

(案)

平成 29 年 3 月 2 日時点版

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骨子

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

第1 背景・目的

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるにあたり、多数の外国人来訪者や障がい者等が駅・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、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、外国人来訪者や障がいなど様々な身体的特性がある方（以下「外国人来訪者等」という。）は、例えば日本語音声だけでは災害情報を十分に理解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、当該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。

このような状況を踏まえ、スマートフォンアプリやデジタルサイネージ※等を活用する方策などにより、外国人来訪者等が利用する施設において、当該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が効果的に行われるよう、「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」（以下「ガイドライン」という。）を示すものとする。

【ガイドライン骨子の趣旨】

本ガイドライン骨子は、「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」（第1回：平成28年10月14日、第2回：平成29年1月12日、第3回：同年3月2日）の中間とりまとめとして、検討内容を整理し、平成29年度末に策定予定のガイドラインの構成や方向性等を示すものである。

※ 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。



第2 ガイドラインの対象

1 外国人来訪者等

ガイドラインの対象とする外国人来訪者等は、日本語音声だけでは災害情報を十分に理解できないことや障がいなど様々な身体的特性があることにより、災害発生時の情報伝達や避難誘導の際に配慮を必要とする①外国人来訪者、②障がい者・高齢者とする。

2 災害の種類

ガイドラインの対象とする災害の種類は、火災及び地震とする。

【ガイドラインの対象とする災害の種類】

① 火災対策について

火災対策については、消防法令において、自動火災報知設備などの消防用設備等の設置のほか、火災発生時の初期消火、情報伝達、避難誘導等を自衛消防隊（従業員等）が実施することを義務づけている。

② 地震対策について

地震対策については、消防法令に基づき、地震発生時の情報伝達、避難誘導、救出、救護等の応急対策を自衛消防隊（従業員等）が実施することを義務づけている。

※ 地震発生時に施設で生ずると想定される事故等の例

- ・エレベーターの停止（閉じ込め）
- ・収容物の転倒や落下、移動などに伴う要救助者・要救護者（負傷者）の発生
- ・火災などの二次災害
- ・停電や余震などによるパニック

③ その他の災害等について

外国人来訪者等が利用する施設で発生が想定される急病や事故など、その他の災害等についても、当該外国人来訪者等への円滑な情報伝達や避難誘導などが行われることが望ましい。

火災又は地震が発生した際の外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導の方策等については、その他の災害等が発生した際にも活用が可能であると考えられる。

➤消防法令で具体的な対策を義務づけている火災及び地震をガイドラインの対象とする。

3 情報伝達・避難誘導の範囲（内容）

ガイドラインの対象とする情報伝達や避難誘導の範囲（内容）は、火災又は地震発生時から、火災又は地震による生命、身体等の被害の軽減のための活動が終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までに、人命安全の確保や二次災害の防止等のために行われるものとする。

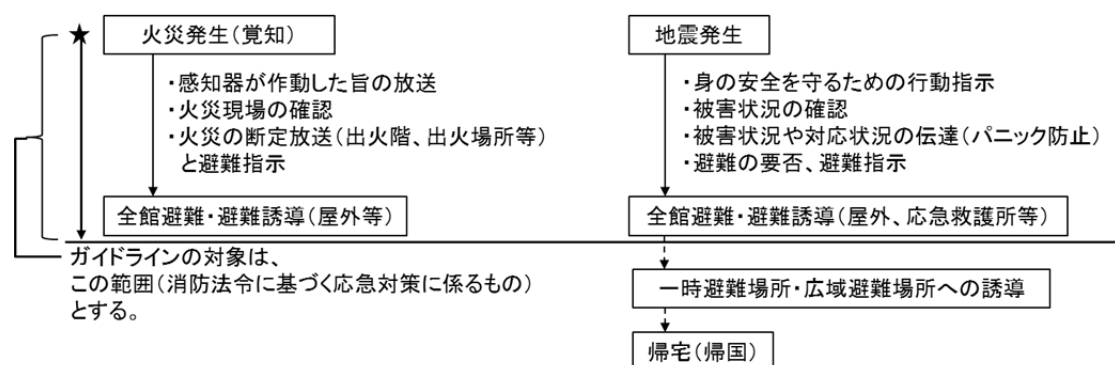
【ガイドラインの対象とする情報伝達・避難誘導の範囲（内容）】

ガイドラインの対象とする情報伝達や避難誘導の範囲（内容）は、消防法令に基づく応急対策に係るものとする。

① 応急対策（火災・地震）の時間的範囲について

- ・消防計画に基づく防火・防災管理業務における平常時の予防的措置と災害時の応急的措置はいずれも人命安全の確保や二次災害の防止等の観点で行われる。
- ・消防法令に基づき、災害発生時の応急対策を実施する時間的範囲は、災害発生時から、それによる生命や身体等の被害の軽減のために行う活動を実施し、それが終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までを対象としている。

