

「在留外国人への情報伝達に関する調査～地震・津波対策を中心として～」の調査結果を公表

調査の概要

総務省中部管区行政評価局は、「在留外国人への情報伝達に関する調査～地震・津波対策を中心として～」を実施しました。

この調査は、地震・津波が発生した際に、行政機関から外国人に、迅速かつ的確に身を守る行動をとるために必要な情報を届けることができるよう、調査に先駆けて愛知県(以下「県」という。)在住の220人の在留外国人(以下「外国人」という。)に対して、災害情報について、入手方法、言語情報などへの意識を調べたのち、これら外国人の意識や行動に対応した取組が地方公共団体でなされているか実態を把握し、重要と考えられる課題や積極的な取組事例を取りまとめたものです。

調査結果の概要

災害に関する情報の外国人への伝達方法について	<ul style="list-style-type: none"> ○ 外国人の希望が多かったインターネット接続を必要とする情報の伝達方法(防災アプリ、SNS等)については、調査した地方公共団体においては、災害発生時のWi-Fiの無料開放が重要と考えているが、セキュリティの担保に苦慮し、一部の地方公共団体では、Wi-Fiの無料開放への取組が実施されておらず、取り組んでいる地方公共団体でも進捗がままならない状況あり
外国人への災害に関する情報の多言語化について	<ul style="list-style-type: none"> ○ 調査した地方公共団体においては、外国人数が多い国籍の母国語及び英語による多言語化が実施されており、やさしい日本語(注)については、インターネット接続を必要とする情報伝達方法(SNS、ウェブサイト)で積極的に活用されているほか、災害発生時における多言語化の方法の一つとして有用との意見あり <p>(注) やさしい日本語とは、難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語のことです。</p>
外国人への災害に関する情報の多言語化以外の表示方法について	<ul style="list-style-type: none"> ○ 絵・写真、ピクトグラム、動画といった多言語化以外の情報伝達方法は、外国人が希望しており、津波注意報の際、フェイスブックに津波の「絵」を載せたところ、アクセス数が増加した例や、文字情報による意思疎通が難しいことから、YouTubeチャンネルによる「動画」での情報伝達を始めた例もあり ○ ピクトグラムを活用した標識による情報伝達については、国は、避難場所等の案内板等の整備・更新の際に、表示の見直しを求めているところ、全ての標識を更新している地方公共団体がある一方で、標識の設置数が把握されていないことなどから、更新されていない標識がある地方公共団体もあり

実施期間: 令和3年7月～令和4年3月

対象機関: 愛知県及び同県内の6市(名古屋市、豊橋市、岡崎市、豊田市、西尾市、小牧市)

【照会先】 評価監視部 第5評価監視官 土橋

電話: 052-972-7429 FAX: 052-972-7450

メール: chbhyk05@soumu.go.jp

<https://www.soumu.go.jp/kanku/chubu.html>

【意識等調査の概要】

詳細は結果報告書（P11）参照

意識等調査の対象：当局が調査を委託した事業者のモニターのうち、愛知県内に在住する220人の外国人を対象に実施

回答者の内訳：国籍別内訳：ベトナム人57人、フィリピン人53人、ブラジル人 50人、中国人 50人、その他の国籍等の外国人10人

在留資格別内訳：永住者53人、技術・人文知識・国際業務34人、技能実習29人、留学29人、定住者24人、日本人の配偶者等12人、
家族滞在11人、特定技能10人、永住者の配偶者等9人、特別永住者3人、その他6人

1 災害に関する情報の外国人への伝達方法

【意識等調査の結果】

詳細は結果報告書（P17～24）参照

- 外国人の災害発生時における情報入手方法の希望については、インターネット接続を必要とする方法（防災アプリ、SNS、ウェブサイト、メール等）を希望する者が68.2%であった。一方で、インターネット接続を必要とする方法を希望する外国人のうち、通信環境が悪化することが想定される災害発生時においても安定して利用できるWi-Fiについて災害発生時に無料で開放されるものが用意されていることを知らない者が51.3%であった。

