

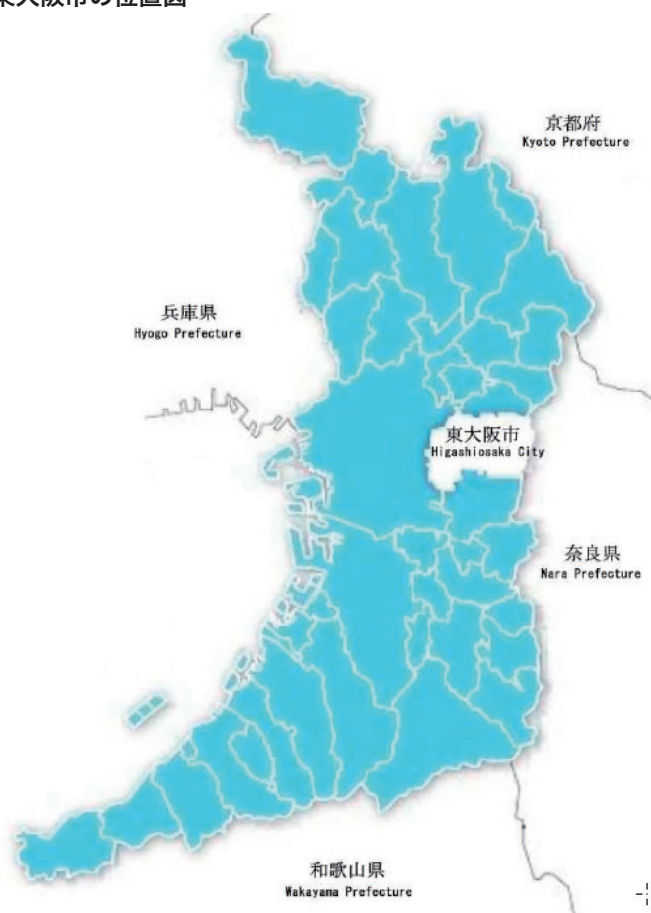
「火災で被災された方へ」の外国語版作成

大阪府 東大阪市消防局

1 東大阪市の概要

東大阪市は、生駒山の豊かな緑を背景に、面積61.78 km²、人口約50万人を擁し、世界的にも高い製造技術を持つ企業が多数集積する「モノづくりのまち」として、また全国高校生ラグーマン憧れの花園ラグビー場がある「ラグビーのまち」として知られています。来年には、花園ラグビー場でラグビーワールドカップの試合が開催されることからより多くの観光客が訪れると期待されています。

東大阪市の位置図



2 「火災で被災された方へ」とは

消防職員の多くが、火災現場で自分の家が燃えているのを悲惨な思いで見ている罹災者の姿を目にしたことが

あると思います。罹災者は、ある日突然、自宅が火災に遭い、今後どこで生活すればよいのか、生活資金はどうすればよいのか、まず何から始めたらよいのかかわからない状況に陥ります。

そのような罹災者の現状を目の当たりにしたことがきっかけで、火災後に、罹災者がいち早く元通りの生活を立て直していくための案内資料を作成する事にしました。その案内資料の名前が「火災で被災された方へ」です。

案内資料の作成にあたって、市役所各課の窓口に出向き、何か罹災者のために役立つ制度がないかを聞いて回りました。すると、市営住宅への入居、資金の貸付、税金の減免といった罹災者をサポートする制度が考えていたよりも多くあることがわかりました。しかし、これらの制度を利用するためには、消防機関が発行している罹災証明書が必要であり、その罹災証明書を使って市民から申請しなければ受けることができないため、この案内資料を通じて、罹災者にまずこのような制度や手続きがある事を知ってもらう事が大事であると考えました。

作成には数か月の時間を要しましたが、ようやく平成26年から「火災で被災された方へ」を配布できるようになりました。

基本的には、焼損程度が全焼、半焼、又は罹災程度が全損、半損の罹災者に案内資料を手渡すことにしました。

3 成果

「火災で被災された方へ」を活用された罹災者からは、「非常に役にたった。」という意見を多数いただくことができました。

また、この案内資料がどれほど活用されているのかを調査したところ、平成24年と平成25年の1世帯当たりの罹災証明書の発行枚数の平均は、1.5枚程度でした。この数値は、以前から消防が案内しているとおり、主に火災保険や火災ごみの処理費用の減免に使用されていたと考えられます。

しかし、案内資料の配布を開始した平成26年から平成28年の発行枚数の平均は、3.5枚となりました。これは、罹災者が案内資料を見て、減免や給付制度を受けるために罹災証明書を多く発行しているという大きな成果であるといえます。

さらに、この案内資料をより多くの人に知ってほしい

という思いで、平成27年度大阪府東ブロック火災調査事例研究会や平成28年度全国消防職員意見発表会で発表しました。その結果、現在でも近隣の消防本部のみならず、全国の消防本部から案内資料の内容や用途についての問い合わせが来ています。



