

WG2中間報告

- 1 情報コンテンツ集(例)(案)【9月21日時点版】の概要
- 2 教育・訓練プログラム(案)【9月21日時点版】の概要

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)(案)【9月21日時点版】の概要

○ 情報コンテンツ集(例)の目的・位置づけ

- ・ 外国人来訪者や障がい者等が利用する施設において、火災や地震発生時のパニックを防止し、円滑な情報伝達や避難誘導を行うためには、
 - ① 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、施設関係者から施設利用者に予め周知されていることが重要。
 - ② ボランティア等を含む施設関係者が外国人来訪者や障がい者等に配慮した情報伝達や避難誘導を行う際の留意事項などについて理解しておくことが重要。
- ・ 本コンテンツ集(例)は、施設関係者が、施設利用者に予め周知しておく情報コンテンツを用意する際や、外国人来訪者や障がい者等に配慮した情報伝達・避難誘導に関する従業員教育を行う際などに、情報コンテンツの例を施設の実情に合わせて、選択して活用することを想定して作成。

〔「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や避難誘導に関するガイドライン」の資料編として作成。〕

○ 情報コンテンツ集(例)(その1)

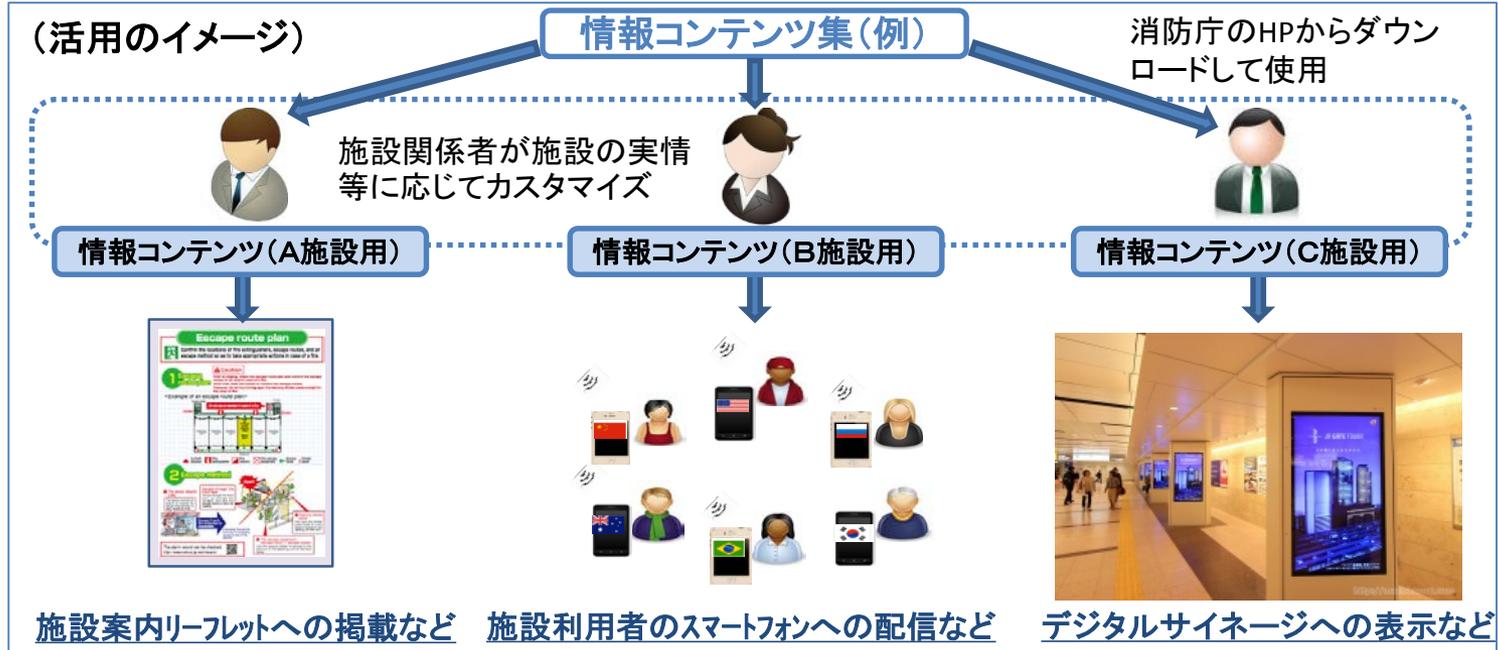
⇒ 施設関係者が、施設利用者に予め周知しておく情報を用意する際に活用することを想定。