② 施設利用者への情報伝達や避難誘導の流れ（例）



4 施設の用途・規模等

(1) 施設の用途

ガイドラインの対象とする施設は、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会において、多数の外国人来訪者等が利用することが想定される次の施設とする。

なお、施設の実情等に応じた効果的な情報伝達や避難誘導の方策が講じられるよう、施設の規模等は限定しないものとする。

① 駅・空港

② 競技場

③ 旅館・ホテル等（宿泊施設）

【ガイドラインの対象とする施設の用途・規模等】

① 施設の用途について

- ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会においては、駅・空港／競技場／旅館・ホテル等を多数の外国人来訪者等が利用することが想定される。
- ・他の用途の施設への活用について

上記の施設における外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導の方策等については、他の用途の施設においても、活用が可能であると考えられる。

(例) 選手村：旅館・ホテル等における方策が活用可能

合宿施設：旅館・ホテル等や競技場における方策が活用可能

② 施設の規模等について

- ・外国人来訪者等に配慮した情報伝達・避難誘導については、様々な技術や製品等が開発等されているところであり、施設の規模等に応じて、これらの技術や製品等を活用することが可能と考えられる。
- ・外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導の具体的な方策については、施設の規模等を限定せず、施設関係者が施設ごとの実情や当該外国人来訪者等のニーズ等を踏まえて講じることが効果的である。

➤施設の規模等に応じた効果的な方策が講じられるよう、施設の規模等は限定せず、駅・空港／競技場／旅館・ホテル等をガイドラインの対象とする施設とする。

(2) 施設の実情等に応じた取組み等

ガイドラインの対象とする施設においては、まず、当該施設の実情等（外国人来訪者等の利用状況やニーズ等）を踏まえ、災害発生時の情報伝達や避難誘導の方法について検討することが望ましい。

その上で、ガイドラインで示す方策等を施設の実情等に応じて講じることや従業員等へ外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導に関する教育・訓練を行うことなどにより、施設を利用する外国人来訪者等に対して、災害発生時の情報伝達や避難誘導を効果的に行うことが望ましい。

【施設の実情等に応じた具体的な取組み等】

ガイドラインの対象とする施設においては、当該施設の実情等に応じて、以下の取組みを進めることが望ましい。

- ① 当該施設の利用が想定される外国人来訪者等の検討
 - ・どのような外国人の利用が想定されるか（国籍、利用者数、年齢層など）
 - ・どのような障がい者・高齢者の利用が想定されるか（障がいの種類や程度、利用者数、年齢層など）
 - ② ①の外国人来訪者等に対する火災又は地震発生時の情報伝達や避難誘導において配慮することが望ましいニーズ等の検討
 - ③ 当該施設の特徴を踏まえた火災又は地震発生時の情報伝達や避難誘導の検討
 - ④ ②及び③を踏まえて当該施設にどのような方策を講じるかの検討（ニーズ等に応じた対策）
 - ・防災センター等から外国人来訪者等への情報伝達や避難誘導の方策
 - ・自衛消防隊員（従業員等）から外国人来訪者等への情報伝達や避難誘導の方策
 - ・施設の防火・防災対策に関する情報を施設利用者等へ周知する方策
- ※ 消防法令により、防火管理・防災管理が義務づけられている施設においては、講じることとした方策の内容に係る防火管理・防災管理業務の内容を消防計画に記載。
- ⑤ ④の方策を踏まえた教育・訓練プログラムの検討（教育・訓練の実施）

第3 ガイドラインで示す情報伝達・避難誘導の方策等と現状の防火・防災対策の関係

各施設においては、消防法令に基づき、ハード面・ソフト面の防火・防災対策が講じられている。

外国人来訪者等が利用する施設における情報伝達や避難誘導においては、現状の防火・防災対策を基本とし、これらに加えて、ガイドラインで示すスマートフォンアプリやデジタルサイネージ等による方策等を補助的に活用するものとする。

