

施設の防火・防災対策に関する
情 報 コ ン テ ン ツ 集 (例)

目 次

第一	はじめに	5
----	------------	---

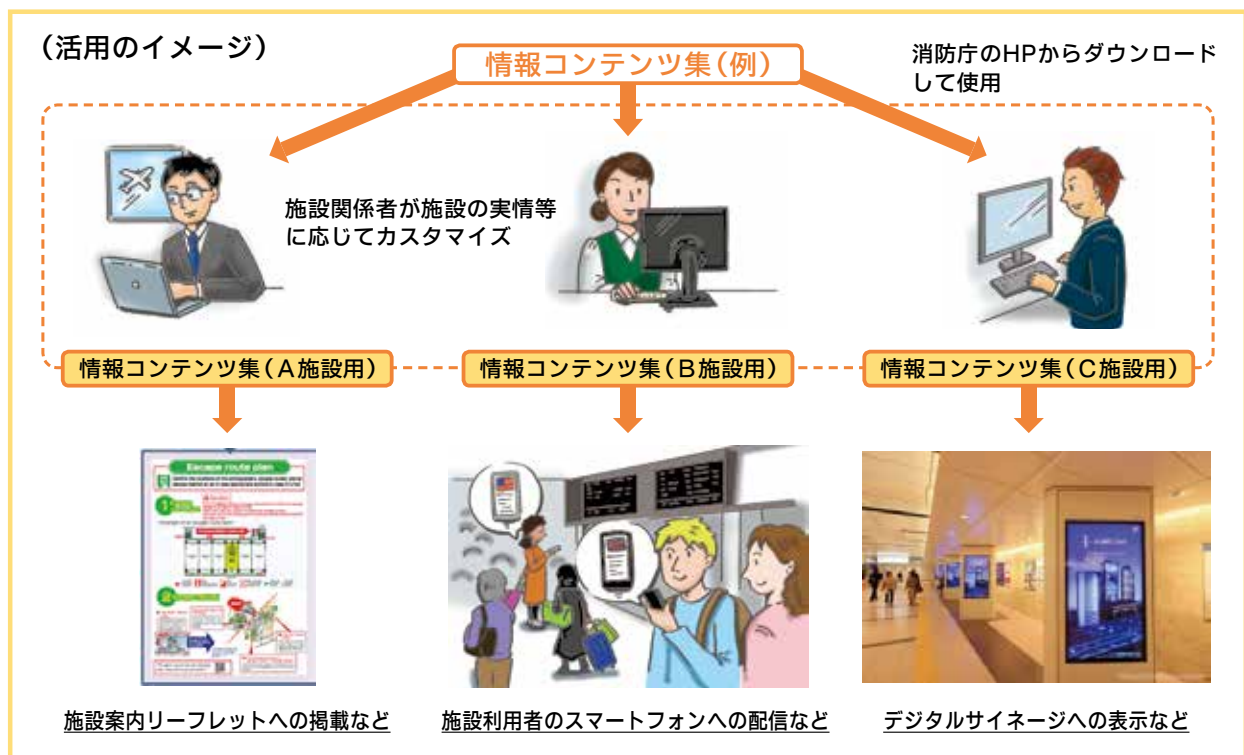
第二	情報コンテンツ集（例）	7
----	-------------------	---

1	施設に講じられている防火・防災対策	7
①	消防用設備等の機能や効果	8
②	耐震性能に関する情報	24
③	自衛消防隊員による基本的な活動内容	28
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の例文	31
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の例及び 当該デジタルサイネージ等の設置場所	32
2	施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項	37
①	異常事態等を発見した際の施設関係者への連絡要領等	38
②	外国人来訪者や障害者等が周囲にいる場合の災害情報の伝達や 避難誘導についてご理解・ご配慮いただきたい事項	44
3	個別対応を希望する旨の申出方法など	47

第一 はじめに

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や避難誘導を行うためには、これらの施設に講じられている防火・防災対策の内容や火災及び地震が発生した際の行動などについて、施設関係者から施設利用者に予め周知されていることが重要です。

本コンテンツ集（例）は、施設関係者が、施設利用者に予め周知しておく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際に、施設の実情に合わせて、本コンテンツ集（例）の内容を選択的に活用することを想定し、「外国人来訪者や障がい者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」の関連資料として作成したものです。



第二 情報コンテンツ集（例）

1 施設に講じられている防火・防災対策

情報コンテンツ集（例）

1 施設に講じられている防火・防災対策

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

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の例文

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の例及び当該デジタルサイネージ等の設置場所

2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項

3 個別対応を希望する旨の申出方法など

1 消防用設備等の機能や効果

消火器

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

○この施設には、「消火器」が設置されています。

○消火器は、「消火器」の表示があるところに置いてあります。

消火器



消火器の表示
（日本語表記）



消火器の表示
（ピクトグラム）



JIS Z8210

○火災を発見した場合は、すぐに自衛消防隊員にお知らせください。

自衛消防隊員が駆けつけるまでの間、可能ならば消火器を使った消火にご協力ください。

○消火器の使い方は以下のとおりです。

- ①消火器を火元まで搬送します。
- ②消火器上部についている黄色の安全栓を抜きます。
- ③ホースのノズルを握り、燃焼物に向けます。
- ④レバーを強く握り、消火薬剤を放射します。

①



②



③



④



消火器の使用方法

○消火器を使うときは、次のことに留意してください。

- ①退路を確保してから使用します。
- ②消火するときは火傷をしないよう、火元に近づき過ぎないでください。
- ③手前から火の根元をねらい放射します。
- ④風がある場合は、風上から放射します。
- ⑤人に向けて放射してはいけません。
- ⑥可能ならば燃焼を抑えた後に水をかけてください。
- ⑦身の危険を感じた場合は、避難してください。

