

ガイドライン骨子における基本的な考え方

外国人来訪者へ配慮した情報伝達・避難誘導

◆円滑な避難誘導(パニック防止を含む。)のためには、

- ①火災の発生場所
- ②火災及び地震による被害状況
- ③自衛消防隊(従業員等)の活動状況
- ④避難の要否

などの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、

(1)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)

(2)適切な範囲

(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。

◆情報伝達は、日本語のほか、

- ①第1に英語
- ②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。

※簡易な日本語(やさしい日本語)の使用も有効

◆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を行うことが有効。

障がい者・高齢者へ配慮した情報伝達・避難誘導

◆災害発生時においては、

- ①火災の発生場所
- ②火災及び地震による被害状況
- ③自衛消防隊(従業員等)の活動状況
- ④避難の要否

のほか、

⑤障がいなど様々な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、

(1)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)

(2)適切な範囲

(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。

◆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(個別に駆けつけて情報を伝えるなど)が有効。

I 基本的な考え方(配慮することが望ましいニーズ等) : 外国人来訪者

【災害種別についての意見等】

・火災よりも地震について不安に思う人が多い。

【情報伝達時の行動特性についての意見等】

・感知器作動の放送後の行動については、「**次の放送まで避難経路を確認しておく**」方が約4割。「**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。

【情報伝達の言語についての意見等】

・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。

【情報伝達の手段についての意見等】

・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ニーズ**がある。

<対応の方向性>

・地震時の対応については**特に事前の情報伝達**が有効ではないか。

・この後必要になる**行動について説明**することが有効ではないか。
・一方で、「**次の放送を待たずに避難を開始する方**」が約1割いることを踏まえた**個別対応も想定**しておくことが有効ではないか。

・情報伝達は、**日本語**のほか、①第1に**英語** ②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**することが有効ではないか。

・絵、図や地図等を組合せて情報伝達することが有効ではないか。

情報コンテンツ集(例)に記載するとともに、**教育・訓練プログラム**において、**訓練にあたっての留意事項等**として記載

ガイドラインにおいて、**多言語対応の考え方**や**複数の手法を組合せることの有効性**について記載

○施設利用者への情報伝達・避難誘導の多言語対応のイメージ

◆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。



⇒母国語による情報伝達

◆デジタルサイネージに災害情報や適切な避難方向(出口の位置等)などを表示。



⇒英語等による情報伝達

◆自衛消防隊(従業員等)による個別の情報伝達。



⇒状況に応じた言語での情報伝達

※このほか、ピクトグラムも活用して情報伝達

【情報伝達等の手法についての意見等】

- ・(視覚に障がいがある方) 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。
- ・(聴覚に障がいがある方) 避難方法を映像で表示してもらいたい。
- ・(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。
- ・(聴覚に障がいがある方) 宿泊室ではストロボ、聞こえを良くするスピーカー等を設置してほしい。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。
- ・(発達障がいがある方) 音、光、掲示板など様々な方法で情報を提供してもらいたい。
- ・(高齢者) 基本的には、障がいがある方などに配慮した方法は、高齢者にも利用しやすい。ただし、スマートフォンを活用した方法では受信に気づかない場合もある。

【情報伝達の内容についての意見等】

- ・(視覚に障がいがある方) 緊急放送がわかる音声で、避難した方が良いのか明確に伝えてほしい。
- ・(車いすを使用する方) 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。
- ・(車いすを使用する方) 車いすが手動の場合、自分の車いすで避難をしたい。一方、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。

【個別の人的対応についての意見等】

- ・(視覚に障がいがある方) 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。
- ・(高齢者) チェックイン時に連絡手段の説明がほしい。
- ・(聴覚に障害がある方) 宿泊室に一人でいるときが一番不安。フロントの対応、人的対応を考慮してほしい。

<対応の方向性>

- ・デジタルサイネージや電光掲示板等に災害情報を表示することが有効ではないか。
- ・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の組合せを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。
- ・様々な手法を導入すること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。

<対応の方向性>

- ・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。
- ・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。
- ・車いす使用者は、その他の避難者とは別に、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(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、フロア表示などに当該場所を表示しておくことが有効ではないか。

<対応の方向性>

- ・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。
- ・チェックイン時にフロントで、人的対応の配慮が必要な方であることを認識することが有効ではないか。

WG1においてデジタルサイネージ等における文字と絵・図等の組合せを検討

ガイドラインにおいて、様々な手法を導入することや複数の手法を組合せることの有効性について記載

教育・訓練プログラムにおいて、伝達すべき情報の内容や個別の人的対応について記載

また、情報コンテンツ集(例)に、チェックイン時における個別対応に係る申出について記載

【情報伝達等にあたって留意すべき事項についての意見等】

- ・(視覚に障がいがある方)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。
- ・(視覚に障がいがある方)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、**火災時の対応について、事前に説明**してほしい。
- ・(聴覚に障がいがある方)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。
- ・(聴覚に障がいがある方)聞き取れない可能性があるので**繰り返し教えてほしい**。避難が必要な場合、その旨を強く訴えかけることが必要。
- ・(精神に障がいがある方)情報伝達は1次、2次、…と**繰り返し行ってほしい**。
- ・(精神に障がいがある方)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)がひとつある方が良い。
- ・(発達障がいがある方)避難にあたり**不安を与えない配慮**が必要。
- ・(高齢者)視覚障害者誘導用ブロック(点字ブロック)は、**足の弱い方には躓きやすくなることも考慮**してほしい。

【マニュアルの整備や訓練の必要性等についての意見等】

- ・(視覚に障がいがある方)視覚障がい者への対応についての**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。
- ・(聴覚に障がいがある方)**人的対応**で誘導してほしい。
- ・(高齢者)多数の人が殺到している中で、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。
- ・訓練については、**障がい者も参加**して、繰り返し行ってほしい。

＜対応の方向性＞

- ・**一般の方にも避難時における外国人来訪者等への対応を啓発**することが有効ではないか。
- ・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。
- ・**ゆっくり明瞭に話すよう留意**することについて施設スタッフに**啓発**することが有効ではないか。
- ・情報を伝える際には、**情報の発信元や何の情報**をこれから伝えるかをはじめに放送する等の対応が有効ではないか。
- ・**繰り返しの放送や文字表示等**で避難誘導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。
- ・**繰り返しの放送等**が有効ではないか。また、文字表示を行っている場合はその旨を伝えることも有効ではないか。
- ・**ゆっくりした声**で話すことが有効ではないか。
- ・点字ブロックにつまづかないよう**声かけをする等の対応**について施設スタッフに**啓発**することが有効ではないか。

＜対応の方向性＞

- ・**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。
- ・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。
- ・訓練に際しては、**一般の人にも外国人来訪者等への避難時の対応を啓発**することも内容に盛り込んでおくことが有効ではないか。
- ・**障がい者も参加**した訓練を実施することが有効ではないか。

情報コンテンツ集(例)に、一般の方へのお願いや緊急時の対応について記載

教育・訓練プログラムにおいて、情報伝達や避難誘導にあたっての留意事項等として記載

教育・訓練プログラムにおいて、訓練にあたっての留意事項等として記載