# 災害時における在日外国人のメディア利用と情報行動

## ～４国籍の外国人を対象とした電話アンケートの結果から～

メディア研究部　米倉　律

東日本大震災の災害報道において浮き彫りになった課題の一つに，障害者や高齢者，外国人などいわゆる「情報弱者」の問題がある。NHK放送文化研究所では2012年2～3月，日本に住む外国人（在日外国人）600人を対象に，電話アンケート調査と被災地在住の外国人を対象としたインタビューを実施，震災時およびその後の一定期間における彼らのメディア環境や情報行動，メディアへの要望等について聞いた。その結果，①平常時と同様に，災害時においても在日外国人にとっての主たるニュース・情報源となっているメディアは日本（語）のテレビである，②震災時に「知りたい」情報を十分に知ることができたかどうかの評価は，国籍によって傾向が異なり，日本語能力との間に相関関係がある，③震災の影響で生活や仕事面で悩んだり困ったりしている外国人が多いが，そうした問題をマスコミが十分に報道していない，と感じている人が少なくない，④母国語や英語，やさしい日本語などによる情報提供のニーズが大きい，といった点が明らかになった。今後は，こうした結果を踏まえたサービス開発･実践や，調査・研究の発展と継続等が課題である。

## 1．はじめに

2011年3月11日の東日本大震災では，テレビ，ラジオ，新聞など各メディアは，過去に類例のない大規模な取材・報道を展開した。これについてはその後，様々な角度からの検証作業が進んでいる。そして，メディアが電気や水道，ガスなどと並ぶライフラインそのものであることが再認識されるとともに，各メディアが災害時に発揮し得るメディア特性や，その限界，問題点なども次第に明らかになりつつある（福田充編著，2012；遠藤薫編著，2011；徳田雄洋，2011；総務省ほか，2012など）。

震災時の報道・情報伝達に関して，浮き彫りになっている課題の一つに，障害者や高齢者，外国人などいわゆる「情報弱者」における「情報空白」の問題がある。身体的障害や言語能力等の諸事情により，必要な情報に接触できなかったり，不正確な情報に振り回されるなどした結果，被害が深刻化したり，物理的な混乱や困窮，心理的なパニック状況に陥ったりしたとされる問題である。

本稿ではこのうち，日本に住んでいる外国人，いわゆる在日外国人を対象に2012年3月に実施した電話アンケートの結果を紹介しながら，震災時およびその後の一定期間において，彼らがどのような情報行動をとったのか，彼らにとっての「情報空白」とはどのようなものであったか，放送メディアにとっての課題はどのようなものか等について考えたい。以下ではまず，在日外国人の動向を概観し，災害と彼らの関係に関する基本的な問題状況を整理する（2節）。そして今

回の電話アンケートの結果から，在日外国人の情報環境と情報行動の基本的特徴を明らかにしたうえで（3節），震災時の彼らとメディア，情報の関係をいくつかの角度から分析し（4節），最後に今後の課題について考察する（5節）。

## 2．背景とアンケートの概要

### （1）在日外国人の概況

国内在住の外国人登録者の数は，約207万人（2011年末現在）である[1]。外国人登録者数は，第2次大戦後一貫して増加してきたが，1990年の入管法（＝出入国管理及び難民認定法）改正を契機に加速，特に日系南米人やアジア諸国からの「研修生・技能実習生」を含む多様な国籍の外国人の流入が活発化し，2008年にはピークに達した（約221万人，出身国籍数191）。その後は，2008年秋のリーマンショック後の不況や東日本大震災の影響等で，3年連続で微減傾向が続いている。

現在，日本の総人口に占める外国人比率は，約1.6%であり，その比率が5～10%以上に達する国が少なくない欧米諸国と比較すると決して高水準とは言えないし，今後状況が急激に変化する可能性も大きくはない。他方で，少子高齢化と人口減少の急速な進展が予測される中，労働力人口や内需を維持するためにも持続的かつ大幅な外国人受け入れが必要だとして，日本も欧米並みの本格的な「移民国家」「多文化社会」を目指すべきだという声は政財界を含めて根強い[2]。

### （2）外国人にとっての災害情報

日本では，地震や台風など自然災害が多いことから，在日外国人との共生を考える際にも，災害時，緊急時の情報伝達のあり方は常に議論の対象となってきた。

例えば，約6,400人の死者・行方不明者を出した1995年の阪神・淡路大震災では，外国人も200人前後が犠牲となり，これを機に多言語で情報提供を行なうコミュニティFM放送局が開局するなど，メディアの「多言語化」「多文化化」が本格的に論じられる嚆矢となった（日比野純一，2002）。2005年には，総務省が「多文化共生の推進に関する研究会」を設置，高齢者や障害者，妊産婦や幼児などとならんで外国人を「災害時要援護者」と位置づけ，様々な支援策の必要性を指摘した。同研究会が2007年に出した報告書は，外国人が，言語や文化，慣習の違いや，災害経験の少なさといったハンディキャップを持つとともに，他の要援護者と異なり，多くの場合，必要な情報が的確に伝われば自力で避難行動をとることができるといった特徴があるため，固有の支援策やガイドラインが必要だとした（総務省，2007）。

東日本大震災は，こうした議論やそれに基づく支援策の策定が地方自治体を中心に進展してきた中で起きた。また多くの論者が指摘するように，インターネットや携帯電話などのデジタルメディアや情報インフラが，過去の震災とは比較にならないほど広く普及した中で起きた災害でもあった（iSPP編著，2012；遠藤薫，2012）。

しかし，過去の災害同様，今回の震災においても，在日外国人が「情報弱者」であるがゆえの問題が大きく取り沙汰された。彼らの震災による直接的な被害の全容，詳細は今なお明らかではないが，多くの外国人が必要な情報の不足や不正確な情報の流布によって混乱や困窮に陥った。例えば震災後に，日本各地の空港

から在日外国人の出国ラッシュがあったことはその端的な現れであるといえる[3]。また，被災地の外国人の間でのPTSD（心的外傷後ストレス症候群）が日本人以上に深刻な問題となっていることも報告されている[4]。こうした問題は，同じ震災の体験であっても，過去における被災経験の有無や必要十分な関連情報への接触の有無等が，その後の行動や心理に与える影響が大きく異なったものになる可能性があることを示唆している。