○消火器では消せない大きさ（背丈を超える程）の火は、駆け付けた自衛消防隊員が消火栓で放水して、消火します。



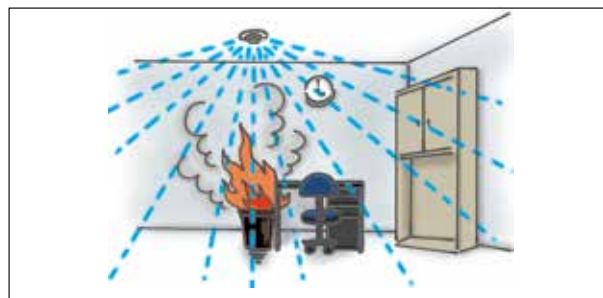
屋内消火栓による放水

スプリンクラー設備

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（安心情報）

○この施設には「スプリンクラー」が設置されています。

○スプリンクラーヘッドが火災時の熱を感知し、自動的に放水し、消火します。



スプリンクラーによる放水

○スプリンクラーヘッドが火災の熱を感知し、放水を開始すると、警報音でお知らせします。

○スプリンクラーヘッドが火災の熱を感知し、放水を開始すると、次の放送が流れます。

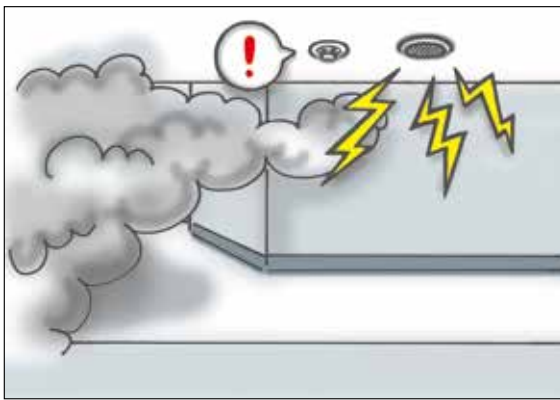
「火事です、火事です、○階で火災が発生しました。落ち着いて避難して下さい。」

○落ち着いて、放送内容や自衛消防隊員の指示に従ってください。

自動火災報知設備

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(安心情報)

- この施設には「自動火災報知設備」が設置されています。
- 感知器が火災時の熱や煙を感知した場合、自動的に警報音でお知らせします。
- 落ち着いて、放送内容や自衛消防隊員の指示に従ってください。
- 火災を発見した場合に発信機を押すと、火災の発生を施設の自衛消防隊員や周りの施設利用者に知らせることができます。
- 発信機が押された場合、警報音でお知らせします。



感知器の作動



発信機の使用

- 感知器が作動した場合、次の放送が流れます。
(シグナル音の後)
「ただいま○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。」(女声)
- 火災の場合、次の放送が流れます。
(シグナル音の後)
「火事です、火事です、○階で火災が発生しました。落ち着いて避難して下さい。」(男声)
- 誤報など火災ではなかった場合は、次の放送が流れます。
(シグナル音の後)
「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」(女声)

光警報装置

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（安心情報）

- この施設には「光警報装置」が設置されています。
- 自動火災報知設備と連動し、光の点滅で火災の発生を自動的にお知らせします。
- 光警報装置は、次の場所に設置されています。

※施設で光警報装置を設置している具体的な場所を記載することを想定。



光警報装置

誘導灯・誘導標識

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

- この施設には「誘導灯」が設置されています。
- 「避難口誘導灯」は、次のところに設置されています。
 - ・ 地上（屋外）に通じる出入口
 - ・ 階段に通じる出入口
 - ・ 部屋から廊下などに通じる出入口
- この施設には光の点滅により避難口の位置をお知らせする「誘導灯」が設置されています。
- この施設には音声により避難口の位置をお知らせする「誘導灯」が設置されています。



避難口誘導灯

（一般財団法人日本防火・防災協会
「防火管理講習テキスト」より引用）



避難口誘導灯が設置されている場所

○「通路誘導灯」は、次のところに設置されています。

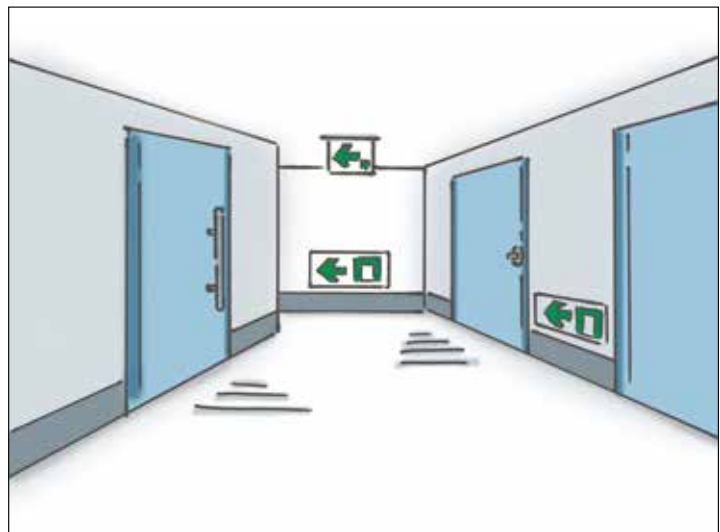
・ 避難経路となる廊下や通路

○通路誘導灯の矢印が指す方向に避難口があります。



通路誘導灯

(一般財団法人日本防火・防災協会
「防火管理講習テキスト」より引用)



通路誘導灯が設置されている場所

○火災や地震のときは、自衛消防隊員の指示に従い、誘導灯を目印に避難してください。エレベーターやエスカレータは使用しないでください。

○誘導灯は停電のときでも、少なくとも20分間点灯します。

- この施設には「誘導標識」が設置されています。
- 「避難口誘導標識」は、次のところに設置されています。
 - ・ 地上（屋外）に通じる出入口
 - ・ 階段に通じる出入口
 - ・ 部屋から廊下などに通じる出入口
- 「通路誘導標識」は、次のところに設置されています。
 - ・ 避難経路となる廊下や通路
- 通路誘導標識の矢印が指す方向に避難口があります。
- 蓄光式の誘導標識は、停電時でも避難口の方​​向を確認できます。



誘導標識の表示
(日本語表記)



誘導標識が設置されている場所

避難器具

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

※施設に設置されている避難器具の種類に応じて、内容を選択して活用してください。

- この施設には、「避難器具」が設置されています。
- 避難器具は、「避難器具」の表示がある所に設置されています。
- 避難器具は、火災時の熱や煙などにより、階段で避難できないときに、最終手段として用いる器具です。
- 取付や使用の際は、自衛消防隊員の指示に従ってください。
避難器具の種類や取付位置によって使用方法が異なります。



避難器具の表示
(日本語表記)



