

情報難民ゼロプロジェクト アクションプラン 第I期（H29.1～6）フォローアップ

平成29年7月

総務省

<情報難民ゼロプロジェクト アクションプラン>

- ✓ 本プロジェクトでは、災害時に外国人や高齢者に必要な情報を確実に届けられるようにするための情報伝達環境について、「2020年に目指すべき姿」を設定するとともに、その実現に向け、総務省所管の25の関連施策を位置付け、アクションプランを作成
(平成28年12月22日公表)

<フォローアップの進め方>

- ✓ 2020年までのアクションプランの進捗管理等のため、以下の通り、フォローアップ期間を設定
第Ⅰ期:2017年(平成29年)1月～6月、 第Ⅱ期:7月～2018年(平成30年)1月、
第Ⅲ期:2018年(平成30年)2月～7月、 第Ⅳ期:8月～2019年(平成31年)1月、
第Ⅴ期:2019年(平成31年)2月～7月、 第Ⅵ期:8月～2020年(平成32年)1月、
第Ⅶ期:2020年(平成32年)2月～7月、 第Ⅷ期:8月～12月
- ✓ 関連施策の担当課室は、情報難民ゼロの実現に向け、アクションプランを適切に実行するとともに、
- ✓ 暦年前半の期(第Ⅰ期、第Ⅲ期、第Ⅴ期及び第Ⅶ期)には、
⇒進捗に応じた関連施策の必要な見直しや、新規施策の検討を随時行い、
政府予算の概算要求において所要額を要求する
- ✓ 暦年後半の期(第Ⅱ期、第Ⅳ期、第Ⅵ期及び第Ⅷ期)には、
⇒政府予算原案及びアクションプランの進捗を踏まえて、アクションプランを更新する
- ✓ 各期、アクションプランの進捗度合いについて、総務省ホームページに設けた「情報難民ゼロプロジェクト専用ページ」を活用し、できる限り「見える化」して、国民に対してわかりやすく周知・広報
(URL: http://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/kokumin/jyohonanminzero/index.html)

＜第I期（H29.1～6）における関連施策の進捗状況の概要①＞

○25の関連施策の主な進捗状況は、以下のとおり。

《外国人対応》

1. 電話通訳センターを介した三者間同時通訳による119番通報等の多言語対応の促進
→平成29年1月、**全国の消防本部へ導入促進を通知**【P.5】
2. ターミナル施設等での多言語による災害情報や避難誘導情報の提供の推進
→平成29年3月、「外国人来訪者等が利用する施設における災害情報の伝達・避難誘導に関する**ガイドライン骨子**」**取りまとめ**
3. 避難所等での多言語対応の促進
→平成29年3月、避難所等で活用する「**多言語表示シート**」**改訂**
4. 多文化共生の一環として災害時の外国人への情報提供の充実
→平成29年3月、優良事例を盛り込んだ「**事例集**」**取りまとめ**
5. 救急現場での多言語対応の円滑化
→平成29年4月、救急隊用の多言語音声翻訳アプリ「**救急ボイストラ**」**提供開始**【P.7】
6. 避難所等での災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）による情報伝達支援
→平成29年5月、今年度内に制度化に向けた方針を得るため、**検討会を立ち上げ**【P.9】

