

第2回地域国際化推進検討委員会議事要旨

- 1 日時 平成24年1月31日(火) 14:00 ~ 16:30
- 2 場所 都庁第一本庁舎42階 特別会議室B
- 3 出席者
 - 【委員】 池上委員、鈴木委員、富樫委員、中村委員、西郡委員、韓委員、ダグラス委員、毛受委員、柳委員
 - 【都側】 飯塚都民生活部長、樋口市民活動担当課長
- 4 会議要旨
 - (1) 東日本大震災時の状況に関する調査結果
 - (2) アメリカ大使館からの報告
 - (3) DVD「地震!! どうする...」試写
 - (4) 意見交換

【アメリカ大使館からの報告】

危機的状況にあるときのパブリックメッセージ(米国ではクライシス・コミュニケーションとして知られる分野)は、去年3月11日の東日本大震災とそれに伴う原発事故から数カ月間、極めて重要な役割を果たした。在日米国大使館は、日本在住の米国市民に、迅速、効率的かつ正確に情報を提供する必要性を理解した。

危機に際し、以下の点を考慮し、実行した。

第一に、情報伝達の戦略、エンバシーメッセージである。大使館からのお知らせやトラベル・アラートという渡航情報に加え、大使館の公式ウェブサイト、ジョン・ルース駐日米国大使のツイッター、ユーチューブなど、利用できるすべての伝達手段を使い、ファクトシート、緊急メッセージなどの情報を日本在住の米国民に提供した。

また、放射線に関する懸念、食品の安全、災害への備えなどの重要な問題について、保健安全分野の多くの専門家が直接アメリカ国民に説明する機会を設けた。このような説明会是对話集会などの形式で開催した。さらに、できるだけ多くの人々に見てもらえるよう、説明会を録画してユーチューブに投稿した。

事態が動いて、不確定な状況にあるときには、完璧な情報の収集は不可能と認識する必要があった。わかっていることだけでなく、わからないことも公表することが大切だ。また、事実や状況は変化するので、情報は頻繁に更新すべきだ。

福島原発事故に際しては、公表される情報の大半が1キログラム当たり何ベクレルとか、1時間当たり何ミリシーベルトなど、専門的で理解が難しい原子力の概念ばかりだった。こうした情報をより大きな文脈で総合的にとらえることが有益であるとわかった。例えば、東京で震災後に測定した放射線量と通常のバックグラウンド放射線量との関連性など、測定単位を一般の人々が容易に理解できる表記に極力置きかえるべきだ。

第二に、各機関の協力による作業である。東日本大震災という未曾有かつ極めて複合的な災害への対応には、米国政府全体での取組が必要であった。大使館と国務省は、国防総省、エネルギー省、原子力規制委員会、保健福祉省など多くの米国政府機関の専門知識を利用して危機に対処した。こうした政府機関の協力により、最も正確な最新情報を集め、一般の人々に提供することができた。日米2国間の連携も、私たちのパブリックメッセージの戦略に不可欠であったことは言うまでもない。

私たちアメリカ大使館は、地震の後ですぐに情報を送ろうとしたが、アメリカ政府が、どの情報を出せばいいかということ深く検討した。まず、専門家がその情報が正しいか確認しなければならぬため、大使館は公表したい情報を、アメリカの政府（国務省と国防総省と原子力規制委員会とホワイトハウス）までそのメッセージを送り、関係機関全ての賛成を得たうえで、メッセージを出した。その結果、日本に滞在している多くのアメリカ人にとって、米国大使館の情報は最も信頼できると言われた。

去年はアメリカの国務省が、クライシスマッセージ及び緊急状況のパブリックメッセージについて多く検討した。東日本大震災だけではなく、中東であったアラブスプリングという反乱のときでも、2010年11月の朝鮮半島、延坪島への北朝鮮の攻撃事件でも、どのようにしてもっとうまく緊急情報を広めるかという問題を検討した。

このたびの震災で、駐日米国大使ジョン・ルース大使のツイッターで多くの人にアメリカの最新情報を広めることができたと思う。そのため、これからはEメールだけではなく、ツイッターとかフェイスブックといったソーシャルネットワークで緊急情報を出したほうがいいという話もある。しかし、インターネットとか携帯電話が不通となれば、どうやって情報を広めるのか、本当に深刻な問題だ。

昔からアメリカ大使館と日本に滞在している米軍の基地は、いろんな情報をラジオで公表したので、もう一つの出し方としてラジオとか、もし可能ならテレビで緊急情報を広めようと考えている。でも、日本に滞在している市民たちは、緊急用のラジオ、電池を使うラジオを持っていない人が多いので、緊急時の備えをしたほうがいいというメッセージも出した。

【意見交換】

< 災害が起こる前の情報伝達のあり方について >

今まで以上に、外国人の中で地震に備えたいというニーズは高く、事前に防災の知識を伝えるには非常にいい時期である。

今回調査で、外国人から行政に相談がなかったのは、行政が当てにされていないということではない。日本人と同じように、まず顔の見える人、自分が信頼している人に相談したということだったのではないかと。また、日本の政府の情報よりも先に、本国のニュースやネットを一番に信頼したことも原因ではないか。行政は、外国人が情報を取りに行く場所（日頃から外国人が顔の見える関係を築いている支援団体や身近な地域の広

報誌など)へ、情報を流すことに力を注がなければならない。

外国人の中には、役所が怖いという印象を持っている人もいるので、役所は助けてもらえるところというイメージを外国人に持ってもらうことも課題である。

交番は外国人にとってより身近な存在に感じているので、そこに防災の資料を置けるとよい。また、交番に新しい情報を提供することができたなら、そのことを外国人に伝え、交番を頼るよう知らせておくとうれしい。

