

令和2年度 近畿地域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」実施報告

ブロック	近畿ブロック	幹事団体	公益財団法人 大阪府国際交流財団
開催日時	2020年11月27日(金) 13:00～16:50		
研修のねらい・目的	<p>・災害多言語支援センターでの活動を実際に行ってみることにより、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事前準備事項を明らかにし、今後の災害に備える。</p> <p>・体制づくりや準備すべき事項は、たくさんあるが今回の研修では下記の事項を明らかにする。</p> <p>①実地研修を通して災害時の外国人支援のイメージを明確にする。</p> <p>②イメージを明確にしたうえで、地域国際化協会としての課題、広域連携の課題を探る。</p> <p>③新型コロナ禍における支援活動のあり方を探る。</p>		
想定災害	前日（11月26日）に発生した局地的豪雨により府内の一部河川が氾濫したことにより、大阪府・堺市・とよなか国際交流協会に多言語支援センターが設置された。		
会場・場所	マイドーム大阪8階、ZOOM 併用		
参加者	地域国際化協会近畿ブロック構成団体、近畿地域の地方自治体 25名		
研修内容 (概要)	<p>○想定被災地の堺市・とよなか国際交流協会、OFIX は、会場での参加。</p> <p>○支援団体はオンラインでの参加。</p> <p>1. &lt;主催挨拶&gt; (一財) 自治体国際化協会 多文化共生部長 清水 隆教</p> <p>2. &lt;ブロック代表挨拶&gt; 近畿地域国際化協会連絡協議会 会長 戸梶 直浩 氏</p> <p>3. &lt;確認・解説&gt; 多言語支援センター設置・運営訓練の進め方 CLAIR 災害時外国人支援アドバイザー 土井 佳彦 氏 * 事前に配信した講義動画の内容について確認・質疑 → 質問なし</p> <p>4. &lt;第1段階 多言語支援センター設置・運営訓練&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●地域国際化協会 応援要請 被災地域から OFIX・近畿ブロックへ</li> <li>●自治体、その他 講義 CLAIR 災害時外国人支援アドバイザー 松本 義弘 氏</li> </ul> <p>5. &lt;第2段階：災害多言語支援センター運営&gt;</p> <p>(1) 班別け ①堺班 ②豊中班 ③OFIX 班</p> <p>(2) 情報班作業</p> <p>6. &lt;相談班作業&gt;</p> <p>3班合同で相談ケース対応を検討</p> <p>7. &lt;全体共有・ふりかえり&gt;</p> <p>8. &lt;講師講評&gt;</p> <p>9. &lt;事務連絡・終了&gt;</p>		

<p>研修内容 (詳細)</p>	<p>&lt;災害時多言語支援センター訓練&gt;</p> <p>① 被災した堺市・とよなか国際交流協会から OFIX に対して、被災状況の概要と必要な支援要請を行う。</p> <p>② OFIX から近畿ブロック関係者の協力を得る。 → 近畿ブロック内で、班別けがスムーズに行われた</p> <p>③ Zoom の設定を 3 つに分ける</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ OFIX 班</li> <li>■ 堺班</li> <li>■ とよなか班</li> </ul> <p>④ 相談班作業</p> <p>相談内容</p> <p>* フィリピン人女性・兵庫県在住 豊中市内に妹が住んでいる。昨夜未明から連絡がとれなくなったので心配している。安否を確認したい。 回答意見 → ・災害ダイヤル、グーグルパーソンファインダーを使う。 <a href="https://google.org/personfinder/japan">https://google.org/personfinder/japan</a> ・避難所に安否確認をする。 ・安否確認は多方面からやってくる。基本は答えられないということをはっきりさせておいたほうがいい。 ・日頃の啓発として、災害ダイヤル等を紹介しておくことはできる。相談には、相談に乗れることと、乗れないことがはっきり分かれる。(松本氏)</p> <p>* ペルー人女性・豊中市内在住 自分の家が 1 階の途中まで水に浸かった。泥だらけ。何をしたらいいか。住んでも大丈夫か。片づけるのに夫も私も会社を休みたいけど、大丈夫か。ローンもあるし、大事な家なので、この家に住んでいたい。とりみだした様子でパニックになっている 回答意見 → ・市社協のボラセンに確認してみても？ ・クレアの水害時対応の多言語サンプルがあるので見せてみては ・罹災証明書が発行されると思うので、写真を撮っておいたうえで、支援を申し出る ・クレア HP 多言語災害情報文例集にあります。 <a href="http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html">http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html</a> ・市社協のボランティアセンターに繋ぐ。 ・罹災証明書に必要な家の写真を撮ることを伝える。 ・水害に会われた皆さまへ(多言語版)を紹介する。</p> <p>* ベトナム人男性・豊中市在住・技能実習生。 食べ物をもらえると聞いたがもらえるのか。友達の分ももらいたい。 回答意見 → ・多言語支援センターが立ち上がっていれば、そちらに聞いてもらう。立ち上がってなければ対策本部に聞いて、避難所の場所などを教えてあげる。 ・多言語支援センターが立ち上がっていれば、センターから市や市社協に相談する。友達の分については事前に確認する必要があると思うので、センターで確認してもらう</p> <p>* 中国人・男性・会社員・豊中市在住</p>
----------------------	---

