

# 情報難民ゼロプロジェクト関連施策集

---

総務省

## (情報伝達手段)

- ・防災行政無線の導入促進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
- ・災害情報伝達手段等の高度化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
- ・コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開・・・・・・・・・・・・4
- ・スマートテレビを使った住民への避難情報配信サービス等についての実証事業・・・・・・・・5
- ・IoTおもてなしクラウド事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
- ・災害時の情報伝達体制の強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
- ・Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
- ・Jアラートの安定的運用・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
- ・多言語音声翻訳技術の研究開発及び社会実証・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

## (避難支援)

- ・避難支援アプリの機能開発に関する検討業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
- ・外国人等に配慮したターミナル施設等における防火・防災対策の推進・・・・・・・・12
- ・情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
- ・多言語表示シートの活用促進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
- ・自主防災組織等のリーダー育成・連携促進支援事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15

## (情報伝達の基盤整備)

- ・民放ラジオ難聴解消支援事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
- ・公衆無線LAN環境整備支援事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17
- ・放送ネットワーク整備支援事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18
- ・4K・8K時代に対応したケーブルテレビ光化促進事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19
- ・可搬型予備送信設備等の配備(地域ICT強靱化事業(地方))・・・・・・・・・・・・20
- ・多文化共生事例集の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21

## (救急・救助支援)

- ・消防指令等の業務における多言語対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
- ・外国人向け・救急車利用ガイド・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
- ・情報収集シート・コミュニケーションボード等の活用・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
- ・救急用多言語音声翻訳システムの研究開発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・25

VHF帯を利用するデジタル防災行政無線(同報系)について、公共業務用周波数帯の有効利用を図るため、高度な周波数利用を可能とする技術的条件について検討する

- 同報系防災行政無線では拡声器での情報伝達を基本としているが、自治体では、確実な情報伝達のため、戸別受信機の配布も実施
- 戸別受信機による確実な受信のためには、多くの中継局の置局が必要だが、相互干渉を避けるため複数の周波数が必要



- 複数の中継局等をGPS等により同期をとり、使用周波数を単一とする方式について検討

#### 目標

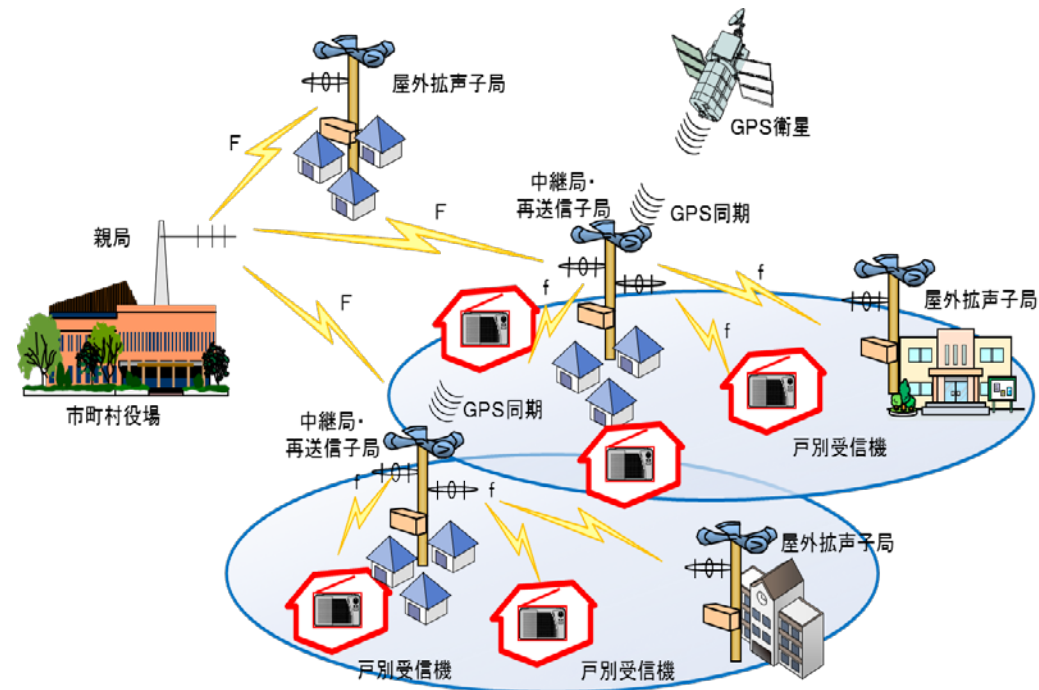
デジタル防災行政無線(同報系)について、高度な周波数利用を可能とする技術的条件について検討する。

#### 対象周波数帯

60MHz帯

#### 実施期間

平成29～30年度（2か年）



(検討イメージ)

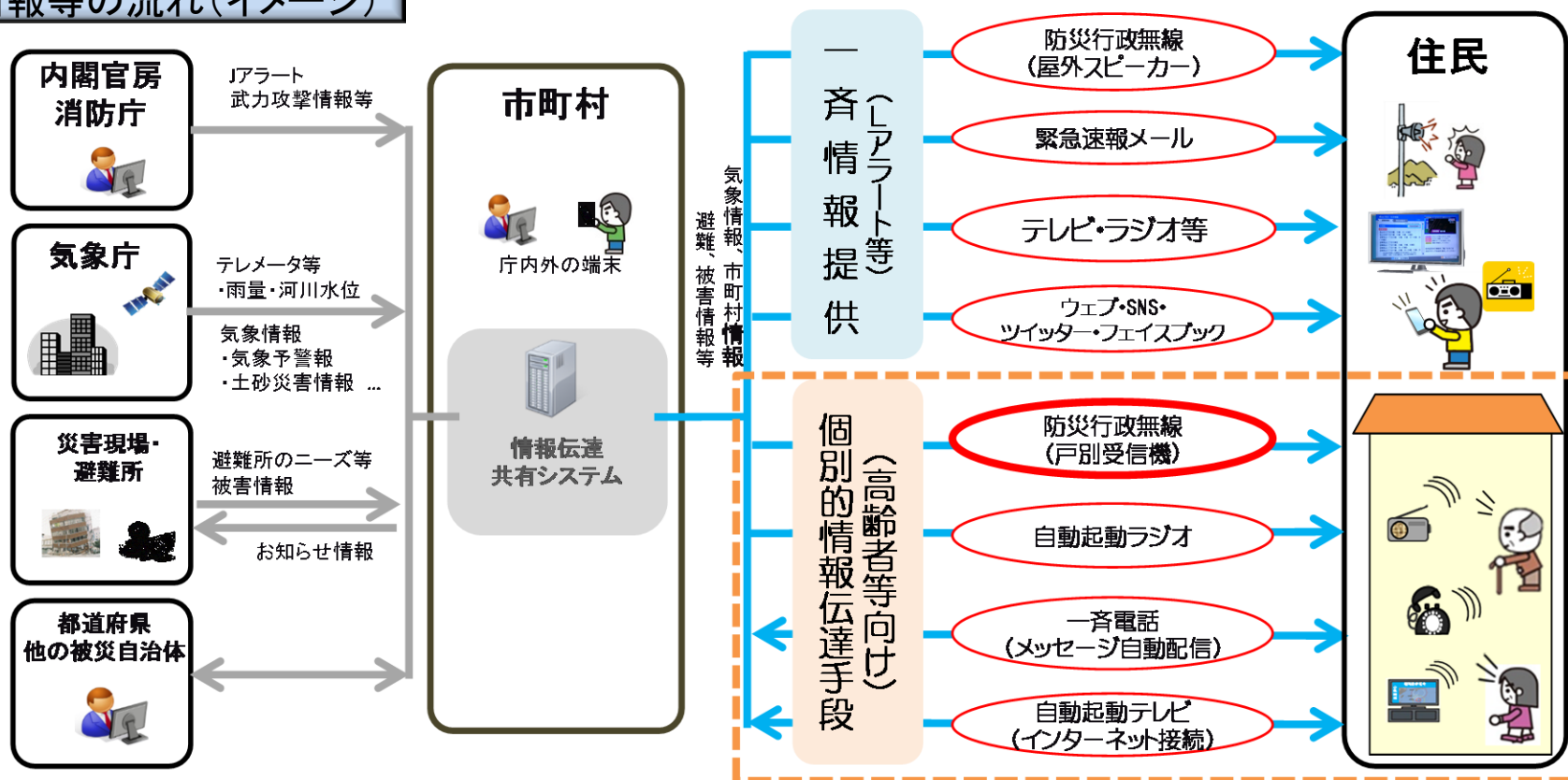
# 災害情報伝達手段等の高度化

高齢者など地域にきめ細かく防災情報が行き渡るよう、防災行政無線の戸別受信機等の活用等に係るモデル事業を実施し、災害情報伝達手段等の高度化を図る。

## モデル事業の主なポイント

- ① 防災行政無線の戸別受信機等の適切な配備・活用
- ② 多様な情報伝達手段の効率的・効果的な組み合わせ
- ③ システムを活用した情報収集・共有等の仕組みの整備

