

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】

目 次

第1 はじめに

- 1 教育・訓練プログラムの目的
- 2 教育・訓練プログラムの構成

第2 教育プログラム

- 1 教育の目的を理解する
- 2 火災・地震時における一般的な情報伝達・避難誘導の要領を確認する
- 3 施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導の考え方・ポイントを理解する
- 4 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を理解する
- 5 ニーズ等を踏まえた情報伝達・避難誘導の方法を確認する
- 6 施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容を確認する

第3 図上訓練プログラム

- 1 図上訓練の目的を理解する
- 2 避難誘導の優先順位を検討する
- 3 避難経路を検討する
- 4 放送（避難指示等）の内容を検討する
- 5 情報伝達・避難誘導のための従業員等の配置等を検討する
- 6 逃げ遅れた方の確認ルートや手順等を検討する

第4 部分訓練プログラム

- 1 部分訓練の目的を理解する
- 2 部分訓練を行う際の留意事項を確認する
- 3 初動対応訓練を行う
- 4 個別事案への対応訓練を行う

第5 総合訓練プログラム

- 1 総合訓練の目的を理解する
- 2 総合訓練を行う際の留意事項を確認する
- 3 総合訓練を行う

第1 はじめに

1 教育・訓練プログラムの目的

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、一般的な避難誘導等の要領に加えて、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、予め施設の従業員等が理解しておくとともに、当該対応について訓練しておくことが重要です。

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、当該消防計画に基づく初動対応訓練（部分訓練・総合訓練）が実施されていることを前提として、施設の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計画の立案、訓練の実施等に活用することを想定し、「外国人来訪者や障がい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したものです。

2 教育・訓練プログラムの構成

本プログラムは、

- 教育プログラム
- 図上訓練プログラム
- 部分訓練プログラム
- 総合訓練プログラム

から構成されており、各プログラムにおいて、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ついての教育や訓練の進め方を段階的に示しています。

第2 教育プログラム

Step 1 : 教育の目的を理解する

Step 2 : 火災・地震時における一般的な情報伝達・避難誘導の要領を確認する

Step 3 : 施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導の考え方・ポイントを理解する

Step 4 : 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を理解する

Step 5 : ニーズ等を踏まえた情報伝達・避難誘導の方法を確認する

Step 6 : 施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容を確認する

1 教育の目的を理解する (Step 1)

- ◆ 以下を参考に、外国人来訪者や障がい者等に配慮した情報伝達・避難誘導に関する教育の目的を明確に説明します。

＜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項目＞

- 火災・地震時における一般的な情報伝達・避難誘導の要領
- 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
- 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
- ニーズ等を踏まえた情報伝達・避難誘導の方法
- 施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容

- ※ 教育項目の全てを一度の教育で従業員等に理解させる必要はありません。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・避難誘導に関する教育を行うことが重要です。

2 火災・地震時における一般的な情報伝達・避難誘導の要領を確認する（Step 2）

- ◆ 施設の消防計画に定める任務（役割）分担ごとの活動要領を確認します。（消防計画の該当ページを示して説明するとともに、各自（従業員等）で確認させる。）

※ 消防計画に定める「通報連絡班」や「避難誘導班」は、施設利用者全体への情報伝達や避難誘導に加えて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した対応を行うことが想定されます。

まずは、火災・地震時における一般的な情報伝達・避難誘導の要領を確認しておくことが重要です。

※ 「通報連絡班」や「避難誘導班」が近くにいない場合など、これらの班以外の従業員等も外国人来訪者や障がい者等への対応を求められることが想定されます。

施設の実情に応じて、外国人来訪者や障がい者等への対応を行うことが想定される従業員等に対し、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・避難誘導に関する教育を行うことが重要です。

3 施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導の考え方・ポイントを理解する
(Step 3)

