

**ZOOM
UP**

災害時の 外国人住民・訪日旅行者支援 ～2018年に発生した災害から学ぶ～

2018年は、大阪府北部地震、平成30年7月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震など、大規模な災害が相次いで発生しました。外国人住民をはじめ、訪日旅行者の支援の重要性も浮き彫りとなった中で、それら災害時にどのような支援を行ったのか、また、その経験を踏まえた取り組みについて紹介します。

外国人住民や訪日旅行者が増加する中、それぞれの地域における取り組みの参考にさせていただけると幸いです。

〔(一財)自治体国際化協会多文化共生部多文化共生課〕

1

訪日外国人 4,000万人時代の災害時対応 ～外国人住民とともに進める「安心感の醸成」に向けて～

(一財)ダイバーシティ研究所 代表理事 田村 太郎

はじめに

災害時に外国人が直面する課題への対応は、1995年の阪神・淡路大震災を機に注目され、2004年の新潟県中越地震、そして2007年の新潟県中越沖地震を経て多言語での情報提供ツールの開発や、被災地に「災害多言語支援センター」を設置して避難所を巡回する仕組みづくりが進んできた。さらに東日本大震災や熊本地震で強化され、国においても総務省で災害時に外国人が「情報難民」とならないよう、被災地内外で外国人が必要となる情報を提供する「災害時外国人支援情報コーディネーター」を2020年までに100人養成することを目標に掲げるなど、取り組みが進んでいる(写真1)。

しかし、災害は種類や規模に加え、発生時間・曜日・季節などにより、まったく異なる様相を呈する。2018年に相次いだ災害でも、事前に想定したことが機能しなかったり、ここ数年で急増した訪日外国人へ充分な対応



写真1 総務省主催「災害時外国人支援情報コーディネーター」認定研修でのロールプレイの様子(2019年2月 筆者撮影)

ができなかったりするなど、新たな課題が見つかった。そこで本稿では、改めて災害時における外国人への対応支援の全体像を俯瞰するとともに、オリンピック・パラ

オリンピックや万博を控え急務となっている訪日外国人への災害時対応を中心に、留意すべき点や求められる取り組みについて整理を試みる。各地での取り組みの参考とさせていただければ幸いである。

災害時の外国人支援に関する考え方

かつては「災害弱者」と呼ばれていた災害時に何らかの配慮や支援が必要な人について、政府は2013年の災害対策基本法の一部改正で、避難生活で配慮が必要な「要配慮者」と、自ら避難することが困難で避難の確保に支援が必要な「避難行動要支援者」とに具体的に分類し、事前に名簿を作成するなどの対応を自治体に求めている。外国人についての対応は自治体によって異なるが、避難生活において言語や文化、習慣のちがいの配慮が必要な外国人は「要配慮者」であり、避難に必要な情報がわからず、地域の地理にも不案内な外国人は「避難行動要支援者」であるといえる。

外国人には固有の配慮や支援が必要であり、日本人向けに用意された情報をそのまま翻訳しただけでは、適切に避難行動をとることができない。具体的には外国人が持つ多様な背景に配慮し、日本人向けに用意された情報では足りない点を補い、また無用な混乱を招く情報は取り除くなどしたうえで多様なメディアで配信するとともに、可能な限り避難している場所まで出向いて双方向性の高いコミュニケーションを図ることが重要である（写真2）。



写真2 関東・東北豪雨では、近隣の自治体や国際交流協会などから職員が駆けつけ、避難所を巡回して外国人の様子を聞いた。（2015年9月 筆者撮影）

さらに災害時に外国人がとる行動に対して、周囲の日本人へ理解を促すことも忘れてはならない。例えば、これまでの災害で体育館に避難するのを避けて屋外で過ごす外国人の姿がよく見られているが、外国人が屋外で集

団で過ごしているというだけで警察への通報が相次いだり、救援物資を袋に詰めて持ち帰ろうとする外国人と日本人との間でもみ合いになったりというケースが少なからず起きている。

海外では地震発生時は建物の外で過ごすのが一般的なため、屋内に避難するのが怖いということや、避難所に毎日食事が来ることを知らず、また自分のものだけでなく友人・知人の分も取っておこうという気持ちが物資をたくさん袋に入れるという行動の背景にあることを誰かが説明し、理解されれば、周囲の日本人が外国人の行動に不審を抱かなくても済む。

このように災害時の外国人対応は、日本語を単に多言語化するに留まらず、外国人に固有に必要な情報やニーズへの対応と周囲の日本人も視野に入れた「被災地全体の安心感の醸成」を目標として臨むことが求められる。

外国人住民の力を借りながら進める観光客対応

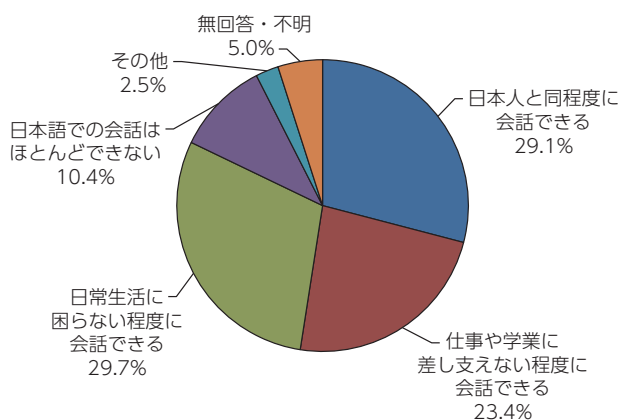
阪神・淡路大震災以来、災害時の外国人支援は住民としての側面を中心に展開されてきたが、オリンピック・パラリンピックや万博の開催を控え急増する訪日外国人の災害時対応にも注目が高まっている。観光客を対象とする場合、日本で起きる災害や避難先についての知識が全くないことに配慮が必要であることと、必要な支援は帰国または次の目的地へ移動するまででありゴールが明確であるということなどが、住民を対象とする対応と異なる点となる。

