

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～

結果報告書

令和4年3月  
中部管区行政評価局



## 前 書 き

東海地方は、ものづくりの地域として産業が盛んであり、多くの在留外国人（以下「外国人」という。）が居住し貴重な担い手となっている。

外国人統計によれば、この人数は、全国では愛知県が東京都に次いで二番目に多くなっている。

また、東海地方は東海・東南海・南海一帯の南海トラフで巨大地震が発生することを想定した地震防災対策が国を挙げて推進されており、地震が発生した場合、甚大な被害が生じるおそれがある。

このため、東海地方においては、地震・津波が発生した際に住民の一定数を占める外国人が日本人と同様に生命・身体を守る行動をとることができるよう、国及び地方公共団体（以下「行政機関」という。）における積極的な取組が必要である。特に、地方公共団体が地震・津波の発生状況や避難所などに関する情報を外国人に対して、迅速かつ的確に届けるとともに、この内容が理解できるものとなっていることが重要である。

このような中、平成 29 年 2 月に愛知県が実施した「外国人県民の実態等に関する団体ヒアリング調査」では、「地震等災害の情報や災害発生時の対策本部の情報を入手しやすくしてほしい」との意見がみられた。

また、実際に近年発生した、東日本大震災や熊本地震の対応の記録によれば、外国人は地震・津波に関する知識や経験がないこともあり、日本語中心の情報発信ではどのように身を守るべきか分からなかったとされている。

このような状況を踏まえ、本調査は、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、必要な情報を届けることができるよう、災害関連情報の伝達方法とこの流れ、表示方法等について実態を把握し、関係行政の運営の改善や積極的な取組事例の横展開に資するために実施したものである。

加えて、今回の調査において、「地方の行政課題に係る情報収集体制等強化事業」を活用し、本調査の一環として、行政機関が発信する地震・津波に関する情報についての外国人の実態・希望等を把握するため、愛知県の外国人 220 人に対し意識等調査を行った。



## 目 次

### 第1 調査の目的等

|          |   |
|----------|---|
| 1 目的     | 1 |
| 2 対象機関   | 1 |
| 3 担当部局   | 1 |
| 4 調査実施時期 | 1 |

### 第2 調査の結果

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 1 調査結果の概説                     | 2  |
| (1) 調査のまとめ                    | 2  |
| (2) 外国人への災害に関する情報伝達の流れ（系統図）   | 3  |
| 2 意識等調査結果の概説                  | 11 |
| (1) 意識等調査の概要                  | 11 |
| (2) 意識等調査結果の概要                | 12 |
| 3 災害に関する情報の外国人への伝達方法          | 17 |
| 4 外国人への災害に関する情報の多言語化・表示方法     | 25 |
| (1) 外国人への災害に関する情報の多言語化        | 25 |
| (2) 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 | 35 |

## 第1 調査の目的等

### 1 目的

本調査は、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、災害関連情報の伝達方法とこの流れ、表示方法等について実態を把握し、関係行政の運営の改善や積極的な取組事例の横展開に資するために実施したものである。

### 2 対象機関

愛知県（以下「県」という。）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）（以下「調査対象6市」という。）

＊ 調査対象6市については、以下を参考に選定した。

- ・ 在留外国人統計（出入国在留管理庁、令和2年12月末時点）の在留外国人数
- ・ 「平成23年度～25年度 愛知県東海地震・東南海地震・南海地震等 被害予測調査結果」（愛知県防災会議地震部会、平成26年5月）において、南海トラフで発生する地震のうち、あらゆる可能性を考慮した最大クラスの地震を想定した「理論上最大想定モデル」における死者数（冬・深夜5時、早期避難率が低い場合）、最大津波高、最短津波到達時間（津波高30cmの到達時間）
- ・ 小牧市地域防災計画における濃尾平野地震の被害想定

### 3 担当部局

中部管区行政評価局

### 4 調査実施時期

令和3年7月～令和4年3月

## 第2 調査の結果

### 1 調査結果の概説

本調査は、外国人が災害発生時に迅速かつ的確に避難できるよう、まず、外国人が災害情報について、どのような意識をもって生活しているのか、災害が発生した際、どのような方法で情報を入手しようとしているのか、どのような言語による情報を希望しているのかなどの意識を県在住の220人の外国人に対して調査を実施した。

また、県及び調査対象6市に対して、災害情報の伝達方法や意識調査で得られた結果に沿って、外国人への情報伝達や情報伝達を効果的に実施する上でのWi-Fiなどの環境整備、災害情報の発信について災害発生後の段階（災害発生直後、職員の非常参集体制が整った後）における多言語化への取組状況などを調査した。

本調査では、これら外国人への意識等調査と地方公共団体等への実地調査により、災害発生時に外国人が迅速かつ的確な避難行動がとれるよう、地方公共団体の取組についての課題又は今後の取組の参考となる事例を取りまとめた。

#### (1) 調査のまとめ

調査のまとめに当たっては、調査項目（3、4）別に、以下の基本的な考え方に基づいてまとめた。

##### ア 【制度の概要等】

外国人への災害情報の伝達に係る制度等について記載した。

##### イ 【調査結果】の【意識等調査結果】

当局が調査の一環で実施した意識等調査の結果、把握した外国人の災害情報の実態や希望等のうち、主に外国人の希望が把握できた場合、それを主に記載した。

##### ウ 【調査結果】の【県及び調査対象6市の取組状況】

当局が調査表とヒアリング等で実地に調査して把握した、外国人の災害情報の伝達に係る県及び調査対象6市の取組状況を記載した。

##### エ 【実態】

当局が上記アを踏まえ、イの意識等調査結果の観点を中心に、ウの取組状況を把握し、実態としてまとめて記載した。

## (2) 外国人への災害に関する情報伝達の流れ（系統図）

災害発生時に、調査対象 6 市から発信される外国人への災害情報の伝達の流れを明らかにするため、「系統図」を作成した。

「系統図」をみると、いずれの市も、防災担当主管課（名古屋市は局）と多文化共生担当主管課が発信者となり、多様な方法により、翻訳等の過程を経て外国人に災害情報を伝達する取組がみられた。

特に、情報伝達の流れは、災害発生時から避難所等に到達するまでの間においては、①災害発生直後、②職員の参集体制構築後で大きく異なっていた。②の段階では、小牧市を除く 5 市では、いわゆる「災害多言語支援センター」(注)を設置することとしていた。

(注) 災害多言語支援センターとは、「大地震などの災害が発生した際に、日本語が十分理解できないために行政機関等が発信する情報を享受できない、又は地震等の災害経験が少ないことが原因で精神的な不安を抱えている外国人住民を支援するために多言語での災害に係る情報提供を手段として、「安心」を届ける」ものとされている。（「災害多言語支援センター設置運営マニュアル 2009」、財団法人 自治体国際化協会）

小牧市は同センターを設置することとしない理由について、外国人の災害対策が途上であることを挙げている。

なお、系統図において、【災害多言語支援センター】の下に、翻訳についての協力要請先を優先順に記載し、翻訳方法を「機械翻訳」としている方法については、一部の災害情報を「機械翻訳」して発信している方法を含んでいる。

また、調査対象 6 市において共通して伝達することとなっていた発信方法をみると、①の段階では「避難誘導標識」のみで、②の段階では「避難誘導標識」、SNS (注) の二つの方法であった。

(注) ここでいう SNS は、系統図において、単に SNS と表記するもののほか、フェイスブック、ツイッター、ラインと表記しているものを含む。

さらに、調査対象 6 市のうち、①の段階では 1 市（名古屋市）において、②の段階では 4 市（名古屋市、岡崎市、豊田市、小牧市）において、各地方公共団体に設置されている国際交流協会が多文化共生担当主管課と連携等し伝達の役割を担っている状況がみられた。

(注) 名古屋市については、名古屋国際センター（略称、NIC）が①、②のいずれの段階においても同市の指定管理者として、外国人への災害情報の伝達の役割を全て担っていた。

加えて、県は全国で外国人労働者数が二番目に多く（注 1）、「2（2）意識等調査結果の概要」で記載している、当局が実施した意識等調査でも外国人の災害情報の入手先として二番目に「職場や高校・大学」（注 2）からの希望が多かったことから、市から企業・事業所への災害情報の伝達は重要である。この点、県及び調査対象 6 市ではいずれの市においても、外国人労働者数が多い企業の情報を持ち



合わせていないため、どのようにアプローチすればよいか分からない等の理由により企業・事業所を災害情報の伝達先としていなかった。

- (注) 1 「外国人雇用状況」の届出状況（令和3年10月末現在、厚生労働省）によれば、県は、外国人労働者数が東京都に次いで全国で第2位（約18万人）であった。
- 2 当局が実施した意識等調査では、回答の選択肢において「職場や高校・大学」と一まとめにしたが、意識等調査に回答した外国人全体の属性をみると、在留資格が「留学」の者が13.2%に、年齢については24歳以下の回答者が15.1%にとどまっていたことから、本調査では企業・事業所での情報伝達について着目している。

なお、系統図の表記については、「3 災害に関する情報の外国人への伝達方法」で記載している、当局が実施した意識等調査で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方法の矢印を、塗りつぶしている。また、個別に説明が必要な場合には、この方法の矢印と説明をそれぞれ太線で表している。さらに、地方公共団体以外の発信主体の判断で発信される場合は、方法の矢印を点線で表している。

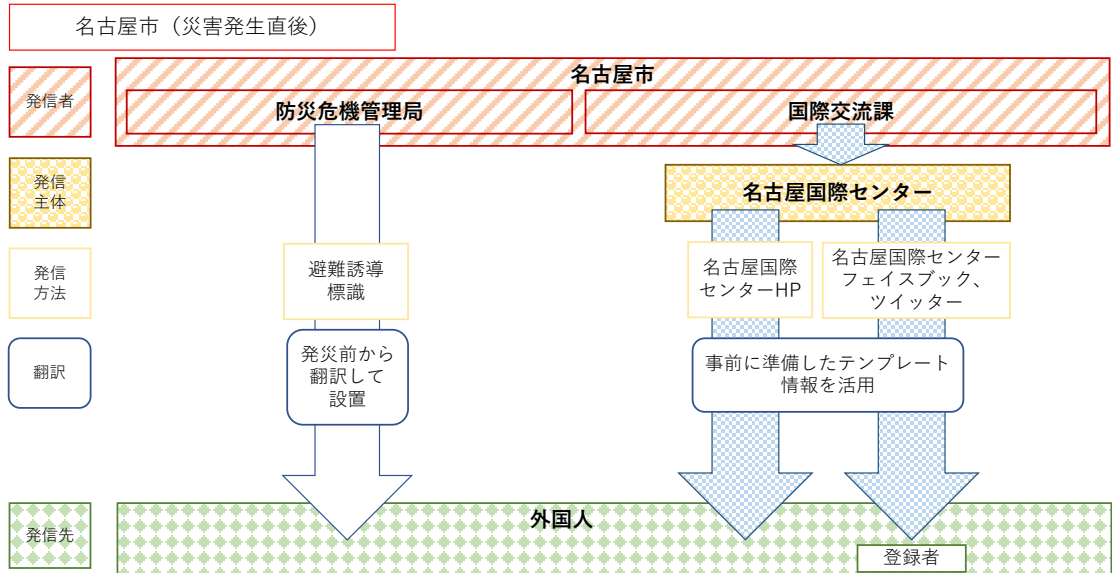


## ア 名古屋市

### (ア) 災害発生直後

名古屋市では、災害発生直後において、図表 1-(2)-①のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-①

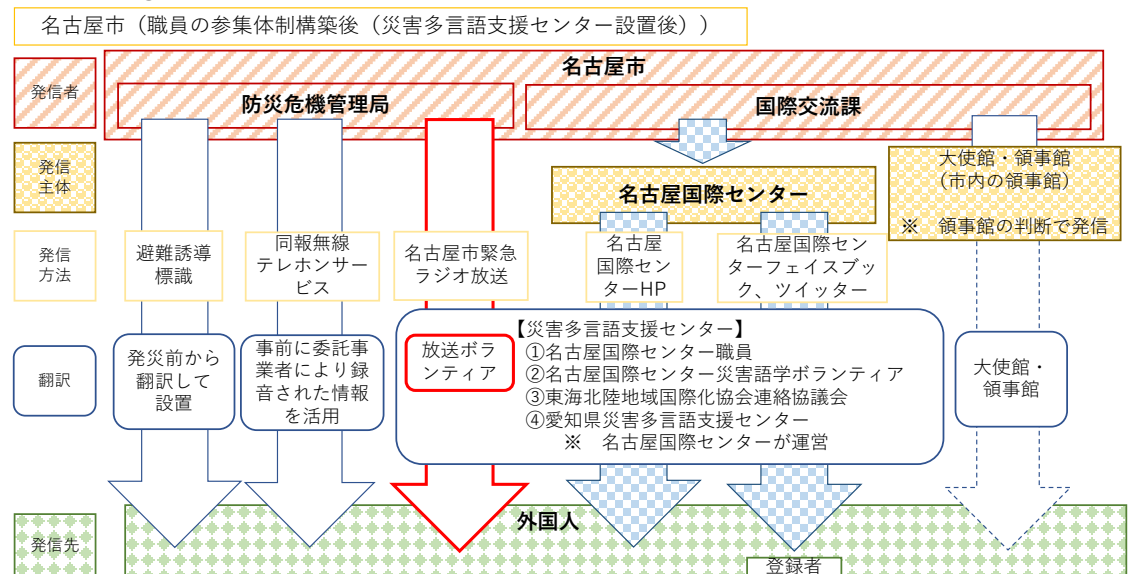


(注) 当局の調査結果による。

### (イ) 職員の参集体制構築後（災害時多言語支援センター設置後）

名古屋市では、職員の参集体制構築後において、図表 1-(2)-②のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-②



