

多言語対応・ICT化推進フォーラム

「外国人来訪者等が利用する施設における災害情報の伝達・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

講演者：総務省消防庁 予防課課長補佐 千葉 周平 氏

消防庁では現在、火災や地震が発生した際に、外国人旅行者や高齢者・障害者等、配慮が必要な人々をいかに避難誘導するかというテーマで、ガイドラインの策定を進めている。学識経験者、施設関係者、自治体関係者に参画いただいて、2016年度末にまとめた骨子を元に、2017年度は全国6ヶ所で試験的な訓練を実施、その結果に基づいて研究・検討を進め、2018年3月の策定を目指す。2018年度以降はこれを全国自治体に通知して、関連施設での訓練や対策導入を促していく。

ガイドラインの対象となる施設は全国の競技場、旅館・ホテル等宿泊施設、駅・空港等交通機関を想定している。このようなガイドラインでは、敷地平米数や来館者数などのしきい値を設けて、対象を限定する機会が多いが、今回は制限を設けず、どんな規模の施設でもそれぞれに有効な手段を講じられるよう、議論を進めている。

対象としている災害は火災と地震で、実際の災害時には、帰宅困難者対策を外国人の場合どうするかといったような、長期的な問題も起こると思われるが、消防庁では消防法の範囲内の活動として、初動対応にて命を守るということにフォーカスして、ガイドラインを作成している。

ガイドラインには、避難誘導情報の多言語化・可視化のための機器・ツール等の説明の他、避難誘導の際の注意点や配慮すべき特性を、関係者が共有するための体制整備や教育訓練方法についても掲載していく。

多言語情報提供ツールとしては、非常放送、デジタルサイネージ、スマートフォンやタブレットのアプリ、拡声器などに加え、過去の訓練からフリップボードも有効であることが分かっている。これらについても、どのシーンでどの情報を、どのような表示方法で、誰が発信するのか、また身振り・手振りを加える場合どう動くべきかといった内容を盛り込むべく、研究を進めている。

また対応言語について、日本の多言語表示は一般的に、英語・中国語・韓国語が主流だが、災害時など急を要する場合に、複数の言語を放送したり、日本人スタッフが各言語で対応するのは困難な場合もあるため、「やさしい日本語」での避難誘導も推奨。「やさしい日本語」の基本の考え方や、「〇〇で火事です」「〇〇は危険です」「今の場所にいてください」「戻らないでください」といった想定フレーズも掲載していく。

訓練の方法についても、外国人協力者を集められない施設では日本人がどのように外国人役をやるか、どんなシナリオや、対象者の特性を想定すべきかなどを解説する。

一人でも多くの方に気持ちよく日本で過ごしていただくためには、様々な場面での多言語対応・可視化対応を進めていくことが重要と考え、消防庁ではこのように安全・安心分野での取組を行っている。

【参考】

平成29年度 羽田空港国際線旅客ターミナル 避難訓練 <http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/examples/pdf/haneda.pdf>

「やさしい日本語」について <http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/references/easyjpn.html>

(平成29年度作成)

「多言語対応・ICT化推進フォーラム」

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/#m07>

