

多言語対応・ICT化推進フォーラム in 多摩

災害対応セミナー

「多言語による防災・生活情報メール配信事業について」



八千代市

千葉県八千代市 総務企画部 総合企画課

<目次>

I 市の紹介

- ① 市の概要 1
- ② 当市の外国人在住状況 2

II 導入の経緯

- ① 平成23年3月11日東日本大震災を経て 3
- ② 当市の地域防災計画 4
- ③ 多文化共生プランの位置づけ 5

III システムの仕様

- ① 事業の目的 6
- ② ネットワーク構成 7
- ③ システムの概要とカスタマイズ状況 8
- ④ 開発期間と運用開始 9
- ⑤ 登録方法等について 10

IV 配信の要領

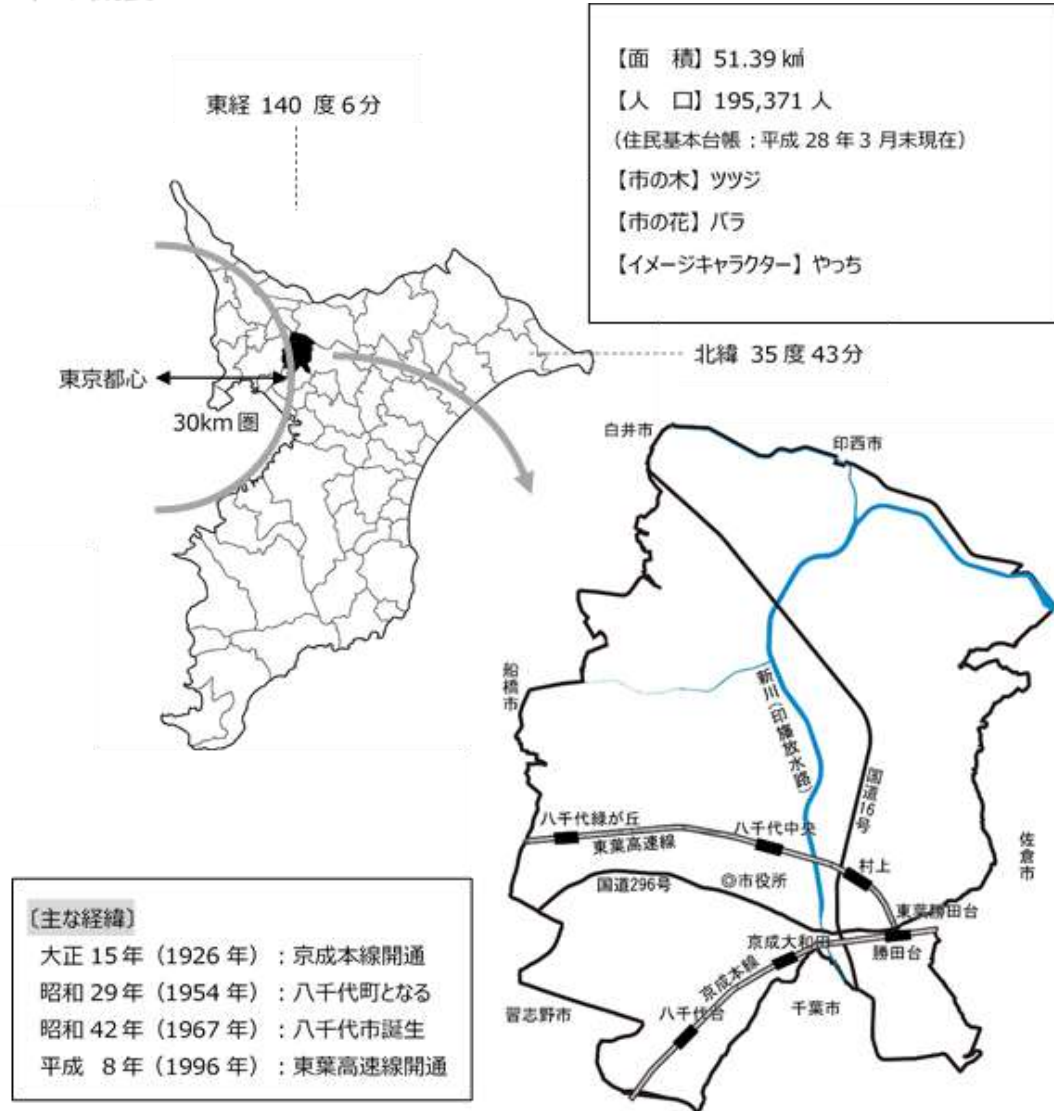
- ① 防災情報と生活・イベント情報の取決め 14

V 今後の課題

- ① 外国人市民への周知と登録状況 15
- ② 導入したことによる成果 15
- ③ 促進計画 16

I 市の紹介

① 市の概要



◆市の北側半分は、下総台地の緑豊かな自然があります。南側半分は、森を残し、緑の景観に配慮した市街地が形成されています。市の中央には八千代市のシンボル「新川」が南北に悠々と流れ、人々は釣りや散策を楽しんでいます。

八千代市は、首都30キロ圏の位置と交通の便、自然環境の良さから首都圏のベッドタウンとして急激に発展してきました。平成8年4月、都心に直結する東葉高速鉄道が開通。現在も東葉高速鉄道沿線での開発が進んでおり、今後もさらなる発展が見込まれています。

八千代市の将来像は「快適な生活環境とやすらぎに満ちた都市 八千代」。この将来像を実現するため、6つの柱をたて、まちづくりを進めています。

I 市の紹介

② 当市の外国人在住状況

◇八千代市の外国人数の推移

各年3月末日現在

年	総人口 (人) 外録人数 (人)	外録/総人口 (%) 増減人数 (±人)	登録人口 上位3国籍		
			1 位	2 位	3 位
			国名 (人) (構成比率%)	国名 (人) (構成比率%)	国名 (人) (構成比率%)
H20 (2008)	188,624 3,815	2.02 -	ブラジル 1,049 (27.5)	中国 613 (16.1)	フィリピン 528 (13.8)
H24 (2012)	192,951 3,800	1.97 -	ブラジル 862 (22.7)	中国 783 (20.6)	フィリピン 503 (13.2)
