

アンケート結果<市町村関係者向け>：回答24件 *一部を抜粋。

1. 事前会議の開催について

必要はない：1件 どちらでも：3件 必要：14件 参加していない：6件

(どんな点が)

- ・訓練内容の説明だけであれば必要ない。
- ・文書だけだったら、多言語情報センターの理解がしづらかった。
- ・他市町村の方からの質問も参考になった。
- ・訓練の実務的な話だけでなく、実際に震災で対応を行った方の話を聞いたのがよかった。
- ・顔の見える関係を構築し、外国人に対する防災対策の重要性を認識し合うため関係者が集まる機会は貴重だった。
- ・参加者は市町村担当課の方が多く、仕組みを周知することの継続性に課題がある。県の仕組みなどを話しておくことは有意義だと感じる。

2. 講演「災害時外国人支援に関する取組みについて」(講師：横浜市国際交流協会)について

役に立たなかった：0件 どちらでも：1件 役に立った：17件 参加していない：6件

(どんな点が)

- ・多言語情報がどのように活用されているか理解できた。
- ・市域に国際交流協会が無い自治体、あるけれども規模の小さい自治体にとって、置かれた環境は異なりますが、先進的な取組みとして、お話しを伺えて良かった。
- ・災害時の外国人支援について、具体的にイメージすることができた。
- ・内容はとても参考になるものでしたが、その講演に対し、訓練との関係性をうまく結び付けられていなかったと感じます。

3. 訓練の流れについて

わかりにくかった：1件 普通：18件 良く分かった：5件

(どんな点が)

- ・会議に参加したので分かったが、参加していないと分かりづらいと思う。
- ・説明資料を見れば、時系列が分かるようになっていた。
- ・配布された資料だけでは手順が複雑に感じたが、口頭で説明されることにより流れや各団体の役割がよくわかった。
- ・趣旨説明がほとんど行われないうまま、講演、訓練説明がとなっていたため、事前会議全体を通じてわかりにくさを感じました。

- ・メールでのやり取りということで、流れについてはだいたい想像がついていた。

実際に災害が起こった時に翻訳依頼から翻訳回答までにどれくらいの時間がかかるのか。今回訓練では緊急度「普通」で翻訳を午前11時15分に依頼。やさしい日本語の回答が午後3時10分頃、中国語の回答が午後4時55分頃であった。これが訓練だからなのか、実際の災害時も同じくらいなのか、早いのか、遅いのか。緊急度が「普通」ということで、後から「大至急・至急」の依頼があれば、当然「普通」の回答は後回しになると思う。「普通」も時間がかかり過ぎると依頼自体を考えてしまう。かと言って、やみくもにすべて「大至急・至急」で依頼するのもどうか。災害時に緊急度の区別をつけることは必要なことなので、その点が難しいと感じた。

4. 「被災状況報告」(様式) について

使いにくい：6件 普通：17件 使いやすかった：1件

(どんな点が)

- ・実際使用するときには、入力による段ずれや、図形挿入のずれが気になるかもしれない。単純に箇条書きや、表の挿入、エクセルによる入力位置が限られている方が使いやすいかもしれない。
- ・負傷者について「(国籍 人)」となっているが、「人」が、人数を求めているのか、国籍を求めているのかが分からなかった。
- ・電話相談の内容並びに負傷者及び避難者等の国籍を記入する箇所が小さい。また、ワードではなくエクセル等の表で様式で国籍等が記載されたものにチェックを付ける方が手間が少ない。
- ・エクセル形式で、入力を簡素化したものが多い。
- ・入力することで形式が崩れてしまい、それを整えないと入力した情報が伝わりにくくなります。FAXなど手書き様式としては優れていますが、入力・メールを想定した使用には向きません。
- ・ワードデータだったため、編集に手間がかかりました。また地震後2日の想定では、ほぼ把握ができないであろう項目も多かったです。
- ・様式の内容は普通であると思う。今回は訓練なので1回の報告で終わったが、実際の災害発生時には、「〇時〇分現在」というように3～4時間ごとに1回報告していく必要があると思う。
- ・負傷者や避難所の来所者の情報は災害対策本部で収集等が行われるため、担当課ではすぐに把握することができない。今回は訓練のため12時までに報告としていたが、実際の場合は回答に期限にもよるが、「不明」で回答することになる可能性が高い。

5. 「翻訳依頼票」(様式) について

使いにくい：5件 普通：18件 使いやすかった：1件

(どんな点が)

- ・必要言語の書き方が、初めて見る人には分かりにくいようで、戸惑っていた。
- ・使いやすくはあったが、次の点について疑問が残った。①実際にセンターが立ち上げられた際に、この翻訳依頼票を提出するまでは他団体の依頼による翻訳文書等の提供は受けられないのか。②翻訳依頼票の提出後に、翻訳依頼をしたい言語が増えた場合はどうしたらよいのか。
- ・必要な言語に印をつけるのみだったので簡単だった。しかし、どの言語も不要とは言い切れず結局全ての言語の翻訳依頼をした。
- ・入力することで形式が崩れてしまい、それを整えないと入力した情報が伝わりにくくなります。FAX など手書き様式としては優れていますが、入力・メールを想定した使用には向きません。また依頼表と翻訳フォームに重複する情報があるためそのように使い分ければよいかわからなくなります。