避難器具が設置されている場所

○斜降式救助袋の使用方法

①格納箱を外す。



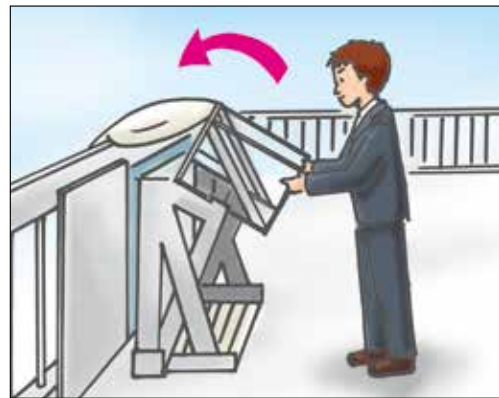
②誘導砂袋(ロープ)を地上作業員に投下する。



③地上操作員に合図し、救助袋を降ろす。



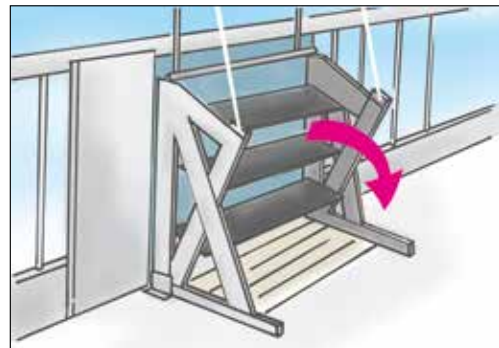
④袋本体を降ろし終わったら、支持金具を引き起こす。



⑤救助袋の支持枠を外に出す。



⑥ステップを倒す。



- ⑦地上操作員は、フックを固定環にかける。
ロープを引き、救助袋を展張する。



- ⑨地上操作員は、ロープの
端末処理を確実に行う。



- ⑧地上操作員は、端末のロープを展張ロープ
と滑車の間に挟み、逆方向に踏み込む。



- ⑩足から救助袋に入り、降下準備が整うまで
安心綱を握る。



- ⑪降下準備ができれば安心綱を離し、両手を
頭の上に上げ、ひじを張らずに足を若干持
ち上げ、腰で滑る。地上操作員は、降下者
を受け布で止める。

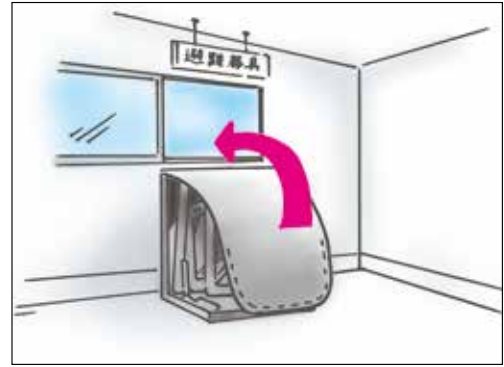


○垂直式救助袋の使用法

①カバー（キャビネット）を外す。



②袋を窓から降ろす。



③袋の支持枠を屋外に出す。



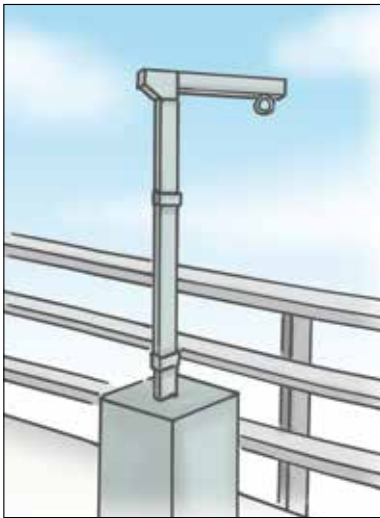
④足から袋に入る。



⑤身体を十分に伸ばし、両手は耳を保護する姿勢で上げ、足はまっすぐ伸ばして降下する。 降下速度が速すぎた場合は、ひじ・ひざを曲げてブレーキをかける。（救助袋の構造によっては、ひじ・ひざを曲げてはいけないものもある。）



○緩降機の使用法

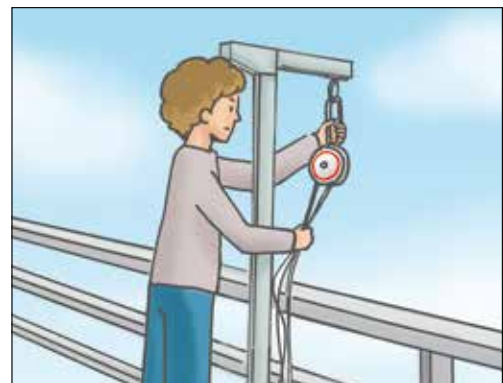


- ①緩降機の設置場所に表示されている設定方法に従い、取付金具を設定する。



- ②本体収納箱から調速器及び着用具を取り出す。

- ③フックを取付用アームの吊り輪にかけ、調速器を取り付ける。フックの安全環を確実に締める。



- ④降下空間及び付近の安全を確認し、リールを投下する。取付金具、調速器、ロープ、ベルトなどを点検し、異常の有無と降下空間付近の安全を確認する。



- ⑤降下者はベルトを頭からかぶり、ねじれのないように脇の下に確実に着装する。



- ⑥両手で调速器のすぐ下のロープ2本を握る。



- ⑦外に出て、窓枠又はベランダ等に足をかけ、降下姿勢をとる。



- ⑧両手をロープから離し、その手を建物の外壁に向けて軽く伸ばして降下する。

避難階段・防火戸

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- この施設には、「避難階段」が設置されています。
- 火災や地震のときは、自衛消防隊員の指示に従い、避難階段で避難して下さい。
- 避難階段は、火や煙を遮るために防火戸などで区画されています。
- 避難階段の位置は、避難経路図で確認して下さい。
- 避難のときは、エレベーターやエスカレーターは使用しないで下さい。



