

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問1 空港・駅					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
DPI日本会議	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者は音声で放送設備にて、聴覚障害者は映像+音声にて、知的障害者はモニター等の映像で伝えてほしい。 ・自分のいる建物で災害が発生しているのであれば、施設スタッフからの情報になる。 ・待機するか、避難するかで変わる部分があると思う。逃げ方も変わるがしばらくはその場にいる方がよいと考える。 ・火災で火が目の前であれば避難しなければと思うが、目の前になれば動かない方がよいと考える。 ・指示を待つ状態で情報をうけることになると思うので、指示を出す人にかかっていると思う。情報も的確に発信してほしい。 ・逃げる方法も情報に関わると思う。エレベーター、スロープ等があれば何で逃げるのか、そういった情報も提供してほしい。 ・人的誘導で避難していくことになる。 ・その場所と知っている、知らないという点でも対応に違いがあると思う。 ・基本的には様子を見てからの行動になる。仮に障がい者用の避難経路があったとしても実際に避難となると健常者も利用すると思われる。むやみに動かないで様子を見ることになると思う。 ・パニックを起こさないよう落ち着いた避難誘導を行ってほしい。 ・東日本大震災時に●●空港にいたが、各エレベーターの前に警備員が配置され、落ち着いてください、大丈夫です、と誘導を行っていた。よく訓練されていると思いました。 ・非常放送等の放送設備、デジタルサイネージ等の映像で伝えてほしい。 ・スマホ等の活用も今後出てくるが、手の不自由な人にはスマホの操作は難しい。スマホだけだと困ります。 ・空港であれば施設が耐震、耐火上問題ないと思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分のいる場所に対して、震源、震度を知りたい。 ・自分のいる建物が大丈夫かということを知りたい。 ・地震の場合、避難経路がひとつしかないときにその経路がなくなったときの対応。 ・設備ではなく、施設スタッフからの情報を知りたい。 ・火災で考えるとホテルにいるときが一番怖い。特に宿泊室にいて逃げ遅れることが一番怖い。 ・地震が発生したら、海に近いときは津波の有無を知りたい。 ●●の災害情報はわかりやすい。 ・一般的な情報(どこで何が起きているか、避難の必要性の有無)の他に、ELVの使用が可能かどうか、1次待避場所があるのであればその場所に関して、を知りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人的対応を行ってほしい。避難誘導を行う人は避難誘導者:障がい者が1:1の必要性はない。同比が1:10でも構わないので、避難誘導を行う人が引張って行ってほしい。 ・補聴器使用者はパニック時に周辺が騒がしいと思うので、思うように聞き取りができないと想定される。こういった面でも人的介助が必要。 ・呼吸器及び肺機能障害者は煙に対して感覚が弱いので、人的介助が必要。また、停電も苦手である。 ・避難経路を確認したい。経路がわかりにくい場合は出口まで人的介助で誘導してほしい。 ・補聴器の電源を確保して避難する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設スタッフの避難に関して障がい者の特性についての教育を徹底してほしい。的確な指示を出せば指示に従えると思うので。 ・聞き取りを行うのではなく、避難訓練等をより実践的な形で行い、障がい者も参加して行うことで対応案、マニュアルを整備していく方がよいと思われる。 ・人的介助を行えるよう施設スタッフを育成してほしい。同時にスタッフは障がい者の特性を理解してほしい。電動車いすと手動車いすの違い等。また日々の十分な訓練を行ってほしい。 ・研修、訓練を行う際はできるだけ当事者参画のもと行ってほしい。 ・施設スタッフしか知らないような情報を掲示等により日頃から知らせてほしい。例えば地下鉄等で浸水する可能性がある、避難経路が記載してある配置図等。このような情報を日頃から掲示しておけば災害時にも落ち着いて行動ができると思う。 ・車いす使用者の階段での移動に関して避難階段車の設置を行ってほしい。空港等は階段も広いので人力でも障がい者を下すことはできるが、ホテルであれば階段もせまいので人力は不可と考える。設置した場合に点検を十分におこない、いつでも使えるようにしてほしい。 ・外国の施設で車いす使用者が階段で避難できる器具がありました。日本でも●●ホテルでは常備されています。このような器具を設置してほしい。この器具は階段を下るものであるが、地下鉄にいる場合は階段を上られるものを設置してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・煙に対して呼吸器障害者は特に弱い。優先的に避難させてほしい。施設スタッフはこのようなことを理解し、認識してほしい。 ・繰り返しになるが、設備等のハード面より人的対応のソフト面の方が重要と考える。 ・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。日頃から障がい者に対する認識を深めることで災害時対応も可能になると思う。 ・障がい者の中には自己主張のできない、弱い人もいる。そのような人への対応も必要。 ・バリアフリー化されているルートは1経路の場合が多いので、複数経路を設置してほしい。 ・その経路が災害により使えなくなった場合は、逃げ場を失うため複数経路にしてほしい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問1 空港・駅					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
日本身体障害者団体連合会	<ul style="list-style-type: none"> 音声、スマホ、デジタルサイネージ等が有効な手段と考える。 聴覚障害者に対して文字情報等も必要と思われる。 火災、地震はどの程度のもので話をすればよいか？(⇒大規模なもので避難が必要な状態を想定) 人的な対応で情報を伝えることも大事である。 避難動線を確保し、その動線を伝えてもらいたい。 ●●(施設名称)の避難訓練は実際に障がい者が参加し訓練を行っている。車いす使用者を人力で降ろしてもらったことがある。 東日本大震災時に●●(地名)にいましたが、全く情報がありませんでした。地下鉄に向かったときに、アナウンスが流れている程度でした。その後、誰だか分かりませんが、プラカードを持った人がでてきて避難誘導を行っていました。誰が情報を流すかも重要と思いました。マニュアルを整備し、その手順通りに避難誘導を行うことが大事と思う。マニュアルの作成や整備にあたっては、障害当事者の方が作成に参加したり、あるいは障害当事者の意見が反映されたものにしていただき、安全に避難誘導できる体制をはかっていただきたい。 車いす使用者はELV使用を望む。 車いす使用者の上下移動の対応(階段避難車等の設置)を準備してもらいたい。また、そのような設備を設置してあることを表示等でわかるようにし、実際に使えるようにしないといけないと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> どこで何が起きているかを知らせてほしい。火災の場合は発生場所、地震の場合は震度、震源等。 情報が錯そうすることが考えられるので的確な情報を伝えてほしい。そのような情報を1秒でも早く伝えるという姿勢で伝えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 車いすは人的な対応が必要。特に地震等で物が通路に散乱していると自力では逃げられないと思う。介助が必要と考える。 安全が確保された避難が一番大事と考える。人的対応によって避難場所まで避難を行ってもらいたい。 火災では避難場所まで逃げ切れない可能性もあると思うので、一時待避場所で待機してから避難することもよいと思う。 一時待避場所のようなスペースを設けることを配慮してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 人的対応において、施設スタッフ(一般の人も含めて)に障がい者の種別(視覚、聴覚、車いす等)を理解してもらい各々の避難方法を教育してもらいたい。また日頃から障がい者と一緒に訓練を行うことで災害時の的確な対応ができると思われる。 上下移動を行える車いす(階段避難車)をたくさん常備してほしい。 地震で物が散乱しているとストレッチャーよりたんかの方がよいと思われる。たんかの準備もしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 車いす使用者には非常用エレベーターを避難時に使えるようにしてほしい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問1 空港・駅					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
日本盲人会連合	<ul style="list-style-type: none"> ・前提として、人的配慮が必要。通常であれば介助者がおり一人で行く可能性は低い。 ・緊急放送ということがわかる音声 ・スマートホンで音声を流せる環境を作ってほしい。 ・施設スタッフによる情報提供 ・弱視者であれば電光掲示板、デジタルサイネージも有効であるが、設置位置が高い等距離が離れていると確認できない。文字であれば、見やすくする等の工夫が必要である。 ・火災時であれば弱視者用の誘導サイン・空港、駅は広いので災害発生時にいる場所に対応が違ってくると思われる。 ・視覚障がい者の場合、情報伝達は音声の基本となる。 ・音においては、声によるアナウンスと警報等の音響に分けられるが、声によるアナウンスの場合、反響したり、周囲の音により、掻き消され、聞き取れない状況が多々あるので、音響での情報伝達が望ましいと考えている。 ・音響に関しては、シンプルな音声パターンがあると認識しやすい。例えば、火災発生時は、「カンカンカン」と連続発信する等緊急であることが、音のパターンで認識できると安心である。 ・スマートフォンを使用しているのであれば、有効な伝達方法だと思うが、今回のヒアリング対象者5名中1名が使用しているのみで、あまり使用されていないのが、現状である。 ・音声警報、映像装置(デジタルサイネージ等)で知らせる。 ・地震の場合、地震発生前の緊急地震速報、地震発生後は避難方法、この時はエレベーターが使用できる状態か否かの情報もほしい。また、津波が来るか否かについても知りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・火災は「どこで起きているか」、地震は「津波がくるか」を知りたい。 ・本間では火災か地震になるが、災害の種類を教えてほしい。 ・「発生場所・発生源」、「避難経路・避難場所」、「対処方法」を知りたい。 ・「緊急性」を明確にしてほしい。火災であれば体を低くして逃げる、地震の場合危険場所がどこであるかを知らせてほしい。 ・火災であれば、自分がいる場所と火災発生場所との位置関係を確認したい。火災発生場所が特定できないと避難行動が出来ない。避難が必要であるか否かの対処方法を知りたい。 ・火災の場合、復旧の見込みがわかるのであれば教えてほしい。 ・施設周辺の情報もほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人的誘導で避難する。 ・音声警報、映像装置(デジタルサイネージ等)で知らせる。 ・避難経路を明確にして誘導してほしい。 ・施設スタッフだけでは人手が足りない。日頃から一般の人に啓発してもらい、災害時には一緒に避難してもらえよう配慮してほしい。 ・避難口の方向が音響で認識できると、避難が可能となる。避難方向が認識できないと避難行動ができない。 ・空港の場合、大空間であり、避難口の方向が認識できないため、避難口への音声誘導がほしい。 ・避難口へのコントラスト・デザインを明確とし、認識しやすいように配慮してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人的誘導は必要。さきにも述べたが、施設スタッフだけで避難誘導はできない。日頃から一般の人を含めた第三者による避難誘導を行ってもらえるよう訓練が必要。 ・可能であれば、避難口への避難経路が音声信号で、誘導できるような仕組みであることが望ましい。 ・施設スタッフだけでは人手が足りない。日頃から一般の人に啓発してもらい、災害時には一緒に避難してもらえよう配慮してほしい。 ・人に頼らないことを想定すると、点字ブロック、手摺による誘導を支援する設備が必要。避難経路では必ず設置してほしい。 ・食料の備蓄を行ってほしい。 ・場所により、避難の際に、杖の使用を制限される場合があるが、杖が使用できないと避難が困難になる。(共通) ・空港の場合は、大空間であり、点字ブロックも手すりも非常に少ないと感じている。空港ロビーには、点字ブロックや手すりがあるが、レストランフロアでは全くない場合もある。その辺りを考慮してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> (4)と同じ ・施設スタッフはもちろんですが、レストランの従業員等を含めた施設関係者への障がい者への配慮に関する教育をお願いしたい。 ・一般の方への障がい者への配慮に関する啓発もお願いしたい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問1 空港・駅					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
弱視者問題研究会	<ul style="list-style-type: none"> ・火災、地震共に放送設備で伝えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・火災の場合、火元に行かないようにすることが大事と考える。火元の位置、現在位置との関係を知りたい。 ・地震の場合、避難の必要性があるかないかが一番大事と考える。現在の場所に留まった方がいいのか、避難した方がよいのかを明確に伝えてほしい。他にエレベーター、エスカレーターの使用状況等も伝えてほしい。 ・火災、地震を問わず昼、夜で状況が変わると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空港で地震の場合、津波への対応をどう考えるか。また、建物が壊れなくても天井等の内装材が破損する可能性もあると思う。そのような状況では避難誘導指示を行ってほしい。避難する、逃げるということが前提であれば、人的介助があるほうが望ましい。また地震による火災が発生した場合をどう考えるかも大切である。 ・避難誘導を行う人の「判断」が難しいと考える。留まるべきか避難するかその辺の見極めをどう行うかが課題と考える。 ・避難にあたっては、全ての状況を予測したシミュレーションが必要と考える。 ・この設問の回答にあたっては、施設側の防災計画書を見ながら行った方がよかったです。より具体的な議論ができると思うので。 	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話の充電を行えるようにしてほしい。 ・待機することになった場合、休める場所を確保してほしい。 ・トイレの使用ができるようにしてほしい。 ・駅の場合は、電車が動くのか動かないかが重要と考える。電車が動くのであれば目的地への移動は行えるが、電車が止まっているのであればその周辺にとどまり対応していくことになる。帰宅困難者への対応が一番の問題と考える。空港の場合は在館者を収容できると思うが、駅の場合はできない可能性が高いと思う。現実的な駅での情報伝達は駅員による拡声器からの情報に一番頼ることになると思うので的確な指示をしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡をとれるかどうかが大変と考えるので、「連絡手段」の確保を要望したい。 ・場所、状況により対応が異なると思うので、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てほしい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問1 空港・駅					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本ろうあ連盟	<ul style="list-style-type: none"> 映像、モニターで確認する。 デジタルサイネージは何か所かに分けて設置してあった方がよい。 音声、デジタルサイネージ、スマートフォン、フリップボード全てあった方がよい。 