H25 (2013)	192,251 3,762	1.96 -38	中国 872 (23.2)	ブラジル 763 (20.3)	フィリピン 547 (14.5)
H26 (2014)	193,332 3,698	1.91 -64	中国 894 (24.2)	ブラジル 641 (17.3)	フィリピン 588 (15.9)
H27 (2015)	194,438 3,761	1.93 +63	中国 904 (24.0)	フィリピン 633 (16.8)	ブラジル 586 (15.6)
H28 (2016)	195,371 4,131	2.11 +370	中国 932 (22.6)	フィリピン 694 (16.8)	ブラジル 552 (13.4)

◇八千代市の外国籍居住者 国籍別登録者数（人口上位順）

平成28年3月末日現在

	国籍	男(人)	女(人)	小計(人)
1	中国	388	544	932
2	フィリピン	129	565	694
3	ブラジル	280	272	552
4	ペルー	202	177	379
5	韓国	127	233	360
6	ベトナム	170	170	340
7	ネパール	126	56	182
8	台湾	39	68	107
9	タイ	29	69	98
10	スリランカ	52	20	72
11	米国	31	25	56
12	インドネシア	33	9	42
13	インド	26	3	29
14	パラグアイ	17	12	29
15	バングラデシュ	16	4	20
	その他	148	91	239
	合 計	1,813	2,318	4,131

Ⅱ 導入の経緯

① 平成23年3月11日の東日本大震災を経て

◇震災直後の避難所の様子〈市内小学校体育館〉



【災害履歴】 ※H25.3.31時点の集計値

- 本市震度：5強
- 人的被害：死亡1名，中等症1名，軽傷2名
- 火災被害：2件
- 住家被害：全焼1件，全壊5件，大規模半壊3件，半壊21件，一部破損1,441件
- 避難所開設：23箇所 ○最大避難者数：1,201人

Ⅱ 導入の経緯

② 当市の地域防災計画

▶ 八千代市地域防災計画 抜粋

▶ 第3 外国人に対する対応【総務企画部】

▶ 総務企画部長は、市内に居住、又は滞在中の外国人に対して、鉄道駅等施設管理者、市国際交流協会の協力による広報等を行い、安全の確保、不安の解消に努める。

▶ 1. 外国人への広報

▶ 市国際交流協会等の協力を得るなどして、外国語の広報紙を作成し、地震情報、安否情報、被災情報等を提供するとともに、ボランティア等の協力により災害時の広報を行う。