こうした状況を踏まえ，今回のアンケートは，震災時に在日外国人がどのような情報接触行動をとったのか，またその前提として彼らがどのようなメディア環境のもとで生活しているのか等を把握することによって，今後講じるべき対策を考えるための基礎データを得ることを目的とした。

### （3）アンケートの概要

今回の電話アンケートの概要は，下記のとおりである。

○実施：2012年3月
○方法：電話アンケート
○対象：国内在住外国人600人（中国，韓国，ブラジル，フィリピン各150人）[5]
○質問数：28問（基本属性質問含む）
○実施委託：特定非営利活動法人在日外国人情報センター

600人の回答者は，委託した機関と提携関係にあるエスニック・メディア（外国人を主たる対象とし，各国語を使用する新聞，雑誌などのメディア）の顧客名簿の中から無作為抽出された人達である[6]。その居住地は，岩手，宮城，福島の各県など狭義の「被災地」に限られておらず全国に分散している。

対象を狭義の被災地に限定しなかったのは，東日本大震災は被害の規模が大きくかつ広範囲にわたる災害であったため，外国人を含めた「被災者」の居住地域も極めて広範囲にわたっていること，狭義の被災地にはもともと外国人が多くないこと[7]，本研究の基本的な問題関心は発災時の地震速報や津波警報といった緊急報道それ自体というよりも，少し広い意味での災害報道・情報のあり方にあること，等の理由による。

なお，電話アンケートの結果を分析・理解する際の補足的な資料として，外国人を対象に行なった下記のグループインタビューやヒアリングのデータも用いる。

①グループインタビュー

宮城県気仙沼市および南三陸町在住のフィリピン人の女性を対象に2012年2月に実施（5人×2グループ）。震災時および震災後の情報接触行動やメディアへの要望などを中心に聞いた。

②ヒアリング（個別訪問）

震災前の2011年1～2月に実施した個別訪問によるヒアリング。対象は，首都圏および東海地方在住の中国人，韓国人，ブラジル人，フィリピン人の各4～10人で，彼らが日常生活においてどのようなメディア環境で，どのようなメディア接触を行なっているかを中心に聞いた。

## 3．在日外国人のメディア環境と情報行動

### （1）基本属性と国籍による特徴

**表1**は，アンケート回答者の基本属性のうち主なものを示したものである。国籍ごとに基本属性上の特徴が異なることが分かる。

例えば，性別ではブラジルは男性の割合が

**表1　回答者の基本属性**

| | (%) | 中国 | 韓国 | ブラジル | フィリピン |
|---|---|---|---|---|---|
| 性別 | 男 | 39 | 48 | 65 | 18 |
| | 女 | 61 | 52 | 35 | 82 |
| 年層 | 10代 | 8 | 3 | 0 | 0 |
| | 20代 | 46 | 37 | 5 | 15 |
| | 30代 | 32 | 31 | 37 | 39 |
| | 40代 | 8 | 21 | 39 | 37 |
| | 50代 | 5 | 8 | 19 | 9 |
| | それ以上 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 在留資格 | 労働 | 27 | 9 | 2 | 1 |
| | 研修 | 21 | 0 | 0 | 15 |
| | 留学 | 17 | 22 | 0 | 1 |
| | 配偶者 | 15 | 22 | 10 | 37 |
| | 定住 | 6 | 9 | 79 | 15 |
| | 永住 | 10 | 26 | 6 | 23 |
| | 帰化 | 5 | 11 | 3 | 7 |
| 日本滞在年数 | 1年未満 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| | 1～3年 | 24 | 11 | 2 | 17 |
| | 3～5年 | 24 | 17 | 9 | 15 |
| | 5～10年 | 29 | 27 | 39 | 31 |
| | 10～20年 | 17 | 26 | 37 | 29 |
| | 20年以上 | 7 | 17 | 14 | 8 |

高く（65%），フィリピンは逆に女性の割合が高い（82%）。年層では，中国，韓国が20～30代が多いのに対して，ブラジル，フィリピンは30～40代が多い。在留資格では，ブラジルは「定住」が，フィリピンは「配偶者」が最も多い。また，滞在年数は，中国，韓国に比べて，ブラジル，フィリピンのほうが相対的に長めとなっている。また，回答者のうち「被災三県」の在住者は，あわせて18人（3%）であった。なお，今回の回答者の以上のような国籍ごとの属性構成上の特徴は，在日外国人の全体状況と比べても大きくは異なっていない。

**図1-1.2.3**は，語学能力（日本語の会話，読み書き能力と英語能力）について質問した結果である。日本語の能力については，会話，読み書きともに，一定程度できる人の割合が，中国，韓国のほうが，ブラジル，フィリピンよりも

**図1-1　日本語能力（会話）**

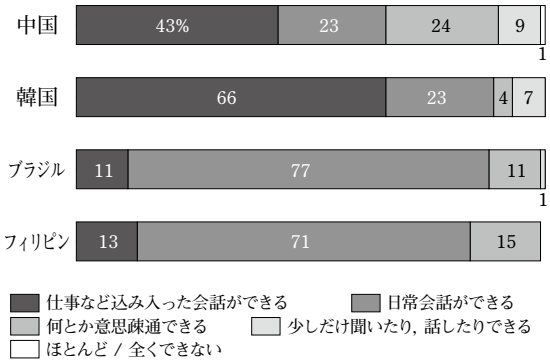



**図1-2　日本語能力（読み・書き）**

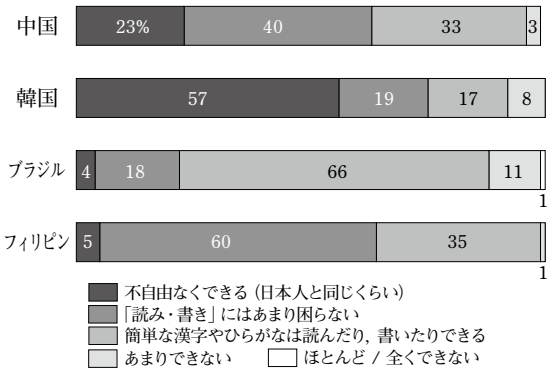
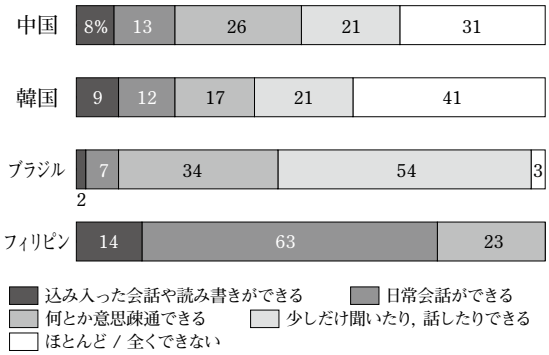



