

平成 24 年度調査事業

# 外国人被災者への情報伝達

## 報 告 書

平成 25 年 3 月



# もくじ

## ○調査事業「外国人被災者への情報伝達」 報告

### 1. 調査の概要

(1) 調査の目的

(2) 調査の背景

(3) 調査期間

(4) 調査の内容

(5) 研究会の開催

### 2. 調査結果

(1) 情報提供メディアについて

(2) 外国人グループ・コミュニティに関する調査

(3) 情報弱者へのヒアリング調査

(4) 市民団体へのアンケート調査

### 3. まとめと今後の取り組みについて

## 1. 調査の概要

### (1) 調査の目的

外国人被災者への情報伝達、とりわけ、情報伝達の手法について、今後、当協会が取り組むべき課題を明らかにする。

### (2) 調査の背景

当協会では、平成 23 年 3 月 11 日の東日本大震災の発生以降、仙台国際センター内に設置された仙台市災害多言語支援センターの運営（平成 23 年 3 月 11 日～4 月 30 日）を行った。また、平成 23 年度には、東日本大震災における外国人市民の行動や支援の実態等に関し、外国人被災者へのアンケート調査や関係機関へのヒアリング調査を行い、多文化共生の視点から考える地域防災の研究会を行った。（平成 24 年 3 月、当協会発行『「多文化防災」の協働のモデルづくり報告書』参照。）

平成 24 年度は、23 年度の調査研究において見えてきた様々な課題のうち、外国人被災者への情報伝達に関する課題、特に外国人被災者の一部にしか必要な情報が届かなかったという問題に焦点を当て、補足的なヒアリング調査を行うとともに、今後、取り組むべき有効な情報伝達の方策等について検討することとした。

### (3) 調査期間

平成 24 年 12 月～平成 25 年 3 月

### (4) 調査の内容

- ① 情報提供メディアについて
  - ・ テレビ、ラジオ、インターネット、新聞等が発信した外国語情報
  - ・ 外国人被災者がどの程度利用したのか
- ② 外国人グループ、コミュニティに関する調査
  - ・ 代表者、連絡担当者の把握
  - ・ 連絡網や定例集会等、情報伝達機会の有無確認
- ③ 情報弱者へのヒアリング
  - ・ どうして情報が届かないのか
  - ・ どんな情報を必要としているか
  - ・ 情報を届ける方法
- ④ 市民団体へのアンケート調査
  - ・ 各団体が震災時に行った活動、役割

- ・ できたこと、できなかったこと
- ・ 今後連携できる可能性

⑤ 行政や国際交流協会による情報発信の検証

- ・ 情報を提供できる場所・機会（ワンストップ）
- ・ どのような情報を出すのか

## （５）研究会の開催

行政、研究者、市民団体、メディアからメンバーに入ってもらい、本調査事業の内容や結果について検討しつつ、ご意見・アドバイスをいただいた。

① 日時・場所・内容

第1回研究会：調査内容について検討

平成24年12月17日（月）14：00～16：00

仙台国際センター 交流コーナー内 研修室

第2回研究会：調査の中間報告と途中結果について検討

平成25年2月20日（水）13：00～14：30

仙台国際センター 交流コーナー内 研修室

第3回研究会：調査結果の報告と今後の取り組みについて検討

平成25年3月13日（水）13：00～14：30

仙台国際センター 交流コーナー内 研修室

② メンバー

- ・ 東北大学情報科学研究科 坂田 邦子氏
- ・ NPO法人都市デザインワークス 代表理事 榊原 進氏
- ・ NPO法人杜の伝言板ゆるる 代表理事 大久保 朝江氏
- ・ Date fm パーソナリティ 板橋 恵子氏
- ・ 仙台市広報課 政策広報係長 渡邊 保氏
- ・ 仙台市交流政策課 高坂 真理子氏
- ・ (財)仙台国際交流協会（SIRA） 佐藤 剛、須藤 伸子、丹野 裕美子



## 2. 調査結果

### (1) 情報提供メディアについて

#### ① メディアが発信した外国語情報

仙台市内のテレビ局、ラジオ局、新聞社を対象に、東日本大震災で外国語情報を提供したかどうか問い合わせたところ、実施が確認できたのはNHK（東京・本社）だけだった。NHKは平成19年度から下記のサービスを始めている。また、FMラジオ4局の協力を得て、SIRAが多言語放送を実施した。

平時より外国語による放送を行っていないメディアが、非常時に外国語で情報発信することは難しい。

NHK	・発災時、総合テレビ副音声とラジオ第二で、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語で津波警報と津波警報の緊急放送を実施。 ・通常の2つの番組（「ニュース7」、「ニュース9」）に加えて、「おはよう日本」（朝）とお昼のニュースでも副音声で英語を一か月間放送。
FMラジオ	SIRAによる多言語放送：Date fm 3/11～、ラジオ3 3/14～、 エフエムたいはく 3/23～、f mいずみ 4/1～

#### ② 外国人被災者がどの程度利用したか

今回は、外国人コミュニティとのつながりが薄く、外国人の中でも特に情報弱者だと思われる人を対象に調査を行ったこともあり、震災時、外国語の情報を目にしたり耳にした人は、ほとんどいなかった。

→情報弱者へのヒアリング調査結果参照

### (2) 外国人グループ・コミュニティに関する調査

外国人のグループは仙台市内にいくつかあり、SIRAともゆるやかに連携していたが、今回改めて調査し、26団体について連絡先や、連絡網・定例集会など情報伝達機会の有無について確認した。

#### ■団体名と会員数（カッコ内）

- ・在日カンボジア留学生協会（4）・在日タイ留学生協会仙台支部（45）
- ・シャバッシュ・バン格拉デッシュ（92）・仙台中国文化交流協会（40）・宮城AJET（79）
- ・ダルハンモンゴル文化（10）・東北地区留日台湾同学会（40）・仙台日本トルコ協会（15）
- ・東北ラテンアメリカ協会（83）・宮城県華僑華人同舟会（58）・チゴラガン協会（10）
- ・フィリピンコミュニティーマヤギ・日本・ネパール文化交流倶楽部（77）
- ・イラン仙台文化交流協会（17）・東北大学トルコ学生協会（50）・DAMAYAN（26）
- ・NPO法人在日留学生協会（15）・東北大学留学生協会（1,015）
- ・仙台地区中国学友会（2,020）・韓国仙台チーム（6）

- ・東北大学韓国人留学生会（177）・仙台日仏協会・アリアンス・フランセーズ（58）
- ・在仙台ベトナム学生青年協会東北支部（48）・東北大学イスラム文化協会（110）
- ・在日インドネシア留学生協会宮城支部（73）・仙台イスラム文化センター（205）

### （3）情報弱者へのヒアリング調査

#### ① ヒアリング実施概要

##### ■ヒアリング対象者：SIRA と接点がない方

	日時	対象者	場所	本報告書への掲載
1	2013年1月18日(金) 14:00～15:00	日本語学校生 Aさん ネパール出身	仙台国際センター	I-1
2	2013年1月22日(火) 13:45～14:45	永住者 Bさん フィリピン出身	仙台国際センター	I-2
3	2013年1月25日(金) 14:30～15:30	日系南米人 Cさん ブラジル出身	Cさん宅近所	I-3
4	2013年1月28日(月) 15:30～16:30	飲食店経営 Dさん 中国出身	仙台国際センター	I-4
5	2013年1月30日(水) 12:15～13:30	永住者 Eさん フィリピン出身	Eさん宅	I-5

##### ■関係機関等へのヒアリング

	日時	訪問先	場所	本報告書への掲載
1	2013年1月15日(火) 10:30～12:00	東北中国帰国者支援・ 交流センター	宮城県社会福祉会館	II-1
2	2013年2月12日(火) 14:00～15:00	仙台市災害対策本部	仙台市役所	II-2
3	2013年3月4日(月) 10:00～11:00	東北大学	東北大学国際交流セ ンター	II-3

#### ② 聞き取りのポイント

- ・ 普段どのように情報を得ているか（メディア、言語）
- ・ どんな情報が必要か（生活情報、仕事、母国情報など）
- ・ 生活上困難を感じていることは
- ・ 行政サービスや市民団体のサポートを活用することがあるか
- ・ 外国人同士（同国人含む）とのネットワーク
- ・ 日本人とのかかわり（同世代、職場など）
- ・ 地域とのかかわり（近所づきあい、町内会、子ども会など）

- ・ 震災時どのように情報を得て、どのように行動したか、困ったことは
- ・ 震災時日本のメディアが発信した外国語情報を見たり、聞いたりしたか
- ・ 一番役に立った情報、一番惑わされた情報は