2018年9月に発生した北海道胆振東部地震では、移動困難となった外国人観光客が札幌駅周辺に滞留し、札幌市が急きょ用意した観光客向けの避難所で、停電が解消するまでの期間を過ごした。観光客が必要としたものは「スマホの電源」と「Wi-Fi」であり、停電でキャッシュレス決済が使えなくなったためにコンビニなどでも買い物ができず苦勞したという。同じく2018年の6月に発生した大阪府北部地震でも、ターミナルに外国人観光客が滞留したが、いずれの地震も店舗などがまだ営業する前の時間帯であり、観光施設や商店に多くの観光客が滞在している日中に災害が発生した場合はまた異なる混乱が生じたかもしれない。今後も増える外国人観光客が災害時にどのような困難に陥るのか、丁寧に検討し対策を練る必要がある。

一方、言語や文化、災害に関する知識の違いへの配慮は、観光客にも住民にも共通に必要なものとなる。外国人観光客の7割が、空港から公共交通機関やレンタカーで移動し、ホテルやゲストハウスなどに宿泊する「個人手配」となっており、滞在も長期化する傾向がある。アパートに1カ月民泊する外国人に必要な情報やニーズは住民向けのものとは異なることも多く、災害時の外国人対応において住民向けと観光客向けを切り分けて考えることは難しくなっている。

そこで期待したいのは、外国人住民によるサポートだ。災害時に通訳や翻訳をサポートするボランティアの研修や登録制度が各地で実施されており、外国人住民も少なからず参加している。こうした人材にも協力を求め、外国人観光客への情報の提供やニーズの把握に努めて欲しい。インターネットやスマホの普及で、翻訳した情報を観光客の元に配信することは容易になったが、それだけで「安心感を醸成」することは容易ではない。例えば日本人が海外で被災したとして、自分のスマホに日本語ややさしい英語で「災害が起きました」、「電車は動いていません」といった情報が届けばそれだけで安心できるだろうか。地元で暮らす日本人が訪ねてきて話を聴いてくれる方が、ずっと安心できるのではないだろうか。

2020年には日本を訪れる外国人は4,000万人を超える見通しである。これまで外国人住民は「支援の対象」としての側面のみ注目されてきた感があるが、2017年に法務省が実施した調査では、日本で暮らす外国人のう



平成 28 年度法務省委託調査研究事業「外国人住民調査報告書」(公益財団法人人権教育啓発推進センター) 2017 年 6 月

図表 1 「日本語での会話はほとんどできない」は約10%
日本国内 37 地区に住む 18 歳以上の外国人 1 万
8,500 人へのアンケート調査より
(この設問には 4,252 人が回答)

ち「日本語での会話がほとんどできない」と回答したのは約10%であり、読み書きは難しくても日本語での会話はある程度できる人が多い実態がわかった(図表1)。日本での暮らしが長くなれば、災害にも何度か遭遇する。日本語での会話ができ、災害の経験もある外国人住民の力を借りながら、日本に滞在中のすべての外国人が災害時も安心できる環境を整えておくことを急ぎたい。

多様な担い手が連携しながら 訓練を繰り返す

クエアが整備している「災害多言語表示シート」や「災害時ピクトグラム」など、災害時に外国人を支援するためにあらかじめ翻訳されたツールやアプリケーションは、すでに各地で数多く作成されている。総務省近畿総合通信局では本年6月のG20開催期間に合わせ、自治体や外国人コミュニティの協力を得て、アプリによる災害時多言語の情報配信社会実装実験を実施した。今後は実験の内容を反映させ、NHKなどとも連携しながらプッシュ型の情報提供ツールとして利用を促進していくという。

さらにクラウドやAIによるディープラーニングを活かした翻訳端末やアプリも登場し、日進月歩の進化を遂げている。携帯電話回線が5Gになると、さらに便利なサービスが登場することも期待されている。ただこうしたツールやアプリは、普段から使いこなしていなければ、災害時に有効に活用することができない。日々登場する新たなツールも活用しながら定期的に訓練を実施し、どの場面でどんなツールが有効なのかを確認しておきたい。またそうした訓練は、災害時に連携する必要がある関係機関とともに、実行委員会などを組んで企画の段階から協働して進めていくことが望ましい。

外国人住民を対象とした対応については、自治体や国際交流協会、NPOとの連携がずいぶん進んだ。これからは外国人観光客を対象としたホテルや飲食店、鉄道事業者、災害時に観光客が滞留したり避難所を利用したりする可能性がある地域の自治会や自主防災組織などにも事前にアプローチし、ともに訓練を実施するなど連携を深めておきたい。そうした訓練に外国人住民も「支援する側」として参加し、訪日外国人の動向の変化や災害時に予測される課題について助言をもらい、また外国人住民自身の災害への備えも高めていくような取り組みを期待したい。

2

水害から学ぶ外国人支援のあり方とは

NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会 柴垣 禎

クリアでは、災害時の外国人対応として「災害時の多言語支援のための手引き」等^(注)（マニュアル等）を作成している。

このマニュアル等は、各地域における災害時の外国人対応を進めるべく、2007年の新潟県中越沖地震での柏崎災害多言語支援センターの活動をモデルとして作成され、その後の東日本大震災や熊本地震等での経験も織り込まれている。

当団体では、2009年版のマニュアル以降その作成に携わってきた経緯から、全国各地域でそれぞれの地域特性に合ったマニュアルをつくるよう、つまりクリアのマニュアル等をカスタマイズするよう呼び掛けている。マニュアル等にはカスタマイズに必要なと思われる最低限の情報が盛り込まれており、各地域で実地に検証を重ねることで、地域特性にフィットした災害時の外国人支援の方向性や方法論が確立するのではないかと考えている。

(注) 「災害時の多言語支援のための手引き 2018」、「災害時の多言語支援のための手引き 2012」、「災害多言語支援センター設置運営マニュアル 2009」
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>

対応していくという内容が中心となっている。もちろん、外国語への翻訳やセンターを設置すれば、それで事足りるということはない。また、災害は地震だけでなく、水害をはじめとしたさまざまな災害があるため、それぞれに対応したマニュアルが必要ではないかとの指摘もある。

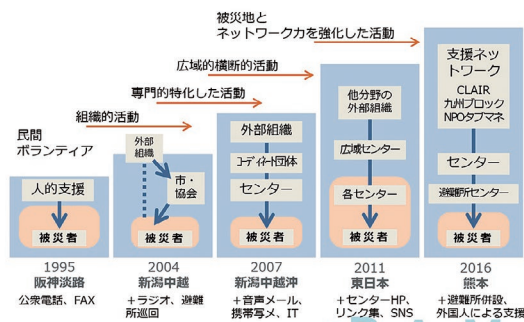
ひとつとして同じ災害は存在しないため、常に臨機応変な対応が求められる。今回は、平成27年関東・東北豪雨（H27豪雨）や平成30年7月豪雨（H30豪雨）を例に考える。

