

# WG2報告(試行訓練の結果等を踏まえた 追加・修正事項)(案)

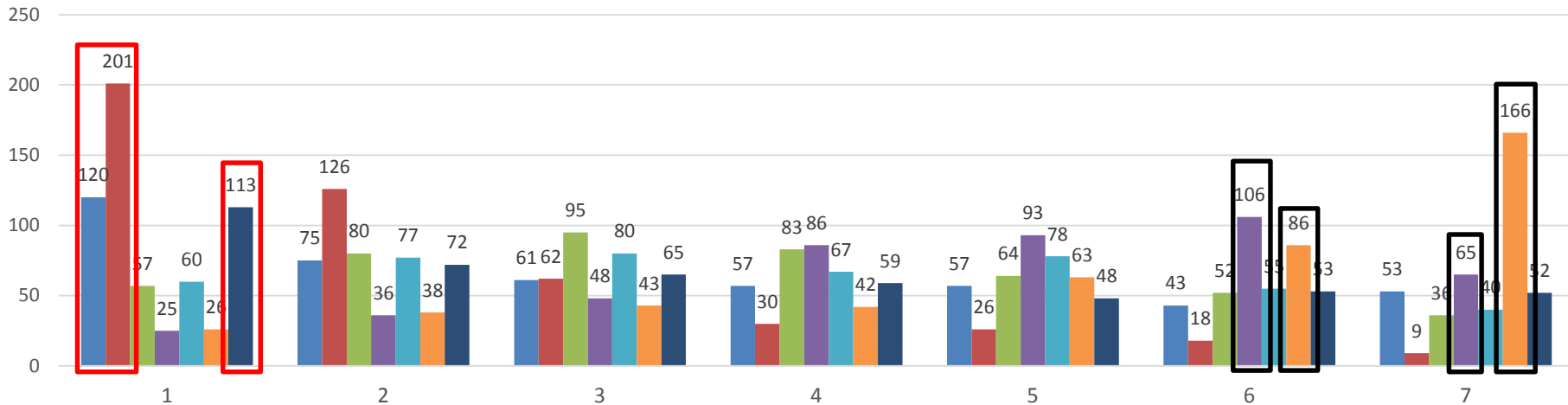
---

## <第5回 検討部会資料5-4-1より再掲>

- 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

# 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(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

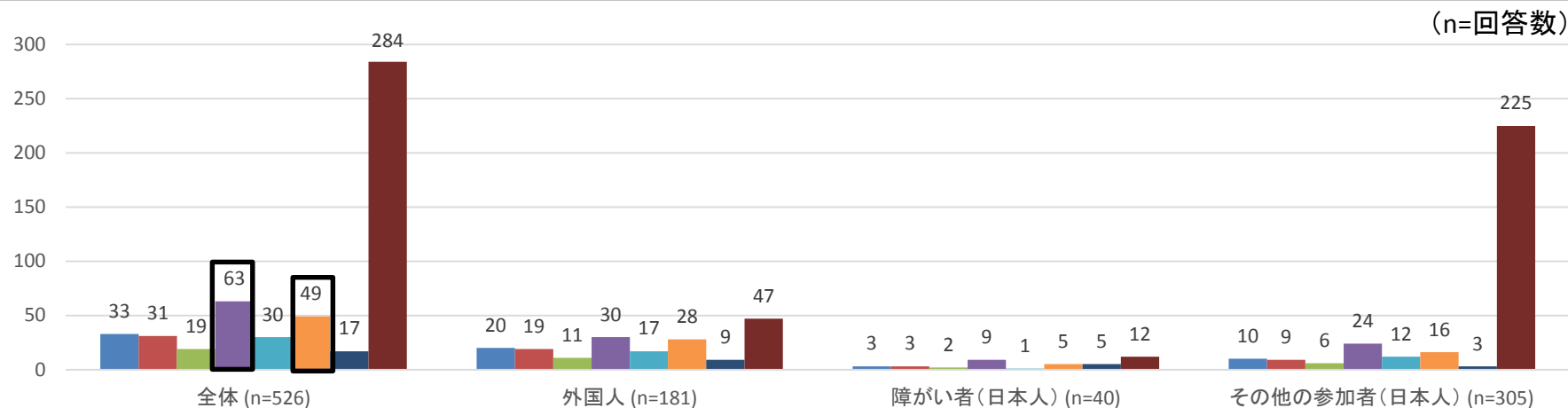
■⑥一旦避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合

