

**アンケート結果<市町村関係者向け>：回答28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：10件 必要：7件 参加していない：10件

(どんな点が)

- ・多言語情報シート、やさしい日本語の講義がメインであり、運営訓練の事前会議として開催する必要性を感じない。
- ・訓練の実施方法等について、事前説明の必要がある。
- ・訓練の意義を確認できる。
- ・センターの位置づけや、SIA、県、市町村の役割分担が分かるため。
- ・訓練をきっかけに、県の動向を確認したり、多言語シート活用などの情報を収集したりできたため、説明会+研修を実施することはよいことだと思う。
- ・行政は担当者が毎年必ずどこかの市町村で変わっている。顔を合わせる機会があるといざという時連携する時の為になると思う。
- ・この訓練内容ならば必要ないと思うが、講演は大変興味深かった。防災に関する情報を毎年アップデートするためにも、県の取組み、他市での先進的な取り組みなど、情報交換の場とするならば有益と思う。

2. 講演&演習「災害時外国人支援に役立つ『やさしい日本語』について」

役に立たなかった：0件 どちらでも：3件 役に立った：13件 参加していない：10件

(どんな点が)

- ・やさしい日本語については、多文化の担当も防災の担当も知っておくべき内容だと思うが、今回の説明は初めて聞く人には分かりづらかったように思う。
- ・日本人では気づかない点について、講師の方の豊富な経験から、外国人がどう感じるのか知ることができたため。
- ・どのような日本語が伝わりにくいかを学ぶことができた。
- ・希少言語の対応は難しいので、「やさしい日本語」の普及は有効と思います。
- ・災害時のみならず、日頃から、外国人だけでなく子供からお年寄りまで、誰でも理解できるかを念頭に置きながら思いやりのある伝え方を心がけることが大切だと学んだ。
- ・外国人が想像する災害とはどんなものか聞いたのは良かった。この講演を受けて、やさしい日本語を追加した「多言語表示シート」を各避難所に備蓄することにした。

### 3. 訓練の流れについて

わかりにくかった：1件 普通：20件 良く分かった：7件

(どんな点が)

- ・事前会議等で訓練方法について、もう少し詳しい説明があればよかった。
- ・訓練に参加してみて、何となく流れが分かった。
- ・センターは被災状況を確認した後、その情報がどのように活用されるのか分からない。
- ・フローチャートとタイムスケジュールを事前に知ることができたため。

### 4. 「被災状況報告」(様式) について

使いにくい：0件 普通：24件 使いやすかった：4件

(どんな点が)

- ・問題なく使用できた。
- ・見慣れれば、問題ないと思う。
- ・質問内容が分かりやすく記載されているため、使いやすかった。
- ・負傷者、避難者の国籍や人数がもう少し記載できると良いと思う。

### 5. 「翻訳依頼票」(様式) について

使いにくい：1件 普通：22件 使いやすかった：5件

(どんな点が)

- ・「翻訳依頼票」と「翻訳フォーム」を統合した方が良い。  
災害時はなるべくやり取りを少なくした方が良いのではないか。
- ・最初にある「・・・翻訳を依頼します。」の文で混乱が起こっていた。「当市・町では下記の言語について依頼する可能性があります。」としたらどうか。
- ・翻訳を依頼するにあたり、必要な言語を表から選ぶだけなので、指定がしやすかった。
- ・翻訳を依頼したい言語があらかじめ記入されているため、使いやすかった。

### 6. 「翻訳フォーム」(様式) について

使いにくい：1件 普通：22件 使いやすかった：2件 未使用：3件

(どんな点が)

- ・「翻訳依頼票」と「翻訳フォーム」を統合した方が良い。
- ・もとの文章がチラシの形だったので、それをすっぽりと様式に入れ込むのに時間がかかってしまった。

- ・「提供方法」について、センターから各自治体への提供方法を指すのか、各自治体から市民への提供方法を指すのか、分からなかった。
- ・太枠などで回答項目を囲うと、より使いやすいと感じた。
- ・翻訳前と翻訳後の文章が比較できるので、分かりやすいと感じた。

