

令和7年度 災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修事業
第2回 オンライン研修 実施報告書

■日 時：令和7年7月15日（火）10:00～12:00

■参加者：52名

■進 行：特定非営利活動法人多文化共生マネージャー全国協議会 理事 麻田友子

■タイムテーブル

時刻	内容
10:00	開会
10:10	【事例発表】 公益財団法人札幌国際プラザ 大高 紡希 氏 【質疑応答】※10分
11:00	【休憩】
11:10	グループディスカッション * 自己紹介 * 事例から自分の地域でできそうなこと * 事例から自分の地域での課題 * まとめ
11:55	まとめ * アンケート依頼、次回の案内
12:00	<終了>

【主催者挨拶】

(一財) 自治体国際化協会

多文化共生部 多文化共生課長 滝澤 正和

【講義】

「防災分野における外国人の担い手育成・活用」

札幌災害外国人支援チーム SAFE の事例

講師：公益財団法人札幌国際プラザ 大高 紡希 氏



【質疑応答】

Q. メンバーを公募しないということだったが、公募することのデメリットは？。

A. いろんな言語の人が欲しいので、公募しようかというアイデアも時々でるが、災害時に信頼して任せられるかというところもある。SAFE とは別に誰でも公募して参加できるようなグループを作った方がいいという話はしている。

Q. 私たちが繋がりのある外国人（とくに在留歴の長い方など）から、技能実習生と継続的に繋がりづらく、防災の取り組みに巻き込むことに苦慮していると聞く。短期的に滞在する方との連絡・連携への取り組みがあれば教えてほしい。

A. SAFE のメンバーには、技能実習生の通訳の方が多く、その方が連絡をしてくれている。

Q. 会社と繋がっているというより、個人で繋がっている感じか？

A. 会社とは繋がっていない。知っている会社もあるが、会社側から連絡してもらうことはなく、SAFE のメンバーが技能実習生と繋がっている。

Q. SAFE の人数ですが、各国（言語）当たり何人がよいと考えるか？

A. 災害時に活動できないパターンもあるので、1人だと不安。ただ、各言語何人とは決めていない。ただ、複数いた方がいい。3~4人いてくれると安心。

Q. 謝金の財源については、全て市の予算か？

A. 市からの予算があるので、その中から支出。災害発生時に増える分には、災害救助法で市も予算措置ができるので、その中から出す設計となっている。

Q. 支援依頼先（他団体）の費用負担（謝金）はあるのか？

A. 他団体からの依頼について、依頼先から謝金を出してもらう。

Q. 日本語レベルについて、話す・聞くは問題なくとも、書くことが苦手な方もいると想像できる。書くレベルを知るためにしていることはあるか。また、翻訳をお願いするにあたって、気を付けていることは？

A. 登録用紙を書くときに、日本語で書けているかなどで判断している。翻訳について AI の進歩により、SAFE のメンバーに翻訳してもらうこともなくなるのかなと思う。チェックのみにするとか、時間がかかるくらいなら、AI を使うことも検討している。

Q. 支援依頼は募集されているか？

A. 基本的にはしていない。口コミで年に数件依頼がある。

Q. 札幌国際プラザさんでは、組織で長く働き SAFE の活動を長期でサポートできるプロパー職員がいるか？

A. 多文化共生担当が 14、15 人。その内半分がプロパー職員。

Q. 災害時の活動について、謝金以外に電話代やボランティア保険なども負担しているか？

A. ボランティア保険ではなく、民間の保険に加入している。有償ボランティアだとボランティア保険は適用外なのと、災害が起こったときに、掛けに行くことに時間がかかるので、常にかけておける民間の保険としている。

Q. SAFE 登録条件である日本語力、信用度はどうやって測るのか？希望すればみんな入れるのか？

A. 基本的に紹介で来られた人は入ってもらっている。

Q. 避難所巡回は、大体何人一組で巡回しているか？プラザスタッフも同行するのか？（スタッフがいない場合、信用度が高くないと難しいのでは…）避難所に避難している外国人と言語が合わずに通訳ができなかったとしても問題ないか？（いるだけで相手に安心感を与えられるもの？）

A. 避難所巡回は、3 人 1 組で巡回することとなっている。その中に SAFE のメンバーが +1 人入り、3~4 人。プラザのスタッフが同行するので、SAFE のメンバーだけで行くことは想定していない。2 回目、3 回目になったらあるかもしれないが、基本的にはプラザの職員が同行。避難所の外国人との言語が合わないことは、仕方ないこともある。以前、札幌市の地図で、地域ごとに外国人のデータを入れた分布図を作ってもらったことがあるので、それを参考にしていく。あと、SAFE のメンバーからの情報を吸い上げて必要に応じて行くことを計画している。

