災害時における外国人支援のためのアンケート調査

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　２０１６年１２月

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　Sophia information for visitors

はじめに

首都直下地震はいつ起きても不思議ではないとされているなかで、我々Sophia information for visitors、SIVは、都内に住む外国人留学生を対象にアンケート調査を実施した。目的は彼らが避難所の場所を把握しているかどうか、災害時どのような手段でどのような情報を欲しているのかについて把握するためのものである。以下、今回の調査で明らかになったこと、結果について報告するとともに、結果をもとに我々が分析した内容についても列記することとする。なお、アンケートは５月、千代田区内の大学キャンパスで約１００人を対象に実施した。

アンケート調査に使用した調査票は、英語・中国語・韓国語で作成した。（別紙１）

アンケート調査結果は下記のようになった。

1. 全体結果

情報の言語

日本語レベル

グラフの数字は人数

千代田区の避難場所について

大使館からのメーリス登録

（２）アジア、欧米からの留学生に分けた調査結果

アジア　　　　　　　　　　　　　　　　　欧　米

日本語レベル

日本語レベル

アジア

欧　米

アジア

欧　米

アジア　　　　　　　　　　　　　　　　　　　欧　米

情報の言語

千代田区の避難場所

大使館からのメーリス登録

考察１

今回の調査でほとんどの留学生がスマートフォンか携帯電話を所有していることがわかった。９３人中８７人。これは災害時留学生に情報提供するツールとして携帯電話・スマートフォンが有効であることが考えらえる。

考察２

留学生の日本語の語学力は高く日本語での情報収集が可能なレベルが約半数近くに上る結果となった。９３人中４１人、日常会話レベルを入れると９３人中７２人。

この結果から、留学生の語学力はおおむね日常会話レベルを超す能力があることがわかった。このことは、簡単な日本語による放送や伝達であれば避難指示などに有効であることが考えられる。また場合によって日本語レベルの高い留学生に災害時外国人向けのボランティア活動を担ってもらえれば母国語を使ったきめの細かい支援ができると考えられる。

考察３

災害時、留学生がもっとも必要とする情報は、安否情報であることがわかった。

安否８１、災害情報７６、交通情報６６

特に安否情報を選んだ留学生の多くが、自分の安否を母国の親や親族、友人に連絡したいというものだった。この結果から大災害時にネット環境が不安定な状況が続いた場合など

いかに早く海外との間で安否確認をとることができるのかが課題となることがわかった。

２番目に多かった災害情報については災害の大きさを把握したいという意見が多く聞かれた。交通情報に関しては地震発生時に緊急停車する電車の復旧めどについて迅速に情報がほしいという意見が多く聞かれた。このことから、発災時、留学生の多くは避難所を目指すというよりもまずは自宅のマンション、寮、アパートに帰宅する考えを持っていることがわかった。大使館からの情報メッセージがほしい、を選んだ留学生は９３人中３０人だった。３０人の多くは日本語レベルが低い傾向がみられ、日本語を理解できない不安から

大使館からの情報を災害時に求めようと考えていると理解される。

考察４

この問いは災害時の情報をどのツールを使って入手したいか、というものでどのツールを使った情報発信が有効なのかを把握するために質問項目に入れたものである。

結果、留学生がもっとも重視する情報入手のツールはスマートフォンによるものだった。

スマホ８１、メディア７１、Ｗｅｂ５７、ＳＮＳ５４

スマートフォン対応型の災害時向けアプリは様々なものが作られており、一部行政が作ったもので無料アプリも提供されている。そうしたものの存在を告知したり平時にダウンロードを進めるなどの情報提供、情報交換を行うべきと考える。

テレビ・ラジオなどのマスメディアが２番目にあげられたことは日本語レベルとの関係性が推察できるが、それでも留学生の多くが災害時メディアから情報を得たいと考えていることが改めて把握できたことから、日本のメディアも今後、２か国語での放送を有事の際にするなど新たな取り組みを模索してほしいと考える。我々SIVも平時の際よりメディアに向けて情報交換を行い、二か国語での情報発信に向けた災害時報道の在り方について意見交換を行っていきたい。

考察５

災害時情報発信の言語についての問いであるが、多くは英語で十分であるとの回答であった。今回のアンケートをアジアからの留学生のグループと欧米からの留学生のグループに分けて集計したところ、もっとも数値に変化が現れた問いがこの問いだった。

欧米留学生は、４７人中４６人が英語と答えた（うち１人は無回答）。

一方のアジア系留学生は４６人中英語は２３人、中国語１４人、韓国語５人、と、英語を選択したのは半数で他は母国語を選択した留学生が多かった。

これは英語レベルが低いことが理由となっていると考えられ、有事の際、特にアジア系の

留学生のなかには、日本語も英語も日常会話レベル未満の学生がいて、彼らの母国語でしか会話が通じないケースが起こり得るということが改めて浮き彫りになった。

考察６

避難所の場所を把握していない留学生９３人中８８人にのぼった。

さらなる情報発信と平時の際より防災訓練などを行う重要性があらためて証明された。

考察７

国によっては大使館から有事の際の情報提供がメールサービスで行っているところもあるが留学生の大半が登録していないことが分かった。大使館に登録している学生は１１人。登録していない学生は８２人だった。都内在住の外国人は日本語レベルに応じて自らが情報を得るための努力をより強く行う必要があるので、こうしたこともSIVの活動を通して行っていくべきであると考える。

まとめ

２０代の留学生約１００人にアンケート調査を実施した結果、９５％の学生が避難所の場所を把握していなかったことがわかりました。知らないと答えた学生の多くが、学校や公的機関からの情報提供がほしいとの意見を述べており、平時の際に避難所に関する情報提供の在り方について今後検討が必要であることが分かった。たとえば、賃貸契約を結ぶ際に不動産会社より避難所情報を合わせて伝達するよう呼びかけるなどの取り組みも必要かと考える。また、留学生は携帯電話、スマートフォンで情報を得ようとする傾向が強く

みられた。彼らの求める情報で最も多くの学生が欲したのは災害の被害程度を把握するためで、その次に多かったのは交通情報、特に電車の運行情報だった。こうした情報提供は特に英語での配信を充実させる検討が必要である。また、母国の家族や友人に自身の安否をなるべく早く伝えたいという声が多く聞かれた。万が一インターネット環境が一時的に寸断された場合、大使館と連携するなどの方法も含めて安否情報の集約と伝達についてさらに検討が必要だと感じられた。我々、ＳＩＶは対面方式による在住外国人のための支援の在り方をより効果的なものにするためにさらにアンケート調査を続けていく予定だ。