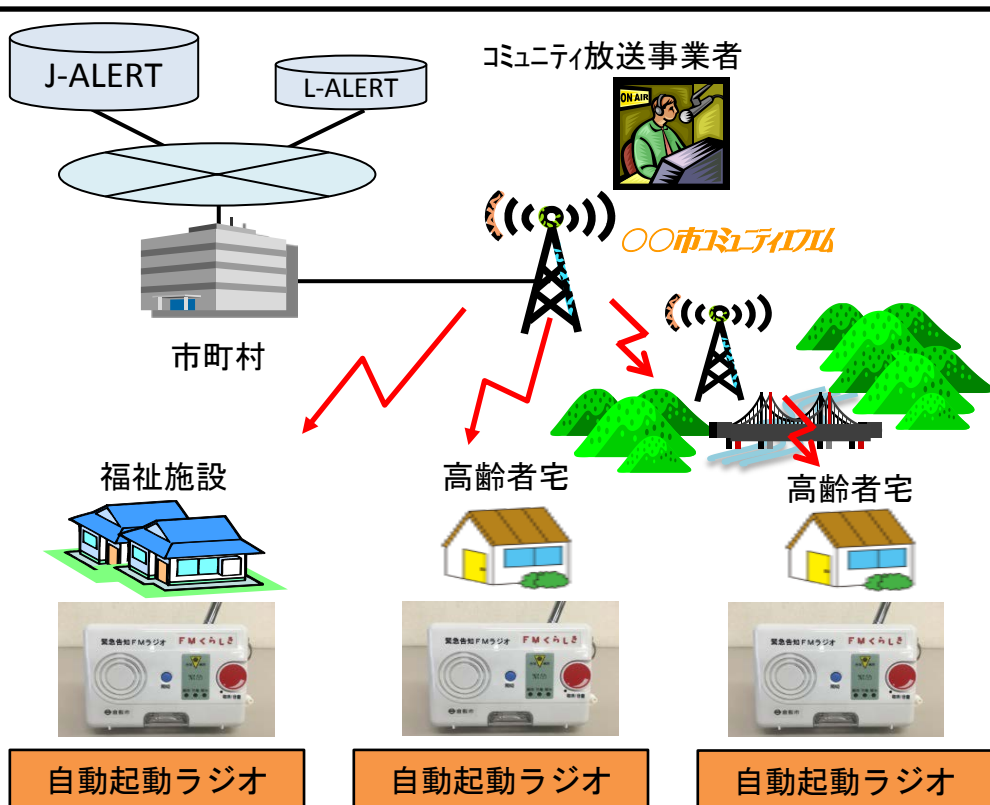
## 防災情報等の流れ(イメージ)



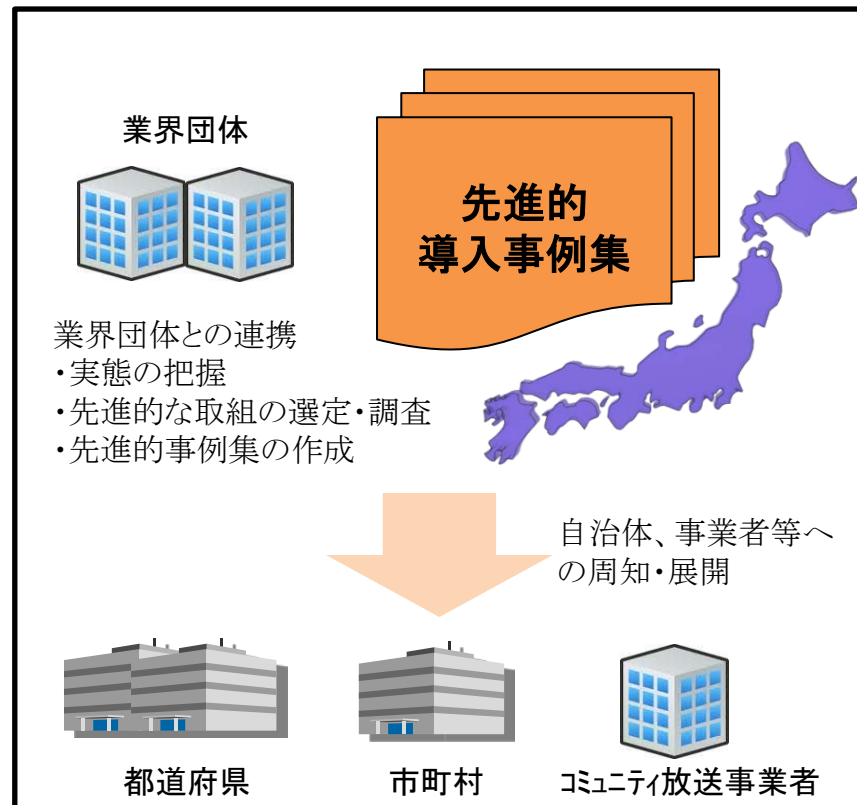
# コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開

- 2017年度に、コミュニティ放送事業者と市町村が連携した高齢者向け自動起動ラジオの導入事例を把握し、先進的な取組を選定・調査した上で、先進的導入事例集を作成する。
  - ※ 2016年11月1日現在、開局しているコミュニティ放送事業者は303者。
  - ※ このうち、自動起動ラジオを導入している者は90者(2016年11月に実施したアンケートで回答のあった282者による集計結果)。
- 2018年度から2020年度まで、都道府県、市町村、コミュニティ放送事業者等に対して、先進的導入事例を周知・展開する。