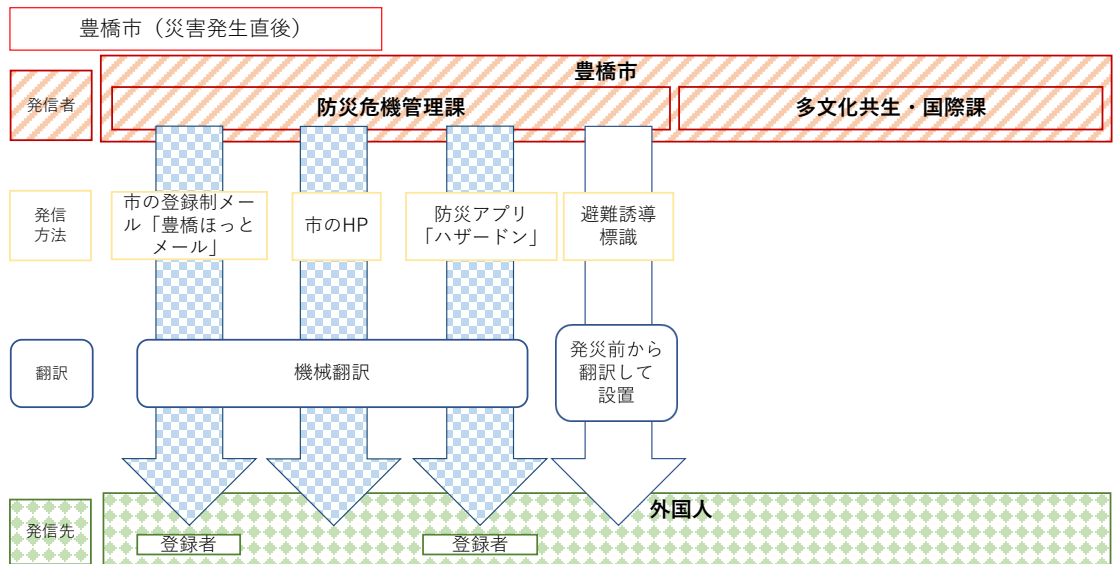
(注) 当局の調査結果による。

## イ 豊橋市

### (ア) 災害発生直後

豊橋市では、災害発生直後において、図表 1-(2)-③のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-③

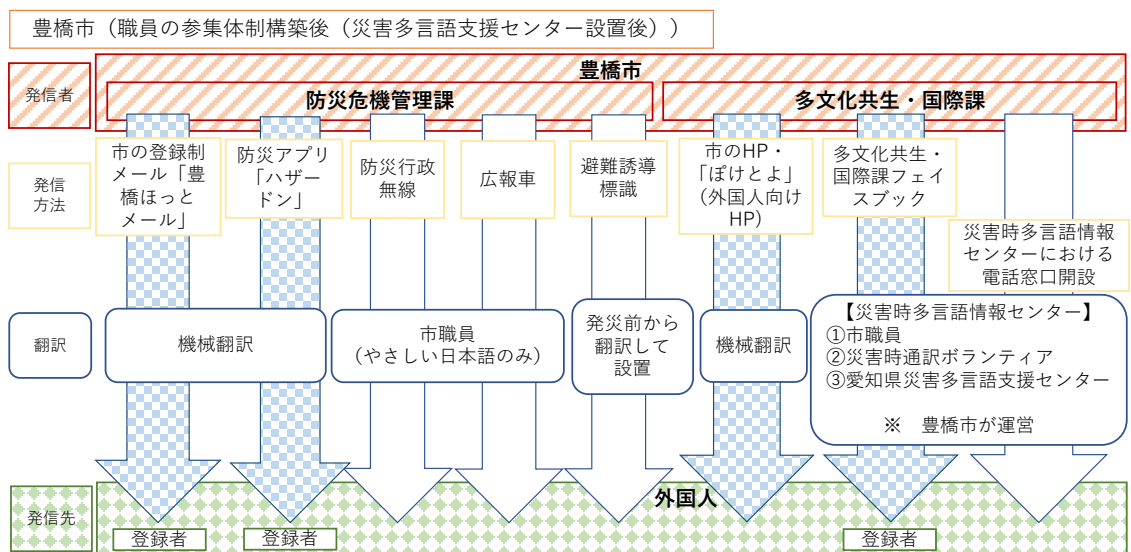


(注) 当局の調査結果による。

### (イ) 職員の参集体制構築後（災害時多言語支援センター設置後）

豊橋市では、職員の参集体制構築後において、図表 1-(2)-④のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-④



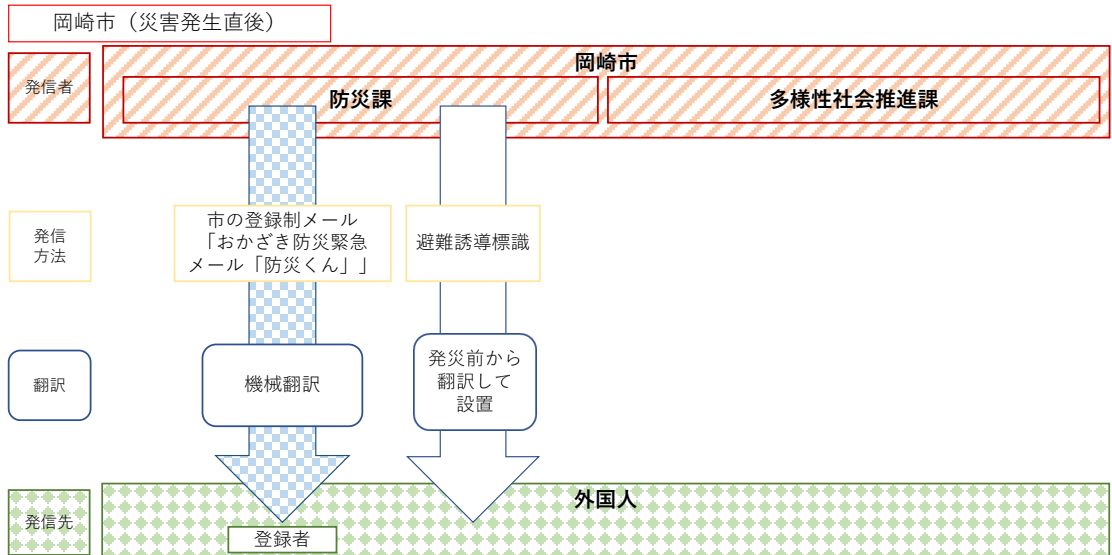
(注) 当局の調査結果による。

## ウ 岡崎市

### (ア) 災害発生直後

岡崎市では、災害発生直後において、図表 1-(2)-⑤のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-⑤

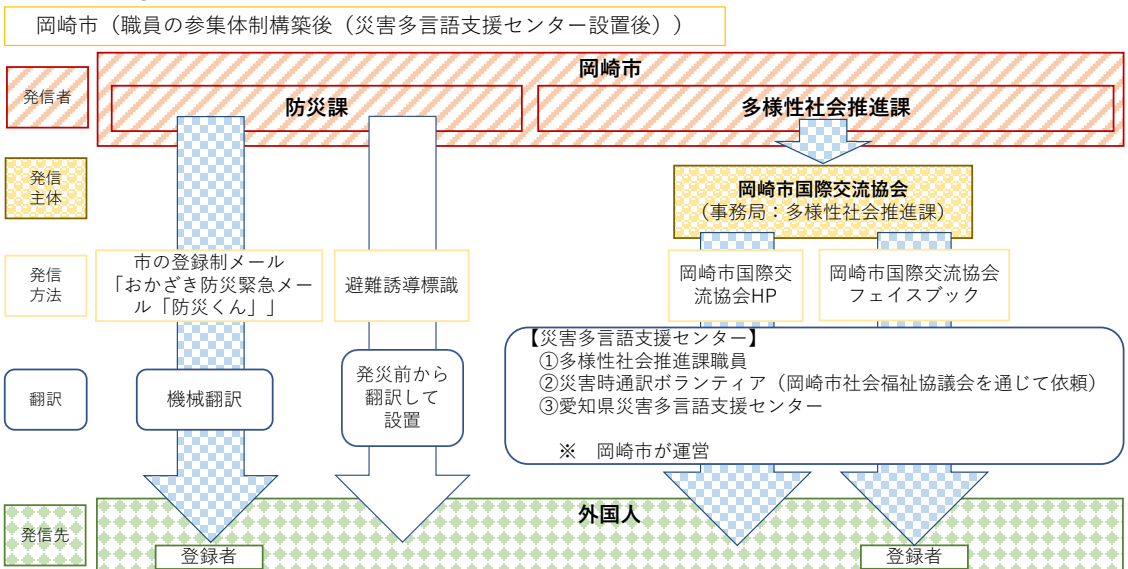


(注) 当局の調査結果による。

### (イ) 職員の参集体体制構築後（災害時多言語支援センター設置後）

岡崎市では、職員の参集体体制構築後において、図表 1-(2)-⑥のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-⑥



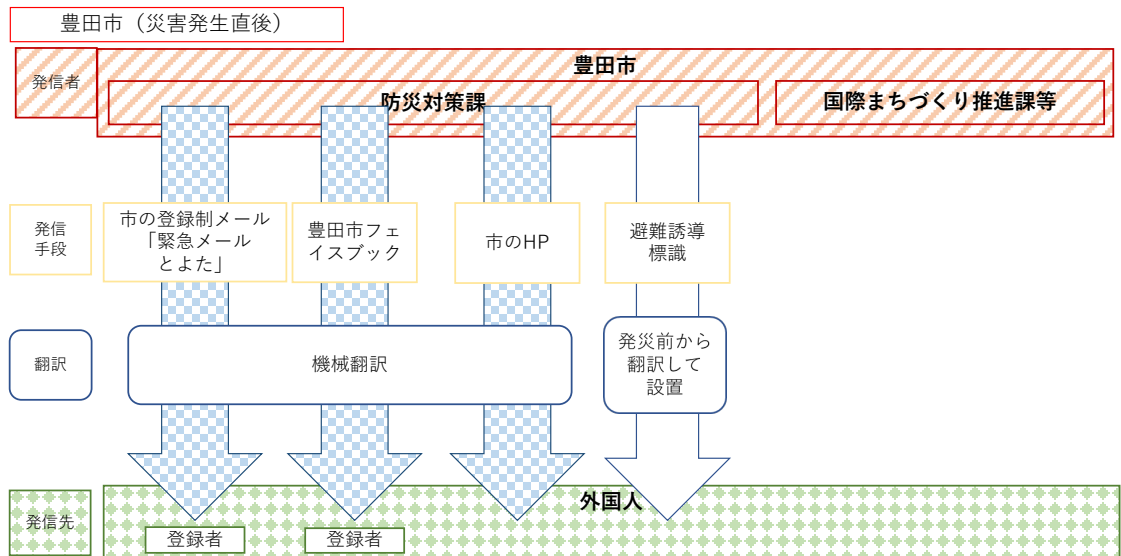
(注) 当局の調査結果による。

## エ 豊田市

### (ア) 災害発生直後

豊田市では、災害発生直後において、図表 1-(2)-⑦のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-⑦