6. 「翻訳フォーム」(様式) について

使いにくい：4件 普通：18件 使いやすかった：4件

(どんな点が)

- ・日本語と翻訳文が対比して見られるのでわかりやすかった。類似した内容であれば各市町村で状況にあった文章に編集できると思った。
- ・入力することで形式が崩れてしまい、それを整えないと入力した情報が伝わりにくくなります。FAX など手書き様式としては優れていますが、入力・メールを想定した使用には向きません。

7. 訓練環境 (メール、ファイルの送受信等) について

問題あり：5件 どちらでも：7件 問題なし：12件

(どんな点が)

- ・これまで立ち上がった各地の災害多言語支援センターにおける実績からみても、データの管理や加工のしやすさの点からも、メール送受信以外の方法は考えられないため、全く問題なしだと思います。
- ・送られてきたタイ語の翻訳文が文字化けしてしまいうまく打ち出せなかった。
- ・タイ語がうまくプリントアウトできなかった。ワードにコピーしてもうまくいかず、本番では使えなかったな、と感じた。うまくプリントアウトできるやり方があったら教えてほしいです。

- ・今回は問題なく訓練を終えることができたが、セキュリティーの関係で普段のメールの送受信であっても確認に時間がかかるため、緊急時のことを考えると、FAXでの対応についても検討していただけるとより実用的だと思われる。
- ・様式がオンラインストレージからダウンロードする形式で送付されたが、本市のシステムではダウンロードすることができなかった。
- ・翻訳文書が大量に届き大変ありがたかったが、災害時は他のメールと紛れてしまう危険性もあると感じた。翻訳文書については各市町村に送るよりもHPなどで公開すると良いのではないかと思った。
- ・当町のシステム上、L G W A N 経由のメールでないと添付ファイルの送受信に時間がかかってしまうので、W E B 上のシステムなどを開発していただきたいです。
- ・メールの連絡は、基本的に1対1となり、依頼集中には耐えられないことが想像されます。また同等の翻訳依頼を依頼元は把握できず、非効率な運用になります。東日本大震災では、wikiベースの情報収集サイトがいくつか立ち上がり、多数に向けた情報発信が行われています。各現場でそれぞれ何の翻訳を求めているかが依頼側も分かり、発信側も多数に向けて発信することが必要と考えます。

8. 訓練実施の時期について

問題あり：3件 どちらでも：8件 問題なし：13件

(「問題あり」の場合、具体的に可能な時期をお書きください。)

- ・4月、12月、3月は特に多忙な月であるため、違う月に実施してほしい。
- ・可能な範囲で年度初めに実施した方が効果的だと思います。
- ・有事の対応について理解を深めて業務を行うことができるよう、年度内の早い時期に行うことも効果的と考えます。
- ・人事異動等で担当者が代わることを考慮して、5～6月頃の早い段階で実施してもよいと思う。

9. 今後改善した方がよいと思う点をお聞かせください。

- ・参加団体が主体的に取り組めるような工夫が必要かと思われる。
- ・災害時に必要性が考えられる文章は、多言語に翻訳したものをあらかじめ周知してもいいのではないのでしょうか。(例：トイレはこちらです。避難所はこちらです。無料で食事を配っています。)

- ・他市町が依頼した翻訳文書の情報提供について、言語によってはコードを変更しないと表示ができないものがあった。また、表示ができてプリンターで出力すると文字化けしてしまったものがあった。これらはパソコン環境に因るものだと考えられるが、「文書」ではなく「画像」等で送付する等の検討をお願いしたい。
- ・大規模災害中もメールでの通信ができる想定の実地訓練でしたが、オフラインで使えるスマートフォンの翻訳アプリ（翻訳の正確性は別として）を活用して、通信ができない想定の実地訓練も必要と感じました。
- ・他市の状況をメール送信していただいたのは参考になって助かったが、あんなに送る必要はないと感じた。
- ・災害時には回線が不安定で帯域も狭くなるため、できるだけデータ量の少ないシンプルな形にすることが、結果として円滑な情報伝達につながります。メールを使う場合も、メール本文中で必要な連絡ができるよう実践的な訓練を行うことが必要と感じます。
- ・今回の訓練では翻訳については各市町村の情報をフィードバックしていただいたが、実際に災害が起こった際には被災状況報告の方がフィードバックする必要性が高いと思う。居住地と勤務地が異なる外国人等を想定すると市町村の垣根を飛び越えた情報共有をこのネットワークで実施していただきたいと思う。
- ・こちらの反省点でもありますが、国際施策担当者だけでは、実際の災害時の対応に限界があるかと思しますので、町の防災担当の部署にも訓練に参加してもらえるようにしたほうがよかったと思いました。
他の市町村では、外国人住民の被災情報等について、庁内の連携をどのように行っていくのか（どのように訓練を行ったのか）、教えていただきたいです。
- ・訓練はこれでよかったかもしれないが、本番で使うメールを決めておいてほしい。
とは言っても、こちら側も動いているメールを使うしかないので、どのメールアドレスになるか事前に登録しておくことは難しい。なんとか解決できる手立てがあればよいと思う。
- ・本番ではケータイメールしか動かない場合もあるので、添付を標準とする考え方は工夫が必要と感じた。さいたまが無事なら、県と翻訳者間は添付でも大丈夫と思うが、被災地と添付でやり取りできる保証はない。
- ・どんな翻訳依頼をしたいか、事前に摺合せがあってもよかった。
これを機会にその市町村で訳をそろえたいものがあれば、エントリーしたらよいし、特になければ、県で翻訳が必要と考える文書を市町村に割り振って、各市町村からということで翻訳依頼をし、ストックするという一石二鳥的な訓練であってもよいのでは。今回は、翻訳の訓練とシステムの訓練にはなったが、副産物にまで気が回らなかった。