## 【自動起動ラジオの先進的導入事例】



## 【先進的事例の選定・調査・収集・周知・展開】

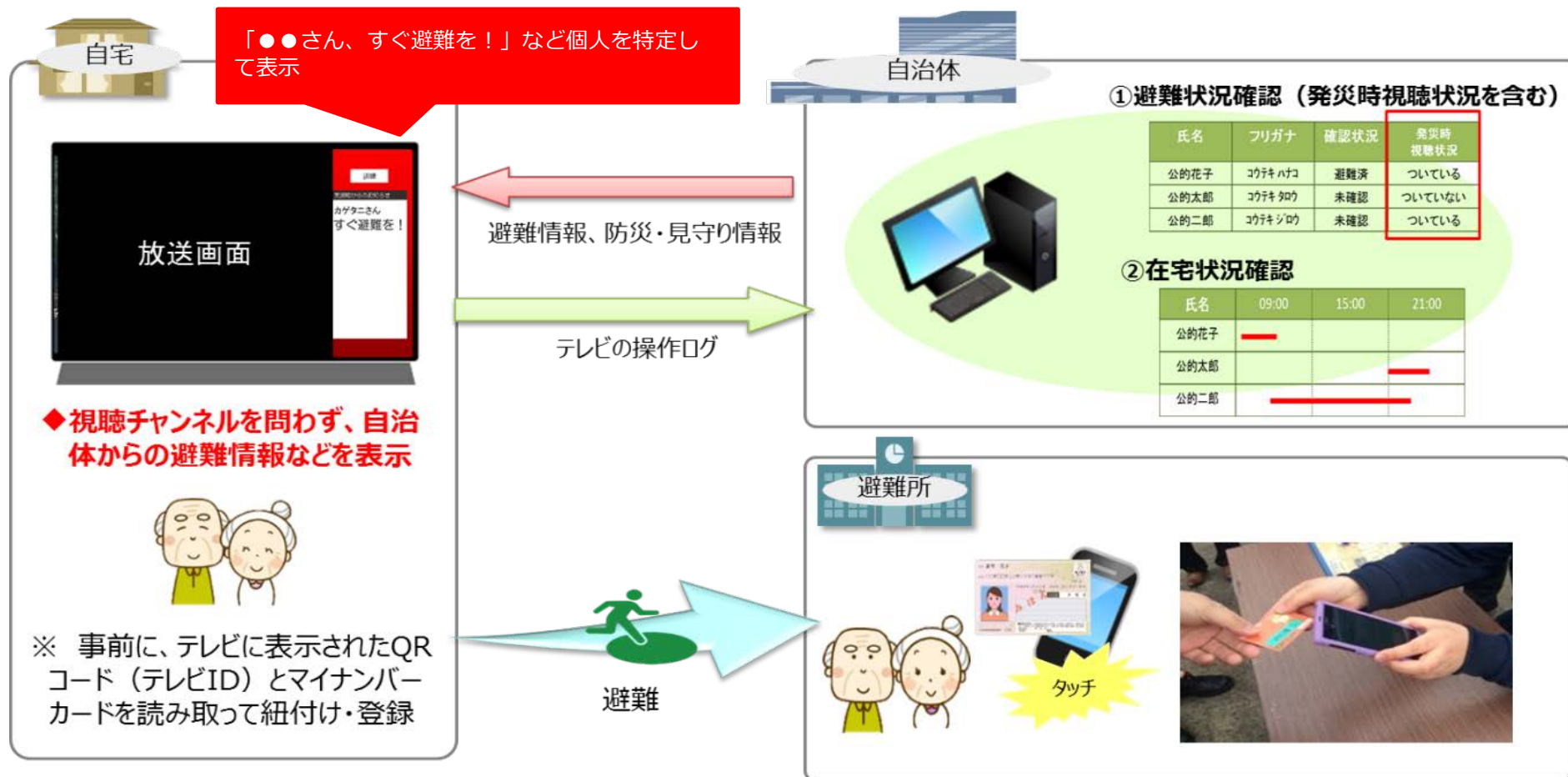


# スマートテレビを使った住民への避難情報配信サービス等についての実証事業

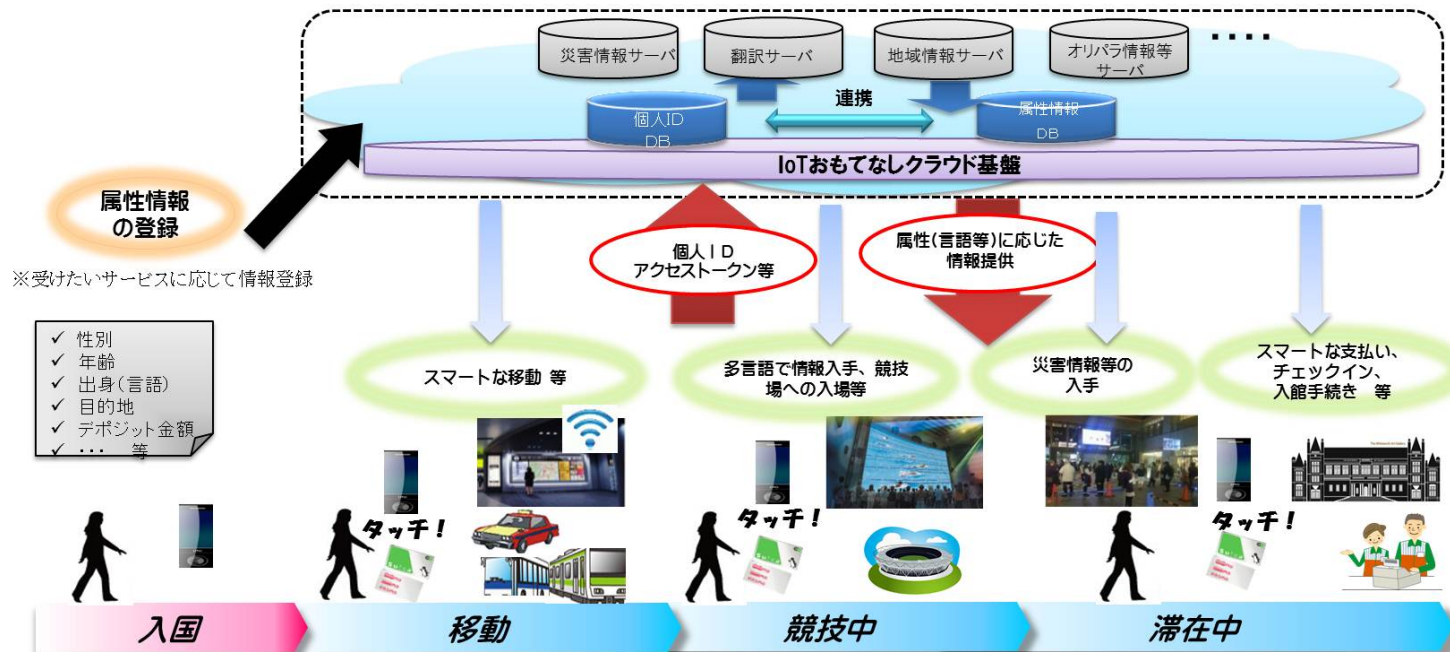
マイナンバーカードとスマートテレビを活用して災害発生時に個人に最適な避難指示と避難所における住民の状況把握及び適切な支援を行う実証事業を実施

## 【実証地域】

- 平成27年度
  - ・徳島県美波町（災害時の情報配信、避難状況把握）
- 平成28年度
  - ・北海道西興部村、徳島県美波町（災害時の情報配信、避難状況把握等及び平時の見守り）



IoT時代の技術進歩の成果を踏まえ、訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携(個人の属性・言語等に応じた情報提供や支払手続の簡略化等)を可能とするため、複数地域で実証を実施。



### サービスイメージ(例)

- 1) 災害時等緊急時において、災害情報、避難所情報、交通情報、避難経路等をデジタルサイネージとスマートフォン等を連携させて安全に誘導。
- 2) ホテル等宿泊施設のチェックイン、パスポートのPDF化、公共競技場や美術館・博物館等の入退室管理
- 3) 主要観光地やショッピングモール等におけるデジタルサイネージで利用者の属性(言葉等)に応じた情報提供、ショップ、レストラン等で多言語等表示、買い物可能等。  
( 自国語での言語表示、障がいに応じたバリアフリーマップの提供、ハラル情報等が表示され安心して食事等)

## 災害時の情報伝達体制の強化

情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村に派遣し、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等の普及や各種情報伝達手段の耐災害性の強化を図る。

全国7か所で市町村担当者会議を開催し、国の政策動向を周知するとともに、災害時における情報伝達の重要性や課題について認識を共有し、災害情報伝達手段の整備や消防防災に関するICT化を推進する。

高齢者等に分かりやすく情報を伝えるにはどうすればよいか。  
技術や運用に詳しい者がおらず、どのように進めてよいか分からず不安だ。



災害情報伝達手段の運用、  
技術等知見を有するアドバイ  
ザーを全国に派遣

地域特性・新技術を踏まえた設計  
時の留意点を助言され、また、  
メーカーとの交渉力もついた。



- ・災害情報伝達手段に関する技術的・専門的事項についてきめ細やかな説明
- ・新たな技術の紹介や地域の実情に応じた対応策の提供



- ・高齢者等に分かりやすく情報が伝わるよう防災行政無線等の災害情報伝達手段の高度化
- ・自治体での課題認識を国として把握し、全国的な施策へ反映

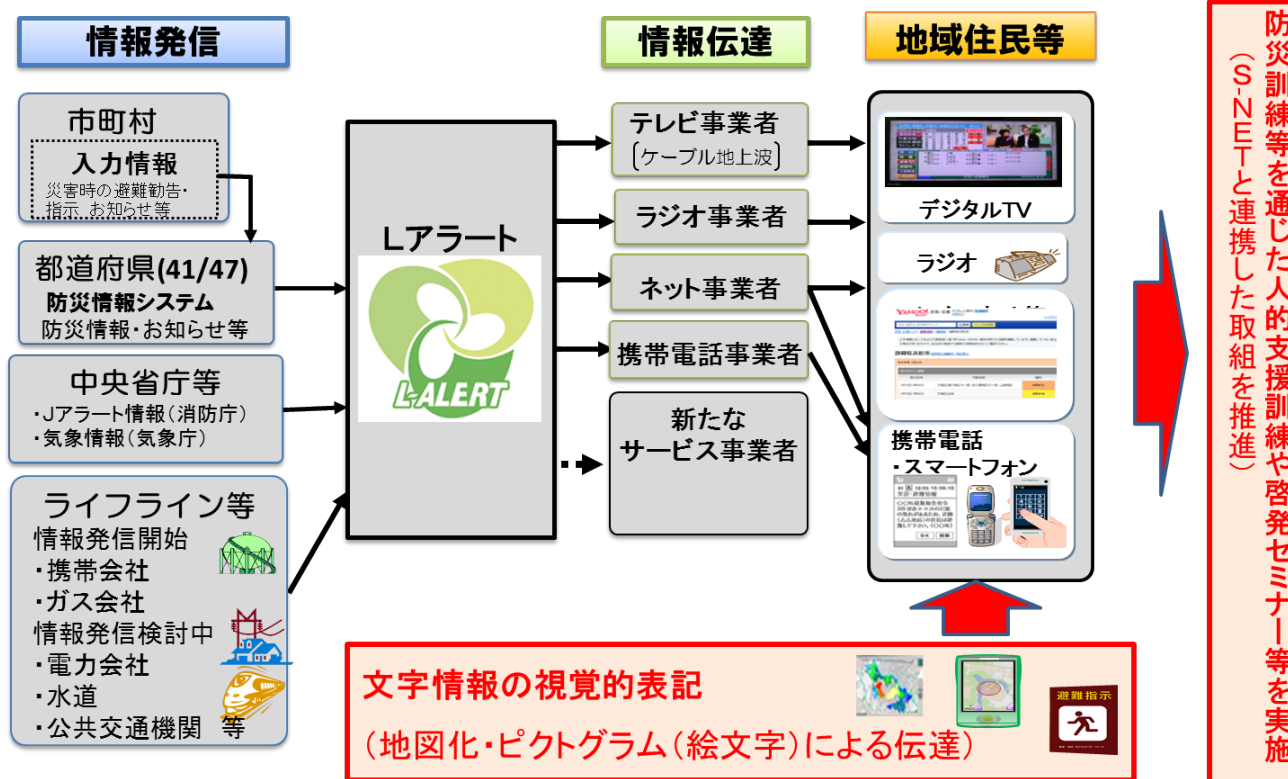


# Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化

## ■ 地域防災等のためのG空間情報の利活用推進

### 地域防災等のためのG空間情報の利活用推進

- ・Lアラートを介して情報伝達者に提供される情報に地理空間情報を付与し地図表示化等を図り、伝達手段の多重化・多様化に向けた実証及び標準仕様の策定を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備