【現状の防火・防災対策】

① ハード面の防火・防災対策

ガイドラインの対象とする施設においては、消防法令に基づき、自動火災報知設備が設置されているケースが多いと考えられ、この場合、ベル音等により、火災の発生を施設利用者に知らせることができる。

そのほか、消防法令に基づく非常放送設備やその他の放送設備（業務用）などにより災害情報の伝達が行われるケースが多い。

※ 自動火災報知設備の設置が必要となる基準

- ・ 駅・空港 : 延べ面積500㎡以上
- ・ 競技場 : 延べ面積300㎡以上
- ・ 旅館・ホテル等 : 全て

② ソフト面の防火・防災対策

ガイドラインの対象とする施設においては、消防法令に基づき、消防計画に定める自衛消防隊が組織されているケースが多いと考えられ、この場合、当該自衛消防隊（従業員）が災害発生時に、初期消火、通報連絡、施設利用者の避難誘導などの初動対応を行う。

※ 防火管理者の選任や消防計画の作成が必要となる基準

- ・ 駅・空港 : 収容人員50人以上
- ・ 競技場 : 収容人員30人以上
- ・ 旅館・ホテル等 : 収容人員30人以上

※ 大規模な施設では、防災センターが設置されるとともに、一定の基準を満たす自衛消防組織が置かれている場合もある。また、防火管理に加え、地震等の災害に対処するための防災管理に係る消防計画の作成等がなされている場合もある。

第4 ガイドラインで示す事項

外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導については、様々な技術や製品等が開発等されているところであり、これらの具体的な方策を外国人来訪者等が利用する施設の関係者が当該施設ごとの実情や当該外国人来訪者等のニーズ等を踏まえて講じることが効果的である。

また、火災又は地震発生時のパニック防止、円滑な情報伝達や避難誘導においては、施設に講じられている防火・防災対策や火災及び地震が発生した際の行動などについて、予め施設利用者に周知しておくこと及びボランティア等を含む施設関係者が十分理解しておくことが重要である。

以上のことから、ガイドラインでは、外国人来訪者等が利用する施設において、当該外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導の方策等が効果的に講じられるよう、次の3つの事項を示すものとする。

- 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（第5）
- 2 外国人来訪者等に配慮した情報伝達・避難誘導の方策の例（第6）
- 3 施設の防火・防災対策に関する情報を施設利用者等へ周知する方策（第7）

なお、施設の実情や外国人来訪者等のニーズ等を踏まえた方策を講じている事例は既にあるものの、一部の施設に留まっているのが現状である。

これらの事例等を参考として、平成28年度はガイドラインの骨子を取りまとめることとし、当該骨子を踏まえた検討の後、平成29年度末までにガイドラインを取りまとめる。

【施設の実情や外国人来訪者等のニーズ等を踏まえた方策を講じている参考事例】

○ A空港

利用者の半数が外国人来訪者である実態を踏まえ、「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多言語翻訳機能付きの拡声器の活用を検討も進めている。

○ B鉄道

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。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。

○ C鉄道

外国人来訪者が多数利用する駅において、4か国語に対応した避難経路図を用

い、改札横には4カ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、多言語翻訳機能付き拡声器を用いた実証実験を実施するとともに、全駅に4カ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。

○ D鉄道

駅の案内を4カ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。

○ Eスタジアム

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。

○ Fスタジアム

4カ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。

○ Gホテル関係団体

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、団体でさらに多言語化することを検討している。

○ H警備業関係団体

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。

第5 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

1 外国人来訪者に配慮した情報伝達・避難誘導の基本的な考え方

(1) 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、①火災の発生場所や火災及び地震による被害状況、自衛消防隊（従業員等）の活動状況、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、②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）や範囲（音声情報の場合の放送範囲や映像情報の場合の表示範囲など）に情報伝達することが有効。
- 地震発生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。

(2) 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等に応じて柔軟に対応することが有効。
- ※ 日本語での情報伝達の際に簡易な日本語（やさしい日本語）を使用することも外国人来訪者への情報伝達に有効。
- 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等を活用し、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。

【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。また、地震発生時の国内交通機関の運行情報や帰国の手続き・方法などについてもニーズが一定程度ある。
- ・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説明のニーズがある。
- ・火災発生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。

- ・火災発生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。「次の放送を待たずに避難を開始する」方が約 1 割。