避難するタイミングの難しさ

地震災害は規模の大きさにもよるが、非日常的な揺れが発生し、ある面的な広がりのあるエリアが瞬時に被災地へと変貌を遂げる。一方で、水害の場合、日常的な降雨の風景から徐々に危険度が増していき、気が付いたときには、非日常の中に放り込まれていたといった状況に陥る。土砂災害や、堤防の決壊などが発生すると、ある限定的なエリアが一気に家屋ごと流されたり水没したりする。このため、避難のタイミングが非常に難しい。

刻々と変化していく状況を正確に判断し、避難行動を起こすことは、日本人はもちろん、外国人にとっては困難を極めることは容易に想像できるだろう。H30豪雨では、携帯電話に避難情報が配信されていたものの、その内容が理解できず、また、日本人の同僚からも避難するよう勧められていたにも関わらず、インドネシア人実習生が土砂災害に巻き込まれた。わかりやすい情報配信はもちろんだが、どのような被害が発生する可能性があるのか、あらかじめ知っておくことが必要となる。そして、何よりも避難するタイミングが難しければ難しいほど、共助システムが有効に機能していないと、孤立した外国人の被害は一層深刻なものとなってしまおうだろう。

変化する災害時の外国人支援スキーム



災害時の外国人支援スキーム（クリアのマニュアルより）

ひとつとして同じ災害は存在しない

マニュアル等では、災害多言語支援センターを災害時の外国人支援拠点とし、主に避難所巡回という手段により外国人避難者のニーズを把握し、外国人特有の課題に

予見できることと対応できないこと

多くの自治体ではハザードマップを作成し、あらかじめ被害の危険度が高いエリアを地図上で可視化している。両豪雨水害では、予想浸水域と実際の浸水域がほぼ一致

しているなど、はからずも予見性の高さが実証されることになった。

このため、あらかじめ想定されている潜在的な危険に対して、どのように対応すべきか事前に考えておくことによって、その後の被害の大きさに差が生まれてくる。予見できることであっても、それが活用されなければ対応できないことと同じ結果となる。各自治体においては、ハザードマップを多言語に翻訳するだけでなく、ハザードマップを使用した具体的な避難行動を体験するという防災訓練が必要だろう。

情報は人を介してこそ生かされる

災害時に、外国人には特別な支援が必要であるという認識は確実に広がってきており、また、SNSなどのネットを活用した情報拡散が瞬時に行われるようになってきている。しかし、今回の水害に限らず、情報を掲載しただけで、外国人に配慮しているもしくは支援活動を行っているとするような動きも散見されるようになってきている。人が一人では生きていけないように、必ず誰かとつながりがあるものであり、インターネットだけでは適切な情報提供ルートを確認しておくことが必要である。

現在、各地でベトナム人技能実習生が急増しており、対応に苦慮しているという声を多く聞く。H30 豪雨では、関係者の協力により、(一社)在日ベトナム人協会へとつながり、ベトナム人ネットワークへの情報提供を行うことができた。



Gửi những người đã bị thiệt hại do nước

Những điều cần lưu ý khi dọn nhà

1. Chụp ảnh tình hình thiệt hại

Ghi lại tình hình thiệt hại

Chụp ảnh xung quanh nhà và trong nhà để biết rõ đã bị thiệt hại như thế nào. Không chỉ chụp nhà mà còn chụp cả những đồ đạc đã bị hỏng (đồ hồ hoặc đồ điện gia dụng như tủ lạnh v.v.). Chụp vết ngập nước để biết đã ngập nước đến chỗ nào. Việc ghi lại tình hình thiệt hại như trên sẽ giúp ích khi làm thủ tục xin cấp tiền bồi thường bảo hiểm hoặc xin giấy chứng nhận thiệt hại (罹災(りさい)証明書(しょうじょうめいしょ)).

※ Giấy chứng nhận thiệt hại (罹災(りさい)証明書(しょうじょうめいしょ)) là gì?

Nộp đơn thông báo nhà cửa đã bị thiệt hại cho Ủy ban thành phố. Sau khi nhận đơn xin Ủy ban sẽ xem xét tình hình thiệt hại dựa vào đơn xin đó. Nếu bạn được cấp giấy chứng nhận thiệt hại thì bạn có thể sử dụng các loại hỗ trợ như nhận tiền trợ cấp hoặc tiền cho vay để phục hồi lại cuộc sống, giảm bớt tiền thuế hoặc các phí nước, điện, ga hay được vào nhà ở tạm v.v. Ủy theo tình hình thiệt hại. Bạn cũng có thể được cấp lại thẻ lưu trú. Có khả năng sẽ mất vài tuần hoặc hơn một tháng cho đến khi ủy ban bắt đầu nhận đơn xin và cấp giấy chứng nhận. Bạn hãy xem các bước thủ tục tại Ủy ban thành phố.

Chú ý

Nếu không nộp đơn xin thì bạn sẽ không được cấp giấy chứng nhận. Bạn hãy đi đến Ủy ban để được hướng dẫn.

在日ベトナム人協会 HP (水害時対応のベトナム語情報)

外国人同士が助け合う姿の裏側にあること

これまでの災害でも外国人同士の助け合いの姿が見ら



常総市内の避難所 (ごみ分別のポルトガル語表記)

れている。茨城県常総市には多くのブラジル人が住んでいることもあり、H27 豪雨では全国各地のブラジル人から支援物資が届けられ、それらをブラジル人が配送する姿が見られた。この活動に従事したブラジル人は、国籍を問わず支援活動を行っていたと思うが、日本人は日本人同士で、外国人は外国人同士で助け合っている姿が浮かび上がってくる。



常総市内の避難所 (ブラジル人家族とボランティア)

常総市内のある避難所では、多くの避難者が自宅に戻った後、高齢者とブラジル人だけが残っている姿があった。事情を聞いてみると、ブラジル人は災害ボランティアの手を借り

ることを知らないなど、各種支援制度から取り残されていることがわかった。生活再建へと至るステップには、罹災証明書の申請にはじまり応急仮設住宅への入居や生活再建支援金の支給などの公的な支援制度のほか、民間団体による災害ボランティア派遣等の支援も多々ある。しかし外国人は情報弱者に陥っているがゆえに、こうした支援を受けることができない制度弱者になっているという点も考慮しなければならない。