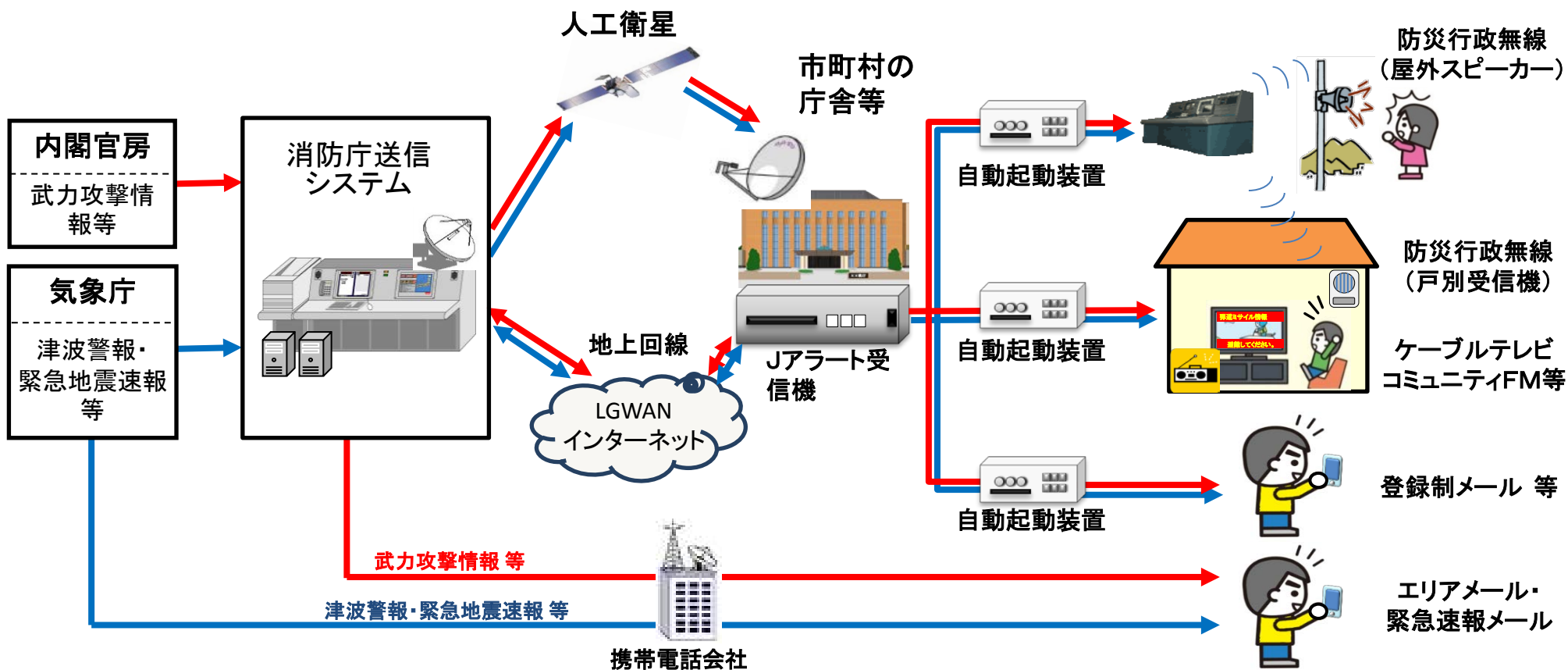


# Jアラートの安定的運用

弾道ミサイル情報、津波警報、緊急地震速報など、対処に時間的余裕のない事態に関する情報を国（内閣官房・気象庁から消防庁を経由）から送信し、市町村防災行政無線（同報系）等を自動起動することにより、国から住民まで緊急情報を瞬時に伝達するシステムである全国瞬時警報システム（Jアラート）の常時良好かつ安定的な稼働体制を確保する。

## 国に設置

## 地方公共団体に設置



総務省所管の国立研究開発法人 情報通信研究機構(NICT)を中心に、「言葉の壁」を越えたコミュニケーションの実現を目指した「多言語音声翻訳システム」を開発。現在は無料のスマートフォンアプリVoiceTraとして試験利用が拡大、民間企業の製品・サービス化が進行中。

## 現在

### スマートフォンアプリ VoiceTra

- ✓ 一部テキスト入出力のみを含めて31言語に対応
- ✓ 日英中韓を含め10言語の旅行会話で実用レベル(英語はTOEIC600点レベル)の翻訳が可能  
(音声認識、翻訳に人工知能を活用)



### 性能向上に向けた取組

- ✓ 医療など、旅行会話以外の翻訳を可能にする
- ✓ 実用レベルで翻訳可能な言語数を拡大する
- ✓ 多様な言い回しへの対応や、雑音除去、自動学習等の研究開発



ダウンロード用 QRコード  
VoiceTraサポートページ:  
<http://voicetra.nict.go.jp/>

### 空港



MARITA AIRPORT Translator  
成田空港専用翻訳アプリ「NariTra」(NICTが技術移転)

### 鉄道



京急電鉄は乗換や遺失物等の案内に試験活用



東京メトロは同社管理の全170駅に導入

### 警察



岡山県警が、地理案内、遺失物申請等に活用  
(写真:山陽新聞報道)

### スポーツイベント



東京マラソン2015、2016で救護所やボランティアが活用

## 2020年

研究開発と大規模実証を経て、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2020年までに社会実装  
→ 全国展開

### ショッピング

ハンズフリーでの対応



### 鉄道



案内業務

### 医療



病院での診療

### 観光



街中での案内(ボランティアなど)のサポート

### タクシー



車載ディスプレイで会話サポート

多言語コールセンター

▽ タブレット端末(後部座席)

# 避難支援アプリの機能開発に関する検討業務

地理に不案内な来訪者や旅行者等に対し、津波・洪水・土砂災害の災害発生時に現在地の危険性を知らせ、適切な避難行動を促すスマートフォンアプリの開発を促進するため、アプリに必要な機能やデータ形式等を規定した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を策定する。 【H28予算額： 26百万円】



## 主な機能

- ① 災害発生時の自動起動
- ② 避難行動支援(現在地の危険性・避難先の表示)
- ③ 通信障害時に必要な機能(地図データの一時保存等)
- ④ 多言語対応

## 平成27年度

- ① 防災アプリの調査・検討
- ② 試験アプリの作成・機能試験の実施

継続

## 平成28年度(予定)

「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」の策定

- ① アプリに求められる要件
- ② 各種データ形式の標準化等
- ③ アプリの作成・維持管理等における留意点
- ④ アプリの利用における留意点

ターミナル施設等で火災や地震などの災害が発生した際に従業員などの施設関係者が外国人来訪者等を含む在館者に対して、例えば、次の方法で災害情報等を提供することの有効性を検討し、災害情報の提供等に関するガイドラインを策定する。

### デジタルサイネージによる避難誘導等

平常時は広告や観光情報等を表示する画面として活用するが、火災等の災害時には、画面に詳細な災害情報を表示し、適切な避難方向を在館者に示す方法について検討。



### スマートフォンアプリによる多言語での避難情報等

専用アプリをインストールした携帯端末に、適切な災害情報等を表示させる方法について検討。  
ユーザーが選択した言語での表示が可能。



日本語のアナウンス内容を各ユーザーのスマホに多言語で表示

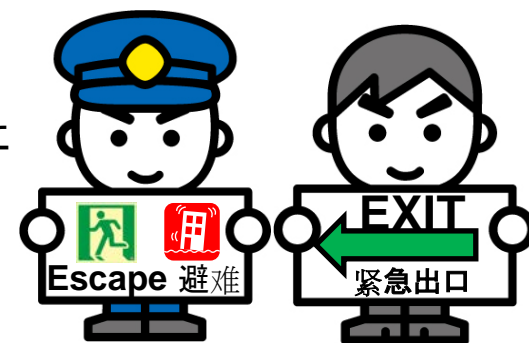
### VoiceTra (多言語音声翻訳アプリ) を活用した多言語での情報伝達