<第I期（H29.1～6）における関連施策の進捗状況の概要②>

《高齢者対応》

1. 災害時の情報伝達体制の強化

→平成29年6月、「防災行政無線等の戸別受信機の普及促進に関する研究会」報告
取りまとめ【P.11】

2. 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

→平成29年6月、全国各地で取り組まれている自動起動ラジオ導入の「事例集」
取りまとめ【P.13】

○引き続き取り組むべき課題とされた「災害情報に関する多言語対応」について

⇒平成29年6月、内閣府の「『災害情報ハブ』推進チーム」の下に、

避難情報の多言語辞書作成「実務者チーム」立ち上げ

（総務省の他、内閣府、気象庁、観光庁、民間事業者が参加）

⇒本年度中に地震、津波に係る避難情報の辞書を作成予定

○情報難民ゼロを目指す対象として、

新たに「視覚障害者」、「聴覚障害者」、「言語障害者」(*)を追加

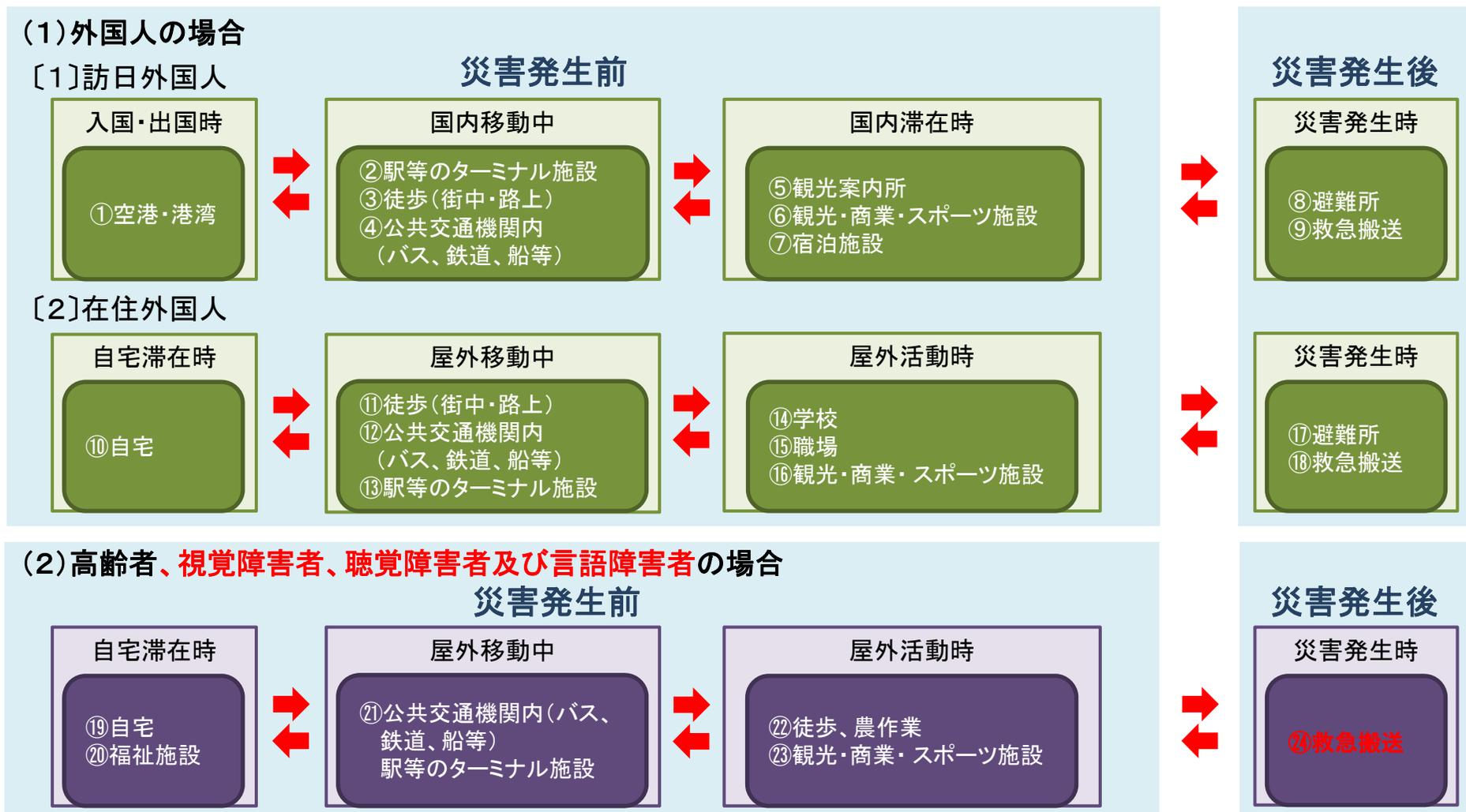
⇒新たに7施策を関連施策として位置付け、アクションプランを作成

(*)視力や視野の障害(視覚障害)、聴力の障害(聴覚障害)、又は言葉の意味を理解できるものの、声に出して意思疎通ができない等の障害(言語障害)により、継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態

情報を必要とする場面を想定した情報伝達手段の整備

- ✓ 外国人や高齢者、視覚障害者、聴覚障害者及び言語障害者が災害情報等を必要とする場面を想定して、各場面の情報伝達手段の現状における課題と2020年に目指す姿を利用者視点で整理
- ✓ 総務省関連施策について、2020年までの社会実装を見据え、アクションプランを作成

＜情報を必要とする場面＞ →24の場面に分けて整理



【救急・救助支援】

「指令等の消防業務における多言語対応事業」

<関係する場面>

【訪日外国人】 災害発生時／⑨救急搬送

【在住外国人】 災害発生時／⑩救急搬送

<アクションプラン>

| 施策概要 | 情報難民ゼロに向けて期待される役割 | 2020年に向けたアクションプラン | | | |
|--|---|----------------------------------|---------------|-----------------------|------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 外国人からの管轄消防本部への119番通報時等に迅速かつ的確に対応するため、外国人通報者と消防本部通信指令員との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳の体制整備を促進 | 三者間同時通訳の体制が整った消防本部において、外国人から消防本部への要請に迅速かつ的確に対応できるようになることによって、外国人傷病者の救命率の向上や火災による被害の軽減など、日本滞在中の安心感の向上に寄与 | ・消防本部に対し、三者間同時通訳の体制整備促進について通知を发出 | ・体制整備の促進 | | → |
| | | | ・導入済み本部から随時活用 | ・全都道府県に整備し、東京オリ・パラで活用 | |

<第I期(H29.1~6)の進捗状況>

- ✓ 平成29年1月、全国の消防本部に対し、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を通知
- ✓ 平成29年6月現在、732消防本部のうち、161消防本部において導入
- ✓ 平成28年12月時点の消防本部の導入率約17%から、平成29年6月現在で約22%まで上昇
- ✓ 奈良県、和歌山県、鳥取県、山口県、佐賀県の5県では、県の全域で119番通報の多言語対応が可能になった
- ✓ 「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会」会場を管轄する8都道県(北海道、宮城県、福島県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県)12消防本部では7本部で導入された(導入率約58%)
- ✓ 平成29年7月1日より、東京消防庁においても導入される予定

<今回の進捗により期待される成果>

- ✓ 全国732消防本部のうち、161消防本部の管轄区域(導入率約22%)において、外国人が119番通報をしても、言語の壁を越えて、24時間365日、迅速かつ的確に消防・救急のサービスを受けることができるようになった
- ✓ 奈良県、和歌山県、鳥取県、山口県、佐賀県の5県では、県の全域で119番通報の多言語対応が可能になった
- ✓ 「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会」会場を管轄する8都道県12消防本部では7本部で導入され、119番通報の多言語対応が可能になった

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

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

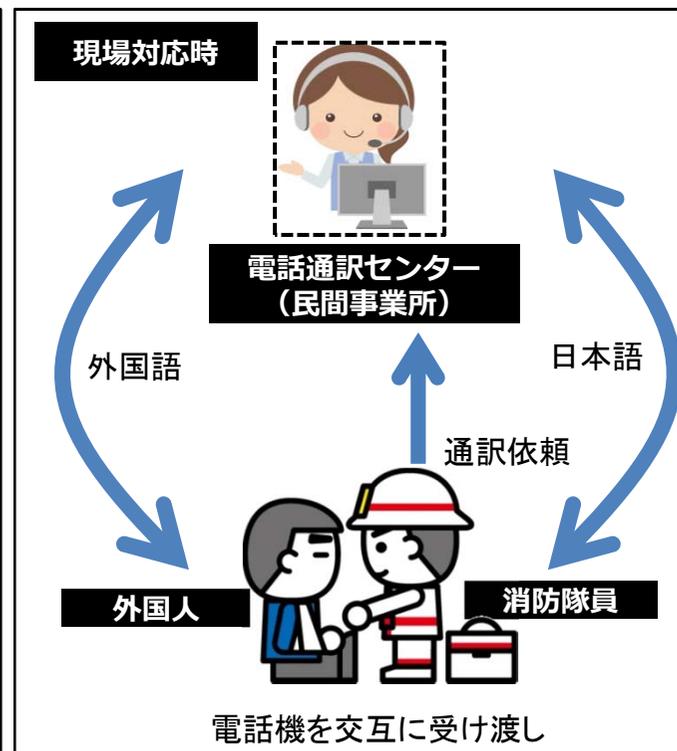
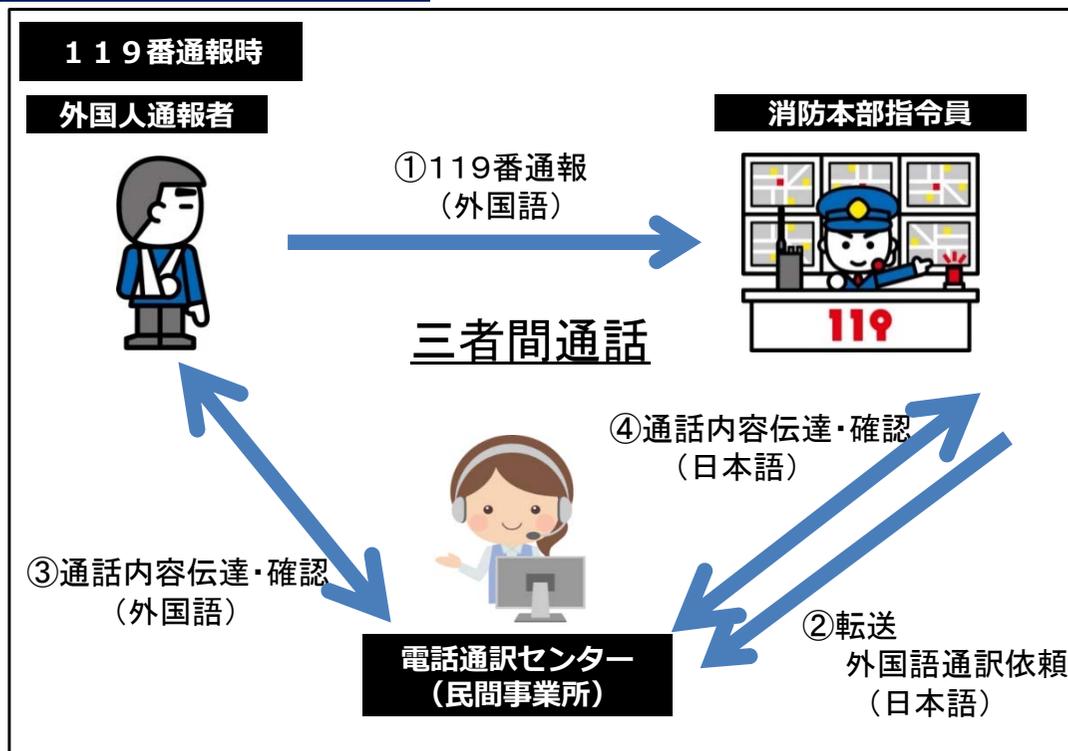
導入の促進

