

# 東日本大震災における外国人・留学生の 情報収集活動とコミュニケーション行動

——対面インタビューから見てきた大学における危機管理対策——

正宗 鈴 香

## 1. はじめに

2011年3月11日14時36分頃に発生した、三陸沖を震源とする地震の規模（マグネチュード）9.0と推定される<sup>(1)</sup>東日本大震災は、日本に居住する外国人、留学生のその後の行動にも大きな影響を与えた。東日本大震災の激しい揺れや巨大な津波は、首都圏においても帰宅困難や一時的なライフラインの切断といった影響を与えたのに加え、福島第一原子力発電所の放射性物質漏れの一連の危機の発端となった。

当日、大学は春期休暇中であったこともあり、大学で学んでいる多くの留学生は、震災直後の行動の判断や一時帰国・帰国、国内避難、避難しないと決断を自分で収集した情報に基づいて行わなくてはならない状況であった。震災が学期中に起こると今回のように長期休暇期間に起こるのは大学側の対応もそれによる留学生の判断や行動も異なってくるのは想像に難しくないが、どのような場合においても、留学生の行動を決定付けるのは様々な情報の中から本人が選んだ情報であることは間違いない。

では、3月11日に発生した東日本大震災発生当初および震災後に留学生、

外国人はどういったマスメディアやツールを利用して情報収集をし、他者とのようなコミュニケーションを行ったのであろうか。多文化社会である今日の日本において、米倉（2012）は「情報弱者」として位置づけられる在日外国人に災害情報をどう伝えるかは、一概に「在日外国人」と言っても、国籍、居住地域、日本語レベル、必要とする情報等は非常に多様かつ重層的であり、そのメディア接触の実態がほとんど明らかにされていないことから、非常に難しい困難なテーマであるとしている。しかし同時に、2007年の中越沖地震以降の関連研究からは、デジタルメディアや機器を使う環境にある人、あるいはそれらを使いこなす能力を持つ人と、そうでない人との間の情報格差が、災害時に端的な形で現れることが分かってきたとも指摘している。

このような指摘から示唆されることは、それぞれの情報発信者となる側が、自分たちはどういった背景をもつ人々に情報をどう発信するのかという問題意識を持ち、それに向けての調査や研究を進めることの重要性である。本稿では、直接的な被害者ではない首都圏（東京都、関東各県）に在住する留学生および留学生と接点を持つ社会人に焦点をあて、東日本大震災の発生当初、震災後1か月、2か月の時間的経過における情報収集行動やコミュニケーション行動の変化の実態と意識を明らかにし、緊急時に大学が取るべき対策や事前の指導方法を考察することを目的とする。なお、本稿では、「情報収集活動」をメディアや他人から情報を得ること、「コミュニケーション行動」を得た知識や情報を持って他者とコミュニケーションすることと狭義の意味で利用する。

## 2. 先行研究

震災時において外国人が情報弱者となることは常に指摘されていることであるが、過去の災害同様、東日本大震災後の研究論文や特集記事は、「送り手」としての情報伝達の支援をいかに行うかといった視点から述べられたものが多い。国際人流の特集（2011）では、東京外国語大学多言語・多文化教

育研究センターで震災直後の混乱期にボランティア集団の人的リソースを駆使して 14 言語に翻訳した多言語で情報発信した活動を取り上げ、その効果や翻訳過程における留意点に言及した記事を掲載している。このほか、地域において実際に行った様々な支援を時間軸で報告したもの（仙台国際交流協会 2011）や被災外国人への「やさしい日本語」化支援での情報提供の有益性やどう「やさしい日本語」化するかなど（佐藤 2012、ロング 2012 他）、日本語で発信された情報に対して多方面からの伝達支援が行われたことが分かる。

一方、情報の「受け手」に着目した研究も報告されている。米倉（2012）では、10 代から 50 代の 4 国籍からの国内在住外国人 600 人に震災時のメディア環境と情報の理解度をインタビューし、国籍ごとにある程度の傾向はみられたものの、個人によってメディア環境と情報行動の多様性と格差があったとことを明らかにしている。川崎他（2012a）は、東日本大震災後の日本人と在日外国人の災害情報収集過程と情報のニーズと実際の取得についてその共通点と差異を分析し、外国人の国内と海外の情報源の信頼度はほぼ同等であったが、その情報源や信頼度の割合は各国政府の対応や報道の違いなどにより大きな違いが見られたとしている。

### 3. 調査方法とサンプルの概要

本調査では、同じ地域圏に住む外国人が、どのような情報を得るために情報収集活動をし、その結果どういった行動をしたかを探ることを目的とした。調査方法は、仮説をつくることを目的とした仮説生成型の狭義の質的調査とし、震災を体験した当事者にありのままの体験を語ってもらう自然な状況からデータ採取ができるように自由回答方式の対面インタビューとした。調査方法は 40 問の質問を作成しそれに沿って答えてもらうようにし、発言内容を確認するために更なる質問をすることもあった。対象者は震災当日の 3 月 11 日に日本にいた首都圏に居住地を持つ外国人で、日本語で情報を得るの

東日本大震災における外国人・留学生の情報収集活動と  
コミュニケーション行動（正宗 鈴香）

にさほど不便がない日本語レベルであることを条件とした。インタビューは震災後の2011年7月末から12月末まで50名に行い、そのうち48名とのインタビュー結果を対象とした。インタビューは、聞き手が2名、回答者1名の計3名を1組として行った。インタビューはすべて初見で聞くもので、1時間から1時間半かけて行い、2名の聞き手のうち、1名が質問をし、1名がそのやりとりから得た回答を書き取った。日本語で情報を得ることが可能な者としたためインタビューも日本語で行ったが、感情表現や詳細な状況を聞き取るのに聞き手のどちらかが母国／地域が同じ場合は、母語を利用する場合もあった。本研究は、対象者の情報収集行動と行動の要因の抽出を目的としたため、発話が長かったり分かりにくい場合はその都度発言の主旨を確認し文字化していく方法をとった。集計時には得られた回答をコード化してリスト形式で集計し、理論的考察に向けて概念化する作業を行った。