**図1-3　英語能力**




相対的に高い。ブラジルでは，「読み・書き」について，「簡単な漢字やひらがなは読んだり，書いたりできる」という割合が高い（66%）ことが特徴的である。一方，英語能力は，フィリピンが相対的に高く，韓国やブラジルは低い。

## （2）メディア環境と情報行動

次に，回答者のメディア環境と情報行動上の特徴をみていく[8]。

**図2**は，インターネットの利用状況である。「よく利用している」という割合は，中国，韓国で高く（66%，65%），フィリピン，ブラジルでは相対的に低い。ブラジルではその割合は27%にとどまっており，逆に「あまり/全く利用していない」が4割となっている。なお，ここでの「インターネット」は，メールは含まず，日本語，英語，母国語などの使用言語については限定していない。

**図2　インターネット利用頻度**

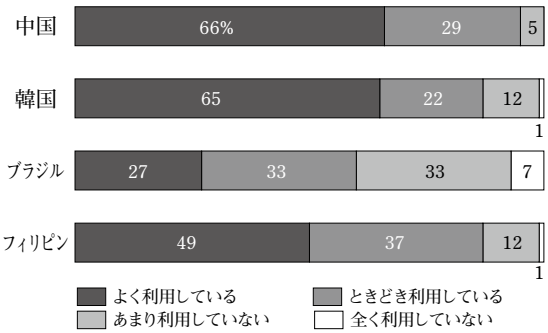



**表2**は，日本国内のニュース（＝日本国内で起きている出来事やニュース，情報）を知るのに利用しているメディアについて聞いた結果である。これをみると，どの国籍でも「日本語のテレビ」の割合が72～100%と最も高くなっている。次に高いのは，中国では「日本語のインターネット（＝ポータルサイトやSNS）」（83%），韓国では「日本語の新聞・雑誌」（61%）や「母国語のインターネット」（54%）などが続いている。ブラジルとフィリピンでは，「日本語のテレビ」に次いで高いのは，ともに「家族，友人，知人からの口コミ」（62%，94%）であり，フィリピンでは「母国語の新聞・雑誌」の割合もや

**表2　「国内ニュース」の情報取得メディア（複数回答）**

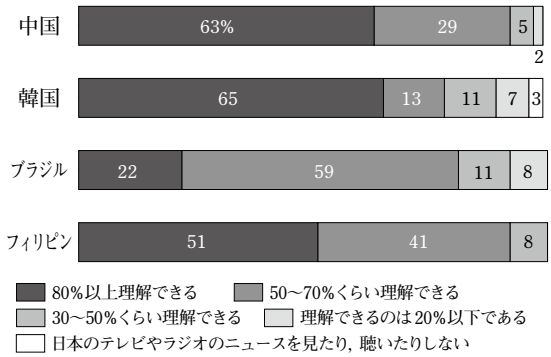
| （%） | 中国 | 韓国 | ブラジル | フィリピン |
|---|---|---|---|---|
| 日本語のテレビ | 99 | 72 | 100 | 95 |
| 母国語のテレビ | 1 | 19 | 1 | 0 |
| 日本語の新聞・雑誌 | 17 | 61 | 11 | 16 |
| 母国語の新聞・雑誌 | 9 | 48 | 0 | 42 |
| 家族，友人，知人からの口コミ《電話・メール含む》 | 19 | 41 | 62 | 94 |
| 日本語のラジオ | 0 | 36 | 1 | 13 |
| 母国語のラジオ | 0 | 11 | 0 | 3 |
| 日本語のインターネットのポータルサイトやTwitter，Facebookなどの SNS | 83 | 48 | 1 | 21 |
| 母国語のインターネットのポータルサイトやTwitter，Facebookなどの SNS | 3 | 54 | 5 | 1 |

や高い（42%）。また，「国内ニュース」を知るのに「インターネット」を利用している割合は，ブラジル，フィリピンではかなり低い点も特徴的である（ブラジルでは日本語・母国語あわせて6%，フィリピンでは22%）。

では，彼らは日本のテレビニュースの内容をどの程度理解できているだろうか。**図3**は，日本のテレビ，ラジオのニュースの内容に関する理解度を聞いた結果である。

「80%以上」理解できるという割合は，韓国（65%），中国（63%）では比較的高く，フィリピン（51%），ブラジル（22%）の順となっている。

**図3　ニュース（テレビ，ラジオ）の内容の理解度**



ブラジル，フィリピンでは「50～70%くらい」という割合がそれぞれ59%，41%と比較的高くなっている。また，ブラジル，韓国ではニュースの理解度が50%以下という人が2割程度いる。言うまでもなくこれらの結果は，先にみた日本語能力の高低に深く関連していると考えられる。

### （3）メディア環境，情報行動の多様性と格差

回答者のメディア環境や情報行動における以上のようないくつかの特徴は，筆者らがここ1～2年のあいだに数十人の外国人を対象に行なったヒアリングで得た結果とも多くの点で符合している。

すなわち，ひと口に「在日外国人」といっても彼らは多様であり，特に日本語能力，職業，学歴などに応じて，そのメディア環境や情報行動も多様である。先端的なメディア環境の中で，平均的な日本人よりもはるかに高度と思われる情報行動をしている人もいれば，逆にインターネットの利用環境がなく，主たる情報源がテレビ，新聞といったマスメディアに限られるというケースもある。

例えば，韓国からの留学生で日本の大学院博士課程に在籍中のAさん（男，30代前半）は，帰宅するとすぐにパソコンとテレビをつけて並行的に利用する**（写真1）**。テレビを見るのは娯楽番組が中心である。ニュースの内容は，日本語でも60～80%程度は分かるが集中力を要するのでふだんはほとんど見ることがなく，必要に応じて母国語（韓国語）のポータルサイトでチェックする。

