

# 災害時多言語情報センター運営訓練 アンケート集計 (市町村・市町村協会)

## 1. 事前会議での講演は参考になりましたか。

講演 (講師：(一財)自治体国際化協会多文化共生課藤波氏、木下氏)

参考になった	参考にならなかった	どちらでもない	参加していない
13	0	2	7

○上記の回答について理由を教えてください。

- ・年々日本の外国人住民が増加しているので、外国人被災者も多くいた。日頃からのコミュニケーションが必要だと感じた。
- ・市内では、英語圏でない外国人が多いため、特にやさしい日本語が参考になった。
- ・自治体国際化協会の災害時に向けた取組や多言語指さしボードなどのツールについて、具体的に知ることができた。
- ・コロナ禍や多文化共生社会で求められる避難所の運営方法が参考になった。
- ・自席での Zoom 受講だったため、落ち着いて聞くことができなかった。
- ・災害時に役立つ多言語表示シートや多言語指さしボード等の様々なツールについて知ることができた。
- ・多言語情報提供ツールの活用や日頃からの外国人との関係づくりなど、準備をしておかなければ対応できない事が多くあると感じ、大変参考になった。
- ・過去の災害時の問題点や、外国人が担い手になるケースなど、日ごろから、外国人とのコミュニケーションが必要であると再認識できた。自治体国際化協会の情報提供についても、ホームページを自分だけで見ているだけとは違い良かった。
- ・自治体国際化協会の様々なツールが更新されていることが分かり参考になった。
- ・災害時に外国人が直面する問題点について学ぶことができました。

## 2. 訓練の流れ(実施計画書)について

わかりにくかった	普通	良くわかった
0	13	9

○上記の回答について理由を教えてください。

- ・図とともに時系列での流れが記載してあり、よく分かりました。
- ・実施計画書「5 訓練内容について」の①「被災状況確認」シミュレーション及び「②多言語翻訳シミュレーション」については、①と②に分けず、全体の流れについてのフローチ

ャートと1日のタイムスケジュールとして一元化したほうが見やすいのではないかと感じた。

- ・時間の目安が書かれており、分かりやすかった。
- ・図説があったから。
- ・「多言語情報提供依頼書」と「翻訳フォーム」について、今回の訓練で翻訳に対応している言語の中で希望する言語に丸印を付ければよかったのか、対応していない言語であっても市の外国籍市民の市民数等に基づいて希望する言語に丸印をつけてもよかったのかがわからなかった。
- ・訓練体制及び訓練内容について、県協会・埼玉県・市町村／市町村協会に分かれて書かれていたこと、目安時間があったことで、何をすべきかがすぐわかり、訓練開始から被災状況報告まで短い時間でしたが対応できた。
- ・事前会議で具体的に実施計画をご説明いただけたので、訓練までに準備ができた。
- ・複数のFAXが届いたため、多言語での訳文もFAX待ちしていた。
- ・県、埼玉県国際交流協会、市町村のそれぞれの動きが図や表で見やすくまとめられていた。
- ・被害想定、時間（目安）等がよかった。
- ・各機関の役割がフローでわかりやすく整理されていたため。
- ・シンプルでわかりやすく、スムーズに訓練に参加することができた。
- ・被害想定が経過時間を含め具体的だった。

### 3. 訓練にご参加いただいて災害時多言語情報センターの機能をご理解いただけましたか。

よく理解できた	概ね理解できた	理解できなかった	参加していない
12	10	0	0

○上記の回答について理由を教えてください。

- ・災害時に外国人住民にとって母国語の情報などがあれば、少しは安心を与えることができると思う。
- ・今回初めて参加させていただいたが、全体のイメージを掴むことができた。
- ・今回は県災害対策本部からの情報提供も展開していただき、より機能を理解することができた。
- ・これまでに数回参加させていただいているため。
- ・回数を重ねて訓練を体験したため。
- ・訓練であっても、実際に想定したり、メールでやりとりしたから。

