」の「4 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練を行う（Step 4）」の基本的な想定を追加して実施することが効果的です。

<外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の5つの基本想定>（再掲）

- ①放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等に個別の説明が必要な場合や、これらの方から個別の説明を求められた場合
- ②火や煙、地震の揺れの恐怖等によるパニック状態の外国人来訪者や障がい者等が危険な状況にある場合（慌てて施設から出ようとする等）
- ③外国人来訪者や障がい者等を個別に避難場所まで誘導する必要がある場合や、これらの方から個別の避難誘導を求められた場合
- ④エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が閉じ込められている場合
- ⑤けがや体調不良の外国人来訪者や障がい者等が発生した場合

☑ 総合訓練（シナリオ）に、全ての個別対応の想定を盛り込む必要はありません。
施設の実情に応じて、総合訓練に盛り込む想定を選択し、部分訓練と併せて計画的に外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する訓練を行うことが重要です。

☑ 火災や地震が発生した際、施設従業員のほか、イベント主催者やボランティア等も施設利用者の避難誘導等を行うことが想定される場合は、これらの者と合同で訓練を実施することが効果的です。

また、合同訓練を通じて、施設関係者とイベント主催者等との情報連絡の手段や役割分担を確認しておくことが重要です。



- ☑ 施設が他の建物と接続している場合は、接続する建物の事業者との災害情報の共有・伝達や避難誘導の連携・協力体制が重要となることから、当該接続する建物の事業者と合同で訓練を実施することが効果的です。

また、合同訓練を通じて、施設関係者と接続する建物の事業者の間の情報連絡の手段や避難誘導において連携・協力する内容を確認しておくことが重要です。

- ☑ 総合訓練終了後は、訓練参加者の意見等を収集し、必要な改善策を検討し、施設の消防計画やマニュアルなどに改善内容を反映させることが重要です。

特に、外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加した場合は、これらの方々の意見を踏まえて、必要な対応や配慮について検討することが効果的です。



◆ 2 総合訓練の目的と合わせて、当該訓練で想定する災害の状況や当該状況の付与方法、タイムスケジュール、訓練参加者ごとの訓練事項（行動）などについて、説明します。

☑ 特に、総合訓練において、外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練をロールプレイング形式で追加して実施する場合（P53参照）は、当該個別対応訓練が発生するタイミングや合図などについて、外国人来訪者や障がい者等の施設利用者役に十分説明しておくことが必要です。

また、「どのような場面を想定して」、「どのような行動の習得を目的に」訓練を行うかや、訓練の進め方、訓練での役割などを説明し、訓練参加者全員が十分理解した上で、実施することが重要です。

**Step
2****総合訓練を行う際の留意事項を確認する**

- ◆ 総合訓練の内容に応じて、以下の項目を参考に、外国人来訪者や障がい者等に配慮した総合訓練を行う際の留意事項（安全管理、参加者の特性など）を説明します。

<総合訓練を行う際の留意事項>

- 安全管理面で留意すべきこと（安全管理員の配置場所や人数を含む。）
- 外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加する場合に、当該参加者の特性などに応じて留意すべきこと
- 消防用設備等やツール等の使用において、留意すべきこと

- ☑ 施設に利用者がいる時間帯に訓練を行う場合は、事前に訓練の開始時刻や訓練内容などを十分周知しておき、訓練開始前に館内放送などによりアナウンスを行います。
- ※ 外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加する場合は、母語や筆談などにより、訓練の内容や行動、注意点等を十分に伝えるとともに、訓練の実施にあたって必要なサポートを行います。また、事故や体調不良などの際の従業員等への連絡方法を確認しておきます。
- ☑ 施設内の消防用設備等やツール等を使用する場合は、当該機器に詳しい者の立会いの下で訓練を実施するなど、災害の監視等に支障が生じないようにすることが重要です。

- ◆ 1 外国人来訪者や障がい者等に配慮した総合訓練の目的や留意事項などについて説明した後、総合訓練計画に従い、訓練を開始します。
- ☑ コントローラー（訓練進行員、外国人来訪者や障がい者等の施設利用者役、その他の施設利用者、公設消防隊役など）とプレイヤー（自衛消防隊員）、評価者に分かれて、ロールプレイング形式の訓練を行うことが効果的です。

＜ロールプレイング形式（役割分担）の（例）＞

区分	役	具体的な役割（行動）
コントローラー	訓練進行員	<ul style="list-style-type: none"> ○訓練開始及び終了の合図 ○地震の揺れの状況や自動火災報知設備の鳴動などの現示（状況説明） ○施設利用者への行動開始や終了の合図 ○タイムスケジュールの管理
	外国人来訪者や障がい者等の施設利用者	<ul style="list-style-type: none"> ○災害状況（想定）に応じて行動し、個別の対応を自衛消防隊員に求める。 ○自衛消防隊員の説明や避難誘導に応じて、行動する。 ○訓練後の振り返り <ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防隊員から、必要な説明や適切な指示を受けることができたか。 ・自衛消防隊員のサポートの内容は、ニーズを理解したものであったか。 ・自衛消防隊員のサポートは適切で、スムーズであったか。
	その他の施設利用者	<ul style="list-style-type: none"> ○災害状況（想定）や自衛消防隊員の避難誘導に応じて行動する。 ○自衛消防隊員から、外国人来訪者や障がい者等の個別対応への協力を求められた場合は、自衛消防隊員の指示に従い、協力する。 ○訓練後の振り返り <ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防隊員から適切な避難誘導を受けられたか。 ・周囲の協力が必要な場合の自衛消防隊員の呼びかけのタイミングや内容は適切だったか。 ・協力に際し、自衛消防隊員の指示は適切で、わかりやすいものであったか。

区分	役	具体的な役割（行動）
コントローラー	公設消防隊	<p>○災害状況（想定）に応じて、自衛消防隊員から初動対応の状況、外国人来訪者や障がい者等の避難誘導などを引き継ぐ。</p> <p>○訓練後の振り返り</p> <p>（・自衛消防隊員からの引継（初動対応の状況、外国人来訪者や障がい者等の状況、個別申出の内容等）は、簡潔・明瞭で、スムーズであったか。）</p>
プレイヤー	自衛消防隊員	<p>○災害状況（想定）に応じて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応訓練及び個別対応訓練を行う。</p> <p>○訓練後の振り返り</p> <p>（・必要な説明や指示を行うことができたか。 ・外国人来訪者や障がい者等の施設利用者のニーズを理解できたか。 ・サポート要領に従い、予定していた対応をスムーズに行うことができたか。 ・スムーズな対応ができなかった場合、どのような事前の準備、訓練等が必要か。）</p>
評価者	—	<p>○訓練内容を評価し、講評を行う。</p> <p>（・訓練の進行（流れ）は適正か。 ・自衛消防隊員が予定通りの行動を行っているか、サポート要領は適切か。 ・施設利用者が予定通りの状況付与を行っているか。 ・効果的な訓練として成立しているか。）</p>

☑ 施設の実情に応じて可能であれば、外国人や障がいなどの特性がある方などの多様な当事者（当事者の参加が難しい場合は、その代弁者）に施設利用者役としての訓練参加を依頼することが効果的です。

また、外国人来訪者の施設利用者役を日本人が行う場合は、日本語以外の言語で読み上げるセリフ（文字や音声）を用意し、当該施設利用者役と自衛消防隊員との会話において使用するなどの工夫を行うことが効果的です。（セリフの例については、P43「第四 部分訓練プログラム」の「4 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練を行う（Step 4）」参照。）

- ☑ シナリオ型やブラインド型など、従業員等の練度に応じた訓練形式を選択することが効果的です。なお、シナリオ型の訓練を行う場合は、決められたシナリオやセリフどおりに行動することに訓練参加者の意識が向くことにより、訓練の実効性が低下することがないように、実災害をイメージして行動することを訓練参加者に求めるなどの留意が必要です。

- ◆ 2 訓練進行員は、総合訓練計画のタイムスケジュールに沿って、防災センター等や現場に駆け付けた自衛消防隊員に、火災や地震による被害の発生及び外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応が必要となる事案（外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の5つの基本想定）の発生などの状況付与を行います。
- ☑ 火災や地震による被害の発生などの状況付与は、口頭や館内放送で行うほか、あらかじめ「状況付与カード」を準備しておき、当該カードを手渡して行う方法もあります。

- ☑ 火災・地震の発生を想定した総合訓練において、「外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の5つの基本想定」が発生するタイミングは、以下を参考に、災害の進行に合わせて、施設の実情に応じて選択して実施することが効果的です。

＜総合訓練の進行と個別対応訓練の5つの基本想定のタイミング（例）＞

総合訓練の進行	個別対応訓練の5つの基本想定
フェーズⅠ： 地震の発生から 揺れの収束まで	<p>②火や煙、地震の揺れの恐怖等によるパニック状態の外国人来訪者や障がい者等が危険な状況にある場合（慌てて施設から出ようとする等）</p> <p>④エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が閉じ込められている場合</p> <p>⑤けがや体調不良の外国人来訪者や障がい者等が発生した場合</p>
フェーズⅡ： 火災の発生（自動火災報知設備の鳴動）から屋外等への避難まで	<p>①放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等に個別の説明が必要な場合や、これらの方から個別の説明を求められた場合</p> <p>②火や煙、地震の揺れの恐怖等によるパニック状態の外国人来訪者や障がい者等が危険な状況にある場合（慌てて施設から出ようとする等）</p> <p>③外国人来訪者や障がい者等を個別に避難場所まで誘導する必要がある場合や、これらの方から個別の避難誘導を求められた場合</p> <p>⑤けがや体調不良の外国人来訪者や障がい者等が発生した場合</p>
フェーズⅢ： 屋外等に避難した後	<p>①放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等に個別の説明が必要な場合や、これらの方から個別の説明を求められた場合</p> <p>⑤けがや体調不良の外国人来訪者や障がい者等が発生した場合</p>

☑ 総合訓練は、個別対応訓練の進捗状況にかかわらず、実災害をイメージした一定の時間経過（タイムスケジュール）により、進行するものとし、自衛消防隊員は個別対応訓練の途中であっても、災害状況が変化した場合は、当該状況変化に応じて行動するものとするのが効果的です。なお、外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練は、部分訓練を実施した際の要領を参考に行うのが効果的です。

◆ 3 総合訓練計画のタイムスケジュールに沿って、公設消防隊が到着し、避難完了を確認した時点をもって、総合訓練を終了します。

訓練終了後は、評価者による講評や訓練参加者を交えた意見交換等を行います。

☑ 講評・意見交換等を踏まえて、自衛消防隊の任務（役割）分担ごとに改善策などを検討するのが効果的です。

☑ 地震発生時に、施設利用者に対して、自治体が開設する避難所に関する情報提供を行うことを想定し、訓練の機会を捉えて、最寄りの避難所の位置や当該避難所までの経路を確認しておくのが効果的です。

第六

やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導

本資料は、「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導を行うため、『「やさしい日本語」作成のためのガイドライン』及び「災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル」から、「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」に関連する部分を引用したものです。

○ 『「やさしい日本語」作成のためのガイドライン』

< <http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ej-gaidorain.pdf> >

○ 「災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル」

< <http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/zouhomanual-top.html> >

1 「やさしい日本語」とは

○ 「やさしい日本語」とは、災害が起きたときに「やさしい日本語」を使った音声で、日本語に不慣れな外国人を安全な場所へ誘導する日本語のことです。また、避難先では、避難生活で必要になる情報を「やさしい日本語」で書かれた掲示物で伝えることも目的にしています。行政やボランティア団体による外国語支援が始まるまでの、概ね72時間の情報伝達を目的とした災害時用の外国人被災者のための日本語です。

○ この「やさしい日本語」は、日本語学習者が初期の段階で学ぶ約2000の語彙と、単文を主とした単純な構造からできていますので、日本語を学習しはじめた外国人でも、災害時に適切な行動が取れる表現になっています。

ちょうど日本語能力検定試験の3、4級の日本語に相当します。日本語能力検定3、4級程度とは、友人と待ち合わせ（時間や場所を決める）ができたり、自分の欲しいものを説明して買い物ができたりする程度の能力のことです。

日本語に不慣れな外国人にも確実に情報を伝えるためには、彼らの母語で伝えることが最も有効です。しかし、母語で伝えるといっても彼らの国籍は様々であり、また使用している言語も多様です。災害時には、重要な情報はたくさんあり、そのすべてを多言語に言い換えることは難しく、時間もかかります。また、日本に來ている外国人は母語が英語の人ばかりではありません。

そのため、英語のみに依存すると、母語が英語でない外国人に避難情報や生活支援情報などが的確に伝わらなくなり、その結果多くの外国人を救うことが難しくなります。

<実際のラジオ放送の一例>

【普通の日本語】

けさ7時21分頃、東北地方を中心に広い範囲で強い地震がありました。

大きな地震のあとには必ず余震があります。

引き続き厳重に注意してください。

【「やさしい日本語」】

今日 朝 7時21分、東北地方で 大きい 地震が ありました。

大きい 地震の あとには 余震 あとから くる 地震が あります。

気をつけて ください。

2 「やさしい日本語」作成ルール

(1) 難しいことばを避け、簡単な語彙を使ってください。

語彙は日本語能力試験出題基準3、4級（最も初級）の語を使います。日本語能力試験3、4級程度とは、友人と待ち合わせ（時間や場所を決める）ができたり、自分のほしいものを説明して買い物ができたりする程度の能力のことです。

- ・助詞の使い方 方向を表す場合は「へ」を用いてください。

例：川に 行かないで ください

⇒ 川へ 行かないで ください

(2) 1文を短くして、文の構造を簡単にしてください。

1文の長さは24拍程度です。長くなっても30拍を越えないようにしてください。

1拍は平仮名1文字に相当します。例えば「余震」は「よしん」なので3拍となります。

文節の数は10文節程度を目安にしてください。

- ・主語と述語を一組だけ含む文にしてください。

例：余震が起きるおそれもあるため、余震に対して十分に注意して下さい

⇒ 余震（後から 来る 地震）に 気をつけて ください

- ・連体修飾節（名詞を説明している部分）の構造を単純にしてください。

例：地震の揺れで壁に亀裂が入ったりしている建物

⇒地震で 壊れた 建物

(3) 外来語を使用するときは気をつけてください。

外来語は原語と意味や発音の異なるものが多いため、使用するときには注意してください。

例：ダイヤル ⇒ 原語とは発音が全く異なります。

ライフライン ⇒ 原語とは意味が異なります。

デマ ⇒ 原語では行われぬ省略です。

(4) 動詞を名詞化したものはわかりにくいので、できるだけ動詞文にしてください。

例：揺れがあった ⇒ 揺れた

☑「揺れ」は名詞、「揺れる」は動詞

(5) 二重否定の表現は避けてください。

例：通れないことはない ⇒ 通ることが できます

(6) 文末表現はなるべく統一するようにしてください。

①可能：「することができます」

例：火を使えます ⇒ 火を 使うことが できます

燃えるゴミ ⇒ 燃やすことが できる ごみ

また、不可能表現は、「することができません」としてください。

例：電話は使えません ⇒ 電話を 使うことが できません

②指示：「～てください」

例：手を洗いましょう ⇒ 手を 洗って ください

3 「やさしい日本語」の読み言葉の注意点

- (1) 読み方は、全体的にゆっくりと、一語一語はっきり発音してください。
- (2) 文節の切れ目や、文と文の間にポーズを入れて読んでください。
- (3) いつ（時間）、どこで（場所）、だれが、何をする、「・・・してください」
「・・・に注意してください」などは、くりかえし言って、強調してください。
- (4) 数字の読み方は下の表を基本とします。

