

(平成30年1月30日時点版)

(たたき台)

外国人来訪者等が利用する施設における  
避難誘導のあり方等に関する検討部会  
報告書

## 目次

- 第1 はじめに
- 第2 検討体制
  - 1 検討部会・ワーキンググループの構成
  - 2 開催状況
- 第3 災害情報の伝達及び避難誘導に関する現状の取組及び課題
  - 1 消防法令に基づく防火・防災対策
  - 2 災害情報の伝達及び避難誘導に関する現状の取組
  - 3 外国人来訪者や障がい者等への災害情報の伝達及び避難誘導における課題
- 第4 災害情報の伝達及び避難誘導に関するニーズ等の調査
  - 1 外国人来訪者のニーズ等
  - 2 障がい者等のニーズ等
  - 3 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方
- 第5 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設備・機器等のあり方の検討
  - 1 外国語メッセージを付加した非常用放送設備
  - 2 災害情報を伝達するためデジタルサイネージ
  - 3 消火器のピクトグラム
- 第6 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
  - 1 試行訓練の実施概要
  - 2 試行訓練の実施結果
- 第7 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情報の伝達及び避難誘導に関する提言
- 第8 今後の取組

<資料編>

- 資料1 「オリンピック・パラリンピック施設等における防火・避難対策」(平成29年3月 火災予防審議会) 資料編(資料2 外国人旅行者に対する意識調査) <本資料において添付省略>
- 資料2 ターミナル施設等における災害発生時の情報伝達及び避難誘導に関する障がい者等のニーズ等調査業務報告書<本資料において添付省略>
- 資料3 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試行訓練実施結果報告書<本資料において添付省略>
- 資料4 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に関する教育訓練・プログラム<本資料において添付省略>
- 資料5 外国人来訪者や障害者等に配慮した火災時等の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針案 <本資料において添付省略>

## 第1 はじめに

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるにあたり、多数の外国人来訪者や障がい<sup>※1</sup>など様々な特性がある方（以下「障がい者等」という。）が、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等を利用することが想定される。

これらの施設において、一般的に、火災が発生した場合には、その旨を知らせる自動火災報知設備の鳴動や非常放送等を聴くことなどにより、地震が発生した場合には、緊急地震速報や揺れを体感することなどにより、施設利用者は異常事態の発生を認識し、避難等を行う。

一方、外国人来訪者や障がい者等は、日本語音声のみでは災害情報の内容を十分に理解できないことや、障がいなど様々な特性があることから、火災等の災害が発生した場合には、施設利用者の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導が求められる。

このようなことを踏まえ、外国人来訪者や障がい者等が利用する施設において、デジタルサイネージ<sup>※2</sup>やスマートフォンアプリ等を活用する方策などによる情報の多言語化や文字等による視覚化、障がいなど施設利用者の様々な特性に応じた対応などを行うことにより、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が効果的に行われるよう、当該施設における避難誘導等のあり方について、検討を行ったものである。

※1 障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号においては、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害を「障害」と総称している。

※2 デジタルサイネージとは、ディスプレイなどの電子表示装置を用いて、広告、販売促進、情報提供、空間演出などを行うものをいう。



## 第2 検討体制

### 1 検討部会・ワーキンググループの構成

「予防行政のあり方に関する検討会」に、次に掲げる有識者等による「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」（以下「検討部会」という。）を置き、検討を行った。

外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会（敬称略。部会員は五十音順）

＜部会員名簿を挿入＞

また、検討部会における検討にあたって、次に掲げる有識者等による「情報伝達・避難誘導のメッセージ等検討ワーキンググループ」（以下「WG 1」という。）及び「情報コンテンツ集及び教育・訓練プログラム検討ワーキンググループ」（以下「WG 2」という。）を開催した。

情報伝達・避難誘導のメッセージ等検討ワーキンググループ（敬称略。委員は五十音順）

＜委員名簿を挿入＞

情報コンテンツ集及び教育・訓練プログラム検討ワーキンググループ（敬称略。委員は五十音順）

＜委員名簿を挿入＞

## 2 開催状況

第1回検討部会	平成28年10月14日
第2回検討部会	平成28年1月12日
第3回検討部会	平成29年3月2日
第4回検討部会	平成29年6月16日（書面開催）
第1回WG2	平成29年7月20日
第1回WG1	平成29年7月21日
第2回WG1	平成29年8月29日
第2回WG2	平成29年8月29日
第3回WG2	平成29年9月4日（書面開催）
第3回WG1	平成29年9月8日（書面開催）
第5回検討部会	平成29年9月21日
第4回WG1	平成30年1月11日（書面開催）
第4回WG2	平成30年1月15日（書面開催）
第6回検討部会	平成30年1月30日
第7回検討部会	平成30年3月●日（開催予定）

※ 平成29年10月から12月までの間において、「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」（計6回）を実施。（「第6 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」参照）

### 第3 災害情報の伝達及び避難誘導に関する現状の取組及び課題

#### 1 消防法令に基づく防火・防災対策

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるにあたり、多数の外国人来訪者や障がい者等の利用が想定される駅・空港や競技場、旅館・ホテル等においては、消防法令に基づき、ハード面及びソフト面の防火・防災対策が講じられている。

##### (1) ハード面の防火・防災対策

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等においては、消防法令に基づき、自動火災報知設備が設置されているケースが多いと考えられ、この場合、ベル音等により、火災の発生を施設利用者に知らせることができる。

また、消防法令に基づき、非常用放送設備が設置されているケースや、その他の放送設備（業務用）が設置されているケースにおいては、館内放送により、災害情報及び避難誘導に関する情報を施設利用者に知らせることができる。

