

第2章 災害に備えた外国人支援の取り組み

1. 平常時の取り組み

(1) 外国人支援を行うための基礎となる取り組み

- 域内の在留外国人状況（総数、出身地別・在留資格別内訳等）を確認する
- 外国人住民が多い地区や所属先（学校、職場等）を確認する
- 必要な対応言語と、そのための人員確保（組織内、外部協力団体）を確認する

<域内の在留外国人状況（総数、出身地別・在留資格別内訳等）を確認する>

平常時の取り組みとしてまず大事なことは、定期的に当該地域の外国人住民等の状況をできる限り詳細に把握しておくことです。

はじめに、在留外国人と訪日外国人に分けて、基本的なことを確認してみましょう。手元のデータ等をもとに、以下の空欄を埋めてみてください。

①在留外国人

【概要】 年 月 日現在

自治体名	
総人口	人
外国人口	人
外国人比率	%

【内訳】

No.	国・地域	人数	主な在留資格（上位3つ）		
例	ネパール	117 人	留学（27%）	家族滞在（11%）	技能（6%）
1		人	（ %）	（ %）	（ %）
2		人	（ %）	（ %）	（ %）
3		人	（ %）	（ %）	（ %）
4		人	（ %）	（ %）	（ %）
5		人	（ %）	（ %）	（ %）
6		人	（ %）	（ %）	（ %）
7		人	（ %）	（ %）	（ %）
8		人	（ %）	（ %）	（ %）
9		人	（ %）	（ %）	（ %）
10		人	（ %）	（ %）	（ %）
他		人	（ %）	（ %）	（ %）

<外国人住民が多い地区や所属先（学校、職場等）を確認する>

住民基本台帳等をもとに、外国人住民の居住地域を可能な限り具体的に把握しておきましょう。公開する必要はありませんが、一覧にしたり、地図に落とし込んだりして、関係者間で共有できるようにしておくといでしょう。

【備考】

地域の特徴（外国人住民が多い地域や所属先等）
例1）ベトナム人技能実習生は、〇〇地区に多い。 例2）ネパール人留学生の約半数は、△△大学と□□専門学校に在籍。 例3）◇◇町にはモスクがあり、インドネシア人が多く通っている。

<必要な対応言語と、そのための人員確保（組織内、外部協力団体）を確認する>

次に、外国人状況をもとに、専門家の協力や ICT ツールの活用等を含め、現段階で通訳・翻訳が必要な言語と、その対応方法についてまとめてみましょう。自組織で対応できない言語について、外部の協力先が想定されている場合は、その依頼先団体名や連絡先についても記載しておきましょう。もし、対応が必要な言語で協力先が未定となっている場合は、他の自治体や国際交流協会等に問い合わせるなどして、協力可能な団体を見つけておくと安心です。

No.	必要な言語	外国人 住民割合	自組織での対応		外部の協力依頼先	
			通訳	翻訳	通訳	翻訳
例1)	中国語	30 %	専門家	専門家	—	—
例2)	フランス語	2 %	アプリ	アプリ	〇〇協会	未定
1	語	%				
2	語	%				
3	語	%				
4	語	%				
5	語	%				
6	語	%				
7	語	%				
8	語	%				
9	語	%				
10	語	%				
他	語	%				

【備考】

外部の協力依頼先			
協力内容	団体名	電話	メールアドレス
例1) タガログ語通訳	〇〇市国際交流協会	000-000-0000	*****@**.*. **
例2) センター運営	△△県国際課	000-000-0000	*****@**.*. **
例3) 避難所巡回	□□防災リーダー会	000-000-0000	*****@**.*. **

②訪日外国人

同様に、訪日外国人についても政府の「訪日外客統計」や自治体の観光部署のデータ等を基に、基本的な情報を整理しておきましょう。訪日外国人については、時期によっても人数が大きく変わりますし、在留外国人とは対応言語や、必要とする情報の種類等が異なる場合もあります。また、主として訪日外国人に対応する部署や連携先団体、それぞれが対応可能な事項なども確認しておきましょう。

【概要】

年度

自治体名	
訪日外国人数	人
主な国籍	例) 中国人 (42 %)
	① 人 (%)
	② 人 (%)
	③ 人 (%)
	④ 人 (%)
	⑤ 人 (%)

【入国時期】

年度

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
人数												

【連携先】

担当部署と担当業務	外部連携先
例) ○○市商工観光部観光課 観光客の避難誘導、相談対応 (英語のみ)	例) ○○市観光協会 観光客への情報提供 (英・中・韓)

【備考】

訪日外国人の主な滞在先・訪問先等
例1) ○○地区に、大きなホテルや有名な旅館等が集中している。 例2) △△地区に、人気の観光スポットがある。 例3) □□駅前に、英語・中国語・韓国語対応が可能な観光案内所がある。

Excel 版ワークシート全体のデータは、(<https://clair.or.jp/j/multiculture/worksheet.xlsx>) から確認できます。

(2) 組織的な支援体制整備

- 自組織における現場の災害対応を把握する
- 関係団体等の連携について確認する
- 域内の全体的な支援体制をイメージする

<自組織における現場の災害対応を把握する>

域内の外国人状況を一通り把握したら、次は災害時の支援活動における組織の体制等を確認していきましょう。

ここで言う「組織」とは、第一に、当該地域の自治体を指します。その中で、災害時外国人支援に関する担当部署、さらには国際交流協会や社会福祉協議会、NPO等の関係団体も含めて、それぞれがどのような役割を担い、連携していくかを考えてみましょう。一般的には、図表12に示す流れのもと支援が実施されますが、同様に、それぞれの地域で外国人支援についても流れを把握しておく必要があります。

図表12. 内閣府「災害ケースマネジメントの実施の流れ」¹⁷

	平時	発災直後 ～避難所運営段階	避難所閉所検討 ～応急仮設住宅供与段階	応急仮設住宅 供与段階以降
被災者の生活		避難所	在宅避難	応急仮設住宅 災害公営住宅
支援体制等	実施体制の検討・構築(市町村内) 計画等への位置づけ	支援関係機関、NPO等との連携 人材確保・育成、研修実施	災害ボランティアセンター設置・運営	支援拠点の設置・運営
被災者支援		罹災証明書発行	被災者台帳作成・活用	
アウトリーチ等		<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・応急的な対応が必要な被災者の発見及び状況の把握 ・生活再建に向けた支援情報の適切な周知(罹災証明書の発行等) ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・避難所避難者、在宅避難者 →応急的な対応が必要な被災者については、医療や保健、福祉につながる、災害関連死を防止	<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・住まいの再建、日常生活の自立にあたっての支援が必要な被災者の発見及び課題の把握 ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・当該災害の被災者(全数調査が望ましい) →アウトリーチで被災者の状況を把握し、得られた情報を精査・アセスメントを実施、支援が必要な者と課題を特定	<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・継続的支援が必要な被災者に対する見守り・相談支援 ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・仮設住宅入居者、在宅被災者等 →アウトリーチで得られた情報を踏まえ、適宜アセスメントを見直し
災害ケースマネジメント ケース会議		※必要に応じて開催 ※応急的に対応が必要な被災者を医療・福祉等の支援につなぐことが重要	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ、アセスメントの結果等を踏まえ個々の課題に応じた支援方を検討 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ結果等を踏まえ個々の課題に応じた支援方を検討 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等
支援へのつなぎ等		必要に応じて、適切な支援先へのつなぎ等支援を実施	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な支援先へのつなぎ等支援を実施 ・次の生活への移行等、避難所で生活する被災者への支援を実施 	適切な支援先へのつなぎ等支援を実施 →行政内関連部局、支援関係機関、土業団体、NPO等
災害ケースマネジメント 情報連携会議		<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・被災者支援の全体状況の共有、避難所運営や要対応者への対応状況、全体的な方針等の共有 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、災害ボランティアセンター、支援関係機関、NPO等 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・被災者支援の全体状況の共有、アウトリーチの進捗状況、ケース会議の実施状況等の共有 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、地域支え合いセンター、支援関係機関、NPO等 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・被災者支援の全体状況の共有、アウトリーチの進捗状況、ケース会議の実施状況等の共有 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、地域支え合いセンター、支援関係機関、NPO等

¹⁷ 内閣府「災害ケースマネジメント実施の手引き」(令和5年3月)

<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/index.html>

はじめに、当該地域の自治体が定めている「地域防災計画」から、外国人支援に関する部分を抜粋して、発災前・発災後それぞれに、誰がどのような取り組みをすることになっているかを確認しましょう。

【計画名・策定年】

(年 月)

発災前（予防策）	発災後（応急対策／復旧・復興）
例) 多言語での防災啓発（市民課） 外国人住民向け防災訓練（危機管理課）	例) 多言語での災害情報発信（広報課） 多言語での相談対応（国際交流課）

もし、上記の計画にあまり具体的なことが書かれていないようでしたら、他地域の計画を参考に、何を明記しておくべきかを検討しましょう¹⁸。

また、取り組む事柄は具体的であっても、それを誰がどう実施していくのかが決まっていない場合は、今後の事業の中で具体的に検討していく必要があります。

大事なことは、いざという時に誰が何をしなければならないかが明確になっていることです。しかし、実際にはすべてが詳細に決められているという自治体はあまり多くはありません。現時点で何が決まっていて、何が決まっていないかを確認することが、支援体制構築の第一歩になります。

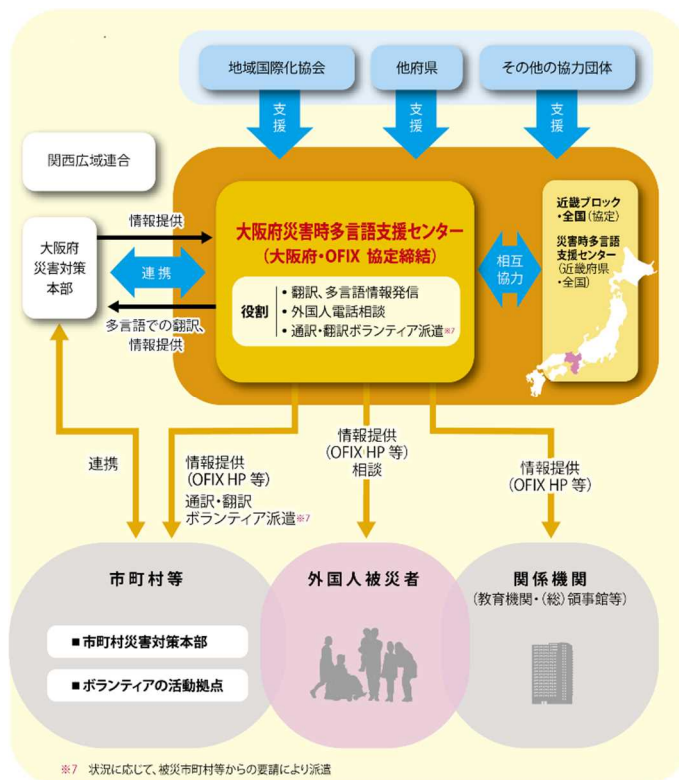
都道府県・政令市を中心に一部の自治体では、「地域防災計画」の中で「災害多言語支援センター」の設置運営について記載されているところがあります。また、「災害多言語支援センター設置運営マニュアル」のようなものを作成し、運営体制や具体的な業務内容等をまとめているところもあります。