### 3-1. 調査対象者

対象者は、首都圏に居住している外国人48名で、内訳は留学生34名、会社員10名（うち5名が留学生として来日しその後就職）、家族滞在者3名、宣教師1名であり、留学生、或いは留学生になんらかの接点がある人物とした。また、震災時の行動を聞き取る繊細な調査のため対象者は質問者と面識がある、または対象者と面識がある人物に限定した。48名の内訳は、男性21名、女性27名で、出身国、地域は台湾16名、中国本土12名、アメリカ9名、韓国4名、カナダ2名、英国、オーストラリア、ウガンダ、ケニア、ナイジェリアがそれぞれ1名である。留学生を中心とした調査であるため、年齢は、20代前半から30代前半が最も多く83%を占め、その他17%が30代後半から70代までとなった。

居住地は、震源地から離れた関東1都7県で、千葉県28名、東京都10名、埼玉県4名、茨城県、群馬県がそれぞれ2名、神奈川県1名で、全員が寮またはアパートといった耐震性の高い鉄筋の建造物に住んでいた。滞在期間は、1～2年が最も多く14名、続いて3～5年が13名、6～10年が8名、10

年以上が 5 名、1 年未満が 4 名、無回答が 4 名であった。また、通勤通学手段は電車やバスを利用するが 25 名、徒歩が 11 名、自転車 that 7 名、車・バイクが 4 名、無回答が 1 名となり、通勤通学時間は 30 分未満が 33 名、1 時間未満が 13 名、2 時間未満が 2 名であった。

### 3-2. 日本の生活で困ったこと

有効回答者の約 80% が平常時、何らかの生活上の困難を感じていると回答し、「日本語の難しさ」と「文化の違い」がそれぞれ一番多い回答となっている。日本語の難しさをあげた 32% のうち、67% まだが 20 代で在日年数が短かったことから、このカテゴリーに属する外国人にはさらに言葉の支援が必要と考えられる。一方、文化の違いをあげた 32% のうち 67% が中国語圏の 20 代の女性で、自分の中に独自の文化を形成しつつあることを表明するような言動が今回の調査で見受けられた。また、「外人扱い」などの差別待遇に不満をもっていた 6% は全員が 20 代後半のアメリカ人・カナダ人であった。このほか、特にない (19%)、物価の高さ (9%)、満員電車 (6%)、食べ物 (2%) が挙げられている。この質問から、情報取得に関する不便さを挙げる回答者はいなかったことから、平常の生活では日本語の不便さを感じることはあるものの、それがメディアへの接触時という意識ではないことが窺えた。

### 3-3. 地震に関する予備知識と備え

「日本は地震国である」と知っていたか」という質問には、85% が「知っていた」、15% が「知らなかった」と回答しており、「非常用持ち出し袋等物品の準備をしているか」の質問には 77% が「していない」、23% の「している」と回答した者でも懐中電灯、救急箱など単品の用意に留まることが分かった。このうち、1 名は非常用持ち出し袋を準備していると答えているが、これは地震を当たり前としている日本人女性と一緒に暮らしていることによる影響があると思われる。

### 3-4. 普段よく見るニュースのカテゴリー

震災前に興味をもっていたニュースのカテゴリーについて聞いた。留学生は学年や出身国／地域、勉強している分野に限らず、いろいろな分野に興味を持つ「ヘッドライン」という回答が最も多かった。ここからは政治、経済、社会と社会全体の動きを把握しておきたいという意識が読み取れる。一方、会社員は芸能ニュースしか見ない、スポーツしかみない、という特定分野に偏る傾向が見られた（図1）。

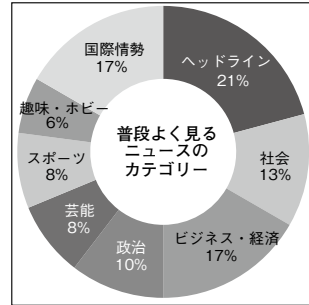


図1 普段よく見るニュースのカテゴリー

### 3-5. 普段よく見るメディア

震災前にニュースを知るために使用していたメディアについて複数回答で聞いたものを図2にまとめた。図2からは、テレビに関しては日本のテレビを見る機会が多いが、インターネットメディアの場合は日本語、英語、自国

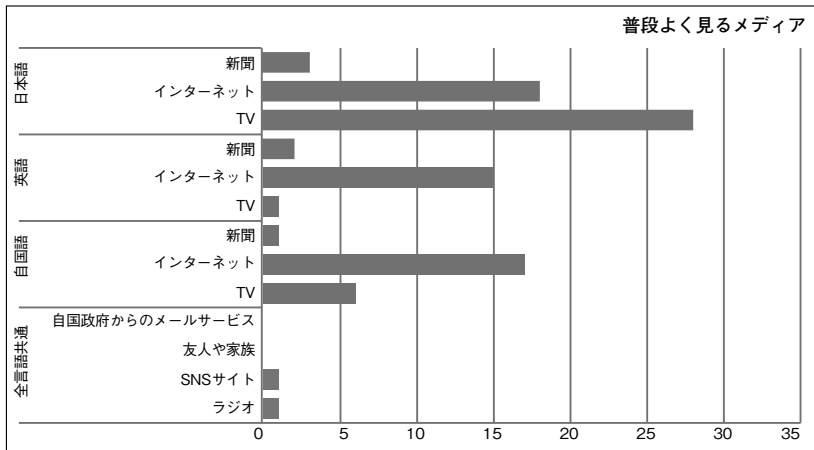


図2 普段よく見るメディア

語それぞれの言語が拮抗していることが分かる。新聞は寮や会社で定期購読しているのを日常的に見ていたケースを除けばほとんどの回答者が見ていないと回答している。よく見るテレビ局はNHK、サイトはYahoo!と回答した。

### 3-6. 普段よく使うコミュニケーション・ツールと話す相手

普段よく使うコミュニケーション・ツールについては、携帯電話、スマートフォンは6%と少数派で、無料のソフトウェアを使えるパソコン・ベースのものが69%を占めている(図3)。中でもFacebookやSkypeはよく使われており、中国人の場合は独自サービスのQQメール等の利用率・依存度が高いが、これはサービス形態としてはWEBメールが中心のようである。普段話す相手は、友人が69%と最も多く、次に両親・子供が28%となっている(図4)。

