

消 防 予 第 254 号
平成 30 年 3 月 29 日

各 都 道 府 県 消 防 防 災 主 管 部 長 } 殿
東京消防庁・各指定都市消防本部消防長 }

消防庁予防課長
(公 印 省 略)

「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」について

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者等が、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。

これらの施設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。

様々な特性がある施設利用者への災害情報の伝達及び避難誘導については、消防法施行規則（昭和 36 年自治省令第 6 号）第28条の3第4項第6号において、誘導灯に設ける点滅機能又は音声誘導機能を規定し、その設置が望ましい部分等を「誘導灯及び誘導標識に係る設置・維持ガイドライン」（平成 11 年 9 月21日付け消防予第 245 号）により示すとともに、「聴覚障がい者に対応した火災警報設備等のあり方に関する検討会」や「高齢者や障がい者に適した火災警報装置に関する検討部会」における検討結果等を踏まえて発出した「光警報装置の設置に係るガイドラインの策定について」（平成28 年9月6日付け消防予第264号）において、光により火災の発生を知らせる警報装置の効果的な設置方法等を示しているところです。

これらの消防用設備等や装置のほか、災害情報の伝達及び避難誘導において、デジタルサイネージや翻訳機能を有するタブレットを活用するなどにより、外国人来訪者や障害者等に配慮した方策を導入している施設も見受けられるところですが、施設利用者が接する災害情報や避難誘導に関する情報は日本語音声によるものが主流となっています。

これらのことを踏まえ、消防庁において、「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」（委員名簿は参考 1、報告書

(抜粋)は参考2を参照。以下「検討部会」という。)を開催し、当該検討部会において、「駅・空港や競技場、旅館・ホテル等において、当該施設を利用する外国人来訪者や障がい者等が、災害情報及び避難誘導に関する情報を理解し、様々な特性に応じて円滑に避難できるよう、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を効果的に行うための体制を整備することが課題」として指摘されるとともに、「多数の外国人来訪者や障がい者等の利用が想定される施設において、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、障がい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、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するためのガイドライン(取り組むことが望ましい事項)」の策定に係る提言がなされたところです。

今般、検討部会の提言を踏まえ、別紙1のとおり、「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」(以下「ガイドライン」という。)を、別紙2のとおり、「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災時等の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(以下「サイネージ指針」という。)を、それぞれ策定しましたので、消防本部における外国人や障害者等の利用が想定される施設関係者への訓練指導等の機会において、当該ガイドラインをご活用いただくとともに、下記に留意の上、当該施設における外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備を推進いただきますようお願いいたします。

各都道府県消防防災主管部におかれましては、貴都道府県内の市町村(消防の事務を処理する一部事務組合等を含む。)に対し、この旨周知いただきますようお願いいたします。

記

1 ガイドラインの対象とする防火対象物について

ガイドライン中、第二、1(1)から(4)までに掲げる当該ガイドラインの対象とする防火対象物(以下「対象施設」という。)については、規模等を限定していないものであること。外国人来訪者や障害者等のニーズ等を踏まえて、当該対象施設の実情に応じた具体的な方策により、外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制が整備されることが望ましいことから、当該対象施設の規模等に応じて、効果的な自衛消防体制の整備について助言等されたいこと。

また、対象施設以外の防火対象物における外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備にあたっては、必要に応じて、当該防火対

象物の実情を踏まえて、ガイドラインの内容を参考に助言等されたいこと。

2 ガイドラインの対象とする災害の種類等について

- (1) ガイドラインの対象とする災害の種類は、火災及び地震（ガイドライン中、第二、3(1)参照）としているところであるが、対象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しいことから、必要に応じて、対象施設の実情を踏まえて、その他の災害等が発生した際に、火災又は地震発生時における外国人来訪者や障害者等に配慮した災害情報の伝達や避難誘導の具体的な方策を活用することについて、助言等されたいこと。
- (2) ガイドラインの対象とする災害情報の伝達及び避難誘導の範囲は、消防法(昭和23年法律第186号)第25条第1項の規定により防火対象物の関係者が実施すべきものとされている応急対応のうち、生命、身体又は財産の被害の軽減のための活動が終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までに、人命安全の確保や二次災害の防止等のために行われる災害情報の伝達及び屋外等への避難誘導としているところであり（ガイドライン中、第二、3(2)参照）、それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点以降に行われる帰宅困難者の受入れや、屋外への避難の後において市町村長が設置する避難所まで移動する際の誘導といった対応は含まないものであること。なお、帰宅困難者の受入れや、避難所までの移動する際の誘導などの対応については、各自治体において、外国人来訪者や障害者等に配慮した取組みを行っている例もあることから、必要に応じて、当該取組みの活用について、助言等されたいこと。

3 外国人来訪者や障害者等に配慮した避難訓練等の実施等について

ガイドラインの内容を踏まえた外国人来訪者や障害者等に配慮した避難訓練等については、春・秋の全国火災予防運動の時期等を捉えて、その実施を促進されたいこと。特に、ラグビーワールドカップ2019や2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催等に伴い、多数の外国人来訪者や障害者等の利用が想定される施設が管内に所在する消防本部においては、これらの大会等の開催スケジュールを踏まえて、当該避難訓練等の実施や外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備を促進されたいこと。

なお、当該避難訓練等の実施については、平成30年秋季全国火災予防運動の実施に係る通知にて、別途示す予定であること。

4 サイネージ指針について

- (1) ガイドライン第三、1(3)により、施設関係者からデジタルサイネージを活用して災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化及び視覚化を行う旨の相談があった場合は、サイネージ指針に基づくよう指導すること。
- (2) デジタルサイネージと放送設備等の消防用設備等を連動させる場合、移報接点から信号を出力する等、消防用設備等の機能に影響を及ぼすおそれがない方法としていることから、当該連動に係る工事は「消防用設備等に係る届出等に関する運用について」(平成9年12月5日付け消防予第192号)別紙1、1から5の工事には該当せず、工事整備対象設備等着工届出書及び消防用設備等設置届出書の届出は要しないものであること。
- (3) 火災時等にデジタルサイネージを手動で切り替える場合、切り替え操作を行う際のマニュアルをあらかじめ作成し、消防計画に反映するとともに操作の習熟訓練を実施するよう関係者に指導すること。

5 その他

検討部会報告書や「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」の手引き」など、検討部会でとりまとめた資料は、消防庁ホームページに掲載するので、必要に応じ、ダウンロードして活用されたいこと。

【消防庁ホームページURL】

http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingji_kento/h29/gaikoku_hinan/index.html

消防庁予防課設備係	塩谷、四維、大矢
企画調整係	千葉、桐原、諸田
電話	: 03-5253-7523
FAX	: 03-5253-7533

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

第一 趣旨

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る。

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る。

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ある。

第二 対象等

1 対象とする防火対象物

本ガイドラインの対象とする防火対象物（以下「対象施設」という。）は、多数の外国人来訪者や障害者等の利用が想定される次の防火対象物とする。

- (1) 消防法施行令（昭和36年政令第37号。以下「令」という。）別表第一（1）項イに掲げる防火対象物で、競技場の用途に供されるもの
- (2) 令別表第一（5）項イに掲げる防火対象物（旅館、ホテル、宿泊所その他これらに類するもの）
- (3) 令別表第一（10）項に掲げる防火対象物で、駅舎又は空港の用途に供されるもの
- (4) その他の防火対象物で、(1)から(3)までのいずれかの用途に供される部分が存するもの

2 想定する外国人来訪者や障害者等

- (1) 本ガイドラインによる自衛消防体制の整備にあたり、想定する外国人来訪者や障害者等は、日本語音声のみでは災害情報及び避難誘導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により、火災等の災害

の発生時における災害情報の伝達及び避難誘導の際に配慮を必要とする次の者とする。

- ア 日本語を母語としない外国人来訪者
 - イ 障害者
 - ウ 心身の機能に支障を有する高齢者
- (2) 妊娠中であることや乳幼児を連れてきていることなどにより、災害情報の伝達及び避難誘導の際に特に配慮を必要とする者の利用が想定される場合は、対象施設の実情に応じ、当該者を対象に加えることが望ましい。

3 対象とする災害の種類等

- (1) 本ガイドラインの対象とする災害の種類は、次のとおりとする。
- ア 火災
 - イ 地震
- (2) 本ガイドラインの対象とする災害情報の伝達及び避難誘導の範囲は、消防法（昭和23年法律第186号。以下「法」という。）第25条第1項の規定により防火対象物の関係者が実施すべきものとされている応急対応のうち、生命、身体又は財産の被害の軽減のための活動が終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までに、人命安全の確保や二次災害の防止等のために行われる災害情報の伝達及び屋外等への避難誘導とする。

第三 外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備

対象施設においては、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、次の1から4までの取組を行うことが望ましい。

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) 次により、災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化を行うこと。
- ア 原則として、日本語及び英語を用いること。ただし、対象施設の実態等に応じて、中国語、韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は日本語と英語に追加して用いることができる。
 - イ 音声情報の多言語化を行う場合は、日本語のメッセージの後に、原則として英語のメッセージを付加すること。ただし、対象施設の実態等に応じて、英語以外の中国語（共通語^{*}）や韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は日本語と英語の後に付加することができる。

※ 中国で最も広く用いられている、北京語の発音と北京語を含む北方方言の文法・語彙を基礎とする言語。

- (2) 文字、絵や映像、地図などを組み合わせることにより、災害情報及び避難誘導に関する情報の視覚化を行うこと。
- (3) (1)の多言語化及び(2)の視覚化を行うため、別表第1に掲げる性能を考慮の上、次のいずれかの方策の導入を検討し、必要な措置を講ずること。
 - ア 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための設備又は機器として、次に示すものを活用する方策
 - (ア) 「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災等の災害発生時の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(別紙2)によるデジタルサイネージ
 - (イ) 「放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について」(平成6年2月1日付け消防予第22号)により外国語メッセージを付加した非常用の放送設備
 - (ウ) 消防法施行規則(昭和36年自治省令第6号。以下「規則」という。)第28条の3第4項第6号に規定する点滅機能又は音声誘導機能を有する誘導灯
 - (エ) 「光警報装置の設置に関するガイドライン」(平成28年9月6日付け消防予第264号)による光警報装置
 - (オ) その他の災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための設備又は機器
 - イ 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するためのスマートフォンアプリを活用する方策
 - ウ 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を補完するため、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又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を活用し、自衛消防隊員が駆け付けて、災害情報の伝達及び避難誘導を直接行う方策
- (4) (3)の方策の導入にあたっては、次の事項に留意し、自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導との連携を図るなど、必要な措置を講ずること。
 - ア 災害状況に応じた適切なタイミングで、多言語化又は視覚化した次に掲げる情報が対象施設の利用者に伝達されること。
 - (ア) 火災の発生場所又は地震の発生地域に関する情報
 - (イ) 火災又は地震による被害状況に関する情報

- (ウ) 自衛消防活動の状況に関する情報
 - (エ) 避難の要否に関する情報
 - (オ) パニック防止を図るなどの必要に応じ、建物の安全に関する情報
 - (カ) 障害など利用者の様々な特性に応じた避難経路及び避難方法に関する情報
 - (キ) (ア)から(カ)までに掲げるもののほか、対象施設を利用する外国人来訪者や障害者等の特性を考慮し、人命安全の確保や二次災害の防止等のために必要な情報
- イ 対象施設の利用者の混乱を招くことのないよう、音声情報の内容と視覚化した情報の内容について、整合が図られていること。
- ウ 視覚化した情報を発信したときは、音声情報等により、その旨の周知が図られること。
- (5) (3)の方策の導入と合わせ、別表第2に示す案内用図記号（ピクトグラム）の活用を図ること。
 - (6) 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、(1)から(5)までにより整備することとした自衛消防活動の内容を消防計画に規定することが望ましい。