行政区域を越えて避難する被災者

行政区域を越えて住民が避難所へと避難する姿は、これまで確認されており、H30 豪雨では倉敷市真備町の多くの住民が総社市へ避難した。これは、多くの外国人住民の生活圏 (勤務地、買い物など) が総社市にある

ため、ある意味合理的な行動だと考えられる。こうした状況に対し、総社市役所の多言語相談窓口では、倉敷市真備町で被災したブラジル人に対して、相談に応じるといった柔軟な対応が見られた。このことは、総社市の多文化共生推進員が、日頃から行政区域を越えた交流を持っていたからこそ可能になったことでもあり、多くの自治体が参考とすべき点だろう。



総社市多文化共生推進員（総社市役所 HP より）

日頃から求められる 他の支援組織との連携

H30 豪雨では、7月11日に岡山入りした知人の看護師チームから連絡があり、外国人避難者の存在の確認を求めたところ、フィリピン人や中国人を見かけたとの第一報があった。続いて、中国人とのコミュニケーションが取れず、困っているとの連絡があった。これを受け、水害被害から生活再建に向けた多言語対応チラシの配布を依頼し、無料の通訳サービスの情報提供を行った。



中国人が避難していると報告のあった避難所（倉敷市真備町）

災害時の外国人支援は、まだまだそれに特化した活動を行う段階にあるが、その一方で、他分野との連携は確実に深まりを見せており、こうしたネットワークを有効に機能させていくことも必要だろう。自治体や国際交流協会においても、それが求められていることは言うまでもない。



NPO タブマネの HP（水害時対応の多言語対応情報等）

常に想定外を想定して

冒頭に記載したとおり、マニュアル等では、避難所巡回による外国人被災者ニーズの把握を中心とした記述となっている。しかし、水害の場合、在宅の外国人被災者が多く、そのニーズや困りごとが見えにくくなっているという現実がわかっている。H30 豪雨では「ベトナム人は水害に慣れている」とのベトナム人の声もあったが、彼らには日本の水害体験がないため、逆により事態が深刻化することも想像できる。また、H27 豪雨では、市役所が水没するという想定外の事態も発生した。避難所となるべき場所が危険で使えなくなったという事例も少なからず存在する。また、多言語支援センターや避難所巡回方式が万能ではないことは言うまでもない。



水害時に避難所に避難することが困難であるということは、より一層、外国人の生活再建が困難になってい

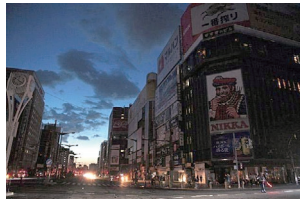
いたるところに積みあがる災害ごみ（倉敷市真備町）

る証左であり、プッシュ型の情報発信や相談会開催等の対応が求められる。

現在、マニュアル等が作成されてから10年が経過しようとしている。この4月に施行された改正出入国管理法も踏まえ、各地域においては、可及的速やかな対策が望まれる。

ブラックアウトと外国人観光客

2018年9月6日未明に発生した北海道胆振東部地震では、北海道全域で数日にわたる大規模な停電（ブラックアウト）が発生し、鉄道・航空など交通機関にも大きな影響を及ぼした。



ブラックアウトに見舞われた札幌すすきの地区の様子

市内都心部には、行き場を失った外国人観光客が多数発生。当初は観光客を都心部の基幹避難所へ誘導していたが、収容人数の限界を超えたため、急遽、集客施設など計6カ所を観光客向け避難所として開設した。

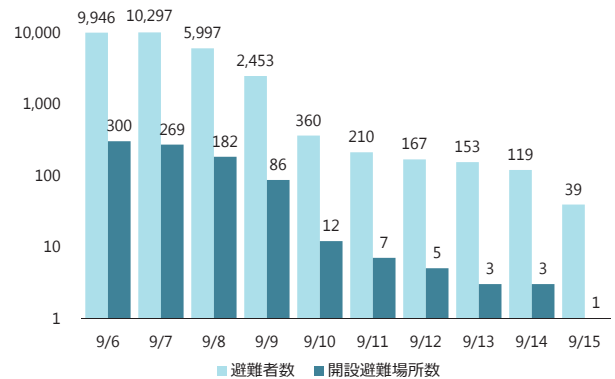
市内避難所を利用した外国人は、多くが観光客か留学生。外国人生活者の中には、日中は自宅や大学で過ごし、夜になると余震への不安から避難所に来所した人も多かった。

国際班と災害多言語支援センターの活動内容

市国際部が担う災害対策本部国際班（国際班）では、地震発生直後から在札外国公館との連絡体制を確保し、外国人被災者誘導に係る連携を行ったほか、本市ホームページにて、災害情報や交通・ライフライン情報、開設避難場所の情報を、英・中・韓の3言語で発信した。また、災害対策本部各班による通訳・翻訳などの要請にも対応した。

観光客向け避難施設	開設日時	閉鎖日	6日	7日	8日	延避難者数
施設A（集客施設）	6日13:30	6日15:20	200			200
施設B（高校）	6日14:00	8日	400	220		620
施設C（集客施設）	6日16:00	8日	550	130		680
施設D（北海道庁舎）	6日17:30	8日	400	140		540
施設E（体育施設）	6日18:00	9日	300	320	30	650
施設F（地下歩行空間）	6日20:45	9日	70	250	30	350
合計			1,920	1,060	60	3,040

観光客向け避難所開設数・避難者数



避難者（外国人観光客を含む）と開設避難場所

さらに、(公財)札幌国際プラザ（プラザ）との間で締結していた協定に基づき、プラザに災害多言語支援センターを設置し、プラザのホームページやSNSを活用した情報発信や避難所巡回、電話・メールによる相談対応などを行った。

認識された問題

今般の災害対応を通じて、災害多言語支援センター（センター）の果たすべき役割や権限について、市国際部、プラザ、その他の庁内各部の間で十分に共有されているとはいえないと感じた。

