

令和元年度発生災害時の外国人支援対応に係る振り返り会まとめ



1 関係者による振り返りの実施

- ◎ **開催日時**：令和2年8月6日（木）14：00～16：10
- ◎ **開催場所**：オンライン会議システム（Zoom）
※新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、オンライン会議システムを使用して実施
- ◎ **コーディネーター**：高橋 伸行 氏（地域国際化推進アドバイザー）
- ◎ **出席団体**：関東ブロックの地域国際化協会（以下「協会」という）、関係機関

協会（都道府県）	協会（政令市）
茨城県国際交流協会	さいたま観光国際協会
栃木県国際交流協会	千葉市国際交流協会
群馬県観光物産国際協会	横浜市国際交流協会
埼玉県国際交流協会	川崎市国際交流協会
ちば国際コンベンションビューロー	
東京都国際交流委員会	関係機関
かながわ国際交流財団	全国災害ボランティア支援団体ネットワーク(JVOAD)
山梨県国際交流協会	

- ◎ **オブザーバー**：東京出入国在留管理局、ランゲージワン株式会社、認定NPO法人 難民支援協会（JAR）
NPO法人 多文化共生マネージャー全国協議会
- ◎ **開催目的**：台風15・19号の際に行った外国人支援について情報共有、意見交換を行い、今後の取り組みにつなげるとともに、県を越えた担当者間の連携を深める機会とする

2 振り返り結果（概要）

- ▶ 発災前・発災後に分け、対応できたこと・対応できなかったこと・対応できればよかったと思うことについて振り返りを行った。
- ▶ 「情報の収集」、「情報の拡散」、「人員体制」の部分で苦慮している団体が多く、多くの課題が挙げられた。
- ▶ 「平時からの準備」が重要である。
- ▶ 「翻訳・通訳」の際、注意が必要である。

3 振り返り結果

（1）「情報の収集」について

<課題>

- ▶ 各市町村、市町村国際交流協会から外国人に関する情報が届かず、情報が不足していた。
- ▶ 被害が甚大で、状況を把握できず初動が遅れた。
- ▶ 各地域のハザードマップや洪水・土砂災害などの地域情報のストック情報を事前に共有しておく必要性を感じた。
- ▶ 避難所に人が殺到しているという情報は入手できたが、外国人がどれだけ避難所にいるかという情報は入手できなかった。
- ▶ 現場が混乱している状況であったため、協会から確認ができなかった。

<対応>

⇒①情報収集の整備

情報をどこから、どのように入手するか日頃から整備をしておく必要がある。

②情報共有会議への出席

JVOADで行っている情報共有会議に出席し、情報を入手する。

(2) 「情報の拡散」について

<課題>

- ・ SNSで分かりやすい情報提供ができなかった。
- ・ どの程度情報を出すべきか判断が難しかった。
- ・ HPで情報提供を行ったが、HPに情報が載っているということを外国人の方に知っていただけなかった。
- ・ 防災HPが機械翻訳になっていたため、多言語であまり機能していない状況だった。
- ・ 外国人住民のキーパーソンとなる方に情報を拡散してもらうことができればよかった。
- ・ 行政が出したい情報と外国人が必要とする情報にズレがあった。
- ・ 情報発信をしたが、どれだけの外国人の方に届いていたか把握できていない。
- ・ 災害後、外国人の方への聞き取りを行った結果、「逃げるかどうか迷った（今逃げていいのか、逃げた方がいいのか等）」「台風の災害のイメージができなかった」「情報の入手方法が分からなかった」という意見があった。

<対応>

⇒① 発信情報の整理

事前にどういった情報を、どのタイミングで出していくのか整理する必要がある。

② キーパーソンとの連携

外国人住民のキーパーソンとなる方へ情報拡散を依頼し、多くの外国人に情報を提供できる体制を整える。

③ 分かりやすい文章を心掛ける

固有名詞にはフリガナを書く等、少しでも分かりやすい文章にすることで、翻訳もスムーズに行うことができる。

翻訳を待つ間に発信しないといけない情報は、やさしい日本語を活用して提供してほしい。（翻訳を補うという観点で）

④ 的確な発信

警報が出た段階での外国人に対する案内や避難所の情報を迅速に、的確に発信することが重要である。

⑤ 大使館・領事館への情報提供

領事自ら被災地の体育館を回り、情報収集を行ったこともあることから、大使館・領事館への情報提供を行うことも検討する。

(3) 「人員体制」について

<課題>

- ▶ 人員が限られていて、作業をしながら活動を記録することが難しかった。
- ▶ 勤務管理の部分など、人員体制の構築が難しかった。
- ▶ 情報発信をする職員が2人のみで、情報発信に時間を要した。

<対応>

⇒①在宅勤務の活用

②よくある事例のテンプレートを準備

よくある事例のテンプレートを多言語で用意し、災害が発生した際に、労力をかけずに対応できるようにする。

(4) 平時からの準備

⇒①キーパーソンなど人的なつながりの構築

普段から外国人住民のキーパーソンとなる方などと顔が見える関係を構築し、災害時の情報拡散の協力をお願いできる関係性を目指す。

②基礎自治体との連携

災害時のニーズの聞き取りや、各地域のハザードマップや洪水・土砂災害などの地域情報の共有、災害時多言語支援センターに関する情報提供など、平時から情報共有を行う。

③外国人向けの防災訓練の実施

日頃から外国人住民へ防災に対する意識啓発を行う。

④大使館・領事館との関係構築

各国の大使館・領事館に情報提供をすると良いことから、平時から関係性を構築しておくが良い。

⑤協力いただける団体の把握

平時から防災訓練等で災害時に協力いただける団体を把握し、関係性を構築しておくが良い。

令和元年度発生災害時の外国人支援対応に係る振り返り会まとめ



(5) 翻訳・通訳

⇒① 翻訳について

- ▶ 被災地にどの国籍が多く、どの言語が1番必要とされているのか判断し、言語の優先順位をつけると良い。
- ▶ 翻訳する文言を簡潔にすると翻訳物の納品が早くなる。
- ▶ 翻訳を依頼する際、基本的にはやさしい日本語は不要。
- ▶ 災害時の専門用語が分かりにくいので注意。(擬音語や日本独特の表現など)
(例)「雨量0ml」「ザーザー降る」など

② 通訳について

発災時からの対応では遅いので、平時から通訳対応している団体を把握しておくが良い。

(6) その他

⇒災害支援団体と外国人支援団体がうまく連携できれば、支援の「抜け」「漏れ」が少なくなる。

4 まとめ

- ▶ 台風は地震と異なり、備えることができる災害である。
- ▶ 風水害は西の方からやってくるので、西日本で被害ができれば東日本でも被害がでると考えて、西日本の対応を見ながら準備をする。
- ▶ 災害支援は、イマジネーションの「想像」とクリエイティブの「創造」2つの「そうぞう」が必要と言われていて、「そうぞう」をいかに膨らませるかによって減災できる。
- ▶ 日頃から情報交換をしながら取り組んでいけると良い。