また，東京近郊の公営団地で日本人の夫と3人の子供の5人家族で生活しているフィリピン人女性Bさん（30代前半）は，週末など休日には，ほぼ一日中Skypeと呼ばれるインターネットを利用した無料ビデオ通話を母国フィリピンの親戚とのあいだで繋ぎっぱなしにしている。そして，家事をしたりパソコンの横に置かれたテレビを家族らと楽しみながら，フィリピンの親戚，友人らとも会話を交わす。それは「まるで同じ家の中で隣の部屋同士にいるような感覚」だという**（写真2）**。ちなみに彼女は，ニュース・情報のチェックや日本にいる友人達とのコミュニケーションには，主にSNSのFacebookを利用している。

他方，愛知県小牧市在住の日系ブラジル人Cさん（男，40代後半，ブラジル人の妻との2人

**写真1　自宅アパートでパソコンとテレビを同時に利用する韓国人留学生**

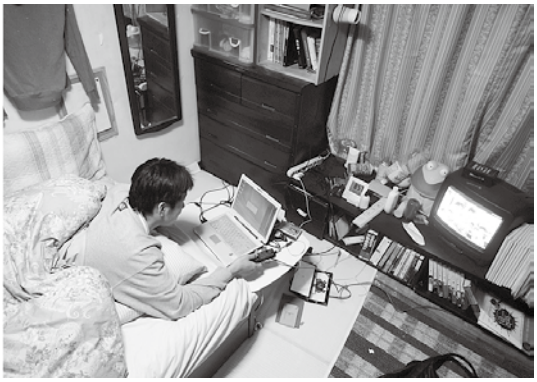


**写真2　パソコン（右奥）で母国の家族と会話しながら子供達とテレビも楽しむフィリピン人女性（右端）**

暮らし）の自宅にはインターネットが使えるパソコンはなく，もっぱらテレビが主たる情報源となっている。筆者らが訪問した時は失業中ということもあって，在宅時間が長く一日中テレビがつけられていた。しかし，日本語能力が高くなく，特に「読み書き」が苦手というCさんは，ニュースを見ても半分以下しか理解できず，文字テロップに何が書かれているかはほとんど理解できない。

このように，在日外国人のメディア環境や情報行動には多様性と大きな格差が存在しており，それが彼らの各種の属性と深く関わっているということは，災害時の情報と在日外国人の関係を考えるうえでも前提とされるべきである。

## 4．震災時の情報行動と意識

次に東日本大震災における，在日外国人の情報行動や意識についての結果をみていく。

### （1）主要な情報源だったテレビ

**表3**は，「震災当日に，地震や津波などの情報を知るのに利用したメディア」について質問した結果である。これをみると，フィリピンを除く3国籍の人達において「日本語のテレビ」が最も利用された割合が高いことが分かる。「日本語のテレビ」の次は，中国，韓国では，日本語および母国語の「インターネット」や「家族，友人，知人からの口コミ（以下，口コミ）」が上位となっており，韓国ではラジオ（日本語）の割合も高い。ブラジルではテレビに次いで高いのが「口コミ」の21%だが，それ以外のメディアは殆ど利用されていない。フィリピンは「日本語のテレビ」（86%）よりも「口コミ」（95%）のほうが割合が高く，日本語のラジオやインターネットも一定程度利用されている。

**表3　緊急情報（地震速報，津波警報など）の入手源（複数回答）**

| （%） | 中国 | 韓国 | ブラジル | フィリピン |
|---|---|---|---|---|
| 日本語のテレビ | 100 | 71 | 99 | 86 |
| 母国語のテレビ | 1 | 9 | 0 | 0 |
| 家族，友人，知人からの口コミ《電話・メール含む》 | 27 | 44 | 21 | 95 |
| 日本語のラジオ | 5 | 31 | 0 | 26 |
| 母国語のラジオ | 0 | 11 | 0 | 0 |
| 日本語のインターネットのポータルサイトやTwitter，Facebookなどの SNS | 89 | 47 | 1 | 23 |
| 母国語のインターネットのポータルサイトやTwitter，Facebookなどの SNS | 20 | 49 | 0 | 1 |
| わからない，無回答 | 0 | 1 | 0 | 0 |

**表4　震災後（数週間）に知りたい情報を知るのに役立ったメディア（複数回答）**

| （%） | 中国 | 韓国 | ブラジル | フィリピン |
|---|---|---|---|---|
| 日本語のテレビ | 100 | 69 | 100 | 92 |
| 母国語のテレビ | 1 | 13 | 0 | 0 |
| 日本語の新聞・雑誌 | 17 | 48 | 4 | 15 |
| 母国語の新聞・雑誌 | 5 | 15 | 0 | 1 |
| 家族，友人，知人からの口コミ《電話・メール含む》 | 37 | 33 | 19 | 89 |
| 日本語のラジオ | 5 | 43 | 0 | 17 |
| 母国語のラジオ | 0 | 15 | 0 | 3 |
| 日本語のインターネットのポータルサイトやTwitter，Facebookなどの SNS | 83 | 47 | 5 | 22 |
| 母国語のインターネットのポータルサイトやTwitter，Facebookなどの SNS | 21 | 47 | 0 | 1 |
| わからない，無回答 | 0 | 7 | 1 | 0 |

一方，**表4**は，「震災後の数週間のあいだで知りたい情報を知るのに役立ったメディア」について質問した結果である。ここでは，フィリピンを含めたすべての国籍で「日本語のテレビ」が最も高い割合となっている。それ以下のメディアについても，緊急情報の入手源の場合とほぼ同じ傾向であり，韓国では「日本語の新聞・雑誌」も48%と高くなっている。また，中国，韓国でインターネットの利用の割合が高いのに対して，ブラジル，フィリピンでは低く，特にブラジルで

はほとんどインターネットが利用されていない。

参考までに，震災時のメディア利用については，日本人を対象にした調査も複数行なわれているが，それらの調査における日本人の回答傾向と，今回の在日外国人のそれとの間に大きな差異はない。例えば総務省と東京大学が2012年2月下旬～3月に実施した調査によると，震災後における「地震速報」「原発・放射能」について知る際に，「テレビ」が各年層で80～100%と最もよく利用されている。そして，新聞やインターネットがそれに続いているが，インターネットは若年層のほうが利用の割合が高く，新聞やラジオは高年層のほうが高い，という結果となっている（総務省ほか，2012）。