Q. 平時の取組の中で、避難所巡回訓練に SAFE に同行してもらおうというお話があったが、この避難所巡回訓練というのは、災害時多言語支援センターの平時の取組として、実際に発災時に開設する避難所を運営する地域の方に協力いただいて実施しているものか？

A. 地域の方に協力してもらった訓練ではなく、センターのみで訓練している。

【グループディスカッションの共有】

グループ A

- ボランティアを有償にすることは有効だという意見。
- 団体によっては、カテゴリーに分けて活動してもらったりしているところもあるが、予算確保、費用負担をどうするかを行政側と連携することが大事。

グループ B

- どの組織も災害時の外国人支援が名文的に整っていないという悩みを抱えながら、できることを進めている自治体ばかり。
- 自治体によって、災害時に発災する事案が違うのでその中で準備を進めているというところだった。
- 災害時に外国人にどうやって情報を届けるのかというところでは、コミュニティとの繋がりなどについては、皆さん悩みを抱えていて、今後お互いの事例を参考にしながらやっていきなという話となった。
- 協会さんがやっている既存のネットワーク会議を活用して、共有の情報ツールの活用ができればという意見となった。

グループ C

- なかなかうまくいっているところがない中で、ボランティアの登録をどうされているのか、研修をどうやっているのかの話がでた。
- ボランティアを公募で募られていて、自薦が多いところや、研修を年1回程度されているところが多い。
- 研修の内容については、災害時外国人支援センター的なことより、一般的な防災の知識を高める研修をされているところがあった。
- 課題として、人の入れ替わりなどもあり、継続して登録が続かないということと、実際の災害を想定しての巡回訓練など、どこに相談していいかも含めて分からない状況。
- 有償や交通費についての経費も共通の課題。

グループ D

- 参考になったのが、地域で自走していくというところ、留学生が、自分が住む地域で日本人外国人との架け橋になっていく方を育てていくことを目標とされているところ。
- ある団体は、市町に協会のない地域もあり、県域でどのようにカバーしていくのかという悩みも聞かれた。

グループ E

- 日本人だけでなく外国人も一緒に取り組んでいく大切さ。情報を発信していく場所があるという安心感。
- 県域の方からは、地域と繋がりにくいという課題。
- 町内会など地域の人と一緒にやる難しさ。
- キーパーソンの発掘とどのように活動していくか。
- 通訳翻訳ボランティアの制度があっても、登録されている言語と外国人住民のミスマッチ。稀少言語の通訳翻訳の確保の問題。
- 制度を作ったあとのモチベーションをどのように保っていくか、時間の経過とともに参加者の減少が課題。

グループ F

- 予算が絡んでくるので、役割分担を適切にという意見。
- 在留期限やマイナンバーと合わせて災害のこともお知らせできるようなツールを提供していくなどのアイデアがあった。
- 県や都では、外国人キーパーソンとの繋がりが難しいので、市町との協力関係ができれば良い。

グループ G

- ある団体では、被災者の情報収集のツールについて各種団体と意見交換している。
- 大学との連携で学生のインフルエンサーを利用した情報発信を考えている地域もある。
- 外国人が経営するお店で災害時多言語支援センターのチラシを置かせてもらうことを取り決めている地域などもあり。

グループ H

- 多言語支援の大切さ。
- SAFE というネーミングが安心感を与えて良い。
- 活動に対して謝金が出ることも良い。
- やってみたいと取り組みとして、地域での顔の見える関係づくりをしてみたいのと、オンラインなどで遠隔支援の訓練もしてみたいという意見。

【講師：大高氏からのコメント】

- 有償についての意見が多かったようだが、SAFE のメンバーが有償だから参加しているわけではなく、こちら側からお願いしやすいということある。
- ボランティアが避難所に行けるのかという声もあったが、北海道地震の際にもその問題があ

