

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（案）

目 次

第1 はじめに

第2 検討体制

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

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

第5 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設備・機器等

第7 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

第8 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

第9 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

第10 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11 今後の取組

- 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 東京消防庁）資料編（資料2 外国人旅行者に対する意識調査）
- 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＜本資料については添付省略＞
- 資料3 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
- 資料4 施設の防火・防災対策等に関する情報コンテンツ集（例）
- 資料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に関する教育・訓練プログラム
- 資料6 「火災発生時の例文」の「やさしい日本語」表現（弘前大学社会言語学研究室・「やさしい日本語」研究会）＜本資料については添付省略＞

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^{注1)}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^{注2)}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。

注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。

注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。

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。

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)

役職	氏名	所属等	備考
部会長	小林 恭一	東京理科大学総合研究院教授	
副部会長	野村 歡	元国際医療福祉大学大学院教授	
部会員	岩切 秀康	京浜急行電鉄株式会社鉄道本部安全推進部課長	
部会員	岩佐 恵美子	一般社団法人日本ホテル協会事務局長	
部会員	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	
部会員	川島 彰	千葉市消防局予防部予防課査察対策室長	
部会員	行田 弘一	芝浦工業大学工学部通信工学科教授	
部会員	清澤 正人	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会専務理事	
部会員	久保 裕司	株式会社東京スタジアム総務部総務課長	H28年度
	荒川 博英		H29年度
部会員	古泉 修	独立行政法人日本スポーツ振興センター 新国立競技場設置本部企画・管理部運営調整役	
部会員	齋藤 文夫	一般社団法人全国警備業協会総務部次長	H28年度
	小林 大輔	一般社団法人全国警備業協会総務部総務課担当課長	H29年度
部会員	酒井 賢二	大阪市消防局予防部予防課長	H28年度
	鈴木 三千紀		H29年度
部会員	田中 幸司	成田国際空港株式会社空港運用部門保安警備部警備調整グループマネージャー	
部会員	谷山 明子	東京消防庁予防部副参事	H28年度
	伊藤 要		H29年度
部会員	西尾 誠	一般社団法人電子情報技術産業協会非常用放送設備専門委員会副委員長	
部会員	橋本 幸弘	一般社団法人日本火災報知機工業会設備委員会委員長	H28年度
	石中 良治		H29年度
部会員	林 博基	東日本旅客鉄道株式会社鉄道事業本部 安全企画部	H28年度
	小野 桂寿	防火・防災グループ課長	H29年度
部会員	廣井 悠	東京大学大学院工学系研究科准教授	
部会員	町田 武士	東京地下鉄株式会社鉄道本部安全・技術部防災担当課長	

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)

役職	氏名	所属等
座長	野村 歡	元国際医療福祉大学大学院教授
委員	石中 良治	一般社団法人日本火災報知機工業会設備委員会委員長
委員	江口 靖二	一般社団法人デジタルサイネージコンソーシアム常務理事
委員	加島 俊輔	日本消防検定協会警報設備部感知設備課長
委員	神原 祥司	横浜市消防局予防部指導課消防設備係長
委員	佐藤 文隆	一般財団法人日本消防設備安全センター技術部副部長兼技術部技術第二課長
委員	田端 雅弘	千葉市消防局予防部指導課建築第一係長
委員	中野 泰志	慶應義塾大学経済学部教授
委員	西尾 誠	一般社団法人電子情報技術産業協会非常用放送設備専門委員会副委員長
委員	萩生田 忠雄	東京消防庁予防部予防課課長補佐兼消防設備係長
委員	廣井 悠	東京大学大学院工学系研究科准教授

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)

役職	氏名	所属等
座長	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
委員	大塚 俊明	千葉市消防局予防部予防課査察対策室主査
委員	小田 全範	京都市消防局予防部予防課担当係長
委員	神田 美紀	東京消防庁予防部防火管理課自衛消防係長
委員	熊木 則道	東京地下鉄株式会社鉄道本部安全・技術部防災担当課長補佐
委員	小林 大輔	一般社団法人全国警備業協会総務部総務課担当課長
委員	佐藤 和之	弘前大学人文学部社会言語学研究室教授
委員	白銀 泰久	株式会社東京スタジアム総務部総務課課長代理兼施設係長
委員	田中 幸司	成田国際空港株式会社空港運用部門保安警備部警備調整グループ マネージャー
委員	藤井 啓之	京浜急行電鉄株式会社鉄道本部営業部管理課課長補佐
委員	水野 雅之	東京理科大学大学院国際火災科学研究科准教授
委員	谷中 勉	一般社団法人日本ホテル協会防災対策委員会委員長
委員	柳沢 晶人	東日本旅客鉄道株式会社安全企画部防火・防災グループ主席

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2日

※ 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9 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。

【消防法令における自動火災報知設備の設置基準（一例）】

- 駅 ・ 空 港：延べ面積 500 m²以上のもの
- 競 技 場：延べ面積 300 m²以上のもの
- 旅館・ホテル等：全て

【消防法令における非常用放送設備の設置基準（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^{注)}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、防火管理に係る消防計画に加え、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。

注) 施設の従業員等で構成され、火災等の災害発生時の初動対応を行う人的組織を「自衛消防隊」といい、本報告書では、火災等の災害発生時の活動（訓練を含む。）の主体を表記する場合に、「自衛消防隊員」の用語を使用している。

【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 m²以上のもの
- 階数が 5 以上 10 以下で、延べ面積 20,000 m²以上のもの
- 階数が 4 以下で、延べ面積が 50,000 m²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自衛消防隊員^{注)}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、これらの災害情報の伝達及び避難誘導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。

注) 施設の従業員等で構成され、火災等の災害発生時の初動対応を行う人的組織を「自衛消防隊」といい、本報告書では、火災等の災害発生時の活動（訓練を含む。）の主体を表記する場合に、「自衛消防隊員」の用語を使用している。

【防災センター等から施設利用者へ一斉に伝達する災害情報及び避難誘導に関する情報の内容（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。」※¹
- ・「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。」※¹
- ・「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。」※²
- ・「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。」

※¹ 「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）

※² 「緊急地震速報の利活用の手引き（施設管理者用）Ver.1.0」（平成19年8月3日 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し、避難誘導を行う。

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し、被害状況に応じた避難誘導を行う。

なお、これらの災害情報の伝達及び避難誘導は、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災害情報及び避難誘導に関する情報の内容（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ける外国人来訪者や障がい者等に配慮した方策の導入又は検討事例】

○ 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を検討も進めている。

○ 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2駅において、改札横に4カ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し、導入の検討を進めている。全駅に4カ国語に対応した避難経路図を掲出するとともに、4カ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カ国語表示に変えていくことや案内用図記号（ピクトグラム）を多用することなどを進めている。また、駅係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カ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及び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、災害情報及び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。

【施設における具体的な課題（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

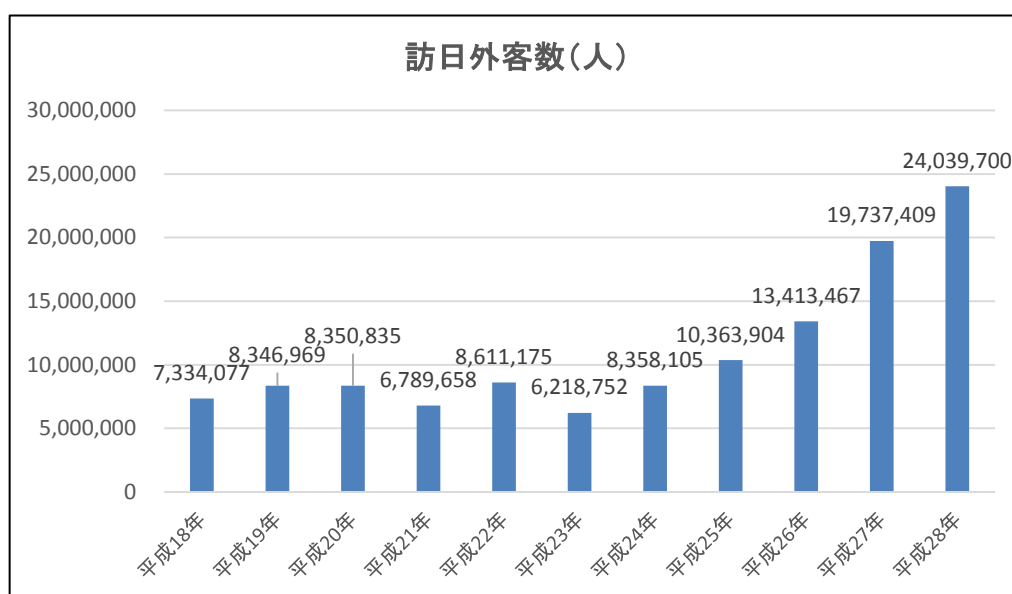
1 外国人来訪者のニーズ等

平成28年中の訪日外客数^{注)}は、約2,400万人であり、10年前の平成18年の約733万人から、約3.3倍に増加している（出典：日本政府観光局（JNTO））。

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

注) 法務省資料に基づき、外国人正規入国者のうちから日本に永続的に居住する外国人を除き、さらに一時上陸客等を加えて集計（出典：日本政府観光局（JNTO））。

【訪日外客数の推移（平成18年～平成28年）】



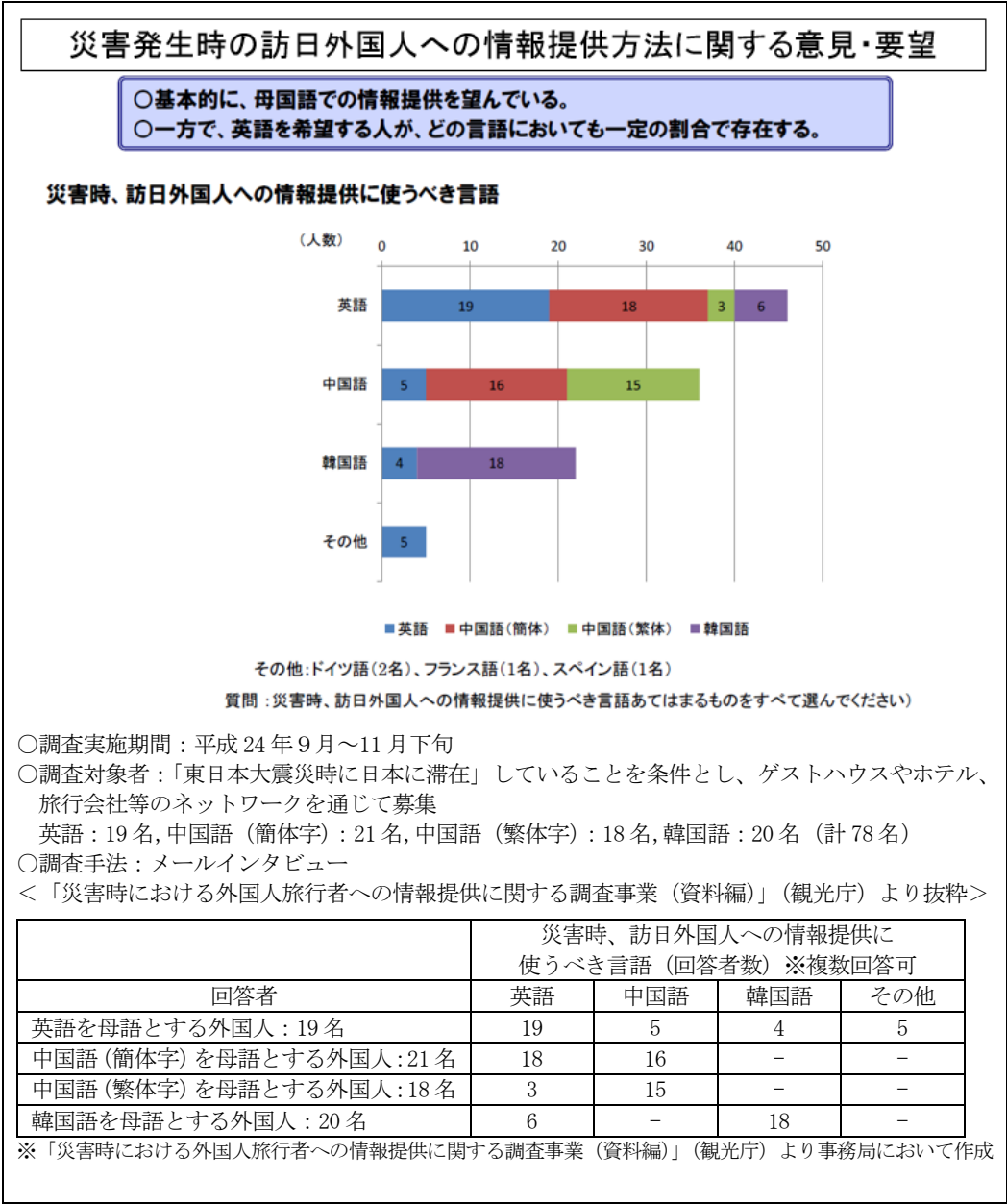
<出典：日本政府観光局（JNTO）のデータよりグラフ作成>

(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割となっている。

➤ 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。



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カ国合計	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)

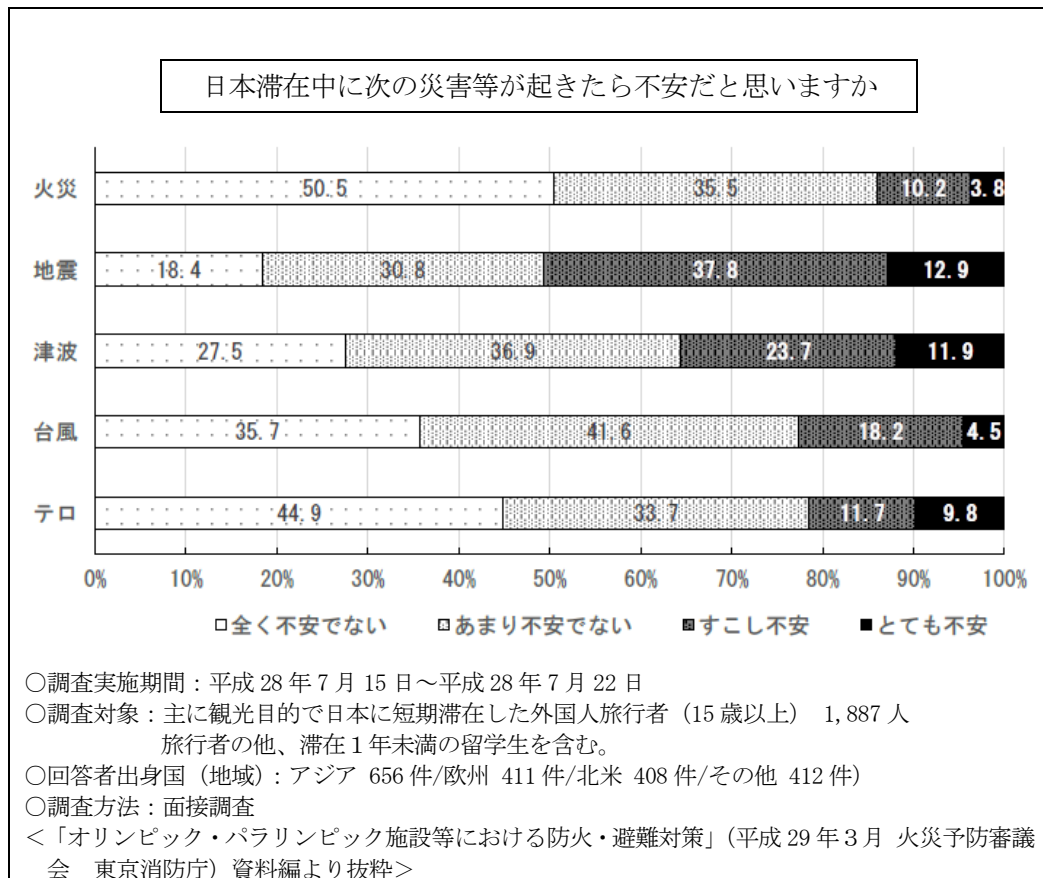
○調査方法：面接調査

＜「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 東京消防庁）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割となっている。

- 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 東京消防庁）資料編より抜粋>

2 障がい者等のニーズ等

障がい者等の災害情報の伝達及び避難誘導に関するニーズ等について、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 障がいがある方（共通）