◆ 1 以下を参考に、施設の用途に応じた特徴を説明します。

＜施設の用途に応じた特徴＞

- 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。

◆ 2 以下を参考に、各施設に共通した情報伝達・避難誘導の考え方を説明します。

＜各施設に共通した情報伝達・避難誘導の考え方＞

- 施設利用者に対し、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かな情報提供が有効。
- 施設利用者のニーズ等を把握し、対応することが有効。
- 情報伝達・避難誘導においては、次のことが重要。
 - ・簡易な表現を使う。
 - ・緊急時は複雑なことは伝えない
 - ・緊急時の外国語の使用は、誤解が生じることがあることを理解しておく。
 - ・外国人来訪者の母語や翻訳ツール等による詳しい説明は、緊急時には行わず、安全な場所への避難を優先する。

※ 日常業務で外国語を使用する施設などにおいて、施設利用者のニーズ等を踏まえ、外国語による情報提供を行う場合は、次のことを十分理解しておく必要があります。

- ・同じ言語圏でも表現が異なる（例えば、アメリカとヨーロッパでは、英語表現が異なる）場合がある。
- ・正しい外国語を聞いてもネイティブでない人等は、誤った行動をしてしまうことがある。
- ・災害時にパニックになると、母語で伝えられても、複雑な表現だと、理解できなくなってしまうことがある。

注) 情報伝達や避難誘導について、従業員等の「発災直後」の行動と「避難後」の行動とを分けて、それぞれの行動の目的や考え方について、WG で整理する。

◆ 3 以下を参考に、施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導のポイントを説明します。

<施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導のポイント>

- 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。

※ このほか、消防計画に施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導の考え方・ポイントを定めている場合や、イベント開催時などにおける避難誘導等の計画を別途定めている場合は、当該内容を説明します。（消防計画等の該当ページを示して説明するとともに、各自（従業員等）で確認させる。）

4 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を理解する
(Step 4)

◆ 1 施設の利用が想定される外国人来訪者や障がい者等を説明します。

(例)

- ・ 外国人来訪者：●●語圏(●●国籍)の方が利用している(利用が多い)
- ・ 障がい者等：●●に障がいがある方が利用している(利用が多い)

※ 外国人来訪者や障がい者等の利用実績を把握・管理している場合は、具体的な利用状況を説明することが効果的です。

◆ 2 以下の項目を参考に、施設において配慮している外国人来訪者や障がい者等のニーズ等(ニーズの内容や、どのような特性があるか、接遇で配慮すべきこと等)を説明します。

<外国人来訪者>

○災害種別(火災・地震)

○情報伝達時の行動特性

○情報伝達の言語

○情報伝達の手法

<障がい者等>

○情報伝達等の手法

○情報伝達の内容

○個別の人的対応

○情報伝達等にあたって留意すべき事項

○マニュアルの整備や訓練

※ 配慮することが望ましい外国人来訪者や障がい者等のニーズ等をガイドライン●ページで確認しておくことが重要です。

5 ニーズ等を踏まえた情報伝達・避難誘導の方法を確認する（Step 5）

- ◆ 1 以下の項目を参考に、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の際に、施設で使用するツール等について、教育が必要な事項を説明します。

＜ツール等の使用にあたって教育が必要な事項＞

- ツール等の有効性や特徴
- ツール等を使用する場面
- ツール等の使用にあたって考慮することが望ましいニーズ等
- ツール等の使用方法

- ※ 外国人来訪者や障がい者等に配慮した情報伝達・避難誘導の方策（例）ごとの有効性や特徴などをガイドライン●ページで確認しておくことが重要です。

- ◆ 2 以下の項目を参考に、施設で行う外国人来訪者や障がい者等のサポートについて、教育が必要な事項を説明します。

＜外国人来訪者や障がい者等のサポートを行うにあたって教育が必要な事項＞

- 外国人来訪者へ日本語で伝える場合の例文や注意点など
- 障がいなど様々な特性がある方へのサポート要領

- ※ 「やさしい日本語」を使用して外国人来訪者へ情報伝達を行う場合は、情報コンテンツ集（例）（その2）「（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」の活用が効果的です。

