

災害時における外国人への情報提供

—東日本大震災の経験を踏まえて—

報 告

平成24（2012）年4月

地域国際化推進検討委員会

目 次

I	はじめに	1
II	これまでの外国人に向けた防災に関する取組	2
1	東京都の取組	2
(1)	外国人災害時情報センター	2
(2)	防災（語学）ボランティア	2
(3)	防災知識の普及啓発	2
(4)	外国人支援のための防災訓練	2
2	区市町村や都内外国人支援団体の取組	3
(1)	区市町村の取組	3
(2)	東京都国際交流委員会の取組	3
(3)	外国人支援団体の取組	3
III	東日本大震災時における外国人の状況	4
1	震災発生時の状況	4
(1)	発生時の状況	4
(2)	帰宅困難者の状況	4
(3)	家族等との連絡状況	4
(4)	情報の入手状況	5
(5)	区市町村等や支援団体の対応状況	5
2	震災発生後の状況	5
(1)	地震後の行動状況	5
(2)	必要とした情報	6
(3)	困ったこと	6
(4)	区市町村等や支援団体の対応状況	6
3	震災後の都の取組	7
(1)	外国人のための災害情報等に関する専用ダイヤル	7
(2)	外国人支援のための防災訓練	7
IV	明らかになった課題	8
V	効果的な情報提供に向けて	9
1	「やさしい日本語」による情報提供	9
2	動画を活用した普及啓発	10
3	多様な情報提供手段の活用	10
4	語学ボランティアの活用範囲の拡大	11
5	平時からの体制づくり	11

附属資料

地域国際化推進検討委員会設置要綱	15
地域国際化推進検討委員会名簿	17
地域国際化推進検討委員会検討経過	18
東日本大震災時の状況に関する調査結果	19

I はじめに

昨年3月11日に発生した東日本大震災では、首都圏においても、交通機関がまひし、帰宅困難者が多数出たほか、原子力発電所の事故に伴う影響が社会生活に広がるなど、様々な問題が浮き彫りとなった。とりわけ、都内で生活する外国人には、正確な情報を得ることが難しい状況のなか、大きな混乱が生じたことが各種調査等で報告されている。

現在、都内の外国人登録者数は40万人を超え、都内人口の約3%を占めており、今後、発生が予想される首都圏での大規模地震に備え、外国人への迅速かつ的確な情報提供をどのように行っていくかが喫緊の課題となっている。

こうしたことから、地域国際化推進検討委員会では、東京都から「災害時における外国人への情報提供－東日本大震災の経験を踏まえて－」について諮問を受け、これまで4回の委員会を開催した。

委員会では、東日本大震災の発生に際し、外国人がどのような情報を必要としたのか、また情報をどのように入手しようとしたのか等、災害時の状況を「東日本大震災時の状況に関する調査」（別添「附属資料」参照）等を通じて明らかにするとともに、より効果的な「災害時における外国人への情報提供」について意見交換を行った。

本報告書は、災害時における外国人への情報提供について、委員会の基本的な考え方をまとめたものである。今後、都及び区市町村等がこの報告書に示された事項を参考にして、きめ細かに対応されることを期待したい。

II これまでの外国人に向けた防災に関する取組

都や区市町村は、災害基本法に基づき、地震災害の予防、応急対策及び復旧・復興対策について地域防災計画を策定し、災害時の外国人支援に取り組んでいる。また、外国人支援団体は、そのノウハウやネットワークを活かし、防災に関するきめ細かな取組を行っている。

1 東京都の取組

(1) 外国人災害時情報センター

都は、災害時に、東京都地域防災計画に基づいて災害対策本部を設置すると同時に、「外国人災害時情報センター」を開設し、外国人が必要とする情報の収集や庁内各局の外国人相談窓口の支援、防災（語学）ボランティアの派遣、区市町村等が行う外国人への情報提供の支援業務を行う。

(2) 防災（語学）ボランティア

災害時に日本語での意思疎通が困難な外国人を支援するため、避難所等で翻訳や通訳に従事してもらえる方を防災（語学）ボランティアとして登録している。

(3) 防災知識の普及啓発

都の防災ホームページにおいて、英語による防災情報を提供しているほか、区市町村や関係機関に多言語（日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語）による防災リーフレット、ヘルプカード、防災DVDを配布し、防災知識の普及啓発に努めている。

(4) 外国人支援のための防災訓練

外国人に防災知識の普及啓発と実地体験を組み合わせた大規模な防災訓練を毎年1月に実施し、合わせて防災（語学）ボランティアのスキルアップを図っている。

2 区市町村や都内外国人支援団体の取組

(1) 区市町村の取組

区市町村は、在住する外国人支援の一環として地域の国際交流協会と連携し、防災対策を実施している。主な取組として、外国人参加の防災訓練や防災講座・防災教室、多言語対応防災マニュアル、防災マップの作成などを通じて防災知識の普及を図っている。

また、避難標識や避難所施設内の掲示物の外国語表記の推進に取り組んでいる。

(2) 東京都国際交流委員会※の取組

東京都国際交流委員会では、多言語（日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語）による緊急災害時の対応や日頃からの備えに関する防災情報を、ホームページに掲載して周知を図っている。また、外国人のニーズに対応できる、多言語でわかりやすい災害に関する問合せマニュアルの作成に取り組んでいる。

※東京都における国際交流を推進する中核的民間交流組織

(3) 外国人支援団体の取組

都内には、啓発資料の作成・配布など、防災に関する外国人支援活動を行っている団体が数多くある。東日本大震災時には、そうした団体が震災で不安になっている外国人のための相談会や、放射能についての勉強会を行った。また、新聞情報をわかりやすく翻訳し、日本語教室の生徒へ配布したり、ホームページに掲載したりするなどの取組を行った。

Ⅲ 東日本大震災時における外国人の状況

「東日本大震災時の状況に関する調査」や、外国人委員からの報告等により、震災時における外国人の状況が明らかとなった。

1 震災発生時の状況

(1) 発生時の状況

来日するまで地震を経験したことのない在住外国人は約4割であり、東日本大震災で初めて地震を経験し、パニックになったという人が多かった。また、日本語や日本の生活に十分慣れたと思っていた人でも、いざ発災した時には、どうしていいかわからなかったという人が目立った。

(2) 帰宅困難者の状況

発災時、6割近くの外国人が自宅以外の場所におり、そのうち約1割の人が、その日自宅に帰ることができなかった。

電車で帰ろうとした人の中には、止まった交通機関の状況を説明する駅のアナウンスが理解できなかったため、混乱した人が多くいた。

また、徒歩で帰宅した人では、帰り道がわからず困った人が多かった。

(3) 家族等との連絡状況

家族や友人の安否確認や、お互いの被害状況を知るために、携帯電話やメールで、連絡を取ろうとした人が多かった。しかし、システムダウンを防ぐため、通信各社が通信規制を実施したことなどにより通信障害が起こり、約4割の外国人がうまく連絡を取ることができなかった。

また、ツイッターやフェイスブックは比較的つながりやすく、それらを使い、家族や友人に無事を伝えたという人が目立った。

(4) 情報の入手状況

テレビやインターネットにより地震の情報を入手した人が最も多かった。

また、平時から、相談は友人にするとしている外国人が多く、震災時も友人に相談して情報を入手した人が、テレビやインターネットに次いで多かった。

(5) 区市町村や外国人支援団体の対応状況

震災発生時、区市町村や外国人支援団体では、外国人からの相談に備え、窓口等の設置を行ったが、区市町村の約6割、外国人支援団体の約5割で、問合せがなかった。相談が寄せられた区市町村や外国人支援団体では、原子力発電所の事故や放射能に関することが最も多かった。

外国人支援団体が、外国人に安否確認のために電話連絡をしたところ、連絡用の電話番号をあらかじめ知らせていなかったため、知らない番号からの電話ということで、出てもらえないケースがあった。

2 震災発生後の状況

(1) 地震後の行動

本国にいる家族の呼びかけや大使館の指示で4分の1の外国人が帰国した。これらの外国人の滞在年数で最も多かったのは1年以上3年未満であった。一方で、約6割の外国人は帰国、引越し等何もしなかった。これらの外国人の滞在年数で最も多かったのは10年以上であり、滞在年数により行動に明確な差がみられた。