視覚的且つ瞬間的に判別できるようにするため、「光による案内」は色別(例:赤⇒火災、青⇒地震、緑⇒津波)ができるとうい。 ●●(鉄道事業者)が実施しているテロップ(LED表示)はよい。 エレベーターでエレベーター停止時には音声のみでの対応が多いと思われる。画像が映るものは手話対応できればよいと思う。 手話通訳者がいればベストであると考え。 手話のわかる人がいると心強い。 光による警報、スマホ、デジタルサイネージと視覚で伝えてほしいという意見が多かった。ただし、スマホに関しては持っていない人は×にしていた。また高齢の方でデジタルサイネージを理解していない人も見られた。 聴覚障害者ということで、音声によるものの×の割合が大きかった。 その他として、電光掲示板、文字掲示板、筆談等の文字により表示するものと健常者の友人、施設スタッフ等人的で伝えてほしいという意見もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> 「どこで起きたか」場所を知りたい。すぐわかるような表示が望ましい。 避難方法を映像で知りたい。 火災時は火災の内容に合わせて表示してほしい。(ボヤ程度、延焼が広がっている等) 「どこで何が起きた」、「火災のときは発生源の場所、地震は震度」、「本当の火災なのか、誤報なのか」、「避難の必要があるかないか」を知りたい。 「避難が必要か」に関する内容を伝えてほしいという回答が一番多かった。 「何が起きているか」については、火災では伝えてほしいという反面、地震では体感できるので必要ないという意見もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> 視覚的な情報で伝えてほしい。簡潔に箇条書きが望ましい。 避難に関しては車いすのろうあ者、全盲のろうあ者もいるので車いす、視覚障害者にあてはまるものも考慮する必要がある。 光警報、矢印による案内誘導で避難を行いたいという意見が一番多かった。 人的介助による避難誘導は、一緒に避難してほしい、手話等ができなくても身振りで伝えてほしいという意見もあったが、コミュニケーションがとれない(=手話ができない)のであれば一緒に避難しなくてもよいという意見があり、人により意見が分かれたところがあった。 聞こえない人がいたら、災害情報、避難情報、避難所における必要な情報(救援物質、食料の配給等)を伝えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 映像、モニター等の視覚設備を設置してほしい。 モニターによる手話対応も設置してほしい。 設備としては、デジタルサイネージ、電光掲示板等視覚に訴えるものを設置してほしいという意見が多かった。他に光警報設備を設置してほしいという意見もあった。 人的対応としては、手話通訳者を配置してほしいという意見がたくさんあった。 	<ul style="list-style-type: none"> (4)と同じ 聴覚障害者は見た目にはわかりにくい障がいであるが、音の情報がわからないという人がいることを念頭において対応してほしい。 手話がわからなくても身振りなどでコミュニケーションするよう、ボディコミュニケーション対応の練習をしてほしい。 補助犬に対しての正しい理解をもってほしい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問1 空港・駅					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会(ヒアリング1回目)	<p>・聴覚障害者は多様な方々がおられ、伝えてほしい方法もまちまちです。聴覚障害の状況により異なります。大きく分けて以下ようになります。</p> <p>①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が、約1000万人以上</p> <p>②補聴器や人工内耳を使用している方が約200万人。</p> <p>③その中で、手話を活用している方が約10万人と見込んでいます。</p> <p>・①において音声で伝える場合、ゆっくり、明瞭にしゃべることが大事と思います。</p> <p>・相手と視線をあわせて説明することが大事です。</p> <p>・映像、文字等見てわかる情報で知らせてほしい。</p> <p>・②の補聴器で対応できる人も上記の方法が有効です。加えて、読話、手話ができる方にはあわせて使用して知らせてほしい。</p> <p>・補聴器では周りの音が大きいと、必要な音が聞き取れないときがある。このようなことを考えると視覚による方法の方がいいかもしれない。</p> <p>・多種多様な手段で知らせてほしい。地域エリアメール、NET119緊急通報システム(消防とチャットで通信できるもの)がある。</p> <p>・緊急地震速報のように、災害情報を音だけでなく振動でも伝えられるものがよい。</p>	<p>・身の安全にかかわる情報が一番大事と考える。</p> <p>・地震、特に津波が一番心配である。</p> <p>・地震の場合、震度、震源の深さ、津波の有無を知りたい。</p> <p>・火災の場合、自分のいる建物が火災であるとき、難聴者は気づきにくい。自分の部屋にいて火災があり、火災に気づかず部屋にいて消防隊に怒られたことがある人がいます。</p> <p>・ELVが止まったときの対応を伝えて欲しい。</p> <p>・気象庁の地震速報は活用している。自分のいるところから、知り合いのいる遠隔地で地震があったときには情報を伝えたいと思っている。</p> <p>・本問の直接の回答ではないが、TVはないと困る。</p>	<p>・避難が必要な場合は誰でもわかる方法で、強く訴えることが大事。最近あった●●(報道)の「逃げる」表示はわかりやすく、よかったと思う。</p> <p>・避難時は情報が聞き取れない可能性があるため、繰り返し連絡してほしい。</p> <p>・避難情報はタイミングが大事と考える。</p> <p>・聴覚障害者は受け身になりがち。音声情報が入りにくいので、従来、判断基準が少なかった。小さいころからこの状態にいると、意思決定に影響することがある。(自分で決められない。)このため周りを見て付和雷同的な判断をしがちな方もいる。</p> <p>・明るさ-照明等の電源は重要。</p> <p>・携帯による情報入手方法が大事と考えるので、情報端末の充電方法は大事と考える。</p>	<p>・人的対応を行ってもらえると安心します。手話のわかる人がいれば更によい。</p> <p>・コンシェルジュの対応はよいと思うのもっと普及してほしい。</p> <p>・音声文字等に変換するアプリをもっと充実してほしい。</p> <p>・聴覚障害ということがわかるようにしてほしい。「耳マーク」をもっと一般の人に理解してほしい。</p> <p>・施設スタッフに障がい者に対する教育、研修を充実させてほしい。日頃から実施し、継続して行うことが大事と考える。日頃の対応が緊急時にも対応できると考える。この点で●●空港の運営会社はよくやっていると思います。</p> <p>・筆談ボードを設置してほしい。ホワイトボードは濡れているとかけないので筆談ボードはその点問題ありません。</p> <p>・電車が止まっている、遅延しているときの放送がわからないので、テロップをもっと増やして対応してほしい。●●(鉄道事業者)等はボード、紙等に手書きで表示をしているが、これであれば設備投資はかからないと思うのもっと普及してほしい。手書きでも表示があることが望ましい。</p> <p>・手話が第一言語の人もいます。●●空港は案内所に手話通訳者がいました。手話バッジもつけていました。手話バッジは大きい方がよい、つけていることが見にくいときがあるので。</p> <p>・周りに頼れる人(手話ができる等)がいると心強い。</p> <p>・避難場所ではグループを作ってもらい、その中で表示を行い、手話通訳をおこなってもらいたい。</p>	(4)と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問1 空港・駅					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会(ヒアリング2回目)	<ul style="list-style-type: none"> ・火災報知器と連動した赤色のフラッシュランプが必須です。どこにいても火災がわかるように、たとえば階段室やエレベーター内、トイレの個室で火災報知の点滅に気づく設計にしたいです。また、赤色フラッシュとは別に、非常口の場所を示す白色フラッシュもぜひ欲しいです。 ・上記フラッシュランプ以外に、火災を電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報を表示できれば、さらに良いです。 ・さらに欲を言えば、臭いで異常が解ると素晴らしいですね。数年前にイグノーベル賞を取った、ワサビの臭いで火災を知らせる方法とか。 ・揺れていることは自分で判るので、震度情報や火災／避難の必要の有無を電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報を表示頂ければ嬉しいです。 ・電光掲示板に今起きていることを文字で表示して欲しい。 ・係員の方には筆談、または手話を交えて情報を伝えて欲しいですが、混乱している状況ではそれも難しいと思うので、見える場所に文字による情報を掲げて欲しい。 ・(火災) 光、文字情報、ネット、人 ・(地震) 文字情報、ネット ・電光掲示板(発着)案内表示器の画面が切り替わり、災害情報を大きく表示してほしい。パッと自然に目に入るし、わかりやすいと思う。それも一カ所だけでなく、目に付くところならば、あらゆるところに表示してほしい。 ・お知らせランプ(音付き)を火災発生の場合は赤、地震の場合は黄色とか発生する色を決めて、あちこち目立つように設置してほしい。トイレの個室にも設置してほしい。 ・今いるエリアの対象のみスマホに連絡が入ってくる方法があれば、見てすぐに状況が把握できると思う。(例えば、携帯会社から緊急エリア情報を受信できるような方法) 	<ul style="list-style-type: none"> ・今何が起きているのか、そのレベル、見通し、避難場所、その他の質問はどこへ行って尋ねればいいのかなど。 ・場所、どの規模の火事か、爆発の危険はあるか、交通状況、煙の状況・場所、交通状況、津波や火事の発生はあるか ・空港内もしくは駅内で発生した場合は、どこに何時に火災が発生したのか、場所を細かく明確に記載してほしい。 ・このエリアは危険なので近寄らないで下さい。等立ち入り禁止のエリアも記載してくれるとわかりやすい。 ・空港内もしくは駅内で地震発生した場合は、何時に発生、周辺、震度を明確に記載してほしい。 ・避難場所の情報も載せてほしい。例えばこのエリアにいる方はここ方面へ避難して下さい。みたいな感じで知らせてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・どこへ逃げたら良いのか、見てわかる方法が必要です。非常口の入り口でフラッシュランプが点滅するなど、説明がなくてもひと目でわかることが大切です。また、避難途中で迷わないように、たとえば避難階段の中に、「このフロアから屋外に出る」というような案内があるとモアベターです(ビル等の場合で地階があったりすると、地上への避難階を通り過ぎて地下まで行ってしまいう可能性もあるため) ・混乱している場では対応している人のところも混雑して聞きたいことも聞けないので、聴覚対応の職員などがいるとありがたい。 ・どこへ避難するか、どのくらいの時間が必要なのか、などを文字情報または手話などで教えてくれる人がいれば、その人と一緒に避難したい。 ・「まわりに聞こえない人、見えない人がいたら手助けを」などひとこと放送につける 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホワイトボード、電光掲示板、液晶モニタ、筆談セット(特別な装置でなく、紙とペンでもOK)など ・耳が聞こえない人や日本語が苦手な人がいることを前提にした道具の準備ならびに従業員の訓練をお願いします。日本語音声だけの案内では、情報を得られない人が大勢です。※東日本震災の際、鉄道が止まった●●(施設名称)で、バスで帰宅する方法がわからず困った人が大勢いたと聞いています。 ・音声認識を用いて声を文字にするアプリなども有効。「●●」ならば、多言語対応も可能。 ・電光掲示板など、見やすい場所に文字情報を掲示して欲しい。聴覚の人はまず状況把握が難しい。何かトラブルが起きていることは雰囲気では察することはできるが、その詳細を知りたくても音声案内は届かず、人に聞くしかない。しかし、聞ける職員などの所は人だかりになっていて、いちいち筆談で対応してくれる人がいない。筆談は時間がかかるので、音声認識アプリなど利用し、文字でコミュニケーションが取れると手取り早い。 ・状況・場面については、トラブルが起きてすぐ。まず何が起きたのかを知りたい。そしてどこへ避難すべきなのか、見通しはどうなのか、行ってはいけない場所など、最初の情報が欲しいので、トラブルが起きてすぐに情報を伝えて欲しい。 ・紙、ペン、手話ができる人の把握、ボランティア募集の紙(パウチしておいたもの)、メッセージボード、掲示板、ホワイトボード、手助けできる人がわかる腕章、聞こえない・見えない人が自分で身に付けられるもの(色つきリボンなど)、矢印のボードとメッセージ(例:矢印と「避難先」)、聴覚障害者が集まれるスペース。 ・手話ができる人(読み取りできる人も含む)・筆談対応してくれる人 ・テレビ電話できる設備・UDトークを利用して、アナウンスしている内容を聴覚障害者も共有できるようにする 	<ul style="list-style-type: none"> ・非常時以外にも様々な特性の人から問い合わせ等あると思うので窓口等には筆談や手話、多言語対応が可能な準備をお願いしたい。 ・聞こえない人に対しては、手話にこだわらずとも、筆談する、マスクを外して話す、などの簡単な対応で事が足りる場合が多いので、そのあたりを従業者のみなさんに徹底頂きたい。 ・音声による情報伝達のみでなく、文字による伝達の手段を拡大して欲しい。 ・音声と文字情報は一緒に発信してほしい。 ・飛行機の機内でも、アナウンスは全く聴き取れない。以前、CAが機長によるアナウンスをメモに書いて渡してくれたことがあり、とても嬉しかった。 ・電車内でも次の駅がどこなのか、ディスプレイで確認しているので、様々な広告をしているディスプレイにリアルタイムでの情報を出してくれると助かります。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問1 空港・駅					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全国脊髄損傷者連 合会	<p>・音声及び壁紙表示(車いす目線は子供の身長程度なので、壁紙表示の位置は人の頭の高さより上に掲示)。壁紙は電光掲示板等のことであり、シンプルにわかりやすく表示してほしい。</p>	<p>・「注意喚起」、「緊急に退避する」、「避難指定場所へ移動する」の情報提供を簡潔に伝えてほしい。</p> <p>・地下の施設への浸水対策に●●駅で起きたように近隣の工事による浸水被害等予測しがたい災害にも対応ができるようにしてほしい。</p>	<p>・車いす使用者の立場としては、いち早く地上階への退避がベター。</p> <p>・優先度の高い避難の場合では、トリアージが必要になる。</p> <p>・車いすでの外出は荷物が多くなるので、人工呼吸機等の生命維持装置以外の手荷物とは分離し、人命を最優先とする。</p> <p>・カートやキャリーバッグ等を持った人と車いす使用者等が同じエレベーターに乗ると、スペースがなくなるので、同じエレベーターに乗ることは避けたい。</p>	<p>・人的対応に関しては避難時に期待できないと考える。</p> <p>・ターミナル駅が商業施設と避難経路を供する場合においては、当該複合施設利用者予測の混雑時でも歩行に困難がないものと、エレベーター等を利用しないと避難ができない車いす使用者等の「避難にかかる時間」に差別があってはならない。</p> <p>・エレベーターを避難に利用する方がよいと考える。例えば10階にいて、車いすで1階まで避難することは人的対応では不可と考える。現実的でないと思う。</p> <p>・エレベーターの無停電化とエレベーターのご内部の広さと間口の広さを確保する。</p> <p>・車いす使用者やベビーカー使用者、歩行が困難な高齢者等の移動困難者が迅速に避難するためには、余裕のある動線の確保が必要。</p> <p>・複数の避難路を確保すること。</p>	<p>●●●●空港のユニバーサル化の促進。</p> <p>・エレベーター、トイレ、待合所、駐車場等は総合的にユニバーサル化を図ることが必要。</p> <p>・2020年の外国からの観光客数が4000万人、2030年の外国から観光客数が6000万人と予測されている国の目標に合わせての空港整備計画が必要である。その中でも、車いす使用者の外国人利用者が利用しやすいユニバーサル化が必要である。国際線から国内線への乗り継ぎの時間短縮を図る。</p>

