

## 第 2 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29年1月12日（木）10：00～12：00

2 場所：日本印刷会館 2階 会議室

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、清澤部会員、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、酒井部会員、谷山部会員

【事務局】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、吉岡事務官、諸田事務官、平山技官

4 配付資料

資料2-1 検討の流れ

資料2-2 火災・地震時の外国人来訪者のニーズ等

資料2-3 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

資料2-4 ガイドライン（骨子）で示す事項

資料2-5 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

資料2-6 検討部会（第2回）論点2：外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の方策について

資料2-7 検討部会（第2回）論点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について

資料2-8 その他

参考資料2-1 部会員名簿

参考資料2-2 第1回議事要旨（案）

- 参考資料2-3 災害時における外国人旅行者への情報提供に関する調査事業（資料編、観光庁）（抜粋）
- 参考資料2-4 2015年訪日外客数（日本政府観光局）
- 参考資料2-5 障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ（平成29年1月5日時点版）
- 参考資料2-6 株式会社アドバンスト・メディア提供資料
- 参考資料2-7 株式会社P I J I N提供資料
- 参考資料2-8 放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について
- 参考資料2-9 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）（抜粋）
- 参考資料2-10 関連するマニュアル・ガイドライン等
- 参考資料2-11 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）
- 参考資料2-12 デジタルサイネージによる災害情報発信（IoTおもてなしクラウド事業）（総務省）
- 参考資料2-13 スマートフォンで利用できる多言語音声技術の研究開発について（総務省）
- 参考資料2-14 避難支援アプリの機能開発に関する検討（消防庁）
- 参考資料2-15 「Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン」申請資料の概略及び「Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン（ハード編）」暫定基準の概略（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）
- 参考資料2-16 ユニバーサルデザイン・心のバリアフリー（国土交通省）
- 参考資料2-17 「消防防災科学技術推進制度」平成29年度研究開発課題の募集（抜粋）

## 5 議事

- (1) 外国人来訪者等のニーズ等及びガイドライン（骨子）で示す事項について
- (2) 検討部会（第2回）論点
  - ア 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
  - イ 外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の方策について
  - ウ 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について
- (3) その他

6 主な意見交換 (○：部会員発言、●：事務局発言)

■■外国人来訪者等のニーズ等及びガイドライン（骨子）で示す事項について■■

事務局より資料2-1「検討の流れ」、資料2-2「火災・地震時の外国人来訪者のニーズ等」、資料2-3「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」、資料2-4「ガイドライン（骨子）で示す事項」の説明。

- （資料2-4のについて）建物において、色々な避難の方法がある。走って逃げられる方、聴覚障がい者の方は階段等を使用して避難するが、車いすを使用する方は避難エリアなどへ逃げなくてはならない。バルコニーへ避難するとなると、避難経路が異なってくる。外国人等といっても、言語の問題だけの場合であれば1つの経路に誘導すればいいが、障がいのタイプによっては、他の人と異なる方向に誘導しなくてはならない場合もある。

ガイドライン骨子で示す事項の(2)に関して、例えば、避難経路図や平面図中に避難エリアを表示するなど、施設利用者に対して、その障がいのタイプに応じた避難経路を知らせること、また、従業員に対して、障がいのタイプに応じた避難誘導について適切なトレーニングを積ませることが有効ではないか。

■■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■■

事務局より資料2-5「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」の説明。

- （資料2-5 2ページ目について）施設側が今どのような対応をしているかなど、施設側の動きも伝えることがいいのではないか。

（資料2-5 4ページ目について）旅館・ホテルのところで、「個室」という表現をしているが、それではシングルルームをイメージしまうため、「客室」とした方が適切ではないか。

- （資料2-5について）2ページ目で「建物の安全に関する情報（耐震性能など）」という項目があるが、最近注目されているのは長周期地震において家具やコピー機等の重い什器が動き、人的被害を生むことである。柱や梁等の建物構造だけでなく、大きな家具などの什器についても考える必要がある。

もう1点、パニックを起こさせないために、避難の方法、避難経路などの表示を準備しておき、何かが起こる前に、文章をあまり使わずに理解させることについて研究する必要がある。

- 脱線するかもしれないが、訪日外国人が多く利用することが考えられる民泊に対しても、指導をするという理解でよろしいか。
- 「宿泊施設」という意味では、危険性は同じである。民泊の場合は、従業員がいないという特徴があると考えられるので、その点を別途考慮した安全対策を講じる必要があると思われる。
- 民泊の安心・安全の部分に関して、夜間に火災が起こった場合、従業員が誰もいなければそのまま放っておいてもいいということか。
- そうではない。一般的なホテルと民泊とでは危険性がどう異なるかということに十分配慮した対策が必要だと思われるが、基本的な考え方は同じような形になると思われる。
- 補足をすると、昨年6月に観光庁と厚労省の方で民泊サービスのあり方についての検討会の報告書をまとめ、現在、政府の方で、その報告書を踏まえて制度設計を行っているところである。「宿泊させる」という意味では、ホテル・旅館と同じように扱うものも多くあるため、防火対策についても同様のものを求めていくことを消防庁では考えている。今回の対策についても、まだ議論は進めていないが、ホテル・旅館と民泊についても同様のことを求めていく方向で考えている。

