

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1回 オンライン研修 実施報告書

■日時：令和7年6月18日（水）10:00～12:00

■参加者：274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 上原ジャンカルロ

■タイムテーブル

時刻	内容
10:00	【開会】 主催者挨拶
10:10	【講演】 「防災・減災のための多言語支援の手引き 2023」及び「多言語災害情報文例集」の活用 講師：NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会 土井佳彦 氏 ※途中10分間休憩
11:40	【質疑応答】
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

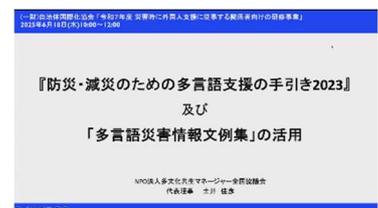
多文化共生部 多文化共生課長 滝澤 正和

【講義】

「防災・減災のための多言語支援の手引き 2023」及び「多言語災害情報文例集」の活用

講師：NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会

代表理事 土井 佳彦 氏



【質疑応答】

《事前質問》

Q. 通常使用している日本語をやさしい日本語へ訳すための辞書のようなものはあるか。

A. 神奈川県横浜市がやさしい日本語で情報発信を行う際に活用できる会話シートや冊子を作成している。冊子では、それぞれの部署（手続き）におけるやさしい日本語の活用方法をホームページに掲載している。少し難しい表現もあるが、参考にしていただければと思う。また、出入国管理庁が自治体向けに作成しているやさしい日本語に関する研修教材もある（出入国管理庁 HP 内）こちらも参考にしてください。CHAT-GPT もやさしい日本語に変換してくれる。ただし、「やさしい日本語にしてほしい」というプロンプトではなく、「日本語能力試験 N3 合格の外国人が理解できる文書にしてください」というプロンプトを使うとより伝わる。様々なツールを使ってみて、皆さんが使いやすいものを活用していただければと思う。また、大事なのは、実際に外国人住民に作成した文書を確認してもらって、伝わっているかどうかを確認することである。そこは忘れないでほしい。

Q. 外国人を受け入れる企業との連携について、災害時の外国人対応などの事例があれば教えてほしい。

A. 高知県の土佐市の事例だが、コーディネーター役の通訳を雇用している企業と災害時に、通訳者が市役所の外国人支援担当部署を支援（通訳、情報拡散など）するための協定を結んでいる。また、年に1~2回市と企業が協同して防災訓練を行っている。技能実習生や特定技能を雇用している企業は年に1回、従業員を対象とした防災訓練をしないといけない。しかし、実際訓練をしていなかったり、簡単な点呼で終わったりなどのケースもある。そこを自治体と一緒にすることに意義があると思う。

《講義後の質問》

Q. 外国人消防団に関しては、どちらに相談したらよいか。

A. 各自治体に消防団を担当している部署がある。ネットで検索すると入団の案内なども掲載されている。

Q. 避難所で国籍の情報を取っておらず、把握できていないということだが、他自治体では捉えているか？避難所カードを置いておくことで解決できるようなも思うが、実際すべての避難所に設置できるかという疑問もあり、実際の運営事例があれば教えてほしい。

A. 逆にすべての避難所に配置できないことが疑問に思う。既存の日本人向けに作成したものに国籍の欄を追加するか、CLAIR が作成した多言語資料と一緒に置いて使っていただけたらと思う。過去の被災地でも使われた事例もあるし、自治体によっては導入が難しいところもあると思うが、そこは担当部署に交渉していただければと思う。

Q. 災害時多言語支援センターが立ち上がるほどの災害があった場合、センターの立ち上げ要請があっても人員不足ですぐには立ち上げないということは起きるか？その場合も考慮して、どのような準備をしておいたら良いか？

A. できるところから、対応していくしかないと思う。地域差あるが、例えば東日本大震災では「仙台災害時多言語支援センター」は震災直後に立ち上がった。これは、毎年繰り返し実施されたセンター設置訓練を実施していたからこそできたこと。そこには、職員のみならず普段から関わっていた通訳ボランティアも活動されていた。また、当協議会などの関係団体も応援にいくこともあるので、すぐに立ち上げなくても立ち上げる準備をしていくことも大事である。