参考資料1 図表1及び3参照

【主な調査結果】

外国人への情報伝達方法の活用状況

外国人が希望するインターネット接続を必要とする方法（①防災アプリ、②SNS、③ウェブサイト、④メール）の活用状況を確認したところ、県及び調査対象6市全てで活用されている状況がみられた。

参考資料2 図表1参照

災害発生時にWi-Fiを無料で開放する取組の実施状況

- 調査対象6市では、いずれも、災害発生時のWi-Fiの無料開放の取組を進めたいとしているが、4市（名古屋市、豊橋市、岡崎市、西尾市）は実施しており、2市（豊田市、小牧市）は実施していない。6市とも、進捗はままならないとしているが、その理由として、Wi-Fi利用者間における情報の保護に向けた考え方や運用基準を定めることが難しいことなどを挙げている。
- 名古屋市においては、①災害発生時に無料開放する専用のWi-Fiの電波を整備して開放することで施設が保有する情報の漏えいの防止を図り、②Wi-Fi利用者間における情報の保護については、利用者が災害情報を入手できることを最優先に考え、利用者自身のセキュリティ対策に委ねている状況がみられた。
- このように避難所等におけるWi-Fiの無料開放については、調査対象6市では、いずれも、どの程度のセキュリティが必要か明らかになっていないことから、取組が進捗せず、検討にも時間を要しており、国に対してセキュリティ対策への考え方や運用基準の整備を求める意見・要望があった。

【調査対象6市の避難所・避難場所における災害発生時にWi-Fiを無料で開放する取組の実施状況（令和4年2月末時点）】
（単位：か所、％）

地方公共団体名	Wi-Fi 無料開放施設数/施設総数 【割合】		
	避難所	避難場所	施設数計 (延べ数)
名古屋市	369/802 【46.0】	369/1,435 【25.7】	738/2,237 【33.0】
豊橋市	145/176 【82.4】	12/266 【4.5】	157/442 【35.5】
岡崎市	7/70 【10.0】	7/108 【6.5】	14/178 【7.9】
豊田市	0/125 【0.0】	0/132 【0.0】	0/257 【0.0】
西尾市	1/54 【1.9】	1/55 【1.8】	2/109 【1.8】
小牧市	0/146 【0.0】	0/39 【0.0】	0/185 【0.0】

（注） 当局の調査結果による。また、県については、市によって避難所・避難場所に指定されている県管理施設の総数を把握していないとしており、取組状況を他と比較できないため記載していない。

2 外国人への災害に関する情報の多言語化・表示方法

外国人への災害に関する情報の多言語化

【意識等調査の結果】

- 外国人が災害発生時において情報を入手する際の言語の希望については、母国語（英語以外）を希望する者が90.5%、やさしい日本語を希望する者が85.5%となっており、日本語を希望する者は79.6%と英語を希望する者の79.1%とほぼ同数であった。

参考資料1 図表4参照

【主な調査結果】

外国語での多言語化について

県及び調査対象6市において、外国語による多言語化の実施状況を確認したところ、外国人数が多い国籍の母国語（注）及び英語による多言語化が実施されている状況がみられた。

（注）外国人数が多い国籍の母国語については、県及び調査対象6市全てにおいて、域内の外国人数の上位70%以上を占める国籍の母国語による多言語化が実施されている状況がみられた。

参考資料2 図表2参照

やさしい日本語について

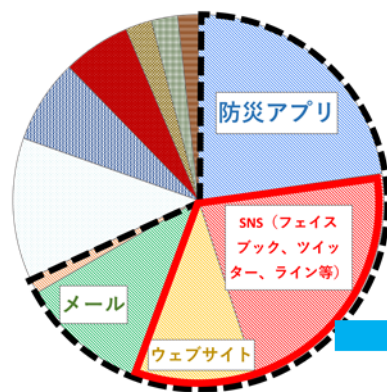
県及び調査対象6市におけるやさしい日本語の活用状況を確認したところ、県及び調査対象6市全てにおいて、各種の情報伝達方法によりやさしい日本語が活用されている状況がみられた。

参考資料2 図表2参照

また、当局が実施した意識等調査の結果、希望する者が多かったインターネット接続を必要とする情報伝達方法のうち、県及び調査対象6市全てで実施されている情報伝達手段であるSNS及びウェブサイトにおいて、やさしい日本語が活用されている状況がみられた。

