

ターミナル施設等における
災害発生時の情報伝達・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

目 次

1. 調査の目的	1
2. 事前調査及びニーズ等の調査方法	2
2.1. 調査対象団体	3
2.2. 有識者	3
2.3. 調査票について	4
3. 事前調査及びニーズ等の調査	5
3.1. 事前調査及びニーズ等の調査のヒアリング結果	6
3.1.1. 特定非営利活動法人D P I 日本会議	6
3.1.2. 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会	15
3.1.3. 社会福祉法人日本盲人会連合	19
3.1.4. 弱視者問題研究会	28
3.1.5. 全日本ろうあ連盟	32
3.1.6. 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	40
3.1.7. 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会	61
3.1.8. 全国頸髄損傷者連絡会	65
3.1.9. 公益社団法人全国精神保健福祉会連合会	74
3.1.10. 一般社団法人日本発達障害ネットワーク	82
3.1.11. 公益社団法人全国老人クラブ連合会	85
3.2. 有識者の意見等の打合	90
3.3. 有識者の意見等の聴取結果	90
4. 資料	94
資料1 調査票	94
資料2 調査票（日本盲人会連合、全日本ろうあ連盟、日本発達障害ネットワーク）	96
資料3 依頼状	105

1. 調査の目的

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会では、障がい者・高齢者に留まらず、全ての人々の社会参加を促進するため、パラリンピックを通じて、ユニバーサルデザインの街づくりを推進することが求められており、駅、空港などのターミナル施設や競技場、旅館・ホテル（以下「ターミナル施設等」という。）などで火災や地震などの災害が発生した場合において、聴覚・視覚から情報を入手できない方などの障がい者等に配慮した情報伝達や避難誘導が課題とされている。

本調査報告書は、ターミナル施設等において火災や地震などの災害が発生した場合の情報伝達・避難誘導について、障がい者等のニーズや意見等を把握するために行った調査の結果をとりまとめたものである。

2. 事前調査及びニーズ等の調査方法

本調査においては、調査票作成にあたり、障がい者団体や障がい者支援団体等ごとに行った事前調査、障がい者等のニーズや意見等を具体的に調査するための調査票の作成、障がい者団体や障がい者支援団体等（計 11 団体）並びに貴庁が指定した有識者（2 名）から、調査票を用いてターミナル施設等において火災や地震などの災害が発生した場合の情報伝達・避難誘導について、障がい者等のニーズや障害の程度等に応じて配慮が必要な点などについての意見等の調査を実施した。

本事業における調査フローを図 2-1 に示す。

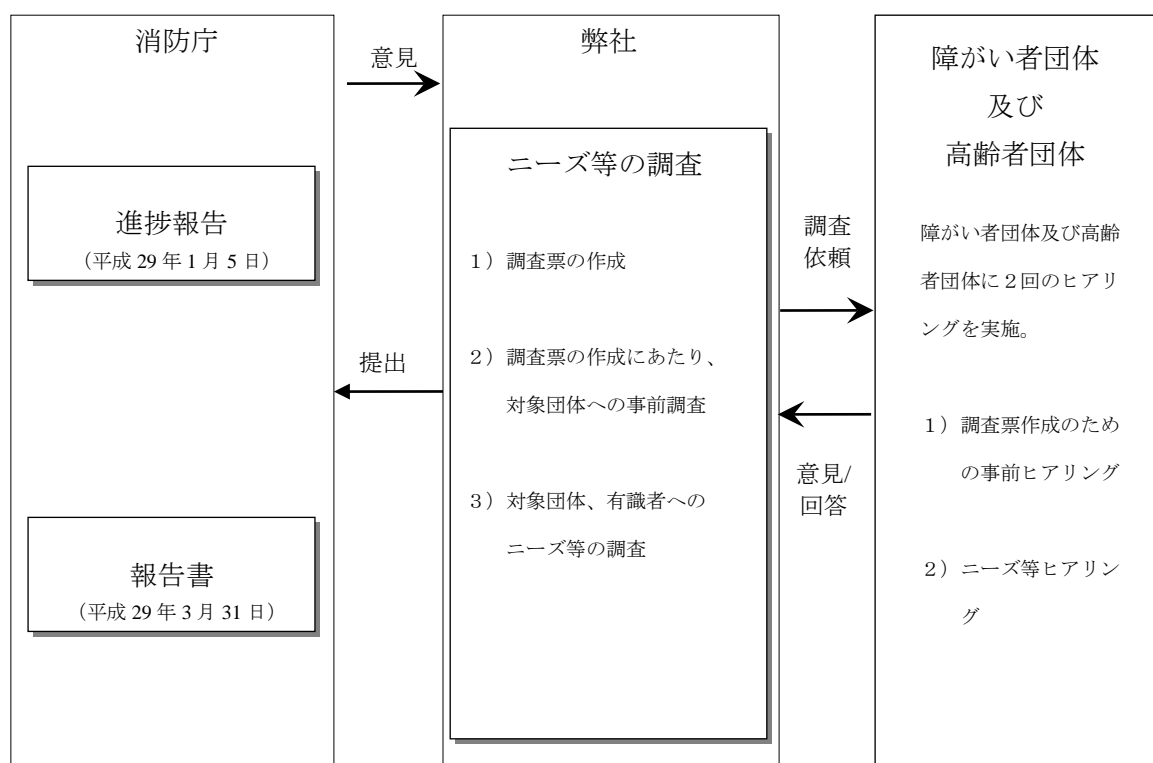


図 2-1 本事業における調査フロー

2.1. 調査対象団体

貴庁の指定により、下記団体を調査対象とした。

表-2-1 ニーズ等調査対象団体

NO.	団 体 名
1	特定非営利活動法人D P I 日本会議
2	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
3	社会福祉法人日本盲人会連合
4	弱視者問題研究会
5	一般財団法人全日本ろうあ連盟
6	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
7	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
8	全日本頸髄損傷者連絡会
9	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会
10	一般社団法人日本発達障害ネットワーク
11	公益財団法人全国老人クラブ連合会

2.2. 有識者

貴庁の指定により、下記有識者から意見等を聴取した。

表-2-2 ニーズ等調査を行った有識者

有 識 者	
野村 歡	元国際医療福祉大学大学院教授（※）
川内 美彦	東洋大学ライフデザイン学部人間環境デザイン学科教授

※本業務の監修者を兼ねる。

2.3. 調査票について

調査票案は、貴庁より提示されたものであり、これに基づき事前調査時に各団体から意見を頂いた。事前調査の結果は 3.2 にて説明するが、調査票については調査対象団体からの要望により、貴庁との協議の上、以下の内容でニーズ等調査を行うこととした。調査票については資料 1、2 に添付した。

表-2-3 調査票案の内容について

団体名	修正内容
日本盲人会連合	選択式にして、その他を自由記述にする方がよい。
全日本ろうあ連盟	質問は○×式の方がよいのでは。自由記入欄があってもよい。
日本発達障害ネットワーク	選択式にして、ニーズ調査では会員にアンケートをとる形で行いたい。
その他の団体	現行のままでよい。

※日本盲人会連合と全日本ろうあ連盟と日本発達障害ネットワークの調査票は同一書式とした。

3. 事前調査及びニーズ等の調査

事前調査に関しては各団体と連絡をとり、調査日を決定した。各団体の担当者とヒアリングを行い、調査票の修正及び調査票に基づくヒアリングを実施した。

ニーズ等の調査に関しては、各団体の会員の方から直接ヒアリングを実施した。また会員の日程調整が難しい団体は、貴庁との協議の上で、アンケート調査とした。表-4 に各団体のヒアリング状況をまとめた。

表-3-1 各団体ヒアリング状況

団体名	事前調査	ニーズ等の調査	備考
特定非営利活動法人D P I 日本会議	ヒアリング	ヒアリング	
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会	ヒアリング	事前調査時に併せて実施	
社会福祉法人日本盲人会連合	ヒアリング	ヒアリング	
弱視者問題研究会	ヒアリング	事前調査時に併せて実施	
一般財団法人全日本ろうあ連盟	ヒアリング	アンケート対応 (19人)	
一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	ヒアリング	ヒアリング(事前にアンケートを回収しPPTにて実施した。)	
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会	ヒアリング	事前調査時に併せて実施	
全日本頸髄損傷者連絡会	ヒアリング	ヒアリング	
公益社団法人全国精神保健福祉会連合会	ヒアリング	ヒアリング	
一般社団法人日本発達障害ネットワーク	ヒアリング	アンケート対応 (150人程度)	
公益財団法人全国老人クラブ連合会	ヒアリング	事前調査時に併せて実施	

3.1. 事前調査及びニーズ等の調査のヒアリング結果

3.1.1. 特定非営利活動法人DP I 日本会議

【事前調査】

日時：平成28年12月20日（火）13：30～15：00

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・視覚障害者は音声で放送設備にて、聴覚障害者は映像+音声にて、知的障害者はモニター等の映像で伝えてほしい。
- ・自分のいる建物で災害が発生しているのであれば、施設スタッフからの情報になる。
- ・待機するか、避難するかで変わる部分があると思う。逃げ方も変わるがしばらくはその場にいる方がよいと考える。
- ・火災で火が目の前であれば避難しなければと思うが、目の前になれば動かない方がよいと考える。
- ・指示を待つ状態で情報をうけることになると思うので、指示を出す人に係っていると思う。情報も的確に発信してほしい。
- ・逃げる方法も情報に関わると思う。エレベーター、スロープ等があれば何で逃げるのかそういった情報も提供してほしい。
- ・人的誘導で避難していくことになる。
- ・その場所と知っている、知らないという点でも対応に違いがあると思う。
- ・基本的には様子を見てからの行動になる。仮に障がい者用の避難経路があつたとしても実際に避難となると健常者も利用すると思われる。むやみに動かないで様子を見ることになると思う。
- ・東日本大震災時に●●空港にいたが、各エレベーターの前に警備員が配置され、落ち着いてください、大丈夫です、と誘導を行っていた。よく訓練されていると思いました。
- ・空港であれば施設が耐震、耐火上問題ないと思われる。
- ・パニックを起こさないよう落ち着いた避難誘導を行ってほしい。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・地震が発生したら、海に近いときは津波の有無を知りたい。
- ・自分のいる場所に対して、震源、震度を知りたい。
- ・●●の災害情報はわかりやすい。
- ・自分のいる建物が大丈夫かということを知りたい。
- ・地震の場合、避難経路がひとつしかないときにその経路がなくなったときの対応。
- ・設備ではなく、施設スタッフからの情報を知りたい。
- ・火災で考えるとホテルにいるときが一番怖い。特に宿泊室にいて逃げ遅れることが一番怖い。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・人的対応を行ってほしい。避難誘導を行う人は避難誘導者：障がい者が1：1の必要性はない。同比が1：10でも構わないので、避難誘導を行う人が引っ張って行ってほしい。
- ・視覚障害者は煙が見えないので、煙を吸ってしまう可能性があるため、避難の際には人的介助が必要。
- ・補聴器使用者はパニック時に周辺が騒がしいと思うので、思うように聞き取りができないと想定される。こういった面でも人的介助が必要。また、補聴器の電源を確保して避難する必要がある、停電も苦手である。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・施設スタッフの避難に関して障がい者の特性についての教育を徹底してほしい。的確な指示を出せば指示に従えると思うので。
- ・車いす使用者の階段での移動に関して避難階段車の設置を行ってほしい。空港等は階段も広いので人力でも障がい者を下すことはできるが、ホテルであれば階段もせまいので人力は不可と考える。設置した場合に点検を十分におこない、いつでも使えるようにしてほしい。
- ・施設スタッフしか知らないような情報を掲示等により日頃から知らせてほしい。例えば地下鉄等で浸水する可能性がある、避難経路が記載している配置図等。このような情報を日頃から掲示しておけば災害時にも落ち着いて行動ができると思う。
- ・聞き取りを行うのではなく、避難訓練等をより実践的な形で行い、障がい者も参加して行うことで対応案、マニュアルを整備していく方がよいと思われる。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・煙に対して呼吸器障害者は特に弱い。優先的に避難させてほしい。施設スタッフはこのようなことを理解し、認識してほしい。
- ・繰り返しになるが、設備等のハード面より人的対応のソフト面の方が重要と考える。
- ・避難訓練を障がい者も一緒に行い、繰り返し行ってほしい。日頃から障がい者に対する認識を深めることで災害時対応も可能になると思う。
- ・障がい者の中には自己主張のできない、弱い人もいる。そのような人への対応も必要。

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・電光掲示板等でピクトグラムを用いたわかりやすい避難誘導をしてほしい。
- ・基本はすぐに動かない。避難時に避難口に人が殺到していると思われるので様子を伺ってから行動したい。一度に避難することは難しいのでブロックごとの避難を行った方がよいと思う。的確な指示での避難誘導を行ってほしい。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・施設スタッフの教育を徹底してほしい。避難誘導は落ち着いて行ってほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ。

問 3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・聴覚障害者への対応を配慮してほしい。TV での表示、ストロボ設備、人による確認等で逃げ遅れを防いでほしい。振動機器も設置してほしい。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問 1 と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・視覚障害者は音を頼りにしているが、昔の非常ベルだとその音で何も聞こえなくなってしまう。このような状況では一人での避難はできないので人的介助が必要。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・呼吸器障害者が宿泊した場合、スタッフ内での情報の周知徹底、それに基づく対応を行ってほしい。
- ・これから新しくできるホテルスタッフに障がい者の特性の理解を周知し、それを踏まえた避難方法、訓練、マニュアルを整備してほしい。訓練には障がい者も参加する。
- ・車いす使用者が高層階に宿泊している場合、一次待機場所が必要と思われるが事前に情報を提供してほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問 1 と同じ。

問 4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・問 1 でも述べた●●空港の対応はよかったと思う。日頃から訓練を行っていると感じた。
- ・●●ホテルは車いす、階段を避難できる器具が設置してあった。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・障がい者への災害対応の啓発もパンフレットを作成し行っている。障がい者自身以外にも介助者にも災害時の対応を啓発している。連絡網を作成しており災害時には無事であることの連絡を取り合うように決めている。
- ・近所の人と災害時にどうするかを話し合っている。自分は避難できないので家に待機し、近所の人是一次避難所に避難する。その後確認しにきてもらう。自分の家には食料、日用品等も備蓄しているのでそれをみんなで使えるようにしている。
- ・マンションに住んでいるが災害時には町内会との連絡をとること、各階の責任者を決めておき住人の安否確認を行うよう取り決めている。避難訓練も行っている。
- ・周辺の人に障がい者が身近にいることをアピールすることも大事であると思う。日頃から気にかけてもらうことで災害時にも活かせると思うので。

その他

- ・繰り返しになるが施設スタッフの教育を徹底してほしい。
- ・東日本大震災での教訓を生かしてほしい。
- ・聞き取りではなく、訓練等の実践が一番と考える。消防庁の方も障がい者と一緒に避難訓練を行い、災害時に備えてほしい。
- ・避難誘導が一番大事と考える。日頃から訓練を実践してほしい。

以上

【ニーズ等の調査】

日時：平成29年1月24日（火）16：00～17：30

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・非常放送等の放送設備、デジタルサイネージ等の映像で伝えてほしい。
- ・スマホ等の活用も今後出てくるが、手の不自由な人にはスマホの操作は難しい。スマホだけだと困ります。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・一般的な情報（どこで何が起きているか、避難の必要性の有無）の他に、ELVの使用が可能かどうか、1次待避場所があるのであれば、その場所に関して知りたい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・避難経路を確認したい。経路がわかりにくい場合は出口まで人的介助で誘導してほしい。
- ・視覚障害者の人的介助は必要。
- ・目の前で直接的な災害でない限りは、1次待避場所等に留まっている方が望ましい。そこには施設スタッフにいてほしい、もしくは定期的な現在の状態に関する連絡を行ってほしい。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・外国の施設で車いす使用者が階段で避難できる器具がありました。日本でも●●ホテルでは常備されています。このような器具を設置してほしい。この器具は階段を下るものであるが、地下鉄にいる場合は階段を上がれるものを設置してほしい。
- ・人的介助を行えるよう施設スタッフを育成してほしい。同時にスタッフは障がい者の特性を理解してほしい。電動車いすと手動車いすの違い等。また日々の十分な訓練を行ってほしい。
- ・研修、訓練を行う際は、できるだけ当事者参画のもと行ってほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・バリアフリー化されているルートは1経路の場合が多いので、複数経路を設置してほしい。
- ・その経路が災害により使えなくなった場合は、逃げ場を失うため複数経路にしてほしい。

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

- ・聴覚障害者には光警報。
- ・電光掲示板もしくはデジタルサイネージは通路にも設置してほしい。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。
- ・競技場等では避難時に出口に人が殺到し、車いす使用では転倒することが怖いと思う。現状いる場所に待機してから避難した方がよいのか、といった内容を伝えてほしい。
- ・競技場ということで特に、避難経路を伝えてほしい。
- ・体育館、ホール等天井がある施設は、ヘルメット等が設置されていればそれを頭にかぶり待機している方が安全なのでは、と思う。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ。
- ・避難経路を教えてください。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・問1と同じ。
- ・呼吸器を使用している人の場合、電源確保が重要である。病院等であれば非常用コンセントが赤コンセントになっているが、他の施設でも同様に非常用電源で使用できるコンセントがわかった方がよいのではと考える。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ。

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1、問2と同じ。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じであるが、宿泊施設の場合は特に避難経路、待避場所、ELVが使用できない場合の対応等を伝えてほしい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ。
- ・フロントから人がきて確認を行ってほしい。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・客室内に緊急呼出釦を複数箇所に設置してほしい。
- ・ベッドから車いすの移動に人的介助が必要なので対応してほしい。
- ・客室内に光警報装置を設置してほしい。
- ・客室とフロントを双方向で会話できる設備がほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ。

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・ホテルで車いすが使用しやすいようにベッドの配置を変えてくれた。
- ・フロントで「お風呂に入るときの障がい者用チェアが必要か」を聞かれ、必要がなかったなので、「必要ない」という回答をした。障がい者＝障がい者チェアの設置ではなく、自分の意見を尊重してくれたことがよかった。
- ・車いす使用では、扉が引き戸の方がよい。
- ・●●では車いす使用者に朝食を当たり前前に施設スタッフが持ってきてくれた。
- ・ホテルで浴室のシャンプー等が低い位置に置かれていると使いやすい。同様にシャワーヘッド、タオルも低いところに設置されていると使いやすい。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・事務所に寝袋・着替えを設置
- ・家に備蓄用の水（5年程度持つもの）を設置
- ・家に食料、水を準備

- ・ 鍵を知人等に預けており、災害時に来て貰えるようにしている。
- ・ 東京都の防災ブックを準備
- ・ 電動車いすのバッテリーを知人が持ち歩いている。電気使用量は 1 日で半分程度消費するので、予備があった方がよいと思う。
- ・ 防災バックを家に設置

以 上

3.1.2. 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会

【事前調査】

日時：平成 28 年 12 月 15 日（木） 15：30～17：00

問 1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・音声、スマホ、デジタルサイネージ等が有効な手段と考える。
- ・聴覚障害者に対して文字情報等も必要と思われる。
- ・火災、地震はどの程度のもので話をすればよいか？
⇒いずれも大規模なもので避難が必要な状態と捉えてください。（諏訪部）
- ・東日本大震災時に新宿にいましたが、全く情報がありませんでした。
地下鉄に向かったときに、アナウンスが流れている程度でした。その後、誰だか分かりませんが、プラカードを持った人がでてきて避難誘導を行っていました。誰が情報を流すかも重要と思いました。マニュアルを整備し、その手順通りに避難誘導を行うことが大事と思う。マニュアルの作成や整備にあたっては、障害当事者の方が作成に参加したり、あるいは障害当事者の意見が反映されたものにしていただき、安全に避難誘導できる体制を図っていただきたい。
- ・人的な対応で情報を伝えることも大事である。
- ・避難動線を確認し、その動線を伝えてもらいたい。
- ・車いす使用者は ELV 使用を望む。
- ・●●の避難訓練は実際に障がい者が参加し訓練を行っている。車いす使用者を人力で降ろしてもらったことがある。
- ・車いす使用者の上下移動の対応（階段避難車等の設置）を準備してもらいたい。また、そのような設備を設置してあることを表示等でわかるようにし、実際に使えるようにしないといけないと思う。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・どこで何が起きているかを知らせてほしい。火災の場合は発生場所、地震の場合が震度、震源等。
- ・情報が錯そうすることが考えられるので的確な情報を伝えてほしい。そのような情報

を1秒でも早く伝えるという姿勢で伝えてほしい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・車いすは人的な対応が必要。特に地震等で物が通路に散乱していると自力では逃げられないと思う。介助が必要と考える。
- ・安全が確保された避難が一番大事と考える。人的対応によって避難場所まで避難を行ってもらいたい。
- ・火災では避難場所まで逃げ切れない可能性もあると思うので、一次待避場所で待機してから避難することもよいと思う。そのようなスペースを設けることを配慮してほしい。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・上下移動を行える車いす（階段避難車）をたくさん常備してほしい。
- ・地震で物が散乱しているとストレッチャーより担架の方がよいと思われる。担架の準備もしてほしい。
- ・人的対応において、施設スタッフ（一般の人も含めて）に障がい者の種別（視覚、聴覚、車いす等）を理解してもらい各々の避難方法を教育してもらいたい。また日頃から障がい者と一緒に訓練を行うことで災害時の的確な対応ができると思われる。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・車いす使用者には非常用エレベーターを避難時に使えるようにしてほしい。

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・(一般的にはイベント運営は運営スタッフが行い、施設スタッフは直接行わないと聞いています。)施設スタッフは訓練を十分に行い、運営スタッフに教育してほしい。運営スタッフだけで運営を行うのではなく、施設スタッフも対応できるようにしてほしい。
- ・避難訓練を徹底してほしい。一朝一夕にはできないと思われる。日頃から意識して行うことが重要。また避難訓練マニュアルを作成し、障がい者も参加して行う。
- ・新築するときは設計段階で障がい者、高齢者の意見を聞いてほしい。
- ・マニュアルは必要と考えるが訓練等で気づいた点を更新していき、実践的なものとしてまとめてほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？(人的対応も含めて)

- ・問1と同じ

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・宿泊室にいるとき、人的対応は必要。特に逃げ遅れを防いでほしい。
- ・ホテルで障がい者にあわせた設備(ストロボ、振動型の目覚まし時計)をチェックイン時に配布してくれるところがあった。このような配慮はよいと思う。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・問1と同じ

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・空港の対応はよいと思われる。
- ・ホテルで食事（バイキング）のときに料理をとってきてくれるサービスがあったり、ワゴンを貸してくれるところもあった。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・水、食料の備蓄
- ・災害グッズの常備、レトルト食品を置いているようにしている。
- ・電動車いす用のバッテリーの常備
- ・車いすのタイヤをノーパンク対応としている。

その他

- ・知的障害の方もアンケートを行った方がよいのでは。（東京都知的障害育成会等）
- ・設備の導入にあたり、補助金対応が不足しているように思われる。
- ・施設内の案内図等には避難動線があった方がよいと思う。
- ・マンションで災害時に、災害発生後安否確認ステッカーを張り、住民で確認、支援する仕組みを行っているところがある。
- ・小中学校でスロープ、エレベーターの設置が進んでいる。差別解消法が施行後はこのような対応が進んでいる。
- ・都市部よりも地方の方への配慮も必要と思われる。

以 上

3.1.3. 社会福祉法人日本盲人会連合

【事前調査】

日時：平成28年12月13日（火） 13：30～14：50

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・前提として、人的配慮が必要。
- ・緊急放送ということがわかる音声
- ・スマートフォンで音声を流せる環境を作ってほしい。
- ・施設スタッフによる情報提供
- ・弱視者であれば電光掲示板、デジタルサイネージでも可。
- ・火災時であれば弱視者用の誘導サイン
- ・空港、駅は広いので災害発生時にいる場所では対応が違ってくると思われる。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・火災は「どこで起きているか」、地震は「津波がくるか」を知りたい。
- ・本問では火災か地震になるが、災害の種類を教えてください。
- ・「発生場所・発生源」、「避難方法及び避難場所」、「対処方法」を知りたい。
- ・施設周辺の情報もほしい。
- ・火災の場合、復旧の見込みがわかるのであれば教えてください。
- ・「緊急性」を明確にしてほしい。火災であれば体を低くして逃げる、地震の場合は危険場所がどこであるかを知らせてほしい。