Q. 災害時の多言語情報発信(24 時間体制)に自治体が導入しやすいツールや仕組み、自動翻訳機能、SNS、定型型のテンプレートなどがあればご紹介いただきたい。

A. 24 時間体制での情報発信には人員体制も関わってくるが、例えば先ほど紹介した浜松市の多言語による緊急情報提供体制構築事業 (AI・RPA) も有効かと思う。ただし、結構な予算がかかるという課題がある。それから、テンプレートでは CLAIR 作成の文例集、気象庁作成の多言語辞書データがある。また、予め災害発生時に発信する情報を準備している自治体もある。

Q. 外国人住民向けの防災訓練に人が集まらない課題がある。外国人住民にとって評判が良かった取り組みや有効な周知方法があれば教えていただきたい。

A. 周知、参加していただくには、まず日ごろの関係性があるかどうかが大事。知っている人から誘われたら行くし、友だちも誘って行く。一人ひとりに関わりを持つのは難しいので、コミュニティの中でキーパーソ的な人 (学校の先生、企業の担当者、外国人コミュニティリーダーなど) とつながっていると周知しやすい。また、こちらのイベント (会場) に来てもらうのではなく、コミュニティが集まる場所、イベントなどに出向いて、防災講座、訓練を行うのも有効である。

Q.外国人ボランティアの活用や災害時における社会福祉協議会の災害ボランティアセンターとの連携について事例があれば紹介いただきたい。

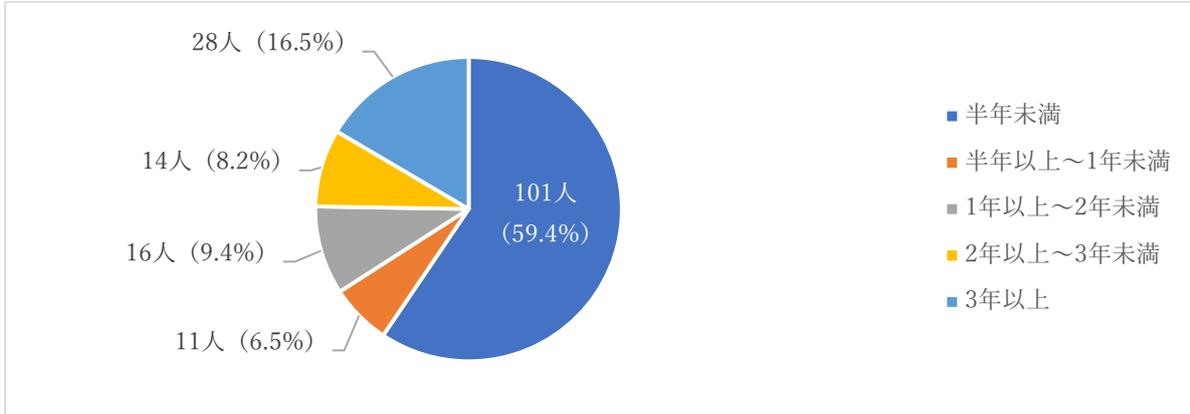
A. 先ほど紹介した仙台市では外国人のボランティアチームが動いた。また、近年外国人の防災リーダーを育成し一緒に訓練されている地域もある。社会福祉協議会との連携で言うと、2015 年の茨城県常総市水害では、災害ボランティアが瓦礫の撤去をしていた家の持ち主が外国人というケースがあり、通訳が必要になったとき、常総市から協力を得ることが難しかったので、社会福祉協議会のなかで通訳グループを作って活動された。