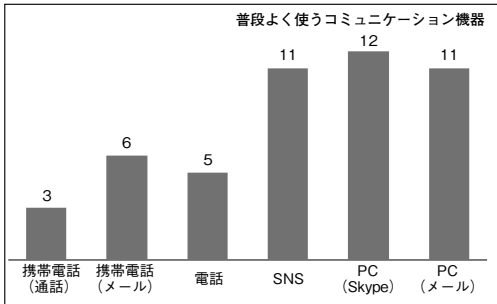


図3 普段よく使うコミュニケーション機器

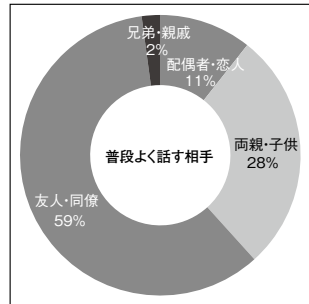


図4 普段よく話す相手

## 4. 分析結果

### 4-1. 災害遭遇状況により異なるその後の日本人に対する意識

本震直撃時、回答者がいた場所は、千葉県 21 名、東京都 23 区 21 名、埼玉県、茨城県 2 名、群馬県、山梨県 1 名となっており、これらの地域について最大震度別<sup>(1)</sup>に見ると、「強震」に分類される震度 5 強を経験した者が 46%、震度 5 弱が 48%、「烈震」に分類される茨城県での震度 6 強を経験し

東日本大震災における外国人・留学生の情報収集活動と  
コミュニケーション行動（正宗 鈴香）

た者が2%、震度6弱4%となっている。一般に烈震では人は立ってられないほどの揺れとなり、震度5弱ですでに歩行者の足がふらつき、エレベータや電車、ガスの緊急停止が行われ、クルマに乗っていてもそれと感ずるほどの強い揺れを感じると規定されている<sup>(2)</sup>。

調査からは、災害遭遇状況は3つのグループに分類することができ、置かれた状況によりその後の日本人に対する意識が違って現れることが示唆された。1つ目のグループは、全くの他者である周囲の群衆と瞬時に運命共同体として位置付けられ、誘導等によりその場の限定された情報に従って制約された行動をとらされたグループである。移動中の電車の中にいた5名と買い物をしていた1名は、その後の避難誘導により長時間屋外で過ごすことを余儀なくされたり、電車内にとどめ置かれたのち、線路上を歩かされたりしており、情報が非常に限られた中で外国人として独りであることを強いられ、かなりの緊張状態に置かれていたとしている。

2つ目のグループは、職場や家、外出先で知っている者同士でいたグループである。この状況にいた13名は、統制のとれた環境である程度の情報を得て、その結果、友人の家に泊まったり、不平不満を言わずに長時間かけて徒歩で帰宅するなど、さほど不安な状況に陥ることなく自分の意思で行動していたことが分かった。

3つ目のグループは、自宅や寮で、一人でいるときに本震を体験したグループである。21名がこれに分類されるが、インタビューからは、少ない情報の中、彼らが寮のテレビや日本人の知人から情報を集めようと躍起になった状況が浮かびあがってきた。その際に津波の被災状況をヘリから伝える生中継を見て、大きなショックを受けたと答えた回答者も少なくなかった。

この3つのグループと「震災時の日本人の行動をどう思いますか」という問いの回答と重ねて考察した結果、2と3グループの回答者はテレビ等で日本人の順法意識の高さなどが高く評価されたと同様、「順法意識が高い」「助け合っている」「パニックを起こさず落ち着いている」と肯定的な評価をしているのに対し、1グループの震災時に電車に乗っていた5名は年齢、国籍、



性別は異なるが、5 名ともそういった一般的な肯定的な評価とは逆の否定的な評価を震災後数か月経った時点でもしていることが明らかになった。サンプル数が少ないため更なるサンプルを分析する必要があるが、これは震災直後におかれた情報不足、自由にならない不安といった状況がその後の対外意識を決定づける一例といえよう。

## 4-2. 震災直後の情報収集行動

### 4-2-1. 被災直後に連絡を取ろうとした相手

つながったか、つながらなかったかにかかわらず、最初に安否確認などのために連絡をとろうとした相手について聞いた。もっとも多かったのは両親で、その殆どが台湾からの女性だった。次が配偶者または恋人で出身国を問わず 20 代後半以降の世代に集中してその傾向が見られた。両親にかけたかったが、電話はつながらないと思ったので Skype で兄弟や知り合いに連絡をとった、というケースも含めると両親が圧倒的に多かったといえる (図 5)。

通じなかった場合を含め、回答者が利用した、あるいは利用しようとした通信機器は携帯電話、一般加入電話および Skype の通話サービスの合計で全体の 74% に達し、携帯メールや SMS (ショートメッセージ: AU の C メールなど)、SNS、パソコンメールなど文字通信は 2 割程度に踏みとどまった。つながらなかったにもかかわらず通話サービスにアクセスが多かったのには「声を聞くまで安心できない」、「メールではすぐに安否確認ができないと思ったから」などの理由による。Twitter や Facebook の利用は今回全体の 1 割未満にとどまったが、SNS を利用した回答者は「震災直後から使えたし、安否確認もすぐにできた」ことで満足度は高かったようである (図 6)。

一方で、携帯電話の発信制限や災害伝言板については、無回答を除き、「知らない」「知っていても使わなかった」という人は 93% にのぼり、その後教えられても使った回答者は一人のみであった (図 7)。発信制限に至っ

