

第3章 災害発生時の外国人支援の取り組み

1. 災害発生時の活動の流れ

- 台風のようにある程度予測のつく災害は、発災前の注意喚起と準備が重要
- 災害発生後の支援活動の基本的な流れを押さえる
- 「初動対応期」「避難生活期」「生活再建期」それぞれの留意点を確認する

<台風のようにある程度予測のつく災害は、発災前の注意喚起と準備が重要>

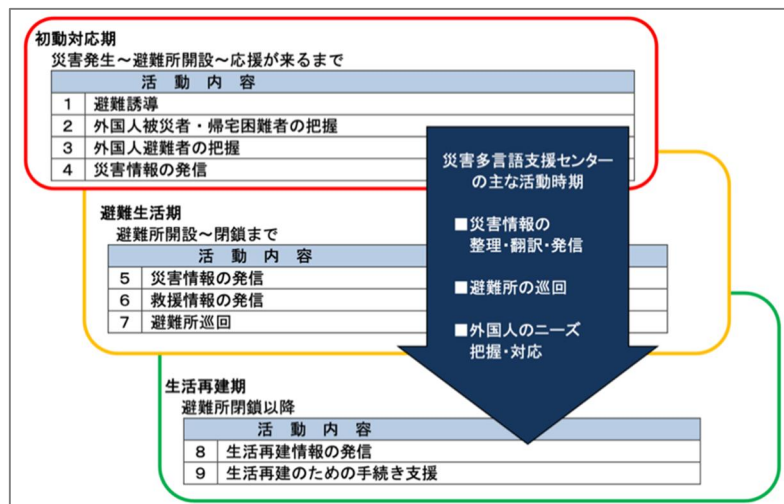
地震のような予測のつかない災害については仕方ありませんが、台風のようにある程度の準備期間がもてるような場合には、どのタイミングでどのような対応をすべきか計画を立てておくことができます。

例えば、台風発生直後から多言語での注意喚起情報を出しておく、暴風域に入る何日か前には食料確保や避難準備を呼びかける、そして各種警報の発令に応じて避難行動を促す、というように、第2章1(4)で紹介した多言語支援ツール等を活用し、事前に準備しておいた情報をウェブサイトやSNSで発信し、外国人コミュニティリーダー等の協力を得て周知に努めます。その際、「不安なことや困ったことがあれば、ここで相談を受け付けています」といった、多言語生活相談の案内も併せて発信すると、より安心感をもってもらえるでしょう。

また、こうした情報は外国人にだけ提供するのではなく、外国人にとって身近な存在である学校や職場の関係者、地域の日本語教室のボランティア、また避難所の運営者などにも「近くに困っている人がいたら、こちらにご相談ください」と案内することで、そうした人々から外国人に伝わっていくことが期待できます。

次に、災害が発生してからの基本的な流れを時系列に示していきます(図表 36)。当然、災害の種類や規模等によっても変わってきますので、その時々で柔軟に対応していくことが大切です。

図表 36. 災害発生後の支援活動の基本的な流れ



(1) 初動対応期

- 発災直後は、身の安全を確保したうえで、外国人等の避難誘導に取り組む
- 落ち着いたら、予定していた支援体制の構築に取り組む
- ある程度体制が整ったら、多言語情報発信や相談対応に取り組む

<発災直後は、身の安全を確保したうえで、外国人等の避難誘導に取り組む>

「初動対応期」とは、災害が発生してから、避難所が開設されるまでの期間、また大規模災害においては外部からの応援が得られるまでの間のことをいいます。

発災直後は、誰もが正確な状況把握が困難な状態になります。停電になったり、通信用電波に支障が起きたりしていれば、大きな不安に見舞われることもあります。日本人でさえそのような状況に陥るのですから、外国人が困惑してしまうのも当然です。この段階では、まず自分自身や家族等身の周りの人の安全を確保しながら、外国人を一時避難所等の安全な場所へと誘導していくことが求められます。

しばらくして支援体制がある程度整ったら、予定していた活動にとりかかります。停電になっておらず、通信環境に異常がないようでしたら、インターネットを通じた情報収集・発信が可能となります。政府や自治体等が出している情報を確認し、それらを多言語化して、ウェブサイトや SNS 等を活用し、広く発信していきます。新聞やテレビ等のメディア情報も有用ですが、内容や正確性を十分に確認した上で発信しましょう。

また、可能であれば相談窓口を開いて、被災者からの相談にも対応していきます。このときも、通信環境が整っていれば、電話や SNS、ビデオチャット等を通じた相談対応、携帯型自動翻訳機等の活用が可能になります。そうして少しずつ避難状況の把握に努めながら、今後の避難所巡回等に向けた支援体制の構築をしていきます。

この時期に何がどこまでできるかは災害の規模等によっても変わってきますが、災害情報の入手方法の確認やスムーズな多言語情報発信など、平常時の取り組みの成果が発揮されるのが、この初動対応期です。自組織だけで難しいことがあれば、外部への協力要請の準備も進めておきましょう。

<初動対応期の主な活動>

- 職員等関係者の安否や参集可否等を確認する
- 関係部署・団体等と災害多言語支援センターの設置等支援活動について協議
- 支援活動に必要な場所や機材、人員を確保する
- 発災地域や被害状況等に関する情報を収集する
- 情報を多言語化（翻訳）する
- ウェブサイトや SNS 等を通じて情報を発信・拡散する
- 相談窓口等において多言語で相談に応じる



写真 19. 東日本大震災時の初動対応の様子
(仙台国際交流協会：当時)

(2) 避難生活期

- 避難所巡回等を通じた状況把握や情報伝達、相談対応に取り組む
- 外部の協力を得て、支援体制の強化に取り組む
- ICT ツール等を活用し、遠隔支援の充実に取り組む
- 指定避難所以外にも外国人が多く集まりそうな場所を訪問して、状況を把握する

<避難所巡回等を通じた状況把握や情報伝達、相談対応に取り組む>

「避難生活期」とは、主に避難所が開設されてから閉鎖されるまでの間のことをいいます。風水害の場合は、大きな被害が出る前に避難所が開設されますので、実際に避難所に避難する人が出てきてからと考えてもよいでしょう。

この段階では、初動対応期に行った多言語情報発信や相談対応による困り事の把握に加えて、避難所等を訪問して被災者に直接情報を届けたり、相談に応じたりしていきます。その際の具体的な方法等については「2. 災害多言語支援センターの設置運営」をご覧ください。

次第に災害関連情報の数も多くなり、相談件数も増えていきます。それにより、初動対応期よりも支援活動に必要な人員が不足してきます。その場合、外部からの応援を要請することになりますが、必ずしも現地に参集してもらう必要はありません。前章でご紹介した広域連携による支援体制の取り組みを生かし、特に翻訳や通訳については E メールや SNS、ビデオチャット等の ICT ツールを活用し、遠隔による支援を拡充していきましょう。

道路が分断されておらず、移動手段が確保できれば、巡回班を編成して避難所巡回に行きましょう。都道府県が運営する広域支援のための災害多言語支援センターでは、すべての避難所を巡回するのは困難な場合が多いため、被災地域やその近隣地域の自治体や国際交流協会等と連携し、巡回方法等を検討します。

また、このときも多言語表示シートや翻訳アプリ、携帯型自動翻訳機などを活用して日本語に不慣れな外国人被災者とコミュニケーションをとったり、スマートフォンやタブレットを活用してビデオチャットによる遠隔通訳・相談を行ったりすることで、限られた多言語人材を有効に活用することができます。



写真 20. 関東・東北豪雨時の避難所巡回の様子（茨城県常総市）

災害の種類や規模等にもよりますが、避難所に避難する外国人住民はそれほど多くなく、全体の5～15%程度とされています。これは、母国の経験等の違いにより、日本における避難所の存在自体を知らなかったり、「言葉の壁」等から避難所生活に不安を感じて避難しなかったりするなど、さまざまな要因があります。

また、日頃から通い慣れている教会やモスクといった宗教施設や外国人学校等、指定避難所以外の場所に避難する人も少なくありません。さらに近年では、新型コロナウイルス等の感染予防の観点から、日本人であっても在宅避難や車中泊を選択する人が従来よりも多くなることが考えられます。

このように、一口に「避難場所」と言ってもさまざまですので、指定避難所に限らず、より丁寧な避難状況の把握に努めることが大切です。

こうした活動がしばらく続くと、センターの運営側にも外部協力者にも身体的・精神的な疲労が蓄積し、体調を崩す人も出てきます。毎日の活動開始時や終了時のミーティングの際などに体調確認を行ったり、活動途中でもセンター長や各班長を中心に支援者個々の様子に気を配り、適宜声を掛けたりすることが大切です。

<避難生活期の主な活動>

- 多言語支援ツールや ICT ツールを活用して支援活動を展開する
- 外部の応援を得て、支援活動を拡充する
- 避難所巡回を通じて、情報伝達や相談対応を行う
- 宗教施設等、指定避難所以外の外国人避難状況も把握する
- 指定避難所以外に避難している人への情報伝達・相談対応方法を検討する
- 支援者の体調等に留意しながらセンターの活動を継続・充実させていく