0	1	2	3	4	5
ゼロ	イチ	ニ	サン	ヨン	ゴ

6	7	8	9	10
ロク	ナナ	ハチ	キュウ	ジュウ

- (5) カタカナ外来語を使わないでください。使うときはその語の概念も説明します。
- (6) 1文は1情報としてください。

4 「やさしい日本語」の言い換えリスト

(ア)	
慌てて逃げない	①歩いていく、②よく調べてから逃げる
慌てない	落ち着く
安否（を確認する）	大丈夫かどうか（を聞く、調べる）

(イ)	
生き埋め	壊れた建物の下にいて動けない人
医師	医者
意識がなく、呼吸や心臓が止まっている	命が危ない、呼んでも応えない、息がない、心臓がとまっている
一部破損する	少し壊れる
医薬品	薬
医療	（医者が）病気・ケガを治すこと、手当てをすること
引火する	火がつく

(ウ)	
迂回する	違う道を行く

(エ)	
炎上する	燃える

(オ)	
応急処置	簡単な手当
覆う	つける、あてる
大声で	大きな声で
多くの	たくさんの
おびえる	怖がる

(カ)	
懐中電灯	懐中電灯 <手に持つ電灯>
確認する	確かめる、よく見る
火災	火事
かなり	とても

(キ)	
キー	鍵
危険	危ない
危険箇所	危ないところ
傷口	ケガをしているところ
犠牲者	死んだ人、ケガをした人
貴重品	大切なもの、大事なもの
救援する	助ける
救急救命処置	人工呼吸、心臓マッサージ
救急車	救急車 <病気・ケガをした人を助ける車>
救急用品	病気・ケガを治すもの
救助	助ける
緊急時	助けが必要なとき、とても危ないとき
近所	近く

(ク)	
崩れる	①壊れる 用例：建物が崩れる ⇒ 建物が壊れる ②崩れる 用例：崖が崩れる ⇒ 崖 <山の急なところ> が崩れる
詳しい情報がわかる	わからないことを聞くことができる、いろいろな情報がわかる

(ケ)	
警戒する	気をつける
軽傷	小さいケガ
怪我人	ケガをした人
現在	今

(コ)	
呼吸	息
骨折する	骨が折れる

(サ)	
殺到する	人が急にたくさん来ること
妨げ	じゃま

(シ)	
死者	死んだ人
指定された	決められた、決まった
死亡する	死んでいる
周囲の状況	周りのようす
重症	大きいケガをした
重体	命が危ない
渋滞する	混んでいる
集団で	(みんなで) 一緒に
集中する	①たくさんある 用例：水が集中している ⇒ 水がたくさんある ②たくさん～している 用例：人が集中している ⇒ 人がたくさん集まっている
出火	火が出る
出血がひどい	血がたくさん出る

(シ)	
使用不能	使うことができない
消火する	火を消す
情報	お知らせ、～のこと
消防車	消防車 <火を消す車>
震源地	地震の中心
身体に障がいのある人	体の不自由な人
震度	震度 <地震の大きさ>

(ス)	
全て	全部
すみやかに	すぐに
擦り傷	小さいケガ

(ソ)	
添え木	まっすぐな硬い板
備える	用意する

(タ)	
大規模	大きい
高い所に物を置かない	物を下に置く
ただちに	すぐに
溜め置き	用意する
垂れ下がった電線	切れた電線

(チ)	
近寄る	近くに行く
注意する	気をつける
中央	真ん中

(ツ)	
通訳	通訳 <外国語のわかる人>
伝える	知らせる、教える
津波	津波 <とても高い波>

(テ)	
停電する	停電する、電気を使うことができない、電気が止まる
デマ	うその話
点検する	よく見る

(ト)	
問い合わせる	質問する
倒壊する	壊れる
到着する	着く
閉じ込められる	外に出られない、外に出られなくなる
隣近所	近く
徒歩で	歩いて

(ナ)	
亡くなる	死ぬ

(ハ)	
半壊した	半分壊れた

(ヒ)	
控える	できるだけ～しない
火がつきやすい	燃えやすい
引き返す	戻る、帰る
左側	左
避難所	避難所 <逃げるところ>

(ヒ)	
避難する	避難する <逃げる>
(フ)	
不通	動いていない、使うことができない、通ることができない
ブレーカーを切る	ブレーカーを切る <電気がつかないようにする>
触れる	触る
(ホ)	
保護する	守る
(ミ)	
身軽な	動きやすい
身の安全を確保する	自分の体を守る
(ユ)	
行方不明	どこにいるかわからない人
揺れ	地震
(ヨ)	
余震	余震 <あとから来る地震>
(ラ)	
落下物	上から落ちてくるもの
(リ)	
両腕で抱え込む	強く抱く
(その他)	
～に関する	～についての
～付近	～の近く

5 火災発生時の「やさしい日本語」の案文

「やさしい日本語」案文	内容
・ここで、外国人のみなさんにお伝えします。	外国人
・こちらは●●です。	情報提供
・避難するとき、正しいお知らせを聞いて動いてください。 逃げるとき、正しいお知らせを聞いて動いてください。	デマ
・今、[]の近くで、火事です（[]が燃えています）。 ・○カ所がまだ火事です。○カ所がまだ燃えています。	火災
・避難する準備をしてください。逃げる準備をしてください。 ・避難するとき、気をつけることを言います。逃げるとき、気をつけることを言います。	避難指示
・避難するとき、歩いてください。逃げるとき、歩いてください。	
・みんなと（で）一緒に避難してください。みんなと（で）一緒に逃げてください。	
・近くの人と一緒に避難してください。近くの人と一緒に逃げてください。	
・避難場所がわからない人は、近くの人に聞いてください。 逃げる場所がわからない人は、近くの人に聞いてください。 ・エレベーターを使わないでください。停電になると、エレベーターから出られなくなることがあります。電気が止まると、エレベーターから出られなくなることがあります。	避難指示
・周りをよく見てください。危ないところに行かないでください。	周辺注意
・懐中電灯を使ってください。手に持つ電灯を使ってください。 ・ケガに気をつけてください。	避難指示
・ケガをした人は、大きい声で近くの人を呼んでください。 ・ケガをした人がいたら、大きい声で近くの人を呼んでください。	救援

「やさしい日本語」案文	内容
<ul style="list-style-type: none"> ・近くでケガをしている人はいませんか。ケガをしている人がいたら、応急処置をしてください。ケガの手当てをしてください。 	応急処置
<ul style="list-style-type: none"> ・ケガをしたとき、水で洗ってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ケガを消毒して、布で押さえてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・やけどは水で冷やしてください。冷やしたあと、きれいな布で守ってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・倒れて息をしていない人、心臓が止まっている人がいたら、助けてください。すぐに119番に電話をしてください。救急車が来るまで、人工呼吸をしてください。心臓マッサージをしてください。[※] <p>※ 人工呼吸は、講習を受けて技術を身につけていて、意思がある場合に心臓マッサージと組み合わせます。人工呼吸のやり方に自信がない場合や、直接接触することによりためらいがある場合は、心臓マッサージだけを行ってください。（「救急蘇生法の指針2015」より引用）</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・みんなで声を掛けあってください。大丈夫か聞いてください。 	救援
<ul style="list-style-type: none"> ・近くで困っている人はいませんか。みんなで助けってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・お年寄りや子供の手を強く握ってください。赤ちゃんを強く抱いてください。大丈夫だと言ってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・お年寄り、小さい子供、体の不自由な人たちは大丈夫ですか。声を掛けてください。 	外国人
<ul style="list-style-type: none"> ・日本語のわからない人は [] に行ってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・通訳、外国語のわかる人が [] にいます。 	

6 地震発生時の「やさしい日本語」の案文

「やさしい日本語」案文	内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急地震速報 地震のお知らせ 大きい地震がきます（大きく動きます）頭を守ってください ○○県、○○県、○○県に大きい地震が来ます 	緊急地震速報
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地震がきます 頭を守ってください 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ もうすぐ大きい地震がきます 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ あと○秒で大きい地震がきます 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 大きい地震がきます 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ “地震がきます とても大きい地震です ※震度の大きさに応じて下線部分を変更（震度1～2の場合）小さい地震です（震度3～4の場合）大きい地震です（震度5弱以上の場合）とても大きい地震です” 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地震はきません 安心してください 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ びっくりしないでください 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地震が止まるまで頭を守ってください 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 頭を守ってください 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 上から物が落ちます 頭を守ってください 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 物が倒れます 気をつけてください 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 物が落ちるところから離れてください。物が倒れるところから離れてください 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ エレベーターを止めてください。エレベーターからすぐに出てください 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ こちらは●●です。 	情報提供
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今から、地震についてお伝えします。 	地震
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地震はとまりました。落ち着いてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 頭の上に気をつけてください。 	周辺注意
<ul style="list-style-type: none"> ・ 倒れやすいものに気をつけてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ まず、自分の体を守ってください。 	避難指示
<ul style="list-style-type: none"> ・ 外は危ないかも知れません。外をよく見てから逃げてください。 	

「やさしい日本語」案文	内容
・外が安全なとき、外に出てください。	避難指示
・避難するとき、歩いてください。逃げるとき、歩いてください。	
・●●は、地震について新しいお知らせがあるとき、すぐお伝えします。	情報提供
・火は消えていますか。もう一度確かめてください。	火災
・タバコを吸わないでください。	
・火事に気をつけてください。	
・火が出たら、すぐ火を消してください。	
・ドアや窓を開けてください。逃げるための出口を作ってください。	避難指示
・エレベーターを使わないでください。停電や余震があると、エレベーターから出られなくなることがあります。電気が止まったり、あとから来る地震が起きたりすると、エレベーターから出られなくなることがあります。	
・これから余震が起きるかもしれません。これから、あとから来る地震が起きるかもしれません。	余震
・余震に気をつけてください。あとから来る地震に気をつけてください。	
・割れたガラスや皿などに気をつけてください。	周辺注意
・ケガをした人がいたら、大きい声で近くの人を呼んでください。	救援
・近くで困っている人はいませんか。みんなで助けてください。	
・壊れた建物や家具に気をつけてください。	
・自動販売機に気をつけてください。倒れるかもしれません。自動販売機の近くに行かないでください。	周辺注意
・切れた電線に触らないでください。	
・お年寄りや子供の手を強く握ってください。赤ちゃんを強く抱いてください。大丈夫だと言ってください。	救援
・今日、【午前・午後】00：00頃、[]で地震がありました。	地震

「やさしい日本語」案文	内容
・津波に気をつけてください。高い波に気をつけてください。	津波
・この地震で津波はありません。この地震で高い波はありません。	津波がないとき
・この地震で津波が来るかどうかはわかりません。この地震で高い波が来るかどうかはわかりません。	津波があるかわからないとき
・震源地は [] です。地震の中心は [] です。	地震
・震源の深さは○キロです。	
・地震の強さを示すマグニチュードは○です。	
・ [] で震度○です。	
・地震は止まりました。	
・火を使うと危険です。火事になるかもしれません。懐中電灯を使ってください。手に持つ電灯を使ってください。	火災
・ケガをした人は、大きい声で近くの人を呼んでください。	
・お年寄り、小さい子供、体の不自由な人たちは大丈夫ですか。声を掛けてください。	
・周りをよく見てください。危ないところに行かないでください。	周辺注意
・避難する準備をしてください。逃げる準備をしてください。	避難指示
・うその話を信じないでください。	デマ
・●●が正しいお知らせをします。	
・避難するとき、正しいお知らせを聞いて動いてください。逃げる時、正しいお知らせを聞いて動いてください。	
・火事が近いとき、避難してください。火事が近いとき、避難してください。	避難指示
・避難するとき、気をつけることを言います。逃げる時、気をつけることを言います。	
・持ち物は全部リュックサックに入れてください。手には何も持たないでください。	
・動きやすい服を着てください。	
・みんなで声を掛けあってください。大丈夫か聞いてください。	

「やさしい日本語」案文	内容
<ul style="list-style-type: none"> ・近くの人と一緒に避難してください。近くの人と一緒に逃げてください。 	避難指示
<ul style="list-style-type: none"> ・決められた避難場所、近くの公園、安全な建物に避難してください。決められた逃げるところ、近くの公園、安全な建物に逃げてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・避難場所がわからない人は、近くの人に聞いてください。逃げるところがわからない人は、近くの人に聞いてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・倒れそうなものに気をつけてください。 	周辺注意
<ul style="list-style-type: none"> ・頭の上にあるもの、タンスなど大きい家具に気をつけてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・近くでケガをしている人はいませんか。ケガをしている人がいたら、応急処置をしてください。ケガの手当てをしてください。 	応急処置
<ul style="list-style-type: none"> ・ケガをしたとき、水で洗ってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ケガを消毒して、布で押さえてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・骨が折れたときは、添え木を当ててください。まっすぐな硬い板などを当ててください。動かさないでください。まっすぐな硬い板と体の間にタオルを入れてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・やけどは水で冷やしてください。冷やしたあと、きれいな布で守ってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・倒れて息をしていない人、心臓が止まっている人がいたら、助けてください。すぐに119番に電話をしてください。救急車が来るまで、人工呼吸をしてください。心臓マッサージをしてください。[※] <p>※ 人工呼吸は、講習を受けて技術を身につけていて、意思がある場合に心臓マッサージと組み合わせます。人工呼吸のやり方に自信がない場合や、直接接触することにためらいがある場合は、心臓マッサージだけを続けてください。（「救急蘇生法の指針2015」より引用）</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・みんなと（で）一緒に避難してください。みんなと（で）一緒に逃げてください。 	避難指示
<ul style="list-style-type: none"> ・荷物は少なくしてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ケガに気をつけてください。 	

「やさしい日本語」案文	内容
・危ないところに行かないでください。	避難指示
・消防車、救急車は電話で呼んでください。火を消す車、病気・ケガをした人を助ける車は電話で呼んでください	電話
・今、[]の近くで、火事です（[]が燃えています）。	火災
・○カ所がまだ火事です。○カ所がまだ燃えています。	
・[]で電話を使うことができません。	電話
・ここで、外国人のみなさんにお伝えします。	外国人
・日本語のわからない人は[]に行ってください。	
・通訳、外国語のわかる人が[]にいます。	
・今日、【午前・午後】00：00頃、[]で余震がありました。	余震
・今日、【午前・午後】00：00頃、[]であとからくる地震がありました。	

第七

障害など様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導の際の留意事項

本資料は、「アクセシビリティ サポートガイド基礎編 イラスト追記版」（東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会、イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター）を参考に、障がいなど様々な特性に応じて、災害情報の伝達及び避難誘導を行う際に留意することが望ましい事項について、とりまとめたものです。

また、障がいなど様々な特性がある方への接遇や平素の対応の基本、障がいなど様々な特性がある方が感じている不安・不便さ、アクセシビリティに関する国内のマークの例などについては、「アクセシビリティ サポートガイド基礎編 イラスト追記版」を参照することが効果的です。

※ 本資料のすべてのイラストは、「アクセシビリティ サポートガイド基礎編 イラスト追記版」から引用しています。

< http://www.jice.or.jp/cms/kokudo/pdf/reports/autonomy/cities/autonomy_cities_02.pdf >

