

**「外国人来訪者等が利用する施設における災害情報の
の
伝達・避難誘導に関するガイドライン」の策定に向けた
取組について**

**総務省消防庁 予防課 課長補佐
千葉 周平**

火災や地震時に施設関係者が行う避難誘導の流れ（一般的なケース）

- ① 非常放送などにより、
 - ・ 火災などが起こったこと
 - ・ 避難すべきことを知らせる



- ② 従業員が駆け付けて、
拡声器や身振り・手振りなどで誘導する



日本語が理解できない外国人などに配慮した対応を行うことが求められる₁



デジタルサイネージ等の活用



スマートフォンアプリ(翻訳等)の活用

多言語化や視覚化などにより、外国人来訪者等に配慮した避難誘導を行うためのガイドラインを策定

今年3月の策定に向け、有識者会議にて検討中

ガイドラインの対象施設

- ① 競技場
- ② 旅館、ホテル等
- ③ 駅、空港

※施設の規模等に応じて、効果的な避難誘導等を行えるよう、必要な体制整備を図ることが望ましい。

ガイドラインで想定する利用者

- ① 日本語を母語としない外国人来訪者
- ② 障がい者
- ③ 心身の機能に支障を有する高齢者

※妊娠中であることや乳幼児を連れていることなどにより、避難誘導等の際に特に配慮を必要とする利用者が想定される場合は、対象施設の実情に応じ、これらの者を対象に追加。

ガイドラインで対象とする災害

- ① 火災
- ② 地震

※ガイドラインでは、消防法令で義務づけられる応急対応の範囲を対象。
(いわゆる帰宅困難者対策などの対応は直接的な対象としては含まない。)

全国6つの施設での試行訓練

| 実施日時 | 施設の用途 | 協力いただいた施設名等 |
|-----------|---------|---|
| 10月25日 午後 | 競技場 | 両国国技館 ^{注1)} (東京都墨田区横網1丁目3番28号) |
| 11月7日 午後 | 旅館・ホテル等 | 渡月亭 (京都市西京区嵐山中尾下町54-4) |
| 11月13日 午前 | 競技場 | 味の素スタジアム (東京都調布市西町376-3) |
| 11月15日 午前 | 駅・空港 | JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設 ^{注2)} (川崎市川崎区駅前本町他) |
| 11月20日 午後 | 駅・空港 | 羽田空港国際線旅客ターミナル (東京都大田区羽田空港2-6-5) |
| 12月18日 午後 | 旅館・ホテル等 | 京都ホテルオークラ (京都市中京区河原町御池) |

注1：当該施設において実施する「SoundUD推進コンソーシアム」決起大会の一環として訓練実施に協力いただいたもの。

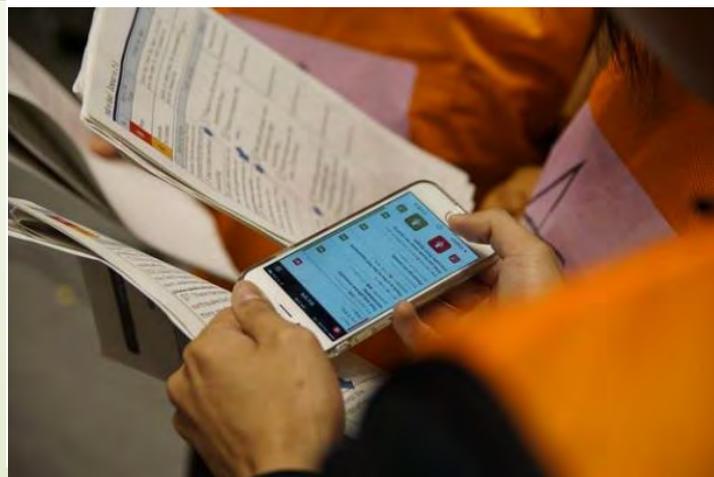
注2：「川崎駅周辺帰宅困難者対策訓練」（川崎駅周辺帰宅困難者等対策協議会）の一環として訓練実施に協力いただいたもの。

10月25日 競技場／両国国技館 (東京都墨田区横網1丁目3番28号)



