



「災害多言語支援センター設置運営マニュアル」について

(財)自治体国際化協会支援協力部多文化共生課

「災害多言語支援センター設置運営マニュアル」作成の経緯

(財)自治体国際化協会では二〇〇四年度に自治体や地域国際化協会等の取り組み多文化共生事業事例についてアンケート調査を行い、「多文化共生に向けた調査報告書」を作成しました。全国で取り組まれている事業事例を収集する中で、当協会が今後取り組むべき方向性について検討を行った結果、多言語による情報提供、特に災害時の対応があげられました。これを受け、二〇〇五年度には「災害時語学サポーター育成のためのテキスト(講師用・研修者用)」、「災害時語学サポーターのための用語集・表現集・参考資料」、「災害時多言語情報作成ツール」を作成し、二〇〇六年度には各自治体や地域国際化協会に配付いたしました。

そのような中、二〇〇七年七月一六日に新潟県中越沖地震が発生し、新潟県柏崎市を中心に多くの方が被災されました。被災地柏崎市にはアジア諸国出身の留学生や研修

生、日本人配偶者など外国人住民約八六〇人が登録しており、避難生活を強いられることになりました。新潟県の主導により、一八日には「柏崎災害多言語支援センター(以下、センターという)」が設置され、センターには県内の自治体職員、地域国際化協会職員、国際協力機構スタッフ及び民間ボランティアに加え、新潟県国際交流協会の依頼を受けた当協会の要請により参加した各地域国際化協会職員、また当協会と全国市町村国際文化研修所との共催による「多文化共生マネージャー養成コース」を修了し、同マネージャーに認定された各自治体職員などがボランティアとして駆け付けました。なお、支援活動にあたっては、当協会が地域国際化協会を対象に実施している「災害時外国人住民支援活動助成金」が効果的に活用されることで、資金面での支援が行われました。

センターの業務は、避難生活や復興に必要な情報を外国人被災者に多言語で提供することおよび各避難所を巡回して、外国人の状

況やニーズを把握し、必要な情報を届けることとした。柏崎災害多言語支援センターの活動には総勢七三人のボランティアが全国から参加し、七月三日にセンターは閉所され活動は収束しましたが、そこでの活動を振り返り、災害時の対応方法等について総括することを目的にアンケート調査を実施し、当協会の主催で同年九月二三日「新潟県中越沖地震被災地支援活動振り返り会」を開催しました。この振り返り会では、センターの立ち上げから収束までの活動を通して、この経験を一過性のものとすることなく、マニュアル化を図ることの必要性が示されました(注1)。

また、二〇〇八年二月一五日に当協会にて開催した「平成一九年度多文化共生マネージャー養成コース修了生座談会」では、柏崎市での活動経験から、今後どの地域で災害が発生しても、いち早く支援や情報を確立できるように「災害多言語支援センター」の設立マニュアル作成やコーディネーター養成講座の開催を、多文化共生マネージャー四期生の柴垣禎氏(富山県)と高木和彦氏



↑当協会で作成した「災害時多言語学サポーター育成のためのテキスト」等は、当協会HP「多文化共生促進事業」<http://www.clair.or.jp/culture/index.html> よりダウンロードができます。

(滋賀県) が提案しました。この提案を受け、当協会では二〇〇八年度に「災害多言語支援センター設置運営マニュアル(以下、マニュアル)」の作成に着手することとなりました(注2)。

(注1) 新潟県中越沖地震外国人被災者支援活動については、本誌第二八号(二〇〇七年二月号)に掲載。

(注2) 「平成一九年度多文化共生マネージャー養成コース修了生座談会」については、本誌第三二四号(二〇〇八年六月号)に掲載。

以上のような経緯から、柏崎災害多言語支援センターで得た経験の蓄積を今後活かすことを目的に、当協会は二〇〇八年八月「災害時における外国人被災者支援のあり方検討会(以下、あり方検討会)」を設置しました。あり方検討会には、マニュアル作成の提案をされた柴垣禎氏、高木和彦氏を顧問として事務局に迎え、外国人被災者支援でもとりわけ災害多言語支援センター設置運営のマニュアル化を焦点に議論を重ね、同センターでの活動を「わかりやすく」、そして「事例を用いて説明する」ことに主眼を置いて原案の作成から携わっていただきました。

第一回目のあり方検討会を八月二〇日に開催し、中越沖地震における外国人被災者支援活動の概要について委員と事務局で課題を共有した後、災害に対する事前準備、初動体制、多言語支援センター設置マニュアルの内容等の検討事項について意見を交わしました。このとき委員から出た意見を踏まえ、災害多言語支援センターの設置を中