1 障がいなど様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の基本的な留意事項

(1) ニーズ・要望の把握

- 障がいなど様々な特性がある方が施設を利用していることを理解し、困っているような方に声をかけて、何に対して困っているのかを把握すること。
- これらの方が取り残されることのないよう、それぞれの特性に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うこと。
- 施設利用時に、災害情報の伝達及び避難誘導の方法について、あらかじめ説明するとともに、災害発生時に配慮が必要な事項を把握しておくこと。

(2) 緊急時の対応

- 平常時のサポートと異なり、火災や地震が発生した際の緊急時の情報伝達や避難誘導は、人命安全の確保の観点で行うこと。
- 災害情報の伝達や避難誘導を受ける方とのコミュニケーションを図り、状況に応じて対応すること。

(3) 障がいなど様々な特性がある方に話しかけ、サポートの要否等を確認する

- 障がいなど様々な特性がある方に話しかけ、コミュニケーション方法を確認する。その上で、避難の際のサポートの要否や希望するサポートの方法等を確認すること。なお、手話通訳者や同伴者がいる場合でも、障がいなど様々な特性がある方の人格を尊重し、本人に確認すること。
- 人工呼吸器を使用している方がいる場合は、その方に、その場に留まることができるのか、移動する必要があるかなど、どのように対応する必要があるかを確認すること。

人工呼吸器のバッテリー（予備バッテリーを含む。）の残量が少なく、その場に留まることができない場合もあり、その場合には、最寄りの自家発電設備がある病院などへの避難が必要となります。また、人工呼吸器を使用している方は、体温調整ができないことが多いので、屋外に避難する場合などは、防寒対策にも配慮が必要です。

- 会話を始めるときには、あなた（自分）の担当業務と名前を名乗ること。なお、言葉（耳からの情報）だけでは、コミュニケーションを図ることが難しい場合は、視覚的な情報（筆談、ジェスチャー、コミュニケーション支援ボードなど）を使って伝えること。
- (4) 柔軟な対応を心がけ、他のスタッフや周囲の人と協力する
- 様々な場面を想定し、基本的なサポートの方法を身につけるとともに、予期せぬ事態に備えた応用力を磨いておくこと。
 - 一方で、あなた（自分）だけでは対応が難しいようなサポートが必要となる場合は、無理せず他のスタッフや周囲の人に協力を呼びかけ、対応すること。
 - また、状況に応じて、館内放送で他の施設利用者へ協力を呼びかけること。

2 「視覚による情報が得にくい方」^{*}への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項

※ 視覚による情報が得にくい方の中には、全く見えない方や弱視の方など、視覚による情報の得にくさに違いがあります。弱視の方の中には白杖を持っていない方もいます。

(1) 誘導中、してはいけないこと

- 白杖に触れないこと。

白杖は目の代わりとなるものです。原則として、掴んだり引っ張ったりしてはいけません。



白杖をつかんだり、引っ張ったりしてはいけません。

- 手を引っ張っての誘導はしないこと。

手を引くことで、視覚による情報が得にくい方の進む方向性に混乱を与えることになり、不安や高圧感を与えます。また、直接肌に触れることが視覚による情報が得にくい方に不快感を与えます。

- 視覚による情報が得にくい方の後ろで誘導しないこと。

介助者からも足元が見えにくいですし、危険な場所に押し出されているのではと不安になってしまいます。視覚による情報が得にくい方は誘導者の動きで一步先の状況や空間を感じて歩いていますから、誘導者が後ろに立った状態では、進むのが怖くて歩くことを躊躇します。また、視覚による情報が得にくい方を押しではいけません。

- 原則、斜め歩きや斜め昇降をしないこと。

歩いている方向（角度）を常に意識できるように、原則、斜め歩きや斜め昇降をせず進行方向に向かってまっすぐ歩くようにします。特に段差、階段などの場合は、直角に向かうようにします。なお、避難の際にやむを得ず、斜め歩きや斜め昇降を行う場合は、あらかじめ、その旨を説明します。

(2) 誘導の基本

- 一つ一つの行動や状況を簡潔に説明するとともに、事前に行き先や経路を説明すること。

言葉による説明は、より具体的に行います。例えば、方角や場所について説明する際には、「あちら」「こちら」などの言葉を避け、「左・右・前・後ろ」、「○歩先、○メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えるようにします。

- 斜め手前（横半歩前）に立つこと。
- 視覚による情報が得にくい方に肘か肩をつかんでもらうこと。
- 横半歩手前を視覚による情報が得にくい方のペースに合わせて歩くこと。
- 曲がる地点、段差など状況が変化する場所ではその都度伝えること。



誘導の基本姿勢

誘導中に視覚による情報が得にくい方から離れるときは、壁、柱の近くに誘導し、視覚による情報が得にくい方にわかる方法で、本人に壁や柱を確認させ、理解してもらうようにして「ここに壁（柱）があります」と伝えてから「・・・してきます。ここで少し待っていてください。」などと声をかけて、視覚による情報が得にくい方が位置を確認してから離れます。

座っている場合でも隣からいなくなる際は、必ず席を外すことを伝えてください。

(3) 狭い場所の通り抜け方法

狭い場所を通り抜ける場合は、次によること。

- ①狭い場所を通ることを伝えます。
- ②視覚による情報が得にくい方があなた（自分）の真後ろに移動します。
- ③前後の位置関係を保ちながら狭い場所を通過します。



狭い場所の通り抜け方法

さらに狭い場所は、視覚による情報が得にくい方とあなた（自分）が横並びとなり、ひじ・肩をよせて、かに歩きで通過します。

(4) 階段を上る際の誘導方法

- 手摺がある場合は、視覚による情報が得にくい方に手摺があることを伝え、意向を確認すること。

視覚による情報が得にくい方が手摺を選択したときは、手摺につかまらせて、階段を上っていきます。なお、踏面の幅が変わる踊り場等では、基本的に手摺につかまらせるようにしましょう。

また、らせん階段の場合は、その旨をあらかじめ伝えます。

- 上がり始める前に階段の始まりを理解してもらうこと。
「上がります。」と声をかけて上がり始めます。
- 視覚による情報が得にくい方のペースを確認しながら上がること。
あなた（自分）が一段上を先行し、足元に注意しながら上がります。



- 「上る前に『階段はあと〇段です』と説明し、最後の一段に来たところで、階段が終わることを伝えること。



階段の途中に階段幅の変わる部分がある場合は、階段を上る前に伝え、階段幅の変わる部分に来たときも、そのことを伝えましょう。

「段差」も「一段の階段」として、階段同様に誘導してください。段差がある所に来たら、段差があるので、いったん止まり「上りの段差があります。」と情報を伝えるようにします。

(5) 階段を降りる際の誘導方法

- 手摺がある場合は、視覚による情報が得にくい方に手摺があることを伝え、意向を確認すること。

視覚による情報が得にくい方が手摺を選択したときは、手摺につかまらせて、階段を下っていきます。なお、踏面の幅が変わる踊り場等では、基本的に手摺につかまらせるようにしましょう。

また、転落防止のため、他のスタッフや周囲の人に協力を呼びかけましょう。

さらに、らせん階段の場合は、その旨をあらかじめ伝えます。

- 下り始める前に階段の始まりを確認してもらうこと。

「下りていいですか？」と声をかけて下り始めます。

- 視覚による情報が得にくい方のペースを確認しながら下りること。

あなた（自分）が一段下を先行し、足元に注意しながら下ります。



- 「下りる前に『階段はあと○段です』と説明し、最後の一段に来たところで、階段が終わることを伝えること。



階段の途中に階段幅の変わる部分がある場合は、階段を下る前に伝え、階段幅の変わる部分に来たときも、そのことを伝えましょう。

「段差」も「一段の階段」として、階段同様に誘導してください。段差がある所に来たら、段差があるのでいったん止まり「下りの段差があります。」と情報を伝えるようにします。

(6) 急に明るくなる場合や暗くなる場合

- 明るい場所（暗い場所）に入る前には、「これから先は、明るく（暗く）なります。」と説明すること。

(7) 様々な見え方の方への対応

視覚による情報が得にくい方の中には、全盲の方以外にも弱視の方や特定の色が認識しづらい色覚特性のある方などがあることを理解し、視覚による情報が得にくい方が求めるサポートを本人に確認すること。

(8) 盲導犬を連れている場合の対応

視覚障がいのある方の行動を助ける盲導犬、聴覚障がいのある方の行動を助ける聴導犬、身体障がいのある方の行動を助ける介助犬をあわせて補助犬といいます。

補助犬のハーネスや胴着で補助犬（盲導犬）であることを確認した上で、必要なサポートを本人（視覚による情報が得にくい方）に確認すること。その際、直接盲導犬に指示したり、触ったり、注意を引いたりしないこと。

3 「音声による情報が得にくい方」^{*}への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項

※ 聞こえない、聞こえにくい方のコミュニケーション手段は、音を増幅し、聴力を補う補聴器や人工内耳、それらを装着している方の聞こえをより明瞭にする補聴援助システムなどの、保有する聴覚を活用する方法や、唇の動きを読む読話、身振り手振り、筆談、手話などの視覚を活用する方法があります。

(1) 音声による情報が得にくい方の正面に立ちます

- いずれの方法でコミュニケーションをする場合であっても、お互いの表情や口元、身振り、手振りがよく見えるよう、音声による情報が得にくい方の正面に立つこと。

表情が見えるように相手から見て逆光にならないよう、また、複数の人が同時に話しかけるような状況を作らないようにします。

マスクをしている場合は、口元がわかるようにマスクを外して話します。

(2) まずは、ゆっくりめに話しかけ、身振り手振りで対応する

- 普通の大きさの声で、口をはっきりと開けて話し、必要に応じて、身振り手振りも加えること。

(3) 伝わりにくいときには、繰り返し話す

- 音声による情報が得にくい方が聞き取れない可能性があるので、繰り返し話し、避難が必要な場合は、そのことをはっきりと、繰り返し伝えること。

(4) 周囲が騒がしいとき

- 騒音は、補聴器や人工内耳のノイズとなり、聞き取りを妨げることから、周囲が騒がしいときは、できるだけ静かな場所へ移動して、伝えること。

(5) 聞き取りにくいときには、繰り返し聞く

- 音声による情報が得にくい方の言葉が不明瞭で聞き取りにくい場合には、聞き返して確認すること。

(6) 普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って

- 必要以上に大きな声を出さないこと。

一気に話さずに、少しゆっくりと、言葉を区切りながら話してください。補聴器を装着している方に対して、特に補聴器に顔（口元）を寄せたり、大きな声で話す必要はありません。

(7) 言葉は異なっても口の動きが同じになる単語もある

- 言葉は異なっても口の動きが同じになる単語を伝える場合には、ジェスチャーをつけたり、指で自身の手のひらに単語をなぞって示したり、単語を携帯しているメモ帳に書きながら説明すること。

伝えた後は、伝わったかどうか確認するようにしましょう。

(8) 通じにくいようであれば、筆談等で伝える

- 2回繰り返し話しても伝わらないときなどは、筆談や空文字、てのひら書きなどで伝えること。

筆談のための筆記具等が手元に無い場合は、空文字やてのひら書きで伝えるほか、筆記具等を持っている他のスタッフや周囲の人に協力を呼びかけましょう。

(9) 筆談のポイント

- 要旨だけを、簡単にまとめて伝えること。

一字一句ていねいに手紙のように書くより、必要なことだけを簡潔に書く（簡条書き等）ようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

- 漢字を適切に使って、意味がわかるように伝えること。

聴覚に障がいがある方の中には日本語文法の習得が不十分な方もいます。難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでも、かえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

また、すべての方が筆談できるわけでは、ありません。聴覚や音声に障がいのある方の中には、手話言語は習得しているが、音声言語としての日本語文法や文字習得が不十分なため、筆談ができないという方もいます。そのために、筆談でよいかどうかを事前に確かめる必要があります。



必要なことだけ簡潔に
わかりやすく書きます。

(10) 筆談や手話等による支援ができる場合

- 筆談や手話等による支援を行うことができるスタッフや、当該スタッフがいる場所等を施設利用者がわかるようにしておくこと。

※

手話マーク



筆談マーク



< <https://www.jfd.or.jp/2016/12/01/pid15854> >

(11) 聴導犬を連れてくる場合の対応

視覚障がいのある方の行動を助ける盲導犬、聴覚障がいのある方の行動を助ける聴導犬、身体障がいのある方の行動を助ける介助犬をあわせて補助犬といいます。

補助犬の胴着で補助犬（聴導犬）であることを確認した上で、必要なサポートを本人（音声による情報が得にくい方）に確認すること。その際、直接聴導犬に指示したり、触ったり、注意を引いたりしないこと。

(12) 聞き取りにくいときには、繰り返し聞く

一般的に、エレベーターには、外部との連絡手段はインターホンしか設けられていないため、音声による情報を得にくい方は、エレベーター内に閉じ込められた際に、外部に助けを求めること等が難しいことに不安を感じることを理解しておくこと。

4 「スムーズな移動がしにくい方」[※]への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項

※ スムーズな移動がしにくい方の中には、車いす使用者、補助犬を連れてきている方、杖や歩行補助具を使っている方、妊娠中の方、高齢者、乳幼児連れの方、内部障がいのある方など、様々な理由でスムーズな移動がしにくい方がいます。

(1) 車いす使用者への対応

○ 移動に際しての確認について

- ・ 移動を始める前に、姿勢を確認すること。

きちんと座っていないと坂道や段差などでずり落ちる危険性があります。また、ずっと同じ姿勢でいると、疲れたり、おしりが痛くなってしまうことを理解しておきましょう。

- ・ バランスをとるのに、どの姿勢が良いかや、安全ベルトがある場合の当該ベルトの使用について、車いす使用者に確認すること。
- ・ 避難（移動）を開始する前に、どのようなルートで避難するかを簡潔に説明すること。

○ 手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方

- ・ 手動式車いすの押し方及びブレーキのかけ方は、次によること。

①あなた（自分）の姿勢（重心）を安定させます。

車いすの後ろから両手でハンドグリップを握り、基本的に足を左右あるいは前後に開いて重心を低く置き、姿勢を安定させます。

②車いす使用者に声をかけながら押します

「動きます」「前に進みます」などと声をかけ、からだ全体で押すようにします。



動き出す前には必ず「動きます」などと声をかけます。止まる時、曲がる時など、新たな動きをするときには声をかけます。

③周囲や歩道の状況に注意しながら、ゆっくり進みます。

曲がり角やカーブのある場所などでは、先をしっかりと確認しながら移動します。また、混雑しているような場合は、他の人にフットサポートが当たらないよう注意しながら進みましょう。

また、歩道に勾配や、でこぼこ面がある場合は、路面をよく観察してから、慎重に動き出すなど、注意して進みましょう。

④止まる時、曲がる時にも声をかけます。

後退するときも含め、新たな動きをするときには声をかけるようにすると、車いす使用者は心の準備ができて安心です。

また、介助用ブレーキがある場合、車いすの停止時は、当該ブレーキ操作を行うことが基本となります。

⑤ブレーキ（ストッパー）は、左右両方にかけます。

少しでも車いすを離れるときは、必ず両側のブレーキ（ストッパー）をかけるようにします。ブレーキをかけるときは、車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキをかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキをかけます。