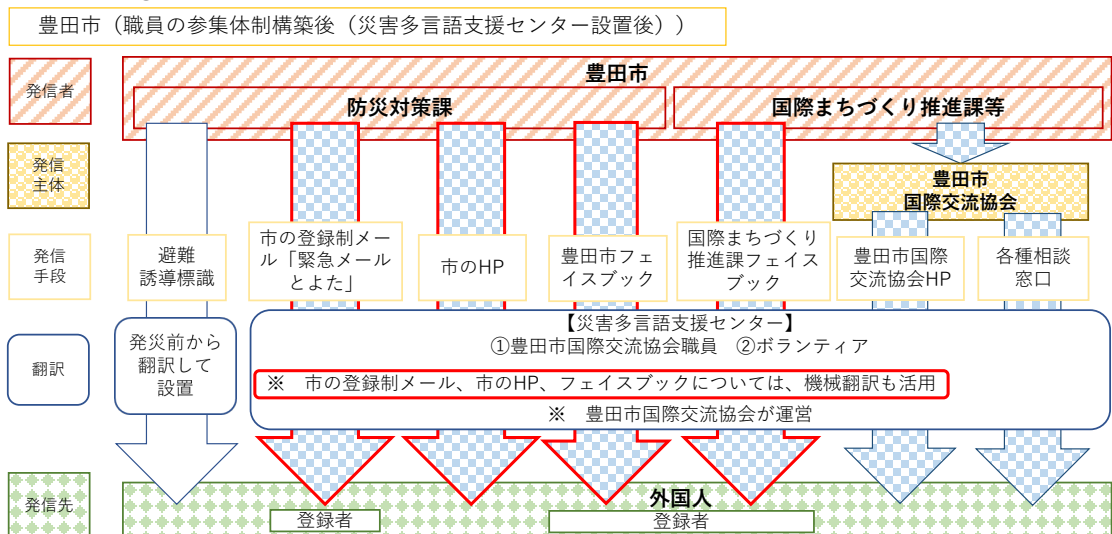


(注) 当局の調査結果による。

### (イ) 職員の参集体制構築後（災害時多言語支援センター設置後）

豊田市では、職員の参集体制構築後において、図表 1-(2)-⑧のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-⑧



(注) 1 当局の調査結果による。

2 「国際まちづくり推進課等」については、他の課と構成する災害対策本部（外国人対策班）が発信者となることを示す。

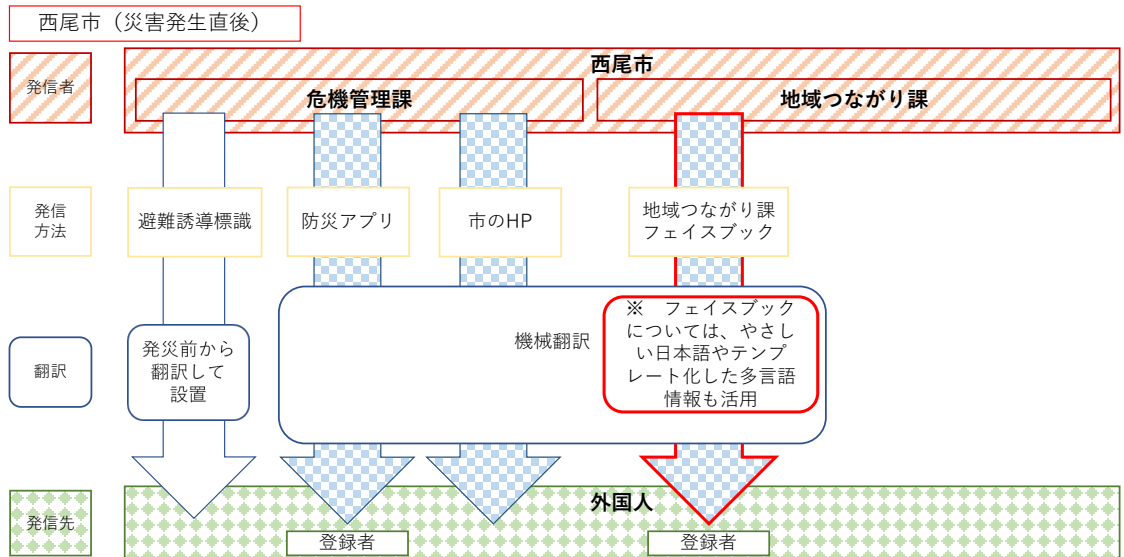
3 災害対策本部（外国人対策班）は、翻訳に関して、愛知県災害多言語支援センター及び外国人集住都市都市会議との連携もある。

## オ 西尾市

### (ア) 災害発生直後

西尾市では、災害発生直後において、図表 1-(2)-⑨のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(1)-⑨

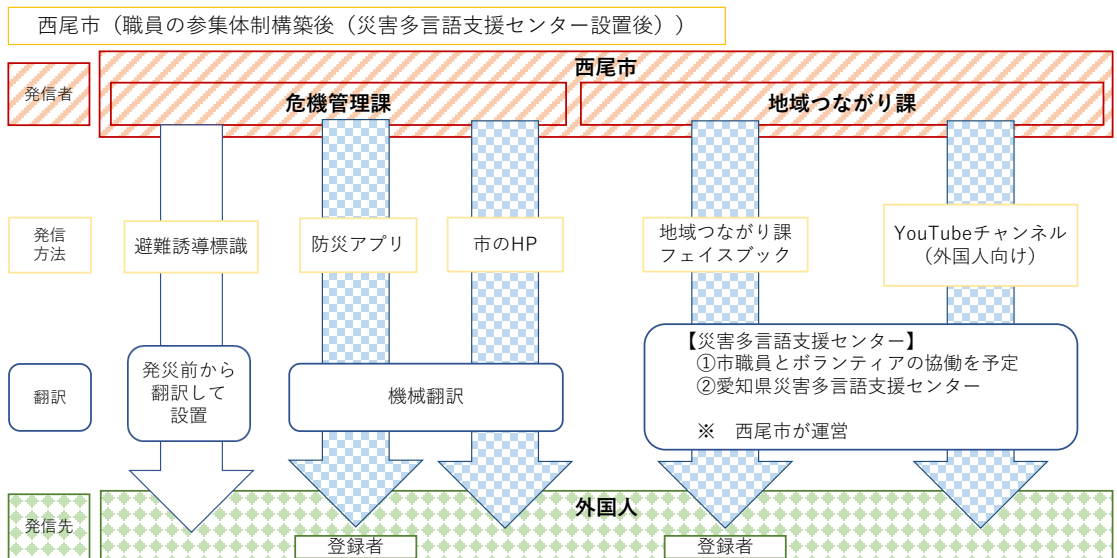


(注) 当局の調査結果による。

### (イ) 職員の参集体制構築後（災害時多言語支援センター設置後）

西尾市では、職員の参集体制構築後において、図表 1-(2)-⑩のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(1)-⑩



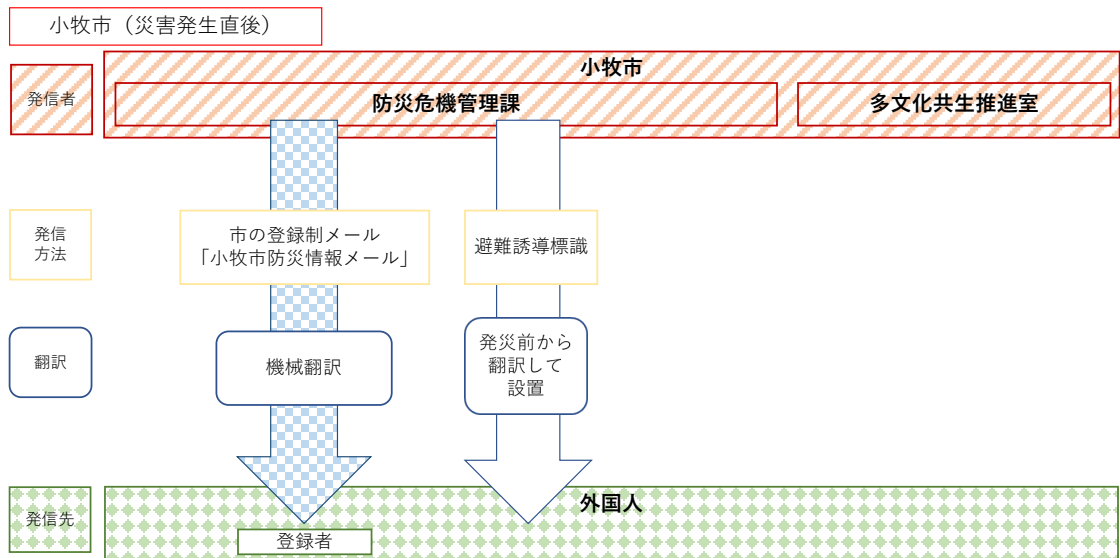
(注) 当局の調査結果による。

## カ 小牧市

### (ア) 災害発生直後

小牧市では、災害発生直後において、図表 1-(2)-⑪のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-⑪

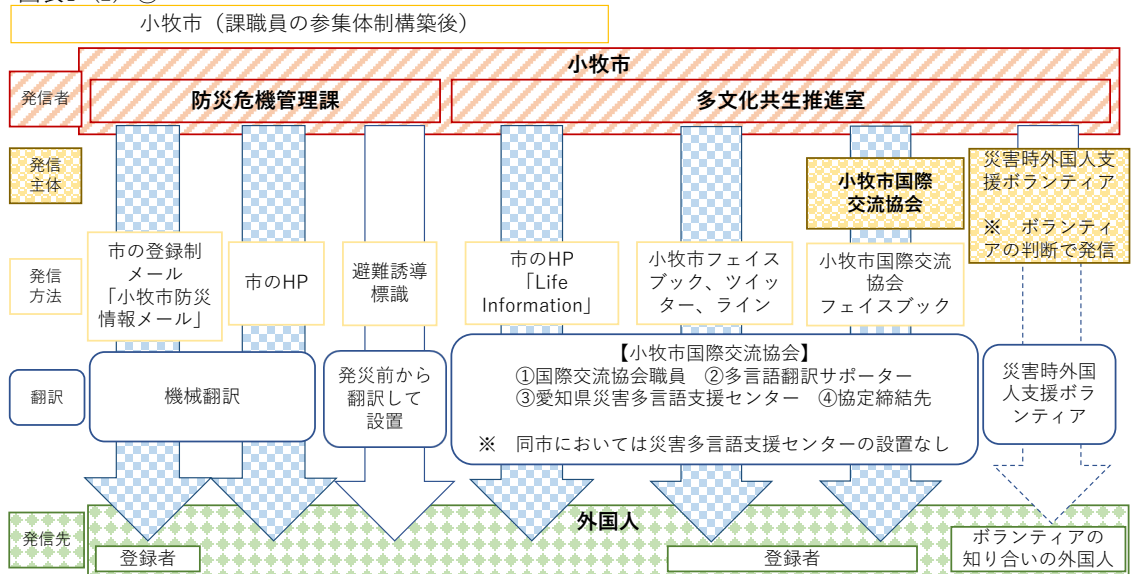


(注) 当局の調査結果による。

### (イ) 職員の参集体制構築後

小牧市では、職員の参集体制構築後において、図表 1-(2)-⑫のとおり災害情報を外国人に伝達することとなっていた。

図表1-(2)-⑫



(注) 当局の調査結果による。

## 2 意識等調査結果の概説

本調査の一環とし、県内に住んでいる 220 人の外国人に意識等調査を行った。概要は以下のとおりであった。

### (1) 意識等調査の概要

#### ア 調査の目的

県内に住んでいる 220 人の外国人に、どのような手段、どのような言語等で災害情報を入手又は希望しているのか、また、どのような内容の災害情報を入手又は希望しているのかについて把握するとともに、行政機関による外国人への災害情報の発信についての状況を分析することで、本調査の効果的な実施に資することを目的として実施した。

#### イ 調査の対象

県に在住する外国人（ただし、観光などの短期滞在者は除く。）

#### ウ 調査対象者数

220 人（ベトナム人：57 人、フィリピン人：53 人、中国人：50 人、  
ブラジル人：50 人、その他の国籍等の外国人：10 人）

#### エ 調査期間

令和 3 年 12 月 2 日から 12 月 10 日まで

#### オ 調査の方法

当局が事業者に委託して、インターネットによるモニター調査を実施した。

また、調査は事業者がレイアウトした日本語調査票のほか、それを翻訳した英語、タガログ語、ベトナム語、ポルトガル語及び中国語の 6 種類の調査票により実施した。

なお、調査は回答者をあらかじめ特定せず、事業者に登録しているモニター全員に調査の実施を周知して行った。

#### カ 調査事項

行政機関が発信する地震・津波に関する情報についての外国人の実態・希望等

① 入手方法、入手先、②言語等、③内容 など

#### キ 調査の精度

調査終了後、当局が回答者の年齢構成について、令和 2 年国勢調査結果と意識等調査の結果を比較したところ、「25～29 歳」階級で構成割合が最も高いほか、同階級から「55～59 歳」階級までの年齢級で減少傾向にある点など類似の傾向がみられた。また、回答者の在留資格について、県が平成 28 年度に実施した愛知県外国人県民アンケート調査(注)と当局が今回実施した意識等調査の結果を比較したところ、「永住者」で構成割合が最も高いほか、その他の在留資格でも類似の傾向がみられた。