- ・本研修を機会に、災害対策本部所管課との連携のきっかけができました。そのうえで、下記の2点についてご検討いただければありがたいと思います。

(1) 埼玉県災害時多言語支援センターと基礎自治体の連携協定の事前締結について：

大規模災害の発生時において、私自身を国際化施策所管課職員は災害対策本部に招集され、国際化施策としての外国人支援に関わり続けることができません。そのため、訓練の成果を活かした外国人支援を本市の施策として実施するためには、事前に「地域防災計画」を見直し、所管を明確にする必要があると考えていますが、現状ではなかなか災害対策本部所管課との協議が進んでおりません。そこで、事前に連携協定締結等ができるようになれば、自治体としての災害時外国人支援を計画上に位置づけられるかと考えています。

(2) 「災害時情報管理システム」の活用について：

災害時の被災状況等は、オンラインデータに随時反映し、リアルタイムで更新していくシステムになっています。そのため、あらためて埼玉県災害時多言語支援センターに自治体国際施策担当所管課から報告をするのではなく、埼玉県災害時多言語支援センターから直接「災害時情報管理システム」を参照・情報共有できるようになれば、情報の精度も上がり、事務処理も効率化するかと感じました。

アンケート結果<翻訳者向け>：回答20件 *一部を抜粋

1. 訓練の流れについて

わかりにくかった：4人 普通：10人 良く分かった：5人 (未記入：1名)

(どんな点が)

- ・時間が正確ではなかった。何が行われているのか、フォームが来るまで分からなかった。
- ・やさしい日本語そのものが翻訳なのか、外国語に翻訳するためなのかが分かりにくかった。が、事前に説明をしてもらえたので、問題はありませんでした。
- ・翻訳文がどのように扱われるのか(避難所で配布される、掲示される、ウェブ上で公開される等)が見えなかった。実際の災害時の動きを想定した訓練にできるといいと思います。

2. 「翻訳フォーム」(様式)について

使いにくい：5人 普通：13人 使いやすかった：1人 (未記入：1名)

(どんな点が)

- ・「翻訳文」の箇所に、「ここには記入しないでください」とあったので、どこに記入すればよいか迷った。
- ・原文が表形式であると、様式の枠からはみ出しまい読みづらかった。
- ・各項目ごとにセルを作って、日本語原文と翻訳文の対応を明確にするといいかもしれません。
- ・使いやすさの面では特に問題ないが、情報源(〇〇からのお知らせ)は重要なので、翻訳対象に含めたほうがいいのではないか。

3. 訓練環境(メール、ファイルの送受信等)について

問題あり：3人 どちらでも：4人 問題なし：12人 (未記入：1名)

(どんな点が)

- ・添付ファイルがなかなか送れなかった。
- ・今回は訓練ということで事前にメールをいつでも受信できるようにしていたが、実際は設定していない可能性もあるので、まず携帯等に連絡してから対応してもらう等が必要ではないか。
- ・ファイル名に識別子をつけるべきだと思う。
- ・依頼メール、翻訳返信メールの件名のつけ方にルールを作った方がいいと思った。(返信メールには言語名を追加するなど)

4. 今後改善した方がよいと思う点をお聞かせください。

- 固有名詞（建物名や役所の部署名など）は、訳語を指定してほしい。（各言語で統一した方がよい。）
- この作業には慣れが必要なので、何度か練習が必要だと思った。
- 役所からの依頼文には役所言葉が多い。避難者・住民が見て分かりやすい表現にする必要がある。
- 当訓練の新聞記事を読んだが、実際の場面で回答をしていただけるかどうか分からないため、翻訳者からの質問を受けるやり方はしない方がよいと思う。逆に質問を発しなければならない原文を書かない、或いは必要に応じて注釈を書いておくということも必要かと思う。
- 翻訳、通訳は地元の市町村であるべき。不案内な土地に関する翻訳では伝わりにくいのでは。災害地区、場所で多くの異なる事態が予想されるため、机上のメールだけでは対応しきれない。このために、（駆けつけられる）翻訳、通訳ボランティアをあらかじめ言語ごとに複数名決めて委託しておく（大きな負担とならないよう年度更新でもいい）必要があるのではないか。