車いすを離れるときは、両側のブレーキをしっかりかけます。

※ 電動車いすの中には、手動と同じように押せるものもあります。車いすの種類に応じた取扱いについては車いす使用者に確認してください。

○ キャスターの上げ方と移動

- ・ 段差や溝などを越える際の基本となるキャスターの上げ方と移動は、次によること。

でこぼこ道や砂利道を通る際、緊急避難時における走行にも活かされます。

- ①段差の高さに応じて、ティッピングバーを踏み、同時にハンドグリップを下げます。



ティッピングバーを踏み、
同時にバンドグリップを下げます

まず、「キャスターを上げます」と声をかけます。

ひと呼吸おいてティッピングバーを踏むと同時にハンドグリップを下げます。膝と腰を軽く曲げてバランスを保つようにしてください。また、車いす使用者に不安を感じさせないように手早く操作してください。

さらに、キャスターの上げの際には、声をかけることを忘れずに行ってください。車いす使用者は心の準備と共に、アームレストにつかまったり、背もたれによりかかるなどの安全確保ができます。

②段差や溝の幅に応じて、キャスターを浮かして後輪（大車輪）だけで移動します。



キャスターを浮かして後輪で移動します

ぶらつかないように、膝と腰を軽く曲げて後輪のバランスを取りましょう。

③段差や溝を通過した後は、ゆっくりとキャスターを下ろします。

※ 雨天時に段差等乗り越えるときは、車いす同伴者も滑りやすいため、段差等の前で一度車いすをとめ、安定した場所でキャスター上げを行って下さい。その際、車いす使用者が車いすから転倒することの無いように気をつけてください。

○ 段差の上り方

- ・ 段差の上がり方は、次によること。
 - ①ひと声かけて、キャスター上げを行います。



ひと声かけて、キャスター上げを行います

「段差がありますので前を少し上げます」などと声をかけ、キャスター上げを行います。キャスター上げについては、(3)「キャスターの上げ方と移動」を参照してください。

なお、段差を越える場合は車いすを前向きにして段差を越えることが一般的ですが、必要に応じて、「どちら向きで段差を越えるのがいいですか」などと声をかけて、車いす使用者の意向を確認します。

- ②キャスターを段の上に乗せます。



キャスターを段の上に乗せます

キャスター上げの状態ですっかり前に進み、キャスターを段の上に乗せます。

③後輪（大車輪）をゆっくり押し上げます。



後輪（大車輪）をゆっくり押し上げます

さらに前進し、後輪（大車輪）が段差に触れて止まったところで、ハンドグリップを上げて車体を持ちながら、前に押し出します。一連の操作はできるだけ衝撃を与えないよう、気をつけて行いましょう。

○ 段差の下り方

- ・ 段差の下り方は、次によること。

①ひと声かけて、後ろ向きになります。

下りるときは、後ろ向きになって、後輪（大車輪）から下りる方法が一般的です。「段差を下りますので後ろ向きに進みます」と声をかけます。

②後輪からゆっくりと下します



①ひと声かけて、後ろ向きになります

②キャストを段の上に乗せます

段差の高さを考慮して、ハンドグリップを持ち上げるようにして、ゆっくりと静かに後輪を下します。

※ 前向きに段差を下りるには、技術と力が必要です。どうしても前向きで下りたいと車いす使用者が希望する場合を除き、段差を下りるときは、原則、後ろ向きで行うようにします。

車いす使用者が希望し、前向きに下りる場合は次の方法が考えられます。

①キャスト上げを行います。

②後輪（大車輪）の左右が同時に段差から下りるように注意して下ろします。

③キャストター上げを行い、後ろに引きます。



キャストター上げを行い、後ろに引きます

フットサポートとクライアントのつま先が段差に当たらないように気をつけながら、キャストター上げを行い、車いすをゆっくりと後退させます。

④キャストターを下します。



キャストターを下します

段差の高さを考慮して、クライアントに衝撃を与えないよう気をつけながら、キャストターを下します。このときも「一段下がります。」などの声かけをしてください。

○ 溝の越え方

- ・ キャスターを上げ、溝を通過したところで下し、そのまま前進し、後輪を浮かせ気味にして溝を越えること。



キャスターを上げ
ます。

溝を通過したら
キャスターを下ろし
ます。

後輪を浮かせ気味
にして溝を超えます。

溝の越え方

前輪・後輪は完全に浮かせる必要はありません。段差が大きい、溝の幅が広い、車いす使用者が電動車いすに乗っている等の場合、一人でのサポートは危険です。必要に応じて他のスタッフや周囲の人に協力を求めましょう。

○ 坂道の上り方、下り方

- ・ 上り坂では、からだを少し前傾させながら、一步一步、確実に押し上げる
こと。



上り坂では、からだを少し前傾して押し上げます

思った以上に大きな力が必要ですので、押し戻されないように注意し
ます。

- ・ ゆるやかな下り坂では、前向き状態で、車いす使用者の様子を確認しながら車いすをやや引くように下りること。



ゆるやかな下り坂では、
車いすをやや引くようにして下ります

- ・ 急こう配の下り坂では、後ろ向きになり、後方の障害物などに十分注意して、車体を維持しながら慎重に下りること。



急こう配の下り坂では、後ろ向きになり、
後方の障害に注意して下ります

※ なお、前向きか後ろ向きかを決めるのは車いす使用者です。車いす使用者の意向と安全上の配慮、自身の体力などを照らし合わせ、適切な方法を選択しましょう。

また、急勾配の場合は、他のスタッフや周囲にいる人に協力や補助を呼びかけましょう。

○ 狭い通路・混雑した通路

- ・ 狭い通路やドアを通過するときは、車いすの左右に注意するほか、フットサポートが前方に当たらないよう注意しながら進むこと。

○ 車いす使用者と一緒に階段で避難する場合

- ・ やむをえず、階段で避難する場合は、車いす使用者に、その旨を説明すること。
- ・ ひとりでの介助等が難しい場合は、他の自衛消防隊員や周囲の方の協力を求め、無理の無い方法で、車いす使用者と一緒に避難すること。
- ・ 車いすごと持ち上げて避難する際は、次によること。

①車いす使用者がずり落ちることを防ぐため、足の方を下げないようにします。

②車いすのどの部分を持つと良いかや、他に注意することはないかを車いす使用者に確認します。

(2) 杖や歩行補助具を使用する方への対応

○ 困っている様子が見えたら、まず声をかけること。

○ どのようにサポートするのが良いかを杖や歩行補助具を使用する方によく確認して、希望の方法でサポートすること。

階段を上り下りする際にも、腕を貸してほしいという方もいれば、それではかえって動きにくいという方もいます。

(3) 妊娠中の方への対応

○ 困っている様子が見えたら、まず声をかけること。

○ どのようにサポートするのが良いかを妊娠中の方によく確認して、希望の方法でサポートすること。

お腹が大きくなった方には、座ることを無理にすすめないでください。立っている方が楽だという方もいます。本人に確認して、座ることを強要したりしないようにします。

(4) 高齢者への対応

- 高齢者のペースに合わせ、ゆっくり、はっきり、大きな声で行うこと。
早口や小声で説明すると、うまくコミュニケーションがとれないことがあります。また、高齢者は、若い人のペースで案内しようと急がせたりすると、心理的にあせってしまい、思わぬ事故につながりかねません。
- どこか具合の悪いところはないか、不自由はないかなど、個別のニーズ等を確認すること。
高齢者は若い世代と比べ、個人差はあるにしても心身機能や体力が低下しています。また、高齢期に多い疾患や疾病（腰痛症、関節症、狭心症、難聴など）を抱えている人も少なくありません。
- 移動の際は、手摺の利用を促したり、段差や視覚障がい者誘導用ブロック等につまづかないよう、声かけをすること。

(5) 乳幼児連れの方への対応

- 乳幼児連れの方からサポートの申出があった場合には、希望する方法でサポートすること。

(6) 内部障害がある方への対応

- 内部障害がある方からサポートの申出があった場合には、希望する方法でサポートすること。

(7) 介助犬を連れてくる場合の対応

視覚障がいのある方の行動を助ける盲導犬、聴覚障がいのある方の行動を助ける聴導犬、身体障がいのある方の行動を助ける介助犬をあわせて補助犬といいます。

補助犬の胴着で補助犬（介助犬）であることを確認した上で、必要なサポートを本人（スムーズな行動がしにくい方）に確認すること。その際、直接介助犬に指示したり、触ったり、注意を引いたりしないこと。

5 「伝えること、理解することが難しい方」[※]への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項

※ 知的障がい、精神障がい、発達障がいのある方など配慮が必要な方や、言語障がいにより発話が難しい、文字や音声の理解が難しいなど様々な方がおり、複数の障がいが重複している方もいます。

※ 発達障がいや知的障がい、精神障がいのある方への対応については、「発達障がい、知的障がい、精神障がいのある方とのコミュニケーションハンドブック」(<http://www.mlit.go.jp/common/001130223.pdf>)を参照することが効果的です。

※ 「伝えること、理解することが難しい方」のうち、聴覚に障がいがある方への対応については、『「3 音声による情報が得にくい方」への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項』を参考にしてください。

(1) 知的障がいのある方への対応

- コミュニケーションの際には、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」対応すること。

知的障がいのある方は、意思表示とコミュニケーションをとることが難しい場合があります。

- 大きな声を発したり、急に走り出すなどの危険な行動を起こしたりするときには、まず「どうかしましたか?」とやさしく、わかりやすい表現で声をかけること。

周囲に広く関心を向けることが苦手なため、危ないこと、周囲に迷惑な行動に自ら気づかないことがあります。

パニックになっているときなど、大きな声を発したり、急に走り出すなどの危険な行動を起こしたりする場合があります。

- 「あれ」「それ」といったあいまいな表現や、抽象的な言葉、比喩的な表現は使わず、具体的な言葉ではっきりと、短く話しかけるようにすること。

視覚的な情報（イラスト、地図、ジェスチャーなど）を併用することでコミュニケーションがスムーズに進む場合があります。

- 伝えたい内容は簡潔に説明すること。

一度にたくさんのことを言われると混乱することもあります。

- 伝えたい内容は、ひとつずつ伝えること。

2つ以上の行動を同時に説明すると混乱することもあります。

- 説明する場合には、ゆっくりとした口調で話しかけ、穏やかな態度で接すること。

大声で説明するとパニック状態になることもあります。万一パニック状態になったら、刺激せず、安全を確保します。近くに安全で、落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

(2) 精神障がいのある方への対応

- 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応を行うこと。
- 必要に応じ、「はい」「いいえ」で答えられるような具体的な選択肢をあげて質問すること。

緊急時には行動が不安定になることがありますので、刺激せず、安全を確保します。近くに安全で、落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

(3) 発達障がいのある方への対応

- 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応を行うこと。
2、3回言って通じなければ、具体的で分かりやすい言葉を使うなど、伝え方を工夫します。
- 具体的で、簡潔な言葉を使い、ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけること。

行動の見通し（〇〇の通路を通過して、避難場所の〇〇まで行きます等）を伝えることが重要です。

- 言葉だけでの理解が難しいと感じた場合には、視覚的な情報（イラスト地図、ジェスチャー、コミュニケーションボードなど）を使って伝えること。
- 発達障がいのある方に合わせてやさしく話を聞くこと。

困ったり、不安を感じていても、その状況を自分からうまく説明できない場合があります。また、大勢の人がいるだけで、パニックになる方もいます。万一、パニック状態になったら、刺激せず、安全を確保します。近くに安全で、落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

(4) 失語症のある方への対応

- 「ゆっくり」「時間を十分とって」「ていねいに」の対応を行うこと。
- 短い文で、また、簡潔な表現で伝えること。
漢字（仮名より漢字の方が分かりやすいことが多い）や絵、ジェスチャーを使いながら伝えるといった工夫も効果的です。また、「はい」「いいえ」で答えられるような問いかけだと答えやすい場合があります。

(5) 高次脳機能障がいの方への対応

- 「ゆっくり」「ていねいに」「具体的な」対応を行うこと。
- 説明がうまく伝わらない場合は、より具体的な言葉に言い換えたり、漢字や絵で書くなど、伝え方を工夫すること。

(6) 認知症の方への対応

- 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応を行うこと。

第八 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の具体例

基本想定①

放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等に個別の説明が必要な場合や、これらの方から個別の説明を求められた場合



<訓練の具体例①>

(具体的な場面) 火災が発生した旨の放送が流れる。

施設利用者役
(コントローラー)

- 状況
 - ・放送内容が理解できず、避難を開始しない。(外国人・伝えること、理解することが難しい方)
 - ・周囲の人は動き出したが、何が起きているかわからず避難を開始しない。(音声による情報が得にくい方)
- 言動
 - ・放送内容について、自衛消防隊員に説明を求める。
 - ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

○対応行動

- ・避難を開始していない施設利用者がある場面では、次の表現（「やさしい日本語」）を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、避難が必要なことを理解させ、避難を開始させる。

①「○○（場所）で火事です。」（危険情報の表現）

②「今すぐ逃げてください。」（誘導表現）

- ・なお、先に避難させるべき施設利用者が他にいる場合は、次の表現（「やさしい日本語」）を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、避難するときは自衛消防隊員が知らせることを理解させ、その場にとどまらせる。

①「今の場所にいてください。」（禁止表現）

②「逃げるときは、お知らせします。」（誘導表現）

- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。
- ・災害状況の詳しい説明については、避難した後など安全な場所で、翻訳アプリ等のツールを使用することや、外国語や手話、筆談などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により、施設利用者のニーズ等を把握し、対応する。

基本想定②

火や煙、地震の揺れの恐怖等によるパニック状態の外国人来訪者や障がい者等が危険な状況にある場合（慌てて施設から出ようとする等）



<訓練の具体例②-1>

(具体的な場面) 地震により建物が揺れる。

施設利用者役
(コントローラー)

- 状況
 - ・地震の揺れに恐怖を感じている。
- 言動
 - ・慌てて施設から出ようとして、出入口に向かう。
 - ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

○対応行動

- ・次の表現（「やさしい日本語」）を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、建物が安全であることや、避難が必要なときは自衛消防隊員が知らせることを理解させ、その場にとどまらせる。
 - ①「外に出ることは危険（あぶない）です。」（危険情報）
 - ②「今の場所にいてください。」（禁止表現）
 - ③「この建物は安全です。」（安心情報の表現）
 - ④「逃げるときは、お知らせします。」（誘導表現）
- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。
- ・災害状況の詳しい説明については、避難した後など安全な場所で、翻訳アプリ等のツールを使用することや、外国語や手話、筆談などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により、施設利用者のニーズ等を把握し、対応する。

<訓練の具体例②-2>

(具体的な場面) 火が見え、煙が漂っている。	
施設利用者役 (コントローラー)	<p>○状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火や煙に恐怖を感じている。 <p>○言動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・慌てて施設から出ようとして、出入口に向かう。 ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。
自衛消防隊員 (プレイヤー)	<p>○対応行動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、自衛消防隊員が避難場所まで案内することを理解させ、当該自衛消防隊員の後について、避難させる。 <p>①「〇〇(場所)で火事です。」(危険情報の表現)</p> <p>②「私の後について来てください。」(誘導表現)</p> <p>なお、先に避難させるべき施設利用者が他にいる場合は、次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、避難するときは自衛消防隊員が知らせることを理解させ、その場にとどまらせる。</p> <p>①「今の場所にいてください。」(禁止表現)</p> <p>②「逃げるときは、お知らせします。」(誘導表現)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。 ・災害状況の詳しい説明については、避難した後など安全な場所で、翻訳アプリ等のツールを使用することや、外国語や手話、筆談などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により、施設利用者のニーズ等を把握し、対応する。