原子力発電所の事故に関しては、様々な情報が流通するなか、日本政府の情報より、本国の情報を信頼した外国人が多かった。

(2) 必要とした情報

地震情報や原子力発電所の事故情報を必要とした外国人が多かった。

また、水や食料がどこで買えるのか、計画停電の予定等の生活情報を求める相談もあった。小さい子供を持つ外国人の母親からは、特に放射能の影響を心配する声が多かった。

(3) 困ったこと

震災発生後困ったことを訊ねたところ、「情報」に関する意見が多数あり、多くの外国人が情報不足に陥ったことがわかった。

【主な事例】

- ・母語による解説が無く、怖いニュース映像を見たため、とても不安になった。
- ・原子力発電所の事故や放射能の専門用語が難しく、理解できなかった。
- ・説明書が日本語のため理解できず、友人に教えてもらうまで、1週間ガス栓が開けられなかった。
- ・買い占めによる食料・水不足が理解できず、対応が遅れた。
- ・計画停電のお知らせが読めず、エレベーターに閉じ込められた。
- ・日本語がよくわからず、インターネットを利用しないため、情報をうまく入手できなかった。

(4) 区市町村や外国人支援団体の対応状況

多くの区市町村・外国人支援団体が、放射能に関する情報を多言語でホームページに掲載したり、相談窓口を設置する等の取組を行った。

一方で、情報が外国人にどの程度伝わり、役立ったのかわからないという団体が多かった。

また、相談が多く寄せられた団体と、全く無かった団体に状況が分かれた。

3 震災後の都の取組

(1) 外国人のための災害情報等に関する専用ダイヤル

東日本大震災後、都は、平成 23 年 3 月 22 日から 4 月 15 日まで、防災（語学）ボランティアを活用して、災害情報に関する専用ダイヤルを設置し、ライフライン情報等外国人からの問合せに対応した。

これは、災害時に避難所等において通訳を行うことを主な業務としている防災（語学）ボランティアの活用範囲を広げる試みとなった。

参加した防災（語学）ボランティアからは、「活躍の場が広がり、ボランティアとしての意識が更に高まった」、「今後ももっと活用して欲しい」という声が多く出された。また、「外国人の中には専用ダイヤルのことを知らなかった人もいた。もっと周知が必要だ」という声もあった。

(2) 外国人支援のための防災訓練

都は、平成 24 年 1 月 13 日の外国人支援のための防災訓練において、東日本大震災の教訓を踏まえ、発災時の初動行動を学ぶ避難訓練、帰宅困難時の対応方法の情報提供などを実施し、より実践的な訓練を行った。

参加した外国人からは、「訓練を経験することができ、今後の対応に役立った」、「これからも定期的に訓練を受けたい」という声が多かった。また、参加した防災（語学）ボランティアからは、「アテンド訓練や電話対応訓練を通じて、もっとスキルアップを図る必要性を感じた」という声があった。

IV 明らかになった課題

これまでの都や区市町村、外国人支援団体の取組により、外国人に向けた防災対策は着実に進んできたが、東日本大震災時における外国人の状況についての検証を通じて、今後なお取り組むべき課題として、以下のことが明らかとなった。

- 1 災害時に備え、都や区市町村、外国人支援団体は様々な取組により外国人に向けた防災に関する普及啓発を行っているが、十分に浸透していない。
- 2 十分な日本語の力を有していない外国人にとって、地震情報や行政用語は専門用語が多く、理解するのが難しい。
- 3 都や区市町村、外国人支援団体の情報提供手段は、ホームページやリーフレットなどが中心となっているが、外国人の間では、SNS※等の手段も盛んに利用されている。

※Social Networking Service の略

- 4 防災（語学）ボランティアは、災害時に避難所等において通訳を行うことを主な業務としているが、それ以外の分野における業務の検討や、平時における活用が十分進んでいない。
- 5 多様な情報が飛び交う災害時には、正しい防災知識に基づく冷静な対応が求められるが、外国人は日本人と比べてこうした知識が十分備わっているとはいえない。

今後、発生が予想される首都圏での大規模地震に備え、東日本大震災の経験を踏まえたより効果的な情報提供が必要である。

V 効果的な情報提供に向けて

現在、都内の在住外国人は40万人を超えており、日本語の理解レベルも一様でないことから、そうした点を十分考慮して情報提供を行っていく必要がある。また、外国人を情報の受け手としてのみ捉えるのではなく、地域の一員として積極的に参画してもらいながら、日本人と外国人とが相互に支え合うような環境を作っていくことも大切である。

これらのことを踏まえながら、より効果的な情報提供を進めていくためには、次の取組が有効である。

1 「やさしい日本語」※による情報提供

都や区市町村は、啓発リーフレットなどによる情報提供において、防災知識を理解してもらうため、「やさしい日本語」を取り入れることが有効である。文字情報の多言語化は、継続して取り組む必要があるが、「やさしい日本語」を翻訳言語のひとつとして据えることにより、情報を理解できる人の裾野を広げることが期待できる。

このため、行政職員や防災（語学）ボランティアは、研修を通じて平時から「やさしい日本語」を習得し、災害時の情報提供に備える必要がある。

また、「やさしい日本語」により啓発資料等を作成する際には、企画段階から外国人にも参加してもらい、外国人が理解できるかどうかを確認することが重要である。

※総務省が「多文化共生の推進に関する研究会報告書2007年」（平成19年3月）の中で、災害情報の伝達手法として「やさしい日本語」を提案

2 動画を活用した普及啓発

動画は、たとえ言葉が理解できなくても画像の動きにより情報を伝達することが可能である。また、リーフレットのように、手に取り見るという行動を起こさなくても、視覚に訴えかけ、記憶に残りやすい。外国人へ防災知識を浸透させるため、多言語化や「やさしい日本語」に加え、防災に関する動画を活用し、インターネットを通じての配信や外国人が多く集まる場での情報提供をしていく必要がある。例えば、入管法※の改正により、外国人が必ず区市町村の窓口を訪れるようになることから、こうした機会を活用することが考えられる。

※「出入国管理及び難民認定法及び日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特別法」

3 多様な情報提供手段の活用

多くの外国人が情報収集・交換を行っているツイッターやフェイスブックなどの SNS を、都や区市町村、外国人支援団体も災害時情報提供手段として取り入れていく必要がある。外国人の SNS の利用実態に即したかたちで、具体的な活用方法を検討していくことが重要である。また、災害時、どこにアクセスすれば情報を得ることができるのか、あらかじめ外国人に周知しておくことが大切である。さらに、平時から生活情報の提供などに活用しておくこと、情報の受け手に SNS をチェックをする習慣が付き、災害時にも有効な情報提供手段となることが期待できる。

インターネットを利用しない外国人に向けては、地域の情報を伝えているミニ FM での多言語による情報提供が有効である。停電時の備えともなることから、区市町村は、既存のミニ FM 局との協力関係を築いておく必要がある。

4 防災（語学）ボランティアの活用範囲の拡大

都は、災害情報等専用ダイヤルの対応要員や行政がツイッターに掲載する情報の翻訳要員等として、外国人を含め、防災（語学）ボランティアの活用範囲を広げ、積極的に活用していくことが望ましい。また、都だけでなく、区市町村で行う防災訓練や防災講座の通訳、災害情報等専用ダイヤル等への活用も有効である。

防災（語学）ボランティアの活用を図るためには、登録後の研修において、外国人のニーズを引き出すためのコミュニケーション術を組み込むなど、さらなるスキルアップを目指し、その内容を工夫することが大切である。

5 平時からの体制づくり

東日本大震災以降、外国人の防災に関するニーズが高まっている。この機を捉えて、平時からの取組を充実させていくことが大事である。日本人は、幼少期から多くの防災訓練等を体験し、防災知識を身に付けている。同様に、外国人に対しても、何らかの仕組みが必要である。

従来から、外国人は、学校や企業といった自分が所属する団体とのつながりはあるが、地域との交流が薄い傾向がある。このため、区市町村や自治会などが行う地域の防災訓練への参加を促し、平時から地域で顔の見える関係を作ることが重要である。そのためには、地域の祭りや大学の文化祭等の行事で防災訓練を行うなど、楽しみながら防災を学べるようなイベントを通じて、外国人に対して防災知識を習得する機会を増やすことが有効である。