（3）避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・人的誘導で避難する。
- ・音声警報、映像装置（デジタルサイネージ等）で知らせる。
- ・避難経路を明確にして誘導してほしい。
- ・施設スタッフだけでは人手がたりない。日頃から一般の人に啓発してもらい、災害時には一緒に避難してもらえよう配慮してほしい。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・人に頼らないことを想定すると、視覚障害者誘導用ブロック、手摺による誘導を支援する設備が必要。避難経路では必ず設置してほしい。
- ・人的誘導は必要。さきにも述べたが、施設スタッフだけで避難誘導はできない。日頃から一般の人を含めた第三者による避難誘導を行ってもらえるよう訓練が必要。
- ・食料の備蓄を行ってほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・(4)と同じ

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・人が多いので、介助者と離れたときは周りの人に聞いて避難する。繰り返しになるが一般の人への啓発が重要と考える。人が多い点は一番不安である。パニックにより1ヶ所への避難が集中したときの圧死を避けなくてはならない。
- ・避難経路は1ヶ所に集中しないよう複数用意してほしい。出入口を増やす。
- ・人による介助が必要。弱視者も誘導灯だけでわかるか疑問。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・フラットな避難スペース（一時待避場所、踊り場等）が必要。特に火災で逃げ遅れた場合には重要と考える。

- ・視覚障害者誘導用ブロック、手摺、音声案内、ブザー等を必ず設置してほしい。
- ・放送は多言語対応の必要がある。
- ・視覚情報にて確認できないものを、音声にて災害の現状を流してほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・(4)と同じ。

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・宿泊施設のスタッフに視覚障害者が宿泊していることを理解してもらい、人的対応。
- ・緊急放送（内容がわかる）音声

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・「発生場所、発生源」と「避難方法及び避難場所」

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・エレベーターが使えないときの避難方法を知りたい。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感ずるか？

- ・問1と同じ

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ。

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・空港、駅では人の手によるガイドが有効。空港に関してはローカル空港の対応はきめ

が細かい。大きい空港で同じ対応が難しい。

- ・飛行機に搭乗するときの配慮（一般乗客とは別の入口から一番先に入ることができる。）はありがたい。（しかし降りるときは一番最後となるので不満。）

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

（私たちは役員なので）

- ・鞆の中にラジオ、情報機器を持っている。
- ・自宅に食料・水の備蓄、ジャケット、信号を送る設備等を玄関にまとめて置いている。他に水10L×4本、風呂の水張り等を行っている。
- ・鞆の中にバンドエイド、飲み物、食料、視覚障害者とわかるベスト、予備の杖を常に携行している。

その他

- ・特に空港は情報提供が少ないと感じる。音声による案内が必要。
- ・避難場所にて障がい者や高齢者のスペースを確保してほしい。
- ・一般の人の障がい者への対応は日ごろから行っていないと災害時に対応できないと考える。日頃から啓発してほしい。
- ・視覚障害者は聴覚障害もある人がいる。

以上

【ニーズ等調査】

日時：平成29年1月24日（火） 14：00～15：40

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・視覚障がい者の場合、情報伝達は音声の基本となる。（共通）
- ・音での情報伝達においては、声によるアナウンスと警報等の音響に分けられるが、声によるアナウンスの場合、反響したり、周囲の音により、掻き消され、聞き取れない状況が多々あるので、音響での情報伝達が望ましいと考えている。（共通）
- ・音響に関しては、シンプルな音声パターンがあると認識しやすい。例えば、火災発生時は、「カンカンカン」と連続発信する等緊急であることが、音のパターンで認識できると

安心である。(共通)

- ・スマートフォンを使用しているのであれば、有効な伝達方法だと思うが、今回のヒアリング対象者 5 名中 1 名が使用しているのみで、あまり使用されていないのが、現状である。(共通)
- ・施設スタッフによる情報提供。(共通)
- ・弱視者であれば、デジタルサイネージも有効であるが、設置位置が高い等距離が離れていると確認できない。文字であれば、見やすくする等の工夫が必要である。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・火災か地震になるが、災害の種類を教えてください。(共通)
- ・「緊急性」の有無を明確にしてほしい。(共通)
- ・火災であれば、自分がいる場所と火災発生場所との位置関係を確認したい。火災発生場所が特定できないと避難行動が出来ない。避難が必要であるか否かの対処方法を知りたい。(共通)
- ・避難口の方向が音響で認識できると、避難が可能となる。避難方向が認識できないと避難行動ができない。(共通)
- ・可能であれば、避難口への避難経路が音声信号で、誘導できるような仕組みであることが望ましい。(共通)
- ・地震の場合、地震発生前の緊急地震速報、地震発生後は避難方法、この時はエレベーターが使用できる状態か否かの情報もほしい。また、津波が来るか否かについても知りたい。(共通)
- ・空港の場合、大空間であり、避難口の方向が認識できないため、避難口への音声誘導がほしい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・人的誘導で避難する。(共通)
- ・音声警報、映像装置(デジタルサイネージ等)で知らせる。(共通)
- ・避難経路を明確にして誘導してほしい。(共通)
- ・施設スタッフだけでは人手が足りない。日頃から一般の人に啓発してもらい、災害時には一緒に避難してもらえよう配慮してほしい。(共通)
- ・避難口へのコントラスト・デザインを明確とし、認識しやすいように配慮してほしい。

(4) 空港や交通施設(駅など)側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・人に頼らないことを想定すると、視覚障害者誘導用ブロック、手摺による誘導を支援す

る設備が必要。避難経路では必ず設置してほしい。(共通)

- ・人的誘導は必要。さきにも述べたが、施設スタッフだけで避難誘導はできない。日頃から一般の人を含めた第三者による避難誘導を行ってもらえるよう訓練が必要。(共通)
- ・場所により、避難の際に、杖の使用を制限される場合があるが、杖が使用できないと避難が困難になる。(共通)
- ・空港の場合は、大空間であり、視覚障害者誘導用ブロックも手すりも非常に少ないと感じている。空港ロビーには、視覚障害者誘導用ブロックや手すりがあるが、レストランフロアでは全くない場合もある。その辺りを考慮してほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設(駅など)側に要望することがありますか？(人的対応も含めて)

- ・施設スタッフはもちろんですが、レストランの従業員等を含めた施設関係者への障がい者への配慮に関する教育をお願いしたい。(共通)
- ・一般の方への障がい者への配慮に関する啓発もお願いしたい。(共通)
- ・その他は(4)と同じ

問2 (不特定多数の人々が利用する) 競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1(共通)と同じ。
- ・競技場では、火災・地震時は一般の方もパニックになっており、音声信号も認識できない状況が続くが、それでも聞き取れる時があるので、連続して音声信号を発信してほしい。また、ゆっくりと明瞭に繰り返し発信してほしい。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1(共通)と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・競技場等で仮設の客席の場合、強度が心配である。仮設の場合、事前に知らせてほしい。
- ・競技場での災害発生時、一般の方も避難し、避難方向が集中してしまうと避難行動がとれないので、複数の避難経路があることが望ましい。
- ・人が多いので、介助者と離れたときは周りの人に聞いて避難する。
- ・人による介助が必要。弱視者も誘導灯だけで認識できるか疑問である。
- ・地震時は電車も停止することとなり、ホームに人があふれるような場合があるので、ホー

ムからの転落防止対策として、ホームドアを設置してほしい。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・フラットな避難スペース（一時待避場所、踊り場等）が必要。特に火災で逃げ遅れた場合には重要と考える。
- ・視覚障害者誘導用ブロック、手摺、音声案内、ブザー等を必ず設置してほしい。
- ・放送は多言語対応の必要がある。
- ・視覚情報にて確認できないものを、音声にて災害の現状を流してほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・競技場等の特殊な施設では、ホームページ等で避難経路等を公表していると事前に確認できる。
- ・その他は（4）と同じ。

問 3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・ホテルの室内にいる場合等は、火災・地震等の発生状況が把握できないため、施設スタッフの人的対応が欲しい。
- ・宿泊施設のスタッフに視覚障害者が宿泊していることを理解してもらい、人的対応。
- ・緊急放送（内容がわかる）音声

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・地震であれば、むしろ室内にいる方が安全であるため、火災か、地震かの別は、情報が欲しい。
- ・火災であれば、自分がいる場所と火災発生場所との位置関係を確認したい。火災発生場所が特定できないと避難行動が出来ない。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・スローダン（緩降機）、シューター（救助袋）等の避難器具で避難したい。
- ・エレベーターが使えないときの避難方法を知りたい。

- ・宿泊する部屋は、避難口に近い部屋にしてほしい。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・問1（共通）と同じ

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1（共通）と同じ。

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・施設スタッフより、専用端末を渡され、何かあった場合は、その端末で、呼び出しできるようなシステムが導入されている競技場があると聞いている。
- ・空港、駅では人の手によるガイドが有効。空港に関してはローカル空港の対応はきめが細かい。大きい空港で同じ対応が難しい。
- ・飛行機に搭乗するときの配慮（一般乗客とは別の入口から一番先に入ることができる。）はありがたい。（しかし降りるときは一番最後となるので不満。）
- ・●●ホテルのバリアフリー対応は良く取り組まれている。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・鞆の中にラジオ、情報機器を持っている。
- ・自宅に食料・水の備蓄、ジャケット、信号を送る設備等を玄関にまとめて置いている。他に水10L×4本、風呂の水張り等を行っている。
- ・鞆の中にバンドエイド、飲み物、食料、視覚障害者とわかるベスト、予備の杖を常に携帯している。
- ・呼び笛は常に携帯している。
- ・自治体等が発行している血液型・緊急連絡先・薬・障がい等に関するカードは常にジャケットのポケットに入れている。
- ・ホテル棟に宿泊する時は、まず避難口を確認している。
- ・地域の防災訓練には積極的に参加し、一般の方にも障がい者の存在を認識してもらっている。
- ・駅の改修工事等で、通路が変更になる場合があるが、その際は駅関係者や工事関係者へ話を聞き、常に頭を整理して、歩行するようにしている。

その他

- ・最近は大雨による川の氾濫等の水害が多くなっているため、火災、地震に加えて水害時の対応も検討頂きたい。
- ・特に空港は情報提供が少ないと感じる。音声による案内が必要。
- ・避難場所にて障がい者や高齢者のスペースを確保してほしい。
- ・一般の人の障がい者への対応は日ごろから行っていないと災害時に対応できないと考える日頃から啓発してほしい。
- ・視覚障害者は聴覚障害もある人がいる。

以 上

3.1.4. 弱視者問題研究会

【事前調査】

日時：平成 29 年 2 月 6 日（月）18：00～19：00

問 1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・火災、地震共に放送設備で伝えてほしい。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・火災の場合、火元に行かないようにすることが大事と考える。火元の位置、現在位置との関係を知りたい。
- ・地震の場合、避難の必要性があるかないかが一番大事と考える。現在の場所に留まった方がいいのか、避難した方がよいのかを明確に伝えてほしい。他にエレベーター、エスカレーターの使用状況等も伝えてほしい。
- ・火災、地震を問わず昼、夜で状況が変わると思う。

（3）避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・空港で地震の場合、津波への対応をどう考えるか。また、建物が壊れなくても天井等の内装材が破損する可能性もあると思う。そのような状況では避難誘導指示を行ってほしい。避難する、逃げるということが前提にあれば、人的介助があるほうが望ましい。また地震による火災が発生した場合をどう考えるかも大切である。
- ・避難誘導を行う人の「判断」が難しいと考える。留まるべきか避難するかその辺の見極めをどう行うかが課題と考える。
- ・避難にあたっては、全ての状況を予測したシミュレーションが必要と考える。
- ・この設問の回答にあたっては、施設側の防災計画書を見ながら行った方がよかったのでは、と考える。より具体的な議論ができると思うので。
- ・駅の場合は、電車が動くのか動かないかが重要と考える。電車が動くのであれば目的地への移動は行えるが、電車が止まっているのであればその周辺に留まり対応していくことになる。帰宅困難者への対応が一番の問題と考える。空港の場合は在館者を収

容できると思うが、駅の場合はできない可能性が高いと思う。現実的な駅での情報伝達は駅員による拡声器からの情報に一番頼ることになると思うので的確な指示をしてほしい。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・携帯電話の充電を行えるようにしてほしい。
- ・待機することになった場合、休めるところを確保してほしい。
- ・トイレの使用ができるようにしてほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・連絡をとれるかどうか的大事と考えるので、「連絡手段」の確保を要望したい。
- ・場所、状況により対応が異なると思うので、十分なシミュレーションを行い施設スタッフの教育訓練を徹底してほしい。

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。
- ・競技場ということもあり、落ち着いて行動するような呼びかけを行ってほしい。
- ・施設スタッフからの正確な情報を行ってほしい。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。
- ・繰り返しになるが、避難するのか、しないのかを明確に伝えてほしい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・空港で飛行機に搭乗する前に障害者に対して避難時等の説明を行ってくれるが競技場でも同様の説明を事前に行ってほしい。例えば、〇〇で火災が発生したのであれば、ここで待機してください、係が迎えに行きます、等の説明。事前に説明を行ってもらえれば、その内容に従うことができる。今までの経験ではこのようなことはなかったので。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・問1と同じ。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・アリーナにいるときとスタンドにいるときで条件が異なってくると思う。特にスタンドにいるときは危ないと考える。スタンドでは避難口に対して上り下りで条件が変わる。出口をなるべく増やしてほしい。避難口に近いと観戦に対しては見にくい場所という印象がある。出口を増やすことでその辺も解決できるのではと考える。
- ・パニックが起き、避難する人から蹴る、小突かれる可能性があると考え。パニックにならないように避難誘導することが大事と考える。鎮静剤をまく、ヘルメットを用意する等の対応が考えられる。

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・フロントからの内線電話で伝えてほしい。
- ・放送の場合は浴室等にいると聞こえにくいこともあるのではと考える。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・特に火災において火災場所によって、条件が異なってくると思う。的確な情報を伝えることが大事と考える。非常階段で避難するのかわからないのか等の確かな情報を提供してほしい。
- ・競技場で述べたように、事前説明はあった方がよいと思う。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・何も持たないで逃げるのか、何かを持って逃げても構わないのか、例えば冬で浴衣のまま外に逃げた場合厳しいと思うので。繰り返しになるが的確な情報を伝えてほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・高級ホテルにある間接照明は通常時は雰囲気があってよいが、避難時には明るい方が落ち着いて避難することができると思う。災害時に間接照明を明るくするようにしてほしい。
- ・調度品（つぼ等）が設置されていると思うが、転倒防止を配慮してほしい。

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・空港においては〇〇番ゲートの文字が大きくて非常に見やすい。
- ・●●の案内はわかりやすい。
- ・ホテルのカードキーはいろいろな種類がある。タッチのみ、差したまま、差して抜くもの等。タッチ式が一番使いやすい。またバイキングで食事の説明が記載されているとありがたい。
- ・競技場では座席（指定席）が探しやすい方がよい。案内がもっとあればよいと思う。また座席の間を広めにしてもらった方がありがたい。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・食料、水の備蓄
- ・充電器を2個持ち歩いている。
- ・スマホを2台にしたいと考えている。違う2社で使用すれば片方がつながらなくても片方がつながる可能性があると思うので。

その他

- ・災害の状況を予測することは難しいと思う。実際になってみないとわからないのでは。
- ・そのような点からも施設スタッフは十分な教育訓練を行ってほしい。
- ・大型施設では待機している方がよいのではと思っている。

以上

3.1.5. 全日本ろうあ連盟

【事前調査】

日時：平成 28 年 12 月 9 日（金）13：00～15：00

問 1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・手話通訳者がいればベストであると考え。
- ・映像、モニターで確認する。
- ・デジタルサイネージは何か所かに分けて設置してあった方がよい。
- ・手話のわかる人がいると心強い。
- ・●●が実施しているテロップ（LED 表示）はよい。
- ・エレベーターでエレベーター停止時には音声のみでの対応が多いと思われる。画像が映るものは手話対応できればよいと思う。
- ・音声、デジタルサイネージ、スマートフォン、フリップボード全てあった方がよい。
- ・視覚的且つ瞬間的に判別できるようにするため、「光による案内」は色別（例：赤⇒火災、青⇒地震、緑⇒津波）ができるとうよい。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・「どこで起きたか」場所を知りたい。すぐわかるような表示が望ましい。
- ・避難方法を映像で知りたい。
- ・火災時は火災の内容に合わせて表示してほしい。（ボヤ程度、延焼が広がっている等）
- ・「どこで何が起きた」、「火災のときは発生源の場所、地震は震度」、「本当の火災なのか、誤報なのか」、「避難の必要があるかないか」を知りたい。

（3）避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・聞こえない人がいたら、災害情報、避難情報、避難所における必要な情報（救援物質、食料の配給等）を伝えてほしい。
- ・視覚的な情報で伝えてほしい。簡潔に箇条書きが望ましい。
- ・避難に関しては車いすのろうあ者、全盲のろうあ者もいるので車いす、視覚障害者に

あてはまるものも考慮する必要がある。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・映像、モニタ等の視覚設備を設置してほしい。
- ・モニタによる手話対応も設置してほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・(4)と同じ

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・問1と同じ。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ。

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・宿泊室内に 1 人でいるときが一番不安。フロントへの TEL は使用できない。フロントから呼びに来てほしい。人で対応するしかないと思われる。
- ・聴覚障害者用の振動式の目覚まし時計があるが、同じような構造のもので伝えるように検討してほしい。
- ・宿泊室内は現状災害時の表示方法はないと思われる。一般の TV では字幕設定があるが、ホテル用の TV はホテルシステム用の TV となっているので字幕設定のボタンがあるリモコンがない。フロントに説明しないとリモコンを貸してくれない状況。ろうあ者への理解が不足していると思う。字幕は番組のテロップと重なると見えにくいときがある。
- ・情報の一方通行が基本になっていると思う。繰り返しになるが宿泊室内に 1 人でいるときが一番不安である。人的対応、TV の画面切替等の対応を行ってほしい。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問 1 と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・宿泊室内に 1 人でいるときの情報提供に対して配慮してほしい。チェックイン時にフロントで確認する等。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・ホテル、旅館の室内における非常通報装置として、駅構内で設置されているような電光掲示板と同様のシステムを設置し、災害情報、避難方法を流すようにしてほしい。据え置き型でなくモバイル型にして、聴覚障害者の利用があったときに貸し出せるようにしてもよい。就寝時でも対応できるように、この装置に連動したバイブレーションもあるとよい。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問 1 と同じ。

問 4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・空港に設置している IPAD はよい。

- ・ 駅でテロップに電車遅延等の状況がでるのはよいと思う。しかし、タイムリーにできていないときもある。そのようなときはツイッターの情報が一番いいと思う。
- ・ バス停で次のバスが何分でくるといった表示はよい。
- ・ 手話のできる人を増やしてほしい。施設は忘れたが、手話のできるスタッフがいたときがあり、うれしかったことがあった。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・ 特になし。

その他

- ・ 消防庁及び管轄部署において対応する職員は、聴覚障害の特性を把握し、必要最低限の手話を覚えてほしい。
- ・ 「手話マーク・筆談マーク」について、役所、公共及び民間施設・公共交通機関の窓口などで提示して頂きたい。

URL → <http://www.jfd.or.jp/2016/12/01/pid15854>

以 上

【ニーズ等調査】（アンケートのまとめ）

団体：東京都聴覚障害者連盟他諸団体

アンケート期間：平成 29 年 1 月 23 日（月）～2 月 6 日（月）

アンケート回答数：19 票

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・ 光による警報、スマホ、デジタルサイネージと視覚で伝えてほしいという意見が多かった。ただし、スマホに関しては持っていない人は×にしていた。また高齢の方でデジタルサイネージを理解していない人も見られた。
- ・ 聴覚障害者ということで、音声によるものの×の割合が大きかった。
- ・ その他として、電光掲示板、文字掲示板、筆談等の文字により表示するものと健常者の友人、施設スタッフ等人的で伝えてほしいという意見もあった。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・「避難が必要か」に関する内容を伝えてほしいという回答が一番多かった。
- ・「何が起きているか」については、火災では伝えてほしいという反面、地震では体感できるので必要ないという意見もあった。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・光警報、矢印による案内誘導で避難を行いたいという意見が一番多かった。
- ・人的介助による避難誘導は、一緒に避難してほしい、手話等ができなくても身振りで伝えてほしいという意見もあったが、コミュニケーションがとれない（＝手話ができない）のであれば一緒に避難しなくてもよいという意見があり、人により意見が分かれたところがあった。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・設備としては、デジタルサイネージ、電光掲示板等視覚に訴えるものを設置してほしいという意見が多かった。他に光警報設備を設置してほしいという意見もあった。
- ・人的対応としては、手話通訳者を配置してほしいという意見がたくさんあった。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・聴覚障害者は見た目にはわかりにくい障がいであるが、音の情報がわからないという人いることを念頭において対応してほしい。
- ・手話がわからなくても身振りなどでコミュニケーションするよう、ボディコミュニケーション対応の練習をしてほしい。
- ・補助犬に対しての正しい理解をもってほしい。

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・問1と同じ。
- ・競技場という観点から、手話でコミュニケーションをとることのできるスタッフを配置してほしい、停電しても避難誘導できる設備を設置してほしい、大型の電光掲示板に情報の詳細を表示してほしい、という意見があった。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ。
- ・手話を理解できる人を増やしてほしい。

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。
- ・宿泊施設ということで客室にいるときの情報伝達として、スタッフでの対応で伝えてほしいという意見もあった。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

・問1と同じ。

・意見として以下のものがあった。

健常者と一緒に避難したいという問いに「○」を付けましたが、補足します。ホテル、空港などのスタッフが聞こえない人への対応を理解していた上で誘導するという意味でしたら是非お願いしたいし、安心できると思います。ただ単に健聴者が逃げ惑っている状況だったら、かえって私を混乱させてしまうのでそういう意味でしたら「×」です。でもたった一人であるより、誰かがいた方が良いのは事実であり、その人が障害者であろうと健聴者であろうと一緒に避難したいと思います。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

・問1と同じ。

・意見の多かったものとして、「TVに対して字幕付きにしてほしい」、人的対応としては、フロントに手話通訳者を常駐してほしい、があった。

・ホテルのTVが災害時にOFF状態でもONする、画像が災害用に切り替わる等の対応を行ってほしいという意見もあった。

・具体的に設置してほしい機器として、アイドラゴンの設置（字幕・手話放送受信機）、アメリカにあるADA（障害をもつアメリカ人に関する法律）に準拠した視覚警報設備等の設置の要望があった。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

・問1と同じ。

・手話を理解できる人を増やしてほしい。

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

・施設共通で思いやり、気づきのあるサービスがよかった。

・空港での経験として、手話で話しかけてくれたこと。

・旅館でスタッフが「ありがとう」を手話で話してくれたこと。

・ホテルのフロントでホワイトボードの筆談に助かりました。

・空港でスタッフが筆談、手話により挨拶をしてくれたこと。

・ホテルでTVの字幕を予めONにしてくれていたこと。

- ・飛行機の機内で聴導犬のスペースを確保してくれたこと。ホテルでも聴導犬用のトイレシートやエサ用お皿、専用ゴミ箱を置いてくれていたこと。
- ・施設共通で文字による適切な案内を行ってくれたこと。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・ホテルで事前に耳が聞こえないことをフロントに伝えている。
- ・筆、メモ、ペンを持ち歩いている。
- ・スマホで災害登録情報を行っている。
- ・家に災害リュックを常備しており、その中に聞こえないことがわかるバンダナを入れている。
- ・前もって集まる場所を家族と確認している。
- ・携帯電話の充電器をたくさん持っている。地震のときはワンセグTVが最も有効な情報源と考えているが、バッテリーがすぐ切れるため、充電器を持ち歩くようにしている。

以 上

3.1.6. 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

【事前調査】

日時：平成 28 年 12 月 14 日（水）17：30～19：10

問 1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・聴覚障害者は多様な方々がおられ、伝えてほしい方法もまちまちです。聴覚障害の状況により異なります。大きく分けて以下ようになります。
- ①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が、約 1000 万人以上
- ②補聴器や人工内耳を使用している方が約 200 万人。
- ③その中で、手話を活用している方が約 10 万人と見込んでいます。
- ・①において音声で伝える場合、ゆっくり、明瞭にしゃべることが大事と思います。
- ・相手と視線をあわせて説明することが大事です。
- ・映像、文字等見てわかる情報で知らせてほしい。
- ・②の補聴器で対応できる人も上記の方法が有効です。加えて、読話、手話ができる方にはあわせて使用して知らせてほしい。
- ・補聴器では周りの音が大きいと、必要な音が聞き取れないときがある。このようなことを考えると視覚による方法の方がいいかもしれない。
- ・多種多様な手段で知らせてほしい。地域エリアメール、NET119 緊急通報システム（消防とチャットで通信できるもの）がある。
- ・緊急地震速報のように、災害情報を音だけでなく振動でも伝えられるものがよい。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・身の安全にかかわる情報が一番大事と考える。
- ・地震、特に津波が一番心配である。
- ・地震の場合、震度、震源の深さ、津波の有無を知りたい。
- ・気象庁の地震速報は活用している。自分のいるところから、知り合いのいる遠隔地で地震があったときには情報を伝えたいと思っている。
- ・火災の場合、自分のいる建物が火災であるとき、難聴者は気づきにくい。自分の部屋

にいて火災があり、火災に気づかず部屋にいて消防隊に怒られたことがある人がいます。

- ・本問の直接の回答ではないが、TV はないと困る、ELV が止まったときの対応を伝えて欲しい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・聴覚障害者は受け身になりがち。音声情報が入りにくいので、従来、判断基準が少なかつた。小さいころからこの状態にいと、意思決定に影響することがある。(自分で決められない。) このため周りを見て付和雷同的な判断をしがちな方もいる。
- ・避難が必要な場合は誰でもわかる方法で、強く訴えることが大事。最近会った NHK の「逃げる」表示はわかりやすくて、よかつと思う。
- ・携帯による情報入手方法が大事と考えるので、情報端末の充電方法は大事と考える。
- ・明るさ-照明等の電源は重要。
- ・避難時は情報が聞き取れない可能性があるので、繰り返し連絡してほしい。
- ・避難情報はタイミングが大事と考える。

(4) 空港や交通施設(駅など)側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか?