り、今は、災害時多言語支援センターが立ち上がり、避難所をまわることについて、地域防災計画に記載してもらった。次回はこれを持って行こうと話している。

【閉会】

【参加団体一覧】

計 52 名

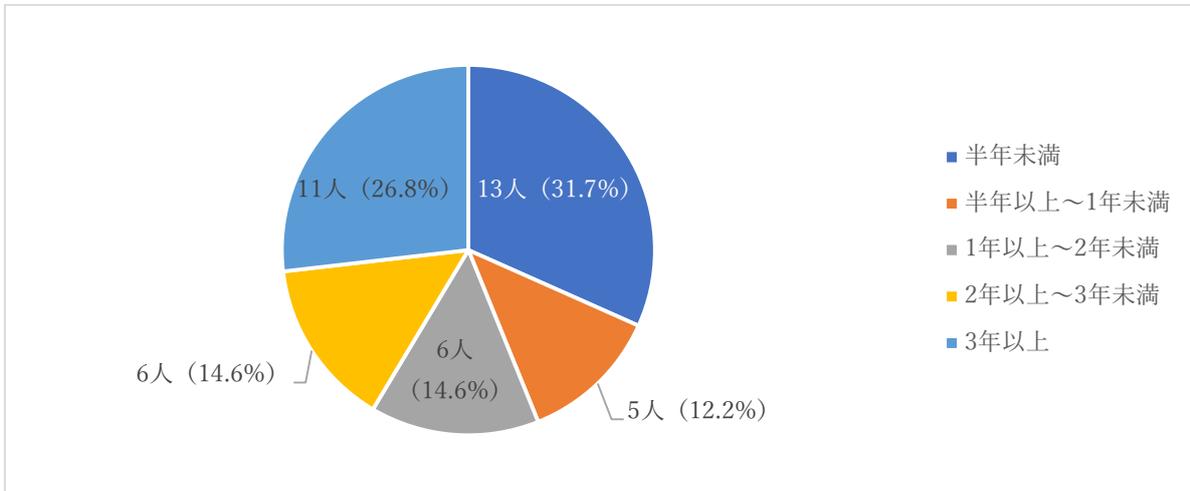
地域ブロック	都道府県	団体名	参加者数
北海道・東北	岩手県	(公財) 岩手県国際交流協会	1名
	新潟県	(公財) 新潟市国際交流協会	2名
	青森県	(公社) 青森県観光国際交流機構	1名
	宮城県	(公財) 仙台観光国際協会	1名
関東	茨城県	(公財) 茨城県国際交流協会	1名
	千葉県	千葉県	1名
	東京都	(公財) 東京都つながり創生財団	2名
		東京都	1名
		東村山市市民相談・交流課	2名
	静岡県	(一財) 静岡市国際交流協会	1名
	神奈川県	神奈川県	1名
		横浜市	1名
		藤沢市	1名
		(公財) 横浜市国際交流協会	1名
		(公財) かながわ国際交流財団	1名
東海・北陸	石川県	石川県	1名
	愛知県	愛知県	1名
		(公財) 愛知県国際交流協会	1名
	岐阜県	(公財) 岐阜県国際交流センター	1名
近畿	京都府	(公財) 京都市国際交流協会	1名
	大阪府	大阪府	1名
		(公財) 大阪府国際交流財団	2名
		(公財) 八尾市国際交流センター	1名
	兵庫県	(公財) 兵庫県国際交流協会	2名
		(公財) 神戸国際コミュニティセンター	2名
和歌山県	和歌山県	1名	
中国・四国	広島県	(公財) ひろしま国際センター	2名
	愛媛県	(公財) 愛媛県国際交流協会	2名
	徳島県	徳島県	1名
		(公財) 徳島県国際交流協会	1名
	香川県	(公財) 香川県国際交流協会	1名
	島根県	(公財) しまね国際センター	1名
	山口県	(公財) 山口県国際交流協会	1名
九州	福岡県	福岡県	1名
		(公財) 福岡県国際交流センター	2名

		北九州市	1名
		(公財)北九州国際交流協会	1名
	佐賀県	伊万里市	1名
	大分県	(公財)大分県芸術文化スポーツ振興財団	1名
	鹿児島県	(公財)鹿児島県国際交流協会	3名