- ・災害時多言語情報センターの設置から、情報を提供いただくまでの流れや実施業務がわかった。
- ・どのような情報を、どのような手段で提供していただけるのかを訓練を通じて理解することができた。
- ・メールやホームページを活用しスピーディーに提供された情報が参考になった。
- ・提出した翻訳フォームに対して、実際に多言語イン翻訳していただいたものを受け取ったことで、災害時多言語情報センターの機能を実感できた。
- ・多言語での翻訳の提供、相談、仲介通訳を実施していただけることを理解した。
- ・過去の訓練等の兼ね合いなどがあり、発災後4日という想定であったと思われるが、大規模災害時には、おそらく当日から通訳・翻訳が必要になることが考えられる。このようなケースで市や市協会に対応できないとき、災害時多言語情報センター設置前に、外国人相談センター埼玉に連絡をするようになると思う。電話がつながるのか、FAX 等で行うのか、事前に検討が必要と思われる。今回、地上系防災 FAX の利用でしたが、防災担当との役割分担も確認でき、よかった。
- ・機能はよく理解できたと思います。あとは本番で「どの範囲まで」受けていただけるか、だと思ふ。
- ・訓練を通じて、機能の確認ができたため。
- ・様々な機能があることが理解できた。混乱する災害時でも外国語で情報を受け取れることで正確な情報を発信することができると安心できた。
- ・今回は翻訳依頼をしなかったが、センターの役割等、訓練を通じて理解した。

#### 4. 実際に大規模災害が発生した場合、災害時多言語情報センターを活用いただけそうですか。

ぜひ活用したい	機会があれば活用したい	活用できなそう
1 2	8	1

※未回答1件

○上記の回答について理由を教えてください。

- ・実際の災害時はパソコンや FAX などを使うことができないため、やり取りが困難である。
- ・実際の状況は想像しにくいですが、多言語の情報が必要になるのは必須です。
- ・外国人住民へ多言語で周知することが必要な情報の提供を受けられることができると考えられるため。
- ・自治体ごとに必要な情報を必要な言語で翻訳していただけるため。

- ・実際の有事の際には、発災後数日間、避難所での生活に関することは、すぐにその場で解決したいことが多いので、おそらく翻訳機やスマホアプリで対応するのでは、と思う。罹災証明や何らかの補助金など生活の再建に関することは翻訳できる人材を多く抱えていらっしゃる県国際交流協会に協力をお願いしたい。
- ・災害時にメールを操作している余裕があるのか、少し不安な面がある。
- ・市で対応したい言語に対応しているため。
- ・翻訳のできる職員が被災してしまったとき等、お力を貸していただきたい。
- ・市内での対応に追われる中で、埼玉県内の情報を多言語で提供いただけることは大変助かる。
- ・停電が危惧される災害時に今回の運営訓練のような方法がとれるのか疑問に感じた。
- ・緊急時に活用できるものが、ひとつでも多いほうが安心である。
- ・戸田市地域防災計画において、外国人への支援として、災害に関する情報の外国語表記や広報等が必要とされているため。
- ・昨年度の台風19号の時には、外国人対応ができていなかったため。
- ・ぜひ活用したいが、被災の際の外国人ニーズの把握方法など課題も多いと感じた。
- ・市や協会のみで対応は困難と思われるため。
- ・翻訳等が必要な際、職員では対応が難しいため。
- ・翻訳済みの情報をすぐに使用したいので、ぜひ活用したいと考えています。

## 5. 災害時多言語情報センターに期待する役割等があればお書きください。

- ・災害時に、電話やパソコンを使うことがなかなかできないため、ほかの情報収集手段があるとなおよいと感じた。
- ・中国など人数は多いがコミュニティができていると思われる国籍の方は、その中で情報交換をしているのではないかとと思われる。災害時にかかわらず、本市であると助かるのが「フランス語」である。
- ・本市では近年、ウルドゥー語のニーズが高まっているため、レア言語への対応もご検討いただけると幸い。
- ・生活再建の段階になれば災害時多言語情報センターはすでに解散していると思うが、それでも県から翻訳の支援をしていただけると助かると思う。罹災証明などおそらくどの自治体でも同じような翻訳が必要になると思うので、各自治体で同じような翻訳を行うよりも県で対応していただけると翻訳者を抱えていない自治体では特に有益ではないか。
- ・迅速な情報提供をお願いしたい。

