

「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骨子(消防庁)」の要約と解説

Summary of “Outline of FDMA Guideline for Evacuation Information Measures for Foreigners or Disabled Persons” and Comments on It

小林 恭一*

Kyoichi Kobayashi

1. はじめに

東京 2020 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がい者等が駅・空港や競技場、旅館・ホテルなどを利用することが予想される。

これらの施設では、火災発生時にはその旨を知らせる自動火災報知設備の鳴動や非常放送等を聴くことなどにより、地震発生時には緊急地震速報や揺れを体感することなどにより、施設利用者は異常事態の発生を認識し、避難等を行う。

その際、外国人来訪者や障がいなど様々な身体的特性がある方（以下、外国人来訪者等）は、例えば日本語音声だけでは災害情報を十分に理解できないことや階段等がある経路での避難が難しい場合があることなどの課題があることから、当該外国人来訪者等の個別の事情に配慮した災害情報の伝達や避難誘導が求められる。

このような状況を踏まえ、総務省消防庁では、2017 年 3 月、「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骨子¹⁾」を作成し、自治体に配布した。同骨子は、「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」の中間とりまとめとしてその検討内容を整理し、2017 年度末に策定予定のガイドラインの構成や方向性等を示したものである。

今般、当学会が「防災の観点からみる国際化への対応」をテーマとした特集を組むにあたり、筆者が同検討部会の座長を務めたことから、その要約と解説を依頼された。記述に当たっては、消防

庁の許可を頂き、特に引用部分を明記せずに同骨子の文章をそのまま用いている部分が多々あることをお断りしておきたい。

なお、同骨子は、その趣旨から外国人だけでなく障がい者の避難にも多くの記述が割かれているが、東京オリンピックはパラリンピックもセットで開催されるため、要約と解説に当たっては、障がい者についても外国人と同様の比重で記述している。

2. ガイドラインの対象等

2.1 対象となる外国人来訪者等

ガイドラインの対象となる外国人来訪者等は、災害発生時の情報伝達や避難誘導の際に配慮を必要とする①外国人来訪者、②障がい者・高齢者とされている。

2.2 対象となる災害の種類

ガイドラインが対象としている災害の種類は、火災及び地震である。

地震発生時に施設で生ずると想定される事故等の例としては、

- ・エレベーターの停止（閉じ込め）
- ・収容物の転倒や落下、移動などに伴う要救助者・要救護者（負傷者）の発生
- ・火災などの二次災害
- ・停電や余震などによるパニック

があげられている。

外国人来訪者等が利用する施設で発生が想定される急病や事故など、その他の災害等についても、当該外国人来訪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しいとされており、その際にも、ここで検討された方策等が活用可能

* 東京理科大学

であるとされている。

2.3 対象とする施設

ガイドラインが対象とする施設は、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会において、多数の外国人来訪者等が利用することが想定される次の施設である。

- ① 駅・空港
- ② 競技場
- ③ 旅館・ホテル等（宿泊施設）

上記の施設における外国人来訪者等に配慮した情報伝達や避難誘導の方策等については、以下の施設においても活用が可能であるとされている。

選手村：旅館・ホテル等における方策が活用可能

合宿施設：旅館・ホテル等や競技場における方策が活用可能

3. 外国人来訪者等のニーズ等や施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導の基本的な考え方

3.1 外国人来訪者に配慮した情報伝達・避難誘導の基本的な考え方

(1) 対応が想定される場面等

次のような場面で、外国人来訪者に配慮した情報伝達が有効であるとされている。

- ・円滑な避難誘導（パニックの防止を含む。）のためには、①火災の発生場所や火災及び地震による被害状況、自衛消防隊（従業員等）の活動状況、避難の要否など（人命安全の確保や二次災害の防止等に関する情報）について、②適切なタイミング（火災の場合は、感知器作動の放送から火災断定の放送までの間など）や範囲（音声情報の場合の放送範囲や映像情報の場合の表示範囲など）に情報伝達することが有効。
- ・地震発生時のパニック防止のためには、建物の安全に関する情報（耐震性能など）の伝達が有効。

(2) 対応において考慮することが望ましいニーズ等

外国人来訪者に配慮した情報伝達を行う際には、次のようなことを考慮することが望ましいと

されている。

- ・多言語での情報伝達について、日本語のほか、第一に英語、次いで中国語・韓国語を優先することを基本とし、施設を利用する外国人来訪者のニーズ等に応じて柔軟に対応することが有効。
- ※ 日本語での情報伝達の際に簡易な日本語（やさしい日本語）を使用することも外国人来訪者への情報伝達に有効。
- ・多言語対応のほか、スマートフォンやデジタルサイネージ等を活用し、絵（ピクトグラム）や映像、地図など複数の方策による情報伝達が有効。