参考資料1 図表1参照

【外国人が希望する情報伝達方法】



（注）当局の調査結果による。また、点線で囲んだものは、インターネット接続を必要とする情報伝達方法である。

【県及び調査対象6市におけるSNS及びウェブサイトにおけるやさしい日本語の活用状況】

地方公共団体名	SNS	ウェブサイト
愛知県	○	○
名古屋市	○	○
豊橋市	○	△
岡崎市	○	○
豊田市	○	○
西尾市	○	○
小牧市	○	△

（注）1 当局の調査結果による。また、「○」はやさしい日本語を活用、「△」は一部のウェブサイトでやさしい日本語を活用していることを示す。

2 当局の意識等調査の結果、希望する者が最も多かった防災アプリについては、活用している地方公共団体が豊橋市及び西尾市のみであり、県及び調査対象6市全体のやさしい日本語の活用状況を比較検討することが困難であるため、本表から除外している。

さらに、やさしい日本語の活用にあたって、県及び調査対象6市から以下の意見があった。

人員や時間の問題から翻訳が可能な外国語は限定されるため、翻訳できない外国語を母国語とする者にとって、やさしい日本語は有用であると考えます。

外国語への翻訳に係る専門知識を有しない者であっても通常の日本語からやさしい日本語への変換が可能であるため、外国語に翻訳するより迅速な情報伝達が可能であると考えます。

外国人への災害に関する情報の多言語化以外の表示方法

【意識等調査の結果】

- 災害発生時における情報を入手するための多言語化以外の表示方法については、「地震・津波の絵や写真等」を希望する者が38.5%、「ピクトグラム」が33.7%、「動画」が23.2%であった。

参考資料1 図表5参照

【主な調査結果】

絵・写真の活用状況

絵・写真については、豊橋市で活用がみられ、フェイスブックにおいて、津波注意報が発令された際に、右の津波の絵を載せて投稿したところ、文字情報のみの場合では1,000を超えることが少ないフェイスブックのリーチ数^(注)が、1,800以上に増加したとしている。

(注) リーチ数とは、投稿された記事やアカウントを見たユーザー数のことである。

【豊橋市がフェイスブックに投稿した津波の絵】



動画の活用状況

動画については、西尾市で活用がみられ、これは、外国人に対する窓口対応の際、文字情報での意思疎通が難しいことから、音声に加え映像も活用できる動画での情報発信の方が、分かりやすいと考え、令和3年度に開設したYouTubeチャンネルにおいて、災害発生時に災害情報を外国人に発信するとしている。

標識におけるピクトグラムの活用状況

ピクトグラムを活用した標識に関しては、平成28年3月に内閣府及び総務省から、ピクトグラムの標準化に関する事務連絡が発出されており、避難場所等の案内板等の整備及び更新の際は、災害種別避難誘導標識システム^(注1)の表示方法に倣い、表示すること等が求められている。

調査対象6市において、ピクトグラムの更新がされているか調査した結果は、右の表のとおりであった。

- ① 名古屋市は、更新が全て終了
- ② 豊橋市は、順次更新中
- ③ 岡崎市及び豊田市は、災害種別避難誘導標識システムと異なる、地図上での視認性を考慮したピクトグラム^(注2)を使用している
- ④ 西尾市は、令和4年度中に更新が全て終了する予定
- ⑤ 小牧市は、組織の変更により、標識の把握が困難

(注) 1 災害種別避難誘導標識システムとは、災害別に応じた速やかな安全確保行動がとれるよう誘導するJIS規格のひとつである。
2 平成26年4月に国土地理院から指定緊急避難場所等についてわかりやすく表示するための地図記号に関するピクトグラムが発表されている。