- ・通訳のできる方が避難所で必要数確保できない場合に、オンラインを含めた通訳を派遣いただけると有難い。
- ・言葉の壁により外国人が情報弱者になりやすい災害時に、各言語への翻訳や、多言語での情報提供はありがたく、活用させていただきたい。
- ・市が行う多言語での情報発信の支援。
- ・ソーシャルメディアを活用した積極的な情報発信。
- ・今後も定期的にシミュレーション訓練を行ってほしい。
- ・当市の在住外国人ではベトナム国籍が最も多い。県内でも急増している状況だが、今回の訓練ではベトナム語の翻訳依頼ができなかった。ベトナム語の翻訳・通訳人材の確保をお願いしたい。
- ・今回の訓練であったが、県内に共通する事項は、先行して翻訳をお願いしたい。
- ・ミャンマー語、ネパール語、ロシア語など当市で通訳が見つげにくい言語に関しては、翻訳だけでなく、電話通訳もお願いできればと期待している。
- ・翻訳等において、より多くの言語への対応。
- ・今回の訓練のように、災害対策本部からの情報を多言語で配信、HPの災害用ページに切り替えるなどの情報機能や、通訳機能など。

## 6. 大規模災害が発生した場合に、外国人対応で心配なことがありましたらお聞かせください。

- ・避難所になかなか来ないこと。また来たとしても通訳者がいないと意思疎通が難しい。
- ・大規模災害発生時は日本人対応も不安ですが、せめて各避難所に外国語翻訳アプリを利用できる環境があるといい。
- ・本市には国際交流協会がないため、災害発生時に外国人対応に特化した受け皿が迅速に用意できない可能性がある。
- ・把握できている外国人コミュニティがまだごく一部であること、外国人の集住地域である団地で、日本人住民と外国人住民の顔の見える関係がまだ築けておらず、互いに助け合うことができるか。
- ・多言語での対応が困難なこと。避難所生活において、宗教・文化の違いについての対応が困難なこと。
- ・希少言語の対応
- ・言語や文化が異なること等による、避難所内での来所者同士のトラブル
- ・避難所の場所を把握していない外国人が多くいると思われること。子供がいる家では学校等に避難できても、子供のいない家庭や引っ越してきて間もない方は避難所も行き方もわ

からないと思う。市役所に来て市役所は避難所ではないため、近くの避難所へ案内することになるが、日本語に不慣れな方では対応に時間を要し、避難が遅れる可能性がある。

- ・災害時の慌ただしい状況で外国人に確実な情報提供や感染防止策への協力依頼を行えるか不安が残る。また、これからの避難所生活にハラル食や礼拝への理解が求められることを知り、外国人対応に改善の余地が多く残ることを実感した。
- ・長期の避難所運営になった場合
- ・八歳児に外国人に特化した対応をできるマンパワーの余裕がなく、日頃の準備も含めて課題が多い。
- ・避難情報の伝達と避難所でのコミュニケーション。
- ・実際の災害時に外国語対応可能な職員が少なく外国人の対応が難しい。
- ・言語で説明できることについては、相互に非常時だということできっとかやりくりしていくしかないと思っている。しかし、宗教の違いによるご遺体の取り扱いについては大変心配している。
- ・言葉が通じないことによるほかの避難者等とのトラブル。
- ・日本語のみの防災無線など、様々ありますが所管課とともに進めていきたいと思う。

## 7. ご参加の自治体からいただいた質問に該当がございましたら、ご回答をお願いします。

いただきました回答は、後日、共有させていただきます。

### ①自治体に入っていなかったり、近隣住民との接触が希薄だったりする住民に対して、どのように広報していますか。また、防災無線等の音だけのアナウンスでは、どのような内容を放送し、伝える工夫をしていますか。(加須市)

- ・希望があれば広報誌を個別配布する等の対応をしています。
- ・必要な情報を、要点を抑えて短く簡潔に伝えるように工夫しています。(鳩山町)
- ・協会 HP や Twitter で防災情報の配信に努めているが、HP 閲覧数、フォロワー数や外国人キーマンの把握が課題。(さいたま市観光国際協会)
- ・市 HP で多言語ややさしい日本語での情報提供にとどまる。防災無線は日本語でも聞き取りづらさがあるので、多言語だと難しい。(志木市)
- ・町 Facebook や Twitter 等の SNS を用いて、周知を行っている。
- ・本誌では現在、特別な対応はしていません。今後、地震速報や気象特別警報等について市のメールサービスを使用し、「やさしい日本語」で情報提供することを検討しています。
- ・以前ベトナム人留学生に聞いた話ですが、自宅のポストに市の広報が投函されていてもあまり見ない、会社や学校など自分が所属する組織から「こんなものがあるよ」と渡された