避難階段

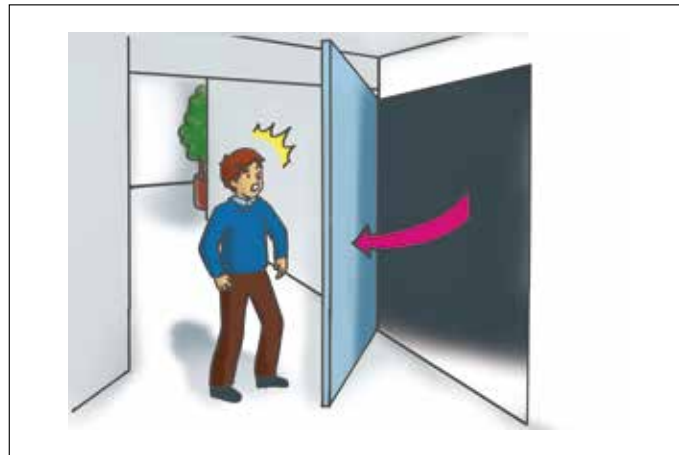


○避難階段の近くには、火や煙を遮るための防火戸や防火シャッターが設置されています。

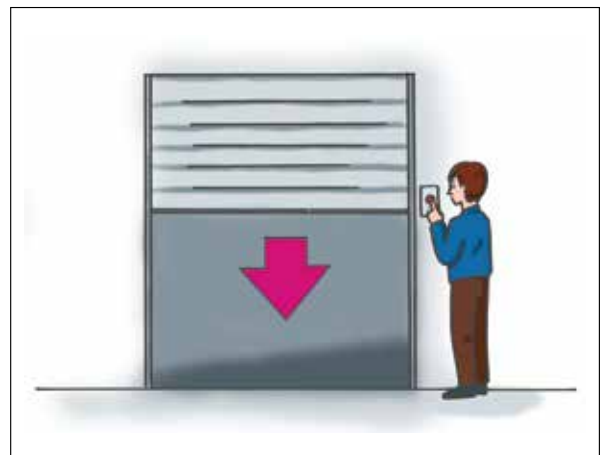
防火戸や防火シャッターは火災時の煙や熱を感知して自動的に閉まるものがあります。近くにいる場合はご注意ください。

○二段降下式の防火シャッターは、煙の広がりを防ぐため、一定の高さまで降りたところで、一旦停止します。

避難を確認した後、再び防火シャッターを作動させ、床面まで降ろします。



防火戸の作動（閉鎖）に注意を促す



二段降下式の防火シャッターの作動（閉鎖）

○防火戸が閉まっても閉じ込められるわけではなく、押し開けて避難することができます。

○防火戸のくぐり戸には誘導標識が設置されています。



誘導標識の表示
(日本語表記)



誘導標識が貼られたくぐり戸から避難する

避難経路図

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

○この施設の「避難経路図」は次のとおりです。

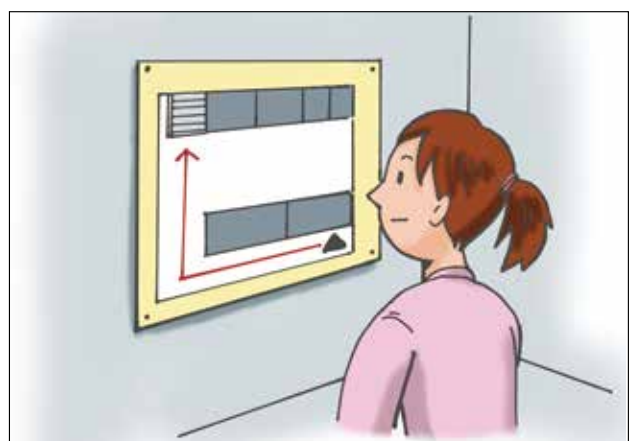
※施設の避難経路図を併せて掲載等することを想定。

○避難経路図は、次の場所に掲示されています。

- ・エレベーターホール
- ・ロビー
- ・宿泊室のドア

○避難経路図で、次のことが確認できます。

- ・避難階段の位置
- ・避難経路
- ・一時的な避難場所



避難経路図

火の使用等に関する制限

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- この施設では喫煙が禁止されています。
- この施設では火の使用が禁止されています。
- この施設では危険物品の持込みが禁止されています。



(一般財団法人日本防火・防災協会「防火管理講習テキスト」より引用)



危険物(ライターオイル・スプレー・ガスボンベ・花火・灯油)

非常照明

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- この施設には「非常照明」が設置されています。
- 火災や地震で停電が起きた場合でも、一定の明るさが30分間以上保たれます。停電前よりは暗くなりますが、ご安心ください。

2 耐震性能に関する情報

耐震性能

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（安心情報）

<施設の耐震性能に応じて、施設側で内容を選択等して活用することを想定。>

○この施設は、大規模の地震（震度 6 強～ 7）で、倒壊・崩壊しない建物となっています。

※昭和56年 6 月 1 日に導入された耐震基準（国土交通省 HP より）

○この施設は、耐震化されていますので安全です。

○地震発生時、建物からの避難が必要な場合は、自衛消防隊員がお知らせします。

震度階級	人の体感・行動
7	立っていることができず、はわないと動くことができない。揺れにほんろうされ、動くこともできず、飛ばされることもある。
6 強	
6 弱	立っていることが困難になる。
5 強	大半の人が、物につかまらなさと歩くことが難しいなど、行動に支障を感じる。
5 弱	大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。
4	ほとんどの人が驚く。歩いている人のほとんどが、揺れを感じる。眠っている人のほとんどが、目を覚ます。
3	屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。歩いている人の中には、揺れを感じる人もいる。眠っている人の大半が、目を覚ます。
2	屋内で静かにしている人の大半が、揺れを感じる。眠っている人の中には、目を覚ます人もいる。
1	屋内で静かにしている人の中には、揺れをわずかに感じる人がいる。
0	人は揺れを感じないが、地震計には記録される。