【個別想定シナリオ例】

○地震の揺れに恐怖を感じた外国人の施設利用者が出口に向かって歩き始める。



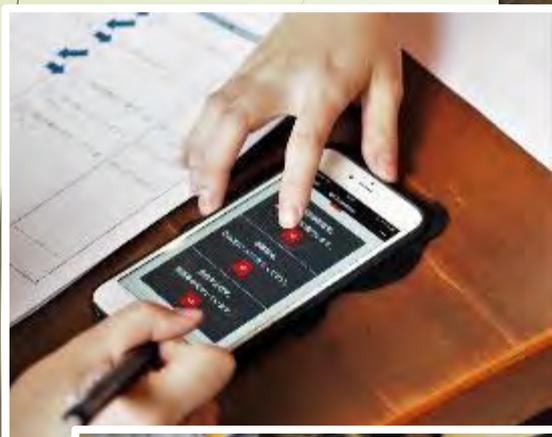
【参加者】

プレイヤー（従業員）：21人
コントローラー（施設利用者役）：
日本人 約15人（うち、障がい者 7人）
外国人66人

【訓練想定】

地震が発生。その後、地下1階より出火。

1 1月7日 旅館・ホテル等／渡月亭 (京都市西京区嵐山中尾下町54-4)



【個別想定シナリオ例】

○車いすでの避難経路が分からず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。

【参加者】
プレイヤー（従業員）：8人
コントローラー
（施設利用者役）：
日本人 36人
（うち、障がい者 13人）
外国人 18人
【訓練想定】
21:00頃、地震が発生。
その後、2階より出火。

1 1月13日 競技場／味の素スタジアム (東京都調布市西町376-3)

【参加者】

プレイヤー（従業員）：38人
コントローラー（施設利用者役）：
日本人 218人（うち、障がい者 9人）
外国人 75人

【訓練想定】

地震が発生。
その後、3階売店3より出火。

【個別想定シナリオ例】

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



11月15日

駅／JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設 (川崎市川崎区駅前本町他)

【参加者】
プレイヤー（JR駅員）：8人
コントローラー（帰宅困難者役）：
日本人 15人
(うち、障がい者 5人)
外国人 49人

【訓練想定】
川崎市直下でM7.3の地震が発生。



【個別想定シナリオ例】

○外国人の施設利用者が、転んでケガをして、腕の痛みを訴える。



11月20日 空港／羽田空港国際線旅客ターミナル (東京都大田区羽田空港2-6-5)

【個別想定シナリオ例】

- 視覚障がい者の施設利用者が避難経路がわからず、サポートを希望。
- 地震の揺れに恐怖を感じ施設の出入口へ向かう外国人に、外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。



【参加者】

プレイヤー（従業員）：16人
コントローラー（施設利用者役）：
日本人17人（うち、障がい者9人）
外国人11人

【訓練想定】

地震が発生。その後、1階より出火。
一時避難した後、大津波警報が発表

12月18日 旅館・ホテル等／京都ホテルオークラ (京都市中京区河原町御池)

【参加者】

プレイヤー（従業員）：20人
コントローラー（施設利用者役）：
日本人35人（うち、障がい者10人）
外国人25人

【訓練想定】

地震が発生。その後、8階客室で出火。
8階客室または4階宴会場から一時
避難場所へ避難。



【個別想定シナリオ例】

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

訓練を行っておくべき5つの想定（シナリオ）

- ①放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障害者等に個別の説明が必要な場合や、当該外国人来訪者や障害者等に個別の説明を求められた場合
- ②火や煙、地震の揺れの恐怖等によるパニック状態の外国人来訪者や障害者等が、慌ててその場から離れようとしているなどの危険な状況にある場合
- ③外国人来訪者や障害者等を個別に避難誘導する必要がある場合や、外国人来訪者や障害者等から個別の避難誘導を求められた場合
- ④エレベーターに外国人来訪者や障害者等が閉じ込められている場合
- ⑤けがや体調不良の外国人来訪者や障害者等が発生した場合

「やさしい日本語」の活用

- 「やさしい日本語」とは、災害が起きたときに日本語に不慣れな外国人を安全な場所へ誘導する日本語のことです。
また、避難先では、避難生活で必要になる情報を「やさしい日本語」で書かれた掲示物で伝えることも目的にしています。
行政やボランティア団体による外国語支援が始まるまでの、概ね72時間の情報伝達を目的とした災害時用の外国人被災者のための日本語です。