(3) 生活再建期

- 生活再建に向けた情報の発信や相談対応に取り組む
- 専門家の協力を得て、精神的な疲労や不安等、メンタルケアの充実に取り組む
- 地元と外部の協力者の役割分担を見直し、継続的な支援体制の構築に取り組む

<生活再建に向けた情報の発信や相談対応に取り組む>

「生活再建期」とは、避難所での生活から自宅や仮設住宅に移っていくようになった時期のことをいいます。

この頃になると、「被災証明書」や「被災者生活再建支援金」などの災害時にしか使われない言葉も数多く使われるようになり、そのための複雑な申請手続き等を行う必要が出てきます。仮設住宅や転居した先での生活においては、家具家電等の生活物資の入手や子どもの学校の転入手続き、新たな近隣住民との関係づくり等、実にさまざまな困り事や相談が寄せられるようになります。さらには、災害により職を失った人や転職希望者のための就労支援ニーズも高まってきます。中には、被災による心理的負担が大きくなり、心のケアが必要な人もいます。

このような相談事に対応するため、生活再建期では地元の関係者による支援活動が中心となります。そうした場合でも通訳・翻訳のような多言語対応には、携帯型自動翻訳機やビデオチャットによる遠隔通訳等、ICT ツールを活用することができますが、被災者に寄り添った活動を継続していくには、地元の関係者との連携を密にして、いつぐらいにどのようなニーズが現れてくるか、被災者の困り事の一步先を読んだ活動が求められます。過去の被災地での活動報告書等を参考に、できるだけ早い時期に、生活再建期に向けて支援体制と活動内容の充実・展開をはかっておきましょう。

<生活再建期の主な活動>

- 関係機関と連携し、転居や就労等、幅広い相談に対応する
- 徐々に、地元の関係者中心による支援体制に切り替えていく
- 義援金等の生活再建に係る公的支援を利用できるように周知・支援する
- 通常業務への移行に向けて、これまでの活動記録等を整理する



写真 21. 熊本地震時の外国人被災者向け生活相談会の様子

2. 災害多言語支援センターの設置運営

(1) 災害多言語支援センターの概要

- 災害多言語支援センターの設置基準や運営体制等を確認する
- 「総務班」「情報班」等、各班の作業内容や1日の作業スケジュールを確認する
- 組織内及び外部協力者による役割分担等を確認する
- 災害情報の入手から発信までの一連の流れを確認する
- 避難所巡回から相談対応までの一連の流れを確認する

<災害多言語支援センターの設置基準や運営体制等を確認する>

「災害多言語支援センター」とは、多言語での災害に係る包括的な多言語支援を行うことにより、外国人被災者等に安全・安心を届け、日常生活にいち早く戻るための支援を行うための活動拠点です。2007年7月の新潟県中越沖地震発災後に、柏崎市内に設置された「柏崎災害多言語支援センター」をモデルとして（一財）自治体国際化協会が2009年に『災害多言語支援センター設置運営マニュアル』を作成し、基本的な活動内容等を取りまとめました。

外国人被災者と日本人被災者との大きな違いは、必要な情報を得ることができるかできないかという点にあります。情報が十分に得られなかったり、得られた情報が理解できなかったりすると、いわゆる「情報弱者」として多くの困難に直面してしまいます。そのため、外国人被災者自身が理解可能な言語・内容・方法で情報を入手したり、相談したりして、適切な行動をとることができるようにすることが基本的な活動になります。しかし、単に情報を翻訳してウェブサイト等に掲載するだけでは必要な人に情報が届かなかったり、適切な行動につながらなかつたりしますので、詳細な状況把握やスムーズかつ正確な情報提供、丁寧な相談対応等を行うためのノウハウを身につけることが求められます。

多言語支援センターの活動において、多言語での情報提供や相談対応はあくまで手段の一つです。言うまでもなく、日本語で出された情報を多言語に翻訳してウェブサイトやSNSで発信したり、外国人被災者から困り事を聞いたりするだけで、問題が解決するわけではありません。今後、ICT等による多言語支援ツールの開発が進めば、それらを活用する事で通訳・翻訳といった「言葉の壁」はかなり低くなっていくと思われます。だからこそ、大事なのは一人ひとりの相手に寄り添った支援なのです。センターの活動においては、「制度の壁」を理解し、「心の壁」を取り除くような活動が求められます。繰り返しますが、目的は外国人被災者等に安全・安心を届け、日常生活にいち早く戻れるようにすることであることを忘れないでください。

次の「(2) 災害多言語支援センターの開設・運営」からは、災害多言語支援センターの開設・運営に必要な基本的な事柄をドリル形式でワークシートにまとめていきます。ポイントをおさえながら、活動地域の外国人状況や地域防災計画等を参考に、空欄を埋めていってください。すべて一人でやってみてもよいですし、職場の同僚や関係団体等と一緒に考えてみるのもよいでしょう。

(2) 災害多言語支援センターの開設・運営

災害多言語支援センターの運営体制や活動内容等は、地域や設置主体となる組織によってさまざまです。ここでは、基本的な事柄を取り上げますので、必要に応じてご自身の所属や活動地域に応じてアレンジしてみてください。

①体制構築と機材等の確保

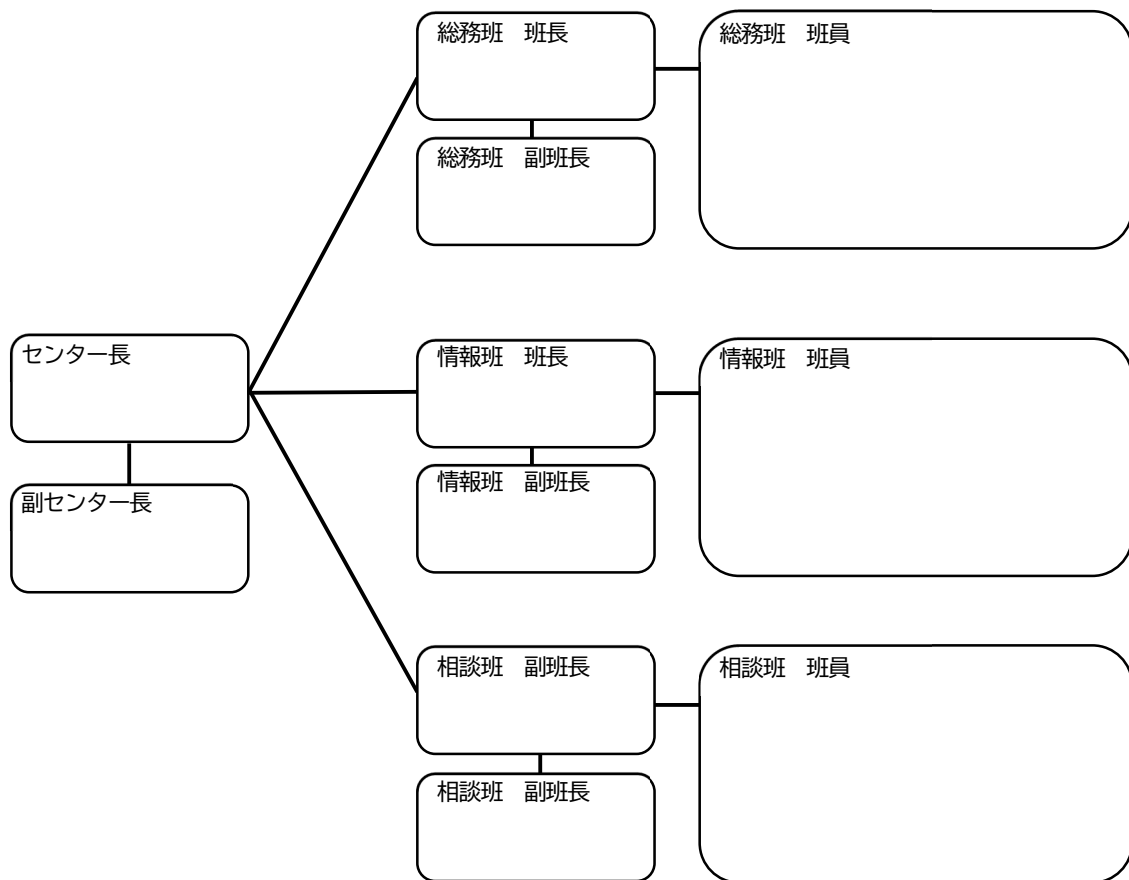
はじめに、センターの設置基準や設置場所等を確認しましょう。

【ワーク1】 災害多言語支援センターの設置基準等

設置の根拠となるもの	例) ○○市地域防災計画 (p.245) ○○市災害多言語支援センター設置運営マニュアル (p.3)
設置基準	例) 地震：震度5強以上で、協議の上必要と判断した場合 台風：大雨警戒レベル3以上で、協議の上必要と判断した場合 噴火：噴火警戒レベル4以上で、協議の上必要と判断した場合
設置場所	例) ○○市本庁舎2階 第3会議室 上記が使用できない場合は、○○市国際交流協会事務所内
設置主体等	例) 設置主体：○○市（国際課）、運営協力：○○市国際交流協会

次に、開設当初のセンターの運営に必要な組織体制を考えてみましょう。枠内に具体的な担当者名を記入してください。外部からの応援者が来るまでの、自組織のみでの運営をイメージしてください。

