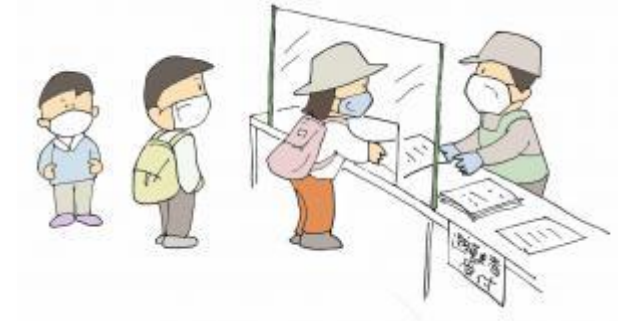


令和3年度災害時多言語支援体制構築事業  
災害時多言語サポーター基礎研修



# 災害時の外国人とのコミュニケーション



岩手大学国際教育センター

松岡 洋子

yokomat@iwate-u.ac.jp

日本に暮らす外国人がどんどん増えています  
コロナウィルス感染収束後は、観光客や、  
日本で働き定住する人が  
もっと増えていくことが予想されます



しかも、自然災害だけでなく…

## 頻出する危機状況

地震・津波  
台風・雷・突風  
大雨・洪水・土砂災害  
噴火  
大雪・雪崩

新型コロナウイルス  
社会情勢の激変



自然災害の激甚化・深刻化

疫病等の増加



住民・交流人口の  
多文化・多言語化

# 日本人の思い込み1 英語は 万能

実は…英語が通じない人が多い！

外国人＝英語



岩手県では8割以上が  
非英語圏の出身だよ！  
日本語を学んでいる人も  
増えているよ

# 日本人の思い込み2    ことばは 万能

実は、ことばだけの問題ではない

ダイバーシティ研究所 田村太郎氏より

通じないから面倒  
わからないから嫌

心の壁

知らないから怖い  
よそ者だから嫌い

ことばの壁

しくみの壁

今までいなかった人、  
少数派は想定外

知識・経験の差

コミュニケーションのツール・ルールが共有されていない！

◎ 災害時に使われることは、耳慣れなくて難しい

例) 津波 避難 高台、配給、給水所、罹災証明…

◎ 地震や津波の知識がないと直訳しても無意味

◆ 自分だけ知らないことがあるかもしれない (異文化への不信感)

◆ 日本人の行動についていけない (背景知識の違い、習慣の違い…)

◆ とにかく不安 (未経験のため推測困難)

◆ 孤立感 (マイノリティ、日本語だけの情報)

☆ 母国との情報差に対する戸惑い

☆ 脱出か残留かの判断が困難

☆ 宗教、習慣の違いが日本人には理解されない

# 北海道胆振東部地震発生時に困ったこと

1位 停電で**情報**が得られなかった (67%)

停電でスマホ等の**充電**が困難だった (67%)

3位 コンビニやスーパーの**物資**不足 (46.5%)

**4位** 日程が狂い多額の**出費**があった (37.3%)

**5位** **言葉**がわからず、どこに行けばよいかわからなかった (29.2%)

**6位** **配給**が受けられなかった (28.6%)

\* その他: ・地震のニュースや情報が理解できない ・交通情報がわからない  
・外国人向け避難マニュアルがない



# 災害時の伝え方いろいろ

緊急地震速報音



防災無線



プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」の機能向上(新たに追加する機能)





## 外国人住民からの災害時の要望

- ◎避難場所を外国人にもわかりやすく
- ◎災害時対応で外国人に配慮を
- ◎日ごろから外国人向け情報提供を
- ◎日ごろから地域での関係作りを（信頼関係構築）

（東日本大震災の際の聞き取りから）

そんな時こそ、災害時多言語サポーター！

## 言語＋社会文化仲介

災害の知識  
伝えるスキル  
異文化知識と対応力だね

そりゃ、翻訳機には  
できないよなあ



# 災害時多言語サポーターの役割

## ＜平時・発災前＞

関係づくり(お互いを知り合う)＋防災意識、知識の共有

## ＜発災初期＞

簡易な説明・指示、寄り添い

## ＜避難期＞

文化差(常識・背景知識の差)への配慮＋仲介

## ＜復興・再建期＞

外国人の権利・義務を履行するための言語能力  
正確な知識に基づく情報伝達と仲介



## 具体的なコミュニケーション例

**「大津波警報が発令されました  
海岸付近に居る方は高台に避難してください」**

→Tsunami warning is given, people near the coastline should evacuate immediately to a higher location. (多言語対応)

→大きな波がきます。高いところに逃げてください。  
(やさしい日本語)

**より個別な対応では…**

→つなみ! Escape! Higher! はやく! (複数言語対応)

→**手を取って一緒に逃げる** (非言語)

# まとめ 災害時「多言語」支援とは？

## 災害時情報コミュニケーションの多元化支援

### ◎外国語だけではない

- ・日本語、方言も使える！ 翻訳ツールも使おう！

### ◎言語手段だけではない

- ・非言語手段も使える！

### ◎単純な翻訳・通訳だけではない

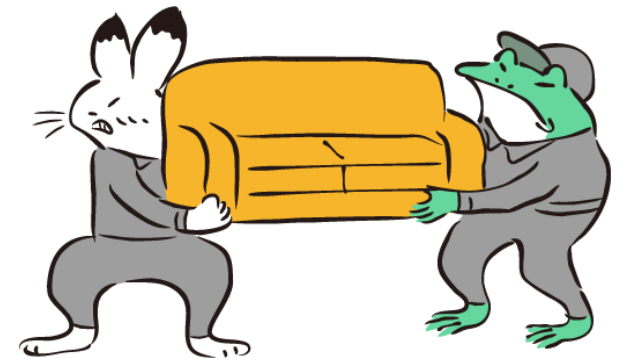
- ・経験、習慣の違いを見抜き、必要な情報を！

ところで...

外国人住民は若くて元気な人が多い



「支援する力」になる！  
災害時に協働するための  
コミュニケーションしよう！



# 【参考】 政府、 N P O 等の災害・防災情報

## ◎自治体国際化協会

多言語情報等共通ツールの提供

<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/teikyou.html>

◎Safety tips（観光庁） <https://www.rcsc.co.jp/safety>

◎やんしす YAsashii Nihongo Slen System

<http://www.spcom.ecei.tohoku.ac.jp/~aito/YANSIS/>

◎気象庁 <https://www.jma.go.jp/jma/index.html>

◎仙台国際交流協会 **多言語防災ビデオ「地震！ その時どうする？」**

<http://www.youtube.com/watch?v=3k3tRSaZP44>（11言語）

\* 国土交通省、消防庁などのweb情報もあります。