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) 別表第1に掲げる性能を考慮の上、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又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を活用し、自衛消防隊員が直接、災害情報の伝達及び避難誘導を行う方策の導入を検討し、必要な措置を講ずること。また、必要に応じ、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、障害者等への避難誘導を補完するための施設の充実を図ること。
- (2) 対象施設の実態等に応じて、自衛消防隊員の駆け付けに係る経路や、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ておくこと。
- (3) 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、(1)及び(2)により整備することとした自衛消防活動の内容を消防計画に規定することが望ましい。

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対象施設の利用者に対し、当該対象施設において講じられている防火・防災対策の内容や災害時にとるべき行動等について事前周知するため、その実情等に応じ、次の事項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掲示等を行うこと。
 - ア 対象施設において講じられている防火・防災対策の内容
 - イ 対象施設において、災害時に伝達される情報の内容やその伝達方法
 - ウ 対象施設の利用者に対し、理解や配慮を求める事項
 - (ア) 火災等の異常事態や倒れている人等を発見した場合における対象施設の関係者への連絡要領
 - (イ) 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における対象施設の関係者への申出方法
 - (ウ) (ア)及び(イ)に掲げるもののほか、外国人来訪者や障害者等の特性に応じた災害情報の伝達及び避難誘導について、あらかじめ理解や配慮を求める事項
- (2) 規則第9条第4号に規定する消火器である旨の標識に加えて、JIS（工業標準化法（昭和24年法律第185号）第17条第1項の日本工業規格をいう。以下同じ。）Z 8210に規定する消火器の案内用図記号（以下「消火器ピクトグラム」という。別表第2参照。）の活用を図ること。

なお、消火器ピクトグラムの設置にあつては、次の事項に留意すること。

 - ア 消火器ピクトグラムの大きさは、9cm角以上とすること。
 - イ 消火器ピクトグラムは、消火器付近の見やすい位置に設けること。なお、消火器が屋内消火栓等と近接して設置される場合には、屋内消火栓等の表示灯の高さに合わせる等、視認性の高い位置に設けること。
 - ウ 大規模空間に消火器ピクトグラムを設置する場合には、より大きいものを高い位置に設置する等、設置場所の空間特性に配慮した大きさ及び設置位置とすること。
 - エ 多数の者が立ち入り又は通行する場所に設ける消火器に対し、優先的に設置すること。
 - オ 消火器を直接視認することができる場合等、火災予防上支障が無いと認められる場合は、消火器である旨の標識に代えて消火器ピクトグラムを設置することができること。
- (3) 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、(1)により当該対象

施設の利用者への事前周知を行うこととした内容及び(2)の案内用図記号（ピクトグラム）の活用を消防計画に規定することが望ましい。

4 教育・訓練

(1) 自衛消防隊員が行う災害情報の伝達及び避難誘導について、次の事項に十分に留意し、従業員等への必要な教育及び訓練を行うこと。

ア 次のフレーズを基本に、努めて簡易な表現を使うこと。

(ア) 危険情報の表現

- ①「〇〇（場所）で火事です。」
- ②「〇〇（行動・場所）は危険（あぶない）です。」

(イ) 禁止表現

- ①「今の場所にいてください。」
- ②「エレベーターは使うことができません。」

(ウ) 誘導表現

- ①「逃げるときは、お知らせします。」
- ②「今すぐ逃げてください。」
- ③「私の後について来てください。」

(エ) 安心情報の表現

- ①「この建物は安全です。」
- ②「すぐに係の人が来ます。」

イ 緊急時は複雑なことは伝えないこと。また、あやふやな言い方をしないこと。

ウ 外国人来訪者の母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時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こと。

エ 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こと。

オ 避難誘導は、身振り手振りを併せて行うこと。身振り手振りは、大きい動作を心がけるとともに、避難する者に伝わるよう、動作の速さや合図のタイミングを考慮すること。その際、遠くで避難する者に対して合図するときは、肩より上の位置で行うこと。また、比較的近くで避難する者に対して合図するときは、肩より下の位置で行うこと。

カ 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こと。また、障害など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こと。

キ 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よう努めること。

(2) 次の事項を含む訓練を定期的に行うとともに、その結果を踏まえ、1から3までの取組についての必要な見直しを行うこと。

ア 外国人来訪者や障害者等への個別対応が想定される次のケースについて、外国人来訪者や障害者等の特性に配慮した対応に関する訓練

(ア) 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

イ 次の各号に掲げる防火対象物に応じ、当該各号に掲げる事項に関する訓練

(ア) 令別表第1(1)項イに掲げる防火対象物の用途(競技場)に供される部分が存する防火対象物 イベント主催者やボランティア等を含む多様な関係者の連携

(イ) 令別表第1(5)項イに掲げる防火対象物の用途(宿泊施設)に供される部分が存する防火対象物 宿泊者のニーズ等や在館状況の把握及び個別対応

(ウ) 令別表第1(10)項に掲げる防火対象物の用途(駅舎又は空港)に供される部分が存する防火対象物で、管理権原が分かれているもの又は他の用途に供される防火対象物と接続されているもの 当該他の管理権原に属する部分又は当該接続されている防火対象物の関係者との情報共有、情報伝達及び避難誘導に係る連携及び協力

(3) 法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられている対象施設においては、規則第3条第1項の「防火管理上必要な教育に関すること」及び「消火、通報及び避難の訓練その他防火管理上必要な訓練の定期的な実施に関すること」として、(1)の教育及び訓練を行う旨並びに(2)の訓練の内容及

び当該訓練の結果を踏まえた必要な見直しを行う旨を消防計画に規定することが望ましい。

- (4) 法第36条第1項の規定により防災管理が義務づけられている対象施設においては、規則第51条の8第1項の「防災管理上必要な教育に関すること」、「避難の訓練その他防災管理上必要な訓練の定期的な実施に関すること」及び「訓練の結果を踏まえた防災管理に関する消防計画の内容の検証及び当該検証の結果に基づく当該消防計画の見直しに関すること」として、(1)の教育及び訓練を行う旨並びに(2)の訓練の内容及び当該訓練の結果を踏まえた必要な見直しを行う旨を消防計画に規定することが望ましい。

第四 その他

1 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旨の情報発信

本ガイドラインに基づき、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、その旨をホームページ等に掲載すること等により、情報発信を行うことが望ましい。その際は、以下の事項を併せて情報発信すること。

- (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

2 本指針の見直し

本ガイドラインの内容は、新たな知見の蓄積等があった場合には、随時、必要な見直しを行うものとする。

別表第1

区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(一) デジタルサイネージ等の設備又は機器	イ デジタルサイネージ	「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災等の災害発生時の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(別紙2)に定める性能
	ロ 非常用の放送設備	「放送設備の設置に係る技術上の基準の運用について」(平成6年2月1日付け消防予第22号)6(2)に定める性能
	ハ 誘導灯	規則第28条の3第4項第6号及び「誘導灯及び誘導標識に係る設置・維持ガイドライン」(平成11年9月21日付け消防予第245号)第2、2(7)に規定する点滅機能又は音声誘導機能
	ニ 光警報装置	「光警報装置の設置に関するガイドライン」(平成28年9月6日付け消防予第264号)に定める性能
	ホ その他の設備又は機器	外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能
(二) スマートフォンアプリ	イ 多言語化アプリ	次に掲げる性能 (1) 利用者が指定する言語による情報伝達が可能であること。 (2) プッシュ型による情報伝達が可能であること。 (3) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。 (4) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。 (5) 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が開始された後に起動しても、全てのメッセージを伝達可能であること。 (6) 外国人来訪者や障害者等が事前にアプリをインストールするインセンティブがあること。 (7) 文字や絵・図等の活用などにより、視覚的に情報を伝えることも可能であること。

		(8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能
	ロ 視覚化アプリ	次に掲げる性能 (1) 文字や絵・図等による情報伝達が可能であること。 (2) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。 (3) 絵・図等はシンプルでわかり易いものが使用されているとともに、文字による説明が添えられていること。 (4) 書体は視認性が優れたものが使用されていること。 (5) 別表第2に定める案内用図記号（ピクトグラム）が活用されていること。 (6) 利用者の施設内での位置や当該位置に応じた避難経路の表示が可能であること。 (7) 外国人来訪者や障害者等が事前にアプリをインストールするインセンティブがあること。 (8) 日本語、英語、中国語（共通語）、韓国語その他の言語により、多言語での情報伝達が可能であること。 (9) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の視覚化に必要な性能
	ハ その他のアプリ	外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能
(三) 自衛消防隊員が活用するフリップボード等の資機材や機器	イ フリップボード	次に掲げる性能 (1) 火災に関する情報伝達に使用するものにおいては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。 (i) 自動火災報知設備の感知器が作動した場所 (ii) 火災が発生した場所 (iii) 自動火災報知設備の感知器の作動は非火災報であった旨の情報 (iv) その他火災に係る情報 (2) 地震に関する情報伝達に使用するものにおいては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。 (i) 地震が発生した旨

		<ul style="list-style-type: none"> (ii) とるべき行動の内容 (iii) その他地震に係る情報 (3) 避難誘導に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。 <ul style="list-style-type: none"> (i) 避難を促すための情報 (ii) 避難経路及び避難方向の情報 (iii) その他避難するために必要な情報 (4) 絵・図等はシンプルでわかり易いものが使用されているとともに、文字による説明が添えられていること。 (5) 書体は視認性が優れたものを使用されていること。 (6) 別表第2に定める案内用図記号（ピクトグラム）が活用されていること。 (7) 色については、JIS安全色を利用し視認性を確保した色が選択されていること。 (8) 以下により、多言語化についても考慮されていること。 <ul style="list-style-type: none"> (i) 日本語と英語が併記されていること。 (ii) 日本語は、「やさしい日本語」が活用されていること。 (iii) 英語以外の中国語（簡体字）や韓国語その他の外国語を使用するときは、英語に代えて、日本語に併記すること。 (9) その他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に必要な性能
	<p>ロ 翻訳 (対訳) 機能付き 拡声器</p>	<p>次に掲げる性能</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。 (2) 日本語、英語、中国語（共通語）、韓国語その他の言語に対応し、音声を出力することが可能であること。 (3) 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者に理解しやすいものになるよう配慮されていること。 (4) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。 (5) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。

		<p>(6) 音声を出力する前に、出力される情報の内容を確認することが可能であること。</p> <p>(7) 外国人来訪者や障害者等が活用するスマートフォンアプリとの連携が考慮されていること。</p> <p>(8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能</p>
	ハ タブレット（スマートフォンを含む。）	<p>次に掲げる性能</p> <p>(1) 日本語、英語、中国語（共通語）、韓国語その他の言語に対応していること。</p> <p>(2) 音声認識によるものは、災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。</p> <p>(3) 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者や障害者等に理解しやすいものになるよう配慮されていること。</p> <p>(4) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。</p> <p>(5) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。</p> <p>(6) 文字や絵・図等の活用などにより、視覚的に情報を伝えることも可能であること。</p> <p>(7) その他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に必要な性能</p>
	ニ その他の資機材や機器	<p>外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能</p>

別表第2

<p>① 非常口 (Emergency Exit)</p>	<p>② スロープ (slope)</p>	<p>③ 階段 (Stairs)</p>
		
<p>④ 一般注意 (General caution)</p>	<p>⑤ 消火器 (Fire extinguisher)</p>	<p>⑥ 矢印 (Directional arrow)</p>
		