##### 【自動火災報知設備の設置が必要となる基準（一例）】

- 駅 ・ 空 港：延べ面積 500 m<sup>2</sup>以上のもの
- 競 技 場：延べ面積 300 m<sup>2</sup>以上のもの
- 旅館・ホテル等：全て

##### 【非常用放送設備の設置が必要となる基準（一例）】

- 駅 ・ 空 港：地階を除く階数が 11 以上のもの  
地階の階数が 3 以上のもの
- 競 技 場：収容人員 300 人以上のもの  
地階を除く階数が 11 以上のもの  
地階の階数が 3 以上のもの
- 旅館・ホテル等：収容人員 300 人以上のもの  
地階を除く階数が 11 以上のもの  
地階の階数が 3 以上のもの

## (2) ソフト面の防火・防災対策

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等においては、消防法令に基づき、消防計画に定める自衛消防隊が従業員等で組織されているケースが多いと考えられ、この場合、災害発生時には当該自衛消防隊により、初期消火、通報連絡、施設利用者の避難誘導などの初動対応が行われる。

また、大規模な施設では、建物に備わった複数の防災設備を一元的に監視し、当該設備の操作等を行う防災センターが設置されるケースや、一定の基準を満たす自衛消防組織が置かれ、防火管理に加え、地震等の災害に対応するための防災管理に係る消防計画が作成されているケースもある。

### 【防火管理者の選任や防火管理に係る消防計画の作成が必要となる基準】

- 駅 ・ 空 港：収容人員 50 人以上のもの
- 競 技 場：収容人員 30 人以上のもの
- 旅館・ホテル等：収容人員 30 人以上のもの

### 【自衛消防組織の設置、防災管理者の選任や防災管理に係る消防計画の作成が必要となる基準】

駅・空港、競技場、旅館・ホテル等については、

- 階数が 11 以上で、延べ面積 10,000 m<sup>2</sup>以上のもの
- 階数が 5 以上 10 以下で、延べ面積 20,000 m<sup>2</sup>以上のもの
- 階数が 4 以下で、延べ面積が 50,000 m<sup>2</sup>以上のもの

## 2 災害情報の伝達及び避難誘導に関する現状の取組

### (1) 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導の現状

火災発生時には、防災センターや中央管理室、守衛室等（以下「防災センター等」という。）において、自動火災報知設備で得られる火災発生エリアの情報や従業員等からの報告を基に、施設利用者に対して、火災発生の有無、屋外等への避難の要否などの基本的な情報を一斉に伝達する。

また、地震発生時には、地震が発生した旨や建物の安全性に関する情報、身の安全を確保するための指示、屋外等への避難の要否などの基本的な情報を一斉に伝達する。

なお、これらの情報は放送設備を使用し、日本語音声で伝達されることが一般的である。

#### 【防災センター等から施設利用者へ一斉に伝達する情報の内容（例）】

- ・「ただいま〇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。」※<sup>1</sup>
- ・「火事です。火事です。〇階で火災が発生しました。落ち着いて避難してください。」※<sup>1</sup>
- ・「ただいま地震が発生しました（緊急地震速報が発表されました）。当館は耐震化されていますので安全です。その場で姿勢を低くし、頭を保護してください。」※<sup>2</sup>
- ・「ただいま地震による被害を確認中です。落ち着いて従業員の指示に従い、その場でお待ちください。従業員が安全な場所に誘導いたします。」

※<sup>1</sup> 「放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について」（消防庁）

※<sup>2</sup> 「緊急地震速報の利活用の手引き（施設管理者用）Ver. 1.0」（気象庁）

## (2) 自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導の現状

火災発生時には、自衛消防隊員（従業員等）が、防災センター等から提供される火災情報や、駆け付けた現場の状況などに基づき、施設利用者に対して、屋外等への避難などに関する具体的な情報を直接伝達する。

また、地震発生時には、駆け付けた現場の状況などに基づき、建物の安全性に関する情報や、身の安全を確保するための指示、屋外等への避難などに関する具体的な情報を直接伝達する。

なお、これらの情報は、必要に応じて身振り手振りを交えて、大きな声や拡声器を用いて日本語で伝達されることが一般的である。

### 【自衛消防隊員から施設利用者へ直接伝達する情報の内容（例）】

- ・「〇階の××で火災が発生しています。これから避難を開始します。（身振りなどで方向を示し）こちらの階段から避難してください。」
- ・「ただいま地震による被害を確認中です。落ち着いて従業員の指示に従い、その場でお待ちください。従業員が安全な場所に誘導いたします。」

### (3) 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現状

一部の施設では、災害情報の伝達及び避難誘導において、デジタルサイネージや翻訳機能を有するタブレットを活用するなどにより、施設を利用する外国人来訪者や障がい者等に配慮した方策が導入されている。

【災害情報の伝達及び避難誘導において、外国人来訪者や障がい者等に配慮した方策を導入している事例】

#### ○ A空港

利用者の半数が外国人来訪者である実態を踏まえ、「防火・防災ハンドブック」の英語版を作成し、空港の従業員に有事の際の避難場所等を周知している。また、デジタルサイネージや多言語翻訳機能付きの拡声器の活用の検討も進めている。

#### ○ B鉄道

火災だけでなく、地震や台風等の災害時の対応について記載した「安全ポケットガイド」を作成し、各駅に置いている。英語、韓国語、中国語表記の多言語版も作成し、周知を進めているところである。

#### ○ C鉄道

外国人来訪者が多数利用する駅において、4か国語に対応した避難経路図を用い、改札横には4か国語対応のアテンダントを配置したインフォメーションセンターを設置している。また、多言語翻訳機能付き拡声器を用いた実証実験を実施するとともに、全駅に4か国語対応の翻訳機能を有するタブレットを用意している。