■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

➤外国人来訪者や障がい者等が、「一旦、避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする場合」及び「エレベーターを使用して避難しようとする場合」の個別対応訓練の優先順位は低いと考える訓練参加者が多い。

# 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

➤外国人来訪者や障がい者等が、「エレベーターを使用して避難しようとする場合」及び「一旦、避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする場合」について、個別対応訓練の他の想定に比べて、「訓練の必要がない(起こらない)」と考える訓練参加者が多い。

# 1 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想定について

ガイドラインで示す個別対応訓練の「基本想定」は、以下の5つとしてはどうか。

- ①放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等に個別の説明が必要な場合や、当該外国人来訪者や障害者等に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、慌ててその場から離れようとしているなどの危険な状況にある場合
- ③外国人来訪者や障がい者等を個別に避難誘導する必要がある場合や、外国人来訪者や障がい者等から個別の避難誘導を求められた場合
- ④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
- ⑤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

①～⑤の基本想定のほか、施設の実情に応じて、追加して実施する個別対応訓練の例として、  
(i) 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  
(ii) 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  
を教育・訓練プログラムにおいて示してはどうか。

## 2 災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化・視覚化について

- ・ 放送や拡声器、デジタルサイネージ、スマートフォンアプリ等で、それぞれ情報が異なると施設利用者の混乱を招くのではないか。
- ・ 音声情報と視覚情報(サイネージ)をセットで伝えることは効果的であるが、その場合には、同期をとることが必要。  
⇒ 施設利用者の混乱を招くことのないよう、音声情報の内容と視覚情報の内容について、整合が図られていることが必要ではないか。 <提言(たたき台)(資料6-3-3)に記載>
- ・ デジタルサイネージでの情報発信に気づいていない人がいた。
- ・ 声で施設利用者の注意を引き、フリップボード等で視覚情報を伝える方法は非常に有効。  
⇒ デジタルサイネージ等で視覚情報を発信したときは、音声情報等で、その旨の周知を図ることが必要ではないか。 <提言(たたき台)(資料6-3-3)に記載>

### <フリップボードの活用>

誘導する従業員等が大きな声で、避難する者の注目を集めて、情報を伝達していた。



### <デジタルサイネージの活用>

デジタルサイネージに災害情報や避難誘導に関する情報が表示されることを施設利用者に知らせることが必要。




### 3 火災・地震発生時における従業員等の初動対応について(1/2)

- ・ 初動対応では、日本語で伝えることを第一にして、個別対応できる状況になった後、様々なツールを使うことが良いのではないか。
- ・ フリップボードや簡易な表現により、安全な場所への避難を優先することが重要。
- ・ 安全な場所までは「やさしい日本語」やプレインイングリッシュを繰り返し伝える方がよい。
- ・ 避難した後の状況説明には、翻訳機器等のツールは有効だと思う。  
⇒ 初動対応においては、簡易な表現を使うこととし、母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時は必要以上に行わず、安全な場所への避難を優先することを基本方針として徹底することが有効ではないか。 <提言(たたき台)(資料6-3-3)に記載>
- ・ 「～かもしれない」といった不確かな言い方はすべきではない。不確かな言い方だと不安に思う人が多いのではないか。  
⇒ 不確かなことは伝えないことを基本方針として徹底することが有効ではないか。 <提言(たたき台)(資料6-3-3)に記載>

(次頁につづく)

### 3 火災・地震発生時における従業員等の初動対応について(2/2)

- ・ 「やさしい日本語」と身振り手振りによる説明で、外国人の施設利用者に、「その場においてほしい」旨が伝わっていたようだ。
- ・ 緊急時に、従業員が発する言葉は、日本語となるのではないか。また、言葉よりも身振り手振りが効果があるのではないか。
- ・ アプリ等が使用できない場合でも、身振り手振りでの避難誘導は非常に有効。  
⇒ 避難誘導は、身振り手振りを併せて行うことを基本方針として徹底することが有効ではないか。＜提言(たたき台)(資料6-3-3)に記載＞
- ・ 放送と従業員が拡声器で行う避難誘導の音が輻輳していた。放送が明瞭に聞こえ、放送だけで施設利用者に情報が伝わっていたのではないか。
- ・ 複数の機器の音声が輻輳していると、施設利用者がどちらの内容を聞けば良いか、わからなくなるのではないか。  
⇒ 拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導は、非常放送等の音声との輻輳を避けることを基本方針として徹底することが有効ではないか。＜提言(たたき台)(資料6-3-3)に記載＞

