

「外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害 情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」 実施結果（概要）

○ 避難訓練実施概要

第1回 両国国技館

第2回 渡月亭

第3回 味の素スタジアム

第4回 JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設

第5回 羽田空港国際線旅客ターミナル

第6回 京都ホテルオークラ

○ アンケート結果の概要

避難訓練実施概要

■第1回 避難訓練 ※第2回～第6回訓練のプレ訓練として実施

日程： 2017年10月25日（水）

場所： **東京都 両国国技館**
（東京都墨田区横綱1-3-28）

【スケジュール】

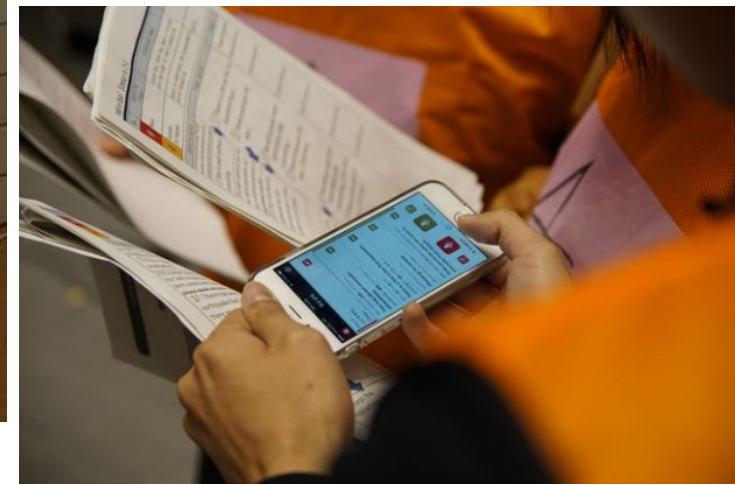
13:30 受付開始
14:00 事前説明
15:10 訓練開始
15:50 訓練終了、講評
16:00 アンケート・意見交換
16:30 解散

【参加者】

プレイヤー（従業員）：21人
コントローラー（施設利用者役）：
日本人 約15人（うち、障がい者 7人）
外国人66人

【訓練想定】

地震が発生。その後、地下1階より出火。



初動対応・個別想定について

■第1回 避難訓練

2017年10月25日(水)

東京都 両国国技館

【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

【個別想定シナリオ例】

○地震の揺れに恐怖を感じた外国人の施設利用者が出口に向かって歩き始める。

従業員:「今の場所にいてください。これから大きい地震が起きるかもしれません。」

外国人:「地震の揺れが怖い。」

従業員:「この建物は安全です。お知らせがあった時、逃げてください。」

外国人:「今すぐ建物の外に出たい。」

従業員:「たくさんの方がそれぞれ行動すると、あなたも他の人も危険です。順番に案内します。」

(外国人は、従業員の指示に従い、元の場所に戻る。)

【個別想定シナリオ】

■ 第一フェーズ

(緊急地震速報)

・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入口に向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

(感知器作動放送)

・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

・周囲の雰囲気が通常と異なることに気づき、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

■ 第二フェーズ

(火災断定放送 → 避難指示)

・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・車いすでの避難経路が分からず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。

■ 第三フェーズ

(一時避難後、災害情報の提供)

・元いた場所に戻ろうとする外国人や聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

・腕の痛みを訴える外国人のニーズを把握し、対応する。

・急な腹痛を訴える聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

避難訓練実施概要

■第2回 避難訓練

日程： 2017年11月7日(火)

場所： 京都府 渡月亭

(京都市西京区嵐山中尾下町54-4)

【スケジュール】

12:00 受付開始

12:15 事前説明

13:10 訓練開始

13:50 訓練終了、講評

14:00 アンケート・意見交換

14:30 解散

【参加者】

プレイヤー(従業員):8人

コントローラー(施設利用者役):

日本人 29人(うち、障がい者 6人)

外国人 18人

【訓練想定】

21:00頃、地震が発生。その後、2階より出火。



初動対応・個別想定について

■第2回 避難訓練

2017年11月7日(火)

京都府 / 渡月亭

【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

【個別想定シナリオ例】

○聴覚障がい者の施設利用者が、周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない。

(音声認識・表示アプリを用いて会話)

従業員 : 「2階で火事です。今すぐあちらへ避難してください。」

聴覚障がい者 : 「火事は消えましたか？」

従業員 : 「従業員が火事を消そうとしています。詳しいことは、避難した後に伝えます。今すぐあちらへ避難してください。」

(聴覚障がい者は、状況を理解して、避難を開始する。)

【個別想定シナリオ】

■ 第一フェーズ

(緊急地震速報)

- ・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。
- ・地震を感じ、不安を感じている聴覚障がい者に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

(感知器作動放送)

- ・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。
- ・周囲の雰囲気が通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

■ 第二フェーズ

(火災断定放送 → 避難指示)

- ・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・車いすでの避難経路が分からず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。
- ・避難経路がわからず、サポートを希望する視覚障がい者を個別に避難場所まで誘導する。

■ 第三フェーズ

(一時避難後、災害情報の提供)

- ・元いた場所に戻ろうとする外国人や聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。
- ・腕の痛みを訴える外国人のニーズを把握し、対応する。
- ・急な腹痛を訴える聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

避難訓練実施概要

■第3回 避難訓練

日程： 2017年11月13日(月)

場所： **東京都 味の素スタジアム**
(東京都調布市西町376-3)

【スケジュール】

9:00 受付開始

9:30 事前説明

10:30 訓練開始

11:20 訓練終了、講評

11:40 アンケート・意見交換

12:00 解散

【参加者】

プレイヤー(従業員):38人

コントローラー(施設利用者役):

日本人 214人(うち、障がい者 5人)

外国人 75人

【訓練想定】

地震が発生。その後、3階売店より出火。



初動対応・個別想定について

■第3回 避難訓練

2017年11月13日(月)

東京都 / 味の素スタジアム

【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

【個別想定シナリオ例】

○車いす使用者の施設利用者が、車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない。

従業員 : 「3階で火事です。避難場所まで私が案内します。」
車いす使用者: 「車いすで避難したい。」
従業員 : 「避難場所まで車いすで移動できる経路で案内します。車いすを押しましょうか？」
車いす使用者: 「自分で移動できるので大丈夫です。」
従業員 : 「私の後についてきてください。」
(車いす使用者は、避難を開始する。)

【個別想定シナリオ】

■ 第一フェーズ

(緊急地震速報)

・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

(感知器作動放送)

・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。
・周囲の雰囲気が通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

■ 第二フェーズ

(火災断定放送 → 避難指示)

・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。
・車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。

■ 第三フェーズ

(一時避難後、災害情報の提供)

・元いた場所に戻ろうとする外国人や聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。
・腕の痛みを訴える外国人のニーズを把握し、対応する。
・急な腹痛を訴える聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

避難訓練実施概要

■第4回 避難訓練

日程： 2017年11月15日（水）

場所： 神奈川県 JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設
（神奈川県川崎市川崎区駅前本町他）

【スケジュール】

7:30 受付開始

8:00 事前説明

8:40 訓練開始

9:40 訓練終了、アンケート

10:00 解散

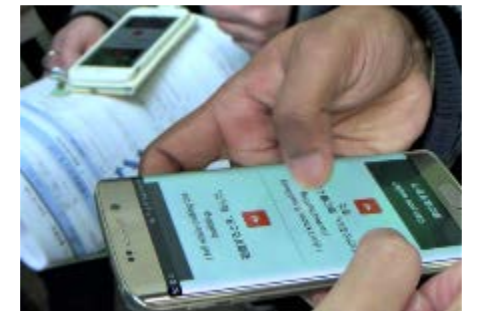
【参加者】

プレイヤー（JR駅員）：8人

コントローラー（帰宅困難者役）：
日本人 15人（うち、障がい者 5人）
外国人 49人

【訓練想定】

川崎市直下でM7.3の地震が発生。



初動対応・個別想定について

■第4回 避難訓練

2017年11月15日(水)

