

# 「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」 実施結果（概要）

1

## ○ 避難訓練実施概要

第1回 両国国技館

第2回 渡月亭

第3回 味の素スタジアム

第4回 JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設

第5回 羽田空港国際線旅客ターミナル

第6回 京都ホテルオークラ

2

# 避難訓練実施概要

## ■第1回 避難訓練 ※第2回～第6回訓練のプレ訓練として実施

日程： 2017年10月25日（水）

場所： 東京都 両国国技館  
（東京都墨田区横綱1-3-28）

### 【スケジュール】

13:30 受付開始  
14:00 事前説明  
15:10 訓練開始  
15:50 訓練終了、講評  
16:00 アンケート・意見交換  
16:30 解散

### 【参加者】

プレイヤー（従業員）：21人  
コントローラー（施設利用者役）：  
日本人 約15人（うち、障がい者 7人）  
外国人66人

### 【訓練想定】

地震が発生。その後、地下1階より出火。



3

## 初動対応・個別想定について

### ■第1回 避難訓練

2017年10月25日（水）

東京都 両国国技館

### 【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

### 【個別想定シナリオ例】

○地震の揺れに恐怖を感じた外国人の施設利用者が出口に向かって歩き始める。

従業員：「今の場所にいてください。これから大きい地震が起きるかもしれません。」  
外国人：「地震の揺れが怖い。」  
従業員：「この建物は安全です。お知らせがあった時、逃げてください。」  
外国人：「今すぐ建物の外に出たい。」  
従業員：「たくさんの人がそれぞれ行動すると、あなたも他の人も危険です。順番に案内します。」  
（外国人は、従業員の指示に従い、元の場所に戻る。）

### 【個別想定シナリオ】

#### ■ 第一フェーズ

（緊急地震速報）

・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入口に向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

（感知器作動放送）

・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。  
・周囲の雰囲気は通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

#### ■ 第二フェーズ

（火災断定放送 → 避難指示）

・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。  
・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。  
・車いすでの避難経路が分からず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。

#### ■ 第三フェーズ

（一時避難後、災害情報の提供）

・元いた場所に戻ろうとする外国人や聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。  
・腕の痛みを訴える外国人のニーズを把握し、対応する。  
・急な腹痛を訴える聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

4

# 避難訓練実施概要

## ■第2回 避難訓練

日程： 2017年11月7日（火）

場所： 京都府 渡月亭

（京都市西京区嵐山中尾下町54-4）

### 【スケジュール】

12:00 受付開始

12:15 事前説明

13:10 訓練開始

13:50 訓練終了、講評

14:00 アンケート・意見交換

14:30 解散

### 【参加者】

プレイヤー（従業員）：8人

コントローラー（施設利用者役）：

日本人 29人（うち、障がい者 6人）

外国人 18人

### 【訓練想定】

21:00頃、地震が発生。その後、2階より出火。



5

## 初動対応・個別想定について

### ■第2回 避難訓練

2017年11月7日（火）

京都府 / 渡月亭

### 【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

### 【個別想定シナリオ例】

○聴覚障がい者の施設利用者が、周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない。

（音声認識・表示アプリを用いて会話）

従業員：「2階で火事です。今すぐあちらへ避難してください。」

聴覚障がい者：「火事は消えましたか？」

従業員：「従業員が火事を消そうとしています。詳しいことは、避難した後に伝えます。今すぐあちらへ避難してください。」

（聴覚障がい者は、状況を理解して、避難を開始する。）

### 【個別想定シナリオ】

#### ■ 第一フェーズ

（緊急地震速報）

・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

・地震を感じ、不安を感じている聴覚障がい者に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

（感知器作動放送）

・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

・周囲の雰囲気は通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

#### ■ 第二フェーズ

（火災断定放送 → 避難指示）

・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・車いすでの避難経路が分からず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。

・避難経路がわからず、サポートを希望する視覚障がい者を個別に避難場所まで誘導する。

#### ■ 第三フェーズ

（一時避難後、災害情報の提供）

・元いた場所に戻ろうとする外国人や聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

・腕の痛みを訴える外国人のニーズを把握し、対応する。

・急な腹痛を訴える聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

6

# 避難訓練実施概要

## ■第3回 避難訓練

日程： 2017年11月13日(月)