- この「やさしい日本語」は、日本語学習者が初期の段階で学ぶ約2000の語彙と、単文を主とした単純な構造からできていますので、日本語を学習しはじめた外国人でも、災害時に適切な行動が取れる表現になっています。ちょうど日本語能力検定試験の3、4級の日本語に相当します。

※日本語能力検定3、4級程度とは、友人と待ち合わせ(時間や場所を決める)ができたり、自分の欲しいものを説明して買い物ができたりする程度の能力のことです。

「やさしい日本語」の例 (実際のラジオ放送の一例)

【普通の日本語】

けさ7時21分頃、東北地方を中心に広い範囲で強い地震がありました。

大きな地震のあとには必ず余震があります。

引き続き厳重に注意してください。

「やさしい日本語」

今日 朝 7時21分、東北地方で 大きい地震が ありました。

大きい 地震の あとには 余震 あとからくる 地震が あります。

気をつけて ください。

従業員が覚える10の基本フレーズ

(検討中の内容)

従業員等の初動対応「7つの基本方針」を踏まえ、火災・地震時に使用することが有効と考えられる基本的なフレーズ（「やさしい日本語」）

| 基本的なフレーズ | 施設利用者に期待する行動等 |
|--|--|
| <p>(放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障害者等から個別の説明を求められた場合など)</p> <p>①「〇〇（場所）で火事です。」（危険情報）</p> | 火災が発生したことを理解し、避難の準備をしたり、避難を開始するなど、従業員等の指示に従う。 |
| <p>(一旦避難した後に、建物内に戻ろうとする外国人来訪者や障害者等がいる場合など)</p> <p>②「〇〇（行動・場所）は危険です。」（危険情報）</p> <p>例）「戻ることは危険です。」「建物の中は危険です。」</p> | 建物内の元いた場所に戻ると危険であることを理解し、安全な場所まで避難したり、避難場所に留まるなど、従業員等の指示に従う。 |
| <p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障害者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>③「今の場所にいてください。」（禁止表現）</p> | たくさんの方がそれぞれ行動すると危険であることを理解し、従業員等の指示に従い、その場に留まる。 |
| <p>(一旦避難した後に、建物内に戻ろうとする外国人来訪者や障害者等がいる場合など)</p> <p>④「戻らないでください。」（禁止表現）</p> | 建物内の元いた場所に戻ると危険であることを理解し、従業員等の指示に従い、戻らずに行動する。 |
| <p>(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害者等がいる場合)</p> <p>⑤「エレベーターは使うことができません。」（禁止表現）</p> | 火災や地震の際はエレベーターが使用できないことを理解し、階段で避難するなど、従業員等の指示に従う。 |

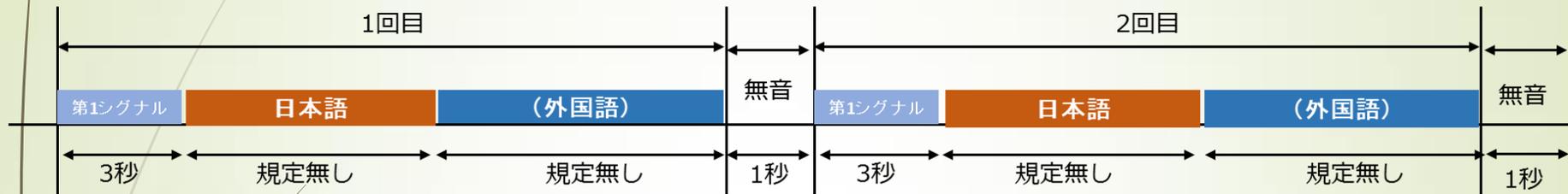
| 基本的なフレーズ | 施設利用者に期待する行動等 |
|--|--|
| <p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障害者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>⑥「逃げるときは、お知らせします。」(誘導表現)</p> | <p>たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることを理解し、従業員等の指示があったときに、避難を開始する。</p> |
| <p>(放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障害者等から個別の説明を求められた場合で、避難させることが先決のとき)</p> <p>⑦「今すぐ逃げてください。」(誘導表現)</p> | <p>避難が必要なことを理解し、従業員等の指示に従い、直ちに避難を開始する。</p> |
| <p>(外国人来訪者や障害者等を個別に避難誘導する必要があると従業員等が判断した場合(個別に避難場所まで誘導してほしい旨の申出があった場合を含む。)など)</p> <p>⑧「私の後について来てください。」(誘導表現)</p> | <p>従業員等が避難場所まで案内することを理解し、当該従業員等の後について、避難する。</p> |
| <p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障害者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>⑨「この建物は安全です。」(安心情報)</p> | <p>地震の際に、安全な建物内から慌てて外に出ようとする、かえって危険であることを理解し、その場で姿勢を低くするなど、従業員等の指示に従う。</p> |
| <p>(エレベーターに外国人来訪者や障害者等が閉じ込められている場合など)</p> <p>⑩「すぐに係の人が来ます。」(安心情報)</p> | <p>従業員等が対応のために向かって来ていることを理解し、慌てて無理な行動をとらないようにするなど、従業員等の指示に従う。</p> |