【標識におけるピクトグラムの更新例（名古屋市）】



【調査対象6市の標識におけるピクトグラムの更新状況】

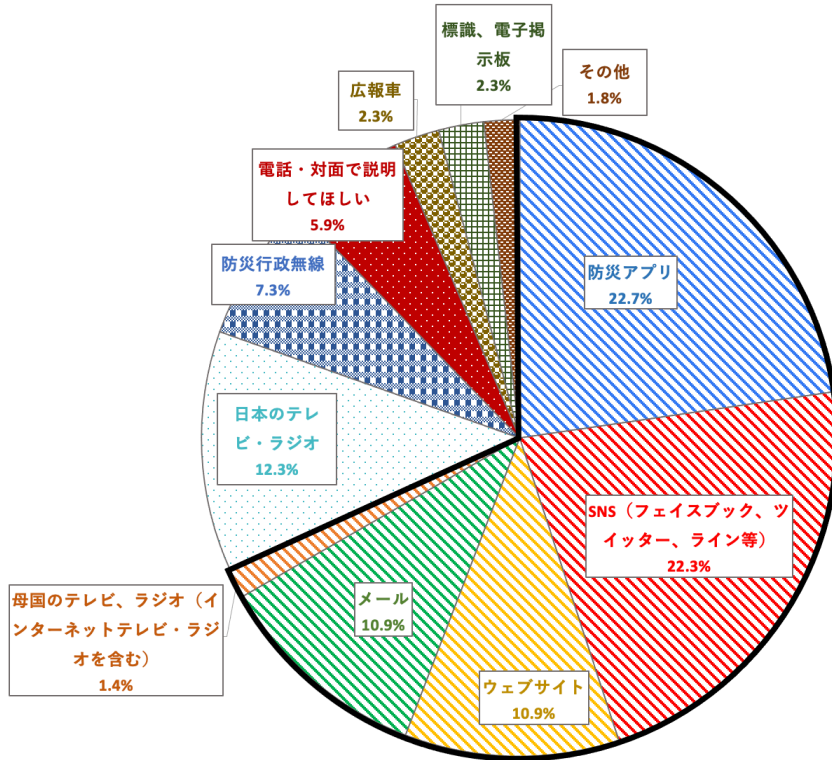
(単位：基、%)

区分	名古屋市	豊橋市	岡崎市	豊田市	西尾市 ^(注2)	小牧市 ^(注3)
標識の設置数	2,464	1,005	108	128	67	未把握
更新が完了している標識の数(割合)	2,464 (100.0)	982 (97.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	36 (53.7)	未把握

(注) 1 当局の調査結果による。また、「更新が完了している標識の数」は、平成28年3月に内閣府及び総務省から発出された事務連絡の災害種別避難誘導標識システムの表示方法に倣い更新された標識の数である。
2 西尾市については、令和4年度に更新が全て終了する予定としている。
3 小牧市については、標識の設置数の把握はしていないとしている。

図表1

災害発生時における情報の入手方法

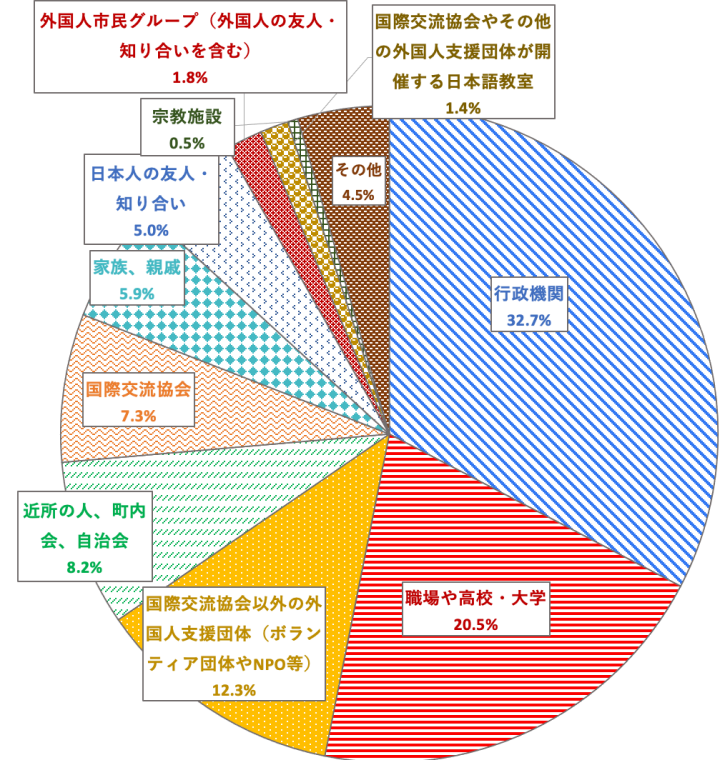


方法については、①防災アプリ、②SNS、③ウェブサイト、④メール、⑤母国のテレビ、ラジオ(インターネットテレビ・ラジオを含む)の、インターネット接続を必要とする方法を希望する者が68.2%となっていました。