例えば、避難所の運営を担う区役所のスタッフにセンターは知られておらず、言葉の問題から外国人避難者とのコミュニケーションが上手くいかない場合であっても、センターに支援を要請するといったことはほとんどなされなかった。

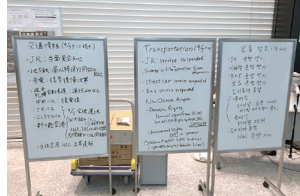
また、センターは災害対策本部から独立して、または

独力で活動すべきものなのか、根本的な疑問も残った。本来、災害時の外国人対応は、その活動が及ぼす影響の範囲を鑑みれば、災害対策本部の活動と一体的・連動的に行うべきで、災害に関する正確な情報を収集し、外国語で正確に発信することはもとより、その情報を広くリーチさせること、また、各所からの支援要請や避難所巡回に応えるとともに、現場

で発見された外国人被災者特有の問題や不安に適切に対処することが求められるが、この役割と責任を果たすためには、国際班とセンターが判断・指揮系統を一元化して業務にあたる必要があると重要であり、外国人観光客への対応も必要とされる今日では尚更であると考えている。今般は、こうした課題に十分に対処することができなかった。



観光客向け避難所の様子



避難所における多言語案内

外国人対応の仕組みづくりの検討

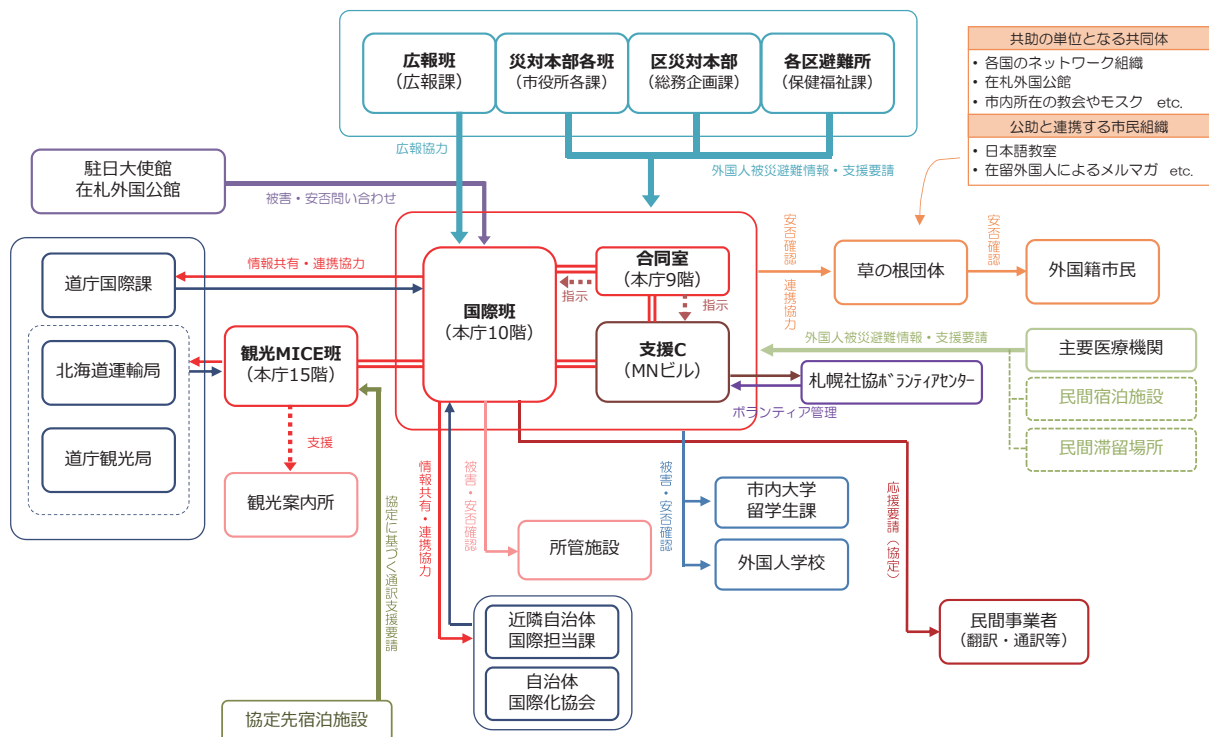
上述の課題を踏まえ、災害時の外国人対応の仕組みについて検討しているところであるが、検討にあたっては、外国人生活者を地縁や知縁に基づく共助の輪に溶け込ませること、また、外国人旅行者については、不安を解消し、被災地から速やかに離脱させることを指針に設定し

ている。

このことを念頭に置きながら、本市とプラザでは、指揮命令系統の明確化や責任領域の共有、さらには報告・連絡・共有の徹底に留意し、情報発信および避難所巡回に関する業務基準フローの整備に取り組んでいる。こうした取り組みを進めていた矢先の今年2月21日午後9時過ぎ、札幌市内で再び大きな地震が発生した。この地震では、これまで整理してきた情報発信における情報生成と翻訳責任は本市が担うという考え方を基本としながらも、職員が参集できない場合には、プラザ職員が自宅で、市ホームページで配信されている災害情報を元に、プラザのSNSなどで情報発信を行うことができる、といった初動時における業務手順も確立した。

こうして一つひとつの手順を明確にしていくとともに、今後は日本語ができる外国人市民および外国語ができる日本人市民の中から、災害時に避難所などで外国人支援を担う市民スタッフを養成するといった取り組みを進めていく。また、業務基準フローに沿った実施訓練を行い、PDCAを回していくことで、より実践的なレベルを高めていきたい。

発災時の関係機関等連絡体制 基本イメージ



検討中の発災時の関係機関等連絡体制の基本イメージ

平成 30 年 7 月豪雨

平成 30 年 7 月豪雨は、河川の決壊などにより、これまでにほとんど経験したことのない規模の被害を岡山県にもたらしました。

災害発生からこれまで、国や市町村、関係団体と緊密に連携しながら、復旧・復興に向けたさまざまな取り組みを進めているところですが、被災者の生活や被災地域の経済の復興には、まだ多くの時間を必要とする状況にあります。