- 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年度より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+377千円)

| 平成28年12月 | 平成29年6月 |
|---------------------|---------------------|
| 125本部導入 (733本部中) | 161本部導入 (732本部中) |
| 導入率約17% | 導入率約22% |

2020年
100%導入を目指す

三者間同時通訳の流れ



【救急・救助支援】

「救急用多言語音声翻訳システムの研究開発・活用」

＜関係する場面＞

【訪日外国人】 災害発生時／⑨救急搬送

【在住外国人】 災害発生時／⑩救急搬送

＜アクションプラン＞

| 施策概要 | 情報難民ゼロに向けて期待される役割 | 2020年に向けたアクションプラン | | | |
|--|--|---|------|------|------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 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」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等を研究開発(NICTと消防研究センターの共同研究) | 外国人傷病者と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感の向上に寄与 | 引き続きシステムの改良を実施するとともに、救急企画室と連携して全国の消防本部に通知するなどして普及展開 | | | |

＜第 I 期(H29.1～6)の進捗状況＞



- ✓ 平成29年4月、救急隊用の多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」の開発完了。全国の消防本部へ提供開始
- ✓ 平成29年5月、意向調査にて全国732消防本部のうち、218本部で導入予定と回答(約29.7%)
- ✓ 平成29年6月現在、134本部が使用開始(導入率約18.3%)
- ✓ 「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会」会場を管轄する8都道府県(北海道、宮城県、福島県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県)12消防本部では8本部で導入された。残り4本部も導入を検討中
- ✓ 平成29年度中にiOS版の導入も予定(現在はAndroid版のみ導入可能)

＜今回の進捗により期待される成果＞

- ✓ 全国732消防本部のうち、134消防本部の管轄区域(導入率約18%)において、「救急ボイストラ」が導入され、外国人傷病者と救急隊が円滑なコミュニケーションをとり、外国人傷病者の症状を救急隊が迅速に聴取できるようになることで、症状に応じたより適切な医療機関への迅速な救急搬送が実施できるようになった
- ✓ 「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会」会場を管轄する8都道府県12消防本部では8本部で導入され、「救急ボイストラ」の活用による救急搬送が実施できるようになった

救急ボイストラ(多言語音声翻訳アプリ)

- 救急現場で救急隊員が外国人傷病者に対して、円滑なコミュニケーションを図ることが可能となる
- 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りコミュニケーションを行う
- 全国の消防本部に対して平成29年4月から提供を開始し、平成29年6月19日現在、732本部中218本部で導入予定(29.7%)
- 平成29年6月中に134消防本部で使用開始

救急ボイストラの特徴



- 救急隊用46の定型文が登録
- 15言語対応
- 聴覚障害者とのコミュニケーションにも活用可能

救急ボイストラ導入状況(平成29年6月19日現在)

| | |
|----------------------|--------|
| 導入希望消防本部数 | 218 |
| 使用開始消防本部数 | 134 |
| 導入希望消防本部 ありの都道府県数 | 41 |
| 導入予定台数 | 約1,800 |

- アンドロイド版のみ導入可能
- iOS版は、平成29年度中に提供開始予定

| 都道府県 | 導入希望 消防本部 | (参考) 全消防 本部数 | 都道府県 | 導入希望 消防本部 | (参考) 全消防 本部数 |
|------|--------------|--------------------|------|--------------|--------------------|
| 北海道 | 15 | 58 | 滋賀 | 0 | 7 |
| 青森 | 2 | 11 | 京都 | 4 | 15 |
| 岩手 | 4 | 12 | 大阪 | 25 | 27 |
| 宮城 | 1 | 12 | 兵庫 | 6 | 24 |
| 秋田 | 4 | 13 | 奈良 | 0 | 3 |
| 山形 | 1 | 12 | 和歌山 | 5 | 17 |
| 福島 | 1 | 12 | 鳥取 | 1 | 3 |
| 茨城 | 6 | 24 | 島根 | 2 | 9 |
| 栃木 | 6 | 12 | 岡山 | 4 | 14 |
| 群馬 | 9 | 11 | 広島 | 3 | 13 |
| 埼玉 | 23 | 27 | 山口 | 5 | 12 |
| 千葉 | 3 | 31 | 徳島 | 1 | 13 |
| 東京 | 1 | 5 | 香川 | 0 | 9 |
| 神奈川 | 6 | 24 | 愛媛 | 3 | 14 |
| 新潟 | 2 | 19 | 高知 | 0 | 15 |
| 富山 | 0 | 8 | 福岡 | 1 | 25 |
| 石川 | 2 | 11 | 佐賀 | 2 | 5 |
| 福井 | 2 | 9 | 長崎 | 2 | 10 |
| 山梨 | 0 | 10 | 熊本 | 1 | 12 |
| 長野 | 6 | 13 | 大分 | 2 | 14 |
| 岐阜 | 7 | 22 | 宮崎 | 4 | 10 |
| 静岡 | 3 | 16 | 鹿児島 | 5 | 20 |
| 愛知 | 10 | 36 | 沖縄 | 11 | 18 |
| 三重 | 2 | 15 | 合計 | 218 | 732 |