<p>⑦ 一般禁止 (General prohibition)</p>	<p>⑧ エレベーター (Elevator)</p>	<p>⑨ エスカレーター (Escalator)</p>
		

※ ⑧及び⑨のピクトグラムは、⑦のピクトグラムと組み合わせて、又は、併記して使用することを想定。なお、その場合には「エレベーター使用禁止 (Do not use elevator)」、「エスカレーター使用禁止 (Do not use escalator)」と文字による補助表示を併記することが望ましい。

**外国人来訪者や障害者等に配慮した火災時等の情報伝達・避難誘導
を目的とするデジタルサイネージ活用指針**

1 本指針の趣旨

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方（以下「障害者等」という。）は、自動火災報知設備の鳴動や非常用放送設備（消防法施行令（昭和 36 年政令第 37 号）第 7 条第 3 項第 4 号ハに規定される放送設備をいう。以下同じ。）の音声等では火災情報を十分に認識することが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等がある。

火災の発生を視覚的に伝達する手段としては、消防法施行規則（昭和 36 年自治省令第 6 号）で点滅機能を有する誘導灯が規定されているとともに、平成 28 年には「光警報装置の設置に係るガイドライン」（平成 28 年 9 月 6 日付け消防予第 264 号）が策定されているところである。一方で、これらの設備では火災の発生場所や避難する必要があるか否か等の詳細な情報は伝達することができないため、外国人来訪者や障害者等に対する火災発生時の情報伝達に係る課題の全てに対応することは難しい。

近年、普及・開発が進められているデジタルサイネージは、多くの人々の目に留まる場所に設置されており、火災時には文字や絵・図、多言語化情報などを視覚的に分かりやすく伝達することが期待できるが、火災時にデジタルサイネージを活用するための統一的な基準はなく、自動火災報知設備等の消防用設備等との連動についても知見や実績がほとんど無い状況である。

よって、本指針は、外国人来訪者や障害者等に対しても有効な情報伝達及び避難誘導を行うため、消防法令に規定されている消防用設備等や光警報装置を補完するものとしてデジタルサイネージの活用促進を図ることを目的として作成するものである。

また、本指針では、火災時等にデジタルサイネージを活用する際に「原則として対応することが望ましい基本的事項」と「各施設の実態や技術の発展状況等により可能であれば対応することが望ましい事項」に分けて記載するものとし、知見の蓄積又は機器の性能向上若しくは技術開発等により、新たに有効な活用方法を得られた場合には、必要に応じて本指針の見直しを行うこととする。

【凡例】

「原則として対応することが望ましい基本的事項」：無印

「各施設の実態や技術の発展状況等により可能であれば対応することが望ましい事項」：●

2 用語の定義

本指針における用語の定義は以下のとおりとする。

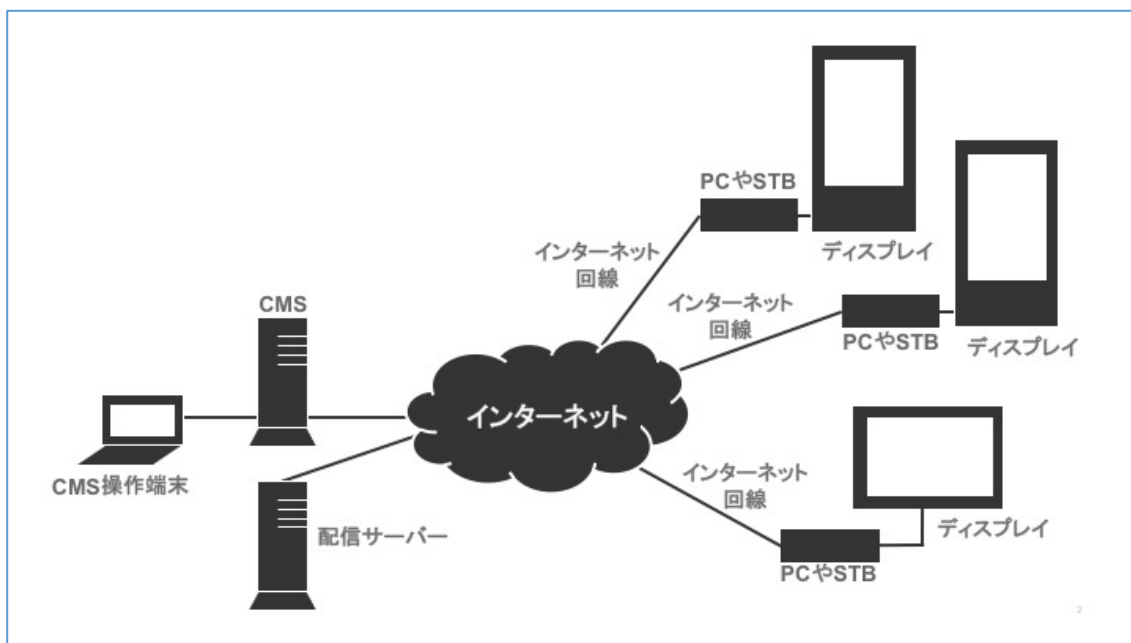
- (1) デジタルサイネージとは、ディスプレイなどの電子表示装置を用いて、広告、販売促進、情報提供、空間演出などを行うものをいう。
- (2) ディスプレイとは、コンテンツを表示出力するための媒体をいう。
- (3) コンテンツとは、動画、静止画、アニメーション等のデジタル化された素材及びHTMLで記述されるウェブ上に存在する表示情報等をいう。

3 本指針の対象とするデジタルサイネージ

デジタルサイネージの基本的なシステム構成は下図の通りであり、インターネット等を経由してディスプレイ表示を遠隔操作又は他の設備等との連動により切り替えることが技術的に可能である。しかし、インターネット等に接続しておらず、外部の機器やシステムと接続できないもの（スタンドアロン型）もあり、その場合は原則として遠隔操作や他の設備との連動によりディスプレイ表示を切り替えることはできない。

本指針では、原則として火災時等においてディスプレイ表示を遠隔操作又は他の設備等との連動により切り替えることができるデジタルサイネージを対象とする。

【デジタルサイネージの基本的なシステム構成（ネットワーク型）】



CMS (Contents Management System) : コンテンツ管理システム

STB (Set Top Box) :映像信号を変換してデジタルサイネージに映す装置。

4 火災時等にディスプレイ表示を切り替える方法

施設の実態や既存設備の状況等に応じて、自動、手動又はその両方により、ディスプレイ表示を切り替えること。

(1) 自動で切り替える場合

非常用放送設備（非常用放送設備が設置されていない場合は、自動火災報知設備）と連動させ、次により自動でディスプレイ表示を切り替えること。

ア 非常用放送設備と連動させる場合

(ア) 感知器発報放送、火災放送及び非火災報放送の起動に合わせてディスプレイ表示を切り替えること。

(イ) 非常用放送設備の鳴動範囲に合わせて当該範囲内のディスプレイ表示を切り替えること。

(ウ) 非常用放送設備から階（エリア）別の情報を移報することができない場合は、非常用放送設備が全館一斉鳴動に切り替わる信号により全てのディスプレイ表示を切り替える等、ディスプレイで表示する内容と範囲が非常用放送設備と不一致とならないよう留意すること。

イ 自動火災報知設備と連動させる場合

自動火災報知設備の地区音響装置の鳴動開始時に鳴動範囲と合わせてディスプレイ表示を切り替えること。

(2) 手動で切り替える場合

防災センター等において自衛消防隊員等が操作を行い、ディスプレイ表示を切り替えること。この場合、切り替え操作を行う際のマニュアルをあらかじめ作成し、消防計画に反映するとともに操作の習熟訓練を実施すること。

5 火災時等に表示するコンテンツ

(1) 表示内容

火災時等に表示するコンテンツの内容は、次によること。

ア 火災に係る情報を伝達するための事項

(ア) 自動火災報知設備の感知器が作動した場所

(イ) 火災が発生した場所

(ウ) 自動火災報知設備の感知器の作動は非火災報であった旨の情報

(エ) その他火災に係る情報

イ 避難誘導するための事項

(ア) 避難を促すための情報

(イ) 避難経路及び避難の方向の情報

(ウ) その他避難するために必要な情報

例) 車いす利用者でも避難することができる避難経路（スロープ）の表示

例) 緊急支援エリア（一時待機エリア）の表示

(2) 文章表示

ア 表示する言語

原則として、日本語と英語による表示を行うこと。

ただし、施設利用者の特性等の実態に応じて、視認性を著しく損なわない範囲で、中国語（簡体字）、韓国語その他の外国語による表示を行っても差し支えないものであること。●

イ 表示する文章

非常用放送設備の放送内容を踏まえた文例（別表1）を参考に、できる限り解りやすく短い文章とすること。

ウ 表示方法

次により日本語と外国語を併記又は切り替えて表示することが望ましい。●

ただし、ディスプレイが近接して複数併置されている場合には、日本語と外国語をそれぞれ別のディスプレイに表示しても差し支えない。●

(ア) ディスプレイの大きさに余裕がある場合は、ディスプレイ表示を切り替えずに日本語と外国語を併記すること。

(イ) ディスプレイの大きさに余裕がない場合は、次の点に留意して、日本語と外国語を切り替えて表示すること。

- ・ 日本語と一の外国語（2ヶ国語）を切り替えて表示する場合、(3)イに定める文字に定める文字の大きさを日本語を、これよりも小さい文字の大きさを外国語を併記した表示と、(3)イに定める文字に定める文字の大きさを外国語を、これよりも小さい文字の大きさを日本語を併記した表示を切り替えること。
- ・ 日本語と複数の外国語（3ヶ国語以上）を切り替えて表示する場合、日本語と英語を併記した表示から日本語と中国語を併記した表示に切り替える等、切り替える表示コンテンツは日本語と一の外国語を併記したものとすること。

(ウ) 日本語と外国語は、それぞれ言語ごとに上下にまとめて表示すること。

(3) 文字

ア 表示方法

文字の表示方法は、災害時に表示内容を理解しやすいよう、次の事項に留意すること。

(ア) 情報の重要性に応じて文字の大きさを変えて表示すること。

(イ) 重要な情報（状況判断、行動に関わる情報等）は画面上部などに一番大きな文字サイズで表示すること。

(ウ) 文字数の目安として、日本語では1画面80文字までとし、文字の間隔を空けて表示すること。

(エ) 漢字の上部にはふりがなを振ることが望ましい。●

(オ) 原則として、スクロール表示は行わないこと。

イ 大きさ

文字の大きさは、下表に示す大きさを最低限確保すること。

なお、視力等の視機能が低下している障害者や高齢者等に配慮し、下表よりできる限り大きなサイズを選定することが望ましい。●

視距離	和文文字高	英文文字高
30m の場合	120mm 以上	90mm 以上
20m の場合	80mm 以上	60mm 以上
10m の場合	40mm 以上	30mm 以上
4～5m の場合	20mm 以上	15mm 以上
1～2m の場合	9mm 以上	7mm 以上

参考：「国土交通省 公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン（旅客設備編）より

※文字高とは、日本字では指定書体の「木」の高さを、アルファベットでは指定書体「E」の高さをいう。

ウ 書体

書体は視認性が優れたものを使用することとし、明朝体系の書体ではなくゴシック体系の書体を使用すること。

なお、視認性に優れ、誤認が少ない書体（いわゆるUD（ユニバーサルデザイン）書体）もあるため、努めてそれらを使用することが望ましい。●

【UD書体（角ゴシック書体）例】

出口案内 出口案内 出口案内

【丸ゴシック書体 例】

出口案内 出口案内 出口案内

(4) 色とコントラスト

ア 表示コンテンツで利用する色については、JIS（工業標準化法（昭和 24 年法律第 185 号）第 17 条第 1 項の日本工業規格をいう。以下同じ。） Z9101 に規定される安全色等を利用し視認性を確保した色を選択すること。