【ワーク2】 災害多言語支援センターの組織体制



<主な役割>

- センター長 ……センターの責任者で、全体を統括する。
- 副センター長 ……センター長の補佐で、センター長の不在時には代役を務める。
- 各班の班長 ……各班の責任者で、センター長や他の班の班長等と連携し、担当業務を統括する。
- 各班の副班長 ……班長の補佐で、班長の不在時には代役を務める。

<各班の主な業務> ※詳しくは次ページを参照

- 総務班 ……活動に必要な機材や備品の調達、会議録や活動記録の作成等
- 情報班 ……災害対策本部等からの情報収集、多言語翻訳、翻訳情報の発信等
- 相談班 ……相談窓口での相談対応、相談内容の記録、他の相談窓口への同行等

*各班の名称や役割等は、センターによって異なります。

「総務班」、「情報班」等、各班の主な業務とそのポイントは以下の通りです。あくまで一例ですので、必要に応じて役割分担を検討してください。

● 総務班

- センター及び各班の活動に必要な機材・備品等の調達
- センター及び各班の活動場所の確保
- 運営体制図、活動者名簿・連絡先一覧の作成
- センター及び各班の一日のスケジュール作成
- センター及び各班の一週間の運営体制作成及び人員の確保
- 避難所別外国人避難状況の把握
- 避難所等への移動経路の確認
- 避難所等への移動手段の確保
- 活動者の食事の手配
- センター及び各班の会議録の作成
- 各種書類等の整理（ファイリング）
- 在外公館等関係機関からの問い合わせ対応
- メディア等からの問い合わせ対応
- 応援者の手配と受け入れの準備
- 報告書等に使用する活動記録写真の撮影

● 情報班

- 国及び自治体の災害対策本部等からの情報収集
- 在外公館等関係機関及びメディア等からの情報収集
- 相談班及び巡回班を通じた外国人被災者等からの相談に対する情報収集
- 翻訳する情報のトリアージ（選別・優先順位付）
- 翻訳元原稿の作成
- 各言語翻訳者への翻訳依頼
- 翻訳原稿の回収
- 翻訳原稿の確認依頼（ダブルチェック）
- 翻訳原稿の発信（ホームページ、SNS等）
- 発信情報等を相談班等と共有

● 相談班

- 情報班等を通じた災害情報・支援情報等の収集
- 相談窓口や電話、メール、SNS等による相談対応
- 相談内容とその対応状況をまとめた「個人カルテ」の記録
- 「個人カルテ」を元にしたFAQ（よくある質問とその回答）の作成
- 内容別相談件数等一覧の作成
- 避難所等への出張相談対応のための準備
- 病院等への同行通訳対応のための準備
- 「なんでも相談会」の企画・準備

(例) 総務班

- センター及び各班の活動場所の確保
→ 国際交流協会 2 階大会議室
- 避難所等への移動手手段の確保
→ 自転車 3 台、スタッフ私用車 2 台、公用車 1 台
- メディア等からの問い合わせ対応
→ センター長または副センター長が適宜対応
- 応援者の手配と受け入れの準備
→ 総務班長が地域国際化連絡協議会及び CLAIR を通じて調整

(例) 情報班

- 国及び自治体の災害対策本部等からの情報収集
→ 班員で手分けをして、内閣府・法務省（入管庁）・国交省等のウェブサイト（災害関連情報）を毎朝・夕に確認
→ 市災対本部からは随時 FAX またはメールで情報入手
- 在外公館等関係機関及びメディア等からの情報収集
→ 班員で手分けをして、域内に多い外国人の各国大使館・領事館のウェブサイト（災害関連情報）を毎朝・夕に確認
→ NHK、NHK WORLD を中心に、民放各社・大手新聞各社、地元紙による災害関連情報を定期的に確認
- 翻訳元原稿の作成
→ 入管庁・文化庁『在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン』の「STEP1」を参考に作成

(例) 相談班

- 情報班等を通じた災害情報・支援情報等の収集
→ 情報班が発信した多言語情報を随時入手して班員間で確認
- 「個人カルテ」を元にした FAQ（よくある質問とその回答）の作成
→ その日に寄せられた相談とその回答をまとめて翌朝センター長に共有
- 内容別相談件数等一覧の作成
→ 1 週間ごとの内容別相談件数等を一覧にまとめてセンター長に共有
- 「なんでも相談会」の企画・準備
→ センター長及び各班長と共に、会場や人員、スケジュール等を相談

(例) その他

- 関係団体・組織との連絡調整
→ センター長または副センター長が各班長等と相談のうえ適宜対応
- 外部の個人や団体からの寄付や支援物資の申し出への対応
→ センター長または副センター長が総務班長等と相談のうえ適宜対応

②災害情報等の多言語翻訳

第2章1(1)を元に、実際に活動が可能かどうかを確認し、対応可能な言語や担当者名等を確認しましょう。また、外部に翻訳を依頼する際は、各言語の依頼先や活動方法(現地/遠隔)を明確にしておきましょう。いずれも対応が難しい場合は、翻訳アプリ等のICTツールの活用も検討しておきましょう。

【ワーク4-1】 センター内での通訳・翻訳人員

対応言語	通訳・翻訳者名	連絡先
例) 英語	国際太郎	000-000-0000 / *****@***.**, **

【ワーク4-2】 通訳・翻訳依頼先リスト

対応言語	対応者名/対応方法	所属等	連絡先
例) インドネシア語	国際花子/リモート	〇〇大学国際学部教授	000-000-0000 *****@***.**, **

【ワーク4-3】 多言語支援ツールの活用

対応言語	ツール名	使用場面
例) クメール語	VoiceTra	相談窓口、避難所巡回

【ワーク5】 広域連携による支援体制の拡充

災害多言語支援センターの運営体制が被災地域内だけでは十分でない場合、他の自治体や国際交流協会等との応援協定等に基づき、必要な人員の確保について検討しましょう。

また、外部からの応援を受け入れるにあたり、依頼主側で準備できるものとそうでないものを明らかにして、注意点等と合わせて事前に応援者に伝えておきましょう。

【ワーク5-1】 外部への応援要請

必要な人材	依頼先	連絡先	応援協定の有無
例) 避難所巡回班員	〇〇市国際交流協会	000-000-0000 *****@***.**, **	有り

【ワーク5-2】 応援者への連絡事項

当センターで用意可能な機材・物品等
例) 電気・水道・トイレ・電話・FAX・プリンター・コピー機は使用可、施設内 free wi-fi あり、会議室での宿泊可、カップ麺等非常食の提供（量に限りあり）、風呂・シャワーなし
応援者で用意していただきたい機材・物品等
例) ご自身で使用する PC（充電器含む）、寝具、洗面用具、着替え、文房具類

③多言語による情報発信

多言語情報の元となる災害情報について、具体的な入手先を確認しておきましょう。また、発信作業をスムーズにするために、文字の大きさやフォント等の細かな点も決めておきましょう。

【ワーク6】 災害情報等の入手

災害情報等の入手先を確認しましょう。情報入手の際には、それが外国人にも該当するものか等、必ず詳細を確認しましょう。

	例	入手先
国・省庁	出入国在留管理庁 →在留期間の延長手続き	
在外公館	大使館、領事館 →緊急帰国支援	
自治体	災害対策本部 →り災証明の取得方法	
関係機関	警察、病院等 →安否確認、受診時間	
センター内	相談班、巡回班等 →被災外国人の困り事	
国内メディア	新聞、SNS等 →民間団体による支援	
海外メディア	新聞、SNS等 →被災外国人状況	
その他	避難所 →閉鎖時期	

【ワーク7】 翻訳元原稿及び多言語情報の作成

巻末資料「5. 情報発信フォーム（例）」と以下のポイントを参考に、翻訳元原稿やツール別の発信情報用フォーマットを作成しましょう。

- 通し番号
- 文字の大きさ（件名、本文、ルビ、その他）
- 文字の色（白黒、カラー）
- 字体（件名、本文、ルビ、その他）
- ルビ（ひらがな、カタカナ、ローマ字、英語）
- リンク（URL、QRコード）
- 保存時のファイル名
- 文字数制限
- 添付物の種類（写真、PDFファイル等）とその枚数制限
- 発信元・問合せ先

【ワーク8】 災害情報等の発信先

多言語に翻訳した災害情報等の発信先や発信方法等を具体的に決めておきましょう。

	発信先	発信方法
ホームページ	例) 自治体のホームページ	例) 担当者が国際課のページに掲載
SNS	例) 国際交流協会の SNS	例) 担当者に国際課ページからのシェアを依頼
避難施設	例) 指定避難所	例) 巡回時に持参して掲示
関係機関	例) 大学・専門学校	例) 留学生課の担当者に Eメールを送付
コミュニティ	例) 日本語教室	例) 日本語教室の代表者に LINE で連絡
メディア	例) テレビ、ラジオ等	例) コミュニティ FM で多言語災害情報を発信
その他	例) インドカレー店	例) 訪問して店主に店内掲示を依頼

