

## 検討部会(第2回): 論点1

---

外国人来訪者等のニーズ等や施設の特徴を踏まえた情報伝達・  
避難誘導の基本的な考え方について

## <外国人来訪者のニーズ等>

- ・「今、何が起きているのか」「自分は何をしなければならないのか」に関する情報のニーズが高い。
- ・火災よりも地震について不安に思う方が多い。
- ・基本的に母国語での情報伝達を望んでいるが、英語での情報伝達のニーズも一定程度ある。
- ・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方が全体の約8割を占めている。
- ・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る。
- ・火災時の行動特性について、感知器作動の放送の後、「次の放送まで避難経路を確認しておく」方が約4割。
- ・火災時の行動特性について、感知器作動の放送の後、「周囲の人の行動に合わせる」方が約2割。一方で1割以上の方が「次の放送を待たずに避難を開始する」と回答。



## <外国人来訪者への情報伝達・避難誘導の基本的な考え方(案)>

ご意見をいただきたい事項

(対応が想定される場面等)

- 円滑な避難誘導(パニックの防止を含む。)のためには、火災の発生場所や火災・地震による被害状況、避難の要否など(人命安全の確保や二次災害の防止等に関する情報)について、適切に情報伝達することが有効。
- 地震時のパニック防止のためには、建物の安全に関する情報(耐震性能など)の伝達が有効。
- 円滑な避難誘導(パニックの防止を含む。)のためには、適切なタイミング(火災の場合は、感知器作動の放送から火災断定の放送までの間など)に情報伝達することが有効。

(対応において考慮することが望ましいニーズ等)

- 多言語での情報伝達について、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に応じて柔軟に対応することが有効。
- 多言語対応のほか、スマートフォンやデジタルサイネージなどを活用し、絵(ピクトグラム)や映像、地図など複数の方策による情報伝達が有効。

## <障がい者等のニーズ等>

「外国人来訪者等が利用する施設における災害発生時の情報伝達・避難誘導に関する障がい者等のニーズ等調査」の結果を踏まえ整理



## <障がい者等への情報伝達・避難誘導の基本的な考え方(案)>

ご意見をいただきたい事項

(対応が想定される場面等)

- 火災の発生場所や火災・地震による被害状況、避難の要否のほか、具体的な避難経路・避難方法について、適切に情報伝達することが有効。
- 聴覚や視覚から情報を得ることができない方などの不安を和らげるためには、適切なタイミングに情報伝達することが有効。

(対応において考慮することが望ましいニーズ等)

- 音声のほか、スマートフォンやデジタルサイネージなどを活用し、文字や映像など複数の方策による情報伝達が有効。
- 施設や状況に応じた人的対応などの配慮(個別に駆け付けて情報を伝えるなど)が有効。

# 施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導の基本的な考え方(案)

## ○ 施設の課題等(再掲)

- ・ 災害時の外国人の行動が予想できず、不安。
- ・ 外国人への多言語対応に不安があり、避難経路等の情報提供に不安。
- ・ 障がい者とのコミュニケーションに時間を要するため、情報提供に不安。
- ・ 障がい者の避難誘導に慣れていない、人手を要する等、避難誘導に不安。
- ・ 聴覚障がい者は、外見ではわからないので、在館していることをどう認識するかが課題。
- ・ 外国人や障がい者への情報伝達等について、ボランティア等が対応できるか不安。
- ・ 施設関係者やボランティアなどの意識を高めることや訓練などが重要。
- ・ 施設利用者からの情報収集も重要。
- ・ 検討した情報伝達・避難誘導の方策について、利用者に効果的に広報する方策についても検討が必要。



## <施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導の基本的な考え方(案)>

ご意見をいただきたい事項

### ○ 駅、空港等

施設関係者の人数と比較して、不特定多数の利用者の数が多く、混雑も予想。

- 火災・地震発生時の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やかな情報提供が有効。

### ○ 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、施設従業員に加えて、イベントスタッフやボランティア等が動員。

- イベント主催者やボランティア等も含めた施設関係者が連携して情報伝達等を行うための事前の訓練などが有効。

### ○ 旅館・ホテル

不特定多数の者がそれぞれ個室で宿泊(就寝)。

- 宿泊客のニーズ等の把握も含めた個別の対応について考慮することが有効。