- コミュニケーション支援ボード等の資機材を活用してほしい。

イ 視覚に障がいがある方

- デジタルサイネージ、電光掲示板等で対応できる場合もある（全ての視覚障がい者に対応できるわけでは無いことに留意が必要）。
- 避難経路には視覚障害者誘導用ブロック、手すりを設置してほしい。

ウ 聴覚に障がいがある方

- 災害情報や避難方法を映像で視覚的に伝えてほしい。
- ストロボで災害の発生に気づくことができるようにしてほしい。また、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するとともに^{注)}、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。

注)「ユニバーサルデザインを踏まえた火災警報設備等の導入・普及のあり方に関する報告書」（平成23年3月 聴覚障がい者に対応した火災警報設備等のあり方に関する検討会）では、振動警報装置（振動パッド^{※1}、ページャ^{※2}等）が就寝場所において有効な機器の1つとされている。

※1 振動パッド：マットレスまたは枕の下に設置し、火災信号等を受信して振動する装置（有線式が一般的）。

※2 ページャ：無線により、火災信号等を受信して振動する装置。一般的には、振動と併せて音やメッセージ等により警報内容を伝えるものが多い。

- 視覚情報を頼りに避難するため、停電等を想定し、蓄光誘導シール等で避難経路を示してほしい。

エ 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。

オ 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。

カ 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災害情報などの受信に気づかない場合もある。
- 宿泊室に一人でいる場合は、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。
- 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。
- 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。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

- 緊急放送であることがわかる音声で、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、次によることが有効。

- 災害種別や緊急避難が必要かなどを明確に放送等で伝達すること。
- 地図等で避難経路を具体的に表示することや、自衛消防隊員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 障がいがある方（共通）

- 空港の搭乗手続や宿泊施設のチェックインの際に、災害時の対応方針を説明してほしい。また、配慮が必要な事項について聞いてほしい。
- 宿泊施設の場合は、客室への案内時に、避難経路等について説明してほしい。
- 人工呼吸器を使用している方は、人工呼吸器のバッテリー（予備バッテリーを含む。）の残量によっては、その場に留まることができない場合もある。

イ 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、従業員等の教育訓練を徹底し、人的対応で誘導してほしい。

ウ 聴覚に障がいがある方

- 宿泊室やトイレ、エレベーター内に一人にいるときが不安。フロント等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。
- 手話や筆談での対応が可能な場合は、そのことがわかるように表示等をしてほしい。

エ 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。

オ 高齢者

- 宿泊施設のチェックインの際に、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（自衛消防隊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や対応要領を説明すること。
 - 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

- 従業員等だけでなく、周囲の人の協力を得ることが大事。周囲の人に呼びかけ、協力して避難誘導してほしい。また、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がある場合には、足の弱い方は、つまず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。
 - 視覚障害者誘導用ブロックにつまづかないよう声かけをする等の対応を行うこと。
 - 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教育・訓練の必要性等について

ア 障がいがある方（共通）

- マニュアル等を活用して、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。
- 施設利用者の中には、様々な障がいがある方がいるということを知っておくことが大事。

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、従業員等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教育・訓練は、次によることが有効。

- 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。
- 障がい者も参加した避難訓練を実施すること。

第5 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」で整理した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」^{注)}を使用すること。

注) 「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。

- (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もの
 - ア デジタルサイネージ
 - イ 外国語メッセージを付加した非常用放送設備
 - ウ 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
 - オ スマートフォンアプリ（施設利用者が使用するもの）
- (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もの
 - ア フリップボード
 - イ 翻訳（対訳）機能付き拡声器
 - ウ タブレット（スマートフォンを含む。）

＜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】

○ 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、ディスプレイ表示を一斉に切り替える方法なども開発等されている。

○ 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が操作を行い手動でディスプレイ表示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で表示されていること。
- ・ 文字の大きさは、視力等の視機能が低下している障害者や高齢者等にも配慮されていること。
- ・ 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）書体が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、視力等の視機能が低下している方や色覚異常等の特性を有する方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とともに、文字による説明が添えられていること。
- ・ 案内用図記号（ピクトグラム）※が活用されていること。

※ 本報告書において、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。）で示されているものをいう。

【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、火災や避難誘導に関す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（共通語※）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60秒、火災放送にあつては90秒を目安として、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。

※ 中国で最も広く用いられている、北京語の発音と北京語を含む北方方言の文法・語彙を基礎とする言語。

【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

- ・ 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、火災が発生した旨の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

- ・ 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を設置することにより、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旨の情報を伝達。

○ 導入にあたって考慮することが望ましい性能

- ・ 「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あること。
- ・ 文字や絵・図等の活用などにより、視覚的に情報を伝えることも可能であること。

（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とともに、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。
- ・ 案内用図記号（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あること。
- ・ 日本語、英語、中国語（共通語）、韓国語その他の言語により、多言語での情報伝達が可能であること。

＜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＞

【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とともに、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。
- ・ 案内用図記号（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（共通語）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、日本語に併記すること。

【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（共通語）、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（共通語）、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・図等の活用などにより、視覚的に情報を伝えることも可能であること。

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。

- (1) 火災の発生場所又は地震の発生地域に関する情報
- (2) 火災又は地震による被害状況に関する情報
- (3) 自衛消防活動の状況に関する情報
- (4) 避難の要否に関する情報
- (5) 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
- (6) 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
- (7) 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。その際、必要に応じて、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。

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

(1) 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

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。

ア 施設に講じられている防火・防災対策の内容

イ 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 その他施設利用者に対して、理解や配慮を求める事項

(2) 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。

なお、災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育・訓練の実施に係る詳細については、「第8 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」を参照。

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設備・機器等

1 外国語メッセージを付加した非常用放送設備

(1) 現状と課題

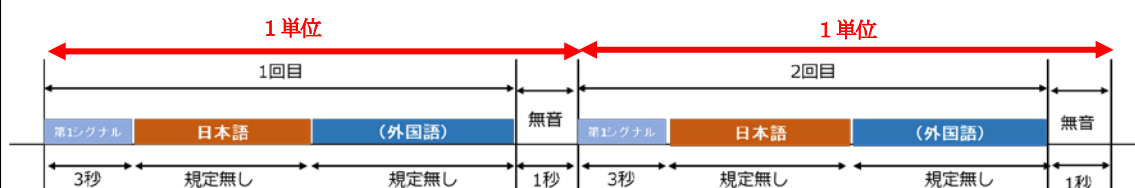
ア 音声警報音の内容、構成等

消防法令に基づき非常用放送設備が設置されている場合は、自動火災報知設備の火災感知器が作動した信号等を受けて、以下のとおり自動で音声警報音が放送される。

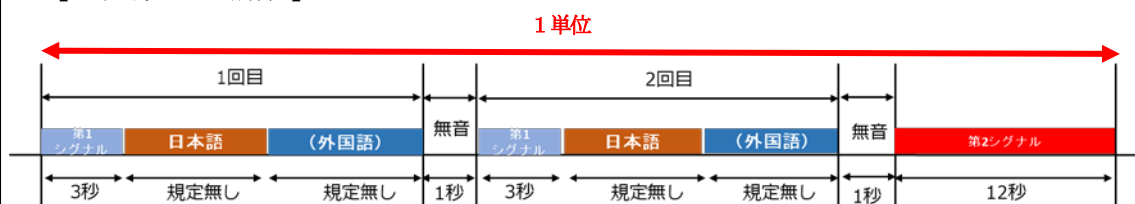
【音声警報メッセージの内容等】

放送種別	根拠	感知器発報放送	火災放送	非火災報放送
定義		感知器が発報した場合又はこれに準ずる情報を入手した場合に行う放送	火災の発生が確認された場合又はこれに準ずる情報を入手した場合に行う放送	火災の発生がないことが確認された場合に行う放送
声色		女声	男声	女声
放送内容	非常警報設備の基準(昭和44年消防庁告示第6号)	①自動火災報知設備の感知器が作動した場所 ②火災発生の確認中である旨の情報	①火災が発生した場所 ②避難誘導 ③火災である旨の情報	①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
放送の構成		「第1シグナル、メッセージ、無音1秒」を一単位として、連続して2回以上繰り返す(※1)	「(第1シグナル、メッセージ、無音1秒)×2+第2シグナル」を一単位として、10分以上連続して繰り返す(※2)	「第1シグナル、メッセージ、無音1秒」を一単位として、連続して2回以上繰り返す(※1)
文例	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日消防予第22号)	「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」	「火事です。火事です。〇階で火災が発生しました。落ち落ちて避難してください。」	「さきほどの火災感知器の作動は、確認の結果、異常がありませんでした。ご安心ください。」

【感知器発報放送・非火災報放送の構成】



【火災放送の構成】



イ 非常用放送設備メーカー各社のメッセージの現状

- 日本語メッセージは、前頁の表のとおり通知等において文例が示されており、各社ともほぼ同内容となっている。
- 英語メッセージは、全5社が対応しており、英語メッセージを付加した非常用放送設備として認定（消防法施行規則第31条の4第1項に規定する設備等技術基準に適合していることの認定をいう。以下同じ。）を取得している。各社ごとに日本語メッセージを翻訳したメッセージを使用しているため、大きな違いは無いが、文例が示されていないため、表現の部分で若干の違いがある。
- 中国語と韓国語のメッセージは、全5社中3社のみ導入実績がある。認定を取得しているものはないが、建物ごとに個別に管轄消防本部が認めることで導入されている。
- 英語・中国語・韓国語以外にも、フランス語やポルトガル語、アラビア語を導入している例もある。

ウ 課題

（ア） 外国語メッセージの付加に係る課題

- 日本語にどの外国語を優先して付加するか決まっていない。
- 多数の外国語を付加した場合、日本語メッセージを繰り返すまでの間隔が長くなってしまう。

（イ） 「やさしい日本語」^{注）第3、3（1）を参照}による文例の導入に係る課題

「やさしい日本語」による文例を導入することにより、外国語メッセージを多数付加しなくても多くの外国人に情報を伝達できる可能性があるが、導入に当たっては以下のような課題がある。

- 日本人にとっては火災発生時に短い時間で状況を的確に理解するにあたり、かえってわかりにくい表現になってしまうおそれがある。
- 「やさしい日本語」は読むスピードが遅いため、緊急性が伝わらないおそれがある。

（2） 課題に対する考え方

「第5 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」を踏まえ、以下のように考えることが適当である。

ア 外国語メッセージの付加に係る課題に対する考え方

- どの言語圏においても英語による情報提供を希望する人が一定割合以上存在するため、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。
- ただし、施設によっては、特定の国や地域の利用者が多いなどの実態があり、英語以外に中国語や韓国語その他の外国語を付加したいと

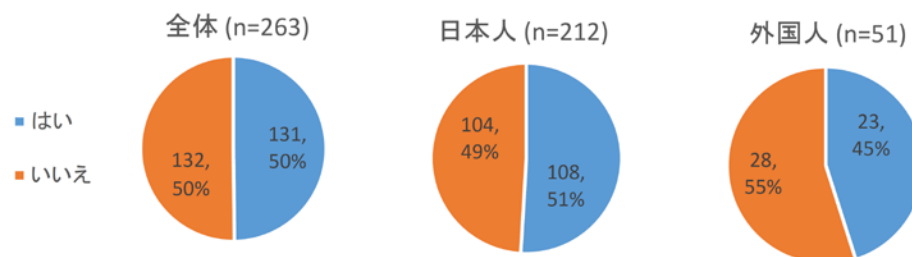
いうニーズがあるため、施設の実態等に応じて、英語以外の中国語や韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は、日本語と英語の後に付加することができることとする。

- 以下のアンケート結果より、「5ヶ国語 91秒」の音声警報音では半分の方が長いと感じ、不安を感じたが「4ヶ国語 84秒」の音声警報音では約7割の方が長いと感じなかったため、複数の外国語を追加する場合は、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っては60秒、火災放送にあっては90秒を目安として、できる限り短くする。

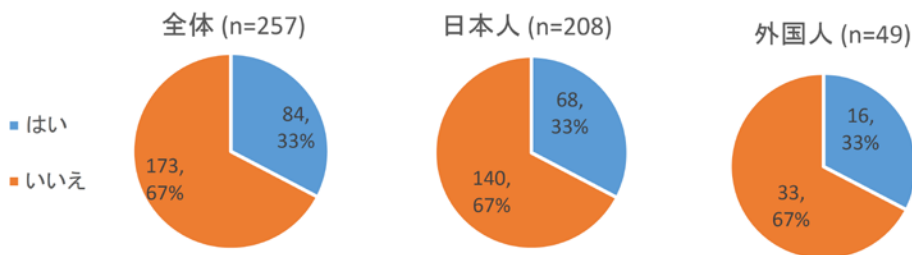
【長さ（言語数）が異なる3種類の火災放送を聞いてもらい、アンケートを実施。】

- (A) : 5ヶ国語（1単位約91秒）日本語⇒英語⇒中国語⇒韓国語⇒ポルトガル語
 (B) : 4ヶ国語（1単位約84秒）日本語⇒英語⇒中国語⇒韓国語
 (C) : 3ヶ国語（1単位約61秒）日本語⇒英語⇒中国語

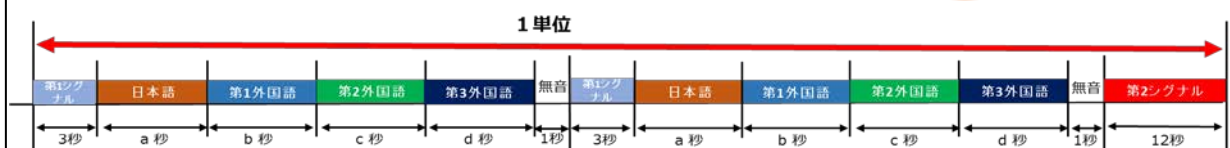
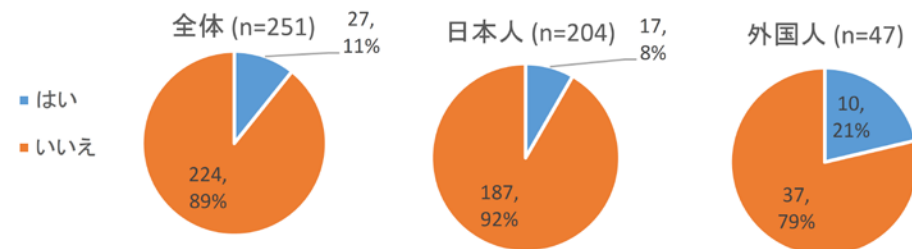
Aは繰り返しまでの時間が長い？



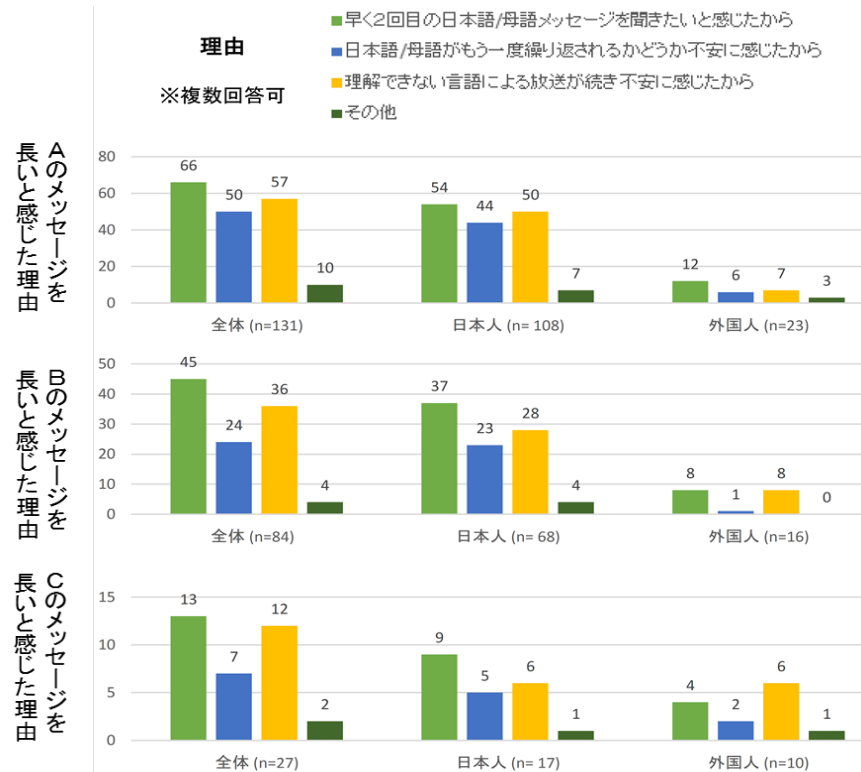
Bは繰り返しまでの時間が長い？



Cは繰り返しまでの時間が長い？



【長いと感じた理由】



【放送の1単位時間とメッセージ時間の整理】

「**火災放送**」1単位(秒) = 「メッセージ時間 × 2」 + 「シグナル音・無音(20秒)」

⇒ 1単位90秒だと、**1回のメッセージ時間は35秒**((90 - 20) / 2)となる。

※実際には「1回のメッセージ時間」に各言語間のポーズを加算した秒数となる。

「放送メーカー各社のメッセージ時間」※階情報が「1階」の場合

種別		日本語	英語	中国語	韓国語	1回のメッセージ時間
火災放送	A社	9	10	10	11	40
	B社	9	5	10	9	33
	C社	9	10	—	—	—
	D社	11	11	—	—	—
	E社	7	8	8	8	31
	平均	9.0	8.8	9.3	9.3	36