また、「地域防災計画」等にかかれたことをすべて自組織だけで実行に移すのが困難な場合には、事前に自治体と国際交流協会等の間で協定を締結するなどして、協力関係を築いておくことが必要になります。自治体や担当部署の規模、国際交流協会の有無等によって、設置運営形態が異なります。

¹⁸ 消防庁「地域防災計画データベース」<https://www.fdma.go.jp/bousaikeikaku/>等を参照。

一般的には、自治体が災害多言語支援センターを設置し、国際交流協会と共同で運営する形態と、自治体からの委託業務や指定管理業務の一環として、国際交流協会主体で運営する形態が多くみられます。中には、自治体と国際交流協会が共同で設置・運営するケースもあります（図表 13）。

図表 13. 「大阪府災害多言語支援センター」のイメージ図



<関係団体等の連携について確認する>

また、国際交流協会がない自治体においては社会福祉協議会と連携する場合など、さまざまな形態があります（図表 14）。どれが最善かは地域の実情によって異なりますので、他地域の取り組みを参考にしながら、当該地域において実現可能かつよりよい形態を検討してください。

図表 14. 災害時相互応援協定の事例¹⁹

形態	設置		運営・協力			例
	自治体	国際交流協会	自治体	国際交流協会	社会福祉協議会	
I	○		○			奈良県、岡山市、他
II	○		○	○		愛知県、豊中市、他
III	○		○	○	○	佐賀県、安芸高田市、他
IV	○	○	○	○		大阪府、三重県、他

¹⁹ この表では、あくまで協定等にもとづいた設置・運営主体をもとに区分しています。実際には、様々な関係機関と協力して運営されます。

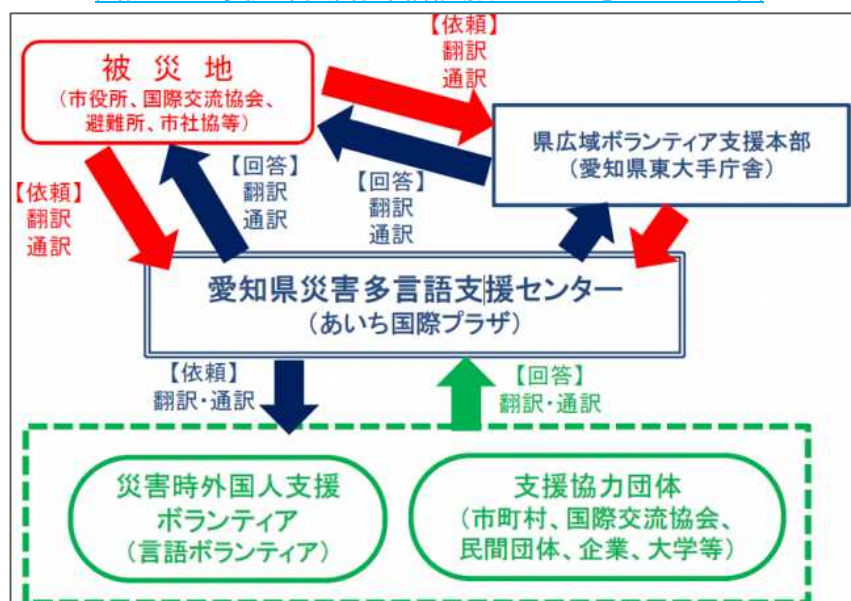
さらに、災害多言語支援センターの運営においては、大使館や領事館といった外国公館や、教会やモスクのような宗教施設、外国人コミュニティや NPO/NGO の外国人支援団体等、当該地域または近隣にある関係団体の協力を得て、災害情報の共有や相談対応等にあたることも有用です。

2015 年の関東・東北豪雨では、茨城県常総市において、地元の NPO との連携によりさまざまな支援活動が展開されました²⁰。翌 2016 年に起きた熊本地震では、(一財)熊本市国際交流振興事業団が市内のモスクと連携して、情報提供や食糧支援等にあたりました²¹。

<域内の全体的な支援体制をイメージする>

民間団体とは、正式な協定を結ぶことよりも、いざという時にお互いに協力し合える関係性を構築しておくことが大切です。そのためには、日頃から定期的に関係者とコミュニケーションをとったり、防災訓練や災害多言語支援センターの設置運営訓練への参加を呼びかけ、協働で実施したりするとよいでしょう (図表 15)。

図表 15. 「愛知県災害多言語支援センター」イメージ図



²⁰ 認定 NPO 法人茨城 NPO センター・コモンズ たすけあいセンター「JUNTOS」参照
<https://www.juntos-joso.org/>

²¹ (一財)熊本市国際交流振興事業団「2016 熊本地震外国人被災者支援活動報告書」参照
<https://www.kumamoto-if.or.jp/list00150.html>

(3) 外国人住民に対する防災教育

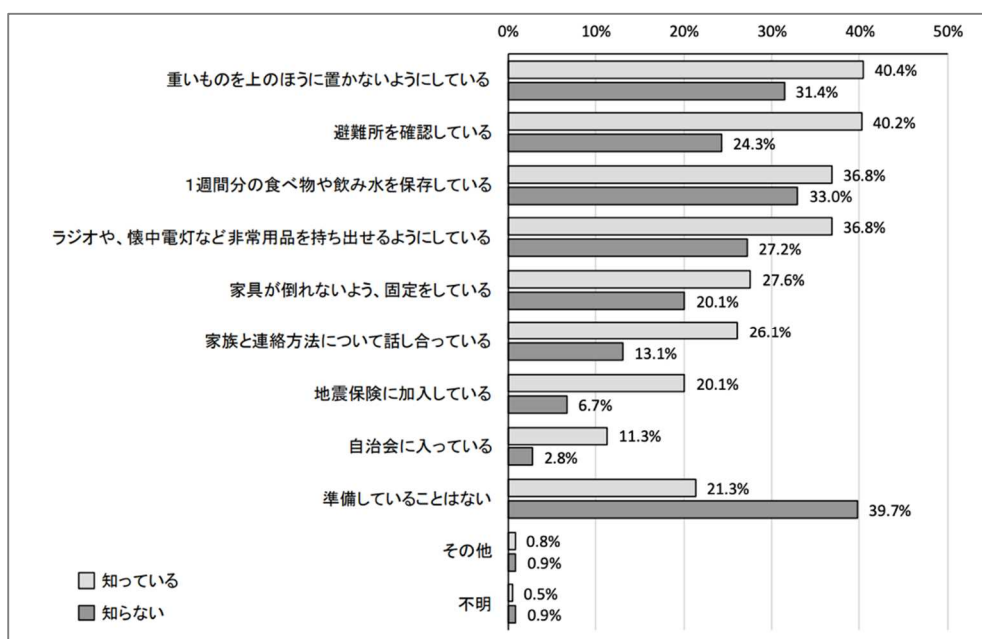
- 外国人住民における防災知識や災害への備えについて把握する
- 外国人住民に対するさまざまな防災啓発の取組事例を知る
- 日本で防災教育を受けたことのある外国人住民を増やす

<外国人住民における防災知識や災害への備えについて把握する>

第1章2(1)で示したように、外国人は日本で起こる災害とその対応に関する知識や経験を得る機会が十分にありません。そのため、避難所の確認や非常持ち出し袋の準備等、日頃の備えができていない人が少なくないことが、各地の外国人住民アンケート結果から明らかになっています。

一例として、愛知県が行った「令和3年度愛知県外国人県民アンケート調査結果報告書」によると、この地域で地震が発生する可能性について「知らない」と答えた外国人のうちの約4割が「準備していることはない」と答えており、「知っている」と答えた人でも約2割が「準備していることはない」と答えています(図表16)

図表 16. 愛知県「災害への備え(地震が発生する可能性についての認知別)」



各地で実施されている防災講座等において、備えが不十分な外国人からは、「どこで防災グッズを売っているのか知らない」、「普段ラジオを聞かないので、機械があっても聞き方がわからない」、「自治会に加入しておく、災害時にどんな助けが得られるのかを教えてほしい」というような声が聞かれます。そのため、防災教育を行う際には、具体的に何をどれだけ準備しておくといのか、それらはどこで入手できるのか、どう使えば良いのか等を丁寧に伝えていくことが大切です。

<外国人住民に対するさまざまな防災啓発の取組事例を知る>

近年では、多言語での防災ガイドブックや防災アプリ、解説付き動画等の啓発ツール等が多数開発されています。それらを活用し、外国人向けの防災訓練の実施や、地域の日本語教室や宗教施設等に出向いて通訳付きで防災理解講座を開催するなど、各地でさまざまな取り組みがなされています。一例として、東京都では都内の防災館と連携しながら、外国人の方を対象に体験型のツアーを実施しています²²。

事例1. 名古屋市「外国人のみなさんに覚えてほしい！防災のポイント」

外国人のみなさんに覚えてほしい！防災のポイント

外国人のみなさんに覚えてほしい「災害時についての基礎的な知識」について掲載しています。

やさしい日本語、英語、中国語、ベトナム語、フィリピン語、ネパール語、ポルトガル語、ハンガール語、スペイン語で作成しています。

内容は以下のとおりです。

1. 災害のときよく使うことば
2. 情報をあつめましょう
3. 地震
4. 風水害
5. 避難のときに気をつけること
6. 食べものや水を準備しておきましょう

外国人のみなさんに覚えてほしい！防災のポイント					
1 災害のときよく使うことば					
漢字	ローマ字	English	漢字	ローマ字	English
自然災害	Shizen Saigai	Natural Disaster	注意報	chūihō	Advisories
地震	Jishin	Earthquake	警報	Keihō	Alerts
津波	Tsunami	Tsunami	特別警報	Tokubetsukeihō	High-level Alerts
台風	Taifu	Typhoon	緊急地震速報	Kinkyū Jishin Sokuhō	Earthquake Advisory
雨	Ame	Rain	避難勧告	Hinan Kankoku	Evacuate Advisory
豪雨	Gōu	Heavy Rain	緊急避難	Kinkyū Hinan	Emergency Evacuation
被害想定	Higai Sōtei	Estimated Damage	避難所	Hinanjō	Shelter

事例2. (公財) 仙台観光国際協会 多言語防災ビデオ「地震！その時どうする？」

多言語防災ビデオ「地震！その時どうする？」（12言語）

地震について知識や経験のない外国人住民を主な対象として、地震に対する備えや、地震が発生した場合の対応について分かりやすく説明しています。

YouTubeで視聴できます。



²² 東京都「外国人のための防災館ツアー」参照

https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiiki_tabunka/tabunka/tabunkasuishin/0000002188.html

