

多言語対応・ICT化推進フォーラム

「災害時の外国人への情報発信」

講師：北海道環境生活部スポーツ局スポーツ振興課 オリンピック・パラリンピック連携室 主査（推進）

川村 暁義氏

12月20日に「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」は、多言語対応の取組事例を広く共有・発信するための「多言語対応・ICT化推進フォーラム」を開催し、北海道環境生活部スポーツ局・川村氏による、北海道胆振東部地震発生後の外国人への対応や情報発信、現場で感じた今後における課題についてのセミナーが行われました。

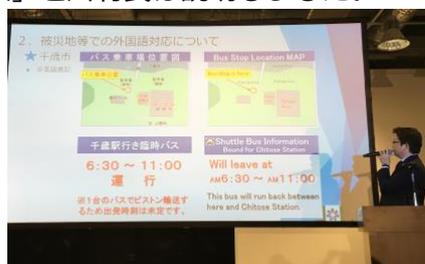
川村氏は冒頭に、「9月6日午前3時7分に起こったマグニチュード6.7（最大震度7）の北海道胆振東部地震は、厚真町で震度7を観測し、山が崩れ地形が変わってしまうほどの大きな被害を及ぼしました。死者が41名、怪我を負った人は750名にも及び、損壊した住居は1万棟以上にも上ります」と、北海道胆振東部地震の被害状況についてあらためて振り返りました。「また建物の損壊だけにとどまらず、ライフラインである電気も水道も止まり、空港や鉄道も麻痺してしまいました」と被害の大きさを説明しました。

特に被害の大きかった三町（厚真町13カ所、むかわ町17カ所、安平町10カ所）では、設置された避難所には外国人の姿はなかったそうで、「そのため多言語表記や通訳を用意することもなかった」と川村氏は被災地の外国人の状況を説明しました。一方で千歳市では、空港の閉鎖などで行き場を失った訪日外国観光客に対して4日間3カ所に避難所を提供し、合計333名（韓国、台湾、中国、タイ、オーストラリア、アメリカ、シンガポール、その他）が避難所を利用しました。同時に通訳も10名配置し、多言語看板も準備されたそうですが「こう書いた方がより分かりやすい」と外国人の方が手書きで文章を直す場面もあり、結果的に大きな混乱が起きることはなかった」と、当時の現場の状況を川村氏は説明しました。千歳市ではこうした避難所ごとに、日本語、英語、中国語、韓国語に対応した多言語シートを配備し、指定緊急避難所の案内看板も日本語・英語を併記したものの、「全市民が被災者という状況では、マンパワー不足という問題は避けられなかった」と災害後の聞き取りからわかってきた現場の状況を説明しました。

自治体が備える「地域防災計画」では、在住外国人向けに多言語による案内や広報、防災教育を実施することとされているものの、「実現にはハードルが高い」とし「マンパワー不足、予算不足に加え、ニーズの少なさや地域在住外国人には技能実習生が多く、受入民間企業が対応しているのが現状」と川村氏は説明しました。

道庁では電話による外国人相談窓口を設けて英語、韓国語、中国語による対応を行い、3日間で400件以上の問い合わせがあったそうですが、この相談窓口はあくまで大規模停電により市町村機能が損なわれた状況での臨時対応となるため、今後も実施していくかは検討が必要だと話します。

今回の災害対応の経験から、外国人対応について様々な課題が見えてきたという川村氏は、今後の課題として「災害発生時における関係機関等との連携と役割分担の検討」「外国語翻訳会社等との連携の検討」「関係機関連絡先一覧の整備、更新」「外国人が必要とする情報の想定、情報の集約、ツイッター等のSNSの活用検討」を挙げました。札幌市には多言語支援センターがあったものの、「地震の時点ではどのような情報を発信していいのか、混乱を招くようなことにならないかと迷う場面が多かった」と川村氏はスタッフからのヒアリングで得た話も紹介しました。避難所という孤立した不安な環境であるからこそ、ニーズに合わせた情報を迅速に発信しなければならないことをあらためて実感した」と川村氏は災害時の情報提供の難しさを話し、セミナーを終了しました。



（平成30年作成）