話しかけた内容を異なる言語に翻訳するスマートフォンアプリを活用した災害情報を伝達する方法について検討。  
※ NICT(国立研究開発法人情報通信研究機構)が開発。翻訳は31言語に対応(音声での入力)は20言語に対応)。



### フリップボードによる情報伝達や避難誘導

災害が発生した旨、避難の方向などを示したフリップボードを使用して、在館者に情報を伝達する方法について検討。



# 情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援

## 課題

災害発生時における避難所等では、日本語の理解が不十分な外国人被災者は

災害情報や生活の再建に必要な情報を受け取ることができない

被災者としてのニーズを避難所や自治体職員等に伝える手段が無い

## 対策

寄せられる情報を整理し多言語への翻訳等を通じて外国人被災者へ的確に伝達

被災者のニーズを把握して自治体職員等へ伝達

情報コーディネーター(仮称)制度の構築



東日本大震災における外国人住民の炊き出し支援事業への参加

## 具体的内容

### 情報コーディネーター(仮称)制度の検討(平成29年度)

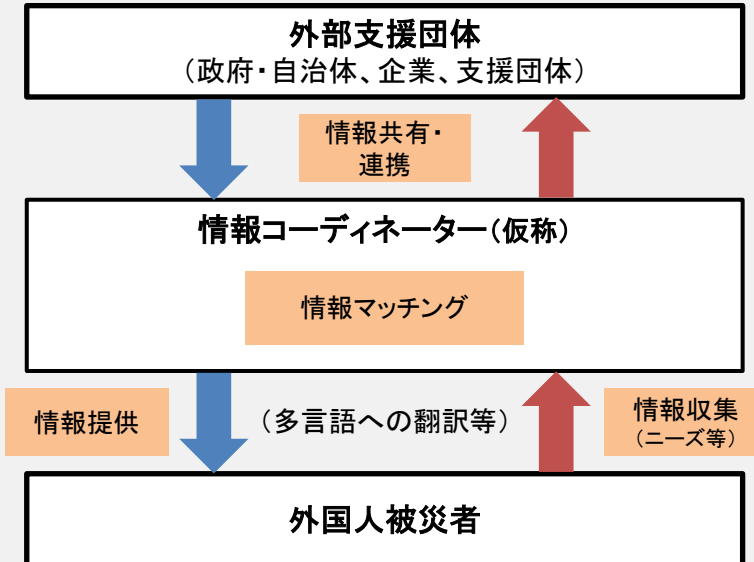
国、地方自治体、関係団体(※)、有識者等の多様な構成員からなる研究会を設置し、情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて検討し方針を得る。

※自治体国際化協会、国際交流協会、NPO等

#### 【主な検討事項】

- ・認定・育成・派遣の仕組み
- ・災害時多言語支援センターとの関係
- ・自治体による支援の在り方
- ・関係機関との連携 等

情報コーディネーター(仮称)のイメージ



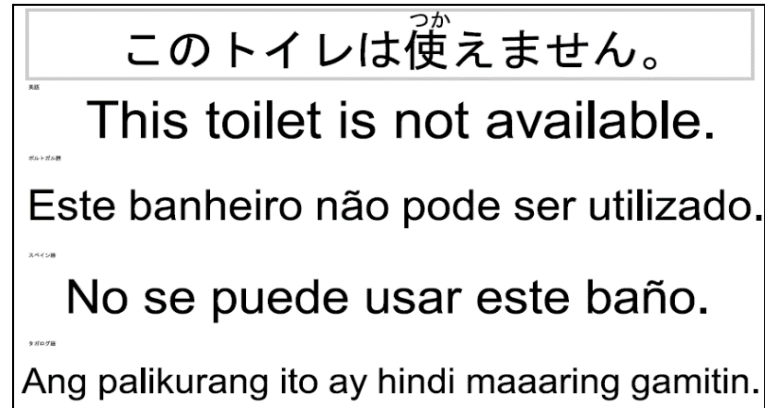
# 多言語表示シートの活用促進

## 【概要】

災害発生時、外国人被災者に対する円滑な情報提供を支援するため、避難所等で掲示する文字情報を予め多言語化した「多言語表示シート」を(一財)自治体国際化協会HPにて提供(平成18年～)

対応言語: 11言語(英、中、韓国・朝鮮、ポルトガルなど)

## 多言語表示シートのイメージ



平成28年熊本地震における  
多言語表示シート活用例  
熊本市熊本国際交流会館(平成28年4月)



## 【これまで判明した課題】

- ・在住外国人の出身国の多様化
- ・訪日外国人の増加
- ・外国人被災者に必要な情報を十分に提供できていない
- ・文字情報のみの表示

## 【見直しの方向性】

- 対応言語の追加
- 提供する情報の見直し・追加
- 視覚情報(図)の追加

## 視覚情報の追加の例



## 更なる活用に向けた取組

- ・各地の国際交流団体(地域国際化協会等)と連携した周知・普及
  - ・各自治体の防災訓練等における活用の促進
- など

# 自主防災組織等のリーダー育成・連携促進支援事業

- 自主防災組織において、外国人・高齢者等の情報弱者を含めた地域住民への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な取組を、実証事業を通じて支援。
- また、それらの取組について、自主防災組織リーダー研修会等の場を通じて他の自主防災組織にも周知・啓発し、全国的な展開を図る。

## 概要

自主防災組織等の地域の防災組織間の連携を目的とする取組について、都道府県、市町村から提案を受け、その中から他の地域の参考となるような先進的な取組を委託調査事業として採択する。

## 事業結果を波及

事業採択団体には、地域の防災組織間の連携を図るうえでの課題・解決方策の抽出、検証、提言等を行ってもらう。

また、消防庁において事業結果をまとめ、全国へ波及させる。

## 事業規模

1団体あたり委託上限額：100万円  
(ただし、変更する場合がある)

## 連携が想定される地域の防災組織等

- ・ 自主防災組織
- ・ 消防団
- ・ 学校
- ・ 民生委員、児童委員
- ・ 社会福祉協議会、福祉団体
- ・ 災害ボランティア
- ・ 女性（婦人）防火クラブ
- ・ 企業（事業所）
- ・ 医療機関 等

## 事業（例）

- 地域の防災組織間が連携して実施する、
- ・ 防災リーダー等の育成
  - ・ 住民への防災教育
  - ・ 自主防災組織等への加入促進のためのPR活動
  - ・ 連携を具体化するための会議の開催
  - ・ 合同防災訓練（情報伝達訓練等） 等



# 民放ラジオ難聴解消支援事業

国民生活に密着した情報や災害時における生命・財産の確保に必要な情報の提供を確保するため、ラジオの難聴解消のための中継局整備を支援。

## 1 施策の概要

- (1) 放送は、国民生活に密着した情報提供手段として、特にラジオは災害時の「ファースト・インフォーマー」(第一情報提供者)として、今後もその社会的責務を果たしていくことが必要。
- (2) ラジオについては、地形的・地理的要因、外国波混信のほか、電子機器の普及や建物の堅牢化等により難聴が増加しており、その解消が課題。
- (3) 平時や災害時において、国民に対する放送による迅速かつ適切な情報提供手段を確保するため、難聴解消のための中継局整備を行うラジオ放送事業者等に対し、その整備費用の一部を補助。