<日本で防災教育を受けたことのある外国人住民を増やす>

実施のノウハウやコスト、外国人住民の参加しやすさなど、それぞれの取り組みには一長一短がありますし、どれか一つや二つを行えばそれで事足りるというものではありません。目的に応じて、これらの取り組みを複数組み合わせる行うことが望ましいでしょう。

また事業計画を策定する際には、留学生や技能実習生等の新規入国・転入が多い4月と9月頃に生活オリエンテーションの一環としての開催を検討するなど、適切な時期や回数を考慮し、「日本の防災教育を受けたことがない」という人を少なくしていくことが大切です。

(4) 多言語・多文化対応の事前準備

- 既存の多言語支援ツール等を確認する
- 多言語支援ツール等の活用のポイントを押さえる
- 日頃の取り組みを通じて、多言語支援ツール等の活用に慣れておく

<既存の多言語支援ツール等を確認する>

外国人向けに防災教育を行う際や、災害発生後の情報を多言語で発信するにあたっては、各自治体ですべて翻訳することは困難です。そこで、まずは国で作成された多言語支援ツールを活用することをお勧めします。

内閣府では、「外国人への災害情報の発信について」という説明資料を15言語で作成・公開しています(図表17)。ここには、各省庁で作成された「多言語辞書」や専用アプリ、ウェブサイト、啓発チラシ・リーフレットなどがまとめられています。これらを活用することで、日本における災害について、基本的な理解と対応を促すことができます。

図表17. 内閣府「外国人への災害情報の発信について(15言語対応の説明資料)」



また、こうした多言語情報をどのようにして外国人住民に届けるか、その方法を検討しておくことが重要です。

まず、自治体や国際交流協会のホームページへの掲載が必須になります。情報を拡散するためには、SNS (Social Networking Service) の活用が欠かせませんが、そこではデマや不正確な情報も多々見られるため、情報の発信元が公的機関であることを確認できるように、必ず自治体や国際交流協会のホームページにアクセスできるようにしておくことが大切です。

<多言語支援ツール等の活用のポイントを押さえる>

しかし、ホームページに掲載される情報は「プル型」と言われ、外国人自らがそのページにアクセスしないと、必要な情報を得ることができません。そこで、外国人に向けて配信される「プッシュ型」

のツールとして、メールや SNS を活用することが有効になります。例えば、「プッシュ型」のツールとして、訪日外国人旅行者への情報提供の取り組みの一環として観光庁の監修のもと、提供されている「Safety tips」では、日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報等をプッシュ型通知できる他、周囲の状況に照らした避難行動を示した対応フローチャートや、周りの人から情報を得るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を提供できるリンク集等を提供しています。(図表 18)

図表 18. 観光庁 プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」概要①・②



SNS については、国籍や世代によって、主に使われているものが異なることに注意しましょう。出入国在留管理庁『在留外国人に対する基礎調査（令和3年度）調査結果報告書』によれば、当該地域にどの国・地域出身の人が多いかによっても、情報拡散において有効となるツールが変わってくるようです（図表 19）。

図表 19. 出入国在留管理庁「【国籍・地域別】公的機関（市区町村・都道府県・国）による情報発信を希望する SNS（複数回答）」

		(%)											
		Facebook	Twitter	Instagram	LINE	WhatsApp	WeChat	Weibo	カカオトーク	Viber	Youtube	その他	
全体	(n = 7,538)	55.8	21.7	26.9	50.9	10.0	18.9	5.9	3.3	2.8	40.2	3.4	
中国	(n = 2,266)	21.3	25.1	15.3	56.9	2.5	59.5	17.7	1.0	0.6	32.9	3.1	
ベトナム	(n = 1,309)	90.1	9.7	21.9	43.3	1.1	1.3	0.8	0.8	2.7	39.6	1.8	
韓国	(n = 465)	12.7	17.4	23.7	64.9	0.2	0.4	-	38.9	0.2	28.2	1.9	
フィリピン	(n = 559)	86.8	15.6	26.7	41.7	2.5	1.1	0.9	0.9	6.6	49.9	2.9	
ブラジル	(n = 903)	74.8	18.5	46.2	39.0	35.3	1.2	0.8	0.8	1.4	50.5	2.7	
ネパール	(n = 190)	83.7	18.4	36.8	46.8	6.8	1.6	1.6	0.5	24.7	48.4	4.2	
インドネシア	(n = 178)	68.5	25.3	70.2	47.8	39.3	2.2	1.7	1.7	1.7	51.1	1.7	
アメリカ合衆国	(n = 209)	51.2	40.2	23.9	56.9	7.7	1.9	1.4	1.4	1.0	49.8	11.5	
台湾	(n = 261)	57.1	43.7	33.7	71.6	1.9	3.8	1.1	0.8	0.8	38.7	3.1	
タイ	(n = 97)	74.2	19.6	29.9	67.0	1.0	-	-	-	-	47.4	-	
その他	(n = 1,101)	65.0	28.2	32.1	49.7	22.5	1.9	0.8	1.0	5.2	42.4	6.7	

注) 赤字は「全体」+10ポイント以上、緑字は「全体」-10ポイント以下

また、情報は信頼できる経路を通じて入手されたものであることが大切です。知らない人が流した情報は信憑性が高くないため、その情報に基づいた行動を起こすきっかけにはなりにくいものです。そこで、各国のエスニック・メディアや外国人コミュニティリーダーを介して、情報の周知を行うことも重要です。

(公財)栃木県国際交流協会や(公財)福井県国際交流協会では、「外国人キーパーソン」や「外国人コミュニティリーダー」と呼ばれる人々を通じて、各国コミュニティへの情報伝達に努めています。

このように、災害情報をより多くの外国人に届けるには、情報源を明らかにした上で、「プル型」「プッシュ型」の両方で、できるだけ多様なツールで発信すること、さらに地域の外国人キーパーソン等の協力を得て拡散していくことが効果的です。

<日頃の取り組みを通じて、多言語支援ツール等の活用に慣れておく>

一方で、り災証明書の取得方法や多言語相談窓口の連絡先等、その地域に特化した情報は、やはりその地域で翻訳物を作成する必要があります。これらはどこでどのような災害が起きようとも必要となるものですから、災害が起きる前にしっかりと準備しておくことが大切です。

各種証明書類は、自治体によって多少様式が異なるものの、必要項目はほとんど同じものですから、すでに多言語に翻訳されている自治体のものを参考に、自組織でも多言語化を進めておくとういでしょう。

翻訳物が準備できていない場合でも、音声翻訳ツールを活用してコミュニケーションを取ることも可能です。多言語翻訳技術を活用したテキスト翻訳ツールや音声翻訳ツール等の多言語翻訳製品・サービスが数多く生み出されています²³。

例えば、東京都足立区においては、災害時の日本語が不得手な外国人等とのコミュニケーション・ツールとして、音声翻訳機が避難所に導入されています²⁴。

総務省では、地方公共団体における多言語音声翻訳サービスの導入を促進するため、導入時の共通課題等について整理し、各課題において求められる取り組みを『地方公共団体における「多言語音声翻訳サービス」の導入ガイド』として取りまとめています(図表20)。

図表 20. 総務省『地方公共団体における「多言語音声翻訳サービス」の導入ガイド』



²³ 国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)では、多言語翻訳技術の研究開発を行っており、その技術を活用した製品については、グローバルコミュニケーション開発推進協議会「国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)の多言語翻訳技術を活用した民間企業の製品・サービス事例」参照

https://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf

²⁴ ソースネクスト株式会社 プレスリリース「ニュース:AI 通訳機「ポケットク® W」が東京都足立区の災害時のコミュニケーション・ツールとして 60 台採用 4 月 1 日(金)より利用開始」参照

<https://sourcenext.co.jp/pressrelease/html/JS/2022/2022040101>

また、NICTでは、多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra（ボイストラ）」を研究目的で無料公開しています。多言語翻訳製品・サービスの導入の検討に当たっては、VoiceTraを通して多言語翻訳技術を試験的にご利用いただくことも可能です。（図表21）。

図表21. 多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」

ボイストラ
多言語音声翻訳アプリ VoiceTra は、話しかけたことを翻訳します。
ダウンロード・ご利用は、すべて無料*です。

* 本アプリケーションのご利用にはインターネット接続によるデータ通信を必要とします。その際の通信料はご利用者様負担となります。海外でローミング中にご使用の場合、通信料が高額になる場合があります。ご注意ください。

画面の説明

起動画面
相手に見える
使い方の簡易ガイド
マイクボタンを押して話してください。

翻訳結果画面
「履歴」機能
① 入力した文
② 翻訳結果
③ 逆翻訳結果
キーボード入力
マイクで入力
相手の言語
自分の言語

相手言語の選択

一部の言語^①で言語の自動判別機能が試せます！
※対応言語は「翻訳できる言語」一覧をご確認ください（AUTO付きマーク^②の言語が対応可）

相手言語の選択画面の「モード」から、「自動」の話し言葉をタップして、相手言語を選択/変更する。

自動（日本語と選択言語）：モードでは、話し言葉が、自分の言語か相手の言語かを（2言語間で）自動的に判別したうえで翻訳します。

自動（日本語と多言語）：モードでは、話し言葉が、対応言語の中のものかを自動的に判別したうえで翻訳します。

AUTO（英語）
自動（日本語と多言語）

その他にも、Google 翻訳や Deep L といった機械翻訳、また音声認識と自動翻訳を活用したコミュニケーション支援アプリ「UD トーク」（図表22）など、様々なツールがあります。

図表22. UD トーク

コミュニケーション支援 会話の見える化アプリ UDトーク
音声認識と多言語翻訳で 会話をリアルタイムに表示

音声認識 自動翻訳 読み上げ

UDトークは、コミュニケーションを支援するアプリです。1対1の会話から、多人数の会議まで、使い易い多様な場面に幅広く活用できます。

App Store / Google Play

UDトーク 検索

UD トークの使い方

QRコードで会話を共有することができます。パソコンとの連携やプロジェクトへの出力もできます。

- しゃべったことを1台のスマホに表示
「こんにちは！」
アプリをインストールしたスマホ(タブレット)に翻訳し、内容を文字で表示されます。
- しゃべったことを複数のスマホに表示
「こんにちは！」
アプリをインストールしたスマホ(タブレット)同士を連携して、話し内容を連携することができます。
- しゃべったことを修正しながらみんなで共有
「こんにちは！」
それぞれの端末で内容を同時に修正することができます。
- しゃべったことをスクリーンに表示
「こんにちは！」
プロジェクターに連携することで、スクリーンに大きな文字で内容を表示することができます。