神奈川県 / JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設

【初動対応】

地震の情報や一時滞在施設の場所を知らせ、避難誘導を行う。

【個別想定シナリオ例】

○外国人の施設利用者が、転んでケガをして、腕の痛みを訴える。

外国人：「腕が痛い。」

駅員：「どうしましたか？」

外国人：「避難するとき、転んだ。」

駅員：「歩くことができますか？」

外国人：「はい。」

駅員：「応急救護所に案内にます。私の後についてきてください。救急車が来ます。」

(外国人は駅員の後について、応急救護所に向かう。)

【個別想定シナリオ】

■ 第一フェーズ

(一時避難後、災害情報の提供)

・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

・転んでケガをして、腕の痛みを訴える外国人のニーズを把握し、対応する。

■ 第二フェーズ

(一時滞在施設への移動)

・避難経路がわからず、避難を開始できない外国人に、一時滞在施設が開設されたことを伝え、避難を開始させる。

・エレベーターで避難しようとする外国人に、避難経路を伝え、周囲の人に協力を求め、個別に避難場所まで誘導する。

・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、一時滞在施設が開設されたことを伝え、避難を開始させる。

・車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、周囲の人に協力を求め、個別に避難場所まで誘導する。

・避難経路が分からず、サポートを希望する視覚障がい者に、避難場所を伝え、周囲の人に協力を求め、個別に避難場所まで誘導する。

避難訓練実施概要

■第5回 避難訓練

日程： 2017年11月20日(月)

場所： 東京都 羽田空港国際線旅客ターミナル
(東京都大田区羽田空港2-6-5)

【スケジュール】

13:30 受付開始

14:00 事前説明

15:20 訓練開始

15:55 訓練終了

16:00 アンケート・意見交換

16:30 解散

【参加者】

プレイヤー(従業員): 16人

コントローラー(施設利用者役):

日本人13人(うち、障がい者 5人)

外国人 11人

【訓練想定】

地震が発生。その後、1階より出火。一時避難した後、大津波警報が発表



初動対応・個別想定について

■第5回 避難訓練

2017年11月20日(月)

東京都 / 羽田空港国際線旅客ターミナル

【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、避難誘導を行う。その後、大津波警報の発表を知らせ、避難誘導を行う。

【個別想定シナリオ例】

○視覚障がい者の施設利用者が避難経路がわからず、サポートを希望する。

従業員 : 「1階で火事です。一時避難場所まで私が案内します。」
視覚障がい者 : 「介助をお願いします。」
従業員 : 「わかりました。私の肩か肘をつかんでください。」
視覚障がい者 : 「わかりました。」(従業員の肩か肘をつかむ。)
従業員 : 「動きます。歩くペースが速かったら教えてください。」
(視覚障がい者は、避難を開始する。)

【個別想定シナリオ】

■ 第一フェーズ

(緊急地震速報)

・地震の揺れに恐怖を感じ施設の出入口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

■ 第二フェーズ

(感知器作動放送 → 火災断定放送 → 避難指示)

・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・エレベーターで避難しようとする外国人に対し、歩いて避難するよう指示する。

・周囲の雰囲気が通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に一時避難場所まで誘導する。

・避難経路がわからず、サポートを希望する視覚障がい者を個別に避難場所まで誘導する。

■ 第三フェーズ

(大津波警報 → 避難指示)

・大津波警報の発表を知らせ、外国人や障がい者に状況を説明し、避難場所まで誘導する。 12

避難訓練実施概要

■第6回 避難訓練

日程： 2017年12月18日(月)

場所： **京都府 京都ホテルオークラ**
(京都市中京区河原町御池)

【スケジュール】

11:15 受付開始
11:45 事前説明
13:00 訓練開始
13:50 訓練終了
14:00 アンケート・意見交換
14:30 解散

【参加者】

プレイヤー(従業員):17人

コントローラー(施設利用者役):
日本人30人(うち、障がい者 9人)
外国人 22人

【訓練想定】

地震が発生。その後、8階客室で出火。8階客室及び
4階宴会場から避難。



初動対応・個別想定について

■第6回 避難訓練

2017年12月18日(月)

京都府 / 京都ホテルオークラ

【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

【個別想定シナリオ例】

○精神障がい者の施設利用者が、周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない。

従業員 : 「大丈夫ですよ。8階で火事です。
今、8階の人が避難しています。」
精神障がい者: (落ち着いて、状況を理解する。)
従業員 : 「順番が来たら、この部屋を出ます。階段を下りて、1階まで避難します。」
精神障がい者: 「わかりました。」
従業員 : 「避難場所まで私が案内します。」
(精神障がい者は、状況を理解して、避難を開始する。)

【個別想定シナリオ】

■ 第一フェーズ

(緊急地震速報)

・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

■ 第二フェーズ

(感知器作動放送 → 火災断定放送 → 避難指示)

・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・元いた場所に戻ろうとする外国人や、エレベーターで避難しようとする外国人に対し、階段で避難するよう指示する。

・周囲の雰囲気が通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に説明の上、非常用エレベーターまで個別に誘導し、消防隊に引き継ぐ。

・避難経路がわからず、サポートを希望する視覚障がい者を個別に避難場所まで誘導する。

・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない精神障がい者に、火事が起きたことを伝え、個別に避難場所まで誘導する。

使用ツール等一覧

■ 両国国技館

- ・多言語アナウンスアプリ(おもてなしガイド/ヤマハ株式会社)
- ・デジタルサイネージ(デジタルサイネージシステム/富士ゼロックス株式会社)
- ・多言語翻訳拡声器(非常用多言語拡声装置/エジソンハードウェア株式会社、メガホンヤク/パナソニック株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ(アミボイストランスガイド/株式会社アドバンス・メディア、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ(こえとら/株式会社フィート)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール
(QR Translator/株式会社PIJIN)

■ 渡月亭

- ・デジタルサイネージ(デジタルサイネージシステム/富士ゼロックス株式会社)
- ・多言語翻訳拡声器(非常用多言語拡声装置/エジソンハードウェア株式会社、メガホンヤク/パナソニック株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ(アミボイストランスガイド/株式会社アドバンス・メディア、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ(こえとら/株式会社フィート)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール
(QR Translator/株式会社PIJIN)

■ 味の素スタジアム

- ・スタンド大型映像装置(株式会社東京スタジアム)
- ・多言語翻訳拡声器(非常用多言語拡声装置/エジソンハードウェア株式会社、メガホンヤク/パナソニック株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ(アミボイストランスガイド/株式会社アドバンス・メディア、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ(こえとら/株式会社フィート)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール
(QR Translator/株式会社PIJIN)

■ JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設

- ・多言語翻訳・筆談タブレット(JR東日本株式会社)
- ・多言語翻訳拡声器(非常用多言語拡声装置/エジソンハードウェア株式会社、メガホンヤク/パナソニック株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ(アミボイストランスガイド/株式会社アドバンス・メディア)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール
(QR Translator/株式会社PIJIN)

■ 羽田空港国際線旅客ターミナル

- ・デジタルサイネージ(東京国際空港ターミナル株式会社)
- ・多言語翻訳拡声器(東京国際空港ターミナル株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ(アミボイストランスガイド/株式会社アドバンス・メディア、多言語音声翻訳サービス/日本電気株式会社、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ(こえとら/株式会社フィート)
- ・多言語翻訳・筆談タブレット(しゃべり描きUI/三菱電機株式会社)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール(QR Translator/株式会社PIJIN)
- ・案内表示認識・避難経路表示アプリ(かざして案内/NTT株式会社)
- ・フリップボード