(その1)の内容

- 1 施設に講じられている基本的な防火・防災対策**
- ① 消防用設備等の機能や効果
 - ② 耐震性能等に関する情報
 - ③ 自衛消防隊員の基本的な活動内容
 - ④ 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
 - ⑤ デジタルサイネージで表示するコンテンツの例

- 2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項**
- ① 異常事態等を発見した際の施設関係者への連絡要領等
 - ② 外国人来訪者や障がい者等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

3 個別対応を希望する旨の申出方法など



施設に講じられている基本的な防火・防災対策 > 耐震性能等に関する情報(安心情報)

(参考資料5-9より抜粋)

○この施設は、大規模の地震(震度6強~7)で、倒壊・崩壊しない建物となっています。
※昭和56年6月1日に導入された耐震基準(国土交通省HPより)

○この施設は、耐震化されていますので安全です。

○地震発生時、建物からの避難が必要な場合は、従業員等がお知らせします。

震度階級	人の体感・行動
7	立っていることができず、はわないと動くことができない。揺れにほんろうされ、動くこともできず、飛ばされることもある。
6強	立っていることが困難になる。
6弱	大半の人が、物につかまらなさと歩くことが難しいなど、行動に支障を感じる。
5強	大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。
5弱	ほとんどの人が驚く。歩いている人のほとんどが、揺れを感じる。眠っている人のほとんどが、目を覚ます。
4	屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。歩いている人の中には、揺れを感じる人もいる。眠っている人の大半が、目を覚ます。
3	屋内で静かにしている人の大半が、揺れを感じる。眠っている人の中には、目を覚ます人もいる。
2	屋内で静かにしている人の中には、揺れをわずかに感じる人がいる。
1	人は揺れを感じないが、地震計には記録される。
0	

(「気象庁震度階級の解説」(平成21年3月 気象庁)より引用)

施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項

> 外国人来訪者や障がい者等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**
(協力・行動してもらうための情報)

○視覚・聴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は、情報伝達や避難誘導について、次の事項にご理解・ご配慮ください。

- ・視覚・聴覚から情報を入手できない方から先に避難誘導します。
(個別対応を希望する旨の申出などにより、車いす使用者の位置を従業員等が把握している場合)
- ・車いす使用者は、従業員等が個別に避難誘導します。車いす使用者はその場にてくたさい。

※ 個別対応のニーズ等の把握については、本資料「3 個別対応を希望する旨の申出方法など」を参照。

- ・車いす使用者が周囲にいる場合は、お近くの従業員等にお知らせくたさい。
- ・車いす使用者などの避難にご協力くたさい。



(東京都防災ホームページより引用)