また、外国人と日頃から接している外国人支援団体は、災害時の緊急

連絡網の作成や、防災講習会の実施など、平時から災害時を見据えた取組を行うことが望ましい。

なお、東京が被災し、行政情報の翻訳要員が不足する事態を見据え、対応策を検討しておくことも必要である。

以上に述べてきたように、都は、区市町村や外国人支援団体の取組を支援するとともに、連携して具体的な取組を進め、東京に生活する外国人が災害時において情報不足のために混乱し、独り不安に陥ることがないように努めることが重要である。

附 属 资 料

地域国際化推進検討委員会設置要綱

平成 13 年 6 月 15 日
13 生文振国第 147 号
生活文化局長決定
改正 平成 18 年 3 月 31 日
17 生文振事第 603 号
改正 平成 19 年 3 月 30 日
18 生都管法第 1714 号
改正 平成 22 年 7 月 9 日
22 生文総総第 825 号

(設置目的)

第 1 外国人もより住みやすく、活躍できるまちにするための重要な課題について具体的に検討するため、地域国際化推進検討委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(検討事項)

第 2 委員会は、生活文化局長の諮問に応じて、外国人に係る東京都の施策の推進に関する事項について検討し、同局長に助言する。

(構成)

第 3 委員会は、外国人及び日本人の学識経験者、NGO 等から、生活文化局長が依頼する 14 人以内の委員で構成する。

(委員任期)

第 4 委員の任期は 1 年とし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、委員の再任は妨げない。

(委員長及び副委員長)

第 5 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員の互選により定める。

2 委員長は、委員会の会務を総理する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるときは、その職務を代理する。

(招集)

第 6 委員会は、委員長が招集する。

(公開等)

第7 委員会は公開で行うものとする。ただし、委員会の決定により非公開とすることができる。

2 委員会の会議録は、原則として公開する。

(庶 務)

第8 委員会の庶務は、生活文化局都民生活部において処理する。

(補 則)

第9 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、生活文化局長が定める。

附 則

この要綱は、平成13年6月15日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年7月16日から施行する。

地域国際化推進検討委員会委員名簿

(五十音順、敬称略)

氏 名	出身国	現 職
いけがみ み き こ 池上 三喜子	日本	公益財団法人市民防災研究所 理事
すずき あきひこ 鈴木 昭彦	日本	一般社団法人OCNet 代表理事
とがし ほまれ 富樫 誉 (平成23年12月1日～平成24年3月31日)	日本	荒川区区民生活部文化交流推進課長
あさおか しょうこ 浅岡 祥子 (平成24年4月1日～5月31日)	日本	荒川区区民生活部文化交流推進課長
なかむら ひでみ 中村 秀美	フィリピン	自営業
にしごおり じろう 西郡 仁朗	日本	首都大学東京教授
ほん 韓・ソニイ	韓国	東京外国語大学日本学科
マシュー・ダグラス	オーストラリア	財団法人自治体国際化協会 プログラム コーディネーター
めんじゅ としひろ 毛受 敏浩	日本	公益財団法人日本国際交流センター チ ーフプログラムオフィサー
りゅう けい か 柳 啓華	中国	足立区外国人相談員

地域国際化推進検討委員会 検討経過

(平成 23 年 12 月～平成 24 年 4 月)

回	年月日	議 題
第 1 回	平成 23 年 12 月 2 日	諮問、意見交換
第 2 回	平成 24 年 1 月 31 日	意見交換
第 3 回	平成 24 年 3 月 28 日	これまでの議論のまとめ
第 4 回	平成 24 年 4 月 24 日	報告「災害時における外国人への情報提供 ー東日本大震災の経験を踏まえてー」

東日本大震災時の状況に関する調査について

<調査の概要>

1 調査の目的

東日本大震災の発生に際し、外国人がどのような情報を必要としたのか、また情報をどのように入手したのか等、災害時の状況について、アンケートにより調査し、「地域国際化推進検討委員会」の検討資料とする。

2 実施時期・実施方法

平成 23 年 10 月 11 日～11 月 4 日

メール又は FAX

3 対象・回収数・回収率

- (1) 在住外国人（協会や外国人支援団体の紹介） 169 人
- (2) 区市町村及び区市国際交流協会 61 団体／84 団体（回収率 72.6%）
- (3) 外国人支援団体 20 団体／65 団体（回収率 30.8%）

4 調査項目

- (1) 在住外国人
 - ・属性／平常時からの相談相手／インターネット、携帯電話、SNSの利用状況／日本語の理解状況／地震の経験
 - ・大震災発生時の居場所、地震の日の帰宅状況／家族等との連絡状況／情報の入手方法／近所の人たちとの助け合い／地震時、困ったこと
 - ・地震後の行動／必要とした情報
- (2) 区市町村及び区市国際交流協会、外国人支援団体
 - ・団体の事業内容／震災後の在住外国人からの相談・問合せ状況／在住外国人からの相談・問合せ内容
 - ・災害時の情報提供／災害に関する普及啓発事業の実施状況／やさしい日本語の取扱い状況／語学ボランティア制度の状況／災害時や災害に備えて国や都から受けたい支援

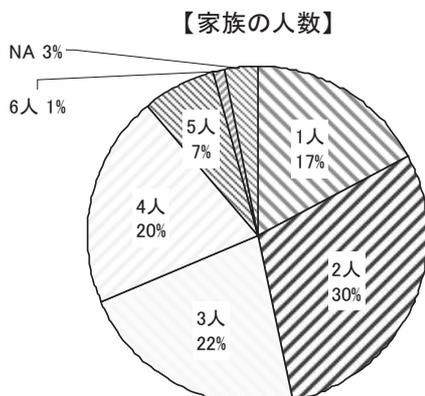
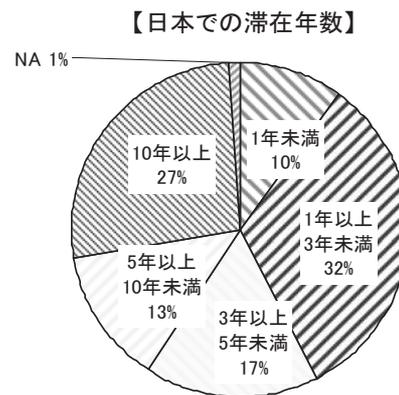
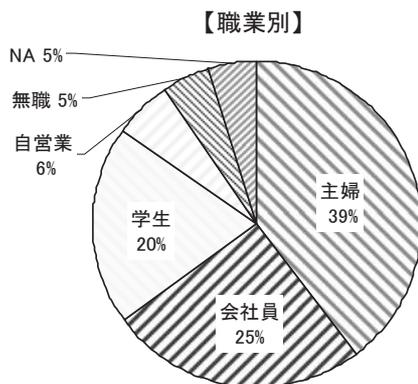
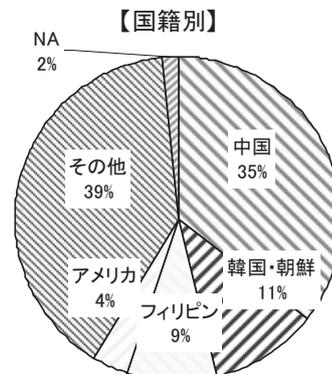
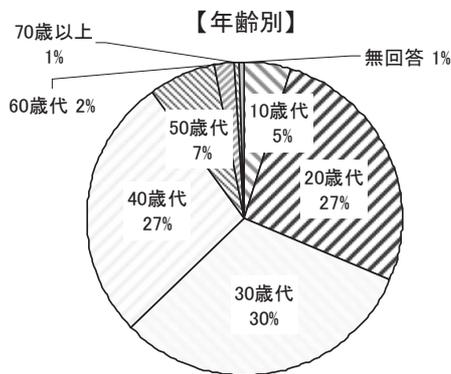
<調査結果>

