



### 3. 調査票について

#### 問1～3

空港・交通施設(駅など)、競技場・観客席、ホテル・旅館等で火災・地震が発生した時、どのような方法で災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？

- (1) **どのような方法で災害情報**を伝えて欲しいですか？
- (2) **どのような内容の情報**を伝えて欲しいですか？
- (3) 避難が必要な時、**どのような方法で避難**をしたいのか、どのような配慮をしてほしいかを、具体的に教えてください。
- (4) **施設側に用意してほしい設備、人的対応**などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？
- (5) その他、障がいに関連して特に**施設側に要望する**ことがありますか？  
(人的対応も含めて)

#### 問4

空港や交通施設(駅など)や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、**これまでで良かったと思う配慮やサービス、システム**があれば、具体的に教えてください。

#### 問5

**災害時のために備えていることや工夫していること**などがあれば、具体的に教えてください。

## 4. ヒアリング等の結果(1) ……情報伝達・避難誘導に関する主なニーズ、ご意見等

### 【DPI日本会議】

- ・避難訓練を障がい者も一緒に行い、繰り返し行ってほしい。  
⇒障がい者も参加した避難訓練を実施することが有効ではないか

### 【日本身体障害者団体連合会】

- ・避難誘導を行う人の教育を十分に行ってほしい。日頃の訓練では障がい者も参加して実施したい。  
⇒障がい者も参加した避難訓練を実施することが有効ではないか。

### 【日本盲人会連合】

- ・緊急放送がわかる音声で伝えてほしい。  
⇒災害種別や緊急避難が必要かなどを明確に放送等で伝えることが有効ではないか。
- ・(弱視者は)デジタルサイネージ、電光掲示板等でも対応できる場合がある。  
⇒デジタルサイネージや電光掲示板等に災害情報等を表示することが有効ではないか。
- ・避難経路には点字ブロック、手摺を設置してほしい。また、人的対応で誘導してほしい。  
⇒施設スタッフへの教育、訓練を実施することが有効ではないか。また、多様な利用者に配慮した情報伝達・避難誘導のマニュアルを整備することが有効ではないか。
- ・施設スタッフだけでなく、一般の人にも一緒に避難してもらえよう啓発してほしい。  
⇒一般の人にも障がい者への避難時の対応を啓発することが有効ではないか。
- ・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。  
⇒放送等で落ち着いて避難するよう指示するほか、施設利用者に緊急時の対応をあらかじめ啓発することが有効ではないか。

## 4. ヒアリング等の結果(2) ……情報伝達・避難誘導に関する主なニーズ、ご意見等

### 【全日本ろうあ連盟】

- ・映像、モニター等で伝えてほしい。  
⇒デジタルサイネージや電光掲示板等に災害情報等を表示することが有効ではないか。
- ・宿泊室に一人でいるときが一番不安。フロントの対応、人的対応を配慮してほしい。  
⇒チェックイン時にフロントで認識することが有効ではないか。
- ・人的対応で誘導してほしい。  
⇒施設スタッフへの教育、訓練を実施することが有効ではないか。また、多様な利用者  
に配慮した情報伝達・避難誘導のマニュアルを整備することが有効ではないか。
- ・避難方法を映像で表示してもらいたい。  
⇒デジタルサイネージを活用してはどうか。
- ・聴覚障害者でも車いす使用の者、全盲の者もいる。障害に合わせた対応が必要。  
⇒多様な利用者  
に配慮した情報伝達・避難誘導のマニュアルを整備することが有効ではないか。

### 【全日本難聴者・中途失聴者団体連合会】

- ・(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  
⇒施設スタッフに難聴者への対応を啓発することが有効ではないか。
- ・(難聴者は)宿泊室内にストロボ、音声案内(聞こえを支援するスピーカー等)の設置。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  
⇒ストロボや音声案内、タブレット等の様々な連絡手法を検討することが有効ではないか。

## 4. ヒアリング等の結果(3) ……情報伝達・避難誘導に関する主なニーズ、ご意見等

### 【全日本難聴者・中途失聴者団体連合会】(つづき)

- ・(難聴者は)聞き取れない可能性があるので繰り返し教えてほしい。避難する場合、避難することを強く訴えかけることが必要。

⇒繰り返しの放送や文字表示等で緊急避難が必要であることを明確に伝えることが有効ではないか。

### 【全国脊髄損傷者連合会】

- ・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

⇒デジタルサイネージや電光掲示板等は、見やすい高さに設置し、簡潔な表示内容とすることや照明、床面の模様など避難方向が理解しやすい方策と組み合わせて検討することが有効ではないか。また、スマートフォンなどを活用することが有効ではないか。

- ・避難経路を複数確保してほしい。どのルートで避難すればよいかを明確に伝えてほしい。

⇒避難経路がわかる表示のほか、施設スタッフが具体的に伝達することが有効ではないか。

- ・(車いすが手動の場合)自分の車いすで避難をしたい。階段以外での上下移動ができる手段を考慮してほしい。

⇒車いす使用者は、その他の避難者とは別に、可能な限り、スロープ等で移動可能な避難経路や一時的な避難場所に誘導することが有効ではないか。また、フロア表示などに一時的な避難場所表示しておくことが有効ではないか。

## 4. ヒアリング等の結果(4) ……情報伝達・避難誘導に関する主なニーズ、ご意見等

### 【全国頸髄損傷者連絡会】

- ・(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。階段以外での上下移動をできる手段を考慮してほしい。
- ⇒車いす使用者は、その他の避難者とは別に、可能な限り、スロープ等で移動可能な避難経路や一時的な避難場所に誘導することが有効ではないか。また、フロア表示などに一時的な避難場所表示しておくことが有効ではないか。

### 【全国精神保健福祉会連合会】

- ・不確定情報がたくさんあるより、確実な情報(=施設情報)がひとつあった方がよい。
- ⇒災害種別や緊急避難が必要かなどを明確に放送等で伝えることが有効ではないか。(例えば、情報の発信元や何の情報をこれから伝えるかを初めに放送する等)
- ・一般の人に比べて理解力や判断力で劣る部分があるので、伝える情報も1次、2次、…と繰り返し行ってほしい。
- ⇒繰り返しの放送や文字表示等で伝えることが有効ではないか。

### 【日本発達障害ネットワーク】

- ・音、光、掲示板などさまざまな方法で情報を提供してもらいたい。
- ⇒様々な手法の導入や複数の手法を組合せて情報伝達することが有効ではないか。
- ・避難にあたり不安を与えない配慮が必要。
- ⇒大きく、ゆっくりした声で話すことが有効ではないか。