## （2）情報ニーズの充足度

次に，**図4**は「震災後，数週間のあいだで，特に知りたかった情報」について質問した結果である。各国籍ともに，「被害の実態」「原子力発電所の状況」「余震の情報」などが高い割合となっている。この他，中国では「交通情報」「家族，友人，知人の消息，安否」の割合が，

**図4　震災後，知りたかった情報（複数回答）**

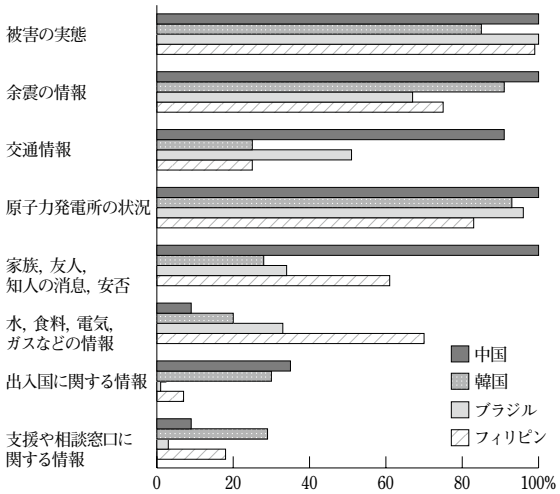
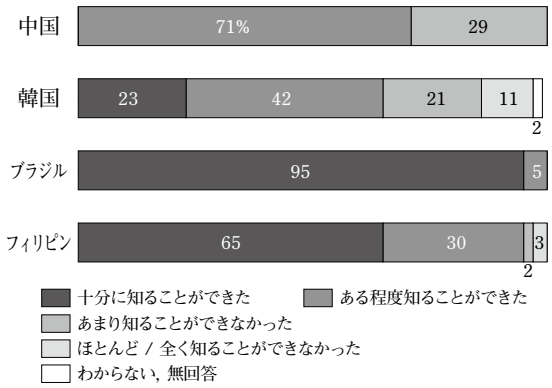



**図5　知りたい情報を十分に知ることができたか**




フィリピンでは「家族，友人，知人の消息，安否」「水，食料，電気，ガスなどの情報」の割合が高いのが特徴である。

では，彼らはそうした「知りたい情報」を，各メディアを通じて過不足なく得られていたのだろうか。**図5**は，「震災後，数週間のあいだで知りたかった情報を十分に知ることができたかどうか」について質問した結果である。中国では「十分に知ることができた」という回答がなく，「ある程度知ることができた」71%，「あまり知ることができなかった」29%となっている。韓国でも「ある程度知ることができた」が最も多く42%，「十分に知ることができた」23%，「あまり知ることができなかった」21%などとなっている。一方，ブラジル，フィリピンでは「十分に知ることができた」という割合が，それぞれ95%，65%と最も高くなっている。

なぜ，このように国籍別で大きな差異がみられたのか，その理由は不明である。しかしブラジルやフィリピンと比較して日本語の能力が相対的に高い人が多く，インターネットの利用を中心に多様な情報行動をとっている人の割合も高い中国，韓国のほうが，知りたい情報を知ることができたという人の割合が低いことは興味深い。背景として考えられるのは，「十分な情報」

を実際に得られたかどうかという事実関係よりも，震災当時の彼らの情報に対する切迫度や混乱の度合い，そしてメディアに対する期待値など意識面での評価が作用したのではないか，という点である。

今回のアンケートでは，震災後，「避難のために日本を離れたり，日本国内で別のところに避難したりしたかどうか」についても質問しているが，「日本を離れた/日本国内で避難した」という割合が最も高いのは中国で24%，以下，フィリピン9%，韓国6%，ブラジル3%となっている**(表5)**[9]。こうした国内外への避難行動の詳細は今回のアンケートからは分からないが，その背景に，彼らの情報ニーズの充足度の多寡がどう関わっていたのかは注目される問題である。

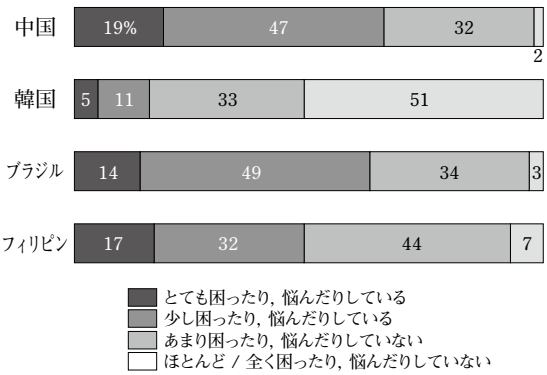
**表5　震災後の避難行動**

| (%) | 中国 | 韓国 | ブラジル | フィリピン |
|---|---|---|---|---|
| 日本を離れた | 21 | 3 | 1 | 2 |
| 日本国内で避難した | 3 | 3 | 2 | 7 |
| 特に避難はしていない | 76 | 95 | 97 | 91 |

## （3）震災後の困窮とメディア

次に，震災後に「震災の影響によって，生活や仕事上で困ったり，悩んだりしていることがあるかどうか」について質問した結果が**図6**である。

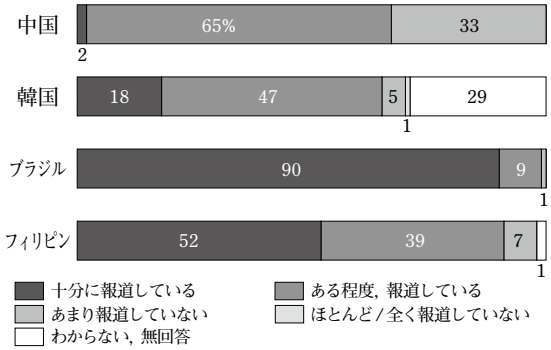
**図6　震災の影響による生活・仕事等での困窮**




「とても/少し困ったり，悩んだりしている」という割合は，中国では66%，ブラジル63%，フィリピン49%，韓国16%という順となっており，韓国ではやや低いが，その他では約半数か，それ以上の人達が震災の影響で困ったり，悩んだりしていることが分かる。