### ③ ヒアリング調査から見えてきたこと

- ・ 地震、特に津波の知識に乏しい。
- ・ 避難所のこと自体を知らないなど、災害発生後の市の対応について情報がなく、適切な行政サービスが受けられない傾向がある。
- ・ 避難訓練をやっていること自体知らなかったり、言葉の問題や、わずらわしさから参加しない傾向がある。
- ・ 長く日本に住んでいても、日本語が話せるわけではない。
- ・ 在日年数が長いからといって、情報量が多いわけではない。
- ・ 近所との付き合いは、ほとんどない傾向がある。
- ・ 連絡手段の傾向として、学生はメールやフェイスブックを使っているが、それ以外の人は電話である。
- ・ 情報収集手段は、ほとんど同国者からの口コミである。
- ・ 同国人コミュニティとのつながりが薄い。
- ・ 震災時、外国語の情報を見たり聞いたりした人は皆無だった。
- ・ 母国や海外の家族から情報を得た人が多いが、日本の情報とのギャップがあった。
- ・ 単身の留学生などは情報を求めて避難所を渡り歩くケースが多いが、日本に長く住み、家族や仕事など生活の基盤がある人は、流動性が低い傾向がある。

### ④ 課題

- ・ 点在する外国人市民にどうやって情報を届けるか
- ・ 外国人が本当に必要とする情報とは
- ・ 口コミ情報伝達の長所、短所は
- ・ 周囲の日本人が外国人に情報提供できる関係を作るには
- ・ 知識の乏しい人にどうやって、地震、津波、避難所の知識を得てもらうか
- ・ 災害発生直後の情報提供手段

### ⑤ ヒアリング記録 (7～24 ページ)

## I - 1 日本語学校生Aさん ヒアリング記録

日 時：平成 25 年 1 月 18 日（金）14：00～15：00

場 所：仙台国際センター 1 階 事務室内

対応者：日本語学校生（当時・現専門学校生） Aさん【ネパール出身】

内 容：

- ・ 2010 年 4 月に来日。震災時は、ちょうど来日 1 年になるところだった。日本語は少ししか出来ず、日常会話程度だった。
- ・ 東日本大震災発生時は授業の休憩時間中で学校の 7 階にいた。ネパールでは地震はなく、初めての経験だった。
- ・ 学校の先生の誘導で、近くの公園に避難。その後、学校の寮に戻った。学校の先生の指導で、近所の小学校・中学校へ行った。ネパール人は中学校へ集まった。学校の中国人は別の避難所へ行った。避難所には外国人は自分たちだけだった。避難所での生活はとても大変だったが、みんな同じ条件だからと我慢した。2 週間弱滞在した。人がたくさんいて、言葉も分からず、ルールも難しかった。
- ・ 避難所のテレビ、ラジオで情報を集めた。すべて日本語。日本語が理解できない部分は、ネパール人の先輩に聞いた。新聞は写真だけを見た。外国語の情報は、英語でさえ、まったく見たことがなかった。
- ・ インターネットが使えるようになってから、自分の国の情報も見erようになった。ネパールでも繰り返し震災のことが報道されており、親が心配して帰国するよう求めたが、帰国しなかった。来日してから今まで一度も帰国していない。
- ・ テレビ、ラジオ、ネパール人の先輩が情報源。先生も心配して避難所に会いに来た。
- ・ 仙台の避難所に残ったネパール人は 4 人だけだった。他のネパール人は東京などへ避難した。自分は、東京に知り合いもいないので、行かなかった。
- ・ 食べ物を買うのも大変だった。コンビニに長時間並んでも、買えるのは 1 つの商品だけということもあった。言葉もルールも分からず、周りの様子を見ながら行動した。避難所にいる間は、食事を提供された。学校からも水や食べ物をもらった。
- ・ 3 月 12 日の夜にネパール人の先輩の情報で、「津波が近くに来ているから逃げろ」と言われ、日本人は普通に避難所で生活していたが、自分たちだけが避難所から近くの山へ逃げた。
- ・ 普段の情報の収集手段は、同じ国の友達や学校の先生から。必要な情報は得られており、特に困っていることはない。生活上一番必要な情報は、アルバイト情報。ただ、来日してから 7 ヶ月間アルバイトが見つからず、とても大変だった。最初コンビニで働いていたが、今はラーメン店で働いている。外国人は自分ひとりだけ。
- ・ 生活上、大変なことはない。奨学金ももらっている。今は寮を出て、アパートで生活

している。

- ・ これまで、行政サービスや市民団体のサポートを利用したことはない。区役所などへ行くときは学校の先生を連れて行く。何でも困ったときは先生を頼っている。ビザの手続きも全部先生がしている。今まで一度も入管に行ったことがない。
- ・ アパートを借りるときは、アルバイト先の社長と一緒に探しに行ってくれ、保証人にもなってくれた。一度も怒ったことがなく、とても優しい人だ。
- ・ 離れたアパートに住んでいるので、専門学校のネパール人とはコミュニケーションを取っているが、日本語学校のネパール人とは挨拶程度でほとんどコミュニケーションを取っていない。仙台のネパール人とは、イベントやお祭りがあるときなど会うことがある。連絡網などはない。
- ・ 友達との連絡手段は携帯メール。パソコンは持っておらず、**iphone** で。フェイスブックでイベントの情報を得たりしている。
- ・ 今まで、近所の日本人との付き合いはまったくない。先生とアルバイト先の社長以外、日本人との接点はほとんどない。機会があったら、日本人と知り合いになりたい。
- ・ 日本の文化や日本語を教えてくれる人と友達になりたい。年代問わず、日本人なら誰でもよい。
- ・ いろいろな国の文化も知りたいので、国際的な集まりがあるとよい。
- ・ 情報は、ネパール語が一番よいが、来日間もないときは、日本語よりは英語の方が分かりやすかった。今は英語より日本語の方が得意になった。
- ・ 地震の後、津波が来ることをまったく知らなかった。津波がどんなときに来るか知識がなかった。避難訓練は学校でしていたが、火事や地震の訓練で、津波のことは想定していなかった。
- ・ ネパールには原発がないので、「原発」のこと自体知らなかった。原発事故のことを聞いても意味も危険性も分からなかったし、逆に不安もなかった。3~4日して、辞書などで調べて怖いことが分かってきた。
- ・ 震災を経験し、大事なものはすぐ持って逃げられるよう持ち物をまとめてある。水や食べ物、カセットコンロなども備蓄している。
- ・ 震災から1週間~10日後、東京などへ避難したネパール人学生は戻ってきた。当時は50人いたが、その後卒業などで半分になった。現在専門学校にいるネパール人は9人。みんな日本語は上手。
- ・ 大学に入るため、進学コースで勉強している。
- ・ 国際センターへは、来日当初先輩に連れられて、アルバイトの相談に来たことがある。当時は、週に1~2回本などを借りに来ていた。

## I-2 永住者Bさん ヒアリング記録

日時：平成25年1月22日（火）13：45～14：45

場所：仙台国際センター 1階 交流コーナー内ワークショップ

対応者：永住者 Bさん【フィリピン出身】

内容：

- ・ 来日17年。最初は東京に6年滞在、その後岩手県で日本人と結婚して暮らしていたが、夫が亡くなってしまった。その後、現在の彼と知り合い、仙台で同居している。
- ・ 震災時は自宅にいた。アパートの階段と壁が崩れ、ベランダからジャンプして逃げた。着の身着のまま、カセットコンロのボンベだけを持って逃げた。
- ・ フィリピンでは、年に1回程度小さい地震しかない。こんなに大きい地震は初めてで、パニックになって泣いた。地震の後、津波が来ることも知らなかった。
- ・ 近所との付き合いはなかったが、同じアパートのお年寄りが部屋に取り残されていたので、おんぶしてベランダからジャンプし、助け出した。
- ・ 1週間、近所のお年寄りと一緒に外で生活した。アパートの駐車場にビニールシートを敷いて、ダンボールで壁を作った。寒くて大変だった。避難所のことは何も知らなかった。日本人の彼も、一緒にいたお年寄りも、誰も避難所のことを教えてくれなかったし、行くともしなかった。
- ・ 食べ物は、コンビニに並んで買った。自分は食べずに、お年寄りに食べさせた。
- ・ 同じフィリピン人とは連絡を取り合わなかった。当時は頭が真っ白で、思いつかなかった。しばらくして、ニュースを見たフィリピンの家族から電話があったが、心臓の悪い父親を心配させたくないで、大変な状態だということには言わなかった。
- ・ フィリピン大使館が国際センターでフィリピン人に支援物資を配ったことも知らなかったし、避難するためのバスが出ることも知らなかった。情報がまったく届いていなかった。
- ・ 日本人の彼は、震災翌日より、朝から夜まで仕事に行っていた。その間、自分は近所のお年寄りと一緒に、外国人は自分ひとりで寂しかった。
- ・ 国際センターを知ったのも、4ヶ月前。日本語の勉強をしに来ている。震災の前は、国際センターを知らなかったし、来たこともなかった。
- ・ 引っ越した先の近所の人とは挨拶程度で、日本人の知り合いは誰もいない。
- ・ 同じフィリピン人とのネットワークはない。よく連絡を取り合うフィリピン人の友達は、ひとりだけ。
- ・ 興味のある情報は、求人情報、イベントの情報（料理など）、日本語学習情報。情報が欲しいとき、掲示などを見に自分の足で探しに行く。分からない言葉があったときは、周りの日本人にどういう意味か聞いている。インターネットは使わない。よく連絡を