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

		問1 空港・駅				
		(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本頸髄損傷者 連絡会		<ul style="list-style-type: none"> ・情報伝達に関しては通常の方法で問題ないと考え ・避難時において、駅であれば駅員の誘導が適切に行われているかどうか重要。 ・非常放送等の放送設備、デジタルサイネージ等の映像で伝えてほしい。 ・停電、施設崩壊まで想定して、これまでの施設内放送、デジタル掲示板、またアナログ対応のわかりやすい場所での迅速な説明、掲示板等ばかりでなく、施設内巡回をして災害弱者を探し的確に情報伝達してほしい。アナログ対応の人員、掲示板等も状況によって増やすべきと思う。 ・災害弱者が情報にアクセスしやすい体制(わかりやすいお知らせ案内場所、見つけやすいお知らせ巡回担当者) 	<ul style="list-style-type: none"> ・火災や地震を問わず、災害が発生したときには「自分のいる場所」と「災害の起きている場所」を明確に伝えてほしい。 ・頸髄損傷者の多くは電動車いす(重量250kg程度まで)使用となっているので、階段を人力で下すことは不可と考えている。避難経路の情報を的確に伝えてほしい。(頸髄損傷者は脊髄損傷者より重度の障がいとなっており、電動車いすを使用している比率が高い。) ・火災、地震いずれも「どこで何が起きているか」、「避難の必要があるかどうか」といったことを伝えてほしい。 ・避難するなら避難経路、避難誘導の有無、避難場所情報。 ・停電、崩壊で水平、垂直移動できない車いす使用者や歩行困難者等に対する救助情報。 ・交通機関の被害状況、運転再開の可能性。 	<ul style="list-style-type: none"> ・先に話したように電動車いすでの避難となるので、上下移動をどのように行うかが、上下移動ができる手段・方法を確保することが重要。電動車いすを置いていく場合では、人力による移動での対応となる。 ・できるかぎり、普段使用している慣れた車いすで安全な場所に避難できるようにしてもらうこと。 ・車いすでの避難を前提として考えたい。スロープでの避難を行いたい。 ・特に駅であれば避難経路を確認したい。スロープ等で避難可能かどうか、ELVに頼らないで避難できる経路が望ましい。非常階段があるので非常用のスロープがあればありがたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難誘導を行う人の教育が重要と考える、的確に案内できる知識があってほしい。 ・自動ドアは停電すると手動での開閉になると思うが、自力では難しいところがあるので人的介助を行ってほしい。人的介助ができるような施設スタッフへの啓蒙を行ってほしい。一般人への啓蒙を行えばさらによいと考えます。 ・停電等の様々な場面を想定した避難誘導体制のシミュレーション。 ・設備的にはすべてがバリアフリー化となっていることが望ましい。 ・上下移動を行う手段が必要。段差のないスロープ状の通路の確保、他にELVも避難にできれば望ましいと考える。 ・救急体制も混乱していると思う。日常緊急医療とは異なる非常時の医療対応体制も検討しておく必要があると思う。(医療と接点のある、多数の人がいると想像する) ・電動車いすが使えなくなった場合等に対応する、手動車いす準備(規模に応じた台数)・車いすの扱いや障がい特性を熟知した接遇になれる人材育成。 ・多くの人間が短時間で移動するから、わかりやすく、ゆとりある広さの避難経路の確保が必要。 ・移動制約者が停電時でも避難しやすい構造物であってほしい。(ELVが止まったらOUT) ・重い電動車いす使用者の場合、大災害発生時には避難誘導、救助を優先すべきと考えるので、担架での避難救出や施設内に様々なタイプの手動車いすを常備しておき、乗り換えて避難救出してもらうことも仕方ないと考える。(落ち着いたら本人の車いす搬出) 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者との交流、学習会を行い、障がい者に対する理解を深めてほしい。 ・避難経路はわかりやすいものにしてほしい。複雑な経路ではなく、簡潔でわかりやすい経路を望む。 ・急な曲り部は通りにくい箇所があるのでスペースの確保が必要。 ・避難通路に係る部分において荷物を置いてあることが多いと思うが、場合によっては荷物が原因で避難ができない可能性がある。避難通路となる箇所に物を置かないでほしい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

		問1 空港・駅				
		(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全国精神保健福祉 会連合会		<ul style="list-style-type: none"> ・災害があったときの情報発信元がわかりにくい。駅であればいる場所でも異なると思う。ホームにいればテロップ表示を活用した方がよいと思う。駅からの発信ということが確実なので、また今ある設備を使えばよいと思う。 ・スマホの場合、地震等であれば情報が広域になると思う。駅ごとで流せるようになればよいと考える。駅ならではの情報発信が必要と思う。またアプリの有無にもよるので強制的なメールの方がいいのかもしれない。 ・精神障害者の一人で外出しているような人は、基本的に情報入手に関して健常者と変わらないと思う。 ・周りに大勢の人がいる場合、周りの動きに影響されやすい。(健常者も同じだが) ・不確定な情報に惑わされないで、確実な一つの情報があつた方がよいと思う。 ・デジタルサイネージは視力が悪いと見えない、スマホは持っていない。音による方法で伝えてほしい。また放送は繰り返し行ってほしい。 ・周辺が騒然としており音声聞こえにくい場合もあると思うので、視覚に頼った方がよい場合もあると考える。 ・オリンピック、パラリンピックを考慮すると音声放送、表記は日・英・中・韓の4カ国語放送・表記してほしい。 ・難聴者の場合文字でわかるもの、フリップボード等が有効と考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般の人でもそうだと思うが、知らない駅で「〇〇口に避難してください」と言われても〇〇口がわからないと思う。端的に示す方法が必要ではと思う。例えば、「〇番線方向へ避難してください」といった内容で伝える方がよい。表示も大きなものを使用する。また構内を色分けして、「〇〇色へ避難して下さい」というのもわかりやすいと思う。 ・係員の誘導は限界があると思う。どこまで対応できるか、また一人一人に対して十分な説明はできないと考える。 ・時系列で伝える情報を変える方がよい。最初は避難場所に関して、2番目の情報は火災であれば火元、地震であれば震度震源等といったように行い、繰り返し伝えてほしい。安全を確保することが重要。 ・現在位置の確認をしたい。その後火災、地震等の基本情報(どこで、どの程度)を知り、誘導・避難へ移るようにしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難に関しては健常者と同じ条件と考えてよいが、コミュニケーションをとりにくい人にも配慮が必要である。 ・避難の方法、情報を伝えてほしい。どこに逃げるのか、どの階段を使うのかといったような内容を簡潔に教えてほしい。 ・精神障害者が一番危惧することは、パニックになること、薬がなくなることである。この2点が大事である。避難時に配慮してほしい。 ・誘導してくれる人による避難を配慮してほしい。 ・パニックが起きると避難の妨げになると考えられる。そのような場合は声掛けが有効と考える。 ・精神障害者は迷惑をする存在ではないことを認識してほしい。 ・精神障害者自身がパニック状態に陥った場合、冷静に対応を行ってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般の人は、ELVが火災時、地震時に使用できないことを知っている人は少ないと思われる。ELVが使えないことを放送で伝えることは必要と考える。 ・精神障害者は自分の中に引きこもっているような人もいる。このような人は動作が遅いと思われるので、その状況を理解して誘導を行ってほしい。健常者とは別で行えるように誘導員は配置してほしい。 ・避難時に「大丈夫ですか」「疲れませんか」等の声掛けを行ってもらえると心が落ちつくので非常に有効と考える。 ・避難中に調子が悪いとき、座りたいと思うことがあると思う。ヘルプマークを提示すれば優先的に誘導を行い休憩ができるようにしてほしい。ヘルプマークの表示は小さいと思うので、プラカード(その旨をわかるようにしたもの)を持たせて休憩できればよりよいと思う。 ・しばらく避難場所にいる場合において、最初の状況では健常者、障がい者が同じ場所において、時間が経過するにしたがいパーテーションのようなもので障がい者を区画した方が落ち着いた状態になれると思う。 ・薬で落ち着く方もいる。しばらく避難場所にいるようなときには薬を飲むための水は優先的に供給してほしい。 ・どの建物にも避難梯子等の避難器具が設置されているが実際に使用するのは難しい、と考えている。 ・簡易トイレの設置、懐中電灯の常備を行ってほしい。 ・甘い飲み物、お菓子(チョコレート等)があればリラックスできると思うので常備してほしい。また、薬を飲むための水を用意してほしい。 ・新薬の備蓄もあつた方がよいと考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般の人に劣る部分があると思う。情報に関しても自分から聞くことが苦手である。伝える側からの情報発信は一次、二次・・・と繰り返し発信してほしい。繰り返すことで精神障害者の方にも情報が伝達できると思うので。 ・障害者に対してヘルプカード・ヘルプマークがあるので、これを提示して避難誘導者に誘導してもらいたい。ただし、ヘルプカード・ヘルプマークは世の中に浸透していないように思われる。「周知」を徹底してほしい。CM等を行えば効果的と考える。この避難方法はヘルプカード・ヘルプマークが周知されることが前提である。 ・要望ではないが、地下鉄等で火災が発生した場合に避難をどのように行いかを知りたいと思う。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問1 空港・駅					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
日本発達障害ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> ・音、光、掲示板などさまざまな方法で情報を出してもらえると安心する ・人が丁寧に(個人差はあるが大きな声、ゆっくりした声など)情報を伝えてくれるような方法もあるとよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発達障害者は何が起きているか具体的に知りたい人が多く、あいまいな内容を聞いたりすると不安に思う人が多い。 ・いつまでその場にとどまればよいか(時間など)どうすればよいのかについても具体的な情報を欲しい人が多いと思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発達障害者は人から声掛けをもらった際に声のかけ方が大きい、ゆっくりなど配慮してほしい事項がある。また、人によって違いがあるので基本的な声掛けを方法を定めるのは難しいが配慮が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な情報を伝えてくれる設備(掲示板など)、人などがあると助かるのではないかな。不安を与えない配慮が必要。 	特になし