東日本大震災における外国人・留学生の情報収集活動と  
コミュニケーション行動（正宗 鈴香）

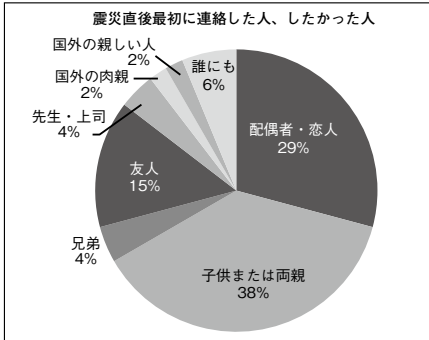


図5 震災後最初に連絡した人

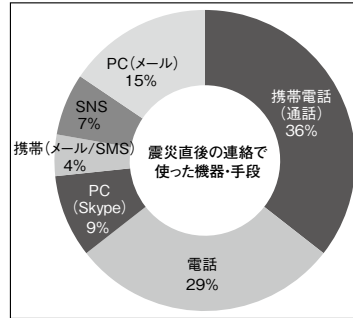


図6 震災直後の連絡で使った機器・手段

てはすべての回答者が知らず、中には携帯電話サービスもダウンするほどの災害と誤解するものもいた。災害時の対処法については一般知識レベルのことも含め、外国人や留学生には十分な周知が必要である。しかし、

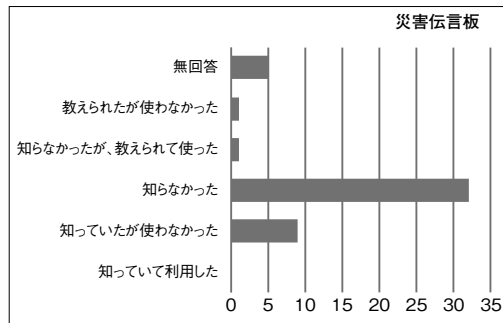


図7 災害伝言板を知っていたか

回答者はデジタルメディアや機器を使う環境にあり、災害時においてもそれらを使いこなす能力を持ち合わせていたと言える。

#### 4-3. 平常時、震災から1か月間、2か月間の情報源と情報活動の変遷

##### 4-3-1. 震災直後から震災から1か月の情報源と情報収集活動

この1か月間の期間は情報収集活動が非常に活発であった。「普段よく見るメディア」(図2)と「震災から1か月間の情報収集源」(図8)を比較すると、まず情報源から報道サイクルの遅い新聞がゼロになり、代わりに即時性が強くかつ視覚からの情報が得られる日本語によるテレビからの情報源が

多くなっている。このことに加え、平常は情報収集としてはほとんど活用しない自国政府からのメールサービスや（例：アメリカの国務省メールサービス）や友人や家族からの新しい情報収集源が飛躍している。これは、専門家不足から政府発表に依存する日本のマスコミへの混乱、あるいは批判的考え方から、新たな、あるいは自国にいる親・兄弟といった非常に伝統的な情報源への傾倒を強めていることが窺える。佐藤（2011）は、この時期、外国人は日本で発信された情報と自国メディアや自国大使館が伝えるものとの情報差から、日本発の情報に不信感を抱いていたとしている。

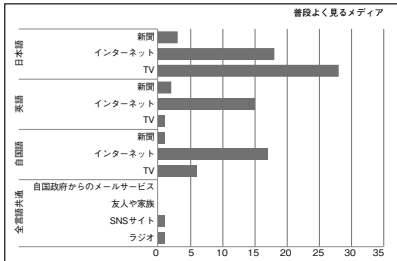


図2 普段よく見るメディア(再掲)

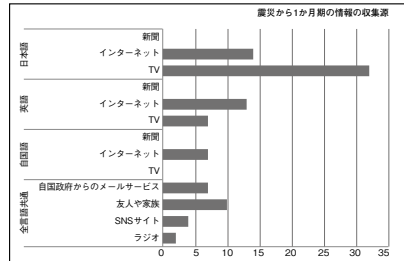


図8 震災から1か月間の情報の収集源

#### 4-3-2. 震災1か月後から1か月間の情報源

震災発生時から1か月間は即時性の高いテレビやインターネットといったメディアからの情報収集と、自国や地域にいる親近者や友人といった属人的な情報源への傾倒が強まったが、次の1か月間は、属人的な情報源への傾倒が減少し、また、自国語メディア等への回帰も減少している（図9）。その一方で、日本語でのテレビやインターネット傾倒が強まっ

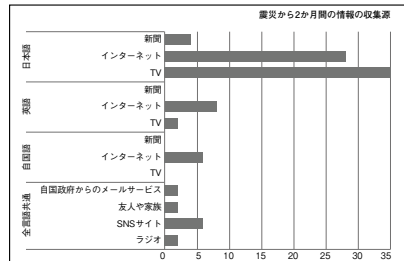


図9 震災から2か月間の情報の収集源

ており、回答者はその理由を「日本の方が冷静に伝えているから」「自国での情報は不正確だから」「日本で起こっていること日本のメディアの方が正しいと思うから」としている。こういった回答から、2か月目には混乱が収束に向かい、情報源をどこにするかについても冷静な判断ができていたことが窺える。

#### 4-4. 福島第一原子力発電所事故に関わる情報収集活動およびコミュニケーション活動

東日本大震災は複合的な被害をもたらした震災と言える。巨大津波による福島第一原子力発電所事故による放射能災害という日本が経験したことがない災害が同時に進行したことは、震災後の外国人の情報集活動、コミュニケーション活動に与えた影響として切り離せないとして、本調査では事故に対する情報収集活動や意識についても質問した。

##### 4-4-1. 事故の認知時期と情報収集

回答者たちが福島第一原発事故について知った時期は意外に早かった。3月11日に大津波が福島第一原子力発電所に到達したという報道があった時点ですでに事故を認知し、警戒し始めたと回答したのが20%、翌日12日の午後3時35分の1号機建屋における水素爆発発生 の報道があった時点40%と、非常に早い段階で60%の回答者が事故の報道に敏感に反応している。炉心溶融を起こしていた原子炉や使用済み核燃料プールへの本格的な放水が始まるころまでには87.5%の回答者が福島第一原発事故について認知していた。

各地の入国管理局では、17日頃から再入国申請のための外国人が行列を作り始め、18日にはすでに第一陣の帰国ラッシュが始まり、外国人コミュニティにおけるこれらの混乱と情報の錯綜は4月上旬まで続いたとされている（川崎その他2012b）。日本人が放射線情報について本格的な関心を寄せ始めるのは3月22日前後に関東各地の浄水場で取り込んだ水に基準値をこ