日頃から顔の見える関係を作っておく必要がある。そういう関係があれば、皆で支え合おうという「共助」の土壌も出来る。日頃から関係やネットワークを作っておくことが重要であり、何かが起こってから、いきなりやろうとしても無理だ。

日本語学校や、区役所と関係のある日本語教室は、区から情報を伝えやすい。そこでのカリキュラムの一つとして、必ず防災教育を行えば外国人も防災知識を得やすい。

日本人向けの情報をそのまま多言語化するのでは、それぞれバックグラウンドが異なる外国人に情報が伝わらない。資料作成の段階から外国人とともに、どういった情報が伝わるかに焦点をあて、取り組むことも必要だ。

DVDを多くの外国人に見てもらえる機会として、必ず手続きが必要となる外国人登録窓口、区役所などで行うウェルカムパーティ、多くの外国人が集まる区のイベントで放映することが考えられる。その他に、ユーチューブや東京都などのHPで公開するのも有効だ。

DVDで使っている日本語が難しい。なまず博士の「じゃ」といった言い回しは、日本語に不慣れな外国人はかえって混乱する。

DVDも知識付与として有効だが、災害時、その場に応じた判断は自分自身ですとの知識を持つこと(持たせること)が大切。

<災害が起きた後の情報伝達のあり方について>

アメリカ大使館が、大使によるツイッターなど、戦略的に情報提供を行ったように、災害時は、多言語ややさしい日本語により、多様な方法で情報提供を行う必要がある。従来型の紙媒体による情報提供やホームページのみでは、不十分である。特に停電時や、通信機能マヒの場合に備え、情報を複線化することが非常に重要だ。東京都のサーバーに、混み合ってアクセス出来ない事態も想定して準備しなければならない。利用者の多いツイッターやフェイスブックの活用を検討が必要である。クラウド型のツイッターなどのSNSを活用すれば、世界中のどこかに網が張ってあるので、情報伝達は比較的うまくいくのではないかと。

阪神淡路大震災が発生した際に、在住外国人向けのFM放送局が震災後に立ち上がり、この放送局が今も継続して多言語での放送を行っている。電池式ラジオ等があれば、停電しても利用可能である。持ち運びの利便性もあるし、即時性も高い。ラジオでの多言語、やさしい日本語による放送も重要である。都が地元のFM局に対して、情報を流す

とともに、F M局が収集した情報を都が集約すれば、よいリソースになる。

ラジオやSNSが利用可能な状況ならば、区市町村は東京都を經由せずに、独自に情報入手し、語学ボランティアなどを活用して翻訳し、各避難所に情報提供することもできる。逆に、そういった情報伝達手段が使えない場合に、どのように情報入手し、外国人に提供するのかを思い描いておく必要がある。

今回の東日本大震災では、被災地では、遠方の国際交流協会と協力し、翻訳を行っていたようだ。区としても、関西地域などの国際交流協会と日頃から連携関係を築き、災害時に双方で協力する仕組みを作りたいと考えている。

情報提供の際は、誤った情報が流れないように、グループで多言語化に取り組み、チェック機能を持たせるなど、フィルタリングする仕組みを準備することも必要である。

日本での在住年数が長い外国人には、基本的に日本人と同じように情報提供を行えばよいと思う。日本に来たばかりの外国人に対し、いかに情報を流すのが重要である。

ツイッターなどのツールが活用出来ない外国人や、日本語が出来ない外国人もいる。そういう人に、どのように支援するかも検討しなければならない。また、ラジオも、多言語で同じ情報を流すのに有効であるが、災害後にタイムリーに情報を流すことができるのか不安だ。

東京都の語学ボランティアは、各区市町村の派遣要請により派遣されるが、交通手段が遮断されると機能しない恐れがある。このため、区では独自の制度として、区在住のボランティア制度を検討している。

<日本語の表現について>

「やさしい日本語」を利用して情報発信するレベルになるまでに、集中教育で3ヶ月、300時間かかる。緊急時の言葉として「やさしい日本語」といっても、すぐにそのレベルに到達できるものではない。結局は、母国語での情報提供となるが、どこまで多言語化できるのか、もっと社会全体で考えていくことが必要である。

前回、「避難」と言われても分からないが「逃げろ」と言われれば分かるという話があった。現在、区で、「外国人のための生活便利帳」を作成しており、その中に地震に関する情報を載せる予定である。

<情報収集について>

どこの自治体も、まず災害時の外国人への情報提供について考えるが、外国人からの情報収集という観点が欠けている。行政の中で、外国人をゲスト市民としてでなく1人の市民として位置づけを行う必要がある。

情報提供の重要性は分かるが、大災害の時ほど情報は集まらない。どこから集めるかということも議論しなければならない。情報を提供するだけでなく、情報を集約して全体として何が出来るのかということを考えていかなければならない。

避難所での外国人に関する情報収集についても語学ボランティアが活躍できるようなシステム構築が必要である。

< 地域での取組 >

多文化共生の基本的な運動の1つとして、災害時の支援組織を作るには、日頃から顔の見える関係が大切だということで、大学でプログラムを企画し、江戸川区のインターナショナルスクールと学生が連携を取りはじめた。八王子のキャンパスでもその活動がはじまっている。

日本語教室の中で、バイリンガル、トリリンガルの人を通して、防災講座を行い、地域の中で外国人グループの組織化を手伝ったり、キーパーソンを養成する取組をしている。そういう人達を情報提供及び情報収集のためのツールとして活用することを考えている。提供と収集は一体でないと、一方通行になりがちである。