(注) 県多文化共生推進室が、平成 28 年 11 月から 12 月にかけて、県内の外国人の多い上位 16 市に居住する満 20 歳以上の外国人県民を無作為に 8,000 名抽出して実施



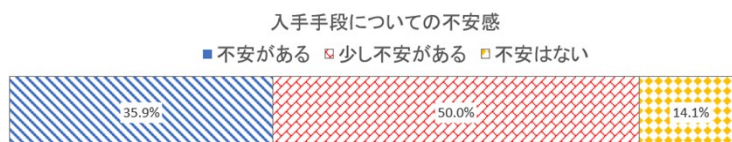
## (2) 意識等調査結果の概要

### ア 災害発生時における情報の入手方法や言語についての不安感

図表 2 - (2) - i 及び図表 2 - (2) - ii のとおり、回答した外国人は、地震・津波の発生時の情報（注 1）を入手するにあたり、この方法（注 2）については 85.9%、言語（注 3）については 78.6%の者が不安感（注 4）を持っており、入手方法及び言語について、多くの者が不安感を持っていた。

- （注） 1 行政機関が発信する地震・津波の規模・危険性及び避難所の情報について聞いた。  
 2 図表 2 - (2) - iii であげる入手方法を想定して聞いた。  
 3 図表 2 - (2) - vii であげる言語を想定して聞いた。  
 4 「不安がある」と「少し不安がある」を合算した。

図表 2 - (2) - i 災害発生時における情報の入手方法についての不安感

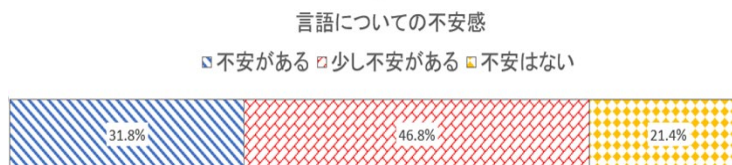


（単位：人、%、n = 220）

| あなたは、地震や津波が起きたときにすべきことについて不安はありますか。また、地震や津波の規模や危険性、逃げる場所など、身を守るために必要な情報を得るにあたって、方法や言語に不安はありますか。<br>（方法について） | 回答数 | 割合   |
|---|-----|------|
| ① 不安がある   | 79  | 35.9 |
| ② 少し不安がある   | 110 | 50.0 |
| ③ 不安はない   | 31  | 14.1 |

（注） 当局の調査結果による。

図表 2 - (2) - ii 災害発生時における言語についての不安感



（単位：人、%、n = 220）

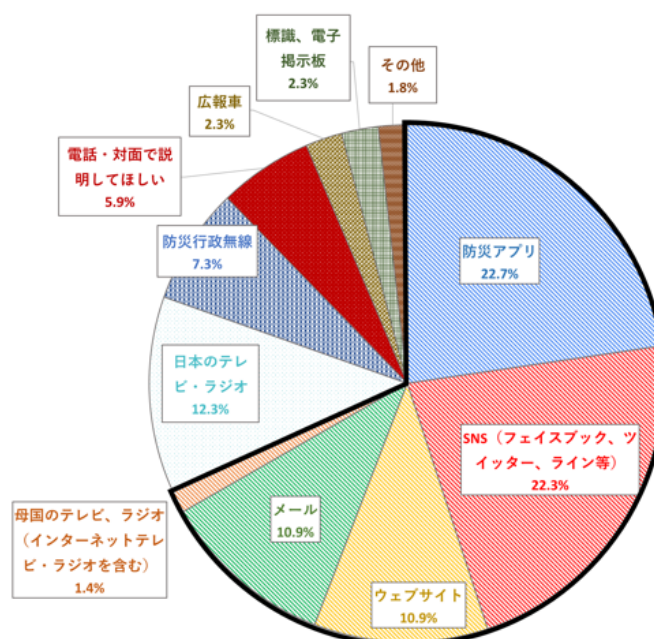
| あなたは、地震や津波が起きたときにすべきことについて不安はありますか。また、地震や津波の規模や危険性、逃げる場所など、身を守るために必要な情報を得るにあたって、方法や言語に不安はありますか。<br>（言語について） | 回答数 | 割合   |
|---|-----|------|
| ① 不安がある   | 70  | 31.8 |
| ② 少し不安がある   | 103 | 46.8 |
| ③ 不安はない   | 47  | 21.4 |

（注） 当局の調査結果による。

## イ 災害発生時における情報の入手方法

図表 2 - (2) - iii のとおり、入手方法については、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% となっていた。また、これらの五つの方法を選んだ主な理由は、順に「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」、「理解できる言語で伝えてくれるから」であった。

図表 2 - (2) - iii 災害発生時における情報の入手方法



(単位：人、%、n = 220)

| あなたは、もし地震や津波が起きたとき、命のきけんや逃げる場所などの情報をどのようにして知りたいですか | 回答数 | 割合   |
|--|-----|------|
| ① 防災アプリ  | 50  | 22.7 |
| ② SNS (フェイスブック、ツイッター、ライン等)                         | 49  | 22.3 |
| ③ ウェブサイト   | 24  | 10.9 |
| ④ メール  | 24  | 10.9 |
| 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)                   | 3   | 1.4  |
| ⑥ 日本のテレビ、ラジオ                                       | 27  | 12.3 |
| ⑦ 防災行政無線   | 16  | 7.3  |
| ⑧ 電話・対面で説明してほしい                                    | 13  | 5.9  |
| ⑨ 広報車  | 5   | 2.3  |
| ⑩ 標識、電子掲示板   | 5   | 2.3  |
| ⑪ その他  | 4   | 1.8  |

(注) 1 当局の調査結果による。

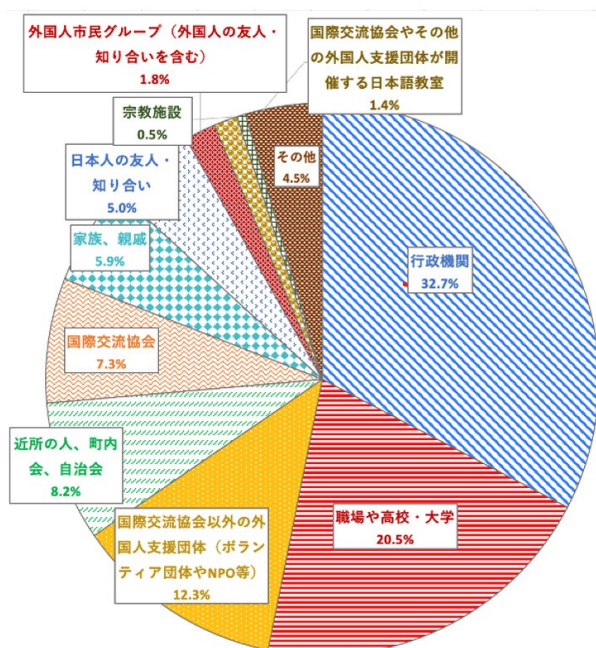
2 割合については、小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100 とならない。

## ウ 災害発生時における情報の入手先

図表 2 - (2) - iv のとおり、入手先については、行政機関が 32.7%、職場や高校・大学が 20.5%となっていた。

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」であった。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」であった。

図表 2 - (2) - iv 災害発生時における情報の入手先の希望



(単位：人、%、n=220)

| あなたは、もし地震や津波が起きたとき、命のきけんや逃げる場所などの情報をどこから知りたいですか。 | 回答数 | 割合   |
|--|-----|------|
| ① 行政機関   | 72  | 32.7 |
| ② 職場や高校・大学                                       | 45  | 20.5 |
| ③ 国際交流協会以外の外国人支援団体 (ボランティア団体やNPO等)               | 27  | 12.3 |
| ④ 近所の人、町内会、自治会                                   | 18  | 8.2  |
| ⑤ 国際交流協会   | 16  | 7.3  |
| ⑥ 家族、親戚  | 13  | 5.9  |
| ⑦ 日本人の友人・知り合い                                    | 11  | 5.0  |
| ⑧ 外国人市民グループ (外国人の友人・知り合いを含む)                     | 4   | 1.8  |
| ⑨ 国際交流協会やその他の外国人支援団体が開催する日本語教室                   | 3   | 1.4  |
| ⑩ 宗教施設   | 1   | 0.5  |
| ⑪ その他  | 10  | 4.5  |

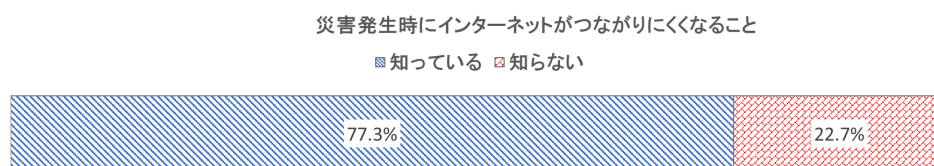
(注) 1 当局の調査結果による。

2 割合については、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100とならない。

## エ 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

災害発生時にインターネットが繋がりにくくなることが想定されるところ、図表 2 - (2) - v のとおり、図表 2 - (2) - iii 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、発生時にインターネットが繋がりにくくなることを知っている者は 77.3% である一方、図表 2 - (2) - vi のとおり、発生時に無料で利用できる Wi-Fi が用意されていることを知っている者は 48.7% となっていた。

図表 2 - (2) - v 災害発生時におけるインターネットの認識

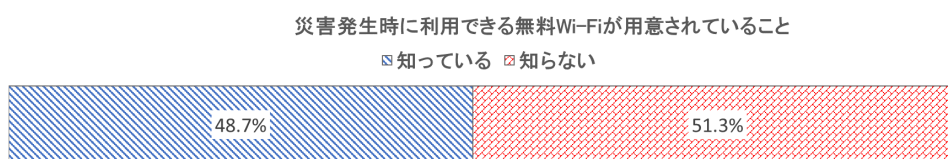


(単位：人、%、n = 150)

|         | 回答数 | 割合   |
|---------|-----|------|
| ① 知っている | 116 | 77.3 |
| ② 知らない  | 34  | 22.7 |

(注) 当局の調査結果による。

図表 2 - (2) - vi 災害発生時における無料 Wi-Fi の認識



(単位：人、%、n = 150)

|         | 回答数 | 割合   |
|---------|-----|------|
| ① 知っている | 73  | 48.7 |
| ② 知らない  | 77  | 51.3 |

(注) 当局の調査結果による。

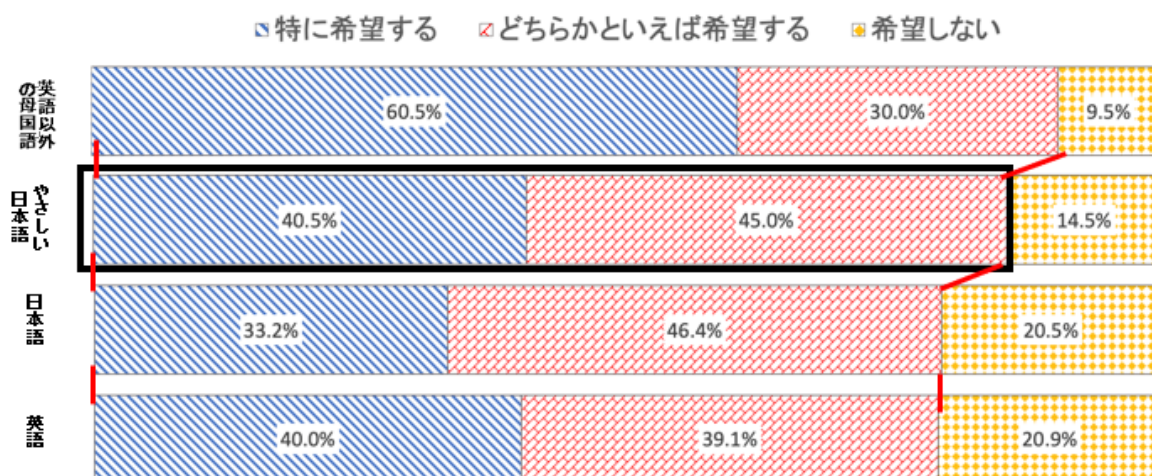


## オ 災害発生時における情報の言語

図表 2 - (2) - vii のとおり、災害発生時における情報の言語については、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あった。