【閉会】

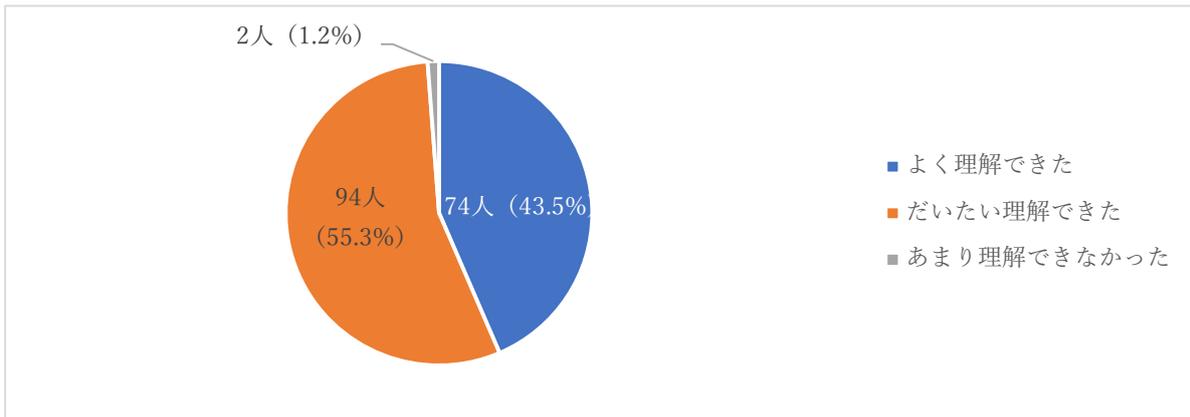
【アンケート集計】

* 回答者 170 名（回収率 60.3%）

Q1. 災害時外国人支援関連事業の経験年数



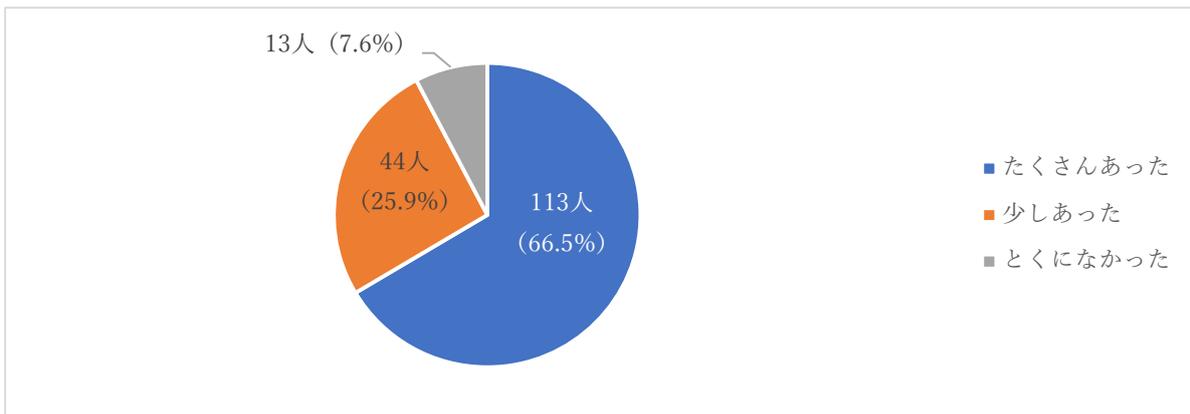
Q2-1. 「防災・減災のための多言語支援の手引き 2023」（ワークシートや文例集含む）の内容は、ご理解いただけましたか？