法人・業務でのご利用について
UDトークの法人・業務でのご利用は、法人向けプランの契約が必要です。
まずは法人向けプランのトライアルをお申し込みください。

導入・運用のサポート / 認識単語の一括登録 / 台数・機能の制限なし

ダウンロードはこちら 個人利用は無料です。

App Store / Google Play

UDトーク 検索

機能詳細や料金、最新情報について詳しくは公式サイトを御覧ください。
http://udtalk.jp
「UD」はユニバーサルデザイン (Universal Design) の略です。

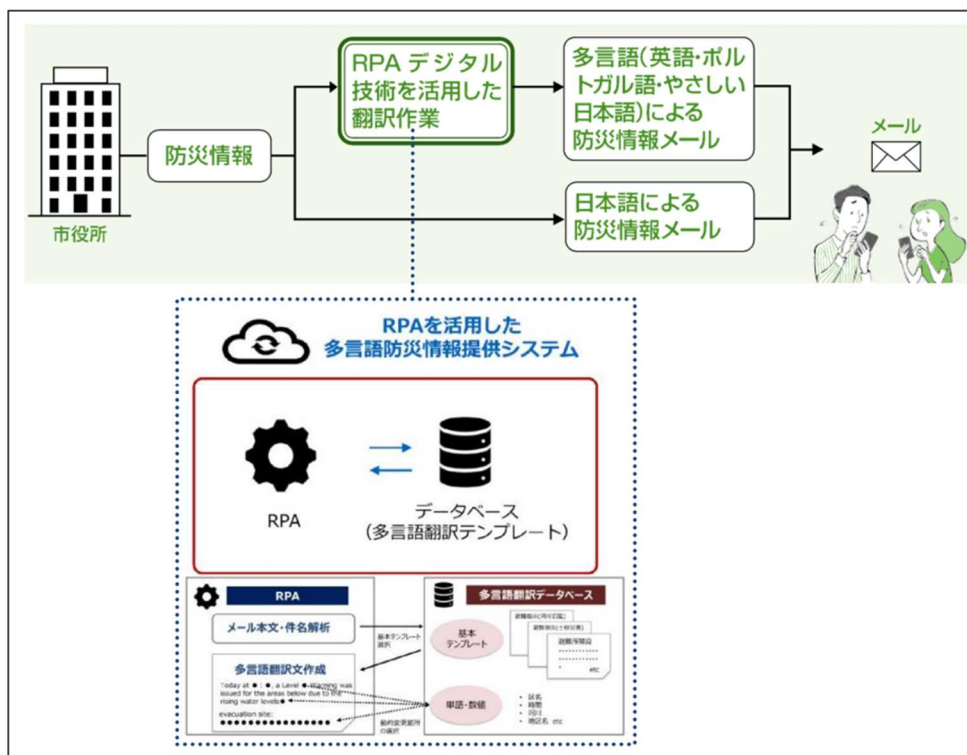
■ お問い合わせはこちらまで

たとえばこんなことに活用できます！

- 受付窓口での対応に
- 講演やセミナーのリアルタイム字幕に
- 音声、文字、手話選択のサポートに
- 議事録作成や文字起こしに
- インバウンド多言語対応に
- イベントや展示会でのディスプレイに

さらに、静岡県浜松市では全国の自治体で初めて RPA というデジタル技術を活用し、正確かつ迅速に災害時等の緊急情報を日本語から多言語化するシステムを構築、2023 年 9 月から本格的な運用を開始しています（図表 23）。

図表 23. 浜松市「RPA を活用した多言語による緊急情報提供システム」



「RPA=Robotic Process Automation」とは、人間がパソコンを使って行う作業をソフトウェアに組み込まれたロボットが代行する仕組みのことです。災害情報に応じてデータベース上にある多言語テンプレートから自動置換を行い、多言語による正確な情報提供が可能となります。人手による従前の翻訳と比較して時間がかからないため、情報の発信からメールが届くまでの時間が大幅に短縮されます。

浜松市では、地震や大雨などによる大規模災害が増加する中、災害時などの緊急情報が得られにくい外国人住民に対する多言語による迅速な情報提供が課題であったことから、2023 年 3 月からシステム開発に取り組み、8 月の検証テストを経て運用を開始しています。

これらのツールを上手に活用することで、日本語が不自由な外国人とのコミュニケーションがスムーズになります。しかし、各ツールを上手に使いこなすには、主語を省略しない、一文を短くする、方言は標準語に置き換えるなど、ある程度のノウハウが必要になります。繰り返し使ってみて、どのような場合に誤訳が生じやすいかを確認するなど、使い方に慣れておくことが大切です。

(5) 避難所等での外国人受入れ準備

- 避難所運営者や日本人住民に、避難所等における外国人受入れの必要性等を理解してもらう
- 外国人住民に、避難所での生活ルールやマナー等を理解してもらう
- 多言語支援ツールを活用し、コミュニケーションの円滑化を図る

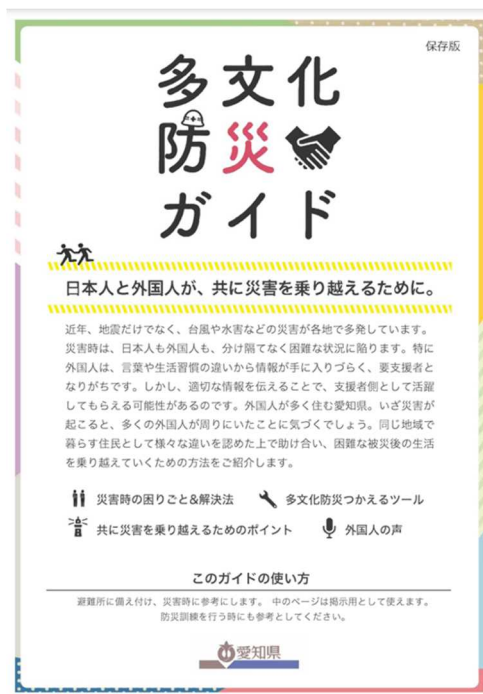
<避難所運営者や日本人住民に、避難所等における外国人受入れの必要性等を理解してもらう>

避難所等において、日本人と外国人が共に安心して避難生活を送れるようになるためには、お互いの理解と協力が不可欠です。

まず、日本人住民にとっては、避難所に言葉や文化の異なる人たちも避難してくること、そうしたちがいに対する適切な配慮が必要になることを理解してもらうことが大切です。そのためには、日頃からお互いに接点を持ち、コミュニケーションをとることが望ましいです。また、地域の防災訓練等で、具体的にどのような文化的・宗教的配慮等が必要になるのかを学んでおくことがとても有効です。

愛知県では、避難所でのスムーズな外国人受け入れのために、防災訓練や実際の避難所運営の際に活用できる「多文化防災ガイド」を作成しています。ここには、日本人と外国人が協働で避難所運営を行うためのポイントがまとめられています（図表 24）。

図表 24. 愛知県「多文化防災ガイド」



一般的な防災訓練や避難訓練では、災害に関する基礎的な知識の習得や、避難所に避難するまでのことを扱いますので、日本人にとっても実際の避難所生活を経験する機会はめったにありません。

なお、(一財)自治体国際化協会でも14言語で「多言語避難者登録カード」を作成し公開していますので、ぜひご活用ください(図表27)。

図表 27. (一財)自治体国際化協会「多言語避難者登録カード」

The image shows three versions of a 'Multi-language Refugee Registration Card' (多言語避難者登録カード) created by the NPO Japanese International Association. The cards are presented in three columns, each in a different language: Japanese (left), Vietnamese (middle), and Hindi (right). Each card contains a header with the title in the respective language, followed by a registration form. The Japanese version includes fields for name, date of birth, gender, and phone number, along with checkboxes for various needs such as language assistance, food allergies, and religious practices. The Vietnamese and Hindi versions follow a similar structure, providing the same information in their respective languages. The cards are designed to be simple and accessible for refugees who may not speak Japanese.

さらに、性別や宗教、食事に関するアレルギー等、国籍を問わず配慮が必要なものもあります。避難所の中に授乳室や祈祷場所を設けたり、支援物資を配布・保管する際の下着や生理用品等の扱いに注意したり、食品アレルギーや宗教的禁忌のためにわかりやすい表示を付けるなど、できる限り細やかな配慮をすることで、避難所でのQOL (Quality Of Life) が高まり、不満の解消やトラブルの防止にもつながります。

これには、(一財)自治体国際化協会が作成した「災害時多言語表示シート」や「多言語指さしボード」、食材を絵文字で表した「FOODPICT (フードピクト)」などをご活用いただけます(図表 28-1, 28-2, 28-3)。

図表 28-1. (一財)自治体国際化協会「災害時多言語表示シート」

The image shows a 'Disaster Multi-language Sign Sheet' (災害時多言語表示シート) for waste separation. The sign is rectangular and contains the same message in five different languages. At the top, in Japanese, it says 'ゴミの分別にご協力ください。' (Please cooperate with waste separation). Below this, the message is repeated in Portuguese: 'Coopere para a separação dos lixos.', Tagalog: 'Ihiwalay ang basura ayon sa iba't ibang uri.', Chinese (Simplified): '敬请协力于垃圾的分类。', and Indonesian: 'Berpartisipasi dalam pemisahan pembuangan sampah'. The sign is designed to be clear and easy to understand for refugees from various backgrounds.

図表 28-2, 28-3. (一財)自治体国際化協会「多言語指さしボード」(左)と「FOODPICT」(右)



なお、災害時には停電が発生し、パソコンやコピー機等が使用できなくなる可能性もあります。そのため、こうした多言語支援ツールは、災害が起きる前に必要なものを印刷しておき、避難所や防災倉庫に設置しておく等の準備をしておくことが大切です。

(公財) 仙台観光国際協会によれば、2011年に東日本大震災が発生した際、宮城県仙台市内のすべての指定避難所には、印刷・ファイリングされた災害多言語表示シートが設置しており、避難所運営者等がすぐに使用できる状態にあったそうです。

また、2015年の関東・東北豪雨の際には、支援者がいち早く避難所に災害多言語表示シートを持って行き、掲示物の多言語化が進められました(写真1)。



写真 1. 関東・東北豪雨時の茨城県常総市内の避難所での災害多言語表示シートの活用

2. 広域連携による支援体制の構築

(1) 地域国際化協会連絡協議会ブロック間の支援体制

【キーワード】 地域国際化協会連絡協議会、災害時の外国人支援に関する協定、広域支援、多機関連携

- 地域国際化協会における災害時の広域支援協定について知る
- 自組織が被災した際の支援要請先を確認する
- 他地域から自組織に支援要請が来る際の流れを確認する

<地域国際化協会連絡協議会を通じた広域での支援>

(一財)自治体国際化協会(クレア)は、全国47の都道府県及び20の政令市の国際担当部局等をクレア支部と位置付け連携を行うとともに、総務省が認定する全国63の地域国際化協会とも連携し、地域国際化協会連絡協議会(以下、「協議会」という。)の事務局としての役割を担っています。