イ 表示コンテンツの背景色は JIS Z9101 に規定される安全色に基づき、原則として以下4色とすること。

赤：防火・緊急	黄：危険	緑：安全	青：指示・誘導
---------	------	------	---------

ウ 色味は原則として JIS Z9103 の規格に合わせた色味を用いること。

＜安全色とマンセル記号＞

赤：7.5R 4/15	青：2.5PB 3.5/10	黄：2.5Y 8/14	緑：10G 4/10
-------------	----------------	-------------	------------

エ 色の組み合わせは、次の事項に留意し、視力等の視機能が低下している方や色覚異常等の特性を有する方に配慮したものとする。

(ア) 背景色と文字や絵・図等とのコントラストを十分に確保すること。

(イ) 背景色を暗色、文字を明色（白黒反転表示）とすること。

(ウ) 色のみでしか伝達することができない情報が無い（色に重要な意味を持たせない）よう、文字や絵・図等を添えること。

例) 「火事が起こって危ない」という情報を伝達する場合、危険をあらわす赤色で「火事」と表示するだけではなく、「危ない」や「逃げて」と添える。）

(5) 絵・図等

ア 絵・図等は努めてシンプルでわかり易いものとする。

イ 絵・図のみでは理解することが難しい場合には、文字による説明も添えること。

ウ 現在地からの避難経路や避難口の位置、出火階との位置関係を伝達する場合は、平面図や断面図等を活用すること。

エ JIS や ISO（国際標準化機構 International Organization for Standardization）に規定するピクトグラム（案内用図記号）等を活用すること。

なお、利用を推奨するピクトグラムは別表2のとおり。

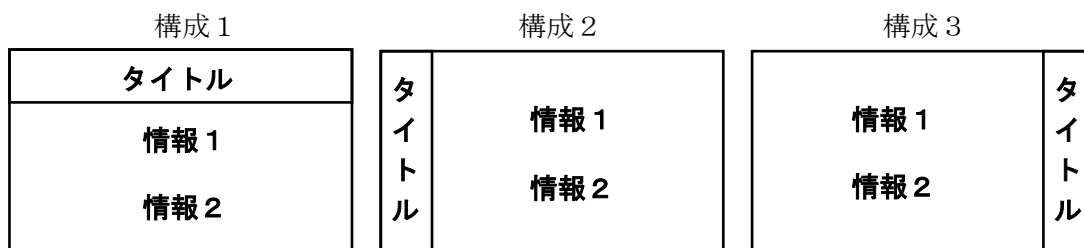
オ 別表2に掲げるピクトグラム（案内用図記号）のほか、火災が発生した旨の情報を伝達する場合等には、火を表す絵・図を活用することが望ましい。●

(6) 画面構成

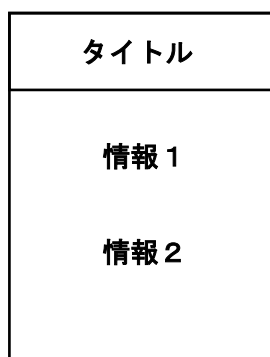
原則として、構成要素と記載内容は以下の通りとすること。

タイトル	： 情報種別、発生日時、発信元
情報 1	： 火災状態
情報 2	： 状況説明、行動指示

【横型コンテンツの構成例】



【縦型コンテンツの構成例】



(7) 表示コンテンツ例

上記(1)から(6)を踏まえた感知器発報放送、火災放送及び非火災報放送時それぞれの表示コンテンツ例は、別添を参照すること。

(8) 動画・アニメーションの活用

平常時のコンテンツから災害情報を伝達するコンテンツに切り替わっていること及び重要情報をより確実に伝達するため、文章や絵・図に、動画やアニメーションを活用することが望ましい。●

6 その他

(1) 火災時等にはディスプレイに火災や避難誘導に係る情報が表示されることについて平常時からディスプレイで周知するとともに、4(1)及び(2)により火災時等にディスプレイを切り替えた時にも放送設備等により周知することが望ましい。●

なお、表示コンテンツ例は別添を参照すること。

(2) 4(1)により消防用設備等と連動させる場合、デジタルサイネージの入力インターフェイスはDC 24V回路(無電圧a接点)接続、シリアル接続、LAN接続等のうち、各施設に設置されている消防用設備等が出力可能な方法とすること。なお、自動火災報知設備における感知器固有のアドレス情報を移報することができる方法として、自動火災報知設備の出力及びデジタルサイネージの入力インターフェイスが

BACnet インターフェイス（異なるメーカーで製造された機器を接続するために標準化された通信方式）に対応している場合やこれらの機器が当該機器の間で接続することができる通信方式を備えている場合等が考えられる。

- (3) 4(1)により消防用設備等と連動させる場合は、移報接点から信号を出力する等、消防用設備等の機能に影響を及ぼすおそれがない方法とすること。
- (4) ディスプレイ等の構成機器の電源をコンセントからとる場合、振動又は衝撃により容易に緩まないような措置を講じることが望ましい。●

(参考) 震災時の活用方法

- 1 震災時にディスプレイを切り替える方法
 - (1) 緊急地震速報と連動させ自動で切り替えること。
 - (2) (1)以外の場合は適切なタイミングで手動により切り替えること。
 - (3) 原則として全館一斉にディスプレイを切り替えること。
- 2 震災時に表示するコンテンツの内容は、「どこで何が発生したか」、「危険か否か」「どのような行動をとるべきか」等の情報を伝達することができる内容とし、表示する文例は「緊急地震速報・津波警報の多言語辞書（気象庁・内閣府・観光庁 平成 27 年 10 月 29 日）」を参考とすること（別表 3）。
- 3 文字や色、絵・図、画面構成、多言語表示については、5(2)から(6)の例によること。
- 4 表示コンテンツ例
上記 2 及び 3 を踏まえた表示コンテンツ例は、別添を参照すること。

【火災時等に表示する文章例】

	優先度	非常用放送設備の放送内容を踏まえた文例	「やさしい日本語」による文例
感知器発報 放送時	優先して 表示する 文例	<u>ただいま〇階の火災感知器が作動しました</u>	<u>〇階で 火事 かもしれません</u>
		係員が確認しております	本当に 火事か 調べています
		次の放送にご注意ください	火事か どうか わかったら 知らせます
	必要に応じて表示する文例	避難経路を確認してください	どこへ 逃げるか 確かめて ください
火災放送時	優先して 表示する 文例	<u>火事です</u>	<u>火事 です</u>
		〇階で火災が発生しました	〇階で 火事 です
		落ち着いて避難してください	に 逃げて ください
	必要に応じて表示する文例	周囲の人と一緒に逃げてください	近くの 人と 一緒に に 逃げて ください
		エレベーターを使用して避難しないでください	エレベーターに 乗らないで ください 階段で 逃げて ください
非火災 放送時	優先して 表示する 文例	<u>火事では ありません</u>	<u>火事 では ありません</u>
		さきほどの火災感知器の作動は、確認の結果、異常がありませんでした	火事 かもしれないと 知らせ ましたが 間違い でした
		ご安心ください	安心 してください

※1：太字下線で表記したメッセージはディスプレイ上部に表示すること。

※2：「やさしい日本語」とは、日本に来て1年前後の外国人でも、80%以上が自分の命を守るための情報を的確に理解できるよう表現した日本語であることを踏まえて、施設利用者の特性やディスプレイの大きさ等の実態に応じて活用すること。

※3：自動火災報知設備と連動して自動でディスプレイ表示を切り替える場合、上表の火災放送時の欄を準用すること。

【利用を推奨するピクトグラム (JIS Z8210)】

<p>① 非常口 (Emergency Exit)</p>	<p>② スロープ (slope)</p>	<p>③ 階段 (Stairs)</p>
		
<p>④ 一般注意 (General caution)</p>	<p>⑤ 消火器 (Fire extinguisher)</p>	<p>⑥ 矢印 (Directional arrow)</p>
		
<p>⑦ 一般禁止 (General prohibition)</p>	<p>⑧ エレベーター (Elevator)</p>	<p>⑨ エスカレーター (Escalator)</p>
		

※ ⑧及び⑨のピクトグラムは、⑦のピクトグラムと組み合わせて、又は、併記して使用することを想定。なお、その場合には「エレベーター使用禁止 (Do not use elevator)」、「エスカレーター使用禁止 (Do not use escalator)」と文字による補助表示を併記することが望ましい。●

(参考) 震災時の表示文例

「緊急地震速報・津波警報の多言語辞書（気象庁・内閣府・観光庁）」から抜粋

現在使っている表現例	「やさしい日本語」による文例
地震です 落ち着いて身を守ってください	地震 <small>じしん</small> が きます。頭 <small>あたま</small> を 守 <small>まもって</small> って。 ください。
もうすぐ大きく揺れます	もうすぐ 大きい <small>おおきい</small> 地震 <small>じしん</small> が きます。
○秒後に大きく揺れます	あと○秒 <small>びょう</small> で 大きい <small>おおきい</small> 地震 <small>じしん</small> が きます。
強い地震が発生しました	大きい <small>おおきい</small> 地震 <small>じしん</small> が きます。
震度○程度の揺れが予測されます	地震 <small>じしん</small> が きます。 <u>とても 大きい<small>おおきい</small> 地震<small>じしん</small>です。</u> ※震度の大きさに応じて下線部分を変更 (震度1～2の場合) 小さい <small>ちいさい</small> 地震 <small>じしん</small> です。 (震度3～4の場合) 大きい <small>おおきい</small> 地震 <small>じしん</small> です。 (震度5弱以上の場合) とても 大きい <small>おおきい</small> 地震 <small>じしん</small> です。
先ほど発表した緊急地震速報を取り消します	地震 <small>じしん</small> は しません。安心 <small>あんしん</small> して ください。
落ち着いてください	びっくり しないで ください。
揺れがおさまるまで身を守ってください	地震 <small>じしん</small> が 止 <small>とまる</small> まるまで 頭 <small>あたま</small> を 守 <small>まもって</small> って。 ください。
上から落ちてくるものに 気をつけてください	上 <small>うえ</small> から 物 <small>もの</small> が 落ち <small>おち</small> ます。頭 <small>あたま</small> を 守 <small>まもって</small> って。 ください。
倒れてくるものに気をつけてください	物 <small>もの</small> が 倒 <small>たお</small> れます。気 <small>き</small> をつけて ください。

【表示コンテンツ例の利用に当たっての留意事項】

当該表示コンテンツ例は本文の内容を踏まえて作成した一例であるため、実際に施設で活用する際には、当該表示コンテンツ例を基に、次の事項に留意して施設の実態等に即したコンテンツを作成すること。

(1) 文章表示について

- ・ 表示コンテンツ例では、非常用放送設備の放送内容を踏まえた文例（別表 1 参照。）としているが、ディスプレイの大きさ及び視距離並びに施設を利用する方の特性等に応じて、文章の短縮化や表現の簡素化など、施設の実態に即した文章とすること。（本文 5（2）イ関係）
- ・ 表示コンテンツ例では、視距離に応じた最低限の文字サイズが確保できることを前提に日本語と英語を併記しているが、ディスプレイの大きさ等により当該文字サイズが確保できない場合は、「当該文字サイズを確保した日本語とこれよりも小さい文字サイズで英語を併記した表示」と「当該文字サイズを確保した英語とこれよりも小さい文字サイズで日本語を併記した表示」を切り替えること。