Q2-2. 「あまり理解できなかった」、「ほとんど理解できなかった」理由を教えてください。

- 手持ちにない、画面のみの資料が多くメモを取るのも難しかった。メモを取っていると次に画面に行ってしまう、内容があまり入ってこなかった。

Q3-1. 「防災・減災のための多言語支援の手引き 2023」（ワークシートや文例集含む）の中で、新たに知ったことや、気づいたことはありましたか？

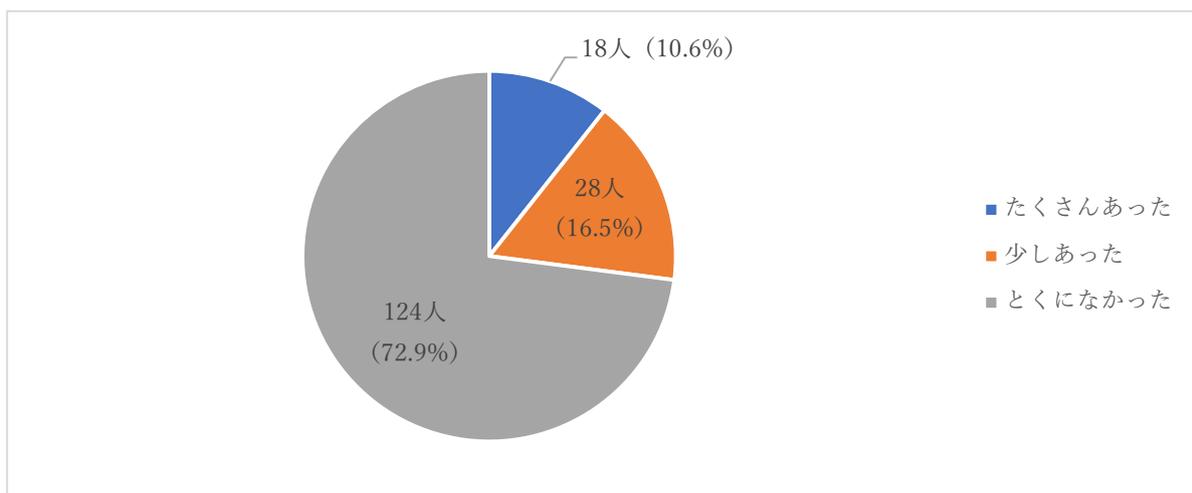


Q3-2. 「たくさんあった」「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください。

- 外国人の防災についての知識が全くなかったので大変勉強になった。
- 手引きの内容は以前より参考にさせていただいたが、ワークシートや文例集は活用したことがなかったため、これから活用していきたいと思った。
- 平常時の取組について、域内の在留外国人の状況をあらかじめデータ化しておくことで、いざという時に適切な対応ができること、そのためのワークシートをダウンロードできること。また、気象庁にも多言語のデータがあること。様々な便利ツールを有効に活用して、平常時からできる備えをしておく大切さを学んだ。
- 災害時に外国人が活躍できる外国人消防団があるということ。外国人は全員が災害弱者であるわけではないということ。
- 各避難所の防災倉庫に避難所の運営に関する物資が備蓄されているが、多言語に対応したものが備蓄されていない。(張り紙や避難者カード) 今後追加していくように検討していこうと思った。
- 手引き・ワークシートの存在を初めて知りました。当市の危機管理部門と協議する際に、何から着手してよいかわからない状態だったので、特にワークシートがあると情報が整理されてとても良いと感じた。
- 事前準備として、避難訓練などを想定するのはたやすいが、実際に使用してみて、使いやすいようなフォーマットにしておくなどは意外と盲点であると感じた。こちらは訓練としなくても、普段の業務として取り組むことができるので、早速準備したいと感じた。
- 避難所に外国の方がいなかったとしても「支援が必要ない」ということではないことの認識。日本人にも宗教的配慮が必要な人がいることも忘れてはならないこと。やさしい日本語がわからない人もいることの気づきと多言語でも発信することの大切さ。翻訳のフォーマットの重要性対象(永住者なのか留学生なのかなど)によって効果的に伝える方法が変わること。
- 災害発生後、3つの時期に分類されるということ。体感では分かっていたが、時期区分があることを知った上で訓練を行うと、よりリアリティが増す気がした。訓練に当たり、多くの職員が「初動対応」ばかりにとらわれがちだが、むしろ少し落ち着いたころの方が大変であり、そちらに力点を置いた訓練を行いたいと思った。
- 翻訳者に翻訳してもらうときにフォーマットの統一をしておくことが、その後の情報提供の作業がスムーズになることは、災害時の混乱の中で重要だと分かった。
- 避難所開設にあたっての初動対応。外国人を対象にした防災訓練の内容と参加への促し方等。
- 外国人防災リーダーの存在、「警報が発令された」など普段使わない言葉は通じない、など。
- 訪日外国人数を確認する必要があること。
- ワークシートの活用は、ダウンロードしたものに手書き入力し共有することしか考えていなかったが、「グーグルドライブなどで共有する」方法がわかった。チェックボックスの使い方も初めて理解した。
- 改訂版に新たに加わった内容。
- 災害多言語支援センターの設置について勉強になった。
- 外国人は要配慮者であること。積極的に話しかけていく必要があること。

- マニュアルの作成時と今で、変えるべきところはないか？という問いかけはその通りだと思った。国もやっている、他の都道府県もやっている、という自治体ならではの説得材料に合わせて色々なデータを用意していただいていたがありがたかった。
- 地域内の日本語学校などを調べ、関係構築をしておく必要があること（そうは思っていたが、なかなか実行する時間がとれてこなかったなので、あらためて必要だと思った）。UD トークについて。
- グーグルマップで宗教施設などを検索という発想、今まで無かった。
- 災害時の対応として入管庁の HP を見ると在留期限の延長対応などの情報が分かるということ。
- 在留外国人の出身地別で上位を占める国のうち、ベトナムや韓国、ブラジルは大規模な地震が起こっていないこともあり、学校や地域で防災教育が行われていない、また避難所といっても日本のように小・中学校の体育館ではないとのことで、在留外国人に対し、日本独特の災害に対応できる防災教育が必要であると感じた。
- 授乳室や祈祷場所、宗教的禁忌のためのわかりやすい表示などの配慮の必要性。