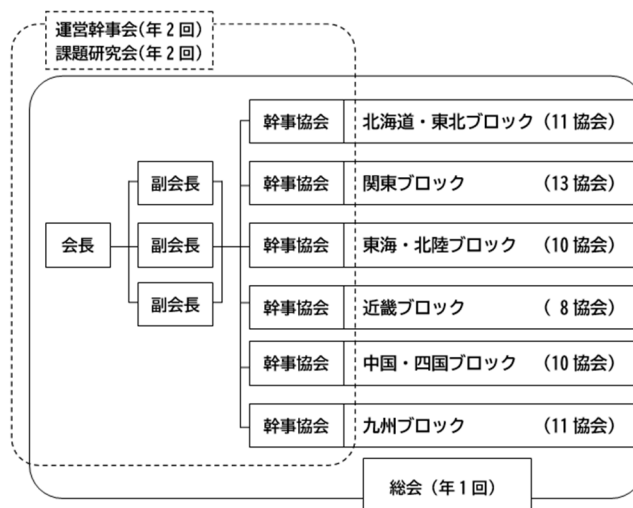
2013年度、協議会(図表29)では、被災地域のみでは対応できない大規模災害に備え、広域的な支援体制を構築するため、全国の6ブロックを横断する「地域国際化協会連絡協議会における災害時の広域支援に関する協定」(図表31)を締結しています。

この協定では、災害が起きた際、まずはブロック内で支援し合うことを前提として、地域ブロック単独では外国人支援が十分に実施できない場合に、ほかの地域ブロックが被災地域を支援することが定められています。

支援の流れを以下に示します(図表30)。

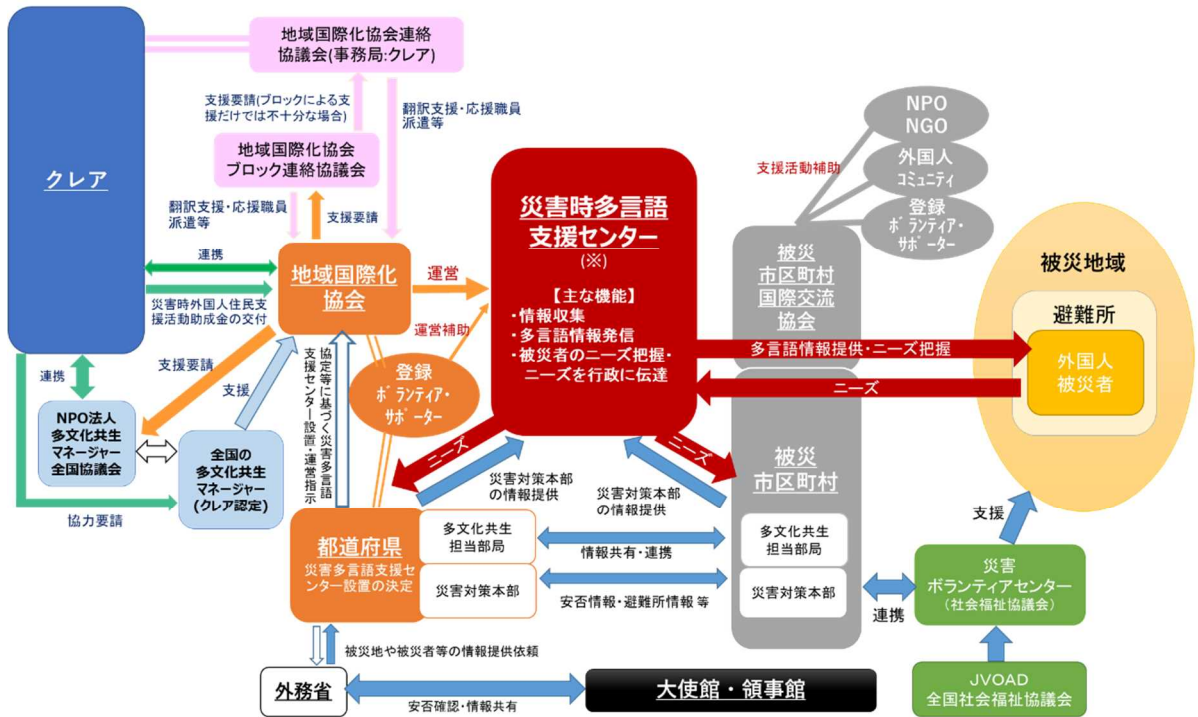
- ① 被災地協会が所属する地域ブロックの幹事協会に支援を要請。
- ② 幹事協会は、地域ブロック単独での支援が十分に実施できないと判断した場合には、協議会(事務局:クレア)に広域支援を要請。
- ③ 協議会(事務局:クレア)は隣接する地域ブロックの幹事協会と調整を行い、広域支援を要請。
- ④ 広域支援の要請を受けた幹事協会はブロック内の総合調整及び被災地協会(被災地協会が属する地域ブロックの幹事協会)との調整を行い、広域支援を実施。

図表 29. 協議会の組織



こうした地域国際化協会連絡協議会の連携体制の構築を踏まえ、(一財)自治体国際化協会では図表 32 のような災害時の外国人支援体制の構築に取り組んでいます。

図表 32. 災害時の外国人支援 (全体イメージ) ※設置主体が都道府県の場合



(※)災害時多言語支援センターが設置されない場合は、その機能は都道府県若しくは地域国際化協会が担う。

(2) 外国人集住都市会議「災害時相互応援協定」

【キーワード】 多機関連携、外国人集住都市会議災害時相互応援協定、訓練・研修等

- 外国人集住都市会議会員都市間の取組事例を知る
- 自組織が被災した際に協力が得られる自治体等を確認・検討する
- 他地域が被災した際に、自組織が協力できることを確認・検討する

<会員都市間における広域での支援>

外国人集住都市会議は、外国人住民に係る施策や活動に取り組む自治体の関係者が集まり、多文化共生の課題について考える会議です²⁵。2023年4月現在、11都市が参加しています。外国人集住都市会議では、必要に応じて首長会議を開催して、国への提言を行うなど、多文化共生社会を実現する上での課題解決に向けた取り組みを行っています。

外国人集住都市会議では、会員都市で「外国人集住都市会議災害時相互応援協定」を締結しています²⁶。地震等による災害が発生し、被災した会員都市単独では言語支援等が困難である場合に、会員都市が相互に応援を行います。被災した会員都市が応援を要請する場合は、外国人集住都市会議の担当部署を通じて行います。要請できる応援の内容は、主に①インターネット等を活用した翻訳支援又は通訳支援、②外国人に対する応急対策及び復旧対策に必要な職員の派遣等、③報道機関・大使館等に関する連絡調整の3点があります。

災害時には、外国人を含む全ての人に迅速かつ的確に正しい情報を伝えることが命を守るために必要です。しかし、2010年に全ての会員都市を対象にアンケートを行ったところ、多くの会員都市では、外国人対象の防災訓練や防災に関する説明会等を行っているものの、災害時に「翻訳」「通訳」などの外国人対応業務を当該自治体単独で対応することが難しいと考えていることが分かりました。さらに、全ての会員都市が協力体制を整備することに意義を感じていたことから災害時に会員都市が相互に翻訳や通訳等の応援を行えるよう検討し、2010年11月8日、「外国人集住都市会議 東京 2010」にて、当時の会員都市 28都市により相互応援協定を締結しました²⁷。

2017年5月には、災害時相互応援協定運用訓練（以下、「運用訓練」という。）を行いました。運用訓練では、会員都市を、被災した都市、被災状況の調査を担当する都市、翻訳・通訳を担当する都市の3種類に分け、電話・Eメール・FAXを活用した被災状況の確認と、翻訳・通訳の応援を行いました。

災害時には電話がつながりにくくなるなど、連絡手段が限定されてしまうことがあるため、被災した都市が使える連絡手段を、電話だけ・Eメールだけなどに、あらかじめ限定しました。そのため、被災状況の調査を担当する都市は、調査の前に、使える連絡手段を探して連絡をとりました。



写真2. 外国人集住都市会議おおいずみ2022

²⁵ 外国人集住都市会議ホームページ <https://www.shujutoshi.jp/index.html>

²⁶ 「外国人集住都市会議災害時相互応援協定」 https://www.shujutoshi.jp/siryu/pdf/o_kyotei.pdf

²⁷ 外国人集住都市会議「東京 2010」報告 <https://www.shujutoshi.jp/2010/index.htm>

運用訓練当日は、情報伝達に手間取る会員都市もあり、想定より時間がかかってしまったものの、無事終了することができました。運用訓練実施後のアンケートでは、細かな流れや注意点が確認できた一方で、今回の運用訓練で使用した「状況把握速報表」（図表 33）を改善することや、今後は防災担当部局とも連携しながら実施する必要があるなど、様々な意見が寄せられました。

近年では、会員都市が減少しているため、災害時に会員都市が相互に応援する力が次第に弱くなりつつあります。また、2017 年度以降、会員都市のある地域でも様々な災害があったものの、実際に応援を要請するまでには至りませんでした。そのこともあり、2018 年度以降は外国人集住都市会議全体での運用訓練を実施しておらず、運用訓練を実施した当時の担当者もほとんどが入れ替わってしまったことから、運用訓練を再開して手順を再確認していく必要があります。

図表 33. 外国人集住都市会議「状況把握速報表（訓練用）」（当時）

状況把握速報表（訓練用）		
■ 県 市の状況 ■ 確認時 年 月 日 () AM・PM :		
■ 確認者 県 市 担当者名 電話番号		
項目	把握内容	備考
1 被害の状況	<ul style="list-style-type: none"> 震度 () 建物倒壊 (広範囲・一部・無・不明) その他 () 被害は無い 	<ul style="list-style-type: none"> 停電中 断水 負傷者 (大勢・一部・不明・無)
2 連絡可能手段	<ul style="list-style-type: none"> 電話 FAX メール 携帯電話 () その他 () 	
3 翻訳支援	<ul style="list-style-type: none"> 必要 これから検討 不要 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 依頼言語 ・やさしい日本語 ・ポルトガル語 ・スペイン語 ・英語 ・中国語 ・タガログ語
4 通訳支援	<ul style="list-style-type: none"> 必要 (電話 ・ スカイプ等) これから検討 不要 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 依頼言語 ・ポルトガル語 ・スペイン語 ・英語 ・中国語 ・タガログ語
5 その他 (要請事項等)		

(3) 市町村国際交流協会の連携事例～広島県安芸高田市～

【キーワード】 災害ボランティアセンター、市・社協・協会による3者間協定、平時からの連携
広域多市パートナーシップ協定、訓練・研修等、防災リーダー等、キーパーソン

- 市町村国際交流協会間の取組事例を知る
- 自組織が被災した際に協力が得られる国際交流協会等を確認・検討する
- 他地域が被災した際に、自組織が協力できることを確認・検討する