▶ 2. 外国人への各種支援

▶ 市は、県の作成した「災害時における避難所運営の手引き」を活用し、外国人に対応した避難所運営に努める。また、市国際交流協会並びに県、県国際交流協会等の協力を得るなどして、外国語の通訳・翻訳ができるボランティアを確保し、外国人に対する情報提供等の支援を実施する。

II 導入の経緯

③ 多文化共生プランの位置づけ

▶ 八千代市第2次多文化共生プラン（平成28年3月策定） 抜粋

▶ 基本目標 2 生活支援

- ▶ 日常生活において必要となる入学時の学校ガイダンスの実施，予防接種の予診票の多言語化，災害時の対応として多言語による防災メールの自動配信など，安心・安全の確保を推進します。

▶ (3) 防災支援

▶ ①多言語による防災メールの自動配信

- ▶ ……災害時に総合防災課から配信されるメールを，外国人住民に対し多言語で自動的にメール配信し，安全確保を推進します。

内 容	所 管
①多言語による防災メールの自動配信 ア. 多言語による防災メールの自動配信運用・管理	国際推進室

▶ 【参考】

▶ 地域活性化・地域住民生活等緊急支援交付金（地方創生先行型）

- ▶ ……地方への好循環拡大に資する事業（地方版総合戦略の策定に先行して行う事業であって、地方版総合戦略に位置付けられる見込みのものを実施するための事業）に対する交付金。

Ⅲ システムの仕様

① 事業の目的

▶ (1) 市内在住外国人向け防災メール配信サービス

- ▶ 市からの提供する情報（広報やHP等）は日本語であることから、現状のままでは外国人が理解することは困難であり、災害発生時に逃げ遅れてしまうことが懸念される。そこで、あらかじめ携帯電話・タブレット端末・PC（以下、「携帯電話等」という。）のメールアドレスを登録した、市内在住外国人に対し、総合防災課において配信する八千代情報メールを利用し、日頃から常備している携帯電話等へ多言語（英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語）による災害情報、避難所設置情報等を配信することで、災害発生時における積極的かつ自主的な防災行動の支援をすることを目的とする。

