第１回地域国際化推進検討委員会議事要旨

１　日時　平成２３年１２月２日（金）　　１４：３０　～　１６：３０

２　場所　都庁第一本庁舎４２階　特別会議室Ｃ

３　出席者

【委員】　池上委員、鈴木委員、冨樫委員、中村委員、西郡委員、韓委員、マシュー委員、毛受委員、柳委員

【都側】　井澤生活文化局長、飯塚都民生活部長、樋口市民活動担当課長

４　会議要旨

（１）委員長・副委員長の選任

委員長：毛受委員、副委員長：マシュー・ダグラス委員

（２）諮問事項

「災害時における外国人への情報提供―東日本大震災発生時の経験を踏まえて―」

（３）意見交換

＜行政や支援団体からみた東日本大震災について＞

○発災時、マニュアルが役立つのかとても心配である。大事なのは人の動きであるが、行政の防災担当者がどんどん変わると、日頃の訓練で得た経験やノウハウが機能するかどうか。被災地の方からは、個人のネットワークがとても大事だと伺った。

○実際に東京が被災したら、都から語学ボランティアに連絡し指定された場所に集合する流れであるが、実際には交通がストップしてしまい、来れないのではないか。

○大震災後の４月に在住外国人向けに支援団体が行ったイベントでは、「親から航空券が送られてきたから帰る」、「原発が心配だからとにかく帰ってこい」という理由で、当日出演を予定していた留学生たちが、皆帰国してしまった。

○自分たちの団体は、日頃から外国人に対して、相談や日本語教室、イベント等を行っているが、大震災時は、本当に外国人からのアクセスがなかった。

○団体として、ホームページやニュースレター、英文のブログで色々な情報を出しているが、どの程度伝わって、どの程度役立っているかわからない。

○発災後、４月には区内の日本語学校のほとんどの生徒が一時帰国した。５月のゴールデンウイーク明けから次第に皆戻ってきて、９月は発災前の状態に戻った。

○震災発生に伴って区として、外国人に行ったことは、帰宅困難者の区施設への受け入れである。また、放射能情報については、独立行政法人放射線医学総合研究所

ホームページの内容を英語、中国語、韓国・朝鮮語に訳したものを区民掲示板と区の国際交流協会のホームページに表示したが、外国人の方からの問い合わせはなく、この情報にどれだけ効果があったのか、非常に疑問に感じている。

○震災後、落ち着いてから、区内の日本語教室や日本語学校に「当時の震災の状況はどうでしたか」という内容でアンケートを行ったところ、一番心配だったことが、「電車の運行情報」、「放射能の情報がわからない」で、次が「スーパー、コンビニから物がなくなったこと」であった。総じて正しい情報がわからなかったことが、一番心配だったようだ。また、震災発生時に困ったことが、「テレビやラジオのニュースがわからなかった」、「どこに逃げればいいのかわからなかった」、であった。この「テレビやラジオのニュースがわからなかった人」が、一体どこから情報を得たかという質問に対する答えが、「ネットで本国のニュースを見た」、「本国のラジオ、テレビを見た」、「日本の家族に聞いた」であった。

○区役所では、新規登録の外国人の方に区の外国語版の防災マップ、外国人用のＤＶＤをセットで配っている。中には「こんなの要らない」という人もいたが、最近は「万が一地震のとき、私どこに避難したらいいですか」という質問も多くなってきた。

○区の外国人相談窓口を震災当日夜８時まで開けていたが、電話がつながらなかったせいか、１件も相談がなかった。翌日からは、心配だという相談、特に放射線の問題などについて、電話が途切れることがなく、いろいろな質問が来ていた。

＜帰宅困難者について＞

○自分の所属する団体でも、帰宅困難者は結構いた。小さい子どものために、帰宅しなければならない人がいたが、道がわからず困ったそうだ。例えば、交番にわかりやすい地図を置くなどのサービスがあれば、帰るのが少し楽になると思う。

○電車が止まって、外国人はパニックに陥っていた。少し安心させて落ち着いて待ってもらうか、平常時とは違う経路や手段で、自分の家に帰る方法を教えてあげられたらと思った。

＜ツイッター・フェイスブックについて＞

○ツイッターでの情報流通は劇的。使い方によっては非常に情報がうまく入るということで、鳥取県など取り入れている行政もある。いざというときにはツイッターが使えるということを日頃から住民が認識していれば、情報伝達手段として有効である。

○『非常事態が起きたときに、このツイッターやホームページに入ってくださると多言語でも対応します。』というメッセージを日頃から HP に掲載しておけば、災害時にわかりやすいのではないか。