最後に、過去の支援活動の経験から、情報収集から発信までの一連の作業の中で特に留意しておくことよいことをお伝えします。

まず、翻訳元原稿の作成時には、元の災害情報について、それが外国人にも該当するものかどうかを必ず確認しましょう。支援情報の中には、国籍や在留資格、居住地等が限定されたものや、支援先の対応言語が不明なものもありますので、それらを情報の発信元等に確認したうえで、必要な情報を翻訳元原稿に記載しましょう。

次に、情報発信においては、一度にどれだけの情報量を翻訳依頼できるかを依頼のタイミングと合わせてその都度確認していくことが必要です。

翻訳者の人数が多かったり、翻訳作業になれていたり、作業時間が十分にとれる場合には、一度に多くの翻訳依頼を出すことも可能でしょう。また、朝と夕方のように、一日の中で時間を決めて複数回依頼することもできるかもしれません。しかし、それが難しい場合には、一日に一回決められた時間に、情報量や文字数を制限した上で依頼する必要がありますので、元情報のトリアージ（取捨選択・優先順位付）をしっかりと行うことが大切です。これらは「初動対応期」、「避難生活期」、「生活再建

期」のステージ等においても変わりますので、柔軟に対応しましょう。

そして、発信した情報を相談班や巡回班の班員等にも共有して、関係者全員が常に最新情報を持っておくことが重要です。過去に発信した情報を定期的に見返して、その内容等が古くなっていたり、期限切れになっていたたりしていないかを確認し、必要に応じて更新・削除していきましょう。またその際、QRコードやURLを積極的に活用して、最新版の情報にアクセスできるように配慮するといった工夫も必要です。

④多言語での相談対応

被災した外国人にとって、自分の母語で相談できる場所があることは、何よりの安心につながります。相談対応は、通訳者を介して相談員が対応する場合と、外国語が堪能な相談員が一人で対応する場合があります。センターの人員体制等を考慮し、外部の協力も得ながら充実した相談体制を構築していきましょう。

主な活動現場としては、災害多言語支援センター内の窓口と避難所や公民館等に出張しての二つがあります。また、病院や警察等への同行や通訳派遣を依頼される場合もありますので、必要に応じて、可能な範囲で対応していきましょう。

相談対応や通訳を行う方法としては、対面の他に電話やメールなどがありますが、近年ではさまざまなSNSやビデオチャットなど新しいツールも開発されています。無料の音声通話アプリや機械翻訳等を上手に活用することで、電話番号を持たない人からの相談や少数言語への対応など、支援の可能性が広がります。

また、移動に長時間かかる地域の避難所や、災害により交通経路が寸断された場所、さらに避難所等での新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染症の流行を防ぐため等にも、スマートフォンやタブレットでビデオチャットアプリを活用して避難所とセンターをつなぐなどの遠隔支援を充実させましょう。

【ワーク9】 避難所巡回の準備から相談対応まで

以下のポイントを参考に、総務班や情報班等と協力し、避難所巡回のための準備から相談対応に至るまでに必要な事項を確認しましょう。

<巡回前準備>

- 避難所マップや自治体情報等を元に、開設している避難所や宗教施設、外国人学校等避難者がいそうな場所やそこへの経路等を確認
- 日頃把握している外国人状況等を元に、巡回先の順序（複数）を決定
- 巡回班を編成し、役割等を確認（相談対応、通訳、記録等）
- 各巡回班の移動手段（自転車、車）等に応じて巡回先を選定
- 巡回・相談対応に必要な多言語情報や個人カルテ、携帯型翻訳機等 ICT ツール、ビブス・腕章、スリッパ、マスク、筆記用具等の備品を収集
- 避難者からのヒアリング項目等を確認

<避難所巡回>

- 受付や管理者等への活動説明及び外国人避難者に関する情報収集
- 避難所等の掲示物の内容確認
- 避難者へのヒアリング、情報提供、相談対応
- 必要に応じて、センターに遠隔通訳等を依頼
- 避難者の状況等について、受付や管理者等に情報共有及び対応を依頼

<巡回後作業>

- 避難所別に「避難所巡回シート」に外国人避難者の状況をまとめる
- 「個人カルテ」に避難者からの相談内容や対応状況等をまとめる
- 今後の対応を検討し、次回の巡回班に引き継ぐ

⑤外部応援者の受入れ

コラム 「受援力を高めるための『応援ハンドブック』整備」

【キーワード】 多機関連携、災害関連ツール、訓練・研修等、外国人住民情報の把握

城陽市は京都府南部に位置する人口7.3万人、32.7km²の小規模な市です。当協会はスタッフが3名のため、災害時外国人支援に取り組むにあたり「多言語支援センター設置運営訓練」を行うにも協力者は欠かせません。京都府には京都市を除けば中核市がなく、災害時外国人支援体制を府下に広げていくためには（公財）京都府国際センターや他協会等との協働が必要不可欠となっています。

2013年2月に初めて本格的な訓練に取り組みましたが、近畿クレアの訓練の一環として他府県からの応援が入ることになり、その準備の中で国際センターの担当者の勧めにより「災害時応援ハンドブック」の整備を始めました（図表37）。

図表 37. 城陽市国際交流協会「災害時応援ハンドブック」

災害時応援ハンドブック	
城陽市国際交流協会	
	<目次>
	② 城陽市の外国人住民の国籍・人数（2022年12月末現在）・・・・・・・・・・ 2
	②-1 外国人コミュニティ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
	②-2 外国人雇用企業連絡協議会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
	③ 避難所・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3-5
	④ 城陽市にあるキリスト教会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
	⑤ 外国人がよく訪れる城陽市内の多国籍料理店、食材スーパー・・・・・・・・ 6
	⑥ 行政関連施設一覧（市関連）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
	⑦ 連携機関、マスコミ連絡先・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
	⑧ 駐日外国公館・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
	⑨ 城陽市の地名・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11-14
	⑩ 在留資格別人員表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14

また、東日本大震災時の後方支援活動に参加した際、遠く離れた東北地方の地名にはなじみがなく、「大熊町」が“おおくまちょう”なのか“おおくままち”なのか、わかりませんでした。被災地に必要な言語もわからず、情報の多言語化の初期活動がままならない経験をしました。外部からの支援を仰ぐためには、地域の情報が重要だと実感しました。

当協会では、地域の概要、在留外国人の状況、地名、避難所などの公共施設、協働や必要があると思われる機関の連絡先などをひとつの冊子にまとめ、見本版をホームページでも公開しています。市と協会の協定締結以降は、校区別の国籍別外国人のデータを追加するといった更新や見直しも行っていきます。災害時に被災者に寄り添った活動の実効性を高める資料を目指しています。

これまで多くの多言語支援センターの訓練や工夫が積み重ねられ、全国各地で活動に従事できる人材も増え、その基本的な活動方針が共有されてきました。災害時には全国どこでも外国人支援活動を行えることが理想です。広域被害をもたらす地震災害も予想される中、人的資源が不足する地域でこそ、受援力を高めるための準備が平時に進められることを期待するところです。

（城陽市国際交流協会）

コラム「受援力とは？」

【キーワード】 平時からの連携、多機関連携、つながりの強化

熊本地震、突然襲った大災害に対し、為す術もなく情報収集と現状把握に努め、被災者に寄り添い、何をすべきかを考え行動あるのみの状況でした。しかし、私たちだけでは到底、膨大な課題をクリアすることは難しく、結果、様々な機関、団体、個人の方々の力を、協力を得て活動することとなります。

ここで、重要なことはそれまでの日常です。災害時の活動は、日常の延長線上にあるといえます。平時にできていないことが、災害時に突然できるということはありません。いかに、突然やってくる災害に日常から備えておくか、色んな機関、団体、ボランティアの方々、そして、外国人の方々と友好な関係性を築いておくかが大切です。

実際、私たちも災害に対する備えが万全であったわけではありません。外国人支援において、マニュアルはあったものの想定外の出来事も重なり、思うように支援活動ができませんでした。ただ、「やらなければいけないこと」、「やりたいこと」、「やれていないこと」は明確でした。

明確であれば、「やれていない」その部分を外部の支援者にお願いすることもできますし、アドバイスをいただくこともできます。平時から繋がりのある方々であれば、より安心感があり、一緒に活動することが容易となります。「頼る」ことは「繋がる」ことだと思っています。

それから、外国人も支援者として大きな力を発揮します。彼らとの信頼関係の構築、彼らと支援を必要とする方との間を取り持つ力、色んな方々を有機的に繋ぐコーディネート力も要求されます。

今一度、災害時の行動を整理し、平時から多様な繋がりを構築しておきましょう。



写真 22. 「くまもと災害多言語支援センター」開設準備の様子

(一般財団法人熊本市国際交流振興事業団)

⑥その他、運営上の留意点等

【キーワード】個人情報、健康管理

<個人情報の取扱い>

「災害多言語支援センター」の運営にあたっては、避難所巡回時や電話相談等などの記録として、外国人被災者の氏名、国籍、住所、連絡先、またセンター運営スタッフの氏名、連絡先など様々な個人情報が収集されます。センターには外部からの応援者の出入りもあるため、相談対応表の整理や運営スタッフの氏名・携帯電話番号などの個人情報の取扱いについては、責任者を定めるとともに、鍵付きのロッカーでの保管など細心の注意を払う必要があります。

