

(平成 30 年 1 月 30 日時点版)

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（たたき台）

第一 趣旨

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害（障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害をいう。以下同じ。）など様々な特性がある者（以下「障害者等」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。

これらの防火対象物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、障害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。

本ガイドラインは、防火対象物の関係者が、当該防火対象物における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、障害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、外国人来訪者や障害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指針として定めるものである。

第二 対象

1 対象とする防火対象物

本ガイドラインの対象とする防火対象物（以下「対象施設」という。）は、多数の外国人来訪者や障害者等の利用が想定される次の防火対象物とする。

- (1) 消防法施行令（昭和36年政令第37号。以下「令」という。）別表第一（1）項イに掲げる防火対象物で、競技場の用途に供されるもの
- (2) 令別表第一（5）項イに掲げる防火対象物（旅館、ホテル、宿泊所その他これらに類するもの）
- (3) 令別表第一（10）項に掲げる防火対象物で、駅舎又は空港の用途に供されるもの
- (4) その他の防火対象物で、アからウまでのいずれかの用途に供される部分が残存するもの

2 対象とする外国人来訪者や障害者等

- (1) 本ガイドラインの対象とする外国人来訪者や障害者等は、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、障害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。

- ア 日本語を母語としない外国人来訪者
 - イ 障害者（障害がある者をいう。）
 - ウ 心身の機能に支障を有する高齢者
- (2) 妊娠中であることや乳幼児を連れてき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、当該者を対象に加えることが望ましい。

3 対象とする災害の種類等

- (1) 本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。
- ア 火災
 - イ 地震
- (2) 本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、消防法（昭和 23 年法律第 186 号。以下「法」という。）第 25 条第 1 項の規定により防火対象物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。

第三 外国人来訪者や障害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、障害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、外国人来訪者や障害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。

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

- (1) 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。
- ア 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。
 - イ 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。
- (2) 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。

- (3) (1)の多言語化及び(2)の視覚化を行うため、別表第1に掲げる性能を考慮の上、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。
- ア 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
- (ア) 「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災等の災害発生時の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(平成30年〇月〇日付け消防予第〇号)によるデジタルサイネージ
 - (イ) 「放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について」(平成6年2月1日付け消防予第22号)により外国語メッセージを付加した非常用放送設備
 - (ウ) 消防法施行規則(昭和36年自治省令第6号。以下「規則」という。)第28条の3第4項第6号に規定する点滅機能又は音声誘導機能を有する誘導灯
 - (エ) 「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)による光警報装置
 - (オ) その他の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
- イ 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を活用する方策
- ウ 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
- (4) (3)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。
- ア 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。
- (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) 障害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) (ア)から(カ)までに掲げるもののほか、対象施設を利用する外国人来訪者や障害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
 - イ 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。
 - ウ 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。
- (5) (3)の方策の導入と合わせ、別表第2に示す案内用図記号（ピクトグラム）の活用を図ること。
- (6) 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)から(5)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

- (1) 別表第1に掲げる性能を考慮の上、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、障害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。
- (2) 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。
- (3) 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)及び(2)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

- (1) 外国人来訪者や障害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。
- ア 対象施設において講じられている防火・防災対策の内容

- イ 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
 - ウ 対象施設の利用者に対し、理解や配慮を求める事項
 - (ア) 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
 - (イ) 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
 - (ウ) (ア)及び(イ)に掲げるもののほか、外国人来訪者や障害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
- (2) 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。) Z 8210 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。別表第 2 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。
- ア 消火器ピクトグラムの大きさは、9 cm 角以上とすること。
 - イ 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。
 - ウ 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。
 - エ 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。
 - オ 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。
- (3) 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