注）火災や地震発生時において、外国人来訪者に配慮した情報提供・避難誘導を行うために、最低限身につけるべき「やさしい日本語」の例文をWGにて引き続き検討する。

- ※ 障がいなど様々な特性に応じたサポートを行う際の要領などについて、情報コンテンツ集（例）（その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」を確認することが効果的です。

6 施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容を確認する
(Step 6)

- ◆ 以下の項目を参考に、施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容を説明します。

＜施設であらかじめ利用者に対して周知しておく情報＞

- 施設に講じられている基本的な防火・防災対策
 - ・消防用設備等の機能や効果
 - ・耐震性能等に関する情報
 - ・自衛消防隊員の基本的な活動内容
 - ・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
- 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項
 - ・異常事態等を発見した際の施設関係者への連絡要領
 - ・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
- 個別対応を希望する旨の申出方法など

※ 施設利用者へあらかじめ周知しておく情報は、施設の実情に応じて、情報コンテンツ集（例）（その1）を活用し、準備しておくことが重要です。

第3 図上訓練プログラム

Step 1 : 図上訓練の目的を理解する

Step 2 : 避難誘導の優先順位を検討する

Step 3 : 避難経路を検討する

Step 4 : 放送（避難指示等）の内容を検討する

Step 5 : 情報伝達・避難誘導のための従業員等の配置等を検討する

Step 6 : 逃げ遅れた方の確認ルートや手順等を検討する

1 図上訓練の目的を理解する（Step 1）

- ◆ 1 以下を参考に、図上訓練を行うメニューを選びます。

<図上訓練メニュー>

- 避難誘導の優先順位の検討
- 避難経路の検討
- 放送（避難指示等）の検討
- 情報伝達・避難誘導のための従業員の配置等の検討
- 逃げ遅れの確認ルートや手順等の検討

- ◆ 2 図上訓練は、外国人来訪者や障がい者等に配慮した実動訓練（部分訓練・総合訓練）での具体的な対応を図上で検討することにより、火災や地震の状況に応じた判断や行動（対応）を理解することを目的としていることを明確に説明します。

※ 図上訓練において検討した結果は、施設の消防計画やマニュアルなどに反映させることが重要です。

2 避難誘導の優先順位を検討する（Step 2）

- ◆ 1 以下を参考に、施設で火災が発生した場合を想定し、出火場所を設定した上で、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検討します。

（例）

○防火管理者等から従業員等へ

「●階の△△△から出火した場合に、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は、どこかを考えましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

施設の平面図（写）に出火場所を書き込み、①～③のエリアを検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。

※ 火災の場合の避難誘導の優先順位について、以下の一般的な例を参考として、施設の実情に応じて検討します。

- ①火や煙の影響を直接受けるエリアは、直ちに避難を行うエリアとして設定します。（例：出火階や出火階の直上階、出火した区画^注）

注）防火区画など火や煙を一定時間遮ることができる区画とする。以下同じ。

- ②火や煙の影響を受けるおそれのあるエリアは、避難の準備を促すエリアとして設定します。（例：出火階の上階（出火階の直上階を除く。）、出火した区画の隣接区画）

- ③①～②以外のエリアは、避難指示があるまで待機を促すエリアとして設定します。（例：出火階の下階、出火した区画と隣接しない区画）

※ 施設の自動火災報知設備や非常警報設備（放送設備）が、火災が発生した際に、エリアごとに時間差で鳴動する場合は、鳴動するタイミングとエリアを踏まえて、避難誘導の優先順位を検討することが重要です。

※ 競技場など、大空間に不特定多数の利用者が収容されている場合は、全員が一度に避難を開始すると危険なことから、非常口に近いエリアから順番に避難誘導するなどの工夫がパニック防止や円滑な避難に効果的です。（次の