えるヨウ素 131 が検出されるようになったのをきっかけに、いわゆる「ホットスポット」が話題になってからで、それに比べると回答者の事故の認知速度は3～4日ほど早かったことがわかった。

3月11日から福島第1原発の3号機の核燃料貯蔵プールに向けて自衛隊の地上からの放水が始まった18日頃までに回答者が情報依存したメディアはNHKが29%で一番多くなっているが、同時に「どこも信じられない」といった回答が31%を占め、NHK29%と海外のメディア11%を合わせても、政府発表やマスメディアを信じるか信じないかの二極化する現象が続いており(図10)、入手した情報を自分で取捨選択する状況であったことが窺える。この時期、情報収集活動は非常に活発で、「常時」から「最低1日1回」を合わせると全体の92%(44名)に達している(図11)。しかし、この時期からの日本政府の官邸サイトによる情報発信にアクセスした回答者は27%に留まっている。

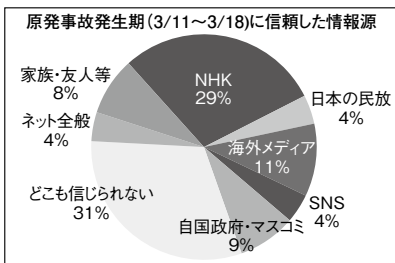


図10 原発事故発生期に信頼した情報源

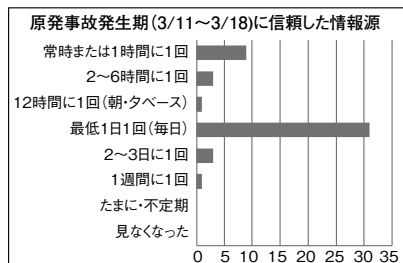


図11 原発事故発生期の情報入手ベース

#### 4-4-2. 入手した情報の理解

事故に対する認知が進む一方で、入手した情報をどう理解すべきかについては難しかったようである。「原発事故について誰と相談したのか」という質問に対し、67%が原発事故への対応について誰かと相談しており、残りの33%は入手した情報について誰とも相談せず自分一人で理解しようとしたこ

東日本大震災における外国人・留学生の情報収集活動と  
コミュニケーション行動（正宗 鈴香）

とが分かった。67%のうち最も多かったのが「家族会議」で36%、「友人同士でわからない語彙の確認や情報交換を行った」者が27%、「大使館や入国管理局、市役所に相談した」者は4%であった。この時期は、母国からの情報収集や連絡も多く、64%が母国の家族や友人から情報をもらい日本に残るかについて検討したとしている。

#### 4-4-3. 原発事故に不安を感じ始めた時期

津波が襲来した当日に事故の報道を知った者は20%だったが、その報道によって不安を感じたのは6%にとどまった。翌数日、1号機と3号機が水蒸気爆発を起こした時点でそれまでに事故を知っていたものと合わせて60%が事故を認知していたが、この時点で不安を感じていたのは21%であった。6日ほどたつて自衛隊のヘリコプターなどが海の放水を始めても、それまでに事故を知っていた88%に対し、不安を感じていたのはそのうち27%に留まっている（図12）。

しかし、17日以降各国政府（米国、英国、ドイツ、フランス、イタリア、スイス、ロシア、オーストラリア、ニュージーランド、台湾、韓国、シンガ

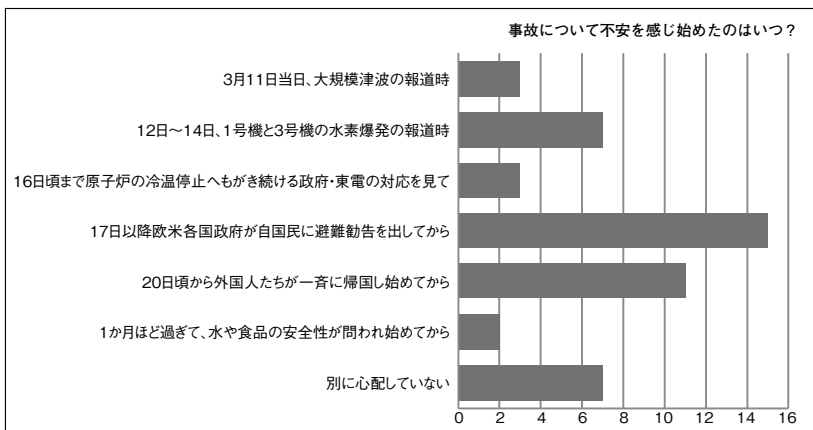


図12 事故について不安を感じ始めた時期

ポール等)による自国民に関東以北や福島県からの退去勧告発令後、回答者の危機的認識は一気に進んでいる。31%が直接的に影響を受け、その後帰国者が増えるのを見てさらに23%が影響を受けたことが分かる。18日までには各地の入国管理局に再入国資格申請のために24万4千人<sup>(3)</sup>の外国人が押し寄せ、あまりの待ち時間に再入国手続きをすることなくそのまま帰国する者も多くいたとされている。

#### 4-4-4. 情報収集活動と一時帰国

本調査の回答者は、震災時に日本におり、原発事故などあっても帰国しなかったか、あるいは一時帰国したものの4月上旬までに日本に戻ってきた者たちであるが、4割にあたる21名が一時帰国している。とくに韓国や台湾の回答者の89%が「親や親戚に一度帰ってくるよう言われた」と回答している。この時期は、情報源を自国や地域に依存していた時期であり、それが春期休暇と重なったことも要因であろう。しかし、一時帰国の理由は、欧米の外国人の間で一般的にパニックの要因となった「Nuclear Fallout = 日本脱出」という意識ではなく、自国での少ない情報や地元での過激な内容の報道で心配する両親に顔を見せに帰るといった傾向が強かったようである。帰国した21名も4月に新学期が始まるまでには日本に戻ってきたが、この21名は殆どが台湾、韓国の女性で、気軽に行って帰れる距離だったこと、かつ両親等が帰国を懇願したことが帰国をした理由で、アメリカやアフリカ出身の回答者ら6名は帰国を考えつつも、再入国資格の申請まで踏み込みながら帰国しなかった。残りの20名は個人の判断でもって帰国をしていない。日本に戻ってきた理由は「留学を続けたいから」「あと半年しか残ってないから最後まで頑張りたかった」、「留学期間は一年間だし、後悔しなくなかったから」というものであった。