「**感知器発報放送**」1単位(秒)

= 「メッセージ時間」 + 「シグナル音・無音(4秒)」

⇒ 1単位60秒だと、**1回のメッセージ時間は56秒**。

「放送メーカー各社のメッセージ時間」※階情報が「1階」の場合

種別		日本語	英語	中国語	韓国語	1回のメッセージ時間
感知器発報放送	A社	12	13	11	12	48
	B社	10	12	10	9	41
	C社	11	12	—	—	—
	D社	12	12	—	—	—
	E社	8	8	8	8	32
	平均	10.6	11.4	9.7	9.7	41

- より短いメッセージとするため、英語など外国語メッセージの簡素化（短縮化）について、引き続き検討する。
 - 中国語には北京語や広東語などの方言があるが、北京語の発音と北京語を含む北方方言の文法・語彙を基礎とする共通語が広く用いられているため、中国語メッセージには原則として当該共通語を採用する。
 - 感知器発報放送と火災放送で付加する言語が異なる場合、火災放送時に感知器発報放送で流れた言語による放送を待ってしまい、避難が遅れてしまうおそれがあるため、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する。
- イ 「やさしい日本語」による文例の導入に係る課題に対する考え方
- 現行文例を基に「やさしい日本語」による文例を下表のとおり作成し、現行文例と比較してわかりにくい部分があるかどうか等のアンケートを実施した。
 - その結果、日本人にとって、読むスピードについては概ね受け入れられる（緊急性を伝えられる）ものだったと考えられる。
 - 一方で、「やさしい日本語」のルールに準じて難しい単語や表現を使用しないことで、根拠情報の欠如による不安感の増大や緊急性を感じない、どのように行動したらよいか解りにくい等の問題があると感じる日本人が多数存在することもわかったため、非常用放送設備から一斉に自動で放送される音声警報メッセージにおいては、下表に示す「やさしい日本語」による文例を導入することは見送ることとする。
 - 今後、現行のメッセージにとらわれずに単語や表現を見直し、「やさしい日本語」のルールに準じ、かつ、日本人にも受け入れられる（わかりやすい）メッセージを引き続き検討する。

【「やさしい日本語」による文例】

	感知器発報放送	火災放送	非火災報放送
伝える内容 6号告示 (※1)	① 自動火災報知設備の感知器 が作動した場所 ② 火災発生の確認中である旨 の情報	① 火災である旨の情報 ② 火災が発生した場所 ③ 避難誘導	① 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
現行文例 22号通知 (※2)	① ただいま〇階の火災感知器 が作動しました。 ② 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	① 火事です。火事です。 ② 〇階で火災が発生しました。 ③ 落ち着いて避難してください。	① さきほどの火災感知器の 作動は、確認の結果、異 常がありませんでした。 ● ご安心ください。
外国人でも 理解できる 「やさしい日 本語」による 文例 (※3)	① 〇階で□ 火事かもしれません■ ② 本当に□火事か□ 調べています■ ● 火事か□どうか□ わかったら□知らせます■	① 火事です□火事です□ ② 〇階で□火事です■ ③ まわりを□よく□見て□ 逃げて□ください■	① 火事かもしれないと□ 知らせましたが□ 間違いでした■ 火事では□ありません■ ● 安心して□ください■

※1 非常警報設備の基準(昭和44年消防庁告示第6号)

※2 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 消防予第22号)

※3 「<増補版>「やさしい日本語」作成のためのガイドライン」(弘前大学社会言語学研究室)
に基づき、同研究室等にご意見をいただいて作成したもの。

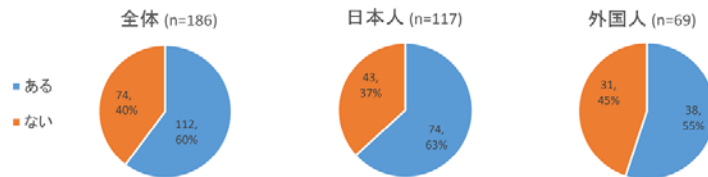
なお、文節の切れ目や、文と文の間にポーズを入れることとしており、
□は短いポーズ、■は長いポーズを示す。

【感知器発報放送のアンケート結果】

現行メッセージ(A)と「やさしい日本語」メッセージ(B)を聞いてもらい、アンケートを実施。

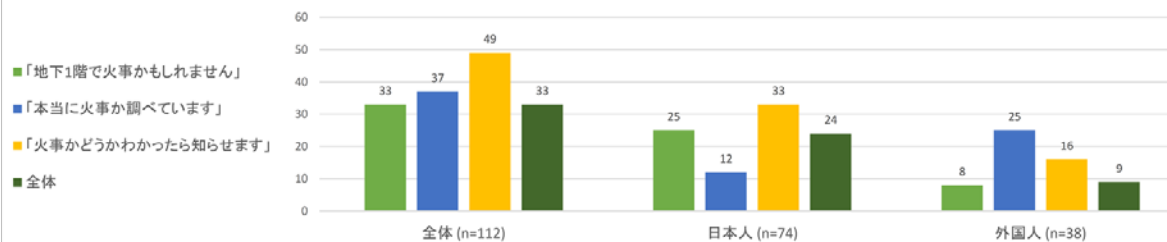
- A ただいま地下1階の火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので、次の放送にご注意ください。
B 地下1階で火事かもしれません。本当に火事が調べています。火事かどうかかわったら知らせます。

問1: Aのメッセージと比較して、Bのメッセージ内容でわかりにくい(違和感がある)と感じた部分がありますか？



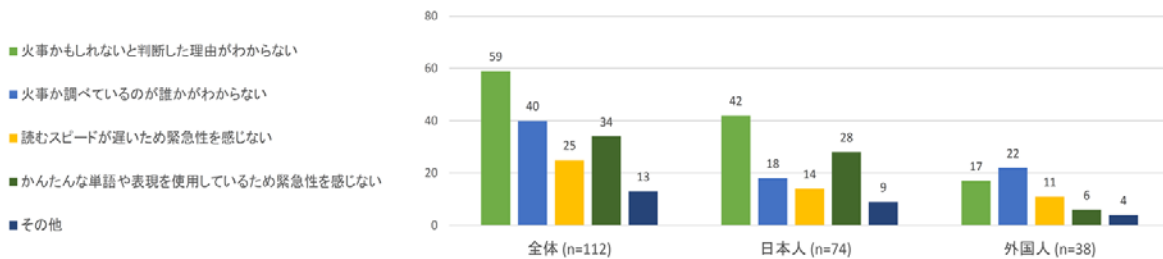
問2: わかりにくい(違和感がある)と感じた部分はどこですか？

※複数回答可



問3: わかりにくい(違和感がある)と感じた理由は何ですか？

※複数回答可

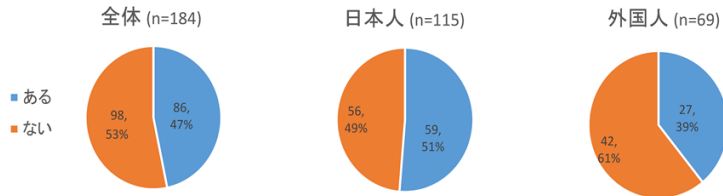


【火災放送のアンケート結果】

現行メッセージ(C)と「やさしい日本語」メッセージ(D)を聞いてもらい、アンケートを実施。

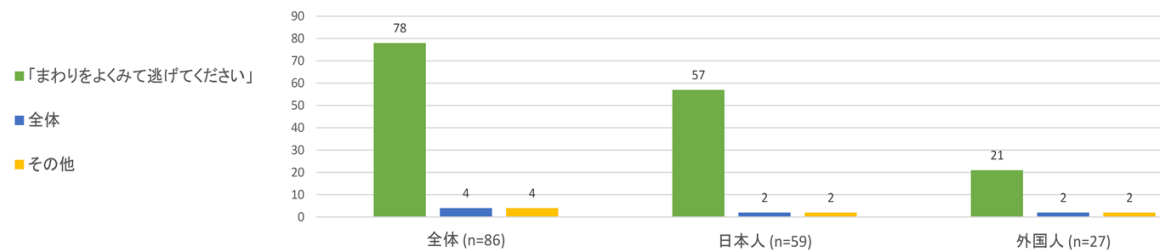
- C 火事です。火事です。地下1階で火災が発生しました。落ち着いて避難してください。
D 火事です。火事です。地下1階で火事です。まわりをよく見て逃げてください。

問1: Cのメッセージと比較して、Dのメッセージ内容でわかりにくい(違和感がある)と感じた部分がありますか？



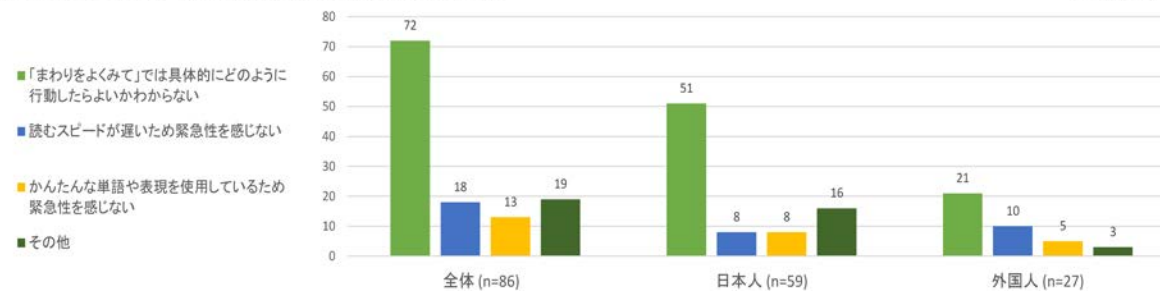
問2: わかりにくい(違和感がある)と感じた部分はどこですか？

※複数回答可



問3: わかりにくい(違和感がある)と感じた理由は何ですか？

※複数回答可



2 災害情報を伝達するためのデジタルサイネージ

(1) 現状と課題

ア 現状

- 火災時等にデジタルサイネージを活用するための統一的な基準がなく、表示するメッセージや案内用図記号（ピクトグラム）は施設ごとに異なる。
- 消防用設備等との連動については、ほぼ知見や実績がない。
- 火災時等にデジタルサイネージを活用する際、外国人来訪者や障がい者等に対して具体的にどのようなことを配慮する必要があるのかが明確ではない。

イ 課題

- 火災時等にデジタルサイネージを活用する際の考え方として、以下の事項が整理されていない。
 - ・ 火災時等にディスプレイ表示を切り替える方法
 - ・ コンテンツに表示する内容
 - ・ 文章の表示方法
 - ・ 文字の大きさや書体
 - ・ 使用する色
 - ・ 使用する絵・図等
 - ・ 画面構成
 - ・ その他火災時にデジタルサイネージを活用する際に留意すべき事項

(2) 課題に対する考え方

「第5 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」を踏まえ、以下の事項に留意して、火災時等にデジタルサイネージを活用するための統一的な指針（「資料3 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」参照。）を作成し、デジタルサイネージの活用促進を図る。

- 火災時等にディスプレイ表示を切り替える方法
 - ・ 非常用放送設備の感知器発報放送・火災放送・非火災報放送の各段階における起動信号と連動して、音声警報メッセージを適切なタイミングで視覚化することができるため、原則として非常用放送設備と連動させる。
 - ・ また、施設の実態等によっては、防災センター等において自衛消防隊員等が手動でディスプレイを切り替える場合も考えられるため、その場

合は、操作マニュアルの作成等により適切な操作を行えるよう措置を講じる。

○ コンテンツに表示する内容

- ・ 原則として、非常用放送設備の音声警報メッセージの内容とする。
- ・ また、避難方向やスロープによる避難経路の情報など、上記以外で外国人来訪者や障がい者等に対して有効に災害情報の伝達と避難誘導を行うための内容とする。

○ 文章の表示方法

- ・ どの言語圏においても英語による情報提供を希望する人が一定割合以上存在するため、原則として、日本語と英語による表示を行う。
- ・ 限られたディスプレイの範囲に、より大きな文字サイズで表示するため、非常用放送設備の放送内容を踏まえ、できる限り解りやすく短い文章とする。
- ・ デジタルサイネージは複数の言語を同時に表示し、各々が視認する言語を選択することができるという特性を有することから、ディスプレイの大きさに余裕がある場合は、表示を切り替えずに日本語と英語等の外国語を併記する。
- ・ ディスプレイの大きさに余裕が無い場合には、視認性を考慮した一定の方法で日本語と外国語を切り替えて表示することを推奨する。
- ・ また、以下のアンケート結果より、それぞれ言語ごとに交互に表示するよりも、上下にまとめて表示したほうが見やすいという意見が多く、まとめて表示した方が読むべき箇所が明確で読みやすいと考えられるため、複数の言語を併記する際は言語ごとにまとめて表示する。

【複数言語を併記する際の表示方法に係るアンケート結果】

C(各言語をそれぞれ上下にまとめて表示)とD(各言語を交互に表示)を見てもらいアンケートを実施。

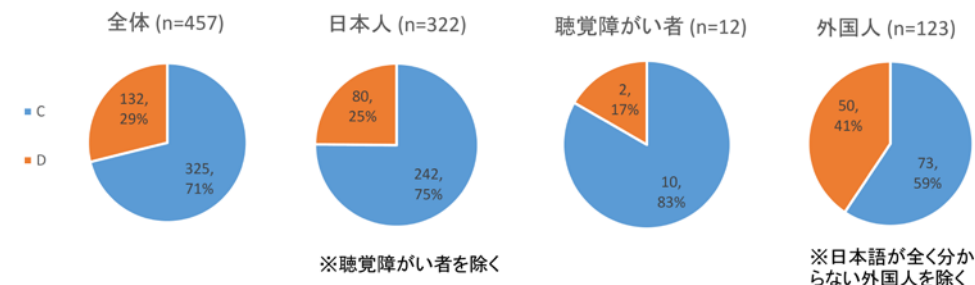
【C】



【D】

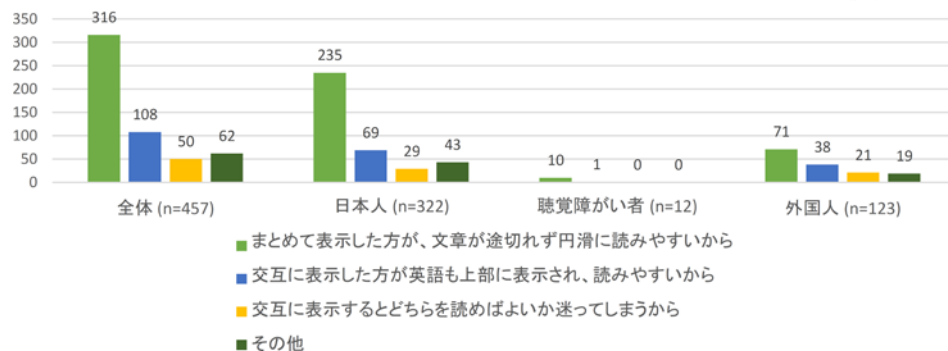


CとDどちらが見やすい(読みやすい)ですか？



理由

※複数回答可



- 文字の大きさについては、視認する距離に応じた一定サイズ以上の大きさとするとともに、視力等の視機能が低下している障がい者や高齢者等に配慮するため、当該サイズよりできる限り大きなサイズとすることを推奨する。
- 書体については、視認性が優れたものを使用することが重要であるため、原則としてゴシック体系の書体とすることとし、ユニバーサルデザインに考慮した書体の使用も推奨する。