2 障がい者・高齢者に配慮した情報伝達・避難誘導の基本的な考え方

(1) 対応が想定される場面等

- 火災の発生場所や火災及び地震による被害状況、自衛消防隊（従業員等）の活動状況、避難の要否のほか、障がいなど様々な身体的特性に応じた避難経路や避難方法について、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、高齢者などの不安を和らげるためには、適切なタイミングや範囲（映像情報の場合の表示範囲や音声情報の場合の放送範囲など）に情報伝達することが有効。

(2) 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等を活用し、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。

【障がい者・高齢者のニーズ等】

- 視覚に障がいがある方
 - ・緊急放送がわかる音声で、避難した方がよいのか明確に伝えてほしい。
⇒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。
 - ・避難経路には視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）、手摺を設置してほしい。また、十分なシミュレーションを行い、施設スタッフの教育訓練を徹底し、人的対応で誘導してほしい。
⇒ガイドラインでは、参考となるバリアフリー関連の基準等についても必要に応じて適宜引用等するとともに、視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）等が設置されていない場合であっても、施設の実情に応じた人的な対応が効果的になされるよう、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、外国人来訪者等に配慮した情報伝達や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。
⇒一般の人にも外国人来訪者等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。また、火災発生

時の対応について、事前に説明してほしい。

⇒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説明することが有効ではないか。

- ・宿泊施設の場合は、フロントからの内線電話で災害情報を伝えてほしい。

⇒チェックイン時にフロントで災害発生時の連絡方法を説明することが有効ではないか。

○ 聴覚に障がいがある方

- ・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、外国人来訪者等に配慮した情報伝達や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。

- ・聴覚障がい者でも車いす使用の者、全盲の者もいる。障がい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。

- ・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。

- ・難聴者には、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）の設置してほしい。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。

- ・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。

○ 車いすを使用する方

- ・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る検討することが有効ではないか。また、スマートフォン等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。

- ・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に待避できる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に待避できる場所を表示しておくことが有効ではないか。

○ 精神に障がいのある方

- ・不確定情報がたくさんあるより、確実な情報（＝施設関係者からの情報）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。

○ 発達障がいのある方

- ・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。

○ 障がい者からのその他のニーズ

- ・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

- ・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。

○ 高齢者

- ・基本的には、障がいのある方などに配慮した方法は、高齢者にとっても利用しやすい。ただし、スマートフォンを活用した情報伝達については、高齢者は、若者のように常時画面を見ているわけではなく、受信があっても気づかないことも多い。

⇒大きく、ゆっくり、はっきりした声で話すことやデジタルサイネージ、フリップボード等を活用した方法が有効ではないか。

- ・多数の人が殺到している中で、身体能力の衰えている高齢者のみでの避難は困難なので、人的対応（係員の誘導や一般の人の協力）による避難が望ましい。また、一時的に待避できる場所に避難するなど、避難者の心身の状態に即して対応してほしい。

⇒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、外国人来訪者等に配慮した情報伝達や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。さらに、一般の人にも外国人来訪者等への避難時の対応を啓発することが有効ではないか。

- ・視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）は視覚に障がいのある方にとっては、有効であるが、足の弱い方には躓きやすくなるなども考慮してほしい。

⇒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、外国人来訪者等に配慮した情報伝達や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。

- ・宿泊室に一人である場合は、特に聴覚や視覚に強く訴えるものがよい（警報音や点滅灯、振動機など）。また、チェックインの際に災害発生時にどのように災害情報を宿泊者に知らせるのかを予め説明しておくことも大切である。

⇒音声案内やストロボ、振動機等の様々な連絡手法を検討することが有効ではないか。また、チェックイン時にフロントで災害発生時の連絡方法を説明することが有効ではないか。

- ・不測の事態に備えて、日頃から災害訓練を実施してほしい。

⇒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、外国

人來訪者等に配慮した情報伝達や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。

3 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

- ①火災又は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。
- ②施設関係者が適切に情報伝達や避難誘導を行うための事前の訓練などが有効。
競技場においては、イベント主催者やボランティア等も含めた施設関係者の連携が重要。
- ③外国人来訪者等のニーズ等を把握し、対応することが有効。旅館・ホテル等においては、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重要。

【施設の特徴】

- ① 駅・空港
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。
- ② 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。
- ③ 旅館・ホテル等
不特定多数の者がそれぞれ客室で宿泊（就寝）。会議室や宴会場などを有する大規模な宿泊施設のほか、小規模な宿泊施設を外国人来訪者等が利用するなど様々な形態の施設が想定される。