I 東日本大震災時における外国人の状況

1 外国人（169人）の属性等

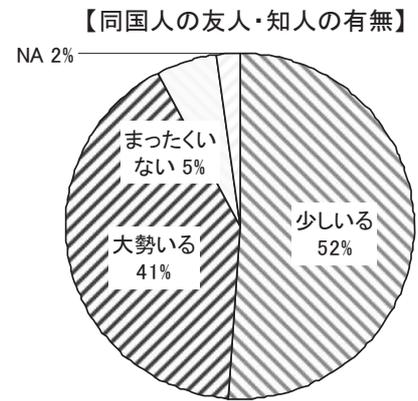
(1) 属性

- ・ 性別は「女性」が67%、「男性」が33%であった。
- ・ 年齢構成は「30歳代」が30%、「20歳代」と「40歳代」が各27%であった。
- ・ 国籍は「中国」が35%、「韓国・朝鮮」が11%、「フィリピン」が9%であった。
- ・ 職業等は「主婦」が39%で、「会社員」が25%、「学生」が20%であった。
- ・ 日本での滞在年数は「1年以上3年未満」が32%、「10年以上」が27%、「3年以上5年未満」が17%であった。
- ・ 家族の人数は「2人」が30%、「3人」が22%、「4人」が20%、「単身」が17%であった。
- ・ 回答者のうち「家族に小学校・中学校に通う子供がいる」家庭は24%であった。
- ・ 居住地の避難場所を知っているかを尋ねたところ、「知っている」が59%、「知らない」が34%であった。



(2) 日本在住の同国人の友人・知人の有無

日本に在住する同国人の友人・知人の有無について尋ねたところ、「少しいる」が52%、「大勢いる」が41%であった。また、友人・知人といえる人が「まったくいない」という人は5%であった。

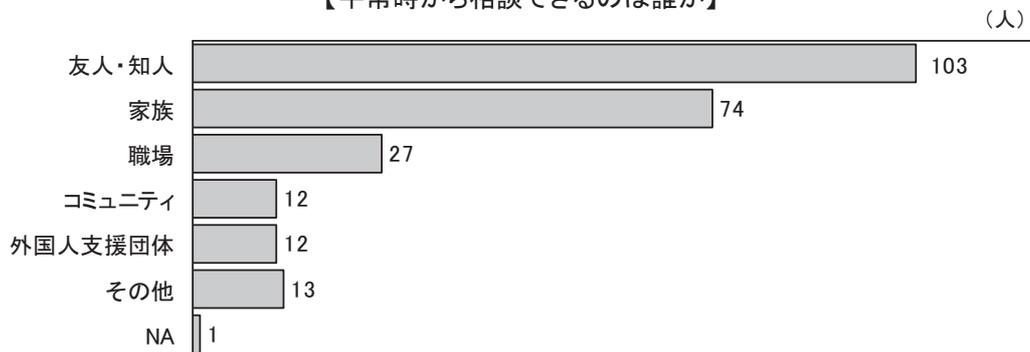


(3) 平常時からの相談相手

平常時から相談できる窓口、友人、知人がある（いる）かを尋ねたところ、88%の人が「ある」、7%が「ない」と回答した。

平常時から相談できる窓口、友人、知人がある（いる）と回答した人に、相談相手を尋ねたところ、「友人・知人」が103人、「家族」が74人、「職場」が27人であった。（複数回答）

【平常時から相談できるのは誰か】



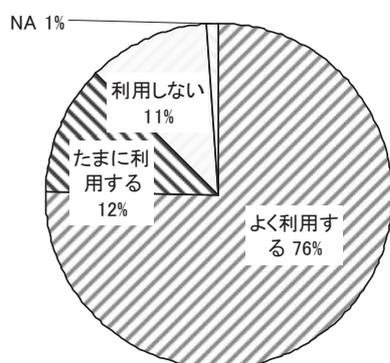
(4) インターネット、携帯電話、SNSの利用状況

インターネットの利用状況を尋ねたところ、「よく利用する」と回答したのは76%で、「たまに利用する」は12%であり、約9割の外国人がインターネットを使う環境にあった。インターネットを利用する人に、利用するページについて尋ねたところ、「主に母国語で書かれたページを利用する」が53%、「主に日本語のページを利用する」が21%であった。携帯電話の利用状況を尋ねたところ、96%が「携帯電話を利用」していた。

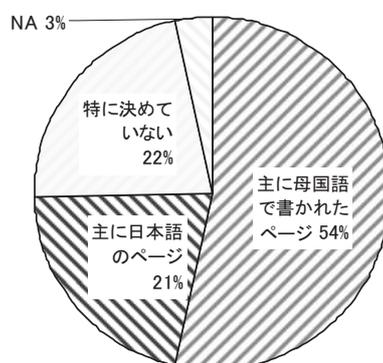
ツイッターやフェイスブック等のSNSの利用状況を尋ねたところ、「利用しない」人が42%であったが、「自分でも書き込む」の33%と、「見るだけ」の22%を合わせると、5割を超える人がSNSを利用している。

ツイッターやフェイスブックを利用する人に、利用頻度を尋ねたところ、「毎日」が48%、「時々」が39%であった。

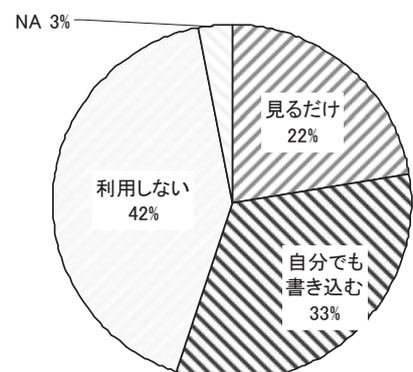
【インターネットの利用状況】



【利用するページ】



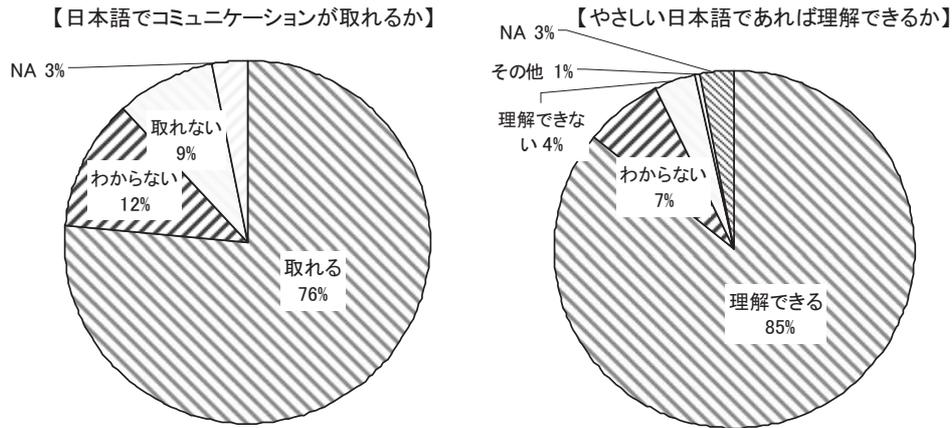
【SNSの利用状況】



(5) 日本語の理解状況

日本語でコミュニケーションが取れるかを尋ねたところ、76%が「取れる」と回答した。「わからない」は12%、コミュニケーションが「取れない」は9%であった。

やさしい日本語の理解について尋ねたところ、「理解できる」は85%であった。「わからない」は7%、「理解できない」は4%であった。



(6) 地震の経験

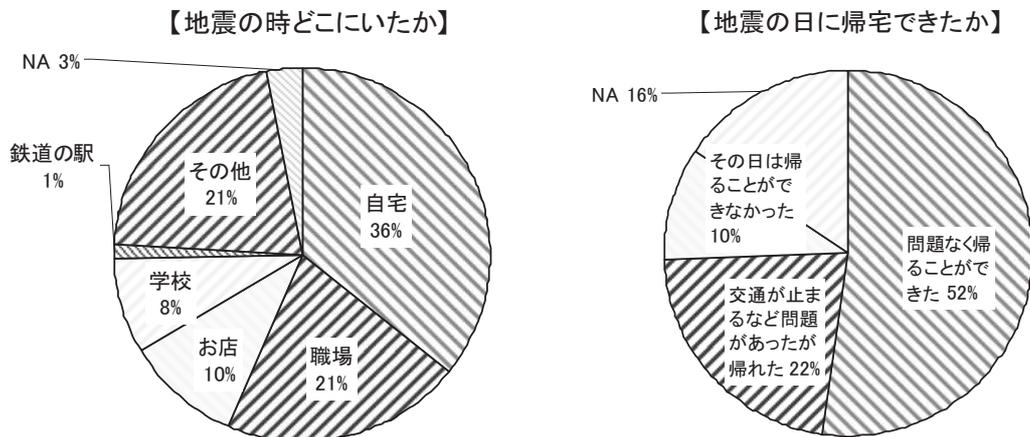
日本に住むまでに地震の経験があるかを尋ねたところ、「経験がない」は41%であった。「経験がある」は57%であった。