- ・コンシェルジュの対応はよいと思うのでもっと普及してほしい。
- ・筆談ボードを設置してほしい。ホワイトボードは濡れているとかけないので筆談ボードはその点問題ありません。
- ・手話が第一言語の人もいます。●●ターミナルは案内所に手話通訳者がいました。手話バッジもつけていました。手話バッジは大きい方がよい、つけていることが見にくいときがあるので。
- ・電車が止まっている、遅延しているときの放送がわからないので、テロップをもっと増やして対応してほしい。●●地下鉄等はボード、紙等に手書きで表示をしているが、これであれば設備投資はかからないと思うのでもっと普及してほしい。手書きでも表示があることが望ましい。
- ・周りに頼れる人(手話ができる等)がいると心強い。
- ・人的対応を行ってもらいと安心します。手話のわかる人がいれば更によい。
- ・避難場所ではグループを作ってもらい、その中で表示を行い、手話通訳をおこなってもらいたい。
- ・音声文字等に変換するアプリをもっと充実してほしい。
- ・聴覚障害ということがわかるようにしてほしい。「耳マーク」をもっと一般の人に理解してほしい。

- ・施設スタッフに障がい者に対する教育、研修を充実させてほしい。日頃から実施し、継続して行うことが大事と考える。日頃の対応が緊急時にも対応できると考える。この点で●●ターミナルの運営会社はよくやっていると思います。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・(4)と同じ

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・たくさんの方がいるので聴覚情報が伝わりにくいと思う。視覚的な情報が大事と考える。その場合人が大勢いるので、高く見えやすい位置に表示を行うことが必要。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・すべての人が落ちついて避難することが重要。出入口に殺到しないよう、あわてないよう避難誘導を行ってほしい。その中で視覚情報を適切に見ることができるような配慮が必要。
- ・安全な避難を徹底してほしい。難聴者は周りの人で判断すると思うので、安全な避難誘導を行ってほしい。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・スマホで各個人に伝わるようなシステムがあればよいと考える。●●というアプリがある。これは映画等で「音声」をスマホに聞かせると字幕表示、音声ガイド等を行うことができる。この仕組みを避難誘導に適用できればよいと思う。（事前登録が必要。）競技場の電光掲示板自体が●●対応であればいいのではと思う。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・宿泊室内のストロボ、音声等の案内が必要。東京都の設置基準にもありますがまだ普及していないと思う。トイレ、UB 等全ての室に対して設置してほしい。1ヶ所では安心できないので。また大きく目立つような形状のもので知らせてほしい。
- ・新宿の●●ホテルは、タブレットが設置してあり、フロントに手話で連絡がとれるようになっている。
- ・災害時に振動で知らせる設備もある。国内では現状一部のホテル等にとどまっているので、標準設置、義務付けを行ってほしい。
- ・アメリカではワシントン D.C. の●●空港やファーストフード店などあらゆる施設でストロボ式の火災警報器を見かけた。非常に普及しているように思われる。
- ・災害だけではないが、一般放送の情報が伝わらないことがある。例えば、ホテルの正月の館内放送で「14：00～餅つき大会があります」といったような内容が、難聴者に伝わらないことがある。音声情報を伝えるようにしてほしい。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・命にかかわる部分の内容は確実に伝えて欲しい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・問1と同じ

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・●●ターミナルでエレベーターにテロップが扉上部（2カ所）に設置されていた。聴覚障害者が釦をおすと、テロップに「今そちらに向かっています」の表示がでるものであった。運用面での検討（釦は押し続けられない、対応する人が来るまでに時間がかかる、テロップの位置が見えにくい（気づかない）等）はこれからと思うが非常によいと思う。
- ・ホテルで料理の御品書きに解説文を書ってくれたことがあった。健常者であれば「この魚は〇〇産」といったような耳で聞く内容を、スタッフが御品書きに手書きで記載してくれ感動したことがあった。
- ・先にも述べたがコンシェルジュが災害時にも対応できるようにしてほしい。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・「耳が不自由です」と記載しているタグ、補聴器の電池、笛、磁気補聴器（雑音に左右されない）、情報端末のバッテリー、等を常に持ち歩いている。
- ・勤務先に手動式の充電器を置いている。
- ・携帯電話の災害伝言板サービス（スマホ等で書いたものが伝言できる）に登録している。

以上

【ニーズ等調査】

日時：平成29年2月9日（木）19：20～20：50

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

【回答①】

（火災）

- ・自動火災報知設備と連動した赤色のフラッシュランプが必須です。どこにいても火災

がわかるように、たとえば階段室やエレベーター内、トイレの個室内で火災報知の点滅に気づく設計にして欲しいです。また、赤色フラッシュとは別に、非常口の場所を示す白色フラッシュもぜひ欲しいです。

- ・上記フラッシュランプ以外に、火災を電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報を表示できれば、さらに良いです。
- ・さらに欲を言えば、臭いで異常が解ると素晴らしいですね。数年前にイグノーベル賞を取った、ワサビの臭いで火災を知らせる方法とか。

(地震)

- ・揺れていることは自分で判るので、震度情報や火災／避難の必要の有無を電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報を表示頂ければ嬉しいです。

【回答②】

(火災)

- ・電光掲示板に今起きていることを文字で表示して欲しい。
- ・係員の方には筆談、または手話を交えて情報を伝えて欲しいですが、混乱している状況ではそれも難しいと思うので、見える場所に文字による情報を掲げて欲しい。

(地震)

- ・火災と同じ。

【回答③】

(火災) 光、文字情報、ネット、人

(地震) 文字情報、ネット

【回答④】

(火災)

- ・電光掲示板
(発着)案内表示器の画面が切り替わり、災害情報を大きく表示してほしい。
パッと自然に目に入るし、わかりやすいと思う。それも一カ所だけでなく、目に付くところならば、あらゆるところに表示してほしい。
- ・お知らせランプ(音付き)
火災発生の場合は赤、地震の場合は黄色とか発する色を決めて、あちこち目立つように設置してほしい。トイレの個室にも設置してほしい。
- ・スマホ
今自分がいる周辺の火災がスマホに連絡される方法があれば、その情報を見て、すぐに状況が把握できると思う。(例えば、携帯会社から緊急エリア情報を受信できるような方法)

(地震)

- ・火災と同様

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

【回答①】

(火災)

- ・ 火事だよ！逃げて！ということが一目でわかる必要があります。文章で読ませるのではなく、火事！ Fire! 避難！ にげて！とシンプルな単語と炎に逃げるマークのイラスト等で。
- ・ 子どもや外国人が見てもわかる表示をモニターや電光掲示で見せて欲しいです。
- ・ あと、どちらの方向へ避難すれば良いのか？も知りたい。

(地震)

- ・ 上記(1)の設問でもお答えしましたが、揺れていることは自分で判るので、震度情報や避難の必要の有無を電光掲示板・液晶モニター等で文字や絵で情報で表示頂ければ嬉しいです。

【回答②】

(火災)

- ・ 今何が起きているのか、そのレベル、見通し、避難場所、その他の質問はどこへ行って尋ねればいいのかなど。

(地震)

- ・ 火災と同じ。

【回答③】

(火災)

- ・ 場所、どの規模の火事か、爆発の危険はあるか、交通状況、煙の状況

(地震)

- ・ 場所、交通状況、津波や火事の発生はあるか

【回答④】

(火災)

- ・ 空港内もしくは駅内で発生した場合は、どこに何時に火災が発生したのか、場所を細かく明確に記載してほしい。
- ・ 「このエリアは危険なので近寄らないで下さい。」等の立ち入り禁止のエリアも記載してくれるとわかりやすい。
- ・ 避難場所の情報も載せてほしい。例えば「このエリアにいる方はここ方面へ避難して下さい。」みたいな感じで知らせてほしい。

「空港例」

火災発生

発生日時：○月○日 ○時○分

発生場所：第一ゲートの入場口周辺で火災発生

避難場所：第一ゲート周辺にいる方→〇〇へ避難して下さい

第二ゲート周辺にいる方→〇〇へ避難して下さい

案内所周辺にいる方→〇〇へ避難して下さい

立入禁止場所：第一ゲート入場口周辺～〇〇周辺

注意：黒煙が全体的に広がっています。視界が悪い状況

- ・タオルやハンカチで口を覆い、煙を直接吸わないようにする。
- ・できるだけ低い姿勢をとり、床スレスレに残っている空気を吸うようにする。
- ・いったん避難したら再び戻らない。
- ・煙で前が見えない場合は、壁に手を当て方向を確認しながら避難する。
- ・鼻から吸って口から吐く呼吸を繰り返す。
- ・エレベーターは使わない。

「駅例」

火災発生

発生日時：〇月〇日 〇時〇分

発生場所：〇〇線〇〇駅の東口改札口で火災発生

(〇〇駅で火災発生だけでは場所が不明確でわかりにくい)

避難場所：〇ある線〇〇駅のホームにいる方→〇〇駅の南口改札口（〇〇駅方面（隣の駅名 を記載））へ避難して下さい

電車内にいる方→〇〇駅は降りることができません。隣の駅で降りて下さい。

みどりの窓口にいる方→〇〇方面へ避難して下さい

封鎖場所：〇〇線〇〇駅内～出口3

注意：黒煙が全体的に広がっています。視界が悪い状況

- ・タオルやハンカチで口を覆い、煙を直接吸わないようにする。
- ・できるだけ低い姿勢をとり、床スレスレに残っている空気を吸うようにする。
- ・いったん避難したら再び戻らない。
- ・煙で前が見えない場合は、壁に手を当て方向を確認しながら避難する。
- ・鼻から吸って口から吐く呼吸を繰り返す。
- ・エレベーターは使わない。階段を使用して下さい。

こんな感じで情報を流してくれると状況が把握でき、対策方法もわかるし、避難しやすい。

(地震)

(空港、駅共通)

- ・空港内もしくは駅内で地震発生した場合は、何時に発生、周辺の震度を明確に記載し

てほしい。

- ・「このエリアは危険なので近寄らないで下さい。」等の立ち入り禁止のエリア、理由を記載してくれるとわかりやすい。(例えば、津波、地面の状態、落下石、ガラス等)
- ・避難場所の情報も載せてほしい。例えばこのエリアにいる方はここ方面へ避難して下さい。みたいな感じで知らせてほしい。

「空港・駅共通例」

地震発生

発生日時：○月○日 ○時○分

震度：東京都○○区→4 ○○区→4

(周辺地域のみ記載)

避難場所：○○市役所周辺にいる方→○○へ避難して下さい

○○町周辺にいる方→○○へ避難して下さい

案内所周辺にいる方→○○へ避難して下さい

危険場所：○○周辺は崩壊寸前の建物あり

注意：地図を添付するとよりわかりやすい

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

【回答①】

(火災)

- ・どこへ逃げたら良いのか、見てわかる方法が必要です。非常口の入り口でフラッシュランプが点滅するなど、説明がなくてもひと目でわかることが大切です。また、避難途中で迷わないように、たとえば避難階段の中に、「このフロアから屋外に出る」というような案内があるとモアベターです
- ・(ビル等の場合で地階があったりすると、地上への避難階を通り過ぎて地下まで行ってしまう可能性もあるため)

(地震)

- ・津波や火災、建物倒壊の危険があるのかどうか、電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報を表示頂ければ嬉しいです。海辺などの津波から逃れる必要がある場所では、高台の場所を示す掲示も設置しておいて頂きたいです。

【回答②】

(火災)

- ・混乱している場では対応している人のところも混雑して、聞きたいことも聞けないので、聴覚対応の職員などがいるとありがたい。
- ・どこへ避難するのか、どのくらいの時間が必要なのか、などを文字情報または手話などで教えてくれる人がいれば、その人と一緒に避難したい。

(地震)

- ・火災と同じ。

【回答③】

(火災)

- ・「まわりに聞こえない人、見えない人がいたら手助けを」など、一言放送につける

(地震)

- ・避難先で手話ができる人を募ってほしい。張り紙をしてほしい。張り紙の場所を明確にしておいてほしい。

【回答④】

(火災・地震共通)

- ・「一緒に来て下さい。」と誘導して下さると助かります。
- ・耳が聞こえないため、ゆっくり話す、手話、身振りがあれば望ましい。

(4) 空港や交通施設(駅など)側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか?

【回答①】

- ・ホワイトボード、電光掲示版、液晶モニタ、筆談セット(特別な装置でなく、紙とペンでもOK)など。
- ・耳が聞こえない人や日本語が苦手な人がいることを前提にした道具の準備並びに従業員の訓練をお願いします。日本語音声だけの案内では、情報を得られない人が大勢です。

※東日本震災の際、鉄道が止まった●●で、バスで帰宅する方法がわからず困った人が大勢いたと聞いています。

- ・音声認識を用いて声を文字にするアプリなども有効。「●●」ならば、多言語対応も可能。

【回答②】

- ・電光掲示板など、見やすい場所に文字情報を掲示して欲しい。聴覚障がいの方はまず状況把握が難しい。何かトラブルが起きていることは雰囲気では察することはできるが、その詳細を知りたくても音声案内は届かず、人に聞くしかない。しかし、聞ける職員などの所は人だかりになっていて、いちいち筆談で対応してくれる人がいない。筆談は時間がかかるので、音声認識アプリなど利用し、文字でコミュニケーションが取れると手っ取り早い。
- ・状況・場面については、トラブルが起きてすぐ。まず何が起きたのかを知りたい。そしてどこへ避難するべきなのか、見通しはどうか、行ってはいけない場所など、最初の情報が欲しいので、トラブルが起きてすぐに情報を伝えて欲しい。

【回答③】

- ・紙、ペン、手話ができる人の把握、ボランティア募集の紙（パウチしておいたもの）、メッセージボード、掲示板、ホワイトボード、手助けできる人がわかる腕章、聞こえない・見えない人が自分で身に着けられるもの（色つきリボンなど）、矢印のボードとメッセージ（例：矢印と「避難先」）、聴覚障害者が集まれるスペース。

【回答④】

- ・手話ができる人（読み取りできる人も含む）
- ・筆談対応してくれる人
- ・テレビ電話できる設備
- ・●●（スマートフォンアプリ）を利用して、アナウンスしている内容を聴覚障害者も共用できるようにする

（５）その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

【回答①】

- ・非常時以外にも様々な特性の人から問い合わせ等があると思うので窓口等には筆談や手話、多言語対応が可能な準備をお願いしたい。
- ・聞こえない人に対しては、手話にこだわらずとも、筆談する、マスクを外して話す、などの簡単な対応で事が足りる場合が多いので、そのあたりを従業者のみなさんに徹底頂きたい。

【回答②】

- ・音声による情報伝達のみでなく、文字による伝達の手段を拡大して欲しい。
- ・飛行機の機内でも、アナウンスは全く聴き取れない。以前、CA が機長によるアナウンスをメモに書いて渡してくれたことがあり、とても嬉しかった。
- ・電車内でも次の駅がどこなのか、ディスプレイで確認しているので、様々な広告をしているディスプレイにリアルタイムでの情報を出してくれると助かります。

【回答③】

- ・音声と文字情報は一緒に発信してほしい

【回答④】

- ・(4)と同様

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

【回答①】

(火災)

- ・ 駅などと同じですが、自動火災報知設備と連動した赤色のフラッシュランプが必須です。
- ・ どこにいても火災がわかるように、たとえば階段室やエレベーター内、トイレの個室内で火災報知の点滅に気づく設計にして欲しいです。また、赤色フラッシュとは別に、非常口の場所を示す白色フラッシュもぜひ欲しいです。
- ・ 上記フラッシュランプ以外に、火災を電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報を表示できれば、さらに良いです。
- ・ 競技場なら、みんなが観ている大きなスクリーンに表示できると思う。
- ・ さらに欲を言えば、臭いで異常が解ると素晴らしいですね。数年前にイグノーベル賞を取った、ワサビの臭いで火災を知らせる方法とか。

(地震)

- ・ 電光掲示板・液晶画面等で文字や絵で情報を表示頂ければ嬉しいです。

【回答②】

(火災)

- ・ 受付などで、事前に「何か起きた場合はここに来てください。」などの窓口を設定し、そこに行けば文字情報が見られるようにしておくなど、多くの人が利用する場所では専門の窓口があると良いのかなと思います。(専門の窓口とは災害・トラブル対応の窓口で、かつ、手話等も対応できる窓口の意味合いです。)

(地震)

- ・ 火災に同じ。

【回答③】

(火災)

- ・ 舞台に状況と非難方法がすぐ表示できるようにしておいてほしい、「落ち着いて」という表示も大切だと思います

(地震)

- ・ 「まわりに聞こえない人、見えない人がいたら手助けを」などの放送

【回答④】

- ・ 問 1(1)と同様

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

【回答①】

(火災)

- ・ 火事だよ！逃げて！ということが一目でわかる必要があります。文章で読ませるので

はなく、火事！ Fire! 避難！ にげて！とシンプルな単語と炎に逃げるマークのイラスト等で。

- ・子どもや外国人が見てもわかる表示をモニタや電光掲示で見せて欲しいです。
- ・あと、どちらの方向へ避難すれば良いのかも知りたい。

(地震)

- ・揺れていることは自分で判るので、震度情報や火災／津波／避難の必要の有無を電光掲示板・液晶画面等で文字や絵で情報を表示頂ければ嬉しいです。

【回答②】

(火災)

- ・何が起きたのか、規模はどのくらいなのか、緊急度、避難の方法、今後の見通しなど。

(地震)

- ・火災と同じ。

【回答③】

(火災)

- ・通ってはいけない場所の情報。(避難口に人が殺到すると思われる。そのときに人の少ない避難口から避難しようとした場合にそこが火災場所である可能性があった場合にそのような場所にいつてはいけないという旨の情報がほしい。)

(地震)

- ・火災と同じ。

【回答④】

- ・問 1(2)と同様

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

【回答①】

(火災)

- ・どこへ逃げたら良いのか、見てわかる方法が必要です。非常口の入り口でフラッシュランプが点滅するなど、説明がなくてもひと目でわかることが大切です。また、避難途中で迷わないように、たとえば避難階段の中に、「この通路から屋外に出る」というような案内があるとモアベターです

(地震)

- ・津波や火災、建物倒壊の危険があるのかどうか、電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報を表示頂ければ嬉しいです。
- ・海辺などの津波から逃れる必要がある場所では、高台の場所を示す掲示も設置しておいて頂きたいです。

【回答②】

(火災)

- ・文字や手話などで情報を伝えてくれる専門員がいると便利。その人と共に避難すれば安心。音声による指示は一切入らないので、指示に従うことは難しい。情報を伝える時は目で見てわかる方法、筆談、音声認識、掲示板、地図や見取り図の提示など。

(地震)

- ・火災に同じ。

【回答③】

(火災)

- ・問1と同じ

(地震)

- ・問1と同じ

【回答④】

- ・問1(3)と同様

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

【回答①】

- ・ホワイトボード、電光掲示版、液晶モニタ、筆談セット（特別な装置でなく、紙とペンでもOK）などなど
- ・耳が聞こえない人や日本語が苦手な人がいることを前提にした道具の準備ならびに従業員の訓練をお願いします。日本語音声だけの案内では、情報を得られない人が大勢です。

※東日本震災の際、鉄道が止まった●●で、バスで帰宅する方法がわからず困った人が大勢いたと聞いています。

- ・音声認識を用いて声を文字にするアプリなども有効。「●●」ならば、多言語対応も可能。

【回答②】

- ・電光掲示板、文字ボード、手話通訳者、など。緊急時だけでなく常に用意されていると、何か困ったとき、分からない時など、右往左往する必要がなくなる。

【回答③】

- ・問1と同じ
- ・出口で障害のある人はこっちへ、などの案内があるといいと思う

【回答④】

- ・問1(4)と同様

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

【回答①】

- ・入場券売り場で、障害者対応の有無をひと目でわかるように掲示して欲しいです。たとえば、もしも障害者手帳を見せれば無料で入場できるイベントの場合、切符売り場に並ぼうとする時点でそのことを知りたい。長い時間を費やして窓口までたどり着いてやっとそのことを知るのでは遅いです。

【回答②】

- ・音声による案内だけでなく、それに代わる可視化されたもの、または手話通訳、筆談や音声認識で対応できる専門員を常時配置して欲しい。

【回答③】

- ・もし、手話対応ができる人がいなければ、その場にいる人に協力を依頼して伝達してもらうように臨機応変に考えてほしい
- ・健常者が問題ないと思うことでも障がい者にとっては困る場合があると思う。それよりは当事者である障がい者と協力して対応した方がいいこともあります。

【回答④】

- ・問 1(5)と同様

問 3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

【回答①】

(火災)

- ・どのような施設でも同じですが、最低限、自動火災報知設備と連動した赤色のフラッシュランプが必須です。どこにいても火災がわかるように、客室内はもちろん、階段室やエレベーター内、トイレ個室内でも火災報知の点滅に気づく設計にして欲しいです。また、赤色フラッシュとは別に、非常口の場所を示す白色フラッシュもぜひ欲しいです。
- ・上記フラッシュランプ以外に、火災を電光掲示板・液晶モニタ等で文字や絵で情報を表示できれば、さらに良いです。
- ・一番怖いのは、就寝中の火災です。臭いで火災が解ると素晴らしいですね。数年前にイグノーベル賞を取った、ワサビの臭いで火災を知らせる装置があれば安心。
- ・自動火災報知設備と連動してベッドのバイブが振動する方法もアリです。

(地震)

- ・電光掲示板やモニターで震度情報、避難の必要の有無を知らせて頂きたいです。客室にあるテレビに、自動的に地震情報が映るといい。
- ・テレビニュースの字幕放送も大変有効なので、客室のテレビは字幕放送の表示が可能な機種にして欲しい。(時折、がんばって設定をいじっても字幕が出せないホテルがあります。)

【回答②】

(火災)

- ・やはり受付などで災害時の対応として聴こえないことをあらかじめ伝えておいた場合、部屋に職員が来るよう手配して欲しい。その際、手話或いは文字で情報を伝えてくれると嬉しい。

(地震)

- ・火災に同じ。

【回答③】

(火災)

- ・振動、光、文字、部屋のテレビ
- ・就寝中はどうしたらいいかわからない

(地震)

- ・振動、光、文字、部屋のテレビ

【回答④】

- ・お知らせランプ(色で火災か地震かわかるようにする)
- ・バイブ式時計(就寝時)
- ・ポケベル
- ・テレビでお知らせ表示

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか?