また、外部からの応援者を含め、センターの運営に携わる人に対して、活動中に個人が特定される写真等を無断で SNS 等に掲載しないことや、センターの運営を離れた後でも、活動を通じて得られた情報を無断で口外しないよう十分に注意したり、必要に応じて書面での確認や了承を求めるなどといったことも重要です。

なお、内閣府の「防災分野における個人情報の取扱いに関する指針」³¹の中でも、外国人支援のための避難者名簿提供について触れられていますのでご参照ください。

<運営スタッフの健康管理>

被災地内での支援活動は、皆さんが思っている以上に心身に大きな負担がかかります。被災者からの相談には被災遺族からの重い相談や余震などによる極度の緊張感に加え、災害発生からすぐの時期には、各国の大使館・領事館からの問合せに加え、各国のテレビ局・新聞社などの問合せが昼夜を問わず入ることがあります。

被災地の運営スタッフについては、自分や家族が被災しているなか、職務に対する責任感から無理をしてセンター運営に携わる場合もあります。そのため、「災害多言語支援センター」のセンター長やコーディネーターには、スタッフが身体的にも精神的にも無理をし過ぎることがないような配慮が必要です。

また、外部から支援に入った場合にも、体調不良により「支援する側」から「支援される側」になってしまう可能性もあります。災害時には、普段以上に自分自身の健康管理に留意するとともに、周囲への目配り・気配りが大切です。

³¹ 「防災分野における個人情報の取扱いに関する指針」(p.49～52)
<https://www.bousai.go.jp/taisaku/kojinjyouho/shishin.html>

(3) 災害多言語支援センターの閉鎖に向けて

- 災害多言語支援センターの閉鎖時期を検討する
- センター閉鎖後の通常業務における相談対応に備える
- センターの活動記録をまとめる

<センターの閉鎖に向けた取り組み>

災害多言語支援センターの設置運営マニュアル等の中で、設置基準については具体的に定めているところが多いですが、閉鎖の基準やタイミングを定めているところは多くありません。もちろん、その時々状況によって判断していくこととなりますが、職員や応援者等にとっては、いつまで活動を続けられるのか不安になったり、通常業務等に支障をきたしたりすることにもなります。

基本的には、生活再建期に入ってしばらくして、災害に特化した情報が少なくなってきて、相談件数も落ち着いてきたタイミングでセンターの閉鎖を検討し、内部職員による通常の相談業務で対応できそうであれば、閉鎖の作業に入っていきます。ここで大事なのが、「センターの閉鎖＝支援活動の終了」ではないということです。ここまでの間に、今後の通常業務の中でしっかりと対応していく準備ができていくことが大切です。

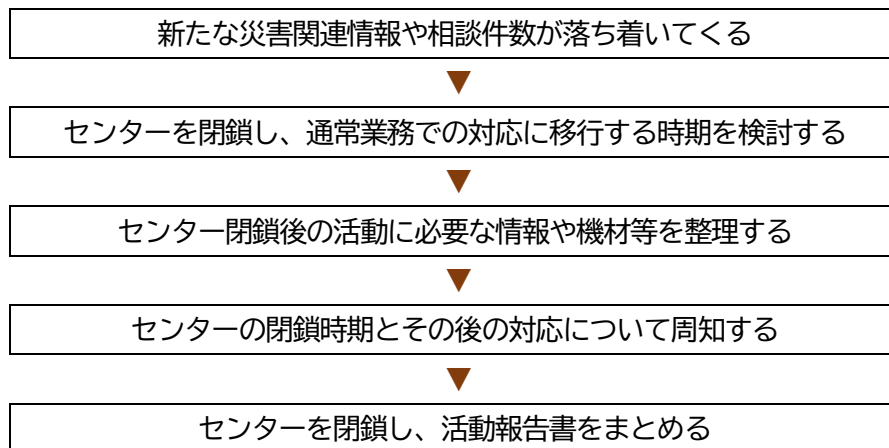
センターの運営中は、大変な緊張感の中で膨大な業務に追われてしまいます。そのため、毎日のように全体及び班別ミーティングで情報共有をし、議事録を作成・共有していただいても、対応し忘れていたことや、できなかったこと、また対応した結果どうなったかがわからなくなっていることなどが出てきます。センター閉鎖の前には、そうした細かな点を改めて確認し、情報を整理した上で、今後の対応に向けて備えておきましょう。

そうして、センターの閉鎖とその後の対応について、ホームページやSNSに掲載するなどして広く周知していきます。それと合わせて、センターの運営に直接的・間接的に協力していただいた関係者への挨拶や簡易的な報告（速報）もしておきましょう。その際には、運営体制や活動内容等について気づいたことや感じたことなどあれば、率直なフィードバックをお願いしておくといでしょう。

センター閉鎖後には、開設時の活動をまとめた報告書を作成しましょう。報告書に記載する項目は、起きた災害の概要や被害状況、センター開設から閉鎖までの活動内容、それらによる成果や課題等です。東日本大震災や熊本地震等、過去の大規模災害における被災地の自治体や国際交流協会等が作成した活動報告書を参考にしてください。活動状況の写真も添付すると、よりわかりやすく、後で思い出しやすくなります。なお、ウェブサイトに掲載するなどして外部に公開するものと、会議録等をまとめて内部資料として保管するものは、分けて作成しましょう。内部用には、できるだけ詳細な記録を残しておくことが望ましいです。

いずれにしても、報告書を作成すること自体が目的ではありません。作成に向けて関係者で活動を振り返ることで、活動中には気が付かなかったことや忘れていたことを整理し、今後の支援体制強化に向けて改めて成果や課題を整理しておくことが大切です。また、運営協力者やその他の関係者等にとっても貴重な資料となり、日本社会全体の地域防災力の向上につながります。

図表 38. 災害多言語支援センターの閉鎖に向けた基本的な流れ



(4) 近年の災害多言語支援センター設置運営事例

- 過去の大規模災害発生後の対応を知る
- 他地域の事例から、自組織の現状の取組状況を見直す
- 今後、自組織に必要な取り組みを考える

①令和元年8月・令和3年8月豪雨（佐賀県）

【キーワード】 災害多言語支援センター、広域支援、多機関連携、避難所等巡回、在宅での業務対応、外国人住民情報の把握、ボランティア、訓練・研修等、つながりの強化、注意喚起情報

2017年3月、佐賀県（以下、「県」という。）と公益財団法人佐賀県国際交流協会（以下、「協会」という。）が協定を締結し、県の災害対策本部が設置された場合には県と協会が共同で災害多言語支援センター（以下、「センター」という。）を設置運営することとなり、2023年9月までに4回の災害多言語支援センターが設置されました。今回は、初めての災害多言語支援センターの設置となった2019年の豪雨災害（令和元年佐賀豪雨）への対応事例とその後の改善事例について紹介します。

2019年8月28日、未明からの豪雨により8時30分に県の災害対策本部が設置されることになり、それに伴いセンターを設置することになりました（当時のセンター運営職員は協会9名、国際課5名の計14名）。しかしながら、その時点ですでに道路は冠水し、センターの活動場所となる佐賀県国際交流プラザ（以下、「プラザ」という。）が使用できるのかも分からない状況でした。

そこで、まずはセンター長となる協会の理事長と課長および県国際課の係長の3名がプラザへ集まりました。幸いプラザは使用可能だったため、プラザにセンターを設置することにしましたが、3名だけではセンターの活動はできないために他の職員へ参集の連絡をすることになりました。

ここでは道路の冠水により車での移動はできないことからプラザの近隣に居住する職員に連絡を行いました。子どもが預けられないなど家庭の事情により参集できない状況もありました。このような中、最初に集まった職員に加え、協会職員1名と国際課職員1名が参集し、計5名の職員がセンターの活動を開始しました。

まずは県内の自治体へセンター開設を周知し、次に行ったことはどの言語で情報発信を行うかの検討でした。当時はセンター運営のマニュアルが整備途中だった事もあり、県の国際交流員と協会職員で発信ができる5言語（日、英、中、韓、ベトナム）にするのか、それとも翻訳者は未定だが県内に多く在住するフィリピン、ネパール、インドネシアも含めて全部で8言語にするのかの判断から始まりました。難しい判断でしたが県内に在住する外国人の約90%をカバーできることから8言語での発信を決定しました。その後は災害対策本部の情報から重要と判断した部分を抜粋して原稿を作成し、翻訳・発信を行いました。

翌29日、プラザ周辺の冠水は治まったことから遠方に居住する2名の職員を除き職員は通常出勤とし、集まった職員により緊急ミーティングを実施しました。そこで、初日の対応をふりかえるとともに、これからセンターとして何が必要かなど意見を出し合いました。その後は、ミーティングで出た内容を基に職員間で役割分担を行うなど、センターの活動を継続しました。



写真 23. 令和元年佐賀豪雨時のセンターの様子

項目	やま日	英	中	韓	ベトナム	タガログ	インドネシア	スリ
① 金土 夕保泉 断水 (11:00) 9時頃	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
② リ災害三研會に付いて	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
③ ごみ収集情報	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
④ 外務省のホームページ	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
⑤ ごみ収集情報	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
⑥ 冠水の車 感電の危険 (24)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
⑦ 衛生面 (8中毎) 王女保護	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
⑧ ボランティアに付いて (6-10)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
⑨ ごみ収集情報	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
⑩ ごみ収集 (更新) 大町	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
⑪ 避難所時の注意 (感染者)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)
⑫ 県内のごみ収集状況	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)	(11:00)

