

## 巻末付録

### 1. 多言語情報等共通ツールの活用

(一財)自治体国際化協会では、災害時外国人支援に役立つ各種ツール等を作成し、HPに公開しております。平常時から災害発生時まで、用途・場面に合わせて掲載しておりますので、ご活用ください。

#### ① 平時（研修・訓練等で活用）

##### 【支援者向け】

- ・災害時の多言語支援のための手引き



<https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>



大規模な災害発生時における外国人住民支援のひとつとして、災害に関する情報を多言語により提供する際の参考となる手引き。災害に備え、防災訓練等で活用。

- ・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
- ・災害手言語支援センター設置運営マニュアルを活用した訓練事例集

##### 【住民向け】

- ・在住外国人向け防災行動計画（マイ・タイムライン）検討ツール



<https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/mtl.html>



各自治体や地域国際化協会における災害時の在住外国人逃げ遅れゼロに向けた取り組みの一助とするため、災害が発生する前に自宅の危険を確認し、避難行動を計画することができるツール。外国人防災リーダーや在住外国人向けの講習会等で活用。

## ② 災害発生時（災害情報の発信、避難の呼びかけ等に活用）

### 【情報発信（SNS等）】

- ・多言語災害情報文例集



（英語）  
たくさん揺れています  
Continuing aftershocks

A large earthquake is often followed by many aftershocks. However, they gradually become smaller and fewer, so there's no need for concern.

<https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>

東日本大震災以降の災害（水害含む）時に多言語で実際に配信された外国人向け災害支援情報から有用な情報を抽出して、一般化した文例集。

## ③ 災害発生後（避難所等で活用）

### 【情報発信（掲示板等）】

- ・災害時多言語表示シート



|                                                                                                                                                                                               |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <p>（飲料水・食料・毛布）があります。</p> <p>（Drinking water/ food/ blankets） available .</p> <p>Có [(nước uống / thực phẩm / chăn mền)]</p> <p>有（饮用水・食物・毛毯）</p> <p>(သောက်စရာရေ၊ အစားအစာ၊ စခင်း)များရှိသည်</p> | <p><b>災害時の多言語支援（実践編）</b></p> <p>～災害時多言語表示シートと災害多言語支援センターの訓練～</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

<https://dis.clair.or.jp/>

災害時に避難所や公共交通機関などで掲示する情報掲示シート。平時の防災訓練等でも活用。

- ・災害時外国人支援用ピクトグラム



<https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/dis-pictogram.html>

ピクトグラム（案内用図記号）に日本語・やさしい日本語・英語での案内文を付記した表示。平時に前もって印刷しておいて、災害時に避難所や外国人が集まる施設などで活用。

## 【コミュニケーション（受付、巡回等）】

- ・多言語避難者登録カード・食材の絵文字（FOODPICT）



[https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/ercard\\_foodpict.html](https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/ercard_foodpict.html)

避難所などに避難してきた外国人に体調なども含む情報を記入していただくためのカードと、食材の絵文字（フードピクト）を使った食べられないものチェックシート。災害時に避難所や外国人が集まる施設などで活用。

- ・多言語指さしボード



<https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/yubisashi.html>

避難所などに避難してきた外国人と指さしでコミュニケーションができるツール。

## 2. 訪日外国人に対する多言語支援に関する参考資料

総務省消防庁では、「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」を開催し、ガイドライン等を作成しています。



[https://www.fdma.go.jp/singi\\_kento/kento/kento207.html](https://www.fdma.go.jp/singi_kento/kento/kento207.html)



- [外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン](#)
- [外国人来訪者や障害者等に配慮した火災時等の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針](#)
- [外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導のあり方等に関するガイドライン」の手引き](#)