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

		問1 空港・駅				
		(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全国老人クラブ連 合会	<p>・老人クラブの会員は健康な高齢者が多いが、中には補聴器を着けている人、視力が弱っている人、杖や歩行器を使用している人もいる。一言で高齢者といっても千差万別であるが、若い世代と比べると、加齢とともに全体的に体力や心身の状態が衰えてくる。基本的には、障がいのある人や妊婦、子供たちに対して配慮されている「事」や「物」は、高齢者にとっても利用しやすいと考えればイメージしやすいのではないかな。</p> <p>・具体的な情報伝達の方法としては、オーソドックスではあるが、音声によるアナウンス(ゆっくり、はっきり、大きな声で)、デジタルサイネージ(大きな文字で。設備がない場合はフリップボード等)を活用した表示が有効であると考えられる。</p> <p>・スマートフォンを活用した情報伝達も考えられるが、高齢者の場合、利用者は徐々に増えてきているものの、若い人たち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ずにいることも多いので、災害時、特に緊急時の情報伝達手段としては適していないように思われる。</p> <p>・さきに述べたように、音声アナウンス(視覚に障がいのある高齢者にも適応)やデジタルサイネージ(聴覚に障がいのある高齢者にも適応)による伝達の方が効果的であると思う。</p> <p>・その際、人により様々な状況(災害に直面している場所か離れている場所か、エレベーター内か階段か、ホームかコンコースかといったこと)や状態(耳が遠い、視力が弱い、杖や歩行器を使用しているといったこと)が考えられることから、それぞれに対応した情報提供を行ってほしい。</p>	<p>・安全の確保という観点から、まず「何をすべきか」ということを速やかに伝えてほしい。すぐに避難した方がよいのか、待機した方がよいのかといった情報提供が何よりも大切であると考えられる。</p> <p>・情報の内容によっては、混乱やパニックを引き起こす原因となることも考えられる。例えば、「〇〇で火災が発生」「震度〇〇の地震」といった火元や規模を伝達した場合、その場所が災害に直面している場所に近ければ近いほど、その可能性が高い。「火災が発生したので『〇〇してください』」「地震が発生したので『〇〇してください』」というように情報の内容を複合的に伝達するか、伝達する内容の優先順位を決めて対応することが重要だと思う。混乱やパニックが生じた場合、その犠牲になることが多いのは高齢者や女性、小さな子どもたちであるので、安全確保のために適切な情報提供をお願いしたい。</p>	<p>・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。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と捉える。</p> <p>・また、危険度により「一次待避」という選択肢も考えられる。避難者の心身の状態に即して臨機応変に対応してほしい。何よりも「安全」を確保することが一番大事であると考えられる。</p> <p>・(1)で、基本的には、障がいのある人に対する配慮は高齢者にとっても利用しやすいと述べたが、一部トレードオフの関係になるケース(例えば、点字ブロックは視覚に障害のある人にとっては有効であるが、足の弱い人には躓きやすくなるなど)がある。このようなことも考慮していただきたい。</p>	<p>・(3)で述べたこと。</p> <p>・可能であれば階段に設置できる昇降機(エレベーターやエスカレーターが使用できない際に活用できるもの)。</p> <p>・AED等は日ごろの訓練をとおして、普段から誰でも使用できるようにしておくことが必要と考える。</p> <p>・また、公共交通機関の施設は耐震・免震上の問題はないと思うが、構造の新旧(複雑である、高低差があるなど)によっても伝える情報が変わるのではないかと思う。特にこれらのことを考慮した情報伝達が必要であると思うので、施設ごとに対応を検討していただきたい。</p> <p>・それぞれの施設において、不測の事態に備えたアナウンスの訓練を行うことも必要だと思う。</p> <p>・災害時にはエレベーターやエスカレーターが使用できなくなる事態も想定されるので、特に階段を安全に使用できるようにしてほしい。高齢者にとって手摺は不可欠であるが、麻痺等で片側の手(右手なら右手、左手なら左手)でしか手すりをつかめない人もいるので、そのことに配慮した避難誘導をお願いしたい。</p> <p>・不測の事態に備えて、日ごろから災害訓練を実施してほしい。</p>	<p>・安全を確保できる通路幅の確保。</p> <p>・混雑時における係員の配置。</p> <p>・ホームドアの設置(設置スペースのないホームもある。そのような場合にどのような対応をとるかを検討してほしい)。</p> <p>・危険個所におけるサイン等の設置や警備員の配置。</p> <p>・一般の人へのPR活動の実施(「災害時にはご協力を」といった内容の掲示を行い、日ごろからPRすることも有効と思われる)。</p>	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問2 競技場・観客席				
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
DPI日本会議	<p>問1と同じ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者には光警報。 ・電光掲示板もしくはデジタルサイネージは通路にも設置してほしい。 	<p>問1と同じ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・競技場等では避難時に出口に人が殺到し車いす使用では転倒することが怖いと思う。待機して避難した方がよいのか、といった内容を伝えてほしい。 ・競技場ということで特に、避難経路を伝えてほしい。 ・体育館、ホール等天井がある施設は、ヘルメット等が設置されていればそれを頭にかぶり待機している方が安全なのでは、と思う。 	<p>問1と同じ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電光掲示板等でピクトグラムを用いたわかりやすい避難誘導をしてほしい。 ・基本はすぐに動かない。避難時に避難口に人が殺到していると思われるので様子を見かねてから行動したい。一度に避難することは難しいのでブロックごとの避難を行った方がよいと思う。的確な指示での避難誘導を行ってほしい。 ・避難経路を教えてほしい。 ・目の前で直接的な災害でない限りは、1次待避場所等に留まっている方が望ましい。そこには施設スタッフにいてほしい、もしくは定期的な現在の状態に関する連絡を行ってほしい。 ・視覚障害者の人的介助は必要。 	<p>問1と同じ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設スタッフの教育を徹底してほしい。避難誘導は落ち着いて行ってほしい。 ・呼吸器を使用している人の場合、電源確保が重要である。病院等であれば非常用コンセントが赤コンセントになっているが、他の施設でも同様に非常用電源で使用できるコンセントがなかった方がよいのではと考える。 	<p>問1と同じ</p>