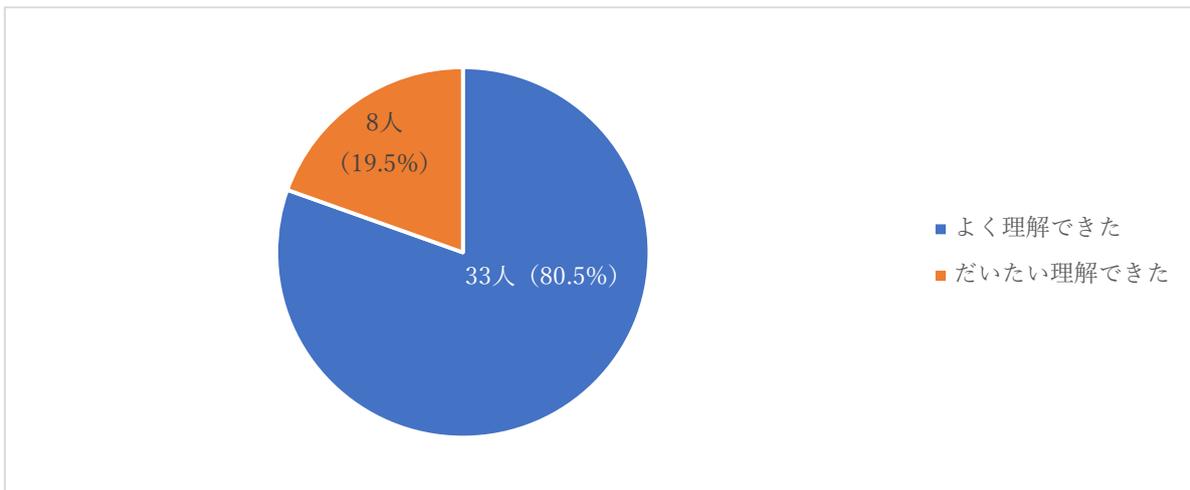
【アンケート集計】

* 回答者 41 名 (回収率 78.8%)

Q1. 災害時外国人支援関連事業の経験年数



Q2-1. 事例紹介の内容は、ご理解いただけましたか？

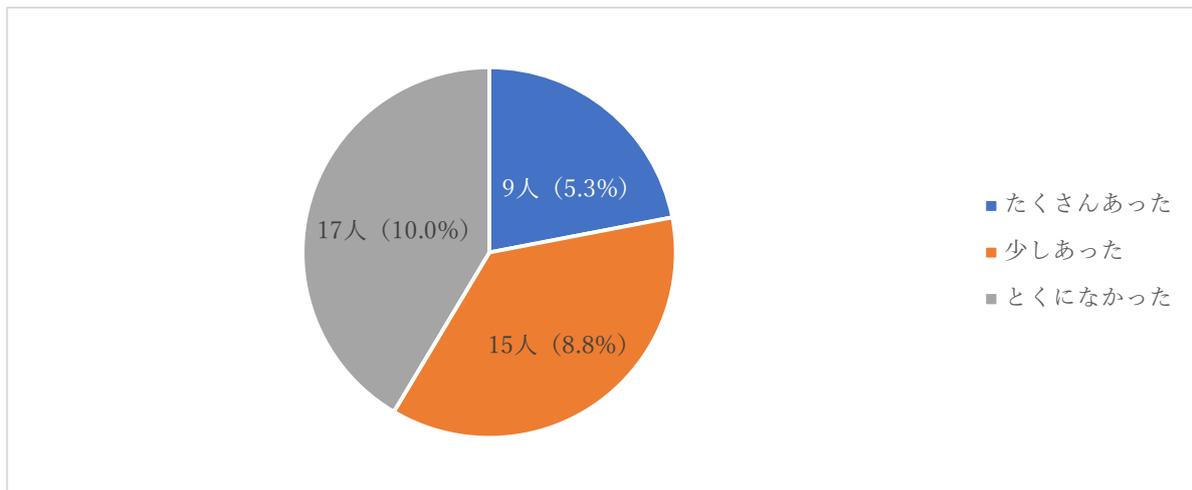


Q2-2. 「Q2-1」で、「よく理解できた」「だいたい理解できた」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください

- SAFEのメンバーにとって役に立つ経験になるかどうか、で他の事業の関係で依頼があったとしても、断るケースがあることや、有償にしていることで断れるというお話など、譲れない部分をしっかり持っていらっしゃるところがうまくいく秘訣なのかなと思いながらお話を伺った。
- ボランティアに登録している外国人の方が、災害時それぞれのコミュニティを利用して情報を拡散する点。
- プラザにおけるSAFEを活用した支援の取組や考え方、市との関わりなど、非常によく理解できた。
- 人口が多い基礎自治体の、活動と課題を、具体性をもって理解することができた。