#### 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：4件 どちらでも：6件 問題なし：18件

（どんな点が）

- ・災害時に電気やメールサーバーが機能するかどうか心配です。
- ・災害時にメールが使えるとは限らないので、ファックス等の通信手段も考えてほしい。
- ・今年度からセキュリティ対策で、添付文書を開くためには上席の承認が必要であるため、メールを受信してすぐに添付ファイルを確認することができなかった。災害時にも承認制にするのかどうかはこちらで話し合っていくことであるが、添付だけではなく、本文にベタ打ち等に対応できないか検討いただけるとありがたい。
- ・LGWAN 同士のメールの送受信ではないため、いざ災害が発生した場合、添付ファイルを取り込むなどの作業が伴うと、時間を要すると感じた。災害時は FAX の方が有効活用できるのではないかな。
- ・全てのメールが受信できたと思いますが、何件メールを送信したのか教えていただきたいのと、最後に翻訳した文章をまとめていただけるとありがたい。

#### 8. 訓練実施の時期について

問題あり：4件 どちらでも：5件 問題なし：19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。）

- ・できれば年度の早い頃に訓練を実施した方が良い。できれば年2回。  
（現状だと、万が一4月頃に実際に災害が起きた時に、担当が変わったばかりでうまく動けないのではないかな。）
- ・年度末の議会中でしたので、できれば1月までに実施していただきたい。
- ・年度末に近くなるほど忙しくなるので、2月下旬よりは2月上旬から中旬に行ってほしい。

#### 9. 今後改善した方がよいと思う点をお聞かせください。

- ・メールだけでなく、FAX 対応の訓練もしていただけるといいと思う。  
（実際に大規模災害が起きた時に、より多くのツールがあった方が安心する。）

- ・実際に災害が起きた際は、PC が使えなくなる可能性もある。その場合の連絡等について、報告の仕方や回答期限等はどのようにするのか、事前に何かしらの方針があるとよりよくなると思う。
- ・実際の有事の際に動ける人が必ず必要になります。外国人支援をできる防災/災害時ボランティアをどのように育成していくか、防災と多文化共生の専門家がタッグと組んだ研修としてはいかがでしょうか。先進的な事例から学びたいと思っています。  
多言語情報センターの災害時業務として、避難所等を巡回しての外国人のニーズ把握や状況把握を期待します。
- ・講座も貴重でしたが、もっと班の人でも全体でもいいので、各自治体での話・事情を聴ける時間があればと感じた。
- ・翻訳されたフォームはメールで返信するだけでなく、県や協会のホームページにもアップし、いつでも確認出来るようにしていただけるとありがたい。また分野や言語別に整理してあると確認しやすいと思います。
- ・訓練実施は関係機関同士的意思疎通・情報共有等の面で、非常に良いことと思うので、今後とも継続して実施していただきたいが、この形式での訓練がどこまで実災害時に近づけられているか疑問があるため、費用や人員の問題等あるかとは思いますが、今後の方法について、関係機関を交え協議していく必要があると思った。
- ・翻訳の精度に一部差があるように感じた。
- ・実際に災害が起きた場合、このようなやりとりをする余裕があるのか、少し疑問がある。

## アンケート結果<翻訳者向け>：回答19件 \*一部を抜粋

### 1. 訓練の流れについて

わかりにくかった：1人 普通：10人 良く分かった：8人

(どんな点が)

- ・2回目なので、流れが分かっていた。
- ・メールの指示も分かりやすく、訓練に集中することができました。
- ・去年は原稿の数や、およその分量があらかじめわかっていたように思います。今回は特に連絡がなかったのが昨年並みだと思っていましたが、他の方には連絡があったのでしょうか。
- ・図式でのプロセスの説明があった点と、翻訳を打ち込むフォーマットまでちゃんとあったので分かりやすかったです。
- ・初めての訓練だったので、事前の印刷物による説明だけでは不安だったが、実際に体験してみるとスムーズにいった。
- ・何をどうやるかは添付ファイルを見るだけでは理解しがたかった。電話で問い合わせてはっきりした。

### 2. 「翻訳フォーム」(様式)について

使いにくい：1人 普通：12人 使いやすかった：6人

(どんな点が)

- ・不要な文字を削除してから、赤字を黒字に、等、無駄な作業があります。
- ・翻訳フォームがそのまま使われるのか、事務局なりで別の用紙にコピーして使うのか不明のため、改行などどうしておくのが使いやすいか、迷った。
- ・訳文と比較しやすいフォームでした。
- ・打ち込んで送るだけですむので、やりやすかったです。

### 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：2人 どちらでも：3人 問題なし：13人 (未記入：1名)

(どんな点が)

- ・本当に急ぐのであれば、ファイルを開いて・・・という手順は時間がかかります。(スマホでは操作しにくく、家に帰ってPCでする方がいいため。)メール本文、LINE、写メ等を活用し、外出先からでも簡単に翻訳できるようにした方が役にたつのでは?と思いました。
- ・担当するのは一人1市町かと思い込んでいたので、二つ目の市への対応が遅くなってしまった。あらかじめ担当の市町名、複数か否か、分かって入れれば待機の構えが違ってくる。

