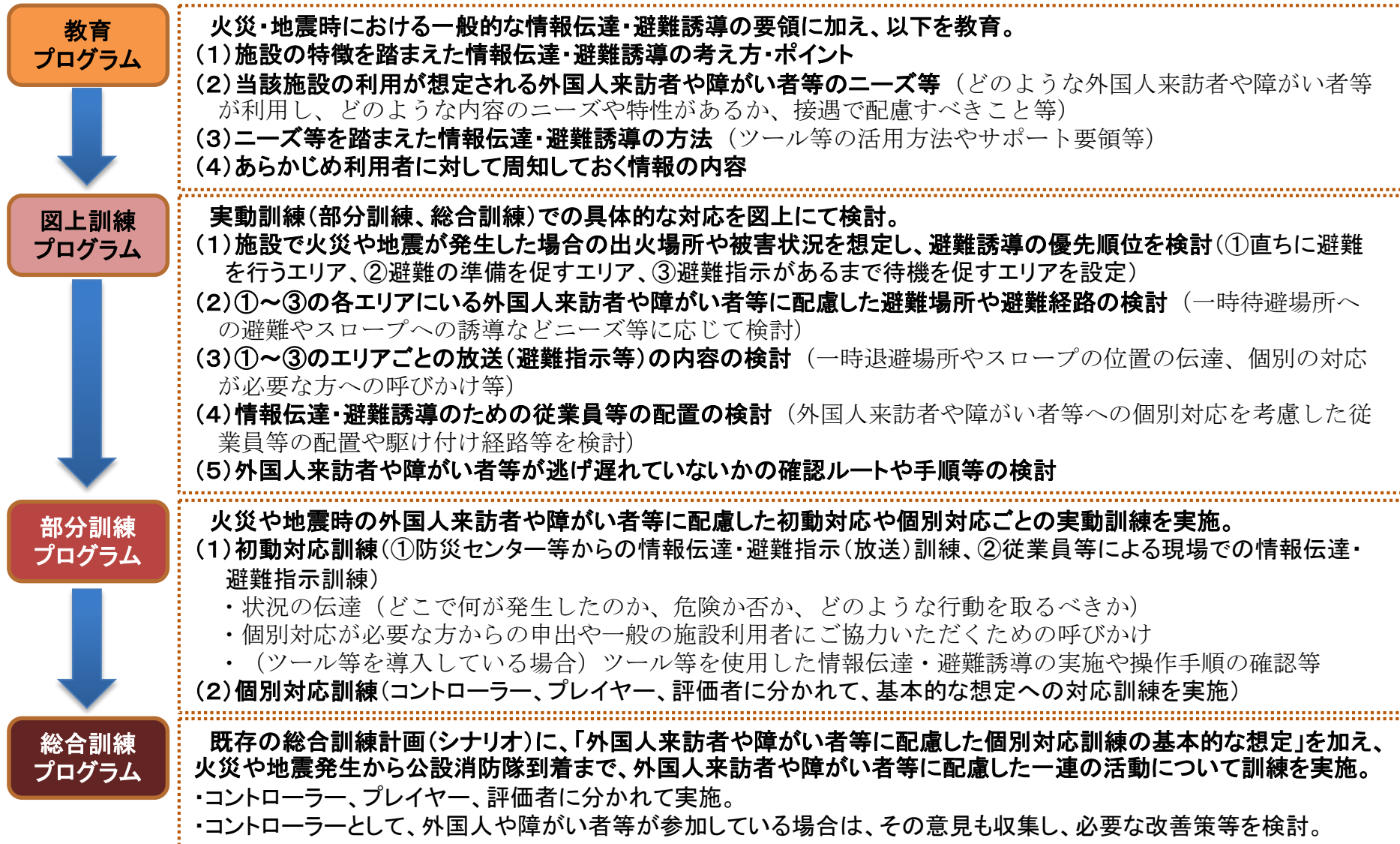


【教育・訓練プログラムの構成】



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（案）

【1月30日時点版】

目 次

第一 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

第二 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災害情報の伝達及び避難誘導の要領を確認する
- 3 施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の考え方・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 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

第三 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 災害情報の伝達及び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

第四 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 個別対応訓練を行う

第五 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

第六 「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導

第七 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

第八 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の具体例

第一 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、円滑な災害情報の伝達及び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に配慮した対応について、あらかじ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災害情報の伝達及び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情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」の関連資料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災害情報の伝達及び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。

また、各プログラムにおける教育や訓練を効果的に進めるため、

○「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導

○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

○外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の具体例を参考資料として、とりまとめています。

第二 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災害情報の伝達及び避難誘導の要領を確認する

Step 3 : 施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の考え方・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 : 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災害情報の伝達及び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災害情報の伝達及び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災害情報の伝達及び避難誘導の要領
- 施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の考え方・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
- 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災害情報の伝達及び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災害情報の伝達及び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災害情報の伝達及び避難誘導に加えて、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災害情報の伝達及び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」が外国人来訪者や障がい者等の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災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育を行うことが重要です。

※ 避難誘導に関する教育の機会に、階段や廊下、通路など避難経路となる場所に物を置かないなど、日頃から避難経路を確保しておくことについて、従業員等に啓発することが効果的です。

3 施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達・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、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基本的な考え方を説明します。

＜火災・地震発生時における従業員等の初動対応「7つの基本方針」＞

- 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ツール等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時（発災直後）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。
 - ・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、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。
- ⑦拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導に際しては、非常放送等の音声との輻輳を避けるよう努める。

※ 発災直後などの緊急時は、簡易な表現（P10「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方法を確認する (Step 5)」参照）を用いて、外国人来訪者や障がい者等を迅速に避難させ、安全を確保することが重要です。

また、安全な避難場所へ移動した後は、外国人来訪者や障がい者等への災害状況などの詳しい説明や、これらの方のニーズ等の把握に外国人来訪者の母語や翻訳ツール等を用いることが効果的です。

※ 日本語が理解できない外国人来訪者でも、周囲の日本人の行動を見て、避難を開始できる場合がありますので、まず、日本人に災害情報や避難誘導に関する情報を正しく伝えることが重要です。

※ 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、緊急時に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。

◆ 2 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。
- ④ 多数の外国人来訪者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、当該外国人来訪者のスーツケース等の大きな荷物が避難の際に支障になる場合がある。

- ◆3 以下を参考に、施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導のポイントを説明します。

＜各施設に共通する災害情報の伝達及び避難誘導のポイント＞

- 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。
- 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（その場に置いて避難する等）を求めることを想定しておくことが有効。

＜施設の用途ごとの災害情報の伝達及び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を含む多様な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災害情報の伝達・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：●●の特性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、接遇で留意すべきこと等)を説明します。

<外国人来訪者>

- 災害種別(火災・地震)
- 災害情報の伝達時の行動特性
- 災害情報の伝達及び避難誘導時の言語
- 災害情報の伝達及び避難誘導の手法

<障がい者等>

- 災害情報の伝達及び避難誘導の手法
- 個別の人的対応
- 災害情報の伝達及び避難誘導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「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」(●ページ)で確認しておくことが重要です。

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方法を確認する (Step 5)

- ◆ 1 以下の項目を参考に、施設において、外国人来訪者や障がい者等に配慮し、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方策について、教育が必要な事項を説明します。

＜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にあたって教育が必要な事項＞

- 活用する方策の有効性や特徴
- 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化する場面
- 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にあたって考慮することが望ましいニーズ等
- 従業員等がツール等を操作（使用）する場合の当該操作（使用）方法

※ 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方策ごとの有効性や特徴などを「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」（●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のサポート要領

- ※ 火災や地震発生時において、外国人来訪者に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために、次の基本的なフレーズ（「やさしい日本語」）を習得しておくことが有効です。

＜火災・地震発生時の「やさしい日本語」 10の基本フレーズ＞

- ①「〇〇（場所）で火事です。」（危険情報の表現）
- ②「〇〇（行動・場所）は危険です。」（危険情報の表現）
- ③「今の場所にいてください。」（禁止表現）
- ④「戻らないでください。」（禁止表現）
- ⑤「エレベーターは使うことができません。」（禁止表現）
- ⑥「逃げるときは、お知らせします。」（誘導表現）
- ⑦「今すぐ逃げてください。」（誘導表現）
- ⑧「私の後について来てください。」（誘導表現）
- ⑨「この建物は安全です。」（安心情報の表現）
- ⑩「すぐに係の人が来ます。」（安心情報の表現）

- ※ 「やさしい日本語」を使用して外国人来訪者へ災害情報の伝達及び避難誘導を行う場合は、「第六 「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導」を参考とすることが効果的です。

- ※ 障がいなど様々な特性がある方へのサポート要領については、「第七 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」を参考と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防火・防災対策

- ・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
- ・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の例文
- ・災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツの例及び当該デジタルサイネージ等の設置場所

○施設利用者にご理解・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災害情報の伝達及び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、「施設の防火・防災対策に関する情報コンテンツ集（例）」を活用し、ホームページへの掲載や掲示等を行っておくことが重要です。

第三 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 : 災害情報の伝達及び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
- 災害情報の伝達及び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災害情報の伝達及び避難誘導の実動訓練（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。

※ 「防災管理に係る消防計画」において、大規模地震が発生した際の被害想定を行っている施設については、当該被害想定を参考として、検討します。

※ 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する (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、配慮が必要な外国人来訪者や障がい者等をどの避難場所・避難経路へ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、車いす使用者などを当該スロープへ誘導する。この場合において、他の利用者は階段で避難するなど、異なる避難動線となるときは、避難する者が交差し、避難に支障が生じることがないよう、誘導の順番やタイミングを検討しておくことが重要です。

※ 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⇒ 建物の耐震性や周辺地域の危険性などを踏まえて、災害の規模ごとに避難するか、在館するかを選択します。建物の倒壊危険や火災などで建物内に留まることができない場合は建物外に避難します。

- ・ 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、車いす利用者などを当該スロープへ誘導する。この場合において、他の利用者は階段で避難するなど、異なる避難動線となるときは、避難する者が交差し、避難に支障が生じることがないように、誘導の順番やタイミングを検討しておくことが重要です。

※ 障がい者等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、障がい者等の中には、

- ・ 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、障がい者等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する（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。
- ※ 車いす使用者などには、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。その際、デジタルサイネージ等を活用するなどにより伝えることも効果的です。
- ※ 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 災害情報の伝達及び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する（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災害情報の伝達及び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災害情報の伝達及び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災害情報の伝達及び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、災害情報の伝達及び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。

