

# 外国人来訪者等が利用する施設における 災害情報の伝達及び避難誘導を検討する際の論点と方向性

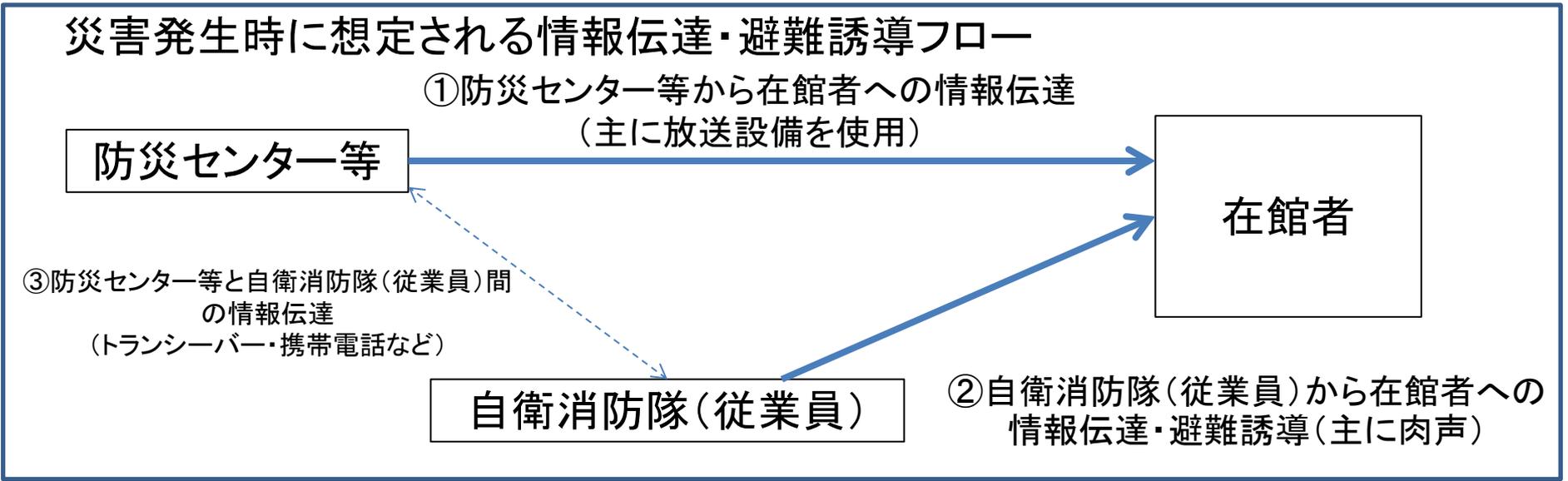
- 1 外国人や障がい者が利用する施設における災害発生時の情報伝達・避難誘導のあり方について、「誰が」「どのような情報を」「誰に対して」「どのように伝達する」ことが有効か。
- 2 外国人や障がい者が利用する施設における災害発生時の情報伝達・避難誘導のあり方について、①駅、空港、②競技場、③旅館・ホテルの特徴に応じて、それぞれ、どのように対応することが有効か。
- 3 災害発生時の情報伝達・避難誘導に限らず、外国人来訪者等が利用する施設の安全対策において、外国人や障がい者も含めた在館者の理解・協力をより得られやすくするための方策はないか。

# 1 外国人や障がい者が利用する施設における災害発生時の情報伝達・避難誘導のあり方について

- ①防災センター等から 在館者へは
  - ②自衛消防隊員(従業員)から在館者へは
- 「どのような情報を」「どのように伝達する」ことが有効か

※ 外国人や聴覚・視覚などに障害のある方が「どのような情報を」必要としており、「どのように伝達される」ことを望んでいるか、そのニーズの把握が必要

- ③防災センター等と自衛消防隊(従業員)間の情報伝達  
⇒ より円滑に外国人や障がい者に配慮した情報伝達・避難誘導を行うためには、防災センター等と従業員間の情報共有の効率化を図ることが有効。(これらの方策については、別途検討予定)



# 1-①防災センター等から在館者への情報伝達

※地震などの火災以外の災害発生時においても、同様に館内放送による在館者の避難誘導などの初動対応が行われる。

## 【現状】(例:火災発生時)

防災センター等において自動火災報知設備で得られる火災発生エリアの情報(システムによっては、火災の詳細な発生場所や各地点の温度、煙濃度がわかるものもある)や従業員からの報告を基に、在館者に対して、火災の発生の有無、避難の要否等の基本的な情報を一斉に伝達する。