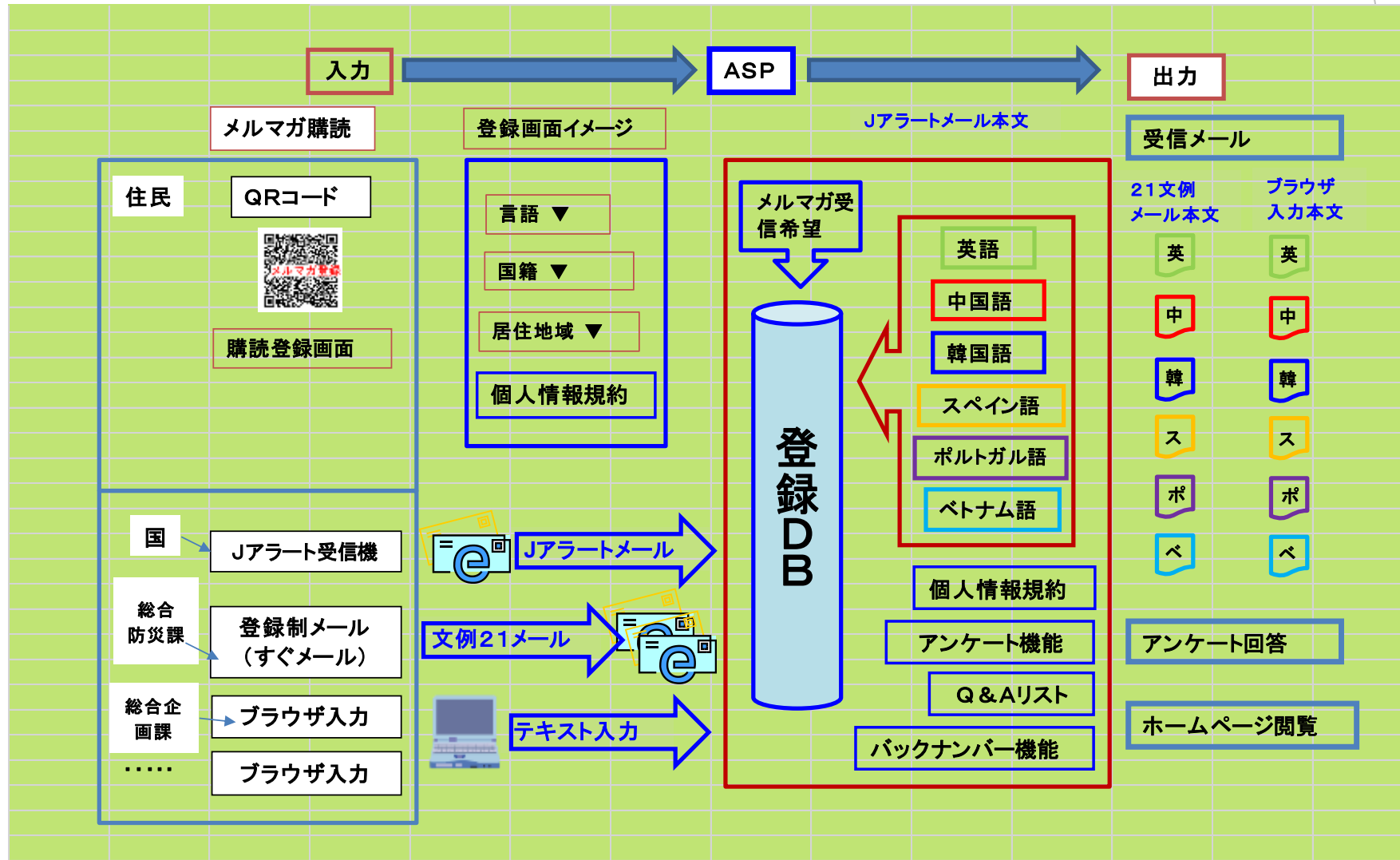


▶ (2) 市内在住外国人向け生活情報メール配信サービス

- ▶ 上記サービスの登録者に対し、市からイベント等の情報を配信することで、生活しやすい環境整備を図ることを目的とする。

Ⅲ システムの仕様

② ネットワーク構成 (イメージ)



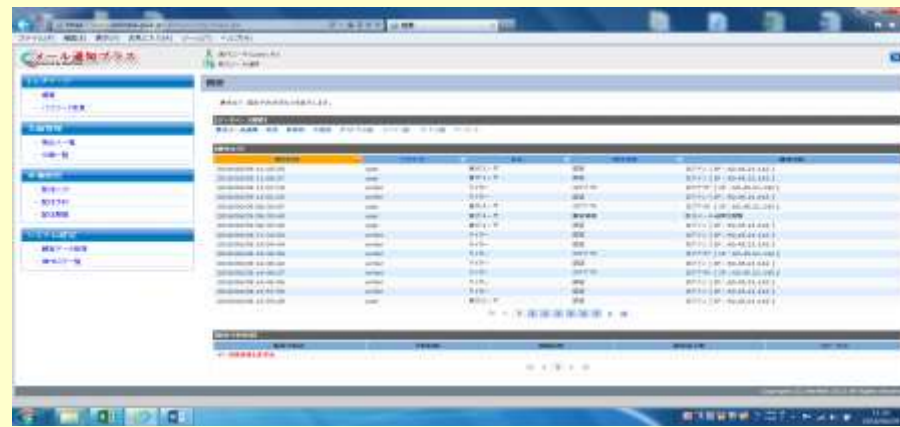
Ⅲ システムの仕様

③ カスタマイズ状況

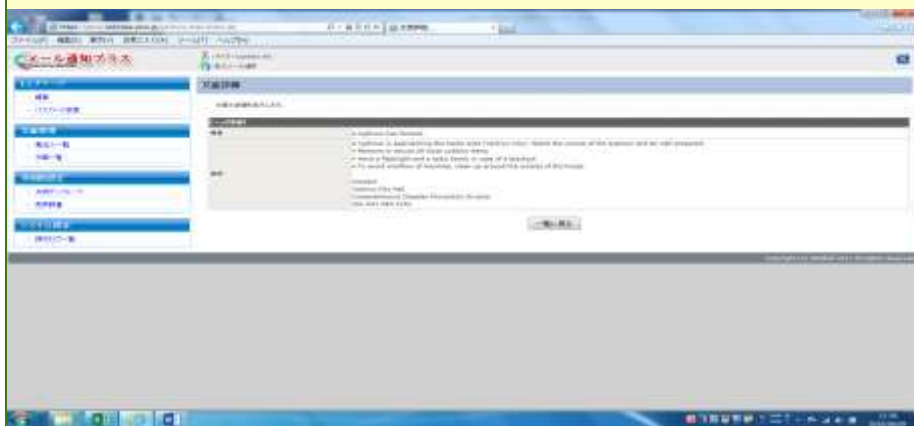
1. 管理画面へのログイン画面



2. 操作選択画面



3. 防災情報メール連携文例1(英語表記)画面



4. 生活・イベント情報配信作業画面



Ⅲ システムの仕様

④ 開発期間と運用開始

システム構築工程表(平成27年度/概要)