<イラストはイメージとして仮置き>

※ 各コンテンツは、例文を多言語翻訳するほか、イラストや写真などを挿入。ダウンロードすること等により、自由に活用可能とする。

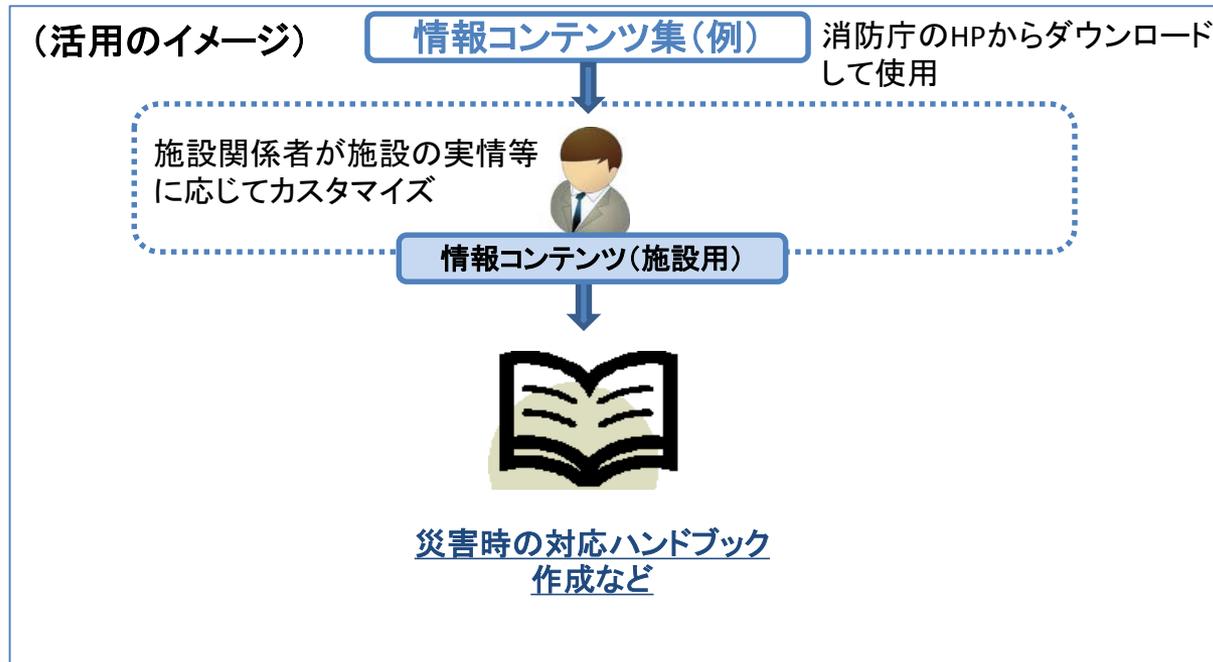
○ 情報コンテンツ集(例)(その2)

⇒ 施設関係者が、従業員教育等の際に活用することを想定。

(その2)の内容

外国人来訪者や障がい者等の特性に応じた留意事項など

- ① (母語で情報伝達ができない場合における)外国人来訪者への情報伝達の方法
- ② 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項



(参考資料5-9より抜粋)

外国人来訪者や障がい者等の特性に応じた留意事項など

> (母語で情報伝達ができない場合における)外国人来訪者への情報伝達の方法

○「やさしい日本語」とは、災害が起きたときに「やさしい日本語」を使った音声で、日本語に不慣れな外国人を安全な場所へ誘導する日本語のことです。また、避難先では、避難生活で必要になる情報を「やさしい日本語」で書かれた掲示物で伝えることも目的にしています。行政やボランティア団体による外国語支援が始まるまでの、概ね72時間の情報伝達を目的とした災害時用の外国人被災者のための日本語です。

○この「やさしい日本語」は、日本語学習者が初期の段階で学ぶ約2000の語彙と、単文を主とした単純な構造からできていますので、日本語を学習しはじめた外国人でも、災害時に適切な行動が取れる表現になっています。ちょうど日本語能力検定試験の3、4級の日本語に相当します。

※日本語能力検定3、4級程度とは、友人と待ち合わせ(時間や場所を決める)ができたり、自分の欲しいものを説明して買い物ができたりする程度の能力のことです。

(実際のラジオ放送の一例)
【普通の日本語】
けさ7時21分頃、東北地方を中心に広い範囲で強い地震がありました。大きな地震のあとには必ず余震があります。引き続き嚴重に注意してください。

【「やさしい日本語」】
今日 朝 7時21分、東北地方で 大きい地震が ありました。大きい 地震の あとには 余震 あとからくる 地震が あります。気をつけて ください。