【施設の課題等】

- ・多言語対応に不安があり、外国人来訪者への避難経路等の情報提供が課題。
- ・障がい者とのコミュニケーションに不慣れであり、情報提供が課題。
- ・障がい者の避難誘導に不慣れであり、人手を要する等、避難誘導が課題。
- ・障がい者の災害発生時のニーズ等を事前にどう把握するかが課題。
- ・ボランティア等による外国人来訪者等の対応が課題。
- ・施設関係者やボランティア等の意識を高めることや訓練の実施などが課題。
- ・施設利用者からの情報収集も重要。
- ・情報伝達や避難誘導の方策について、利用者への効果的な広報が課題。

第6 外国人来訪者等に配慮した情報伝達・避難誘導の方策の例

1 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

防災センター等から、外国人来訪者等への情報伝達や避難誘導の方策について、例示する。

外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導の方策等の導入にあたっては、当該施設の実情に応じて、「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」及び各例示中の「導入が想定される場面」や「導入にあたって考慮することが望ましいニーズ等」を踏まえることが望ましい。

【防災センター等から施設利用者への情報伝達・避難誘導について（現状）】

① 現状の方策

火災発生時には、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、施設利用者に対して、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。

また、地震発生時には、地震が発生した旨や、身の安全を確保するための指示、屋外避難の要否等の基本的な情報を一斉に伝達する。

② 伝達する情報の内容（例）

- ・「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。」（※1）
- ・「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。」（※1）
- ・「ただいま地震が発生しました（緊急地震速報が発表されました）。当館は耐震化されていますので安全です。その場で姿勢を低くし、頭を保護してください。」（※2）
- ・「ただいま地震による被害を確認中です。落ち着いて従業員の指示に従い、その場でお待ちください。従業員が安全な場所に誘導いたします。」

※1 「放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について」（消防庁）

※2 「緊急地震速報の利活用の手引き（施設管理者用）Ver. 1.0」（気象庁）

③ 現状の伝達方法

放送設備を使用し、主に日本語で伝達。

(1) スマートフォンアプリによる多言語での情報伝達等

○ 概要

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。



○ 有効性や特徴など

- ・ 事前に携帯端末に表示するテキスト等を用意しておくことで、状況に応じた多様な情報の伝達が可能。
- ・ 各ユーザーの指定した言語（主に母国語を想定）の文字などで、多くの外国人来訪者等に情報伝達が可能。

○ 導入が想定される場面

- ・ 防災センター等から外国人来訪者等に対し、一斉に災害発生や避難情報を伝達。
- ・ 非常放送（音声）を補助する手段として、非常放送の内容を多言語（日本語含む。）の文字情報等で伝達。

○ 導入にあたって考慮することが望ましいニーズ等

- ・ 非常放送を行うタイミングで、外国人来訪者等が特段の操作等を行わなくても（プッシュ型で）、携帯端末の画面を一斉に切り替えて情報を伝達。
- ・ 地震発生時など、インターネットを使用できない状況でも、インターネット以外の手段で情報を伝達可能であること。
- ・ スマートフォン上で避難情報等を各外国人来訪者等の母国語に変換して伝達。
- ・ 非常時に伝達する情報は、その都度翻訳するのではなく、可能な限りあらかじめマニュアルとして準備した定型文を活用。（誤った訳語が伝達されることがないように準備。）
- ・ 外国人来訪者等が事前にアプリをインストールするようなインセンティブがあること。（災害時のみに活用する専用アプリではなく、日常的に活用されるアプリ等に付け加えて提供されることが望ましい。）
- ・ 非常放送が流れはじめた後にアプリを起動しても、全てのメッセージを閲覧可能であること。
- ・ 文字情報だけでなく避難経路図等の視覚情報を表示可能であること。

ニーズ等の実現にあたって有効と考えられる情報伝達・避難誘導の具体的なメッセージ（文字・画像）の内容等は、平成 29 年度引き続き検討。

(2) デジタルサイネージによる情報伝達等

○ 概要

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。



○ 有効性や特徴など

- ・ 事前に情報コンテンツを用意しておくことで、状況に応じた多様な情報の伝達が可能。
- ・ 多言語（日本語を含む。）の文字や映像など複数の視覚情報を組合せて、多くの外国人来訪者等に情報伝達が可能。
- ・ 自動火災報知設備やインターネット等と連携し、サイネージ画面の一斉切り替えなども開発等されているところ。

