

報告書(案)の概要

外国人来訪者や障がい者等が利用する施設における避難誘導等の多言語対応等

- 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、多く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
- 施設で火災や地震が発生した際に、外国人来訪者や障がい者等が円滑に屋外等に避難できるよう、これらの者に配慮した効果的な避難誘導等が必要

【施設における避難誘導等の現状】
火災や地震が発生した際の災害
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



火事です。こちらに
避難してください。



外国人来訪者や障がい者等が利用する施設における避難誘導等のあり方の検討

施設関係者が、

- ◆ デジタルサイネージやスマートフォンアプリ等を活用し、避難誘導等の多言語化や文字等による視覚化
- ◆ 障がいなどの施設利用者の様々な特性に応じた対応

などを行うためのガイドラインを策定し、各施設における避難訓練の実施等の取組を促進

【外国人来訪者や障がい者等に配慮した避難誘導の方策（例）】



デジタルサイネージの活用



電光掲示板の活用



スマートフォンアプリ（翻訳等）の活用

※ 写真は、「外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達・避難誘導のための試行訓練」時のもの。

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

外国人来訪者や障がい者等が利用する施設における避難誘導等のあり方の検討

■ 検討部会メンバー（部会長：小林恭一 東京理科大学総合研究院教授）

○学識経験者	野村 歡 元国際医療福祉大学大学院教授 川内 美彦 東洋大学ライフデザイン学部人間環境 デザイン学科教授 行田 弘一 芝浦工業大学工学部通信工学科教授 廣井 悠 東京大学大学院工学系研究科准教授	○競技場関係者	株式会社東京スタジアム 独立行政法人日本スポーツ振興センター
		○旅館・ホテル関係者	一般社団法人日本ホテル協会 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
		○その他関係事業者	一般社団法人全国警備業協会 一般社団法人電子情報技術産業協会 一般社団法人日本火災報知機工業会
○駅・空港関係者	京浜急行電鉄株式会社、東日本旅客鉄道株式会社 東京地下鉄株式会社、成田国際空港株式会社	○消防本部	千葉県消防局、東京消防庁、大阪市消防局

■ 検討状況

検討部会

ワーキング
グループ

避難訓練

第1回検討部会
(H28.10月)
～第7回検討部会
(H30.3月)

第1回WG
(H29.7月)
～第4回WG
(H30.1月)

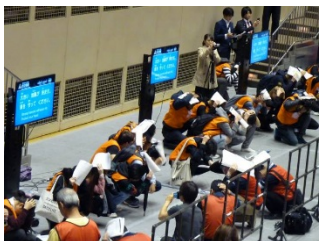
第1回訓練
(H29.10月)
～第6回訓練
(H29.12月)

※障がい者等の関係団体ヒアリングを実施するとともに、避難訓練に
外国人や障がい者（当事者）に参加いただき、アンケートを実施。

■ 検討結果

- I 災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン
- II 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
- III 放送設備の設置に係る技術上の基準の運用
- IV 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
〔①個別対応訓練の5つの基本想定／②初動対応「7つの基本方針」／③火災・
地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズ〕
- V 施設の防火・防災対策等に関する情報コンテンツ集

■ 外国人来訪者や障がい者等に配慮した避難訓練を全国6施設で実施



両国国技館【東京都】
(第1回目)



渡月亭【京都府】
(第2回目)



東京スタジアム【東京都】
(第3回目)



JR川崎駅・京急川崎駅
【神奈川県】(第4回目)



羽田空港【東京都】
(第5回目)



ホテルオークラ【京都府】
(第6回目)

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

I 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（案）（概要）

■ 趣旨

施設関係者が、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、取り組むことが望ましい事項を定める。

■ 想定する外国人来訪者や障害者等

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①日本語を母語としない外国人来訪者、②障害者、③心身の機能に支障を有する高齢者とする。

※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、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施設利用が想定される場合は、当該施設の実情に応じ、これらの者を対象に加えることが望ましい。

■ 対象施設

多数の外国人来訪者や障害者等の利用が想定される①駅・空港、②競技場、③旅館、ホテル等、④その他の施設で、①から③までのいずれかの用途が含まれるものとする。



■ 対象とする災害の種類等

火災及び地震とする。

※災害情報の伝達及び避難誘導の範囲は、消防法令に基づき、施設関係者が実施すべきものとされている応急対応（初期消火、通報連絡、避難誘導など）のうち、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（帰宅困難者の受入れや、屋外避難の後に避難所まで移動する際の誘導等の対応は含まない。）。

＜伝達する情報の例：「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。」＞

■ 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

①防災センター等から一斉に行う避難誘導等に係る取組

②自衛消防隊員が直接行う避難誘導等に係る取組

災害状況に応じた適切なタイミングで、次の情報を施設利用者に伝達

- ・火災の発生場所や地震による被害状況に関する情報
- ・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
- ・障害など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 等