場所： 東京都 味の素スタジアム  
(東京都調布市西町376-3)

### 【スケジュール】

9:00 受付開始  
9:30 事前説明  
10:30 訓練開始  
11:20 訓練終了、講評  
11:40 アンケート・意見交換  
12:00 解散

### 【参加者】

プレイヤー(従業員): 38人  
コントローラー(施設利用者役):  
日本人 214人(うち、障がい者 5人)  
外国人 75人

### 【訓練想定】

地震が発生。その後、3階売店より出火。



## 初動対応・個別想定について

### ■第3回 避難訓練

2017年11月13日(月)

東京都 / 味の素スタジアム

### 【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

### 【個別想定シナリオ例】

○車いす使用者の施設利用者が、車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない。

従業員 : 「3階で火事です。避難場所まで私が案内します。」  
車いす使用者: 「車いすで避難したい。」  
従業員 : 「避難場所まで車いすで移動できる経路で案内します。車いすを押しましょうか？」  
車いす使用者: 「自分で移動できるので大丈夫です。」  
従業員 : 「私の後についてください。」  
(車いす使用者は、避難を開始する。)

### 【個別想定シナリオ】

#### ■ 第一フェーズ

(緊急地震速報)

・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

(感知器作動放送)

・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。  
・周囲の雰囲気と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。

#### ■ 第二フェーズ

(火災断定放送 → 避難指示)

・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。  
・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火災が起きたことを伝え、避難を開始させる。  
・車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に避難場所まで誘導する。

#### ■ 第三フェーズ

(一時避難後、災害情報の提供)

・元いた場所に戻ろうとする外国人や聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。  
・腕の痛みを訴える外国人のニーズを把握し、対応する。  
・急な腹痛を訴える聴覚障がい者のニーズを把握し、対応する。

# 避難訓練実施概要

## ■第4回 避難訓練

日程： 2017年11月15日（水）

場所： **神奈川県 JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設**  
（神奈川県川崎市川崎区駅前本町他）

### 【スケジュール】

7:30 受付開始

8:00 事前説明

8:40 訓練開始

9:40 訓練終了、アンケート

10:00 解散

### 【参加者】

プレイヤー（JR駅員）：8人

コントローラー（帰宅困難者役）：

日本人 15人（うち、障がい者 5人）

外国人 49人

### 【訓練想定】

川崎市直下でM7.3の地震が発生。



9

## 初動対応・個別想定について

### ■第4回 避難訓練

2017年11月15日（水）

**神奈川県 / JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設**

### 【初動対応】

地震の情報や一時滞在施設の場所を知らせ、避難誘導を行う。

### 【個別想定シナリオ例】

○外国人の施設利用者が、転んでケガをして、腕の痛みを訴える。

外国人：「腕が痛い。」

駅員：「どうしましたか？」

外国人：「避難するとき、転んだ。」

駅員：「歩くことができますか？」

外国人：「はい。」

駅員：「応急救護所に案内にます。私の後についてください。救急車が来ます。」

（外国人は駅員の後について、応急救護所に向かう。）

### 【個別想定シナリオ】

#### ■ 第一フェーズ

（一時避難後、災害情報の提供）

・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入り口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

・転んでケガをして、腕の痛みを訴える外国人のニーズを把握し、対応する。

#### ■ 第二フェーズ

（一時滞在施設への移動）

・避難経路がわからず、避難を開始できない外国人に、一時滞在施設が開設されたことを伝え、避難を開始させる。

・エレベーターで避難しようとする外国人に、避難経路を伝え、周囲の人に協力を求め、個別に避難場所まで誘導する。

・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、一時滞在施設が開設されたことを伝え、避難を開始させる。

・車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、周囲の人に協力を求め、個別に避難場所まで誘導する。