災害時の倉敷市真備地区の様子（2018.7.7）

災害発生後の岡山県および（一財）岡山県国際交流協会の対応

(1) 岡山県の対応

災害発生後、県国際課では市町村の国際化施策担当課を通じて、外国人の避難や被災の状況を確認しました。被災した市町村の中には、災害対策本部での対応に追われ、外国人に関する情報収集が困難な状況も見られましたが、必要に応じて県と関係市による連絡調整会議を開催するなど、情報共有や課題の抽出、支援策の検討を行いました。

また、4日間延べ19カ所の避難所を巡回し、外国人の避難状況等を確認するとともに、県国際交流協会が作成した多言語相談のポスターやチラシの掲示を各避難所へ依頼しました。

(2) （一財）岡山県国際交流協会の対応

日頃から県と連携し、国際交流や多文化共生などに取り組んでいる県国際交流協会は、災害発生後、直ちに各避難所や外国人コミュニティと連絡を取り、状況を確認

するとともに、クリアなどが作成した避難所用多言語表示シートなどの外国人支援ツールを、市町村や市町村国際交流協会へ提供しました。

また、県国際交流協会のホームページやフェイスブック、ツイッターにより、り災証明書取得方法や家の片付け方など、被災者が必要とする情報を多言語ややさしい日本語で提供したほか、ホームページのトップページに「緊急・防災」バナーを設定し、クリックすると緊急情報が表示されるようにしました。さらに、相談窓口では、外国人

外国人のための生活相談 **無料 Free**

汉语・Português・Tiếng Việt・Tagalog・한국어

免费生活咨询

加果在工作、在留资格、孩子的教育等日常生活遇到困难，请向我们咨询。绝对保守秘密。咨询方法：请在咨询日的时段内亲来岡山県国際交流センター倉敷（河山市北区事通町2-2-1）。可以电话咨询，咨询免费，预约者优先。

每月 第一・第三 星期六 13:00~17:00
每月 第二・第四 星期三 13:00~17:00

Consultas Gratuitas do dia-a-dia

Se estiver com algum problema ou preocupação sobre qualquer assunto do cotidiano, como trabalho, status de permanência, educação do filho, etc., venha nos consultar. Sigilo absoluto. Procedimento: Apresentação no balcão de Informações e Consultas, ou andar eletrônico. (Okayama-shi, Kita-ku, Hokucho-cho 2-2-1) Atendimento também por telefone. Consultas Gratuitas/Recomendamos reservar consultas.

1º e 3º sábados do mês das 13:00h às 17:00h.
2º e 4º quartas-feiras do mês das 13:00h às 17:00h.

Tư vấn về cuộc sống

Nếu bạn đang lo lắng về các vấn đề trong cuộc sống như là tư cách lưu trú (visa), công việc, kết hôn, giáo dục, hãy đến và cùng thảo luận với chúng tôi. Chúng tôi sẽ tuyệt đối giữ bí mật thông tin cho bạn. Hình thức tư vấn: Đến trực tiếp Cục Thông tin Tư vấn tại Tầng 1 Trung tâm Giao lưu Quốc tế Okayama (Okayama-shi, Kita-ku, Hokucho-cho 2-2-1) vào thời gian trên. Chúng tôi có thể tư vấn qua điện thoại (hoàn toàn miễn phí). Lưu ý: Bạn cần phải đặt lịch hẹn trước.

Thứ 7 của tuần đầu tiên và tuần thứ 3 trong tháng. Thời gian 13:00-17:00

TEL. 086-256-2913

只限平日(月曜)受付。夜間・休日の受付は、お問い合わせください。お問い合わせは、お電話かメールでお願いします。

Kunsultasiyon sa Pamumuhay

Kung mien po kayong katanungan tungkol sa trabaho, viwas sa pag-saral ng inyong anak, at sa pamumuhay dito sa Japan, hingi kayong mag-ustabing kumunsulta sa amn. Makikita kayong mga konsultasyon.

Paraan ng kunsultasiyon: Sa nakalagay na oras at petsa ng kunsultasiyon, pumunta lang po kayo sa CIC. (Okayama International Center 2-2-1 Hokucho-cho, Okayama-shi)

*Sa mga hindi po makikansang pumunta po kayong kumunsulta sa telepono. *Hingri ng kunsultasiyon. Masama po ang nungnang nagreserba.

tuwing una ng Sabado ng buwan 13:00~17:00
tuwing ika apat ng Miyerkules ng buwan 13:00~17:00
(by na pamumuhay lang po ng pangalawang sa telepono)
tuwing ikatlo ng Huwebes ng buwan 13:00~14:30
(limited po kung pamumuhay personal at pumunta po na pamumuhay ng problema sa telepono)

무료 생활상담

재유 자격(비자), 직장, 결혼, 교육 등 모든 생활에서 궁금한 점 고하고 있는 점이 있으면 부담없이 상담해 주십시오. 비밀은 꼭 지켜집니다.

상담방법: 상담일시간에 오거나/마 국제교류센터 정보상담코너 3F (오카야마시 가부치 호안초 2-2-1)에 오십시오. 전화로도 상담할 수 있습니다. 상담은 무료. 사전에 예약한 분은 우선 고려합니다.

매달 제 2 수요일 13:00~17:00 (전화상담만)
매달 제 4 수요일 13:00~17:00

- 情報センター 電話・日本語・英語・韓国語・ベトナム語 13:00~17:00
- ベトナム語 13:00~17:00
- 英語・日本語・ベトナム語 13:00~17:00
- 電話相談のみ、第3期 10:00~14:00
- 第1期 13:00~17:00 (電話相談のみ)、第4期 13:00~17:00
- 情報センター 電話・日本語・英語・韓国語・ベトナム語 13:00~17:00
- 情報センター 電話・日本語・英語・韓国語・ベトナム語 13:00~17:00



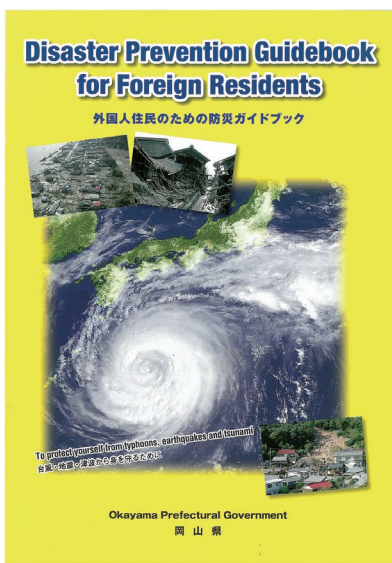


|(一財)岡山県国際交流協会ホームページ

旅行者や自宅が浸水した外国人からの相談に応じたり、アパートが被災した留学生にホームステイ先の紹介などを行ったほか、被災市に対しては、市ホームページからの協会ホームページへのリンクや、被災した外国人へ提供する情報の多言語での翻訳などを行いました。

