

## 1. 社会情勢を踏まえた取組の推進

我が国の在留外国人数は273万人を超え(平成30年12月末現在)、また、政府として令和2年に訪日外国人旅行者を4,000万人とする目標を掲げている中、外国人が安心して滞在できる環境を整備することが喫緊の課題となっている。

また、「2020年東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会の準備及び運営に関する施策の推進を図るための基本方針」において、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、障害の有無等にかかわらず、誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「心のバリアフリー」を推進することや、全国展開を見据えつつ、東京においてユニバーサルデザインの街づくりを進めることで、共生社会を実現し、障害者等の活躍の機会を増やしていくこととされた。

このような中、消防庁では、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会において日本語の理解が十分でない訪日外国人の方々や音声によるコミュニケーションが難しい聴覚・言語障害者の方々が、適切に119番通報を行うことができ、消防サービスが適切に提供されることが重要となるため、「情報難民ゼロプロジェクト報告」(平成28年

総務省)に基づき、情報支援策の充実強化に取り組んでいる。

## 2. 外国人・障害者からの119番通報等に円滑に対応するための取組

### (1) 電話通訳センターを介した三者間同時通訳

電話通訳センターを介した三者間同時通訳による119番多言語対応は、外国人からの119番通報時、外国人のいる救急現場での詳細な状況聴取時等において、迅速かつ的確に対応するため、電話通訳センターを介して、24時間365日主要な言語で対応するものである。

消防庁は、「電話通訳センターを介した三者間同時通訳による多言語対応の推進について(通知)」(平成29年1月25日付け消防消第8号消防庁消防・救急課長通知)を消防本部に通知し、都道府県内消防本部による共同契約、都道府県等が既に契約している電話通訳センターの利用などによる、119番通報時等における多言語対応の推進を図っているところであり、2020年までに全ての消防本部において導入されるよう取り組んでいる。

令和元年6月1日現在、726消防本部中437消防本部(約60.2%)が導入済みである(特集3-1図)。

特集 3-1 図 三者間同時通訳の流れ

電話通訳センターを介した三者間同時通訳による119番多言語対応の導入

外国人からの119番通報時及び外国人のいる救急現場での活動時等において、電話通訳センターを介して、主要な言語において、24時間365日、迅速かつ的確に対応する

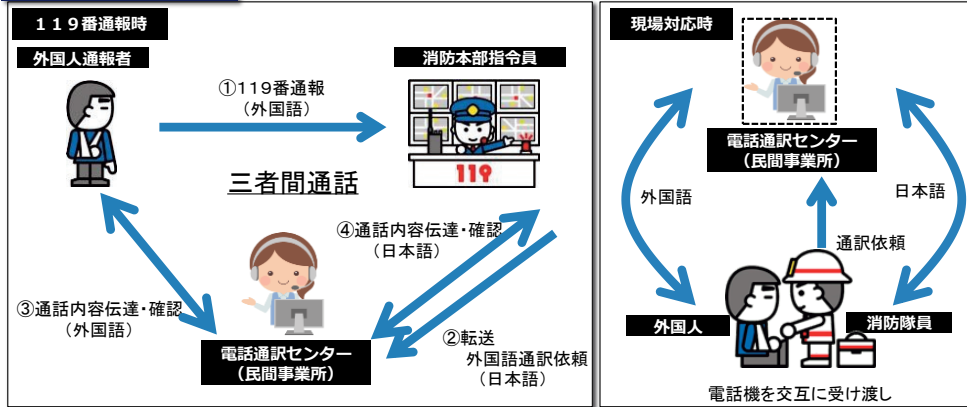
導入の促進

- 都道府県単位で、複数の消防本部が共同で導入する方法や既に都道府県等が契約している電話通訳センターを利用することを推奨
- 平成29年度から、導入に関する経費について普通交付税の単位費用に算入（常備消防費 426千円（令和元年度））

平成28年12月	平成29年12月	平成30年12月	令和元年6月
125本部導入 (733本部中)	185本部導入 (732本部中)	298本部導入 (728本部中)	437本部導入 (726本部中)
導入率約17%	導入率約25%	導入率約41%	導入率約60%