**図7**は，震災の影響によって「あなたが直面している問題のうち，メディアで報道してほしいと思う問題を，日本の新聞やテレビ，ラジオは適切に報道しているかどうか」について質問した結果である。これをみると，「十分に報道している」という回答はブラジルでは90%，フィリピンでも52%と高めである一方で，中国では2%，韓国で18%と低く，日本のマスメディアが自分達が困窮していて取り上げてほしいと思う問題を十分に報道していない，と感じている人が少なくないことがうかがえる。

**図7　あなたが困っていて，取り上げてほしい問題をマスコミは十分に報道しているか**




3節において，メディア環境や情報行動は，国籍はもとより日本語能力と高い相関がある可能性について述べたが，在日外国人の震災時の情報行動と日本語能力との関係について少し触れておきたい。

**図8**は，先に図5で示した「知りたい情報を十分に知ることができたか」についての韓国の

図８　知りたい情報を十分に知ることができたか
（韓国，日本語能力別，N=150）

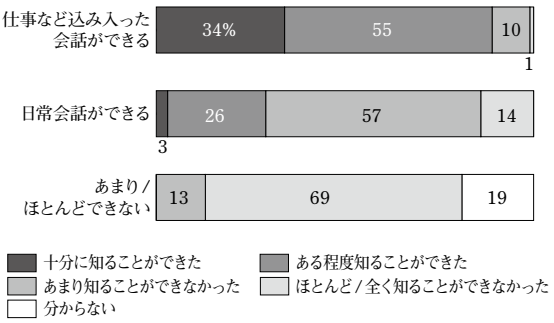
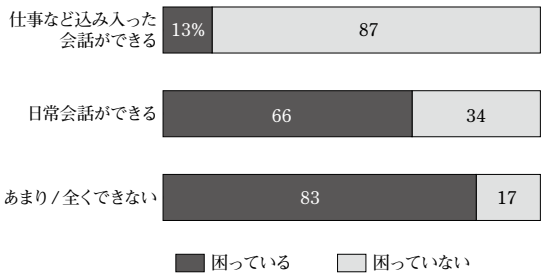



図９　震災の影響による困窮
（ブラジル，日本語会話能力別，N ＝ 150）




人達の回答結果を，日本語能力（会話）とクロス集計したものである。回答者の母数が150人と少ないため，あくまで参考値として理解する必要があるが，知りたい情報を「十分/ある程度，知ることができた」という割合は，「仕事など込み入った会話ができる」人では89%である一方，「日常会話ができる」人では29%である。逆に「日常会話ができる」人では「あまり知ることができなかった」が57%となっている。この結果は，インターネットを利用して母国語の情報にも比較的容易に接触できる人の多い韓国の人達のあいだでも，震災など非常時には日本語能力の多寡によって，知りたい情報の取得が大きく左右される可能性のあることを示している。

一方，**図9**は「震災の影響によって，生活や仕事上で困ったり，悩んだりしていることがあるかどうか」についてのブラジル人の回答結果を，日本語能力（会話）とクロス集計したものである。ここからは彼らの困窮の度合いと日本語能力との間に相関関係があることが見て取れる。震災の影響で「困ったり，悩んだりしている」人の割合は，「仕事など込み入った会話ができる」人では13%であるのに対して，「日常会話ができる」人では66%，日本語が「あまり/全くできない」人では83%となっている。この結果は，日本語能力がメディア利用や情報接触の量や質に関わるだけでなく，彼らの生活や仕事など日常生活のあり方にも影響を与えている可能性があることを示している。

## （４）被災地の「情報弱者」
### ～グループインタビューの結果から～

前述のように，今回のアンケートの回答者のうち，「被災三県（＝岩手，宮城，福島）」の居住者は18人（3%）とごく限られているため，地震や津波などの直接的な「被災者」としての在日外国人の姿はアンケート結果からはみえてこない。そこで，筆者が2012年2月に宮城県の沿岸地域（南三陸町，気仙沼市）で行なったグループインタビューの結果から，震災時の情報行動やメディアに対する意識に関わる声を簡単に紹介したい。

宮城県を含む東北地方は，首都圏や東海地方，近畿地方と異なり，仙台など一部の都市部を除き外国人集住地域があまりないこと，中国，韓国，フィリピンなどからの「技能実習生・研修生」や「結婚移住者（女性）」が多く，彼ら/彼女らが各市町村に「散在する形で暮らしている」こと，等の特徴がある（大村昌枝，

2011；松岡洋子，2007）。

グループインタビューを実施した南三陸町と気仙沼市も，漁業や水産加工業に従事する日本人男性と結婚した「結婚移住者」が一定規模で居住している町である。今回，話を聞いたのもそうしたフィリピン人女性達であった（5名×2グループ）。全員，東日本大震災で自宅を津波で流される被害にあい，数か月から半年程度，避難所暮らしをした後に仮設住宅に入居した人達である。

彼女達のメディア環境，情報行動の最大の特徴は，日本のマスメディア，特にテレビへの依存度が極めて高い点である。彼女達は，日本語の会話はある程度できるが，読み書きはあまりできないという人が多い。また，インターネット利用者はほとんどおらず，夫や子供が所有するパソコンにときどき触れる程度という人が多い。携帯電話はほぼ全員が所有しているが，利用機能は通話とメールのみである。近年急速に普及している多機能型携帯（スマートフォン）の所有者はいない。また，大都市圏の外国人集住地区にあるような外国人向けの母語の雑誌，新聞などのメディア（＝エスニック・メディア）もない。NHKのニュースでは副音声で英語放送を行なっているが，そのことは知っていても同居する家族（子供や夫の両親など）への気兼ねもあって，視聴習慣はない。このように彼女達のメディア環境と情報行動は，都市部の在日外国人達とは大きく異なっている。

震災時，彼女達は極端な情報の「空白状況」に直面した。発災から数日間は停電が続き，テレビはもとより携帯電話も繋がらない状態が続いた。避難所に新聞が届くようになったのが1～2週間後，テレビが見られるようになったのは1～2か月後で，その間は，避難所や救援物資，炊き出しなどに関する情報は，友人・知人や自治体の担当者，日本語教室の教師などからの口コミが頼りだった。