・避難経路が分からず、サポートを希望する視覚障がい者に、避難場所を伝え、周囲の人に協力を求め、個別に避難場所まで誘導する。

10

# 避難訓練実施概要

## ■第5回 避難訓練

日程： 2017年11月20日（月）

場所： 東京都 羽田空港国際線旅客ターミナル  
（東京都大田区羽田空港2-6-5）

### 【スケジュール】

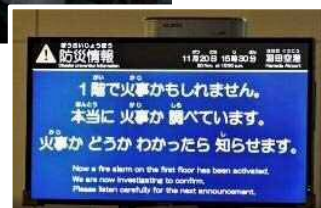
13:30 受付開始  
14:00 事前説明  
15:20 訓練開始  
15:55 訓練終了  
16:00 アンケート・意見交換  
16:30 解散

### 【参加者】

プレイヤー（従業員）：16人  
コントローラー（施設利用者役）：  
日本人13人（うち、障がい者 5人）  
外国人 11人

### 【訓練想定】

地震が発生。その後、1階より出火。一時避難した後、大津波警報が発表



11

## 初動対応・個別想定について

### ■第5回 避難訓練

2017年11月20日（月）

東京都 / 羽田空港国際線旅客ターミナル

### 【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、避難誘導を行う。その後、大津波警報の発表を知らせ、避難誘導を行う。

### 【個別想定シナリオ例】

○視覚障がい者の施設利用者が避難経路がわからず、サポートを希望する。

従業員：「1階で火事です。一時避難場所まで私が案内します。」  
視覚障がい者：「介助をお願いします。」  
従業員：「わかりました。私の肩か肘をつかんでください。」  
視覚障がい者：「わかりました。」（従業員の肩か肘をつかむ。）  
従業員：「動きます。歩くペースが速かったら教えてください。」  
（視覚障がい者は、避難を開始する。）

### 【個別想定シナリオ】

#### ■ 第一フェーズ

（緊急地震速報）

・地震の揺れに恐怖を感じ施設の出入口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

#### ■ 第二フェーズ

（感知器作動放送 → 火災断定放送 → 避難指示）

・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。  
・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。  
・エレベーターで避難しようとする外国人に対し、歩いて避難するよう指示する。

・周囲の雰囲気と通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。  
・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に、避難場所を伝え、個別に一時避難場所まで誘導する。

・避難経路がわからず、サポートを希望する視覚障がい者を個別に避難場所まで誘導する。

#### ■ 第三フェーズ

（大津波警報 → 避難指示）

・大津波警報の発表を知らせ、外国人や障がい者に状況を説明し、避難場所まで誘導する。12

# 避難訓練実施概要

## ■第6回 避難訓練

日程： 2017年12月18日（月）

場所： 京都府 京都ホテルオークラ  
（京都市中京区河原町御池）

### 【スケジュール】

11:15 受付開始  
11:45 事前説明  
13:00 訓練開始  
13:50 訓練終了  
14:00 アンケート・意見交換  
14:30 解散

### 【参加者】

プレイヤー（従業員）：17人  
コントローラー（施設利用者役）：  
日本人30人（うち、障がい者 9人）  
外国人 22人

### 【訓練想定】

地震が発生。その後、8階客室で出火。8階客室及び  
4階宴会場から避難。



## 初動対応・個別想定について

### ■第6回 避難訓練

2017年12月18日（月）

京都府 / 京都ホテルオークラ

### 【初動対応】

緊急地震速報や感知器の作動、火災の発生を知らせ、その後、避難誘導を行う。

### 【個別想定シナリオ例】

○精神障がい者の施設利用者が、周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない。

従業員：「大丈夫ですよ。8階で火事です。今、8階の人が避難しています。」  
精神障がい者：（落ち着いて、状況を理解する。）  
従業員：「順番が来たら、この部屋を出ます。階段を下りて、1階まで避難します。」  
精神障がい者：「わかりました。」  
従業員：「避難場所まで私が案内します。」  
（精神障がい者は、状況を理解して、避難を開始する。）

