

第1回 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 議事要旨（案）

1 日時：平成28年10月14日（金）10：00～12：00

2 場所：主婦会館 7階 カトレア

3 出席者

【部会員】小林部会長、野村副部会長、川内部会員、行田部会員、廣井部会員、岩切部会員、岩佐部会員、久保部会員、古泉部会員、齋藤部会員、田中部会員、西尾部会員、橋本部会員、林部会員、町田部会員、川島部会員（代理出席 木原様）、酒井部会員、谷山部会員

【事務局】鈴木予防課長、片山課長補佐、伊藤設備専門官、千葉違反処理対策官、桐原企画調整係長、四維設備係長、伊崎事務官、坂井事務官、諸田事務官、平山技官

4 配付資料

資料1-1 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の現状と課題

資料1-2 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

資料1-3 今後のスケジュール等

参考資料1- 1 予防行政のあり方に関する検討会開催要綱

参考資料1- 2 部会員名簿

参考資料1- 3 自動火災報知設備・放送設備の概要

参考資料1- 4 防火管理制度等の概要

参考資料1- 5 駅・空港、競技場及び旅館・ホテルにおける火災対策

参考資料1- 6 消防予第264号「光警報装置の設置に係るガイドラインの策定について（通知）」

参考資料1- 7 成田国際空港株式会社提供資料

参考資料1- 8 N I C T提供資料

参考資料1- 9 東芝映像ソリューション株式会社提供資料

参考資料1-10 ヤマハ株式会社提供資料

参考資料1-11 パナソニック システムネットワークス株式会社提供資料

参考資料1-12 三菱電機株式会社提供資料

参考資料1-13 東京消防庁提供資料

参考資料1-14 一般社団法人電子情報技術産業協会提供資料

参考資料1-15 東京地下鉄株式会社提供資料

5 議事

- (1) 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・避難誘導の現状と課題について
- (2) 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・避難誘導を検討する際の論点と方向性について
- (3) 今後のスケジュール等について
- (4) その他

6 主な意見交換 (○：部会員発言、●：事務局発言)

■■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・避難誘導の現状と課題について■■

事務局より資料1-1「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の現状と課題」の説明。

部会員より災害情報の伝達及び避難誘導に関する取組についての説明。

- 成田国際空港では、1日あたりの利用者10万人のうち、5万人が外国人来訪者である実態を踏まえ、今年度から「防火・防災ハンドブック」の英語版を作成し、空港の従業員に有事の際の避難場所等を周知している。また、デジタルサイネージや「メガホンヤク」の活用の検討も進めている。
- 火災対策の取組として、平成15年2月に韓国で発生した地下鉄火災事故を受け、避難誘導設備や排煙設備、二段落としシャッター等の整備を進めてきたところである。また、火災だけでなく、地震や台風等の災害時の対応について記載した「安全ポケットガイド」を作成し、各駅に置いている。2014年9月には、英語、韓国語、中国語、表記の多言語版も作成し、周知を進めているところである。

- 外国人の利用者が多い羽田空港国際線ターミナル駅において、4か国語に対応させた避難経路図を用い、改札横には4か国語対応のアテンダントを配置したインフォメーションセンターを設置している。また、10月1日から1週間、全駅に4か国語対応の翻訳機能を有するタブレットを用意している。「メガホンヤク」を用いた実証実験を実施した。
- 駅の案内を4か国語表示に変えていくことやピクトグラムを多用することなどを進めている。また、従業員に翻訳機能を有するタブレットを所持させている。
- イベントの主催者と防火・防災対策を立てる際に、主催者側の自衛消防組織と東京スタジアムの自衛消防組織を連携させて、災害時に避難誘導等を行う体制をとっているところである。また、イベントによっては、英語での放送を想定した計画を立てているところである。
- 新国立競技場においては、4か国語に対応した非常放送、大型映像装置、デジタルサイネージを用いた避難誘導を検討している。
- 日本語、英語で表記された「防災の手引」を客室内に設置しており、ホテル協会の防災対策委員会でさらに多言語化に対応させることを検討している。
- 各会社の警備員に向けて、日本語、英語、韓国語、中国語に対応した「外国人対応ハンドブック」を作成している。施設によっては、ホワイトボードを携帯させ、筆談により聴覚障がい者への対応ができるようにしているところがある。

資料1-1及び部会員による災害情報の伝達及び避難誘導に関する取組について質疑応答。

- 資料1-1の説明の中にあった「ターミナル」という言葉の定義について教えていただきたい。
- 法令上の明確な定義があって用いたものではなく、交通の要衝になるような駅や空港といった、外国人の方や障がい者の方が多く利用することが考えられる場所を指して用いたものである。
- 定義が抽象的であると、関係事業者にとって、どの施設が2020年までに高いレベルでの整備を必要とする施設に該当するものなのか判断できないため、関係事業者にとって判断しやすい指針を示す必要があると考える。
- ガイドライン作成の際に注意する。

- 多言語でアナウンスをする際に、聞き逃しによる情報の取得の遅れが生じないように、放送する言語の数や1度に伝える情報量に留意しなければならない。
- 4か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）による対応で、訪日外国人のうち何%を網羅できるのか。
- 調べて次回に回答したい。

■■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■■

事務局より資料1-2「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」の説明。

5つの企業・団体による関連技術の紹介。

東京消防庁 谷山部会員より参考資料1-13「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（中間報告）」の説明。

資料1-2及び各企業・団体・機関による情報提供に関する質疑応答。

- ホテル・旅館は多くの方が客室という密室で過ごす施設であり、災害の発生に気がつきにくい聴覚障がい者の方々への情報伝達方法を検討する必要がある。また、“Nothing about us without us”という言葉に表されるように、外国人の方々や障がい者の方々のニーズをきちんと把握した上で、対策を考えていただきたい。
- 都市防災においては、最悪の状況をシミュレーションし、そのリスクを極限まで減らすことが求められる。最悪の状況とは、本検討部会の場合、資料1-2の6ページに記載のある「群集心理による動揺から大規模な人身事故」を起こすことであると考えられる。災害時においては、情報がない一方で、情報に対するニーズが増えるため、情報の需給バランスが崩れる。すると、不安感が生まれることでパニックが発生する、あるいはそのギャップを埋めるために流言が流れる。したがって、今ある情報を多言語で伝えることだけでなく、情報が少ないときでも情報をきちんと伝え安心させる技術をガイドライン化することも重要である。
- 本検討部会に通信事業者の方が参加していないことが気になる。また、情報伝達の手

法として、デジタルサイネージのほか、各自が所有するスマートフォンを通して情報を提供することも1つの方法であると考え。例えば、公衆無線LANにより情報を提供するなど、ふだん使用しているものを非常時にも活用するという方向性についても検討していただきたい。

- 最近、非常用放送設備専門委員会の活動として、参考資料1-14のとおり、消防署に対して、非常放送設備に関する多言語対応についてのアンケートを実施し、実態の認識を行ったところである。

また非常用放送設備専門委員会では、「緊急地震速報に対応した非常用放送設備に関するガイドライン」の作成もしており、非常用放送設備は火災だけでなく、あらゆる災害における避難誘導の有効な手段として活用が可能である。

■■今後のスケジュール等について■■

事務局より資料1-3「今後のスケジュール等」を説明。本日の内容について、追加の意見がある場合は10月28日（金）までにメール等で事務局まで連絡してほしい旨を周知。

以上