- ◆ 2（地震想定）において同じ。）

- ◆ 2 以下を参考に、地震が発生した場合を想定し、震度や施設被害を設定した上で、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検討します。

(例)

○防火管理者等から従業員等へ

「震度●の地震が発生し、施設の●階の△△△、……（複数箇所）で××の被害が生じた場合に、①（揺れが収まってから）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は、どこかを考えましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

施設の平面図（写）に被害が生じている場所や余震が発生した場合に被害が生じるおそれがある場所などを書き込み、①～③のエリアを検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。

※ 地震の場合の避難誘導の優先順位について、以下の一般的な例を参考として、施設の実情に応じて検討します。

- ①地震により直接的な被害（天井の落下やガラスの飛散など）が生じているエリアや、余震が発生した場合に被害（家具等の転倒や移動等）が生じるおそれがあるエリアは、（揺れが収まってから）直ちに避難を行うエリアとして設定します。
- ②地震の影響（消防用設備等やその他の機器等が損傷しており、正常に動作・機能しないなど）により2次被害（火災や事故など）が生じるおそれのあるエリアは、避難の準備を促すエリアとして設定します。
- ③①～②以外のエリア（地震による損傷や影響、2次被害のおそれが無いエリア）は、避難指示があるまで待機を促すエリアとして設定します。

※ 「直ちに避難を行うエリア」においても、地震が発生した際は、まず身を守ることが重要です。周囲を確認し、揺れが収まってから、落ち着いて避難することが重要です。

3 避難経路を検討する (Step 3)

- ◆ 以下を参考に、「2 避難誘導の優先順位の検討 (Step 2)」で検討したエリアごとに、外国人来訪者や障がい者等に配慮した避難場所・避難経路（どこに、どの経路で避難するか）を検討します。

(例)

○防火管理者等から従業員等へ

「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のそれぞれについて、避難場所はどこか、どの経路で避難誘導するかを考えましょう。また、車いす使用者など、配慮が必要な外国人来訪者や障がい者等をどの経路へ避難誘導するか考えましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

施設の平面図（写）に①～③のエリアからの避難場所を書き込み、避難経路を検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。

※ 火災の場合の避難場所や避難経路について、以下の一般的な例を参考として、施設の実情に応じて検討します。

- ・ 避難場所⇒ 原則、建物外とする。
車いす使用者などが一時的に待避する場所が施設内にある場合は、火災の状況や避難介助を行う従業員等の人数などに応じて、当該一時待避場所を避難場所とする。
- ・ 避難経路⇒ 原則、避難階段又はスロープとする。
火災の影響を受けていない最寄りの避難階段により避難するものとし、エレベーターやエスカレーターは避難に使用しない。
施設内にスロープがある場合は、車いす使用者を当該スロープへ誘導する。

※ 地震の場合の避難場所や避難経路について、以下の一般的な例を参考として、施設の実情に応じて検討します。

- ・ 避難場所⇒ 原則、建物外とする。

建物が耐震化等されており、地震（余震を含む。）による倒壊等のおそれがない場合で、建物外へ避難することにより危険が生じるおそれがあるときは、当該建物内を避難場所（建物外に速やかに避難できる場所）とする。

- ・ 避難経路⇒ 原則、避難階段又はスロープとする。

地震の影響（損傷等）を受けていない最寄りの避難階段により避難するものとし、エレベーターやエスカレーターは避難に使用しない。

施設内にスロープがある場合は、車いす使用者を当該スロープへ誘導する。

※ 障がいなど様々な特性がある方も含めた施設利用者が、円滑に避難できるよう避難場所や避難経路等を検討しておくことが重要です。

また、障がいなど様々な特性がある方の中には、

- ・ 一般の方と一緒に避難したい
- ・ 大勢の方と一緒に避難することに不安を感じる

など、それぞれ異なるニーズ等を持っている方がいることを理解し、これらの方に配慮した避難場所や避難経路等を検討することも重要です。

※ 避難場所や避難経路等について、障がいなど様々な特性がある方の希望に添えないケースがあることを想定し、その場合の説明についても検討しておくことが重要です。

4 放送（避難指示等）の内容を検討する（Step 4）

- ◆ 以下を参考に、「2 避難誘導の優先順位の検討（Step 2）」で検討したエリアごとに、外国人来訪者や障がい者等に配慮した放送（避難指示等）の内容を検討します。