 火災・地震発生時における「従業員等の初動対応の基本方針」及び「『やさしい日本語』の基本フレーズ」を示すこととしてはどうか。



- ①簡易な表現を使う。
- ②緊急時は複雑なことや、不確かなことは伝えない。
- ③外国人来訪者の母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時は必要以上に行わず、安全な場所への迅速な避難を優先する。
- ④障がいなど施設利用者の様々な特性について、必要かつ合理的な配慮を行う。
- ⑤避難誘導時の立ち位置は、避難する者からよく見える位置で、避難する者と接触するおそれや避難の妨げになるおそれのない位置を選ぶ。
- ⑥避難誘導は、身振り手振りを併せて行う。
  - ・身振り手振りは、大きい動作を心がけるとともに、避難する者に伝わるよう、動作の速さや合図のタイミングを考慮する。
  - ・遠くで避難する者に対しては肩より上の位置で、比較的近くで避難する者に対しては肩より下の位置で合図する。
- ⑦拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導は、非常放送等の音声との輻輳を避けるよう努める。

従業員等の初動対応「7つの基本方針」を踏まえ、火災・地震時に使用することが有効と考えられる基本的なフレーズ(「やさしい日本語」)

基本的なフレーズ	施設利用者に期待する行動等
<p>(放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等から個別の説明を求められた場合など)</p> <p>①「〇〇(場所)で火事です。」(危険情報)</p>	<p>火災が発生したことを理解し、避難の準備をしたり、避難を開始するなど、従業員等の指示に従う。</p>
<p>(一旦避難した後に、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など)</p> <p>②「〇〇(行動・場所)は危険です。」(危険情報)</p> <p>例)「戻ることは危険です。」「建物の中は危険です。」</p>	<p>建物内の元いた場所に戻ると危険であることを理解し、安全な場所まで避難したり、避難場所に留まるなど、従業員等の指示に従う。</p>
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>③「今の場所にいてください。」(禁止表現)</p>	<p>たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることを理解し、従業員等の指示に従い、その場に留まる。</p>
<p>(一旦避難した後に、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など)</p> <p>④「戻らないでください。」(禁止表現)</p>	<p>建物内の元いた場所に戻ると危険であることを理解し、従業員等の指示に従い、戻らずに行動する。</p>
<p>(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)</p> <p>⑤「エレベーターは使うことができません。」(禁止表現)</p>	<p>火災や地震の際はエレベーターが使用できないことを理解し、階段で避難するなど、従業員等の指示に従う。</p>

基本的なフレーズ	施設利用者に期待する行動等
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p><b>⑥「逃げるときは、お知らせします。」</b>(誘導表現)</p>	<p>たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることを理解し、従業員等の指示があったときに、避難を開始する。</p>
<p>(放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等から個別の説明を求められた場合で、避難させることが先決のとき)</p> <p><b>⑦「今すぐ逃げてください。」</b>(誘導表現)</p>	<p>避難が必要なことを理解し、従業員等の指示に従い、直ちに避難を開始する。</p>
<p>(外国人来訪者や障がい者等を個別に避難誘導する必要があると従業員等が判断した場合(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を含む。)など)</p> <p><b>⑧「私の後について来てください。」</b>(誘導表現)</p>	<p>従業員等が避難場所まで案内することを理解し、当該従業員等の後について、避難する。</p>
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p><b>⑨「この建物は安全です。」</b>(安心情報)</p>	<p>地震の際に、安全な建物内から慌てて外に出ようとすると、かえって危険であることを理解し、その場で姿勢を低くするなど、従業員等の指示に従う。</p>
<p>(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など)</p> <p><b>⑩「すぐに係の人が来ます。」</b>(安心情報)</p>	<p>従業員等が対応のために向かって来ていることを理解し、慌てて無理な行動をとらないようにするなど、従業員等の指示に従う。</p>