マニュアルをめぐる検討



↑「災害多言語支援センター設置運営マニュアル」についても当協会HPよりダウンロードできます。

心とした、初動体制構築や災害ボランティアの育成、広域連携との整備等の検討を行い、その成果として「災害多言語支援センター設置運営マニュアル」を作成し、各地域の災害時における被災者支援を考える一助とするという方向性が決まりました。そして、第二回あり方検討会(十一月六日開催)では、社会福祉協議会との連携やセンターの設置主体、災害ボランティアの育成について多くの意見が出されました。最後となる第三回あり方検討会(二〇〇九年二月四日開催)までの間、各委員と事務局は

あり方検討会名簿

	所属	職名	氏名
委員	(特活)多文化共生センター大阪	代表理事	田村 太郎
	宮城県経済商工観光部 国際政策課	課長補佐 (多文化共生推進班長)	藤田 裕之
	外国人集住都市会議事務局	美濃加茂市 多文化共生室長	坂井 嘉巳
	(財)名古屋国際センター	主査	加藤 理絵
	(社福)全国社会福祉協議会 全国ボランティア活動振興センター	副部長代理	平島 徹
	総務省消防庁 国民保護・防災部防災課	災害対策官	藤田 雅史
顧問	富山県国際・日本海政策課	係長	柴垣 禎
	滋賀県商工観光労働部国際課	主査	高木 和彦

Eメールでやり取りをしながら、マニュアルの
中身について議論を進め、本年二月にマニ
ュアルは完成いたしました。

マニュアルは、各地域の外国人登録者数
や関係機関の情報等を書きこみながら、そ
れぞれの地域でのセンター設置・運営をシ
ミュレーションするドリル形式のものとなっ
ています。他にも、柏崎災害多言語支援セ
ンターでの活動事例、災害時に備えて事前
に検討すべき課題等の紹介も掲載しており
ます。今年度、既に実施された防災訓練に
おいてマニュアルを用いて災害多言語支援セ
ンター設置のシミュレーションを行われた団
体もあります。今後とも、災害多言語支援
センターを設置運営する際の参考資料とし
て、全国の自治体及び地域国際化協会等に
おける、災害時の外国人被災者支援施策を
推進する一助として利用していただきたいと
思います。

「災害時多言語情報作成ツール」 について

二〇〇六年度に作成した「災害時多言語
情報作成ツール（以下、ツールという）」に
ついては、内容に関するお問い合わせを多
くいただいております。災害が発生した場
合や発生の恐れがある場合、正確な情報を
得ることが防災や減災を図るために非常に
重要となります。しかし、日本に在住して
いる外国人は日本語によるコミュニケーション
が十分にできないことが多いため、災害時

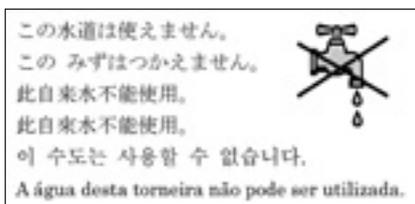
要援護者として位置づけられています。本
ツールは、外国人住民に対する円滑な情報
提供を支援することを目的とし、使用する
ことが多い六つの言語（英語、中国語、韓
国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タ
ガログ語）で構成されています。二〇〇七年
度には、さらに四言語（タイ語、ベトナム
語、インドネシア語、ロシア語）による対比
集及び多言語表示シートを作成しています。
マニュアルとともにツールについても、皆
様の地域における災害時の外国人被災者支
援施策を推進する一助として利用してい
ただきたく、今回はツールの機能についても紹
介させていただきます。

ツールの三つの機能

①多言語表示シート作成ツール
・目的…被災地の避難所等での多言語による
情報掲示を支援します。



↑「避難場所」について、英語・中国語・韓国
朝鮮語で併記したシート例。各地域の外国人登
録者数等によって、表示言語を選択できます



↑ 掲示物を作成する際には、イラストを一緒に
用いることで、目につきやすくなります

・内容…震災発生後七十二時間以
内に利用可能で、かつ、その
後も引き続き引用できる内容
で構成されています。
・文例数…一四五

②携帯電話用多言語情報作成ツール
・表示内容…避難所及び平常時のイベント等
でも利用可能な内容になっています。表示
言語数については、四種類もしくは五種類
を同時に表示することが可能です。
・シート数…二六六シート

③多言語音声情報作成ツール
・目的…災害情報をラジオや防災無線など、
音声メディアを通して外国人に多言語で提
供するための音声素材の再生、またはダウ
ンロードが可能です。さらに、
FM局等であらかじめインス
トールを行い、防災訓練等で
活用することにより、被災時
の速やかな情報提供が可能と
なります。
・内容…震災発生後七十二時間以
内に利用可能で、かつ、その
後も引き続き引用できる内容
で構成されています。
・文例数…一四五