○ 使用する色

- ・ 視力等の視機能が低下している方や色覚異常などの特性を有する方に配慮するため、JIS Z9103 に規定する色味の安全色を用い、背景色は暗色、文字を明色の組み合わせとする。
- ・ なお、今般、JIS Z9103 がユニバーサルデザインの観点から見直され、どのような色覚の方にとってもできる限り見分けやすくなるように改正される予定であるため、当該 JIS 規格の改正内容を踏まえて、デジタルサイネージで使用する色についても改正することとする。
- ・ また、表示コンテンツの背景色については、施設関係者の要望として、通常時に表示するコンテンツとの兼ね合いなどを求められることが多く、背景色を指定することは実態にそぐわないため、背景色を指定しないこととするが、「火災と他の災害が同時に発生することは稀であるため、災害種別ごとに背景色を分ける必要性は低い」ことや「避難準備を促す感知器発報放送時に赤背景とすると、強く緊急性を感じさせ、不安をあおってしまう」こと等も考えられるため、表示コンテンツ例として以下のような背景色を例示する。

【デジタルサイネージの表示コンテンツ例】

(感知器発報放送時)



(火災放送時)



(火災放送時)



(非火災報放送時)



- 使用する絵・図等
 - ・ 直感的に理解できるよう、努めてシンプルでわかりやすいものを使用する。
 - ・ より多くの方にとってわかりやすいものとすることが重要であるため、理解度や視認性について一定の知見が得られている JIS 規格の案内用図記号（ピクトグラム）を活用する。
- 画面構成
 - ・ 視認性を考慮して、重要情報である火災状態に係る情報を上部に記載する。
 - ・ また、絵・図と文章を併記する縦型コンテンツについては、以下のアンケート結果により、絵・図と文章のどちらを重要と考えるかは人によって様々であるが、聴覚障がい者にとっては文字による詳細な情報がより重要であると考えられるため、文字サイズをより大きく表示できるよう文章を表示する範囲を広くする。

【絵・図と文章を併記した縦型コンテンツの構成に係るアンケート結果】

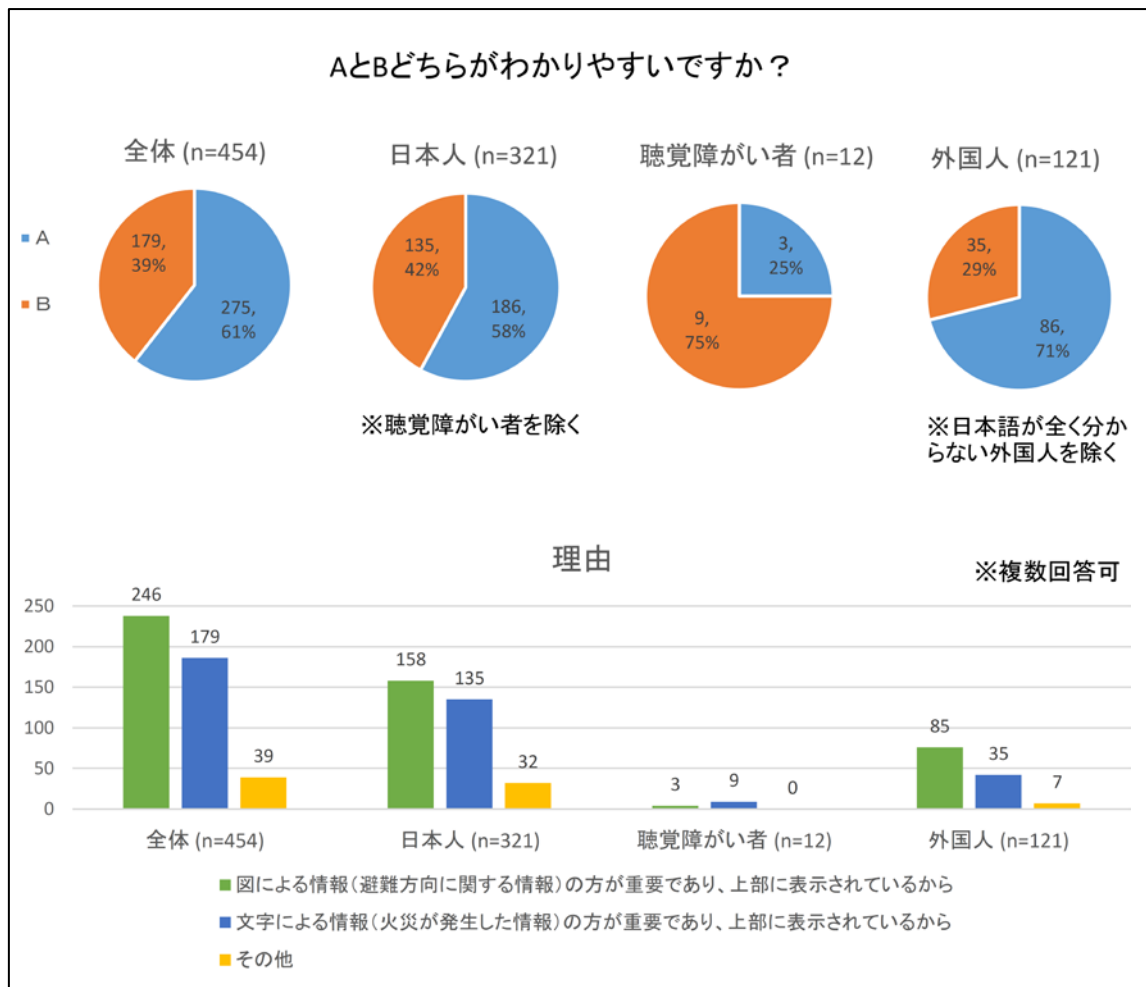
A（図が上部）と B（文章が上部）を見てもらいアンケートを実施。

縦型 A



縦型 B





- その他火災時にデジタルサイネージを活用する際に留意すべき事項
- 火災時でもデジタルサイネージを作動させるための措置について、予備電源の附置や配線の耐熱化等の措置は、設置スペースやコスト面での問題があり、実態として実施が困難であることに加え、消防用設備と同等の信頼性を確保するという施設関係者のニーズはなく、逆に過度な基準により災害時のデジタルサイネージ活用の普及が阻害されるおそれがあるため、実現性が高いコンセンツの抜け防止対策のみ推奨する。
 - ディスプレイが災害情報に切り替わっていることを強調するために、動画やアニメーションの導入を推奨する。

3 消火器の案内用図記号（ピクトグラム）

(1) 現状と課題

ア 外国人来訪者でも消火器の使用は可能だと考えられるが、「消火器」という文字のみの標識では、設置場所を伝達できないおそれがある。

イ 消火器の標識は、法令等により一定の長さで「消火器」と表示することが義務付けられており、案内用図記号（ピクトグラム）のみ表示した標識を設置する場合でも、当該「消火器」の文字の省略は認められていない。

【消防法施行規則第9条第4号】

「消火器具を設置した箇所には、消火器にあつては「消火器」と、・・・表示した標識を見やすい位置に設けること。」

【消防用設備等の標識類の様式について(昭和44年10月20日 消防予第238号)】

消防用設備等の標識類の長さ及び色は、次の表のとおりとする。

標識類の種類	根拠条文	長さ（cm）		色	
		短辺	長辺	地	文字
「消火器」、「消火バケツ」、「消火水槽」又は「消火砂」と表示した標識	規則第9条第4号	8以上	24以上	赤	白



(2) 課題に対する考え方

「第5 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」を踏まえ、外国人来訪者等にも消火器の設置場所をよりわかりやすく伝達するため、消火器の案内用図記号（ピクトグラム）を以下のとおり設置することを推奨する。

- ア 消火器の案内用図記号（ピクトグラム）の大きさは、9 cm 角以上とする。
- イ 消火器の案内用図記号（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とする。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。
- ウ 大規模空間に消火器の案内用図記号（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。
- エ 消火器を直接視認できる場合（床置き、壁掛けなど）は、消火器が設置されていることを確実に認識することができることから、消火器の案内用図記号（ピクトグラム）の設置により、「消火器」と表示した標識を設けないことができる。
- オ 消火器を直接視認できない場合（格納箱等に収納する場合）は、消火器の案内用図記号（ピクトグラム）のみでは設置位置を認識することができないおそれがあることから、消火器の案内用図記号（ピクトグラム）を設置するとともに、格納箱等に「消火器」と表示する。

第7 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

「第5 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」を踏まえ、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には、外国人来訪者や障がい者等を含む施設利用者に対して、次の事項について、事前に周知しておくことが有効と考えられる。なお、当該周知にあたっては、「施設の防火・防災対策等に関する情報コンテンツ集（例）」（資料4）を、施設の実情に合わせて、選択的に活用することが有効と考えられる。

1 施設に講じられている防火・防災対策の内容

- (1) 消防用設備等の機能や効果
- (2) 耐震性能に関する情報
- (3) 自衛消防隊員による基本的な活動内容

2 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

- (1) 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
- (2) 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

3 施設の利用者に対して、理解や配慮を求める事項

- (1) 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
- (2) 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
- (3) その他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

第8 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

「第5 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」を踏まえ、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・訓練を実施するとともに、当該訓練の結果を踏まえ、当該自衛消防体制について、必要な見直しを行うことが有効と考えられる。

具体的には、以下の教育・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に関する知識・技術を習得しておくことが有効と考えられる。

1 教育・訓練の目的

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、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、当該対応要領を習得しておくことを目的とする。

2 教育・訓練の進め方

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・訓練は、(1)教育、(2)図上訓練、(3)部分訓練、(4)総合訓練を施設の実情に応じて、計画的かつ段階的に実施する。

(1) 教育

火災及び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に加え、以下を教育。

- ア 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
- イ 当該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（どのような外国人来訪者や障がい者等が利用し、どのような内容のニーズや特性があるか、接遇で配慮すべきこと等）
- ウ ニーズ等を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の具体的な方法（初動対応の基本方針、「やさしい日本語」やツール等の活用、サポート要領等）
- エ あらかじめ利用者に対して周知しておく情報の内容

(2) 図上訓練

実動訓練（部分訓練、総合訓練）での具体的な対応を図上にて検討。

- ア 施設で火災や地震が発生した場合の出火場所や被害状況を想定し、避難誘導の優先順位を検討（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設定）
- イ ①～③の各エリアにいる外国人来訪者や障がい者等に配慮した避難場所や避難経路の検討（一時待避場所への避難やスロープへの誘導などニーズ等に応じて検討）
- ウ ①～③のエリアごとの放送（避難指示等）の内容の検討（一時待避場所やスロープの位置の伝達、個別の対応が必要な方への呼びかけ等）
- エ 災害情報の伝達及び避難誘導のための自衛消防隊員の配置の検討（外国人来訪者や障がい者等への個別対応を考慮した自衛消防隊員の配置や駆け付け経路等を検討）
- オ 外国人来訪者や障がい者等が逃げ遅れていないかの確認ルートや手順等の検討

(3) 部分訓練

火災や地震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ごとの実動訓練を実施。

ア 初動対応訓練（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訓練、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訓練）

- 状況の伝達（どこで何が発生したのか、危険か否か、どのような行動を取るべきか）
- 個別対応が必要な方からの申出や他の施設利用者にご協力いただくための呼びかけ
- （ツール等を導入している場合）ツール等を使用した災害情報の伝達及び避難誘導の実施や操作手順の確認等

イ 個別対応訓練（施設利用者役（コントローラー）、自衛消防隊員役（プレイヤー）、評価者に分かれて、基本的な想定（後述）への対応訓練を実施）

(4) 総合訓練

既存の総合訓練計画（シナリオ）に、「外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定」（後述）を加え、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活動について訓練を実施。

ア 施設利用者役（コントローラー）、自衛消防隊員役（プレイヤー）、評価者に分かれて実施

イ 施設利用者役（コントローラー）として、外国人や障がい者等が参加している場合は、その意見も収集し、必要な改善策等を検討

3 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本想定

施設において、外国人来訪者や障がい者等への個別対応が求められる場面を想定し、当該場面における対応について、訓練を実施する。

個別対応訓練の基本想定は、「第9 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」の結果（後述）を踏まえ、次の5つとする。

- (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

なお、上記(1)～(5)の基本想定のほか、施設の実情に応じて、次の例を参考に、個別対応訓練を追加して実施することが効果的である。

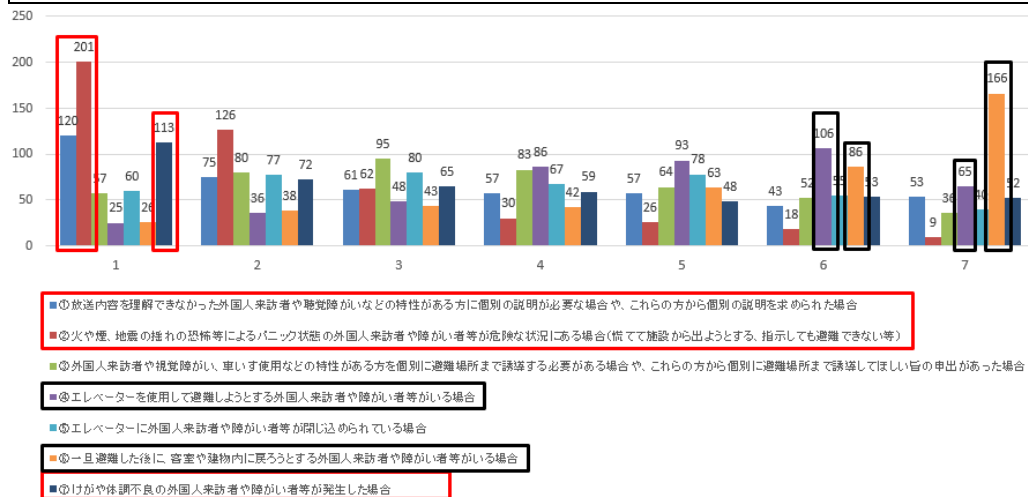
- (i) エレベーターを使用して避難しようとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合
- (ii) 一旦避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする外国人来訪者や障がい者等がいる場合

【「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」の結果（後述）】

○ 個別対応訓練の7つの基本想定の優先順位について

外国人来訪者や障がい者等が、「一旦、避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする場合」及び「エレベーターを使用して避難しようとする場合」の個別対応訓練の優先順位は低いと考える人が多い。

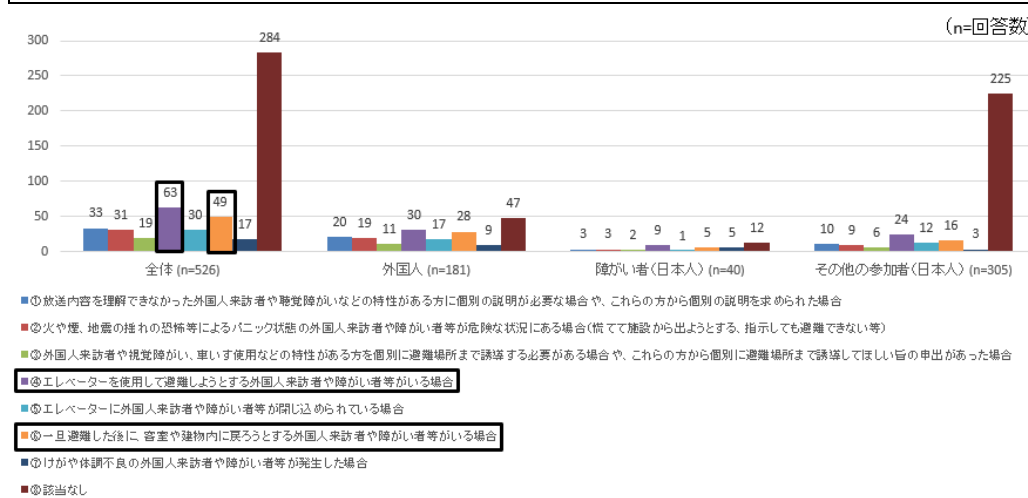
従業員が訓練しておくべきと考える想定の順位付け（1～7）を行ってください。（最も優先度が高いものを「1」、次に優先すべきものを「2」・・・最も優先度が低いものを「7」としてください。）（n = 472）