写真 24. 令和元年佐賀豪雨時のセンター情報発信

また、この日からは県内外の災害支援団体が集まり、被災状況や支援活動などの情報共有会議が開始され、センターからも毎回職員が参加し外国人への対応状況を報告、連携を呼びかけました。

活動3日目となる30日は、重大な被害が発生していた武雄、大町地区への道路の通行が可能となったことから避難所を巡回することにしました。この際に役に立ったのが、県国際課が県内の全自治体から収集していた地区別（校区別）の外国人住民数でした。この地区別外国人住民数をもとに優先順位とルートを決め、開設されている避難所に巡回を行いました。

また、被災した家屋の片づけが始まり、災害ゴミの収集場所の情報も提供しましたが、浸水・冠水の状況が改善されるにつれ片付けも進み、午前中と午後では災害ゴミの収集場所が変更されるなど、翻訳が追いつかない状況にもなりました。そこで、外部の業者に依頼していたタガログ語（フィリピン）、ネパール語、インドネシア語の翻訳を、急な変更にも柔軟に対応できるように、個人のボランティアへ依頼することにしましたが、あらかじめ依頼する翻訳者を確保していなかったため、急遽職員の個人的なつながりを頼りに連絡を行い、県外の協力者へ翻訳を依頼した言語もありました。

活動開始から8日目、外国人に関する情報（問い合わせ、相談等）が少ないことから、センター業務を協会の相談業務（対応）に移行することを決定し、センターは閉鎖しました。

佐賀県では、これまでに2019年の初のセンター設置から計4回のセンター設置を行い、その都度、活動のふり返りと改善及び訓練を行ってきました。センターの設置運営マニュアルも令和元年佐賀豪雨後に整備し、訓練実施と同時に都度見直し、改善を繰り返しています。現在では、LINE や Google ドライブ等を活用し在宅によるセンター業務対応が基本となっています。

また、外国人協力者（ベトナム語、ネパール語、タガログ語、インドネシア語、英語）が週に一度勤務する多言語パートナー制度をスタートし、顔の見える関係を構築するとともに大雨警報や台風接近に関する多言語の定型文を作成し、事前の情報発信についても体制整備を行っています。佐賀県の取り組みがみなさまの活動の参考になれば幸いです。

(公益財団法人佐賀県国際交流協会)

②令和元年房総半島台風（千葉県鴨川市）

【キーワード】 災害多言語支援センター、避難所等巡回、SNS の活用、情報集約、広域支援、多機関連携、ボランティア、つながりの強化、平時からの連携

2019年9月8日に接近した房総半島台風（台風15号）と東日本台風（台風19号）により、住家被害や倒木等に因る大規模且つ長期の停電が発生した際、市が災害対策本部を設置したため、多言語支援センターも設置しました。

鴨川市地域防災計画では、市民生活課は、平時から外国人の防災対策を行い、災害対策本部が設置された際には、多言語支援センターを設置することとなっています。また、行動マニュアルには、①外国人に情報提供をするために外国人の情報を収集すること、②災害時外国人支援のための人材を育成すること、③外国人の防災教育の3点が明記されています。

使用言語は、在住外国人の国籍と母語を鑑み、やさしい日本語、中国語、英語、ベトナム語で発信しました。当時は、市内の大半の地域が停電し、防災行政無線等で周知できなかったため、市広報班が1日に2回（午前10時、午後2時）、避難所や物資配布場所となる公民館等を巡回し、情報を掲示しました。その際に、翻訳した情報や外国人相談窓口のポスター等も掲示しました。房総半島台風の際は、避難所に外国人は滞在しなかったものの、物資配布所に物資（ブルーシート、土嚢袋、水、食べ物）を求めにきた外国人に、掲示板を確認していただきました。

職員は、災害時の対応として電話対応や土嚢作成、避難所での物資配布業務に割り当てられましたが、多言語対応業務を行う者は必ず1名を確保し、避難所であった公民館のパソコンを使用することで、夜間でも翻訳や翻訳依頼ができました。しかし、情報量が増えるに連れ、翻訳が次の巡回に間に合わない事態が発生し、さらに1日に何度も様々な種類の情報を発信したため、見づらいついてしまいました。特にFacebookは情報量が多くなると、必要な情報を探すのに時間を要してしまうため、2日目から全ての情報はホームページに集約し、これまで配信していたSNSやメールなどに、ホームページを確認するよう誘導しました。



写真 25. 情報発信をする職員

活動において工夫した点・留意点として、まず関係各所との連携があります。市広報班が発信した情報を多言語化したものを、広報班が避難所や物資配布場所等を巡回する際に、届けてもらえました。

また、インターネットが利用できるパソコンがある避難所に配置してもらい、避難所運営をしながら、夜間でも新着情報があった場合は、翻訳や翻訳を依頼することができました。

次に、市民ボランティアとの連携です。市民や元 ALT から翻訳協力の申し出がありましたので、翻訳業務もスムーズに行うことができました。平時から災害時外国人対応ができるような環境づくりが大切であることが改めて分かりました。

この活動を通じて得られた成果や今後に向けた展開としては、まず災害時情報のホームページ掲載の認知度を向上させることがあります。災害時対応後、外国人へのアンケート調査を行ったところ、市が外国人向けに、台風、地震などの災害時の情報をホームページに掲載していることについて、76.2%の人が認識していましたが、災害時に外国人に確実に情報を届けるためには、あらゆる方法で認知度を上げていく必要があります。

次に、外国人が定期的に集まれる「場」を創出することです。国際交流協会は、「おしゃべりカフェ」など、外国人が出会い、困りごとの相談などができる場を提供しています。定期的に実施することで外国人、あるいは日本人とのネットワークが構築され、災害時には外国人支援を担う人材となりえます。特に、永住者は、これまでの生活の中から日本人との繋がりもあるため、永住者のネットワークの把握とキーパーソンとの繋がりを保つ必要があります。

さらに、県や近隣地域との連携も重要です。房総半島台風の際には千葉県との連携が取れませんでした。東日本台風の際には、ちば国際コンベンションビューローと連携することができ、翻訳業務を依頼することができました。千葉県や近隣市町と連携するために、災害時の外国人対応について同等程度の知識を持ち、それぞれが業務遂行できる体制を構築しておくことが必要不可欠と考えております。

今後、本市で養成講座を行う際には、近隣市町にお声かけをさせていただき、また近隣市町で開催される際には、市民の参加を促すことで、協力体制が構築できると思います。

(千葉県鴨川市市民福祉部市民生活課)

③平成 30 年大阪北部地震（大阪府箕面市）

【キーワード】 広域支援、多機関連携、災害多言語支援センター、訓練・研修等、SNS の活用、避難所等巡回、人材の育成・養成、防災リーダー等、つながりの強化

2002 年度から現在に至るまでの 18 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っている「国際交流協会ネットワークおおさか」。2011 年 3 月 11 日に発生した「東日本大震災」では、「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」が、多言語で情報発信する HP を運営していましたが、私たちが長年参加してきた当ネットワークがこの HP の中国語の翻訳を請け負いました。

3 月 14 日から同センターの情報提供が終わる 4 月 28 日までの 45 日間、合計 113 報を翻訳しましたが、この時の体験は、我々に「もし南海トラフ地震が発生したら、自分たちはどう動けるのだろうか？」というリアルな問題意識を芽生えさせました。

このため、2 年が過ぎた 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」というタイトルで全 4 回の連続研修会を開催し、仙台から国際交流協会の職員や自治会長を務めた方などを招いたり、「やさしい日本語」について学んだりしました。また、「多言語支援センター設置訓練」を府内の北部と南部の 2 回に分けて開催、4 言語で多言語発信できる HP も作成しました。訓練では、各協会の多言語スタッフが、府外の国際交流協会の方たちに翻訳を依頼し、返送された情報を瞬時にアップできるようにもしましたが、同時に情報選別の難しさを痛感した機会ともなりました。

2018 年 6 月 18 日、箕面市は震度 6 弱の揺れを初めて経験しました(震源は 10 キロほど離れた高槻市)。拠点とする「箕面市立多文化交流センター」も被災し、翌日から当協会では、①多言語情報の発信、②避難所巡回、③事務所の復旧作業の 3 チームに分かれて対応しました。多言語対応については外国語に堪能な職員(9 言語 12 名)がフルに活躍し、避難所やつながりのある当事者コミュニティからニーズを把握しつつ、ライフラインに関する災害関連情報などを次々と協会の多言語フェイスブックページ「Minoh Multilingual」や HP に随時アップしました。



写真 26. 発災から 2 日目の朝の避難所巡回の様子(3 名をのぞいてすべて外国人市民)



写真 27. 多言語での情報提供の様子
(多言語情報を QR コードにして掲示)