（例）

○防火管理者等から従業員等へ

「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のそれぞれについて、放送（避難指示等）の内容を考えましょう。その際には、これらのエリアに配慮が必要な外国人来訪者や障がい者等がいることを想定して放送（避難指示等）の内容を考えましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

①～③のエリアに対する放送（避難指示等）の内容を検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。

- ※ 消防計画において、①～③のエリアごとの具体的な放送（避難指示等）の内容を定めている場合は、該当ページを示し、口頭での伝達訓練（確認）を行うことが効果的です。
- ※ 車いす使用者には、スロープによる避難経路や一時退避場所を伝えることが重要です。
- ※ ①②のエリアについては、避難に時間がかかる等により個別の対応が必要な方は近くの従業員等に声をかけてほしい旨等を伝達することが重要です。

5 情報伝達・避難誘導のための従業員等の配置等を検討する（Step 5）

- ◆ 以下を参考に、「2 避難誘導の優先順位の検討（Step 2）」で検討したエリアを踏まえて、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ための従業員等の配置について検討します。

（例）

○防火管理者等から従業員等へ

（従業員等（駒）を通常勤務の配置場所に置いておく）

「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踏まえて、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従業員等（駒）を地図上で移動させ、配置してみましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

外国人来訪者や障がい者等に配慮した情報伝達・避難誘導を行うための従業員等の配置場所を検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。

※ 通常勤務の配置場所から、情報伝達や避難誘導のための配置場所までの距離や経路に無理がないか確認しておくことが重要です。

※ 外国人来訪者や障がい者等の個別対応により、当初の配置場所の従業員等が不在となった場合の配置変更についても検討しておくことが重要です。

6 逃げ遅れた方の確認ルートや手順等の検討 (Step 6)

- ◆ 以下を参考に、「5 情報伝達・避難誘導のための従業員等の配置等の検討 (Step 5)」で検討した配置場所を踏まえて、外国人来訪者や障がい者等が逃げ遅れた場合を想定した確認ルートや手順等について検討します。

(例)

○防火管理者等から従業員等へ

(従業員等(駒)を情報伝達・避難誘導のための従業員等の配置場所に置いておく)

「情報伝達・避難誘導のための従業員等の配置場所から、外国人来訪者や障がい者等で、逃げ遅れた方がいないか確認する際のルートや手順を、従業員等(駒)を地図上で移動させ、検討してみましょう。」

○従業員等から防火管理者等へ

外国人来訪者や障がい者等で、逃げ遅れた方がいないか確認する際のルートや手順を検討し、順番に発表します。

○防火管理者等から従業員等へ

従業員等の検討結果について、講評を行います。

※ 逃げ遅れた外国人来訪者や障がい者等の確認に係る時間を見積もり、効率的なルートや手順を検討することが効果的です。

※ 複数の従業員等が連携して確認した方が良い場面について検討しておくことが重要です。

※ 時間帯によって、勤務人員に限られる場合や人員に余裕が生じる場合の防災センター等への報告や、当該報告を受けた防災センター等や指揮班からの、従業員等の適正配置や従業員等同士の連携についての指示についても検討しておくことが重要です。

第4 部分訓練プログラム

Step 1 : 部分訓練の目的を理解する

Step 2 : 部分訓練を行う際の留意事項を確認する

Step 3 : 外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応訓練を行う

Step 4 : 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練を行う

1 部分訓練の目的を理解する (Step 1)