※ 夜間など時間帯によって、勤務人員が限られる場合は、当該時間帯における勤務人員を踏まえて、配置場所について検討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 災害情報の伝達及び避難誘導のための従業員等の配置等を検討する (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)を災害情報の伝達及び避難誘導のための従業員等の配置場所に置いておく)

「災害情報の伝達及び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。
- ※ 夜間など時間帯によって、勤務人員が限られる場合や、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。

第四 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一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導訓練
 - ・自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導訓練
- 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。

※ 部分訓練により、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の基本的な考え方に沿った対応行動を修得することが重要です。

<火災・地震発生時における従業員等の初動対応「7つの基本方針」>

(再掲)

- 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ツール等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時（発災直後）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。
 - ・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、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。

⑦拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導に際しては、非常放送等の音声との輻輳を避けるよう努める。

※ 部分訓練により、火災や地震発生時において、外国人来訪者に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うための「火災・地震発生時の「やさしい日本語」 10の基本フレーズ」を習得することが重要です。

<火災・地震発生時の「やさしい日本語」 10の基本フレーズ> (再掲)

- ①「〇〇（場所）で火事です。」（危険情報の表現）
- ②「〇〇（行動・場所）は危険です。」（危険情報の表現）
- ③「今の場所にいてください。」（禁止表現）
- ④「戻らないでください。」（禁止表現）
- ⑤「エレベーターは使うことができません。」（禁止表現）
- ⑥「逃げるときは、お知らせします。」（誘導表現）
- ⑦「今すぐ逃げてください。」（誘導表現）
- ⑧「私の後について来てください。」（誘導表現）
- ⑨「この建物は安全です。」（安心情報の表現）
- ⑩「すぐに係の人が来ます。」（安心情報の表現）

※ 部分訓練により、「第六 「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導」及び「第七 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」の内容について理解を深め、必要な技術等を習得することが重要です。

※ 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の多様な施設関係者が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。

◆ 3 部分訓練の目的と合わせて、当該訓練で想定する災害の状況や訓練参加者ごとの訓練事項（行動）などについて、説明します。

※ 特に、「外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練」をロールプレイング形式で実施する場合（P28 参照）は、「どのような場面を想定して」、「どのような行動の習得を目的に」訓練を行うかや、訓練の進め方、訓練での役割などを説明し、訓練参加者全員が十分理解した上で、実施することが重要です。

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、訓練の内容や行動、注意点等を十分に伝えるとともに、訓練の実施にあたって必要なサポートを行います。また、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、「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訓練」を行います。

①外国人来訪者や障がい者等に配慮し、災害情報の伝達及び避難誘導を行う。

（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）
- ・ 火災が発生した場所と被害状況
- ・ 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）

- ・ 地震が発生した地域等（震源位置や震度等など）と被害状況
- ・ 建物の安全性（倒壊や津波の到来の可能性など）
- ・ 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。

- ・ 外国人来訪者や障がい者等の周囲にいる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（多言語の定型文など）や導入しているツール等を実際に使用して、災害情報の伝達及び避難誘導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。

また、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等を活用し、視覚化した情報を発信することとしている場合は、その旨を施設利用者に周知する行動も併せて訓練しておくことが重要です。

- ◆ 2 以下の行動を参考に、「自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導訓練」を行います。

①外国人来訪者や障がい者等に配慮し、災害情報の伝達及び避難誘導を行う。

(◆ 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
- ・ エレベーターやエスカレーターの使用禁止、使用できない階段、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。

※ 従業員等が駆け付けて、災害情報の伝達及び避難誘導を直接行う際は、積極的に拡声器を活用することが有効です。

※ 施設において準備しているメッセージ（多言語の定型文など）や導入しているツール等を実際に使用して、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行う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拡声器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、操作方法や効果的な使用方法（避難者の注目を集めて、情報を伝達する等）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。

<p><外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の5つの基本想定></p> <p>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、これらの方から個別の説明を求められた場合</p> <p>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等）</p> <p>③外国人来訪者や障がい者等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の避難誘導を求められた場合</p> <p>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</p> <p>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</p>	
---	--

※ 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災害情報の伝達及び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（訓練進行員、外国人来訪者や障がい者等の施設利用者役、その他の施設利用者、公設消防隊役など）とプレイヤー（従業員等）、評価者に分かれて、ロールプレイング形式の訓練を行うことが効果的です。

<ロールプレイング形式（役割分担）の（例）>

区分	役	具体的な役割（行動）
コントローラー	訓練進行員	<p>○訓練開始及び終了の合図</p> <p>○地震の揺れの状況や自動火災報知設備の鳴動などの現示（状況説明）</p> <p>○施設利用者への行動開始や終了の合図</p>
	外国人来訪者や障がい者等の施設利用者	<p>○災害状況（想定）に応じて行動し、個別の対応を従業員等に求める。</p> <p>○従業員等の説明や避難誘導に応じて、行動する。</p>

		<p>○訓練後の振り返り</p> <p>〔 ・従業員等から、必要な説明や適切な指示を受けることができたか。 ・従業員等のサポートの内容は、ニーズを理解したものであったか。 ・従業員等のサポートは適切で、スムーズであったか。 〕</p>
	その他の施設利用者	<p>○従業員等から、外国人来訪者や障がい者等の個別対応への協力を求められた場合は、従業員等の指示に従い、協力する。</p> <p>○訓練後の振り返り</p> <p>〔 ・周囲の協力が必要な場合の従業員等の呼びかけのタイミングや内容は適切だったか。 ・協力に際し、従業員等の指示は適切で、わかりやすいものであったか。 〕</p>
	公設消防隊	<p>○災害状況（想定）に応じて、従業員等から外国人来訪者や障がい者等の避難誘導などを引き継ぐ。</p> <p>○訓練後の振り返り</p> <p>〔 ・従業員等からの引継（外国人来訪者や障がい者等の状況、個別申出の内容等）は、簡潔・明瞭で、スムーズであったか。 〕</p>
プレイヤー	従業員等	<p>○災害状況（想定）に応じて、外国人来訪者や障がい者等への個別対応訓練を行う。</p> <p>○訓練後の振り返り</p> <p>〔 ・必要な説明や指示を行うことができたか。 〕</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・外国人来訪者や障がい者等の施設利用者のニーズを理解できたか。 ・サポート要領に従い、予定していた対応をスムーズに行うことができたか。 ・スムーズな対応ができなかった場合、どのような事前の準備、訓練等が必要か。
評価者	—	<p>○訓練内容を評価し、講評を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訓練の進行（流れ）は適正か。 ・従業員等が予定通りの行動を行っているか、サポート要領は適切か。 ・施設利用者が予定通りの状況付与を行っているか。 ・効果的な訓練として成立しているか。

※ 外国人来訪者の施設利用者役の母語の種類（施設で対応している言語、対応していない言語）や、障がい者等の施設利用者役の障がいなどの特性に応じて、従業員等は対応や配慮について訓練することが重要です。なお、当該訓練においては、従業員等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です。

※ 複数（多数）の外国人来訪者や障がい者等が施設を利用していることを想定した訓練を実施しておくことが重要です。

※ 施設の実情に応じて可能であれば、外国人や障がいなどの特性がある方などの多様な当事者（当事者の参加が難しい場合は、その代弁者）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です。

また、外国人来訪者の施設利用者役を日本人が行う場合は、日本語以外の言語で読み上げるセリフ（文字や音声）を用意し、当該施設利用者役と従業員等との会話において使用するなどの工夫を行うことが効果的です。

(セリフの例)

- ①「地震の揺れが怖い。」
- ②「今すぐ建物の外に出たい。」
- ③「何の放送ですか？」
- ④「(先ほど地震がありました) ホテルに戻るための電車やバスは運行していますか？」
- ⑤「荷物が重いので、エレベーターで避難したい。」
- ⑥「火事に巻き込まれたくない。」

※ 個別対応訓練においても、施設において準備しているメッセージ(多言語の定型文など)や導入しているツール等を従業員等が実際に使用して、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行い、操作方法や効果的な使用方法に習熟しておくことが重要です。

また、ツール等を導入していない施設においても、スマートフォン等の翻訳アプリ等を平素から使用している外国人来訪者や障がい者等から、当該アプリ等による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うことが重要です。

※ シナリオ型やブラインド型など、従業員等の練度に応じた訓練方法を選択することが効果的です。なお、シナリオ型の訓練を行う場合は、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に、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などの留意が必要です。

※ 5つの基本想定についての訓練は、「第八 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の具体例」を参考として、施設の実情に応じて実施することが効果的です。

- ◆ 2 上記の基本的な想定に加えて、施設の実情に応じて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応が必要となる場面を想定し、訓練を行っておくことが効果的です。

(例) ○ 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

○ 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

なお、個別対応が必要な場面の想定については、施設の特徴を踏まえて検討することが重要です。

＜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。
- ④ 多数の外国人来訪者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、当該外国人来訪者のスーツケース等の大きな荷物が避難の際に支障になる場合がある。

第五 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)

- ◆ 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に駆け付けた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、これまでに各施設で実施している火災や地震を想定した総合訓練（シナリオ）に、施設の実情に応じて、「第四 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して実施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5つの基本想定＞

（再掲）

- 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、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等）
- ③外国人来訪者や障がい者等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

※ 総合訓練（シナリオ）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災害情報の伝達及び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、施設関係者とイベント主催者等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。

※ 施設が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災害情報の共有・伝達や避難誘導の連携・協力体制が重要となることから、当該接続する建物の事業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、施設関係者と接続する建物の事業者の間の情報連絡の手段や避難誘導において連携・協力する内容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 総合訓練の目的と合わせて、当該訓練で想定する災害の状況や当該状況の付与方法、タイムスケジュール、訓練参加者ごとの訓練事項（行動）などについて、説明します。

※ 特に、総合訓練において、外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練をロールプレイング形式で追加して実施する場合（P36 参照）は、当該個別対応訓練が発生するタイミングや合図などについて、外国人来訪者や障がい者等の施設利用者役に十分説明しておくことが必要です。

また、「どのような場面を想定して」、「どのような行動の習得を目的に」訓練を行うかや、訓練の進め方、訓練での役割などを説明し、訓練参加者全員が十分理解した上で、実施することが重要です。

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、訓練の内容や行動、注意点等を十分に伝えるとともに、訓練の実施にあたって必要なサポートを行います。また、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。

※ コントローラー（訓練進行員、外国人来訪者や障がい者等の施設利用者役、その他の施設利用者、公設消防隊役など）とプレイヤー（従業員等）、評価者に分かれて、ロールプレイング形式の訓練を行うことが効果的です。