2 地震発生直後の状況

(1) 発災時の居場所、地震の日の帰宅状況

東日本大震災の時、どこにいたかを尋ねたところ、「自宅」が36%、「職場」が21%、「お店」が10%で「自宅」以外が約6割であった。

地震の日、自宅以外にいた人に帰宅ができたかを尋ねたところ、「問題なく帰ることができた」が52%、「交通が止まるなど問題があったが帰ることができた」が22%であった。「帰れなかった」は10%であった。

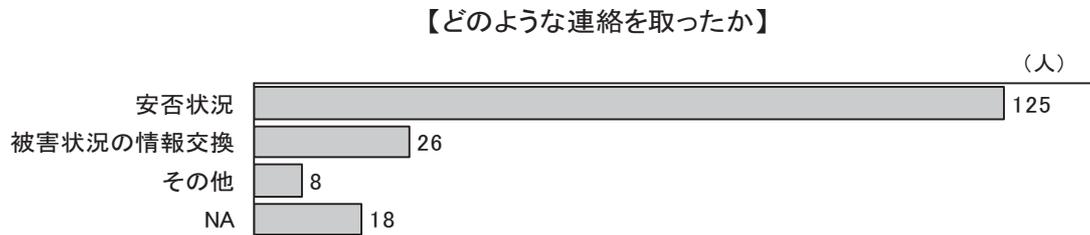
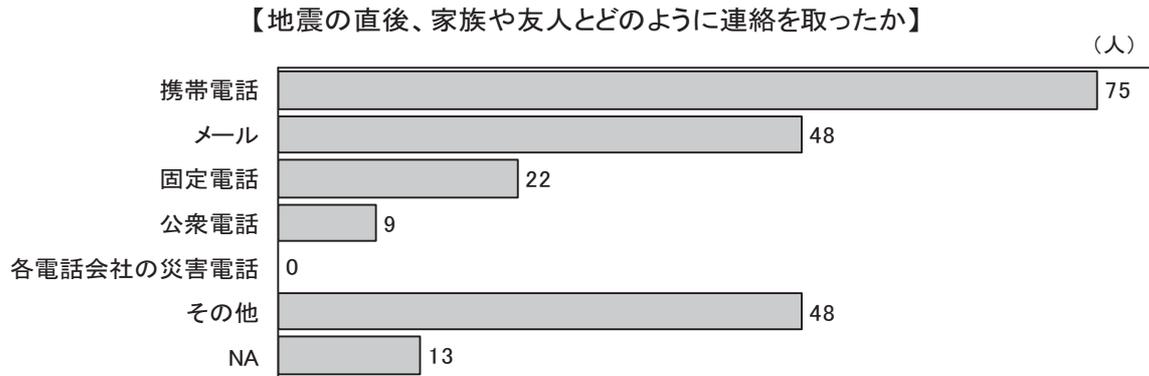


(2) 家族等との連絡状況

地震の直後、家族や友人とどのように連絡を取ったかを尋ねたところ、「携帯電話」が75人、「メール」が48人、「固定電話」が22人であった。（複数回答）

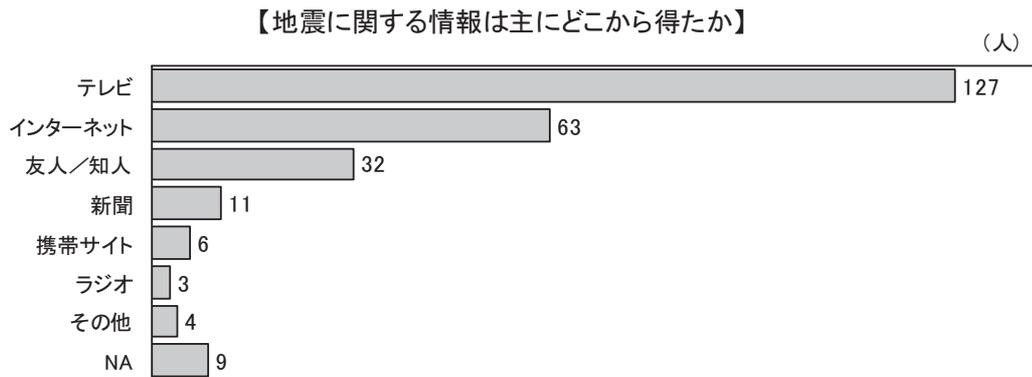
これらの連絡方法で上手く連絡が取れたかを尋ねたところ、「できた」が51%、「できなかった」が36%であった。

どのような内容の連絡を取ったかを尋ねたところ、「安否状況」が125人、「被害状況の情報交換」が26人であった。（複数回答）

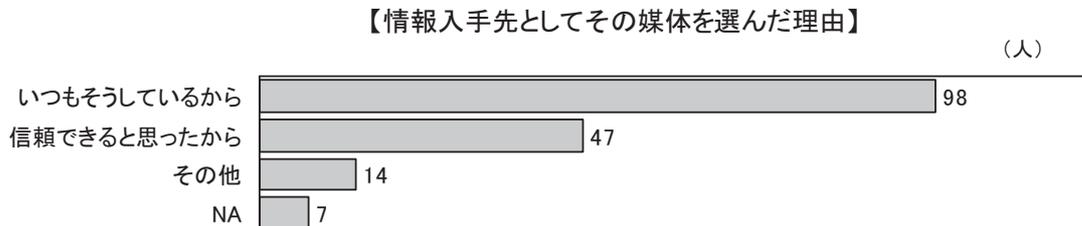


(3) 情報の入手方法（複数回答）

実際に、地震に関する情報をどこから入手したかを尋ねたところ、「テレビ」が127人、「インターネット」が63人、「友人・知人」が32人であった。

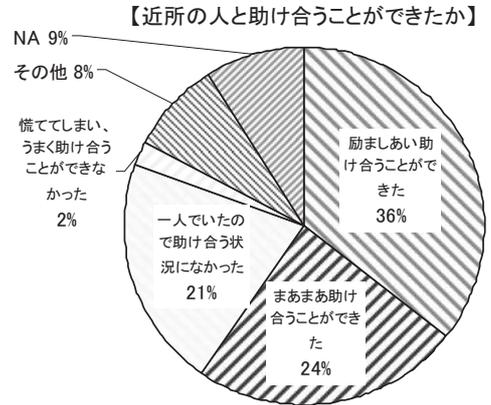


また、情報入手先としてその媒体を選んだ理由を尋ねたところ、「いつもそうしているから」が98人、「信頼できると思ったから」が47人であった。



(4) 近所の人たちと助け合うことができたか

地震が発生した時、近所や周りにいた人と助け合うことができたかを尋ねたところ、「励ましあい助け合うことができた」が36%、「まあまあ助け合うことができた」が24%、「一人でいたので助け合う状況になかった」が21%であった。

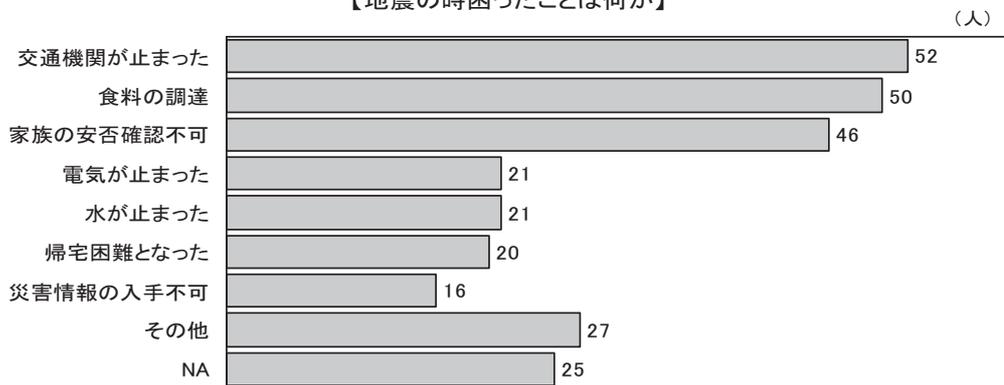


(5) 地震の時、困ったこと等

地震のとき困ったことを尋ねたところ、「交通機関が止まったこと」が52人、「食料の調達」が50人、「家族の安否確認が取れなかったこと」が46人であった。（複数回答）

