

令和元年度 東北・北海道 国際化協会連絡協議会

「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」実施結果(概要)

- 本事業は、災害時に外国人支援に従事する道県、政令指定都市職員と地域国際化協会職員を対象に災害多言語支援センターの設置運営とそれを効果的に進めるための広域的支援体制の強化を目的として、全国6ブロックで実施する新規事業の第1回目として実施したものです。
- 東北・北海道国際化協会連絡協議会の幹事協会である（公財）札幌国際プラザ及び高橋、八木両アドバイザーの協力により実施することができましたが、幹事協会の事務的な負担が大きかったという課題も浮き彫りとなりました。
- 東北・北海道地区の地域国際化協会職員をはじめ、道県・政令市職員、平成30年度に総務省がスタートした「災害時情報支援コーディネーター研修」の修了者に参加いただき、それぞれの立場で災害時の外国人支援について学ぶ機会や再確認の場となりましたほか、少なからず参加者間の顔の見える関係づくりの機会となりました。
- 今回の研修で学んだ知識・経験をそれぞれの所属先で活かしつつ、クレアの地域国際化推進アドバイザー制度や、各種マニュアル・ツールなども活用いただきながら、災害時の外国人支援に関する取り組みを着実に一歩ずつ前進させていただくことを期待しています。
- クレアとしても、全国6ブロックにおける事業実施結果を踏まえながら、今後の取り組みについて検討していくこととしています。

【実施結果(概要)】

- 1 実施日** 令和元年8月2日(金) 9:30~17:00
- 2 実施会場** 札幌市立大通高等学校 (DORI スペース、講堂ほか)
- 3 講師** 高橋 伸行 氏 (クレア災害時外国人支援アドバイザー)
八木 浩光 氏 (クレア地域国際化推進アドバイザー)
- 4 参加者** 35名 ※研修のみ・訓練のみ参加者の何れも含む (詳細は別添のとおり)
協会職員：26名、自治体職員：9名 (うちオブザーバー参加3名含む)
※上記の内、H30 総務省の災害時外国人支援情報コーディネーター研修受講者：5名
- 5 協力者(訓練時)** 外国人住民12名 ※(公財)札幌国際プラザの協力を得て参集いただいた
- 6 実施結果(概要)** 次のとおり。

(1) 研修内容

時間	研修内容
9:30～9:40	挨拶（自治体国際化協会理事 鳥田 浩平）
9:40～11:30	<p data-bbox="480 387 1433 510"><災害多言語支援センター設置事例発表及びディスカッション> これまで設置運営された災害多言語支援センター（以下「センター」という）の事例から運営上の課題と今後の災害時外国人支援を考える。</p> <p data-bbox="507 544 1380 622">ファシリテーター：NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会 理事 高橋 伸行 氏</p> <p data-bbox="480 656 1265 696">◎事例発表1：（公財）仙台観光国際協会 須藤 伸子 氏</p> <ul data-bbox="512 707 1236 835" style="list-style-type: none">▶ 東日本大震災時のセンターの活動概要▶ センター運営上の課題 ⇒ ①情報発信、②人員体制、③訪日旅行者への対応 <p data-bbox="480 869 1385 909">◎事例発表2：（一財）熊本市国際交流振興事業団 八木 浩光 氏</p> <ul data-bbox="512 920 1433 1193" style="list-style-type: none">▶ 熊本地震時のセンターの活動概要▶ センター運営上の課題 ⇒ ①発災直後の情報提供（センター設置前）、②センター開設準備のハードル、③災害情報の整理（優先順位づけなど）とタイムリーな翻訳・配信、④行政（市）と事業団（協会）との連携、⑤外部支援者との連携、⑥すべての外国人被災者の安否確認 <p data-bbox="480 1227 1236 1267">◎事例発表3：（公財）札幌国際プラザ 大高 紡希 氏</p> <ul data-bbox="512 1279 1433 1462" style="list-style-type: none">▶ 北海道胆振東部地震時のセンターの活動概要▶ センター運営上の課題 ⇒ ①職員間の連絡体制、②職員の移動手段、③職員の安全面の配慮・通信、④初動対応を盛り込んだガイドライン整備
	<p data-bbox="491 1547 1369 1588">事例発表を踏まえたファシリテーターによるアドバイスなど</p> <ul data-bbox="507 1610 1420 2040" style="list-style-type: none">・公設民営（自治体が設置して協会が運営）の場合には、センターの設置、運営について明文化した協定を策定しておくべき。・クレアにおいて、センター設置・運営マニュアルや、関連した動画をホームページ上で公開しているので、これらを参考にしながら、できる範囲で着実に取り組みを進めていくことが重要。・昨年末に国が策定したいわゆる総合的対応策にも明示されており法務省が設置を推進している相談窓口（ワンストップセンター）は、平時から外国人住民の拠り所となっており、災害時においてはセンターと連携していくことが必要。



(災害多言語支援センター設置事例発表後のディスカッションの様子)

(2) 訓練内容

① 訓練のねらい

- 災害多言語支援センターでの活動を実際に行うことにより、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事前準備事項を明らかにし、今後の災害に備える。
- 災害時に必要な事前準備事項の中で、特に次のことを明らかにする。
 - ア) 実地訓練を通して災害時の外国人支援のイメージを明確にする。
 - イ) イメージを明確にしたうえで、自団体の課題、広域連携の課題を探る。

② 訓練の前提条件

- 今回の訓練の参加者は、石狩低地東断層帯で発生した地震災害に対して、札幌市に設置された札幌市災害多言語支援センターの運營業務に携わることとなったと想定。
- 札幌市災害多言語支援センターの建物に被害はなく、インターネット及び電話回線は使用可能。