## ○ その他「教育・訓練プログラム」に関する事項について(2/3)

- ・ 外国語の案内の前に日本人の行動を見て、外国人が避難を開始していた。  
⇒ まず、日本人に状況や避難誘導に関する情報を正しく伝えることが重要。＜教育プログラムに追記＞
- ・ スーツケースは置いていくしかないのではないか。  
⇒ スーツケース等の大きな荷物の携行者に、当該荷物は特に階段での避難の際に支障になる旨を説明することや、災害の状況等に応じた対応を求めることを想定しておくことが有効。＜教育プログラムに追記＞
- ・ 競技場の観客席で個々に動こうとする外国人に対する個別対応には限界があるのではないか。  
⇒ 避難誘導の際は、自衛消防隊員が積極的に拡声器を活用することが有効。＜部分訓練プログラムに追記＞
- ・ 外国人来訪者や障がい者等への個別対応の際は、意思疎通を図れたことの確認を行うことが重要。  
⇒ 個別対応訓練においては、従業員と施設利用者役が互いの意思を理解できたことの確認を行うことが重要。＜部分訓練プログラムに追記＞
- ・ 車いす使用者と一緒に階段で避難する場合の要領を従業員等が習得することが重要。  
⇒ 具体的な要領を教育・訓練プログラムに記載することが有効。＜検討中＞

(次頁につづく)

## ○ その他「教育・訓練プログラム」に関する事項について(3/3)

- ・ スマートフォンアプリを使用したコミュニケーションは、施設利用者と従業員の双方が操作方法に慣れてしていると有効と感じた。また、的確なツールの使用は外国人の安全を担保する手段になり得る。  
⇒ ツールを導入している場合は、的確なツールの使用について、訓練しておくことが重要ではないか。また、外国人来訪者や障がい者等から、自身が平素から使用しているスマートフォン等の翻訳アプリ等を用いたコミュニケーションを求められた場合を想定した訓練を行っておくことが重要。〈部分訓練プログラムに追記〉
- ・ 訓練の想定や、何をやっているのかを理解していない訓練参加者が見受けられた。  
⇒ 訓練で想定する災害の状況や、訓練参加者が行う行動などについて説明し、訓練参加者が十分理解した上で、訓練を実施することが重要。〈部分訓練プログラム・総合訓練プログラムに追記〉
- ・ 地震想定での訓練では、地震の揺れの開始と終了がわからないと、訓練参加者が行動しにくい。  
⇒ 訓練進行員が、災害状況などの現示を行うことが効果的。〈部分訓練プログラム・総合訓練プログラムに追記〉
- ・ 訓練には、実災害をイメージした臨場感が必要。  
⇒ 実災害をイメージして行動することを訓練参加者に求めることが有効。〈部分訓練プログラム・総合訓練プログラムに追記〉

## 4 妊婦の方や乳幼児を連れている方などへの配慮について

- ・ 妊婦の方や小さな子どもをつれた方への対応についても訓練すべき。
  - ・ 特定の障がいがある方だけでなく、妊婦の方や乳幼児を連れている方も含めて、様々な特性がある方が施設を利用することを想定した対応について、訓練を行う必要がある。
- ⇒ 妊娠中であることや乳幼児を連れていることなどにより、施設において災害が発生した際に特に配慮を必要とする方の利用が想定される場合は、施設の実情に応じ、これらの者も対象とした効果的な自衛消防体制を整備することが望ましい。  
＜提言(たたき台)(資料6-3-3)に記載＞

## ○ その他「教育・訓練プログラム」に関する事項について

- ・ 訓練に障がい者(当事者)の参加が難しい場合は、その代弁者が参加することが望ましい。
- ⇒ 施設の実情に応じ、できるだけ多様な当事者に多数参加してもらうことを基本とし、当事者の参加が難しい場合は、代弁者に施設利用者役としての訓練参加を依頼することが効果的。＜部分訓練プログラム・総合訓練プログラムに追記＞
- ・ 説明のないまま、待つ時間が長かった。
  - ・ 障がいのある方の訓練参加にあたっては、訓練主催者の説明やサポートが十分なされる必要がある。
- ⇒ 訓練の進め方、訓練での役割などを説明するとともに、障がい者の訓練参加にあたって、必要なサポートを行うことが重要。＜部分訓練プログラム・総合訓練プログラムに追記＞
- ・ 従業員は、訓練シナリオで想定している対応のほか、災害の状況や施設利用者の求めに応じた対応を訓練すべきではないか。
- ⇒ 決められたシナリオやセリフどおりに行動することに訓練参加者の意識が向くことにより、訓練の実効性が低下することがないよう実災害をイメージして行動することを訓練参加者に求めることが必要。＜部分訓練プログラム・総合訓練プログラムに追記＞
- ・ 文字のほか、言葉や文章で意思疎通が難しい場合を想定し、絵やピクトグラムで伝えてほしい。
- ⇒ 多言語の定型文やイラスト、ピクトグラムを活用して伝えることが有効。＜部分訓練プログラムに追記・個別対応訓練の具体例を作成(後述)＞