（注）「特に希望する」、「どちらかといえば希望する」を合算した。

図表 2 - (2) - vii 災害発生時における情報の言語の希望



（単位：人、%、n = 220）

| あなたは、もし地震や津波が起きたとき、命のきけんや逃げる場所などの情報をどの言語で知りたいですか | 回答数 | 割合   |
|--|-----|------|
| 【英語以外の母国語】                                       |     |      |
| ① 特に希望する   | 133 | 60.5 |
| ② どちらかといえば希望する                                   | 66  | 30.0 |
| ③ 希望しない  | 21  | 9.5  |
| 【やさしい日本語】  |     |      |
| ① 特に希望する   | 89  | 40.5 |
| ② どちらかといえば希望する                                   | 99  | 45.0 |
| ③ 希望しない  | 32  | 14.5 |
| 【日本語】  |     |      |
| ① 特に希望する   | 73  | 33.2 |
| ② どちらかといえば希望する                                   | 102 | 46.4 |
| ③ 希望しない  | 45  | 20.5 |
| 【英語】   |     |      |
| ① 特に希望する   | 88  | 40.0 |
| ② どちらかといえば希望する                                   | 86  | 39.1 |
| ③ 希望しない  | 46  | 20.9 |

（注）1 当局の調査結果による。

2 割合については、小数点以下第2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。

### 3 災害に関する情報の外国人への伝達方法

#### 〔制度の概要等〕

災害対策基本法（昭和 36 年法律第 223 号）に基づき策定される防災基本計画では、地方公共団体は、警報等の伝達方法の多重化・多様化に努めるものとしてされている。また、地方公共団体が策定する地域防災計画においては、地方公共団体は、地震・津波の発生時にその発生状況や避難所・避難場所に関する情報を住民に伝達することになっている。それらの情報は発信されるだけでなく、情報が届きにくい外国人を含め、住民に迅速かつ的確に届けられ、住民が生命・身体を守る行動をとることができるようにすることが重要であると考えられる。

さらに、災害発生時には通信環境が悪化することから、外国人がインターネット接続を必要とする方法で災害情報を入手する場合は、災害発生時であっても通信が安定した無料 Wi-Fi を利用できる環境が避難所・避難場所等に整備されているとともに、いち早く情報にアクセスできるように、災害発生時には利用時間の制限がなく、ID やパスワードの入力を不要にする取組が重要であると考えられる（注）。

（注） 災害発生時に Wi-Fi を無料で開放する取組については、令和 3 年度情報通信白書（総務省）において「大規模災害時において電気通信事業者等の公衆無線 LAN ネットワークを開放することは、被災地における通信手段確保の観点から重要な取組」とされている。

#### 〔調査結果〕

##### ① 意識等調査結果

当局が実施した意識等調査結果では、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、図表 3-i のとおり、防災アプリを希望する者が 22.7%、SNS（フェイスブック、ツイッター、ライン等）を希望する者が 22.3%となっていた。

また、防災アプリや SNS などのインターネット接続を必要とする方法を希望する者は 68.2%となっている状況がみられた。



図表 3-i 災害発生時における情報入手方法の希望

(単位：人、%、n=220)

|              |                               |              |              |                                  |              |
|--------------|-------------------------------|--------------|--------------|----------------------------------|--------------|
| ① 防災アプリ      | ② SNS<br>(フェイスブック、ツイッター、ライン等) | 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) | ⑥ 日本のテレビ・ラジオ |
| 50<br>(22.7) | 49<br>(22.3)                  | 24<br>(10.9) | 24<br>(10.9) | 3<br>(1.4)                       | 27<br>(12.3) |
| ⑦ 防災行政無線     | ⑧ 電話・対面で説明してほしい               | ⑨ 広報車        | ⑩ 標識、電子掲示板   | ⑪ その他                            | 計            |
| 16<br>(7.3)  | 13<br>(5.9)                   | 5<br>(2.3)   | 5<br>(2.3)   | 4<br>(1.8)                       | 220<br>(100) |

- (注) 1 当局の調査結果による。  
 2 太線で囲んだ方法は、インターネット接続が必要な方法を示す。  
 3 割合については、小数点以下第2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。

また、インターネット接続が必要な五つの方法を希望した者について、災害発生時におけるインターネットがつながりにくくなることに関する認識については、図表 3-ii のとおり、回答した外国人のうち、インターネットがつながりにくくなることについて、「知っている」と回答した者が77.3%であった。

図表 3-ii インターネット接続が必要な五つの方法を希望する者の災害発生時にインターネットがつながりにくくなることの認識

(単位：人、%、n=150)

|               |              |              |
|---------------|--------------|--------------|
| ① 知っている       | ② 知らない       | 計            |
| 116<br>(77.3) | 34<br>(22.7) | 150<br>(100) |

(注) 当局の調査結果による。

一方で、インターネット接続が必要な五つの方法を希望した者について、災害発生時に無料で開放される Wi-Fi が用意されているところがあることに関する認識については、図表 3-iii のとおり、回答した外国人のうち、災害発生時に無料で開放される Wi-Fi が整備されていることについて、「知らない」と回答した者が51.3%であった。

図表 3-iii インターネット接続が必要な五つの方法を希望する者の災害発生時に無料で開放される Wi-Fi についての認識

(単位：人、%、n=150)

|              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|
| ① 知っている      | ② 知らない       | 計            |
| 73<br>(48.7) | 77<br>(51.3) | 150<br>(100) |

(注) 当局の調査結果による。

## ② 県及び調査対象 6 市の取組状況

当局が実施した意識等調査において外国人が多く希望したインターネット接続を必要とする五つの方法のうち、地方公共団体の活用が想定される四つの方法（防災アプリ、SNS、ウェブサイト、メール）について、災害発生時における県及び調査対象 6 市の活用状況についてみると、図表 3-iv のとおり、県及び調査対象 6 市全てにおいて活用されている状況がみられた。

その中でも外国人が最も多く希望した防災アプリについては 2 市（豊橋市、西尾市）、同程度の希望する者があった SNS については、県及び調査対象 6 市の全てで活用されている状況がみられた（実施例は資料 3-i、3-ii 参照）。

図表 3-iv インターネット接続を必要とする四つの方法についての県及び調査対象 6 市の情報伝達方法の活用状況

| 情報伝達方法<br>(種別)               | 情報伝達方法の名称   | 愛<br>知<br>県 | 名<br>古<br>屋<br>市 | 豊<br>橋<br>市 | 岡<br>崎<br>市 | 豊<br>田<br>市 | 西<br>尾<br>市 | 小<br>牧<br>市 |
|------------------------------|---|-------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ①防災アプリ                       | (豊橋市) 防災アプリ「ハザードン」<br>(西尾市) 西尾市防災アプリ  | ×           | ×                | ○           | ×           | ×           | ○           | ×           |
| ②SNS<br>(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<br>(愛知県国際交流協会 HP 内に開設)<br>(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<br>(岡崎市) おかざき防災緊急メール「防災くん」<br>(豊田市) 緊急メールとよた<br>(小牧市) 小牧市防災情報メール | ×           | ×                | ○           | ○           | ○           | ×           | ○           |

(注) 当局の調査結果による。



資料 3-1 (防災アプリの一例) 豊橋市が活用している防災アプリ「ハザードン」の概要



(注) 豊橋市提供資料による。

資料 3-ii (SNS の一例) 名古屋国際センターフェイスブックによる実際の災害情報の発信例



(注) 1 名古屋市提供資料による。  
2 上記資料の発信内容は、本調査の対象としている地震・津波に関連するものではないが、参考までに実績の確認できた台風接近時の発信例について紹介している。

他方で、インターネット接続を必要とする方法での情報入手に必要な Wi-Fi 環境の整備に関して、調査対象 6 市の避難所・避難場所における災害発生時の Wi-Fi の無料開放の取組をみると、図表 3-v のとおり、4 市（名古屋市、豊橋市、岡崎市、西尾市）は取組を実施しており、2 市（豊田市、小牧市）では検討を行っているものの、取組を実施していない状況がみられた。

また、取組を実施している 4 市においても、避難所・避難場所のうち取組を実施している施設の割合をみると、豊橋市で 35.5%、名古屋市で 33.0%、岡崎市で 7.9%、西尾市で 1.8%にとどまっている状況がみられた。

なお、県は、避難所・避難場所に指定されている県管理施設における Wi-Fi を無料で開放する取組の実施状況は把握していないとしている。

災害発生時に Wi-Fi を無料で開放する取組の実施に当たっては、まず、避難所・避難場所に Wi-Fi が整備されて、その上で災害発生時に Wi-Fi を無料で開放できるようにする必要がある。災害発生時に Wi-Fi を無料で開放する取組を実施している 4 市においては、災害対応目的だけで全ての Wi-Fi を整備しているのではなく、観光や教育目的で整備されている Wi-Fi について、災害発生時に無料で開放できるように順次、取組を行っている状況がみられた。また、教育目的の Wi-Fi については、現在、文部科学省が推進している GIGA スクール構想（注）の中で小中学校への Wi-Fi 整備が進められており、これらの多くは避難所・避難場所に指定されていることもあって、避難所・避難場所への Wi-Fi 整備が進んでいる状況がみられた。

（注） GIGA スクール構想とは、1 人 1 台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育 ICT 環境を実現することで生徒の力を最大限に引き出すことを目的としたもので、この中で希望する全ての小中学校等における校内 LAN の整備が挙げられており、整備に当たっては一定の補助が行われることになっている（「GIGA スクール構想の実現へ」、文部科学省）。

災害発生時に避難所や避難場所に避難した住民がインターネットに接続して情報入手するためには、Wi-Fi を無料で開放することが重要であり、これら無料開放に取り組んでいる 4 市では、以下の二つの方法で災害発生時に Wi-Fi を無料で開放する取組を実施している状況がみられた。

- ① 既に整備されている Wi-Fi 機器に新たに機器を設けて、平常時に利用している Wi-Fi 電波を開放する方法（豊橋市、西尾市）
- ② 平常時に利用している Wi-Fi 電波とは別に新たに機器等を設置することで、災害発生時において誰でも認証なく利用できる 00000JAPAN（注）の Wi-Fi 電波を新たに追加して開放する方法（名古屋市、岡崎市）

（注） 00000JAPAN とは、大規模災害が発生した際に平常時より整備されている Wi-Fi の SSID に、災害用統一 ID である「00000JAPAN」を追加し、パスワード認証を不要とすることで、災害発生時にいずれの者においても Wi-Fi を利用できるようにするものである（「いのちをつなぐ 00000JAPAN」、無線 LAN ビジネス推進連絡会）。

図表 3-v 調査対象 6 市の避難所・避難場所における Wi-Fi を災害発生時に無料開放する取組の実施状況

(単位：か所、%)

| 地方公共<br>団体名 | 施設分類<br>(注 3)   | 避難所  | 避難場所  | 施設数計<br>(注 4) | 災害発生時に Wi-Fi を<br>無料で開放する方法<br>(注 5) |  |
|-------------|-----------------|------|-------|---------------|--------------------------------------|--|
|             |                 |      |       |               | ①平常時の<br>電波を開放<br>する方法               | ② 00000JAPAN<br>の電波を活用<br>して開放する<br>方法 |
| 名古屋市        | 施設総数            | 802  | 1,435 | 2,237         | ×                                    | ○                                      |
|             | Wi-Fi 開放<br>施設数 | 369  | 369   | 738           |                                      |  |
|             | 割合              | 46.0 | 25.7  | 33.0          |                                      |  |
| 豊橋市         | 施設総数            | 176  | 266   | 442           | ○                                    | ×                                      |
|             | Wi-Fi 開放<br>施設数 | 145  | 12    | 157           |                                      |  |
|             | 割合              | 82.4 | 4.5   | 35.5          |                                      |  |
| 岡崎市         | 施設総数            | 70   | 108   | 178           | ×                                    | ○                                      |
|             | Wi-Fi 開放<br>施設数 | 7    | 7     | 14            |                                      |  |
|             | 割合              | 10.0 | 6.5   | 7.9           |                                      |  |
| 豊田市         | 施設総数            | 125  | 132   | 257           | —                                    | —                                      |
|             | Wi-Fi 開放<br>施設数 | 0    | 0     | 0             |                                      |  |
|             | 割合              | 0.0  | 0.0   | 0.0           |                                      |  |
| 西尾市         | 施設総数            | 54   | 55    | 109           | ○                                    | ×<br>(注 6)                             |
|             | Wi-Fi 開放<br>施設数 | 1    | 1     | 2             |                                      |  |
|             | 割合              | 1.9  | 1.8   | 1.8           |                                      |  |
| 小牧市         | 施設総数            | 146  | 39    | 185           | —                                    | —<br>(注 7)                             |
|             | Wi-Fi 開放<br>施設数 | 0    | 0     | 0             |                                      |  |
|             | 割合              | 0.0  | 0.0   | 0.0           |                                      |  |