ア) 地震想定

令和元年7月30日(火)午後0時30分に石狩低地東断層帯を震源とするM8.0の地震が発生。各地の最大震度は次のとおり。

震度6弱 札幌市、石狩市、江別市、当別町

震度5強 北広島市、恵庭市

イ) 北海道の体制

- ・ 知事を本部長とする北海道災害対策本部を設置
- ・ 直ちに、知事を通じて自衛隊の災害出動を要請
- ・ 道内の被害状況を把握するとともに、消火、救急、救助活動を実施
- ・ 道内各地域で避難所の開設を行っているが、災害対策本部から各避難所への職員派遣が困難な状況
- ・ 開設済みの避難所への救援物資の搬送を計画 など

③ 詳細日程

次のとおり。

時間	訓練内容
13:00～15:00	<p>◎ファシリテーターによる解説 災害時多言語支援センター設置・運営訓練の進め方</p> <p>◎グループミーティング ※3グループに区分</p> <p>◎訓練</p> <p><第1段階：災害多言語支援センター開設></p> <p>総務班作業：市対策本部から災害情報の取得 外国人のいる避難所の所在地、人数等の確認 翻訳言語やセンター運営人数等の確認 災害時多言語表示シートの活用 巡回ルート of 検討 巡回班メンバーの検討 相談窓口対応言語の検討と開設準備</p> <p>情報班作業：災害情報の共有 災害情報等の切り分け 日本語原稿の作成 多言語チラシの作成</p>
15:00～16:00	<p><第2段階：避難所巡回訓練></p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災している外国人のニーズを把握する ・被災している外国人に情報を届ける
16:00～16:30	<p><第3段階：情報の共有と引き継ぎ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・把握したニーズに対する回答を準備 ・支援者間の情報引き継ぎについて
16:30～16:50	振り返りとまとめ



(災害多言語支援センター開設訓練の様子)



(避難所巡回訓練の様子)

(3) 訓練の振り返りとまとめ(概要)

①災害多言語支援センター設置

<講師から>

- ・断片的にしかない地図をつなげて、札幌市全体の大きな地図をつくったのは良かった。これにより市内の被害と支援の全体像を把握することができて対策も立てやすくなった。
- ・ボードに掲示した用紙に被害状況などの情報を付箋で貼るアイデアが良かった。実際の避難所では最新情報がどんどん更新されるので、ボードの枠内に直接書くのではなく、付箋に書いて取り外すのは効率的。
- ・支援者としては、情報を自分たちで抱えずに、なるべく早く必要な協力を外部協力者や専門機関につなぐことが重要。これによりネットワークでの支援体制ができ、問題解決も早まる。
- ・クレアの「災害多言語支援センター設置・運営マニュアル」や「災害時の多言語支援のための手引き 2018」などを確認いただき、改めて支援の流れなどについて復習して欲しい。

②避難所巡回訓練

<講師から>

- ・実際に避難所巡回に行く際は、事前に当該避難所の基礎情報、周辺情報などを調べたうえで巡回することが大切。避難所の状況や被災外国人の属性などがわかることで、必要な支援につなげやすくなる。
- ・被災外国人は緊張や不安から、避難所では日本人に寄り添って欲しいという気持ちが強く、その気持ちを理解して接することが一番重要。
- ・避難所での被災外国人の状況を見て、病院への搬送等の対応が必要な場合、早急に避難所の管理者などと話して対応することが必要。

<被災者役として参加した外国人から>

- ・言語でコミュニケーションをとることも重要だが、「寄り添う気持ち」が何より重要。被災外国人が不安に思っていること、困っていることを想像して接して欲しい。
- ・支援者が隣の外国人に話しかける間、放っておかれると緊張と不安でイライラする。話を聞く順番が決まっていすぐに話を聞けない場合でも、体調を気にかけて、いつ話を聞くつもりかを伝えるなど、一言でも先に声を掛けることが重要。
- ・被災者は支援者が誰で、何をしてくれる人なのかを知りたい。支援者は、所属をはじめ、何故ここにいるのか、どんな役割をするのか、明確に説明して欲しい。

令和元年度 東北・北海道 国際化協会連絡協議会
「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」参加団体リスト

No	団体名	参加人数	備考
1			
2	(公社)北海道国際交流・協力総合センター	3	情報コーディネーター1名
3			
4	(公財)青森県国際交流協会	1	
5	(公財)岩手県国際交流協会	2	
6			
7	(公財)宮城県国際化協会	2	
8			
9	(公財)秋田県国際交流協会	1	情報コーディネーター1名
10			
11	(公財)山形県国際交流協会	3	情報コーディネーター1名
12			
13	(公財)福島県国際交流協会	2	
14			
15	(公財)新潟県国際交流協会	1	
16			
17			
18			
19			
20	(公財)札幌国際プラザ	9	情報コーディネーター1名
21			
22			
23			
24			
25	(公財)仙台観光国際協会	2	情報コーディネーター1名
26			
27	北海道	2	
28			
29	秋田県	1	
30	山形県	1	
31		1	訓練参加
32	札幌市	3	オブザーバー
33			
34			
35	仙台市	1	
36	(特非)多文化共生マネージャー全国協議会	1	オブザーバー
37	(特非)多文化共生マネージャー全国協議会	1	研修会講師
38	(一財)熊本市国際交流振興事業団	1	
39			
40	(一財)自治体国際化協会	3	主催者
41			

参加35名、ほか5名