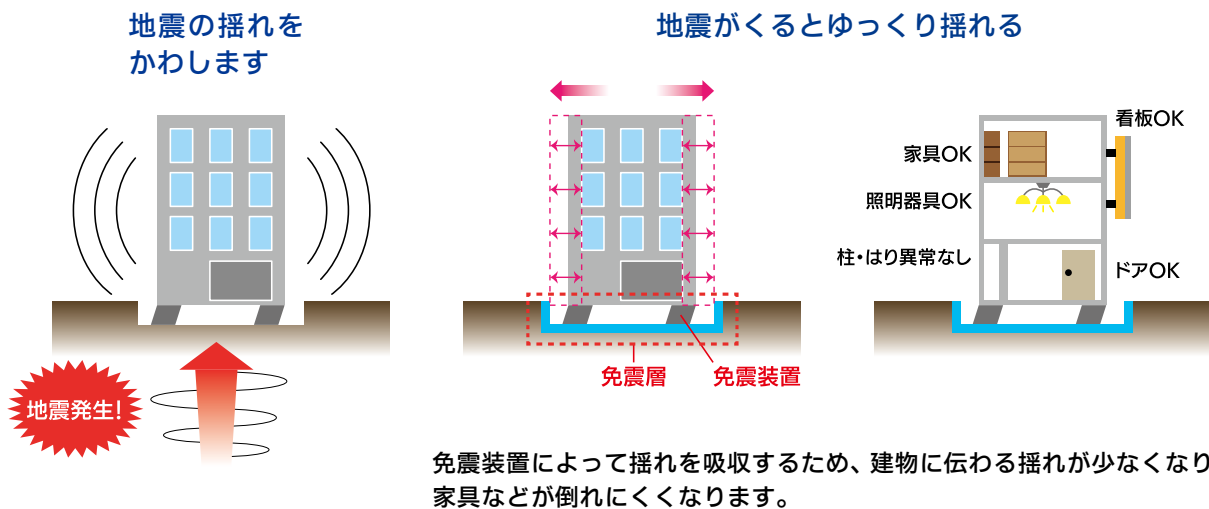
（「気象庁震度階級の解説」（平成 21 年 3 月 気象庁）より引用）

免震構造

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（安心情報）

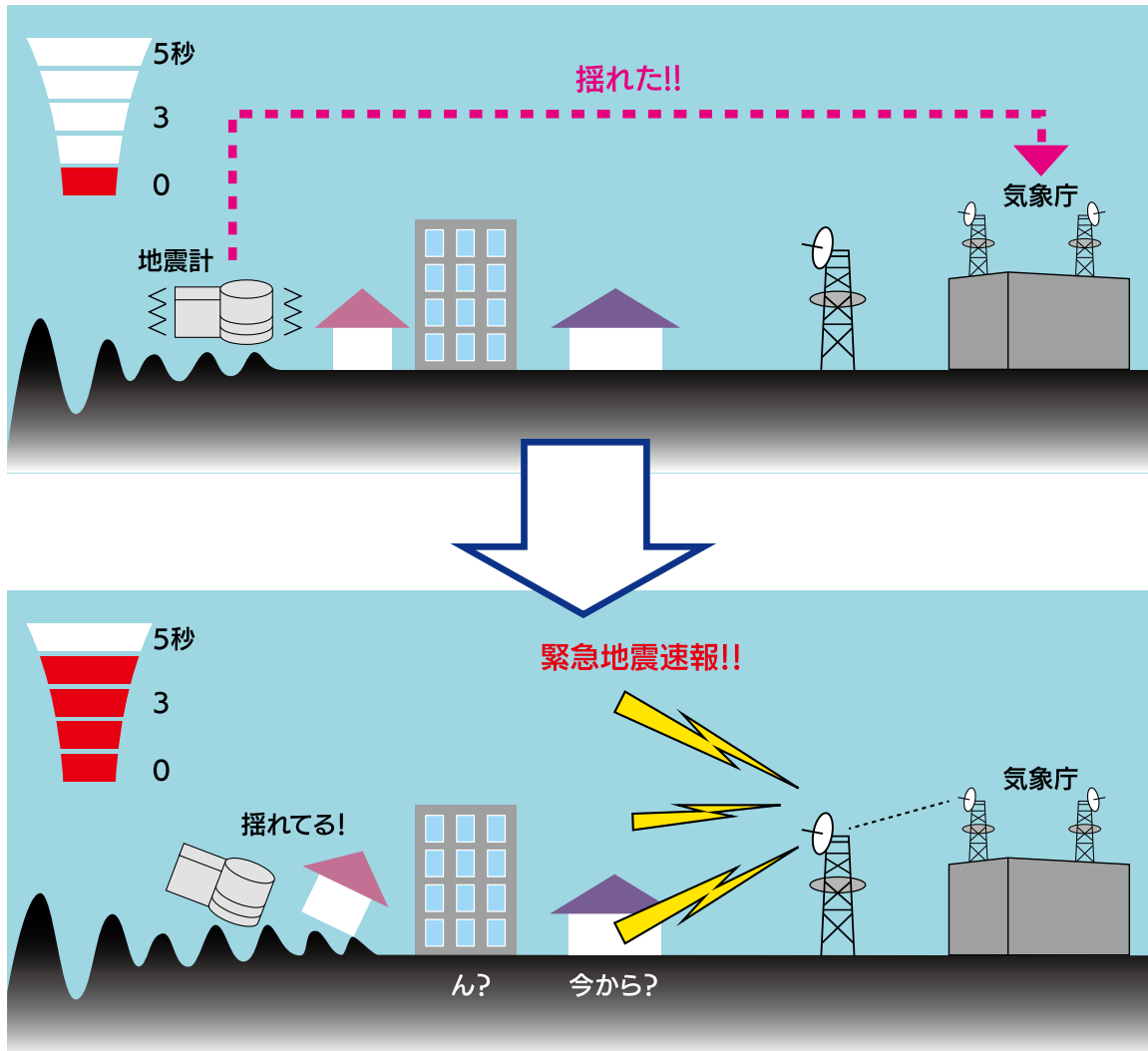
- この施設には「免震装置」が設置されています。
- 免震装置は建物へ伝わる地震の揺れを減らします。

免震建物



緊急地震速報

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(安心情報)



緊急地震速報

- 緊急地震速報は、大きな地震が発生したときに、地震の発生直後に地震計でとらえた観測データを素早く解析して、震源や地震の規模（マグニチュード）、予想される揺れの強さ（震度）を自動計算し、大きな揺れがくることを事前に知らせる警報です。
- 緊急地震速報は、最大震度 5 弱以上の揺れが予想されるときに、震度 4 以上の揺れが予想される地域に対して発表されます。
- 緊急地震速報は、気象庁の発表を受けて直ちに各自治体に設置してある防災行政無線や、テレビ・ラジオのほか、携帯電話（スマートフォンを含む）の「緊急速報メール」などで伝えられます。

(政府広報オンライン「緊急地震速報」と「津波警報」いざそのとき、身を守るために！より引用)

- この施設には、「緊急地震速報」を受信する装置が設置されています。
- 緊急地震速報を受信した場合、施設内に次の放送が流れます。
(チャイム音の後)
「緊急地震速報です。地震が発生しましたので落ち着いて行動して下さい。」
「緊急地震速報です。強い揺れに警戒。身の安全を確保して下さい。」
「ただいま地震が発生しました。当館は耐震化されていますので安全ですが、念のため頭を保護し、落ち着いて係員の指示に従って下さい。」
- 安心して、放送内容や自衛消防隊員の指示に従ってください。