また、これら五つの方法を選んだ主な理由は、「普段から情報を得ており、情報を得やすいから」、「情報が分かりやすく整理されているから」でした。

図表2

災害発生時における情報の入手先



入手先については、行政機関(32.7%)、職場や高校・大学(20.5%)となっていました。

また、行政機関を選んだ理由は、「情報がわかりやすく整理されているから」と「信頼性が高いから」でした。

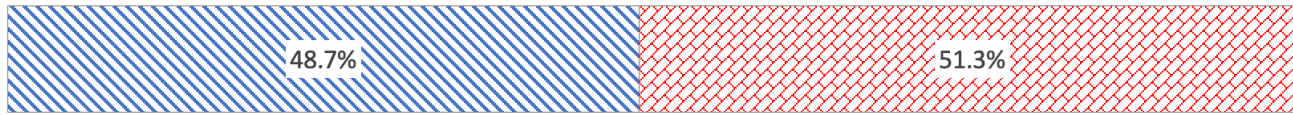
一方で、職場や高校・大学を選んだ理由は、「普段から情報を得ており、情報を得やすいから」でした。

災害発生時におけるインターネット環境についての認識

図表3

発災時に利用できる無料Wi-Fiが用意されていること

☐ 知っている ☑ 知らない

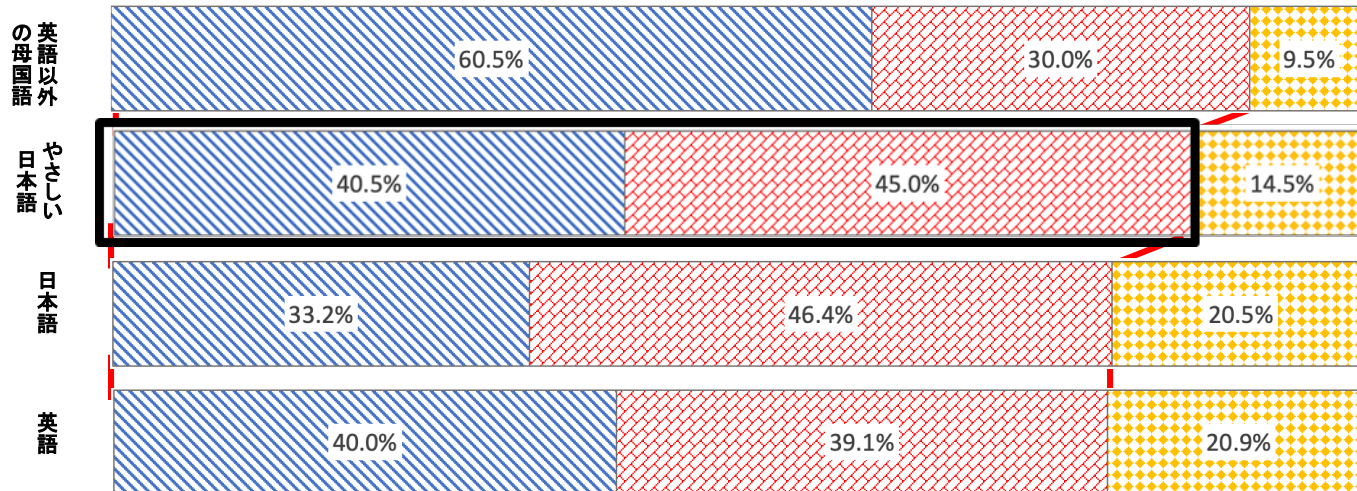


図表1でインターネット接続を必要とする五つの方法を希望した者のうち、51.3%が災害発生時に利用できる無料Wi-Fiが用意されていることを知りませんでした。

災害発生時における情報の言語

図表4

☐ 特に希望する ☑ どちらかといえば希望する ☑ 希望しない



災害発生時の情報に関して、言語については、母国語(英語以外)を希望する(注)者が90.5%、やさしい日本語を希望する者が85.5%となっており、日本語と英語を希望する者はほぼ同数でした。