- (1) 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。

ア 次のフレーズを基本に、努めて簡易な表現を使うこと。

(ア) 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。」

(イ) 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。」

(ウ) 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。」

(エ) 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。」

イ 緊急時は複雑なことや、不確かなことは伝えないこと。

ウ 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。

エ 障害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。

オ 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。

カ 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。

キ 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。

(2) 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。

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

- (ア) 放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障害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
 - (イ) 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害者等が、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
 - (ウ) 外国人来訪者や障害者等を個別に避難誘導する必要がある場合や、外国人来訪者や障害者等から個別の避難誘導を求められた場合
 - (エ) エレベーターに外国人来訪者や障害者等が閉じ込められている場合
 - (オ) けがや体調不良の外国人来訪者や障害者等が発生した場合
- イ 次の各号に掲げる防火対象物に応じ、当該各号に掲げる事項に関する訓練
- (ア) 令別表第 1 (1) 項イに掲げる防火対象物の用途(競技場)に供される部分が存する防火対象物 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
 - (イ) 令別表第 1 (5) 項イに掲げる防火対象物の用途(宿泊施設)に供される部分が存する防火対象物 宿泊者のニーズ等や在館状況の把握及び個別対応
 - (ウ) 令別表第 1 (10) 項に掲げる防火対象物の用途(駅舎又は空港)に供される部分が存する防火対象物で、管理権原が分かれているもの又は他の用途に供される防火対象物と接続されているもの 当該他の管理権原に属する部分又は当該接続されている防火対象物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
- (3) 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、(1)の教育及び訓練を行う旨並びに(2)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) 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、(1)の教育及び訓練を行う旨並びに(2)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。

第四 その他

1 外国人来訪者や障害者等に配慮した自衛消防体制を整備した旨の情報発信

本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、障害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、外国人来訪者や障害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。

- (1) 本ガイドラインに基づき講じた取組の内容
- (2) (1)の取組において想定している外国人来訪者や障害者等（対応している言語や障害等の特性）
- (3) (1)の取組に係る教育及び訓練の実施状況
- (4) その他必要な情報

2 本指針の見直し

本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。

別表第 1

| 区 分 | 種 別 | 導入にあたって考慮することが望ましい性能 |
|-----------------------|--------------|--|
| (一) デジタルサイネージ等の設備又は機器 | イ デジタルサイネージ | 「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災等の災害発生時の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(平成 30 年〇月〇日付け消防予第〇号) に定める性能 |
| | ロ 非常用放送設備 | 「放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について」(平成 6 年 2 月 1 日付け消防予第 22 号) 6 (2) に定める性能 |
| | ハ 誘導灯 | 規則第 28 条の 3 第 4 項第 6 号及び「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) に規定する点滅機能又は音声誘導機能 |
| | ニ 光警報装置 | 「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 |
| | ホ その他の設備又は機器 | 外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能 |
| (二) スマートフォンアプリ | イ 多言語化アプリ | 次に掲げる性能 (1) 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。 (2) プッシュ型による情報伝達が可能であること。 (3) 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。 (4) 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。 (5) 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。 (6) 外国人来訪者や障害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。 (7) 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。 |

| | | |
|--------------------------------|-----------------|---|
| | | (8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能 |
| | ロ 視覚化アプリ | 次に掲げる性能 (1) 文字や絵・図等による情報伝達が可能であること。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 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。 (5) 書体は視認性が優れたものを使用されていること。 (6) 別表第 2 に定める案内用図記号（ピクトグラム）が活用されていること。 (7) 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。 (8) 外国人来訪者や障害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。 (9) 多言語化についても考慮されていること。 (10) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の視覚化に必要な性能 |
| | ハ その他のアプリ | 外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能 |
| (三) 自衛消防隊員が活用する機器やフリップボード等の資機材 | イ 翻訳（対訳）機能付き拡声器 | 次に掲げる性能 (1) 災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 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。 (5) 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。 |

| | | |
|---|---------------------|--|
| | | <p>(6) 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。</p> <p>(7) 外国人来訪者や障害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。</p> <p>(8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能</p> |
| ロ | タブレット (スマートフォンを含む。) | <p>次に掲げる性能</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者や障害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。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) その他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必要な性能</p> |
| ハ | フリックボード | <p>次に掲げる性能</p> <p>(1) 火災に関する情報伝達に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。</p> <p>(i) 自動火災報知設備の感知器が作動した場所</p> <p>(ii) 火災が発生した場所</p> <p>(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</p> <p>(iv) その他火災に係る情報</p> <p>(2) 地震に関する情報伝達に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。</p> <p>(i) 地震が発生した旨</p> <p>(ii) とるべき行動の内容</p> <p>(iii) その他地震に係る情報</p> |

| | | |
|--|-----------|---|
| | | <p>(3) 避難誘導に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。</p> <ul style="list-style-type: none">(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 <p>(4) 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。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 書体は視認性が優れたものを使用されていること。</p> <p>(7) 別表第 2 に定める案内用図記号（ピクトグラム）が活用されていること。</p> <p>(8) 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。</p> <p>(9) 以下により、多言語化についても考慮されていること。</p> <ul style="list-style-type: none">(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（簡体字）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。 <p>(10) その他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必要な性能</p> |
| | ニ その他の資機材 | 外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能 |

別表第 2

| | | |
|---|---|---|
| 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。