<ロールプレイング形式（役割分担）の（例）>

区分	役	具体的な役割（行動）
コントローラー	訓練進行員	<ul style="list-style-type: none"> ○訓練開始及び終了の合図 ○地震の揺れの状況や自動火災報知設備の鳴動などの現示（状況説明） ○施設利用者への行動開始や終了の合図 ○タイムスケジュールの管理
	外国人来訪者や障がい者等の施設利用者	<ul style="list-style-type: none"> ○災害状況（想定）に応じて行動し、個別の対応を従業員等に求める。 ○従業員等の説明や避難誘導に応じて、行動する。 ○訓練後の振り返り <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員等から、必要な説明や適切な指示を受けることができたか。 ・従業員等のサポートの内容は、ニーズを理解したものであったか。 ・従業員等のサポートは適切で、スムーズであったか。 </div>
	その他の施設利用者	<ul style="list-style-type: none"> ○災害状況（想定）や従業員等の避難誘導に応じて行動する。 ○従業員等から、外国人来訪者や障がい者等の個別対応への協力を求められた場合は、従業員等の指示に従い、協力する。

		<p>○訓練後の振り返り</p> <p>〔</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員等から適切な避難誘導を受けることができたか。 ・周囲の協力が必要な場合の従業員等の呼びかけのタイミングや内容は適切だったか。 ・協力に際し、従業員等の指示は適切で、わかりやすいものであったか。 <p>〕</p>
	公設消防隊	<p>○災害状況（想定）に応じて、従業員等から初動対応の状況、外国人来訪者や障がい者等の避難誘導などを引き継ぐ。</p> <p>○訓練後の振り返り</p> <p>〔</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員等からの引継（初動対応の状況、外国人来訪者や障がい者等の状況、個別申出の内容等）は、簡潔・明瞭で、スムーズであったか。 <p>〕</p>
プレイヤー	従業員等	<p>○災害状況（想定）に応じて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した初動対応訓練及び個別対応訓練を行う。</p> <p>○訓練後の振り返り</p> <p>〔</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な説明や指示を行うことができたか。 ・外国人来訪者や障がい者等の施設利用者のニーズを理解できたか。 ・サポート要領に従い、予定していた対応をスムーズに行うことができたか。 ・スムーズな対応ができなかった場合、どのような事前の準備、訓練等が必要か。 <p>〕</p>

評価者	—	<p>○訓練内容を評価し、講評を行う。</p> <p>〔</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訓練の進行（流れ）は適正か。 ・従業員等が予定通りの行動を行っているか、サポート要領は適切か。 ・施設利用者が予定通りの状況付与を行っているか。 ・効果的な訓練として成立しているか。〕
-----	---	---

※ 施設の実情に応じて可能であれば、外国人や障がいなどの特性がある方などの多様な当事者（当事者の参加が難しい場合は、その代弁者）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です。

また、外国人来訪者の施設利用者役を日本人が行う場合は、日本語以外の言語で読み上げるセリフ（文字や音声）を用意し、当該施設利用者役と従業員等との会話において使用するなどの工夫を行うことが効果的です。（セリフの例については、P30「第四 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）」参照。）

※ シナリオ型やブラインド型など、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。なお、シナリオ型の訓練を行う場合は、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に、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などの留意が必要です。

◆2 訓練進行員は、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に駆け付けた従業員等に、火災や地震による被害の発生及び外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応が必要となる事案（外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の5つの基本想定）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、口頭や館内放送で行うほか、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。

※ 火災・地震の発生を想定した総合訓練において、「外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の5つの基本想定」が発生するタイミングは、以下を参考に、災害の進行に合わせて、施設の実情に応じて選択して実施することが効果的です。

<総合訓練の進行と個別対応訓練の5つの基本想定 of タイミング (例)>

総合訓練の進行	個別対応訓練の5つの基本想定
フェーズⅠ： 地震の発生から 揺れの収束まで	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等） 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
フェーズⅡ： 火災の発生（自動火災報知設備の鳴動）から屋外等への避難まで	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、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等） ③外国人来訪者や障がい者等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の避難誘導を求められた場合 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
フェーズⅢ： 屋外等に避難した後	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、これらの方から個別の説明を求められた場合

	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
--	------------------------------

※ 総合訓練は、個別対応訓練の進捗状況にかかわらず、実災害をイメージした一定の時間経過（タイムスケジュール）により、進行するものとし、従業員等は個別対応訓練の途中であっても、災害状況が変化した場合は、当該状況変化に応じて行動するものとするのが効果的です。なお、外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練は、部分訓練を実施した際の要領を参考に行うのが効果的です。

◆ 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のが効果的です。

※ 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のが効果的です。

第六 「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導

本資料は、「やさしい日本語」による外国人来訪者への災害情報の伝達及び避難誘導を行うため、『「やさしい日本語」作成のためのガイドライン』及び「災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル」から、「外国人来訪者や障害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ガイドライン」に関連する部分を引用したものです。

- 『「やさしい日本語」作成のためのガイドライン』

<<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ej-gaidorain.pdf>>

- 「災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル」

<<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/zouhomanual-top.html>>

1 「やさしい日本語」とは

- 「やさしい日本語」とは、災害が起きたときに「やさしい日本語」を使った音声で、日本語に不慣れな外国人を安全な場所へ誘導する日本語のことです。また、避難先では、避難生活で必要になる情報を「やさしい日本語」で書かれた掲示物で伝えることも目的にしています。行政やボランティア団体による外国語支援が始まるまでの、概ね 72 時間の情報伝達を目的とした災害時用の外国人被災者のための日本語です。
- この「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。日本語能力検定 3、4 級程度とは、友人と待ち合わせ（時間や場所を決める）ができたり、自分の欲しいものを説明して買い物ができたりする程度の能力のことです。

日本語に不慣れな外国人にも確実に情報を伝えるためには、彼らの母語で伝えることが最も有効です。しかし、母語で伝えるといっても彼らの国籍は様々であり、また使用している言語も多様です。災害時には、重要な情報はたくさんあり、そのすべてを多言語に言い換えることは難しく、時間もかかります。また、日本に来ている外国人は母語が英語の人ばかりではありません。

そのため、英語のみに依存すると、母語が英語でない外国人に避難情報や生活支援情報などが的確に伝わらなくなり、その結果多くの外国人を救うことが難しくなります。

<実際のラジオ放送の一例>

【普通の日本語】

けさ 7 時 21 分頃、東北地方を中心に広い範囲で強い地震がありました。大きな地震のあとには必ず余震があります。

引き続き厳重に注意してください。

【「やさしい日本語」】

今日 朝 7 時 21 分、東北地方で 大きい 地震が ありました。
大きい 地震の あとには 余震 あとから くる 地震が あります。
気をつけて ください。

2 「やさしい日本語」作成ルール

- (1) 難しいことばを避け、簡単な語彙を使ってください。

語彙は日本語能力試験出題基準 3、4 級（最も初級）の語を使います。日本語能力試験 3、4 級程度とは、友人と待ち合わせ（時間や場所を決める）ができたり、自分のほしいものを説明して買い物ができたりする程度の能力のことです。

- ・助詞の使い方 方向を表す場合は「へ」を用いてください。

例： 川に 行かないで ください

⇒ 川へ 行かないで ください

- (2) 1 文を短くして、文の構造を簡単にしてください。

1 文の長さは 24 拍程度です。長くなっても 30 拍を越えないようにしてください。

1 拍は平仮名 1 文字に相当します。例えば「余震」は「よしん」なので 3 拍となります。

文節の数は 10 文節程度を目安にしてください。

- ・主語と述語を一組だけ含む文にしてください。

例：余震が起きるおそれもあるため、余震に対して十分に注意して下さい

⇒ 余震（後から 来る 地震）に 気をつけて ください

- ・連体修飾節（名詞を説明している部分）の構造を単純にしてください。

例：地震の揺れで壁に亀裂が入ったりしている建物

⇒地震で 壊れた 建物

- (3) 外来語を使用するときは気をつけてください。

外来語は原語と意味や発音の異なるものが多いため、使用するときには注意してください。

例：ダイヤル ⇒ 原語とは発音が全く異なります。

ライフライン ⇒ 原語とは意味が異なります。

デマ ⇒ 原語では行われぬ省略です。

(4) 動詞を名詞化したものはわかりにくいので、できるだけ動詞文にして
ください。

例：揺れがあった ⇒ 揺れた

※「揺れ」は名詞、「揺れる」は動詞

(5) 二重否定の表現は避けてください。

例：通れないことはない ⇒ 通ることが できます

(6) 文末表現はなるべく統一するようにしてください。

①可能：「することができます」

例：火を使えます ⇒ 火を 使うことが できます

燃えるゴミ ⇒ 燃やすことが できる ゴミ

また、不可能表現は、「することができません」としてください。

例：電話は使えません ⇒ 電話を 使うことが できません

②指示：「～てください」

例：手を洗いましょう ⇒ 手を 洗って ください

3 「やさしい日本語」の読み言葉の注意点

- (1) 読み方は、全体的にゆっくりと、一語一語はっきり発音してください。
- (2) 文節の切れ目や、文と文の間にポーズを入れて読んでください。
- (3) いつ（時間）、どこで（場所）、だれが、何をする、「・・・してください」「・・・に注意してください」などは、くりかえし言って、強調してください。
- (4) 数字の読み方は下の表を基本とします。

0	1	2	3	4	5
ゼロ	イチ	ニ	サン	ヨン	ゴ

6	7	8	9	10
ロク	ナナ	ハチ	キュウ	ジュウ

- (5) カタカナ外来語を使わないでください。使うときはその語の概念も説明します。
- (6) 1文は1情報としてください。

4 「やさしい日本語」の言い換えリスト

(ア)	
慌てて逃げない	①歩いていく、②よく調べてから逃げる
慌てない	落ち着く
安否(を確認する)	大丈夫かどうか(を聞く、調べる)

(イ)	
生き埋め	壊れた建物の下にいて動けない人
医師	医者
意識がなく、呼吸や心臓が止まっている	命が危ない、呼んでも応えない、息がない、心臓がとまっている
一部破損する	少し壊れる
医薬品	薬
医療	(医者が)病気・ケガを治すこと、手当てをすること
引火する	火がつく