## 2 スキーム (補助金)

### (1) 事業主体

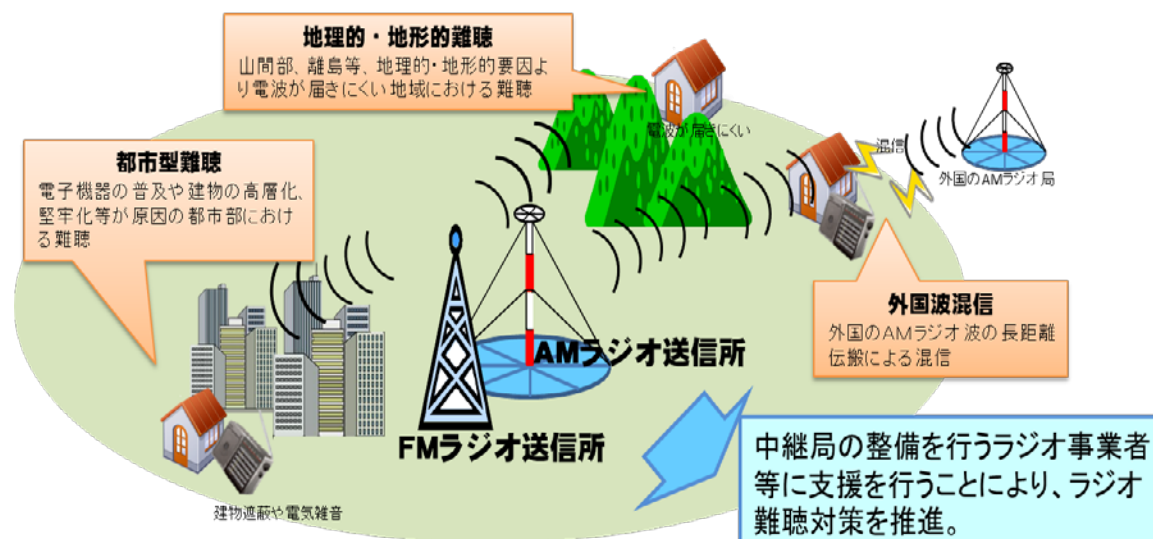
民間ラジオ放送事業者、自治体等

### (2) 補助対象

難聴対策としての中継局整備

### (3) 補助率

- ・地形的・地形的難聴、外国波混信 2/3
- ・都市型難聴 1/2



# 公衆無線LAN環境整備支援事業

防災の観点から、防災拠点（避難所・避難場所、官公署）での公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備を行うとともに、災害発生時の情報伝達手段確保のため、被災場所として想定され災害対応の強化が望まれる公的な拠点（博物館、文化財、自然公園等）におけるWi-Fi環境の整備を行う地方公共団体等に対し、その費用の一部を補助する。

ア 事業主体：財政力指数が0.8以下（3か年の平均値）又は条件不利地域（※）の普通地方公共団体・第三セクター

※ 過疎地域、辺地、離島、半島、山村、特定農山村、豪雪地帯

イ 対象拠点：最大収容者数や利用者数が一定以下の

①防災拠点：避難所・避難場所（学校、市民センター、公民館等）、官公署

②被災場所と想定され災害対応の強化が望まれる公的拠点：博物館、文化財、自然公園 等

ウ 補助対象：無線アクセス装置、制御装置、電源設備、伝送路設備等を整備する場合に必要な費用 等

エ 補助率：1/2（財政力指数が0.4以下かつ条件不利地域の市町村については2/3）

## イメージ図



被災情報や避難情報など、国民の生命・財産の確保に不可欠な情報を確実に提供するため、災害発生時に地域において重要な情報伝達手段となる放送ネットワークの強靱化を実現する。

## ○ 施策の概要

### (1) 施策の背景

東日本大震災をはじめ、深刻な災害（地震、台風、豪雨、竜巻等）が頻発していることや、南海トラフ巨大地震・首都直下地震等の大規模災害発生の可能性が指摘されていることを踏まえ、放送ネットワークの強靱化を推進し、住民が地方公共団体等から災害関連情報等を確実に入手できるような環境を構築する。

### (2) 施策の具体的内容

放送網の遮断の回避等といった防災上の観点から、次の費用の一部を補助

①放送局の予備送信設備、災害対策補完送信所、緊急地震速報設備等の整備費用  
(地上基幹放送ネットワーク整備事業)

②ケーブルテレビ幹線の2ルート化等の整備費用  
(条件不利地域については、老朽化した既存幹線を同時に更改するときも補助対象)  
(地域ケーブルテレビネットワーク整備事業)

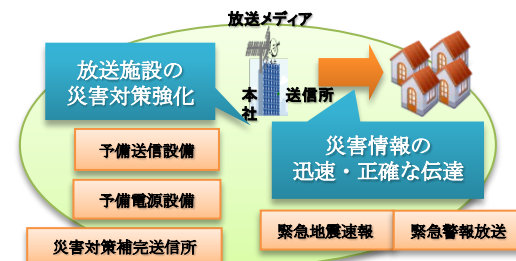
### (3) 事業主体、補助率

地方公共団体 補助率 1 / 2

第3セクター、地上基幹放送事業者等 補助率 1 / 3

#### ①地上基幹放送ネットワーク整備事業

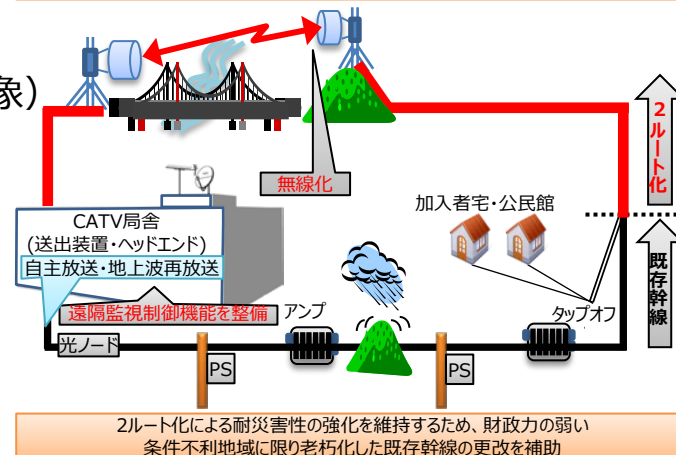
国民の生命・財産の確保に不可欠な情報の確実な提供



予備送信設備、災害対策補完送信所、緊急地震速報設備等の整備を促進

#### ②地域ケーブルテレビネットワーク整備事業

全国約3,000万世帯への被災情報や避難情報等の提供のため、2ルート化(無線化含む)・遠隔監視機能等の整備を補助



2ルート化による耐災害性の強化を維持するため、財政力の弱い条件不利地域に限り老朽化した既存幹線の更改を補助

ケーブルテレビは、過半数以上(約3,000万)の世帯に普及し、地域の情報基盤として重要な役割を担っているところ、

- ① ケーブルテレビ網は、風水害等に弱い同軸ケーブルを含む方式が約90%を占めるため、より耐災害性の高い光ケーブルへの更改(光化)を促進し、災害時等の確実かつ安定的な情報伝達を確保するとともに、
- ② 4K・8Kは、2020年に約50%の世帯での実視聴が政府目標(日本再興戦略2016(2016年6月))とされており、ケーブルテレビでの4K・8Kの視聴に必要な光化等を促進し、当該目標の実現に資するため、条件不利地域※等におけるケーブルテレビ網の光化等を支援。

※ 過疎地域、離島、半島、山村 等

### ○補助対象事業者

以下の①～③のいずれも満たす地域の地方公共団体、第三セクター

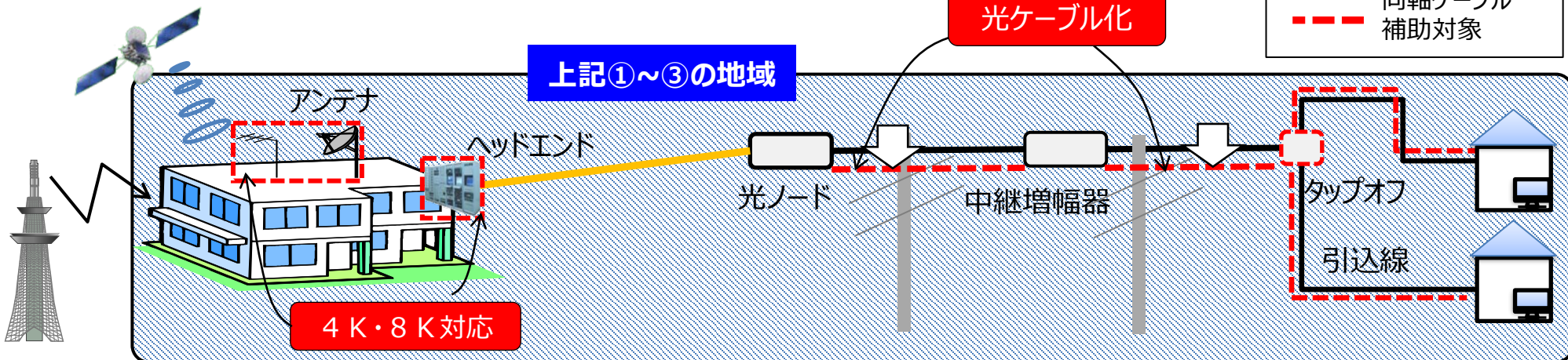
- ①ケーブルテレビが地域防災計画に位置付けられている市町村
- ②条件不利地域
- ③財政力指数が0.5以下の市町村その他特に必要と認める地域

