

事務連絡
令和元年12月13日

各都道府県消防防災主管課
東京消防庁・各指定都市消防本部 } 御中

消防庁予防課

「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」に基づく先進的な取組事例の周知について

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、「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（平成30年3月29日付け消防予第254号）に基づく取組を推進し、多数の外国人来訪者や障害者等の利用が想定される駅・空港、競技場、旅館・ホテル等（以下「対象施設」という。）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図っていただくようお願いしたところです。

今般、一部の対象施設における当該ガイドラインに基づく取組状況を調査し、別添のとおり、先進的な取組事例をとりまとめたので、周知いたします。

各消防本部におかれましては、当該事例を参考にして、当該ガイドラインに基づく取組を引き続き促進していただくようお願いいたします。

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

消防庁予防課 企画調整・制度・防災管理係 鈴木違反処理対策官、坂本係長、段総務事務官 電話 : 03-5253-7523 FAX : 03-5253-7533

ガイドラインに基づいた取組例①

施設名	高松駅（香川県高松市）
取組	デジタルサイネージによる多言語化・視覚化した災害情報や避難誘導情報の伝達
取組のポイント	火災や地震等の発生時、駅構内に設置するデジタルサイネージの観光案内板（ウェルカムボード）に、災害情報や避難誘導情報を多言語文字（日本語、英語、中国語、韓国語）で表示するとともに、同じく避難誘導情報を多言語音声（日本語、英語、中国語、韓国語）で放送するほか、避難経路を地図上に点線で表示できる機能を有する。



案内板の設置状況
※ の部分デジタルサイネージ



試験画面①



火災時の多言語による避難誘導
及び避難経路の点線での表示



試験画面②

ガイドラインに基づいた取組例②

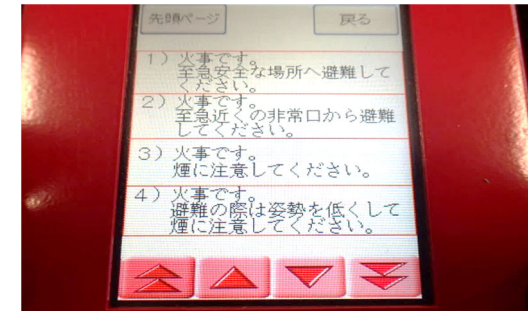
施設名	富士山静岡空港（静岡県島田市及び牧之原市）
取組	多言語対応型拡声器を用いた災害情報や避難誘導情報の伝達
取組のポイント	<ul style="list-style-type: none">火災や地震等の発生時、日本語では案内が伝わらない外国人に対して、適切な避難誘導や状況説明を行うために、多言語音声（日本語、英語、中国語、韓国語）で案内が行える拡声器を導入しており、ターミナルビル3か所に配置している。順番に4か国語を流すことや、1か国語だけで案内することもできる。火災や自然災害などの状況に応じた案内ができるよう様々な音声登録されている。また、使うことが想定される音声を前もって登録しておくことができる。避難誘導訓練において、外国人を想定して、警備員が拡声器を使った案内を取り入れた訓練を実施している。



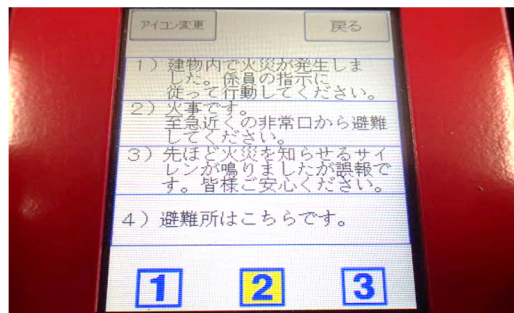
多言語対応型拡声器の外観



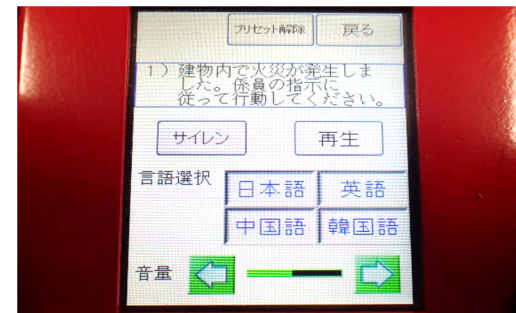
操作画面(タッチパネル)



