

参考資料 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

消防庁においては、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当たり、多数の外国人来訪者等が駅・空港や競技場、旅館・ホテルなどを利用することが想定されることを踏まえ、「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」において、外国人来訪者等に配慮した災害情報の伝達や避難誘導の方策等について検討を行っているところである。

平成29年3月末には、「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」を取りまとめた。

なお、検討部会を継続開催し、平成30年3月末までにガイドラインを策定する予定である。

(参照)

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

http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h28/gaikoku_hinan/index.html

「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」(全文)

http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h28/gaikoku_hinan/guide/guide.pdf

【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(概要)】

<ガイドライン(骨子)の対象>

- 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により、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外国人来訪者等が対象。
- 火災及び地震時、人命安全の確保や二次災害の防止等のために行われるものを対象。
- ①駅・空港、②競技場、③旅館・ホテル等(宿泊施設)を対象。

<ガイドライン(骨子)の主な内容>

1. 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

- 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。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。
- 音声や文字の多言語対応のほか、スマートフォンやデジタルサイネージ等を活用し、絵や映像、地図など複数の方策による情報伝達が有効。

2. 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

- スマートフォンにより、災害発生時等に当該携帯端末に適切な災害情報等を表示。
- デジタルサイネージにおいて、画面に詳細な災害情報や適切な避難方向などを表示。

(スマートフォンの活用例)

現場の災害情報の伝達や避難誘導は、主に日本語音声によるもの。



外国人来訪者等の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、当該スマートフォンに災害情報等を多言語(母国語)で表示することが可能に。



3. 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

- 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
 - 公共スペース、電車内、高速道路等で、案内図記号(ピクトグラム)の活用
- (ピクトグラムの活用例)

現場の消火器設置場所等の標識は、主に日本語で表示。



外国人来訪者等にもわかりやすくピクトグラム(案内図記号)を活用。



<今後の取組>

外国人来訪者等に配慮した情報伝達・避難誘導について、具体的なメッセージや施設従業員等に対する教育・訓練プログラムなどを検討し、平成30年3月までにガイドラインを策定する予定。