しかし、震災発生の翌年の平成23年度(2011年度)より入学しようとする外国人学生は減少傾向にあり、日本語学生支援機構が発表している「平成23年度外国人留学生在籍状況調査結果」(表1)によると、特に準備教育課

東日本大震災における外国人・留学生の情報収集活動と  
コミュニケーション行動（正宗 鈴香）

程の減少率は24.3%と大きく、今後少なくとも数年は大学進学数に深刻な影響を与えることが予想される。こういった留学生数減少は、政治・経済状況等による要因もあると思われるが、やはり原発事故の影響は大きいと言わざるを得ないだろう。

表1 平成23年度 外国人在学段階別留学生数

大学院	39,749 人	652 人 (1.7%) 増
大学(学部)・短大・高専	71,244 人	▲1,421 人 (▲2.0%) 減
専修学校(専門課程)	25,463 人	▲2,409 人 (▲8.6%) 減
準備教育課程	1,619 人	▲521 人 (▲24.3%) 減

#### 4-4-5. 情報収集活動と内容の関心の変化

震災発生後、首都圏においては、震災の被害報告よりも福島第一原子力発電所事故に高い関心が寄せられたことが図13より分かる。しかし、2か月が過ぎるころにはその関心が薄れ、脱原発をめぐる政治的な問題に関するニュースなど通常のニュース・カテゴリーに主な関心に変化し、震災前の関心カテゴリーに戻っている。この期間に事故は終息していないが、爆発など危険な状況が一巡して終わり、報道内容が原発反対運動の高まりやより専門的な事故分析に変わってきたことや、留学生にとっては通常の学生生活に戻ってきた時期でもあったため、直接的な関心を喪失したものと思われる。こういった関心に伴い、情報収集活動にも変化が見られ、1か月前に比べ、頻繁な情報収集行動は大きく減少し、代わりに「たまに見る」「見ない」という情報摂取に消極的な回答者が増えている(図14、図15)。一気に減少した理由として、事故から2か月が経ち表面上は社会が安定してきことや、授業や職場が正常化し日常生活に戻ってきたことが考えられる。



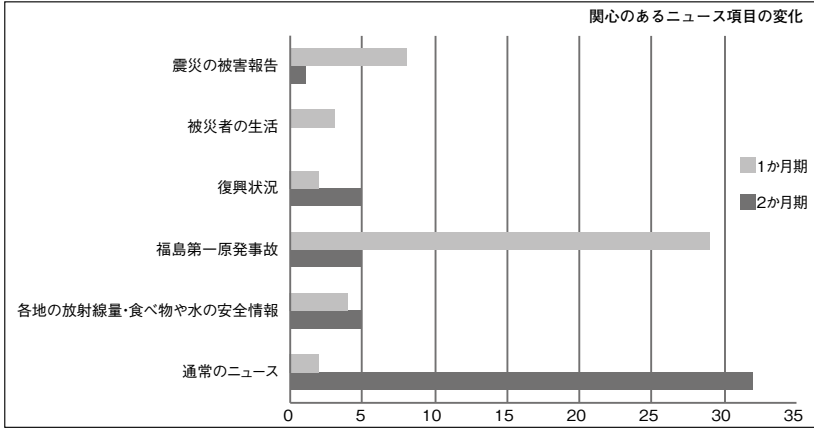


図 13 関心のあるニュースの項目(1, 2か月期の比較)

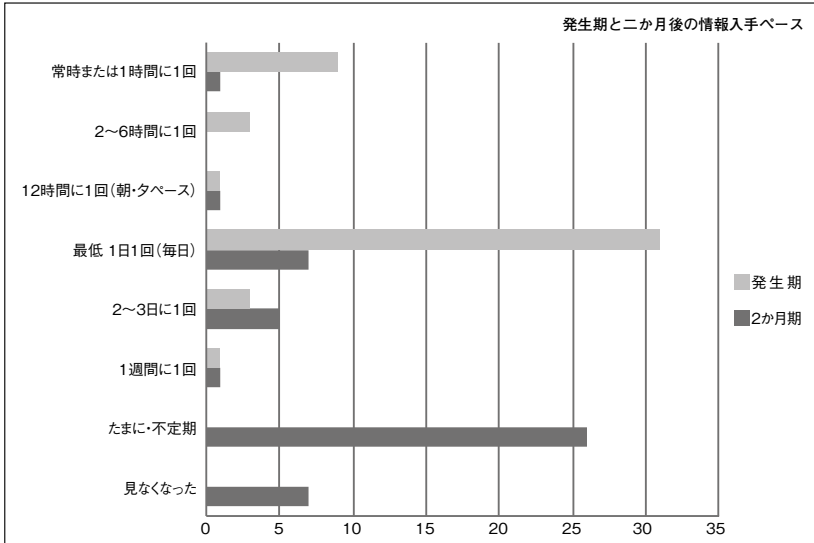


図 14 情報入手ペースの時系列比較

#### 4-5. 外国人が期待する日本政府・地方自治体に充実してほしい外国人向け 震災対策

「日本政府・自治体に充実してほしい震災対策」の問いに対しては、図 16 のように「言語を問わず正確で迅速な被害情報・避難指示」と「別がない」に大きく分かれた。「別がない」と答えた 39%は全員留学生（一部半年滞在する留学生）であったため、政府や自治体への期待は低いと考えられる。一方、31%が一番に「言語を問わず正確で迅速な被害情報・避難指示」を挙げている。しかし、実際は、日本政府は正確であるかどうかは別として、「迅速」な情報提供は行っており（川崎 2012）、このような要望がでるということは、留学生や外国人たちがそれらの情報にリーチできなかった、リーチしようと思わなかった、リーチしても内容をよく理解できなかった、とも考えられ、それゆえに本国政府のメルマガや国元の親・兄弟が現地メディアから仕入れた情報に依存したとも考えられる。実際、今回のインタビューでのやりとりの中には、事実と異なる発言や回答者の思い違いといったものも多く見受けられた。これは情報源が不正確な情報を流したのか、本人の理解が足りなかったのは定かではないが、いずれにしても、溢れる大量の情報のなか