項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
<事業実施関係> ・事前打合せ ・契約伺い ・契約締結 ほか	市												
	業者												
<システム設計> ・基本方針(構成) ・システム機能確認 ・翻訳機能レビュー ・日本語テンプレートメール受信機能	市												
	業者												
<翻訳作業> ・文例テンプレート提示 ・多言語固有文書提供	市												
	業者												
<ASP環境への機能導入> ・情報開示 ・試験環境構築 ・登録制メール・Jアラート連携 ・日本語テンプレート	市												
	業者												
<総合テスト・納品> ・市防災情報メール送達確認試験 ・操作説明 ・試験運用	市												
	業者												
<Jアラート受信機設定> ・動作ルール	市												
	業者												
<納品物> ・多言語メール登録ガイド ・操作マニュアル ・完成図書	市												
	業者												

【備考】

- ①全体会議(市・業者)は2週間に1回程度、期間計12回実施した。
- ②導入後は、様子を見ながら月1回程度の会議を予定している。

Ⅲ システムの仕様

⑤ 登録方法等について（英語での配信を希望する場合）

<p>1 登録申請します 以下のように入力するためのQRコードをスキャンすることによって、空のメッセージを送ってください。 電子メールアドレス:登録用空メールアドレス(公開)</p>	<p>2 登録用URL [登録申請受付]八千代市メールサービス 登録申請を受け付けました。 下記のURLにアクセスし、登録手続きを継続してください。 URL: [\$URL\$]</p>	<p>3 登録 八千代市メールサービス 配信を希望する情報を選択し、[#ボタン3-1#]ボタンを押してください。 ◆メールアドレス ◆言語 ◆国籍 ◆在住地区 ◆規約に同意する必要があります 【確認】</p>	<p>4 登録確認 八千代市メールサービス あなたの情報をご確認ください。 登録を続行する場合は「登録」をクリックしてください。 選択を変更したい場合は、「戻る」をクリックしてください。 登録を解除したい場合は、ブラウザを閉じてください。</p>	<p>5 登録完了 八千代市メールサービス 登録が完了しました。 電子メールサービスをご利用いただきありがとうございます。</p>
<p>1 Apply for registration Please send an empty message by scanning the QR code or entering the following</p>	<p>2 URL for registration [Registrasion] Email Service from Yachiyo City Please access the following URL to proceed with your registration. <u>URL:https://jam2.oshirase-plus.jp/yachiyo</u> <u>from/eng/front?id=2&p=1&m=1&pr</u> <u>e=****</u></p>	<p>3 Registration Email Service from Yachiyo City Please choose the information you need and click "Conform." ◆Email address <u>test@test.com</u> ◆Language English ▾ ◆Nationality United States ▾ ◆Residence Owada ▾ ◆Please read the Terms and click "Agree." <input type="checkbox"/> Agree 【Confirm】</p>	<p>4 Confirm registration Email Service from Yachiyo City Please confirm your information. Please click "Register" to continue your registration. If you want to change your selections, please click "Back." If you want to cancel your registration, please close your Browser. ◆Email address test@test.com ◆Language English ◆Nationality United States ◆Residence Owada ◆Please read the Terms and click "Agree." Agree 【Back】 【Register】</p>	<p>5 Complete registration Email Service from Yachiyo City Registration completed. Thank you for using our Email Service.</p>