(注)「特に希望する」、「どちらかといえば希望する」を合算しています。

災害発生時における情報の多言語化以外の表示方法

図表5

☐① 地震・津波の絵や写真等 ☑② ピクトグラム ☑③ 動画 ☑④ 言語以外の方法では知りたいと思わない



災害発生時の情報に関して、多言語化以外の表示方法での情報伝達を希望している者が95.4%となっていました。また、「地震・津波の絵や写真等」、「ピクトグラム」、「動画」を希望する者がほぼ同数でした。

県及び調査対象6市に対する実地調査の主な結果

図表1 外国人が希望するインターネット接続を必要とする情報伝達方法の活用状況

情報伝達方法 (種別)	情報伝達方法の名称	愛 知 県	名 古 屋 市	豊 橋 市	岡 崎 市	豊 田 市	西 尾 市	小 牧 市
①防災アプリ	(豊橋市) 防災アプリ「ハザードン」 (西尾市) 西尾市防災アプリ	×	×	○	×	×	○	×
②SNS (フェイスブッ ク、ツイッタ ー、ライン等)	県・市・国際交流協会・国際センターの SNS	○	○	○	○	○	○	○
③ウェブサイト	(愛知県) 災害多言語支援センターHP (愛知県国際交流協会 HP 内に開設) (6市) 市 HP、国際交流協会・国際センターHP 等	○	○	○	○	○	○	○
④メール	(豊橋市) 豊橋ほっとメール (岡崎市) おかざき防災緊急メール「防災くん」 (豊田市) 緊急メールとよた (小牧市) 小牧市防災情報メール	×	×	○	○	○	×	○

(注) 1 当局の調査結果による。

2 当該情報伝達方法(種別)の方法を活用している市については「○」、活用していない市については「×」としている。

外国人が希望するインターネット接続を必要とする方法(①防災アプリ、②SNS、③ウェブサイト、④メール)の活用状況を確認したところ、県及び調査対象6市全てで活用されている状況がみられた。

図表2 外国人が希望するやさしい日本語の活用状況

地方公共 団体名	情報伝達方法	やさしい日本語	英語	ポルトガル語	中国語	ベトナム語	フィリピン語	その他の言語
名古屋市	名古屋国際センターHP	○	○	○	○	○	○	○(注4)
	名古屋国際センターSNS	○	○	○	○	○	○	○(注4)
	名古屋緊急ラジオ放送	○	○	○	×	×	×	×
	同報無線テレホンサービス	×	○	×	○	×	×	○(注4)
豊橋市	豊橋市メール	○	○	○	○	○	○	○
	豊橋市HP	×	○	○	○	×	×	○
	豊橋市国際交流協会HP	○	○	○	○	×	○	○
	豊橋市防災アプリ	○	○	○	○	○	○	○
	豊橋市多文化共生・国際課SNS	○	○	○	○	○	○	○
	防災行政無線	○	×	×	×	×	×	×
	広報車	○	×	×	×	×	×	×
	電話窓口等	○	○	○	○	○	○	○
岡崎市	岡崎市メール	○	○	○	×	×	×	×
	岡崎市国際交流協会HP	○	○	○	○	○	○	○
	岡崎市国際交流協会SNS	○	○	○	○	○	○	○
豊田市	豊田市メール	○	○	○	×	×	×	○
	豊田市SNS	○	○	○	○	○	○	○
	豊田市国際まちづくり推進課SNS	○	○	○	○	○	○	○
	豊田市HP	○	○	○	×	×	○	○
	豊田市国際交流協会HP	○	○	○	×	×	×	×
西尾市	電話窓口等	○	○	○	○	×	×	○
	西尾市防災アプリ	×	○	○	○	○	×	×
	西尾市地域つながり課SNS	○	○	○	○	○	○	○(注5)
	西尾市HP	○	○	○	○	○	○	○
小牧市	西尾市外国人向けYouTubeチャンネル	○	○	○	○	○	○	○
	小牧市メール	×	○	○	○	×	×	○
	小牧市HP	×	○	○	○	○	×	○
	小牧市多文化共生推進室HP	○	○	○	○	○	○	○
	小牧市SNS	○	○	○	○	○	○	○
愛知県	小牧市国際交流協会SNS	○	○	○	○	○	○	○
	災害時外国人支援ボランティア	○	○	○	○	○	○	○
	愛知県多文化共生推進室SNS	○	×	○	×	×	×	×
愛知県災害多言語支援センターHP(愛知県国際交流協会HP内に開設)	○	○	○	○	○	○	○	
計	33	28	30	30	29	20	19	26