## 5 個別対応訓練の基本的な想定について

- ・「錯乱状態」という用語は、動き回る人のイメージがある。「パニック状態」の方が良い。
- ・聴覚障がい者以外の障がい者が放送内容を理解できない場合や、視覚障がい者以外の障がい者に対し、避難場所までの誘導が必要な場合も想定すべき。  
⇒ 個別対応訓練の基本的な想定を修正。
- ・旅館、ホテル等で夜間に火災や地震が発生する場合や、多数の障がい者が施設を利用している場合を想定すべき。  
⇒ 図上訓練プログラム・部分訓練プログラムに追記。
- ・避難時に誘導灯が見えない場合や、周囲が騒々しく、聞き取りができない場合を想定すべき。
- ・車いす使用者を階段で避難させる場合を想定すべき。
- ・階段が混雑している場合や周囲の人もパニックになっている場合の避難誘導も想定すべき。
- ・エレベーターが使用できない場合は、その旨を表示することが必要。
- ・聴覚障がい者がエレベーターに閉じ込められるケースを想定すべき。
- ・従業員等が周囲の人と協力して避難誘導を行うことも想定すべき。  
⇒ 個別対応訓練の具体例を作成。



- 「個別対応訓練の基本的な想定」を修正し、「教育・訓練プログラム(案)」(参考資料6-8)に追記
- 「教育・訓練プログラム(案)」に、「個別対応訓練の具体例」(参考資料6-8、P90~98)を追加。

### 6 「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」について

- ・ 様々な障がいのある方が施設を利用していることを理解することが重要。
- ・ 外見では分からない障がいもあるので、困っているような人に対しての声かけを行うことが重要。
- ・ 避難誘導の際は、様々な状況が考えられるので、周囲の人の協力を得ることが重要。
- ・ 施設を利用する際に、災害が発生した場合の対応について、あらかじめ説明しておくとともに、災害時に配慮が必要な事項について把握しておくことが重要。
- ・ 障がいなどの特性に配慮した対応ができる場合は、その旨を施設利用者に伝えておくことが重要。
- ・ 障がいなどの特性に配慮した対応について、マニュアル等を整備し、研修や訓練を行っておくことが重要。
- ・ 災害時に、障がい者を区別している時間はないため、現場で使用できるようなまとめ方にしてほしい。
- ・ まとめた留意事項は、今後の災害情報の伝達や避難誘導の基本的な考え方としてほしい。
- ・ 肢体不自由者や、盲導犬、聴導犬等を連れてきている方への対応を記載すべき。

(上記のほか、障がいなど様々な特性がある方への情報伝達及び避難誘導の具体的な要領に関するご意見あり。)



「教育・訓練プログラム(案)」(参考資料6-8)に「障がいなど様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導の際の留意事項」(次頁)を追加。



## 6 障がいなど様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導の際の留意事項

- 「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)(参考資料6-12)を参考とし、さらに、障がい者等の団体ヒアリングの結果を踏まえ、「障がいなど様々な特性がある方への災害情報の伝達及び避難誘導の際の留意事項(案)」をとりまとめ。(参考資料6-8、P61～P89)

以下の方への災害情報の伝達及び避難誘導の際に留意することが望ましい事項を記載。

- ・視覚による情報が得にくい方
- ・音声による情報が得にくい方
- ・スムーズな移動がしにくい方(車いす使用者、杖や歩行補助具を使用する方、妊娠中の方、高齢者、乳幼児連れの方、内部障害がある方)
- ・伝えること、理解することが難しい方(知的障害のある方、精神障害のある方、発達障害のある方、失語症のある方、高次脳機能障害の方、認知症の方)
- ・補助犬を連れている方

※ 当該案については、ヒアリングにご協力いただいた障がい者等の団体に、とりまとめた内容を確認していただく予定。