【回答①】

(火災)

- ・火災だとひと目でわかる表示。避難経路。

(地震)

- ・震度情報。避難の必要の有無。避難する場所。

【回答②】

(火災)

- ・何が起きたのか、規模はどのくらいなのか、緊急度、避難の方法、今後の見通しなど。

(地震)

- ・火災に同じ

【回答③】

(火災)

- ・避難場所、避難ルート、場所、規模、煙の有無、爆発の危険性

(地震)

- ・避難場所、避難ルート、場所、規模

【回答④】

(火災)

火災発生

発生日時：○月○日 ○時○分

発生場所：203号室で火災発生

避難場所：1階にいる方→すぐに外へ避難して下さい

2階～4階にいる方→非常階段から避難して下さい

5階～8階にいる方→非常階段のところで待機して下さい。

立入禁止場所：2階エリア

注意：黒煙が全体的に広がっています。視界が悪い状況

- ・タオルやハンカチで口を覆い、煙を直接吸わないようにする。
- ・できるだけ低い姿勢をとり、床スレスレに残っている空気を吸うようにする。
- ・いったん避難したら再び戻らない。
- ・煙で前が見えない場合は、壁に手を当て方向を確認しながら避難する。
- ・鼻から吸って口から吐く呼吸を繰り返す。
- ・エレベーターは使わない。

(地震)

- ・問1と同様

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

【回答①】

(火災)

- ・逃げる方向、場所を知りたい。
- ・駅や競技場と違って、初めて泊まる場所である可能性もあるし、周りに人がいない場面も想定されるので、誰かの後について逃げる、ということができないのが怖い。

(地震)

- ・避難する方向、場所をしりたい。
- ・土地勘がないので、高台の場所なども知りたい。

【回答②】

(火災)

- ・文字や手話などで情報を伝えてくれる専門員がいると便利。その人と共に避難すれば安心。音声による指示は一切入らないので、指示に従うことは難しい。情報を伝える時は目で見てわかる方法、筆談、音声認識、掲示板、地図や見取り図の提示など。

(地震)

- ・火災に同じ

【回答③】

(火災・地震)

- ・(2) と同じ

【回答④】

(火災・地震)

- ・問1 と同じ

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

【回答①】

- ・非常時に限らず、ドアをロック（またはドアチャイムプッシュ）した際にフラッシュが光る器械を貸し出して欲しい。
- ・振動式目覚まし時計を貸し出して欲しい。自動火災報知設備と連動すれば申し分ない。
- ・臭気や振動で目を覚まさせる自動火災報知設備。
- ・先ほども書いたが、テレビは字幕放送を表示できる仕様でお願いしたい。
- ・火災時にはドアを蹴破ってでも起こして欲しい。
- ・どの部屋の客が聞こえない客か、ということを施設内で情報共有してほしい。例えば、フロントだけではなく、レストランの担当者も情報を持てば、客がレストランに来たその時から筆談対応ができると思う。
- ・音声認識を用いて声を文字にするアプリなども有効。「●●」ならば、多言語対応も可能。

【回答②】

- ・電光掲示板、文字ボード、手話通訳者、など。緊急時だけでなく常に用意されていると、何か困ったとき、分からない時など、右往左往する必要がなくなる。

【回答③】

- ・(3) に同じ。
- ・手話ができる人を採用することも考えておいてほしい。
- ・また、ツアーの場合、置き去りにされる可能性もあるので連携を。

【回答④】

- ・手話通訳ができる人

- ・筆談対応できる人
- ・お知らせランプ
- ・バイブ式(ベッド、枕、腕時計)
- ・ポケベル(呼び出しベル)
- ・●● (スマートフォンアプリ)

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？(人的対応も含めて)

【回答①】

- ・もし、手話ができるスタッフがいるなら、どこかに掲示して欲しい。
- ・個人個人が「手話できますバッジ」を付けたりするのも有効。

【回答②】

- ・音声による案内だけでなく、それに代わる可視化されたもの、または手話通訳、筆談や音声認識で対応できる専門員を常時配置して欲しい。

【回答③】

- ・聞こえないことを伝えやすい雰囲気づくり
- ・障害者は助けられるだけの存在ではなく、情報さえ入れば自分で状況判断できるし健常者と同じように役に立てると知ってほしい

【回答④】

- ・(4)と同様

問4 空港や交通施設(駅など)や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

【回答①】

- ・上でもちょっと書きましたが、どこかの施設(美術館?)で、障害者手帳を見せればそのまま無料で入館できることを切符売り場の窓の上に大きく掲げていました。そのおかげで、切符売り場の行列に並ぶことなく、スムーズに入館できました。
- ・●●空港の国際線ロビーには、手話通訳者と手話で話せるテレビモニターがあると聞いています。●●も、同様のサービスを試行していました。
- ・●●の予約センターは、手話やチャットを用いた「電話リレーサービス」を通じた会話が可能。全サービス業に広まって欲しい。
- ・東京の鉄道の窓口には、どこでも簡易筆談器がおいてあります。
- ・●●ホテルは、バリアフリーに気を遣っていると聞いています。具体的な内容は不明。
- ・新宿の●●ホテルの宴会場には、補聴器の聞こえを助ける磁気ループが設置されています。駅の窓口、空港のカウンターなどにも、磁気ループを設置して欲しい

【回答②】

- ・飛行機の機内で、機長のアナウンスをCAがメモに書いて渡してくれた。受付の時に「何か必要なお手伝いはありますか？」と聞いてくれ、チェックインするまで見守ってくれた。

【回答③】

- ・電光掲示板が増えたこと
- ・電車遅延の情報がメールで配信されるようになったこと
- ・基本的には情報に関しては、ツイッターが一番役に立ちます
- ・ホテルなどの貸出の車椅子は、受付にあることが多いが、各階のエレベーター脇にあったこと
- ・警報が光でも点滅する
- ・避難指示の放送で聞こえない人がいたら誘導するよう呼びかけている

【回答④】

- ・あらかじめ、前もってわかりやすく避難場所やルートを紙に書いて用意してくれた
- ・電話ができないため、電話以外の連絡先を教えてもらう。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

【回答①】

- ・宿泊時には、必ず聞こえないことを事前に伝えていきます。
- ・ネットやメールで119番ができる「WEB119番」に登録。
- ・助けを求めるときのホイッスルを常に携帯。
- ・筆談用具は、災害に関係なくいつも携帯。

【回答②】

- ・家族と、連絡が取れなくなった際の待ち合わせ場所を決めている。
- ・筆談ボードの携帯。
- ・交通機関情報のアプリなど。

【回答③】

- ・スマホを2台持つ
- ・友人と状況を連携するようにしている
- ・メモやペンを持っている、補聴器の電池は必ず持ち歩いている
- ・職場にコンタクトレンズ保存液を保管している（目が見えなくなると困る為）
- ・雪や台風のときは外出を控える
- ・電話連絡以外の方法に日頃から周りの人に慣れてもらっている
- ・職場の人に聴覚支援ツールの使い方に慣れてもらったり、情報の集め方を話したりしている

- ・旅行会社で働いているので、手配時に障害があることを伝えてもらっている

【回答④】

- ・家族に連絡先を伝える(グループを作っておく)
- ・地震が起こった場合の避難場所を覚えておく
- ・近所の人に耳が聞こえないことを周知してもらう
- ・何かあった場合の連絡先を覚えておく、及び教えてもらう

以 上

3.1.7. 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会

【事前調査】

日時：平成28年12月8日（木） 13：00～14：00

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・音声及び壁紙表示（車いす目線は子供の身長程度なので、壁紙表示の位置は人の頭の高さより上に掲示）。壁紙は電光掲示板等のことであり、シンプルにわかりやすく表示してほしい。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・「注意喚起」、「緊急に退避する」、「避難指定場所に移動する」の情報提供を簡潔に伝えてほしい。地下の施設への浸水対策に名古屋駅で起きたように近隣の工事による浸水被害等予測しがたい災害にも対応ができるようにしてほしい。

（3）避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・車いす使用者の立場としては、いち早く地上階への退避がベター。
- ・車いすでの外出は荷物が多くなるので、人工呼吸機等の生命維持装置以外の手荷物とは分離し、人命を最優先とする。
- ・優先度の高い避難の場合では、トリアージが必要になる。
- ・カートやキャリーバッグ等を持った人と車いす使用者等が同じエレベーターに乗ると、スペースがなくなるので、同じエレベーターに乗ることは避けたい。

（4）空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・人的対応に関しては避難時に期待できないと考える。
- ・エレベーターを避難に利用する方がよいと考える。例えば10階にいて、車いすで1階まで避難することは人的対応では不可と考える。現実的でないと思う。
- ・エレベーターの無停電化とエレベーターのかご内部の広さと間口の広さを確保する。

- ・車いす使用者やベビーカー使用者、歩行が困難な高齢者等の移動困難者が迅速に避難するためには、余裕のある動線の確保が必要。
- ・複数の避難路を確保すること。
- ・ターミナル駅が商業施設と避難経路を供する場合においては、当該複合施設利用者予測の混雑時でも歩行に困難がないものと、エレベーター等を利用しないと避難ができない車いす使用者等の「避難にかかる時間」に差があってはならない。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・●●空港のユニバーサル化の促進。
- ・エレベーター、トイレ、待合所、駐車場等は総合的にユニバーサル化を図ることが必要。
- ・2020年の外国からの観光客数が4000万人、2030年の外国から観光客数が6000万人と予測されている国の目標に合わせての空港整備計画が必要である。その中でも、車いす使用者の外国人利用者が利用しやすいユニバーサル化が必要である。国際線から国内線への乗り継ぎの時間短縮を図る。

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・車いす使用者等は視認性があることから、競技場（屋根なし）からグラウンド内への退避が可能であれば、グラウンドへの動線も確保して欲しい。
- ・誘導の情報としてはスクリーンへの文字情報、（視認性の阻害がない）スマートホン・フリップボードによるより正確で迅速な情報伝達が必要と考える。
- ・観客がパニック状態を起こさないようにする冷静な避難誘導が必要である。
- ・情報は多すぎても、少なすぎてもパニックが起きる可能性があるので簡潔に伝えることが重要と考える。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・火災発生時には、どのエリアで火災が発生し、避難動線を伝え、どのように避難するのかを誘導するアナウンスが必要である。
- ・ホール・アリーナ等上下移動を伴う観客の避難路としては、複数の避難路を設ける必要がある。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・迅速に屋外退避が可能となるよう、エレベーター等の非常電源の確保が必要である。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・避難誘導に必要なスタッフの確保をするとともに、常勤のスタッフを配置し、避難誘導訓練を定期的に行うことが必要。常勤のスタッフというのは競技場の場合、イベント運営者が管理することになると思うが、その場合施設を知っている人がいない可能性があるため、イベントスタッフだけでなく施設側スタッフも配置してとの意味合いである。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・競技場の新設・改修時には、非常事態に備えて安全な避難路を確保すると共に複数の避難経路を整備、計画を立てることが望ましい。

問 3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・音声、スマートフォン（メール等）、フリップボード、
- ・旅館等においては、回廊で繋がれた「離れ」「コテージ」等で、それぞれの区画ごとに避難情報が容易に取得出来る環境が必要。
- ・車いす利用者には、避難情報とともに避難介助が必要である。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・日頃の対応として感知器の誤作動防止のための点検を適時行い、スプリンクラー等の延焼防止の有効性を確認し、宿泊時に「避難をするときの情報」と「避難するための設備」を宿泊客に伝える。
- ・自動火災報知設備、スプリンクラーを誤報、誤作動防止で止めることはしない。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・車いすを常用的に使用している「車いす使用者」にとっては、車いすは、体の一部であり、身体のみでの避難は最悪の事態と考える。車いすと一体で避難を考えて日常の避難訓練に役立ててもらふことが必要である。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感ずかれますか？

- ・エレベーター等の上下移動には複数のルートを確認。火災の発生場所によりエレベーターの利用が困難となるケースが予測される。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・ホテル・旅館のユニバーサル化を図り、車いす使用者の外国人観光客の誘致を推進してください。

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・2020 東京オリンピック・パラリンピックのアクセシビリティガイドラインに沿って、障害のある人や外国人観光客等が安心して快適にできるシステム作りに官民一体となってコラボレーションすることが必要です。障害者・高齢者も重要な顧客です。交通機関や宿泊施設のユニバーサル化は、国の「観光立国」とも合致するものです。
- ・新宿の●●ホテルは障害者対応の宿泊室を10室有している。このようなことが「観光誘致」にもつながると考える。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・外出時には、携帯は必需品であり、自らの責任で情報弱者から脱却する自己努力が求められる。
- ・施設は補完的なものを提供して、耐震化・難燃性・避難路の確保・飲料水・食料等の備蓄等の備えを怠らないことが大事。
- ・「自らで守ること」が基本と考える。東日本大震災の教訓と考える。

以上

3.1.8. 全国頸髄損傷者連絡会

【事前調査】

日時：平成 28 年 12 月 8 日（木）15：30～17：00

問 1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・情報伝達に関しては通常の方法で問題ないとする。
- ・避難時において、駅であれば駅員の誘導が適切に行われているかどうか重要。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・火災や地震を問わず、災害が発生したときには「自分のいる場所」と「災害の起きている場所」を明確に伝えてほしい。
- ・頸髄損傷者の多くは電動車いす（重量 250kg 程度までである。）使用となっているので、階段を人力で下すことは不可と考えている。避難経路の情報を的確に伝えてほしい。（頸髄損傷者は脊髄損傷者より重度の障がいとなっており、電動車いすを使用している比率が高い。）

（3）避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・先に話したように電動車いすでの避難となるので、上下移動をどのように行うか、上下移動できる手段・方法を確保することが重要。電動車いすを置いていく場合では、人力による移動での対応となる。

（4）空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・設備的にはすべてがバリアフリーとなっていることが望ましい。
- ・避難誘導を行う人の教育が重要と考える、的確に案内できる知識があってほしい。
- ・上下移動を行う手段が必要。段差のないスロープ状の通路の確保、他に ELV も避難に使えれば望ましいと考える。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・避難経路はわかりやすいものにしてほしい。複雑な経路ではなく、簡潔でわかりやすい経路を望む。
- ・車いすでの避難時において、避難経路の急に曲がる形状は通りにくい場合があるので、そのような部分にはスペースの確保が必要。
- ・避難通路に係る部分において荷物を置いてあることが多いと思うが、場合によっては荷物が原因で避難ができない可能性がある。避難通路となる箇所に物を置かないでほしい。

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・基本は先の回答に準ずる。
- ・トイレにいるときに災害が発生した場合、どうなりますか？
⇒火災であれば非常放送、地震であれば施設にもよりますが緊急地震速報等が放送され、トイレ内でも聞こえると思います。（諏訪部）
⇒放送での情報を得ることができたとしても、地震等であればトイレ内で倒れている可能性もあります。人によるトイレ内の確認を必ず行ってほしい。施設スタッフ、イベントスタッフには日頃から障がい者に対する教育を行い、このような場合でも適切な判断・対応ができるようにしてもらいたい。仮に人手が確保できても知識がないと対応できないケースも考えられる。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・火災、地震共に「どこで起きているか」「避難場所・経路」を伝えてほしい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・先と同じで電動車いすの重量は 250kg 程度までである。上下移動をどうするか、避難経路を確保してほしい。
- ・上下移動に関わる部分の対応をどうするかを検討してほしい。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・避難通路に関わる部分の段差をなくす。競技場等でグランド側に避難する場合も段差があると避難できない可能性がある。
- ・基準通りではなく、実際にどのように避難を行うかを考えて避難時に使用する設備を設置してほしい。例えば車いすを設置する数も基準通りではなく、座席とあわせた数にする等。
- ・避難経路は簡潔な経路としてほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・競技場には大型の電光掲示板等が設置されていると思う。このような掲示板はどこからでもよく見えるようになってきていると思うので、これを用いて的確な情報を流せば誰でも情報を得ることができると思う。
- ・競技場等の避難に関しては、一般の利用者と異なる避難経路になる場合が多いと思われる。車いすでも安全に避難できる経路を職員に把握して頂き、適切な避難誘導等を行えるようにしてほしい。

問 3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・ホテル等の場合、情報は放送等で得ることができると思うが、1人で外に出ることは不可と考える。基本的には介助者が同伴している場合が多いが、介助者不在時に災害が発生することもあるので人によるチェックを必ず行ってほしい。宿泊時に障がい者ということは把握できると思うので、必ず巡回してほしい。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・先の回答に準ずる。他の施設とも共通であるが、誤報等も考えられるので「避難の必要性の有無」を明確に伝えてほしい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・従業員で車いすに乗せる場合、体格にもよるが一人ではできないと思う。複数人の介助が必要となる。その為にも従業員の日頃からの訓練も必要と考える。ベッドから車いすの移動は、脊髄損傷者であれば一人でもできる可能性はあるが、頸髄損傷者では不可と考えている。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・従業員の教育を徹底してほしい。災害時にも的確な行動ができるよう日頃からの訓練も重要と考える。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・避難用に使用する手動の車いすを準備してほしい。避難手段が増えることにもつながるので。

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・先にも述べたが、ベッドから車いすへの移動が一人ではできない。ホテルによっては無料で手伝いをサービスしてくれたことがある。逆にそのようなサービスは行わないというホテルもある。極端に手間がかかることであれば、こちらも理解できるがこの程度のサービスは行ってほしい。また、日ごろからこのようなサービスを行っていれば災害時の避難もスムーズな対応ができるのではと考える。
- ・車いす使用可能な宿泊室を増やしてほしい。現状の宿泊施設は、車いす利用のできる宿泊室が設置されていても数が少ない。普通に利用できるようにユニバーサル化を進めてほしい。自分の知っている範囲では、以前、ホテル●●には車いす使用可能な宿泊室が20室設置されていた。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・携帯に関しては持っていることが前提と考えるが、情報を使いこなせるかが大事と考えている。
- ・一般的であるが、食料の備蓄は行っている。
- ・予備の車いす（手動）を持っている。日頃からタイヤの空気等は確認し緊急時にも使用できることが肝要と考える。
- ・今住んでいるマンションは2方向避難が確保されており、安心できる。複数の手段を持っていることが大事と考える。
- ・生活に必要な最低限入れたバッグを玄関に置いている。
- ・災害に対しての障がい者の情報も増えてきている（昨年仙台市で開催された第3回国連防災世界会議等）ので、最低限の手段（上述のようなこと）を行えるようにしている。まだ行うことはたくさんあると思うので今後も対策を進めていきたい。

その他

- ・地震等の災害の場合、避難場所が本当にあるのか（受け入れできるのか）と思っている。
- ・最近の車いすは、その人によって合わせたものや、障がいの都合上、基準外の物もある。（ストレッチャー型車いす・人工呼吸器付車いす）基準にとらわれず、想定外の場合も対応できるようにしてもらいたい。

以 上

【ニーズ等の調査】

日時：平成 29 年 1 月 24 日（火）13：00～14：30

問 1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・非常放送等の放送設備、デジタルサイネージ等の映像で伝えてほしい。
- ・停電、施設崩壊まで想定して、これまでの施設内放送、デジタル掲示板、またアナログ対応のわかりやすい場所での迅速な説明、掲示板等ばかりでなく、施設内巡回をして災害弱者を探し、的確に情報伝達してほしい。アナログ対応の人員、掲示板等も状況によって増やすべきと思う。
- ・災害弱者が情報にアクセスしやすい体制（わかりやすいお知らせ案内場所、見つけやすいお知らせ巡回担当者）

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・火災、地震いずれも「どこで何が起きているか」、「避難の必要があるかどうか」といったことを伝えてほしい。
- ・特に駅であれば避難経路を確認したい。スロープ等で避難可能かどうか、ELV に頼らないで避難できる経路が望ましい。非常階段があるので非常用のスロープがあればありがたい。
- ・交通機関の被害状況、運転再開の可能性。
- ・避難するなら避難経路、避難誘導の有無、避難場所情報。
- ・停電、崩壊で水平、垂直移動できない車いす使用者や歩行困難者等に対する救助情報。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・車いすでの避難を前提として考えたい。スロープでの避難を行いたい。
- ・重い電動車いす使用者の場合、大災害発生時には避難誘導、救助を優先すべきと考えるので、担架での避難救出や施設内に様々なタイプの手動車いすを常備しておき、乗り換えて避難救出してもらうことも仕方ないと考える。(落ち着いたら本人の車いす搬出)
- ・できるかぎり、普段使用している慣れた車いすで安全な場所に避難できるようにしてもらうこと。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・自動ドアは停電すると手動での開閉になると思うが、自力では難しいところがあるので人的介助を行ってほしい。人的介助ができるような施設スタッフへの啓蒙を行ってほしい。一般の人への啓蒙を行えばさらによいと考えます。
- ・救急体制も混乱していると思う。日常緊急医療とは異なる非常時の医療対応体制も検討しておく必要があると思う。(医療と接点のある、多数の人がいると想像する)
- ・電動車いすが使えなくなった場合等に対応する、手動車いす準備(規模に応じた台数)
- ・車いすの扱いや障がい特性を熟知した接遇に慣れた人材育成。
- ・停電等の様々な場面を想定した避難誘導體制のシミュレーション。
- ・多くの間人が短時間で移動するから、わかりやすく、ゆとりある広さの避難経路の確保が必要。
- ・移動制約者が停電時でも避難しやすい構造物であってほしい。(ELVが止まったらOUT)

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？(人的対応も含めて)

- ・障がい者との交流、学習会を行い、障がい者に対する理解を深めてほしい。

問2 (不特定多数の人々が利用する) 競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか?

- ・問1と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ。
- ・競技場は出口が多く、出口部分は狭いと思われる。また、出口には健常者も殺到すると思われる。そのような状態で避難経路を確保できているのか、と思う。観客席から出口への避難ルートが障がい者として確保できているか、また通路幅の確保ができているか、スムーズな誘導が望まれる。
- ・パニック状態になる可能性があるので、冷静な誘導を行ってほしい。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか?