また、自宅地域が液状化の被害を受けたかどうかを尋ねたところ、88%が「受けなかった」。2%が「受けていた」。

【地震の時困ったことは何か】

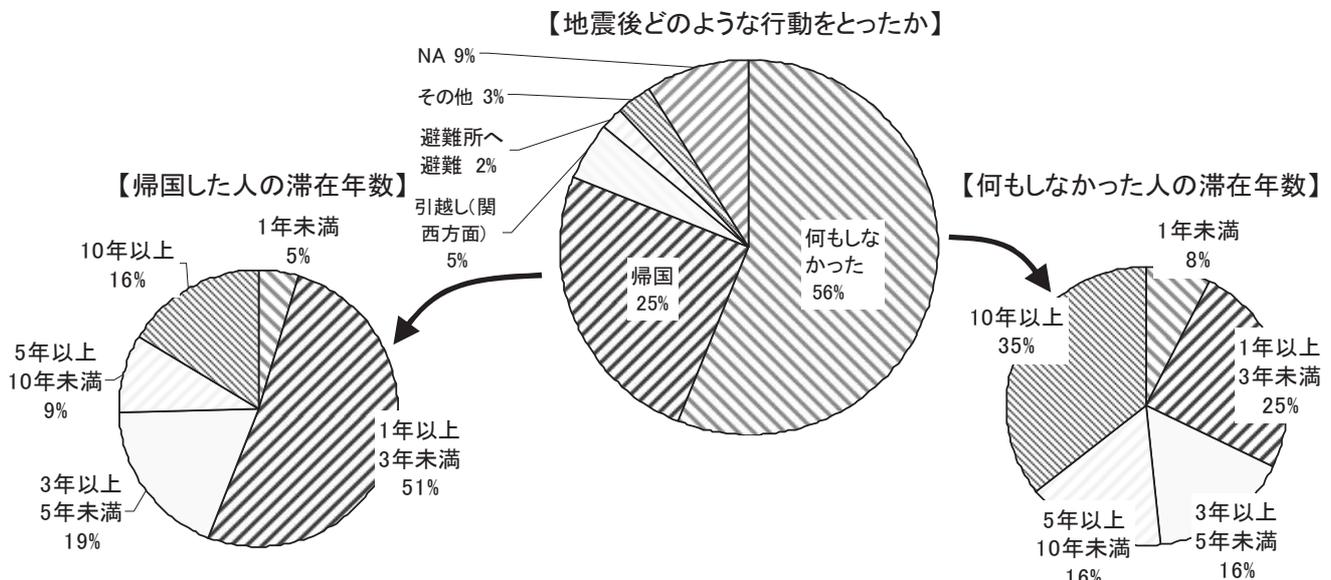


3 地震発生後の状況

(1) 地震後の行動

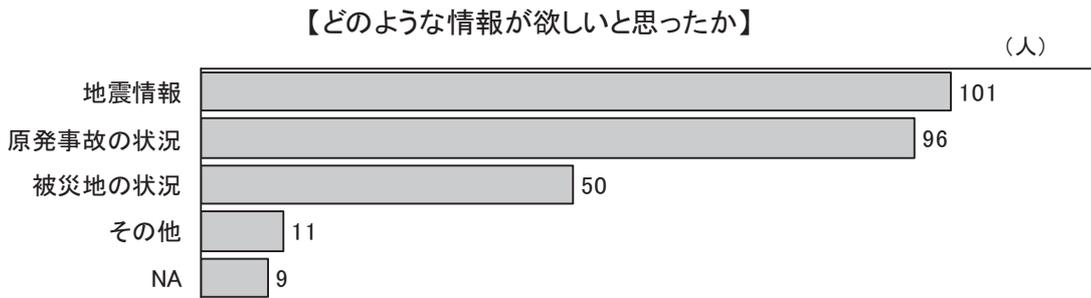
地震後、どのような行動をとったかを尋ねたところ、「何もしなかった」が56%、「帰国した」が25%であった。帰国した理由としては、「母国の家族から強く言われた」、「大使館や職場から指示された」が多かった。（自由回答）

「何もしなかった」人の滞在年数で、最も多かったのは「10年以上」で、「帰国した」人の滞在年数で、最も多かったのは「1年以上3年未満」であった。



(2) どのような情報が欲しいと思ったか（複数回答）

地震の後、どのような情報が欲しいと思ったかを尋ねたところ、「地震情報」が101人、「原発事故の状況」が96人、「被災地の状況」が50人であった。



(3) 大震災を経験して必要と思ったこと（自由回答）

地震後、外国人が必要と思ったことは、「情報」（正確な情報、迅速な情報、わかりやすい情報、多言語での情報）、「食料と水の備蓄」、「避難グッズの準備」（携帯電話、ラジオ、現金、パスポート等）、「防災知識」（避難方法、避難場所、家族との連絡方法の確認等）が多かった。

(4) 自由意見

「海外の外国人に、正確な情報が伝わっていないため、パニックが起きた。日本が、的確かつ迅速に情報を公開する必要がある」、「帰国した外国人が多かった理由のひとつは、怖いニュース映像を見たからだと思う。母国語で解説を教えてもらえれば安心できると思う」、「日本語での情報しかなく、詳細が理解できなかったのも、外国語で状況を説明して欲しい」、「不安があるから言わないのではなく、大丈夫なのかどうか、外国人が判断できる情報があったら良かった」、「原発事故についてもっと詳しく知りたかった。それは今も変わらない」、「家族で新幹線に乗っている時に、発災。その時、車内で出された文字情報は日本語のみで読めないところがあって困った」等。

Ⅱ 東日本大震災時における区市町村等・外国人支援団体の状況

区市町村・国際交流協会：61 団体／84 団体

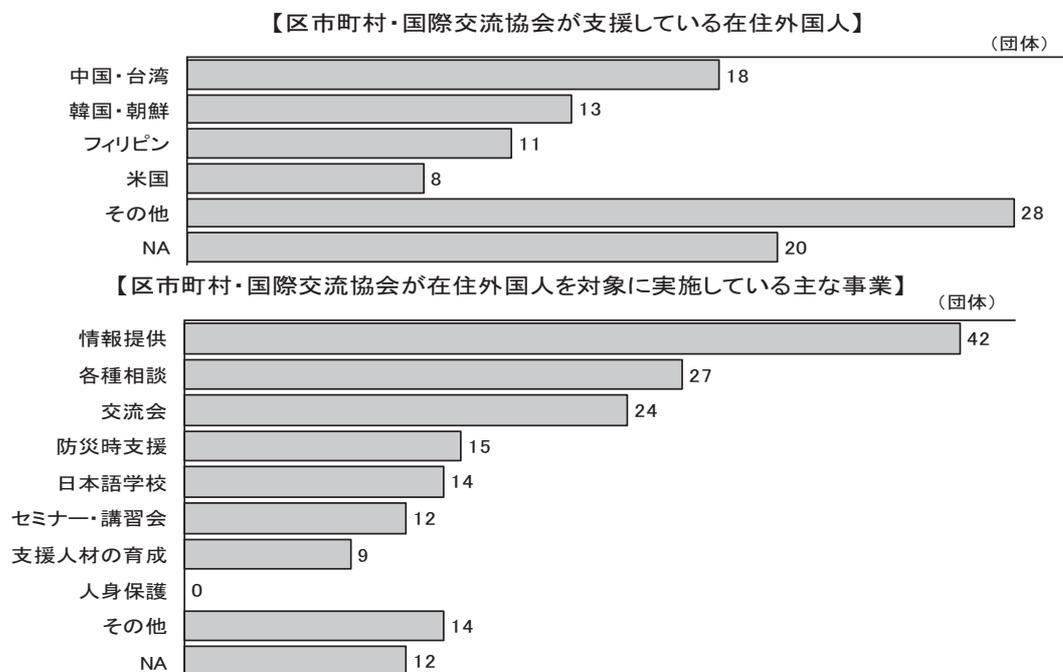
外国人支援団体：20 団体／65 団体

回答があった区市町村・国際交流協会は計 61 団体。うち、49 団体が「地方自治体」であり、12 団体が「国際交流協会」であった。国際交流協会のうち、8 団体は「任意団体」で、4 団体は「財団法人（公益、一般）」であった。