避難所に行ったが、外国人ということが分かったら嫌な顔をされた。受付の人には日本語で話しているのに、「外国語は分からないから、他の避難所に行った方がいいですよ」と言われた。家に戻ってきたけど、不安だ。避難所の人はおかしいのではないか。問題だと思う。

回答意見 → ・避難所の管理者に理解を促す。行政職員とともに避難所の管理者へ説得に行く。

・コミュニケーションに不安を覚えているかもしれないので、センターが支援できることを伝え、安心感を与える。

・市の人に理解していただくことが第一歩。

・意思疎通ができるはず。言語の壁はないはずなので、運営の面での理解を求める必要がある。

<ふりかえり>

○土井氏

・翻訳原稿の地名について、ヤフー地図で検索すると、ルビが付いている。

・被災自治体がどんな風に原稿欲しいかが重要。

・あらかじめ、応援に来てもらうことを想定し、地名一覧を用意しておくといよ。平時から受援力を付けておく。

○堺市

・滋賀チームが支援してくれた。これまで、やさしい日本語化も行っていない。

・情報のトリアージを支援者側にしてもらいたかったが、被災地側で優先順位を決めて欲しいと言われた。

・時間が足りなく、やさしい日本語化もできなかった。

・多言語支援センターは情報のコーディネートや発信を行うため、翻訳は各ボランティアに任せるが、翻訳がいつできあがるのかを知らせて欲しい。

・被災地のセンターでは、他に災害お対策本部とのやりとりなど、業務が多く、混乱もあると思うので、地名など被災地に聞くの控えたい。今後は平時から地名読み方一覧などを用意しておきたい。

・被災地は混乱と不安がいっぱいになる。支援する側が冷静に落ち着いて対応してもらおうと、こちらも安心する。

○OOFIX

・スタッフの入れ替えが多かったこともあり、災害時対応の基礎的な部分の理解が足りなかった。情報共有が必要。

・情報提供の仕方としては、HPには基本的な緊急情報のみを掲載し、facebookではフロー情報を流すことにしていたが、使い分けの整理ができていないことがわかった。

・PC環境の基礎的スキルも足りないと感じた。

・情報の加工の面では、優先順位を付けてみたが、人によって、大きく違っていた。どんなふうに優先順位を付けるのか決めておくべき。

・やさしい日本語も難しく感じた。クレアのツールも有効活用する必要があると感じた。うまくいかないということを肌で感じた。これが一番の収穫だった。

○とよなか国際交流協会

・災害想定が、発災翌日のお昼という想定だったが、本当の災害時なら、気が張りながら疲れている状況で全容もわからない不安な状況だと思う。被災地側は正常な判断はとても難しい状況ではなかったかと思う。なので、翻訳原稿を丸

投げし、お願いするようなやり方をしたが、被災地として、外部支援団体とどのように関わっていくのか、関わり方の難しさを感じた。

- まったく知らない人がサポートに来ると、被災地側もよけいな気を使うことになる。知っている人がいる、顔の見える関係があると、サポートが機能するようにも思った。

○松本氏

- 被災自治体からの支援要請の出し方。支援者側は、聞き取りにくい人の声を拾う。
- 訓練を愚直に繰り返す。
- 今回は、豊中方式と堺方式となっていた。堺市方式では、シナリオを想定して、支援者側に情報を投げて行く。豊中方式では、被災センターとして、支援者へ情報を丸投げ方式。受援力をいかにつけておくかということが大事。