■ 京都ホテルオークラ

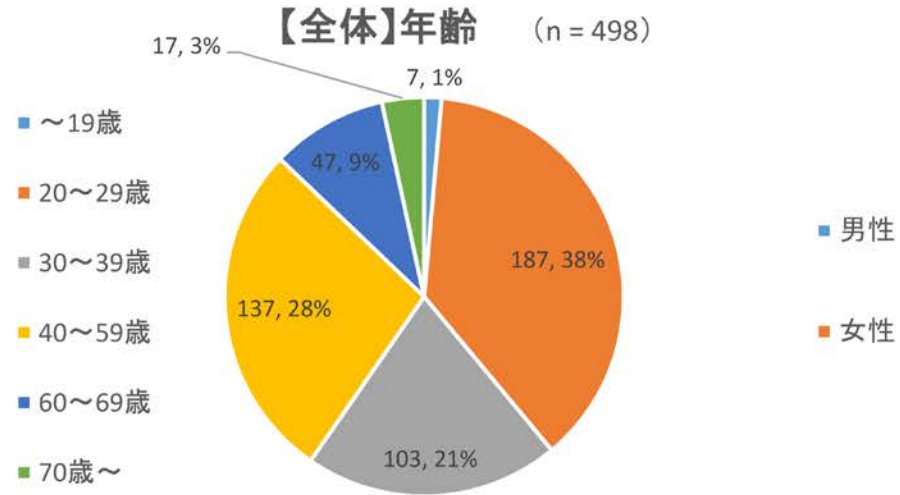
- ・多言語翻訳アプリ(アミボイストランスガイド/株式会社アドバンス・メディア、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ(こえとら/株式会社フィート)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール(QR Translator/株式会社PIJIN)
- ・筆談
- ・フリップボード



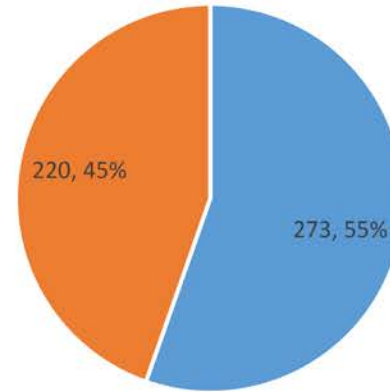
アンケート結果の概要

(第2回～第6回訓練におけるアンケート結果の集計)

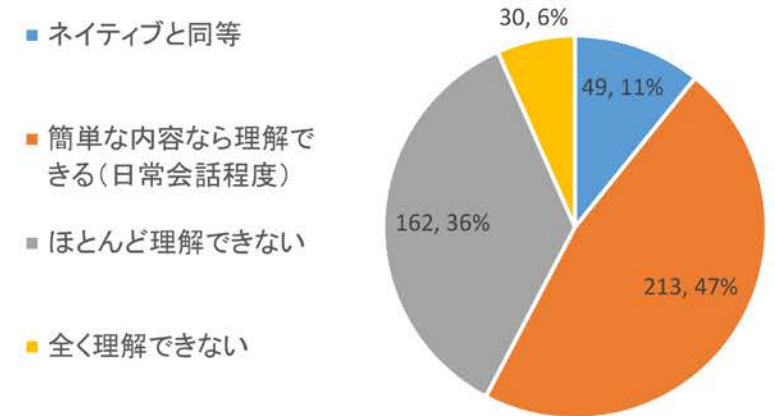
参加者の属性



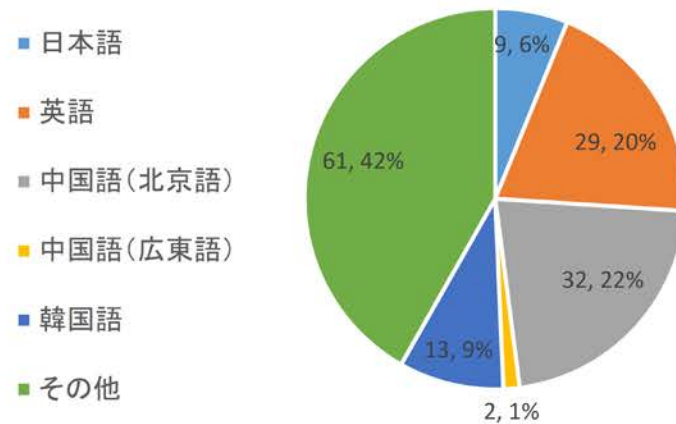
【全体】性別 (n = 493)



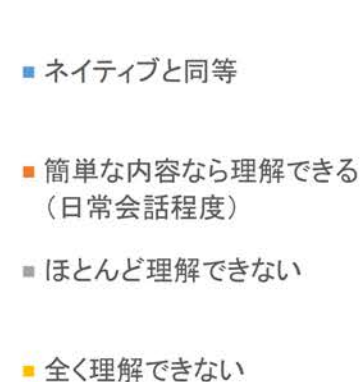
【全体】英語レベル (n = 454)



【外国人】母語 (n = 146)

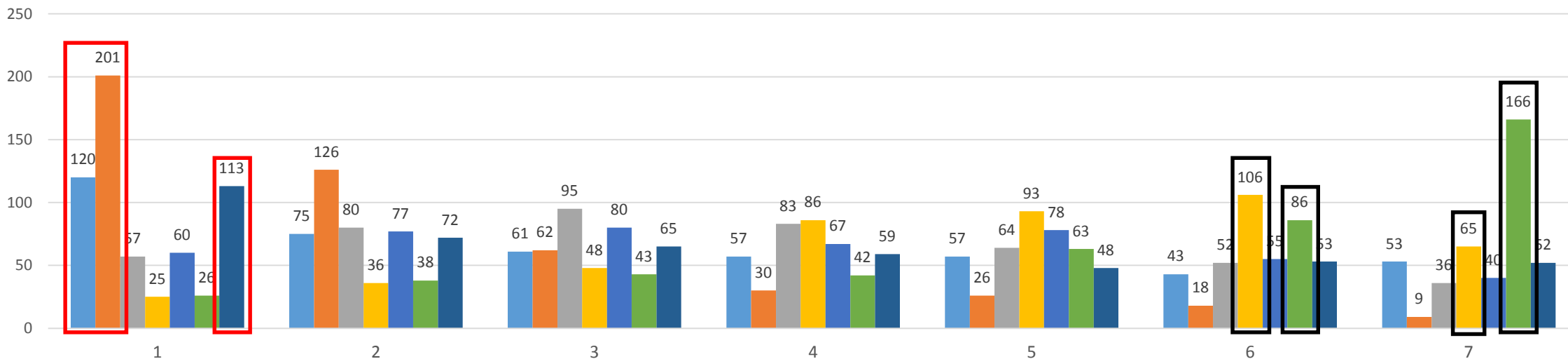


【外国人】日本語レベル (n = 130)



個別対応訓練の7つの基本想定の優先順位

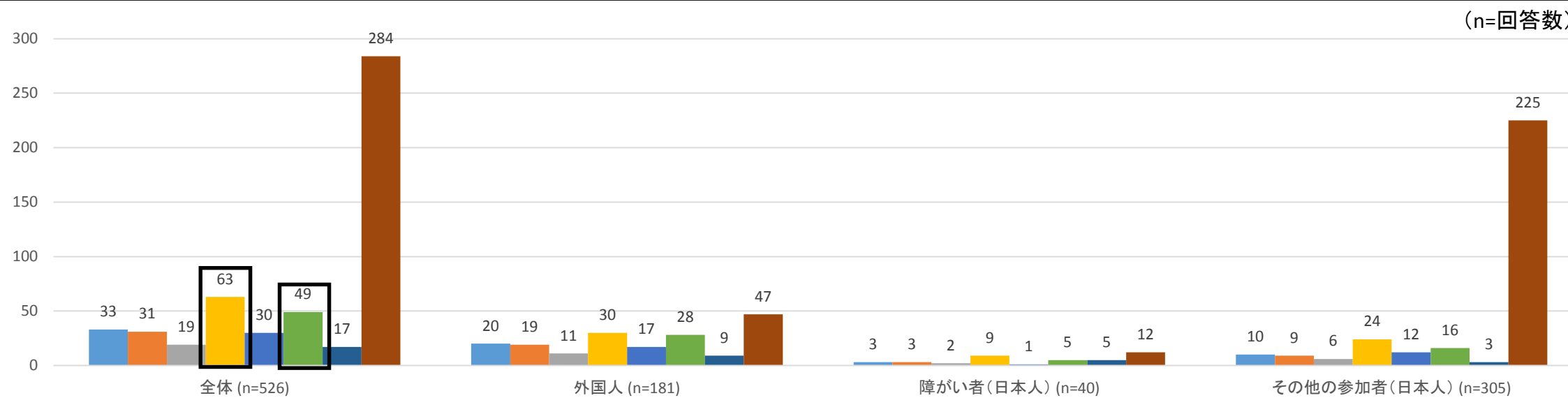
従業員が訓練しておくべきと考える想定の種類付け(1~7)を行ってください。(最も優先度が高いものを「1」、次に優先すべきものを「2」...最も優先度が低いものを「7」としてください。)(n=472)