○ 個別対応訓練の必要がないと思う想定

外国人来訪者や障がい者等が、「エレベーターを使用して避難しようとする場合」及び「一旦、避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする場合」について、個別対応訓練の他の想定に比べて、「訓練の必要がない（起こらない）」と考える人が多い。

訓練の必要がない（起こらない）と思う想定がある場合は、数字をチェックしてください。（複数回答）



4 火災・地震発生時における自衛消防隊員の初動対応の基本方針

「第9 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」の結果（後述）を踏まえ、発災直後などの初動対応において、自衛消防隊員は次の基本方針に基づき、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。

- (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。
- (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。
 - 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。
 - 遠くで避難する者に対しては肩より上の位置で、比較的近くで避難する者に対しては肩より下の位置で合図する。
- (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は、非常放送等の音声との輻輳を避けるよう努める。

【「外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達・避難誘導のための試行訓練」の結果（後述）】

<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な。
- 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Plain English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、あやふやな言い方をすることが相手の不安を大きくする。

<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。

<外国人来訪者同士の協力や施設利用者の特性に応じた個別の人的対応>

- 「やさしい日本語」やPlain Englishで情報提供する時に、外国人来訪者同士が理解できた内容を伝え合うように促すことが有効。
- 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。

<拡声器の使用>

- 放送と自衛消防隊員が拡声器で行う避難誘導の声が輻輳していた。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。
- 複数の機器の音声が輻輳していると、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。

5 火災・地震発生時の「やさしい日本語」の基本文例

外国人来訪者に配慮した情報伝達・避難誘導において、「やさしい日本語」や Plain English は有効であり、従業員等への教育・訓練に取り入れるものとする。

「やさしい日本語」による災害情報の伝達及び避難誘導を行うため、従業員等が最低限身に付けることが望ましい基本文例（9の基本フレーズ）は、次のとおり。

基本的なフレーズ	施設利用者に期待する行動等
（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） <u>①「〇〇（場所）で火事です。」</u> （危険情報）	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、自衛消防隊員の指示に従う。
（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） <u>②「〇〇（行動・場所）は危険（あぶない）です。」</u>（危険情報）	たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、その場に留まるなど、自衛消防隊員の指示に従う。 例）「外に出ることは危険（あぶない）です。」 「外は危険（あぶない）です。」
（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） <u>③「今の場所にいてください。」</u> （禁止表現）	たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、その場に留まる。
（エレベーターが使用できないことを外国人来訪者や障がい者等に伝える必要がある場合） <u>④「エレベーターは使うことができません。」</u>（禁止表現）	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、自衛消防隊員の指示に従う。

(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) <u>⑤「逃げるときは、お知らせします。」</u>(誘導表現)	たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示があったときに、避難を開始する。
(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) <u>⑥「今すぐ逃げてください。」</u>(誘導表現)	避難が必要なことを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、直ちに避難を開始する。
(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自衛消防隊員が判断した場合(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) <u>⑦「私の後について来てください。」</u>(誘導表現)	自衛消防隊員が避難場所まで案内することを理解し、自衛消防隊員の後について、避難する。
(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) <u>⑧「この建物は安全です。」</u>(安心情報)	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、自衛消防隊員の指示に従う。
(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) <u>⑨「すぐに係の人が来ます。」</u>(安心情報)	自衛消防隊員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、自衛消防隊員の指示に従う。

【「やさしい日本語」の有効性】 ○ 障がい者、高齢者、子供や日本人と外国人の別にかかわらず、理解することができる。 ○ 避難誘導等を行う側の日本人が理解できる言語なので、災害時に自信を持って、落ち着いて大きな声で使うことができ、何度も繰り返す

ことで、分かりやすく伝えることができる。大きな声で、「お客様の安全を私たちは守っています」という姿勢を、落ち着いた声で伝えることが避難者の安心感に結びつく。

- 特に外国人に対して、一分一秒を競う緊急対応時は「やさしい日本語」の慣用表現を使った誘導に主眼を置くべき。
- 「やさしい日本語」を理解できる外国人に、日本語がわからない他の外国人へ母語で情報を伝えてもらうことや、高齢者や障がい者の避難に協力してもらうことにも有効。
- 火災や地震発生時の停電により、使用する機器等によっては、あらかじめ録音しておいた館内放送が使用できないことが想定。
- アナウンスを外国語が使える（翻訳できる）スタッフだけに担わせてしまうと、災害時に必要な情報を避難者に提供できない危険性。
- 詳しい説明は、安全な場所に移動した後で、それぞれの母語や翻訳ツールで行うこととすべき。
- スマートフォンアプリやタブレット等を使って行動指示などを行う場合は、緊急性が高い時期を過ぎ、一端安全なところに移動した後で行うこととすべき。

【「やさしい日本語」の活用】

- 「やさしい日本語」の慣用表現による避難誘導を訓練しておくべき。
 - 避難誘導の慣用表現は、避難誘導を行うエリア（直ちに避難を行うエリアか、避難の準備を促すエリアか等）ごとのほか、施設利用者の個別の場面（エレベーターに乗っている等）ごとに、指示表現や禁止表現などを吟味し、従業員等はその表現に慣れ親しんでおくことが重要。
 - 火災や地震発生時の停電により、使用する機器等によっては、あらかじめ録音しておいた館内放送が使用できないことを想定し、自衛消防隊員による「やさしい日本語」での呼びかけを訓練しておくことが重要。
 - 教育や訓練を通じて、「やさしい日本語」の有効性や、「緊急時は複雑なことは言わない、伝えない」こと、「緊急時の外国語の使用は、誤解が生じることがある」ことを理解することが重要。
- ※ 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、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ことが必要。
- ・ 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。

6 施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の要点

施設の特徴を踏まえて、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行う。

(1) 各施設に共通する災害情報の伝達及び避難誘導の要点

ア 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

イ 施設利用者のニーズ等を把握し、対応することが有効

ウ 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

(2) 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

ア 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

イ 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

ウ 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

【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。

7 教育・訓練プログラムの活用

教育・訓練の実施にあたっては、上記1から6までの教育・訓練の具体的な進め方や内容、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知識・技術を習得するための参考資料をとりまとめた「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」（資料5）を活用することが有効と考えられる。

【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知識・技術を習得するための参考資料】（資料5 参照）

- ①「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
- ②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
- ③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9 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

(1) 目的

「第8 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」の「教育・訓練プログラム」の試行として、従来の火災や地震が発生した際の訓練に加え、次の4点を新たに導入した訓練を実施し、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に関する具体的な検討に必要な知見を得ることを目的とする。

ア 施設利用者役（コントローラー）、自衛消防隊員役（プレイヤー）、評価者といった役割分担

イ 外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本想定

ウ 多言語対応のほか、「やさしい日本語」を活用した施設利用者への災害情報の伝達及び避難誘導

エ デジタルサイネージやスマートフォン等を活用した外国人来訪者や障がい者等に配慮した対応

(2) 実施施設（用途）及び実施回数

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①駅・空港（2箇所）、②競技場（2箇所）、③旅館・ホテル等（2箇所）で、合計6回実施する。

(3) 実施内容

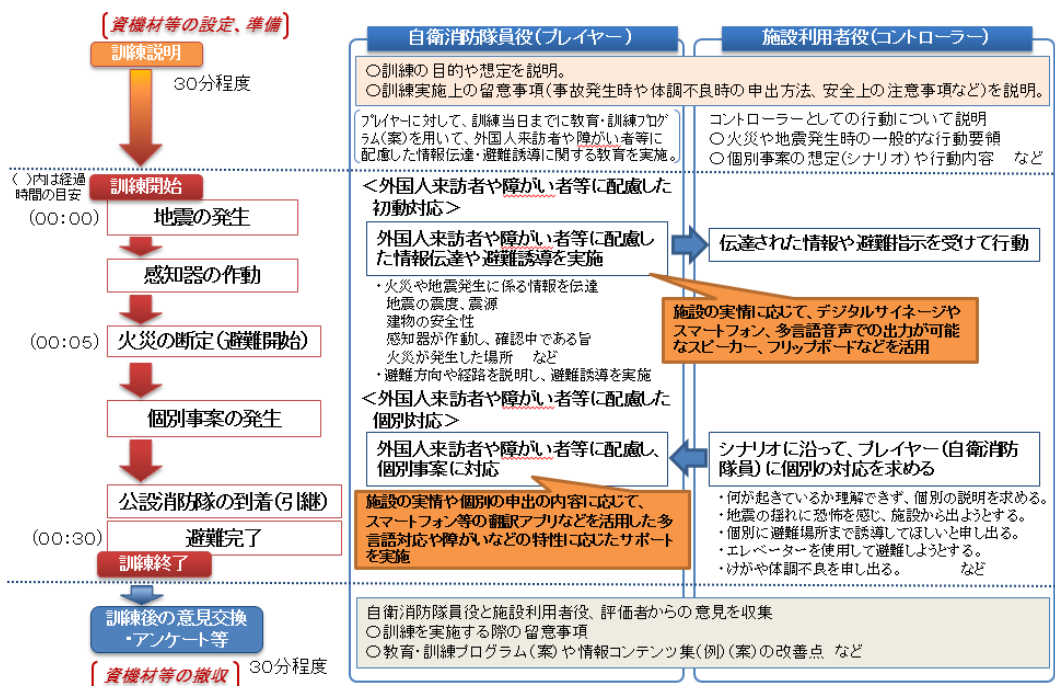
ア 訓練を実施する施設における既存の訓練シナリオに、外国人来訪者や障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本想定を追加し、火災や地震発生時の時系列に沿った一連の訓練を実施。

イ 自衛消防隊員役（プレイヤー）は、外国人来訪者や障がい者等に配慮した火災や地震発生時の初動対応や個別事案への対応を実施。

ウ 外国人や障がい者等に施設利用者役（コントローラー）として参加を依頼し、自衛消防隊員役（プレイヤー）に必要な対応を要請。

エ 訓練実施後、自衛消防隊員役（プレイヤー）と施設利用者役（コントローラー）、評価者から、意見を収集。

【試行訓練（総合訓練）のイメージ】



※ 訓練実施施設の既存の訓練シナリオを活用し、情報伝達・避難誘導に関する行動を中心に実施。

通常、火災の発生から、公設消防隊の到着や避難完了までに30分を要するケースは少ないと考えられるが、本訓練においては、個別事案への対応完了まで訓練を継続するものとする。

また、大規模地震発生時は、消防隊の到着が遅れることが想定されるが、本訓練においては、訓練時間内に到着するものとする。

2 各回の試行訓練の実施内容

(1) 第1回 競技場（両国国技館） ※第2回～第6回訓練のプレ訓練として実施

ア 日程

2017年10月25日（水）

イ 場所

両国国技館（東京都墨田区横綱 1-3-28）

ウ スケジュール

- 14:00 事前説明
- 15:10 訓練開始
- 15:50 訓練終了、講評
- 16:00 アンケート・意見交換

エ 参加者

- 自衛消防隊員役（プレイヤー） 21人
- 施設利用者役（コントローラー）
 - ・日本人 15人（うち、障がい者 7人）
 - ・外国人 66人

オ 訓練想定

地震が発生。その後、地下1階より出火。

カ 初動対応

緊急地震速報や自動火災報知設備の感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

キ 個別想定シナリオ

○ 第1フェーズ

（緊急地震速報）

- ・ 地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入口に向かう外国人来訪者に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

（自動火災報知設備の感知器作動放送）

- ・ 放送内容が理解できず、不安を感じている外国人来訪者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。
- ・ 周囲の雰囲気が通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

○ 第2フェーズ

(火災断定放送から避難指示)

- ・ 放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人来訪者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ 周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ 車いすでの避難経路が分からず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。

○ 第3フェーズ

(一時避難後、災害情報の提供)

- ・ 元いた場所に戻ろうとする外国人来訪者や聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。
- ・ 腕の痛みを訴える外国人来訪者のニーズを把握し、対応する。
- ・ 急な腹痛を訴える聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

【個別想定シナリオ (例)】

○ 地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者が出口に向かって歩き始める。

自衛消防隊員：「今の場所にいてください。これから大きい地震が起きるかもしれません。」

外国人来訪者：「地震の揺れが怖い。」

自衛消防隊員：「この建物は安全です。お知らせがあった時、逃げてください。」

外国人来訪者：「今すぐ建物の外に出たい。」

自衛消防隊員：「たくさんの人がそれぞれ行動すると、あなたも他の人も危険です。順番に案内します。」

(外国人来訪者は、自衛消防隊員の指示に従い、元の場所に戻る。)

【使用ツール等】

- ・ 多言語アナウンスアプリ
- ・ デジタルサイネージ
- ・ 多言語翻訳拡声器
- ・ 多言語翻訳アプリ
- ・ 音声認識・表示アプリ
- ・ 災害時コミュニケーション補助ツール

<訓練状況>

緊急地震速報をデジタルサイネージで多言語表示

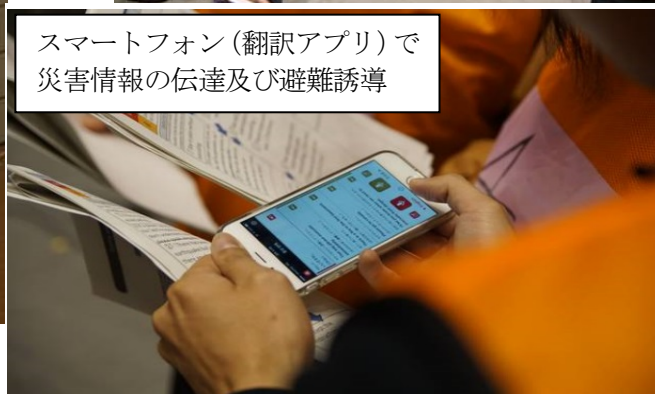


火災が発生した旨及び避難指示をデジタルサイネージで多言語表示



多言語翻訳拡声器で災害情報の伝達及び避難誘導

スマートフォン(翻訳アプリ)で災害情報の伝達及び避難誘導



(2) 第2回 旅館・ホテル等（渡月亭）

ア 日程

2017年11月7日（火）

イ 場所

渡月亭（京都市西京区嵐山中尾下町 54-4）

ウ スケジュール

- 12:15 事前説明
- 13:10 訓練開始
- 13:50 訓練終了、講評
- 14:00 アンケート・意見交換

エ 参加者

- 自衛消防隊員役（プレイヤー） 8人
- 施設利用者役（コントローラー）
 - ・日本人 29人（うち、障がい者 6人）
 - ・外国人 18人

オ 訓練想定

21:00頃、地震が発生。その後、2階より出火。

カ 初動対応

緊急地震速報や自動火災報知設備の感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

キ 個別想定シナリオ

○ 第1フェーズ

（緊急地震速報）

- ・ 地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人来訪者に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。
- ・ 地震を感じ、不安を感じている聴覚障がい者に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

（自動火災報知設備の感知器作動放送）

- ・ 放送内容が理解できず、不安を感じている外国人来訪者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。
- ・ 周囲の雰囲気は通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

○ 第2フェーズ

(火災断定放送から避難指示)

- ・ 放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人来訪者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ 周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ 車いすでの避難経路が分からず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。
- ・ 避難経路がわからず、サポートを希望する視覚障がい者を個別に避難場所まで誘導する。

○ 第3フェーズ

(一時避難後、災害情報の提供)

- ・ 元いた場所に戻ろうとする外国人来訪者や聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。
- ・ 腕の痛みを訴える外国人来訪者のニーズを把握し、対応する。
- ・ 急な腹痛を訴える聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

【個別想定シナリオ (例)】

- 聴覚障がい者が、周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない。

(音声認識・表示アプリを用いて会話)

自衛消防隊員：「2階で火事です。今すぐあちらへ避難してください。」

聴覚障がい者：「火事は消えましたか？」

自衛消防隊員：「従業員が火事を消そうとしています。詳しいことは避難した後に伝えます。今すぐあちらへ避難してください。」

(聴覚障がい者は、状況を理解して、避難を開始する。)