取り合うフィリピン人の友達からイベント情報を教えてもらうこともある。

- ・ ipod でラジオを聞くので、ラジオからが一番情報を得やすい。
- ・ 原発事故のことは、日本人の彼の職場の人から聞いた。帰国したかったが、お金もないし、飛行機も取れないと思った。
- ・ 震災時、フィリピン大使館の連絡先も知らなかったし、連絡しようとも思わなかった。
- ・ 在留資格は永住者。パスポートの延長などで入管に行くときは、日本人の彼と一緒にいく。
- ・ フィリピン人の団体とはかかわっていない。教会のミサには行くが、フィリピン人が多い日曜日は避け、月曜日に行っている。日曜日に行くと、噂話ばかりで大事な神父様の話が聞こえないため。
- ・ 現在は仕事をしていない。仕事をしたいが、仙台で外国人が仕事を探すのは大変。
- ・ 区役所、病院、銀行など、すべて一人で大丈夫。市民団体の通訳のサポートなどは使ったことがない。分からないことや読めない漢字があると、すぐ日本人に聞く。
- ・ 引っ越し前も、町内会に入っていなかった。回覧板なども見たことがない。
- ・ 震災後も、特に地震に備えてはいない。パスポートや外国人登録証は携帯している。あまり物は持っていない。

### I-3 日系南米人Cさん ヒアリング記録

日 時：平成 25 年 1 月 25 日（金）14：30～15：30

場 所：Cさん宅近所 飲食店

対応者：日系南米人 Cさん【ブラジル出身】

内 容：

- ・ 来日 20 年。日本での生活が長いので、地震の経験はあったが、あんなに強い地震は初めてだった。ブラジルでは地震はない。
- ・ 仕事から帰宅してすぐ地震が起こった。家の前の畑に飛び出した。家に荷物を取りに行ったりしているうちに、夫が帰宅し、津波が来るから避難するよう言われた。道路を挟んで向かいにある小学校に子どもがいたので、家族（他の子ども 2 人と義母）で迎えに行った。夫は急ぎの仕事があるため、職場に戻った。
- ・ 小学校に迎えに行った後、津波が来て、学校の屋上で一晩過ごした。子どもたちは夜中まで待って、ヘリコプターで先に救助された。大人は、水がひいてから、歩いて避難所まで行った。避難所である霞の目駐屯地の体育館へ着いたのは、12 日の夕方 5 時ぐらいだった。そこで、先に来ていた子どもたちと会い、五橋に住んでいる夫の妹と会うことができた。避難所には泊まらず、そのまま五橋の親戚の家へ行った。2 週間ぐらい滞在し、後は借家に移った。
- ・ 電話が通じず、親戚と連絡が全然取れなかった。たまたま仙台に住んでいる日系ブラジル人の友達と電話が通じたときに、親戚への連絡を頼んだ。その友達も同じで電話がなかなか通じなかったので、香川に住んでいる知り合いに長野の親戚への連絡をしてもらった。あのような震災のときは、被災地から連絡するのは難しいので、いったん被災地外へ情報を出すのが大事だと思った。
- ・ 五橋の親戚宅は、震災翌日から電気がついていて、ガスはないが、水も出ていた。そこでテレビを見てびっくりした。ポルトガル語や英語などの情報はまったく見かけなかった。情報は日本語で得た。妹の夫がネットに無事と掲載し、国内の親戚に無事を知らせた。ブラジルの親戚には電話で無事を知らせた。
- ・ 日系ブラジル人の友達から、ブラジル領事館が避難のためのバスを用意すると日時を知らされたが、津波ですべてを失い何もないし、夫は日本人で、子どもたちの生活の基盤もここなので、ブラジルに帰ろうとは考えなかった。もし避難所にいたら、そう思ったかもしれないが、妹の家にいたので、そこまで考えなかった。
- ・ ブラジル大使館や領事館の情報はまったく入って来なかった。連絡先も知らないし、パソコンもなかったので、調べてまで連絡しようとは思わなかった。来日したばかりの人なら大使館を頼ったかもしれないが、自分は来日して長いし、家族もいるので、そこまで頭がまわらなかった。

- ・ 津波でパスポートを失ったので、大使館に電話したが、全然通じなかった。日系ブラジル人の友達から担当者を紹介してもらって直接電話した。
- ・ 情報は、日本語のテレビ、ラジオ、新聞などから得た。一番困ったのは、物が何も無いこと。津波ですべて流されてしまった。下着だけでも買いたいと、営業している店に3時間も並んだ。
- ・ 子どもが、小学校の卒業アルバムに、「もし願いが叶うなら、津波の前日に戻り、引越したい」というようなことを書いていた。子どもが心に負った傷は大きいようだ。
- ・ 情報が一番入って来なかったのは、支援物資のこと。みなし仮設住宅に住んでいるので、仮設住宅のように情報が集まって来ない。ラジオを聞いていて知ったのだが、他の自治体ではハガキを送って支援物資が届いているので交換しに来るよう伝えているようだ。仙台ではしていないが、そういった方法だとまんべんなく支援が行き届くと思う。
- ・ デマなどの情報は聞かなかった。
- ・ 日系ブラジル人の友達2人から電話が来た以外は、ブラジル人とは連絡を取り合わなかった。電話もメールも通じなかったし、携帯の充電もなくなりそうだったので、なるべく使わないようにした。
- ・ 災害が起こったらどこに情報を得に行ったらよいかなどについては、意識したことはなかった。
- ・ 避難訓練に参加したり、非常用持ち出し袋を用意したり、日頃から備えてはいた。しかし、避難訓練で逃げていた場所は、今回津波で流された場所で全然役に立たなかったし、持ち出し袋も取る時間がなかった。それでも、訓練していなかったら、もっとひどいことになっていたかもしれない。
- ・ 日頃から意識して、家具や食器棚、テレビなどを固定していた。そのおかげで、地震では家の中の物は落ちていなかった。
- ・ 避難所に外国人が来たら、言葉ができないと自分からは大変なので、避難所の人がどこか国際センターなどへ連絡してあげるとよいのではないか。
- ・ 地震からしばらくの間は、やはり情報は十分得られなかった。ネットも使えなかったし、テレビなどから一方的な情報しか入ってこなかった。親戚の家なので、気も使ったし、自分たちの他にもたくさんの親戚が避難してきていた。
- ・ 田舎なので、近所付き合いはあった。地震のときも、近所で声を掛け合った。引越した先のご近所とは付き合いはない。数年後には引越す予定だ。
- ・ 普段必要な情報は、ネットも使うが、主に口コミで得ている。日系ブラジル人の友達からの情報が大きい。
- ・ 震災の手続き関係は自分はやらない。日本人の夫にやってもらっている。読まなければならない書類も多いし、日本人でも大変そうだった。
- ・ 普段区役所などへ手続きに行くときは、自分で問題なくやっている。

- ・ 2つ仕事をしているが、1つは小学校の図書館で週2日働いていた。しかし、震災後1ヶ月ぐらい休み、現在は他の小学校に間借りして入って図書事務をやっている。職場の日本人とは、そんなに親しい付き合いはない。
- ・ SIRAでラジオをやっていたのを知らなかった。国際センターなどで情報を出していても、自分たちは情報をキャッチできていなかった。ラジオは、特に自分の言葉だと耳に入ってくるので、ひとつの方法だ。また、メールが一番よいと思う。登録しておいて、何かあったときに情報を送ってもらえれば、それをさらに周りの人にも転送できる。あとは、口コミだ。キーパーソンとなる人に電話して、その情報を知っている人に伝えてもらうしかない。

## I-4 飲食店経営Dさん ヒアリング記録

日 時：平成 25 年 1 月 28 日（月）15：30～16：30

場 所：仙台国際センター 1 階 交流コーナー内ワークショップ

対応者：飲食店経営 Dさん【中国出身】

通 訳：中国語

内 容：

- ・ 来日 8 年。ずっと仙台に住んでいる。最初の 1 年はアルバイトをしており、その後夫と共に中華料理店を営んでいる。店のお客さんはほとんど日本人だけ。
- ・ 日本語は学校などに行き勉強しなかった。来日して 1 ヶ月だけ、青葉区中央市民センターの「せんだい日本語講座」で勉強した。その後は、たまに国際センターで本を借りて自分で勉強した。
- ・ 日本に長く住んでいるので、地震の経験はあった。しかし、中国では地震を経験したことがなかった。日本で地震がしょっちゅうあるのは知っていたが、今回の地震の大きさは想定外だった。
- ・ 震災時は、店に一人でいた。夫はランチが終わり、買い出しに行っていた。すぐに電気もガスも消え、とても怖かった。ガスだけ止めに戻り、外に飛び出た。数分後、夫が戻ってきた。大学生の娘は、そのとき中国に遊びに行っており、日本にいなかった。高校生の息子は 5 時か 6 時ごろ太白区にある高校から歩いて帰ってきて、店で会えた。
- ・ 自分は西公園の交番に行ったが、人が誰もいなかったので困った。最初は、西公園に避難した。避難所のことは知っていたが、そこへは行かず、その後大手町の自宅アパートに戻った。
- ・ 3 月 12 日夜には、電気がついた。店をやっているのでも、食べ物も飲み物も冷蔵庫にたくさんあったので、問題なかった。屋上にタンクがあり、水もずっと出ていた。トイレも流れたし、店でシャワーも浴びられた。ガスはつかなかったが、カセットコンロがあったので大丈夫だった。13 日にはガス屋さんが来て、プロパンガスが使えるようになった。不便はそんなになく、すごく恵まれていた。
- ・ お店は 2 ヶ月休んだ。プロパンガスもなくなった。中国の友達に来て、みんな帰国すると聞いた。帰国に向け、冷蔵庫にある食材を使い切るため、3 月 14 日一日だけ店を営業した。
- ・ 中国の両親と親戚から、毎日帰国するよう電話があった。
- ・ 3 月 16 日に新潟に行き、そこから飛行機で帰国した。中国大使館が用意したバスに西公園から乗った。そのバスの情報は、中国の親戚がネットで調べて、国際電話で教えてくれた。自分は全然知らなかったのでも、友達にも電話して聞いた。
- ・ 国際センターで、中国語で情報提供しているとは思いつきもしなかったのでも、行こう

