



災害時の外国人支援について ～関係者向けの研修とクリアのツール～

(一財)自治体国際化協会多文化共生部多文化共生課

災害時に外国人支援に従事する 関係者向けの研修・訓練事業の実施

近年、豪雨や台風など、毎年災害が発生し、各地で深刻な被害が発生しています。広範囲で大規模な災害が発生した際は、支援者も被災者となり、同じ地域内だけでは十分な支援活動が実施できない場合も想定されます。

クリアでは、広域での相互支援体制を強化するため、2019年度から地域国際化協会連絡協議会の全国6つの地域ブロックにおいて研修・訓練を実施しています。

この研修・訓練のねらいは、普段あまり接することのない他自治体の災害担当者同士が顔の見える関係を構築することと、災害時多言語支援センターでの活動を体験することにより、災害時における外国人住民支援を円滑に行うために必要な課題を明らかにし今後の災害に備えることです。

今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮した新たな試みとして、オンライン会議システム（Zoom）を活用して研修訓練を開催していますので、オンラインならではのポイントをご紹介します。

オンラインを活用した研修は2パターンに分類されます。研修参加者は全員オンラインで参加し、研修講師や運営スタッフだけが集まって参加者に向けて配信する「完全オンライン方式」と、ブロック幹事協会の所在地を拠点として、実際に災害多言語支援センターの設置運営訓練等を行い、その他の地域からはオンラインで参加する「ハイブリッド方式」の2パターンです。

完全オンライン方式で実施した北海道・東北ブロック（10月6日開催）では、クリア1F大会議室を配信拠点として実施しました（写真1）。参加者同士のデータのやり取りには、オンラインストレージサービスGoogleDriveを使用し、参加者はそれぞれ分担して作成した資料をオンライン上で共有しました。参加者からは、Zoomの画面共有機能やGoogleDriveの使用方法

がわからず難しかったとのご意見や、従来の実施内容をオンラインにすると初級者にとっては研修の難易度が高かったなどのご意見をいただきました。



写真1 研修運営の様子

同じく完全オンライン方式で実施した中国・四国ブロック（10月31日開催）では、GoogleDriveを使用せずメールでの情報共有にしたり、参加者が各自作業する時間を多めにしたりするなど、研修内容を改良して実施しました。また、研修の振り返りの時間では、マイクをミュート状態にせず会話ができる程度の少人数に分けて、それぞれ研修に参加した感想を話し合いました。参加者からは、災害情報の取りまとめやチラシの作成をすることで色々な気付きがあったという声や、他県の災害時外国人支援対策状況や対応可能言語などを共有することができて良かったとの声がありました。

一方、ハイブリッド方式で実施した九州ブロック（10月23日開催・写真2）での研修では、福岡市国際会館の会議室を拠点にして（公財）福岡よかトピア国際交流財団と福岡市の担当者が参集し、災害多言語支援センターを設置・運営し、オンライン参加者はその状況を複数のカメラ映像で確認しながら、センターからメールで送られてくる翻訳依頼等に対応しました。

オンラインの参加者からは、実践的なセンター設置の様子を見学できて勉強になったとの意見をいただきました。また、途中から参加者の要望に応える形で映像の配信だけでなく現地からの実況中継を行ったことは良かったとの意見をいただきました。



写真2 ハイブリッド方式での講義の様子

研修を終えて感じたことは、オンラインでの研修は、誰でも気軽に参加しやすいというメリットがある一方で、参加者それぞれの作業環境が異なることから、共同で1つの作業をするのは難しく、実際に集まって作業することの重要性を再確認しました。それぞれのメリットを活かして、中心となる団体では現地で集まって訓練を実施し、その他の団体はオンラインで参加いただく「ハイブリッド方式」がより効果的な訓練になるのではないかと考えています。