Ⅲ システムの仕様

「参考」

▶ 【 Jアラート配信文の一例 】 No.10の場合

言語	小項目	対応	表題	固定	日時	固定	固定本文1	固定本文2	固定本文3
日本語	10 大雨注意報	○	気象警報・注意報	S P	YYYY/MMM/ DD hh:mm:ss	S P	当地域に大雨注意報が発表されました。	大雨のおそれ、低地の浸水や河川の増水に注意してください。	今後の気象情報に注意してください。
English			Wether warning / advisory				A heavy rainfall advisory has been issued for this region.	CAUTION:Possibility of heavy rainfall with flooding in low-lying areas and high river levels.	Please continue to watch for weather bulletins.
中国			气象警报·警戒警报				当地发布了大雨警戒警报。	请提防大雨，身处低洼地带请提防浸水或河流涨水。	请严密关注今后的气象信息。
韓国語			기상 정보·주의보				당지역에 호우주의보가 발표되었습니다.	호우가 예상됩니다. 저지대 침수 및 하천 증수에 주의하여 주십시오.	앞으로의 기상정보에 유의하여 주십시오.
português			Alerta / Aviso Meteorológico				Foi emitido o Aviso de Chuva Forte nestalocalidade.	Atenção para alagamentos em planíciese inundaçãodo rio: Risco de Chuva	Fiquem atentos às próximasinformações meteorológicas!
Español			Alarma/Aviso meteorológica				En esta zona se ha emitido un aviso de lluviastorrencales.	Atencion a las inundaciones y a lascrecidas de los rios en las tierras bajas:posibilidad de intensas lluvias.	Permanezca atento a lainformación meteorológica.
Nguyên văn			Báo động và tin chú ý về khí tượng				Tin chú ý mưa lớn ở khu vực này đã được ra công báo.	Có nguy về mưa lớn, do đó hãy chú ý về ngập lụt vùng trũng hoặc nước sông ngòi dâng cao.	Kể từ bây giờ, hãy chú ý về thông tin khí tượng.