(ウ)	
迂回する	違う道を行く

(エ)	
炎上する	燃える

(オ)	
応急処置	簡単な手当
覆う	つける、あてる
大声で	大きな声で
多くの	たくさんの
おびえる	怖がる

(カ)	
懐中電灯	懐中電灯<手に持つ電灯>
確認する	確かめる、よく見る
火災	火事
かなり	とても

(キ)	
キー	鍵
危険	危ない
危険箇所	危ないところ
傷口	ケガをしているところ
犠牲者	死んだ人、ケガをした人
貴重品	大切なもの、大事なもの

(キ)	
救援する	助ける
救急救命処置	人工呼吸、心臓マッサージ
救急車	救急車<病気・ケガをした人を助ける車>
救急用品	病気・ケガを治すもの
救助	助ける
緊急時	助けが必要なとき、とても危ないとき
近所	近く

(ク)	
崩れる	①壊れる 用例:建物が崩れる⇒建物が壊れる ②崩れる 用例:崖が崩れる⇒崖<山の急なところ>が崩れる
詳しい情報がわかる	わからないことを聞くことができる、いろいろな情報がわかる

(ケ)	
警戒する	気をつける
軽傷	小さいケガ
怪我人	ケガをした人
現在	今

(コ)	
呼吸	息
骨折する	骨が折れる

(サ)	
殺到する	人が急にたくさん来ること
妨げ	じゃま

(シ)	
死者	死んだ人
指定された	決められた、決まった
死亡する	死んでいる
周囲の状況	周りのようす
重症	大きいケガをした
重体	命が危ない
渋滞する	混んでいる
集団で	(みんなで)一緒に
集中する	①たくさんある 用例:水が集中している⇒水がたくさんある ②たくさん～している 用例:人が集中している⇒人がたくさん集まっている

(シ)	
出火	火が出る
出血がひどい	血がたくさん出る
使用不能	使うことができない
消火する	火を消す
情報	お知らせ、～のこと
消防車	消防車<火を消す車>
震源地	地震の中心
身体に障がいのある人	体の不自由な人
震度	震度<地震の大きさ>

(ス)	
全て	全部
すみやかに	すぐに
擦り傷	小さいケガ

(ソ)	
添え木	まっすぐな硬い板
備える	用意する

(タ)	
大規模	大きい
高い所に物を置かない	物を下に置く
ただちに	すぐに
溜め置き	用意する
垂れ下がった電線	切れた電線

(チ)	
近寄る	近くに行く
注意する	気をつける
中央	真ん中

(ツ)	
通訳	通訳<外国語のわかる人>
伝える	知らせる、教える
津波	津波<とても高い波>

(テ)	
停電する	停電する、電気を使うことができない、電気が止まる
デマ	うその話
点検する	よく見る

(ト)	
問い合わせる	質問する
倒壊する	壊れる
到着する	着く
閉じ込められる	外に出られない、外に出られなくなる
隣近所	近く
徒歩で	歩いて

(ナ)	
亡くなる	死ぬ

(ハ)	
半壊した	半分壊れた

(ヒ)	
控える	できるだけ～しない
火がつきやすい	燃えやすい
引き返す	戻る、帰る
左側	左
避難所	避難所<逃げるところ>
避難する	避難する<逃げる>

(フ)	
不通	動いていない、使うことができない、通ることができない
ブレーカーを切る	ブレーカーを切る<電気がつかないようにする>
触れる	触る

(ホ)	
保護する	守る

(ミ)	
身軽な	動きやすい
身の安全を確保する	自分の体を守る

(ム)	
行方不明	どこにいるかわからない人
揺れ	地震

(ヨ)

余震

余震<あとから来る地震>

(ウ)

落下物

上から落ちてくるもの

(リ)

両腕で抱え込む

強く抱く

(その他)

~に関する

~についての

~付近

~の近く

5 火災発生時の「やさしい日本語」の案文

「やさしい日本語」案文	内容
・ここで、外国人のみなさんにお伝えします。	外国人
・こちらは●●です。	情報提供
・避難するとき、正しいお知らせを聞いて動いてください。逃げるとき、正しいお知らせを聞いて動いてください。	デマ
・今、[]の近くで、火事です([]が燃えています)。	火災
・○カ所がまだ火事です。○カ所がまだ燃えています。	
・避難する準備をしてください。逃げる準備をしてください。	避難指示
・避難するとき、気をつけることを言います。逃げるとき、気をつけることを言います。	
・避難するとき、歩いてください。逃げるとき、歩いてください。	

「やさしい日本語」案文	内容
・みんなと(で)一緒に避難してください。みんなと(で)一緒に逃げて <u>ください</u> 。	避難指示
・近くの人と一緒に避難してください。近くの人と一緒に逃げて <u>ください</u> 。	
・避難場所がわからない人は、近くの人に聞いてください。逃げるところがわからない人は、近くの人に聞いてください。	
・エレベーターを使わないでください。停電になると、エレベーターから出られなくなることがあります。電気が止まると、エレベーターから出られなくなることがあります。	周辺注意
・周りをよく見てください。危ないところに行かないでください。	
・懐中電灯を使ってください。手に持つ電灯を使ってください。	避難指示
・ケガに気をつけてください。	
・ケガをした人は、大きい声で近くの人を呼んでください。	救援
・ケガをした人がいたら、大きい声で近くの人を呼んでください。	

「やさしい日本語」案文	内容
<ul style="list-style-type: none"> ・近くでケガをしている人はいませんか。ケガをしている人がいたら、<u>応急処置</u>をしてください。ケガの手当てをしてください。 	応急処置
<ul style="list-style-type: none"> ・ケガをしたとき、水で洗ってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ケガを消毒して、布で押さえてください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・やけどは水で冷やしてください。冷やしたあと、きれいな布で守ってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・倒れて息をしていない人、心臓が止まっている人がいたら、<u>助け</u>てください。すぐに119番に電話をしてください。<u>救急車が来るまで</u>、人工呼吸をしてください。心臓マッサージをしてください。※ 	
<ul style="list-style-type: none"> ・みんなで声を掛けあってください。大丈夫か聞いてください。 	救援
<ul style="list-style-type: none"> ・近くで困っている人はいませんか。みんなで助けってください。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・お年寄りや子供の手を強く握ってください。赤ちゃんを強く抱いてください。大丈夫だと言ってください。 	

「やさしい日本語」案文	内容
<ul style="list-style-type: none"> ・お年寄り、小さい子供、体の不自由な人たちは大丈夫ですか。声を掛けてください。 	救援
<ul style="list-style-type: none"> ・日本語のわからない人は[]に行ってください。 	外国人
<ul style="list-style-type: none"> ・通訳、外国語のわかる人が[]にいます。 	

6 地震発生時の「やさしい日本語」の案文

「やさしい日本語」案文	内容
・緊急地震速報 地震のお知らせ 大きい地震がきます (大きく動きます) 頭を守ってください ○○県、○○県、○○県に大きい地震が来ます	緊急地震速報
・地震がきます 頭を守ってください	
・もうすぐ大きい地震がきます	
・あと○秒で大きい地震がきます	
・大きい地震がきます	
・“地震がきます <u>とても大きい地震です</u> ※震度の大きさに応じて下線部分を変更(震度1~2の場合)小さい 地震です (震度3~4の場合)大きい 地震です(震度5弱以上の場合)とても 大きい 地震です”	
・地震はきません 安心してください	
・びっくりしないでください	
・地震が止まるまで頭を守ってください	

「やさしい日本語」案文	内容
・頭を守ってください	緊急地震速報
・上から物が落ちます 頭を守ってください	
・物が倒れます 気をつけてください	
・物が落ちるところから離れてください。物が倒れるところから離れてください	
・エレベーターを止めてください。エレベーターからすぐに出てください	情報提供
・こちらは●●です。	地震
・今から、地震についてお伝えします。	
・地震はとまりました。落ち着いてください。	周辺注意
・頭の上に気をつけてください。	
・倒れやすいものに気をつけてください。	
・まず、自分の体を守ってください。	避難指示
・外は危ないかも知れません。外をよく見てから逃げてください。	

「やさしい日本語」案文	内容
・外が安全なとき、外に出てください。	避難指示
・避難するとき、歩いてください。逃げるとき、歩いてください。	
・●●は、地震について新しいお知らせがあるとき、すぐお伝えします。	情報提供
・火は消えていますか。もう一度確かめてください。	火災
・タバコを吸わないでください。	
・火事に気をつけてください。	
・火が出たら、すぐ火を消してください。	
・ドアや窓を開けてください。逃げるための出口を作ってください。	避難指示
・エレベーターを使わないでください。停電や余震があると、エレベーターから出られなくなることがあります。電気が止まったり、あとから来る地震が起きたりすると、エレベーターから出られなくなることがあります。	

「やさしい日本語」案文	内容
・これから余震が起きるかもしれません。これから、あとから来る地震が起きるかもしれません。	余震
・余震に気をつけてください。あとから来る地震に気をつけてください。	
・割れたガラスや皿などに気をつけてください。	周辺注意
・ケガをした人がいたら、大きい声で近くの人を呼んでください。	救援
・近くで困っている人はいませんか。みんなで助けてください。	
・壊れた建物や家具に気をつけてください。	周辺注意
・自動販売機に気をつけてください。倒れるかもしれません。自動販売機の近くに行かないでください。	
・切れた電線に触らないでください。	
・お年寄りや子供の手を強く握ってください。赤ちゃんを強く抱いてください。大丈夫だと言ってください。	救援
・今日、【午前・午後】00:00頃、[]で地震がありました。	地震

「やさしい日本語」案文	内容
・津波に気をつけてください。高い波に気をつけてください。	津波
・この地震で津波はありません。この地震で高い波はありません。	津波がないとき
・この地震で津波が来るかどうかはわかりません。この地震で高い波が来るかどうかはわかりません。	津波があるかわからないとき
・震源地は[]です。地震の中心は[]です。	地震
・震源の深さは〇キロです。	
・地震の強さを示すマグニチュードは〇です。	
・[]で震度〇です。	
・地震は止まりました。	火災
・火を使うと危険です。火事になるかもしれません。懐中電灯を使ってください。手に持つ電灯を使ってください。	
・ケガをした人は、大きい声で近くの人を呼んでください。	救援
・お年寄り、小さい子供、体の不自由な人たちは大丈夫ですか。声を掛けてください。	

