
災害時コミュニケーションの課題

(佐藤和之ほか、月刊福祉2005-1, 32-35)

2013年6月7日、災害医学抄読会 <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/>

1995年1月に、阪神・淡路大震災があり、5万人もの死傷者を出した。この際、被災者には日本人だけでなく外国籍の人もたくさん含まれていた。この震災で問題となったのは、外国籍の人も含め、他にも視聴覚に障害のある人など、いわゆる情報弱者が必要な情報を得ることが出来ずに二重に被災してしまった、ということであった。必要な情報というのは例えば、避難先であったり救援物資の提供場所であったりと被災者にとっては必要不可欠なものである。一例を挙げると、災害下の外国人では、家具が散乱した自室から飛び出しても他の被災者がどこに向かっているか分からない、尋ねてもことばの壁から意思疎通できない、などの事態が起こりうる。

そしてこのような事態を改善するために、新潟中越地震以降、地方自治体やFMラジオ、NPOが一緒になり、やさしい日本語を用いた減災コミュニティづくりというものを推進している。これはどういうものかという、外国人の人は難しい日本語は分からずとも日本で生活しているわけで、日常生活で使用するレベルの「やさしい日本語」で災害時の情報を発信していこうという取り組みである。例をいくつか挙げると、安全を「だいじょうぶ」に、避難所を「逃げるところ」、津波を「とても高い波」といったように単語を言い換えることも方法の一つである。単語だけでなく表現にも工夫を加え、「伝えなければならない情報は初めに言う」「大切な表現はできるだけ単純にする」などがそうである。

このような取り組みは外国人だけでなく、心身疲労の状態にある日本人、特に高齢者、視聴覚に障害のある人にとっても有益であり、被災者の心の負担を軽減できる。そういった点で、この減災という概念をもっと多くの人に発信していくことが求められる。

また阪神・淡路大震災はインターネットが災害時に極めて有効なインフラとして機能することが立証された転機であった。今や携帯電話の普及により一人一台の情報端末という環境が実現しつつある。特に世界普及率が85%を超えた携帯電話は、災害時にも活躍できるインフラとしてさまざまな活用がみられる。NTTドコモでは災害時の混雑通話の緩和のために、iモード災害用伝言板を2004年4月から運用開始した。新潟県中越地震では9万2000件の登録と12万5000件の確認が記録されている。他にも各地方自治体で実施されている「防災メール」などがあり、これは気象警報、河川水位情報等を、登録したアドレス宛に配信するもので、地域安全情報、痴呆性高齢者の保護情報に関する配信を行う地域もある。これによって高齢者や、障害のある人でも避難の準備をいち早く始める事が出来るという利点がある。課題としては、ライフラインとしての通信環境（電話だけでなく、インターネットに接続できる環境）が極めて重要であると考えられるが、その情報格差がそのまま支援の偏重につながらないように留意すべきである。