各ブロック研修のまとめは、クリア HP に掲載いたしますので、ぜひご覧ください。

多言語指さしボードの作成

在住外国人および訪日外国人観光客の増加に伴い、日本語による意思疎通が困難な外国人も増加していることが想定されます。災害時にはそのような外国人も自治体が設置する地域の避難所を使用することが予想されることから、避難所運営者と被災外国人の意思疎通を円滑化し、自治体における災害時の外国人支援に向けた取り組みの一助とするために、全国の避難所で避難所運営者と被災外国人のそれぞれが使える「多言語指さしボード」を作成しました。当ボード作成にあたり、検討会を立ち上げ、使用する文言の選定、翻訳、ピクトグラムの理解度調査など、多くの皆様から多大なご協力をいただきました。

「多言語指さしボード」は、「(ボード1) 全言語共有」、「(ボード2) 避難所スタッフ用」、「(ボード3) 被災外国人用」の3種類があります。また、対応言語は、「英語、中国語 (簡体字)、中国語 (繁体字)、韓国・朝鮮語、タガログ語」、「ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ロシア語、ベトナム語」、「タイ語、ミャンマー語、インドネシア語、ネパール語」の3セット 13言語 14種類で公開しています。PDF データと Word データを

公開していますので、各地域の外国人の居住実態にあわせて Word データを編集してご使用ください。(http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/yubisashi.html)

また、避難所等で被災外国人の氏名、体調、食事制限など支援に必要な情報を確認する際に使用する「多言語避難者登録カード」や「食材の絵文字 / FOODPICT」と併せてご使用ください。(http://dis.clair.or.jp/open-data/dis-evacuee-card/index/1)

2. 避難所スタッフ用 | 表面 英語、中国語 (簡体 / 繁体)、韓国語、タガログ語

1 翻訳アプリを使っていますか?

あ A

① Do you use a translation app?
② 您是否使用翻译软件 (或 APP)?
③ 有使用翻译 APP 吗?
④ 번역 앱을 사용하고 있습니까?
⑤ Gumagamit ba kayo ng translation app?

はい / YES いいえ / NO

↓

翻訳アプリ (参考)

① (Reference) Translation apps
② (参考) 翻译软件
③ (参考) 翻译 APP
④ (참고) 번역 앱
⑤ (Sanggunian) Translation App

<Voice Tra> <Google 翻訳>

② 私は 避難所の スタッフ です

STAFF

① I am staff at the evacuation shelter.
② 我是避难所的工作人员
③ 我是避难所的工作人员
④ 저는 대피소 직원입니다
⑤ Ako ay kawani ng shelter.

③ 何か 困っていることは ありますか?

① Do you have anything that troubles you?
② 您有什么需要帮助的吗?
③ 有什么困难吗?
④ 도와드릴 일 있습니까?
⑤ May problema ba kayo?

④ 欲しいものはありますか?

① Is there anything you want?
② 您需要什么东西?
③ 有什么想要的吗?
④ 필요하신 거 있습니까?
⑤ May Kailangan ba kayo?

⑤ 避難者登録カードに 記入してください

① Please complete an Evacuee Registration Card.
② 请填写避难者登记卡
③ 请填写避难者登记卡
④ 피난자 등록 카드를 작성해 주십시오
⑤ Pakisulatang lamang ang refugee registration card.

⑥ 手伝うことができますか?

① Can you help us at the evacuation shelter?
② 您能帮助我们做些什么?
③ 您可以帮忙吗?
④ 대피소 업무를 도와주실 수 있습니까?
⑤ Maaari ba kayong tumulong?

⑦ 困ったことが あれば 受付に 来てください

① When you need help, please come to the reception.
② 如果遇到困难, 请到接待处求助
③ 如果有困难, 请到接待处求助
④ 도움이 필요하면 접수 창구로 오십시오
⑤ Magtungo lamang po sa aming tanggapan kung may problema.

多言語指さしボード | 発行: (一財) 自治体国際化協会

ボードのサンプル画像

<その他、活用いただけるクリアの防災ツール>

災害時の外国人支援を円滑に行うためには、平時からの準備が重要です。平時からの準備に活用いただけるツールや、避難所で活用いただけるツールを紹介いたします。

- 災害時多言語表示シート (http://dis.clair.or.jp/open-data/dis-sheet/list/1)
やさしい日本語を含め 14 言語での表示が可能です。
- 災害時用ピクトグラム (http://dis.clair.or.jp/open-data/dis-pictogram/list/1)
災害時向けのピクトグラムをご利用いただけます。