

「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」の概要

第1 背景・目的

- 2020年東京オリンピック・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。
- これらの施設では、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、ガイドラインの策定に向けて検討。

第2 ガイドラインの対象

1 外国人来訪者等

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外国人来訪者や障がい者・高齢者を対象。

2 災害の種類

火災及び地震を対象。

3 情報伝達・避難誘導の範囲（内容）

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を対象。

4 施設の用途・規模等

- ①駅・空港、②競技場、③旅館・ホテル等（宿泊施設）を対象。

※ 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。

- 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。

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（例：自動火災報知設備や非常放送設備の設置等）・ソフト面（例：消防計画の作成、自衛消防隊の組織等）の防火・防災対策が講じられている。
- 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。

第4 ガイドラインで示す事項

- 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）

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

<対応が想定される場面等>

- 円滑な避難誘導のためには、①火災の発生場所や火災及び地震による被害状況、自衛消防隊の活動状況、避難の要否などについて、②適切なタイミングや範囲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の伝達が有効。

<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等に応じて柔軟に対応することが有効。
- 音声や文字の多言語対応のほか、スマートフォンやデジタルサイネージ等を活用し、絵や映像、地図など複数の方策による情報伝達が有効。

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

<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が有効。

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。特に、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。特に、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。

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

- スマートフォンアプリによる多言語での情報伝達等

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。

- デジタルサイネージによる情報伝達等

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。



【スマートフォンアプリの活用】



【デジタルサイネージの活用】

2 自衛消防隊員から外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の例

- 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

入力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。

- 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

入力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。筆談機能等を有するものも開発等されているところ。

- フリップボードによる情報伝達等

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。



【多言語翻訳機能付き拡声器の活用】



【多言語翻訳アプリ等の活用】



【フリップボードの活用】

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、J I S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。

第8 関連するマニュアル・ガイドライン等

- 2020年東京オリンピック・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。
- 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。

第9 ガイドライン策定に向けた今後の取組み

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
- 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