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問2 競技場・観客席				
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
日身体障害者団体連合会	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・施設側の訓練を十分に行い、スタッフに教育してほしい。運営者だけで運営を行うのではなく、施設側も対応できるようにしてほしい。 ・避難訓練を徹底してほしい。一朝一夕にはできないと思われる。日頃から意識して行うことが重要。また避難訓練マニュアルを作成し、障がい者も参加して行う。 ・マニュアルは必要と考えるが訓練等で気づいた点を更新していき、実践的なものとしてまとめてほしい。 ・新築するときには設計段階で障がい者、高齢者の意見を聞いてほしい。 	問1と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問2 競技場・観客席					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
日本盲人会連合	<p>問1と同じ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・競技場では、火災・地震時は一般の方もパニックになっており、音声信号も認識できない状況が続くが、それでも聞き取れる時が有るので、連続して音声信号を発信してほしい。また、ゆっくりと明瞭に繰り返し発信してほしい ・人が多いので、介助者と離れたときは周りの人に聞いて避難する。 	<p>問1と同じ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・人が多いので、介助者と離れたときは周りの人に聞いて避難する。繰り返しになるが一般の人への啓発が重要と考える。人が多い点は一番不安である。パニックにより1ヶ所への避難が集中したときの圧死を避けなくてはならない。 ・人による介助が必要。弱視者も誘導灯だけではわかるか疑問。 ・避難経路は1ヶ所に集中しないよう複数用意してほしい。出入口を増やす。 ・競技場等で仮設の客席の場合、強度が心配である。仮設の場合、事前に知らせてほしい。 ・競技場での災害発生時、一般の方も避難し、避難方向が集中してしまうと避難行動がとれないので、複数の避難経路があることが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・放送は多言語対応の必要がある。 ・視覚情報にて確認できないものを、音声にて災害の現状を流してほしい。 ・フラットな避難スペース(一時待避場所、踊り場等)が必要。特に火災で逃げ遅れた場合には重要と考える。 ・点字ブロック、手摺、音声案内、ブザー等を必ず設置してほしい。 ・地震時は電車も停止することとなり、ホームに人があふれるような場合があるので、ホームからの転落防止対策として、ホームドアを設置してほしい。 	<p>(4)と同じ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・競技場等の特殊な施設では、ホームページ等で避難経路等を公表していると事前に確認できる。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問2 競技場・観客席					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
弱視者問題研究会	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ。 ・競技場ということもあり、落ち着いて行動するような呼びかけを行ってほしい。 ・施設スタッフからの正確な情報を行ってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ。 ・繰り返しになるが、避難するのか、しないのかを明確に伝えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空港で飛行機に搭乗する前に障害者に対して避難時等の説明を行ってくれるが競技場でも同様の説明を事前に行ってほしい。例えば、〇〇で火災が発生したのであれば、ここで待機してください、係が迎えに行きます、等の説明。事前に説明を行ってもらえれば、その内容に従うことができる。今までの経験ではこのようなことはなかったのだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アリーナにいるときとスタンドにいるときで条件が異なってくると思う。特にスタンドにいるときは危ないと思う。スタンドでは避難口に対して上り下りで条件が変わる。出口をなるべく増やしてほしい。避難口に近いと観戦に対しては見にくい場所という印象がある。出口を増やすことでその辺も解決できるのではと考える。 ・パニックが起き、避難する人から蹴る、小突かれる可能性があると思う。パニックにならないように避難誘導することが大事と考える。鎮静剤を巻く、ヘルメットを用意する等の対応が考えられる。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問2 競技場・観客席				
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本ろうあ連盟	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ ・競技場という観点から、手話でコミュニケーションをとることのできるスタッフを配置してほしい、停電しても避難誘導できる設備を設置してほしい、大型の電光掲示板に情報の詳細を表示してほしい、という意見があった。	問1と同じ ・手話を理解できる人を増やしてほしい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問2 競技場・観客席					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会(ヒアリング1回目)	<p>・たくさんの方がいるので聴覚情報が伝わりにくいと思う。視覚的な情報が大事と考える。その場合人が大勢いるので、高く見えやすい位置に表示を行うことが必要。</p>	問1と同じ	<p>・すべての人が落ちついて避難することが重要。出入口に殺到しないよう、あわてないよう避難誘導を行ってほしい。その中で視覚情報を適切に見れるような配慮が必要。</p> <p>・安全な避難を徹底してほしい。難聴者は周りの人で判断するので、安全な避難誘導を行ってほしい。</p>	<p>・スマホで各個人に伝わるようなシステムがあればよいと考える。UDCASTというアプリがある。これは映画等で「音声」をスマホに聞かせると字幕表示、音声ガイド等を行うことができる。この仕組みを避難誘導に適用できればよいと思う。(事前登録が必要。)競技場の電光掲示板自体がUDCAST対応であればいいのではと思う。</p>	問1と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問2 競技場・観客席					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会(ヒアリング2回目)	<ul style="list-style-type: none"> ・競技場なら、みんなが観ているでっかいスクリーンにでかでかに表示できますよね？ ・受付などで、事前に何か起きた場合はここに来てください、などの窓口を設定し、そこに行けば文字情報が見られるようにしておくなど、多くの人が利用する場所では専門の窓口があると良いのかなと思います。(専門の窓口とは災害・トラブル対応の窓口でかつ手話等も対応できる窓口の意味合いです。) ・舞台に状況と避難方法がすぐ表示できるようにしておいてほしい、「落ち着いて」という表示も大切だと思います ・「まわりに聞こえない人、見えない人がいたら手助けを」などの放送・問1(1)と同様 	<ul style="list-style-type: none"> ・火事だよ！逃げて！ということが一目でわかる必要があります。文章で読ませるのでなく、火事！ Fire! 避難！ にげて！とシンプルな単語と炎に逃げるマークのイラスト等で。 ・子どもや外国人が見てもわかる表示をモニタや電光掲示で見せて欲しいです。 ・あと、どちらの方向へ避難すれば良いのか？も知りたい。 ・上記(1)の設問でもお答えしましたが、揺れていることは自分で判るので、震度情報や避難の必要の有無を電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報で表示頂ければ嬉しいです。 ・このエリアは危険なので近寄らないで下さい。等立ち入り禁止のエリア、理由を記載してくれるとわかりやすい。(例えば、津波、地面、落下石、ガラス等) ・避難場所の情報も載せてほしい。例えばこのエリアにいる方はここ方面へ避難して下さい。みたいな感じで知らせてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・津波や火災、建物倒壊の危険があるのかどうか、電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報を表示頂ければ嬉しいです。海辺などの津波から逃れる必要がある場所では、高台の場所を示す掲示も設置しておいて頂きたいです。 ・文字や手話などで情報を伝えてくれる専門員がいると便利。その人と共に避難すれば安心。音声による指示は一切入らないので、指示に従うことは難しい。情報を伝える時は目で見てわかる方法、筆談、音声認識、掲示板、地図や見取り図の提示など。 ・一緒に来て下さいと誘導して下さいと助かります。 ・耳が聞こえないため、ゆっくり話す、手話、身振りがあれば望ましい。 ・避難先で手話ができる人を募ってほしい。張り紙をしてほしい。張り紙の場所を明確にしておいてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ ・出口で障害のある人はこっちへ、などの案内があるといいと思う 	<ul style="list-style-type: none"> ・音声による案内だけでなく、それに代わる可視化されたもの、または手話通訳、筆談や音声認識で対応できる専門員を常時配置して欲しい。 ・もし、手話対応ができる人がいなければ、その場にいる人に協力を依頼して伝達してもらうように臨機応変に考えてほしい ・健常者が問題ないと思っただけで困る場合もあると思う。それよりは当事者である障がい者と協力して対応した方がいいこともあります。 ・入場券売り場で、障害者対応の有無をひと目でわかるように掲示して欲しいです。たとえば、もしも障害者手帳を見せれば無料で入場できるイベントの場合、切符売り場に並ぼうとする時点でそのことを知りたい。長い時間を費やして窓口までたどり着いてやっとそのことを知るのでは遅いです。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問2 競技場・観客席					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全国脊髄損傷者連 合会	<ul style="list-style-type: none"> ・誘導の情報としてはスクリーンへの文字情報、(視認性の阻害がない)スマートフォン・フリップボードによる、より正確で迅速な情報伝達が必要と考える。 ・観客がパニック状態を起こさないようにする冷静な避難誘導が必要である。 ・情報は多すぎても、少なすぎてもパニックが起きる可能性があるため簡潔に伝えることが重要と考える。 ・車いす使用者等は視認性があることから、競技場(屋根なし)からグラウンド内への退避が可能であれば、グラウンドへの動線も確保して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・火災発生時には、どのエリアで火災が発生し、避難動線を伝え、どのように避難するのかを誘導するアナウンスが必要である。 ・ホール・アリーナ等上下移動を伴う観客の避難路としては、複数の避難路を設ける必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・迅速に屋外退避が可能となるよう、エレベーター等の非常電源の確保が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難誘導に必要なスタッフの確保をするとともに、常勤のスタッフを配置し、避難誘導訓練を定期的に行うことが必要。常勤のスタッフというのは競技場の場合、イベント運営者が管理することになると思うが、その場合施設を知っている人がいない可能性があるため、イベントスタッフだけでなく施設側スタッフも配置してとの意味合いである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・競技場の新設・改修時には、非常事態に備えて安全な避難路を確保すると共に複数の避難経路を整備、計画を立てることが望ましい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問2 競技場・観客席					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本頸髄損傷者連絡会	<ul style="list-style-type: none"> 基本は先の回答に準ずる。 トイレにいるときに災害が発生した場合、どうなりますか？(⇒火災であれば非常放送、地震であれば施設にもよりますが緊急地震速報等が放送され、トイレ内でも聞こえると思います。) 放送での情報を得ることができたとしても、地震等であればトイレ内で倒れている可能性もあります。人によるトイレ内の確認を必ず行ってほしい。施設スタッフ、イベントスタッフには日頃から障がい者に対する教育を行い、このような場合でも適切な判断・対応ができるようにしてもらいたい。仮に人手が確保できても知識がないと対応できないケースも考えられる。 問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> 火災、地震共に「どこで起きているか」「避難場所・経路」を伝えてほしい 問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> パニック状態になる可能性があるため、冷静な誘導を行ってほしい。 先と同じで電動車いすの重量は250kg程度までである。上下移動をどうするか、避難経路を確保してほしい。 上下移動に関わる部分の対応をどうするかを検討してほしい。 競技場は出口が多く、出口部分は狭いと思われる。また、出口には健常者も殺到すると思われる。そのような状態で避難経路を確保できているのか、と思う。観客席から出口への避難ルートが障がい者として確保できているか、また通路幅の確保ができているか、スムーズな誘導が望まれる。 問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設スタッフへの教育・訓練を十分に行ってほしい。年1回では忘れてしまうと思うので訓練を定期的に行ってほしい。訓練には障がい者も一緒に参加して行ってほしい。そうすることで障がい者への扱い・対応、知識が身に付くと思います。車いすでも電動と手動の違いを知ってほしい。 「想定外の状態」を考えておくことも必要と思う。 避難経路は簡潔な経路としてほしい。 避難通路に関わる部分の段さをなくす。競技場等でグランド側に避難する場合も段差があると避難できない可能性がある。 基準通りではなく、実際にどのように避難を行うかを考えて避難時に使用する設備を設置してほしい。例えば車いすを設置する数も基準通りではなく、座席とあわせた数にする等。 観客席が高いところにあり、人力で車いすと共にそこへ上げられたことがある。そのような状態で災害にあった場合、避難できないと思われるので、そのような場所にはスロープの設置が必要と考える。 健常者と同じ経路での避難は難しいと考える。障がい者用の避難経路があることが望ましい。 問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> 競技場には大型の電光掲示板等が設置されていると思う。このような掲示板はどこからでもよく見えるようになっていると思うので、これを用いて的確な情報を流せば誰でも情報を確保することができると思う。 競技場等の避難に関しては、一般の利用者と異なる避難経路になる場合が多いと思われる。車いすでも安全に避難できる経路を職員に把握して頂き、適切な避難誘導等を行えるようにしてほしい。 問1と同じ。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問2 競技場・観客席					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全国精神保健福祉 会連合会	問1と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に配置図を表示しておくことが重要と考える。また図面と現状が合致したもので配置図を表示することも必要。色分けをしておけば避難時も“色”で誘導することができる。大型電光掲示板に配置図を表示し、避難場所を点滅させてわかるようにするのもよいと思う。 ・災害に対して現在の場所の位置、安全かどうか、避難の必要性を伝えてほしい。 ・問1と同じ 	<ul style="list-style-type: none"> ・あわてないで、パニックを起こさないような避難誘導を行ってほしい。また運営スタッフだけでは対応できないと思う。避難口周りの一般の人にも避難誘導に協力してほしい旨を事前に話しておく、スタッフ以外の人間にも協力を求めてもよいと考える。 ・問1と同じ 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者が一般席に座っている場合に、災害が発生した場合ヘルプカード・ヘルプマークを提示することで健常者と別ルートで避難できるよう誘導してほしい。 ・避難時に誘導員の人手が足りないと思われる。ロープを避難者に持たせれば少ない人数で避難誘導を行うことができる。 ・車いす席は整備されていると思うが、その他の障がい者に対して障がい者用の席を設けてほしい。 ・障がい者用の座席は、避難場所に近いところに設置してほしい。 ・煙対策に関して、濡れタオル等が配布できるように準備してあれば望ましい。 問1と同じ 	問1と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問2 競技場・観客席				
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
日本発達障害ネットワーク	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問2 競技場・観客席					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全国老人クラブ連 合会	・問1と同じ。	・問1と同じ。 ・繰り返しになるが、施設の構造の新旧等によりアナウンスの内容が異なると思う。	・問1と同じ。 ・私たちの組織ではホールや会館でイベントを行うとき、以下の点を考慮して実施している。 ①退場方法:一斉退場ではなく、エリアごとに段階的に退場するよう、アナウンスで誘導している。(当道府県によって着席するエリアが決まっているので「〇〇県の方退場してください」といったような誘導を行っている。) ②所轄消防署に依頼し、消防隊員及び救急車の待機をお願いしている。 ③近隣の大学病院に依頼し、あらかじめ救急患者が出た場合の搬送先を決めている。 このように、施設や施設利用者において、災害時＝緊急時にどのような対応を行うか検討しておくことが重要ではないかと思う。	・問1と同じ。	・問1と同じ(一部を除く)。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問3 ホテル・旅館					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
DPI日本会議	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者への対応を配慮してほしい。TVでの表示、ストロボ設備、人による確認等で逃げ遅れを防いでほしい。振動機器も設置してほしい。 ・問1、問2と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> 問1と同じ ・宿泊施設の場合は特に避難経路、待避場所、ELVが使用できない場合の対応等を伝えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者は音を頼りにしているが、昔の非常ベルだとその音で何も聞こえなくなってしまう。このような状況では一人での避難はできないので人的介助が必要。 ・フロントから人がきて確認を行ってほしい。 ・問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・呼吸器障害者が宿泊した場合、スタッフ内の情報の周知徹底、それに基づく対応を行ってほしい。 ・これから新しくできるホテルスタッフに障がい者の特性の理解を周知し、それを踏まえた避難方法、訓練、マニュアルを整備してほしい。訓練には障がい者も参加する。 ・車いす使用者が高層階に宿泊している場合、一時待機場所が必要と思われるが事前に情報を提供してほしい。 ・客室内に緊急呼出釦を複数か所に設置してほしい。 ・ベッドから車いすの移動に人的介助が必要なので対応してほしい。 ・客室内に光警報装置を設置してほしい。 ・客室とフロントを双方向で会話できる設備がほしい。 	問1と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問3 ホテル・旅館				
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
日身体障害者団体連合会	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊室にいるとき、人的対応は必要。特に逃げ遅れを防いでほしい。 ・ホテルで障がい者にあわせた設備(ストロボ、振動型の目覚まし時計)をチェックイン時に配布してくれるところがあった。このような配慮はよいと思う。 	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問3 ホテル・旅館					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
日本盲人会連合	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的にはホテル等にはマニュアルがあるので、こちらから特にいうことはない。フロントに理解してもらうことが一番大切と考える。 ・ホテルの室内にいる場合等は、火災・地震等の発生状況が把握できないため、施設スタッフの人的対応が欲しい。 ・宿泊施設のスタッフに視覚障害者が宿泊していることを理解してもらい、人的対応。 ・緊急放送(内容がわかる)音声 	<ul style="list-style-type: none"> ・「発生場所、発生源」と「避難場所」 ・地震であれば、むしろ室内にいる方が安全であるため、火災か、地震かの別は、情報が欲しい。 ・火災であれば、自分がいる場所と火災発生場所との位置関係を確認したい。火災発生場所が特定できないと避難行動が出来ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターが使えないときの避難方法を知りたい。 ・宿泊する部屋は、避難口に近い部屋にしてほしい。 ・スローダン(緩降機)、シューター(救助袋)等の避難器具で避難したい。 	問1と同じ	問1と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問3 ホテル・旅館					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
弱視者問題研究会	<ul style="list-style-type: none"> ・フロントからの内線電話で伝えてほしい。 ・放送の場合は浴室等にいると聞こえにくいこともあるのではと考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に火災において火災場所によって、条件が異なってくると思う。的確な情報を伝えることが大事と考える。非常階段で避難するのかわからないのか等の確かな情報を提供してほしい。 ・競技場で述べたように、事前説明はあった方がよいと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・何も持たないで逃げるのか、何かを持って逃げても構わないのか、例えば冬で浴衣のまま外に逃げた場合厳しいと思うので。繰り返しになるが的確な情報を伝えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高級ホテルにある間接照明は通常時は雰囲気があってよいが、避難時には明るい方が落ち着いて避難することができると思う。災害時に間接照明を明るくするようにしてほしい。 ・調度品(つぼ等)が設置されていると思うが、転倒防止を配慮してほしい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問3 ホテル・旅館					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本ろうあ連盟	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊室内に1人であるときが一番不安。フロントへのTELは使用できない。フロントから呼びに来てほしい。人で対応するしかないと思われる。 ・情報の一方通行が基本になっていると思う。繰り返しになるが宿泊室に1人であるときが一番不安である。人的対応、TVの画面切替等の対応を行ってほしい。 ・聴覚障害者用の振動式の日覚まし時計があるが、同じような構造のもので伝えるように検討してほしい。 ・宿泊室内は現状災害時の表示方法はないと思われる。一般のTVでは字幕設定があるが、ホテル用のTVはホテルシステム用のTVとなっているので字幕設定のボタンがあるリモコンがない。フロントに説明しないとリモコンを貸してくれない状況。ろうあ者への理解が不足していると思う。字幕は番組のテロップと重なると見えにくいときがある。 ・宿泊施設ということで客室にいるときの情報伝達として、スタッフでの対応で伝えてほしいという意見もあった。 ・問1と同じ。 	問1と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊室に1人であるときの情報提供に対して配慮してほしい。 ・チェックイン時にフロントで確認する等 ・意見として以下のものがあつた。健常者と一緒に避難したいという問いに「○」を付けましたが、補足します。ホテル、空港などのスタッフが聞こえない人への対応を理解していった上で誘導するという意味でしたら是非お願いしたいし、安心してきますと思います。ただ単に健聴者が逃げ惑っている状況だったら、かえって私を混乱させてしまうのでそういう意味でしたら「×」です。でもたった一人であるより、誰かがいた方が良いのは事実であり、その人が障害者であろうと健聴者であろうと一緒に避難したいと思います。 ・問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテル、旅館の室内における非常通報装置として、駅構内で設置されているような電光掲示板と同様のシステムを設置し、災害情報、避難方法を流すようにしてほしい。据え置き型でなくモバイル型にして、聴覚障害者の利用があつたときに貸し出せるようにしてもよい。就寝時でも対応できるように、この装置に連動したバイブレーションもあるとよい。 ・意見の多かつたものとして、「TVに対して字幕付きにしてほしい」、人的対応としては、フロントに手話通訳者を常駐してほしい、があつた。 ・ホテルのTVが災害時にOFF状態でもONする、画像が災害用に切り替わる等の対応を行ってほしいという意見もあつた。 ・具体的に設置してほしい機器として、アイドラゴンの設置(字幕・手話放送受信機)、アメリカにあるADA(障害をもつアメリカ人に関する法律)に準拠した視覚警報設備等の設置の要望があつた。 ・問1と同じ。 	問1と同じ <ul style="list-style-type: none"> ・手話を理解できる人を増やしてほしい。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問3 ホテル・旅館					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会(ヒアリング1回目)	<ul style="list-style-type: none"> ・アメリカでは●●空港やファーストフード店などあらゆる施設で ストロボ式の火災警報器を見かけた。非常に普及しているように思われる。 ・●●ホテルは、タブレットが設置してあり、フロントに手話で連絡がとれるようになっている。 ・宿泊室内のストロボ、音声等の案内が必要。東京都の設置基準にもありますがまだ普及していないと思う。トイレ、UB等全ての室に対して設置してほしい。1ヶ所では安心できないので。また大きく目立つような形状のもので知らせてほしい。 ・災害時に振動で知らせる設備もある。国内では現状一部のホテル等にとどまっているので、標準設置、義務付けを行ってほしい。 ・災害だけではなく、一般放送の情報が伝わらないことがある。例えば、ホテルの正月の館内放送で「14:00～餅つき大会があります」といったような内容が、難聴者に伝わらないことがある。音声情報を伝えるようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・命にかかわる部分の内容は確実に伝えて欲しい。 	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問3 ホテル・旅館					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会(ヒアリング2回目)	<ul style="list-style-type: none"> 一番怖いのは、就寝中の火災です。臭いで火災が解ると素晴らしいですね。数年前にイグノーベル賞を取った、ワサビの臭いで火災を知らせる装置があれば安心。 火災報知器と連動してベッドのバイブが振動する方法もアリです。 電光掲示やモニターで震度情報、避難の必要の有無を知らせて頂きたいです。客室にあるテレビに、自動的に地震情報が映るといいですね。 テレビニュースの字幕放送も大変有効なので、客室のテレビは字幕放送の表示が可能な機種にして欲しい。(時折、がんばって設定をいじっても字幕が出せないホテルがあります。) やはり受付などで災害時の対応として聴こえないことをあらかじめ伝えておいた場合、部屋に職員が来るよう手配して欲しい。その際、手話或いは文字で情報を伝えてくれると嬉しい。 振動、光、文字、部屋のテレビ 就寝中はどうしたらいいかわからない 振動、光、文字、部屋のテレビ お知らせランプ(色で火災か地震かわかるようにする) バイブ式時計(就寝時) ポケベル テレビでお知らせ表示 	<ul style="list-style-type: none"> 火災だとひと目でわかる表示。避難経路。 震度情報。避難の必要の有無。避難する場所。 何が起きたのか、規模はどのくらいなのか、緊急度、避難の方法、今後の見通しなど。 避難場所、避難ルート、場所、規模、煙の有無、爆発の危険性 	<ul style="list-style-type: none"> 逃げる方向、場所を知りたい。 駅や競技場と違って、初めて泊まる場所である可能性もあるし、周りに人がいない場面も想定されるので、誰かの後について逃げる、ということができないのが怖い。 避難する方向、場所をしりたい。 文字や手話などで情報を伝えてくれる専門員がいると便利。その人と共に避難すれば安心。音声による指示は一切入らないので、指示に従うことは難しい。情報を伝える時は目で見てわかる方法、筆談、音声認識、掲示板、地図や見取り図の提示など。 土地勘がないので、高台の場所なども知りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 非常時に限らず、ドアをノック(またはドアチャイムプッシュ)した際にフラッシュが光る器械を貸し出して欲しい。 振動式目覚まし時計を貸し出して欲しい。火災報知器と連動すれば申し分ない。 臭気や振動で目を覚まさせる火災報知器。 先ほども書いたが、テレビは字幕放送を表示できる仕様でお願いしたい。 火災時にはドアを蹴破ってでも起こして欲しい。 どの部屋の客が聞こえない客か、ということ施設内で情報共有してほしい。例えば、フロントだけではなく、レストランの担当者も情報を持てば、客がレストランに来たその時から筆談対応ができると思う。 音声認識を用いて声を文字にするアプリなども有効。「●●」ならば、多言語対応も可能。 電光掲示板、文字ボード、手話通訳者、など。緊急時だけでなく常に用意されていると、何か困ったとき、分からない時など、右往左往する必要がなくなる。 手話ができる人を採用することも考えておいてほしい。 また、ツアーの場合、置き去りにされる可能性もあるので連携を。 手話通訳ができる人 筆談対応できる人 お知らせランプ バイブ式(ベッド、枕、腕時計) ポケベル(呼び出しベル) ●●(音声認識を用いて声を文字にするアプリ) 	<ul style="list-style-type: none"> もしも手話ができるスタッフがいるなら、どこかに掲示して欲しい。 個人個人が「手話できますバッジ」を付けたたりするのも有効。 音声による案内だけでなく、それに代わる可視化されたもの、または手話通訳、筆談や音声認識で対応できる専門員を常時配置して欲しい。 聞こえないことを伝えやすい雰囲気づくり 障害者は助けられるだけの存在ではなく、情報さえ入れば自分で状況判断できるし健常者と同じように役に立てると知ってほしい