【避難支援】

「災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）による情報伝達支援」

<関係する場面>

【訪日外国人】 災害発生時／⑧避難所

【在住外国人】 災害発生時／⑪避難所

<アクションプラン>

| 施策概要 | 情報難民ゼロに向けて期待される役割 | 2020年に向けたアクションプラン | | | |
|--|---------------------------------------|---|--|------|------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 災害発生後、避難所等に寄せられる各種災害情報を整理した上で、外国人に対し多言語・「やさしい日本語」により適切な内容を的確に伝達する「災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）」制度を構築 | 災害発生後の避難所等における在住・訪日外国人等に対する円滑な情報伝達に寄与 | 国、地方自治体、関係団体（自治体国際化協会、国際交流協会、NPO等）、有識者等の多様な構成員からなる研究会を設置し、災害時外国人支援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 | 研究会報告書の内容を踏まえた災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）の仕組みについて、地方自治体で実施される災害訓練等の機会を活用して検証し、実装に向けた課題を整理する | | |
| | | | 災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）の認定・育成 | | |

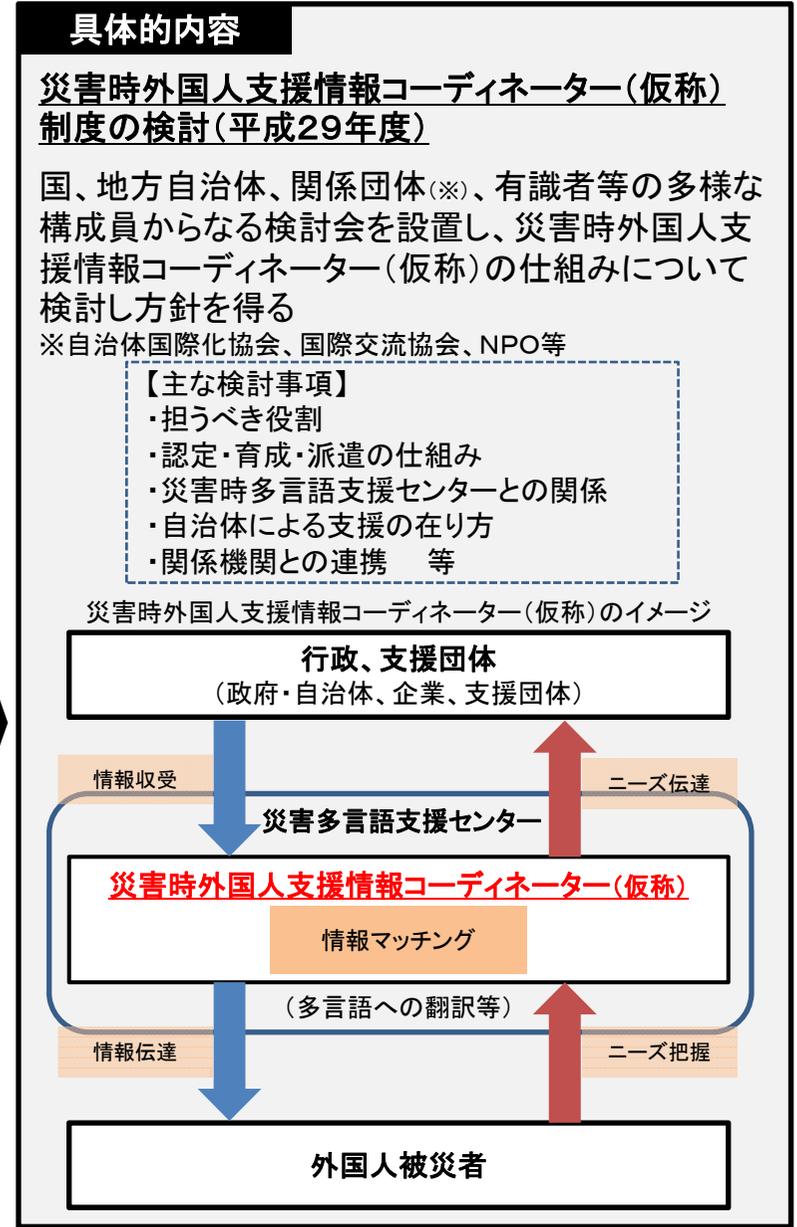
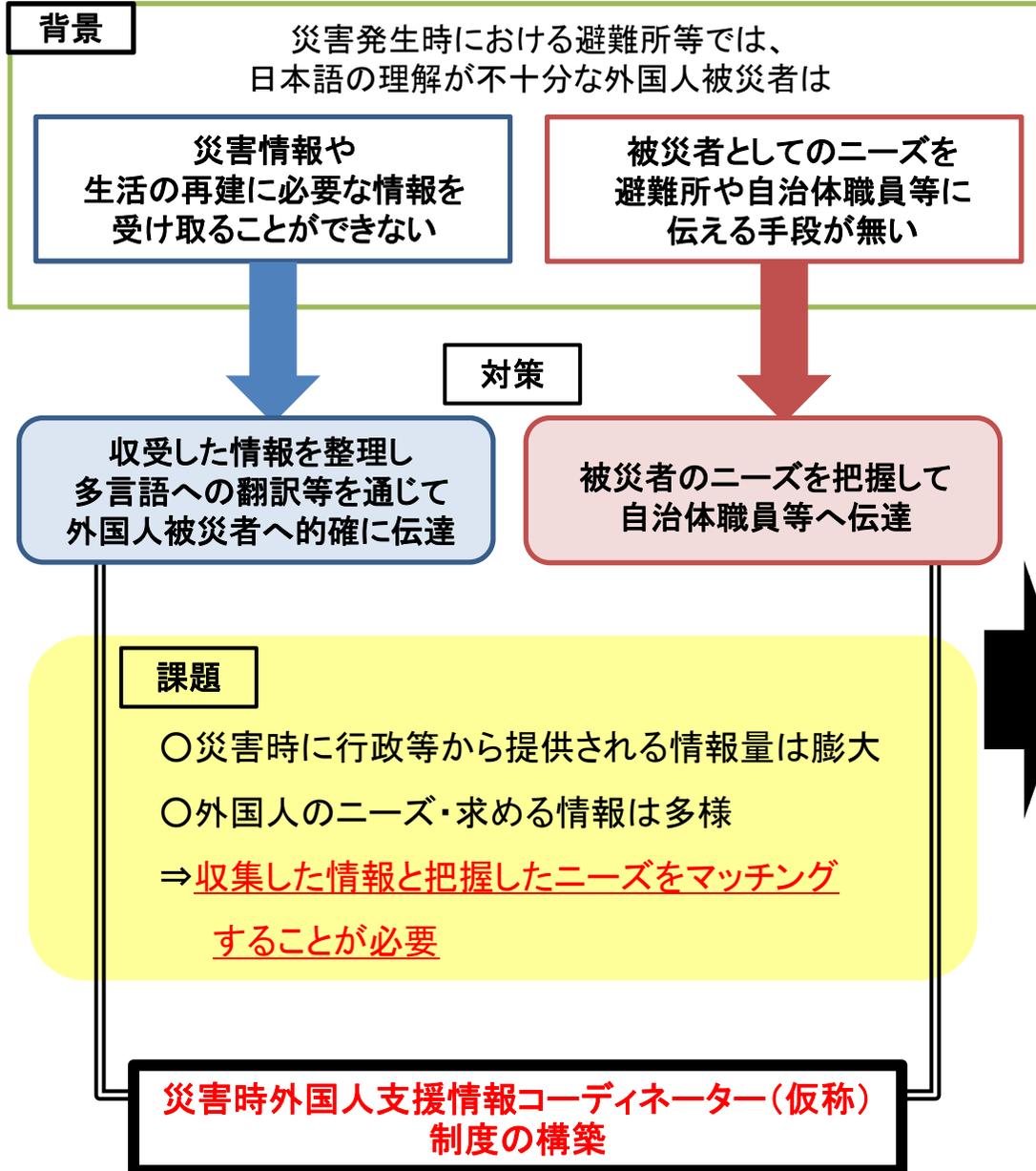
<第 I 期(H29.1～6)の進捗状況>

