

仙台市災害多言語支援センター活動報告 ～取り組みと課題～

資料3



(財)仙台国際交流協会(SIRA)
企画事業課企画係 須藤伸子

これまでの防災の取り組み



- 1) 災害時言語**ボランティア**の育成 (H12~)
- 2) 外国籍市民への多言語防災情報の発信
 - 多言語防災**パンフレット**の配布 (H13~)
 - FM**ラジオ**での多言語情報発信 (H17~)
 - 多言語防災マニュアル地震**DVD**の作成 (H16)
 - 多言語表示シート**の作成・配布 (H20)
 - 生活**オリエンテーション**での情報提供 (H20~)
- 2) 地域防災訓練への参加 (H16~)
- 4) 関係団体とのネットワークづくり (H20~)
- 5) 仙台市災害多言語支援センターの運営準備 (H22~)

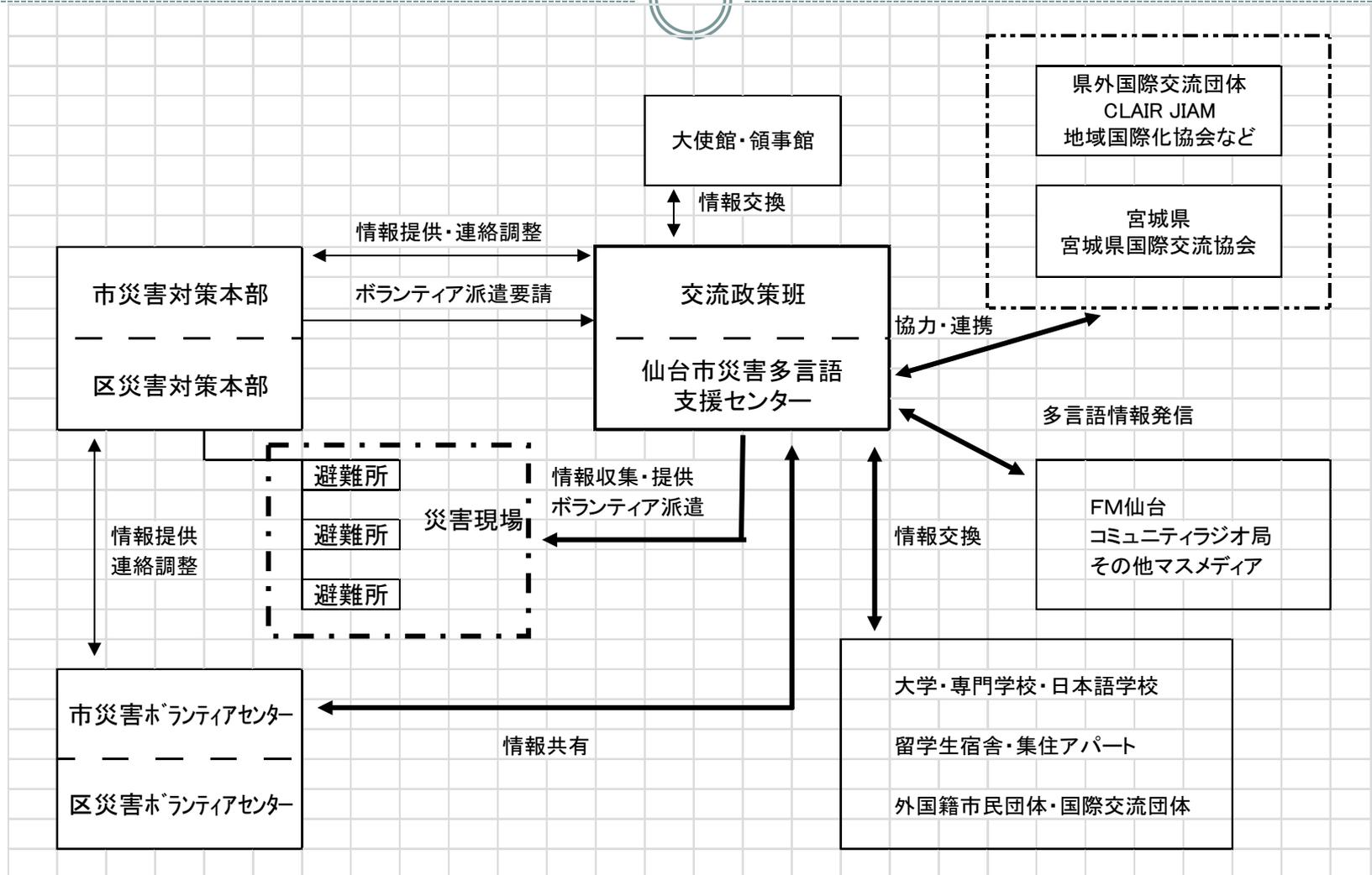
仙台市災害多言語支援センターの運営



(財)仙台国際交流協会では平成23年3月11日の東日本大震災発生以降、仙台市が仙台国際センター内に設置した仙台市災害多言語支援センターを運営し、市民ボランティアや関係機関からの協力を得て、外国人被災者支援を行いました。



