

## 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（たたき台）

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火災等の災害が発生した場合は、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など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。

一方、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、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。

これらのことを踏まえ、本検討部会では、多数の外国人来訪者や障がい者等の利用が想定される施設において、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障がいなど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効果的な自衛消防体制を整備するためのガイドラインとして以下の内容を定めることを提言する。

## 1 ガイドラインの対象

### (1) 対象とする施設

ガイドラインの対象とする施設（以下「対象施設」という。）は、多数の外国人来訪者や障がい者等の利用が想定される次の施設とする。

ア 駅及び空港

イ 競技場

ウ 旅館、ホテル等

エ その他の施設で、アからウまでのいずれかの用途が含まれるもの

#### 【ガイドラインの対象とする施設の用途・規模等】

##### ○ 施設の用途について

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。

##### ○ 施設の規模等について

- ・ 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については、様々な研究や、技術・製品等の開発等が行われているところであり、施設の規模等に応じて、これらの研究や技術、製品等を活用することが可能である。
- ・ 施設の規模等にかかわらず、外国人来訪者や障がい者等のニーズ等を踏まえて、施設の実情に応じた具体的な方策により、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制が整備されることが望ましい。

➤ 施設の規模等に応じて、効果的な自衛消防体制が整備されるよう、規模等は限定せず、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等をガイドラインの対象とする。

(2) 対象とする外国人来訪者や障がい者等

ア ガイドラインの対象とする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及び避難誘導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により、火災等の災害の発生時における災害情報の伝達及び避難誘導の際に配慮を必要とする次の者とする。

- 日本語を母語としない外国人来訪者
- 障がい者
- 心身の機能に支障を有する高齢者

イ 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、災害情報の伝達及び避難誘導の際に特に配慮を必要とする者の利用が想定される場合は、対象施設の実情に応じ、これらの者を対象に加えることが望ましい。

**【ガイドラインの対象とする外国人来訪者や障がい者等】**

○ 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。

(「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」より再掲)

### (3) 対象とする災害の種類等

ア ガイドラインの対象とする災害の種類は、次のとおりとする。

- 火災
- 地震

#### 【ガイドラインの対象とする災害の種類】

##### ○ 火災対策について

火災対策については、消防法令において、自動火災報知設備などの消防用設備等の設置や、火災発生時の初期消火、通報連絡、避難誘導等の応急対応を自衛消防隊（従業員等）が実施するための消防計画の作成等を施設関係者に義務づけている。

##### ○ 地震対策について

地震対策については、消防法令において、地震発生時の通報連絡、避難誘導、救出、救護等の応急対応を自衛消防隊（従業員等）が実施するための消防計画の作成等を施設関係者に義務づけている。

##### ※ 地震発生時に施設で生ずると想定される事故等の例

- ・エレベーターの停止（閉じ込め）
- ・収容物の転倒や落下、移動などに伴う要救助者・要救護者（負傷者）の発生
- ・火災などの二次災害
- ・停電や余震などによるパニック

##### ○ その他の災害等について

外国人来訪者や障がい者等が利用する施設で発生が想定される急病や事故など、その他の災害等についても、当該外国人来訪者や障がい者等への円滑な情報伝達や避難誘導などが行われることが望ましい。

火災又は地震発生時における外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達や避難誘導の具体的な方策については、その他の災害等が発生した際にも活用が可能である。

➤ 消防法令で具体的な対策を義務づけている火災及び地震をガイドラインの対象とし、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備を図るものとする。

イ ガイドラインの対象とする災害情報の伝達及び避難誘導の範囲は、火災又は地震発生時に施設の関係者が実施すべきものとされている応急対応のうち、生命、身体又は財産の被害の軽減のための活動が終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までに、人命安全の確保や二次災害の防止等のために行われる災害情報の伝達及び屋外等への避難誘導とする。