【外国人来訪者のニーズ等】

- ・「今、何が起きているのか」「自分は何をしなければならないのか」に関する情報のニーズが高い。また、地震発生時の国内交通機関の運行情報や帰国の手続き・方法などについてもニーズが一定程度ある。
- ・火災よりも地震について不安に思う方が多い。
- ・基本的に母国語での情報伝達を望んでいるが、英語での情報伝達のニーズも一定程度ある。
- ・訪日外国人のうち、中国、韓国、台湾、香港、アメリカ国籍を有する方が全体の約 8 割を占めている。
- ・非常時の対応に関する説明について、音声以外の方法による説明のニーズがある。
- ・火災発生時の行動特性について、感知器作動の放送の後、「次の放送まで避難経路を確認しておく」方が約 4 割。
- ・火災発生時の行動特性について、感知器作動の放送の後、「周囲の人の行動に合わせる」方が約 2 割。「次の放送を待たずに避難を開始する」方が約 1 割。

3.2 障がい者・高齢者に配慮した情報伝達・避難誘導の基本的な考え方

(1) 対応が想定される場面等

次のような場面で、障がい者・高齢者に配慮した情報伝達が有効であるとされている。

- ・火災の発生場所や火災及び地震による被害状況、自衛消防隊（従業員等）の活動状況、避難の要否のほか、障がいなど様々な身体的特性に応じた避難経路や避難方法について、適切に情報伝達することが有効。

- ・聴覚や視覚から情報を得ることができない方、高齢者などの不安を和らげるためには、適切なタイミングや範囲（映像情報の場合の表示範囲や音声情報の場合の放送範囲など）に情報伝達することが有効。

(2) 対応において考慮することが望ましいニーズ等

障がい者・高齢者に配慮した情報伝達を行う際には、次のことを考慮することが望ましいとされている。

- ・音声のほか、スマートフォンやデジタルサイネージ等を活用し、文字や映像など複数の方策による情報伝達が有効。
- ・施設や状況に応じた人的対応などの配慮（個別に駆け付けて情報を伝えるなど）が有効。

4. 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

4.1 防災センター等から外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の方策の例

防災センター等から外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の方策の例として、次のような方策があげられている。

(1) スマートフォンアプリによる多言語での情報伝達

外国人来訪者等が日常使用しているスマートフォン等の携帯端末に専用アプリをインストールすることにより、災害発生時等に適切な災害情報等を表示する方法である（図1）。事前に携帯端末に表示するテキスト等を用意しておくことで、状況に応じた多様な情報の伝達が可能であり、各ユーザーの指定した言語（主に母国語を想定）の文字などで、多くの外国人来訪者等に情報伝達が可能である。

(2) デジタルサイネージによる情報伝達

デジタルサイネージは、平常時は施設において広告や観光情報等を表示する画面として活用されるが、災害発生時等には、画面に詳細な災害情報や適切な避難方向などを表示し、これらの情報を外国人来訪者等に伝達することができる（図2）。事前に情報コンテンツを用意しておけば、状況に応じた多様な情報の伝達が可能である。多言語（日本語を含む）の文字や映像など複数の視覚情報を組合せて、多くの外国人来訪者等に情報伝達が可能であり、自動火災報知設備やインターネット等と連携し、サイネージ画面の一斉切り替えもできる。

4.2 自衛消防隊員（従業員）から外国人来訪者等への情報伝達・避難誘導の例

(1) 多言語翻訳機能付き拡声器による多言語での情報伝達等

入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻

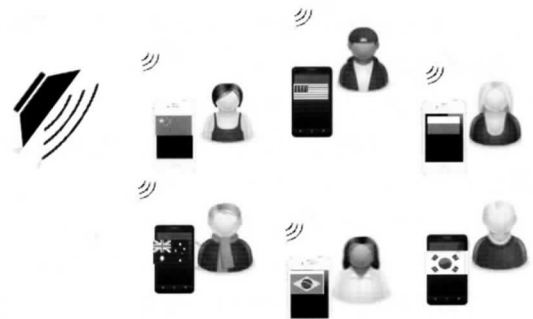


図1 携帯端末による災害時情報伝達の例



図2 デジタルサイネージによる災害時情報伝達の例

訳し、拡声する機能を活用して、災害発生時等に情報伝達する多言語翻訳機能付き拡声器が開発されている。この拡声器は、入力音声等に応じた多様な情報の伝達が可能である。

地震発生時など、インターネットを使用できない状況でも、翻訳可能であるが、非常時に伝達する情報は、その都度翻訳するのではなく、可能な限りあらかじめ施設や利用者の特性に応じてマニュアルとして準備した定型文を活用し、誤った訳語が伝達されることがないように準備しておくことが望ましいとされている。