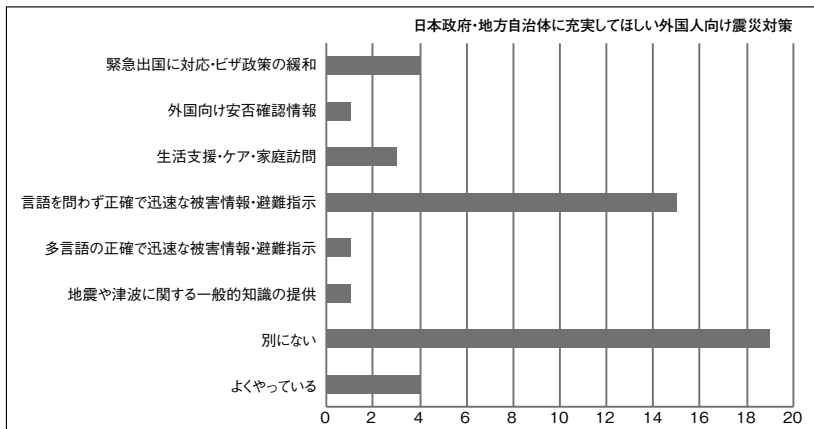


図 15 日本政府・自治体に充実してほしい外国人向け震災対策

から迅速に必要な情報の解釈、理解を継続して行っていくことはやはり外国人にとっては大変なことであることが分かる。

東日本大震災におけるメディアの役割についてはその問題点や課題についてすでに多くの指摘がされているが、その中で、川崎他(2012b)は、連日発信された情報量の多さに比べ、例えば、放射線レベルとその危険度に関する情報など、受け手が重要と感じる正確な情報が入手できなかったり不明瞭であると答えた回答者が震災から日数が経つにつれて増加したと報告しており、このようなところに情報の提供の仕方に課題があると思われる。

#### 4-6. 震災後の地震に関する意識の変化

震災を体験することにより、地震に対する意識が「大きく変わった」とした回答者は68%、「とくに変化はなかった」とした回答者は27%であった。「大きく変わった」とした回答者のうち、19%がいまだに地震や津波に対する恐怖で緊張状態が続いているとしている。その他、原発事故の影響で利根川・江戸川水系の浄水場で放射線が異常な数値を示したという報道から、水道水への拒絶反応を8%が示している。その一方で、地震への対処方法を学んだとした回答者が2%に留まっている(図16)。また、「本震を経験し、大きな余震が頻発する中、次の地震にそなえるためになにか行動を起こしたか」という問いに対しては、46%が「何もしていない」と回答し、38%が「避難するために持ち出し袋を準備したり、計画停電のために懐中電灯を購入した」と回答している(図17)。

小柳他(2012)は、留学生の場合、震災の客観的説明や原発の数値といった確かな情報を得ても、「では、こうしよう」という自分の判断には繋がらないことを指摘しているが、本調査からも、震災情報は得ていてもそれによって震災に対する意識化が進み、そのための具体的な行動にはさほど繋がっていないことが明らかになった。所属する大学関係者や身近な人からの助言といったものが命を守ることを含め留学生の諸々の行動を決定するには必要となることが示唆される。

東日本大震災における外国人・留学生の情報収集活動と  
コミュニケーション行動（正宗 鈴香）

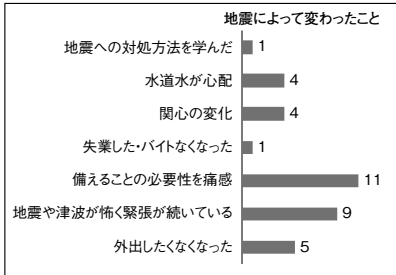


図 16 地震によって変わったこと

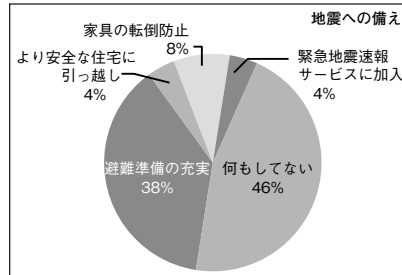


図 17 震災後の地震への備え

## 5. 大学での緊急時対策や事前指導の考察

本稿では、東日本大震災での外国人情報収集活動とコミュニケーション活動について時間軸に沿って実態を明らかにし、そこから、大学が行うべき震災時対応と留学生に対する指導について考察することを目的とした。その結果、整理し直した情報提供、情報共有による心理的ケア、情報発信のタイミングとその期間をキーワードに大きく3つの示唆を得ることができた。

一つ目は、大学からの情報発信の重要性である。米倉（2012）は、東北大学ではPTSDのハイリスクと判断される日本人が15%程度であるのに対し、留学生は約40%にのぼっており、情報のパニック、つまり何が起きているのかわからない、どうしたらいいのかわからないというパニックもPTSDの要因になっていると担当教師から聞くことができたとしている。本調査からは独りで群衆の中に取り込まれ、限定された情報の下で避難行動をとらされた外国人は、その後の日本人に対する、そしておそらく日本そのものに対しても否定的な感情を持ったことがわかった。また、日本は地震国と知っている回答者は85%と多かったものの、震災時に必要な備えをしていたのは2%であり、これはつまり震災時にどう対応すればいいか知っている回答者も少ないことが推察できる。これに加え、平常時から日本の生活で困ったことに「日本語の難しさ」「文化の違い」を挙げており、このことは震災時の

