

平成29年度 第1回神戸市外国人市民会議 議事要旨

市長室国際部国際課

日時	平成29年10月26日(木) 10:00 ~ 11:30	場所	市役所1号館14階1141会議室
出席者	兵庫県立大学経済学部教授 陳来幸、神戸大学理事・副学長(国際・入試担当) 井上典之、 在日本大韓国民団兵庫県地方本部事務局長 金相英、学校法人兵庫朝鮮学園理事長 金錫孝、 神戸華僑総会事務局長 石鋒、一般社団法人神戸倶楽部顧問 F. E. レオンハート、ベトナム夢 KOB E代表 ズオン・ゴック・ディエップ、在日本印度商業会議所 ニシャット・トラバリー、 関西ブラジル人コミュニティ CBK 代表 松原マリナ、神戸菅原奨学金奨学生同窓会 林 文勇 [敬称略]		
	市長室国際部国際課(事務局)、危機管理室、神戸国際協力交流センター		
議事	(1) ひょうご防災ネットへの登録について(危機管理室) (2) 災害時の情報提供方法について(事務局)		

1. 開会

2. 委員紹介

陳委員を座長に、井上委員を副座長に選出。

3. 議事

(1) ひょうご防災ネットへの登録について

(担当課より資料に沿って説明。)

事務局) 神戸市にお住いの外国人は約4万6千人いるが、登録しているのは240人ぐらいしかいない。

外国人の方の登録者数を増やすのが課題である。登録は携帯電話、スマートフォン、パソコンでできる。委員のみなさんからコミュニティや周りの方々にお伝えいただきたい。

委員) Eネットに登録すると、兵庫県内の情報はすべて入ってくるのか。例えば、温泉町の情報など自分が住んでいない地域の情報も受信するのか。

事務局) 登録時に選択した地域の情報のみ入ってくる。しかし、ホームページ上で、自分が登録した地域以外の地域の情報も閲覧し確認することができる。

委員) エリアメールとEネットのすみわけはどうなっているのか。また、エリアメールは、マナーモード設定でも音が鳴るのはなぜか。

事務局) エリアメールは、特定の地域にいる場合に強制的に受信するもので、携帯会社のキャリアから日本語で直接届く。緊急時に情報発信できる許可を携帯会社から得ており、発信は危機管理室が行っている。一方、Eネットは登録者にだけ届く。Eネットは自動翻訳があり、多言語で情報を受け取ることができる。また、エリアメールはマナーモードより優位で、マナーモード設定でも音が鳴る。

委員) エリアメールは、警報や避難情報を解除した時は、流す必要がないと思う。先日の台風21号の際、明け方6時頃に携帯電話が大きな音が鳴り驚いた。

事務局) 警報や避難情報を始めた時に流しているので、終わりにも流すことになっている。

委員) 防災無線は危機管理室が直接発信しているということだが、かなりアナログなので、その都度多言語で流すことができると思う。

委員) Eネット登録の説明文に、受信料がかかると書いているがどうということか。

事務局) いわゆるメール受信時のパケット代やホームページ上へのインターネット接続料である。

委員) 普段のお知らせなどは自動翻訳でも大体理解できるが、災害時の情報は重要であり、自動翻訳では正確な情報が伝わらない懸念がある。その点はどう考えているのか。

事務局) Eネット自体は兵庫県全体で用いられているシステムで、なるべく誤訳がないよう使用していると聞いているが、危機管理室には多言語対応できる職員がおらず誤訳の有無の確認はできない。Eネットでは自動翻訳機能を使い、即時性を重要視している。