当協会の最寄りの避難所である豊川南小学校を訪問したときは、100名を超える留学生や外国人研究者とその家族が殺到していました。日本語が堪能な留学生も大勢いたので、コミュニティ内でさまざまな情報が翻訳されていたにもかかわらず、例えば「安全を確保してください」という指示があいまいで「具体的にどう行動したら良いかわからないので避難所へ来た」という声も多く聞かれました。その日（発災2日目）の夜には最多の140人が避難してきましたが、日本語の読み書きのできる人を5つの言語グループ（中国語、英語、ヒンディー語、ベトナム語、インドネシア語）内で「通訳リーダー」として選び、避難所運営者との橋渡し役を担ってもらいました。



写真 28. 通訳リーダーが避難所での注意事項等を各言語で説明。運営者との相互理解が格段に進んだ。

震災後は岡山県総社市へ視察に行くなどしながら、箕面市が「防災アドバイザー」を2019年度より毎年5名ずつ養成しています。大変な時こそ当事者ならではの視点を大切にしたいので、無意識のうちにマジョリティ側に偏った支援にならないよう、普段から、各コミュニティのキーパーソンとの関係構築や、在住外国人コミュニティの形成支援に取り組むことに力を入れています。

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中・長期的な関わりが不可欠です。多言語情報の提供だけでは限界がある中、いざ、という時に外国人当事者と日本や地域のことをよく知っている人とが一緒に動ける仕組みづくりをめざしています。

(公益財団法人箕面市国際交流協会)

④平成 30 年北海道胆振東部地震（北海道札幌市）

【キーワード】 災害多言語支援センター、観光客の支援、SNS の活用、人材の育成・養成、災害外国人支援チーム

（公財）札幌国際プラザは、札幌市との協定に基づき、大規模災害時には「災害多言語支援センター（以下、「センター」という。）」を設置することになっています。

2018 年 9 月 6 日（木）に発生した北海道胆振東部地震でも、当協定に基づき、センターを設置して外国人の支援活動を行いました。

この地震では主に、厚真町、むかわ町、安平町で家屋倒壊やがけ崩れにより死者・負傷者が多数発生しましたが、札幌市では、発災時間も早朝 3 時 8 分頃であったことから、観光客以外の帰宅困難者がほとんど出ませんでした。また大規模停電という二次災害の影響が大きかったものの、雪国の強靱な住宅事情が幸いし、液状化した一部地域を除いて、住民の避難所への避難が少なかったことが特徴です。

発災当時の札幌市の在住外国人人口は約 12,500 人でしたが、このような背景により、長期にわたり避難生活を強いられた外国人住民はほとんどいませんでした。

一方、当時の札幌市の外国人宿泊者数は年間 271 万 9,000 人を超えており、停電によりホテルの安全確保が困難となったことなどを理由として、宿泊先に滞在できなくなり行き場を失った観光客で街があふれかえるという事態に陥りました。

札幌国際プラザは、3 時 30 分頃に発災の第一報を多言語で SNS に投稿、職員が事務所に到着し公式にセンターを開設したのは 4 時 30 分のことでした。

札幌市は、観光客を誘導していた基幹避難所が収容人数の限界を超えたことから、急遽、都心部の集客施設を観光客向け避難所として開設し被災者のケアにあたりました。こうした流れから、センターでも在住者と観光客の双方に向けた支援が展開されました。

相談は主に、①交通情報、②滞在できる場所（ライフラインの確保など）、③災害の基本的な情報、に大別されますが、中には「帰国できずに持病の薬が足りなくなった」「（地震の不安などから）こどもが体調不良に陥った」などの医療的な相談から、「キャンセル料が膨大になってしまうため旅行を続けたい」といった旅行者特有の相談も寄せられました。

また、「停電はいつ解消するか」「空港はいつ開くか」といった回答できない質問も多く、センターとしても十分な情報が入手できない中で行う支援活動は、ある種の限界も生じました。

しかし、十分に情報が得られないことで不安を抱える外国人に対し、「日本語でも情報がまだありませんが、この HP に掲載されるのでチェックしてください。」などの一声をかけることで、不安の軽減を図ることもできるため、積極的にアウトリーチしていく姿勢が重要であるということも同時に実感しました。

この活動での課題は多々ありますが、センターが HP や SNS を通じて発出していた多言語情報が外国人に十分に届かなかったこと、外国人被災者の避難状況やどのような情報を必要としていたかといったニーズの把握が困難であったことが挙げられます。

これらの課題を受け誕生したのが、「札幌災害外国人支援チーム SAFE（Sapporo Assistance for Foreigners in Emergencies）」です。このチームは、札幌市内・近郊に住む外国人を中心に構成されており、災害時にはセンターと一緒に災害情報の多言語配信、避難所などへの巡回、相談対応を行う

ことが想定されています。その過程で、各自が属するコミュニティや知人に情報を拡散したり、反対に外国人が抱える困りごとなどをセンターへ報せることにより、外国人被災者の目線に立った丁寧な支援に結び付けるという狙いがあります。

2023年3月現在、19か国43名のメンバーが登録しており、研修や訓練を重ね、周囲の外国人に対する災害啓発活動や札幌市における外国人支援の体制づくりにも協力してくれています。



(公益財団法人札幌国際プラザ³²)

³² 参考文献:大高紡希 石川希美「持続可能な地域づくり—多文化共生社会がもたらす地域創生」札幌大谷大学社会学部論集 第10号(2022年)

⑤令和5年台風2号、7号（静岡県静岡市）

【キーワード】在宅での業務対応、訓練・研修等、SNSの活用、つながりの強化

（一財）静岡市国際交流協会は、令和5年6月と8月に台風2号、7号の影響で大雨などの風水害が発生した際に、いずれも多言語による情報提供を行いました。今回は、その対応事例とその後どのように改善を行い、その先で見えてきた問題について紹介します。

令和5年6月の台風2号対応では、初めてオンタイムで多言語情報を発信しました。具体的には、6月2日の午後2時から9時、3日の午前8時から11時30分まで情報発信を行いました。公共交通機関の運休に備え、遠方に住む職員には早めの帰宅を指示し、午後6時以降は対応可能な職員が在宅で情報発信にあたりました。

発信にあたっては、掲載番号や完了チェックなどの掲載ルールを決め、静岡市の防災メールをもとに、日本語、英語、中国語、ベトナム語、フィリピン語、ネパール語、スペイン語、ポルトガル語の8言語でFacebookに投稿しました。翻訳は機械翻訳と外国語相談員によるダブルチェックを基本としましたが、スピードを優先したため、掲載後にチェックを行うことが多く、誤訳が生じることもありました。2日間で9本の情報を投稿し、職員と相談員合わせて12名で対応しました。

この対応を振り返ると、在宅で情報発信が可能であることを確認できたのは大きな収穫でした。インターネット環境が整っていることが前提ではありますが、グループLINEで役割を共有することで、やるべきことが明確になり、連携が円滑になりました。また、水害は地震と異なり、ある程度事前に災害リスクを把握できるため、発信手順のシミュレーションが可能であったことも有効でした。さらに、令和4年の台風15号で作成しておいた情報を再利用できた点も良かったことの一つです。

一方で、課題も多く見えました。在宅作業開始前に職員の安否確認をしていなかったため、自宅玄関で転倒し頭を打った職員がいました。幸い大事には至りませんでした。翌日聞かされて大変驚き、今後は安否確認を最優先事項とすべきだと痛感しました。また、遠方の職員への帰宅指示が遅れ、すでにJRが運休していて帰宅に支障が出たこともありました。グループLINEでの連絡は役割共有には有効でしたが、今回の活動に関わらない職員にも通知が届き、混乱を招きました。

Facebookについても課題がありました。複数のパソコンで同じアカウントに投稿や編集を行ったため、システムが乗っ取りと判断し、投稿後の編集ができなくなるトラブルが発生しました。さらに、セキュリティの関係で自宅パソコンからログインできない職員もいました。また、翻訳が完了した言語から順次投稿していたため、言語間で情報取得のタイミングに差が生じました。8言語を一つのアカウントで投稿していたこともあり、利用者が必要な言語の情報を探しにくいという問題もありました。

これらの課題を踏まえ、6月の対応をもとに多言語情報発信の行程を見直し、翻訳テンプレートを作成し、次の災害に備えることにしました。また、8月10日には、改善点を反映した災害多言語支援センターの設置訓練も実施しました。

令和5年8月の台風7号対応では、前回の反省を活かして改善を図りました。このときは大型台風が予測されていたため、静岡市国際交流課と協議し、台風が日本に上陸する前から多言語での情報提供を行いました。遠方の職員は原則在宅対応とし、Facebook投稿は1名のみが編集を担当することで混乱を防ぎました。翻訳が完了したデータはいったんGoogleドライブに保存し、全言語がす

べて揃った時点でまとめて投稿する方式に変更しました。8月14日から16日まで、この体制で情報発信を行いました。

こうした2回の災害対応を通じて、リアルタイム発信の難しさを改めて感じました。水害は状況の変化が激しく、翻訳作業中に情報が古くなってしまふこともありました。また、人的リソースにも限界があり、当時の協会は常勤職員6人、パートや相談員を含めても16人でした。通常業務と並行しながら情報発信を行うためには、業務をトリアージし、緊急性の低いものを後回しにしたり、縮小可能な業務は縮小する必要がありました。今後は、こうした体制面での整備も必要となります。