基本想定③

外国人来訪者や障がい者等を個別に避難場所まで誘導する必要がある場合や、これらの方から個別の避難誘導を求められた場合



<訓練の具体例③>

(具体的な場面) 火災や地震による被害の発生に伴い、避難誘導を開始する。

施設利用者役 (コントローラー)

○状況

- ・避難方向や経路がわからず、避難できない。(外国人・視覚による情報が得にくい方・音声による情報が得にくい方・伝えること、理解することが難しい方)
- ・移動可能な経路 (スロープ等) や一時待避場所 (一時的な避難場所) がわからず、又は自力で階段を下りる (上る) ことができず、避難できない。(スムーズな移動がしにくい方)
- ・周囲の施設利用者の動きが慌ただしく、避難できない。

○言動

- ・自衛消防隊員に個別の避難誘導を求める。
- ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

○対応行動

- ・避難できない施設利用者がある場面では、次の表現（「やさしい日本語」）を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、自衛消防隊員が避難場所まで案内することを理解させ、当該自衛消防隊員の後について、避難させる。

「私の後について来てください。」（誘導表現）

- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。
- ・避難経路の選定（スロープ等を使用することや、安全な一時待避場所へ移動すること等）や誘導は、障がいなど様々な特性に応じて行う。
- ・階段等で安全に避難するため、複数人での対応や周囲の施設利用者の配慮が必要となる場合は、他のスタッフや周囲の施設利用者に協力を呼びかける。



基本想定④

エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が閉じ込められている場合



<訓練の具体例④>

(具体的な場面) 地震の揺れにより、エレベーターが停止する。

施設利用者役
(コントローラー)

○状況

- ・エレベーターに閉じ込められ、状況が理解できず、不安や恐怖を感じている。

○言動

- ・エレベーター内から自衛消防隊員に状況説明及び救出を求める。
- ・母語での質問や、配慮してほしい事項の申出等を行う。

○対応行動

- ・エレベーターのインターホン等を通じて、次の表現（「やさしい日本語」）を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、自衛消防隊員が当該エレベーターに向かっていることを理解させ、無理な行動をとらせないようにする。

「すぐに係の人が来ます。」（安心情報の表現）

- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文等を活用する。
- ・一般的に、エレベーターにはインターホンしか外部との連絡手段が設けられていないため、音声による情報を得にくい方は、エレベーター内に閉じ込められた際に、外部に助けを求めること等が難しいことに不安を感じることを理解しておく。
- ・エレベーター内に音声による情報が得にくい方が閉じ込められた場合を想定し、施設の実情に応じて、「エレベーターが停止した場合には、施設の自衛消防隊員が対応のためにすぐに駆け付けること」、その場合の連絡方法や連絡先等を掲示しておく。
- ・エレベーターに、外国語や筆談などができる方が同乗している場合は、これらの方に協力を求める。

- 実際のエレベーターを使用しての訓練が困難な場合は、本想定における対応について、検討（図上訓練）することや、模擬的な訓練を行うことが効果的です。

基本想定⑤

けがや体調不良の外国人来訪者や障がい者等が発生した場合



<訓練の具体例⑤>

(具体的な場面) けが人や体調不良の者が発生する。

施設利用者役(コントローラー)

- 状況
 - ・けがをしている、又は体調が悪い。
- 言動
 - ・痛みや体調不良を自衛消防隊員に申し出る。
 - ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

○対応行動

- ・ 翻訳アプリ等のツールの使用や筆談などのほか、外国語や手話などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により、施設利用者のニーズ等を把握し、施設内の応急救護所に案内するなどの対応を行う。
- ・ 安全な場所への迅速な避難が必要な場面では、次の表現（「やさしい日本語」）を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、自衛消防隊員が避難場所や応急救護所等まで案内することを理解させ、当該自衛消防隊員の後について、避難又は移動させる。
「私の後について来てください。」（誘導表現）
なお、施設利用者が自力で移動できない等、複数人での対応が必要となる場合は、他のスタッフや周囲の施設利用者に協力を呼びかける。
- ・ 「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。

その他の想定

例1)

エレベーターを使用して避難しようとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合



<訓練の具体例1>

(具体的な場面) 火災や地震による被害の発生に伴い、避難誘導を開始する。

施設利用者役(コントローラー)

○状況

・避難方法がわからず、エレベーターを使用して避難しようとする。

○言動

・エレベーターに乗ろうとする。

・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

○対応行動

- ・次の表現（「やさしい日本語」）を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、エレベーターが使用できないことを理解させ、エレベーターを使用しての避難を止めさせる。

「エレベーターは使うことができません。」（禁止表現）

- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。
- ・施設の実情に応じ、案内用図記号（ピクトグラム）を活用して、エレベーターは使用できない旨を当該エレベーター付近に掲示する。

例2)

一旦避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合



<訓練の具体例2>

(具体的な場面) 避難した後、屋外等の避難場所にいる。

施設利用者役(コントローラー)

- 状況
 - ・客室や建物内の元いた場所に戻りたい。
- 言動
 - ・客室や建物内の元いた場所に戻ろうとする。
 - ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

○対応行動

・次の表現（「やさしい日本語」）を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、建物内の元いた場所に戻ることは危険であることを理解させ、避難場所にとどまらせる。

①「戻ることは危険です。」（危険情報）

②「戻らないでください。」（禁止表現）

・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。

・詳しい説明や、施設利用者が客室や建物内に戻ろうとしている理由（同伴者がいない、忘れ物をした等）の聞き取りは、翻訳アプリ等のツールを使用することや、外国語や手話、筆談などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により行う。

第三章

施設の防火・防災対策に関する 情報コンテンツ集(例)

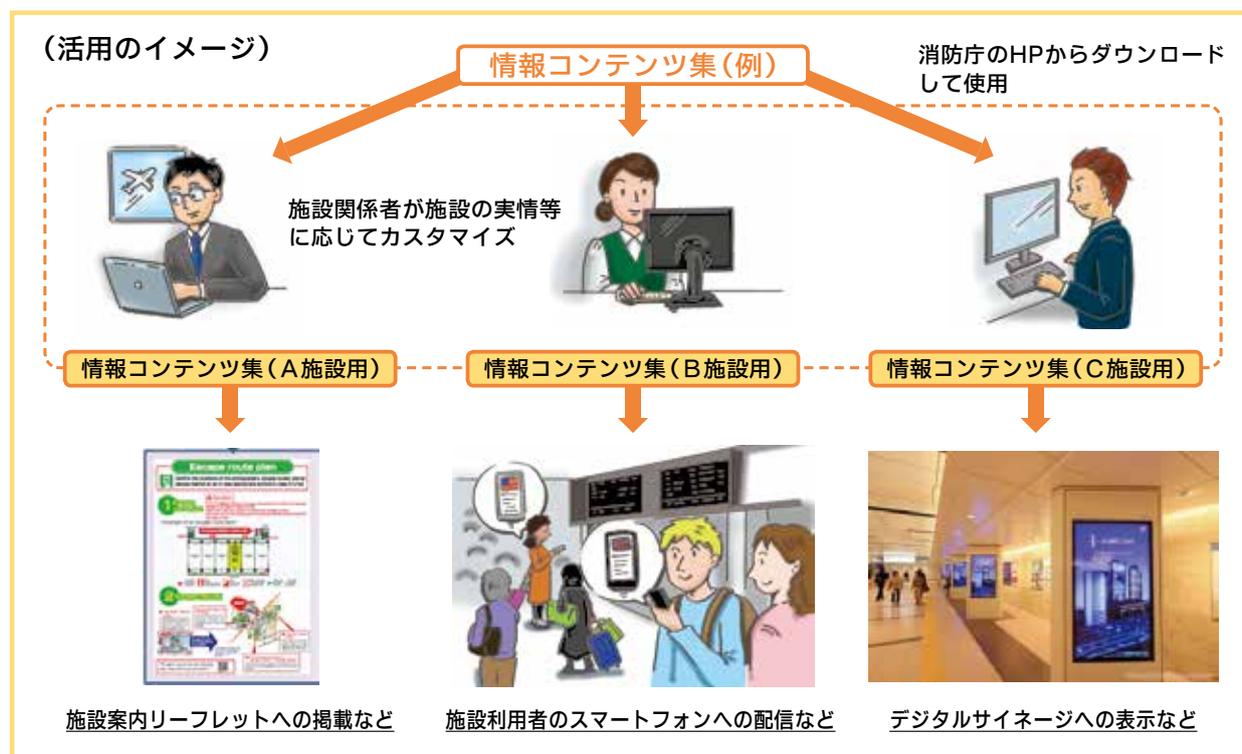
目次

第一	はじめに	5
第二	情報コンテンツ集（例）	7
	1 施設に講じられている防火・防災対策	7
	① 消防用設備等の機能や効果	8
	② 耐震性能に関する情報	24
	③ 自衛消防隊員による基本的な活動内容	28
	④ 災害時に防災センター等や自衛消防隊員が伝達するメッセージの例文	31
	⑤ 災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツの例及び 当該デジタルサイネージ等の設置場所	32
	2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項	37
	① 異常事態等を発見した際の施設関係者への連絡要領等	38
	② 外国人来訪者や障害者等が周囲にいる場合の災害情報の伝達や 避難誘導についてご理解・ご配慮いただきたい事項	44
	3 個別対応を希望する旨の申出方法など	47

第一 はじめに

外国人来訪者や障がい者等が利用する施設において、火災や地震発生時のパニックを防止し、円滑な災害情報の伝達や避難誘導を行うためには、これらの施設に講じられている防火・防災対策の内容や火災及び地震が発生した際の行動などについて、施設関係者から施設利用者に予め周知されていることが重要です。

本コンテンツ集（例）は、施設関係者が、施設利用者に予め周知しておく情報コンテンツを作成し、ホームページへの掲載や掲示等を行う際に、施設の実情に合わせて、本コンテンツ集（例）の内容を選択的に活用することを想定し、「外国人来訪者や障がい者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」の関連資料として作成したものです。



第二 情報コンテンツ集（例）

1 施設に講じられている防火・防災対策

情報コンテンツ集（例）

1 施設に講じられている防火・防災対策

1 消防用設備等の機能や効果

2 耐震性能に関する情報

3 自衛消防隊員による基本的な活動内容

4 災害時に防災センター等や自衛消防隊員が伝達するメッセージの例文

5 災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツの例及び当該デジタルサイネージ等の設置場所

2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項

3 個別対応を希望する旨の申出方法など

1 消防用設備等の機能や効果

消火器

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- この施設には、「消火器」が設置されています。
- 消火器は、「消火器」の表示があるところに置いてあります。

消火器



消火器の表示
(日本語表記)

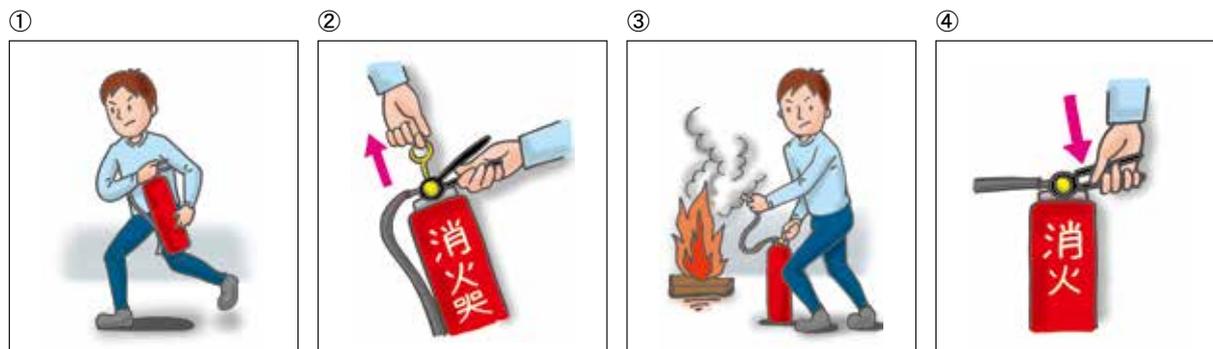


消火器の表示
(ピクトグラム)



JIS Z8210

- 火災を発見した場合は、すぐに自衛消防隊員にお知らせください。
自衛消防隊員が駆けつけるまでの間、可能ならば消火器を使った消火にご協力ください。
- 消火器の使い方は以下のとおりです。
 - ①消火器を火元まで搬送します。
 - ②消火器上部についている黄色の安全栓を抜きます。
 - ③ホースのノズルを握り、燃焼物に向けます。
 - ④レバーを強く握り、消火薬剤を放射します。



消火器の使用方法

- 消火器を使うときは、次のことに留意してください。
 - ①退路を確保してから使用します。
 - ②消火するときは火傷をしないよう、火元に近づき過ぎないでください。
 - ③手前から火の根元をねらい放射します。
 - ④風がある場合は、風上から放射します。
 - ⑤人に向けて放射してはいけません。
 - ⑥可能ならば燃焼を抑えた後に水をかけてください。
 - ⑦身の危険を感じた場合は、避難してください。
- 消火器では消せない大きさ（背丈を超える程）の火は、駆け付けた自衛消防隊員が消火栓で放水して、消火します。

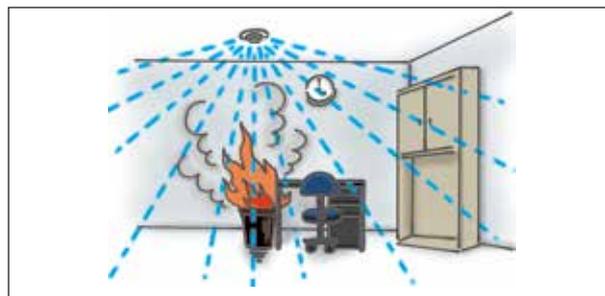


屋内消火栓による放水

スプリンクラー設備

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（安心情報）

- この施設には「スプリンクラー」が設置されています。
- スプリンクラーヘッドが火災時の熱を感知し、自動的に放水し、消火します。



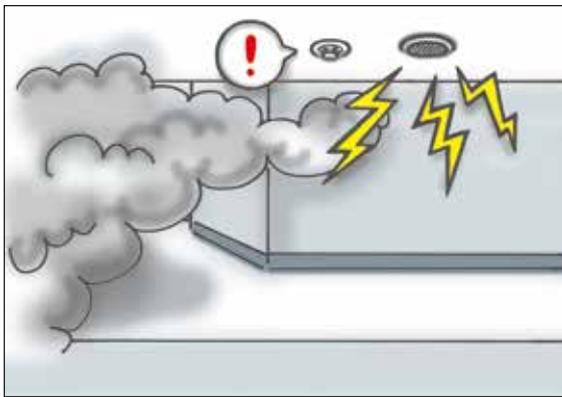
スプリンクラーによる放水

- スプリンクラーヘッドが火災の熱を感知し、放水を開始すると、警報音でお知らせします。
- スプリンクラーヘッドが火災の熱を感知し、放水を開始すると、次の放送が流れます。
「火事です、火事です、○階で火災が発生しました。落ち着いて避難して下さい。」
- 落ち着いて、放送内容や自衛消防隊員の指示に従ってください。