委員) 今、Eネットの登録を試しにやっているが、登録完了まで時間がかかる。登録方法はもっと簡単

- にすべきだと思う。こんなに手順が長いと、操作が苦手な人はできないし、面倒くさくなる。
- 座長) 翻訳はおかしくなっていないか。
- 委員) おかしくないと。
- 委員) ちょうど一年ほど前から、Eネットのちらしを神戸華僑総会のホームページにも掲載しているがそこから変更点はあるか。
- 事務局) 平成28年12月から運用しているが、そこから変更された点はない。
- 委員) Eネットの登録に時間がかかるということであるが、例えば位置情報をうまく使うことはできないのか。
- 事務局) 現時点では、位置情報からお住いの地域を拾い上げるシステムにはなっていない。システムの可能かどうかは市単独でEネットを運用していないため、兵庫県に確認しないとわからない。
- 副座長) 海外の出張先でも避難情報を受信したので、GPSでは感知していないと思う。
- 委員) 登録時だけでも位置情報を感知して、登録を少しでも簡略化したらよいと思う。
- 事務局) GPSの対応の可能性であるが、運営しているラジオ関西や兵庫県と相談したいと思う。ただ、すぐにシステムが変わるのは難しいと感じている。
- 委員) 中央区には、イベント情報を中心に中央区の情報載っている携帯アプリの「かもめんナビ」があるが、防災の情報は重複することがある。その連携は取れないのか。
- 事務局) かもめんナビは、中央区が運用しており、日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語の4言語で対応しているが、今後対応言語が格段に増えるということはないと思っている。なお、今年度かもめんナビのシステムを全区に拡大させ、災害に特化したアプリにできないか検討している。
- 委員) 今年、ベトナム夢KOBEOのニュースレターにEネットのちらしを挟んで数百部ほど配布したが、今Eネットに登録しているのは200人くらいと聞いて驚いた。Eネットで流れる情報はテレビと同じ情報なのか、どのような内容なのか。
- 事務局) 登録された地域の防災情報が多言語で送られてくることになるので、もし日本語がわかるのであれば、テレビでも問題ないかもしれないが、逆に日本語が苦手な方はテレビで正確に情報を受けとるのは難しいと思うので、Eネットを活用してほしい。
- 事務局) 避難勧告などの情報はこのEネットではどのように発信されるのか。
- 事務局) 避難勧告は区単位や河川区域単位で出すことになっており、例えば、中央区などの区名が先に出て、土砂災害の危険があるので、避難してくださいという旨のメールが送られてくる。
- 委員) 避難するかしないかの判断はどのようにしたらよいのか。先日の台風21号の際に、エリアメールを一斉に受信していたが、周りの方はエリアメールが来たから避難しなくてはならないと勘違いをし、混乱していた。また、どこに避難したらよいかわからなかった。外国人はエリアメールをもらったら、避難しないといけないと勘違いしてしまうことがある。
- 事務局) 避難に関する情報は3段階に分かれている。まず避難準備・高齢者避難開始、次に避難勧告、最後に避難指示である。今回の21号の際に出したのは、2番目の避難勧告である。今回の場合は、暴風も雨も強かったので、避難所に行くのも危険であった。そのため「(道中が)安全な方は避難所に行ってください。」「もし避難所に行くのが危険なのであれば、2階に上がって山側ではないほうに避難してください。」ということを今回は流した。一番厳しい「避難指示」というのは、避難しなさいというものである。
- 委員) 日本人であったら、その避難勧告と避難指示のニュアンスを理解できるかもしれないが、外国人にとっては難しい。先日の台風21号のときは電話での問い合わせが多かった。
- 委員) エリアメールの文面も神戸市が考えているのか。エリアメールは、全員が受信し、すぐわかりやすく、誰もが気にするものなので、もっとうまく活用できないか。例えば、避難勧告：○○地域、というように避難情報をまず冒頭に簡潔に書き、それをできたら多言語化したらよいのではないか。一番大事な情報は、避難勧告がどの地域にでているかということであり、他のニュアンス的な情報は割愛もしくは後ろの方に表示して、登録の有無に関係なく多言語にしたら良いと思う。そういう切り口でも、災害情報の伝達について改善点を検討してもらいたい。
- 座長) たくさんのご意見がでたが、できることから改善してもらえたらと思う。

(2) 災害時の情報提供方法について

(事務局より資料に沿って説明。)