写真 3　フィリピン人女性達のグループインタビュー（気仙沼市，2012 年 2 月 19 日）

新聞やテレビが復旧すると，震災による被害の全体状況や原発事故の状況などの情報は日本語ではある程度入ってくるようになり，家族らの助けも借りてそれらの情報に接することができるようになった。しかし，地元の仮設住宅や相談窓口など生活に直接関わるような情報は依然として極めて限られ，かつ日本語の情報ばかりであった。多くの駐日外国大使館同様にフィリピン大使館も，国外避難する人達のためにチャーター機を手配したり，フィリピン人医師を被災地に派遣したりもしたが，そうした情報も沿岸部の彼女達のもとには伝わらなかったという。

こうした震災時の情報空白については，「やさしい日本語や英語での放送をやってほしい」「ニュースだけでも短時間でいいからタガログ語で放送してくれると精神的に安心する」「ニュースの字幕にふりがなを多めにつけてくれると助かる」といった声が多かった。

他方で，彼女達が異口同音に主張していたのが，自分達の置かれている状況をもっとテレビや新聞などの日本のメディアに取り上げてほ

しいという点であった。

例えば，南三陸町のフィリピン人女性達のコミュニティの世話役的存在でもあるＤさん（女，40代前半）は，「日本での生活が20年以上になり，南三陸町は第二の故郷。家族もいるからここを離れたくない。ただ，今後の生活や仕事などで不安が多く，精神的に追い詰められている。私達の声をもっと日本の多くの人達に知ってほしい…」と訴える。気仙沼市に住むＥさん（女，40代前半）も，「狭い仮設住宅での暮らしはストレスが多い。これがいつまで続くのか，復興はどうなるのか，仕事や生活はどうなるのか，不安なことばかり。テレビやラジオなどで直接訴えたい事がたくさんある」という。

## 5．まとめと今後の課題

### （1）まとめ

以上検討してきた電話アンケートとグループインタビューの結果を要約すると次のようになる。

○在日外国人のメディア環境，情報行動は，その国籍，日本語能力，職業，来歴等に応じて多様であり，先端的なメディア環境にある人達とそうでない人達の間では，接触する情報の量や質に大きな格差がある。

○平時においてもそうであるが，災害時においても在日外国人は，主たる情報取得メディアとして日本のテレビを多く利用している。インターネットや新聞の利用度は国籍によって傾向が異なる。

○震災時に「知りたい情報」を十分に知ることができたかどうかの評価は，国籍によって傾向が異なり，ブラジル，フィリピンに比べて中国，韓国のほうが相対的に低い。また，日本語能力との間に正の相関関係がある可能性がある。

○震災の影響で生活，仕事面で何らかの問題を抱えている外国人が少なくない。そうした問題についてマスコミが十分に報道しているかどうかの評価は，ブラジル，フィリピンに比べて中国，韓国のほうが相対的に低い。

○被災地の外国人の間では，通常の日本語以外の情報サービス（母国語，英語，やさしい日本語など）へのニーズが高い。また，情報提供だけでなく自分達の置かれた状況に関する情報発信への要望も強い。

こうした結果を踏まえ，最後に，今後の課題について，放送サービスに関わる実践的課題と，調査研究上の課題の両側面から考えておきたい。

### （2）在日外国人向けの放送サービスをどうするか

今回の電話アンケートでは，今後の災害時における報道への要望も質問している（**表6**）。その結果をみると，フィリピンを除く各国で「自分が住んでいる町や地域の詳しいニュース・情報提供を増やしてほしい」という割合が最も高く，身近な情報へのニーズが高いことがうかがわれる。それと同時に韓国以外の各国で「“やさしい日本語”によるニュース・情報提供を増やし

**表６　今後の災害報道への要望（複数回答）**

| （%） | 中国 | 韓国 | ブラジル | フィリピン |
|---|---|---|---|---|
| “やさしい日本語”によるニュース・情報提供を増やしてほしい | 66 | 19 | 55 | 97 |
| 英語のニュース・情報提供を増やしてほしい | 0 | 5 | 0 | 51 |
| 母国語によるニュース・情報提供を増やしてほしい | 3 | 33 | 38 | 55 |
| 自分が住んでいる町や地域の詳しいニュース・情報提供を増やしてほしい | 89 | 61 | 77 | 59 |
| 今のままで特に問題はない | 0 | 49 | 0 | 0 |

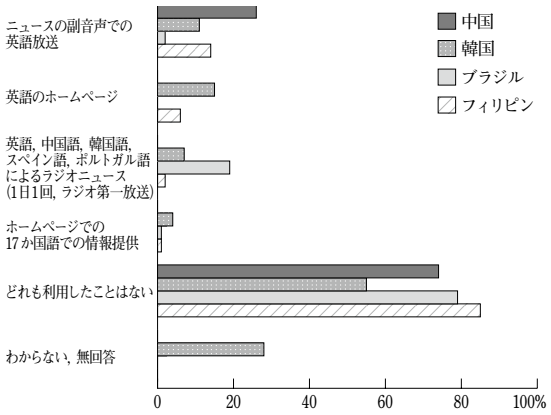
てほしい」という割合が，母国語や英語による情報提供よりも高くなっている点が注目される。

“やさしい日本語”は，日常会話はある程度できるが，難しい漢字や日本語独特の難しい表現，言い回しは理解できないといった人向けに，ひらがなやふりがなを多用し，語彙数を限定した日本語表現法である。特に，情報を正確かつ迅速に伝達することが重要な意味を持つ災害時には，有効な手段になり得るとして近年注目されており，ガイドラインが作成されたり，自治体の広報誌や標識などでも使われ始めている。

NHKでも，この“やさしい日本語”によるニュース・情報提供をインターネットを通じて行なうサービス実験を2012年4月から始めているが[10]，こうした新しい取り組みを含め，多様な形での外国人向けサービスの開発と実践が俟たれる。