- ・問1と同じ。
- ・施設スタッフへの教育・訓練を十分に行ってほしい。年1回では忘れてしまうと思うので訓練を定期的に行ってほしい。訓練には障がい者も一緒に参加して行ってほしい。そうすることで障がい者への扱い・対応、知識が身に付くと思います。車いすでも電動と手動の違いを知ってほしい。
- ・「想定外の状態」を考慮しておくことも必要と思う。
- ・観客席が高いところにあり、人力で車いすと共にそこへ上げられたことがある。そのような状態で災害にあった場合、避難できないと思われるので、そのような場所にはスロープの設置が必要と考える。
- ・健常者と同じ経路での避難は難しいと考える。障がい者用の避難経路があることが望ましい。施設スタッフの誘導も確実にできるよう訓練を十分に行ってほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか? (人的対応も含めて)

- ・問1と同じ。

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか? また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか? これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・スマホ等で施設内のナビを行ってほしい。(モニタとして参加したことがあります。) 情報としては、避難経路の混み具合がわかれば避難のタイミングが確認できます。客室にいと、パニック状態で情報収集も難しいと思う。周囲も騒がしくて放送が聞こえない、掲示等があっても人が立っていると車いす目線では見えないことが考えられるので。そのようなときにスマホで情報確認できればよいと思います。
- ・チェックイン時に障がい者の存在を確認し、各室まで人が情報提供してもらえればありがたい。
- ・自力避難が困難な人がパニックに陥らないように、対面して情報を直接伝達する。
- ・現状は客室に一人にいるときに「外部への情報手段」がないと思います。車いすで、かつ、手が不自由な場合には電話は使えません。トイレにあるような非常呼出釦がトイレ以外にもあればよいと考えます。ヘルパーと一緒に泊まった場合、災害が発生したら、ヘルパーは障がい者がいることを周囲に知らせることが望ましい。その為「外部への情報手段」の設置が一番大事だと思います。
- ・宿泊時にフロントから避難経路の説明を行ってほしい。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・先の回答に準ずる。問1と同じ。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感ずるか？

- ・繰り返しになるが、施設スタッフへの教育・訓練を徹底してほしい。年1回の訓練では非常時の対応がむずかしいと思われるので、日々訓練を行ってほしい。また障がい者の扱いも理解してほしい。東日本大震災時の対応で障がい者の扱いがわかっていない人がいましたので。
- ・宿泊施設の避難経路は少なく、被害状況によってはそのルートが使えないことも起こる。救助が来るまで待避できるスペースを確保した施設整備であってほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？(人的対応も含めて)

- ・問1と同じ。

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・最近では日常のサービスはよくなってきている＝障がい者の対応が浸透してきているように思います。公共交通機関の中では、特に空港のサービスはよく、慣れていると感じます。一番いいと思います。
- ・休みたいときに大きめのベッドがあるといい。多目的トイレでベッドの設置が増えてきていますが、もう少し大きめのものがあるといいと思います。また、施設で設置しておいてもらえればありがたいと思います。
- ・建物のバリアフリー化は進んできているので、段差がなく、通路が広がっていると感じます。しかし、建物内の飲食店等のテナントに入ると段差があったりして、入れなかったことがあります。そのようなときに簡易なスロープを施設で設けていただければいいと思います。
- ・ライブで同じ会場でもアーティストによって障がい者への対応が異なります。（正確にはスタッフの対応になります。）対応ができていないスタッフの方法を他のスタッフに知らせていけば、どのアーティストのライブでも行けるようになります。また、下北沢の●●劇場は、当たり前のように障がい者を受け入れています。
- ・駅に行ったときに ELV が工事中であり、使えないことがありました。事前に分かるようになっていないと助かります。
- ・海外体験ではあるが、宿泊施設の居室から広いベランダに自由に出入りできる場所があった。部屋も広くて動きやすく、火事の場合、救助を待つまでの一次待避場所になると思った。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・食料の備蓄、ガスコンロの用意等。
- ・スーツケースに生活必需品を入れてあります。
- ・地震があったら、どのように行動するかを話しあっています。
- ・食料（缶詰等）、水（3 ケース）等の備蓄
- ・ヘルメットを2個常備。

その他

- ・一般の人の意識を高めることが重要だと思います。
- ・施設整備、防災避難計画の立案には、必ず障害別の当事者を参加させるとともに、障害種別のヒアリングを行う。
- ・定期的に施設のバリアフリーチェック、防災避難対策の検証を障害別の当事者も参画して行う。

以上

3.1.9. 公益社団法人全国精神保健福祉会

【事前調査】

日時：平成 28 年 12 月 16 日（金）13：30～14：30

問 1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・災害があったときの情報発信元がわかりにくい。駅であれば、いる場所でも異なると思う。ホームにいたのであれば、テロップ表示を活用した方がよいと思う。駅からの発信ということが確実なので。また、今ある設備を使えばよいと思う。
- ・スマホの場合、地震等であれば情報が広域になると思う。駅ごとで流せるようになればよいと考える。駅ならではの情報発信が必要と思う。またアプリの有無にもよるので強制的なメールの方がいいのかもしれない。
- ・精神障害者で、一人で外出できる状況の人は、基本的に情報入手の手段に関して健常者と変わらないと思う。
- ・周りに大勢の人がいる場合、周りの動きに影響されやすい。（健常者も同じだが）
- ・不確定な情報に惑わされないよう、確実な一つの情報があつた方がよいと思う。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・一般の人でもそうだと思うが、知らない駅で「〇〇口に避難してください」と言われても〇〇口がわからないと思う。端的に示す方法が必要ではと思う。例えば、「〇番線方向へ避難してください」といった内容で伝える方がよい。表示も大きなものを使用する。また構内を色分けして、「〇〇色へ避難して下さい」というのもわかりやすいと思う。
- ・係員の誘導は限界があると思う。どこまで対応できるか、また一人一人に対して十分な説明はできないと考える。
- ・時系列で伝える情報を変える方がよい。最初は避難場所に関して、2 番目の情報は火災であれば火元、地震であれば震度、震源等といったように行い、繰り返し伝えてほしい。安全を確保することが重要。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・避難に関しては、健常者と同じ条件と考えてよい人もいるが、コミュニケーションをとりにくい人もいるので、そのような人には配慮が必要である。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・しばらく避難場所にいる場合において、最初の状況では健常者、障がい者が同じ場所において、時間が経過するに従い、パーテーションのようなもので障がい者を区画した方が落ち着いた状態になれると思う。
- ・薬で落ち着く方もいる。しばらく避難場所にいるようなときには薬を飲むための水は優先的に供給してほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・一般の人に劣る部分があると思う。情報に関しても自分から聞くことが苦手である。伝える側からの情報発信は一次、二次・・・と繰り返し発信してほしい。繰り返すことで精神障害者の方にも情報が伝達できると思うので。

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・事前に配置図を表示しておくことが重要と考える。また図面と現状が合致したもので配置図を表示することも必要。色分けをしておけば避難時も“色”で誘導することができる。大型電光掲示板に配置図を表示し、避難場所を点滅させてわかるようにするのもよいと思う。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・あわてないで、パニックを起こさないような避難誘導を行ってほしい。また運営スタッフだけでは対応できないと思う。避難口周りの一般の人にも避難誘導に協力してほしい。

しい旨を事前に話しておき、スタッフ以外の人間にも協力を求めてもよいと考える。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

・問1と同じ

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

・問1と同じ

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

・問1と同じ

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

・問1と同じ

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・宿泊室にいるときに災害発生時の放送が流れると精神障害者はパニック状態になったり、こわい、不安を感じたりして、外に出られないケースが考えられる。室毎の確認を必ず実施してほしい。また、口で避難を促すだけでは動けないときもあるので、発見者が一緒に避難するようにしてほしい。このような内容をマニュアルに記載してほしい。
- ・一般的な避難では身一つでの避難になると思うが、薬服用者の場合は状況に応じて可能であれば薬を持っていく方がよいと思う。東日本大震災時には薬がなく、支障をきたすケースもありました。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・ホテル側に近隣の精神科のある病院を確認しておき、かつ、連絡をとっておいてほしい。ホテル滞在で避難が長期に渡った場合すぐに対応ができると思うので。また、横になれるスペースを確保してほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・問1と同じ

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・空港、競技場等で優先的に席へ誘導してくれるのはありがたいと思う。移動に時間を有することがあるので。先にも話したが周りの人（第三者）に声掛け等で協力を得られればさらによいと思う。
- ・精神障害者の方が旅館で具合が悪くなったことがあった。そのときに旅館の人が精神科のある病院を前もって調べてくれており、すぐに紹介してくれたこともあった。心強く感動した。また地域で対応してくれていると感じた。
- ・駅ホームで待合イスと駅員控室の間で、精神障害者の方の具合が悪くなりうずくまってしまったことがあった。そのときに誰が対応したかはわからないがパーテーションのようなもので待合イス側にいる人の視線を遮ってくれたことがあった。視線を遮るものがなかった場合、回復後に他人から好奇の目で見られるケースが間々あるのでこの対応は非常にうれしかった。周辺に工事を行っている箇所があり、そこで使用していた資材を利用したと思われる。その場にあるもので対応することもよかったと思う。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・薬を服用している人は常に数日分を携行している。また薬手帳も持っている。
- ・他は一般の人と同じ（食料の備蓄、災害グッズ等を持っておく等）

以上

【ニーズ等の調査】

日時：平成29年2月2日（木）14：00～16：00

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・デジタルサイネージは視力が悪いと見えない、スマホは持っていない。音による方法で伝えてほしい。また、放送は繰り返し行ってほしい。
- ・周辺が騒然としており、音声がかえにくい場合もあると思うので、視覚に頼った方がよい場合もあると考える。
- ・オリンピック・パラリンピックを考慮すると音声放送、表記は日・英・中・韓の4カ国語放送・表記としてほしい。
- ・難聴者の場合文字でわかるもの、フリップボード等が有効と考える。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・現在位置の確認を行いたい。その後火災、地震等の基本情報（どこで、どの程度）を知り、誘導・避難へ移るようにしたい。
- ・災害に対して現在の場所、安全かどうか、避難の必要性を伝えてほしい。
- ・避難の方法、情報を伝えてほしい。どこに逃げるのか、どの階段を使うのかといったような内容を簡潔に教えてほしい。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・精神障害者が一番危惧することは、パニックになること、薬がなくなることである。この2点が大事である。避難時に配慮してほしい。
- ・障害者に対してヘルプカード・ヘルプマークがあるので、これを提示して避難誘導者に誘導をしてもらいたい。ただし、ヘルプカード・ヘルプマークは世の中に浸透していないように思われる。「周知」を徹底してほしい。CM等を行えば効果的と考える。この避難方法はヘルプカード・ヘルプマークが周知されることが前提である。
- ・人による避難誘導を配慮してほしい。
- ・一般の人は、ELVが火災時、地震時に使用できないことを知っている人は少ないと思われる。ELVが使えないことを放送で伝えることは必要と考える。
- ・精神障害者は自分の中に引きこもっているような人もいる。このような人は動作が遅いと思われるので、その状況を理解して誘導を行ってほしい。健常者とは別で行えるように誘導員は配置してほしい。
- ・避難時に「大丈夫ですか」「疲れませんか」等の声掛けを行ってもらえると心が落ちいづくので非常に有効と考える。
- ・パニックが起きると避難の妨げになると考えられる。そのような場合は声掛けが有効と考える。
- ・精神障害者は迷惑をする存在ではないことを認識してほしい。
- ・精神障害者自身がパニック状態に陥った場合、冷静に対応を行ってほしい。

- ・どの建物にも避難梯子等の避難器具が設置されているが実際に使用するの難しいと考えている。
- ・避難時に誘導員の人手が足りないと思われる。ロープを避難者に持たせれば少ない人数で避難誘導を行うことができる。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・煙対策に関して、濡れタオル等が配布できるように準備してあれば望ましい。
- ・簡易トイレの設置、懐中電灯の常備を行ってほしい。
- ・甘い飲み物、お菓子（チョコレート等）があればリラックスできると思うので常備してほしい。また、薬を飲むための水を用意してほしい。
- ・新薬の備蓄もあった方がよいと考える。
- ・避難中に調子が悪いとき、座りたいと思うことがあると思う。ヘルプマークを提示すれば優先的に誘導を行い休憩ができるようにしてほしい。ヘルプマークの表示は小さいと思うので、プラカード（その旨をわかるようにしたもの）を持たせて休憩できればよりよいと思う。

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・要望ではないが、地下鉄等で火災が発生した場合に避難をどのように行うかを知りたいと思う。

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問1と同じ

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問1と同じ

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・車いす席は整備されていると思うが、その他の障がい者に対して障がい者用の席を設けてほしい。
- ・障がい者用の座席は、避難場所に近いところに設置してほしい。
- ・災害が発生した場合、一般席に座っている障がい者が、ヘルプカード・ヘルプマークを提示することで健常者と別ルートで避難できるよう誘導してほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・特になし

問 3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問 1 と同じ

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問 1 と同じ

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・うつの人（引きこもりやすい人）はすぐに避難できないので対応が難しいと思われるが避難誘導を適切に実行してほしい。
- ・避難時に毅然とした態度で行うことが必要と思う。
- ・障がい者は複合の人もあります。例えば精神障害者で身体障害者。そのような認識を持ってほしい。見た目で判断しないで、避難誘導にあたってもらいたい。
- ・エリアで色分けを行い、「〇〇色へ逃げてください」という方がわかりやすいと思う。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・施設ごとにケアマネージャーのような障がい者全般に対してオールマイティのスペシャリストを配置してほしい。柔軟な対応を期待したい。

- ・飲み物でお茶を置いている宿泊施設は多いが、薬を飲むときにお茶で飲むとカフェインが効果を弱めます。お水、麦茶等が常にあるとありがたいです。
- ・小さな旅館、ホテルも大規模施設と同様な避難情報を流してほしい。
- ・避難階段、避難経路はわかりにくいと思うので、わかりやすい表示を行ってほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・避難階段に物を置いているケースがあると思うが、避難時の妨げになるので、消防署の方には十分な指導を行ってほしい。

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・旅館で仲居さんの態度がよかった。室内で水、カロリーメイトを枕元に常に置いておいてくれた。
- ・水 500Lを無料でもらえるサービスがあった。
- ・テレビが無料であった。
- ・ラジオはあった方がよい。
- ・旅館で自販機が設置してあり、有難かった。
- ・ヘルパーさんが常に道路側で歩いて気配りをしてくれた。
- ・旅館で着いてすぐコーヒーを出してくれたところがあり、リラックスできた。
- ・マレーシアのホテルで氷を無料でもらえるサービスがあった。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・特になし

以 上

3.1.10. 一般社団法人日本発達障害ネットワーク

【事前調査】

日時：平成28年12月15日（木）16：00～16：50

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・音、光、掲示板など、様々な方法で情報を出してもらえると安心する。
- ・人が丁寧に（発達障害者それぞれ差があると思うが、大きな声、ゆっくりした声など）情報を伝えてくれるような方法もあるとよい。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・発達障害者は、何が起きているか具体的に知りたい人が多く、あいまいな内容を聞いたりとすると不安に思う人が多い。
- ・また、いつまでその場に留まればよいのか（時間など）、どうすればよいのかについても具体的な情報をほしい人が多いと思われる。

（3）避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・発達障害者は、人から声掛けをしてもらった際に、声のかけ方が大きい、ゆっくりなど配慮してほしい事項がある。また、人によっては小さい声で声をかけてほしい人もいます。人によって違いがあるので基本的な声掛け方法を決めるのは難しいが配慮は必要である。

（4）空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・具体的な情報を伝えてくれる設備（掲示板など）、人などがあると助かるのではないかと不安を与えない配慮が必要である。

（5）その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・特になし

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・意見は問1と同じ

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・意見は問1と同じ

（3）避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・意見は問1と同じ

（4）競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・意見は問1と同じ

（5）その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・意見は問1と同じ

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・意見は問1と同じ

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・意見は問1と同じ

（3）避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・意見は問1と同じ

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・意見は問1と同じ

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・意見は問1と同じ

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・人の介助や具体的な情報提供が不安を取り除く重要な要素なので、それが受けられることで良かったと感じられると思われる。
- ・発達障害者の方には、聞く内容をしっかり整理しておくことで回答を正確にえられる。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・資料2の調査票の問5においては、問中に例示が記載されているので、当該調査票を用いてのアンケートで回答が得られると思われる。

以上

3.1.11. 公益社団法人全国老人クラブ連合会

【事前調査】

日時：平成29年1月10日（火）15：00～16：50

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・老人クラブの会員は健康な高齢者が多いが、中には補聴器を着けている人、視力が弱っている人、杖や歩行器を使用している人もいる。一言で高齢者といっても千差万別であるが、若い世代と比べると、加齢とともに全体的に体力や心身の状態が衰えてくる。基本的には、障がいのある人や妊婦、子供たちに対して配慮されている「事」や「物」は、高齢者にとっても利用しやすいと考えればイメージしやすいのではないかと。
- ・具体的な情報伝達の方法としては、オーソドックスではあるが、音声によるアナウンス（ゆっくり、はっきり、大きな声で）、デジタルサイネージ（大きな文字で。設備がない場合はフリップボード等）を活用した表示が有効であると考えている。
- ・スマートフォンを活用した情報伝達も考えられるが、高齢者の場合、利用者は徐々に増えてきているものの、若い人たちのように常時画面を見ているわけではなく、受信があっても気づかずにいることも多いので、災害時、特に緊急時の情報伝達手段としては適していないように思われる。
- ・さきに述べたように、音声アナウンス（視覚に障がいのある高齢者にも適応）やデジタルサイネージ（聴覚に障がいのある高齢者にも適応）による伝達の方が効果的であると思う。

（2）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・安全の確保という観点から、まず「何をすべきか」ということを速やかに伝えてほしい。すぐに避難した方がよいのか、待機した方がよいのかといった情報提供が何よりも大切であると考えている。
- ・その際、人により様々な状況（災害に直面している場所か離れている場所か、エレベーター内か階段か、ホームかコンコースかといったこと）や状態（耳が遠い、視力が弱い、杖や歩行器を使用しているといったこと）が考えられることから、それぞれに対応した情報提供を行ってほしい。

- ・情報の内容によっては、混乱やパニックを引き起こす原因となることも考えられる。例えば、「〇〇で火災が発生」「震度〇〇の地震」といった火元や規模を伝達した場合、その場所が災害に直面している場所に近ければ近いほど、その可能性が高い。「火災が発生したので『〇〇してください』」「地震が発生したので『〇〇してください』」というように情報の内容を複合的に伝達するか、伝達する内容の優先準備を決めて対応することが重要だと思う。混乱やパニックが生じた場合、その犠牲になることが多いのは高齢者や女性、小さな子どもたちであるので、安全確保のために適切な情報提供をお願いしたい。
- ・また、公共交通機関の施設は耐震・免震上の問題はないと思うが、構造の新旧（複雑である、高低差があるなど）によっても伝える情報が変わるのではないかと思う。特にこれらのことを考慮した情報伝達が必要であると思うので、施設ごとに対応を検討していただきたい。
- ・それぞれの施設において、不測の事態に備えたアナウンスの訓練を行うことも必要だと思う。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・人的対応（係員の誘導や一般の人の協力）による避難が望ましい。多数の人が殺到している中で、身体能力の衰えている高齢者のみでの避難は困難と捉える。
- ・災害時にはエレベーターやエスカレーターが使用できなくなる事態も想定されるので、特に階段を安全に使用できるようにしてほしい。高齢者にとって手摺は不可欠であるが、麻痺等で片側の手（右手なら右手、左手なら左手）でしか手すりをつかめない人もいるので、そのことに配慮した避難誘導をお願いしたい。
- ・また、危険度により「一次待避」という選択肢も考えられる。避難者の心身の状態に即して臨機応変に対応してほしい。何よりも「安全」を確保することが一番大事であると考えている。
- ・(1) で、基本的には、障がいのある人に対する配慮は高齢者にとっても利用しやすいと述べたが、一部トレードオフの関係になるケース（例えば、視覚障害者誘導用ブロックは視覚に障害のある人にとっては有効であるが、足の弱い人には躓きやすくなるなど）がある。このようなことも考慮していただきたい。
- ・不測の事態に備えて、日ごろから災害訓練を実施してほしい。

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

- ・(3) で述べたこと。

- ・可能であれば階段に設置できる昇降機（エレベーターやエスカレーターが使用できない際に活用できるもの）。
- ・AED等は日ごろの訓練を通して、普段から誰でも使用できるようにしておくことが必要と考える。

（５）その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

- ・安全を確保できる通路幅の確保。
- ・混雑時における係員の配置。
- ・ホームドアの設置（設置スペースのないホームもある。そのような場合にどのような対応をとるかを検討してほしい）。
- ・危険個所におけるサイン等の設置や警備員の配置。
- ・一般の人へのPR活動の実施（「災害時にはご協力を」といった内容の掲示を行い、日ごろからPRすることも有効と思われる）。

問２（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（１）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

- ・問１と同じ。

（２）どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

- ・問１と同じ。
- ・繰り返しになるが、施設の構造の新旧等によりアナウンスの内容が異なると思う。

（３）避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

- ・問１と同じ。
- ・私たちの組織ではホールや会館でイベントを行うとき、以下の点を考慮して実施している。
 - ①退場方法：一斉退場ではなく、エリアごとに段階的に退場するよう、アナウンスで誘導している。（当道府県によって着席するエリアが決まっているので「〇〇県の方退場してください」といったような誘導を行っている。）
 - ②所轄消防署に依頼し、消防隊員及び救急車の待機をお願いしている。
 - ③近隣の大学病院に依頼し、あらかじめ救急患者が出た場合の搬送先を決めている。

このように、施設や施設利用者において、災害時＝緊急時にどのような対応を行うか検討しておくことが重要ではないかと思う。

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

・問1と同じ。

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

・問1と同じ（一部を除く）。

問3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

・問1と同じ。
・宿泊室に一人である場合は、特に聴覚や視覚に強く訴えるものがよい（寝ている場合やそれぞれに障害がある人が宿泊していることを想定して）。具体的には、警報音や点滅灯、振動機など。また、チェックインの際、災害時においてどのように知らせるかをあらかじめ説明しておくことも大切であると考え。

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？

・問1と同じ。
・アナウンスの順序も大切と考える。

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

・問1と同じ。
・避難誘導を確実に行う。

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

・問1に加え、部屋ごとに(1)で述べた装置（貸出式のものでもよい）
・従業員への教育を徹底してほしい。

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？(人的対応も含めて)

- ・問1と同じ(一部を除く)。

問4 空港や交通施設(駅など)や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

- ・空港のサービスは充実していると思う。特に乗降時の誘導など、障がい者や高齢者、小さな子供連れに対する配慮がなされている。
- ・一部の地下鉄駅などでリニューアル工事を行っているが、ホームの行先表示は非常に見やすくなった。
- ・よい事例ではないが、駅員の数が少なくなり、聞きたいことがあっても聞けないことが増えた。

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

(他団体への啓蒙として)

全国各地の老人クラブでは次のような活動を実施している。

- 災害時・緊急時への備えの啓蒙活動(避難場所や家族との連絡方法の確認等)
- 会員連絡網の整備
- 支え合いマップの作成(地域における要介護高齢者や高齢者世帯の把握)。
- 災害学習の実施
- 防災訓練への参加
- 室内外の事故事例の把握と防止

以 上

3.2. 有識者の意見等の打合

以下の日程で、有識者との打合を実施した。

表-3-2 有識者との打合状況

打合	日時	有識者	打合場所
第1回打合	平成28年12月21日(水)	野村 歡	SOMPOリスケアマネジメント(株)会議室D
第2回打合	平成29年1月5日(木)	野村 歡	総務省消防庁3階会議室
第3回打合	平成29年1月6日(金)	川内 美彦	東洋大学朝霞キャンパス

3.3. 有識者の意見等の聴取結果

【第1回打合】

日時：平成28年12月21日(水) 14:30~15:50

(1) 「1. 調査の対象団体」について

・団体名を記載する順番を考慮した方がよい。JIS等の身体障害者の定義では、身体障害者全般→視覚障害者→聴覚障害者→肢体不自由者→精神・発達障害者→高齢者の順番としている。(野村)

1. 特定非営利活動法人DPI日本会議
2. 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
3. 社会福祉法人日本盲人会連合
4. 弱視者問題研究会
5. 一般財団法人全日本ろうあ連盟
6. 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
7. 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
8. 公益社団法人全日本頸髄損傷者連絡会
9. 公益社団法人全国精神保健福祉会連合会
10. 一般社団法人日本発達障害ネットワーク
11. 公益財団法人全国老人クラブ連合会

(2) 調査票について

・団体により、選択式の方がよいとの意見があります。選択式を要望している団体は2回目のヒアリングでは選択式でヒアリングを行おうと思っています。現状、別紙の

ような形で2回目のヒアリング、アンケートを行う予定です。(諏訪部)

⇒2点あります。1つは選択式にする場合、順位をつけるようにしてほしい。例えば音、光、映像等があればその順位付けをするということです。2つめは1回目のヒアリング対象は役員が多かったと思います。役員は介助者が周りにいるので参考にならない可能性があります。一般の人、一人で行動しているような人に聞くと本当のニーズになると思う。(野村)

(3) 現時点での事前調査ヒアリング結果・全般について

- ・調査票に関してはバリアフリー化に関する要望が多かったと思うが、バリアフリーを前提にヒアリングを行った方がよいと思われる。(野村)
- ・情報伝達、視覚障害者の項目で、(弱視者は)と記入しているところがあるが日本盲人会の見解なので弱視問題研究会ではコメントが異なるかもしれない。その点でも団体名でまとめる方がよいと思う。また、文末が「～で対応できる」との表現になっているが断定ではないと思う。(野村)

⇒確認の上、「～でも対応できる場合がある」のコメントに修正します。(諏訪部)

- ・デジタルサイネージを調査票に記載するのであれば、写真等を添付して視覚でわかるようにした方がよい。(野村)
- ・車椅子に関する表記を統一した方がよい。コメントにより異なっているので。正確には、「車いす使用」が正しい。(野村)
- ・車いすから見える高さに関して、国土交通省のモビリティ基準に記載があったと思う。(野村)
- ・避難誘導、視覚障害者の項目で、マニュアルと記載している。何をマニュアルにするのか具体的に書いた方がよい。例えば〇〇ホテルのものはよいので参考にする等があった方がよい。(野村)

(4) 現時点での事前調査ヒアリング結果・各団体について

- ・文末に氏名のないものは野村先生のコメントとなります。

①日本身体障害者団体連合会

- ・その他で、「知的障害の方もアンケートを行った方がよいのでは」とのコメントがあるが時間的に厳しいと思うが、対応をしっかりとしておくこと。
- ・同、「施設内で案内図等には避難動線があった方がよい」は実例があるのであれば建物名を記載した方がよい。

②日本盲人会連合

- ・問1(2)で「災害の種類」との記載がある。火災、地震で対応が異なるので違いをはっきり確認しておくこと。

・問3で、ホテル、旅館は「客室」を想定している。

⇒その内容でヒアリングを行っています。(諏訪部)

・同(1)で、マニュアルとあるがいいものがあれば見せてほしい。昔から●●ホテルは障がい者対応が進んでいる。また●●でマニュアル整備をしたことがある。

③全日本ろうあ連盟

・2回目のヒアリングで選択式にするのはよいが、フリーアンサー欄も設けておく。

・問4で、ツイッターが一番よいとのコメントがあるが、「NHK ニュース防災」アプリが災害に関しては一番よいと思う。

④全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

・問1(2)で、気象庁の地震速報を活用と記載している、繰り返しになるが「NHK ニュース防災」アプリもよい。

・問1(3)で、受け身になる。周りを見て判断する、と記載しているが的確なコメントと思う。

⑤全日本脊髄損傷者連合会

・特にないが、問1(3)のトリアージは実際には難しい判断と思う。

⑥全日本頸髄損傷者連絡会

・問1(2)の車いすの重量は80kg+人の体重なので150kg程度と思われる。

⑦全国精神保健福祉会連合会

・問2(3)で、精神障害者はパニックを起こさないことが大事。

・問3(4)で、ホテルと病院の連携は一般的に行っていると思う。精神科を加えることはできるのではないかと思う。

⑧日本発達障害ネットワーク

・発達障害は幅が広いので、2回目のヒアリングを18団体にアンケートで行うのであれば団体名の記載を忘れずに行うこと。

以 上

【第2回打合】

日時：平成29年1月5日(木) 13:30~14:00

・前回打合(平成28年12月21日)内容を反映した資料で確認を行い、追加修正はなかった。

【第3回打合】

日時：平成29年1月6日（金）15：00～17：00

- ・ニーズ等調査の状況の説明を行い、以下の指摘があった。
- ・調査マトリクスの中で、消防庁で対応できるものとできないものを色分け等で表示した方がよい。

4. 資料

資料1 調査票

団体：

日時：

出席者：

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

- (1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？
- (2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？
- (3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。
- (4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？
- (5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

- (1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？
- (2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？
- (3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。
- (4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？
- (5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

問 3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

- (1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？
- (2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか？
- (3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。
- (4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感ぜますか？
- (5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

問 4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

問 5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

（例えば、緊急時のために携帯電話のアドレスを知人等に伝えておく、コミュニケーションに必要なツールなどを持ち歩いている、宿泊施設のフロントに配慮してほしいことを事前に伝えておく など）

資料2 調査票（日本盲人会連合、全日本ろうあ連盟、日本発達障害ネットワーク）

団体：

性別：

年齢：

【空港や交通施設（駅など）にいる時 例：●●空港、●●駅 等】

問1（不特定多数の人びとが利用する）空港や交通施設（駅など）で火災や地震が発生した時、どのような方法でその災害情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

（1）どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？

災害種類	場所：人が多くいる場所 (空港ロビーや駅ホーム)	場所：個室 (空港や駅のトイレ)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてください。 例) (4→3→2→1) のように記載してください。 () 	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてください。 例) (4→3→2→1) のように記載してください。 ()
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてください。 例) (4→3→2→1) のように記載してください。 () 	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてください。 例) (4→3→2→1) のように記載してください。 ()

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか?