○ 導入が想定される場面

- ・ 防災センター等から外国人来訪者等に対し、一斉に災害発生や避難情報を伝達。
- ・ 非常放送（音声）を補助する手段として、非常放送の内容を多言語（日本語含む。）の文字情報等で伝達。

○ 導入にあたって考慮が望ましいニーズ等

- ・ 非常放送を行うタイミングで、外国人来訪者等が特段の操作等を行わなくても（プッシュ型で）、サイネージ画面を一斉に切り替えて情報を伝達。
- ・ 多言語（日本語含む）の文字や映像（避難経路図、ピクトグラム等）など複数の視覚情報を組み合わせて以下の事項を伝達。
 - ①どこで、何が発生したか
 - ②危険か否か（誤報か否か）
 - ③どのような行動をとるべきか（直ちに避難すべきか、どこに避難すべきか等）
- ・ 多言語表示させる際、文字・レイアウト等を見やすい大きさに画面上に表示。
- ・ デジタルサイネージの設置場所（施設利用者の位置）や避難する方向等、状況に応じて適切な情報を伝達。

ニーズ等の実現にあたって有効と考えられる情報伝達・避難誘導の具体的なメッセージ（文字・映像）の内容等は、平成 29 年度引き続き検討。

- 2 自衛消防隊員（従業員）から外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の例
自衛消防隊員（従業員）から、外国人来訪者等への情報伝達や避難誘導の方策について、例示する。

外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導の方策等の導入にあたっては、当該施設の実情に応じて、「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」及び各例示中の「導入が想定される場面」や「導入にあたって考慮することが望ましいニーズ等」を踏まえることが望ましい。

【自衛消防隊員（従業員）から施設利用者への情報伝達・避難誘導について（現状）】

① 現状の方策

火災発生時には、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、施設利用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。

また、地震発生時には、震度や建物の安全性に関する情報、身の安全を確保するための指示、屋外避難の可否等の具体的な行動を促すための情報を直接、伝達する。

② 伝達する情報の内容（例）

- ・「〇階の××で火災が発生しています。これから避難を開始します。（身振りなどで方向を示し）こちらの階段から避難してください。」
- ・「ただいま地震による被害を確認中です。落ち着いて従業員の指示に従い、その場でお待ちください。従業員が安全な場所に誘導いたします。」

③ 現状の伝達方法

必要に応じて身振り手振りを交えて、大声や拡声器を用いて日本語で伝達。

(1) 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

○ 概要

入力（話しかけた）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。



○ 有効性や特徴など

- ・ 入力音声等に応じた多様な情報の伝達が可能。
- ・ 指定した言語の音声で多数の外国人来訪者等への情報伝達を想定した拡声機能を持つメガホン型のもも開発等されているところ。

○ 導入が想定される場面

- ・ 自衛消防隊員から外国人来訪者等に対し、災害発生や避難情報を伝達。
- ・ 拡声機能により、周辺の多数の外国人来訪者等へ情報を伝達。

○ 導入にあたって考慮が望ましいニーズ等

- ・ 災害発生時など、騒音下においても、音声認識可能であること。
- ・ 伝達したい内容を発声した直後に、音声認識及びその翻訳結果が適切であるかどうか、画面上で確認できること。
- ・ 日本語だけでなく、多言語で音声を出力。
- ・ 地震発生時など、インターネットを使用できない状況でも、翻訳可能であること。
- ・ 非常時に伝達する情報は、その都度翻訳するのではなく、可能な限りあらかじめ施設や利用者の特性に応じてマニュアルとして準備した定型文を活用。（誤った訳語が伝達されないように準備。）
- ・ 翻訳する言語の種類や一度に伝える情報量は、外国人来訪者等が理解しやすいものであること。
- ・ 定型文を順次追加可能であること。

ニーズ等の実現にあたって有効と考えられる情報伝達・避難誘導の具体的なメッセージの内容等は、平成 29 年度引き続き検討。

(2) 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

○ 概要

入力（話しかけた）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。



○ 有効性や特徴など

- ・ 入力音声等に応じた多様な情報の伝達が可能。
- ・ 入力音声等を多言語に翻訳し、画面上に文字情報として表示するほか、図・写真等の上から文字等を書き込みできる等の筆談機能を有するものも開発等されているところ。