- ✓ 平成29年5月、「災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）制度に関する検討会」立ち上げ
 - ・国、地方自治体、関係団体（自治体国際化協会、国際交流協会、NPO等）、有識者等の多様な構成員からなる検討会を立ち上げ、5月31日に第1回検討会を開催
 - ・第1回検討会では、各委員から問題意識を公表いただくとともに、事務局より過去の検討会等における提言や、自治体等を対象としたアンケート調査の結果について説明し、災害発生時の避難所等における外国人への情報伝達について現状・課題を共有した

<今回の進捗により期待される成果>

- ✓ 今年度内に制度化に向けた方針を得るため、5月に検討会を立ち上げ、被災外国人への情報伝達に係る現状・課題や各委員の問題意識を共有するなど、着実に検討が進んでいる

災害時外国人支援情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援



【情報伝達手段】

「災害時の情報伝達体制の強化」

＜関係する場面＞

【在住外国人】 自宅滞在時／⑩自宅、⑪徒歩(街中・路上) 屋外移動中／⑬駅等のターミナル施設

屋外活動時／⑭学校、⑮職場、⑯観光・商業・スポーツ施設

【高齢者】 自宅滞在時／⑰自宅、⑱福祉施設 屋外移動中／⑲公共交通機関内(バス、鉄道、船等)、駅等のターミナル施設、

屋外活動時／⑳観光・商業・スポーツ施設、㉑徒歩、農作業

＜アクションプラン＞

| 施策概要 | 情報難民ゼロに向けて期待される役割 | 2020年に向けたアクションプラン | | | |
|---|--|-------------------|------|------|---|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 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へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供するとともに、研究会の開催等により、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自治体による配布を促進するための方策の検討等を行い、各種情報伝達手段の耐災害性を強化 | アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与 | | | | → |
| | | | | | <p>アドバイザー派遣事業の継続実施を検討(モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)</p> <p>・自治体による戸別受信機の配布を促進するための方策の検討・取りまとめ・推進</p> |

＜第 I 期(H29.1～6)の進捗状況＞

- ✓ 平成28年度、27市町村にアドバイザーを派遣して戸別受信機の普及促進等を図った
平成29年度は、37市町村にアドバイザーを派遣する予定(平成29年6月から派遣を開始)
- ✓ 平成29年6月、「防災行政無線等の戸別受信機の普及促進に関する研究会」において、戸別受信機の普及促進方策をとりまとめ(詳細は次ページ参照)

＜今回の進捗により期待される成果＞

- ✓ 戸別受信機の標準的なモデルの作成等により、戸別受信機の量産化・低廉化を促進するとともに、アドバイザーの派遣を通して調達・整備・維持管理方法の工夫事例等を周知することで、市町村における防災行政無線等の戸別受信機の配備を促進する

戸別受信機の普及促進方策

(1) 戸別受信機の機能に係る標準的なモデル及びその仕様書（例）の作成

- ◆ 戸別受信機の機能に係る標準的なモデル・仕様書（例）を作成し、量産化・低廉化を推進。仕様書には、メーカー間の相互接続性の確保を明文化し、自治体の選択肢を拡大

(2) 調達・整備・維持管理方法の工夫

- ◆ 戸別受信機を、親局・操作卓・子局等と一体で整備するとともに、維持管理費を含め、債務負担行為等により複数年にわたり計画的に調達し、整備費用を抑制
- ◆ 戸別受信機を市町村役場で配布し、住民が自ら設置することにより、整備費用を抑制
- ◆ 保守、故障、移設、住民からの問い合わせ窓口等の対応を精査し、維持管理費用を抑制
- ◆ 自治体間において、戸別受信機をはじめ防災行政無線の調達・整備・維持管理を共同で実施することにより、整備費用や維持管理費用を抑制

(3) 防災行政無線と安価な無線システム（簡易無線）による戸別受信機との インターフェースの規格化

<その他> 自治体職員の入力作業の負担軽減

防災行政無線への入力インターフェースを規格化し、防災行政無線を含む複数の情報伝達手段が連動する環境を整備

【情報伝達手段】

「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」

<関係する場面>

【高齢者】 自宅滞在時／⑰自宅、⑱福祉施設

<アクションプラン>

| 施策概要 | 情報難民ゼロに向けて期待される役割 | 2020年に向けたアクションプラン | | | |
|--|--|--------------------------------------|----------------------------|------|------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 市町村の既存の災害情報伝達システムを補完する、地域に根ざした効率的かつ低廉なコミュニティ放送による災害情報を自動起動ラジオで受信する先進的な導入事例を取りまとめ、周知・展開 | 情報伝達手段の1つとして、特に高齢者等の災害時要援護者に対して、室内・室外問わず、各地域に即した災害情報や避難情報が提供されることから、的確な情報伝達に寄与 | 市町村とコミュニティ放送の連携促進方策の検討（事例の調査・取りまとめ等） | 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 | | |