（本文 5（2）ウ関係）

(2) 文字の大きさ・書体について

- ・ 表示コンテンツ例では、より多くの方が内容を認識できるよう、漢字の上部にふりがなを振っているが、ディスプレイの大きさや視認性等の観点からふりがなを省略せざるを得ない場合はその限りではない。。

（本文 5（3）ア（エ）関係）

- ・ （1）により文章の短縮化や表現の簡素化を行い、表示範囲に余白が生じた場合には、可能な限り文字サイズを大きくすること。（本文 5（3）イ関係）
- ・ 表示コンテンツ例では、一般的に使用（編集）可能な丸ゴシック体を使用しているが、施設の実態に応じて、角ゴシック体やユニバーサルデザインを考慮した書体に変更すること。

（本文 5（3）ウ関係）

(3) 色（明るさ）・コントラストについて

- ・ 表示コンテンツ例では、「JIS Z9103」で規格された色の近似色を RGB 値により再現しているが、ディスプレイの仕様及び設定並びに設置する場所の明るさにより異なる色に見える場合があるため、実態に応じて色味や明るさ、コントラストを調整すること。（本文 5（4）関係）

(4) 絵・図について

- ・ 表示コンテンツ例では、別表 2 に掲げる「JIS Z8210」で規格されるピクトグラムを使用しているが、火災が発生した旨の情報を伝達する場合には火を表す絵・図を活用すること。

（本文 5（5）オ関係）

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

ぼうさい ほんぽう
防災センター発表

かい かじ
1階で 火事かもしれません。

ほんとう かじ しら
本当に 火事が 調べています。

かじ し
火事が どうか かわったら 知らせます。

Now a fire alarm on the 1st floor has been activated.
We are now investigating to confirm.
Please listen carefully for the next announcement.

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

ぼうさい ほんぽう
防災センター発表

かじ
火事です。

かい かじ に
1階で 火事です。逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on the 1st floor.
Please evacuate in orderly fashion.

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

ぼうさい ほっぴょう
防災センター発表
Disaster Control Center announcement

かじ
火事では ありません。

かじ
火事かもしれないと 知らせましたが
まちが あんしん
間違いでした。 安心して下さい。

Although the fire alarm has been activated,
this is a false alarm.
No trouble was found. Please disregard.

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

ぼうさい ほっぴょう
防災センター発表
Disaster Control Center announcement

おお じしん き
大きい 地震が 来ます。

あたま まも
頭を 守って ください。

A major earthquake has just occurred.
Stay calm and secure your personal safety.

感知器発報放送時

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

ぼうさい ほっぴょう
防災センター発表
Disaster Control Center announcement

かい かさいかんちき
ただいま1階の火災感知器が作動しました。
かかりいん かくにん
係員が確認しております。
つぎ ほうそう ちゅうい
次の放送にご注意ください。

Now a fire alarm on the 1st floor has been activated.
We are now investigating to confirm.
Please listen carefully for the next announcement.

火災放送時

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

ぼうさい ほっぴょう
防災センター発表
Disaster Control Center announcement

か じ
火事です。
かい かさい はっせい
1階で火災が発生しました。
お つ ひなん
落ち着いて避難してください。

There is a fire.
A fire has started on the 1st floor.
Please evacuate in orderly fashion.

非火災報放送時

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

ぼうさい ほっぴょう
防災センター発表
Disaster Control Center announcement

か し
火事ではありません。

かさい かんちき さとう かくにん けっか
さきほどの火災感知器の作動は、確認の結果、
いじょう あんしん
異常がありませんでした。ご安心ください。

Although the fire alarm has been activated,
this is a false alarm.
No trouble was found. Please disregard.

緊急地震速報時

 ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

ぼうさい ほっぴょう
防災センター発表
Disaster Control Center announcement

つよ じしん はっせい
強い地震が発生しました。

お つ み まも
落ち着いて身を守ってください。

A major earthquake has just occurred.
Stay calm and secure your personal safety.



ぼうさいじょうほう
防災情報

がく にち し ぶん
3月2日 10時00分

ぼうさい ほっぴょう
防災センター発表

かい かじ
1階で 火事かもしれません。

ほんとう かじ しら
本当に 火事が 調べています。

かじ
火事が どうか かわったら
知らせます。



ぼうさいじょうほう
防災情報


がく にち し ぶん
3月2日 10時00分

ぼうさい ほっぴょう
防災センター発表

かじ
火事です。

かい かじ
1階で 火事です。

に
逃げてください。


 ぼうさいじょうほう
防災情報 3月2日 10時00分 ぼうさい はっぴょう
防災センター発表

か じ
火事では ありません。

か じ し
火事かもしれないと 知らせましたが

まちが
間違いでした。

あんしん
安心してください。

 ぼうさいじょうほう
防災情報 3月2日 10時00分 ぼうさい はっぴょう
防災センター発表

おお じしん き
大きい 地震が 来ます。

あたま まも
頭を守ってください。

絵・図と組み合わせた表示コンテンツ例

感知器発報放送時（避難経路図併記）

防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

防災センター発表
Disaster Control Center announcement

かい
2階で
かし
火事かもしれません。
ほんとう **かし** **しら**
本当に 火事か 調べています。
かし
火事か どうか かわったら
し
知らせます。

Now a fire alarm on the 2nd floor has been activated.
We are now investigating to confirm.
Please listen carefully for the next announcement.

いちじたいき
一時待機エリア
Area of Rescue Assistance

げんざいち
現在地
You're right here.

Room 1 Room 2 Room 3 Room 4

Hall A Hall B

火災放送時（避難経路図併記）

防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
2 Mar. at 10:00 a.m.

防災センター発表
Disaster Control Center announcement

かし
火事です。
かい **かし**
2階で 火事です。
に
逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on the 2nd floor.
Please evacuate in orderly fashion.

いちじたいき
一時待機エリア
Area of Rescue Assistance

げんざいち
現在地
You're right here.

Room 1 Room 2 Room 3 Room 4

Hall A Hall B

絵・図と組み合わせた表示コンテンツ例

火災放送時（避難方向指示 1）

 **防災情報**
Disaster prevention information

3月2日 10時00分 防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m. Disaster Control Center announcement

かじ
火事です。
かい かじ
2階で 火事です。
に
逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on
the 2nd floor.
Please evacuate
In orderly fashion.



スロープ
Slope

火災放送時（避難方向指示 2）

 **防災情報**
Disaster prevention information

3月2日 10時00分 防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m. Disaster Control Center announcement

かじ
火事です。
かい かじ
2階で 火事です。
に
逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on
the 2nd floor.
Please evacuate
In orderly fashion.



火災放送時

 ぼうさいじょうほう
防災情報 3月2日 10時00分 ぼうさい ぼうぎょ
ぼうさい ぼうぎょ
防災センター発表

かい か じ
3階で火事です。
に
逃げてください。

火災放送時

 ぼうさいじょうほう
防災情報 3月2日 10時00分 ぼうさい ぼうぎょ
ぼうさい ぼうぎょ
防災センター発表

かい か じ
3階で火事
に
逃げて

平常時に周知するための表示コンテンツ例

ぼうさいじょうほう 防災情報
Disaster prevention information

3月2日10時00分 ぼうさい 防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m. Disaster Control Center announcement

さいがいじ 災害時は この画面に
ぼうさいじょうほう ひょうじ 防災情報が 表示
されます。
Disaster information is displayed on this screen in the event of a disaster.

いぢたいき 一時待機エリア
Area of Rescue Assistance

げんざいち 現在地
You're right here.

Hall A, Hall B, Room 2, Room 3, Room 4

縦型の表示コンテンツ例

感知器発報放送時（「やさしい日本語」・英語の併記）

火災放送時（「やさしい日本語」・英語の併記）

ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かい
3階で
かじ
火事かもしれません。

ほんとう かじ しら
本当に 火事が 調べています。

かじ
火事が どうかわかったら
し
知らせます。

Now a fire alarm on the 3rd floor has been activated.
We are now investigating to confirm.
Please listen carefully for the next announcement.

ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かじ
火事です。

かい かじ
3階で 火事です。

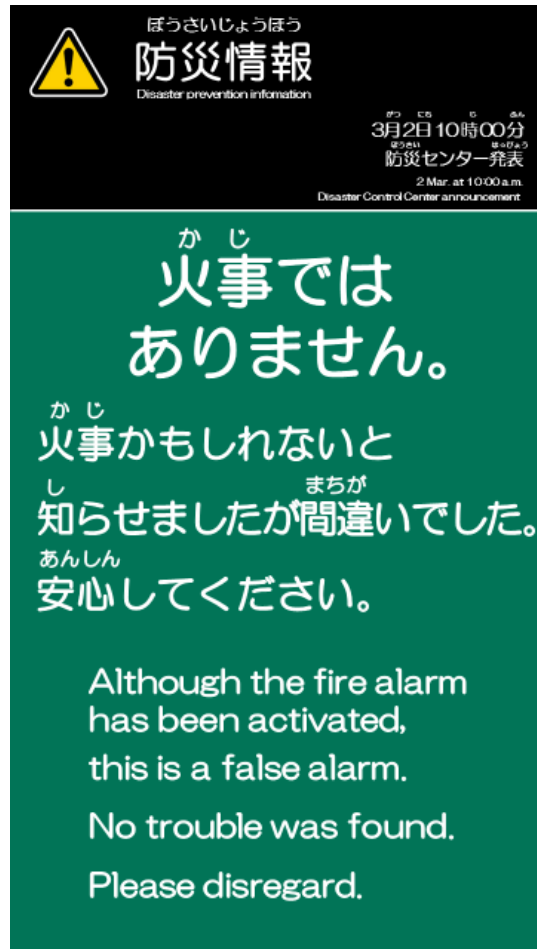
に
逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on the 3rd floor.
Please evacuate in orderly fashion.

縦型の表示コンテンツ例

非火災報放送時（「やさしい日本語」・英語の併記）

火災放送時（避難方向を指示する絵・図との併記）



ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かじ
火事では
ありません。

かじ
火事かもしれないと
まちが
し
知らせましたが間違いでした。
あんしん
安心してください。

Although the fire alarm
has been activated,
this is a false alarm.
No trouble was found.
Please disregard.



ぼうさいじょうほう
防災情報
Disaster prevention information

3月2日 10時00分
防災センター発表
2 Mar. at 10:00 a.m.
Disaster Control Center announcement

かじ
火事です。
3階で 火事です。
に
逃げてください。

There is a fire.
A fire has started on the 3rd floor.
Please evacuate in orderly fashion.