(注) 1 当局の調査結果による。

2 避難所とは、「避難した住民等を災害の危険性がなくなるまで必要な期間滞在させ、又は災害により家に戻れなくなった住民等を一時的に滞在させることを目的とした施設」のことであり、避難場所とは、「津波や洪水等による危険が切迫した状況において、住民等の生命の安全の確保を目的として住民等が緊急に避難する施設又は場所を位置付けるもの」のことをいう（「令和 3 年度版防災白書」、内閣府）。

3 「施設総数」、「Wi-Fi 開放施設数」は、当局の調査時点（令和 4 年 2 月末）による。

なお、「施設総数」については、市が避難所・避難場所に指定した施設の総数を記載しており、Wi-Fi 環境の整備や日常の施設管理については、当該市のほか、県や民間事業者等が実施しているものがある。

また、「割合」については、災害発生時に Wi-Fi を無料で開放する取組を実施している施設数を当該市の避難所・避難場所の施設総数で除した数値であり、小数点以下第 2 位を四捨五入している。

- 4 「施設数計」については、避難所・避難場所の両方に指定されている施設があることから、延べ数を記載している。
- 5 災害発生時に Wi-Fi を無料で開放する取組を実施している調査対象 4 市においては、当該方法を活用している場合に「○」、活用していない場合に「×」としているほか、災害発生時に Wi-Fi を無料で開放する取組を実施していない 2 市については「―」としている。
- 6 西尾市は、観光施設等における整備（56 か所）については完了したため、今後、避難所・避難場所（小中学校）における整備を検討しており、その中で 00000JAPAN の活用を検討中としている。
- 7 小牧市は、今後の整備に当たって、平常時の電波を開放する方法を検討しており、00000JAPAN の活用は検討していないとしている。

災害発生時に Wi-Fi を無料で開放する取組を実施している 2 市（岡崎市、西尾市）や実施していない 2 市（豊田市、小牧市）においては、避難所・避難場所について、Wi-Fi 利用者間における情報の保護のため、どの程度セキュリティを担保する必要があるかについての考え方又は運用基準を独自に定めることが難しく進捗がままならない状況がみられた。

一方、災害発生時に Wi-Fi を無料で開放する取組を実施している市のうち、名古屋市においては、以下のようにセキュリティ対策について取り組んでいる状況がみられた。

- ① 避難所・避難場所に指定されている施設が保有する情報の漏えい防止については、平常時の電波を開放する方法では防止が難しいため、災害発生時のみ使用できる 00000JAPAN の電波を新たに追加して開放することで使用する電波を分けて情報漏えいの防止を図った。
- ② Wi-Fi 利用者間における情報の保護については、検討を重ねた中でも、どのレベルまでセキュリティを高めれば良いか決められず、Wi-Fi は開放するものの災害発生時に利用者が迅速に災害情報を入手できることを最優先に考えて利用者自身でのセキュリティ対策に委ねる運用とした。

このように、避難所・避難場所における Wi-Fi を無料で開放する取組については、いずれの市においても重要性を認識しており、取組を進めたいとしているが、利用者間での Wi-Fi の利用に関して、どの程度のセキュリティを担保すればよいか、また、これを実施する上での優先度を考慮する必要があり、検討や実施に時間を要し、進捗がままならない状況がみられ、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。

このため、地方公共団体が避難所・避難場所で災害発生時に Wi-Fi を無料開放することにより、情報伝達を迅速かつ的確に行うためには、国が Wi-Fi を無料開放する取組の実施に当たっての考え方や運用基準を作成し、地方公共団体を支援することが重要と考えられる。

## 〔実態〕

災害発生時における情報の伝達方法の取組をみると、意識等調査で外国人が希望したインターネット接続を必要とする情報伝達方法については、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。

一方で、これらの情報伝達方法を利用するために重要な Wi-Fi 環境の整備については、避難所・避難場所において順次、機器の整備が行われているが、Wi-Fi を無料開放する取組については、利用者間の情報の保護のため、セキュリティの担保に苦慮し、進捗がままならない状況がみられた。また、取組を進めるに当たっては、国に対してセキュリティの担保等に関する考え方や運用基準を作成することを求める意見・要望があった。

## 4 外国人への災害に関する情報の多言語化・表示方法

### (1) 外国人への災害に関する情報の多言語化

#### 〔制度の概要等〕

地方公共団体が策定する地域防災計画では、災害発生時には多言語による情報伝達を行うよう配慮することとされている。

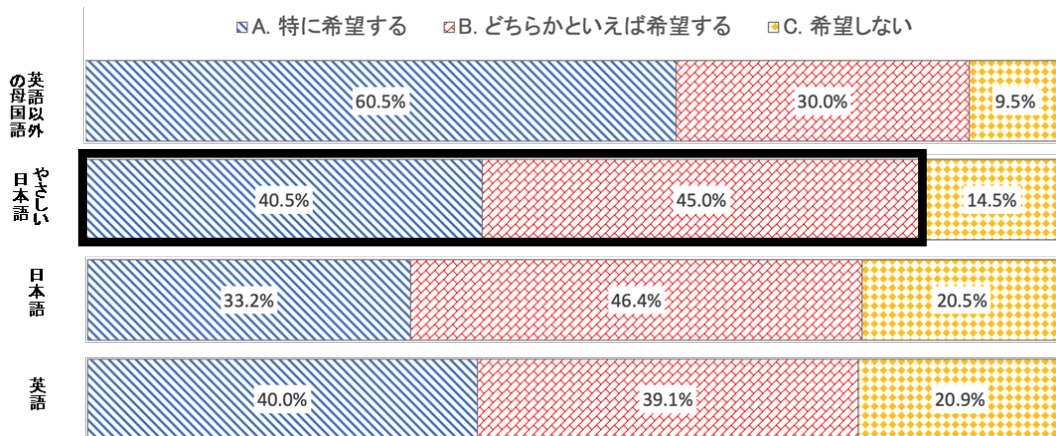
災害発生時において外国人に正確な災害情報を伝達し、外国人が的確な行動をとることができるようにするためには、外国人の希望に応じた多言語化による災害情報の伝達が重要と考えられる。

#### 〔調査結果〕

##### ① 意識等調査結果

当局が実施した意識等調査結果では、災害発生時に災害情報を入手するための言語に係る希望については、図表 4-(1)-i のとおり、回答した外国人のうち「英語以外の母国語」（以下「母国語」という。）による情報の入手を希望する者が 90.5%、やさしい日本語を希望する者が 85.5%であり、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。

図表 4-(1)-i 災害発生時に災害情報を入手するための言語に係る希望

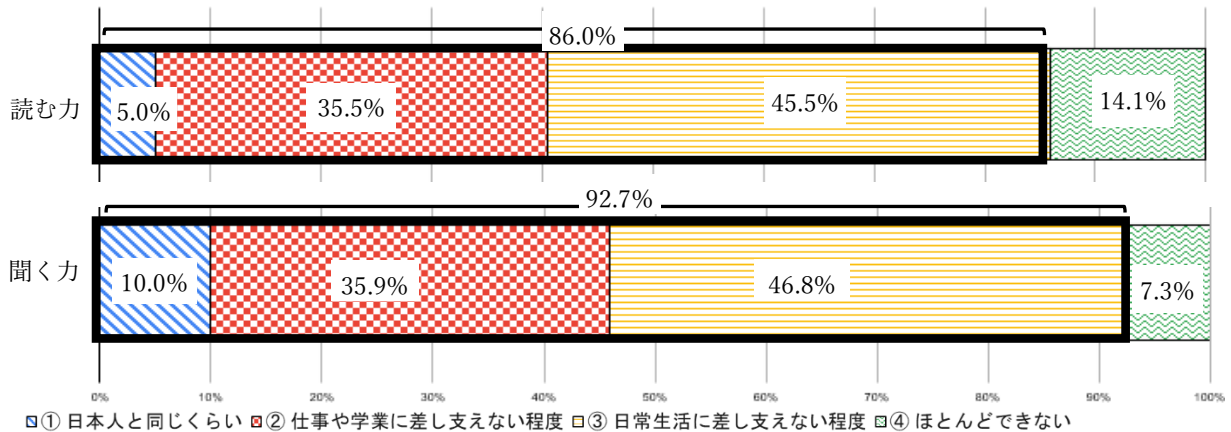


(注) 当局の調査結果による。

また、当局が実施した意識等調査結果では、外国人の日本語能力については、図表 4-(1)-ii のとおり、回答した外国人のうち、読む力については 86.0%の者が、聞く力については 92.7%の者が「日本人と同じくらい」、「仕事や学業に差し支えない程度」及び「日常生活に差し支えない程度」の日本語能力を有していると判断している状況がみられた。

さらに、県が実施した外国人に対するアンケート調査においても、図表 4-(1)-iii のとおり、回答した外国人のうち、読む力については 84.4%の者が、聞く力については 95.5%の者が「できる」、「だいたいできる」及び「少しできる」と判断しており、当局の意識等調査と類似の傾向がみられた。

図表 4-(1)-ii 当局の意識等調査に回答した外国人の日本語能力

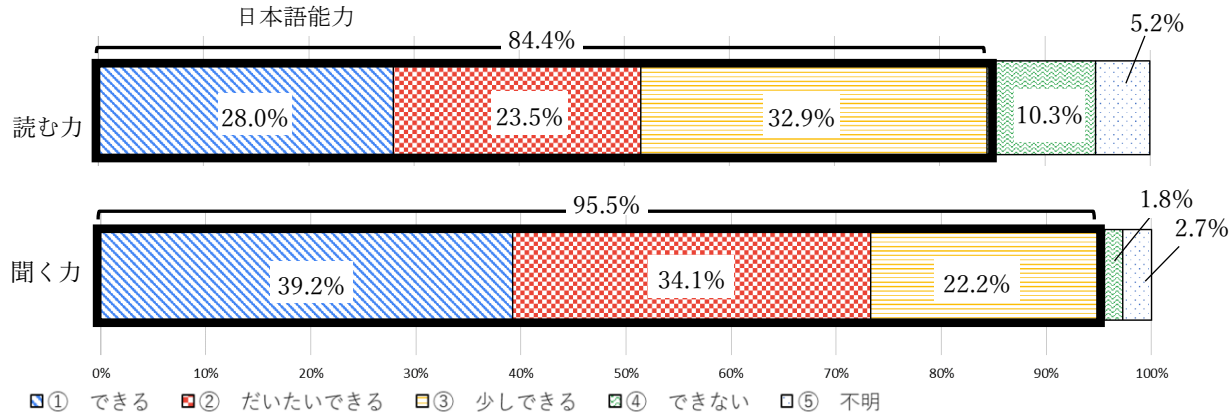


| あなたの日本語能力について最も近いものをそれぞれ選択してください。 | 読む力 |      | 聞く力 |      |
|-----------------------------------|-----|------|-----|------|
|                                   | 回答数 | 割合   | 回答数 | 割合   |
| ① 日本人と同じくらい                       | 11  | 5.0  | 22  | 10.0 |
| ② 仕事や学業に差し支えない程度                  | 78  | 35.5 | 79  | 35.9 |
| ③ 日常生活に差し支えない程度                   | 100 | 45.5 | 103 | 46.8 |
| ④ ほとんどできない                        | 31  | 14.1 | 16  | 7.3  |

(注) 1 当局の調査結果による。  
 2 割合については、小数点以下第2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。



図表 4-(1)-iii 県が実施した「平成 28 年度愛知県外国人県民アンケート調査」に回答した外国人の日本語能力



(単位：人、%、n=2,603)

| あなたの日本語能力について最も近いものをそれぞれ選択してください。 | 読む力 |      | 聞く力   |      |
|-----------------------------------|-----|------|-------|------|
|                                   | 回答数 | 割合   | 回答数   | 割合   |
| ① できる                             | 730 | 28.0 | 1,020 | 39.2 |
| ② だいたいできる                         | 613 | 23.5 | 888   | 34.1 |
| ③ 少しできる                           | 857 | 32.9 | 577   | 22.2 |
| ④ できない                            | 267 | 10.3 | 47    | 1.8  |
| ⑤ 不明                              | 136 | 5.2  | 71    | 2.7  |

(注) 1 「平成 28 年度愛知県外国人県民アンケート調査」(平成 29 年 2 月 愛知県)結果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 2 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。

## ② 県及び調査対象 6 市の取組

(情報伝達方法ごとの多言語化の実施状況)

災害発生直後の段階において、調査対象 6 市で多言語化した情報を発信する 14 方法の翻訳言語についてみると、図表 4-(1)-iv のとおり、英語、ポルトガル語及び中国語については調査対象 6 市全て(各言語 13 方法)で活用されており、やさしい日本語については小牧市を除く 5 市(9 方法)で活用されている状況がみられた。