## 3. 災害多言語支援センター設置運営訓練用資料

災害多言語支援センターの設置運営訓練を実施する際にご活用いただける資料です。

項目等については、必要に応じて適宜編集してお使いください。

- |                 |     |                       |
|-----------------|-----|-----------------------|
| ① 個人カルテ         | ・・・ | 被災者に個別に聞き取った情報を記入     |
| ② 巡回レポート        | ・・・ | 避難所ごとに被災者の状況をまとめて記入   |
| ③ 巡回レポート（記入例）   | ・・・ | ②の記入例                 |
| ④ 日別活動レポート      | ・・・ | 日々の活動記録及び翌日以降の引継事項を記入 |
| ⑤ 日別活動レポート（記入例） | ・・・ | ④の記入例                 |





巡回した日時、担当者名、避難している外国人の人数と国籍・言語を記入する。

避難所名を記入

記入例

|             |        |      |        |
|-------------|--------|------|--------|
| 災害多言語支援センター | 巡回レポート | 避難所名 | 多文化小学校 |
|-------------|--------|------|--------|

日付 7 月 20 日

巡回者 高木、柴垣、矢部、田平

時間 19 : 00 ~ 19 : 30

#### 外国籍住民

|    |          |      |     |      |
|----|----------|------|-----|------|
| 国籍 | ブラジル     |      | 男   | 女    |
| 言語 | ポルトガル語   | 9 名  | 5 名 | 4 名  |
| 国籍 | ペルー      |      | 男   | 女    |
| 言語 | スペイン語    | 5 名  | 4 名 | 1 名  |
| 国籍 | 中国       |      | 男   | 女    |
| 言語 | 中国語（北京語） | 15 名 | 5 名 | 10 名 |
| 国籍 | ベトナム     |      | 男   | 女    |
| 言語 | ベトナム語（？） | 3 名  | 3 名 | 名    |

#### 避難所見取り図と外国籍住民の位置



避難所内のどこに外国人が居るのかを把握する

#### 巡回メモ

|                                |
|--------------------------------|
| ブラジル人 3 家族                     |
| ①夫婦 2 人、②夫婦 + 子ども 3 人（男 2、女 1） |
| ③母 + 子ども 1 人（男）}               |
| ①父親が日本語 O.K                    |
|                                |
| ペルー人 1 家族                      |
| 夫婦 + 子ども 3 人（男 14 歳、7 歳、1 歳）   |
| 夫婦日本語できない。長男 O.K               |
|                                |
| 中国人 技術研修生 15 人（O×工業勤務）         |
| 日本語 1 人 O.K （劉さん - 男）          |
|                                |
| ベトナム人 3 人（確認できた人数）             |

#### 申し送り事項

|                                                                |
|----------------------------------------------------------------|
|                                                                |
| ②母親の在留資格が今月できれる                                                |
| ③夫からのDVで別居中                                                    |
|                                                                |
|                                                                |
|                                                                |
| 住居片付けの要望あり                                                     |
| 避難所の担当者には連絡済み                                                  |
|                                                                |
| 会社から帰国をせまられている                                                 |
|                                                                |
| 会話を通して、気づいたこと、不安に思っていることなどを書き取っておく。次に巡回する担当者に引き継ぎをしやすいようにしておく。 |
| 詳細不明                                                           |

#### 留意事項

本日の巡回者はベトナム語が出来ないので詳細分からず。ベトナム語通訳の手配必要。

その他、気がついた点などを書きとめておく

|          |    |   |     |  |
|----------|----|---|-----|--|
| 日別活動レポート | 日付 | / | 記入者 |  |
|----------|----|---|-----|--|

1. 災害の状況（追加情報）

---



---

2. 特記事項

---



---

3. 活動内容

| 時間 | 内容 |
|----|----|
|    |    |
|    |    |
|    |    |
|    |    |
|    |    |
|    |    |
|    |    |
|    |    |
|    |    |

4. 活動メンバー構成

| 担当 | 氏名 | 使用言語等 | 担当 | 氏名 | 使用言語等 |
|----|----|-------|----|----|-------|
|    |    |       |    |    |       |
|    |    |       |    |    |       |
|    |    |       |    |    |       |
|    |    |       |    |    |       |
|    |    |       |    |    |       |