2020年までに  
100%導入を目指す

三者間同時通訳の流れ



(2) Net119 緊急通報システム

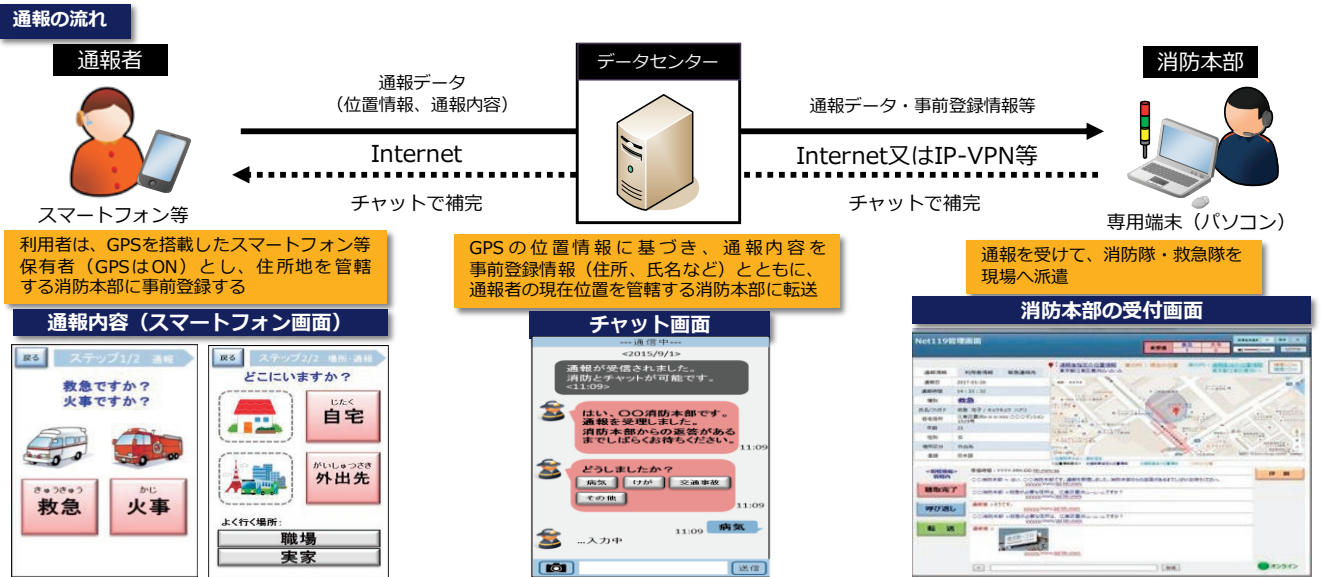
119番通報は音声による意思疎通を前提とした仕組みであるため、聴覚・言語障害者が緊急通報を行う際には FAX や電子メールを用いた音声によらない代替手段で対応している。

しかし、こうした代替手段では FAX 等が置かれている場所からしか通報ができない、通報者の所在地や状況を伝えるのに時間を要する等の課題があることから、消防庁では、平成 27 年度から 28 年度にかけて、「119 番通報の多様化に関する検討会」を開催し、聴覚・言語障害者がスマートフォン等を活用して、いつでもどこからでも音声によらない円滑な

通報を行える新たなシステム (Net119 緊急通報システム) のあり方について検討を行い、平成 29 年 3 月に、今後全国の消防本部で導入すべきシステムの標準仕様等を取りまとめた。

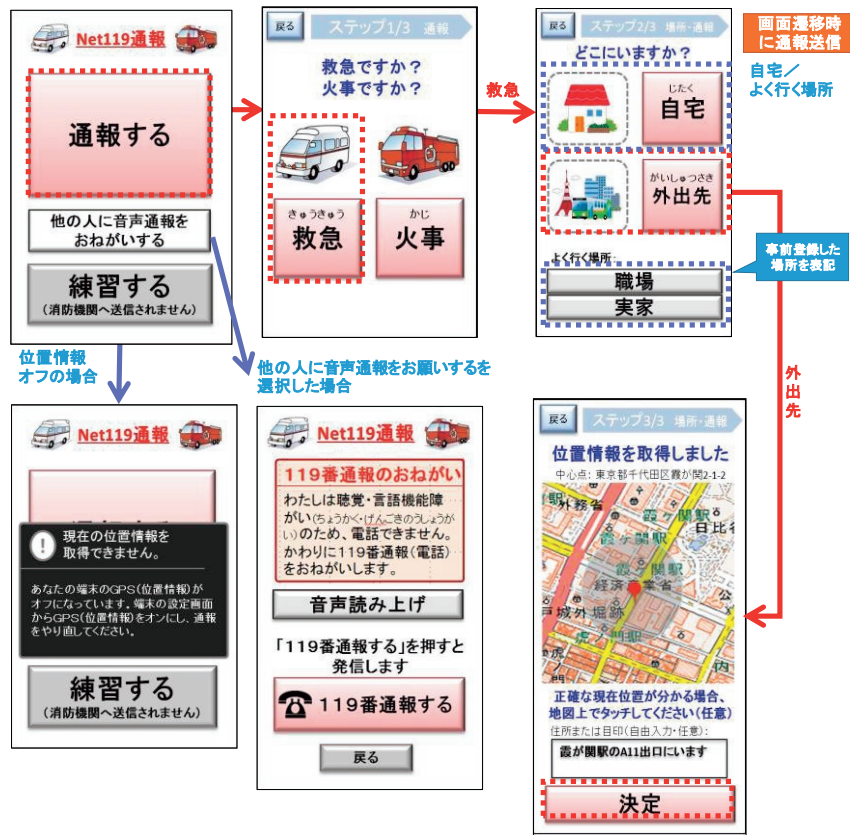
Net119 緊急通報システムは、スマートフォンなどから通報用 Web サイトにアクセスして、消防本部が消防隊や救急隊をどこに出動させるべきかを判断するために必要な「救急」「火事」の別と、通報者の位置情報を入力すれば、即座に消防本部に通報がつながる仕組みとなっている。詳細な情報は、その後に消防本部と通報者との間のチャットで確認する (特集 3-2 図)。