○各委員の発言から、震災時、留学生も含めて外国人の方が、日本発の情報にほとんど頼らなかったことがわかった。一方で、震災直後にイギリス大使館で行われた説明会の様子をフェイスブックで伝えた人がいた。生の母国からの情報を母語で伝えたということで、かなり落ち着いたと複数の方が言っていた。客観的かどうかわからないが、自分の同胞の話であるため、東京はそれほど被害を受けていないということが、理解できたと言っていた。

＜日本語の表現について＞

○避難に関する防災放送は、日本の役所ではマニュアルにより内容が決まっている。しかし、例えば「緊急時には指定された場所に速やかに避難してください」というような文句は、日本語として難しい表現で外国人にはわからない。

○日本語は話せるが、地震のための知識とか、風水害や津波に対する情報というのは知らない場合がある。「避難」という言葉にも様々な意味があり、外国人に伝えるには、日本語でわかりやすく説明する必要がある。

○外国人は、「逃げろ」と言われればわかるが、「避難してください」と言われるとわからない。

○もちろん多言語化がベストだが、限界があるため、それよりも日本語を易しくした方が伝達手法としては有効だ。ただ、本当に生命の危機にかかわるようなことに関しては、自分の国の言葉で伝える方が理解されやすい。

＜放射能について＞

○今回の原発事故のような場合、外国の方というのは、心情的にまず出身国の大使館の情報を信頼するのではないか。

○原発事故による放射能漏れは、特殊な課題であり、不安を抱えている外国人が多かったと思われる。専門用語が多く、母国のメディアから情報を得ようとするのは当然だ。

○日本国内でもテレビやラジオで情報は出ていたが、国に対する考え方によって、それを信じるか信じないのかはわかれる。政府をあまり信じていない国の場合は、日本政府が提供している情報を信じない場合が多いと思う。

○放射線の情報は、まだ更新されている状況であるが、多分、外国語には訳されていない。日本で安心して外国人に生活してもらうというのが非常に重要なので、そういう情報を出すことや、やさしい日本語に置き換えて理解を促すことが必要と考える。

＜情報伝達のあり方について＞

○情報を早く伝えることも大事だが、同時に正確さをどう担保するかを考えていく必要がある。また、地震が起こる前、起こった時、起こった後など、フェーズ毎に考えていく必要がある。

○対策本部や情報センターを立ち上げても、情報を一番知っている人が被災している状況であるため、実際には情報収集は、ものすごく時間がかかる。

○東京が被災し、停電でネットも使えないとなれば、どこかに情報を集約する場所を設け、あとは人海戦術で避難所を回るというような方法を取ることも考えられる。

○震災が起きた時、外国人も日本人のため出来ることがあると思うので、自由にボランティアに行ける場所をどこでもオープンに出来るようにして欲しい。

○外国人が来日し外国人登録をする際に、災害に関する情報を提供したらどうか。

○大きな震災があった後なので、来日する外国人は日本で地震があったらどうしようかと思いながら来る人が多く、普及啓発は取り組みやすくなったのではないか。

＜外国人からみた東日本震災について＞

○来日後、避難訓練にいろいろ参加したが、どうやって自分の身を守るのかを理解出来ておらず、被災時にどういうものを用意したらいいかという発想が持てなかった。

○外国人の友達は、地震のときにガスが止まったが、日本の場合は自分で元栓をあけなければガスを使えないことを知らなかったため、１週間ずっと、何故ガスが止まったままなのかと考えていた。日本には日本のシステムがあるので、細かい生活上の情報をどうやって伝えればよいのかわからない。

○大震災時は、自分も帰宅困難者の１人であった。５～６時間かけて自宅まで歩いて帰ったが、日本人が落ち着いて行動していることに感動した。

○海外のメディアは、物事を誇張して報じたかもしれないが、今はある意味、正しい情報を流した部分もあったのではないかと思う。自分自身、海外からの情報に接しながら、日本人の家族や日本のメディアを信じていいか迷った。もともと、情報提供そのものは日本人に対しても難しいことだ。

○制度が変わり、外国人には、来年度から在留カードを配るので、そのときに災害情報を配ることはよいと思う。

○自分では日本語ができると思っていたが、発災時にどのように対処すればいいかがわからないことを自覚した。東京に４年間住んでいるが、これまでの東京都が災害に関する情報提供をしていることを知らなかった。都庁には実際来ることがないので、区役所で外国人登録をするときに、資料を手渡ししていただくのがよいと思う。

○母国で防災訓練はあったが、想定されているのは、山火事、サイクロン、水害であり、地震は対象外。出身国によって災害に関する常識が違う。

○東京は大都会であり、外国人が４０万人住んでいるといっても、横のつながりがそれほどないような気がする。毎日の仕事で忙しく、コミュニティとかかわることがあまりない。仕事が全てという外国人も多いので、例えば、職場経由で情報提供できたらよいと思う。