身の安全を確保して指示に従う

3 自衛消防隊員による基本的な活動内容

自衛消防隊員による基本的な活動内容

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

- この施設では、従業員等が「自衛消防隊」を組織しています。
自衛消防隊が火災や地震の時に、避難誘導や初期消火、消防機関への通報を行います。
- 自衛消防隊は、避難誘導や初期消火、消防機関への通報などの訓練を定期的に行っています。
- 火災や地震のときは、自衛消防隊員の指示に従ってください。



避難誘導



消防機関への通報



屋内消火栓による放水

- 火災や地震のときは、自衛消防隊員が避難誘導を行います。
- 火災のときは、出火場所に近いところから順に避難誘導します。
- 避難のときは、エレベーターやエスカレーターは使用しないで下さい。
- 自衛消防隊員を次の箇所に配置します。
 - ・ 通路や廊下の曲がり角
 - ・ 階段の入口
 - ・ エレベーターやエスカレーター



避難誘導

自衛消防隊員が行う避難誘導時に 留意いただきたい事項

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

- 自衛消防隊員の指示に従い、落ち着いて避難してください。
- 廊下や通路などに煙りが充満している場合は、煙を吸わないように、ハンカチなどで口をおさえ、姿勢を低くして避難して下さい。



煙を吸わないように低い姿勢で避難する

- スーツケース等の大きな荷物は、特に階段での避難の際に支障になる場合があります。
- ・緊急に避難する必要がある場合など、災害の状況によっては、その場に荷物を置いて避難していただくことがあります。
- ・（火災や地震のときは）スーツケース等の大きな荷物は、その場に置いて、避難してください。
- ケガをした方や気分が悪くなった方は、お近くの自衛消防隊員にお知らせください。

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の例文

災害時に防災センター等や自衛消防隊員が伝達するメッセージの例文

施設利用者への情報提供（協力・行動してもらうための情報や安心情報）

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	施設利用者に期待される行動等
（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。」	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ってください。
（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。」 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。」	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ってください。
（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。」	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、その場に留まってください。
（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。」	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ってください。
（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。」	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、避難を開始してください。
（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。」	避難が必要なことを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、直ちに避難を開始してください。
（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。」	自衛消防隊員が避難場所まで案内することを理解し、当該自衛消防隊員の後について、避難してください。
（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。」	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ってください。
（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。」	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ってください。

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

災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツの例

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

○音声等では災害情報を十分に理解することができない外国人来訪者や障がい者等に対して、デジタルサイネージを活用して災害情報の伝達及び避難誘導を行う場合には、次ページ以降の表示コンテンツ例を参考としてください。

また、実際に施設で活用する際には、ディスプレイの大きさや仕様、設定等の実態や施設を利用する方の特性に応じて、文字の大きさや色、文書などを変更・調整してください。

※ デジタルサイネージにより災害情報の伝達及び避難誘導を行う場合は、あらかじめ、その旨及び当該デジタルサイネージの設置場所を施設利用者に周知することが重要です。

※ 非常用放送設備の音声警報メッセージの放送に合わせて、デジタルサイネージの表示コンテンツを切り替えることを想定。

【感知器発報放送時のコンテンツ例】

⇒自動火災報知設備の感知器が作動した場所や火災かどうか確認中である旨の情報を伝達するコンテンツ例

【火災放送時のコンテンツ例】

⇒火災が発生した場所や避難経路その他避難するために必要な情報を伝達するコンテンツ例

【非火災報放送時のコンテンツ例】

⇒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安心情報等

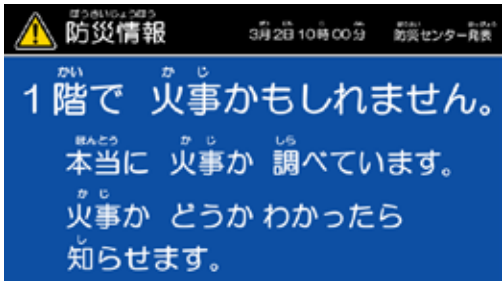
【緊急地震速報時のコンテンツ例】

⇒地震が発生する旨の情報や行動指示に関する情報等

○デジタルサイネージが設置されていない施設において、フリップボードを活用する場合の表示例は、デジタルサイネージの表示コンテンツ例を参考としてください。

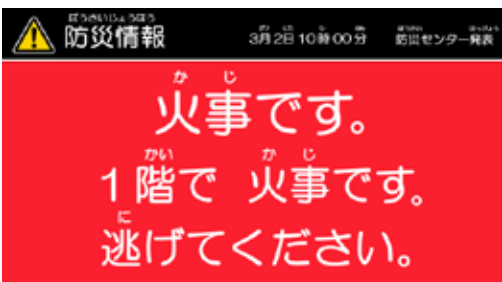
感知器発報放送時のコンテンツ例

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

表示コンテンツ例（感知器発報放送時）	
①「やさしい日本語」＋英語	②日本語（非常用放送設備のメッセージ）＋英語
 防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表 1階で 火事かもしれません。 本当に 火事が 調べています。 火事が どうか かわったら 知らせます。 Now a fire alarm on the 1st floor has been activated. We are now investigating to confirm. Please listen carefully for the next announcement.	 防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表 ただいま 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。 次の放送にご注意ください。 Now a fire alarm on the 1st floor has been activated. We are now investigating to confirm. Please listen carefully for the next announcement.
③「やさしい日本語」のみ	④避難経路図との組み合わせ
 防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表 1階で 火事かもしれません。 本当に 火事が 調べています。 火事が どうか かわったら 知らせます。	 防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表 2階で 火事かもしれません。 本当に 火事が 調べています。 火事が どうか かわったら 知らせます。 Now a fire alarm on the 2nd floor has been activated. We are now investigating to confirm. Please listen carefully for the next announcement.

火災放送時のコンテンツ例

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

表示コンテンツ例（火災放送時）	
①「やさしい日本語」＋英語	②日本語（非常用放送設備のメッセージ）＋英語
 防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表 火事です。 1階で 火事です。逃げてください。 There is a fire. A fire has started on the 1st floor. Please evacuate in orderly fashion.	 防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表 火事です。 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。 There is a fire. A fire has started on the 1st floor. Please evacuate in orderly fashion.
③「やさしい日本語」のみ	④避難方向指示との組み合わせ
 防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表 火事です。 1階で 火事です。 逃げてください。	 防災情報 3月2日 10時00分 防災センター発表 火事です。 2階で 火事です。 逃げてください。 There is a fire. A fire has started on the 2nd floor. Please evacuate in orderly fashion.