特集 3-2 図 Net119の流れ



事前に登録した自宅などからの通報の場合は、① 通報する→②救急→③自宅のように、3回のボタン操作で119番通報を行うことができる。事前に自宅住所などを登録しておくことで、GPS信号が届かない屋内などでも正確な位置を伝えることが可能である (特集 3-3 図)。

特集 3-3 図 操作画面イメージ



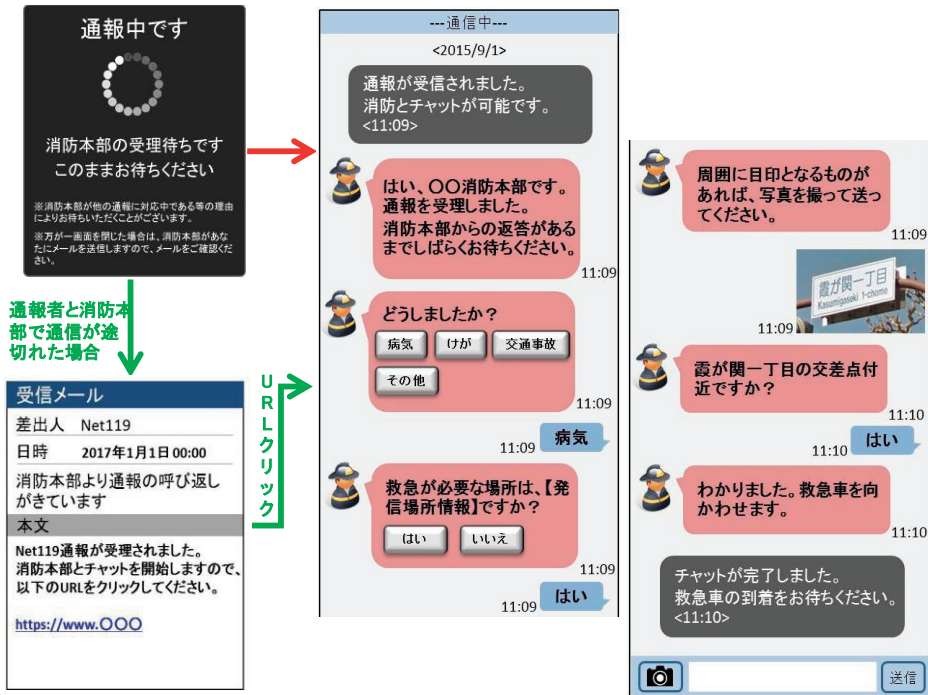
一方、外出先などの登録されていない場所からの通報の場合は、GPS機能で測位した位置情報が消防本部に通知される。

チャットが途中で中断された場合には、消防本部から事前に登録されたメールアドレス宛てに呼び

返しメールを送信し、そこに記載されているURLから消防本部とのチャットを再開することができる。また、消防本部との迅速なやりとりを行うため、定型的な質問をあらかじめ準備しており、文字入力を行うことなく選択肢を選ぶことで回答することが

できる（特集 3-4 図）。

特集 3-4 図 チャット画面イメージ



自力で通報を行うことが難しい場合には、周囲の人に 119 番通報を代わりに行ってもらうようお願いすることも可能である。

また、練習通報により、実際の通報と同じ操作が体験できる（この練習通報時の通報は、消防本部へは送信されない）。

Net119 緊急通報システムについては、平成 30 年 3 月に閣議決定された障害者基本計画において、令和 2 年度までに全ての消防本部で導入されることが目標に掲げられたところであり、消防庁は、各消防本部における Net119 緊急通報システムの導入を促進するとともに、厚生労働省と連携した障害者への普及・啓発等により、2020 年までに全ての消防本部において導入されるよう取り組んでいる。