自動火災報知設備

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(安心情報)

- この施設には「自動火災報知設備」が設置されています。
- 感知器が火災時の熱や煙を感知した場合、自動的に警報音でお知らせします。
- 落ち着いて、放送内容や自衛消防隊員の指示に従ってください。
- 火災を発見した場合に発信機を押すと、火災の発生を施設の自衛消防隊員や周りの施設利用者に知らせることができます。
- 発信機が押された場合、警報音でお知らせします。



感知器の作動



発信機の使用

- 感知器が作動した場合、次の放送が流れます。
(シグナル音の後)
「ただいま〇階の火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので、次の放送にご注意ください。」(女声)
- 火災の場合、次の放送が流れます。
(シグナル音の後)
「火事です、火事です、〇階で火災が発生しました。落ち着いて避難して下さい。」(男声)
- 誤報など火災ではなかった場合は、次の放送が流れます。
(シグナル音の後)
「さきほどの火災感知器の作動は、確認の結果、異常がありませんでした。ご安心ください」(女声)

光警報装置

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（安心情報）

- この施設には「光警報装置」が設置されています。
- 自動火災報知設備と連動し、光の点滅で火災の発生を自動的にお知らせします。
- 光警報装置は、次の場所に設置されています。
※施設で光警報装置を設置している具体的な場所を記載することを想定。



光警報装置

誘導灯・誘導標識

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

- この施設には「誘導灯」が設置されています。
- 「避難口誘導灯」は、次のところに設置されています。
 - ・地上（屋外）に通じる出入口
 - ・階段に通じる出入口
 - ・部屋から廊下などに通じる出入口
- この施設には光の点滅により避難口の位置をお知らせする「誘導灯」が設置されています。
- この施設には音声により避難口の位置をお知らせする「誘導灯」が設置されています。



避難口誘導灯

（一般財団法人日本防火・防災協会
「防火管理講習テキスト」より引用）



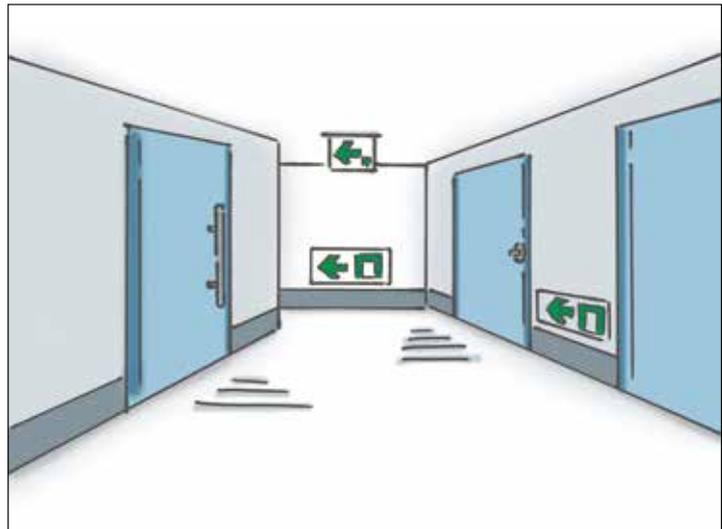
避難口誘導灯が設置されている場所

- 「通路誘導灯」は、次のところに設置されています。
 - ・ 避難経路となる廊下や通路
- 通路誘導灯の矢印が指す方向に避難口があります。



通路誘導灯

(一般財団法人日本防火・防災協会
「防火管理講習テキスト」より引用)



通路誘導灯が設置されている場所

- 火災や地震のときは、自衛消防隊員の指示に従い、誘導灯を目印に避難してください。エレベーターやエスカレータは使用しないでください。
- 誘導灯は停電のときでも、少なくとも20分間点灯します。

- この施設には「誘導標識」が設置されています。
- 「避難口誘導標識」は、次のところに設置されています。
 - ・地上（屋外）に通じる出入口
 - ・階段に通じる出入口
 - ・部屋から廊下などに通じる出入口
- 「通路誘導標識」は、次のところに設置されています。
 - ・避難経路となる廊下や通路
- 通路誘導標識の矢印が指す方向に避難口があります。
- 蓄光式の誘導標識は、停電時でも避難口の方向を確認できます。



誘導標識の表示
（日本語表記）



誘導標識が設置されている場所

避難器具

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

※施設に設置されている避難器具の種類に応じて、内容を選択して活用してください。

- この施設には、「避難器具」が設置されています。
- 避難器具は、「避難器具」の表示がある所に設置されています。
- 避難器具は、火災時の熱や煙などにより、階段で避難できないときに、最終手段として用いる器具です。
- 取付や使用の際は、自衛消防隊員の指示に従ってください。
避難器具の種類や取付位置によって使用方法が異なります。



避難器具の表示
(日本語表記)



避難器具が設置されている場所

○斜降式救助袋の使用法

①格納箱を外す。



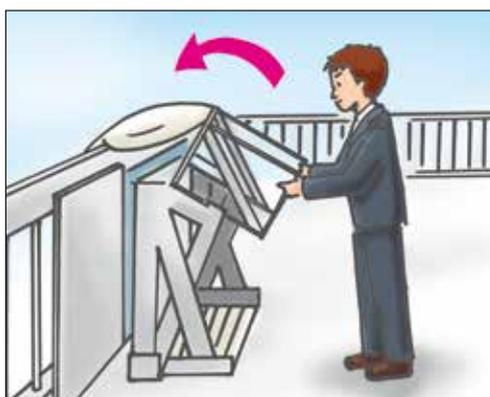
②誘導砂袋(ロープ)を地上作業員に投下する。



③地上操作員に合図し、救助袋を降ろす。



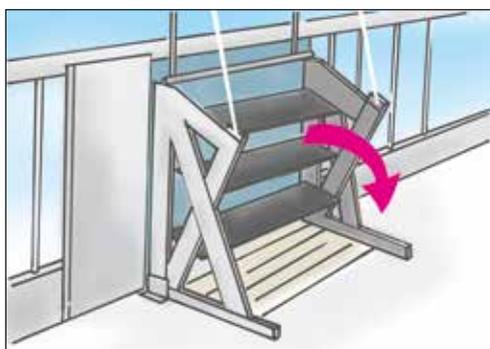
④袋本体を降ろし終わったら、支持金具を引き起こす。



⑤救助袋の支持枠を外に出す。



⑥ステップを倒す。



- ⑦地上操作員は、フックを固定環にかける。
ロープを引き、救助袋を展張する。



- ⑨地上操作員は、ロープの
末端処理を確実に行う。



- ⑧地上操作員は、末端のロープを展張ロープ
と滑車の間に挟み、逆方向に踏み込む。



- ⑩足から救助袋に入り、降下準備が整うまで
安心綱を握る。



- ⑪降下準備ができれば安心綱を離し、両手を
頭の上に上げ、ひじを張らずに足を若干持
ち上げ、腰で滑る。地上操作員は、降下者
を受け布で止める。



○垂直式救助袋の使用法

①カバー（キャビネット）を外す。



②袋を窓から降ろす。



③袋の支持枠を屋外に出す。



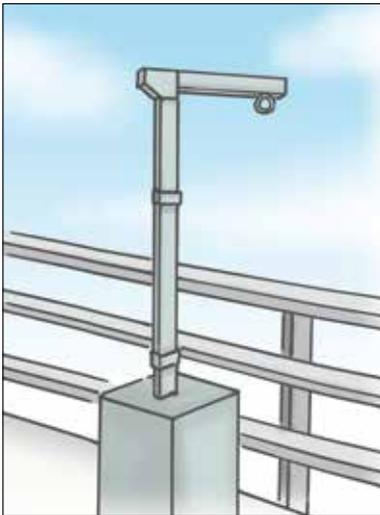
④足から袋に入る。



⑤身体を十分に伸ばし、両手は耳を保護する姿勢で上げ、足はまっすぐ伸ばして降下する。 降下速度が速すぎた場合は、ひじ・ひざを曲げてブレーキをかける。（救助袋の構造によっては、ひじ・ひざを曲げてはいけないものもある。）



○緩降機の使用法

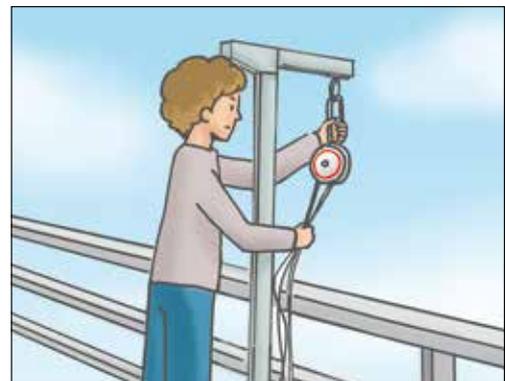


①緩降機の設置場所に表示されている設定方法に従い、取付金具を設定する。



②本体収納箱から調速器及び着用具を取り出す。

③フックを取付用アームの吊り輪にかけ、調速器を取り付ける。フックの安全環を確実に締める。



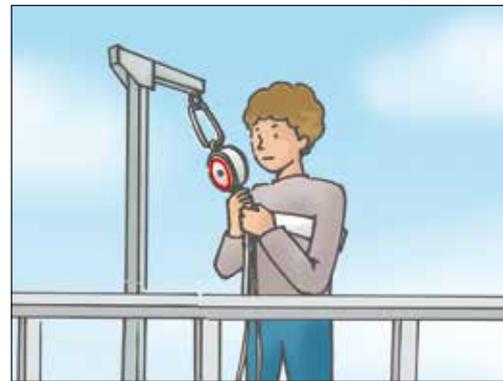
④降下空間及び付近の安全を確認し、リールを投下する。取付金具、調速器、ロープ、ベルトなどを点検し、異常の有無と降下空間付近の安全を確認する。



⑤降下者はベルトを頭からかぶり、ねじれの
のないように脇の下に確実に着装する。



⑥両手で调速器のすぐ下のロープ2本を
握る。



⑦外に出て、窓枠又はベランダ等
に足をかけ、降下姿勢をとる。



⑧両手をロープから離し、その手
を建物の外壁に向けて軽く伸ば
して降下する。

避難階段・防火戸

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- この施設には、「避難階段」が設置されています。
- 火災や地震のときは、自衛消防隊員の指示に従い、避難階段で避難して下さい。
- 避難階段は、火や煙を遮るために防火戸などで区画されています。
- 避難階段の位置は、避難経路図で確認して下さい。
- 避難のときは、エレベーターやエスカレーターは使用しないで下さい。



避難階段

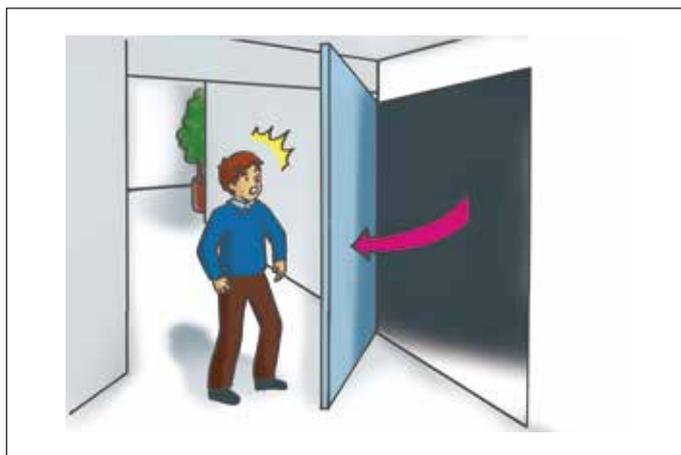


○避難階段の近くには、火や煙を遮るための防火戸や防火シャッターが設置されています。

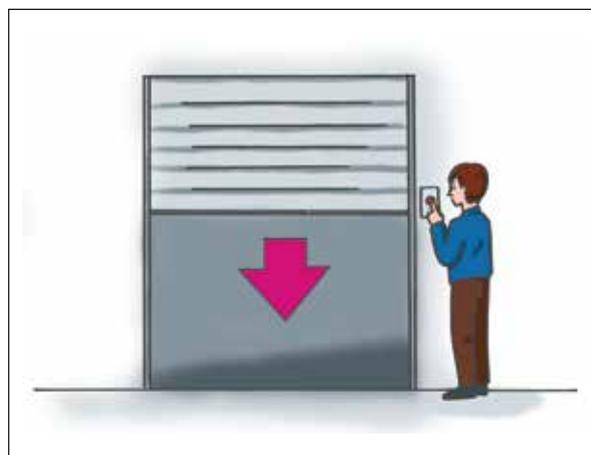
防火戸や防火シャッターは火災時の煙や熱を感知して自動的に閉まるものがあります。近くにいる場合はご注意ください。

○二段降下式の防火シャッターは、煙の広がりを防ぐため、一定の高さまで降りたところで、一旦停止します。

避難を確認した後、再び防火シャッターを作動させ、床面まで降ろします。



防火戸の作動（閉鎖）に注意を促す



二段降下式の防火シャッターの作動（閉鎖）

- 防火戸が閉まっても閉じ込められるわけではなく、押し開けて避難することができます。
- 防火戸のくぐり戸には誘導標識が設置されています。



誘導標識の表示
(日本語表記)

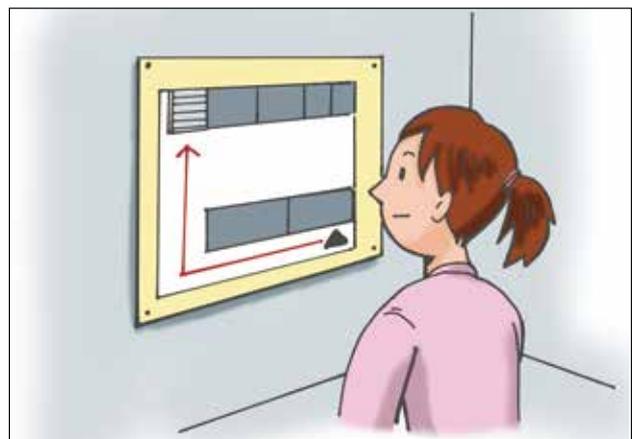


誘導標識が貼られたくぐり戸から避難する

避難経路図

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- この施設の「避難経路図」は次のとおりです。
 - ※施設の避難経路図を併せて掲載等することを想定。
- 避難経路図は、次の場所に掲示されています。
 - ・エレベーターホール
 - ・ロビー
 - ・宿泊室のドア
- 避難経路図で、次のことが確認できます。
 - ・避難階段の位置
 - ・避難経路
 - ・一時的な避難場所



避難経路図

火の使用等に関する制限

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

- この施設では喫煙が禁止されています。
- この施設では火の使用が禁止されています。
- この施設では危険物品の持込みが禁止されています。



（一般財団法人日本防火・防災協会「防火管理講習テキスト」より引用）



危険物（ライター・オイル・スプレー・ガスボンベ・花火・灯油）

非常照明

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

- この施設には「非常照明」が設置されています。
- 火災や地震で停電が起きた場合でも、一定の明るさが30分以上保たれます。停電前よりは暗くなりますが、ご安心ください。

2 耐震性能に関する情報

耐震性能

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(安心情報)