(2) 多言語音声翻訳アプリ等を活用した多言語での情報伝達等

スマートフォンに多言語音声翻訳アプリをインストールし、入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻訳し音声等で出力する機能を活用して、災害発生時等に情報伝達する方法も実用化に近づいている（図3）。自衛消防隊員等から外国人来訪者等に対し、対面により災害発生や避難情報を伝達する等の使い方もできる。

(3) フリップボードによる情報伝達等

災害が発生した旨や避難の方向などを示したフリップボードを使用して、外国人来訪者等に情報伝達する方法である（図4）。事前に図記号（ピクトグラム）等も活用した情報コンテンツを用意しておくことで、簡易なメッセージ等の伝達が可能であり、特殊な技術や製品等がなくても、一定の多言語への対応が可能である。多言語で記載された避難を呼びかける単語などに日本語でふりが

なを振り、肉声による避難誘導も可能である。

5. 施設の防火・防災対策に関する情報を施設利用者等へ周知する方策

5.1 施設の防火・防災対策などに関する情報コンテンツ集（例）の活用

ガイドラインでは、外国人来訪者等を含めた施設利用者への当該施設に講じられている防火・防災対策や火災及び地震が発生した際にとるべき行動などに関する事前周知のほか、従業員等（イベントスタッフ、ボランティア等を含む。）への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・訓練などに活用可能な、次のような「施設の防火・防災対策などに関する情報コンテンツ集（例）」が示されている。

① 外国人来訪者等が利用する施設に講じられている基本的な防火・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、自衛消防隊員の基本的な活動内容など

② 火災及び地震発生時に伝達される情報の内容やその伝達方法など

警報音の試聴やピクトグラムの説明、防災センター等や自衛消防隊員が伝達する情報（メッセージ）の例文など

③ 施設の防火・防災対策について、外国人訪問者等の理解を得ておくことが望ましい事項

- ・火災などの異常事態や倒れている人を発見した際の施設関係者等への連絡要領など
- ・火災又は地震発生時に個別対応が必要な場合



図3 音声翻訳アプリによる災害時情報伝達の例



図4 フリップボードによる災害時情報伝達の例

の施設関係者への事前申出など（例えば、緊急時の連絡方法や配慮してほしいことなどを所定の様式に記載し、施設関係者に渡す、自分で持っておく等）

- ④ その他施設の防火・防災対策に関する必要事項

5.2 案内図記号（ピクトグラム）の活用

現在、公共スペース、電車内、高速道路等多くの場所でピクトグラムが幅広く利用されているため、災害発生時の対応等についても、外国人訪問者等にもわかりやすいピクトグラムを活用することが望ましいとされている（図5）。

6. おわりに

以上、2節から5節まで、ガイドライン骨子に示されている事項のうち、消防機関向けに特化した事項を除き、避難対策に関係する方々に参考になると考えられる事項を筆者なりに要約してみた。

現時点でも、日本を訪れる外国人の出身国は極めて多様化しており、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の際には、さらに多数の国から来訪者があると考えなければならない。その使用言語は極めて多様であるが、災害等が発生した場合の情報伝達においては、本来、それらの言語を用いて行うことが望ましい。しかしながら、その全てに対応することは困難であるため、災害発生時の情報伝達については、以下のような対応

が必要である。

- ① 必要と考えられる短い文章を幾つかの主要言語で準備しておく。
- ② スマートフォン、デジタルサイネージ、多言語翻訳機能付き拡声器などの新技術を用いた手段、フリップボードなどの昔ながらの手段などから、施設の特性に応じて適切な伝達手段を選択して準備しておく。
- ③ 言語的手段だけでは十分な情報伝達が期待できないため、ピクトグラム、ボディランゲージなど非言語的手段を併用する。
- ④ 状況に応じ、それらの手段を活用して適切に情報伝達できるよう、十分訓練しておく。

一方、最新の多言語音声翻訳アプリの性能の高さには目を見張るものがある。数十の言語で話された言葉を非常に高い確率で適切に翻訳できるものも現れている。2020年までには、さらに高度で実用性の高いものが開発されている可能性もある。

それらの動向も視野に入れ、日本が世界有数の災害発生国であることを念頭に、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて外国人来訪者等に対する災害情報の伝達手段を準備するとともに、一連のイベントが終わった後も、より多数の国から極めて多くの外国人が日本を訪れるような時代が来ることを前提に、引き続きそれらを整備していく必要があると考える。

参考文献

- 1) 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骨子，消防庁，2017。

分 類	JIS	ISO
消 火 器		
非 常 電 話		
非常ボタン		

図5 ピクトグラムの例（JIS Z8210とISO）