全国消防職員意見発表会

4 外国語版作成へと発展に至った経緯

東大阪市には現在、約18,000人の外国籍住民が在住しており、全体の人口の約3.6%を占めています。この比率は、大阪府下の市町村別でみると、大阪市、堺市に次ぐ高い数値です。今のところ火災で大きな被害を被った外国籍の罹災者はいませんが、今後、外国籍住民の方が火災を発生させる、又は類焼で被害が及ぶ可能性は大いに考えられます。もし、そのような状況になった場合にも、罹災者が迅速に対応できるように英語、中国語、韓国語に翻訳した資料も作成することにしました。

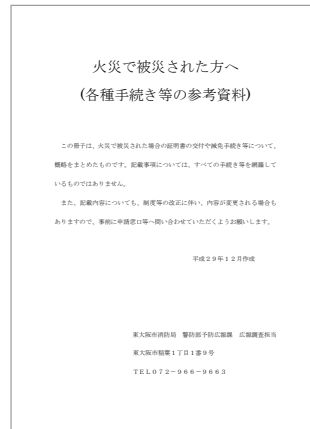
この3か国に決めた理由として、英語は、世界共通語として最も利用者数の多い言語です。そして、韓国語と中国語については、現在、東大阪市に在住している外国籍住民の約80%を占めているのが韓国、朝鮮、中国国籍の住民であるからです。

翻訳については、東大阪市の国際情報プラザに依頼しました。国際情報プラザは、外国籍住民が東大阪市で生活する上で、必要な情報の提供や相談案内をしている窓口です。

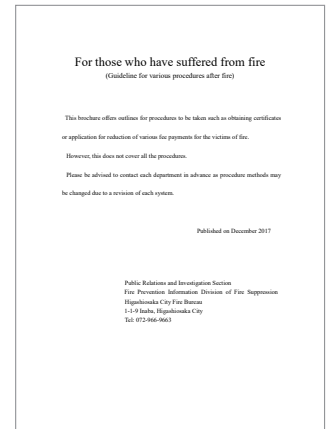
翻訳して頂いた職員に、苦労した点や工夫した点を聞いたところ、日常生活には出てこないような専門用語や制度が記載されているために、翻訳者自身も記載事項を理解する必要があったため、各部署に問合せをし、外国籍の罹災者が理解しやすいように簡潔に翻訳することに苦労したとのことでした。また、日本語では、同じ単語を繰り返してもあまり違和感はありませんが、外国語においてはあまり好ましくないため、それを避ける文書の組み立てが必要であったとのことでした。

「火災で被災された方へ」の各言語の表紙

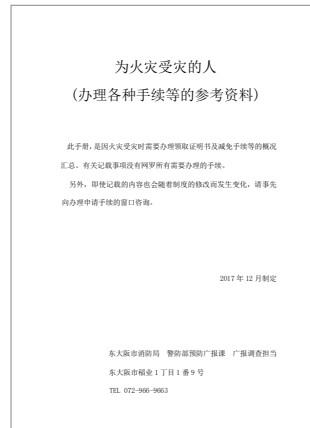
日本語



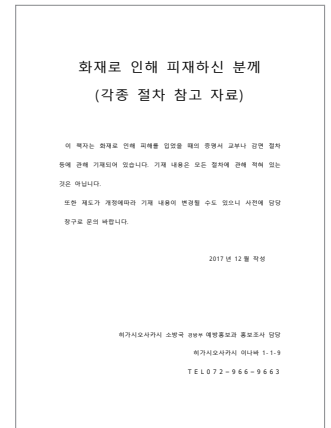
英語



中国語



韓国語



5 おわりに

今回、案内資料を作成したことで、罹災者の火災後の悲惨さを改めて考えることができました。自宅が火災に遭い、ましてや自分の過失によるものではない罹災者の深い悲しみや不安を直接見聞きできるのは私たち消防職員です。現場で見聞きした罹災者の要望を広く伝え、応えていき、更に発展させていくのも私たちです。今回、案内資料を外国語版作成に発展させましたが、今現在、この外国語版を使用した罹災者もいないため、日本語を話すことができない罹災者がこの案内資料を有効に使うことができるのか、日本人と同様に案内資料に記載している制度を受けることができるのか、発展の余地はまだあると考えています。

この案内資料に記載されている制度は、制度の改正や担当窓口の変更等に伴い、数年ごとに更新しています。正確で有効な案内資料にするためには、そういった改正情報に敏感にならなければいけません。また、案内資料に不満の声があれば、改善策を探し出す必要があります。このような積重ねが、罹災者の火災後の環境改善に少しずつでも繋がっていくと私たちは確信しています。