**【ガイドラインの対象とする災害情報の伝達・避難誘導の範囲】**

○ 消防法において、施設の関係者は、火災又は地震発生時の応急対応の実施が義務づけられている。

消防法

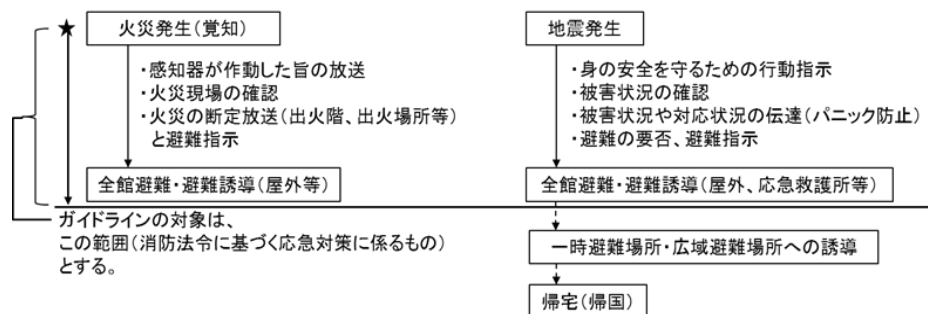
第 25 条第 1 項 火災が発生したときは、当該防火対象物の関係者その他総務省令で定める者は、消防隊が火災の現場に到着するまでの消火若しくは延焼の防止又は人命の救助を行わなければならない。

第 36 条第 8 項 第 18 条第 2 項、第 22 条及び第 24 条から第 29 条まで…  
<中略>…の規定は、水災を除く他の災害について準用する。

○ 応急対応（火災・地震）の時間的範囲について

- ・ 消防計画に基づく防火・防災管理業務における平常時の予防的措置と災害時の応急的措置はいずれも人命安全の確保や二次災害の防止等の観点で行われる。
- ・ 消防法令に基づき、災害発生時の応急対応を実施する時間的範囲は、災害発生時から、それによる生命や身体、財産の被害の軽減のために行う活動を実施し、それが終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までを対象としている。

<施設利用者への災害情報の伝達及び避難誘導の流れ（例）>



➤ ガイドラインの対象とする災害情報の伝達や避難誘導の範囲は、消防法令に基づく応急対応に係るものとし、それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点以降に行われる帰宅困難者の受入れや、屋外への避難の後において市町村長が設置する避難所まで移動する際の誘導といった対応は含まない。

これらの対応などについては、「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」（東京都）や「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」（観光庁）などの関連するマニュアル等を活用することが効果的と考えられる。

### 3 外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備

対象施設においては、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障がいなど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効果的な自衛消防体制を整備するため、次の(1)から(4)までの取組を行うことが望ましい。

#### 【外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備】

- 対象施設においては、次の実情等を踏まえ、災害情報の伝達及び避難誘導における外国人来訪者や障がい者等のニーズ等について、検討することが望ましい。
    - ・どのような外国人来訪者の利用が想定されるか(国籍、利用者数、年齢層など)
    - ・どのような障がい者等の利用が想定されるか(障がいなどの特性、利用者数、年齢層など)
  - 上記の検討を踏まえ、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するため、次の取組を行うことが望ましい。
    - ① 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達・避難誘導に係る取組
    - ② 自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達・避難誘導に係る取組
    - ③ 利用者への施設の防火・防災対策の内容や災害時の行動等の事前周知等に係る取組
    - ④ 災害情報の伝達・避難誘導に関する教育・訓練の実施
- ※ 消防法令により、防火管理・防災管理が義務づけられている施設においては、①から④までの取組の内容を消防計画に規定すること。

(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に係る取組

ア 次により、災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化を行うこと。

- 原則として、日本語及び英語を用いること。ただし、対象施設の実態等に応じて、中国語、韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は日本語と英語に追加して用いることができる。
- 音声情報の多言語化を行う場合は、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を付加すること。ただし、対象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することができる。

**【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が有効。

(第4「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」より再掲)



イ 文字、絵や映像、地図などを組合せることにより、災害情報及び避難誘導に関する情報の視覚化を行うこと。

**【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が有効。

(第4「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」より再掲)

