

## 静岡県における 「災害時多言語情報作成ツール」の活用

静岡県企画広報部地域外交局多文化共生課

### 東日本大震災を踏まえた外国人 県民向け防災対策の見直し

静岡県では、東日本大震災を踏まえ、災害時の外国人への対応状況の見直しを行った。

本県ではこれまで、啓発用資料として「地震防災ガイドブック」および、携帯用冊子「命のパスポート」を7か国語で作成し、外国人向け防災研修を実施してきた。しかしながら、地域で実施される防災訓練等への外国人の参加は低調であり、防災意識は十分とはいえない。

発災時、当課は静岡県の災害対策本部として県から発表される情報を多言語化し、発信する機能を担う。東日本大震災においても、県のホームページを通じ、地震の規模、津波予測等を英語およびポルトガル語で発信した。ポルトガル語のインターネットラジオでは、大津波警報等の注意情報、落ち着いた行動の呼び掛けを行い、あわせて、県内のブラジル人学校に対して情報を提供した。

最大の課題は、「情報の伝達」にある。

発災直後の情報提供は防災無線による日本語放送によって行われる。しかし、災害のときに使われる日本語には、がけ崩れ、安否、勧告、倒壊など、日常会話で使われない言葉が多く、外国人には難しい。加えて、発災直後は、電気や電話、インターネットが不通となるため、外部からの情報提供が困難となり、市町、あるいは避難所単位で対応せざるを得ないと想定される。

以上を踏まえ、対応策を検討した結果、2006年度に(財)自治体国際化協会が作成し、全自治体に配付し

た「災害時多言語情報作成ツール」(以下、ツール)の活用により、課題解決ができると考えた。

### 「災害時多言語情報作成ツール」 の利用

当課では、2006、2007年度に、市町担当者会議においてツールの活用を呼び掛けた。特に「多言語情報シート」をあらかじめ印刷し、避難所へ装備することを勧めたものの、関心はなかなか集まらなかった。

今回、もう一度ツールの活用を市町に働き掛けることにした。

ツールは(財)自治体国際化協会のホームページからダウンロードが可能であり、再配付も可能であったことから、2011年4月の市町課長会議において、ツールのデモンストレーションを行った。東日本大震災の直後ということもあり、参加者の関心はおおむね高かったものの、活用に至るまでの関心は集められなかった。

(財)自治体国際化協会のホームページでは、「災害時多言語情報作成ツール」の利用状況等に関するアンケート回答結果(2009年1月)が掲載されている。同アンケートによると利用したことがあると答えた自治体は18.8%とある。ツールの活用が進まない理由を以下に挙げる。

#### (ア) 情報機器の制限

・サイバー攻撃やウイルス感染による情報流出を懸念し、自治体内の情報セキュリティーの強化が進められており、ソフトウェアのインストールや、外部USBメモリー、インターネットの利用に大きな制限がある。加えて、許可を得るための庁内手続きが煩雑となっている。

**(イ) ツールの認知度が低い**

- ・ツールの配付から5年が経過し、研修会に参加した職員はその多くが異動しており、引き継ぎが行われていない。
- ・継続的な「災害時多言語情報作成ツール」の研修機会がない。

**(ウ) 心理的な抵抗感**

- ・一般に行政職員は、技術的な作業（ソフトウェアのインストール）が苦手であり、ツールを試すためだけにインストールを試みることは困難である。
- ・管理者権限がなくともツールのインストールは可能であるが、一般利用者にはわかりにくいいため、インストールと聞いて躊躇<sup>ちゅうちよ</sup>してしまう。

**(エ) 技術的な問題**

- ・インストールのためのデータ量が約120MBと大きく、ダウンロードに時間がかかる。

上記の理由等から、「災害時多言語情報作成ツール」を使いたいという強い動機付けがなければ、実際に手元のパソコンへツールをインストールすることは困難である。

今回、ツールの活用を進めるため、当課内の職員がツールのインストール作業を修得し、静岡県内市町への出張インストールおよびデモンストレーションを試みた。その際、多文化共生担当者、防災担当者、教育担当者にも同席を依頼し、活用を促した。

**多言語情報シートの活用事例**

ツールの活用がなかなか進まず、かつて、全市町に配付されたツールのCD-ROMや冊子の所在がわからない市町が多い中、すでにツールを活用していた市があった。静岡県菊川市はツールを利用して、避難所運営に必要な多言語情報シートを作成し、市内すべての避難所に「避難所文房具セット」の一部として配備した。菊川市の担当者が、(財)自治体国際化協会の担当者からツールの活用方法を直接聞いたことが契機となり、2009年度に整備したとのことである。

この事例を他の市町に紹介したところ、後日、避難所向けの多言語情報シートを作成し、避難所への配備を進めようという市が現れた。中には、ツール

の存在を知らぬまま、防災における多言語情報の提供のため、独自に多言語情報シートを作成していた町もあった。

これらのことから、多文化共生担当者だけでなく、防災担当者にツールを紹介すること、そして、ツールを使って何ができるのか、どのように役立てることができるのかという具体的な活用イメージの提示が重要であることがわかる。

**防災無線でのツール活用**

当課では防災無線の多言語化に「災害時多言語情報作成ツール」の音声ツールを活用すべく、県内市町の防災担当課に活用を打診した。しかしながら、防災無線の多言語化には、いくつかの課題があることがわかった。

**(ア) 外国籍の職員による防災無線**

すでに、国際交流員や外国人通訳が配置されている市町では、防災訓練の際、英語やポルトガル語による放送が試みられていた。しかし、災害発生時に通訳や国際交流員が放送に対応できる保証はない。

**(イ) 防災無線とJアラートの統合**

災害時、Jアラートで放送される日本語は外国人に難しい。加えて、防災無線とJアラートの統合が進められ、緊急時の一括管理が進む一方、多言語の音声を緊急時に放送するための手順が不明であるため、対応不可との回答を寄せる市町があった。

**「やさしい日本語」への取り組み**

できるだけ多くの外国人に対応するためには、英語、ポルトガル語に加え、居住外国人の国籍から、中国語・韓国語・スペイン語・フィリピン語等が必要となるが、こうした多言語化には限界がある。日常的に多言語による対応が困難な市町も依然多い。こうしたことから、ツールの活用を進める一方で、2011年度は、(財)自治体国際化協会の講師派遣制度を活用し、県内各地で「やさしい日本語」の研修会を開催した。

今年度は、防災担当部署である危機管理部の研修担当課と共同で防災担当者向けの「やさしい日本語」研修会の準備を進めている。発災後、72時間の対応策として普及に努めていく。