<補足>

◆ Jアラート受信機への受信ルールの設定が必要です。

▶ * 当市は立地的に内陸にあるため「津波情報」、それに関連した<波浪警報・注意報>、<高潮警報・注意報>等を対象情報から除外しています。

Ⅲ システムの仕様

「参考」

▶ 【やちよ防災メール（21文例テンプレート）】 文例9の場合

言語	日本語				
件名	【避難勧告発令】やちよ防災情報メール				
本文	〇月〇日〇時〇〇分 八千代市長令 八千代1号幹線（通称：高津川）の水位が警戒水位(3.2m)に達しました。川沿いの大和田、八千代台北16丁目地区に避難勧告を発令します。 安全な場所に避難してください。外に出ることが危険な場合は家の2階に移動するなど、安全確保に努めてください。避難所として〇〇小学校、〇〇中学校、〇〇公民館を開設しています。 その他の地区も十分警戒してください。				
お問い合わせ先	問い合わせ先 八千代市役所 総合防災課 047-483-1151				
言語	English				
件名	Evacuation Recommended				
本文	Announcement from Yachiyo City. #[month]. #[day] (month, date)#[hour]#[min]. Heavy rainfall is approaching. Yachiyo Artery #1 (sewage) water level is increasing. People near the river in #[area], prepare for evacuation. If going out is dangerous, move to a second story if possible and take refuge in a secure place. Shelters are #[hinan]. People in other areas, be cautious.				
お問い合わせ先	Contact Yachiyo City Hall Comprehensive Disaster Prevention Division Tel: 047-483-1151				
言語	中国				
件名	【(劝告避難)八千代防災短信】				
本文	#[month]月#[day]日#[hour]时#[min]分 八千代市发布避难信息 八千代1号干线(通称:高津川)的水位已达到警戒水位(3.2m),因此对河边的 #[area] 地区发布避难劝告,请避难到安全处,外出有危险时,转移到自家的2层楼等,请确保安全。 避难处在 #[hinan]。 其他地区也请多加注意。				
お問い合わせ先	咨询处:八千代市役所(市政府) 综合防災课 047-483-1151				
言語	韓国語				
件名	피난해 주세요				
本文	#[month]월 #[day]일 #[hour]시 #[min]분 아직요시예시의 조지 아치요 1호 간선(다카즈강(하수도)) 의 물의 양이 꽤 증가하고 있습니다. 강의 근처에 있는 #[area] 가에 사는 사람은, 안전한 곳에 피난해 주세요. 다만, 밖에 나와 위험한 경우는, 자신의 집의 2층에 피난가거나 안전한 곳에 피난해 주세요. 피난하는 장소는, #[hinan] 일니다. 그 외에 살고 있는 사람도, 주의해 주세요.				
お問い合わせ先	문의처 아치요 시청 종합 방재과 047-483-1151				
言語	portugues				
件名	Alerta de preparação para refúgio(email informativo para prevenção de desastres em Yachiyo)				
本文	Dia #[day] Mês #[month] Hora #[hour] Minutos #[min] anúncio oficial da cidade de Yachiyo Na linha principal 1 de Yachiyo (nome popular: Takatsugawa), o nível de água atingiu o nível crítico (3.2 m). O anúncio de evacuação foi anunciada para as seguintes áreas: #[area] Retirem-se para um local seguro. Se está num local onde sair de casa é perigoso, mova-se para o segundo andar. Locais de evacuação: #[hinan] Tomem muito cuidado com outros locais também.				
お問い合わせ先	Consultas: Seção de prevenção de desastre da Prefeitura de Yachiyo 047-483-1151				
言語	Español				
件名	Aviso de recomendación de evacuación>Email informativo para prevención de desastres en Yachiyo				
本文	#[month] mes #[day] día #[hour] hora #[min] minutos Anuncio oficial de la ciudad de Yachiyo. El nivel del agua del río Ichigokansen (Nombre popular: Takatsugawa) ha alcanzado el nivel crítico de agua (3.2m). El anuncio de evacuación fue emitido para las siguientes áreas: #[area] Por favor evacuen a un lugar seguro. Si salir fuera de casa es peligroso, muevanse para el segundo piso, esfuércense por su seguridad. Estos son los siguientes locales de refugio abiertos: #[hinan] Las otras áreas también tomar mucho cuidado.				
お問い合わせ先	Mayor información: Sección Desastres del Municipio de Yachiyo 047-483-1151				
言語	Ngayèn vãn				
件名	Email thông tin phòng chống thảm họa Yachiyo (Ban bộ khuyến cáo lánh nạn)				
本文	#[hour] giờ #[min] phút Ngày #[day] tháng #[month] Thành phố Yachiyo ban lệnh Mức nước ở tuyến chính Yachiyo số 1 (tên thường gọi sông Takatsu) đã đạt đến mức nước cảnh báo (3.2m). Thành phố ban lệnh gửi khuyến cáo lánh nạn cho khu vực sau đây. #[area] Hãy lánh nạn đến nơi an toàn. Nếu chạy ra ngoài sẽ gặp nguy hiểm thì hãy cố gắng đảm bảo an toàn như di chuyển lên tầng 2 của ngôi nhà, v.v... Chúng tôi có mở các nơi lánh nạn sau đây. #[hinan] Các khu vực khác cũng phải hết sức cảnh giác.				
お問い合わせ先	Nơi liên hệ: 047-483-1151. Ban phòng chống thảm họa tổng hợp. Tòa thị chính thành phố Yachiyo				
◎家換リストの例					
	避難先リスト / [hinan]		台風注意発表時の注意報の選択リスト / [keiho] & [area]		
---	---	ふれあいプラザ	大雨注意報	大雨警報	大和田
---	---	大和田中学校	洪水注意報	洪水警報	八千代台北16丁目
---	---	阿蘇公民館	強風注意報	暴風警報	八千代台東6丁目

Ⅲ システムの仕様

「参考」

▶ ◆文例21テンプレート連携の設定状況説明（文例9）

12月7日16時15分 八千代市発令

八千代市1号幹線(通称:高津川)の水位が警戒水位(3.2m)に達しました。川沿いの

大和田, 八千代台北16丁目 地区 に避難勧告を発令します。

安全な場所に避難してください。外に出ることが危険な場合は家の2階に移動する

など, 安全確保に努めてください。避難所として睦小学校, 大和田中学校, 阿蘇公民館

を開設しています。

その他の地区も十分警戒してください。

問い合わせ先 八千代市役所 総合防災課 047-483-1151

管理番号 9

<注意>

- * 上記サンプルでは, 赤色網掛けの『管理番号 9』が管理番号の記載となります。
- * 初期登録文例の管理番号は, 全て半角数字で登録しております。全角や漢数字, ①では合致しません。
- * 黄色網掛けは, 「変更不可」です。
- * 緑色網掛けは, 「日付」の抽出対象となります。例) Dia 7 Mes 12 Hora 16 Minutos 15
- * 青色網掛けは, 「地域」や「避難所」などの複数指定が可能な箇所となります。黄色網掛けに加え, 『, 』(全角カンマ)で登録しております。『, 』(読点)や『, 』(半角カンマ)では合致しません。