災害種類	場所：人が多くいる場所 (空港ロビーや駅ホーム)	場所：個室 (空港や駅のトイレ)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・何が起きているか ○・× 理由() ・今後の見通し ○・× 理由() ・避難が必要かどうか ○・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・何が起きているか ○・× 理由() ・今後の見通し ○・× 理由() ・避難が必要かどうか ○・× 理由() ・その他() 理由()
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・何が起きているか ○・× 理由() ・今後の見通し ○・× 理由() ・避難が必要かどうか ○・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・何が起きているか ○・× 理由() ・今後の見通し ○・× 理由() ・避難が必要かどうか ○・× 理由() ・その他() 理由()

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。

(3-1) 避難の方法

災害種類	場所：人が多くいる場所 (空港ロビーや駅ホーム)	場所：個室 (空港や駅のトイレ)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 ○・× 理由() ・映像(デジタルサイネージ等) ○・× 理由() ・人の介助 ○・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 ○・× 理由() ・映像(デジタルサイネージ等) ○・× 理由() ・人の介助 ○・× 理由() ・その他() 理由()
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 ○・× 理由() ・映像(デジタルサイネージ等) ○・× 理由() ・人の介助 ○・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 ○・× 理由() ・映像(デジタルサイネージ等) ○・× 理由() ・人の介助 ○・× 理由() ・その他() 理由()

(3-2) 配慮の内容

災害種類	場所：人が多くいる場所 (空港ロビーや駅ホーム)	場所：個室 (空港や駅のトイレ)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由() ・その他() 理由()
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由() ・その他() 理由()

(4) 空港や交通施設（駅など）側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？

種類	場所：人が多くいる場所 (空港ロビーや駅ホーム)	場所：個室 (空港や駅のトイレ)	その他の場所 ()
設備			
人的対応			

(5) その他、障がいに関連して特に空港や交通施設（駅など）側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）

【競技場にいる時 例：野球場、サッカースタジアム 等】

問2（不特定多数の人々が利用する）競技場や観客席で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

※(1)～(5)の設問は問1と同じです。問1と同じ場合は設問横の欄に○をしてください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？（・問1と同じ 【 】）

災害種類	場所：人が多くいる場所 (競技場の観客席)	場所：個室 (競技場のトイレ)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてくださ 	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてくださ

	い。 例) (4→3→2→1) のように記載してください。 ()	い。 例) (4→3→2→1) のように記載してください。 ()
地震	・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1. ~5. で順位をつけてください。 例) (4→3→2→1) のように記載してください。 ()	・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1. ~5. で順位をつけてください。 例) (4→3→2→1) のように記載してください。 ()

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか? (・問1と同じ【 】)

災害種類	場所: 人が多くいる場所 (競技場の観客席)	場所: 個室 (競技場のトイレ)
火災	・何が起きているか ○・× 理由 () ・今後の見通し ○・× 理由 () ・避難が必要かどうか ○・× 理由 () ・その他 () 理由 ()	・何が起きているか ○・× 理由 () ・今後の見通し ○・× 理由 () ・避難が必要かどうか ○・× 理由 () ・その他 () 理由 ()
地震	・何が起きているか ○・× 理由 () ・今後の見通し ○・× 理由 () ・避難が必要かどうか ○・× 理由 () ・その他 () 理由 ()	・何が起きているか ○・× 理由 () ・今後の見通し ○・× 理由 () ・避難が必要かどうか ○・× 理由 () ・その他 () 理由 ()

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。(・問1と同じ【 】)

(3-1) 避難の方法

災害種類	場所: 人が多くいる場所 (競技場の観客席)	場所: 個室 (競技場のトイレ)
火災	・音声警報 ○・× 理由 () ・映像 (デジタルサイネージ等) ○・× 理由 ()	・音声警報 ○・× 理由 () ・映像 (デジタルサイネージ等) ○・× 理由 ()

	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由 () ・その他 () 理由 () 	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由 () ・その他 () 理由 ()
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 ○・× 理由 () ・映像 (デジタルサイネージ等) ○・× 理由 () ・人の介助 ○・× 理由 () ・その他 () 理由 () 	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 ○・× 理由 () ・映像 (デジタルサイネージ等) ○・× 理由 () ・人の介助 ○・× 理由 () ・その他 () 理由 ()

(3-2) 配慮の内容

災害種類	場所：人が多くいる場所 (競技場の観客席)	場所：個室 (競技場のトイレ)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由 () ・その他 () 理由 () 	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由 () ・その他 () 理由 ()
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由 () ・その他 () 理由 () 	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 ○・× 理由 () ・その他 () 理由 ()

(4) 競技場側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どのような状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？ (・問1と同じ【 】)

種類	場所：人が多くいる場所 (競技場の観客席)	場所：個室 (競技場のトイレ)	その他の場所 ()
設備			
人的対応			

(5) その他、障がいに関連して特に競技場側に要望することがありますか？ (人的対応も含めて) (・問1と同じ【 】)

【ホテルにいる時 例：観光ホテル、ビジネスホテル、旅館 等】

問 3 ホテルや旅館などの宿泊施設で火災や地震が発生した時、どのような方法でその情報を教えてもらいたいとお考えですか？また、どのような方法で避難をしたいとお考えですか？ これからお尋ねする質問に沿ってお答えください。

※(1)～(5)の設問は問1と同じです。問1と同じ場合は設問横の欄に○をしてください。

(1) どのような方法で災害情報を伝えて欲しいですか？（・問1と同じ 【 】）

災害種類	場所：人が多くいる場所 (ホテルフロント、レストラン)	場所：個室 (宿泊している部屋)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてください。 <p>例) (4→3→2→1) のように記載してください。</p> <p>()</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてください。 <p>例) (4→3→2→1) のように記載してください。</p> <p>()</p>
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてください。 <p>例) (4→3→2→1) のように記載してください。</p> <p>()</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・1. 音声 ○・× 理由 () ・2. 光 ○・× 理由 () ・3. デジタルサイネージ ○・× 理由 () ・4. スマートフォン ○・× 理由 () ・5. その他 () 理由 () ・【優先順位】1.～5. で順位をつけてください。 <p>例) (4→3→2→1) のように記載してください。</p> <p>()</p>

(2) どのような内容の情報を伝えて欲しいですか? (・問1と同じ 【 〇・× 】)

災害種類	場所：人が多くいる場所 (ホテルフロント、レストラン)	場所：個室 (宿泊している部屋)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・何が起きているか 〇・× 理由() ・今後の見通し 〇・× 理由() ・避難が必要かどうか 〇・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・何が起きているか 〇・× 理由() ・今後の見通し 〇・× 理由() ・避難が必要かどうか 〇・× 理由() ・その他() 理由()
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・何が起きているか 〇・× 理由() ・今後の見通し 〇・× 理由() ・避難が必要かどうか 〇・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・何が起きているか 〇・× 理由() ・今後の見通し 〇・× 理由() ・避難が必要かどうか 〇・× 理由() ・その他() 理由()

(3) 避難が必要な時、どのような方法で避難をしたいのか、どのような配慮をしてほしいか、を具体的に教えてください。(・問1と同じ 【 〇・× 】)

(3-1) 避難の方法

災害種類	場所：人が多くいる場所 (ホテルフロント、レストラン)	場所：個室 (宿泊している部屋)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 〇・× 理由() ・映像(デジタルサイネージ等) 〇・× 理由() ・人の介助 〇・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 〇・× 理由() ・映像(デジタルサイネージ等) 〇・× 理由() ・人の介助 〇・× 理由() ・その他() 理由()
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 〇・× 理由() ・映像(デジタルサイネージ等) 〇・× 理由() ・人の介助 〇・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・音声警報 〇・× 理由() ・映像(デジタルサイネージ等) 〇・× 理由() ・人の介助 〇・× 理由() ・その他() 理由()

(3-2) 配慮の内容

災害種類	場所：人が多くいる場所 (ホテルフロント、レストラン)	場所：個室 (宿泊している部屋)
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 〇・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 〇・× 理由() ・その他() 理由()
地震	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 〇・× 理由() ・その他() 理由() 	<ul style="list-style-type: none"> ・人の介助 〇・× 理由() ・その他() 理由()

(4) ホテルや旅館などの宿泊施設側に用意しておいてほしい設備、人的対応などを教えてください。また、どういう状況・場面でそれらの設備や人的対応が必要と感じますか？（・問1と同じ【 】）

種類	場所：人が多くいる場所 (ホテルフロント、レストラン)	場所：個室 (宿泊している部屋)	その他の場所 ()
設備			
人的対応			

(5) その他、障がいに関連して特に施設側に要望することがありますか？（人的対応も含めて）（・問1と同じ【 】）

問4 空港や交通施設（駅など）や競技場、ホテルや旅館などの宿泊施設で、これまでで良かったと思う配慮やサービス、システムなどがあれば、具体的に教えてください。

種類	配慮してもらった内容	受けてうれしかったサービス	良かったサービス
空港や交通施設（駅など）			
競技場			

ホテルや旅館			
--------	--	--	--

問5 災害時のために備えていることや工夫していることなどがあれば、具体的に教えてください。

(例えば、

緊急時のために携帯電話のアドレスを知人等に伝えておく、
コミュニケーションに必要なツールなどを持ち歩いている、
宿泊施設のフロントに配慮してほしいことを事前に伝えておく、など)

資料3 依頼状

御中

総務省消防庁予防課

ターミナル施設等における災害発生時の情報伝達等に関する 障がい者等のニーズ等調査について（依頼）

時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素より、当課の業務につきまして多大なるご理解・ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、当課ではこのたび「ターミナル施設等における災害発生時の情報伝達等に関する障がい者等のニーズ等調査」を実施することになりました。東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴い、多数の外国人旅行者や障がいをもつ方々が、駅・空港などのターミナル施設や競技場、旅館・ホテル等（以下、「ターミナル施設等」という。）を利用することが見込まれています。そこで、本調査によりターミナル施設等において火災や地震などの災害が発生した場合の情報伝達を中心に、障がいをもつ方々等のニーズや御意見等を把握し、防火・防災対策の検討に資するための基礎資料をとりまとめる計画です。

つきましては、ターミナル施設等における災害発生時の情報伝達等に関する聞き取り調査についてご協力いただきたく、お願い申し上げます。

なお、本調査は、当課より SOMPO リスケアマネジメント株式会社に委託しております。調査の実施にあたり、下記のとおり、同社社員を訪問させていただきたく、よろしくお取り計らいくださるようお願いいたします。

記

1. 調査内容：ターミナル施設等における災害発生時の情報伝達等に関する障がい者等のニーズ等調査
2. 訪問予定者：SOMPO リスケアマネジメント株式会社
福渡 潔
〃 梅山 吾郎
〃 橋本 幸夫
〃 諏訪部 泰徳

以上

本件連絡先：消防庁予防課
〒100-8927 東京都千代田区霞が関2-1-2
中央合同庁舎第2号館
担 当：四維、桐原、諸田、平山
T E L：03-5253-7523 F A X：03-5253-7533
m a i l：t2.hirayama@soumu.go.jp

追加ヒアリング調査結果（平成29年度）

障がい者等関係団体調査票

団体名：特定非営利活動法人 DPI 日本会議

調査方法：アンケート調査

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

(設問1)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター)を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について(たたき台)」(別添1)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

(駅・空港)

・別添1の内容は平常時の待遇です。もちろんこれがベースとなるとは思いますが、非常時にどの施設で具体的に何が必要かは以前のヒヤリングでお話ししたかと思えます。

・資料は障害ごととなっていますが、この調査票は施設毎となっています。各施設に情報提供していくうえで、どのような形になるのでしょうか。障害種別はもちろんですが、車椅子の種類や人工呼吸器の取り扱いなどにも留意していただきたいです。

【人工呼吸器の取り扱いについて】

電源がなくても吸引できる「足踏み吸引機」と「アンビューバッグ」を、避難誘導する消防署員が常時携帯してほしい。

担架で移動する際には、体への触れ方等について本人や家族・介助者に聞いてほしい。

呼吸器ユーザーは体温調整が出来ないことが多いので、特に防寒に注意し

てほしい。

避難の際には避難所ではなく、最寄りの自家発電がある病院に避難させてほしい。

(競技場)

・同上

(旅館・ホテル等)

・同上。上記のような広い空間と個室の場合とでは異なると思います。
障害種別による伝達方法の違いなど。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

(駅・空港)

・人工呼吸器の電源確保

(競技場)

・同上

(旅館・ホテル等)

・同上

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

(駅・空港)

・人工呼吸器の電源確保

(競技場)

・同上

(旅館・ホテル等)

・同上

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

- ・できる限り協力させて頂きたいと思います。ただ人材は限られていて、それぞれに予定がありますのでどのくらいの協力が可能かはその時で変わってくるかと思われます。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

- ・なるべく多くの障害種別の方を入れて頂きたいと思います。また、同じ障害でも車椅子の種類といった個別に違うこともあり、多くの要素を取り入れて頂きたいです。

以上

障がい者等関係団体調査票

団体名：社会福祉法人日本身体障害者団体連合会

日 時：平成 29 年 9 月 13 日（水）10：00～11：30

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

（設問 1）

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」（東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター）を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について（たたき台）」（別添 1）を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

- ・前提として、各施設側で障がいへの理解をすることが必要と思う。
- ・見た目でわからない障がい者への（聴覚、知的等）声かけは厳しい。
- ・2020 年東京オリンピック・パラリンピック以降も、このような活動を行ってほしい。恒久的に基本的な考えとなってほしい。
- ・車いす利用者だけでなく、肢体不自由者の記載もあった方がよい。
- ・ の 1 基本的な考え方について
 - 「～、ニーズ・要望を把握し、特性に配慮～」の文章で「把握し」の後に「特性のある方の取り残しをしないように」を追記してほしい。
- ・ の 4 車いすを使用する方（1/13）について
 - 「あなたの重心を安定させます」の表現がわかりにくい。あなた＝施設従業員、「重心を安定させる」はもっとわかりやすい表現の方がよいのでは。他に、「何事もクライアントに確認する」といった文章を追記してほしい。

- ・ の4 車いすを使用する方(2/13)について
記載が「平らな面」に対してのものとなっている。「歩道の勾配、でこぼこ面等に対しては注意して進む」の記載をしてほしい。
- ・ の4 車いすを使用する方(3/13)について
のところに電動車いすの記載があります。電動車いすにはいろいろな種類があること、手動の車いすに簡易モーターを設置したものもあります。
- ・ の4 車いすを使用する方(4/13)について
段差、溝に関しては、高さ・幅等に目安が記載されていてもいいと思う。
- ・ の4 車いすを使用する方(5/13)について
段差、溝を通過した後の文章として、「(3)段差や溝を通過した後は、ゆっくりとキャスターを下します」等を追記してほしい。
- ・ の4 車いすを使用する方(6/13)について
の中で、「どちら向きで段差を越えるのがいいですか」は必要か?段差を上るときは「前向き」が基本と思います。
- ・ の4 車いすを使用する方(9/13)について
段差の下り方について、「段差の高さを考慮して対応する」旨の表記を追加してほしい。
- ・ の4 車いすを使用する方(12/13)について
坂道の上り方、下り方について、急こう配の場合は「他のスタッフ、周囲にいる人の協力を求めましょう。また、一人で対応する場合でも補助の人がいる方がよい」旨の文章を追記してほしい。
- ・ の4 車いすを使用する方(13/13)について
狭い通路・混雑した通路について、「車いすの左右に」の後に「前方へのフットサポートが当たらないよう注意しながら進みましょう」の文章を追記してほしい。

(駅・空港)

【避難時の対応に関連して】

- ・ 搭乗手続きの際に、障がい者に対する災害時の対応方針を説明するとともに、必要な配慮事項について聞き取りを行うこと。

(旅館・ホテル等)

【避難時の対応に関連して】

- ・ チェックインの際に、障がい者に対する災害時の対応方針を説明するとともに、必要な配慮事項について聞き取りを行うこと。
- ・ 客室への案内時に、避難経路等について説明を行うこと。

発災時の避難を円滑に進めるために、事前準備が重要と考えます。

- ・障がい特性についての理解を深める研修の実施
- ・マニュアル等を活用して、日ごろからの訓練を実施すること
- ・コミュニケーションボード(ろう、知的障がい、外国人等)等、避難時の支援に役立つ備品等

なお、車いすの停止時には、ブレーキ操作を行うことが基本となります。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

- ・旅館・ホテル等では夜間想定。
- ・一人での避難ではなく、グループで避難させる場合。
- ・車いす使用者が避難階段で避難する場合。

(旅館・ホテル等)

- ・夜間に災害が発生した場合
(共通)個別対応以外の観点から重要と考える想定
- ・団体等、多数の障がい当事者がいる場合
- ・エレベーターが使用できない場合

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

- ・特になし

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

- ・訓練実施にあたっての協力は可能です。（障がい当事者として）

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

- ・記載されていない障がい（発達障がい等）の方も含めた訓練を行ってほしい。
- ・訓練の実施にあたっては、出来るだけ多くの障がい当事者の参加を望みます。
- ・訓練（実証実験）の成果を、広く共有していくことが重要と考えます。
- ・訓練の成果を標準的なマニュアルとしてまとめ、多くの事業者の方々に周知していくことで、取組推進を図っていくことを期待します。

以上

障がい者等関係団体調査票

団体名：社会福祉法人日本盲人会連合

日 時：平成 29 年 9 月 6 日（水）10：00～11：00

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

（設問 1）

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」（東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター）を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について（たたき台）」（別添 1）を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

・駅において、先日のホーム転落事故に関して、駅員だけではなく周辺にいる人の協力を得ることが大事と思われる。避難誘導時において、さまざまな状況が考えられる。そのときに従業員には自身だけでなく、周辺の人と協力する、周辺の人に協力を呼びかける能力を身につけてほしい。

・別添 1 の 1 に関して、外国人向けのコメントもあった方がよいと思う。

・別添 1 の 2（2 / 9）

手を引っ張っての誘導はしない、の説明の中で、「手を引っ張ることは、クライアントの動きを強制することになり、」を「手を引くことで、クライアントが進むべき方向性に混乱を与えること」として、これにより不安、高圧感を与える理由になる。また、「クライアントを押してはいけない。」の注記を追加してほしい。

斜め歩きや斜め昇降をしない、の説明の中で、「特に段差などの場合、・・・」のところを「特に段差、階段、エスカレーターなどの場合、・・・」としてほしい。

・別添 1 の 2 (3 / 9)

「横半歩手前」「斜め手前」の方がわかりやすい。

「曲がる地点など・・・」「曲がる地点、段差など・・・」

・別添 1 の 2 (4 / 9)

「クライアントが触れていない側の手で壁や柱に触れてもらう・・・」

「クライアントにわかる方法で、クライアントに確認させ壁や柱を理解してもらう・・・」の方がわかりやすい。触れていない側の手ではなく、白杖等のケースもあるので。

・別添 1 の 2 (5 / 9)

狭い場所の通り抜け方法に関して、さらに狭い場合に以下の文章があったほうがよい。「さらに狭い場所は、クライアント・あなたが横並びとなり、ひじ・肩をよせて、かに歩きで通り抜ける。」

・別添 1 の 2 (6 / 9)

階段の誘導方法(上がり下り共に)に関して、「手摺」の記載がないので、「手摺がある場合、手摺があることを伝える」という文章があった方がよい。下りの方は特に手摺の方が、安心感があると思う。「手摺がある場合、クライアントに手摺があることを伝え、意見を聞く。手摺を選択したのであれば、手摺につかまらせて、階段を上がっていく(下っていく)。」

踊り場の対応も記載した方がよい。踊り場は手摺の方がよいと思われる。特に踊り場等で、階段幅の変わる部分は介助者とクライアントの位置で踏面の幅も変わってくるので。基本は手摺とした方がよいと考える。

変則階段(階段幅の変わる部分)への注記を追加した方がよい。階段を上がる前に伝えて、変則階段部分でもその旨を伝えていく。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

- ・言葉の使い方を確認してほしい。の「外国人来訪者」外国人の方がよいのでは。人、者と二重になるので。「聴覚障がいなどの特性がある方」「聴覚障がい者」。の「錯乱状態」は他の表現の方がいとよいと思われる。火災・地震等で恐怖を感じ、動き回るような人もいれば、動かなくなってしまう人もいると思うので。
- ・エレベータの閉じ込めに関して、障がい者等は、聴覚障がい者がパニックになるケースを想定していますか？想定していないのであれば、想定した方がよいと思う。
- ・追加する想定として、「視覚的に理解できない場合」を入れてほしい。
 - ・旅館・ホテル等で、避難するときに誘導灯が見えない場合。
 - ・競技場等で放送を行っているが、周りが騒々しいので聞き取りができない場合。このようなときに視覚情報のみで避難できるか、といったところがあればよいと思う。

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

- ・障がい者がいることを事前に把握しておくことが、大事と考える。例えば旅館・ホテル等であれば障がい者用の泊まる宿泊室、競技場等であれば、障がい者用の観覧席に関しては事前に把握することができるので、災害時に従業員等も配慮ができると思う。国交省のガイドラインでは宿泊施設において障がい者の宿泊室は避難しやすい位置に設置することが記載されています。しかし、バス・電車、この調査での施設では空港・駅といったところでは、障がい者の把握、発見が難しいと思う。障がい者の存在を事前に把握できれば、避難誘導時に的確な配慮を行うことができると思う。

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

- ・全盲者、弱視者としての参加、アンケートは協力できます。日時、場所、謝礼等を事前に別途協議させて下さい。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