- ◆ 1 以下を参考に、部分訓練を行うメニューを選びます。

<部分訓練メニュー>

- 外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応訓練
 - ・防災センター等からの情報伝達・避難指示（放送）訓練
 - ・現場（建物各所）での情報伝達・避難指示訓練
- 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練

- ◆ 2 部分訓練は、火災や地震発生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事案への対応について、従業員等の個々の行動を確認・訓練し、各従業員等が知識や技術等を修得することにより、施設全体の対応能力を向上させることを目的としていることを明確に説明します。

注)「発災直後」の行動と「避難後」の行動について、それぞれの目的や考え方に沿った部分訓練の実施について説明する旨を追記予定。

※ 部分訓練を実施した結果、改善すべき点等があった場合は、施設の実情に応じて、訓練を繰り返すとともに、施設の消防計画やマニュアルなどに改善内容を反映させることが重要です。

※ 火災や地震が発生した際、施設従業員のほか、イベント主催者やボランティア等も施設利用者の避難誘導等を行うことが想定される場合は、これらの者と合同で訓練を実施することが効果的です。

2 部分訓練を行う際の留意事項を確認する（Step 2）

- ◆ 部分訓練の内容に応じて、以下の項目を参考に、外国人来訪者や障がい者等に配慮した部分訓練を行う際の留意事項（安全管理、参加者の特性など）を説明します。

＜部分訓練を行う際の留意事項＞

- 安全管理面で留意すべきこと（安全管理員の配置場所や人数を含む。）
- 外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加する場合に、当該参加者の特性などに応じて留意すべきこと
- 消防用設備等やツール等の使用において、留意すべきこと

- ※ 施設に利用者がいる時間帯に訓練を行う場合は、事前に訓練の開始時刻や訓練内容、訓練を行う場所などを十分周知しておき、訓練開始前に館内放送などによりアナウンスを行います。
- ※ 外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加する場合は、母語や筆談などにより、訓練の内容や注意点等を十分に伝えるとともに、事故や体調不良などの際の従業員等への連絡方法を確認しておきます。
- ※ 施設内の消防用設備等やツール等を使用する場合は、当該機器に詳しい者の立会いの下で訓練を実施するなど、災害の監視等に支障が生じないようにすることが重要です。

3 外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応訓練を行う（Step 3）

- ◆ 1 以下の行動を参考に、「外国人来訪者や障がい者等に配慮した防災センター等からの情報伝達・避難指示（放送）訓練」を行います。

①外国人来訪者や障がい者等に配慮し、状況の伝達や避難指示を行う。

（火災想定の場合）

- ・ 自動火災報知設備の感知器が作動し、従業員が確認中である旨
- ・ 火災であった場合の行動の説明（従業員が避難誘導する旨など）
- ・ 火災が発生した旨と場所
- ・ 避難の要否と避難指示、エレベーターの使用禁止など

（地震想定の場合）

- ・ 地震が発生した旨（震度や震源位置など）
- ・ 建物の安全性（倒壊や津波の到来など）
- ・ 身の安全を守る行動や余震の可能性
- ・ 避難の要否と避難指示、エレベーターの使用禁止など

②外国人来訪者や障がい者等への配慮や対応について、施設利用者にご協力いただくための呼びかけを行う。

- ・ 一般の方や語学が堪能な方への協力要請
- ・ 個別対応が必要な方から従業員等への申出の要請

③その他の対応（安心情報や従業員等の対応状況等の周知）を行う。

※ 施設において準備しているメッセージ（多言語例文など）や導入しているツール等を実際に使用して、情報伝達や避難指示の訓練を行っておくことが重要です。

特に、デジタルサイネージやスマートフォン等の活用において、防災センター等の従業員等による操作等が必要な場合は、当該操作等を実際に行い、手順等を確認しておくことが重要です。