ともしなかった。自分の友達は国際センターに電話したようだ。

- ・ 自分の友達も国際センターのことを知らず、震災後 2~3 日ですぐ東京に避難した。しかし、東京も食べ物がなく、大変だったようだ。
- ・ 電気がついてからは、津波の映像を見て驚いた。電気がつくまでは、スペインに住んでいる夫の兄弟から「津波で大変なことになっている」と国際電話で聞いたが実感がわかなかった。海外からの情報で津波の被害を知った。
- ・ 携帯電話は、11 日の夜から使うことができた。それまでは、全然通じなかった。
- ・ テレビなどのメディアで、中国語などの外国語を見たことはなかった。SIRA の多言語でのラジオ放送も聞いたことはなかった。
- ・ 自分たち夫婦は日本語があまりできないが、息子はまったく問題がない。小学 5 年生のときに、ひらがなも分からず来日したが、市教委の指導協力者が週 2 回 1 年間手伝いに来てくれた。だんだん日本語が上手くなり、高校も大学も、日本語だけで受験した。ただ、今は逆に中国語が話せなくなってきた。家で家族はふるさと語（浙江省の方言）で話している。息子が大学に入ってから、中国人の先生に中国語を習わせている。娘は日本語も中国語も問題ない。就職も決まって、3 月に東京の大学を卒業する。
- ・ 震災時、中国語で情報があったら良かった。テレビが一番の情報源で、寝るとき以外ずっとつけっぱなしだった。
- ・ 一番役に立った情報は、日本にいる中国人の友達からの情報だった。メールではなく電話でやりとりした。デマの情報は聞かなかった。
- ・ 中国人とのネットワークはある。また、中国残留孤児が親戚にいて、仙台に住んでいる。夫のいとこ関係の遠い親戚で、あまり連絡は取り合っていない。
- ・ 日本人との関わりはそんなにないが、店の隣の日本人は優しくしてくれる。店の大家さんは、ほぼ毎日店に食べに来てくれる。
- ・ 町内会には参加したことがない。仕事をしているので、アパートは夜帰るだけの場所。いつも店ばかりで、近所の住人との付き合いはまったくない。
- ・ 原発事故が、中国に帰国した一番の理由だった。地震ではアパートも店も大丈夫だったが、原発事故は子どもに影響があったらかわいそうだし、中国の親戚も心配していた。物も何もないので、店も休まなくてはならなかった。5 月に家族で仙台に帰ってきた。娘だけは、4 月に東京の大学に戻った。
- ・ 大きい地震の後に津波が来ることは、まったく知らなかった。テレビで津波の映像を見たとき、すごい恐怖を感じた。
- ・ 避難訓練はしたことがない。食べ物などの備蓄は、店があるので一式そろっている。防災用品の備蓄は、意識してしたことはないが、パスポートなど大事なものは常に携帯している。
- ・ 普段の情報は、中国語でインターネットを利用して調べ、それで分からなければ、日本にいる中国人の友達に聞いたりしている。最近、特に関心のある情報はないが、

すべて息子に頼っている。自分で調べるより息子に頼んだ方が早い。

- ・ もっと日本語の勉強がしたいが、自分自身の問題、仕事、家庭のいろいろなことがあり、なかなか時間の合う日本語講座がない。
- ・ 店も、アパートも、ガラスが割れたくらいで、大きな被害はなかった。震災の被害の申請はしたことがない。
- ・ 最初店を開店するときは、書類の書き方など、国際センターのボランティアに頼った。法律関係は、司法書士や税理士に任せている。
- ・ ビザ関係などの手続きは、自分でしている。役場の人は親切に対応してくれる。生活上、困っていることや、不便を感じていることはない。

## I-5 永住者Eさん ヒアリング記録

日 時：平成 25 年 1 月 30 日（水）12：15～13：30

場 所：Eさん宅

対応者：永住者 Eさん【フィリピン出身】

内 容：

- ・ 来日 19 年。結婚前は茨城、千葉などにいた。仙台に住んで 9 年。
- ・ 来日したとき、日本語は全然話せなかった。日本語教室や本などで勉強したことはない。すべて仕事の会話から覚えた。読み書きは、ひらがな、カタカナ少し、漢字少しできる。漢字はカラオケで覚えた。
- ・ 夫は日本人だったが、離婚した。子どもは小学 5 年生の娘 1 人。夜の仕事をして生活している。
- ・ 震災時は、1 人で県営住宅 5 階の部屋にいた。娘はいったん学校から帰宅し、また学校へ遊びに行ったところだった。
- ・ フィリピンでは小さい地震は経験したことがあった。日本に来てからも地震は経験していたが、あんなに大きい地震は初めてだった。すごく揺れて、テレビなどが倒れてきた。
- ・ 大きい地震の後に津波が来ることは知らなかった。テレビを見ることもできず、情報がまったく入って来なかった。何日かして、誰かのラジオで津波が来たと知った。
- ・ 小学校へ子どもを迎えに行ったが、人がたくさんいたし、学校自体も建物が危ないということで、近くの中学校へ行った。しかし、毛布も 100 枚しかなく全員には行き渡らないと知り、避難所にとどまるのは無理だと判断した。その後、若林に住んでいる友達とメールで連絡を取り、そこで 2 週間ほど世話になった。同じ団地にもう 1 人フィリピン人がいるが、その人は中学校の避難所へ泊まった。
- ・ 日頃の交通手段は車。そのときは、ガソリンが入っていたので、若林まで行けた。その後は、ガソリンがなくなるので、車を使わないようにした。
- ・ 電気が戻り、給水車が来るようになってから団地に戻った。戻って 1 週間ぐらいは、水を運ぶのが大変だった。ガスは 1 ヶ月ぐらいして使えるようになった。給水車のことはたまたま見かけて知った。同じ団地に住むフィリピン人の友達も、いろいろと団地の状況を教えてくれた。
- ・ 情報源はラジオだった。自分は持っていなかったが、避難所のラジオや若林の友達の家でも、しばらく電気が戻らずテレビが見られなかったので、ラジオで情報を得た。新聞でも、写真で津波の被害を見た。
- ・ フィリピン人の友達から電話での情報で、フィリピン大使館が避難のためのバスを出す聞いた。無料で帰国できると聞いたが、自分には行かなかった。後で友達に聞いた

ところ、成田までのバスは無料だが、飛行機は有料だったということで、情報の行き違いもあったようだ。

- ・ 3~4日して、フィリピンの家族から国際電話が来た。ずっと電話が通じなかったのと、フィリピンではリアルタイムで震災の情報が報道されていたので、仙台の人はみんな死んでいると思われていた。自分の声を聞いた瞬間、家族は泣いていた。原発事故のことも報道されていたので、心配して早く帰国するよう言われた。
- ・ 原発事故による子どもへの影響が不安だったが、日本での生活も長いし、子どものこともあるので、仙台に残ることにした。
- ・ ある程度日本語を話したり、聞いたり是可以するが、フィリピン人にとっては漢字が難しいので、やはりタガログ語や英語の情報があると助かる。
- ・ 一番役に立ったのは、ラジオと近所の人からの情報だった。最初は、どの程度大変なことになっているのか分からず、仕事に行くつもりだった。建物の外に集まっている近所の人から電気、水道、ガスが止まっていることを聞いた。また、雪も降ってきて寒くてどうしようかと思っているときに、学校へ避難しようと言われて、足の悪いお年寄りを自分の車に乗せて一緒に行った。そのときまで、避難所のことはまったく知らなかった。
- ・ 避難訓練に参加したことは一度もない。
- ・ 近所との付き合いはある。特に、隣の部屋の住人とは家庭環境も同じなので、子どものことを頼んだり、仲が良い。町内会の役員もしたことがある。震災の後、近所との関わり大切さを意識するようになった。
- ・ 自分の子どもと仲の良い友達の保護者とは、数人付き合いがある。
- ・ 仕事は3週間休んで、4月から再開した。店の被害はそれほどなかった。4月7日の最大余震があったときも、工作中だった。子どもが1人で家にいたので、とても心配だった。隣の部屋の住人には、何かあったときは子どもを頼むと言ってある。
- ・ 隣の部屋の住人とは、子どもが娘の同級生なので、学校のことなど一番聞きやすい。書類の書き方など分からないことがたくさんある。
- ・ デマの情報などで困ったことはなかったが、原発事故で日本はおしまいだとか、また大きい地震が来るという大げさな話はフィリピン人の友達から聞いた。
- ・ フィリピン大使館が教会の人と一緒に支援物資を持って仙台に2回来たという情報は、フィリピン人の友達から入っていた。しかし、自分よりもっと困っている人がいると思い、行かなかった。また、噂で聞いたところによると、平等にではなく、特定の人にしか物資を配っていなかったようだ。自分は中山で一般市民に物資を配っているという情報をフィリピン人の友達から聞いて、そこから米やティッシュなどをもらった。
- ・ 普段情報を得るのにインターネットも使うが、一番の情報源は、仲の良いフィリピン人の友達からの口コミだ。ほぼ毎日電話している。生活でも仕事でも子どもの学校の情報でも、何でもその人から情報を得ている。その人の子どもは自分の子どもより大