【使用ツール等】

- ・ デジタルサイネージ
- ・ 多言語翻訳拡声器
- ・ 多言語翻訳アプリ
- ・ 音声認識・表示アプリ
- ・ 災害時コミュニケーション補助ツール

<訓練状況>

訓練の事前説明



災害時コミュニケーション補助ツールで災害情報の伝達



スマートフォン（音声認識・表示アプリ）
で災害情報の伝達及び避難誘導



(3) 第3回 競技場（味の素スタジアム）

ア 日程

2017年11月13日（月）

イ 場所

味の素スタジアム（東京都調布市西町 376-3）

ウ スケジュール

- 09:30 事前説明
- 10:30 訓練開始
- 11:20 訓練終了、講評
- 11:40 アンケート・意見交換

エ 参加者

- 自衛消防隊員役（プレイヤー） 38人
- 施設利用者役（コントローラー）
 - ・日本人 214人（うち、障がい者 5人）
 - ・外国人 75人

オ 訓練想定

地震が発生。その後、3階売店より出火。

カ 初動対応

緊急地震速報や自動火災報知設備の感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

キ 個別想定シナリオ

○ 第1フェーズ

（緊急地震速報）

- ・ 地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人来訪者に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

（自動火災報知設備の感知器作動放送）

- ・ 放送内容が理解できず、不安を感じている外国人来訪者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。
- ・ 周囲の雰囲気は通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

○ 第2フェーズ

（火災断定放送から避難指示）

- ・ 放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人来訪者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。

- ・ 周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ 車いすでの避難経路が分からず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。

○ 第3フェーズ

(一時避難後、災害情報の提供)

- ・ 元いた場所に戻ろうとする外国人来訪者や聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。
- ・ 腕の痛みを訴える外国人来訪者のニーズを把握し、対応する。
- ・ 急な腹痛を訴える聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

【個別想定シナリオ (例)】

○ 車いす使用者の施設利用者が、車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない。

自衛消防隊員：「3階で火事です。避難場所まで私が案内します。」

車いす使用者：「車いすで避難したい。」

自衛消防隊員：「避難場所まで車いすで移動できる経路で案内します。」

車いすを押しましようか？」

車いす使用者：「自分で移動できるので大丈夫です。」

自衛消防隊員：「私の後についてきてください。」

(車いす使用者は、避難を開始する。)

【使用ツール等】

- ・ スタンド大型映像装置
- ・ 多言語翻訳拡声器
- ・ 多言語翻訳アプリ
- ・ 音声認識・表示アプリ
- ・ 災害時コミュニケーション補助ツール

<訓練状況>

一時避難場所において、翻訳（対訳）
機能付き拡声器で災害情報の伝達



スマートフォン（音声認識・表示アプリ）
で災害情報の伝達及び避難誘導



翻訳（対訳）機能付き拡声器で
災害情報の伝達及び避難誘導



火災が発生した旨及び避難指示を
電光掲示板で多言語表示

スタジアムの施設利用者役の状況



(4) 第4回 駅・空港（JR 川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設）

ア 日程

2017 年 11 月 15 日（水）

イ 場所

JR 川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設
（神奈川県川崎市川崎区駅前本町他）

ウ スケジュール

- 08:00 事前説明
- 08:40 訓練開始
- 09:40 訓練終了、アンケート

エ 参加者

- 自衛消防隊員役（プレイヤー） 8 人
- 帰宅困難者役（コントローラー）
 - ・日本人 15 人（うち、障がい者 5 人）
 - ・外国人 49 人

オ 訓練想定

川崎市直下で M7.3 の地震が発生。

カ 初動対応

地震の情報や一時滞在施設の場所を知らせ、避難誘導を行う。

キ 個別想定シナリオ

○ 第1フェーズ

（一時避難後、災害情報の提供）

- ・ 地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人来訪者に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。
- ・ 転んでケガをして、腕の痛みを訴える外国人来訪者のニーズを把握し、対応する。

○ 第2フェーズ

（一時滞在施設への移動）

- ・ 避難経路がわからず、避難を開始できない外国人来訪者に、一時滞在施設が開設されたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ エレベーターで避難しようとする外国人来訪者に、避難経路を伝え、周囲の人に協力を求め、個別に避難場所まで誘導する。
- ・ 周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、一時滞在施設が開設されたことを伝え、避難を開始させる。

- ・ 車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、周囲の人に協力を求め、個別に避難場所まで誘導する。
- ・ 避難経路が分からず、サポートを希望する視覚障がい者に、避難場所を伝え、周囲の人に協力を求め、個別に避難場所まで誘導する。

【個別想定シナリオ（例）】

○ 外国人来訪者が、転んでケガをして、腕の痛みを訴える。

外国人来訪者：「腕が痛い。」

自衛消防隊員：「どうしましたか？」

外国人来訪者：「避難するとき、転んだ。」

自衛消防隊員：「歩くことができますか？」

外国人来訪者：「はい。」

自衛消防隊員：「応急救護所に案内にます。私の後についてきてください。救急車が来ます。」

（外国人来訪者は自衛消防隊員の後について、応急救護所に向かう。）

【使用ツール等】

- ・ 多言語翻訳・筆談タブレット
- ・ 多言語翻訳拡声器
- ・ 多言語翻訳アプリ
- ・ 災害時コミュニケーション補助ツール

<訓練状況>



一時避難場所において、翻訳（対訳）機能付き拡声器で災害情報の伝達



スマートフォン（翻訳アプリ）で災害情報の伝達及び避難誘導



スーツケースを持って避難する外国人来訪者



災害時コミュニケーション補助ツールで災害情報の伝達

(5) 第5回 駅・空港（羽田空港国際線旅客ターミナル）

ア 日程

2017年11月20日（月）

イ 場所

羽田空港国際線旅客ターミナル（東京都大田区羽田空港 2-6-5）

ウ スケジュール

- 14:00 事前説明
- 15:20 訓練開始
- 15:55 訓練終了
- 16:00 アンケート・意見交換

エ 参加者

- 自衛消防隊員（プレイヤー） 16人
- 施設利用者役（コントローラー）
 - ・日本人 13人（うち、障がい者 5人）
 - ・外国人 11人

オ 訓練想定

地震が発生。その後、1階より出火。一時避難した後、大津波警報が発表。

カ 初動対応

緊急地震速報や自動火災報知設備の感知器の作動、火災の発生を知らせ、避難誘導を行う。その後、大津波警報の発表を知らせ、避難誘導を行う。

キ 個別想定シナリオ

○ 第1フェーズ

（緊急地震速報）

- ・ 地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人来訪者に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

○ 第2フェーズ

（感知器作動放送 → 火災断定放送 → 避難指示）

- ・ 放送内容が理解できず、不安を感じている外国人来訪者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。
- ・ 放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人来訪者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ エレベーターで避難しようとする外国人来訪者に対し、歩いて避難するよう指示する。

- ・ 周囲の雰囲気が通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。
- ・ 周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ 車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に一時避難場所まで誘導する。
- ・ 避難経路がわからず、サポートを希望する視覚障がい者を個別に避難場所まで誘導する。

○ 第3フェーズ

(大津波警報から避難指示)

- ・ 大津波警報の発表を知らせ、外国人来訪者や障がい者に状況を説明し、避難場所まで誘導する。

【個別想定シナリオ（例）】

- 視覚障がい者の施設利用者が避難経路がわからず、サポートを希望する。

自衛消防隊員：「1階で火事です。一時避難場所まで私が案内します。」

視覚障がい者：「介助をお願いします。」

自衛消防隊員：「わかりました。私の肩か肘をつかんでください。」

視覚障がい者：「わかりました。」（従業員の肩か肘をつかむ。）

自衛消防隊員：「動きます。歩くペースが速かったら教えてください。」
（視覚障がい者は、避難を開始する。）

【使用ツール等】

- ・ デジタルサイネージ
- ・ 多言語翻訳拡声器
- ・ 多言語翻訳アプリ
- ・ 音声認識・表示アプリ
- ・ 多言語翻訳・筆談タブレット
- ・ 災害時コミュニケーション補助ツール
- ・ 案内表示認識・避難経路表示アプリ
- ・ フリップボード

<訓練状況>

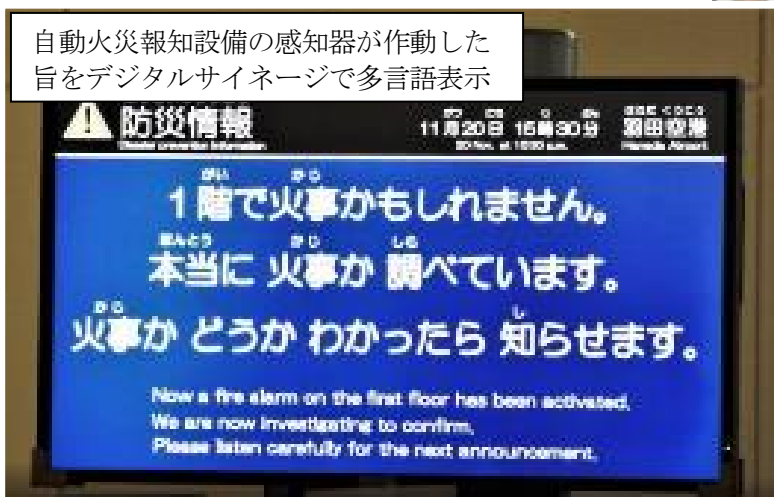
視覚障がい者の避難誘導



タブレット（翻訳アプリ）で
災害情報の伝達及び避難誘導



自動火災報知設備の感知器が作動した
旨をデジタルサイネージで多言語表示



フリップボードで避難誘導



(6) 第6回 旅館・ホテル等（京都ホテルオークラ）

ア 日程

2017年12月18日（月）

イ 場所

京都ホテルオークラ（京都市中京区河原町御池）

ウ スケジュール

- 11:45 事前説明
- 13:00 訓練開始
- 13:50 訓練終了
- 14:00 アンケート・意見交換

エ 参加者

- 自衛消防隊員役（プレイヤー） 17人
- 施設利用者役（コントローラー）
 - ・日本人 30人（うち、障がい者 9人）
 - ・外国人 22人

オ 訓練想定

地震が発生。その後、8階客室で出火。8階客室及び4階宴会場から避難。

カ 初動対応

緊急地震速報や自動火災報知設備の感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

キ 個別想定シナリオ

○ 第1フェーズ

（緊急地震速報）

- ・ 地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人来訪者に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

○ 第2フェーズ

（感知器作動放送から火災断定放送、避難指示）

- ・ 放送内容が理解できず、不安を感じている外国人来訪者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。
- ・ 放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人来訪者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ 元いた場所に戻ろうとする外国人来訪者や、エレベーターで避難しようとする外国人来訪者に対し、階段で避難するよう指示する。

- ・ 周囲の雰囲気は通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。
- ・ 周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。
- ・ 車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に説明の上、非常用エレベーターまで個別に誘導し、消防隊に引き継ぐ。
- ・ 避難経路がわからず、サポートを希望する視覚障がい者を個別に避難場所まで誘導する。
- ・ 周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない精神障がい者に、火災が起きたことを伝え、個別に避難場所まで誘導する。

【個別想定シナリオ（例）】

○ 精神障がい者の施設利用者が、周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない。

自衛消防隊員：「大丈夫ですよ。8階で火事です。今、8階の人が避難しています。」

精神障がい者：（落ち着いて、状況を理解する。）

自衛消防隊員：「順番が来たら、この部屋を出ます。階段を下りて、1階まで避難します。」

精神障がい者： わかりました。」

自衛消防隊員：「避難場所まで私が案内します。」

（精神障がい者は、状況を理解して、避難を開始する。）

【使用ツール等】

- ・ 多言語翻訳アプリ
- ・ 音声認識・表示アプリ
- ・ 災害時コミュニケーション補助ツール
- ・ 筆談
- ・ フリップボード

<訓練状況>

車いす使用者の避難誘導



災害時コミュニケーション補助ツール
で災害情報の伝達



タブレット（翻訳アプリ）
で災害情報の伝達



訓練後のアンケート

2 試行訓練の実施結果（概要）

試行訓練実施後の訓練参加者アンケートの結果や、検討部会員並びにWG 1 及びWG 2 委員の意見交換などから、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に関して、以下の知見を得ることができた。

(1) 「やさしい日本語」を活用した感知器作動放送のメッセージ内容について

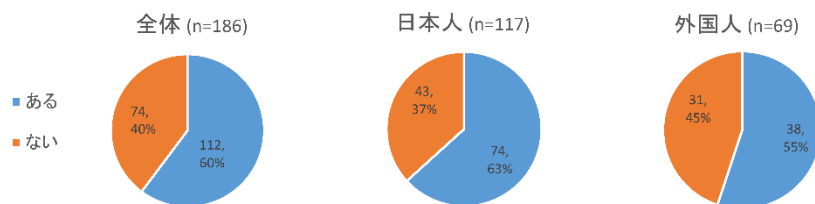
- 日本人(n=117)のうち、わかりにくい（違和感がある）と感じた方が約6割。
- わかりにくい（違和感がある）と感じた日本人（n=74）のうち、約6割が「火事かも知れないと判断した理由がわからない」、約4割が「簡単な単語や表現を使用しているため緊急性を感じない」、約2割が「読むスピードが遅いため緊急性を感じない」と回答。
- 現行のメッセージよりも「不安を感じる」という意見が複数あった。

<参加者アンケートの結果>

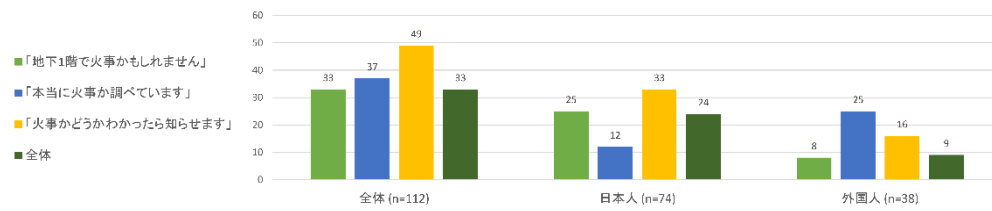
A ただいま地下1階の火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので、次の放送にご注意ください。

B 地下1階で火事かもしれません。本当に火事か調べています。火事かどうかかわかったら知らせます。

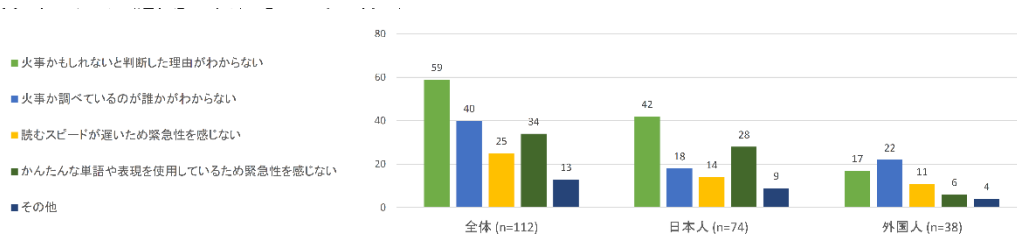
問1：Aのメッセージと比較して、Bのメッセージ内容でわかりにくい（違和感がある）と感じた部分がありますか。



問2：わかりにくい（違和感がある）と感じた部分はどこですか。（複数回答）



問3：わかりにくい（違和感がある）と感じた理由は何ですか。（複数回答）



(2) 「やさしい日本語」を活用した火災放送のメッセージ内容について

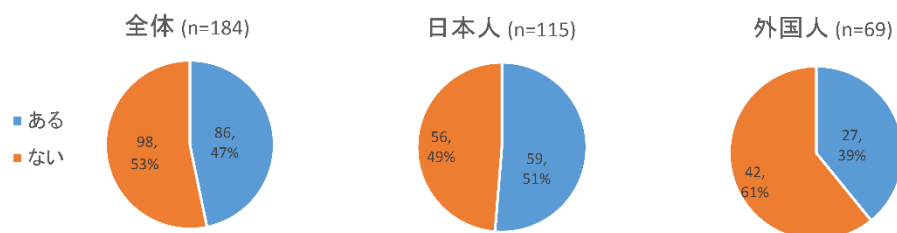
- 日本人(n=115)のうち、わかりにくい（違和感がある）と感じた人が約5割。
- わかりにくい（違和感がある）と感じた日本人（n=59）のうち、約9割が「まわりをよくみて」では具体的にどのように行動したらよいかわからない」と回答。