図表 4-(1)-iv 災害発生直後の段階における多言語化の実施状況

| 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    | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|         | 名古屋国際センターSNS   | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|         | 同報無線テレホンサービス   | ×       | ○  | ×      | ○   | ×     | ×      | ○      |
| 豊橋市     | 豊橋市メール         | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|         | 豊橋市HP          | ×       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ○      |
|         | 豊橋市防災アプリ       | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
| 岡崎市     | 岡崎市メール         | ○       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ×      |
| 豊田市     | 豊田市メール         | ○       | ○  | ○      | ×   | ×     | ×      | ○      |
|         | 豊田市 SNS        | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|         | 豊田市 HP         | ○       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ○      |
| 西尾市     | 西尾市防災アプリ       | ×       | ○  | ○      | ○   | ○     | ×      | ×      |
|         | 西尾市地域つながり課 SNS | ○       | ×  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|         | 西尾市 HP         | ×       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
| 小牧市     | 小牧市メール         | ×       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ○      |
| 計       | 14             | 9       | 13 | 13     | 13  | 8     | 7      | 12     |

- (注) 1 当局の調査結果による。  
 2 フィリピン語にはタガログ語を含む。  
 3 県では、災害発生直後の段階において外国人への情報伝達を実施していない。

また、当局が実施した意識等調査結果において、災害発生時における情報伝達方法のうち、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（防災アプリ、SNS、ウェブサイト、メール）についてみると、図表 4-(1)-v のとおり、ポルトガル語については全ての情報伝達方法で活用されている一方、ベトナム語及びフィリピン語についてはメールでの活用が 1 市（豊橋市）のみとなっている状況がみられた。この点について、メールを活用しており、かつベトナム語及びフィリピン語を活用していない 3 市（岡崎市、豊田市、小牧市）に同 2 言語を活用していないことについて確認したところ、メールによる外国人への情報伝達においては機械翻訳のみで多言語化を実施しており、メールの機能として同 2 言語の機械翻訳に対応していないため、同 2 言語での情報を希望する者には別の情報伝達方法を勧めているとしている。

このほか、当局が実施した意識等調査結果において、希望する者が多かったやさしい日本語については全ての SNS で活用されている状況がみられた。

図表 4-(1)-v インターネット接続を必要とする情報伝達方法の災害発生直後の段階における多言語化の実施状況

| 区分                      | 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 |
|-------------------------|----------------|---------|----|--------|-----|-------|--------|--------|
| 防災アプリ                   | 豊橋市防災アプリ       | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                         | 西尾市防災アプリ       | ×       | ○  | ○      | ○   | ○     | ×      | ×      |
| SNS（フェイスブック、ツイッター、ライン等） | 名古屋国際センターSNS   | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                         | 豊田市 SNS        | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                         | 西尾市地域つながり課 SNS | ○       | ×  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
| ウェブサイト                  | 名古屋国際センターHP    | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                         | 豊橋市 HP         | ×       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ○      |
|                         | 豊田市 HP         | ○       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ○      |
|                         | 西尾市 HP         | ×       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
| メール                     | 豊橋市メール         | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                         | 岡崎市メール         | ○       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ×      |
|                         | 豊田市メール         | ○       | ○  | ○      | ×   | ×     | ×      | ○      |
|                         | 小牧市メール         | ×       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ○      |
| 計                       | 13             | 9       | 12 | 13     | 12  | 8     | 7      | 11     |

- (注) 1 当局の調査結果による。  
 2 フィリピン語にはタガログ語を含む。  
 3 県では災害発生直後の段階において外国人への情報伝達を実施していない。

職員の非常参集体制が整った後の段階における、県及び調査対象 6 市での多言語化を実施する情報伝達方法をみると、図表 4-(1)-vi のとおり、災害発生直後の段階における情報伝達方法（図表 4-(1)-iv における 14 方法）よりも多言語化を実施する情報伝達方法が増加（33 方法）しており、この翻訳言語についてみると、県及び調査対象 6 市全てにおいて、やさしい日本語、英語、ポルトガル語、中国語、ベトナム語及びフィリピン語が活用されている状況がみられた。

やさしい日本語については、災害発生直後の段階では英語、ポルトガル語及び中国語に比べて活用されている情報伝達方法が少ないものの、職員の非常参集体制が整った後の段階においては上記 3 言語と同様に活用されている状況がみられた。

図表 4-(1)-vi 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

| 地方公共<br>団体名 | 情報伝達方法                         | やさしい<br>日本語 | 英語 | ポルト<br>ガル語 | 中国<br>語 | ベト<br>ナム語 | フィ<br>リピ<br>ノ語 | そ<br>他の<br>言語 |
|-------------|--------------------------------|-------------|----|------------|---------|-----------|----------------|---------------|
| 名古屋市        | 名古屋国際センターHP                    | ○           | ○  | ○          | ○       | ○         | ○              | ○             |
|             | 名古屋国際センターSNS                   | ○           | ○  | ○          | ○       | ○         | ○              | ○             |
|             | 名古屋市緊急ラジオ放送                    | ○           | ○  | ○          | ○       | ×         | ×              | ×             |
|             | 同報無線テレホンサービス                   | ×           | ○  | ×          | ○       | ×         | ×              | ○             |
| 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                    | ○           | ○  | ○          | ○       | ×         | ×              | ×             |
|             | 電話窓口等                          | ○           | ○  | ○          | ○       | ×         | ×              | ○             |
| 西尾市         | 西尾市防災アプリ                       | ×           | ○  | ○          | ○       | ○         | ×              | ×             |
|             | 西尾市地域つながり課 SNS                 | ○           | ○  | ○          | ○       | ○         | ○              | ○             |
|             | 西尾市HP                          | ○           | ○  | ○          | ○       | ○         | ○              | ○             |
|             | 西尾市外国人向け YouTube チャンネル         | ○           | ○  | ○          | ○       | ○         | ○              | ○             |
| 小牧市         | 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                        | ○           | ○  | ○          | ○       | ○         | ○              | ○             |
|             | 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         | 愛知県多文化共生推進室 SNS                | ○           | ×  | ○          | ×       | ×         | ×              | ×             |
|             | 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 フィリピノ語にはタガログ語を含む。

また、当局が実施した意識等調査結果において、災害発生時における情報伝達方法のうち、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（防災アプリ、SNS、ウェブサイト、メール）についてみると、図表 4-(1)-viiのとおり、災害発生直後の段階における情報伝達方法（図表 4-(1)-vにおける 13 方法）よりも多言語化を実施する情報伝達方法が増加（26 方法）しており、この翻訳言語についてみると、災害発生直後の段階における多言語化の実施状況と同様に、ポルトガル語については全ての情報伝達方法で活用されており、ベトナム語及びフィリピン語についてはメールでの活用が 1 市（豊橋市）のみとなっている状況がみられた。

また、当局が実施した意識等調査結果において最も希望する者が多かった防災アプリ及び SNS については、災害発生直後の段階においては 5 方法（防災アプリ 2 方法、SNS3 方法）であるが、職員の非常参集体制が整った後の段階においては 12 方法（防災アプリ 2 方法、SNS10 方法）と増加しており、うち 11 方法でやさしい日本語が活用されている状況がみられた。このほか、県及び調査対象 6 市全てで実施されている情報伝達方法である SNS 及びウェブサイトについては、ウェブサイトの一部においてやさしい日本語を活用していないものがみられるものの、県及び調査対象 6 市全てでやさしい日本語が活用されている状況がみられた。

図表 4-(1)-vii インターネット接続を必要とする情報伝達方法の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

| 区分                       | 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 |
|--------------------------|-----------------------------------|---------|----|--------|-----|-------|--------|--------|
| 防災アプリ                    | 豊橋市防災アプリ                          | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 西尾市防災アプリ                          | ×       | ○  | ○      | ○   | ○     | ×      | ×      |
| SNS (フェイスブック、ツイッター、ライン等) | 愛知県多文化共生推進室 SNS                   | ○       | ×  | ○      | ×   | ×     | ×      | ×      |
|                          | 名古屋国際センターSNS                      | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 豊橋市多文化共生・国際課 SNS                  | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 岡崎市国際交流協会 SNS                     | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 豊田市国際まちづくり推進課 SNS                 | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 豊田市 SNS                           | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 西尾市地域つながり課 SNS                    | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 西尾市外国人向け YouTube チャンネル            | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 小牧市 SNS                           | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 小牧市国際交流協会 SNS                     | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
| ウェブサイト                   | 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) | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 名古屋国際センターHP                       | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 豊橋市 HP                            | ×       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ○      |
|                          | 豊橋市国際交流協会 HP                      | ○       | ○  | ○      | ○   | ×     | ○      | ○      |
|                          | 岡崎市国際交流協会 HP                      | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 豊田市 HP                            | ○       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ○      |
|                          | 豊田市国際交流協会 HP                      | ○       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ×      |
|                          | 西尾市 HP                            | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 小牧市多文化共生推進室 HP                    | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
| 小牧市 HP                   | ×                                 | ○       | ○  | ○      | ○   | ×     | ○      |        |
| メール                      | 豊橋市メール                            | ○       | ○  | ○      | ○   | ○     | ○      | ○      |
|                          | 岡崎市メール                            | ○       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ×      |
|                          | 豊田市メール                            | ○       | ○  | ○      | ×   | ×     | ×      | ○      |
|                          | 小牧市メール                            | ×       | ○  | ○      | ○   | ×     | ×      | ○      |
| 計                        | 26                                | 22      | 25 | 26     | 24  | 18    | 17     | 22     |

(注) 1 当局の調査結果による。  
2 フィリピン語にはタガログ語を含む。

(外国人が希望する言語による多言語化の実施状況)

当局が実施した意識等調査結果において最も希望する者が多かった母国語での情報伝達については、県及び調査対象 6 市全てにおいて域内の国籍別の外国人数に応じて多言語化を実施する言語の優先順位を決定しているとしており、県及び調査対象 6 市における、域内の外国人数の 70%以上を占める上位第 4 位までの国籍別外国人数 (図表 4-(1)-viii) と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 (上記図表 4-(1)-vi) とを比較すると、情報伝達方法によって多言語化を実施する言語に差はみられるものの、県及び調査対象 6 市全てにおいて外国人の割合が多い国の母国語

に対応した多言語化が実施されている状況(注)がみられた。

(注) 上記図表 4-(1)-vi の名古屋市における情報伝達方法(名古屋国際センターHP、名古屋国際センターSNS 及び同報無線テレホンサービス)における「その他の言語」には韓国語が含まれている。また、西尾市の情報伝達方法(西尾市地域つながり課 SNS)における「その他の言語」にはインドネシア語が含まれている。

図表 4-(1)-viii 県及び調査対象 6 市における国籍別外国人数

(単位：人、%)

| 区分   |    | 第 1 位  | 第 2 位  | 第 3 位  | 第 4 位   | 第 5 位以下 | 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  | 269,685 |
|      | 割合 | 22.1   | 17.2   | 16.5   | 14.4    | 29.8    | 100.0   |
|      | 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  | 82,433  |
|      | 割合 | 28.1   | 17.9   | 12.7   | 11.5    | 29.8    | 100.0   |
|      | 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   | 18,939  |
|      | 割合 | 46.1   | 20.8   | 7.0    | 6.4     | 19.7    | 100.0   |
|      | 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   | 12,325  |
|      | 割合 | 33.6   | 15.9   | 14.8   | 13.4    | 22.3    | 100.0   |
|      | 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   | 18,144  |
|      | 割合 | 37.5   | 14.8   | 13.5   | 11.2    | 23.1    | 100.0   |
|      | 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   | 10,181  |
|      | 割合 | 36.0   | 27.1   | 13.8   | 6.5     | 16.6    | 100.0   |
|      | 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   | 10,233  |
|      | 割合 | 32.1   | 17.2   | 14.3   | 10.0    | 26.5    | 100.0   |
|      | 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 2 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。

また、当局が実施した意識等調査結果において、母国語に次いで希望する者が多かったやさしい日本語での情報伝達については、上記図表 4-(1)-vi のとおり、県及び調査対象 6 市全てにおいて活用されており、やさしい日本語の活用について、県及び調査対象 6 市からは、次の意見が出された。

- ① 域内には多様な国籍の外国人が居住するものの、人員や時間の問題から多言語化が実施可能な言語は限定されるため、多言語化を実施できない言語を母国語とする

外国人にとって、やさしい日本語は有用であるとする。 (県、名古屋市、豊橋市、岡崎市、豊田市、西尾市、小牧市)

- ② 災害発生時の外国人への情報伝達に当たっては、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作業が可能であり、多言語化するよりも迅速な情報伝達が可能であるとする。 (県、名古屋市、豊田市、西尾市、小牧市)