- ①放送内容を理解できなかった外国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パニック状態の外国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来訪者や障がい者等がいる場合
- ⑤エレベーターに外国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来訪者や障がい者等が発生した場合

個別対応訓練の必要がないと思う想定

訓練の必要がない(起こらない)と思う想定がある場合は、数字をチェックしてください。(複数回答)



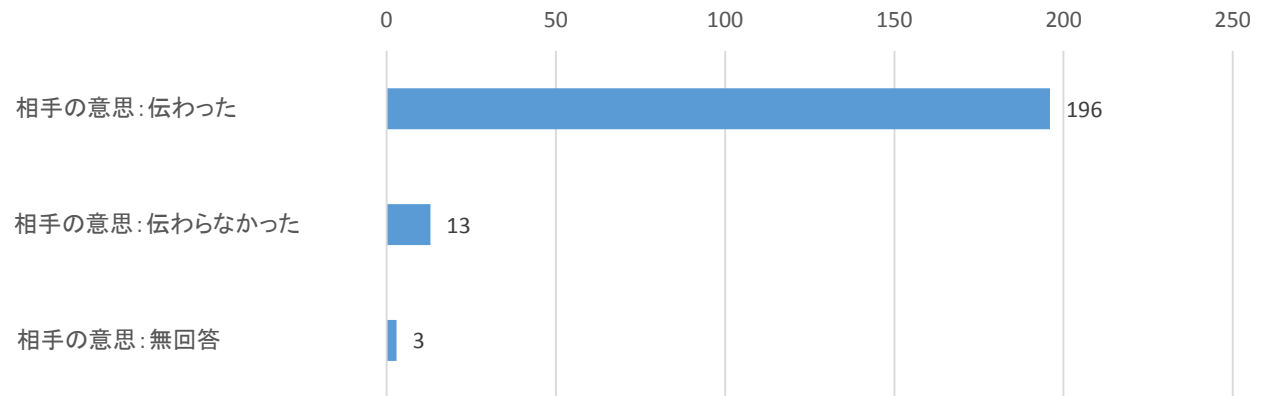
- ①放送内容を理解できなかった外国人来訪者や聴覚障がいなどの特性がある方に個別の説明が必要な場合や、これらの方から個別の説明を求められた場合
- ②火や煙、地震の揺れの恐怖等によるパニック状態の外国人来訪者や障がい者等が危険な状況にある場合(慌てて施設から出ようとする、指示しても避難できない等)
- ③外国人来訪者や視覚障がい、車いす使用などの特性がある方を個別に避難場所まで誘導する必要がある場合や、これらの方から個別に避難場所まで誘導してほしい旨の申出があった場合
- ④エレベーターを使用して避難しようとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合
- ⑤エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が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
- ⑧該当なし

ツールの使用によって、自分の意思を伝える事ができたか？ 相手の意思は伝わったか？

あなたの伝えたことは伝わったと思いますか。相手の意思は伝わりましたか（理解できましたか）。(n=344)

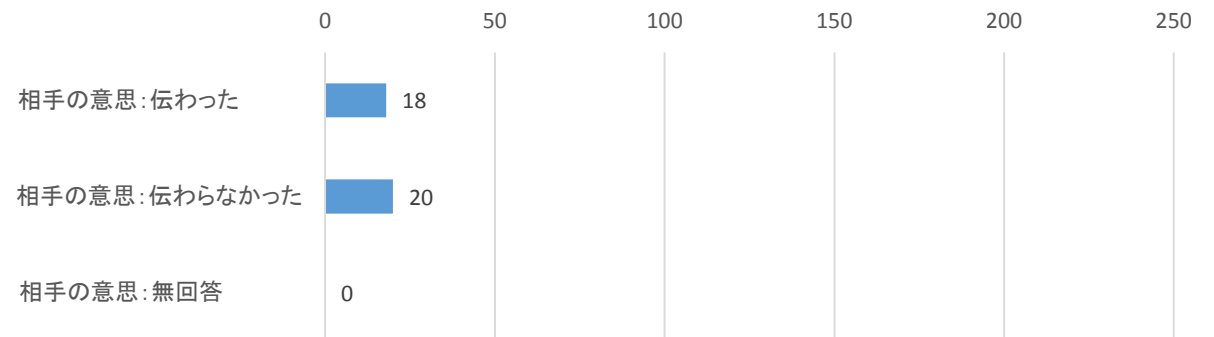
自分の意思：伝わった	212
相手の意思：伝わった	196
相手の意思：伝わらなかった	13
相手の意思：無回答	3

(自分の意思が伝わった人のうち)



自分の意思：伝わらなかった	38
相手の意思：伝わった	18
相手の意思：伝わらなかった	20
相手の意思：無回答	0

(自分の意思が伝わらなかった人のうち)

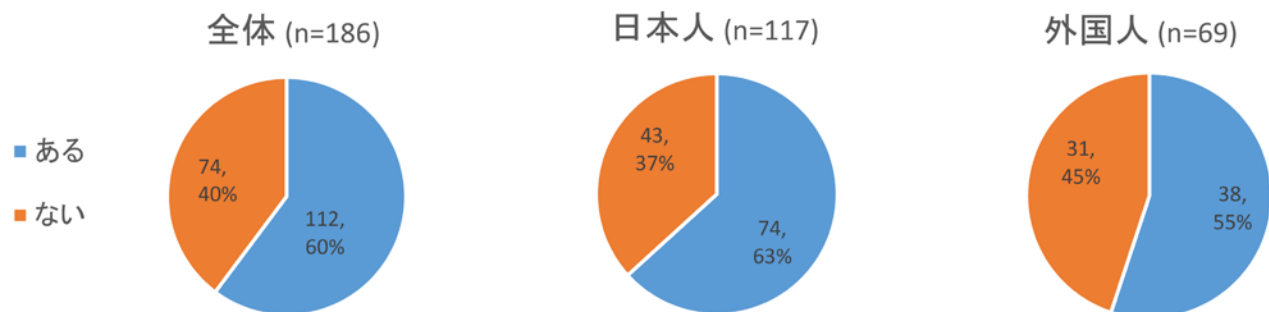


【放送】火災感知器作動時のメッセージ比較

A ただいま地下1階の火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので、次の放送にご注意ください。

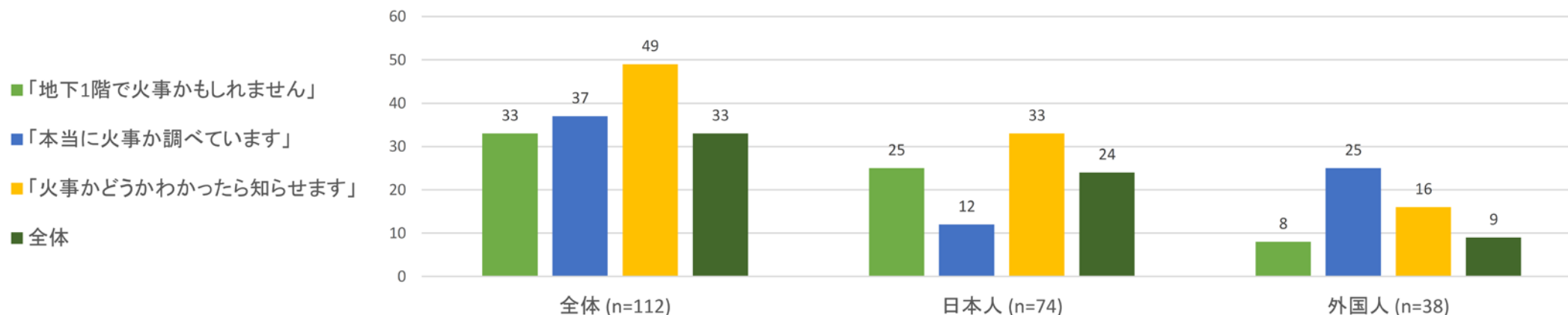
B 地下1階で火事かもしれません。本当に火事が調べています。火事かどうかかわったら知らせます。