#### ○ D鉄道

駅の案内を4か国語表示に変えていくことやピクトグラム（案内図記号）を多用することなどを進めている。また、従業員に翻訳機能を有するタブレットを所持させている。

#### ○ Eスタジアム

イベントの主催者と防火・防災対策を立てる際に、主催者側の自衛消防組織とスタジアムの自衛消防組織を連携させて、災害時に避難誘導等を行う体制をとっているところである。また、イベントによっては、英語での放送を想定した計画を立てているところである。

#### ○ Fスタジアム

4か国語に対応した非常放送、大型映像装置、デジタルサイネージを用いた避難誘導を検討している。

○ Gホテル関係団体

日本語、英語で表記された「防災の手引」を客室内に設置しており、団体でさらに多言語化することを検討している。

○ H警備業関係団体

各会社の警備員に向けて、日本語、英語、韓国語、中国語に対応した「外国人対応ハンドブック」を作成している。施設によっては、ホワイトボードを携帯させ、筆談により聴覚障がい者への対応ができるようにしているところがある。

### 3 外国人来訪者や障がい者等への災害情報の伝達及び避難誘導における課題

災害情報の伝達及び避難誘導において、デジタルサイネージや翻訳機能を有するタブレットを活用するなどにより、施設を利用する外国人来訪者や障がい者等に配慮した方策を導入している施設は一部あるものの、施設利用者が接する災害情報や避難誘導に関する情報は、日本語音声によるものが主流である。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等において、当該施設を利用する外国人来訪者や障がい者等が、災害情報や避難誘導に関する情報を理解し、様々な特性に応じて円滑に避難できるよう、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を効果的に行うための体制を整備することが課題である。

#### 【施設における課題（例）】

- ・外国人来訪者への避難経路等に関する多言語での情報提供が課題。
- ・障がいなどの特性に応じた円滑なコミュニケーションや避難誘導が課題。
- ・障がいなどの特性に応じて、災害発生時に配慮を希望する事項の事前把握が課題。
- ・災害情報の伝達及び避難誘導において、施設利用者の理解や協力を得ることが重要であり、施設利用者への効果的な呼びかけ等が課題。
- ・外国人来訪者や障がい者等への配慮について、施設関係者、ボランティア等の意識を高めることや訓練の実施が課題。

## 第4 災害情報の伝達及び避難誘導に関するニーズ等の調査

### 1 外国人来訪者のニーズ等

災害情報の伝達及び避難誘導に関する外国人来訪者のニーズ等について、各種資料に基づき、次のとおり整理した。

#### (1) 情報伝達に使用する言語について

基本的に母語での情報伝達を望んでいる。一方で、情報伝達に使用する言語として英語を希望する人が一定割合いる。

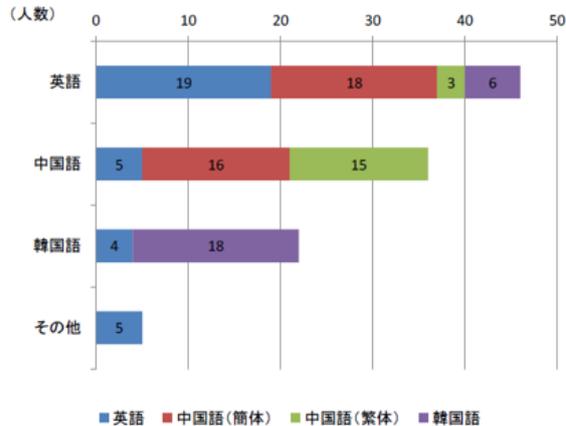
また、訪日外国人のうち、中国、韓国、台湾、香港、アメリカ国籍を有する人が全体の約8割。

➤ 情報伝達に使用する言語は、日本語のほか、第1に英語、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対応することが有効。

### 災害発生時の訪日外国人への情報提供方法に関する意見・要望

- 基本的に、母国語での情報提供を望んでいる。
- 一方で、英語を希望する人が、どの言語においても一定の割合で存在する。

#### 災害時、訪日外国人への情報提供に使うべき言語



その他:ドイツ語(2名)、フランス語(1名)、スペイン語(1名)

質問:災害時、訪日外国人への情報提供に使うべき言語あてはまるものをすべて選んでください

- 調査実施期間:平成24年9月~11月下旬
  - 調査対象者:「東日本大震災時に日本に滞在」していることを条件とし、ゲストハウスやホテル、旅行会社等のネットワークを通じて募集  
英語 19名/中国語(簡体字) 21名/中国語(繁体字) 18名/韓国語 20名(計78名)
  - 調査手法:メールインタビュー
- <「災害時における外国人旅行者への情報提供に関する調査事業(資料編)」(観光庁)より抜粋>

2016年 訪日外客数

国籍	人数	%
中国	6,373,000	26.5
韓国	5,090,300	21.2
台湾	4,167,400	17.3
香港	1,839,200	7.7
米国	1,242,700	5.2
5力国合計	18,712,600	77.8
総数	24,039,000	100.0

<出典：日本政府観光局（JNTO）>

## (2) 情報伝達の方法について

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。

➤ 絵や映像、地図等を組合せて情報伝達することが有効。

(ホテルや、旅館等に宿泊時に何らかの非常事態が起こった時に) 非常時の対応に関する説明として、あったら良いと思うものはありますか (複数回答可)

回答選択肢	映像の案内	図面の案内	絵入りの案内	音声の案内	パンフレット	タブレット	特になし
人数(1887人)	506	428	505	162	336	212	497
割合(100%)	26.8	22.7	26.8	8.6	17.2	11.2	26.8