- 外国人を支援する側に付けるための具体的な方法や、事業効果。
- SAFE がどのような経緯で立ち上がったか、どんな活動しているか、効果など。
- 現在どんな方法で外国人とやり取りしているか、外国人の母国語でのやり取りの大事さなど勉強になった。
- 担い手となってくれる外国人の集め方（公募の弊害もわかってよかったです）
- メンバーのみなさんが災害対応のみならず、さまざまな場所で活躍されていること。
- 「困った」こと（メンバーが引越で入れ替わる可能性、地域の受入れが難しい、違う目的で制度を利用する人が現れる、観光客対応問題）も共有くださり、参考になった。
- 災害時支援では、外国人視点での安心感や信頼感が大切であること。
- 札幌災害外国人支援チーム SAFE の活動について理解できた。誕生の流れ、メンバーになるには、普段の活動について、SAFE メンバー同士のつながり等。

Q3-1. 事例紹介の中で、疑問に思ったことや、もっと知りたいと思ったことはありましたか？

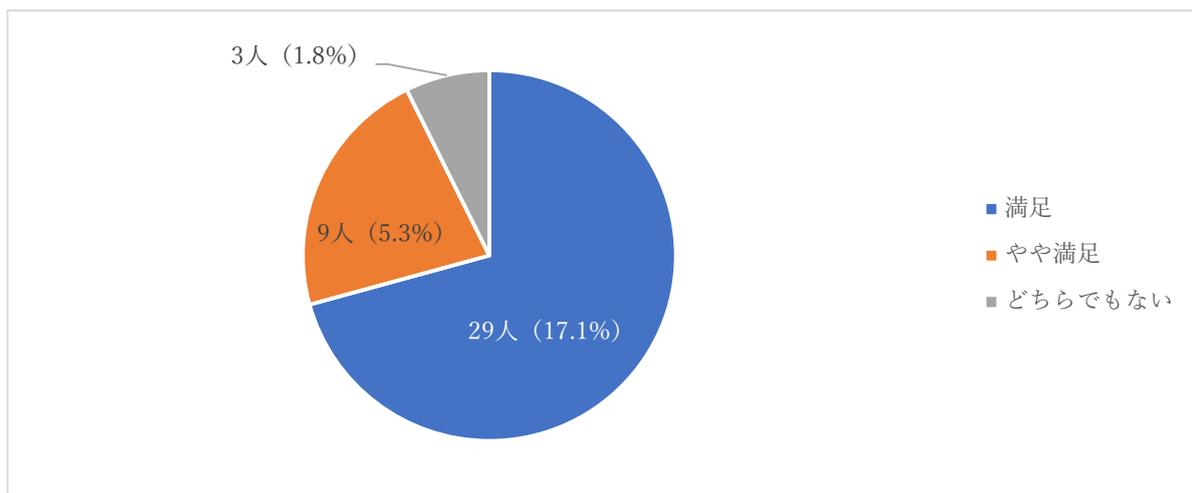


Q3-2. 「Q.3-1」で「たくさんあった」「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください。

- キーパーソンの見つけ方、つながり方の工夫などももう少し深く聞きたいと思った。
- ボランティア登録者数の増やし方。
- 行政とボランティアの役割の分担と、それを反映した研修や訓練の在り方についての考え方についての参考意見を聞きたい。
- SAFE を支える協会の体制、市や道、道協会との連携など。
- 市からの補助事業とのことだったが、どのような契約の仕様になっているのか、行政はどのように関与しているか等。
- 多言語のできる日本人の登録は、SAFE とは別で設けられているのかどうか。設けられていたら、どのような活動になるのか。
- 平時の研修の「災害時の相談補助」というのは、どのように研修されているのか。

- フォローアップ研修の「情報発信のための研修」の内容について
- 謝金の支払方法（派遣先に負担してもらった場合）、有償ボランティアの保険。
- 災害発生時に自分がどんな方法で外国の方を引っ張って行ったらいいかなども知りたかった。
- 翻訳や翻訳チェックの際に、複数人の同じ言語の人がいた場合、それぞれの翻訳の仕方に差がある場合、どのように整理し、情報発信する翻訳を決定しているのか聞きのがした。
- 平時のメンバーとのコミュニケーションについて（LINE WORKS のやり取りの内容など）。
- チームの作り方、維持管理方法、活動方法。
- チームメンバーである外国人のみなさんの声。
- 保険以外にも、携帯代や交通費、消耗品費、自家用車使用の可否など、発災時に被災地に派遣するにあたっての費用負担の整理などがあれば、教えてほしい。