<第I期(H29.1~6)の進捗状況>



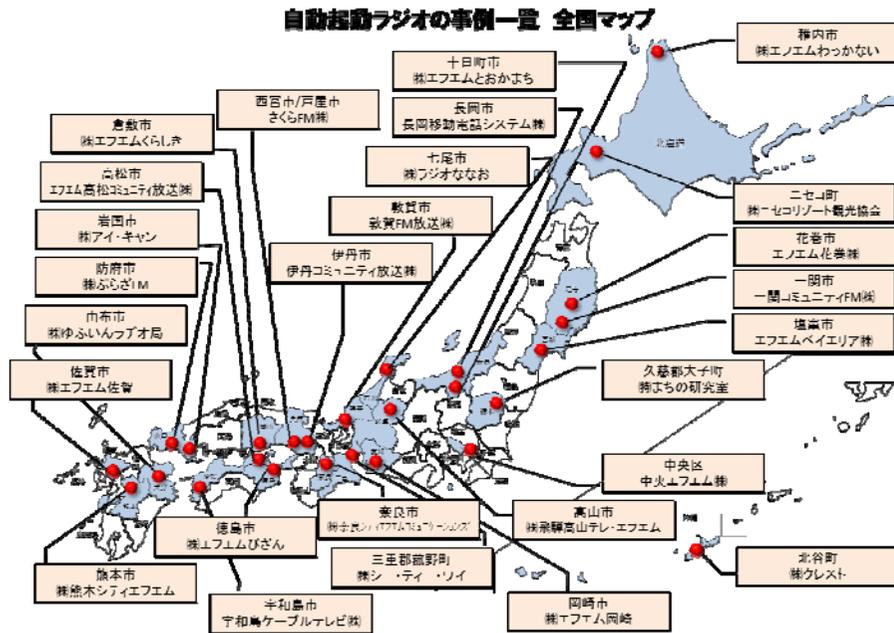
- ✓ 平成29年6月、事例集を取りまとめ
- ✓ 全国各地で自動起動ラジオを導入している27の事例を収集・整理するとともに、各事例の導入の背景、財源、選定・配布方法、効果等を分析
 - 【導入の背景】 東日本大震災等の災害を契機とした導入が主である
 - 【財源】 市区町村の単独費用が主である
 - 【選定方法】 フィールド実験等の結果を通じて、地域に合った機器を選定している
 - 【配布方法】 高齢者や障害者等に無償貸与している
 - 【導入の効果】 実際の災害時等において、高齢者等に対して、災害情報を迅速に伝達可能となった

<今回の進捗により期待される成果>

- ✓ （取りまとめた事例集を今後、コミュニティ放送事業者や自治体に周知・展開することで、）自動起動ラジオの普及が進み、災害時等において、主に高齢者等が避難情報等を受け取ることができる体制が確保される

全国各地で取り組まれている自動起動ラジオ導入の事例

【事例の一覧】



【事例の分析】

| 事項 | | 分析 |
|----------------|--------------|--|
| 取組概要／工夫・留意した点等 | 導入の背景 | <ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災等の災害 防災行政無線の補完 CFM事業者から自治体への提案 等 |
| | CFMシステム構築の財源 | <ul style="list-style-type: none"> 各種交付金 各種補助金 等 |
| | ラジオ整備の財源 | <ul style="list-style-type: none"> 市区町村の単独費用 震災復興交付金 等 |
| | ラジオの選定方法と選別 | <ul style="list-style-type: none"> フィールド実験の実施による選定 プリセット（複数チャンネル設定）ラジオ ケーブルテレビ対応ラジオ 等 |
| | ラジオの配布等 | <ul style="list-style-type: none"> 高齢者、障害者等への無償貸与 一部補助による有償貸与 使用方法に関するマニュアル作成 等 |
| 効果 | | <ul style="list-style-type: none"> J-ALERTや市区町村の災害情報等の迅速な伝達の確保 高齢者等への情報伝達の確保 等 |

(参考) 「情報難民ゼロプロジェクト報告」への
視覚障害者、聴覚障害者及び言語障害者の反映

現状

災害情報、避難情報を十分に受け取れない...



2020年に目指す姿

確実に災害情報、避難情報を受け取れる！

※「 」の中は、実現に資する総務省関連施策

【情報伝達手段、避難支援の整備】

自宅滞在時



福祉施設



自宅

自宅の中では、屋外スピーカーの音声が聞き取りづらかったり、聞こえない場合がある

携帯電話を持っていないと、緊急速報メールが届かない

2020年に目指す姿の例

<自宅滞在時>

屋内においても音声が聞こえやすい戸別受信機や自動起動ラジオ等が配備されて情報が確実に届くように！

「災害情報伝達手段等の高度化」「災害時の情報伝達体制の強化」「防災行政無線の導入促進」「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」「マイナンバーカードとスマートテレビを活用した防災システム」等



戸別受信機 自動起動ラジオ スマートテレビ



自宅の中にも安心！

<自宅滞在時>

共助の精神に基づく自主防災組織が高齢者の地域での的確な情報伝達を補い、支え合う体制に！

「自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援」



共助による支え合いで安心感アップ！

<様々な場面>

自治体からの情報を聞き取りづらかったり、聞き漏らしても、あとから電話等で確認して確実に把握できるように！

「災害情報伝達手段等の高度化」「災害時の情報伝達体制の強化」



自治体テレフォンガイド

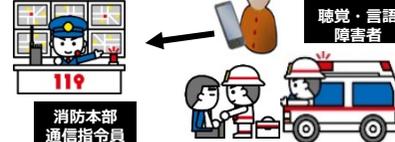
聞き漏らしても確認できる安心感が日頃からの心のゆとりに！

<救急搬送>

聴覚・言語障害者がいつでも全国どこからでも119番通報でき、安心して救急サービスを受けられる！

「聴覚・言語障害者に対応した119番通報の全国導入」「救急用多言語音声翻訳システムの研究開発・活用」等

Net119緊急通報システム Q助の活用

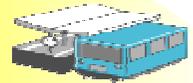


消防本部通信指令員

救急ボイストラの活用

屋外移動中

駅等のターミナル施設



公共交通機関内

外にいても屋外スピーカーから離れていると、音声が聞き取りづらかったり、聞こえない場合もある



徒歩

農作業



観光・商業・スポーツ施設

屋外活動時

【情報伝達の基盤整備】

<様々な場面> 情報通信インフラの耐災害性を進めることで、災害が発生しても、いつもと変わらず使えるように！

「ラジオの難聴対策」「コミュニティ放送による情報伝達手段の多重化」「放送ネットワークの強靱化」「ケーブルテレビの耐災害性の向上等」「可搬型予備送信設備等の配備」等

