

# 特集 9

## 災害時等における高齢者、障害者及び外国人の方々への情報支援策の充実強化

### 1. 社会情勢を踏まえた取組の推進

政府は平成32年に訪日外国人旅行者を4,000万人とする目標を掲げる一方、在住外国人は217万人を超えており、自然災害に多く見舞われる我が国で外国人が安心して滞在できる環境を整備することが喫緊の課題となっている。

また、超高齢社会を迎える我が国において、総人口に占める65歳以上の高齢者の割合は27.3%と過去最高となっており、災害の発生に際しても、高齢者が地域で安心して暮らすことができる社会を創り上げることも重要な課題である。

このような中、消防庁では、総務省が推進している「情報難民ゼロプロジェクト」等を踏まえ、災害時等における高齢者、障害者及び外国人の方々への情報支援策の充実強化に取り組んでいる。

とともに、ひとつひとつの情報伝達手段を強靱化することが重要である。

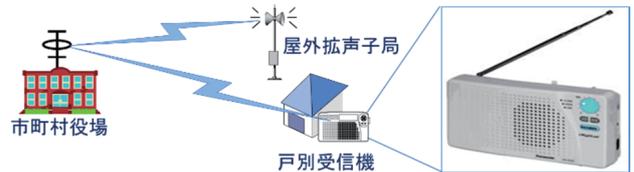
情報伝達手段のうち、防災行政無線（同報系）は、屋外拡声子局に設置した屋外スピーカーや戸別受信機を通じ、避難場所、防災拠点や各家庭において、直接防災情報を取得するための重要な手段となっている（特集9-1図）。特に屋内に設置される戸別受信機は、豪雨時など屋外スピーカーからの音声聞き取りづらい場合等に極めて有効な情報伝達手段となる（特集9-2図）。平成28年3月末現在、防災行政無線（同報系）を整備している市町村のうち、戸別受信機が整備されている市町村は、全戸配備で31%（436団体/1,428団体）、一部配備で54%（776団体/1,428団体）となっている。

### 2. 防災行政無線等の戸別受信機の普及促進

#### （1）災害時における防災情報の伝達手段

災害時に住民に確実にかつ迅速に防災情報を伝達するためには、ひとつの手段に頼らず、防災行政無線（同報系）、緊急速報メール、コミュニティ放送、Lアラート等の複数の手段を組み合わせる

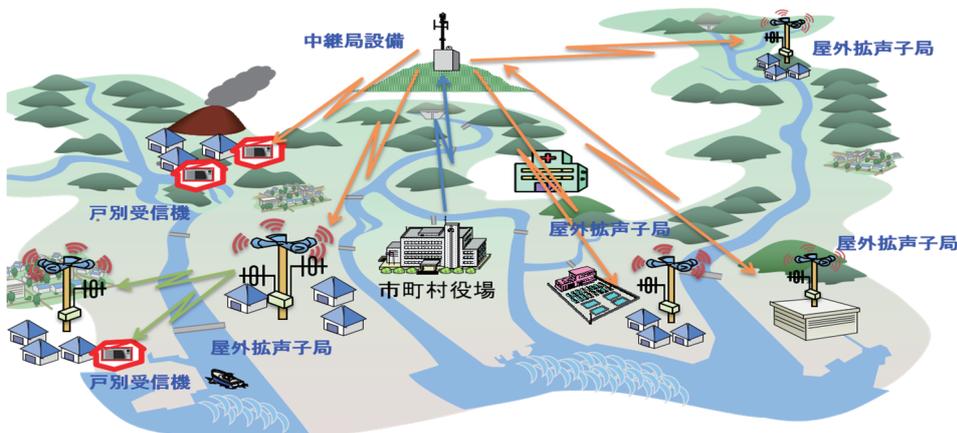
特集9-2図 戸別受信機のイメージ



#### （2）戸別受信機の普及促進に向けた取組

高齢者など自力での避難が困難な方々に、きめ細かく防災情報を行き渡らせることができるよう、平成29年3月に「防災行政無線等の戸別受信機の普及

特集9-1図 防災行政無線（同報系）のイメージ



促進に関する研究会」(以下「研究会」という。)を設置し、戸別受信機の低廉化など、自治体による戸別受信機の配備を促進するための方策の検討を行った。研究会では、自治体やメーカーからのヒヤリングを行いつつ4回にわたる検討を重ね、同年6月に、戸別受信機の現状や整備費用の低廉化など戸別受信機の普及促進方策を以下のとおりまとめた。

＜戸別受信機の普及促進方策＞

- ① 戸別受信機の機能に係る標準的なモデル及びその仕様書(例)の作成
  - ・戸別受信機の機能に係る標準的なモデル・仕様書(例)を作成し、量産化・低廉化を推進。仕様書には、メーカー間の相互接続性の確保を明文化し、自治体の選択肢を拡大
- ② 調達・整備・維持管理方法の工夫
  - ・戸別受信機を、親局・操作卓・屋外拡声子局等と一体で整備するとともに、維持管理費を含め、債務負担行為等により複数年にわたり計画的に調達
  - ・戸別受信機を市町村役場等で配布し、住民が自ら設置
  - ・保守、故障、移設、住民からの問合せ窓口等を可能な限り市町村で対応
  - ・自治体間において、戸別受信機をはじめ防災行政無線の調達・整備・維持管理を共同で実施
- ③ 防災行政無線と安価な無線システム(簡易無線)による戸別受信機とのインターフェースの規格化