火災・地震発生時における従業員等の初動対応 「7つの基本方針」

- ①簡易な表現を使う。
- ②緊急時は複雑なことや、不確かなことは伝えない。
- ③外国人来訪者の母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時は必要以上に行わず、安全な場所への迅速な避難を優先する。
- ④障害など施設利用者の様々な特性について、必要かつ合理的な配慮を行う。
- ⑤避難誘導時の立ち位置は、避難する者からよく見える位置で、避難する者と接触するおそれや避難の妨げになるおそれのない位置を選ぶ。
- ⑥避難誘導は、身振り手振りを併せて行う。
 - ・身振り手振りは、大きい動作を心がけるとともに、避難する者に伝わるよう、動作の速さや合図のタイミングを考慮する。
 - ・遠くで避難する者に対しては肩より上の位置で、比較的近くで避難する者に対しては肩より下の位置で合図する。
- ⑦拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導は、非常放送等の音声との輻輳を避けるよう努める。

非常放送の多言語化（1サイクルの時間）

感知器発報放送・非火災放送の構成 (図で2単位)



火災放送の構成 (図で1単位)



非常放送の多言語化の考え方

日本語メッセージでは情報を十分に理解することが難しいと想定される外国人が多数利用する防火対象物にあつては、当該防火対象物の利用形態、管理形態及び利用する外国人の特性等の実態に応じて、次により措置すること。

- ア 日本語メッセージの後に、原則として英語のメッセージを付加。
ただし、当該防火対象物の実態等に応じて、英語以外の中国語（北京語）や韓国語その他の外国語を英語に代えて、または、日本語と英語の後に付加することも可。
- イ メッセージの繰り返し時間が必要以上に長くないよう、4ヶ国語以内とし、放送の1単位を感知器発報放送及び非火災報放送にあつては約60秒以内、火災放送にあつては約90秒以内を目安として、できる限り短くすること。
- ウ 感知器発報放送、火災放送及び非火災報放送で使用する外国語は同一のものとする。
- エ メッセージは努めて理解し易い表現とすること。

ピクトグラムの活用【消火器】

消火器を直接視認できる場合は、消火器が設置されていることを確実に認識することができることから、消火器のピクトグラムの設置により、「消火器」と表示した標識の設置を設けないことができる



消火器を格納箱等に収納し、直接視認できない場合は、消火器ピクトグラムのみでは設置位置を認識することができないおそれがあることから、消火器のピクトグラムを設置するとともに、格納箱等に「消火器」と表示



ピクトグラムの活用 (その他)

非常口
(Emergency Exit)



スロープ
(slope)



階段
(Stairs)



一般注意
(General caution)



消火器
(Fire extinguisher)



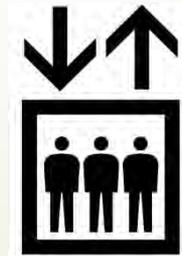
矢印
(Directional arrow)



一般禁止
(General prohibition)



エレベーター
(Elevator)



エスカレーター
(Escalator)



※ ⑧及び⑨のピクトグラムは、⑦のピクトグラムと組み合わせて、又は、併記して使用することを想定。
なお、その場合には「エレベーター使用禁止 (Do not use elevator)」、「エスカレーター使用禁止 (Do not use escalator)」と文字による補助表示を併記することが望ましい。

サイネージによる可視化（外国語の配列）

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

がっ にち じ ふん しょうぼうちよう
 8月22日 10時00分 消防庁ビル
 10 Aug. at 10:00 a.m. shoubou Building

 まとめて表示

かい かじ
3階で 火事かもしれません。

ほんとう かじ しら
本当に 火事が 調べています。

かじ し
火事が どうか わかったら 知らせます。

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

 **防災情報**
 Disaster prevention information

がっ にち じ ふん しょうぼうちよう
 8月22日 10時00分 消防庁ビル
 10 Aug. at 10:00 a.m. shoubou Building

かい かじ
3階で 火事かもしれません。

Now a fire alarm on the third floor has been activated.