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問3 ホテル・旅館					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全国脊髄損傷者連 合会	<ul style="list-style-type: none"> 音声、スマートフォン(メール等)、フリップボード 旅館等においては、回廊で繋がれた「離れ」「コテージ」等で、それぞれの区画ごとに避難情報が容易に取得出来る環境が必要。 車いす使用者には、避難情報とともに避難介助が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 日頃の対応として感知器の誤作動防止のための点検を適時行い、スプリンクラー等の延焼防止の有効性を確認し、宿泊時に「避難をするときの情報」と「避難するための設備」を宿泊客に伝える。 自火報、スプリンクラーを誤報、誤作動防止で止めることはしない。 	<ul style="list-style-type: none"> 車いすを常用的に使用している「車いす使用者」にとっては、車いすは、体の一部であり、身体のみでの避難は最悪の事態と考える。車いすと一体で避難を考えて日常の避難訓練に役立ててもらふ必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> エレベーター等の上下移動には複数のルートを確認。火災の発生場所によりエレベーターの利用が困難となるケースが予測される。 	<ul style="list-style-type: none"> ホテル・旅館のユニバーサル化を図り、車いす使用者の外国人観光客の誘致を推進してください。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問3 ホテル・旅館					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全日本頸髄損傷者 連絡会	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテル等の場合情報は放送等で得ることができると思うが、1人で外にできることは不可と考える。基本的には介助者が同伴している場合が多いが介助者不在時に災害が発生することもあるので人によるチェックを必ず行ってほしい。宿泊時に障がい者ということは把握できると思うので、必ず巡回してほしい。 ・スマホ等で施設内のナビを行ってほしい。(モニターとして参加したことがあります。)情報としては、避難経路の混み具合がわかれば避難のタイミングが確認できます。客室にいと、パニック状態で情報収集も難しいと思う。周囲も騒がしくて放送が聞こえない、掲示等があっても人が立っていると車いす目線では見えないことが考えられるので。そのようなときにスマホで情報確認できればよいと思います。 ・チェックイン時に障がい者の存在を確認し、各室まで人が情報提供してもらえればありがたい。 ・自力避難が困難な人がパニックに陥らないように、対面して情報を直接伝達する。 ・現状は客室に一人にいるときに「外部への情報手段」がないと思います。車いすでかつ手が不自由な場合には電話は使えません。トイレにあるような非常呼出釦がトイレ以外にもあればよいと考えます。ヘルパーと一緒に泊まった場合、災害が発生したら、ヘルパーは障がい者がいることを周囲に知らせることが望ましい。その為「外部への情報手段」の設置が一番大事だと思います。 ・宿泊時にフロントから避難経路の説明を行ってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・先の回答に準ずる、他の施設とも共通であるが、誤報等も考えられるので「避難の必要性の有無」を明確に伝えてほしい。 ・問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員で車いすに乗せる場合、体格にもよるが一人ではできないと思う。複数人の介助が必要となる。その為にも従業員の日頃からの訓練も必要と考える。ベッドから車いすの移動は、脊髄損傷者であれば一人でもできる可能性はあるが、頸髄損傷者では不可と考えている。 ・問1と同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の教育を徹底してほしい。災害時にも的確な行動ができるよう日頃からの訓練も重要と考える。 ・繰り返しになるが、施設スタッフへの教育・訓練を徹底してほしい。年1回の訓練では非常時の対応がむずかしいと思われるので、日々訓練を行ってほしい。また障がい者の扱いも理解してほしい。東日本大震災時の対応で障がい者の扱いがわかっていない人がいましたので。 ・宿泊施設の避難経路は少なく、被害状況によってはそのルートが使えないことも起こる、救助がくるまで待避できるスペースを確保した施設整備であってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ。 ・避難用に使用する手動の車いすを準備してほしい。避難手段が増えることにもつながるので。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問3 ホテル・旅館				
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全国精神保健福祉会連合会	<p>問1と同じ</p> <p>・エリアで色分けを行い、「〇〇色へ逃げてください」という方がわかりやすいと思う。</p>	<p>問1と同じ</p>	<p>・宿泊室にいるときに災害発生放送が流れると精神障害者はパニック状態になったり、こわい、不安を感じたりして、外に出られないケースが考えられる。室毎の確認を必ず実施してほしい。また、口で避難を促すだけでは動けないときもあるので、発見者が一緒に避難するようにしてほしい。このような内容をマニュアルに記載してほしい。</p> <p>・避難時に毅然とした態度で行うことが必要と思う。</p> <p>・障がい者は複合の人もあります。例えば精神障害者で身体障害者。そのような認識を持ってほしい。見た目判断しないで、避難誘導にあたってもらいたい。</p> <p>・一般的な避難では身一つでの避難になると思うが、薬服用者の場合は状況に応じて可能であれば薬を持っていく方がよいと思う。東日本大震災時には薬がなく、支障をきたすケースもありました。</p>	<p>・うつの人(引きこもりやすい人)はすぐに避難できないので対応が難しいと思われるが避難誘導を適切に実行してほしい。</p> <p>・小さな旅館、ホテルも大規模施設と同様な避難情報を流してほしい。</p> <p>・避難階段、避難経路はわかりにくいと思うので、わかりやすい表示を行ってほしい。</p> <p>・ホテル側に近隣の精神科のある病院を確認しておきかつ連絡をとっておいてほしい。ホテル滞在で避難が長期に渡った場合すぐに対応ができると思うので。また、横になれるスペースを確保してほしい。</p> <p>・施設ごとにケアマネージャーのような障がい者全般に対してオールマイティのスペシャリストを配置してほしい。柔軟な対応を期待したい。</p> <p>・飲み物でお茶を置いている宿泊施設は多いが、薬を飲むときにお茶で飲むとカフェインが効果を弱めます。お水、麦茶等が常にあるとありがたいです。</p>	<p>問1と同じ</p> <p>・避難階段に物を置いているケースがあると思うが、避難時の妨げになるので、消防署の方には十分な指導を行ってほしい。</p>