### 【個別想定シナリオ】

#### ■ 第一フェーズ

（緊急地震速報）

・地震の揺れに恐怖を感じ、施設の出入口へ向かう外国人に、建物が安全なことを伝え、その場に留まってもらう。

#### ■ 第二フェーズ

（感知器作動放送 → 火災断定放送 → 避難指示）

・放送内容が理解できず、不安を感じている外国人に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。  
・放送内容が理解できず、避難を開始できない外国人に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。  
・元いた場所に戻ろうとする外国人や、エレベーターで避難しようとする外国人に対し、階段で避難するよう指示する。

・周囲の雰囲気が通常と異なることに気付き、不安を感じている聴覚障がい者に、状況を確認中であることを伝え、その場に留まってもらう。  
・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない聴覚障がい者に、火事が起きたことを伝え、避難を開始させる。

・車いすでの避難経路がわからず、避難を開始できない車いす使用者に説明の上、非常用エレベーターまで個別に誘導し、消防隊に引き継ぐ。

・避難経路がわからず、サポートを希望する視覚障がい者を個別に避難場所まで誘導する。

・周囲の人は動き出したが、どうして良いかわからず、避難を開始できない精神障がい者に、火事が起きたことを伝え、個別に避難場所まで誘導する。

## 使用ツール等一覧

### ■ 両国国技館

- ・多言語アナウンスアプリ (おもてなしガイド/ヤマハ株式会社)
- ・デジタルサイネージ (デジタルサイネージシステム/富士ゼロックス株式会社)
- ・多言語翻訳拡声器 (非常用多言語拡声装置/エンジンハードウェア株式会社、メガホンヤク/パナソニック株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ (アミボイストランスガイド/株式会社アドバンスト・メディア、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ (こえとら/株式会社フィート)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール (QR Translator/株式会社PIJIN)

### ■ 渡月亭

- ・デジタルサイネージ (デジタルサイネージシステム/富士ゼロックス株式会社)
- ・多言語翻訳拡声器 (非常用多言語拡声装置/エンジンハードウェア株式会社、メガホンヤク/パナソニック株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ (アミボイストランスガイド/株式会社アドバンスト・メディア、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ (こえとら/株式会社フィート)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール (QR Translator/株式会社PIJIN)

### ■ 味の素スタジアム

- ・スタンド大型映像装置 (株式会社東京スタジアム)
- ・多言語翻訳拡声器 (非常用多言語拡声装置/エンジンハードウェア株式会社、メガホンヤク/パナソニック株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ (アミボイストランスガイド/株式会社アドバンスト・メディア、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ (こえとら/株式会社フィート)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール (QR Translator/株式会社PIJIN)

### ■ JR川崎駅・京急川崎駅及び周辺施設

- ・多言語翻訳・筆談タブレット (JR東日本株式会社)
- ・多言語翻訳拡声器 (非常用多言語拡声装置/エンジンハードウェア株式会社、メガホンヤク/パナソニック株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ (アミボイストランスガイド/株式会社アドバンスト・メディア)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール (QR Translator/株式会社PIJIN)

### ■ 羽田空港国際線旅客ターミナル

- ・デジタルサイネージ (東京国際空港ターミナル株式会社)
- ・多言語翻訳拡声器 (東京国際空港ターミナル株式会社)
- ・多言語翻訳アプリ (アミボイストランスガイド/株式会社アドバンスト・メディア、多言語音声翻訳サービス/日本電気株式会社、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ (こえとら/株式会社フィート)
- ・多言語翻訳・筆談タブレット (しゃべり描きUI/三菱電機株式会社)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール (QR Translator/株式会社PIJIN)
- ・案内表示認識・避難経路表示アプリ (かざして案内/NTT株式会社)
- ・フリップボード

### ■ 京都ホテルオークラ

- ・多言語翻訳アプリ (アミボイストランスガイド/株式会社アドバンスト・メディア、タビトラ/凸版印刷株式会社)
- ・音声認識・表示アプリ (こえとら/株式会社フィート)
- ・災害時コミュニケーション補助ツール (QR Translator/株式会社PIJIN)
- ・筆談
- ・フリップボード



15