縦型の表示コンテンツ例

① 感知器発報放送時（「やさしい日本語」＋英語）

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かい
3階で
かじ
火事かもしれません。

ほんとう かじ しら
本当に 火事か 調べています。

かじ
火事か どうか かわったら
知らせます。

Now a fire alarm on the 3rd floor has been activated.
We are now investigating to confirm.
Please listen carefully for the next announcement.

② 火災放送時（「やさしい日本語」＋英語）

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かじ
火事です。

かい かじ
3階で 火事です。

に
逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on the 3rd floor.
Please evacuate in orderly fashion.

③ 火災放送時（避難方向指示との組み合わせ）

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かじ
火事です。

かい かじ
3階で 火事です。

に
逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on the 3rd floor.
Please evacuate in orderly fashion.



④ 非火災報放送時（「やさしい日本語」＋英語）

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かじ
火事では
ありません。

かじ
火事かもしれないと
し
知らせましたが間違いでした。

あんしん
安心してください。

Although the fire alarm has been activated, this is a false alarm.
No trouble was found.
Please disregard.

非火災報放送時等のコンテンツ例

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

表示コンテンツ例（非火災報放送時）	
①「やさしい日本語」＋英語	②日本語（非常用放送設備のメッセージ）＋英語
	

表示コンテンツ例（緊急地震速報時）	
①「やさしい日本語」＋英語	②日本語＋英語
	

デジタルサイネージ等の設置場所

施設利用者への情報提供
(協力・行動してもらうための情報や安心情報)

- この施設には、「デジタルサイネージ」が設置されています。
- 火事や地震が起きた際は、デジタルサイネージで次のコンテンツを表示します。
＜以下、施設で表示するコンテンツを例示＞
- デジタルサイネージは、次の場所に設置されています。
＜以下、施設でのデジタルサイネージの設置場所を記載又は図示＞

2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項

情報コンテンツ集(例)

1 施設に講じられている防火・防災対策

2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項

1 異常事態等を発見した際の施設関係者への連絡要領等

2 外国人来訪者や障害者等が周囲にいる場合の災害情報の伝達や避難誘導についてご理解・ご配慮いただきたい事項

3 個別対応を希望する旨の申出方法など

1 異常事態等を発見した際の施設関係者への 連絡要領等

各施設で共通して想定される 連絡要領等

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

○火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、次の方法で、ご連絡ください。

・大きな声で周りの人に知らせる。



・電話番号 1 1 9 番に連絡する。



・（火災の場合）自動火災報知設備の発信機を使用して、火災発生を連絡する。



○ 119 番通報



火災が発生した場合など緊急時は、すぐに119番通報してください。

聞かれたことに答えてください



消防機関への通報

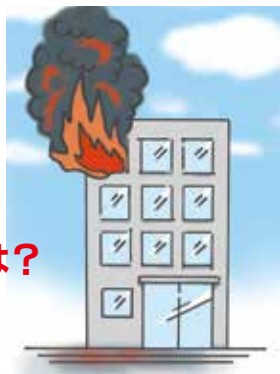
火事ですか・**救急**ですか？



消防機関への通報

火事

- 燃えている場所は？
- 何が燃えていますか？
- あなたのお名前・電話番号は？



救急



消防車

近くの消防署から消防車・救急車が出動します。



救急車

- この施設には、「自動体外式除細動器」(AED)が設置されています。
- 自動体外式除細動器は、心臓に電気ショックを加え、心臓の動きを正常に戻すための器具です。
倒れている方(意識のない方)などに対して、使うことがあります。
- 自動体外式除細動器は、次の場所に設置されています。
※施設におけるAEDの設置場所を記載。
- 自動体外式除細動器は、誰でも使うことができます。
- 自動体外式除細動器は、電源を入れると、自動的に音声メッセージやランプであなたが実施すべきことを指示してくれます。指示に従って、操作・行動してください。



AED を使用している

駅で想定される連絡要領

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

○駅で、火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、次の方法で、駅員にご連絡ください。

当施設は、日本語のほか、●●語での対応が可能です。

- ・インターホンを利用して連絡する。



- ・直接、近くの駅係員又は警備員に連絡する。



- ・(車内の場合) 車内の非常通報装置を利用して乗務員に連絡する。



- ・（駅ホームの場合）非常停止ボタンを押して駅係員や乗務員に知らせる。
線路には降りないこと。



空港で想定される連絡要領

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

- 空港で、火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、直接、近くの空港職員に、又は電話番号１１９番にご連絡ください。
当施設は、日本語のほか、●●語での対応が可能です。



空港職員に直接、異常事態を
連絡している



空港職員が防災センターに
連絡している

競技場で想定される連絡要領

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

○競技場で、火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、次の方法で、係員にご連絡ください。

当施設は、日本語のほか、●●語での対応が可能です。

(イベント開催時など)

- ・ 近くのイベントスタッフやイベント主催者に連絡する。

その場合のイベント主催者の電話番号は、〇〇です。

- ・ 防災センターに連絡する。

防災センターは、〇階にあります。防災センターの電話番号は、〇〇です。

●●語でご連絡いただく場合の電話番号は、〇〇です。



(イベント開催時以外など)

- ・ 防災センターに連絡する。

防災センターは、〇階にあります。

防災センターの電話番号は、〇〇です。

●●語でご連絡いただく場合の電話番号は、〇〇です。



旅館・ホテル等で想定される 連絡要領

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

○旅館・ホテル等で、火災などの異常事態や倒れている人などを発見した際は、次の方法で、従業員にご連絡ください。

当施設は、日本語のほか、●●語での対応が可能です。

・内線電話を利用してフロントへ連絡する。

火災や地震の際は、内線電話が使用できない場合があります。



・直接、近くの従業員に連絡する。



2 外国人来訪者や障がい者等が周囲にいる場合の災害情報の伝達や避難誘導についてご理解・ご配慮いただきたい事項

外国人来訪者

施設利用者（主として外国人来訪者）への情報提供
（協力・行動してもらうための情報）

- 放送の内容や自衛消防隊員からの指示内容を理解できない外国人が周囲にいる場合は、情報伝達や避難誘導について、次の事項にご理解・ご配慮ください。
- ・外国語を話せる方は、放送の内容や自衛消防隊員からの指示内容を理解できていない外国人に、その内容を伝えてください。
- ・放送の内容や自衛消防隊員からの指示内容を理解できた外国人は、理解できていない方に、その内容を伝えてください。