「やさしい日本語」案文	内容
・周りをよく見てください。危ないところに行かないでください。	周辺注意
・避難する準備をしてください。逃げる準備をしてください。	避難指示
・うその話を信じないでください。	デマ
・●●が正しいお知らせをします。	
・避難するとき、正しいお知らせを聞いて動いてください。逃げる時、正しいお知らせを聞いて動いてください。	
・火事が近いとき、避難してください。火事が近いとき、避難してください。	避難指示
・避難するとき、気をつけることを言います。逃げる時、気をつけることを言います。	
・持ち物は全部リュックサックに入れてください。手には何も持たないでください。	
・動きやすい服を着てください。	
・みんなで声を掛けあってください。大丈夫か聞いてください。	救援

「やさしい日本語」案文	内容
・近くの人と一緒に避難してください。近くの人と一緒に逃げてください。	避難指示
・決められた避難場所、近くの公園、安全な建物に避難してください。決められた逃げるところ、近くの公園、安全な建物に逃げてください。	
・避難場所がわからない人は、近くの人に聞いてください。逃げるところがわからない人は、近くの人に聞いてください。	
・倒れそうなものに気をつけてください。	周辺注意
・頭の上にあるもの、タンスなど大きい家具に気をつけてください。	
・近くでケガをしている人はいませんか。ケガをしている人がいたら、応急処置をしてください。ケガの手当てをしてください。	応急処置
・ケガをしたとき、水で洗ってください。	
・ケガを消毒して、布で押さえてください。	

「やさしい日本語」案文	内容
・骨が折れたときは、添え木を当ててください。まっすぐな硬い板などを当ててください。動かさないでください。まっすぐな硬い板と体の間にタオルを入れてください。	応急処置
・やけどは水で冷やしてください。冷やしたあと、きれいな布で守ってください。	
・倒れて息をしていない人、心臓が止まっている人がいたら、助けてください。すぐに119番に電話をしてください。救急車が来るまで、人工呼吸をしてください。心臓マッサージをしてください。※	
・みんなと(で)一緒に避難してください。みんなと(で)一緒に逃げてください。	避難指示
・荷物は少なくしてください。	
・ケガに気をつけてください。	
・危ないところに行かないでください。	

「やさしい日本語」案文	内容
<ul style="list-style-type: none"> ・消防車、救急車は電話で呼んでください。火を消す車、病気・ケガをした人を助ける車は電話で呼んでください 	電話
<ul style="list-style-type: none"> ・今、[]の近くで、火事です([]が燃えています)。 	火災
<ul style="list-style-type: none"> ・〇カ所がまだ火事です。〇カ所がまだ燃えています。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・[]で電話を使うことができません。 	電話
<ul style="list-style-type: none"> ・ここで、外国人のみなさんにお伝えします。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・日本語のわからない人は[]に行ってください。 	外国人
<ul style="list-style-type: none"> ・通訳、外国語のわかる人が[]にいます。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・今日、【午前・午後】00:00頃、[]で余震がありました。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・今日、【午前・午後】00:00頃、[]であとからくる地震がありました。 	余震

第七 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

本資料は、「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)を参考に、障がいなど様々な特性に応じて、災害情報の伝達及び避難誘導を行う際に留意することが望ましい事項について、とりまとめたものです。

また、障がいなど様々な特性がある方への接遇や平素の対応の基本、障がいなど様々な特性がある方が感じている不安・不便さ、アクセシビリティに関する国内のマークの例などについては、「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」を参照することが効果的です。

※ 本資料のすべてのイラストは、「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」から引用しています。

<http://www.jice.or.jp/cms/kokudo/pdf/reports/autonomy/cities/autonomy_cities_02.pdf>

1 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を行う際の基本的な留意事項

(1) ニーズ・要望の把握

- 障がいなど様々な特性がある方が施設を利用していることを理解し、困っているような方に声をかけて、何に対して困っているのかを把握すること。
- これらの方が取り残されることのないよう、特性に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うこと。
- 施設利用時に、災害情報の伝達及び避難誘導の方法について、あらかじめ説明するとともに、災害発生時に配慮が必要な事項を把握しておくこと。

(2) 緊急時の対応

- 平常時のサポートと異なり、火災や地震が発生した際の緊急時の情報伝達や避難誘導は、人命安全の確保の観点で行うこと。
- 災害情報の伝達や避難誘導を受ける方とのコミュニケーションを図り、状況に応じて対応すること。

(3) 障がいなど様々な特性がある方に話しかけ、サポートの可否等を確認する

- 障がいなど様々な特性がある方に話しかけ、避難の際のサポートの可否や希望するサポートの方法等を確認すること。なお、手話通訳者や同伴者がいる場合でも、障がいなど様々な特性がある方の人格を尊重し、本人に確認すること。
- 会話を始めるときには、あなた（自分）の担当業務と名前を名乗ること。なお、言葉（耳からの情報）だけでは、コミュニケーションを図ることが難しい場合は、視覚的な情報（筆談、ジェスチャーなど）を使って伝えること。

(4) 柔軟な対応を心がけ、他のスタッフや周囲の人と協力する

- 様々な場面を想定し、基本的なサポートの方法を身につけるとともに、予期せぬ事態に備えた応用力を磨いておくこと。

- 一方で、あなた（自分）だけでは対応が難しいようなサポートが必要となる場合は、無理せず他のスタッフや周囲の人に協力を呼びかけ、対応すること。
- また、状況に応じて、館内放送で他の施設利用者へ協力を呼びかけること。

2 「視覚による情報が得にくい方」^{*}への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項

※ 視覚による情報が得にくい方の中には、全く見えない方や弱視の方など、視覚による情報の得にくさに違いがあります。弱視の方の中には白杖を持っていない方もいます。

(1) 誘導中、してはいけないこと

○ 白杖に触れないこと。

白杖は目の代わりとなるものです。原則として、掴んだり引っ張ったりしてはいけません。



白杖をつかんだり、引っ張ったりしてはいけません。

○ 手を引っ張っての誘導はしないこと。

手を引くことで、視覚による情報が得にくい方の進む方向性に混乱を与えることになり、不安や高圧感を与えます。また、直接肌に触れることが視覚による情報が得にくい方に不快感を与えます。

○ 視覚による情報が得にくい方の後ろで誘導しないこと。

介助者からも足元が見えにくいですし、危険な場所に押し出されているのではと不安になってしまいます。視覚による情報が得にくい方は誘導者の動きで一歩先の状況や空間を感じて歩いていますから、誘導者が後ろに立った状態では、進むのが怖くて歩くことを躊躇します。また、視覚による情報が得にくい方を押してはいけません。

○ 原則、斜め歩きや斜め昇降をしないこと。

絶えず歩いている方向（角度）を意識できるよう、原則、斜め歩きや斜め昇降をせず進行方向に向かってまっすぐ歩くようにします。特に段差、階段などの場合は、直角に向かうようにします。なお、避難の際にやむを得ず、斜め歩きや斜め昇降を行う場合は、あらかじめ、その旨を説明します。

(2) 誘導の基本

○ 一つ一つの行動や状況を簡潔に説明するとともに、事前に行き先や経路を説明すること。

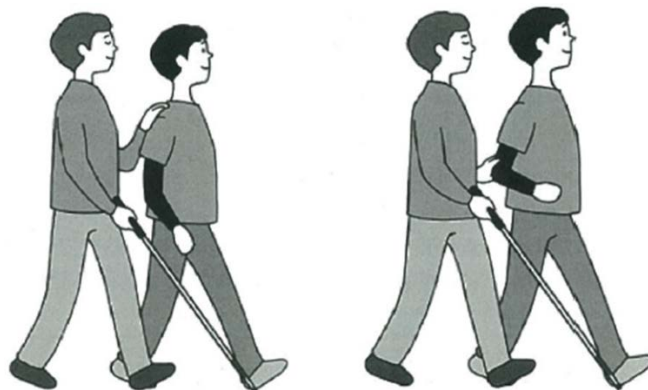
言葉による説明は、より具体的に行います。例えば、方角や場所について説明する際には、「あちら」「こちら」などの言葉を避け、「左・右・前・後ろ」、「○歩先、○メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えるようにします。

○ 斜め手前（横半歩前）に立つこと。

○ 視覚による情報が得にくい方に肘か肩をつかんでもらうこと。

○ 横半歩手前を視覚による情報が得にくい方のペースに合わせて歩くこと。

○ 曲がる地点、段差など状況が変化する場所ではその都度伝えること。



誘導の基本姿勢

誘導中に視覚による情報が得にくい方から離れるときは、壁、柱の近くに誘導し、視覚による情報が得にくい方にわかる方法で、本人に壁や柱を確認させ、理解してもらうようにして「ここに壁（柱）があ

ります」と伝えてから「・・・してきます。ここで少し待っていてください。」などと声をかけて、視覚による情報が得にくい方が位置を確認してから離れます。

座っている場合でも隣からいなくなる際は、必ず席を外すことを伝えてください。

(3) 狭い場所の通り抜け方法

狭い場所を通り抜ける場合は、次によること。

- ①狭い場所を通ることを伝えます。
- ②視覚による情報が得にくい方があなた（自分）の真後ろに移動します。
- ③前後の位置関係を保ちながら狭い場所を通過します。



狭い場所の通り抜け方法

さらに狭い場所は、視覚による情報が得にくい方とあなた（自分）が横並びとなり、ひじ・肩をよせて、かに歩きで通過します。

(4) 階段を上がる際の誘導方法

- 手摺がある場合は、視覚による情報が得にくい方に手摺があることを伝え、意向を確認すること。

視覚による情報が得にくい方が手摺を選択したときは、手摺につかまらせて、階段を上がっていきます。なお、踏面の幅が変わる踊り場等では、基本的に手摺につかまらせるようにしましょう。

また、らせん階段の場合は、その旨をあらかじめ伝えます。

- 上がり始める前に階段の始まりを理解してもらうこと。

「上がります。」と声をかけて上がり始めます。

- 視覚による情報が得にくい方のペースを確認しながら上がること。

あなた（自分）が一段上を先行し、足元に注意しながら上がります。



- 「上る前に『階段はあと○段です』と説明し、最後の一段に来たところで、階段が終わることを伝えること。



階段の途中に階段幅の変わる部分がある場合は、階段を上る前に伝え、階段幅の変わる部分に来たときも、そのことを伝えましょう。

「段差」も「一段の階段」として、階段同様に誘導してください。段差がある所に来たら、段差があるので、いったん止まり「上りの段差があります。」と情報を伝えるようにします。

(5) 階段を降りる際の誘導方法

- 手摺がある場合は、視覚による情報が得にくい方に手摺があることを伝え、意向を確認すること。

視覚による情報が得にくい方が手摺を選択したときは、手摺につかまらせて、階段を下っていきます。なお、踏面の幅が変わる踊り場等では、基本的に手摺につかまらせるようにしましょう。