令和元年 6 月 1 日現在、726 消防本部中 168 消防本部（約 23.1%）が導入済みである。

（3）多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」

救急ボイストラは、国立研究開発法人情報通信研究機構（以下「NICT」という。）が開発した多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra®（ボイストラ）」をベースに、消防研究センターと NICT が、救急隊の現場活動において、傷病者との直接的なコミュニケーションを図るために開発した多言語音声翻訳アプリである。

救急ボイストラは、通常の声翻訳機能に加えて、救急現場で使用頻度が高い会話内容を「定型文」として登録しており、外国語による音声と画面の文字による円滑なコミュニケーションを図ることが可能である。

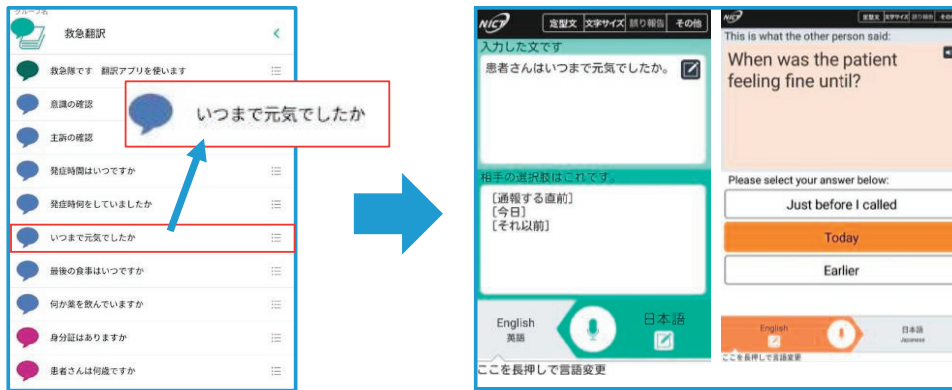
また、話した言葉を文字として表示する機能等があるため、聴覚障害者などとのコミュニケーションにも活用している（特集 3-5 図）。



特集 3-5 図 救急ボイストラ画面

定型文をリストから選択  
(傷病者に接触した救急隊員が操作)

ワンタッチで翻訳発音  
(翻訳結果を利用して外国人傷病者とコミュニケーション)



対応言語は、日本語のほか、英語、中国語（繁・簡）、韓国語、タイ語、フランス語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語、ミャンマー語、ロシア語、マレー語、ドイツ語、ネパール語、ブラジルポルトガル語の 15 種類となっている。

平成 29 年 4 月から各消防本部への提供を開始し、2020 年までに全ての消防本部において導入されるよう取り組んでいる。令和元年 6 月 1 日現在、全国 726 消防本部のうち 434 消防本部（約 59.8%）が使用を開始している。

（4）各消防本部への導入について

電話通訳センターを介した三者間同時通訳、Net119 緊急通報システム、多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」の 3 つの手段は、119 番通報時、救急活動時等において、日本語の理解が十分でない訪日外国人の方々や音声によるコミュニケーションが難しい聴覚・言語障害者の方々に、適切な消防サービスを提供するために必須であると考えられる。このため、各消防本部の積極的な取組を促す観点から、期限を設けて取り組むこととし、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て、2020 年までを導入の目標期限とする旨の「外国人・障害者に円滑に対応するための取組について（通知）」（平成 31 年 3 月 28 日付け消防消第 80 号、消防救第 53 号、消防情第 15 号消防庁次長通知）を消防本部に通知するとともに、これらの施策に要する経費について地方財政措置を行い、導入を強力に促している。

3. 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

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や障害者等が駅・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。

これらの施設では、一般的に、施設利用者は、火災発生時にはその旨を知らせる自動火災報知設備の鳴動や非常放送等を聴くことなどにより、また、地震発生時には緊急地震速報や揺れを体感することなどにより、異常事態の発生を認識し、避難等を行う。その際、外国人来訪者や障害など様々な特性がある方の中には、例えば日本語音声だけでは災害情報を十分に受け取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ことなどの課題が生じ得る方もいることから、これらの方々の個別の事情に配慮した災害情報の伝達や避難誘導が求められる。

