

外国人来訪者や障害者等の 安全な避難誘導のために。

2020年に向けて火災や地震発生時の自衛消防体制はできていますか？

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



消防庁

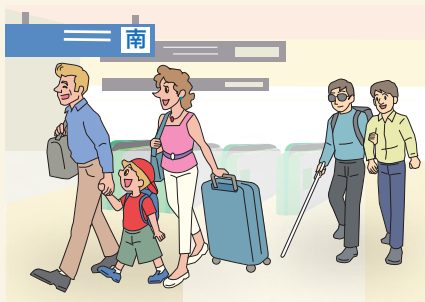
ガイドラインの目的

2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を機に、多くの外国人来訪者や障害を持つ方々が駅や空港、競技場、旅館・ホテル等を利用することが想定されます。これらの施設で火災や地震が発生した際に、外国人来訪者や障害を持つ方々が円滑に屋外に避難できるよう、様々な方に配慮した効果的な避難誘導等が必要です。そこで消防庁では、施設の関係者の皆様が、避難誘導等の多言語化や障害などの施設利用者の様々な特性に応じた対応等を行うためのガイドラインを策定しました。このガイドラインを参考にして、必要な設備の導入を検討するとともに、実践的な避難訓練を実施しましょう。

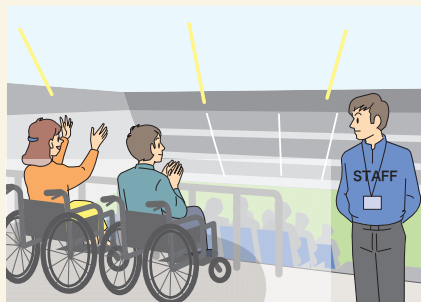
■ 対象とする施設

対象としているのは以下の①～③の施設と、その他の施設で①～③のいずれかの用途が含まれるものです。

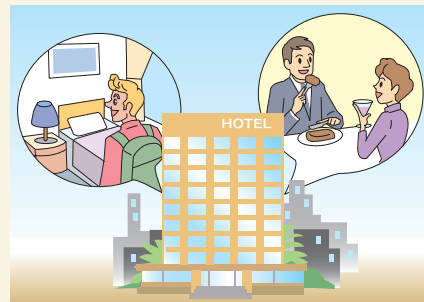
① 駅・空港



② 競技場



③ 旅館・ホテル等



■ 対象とする方々

対象としているのは以下①～③の方です。なお、妊娠中であることや乳幼児を連れていること等により、災害情報の伝達や避難誘導の際に特に配慮を必要とする方々の利用が想定される場合は、施設の実情に応じ、該当する方々を対象に加えることが望ましいです。

- ① 日本語を母語としない外国人来訪者
- ② 障害者
- ③ 心身の機能に支障のある高齢者



ガイドラインのポイント

- デジタルサイネージやスマートフォンアプリ等を活用した避難誘導等の多言語化・文字等による視覚化
 - 「やさしい日本語」の活用 (P6 参照) や障害などの施設利用者の様々な特性に応じた避難誘導
- 以下はガイドラインを踏まえた災害発生前から災害発生後の避難誘導完了までの一連の流れを示した取組例です。まずはできるところから始めましょう。