#### ■■外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の方策について■■

事務局より資料2-6「検討部会（第2回）論点2：外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の方策について」の説明。企業2社による関連技術の紹介。

- 論点2の中で、あらかじめメッセージを用意しておき、それを提示する手法を示しているが、ある意味では間違いがないように用意しておくことは重要かもしれないが、用意したものを効果的に使えるかどうかという点では、問題点があると思われる。

例えば、用意してある文例どおりに言ったことは正しく翻訳され、提示できるが、用意した文例とわずかに違うことを言った場合で、翻訳結果が意図している内容とわずかに違うときに、そのまま提示することがないようにする必要があるのではないか。

■■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について■■

事務局より資料2-7「検討部会（第2回）論点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について」の説明。

- 情報コンテンツについて、空港の場合、海外から入国する空港と国内を移動する空港で考え方を変えた方がいいのではないか。海外から旅行者が入ってくる空港には、国内のピクトグラムの紹介等、入国時に日本に関する全体的な情報を伝える。その際には4か国語だけでなく、もう少し多くの言語のパンフレットをつくるのが適切ではないか。
- 情報コンテンツ集を使用する側の人々に対して、どう知らせるかが難しいと感じる。例えば、今考えようとしているものの中に入れ込めることができるかわからないが、トレーニングプログラムのモデル等、具体的なプログラム案を入れることも必要ではないか。情報コンテンツの内容だけでなく、その存在をどのように周知するか、そしてどのように有効活用するか、ということと一緒に入れ込まないと、実効性の伴わないものになってしまうのではないか。

■■その他■■

事務局より資料2-8「その他」の説明。観光庁、総務省より関連する施策の紹介。

- まず1つ目は、資料2-8の2ページ目の地震と火災を検討対象とすることについて、もちろん原則としてそれでいいと思うが、施設管理者が一番困るのは、情報がないとき、発生した災害について具体的によくわかっていないときにどのように対応し、どう伝えるかであると思う。例えば、東日本大震災では、ホテルやターミナル施設等、施設管理者のリテラシーによって様々であった。そういう点では、訓練をしなければ対応できないことは明白であるが、何が起きているかわからないときに、どのように混乱を解消させるか、どのような情報の伝え方をするかということが考えられているといいのではないか。

2つ目は、資料2-8の5ページ目について、ガイドラインの使い方、目指すところが少しわからなくなった。例えば、防火・防災意識の高い駅、空港、競技場、旅館・ホテル等が参考にするようなガイドラインをつくるのか、あるいは全ての対象施設がガイドラインを参考に何らかの対策を講じてもらうのか、どちらを目指そうとしているのか教え

ていただきたい。なぜなら、資料2-4の2ページ目に、「施設関係者が当該施設ごとの実情や利用者のニーズ等を踏まえて導入することが効果的」とあるが、もし全ての施設に何らかの対策を講じてほしい場合、この部分のリアリティが疑わしくなっているためである。

- 施設ごとに、規模やコストに対する意識、ニーズ等は異なるため、例えば全ての施設にデジタルサイネージを導入するべきだ、ということではないと思われる。また、何㎡以上の施設は対策を講じ、1㎡でも下回れば対策はしなくていい、ということでもないと思われる。全ての施設関係者に施設ごとのニーズに応じた対策を、その施設の状況に応じて対策をしてもらうことが効果的と思われる。施設の規模で一律に定めることは適切ではなく、検討の対象として全ての施設関係者に各施設に応じた対応をお願いする、という考え方をもっている。
- 検討の対象は、駅、空港、競技場、旅館・ホテルを優先させるということであったが、人が集まる場所については、どこにでもリスクは同じように存在している。先ほど、規模で線引きするものではない、と言ったが、外国人等が行くところと行かないところでも違いがあると思われる。観光の要所や大規模なショッピングセンターなどについて、例えば資料2-8の5ページの「選手村は旅館・ホテルでカバーできるのではないか」のように、空港や駅、競技場、旅館・ホテルと同様の対策を講じることで、どの範囲までカバーできるか、または、できないかについても考えておくべきではないか。
- 観光庁や総務省などから、いろいろなアプリを開発している話があったが、外国人来訪者に対して2つも3つもアプリを入れなければならない、ということは好ましくないのではないか。このことについて、調整は行っているか。
- 現時点で、そのあたりの調整を消防庁で行っているわけではない。たくさんのアプリが出回ったときに、どのように調整するのかはこの場の検討ではないかもしれない。どのようなアプリがニーズに叶ったものである、という整理をこの検討部会で行った上で、どの場面でどうインストールするかについては各施設の事情もあるため、全体的な進め方は別の議論になると思われる。いずれにしても、そのような検討があれば、関係機関と連携しながら進めていきたい。

#### ■■今後のスケジュール等について■■

事務局より連絡事項を3点説明。1点目は参考資料2-17の消防防災科学技術推進制度

の公募（2月6日（月）17時〆切）の紹介。2点目は、本日の内容についての追加の意見がある場合は1月23日（月）までにメール等で事務局まで連絡してほしい旨を周知。3点目は、次回の検討部会は3月2日（木）14時から開催する予定の旨を周知。

以上