ウ アの多言語化及びイの視覚化を行うため、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」(第4、3(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」参照)を考慮の上、次のいずれかの方策の導入を検討し、必要な措置を講ずること。

- 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための設備又は機器として、次に示すものを活用する方策
  - ・ 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
  - ・ その他の設備又は機器
- 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するためのスマートフォンアプリ(施設利用者が使用するもの)を活用する方策
- 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を補完するため、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための機器やフリップボード等の資機材を活用し、自衛消防隊員が駆け付けて、災害情報の伝達及び避難誘導を直接行う方策

**【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、次の設備又は機器等を導入して行うこと。
  - ・ 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)
  - ・ 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(第4「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」より再掲)

エ ウの方策の導入にあたっては、次の事項に留意し、自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導との連携を図るなど、必要な措置を講ずること。

- 災害状況に応じた適切なタイミングで、多言語化又は視覚化した次に掲げる情報が対象施設の利用者に伝達されること。
  - ・ 火災の発生場所又は地震の発生地域に関する情報
  - ・ 火災又は地震による被害状況に関する情報
  - ・ 自衛消防活動の状況に関する情報
  - ・ 避難の要否に関する情報
  - ・ 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
  - ・ 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
  - ・ そのほか、対象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
- 対象施設の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化した情報の内容について、整合が図られていること。

**【音声情報の内容と視覚化した情報の内容】**

- 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。
- （「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」より再掲）

- 視覚化した情報を発信したときは、音声情報等により、その旨の周知が図られること。

**【視覚化した情報を発信したときの音声情報等による周知】**

- 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、フリップボードで視覚情報を伝える方法は非常に有効であった。
  - 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。
- (「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」より再掲)

オウの方策の導入と合わせ、次に示す案内図記号（ピクトグラム）の活用を図ること。

① 非常口 (Emergency Exit)	② スロープ (slope)	③ 階段 (Stairs)
		
④ 一般注意 (General caution)	⑤ 消火器 (Fire extinguisher)	⑥ 矢印 (Directional arrow)
		
⑦ 一般禁止 (General prohibition)	⑧ エレベーター (Elevator)	⑨ エスカレーター (Escalator)
		

※ ⑧及び⑨のピクトグラムは、⑦のピクトグラムと組み合わせて、又は、併記して使用することを想定。なお、その場合には「エレベーター使用禁止 (Do not use elevator)」、「エスカレーター使用禁止 (Do not use escalator)」と文字による補助表示を併記することが望ましい。

**【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が有効。  
(第4「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」より再掲)

**【ピクトグラムの活用】**

- 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。  
(「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」より再掲)

カ 防火管理が義務づけられる対象施設においては、「火災、地震その他の災害が発止した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、アからオまでにより整備することとした自衛消防活動の内容を消防計画に規定すること。

## (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に係る取組

- ア 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」(第4、3(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」参照)を考慮の上、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための機器や、フリップボード等の資機材を活用し、自衛消防隊員が直接、災害情報の伝達及び避難誘導を行う方策の導入を検討し、必要な措置を講ずること。また、必要に応じ、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、障がい者等への避難誘導を補完するための施設の充実を図ること。

### 【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が有効。  
(第4「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」より再掲)

### 【情報伝達及び避難誘導の方法についてのニーズ等】

(視覚に障がいがある方)

- 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。
- 避難経路への視覚障害者誘導用ブロック、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が有効。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が有効。

(第4「2 障がい者等のニーズ等」より再掲)

イ 対象施設の実態等に応じて、自衛消防隊員の駆け付けに係る経路や、個別対応のための自衛消防隊員の配置などについて、必要な計画を作成しておくこと。

**【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が有効。

(第4「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」より再掲)

ウ 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発止した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、ア及びイにより整備することとした自衛消防活動の内容を消防計画に規定すること。



### (3) 利用者への事前周知等に係る取組

ア 外国人来訪者や障がい者等を含む対象施設の利用者に対し、当該対象施設において講じられている防火・防災対策の内容や災害時にとるべき行動等について事前周知するため、その実情等に応じ、次の事項に関する必要な情報コンテンツを作成し、ホームページへの掲載や掲示等を行うこと。