このような状況を踏まえ、「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」を開催し、施設の関係者が、避難誘導等の多言語化や障害などの施設利用者の様々な特性に応じた対応等を行うためのガイドラインを平成 30 年 3 月に策定した。本ガイドラインでは、デジタルサイネージ、スマートフォンアプリ、フリップボード等の活用による多言語化・視覚化した災害情報や避難誘導情報を伝達する取組について示している。

本ガイドラインのポイントを分かりやすくまとめたリーフレットを施設の関係者に配布すること

などにより、駅・空港や競技場、旅館・ホテルなどの施設における取組を推進しているところである（特集 3-6 図、特集 3-7 図）。

特集 3-6 図 多言語化・視覚化に有効なツール

**多言語化・視覚化に有効なツールを活用しましょう。**

**デジタルサイネージ**

平常時は広告や観光情報を表示する設備として使いますが、火災時等にはディスプレイに火災や避難誘導に関する情報を表示するものです。

**フリップボード**

災害が発生したときや避難の方向などを示したフリップボードを使い、情報を伝達するものです。

**翻訳（対訳）機能付き拡声器**

入力（話しかけた）音声等を指定した言語に翻訳し、拡声する機能を活用して、災害発生時に情報を伝達するものです。

**タブレット・スマートフォンアプリ**

日常使用している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、災害発生時に適切な災害情報を表示するものです。

**光警報装置**

自動火災検知設備と連動して、光警報装置から光を発することで、火災が発生したことを伝達するものです。

**非常用の放送設備**

非常用の放送設備の音声警報メッセージに、英語等の外国語メッセージを加えることにより、火災や避難誘導に関する情報を多言語音声で伝達するものです。

「ガイドライン」と「ガイドラインの手引き」が消防庁のホームページに掲載されています。ぜひご覧になって、ご利用ください。  
[http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/fieldList4\\_8.html](http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/fieldList4_8.html)

お問い合わせ先  
 FDMA 消防庁  
 Fire and Disaster Management Agency  
<http://www.fdma.go.jp/>

特集 3-8 図 救急車利用ガイド

**Guide for Ambulance Services 救急車利用ガイド 英語版**

**Please call "119" when you need an ambulance service.**  
 このガイドは、救急車を呼ぶ必要があるときに何をすべきかを示しています。  
 救急車を呼ぶときは、必ず「119」をダイヤルしてください。

**When to call an ambulance**

- Checklist of people who need ambulance services (救急車を呼ぶべき人)
- Checklist of people who need ambulance services (救急車を呼ぶべき人)
- Checklist of people who need ambulance services (救急車を呼ぶべき人)
- Checklist of people who need ambulance services (救急車を呼ぶべき人)

**When you call an ambulance**

- When you call an ambulance, tell the operator what you need.
- When you call an ambulance, tell the operator what you need.
- When you call an ambulance, tell the operator what you need.

**When the ambulance arrives**

- When the ambulance arrives, tell the operator what you need.
- When the ambulance arrives, tell the operator what you need.
- When the ambulance arrives, tell the operator what you need.

**When you need an ambulance**

- When you need an ambulance, call 119.
- When you need an ambulance, call 119.
- When you need an ambulance, call 119.

**When you call an ambulance**

- When you call an ambulance, tell the operator what you need.
- When you call an ambulance, tell the operator what you need.
- When you call an ambulance, tell the operator what you need.

**When the ambulance arrives**

- When the ambulance arrives, tell the operator what you need.
- When the ambulance arrives, tell the operator what you need.
- When the ambulance arrives, tell the operator what you need.

救急車利用ガイドには、①救急車の利用方法、119番通報時に通信指令員に伝えるべきこと、②すぐに119番通報すべき重大な病気やけが、③熱中症予防や応急手当のポイント、④救急車を利用する際のポイントなどが掲載されている。

平成 29 年 3 月からは、英語に加えて中国語（繁・簡）、韓国語、タイ語、フランス語、イタリア語に対応した。それぞれのガイドに日本語を併記しているため、日本人から外国人に説明を行う際にも活用が可能である。

消防庁では、都道府県及び消防本部に対し、各種広報媒体でのリンク掲載等によって住民や観光客に積極的に周知するよう依頼しているほか、外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」及び出入国在留管理庁監修の「生活・就労ガイドブック」に掲載し、幅広く周知を図っている。

特集 3-7 図 デジタルサイネージ活用事例



（四国旅客鉄道株式会社提供）

## 4. 救急車利用ガイド

消防庁は、平成 28 年 3 月、日本での救急車の利用方法を訪日外国人に周知するため、訪日外国人のための「救急車利用ガイド（英語版）」を作成し、消防庁ホームページに掲載した（特集 3-8 図）。