- ✓ 高齢者は、日常生活において自宅で過ごす時間が長く、特に単身高齢者は、一日の大半を一人で過ごす
- ✓ 災害が発生した際に迅速かつ的確な避難行動をとるため、市町村からの災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面であると言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

屋外拡声子局(屋外スピーカー)・戸別受信機(防災行政無線)、IP告知端末(IP告知放送)、テレビ(地上波テレビ放送、ケーブルテレビ、衛星放送)、ラジオ(AM/FM放送、コミュニティ放送)、固定電話(一斉電話)、携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(一斉電話、緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(民間)、SNS、ポータルサイト、行政機関HP)

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

| 現状における課題 |
|---|
| ○ 高齢者に普及している情報受信媒体は、主にテレビやラジオ。携帯電話等は保有していない方も4割程度おり、緊急速報メール等の活用が限定される |
| ○ 戸別受信機やコミュニティ放送を活用した自動起動ラジオを世帯、高齢者へ配備している自治体は一部にとどまる |
| ○ 屋外拡声子局(屋外スピーカー)の音声は、自宅の中では、高い建物による遮へいや反射、住宅の防音化、風向きや天候、場所(屋内外の別、スピーカーからの距離等)の影響を受け、聞き取りづらかったり、聞こえなかったりする場合がある |
| ○ 視覚、聴覚及び言語障害の方には、テレビ・ラジオやウェブサイトの災害情報が伝わらない可能性がある |



| 2020年に目指す姿 |
|---|
| ○ 今後、高齢者に携帯電話等の保有が広がっていくにつれて、より多くの高齢者が携帯電話等による緊急速報メール等を受信できるようになる |
| ○ 一方、携帯電話を保有していないことに加え、一人暮らしまたは高齢者のみの世帯で、洪水浸水想定区域や土砂災害警戒区域等の危険な地域に自宅が立地する等の高齢者宅には、優先して戸別受信機やコミュニティ放送を活用した自動起動ラジオが配備される等、市町村が地域の実情に応じ、高齢者に災害情報等が確実に届く多重的な情報伝達体制を整備する環境が整う |
| <ul style="list-style-type: none"> ・戸別受信機の整備コストが下がる取組を進め、市町村が必要な高齢者宅に配備しやすくなる ・コミュニティ放送局と市町村との災害協定締結などの連携が一層進むことにより、コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオを高齢者宅に配備しやすくなる ・スマートテレビを活用して、高齢者が個人の属性に応じた円滑な避難行動をとれるようになる |
| ○ 屋外拡声子局(屋外スピーカー)をよりきめ細かく設置可能となり、災害情報等が届きやすくなる環境が実現するとともに、屋外拡声子局(屋外スピーカー)からの流される情報を高齢者が事後的に電話等により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる |
| ○ 自主防災組織の活動に、高齢者への的確な情報伝達を目指す取組が位置付けられやすくなる |
| ○ 視覚、聴覚、言語障害の方も、テレビの字幕・ラジオやウェブサイトから災害情報を的確に受け取れる |

＜主な総務省関連施策＞

防災行政無線の導入促進、災害情報伝達手段等の高度化、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、**字幕番組・解説番組等の制作促進**、マイナンバーカードとスマートテレビ等を活用した防災システム、**ウェブアクセシビリティの確保**、災害時の情報伝達体制の強化、Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、J-ALERTの安定的な運用、自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援、**民放ラジオ難聴解消支援事業、放送ネットワーク整備支援事業**

- ✓ 高齢者は、住宅型の福祉施設で生活されている方も多い
- ✓ 災害が発生した際に迅速かつ的確な避難行動をとるため、市町村からの災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面であると言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

屋外拡声子局(屋外スピーカー)・戸別受信機(防災行政無線)、IP告知端末(IP告知放送)、テレビ(地上波テレビ放送、ケーブルテレビ、衛星放送)、ラジオ(AM/FM放送、コミュニティ放送)、携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(民間)、SNS、ポータルサイト、行政機関HP)

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

| 現状における課題 |
|---|
| ○ 高齢者に普及している情報受信媒体は主にテレビやラジオ。携帯電話等は保有していない方も4割程度おり、緊急速報メール等の活用が限定される |
| ○ 戸別受信機やコミュニティ放送を活用した自動起動ラジオを世帯、高齢者へ配備している自治体は一部にとどまる |
| ○ 屋外拡声子局(屋外スピーカー)の音声は、福祉施設の中では、高い建物による遮へいや反射、住宅の防音化、風向きや天候、場所(屋内外の別、スピーカーからの距離等)の影響を受け、聞き取りづらかったり、聞こえなかったりする場合がある |
| ○ 視覚、聴覚及び言語障害の方には、テレビ・ラジオやウェブサイトの災害情報が伝わらない可能性がある |



| 2020年に目指す姿 |
|---|
| ○ 今後、高齢者に携帯電話等の保有が広がっていくにつれて、より多くの高齢者が携帯電話等による緊急速報メール等を受信できるようになる |
| ○ 必要な福祉施設に戸別受信機やコミュニティ放送を活用した自動起動ラジオが配備されるなど、市町村が地域の実情に応じ、高齢者に災害情報等が確実に届く多重的な情報伝達体制を整備する環境が整う |
| ○ 戸別受信機の整備コストが下がる取組を進め、市町村が必要な施設に配備しやすくなる ・コミュニティ放送局と市町村との災害協定締結などの連携が一層進むことにより、コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオを福祉施設に配備しやすくする |
| ○ 屋外拡声子局(屋外スピーカー)をよりきめ細かく設置可能となり、災害情報等が届きやすくなる環境が実現するとともに、屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流される情報を高齢者が事後的に電話等により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる |
| ○ 視覚、聴覚、言語機能障害の方も、テレビの字幕・ラジオやウェブサイトから災害情報を的確に受け取れる |

＜主な総務省関連施策＞

防災行政無線の導入促進、災害情報伝達手段等の高度化、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、字幕番組・解説番組等の制作促進、マイナンバーカードとスマートテレビ等を活用した防災システム、ウェブアクセシビリティの確保、災害時の情報伝達体制の強化、Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、J-ALERTの安定的な運用、民放ラジオ難聴解消支援事業、放送ネットワーク整備支援事業