- ◆ 2 以下の行動を参考に、「外国人来訪者や障がい者等に配慮した現場（建物各所）での情報伝達・避難指示訓練」を行います。

- ①外国人来訪者や障がい者等に配慮し、状況の伝達や避難指示を行う。
（◆ 1 の項目に加えて）
- ・ 避難の方向や経路の説明
 - ・ 避難指示があるまで、その場で待機していただく旨
 - ・ 使用できない階段や立入禁止エリアの伝達（ピクトグラムなどの掲示を含む。）
- ②外国人来訪者や障がい者等への配慮や対応について、施設利用者にご協力いただくための呼びかけを行う。（◆ 1 に同じ。）
- ③その他の対応（安心情報や従業員等の対応状況等の周知）を行う。

注) 現場（建物各所）での外国人来訪者や障がい者等への避難誘導等の際に、身振りや手振りを組み合わせて行うことについて、WG にて引き続き検討する。

注) 発災直後の初動対応における「やさしい日本語」や Plain English による避難誘導により、避難者の安全・安心を確保することについて、WG にて引き続き検討する。

※ 施設において準備しているメッセージ（多言語例文など）や導入しているツール等を実際に使用して、情報伝達や避難指示の訓練を行っておくことが重要です。

特に、多言語音声での出力が可能なスピーカーやフリップボード等を活用する場合は、これらのツール等を従業員等が実際に使用し、操作方法等に習熟しておくことが重要です。

4 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練を行う（Step 4）

- ◆ 1 以下の基本的な想定について、外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練を行います。

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

注) 障がい者等の関係団体ヒアリング結果等を踏まえ、各想定に記載内容について、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部分訓練で実施する必要はありません。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です。

※ コントローラー（訓練進行班、外国人来訪者や障がい者等の役、一般の施設利用者の役、公設消防隊の役など）とプレイヤー（従業員等）、評価者に分かれて、訓練を行うことが効果的です。評価者は訓練結果について講評を行います。

※ コントローラー側の外国語の種類（施設で対応している言語、対応していない言語）や障がいなどの特性（聴覚障がい、視覚障がい、車いす使用など）に応じて、プレイヤーは対応や配慮について訓練することが重要です。

※ 施設の実情に応じて可能であれば、外国語を話せる方や障がいのある方にコントローラーとしての訓練参加を依頼することが効果的です。

また、コントローラー側でスマートフォン等の多言語翻訳アプリを活用することや日本語以外の言語で記載したセリフ（紙）をプレイヤーに渡すなどの工夫を行うことも効果的です。

注) コントローラーとプレイヤーに分かれて行う一般的なロールプレイング形式の訓練の説明を追記予定。

※ シナリオ形式やブラインド形式など、従業員等の練度に応じた訓練形式を選択することが効果的です。

◆ 2 上記の基本的な想定に加えて、施設の特徴に応じて外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応が必要な想定を検討し、訓練を行っておくことが重要です。

＜施設の用途に応じた特徴＞（再掲）

- ① 駅・空港：施設関係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いる場合や、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。

第5 総合訓練プログラム

Step 1 : 総合訓練の目的を理解する

Step 2 : 総合訓練を行う際の留意事項を確認する

Step 3 : 総合訓練を行う

1 総合訓練の目的を理解する (Step 1)

- ◆ 総合訓練は、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自衛消防隊の活動について訓練することにより、防災センター等と現場の従業員等の連携を含めた施設全体の対応能力を向上させることを目的としていることを明確に説明します。

※ 総合訓練の目的を踏まえ、これまでに実施している火災や地震を想定した総合訓練計画（シナリオ）に、施設の実情に応じて、「第4 部分訓練プログラム」の「4 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練を行う (Step 4)」の基本的な想定を追加することが効果的です。

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

＜再掲＞

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

※ 総合訓練の計画に、全ての個別対応の想定を盛り込む必要はありません。

施設の実情に応じて、総合訓練に盛り込む想定を選択し、部分訓練と併せ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です。