<施設の耐震性能に応じて、施設側で内容を選択等して活用することを想定。>

○この施設は、大規模の地震（震度 6 強～ 7）で、倒壊・崩壊しない建物となっています。

※昭和56年 6 月 1 日に導入された耐震基準（国土交通省 HP より）

○この施設は、耐震化されていますので安全です。

○地震発生時、建物からの避難が必要な場合は、自衛消防隊員がお知らせします。

震度階級	人の体感・行動
7	立っていることができず、はわないと動くことができない。揺れにほんろうされ、動くこともできず、飛ばされることもある。
6 強	
6 弱	立っていることが困難になる。
5 強	大半の人が、物につかまらなさと歩くことが難しいなど、行動に支障を感じる。
5 弱	大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。
4	ほとんどの人が驚く。歩いている人のほとんどが、揺れを感じる。眠っている人のほとんどが、目を覚ます。
3	屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。歩いている人の中には、揺れを感じる人もいる。眠っている人の大半が、目を覚ます。
2	屋内で静かにしている人の大半が、揺れを感じる。眠っている人の中には、目を覚ます人もいる。
1	屋内で静かにしている人の中には、揺れをわずかに感じる人がいる。
0	人は揺れを感じないが、地震計には記録される。

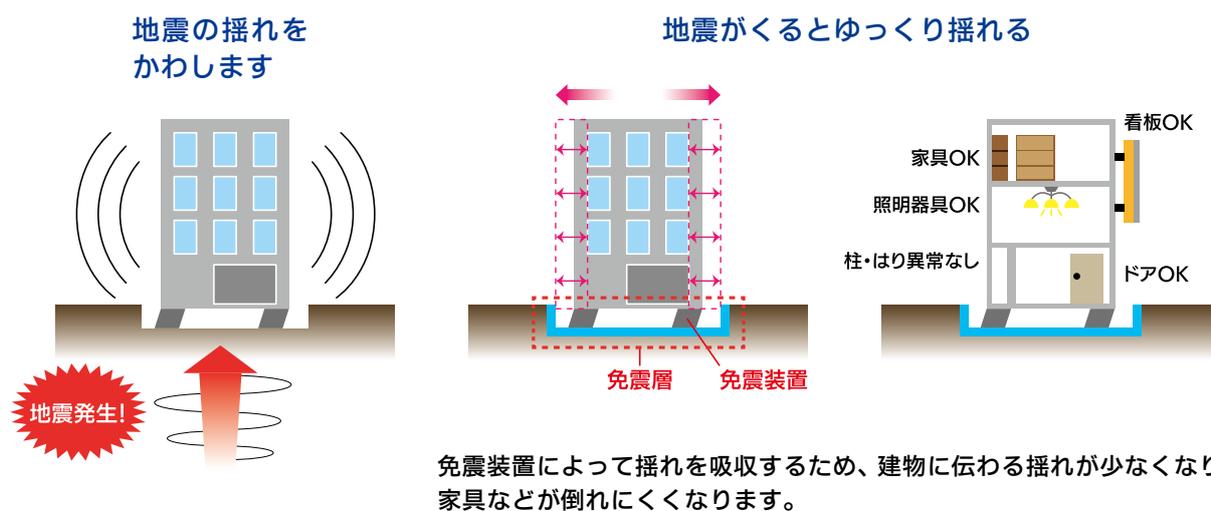
（「気象庁震度階級の解説」（平成 21 年 3 月 気象庁）より引用）

免震構造

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（安心情報）

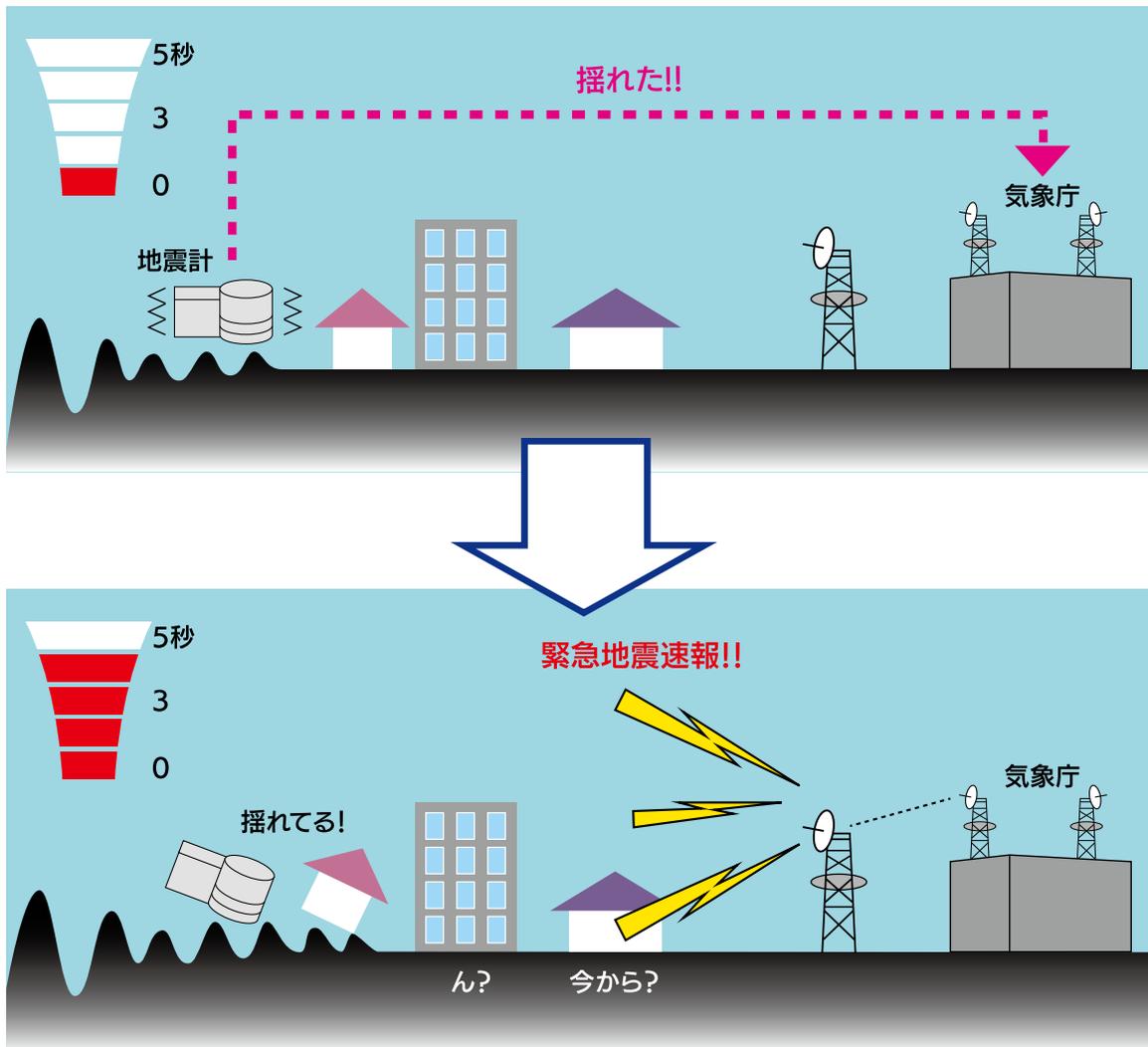
- この施設には「免震装置」が設置されています。
- 免震装置は建物へ伝わる地震の揺れを減らします。

免震建物



緊急地震速報

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(安心情報)



緊急地震速報

- 緊急地震速報は、大きな地震が発生したときに、地震の発生直後に地震計でとらえた観測データを素早く解析して、震源や地震の規模（マグニチュード）、予想される揺れの強さ（震度）を自動計算し、大きな揺れがくることを事前に知らせる警報です。
- 緊急地震速報は、最大震度5弱以上の揺れが予想されるときに、震度4以上の揺れが予想される地域に対して発表されます。
- 緊急地震速報は、気象庁の発表を受けて直ちに各自治体に設置してある防災行政無線や、テレビ・ラジオのほか、携帯電話（スマートフォンを含む）の「緊急速報メール」などで伝えられます。

(政府広報オンライン「緊急地震速報」と「津波警報」いざそのとき、身を守るために！より引用)

- この施設には、「緊急地震速報」を受信する装置が設置されています。
- 緊急地震速報を受信した場合、施設内に次の放送が流れます。
（チャイム音の後）
「緊急地震速報です。地震が発生しましたので落ち着いて行動して下さい。」
「緊急地震速報です。強い揺れに警戒。身の安全を確保して下さい。」
「ただいま地震が発生しました。当館は耐震化されていますので安全ですが、念のため頭を保護し、落ち着いて係員の指示に従って下さい。」
- 安心して、放送内容や自衛消防隊員の指示に従ってください。



身の安全を確保して指示に従う

3 自衛消防隊員による基本的な活動内容

自衛消防隊員による基本的な活動内容

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- この施設では、従業員等が「自衛消防隊」を組織しています。自衛消防隊が火災や地震の時に、避難誘導や初期消火、消防機関への通報を行います。
- 自衛消防隊は、避難誘導や初期消火、消防機関への通報などの訓練を定期的に行っています。
- 火災や地震のときは、自衛消防隊員の指示に従ってください。



避難誘導



消防機関への通報



屋内消火栓による放水

- 火災や地震のときは、自衛消防隊員が避難誘導を行います。
- 火災のときは、出火場所に近いところから順に避難誘導します。
- 避難のときは、エレベーターやエスカレーターは使用しないで下さい。
- 自衛消防隊員を次の箇所に配置します。
 - ・通路や廊下の曲がり角
 - ・階段の入口
 - ・エレベーターやエスカレーター



避難誘導

自衛消防隊員が行う避難誘導時に 留意いただきたい事項

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- 自衛消防隊員の指示に従い、落ち着いて避難してください。
- 廊下や通路などに煙りが充満している場合は、煙を吸わないように、ハンカチなどで口をおさえ、姿勢を低くして避難して下さい。



煙を吸わないように低い姿勢で避難する

- スーツケース等の大きな荷物は、特に階段での避難の際に支障になる場合があります。
 - ・緊急に避難する必要がある場合など、災害の状況によっては、その場に荷物を置いて避難していただくことがあります。
 - ・(火災や地震のときは) スーツケース等の大きな荷物は、その場に置いて、避難してください。
- ケガをした方や気分が悪くなった方は、お近くの自衛消防隊員にお知らせください。

4 災害時に防災センター等や自衛消防隊員が伝達するメッセージの例文

災害時に防災センター等や自衛消防隊員が伝達するメッセージの例文

施設利用者への情報提供（協力・行動してもらうための情報や安心情報）

火災・地震発生時の「やさしい日本語」 9 の基本フレーズ

基本的なフレーズ	施設利用者に期待される行動等
<p>（放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等から個別の説明を求められた場合など）</p> <p>①「〇〇（場所）で火事です。」</p>	<p>火災が発生したことを理解し、避難の準備をしたり、避難を開始するなど、自衛消防隊員の指示に従ってください。</p>
<p>（地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など）</p> <p>②「〇〇（行動・場所）は危険（あぶない）です。」</p> <p>例 「外に出ることは危険（あぶない）です。」 「外は危険（あぶない）です。」</p>	<p>たくさんの方がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、その場に留まるなど、自衛消防隊員の指示に従ってください。</p>
<p>（地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など）</p> <p>③「今の場所にいてください。」</p>	<p>たくさんの方がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、その場に留まってください。</p>
<p>（エレベーターが使用できないことを外国人来訪者や障がい者等に伝える必要がある場合）</p> <p>④「エレベーターは使うことができません。」</p>	<p>火災や地震の際はエレベーターが使用できないことを理解し、階段で避難するなど、自衛消防隊員の指示に従ってください。</p>
<p>（地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など）</p> <p>⑤「逃げるときは、お知らせします。」</p>	<p>たくさんの方がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示があったときに、避難を開始してください。</p>
<p>（放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等から個別の説明を求められた場合で、避難させることが先決のとき）</p> <p>⑥「今すぐ逃げてください。」</p>	<p>避難が必要なことを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、直ちに避難を開始してください。</p>
<p>（外国人来訪者や障がい者等を個別に避難誘導する必要があると自衛消防隊員が判断した場合（個別に避難場所まで誘導してほしい旨の申出があった場合を含む。）など）</p> <p>⑦「私の後について来てください。」</p>	<p>自衛消防隊員が避難場所まで案内することを理解し、当該自衛消防隊員の後について、避難してください。</p>
<p>（地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など）</p> <p>⑧「この建物は安全です。」</p>	<p>地震の際に、安全な建物内から慌てて外に出ようとする、かえって危険であることを理解し、その場で姿勢を低くするなど、自衛消防隊員の指示に従ってください。</p>
<p>（エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が閉じ込められている場合など）</p> <p>⑨「すぐに係の人が来ます。」</p>	<p>自衛消防隊員が対応のために向かって来ていることを理解し、慌てて無理な行動をとらないようにするなど、自衛消防隊員の指示に従ってください。</p>

5 害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツの例及び当該デジタルサイネージ等の設置場所

災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツの例

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

○音声等では災害情報を十分に理解することができない外国人来訪者や障がい者等に対して、デジタルサイネージを活用して災害情報の伝達及び避難誘導を行う場合には、次ページ以降の表示コンテンツ例を参考としてください。

また、実際に施設で活用する際には、ディスプレイの大きさや仕様、設定等の実態や施設を利用する方の特性に応じて、文字の大きさや色、文書などを変更・調整してください。

※ デジタルサイネージにより災害情報の伝達及び避難誘導を行う場合は、あらかじめ、その旨及び当該デジタルサイネージの設置場所を施設利用者に周知することが重要です。

※ 非常用放送設備の音声警報メッセージの放送に合わせて、デジタルサイネージの表示コンテンツを切り替えることを想定。

【感知器発報放送時のコンテンツ例】

⇒自動火災報知設備の感知器が作動した場所や火災かどうか確認中である旨の情報を伝達するコンテンツ例

【火災放送時のコンテンツ例】

⇒火災が発生した場所や避難経路その他避難するために必要な情報を伝達するコンテンツ例

【非火災報放送時のコンテンツ例】

⇒自動火災報知設備の感知器の作動は非火災報であった旨の安心情報等

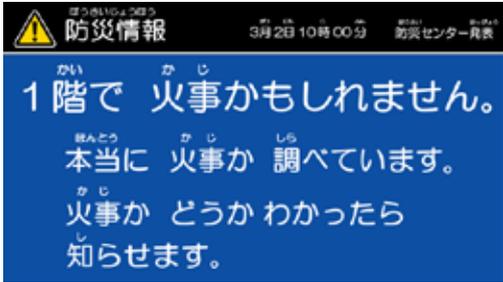
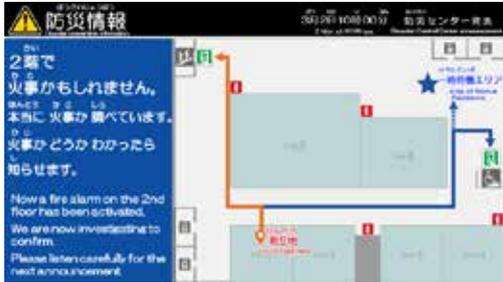
【緊急地震速報時のコンテンツ例】