＜視覚障害者、聴覚障害者及び言語障害者関係追加分の抜粋＞

| 施策名 | 施策概要 | 情報難民ゼロに向けて期待される役割 | 2020年に向けたアクションプラン | | | |
|---------------------------|---|--|-------------------|------|------|------|
| | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 字幕番組・解説番組等の制作促進 | テレビジョン放送による情報アクセス機会を均等化するため、情報通信研究機構(NICT)が字幕番組、解説番組、手話付き番組等の制作費を対象とする助成金を交付するための補助金を交付 | 情報伝達手段の1つとして、日常利用するテレビを通じて、字幕番組、解説番組、手話付き番組等による放送が普及することによって視力、聴覚、言語機能に障害を抱える障害者への災害情報の伝達に寄与 | | | | |
| ウェブアクセシビリティの確保 | 高齢者や障害者を含む誰もが公的機関のウェブサイトを利用できるよう、公的機関に求められる対応をガイドラインとして策定するとともに、対応状況の調査等を行う。併せて、ウェブアクセシビリティのチェックツール”miChecker”を作成・公開することにより、民間企業等におけるウェブアクセシビリティ改善に向けた取組みを支援する。 | 公的機関が開設するものを始め、人々にとって重要な情報入手先となっているウェブサイトについて、高齢者・障害者を含む誰もが円滑に利用できる環境づくりに寄与 | | | | |
| 通信・放送分野における情報バリアフリー促進支援事業 | 障害や年齢によるデジタル・ディバイドを解消するため、通信・放送分野における情報バリアフリーの推進に向けた助成を実施 | 高齢者・障害者向け通信・放送サービスの充実を図ることにより、災害発生時に災害情報等の情報収集に寄与 | | | | |

補助事業の実施(テレビジョン放送事業者が制作する字幕番組、解説番組、手話付き番組等の制作促進)

国・地方公共団体のウェブアクセシビリティ対応状況を調査し、その結果を公開

学校・病院等のウェブアクセシビリティ対応状況を調査し、その結果を公開

公的機関におけるウェブアクセシビリティ対応の徹底及び民間企業等におけるウェブアクセシビリティ対応への支援

補助事業の実施

【聴覚障害者及び言語障害者】 災害発生時／②4救急搬送

- ✓ 災害による重傷や熱中症等のために、聴覚・言語障害者が119番通報する際の消防本部の応答や、救急隊員による救急搬送の場面
- ✓ 聴覚・言語障害者の救命率向上が日常生活はもとより「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会」における安心感向上にもつながることから、円滑な実施の必要性が高い場面と言える

<個人で活用可能な情報発信媒体>

スマートフォン等アプリの使用が可能な媒体

<現状における課題と2020年に目指す姿>

| 現状における課題 |
|--|
| ○ 聴覚・言語障害者が、急な病気やけがをして、救急車を呼ぶべきか迷った際、「救急安心センター#7119」などでの音声による電話相談が困難である |
| ○ 消防本部へ通報を行う際、聴覚・言語障害者は、音声通話による119番通報が困難であり、代替手段として提供されているFAXや電子メールによる通報では、FAXのある場所ではしか利用できない、通報場所にかかわらず予め登録した消防本部にしか通報が届かない等の課題がある |
| ○ 救急搬送時、聴覚・言語障害者は、状態によっては筆談でのコミュニケーションが難しいことから、円滑な救急搬送を実施するためには、代替手段として絵などにより視覚的にわかりやすい、または、質問に選択肢を選んで回答できるようなコミュニケーションツールを準備する取組を進める必要がある |



| 2020年に目指す姿 |
|--|
| ○ 聴覚・言語障害者が、「Q助」(全国版救急受診アプリ)を活用して、自らの症状の緊急度を迅速かつ的確に把握し、すぐに救急車を呼ぶ等の必要な対応をとることができるようになる |
| ○ 全国の消防本部で、いつでも全国どこからでも通報場所を管轄する消防本部へ音声によらない通報が可能なシステム「Net119緊急通報システム」が導入され、聴覚・言語障害者がスマートフォン等を用いて、いつでも全国どこからでも円滑な通報ができるようになる |
| ○ 多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra(ボイストラ)」や、情報収集シート、コミュニケーションボード等を活用し、聴覚・言語障害者に対して救急隊が円滑に救急活動ができるようになる |

<主な総務省関連施策>

聴覚・言語障害者に対応する緊急度判定の支援、聴覚・言語障害者に対応した119番通報の全国導入、情報収集シート・コミュニケーションボード等の活用、救急用多言語音声翻訳システムの促進

| 施策名 | 施策概要 | 情報難民ゼロに向けて期待される役割 | 2020年に向けたアクションプラン | | | |
|--------------------------------|--|---|-------------------|------|------|------|
| | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 「Q助」を活用した聴覚・言語障害者に対応する緊急度判定の支援 | 急な病気やけがをして、救急車を呼ぶべきか迷った際、「救急安心センター#7119」などの音声による電話相談ができない聴覚・言語障害者に対し、「Q助」(全国救急受診アプリ)を活用して、自分で緊急度を判断できるようにするための取組を進める | 聴覚・言語障害者が、「Q助」を活用して、自分の症状の緊急度によって、すぐに救急車を呼ぶ等の必要な対応をとることができるようになり、聴覚・言語障害者の救命率や安心感の向上に寄与 | | | | |
| 聴覚・言語障害者に対応した119番通報の全国導入 | 会話に不自由な聴覚・言語障害者が、スマートフォン等を用いて、いつでも全国どこからでも音声によらない緊急通報を行うことができるシステム(Net119緊急通報システム)の早期整備を図るものとし、「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会」が開催される平成32年度を目標に全国の消防本部で導入を進める | 音声による意思疎通が困難な聴覚・言語障害者がスマートフォン等を用いて、いつでも全国どこからでも最寄の消防本部に通報できるようにすることによって聴覚・言語障害者の救命率や安心感の向上に寄与 | | | | |
| 情報収集シート・コミュニケーションボード等の活用 | 聴覚・言語障害者のコミュニケーションツールの活用事例を調査し、効果的な事例を消防庁ホームページ等で紹介し、各消防本部へ活用を促進 | 聴覚・言語障害者と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、救急隊の情報収集時間の短縮及び聴覚・言語障害者の安心感の向上に寄与 | | | | |
| 救急用多言語音声翻訳システムの研究開発・活用 | 聴覚・言語障害者への救急対応を迅速に行うため、情報通信研究機構(NICT)の多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」の活用を促進 | 聴覚・言語障害者と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、救急隊の情報収集時間の短縮及び聴覚・言語障害者の安心感の向上に寄与 | | | | |

・「Q助」の活用の普及
・聴覚・言語障害者向けの「Q助」の改良

・導入済み本部から随時活用
・未導入の消防本部等に対し、早期の導入を促進

・7月頃にコミュニケーション対応状況を調査
・調査で判明したコミュニケーションツールの活用事例を消防庁ホームページにおいて紹介することで活用促進

・聴覚・言語障害者への「救急ボイストラ」を使用した場合の有効性に関する検討

・全国の消防本部に活用してもらえるよう普及促進
・活用状況調査を実施

・全国の消防本部に活用してもらえるよう普及促進
・アプリの改善点を調査し、改善
・アプリの活用状況調査を実施