<多文化共生マネージャーのつながりから生まれた広域連携>

安芸高田市の人口は約 26,000 人（2023 年 11 月 1 日現在）で、外国籍市民の人口比率は約 3.8%です。外国籍市民の国籍数は、20 か国以上あり安芸高田市のような小さな自治体で、全ての外国系市民（帰化されている元外国籍市民を含んで表現する際に使っています）への言語対応には限界があります。まして災害時となる的確な情報を迅速に発信して、伝達する必要があります。

災害で被災した場合には、安芸高田市社会福祉協議会が「災害ボランティアセンター」を設置します。災害ボランティアセンターでは、被災地域の個別訪問を行い被災状況の確認と被災者のニーズ調査を行います。被災者には外国系市民の方もいらっしゃいます。また災害ボランティアセンターの役割として、災害支援ボランティアの受入業務もあります。安芸高田市には、国内外からの災害支援ボランティアが来られます。しかしながら安芸高田市社会福祉協議会では多言語対応の準備がありませんでした。

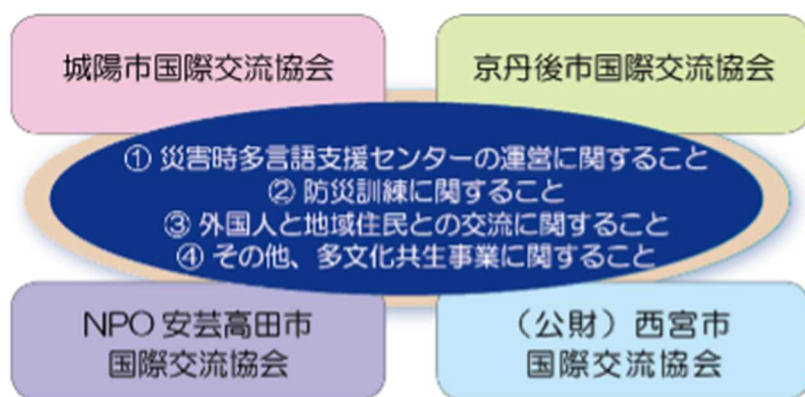
NPO 法人安芸高田市国際交流協会（AICA）では、平常時は勿論のこと、災害時においても外国系市民がいかなる状況においても的確かつ迅速に情報が入手できて、ニーズに応じた的確な支援が対等に得る権利があると考えています。そのためには、確実な情報の迅速な入手と多言語による情報発信と伝達を行う必要があります。

組織間の壁をなくして、AICA が災害時に安芸高田市や安芸高田市社会福祉協議会等から情報の多言語化（発信・伝達）、安芸高田市社会福祉協議会による被災家庭戸別訪問時に同行し外国系市民のニーズ調査や相談業務が円滑にできる体制の構築には、協定を締結しておくことが妥当であると判断しました。2015 年に安芸高田市と安芸高田市社会福祉協議会と AICA の 3 者間で「災害時における外国人支援に関する協定」を締結し、外国系市民の災害時における支援体制を構築しました。

次に、この 3 者間による支援体制に求められるのは、多言語支援の体制強化でした。これまでは、限られた言語通訳者と翻訳アプリなどによる機械翻訳や 3 者が電話を通して会話を行うトリオフォンなどに頼り、翻訳通訳を行ってきました。しかしながら多国籍化で多様な言語への対応の必要性に課題を感じました。そこで頼れる多文化共生マネージャーの繋がりで、互いに支援のできる体制を構築しました。

2015 年に多文化共生マネージャーの同期が所属する京丹後市国際交流協会と広域連携による支援体制を締結し、その後西宮市国際交流協会と城陽市国際交流協会の参加を頂き、4 団体による「広域多市パートナーシップ協定」を締結しました（図表 34）。

図表 34. 4団体による広域多市連携パートナーシップ締結



この協定は、災害時また通常時においても多文化共生社会への取り組みや翻訳通訳などを互いに支援しようというものです。協定締結により災害など緊急時において迅速な支援行動が求められる状況で無駄な手続きを割愛して行動できる体制をシステム化することが出来ました。広域多市パートナーシップ協定の基に、4者連携して通常時のコミュニケーション支援や広域防災訓練を継続的に行っています。

また、現在安芸高田市では多言語化対応に安芸高田市多文化防災リーダー（仮称）を配置して20人が、多言語化の支援を行ってくれています。災害時には、市役所から災害情報発信1時間から1時間半前に市民向け日本語のアナウンス情報（災害情報や避難情報）がAICAに届きます。情報入手後即座に、安芸高田市多文化防災リーダーに情報展開し、多言語化の依頼をします。その際をお願いしているのは、翻訳ではなくて自分で理解して、母語で文章を作ってもらうことです。多言語化された情報は、インターネットを通して発信されます。しかしながら残念なことに発信だけでは情報はつたわりません。発信した情報は、インフルエンサーによってダイレクトメールで、被災地に居住している外国系市民に伝わります。このシステムは、広域多市パートナーシップでの支援が必要であればそこでも活動してくれます。



写真 3. 広域多市パートナーシップ訓練の様子



写真 4. 安芸高田市多言語支援リーダー研修の様子

(NPO 法人安芸高田市国際交流協会)

(4) ボランティアセンター等との連携

【キーワード】 社会福祉協議会、災害ボランティアセンター、JVOAD、連携促進、支援環境の整備

「災害多言語支援センター」は、言葉や文化等の違いによって生じる困り事や不安を解消し、少しでも安全・安心な避難生活と、その後の復旧・復興に向けた暮らしをお手伝いすることが目的であることから、主な対象は「外国人」となります。

一方で、これまで主に日本人住民を対象として取り組まれてきたのが、社会福祉協議会による「災害ボランティアセンター」です。各地にある社会福祉協議会では、日頃から様々な市民活動の推進や支援等が行われています。そして、災害発生時には、「災害ボランティアセンター」を開設し、被災地の支援ニーズの把握・整理を行うとともに、支援活動を希望する個人や団体の受け入れ調整やマッチング活動などが行われます。全国社会福祉協議会によれば、2011年の東日本大震災の時には、全国で約200か所の「災害ボランティアセンター」が開設され、約150万人のボランティア活動の支援が行われたそうです²⁸。

自治体によっては、国際交流協会や多文化共生分野のNPO等がないところもあります。また、自治体や国際交流協会等によって「災害多言語支援センター」を設置・運営することが想定されている地域においても、様々な分野の支援団体が集う「災害ボランティアセンター」や、そこに登録されているボランティア等との連携・協働を通じて、被災外国人への支援の充実をはかることも大切です。

また、東日本大震災では、全国各地から多くのボランティアや支援団体が被災地に駆け付けましたが、事前の連携体制が十分に構築されていなかったため、支援の全体像が把握できず、現地での調整（コーディネーション）が困難な状況でした。また、政府・行政（省庁・都道府県・市町村）や企業などとの連携体制の議論に関しても、限定的であり、有効に機能したとは言い難い結果となりました。こうした経験をもとに、2016年にNPO法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（以下、「JVOAD」という。）が設立されました²⁹。JVOADでは、災害時の被災者支援活動が効果的に行われるよう、地域、分野、セクターを超えた関係者同士の「連携の促進」および「支援環境の整備」に取り組んでいます。

このように、災害時には様々な支援団体等とも連携しながら、可能な限り被災者のニーズに応じていくことが望ましいでしょう。そのためにも、身近にある社会福祉協議会やNPO等に対し、「災害多言語支援センター」の設置運営訓練など各種防災関連事業への参加を呼びかけ、日頃から他分野、他セクターとのつながりをもっておくことが大切です。

²⁸ 全国社会福祉協議会「災害時の支援」より
<https://www.shakyo.or.jp/bunya/saigai/bora.html>

²⁹ NPO法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク「活動内容」より
<https://jvoad.jp/about/activity/>

3. 災害時における外国人支援のための人材育成

(1) 災害時における外国人支援のための研修等

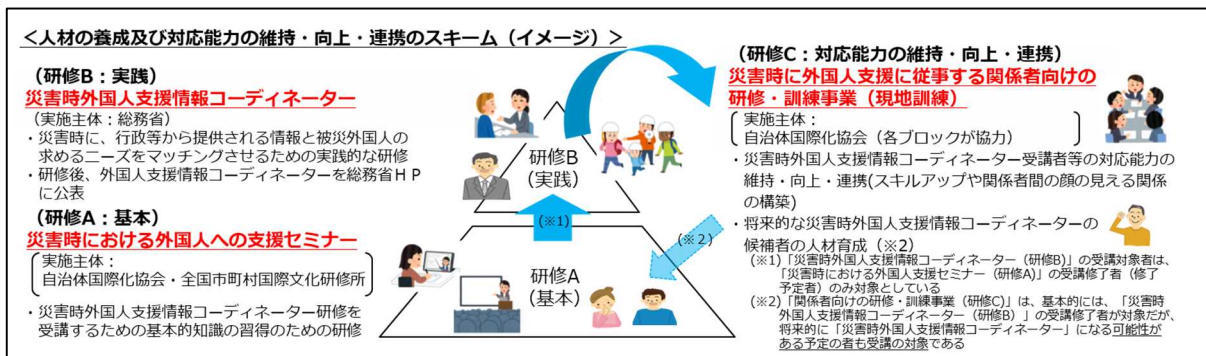
【キーワード】 人材の育成・養成、訓練・研修等、災害時外国人支援情報コーディネーター、災害多言語支援センター、多機関連携

- 災害時外国人支援に関する様々な研修等について知る
- ウェブサイトから各研修の過去の内容や資料等を入手する
- 各研修等への今後の参加を検討する

<全国の自治体・国際交流協会等関係者が集う研修会>

災害時の外国人支援のための人材の養成を目的として、図表 35 に示すように、総務省、(一財)自治体国際化協会 (CLAIR) 及び全国市町村国際文化研修所 (JIAM) で連携して研修を実施し、対応能力の維持・向上・連携を図っています(2023 年度時点)。

図表 35. 人材の養成及び対応能力の維持・向上・連携のスキーム (イメージ)



① 災害時における外国人への支援セミナー

全国市町村国際文化研修所及び(一財)自治体国際化協会の共催で、自治体職員、地域国際化協会及び市区町村国際交流協会の職員等を対象に、セミナーを実施しています。このセミナーでは、地震や水害、感染症発生時における外国人住民を取り巻く状況を踏まえ、支援のための仕組みづくりなどについて理解を深めます。また、災害時において、外国人住民を含めた多様な主体との連携や、地域防災のあり方について考えます。

② 災害時外国人支援情報コーディネーター養成研修

災害発生時、被災外国人への対応について、①言語の壁、②背景知識の不足(余震等の注意喚起や避難等の状況の理解、避難所等における日本人と外国人との相互理解)、③食生活・習慣等のニーズが多様、といった大きく3つの課題があり、情報の出し手(行政等)と受け手(外国人被災者)にそれぞれ課題があることから、総務省では、2018年度から災害時の外国人対応に係る研修を受講した者(例 災害時における外国人への支援セミナー)を対象に、災害時に、行政等から提供される情報と被災外国人の求めるニーズをマッチングさせるための実践的な研修(災害多言語支援センターの運営訓練等)を実施しています。