当日の様子

全体でのスタートの様子



松本氏が自治体向けに講演する様子



とよなか国際交流協会と外部支援との様子



堺市と外部支援との様子



OFIXの活動の様子



会場全体の様子



アンケート  
集計

【回答数：9人】

**1. 今回の研修に参加されたご感想をお聞かせください。**

大変満足している：1人

満足している：7人

普通：1人

理由：

- ・実際に何かが起こったときに、思ったようにはいかないということが、リアリティをもって感じられた。あらかじめ準備しておかなければいけないことをいくつか発見できた。
- ・災害が起こった場合、どのように支援の段取りを組んでいくのか、またどのような支援内容があるのか非常によくわかりました。シミュレーション部分では非常に短い時間の中で支援内容の割り振りや翻訳を行わないといけず、どっちつかずになってしまったため、今回の訓練の重要な部分が少しぼやけてしまった印象があります。
- ・構造や流れをちゃんと考えて、資料などを用意して下さったのが良いと思いましたが、参加者自身で考える手間は若干省けられてしまった気もしました。
- ・初めての多言語支援センターの訓練だったので、自分自身は足りない点ばかりであったけれど、何ができないのか、どの知識が不足しているのか、組織として何ができていないのかを肌で体感できたよ経験だったと思います。
- ・オンラインでの遠隔支援という取組みの訓練は今後に向けて示唆の多いものだと思います。現地協会からは丸投げ状態だったのはどうかと思いましたが、時間の関係上仕方なかったのでしょうか。
- ・災害が起こった時の支援の流れや注意点などについて勉強になりました。
- ・「支援依頼のシナリオが実はあった」とのことだが、訓練の時間配分を考えると、やさしい日本語での翻訳原稿完成までのプロセスではなく、支援依頼→支援体制検討→支援計画の共有という流れと、それらの検証までの訓練のほうが良かったのではないかと思います。ただ、支援を依頼する側と受ける側の双方が、Zoomだとそれぞれ違う印象で作業を進めていることが分かった点（先方はこちらが支援活動を不安に思っているのとらえていたが、むしろ当方では、過去の被災地支援の経験から確認すべき事項について遺漏のないよう作業を進めることを念頭に置き、支援体制を組んでいたが、それが伝わりにくかった）は良かったです。
- ・上記を改善するためにも、ふりかえり際には、支援者および受援者双方の意見や、別の支援班の活動内容を共有すると良いと思います。当方は、堺市を支援する班として入りましたが、もう一つの兵庫&京都の班の活動内容も参考にしたいと思いました。
- ・相談事例については、別の機会、もしくは災害支援の基礎知識としての事例紹介で結構かと思います（その分訓練に時間を使えるとありがたいです）。
- ・災害対応に関して初めて参加したので勉強になった。わがこととしてイメージが

わいた。音声聞き取りにくかった。講師は ZOOM 前提でマイクにお話しされていたが、イヤホンなし、スピーカーのハウリングなどで聞き取りづらかった。グループワークもコミュニケーションがとりづらかった。ZOOM 会議はイヤホン持参が必須であると感じた。

・連携する機会になってよかった。

## 2. 本研修講師へのご感想をお聞かせください。

- 良く理解できた : 5 人
- 理解できた : 3 人
- あまり理解できなかった : 1 人

### 理由

- ・意図がわかりやすかった。
- ・事前資料も準備いただき、初めての参加でも理解できるよう丁寧に説明いただいたのがとてもありがたかったです。
- ・音声のことで聞き取れなかった部分もありましたので、内容についていけなかったのですが、講師の方に文句ないです。
- ・使用していた PC のステレオの不備で一部聞き取れないパートもあり残念でしたが、それ以外は大変勉強になりました。ありがとうございます。
- ・前もっての動画はよくわかりました。できれば当日ポイントの共有があれば、初参加の方の理解が深まったかと思います。  
やさしい日本語の講義は短時間に内容の充実したものでした。
- ・訓練のアドバイザーとして、各班の動きを観察し、課題抽出と検証を行っていたきたい。支援者側と受援者側の意識の違い（ミスマッチ）を埋める役割が必要で、振り返りで十分それらの検証を行うことで、次の訓練がより意味のあるものになると思います。支援活動の総論は事前資料でいただいているので、訓練をしたからこそ分かるアドバイザーならではの気づきを確認・共有したいです。
- ・内容はためになった。お声がきまどりにくく、残念だった。
- ・とても分かりやすく講義いただきありがとうございました

## 3. 今後、開催して欲しい研修等ございましたら、ご意見をお聞かせください。

- ・国内のこれまでの支援での失敗談、課題や解決策について知りたいです。
- ・外国人に係わる団体や協会などで、日本語ネイティブではない職員もいると思いますので（通訳・翻訳・相談員など）、そういう人々への配慮も少しあった方がいいかなと思いました。（研修内容は分かりやすく説明してくださったり、参加者は流れを理解できているか確認をとってくださったりなど）
- ・講師の方もおっしゃっていましたが、多言語支援センターの訓練は知識・経験が定着するまで毎年したほうが良いと思いました。
- ・実際の翻訳や発信のための様式などもう一歩進めた訓練も希望いたします。
- ・同じような研修をしてほしいです。
- ・上述の点を改善しつつ、毎年こうしてブロックで訓練ができれば非常に有意義だと感じます。