③施設利用者への事前周知等に係る取組

火災・地震発生時のパニックを防止し、円滑な避難誘導を行うため、施設に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

④災害情報の伝達・避難誘導に関する教育・訓練

火災・地震発生時に、外国人来訪者や障害者等に配慮して、円滑な災害情報の伝達及び避難誘導を行うため、施設従業員等に対する教育・訓練を実施

デジタルサイネージや放送設備、スマートフォン、フラップボード等を活用し、情報を多言語化・視覚化（次頁）



デジタルサイネージ



フラップボード

II 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

III 放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について

事前周知に必要な情報コンテンツを作成し、施設のホームページへの掲載や掲示等

V 施設の防火・防災対策等に関する情報コンテンツ集

- i) 個別対応訓練の5つの基本想定、ii) 初動対応「7つの基本方針」、iii) 火災・地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズを教育・訓練

IV 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

情報を多言語化・視覚化するためのツール等や案内用図記号（ピクトグラム）の活用

災害情報や避難誘導に関する情報を多言語化・視覚化するためのツール等

■ デジタルサイネージ等の設備又は機器、スマートフォンアプリなど

【デジタルサイネージ】

- 平常時は、広告や観光情報等を表示し、火災時等は、火災等の発生や避難誘導に係る情報などを表示
- 多言語の文字や絵・図など複数の視覚情報を組合せ、多数の外国人来訪者や障害者等に情報伝達が可能



【スマートフォンアプリ（施設利用者が使用するもの）】

- 外国人来訪者や障害者等が、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
- 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、多数の外国人来訪者や障害者等に情報伝達が可能



【非常用放送設備】

【点滅機能又は音声誘導機能付き誘導灯】

【光警報装置】

（既に消防法令や「光警報装置の設置に関するガイドライン」等で設置基準等を規定）



光警報装置



■ 自衛消防隊員が活用するフリップボード等の資機材や機器など

【フリップボード】

- 災害が発生した旨や避難の方向などを外国人来訪者や障害者等に情報伝達
- 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



【翻訳（対訳）機能付き拡声器】

- 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
- 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



【タブレット（スマートフォンを含む。）】

- 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。
- 入力音声等を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。



※ガイドラインにおいて、ツール等ごとに、導入にあたって考慮することが望ましい性能を提示

案内用図記号（ピクトグラム）の活用

- 災害情報や避難誘導に関する情報を多言語化・視覚化するためのツール等の導入と合わせ、案内用図記号（ピクトグラム）を活用



① 非常口



② スロープ



③ 階段



④ 一般注意



⑤ 消火器



⑥ 矢印



⑦ 一般禁止



⑧ エレベーター



⑨ エスカレーター



デジタルサイネージ・放送設備を活用した災害情報等の多言語化や視覚化

Ⅱ 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）

- 平常時から使用されるデジタルサイネージを非常用放送設備との連動等により切り替え、多言語の文章や視覚障害者にも配慮した色や文字、絵・図を用いて、より多くの方に視覚的に災害情報等を伝達するための指針を作成し、災害時におけるデジタルサイネージの活用を促進

【表示の切り替え】

- ・ 原則として非常用放送設備の感知器発報放送、火災放送、非火災報放送の起動と連動して表示を切り替え
- ・ 手動で切り替える場合は、操作マニュアルの作成や操作訓練を実施

【表示内容】

- ・ 非常用放送設備のメッセージ内容を基本とし、避難方向やスロープによる避難経路の情報等、外国人来訪者や障害者等に配慮した内容を表示

【文章表示】

- ・ 原則として、日本語と英語を併記
- ・ ディスプレイが小さく、併記できない場合は、切り替えて表示
- ・ 非常用放送設備の放送内容を踏まえ、できる限りわかりやすく短い文章を表示