きく、先輩として経験もあるので、頼りにしている。小さな情報も耳に入ってくる。

- ・ 仕事上、いろいろな話題を知っていないと話ができないので、よくニュースなど見るが、やはり細かい内容まで理解するのが難しい。そういうときは、職場の日本人に聞いて教えてもらう。
- ・ フィリピン人とのネットワークは、決まった友達とだけしかない。同国人同士でも付き合いが難しいので、団体などには所属していない。教会には、たまに行く。同じ店で働いているフィリピン人が団体に所属したりといろいろな活動しているので、その人からの情報でイベントに行ったこともある。
- ・ 携帯電話か、携帯メールが情報を受け取りやすい。緊急のときは電話が一番。人から人へ情報を伝えることも大切。
- ・ 子どもの受験の情報や手続きは難しくて分からない。お金が一番大変。
- ・ 区役所の手続きは問題ない。分からないことがあるとすぐに聞く。しかし、たまに手続きを間違えたりすることもある。この間も、担当者にうまく伝えられなくて、保険料が高くなってしまったことがあった。漢字が難しい。読めても意味が分からないこともある。漢字にふりがながふってあると助かる。英語だとなおよい。
- ・ ボランティアなどやってみたい。震災のときも、ボランティアで手伝いたい気持ちがあったが、どうやったらよいか分からなかった。
- ・ 娘が学校で漢字を覚えてくるので、教えてもらったりするようになった。
- ・ 夜働く間、保育園に子どもを預けたこともあったが、お金もかかるし、続かなかった。フィリピンから母親に来てもらったこともあったし、近所の親切なおばあさんに朝まで預かってもらったこともあった。一時期、フィリピンに娘を預けたときもあり、そのときはタガログ語が話せたが、今は日本語しか話せなくなった。

## Ⅱ－１ 東北中国帰国者支援・交流センター ヒアリング記録

日 時：平成 25 年 1 月 15 日（火）10：30～12：00

場 所：東北中国帰国者支援・交流センター（宮城県社会福祉会館内）

対応者：所長、教務担当者

内 容：

- ・ 東北中国帰国者支援・交流センターは東北全体の中国残留孤児・婦人の支援をする団体である。東日本大震災の折も、仙台を中心に帰国者の支援にあたり、その後アンケート調査を実施、報告書にまとめている。
- ・ 東日本大震災の日も支援・交流センターでクラスがあり、職員は避難誘導にあたった。
- ・ 翌日もクラスがあるかどうかかわからず、混乱の中センターまで来た人がいた。
- ・ センターでも帰国者の安否確認を行った。避難所に行き、直接確認できた人もいたが、ほとんど人づてに確認した。帰国者はメールなどが使えないので、ライフラインが復旧してからは電話で確認作業を行った。
- ・ 震災で一番大変だったことは、言葉の問題だった。震災時、ほとんどの帰国者は、親族が近くに住んでいるので、その親族から情報を得ていたようだ。
- ・ 震災後は中国にいる家族や日本国内にいる家族を頼って避難していた人が多い。
- ・ 帰国者の方は高齢者が多く、情報収集は難しく、日本語習得も時間がかかる。ほとんど上達しない人もいる。ただ、支援・交流センターには雪が降っても楽しみに通っている。
- ・ センターは日本語習得の場であるだけでなく、中国語を喋る機会にもなっている。
- ・ 帰国者の方たちは日本語ができないということもあり、情報源はほぼ家族や帰国者同士などの知り合いからの口コミだと思われる。
- ・ センターでは移動交流会と言って、東北 6 県をまわり、交流会を行っており、そこで同郷同士などで知り合いをつくるケースもある。
- ・ 食生活の違いがあり、日本の生活になじむのは難しい。
- ・ 市営住宅に住んでいる人が多い。
- ・ 国からの補助金の都合で、家族がいても同居しないケースが多い。
- ・ 幼い頃学校に行けなかった人もいて、中国語の読み書きができない人もいる。
- ・ アンケート調査で情報収集手段の一位は「日本のテレビ・新聞」だが、どこまで理解できているかは疑問。字幕もあって理解できている。ラジオ、インターネットはほとんど使用していない。
- ・ NHKの外国語放送も聞いていないと思う。
- ・ 子どもの配偶者が日本に来るケースがあるが、帰国者 1 世自体は増えていない。
- ・ 現在センターで支援しているのは 110 名でそのうちセンターに通っているのは 80 名。

ほとんどの人が仙台市内に住んでいる。平均年齢は 70 歳を超えている。

- ・ 帰国者 1 世は高齢なので就職希望は少ないが、2 世、3 世やその配偶者は就職を目指して日本語を勉強している。帰国間もない人には、マンツーマンで日本語を教えている。
- ・ 医療通訳の依頼が多い。
- ・ ご近所との付き合いは挨拶程度の人が多く、以前はごみの出し方など近所とのトラブルも多かった。
- ・ センターでは現在、防災情報を含んだガイドブックをつくっている。
- ・ 帰国者が高齢化しているので、今後病気になった場合や施設に入る場合など、センターでどのように対応したらよいか課題がある。帰国者のニーズに応えつつ、自立を促すのが難しい。