仙台市災害多言語支援センター



東日本大震災における活動



□ 設置期間

平成23年3月11日（金）～平成23年4月30日（土）
．．．延べ51日間

□ 運営時間

【24時間体制】．．．3月11日（金）～3月16日（水）

【9:00～21:00】．．．3月17日（木）～3月19日（土）

【9:00～19:00】．．．3月20日（日）～4月30日（土）

□ 対応言語

英語、中国語、韓国語、やさしい日本語、他

東日本大震災における活動



□活動項目

- 多言語による情報発信
- 多言語による相談対応
- 避難所等巡回
- 大使館，メディア等対応

□人員体制

SIRA職員及び仙台市交流政策課職員に、ボランティアや関係機関からの応援を得て運営。

- 仙台市災害時言語ボランティア 延べ184名
- 関係機関からの応援スタッフ 延べ 95名
- 一般ボランティア 延べ 6名

関係機関との連携



時間の経過とともに
に協力団体も変化

翻訳協力

- 東京外国語大学 多言語・多文化教育研究センター（3/13-4/7）
- NPO法人タブマネ（3/20-3/31）
- 弘前大学 社会言語学研究室学生チーム（4/1-6/6）
- 東北大学 国際文化研究科（4/15-6/6）

人材派遣（通訳、コーディネーター・事務処理）

- 社団法人青年海外協力協会
（3/18-4/24 中国語スタッフの派遣 計6名）
- 近畿地域国際化協会連絡協議会
（4/9-4/25 コーディネーターの派遣 計6名）、他

自分の
経験から

→日頃のつながりがなければ緊急時の協働は難しい

①多言語による情報発信



仙台市や関係機関からの情報を翻訳し、インターネット、ラジオ放送、避難所巡回、外国人コミュニティへの連絡等により広報した。情報の主な内容は、被災情報、支援情報、ライフライン、交通、原発関連、医療など。

- ブログ配信数：日89回、英95回、中73回、韓68回
- メルマガ配信数：日85回、英82回
- ラジオ放送日数：51日間（FM4局）

情報提供の流れ



仙台市災害対策本部（広報課）

情報FAX

仙台市災害多言語支援センター

情報の選択と翻訳

- ①必要な情報を選択
- ②日本語原稿作成
- ③各言語に翻訳

様々な手段で発信

ラジオ放送
避難所巡回
ブログ
メルマガ
ホームページ
ツイッター
外国人コミュニ
ニティへの連絡

情報提供ツールの選択



- 災害の規模やIT進化で想定ツールが使えなくなる
→臨機応変に判断して可能・有効なものを利用する

(仙台市の例)