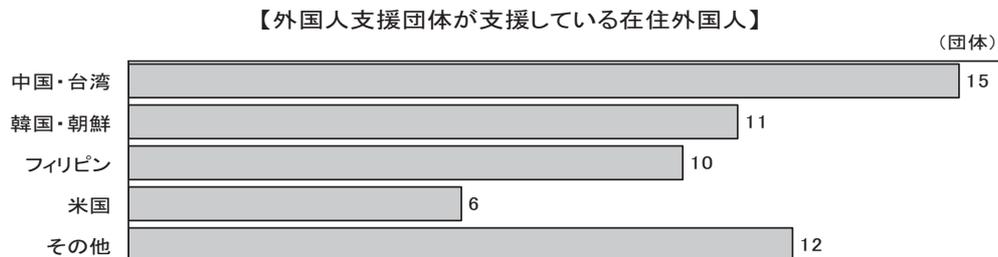
また、回答があった外国人支援団体は 20 団体で、うち 13 団体が「任意団体」で、全体の 65%を占めた。

1 団体の事業内容（複数回答）

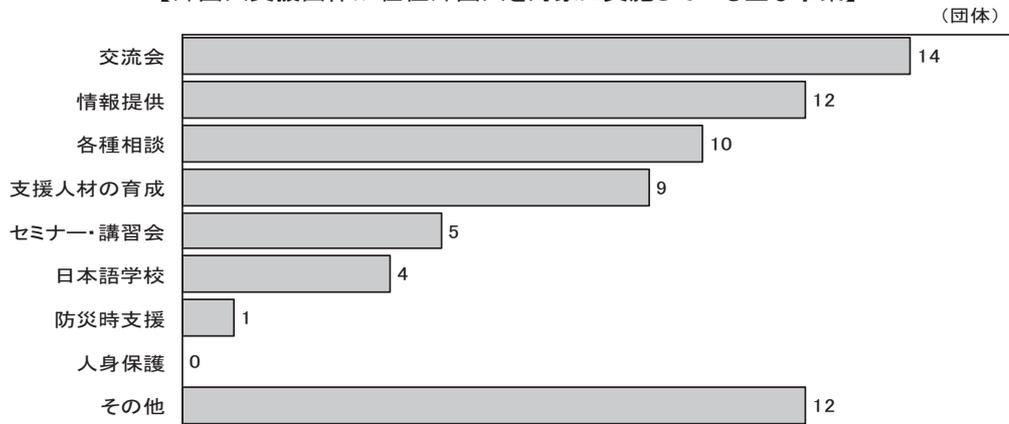
区市町村・国際交流協会が支援している在住外国人は、「中国・台湾」が 18 団体と最も多く、次いで「韓国・朝鮮」が 13 団体、「フィリピン」が 11 団体であった。「その他」や「無回答」が多いのは、地方自治体が支援対象外国人を出身国で絞っていないためである。在住外国人を対象に実施している主な事業は、「情報提供」が 42 団体と最も多く、次いで「各種相談」が 27 団体、「交流会」が 24 団体であった。



外国人支援団体が支援している在住外国人は、「中国・台湾」が 15 団体で最も多く、次いで「韓国・朝鮮」が 11 団体、「フィリピン」が 10 団体であった。在住外国人を対象に実施している主な事業は、「交流会」が 14 団体と最も多く、次いで「情報提供」が 12 団体、「各種相談」が 10 団体、「支援人材の育成」が 9 団体であった。



【外国人支援団体が在住外国人を対象に実施している主な事業】



2 地震発生後の対応

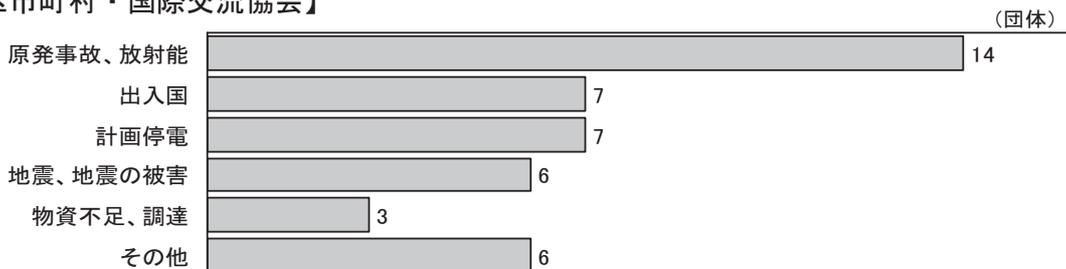
(1) 震災後の在住外国人からの相談・問合せ状況

震災後に在住外国人からの相談・問合せがあったかどうかについては、区市町村・国際交流協会では「なかった」が64%、「あった」が36%であった。また、外国人支援団体では「あった」と「なかった」が50%で同率だった。

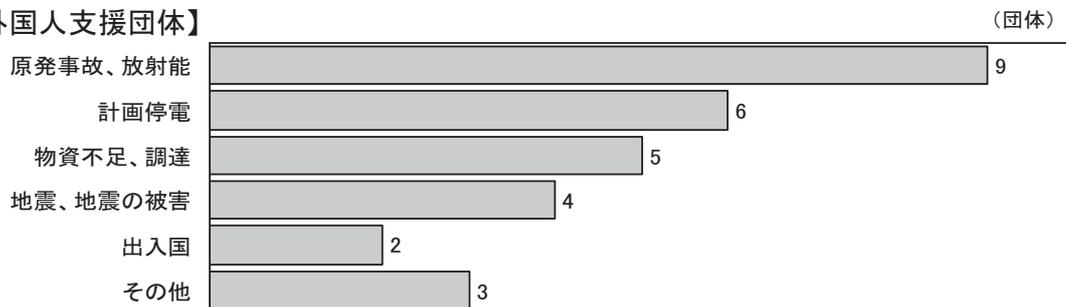
(2) 在住外国人からの相談・問合せ内容（複数回答）

「相談等があった」と回答した団体に、問い合わせ内容を尋ねたところ、区市町村・国際交流協会では「原発事故・放射能」が14団体、「出入国」と「計画停電」が各7団体であった。また、外国人支援団体では「原発事故・放射能」が9団体、「計画停電」が6団体、「物資不足・調達」が5団体であった。

【区市町村・国際交流協会】



【外国人支援団体】



相談等があったと回答した団体に、回答のための情報収集をどのように行ったのかを尋ねたところ、区市町村・国際交流協会では「改めて収集していないが、日頃ストックした手持ち情報から回答した」が12団体、「インターネットで検索した」が8団体、「新聞、ラジオ等から収集した」6団体であった。また、外国人支援団体では「新聞、ラジオ等から収集した」が7団体、「インターネットで検索した」6団体、「日頃ストックした手持ち情報から

回答した」が3団体であった。

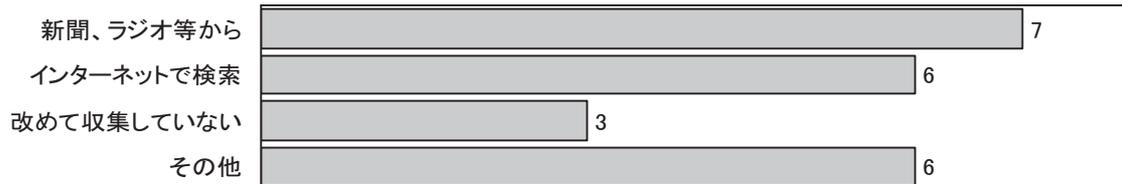
【区市町村・国際交流協会】

(団体)



【外国人支援団体】

(団体)



3 情報提供について

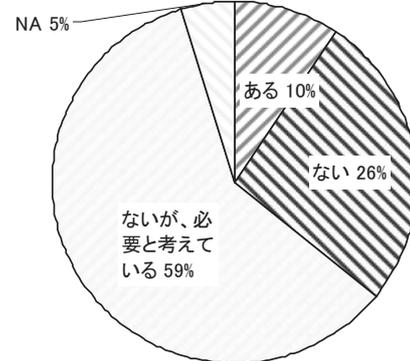
(1) 災害時の情報提供手段

区市町村・国際交流協会へ、外国人に対する災害時の情報提供手段、支援制度の有無について尋ねたところ、「ある」が36%、「ない」が64%であった。提供手段としては、「外国語のホームページ」、「外国語ラジオ放送」等が挙げられていた。