○調査実施期間：平成28年7月15日～平成28年7月22日

○調査対象：主に観光目的で日本に短期滞在した外国人旅行者（15歳以上）1,887人  
旅行者の他、滞在1年未満の留学生を含む。

○回答者出身国（地域）：アジア 656件/欧州 411件/北米 408件/その他 412件

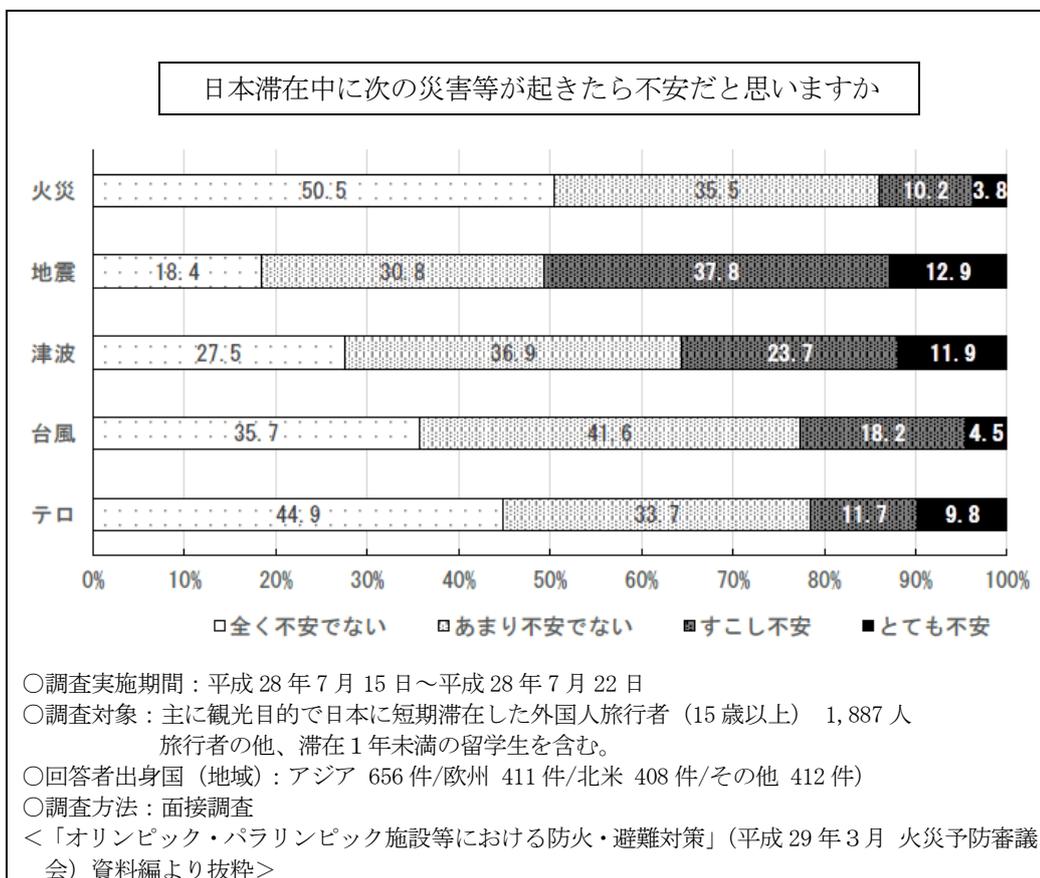
○調査方法：面接調査

<「オリンピック・パラリンピック施設等における防火・避難対策」（平成29年3月 火災予防審議会）資料編より抜粋>

### (3) 災害種別について

火災よりも地震について不安に思う人が多い。

➤ 地震時の対応において、建物の安全性に関する情報を伝達することがパニック防止に有効。



#### (4) 情報伝達時の行動特性について

自動火災報知設備の感知器が作動した旨の放送を聞いた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」人が約4割、「周囲の人の行動に合わせる」人が約2割、「次の放送を待たずに避難を開始する」人が約1割。

- 避難が必要な場合の行動などについて、事前に周知しておくことが円滑な避難誘導に有効。
- 「次の放送を待たずに避難を開始する」人が約1割いることを踏まえ、個別対応を想定しておくことが円滑な避難誘導に有効。

利用中の施設、例えばホテル、スタジアム、ショッピングモール等で「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下さい」という放送が流れた場合、どのように行動しますか。ただし、放送はあなたの理解できる言語で放送されたと仮定してください。(複数回答可)

調査数	次の放送までその場で待機する	次の放送まで避難経路を確認しておく	次の放送を待たずに避難を開始する	周囲の人に行動に合わせる	その他	わからない
1887	549	772	242	410	20	101
100	29.1	40.9	12.8	21.7	1.1	5.4

○調査実施期間：平成28年7月15日～平成28年7月22日

○調査対象：主に観光目的で日本に短期滞在した外国人旅行者（15歳以上）1,887人  
旅行者の他、滞在1年未満の留学生を含む。

○回答者出身国（地域）：アジア 656件/欧州 411件/北米 408件/その他 412件

○調査方法：面接調査

<「オリンピック・パラリンピック施設等における防火・避難対策」（平成29年3月 火災予防審議会）資料編より抜粋>

## 2 障がい者等のニーズ等

災害情報の伝達及び避難誘導に関する障がい者等のニーズ等について、障がい者等の関係団体へのヒアリング結果に基づき、次のとおり整理した。

### (1) 情報伝達及び避難誘導の方法について

#### ア 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。
- 避難経路には視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）、手すりを設置してほしい。

#### イ 聴覚に障がいがある方

- 災害情報や避難方法を映像で表示してほしい。
- 宿泊室にはストロボ、聞こえを良くするスピーカー等を設置してほしい。また、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。