3/11～ FMラジオ（収録は週1程度、放送は毎日複数局で）

3/13～ ブログ（日英）中韓はPDF→現在は4言語使用可

3/18～ メルマガ（日英）（登録1300（日本人含む））
1日に1件程度をほぼ毎日配信→現在は4言語使用可

3/28～ 仙台市災害多言語支援センターホームページ
（情報の量・質が変化したため）

4/6～ モバイルサイト（日英）

4/7～ ツイッター（日英中韓）ホームページ更新情報を配信

※情報発信にあわせて、避難所巡回やキーパーソンへの連絡なども効果的

情報の質・量が変化



➤ **地震直後**（3/11ラジオ）

地震発生、余震、津波、避難所、ガスの注意など

➤ **2, 3日後**（3/13ラジオ、ブログ）

災害対策本部情報（物資、病院、バス、給水など）

➤ **1週間後**（ブログ、メルマガ、ラジオ）

大使館からの避難支援情報、長距離バス、遺体安置所、安否確認情報、感染症、家屋危険度判定など

➤ **2週間後**（ブログ、メルマガ、ラジオ）

入管情報、放射線情報、医療費助成、健康保険など

➤ **1か月後**（ブログ、メルマガ、ラジオ）

応急仮設住宅、小口資金貸付、融資、各種補助、仙台市求人情報

情報が複雑化・翻訳時間がかかる

②多言語による相談対応



□相談件数 1,112件（51日間）

□相談内容

第1位 安否情報 479件

第2位 帰国／国内避難 132件

第3位 ボランティア活動 95件

以下 交通、被災情報、原発、生活情報、
物資提供、ライフライン、医療、その他

相談件数の推移



		3/11	3/12	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	3/20	3/21
1	安否情報		114	119	107	26	33	24	14	10	2	5
2	帰国／国内避難		6	12	10	14	15	32	19	3	2	
3	ボランティア活動		4		7	6	5	8	7	4	3	4
4	交通		7	7	9	2		6	4	3	1	1
5	被災情報	2	10	15	19	3						
6	原発			13	11	4	4	3			1	
7	生活情報					2		2	1	1	1	
8	物資提供				6	1						
9	ライフライン		5		6	1						
10	医療		2	1	1							
11	その他		14	13	22	7	5	7	9	5	9	8
	計	2	162	180	198	66	62	82	54	26	19	18

4/28	4/29	4/30	計
			479
			132
			95
			54
			50
			37
			24
			16
	1		15
			4
	2	1	206
0	3	1	1112

③避難所巡回



避難所巡回・・3月12日（土）～3月29日（火）延べ55回



巡回前のミーティングでチーム分け巡回場所と仕事を確認する



③避難所巡回



巡回場所は
指定避難所、留学生会館、店、市営住宅、教会・モスク等 32か所

一番多かった質問
は原発事故
母語を聞くだけで
安心する人もいた

自国の情報（メディア・
家族）と日本の情報との
ギャップにパニックにな
る人がいた



外国人被災者アンケート結果から

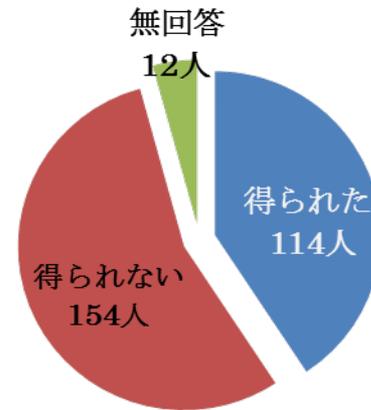
(仙台在住の外国人約300名に調査実施)