③ 災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業

(一財)自治体国際化協会では、災害時外国人支援に従事する関係者を対象に、以下3つの研修・訓練事業を実施しています。

研修・訓練	概要
オンライン研修	災害時の外国人支援に関する基礎知識や、過去に発生した災害時の具体的な対応事例をオンラインで学ぶ。
現地集合型研修	災害発生時の広域連携に備えるため、全国の地域国際化協会職員を対象として、関係者同士の顔の見える関係構築を目指す。
現地訓練	地域国際化協会連絡協議会の全国6ブロック毎に災害多言語支援センターの設置・運営訓練、避難所巡回訓練等を行う。

(2) 外国人防災リーダー

- 外国人も災害時の支援の担い手として捉える
- 災害時に連携・協働する外国人材の育成事例を知る
- 自組織での今後の外国人材育成について検討する

①福井県の取り組み

【キーワード】人材の育成・養成・研修等、外国人コミュニティリーダー、つながりの強化、SNSの活用、キーパーソン、多機関連携、平時からの連携

福井県では、外国人が安心して地域で生活するための支援事業を進める中で、生活・災害に関する情報等が外国人住民に的確に届いていないという課題がありました。そのため、外国人住民に対して迅速かつ正確な情報を伝えるべく、外国人コミュニティのネットワークに着目し、コミュニティのキーパーソンであり、地域社会とのコミュニケーションの橋渡し役となる人材の発掘および養成を行うこととなりました。

福井県と県国際交流協会は、2020年度から外国人コミュニティリーダー（以下、「リーダー」という。）事業を開始しました。対象は、国籍を問わず日本語能力試験N3程度の日本語能力があり、コミュニティに情報発信できる人です。リーダーの主な活動は、コミュニティのネットワークを活用した生活・災害に関する情報の発信と外国人住民の課題やニーズの把握です。地震や大雨、大雪などの災害に備え、地域の防災訓練や災害多言語支援センターの訓練等にも参加しています。

また、市町等からの依頼で、国際交流イベントや異文化理解講座に協力しているほか、日本の生活に慣れていない同国出身者のサポートやメディアの取材協力などを行っています。

最近では、月1回のオンラインミーティングを開催し、リーダー同士の横のつながりを強くする取り組みを行っています。なお、研修会や訓練等の参加に要する経費については、交通費を支給しているほか、市町等が直接依頼する場合には別途市町等から謝礼等が支給される仕組みになっています。

2020年度から2022年度までは、自薦または市町等からの推薦により福井県が委嘱しました。2023年度からは、応募時期を2回に増やし、すでに委嘱を受けているリーダーに加えて、新たに基礎研修（オリエンテーション）と専門研修（多文化共生に関する講座等）を修了した人をリーダーとして認定しています。現在、県内在住の13か国・地域61名（2023年9月30日時点）を認定しており、今後も新たなリーダーの発掘と養成を行っていく予定です。

この事業のポイントについてご紹介します。リーダーは、県国際交流協会がSNSに投稿した情報（やさしい日本語、英語、中国語、ポルトガル語、ベトナム語）をもとに母国語に翻訳し、より理解できる投稿としてSNSに発信しています。また、LINEグループを構築しており、普段のやり取りや最新情報を知らせる機能を果たしています。なお、リーダーが情報を翻訳する際には、リーダー同士でダブルチェックをするなど、正確な情報発信に努めています。



写真 5. 防災訓練で通訳支援を行う様子

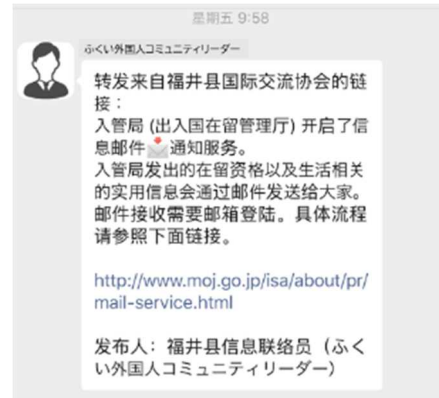


写真 6. 入管からの情報を SNS で発信

研修会や日々のやりとりのなかで、年齢や国籍、言語、宗教、民族、居住する地域の垣根を超えたネットワークが構成されており、リーダー同士が教え合い、情報交換や意見交換が活発に行われています。

リーダー本人の承諾の下、居住する市町等に連絡先を共有しています。これにより、市町等からエリアを限定した情報発信やイベントでの文化紹介、通訳支援等を各リーダーに直接依頼することができます。また、リーダーを対象とした研修では、市町や団体等がオブザーバーとして参加し関係構築を図っています。

この事業の成果として、災害が発生あるいは発生する恐れがある時に、リーダー自らが情報収集を行い、各コミュニティに情報発信を行うという習慣が身に付いたほか、大雪の際には、リーダー自らが地域の雪かきボランティアを提案するなど主体的な取り組みが見られるようになりました。



写真 7. 小学校の通学路をボランティアで雪かきをするリーダーと技能実習生

2023年9月からは、コミュニティリーダー事業の核となる人材として、外国人の地域おこし協力隊を採用し、「ふくい多文化共生プロモーター」として多文化共生に関する様々な活動とともに、地域や関係機関とリーダーをつなぐ取り組みを行っています。今後は、「ふくい多文化共生プロモーター」を軸にリーダーからの提案などを踏まえて、地域行事に参画しながら新たな活動も行っていきます。また、本事業について市町や関係機関等にさらに周知を行いながら、「ふくい外国人コミュニティリーダー」を核とした多文化共生のネットワークを広げていきたいと思います。

(公益財団法人福井県国際交流協会)

②岐阜県の取り組み

【キーワード】防災リーダー等、人材の育成・養成、訓練・研修等、多機関連携

岐阜県内の外国人県民数は年々増加しており、2022年12月の統計では県内在住外国人数が62,000人を超え、過去最高を更新しました。岐阜県では、2016年から外国人防災対策に取り組んでいますが、外国人県民数が増加する中、外国人防災対策はますます重要になってきていると考えています。

岐阜県が実施する外国人防災対策事業の一つが、「外国人防災リーダー」の育成です。近年、地震や豪雨による災害が年に何度も発生しており、外国人が災害に巻き込まれたり、避難所生活を強いられる可能性が高まっています。有事において、日本語の災害情報が理解できなかったり、地震等日本の災害の経験がない外国人は、言葉や文化の違いによる不安を抱え孤立してしまうことが多いと予想されます。そのような場面においては、外国人の視点で周りの外国人をサポートすることが大きな助けになると考えられます。また、平時から外国人コミュニティ等で防災啓発の活動を行うことも大切です。岐阜県では、そうした役割を担う人材を「外国人防災リーダー」と名付け、育成を行っています。

2018年度から育成研修を開始し、2022年度までに延べ126名(実人数44名)の方が受講しました。このうち、活動を希望する9名(2023年9月30日現在)を「外国人防災リーダー」として登録しています。これまで、市町村から依頼を受け、防災計画への助言を行ったり、防災講座の講師を務めたりして活躍しています。また、更なる活躍促進のため、次のような取り組みも進めてきました。

2023年度外国人防災リーダー育成研修において、登録済みの外国人防災リーダーを講師に迎え、先輩としての心構えや、自らの体験などを語っていただきました。

また、外国人防災リーダーが防災講座を実施する際には、防災知識等をサポートするため、清流の国ぎふ防災・減災センター(岐阜県と岐阜大学の共同設立)と連携し、同センターの「げんさい未来塾」卒業生の協力を得ながら、講座を組み立てています³⁰。

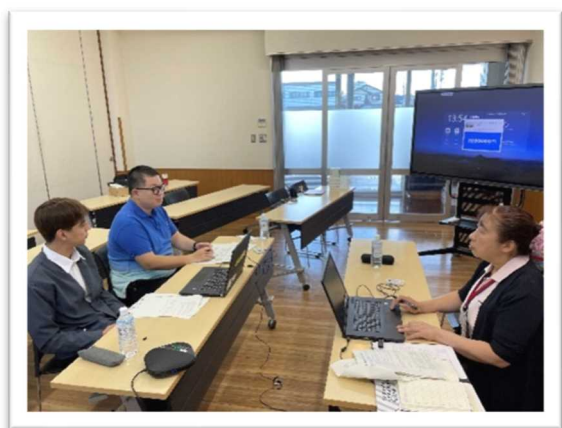


写真8. 外国人防災リーダー育成研修(オンライン)で自身の体験を語る様子(左手前:外国人防災リーダー、右:げんさい未来塾卒業生)

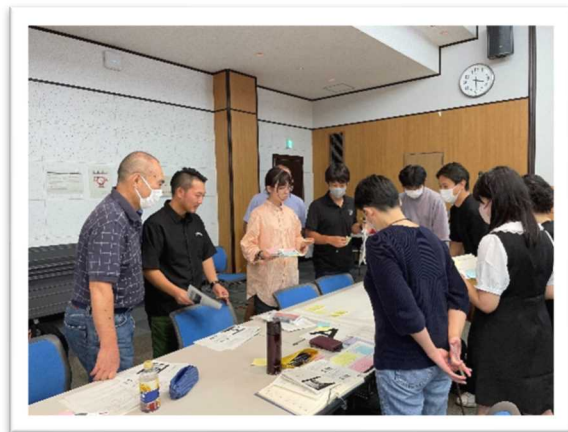


写真9. 清流の国ぎふ防災・減災センターが実施する防災研修に参加する様子(写真左)

³⁰ 清流の国ぎふ防災・減災センター「げんさい未来塾」
<https://gfbosai.jp/%e3%82%bb%e3%83%b3%e3%82%bf%e3%83%bc%e3%81%ae%e4%b8%bb%e3%81%aa%e5%8f%96%e3%82%8a%e7%b5%84%e3%81%bf-2/>

外国人防災リーダーを対象とした実践研修として、市町村が実施する防災活動に実際に参加したり、外国人防災リーダーが自分で外国人向けの防災講座を実施したりする機会を提供しています。2023年度は、地域日本語教室において、講師として自身の体験を話す機会を設けました。



写真 10. 地域日本語教室で防災講座を実施する様子

こうして外国人防災リーダーが自らの言葉で語ることで、研修や防災講座に参加した外国人に対して力強く防災の重要性を訴えることができます。しかしながら、外国人防災リーダーの数はまだまだ不足しています。岐阜県では、今後も、市町村や地域日本語教室と連携して外国人防災の活動を推し進め、地域防災の力となる外国人防災リーダーを育成していきます。そして将来、大規模災害等が発生した時に、外国人防災リーダーが、自分と自分の周りの人々の命を守る役目を担うことを期待します。

(岐阜県外国人活躍・共生社会推進課)