Q4-1. 「防災・減災のための多言語支援の手引き 2023」（ワークシートや文例集含む）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？



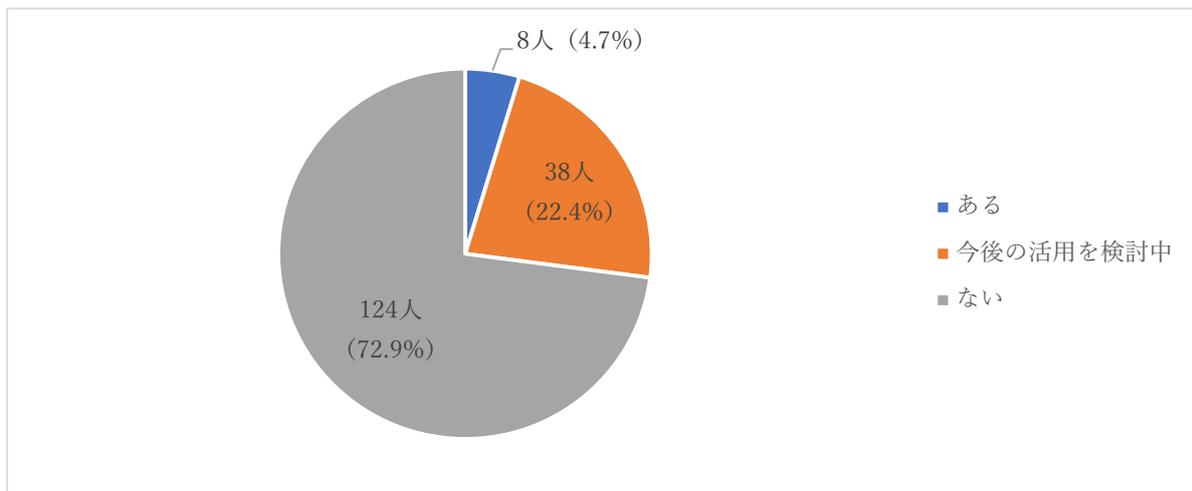
Q4-2. 「たくさんあった」「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください。

- 災害時多言語支援センターの運営時の具体的な手法。
- 避難者名簿，多言語表示シート，罹災証明書について。
- 災害多言語支援センターの設置方法や、ボランティア人材の確保の仕方について、更に詳しく知りたい。
- 市内在住外国人の居住地、在留資格など、どこまで詳細に把握すればよいか。
- 通訳ボランティアへの支援、募集方法、重要性など。
- 災害直後は広域連携スキームで他県から応援が入るため、センターが翻訳活動を行うことは少ないとの話を聞いたことがある。それよりも避難所巡回などの仕事が多いとのことだが、

実際のところどうなのか知りたい。どちらの訓練も必要かと思うが、力の入れ具合に悩んでいる。

- 実際に被災した外国人の方の声（どんなことをしてもらいたかった、ここが嬉しかったなどコラムで掲載）。
- 災害への備えや災害発生時の取り組み。
- 事例集にあるような取り組みを、どのように進めていったらいいのか？国際交流協会の担当者として、県庁や各市町村の担当者とのつながりをどのように築いていったらいいのか？
- 改訂版に新たに加わった内容。
- 宗教的な部分や民族的な部分で、外国人同士が避難所で衝突しないのかなど。
- 実際の運用面の予算規模。
- 災害現場では電力不足やWi-Fiなどもつながりにくい場合が考えられる。そのような時の対応についてももう少し知りたかった。
- 多くのことがありどれも大切だとは思いますが、必要度のプライオリティがわかりやすく記載してあればよいと思った。
- 多言語化したパンフレットを作成する場合の支援又は助成は国や県からあるのか。
- 実際に避難所を立ち上げた自治体の事例や体験談をさらに勉強したい。

