

# 「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」の策定について

消防庁予防課

## はじめに

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるにあたり、多数の外国人来訪者や障害（障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害をいう。以下同じ。）など様々な特性がある者（以下「障害者等」という。）が、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等を利用することが想定されます。

これらの防火対象物において火災等の災害が発生した場合は、日本語音声のみでは災害情報の内容を十分に理解できないことや、障害など様々な特性があることなどの事情に配

慮した災害情報の伝達及び避難誘導が求められます。

これを踏まえ、消防庁では、「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」を開催し、その提言に基づき本ガイドラインを策定したので、その概要を紹介します。

## ガイドラインの概要

本ガイドラインは、防火対象物の関係者が、当該防火対象物における災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障害など利用者の様々な特性に応じた対応などを行うことにより、外国人来訪者

【「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」の概要】



や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するため、取り組むことが望ましい事項を定めるものです。

① ガイドラインの対象とする施設は、駅・空港、競技場、旅館・ホテル等とします。

② ガイドラインの想定する外国人来訪者や障害者等は、日本語を母語としない外国人来訪者、障害者、心身の機能に支障を有する高齢者とします。

③ ガイドラインの対象とする災害の種類は、火災、地震とします。

(1) 火災や地震対策については、消防法令において、消防計画の作成等を行うことが施設関係者の義務となっています。

(2) 急病や事故など、その他の災害等についても、外国人来訪者や障害者等への円滑な情報伝達や避難誘導などが行われることが望まれます。

(3) ガイドラインの対象とする災害情報の伝達や避難誘導の範囲は、消防法令に基づく応急対応に関するものとし、帰宅困難者の受入れ等の対応はガイドラインの対象としていません。

④ ガイドラインの対象施設においては、次の実情等を踏まえて、災害情報の伝達及び避難誘導における外国人来訪者や障害者等のニーズ等について、検討することが望まれます。

○どのような外国人来訪者の利用が想定されるか（国籍、利用者数、年齢層など）

○どのような障害者等の利用が想定されるか（障害などの特性、利用者数、年齢層など）

また、上記の検討を踏まえて、次の取組を行うことが望まれます。

① 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達・避難誘導に係る取組

② 自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝

達・避難誘導に係る取組

③ 利用者への施設の防火・防災対策の内容や災害時の行動等の事前周知等に係る取組

④ 災害情報の伝達・避難誘導に関する教育・訓練の実施

(1) 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導に係る取組

① 情報伝達に使用する言語は、日本語のほか、第1に英語、次いで中国語・韓国語を優先することを基本とします。

② 文字、絵や映像、地図などを組み合わせることにより、災害情報の伝達及び避難誘導についての視覚化を行うことが有効です。

③ 災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化は、次の設備又は機器等を導入して行うことが有効です。

○ 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導に関するもの

・ デジタルサイネージ  
・ 外国語メッセージを付加した非常用の放送設備

・ 点滅機能又は音声誘導機能を有する誘導灯  
・ 光警報装置  
・ スマートフォンアプリ

(施設利用者が使用するもの)

○ 自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導に関するもの

・ フリップボード  
・ 翻訳（対訳）機能付き拡声器



▲ デジタルサイネージ表示コンテンツの例

フリップボード ▶



・タブレット（スマートフォンを含む。）

④放送や拡声器、デジタルサイネージ、スマートフォンアプリ等で、それぞれ情報が異なると施設利用者の混乱を招くおそれがあります。

⑤視覚情報を発信したときは、音声情報等で、その旨の周知を図ることが必要です。

⑥文字（日本語）のほか、多言語の定型文やイラスト、案内用図記号（ピクトグラム）を活用して伝えることが有効です。

(2) 自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導に係る取組

①施設や状況に応じて、外国人来訪者や障害者等の特性に配慮し、個別の人的対応を行います。その際、必要に応じて、周囲の施設利用者、障害者等への配慮や人的対応に係る協力を求めることが有効です。

②障害者等の特性に応じたニーズ等があることを想定し、避難経路への視覚障害者誘導用ブロック、手すり等の設置など、避難誘導を補完するための施設の充実を図ることが有効です。