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問3 ホテル・旅館				
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
日本発達障害ネットワーク	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ	問1と同じ

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

問3 ホテル・旅館					
	(1)情報伝達・方法	(2)情報伝達・内容	(3)避難誘導・避難	(4)要望(設備・人的)	(5)その他要望
全国老人クラブ連 合会	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ。 ・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(寝ている場合やそれぞれに障害がある人が宿泊していることを想定して)。具体的には、警報音や点滅灯、振動機など。また、チェックインの際、災害時においてどのように知らせるかをあらかじめ説明しておくことも大切であると考え。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ。 ・アナウンスの順序も大切と考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ。 ・避難誘導を確実に行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問1に加え、部屋ごとに(1)で述べた装置(貸出式のものでもよい) ・従業員への教育を徹底してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問1と同じ(一部を除く)。

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
DPI日本会議	<p>・問1でも述べた●●●空港の対応は良かったと思う。日頃から訓練を行っていると感じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・●●●ホテルは車いす、階段を避難できる器具が設置してあった。 ・ホテルで車いすが使用しやすいようにベッドの配置を変えてくれた。 ・フロントで「お風呂に入るときの障がい者用チェアが必要か」を聞かれ、必要がなかったので、「必要ない」という回答をした。障がい者＝障がい者チェアの設置ではなく、自分の意見を尊重してくれたことがよかった。 ・車いす使用では、扉が引き戸の方がよい。 ・●●●ホテルでは車いす使用者に朝食を当たり前施設スタッフが持ってきてくれた。 ・ホテルで浴室のシャンプー等が低い位置に置かれていると使いやすい。同様にシャワーヘッド、タオルも低いところに設置されていると使いやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者への災害対応の啓発もパンフレットを作成し行っている。障がい者自身以外にも介助者にも災害時の対応を啓発している。 ・連絡網を作成しており災害時には無事であることの連絡を取り合うように決めている。 ・近所の人と災害時にどうするかを話し合っている。自分は避難できないので家に待機し、近所の人是一次避難所に避難する。その後確認しにきてもらう。自分の家には食料、日用品等も備蓄しているのでそれをみんなで使えるようにしている。 ・マンションに住んでいるが災害時には町内会との連絡をとること、各階の責任者を決めておき住人の安否確認を行うよう取り決めている。避難訓練も行っている。 ・周辺の人に障がい者が身近にいることをアピールすることも大事であると考えている。日頃から気にかけてもらうことで災害時にも生かせると思うので。 ・事務所に寝袋・着替えを設置 ・家に備蓄用の水(5年程度持つもの)を設置 ・家に食料、水を準備 ・鍵を知人等に預けており、災害時に来て貰えるようにしている。 ・東京都の防災ブックを準備 ・電動車いすのバッテリーを知人が持ち歩いている。電気使用量は1日で半分程度消費するので、予備があった方がよいと思う。 ・防災バックを家に設置 	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
<p>日本身体障害者団体連合会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・空港の対応はよいと思われる。 ・ホテルで食事(バイキング)のときに料理をとってきてくれるサービスがあったり、ワゴンを貸してくれるところもあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・水、食料の備蓄 ・災害グッズの常備、レトルト食品を置いているようにしている。 ・電動車椅子用のバッテリーの常備 ・車椅子のタイヤをノーパンク対応としている。 	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
日本盲人会連合	<ul style="list-style-type: none"> ・空港、駅では人の手によるガイドが有効。空港に関しては青森空港等ローカル空港の対応はきめが細かい。大きい空港で同じ対応が難しい。 ・施設スタッフより、専用端末を渡され、何かあった場合は、その端末で、呼び出してもらえるようなシステムが導入されている競技場があると聞いている。 ・飛行機に搭乗するときの配慮(一般乗客とは別の入口から一番先に入ることができる。)はありがたい。(しかし降りるときは一番最後となるので不満。) ・●●のバリアフリー対応は良く取り組まれている。 	<p>(私たちは役員なので)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鞆の中にラジオ、情報機器を持っている。 ・呼び笛は常に携帯している。 ・ホテル棟に宿泊する時は、まず避難口を確認している。 ・自治体等が発行している血液型・緊急連絡先・薬・障がい等に関するカードは常にジャケットのポケットに入れている。 ・自宅に食料・水の備蓄、ジャケット、信号を送る設備等を玄関にまとめて置いている。他に水10L×4本、風呂の水張り等を行っている。 ・鞆の中にバンドエイド、飲み物、食料、視覚障害者とわかるベスト、予備の杖を常に携帯している。 ・地域の防災訓練には積極的に参加し、一般の方にも障がい者の存在を認識してもらっている。 ・駅の改修工事等で、通路が変更になる場合があるが、その際は駅関係者や工事関係者へ話を聞き、常に頭を整理して、歩行するようにしている。 	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
弱視者問題研究会	<ul style="list-style-type: none"> ・空港においては〇〇番ゲートの文字が大きくて非常に見やすい。 ・●●●(鉄道事業者)の案内はわかりやすい。 ・ホテルのカードキーはいろいろな種類がある。タッチのみ、差したまま、差して抜くもの等。タッチ式が一番使いやすい。またバイキングで食事の説明が記載されているとありがたい。 ・競技場では座席(指定席)が探しやすい方がよい。案内がもっとあればよいと思う。また座席間を広めにしてもらった方がありがたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・食料、水の備蓄 ・充電器を2個持ち歩いている。 ・スマホを2台にしたいと考えている。違う2社で使用すれば片方がつながらなくても片方がつながる可能性があると思うので。 	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
全日本ろうあ連盟	<ul style="list-style-type: none"> ・空港に設置しているIPADはよい。 ・手話のできる人を増やしてほしい。施設は忘れたが、手話のできるスタッフがいたときがあり、うれしかったことがあった。 ・施設共通で思いやり、気づきのあるサービスがよかった。 ・空港での経験として、手話で話しかけてくれたこと。 ・旅館でスタッフが「ありがとう」を手話で話してくれたこと。 ・ホテルのフロントでのホワイトボードの筆談に助かりました。 ・空港でスタッフが筆談、手話により挨拶をしてくれたこと。 ・ホテルでTVの字幕を予めONにしてくれていたこと。 ・施設共通で文字による適切な案内を行ってくれたこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・駅でテロップに電車遅延等の状況がでるのはよいと思う。しかし、タイムリーにできていないときもある。そのようなときはツイッターの情報が一番いいと思う。 ・バス停で次のバスが何分でくるといった表示はよい。 ・飛行機の機内で聴導犬のスペースを確保してくれたこと。ホテルでも聴導犬用のトイレシートやエサ用お皿、専用ゴミ箱を置いてくれていたこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテルで事前に耳が聞こえないことをフロントに伝えている。 ・筆、メモ、ペンを持ち歩いている。 ・スマホで災害登録情報を行っている。 ・家に災害リュックを常備しており、その中に聞こえないことがわかるバンダナを入れている。 <ul style="list-style-type: none"> ・前もって集まる場所を家族と確認している。 ・携帯電話の充電器をたくさん持っている。地震のときはワンセグTVが最も有効な情報源と考えているが、バッテリーがすぐ切れるため、充電器を持ち歩くようにしている。 	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
<p>全日本難聴者・中途失聴者団体連合会(ヒアリング1回目)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・●●空港でエレベーターにテロップが扉上部(2カ所)に設置されていた。聴覚障害者が釦をおすと、テロップに「今そちらに向かっています」の表示がでるものであった。運用面での検討(釦は押し続けられない、対応する人が来る時間がかかる、テロップの位置が見えにくい(気づかない)等)はこれからと思うが非常によいと思う。 ・先にも述べたがコンシェルジュが災害時にも対応できるようにしてほしい。 ・ホテルで料理の御品書きに解説文を書いてくれたことがあった。健常者であれば「この魚は〇〇産」といったような耳で聞く内容を、スタッフが御品書きに手書きで記載してくれ感動したことがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「耳が不自由です」と記載しているタグ、補聴器の電池、笛、磁気補聴器(雑音に左右されない)、情報端末のバッテリー、等を常に持ち歩いている。 ・勤務先に手動式の充電器を置いている。 ・携帯電話の災害伝言板サービス(スマホ等で書いたものが伝言できる)に登録している。 	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
<p>全日本難聴者・中途失聴者団体連合会(ヒアリング2回目)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・●●空港のロビーには、手話通訳者と手話で話せるテレビモニターがあると聞いています。●●(鉄道事業者)も、同様のサービスを試行していました。 ・東京の鉄道の窓口には、どこでも簡易筆談器が置いてあります。 ・●●ホテルの宴会場には、補聴器の聞こえを助ける磁気ループが設置されています。駅の窓口、空港のカウンターなどにも、磁気ループを設置して欲しい ・電光掲示板が増えたこと ・警報が光でも点滅する ・避難指示の放送で聞こえない人がいたら誘導するよう呼びかけている ・あらかじめ、前もってわかりやすく避難場所やルートを紙に書いて用意してくれた ・電話ができないため、電話以外の連絡先を教えてください。 ・上でもちょっと書きましたが、どこかの施設(美術館?)で、障害者手帳を見せればそのまま無料で入館できることを切符売り場の窓の上に大きく掲げていました。そのおかげで、切符売り場の行列に並ぶことなく、スムーズに入館できました。 ・●●の予約センターは、手話やチャットを用いた「電話リレーサービス」を通じた会話が可能。全サービス業に広まって欲しい。 ・●●ホテルは、バリアフリーに気を遣っていると聞いています。具体的な内容は不明。 ・飛行機の機内で、機長のアナウンスをCAがメモに書いて渡してくれた。受付の時に「何か必要なお手伝いはありますか?」と聞いてくれ、チェックインするまで見守ってくれた。 ・電車遅延の情報がメールで配信されるようになったこと ・基本的には情報に関しては、ツイッターが一番役に立ちます ・ホテルなどの貸出の車椅子は、受付にあることが多いが、各階のエレベーター脇にあったこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊時には、必ず聞こえないことを事前に伝えていませす。 ・ネットやメールで119番ができる「WEB119番」に登録。 ・助けを求めるためのホイッスルを常に携帯。 ・筆談用具は、災害に関係なくいつも携帯。 ・筆談ボードの携帯。 ・家族と、連絡が取れなくなった際の待ち合わせ場所を決めている。 ・交通機関情報のアプリなど。 ・スマホを2台持つ ・友人と状況を連携するようにしている ・メモやペンを持っている、補聴器の電池は必ず持ち歩いている ・職場にコンタクトレンズ保存液を保管している(目が見えなくなると困る為) ・雪や台風の際は外出を控える ・電話連絡以外の方法に日頃から周りの人に慣れてもらっている ・職場の人に聴覚支援ツールの使い方に慣れてもらったり、情報の集め方を話したりしている ・旅行会社で働いているので、手配時に障害があることを伝えてもらっている ・家族に連絡先を伝える(グループを作っておく)・地震が起こった場合の避難場所を覚えておく ・近所の人に耳が聞こえないことを周知してもらおう ・何かあった場合の連絡先を覚えておく及び教えてもらおう 	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
<p>全国脊髄損傷者連 合会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・●●ホテルは障害者対応の宿泊室を10室有している。このようなことが「観光誘致」にもつながると考える。 ・2020東京オリンピックパラリンピックのアクセシビリティガイドラインに沿って、障害のある人や外国人観光客等が安心して快適にできるシステム作りに官民一体となってコラボレーションすることが必要です。障害者・高齢者も重要な顧客です。交通機関や宿泊施設のユニバーサル化は、国の「観光立国」とも合致するものです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外出時には、携帯は必需品であり、自らの責任で情報弱者から脱却する自己努力が求められる。 ・「自らで守ること」が基本と考える。東日本大震災の教訓と考える。 ・施設は補完的なものを提供して、耐震化・難燃性・避難路の確保・飲料水・食料等の備蓄等の備えを怠らないことが大事。 	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
全日本頸髄損傷者連絡会	<p>・さきにも述べたが、ベッドから車いすの移動が一人ではできない。ホテルによっては無料で手伝いをサービスしてくれたことがある。逆にそのようなサービスは行わないというホテルもある。極端に手間がかかることであれば、こちらも理解できるがこの程度のサービスは行ってほしい。また、日ごろからこのようなサービスを行ってれば災害時の避難もスムーズな対応ができるのではと考える。</p> <p>・車いす使用可能な宿泊室を増やしてほしい。現状は車いす使用者を想定していないことが前提となっている。普通に利用できるようにユニバーサル化を進めてほしい。自分の知っている範囲では、以前●●ホテルには車いす使用可能な宿泊室が20室設置されていた。</p> <p>・最近では日常のサービスはよくなってきている＝障がい者の対応が浸透してきているように思います。公共交通機関の中では特に空港のサービスはよく、慣れていると感じます。一番いいと思います。</p> <p>・休みたいときに大きめのベッドがあるといい。多目的トイレでベッドの設置が増えてきていますが、もう少し大きめのものがあるといいと思います。また、施設で設置してもらえればありがたいと思います。</p> <p>・建物のバリアフリーは進んできているので、段差がなく、通路が広がっていると感じます。しかし、建物内の飲食店等テナントに入ると段差があったりして、入れなかったことがあります。そのようなときに簡易なスロープを施設で持っていたらいいと思います。</p> <p>・ライブで同じ会場でもアーティストによって障がい者への対応が異なります。(正確にはスタッフの対応になります。)対応ができていないスタッフの方法を他のスタッフに知らせていけば、どのアーティストのライブでも行けるようになります。また、下北沢の本多劇場は、当たり前のように障がい者を受け入れています。</p>	<p>・地震があったら、どのように行動するかを話あっています。</p> <p>・携帯に関しては持っていることが前提と考えるが、情報を使いこなせるかが大事と考えている。</p> <p>・一般的であるが、食料の備蓄は行っている。</p> <p>・予備の車いす(手動)を持っている。日頃からタイヤの空気等は確認し緊急時にも使用できることが肝要と考える。</p> <p>・今住んでいるマンションは2方向避難が確保されており、安心できる。複数の手段を持っていることが大事と考える。</p> <p>・生活に必要最低限入れたバッグを玄関に置いている。</p> <p>・災害に対しての障がい者の情報も増えてきている(昨年仙台市で開催された第3回国連防災世界会議等)ので、最低限の手段(上述のようなこと)を行えるようにしている。まだ行うことはたくさんあると思うので今後も対策をすすめていきたい。</p> <p>・食料の備蓄、ガスコンロの用意等。</p> <p>・スーツケースに生活必需品を入れてあります。</p> <p>・食料(缶詰等)、水(3ケース)等の備蓄</p> <p>・ヘルメットを2個常備。</p> <p>(以下問4の回答)</p> <p>・駅に行ったときにELVが工事中であり使えないことがありました。事前に分かるようになっていたら助かります。</p> <p>・海外体験ではあるが、宿泊施設の居室から広いベランダに自由に出入りできる場所があった。部屋も広くて動きやすく、火事の場合、救助を待つまでの一次待避場所になると思った。</p>	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
<p>全国精神保健福祉 会連合会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ラジオはあった方がよい。 ・空港、競技場等で優先的に席へ誘導してくれるのはありがたいと思う。移動に時間を有することがあるので。先にも話したが周りの人(第3者)に声掛け等で協力を得られればさらによいと思う。 ・精神障害者の方が旅館で具合が悪くなったことがあった。そのときに旅館の人が精神科のある病院を前もって調べてくれており、すぐに紹介してくれたこともあった。心強く感動した。また地域で対応してくれていると感じた。 ・駅ホームで待合イスと駅員控室の間で、精神障害者の方の具合が悪くなりうずくまってしまったことがあった。そのときに誰が対応したかはわからないがパーテーションのようなもので待合イス側にいる人の視線を遮ってくれたことがあった。視線を遮るものがなかった場合、回復後に他人から好奇の目で見られるケースが間々あるのでこの対応は非常にうれしかった。周辺に工事を行っている箇所があり、そこで使用していた資材を利用したと思われる。その場にあるもので対応することもよかったと思う。 ・旅館で仲居さんの態度がよかった。室内で水、カロリーメイトを枕元に常に置いておいてくれた。 ・水500Lを無料でもらえるサービスがあった。 ・テレビが無料であった。 ・旅館で自販機が設置してあり、有難かった。 ・ヘルパーさんが常に道路側で歩いて気配りをしてくれた。 ・旅館で着いてすぐコーヒーを出してくれたところがあり、リラックスできた。 ・マレーシアのホテルで氷を無料でもらえるサービスがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・薬を服用している人は常に数日分を携行している。また薬手帳も持っている。 ・他は一般の人と同じ(食料の備蓄、災害グッズ等を持つておく等) 	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
日本発達障害ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助や具体的な情報提供が不安を取り除く重要な要素なので、それが受けられることでよかったと感じられる。 ・発達障害者の方には聞く内容をしっかり整理しておくことで回答を正確に得られる。 	特になし	