災害対応に向けた取り組み

県では、これまでも、外国人住民のための防災ガイドブックを作成・配布するなど、災害時における外国人の支援に取り組んできたところですが、昨年11月には、豪雨災害の教訓を踏まえて、県国際交流協会と(一社)大学女性協会岡山支部が主催、県と岡山市が共催



外国人住民のための防災ガイドブック (岡山県)

する住民参加型イベント「岡山のCool(魅力)発見!」を「岡山の自然災害から学ぶ」をテーマに実施しました。

このイベントでは、県危機管理課職員による平成30年7月豪雨の振り返りの後、避難所体験やパネルディスカッションを実施しました。

避難所体験では、消防署職員から、AED操作や骨折処置、応急担架づくりの指導を受けたほか、避難所を想定したシナリオに基づき、段ボールベッドやプライバシーを確保するための間仕切りの組み立てなどの実地訓練を行いました。



災害時多言語支援センター設置運営訓練

また、被災市職員や本県在住の外国人等が参加したパネルディスカッションでは、災害支援に多くの外国人の協力があったことや、正しい災害情報が伝わりにくい外国人の状況などについて意見が出されました。

加えて同日、災害時多言語支援センター(設置:県、運営:県国際交流協会)の設置運営訓練を実施し、災害情報や救援情報の収集と多言語化、完成した多言語情報の発信などの作業を実際に行い、具体的な手順や改善点を確認しました。

今後に向けて

岡山で暮らす外国人は、年々増加しています。引き続き、県国際交流協会や市町村と連携し、災害時多言語支援センターの設置・運営や、災害時の通訳・翻訳ボランティアの登録制度の運用など、災害時における外国人の支援体制づくりに取り組んでいきたいと考えています。



段ボールベッド組み立て訓練の様子

フェイスブックを活用

広島県呉市で地域日本語教室を開いている「ひまわり 21」は、フェイスブック（FB）を使ってお知らせ・報告・学習の成果などをメンバーに伝えています。2018年7月5日「ずっと雨^{あめ}が降^ふっています。明日^{あす}も強い雨^{つよ}が降^ふりそうです。川^{かわ}の水^{みず}があふれるかもしれません。山^{やま}がくずれ^くれるかもしれません。川^{かわ}や崖^{がけ}の近^{ちか}くに行^いかないでください。」と投稿しました。その時私の危機感はまだ薄く、通常の注意喚起の働きかけをただけでしたが、翌日外出先からの帰り道は水が溢れて、まるで川の中を走っているようでした。無事自宅に帰り着き、危険な状態なので避難準備をしておくよう、分かりやすく繰り返し発信しました。

7日の日本語教室は危険な地域が多いので開かず、FBを使って教室を休むこと、危ないから外出しない方がいいこと、水を溜めておくことなどを知らせました。さらにボランティアスタッフに、担当している学習者の安否確認をするようお願いしました。教室を開いている広地区は外国人住民がたくさん住んでいますが、周辺の山が崩れて断水になり、交通が遮断されスーパーの棚はガラガラになってしまいました。



学習者のFBから一節水の呼びかけ

その頃から、学習者達の発信が増えてきました。写真や動画と簡単なコメントで出す彼らの投稿は、とても分

かりやすくその時々に必要な情報が発信されていました。給水所の行列・トイレ用の水の入手方法・スーパーの商品棚・周辺道路の被害状況など、役立つ情報を次々と出してくれました。さらに、私が載せたさまざまな「やさしい日本語」情報を母語に翻訳してシェアする人も出てきました。

外国人住民は日本語の理解が十分ではない人が多く災害時には弱者と捉えられがちですが、日本語力に関わらず落ち着いて柔軟に対応するたくましい人がたくさんいるということが、FB上のやり取りの中で分かりました。私達は、このように自ら積極的に行動する外国人住民を増やし、誰もがリアルタイムの情報をインターネットで把握できるようフリーWi-Fiのエリアを拡げていければいいのだと思います。

聴き取りアンケート実施

8日、避難所の様子を確認するために広市民センターに向かいました。給水所の長蛇の列に日本語教室の学習者達も並んでいて、その中に家にも店にもタンクがないからと大きなポリ袋を持ったベトナム人のお母さんがいました。声をかけると、子ども連れで広島へ出かけての帰途、被害の大きかった坂町で長時間車に閉じ込められ、恐怖と親としての責任からパニックになったと、彼女は堰を切ったように話し続けました。スタッフからの報告



7月14日 聴き取りアンケート

では、学習者の中に直接被害を受けた人はいませんでした。でも、ゆっくり丁寧に今の状況と気持ちと要望を聴かなければいけないと、彼女の話の聴きながら思いました。

さっそく聴き取りシートを作り、スタッフ全員で45人の学習者と話をしました。交通も水道も仕事も学校もいつ復旧するか分からない状態でしたが、この活動することで学習者もスタッフも心にある不安感を吐き出すことができたように感じました。

アンケートから、会社や同僚や友人に助けられた人が多かったこと、長く住んでいる人達は同国の友人たちを積極的にサポートしていたことが分かりました。また、会社・組合・友人・SNS・テレビ・町内放送などさまざまな方法で情報を入手していました。自宅待機が長引くと大きな収入減になるので、経済的な不安を感じている人が多かったです。そして、ボランティアに参加して手伝いたいと思っている人がたくさんいることも分かりました。



学習者のFBから — ボランティア参加を呼びかける投稿



ボランティア希望者には、プリントと口頭で説明

災害ボランティア活動に参加

その後学習者が教室やFBで呼びかけ、災害ボランティア活動に参加しました。被害の大きさに驚いた1回目の参加者が「つらいことは、みんなで協力して乗り越えましょう。」と呼び掛け参加者の輪はひろがり、4回延べ138人（学習者110人・スタッフ28人）が汗を流しました。お手伝いしたお宅の方達が喜んでくれて参加者