1 利用者への事前周知等 P3 参照

災害発生前

地震発生

緊急地震速報

〈取組例〉

デジタルサイネージで多言語表示



地震の揺れ等によるパニック状態を想定した対応



火災発生・避難指示

〈取組例〉

多言語放送



デジタルサイネージで多言語表示



スマートフォンアプリで多言語表示



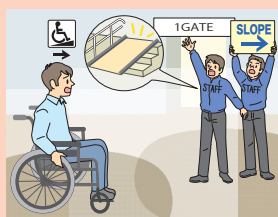
2 防災センター等から一斉に行う避難誘導等

P4 参照

翻訳(対訳)機能付き拡声器



フリップボードで多言語表示



放送内容を理解できなかった外国人や障害者等に個別に説明



3 自衛消防隊員が直接行う避難誘導等

P5 参照

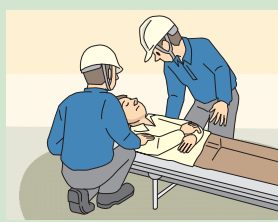
安全な場所へ避難

〈取組例〉

タブレットやスマートフォン等で外国人の母語や筆談によるコミュニケーション



けがや体調不良の外国人や障害者等の発生を想定した対応



4 災害情報の伝達・避難誘導の教育・訓練

P6 参照

避難完了・消防隊の到着



施設を利用する方々への事前の周知等

1 利用者へは事前にどのようなことを周知すればよいですか？

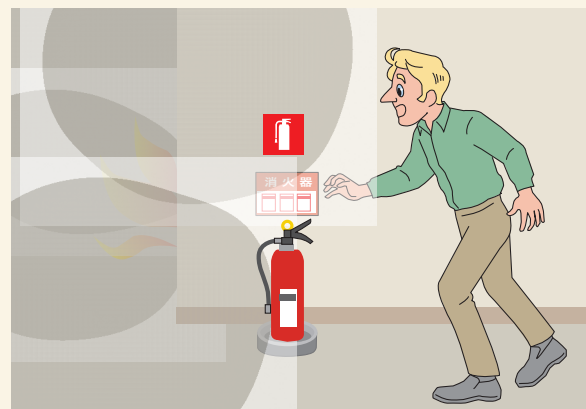
(1) 火災または地震発生時のパニックを防止し、円滑な避難誘導を行うために、次のことに関する必要な情報コンテンツを作成し、ホームページへの掲載や利用者の方々に目立つ場所への掲示を行いましょう。

- 施設に講じられている防火・防災対策（耐震措置を含む）の内容
- 施設において災害時に伝達される情報の内容やその伝達方法
- 施設の利用者に対して、ご理解・ご配慮いただきたい事項
 - ・ 災害情報の伝達又は避難誘導において個別対応が必要な場合の施設関係者への申出方法。
 - ・ 火災等の異常事態や倒れている人を発見した場合の施設関係者への連絡方法。



(2) 消防法令で規定されている消火器である旨の標識に加えて、消火器の案内用の図記号（下の図参照）を積極的に活用しましょう。この図記号の大きさは9cm角以上とし、多数の者が立ち入りまたは通行する場所に設ける消火器に対し、優先的に設置しましょう。

消火器
(Fire extinguisher)



2 防災センター等から一斉に行う避難誘導等のポイントは？

防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達や避難誘導については多言語化と視覚化が重要であることから、それに適した設備や機器（P7参照）を備え、有効に活用しましょう。また、これらの設備機器の活用にあたっては、災害状況に応じた適切なタイミングで、次の情報を施設を利用する方々に伝達することが重要です。

- 地震情報・余震情報及び建物の被害状況に関する情報
- 火災の発生場所及び時間経過に伴う消火又は拡大状況に関する情報
- 避難の要否に関する情報（時間経過に伴う情報更新が必要）
- 障害などの様々な特性に応じた避難経路や避難方法に関する情報

● 多言語化について

情報伝達に使用する言語は、日本語と英語を基本とし、施設を利用する外国人来訪者のニーズ等に応じて中国語・韓国語その他の外国語を用いることが適当です。



● 視覚化について

文字、絵や映像、地図等を組み合わせ、災害情報の伝達及び避難誘導についての情報を視覚化することが有効です。

非常口 (emergency Exit)	スロープ (Slope)	階段 (Stairs)
		



3 自衛消防隊員が直接行う避難誘導等のポイントは？

災害情報や避難誘導に関する情報を多言語化し、または視覚化して伝達するためのフリップボード等の資機材や機器 (P7 参照) を活用し、自衛消防隊員が直接、災害情報の伝達や避難誘導を行う方策の導入を検討し、必要な対応を実施しましょう。

● 多言語化または視覚化するためのツールや機器

① フリップボード



② 翻訳 (対訳) 機能付き拡声器



③ タブレット (スマートフォン含む)



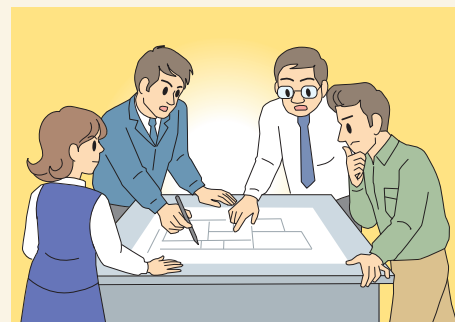
● 施設の充実について

障害を持つ方々の特性に応じたニーズがあることを想定し、「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」等を参考として、例えば避難経路への視覚障害者誘導用ブロックや手すりを設置するなど、避難誘導を補完するための施設の充実を図りましょう。