(『「やさしい日本語」作成のためのガイドライン』より引用)

情報コンテンツ集(例)(その2)>外国人来訪者や障がい者等の特性に応じた留意事項など

> 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項

○視覚障がいの方の避難誘導に関連する事項

【階段を降りる際の誘導方法】

- ・下り始める前に階段の始まりを確認してもらいます。「下りていいですか?」と声をかけて下り始めます。
- ・クライアントのペースを確認しながら下ります。あなたが一段下を先行し、足元に注意しながら下ります。



〔「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」(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)より引用〕

※ 各コンテンツは、イラストや写真などを挿入。ダウンロードすること等により、自由に活用可能とする。

2 外国人来訪者や障がい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(案)【9月21日時点版】の概要

(教育・訓練プログラム(案)【9月21日時点版】:参考資料5-10参照)

- 「教育・訓練プログラム」の目的・位置づけ
 - ・ 外国人来訪者や障がい者等が利用する施設において、火災や地震発生時のパニックを防止し、円滑な情報伝達や避難誘導を行うためには、外国人来訪者や障がい者等の個別の事情に配慮した対応について、①予め施設の従業員等が理解しておくとともに、②当該対応について訓練しておくことが重要。
 - ・ 本プログラムは、火災や地震が発生した場合における施設の従業員等による基本的な初動対応が消防計画に定められており、消防計画に基づく訓練が実施されていることを前提として、防火管理者等が外国人来訪者や障がい者等に配慮した情報伝達や避難誘導に関する従業員等への教育や訓練の実施等に活用することを想定して作成。

〔「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や避難誘導に関するガイドライン」の資料編として作成。〕

○ 「教育・訓練プログラム」のポイント

■ 「教育プログラム」 ※情報コンテンツ集(例)を活用

- ・ 外国人来訪者や障がい者等に配慮した情報伝達・避難誘導を行う際の
 - ①基本的な考え方や知識(ニーズ等の内容や「やさしい日本語」の考え方等の理解)
 - ②具体的な要領(情報伝達・避難誘導時の具体的なメッセージやサポートの要領)

■ 「訓練プログラム」

- ・ 以下の役割に分かれた訓練を実施
 - ①施設の従業員等(プレイヤー:自衛消防隊員役)
 - ②外国人や障がい者等(コントローラー:施設利用者役)
 - ③評価者
- ・ 外国人来訪者や障がい者等への個別対応に係る基本的な7つの想定を提示
- ・ 「やさしい日本語」による情報伝達・避難誘導を行うため従業員等が最低限身に付けることが望ましい基本的な文例(5~10)を提示

○ 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定

(参考資料5-10 P24)

注)障がい者等の関係団体ヒアリング結果等を踏まえ、各想定の記事内容についてWGにて引き続き検討する。

- ①放送内容を理解できなかった外国人来訪者や聴覚障がいなどの特性がある方に個別の説明が必要な場合や、これらの方から個別の説明を求められた場合
- ②火や煙、地震の揺れの恐怖等による錯乱状態の外国人来訪者や障がい者等が危険な状況にある場合（慌てて施設から出ようとする、指示しても避難できない等）
- ③外国人来訪者や視覚障がい、車いす使用などの特性がある方を個別に避難場所まで誘導する必要がある場合や、これらの方から個別に避難場所まで誘導してほしい旨の申出があった場合
- ④エレベーターを使用して避難しようとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合
- ⑤エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が閉じ込められている場合
- ⑥一旦避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合
- ⑦けがや体調不良の外国人来訪者や障がい者等が発生した場合