【文字】

- ・ 視距離に応じた最低限の大きさを確保するとともに、可能な限り大きいサイズで表示
- ・ ゴシック体系の書体やユニバーサルデザインに考慮した書体を選定

【色】

- ・ JISで規格される色を使用するとともに、背景色は暗色、文字を明色で表示（白黒反転表示）

【絵・図】

- ・ JISで規格されるピクトグラムを活用
- ・ その他火を表すマーク等、シンプルでわかりやすいものを使用



Ⅲ 放送設備の設置に係る技術上の基準の運用（案）

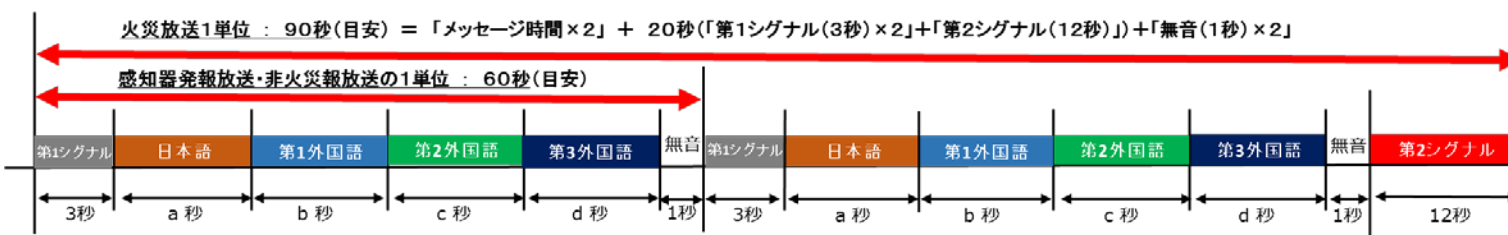
- 通常用いられている非常用放送設備に外国語のメッセージを付加する際に、優先して付加する外国語や複数の外国語を付加する場合の言語数の上限や放送時間の目安を定め、火災時において有効に多言語放送を行う方策を規定

【付加する外国語】

- ・ 原則として、日本語メッセージの後に英語メッセージを付加
- ・ 施設の実態等に応じて、英語以外の中国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

【複数の外国語を付加する方策】

- ・ メッセージの繰り返し時間が必要以上に長くないよう、日本語を含めて4ヶ国語以内、放送の1単位※下図参照の時間は、感知器発報放送・非火災報放送にあつては約60秒、火災放送にあつては約90秒を目安とし、できる限り短くする。



外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育・訓練

Ⅳ 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）

- 火災や地震発生時に、外国人来訪者や障がい者等に配慮して、円滑な災害情報の伝達及び避難誘導を行うため、施設従業員等があらかじめ訓練しておくべき個別対応の想定や、初動対応における行動方針、「やさしい日本語」※による避難誘導などに関する教育・訓練の進め方や内容等を具体的に提示

※「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おり、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る（日本語能力検定試験の3、4級の日本語に相当）。

■ 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」

- 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



放送内容を理解できなかった外国人来訪者への個別対応



障がい者等を個別に避難場所まで誘導する対応

■ 火災・地震発生時における自衛消防隊員の初動対応「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は伝えない。また、あやふやな言い方をしない。
- 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。
- ⑤避難誘導は、身振り手振りを併せて行う。
- ⑥災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促す。また、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とともに、必要に応じて周囲の施設利用者に協力を求める。
- 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。

■ 火災・地震発生時の「やさしい日本語」9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（あぶない）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「エレベーターは使うことができません。」（禁止表現）
- ⑤「逃げるときは、お知らせします。」（誘導表現）
- ⑥「今すぐ逃げてください。」（誘導表現）
- ⑦「私の後について来てください。」（誘導表現）
- ⑧「この建物は安全です。」（安心情報の表現）
- ⑨「すぐに係の人が来ます。」（安心情報の表現）

今後の取組（案）

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の促進

- 本報告書の提言を受け策定するガイドラインの内容を駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の関係者へ周知するとともに、春・秋の全国火災予防運動の時期等をとらえ、外国人来訪者や障がい者等に配慮した避難誘導等の訓練の実施等を促進していく必要がある。
 - ガイドラインの関連資料（情報コンテンツ集）の多言語翻訳を行うとともに、当該資料を施設関係者が閲覧し、又は取得するためのホームページを整備する必要がある。
 - 競技会場において、無線LANやデジタルサイネージ等のICTを利活用することで、外国人来訪者や障がい者等が避難情報等に容易にアクセスできるモデル事業が平成30年度に実施されることから、当該成果を活用して、競技会場への普及を促進することが考えられる。
 - 各施設においては、当該施設の実情等を踏まえ、ガイドラインに基づく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検討・整備を進めるとともに、講じた取組の内容等を施設利用者が知ることができるよう情報発信することが望まれる。
- なお、公共施設等において、多言語による案内を行うための施設の整備を進めるにあたっては、公共施設等適正管理推進事業債^注）を活用するなどの方策が考えられる。

注）ユニバーサルデザイン化事業については、平成30年度以降の措置

より効果的な自衛消防体制の整備に向けた検討（今後の課題）

- 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、より効果的に行われるよう、以下については、引き続き検討が必要である。
 - 非常用放送設備やデジタルサイネージ・フリップボードに使用するメッセージのさらなる簡素化・短縮化
 - デジタルサイネージ等で使用する色（平成30年に予定されている「JIS Z9103」の改正内容を踏まえて修正予定）
 - 火災・地震発生時の避難誘導等において使用する「Plain English」の基本フレーズ
 - 外国人来訪者や障がい者等の多様な施設利用者も理解できる避難誘導の身振り手振りの例

策定するガイドラインの内容を解説する「手引き」を作成し、施設関係者へのガイドラインの内容の周知や取組の促進を図る。

【手引きイメージ】

「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」の手引き