参考 1

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
(敬称略。部会員は五十音順)

役職	氏名	所属等	備考
部会長	小林 恭一	東京理科大学総合研究院教授	
副部会長	野村 歡	元国際医療福祉大学大学院教授	
部会員	岩切 秀康	京浜急行電鉄株式会社鉄道本部安全推進部課長	
部会員	岩佐 恵美子	一般社団法人日本ホテル協会事務局長	
部会員	川内 美彦	東洋大学ライフデザイン学部人間環境デザイン学科教授	
部会員	川島 彰	千葉市消防局予防部予防課査察対策室長	
部会員	行田 弘一	芝浦工業大学工学部通信工学科教授	
部会員	清澤 正人	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会専務理事	
部会員	久保 裕司	株式会社東京スタジアム総務部総務課長	H28年度
	荒川 博英		H29年度
部会員	古泉 修	独立行政法人日本スポーツ振興センター 新国立競技場設置本部企画・管理部運営調整役	
部会員	齋藤 文夫	一般社団法人全国警備業協会総務部次長	H28年度
	小林 大輔	一般社団法人全国警備業協会総務部総務課担当課長	H29年度
部会員	酒井 賢二	大阪市消防局予防部予防課長	H28年度
	鈴木 三千紀		H29年度
部会員	田中 幸司	成田国際空港株式会社空港運用部門保安警備部警備調整グループマネージャー	
部会員	谷山 明子	東京消防庁予防部副参事	H28年度
	伊藤 要		H29年度
部会員	西尾 誠	一般社団法人電子情報技術産業協会非常用放送設備専門委員会副委員長	
部会員	橋本 幸弘	一般社団法人日本火災報知機工業会設備委員会委員長	H28年度
	石中 良治		H29年度
部会員	林 博基	東日本旅客鉄道株式会社鉄道事業本部 安全企画部 防火・防災グループ課長	H28年度
	小野 桂寿		H29年度
部会員	廣井 悠	東京大学大学院工学系研究科准教授	
部会員	町田 武士	東京地下鉄株式会社鉄道本部安全・技術部防災担当課長	

外国人来訪者や障害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
検討部会報告書（抜粋）

第 10 外国人来訪者や障がい者等が利用する施設における災害情報の伝達及び
避難誘導に関する提言

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がい者等が、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る。

これらの施設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、障がい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る。

一方、災害情報の伝達及び避難誘導において、デジタルサイネージや翻訳機能を有するタブレットを活用するなどにより、外国人来訪者や障がい者等に配慮した方策を導入している施設は一部あるものの、施設利用者が接する災害情報や避難誘導に関する情報は日本語音声によるものが主流である。

これらのことを踏まえ、本検討部会では、多数の外国人来訪者や障がい者等の利用が想定される施設において、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、障がい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、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するためのガイドライン（取り組むことが望ましい事項）として、以下の内容を定めることを提言する。

1 ガイドラインの対象等

(1) 対象とする施設

ガイドラインの対象とする施設（以下「対象施設」という。）は、多数の外国人来訪者や障がい者等の利用が想定される次の施設とする。

ア 駅及び空港

イ 競技場

ウ 旅館、ホテル等

エ その他の施設で、アからウまでのいずれかの用途が含まれるもの

【ガイドラインの対象とする施設の用途・規模等】

○ 施設の用途について

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がい者等が、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る。

○ 施設の規模等について

- ・ 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導については、様々な研究や、技術・製品等の開発等が行われているところであり、施設の規模等に応じて、これらの研究や技術、製品等を活用することが可能である。
- ・ 施設の規模等にかかわらず、外国人来訪者や障がい者等のニーズ等を踏まえて、施設の実情に応じた具体的な方策により、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制が整備されることが望ましい。

➤ 施設の規模等に応じて、効果的な自衛消防体制が整備されるよう、規模等は限定せず、駅・空港や競技場、旅館・ホテル等をガイドラインの対象とする。

(2) 想定する外国人来訪者や障がい者等

ア 本ガイドラインによる自衛消防体制の整備にあたり、想定する外国人来訪者や障がい者等は、日本語音声のみでは災害情報及び避難誘導の内容を十分に理解できないことや、障がいなど様々な特性があることにより、火災等の災害の発生時における災害情報の伝達及び避難誘導の際に配慮を必要とする次の者とする

- 日本語を母語としない外国人来訪者
- 障がい者
- 心身の機能に支障を有する高齢者

イ 妊娠中であることや乳幼児を連れていることなどにより、災害情報の伝達及び避難誘導の際に特に配慮を必要とする者の利用が想定される場合は、対象施設の実情に応じ、これらの者を対象に加えることが望ましい。

【ガイドラインの対象とする外国人来訪者や障がい者等】

○ 特定の障がいがある方だけでなく、妊婦の方や乳幼児を連れている方も含めて、様々な特性がある方が施設を利用することを想定した対応について、訓練を行う必要がある。

➤ 妊娠中であることや乳幼児を連れていることなどにより、施設において災害が発生した際に特に配慮を必要とする方の利用が想定される場合は、施設の実情に応じ、これらの者も対象とした効果的な自衛消防体制を整備することが望ましい。

(「第9 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」より再掲)

(3) 対象とする災害の種類等

ア ガイドラインの対象とする災害の種類は、次のとおりとする。

- 火災
- 地震

【ガイドラインの対象とする災害の種類】

○ 火災対策について

火災対策については、消防法令において、自動火災報知設備などの消防用設備等の設置や、火災発生時の初期消火、通報連絡、避難誘導等の応急対応を自衛消防隊が実施するための消防計画の作成等を施設関係者に義務づけている。

○ 地震対策について

地震対策については、消防法令において、地震発生時の通報連絡、避難誘導、救出、救護等の応急対応を自衛消防隊が実施するための消防計画の作成等を施設関係者に義務づけている。

地震発生時に施設で生ずると想定される事故等の例

- ・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

○ その他の災害等について

外国人来訪者や障がい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、当該外国人来訪者や障がい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。

火災又は地震発生時における外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達や避難誘導の具体的な方策については、その他の災害等が発生した際にも活用が可能である。

➤ 消防法令で具体的な対策を義務づけている火災及び地震をガイドラインの対象とし、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備を図るものとする。

イ ガイドラインの対象とする災害情報の伝達及び避難誘導の範囲は、火災又は地震発生時に施設の関係者が実施すべきものとされている応急対応のうち、生命、身体又は財産の被害の軽減のための活動が終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までに、人命安全の確保や二次災害の防止等のために行われる災害情報の伝達及び屋外等への避難誘導とする。

【ガイドラインの対象とする災害情報の伝達・避難誘導の範囲】

○ 消防法において、施設の関係者は、火災又は地震発生時の応急対応の実施が義務づけられている。

消防法

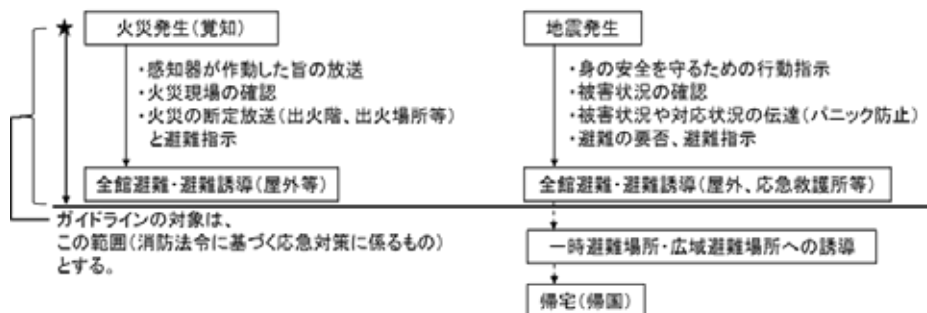
第 25 条第 1 項 火災が発生したときは、当該防火対象物の関係者その他総務省令で定める者は、消防隊が火災の現場に到着するまでの消火若しくは延焼の防止又は人命の救助を行わなければならない。

第 36 条第 8 項 第 18 条第 2 項、第 22 条及び第 24 条から第 29 条まで…
 <中略>…の規定は、水災を除く他の災害について準用する。

○ 応急対応（火災・地震）の時間的範囲について

- ・ 消防計画に基づく防火・防災管理業務における平常時の予防的措置と災害時の応急的措置はいずれも人命安全の確保や二次災害の防止等の観点で行われる。
- ・ 消防法令に基づき、災害発生時の応急対応を実施する時間的範囲は、災害発生時から、それによる生命や身体、財産の被害の軽減のために行う活動を実施し、それが終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までを対象としている。

<施設利用者への災害情報の伝達及び避難誘導の流れ（例）>



➤ 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係るものとし、それ以上被害が拡大するおそれがなくなる時点以降に行われる帰宅困難者の受入れや、屋外への避難の後において市町村長が設置する避難所まで移動する際の誘導といった対応は含まない。

これらの対応などについては、「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」(東京都)や「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」(観光庁)などの関連するマニュアル等を活用することが効果的と考えられる。

2 外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備

対象施設においては、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、障がい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、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するため、次の(1)から(4)までの取組を行うことが望ましい。

【外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備】

- 対象施設においては、次の実情等を踏まえ、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がい者等のニーズ等について、検討することが望ましい。

- ・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)
- ・どのような障がい者等の利用が想定されるか(障がいなどの特性、利用者数、年齢層など)

- 上記の検討を踏まえ、外国人来訪者や障がい者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するため、次の取組を行うことが望ましい。

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

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

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

災害情報の伝達・避難誘導に関する教育・訓練の実施

消防法令により、防火管理・防災管理が義務づけられている施設においては、 から までの取組の内容を消防計画に規定することが望ましい。

- (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
- ア 次により、災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化を行うこと。
- 原則として、日本語及び英語を用いること。ただし、対象施設の実態等に応じて、中国語、韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は日本語と英語に追加して用いることができる。
 - 音声情報の多言語化を行う場合は、日本語のメッセージの後に、原則として英語のメッセージを付加すること。ただし、対象施設の実態等に応じて、英語以外の中国語（共通語）や韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は日本語と英語の後に付加することができる。

【災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化】

- 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、施設を利用する外国人来訪者のニーズ等に応じて、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化を行うことが有効。
- （「第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」より再掲）

イ 文字、絵や映像、地図などを組合せることにより、災害情報及び避難誘導に関する情報の視覚化を行うこと。

【災害情報の伝達及び避難誘導についての視覚化】

- 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。
(「第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」より再掲)

ウ アの多言語化及びイの視覚化を行うため、設備又は機器等ごとの「導入にあたって考慮することが望ましい性能」(第5、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を行うための方策の導入」(P26～P33)参照)を考慮の上、次のいずれかの方策の導入を検討し、必要な措置を講ずること。

- 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための設備又は機器として、次に示すものを活用する方策
 - ・ 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
 - ・ その他の設備又は機器
- 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するためのスマートフォンアプリ(施設利用者が使用するもの)を活用する方策
- 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を補完するため、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又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を活用し、自衛消防隊員が駆け付けて、災害情報の伝達及び避難誘導を直接行う方策

【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を行うための方策の導入】

- 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。
 - ・ 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係るもの
フリップボード/翻訳(対訳)機能付き拡声器/タブレット(スマートフォンを含む。)

(「第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」より再掲)

エ ウの方策の導入にあたっては、次の事項に留意し、自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導との連携を図るなど、必要な措置を講ずること。

- 災害状況に応じた適切なタイミングで、多言語化又は視覚化した次に掲げる情報が対象施設の利用者に伝達されること。
 - ・ 火災の発生場所又は地震の発生地域に関する情報
 - ・ 火災又は地震による被害状況に関する情報
 - ・ 自衛消防活動の状況に関する情報
 - ・ 避難の要否に関する情報
 - ・ パニック防止を図るなどの必要に応じ、建物の安全に関する情報
 - ・ 障がいなど利用者の様々な特性に応じた避難経路及び避難方法に関する情報
 - ・ その他対象施設を利用する外国人来訪者や障がい者等の特性を考慮し、人命安全の確保や二次災害の防止等のために必要な情報
- 対象施設の利用者の混乱を招くことのないよう、音声情報の内容と視覚化した情報の内容について、整合が図られていること。

【音声情報の内容と視覚化した情報の内容】

- 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のではないか。
 - 音声情報と視覚情報（サイネージ）をセットで伝えることは効果的であるが、その場合には、同期をとることが必要。
 - 施設利用者の混乱を招くことのないよう、音声情報の内容と視覚情報の内容について、整合が図られていることが必要。
- （「第9 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」より再掲）