日本人の行動や避難指示の意味等を理解するのに困難を感じることも十分考えられる。従って、大学としては、オリエンテーションなどで災害発生時の対応や行動方法についての知識を伝えておくことはもとより、災害後の大学の提供する災害対策も提示しておくことが危機管理に繋がるであろう。

また、災害発生後は、留学生を一同に集めて同じ情報を与え、同じ状況にすることで安心できる環境を整えることやアメリカ国務省のように震災直後から定期的に「危機管理メールマガジン」を発行するなどのアクションが考えられる。留学生の緊急連絡網の設定や、災害時の情報の発信方法、留学生の緊急時集合場所の設定なども重要な仕組みづくりといえる。

二つ目は、整理された情報の伝達である。震災発生直後からの混乱期に当たる時期は、平常時とは違う環境であるため、「情報理解弱者」となりうる留学生に対しては、重要な情報を正確に理解できるように、その情報が意味することを補充しながら発信することが考えられる。調査から明らかになった、今回のように母国からの一部錯綜した報道からの事実と異なる情報により保護者や留学生が心理的に帰国に傾くといった状況を緩和するためには、大学独自に運営する災害時伝言板（例：web171）のような、留学生と母国の保護者等が瞬時に情報共有を図れるようなコミュニケーション・ツールを用意しておき、そのサイトを通じて心配する両親からの質問に大学が直接回答できるような仕組みを確保しておくことも有効と考える。このようにすることにより、留学生と保護者との間のコミュニケーションに場を与えるだけでなく、留学生が置かれた刻々と変化する状況に合わせた正しい知識や情報、学業に関する情報などを大学側とも共有し、解決できることも多いのではないと思われる。

三つ目は、災害を経験した留学生の心理的ケアである。留学生に心理的な負担なく情報を理解させるために、専門家による説明会を行ったり、その知識に基づいて、自分の経験したことを円座にて話し合うような場を作り、留学生に「ひどい経験をしたのは自分だけじゃない」「別の人はこう考えることで克服した」などの意見交換することで、心理的なストレスを軽減すると

いったことが考えられる。災害の範囲を広げ、地震、台風、竜巻・突風、火事などの事案ごとに対応策の基本知識を話せる専門家と事前に契約しておき、発生後のなるべく早い時期にセッションを設けられるようにすることで、留学生の不安を取り除くような体制を整えておくことも考えられる。

## 6. おわりに

以上、災害時に大学がどのような危機対応をすべきか考察した。留学生やその周りにいる人物は、ある程度メディアへのアクセスができ、災害の時期や内容によってメディアを使い分けるなど情報収集能力は高いと想定できることが確認されたが、情報の理解、解釈、判断という面で支援が必要になることが示唆された。また、安心して学業を続けるためにも心理的ケアは重要なことと思われる。被災の程度によってこういった支援の重要度は変わってくるが、いつ震災が起こっても対応をできる危機管理体制の整備を進める必要があることは間違いない。

## 付記および謝辞

本研究は、平成 23 年度麗澤大学特別研究助成（テーマ：東日本大震災における在日外国人の意識調査）を受けたものである。インタビューおよび資料提供にご協力いただきました皆様および調査実施に協力してくれた正宗ゼミのゼミ生（2011 年度 4 年生）に心より感謝の意を表します。

## 注

- 1) 2011 年 3 月 11 日 15 時 15 分気象庁発表のデータによる
- 2) 気象庁震度階級関連解説表 1996
- 3) 経済産業省通商政策局：東日本大震災から垣間見える我が国と世界の

通商・経済関係、平 23 年度版通算白書, 2011

## 参考文献

- (1) 小柳志津、趙恩英、十市佐和子、天野桂、張海玲 (2012) 「東日本大震災後の外国人留学生の行動分析～一時帰国する・しないを決めた要因は何か～」『日本語研究』首都大学東京 32, 29-44
- (2) 川崎昭如、マイケル・ヘンリー、目黒公郎 (2012b) 「東日本大震災後の外国人の災害情報収集過程その 2：退避行動の違いによる分析」『生産研究』64 巻 4 号, 65-69
- (3) 川崎昭如、マイケル・ヘンリー、目黒公郎 (2012a) 「東日本大震災後の外国人の災害情報収集過程その 1：日本人と外国人の情報収集比較分析」『生産研究』64 巻 4 号, 57-64
- (4) 佐藤和之 (2011) 「外国人への情報伝達と「やさしい日本語」化支援 外国人の避難判断はどうなされたか」『Forum of Language Instructors』Volum5, 27-44
- (5) (財) 海外技術者研修協会 (AOTS) (2011) 「細やかな情報提供と研修生たちの声に耳をかたむけることで不安を払拭」『国際人流』2011.6, 6-9
- (6) (財) 仙台国際交流協会 (2011) 「ボランティアや他機関との協力のもと被災外国人への情報伝達に奔走」『国際人流』2011.7, 2-6
- (7) 米倉律 (2011) 「多文化社会における放送の役割と機能」シンポジウム「多言語社会日本」3 「災害情報はどのように伝えられたか—多文化社会日本のメディア環境と課題」(2012 年 2 月 25 日)
- (8) 米倉律 (2012) 「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～」『放送研究と調査』August2012, 62 -75
- (9) 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター (2011) 「日常の活動

東日本大震災における外国人・留学生の情報収集活動と  
コミュニケーション行動（正宗 鈴香）

やネットワークを活かして災害情報を多言語で提供』『国際人流』2011.7,  
7-9

- (10) ダニエル・ロンゲ(2012)「緊急時における外国人住民のコミュニケーション問題—東日本大震災と阪神大震災から学べること—」『The Journal of Japan Academy of Health Sciences』 Vol.14, No.4 183-190
- (11) 独立行政法人日本学生支援機構「平成 23 年度外国人留学生在籍状況調査結果」(2012 年 5 月 2 日)  
[http://www.jasso.go.jp/statistics/intl\\_student/data11.html](http://www.jasso.go.jp/statistics/intl_student/data11.html)
- (12) 法務省「在留外国人統計（旧登録外国人統計）統計表」(2013 年度 9 月 2 日公表)  
[http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei\\_ichiran\\_touroku.html](http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei_ichiran_touroku.html)