Q4-1. 第2回オンライン研修全体を通じての満足度をご回答ください



Q4-2. Q4-1 の回答の理由や第2回オンライン研修全体を通じてのご意見やご感想をお聞かせください。

- SAFE のお話を聞いたことが、大変勉強になった。研修の後半のグループワークについて、市や県、市の協会、県の協会と、立場がそれぞれだったため、できるだけ近い立場の人とお話できたらより有難かった。
- ディスカッションができ、他の地域の方の災害時多言語支援センターに関する悩みや困りごと等を共有でき、自分たちだけが悩みを持っているのではないと知れてよかった。
- 実際に活動されている方のリアルな話をお聞きでき、とても参考になった。
- SAFE の事例などとても参考になった。後半のグループセッションについては、事前に共有・検討したいテーマを選択する等、話し合いの共通項があるとより有意義であったと思う。

- グループディスカッションでは、同じ県の国際交流協会や、四国の行政担当の方とお話しでき、どこも同じような状況であること、悩みが共通していることがわかった。ただ、いずれも解決策を模索している状態で、参考になるような事例を持ち合わせていなかった点は、お互いに今後の課題なのではないかと思う。
- 私どもの地域でも、外国人のみなさんや外国人のみなさんの力になりたいと思っている市民によるサポーター制度のような仕組みが必要であると考えている。
- 顔が見える、相手を知っている関係の大切さを改めて感じた。
- 翻訳は原稿づくりを工夫して機械翻訳を活用する方が良いと考えていたので、後押しいただけるお話を聞くことができて良かった。
- 先進事例を知れることはもちろん、当道府県・基礎自治体・国際交流協会と様々な立場の参加者と意見交換をでき、自身の組織でできることを見直すいい機会であった。
- 行政活動は県と市町村で役割（機能）が異なるため、各協会も同様に災害支援で役割の違いがあるが、現場では行政の様に明確に線引きできないことがあり得る。
- 有償ボランティアとして行政と一緒に予算化しているところに感心した。
- ボランティア同士のつながりと信頼関係を作っていくことが大事だと思った。
- 留学生が多いため、2年～4年で卒業したら国に帰るか、他国へ移動する人も多い。また外国人観光客も多い。自分が助ける側としてどのようにかかわってもらえるのか、と考えた。

Q5. その他、今後の「災害に外国人支援に従事する関係者向けの研修」事業において、取り上げると良いと思う内容等があればお聞かせください。

- 災害時多言語支援センターの設置訓練の優良事例について。
- 翻訳作業における AI 活用事例や希少言語への対応方法
- 災害多言語支援センターのあり方について。災害が起きて、職員がすぐ出勤できない場合があります、遠隔で支援を行う場合、ノウハウを学びたい。
- 担い手の研修ネタ。効果的な研修のメニュー、他都市の事例の紹介などを聞きたいです。
- 実際に災害が起こった際に支援センターのスタッフやボランティアとして携わった経験のある外国人の方の声を聞く機会があれば、参考になるのではないかと思います。
- また、平常時からの取組として、情報発信の強化や認知度を上げることがあると思いますが、そのために参考となるような内容（実際に効果のあった事例など）をぜひ知りたいと思います。いつも貴重な学びをありがとうございます。
- 実際に日本で災害を経験した外国人コミュニティの当事者・キーパーソン等の講演。
- 外国人散在地域における災害時外国人支援体制について。
- インバウンド観光客を対象にした防災研修など知識を深めたいです。
- 今回のような国際交流協会の取り組み事例を紹介してほしいです。

- ホームページの自動翻訳機能、災害時の AI 翻訳の活用方法、災害時に使用できる三者通訳サービス等、既存のリソースを上手に活用する方法等。
- 都道府県レベルの活動事例。外国人コミュニティの協力を得た活動事例。
- 留学生に声を掛けているという事例について詳しく聞きたい。
- 多文化共生の観点より、避難所運営の中で、宗教上食べ物が限られている方や、女性と男性の場所を分けないといけないなど、制約がある方への程度配慮すべきなのかの事例紹介等。
- ペットと共に避難してくる人の対応。ペットを受け入れるとアレルギーの方への対応、食料が不足する中での餌の問題などがあると思うが、近年の事例ではどうなっていたのか。
- 翻訳・通訳ボランティアに登録いただいている方との（研修以外の）コミュニケーション方法、語学スキルの検証について。
- 情報多言語化訓練（翻訳訓練）ではなく、避難所巡回や相談対応に特化した訓練の実施法について知りたいので、事例を紹介してほしい。
- 能登半島地震の振り返りや教訓などから学んでみたいです。

以上