■障がい者等のニーズ等調査結果とりまとめ

	問4 これまでで良かったと思う配慮やサービス等	問5 災害への備え・工夫等	備考
<p>全国老人クラブ連 合会</p>	<p>・空港のサービスは充実していると思う。特に乗降時の誘導など、障がい者や高齢者、小さな子供連れに対する配慮がなされている。 ・一部の地下鉄駅などでリニューアル工事を行っているが、ホームの行先表示は非常に見やすくなった。 ・よい事例ではないが、駅員の数が少なくなり、聞きたいことがあっても聞けないことが増えた。</p>	<p>(他団体への啓蒙として) ○全国各地の老人クラブでは次のような活動を実施している。 ○災害時・緊急時への備えの啓蒙活動(避難場所や家族との連絡方法の確認等) ○会員連絡網の整備 ○支え合いマップの作成(地域における要介護高齢者や高齢者世帯の把握)。 ○災害学習の実施 ○防災訓練への参加 ○室内外の事故事例の把握と防止</p>	

参考資料

(全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 2 回目ヒアリングでのご意見)

問 1 (不特定多数の人びとが利用する) 空港や交通施設 (駅など) で火災や地震が発生した時、どのような方法でその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? これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか?

「空港例」

火災発生

発生日時: ○月○日 ○時○分

発生場所: 第一ゲートの入場口周辺で火災発生

避難場所: 第一ゲート周辺にいる方→○○へ避難して下さい

第二ゲート周辺にいる方→○○へ避難して下さい

案内所周辺にいる方→○○へ避難して下さい

立入禁止場所: 第一ゲート入場口周辺～○○周辺

注意: 黒煙が全体的に広がっています。視野が見えにくい状況

- ・タオルやハンカチで口を覆い、煙を直接吸わないようにする。
- ・できるだけ低い姿勢をとり、床スレスレに残っている空気を吸うようにする。
- ・いったん避難したら再び戻らない。
- ・煙で前が見えない場合は、壁に手を当て方向を確認しながら避難する。
- ・鼻から吸って口から吐く呼吸を繰り返す。
- ・エレベーターは使わない。

「駅例」

火災発生

発生日時: ○月○日 ○時○分

発生場所: JR 山手線○○駅の東口改札口で火災発生

(○○駅で火災発生だけでは場所が不明確でわかりにくい)

避難場所: JR 山手線○○駅のホームにいる方→JR○○駅の南口改札口 (○○駅方面 (隣の駅名 を記載)) へ避難して下さい

電車内にいる方→○○駅は降りることができません。隣の駅で降りて下さい。

みどりの窓口にいる方→○○方面へ避難して下さい

封鎖場所: JR 山手線○○駅内～出口 3

注意: 黒煙が全体的に広がっています。視野が見えにくい状況

- ・タオルやハンカチで口を覆い、煙を直接吸わないようにする。
- ・できるだけ低い姿勢をとり、床スレスレに残っている空気を吸うようにする。
- ・いったん避難したら再び戻らない。
- ・煙で前が見えない場合は、壁に手を当て方向を確認しながら避難する。
- ・鼻から吸って口から吐く呼吸を繰り返す。
- ・エレベーターは使わない。階段を使用して下さい。

こんな感じで情報を流してくれると状況が把握でき、対策方法もわかるし、避難しやすい。

(地震)

「空港・駅共通例」

地震発生

発生日時：○月○日 ○時○分

震度：東京都○○区→4 ○○区→4

(周辺地域のみ記載)

避難場所：○○市役所周辺にいる方→○○へ避難して下さい

○○町周辺にいる方→○○へ避難して下さい

案内所周辺にいる方→○○へ避難して下さい

危険場所：○○周辺は崩壊寸前建物あり

注意：地図を添付するとよりわかりやすい

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその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？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

(火災)

火災発生

発生日時：○月○日 ○時○分

発生場所：203号室で火災発生

避難場所：1階にいる方→すぐに外へ避難して下さい

2階～4階にいる方→非常階段から避難して下さい

5階～8階にいる方→非常階段のところで待機して下さい。

立入禁止場所：2階エリア

注意：黒煙が全体的に広がっています。視野が見えにくい状況

- ・タオルやハンカチで口を覆い、煙を直接吸わないようにする。
- ・できるだけ低い姿勢をとり、床スレスレに残っている空気を吸うようにする。
- ・いったん避難したら再び戻らない。
- ・煙で前が見えない場合は、壁に手を当て方向を確認しながら避難する。
- ・鼻から吸って口から吐く呼吸を繰り返す。
- ・エレベーターは使わない。

(地震)

- ・問1と同様

以 上