#### ウ 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。

#### エ 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。

#### オ 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。
- 宿泊室に一人である場合は、特に聴覚や視覚に強く訴えるもので知らせてほしい（警報音や点滅灯、振動機など）。

- 情報伝達及び避難誘導の方法は、次によることが有効。
- デジタルサイネージやフリップボード等に災害情報及び避難誘導に関する情報を表示すること。
  - デジタルサイネージ等は、見やすい高さに設置し、簡潔な表示内容とすることや、文字の大きさや色の組合せなどにより視認性を確保することが有効。
  - デジタルサイネージ等が見にくい場合でも、災害情報を手元で確認できるよう、スマートフォン等を活用することが有効。
  - 避難経路への視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）、手すり等の設置など、避難誘導を補完するための施設の充実を図ること。また、これらが設置されていない場合であっても、施設の実情に応じた人的な対応が効果的になされるよう、障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導について、従業員等への教育・訓練を実施することや、マニュアルを整備すること。
  - 様々な方法を導入することや、複数の方法を組合せて情報伝達すること。

## (2) 情報伝達及び避難誘導の内容について

### ア 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。

### イ 車いすを使用する方

- 避難経路を複数確保してほしい。また、どのルートで避難すればよいかを明確に伝えてほしい。
- 車いすが手動の場合、自分の車いすで避難をしたい。また、階段以外での上下移動をできる手段を考慮してほしい。

➤ 情報伝達及び避難誘導は、次の内容を含むことが有効。

- 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。
- 避難経路がわかるように表示することや、従業員等が具体的に伝達すること。
- 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。また、フロア表示などに当該場所を表示しておくこと。

### (3) 個別の人的対応について

#### ア 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。
- 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、人的対応で誘導してほしい。

#### イ 聴覚に障がいがある方

- 宿泊室に一人にいるときが一番不安。フロントの対応を考慮してほしい。また、人的対応で避難誘導してほしい。

#### ウ 車いすを使用する方

- 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。

#### エ 高齢者

- 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してほしい。
- 多数の人が殺到しており、高齢者のみでの避難が困難な場合は、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、高齢者の心身の状態に即して対応してほしい。

#### ➤ 個別の人的対応は、次によることが有効。

- 施設を利用する際(宿泊施設の場合はチェックイン時など)に、災害情報の伝達及び避難誘導において配慮が必要な事項について把握するとともに、災害発生時の連絡方法を説明すること。
- 周囲の施設利用者に、障がい者等への配慮や人的対応に係る協力を求めること。
- 施設の実情に応じた人的な対応が効果的になされるよう、障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導について、従業員等への教育・訓練を実施することや、マニュアルを整備すること。

#### (4) 情報伝達及び避難誘導の際に留意すべき事項

##### ア 視覚に障がいがある方

- 施設スタッフだけでなく、施設利用者にも一緒に避難してもらえよう啓発してほしい。
- 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、火災発生時の対応について、事前に説明してほしい。

##### イ 聴覚に障がいがある方

- 高齢により聞こえにくくなったが補聴器等を使用していないという方、補聴器や人工内耳を使用している方には、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。
- 聞き取れない可能性があるので繰り返し伝えてほしい。避難が必要な場合は、その旨を強く伝えてほしい。

##### ウ 精神に障がいがある方

- 不確定情報がたくさんあるより、施設関係者からの確実な情報がひとつある方が良い。
- 情報伝達は1次、2次、・・・と繰り返し行ってほしい。

##### エ 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。

##### オ 高齢者

- 視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）がある場合には、足の弱い方は、つまづきやすくなることに留意してほしい。

➤ 次に留意し、情報伝達及び避難誘導を行うことが有効。

- 繰り返しの放送や文字表示等で伝えること。特に避難が必要な場合は、その旨を明確に伝えること。
- 音声で伝える場合、ゆっくり、明瞭に話すこと。
- 不安を与えないよう、ゆっくり、穏やかに話すこと。
- 情報を伝える際は、情報の発信元や、何の情報をこれから伝えるかを初めに放送する等の対応を行うこと。
- 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。
- 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、従業員等に啓発すること。
- 周囲の施設利用者に、障がい者等への配慮や人的対応に係る協力を求めること。

(5) マニュアルの整備や訓練の必要性等について

ア 障がいがある方（共通）

- 避難誘導を行う従業員等の教育・訓練を十分に行ってほしい。また、障がい者が参加する避難訓練を繰り返し行ってほしい。

イ 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。

ウ 聴覚に障がいがある方

- 聴覚障がい者でも車いす使用の者、全盲の者もいる。障がいに合わせて対応が必要。

エ 高齢者

- 不測の事態に備えて、日頃から災害訓練を実施してほしい。

➤ マニュアルの整備や訓練は、次によることが有効。

- 障がい者も参加した避難訓練を実施すること。
- 障がいなど様々な特性に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導について、従業員等への教育・訓練を実施することや、マニュアルを整備すること。

### 3 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方

外国人来訪者や障がい者等のニーズ等を踏まえ、これらの者に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を効果的に行うための体制の整備は、次の基本的な考え方に基づき行うことが有効と考えられる。

#### (1) 災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化

情報伝達に使用する言語は、日本語のほか、第1に英語、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、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化を行うこと。

また、施設の実態等に応じて、日本語での情報伝達の際に、「やさしい日本語」※を使用すること。

※ 「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。<「やさしい日本語」作成のためのガイドライン>より引用>

#### (2) 災害情報の伝達及び避難誘導についての視覚化

文字、絵や映像、地図などを組み合わせることにより、災害情報の伝達及び避難誘導についての視覚化を行うこと。

#### (3) 災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化を行うための方策の導入

災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化は、次に掲げる設備又は機器等ごとの「導入にあたって考慮することが望ましい性能」を考慮の上、当該設備又は機器等を導入して行うこと。