● 計画の作成について

施設の実態等に応じて、自衛消防隊員の駆け付ける経路や、個別対応のための自衛消防隊員の配置などについて、必要な計画を作成し消防計画に反映しておきましょう。



● 個別対応について

施設や状況に応じて、外国人来訪者や障害を持つ方々の特性に配慮し、個別の人的対応を行えるように日頃から準備しておきましょう。



従業員等への教育・訓練

4 災害情報の伝達・避難誘導に関する教育・訓練のポイントは？

火災や地震の発生時に外国人来訪者や障害を持つ方々に配慮して、円滑な災害情報の伝達や避難誘導を行うために、施設の従業員に対して教育や訓練を実施しましょう。

個別対応訓練の5つの基本想定

- 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に説明する想定。
- ② 地震の揺れ等によるパニック状態（あわてて施設から出ようとする等）の想定。
- ③ 個別に避難誘導をする必要がある場合や、個別の避難誘導を求められた時の想定。
- ④ 外国人や障害者等のエレベーターへの閉じ込めの想定。
- ⑤ けがや体調不良の外国人来訪者や障害者等の発生の想定。



火災・地震発生時における自衛消防隊員の初動対応「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は伝えない。また、あやふやな言い方をしない。
- ③ 外国人来訪者の母語や翻訳ツール等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時（発災直後）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 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。
- ⑤ 避難誘導は、身振り手振りを併せて行う。
- ⑥ 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す。また、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とともに、必要に応じて周囲の施設利用者に協力を求める。
- ⑦ 拡声器による災害情報の伝達及び避難誘導に際しては、非常放送等の音声と輻輳を避けるよう努める。

火災・地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズ

情報伝達や避難誘導時には以下のような9つの「やさしい日本語」のフレーズを基本とし、努めて簡潔な表現を使うようにしましょう。

- ① 「〇〇(場所)で火事です」(危険情報の表現)
- ② 「〇〇(行動・場所)は危険(あぶない)です」(危険情報の表現)
- ③ 「今の場所にいるください」(禁止表現)
- ④ 「エレベーターは使うことができません」(禁止表現)
- ⑤ 「逃げるときは、お知らせします」(誘導表現)
- ⑥ 「今すぐ逃げてください」(誘導表現)
- ⑦ 「私の後について来てください」(誘導表現)
- ⑧ 「この建物は安全です」(安心情報の表現)
- ⑨ 「すぐに係の人が来ます」(安心情報の表現)

多言語化・視覚化に有効なツールを活用しましょう。

デジタルサイネージ



平常時は広告や観光情報を表示する設備として使いますが、火災時にはディスプレイに火災や避難誘導に関する情報などを表示するものです。

フリップボード



災害が発生したことや避難の方向などを示したフリップボードを使い、情報を伝達するものです。

翻訳(対訳)機能付き拡声器



入力(話しかけた)音声等を指定した言語に翻訳し、拡声する機能を活用して、災害発生時に情報を伝達するものです。

タブレット・スマートフォンアプリ



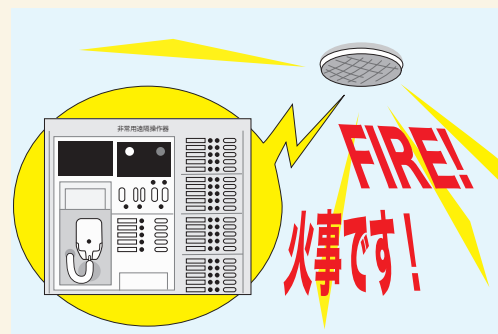
日常使用しているスマートフォンに専用アプリをインストールすることにより、災害発生時に適切な災害情報を表示するものです。

光警報装置



自動火災報知設備と連動して、光警報装置から光を発することで、火災が発生したことを伝達するものです。

非常用の放送設備



非常用の放送設備の音声警報メッセージに、英語等の外国語メッセージを加えることにより、火災や避難誘導に関する情報を多言語音声で伝達するものです。



「ガイドライン」と「ガイドラインの手引き」が消防庁のホームページに掲載されています。ぜひご覧になって、ご活用ください。

http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/fieldList4_8.html



お問い合わせ先



消防庁

Fire and Disaster Management Agency

<http://www.fdma.go.jp/>