- ・このような訓練は都市部で行うことが多いと思いますが、昨今では地方での地震等も頻発していますので、訓練を地方で行うことを希望したいと思います。
- ・この項目ではないのですが、盲導犬、聴導犬等に対する対応の記載を入れてほしい。特に旅館・ホテル等で必要と考えます。
- ・旅館・ホテル等での避難は、現状避難経路図、誘導灯と視覚によるものが多いと思われます。視覚障がい者から避難に関する事前情報を求められたときに、施設従業員等が回答できるような体制作りを行ってほしい。

以上

障がい者等関係団体調査票

団体名：弱視者問題研究会

日 時：平成 29 年 9 月 16 日（土）16：30～17：30

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

（設問 1）

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」（東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター）を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について（たたき台）」（別添 1）を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

・ の 2 視覚障がいの方（2/9）について

斜め歩きや斜め昇降をしないに関して、避難時にはやむを得ない場合もあると思うので、「説明を行い、状況に応じて斜め歩きや斜め昇降を行う」との表記の方がよい。

誘導中、してはいけないことの全般に関して、「一つ、一つの行動を簡潔に説明してほしい」、「事前に行先を概略説明してほしい」を追記してほしい。

・ の 2 視覚障がいの方（3/9）について

「横半歩手前」「横半歩前」の方がわかりやすい。

状況の説明は適宜行ってほしい、同時に見通しが立つように説明してもらえれば安心できる。特に一般の人の流れと違う方向で避難する場合、そのルート of 状況説明は必ず必要。可能であれば一般の人の流れで避難を行ってほしい。

- ・ の2視覚障がいの方(8/9)について
階段の上り降りに関しては、現状のものであれば説明内容が同じなのでまとめた方がよいのでは。
階段を降りる際は、周辺の人との協力もあった方がよい。
- ・ の2視覚障がいの方(9/9)について
「タイミングよく階段が終わることを伝えます」のタイミングよくがいつなのかがわかりにくい。以下の方がよいと思う。「降りる前に、『階段は段程度です。』と説明し、最後の一段にきたところで階段が終わることを伝えます。」
手摺、らせん階段等の対応についての記載があった方がよい。
- ・ 追加事項として、
急に明るくなった場合、暗くなった場合を記載してほしい。「明所、暗所に入る前に、『これから先は明るく(暗く)なります。』と説明する。」
一般的に、介助者の歩行速度が過剰に遅くなりすぎる傾向がありますので、「介助者の歩行速度は極端に遅くする必要はないので、クライアントと確認しつつ、歩行速度を調整する」等を追記してほしい。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

- ・ 「聴覚障がい」ではなく、「障がい」とする。視覚障がい者も放送内容だけでは理解できないことが多いです。視覚的な対応を配慮して下さい。
- ・ も聴覚障がいが必要です。すべて「障がい者等」の表現として下さい。
- ・ 追加想定として、補助犬の対応、駅での線路に降りる訓練、階段で大渋滞している場所での視覚障がい者の誘導、明所暗所での対応を行ってほしい。
- ・ 本件とは異なるが、水害対応の訓練もあった方がよい。

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

- ・ 「あっちへ逃げてください」等の表現はNGです。具体的な方向で示すようにしてください。

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

- ・本日のメンバーでは、正式な回答ができませんので、後日回答します。
- ・個人的には日程があれば、参加は可能です。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

- ・特になし。

以 上

障がい者等関係団体調査票

団体名：一般財団法人全日本ろうあ連盟

調査方法：アンケート調査

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

(設問1)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター)を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について(たたき台)」(別添1)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

(駅・空港)(競技場)

1. 手話マーク、筆談マークを対応部署に掲示して、手話または筆談対応出来ることを明示する。(<http://www.jfd.or.jp/2016/12/01/pid15854>)
2. アナウンスやハンドスピーカーで伝える情報は、電光掲示板やパネル等の目に見える手段でも発信する。
3. 真っ暗な場所でも動けるように、蓄光誘導シール等を貼る。

(旅館・ホテル等)

上記1~3に加えて、下記対応も行う。

4. ホテルのテレビは字幕をリモコンで表示出来るようにし、情報獲得を容易にする。
5. ドアをロックするとフラッシュするような機器等をフロントで貸し出せるようにする。

(その他)

「アクセシビリティ サポートガイド基礎編 イラスト追記版」のように、筆談のイラストを入れてもらいたい。

また、手話マーク筆談マークは URL で紹介されているので、画像を入れてもらいたい。

さらに、聴覚障害者も「伝えること、理解することが難しい方」に含まれると思うので、「伝えること、理解することが難しい方」への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項のところで、「聴覚障がいのある方への対応については、「音声による情報が得にくい方」への災害情報の伝達及び避難誘導を行う際の留意事項を参考にすることを記載してもらいたい。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

(旅館・ホテル等)

別添2の、～ 項目の他に、チェックインのときに、モーニングコールや緊急の時は部屋の中に入って起こして良いか確認する。

同意を得られたら、何らかの緊急警報が館内で発令したときは、従業員が各部屋に行って伝える。

モーニングコールを宿泊客が依頼したのであれば、一般的に、コールしても応答がなく、客室まで行ってノックをしても反応がない場合、客室内に入って起こす場合がある。

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

(駅・空港)(競技場)(旅館・ホテル等)

筆談でとお願いしても、筆談のやり方を知らないためか、なかなか筆談を行わず、話し続ける人も多いので、筆談のやり方の練習が必要である。

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

実施日時がわかれば、実施県の聴覚障害者協会を通して、施設利用者役としての参加協力が出ると思いますので、ご連絡をお待ち致します。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

施設利用者役の聞こえない人に対しての情報保障について、訓練開始前、訓練終了後の説明などには手話通訳が必要です。訓練の間は、手話通訳はつけないで、コミュニケーション確立の訓練を行うものと考えます。

障がい者等関係団体調査票

団体名：一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

調査方法：アンケート回答

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

(設問1)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター)を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について(たたき台)」(別添1)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

・全ての施設で共通することですが、

の3 聴覚障がいの方(情報伝達に関連する事項)(1/4)以降で、

1)どなたが支援する立場の人なのか、視覚的にわかるようになっている必要があります。わからないと、声掛けしづらいです。耳マーク+「筆談します」のプレートやバッジなどの表示の活用をはかってください。

2)伝わらないときには筆談や空文字、手のひら書きなどで伝える必要があります。方法や、筆談に切り替えるタイミングが書かれていないようです。「2回繰り返し話しても伝わらないときは、筆談や空文字、手のひら書きなどで伝えましょう。」

3)騒音は補聴器や人工内耳のノイズとなり、聞き取りを妨げます。

「周囲が騒がしいときは、できるだけ静かな環境に移ってお伝えするようにしましょう。」

4) 障害歴の浅い方を中心に、自分が聞こえないことを外部に言いにくい方もおられます。緊急時はそうもいっていただけないと思いますが、理解と配慮をお願いします。

(駅・空港)(競技場)(旅館・ホテル等) での共通事項

- ・何が起きたのか、視覚的に伝わる案内をお願いします。
- ・施設内全体にストロボ光で発災に気づくように知らせ、
- ・電光掲示などの文字情報で発災内容の詳細と避難方法を伝え、それでも気づかない人は人的対応で誘導してください。
- ・特にトイレやエレベーター内は、聴覚障害者からみて死角になることのないようお願いします。
- ・施設内のテレビは字幕表示をデフォルトにしてください。
- ・補聴器や人工内耳類は水分に弱いので、汗の出るときや大雨の屋外等をご配慮ください。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

- ・(共通) 避難呼びかけに反応しない聴覚障害者の存在は想定すべきです。
- ・音声だけでなく当初から視覚的な情報提供に努めてください。情報のなさが、聴覚障害者の初動の遅れにつながります。

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

- ・(共通) 個々に聞こえにくさは異なります。手話やヒアリンググループの活用状況もまちまちです。基本、個々にどんなニーズを持っているか、ヒアリングしながら対応してください。伝わりにくいときは、空に文字を書いたり手のひらに書いたりして伝えてください。

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

- ・協力、日程があえば、さしつかえありません。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

- ・それぞれの障害当事者参加で進めていただけますよう、お願いいたします。

以 上

障がい者等関係団体調査票

団体名：公益社団法人全国脊髄損傷者連合会

調査方法：アンケート調査

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

(設問1)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター)を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について(たたき台)」(別添1)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

(駅・空港)

(回答)(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター)共にそれぞれの会議体に担当者を派遣し議論を深めているところですが、前者は官僚主導のきらいがあり、後者はやや丁寧に作り上げている分時間が長くなりそうです。2020東京オリンピック・パラリンピック開催(以下オリパラと省略します。)は、新規に作るものと既存の施設の利用との割合は、56年々前に開催された東京オリパラと2020東京オリパラでは、障がい者の位置づけが前者は施設入所を中心に位置づけられ(医療モデル)、後者は(社会参加モデル)障がい者等の位置づけに大きな変革が認められる背景には(変革は障がい者当事者の勇気ある行動とたゆまぬ努力の成果であると思われる。)

組織委員会が招致段階でIOCに提出した「招致計画書」からは、計画全体が縮小(よく言えば儉約志向・自然に配慮する。と言えるかも。)競技施設・駅・空港・宿泊施設等の多くの施設は、障がい者の社会モデルとかけ離れた旧来

のモデルで作られた、競技施設・駅・空港・宿泊施設等の多くの施設に若干の改良を加える程度改善点が多くみられますが、IPC の和訳された「ガイドライン案」をもとに各種検証が進行中です。

それらの検証をもとに次の設問に回答します。

(競技場)

2020東京オリパラの「レガシー」どれだけ後世の人に残せるかが、重要な論点です。」先のブラジルのリオで開催された、開閉会式で盛り上がった耐火でしたが、特に案内表示やサイネージに関連するものには、張り紙のものが散見され、「あれは終わると剥がされるのかなー。」というレベルのもので、車いす用のトイレも仮設で臨時に設置されたもの多く散見されました。

リオの市民生活にいかほどのレガシーが残されたかの検証が必要と思はれます。

東京オリパラにおいても、膨大に膨らむ開催関連費用を抑えるために、「仮設」が多用されると聞いていますが、東京オリパラを開催して一時的な「イベント」して盛り上がれば「大成功」ではなく、東京パラリンピックを開催して、東京に暮らす障がい者や東京を訪れる障がいの有る外国からの観光客等が現在より更に、ユニバーサル化された競技施設として、後世に引き継げるかの評価が問われることになると思はれます。に

常時、障がい者が小規模で利用できる「ユニバーサル化された。競技施設を分散して作ることが、これから障がい者の「社会モデル」の事態に即した競技場建設には必要な課題と思はれます。

(旅館・ホテル等)

高齢者・障がい者等が快適な環境のもとに、旅館・ホテル等のユニバーサルデザイン化の観点で、既存の旅館・ホテル等改修の促進に向けての新たな財政的支援策が必要であり、その際に現行基準の50室に1室を作れば、高齢者・障がい者等に配慮されているかのような「基準」の見直しが必要になります。

さらに、わが国特有高齢化社会や産業構造の変化に対応した、観光産業重視へのシフトの変更が叫ばれる変化に対応できる、旅館・ホテル業界のユニバーサル化の投資の拡充が必要と思はれます。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、

「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 7 項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

(駅・空港)

駅・空港等が機能マヒ(大規模災害等)で。当該施設が一時避難の機能を要していることが必要であり、整備が望まれますが、ターミナルビルやホーム空間のユニバーサル化の推進が必要と考えられるが、さらなる施策の工夫が必要。首都直下地震や東南海地震に備えて、空港の津波対策や鉄軌道の津波対策も工夫する必要があり、先の東北大震災においても空港の滑走路及びターミナルビルが機能不全に至った事例もあり、特に海拔の低い土地にある地下鉄の津波対策は緊要の課題です。

(競技場)

競技場の特性として、広い駐車場と空間を有することから、車いす利用者等の移動に困難をきたすと予測出来る人たちが利用するには面(エリア)的な整備が必要であり、駐車場もしくは駅等から観客席までのアプローチに必要なエリアでユニバーサル化された整備が必要です。

障がい者等が競技者として競技場を利用するには、適時クールダウンできる部屋の整備が必要です。

(旅館・ホテル等)

旅館の持つ優位性を保ちつつ、ユニバーサル化を図る必要性があります。ホテルは、相当数の人数の規模での団体等の利用も多いことから、バリアフリールームを増やす方向で基準数を増やす方向での整備基準の見直しが緊要の課題です。

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

(駅・空港)

駅・空港等の車いす利用者等を含む、多機能トイレの機能別分散化を進め、車いす利用者の多機能トイレの利便性の向上を図り、快適な多機能トイレの利用環境を整える必要があります。

(競技場)

競技場の利用に際して、特定の利用者団体に利用機会が偏らないようにアスリートファーストのものと体力・健康向上に資する市民ファーストのものに分けて整備することが必要です。

(旅館・ホテル等)

心身のリフレッシュや静養のためにお優れた空間と美味しい料理をいただく環境と旅館でのおもてなしの機会を車いす利用者等でも利用できるような必要性があります。

機能重視で利用できる都市型ホテルにおいては、バリアフリールームや多機能トイレの質両面で拡充を図る必要性があります。

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

訓練の実施計画立案の段階で適時、障害のロールモデルとなる障害当事者団体等の意見を聴取したり、参加を求める必要があり、机上で訓練経過を立てるだけに終わってはいけないことに留意すること。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

当節高齢者・障がい者等の人口比率が高まっていることから、駅・空港・旅館・ホテル等の企業・事業所等においてより、実態に近い状況下において避難訓練等が、災害や事故の未然防止に資するよう内容のある訓練（実証実験）においては、障がい者の権利条約・障がい者差別解消法の観点に留意し、障害のある人も障がいのない人も対等に人命が尊重されるような計画であるかの実証検討が公的機関（消防等）により担保去ることが必要です。

以上

障がい者等関係団体調査票

団体名：全国頸髄損傷者連絡会

日 時：平成 29 年 9 月 11 日（月）14：00～16：00

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

（設問 1）

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」（東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター）を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について（たたき台）」（別添 1）を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

・ 基本的な考えの文章は、特になし。

・ の 4 車いすを使用する方（1/13）について

前提として、本人に確認することが第一と考える。頸髄損傷者は自分のバランスを保持できない人もいるので、本人と確認して動き方を決めることが大事と思う。「クライアントがバランスをとるのに、どの姿勢がいいかを本人に確認する」という文書があってもよい。また、車いすに安全ベルトがあるかどうかを確認して、原則は安全ベルトを使用した方がよいと思われるが、人によっては安全ベルトを拒む人もいるので、クライアント本人に確認して判断してほしい。他に車いすの種類も手動・電動があり、電動の中でもいろいろな種類があります。車いすも一律ではないことを認識してほしい。

手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方に関して、「あなたの重心を安定させます」の文章がわかりにくい。例えば、「施設従業員であるあなたの体を安定させる」の方がわかりやすい。具体的な事例で写真等で説明する方がわかりやすいと思う。

- ・ の4 車いすを使用する方(3/13)について
 に関して、電動車いすの説明があった方がいい。電動車いすには外れる箇所、着脱可能な場所があり危険な部分があります。写真等と添付して説明するとわかりやすいと思う。
 に関して、クライアントに確認して・・・とあるが、車いすを十分理解していない人もいます。
 ちょっとした段差を越えようとして、クライアント自身が車いすの前に飛び出してしまうときがある。原則、シートベルトが必要と思われる。また、車いすとクライアントを固定するベルトを施設側でも用意した方がよいのでは、と思う。
- ・ の4 車いすを使用する方(8/13)について
 「前向きに下りる方法もありますが、基本的には後ろ向きで下りるようにします。」の文章は、「原則、後ろ向きで下りるようにする」とし、「前向き」は削除してもよいと思われる。クライアントがどうしても「前向き」という場合を除いては、後ろ向きで下りることを原則としていいと思う。
- ・ の4 車いすを使用する方(9/13)について
 路面の状態を確認することが必要。「路面をよく観察してから、一旦止まり、慎重に動き出す」ことが重要。
- ・ の4 車いすを使用する方(10/13)について
 キャスター等、言葉の意味を施設従業員にわかるようにする必要があると思います。最初に車いすの構造、言葉がわかる資料(この部分がキャスター、・・・等)を添付した方がよい。電動車いすはいろいろな種類のものであるので、クライアントと確認して行動に移すことが重要。
 イラストより、写真、動画で説明した方がよい。
 溝に関しては、踏切箇所もあるし、キャスターがはまる可能性もあります。また、後ろ向きで移動するときもあるが、電動車いすは原則後ろ向き NG です。
- ・ の4 車いすを使用する方(11/13)について
 上り坂では・・・のイラストに関して、クライアントと押し手の位置がはなれすぎと思います。このような形では押せないと思われます。もっとクライアント側に近づいていると思います。先にも述べたが、この辺も写真で説明を行った方がわかりやすいと思う。文字より写真でわかる形にしてほしい。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

- ・ 車いす使用者の避難方法はどのように考えているか？縦方向の移動についても実施しますか？
- ・ エレベーターが使用できないときは、従業員からの呼びかけだけではなく表示も必要。使用できないことがわかるようにしてほしい。
- ・ 避難をする人全体がパニック状態になっている中での避難訓練も必要では？そのような状態で移動弱者に対してどのように避難を行うかを検討してほしい。

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

- ・ 従業員であることがわかるようにしてほしい。
- ・ 先の情報コンテンツ集では、本人に確認してから行動する、という記載があるが、ケースバイケースもあると思う。生命にかかわることが最優先と判断して無理矢理でもつれていく場合もあると思います。
- ・ ピクトグラムの配置、電源がなくてもわかるような表示を行ってほしい。
- ・ 避難時には避難を行う前にどのようなルートで避難するかを概略説明してほしい。

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

- ・日程があれば、協力・参加できます。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

- ・事前に連絡を頂きたい。
- ・多様な障がいを持った方に参加してほしい。自閉症等のある人も参加してほしい。参加が難しいのであれば、自閉症をわかっている人に参加してほしい。

以 上

障がい者等関係団体調査票

団体名：公益社団法人全国精神保健福祉会

日 時：平成 29 年 9 月 7 日（木）15：00～16：00

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

（設問 1）

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」（東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター）を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について（たたき台）」（別添 1）を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

- ・内容が災害時ではなく、日常での対応になっているように見える。このような対応を災害時に本当に行うことは難しいのでは、と思われる。
- ・知的障がい者、精神障がい者、高次脳機能障がい者に関する記載事項はまとめてもよいのではと思う。車いす、視覚障がいの方は、車いすの扱い方、クライアントの誘導方法といった技術的な対応を書いているので、分ける必要はあってもいいと思うが、外見では判断できない障がいの方については、まとめて記載し、かつ一般の人に対する避難誘導プラスアルファという形でオプションのようなまとめ方でいいのではと思います。
- ・外見でわからない障がい者（知的障がい者、精神障がい者、高次脳機能障がい者、認知症）をどうやって見分けるかの記載が必要では。もしくは記載内容も同じような内容なのでまとめて書いた方がよいのでは。

- ・まとめて記載する場合に関して、例えば聴覚障がいの方はジェスチャーでは内容が伝わらないことがあります。そのようなときで筆記用具等も手元にないときの対応に関しては配慮が必要です。このようにまとめて記載する場合には、個別の障がいに対する配慮の記載も必要と思われる。
- ・精神障がいの記載内容としては特に問題ないと思います。
- ・ の5 (1/2) に関して
 - 「危険な行動を起こしたりする場合」の表現について、場面がどのような状況を想定しているかわかりにくい。具体的な想定を記載し、それに対するコメントを記載する必要があると思います。
- ・全体的な書き方が、対面、1:1 での対応の記載になっているように見受けられます。対面できないときの対処方法の記載も必要では、と思います。また、従業員だけでは対応が難しいと思われるので、そのような場合の対応の記載も必要と思います。
- ・他に、介助者がいない障がい者に対しての資料となった方がよいと思われる。
- ・今後、このような資料を作成するときには発達障がい者の記載もお願いしたい。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

- ・ の設定は、エレベーターで避難しようとする障がい者に対して、避難階段で避難することを進めるといった内容ですか？
- ・ 施設従業員が周辺の人と協力して、避難誘導を行う設定を作ってほしい。

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

- ・ 特になし。

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

- ・精神障がいの場合、当事者の参加はリスクがあるので難しいと思われる。ここでいうリスクとは、周囲の人に知られたり、訓練中に本当にパニックになり、自己嫌悪に陥る等となります。より具体的な内容がわかれば、協力をすることはできます。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

- ・（実証実験に関して）施設間での連携ができるかを行うのもよいと思う。例えば、駅と商業施設等で商業施設からの駅までの避難と行う、等。

以上

障がい者等関係団体調査票

団体名：一般社団法人日本発達障害ネットワーク

日 時：平成 29 年 9 月 12 日（火）10：00～11：00

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

（設問 1）

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」（東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター）を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について（たたき台）」（別添 1）を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

- ・発達障害の記載がありません。問題と思います、記載をお願いします。
- ・災害時に障がい者別の対応ができますか？障がい者を区別している時間はないと思います。知的障がい、精神障がい、高次脳機能障がい等はまとめて記載してもよいのでは。

・ の 1 基本的な考え方について

ニーズ・要望の把握に関して、「障がいなど様々な特性がある方に声をかけて、・・・」とあるが、発達障がいは外見ではわからないと思います。「困っているような人がいれば声をかけて、」ニーズ・要望が把握できると思います。困っている人がいる 何に対して困っているのかを把握することがニーズ・要望の把握になると思います。

車いす、視覚障がいの方への技術的な対応をハード面での対応と考えると内面に障がいをもった人への対応がソフト面になると思います。そのような意味でのハード・ソフトの対応が必要と思います。

知識として、様々な障がいのある方がいる、ということを知っておくことは大事なことと思います。

クライアントに話しかけるについて、耳からの情報だけではNG と思います。視覚的な情報を使うことも効果的です。

- ・ どのような状況になりやすいかを想定し、対応策を記載しておくことも必要と思います。
- ・ 大勢の人がいるだけでパニックになる人もいます。
- ・ 現場で使用できるようなまとめ方にしてほしい。
- ・ の5 知的障がいの方(1/2)

「ときには大きな声を発したり、・・・」とありますが、なぜそのような行動をとっているかの理由を説明しておく方がよい。(参考：発達障害、知的障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック)

発達障がいの方に対しては、見通しがあることも重要です。例えば、どここの通路をとおり、避難場所に行きます、等

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

- ・ 聴覚障がい以外でも放送内容を理解できない障がいのある人はいるので、「聴覚障がいなどの方」を「障がいの方」の記載にしてほしい。
- ・ 錯乱状態の表現は、パニック状態の方がよいのでは。
- ・ と同様に「視覚障がい、車いす使用」以外の障がい者でも避難場所まで誘導することはあると思うので、「障がいの方」の記載にしてほしい。

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

- ・ 発達障がい者は、予定外のことが起きることが苦手です。そのため、パニック状態になったときは、クールダウン、カームダウンを行い落ち着かせることが重要です。パニックを抑える対応としては、大勢の人がいるところから離すことが大切です。部屋の隅部分を利用して周辺と、簡易に隔てることをすることで、落ち着かせることができます。

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

- ・協力はできますが、当事者の参加は難しいと思います。計画ができれば、内容を確認させていただきます。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

- ・特になし

以上

障がい者等関係団体調査票

団体名：公益社団法人全国老人クラブ連合会

調査方法：電話・アンケート回答にて

1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について

(設問1)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、避難誘導などの際の留意事項を「情報コンテンツ」として、施設に情報提供することを検討しているところです。

昨年度いただいたご意見や「アクセシビリティ サポートガイド基礎編イラスト追記版」(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会イラスト追記：一般財団法人国土技術研究センター)を参考にして「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項について(たたき台)」(別添1)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に、施設従業員等に留意していただきたい事項として、当該たたき台に追加する事項などがございましたら、具体的に教えてください。

・一言で高齢者といっても千差万別である(健康状態や疾病の有無等)。ただ、一般論として、若い世代と比較すると加齢とともに体力や心身機能は低下している。基本的には、傷がいのある人などに対して配慮されている「事」や「物」は、高齢者にとっても利用しやすい。個別での対応については、それぞれの高齢者の状態によって異なると思われるので、ニーズや要望を把握して対応することが必要だと思う。