問1: Aのメッセージと比較して、Bのメッセージ内容でわかりにくい(違和感がある)と感じた部分がありますか？



問2: わかりにくい(違和感がある)と感じた部分はどこですか？

※複数回答可

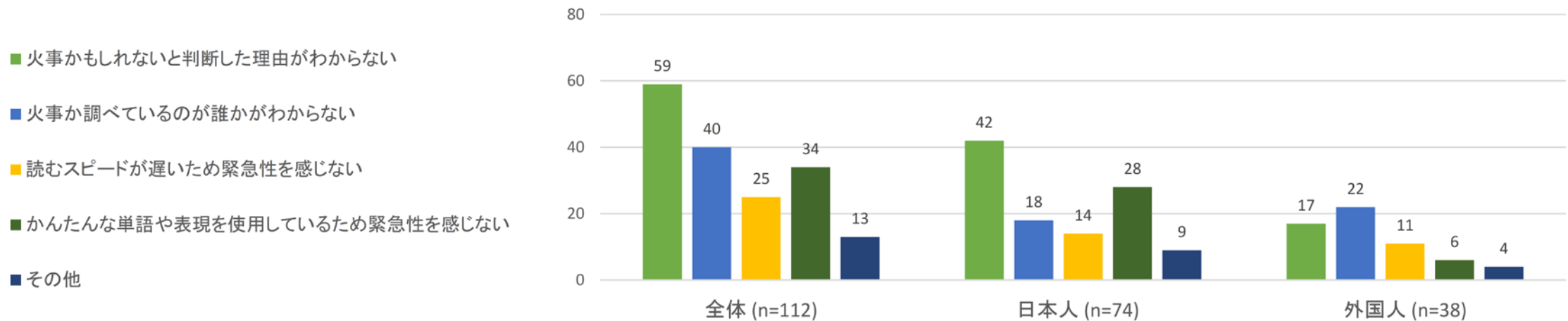


【放送】火災感知器作動時のメッセージ比較

- A ただいま地下1階の火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので、次の放送にご注意ください。
 B 地下1階で火事かもしれません。本当に火事が調べています。火事かどうかかわったら知らせます。

問3: わかりにくい(違和感がある)と感じた理由は何ですか？

※複数回答可

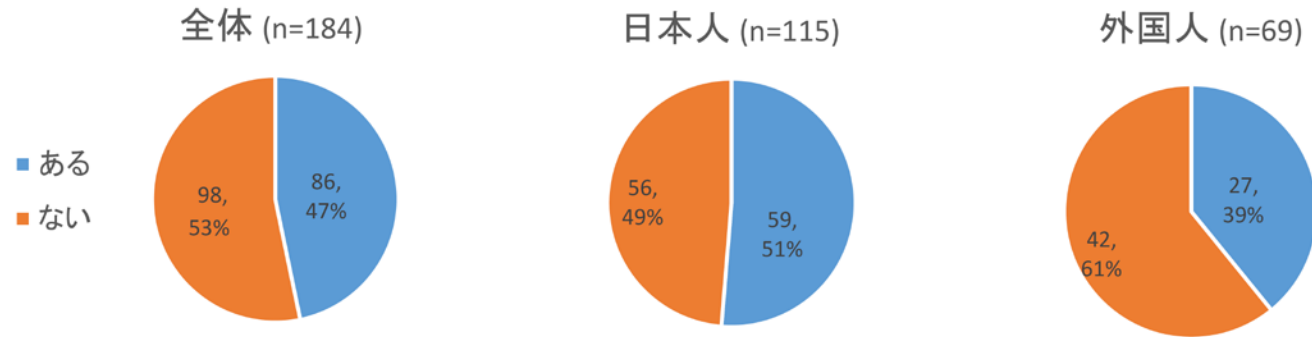


- ・「～かも」より「～です」とはっきりと伝えたほうが早く避難できると思う。(施設関係者)
- ・「火事かもしれない」の『かもしれない』は不適切。(避難者/日本人)
- ・次のアナウンスが何分後に流れるか伝えてほしい。(避難者/日本人)
- ・通常のものより不安感が増す。(避難者/日本人)
- ・不確かな感じをあたえる放送と感じた。不安をあおっている感じがした。(避難者/視覚障がい者)
- ・「本当に火事が調べています」はなくても意味が通じるから。(避難者/聴覚障がい者)
- ・次に何をすればよいのかが不明確だから。(避難者/外国人)
- ・Bの内容は、わざわざ放送するレベルじゃない。逆に混乱する。(避難者/外国人)
- ・火事という言葉が繰り返すすぎて、火事だとは思えない。(避難者/外国人)

【放送】火災発生時のメッセージ比較

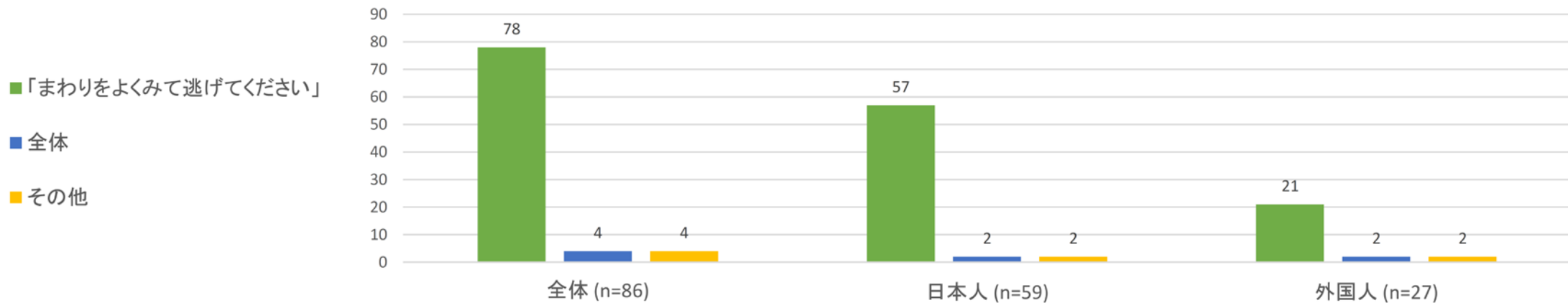
- C 火事です。火事です。地下1階で火災が発生しました。落ち着いて避難してください。
 D 火事です。火事です。地下1階で火事です。まわりをよく見て逃げてください。

問1: Cのメッセージと比較して、Dのメッセージ内容でわかりにくい(違和感がある)と感じた部分がありますか？



問2: わかりにくい(違和感がある)と感じた部分はどこですか？

※複数回答可

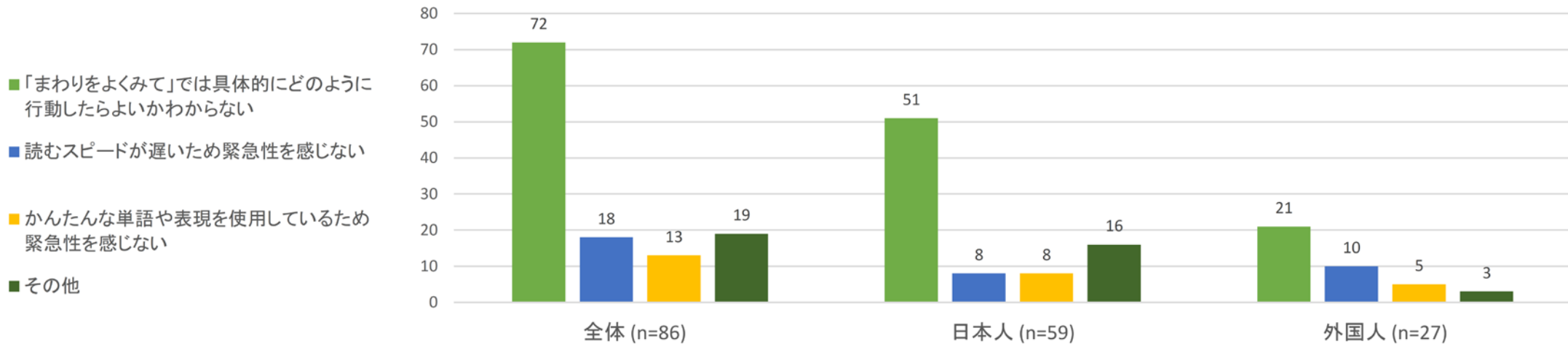


【放送】火災発生時のメッセージ比較

- C 火事です。火事です。地下1階で火災が発生しました。落ち着いて避難してください。
 D 火事です。火事です。地下1階で火事です。まわりをよく見て逃げてください。