しかし，こうしたサービスを行なうだけでは十分ではない。今回のアンケートでは，NHKが東日本大震災以前から行なっている英語，または多言語によるサービスについて，利用経験の有無について質問しているが，どのサービスについてもその割合は低い（**図10**）。背景として，そもそも外国人の間での認知度が低いということが考えられる。実際，筆者がこれまでにグループインタビューやヒアリングで接触した外国人達の中でもこれらのサービスの存在を知っている人はごく少数であった。新しい外国人向けの開発・実践とともに，既存のものも含めた認知度の向上も，今後の重要な課題となるだろう。

**図10　NHKの英語・多言語サービスの利用経験**




### （3）調査研究上の課題

調査研究上の課題も多い。第一に，上記のような在日外国人向けのサービス開発，実践を進めていくうえでもさらなる基礎研究が必要である。本稿のテーマは「災害情報」であるが，「災害情報」にも時間軸および空間軸に応じて多様な種類の情報があり得る。

時間軸でみるならば，発災当初の情報（速報，警報のような緊急情報）から，数週間以内程度の時期に必要とされる情報（避難所，安否情報，食糧，医療関連など），その後中長期間にわたる情報（仮設住宅，復興関連，職業，生活関連情報など）などがある。また空間軸でみるならば，自治体やコミュニティレベルの身近な情報から，都道府県レベルの情報，全国レベルの情報，また海外・母国の情報といった各レベルが存在する。これら各種の情報をどのようなメディアや情報機器によって伝えていくべきなのか，テレビ，ラジオ，新聞，雑誌，インターネット，携帯端末など，それぞれのメディア特性を踏まえて検討していく必要がある。

おそらく上記のような各種，各レベルの情報のすべてを特定のメディアがカバーすることは困難であるし，その必要もないであろう。むしろ情報の「送り手」による各媒体の使い分けや，複数の「送り手」のあいだの連携・協力関係の構築が重要になると思われる。

また，災害時における外国人の情報行動に関しては，今後より詳細かつ継続的な調査が必要である。例えば東日本大震災において多くの外国人のあいだで起きたとされる情報をめぐる混乱・パニックがどのように発生したのか，その詳細について，今回は，その一面を知り得たに過ぎない。首都圏在住の各国籍の在日外国人を対象とした広範なヒアリングを行なうなどして彼らが当時どのような情報に接触していて，どのような種類やレベルの情報が不足したのか，日本のメディアに対する情報ニーズはどのようなものかといった点について，より詳細に把握していく作業が必要である。

多文化社会化の進む日本は，災害大国でもある。外国人との共生を考えるうえでは，彼らと「災害情報」の関係をめぐる問題は，不可避かつ対策の急がれるテーマである。

（よねくら りつ）

注：

1）法務省入国管理局「平成 23 年末現在における外国人登録者について（速報値）」（2011 年 2 月 22 日）http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00015.html

2）例えば自民党・外国人材交流推進議員連盟（2008）「人材開国！ 日本型移民政策の提言」，日本経団連（2008）「人口減少に対応した経済社会のあり方」など

3）「特集 消えた外国人労働力」『日経ビジネス』2011 年 5 月 2 日号など参照

4）移民政策学会 2011 年度冬季大会シンポジウム「移民を巡る災害支援－東日本大震災の現場から」において，東北大学の森谷祐一氏は東北大学の留学生の PTSD ハイリスクの割合が約 40% と日本人学生の約 15% を大きく上回っていると報告した

5）これら 4 か国は，国籍別の外国籍住民数の上位 4 か国である。なお，「中国」には台湾，香港出身者が含まれており，「韓国」は正確には「韓国･朝鮮」であるが，本稿ではそれぞれ「中国」「韓国」と略記する

6）外国人を調査対象とする場合，住民基本台帳のような名簿が存在せず，通常の世論調査のようなランダムサンプリングを行なうことはできないため，実施委託先機関と提携関係のあるエスニック・メディア（計 7 社）が所有する顧客名簿（約 3 万 5,000 人）から抽出するという方法を採った

7）法務省入国管理局の統計によれば，岩手，宮城，福島の 3 県の外国人登録者数はあわせて 2 万 8,846 人で，全国の外国人登録者に占める割合は約 1.4% であり（いずれも 2011 年 9 月現在），しかも震災後その数は減少傾向にある

8）在日外国人の日常的な情報行動については 2 年前にも電話アンケート調査を実施している。結果等の詳細は，米倉律・谷正名（2010）参照

9）法務省入国管理局の統計によれば，震災前の 2010 年 12 月と震災後の 2011 年 9 月の外国人登録者数を比較すると，国籍別で最も減少率が高いのはブラジルの－ 6.7% で，以下，韓国･朝鮮の－ 2.7%，ペルー－ 2.4%，中国－ 1.7% などとなっている

10）同サービス実験は，NHK News Web Easy と名付けられたインターネットの専用サイトで行なっている。http://www3.nhk.or.jp/news/easy/

文献：


・iSPP 編著（2012）『3.11 被災地の証言　東日本大震災　情報行動調査で検証するデジタル大国・日本の盲点』インプレスジャパン
・大村昌枝（2011）「東日本大震災，発生からの3カ月間を，今振り返る」『自治体国際化フォーラム』August,2011
・遠藤薫（2012）『メディアは大震災・原発事故をどう語ったか－報道・ネット・ドキュメンタリーを検証する』東京電機大学出版局
・遠藤薫編著（2011）『大震災後の社会学』講談社現代新書
・総務省情報通信政策研究所，東京大学情報学環（2012）「東日本大震災を契機とした情報行動の変化に関する調査結果」
・総務省（2007）「多文化共生の推進に関する研究会報告書 2007」
・徳田雄洋（2011）『震災と情報－あのとき何が伝わったか』岩波新書
・日比野純一（2002）「多民族社会を拓くコミュニティ放送局『FM わいわい』」津田正夫・平塚千尋編『パブリック・アクセスを学ぶ人のために』世界思想社
・福田充編著（2012）『大震災とメディア－東日本大震災の教訓』北樹出版
・松岡洋子（2007）「外国人散在地域の自治体における言語的施策」松岡洋子ほか『「移住者と受入住民の 多文化的統合を視座とした共通言語教育」日本学術振興会平成 16 年度－ 19 年度科学研究費補助金 基盤研究（B）（1）　研究成果報告書』
・米倉律，谷正名（2010）「国内在住外国人のメディア環境とメディア行動－4 国籍の外国人向け電話アンケート調査から」『放送研究と調査』2010 年