- 対象施設において講じられている防火・防災対策の内容
- 対象施設において、災害時に伝達される情報の内容やその伝達方法
- 対象施設の利用者に対し、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対象施設の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

#### 【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】

○ 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が有効。

- ・ 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
- ・ 施設の利用者に対して、理解や配慮を求める事項

(第4「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」より再掲)

イ 規則第9条第4号に規定する消火器である旨の標識に加えて、JIS（工業標準化法（昭和24年法律第185号）第17条第1項の日本工業規格をいう。以下同じ。）Z8210に規定する消火器の案内用図記号（以下「消火器ピクトグラム」という。13頁参照。）の活用を図ること。なお、消火器ピクトグラムの設置にあつては、次の事項に留意すること。

- ・ 消火器ピクトグラムの大きさは、9cm角以上とすること。
- ・ 消火器ピクトグラムは、消火器付近の見やすい位置に設けること。なお、消火器が屋内消火栓等と近接して設置される場合には、屋内消火栓等の表示灯の高さに合わせる等、視認性の高い位置に設けること。
- ・ 大規模空間に消火器ピクトグラムを設置する場合には、より大きいものを高い位置に設置する等、設置場所の空間特性に配慮した大きさ及び設置位置とすること。
- ・ 多数の者が立ち入り又は通行する場所に設ける消火器に対し、優先的に設置すること。
- ・ 消火器を直接視認することができる場合等、火災予防上支障が無いと認められる場合は、消火器である旨の標識に代えて消火器ピクトグラムを設置することができる。

**【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、次の事項に留意し、消火器の案内用図記号（ピクトグラム）を活用することが有効。

（第4「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つての基本的な考え方」より再掲）

ウ 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、規則第3条第1項第1号リの「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、(1)により当該対象施設の利用者への事前周知を行うこととした内容及び(2)の案内用図記号（ピクトグラム）の活用を消防計画に規定すること。

#### (4) 教育・訓練

- ア 自衛消防隊員が行う災害情報の伝達及び避難誘導について、次の事項に十分に留意し、従業員等への必要な教育及び訓練を行うこと。
- 次のフレーズを基本に、努めて簡易な表現を使うこと。
    - ・危険情報の表現
      - ①「〇〇（場所）で火事です。」
      - ②「〇〇（行動・場所）は危険です。」
    - ・禁止表現
      - ①「今の場所にいてください。」
      - ②「戻らないでください。」
      - ③「エレベーターは使うことができません。」
    - ・誘導表現
      - ①「逃げるときは、お知らせします。」
      - ②「今すぐ逃げてください。」
      - ③「私の後について来てください。」
    - ・安心情報の表現
      - ①「この建物は安全です。」
      - ②「すぐに係の人が来ます。」
  - 緊急時は複雑なことや、不確かなことは伝えないこと。
  - 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こと。

#### 【簡易な表現の使用等】

- 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。
- 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良い。
- 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。
- 「～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
- 初動対応（緊急時）においては、簡易な表現を使うことや、複雑なことや不確かなことは伝えないこと、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従業員等の行動の基本とする。

【火災・地震発生時の「やさしい日本語」 10の基本フレーズ】

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>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>
<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>⑥「逃げるときは、お知らせします。」(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>⑦「今すぐ逃げてください。」(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>⑧「私の後について来てください。」(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>⑨「この建物は安全です。」(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、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>⑩「すぐに係の人が来ます。」(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>
<p>(「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」より再掲)</p>	

- 障がいなど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こと。

<p><b>【施設利用者の特性に応じた個別の人的対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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が有効。</li> </ul> <p>(第4「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」より再掲)</p>
---

- 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こと。
- 避難誘導は、身振り手振りを併せて行うこと。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こと。その際、遠くで避難する者に対して合図するときは、肩より上の位置で行うこと。また、比較的近くで避難する者に対して合図するときは、肩より下の位置で行うこと。