### ○補助率

地方公共団体1/2、第三セクター1/3

### ○対象設備

光ファイバケーブル、送受信設備、アンテナ 等



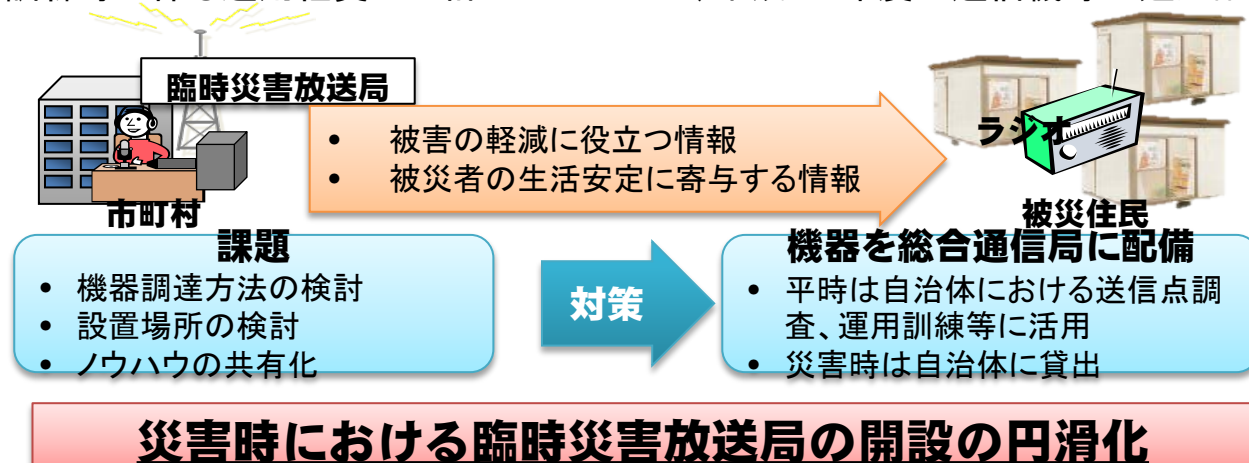
# 可搬型予備送信設備等の配備(地域ICT強靱化事業(地方))

地方総合通信局等に、臨時災害放送局用の送信機等を配備し、平時においては自治体が行う送信点調査や運用訓練に活用し、災害時には自治体に対して貸し出すことにより、災害時における迅速な開設を図る。

## 1 施策の概要

- ・ 臨時災害放送局は、地震等の災害が発生した場合に、その被害を軽減するために役立つことを目的として、臨時かつ一時的に開設される放送局である。東日本大震災において、既存のコミュニティ放送から移行した局は早期に開設できたが、新規に開設した局は、コミュニティ放送局や県域ラジオ局の協力があつたものの、送信所の設置場所の選定、スタジオ、機器、人材、経費等の確保のため、開設までに時間を要した。
- ・ 災害時に際し、自治体による臨時災害放送局の開設が円滑に行われるためには、平時から機器調達方法の検討、設置場所の検討、ノウハウの共有化等を進めることが必要。
- ・ 地方総合通信局等に、臨時災害放送局用の送信機等を配備し、平時においては自治体が行う送信点調査や運用訓練に活用し、災害時には自治体に対して貸し出すことにより、災害時における迅速な開設を図る。

※平成27、28年度は訓練等に係る運用経費のみ計上していたが、平成29年度は送信機等の追加配備分の予算を計上。



※なお、これまで臨時災害放送局用のラジオ送信機等に係る予算を計上していたところ、本年4月に発生した熊本地震でテレビ中継局が倒壊する等、災害時にテレビ放送の継続が困難となった経験を踏まえ、今後地方総合通信局等にテレビ放送用の可搬型予備送信設備等を配備し、放送事業者による被災設備の復旧までの緊急の措置として活用することが可能か検討する。

# 多文化共生事例集の作成

平成18年3月：総務省において「多文化共生推進プラン」(※)を策定し、地方自治体に通知

(※)地方自治体において、多文化共生の推進に関する指針・計画を策定する際に参考となる考え方を整理したもの

プラン作成から10年が経過し、外国人住民を巡る状況も変化

- ・ 外国人住民の出身地の多様化、高齢化
- ・ 外国人住民を地域の活力に(観光・インバウンド対策等) など

平成28年2月：優良な取組を全国的に展開するため、「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」を設置し、多文化共生事例集の作成に向けた検討

## 多文化共生事例集(骨子)

○前文

○事例紹介

### (1)コミュニケーション支援(9事例)

- ① 多言語・やさしい日本語による情報提供(6事例)
- ② 大人の日本語学習支援(3事例)

### (2)生活支援(28事例)

- ① 居住(2事例)
- ② 教育(10事例)
- ③ 労働環境(4事例)
- ④ 医療・保健・福祉(6事例)
- ⑤ 防災(6事例)

### (3)多文化共生の地域づくり(9事例)

- ① 地域社会における多文化共生の啓発(4事例)
- ② 外国人住民の自立と社会参画(3事例)
- ③ 多文化共生に関わる体制づくり(2事例)

### (4)地域の活性化やグローバル化への貢献(6事例)

- ① 地域社会への貢献(3事例)
- ② グローバル化への貢献(3事例)

(全52事例)

○コラム：「熊本地震における災害対応」、「過疎地における多文化共生の取組」、「企業との連携による日本語学習支援」

○後書き

平成28年度中に完成・公表し、地方自治体や国際交流団体への周知等により優良事例の普及展開を図る

# 消防指令等の業務における多言語対応

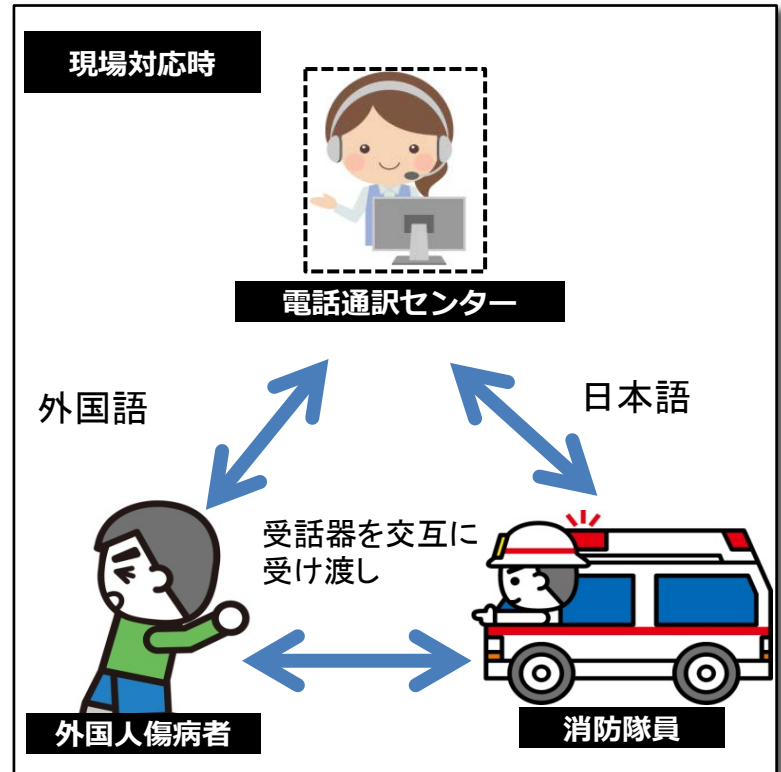
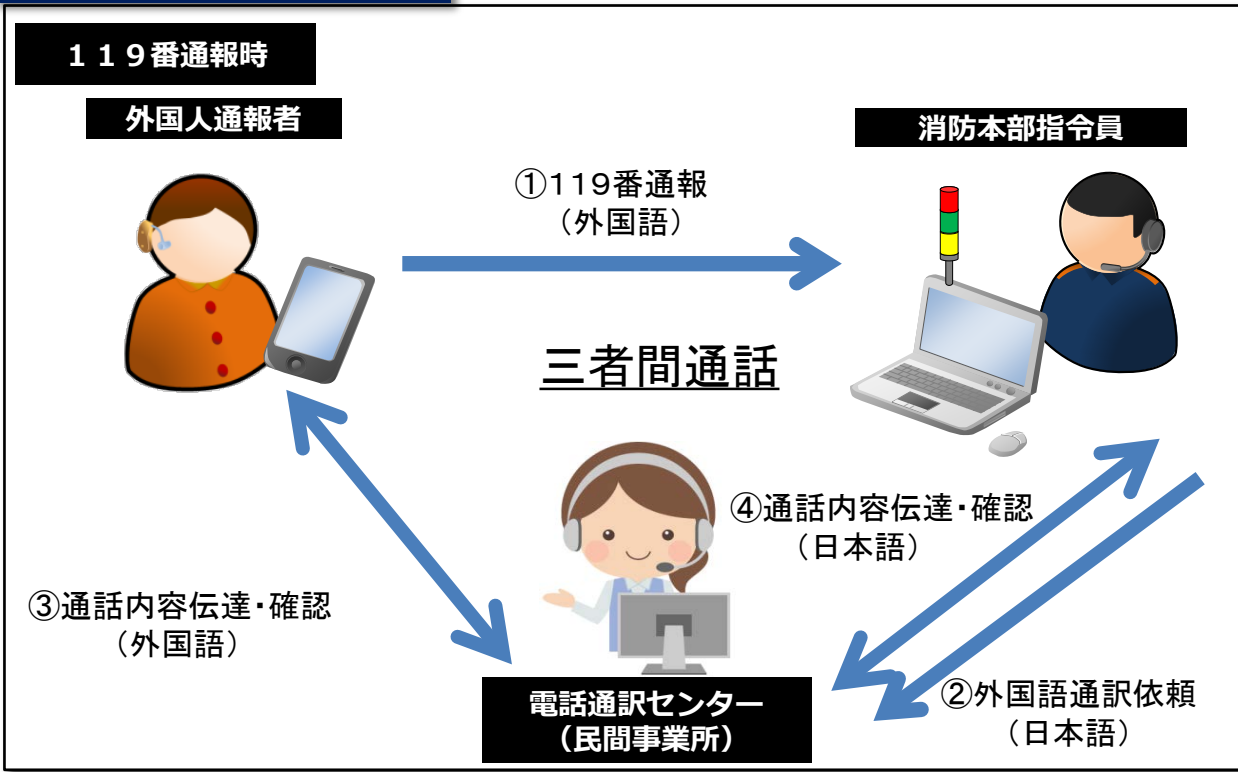
## 現状