- 視覚化した情報を発信したときは、音声情報等により、その旨の周知が図られること。

【視覚化した情報を発信したときの音声情報等による周知】

- デジタルサイネージでの情報発信に気づいていない人がいた。
 - 声で施設利用者の注意を引き、フリップボードで視覚情報を伝える方法は非常に有効であった。
 - デジタルサイネージ等で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。
- (「第9 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」より再掲)

オウの方策の導入と合わせ、次に示す案内用図記号（ピクトグラム）の活用を図ること。

非常口 (Emergency Exit)	スロープ (slope)	階段 (Stairs)
		
一般注意 (General caution)	消火器 (Fire extinguisher)	矢印 (Directional arrow)
		
一般禁止 (General prohibition)	エレベーター (Elevator)	エスカレーター (Escalator)
		

及び のピクトグラムは、 のピクトグラムと組み合わせて、又は、併記して使用することを想定。なお、その場合には「エレベーター使用禁止 (Do not use elevator)」、「エスカレーター使用禁止 (Do not use escalator)」と文字による補助表示を併記することが望ましい。

【災害情報の伝達及び避難誘導についての視覚化】

○ 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。

(「第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」より再掲)

【案内用図記号(ピクトグラム)の活用】

○ 文字のほか、言葉や文章で意思疎通が難しい場合を想定し、絵や案内用図記号(ピクトグラム)で伝えてほしい。

➤ 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。

(「第9 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」より再掲)

カ 消防法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、消防法施行規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、アからオまでにより整備することとした自衛消防活動の内容を消防計画に規定することが望ましい。

【防火管理】

消防法(抜粋)

第8条 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店(これに準ずるものとして政令で定める大規模な小売店舗を含む。以下同じ。)複合用途防火対象物(防火対象物で政令で定める二以上の用途に供されるものをいう。以下同じ。)その他多数の者が出入し、勤務し、又は居住する防火対象物で政令で定めるものの管理について権原を有する者は、政令で定める資格を有する者のうちから防火管理者を定め、政令で定めるところにより、当該防火対象物について消防計画の作成、当該消防計画に基づく消火、通報及び避難の訓練の実施、消防の用に供する設備、消防用水又は消火活動上必要な施設の点検及び整備、火気の使用又は取扱いに関する監督、避難又は防火上必要な構造及び設備の維持管理並びに収容人員の管理その他防火管理上必要な業務を行わせなければならない。

【防火管理に係る消防計画に定めるべき事項】

消防法施行規則（抜粋）

第3条 防火管理者は、令第三条の二第一項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一 <略>

リ 火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること。

(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

- ア 設備又は機器等ごとの「導入にあたって考慮することが望ましい性能」(第5、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を行うための方策の導入」(P26～P33)参照)を考慮の上、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又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を活用し、自衛消防隊員が直接、災害情報の伝達及び避難誘導を行う方策の導入を検討し、必要な措置を講ずること。また、必要に応じ、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、障がい者等への避難誘導を補完するための施設の充実を図ること。

【施設利用者の特性に応じた個別の人的対応】

- 施設や状況に応じて、外国人来訪者や障がい者等の特性に配慮し、個別の人的対応を行うこと。その際、必要に応じて、周囲の施設利用者に、障がい者等への配慮や人的対応に係る協力を求めること。
(「第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」より再掲)

【情報伝達及び避難誘導の方法についてのニーズ等】

- (視覚に障がいがある方)
 - 避難経路には視覚障害者誘導用ブロック、手すりを設置してほしい。
- (聴覚に障がいがある方)
 - 視覚情報を頼りに避難するため、停電等を想定し、蓄光誘導シール等で避難経路を示してほしい。
 - 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。また、これらが設置されていない場合であっても、施設の実情に応じた人的な対応が効果的になされるよう、障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導について、従業員等への教育・訓練を実施することや、マニュアルを整備することが有効。
(「第4 災害情報の伝達及び避難誘導に関するニーズ等の調査」より再掲)

- イ 対象施設の実態等に応じて、自衛消防隊員の駆け付けに係る経路や、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ておくこと。

【施設利用者の特性に応じた個別の人的対応】

- 施設や状況に応じて、外国人来訪者や障がい者等の特性に配慮し、個別の人的対応を行うこと。その際、必要に応じて、周囲の施設利用者に、障がい者等への配慮や人的対応に係る協力を求めること。
(「第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」より再掲)

【個別の人的対応】

(視覚に障害がある方)

- 十分なシミュレーションを行い、従業員等の教育訓練を徹底し、人的対応で誘導してほしい。
- 施設の実情に応じた人的な対応が効果的になされるよう、障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導について、従業員等への教育・訓練を実施することや、マニュアルを整備することが有効。
(「第4 災害情報の伝達及び避難誘導に関するニーズ等の調査」より再掲)

- ウ 消防法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、消防法施行規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、ア及びイにより整備することとした自衛消防活動の内容を消防計画に規定することが望ましい。

【防火管理に係る消防計画に定めるべき事項】(再掲)

消防法施行規則(抜粋)

第3条 防火管理者は、令第三条の二第一項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長(消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。)又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

— <略>

リ 火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること。

(3) 利用者への事前周知等に係る取組

ア 外国人来訪者や障がい者等を含む対象施設の利用者に対し、当該対象施設において講じられている防火・防災対策の内容や災害時にとるべき行動等について事前周知するため、その実情等に応じ、次の事項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掲示等を行うこと。

- 対象施設において講じられている防火・防災対策の内容
- 対象施設において、災害時に伝達される情報の内容やその伝達方法
- 対象施設の利用者に対し、理解や配慮を求める事項
 - ・ 火災等の異常事態や倒れている人等を発見した場合における対象施設の関係者への連絡要領
 - ・ 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における対象施設の関係者への申出方法
 - ・ その他外国人来訪者や障がい者等の特性に応じた災害情報の伝達及び避難誘導について、あらかじめ理解や配慮を求める事項

【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】

- 「第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」を踏まえ、火災又は地震発生時のパニックを防止するとともに、円滑な避難誘導を行うためには、外国人来訪者や障がい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と考えられる。
 - ・ 施設に講じられている防火・防災対策の内容(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)
 - ・ 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(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、災害時にデジタルサイネージ等で表示するコンテンツ及び当該デジタルサイネージ等の設置場所)
 - ・ 施設の利用者に対して、理解や配慮を求める事項(火災等の異常事態や倒れている人等を発見した場合における対象施設の関係者への連絡要領、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における施設関係者への申出方法)
 - ・ その他外国人来訪者や障がい者等の特性に応じた災害情報の伝達及び避難誘導について、あらかじめ理解や配慮を求める事項
- (「第7 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」より再掲)

イ 消防法施行規則第9条第4号に規定する消火器である旨の標識に加えて、JIS(工業標準化法(昭和24年法律第185号)第17条第1項の日本工業規格をいう。以下同じ。)Z 8210に規定する消火器の案内用図記号(以下「消火器ピクトグラム」という。)の活用を図ること。なお、消火器ピクトグラムの設置にあつては、次の事項に留意すること。

- ・ 消火器ピクトグラムの大きさは、9cm角以上とすること。
- ・ 消火器ピクトグラムは、消火器付近の見やすい位置に設けること。なお、消火器が屋内消火栓等と近接して設置される場合には、屋内消火栓等の表示灯の高さに合わせる等、視認性の高い位置に設けること。
- ・ 大規模空間に消火器ピクトグラムを設置する場合には、より大きいものを高い位置に設置する等、設置場所の空間特性に配慮した大きさ及び設置位置とすること。
- ・ 多数の者が立ち入り又は通行する場所に設ける消火器に対し、優先的に設置すること。
- ・ 消火器を直接視認することができる場合等、火災予防上支障が無いと認められる場合は、消火器である旨の標識に代えて消火器ピクトグラムを設置することができる。

【消火器の案内用図記号(ピクトグラム)の活用】

○ 外国人来訪者が多く利用することが想定される駅・空港や競技場、旅館・ホテル等で火災が発生した場合の初動対応(初期消火)において、外国人来訪者も含めた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。

(第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」より再掲)

ウ 消防法第8条第1項の規定により防火管理が義務づけられる対象施設においては、規則第3条第1項の「火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること」として、アにより当該対象施設の利用者への事前周知を行うこととした内容及びイの案内用図記号（ピクトグラム）の活用を消防計画に規定することが望ましい。

【防火管理に係る消防計画に定めるべき事項】（再掲）

消防法施行規則（抜粋）

第3条 防火管理者は、令第三条の二第一項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一 <略>

リ 火災、地震その他の災害が発生した場合における消火活動、通報連絡及び避難誘導に関すること。

(4) 教育・訓練

- ア 自衛消防隊員が行う災害情報の伝達及び避難誘導について、次の事項に十分に留意し、従業員等への必要な教育及び訓練を行うこと。
- 次のフレーズを基本に、努めて簡易な表現を使うこと。
 - ・危険情報の表現
 - 「 (場所) で火事です。」
 - 「〇〇(行動・場所) は危険(あぶない) です。」
 - ・禁止表現
 - 「今の場所にいてください。」
 - 「エレベーターは使うことができません。」
 - ・誘導表現
 - 「逃げるときは、お知らせします。」
 - 「今すぐ逃げてください。」
 - 「私の後について来てください。」
 - ・安心情報の表現
 - 「この建物は安全です。」
 - 「すぐに係の人が来ます。」
 - 緊急時は複雑なことは伝えないこと。また、あやふやな言い方をしないこと。
 - 外国人来訪者の母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時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こと。

【簡易な表現の使用等】

- 初動対応においては、簡易な表現を使うこととし、母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時は必要以上に行わず、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。
- あやふやな言い方をしないことを基本方針として徹底することが有効。
(「第9 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」より再掲)

【火災・地震発生時の「やさしい日本語」 9の基本フレーズ】

基本的なフレーズ	施設利用者に期待する行動等
<p>(放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等から個別の説明を求められた場合など)</p> <p>「(場所)で火事です。」(危険情報)</p>	<p>火災が発生したことを理解し、避難の準備をしたり、避難を開始するなど、自衛消防隊員の指示に従う。</p>
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>「〇〇(行動・場所)は危険(あぶない)です。」(危険情報)</p>	<p>たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、その場に留まるなど、自衛消防隊員の指示に従う。</p> <p>例)「外に出ることは危険(あぶない)です。」</p> <p>「外は危険(あぶない)です。」</p>
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>「今の場所にいてください。」(禁止表現)</p>	<p>たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、その場に留まる。</p>
<p>(エレベーターが使用できないことを外国人来訪者や障がい者等に伝える必要がある場合)</p> <p>「エレベーターは使うことができません。」(禁止表現)</p>	<p>火災や地震の際はエレベーターが使用できないことを理解し、階段で避難するなど、自衛消防隊員の指示に従う。</p>
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など)</p> <p>「逃げるときは、お知らせします。」(誘導表現)</p>	<p>たくさんの人がそれぞれ行動すると危険であることや、施設の外に出ると危険であることを理解し、自衛消防隊員の指示があったときに、避難を開始する。</p>
<p>(放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい者等から個別の説明を求められた場合で、避難させることが先決のとき)</p> <p>「今すぐ逃げてください。」(誘導表現)</p>	<p>避難が必要なことを理解し、自衛消防隊員の指示に従い、直ちに避難を開始する。</p>