※ 火災や地震が発生した際、施設従業員のほか、イベント主催者やボランティア等も施設利用者の避難誘導等を行うことが想定される場合は、これらの者と合同で訓練を実施することが効果的です。

また、合同訓練を通じて、施設側とイベント主催者等との間の情報連絡の手段や役割分担を確認しておくことが重要です。

※ 総合訓練終了後は、訓練参加者の意見等を収集し、必要な改善策を検討し、施設の消防計画やマニュアルなどに改善内容を反映させることが重要です。

特に、外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加した場合は、これらの方々の意見を踏まえて、必要な対応や配慮について検討することが効果的です。

2 総合訓練を行う際の留意事項を確認する（Step 2）

- ◆ 総合訓練の内容に応じて、以下の項目を参考に、外国人来訪者や障がい者等に配慮した総合訓練を行う際の留意事項（安全管理、参加者の特性など）を説明します。

<総合訓練を行う際の留意事項>

- 安全管理面で留意すべきこと（安全管理員の配置場所や人数を含む。）
- 外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加する場合に、当該参加者の特性などに応じて留意すべきこと
- 消防用設備等やツール等の使用において、留意すべきこと

- ※ 施設に利用者がいる時間帯に訓練を行う場合は、事前に訓練の開始時刻や訓練内容などを十分周知しておき、訓練開始前に館内放送などによりアナウンスを行います。
- ※ 外国人来訪者や障がい者等が訓練に参加する場合は、母語や筆談などにより、訓練の内容や注意点等を十分に伝えるとともに、事故や体調不良などの際の従業員等への連絡方法を確認しておきます。
- ※ 施設内の消防用設備等やツール等を使用する場合は、当該機器に詳しい者の立会いの下で訓練を実施するなど、災害の監視等に支障が生じないようにすることが重要です。

3 総合訓練を行う（Step 3）

◆ 1 外国人来訪者や障がい者等に配慮した総合訓練の目的や留意事項などについて説明した後、総合訓練計画に従い、訓練を開始します。

※ シナリオ形式やブラインド形式など、従業員等の練度に応じた訓練形式を選択することが効果的です。

※ コントローラー（訓練進行班、外国人来訪者や障がい者等の役、一般の施設利用者の役、公設消防隊の役など）とプレイヤー（従業員等）、評価者に分かれて、訓練を行うことが効果的です。評価者は訓練結果について講評を行います。

※ 施設の実情に応じて可能であれば、外国語を話せる方や障がいのある方にコントローラーとしての訓練参加を依頼します。

また、コントローラー側でスマートフォン等の多言語翻訳アプリを活用することや日本語以外の言語で記載したセリフ（紙）をプレイヤーに渡すなどの工夫を行うことも効果的です。

◆ 2 訓練進行班は、総合訓練計画のタイムスケジュールに沿って、防災センター等や現場の従業員等に火災や地震による被害の発生や個別事案の発生などの状況付与を行います。

※ 火災や地震による被害の発生などの状況付与は、口頭で行うほか、あらかじめ「状況付与カード」を準備しておき、当該カードを手渡して行う方法もあります。

※ 個別事案への対応に係る訓練は、部分訓練を実施した際の際の要領を参考にを行います。

- ◆ 3 総合訓練計画のタイムスケジュールに沿って、公設消防隊が到着し、避難完了を確認した時点をもって、総合訓練を終了します。

訓練終了後は、評価者による講評や訓練参加者を交えた意見交換等を行います。

※ 講評・意見交換等を踏まえて、自衛消防隊の任務（役割）分担ごとに改善策などを検討することが効果的です。

※ 地震発生時に、施設利用者に対して、自治体が開設する避難所に関する情報提供を行うことを想定し、訓練の機会を捉えて、最寄りの避難所の位置や当該避難所までの経路を確認しておくことが効果的です。