Q4-3. 「防災・減災のための多言語支援の手引き 2023」（ワークシートや文例集を含む）を活用した事業や研修を実施されたご経験はありますか？

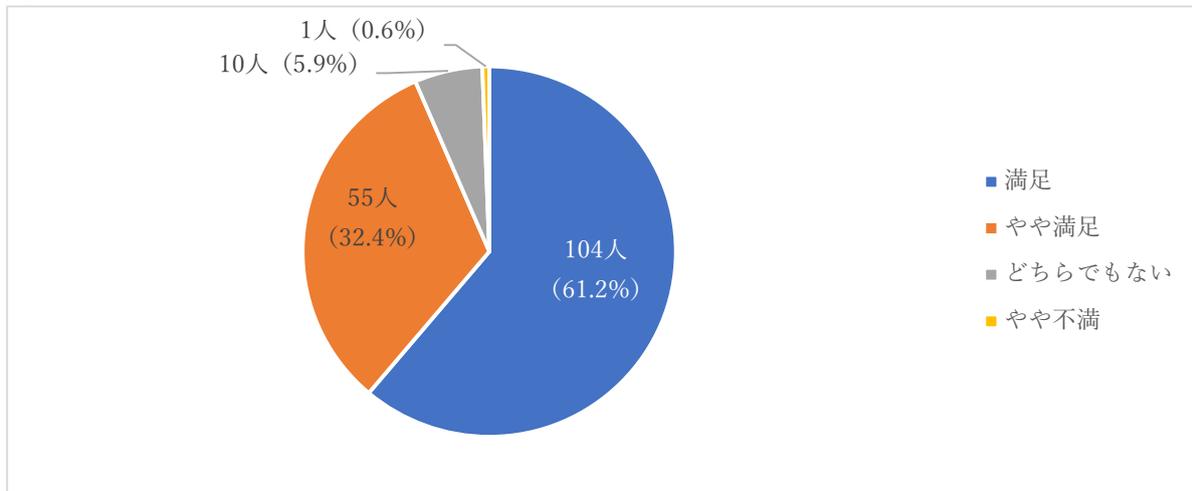


Q4-4. 「ある」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください。

- 災害多言語支援センターの研修。
- 災害時多言語支援センターの運営マニュアルを作成するにあたって、大いに参考にさせていただきました。当県で用いている様式は、手引きから拝借したものが多い。またそれを用いて毎年センター設置運営訓練を行っている。
- 「やさしい日本語を使った避難時の外国人サポート」を行った。
- 災害時避難場所・避難施設になる施設に多言語化されたカードや登録カードを印刷・ラミネートし、すぐに使用できるように準備している。

- ボランティア研修。
- 国際防災ボランティア（語学ボランティア）の研修で文例などを利用させていただいている。
- 県主催の防災訓練で使用した。

Q5-1. 第1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。



Q5-2. 第1回オンライン研修全体を通じてのご意見や感想をお聞かせください。

- 研修をきっかけに、CLAIR の資料や地域防災計画、災害多言語支援センターについてしっかりと勉強することができた。事前に準備すること等課題を見つけることができた。
- 備えなければならないと思っても、他部署や他機関との連携も必要であり何から手をつけて良いのかわからないのが現状だったが、フォーマット活用等すぐにできることを1つずつ取り組んでいきたいと思った。
- 災害は今日、明日起こるかもしれない、備えの必要性は感じているものの、何をどこから始めたらよいのか分からず現在に至る状態である。今回の研修を機に、まずはできることを所内で呼びかけ、体制づくりに活かして行きたいと思う。
- 概念だけでなく、実践的な方法をお伺いできて、助かった。
- 災害時に外国人が直面する課題にはどのようなものがあるか、それを解決するためにどのような支援を行うべきかについて考えることができた。
- 各自自治体において、持っている課題が異なるため、それぞれの地域に合った対応をしていく必要があると思った。
- CLAIR が様々な情報提供をされていることを知り、もっとそのことが広く周知される機会があるとなおよいと思った。
- 防災・減災のための多言語支援の手引き 2023 を読むだけでは理解が行き届かない部分もあったが、丁寧に解説いただくことでより理解が深まった。
- 実際に災害時に活用できる手引きの内容だったため、危機管理課にも共有し、全庁的に対応できるようになれば良いと思った。
- 市町村の危機管理部局の担当者が聞くと良い内容だと思った。
- 今回の研修を ALT や CIR に共有し、今出来ることや困り感を共有する場を設けようと思った。