酷暑の中、天応地区での活動を終えて



安浦地区で4班に分かれて活動 出発前に諸注意を聴く様子



男性は音戸地区へ、女性はセンターでサポート活動

の勤務先にお礼の電話やメールをくださったり、全国各地の多文化共生マネージャーや日本語学習支援者が応援してくれたり、嬉しいことがたくさんありました。

昨年の夏、私達は役に立てた喜びと多くの気づきを得ることができました。そして1年後の7月13日、呉市から表彰状をいただき「呉の町で助け合って暮らしていく」という思いを新たにしました。

私達は、これからも日本語教室を参加者全員の社会参加の場とし、「仲間づくり」、「まちづくり」の活動を進めていきます。



感謝状をいただきました

広域連携のもと、災害時の外国人支援体制を構築する「国際交流協会ネットワークおおさか」の取り組み

(公財) 箕面市国際交流協会 岩城 あすか

2002年に発足した国際交流協会どうしのネットワーク

大阪府内には、行政とともに地域の国際化を推進する団体として、12の法人格を有する国際交流協会と、16の国際交流団体がある。「国際交流協会ネットワークおおさか」の前身は、2002年度(平成14年度)に始まった「大阪発・NGOと行政をつなぐ国際交流協会ネットワーク」。以来17年間1~2カ月に一度、各団体の管理職級が参加する企画会議を持ちながら、相互にインターンシップを受け入れたり、協働で研修会を実施したりしてきた。



大阪弁護士会との共催による「生活困窮者自立支援制度」をめぐる研修会の様子(2018年12月14日@アイハウス)

東日本大震災における中国語翻訳支援

2011年3月11日に発生した「東日本大震災」では、日頃の関係性を活かして大阪から何か支援ができないかと、滋賀県の全国市町村国際文化研究所(JIAM)内に設置された「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」の(HPを通した)多言語情報発信のうち、当ネットワークが中国語の翻訳を請け負うことになった。

毎日18時に翻訳者へ原稿を依頼し、翌日9時までに返送してもらった原稿をネイティブチェックにかけ、12時までに支援センターへ納品するというスピード工程で、3月14日から情報提供が終わる4月28日までの45日間、合計113報を翻訳した(中国語ネイティブの協会職

員やボランティア20人の全面的な協力の賜物だった)。

東日本大震災時の経験と教訓を共有

震災から1年8カ月が過ぎた2012年11月16日には、仙台国際交流協会(現在は(公財)仙台観光国際協会)の菊池哲佳さんを大阪に招き、震災当日に立ち上げられた「仙台市災害多言語支援センター」の運営にまつわる苦労話や、その後の防災体制づくりに関する実践をうかがった。

翌年度(2013年度)には、(公財)大阪府国際交流財団の助成を得て、「災害時の外国人支援を考える」全4回の連続研修会と、「多言語支援センター設置訓練」を北部と南部の2回に分けて開催。「災害時のやさしい日本語」研修会をはじめ、ふたたび仙台国際交流協会から須藤伸子さんを招き、実際に仙台で使用された災害対策本部からの災害情報も、情報選別のワークショップで一部共有していただいた。さらには、外国人留学生が最も多く避難した「仙台市片平地区連合町内会」の会長である今野均さんにも来阪いただき、地域住民と留学生との間で生じた軋轢や葛藤をリアルに語ってもらい、多くの知見を共有した。

2013年度実施の連続研修会チラシ

「災害時の外国人支援を考える」

2013/8/23, 8/30, 9/20 研修会(全3回)

2013/11/7, 11/23 演習(同じ内容を2か所で行う)

2014/1/24 演習(同じ内容を2か所で行う)

「災害時多言語支援センター」の取り組み

1. 研修「やさしい日本語」による災害時の情報発信

2. 研修「外国人留学生の避難支援」

3. 研修「仙台市片平地区連合町内会」の取り組み

4. 演習「多言語支援センター設置訓練」

5. 演習「災害時多言語支援センター」の取り組み

2013年度実施の連続研修会チラシ

大規模な「災害時多言語支援センター設置訓練」の実施

2013年11月に実施した「災害時多言語支援センター



2013年11月1日実施の多言語支援センター設置訓練 (@箕面市立多文化交流センター)

設置訓練」は、北部は箕面市で、南部は富田林市で、いずれもまる1日かけて実施した。この日のために、災害時にいつでもオープンにできる4言語（英、中、韓、やさしい日本語）でのブログも開設。当日は仙台市で使われた情報を使用させてもらい、短時間で情報を選別し、他県（島根県と仙台市）の国際交流協会に翻訳協力を依頼、返送された原稿を多言語ブログにアップする班と、避難所巡回用に自分たちで必要な情報を選んで翻訳する班との2つに分かれて演習した。長時間の訓練を通して「どの情報を選別すべきか」など、正解のない中で次々と決断を迫られることの難しさ、情報伝達の奥深さを身をもって学んだ。



2013年度に準備したネットワークの災害時多言語ブログの画面

そして迎えた「大阪府北部地震」

2018年6月18日、震度6弱の揺れが箕面市を襲った。休館日だった箕面市立多文化交流センターも被災し、翌日から避難所巡回と複数言語での情報提供を開始したところ、これまでの経験が大いに役立った。最寄りの避



2018年6月19日の夜、通訳リーダーの説明に聞き入る避難外国人たち

難所である豊川南小学校を訪問したときは、9割以上が大阪大学の留学関係者だった。夜には最多の140人が避難してきたが、日本語が上手な人を「通訳リーダー」に推薦してもらい、避難所運営者との橋渡し役を担ってもらった。また、箕面市の状況が落ち着いてきた1週間後には、茨木市からの応援要請を受け、英語と中国語スタッフの通訳応援も当ネットワークで行った。



2018年6月19日の夜の巡回（左側が通訳リーダーたち @箕面市立豊川南小学校体育館）

非常時には、平常時における関係性の蓄積が顕在化する。地縁組織の高齢化が進む中、外国人市民は若い世代が多く、地域を助ける側に立ちうる心強い存在でもある。普段からあらゆるマイノリティの人たちを包摂したコミュニティをつくるには、数年～10年単位での、行政やそこから委託を受けた我々のような国際交流団体の長期的な関わりが不可欠だ。今後も広域で共通の課題に取り組みつつ、ローカルなレベルでは地道なコミュニティ形成支援を続けていきたい。