また、転落防止のため、他のスタッフや周囲の人に協力を呼びかけましょう。

さらに、らせん階段の場合は、その旨をあらかじめ伝えます。

- 下り始める前に階段の始まりを確認してもらうこと。
「下りていいですか？」と声をかけて下り始めます。
- 視覚による情報が得にくい方のペースを確認しながら下りること。
あなた（自分）が一段下を先行し、足元に注意しながら下ります。



- 「下りる前に『階段はあと〇段です』と説明し、最後の一段に来たところで、階段が終わることを伝えること。



階段の途中に階段幅の変わる部分がある場合は、階段を下る前に伝え、階段幅の変わる部分に来たときも、そのことを伝えましょう。

「段差」も「一段の階段」として、階段同様に誘導してください。段差がある所に来たら、段差があるのでいったん止まり「下りの段差があります。」と情報を伝えるようにします。

(6) 急に明るくなる場合や暗くなる場合

- 明るい場所（暗い場所）に入る前には、「これから先は、明るく（暗く）なります。」と説明すること。

(7) 様々な見え方の方への対応

視覚による情報が得にくい方の中には、全盲の方以外にも弱視の方や特定の色が認識しづらい色覚特性のある方などがいることを理解し、視覚による情報が得にくい方が求めるサポートを本人に確認すること。

3 「音声による情報が得にくい方」※への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項

※ 聞こえない、聞こえにくい方のコミュニケーション手段は、音を増幅し、聴力を補う補聴器や人工内耳、それらを装用している方の聞こえをより明瞭にする補聴援助システムなどの、保有する聴覚を活用する方法や、唇の動きを読む読話、身振り手振り、筆談、手話などの視覚を活用する方法があります。

(1) 音声による情報が得にくい方の正面に立ちます

○ いずれの方法でコミュニケーションをする場合であっても、お互いの表情や口元、身振り、手振りがよく見えるよう、音声による情報が得にくい方の正面に立つこと。

表情が見えるように相手から見て逆光にならないよう、また、複数の方が同時に話しかけるような状況を作らないようにします。

マスクをしている場合は、口元がわかるようにマスクを外して話します。

(2) まずは、ゆっくりめに話しかけ、身振り手振りで対応する

○ 普通の大きさの声で、口をはっきりと開けて話し、必要に応じて、身振り手振りも加えること。

(3) 伝わりにくいときには、繰り返し話す

○ 音声による情報が得にくい方が聞き取れない可能性があるので、繰り返し話し、避難が必要な場合は、そのことをはっきりと、繰り返し伝えること。

(4) 周囲が騒がしいとき

○ 騒音は、補聴器や人工内耳のノイズとなり、聞き取りを妨げることから、周囲が騒がしいときは、できるだけ静かな場所へ移動して、伝えること。

(5) 聞き取りにくいときには、繰り返し聞く

○ 音声による情報が得にくい方の言葉が不明瞭で聞き取りにくい場合には、聞き返して確認すること。

(6) 普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って

- 必要以上に大きな声を出さないこと。

一気に話さずに、少しゆっくりと、言葉を区切りながら話してください。

(7) 言葉は異なっても口の動きが同じになる単語もある

- 言葉は異なっても口の動きが同じになる単語を伝える場合には、ジェスチャーをつけたり、指で自身の手のひらに単語をなぞって示したり、単語を携帯しているメモ帳に書きながら説明すること。

伝えた後は、伝わったかどうか確認するようにしましょう。

(8) 通じにくいようであれば、筆談等で伝える

- 2回繰り返し話しても伝わらないときなどは、筆談や空文字、てのひら書きなどで伝えること。

筆談のための筆記具等が手元に無い場合は、空文字やてのひら書きで伝えるほか、筆記具等を持っている他のスタッフや周囲の人に協力を呼びかけましょう。

(9) 筆談のポイント

- 要旨だけを、簡単にまとめて伝えること。

一字一句ていねいに手紙のように書くより、必要なことだけを簡潔に書く（箇条書き等）ようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

- 漢字を適切に使って、意味がわかるように伝えること。

聴覚に障がいがある方の中には日本語文法の習得が不十分な方もいます。難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでも、かえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

また、すべての方が筆談できるわけでは、ありません。聴覚や音声に障がいのある方の中には、手話言語は習得しているが、音声言語としての日本語文法や文字習得が不十分なため、筆談ができないという方もいます。そのために、筆談でよいかどうかを事前に確かめる必要があります。

(10) 筆談や手話等による支援ができる場合

- 筆談や手話等による支援を行うことができるスタッフや、当該スタッフが
いる場所等を施設利用者がわかるようにしておくこと。

<<https://www.jfd.or.jp/2016/12/01/pid15854>>

4 「スムーズな移動がしにくい方」※への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項

※ スムーズな移動がしにくい方の中には、車いす使用者、補助犬を連れている方、杖や歩行補助具を使っている方、妊娠中の方、高齢者、乳幼児連れの方、内部障がいのある方など、様々な理由でスムーズな移動がしにくい方がいます。

(1) 車いす使用者への対応

○ 移動に際しての確認について

- ・ 移動を始める前に、姿勢を確認すること。

きちんと座っていないと坂道や段差などでずり落ちる危険性があります。また、ずっと同じ姿勢でいると、疲れたり、おしりが痛くなってしまうことを理解しておきましょう。

- ・ バランスをとるのに、どの姿勢が良いかや、安全ベルトがある場合の当該ベルトの使用について、車いす使用者に確認すること。
- ・ 避難（移動）を開始する前に、どのようなルートで避難するかを簡潔に説明すること。

○ 手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方

- ・ 手動式車いすの押し方及びブレーキのかけ方は、次によること。

①あなた（自分）の姿勢（重心）を安定させます。

車いすの後ろから両手でハンドグリップを握り、基本的に足を左右あるいは前後に開いて重心を低く置き、姿勢を安定させます。

②車いす使用者に声をかけながら押します

「動きます」「前に進みます」などと声をかけ、からだ全体で押すようにします。



動き出す前には必ず「動きます」などと声をかけます。止まる時、曲がる時など、新たな動きをするときには声をかけます。

車いす使用者に声をかけながら押します

③周囲や歩道の状況に注意しながら、ゆっくり進みます。

曲がり角やカーブのある場所などでは、先をしっかりと確認しながら移動します。また、混雑しているような場合は、他の人にフットサポートが当たらないよう注意しながら進みましょう。

また、歩道に勾配や、でこぼこ面がある場合は、路面をよく観察してから、慎重に動き出すなど、注意して進みましょう。

④止まる時、曲がる時にも声をかけます。

後退するときも含め、新たな動きをするときには声をかけるようにすると、車いす使用者は心の準備ができて安心です。

また、介助用ブレーキがある場合、車いすの停止時は、当該ブレーキ操作を行うことが基本となります。

⑤ブレーキ（ストッパー）は、左右両方にかけます。

少しでも車いすを離れるときは、必ず両側のブレーキ（ストッパー）をかけるようにします。ブレーキをかけるときは、車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキをかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキをかけます。



車いすを離れるときは、両側のブレーキをしっかりとかけます。

ブレーキは左右両方にかけます

※ 電動車いすの中には、手動と同じように押せるものもあります。車いすの種類に応じた取扱いについては車いす使用者に確認してください。

○ **キャスターの上げ方と移動**

- ・ 段差や溝などを越える際の基本となるキャスターの上げ方と移動は、次によること。

でこぼこ道や砂利道を通る際、緊急避難時における走行にも活かされます。

- ①段差の高さに応じて、ティッピングバーを踏み、同時にハンドグリップを下げます。



- (1) ティッピングバーを踏み、同時にハンドグリップを下げます。
(2) キャスターを浮かして、後輪で移動します。

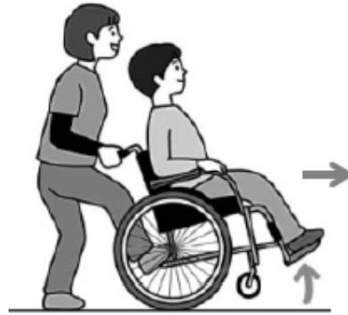
**ティッピングバーを踏み、
同時にバンドグリップを下げます**

まず、「キャスターを上げます」と声をかけます。

ひと呼吸おいてティッピングバーを踏むと同時にハンドグリップを下げます。膝と腰を軽く曲げてバランスを保つようにしてください。また、車いす使用者に不安を感じさせないように手早く操作してください。

さらに、キャスターの上げの際には、声をかけることを忘れずに行ってください。車いす使用者は心の準備と共に、アームレストにつかまったり、背もたれによりかかるなどの安全確保ができます。

②段差や溝の幅に応じて、キャストを浮かして後輪（大車輪）だけで移動します。



- (1) ティッピングバーを踏み、同時にハンドグリップを下げます。
- (2) キャスターを浮かして、後輪で移動します。

キャストを浮かして後輪で移動します

ぶらつかないように、膝と腰を軽く曲げて後輪のバランスを取りましょう。

③段差や溝を通過した後は、ゆっくりとキャストを下ろします。

※ 雨天時に段差等を乗り越えるときは、車いす同伴者も滑りやすいため、段差等の前で一度車いすをとめ、安定した場所でキャスト上げを行って下さい。その際、車いす使用者が車いすから転倒することの無いように気をつけてください。

○ 段差の上り方

- ・ 段差の上がり方は、次によること。

①ひと声かけて、キャスト上げを行います。



ひと声かけて、キャスト上げを行います

「段差がありますので前を少し上げます」などと声をかけ、キャストアー上げを行います。キャストアー上げについては、(3)「キャストアーの上げ方と移動」を参照してください。

なお、段差を越える場合は車いすを前向きにして段差を越えることが一般的ですが、必要に応じて、「どちら向きで段差を越えるのがいいですか」などと声をかけて、車いす使用者の意向を確認します。

②キャストアーを段の上に乗せます。



キャストアーを段の上に乗せます

キャストアー上げの状態ですぐ前を進み、キャストアーを段の上に乗せます。

③後輪（大車輪）をゆっくり押し上げます。



後輪（大車輪）をゆっくり押し上げます

さらに前進し、後輪（大車輪）が段差に触れて止まったところで、ハンドグリップを上げて車体を持ちながら、前に押し出します。一連の操作はできるだけ衝撃を与えないよう、気をつけて行いましょう。