一方、上記図表 4-(1)-viにおいてやさしい日本語の活用を予定していない情報伝達方法については、次の意見が出された。

- ① 外国人への情報伝達に当たってはやさしい日本語の積極的な活用を検討しているものの、機械翻訳を活用して情報を発信する際に、通常の日本語をやさしい日本語に変換して漢字の横にかっこ書きでふりがなを振る場合、機械翻訳の性能によっては文章を認識しなくなる等、正確に機能しなくなることがある。このため、機械翻訳を活用しようとする、やさしい日本語と通常の日本語の 2 回の発信が必要となることから、機械翻訳で情報を発信することとしている情報伝達方法の場合は、機械翻訳の性能に応じて、やさしい日本語ではなく通常の日本語のみで発信することとしている。(西尾市)
- ② 通常の日本語をやさしい日本語に変換する際にも作業時間が必要となることから、災害発生時は少しでも迅速な対応をするため、情報伝達方法に応じてやさしい日本語への変換や人の手による多言語化を行うことなく、通常の日本語と機械翻訳のみで発信することとしている。(名古屋市、豊橋市、西尾市、小牧市)

#### 〔実態〕

当局が実施した意識等調査結果では、災害発生時における情報伝達に係る言語については母国語のほかやさしい日本語を希望する者がある程度みられた。

また、県及び調査対象 6 市における多言語化の取組をみると、各地域の国籍別外国人数に応じた多言語化が実施されており、やさしい日本語についても多くの情報伝達方法で活用されているほか、当局が実施した意識等調査結果において希望する外国人が多いインターネット接続を必要とする情報伝達方法においても積極的に活用されている状況がみられた。

さらに、やさしい日本語については、活用している地方公共団体から多言語化を実施できない言語を母国語とする外国人に対する情報伝達や災害発生時の迅速な情報伝達に有用であるとの意見も出され、災害発生時における多言語化の方法の一つとして有用であることが分かった。

## (2) 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

### 〔制度の概要等〕

外国人への情報伝達においては、災害情報の多言語化及びやさしい日本語の活用以外の表示方法も重要であり、具体的には、絵・写真、ピクトグラム（注）及び動画などによる情報発信がある。

（注）ピクトグラムとは、情報や指示、案内などを単純化された絵や図形で表したものである。「絵文字」「絵記号」などと訳されることもある。標識図記号などに用いられている。

この中で、ピクトグラムについては、内閣府及び総務省が、「災害種別図記号による避難場所表示の標準化の取組について」（平成 28 年 3 月 内閣府政策統括官（防災担当）付参事官等事務連絡）を各都道府県防災担当部局に対して発出した。この事務連絡においては、日本工業規格（以下「JIS 規格」という。）における、案内用図記号等を使った表示方法に係る「災害種別避難誘導標識システム」（注）が改正され、避難場所等の案内板等の整備及び更新の際は、災害種別図記号を使い、標識システムの表示方法に倣い、表示すること等に努めるとともに、同内容について市区町村や関係機関に周知を図ることを求めている。

（注）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。

一方、平成 26 年 4 月に国土地理院による「地域防災のための地理空間情報活用の取組」においてもピクトグラムによる標識の位置付けがあるものの、ここで言うピクトグラムは、平成 25 年 6 月に改正された災害対策基本法に基づいて指定される指定緊急避難場所及び指定避難所について分かりやすく表示するための地図記号に関するものであり、飽くまで地図上での視認性等を考慮したものである。

このため、当局では、外国人が災害発生時において迅速に身を守る観点から、内閣府及び総務省が定める、実際に避難所等に設置する屋外の案内板等に関する標識であるピクトグラムの更新状況について、当該事務連絡どおり取り組まれているか調査した。

### 〔調査結果〕

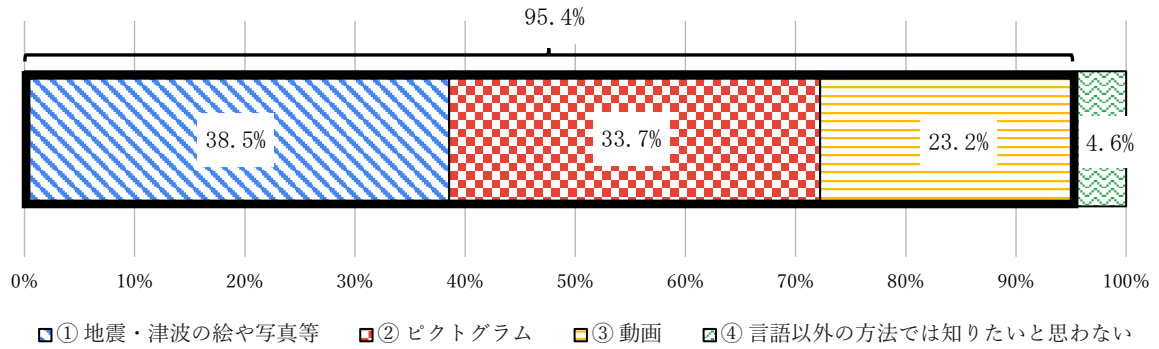
#### ① 意識等調査結果

当局が実施した意識等調査の結果、災害発生時における災害情報を入手するための多言語化以外の表示方法に係る希望については、図表 4-(2)-i のとおり、複数回答した 95.4%が多言語化以外の表示方法で知りたいと回答している。

その中では、「地震・津波の絵や写真等」が 38.5%、「ピクトグラム」が 33.7%、「動画」が 23.2%となっているが、いずれも同程度の希望があった。



図表 4-(2)-i 災害発生時における多言語化以外の表示方法に係る希望（複数回答）



(単位：人、%、n=371)

| 地震や津波が起きたときに必要な情報や、地震や津波に備えるための情報について回答ください。あなたは、地震や津波についての情報を、言語（文字や音声）に加えてどのような方法で知りたいですか。 | 回答数 | 割合   |
|--|-----|------|
| ① 地震・津波の絵や写真等  | 143 | 38.5 |
| ② ピクトグラム   | 125 | 33.7 |
| ③ 動画   | 86  | 23.2 |
| ④ 言語以外の方法では知りたいと思わない   | 17  | 4.6  |

(注) 当局の調査結果による。

## ② 県及び調査対象 6 市の取組状況

調査対象 6 市に対し、災害発生時における外国人への情報伝達に係る多言語化以外の表示方法の活用状況について調査したところ、図表 4-(2)-ii のとおりであった。

なお、県については、ピクトグラムのみ活用がみられたが、当該ピクトグラムを活用している標識は市が設置するものであるため、図表 4-(2)-ii には記載していない。

図表 4-(2)-ii 災害発生時における外国人への情報伝達に係る多言語化以外の表示方法の活用状況

| 区分     | 名古屋市 | 豊橋市 | 岡崎市 | 豊田市 | 西尾市 | 小牧市 |
|--------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 絵・写真   | ×    | ○   | ×   | ×   | ×   | ×   |
| ピクトグラム | ○    | ○   | ○   | ○   | ○   | ○   |
| 動画     | ×    | ×   | ×   | ×   | ○   | ×   |

(注) 1 当局の調査結果による。

2 ○は活用あり、×は活用なしを示す。

(絵・写真)

絵・写真については、豊橋市で活用がみられた。同市は、多文化共生・国際課フェイスブックにおいて、津波注意報が発令された際（令和4年1月15日）に図表4-(2)-iii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同フェイスブックの1日のリーチ数（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。

図表4-(2)-iii 豊橋市がフェイスブックに投稿した津波の絵



(注) 豊橋市提供資料による。

(ピクトグラム)

ピクトグラムについては、調査対象6市全てにおいて標識での活用がみられた。この標識について、内閣府及び総務省から平成28年3月に発出された事務連絡どおりに、JIS規格への更新が行われているか調査したところ、図表4-(2)-ivのとおりであった。

図表4-(2)-iv 調査対象6市における標識の更新状況

(単位：基、%)

| 区分                | 名古屋市             | 豊橋市           | 岡崎市        | 豊田市        | 西尾市          | 小牧市 |
|-------------------|------------------|---------------|------------|------------|--------------|-----|
| 標識の数              | 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<br>(100.0) | 982<br>(97.7) | 0<br>(0.0) | 0<br>(0.0) | 36<br>(53.7) | 未把握 |

(注) 1 当局の調査結果による。

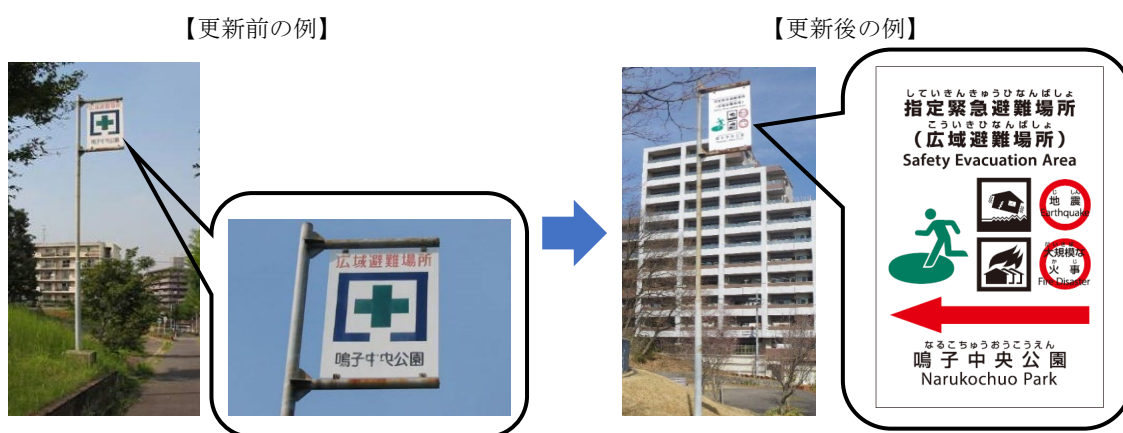
2 「更新が完了している標識の数」は、平成28年3月に内閣府及び総務省から発出された事務連絡の標識システムの表示方法に倣い更新された標識の数である。

名古屋市については、標識の更新が全て終了しており、西尾市についても、令和4年度中に更新が全て終了する予定である。(同市の更新例は図表4-(2)-v参照)

一方、豊橋市、岡崎市、小牧市及び豊田市については、全ての市で更新作業の完了時期は未定としており、更新作業が進んでいない理由は、次のとおりである。

- ① 順次更新予定だが、予算状況に左右されるため、更新作業が進んでいない。(豊橋市)
- ② 標識の担当課の組織変更があったことにより、標識の数の把握自体が困難となったため、更新作業まで進めることができない。(小牧市)
- ③ 平成 28 年 3 月に内閣府及び総務省から事務連絡が発出される前から、平成 26 年 4 月に国土地理院が定めたピクトグラムを採用した県内の一部地域で定めた指針に基づき標識の更新作業を行ってきたため、その後に発出された同事務連絡に記載の標識システムへの更新作業は行っていない。(岡崎市、豊田市)

図表 4-(2)-v 名古屋市における標識の JIS 規格への更新の例



(注) 名古屋市提供資料による。

#### (動画)

動画については、西尾市で活用がみられた。同市は、動画を活用する理由について、以前、窓口対応の際、日本語を読めない外国人が多く、パンフレット等に記載のある説明文を読み上げるように頼まれることが多くあり、検討の結果、文字のみによる情報発信よりも、音声に加え映像でも伝達することができる動画での情報発信の方が、分かりやすいと考えたためとしている。

そこで、令和 3 年度に外国人向けの YouTube チャンネルを開設し、災害発生時に災害情報などを外国人に発信するほか、当該チャンネルを情報発信の基盤とし、当該チャンネルでの配信動画を様々な SNS で周知することなども併せて行うとしている。

#### (調査対象機関の意見等)

県及び調査対象 6 市において、災害発生時に絵・写真、ピクトグラム及び動画を活用し情報発信することに対してどのように考えているか調査したところ、絵・写真、ピクトグラム及び動画を活用した情報発信は重要であるため、できる限り活用していきたいとの回答があった。

### 【実態】

調査した市では、絵・写真及び動画の活用について、豊橋市のフェイスブックにおいて津波の絵を載せて投稿した場合のリーチ数が増加したことで、絵の掲載による情報伝達の効果が認められ、西尾市の YouTube チャンネル開設に当たっては、これまで通常の窓口対応において、文字情報での意思疎通がままならなかったことから、動画での情報伝達を開始した。

また、調査対象 6 市では、ピクトグラムを活用した標識の更新が一定程度進んでいる状況をみると、今後更に進捗する余地があることが分かった。