○ 導入が想定される場面

- ・ 自衛消防隊員から外国人来訪者等に対し、対面により災害発生や避難情報を伝達。

○ 導入にあたって考慮が望ましいニーズ等

- ・ 災害発生時など、騒音下においても、音声認識可能であること。
- ・ 伝達したい内容を発声した直後に、音声認識及びその翻訳結果が適切であるかどうか、画面上で確認できること。
- ・ 日本語のほか、多言語で音声を出力。
- ・ 地震発生時など、インターネットを使用できない状況でも情報を伝達可能であること。
- ・ 非常時に伝達する情報は、その都度翻訳するのではなく、可能な限りあらかじめ施設や利用者の特性に応じてマニュアルとして準備した定型文を活用。（誤った訳語が伝達されることがないように準備。）
- ・ 文字情報だけでなく、図・写真等の視覚情報を表示可能であること。
- ・ 文字情報・視覚情報を表示及び書き込みできる機能を有するものにあっては、あらかじめ端末に避難経路図等の避難誘導に必要な画像データを保存（災害の状況に応じて、自衛消防隊員が避難経路図（画像データ）に適切な避難方向を書き込んで誘導することを想定）。

ニーズ等の実現にあたって有効と考えられる情報伝達・避難誘導の具体的なメッセージ（文字・画像）の内容等は、平成 29 年度引き続き検討。

(3) フリップボードによる情報伝達等

○ 概要

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。



○ 有効性や特徴など

- ・ 事前に情報コンテンツを用意しておくことで、簡易なメッセージ等の伝達が可能。
- ・ 特殊な技術や製品等がなくても、一定の多言語への対応が可能。

○ 導入が想定される場面

- ・ 自衛消防隊員から主に外国人来訪者に対し、災害発生や避難情報を伝達。

○ 導入にあたって考慮が望ましいニーズ等

- ・ フリップボード上に以下の事項を多言語及び図記号（ピクトグラム）等で表示し、伝達。
 - ①何が発生したか（災害の種別）
 - ②どのような行動をとるべきか など
- ・ 多言語で記載された避難を呼びかける単語などにふりがなを振り、肉声による避難誘導も可能であること。
- ・ 文字の大きさ、図記号（ピクトグラム）等のレイアウトを見やすく表示。
- ・ 外国人来訪者のニーズ等（母国語など）に応じて、施設ごとに表示する言語を決定。

ニーズ等の実現にあたって有効と考えられる情報伝達・避難誘導の具体的なメッセージ（文字・図）の内容等は、平成 29 年度引き続き検討。

第7 施設の防火・防災対策に関する情報を施設利用者等へ周知する方策

1 施設の防火・防災対策などに関する情報コンテンツ集（例）の活用

外国人来訪者等を含めた施設利用者への当該施設に講じられている防火・防災対策や火災及び地震が発生した際にとるべき行動などに関する事前周知のほか、従業員等（イベントスタッフ、ボランティア等を含む。）への外国人来訪者等に配慮した情報伝達・避難誘導に関する教育・訓練などに活用可能な「施設の防火・防災対策などに関する情報コンテンツ集（例）」を示す。

情報コンテンツ集（例）の施設ごとの活用にあたっては、「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」を踏まえることが望ましい。

なお、情報コンテンツ集（例）の内容（項目）は、次のとおりとする。

(1) 外国人来訪者等が利用する施設に講じられている基本的な防火・防災対策
消防用設備等の機能や効果、耐震性能に関する情報、自衛消防隊員の基本的な活動内容など

(2) 火災及び地震発生時に伝達される情報の内容やその伝達方法など
警報音の試聴やピクトグラムの説明、防災センター等や自衛消防隊員が伝達する情報（メッセージ）の例文など

(3) 施設の防火・防災対策について、ご理解・ご配慮いただきたい事項

- 火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際の施設関係者等への連絡要領など
- 火災又は地震発生時に日本語の理解できない外国人や聴覚・視覚から情報を入手できない方、車いす使用者などが周囲にいる場合の情報伝達や避難誘導について、ご理解・ご配慮いただきたい事項（外国人来訪者等の特性に応じた情報伝達や避難誘導に関する留意事項など）
- 火災又は地震発生時に個別対応が必要な場合の施設関係者への事前申出など（例えば、緊急時の連絡方法や配慮してほしいことなどを所定の様式に記載し、施設関係者に渡す、自分で持っておく等）

(4) その他施設の防火・防災対策に関して必要な事項

コンテンツ集（例）の具体的な内容や活用方策等は、平成29年度引き続き検討。



2 案内図記号（ピクトグラム）の活用

現在、公共スペース、電車内、高速道路等多くの場所でピクトグラムが幅広く利用されている。消防法令では、誘導灯・誘導標識の図記号が規定されている。

消火器については、ピクトグラムの使用について法令上規定されていないが、JIS原案作成委員会での議論を踏まえて、外国人にもわかりやすいピクトグラムを活用することが望ましい。

