

# 地水火風

牧野 恒一

日本を訪れる外国人観光客は、2017年には2800万人を超えた。国内で働いたり学んだりしている外国人も130万人を超えている。2020年には東京オリンピックが開催され、さらに1日あたり100万人近い外国人来訪者が見込まれている。

このように多数の外国人がいるところで、地震や地震が起ったとき、避難誘導はどのようにすればよいのだろうか。総務省消防庁に設置された「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（以下「検討部会」）の検討結果がまとまったので、それを元に考えてみたい。

## 多言語の避難誘導

以前は、外国語と言えは英語一辺倒だったが、最近ではアジアからの来訪

者も急増しているため、英語だけでなく、というわけにはいなくなっている。ヨーロッパのホテルや観光地では、その施設の利用者の実態に合わせて数力国語で説明がなされているのが普通だし、日本でも既にそうしている施設も増えている。

しかし、緊急時の放送となると必ずしも多言語で行う方がよいとは限らない。〇階で火災が発生しました。係員の指示に従って落ち着いて避難してください。などというフレーズ一つとっても、その後何力国語かで続けて放送すると、自分の理解できる言葉が再び放送されるまでに数十秒もかかってしまう。一度聞き逃すと、次に必要な情報を得られるまでに、危険が迫って来る可能性がある。

また、ライブで放送するは、小学校3年生がわか

るなら、外国語はせいぜい一種類が精一杯だろう。慌て間違った指示もしやすくなるし、正しい外国語なら相手が正確に理解してくれる、というわけでもなさそうだ。

しかし、緊急時の放送となるべく、検討部会では緊急時の放送は、「やさしい日本語」だけでいいか、せいぜい「やさしい日本語」とやさしい英語(Plain English)だけを用いてほしい。他の言語については、施設の利用者の実態に応じて付加してもよい、という程度にしたらどうかという。

「やさしい日本語」とは、小学校3年生がわか

り返されれば、下手な外国語で無理して避難誘導するより、避難者全体としての状況理解度はずっと高くなる。ただ、間違えやすい日本語「やさしい日本語」なら、少し練習すればライブで状況を伝えることも可能。

知れませんが、本場に火事か確かめていません。火事かどうかわかったらお知らせします。などというフレーズは、緊急時の放送は、日本語でやさしい英語(Plain English)だけを用いてほしい。他の言語については、施設の利用者の実態に応じて付加してもよい、という程度にしたらどうかという。

「やさしい日本語」とは、小学校3年生がわか

所に立った誘導役の職員がボードを示しながら、身振り手振り「やさしい日本語」で避難誘導する。文字情報の言語は「やさしい日本語」でやさしい日本語とPlain Englishを併せて十分だが、特定の外国人が多いなど施設の特長によっては、他の言語を併記することも簡単である。

これは、入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻訳して拡声することができ、賢い拡声器（メガホン）である。複数言語への翻訳が可能なものもあるが、一度聞き逃すと次に理解可能な言語が聞こえて来るのに時間がかかるという、先述と同じ問題がある。1つと同等以上の情報を、個人個人に合わせて個別に伝達することもできる。うまく仕組みれば可能性は無限にありそうだが、日進月歩の世界であるだけに、あまり欲張らずにできることから始め、必要なら修正し、可能になったら機能を拡張する、などという、アプリの特性を活かした弾力的な対応の方が良いかもしれない。

「やさしい日本語」とは、小学校3年生がわか

## 外国人来訪者の避難誘導

デジタルサイネージは、平常時は施設内の各所で広告や観光情報等を表示する画面として活用している液晶テレビなどを、緊急時には、画面に災害情報や適切な避難方向などを表示させ、これらの情報を避難者に伝達しようとするものである。多言語を幾つか同時に表示することも可能だ。平面図や立面図、見ている人の位置、防災センターの総合操作盤の情報を検討しておく必要が

デジタルサイネージは、平常時は施設内の各所で広告や観光情報等を表示する画面として活用している液晶テレビなどを、緊急時には、画面に災害情報や適切な避難方向などを表示させ、これらの情報を避難者に伝達しようとするものである。多言語を幾つか同時に表示することも可能だ。平面図や立面図、見ている人の位置、防災センターの総合操作盤の情報を検討しておく必要が

「やさしい日本語」とは、小学校3年生がわか

緊急時の情報内容と優先順位、非常放送との連携の仕方、「やさしい日本語」や「Plain English」と他の言語をどう使い分けるか、画像表示の順番や方法、色使いなどもおいてもらい、緊急時にはそれを使って情報伝達をする、ということも可能になっている。

これは、入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻訳して拡声することができ、賢い拡声器（メガホン）である。複数言語への翻訳が可能なものもあるが、一度聞き逃すと次に理解可能な言語が聞こえて来るのに時間がかかるという、先述と同じ問題がある。1つと同等以上の情報を、個人個人に合わせて個別に伝達することもできる。うまく仕組みれば可能性は無限にありそうだが、日進月歩の世界であるだけに、あまり欲張らずにできることから始め、必要なら修正し、可能になったら機能を拡張する、などという、アプリの特性を活かした弾力的な対応の方が良いかもしれない。

「やさしい日本語」とは、小学校3年生がわか

必要なら修正し、可能になったら機能を拡張する、などという、アプリの特性を活かした弾力的な対応の方が良いかもしれない。

これは、入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻訳して拡声することができ、賢い拡声器（メガホン）である。複数言語への翻訳が可能なものもあるが、一度聞き逃すと次に理解可能な言語が聞こえて来るのに時間がかかるという、先述と同じ問題がある。1つと同等以上の情報を、個人個人に合わせて個別に伝達することもできる。うまく仕組みれば可能性は無限にありそうだが、日進月歩の世界であるだけに、あまり欲張らずにできることから始め、必要なら修正し、可能になったら機能を拡張する、などという、アプリの特性を活かした弾力的な対応の方が良いかもしれない。

「やさしい日本語」とは、小学校3年生がわか