ら目を通すそうです。アプローチすべきは個人よりも組織かなと思います。上尾市でも機会あるごとに事業者さんとの関係を築けるように努力しているところです。ただ、外国人を雇用している事業者の情報が市には入ってくる仕組みがないので、人と人の繋がりを探っている状態です。県や国から情報提供の支援をいただけたらありがたいのと思います。加えて、事業者に協力的な日本人担当者がいないと、関係作りもかなり大変です。なので、まずは市と連携するとメリットがあると事業者に感じてもらうことが小さな第一歩と捉えています。上尾市では市が発行するベトナム語のニュースレターをベトナム人を雇用している事業者さんに送っています。

- ・外国人のための日本語教室の場において、情報提供している。
- ・市民に必要な情報については、越谷市ホームページをはじめ、越谷 city メール、Twitter、LINE 等様々な媒体での広報を行っております。また、毎月の「広報かしがや」お知らせ版より、外国人市民の方に役立つ情報を選び、4つの言語（やさしい日本語、英語、フィリピン語、中国語）に翻訳したコシガヤメッセージを発行し、駅や公共施設等での配布、ホームページへの掲載を行っております。防災行政無線で放送する内容については、緊急に市民に知らせる必要がある内容を簡潔に放送しております（日本語のみ）。併せて、越谷市ホームページ、越谷 city メール等での放送内容を文面で広報しております。
- ・避難行動要支援者名簿活用制度において個別計画を作成している方の中で、事前に登録いただいている方には避難情報を電話でも配信しています。配信する内容は、防災無線で流す情報と同じです。防災無線では、災害状況や避難所の開設状況等をお知らせします。
- ・市ホームページでの多言語による関連情報の掲載。
- ・災害に関する情報の町会掲示板への掲示や公共施設への配架、メール配信サービスによる配信に加え、ハザードマップの全世帯配布を行う等して、町会・自治会に加入していない市民にも広報しています。
- ・防災行政無線放送は、聞き取りやすいよう、簡潔でわかりやすい言葉を用いて原稿を作成している。無料アプリ「カタポケ」で市の情報等を配信しているので、災害時に使用する旨の広報をして、外国人にアプリをインストールしていただけるように促している。
- ・外国籍の人に関しては、LINE を登録してもらって、一斉配信できないかと模索中でした。模索中に安全性の問題に行き当たり、頓挫しています。

**②外国人に対する言語的な配慮について進めている自治体は多いと思いますが、文化的な配慮（礼拝スペースの設置やハラール非常食の準備等）にまで対応できている、または対応できるよう準備を進めている自治体があれば、概要をお知らせください。（戸田市）**

- ・本市では現在、対応しておりません。
- ・現在のところ、対応していません。
- ・越谷市で備蓄している非常食の一部がハラール対応となっております。
- ・継続して購入している備蓄食料がハラール対応になったため、一部の食料が対応できている。礼拝スペースの設置は対応できていない。
- ・食品の備蓄については、地域防災計画に「宗教上の理由にも配慮して備蓄するように」との表記がありますが、実際は備蓄を開封する段階で、地域の人にどれだけ事態が理解されるかはわかりません。また、例えば、お弁当が配られて生姜焼きと鮭弁当があったら、年配者に鮭とは配慮する人がいたとしても、まずはイスラムの人に魚を、と思いついてくれる人は少ないと思います。備蓄の問題ということも大切ですが、そういう多様性への気づきの啓発が大切だと感じています。

**8. 実施してみたい訓練の案がございましたら、お書きください。また、聞いてみたい講演内容、今後改善した方がよいと思う点等をお書きください。**

- ・外国人への防災啓発の先進事例をお持ちの自治体の話。
- ・外国人による防災グループの結成事例
- ・避難所での外国人対応方法や気をつけるべき点等について重点的にお聞きしてみたいです。
- ・他自治体を実施している災害時外国人対応策を取りまとめたデータがあれば参考にさせていただきたい。
- ・何年かに一度でも、水害時の訓練をしていただけると助かります。
- ・このような訓練は非常に有効だと思います。自治体職員は異動により担当が変更になるため、可能であれば、年度当初に訓練してほしい。他市との意見交換ができる場があるとありがたい。
- ・以前通訳を交えての3者通話の訓練を内部でやったかと思えます。あのような訓練を外部から電話してやってみることができたら参考になると思います。当市から外国語で電話して、それをよそに問い合わせくださりながら通訳してくれる訓練です。講演としては、イスラムの人など文化の違う人たちが災害をそういう目で見ているのか外国籍の人の話を聞いてみたいです。