案内図記号（ピクトグラム）の活用について

① 消防法令に基づく表示（消火器）

- ・消防法施行規則第9条第4項により、「消火器」と表示した標識を見やすい位置に設けることが規定されている。
- ・「消防用設備等の標識類の様式について（通知）」（昭和44年消防予第238号）により、「消火器」と表示した標識について、色（地：赤、文字：白）と大きさ（短辺：8cm×長辺：24cm以上）が規定されている。



消火器の標識の例

標識と JIS 図記号を併用する例

※ 消火器の標識については、日本消防標識工業会が推奨品として検査を実施

② 非常時に関係する図記号

- ・JIS 図記号等の表示について、法令上の規定はないが、公共スペース、電車内、高速道路等多くの場所で幅広く利用されている。

※消防法令上、JIS 図記号の使用は求められていない。

- ・JIS 原案作成委員会では、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催等による外国人来訪者の増大に向けて、JIS Z8210（案内用図記号）の国際整合性の確保、新規図記号の追加及び既存図記号の見直しを進めている。
- ・検討対象となる JIS 図記号のうち、非常時に使用されるものは、消火器、非常電話及び非常ボタンの3種類。

分 類	JIS	ISO
消 火 器		
非 常 電 話		
非常ボタン		

JIS Z8210 と ISO の比較

第8 関連するマニュアル・ガイドライン等

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるにあたり、外国人来訪者等への情報提供などについては、関係省庁や関係団体などにおいても様々な視点から取り組んでいるところである。

火災又は地震発生時の外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導については、本ガイドラインで示す事項を基本とした上で、外国人来訪者等のニーズ等の具体的な内容に応じ、他の関連するマニュアル・ガイドライン等を参考とすることや関係省庁等の関連する取組みを活用することなどにより、体制整備を進めることが効果的である。

例) 地震発生時の国内交通機関の運行情報や帰国の手続き・方法などに関するニーズへの対応などについては、「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」(東京都) や「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」(観光庁) などを活用することが効果的と考えられる。

【関連するマニュアル・ガイドライン等】

- 外国人来訪者を対象としたもの
 - ・「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」(東京都)
 - ・「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」(観光庁)
 - ・「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き～地域防災計画等に訪日外国人旅行者への対応を記載するための指針～」(観光庁)
 - ・「緊急地震速報・津波警報の多言語辞書」(気象庁・内閣府・観光庁)
- 障がい者を対象としたもの
 - ・「アクセシビリティ サポートガイド基礎編 イラスト追記版」(公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会／イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター)
 - ・「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(劇場、競技場等の客席・観覧席を有する施設に関する追補版)」(国土交通省)
- その他
 - ・「デジタルサイネージ標準システム 相互運用ガイドライン」(一般社団法人デジタルサイネージコンソーシアム)
 - ・「災害・緊急時におけるデジタルサイネージ運用ガイドライン 第二版」(一般社団法人デジタルサイネージコンソーシアム)

【関連する取組み等】

- 「災害時における訪日外国人旅行者への情報提供の取組」(観光庁)

- 「IoT おもてなしクラウド事業の推進」(総務省)
- 「グローバルコミュニケーション計画の推進～多言語音声翻訳技術の研究開発及び社会実証～」(総務省)
- 「避難支援アプリの機能開発に関する検討」(消防庁)

- 「Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン」(公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会)
- 「2020年東京オリパラ競技大会に向けたユニバーサルデザインの推進」(国土交通省)

第9 ガイドライン策定に向けた今後の取組み

ガイドラインの対象とする施設において、外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導が効果的に行われるよう、主に次の事項に今後取り組むこととし、これらを含めてガイドラインを平成29年度末までに、とりまとめる。

- 1 外国人来訪者等のニーズ等の実現にあたって有効と考えられる情報伝達・避難誘導の具体的なメッセージの検討
 - (1) 放送やテキスト表示などで使用する文例の多言語化
 - (2) デジタルサイネージ等における文字と絵・図等の組合せ
- 2 施設の防火・防災対策などに関する情報コンテンツ集（例）の作成
- 3 案内図記号（ピクトグラム）の活用に関する整理
- 4 外国人来訪者等に配慮した情報伝達・避難誘導に関する教育・訓練プログラムの検討