ア 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導に係るもの

- デジタルサイネージ
- 外国語メッセージを付加した非常用放送設備
- 点滅機能又は音声誘導機能を有する誘導灯
- 光警報装置
- スマートフォンアプリ（施設利用者が使用するもの）

イ 自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導に係るもの

- 翻訳（対訳）機能付き拡声器
- タブレット（スマートフォンを含む。）
- フリップボード

## 【デジタルサイネージ】

### ○ 概要

平常時は、広告や観光情報等を表示する設備として使用するが、火災時等には、非常用放送設備等を補完するものとして、ディスプレイに火災や避難誘導に係る情報などを表示し、これらの視覚情報を外国人来訪者や障がい者等に伝達。

### ○ 有効性や特徴など

- ・ 多言語（日本語を含む。）の文字や絵・図など複数の視覚情報を組合せて、多くの外国人来訪者や障がい者等に情報伝達が可能。
- ・ 事前に情報コンテンツを用意しておくことで、火災発生後に速やかに情報の伝達が可能。
- ・ 非常用放送設備等と連動し、サイネージ画面を一斉に切り替える方法なども開発等されているところ。

### ○ 導入が想定される場面

- ・ 外国人来訪者や障がい者等に対して、防災センター等から一斉に災害情報や避難誘導に関する情報を伝達。

### ○ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

- ・ 非常放送等を行うタイミングで非常用放送設備等の起動と連動させて自動で、又は、防災センター等において自衛消防隊員等が操作を行い手動でディスプレイを切り替えることができること。
- ・ 火災に係る情報を伝達するためのコンテンツ内容は次によること。
  - (i) 自動火災報知設備の感知器が作動した場所
  - (ii) 火災が発生した場所
  - (iii) 自動火災報知設備の感知器の作動は非火災報であった旨の情報
  - (iv) その他火災に係る情報
- ・ 避難誘導するためのコンテンツ内容は次によること。
  - (i) 避難を促すための情報
  - (ii) 避難経路及び避難の方向の情報
  - (iii) その他避難するために必要な情報
- ・ 日本語と英語による表示を原則とし、ディスプレイの大きさに余裕がある場合は併記されていること。
- ・ 日本語と外国語は、それぞれ言語ごとに上下にまとめて表示されていること。
- ・ 表示する文章は、非常用放送設備の放送内容の文例を参考に、できる限り解りやすく短い文章とされていること。

- ・ 重要な情報（状況判断、行動に関わる情報等）は画面上部などに一番大きな文字サイズで表示されていること。
- ・ 文字の大きさは、ロービジョン（視機能が弱い方）等の特性を有する方にも配慮した大きさとされていること。
- ・ 文字の書体は、視認性が高いゴシック体系の書式やUD（ユニバーサルデザイン）書体を使用されていること。
- ・ 色については、JIS 安全色等を利用し視認性を確保した色が選択されていること。
- ・ 色の組み合わせは、背景色を暗色、文字を明色（白黒反転表示）とする等、ロービジョンや色覚異常等の特性を有する者に配慮したものとされていること。
- ・ 絵・図等は、シンプルでわかり易いものが使用されていること。
- ・ 絵・図のみでは理解することが難しい場合には、文字による説明が添えられていること。
- ・ 案内図記号（ピクトグラム）が活用されていること。

#### 【外国語メッセージを付加した非常用放送設備】

##### ○ 概要

非常用放送設備の音声警報メッセージに、英語等の外国語メッセージを付加することにより、火災や避難誘導に係る情報を多言語音声で外国人来訪者に伝達。

##### ○ 有効性や特徴など

- ・ 一定の間隔でスピーカーが設置され、施設内の各部分に有効に情報伝達が可能。
- ・ 事前に録音されたメッセージを用意しておくことで、火災感知器と連動して情報伝達が可能。

##### ○ 導入が想定される場面

- ・ 外国人来訪者に対して、防災センター等に設置された自動火災報知設備と連動して一斉に火災や避難誘導に関する情報を伝達。

##### ○ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

- ・ 日本語のメッセージの後に、原則として英語のメッセージが付加されていること。
- ・ 英語以外の外国語を付加する場合は、施設の実態等に応じて、英語以外の中国語（北京語）や韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は、日本語と英語の後に付加されていること。
- ・ メッセージの繰り返し時間が必要以上に長くならないよう、4ヶ国

語以内とし、放送の1単位の時間は、感知器発報放送及び非火災報放送にあつては約60秒以内、火災放送にあつては約90秒以内を目安として、できる限り短くすること。

- ・ 感知器発報放送、火災放送及び非火災報放送で使用する外国語は同一のものとされていること。
- ・ メッセージは努めて理解し易い表現とされていること。

#### 【点滅機能又は音声誘導機能を有する誘導灯】

##### ○ 概要

通常用いられる誘導灯に、光による点滅、音声による誘導音又はその両方を発する機能を付加することにより、火災の発生や避難口の位置を外国人来訪者や障がい者等に伝達。

##### ○ 有効性や特徴など

- ・ 各階の最終避難口に設置された誘導灯に光による点滅や音声による誘導音を付加。
- ・ 煙が充満している避難口に設置された誘導灯の点滅及び音声誘導を停止することができ、安全な避難方向への誘導が可能。
- ・ 自動火災報知設備と連動して自動で起動。