## Ⅱ－２ 仙台市広報課 ヒアリング記録

日 時：平成 25 年 2 月 12 日（火） 14：00～15：00

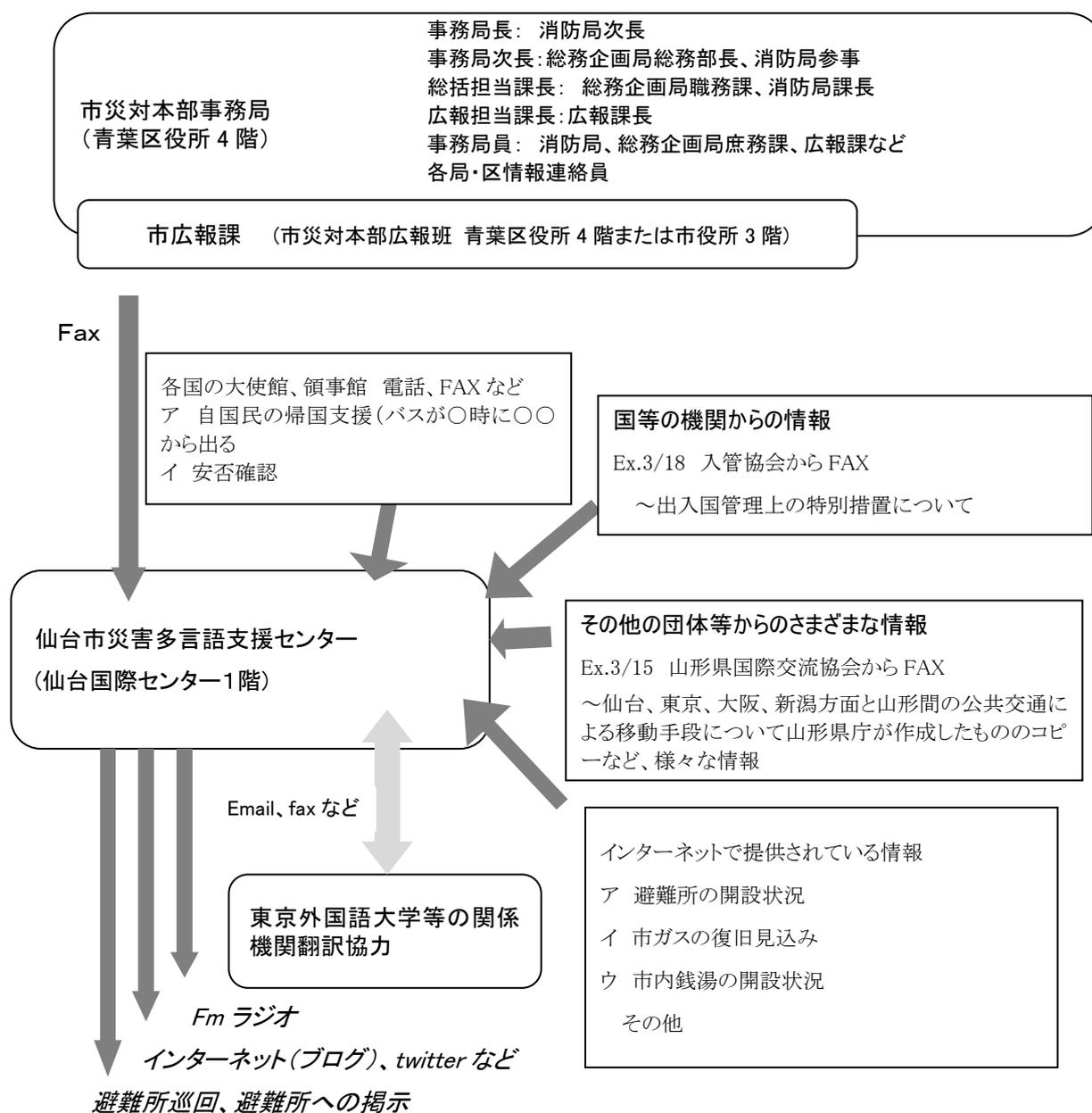
場 所：仙台市役所広報課

対応者：総務企画局広報課長、政策広報係長

内 容：

東日本大震災時の災害対策本部からの情報発信について、仙台市広報課に話を聞いた。

下記は、当時の情報の流れを図にまとめたものである。



## Ⅱ－3 東北大学 ヒアリング記録

日 時：平成 25 年 3 月 4 日（月） 10：00～11：00

場 所：東北大学国際交流センター

対応者：東北大学国際交流センター 教授 末松和子氏

内 容：

### 1 留学生への調査等について

#### (1) 下記の調査を実施

- ① 留学生の生活実態調査—その中に、東日本大震災時の行動に関して設問を設けた。
- ② 留学生 50 人余りへのインタビュー

#### (2) 調査を通じて見えてきたこと

##### ① 災害時の留学生の行動は多様

震災後の留学生行動パターンは 108 に分類、うち、上位 7 パターンを抽出  
上位 7 パターンが全体に占める割合は、多くはない⇒災害時の留学生の行動は多様。

- ② 学部生(＝比較的、日本語ができる)は、日本のメディアや日本人の友人を通じて情報を得て、冷静に行動
- ③ 大学院生(＝日本語が不得意な人が多い)は、日常会話で主に英語を使っているため、適切な情報が得られず、日本を離れるケースが目立った。
- ④ 理系と文系では、行動パターンが異なる  
文系の方が、日本語が得意な場合が多いためか？

\* 3 月 11 日は、キャンパス内に学部生は少なかった。院生はキャンパス内に多くいた。

#### (3) その他

##### ① パニックになってしまった仲間の留学生への怒り

あるイラン出身の院生は、放射線量を複数の情報源から得て、冷静に対応した。(日本に留まり三条町の国際交流会館⇒ 既に契約済みであったアパートに転居)

彼は、留学生が逃げ出し空になった国際交流会館を見て失望。物理など理系の教育を受けていた院生までも、放射線に関する誇張された情報に振り回されパニックになってしまったことに、彼はインタビューの中で怒りを訴えていた。

##### ② デタラメな情報に振り回された中国人留学生たち

3 月 13 日頃、「中国・吉林省からの情報として、明日、12 時に新潟から中国へチャーター便が跳ぶ」とのチェーンメールが中国人留学生の間に広まった(全くデタラメな情報)。そのため、中国人留学生は続々と新潟に向かった。

3 月 14 日に末松教授は新潟に向かい、空港近くの避難所に行ったところ、多数の中国人が集まっていた。末松教授が、ハンドマイクを借りて、「この中に東北大学の留学生はいませんか」と呼び掛けたところ、100 名余りが名乗りを上げた。

何人かの留学生は、航空会社が割引料金ではなく、20 万円程度の正規料金を売りつけようとしていると不満を訴えた。

中国の領事館の職員が入って航空会社と交渉、通常額で臨時便を出すことになり、留学生たちは3日間程度、避難所に留まったのち、次々と中国に帰国した。

この間、地域の避難所に地域外の中国人が多数集まったことに、新潟市国際交流課の職員も困っていた。

### ③ 日頃からの留学生と日本人の接点

地震発生後、となりのおばあちゃんを背負って避難した留学生については知っている。日頃から日本人と接点がないと、このような行動にはならない。東北大の三条ハウスには、留学生と日本人学生が住んでいるが交流がない。交流できるようなしかけを考えたいと思っている。

## 2 大使館が直接動いた国

インドネシアが早かった。震災翌日に三条中に行ったら、インドネシアの方が「学生全ての安否確認は終わり、すでに大使館の職員が自分たちを救出するために仙台に向かっている」と言っていた。マレーシアも早かったと思う。どこの国か忘れたがヘリコプターを出したところもあったと学生から聞いた。

ドイツもバスを出したが、アメリカの対応が遅かったので、アメリカの人がそのバスに同乗したと聞いた。

## 3 安否確認に関しての大学の行動

東北大学は、地震発生後、留学生の安否確認を行うと決め、各部局に対して、重複しても良から留学生の安否確認を行うように指示した。末松教授は、震災当時所属していた経済学研究科の留学生200名近くと、文系の英語留学プログラムに來ている交換留学生の安否確認を行った。

東北大学では、全学生または全留学生に一斉にメール配信するシステムは持っておらず、今も存在しない。したがって、それぞれの部局ごとに対応した。研究室によっては、地震発生後、所属する留学生等に日々、メール等で連絡し、生活の相談にも乗った。

帰国に関する大使館からの情報提供など留学生に関する支援情報の提供については、すべての大使館ではないが、ある程度大使館とのネットワークはある。しかし、今後は、全留学生の出身国の大使館とのネットワークを強化しなければならないと思っている。

## 4 東北大学で作成予定の「災害時の指針ハンドブック」について

未作成である。10月の交換留学生など(200名程度)の来日に間に合うよう、これから作成する。

内容は、① 学生向けの内容と、② 支援にあたる教職員向けの指針(大学として災害時にどのように動くべきか)を、併せて1冊にまとめたものの作成を検討している。①については、県や市の防災パンフを重複しないようにしたい。

#### (4) 市民団体へのアンケート調査

##### ① 調査概要

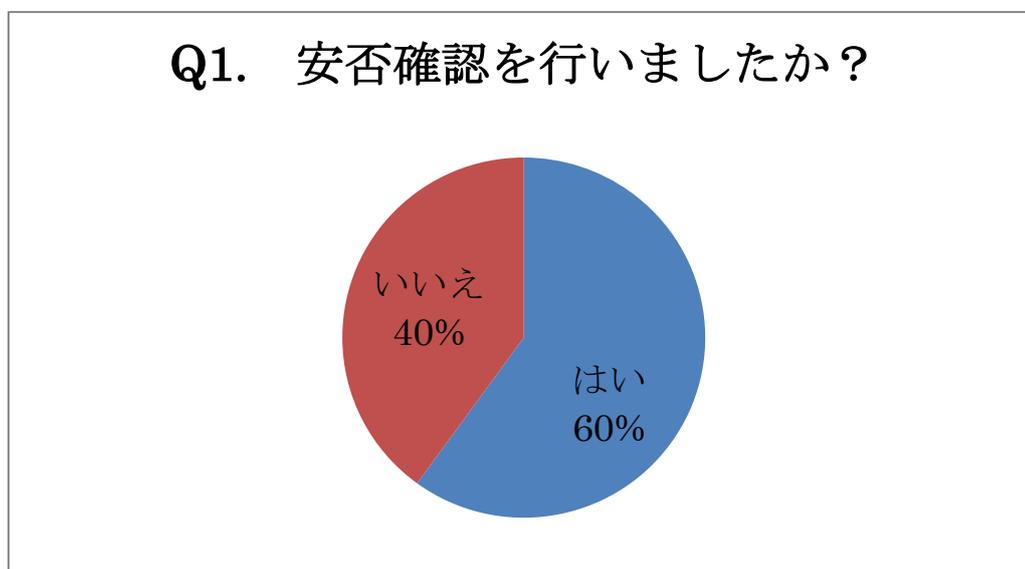
- 調査方法：郵送・メール送信、メール・FAX 返信
- 調査対象：国際交流・外国人支援団体等 86 団体
- アンケート回答回収率：23.3%