再生内容を選択



再生する言語を選択して再生する



プリセットで想定される案内を登録

ガイドラインに基づいた取組例③

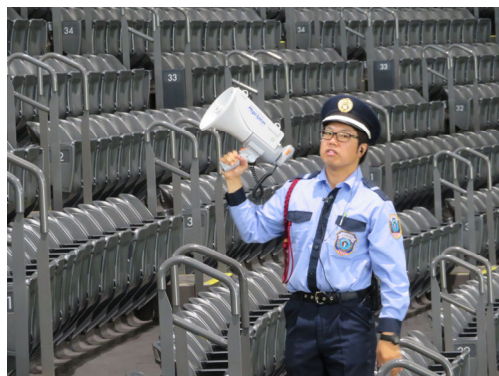
施設名	札幌ドーム（北海道札幌市）
取組	映像装置（デジタルサイネージ）、翻訳機能付き拡声器、フリップボードによる多言語化・視覚化した災害情報や避難誘導情報の伝達
取組のポイント	2019年ラグビーワールドカップ開催期間中の対応として、日本語と英語で災害情報及び避難情報を表示する映像装置（大型ビジョンでのデジタルサイネージ）及びフリップボード、また、多言語音声（日本語、英語、中国語、韓国語）で案内が行える翻訳機能付き拡声器を整備した。大会の開催前には100人規模が参加した避難訓練も実施した。



大型ビジョン
(デジタルサイネージ①)



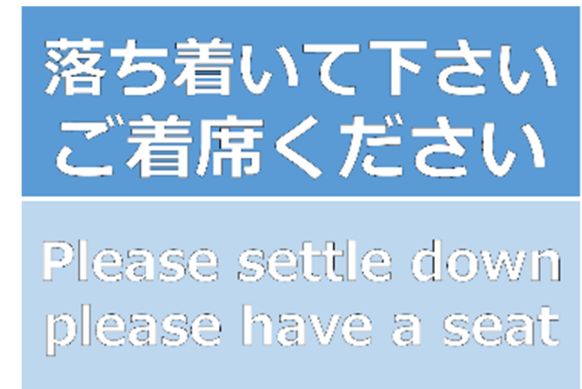
サブスコアボード
(デジタルサイネージ②)



翻訳機能付き拡声器



フリップボードで多言語表示



フリップボードの画像

ガイドラインに基づいた取組例④

施設名	京王プラザホテル（東京都）
取組	5ヶ国語対応フリップボードや携帯コミュニケーションカードによる多言語化・視覚化した災害情報や避難誘導情報の伝達
取組のポイント	<p>①5ヶ国語対応フリップボード</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「5か国語対応避難フリップ」（A3サイズ両面）を300部作成し、各フロアに配置。 ・表面には避難口のシンボルと「避難してください！避難口はこちらです！」の文字を標記。 ・裏面には「地震です！この建物は安全です！」の文字をそれぞれ5か国語（日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語）で表示。 <p>②携帯コミュニケーションカード</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B7サイズ18ページからなる緊急対応用の携帯カードで、避難用のマーク表示のほか「火災」「救急」「地震」も5か国語対応としている。

①5ヶ国語対応フリップボード



各フロアへの配置の様子



フリップボードを利用した避難誘導の様子



「この建物は安全です」の表記

②携帯コミュニケーションカード



携帯コミュニケーションカード



5ヶ国語表記
（救急事案対応）



カードを利用した
避難誘導の様子

ガイドラインに基づいた取組例⑤

施設名	帝国ホテル（東京都）
取組	アプリを活用した多言語化・視覚化した災害情報・避難誘導情報の伝達
取組のポイント	<p>「翻訳アプリ」及び「筆談アプリ」をインストールしたタブレットを配備し、災害情報や避難誘導情報の多言語化、視覚化を行っている。</p> <p>また、ホテル独自の「災害時要配慮者対応説明書」を策定しており、その説明書中で当該アプリの使用法についてもマニュアル化している。</p>



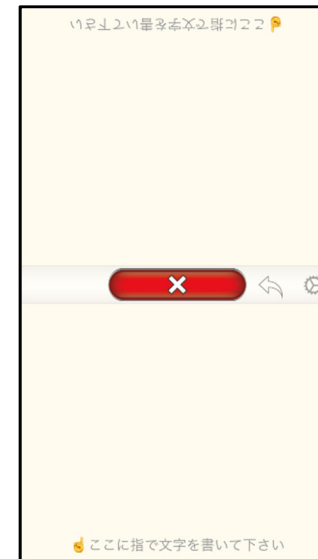
タブレット
ホーム画面



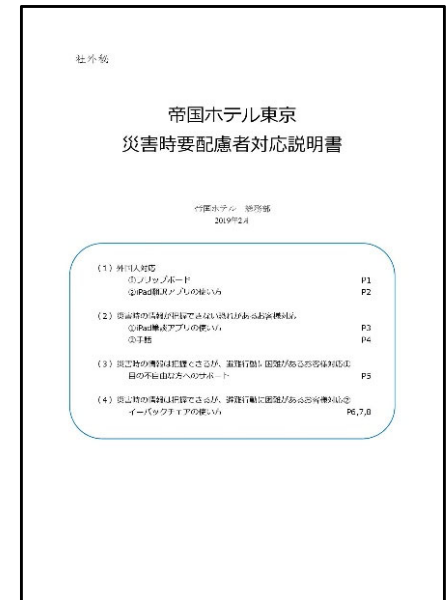
翻訳アプリ
起動画面①



翻訳アプリ
起動画面②



筆談アプリ
起動画面



帝国ホテル
災害時要配慮者対応説明書