○ 段差の下り方

- ・ 段差の下り方は、次によること。

①ひと声かけて、後ろ向きになります。

下りるときは、後ろ向きになって、後輪（大車輪）から下りる方法が一般的です。「段差を下りますので後ろ向きに進みます」と声をかけます。

②後輪からゆっくりと下します



①ひと声かけて、後ろ向きになります

②キャスターを段の上に乗せます

段差の高さを考慮して、ハンドグリップを持ち上げるようにして、ゆっくりと静かに後輪を下します。

※ 原則、後ろ向きで下りるようにします。車いす使用者が希望し、前向きに下りる際にもキャスター上げを行います。後輪（大車輪）の左右が同時に段から下りるように注意しなければなりませんし、それには技術と力が必要です。どうしても前向きで下りたいという車いすは別として、段差を下りるときは、原則、後ろ向きで行うようにします。

③キャストター上げを行い、後ろに引きます。



キャストター上げを行い、後ろに引きます

フットサポートとクライアントのつま先が段差に当たらないように気をつけながら、キャストター上げを行い、車いすをゆっくりと後退させます。

④キャストターを下します。

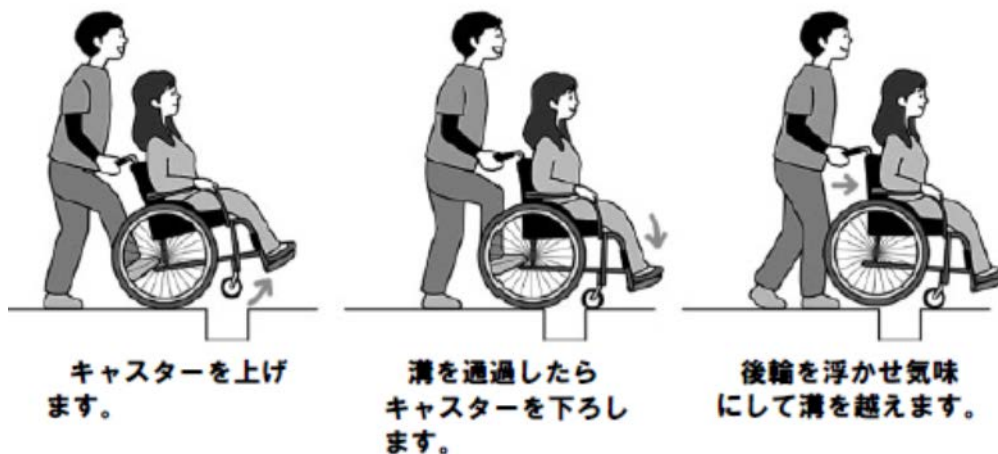


キャストターを下します

段差の高さを考慮して、クライアントに衝撃を与えないよう気をつけながら、キャストターを下します。このときも「一段下がります。」などの声かけをしてください。

○ 溝の越え方

- ・ キャスターを上げ、溝を通過したところで下し、そのまま前進し、後輪を浮かせ気味にして溝を越えること。



溝の越え方

前輪・後輪は完全に浮かせる必要はありません。段差が大きい、溝の幅が広い、車いす使用者が電動車いすに乗っている等の場合、一人でのサポートは危険です。必要に応じて他のスタッフや周囲の人に協力を求めましょう。

○ 坂道の上り方、下り方

- ・ 上り坂では、からだを少し前傾させながら、一步一步、確実に押し上げること。



上り坂では、からだを少し前傾して押し上げます

思った以上に大きな力が必要ですので、押し戻されないように注意します。

- ・ ゆるやかな下り坂では、前向き状態で、車いす使用者の様子を確認しながら車いすをやや引くように下りること。



ゆるやかな下り坂では、
車いすをやや引くようにして下ります

- ・ 急こう配の下り坂では、後ろ向きになり、後方の障がい物などに十分注意して、車体を維持しながら慎重に下りること。



急こう配の下り坂では、後ろ向きになり、
後方の障がいに注意して下ります

※ なお、前向きか後ろ向きかを決めるのは車いす使用者です。車いす使用者の意向と安全上の配慮、自身の体力などを照らし合わせ、適切な方法を選択しましょう。

また、急勾配の場合は、他のスタッフや周囲にいる人に協力や補助を呼びかけましょう。

○ 狭い通路・混雑した通路

- ・ 狭い通路やドアを通過するときは、車いすの左右に注意するほか、フットサポートが前方に当たらないよう注意しながら進むこと。

- 車いす使用者と一緒に階段で避難する場合
 - ・ やむをえず、階段で避難する場合は、車いす使用者に、その旨を説明すること。
 - ・ ひとりでの介助等が難しい場合は、他の従業員等や周囲の方の協力を求め、無理の無い方法で、車いす使用者と一緒に避難すること。
- (2) 杖や歩行補助具を使用する方への対応
 - 困っている様子が見えたら、まず声をかけること。
 - どのようにサポートするのが良いかを杖や歩行補助具を使用する方によく確認して、希望の方法でサポートすること。

階段を上り下りする際にも、腕を貸してほしいという方もいれば、それではかえって動きにくいという方もいます。
- (3) 妊娠中の方への対応
 - 困っている様子が見えたら、まず声をかけること。
 - どのようにサポートするのが良いかを妊娠中の方によく確認して、希望の方法でサポートすること。

お腹が大きくなった方には、座ることを無理にすすめないでください。立っている方が楽だという方もいます。本人に確認して、座ることを強要したりしないようにします。
- (4) 高齢者への対応
 - 高齢者のペースに合わせ、ゆっくり、はっきり、大きな声で行うこと。

早口や小声で説明すると、うまくコミュニケーションがとれないことがあります。また、高齢者は、若い人のペースで案内しようと急がせたりすると、心理的にあせってしまい、思わぬ事故につながりかねません。
 - どこか具合の悪いところはないか、不自由はないかなど、個別のニーズ等を確認すること。

高齢者は若い世代と比べ、個人差はあるにしても心身機能や体力が低下しています。また、高齢期に多い疾患や疾病（腰痛症、関節症、狭心症、難聴など）を抱えている人も少なくありません。

- 移動の際は、手摺の利用を促したり、段差や視覚障がい者誘導用ブロック（点字ブロック）等につまづかないよう、声かけをすること。
- (5) 乳幼児連れの方への対応
- 乳幼児連れの方からサポートの申出があった場合には、希望する方法でサポートすること。
- (6) 内部障がいがある方への対応
- 内部障がいがある方からサポートの申出があった場合には、希望する方法でサポートすること。

5 「伝えること、理解することが難しい方」[※]への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項

※ 知的障がい、精神障がい、発達障がいのある方など配慮が必要な方や、言語障がいにより発話が難しい、文字や音声の理解が難しいなど様々な方おり、複数の障がいがある方もいます。

※ 発達障がいや知的障がい、精神障がいのある方への対応については、「発達障がい、知的障がい、精神障がいのある方とのコミュニケーションハンドブック」(<http://www.mlit.go.jp/common/001130223.pdf>)を参照することが効果的です。

(1) 知的障がいのある方への対応

- コミュニケーションの際には、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」対応すること。

知的障がいのある方は、意思表示とコミュニケーションをとることが難しい場合があります。

- 大きな声を発したり、急に走り出すなどの危険な行動を起こしたりするときには、まず「どうかしましたか？」とやさしく、わかりやすい表現で声をかけること。

周囲に広く関心を向けることが苦手なため、危ないこと、周囲に迷惑な行動に自ら気づかないことがあります。

パニックになっているときなど、大きな声を発したり、急に走り出すなどの危険な行動を起こしたりする場合があります。

- 「あれ」「それ」といったあいまいな表現や、抽象的な言葉、比喩的な表現は使わず、具体的な言葉ではっきりと、短く話しかけるようにすること。

視覚的な情報（イラスト、地図、ジェスチャーなど）を併用することでコミュニケーションがスムーズに進む場合があります。

- 伝えたい内容は簡潔に説明すること。

一度にたくさんのことを言われると混乱することもあります。

- 伝えたい内容は、ひとつずつ伝えること。

2つ以上の行動を同時に説明すると混乱することもあります。

- 説明する場合には、ゆっくりとした口調で話しかけ、穏やかな態度で接すること。

大声で説明するとパニック状態になることもあります。万一、パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保します。

(2) 精神障がいのある方への対応

- 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応を行うこと。
- 必要に応じ、「はい」「いいえ」で答えられるような具体的な選択肢をあげて質問すること。

(3) 発達障がいのある方への対応

- 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応を行うこと。

2、3回言って通じなければ、具体的で分かりやすい言葉を使うなど、伝え方を工夫します。
- 具体的で、簡潔な言葉を使い、ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけること。

行動の見通し(〇〇の通路を通過して、避難場所の〇〇まで行きます等)を伝えることが重要です。

- 言葉だけでの理解が難しいと感じた場合には、視覚的な情報(イラスト地図、ジェスチャーなど)を使って伝えること。
- 発達障がいのある方に合わせてやさしく話を聞くこと。

困ったり、不安を感じていても、その状況を自分からうまく説明できない場合があります。また、大勢の人がいるだけで、パニックになる方もいます。万一、パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保します。近くに安全で、落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

(4) 失語症のある方への対応

- 「ゆっくり」「時間を十分とって」「ていねいに」対応を行うこと。
- 短い文で、また、簡潔な表現で伝えること。

漢字(仮名より漢字の方が分かりやすいことが多い)や絵、ジェスチャーを使いながら伝えるといった工夫も効果的です。また、「はい」「いいえ」で答えられるような問いかけだと答えやすい場合があります。

(5) 高次脳機能障がいの方への対応

- 「ゆっくり」「ていねいに」「具体的な」対応を行うこと。
- 説明がうまく伝わらない場合は、より具体的な言葉に言い換えたり、漢字や絵で書くなど、伝え方を工夫すること。

(6) 認知症の方への対応

- 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応を行うこと。

6 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を連れている方への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項

(1) 補助犬の種類の確認

- 補助犬を見かけたら、ハーネスやマントの表示を見て、種類を確認すること。

(2) 補助犬を連れている方の誘導

- 補助犬を連れている方を誘導する時は、その方法を本人に確認し、直接補助犬に指示を与えたり、触ったりしないこと。
- 介助犬を連れている方の誘導は、次によること。
 - ・ 狭い場所などでは、介助犬の安全を確保するため、車いすと介助犬の決められたポジションがあります。自分で決めず、介助犬を連れている方に確認します。
- 盲導犬を連れている方の誘導は、次によるものとする。こと。
 - ・ 盲導犬を連れている方を誘導する方法は、白杖を使って歩く方と同じように誘導する方法と2種類の単独歩行があり、どの方法を用いるかは、盲導犬を連れている方の希望などを確認します。