⇒地震が発生する旨の情報や行動指示に関する情報等

○デジタルサイネージが設置されていない施設において、フリップボードを活用する場合の表示例は、デジタルサイネージの表示コンテンツ例を参考としてください。

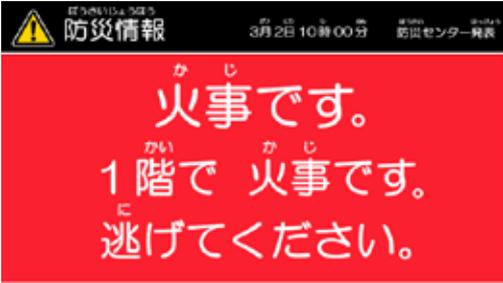
感知器発報放送時のコンテンツ例

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

表示コンテンツ例 (感知器発報放送時)	
①「やさしい日本語」+英語	②日本語(非常用放送設備のメッセージ)+英語
 <p>1階で 火事かもしれません。 本当に 火事が 調べています。 火事が どうか かわったら 知らせます。 Now a fire alarm on the 1st floor has been activated. We are now investigating to confirm. Please listen carefully for the next announcement.</p>	 <p>ただいま 1階の火災感知器が作動しました。 係員が確認しております。 次の放送にご注意ください。 Now a fire alarm on the 1st floor has been activated. We are now investigating to confirm. Please listen carefully for the next announcement.</p>
③「やさしい日本語」のみ	④避難経路図との組み合わせ
 <p>1階で 火事かもしれません。 本当に 火事が 調べています。 火事が どうか かわったら 知らせます。</p>	 <p>2階で 火事かもしれません。 本当に 火事が 調べています。 火事が どうか かわったら 知らせます。 Now a fire alarm on the 2nd floor has been activated. We are now investigating to confirm. Please listen carefully for the next announcement.</p>

火災放送時のコンテンツ例

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

表示コンテンツ例 (火災放送時)	
①「やさしい日本語」+英語	②日本語(非常用放送設備のメッセージ)+英語
 <p>火事です。 1階で 火事です。逃げてください。 There is a fire. A fire has started on the 1st floor. Please evacuate in orderly fashion.</p>	 <p>火事です。 1階で火災が発生しました。 落ち着いて避難してください。 There is a fire. A fire has started on the 1st floor. Please evacuate in orderly fashion.</p>
③「やさしい日本語」のみ	④避難方向指示との組み合わせ
 <p>火事です。 1階で 火事です。 逃げてください。</p>	 <p>火事です。 2階で 火事です。 逃げてください。 There is a fire. A fire has started on the 2nd floor. Please evacuate in orderly fashion.</p>

縦型の表示コンテンツ例

① 感知器発報放送時（「やさしい日本語」＋英語）

ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かい
3階で
かじ
火事かもしれません。

ほんとう かじ しら
本当に 火事が 調べています。
かじ
火事が どうか かわったら
し
知らせます。

Now a fire alarm on the 3rd floor has been activated.
We are now investigating to confirm.
Please listen carefully for the next announcement.

② 火災放送時（「やさしい日本語」＋英語）

ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かじ
火事です。
かい かじ
3階で 火事です。
に
逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on the 3rd floor.
Please evacuate in orderly fashion.

③ 火災放送時（避難方向指示との組み合わせ）

ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かじ
火事です。
かい かじ
3階で 火事です。
に
逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on the 3rd floor.
Please evacuate in orderly fashion.



④ 非火災報放送時（「やさしい日本語」＋英語）

ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かじ
火事では
ありません。

かじ
火事かもしれないと
し
知らせましたが間違いでした。
あんしん
安心してください。

Although the fire alarm has been activated, this is a false alarm.
No trouble was found.
Please disregard.

非火災報放送時等のコンテンツ例

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

表示コンテンツ例（非火災報放送時）	
①「やさしい日本語」+英語	②日本語（非常用放送設備のメッセージ）+英語
 <p>防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表</p> <p>火事では ありません。 火事かもしれないと 知らせましたが 間違いでした。安心してください。 Although the fire alarm has been activated, this is a false alarm. No trouble was found. Please disregard.</p>	 <p>防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表</p> <p>火事ではありません。 さきほどの火災感知器の作動は、確認の結果、 異常がありませんでした。ご安心ください。 Although the fire alarm has been activated, this is a false alarm. No trouble was found. Please disregard.</p>

表示コンテンツ例（緊急地震速報時）	
①「やさしい日本語」+英語	②日本語+英語
 <p>防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表</p> <p>大きい地震が 来ます。 頭を 守って ください。 A major earthquake has just occurred. Stay calm and secure your personal safety.</p>	 <p>防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表</p> <p>強い地震が発生しました。 落ち着いて身を守ってください。 A major earthquake has just occurred. Stay calm and secure your personal safety.</p>

デジタルサイネージ等の設置場所

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

- この施設には、「デジタルサイネージ」が設置されています。
- 火事や地震が起きた際は、デジタルサイネージで次のコンテンツを表示します。
 - <以下、施設で表示するコンテンツを例示>
- デジタルサイネージは、次の場所に設置されています。
 - <以下、施設でのデジタルサイネージの設置場所を記載又は図示>

2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項

情報コンテンツ集（例）

1 施設に講じられている防火・防災対策

2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項

1 異常事態等を発見した際の施設関係者への連絡要領等

2 外国人来訪者や障害者等が周困にいる場合の災害情報の伝達や避難誘導についてご理解・ご配慮いただきたい事項

3 個別対応を希望する旨の申出方法など

1 異常事態等を発見した際の施設関係者への 連絡要領等

各施設で共通して想定される 連絡要領等

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

○火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、次の方法で、ご連絡ください。

・大きな声で周りの人に知らせる。



・電話番号119番に連絡する。



・(火災の場合) 自動火災報知設備の発信機を使用して、火災発生を連絡する。



○ 119 番通報



火災が発生した場合など緊急時は、すぐに119番通報してください。

聞かれたことに答えてください



消防機関への通報

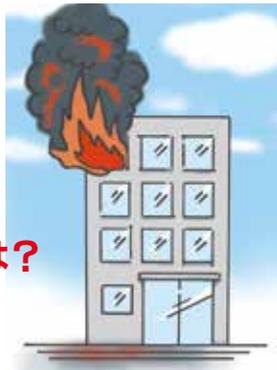
火事ですか・**救急**ですか？



消防機関への通報

火事

- 燃えている場所は？
- 何が燃えていますか？
- あなたのお名前・電話番号は？



救急



消防車

近くの消防署から消防車・救急車が出動します。



救急車

- この施設には、「自動体外式除細動器」(AED)が設置されています。
- 自動体外式除細動器は、心臓に電気ショックを加え、心臓の動きを正常に戻すための器具です。
倒れている方(意識のない方)などに対して、使うことがあります。
- 自動体外式除細動器は、次の場所に設置されています。
※施設におけるAEDの設置場所を記載。
- 自動体外式除細動器は、誰でも使うことができます。
- 自動体外式除細動器は、電源を入れると、自動的に音声メッセージやランプであなたが実施すべきことを指示してくれます。指示に従って、操作・行動してください。



AED を使用している

駅で想定される連絡要領

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

○駅で、火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、次の方法で、駅員にご連絡ください。

当施設は、日本語のほか、●●語での対応が可能です。

- ・インターホンを利用して連絡する。



- ・直接、近くの駅係員又は警備員に連絡する。



- ・(車内の場合) 車内の非常通報装置を利用して乗務員に連絡する。



- ・（駅ホームの場合）非常停止ボタンを押して駅係員や乗務員に知らせる。
線路には降りないこと。



空港で想定される連絡要領

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

- 空港で、火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、直接、近くの空港職員に、又は電話番号119番にご連絡ください。
当施設は、日本語のほか、●●語での対応が可能です。



空港職員に直接、異常事態を
連絡している



空港職員が防災センターに
連絡している

競技場で想定される連絡要領

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

○競技場で、火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、次の方法で、係員にご連絡ください。

当施設は、日本語のほか、●●語での対応が可能です。

(イベント開催時など)

・近くのイベントスタッフやイベント主催者に連絡する。

その場合のイベント主催者の電話番号は、〇〇です。

・防災センターに連絡する。

防災センターは、〇階にあります。防災センターの電話番号は、〇〇です。

●●語でご連絡いただく場合の電話番号は、〇〇です。



(イベント開催時以外など)

・防災センターに連絡する。

防災センターは、〇階にあります。

防災センターの電話番号は、〇〇です。

●●語でご連絡いただく場合の電話番号は、〇〇です。



旅館・ホテル等で想定される 連絡要領

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

- 旅館・ホテル等で、火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、次の方法で、従業員にご連絡ください。
当施設は、日本語のほか、●●語での対応が可能です。
- ・内線電話を利用してフロントへ連絡する。
火災や地震の際は、内線電話が使用できない場合があります。



- ・直接、近くの従業員に連絡する。



2 外国人来訪者や障がい者等が周囲にいる場合の災害情報の伝達や避難誘導についてご理解・ご配慮いただきたい事項

外国人来訪者

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- 放送の内容や自衛消防隊員からの指示内容を理解できない外国人が周囲にいる場合は、情報伝達や避難誘導について、次の事項にご理解・ご配慮ください。
- ・外国語を話せる方は、放送の内容や自衛消防隊員からの指示内容を理解できていない外国人に、その内容を伝えてください。
- ・放送の内容や自衛消防隊員からの指示内容を理解できた外国人は、理解できていない方に、その内容を伝えてください。



施設利用者同士の情報伝達

障がい者等

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

○障がいなど様々な特性があることにより、災害情報の伝達や避難誘導の際に配慮が必要な方が周囲にいる場合は、次の事項にご理解・ご配慮ください。

- ・障がい者や高齢者、妊娠中の方、乳幼児を連れている方などを優先して避難誘導します。ご理解ください。
- ・障がい者や高齢者、妊娠中の方、乳幼児を連れている方から先に避難していただきます。

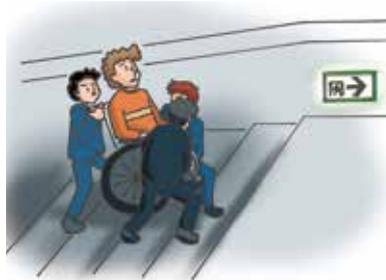
(個別対応を希望する旨の申出などにより、視覚障がい者や車いす使用者の位置を従業員等が把握している場合)

- ・視覚障がい者や車いす使用者等は、自衛消防隊員が個別に避難場所まで案内します。視覚障がい者や車いす使用者等はその場にてください。
- ※ 個別対応のニーズ等の把握については、本資料「3 個別対応を希望する旨の申出方法など」を参照。
- ・当施設には、障がい者や高齢者、妊娠中の方、乳幼児を連れている方などがいらっしゃいます。避難の際はご配慮ください。
- ・障害者や高齢者、妊娠中の方、乳幼児を連れている方、ヘルプマークを身に付けた方で、お困りの方が周囲にいる場合は、お近くの従業員等にお知らせください。また、これらの方の避難にご協力ください。 ※ ヘルプマークを持っていない方もいます。



ヘルプマーク

援助や配慮を必要としている方々が周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマーク



障がい者などの優先避難、車いす使用者の避難補助

3 個別対応を希望する旨の申出方法など

情報コンテンツ集（例）

1 施設に講じられている防火・防災対策

2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項

3 個別対応を希望する旨の申出方法など

個別対応を希望する旨の申出方法など

施設利用者への情報提供を想定
(協力・行動してもらうための情報)

障がいのある方などが困ったときに、手助けを求めるためのカード等を各自自治体等で作成している場合があります。

このような既存のカード等を施設の実情に応じて活用するなどにより、災害発生時に配慮が必要な事項について、障がいがある方などとコミュニケーションを図ることが有効です。

○カード等の例（東京都の例）

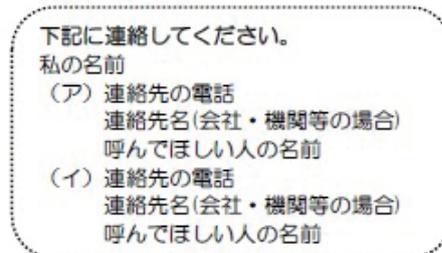
「ヘルプカード」

緊急連絡先や必要な支援内容などを、詳しく記載するカード
災害時や日常生活で、困ったときに見せることで、
周囲に自己の障がいへの理解や支援を求めるツールとなる。

（表面：上部は都内統一デザイン）



（裏面：参考様式）



※ 東京都の「ヘルプカード」や「ヘルプマーク」を施設で活用される場合は「ヘルプカード作成のためのガイドライン」
< http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/card.html >、「ヘルプマーク作成・活用ガイドライン」
< http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html >
をご参照ください。

- 「<カード等の名称を記載>」は、障がいのある方などが困ったときに、手助けを求めるためのものです。
- 火災や地震が発生した際の個別対応を希望される方は、その際の連絡方法や配慮してほしい事項などをカードにご記載の上、施設従業員等にご提示ください。
 - ※ お持ちのカード（東京都例：ヘルプカード）をご使用いただいても構いません。
- 火災や地震が発生した際の連絡方法や配慮してほしい事項などを記載した「<カード等の名称を記載>」の作成にご協力ください。
- 「<カード等の名称を記載>」には、次に掲げる事項を記載して下さい。
 - ・ 火災や地震発生時に必要な支援内容
 - ・ 火災や地震が発生した際の連絡方法や希望するコミュニケーション方法
 - ・ その他火災や地震が発生した際に配慮してほしい事項 など
- 当施設では、障がいなど様々な特性がある方に対する火災や地震発生時の情報伝達や避難誘導のため、次の対策を講じています。
「<カード等の名称を記載>」の記載にあたって、参考としてください。
 - ※ 施設で講じている対策を併せて掲載等することを想定。
- 「<カード等の名称を記載>」の用紙は、次の場所に備え付けてあります。
 - ※ 施設において、カード等の用紙を備え付けてある場所を記載することを想定。
 - ・ 施設入口
 - ・ インフォメーションセンター
 - ・ ロビー
 - ・ フロント
- 自衛消防隊員は、火災や地震が発生した際、ご提示いただいた「<カード等の名称を記載>」の記載内容に沿って、支援を行います。施設利用中は、「<カード等の名称を記載>」を忘れずにお持ちいただくようお願いいたします。
- 「<カード等の名称を記載>」は、火災や地震が発生した際にご提示ください。
- 「ヘルプマーク」を身に付けている方には、火災や地震が発生した際に、自衛消防隊員がお声をかけさせていただきます。お困りの場合はお知らせください。



ホテルのフロントで提示している



火災等の発生時に施設従業員に提示している



ヘルプマークを身に付けている方に、施設従業員が声かけをしている

（以下は、その他の方法により、個別対応を希望する旨を申し出ていただく場合のコンテンツ（例）です。）

- 災害発生時の個別対応を希望される方は、次の方法により、事前又は施設を利用する際に、お知らせください。
- この場合、座席番号（部屋番号）を確認させていただくことがあります。
※以下は、施設側で、受付可能な方法から、当該施設の実情に応じて選択することを想定。
 - ・希望される個別対応の内容などを所定の用紙にご記載の上、従業員にご提出ください。（用紙は〇〇に備え付けてあります。）
 - ・希望される個別対応の内容などを所定の用紙にご記載の上、郵送によりご提出いただけます。
 - ・希望される個別対応の内容などを所定の用紙にご記載の上、ファクシミリ送信によりご提出いただけます。
 - ・希望される個別対応の内容などをメールによりご連絡ください。
 - ・希望される個別対応の内容などを●●のホームページの入力フォームでご登録いただけます。