施設利用者同士の情報伝達

障がい者等

施設利用者(主として外国人来訪者)への情報提供
(協力・行動してもらうための情報)

○障がいなど様々な特性があることにより、災害情報の伝達や避難誘導の際に配慮が必要な方が周囲にいる場合は、次の事項にご理解・ご配慮ください。

- ・障がい者や高齢者、妊娠中の方、乳幼児を連れている方などを優先して避難誘導します。ご理解ください。
- ・障がい者や高齢者、妊娠中の方、乳幼児を連れている方から先に避難していただきます。

(個別対応を希望する旨の申出などにより、視覚障がい者や車いす使用者の位置を従業員等が把握している場合)

- ・視覚障がい者や車いす使用者等は、自衛消防隊員が個別に避難場所まで案内します。視覚障がい者や車いす使用者等はその場にてください。

※ 個別対応のニーズ等の把握については、本資料「3 個別対応を希望する旨の申出方法など」を参照。

- ・当施設には、障がい者や高齢者、妊娠中の方、乳幼児を連れている方などがいらっしゃいます。避難の際はご配慮ください。
- ・障害者や高齢者、妊娠中の方、乳幼児を連れている方、ヘルプマークを身に付けた方で、お困りの方が周囲にいる場合は、お近くの従業員等にお知らせください。また、これらの方の避難にご協力ください。 ※ ヘルプマークを持っていない方もいます。



ヘルプマーク

援助や配慮を必要としている
方々が周囲の方に配慮を必要
としていることを知らせること
ができるマーク



障がい者などの優先避難、車いす使用者の避難補助

3 個別対応を希望する旨の申出方法など

情報コンテンツ集(例)

1 施設に講じられている防火・防災対策

2 施設利用者の方にご理解・ご配慮いただきたい事項

3 個別対応を希望する旨の申出方法など

個別対応を希望する旨の申出方法など

施設利用者への情報提供を想定
(協力・行動してもらうための情報)

障がいのある方などが困ったときに、手助けを求めるためのカード等を各自自治体等で作成している場合があります。

このような既存のカード等を施設の実情に応じて活用するなどにより、災害発生時に配慮が必要な事項について、障がいがある方などとコミュニケーションを図ることが有効です。

○カード等の例（東京都の例）

「ヘルプカード」

緊急連絡先や必要な支援内容などを、詳しく記載するカード
災害時や日常生活で、困ったときに見せることで、
周囲に自己の障がいへの理解や支援を求めるツールとなる。

（表面：上部は都内統一デザイン）



（裏面：参考様式）

The image shows the back of the 'Help Card' (ヘルプカード) with a reference format for writing. It has a light blue background with a dashed border. The text is as follows:
下記に連絡してください。
私の名前
(ア) 連絡先の電話
連絡先名(会社・機関等の場合)
呼んでほしい人の名前
(イ) 連絡先の電話
連絡先名(会社・機関等の場合)
呼んでほしい人の名前

※ 東京都の「ヘルプカード」や「ヘルプマーク」を施設で活用される場合は「ヘルプカード作成のためのガイドライン」
< http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/card.html >、「ヘルプマーク作成・活用ガイドライン」
< http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html >
をご参照ください。

○「＜カード等の名称を記載＞」は、障がいのある方などが困ったときに、手助けを求めるためのものです。

○火災や地震が発生した際の個別対応を希望される方は、その際の連絡方法や配慮してほしい事項などをカードにご記載の上、施設従業員等にご提示ください。

※ お持ちのカード（東京都例：ヘルプカード）をご使用いただいても構いません。

○火災や地震が発生した際の連絡方法や配慮してほしい事項などを記載した「＜カード等の名称を記載＞」の作成にご協力ください。

○「＜カード等の名称を記載＞」には、次に掲げる事項を記載して下さい。

- ・ 火災や地震発生時に必要な支援内容
- ・ 火災や地震が発生した際の連絡方法や希望するコミュニケーション方法
- ・ その他火災や地震が発生した際に配慮してほしい事項 など

○当施設では、障がいなど様々な特性がある方に対する火災や地震発生時の情報伝達や避難誘導のため、次の対策を講じています。

「＜カード等の名称を記載＞」の記載にあたって、参考としてください。

※ 施設で講じている対策を併せて掲載等することを想定。

○「＜カード等の名称を記載＞」の用紙は、次の場所に備え付けてあります。

※ 施設において、カード等の用紙を備え付けてある場所を記載することを想定。

- ・ 施設入口
- ・ インフォメーションセンター
- ・ ロビー
- ・ フロント

○自衛消防隊員は、火災や地震が発生した際、ご提示いただいた

「＜カード等の名称を記載＞」の記載内容に沿って、支援を行います。施設利用中は、「＜カード等の名称を記載＞」を忘れずにお持ちいただくようお願いいたします。

○「＜カード等の名称を記載＞」は、火災や地震が発生した際にご提示ください。

○「ヘルプマーク」を身に付けている方には、火災や地震が発生した際に、自衛消防隊員がお声をかけさせていただきます。お困りの場合はお知らせください。



ホテルのフロントで提示している



火災等の発生時に施設従業員に
提示している



ヘルプマークを身に付けている方に、
施設従業員が声かけをしている

（以下は、その他の方法により、個別対応を希望する旨を申し出ていただく
場合のコンテンツ（例）です。）

○災害発生時の個別対応を希望される方は、次の方法により、事前又は施設を利用する際に、お知らせください。

○この場合、座席番号（部屋番号）を確認させていただくことがあります。

※以下は、施設側で、受付可能な方法から、当該施設の実情に応じて選択することを想定。

- ・希望される個別対応の内容などを所定の用紙にご記載の上、従業員にご提出ください。（用紙は〇〇に備え付けてあります。）
- ・希望される個別対応の内容などを所定の用紙にご記載の上、郵送によりご提出いただけます。
- ・希望される個別対応の内容などを所定の用紙にご記載の上、ファクシミリ送信によりご提出いただけます。
- ・希望される個別対応の内容などをメールによりご連絡ください。
- ・希望される個別対応の内容などを●●のホームページの入力フォームでご登録いただけます。