##### ② 災害時の外国人支援に関するアンケート調査回答

#### 災害時の外国人支援に関するアンケート調査 回答

1. 東日本大震災のとき、あなたの団体では、それまでの活動を通じて知り合った外国人の安否確認を行いましたか。

■はい 60%    ■いいえ 40%

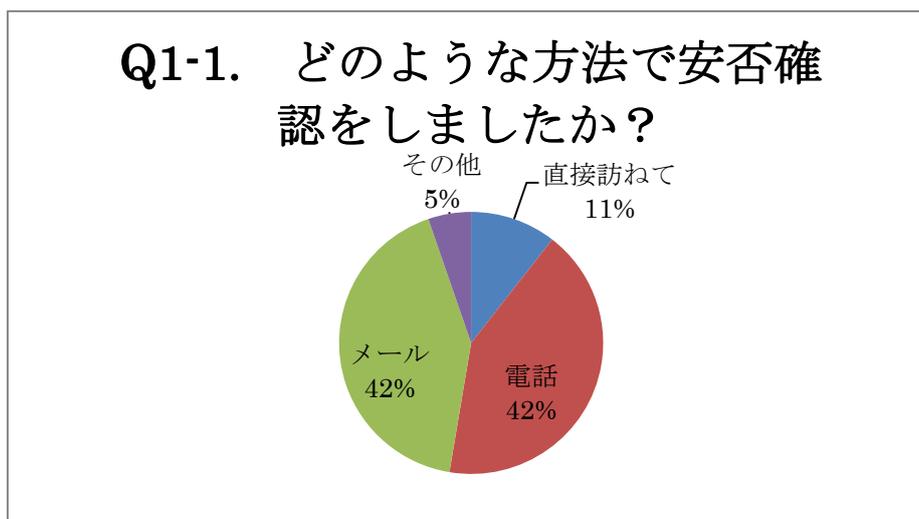


1で「はい」と答えた方にお聞きします。

1-1 主に、どのような方法で安否確認をしましたか？(複数回答)

- 電話 42%
- メール 42%
- 直接訪ねて 11%
- その他 5%

➤ ホームページでの登録。



1の「いいえ」の理由

- 震災で事務所・電話・PCが被害を受け、連絡することも対応することも出来る状態ではなかった。2件
- 個人的には、各自それぞれ行ったが、団体としては特別行っていない。

1-2 安否確認をしている中で感じたことがあればご記入ください。

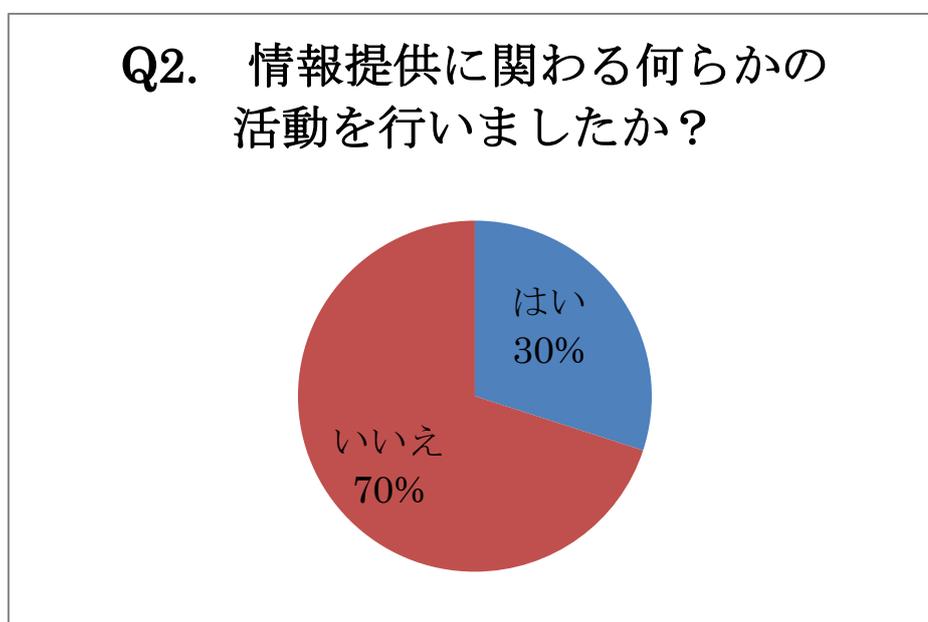
- (日本語教室の)受講者同士の連絡網が密で、安否確認ができるようになった時点では帰国している人が多かった。サポートするまでの被災なしを確認している。
- 同じ国の人同士は密に連絡をとり合っていると感じた。連絡がとれなかった人の情報を教えてもらったりした。
- 直接声掛けすること自体の大切さ、情報提供の大切さ。
- 震災発生からしばらく連絡が取れなかった。(留学生の安否確認)
- 固定電話は通じず、地震直後のみ携帯メールが通じ、(日本語教室の)会員・講師の安否確認はできたが、それ以外の在仙イタリア人の知りあいの状況がわかったのは、かなり後になってからでした。
- 安否確認というより“お見舞い”ぐらいの気持ちで、手元にあった電話メモで連絡した(帰国して連絡できず)。外国人に限らず、関わりのある人々の名簿を整備し、必要

な時に安否確認するかどうか方針を考えておくべきだったと思いました。

- 各自連絡なしに避難所に避難する人もあれば、帰国された人もいましたので、もう少し連絡を密にすべきかと思いました。
- なかなか電話が通じないなかで、各国の連絡網は強力で、帰国手段や避難経路など、あっという間に伝わっているのに驚き、その能力を情報提供の際に使えればと思った。
- 大抵の国は既に大使館や領事館からの退避勧告により行動していた。

2. 東日本大震災のとき、あなたの団体では、外国人への情報提供に関わる何らかの活動を行いましたか。

■はい 30%    ■いいえ 70%



2で「はい」と答えた方にお聞きします。

2-1 主に、どのような方法で情報提供をしましたか？(複数回答)

■メール 37%

■直接訪ねて 27%

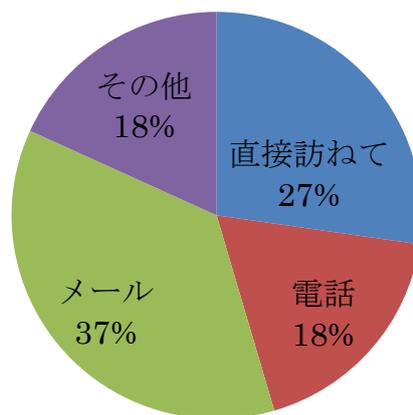
■電話 18%

■その他 18%

➢ ノートを置き、訪れた各々が書き込むことにした。

➢ 緊急連絡ホームページ

### Q2-1. どのような方法で情報提供 をしましたか？



2の「いいえ」の理由

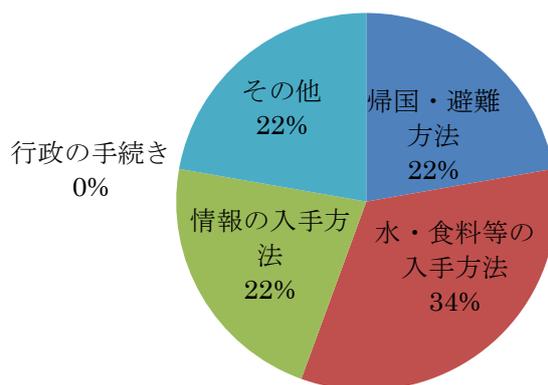
➢ 震災で事務所・電話・PCが被害を受け、活動は出来なかった。2件

2-2 提供した情報はどのような内容でしたか？(複数回答可)

■水・食料等の入手方法	34%
■帰国・避難方法	22%
■情報の入手方法	22%
■行政の手続き	0%
■その他	22%

- 各々の現在の状況。
- 授業日程、入学手続等。

### Q2-2. 提供した情報はどのような内容でしたか？



2-3 情報提供に関わる活動を行う中で感じたことがあればご記入ください。

- 被害としては、受講者より教師・託児ボランティアの方がひどく、受講者側から心配された(日本語教室)。
- 情報が少なかったり、不正確だったりする中で、正確に何を伝えるかが難しかった。
- 大使館、教会が動いたので、行政関係にはあまり頼らなくても済みました。しかし、国際センターを集合場所にに使わせていただき、助かりました。
- 電話・メール等がつうじないので、公共の場、たとえば仙台国際交流協会にでむいてほしい、又、連絡をとってほしい。
- 連絡が断たれた時の方法を普段考えておくべき。

3. 今後の大災害における外国人被災者への支援を想定し、あなたの団体が、いま、取り組んでいることがあればご記入ください。

- 電話だけでなく、必ずメールアドレスでも、受講者と担当ボランティアの間に、連絡をとれる状態にしておく。震災前は、電話だけだった(日本語教室)。
- ①いつでも連絡できるように、ボランティアと学習者と電話番号を教え合う。②住居近くの避難所の確認。③災害に備え、最低限準備していると役立つ物を教える。(水・ろうそく・マッチ等)
- 特にありません。4件
- ロシア語版「防災マニュアル」の貸し出し。
- 現時点では特に支援方法を確立していないが、今回の大震災では当会の特技を生かし仮設住宅への食事提供等をしたので、今後もそうした気持ちはある。ただし、日本人、外国人の差別はない。
- 大使館、教会との関わりを日頃より密にしていきたいと思います。
- 震災以前から地震が起きた時にどうするかということを年 2~3 回やっていたが、震度 3~4 を想定していた。震災後は、もっと強い地震の対応も考えられるよう、避難することも含めた具体的な内容にした。
- 震災前は、当施設にはたくさんの外国人が来館していましたが、震災を境にまったく外国人の来館がなくなってしまいました。震災から 2 年、ようやく少しずつ外国人が来館するようになってきたので、これから何か支援をと考えるようになったくらいです。
- 今回のような大災害時にはどうしても個人身の雑事にに関わり易く、肝心のボランティア活動への関心が少なかった反省に鑑み、今後は教師並びに学習者間の横の連絡を密にすることを確認している(日本語教室)。