単独歩行には、スタッフが後方から道案内をする方法と前方から案内する方法があります。なお、単独歩行のサポートには経験が必要です。



盲導犬を連れている方を誘導する方法は、白杖を使って歩く方と同じように誘導する方法と、2種類の単独歩行があります。

- 聴導犬を連れている方の誘導は、次によること。
 - ・ 小型の聴導犬が人の多い施設を利用する場合、犬の安全を確保するために聴導犬を連れている方が聴導犬を抱いていることがあります。盲導犬のイメージにとらわれて、聴導犬の待機場所を決めつけないようにします。
 - ・ 聴導犬を連れている方は外見からその障がい分かりづらいので、ペットと間違えられることがあります。聴導犬を含む補助犬を連れている方の情報について、スタッフ間の共有に努めます。

第八 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の具体例

基本想定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、これらの方から個別の説明を求められた場合

<訓練の具体例①－１>

(具体的な場面) 自動火災報知設備の感知器が作動した旨の放送が流れる。

■施設利用者役 (コントローラー)

○状況

- ・放送内容が理解できず、不安を感じている。(外国人・伝えること、理解することが難しい方)
- ・周囲の雰囲気は通常と異なることに気づき、不安を感じている。(音声による情報が得にくい方)

○言動

- ・放送内容について、従業員等に説明を求める。
- ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

■従業員等 (プレイヤー)

○対応行動

- ・次の表現(自動火災報知設備の感知器作動放送の「やさしい日本語」表現)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行う。

「〇階で火事かもしれません。本当に火事か調べています。火事かどうかかわったら知らせます。」 <WG 1 検討中>

なお、施設利用者役が慌てて施設から出ようとする場合は、次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、避難が必要なときは従業員等が知らせることを理解させ、その場にとどませる。

①「今の場所にご滞在ください。」(禁止表現)

②「逃げるときは、お知らせします。」(誘導表現)

- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。

<訓練の具体例①-2>

<p>(具体的な場面) 火災が発生した旨の放送の放送が流れる。</p>
<p>■施設利用者役 (コントローラー)</p> <p>○状況</p> <ul style="list-style-type: none">・放送内容が理解できず、避難を開始しない。(外国人・伝えること、理解することが難しい方)・周囲の人は動き出したが、何が起きているかわからず避難を開始しない。(音声による情報が得にくい方) <p>○言動</p> <ul style="list-style-type: none">・放送内容について、従業員等に説明を求める。・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。
<p>■従業員等 (プレイヤー)</p> <p>○対応行動</p> <ul style="list-style-type: none">・避難を開始していない施設利用者がある場面では、次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、避難が必要なことを理解させ、避難を開始させる。<ol style="list-style-type: none">①「〇〇(場所)で火事です。」(危険情報の表現)②「今すぐ逃げてください。」(誘導表現)なお、先に避難させるべき施設利用者が他にいる場合は、次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、避難するときは従業員等が知らせることを理解させ、その場にとどまらせる。<ol style="list-style-type: none">①「今の場所にいてください。」(禁止表現)②「逃げるときは、お知らせします。」(誘導表現)・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。・災害状況の詳しい説明については、避難した後など安全な場所で、翻訳アプリ等のツールを使用することや、外国語や手話、筆談などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により、施設利用者のニーズ等を把握し、対応する。

基本想定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等）

<訓練の具体例②-1>

（具体的な場面）地震により建物が揺れる。

■施設利用者役（コントローラー）

○状況

- ・地震の揺れに恐怖を感じている。

○言動

- ・慌てて施設から出ようとして、出入口に向かう。
- ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

■従業員等（プレイヤー）

○対応行動

- ・次の表現（「やさしい日本語」）を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、建物が安全であることや、避難が必要なときは従業員等が知らせることを理解させ、その場にとどまらせる。

- ①「今の場所にてください。」（禁止表現）
- ②「この建物は安全です。」（安心情報の表現）
- ③「逃げるときは、お知らせします。」（誘導表現）

- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。

- ・災害状況の詳しい説明については、避難した後など安全な場所で、翻訳アプリ等のツールを使用することや、外国語や手話、筆談などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により、施設利用者のニーズ等を把握し、対応する。

<訓練の具体例②－２>

(具体的な場面) 火が見え、煙が漂っている。
■施設利用者役 (コントローラー) ○状況 ・火や煙に恐怖を感じている。 ○言動 ・慌てて施設から出ようとして、出入口に向かう。 ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。
■従業員等 (プレイヤー) ○対応行動 ・次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、従業員等が避難場所まで案内することを理解させ、当該従業員等の後について、避難させる。 ①「〇〇(場所)で火事です。」(危険情報の表現) ②「私の後について来てください。」(誘導表現) なお、先に避難させるべき施設利用者が他にいる場合は、次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、避難するときは従業員等が知らせることを理解させ、その場にとどまらせる。 ①「今の場所にいてください。」(禁止表現) ②「逃げるときは、お知らせします。」(誘導表現) ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。 ・災害状況の詳しい説明については、避難した後など安全な場所で、翻訳アプリ等のツールを使用することや、外国語や手話、筆談などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により、施設利用者のニーズ等を把握し、対応する。

基本想定③

外国人来訪者や障がい者等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の避難誘導を求められた場合

<訓練の具体例③>

(具体的な場面) 火災や地震による被害の発生に伴い、避難誘導を開始する。

■施設利用者役 (コントローラー)

○状況

- ・避難方向や経路がわからず、避難できない。(外国人・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・伝えること、理解することが難しい方)
- ・移動可能な経路 (スロープ等) や一時待避場所 (一時的な避難場所) がわからず、又は自力で階段を下りる (上る) ことができず、避難できない。(スムーズな移動がしにくい方)
- ・周囲の施設利用者の動きが慌ただしく、避難できない。

○言動

- ・従業員等に個別の避難誘導を求める。
- ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

■従業員等 (プレイヤー)

○対応行動

- ・避難できない施設利用者がある場面では、次の表現 (「やさしい日本語」) を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、従業員等が避難場所まで案内することを理解させ、当該従業員等の後について、避難させる。
「私の後について来てください。」(誘導表現)
- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。
- ・避難経路の選定 (スロープ等を使用することや、安全な一時待避場所へ移動すること等) や誘導は、障がいなど様々な特性に応じて行う。
- ・階段等で安全に避難するため、複数人での対応や周囲の施設利用者の配慮が必要となる場合は、他のスタッフや周囲の施設利用者に協力を呼びかける。

基本想定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

<訓練の具体例④>

(具体的な場面) 地震の揺れにより、エレベーターが停止する。

■施設利用者役 (コントローラー)

○状況

- ・エレベーターに閉じ込められ、状況が理解できず、不安や恐怖を感じている。

○言動

- ・エレベーター内から従業員等に状況説明及び救出を求める。
- ・母語での質問や、配慮してほしい事項の申出等を行う。

■従業員等 (プレイヤー)

○対応行動

- ・エレベーターのインターホン等を通じて、次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、従業員等が当該エレベーターに向かっていることを理解させ、無理な行動をとらせないようにする。

「すぐに係の人が来ます。」(安心情報の表現)

- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文等を活用する。
- ・エレベーター内に音声による情報が得にくい方が閉じ込められた場合を想定し、施設の実情に応じて、「エレベーターが停止した場合には、施設の従業員等が対応のためにすぐに駆け付けること」、その場合の連絡方法や連絡先等を掲示しておく。
- ・エレベーターに、外国語や筆談などができる方が同乗している場合は、これらの方に協力を求める。

※ 実際のエレベーターを使用しての訓練が困難な場合は、本想定における対応について、検討(図上訓練)することや、模擬的な訓練を行うことが効果的です。

基本想定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

<訓練の具体例⑤>

(具体的な場面) けが人や体調不良の者が発生する。

■施設利用者役 (コントローラー)

○状況

- ・けがをしている、又は体調が悪い。

○言動

- ・痛みや体調不良を従業員等に申し出る。
- ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

■従業員等 (プレイヤー)

○対応行動

- ・翻訳アプリ等のツールの使用や筆談などのほか、外国語や手話などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により、施設利用者のニーズ等を把握し、施設内の応急救護所に案内するなどの対応を行う。
- ・安全な場所への迅速な避難が必要な場面では、次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、従業員等が避難場所や応急救護所等まで案内することを理解させ、当該従業員等の後について、避難又は移動させる。

「私の後について来てください。」(誘導表現)

なお、施設利用者が自力で移動できない等、複数人での対応が必要となる場合は、他のスタッフや周囲の施設利用者に協力を呼びかける。

- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。

その他の想定

例 1)

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

<訓練の具体例 1>

(具体的な場面) 火災や地震による被害の発生に伴い、避難誘導を開始する。

■施設利用者役 (コントローラー)

○状況

- ・ 避難方法がわからず、エレベーターを使用して避難しようとする。

○言動

- ・ エレベーターに乗ろうとする。
- ・ 母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

■従業員等 (プレイヤー)

○対応行動

- ・ 次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、エレベーターが使用できないことを理解させ、エレベーターを使用しての避難を止めさせる。

「エレベーターは使うことができません。」(禁止表現)

- ・ 「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。
- ・ 施設の実情に応じ、ピクトグラムを活用して、エレベーターは使用できない旨を当該エレベーター付近に掲示する。

例 2)

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

<訓練の具体例 2>

(具体的な場面) 避難した後、屋外等の避難場所にいる。

■施設利用者役 (コントローラー)

○状況

- ・客室や建物内の元いた場所に戻りたい。

○言動

- ・客室や建物内の元いた場所に戻ろうとする。
- ・母語での質問や、配慮してほしい事項などを記載したカードの提示等を行う。

■従業員等 (プレイヤー)

○対応行動

- ・次の表現(「やさしい日本語」)を使用して説明するとともに、障がいなど様々な特性に応じた対応を行い、建物内の元いた場所に戻ることは危険であることを理解させ、避難場所に留まらせる。

①「戻ることは危険です。」(危険情報の表現)

②「戻らないでください。」(禁止表現)

- ・「やさしい日本語」を施設利用者が理解できないときは、多言語の定型文やイラスト等を活用する。
- ・詳しい説明や、施設利用者が客室や建物内に戻ろうとしている理由(同伴者がいない、忘れ物をした等)の聞き取りは、翻訳アプリ等のツールを使用することや、外国語や手話、筆談などに堪能なスタッフの応援や周囲の人の協力を求めること等により行う。