- (注) 1 当局の調査結果による。
 2 本表は災害発生後、地方公共団体において職員の非常参集体制が整った後の段階における多言語化の実施状況を整理したものであり、「○」は当該言語を活用しているもの、「×」は当該言語を未活用のを示す。
 3 フィリピン語にはタガログ語を含む。
 4 「その他の言語」には韓国語が含まれている。
 5 「その他の言語」にはインドネシア語が含まれている。

(参考) 国籍別外国人数及び当該国籍の母国語

(単位：人、%)

区分	第一位	第二位	第三位	第四位	第五位以下	合計
愛知県	国籍	ブラジル	中国	ベトナム	フィリピン	その他の国籍
	人数	59,536	46,454	44,422	38,965	80,308
	割合	22.1	17.2	16.5	14.4	29.8
	言語	ポルトガル語	中国語	ベトナム語	フィリピン語	その他の言語
名古屋市	国籍	中国	韓国	ベトナム	フィリピン	その他の国籍
	人数	23,176	14,739	10,441	9,472	24,605
	割合	28.1	17.9	12.7	11.5	29.8
	言語	中国語	韓国語	ベトナム語	フィリピン語	その他の言語
豊橋市	国籍	ブラジル	フィリピン	中国	ベトナム	その他の国籍
	人数	8,733	3,937	1,331	1,206	3,732
	割合	46.1	20.8	7.0	6.4	19.7
	言語	ポルトガル語	フィリピン語	中国語	ベトナム語	その他の言語
岡崎市	国籍	ブラジル	ベトナム	フィリピン	中国	その他の国籍
	人数	4,138	1,959	1,828	1,646	2,754
	割合	33.6	15.9	14.8	13.4	22.3
	言語	ポルトガル語	ベトナム語	フィリピン語	中国語	その他の言語
豊田市	国籍	ブラジル	ベトナム	中国	フィリピン	その他の国籍
	人数	6,804	2,683	2,441	2,027	4,189
	割合	37.5	14.8	13.5	11.2	23.1
	言語	ポルトガル語	ベトナム語	中国語	フィリピン語	その他の言語
西尾市	国籍	ブラジル	ベトナム	フィリピン	インドネシア	その他の国籍
	人数	3,669	2,755	1,404	665	1,688
	割合	36.0	27.1	13.8	6.5	16.6
	言語	ポルトガル語	ベトナム語	フィリピン語	インドネシア語	その他の言語
小牧市	国籍	ブラジル	ベトナム	フィリピン	中国	その他の国籍
	人数	3,282	1,758	1,463	1,022	2,708
	割合	32.1	17.2	14.3	10.0	26.5
	言語	ポルトガル語	ベトナム語	フィリピン語	中国語	その他の言語

- (注) 1 本表は「在留外国人統計」(令和3年6月末時点 法務省)に基づき当局が作成した。
 2 割合については、小数点以下第二位を四捨五入しているため、合計が100とならない場合がある。

外国人が希望するやさしい日本語の活用状況を確認したところ、県及び調査対象6市全てにおいて、各種の情報伝達方法により活用されている状況がみられた。

なお、(参考)のとおり、外国語による多言語化の実施状況を確認したところ、県及び調査対象6市全てにおいて域内の外国人数の上位70%以上を占める国籍の母国語による多言語化が実施されている状況がみられた。