- 事務局) どのように情報を収集しているのか、またどのようにコミュニティ内で情報を伝達しているかお聞きしたい。

- 委員) 私の周りにいる方々は日本語がわかる人が多い。たとえ本人が分からなくても家族が日本語をわかる場合がほとんど。そのため、情報源はテレビである。また、エリアメールはとても役に立っていると感じる。
- 座長) ニューカマーが多く、日本語が分からない方が多いコミュニティの方々はどうか。
- 委員) フェイスブックで情報を得ることが多い。CBKでも神戸市やそれ以外の地域の災害情報もフェイスブックで発信するようにしている。フェイスブックを使っていなかったり、テレビを見てもわからなかったりする人には、エリアメールがきたら重要な情報であることを日頃から伝えている。
- 委員) 情報を日本語で流すにしても、漢字が多いと理解できない。ただ、全部ひらがなでもわかりにくいので、漢字にふりがなをカッコ () を用いて書いてもらえたら良いと思う。
- 座長) コミュニティの代表者などが情報を収集するときはどうしているのか。神戸市のホームページを見に行っているのか。もっと詳しい情報が必要な時は何を参考にしているのか。
- 委員) 国籍によってはみんな近くに住んでいることがあるが、ブラジルであると兵庫県内色々なところに住んでおり、すべての情報を収集して、発信するのはなかなか難しい。聞いている話によると、みな仕事場で情報を得ていて、各自必要な対応をしているようだ。コミュニティから災害情報を伝達するのは限界がある。誰かが神戸市のホームページを見て、情報を収集するという体制にはなっていない。
- 委員) 日本語が分からずテレビを見ても情報を得られない人について、該当者がおり、連絡先もあれば、コミュニティから情報を伝えることもある。ただし、範囲が広い。
- 委員) 緊急時に一斉に情報を伝達することはできていないが、前もって災害時の対応の知識を持ってもらうため、今年10月からベトナム夢KOBÉとFMわいわいで一緒に防災の備えのラジオ放送を行うことになった。毎月第1と第2土曜日で、17時から17時半の30分間。テーマは、台風、地震など時期によって異なる。専門用語は日本語を使うが、説明はすべてベトナム語。まだ最初なので、コミュニティ全体に浸透していないが、呼びかけていきたい。ベトナムのコミュニティではニュースレターとかで必要な情報を伝えるようにしているが、緊急時には対応ができていないので、一つの課題である。フェイスブックだと登録しておらず見ていない人もいるので、色々な方法で情報伝達していきたいと思っている。
- 委員) 先日、中央区役所が行っている生活情報に関する学習会を行ってもらって、すごく良かった。ゲーム形式でごみの捨て方や災害の情報を子どもだけでなく、保護者も学ぶことができた。コミュニティの代表の方も参加していたが、参加者が少なかったことが残念だった。他の区でもされればよいと思う。
- 事務局) 中央区からは、実際に参加した方の感想はよかったが、参加者を集めるのが課題と聞いている。
- 委員) ベトナム人が増えているが、そのほとんどが留学生である。ただ、その留学生は日本語学校やアルバイトと忙しい。こういう学習会をやるのであれば、日本語学校の授業としてやると、効果があると思う。難しいお願いかもしれないが、授業であれば、みんな勉強してくれると思う。そもそも、学校が教えるべきことだとも思う。
- 委員) 日本の学校であれば、防災訓練など授業として子どもたちに教えていると思うので、同じように学校で教えたらよいと思う。
- 副座長) 神戸大学でも、防災訓練を年2回行っている。一般学生よりも留学生の参加者が多いというのが本学の傾向である。
- 委員) 神戸市からの情報提供の話だが、前回の台風21号の時は金曜日の夕方にメールが入っていたが、金曜日は夕方に事務所にいなかったもので、メールを確認したのが週明けの月曜日であり、台風が去った後だった。こういう情報に関しては、普段の連絡先ではなく、緊急連絡先に送ってもらった方がよいと思う。また、避難勧告についてだが、避難勧告がでてどこに避難してよいかわからなかったという意見が多かった。日本人はわかっているかもしれないが、避難所に行ってくださいと言われても、どこに行ってもよいかわからなかった。情報発信するときは、避難所についての情報も流すべきだと思う。また、Eネットの登録をしたが、登録内容についても細かすぎる。できれば、もっと広範囲の住所をいれるだけでよくした方がよい。また、避難所の場所情報も流すべきだと思う。
- 副座長) 日本人でも避難所を知らない。避難所の場所を伝えるほうが親切だと思う。
- 委員) 全戸にハザードマップが配られていて、避難所も書いてあるが、日本語なので外国人にとってはわかりにくい。全部じゃなくてよいので、ふりがなをつけたり工夫してほしい。また、チラシと

同じように配られたらみんな読まないの、もっと重要なことがわかるような工夫をした方がよいと思う。

委員) たとえば、緊急メールで、避難所が検索できるページのURLを貼って、誘導することはできないのか。

事務局) URL付で送ると、迷惑メールではじかれる場合があるので、現状難しい。なお、避難所はホームページで検索できる。

委員) 自治会とかとタイアップして学習会をしたらよいと思う。以前、ごみの捨て方に変更があった時の説明会があり、たくさんの方が参加していた。そういう説明会に、避難所などの災害時の情報も含めたら効率的だと感じた。

事務局) 神戸市としてもより効果的な伝達方法を模索しているところである。今お聞きしたように、ごみ出しのルールだけでなく、災害の情報も一緒に伝えるなども考えられる。地域の方々と連携しながら、そういう取り組みを進めていきたい。そのような機会があれば、ぜひ協力をお願いしたい。

委員) 入国管理局にもごみ捨てや災害情報などの行政情報を置いてもらってはどうか。この間行ったが、みなと盆祭りなど、イベントの情報を置いていた。または、バイト先などみんなが行くところに置くと良いと思う。

委員) 外国人も年に1回は本人や家族が区役所にいくことがあるので、区役所と本庁との連携を密にして、区役所で情報提供をしたらよいと思う。封筒などに、災害情報などのホームページを表記することで、知る人もいると思う。また、Eネットでいうと、登録方法が難しいということだが、動画を使えばわかりやすいと思う。

委員) 動画はよいと思う。

委員) ほかに意見がないようだったら、今回の外国人市民会議を閉会とする。

以上