4. 仙台国際交流協会では、大災害発生時に、外国人への情報提供等を目的とした災害多言語支援センターを運営します。災害時の外国人支援について、貴団体として連携できることがあれば(平時の取り組みも含め)ご記入ください。

- 具体的に特にはなし。災害多言語支援センターの存在を学習者に伝えることはしたい(日本語教室)。
- ロシア語での支援
- 普段交流コーナーでの情報活動を行っているので、災害時にもお声がけいただければ、可能な範囲で活動支援することはできると思う。
- 通常、仙台・松島地区での観光通訳ガイドを行っているが、英語での通訳・サポートが必要な場合、当グループのホームページを参照して頂き、連絡をして下さい。

- 必要であれば、情報等をイタリア語に訳すなど、お手伝いできます。
- 当会の平均年齢も今年で68.5歳となる。ここ数年間は会の特技である食事作りは出来ると思うが、高齢化が進めばそれも出来なくなる。
- 常に情報を送ってほしい。(たとえささいな事でも歓迎いたしますので。)
- 災害時の活動は無理だが、平時の活動時には、SIRA からの情報やちらしの配布は協力できる。
- 乳幼児親子のための地震防災ハンドブックを作成しましたが、それを外国語に訳し配布してはどうかと考えています。どなたかボランティアで訳していただける方はいないでしょうか？

### ③ アンケート調査から見てきたこと

- 日本語教室など外国人との関係が密接な団体は安否確認を行った。
- 団体メンバー自身が被災し、震災後すぐには安否確認できなかった。
- 同国人同士のネットワークの強さが目立った。
- 日頃から関係する外国人と連絡を密にすることの必要性。
- 日常から地震や避難所などの知識を外国人へ伝えることの必要性。

### 3. まとめと今後の取り組みについて

平成 23 年に行った外国人被災者アンケートや関係機関ヒアリング、多文化防災研究会から見えてきた課題を踏まえ、平成 24 年度は外国語による情報提供の現状と、外国人の中でも特に情報へのアクセス力が弱い外国人の状況について調べた。その結果をもとに、今後、当協会が取り組むべきことを下記の通りまとめた。

#### (1) 情報提供メディアについて

##### ① 津波警報

- ・ 津波警報が出されると、NHK 総合テレビの副音声及び NHK ラジオ第 2 で英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語による放送を行うことがわかった。しかし、仙台市内では広報が十分とは言えず、今後周知していく必要がある。

##### ② 地震発生直後の情報提供

- ・ 地震発生直後は、行政や SIRA（仙台市災害多言語支援センター）の情報発信は間に合わない。ラジオやテレビで、日本人向け放送と同時に外国語又はやさしい日本語で情報発信をする必要がある。FM ラジオとは発生直後の第 1 報について、事前に録音した外国語を日本語放送と同時に流してもらう準備を進めている。AM ラジオ及びテレビについても今後相談を始めたい。

##### ③ 72 時間以内とそれ以降の情報提供

- ・ 災害発生後の被災情報や支援情報については、体制が整い次第、SIRA（仙台市災害多言語支援センター）から多言語で情報発信をしていく。FM ラジオ局とは協力関係の覚書を結んでいるところだが、これを AM ラジオやテレビにも広げていく必要がある。
- ・ この段階ではインターネット活用も有効である。Facebook、twitter、ブログなど複数のメディアがあるので、それらにアクセスするための「入り口サイト」をつくり、その広報を徹底する必要がある。

#### (2) 外国人グループ、コミュニティについて

仙台市には外国人により構成されるグループは 26 団体ほどあり、SIRA からメールリストや月 1 回の印刷物送付などで情報提供を行っている。これらの団体について、連絡先、団体内での情報伝達方法、その他の状況などを毎年調査・更新し、災害発生時の情報伝達に役立てる。また、各団体とは懇談会を開催するなど、今後も情報交換を図っていく。

### **(3) 団体に所属せず、情報アクセス力の弱い外国人について**

今回、知人の知人を探してもらうなど、なるべく SIRA のことを知らない様々な在留資格の外国人の方にヒアリング調査を行った。日本に長く住んでいる人でも日本語学習機会がないまま、行政サービスや SIRA 事業を知らずに暮らしていることがわかった。外国人グループ、コミュニティともつながりが薄い。ただし、そのような場合であっても、同国人の友人、知人を介した人的ネットワークを持っていることが多いようである。したがって、点在する外国人に情報を届けるためには、SIRA が団体への情報提供のみに頼らず、点在する個人に情報の受け手として登録していただき、広報協力していただく必要がある。在留資格、国籍、居住地域等の条件別にキーパーソンを探し、広報サポーターを依頼していくことを検討したい。(詳細次ページ参照)

### **(4) 市民団体との協働について**

日本語学習支援団体や相談支援団体、友好団体など、外国人を取り巻く日本人団体が多数存在している。東日本大震災では自らも被災し、活動場所も使えなくなるなど、外国人支援ができた事例は少ないが、個人としては知り合いの外国人の安否確認や情報提供を行ったという人がいた。仙台市の外国人は過半数が数年で仙台・日本を離れてしまう。外国人に接する日本人団体に災害時の情報アクセスについての情報を持ってもらい、平時の情報提供に協力してもらう必要がある。

### **(5) 行政や国際交流協会による情報発信**

- ・ 区役所や入国管理局など、外国人が通過する場所・組織に必要な情報配置を徹底する必要がある。その際、すべての情報を常に備えておくことは不可能なので、「情報入手方法」をわかりやすく表示しておく。
- ・ 発信する情報は文字翻訳だけに頼らず、ビジュアル化し、図など多様なツール活用を工夫する。
- ・ 避難所の資機材に、情報提供のためのカードを整備し、災害時に外国人に配布してもらえるようにする。
- ・ 消防局が運用している、災害時の情報提供のための「エリアメール」を、先ずはやさしい英語でも発信できるよう、関係部局に提案・働きかけを行う。
- ・ 外国人集住地区の市民センターを、災害時には情報ステーションとして活用できるように、関係部局に提案・働きかけを行う。
- ・ 仙台市から外国人市民へ資料送付等の機会があれば、それに併せて外国人市民全員に防災情報等を送付できるよう努める。

## **(6) 特に情報が届きにくい外国人への情報提供について**

外国人の中でも災害時情報にアクセスできないと思われる人々は、次の3つにグループ分けできる。

### **I. 留学や転勤などで日本に来たばかりの人**

### **II. 旅行者、短期滞在者で地域の地理や情報がわからない人**

### **III. 日本に長く住んでいて大使館や外国人コミュニティとのつながりが薄れている人**

#### **I. 「留学や転勤などで日本に来たばかりの人」への対応**

- ・ 仙台に来たばかりの外国人が通過する場所や組織への情報配置を徹底する
- ・ 地域の防災訓練とは別に、具体的な防災知識を学べる「防災研修」を実施し、災害伝言ダイヤルや災害時に備える方法などをなるべく早い段階で身に付けてもらう

#### **II. 「旅行者、短期滞在者で地域の地理や情報がわからない人」への対応**

- ・ ホテル、旅行会社などへの多言語支援センターリーフレット配布
- ・ 駅、空港などへの通訳サポート電話カードの設置

#### **III. 日本に長く住んでいて大使館や外国人コミュニティとのつながりが薄れている人**

- ・ 外国人の人的ネットワークのキーパーソン等に、下記の「広報サポーター」や「防災リーダー」としての協力をお願いし、その方からの口コミ等による情報提供を図る

\* 広報サポーター…情報の受け手として登録・広報協力してもらう地域に点在する外国人キーパーソンのこと。平時は生活情報、災害時には災害情報等を同国人の知り合いに発信してもらう。

\* 防災リーダー…災害時、多言語支援センターに来て活動はできないが、防災研修を受け、自分の同国人の知り合いに防災知識や情報を広めてくれる地域に点在する外国人キーパーソンのこと。(※地域防災計画で養成対象となっている町内会や自主防災組織の責任者等のことを指す地域防災リーダーとは異なる。)

---

## 外国人被災者への情報伝達 報告書

発行日 2013年3月  
編集・発行 財団法人 仙台国際交流協会  
〒980-0856 仙台市青葉区青葉山 仙台国際センター内  
TEL : 022-265-2480 FAX : 022-265-2485  
E-mail: [plan2@sira.or.jp](mailto:plan2@sira.or.jp)  
URL: <http://www.sira.or.jp>

(財) 仙台国際交流協会は仙台国際センターの管理、運営を行っています。

---