さらに、多言語での情報提供をどこまで対応すべきかも大きな課題だと感じました。在住外国人自身が災害情報をどこで取得できるかを知ることや、その手助けをすることに業務の軸足を移していく必要があるかもしれません。情報取得後に機械翻訳を活用する方法も有効であり、令和5年当時はDeepLやGoogle翻訳を使用していましたが、近年ではオープンAIによる翻訳も可能となり、精度や使い勝手が格段に向上しています。

さらに、多言語対応に加えて、やさしい日本語での情報発信も重要だと感じました。6月にはやさしい日本語での発信ができませんでしたが、8月には日本語とやさしい日本語を含む9言語で情報発信を行い、台風7号に関する注意喚起情報では、やさしい日本語へのアクセスが最も多いという結果でした。

これまで、防災事業は地震を想定したものが中心でしたが、今後は大雨を想定した事業も検討する必要があります。実際、令和5年12月に実施した外国人防災リーダーを対象としたセミナーでは、風水害をテーマに取り上げ、自分の住む地域でのリスク確認や、災害時に正確で迅速な情報を得る方法を学ぶ機会としました。今後も、外国人住民の防災力向上のために、多様な角度から事業を充実させたいと考えています。

最後に、外国人コミュニティとの連携についても考えさせられました。情報発信については、コミュニティのメンバーにその情報が届くことで拡散されていき、より多くの外国人に情報を伝えることができます。結成されてすでに10年、20年以上経っている初期のコミュニティとはつながりがありますが、最近の若い外国人は世代の異なるコミュニティに参加しない傾向があり、コミュニティが細分化したり複数できることも増えています。そもそもコミュニティを形成しない人たちも少なくありません。そのため、一人ひとりに届く情報発信の方法を模索する必要があると感じています。

今回の活動は情報発信に特化したものでしたが、技術革新が著しい分野であるため、この報告が出るころには新たな方法が導入されているかもしれません。古いやり方を継続するのか、新しい方法を取り入れるのか、今後も検討していきたいと考えています。



写真 31. 令和 4 年度 災害多言語支援センター設置・運営訓練の様子

(一般財団法人静岡市国際交流協会)

⑥令和6年1月能登半島地震（石川県）

【キーワード】災害多言語支援センター、多機関連携、外国人住民情報の把握、広域支援、つながりの強化

令和6年1月1日に能登地方を震源とする能登半島地震が発生しました。全国の皆様から協力の申し入れや支援の声を数多くいただきました。本紙面をお借りし、改めてお礼申し上げます。

この震災に際し、石川県、(公財)石川県国際交流協会(以下、「県協会」)では、石川県災害多言語支援センターを設置し、多言語での情報発信や個別相談対応を行いましたので、その概要をご紹介します。

1 石川県災害多言語支援センター(以下、「支援センター」)の概要

設置根拠：石川県地域防災計画

設置目的：日本語が十分に理解できないことにより行政機関が発信する情報を享受できない外国人のために、多言語による災害関連情報の提供やニーズの把握等の支援活動を実施

設置主体：石川県 運営主体：県協会 設置場所：県協会

設置時期：令和6年1月2日～3月31日

協力団体：NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会(以下、「タブマネ」)、国際交流団体 NPO 法人 YOU-I(以下、「YOU-I」)、東海北陸地域国際化協会連絡協議会(以下、「東海北陸協議会」)、自治体国際化協会

2 支援センターの活動内容

従来、支援センターの活動は、避難所巡回等により外国人のニーズ把握を行うことが主流でしたが、今回の災害では、道路状況が悪く、人命救助等に係る緊急車両の通行が優先され、災害ボランティアを含む一般車両の能登方面への移動自粛が要請されていたこと、また断水等により被災地での自立的活動が困難であったことから、被害が甚大な奥能登地域での支援活動は難しいと判断し、(1)関係者ネットワークを駆使した外国人被災状況の把握、(2)多言語相談窓口等による相談対応、(3)多言語での情報発信を中心に活動を実施しました。

〈主な動き〉

日付	活動内容
1月1日(祝)	県協会 HP・SNS で注意喚起情報を発信
1月2日(火)	①令和6年能登半島地震多言語相談窓口の設置 (7言語、のち9言語対応) ②無料電話通訳サービス (Bridge Multilingual Solutions 社の提供サービス) の案内開始(5言語、のち7言語対応)
1月2日(火)～	③各種の情報を多言語で情報発信 〈①②③の周知方法〉 ・県協会 HP・SNS、県 HP・SNS で情報発信

	<ul style="list-style-type: none"> ・県国際交流課から外国人住民約2,400人（R5年度に実施したアンケート調査時の登録者）にメールで情報発信 ・奥能登へ向かう職員や支援団体等に情報周知を依頼
1月15日(月)	1.5次避難所(いしかわ総合スポーツセンター)を訪問
1月17日(水)	七尾市・志賀町の避難所等を巡回
2月8日(木)	支援センター主催第1回生活相談会開催
2月15日(木)	支援センター主催第2回生活相談会開催
随時	支援センター運営打ち合わせの実施、出入国在留管理局など他団体主催相談会への協力、外国人住民の状況聞き取り 等

(1) 関係者ネットワークを駆使した外国人被災状況の把握

支援センター内において、被災地で支援を行う行政職員や民間団体関係者等から得た情報を関係者間でファイル共有し、最新状況を把握しました。

(2) 多言語相談窓口等による相談対応

YOU-Iの生活相談フォームを活用して、発災翌日の1月2日に令和6年能登半島地震多言語相談窓口(9言語対応)を開設しました。のちに、東海北陸協議会の協力を得て、母語による電話相談対応(14言語対応)も追加しました。

また、避難所の巡回や支援者からの聞き取りにより、ニーズ把握を行うとともに、弁護士及び行政書士による外国人のための生活相談会を開催しました。



写真 32. 相談窓口案内チラシ (1月2日開設)



写真 33. 生活相談会案内チラシ

(3) 多言語での情報発信

石川県災害対策本部の発出情報等を多言語化して、県協会 HP・SNS、県 HP・SNS、外国人住民へのメール、市町や現地支援者を經由したチラシ配布等により、情報発信を行いました。

○HP 等による発信

- ・各種掲載情報

相談窓口案内、無料電話通訳サービスの案内、避難所開設情報・検索方法、道路通行情報、バス運行情報、安否確認サービスの利用方法、災害義援金受付案内、入浴支援サービスの案内、避難所での生活情報、在留申請の案内、技能実習生向け案内、相談会開催の案内、義援金配分のお知らせなど

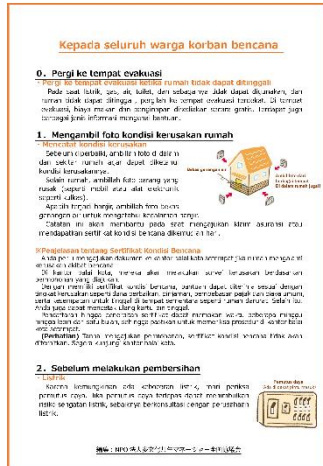


写真 34. 災害被害にあった方に最初に知っておいてほしいことを 11 言語で発信(タブマネ作成)



写真 35. やさしい日本語で外国人のための災害支援情報をまとめた冊子形式資料を発信(県協会作成)

○外国人住民へのメール連絡

- ・登録外国人住民にメールで多言語相談窓口や相談会開催案内、義援金申請概要などを案内

○市町への情報提供

- ・り災証明書様式や制度周知資料の翻訳版などを提供

3 地域日本語教室への支援

地域の日本語教室は、日本社会で働き暮らす外国人住民にとって、日本語を学ぶだけでなく、仲間と話したり、地域の情報を得たりするための貴重な場です。能登半島地震の際にも、日本語サポーターが外国人受講者に正しい情報を提供したり、市町や企業に外国人の状況を伝達する役割を担っており、普段のつながりが災害発生時にも活かされていました。

ただ、地震後は日常生活を送ることさえ大変な中、能登地域では授業の再開が見通せない日本語教室が多くありました。そこで、県協会では、外国人住民の学びの場を確保し、社会とのつながりを保ち続けるために、「地震にあった人のためのオンラインにほんごクラス」を2月初旬から開始しました。大きな地震とその被害に驚き、夜眠れない実習生もいたと聞きましたが、受講者はまじめにクラスに参加し、日本語を学ぶことが楽しい！との声が届きました。

4 活動から見たこと

今回の地震では、ネットワークを活用した情報収集・情報発信、オンラインでの相談対応という新たな形を模索しながら、支援センターの活動を行いました。活動を通して、外国人住民と地域とのつながりの重要性を強く感じたところです。各地域では、普段のつながりで外国人

対応が行われており、平時の信頼関係が非常時に生きてくることを改めて感じました。

加えて、外国人住民への防災教育も重要だと改めて実感しました。

今後は、外国人が自分自身の防災力を高めるとともに、地域とのつながりを持てるような取り組みを進めていくこととしています。また、支援される立場だけでなく、支援する立場としても活躍できることを平時から共有していきたいと考えています。

(公益財団法人石川県国際交流協会)