問3: わかりにくい(違和感がある)と感じた理由は何ですか？

※複数回答可

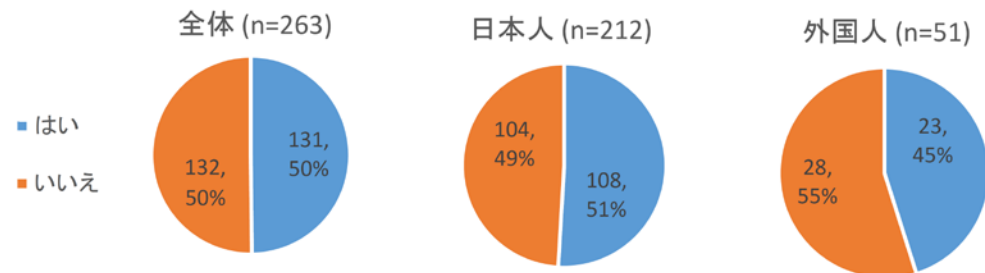


- ・音量が小さいせいもあるが、男性の声より女性の声の方が聞きとり易い。(施設関係者)
- ・読むスピードが遅いので、情報をはっきり伝えにくいかもしれない。(施設関係者)
- ・言葉が切れすぎている。(避難者/日本人)
- ・急ぐ人が大半だと思うので、落ち着いてという言葉が必要。(避難者/日本人)
- ・逃げるのが強く意識され2次災害が起こりそう。(避難者/日本人)
- ・どこへ逃げていいか分からない。(避難者/日本人)
- ・簡単な言葉、句が良い！！(避難者/日本人)
- ・障がいのある方や高齢の方を優先するように「他人に配慮して」という言葉と一言あると良い。(避難者/日本人)
- ・声が小さく、危険性を感じなかった。もっと大きな声で、危険を伝える表現にすべき。(避難者/外国人)

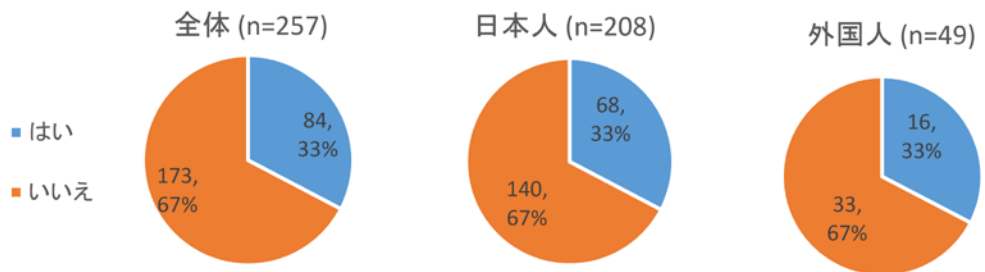
【放送】火災放送のメッセージ比較

- A 日本語⇒英語⇒中国語⇒韓国語⇒ポルトガル語
 B 日本語⇒英語⇒中国語⇒韓国語
 C 日本語⇒英語⇒中国語

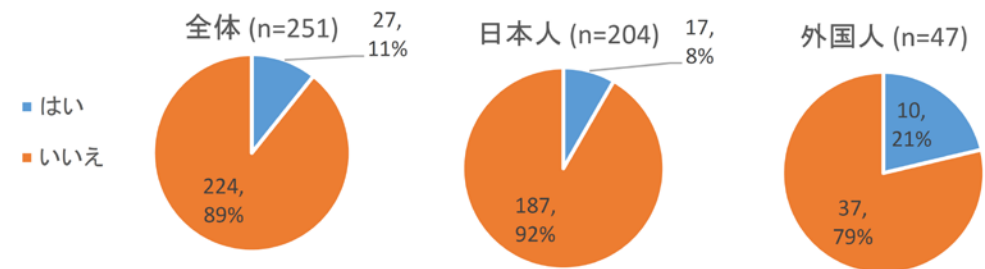
Aは繰り返しまでの時間が長い？



Bは繰り返しまでの時間が長い？



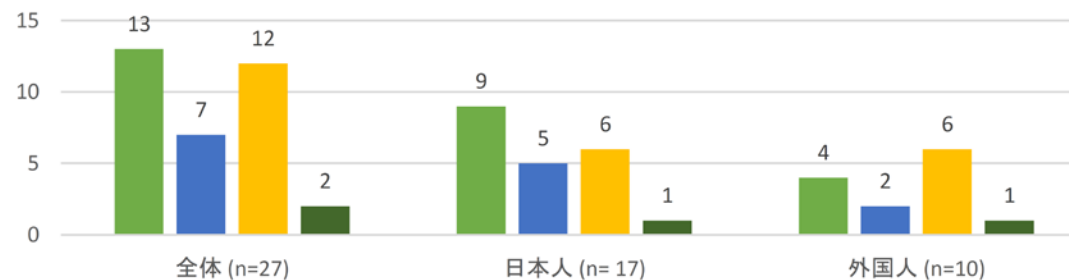
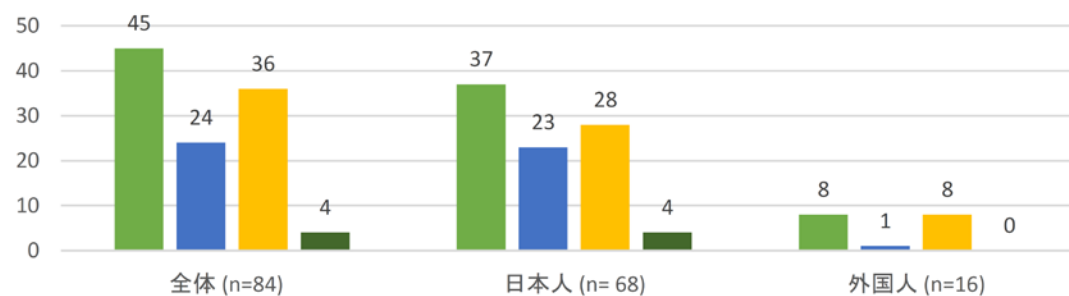
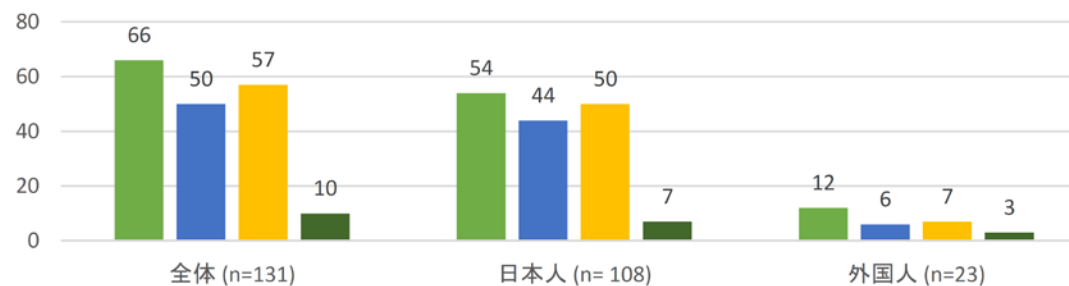
Cは繰り返しまでの時間が長い？



理由

※複数回答可

- 早く2回目の日本語/母語メッセージを聞きたいと感じたから
 ■ 日本語/母語がもう一度繰り返されるかどうか不安に感じたから
 ■ 理解できない言語による放送が続き不安に感じたから
 ■ その他