5. その他

---



---



---



---



---

|          |    |       |     |              |
|----------|----|-------|-----|--------------|
| 日別活動レポート | 日付 | 7月20日 | 記入者 | 浅田（コーディネーター） |
|----------|----|-------|-----|--------------|

#### 1. 災害の状況（追加情報）

水道は、今日から順次、復旧している。市内全域には1週間程度かかるとのこと。

罹災証明書の受付が来週の月曜日から開始される予定。

仮設住宅の申し込みは、来月上旬からの見込み（市役所から、内々の情報→公開しない）

#### 2. 特記事項

〇〇〇〇中学校で、外国人と日本人とのトラブルがあったとの連絡あり → 明日、要確認//

××コミュニティセンターの避難所は閉鎖されたとのこと。中国人避難者の移動先が不明。

#### 3. 活動内容

| 時間    | 内容                                  |
|-------|-------------------------------------|
| 7:00  | 起床、朝食（近くのコンビニが営業再開）                 |
| 8:00  | 全体ミーティング（前日からの申し送り事項確認と今日の予定の共有）    |
| 9:00  | 災対本部の情報入手、その他情報収集、避難所マップの更新         |
| 10:00 | 新しいボランティアのミーティング、多言語情報原稿を県協会へ送付     |
| 12:00 | 昼食（土居さんからの差し入れ）                     |
| 13:00 | 昨晚の多言語情報集約、チラシの体裁チェック、マスコミ取材対応      |
| 16:00 | 巡回前ミーティング、自己紹介、班別ルールの確認、巡回時の注意事項の確認 |
| 18:00 | 避難所巡回（4班で計18か所）                     |
| 21:00 | 巡回後ミーティング、対応方針の確認、巡回レポート等の作成・チェック   |
| 23:00 | 就寝                                  |

#### 4. 活動メンバー構成

| 担当 | 氏名      | 使用言語等   | 担当 | 氏名    | 使用言語等  |
|----|---------|---------|----|-------|--------|
| 総務 | 浅田 とも子  | やさしい日本語 | 情報 | 名木 和悦 | スペイン語  |
| // | ...     | インドネシア語 | 通訳 | 大嶋 ユミ | ポルトガル語 |
| // | 布登 典秀   | 日本語     | // | 山裏 郁子 | 中国語    |
| 情報 | 喜多御門 織枝 | 英語      | // | ...   | ベトナム語  |
| // | ...     | 韓国語     |    |       |        |