#### 【身振り手振り】

- 「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の方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初動対応における従業員等の行動の基本とする。  
(「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」より再掲)

- 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こと。

#### 【拡声器の使用】

- 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。
- 複数の機器の音声で輻輳していると、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初動対応における従業員等の行動の基本とする。  
(「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」より再掲)

イ 次の事項を含む訓練を定期的に行うとともに、その結果を踏まえ、(1)から(3)までの取組についての必要な見直しを行うこと。

- 外国人来訪者や障がい者等への個別対応が想定される次のケースについて、外国人来訪者や障がい者等の特性に配慮した対応に関する訓練
  - 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がい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

**【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が有効。  
(第4「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」より再掲)

**【個別対応訓練の基本想定】**

- 次の(i)及び(ii)の個別対応訓練は、上記①～⑤を想定した個別対応訓練と比べると、優先度が低く、また、「訓練の必要がない(起こらない)」と考える外国人や障がい者、施設従業員等の訓練参加者が多かった。
  - (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
- 個別対応訓練の基本想定は上記①～⑤とし、施設の実情に応じて、(i)や(ii)などの想定を追加して実施することが有効。  
(「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」より再掲)

- 施設の用途に応じ、次に掲げる事項に関する訓練
  - ・ 駅・空港で、複数の管理者がいるもの又は他の用途の施設と接続されているもの 他の管理者が管理する部分又は接続されている施設の関係者との情報共有、情報伝達及び避難誘導に係る連携及び協力
  - ・ 競技場 イベント主催者やボランティア等を含む多様な関係者の連携
  - ・ 旅館・ホテル等 宿泊者のニーズ等や在館状況の把握及び個別対応

**【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が有効。  
(第4「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」より再掲)

**【施設の一般的な特徴】**

- 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の人数が多く、混雑が予想される。
  - ・ 他の建物と接続している場合が多い。
- 競技場
  - ・ 大空間に不特定多数の利用者が収容されている。
  - ・ 競技やイベント開催時などは、施設従業員に加えて、イベントスタッフやボランティア等が動員される。
- 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。
  - ・ 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。
  - ・ 会議室や宴会場などを有する大規模な宿泊施設のほか、小規模な宿泊施設を外国人来訪者や障がい者等が利用するなど様々な形態の施設が想定される。



ウ 法第 8 条第 1 項の規定により防火管理が義務づけられている対象施設においては、規則第 3 条第 1 項の「防火管理上必要な教育に関すること」及び「消火、通報及び避難の訓練その他防火管理上必要な訓練の定期的な実施に関すること」として、アの教育及び訓練を行う旨並びにイの訓練の内容及び当該訓練の結果を踏まえた必要な見直しを行う旨を消防計画に規定すること。

エ 法第 36 条第 1 項の規定により防災管理が義務づけられている対象施設においては、規則第 51 条の 8 第 1 項の「防災管理上必要な教育に関すること」、「避難の訓練その他防災管理上必要な訓練の定期的な実施に関すること」及び「訓練の結果を踏まえた防災管理に関する消防計画の内容の検証及び当該検証の結果に基づく当該消防計画の見直しに関すること」として、アの教育及び訓練を行う旨並びにイの訓練の内容及び当該訓練の結果を踏まえた必要な見直しを行う旨を消防計画に規定すること。

#### 4 その他

##### (1) 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制を整備した旨の情報発信

ガイドラインに基づき、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障がいなど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自衛消防体制を整備した対象施設においては、その旨をホームページ等に掲載すること等により、情報発信を行うことが望ましい。その際は、以下の事項を併せて情報発信するものとする。

ア ガイドラインに基づき講じた取組の内容

イ アの取組において想定している外国人来訪者や障がい者等（対応している言語や障がい等の特性）

ウ アの取組に係る教育及び訓練の実施状況

エ その他必要な情報

##### (2) ガイドラインの見直し

ガイドラインの内容は、新たな知見の蓄積等があった場合には、随時、必要な見直しを行うものとする。