【放送】火災放送のメッセージ比較

- A 日本語⇒英語⇒中国語⇒韓国語⇒ポルトガル語
- B 日本語⇒英語⇒中国語⇒韓国語
- C 日本語⇒英語⇒中国語

【A】母語が繰り返されるまでの時間を長いと感じた理由

- ・大きな声で何度も言ってほしかった
- ・具体的な避難指示を早く聞きたいと思ったから
- ・同じ内容のことを言っているのかわからないから
- ・どこに避難すればよいか早く知りたい
- ・最初に繰り返しかえし放送する旨のアナウンスがあればよい
- ・パニックのときにききとれない

【B】母語が繰り返されるまでの時間を長いと感じた理由

- ・具体的な避難指示を早く聞きたいと思ったから。
- ・1回目に何と言ったか聞きとれなかった場合のことを考えて。
- ・どこに避難すればよいか早く知りたい。

【C】母語が繰り返されるまでの時間を長いと感じた理由

- ・スピードが遅すぎるので、日本語が再度流れるまでに時間の長さを感じた。
- ・どんなことばが流れても、自分の言語がないとパニックになる。

放送内容について気になる事、意見

【順番】

- ・日本人が多い施設なのだから、当然日本語の放送頻度を多くした方が良い。外国人も日本人に従って避難しやすいのでは？
- ・日本語と英語だけで十分！
- ・日本語と英語は連続して2回ずつ放送してほしい。
- ・一番最初に日本語が流れて理解できるから不安はない。
- ・各言語になる前に日本語とその言語で何語を話すかを伝えると日本人も外国人も安心感が違うと思う。
- ・日本語→英語→日本語→他言語だと日本人としては安心できる。
- ・国際的なイベントでは英語を最初に流すべきだと思う。
- ・言語の切りかえの時間が長いと焦りの気持ちが生じ、「長い」と感じると思うが、現在の状態であれば問題ないと判断した。
- ・緊急時とはいえ、各言語の放送される時の合間が短すぎる。

【声の大きさ】

- ・声が小さい！！もっと大きな声でしっかり話して欲しい。
- ・英語の声が小さかった。
- ・音が小さい。
- ・エコーで聞き取りづらい。
- ・館内放送、個別の放送がダブって聞きづらかった。
- ・誘導の際メガホンの声が聞きとりにくかった。
- ・内容は問題ないが、複数のスピーカーに同時に音声を流すと聞き取れない。
- ・係の方が「あちらに避難して下さい」と言われましたが「あちら」ではどの方向に進めばいいかわからないので、具体的に方向を示す言い方が良い。

【言語】

- ・どのくらいの言語数を放送すべきか。多すぎる必要性はない。
- ・言語のチョイスが適切なのか気になりました。
- ・なぜポルトガル語にしたのか少し疑問を感じた。スペイン語圏の人のほうが多くないでしょうか。
- ・ロシア語とスペイン語を話す観光客がとても多いと思う。
- ・ロシア語も必要では？

【表現】

- ・火元が分かるまで動けないので「避難して下さい」よりも「案内に従って下さい」を入れたほうが良い。
- ・席についてお待ち下さいまで言ってくれた方が落ちつく
→ 一斉に出してしまうので、危ない。出る順番、子供からとか、必要。
- ・もっと放送文を短く。
- ・短い文に伝えたい事がまとまっていてよかった。
- ・もっと臨場感ある放送の方が理解しやすい。
- ・大きくハッキリと。くり返しも大事。
- ・本当に長すぎ。もうちょっと早口にしても良い。

【表示】

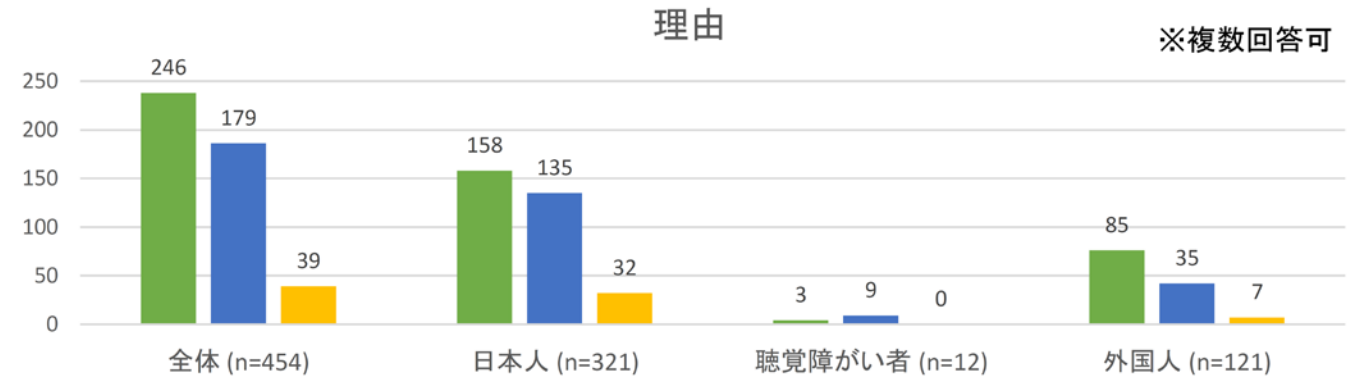
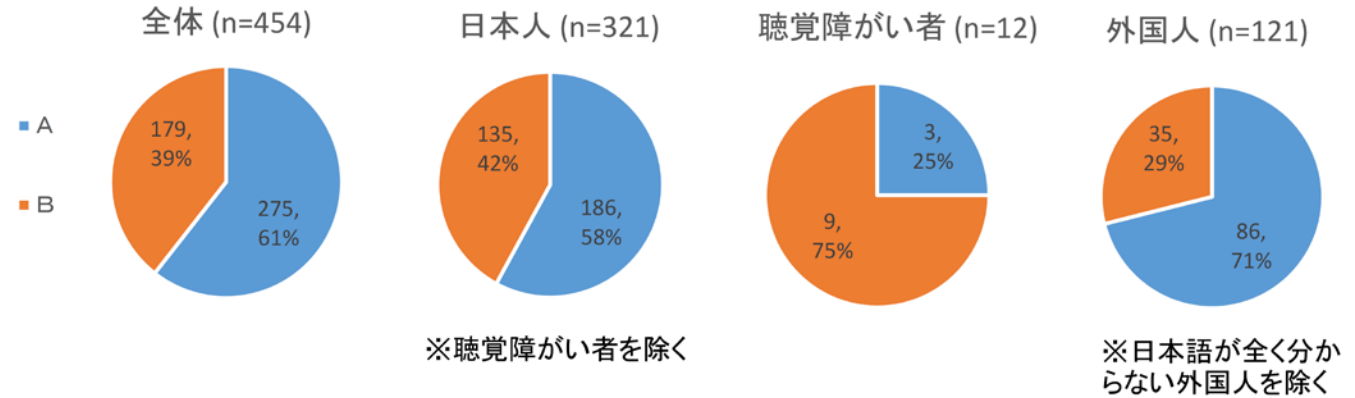
- ・スクリーンの文字も小さい、英語は小さすぎて読めなかった。

【その他】

- ・耳がきこえないので、電光文字版を大いに使ってほしい。
- ・音声による放送も大事だが、文字放送も付けてほしい。電光文字版に赤色、黄色などをパツパツと点滅してほしい。

縦型デジタルサイネージの表示比較

AとBどちらがわかりやすいですか？



- 図による情報(避難方向に関する情報)の方が重要であり、上部に表示されているから
- 文字による情報(火災が発生した情報)の方が重要であり、上部に表示されているから
- その他

縦型デジタルサイネージの表示比較

縦型A



縦型B



■ Aの方がわかりやすい理由

【構図】

（避難者/日本人）

- ・直感的に見やすいと感じた。
- ・パッと見たとき逃げると言う印象が残る。
- ・図によって直感的に危険な状況を理解できるから。
- ・まず図が最初に目に入りやすいから。
- ・文章を読むより、図を一見した方が判断しやすい。
- ・アイコンが上の方がわかりやすい
- ・最初に絵が目に入ってきた方が分かりやすい。
- ・文字より図のほうがイメージしやすい。
- ・デザイン的に見やすい。
- ・バランス。