支援制度を有している団体に、大震災を踏まえて見直しの予定があるかを尋ねたところ、64%が「見直しを必要とする制度はない」と回答した。

支援制度を有していない団体に、今後の予定の有無を尋ねたところ、「ある」が10%、「ない」が26%、「予定はないが、必要と考えている」が59%であった。

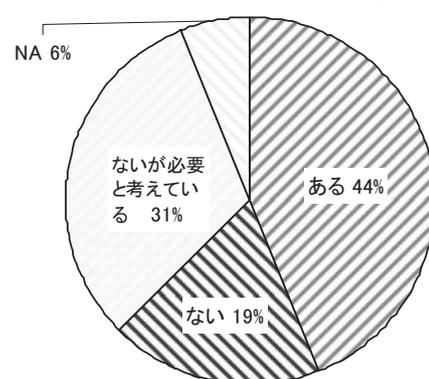
【災害時の情報提供手段、支援制度を作る予定】
(区市町村・国際交流協会)



また、外国人支援団体へ、外国人に対する災害時の情報提供手段、支援の仕組みの有無について尋ねたところ、75%の団体が「情報提供手段を有していない」と回答した。提供手段としては、「ホームページ」、「メーリングリスト」等があった。

「情報提供手段を有していない」団体の44%が「今後作る予定がある」と回答し、31%が「予定はないが、作る必要があると考えている」と回答した。「情報提供手段を有している」団体の67%は、見直しが必要と考えている。

【災害時の情報提供手段、支援制度を作る予定】
(外国人支援団体)



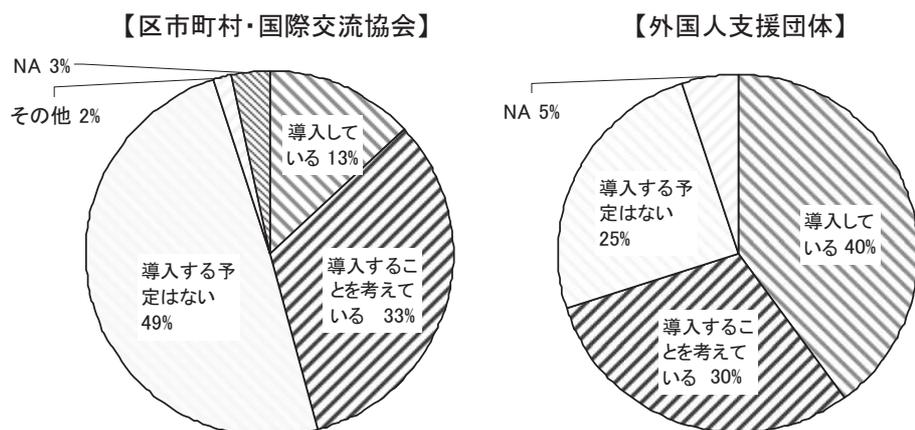
(2) 普及啓発事業を日常的に行っているか

外国人向けの災害に係る普及啓発事業を日常的に行っているかどうか尋ねたところ、区市町村・国際交流協会では「行っていない」が56%であった。普及啓発事業としては、「リー

フレット配布」、「外国語ホームページ」、「外国語広報誌」、「防災訓練」等が挙げられていた。また、外国人支援団体では60%の団体が災害に係る普及啓発事業を「行っていない」と回答した。

(3) やさしい日本語の取扱い状況

やさしい日本語の取扱い状況について尋ねたところ、区市町村・国際交流協会では「既に導入している」が13%、「導入することを考えている」が33%、「導入する予定がない」が49%であった。また、外国人支援団体では「既に導入している」が40%、「導入することを考えている」が30%、「導入する予定はない」が25%であった。



(4) 語学ボランティア制度の状況（区市町村・国際交流協会）

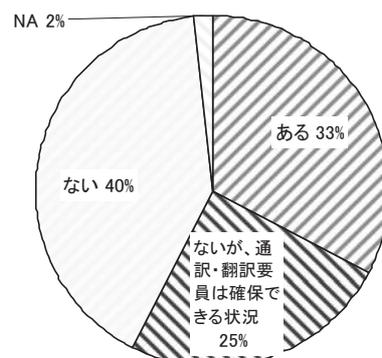
語学ボランティアを確保する制度の有無について尋ねたところ、「ない」が40%、「ある」が33%、「制度としてはないが、通訳、翻訳要員は確保できる状況にある」が25%であった。

語学ボランティア制度を有している団体（20団体）に、制度がどのような状況にあるか尋ねたところ、70%が「有効に機能している」と回答した。

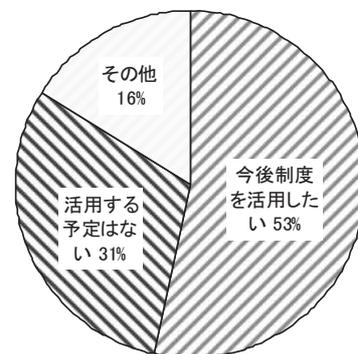
語学ボランティア制度がないと回答した団体（25団体）に、今後、語学ボランティアを確保する制度を作る予定があるかを尋ねたところ、「ある」が85%であった。

また、東京都には、防災（語学）ボランティアの登録制度を設置しているが、本制度の利用に係る希望を尋ねたところ、「制度を利用したい」が53%であった。自ら語学ボランティア制度を有している団体であっても、災害時など多数の語学ボランティアが必要となった場合には利用したいとの回答があった。

【語学ボランティアを確保する制度の有無】



【東京都の語学ボランティア制度の利用】



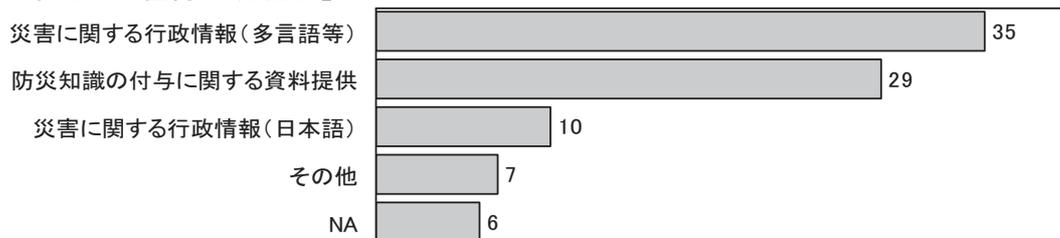
(5) 災害時や災害に備えて国や都から受けたい支援（複数回答）

災害時あるいは災害時に備えて、都や国からどのような支援があればよいと思ったかを尋ねたところ、区市町村・国際交流協会では「多言語化等された災害に関する行政情報の提

供」が 35 団体、「日頃からの防災知識の付与に関する資料提供」が 29 団体、「日本語による行政情報の提供」が 10 団体であった。また、外国人支援団体では「多言語化等された災害に関する行政情報の提供」が 12 団体、「日頃からの防災知識の付与に関する資料提供」が 8 団体、「日本語による行政情報の提供」が 4 団体であった。

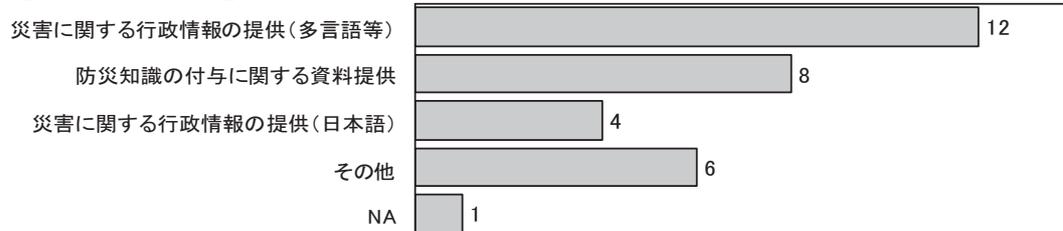
【区市町村・国際交流協会】

(団体)



【外国人支援団体】

(団体)



災害時における外国人への情報提供－東日本大震災の経験を踏まえて－

登録番号(24)8

平成 24 年 5 月発行

編集・発行 東京都生活文化局都民生活部管理法人課
東京都新宿区西新宿二丁目 8 番 1 号
電話 03-5388-3156 (ダイヤルイン)
03-5388-1111 内線 29-516

印 刷 大東印刷工業株式会社
電話 03-3625-7481