(3) 利用者への事前周知等に係る取組

①外国人来訪者や障害者等を含む施設利用者に対して、次の事項について、事前に周知しておくことが有効です。

○施設に講じられている防火・防災対策

- ・消防用設備等の機能や効果
- ・耐震性能に関する情報
- ・自衛消防隊員による基本的な活動内容
- ・災害時に防災センター等や自衛消防隊員が伝達するメッセージの例文
- ・災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツの例

○施設利用者にご理解・ご配慮いただきたい事項

- ・異常事態等を発見した際の施設関係者への連絡要領
- ・外国人来訪者や障害者等が周囲にいる場合の災害情報の伝達及び避難誘導についてご理解・ご配慮いただきたい事項

○個別対応を希望する旨の申出方法など

②駅・空港や競技場、旅館・ホテル等で火災が発生した場合の初期消火において、施設利用者の協力を得るため、消火器の案内用図記号（ピクトグラム）を活用することが有効です。

(4) 教育・訓練

①初動対応においては、簡易な表現を使うこととし、安全な場所への避難を優先することを基本方針として徹底することが有効です。

②火災・地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズ

- ・「○○（場所）で火事です。」（危険情報）
- ・「○○（行動・場所）は危険（あぶない）です。」（危険情報）

- ・「今の場所にいてください。」（禁止表現）
- ・「エレベーターは使うことができません。」（禁止表現）

・「逃げるときは、お知らせします。」（誘導表現）

・「今すぐ逃げてください。」（誘導表現）

・「私の後について来てください。」（誘導表現）

（誘導表現）

・「この建物は安全です。」（安心情報）

・「すぐに係の人が来ます。」（安心情報）

③避難誘導は、身振り手振りを併せて行うことを基本方針として徹底することが有効です。

④災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促したり、障害など施設利用者の様々な特性について、必要に応じて周囲の施設利用者へ協力を求めることを基本方針として徹底することが有効です。

⑤拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導は、非常放送等の音声との輻輳を避けることを基本方針として徹底することが有効です。

(5) 個別対応訓練の基本想定は、(7)～(4)とし、施設の実情に応じて、次の①や②な

どの想定を追加して実施することが有効です。

- (7) 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
  - (イ) 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
  - (ウ) 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
  - (エ) 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
  - (オ) 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
- ①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
  - ②一旦避難した後に、客室や建物内に戻ろうとする外国人来訪者や障害者等がいる場合
- (6) 施設の特徴や災害情報の伝達及び避難誘導の要点・ポイントを踏まえて、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行うことが有効です。
- ＜各施設の用途に共通する災害情報の伝達及び避難誘導の要点＞
- 施設利用者に対し、パニック防止のための安心情報の提供などを含めたきめ細かな情報提供を行います。
  - 施設利用者のニーズ等を把握し、対応します。
  - スーツケース等の大きな荷物の携行者に、階段での避難の際に支障になる旨を説明することや、災害の状況等に応じた対応（その場に置いて避難する等）を求める場合があることを想定しておきます。

＜施設の用途ごとの災害情報の伝達及び避難誘導のポイント＞

○駅・空港

他の建物と接続している場合は、接続する建物の事業者との情報共有・伝達や避難誘導の連携・協力体制が重要です。

○競技場

イベント主催者やボランティア等を含む多様な施設関係者の連携を行います。

○旅館・ホテル等

宿泊客のニーズ等や在館状況を把握し、個別の対応を考慮します。

- 5 本ガイドラインに基づき、外国人来訪者や障害者等に配慮した自衛消防体制を整備した対象施設においては、その旨を以下の事項を併せて情報発信することとしています。
  - (1) 本ガイドラインに基づき講じた取組の内容
  - (2) (1) の取組において想定している外国人来訪者や障害者等（対応している言語や障害等の特性）
  - (3) (1) の取組に係る教育及び訓練の実施状況
  - (4) その他必要な情報

6 本指針の見直し

本ガイドラインの内容は、随時、必要な見直しを行うものとしています。

## おわりに

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向け、本ガイドラインを駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の関係施設に周知するとともに、各施設における取組を促していきます。