・「置いて行かれるという思いから心理的にあせってしまう」という記述には違和感がある。確かにそういう思いを持つ人もいるかもしれないが、高齢者の心理としては「人に迷惑をかける」「足手まといになる」という思いの方が強いのではないかと。いずれにしても従業員に注意喚起を図ることを目的としているのであれば、心理的な理由を深掘するよりも、急がせてあせらせるとどのようなことが起こり得るかということ表現の方が素直だと思う。

- ・この留意事項の中で、すべて言い尽くせるとは思えないが、最低限、転倒・落下等を防ぐための記載(手摺の利用や段差への注意喚起など)はすべきだと思う。
- ・留意事項について別紙資料有。

2 障がい者等に配慮した個別対応訓練の基本的な想定について

(設問2)

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、火災や地震が発生した場合に、これらの施設の従業員等により、施設を利用する障がい者等の避難誘導などが円滑に行われるよう、施設で事前に従業員等の教育や訓練、検討を行っておくための「教育・訓練プログラム」を施設に情報提供することを検討しているところであり、「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7項目(たたき台)」(別添2)を作成しました。

駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設を利用中に火災や地震が発生し、避難する場合に個別の対応を配慮してほしい場面として、当該たたき台に追加する想定がございましたら、具体的に教えてください。

それぞれの個別対応の場面において、施設従業員等に特に配慮してほしい事項がございましたら、具体的に教えてください。

3 訓練（実証実験）について

（設問3）

設問1の「情報コンテンツ集」や設問2の「教育・訓練プログラム」の作成にあたって、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の宿泊施設において、訓練を実験的に行うことを検討しているところであり、「訓練（実証実験）計画概要（たたき台）」（別添3）を作成しました。

訓練は、従業員役と、当該従業員役に個別対応を求める施設利用者役に分かれて行うことを予定しております。

当該訓練の実施にあたっての協力の可否や、ご協力いただける内容（施設利用者役としての参加、訓練見学後のアンケートなど）を教えてください。

ご回答いただいた内容を踏まえて、別途調整させていただきます。

・本会は、都道府県・指定都市段階の連合会から構成されており、高齢者が直接加入しているわけではない。

・都道府県・指定都市連合会や都道府県・指定都市を通じた市町村連合会への情報提供・参加呼びかけ、本会広報誌における取り組み事例の紹介などの協力が考えられるが、具体的な訓練計画（規模や場所、参加に係る経費負担等）が明らかではないので、現時点で回答するのは難しい。

訓練（実証実験）について、ご意見等がございましたら、お願いいたします。

障がいなど様々な特性がある方への 情報伝達・避難誘導の際の留意事項 (案)

②の1 障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導(サポートを含む。)を行う際の基本的な考え方

主として従業員教育の際に施設側で活用することを想定

＜「クライアント」を「施設利用者」と読み替えて、施設側で活用することを想定＞★

○ニーズ・要望の把握★

障がいなど様々な特性がある方に声をかけて、ニーズ・要望を把握し、特性に配慮した情報伝達・避難誘導を行うようにしましょう。

○緊急時の対応★

平常時のサポートと異なり、火災や地震が発生した際の緊急時の情報伝達や避難誘導は、人命安全の確保の観点で行います。

情報伝達や避難誘導を受ける方とのコミュニケーションを図り、状況に応じて対応することが重要です。

○クライアントに話しかける

クライアントに手話通訳者や同伴者がいる場合でも、クライアントの人格を尊重し、お手伝いが必要かクライアントに確認します。また、会話を始めるときには、自分の担当業務と名前を名乗るようにしましょう。

○柔軟な対応を心がけ、スタッフで協力する

さまざまな場面を想定し、基本的なサポートの方法を身につけると共に、予期せぬ事態に備えた応用力を磨くようにします。また、自分だけでは対応が難しいようなサポートを求められた場合は、無理せず他のスタッフと協力して対応します。

②の2 視覚障がいの方(避難誘導に関する事項)(1/9)

○誘導中、してはいけないこと

- ・白杖に触れてはいけない

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



白杖をつかんだり、引っ張ったりしてはいけません。

②の2 視覚障がいの方(避難誘導に関連する事項)(2/9)

○誘導中、してはいけないこと(つづき)

- ・手を引っ張っての誘導はしない

手を引っ張ることは、クライアントの動きを強制することになり、不安や高圧感を与えます。また、直接肌に触れることがクライアントに不快感を与えます。

- ・クライアントの後ろで誘導しない

介助者からも足元が見えにくいですし、危険な場所に押し出されているのではと不安になってしまいます。クライアントは誘導者の動きで一步先の状況や空間を感じて歩いていますから、誘導者が後ろに立った状態では、進むのが怖くて歩くことを躊躇します。

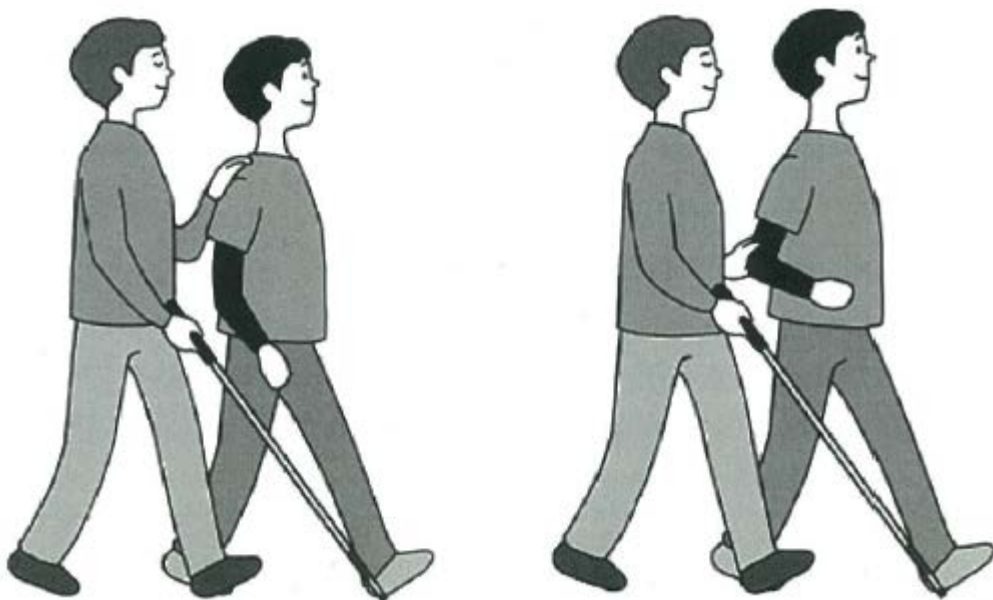
- ・斜め歩きや斜め昇降をしない

絶えず歩いている方向(角度)を意識できるように、斜め歩きや斜め昇降をせず進行方向に向かってまっすぐ歩くようにします。特に段差などの場合は、直角に向かうようにします。

②の2 視覚障がいの方(避難誘導に関連する事項)(3/9)

○誘導の基本姿勢

- ・横半歩手前に立ちます。
- ・クライアントに肘か肩をつかんでもらいます。
- ・横半歩手前をクライアントのペースに合わせて歩きます。
曲がる地点など状況が変化する場所ではその都度伝えます。



[誘導の基本姿勢]

- ・横半歩手前に立ちます
- ・クライアントに肘か肩をつかんでもらいます
- ・横半歩手前をクライアントのペースに合わせて歩きます。
曲がる地点など状況が変化する場所ではその都度伝えます。

②の2 視覚障がいの方(避難誘導に関連する事項)(4/9)

○誘導の基本姿勢(つづき)

※クライアントから離れる必要がある場合

誘導中にクライアントから離れるときは、壁、柱の近くに誘導し、クライアントが触れていない側の手で壁や柱に触れてもらうようにして「ここに壁(柱)があります」と伝えてから「・・・してきます。ここで少し待っていてください。」などと声をかけて、クライアントが位置を確認してから離れます。座っている場合でも隣からいなくなる際は、必ず席を外すことを伝えてください。

②の2 視覚障がいの方(避難誘導に関する事項)(5/9)

○狭い場所の通り抜け方法

- (1) 狭い場所を通ることを伝えます。
- (2) クライアントがあなたの真後ろに移動します。
- (3) 前後の位置関係を保ちながら狭い場所を通過します。



○階段を上がる際の誘導方法

- ・上がり始める前に階段の始まりを理解してもらいます。「上がります。」と声をかけて上がり始めます。
- ・クライアントのペースを確認しながら上がります。あなたが一段上を先行し、足元に注意しながら上がります。



②の2 視覚障がいの方(避難誘導に関連する事項)(7/9)

○階段を上がる際の誘導方法(つづき)

- ・タイミングよく階段が終わることを伝えます。



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

○階段を降りる際の誘導方法

- ・下り始める前に階段の始まりを確認してもらいます。
「下りていいですか?」と声をかけて下り始めます。



- ・クライアントのペースを確認しながら下ります。
あなたが一段下を先行し、足元に注意しながら下ります。



○階段を降りる際の誘導方法(つづき)

・タイミングよく階段が終わることを伝えます。



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

②の3 聴覚障がいの方(情報伝達に関連する事項)(1/4)

○クライアントの正面に立ちます

いずれの方法でコミュニケーションをする場合であっても、お互いの表情や口元、身振り、手振りがよく見えるよう、クライアントの正面に立つことから始めます。表情が見えるように相手から見て逆光にならないよう、また、複数の方が同時に話しかけるような状況を作らないようにします。

○まずは、ゆっくりめに話しかけ、身振り手振りで対応します

普通の大きさの声で、口をはっきりと開けて、話しましょう。必要に応じて、身振り手振りも加えてください。

○伝わりにくいときには、繰り返し話してください★

クライアントが聞き取れない可能性があるので、繰り返し話します。避難が必要な場合は、そのことをはっきりと、繰り返し伝えましょう。

②の3 聴覚障がいの方(情報伝達関連する事項)(2/4)

○聞き取りにくいときには、繰り返し聞いてください

クライアントの言葉が不明瞭で聞き取りにくい場合には、わかったふりをせずに、聞き返して確認するようにしましょう。

○通じにくいようであれば、筆談をお願いします

聞き返してもわからない場合は、筆談に切り替えます。その際は、「筆談をお願いします」と伝えましょう。

○普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って

必要以上に大きな声を出すことはありません。

一気に話さずに、少しゆっくりと、言葉を区切りながら話してください。

②の3 聴覚障がいの方(情報伝達に関連する事項)(3/4)

○言葉は異なっても口の動きが同じになる単語もあります

〈例〉 いす と いぬ、おじいさん と おにいさん、たまご と タバコ、
七(しち) と 一(いち)

こういう場合には、ジェスチャーをつけたり、指で自身の手のひらに単語をなぞって示したり、単語を携帯しているメモ帳に書きながら説明しましょう。

また、伝えた後は、伝わったかどうか確認するようにしましょう。

○筆談のポイント

・要旨だけを、簡単にまとめて

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

②の3 聴覚障がいの方(情報伝達に関連する事項)(4/4)

○筆談のポイント(つづき)

・漢字を適切に使って、意味がわかるように

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

※すべての方が筆談できるわけでは、ありません。

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

○移動に際しての確認について

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

○手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方

(1)あなたの重心を安定させます

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

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (2/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方(つづき)

(2)クライアントに声をかけながら押します

「動きます」「前に進みます」などと声をかけ、からだ全体で押すようにします。

(3)周囲に注意しながら、ゆっくり進みます

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

(4)止まるとき、曲がるときにも声をかけます

後退するときも含め、新たな動きをするときには声をかけるようにすると、クライアントは心の準備ができて安心です。



(2)クライアントに声を
かけながら押します

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (3/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方(つづき)

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



(5)ブレーキは左右
両方にかけます

※電動車いすの中には、手動と同じように押せるものもあります。取扱いについてはクライアントに確認してください。

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (4/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○キャスターの上げ方と移動

段差や溝などを越える際の基本となる動きで、でこぼこ道や砂利道を通る際、緊急避難時における走行にも活かされますので、しっかりと習得してください。

(1) ティッピングバーを踏み、同時にハンドグリップを下げます。まず、「キャスターを上げます」と声をかけます。ひと呼吸おいてティッピングバーを踏むと同時にハンドグリップを下げます。膝と腰を軽く曲げてバランスを保つようにしてください。クライアントに不安を感じさせないように手早く操作してください。



(1) ティッピングバーを
踏み、同時にハンドグ
リップを下げます

※キャスターの上げの際には、声をかけることを忘れずに。クライアントは心の準備と共に、アームレストにつかまったり、背もたれによりかかるなどの安全確保ができますので、声かけは必ず行って下さい。

※「アクセシビリティ サポートガイド基礎編 イラスト追記版」(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 イラスト追記: 一般財団法人国土技術研究センター)より引用

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (5/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○キャスターの上げ方と移動(つづき)

(2) キャスターを浮かして後輪(大車輪)だけで移動します。ぶらつかないよう、膝と腰を軽く曲げて後輪のバランスを取りましょう。

※雨天時の注意事項

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



(2) キャスターを浮かして後輪で移動します

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (6/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○段差の上り方

(1)ひと声かけて、キャスター上げを行います

「段差がありますので前を少し上げます」などと声をかけ、キャスター上げを行います。キャスター上げについては、前述の[キャスターの上げ方と移動]の項目を参照してください。

※段差を越える場合は車いすを前向きにして段差を越えることが一般的ですが、「どちら向きで段差を越えるのがいいですか」などと声をかけて、クライアントの意向を確認します。



(1)ひと声かけて、キャスター
上げを行います

※「アクセシビリティ サポートガイド基礎編 イラスト追記版」(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 イラスト追記:一般財団法人国土技術研究センター)より引用

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (7/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○段差の上り方(つづき)

(2) キャスターを段の上に乗せます

キャスター上げの状態ですくりに前に進み、
キャスターを段の上に乗せます。



(2) キャスターを段の上に乗せます

(3) 後輪(大車輪)をゆっくり押し上げます

さらに前進し、後輪(大車輪)が段差に触
れて止まったところで、ハンドグリップを上げ
て車体を持ちながら、前に押し出します。一
連の操作はできるだけ衝撃を与えないよう、
気をつけて行いましょう。



(3) 後輪(大車輪)をゆっくり
押し上げます

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (8/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○段差の下り方

(1)ひと声かけて、後ろ向きになります

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

(2)後輪からゆっくりと下します

ハンドグリップを持ち上げるようにして、ゆっくりと静かに後輪を下します。



(1)ひと声かけて、後ろ向きになります

(2)キャスターを段の上に乗せます

※前向きに下りる方法もありますが、基本的には後ろ向きで下りるようにします。前向きに下りる際にもキャスター上げを行います。後輪(大車輪)の左右が同時に段から下りるように注意しなければなりませんし、それには技術と力が必要です。どうしても前向きで下りたいというクライアントは別として、基本的に段差を下りるときは後ろ向きで行うようにします。

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (9/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○段差の下り方(つづき)

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



(3) キャスター上げを行い、
後ろに引きます

(4) キャスターを下します
クライアントに衝撃を与えないよう気をつけな
がら、キャスターを下します。このときも「一段
下がります。」などの声かけをしてください。



(4) キャスターを下します

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (10/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○溝の越え方

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

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



キャスターを
上げます

溝を通過した
らキャスター
を下します

後輪を浮かせ
気味にして溝
を越えます

※「アクセシビリティ サポートガイド基礎編 イラスト追記版」(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 イラスト追記:一般財団法人国土技術研究センター)より引用

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (11/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○坂道の上り方、下り方

上り坂では、からだを少し前傾させながら、一步一步、確実に押し上げます。思った以上に大きな力が必要ですので、押し戻されないように注意します。



上り坂では、からだを少し前傾して押し上げます

ゆるやかな下り坂では、前向き状態で、クライアントの様子を確認しながら車いすをやや引くように下ります。



ゆるやかな下り坂では、車いすをやや引くようにして下ります

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (12/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○坂道の上り方、下り方(つづき)

急こう配の下り坂では、後ろ向きになり、後方の障害物などに十分注意して、車体を維持しながら慎重に下ります。



急こう配の下り坂では、
後ろ向きになり、後方
の障害に注意して下り
ます

なお、前向きか後ろ向きかを決めるのは車いすに乗っているクライアントです。クライアントの意向と安全上の配慮、自身の体力などを照らし合わせ、適切な方法を選択しましょう。

②の4 車いすを使用する方(避難誘導に関連する事項) (13/13)

主として従業員教育の際に
施設側で活用することを想定

○狭い通路・混雑した通路

狭い通路やドアを通過するときは、車いすの左右に注意してください。

○車いすの方と一緒に階段で避難する場合★

やむをえず、階段で避難する場合は、車いすを使用する方に、その旨を説明しましょう。

ひとりでの介助等が難しい場合は、他の従業員等や周囲の方の協力を求め、無理の無い方法で、車いすの方と一緒に避難してください。

②の5 知的障がいの方(情報伝達に関連する事項)(1/2)

- ときには大きな声を発したり、危険な行動を起こしたりする場合がありますので、そのようなときには、まず「どうかしましたか？」とやさしく、わかりやすい表現で声をかけましょう。★
- 「あれ」「それ」といったあいまいな表現や、抽象的な言葉、比喩的な表現は使わず、具体的な言葉ではっきりと、短く話しかけるようにします。またその際、視覚的な情報(イラスト、地図、ジェスチャーなど)を併用することでコミュニケーションがスムーズに進む場合があります。

②の5 知的障がいの方(情報伝達に関連する事項)(2/2)

- 一度にたくさんのことを言われると混乱することもありますので、伝えたい内容は簡潔に説明します。
- 2つ以上の行動を同時に説明すると混乱することもありますので、ひとつずつ伝えるようにします。
- 大声で説明するとパニック状態になることもありますので、説明する場合には、ゆっくりとした口調で話しかけ、穏やかな態度で接します。

②の6 精神障がいの方、高次脳機能障がいの方(情報伝達に関連する事項)

主として従業員教育の際に施設側で活用することを想定

【精神障がいのある方】

- 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応をこころがけてください
 - ・ゆっくり、丁寧に、繰り返しの対応をこころがけてください。
 - ・必要に応じ、「はい」「いいえ」で答えられるような具体的な選択肢をあげて質問しましょう。

【高次脳機能障がいの方】

- 「ゆっくり」「ていねいに」「具体的な」対応をこころがけてください。

②の7 認知症の方、高齢者の方(情報伝達・避難誘導に関連する事項)

主として従業員教育の際に施設側で活用することを想定

【認知症の方】

○「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応を心がけてください。

【高齢者の方】

○誘導の際も、コミュニケーションの際にも、あわてさせないようにしましょう。

○高齢者は、若い人のペースで案内しようと急がせたりすると、置いて行かれるという思いから心理的にあせってしまうことがあります。また、早口で説明したりすると、コミュニケーションがうまくいかず、精神的にも疲れてしまいます。誘導も、コミュニケーションも、ゆっくりとクライアントのペースに合わせ、「気持ち」のフォローを忘れないようにしましょう。

○避難誘導の際は、視覚障害者誘導用ブロック(点字ブロック)等につまづかないよう、声かけをしましょう。★

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
(案)

- ①放送内容を理解できなかった外国人来訪者や聴覚障がいなどの特性がある方に個別の説明が必要な場合や、これらの方から個別の説明を求められた場合
- ②火や煙、地震の揺れの恐怖等による錯乱状態の外国人来訪者や障がい者等が危険な状況にある場合（慌てて施設から出ようとする、指示しても避難できない等）
- ③外国人来訪者や視覚障がい、車いす使用などの特性がある方を個別に避難場所まで誘導する必要がある場合や、これらの方から個別に避難場所まで誘導してほしい旨の申出があった場合
- ④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
- ⑤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
- ⑥一旦避難した後に、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
- ⑦けがや体調不良の外国人来訪者や障がい者等が発生した場合

訓練(実証実験)計画(案)

○ 目的

以下を目的として、「外国人来訪者等に配慮した情報伝達・避難誘導に関する教育・訓練プログラム(案)」に従い、訓練を立案・実施。

- ①外国人来訪者等に配慮した情報伝達・避難誘導訓練を実施する際の留意事項などの確認
- ②教育・訓練プログラム(案)において、追記、修正等する事項はないか。
- ③情報コンテンツ集(例)(案)において、追記、修正等する事項はないか。



ガイドライン(情報コンテンツ集(例)や教育訓練プログラムなどを含む。)の内容に反映。

※ 災害対応そのものの訓練よりも、ここでは「様々な方々への配慮を主眼とした訓練」を実施し、その結果をガイドラインに反映。

○ 時期

10月～11月(予定)

○ 場所(施設)

ガイドラインの対象施設(複数箇所)で実施。

〔ガイドラインの対象施設〕
① 駅・空港
② 競技場
③ 旅館・ホテル等

○ 参加者(訓練協力者)

施設の従業員等(プレイヤー: 自衛消防隊員役)

外国人や障がい者等(コントローラー: 施設利用者役)

施設関係者・WG委員等(評価者)

〔プレイヤーとコントローラー、評価者に分かれ、火災や地震の発生を想定した実動訓練を行う。〕

○ 訓練内容

- ① 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への個別対応に係る想定を追加し、火災や地震発生時の時系列に沿った一連の訓練※¹を実施。

※¹ 施設の実情に応じ、部分的な訓練とすることも想定。

- ② 従業員等はプレイヤーとして、外国人来訪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行う※²。

※² 施設ごとの訓練(実証実験)計画の作成(調整)の際に、

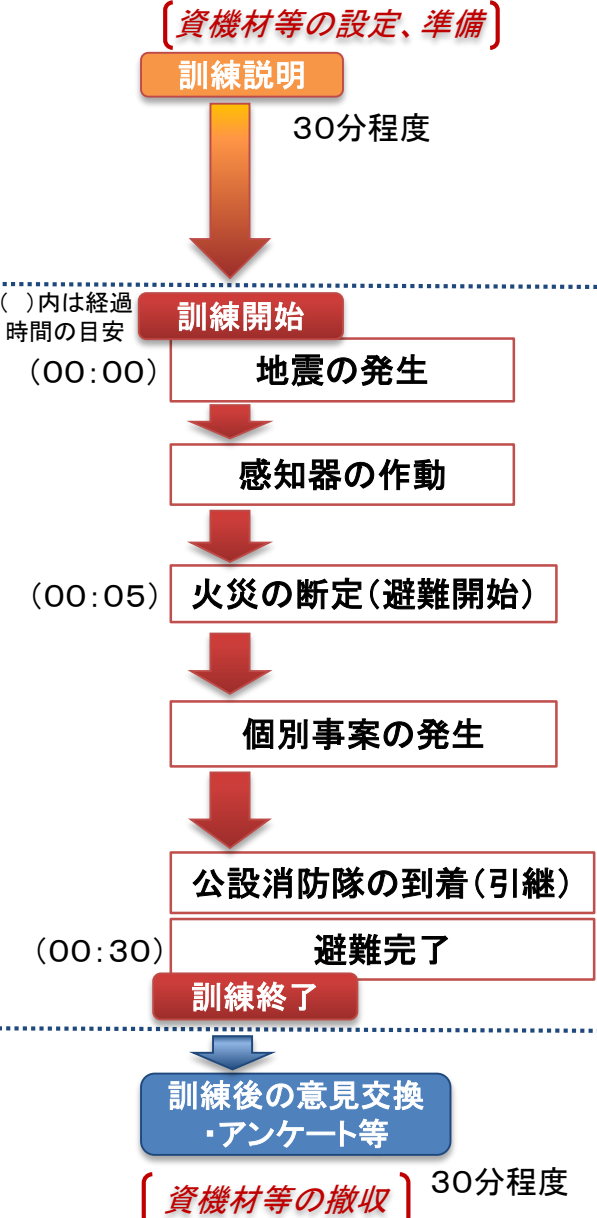
- ・「(母国語等で情報伝達ができない場合における)外国人来訪者への情報伝達の方法(たたき台)」や「障がいなど様々な特性がある方への情報伝達・避難誘導の際の留意事項(たたき台)」
- ・ガイドライン骨子の「外国人来訪者等に配慮した情報伝達・避難誘導の方策の例」

などを踏まえた対応を盛り込み、外国人来訪者等に配慮した対応を実験的に行うことを想定(様々なツール・アプリ等を開発している企業へ協力を呼びかけ)。

○ 訓練内容(つづき)

- ③ 外国人や障がい者等にコントローラーとして参加を依頼し、プレイヤーに必要な対応を求める。
- ④ 訓練実施後、プレイヤーとコントローラー、評価者から、訓練を実施する際の留意事項などに関する意見を収集する。

○ タイムテーブル (総合訓練の場合のイメージ)



※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。

