

## 「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」の公表

今般、消防庁において、「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」を策定しましたので、公表します。

本ガイドラインでは、デジタルサイネージやスマートフォンアプリ等の活用などによる避難誘導等の多言語化、文字等による視覚化、障害など施設利用者の様々な特性に応じた対応などの取組（別紙参照）について示しています。

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向け、本ガイドラインを駅・空港や競技場、旅館・ホテル等の関係施設に周知するとともに、各施設における取組を促していきます。

### 【ガイドラインの主な内容】

施設において取り組むことが望ましい事項

- 1 デジタルサイネージやスマートフォンアプリ、フリップボード等の活用などによる災害情報や避難誘導に関する情報の多言語化・文字等による視覚化
- 2 障害など施設利用者の様々な特性に応じた避難誘導（避難の際のサポート等）
- 3 外国人来訪者や障害者等に配慮した避難誘導等に関する従業員等への教育・訓練の実施
  - 「火災・地震発生時の避難誘導等における「やさしい日本語」の活用」
  - 「外国人来訪者や障害者等に配慮した個別対応のための訓練」 等

- ・ 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（①駅・空港、②競技場、③旅館・ホテル等）で、火災や地震が発生した際の災害情報の伝達及び屋外等への避難誘導について、当該施設において取り組むことが望ましい事項を定めています。
  - ・ ガイドラインの対象施設においては、避難誘導等の際に配慮が必要な方（①日本語を母語としない外国人来訪者、②障害者、③心身の機能に支障を有する高齢者）が当該施設を利用することを想定<sup>※</sup>し、施設の実情に応じて、避難誘導等の体制整備に取り組むものとしています。
- ※ 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、避難誘導等の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、対象施設の実情に応じ、これらの方を対象に追加。

本ガイドラインは、「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」（別添：委員名簿）の提言を踏まえて策定したものです。

- ・ ガイドライン全文や検討部会報告書などの関連資料については、消防庁ホームページ（[http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi\\_kento/h29/gaikoku\\_hinan/index.html](http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h29/gaikoku_hinan/index.html)）に掲載します。



（連絡先）消防庁予防課 千葉補佐、桐原係長  
塩谷補佐、四維係長  
TEL：03-5253-7523（直通）FAX：03-5253-7533  
MAIL：[fdma-yobouka119@soumu.go.jp](mailto:fdma-yobouka119@soumu.go.jp)

（注）迷惑メール防止のため、メールアドレスの一部を変えています。  
送信の際には、「<>」を「@」に置き換えてください。

【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、避難誘導等を多言語化・文字等による視覚化
- ◆ 「やさしい日本語」の活用※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

多数の外国人来訪者や障害者等が利用する  
① 駅・空港  
② 競技場  
③ 旅館・ホテル等



デジタルサイネージで多言語表示



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



「緊急地震速報」(地震発生)

「火災発生」・「避難指示」

個別対応



地震の揺れ等によるパニック状態(慌てて施設から出ようとする等)を想定した対応

フリップボードで多言語表示



翻訳(対訳)機能付き拡声器



個別対応



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

避難誘導完了  
消防隊の到着

安全な場所(屋外等)へ避難

個別対応



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

タブレットやスマートフォン等により外国人の母語や筆談などでコミュニケーション



注) 外国人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、緊急時は、必要以上に行わず、安全な場所への迅速な避難を優先

個別対応



外国人や障害者等のエレベーターへの閉じ込めを想定した対応

個別対応



外国人や障害者等を個別に避難場所まで誘導

施設利用者の特性に応じた避難誘導



※火災・地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズ

- ① 「〇〇で火事です。」(危険情報)
- ② 「〇〇は危険(あぶない)です。」(危険情報)
- ③ 「今の場所においでください。」(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 「逃げる時は、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)
- ⑨ 「すぐに係の人が来ます。」(安心情報)

「やさしい日本語」は、日本語学習者が初期の段階で学ぶ約2000の語彙と、単文を主とした単純な構造からできており、日本語を学習しはじめた外国人でも、災害時に適切な行動が取れる表現になっている(日本語能力検定試験の3、4級の日本語に相当)。

別添

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	千葉県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	H28年度
	小野 桂寿	防火・防災グループ課長	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	