#### 5. その他

ボランティアマネジメントが必要。キーマンの引継ぎ用の情報作成のこと。

個人ボランティアの参加申し込みがあるが、当面、見送ることにする。

マスコミの取材は、センター内で行わず、ピロティ横の会議室Bで対応（担当は土居）

センタースタッフ用の駐車場が5台分（センター会館裏の臨時駐車場）あり。

ゴミ出しのルールを徹底。人手が足りている場合は、隣接避難所の炊き出し等の手伝いをする。

#### 4. 応援依頼フォーム（例）<sup>33</sup>

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>公益財団法人〇〇国際交流財団<br/>理事長 〇〇 〇〇〇 様</p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;">一般財団法人〇〇市国際交流協会<br/>理事長 〇〇 〇〇〇</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">〇〇地震への支援協力について（依頼）</p> <p>平素から地域の国際交流活動や多文化共生地域づくりに多大なるご指導、ご支援をいただき心より御礼申し上げます。</p> <p>先週〇日に〇〇市で大きな地震が発生し、未だ余震が続いております。在住の外国人の方々（旅行者を含む）は、母国で地震を経験したことがなく底知れぬ恐怖を感じ不安な日々を送っています。また、危険性から自宅アパートに帰れず、親類や実家もないことから、避難所では多言語情報も少なく文化の違いもあり、大きなストレスを抱えています。</p> <p>当協会では、〇月〇日より〇〇市国際交流会館内に「〇〇市災害多言語支援センター」を設置し、多言語による災害情報の提供や相談対応、また避難所巡回等を実施しています。</p> <p>今後もしばらくはセンターの運営を継続する予定ですが、より多くの支援ニーズに応えるため運営体制の拡充に努めたく、貴方よりのご支援・ご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">記</p> <p>必要な支援：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 通訳者・翻訳者の派遣またはオンラインでの対応（〇〇語、〇〇語、〇〇語）</li><li>・ 避難所巡回時の同行支援</li><li>・ その他、災害多言語支援センターの運営協力</li></ul> <p>以上について、協力可能な人数や期間等を取りまとめてお知らせください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 20px; text-align: center;"><p>一般財団法人〇〇市国際交流協会 事務局（担当：国際次郎）</p><p>【電 話】 000-000-0000（代表） 000-000-0000（直通）</p><p>【Email】 * * * @ * * * . * * . * *</p></div> | <p>令和〇年〇月〇日</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|

<sup>33</sup> 2016 年の熊本地震の際に使用されたものをもとに作成しました。

## 5. 情報発信フォーム（例） ファイル名「230123\_No11\_JPN」

がいこくじんひさいしゃ  
外国人被災者のみなさんへ

日付は西暦で表記 20〇〇年〇月〇日〇:〇

件名はMS ゴシックで 14 pt、  
その他はMS 明朝で 11 pt

漢字には平仮名で、  
カタカナには英語で  
ルビを振る

〇〇市災害多言語支援センター  
通し番号 第〇報

ざいりゅう card こうしん かん し  
在 留 カードの 更 新 に関するお知らせ

しゅつにゅうこくざいりゅうかんりちよう し  
出入国在留管理庁からのお知らせです。

こんかい じしん えいきよう ざいりゅうきげん ざいりゅう card こうしんてつづ ひと  
今回の地震の影響で、在留期限までに在留カードの更新手続きができない人については、

がっ にち てつづ えんちよう  
〇月〇日まで手続きを延長できることになりました。

強調部分はMS ゴシック・赤字・下線

くわ しゅつにゅうこくざいりゅうかんりちよう しさいがいたげんごしえん center そうだん  
詳しいことは出入国在留管理庁や〇〇市災害多言語支援センターに相談してください。

じょうほう ちか にほんじん き  
\*この情報がよくわからないときは、近くにいる日本人に聞いてください。

周囲との関わりを持たせる一言を追加

れんらくさき  
【連絡先】

しゅつにゅうこくざいりゅうかんりちよう げつようび きんようび  
出入国在留管理庁 TEL 00-0000-0000（月曜日～金曜日 9:00～17:00）

しさいがいたげんごしえん center まいにち  
〇〇市災害多言語支援センター TEL 000-000-0000（毎日 8:00～21:00）

じゅうしょ し ちょう  
住所 〇〇市〇〇町 1-1 〇〇ビル 3F

Google Map ここをクリックしてください。

Word や PDF ファイル掲載時は  
ハイパーリンクを貼る

SAMPLE

した c o d e あたら じょうほう み  
\*下のQRコードから、新しい情報を見ることができます。

最新情報や他の情報へのアクセスを促す

多文化共生 SAMPLE

Facebook SAMPLE

LINE SAMPLE

といあわ しさいがいたげんごしえん center  
【問合せ】〇〇市災害多言語支援センター  
TEL 000-000-0000 E-mail \*\*\*@\*\*\*.\*\*\*.\*\*\*



本書の著作権は、一般財団法人自治体国際化協会にあります。災害時の外国人支援その他多文化共生を推進する目的に資する場合に限り、自由にご活用できます。営利目的等不適切な使用は一切お断りいたします。

一般財団法人自治体国際化協会

〒102-0083

東京都千代田区麹町1-7 相互半蔵門ビル6階

多文化共生部多文化共生課

TEL 03-5213-1725

<https://www.clair.or.jp/>