※ 基本的な想定のを一度の訓練で実施する必要はなく、施設の実情に応じて、計画的に外国人来訪者や障がい者等に配慮した情報伝達・避難誘導に関する訓練を行うことが重要

○ 教育・訓練プログラムの構成

教育プログラム

- 火災・地震時における一般的な情報伝達・避難誘導の要領に加え、以下を教育。
- (1)施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導の考え方・ポイント※本資料14～15ページ参照。
 - (2)当該施設の利用が想定される外国人来訪者や障がい者等のニーズ等（どのような外国人来訪者や障がい者等が利用し、どのような内容のニーズや特性があるか、接遇で配慮すべきこと等）
 - (3)ニーズ等を踏まえた情報伝達・避難誘導の方法（ツール等の活用方法やサポート要領等）
 - (4)あらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容

図上訓練プログラム

- 実動訓練(部分訓練、総合訓練)での具体的な対応を図上にて検討。
- (1)施設で火災や地震が発生した場合の出火場所や被害状況を想定し、避難誘導の優先順位を検討(①直ちに避難を行うエリア、②避難の準備を促すエリア、③避難指示があるまで待機を促すエリアを設定)
 - (2)①～③の各エリアにいる外国人来訪者や障がい者等に配慮した避難場所や避難経路の検討（一時待避場所への避難やスロープへの誘導などニーズ等に応じて検討）
 - (3)①～③のエリアごとの放送(避難指示等)の内容の検討（一時退避場所やスロープの位置の伝達、個別の対応が必要な方への呼びかけ等）
 - (4)情報伝達・避難誘導のための従業員等の配置の検討（外国人来訪者や障がい者等への個別対応を考慮した従業員等の配置や駆け付け経路等を検討）
 - (5)外国人来訪者や障がい者等が逃げ遅れていないかの確認ルートや手順等の検討

部分訓練プログラム

- 火災や地震時の外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応や個別対応ごとの実動訓練を実施。
- (1)初動対応訓練(①防災センター等からの情報伝達・避難指示(放送)訓練、②従業員等による現場での情報伝達・避難指示訓練)
 - ・状況の伝達（どこで何が発生したのか、危険か否か、どのような行動を取るべきか）
 - ・個別対応が必要な方からの申出や一般の施設利用者にご協力いただくための呼びかけ
 - ・（ツール等を導入している場合）ツール等を使用した情報伝達・避難誘導の実施や操作手順の確認等
 - (2)個別対応訓練(コントローラー、プレイヤー、評価者に分かれて、基本的な想定への対応訓練を実施)
※「外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定」は、前ページ参照。

総合訓練プログラム

- 既存の総合訓練計画(シナリオ)に、「外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定」を加え、火災や地震発生から公設消防隊到着まで、外国人来訪者や障がい者等に配慮した一連の活動について訓練を実施。
- ・コントローラー、プレイヤー、評価者に分かれて実施。
 - ・コントローラーとして、外国人や障がい者等が参加している場合は、その意見も収集し、必要な改善策等を検討。

○ 「教育・訓練プログラム」における「施設の用途に応じた特徴」(参考資料5-10 P5)

- 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が多く、混雑も予想される。
また、他の建物と接続している場合が多い。
- 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、イベントスタッフやボランティア等が動員される。
- 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)している。また、レストランや宴会場等に多数の施設利用者がある場合や、外出中の宿泊客がいる場合がある。

注) 旅行者等のスーツケース等の荷物が避難誘導の課題となるケースについて、WGにて引き続き検討する。

ガイドライン骨子における「施設の特徴」(参考資料5-4 P17)

- 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。

 WGで議論された「施設の用途に応じた特徴」(赤字部分)をガイドラインに追加してはどうか。

○「教育・訓練プログラム」における「施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導のポイント」(参考資料5-9 P6)

○駅・空港：他の建物と接続している場合は、接続する建物の事業者との情報共有・伝達や避難誘導の連携・協力体制が重要。

○競技場：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。

○旅館・ホテル等：宿泊客のニーズ等や在館状況を把握し、個別の対応を考慮することが重要。

ガイドライン骨子における「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」(参考資料5-4 P17)

- 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。

 WGで議論された「施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導のポイント」(赤字部分)をガイドラインの「基本的な考え方」に追加してはどうか。