訪日、在日外国人の増加や、ラグビーW杯、東京オリンピック・パラリンピックが各地で開催される等の社会環境の変化に伴い、我が国において、基本的な行政サービスである消防業務においても多言語の対応が必要となっている。



近年、増加している訪日、在日外国人からの119番通報等に早急かつ的確に対応するために三者間の同時通訳を行う。

## 三者間同時通訳の流れ



対応可能言語：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語（5カ国語）

## 【概要】

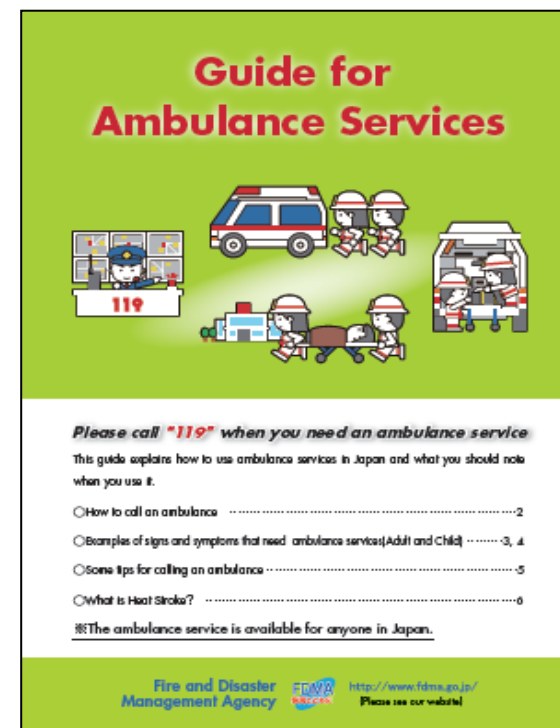
- ・訪日外国人が近年増加傾向にある中で、急な病気やけがをしたとき、日本での救急車の呼び方等がわからず手遅れになることが懸念されるため、訪日外国人が救急車を呼ぶ際に必要な情報を掲載した救急車利用ガイドを作成。

## 【これまでの取組】

- ・平成27年度に外国人に対して救急車の利用方法を説明した「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。また、3万部を印刷し都道府県に配布。

## 【今後の取組】

- ・追加言語を検討し、順次作成する。また、今後外国人に対する効果的な周知方法について検討する。



※訪日外国人のため救急車利用ガイド  
(英語版)

## 外国人向け救急車利用ガイドの取組内容

救急車利用ガイドの作成

消防庁ホームページに掲載

利用者視点で整理  
SNSの活用等

追加言語を検討し作成。

今後、更に効果的な周知方法を検討



## 外国語コミュニケーションシステム等の国内導入事例の紹介

## 【概要】

・外国人傷病者との有効なコミュニケーション方法を調査し、その取組事例の情報を周知。

## 【これまでの取組】

・2020年オリンピック・パラリンピック東京大会に向けて外国人や会話が困難な聴覚・言語障がい者等に対するコミュニケーションツールの活用事例を調査し、平成27年度救急業務のあり方に関する検討会報告書で紹介。また、消防大学校の幹部講義でも使用し取組を依頼。

## 【今後の取組】

消防研究センターが取り組んでいる「救急用多言語音声翻訳システムの活用」について消防本部に通知を予定。

## 外国語コミュニケーションボードの活用事例

## コミュニケーションボード(東京消防庁)

会話が困難な傷病者や聴覚言語障害のあるなど文字や話し言葉によるコミュニケーションが難しい方々が、イラストや文字を指差す事で自分の意思や症状を伝えるツール



## 情報収集シート (神戸市消防局)

外国語と日本語が記入されている観察カードを使用し、傷病者の基本的情報や症状等を確認するコミュニケーションツール



## 救急車利用リーフレット(高齢者版)の作成

## 【概要】

・すぐに救急車を呼ぶべき症状のみを記載した救急車利用リーフレットを作成

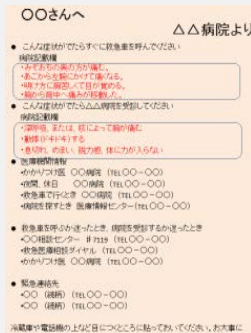
## 【これまでの取組】

・救急車利用リーフレット(成人・子供版)を作成し消防庁ホームページに掲載。また、80万部を印刷し都道府県に配布。

## 【今後の取組】

・これまでに作成した救急車利用リーフレットは多くの消防本部(7割)で活用されている\*ことから、今年度中に高齢者版を作成して、消防庁ホームページに掲載。

\*平成27年度救急業務のあり方に関する検討会アンケートより

救急車利用リーフレット  
成人・子供版(既存) 今年度、高齢者版リーフレットを作成

## 1.背景：外国人観光客の増加→救急現場における外国語対応が増加

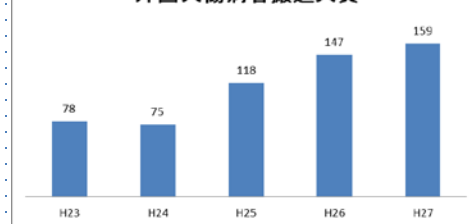
- ・現場滞在時間の延伸・・・救命率の低下を懸念
- ・既存の多言語自動翻訳システムを導入する消防機関も出てきているが、救急用のフレーズや傷病者とのやり取りの面で使い勝手の良いものになっていない現状。→救急現場から外国語での会話の支援ツール開発を求める声が聞かれるところ(札幌市消防局など)

(参考)

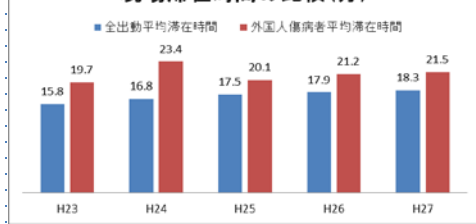
救急における外国人対応 (札幌市消防局管内)

- ・外国人傷病者の搬送は近年増加している
- ・現場滞在時間(救急車が現場到着してから病院へ走り出すまでの時間)が全体平均と比べ、3~6分と延伸。外国人との会話に手間取り、時間がかかっている

外国人傷病者搬送人員 (単位：件)



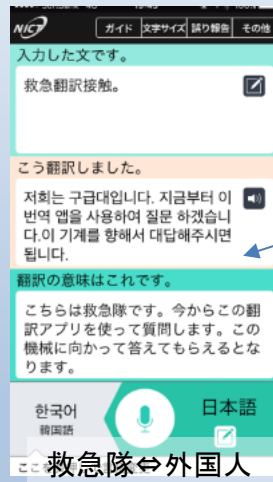
現場滞在時間の比較(分) (単位：分)



## 2.研究開発概要(H27.10~)

外国人傷病者への救急対応を迅速に行うため、NICTの多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra(ボイストラ)」を活用し、救急現場特有の会話内容を外国人に短時間で伝える機能・運用などの研究開発を行う。

**開発イメージ** 外国人と短時間かつ負担の少ない形で救急に関する意思疎通を行うための支援ツールを開発



ボイストラの画面

短時間で伝えるための短縮ワード:現場でよく使われるフレーズをカバー



発話に伴う負担を軽減するため指ししシート(痛い部位などを絵にしたもの)も併用

現場での訓練等を通じた検証～改善



急病検証実験(H27.12)



バス事故(複数傷病者)検証実験(H28.7)  
詳細は参考資料

## 3.今後のスケジュール(予定)

- ～H28.12 研究開発～実装化
- H29.2 冬季アジア札幌大会にて使用予定(札幌市消防局)
- H29.4～ 多言語音声翻訳システムの活用を全国通知