## (伝達する情報の内容)

- ・「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。」
- ・「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ください。」など

## (伝達する方法)

放送設備を使用し、主に日本語で伝達。

## 【検討の方向性】

- ・日本語が理解できない外国人や聴覚障がい者に対しても災害の基本情報(何が起きたのか、避難が必要か否かなど)を伝達する効果的な手段について、検討する。  
(例:放送設備と連動したスマートフォンアプリ、デジタルサイネージ など)

## 災害発生時に想定される情報伝達・避難誘導フロー

①防災センター等から在館者への情報伝達  
(主に放送設備を使用)

防災センター等

在館者

自衛消防隊(従業員)

②自衛消防隊(従業員)から在館者への  
情報伝達・避難誘導(主に肉声)

# 1-②自衛消防隊員(従業員)から在館者への情報伝達・避難誘導

## 【現状】(例:火災発生時)

建物構造を熟知している従業員が、防災センター等から提供される火災情報に基づき、在館者に対して具体的な行動を促すための情報を直接、伝達する。

※地震などの火災以外の災害発生時においても、同様に従業員による在館者の避難誘導などの初動対応が行われる。

(伝達する情報の内容)

「〇階の〇〇で火災が発生しています。これから避難を開始します。右手の階段から避難してください。」など

(伝達する方法)

必要に応じて身振り手振りを交えて、大声(日本語)で伝達。

## 【検討の方向性】

・日本語が理解できない外国人や聴覚・視覚障がい者に対しても災害情報を伝達し、具体的な避難行動を促す効果的な手段について、検討する。

(例:多言語翻訳機能付きハンドマイク(メガホン)、フリップボード、視覚障がい者等に配慮した誘導要領など)

## 災害発生時に想定される情報伝達・避難誘導フロー

①防災センター等から在館者への情報伝達  
(主に放送設備を使用)

防災センター等

在館者

自衛消防隊(従業員)

②自衛消防隊(従業員)から在館者への  
情報伝達・避難誘導(主に肉声)

## 2 外国人や障がい者が利用する施設における災害発生時の情報伝達・避難誘導のあり方

⇒ ①駅、空港等、②競技場、③旅館・ホテルの特徴に応じて、それぞれ、どのように対応することが有効か。

【各施設の災害対応時の特徴】

- 駅、空港等  
多数の者が集中して混雑し、災害の際にパニック状態になりやすい。
- 競技場
  - ・ 空間構成や単位面積当たりの収容人員(密度)が大きいのに比して開口部が少なく、多くは閉鎖されているところに不特定多数の人が収容されており、災害の場合、避難しにくい。
  - ・ 群集心理による動揺から大規模な人身事故を起こしやすい
- 旅館・ホテル  
施設の事情にうとい不特定多数の人が主として短い期間宿泊し、宿泊者等の入れ替わりが頻繁。

## 3 外国人来訪者等が利用する施設の安全対策に対する理解・協力

⇒ 災害時の情報伝達・避難誘導に限らず、外国人や障がい者も含めた在館者の理解・協力をより得られやすくするための方策はないか。(例:協力のための普及啓発リーフレットの作成など)

※ 災害発生時の初動対応においては、在館者同士の情報伝達や在館者から自衛消防隊への情報提供など、外国人や障がい者も含めた在館者の理解・協力を得ることが有効。

➤これらの論点について、これまで収集した先進事例に限らず、幅広い設備・機器の活用や他省庁等と連携した取組みも含めて、外国人来訪者等が利用する施設における安全対策のあり方について、検討する

## デジタルサイネージによる避難誘導等

平常時は広告や観光情報等を表示する画面として活用するが、火災等の災害時には、画面に詳細な災害情報を表示し、適切な避難方向を在館者に示す方法について検討。



## スマートフォンアプリによる多言語での避難情報等

専用アプリをインストールした携帯端末に、特殊な高音域の音信号を聞き取らせ、その信号に対応する放送メッセージを画面上に表示させる方法について検討。  
ユーザーが選択した言語での表示が可能である。



## VoiceTra (多言語音声翻訳アプリ) を活用した多言語での情報伝達

話しかけた内容を異なる言語に翻訳するスマートフォンアプリを活用した災害情報を伝達する方法について検討。



※ NICT(国立研究開発法人情報通信研究機構)が開発。翻訳は31言語に対応(音声での入力20言語に対応)。

## フリップボードによる情報伝達や避難誘導

災害が発生した旨、避難の方向などを示したフリップボードを使用して、在館者に情報を伝達する方法について検討。

※ 費用面では比較的簡単に導入が可能。