### (3) 今後の取組

研究会の検討結果を生かしつつ、戸別受信機の普及促進方策を一層推進する観点から、平成29年8月に「防災行政無線等の戸別受信機の標準的なモデル等のあり方に関する検討会」を設置し、戸別受信機の機能に係る標準的なモデル及び仕様書(例)等の検討に着手している。こうした取組を通じ、今後、戸別受信機の量産化・低廉化を図っていくことにより、一層の配備促進が期待される。

## 3. 高齢者、障害者及び外国人来訪者等に配慮した防火安全対策

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当たり、多数の外国人来訪者や障害者等が駅・空港や競技場、旅館・ホテルなどを利用することが想定される。

これらの施設では、一般的に、火災発生時には、その旨を知らせる自動火災報知設備の鳴動や非常放送等を聴くことなどにより、また、地震発生時には緊急地震速報や揺れを体感することなどにより、施設利用者は異常事態の発生を認識し、避難等を行う。その際、外国人来訪者や障害者など様々な特性がある方(以下「外国人来訪者等」という。)の中には、例えば日本語音声だけでは災害情報を十分に受け取ることができないことや階段等がある経路での避難が難しい場合があることなどの課題があることから、外国人来訪者等の個別の事情に配慮した災害情報の伝達や避難誘導が求められる。

### (1) 「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」

このような状況を踏まえ、平成28年度から「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」(以下「検討部会」という。)を開催し、スマートフォンアプリやデジタルサイネージ\*1等の活用など、外国人来訪者等に配慮した災害発生時の情報伝達や避難誘導を効果的に行うための方策を検討している(特集9-3図、特集9-4図)。

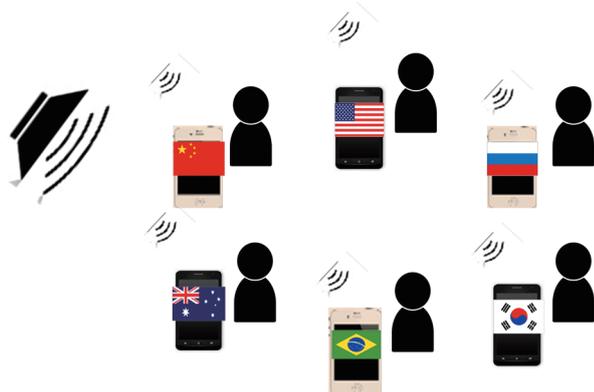
検討部会において、平成29年度末までに「外国人来訪者等が利用する施設における災害情報の伝達・避難誘導に関するガイドライン」を策定し、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて外国人来訪者等に配慮した情報伝達及び避難誘導の普及を促進していくこととしている。

### (2) 光警報装置の設置に係るガイドライン

高齢者、障害者等に対して火災発生時に警報を適切に伝えることができる光警報装置の有効な設置方法等を示した「光警報装置の設置に係るガイドライ

\* 1 デジタルサイネージ(電子看板・掲示板)とは、屋外や店頭、交通機関など、一般家庭以外の場所でディスプレイなどの表示機器で情報を発信するメディアである。

特集9-3図 防災センター等から外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の方策の例



**【スマートフォンアプリによる多言語での情報伝達等】**  
外国人来訪者等が、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、災害発生時等に当該携帯端末に適切な災害情報等を表示



**【デジタルサイネージによる情報伝達等】**  
平常時は、施設において広告や観光情報等を表示する画面として活用するが、災害発生時等には、画面に詳細な災害情報や適切な避難方向などを表示し、これらの情報を外国人来訪者等に伝達

特集9-4図 自衛消防隊員から外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の方策の例



**【多言語翻訳機能付き拡声器による多言語での情報伝達等】**  
入力音声等を指定した言語に翻訳し、拡声する機能を活用して、災害発生時等に情報伝達



**【多言語音声翻訳アプリ等を活用した多言語での情報伝達等】**  
入力音声等を指定した言語に翻訳し、音声等で出力する機能を活用して、災害発生時等に情報伝達



**【フリップボードによる情報伝達等】**  
災害が発生した旨や避難の方向などを示したフリップボードを使用して、外国人来訪者等に情報伝達

ン」を平成28年9月に策定するとともに、その設置に係る運用通知「光警報装置の設置に係るガイドラインの運用について（通知）」（平成29年8月24日付け消防予第268号消防庁予防課長通知）を发出し、普及を推進しているところである。

4. 救急業務における多言語対応の推進

救急業務においても、近年の訪日外国人観光客の

増加に伴い、救急業務における、多言語対応がより一層必要となっている。

消防庁では、「電話通訳センターを介した三者間同時通訳による119番多言語対応」、「救急ボイストラ」の開発、「外国人向け救急車利用ガイド」の作成を行っており、全国の消防本部での活用を促進している。

なお、救急業務における多言語対応の推進に関しては、特集8「救急体制の充実」の3に詳細を記載している。