（避難者/外国人）

- ・バランス的に字が下の方が注目する。

【色合い】

（避難者/日本人）

- ・白背景が挟まったほうが情報が見やすかった。
- ・Bの方は濃い色+文字が上にかたまってごちゃごちゃしてる。
- ・赤と黒が隣り合っているより、離れていたほうが文字情報が読み取りやすいから。

■ Bの方がわかりやすい理由

【構図】

（避難者/日本人）

- ・先に絵文字だけ見ても何の情報か分からない。
- ・「どうゆう理由で逃げるか」という事で文字が先だと思う。
- ・文字情報と図情報が分けられているから。
- ・上から下に向かって読み、大事な部分が最後にあると認識するため。

【色合い】

（避難者/日本人）

- ・緊急のイメージがある赤のインパクトが強いので上部に赤がある方が視線が向く。
- ・赤い色が真ん中にあり、よりインパクトがあるから。
- ・赤が上のほうが緊急性を感じるから。
- ・図による情報のほうが重要だが「防災情報」のすぐ下に赤い色と文字があったほうが緊急感が伝わる。図は下でも分かる。
- ・赤色が目立つから。
- ・目立つ色が上部に来ているため。

■ その他

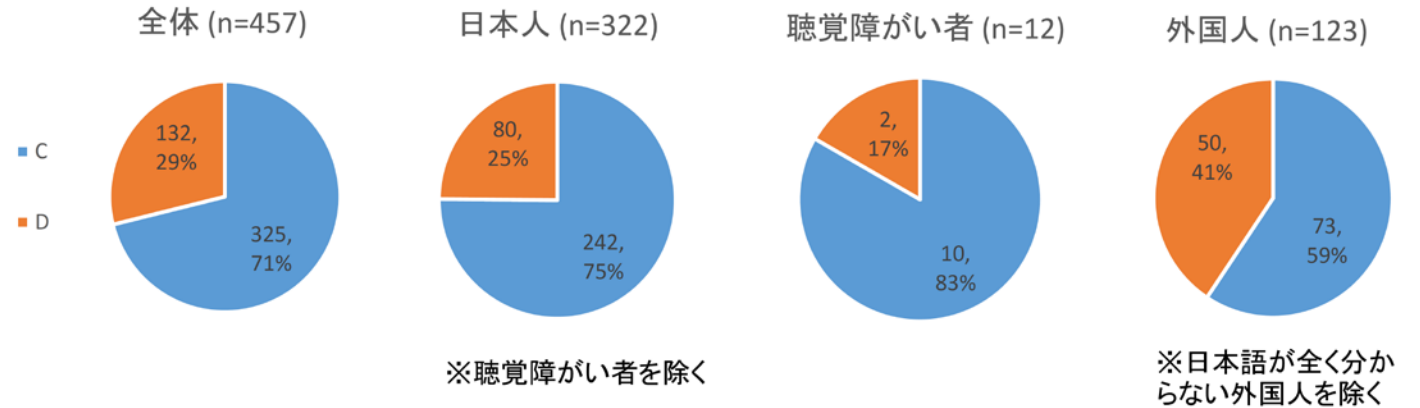
- ・走っている人の図は、何が起きているのか理解できない人にとってはパニックにさせてしまう。（避難者/外国人）
- ・どちらも分かりづらい。緑の出口標識は日本でしか使われていないから。（避難者/外国人）
- ・火のアイコンを使うべき。危険な状況に見えない。（避難者/外国人）

横型デジタルサイネージの表示比較

横型C



CとDどちらが見やすい(読みやすい)ですか？

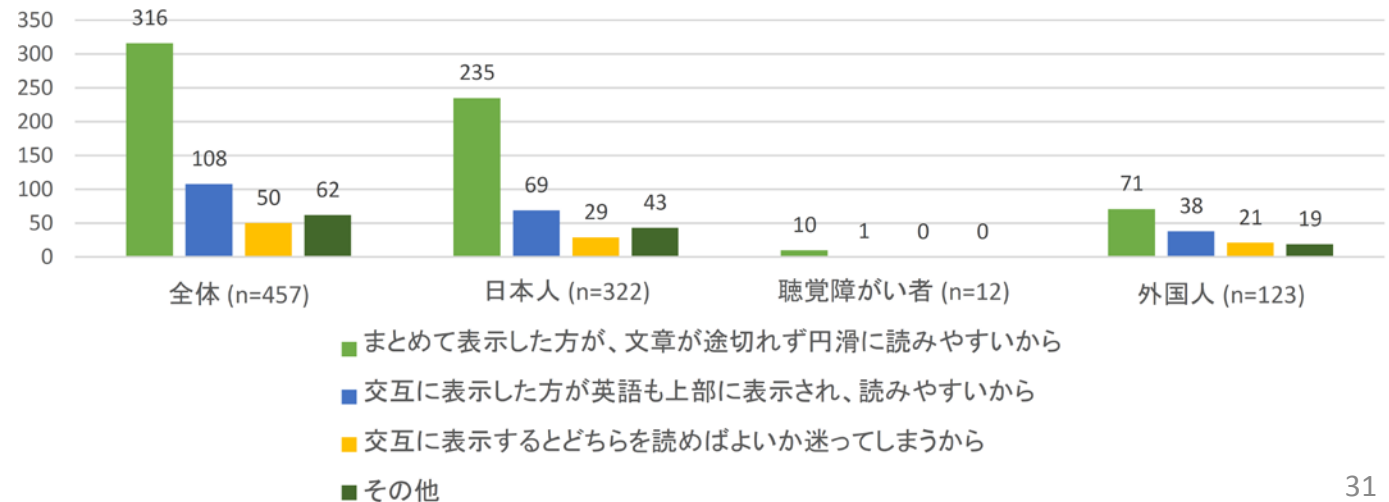


横型D



理由

※複数回答可



横型デジタルサイネージの表示比較

横型C



ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

8月22日 10時00分
10 Aug. at 10:00 a.m.

しょうぼうちよう
消防庁ビル
shoubou Building

かい かじ
3階で 火事かもしれません。
ほんとう かじ しら
本当に 火事が 調べています。
かじ し
火事か どうか わかったら 知らせます。
Now a fire alarm on the third floor has been activated.
We are now investigating to confirm.
Please listen carefully for the next announcement.

横型D



ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

8月22日 10時00分
10 Aug. at 10:00 a.m.

しょうぼうちよう
消防庁ビル
shoubou Building

かい かじ
3階で 火事かもしれません。
Now a fire alarm on the third floor has been activated.
ほんとう かじ しら
本当に 火事が 調べています。
We are now investigating to confirm.
かじ し
火事か どうか わかったら 知らせます。
Please listen carefully for the next announcement.

■ Cの方が見やすい理由

【構図】

(避難者/日本人)

- ・交互だと頭にあまり情報が入ってこない。
- ・交互に読んでしまうから。時間がかかる。
- ・対訳することに重要性はないと感じたから
- ・自分が読むべき箇所が明確だから。
- ・近くに外国人がいたら伝えたい部分だけ読んで伝えてあげられるから。

(避難者/外国人)

- ・情報を分けて見せた方が読みやすい。馴染みのある言語を選べるから。

【大きさ・表現】

(避難者/日本人)

- ・英語が小さくて読みにくい
- ・英文が長いので、文字が小さすぎませんか？もう少しコンパクト(短文)で表現できませんか？

■ Dの方が見やすい理由

【構図】

(避難者/日本人)

- ・間が空いている方が見やすい。
- ・日本語と英語で同じ内容だとなんとなく感じる事が出来るから。
- ・別にしたら、外国人が、日本語で書いてあるのと母語で書いてある内容が一緒か不安になると思ったから。
- ・行間

(避難者/外国人)

- ・交互しないと、内容が同じかどうか迷ってしまうから。
- ・交互に表示されたとき片方がわからないときにもう片方を見られるから。

【大きさ・表現】

(施設関係者)

- ・文章が長いと英訳の文字が小さくなってしまう。

(避難者/日本人)

- ・英語も日本語も同じ大きさで表示したほうが良い。
- ・英語が小さい。別々に一面で大きくがよい。