<訓練参加者アンケートの結果>

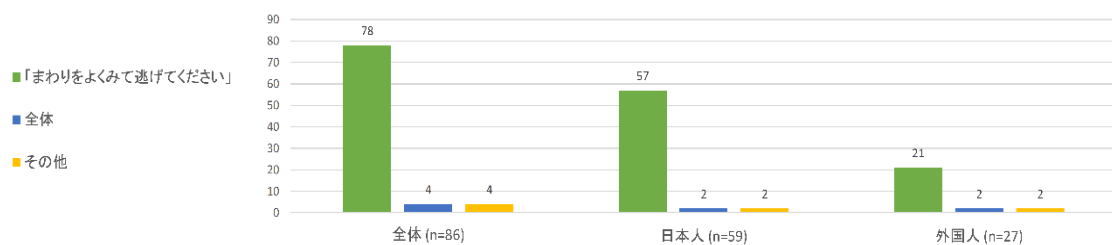
C 火事です。火事です。地下1階で火災が発生しました。落ち着いて避難してください。

D 火事です。火事です。地下1階で火事です。まわりをよく見て逃げてください。

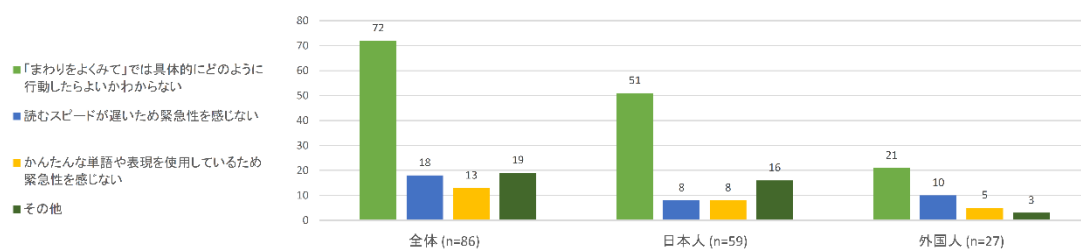
問1：Cのメッセージと比較して、Dのメッセージ内容でわかりにくい（違和感がある）と感じた部分がありますか。



問2：わかりにくい（違和感がある）と感じた部分はどこですか。（複数回答）



問3：わかりにくい（違和感がある）と感じた理由は何ですか。（複数回答）



(3) 外国語を付加した火災放送のメッセージ時間について

- A（5ヶ国語 91秒）は半分の方が長いと感じ、不安を感じた。
- B（4ヶ国語 84秒）は約7割の方が長いと感じなかった。
- 長く感じた理由として、「早く2回目の放送が聞きたい」、「理解できない放送が続くのを不安に感じた」との回答が多かった。

<訓練参加者アンケートの結果>

A：5ヶ国語（1単位約91秒）

日本語⇒英語⇒中国語⇒韓国語⇒ポルトガル語

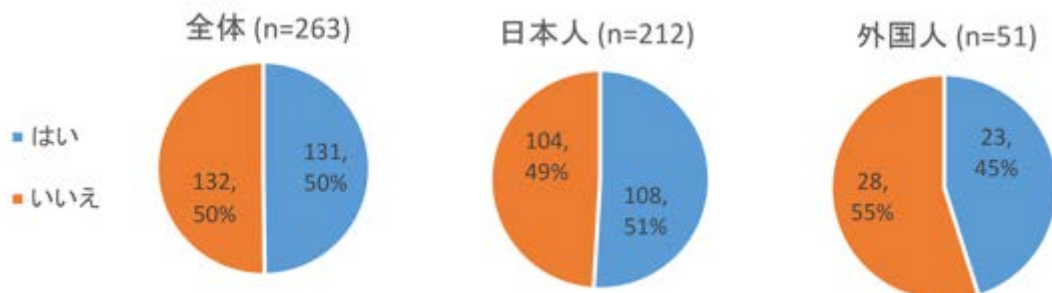
B：4ヶ国語（1単位約84秒）

日本語⇒英語⇒中国語⇒韓国語

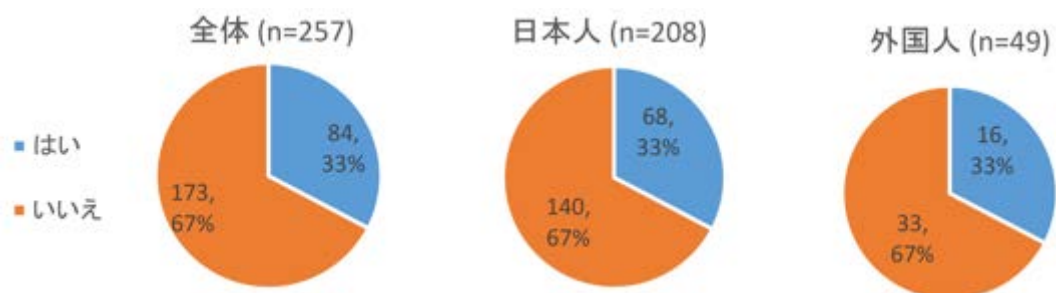
C：3ヶ国語（1単位約61秒）

日本語⇒英語⇒中国語

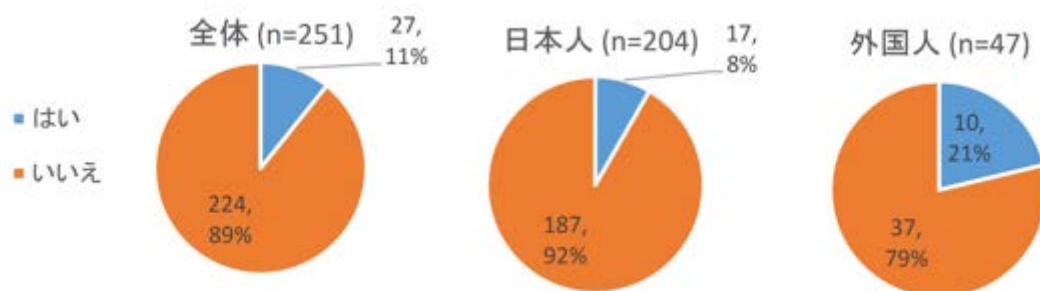
問1 Aは繰り返しまでの時間が長い。



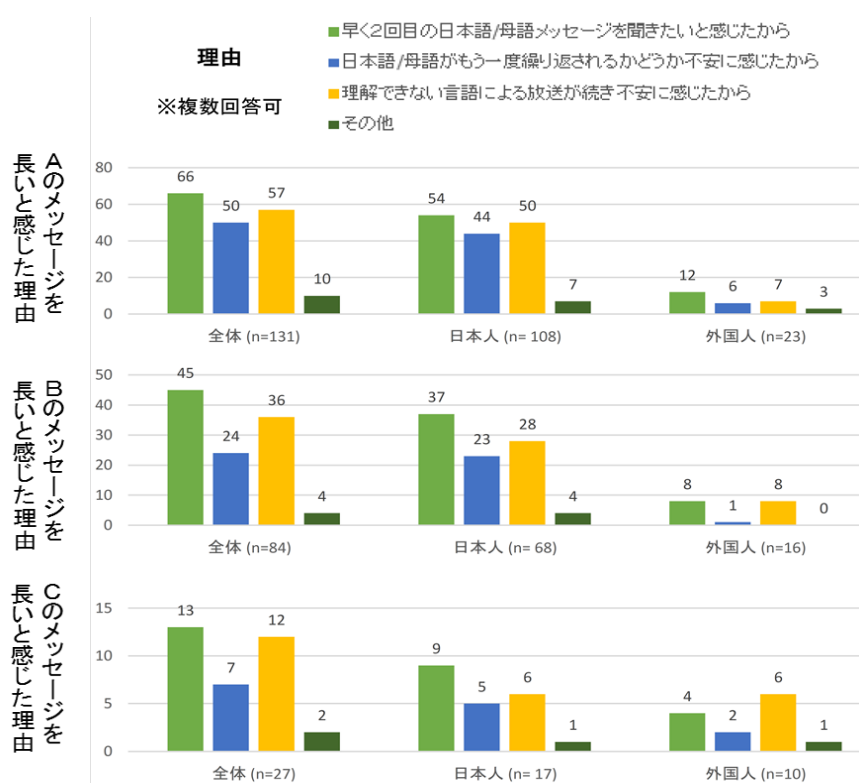
問2 Bは繰り返しまでの時間が長い。



問3 Cは繰り返しまでの時間が長い。



問4 長いと感じた理由は。



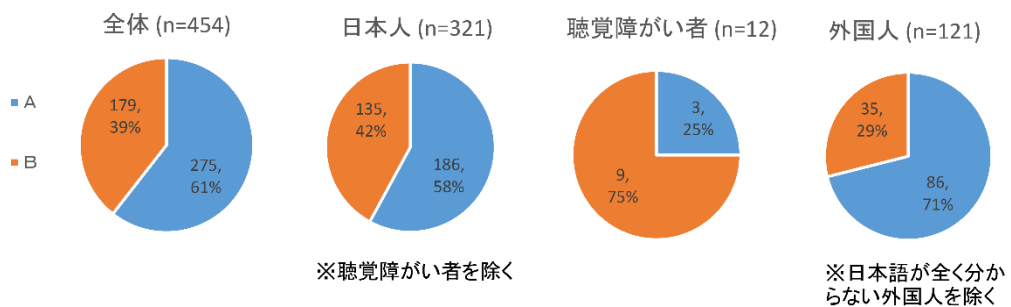
(4) 縦型デジタルサイネージの表示について

- 「A（図が上）の方がわかりやすい」という人が約6割。その理由として「図の方が重要」が多く、「直感的に見やすい」という意見もあった。
- 「B（文章が上）の方がわかりやすい」と回答した人は、「文章の方が重要」と感じ、「赤色が上部のほうが緊急性を感じる」という意見もあった。
- 聴覚障がい者(n=12)は、9人が「B（文章が上）の方がわかりやすい」という結果だった。

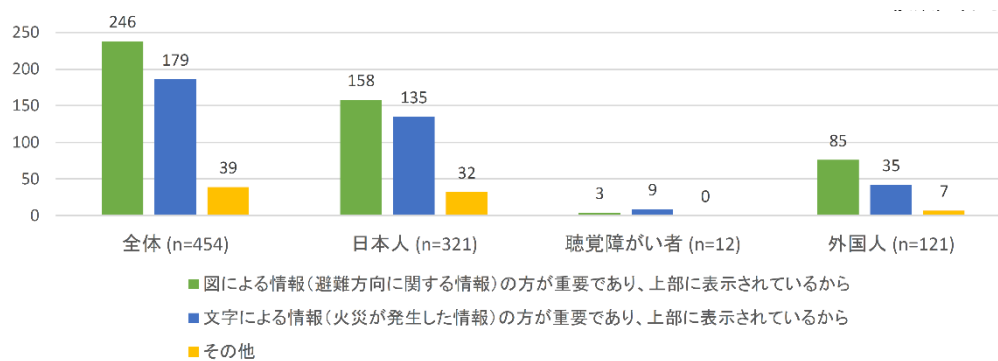
<訓練参加者アンケートの結果>



問1 AとBはどちらがわかりやすいですか。



問2 A又はBを選んだ理由は何ですか。(複数回答)



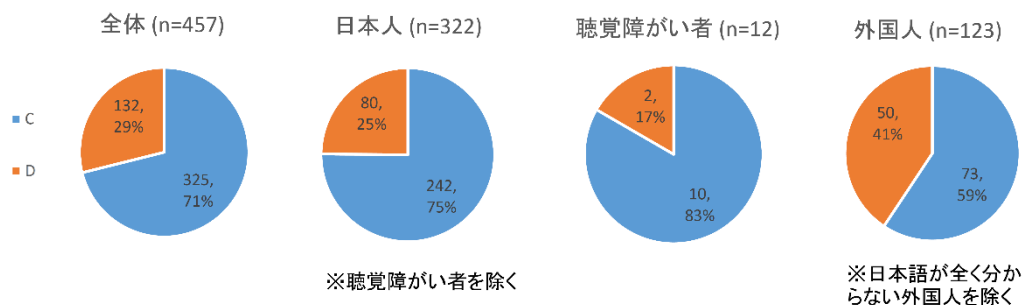
(5) 横型デジタルサイネージの表示について

- C（まとめて表示）の方が見やすいという方が約7割。理由として「まとめて表示した方が文章が途切れず、円滑に読みやすい」という意見が多く、「自分が読むべき箇所が明確」という意見もあった。
- 一方で「D（交互に表示）の方が英語も上部に表示され読みやすい」、「交互にしないと、内容が同じかどうか迷ってしまう」という意見もあった。

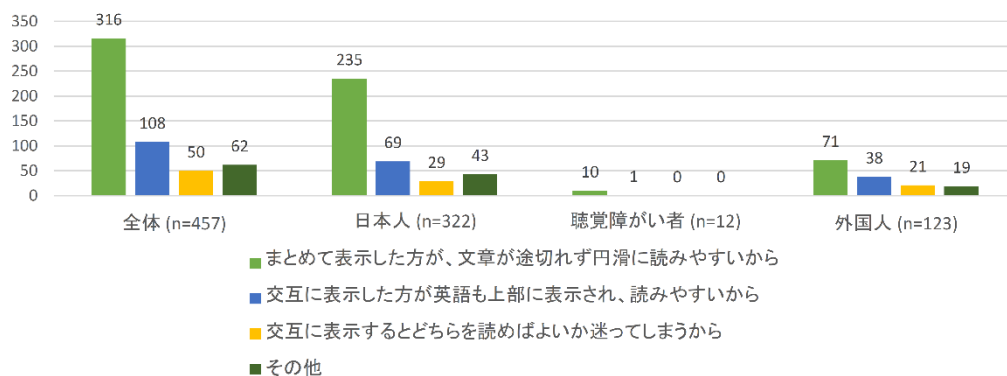
<訓練参加者アンケートの結果>



問1 CとDはどちらが見やすい（読みやすい）ですか。



問2 C又はDを選んだ理由は何ですか。（複数回答）

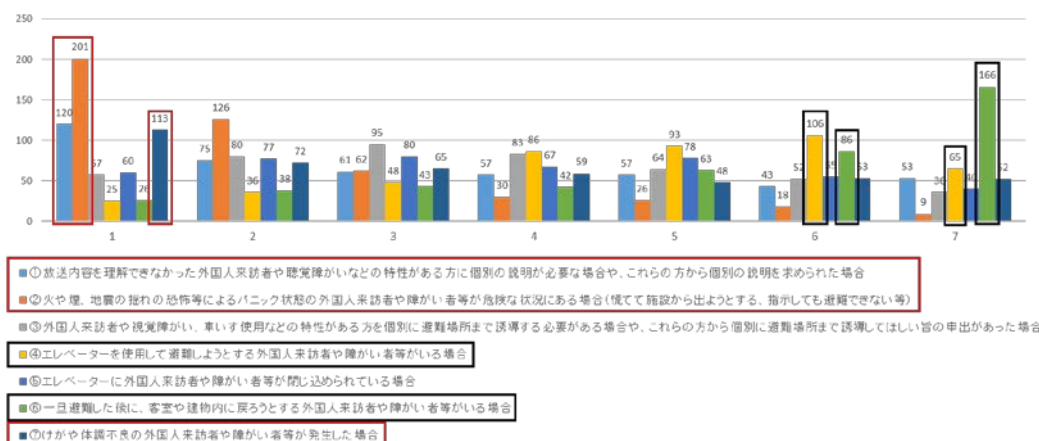


(6) 個別対応訓練の基本想定の優先順位について

- 「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害者等に個別の説明を求められた場合」や「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」、「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」について、個別対応訓練を実施しておくべきと考える人が多かった。
- 一方で、外国人来訪者や障がい者等が、「一旦、避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする場合」及び「エレベーターを使用して避難しようとする場合」の個別対応訓練の優先順位は低いと考える人が多かった。

<訓練参加者アンケートの結果>

従業員等が訓練しておくべきと考える想定の前位付け（1～7）を行ってください。（最も優先度が高いものを「1」、次に優先すべきものを「2」・・・最も優先度が低いものを「7」としてください。） （n=472）