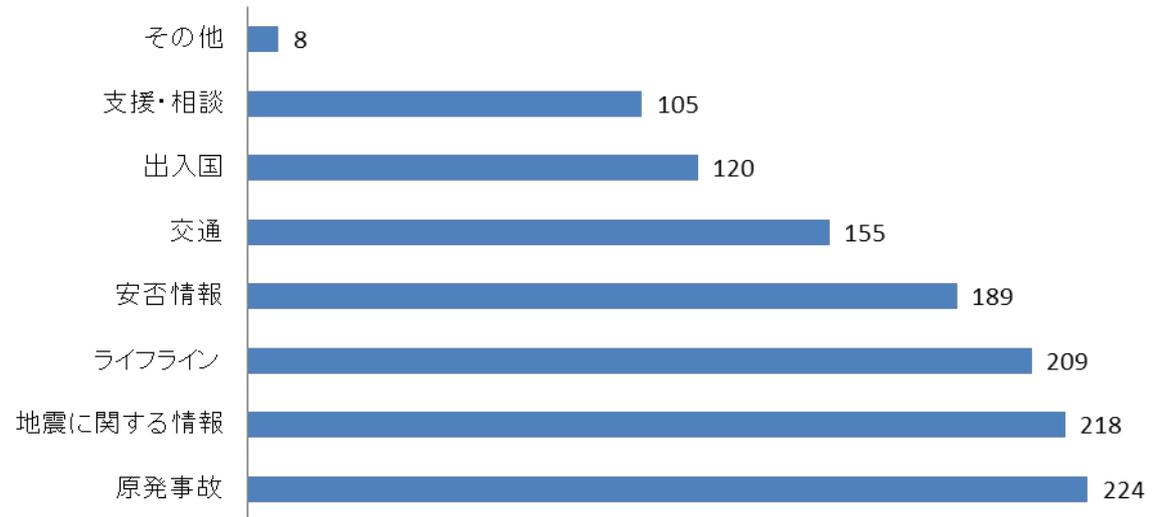
Q: 当日情報を得られましたか？

「得られなかった」理由

- ・携帯やPCが使えない 115
- ・アクセスがわからない 63
- ・母語情報不足 55
- ・その他 7



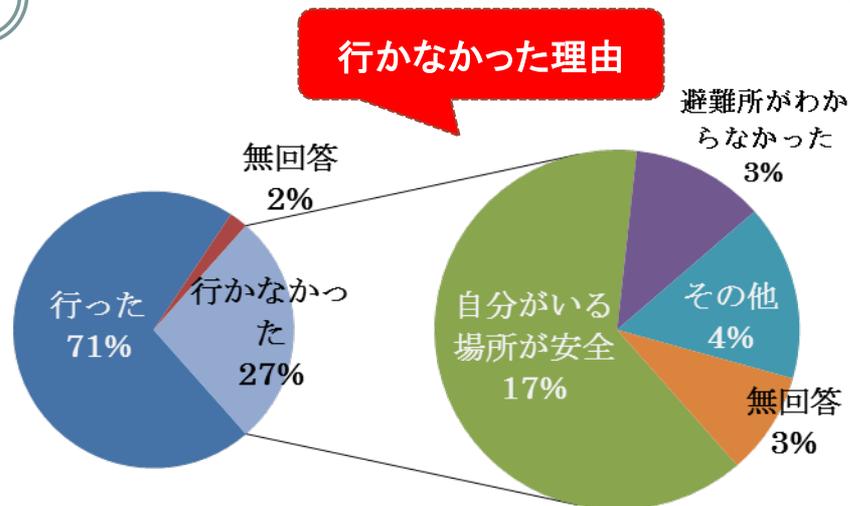
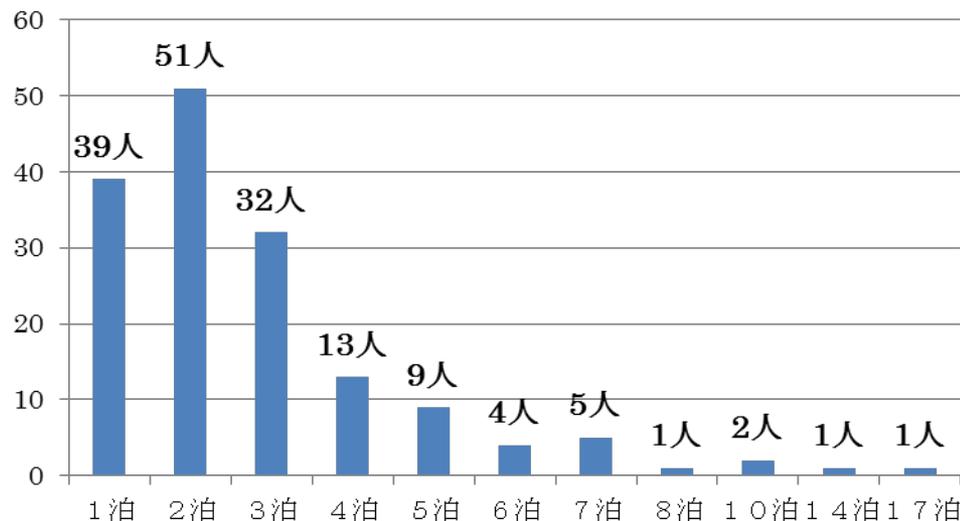
Q: 地震後の1週間に
必要だった情報は？
(複数回答可)



外国人被災者アンケート結果から

Q: 避難所に行きましたか？
→ 行った人 198人
泊まった人 65人

Q: 避難所滞在日数は？



◆ 避難所で困ったこと

食料・水不足	22人
寒さ	16人
日本語がわからない	6人
スペースやプライバシー不足	5人
電気がない	3人
トイレ、シャワーが足りない	2人
アレルギーで物資が食べれない	1人
困ったが明確にわからない	
空気が悪い、埃が多い	

多文化防災研究会



メンバー: 町内会長、学校、外国人団体、大学、行政

➤ 情報提供の課題

外国人は情報を求めて集まる・移動する

毎年新しく入ってくる外国人への迅速な周知

国際交流協会や行政の情報が届かない外国人

➤ 避難所における共生

マナーや生活習慣の違い

外国人避難所(情報ステーション)の必要性

外国人も避難所運営に関わる

今後、必要なこと



- 異なる背景を持つ人々が協働できる地域づくり
- 外国人が活躍する環境づくり、リーダーの発掘
- 誰にでもわかりやすい情報のつくり方、伝え方
「やさしい日本語」と「多言語情報」
- 市民と行政、関係機関の関係づくり
- 書式の簡易化と統一、多言語資料の共有