##### ○ 導入が想定される場面

- ・ 外国人来訪者や障がい者等に対して、自動火災報知設備と連動して一斉に火災が発生した情報等を伝達。

##### ○ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

- ・ 各階の最終避難口に設置する避難口誘導灯以外の誘導灯に、点滅機能又は音声誘導機能が設けられていないこと。
- ・ 自動火災報知設備の感知器の作動と連動して起動すること。
- ・ 避難口から避難する方向に設けられている自動火災報知設備の感知器が作動したときは、当該避難口に設けられた誘導灯の点滅及び音声誘導が停止すること。
- ・ 上記のほか「誘導灯及び誘導標識に係る設置・維持ガイドライン」（平成11年9月21日付け消防予第245号）第2、2（7）に定める性能

#### 【光警報装置】

##### ○ 概要

自動火災報知設備と連動して光警報装置から光を発することで、火災が発生した情報等を外国人来訪者や聴覚障がい者等に伝達。

- 有効性や特徴など
  - ・ 聴覚障がい者に対し火災の発生を伝達することが困難な部分に、一定の間隔で光警報装置が設置され、当該場所に存する聴覚障がい者に対しても情報伝達が可能。
  - ・ 自動火災報知設備と連動して自動で起動。
- 導入が想定される場面
  - ・ 外国人来訪者や障がい者等に対して、防災センター等に設置された自動火災報知設備と連動して一斉に火災が発生した情報等を伝達。
- 導入にあたって考慮することが望ましい性能
  - ・ 「光警報装置の設置に関するガイドライン」（平成 28 年 9 月 6 日付け消防予第 264 号）に定める性能

【スマートフォンアプリ（施設利用者が使用するもの）】

- 概要
 

外国人来訪者や障がい者等が、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。
- 有効性や特徴など
  - ・ 事前に携帯端末に表示するテキストや絵、図等を用意しておくことで、状況に応じた多様な情報の伝達が可能。
  - ・ 利用者の指定した言語（主に母国語を想定）の文字や、利用者の施設内での位置に応じた図等で、多くの外国人来訪者や障がい者等に情報伝達が可能。
- 導入が想定される場面
  - ・ 外国人来訪者や障がい者等に対して、防災センター等から一斉に災害情報や避難誘導に関する情報を伝達。
  - ・ 非常放送（音声）を補助する手段として、非常放送の内容を多言語（日本語を含む。）の文字情報や絵、図等で伝達。
- 導入にあたって考慮することが望ましい性能（多言語化アプリ）
  - ・ 利用者が指定する言語による情報伝達が可能であること。
  - ・ プッシュ型による情報伝達が可能であること。
  - ・ 停電等により、インターネットを利用することができない状況も想定されていること。
  - ・ 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。

- ・ 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導が開始された後に起動しても、全てのメッセージを伝達可能であること。
- ・ 外国人来訪者や障がい者等が事前にアプリをインストールするインセンティブが考慮されていること。
- ・ 文字や絵・図等の活用など、視覚的に情報を伝えるための性能についても考慮されていること。

(視覚化アプリ)

- ・ 文字や絵・図等による情報伝達が可能であること。
- ・ 停電等により、インターネットを利用することができない状況も想定されていること。
- ・ 絵や図等はシンプルでわかり易いものが使用されていること。
- ・ 絵や図のみでは理解することが難しい場合には、文字による説明が添えられていること。
- ・ 書体は視認性が優れたものが使用されていること。
- ・ 案内図記号（ピクトグラム）が活用されていること。
- ・ 利用者の施設内での位置や当該位置に応じた避難経路の表示が可能であること。
- ・ 外国人来訪者や障がい者等が事前にアプリをインストールするインセンティブが考慮されていること。
- ・ 多言語化についても考慮されていること。

**【翻訳（対訳）機能付き拡声器】**

○ 概要

入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻訳（対訳）し、拡声する機能を活用して、災害発生時等に情報伝達。

○ 有効性や特徴など

- ・ 入力音声等に応じた多様な情報の伝達が可能。
- ・ 指定した言語の音声で多数の外国人来訪者への情報伝達が可能。

○ 導入が想定される場面

- ・ 自衛消防隊員から外国人来訪者に対し、災害情報及び避難誘導に関する情報を伝達。
- ・ 拡声機能により、多数の外国人来訪者へ情報を伝達。

○ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

- ・ 災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。
- ・ 日本語、英語、中国語（北京語）、韓国語その他の言語に対応し、音

声を出力することが可能であること。

- ・ 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者に理解しやすいものになるよう配慮されていること。
- ・ 停電等により、インターネットを利用することができない状況も想定されていること。
- ・ 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。
- ・ 音声を出力する前に、出力される情報の内容を確認することが可能であること。
- ・ 外国人来訪者や障がい者等が活用するスマートフォンアプリとの連携が考慮されていること。

#### 【タブレット（スマートフォンを含む。）】

##### ○ 概要

入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻訳（対訳）し、音声等で出力する機能を活用して、災害発生時等に情報伝達。

##### ○ 有効性や特徴など

- ・ 入力音声等に応じた多様な情報の伝達が可能。
- ・ 入力音声等を多言語に翻訳し、画面上に文字情報として表示するほか、図・写真等の上から文字等を書き込みできる等の筆談機能を有するものも開発等されているところ。

##### ○ 導入が想定される場面

- ・ 自衛消防隊員から外国人来訪者や障がい者等に対し、対面により災害情報及び避難誘導に関する情報を伝達。

##### ○ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

- ・ 日本語、英語、中国語（北京語）、韓国語その他の言語に対応していること。
- ・ 音声認識によるものは、災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。
- ・ 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者や障がい者等に理解しやすいものになるよう配慮されていること。
- ・ 停電等により、インターネットを利用することができない状況も想定されていること。
- ・ 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。
- ・ 文字や絵・図等の活用など、視覚的に情報を伝えるための性能について