IV 配信の要領

① 防災情報と生活・イベント情報の取決め<概要>

▶ (1)配信方法

▶ ◆災害・防災情報・

- ▶ 「某国における弾道ミサイルや大規模テロ情報などの国民生活保護情報，大雨警報や暴風警報などの気象情報，地震発生時の震度情報等，Jアラートで配信される情報」及び「総合防災課が配信する21の定型文(No.1～No.20は規定)」に関しては，システムより自動配信されるため，手動で作業をする必要はない。

▶ ①Jアラートの防災情報...完全自動配信

▶ ②20の定型文...防災課職員が配信すると，各言語で自動配信される。

- ▶ ※No.21のブランクは，あらかじめ翻訳可能な原稿があれば，随時増やすことが出来る。



▶ ◆生活・イベント情報・

- ▶ 生活・イベント情報は，原稿を作成し，各言語に翻訳後，手動で配信する。原稿の選定は，担当課と事前に協議をしながら進めること。なお，原稿は担当課に依頼する。

(2)配信頻度

◆災害・防災情報・・・・

防災関連情報は、人の命に係わることであり、迅速に配信する必要があるため、自動配信以外の情報に関しては、以下のとおり配信する。

①勤務時間内又は災害対策本部設置中に災害が発生した場合

避難所開設情報、救援物資配給情報など、災害時に総合防災課が独自（新規）に作成する文書については、防災情報メールを受けた後、全言語の登録者にやさしい日本語で配信する。また、時間経過後も有用な事項は、各言語に翻訳して配信する。

※No.21の blanks に入力し、手動で配信する。（履歴を防災情報に残すため。）

②勤務時間外（休日や夜間など）の場合

あらかじめ、「自動配信以外の情報は、原則として土・日・祝日を除く市役所業務時間内に更新する。ただし、災害対策本部設置時はこの限りではありません」という文言を登録画面等に記載しておき、原則配信しない。

◆生活・イベント情報・・・・

生活・イベント情報の配信は、基本的には月1回（中～下旬）とする。ただし、予算執行に余裕がある場合や、翻訳

環境が整備された場合にはこの限りではない。また、緊急時等についても臨機応変に対応する。

※イベント情報メールを配信する時期については、担当課が日本人向けに配信したことを確認した後に送信すること。

V 今後の課題

① 外国人市民への周知と登録状況

▶ (1) 外国人市民への周知

- ▶ 平成28年3月1日の運用開始前の2月19日付に案内パンフレットを外国人のいる世帯主宛に発送。

▶ (2) 発送数

- ▶ 2,980通。

- ▶ ※宛名シールを情報管理部局に作成依頼し発送時に利用した。

▶ (3) 登録状況（平成28年6月14日現在）

- ▶ 86件。平成28年4月末現在の外国人登録数は、P2のとおり4,225人だが、そのうち携帯電話等を所持していると思われる年齢を15～79歳まで絞ると3,819人となる。その場合の登録率は2.25%。

② 導入したことによる成果

▶ ◇登録者状況表＜平成28年5月31日末日＞ (単位：件)

言語別		国籍			
英語	38	アルゼンチン	1	フィリピン	13
中国語	22	ブラジル	9	シンガポール	2
韓国語	7	中国	21	台湾	1
スペイン語	9	フランス	1	イギリス	3
ポルトガル語	8	ギリシャ	1	アメリカ	9
ベトナム語	2	インドネシア	1	ベトナム	2
計	86	日本	5	ロシア	1
		韓国	6	クロアチア	1
		ネパール	1	カナダ	2
		パラグアイ	1	計	86
		ペルー	5		

V 今後の課題

③ 促進計画

▶ (1) 現行の周知方法

- ▶ 市の広報誌や市HPをはじめ、住民登録担当課や各支所の窓口、市内公共施設に案内パンフレットを配置。また、千葉周辺地域をはじめフリーペーパーで役立つ情報を提供している地域新聞、大手では日本経済新聞社、読売新聞社、千葉日報社各社、ネットニュースとしてフジサンケイビジネスアイ、BCN Bizline、Yahoo!JAPANニュース等に報道された。

▶ (2) 市HPの掲載内容等の充実

▶ (3) 外国人企業が多く務めている企業へのデモンストレーション

▶ (4) その他

▶ 【連絡先】

▶ 〒276-8501 千葉県八千代市大和田新田312-5

▶ 八千代市 総務企画部 総合企画課 国際推進班

▶ TEL 047-483-1151(代) 内線2337・2338

▶ FAX 047-484-8824 E-mail : kokusai@city.yachiyo.chiba.jp