③静岡県浜松市の取り組み

【キーワード】 災害多言語支援センター、デジタル技術の活用、防災リーダー等、人材の育成・養成、訓練・研修等、災害時外国人支援情報コーディネーター

浜松市には2023年9月1日現在、約2万8千人の外国人市民が居住しており、総人口の約3.5%を占めています。割合は減少傾向にあるものの南米系外国人が全体の4割強を占めているのが特徴で、ブラジル国籍者は約1万人と全国の都市の中で最多です。これは、1990年の出入国管理及び難民認定法の改正施行を期に急増したもので、2008年のリーマンショックにより一旦大きく減少しました。その後、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う国際的な人の往来制限による漸減を経て、現在は再度増加傾向に転じており、直近10年間では最多です。その一方、近年ではフィリピンやベトナムなどのアジア系国籍者の割合が増加して一定の割合を占め、多国籍化が進んでいます。また、「永住者」や「定住者」など、日本に長期滞在が可能な在留資格を持つ外国人市民が7割を超え、定住化は一層進展している状況です。

本市では、地域への定着が強まる外国人市民は、まちづくりを進める重要なパートナーであり、外国人市民の防災体制の整備を重要な課題と捉えてきました。本市の多文化共生施策の指針である「浜松市多文化共生都市ビジョン（第3次計画期間）」においても「危機管理体制の強化」を重点取組の一つに位置付けており、デジタルツールを活用した迅速な緊急情報を提供していくとともに、災害時多言語支援人材の育成に取り組んでいくこととしています。

本市は、公益財団法人浜松国際交流協会（以下、「協会」という。）と連携し、災害時における外国人支援を円滑に行うための体制整備を進めており、大規模災害発生時には外国人支援活動を行う拠点となる「災害時多言語支援センター」を協会と連携して設置する予定です。同センターの運営には、防災の所管部署をはじめとした関係機関との協力連携が必要であり、かつ発災時に支援する側として活躍を期待できるバイリンガルによる災害時多言語支援人材（外国人防災リーダー）の育成・確保が何より必要です。

災害時多言語支援人材の育成・確保に関する取り組みは、災害時多言語支援センターの体制整備を進める一環として、2015年度からスタートしました。市から協会への委託事業として実施し、これまで200名以上が研修プログラムを受講、現在約100名（7言語：ポルトガル語、フィリピン語、中国語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語、英語）が外国人防災リーダーとして登録されています。

同取組では、災害時に必要な知識やノウハウを学ぶ研修を行うとともに、新たな人材の発掘に努め



写真 11. 浜松市防災学習センター見学



写真 12. 家庭内DIG訓練の様子

ており、年間3回程度の研修プログラムを実施しています。主なプログラムとしては、起震車体験や市防災学習センター見学、家庭内DIG訓練、防災グッズの紹介などがあり、大規模地震等に備え、避難方法も学んでいます。

総務省が養成を進める「災害時外国人支援情報コーディネーター」でもある協会のバイリンガルブローカー職員が事業担当を担っていることが大きな特徴です。自身が外国にルーツを持ちながら、日本で暮らすことで培ってきた防災に関する日本人と外国人の両方の視点を活かし、研修プログラムを計画的に進めています。大規模な自然災害の有事の際には、日本人と外国人の双方の支援が求められます。そのために必要な知識やノウハウを有し、両者の立場を鑑み、日本語と母語での支援が可能な専門性の高い人材は大変貴重な存在です。



写真 13. 図上訓練の様子



写真 14. 防災グッズ紹介の様子

近年は全国各地で地震や台風だけではなく豪雨災害も多発しており、激甚災害級が相次いでいることから、大規模災害への的確な対応がますます求められています。人口減少が止まらず、高齢化が進む中、外国人市民を含めた誰もが安心・安全な暮らしを確保していくためには、外国人が支援される側だけではなく、むしろ支援する側として捉えた取り組みが不可欠です。

本市では2023年9月から全国の自治体で初めての取り組みとなる「RPAを活用した多言語による緊急情報システム」の運用を開始しました（p. 29 参照）。デジタル技術を活用し、正確かつ迅速に災害時等の緊急情報を日本語から多言語化して外国人市民に提供していきます。今後も、危機管理体制の強化・充実を図り、災害時の外国人支援が円滑に機能するように、積極的な取り組みを続けていきます。

(浜松市企画調整部国際課)

④仙台市の取り組み

【キーワード】防災リーダー、人材の育成・養成、訓練・研修等、災害多言語支援センター、ボランティア、キーパーソン

(公財) 仙台観光国際協会 (SenTIA) では、2020 年から「外国人防災リーダー育成研修」を開始しました。災害時の情報提供だけでなく、平時から防災啓発に関わる外国人の人材育成も重要だと考えたからです。

仙台市は、大規模な災害が発生した際に、仙台市災害多言語支援センターを設置し、仙台観光国際協会 (SenTIA) が運営します。多言語情報の翻訳や、外国人被災者のための通訳は、仙台市災害時言語ボランティアと協力して行います。登録者は 2023 年 9 月末現在約 80 名で、登録言語は 23 言語です。

しかし、災害時にどのように行動すべきか、どのように情報を入手すればよいか分からない外国人もいます。また、避難した先で困ったり、問題を抱えたりする外国人もいます。こうした外国人に、同じ外国人という立場で日頃から防災情報を発信し、災害時に寄り添った支援ができる地域人材を育成する必要があると考え、本事業を始めました。



写真 15. 岡山県総社市の外国人防災リーダー 譚俊偉 (たん・しゅんわい) さんによる講義



写真 16. 指定避難所 (小学校の体育館) の見学

この事業が始まった背景には、在留資格「特定技能」創設による外国人材の受入拡大、2020 年東京オリ・パラ開催に向けたインバウンド推進などがあげられます。その後も、コロナ禍を経て外国人住民数は過去最多となり、仙台市内でも公的機関や民間団体が災害時の外国人対応を検討するようになりました。SenTIA では、災害時の外国人対応に関する相談を受け、訓練や研修などに協力することが増えてきました。

また、この事業を開始した 2020 年の時点では、東日本大震災から 8 年以上が経過し、震災を経験していない外国人住民も増えつつあり、震災の記憶の風化が懸念されました。このような状況があり、防災訓練等に住民として主体的に参加し、地域防災に取り組む外国人材の育成が重要だと考えました。

この研修では、外国人の方々にとって参加のハードルが低くなるよう、災害・防災に関する基本的な知識を身につけることから始めます。母国とは異なる自然災害、防災教育の違い、日本の地域防災の仕組みなどを学びます。

基本的な知識もちろん大事ですが、津波や浸水などにより被災した地域に実際に足を運び、被災地域や震災遺構を見学したり、被災者遺族から直接話を聞いたりすることで、防災への意識を高めてもらうことも大事です。平時及び災害時の取り組みについて考え、日々の生活に活かすことができるようワークショップも取り入れるなど、防災・災害を「我が事」として捉えてもらえる内容となるよう工夫しています。



写真 17. 津波により移転・新設された
小学校と慰霊碑の見学



写真 18. 多文化防災ワークショップで
意見交換をする参加者

しかし、「防災」というテーマは外国人住民の自主的な参加を促すのは難しいです。市内の日本語学校や小売店などを直接訪問し参加してもらえよう声をかけて回りましたが、参加者の数は思ったほど増えませんでした。とはいえ、普段から協会の事業に協力してもらっている外国人住民や留学生、外国人キーパーソンの参加があり、興味・関心のある方々も一定数いるということもわかりました。

こうして集まった参加者は研修終了後、参加者同士のメーリングリストでつながり、SenTIAからの防災・災害情報を共有・発信できるようにしています。地域防災へ関わるスタンスは外国人自身で主体的に決めますが、自身のSNS等を通じて友人・家族に情報を発信する人もいれば、町内会の方に防災訓練開催の提案をしようと考える人もいて、活動範囲は様々です。

外国防災リーダー育成研修は過去2回開催し、2020年、2022年で合計22の国・地域39名の外国人の方が参加しました。仙台市の人口の約1.3%、14,540人（2023年4月末日現在・仙台市）という数を考えると、決して多いとは言えません。しかし、こうした研修機会を継続して提供していくことで、地域防災に主体的に関わる外国人住民が少しでも増えるよう願っています。

(公益財団法人仙台観光国際協会)

コラム 「支援される側から支援する側へ」

【キーワード】 防災リーダー等、人材の育成・養成、訓練・研修等、災害関連ツール

外国人も災害時に力になりたい

2010 年度、外国人市民が初めて総社市主催の防災訓練に参加しました。防災訓練後、AMDА グループ公設国際貢献大学校の協力により「外国人向けの防災教室」が実施されました。

2011 年度、外国人市民は地域住民の一員として、日本人市民とともに避難訓練と避難所体験訓練に参加しました。避難所では、炊き出しを食べたり、AED 使用法の研修を受けたりしました。

2011 年の東日本大震災の発生後、総社市の外国人住民と外国人コミュニティは災害について話し合い、外国人も防災の知識をつける必要があると強く感じました。そこで市にかけあい、防災について学ぶ機会をくださいとお願いしました。

2012 年度以後も毎年、外国人市民は市主催の防災訓練に参加し、日本人市民とともに実体験を通して防災について学んでいます。

外国人防災リーダー養成研修

2013 年度、公設国際貢献大学校（新見市）等と連携し、「外国人防災リーダー養成研修」を開催しました。研修では災害時における定住外国人への支援、被災者の心理的ストレスや支援者のセルフケアの方法について学び、非常食の作成体験、多言語防災カードに関するワークショップを行い、普通救命講習、避難所模擬研修を受けました。また、総社市で起こった過去の災害状況を知り、今後予想される災害について学ぶとともに、外国人防災リーダーとしての今後の取り組みについて話し合うワークショップを実施しました。この研修で 15 名の外国人防災リーダーが誕生しました。

2014 年度から、外国人防災リーダーが市主催の防災訓練で市民に土のう作りをレクチャーするなど、「支援する側」としての活動を始めました。

外国人防災カード作成事業

2013 年度に開催した「外国人防災リーダー養成研修」の一環として、「総社市外国人防災カード」（やさしい日本語版と外国語版（英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語に日本語を併記したもの））を作成しました。

現在の外国人防災リーダーとその事業

2013 年度以降も「外国人防災リーダー養成研修」を行い、毎年新しい外国人防災リーダーが誕生しています。現在、総社市外国人防災リーダーは 8 か国 43 名います。外国人住民に防災知識を広めるために、定期的に外国人防災リーダーの会合を開き、アイデアを出し合い、外国人住民用防災マニュアルを作っています。この防災マニュアルは、やさしい日本語に加え、ベトナム語、ポルトガル語、中国語、インドネシア語など 8 か国語に翻訳し、市内の外国人住民に配布する予定です。外国人防災リーダーが育ち自治体と連携することで、地域の防災力が強化されると考えます。

（岡山県総社市 人権・まちづくり課）