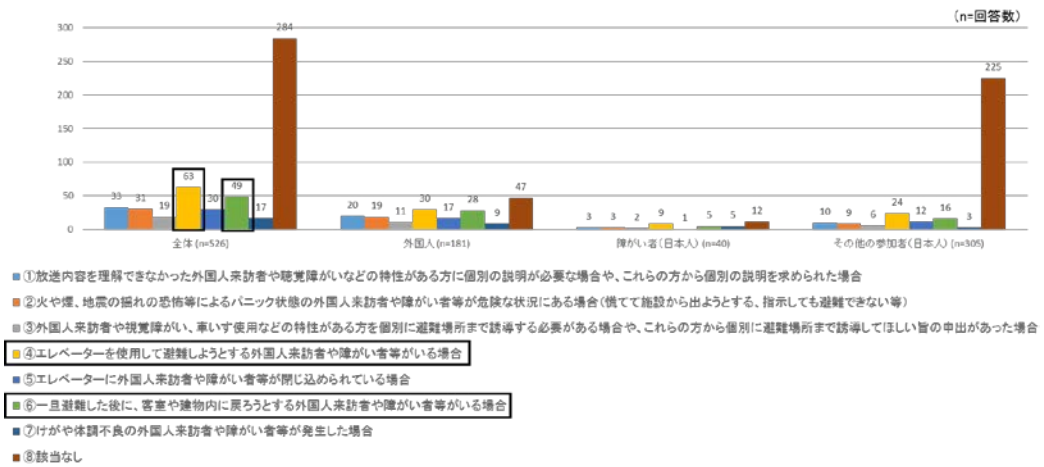


(7) 個別対応訓練の必要がないと思う想定について

外国人来訪者や障がい者等が、「エレベーターを使用して避難しようとする場合」及び「一旦、避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする場合」について、個別対応訓練の他の想定に比べて、「訓練の必要がない（起こらない）」と考える人が多かった。

<訓練参加者アンケートの結果>

訓練の必要がない（起こらない）と思う想定がある場合は、数字をチェックしてください。（複数回答）

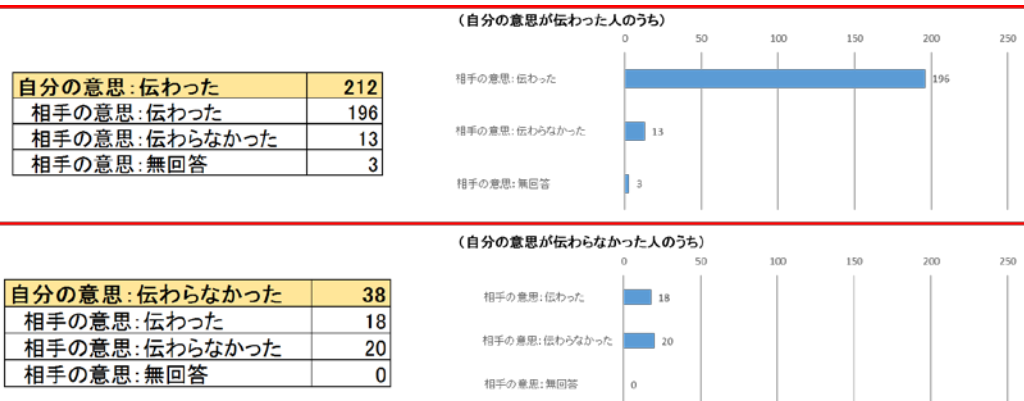


(8) ツールの使用による意思の伝達について

ツールの使用により、自分の意思を伝えることができた人 (212 人) のうち、約 9 割の人 (196 人) が相手の意思を理解することができたと回答。

< 訓練参加者アンケートの結果 >

ツールの使用により、あなたの伝えたことは伝わったと思いますか。また、相手の意思は伝わりましたか (理解できましたか)。(n=344)



(9) 試行訓練に関するご意見

ア 災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化・視覚化について

- 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。

- 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。

イ 火災・地震発生時における従業員等の初動対応について

- 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Plain English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。

➤ 初動対応においては、簡易な表現を使うこととし、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、安全な場所への避難を優先することを基本方針として徹底することが有効。

- 「～かもしれない」といった、あやふやな言い方をすることが相手の不安を大きくする。

➤ あやふやな言い方をしないことを基本方針として徹底することが有効。

- 「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基本方針として徹底することが有効。

- 「やさしい日本語」やPlain Englishで情報提供する時に、外国人来訪者同士が理解できた内容を伝え合うように促すことが有効。
- 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。

➤ 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ことを基本方針として徹底することが有効。

➤ 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こと及びその際、必要に応じて周囲の施設利用者に協力を求めることを基本方針として徹底することが有効。

➤ 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。

- 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。
- 複数の機器の音声が輻輳していると、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基本方針として徹底することが有効。

ウ 「教育・訓練プログラム」について

- 外国語の案内の前に日本人の行動を見て、外国人が避難を開始していた。

➤ まず、日本人に状況や避難誘導に関する情報を正しく伝えることが重要

- スーツケースは置いていくしかないのではないか。

➤ 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を求めることを想定しておくことが有効

- 競技場の観客席で個々に動こうとする外国人に対する個別対応には限界があるのではないか。

➤ 避難誘導の際は、自衛消防隊員が積極的に拡声器を活用することが有効。

- 外国人来訪者や障がい者等への個別対応の際は、意思疎通を図れたことの確認を行うことが重要。

➤ 個別対応訓練においては、従業員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。

- 車いす使用者と一緒に階段で避難する場合の要領を従業員等が習得することが重要。

➤ 具体的な要領を教育・訓練プログラムに記載することが有効。

- スマートフォンアプリを使用したコミュニケーションは、施設利用者と従業員の双方が操作方法に慣れていると有効と感じた。また、的確なツールの使用は外国人の安全を担保する手段になり得る。

➤ ツールを導入している場合は、的確なツールの使用について、訓練しておくことが重要。また、外国人来訪者や障がい者等から、自身が平素から使用しているスマートフォン等の翻訳アプリ等を用いた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っておくことが重要。

- 訓練の想定や、何をやっているのかを理解していない訓練参加者が見受けられた。

➤ 訓練で想定する災害の状況や、訓練参加者が行う行動などについて説明し、訓練参加者が十分理解した上で、訓練を実施することが重要。

- 地震想定訓練では、地震の揺れの開始と終了がわからないと、訓練参加者が行動しにくい。

➤ 訓練進行員が、災害状況などの現示を行うことが効果的。

- 訓練には、実災害をイメージした臨場感が必要。

➤ 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ことが有効。

- 訓練に障がい者（当事者）の参加が難しい場合は、その代弁者が参加することが望ましい。

➤ 施設の実情に応じ、できるだけ多様な当事者に多数参加してもらうことを基本とし、当事者の参加が難しい場合は、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

- 説明のないまま、待つ時間が長かった。また、障がいのある方の訓練参加にあたっては、訓練主催者の説明やサポートが十分なされる必要がある。

➤ 訓練の進め方、訓練での役割などを説明するとともに、障がい者の訓練参加にあたって、必要なサポートを行うことが重要。

- 従業員は、訓練シナリオで想定している対応のほか、災害の状況や施設利用者の求めに応じた対応を訓練すべきではないか。

➤ 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ことが必要。

- 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、絵や案内用図記号（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、案内用図記号（ピクトグラム）を活用して伝えることが有効。

第10 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

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（取り組むことが望ましい事項）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等

(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) 想定する外国人来訪者や障がい者等

ア 本ガイドラインによる自衛消防体制の整備にあたり、想定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9 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

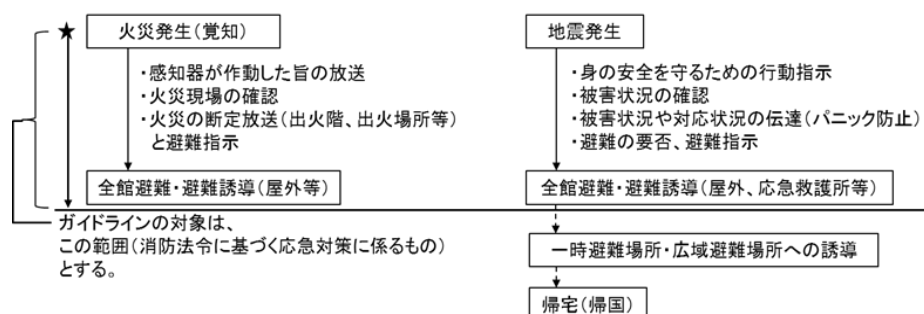
第 25 条第 1 項 火災が発生したときは、当該防火対象物の関係者その他総務省令で定める者は、消防隊が火災の現場に到着するまでの消火若しくは延焼の防止又は人命の救助を行わなければならない。

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。

2 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

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（共通語）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5 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5 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 アの多言語化及びビ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5、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」(P26～P33) 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フリップボード等の資機材や機器を活用し、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
フリップボード／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。)
- (「第5 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
 - ・ その他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9 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9 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、次に示す案内用図記号（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5 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）

【案内用図記号（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、絵や案内用図記号（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、案内用図記号（ピクトグラム）を活用して伝えることが有効。

（「第9 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 消防法第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、消防法施行規則第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、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が望ましい。

【防火管理】

消防法（抜粋）

第8条 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店（これに準ずるものとして政令で定める大規模な小売店舗を含む。以下同じ。）、複合用途防火対象物（防火対象物で政令で定める二以上の用途に供されるものをいう。以下同じ。）その他多数の者が出入し、勤務し、又は居住する防火対象物で政令で定めるものの管理について権原を有する者は、政令で定める資格を有する者のうちから防火管理者を定め、政令で定めるところにより、当該防火対象物について消防計画の作成、当該消防計画に基づく消火、通報及び避難の訓練の実施、消防の用に供する設備、消防用水又は消火活動上必要な施設の点検及び整備、火気の使用又は取扱いに関する監督、避難又は防火上必要な構造及び設備の維持管理並びに収容人員の管理その他防火管理上必要な業務を行わせなければならない。

【防火管理に係る消防計画に定めるべき事項】

消防法施行規則（抜粋）

第3条 防火管理者は、令第三条の二第一項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一 <略>

リ 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。

(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5、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」(P26～P33) 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フリップボード等の資機材や機器を活用し、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、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。その際、必要に応じて、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。
(「第5 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、手すりを設置してほしい。

(聴覚に障がいがある方)

- 視覚情報を頼りに避難するため、停電等を想定し、蓄光誘導シール等で避難経路を示してほしい。
- 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 災害情報の伝達及び避難誘導に関するニーズ等の調査」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。その際、必要に応じて、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。
（「第5 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）

【個別の人的対応】

（視覚に障害がある方）

- 十分なシミュレーションを行い、従業員等の教育訓練を徹底し、人的対応で誘導してほしい。
- 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 災害情報の伝達及び避難誘導に関するニーズ等の調査」より再掲）

- ウ 消防法第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、消防法施行規則第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、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が望ましい。

【防火管理に係る消防計画に定めるべき事項】（再掲）

消防法施行規則（抜粋）

第3条 防火管理者は、令第三条の二第一項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一　＜略＞

リ　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。

(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
 - ・ その他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】

- 「第5 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」を踏まえ、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には、外国人来訪者や障がい者等を含む施設利用者に対して、次の事項について、事前に周知しておくことが有効と考えられる。
 - ・ 施設に講じられている防火・防災対策の内容（①消防用設備等の機能や効果、②耐震性能に関する情報、③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（④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、⑤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（⑥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、⑦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
 - ・ その他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
- （「第7 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」より再掲）

イ 消防法施行規則第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。）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、9 cm 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、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5 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 消防法第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、ア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イの案内用図記号（ピクトグラム）の活用を消防計画に規定することが望ましい。

【防火管理に係る消防計画に定めるべき事項】（再掲）

消防法施行規則（抜粋）

第3条 防火管理者は、令第三条の二第一項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一 <略>

リ 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。

(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（あぶない）です。」

・禁止表現

①「今の場所にいてください。」

②「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は伝えないこと。また、あやふやな言い方をしないこと。

○ 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】

○ 初動対応においては、簡易な表現を使うこととし、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、安全な場所への避難を優先することを基本方針として徹底することが有効。

○ あやふやな言い方をしないことを基本方針として徹底することが有効。

（「第9 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）

【火災・地震発生時の「やさしい日本語」 9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
(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) ①「〇〇(場所)で火事です。」(危険情報)	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、自衛消防隊員の指示に従う。
(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) ②「〇〇(行動・場所)は危険(あぶない)です。」(危険情報)	たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、その場に留まるなど、自衛消防隊員の指示に従う。 例)「外に出ることは危険(あぶない)です。」 「外は危険(あぶない)です。」
(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) ③「今の場所にいてください。」(禁止表現)	たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、その場に留まる。
(エレベーターが使用できないことを外国人来訪者や障がい者等に伝える必要がある場合) ④「エレベーターは使うことができません。」(禁止表現)	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、自衛消防隊員の指示に従う。
(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) ⑤「逃げるときは、お知らせします。」(誘導表現)	たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示があったときに、避難を開始する。
(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) ⑥「今すぐ逃げてください。」(誘導表現)	避難が必要なことを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、直ちに避難を開始する。

(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自衛消防隊員が判断した場合(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) ⑦「私の後について来てください。」(誘導表現)	自衛消防隊員が避難場所まで案内することを理解し、自衛消防隊員の後について、避難する。
(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) ⑧「この建物は安全です。」(安心情報)	地震の際に、安全な建物内から慌てて外に出ようとすると、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、自衛消防隊員の指示に従う。
(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) ⑨「すぐに係の人が来ます。」(安心情報)	自衛消防隊員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、自衛消防隊員の指示に従う。
(「第8 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」より再掲)	

- 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】

- 避難誘導は、身振り手振りを併せて行うことを基本方針として徹底することが有効。

(「第9 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)

- 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こと。また、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こと。

【外国人来訪者同士の協力や施設利用者の特性に応じた個別の人的対応】

- 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ことを基本方針として徹底することが有効。
- 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こと及びその際、必要に応じて周囲の施設利用者に協力を求めることを基本方針として徹底することが有効。
(「第9 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】

- 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基本方針として徹底することが有効。
(「第9 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5 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、優先順位は低いと考える人が多く、また、「訓練の必要がない(起こらない)」と考える人が多かった。

(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8 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」及び「第9 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5 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。
- 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。

【施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の要点】

- 施設の特徴を踏まえて、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行う。
- 各施設に共通する災害情報の伝達及び避難誘導の要点は、次のとおり。
 - ・ 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は、次のとおり。
 - ・ 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。

（「第8 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」より再掲）

ウ 消防法第 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、消防法施行規則第 3 条第 1 項の「防火管理上必要な教育に関する事」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事」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が望ましい。

【防火管理に係る消防計画に定めるべき事項】

消防法施行規則（抜粋）

第 3 条 防火管理者は、令第三条の二第一項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一 <略>

ト 防火管理上必要な教育に関する事。

チ 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事。

エ 消防法第 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、消防法施行規則第 51 条の 8 第 1 項の「防災管理上必要な教育に関する事」、「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事」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事」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が望ましい。

【防災管理】

消防法（抜粋）

第 36 条第 1 項において準用する第 8 条第 1 項（読み替え後） 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店（これに準ずるものとして政令で定める大規模な小売店舗を含む。以下同じ。）、複合用途防火対象物

（防火対象物で政令で定める二以上の用途に供されるものをいう。以下同じ。）その他多数の者が出入し、勤務し、又は居住する防火対象物で政令で定めるものの管理について権原を有する者は、火災その他の災害の被害の軽減に関する知識を有する者で政令で定める資格を有する者のうちから防災管理者を定め、政令で定めるところにより、当該防火対象物について消防計画の作成、当該消防計画に基づく避難の訓練の実施その他防災管理上必要な業務を行わせなければならない。

【防災管理に係る消防計画に定めるべき事項】

消防法施行規則（抜粋）

第 51 条の 8 防災管理者は、令第四十八条第一項の規定により、建築物その他の工作物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況等に応じ、おおむね次に掲げる事項について、当該建築物その他の工作物の管理について権原を有する者の指示を受けて防災管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長又は消防署長に届け出なければならない。防災管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一 <略>

ニ 防災管理上必要な教育に関すること。

ホ 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。

ト ホに掲げる訓練の結果を踏まえた防災管理に係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。

3 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こと。

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。

第 1 1 今後の取組

1 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

- (1) 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、外国人来訪者や障害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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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害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

2 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）

外国人来訪者や障害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。

- (1) 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
- (2) 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）
- (3) 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
- (4) 外国人来訪者や障害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