ほんとう かじ しら
本当に 火事が 調べています。

We are now investigating to confirm.

かじ し
火事が どうか わかったら 知らせます。

Please listen carefully for the next announcement.

 別々に表示

どちらが見やすい(読みやすい)ですか？

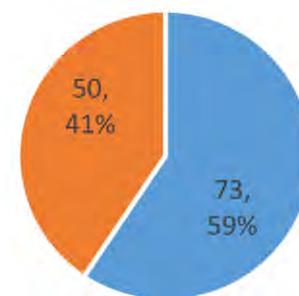
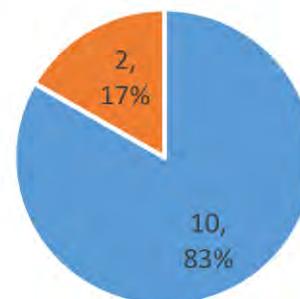
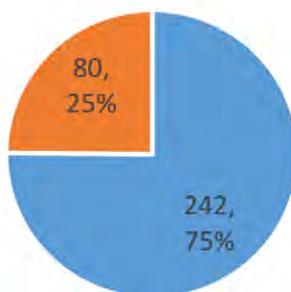
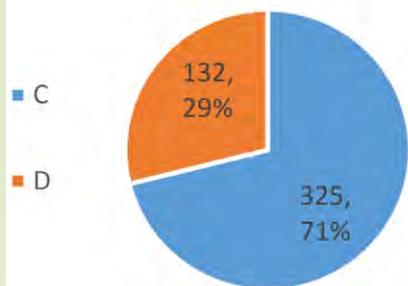
(検討中の内容)

全体 (n=457)

日本人 (n=322)

聴覚障がい者 (n=12)

外国人 (n=123)



■ まとめて表示

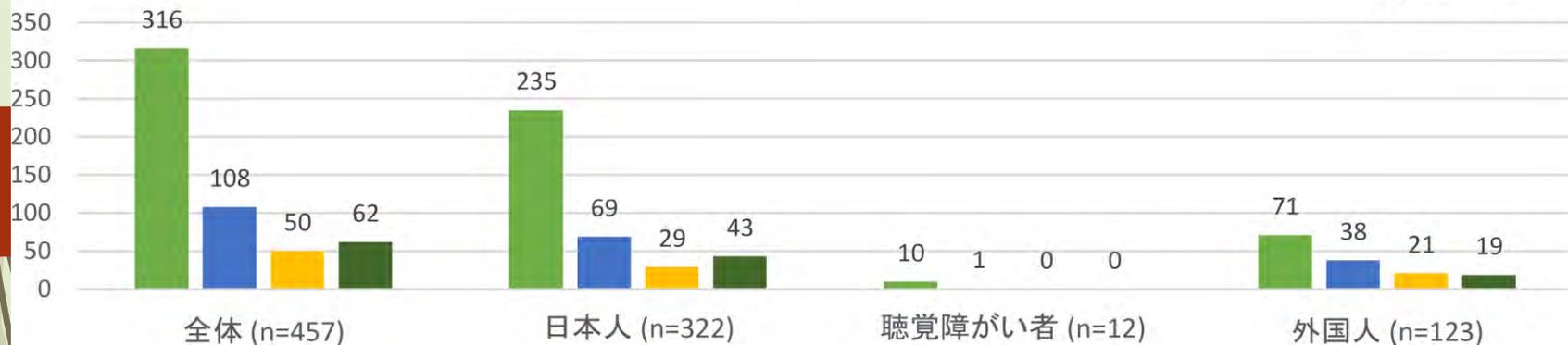
■ 別々に表示

※聴覚障がい者を除く

※日本語が全く分からない外国人を除く

理由

※複数回答可



■ まとめて表示した方が、文章が途切れず円滑に読みやすいから

■ 交互に表示した方が英語も上部に表示され、読みやすいから

■ 交互に表示するとどちらを読めばよいか迷ってしまうから

■ その他

多言語化のためのツールの性能 (サイネージ)