でも考慮されていること。

### 【フリップボード】

#### ○ 概要

災害が発生した旨や避難の方向などを示したフリップボードを使用して、外国人来訪者や障がい者等に情報伝達。

#### ○ 有効性や特徴など

- ・ 事前に情報コンテンツを用意しておくことで、簡易なメッセージ等の伝達が可能。
- ・ 特殊な技術や製品等がなくても、一定の多言語への対応が可能。

#### ○ 導入が想定される場面

- ・ 自衛消防隊員から外国人来訪者や障がい者等に対して、災害情報及び避難誘導に関する情報を伝達。

#### ○ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

- ・ 火災に関する情報伝達に使用するものにあっては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。

- (i) 自動火災報知設備の感知器が作動した場所
- (ii) 火災が発生した場所
- (iii) 自動火災報知設備の感知器の作動は非火災報であった旨の情報
- (iv) その他火災に係る情報

- ・ 地震に関する情報伝達に使用するものにあっては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。

- (i) 地震が発生した旨
- (ii) とるべき行動の内容
- (iii) その他地震に係る情報

- ・ 避難誘導に使用するものにあっては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。

- (i) 避難を促すための情報
- (ii) 避難経路及び避難方向の情報
- (iii) その他避難するために必要な情報

- ・ 絵・図等はシンプルでわかり易いものを使用されていること。
- ・ 絵・図のみでは理解することが難しい場合には、文字による説明が添えられていること。
- ・ 書体は視認性が優れたものを使用されていること。
- ・ 案内図記号（ピクトグラム）が活用されていること。
- ・ 色については、JIS 安全色を利用し視認性を確保した色が選択されて

いること。

- 以下により、多言語化についても考慮されていること。
  - (i) 日本語と英語が併記されていること。
  - (ii) 日本語は、「やさしい日本語」が活用されていること。
  - (iii) 英語以外の中国語（北京語）や韓国語その他の外国語を使用するときは、英語に代えて、又は日本語と英語に併記すること。

**(4) 災害状況に応じた適切な情報伝達**

災害状況に応じた適切なタイミングで、多言語化し、又は視覚化した次に掲げる情報を施設利用者に伝達すること。

- ア 火災の発生場所又は地震の発生地域に関する情報
- イ 火災又は地震による被害状況に関する情報
- ウ 自衛消防活動の状況に関する情報
- エ 避難の要否に関する情報
- オ パニック防止を図るなどの必要に応じ、建物の安全に関する情報
- カ 障がいなど利用者の様々な特性に応じた避難経路及び避難方法に関する情報
- キ その他施設を利用する外国人来訪者や障がい者等の特性を考慮し、人命安全の確保や二次災害の防止等のために必要な情報

**(5) 施設利用者の特性に応じた個別の人的対応**

施設や状況に応じて、外国人来訪者や障がい者等の特性に配慮し、個別の人的対応を行うこと。

## (6) 施設の防火・防災対策の内容や災害時の行動等の事前周知等

ア 火災又は地震発生時のパニックを防止するとともに、円滑な避難誘導を行うため、外国人来訪者や障がい者等を含む施設の利用者に対して、次の事項について、事前に周知しておくこと。

- 施設に講じられている防火・防災対策の内容
- 施設において災害時に伝達される情報の内容やその伝達方法
- そのほか、施設の利用者に対して、理解や配慮を求める事項

### 【事前周知する施設の防火・防災対策の内容や災害時の行動等】

- 施設に講じられている防火・防災対策の内容
  - ・ 消防用設備等の機能や効果
  - ・ 耐震性能に関する情報
  - ・ 自衛消防隊員による基本的な活動内容
- 施設において災害時に伝達される情報の内容やその伝達方法
  - ・ 災害時に防災センター等や自衛消防隊員が伝達するメッセージ
  - ・ 災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツ及び当該デジタルサイネージ等の設置場所
- 施設の利用者に対して、理解や配慮を求める事項
  - ・ 火災等の異常事態や倒れている人等を発見した場合における対象施設の関係者への連絡要領
  - ・ 災害情報の伝達又は避難誘導において個別対応が必要な場合における施設関係者への申出方法・そのほか、外国人来訪者や障がい者等の特性に応じた災害情報の伝達及び避難誘導について、あらかじめ理解や配慮を求める事項

## イ 消火器の案内用図記号（ピクトグラム）の活用

外国人来訪者が多く利用することが想定される駅・空港や競技場、旅館・ホテル等で火災が発生した場合の初動対応（初期消火）において、外国人来訪者も含めた施設利用者の協力を得るため、消火器の案内用図記号（ピクトグラム）を活用すること。

## (7) 災害情報の伝達及び避難誘導等に関する教育・訓練の実施

施設や状況に応じて、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が効果的になされるよう、従業員等への教育・訓練を実施すること。また、当該訓練の結果を踏まえ、外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制について、必要な見直しを行うこと。

## 第5 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設備・機器等のあり方の検討

<資料6-2-1 : 「WG1 報告（試行訓練の結果等を踏まえた追加・修正事項）」参照>

※ 「外国語メッセージを付加した非常用放送設備」、「災害情報を伝達するためデジタルサイネージ」及び「消火器のピクトグラム」の現状・課題・対策を整理。

- 1 外国語メッセージを付加した非常用放送設備
- 2 災害情報を伝達するためデジタルサイネージ
- 3 消火器のピクトグラム

## 第6 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

<資料6-1:「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)参照>

- 1 試行訓練の実施概要
- 2 試行訓練の実施結果

第7 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情報の伝達及び避難誘導に関する提言

<資料6-3-3：提言（たたき台）参照>

## 第8 今後の取組

<資料6-3-4：今後の取組（たたき台）参照>