- ・ iPad を使っていますが、Word ファイルの変換もうまくなりました。
- ・ 一度に二つも文書が来ると翻訳するのにそれなりの時間がかかるし、実際自分がかかった時間では緊急時には間に合わないのではと思った。

4. 今後改善した方がよいと思う点をお聞かせください。

- ・ 実際の場合はより短時間で行わなければいけないでしょうから、そのような訓練が必要ではないか。第一報は文章の正確性より内容、次に正しい文章に差し替えてもいいのでは？
- ・ 翻訳依頼文の fax 送信時間を事前にお知らせいただければ、その時間に P C の前で待機することができます。
- ・ 埼玉県と在住外国人のお役に立てれば幸いです。今後も遠慮なくお声がけください。
- ・ 今回の依頼では、「ボランティアの依頼をする人への文章」がありました。これは、日本人が読む文書ではないですか？各所から翻訳依頼が来たものを、緊急度や必要度を考えて、振り分ける必要があると思います。協会に依頼が来ても、「ボランティアの依頼をするのは日本人ですので、翻訳の必要はありません」と翻訳者に回す前に依頼者に返送することも必要かと思いました。
- ・ 有事の際には翻訳の速度も大切だとおもいます。あらかじめ想定できる例文をいくつか作成しておいて、いざの時はそれをもとに一部訂正するだけでよいようにしておいてはいかがでしょうか。また有事の時には翻訳者が災害をうけて対応できない場合も想定しておく必要もあります。緊急で急ぐ場合は、スマホにメールを送り、それに回答するか、電話での対応もできるようにしておくといいでしょう。さらに言えば依頼元の行政から sia に依頼が適切にできない場合もあり得ると思います。それを想定しておいて、依頼元が直接翻訳者に依頼できる体制も必要ではないですか？
- ・ 今回は、地震発生に伴う避難所の開設や帰宅困難者への対応など、あまり被害が大きい場合を想定した一般的な訓練でした。今後、利根川決壊や関東大震災級の地震発生など、甚大な被害が発生している場合を想定した、より具体的な伝達内容を伝える訓練も必要ではないかと思いました。
- ・ 多言語での翻訳をする場合、一昨年までの訓練のように、一か所に翻訳者が集まると、内容のすり合わせができ言語による内容のばらつきが無くなりますが、実際集合することは難しいでしょう。「原稿⇒やさしい日本語へ書き換え⇒多言語に翻訳」をメールを使って行う訓練もやってみてはどうでしょう。
- ・ 実際の災害時に、平常時の対応ができるのか、若干疑問に感じた。そうした中で、翻訳を有効に機能させるためには、まずは余裕を持った人数の登録が必要ではないかと思われる。

- ・やさしい日本語への翻訳に悩んだ言葉があり（例：活動、行動、政治的、宗教的等）、手間取ってしまった。翻訳を効率的に進めるため、災害時の情報提供に用いられる用語（ある程度集約できるのではないかと思う）を、あらかじめやさしい日本語に翻訳しておき、翻訳者がそれを共有しておいたほうがよいと考える（例えば、用語の集約=SIA、翻訳=埼玉日本語ネットワークで検討）。
- ・訓練そのものに対しては、特に不都合な点はなく、今回初めて参加して、いい勉強の機会を頂いたと思います。お手本になるような翻訳例を、後日示して頂くとか、研修の機会を設けて頂けると、参加者の翻訳力向上にもなり、緊急時に的確な訳文を提供できることにつながると思います。
- ・文書が二つ来ても良いが、優先順位を付けて、片方ずつ送受信するという形の方が少なくとも最初の文書の送り返しは早くできると思う。本当の緊急時には一つの文書を 30 分以内で送り返すとかの条件を付けてもらって構わないと思う。
- ・訓練を 1 回だけではなく、毎月何日と決めておいて 1 カ月に 1 度くらいのペースで繰り返してはいかがでしょうか。緊急時に流す情報というのは大体似通っているでしょうから、繰り返し訓練していればスムーズに翻訳して返信できると思います。
- ・万が一災害が発生するとき、コンピューターだけじゃなくて、携帯で対応できたら便利だと思います。私は携帯に対して詳しくないかもしれないが、添付にしてくれたファイルをどうやって携帯で処理し、翻訳文章をフォーマットに記入するか分かりません。今回はわざわざコンピューターを使って、ファイルダウンロードしてから作業して、またファイルを添付して送信しました。