【火災時に表示するコンテンツ】の概要

| (1) 表示内容 | (2) 多言語による文章表示 | (3) 文字 |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 火災に係る情報を伝達するための事項 <ul style="list-style-type: none"> ・火災が発生した場所や感知器が作動した場所 ・非火災報であった旨の情報 ・その他火災に係る情報 ○ 避難誘導するための事項 <ul style="list-style-type: none"> ・避難を促すための情報 ・避難経路や方向の情報 ・その他避難するために必要な情報 (スロープによる避難経路や一時待機エリアの表示等) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 表示する言語 <ul style="list-style-type: none"> ⇒原則として日本語と英語 ○ 表示する文章 <ul style="list-style-type: none"> ⇒原則として非常用放送設備の放送内容を踏まえた文章を採用 (施設の実態に応じてやさしい日本語を採用) ○ 表示方法 <ul style="list-style-type: none"> ⇒原則として日本語と外国語を併記 ((3) の最低限の文字の大きさが確保できない場合は切り替えも可) ⇒各言語は上下にまとめて表示 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 表示方法 <ul style="list-style-type: none"> ⇒重要な情報は最も大きな文字で上部に表示 ⇒文字数は日本語で1画面80文字まで ○ 大きさ <ul style="list-style-type: none"> ⇒ロービジョンの方にも配慮した大きさ ○ 書体 <ul style="list-style-type: none"> ⇒視認性が高いゴシック体系の書体やUD (ユニバーサルデザイン) 書体 <p>【UD書体例】</p> <p>出口案内 出口案内</p> |
| (4) 色 | (5) 絵・図等 | (6) 画面構成 |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 色はJ I S規格の安全色を使用 ○ ロービジョンや色覚異常等の特性を有する方に配慮し、白黒反転表示 (背景色を暗色、文字を明色) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 避難経路を伝達するために平面図を用い、文字やピクトグラムを組み合わせ、外国人来訪者等にもわかりやすく伝達 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 以下のような構成要素を推奨 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>タイトル：情報種別、発生日時、施設名</p> <p>情報1 : 火災状態</p> <p>情報2 : 状況説明、行動指示</p> </div> |

【利用を推奨する「J I S Z8210」規格のピクトグラム】※抜粋

非常口



スロープ



階段



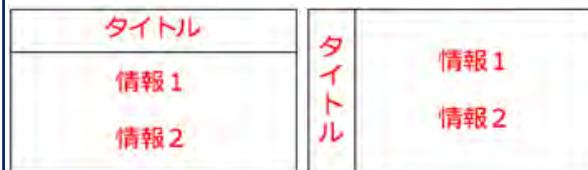
一般注意



消火器



矢印



多言語化のためのツールの性能 (スマートフォンアプリ)



- (1) 利用者が指定する言語による情報伝達が可能であること。
- (2) プッシュ型による情報伝達が可能であること。
- (3) 停電等により、インターネットを利用することができない状況も想定されていること。
- (4) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。
- (5) 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導が開始された後に起動しても、全てのメッセージを伝達可能であること。
- (6) 外国人来訪者や障害者等が事前にアプリをインストールするインセンティブが考慮されていること。
- (7) 文字や絵・図等の活用など、視覚的に情報を伝えるための性能についても考慮されていること。
- (8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能

多言語化のためのツールの性能 (翻訳 (対訳) 機能付き拡声器)



- (1) 災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。
- (2) 日本語、英語、中国語(北京語)、韓国語その他の言語に対応し、音声を出力することが可能であること。
- (3) 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者に理解しやすいものになるよう配慮されていること。
- (4) 停電等により、インターネットを利用することができない状況も想定されていること。
- (5) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。
- (6) 音声を出力する前に、出力される情報の内容を確認することが可能であること。
- (7) 外国人来訪者や障害者等が活用するスマートフォンアプリとの連携が考慮されていること。
- (8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能

多言語化のためのツール (フリップボード)



今後のスケジュール

平成30年3月 ガイドライン策定
(報道発表、自治体への通知等)

平成30年4月～
各自治体（消防署等）から関係施設へ周知し、
各施設における対応を促進