<p>(外国人来訪者や障がい者等を個別に避難誘導する必要があると自衛消防隊員が判断した場合(個別に避難場所まで誘導してほしい旨の申出があった場合を含む。)など) <u>「私の後について来てください。」</u>(誘導表現)</p>	<p>自衛消防隊員が避難場所まで案内することを理解し、自衛消防隊員の後について、避難する。</p>
<p>(地震の揺れに恐怖を感じた外国人来訪者や障がい者等が慌てて施設から出ようとしている場合など) <u>「この建物は安全です。」</u>(安心情報)</p>	<p>地震の際に、安全な建物内から慌てて外に出ようとする、かえって危険であることを理解し、その場で姿勢を低くするなど、自衛消防隊員の指示に従う。</p>
<p>(エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が閉じ込められている場合など) <u>「すぐに係の人が来ます。」</u>(安心情報)</p>	<p>自衛消防隊員が対応のために向かって来ていることを理解し、慌てて無理な行動をとらないようにするなど、自衛消防隊員の指示に従う。</p>
<p>(「第8 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育・訓練」より再掲)</p>	

- 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こと。
- 避難誘導は、身振り手振りを併せて行うこと。身振り手振りは、大きい動作を心がけるとともに、避難する者に伝わるよう、動作の速さや合図のタイミングを考慮すること。その際、遠くで避難する者に対して合図するときは、肩より上の位置で行うこと。また、比較的近くで避難する者に対して合図するときは、肩より下の位置で行うこと。

【身振り手振り】

○ 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。

(「第9 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」より再掲)

- 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こと。また、障がいなど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こと。

【外国人来訪者同士の協力や施設利用者の特性に応じた個別の人的対応】

- 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ことを基本方針として徹底することが有効。
- 障がい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こと及びその際、必要に応じて周囲の施設利用者に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。
(「第9 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」より再掲)

- 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よう努めること。

【拡声器の使用】

- 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。
(「第9 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」より再掲)

イ 次の事項を含む訓練を定期的に行うとともに、その結果を踏まえ、(1)から(3)までの取組についての必要な見直しを行うこと。

- 外国人来訪者や障がい者等への個別対応が想定される次のケースについて、外国人来訪者や障がい者等の特性に配慮した対応に関する訓練
放送内容を理解できなかった外国人来訪者や障がい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がい者等に個別の説明を求められた場合
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がい者等が、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
外国人来訪者や障がい者等を個別に避難誘導する必要がある場合や、外国人来訪者や障がい者等から個別の避難誘導を求められた場合
エレベーターに外国人来訪者や障がい者等が閉じ込められている場合
けがや体調不良の外国人来訪者や障がい者等が発生した場合

【災害情報の伝達及び避難誘導等に関する教育・訓練の実施】

- 施設や状況に応じて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導が効果的になされるよう、従業員等への教育・訓練を実施することが有効。
(「第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」より再掲)

【個別対応訓練の基本想定】

- 次の()及び()の個別対応訓練は、上記 ~ を想定した個別対応訓練と比べると、優先順位は低いと考える人が多く、また、「訓練の必要がない(起こらない)」と考える人が多かった。
 - () 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がい者等がいる場合
 - () 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がい者等がいる場合
- 個別対応訓練の基本想定は上記 ~ とし、施設の実情に応じて、()や()などの想定を追加して実施することが有効。
(「第8 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育・訓練」及び「第9 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導のための試行訓練」より再掲)

- 施設の用途に応じ、次に掲げる事項に関する訓練
 - ・ 駅・空港で、複数の管理者がいるもの又は他の用途の施設と接続されているもの 他の管理者が管理する部分又は接続されている施設の関係者との情報共有、情報伝達及び避難誘導に係る連携及び協力
 - ・ 競技場 イベント主催者やボランティア等を含む多様な関係者の連携
 - ・ 旅館・ホテル等 宿泊者のニーズ等や在館状況の把握及び個別対応

【災害情報の伝達及び避難誘導等に関する教育・訓練の実施】

- 施設や状況に応じて、外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導が効果的になされるよう、従業員等への教育・訓練を実施することが有効。

(「第5 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備にあたっての基本的な考え方」より再掲)

【施設の用途に応じた特徴】

駅・空港：施設関係者の人数と比較して不特定多数の利用者が多く、混雑も予想される。また、他の建物と接続している場合が多い。

競技場：大空間に不特定多数の利用者が収容され、競技やイベント開催時などは施設従業員に加え、イベントスタッフやボランティア等が動員される。

旅館・ホテル等：不特定多数の者がそれぞれ客室で宿泊（就寝）している。また、レストランや宴会場等に多数の施設利用者がある場合や、外出中の宿泊客がいる場合がある。会議室や宴会場などを有する大規模な宿泊施設のほか、小規模な宿泊施設を外国人来訪者や障がい者等が利用するなど様々な形態の施設が想定される。

多数の外国人来訪者の利用が想定される駅・空港や競技場、旅館・ホテル等においては、当該外国人来訪者のスーツケース等の大きな荷物が避難の際に支障になる場合がある。

【施設の特徴を踏まえた災害情報の伝達及び避難誘導の要点】

- 施設の特徴を踏まえて、災害情報の伝達及び避難誘導の訓練を行う。
- 各施設に共通する災害情報の伝達及び避難誘導の要点は、次のとおり。
 - ・ 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が有効。
 - ・ 施設利用者のニーズ等を把握し、対応することが有効。
 - ・ スーツケース等の大きな荷物の携行者に、当該荷物は特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）を求めることを想定しておくことが有効。
- 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は、次のとおり。
 - ・ 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。
 - ・ 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が重要。
 - ・ 旅館・ホテル等：宿泊客のニーズ等や在館状況を把握し、個別の対応を考慮することが重要。

（「第8 外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導に関する教育・訓練」より再掲）

ウ 消防法第 8 条第 1 項の規定により防火管理が義務づけられている対象施設においては、消防法施行規則第 3 条第 1 項の「防火管理上必要な教育に関すること」及び「消火、通報及び避難の訓練その他防火管理上必要な訓練の定期的な実施に関すること」として、アの教育及び訓練を行う旨並びにイの訓練の内容及び当該訓練の結果を踏まえた必要な見直しを行う旨を消防計画に規定することが望ましい。

【防火管理に係る消防計画に定めるべき事項】

消防法施行規則（抜粋）

第 3 条 防火管理者は、令第三条の二第一項の規定により、防火対象物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況に応じ、次の各号に掲げる区分に従い、おおむね次の各号に掲げる事項について、当該防火対象物の管理について権原を有する者の指示を受けて防火管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。以下同じ。）又は消防署長に届け出なければならない。防火管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一 <略>

ト 防火管理上必要な教育に関すること。

チ 消火、通報及び避難の訓練その他防火管理上必要な訓練の定期的な実施に関すること。

エ 消防法第 36 条第 1 項の規定により防災管理が義務づけられている対象施設においては、消防法施行規則第 51 条の 8 第 1 項の「防災管理上必要な教育に関すること」、「避難の訓練その他防災管理上必要な訓練の定期的な実施に関すること」及び「訓練の結果を踏まえた防災管理に関する消防計画の内容の検証及び当該検証の結果に基づく当該消防計画の見直しに関すること」として、アの教育及び訓練を行う旨並びにイの訓練の内容及び当該訓練の結果を踏まえた必要な見直しを行う旨を消防計画に規定することが望ましい。

【防災管理】

消防法（抜粋）

第 36 条第 1 項において準用する第 8 条第 1 項（読み替え後） 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店（これに準ずるものとして政令で定める大規模な小売店舗を含む。以下同じ。）複合用途防火対象物

(防火対象物で政令で定める二以上の用途に供されるものをいう。以下同じ。)その他多数の者が出入し、勤務し、又は居住する防火対象物で政令で定めるものの管理について権原を有する者は、火災その他の災害の被害の軽減に関する知識を有する者で政令で定める資格を有する者のうちから防災管理者を定め、政令で定めるところにより、当該防火対象物について消防計画の作成、当該消防計画に基づく避難の訓練の実施その他防災管理上必要な業務を行わせなければならない。

【防災管理に係る消防計画に定めるべき事項】

消防法施行規則(抜粋)

第51条の8 防災管理者は、令第四十八条第一項の規定により、建築物その他の工作物の位置、構造及び設備の状況並びにその使用状況等に応じ、おおむね次に掲げる事項について、当該建築物その他の工作物の管理について権原を有する者の指示を受けて防災管理に係る消防計画を作成し、別記様式第一号の二の届出書によりその旨を所轄消防長又は消防署長に届け出なければならない。防災管理に係る消防計画を変更するときも、同様とする。

一 <略>

二 防災管理上必要な教育に関すること。

ホ 避難の訓練その他防災管理上必要な訓練の定期的な実施に関すること。

ト ホに掲げる訓練の結果を踏まえた防災管理に係る消防計画の内容の検証及び当該検証の結果に基づく当該消防計画の見直しに関すること。

3 その他

(1) 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制を整備した旨の情報発信

ガイドラインに基づき、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、障がい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、外国人来訪者や障がい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、その旨をホームページ等に掲載すること等により、情報発信を行うことが望ましい。その際は、以下の事項を併せて情報発信すること。

ア ガイドラインに基づき講じた取組の内容

イ アの取組において想定している外国人来訪者や障がい者等（対応している言語や障がい等の特性）

ウ アの取組に係る教育及び訓練の実施状況

エ その他必要な情報

(2) ガイドラインの見直し

ガイドラインの内容は、新たな知見の蓄積等があった場合には、随時、必要な見直しを行うものとする。

第 1 1 今後の取組

1 外国人来訪者や障がい者等に配慮した自衛消防体制の整備の促進

- (1) 本報告書の提言を受け策定するガイドラインの内容を駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の関係者へ周知するとともに、春・秋の全国火災予防運動の時期等をとらえ、外国人来訪者や障がい者等に配慮した避難誘導等の訓練の実施等を促進していく必要がある。また、外国人来訪者や障がい者等に配慮した避難誘導等における効果的な取組の事例（特に、施設規模等にかかわらず、実施可能なもの）を収集し、当該事例を周知することにより、各施設の自衛消防体制の整備を促進していく必要がある。
- (2) ガイドラインの関連資料（情報コンテンツ集）の多言語翻訳を行うとともに、当該資料を施設関係者が閲覧し、又は取得するためのホームページを整備する必要がある。
- (3) 競技会場において、無線 LAN やデジタルサイネージ等の ICT を利活用することで、外国人来訪者や障がい者等が避難情報等に容易にアクセスできるモデル事業が平成 30 年度に実施されることから、当該成果を活用して、競技会場への普及を促進することが考えられる。
- (4) 各施設においては、当該施設の実情等を踏まえ、ガイドラインに基づく外国人来訪者や障害者等に配慮した自衛消防体制について検討・整備を進めるとともに、講じた取組の内容等を施設利用者が知ることができるよう情報発信することが望まれる。

なお、公共施設等において、多言語による案内を行うための施設の整備を進めるにあたっては、公共施設等適正管理推進事業債^注)を活用するなどの方策が考えられる。注)ユニバーサルデザイン化事業については、平成 30 年度以降の措置

2 より効果的な自衛消防体制の整備に向けた検討（今後の課題）

外国人来訪者や障害者等に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導が、より効果的に行われるよう、以下については、引き続き検討が必要である。

- (1) 非常用放送設備やデジタルサイネージ・フリップボードに使用するメッセージのさらなる簡素化・短縮化
- (2) デジタルサイネージ等で使用する色（平成 30 年に予定されている「JIS Z9103」の改正内容を踏まえて修正予定）
- (3) 火災・地震発生時の避難誘導等において使用する「Plain English」の基本フレーズ
- (4) 外国人来訪者や障害者等の多様な施設利用者も理解できる避難誘導の身振り手振りの例