- 初任者向けにお話をしていただき、わかりやすかった。
- 災害時への外国人支援は、平時から準備しておく必要があるが何をすればいいのか苦慮していたが、手引きなど参考にできること、準備できることを少しずつ行っていきたいと思った。
- 経験を裏付けにした講義内容であると強く感じた。私達の活動にどんな形で反映させるか検討をする上で活用したいと考えている。
- どういったことを認識して準備すべきなのかを再認識できるよい機会となり、自分たちでできることを明確化して取り組んでいければと思った。最後の質疑応答では、みなさんが同じような内容で悩んでいらっしゃるのだなと知れて、今後創意工夫をして対応していかなければならないと感じた。
- 当市の防災計画でも、外国人住民に対する記載が多少あるが、不十分であると思った。いざというときにどうするのかなど、平時から備えるべき課題が多くあることがわかった。これからできることから始めていきたい。
- 防災・減災のための多言語支援の手引きを以前受講したが、2回目だからこそ理解できたところもあったので、定期的にこのような研修があると理解も深まると思った。
- 改めて最新バージョンの多言語支援の手引きを課内でも供覧し、発災前に準備すべき事について皆で協議しようと思う。データを保存するだけでなく、危機意識を持って取り組んでいきたいと思う。
- 今年異動となり、初めて災害時の外国人支援の研修を受けたので災害だけでなく、やさしい日本語などのツールも紹介していただけたのがよかった。
- 観光部門との連携、隣接市町村含む広域的に統一的な取組みが重要であると感じた。
- 多文化共生の一環で参加しましたが、部署同士、地域住民、ボランティアなど様々な人、団体とのつながり、連携が大切だと感じた。
- 多言語支援センターの設置を検討していて、現在思っていなかった課題や注意したいことを知ることができた。設置を進める前に手引きを読んでもみようと思っている。また、様々なツールの存在を知れて、業務負担軽減にもなりそうで、すごく参考になった。
- 災害ボランティアを担当しているが、外国人支援・外国人ボランティアについてイメージがわかなかったが本研修を通じてイメージが付くようになった。実際には関係部署や団体と連携することになるが、何も知らない状態より、少しでも知っているだけで連携しやすさが違うと思う。外国人支援に関しては行政では防災担当ではなく、国際関係部署が担っていることが多いと思うが、防災担当も広くこの研修を受けるといいなと思った。
- 被災経験を持つ外国人の意見を聞きたい。
- とても分かりやすい説明で、今後やっていくべきことが少し見えてきた。災害時支援において、国際交流協会に求められることとして通訳翻訳があげられているが、実際にはそれはごく一部だと思う。市の危機管理課は災害時の時には個別の外国人対応を行うことは難しいと思うので、外国人防災リーダーの育成も含め国際交流協会に求められていることは言語支援だけではないと感じている。

Q6. 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。

- 今回も紹介がありましたが、災害時の外国人支援に先進的に取り組んでいる自治体を取り上げながらお話いただくとより具体的にイメージできると思った。
- 災害時多言語支援センターの運営について、事例紹介と運営の注意点。
- 災害時に日本人を支援したい、支援している、という外国人の方の事例、実際の話を知りたいです。まだまだ外国人＝助けられる側、という認識があるのではないので、具体の話を知って、その認識を払拭し、今後の災害時対応に活かしたいと思う。
- 外国人の消防団の活動が多くの人に知ってもらえたらと思った。
- 全国で、大学ともうまく連携しながら、外国人防災について取組んでいる例があれば教えて欲しい。
- 自治体と国際交流協会の連携した際の具体的な仕事に関する事業分担など教えていただきたい。
- 防災訓練（特に避難所運営に関する）における課題等の事例を挙げてほしい。
- 災害が、どの時間帯に発生するかによって、外国人の注意呼びかけの違いがあるかの検討。
- 外国人向けの訓練・研修会の継続実施。
- まず、帰宅困難者となる訪日外国人への取組事例について知りたい。同様の対応をすると思われるが、特別に配慮している事例があればご紹介ください。
- 次に今後も開催される事例紹介の研修に参加したい。多言語支援センターを設置した事例はもちろんだが、設置したことがなく大きな災害にも見舞われていないにもかかわらず、自治体との連携や支援センター設置にむけて積極的に取り組んでいる事例があれば知りたい。
- 宗教面において留意しなければならないこと等。
- 災害時インフラ整備に問題が生じ、ネットでの支援ができない時はどのような備えが一番効果的なのか、行政主体とボランティア団体主体の外国人支援の場合、どのような違いがあって、どのような対策をしなければいけないか、など。
- 外国人も一緒に参加できるセミナー。

以上