

## 令和元年度 中国・四国 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」実施結果(概要)

- 本事業は、災害時に外国人支援に従事する県、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4回目として実施したものです。
- 中国・四国地域国際化協会連絡協議会の幹事協会である（公財）高知県国際交流協会及び高橋、須藤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。
- 中国・四国地区の地域国際化協会職員をはじめ、県・政令市職員、平成30年度に総務省がスタートした「災害時外国人支援情報コーディネーター養成研修」の修了者、語学ボランティアの方々に参加いただき、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。また、参加者同士の顔の見える関係づくりの場にもなりました。
- 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9月14日(土) 10:30~17:00
- 2 実施会場** 高知県立人権啓発センター 6階 ホール
- 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）  
須藤 伸子 氏（クレア災害時外国人支援アドバイザー）
- 4 参加者** 27名  
協会職員：14名、自治体職員：4名、語学ボランティア9名  
※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：3名
- 5 協力者（訓練時）** 外国人住民10名  
※(公財)高知県国際交流協会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
10:30～10:35	挨拶（自治体国際化協会多文化共生部長 横田 宗親）
10:35～11:15	<b>講義〈仙台市災害多言語支援センターの取組み〉</b> ▶ 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  講師：（公財）仙台観光国際協会 須藤 伸子 氏
11:15～12:00	<b>解説〈多言語支援センター設置・運営訓練の進め方〉</b> ▶ 訓練のねらい ▶ 訓練の前提条件 ▶ 訓練の進め方  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



高橋、須藤両アドバイザーによる講義

### (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、南海トラフで発生した地震災害に対して、高知市に設置された高知市多言語支援センターの運営業務に携わることとなったと想定。
- 高知市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9月12日(木)午後0時30分に南海トラフを震源とするM8.4の地震が発生。各地の最大震度は次のとおり。

震度7 高知市、室戸市、安芸市、四万十市、土佐清水市

震度6強 香南市、土佐市、香美市、南国市ほか

### イ) 高知県の体制

- ・知事を本部長とする高知県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
- ・県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
- ・県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>◎グループミーティング ※4グループに区分</p> <p>◎訓練</p> <p>&lt;第1段階：災害多言語支援センター開設&gt;</p> <p><b>総務班作業：</b>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 巡回ルートの検討 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><b>情報班作業：</b>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>

15:00～15:40	<b>&lt;第2段階：避難所巡回訓練&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・被災している外国人のニーズを把握する</li> <li>・被災している外国人に情報を届ける</li> </ul>
15:40～16:00	<b>&lt;第3段階：情報の共有と引き継ぎ&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・把握したニーズに対する回答を準備</li> <li>・支援者間の情報引き継ぎについて</li> </ul>
16:00～16:55	<b>振り返りとまとめ</b>



第1段階：災害多言語支援センター開設訓練



第2段階：避難所巡回訓練

### (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>

- ・ この訓練を通じて、2つの力を覚えてほしい。「イマジネーション」と「クリエイティブ」。災害時にはパソコン、プリンター、Wi-Fiなどが無い場合もある。想像力を働かせて、あるものを使って対応できるようになってほしい。災害時ピクトグラムなどクレアの支援ツールを使うことも有効。
- ・ 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」などを確認し、改めて支援の流れなどについて押さえてほしい。

#### 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、必ず受付で所属を明らかにすること。避難所にはいろいろな団体があるので、受付は不審感を持っている。どういう団体なのか、ペーパーにして持っていくことが大事。

- ・避難所受付は自治会の役員、教員などの場合が多い。日頃から知り合いになっておくと、いざトラブルが起きたとき解決しやすくなる。
- ・巡回していく中で、体調不良やDVの問題などが分かった場合は、まず避難所の受付につなぐこと。支援側であまり背負わないこと。特に体調の問題は迅速に対応することが重要。
- ・巡回の時、支援側がほとんど立ったまま話を聞いていた。これでは職務質問と同じ。避難者は大変な威圧感を感じる。最初から腰を低くして、徐々に近づいていくのがいいのではないか。（※唯一座って話を聞いていたのが、災害時外国人支援情報コーディネーターがいるグループだった）
- ・避難所で情報を出す時に大事なものは、不安になる情報は知らせないこと。例えば、お風呂があると聞いて、後で場所が遠くて行けないと分かったらガッカリする。遠いなら最初から情報を提供しないほうがいい。災害時の情報は「引いて足す」、つまり本当に必要な情報、安心感を与えられる情報だけを伝えるということ。

### ＜被災者役として参加した外国人から＞

- ・災害時、母国語のほうが安心感がある。日本語で入ってきた情報を、支援者ができるだけ母国語で流すようにしてほしい。
- ・いろんな質問があって、訳が分からなくなった。翻訳アプリを使ってみたが、発音が難しい。
- ・いろいろ言って困らせたが、丁寧に対応していただいた。翻訳アプリのVoice Tra（ボイストラ）は訛りがある中国語だと通じないことがあった。簡体字であれば入力してもいい。
- ・翻訳アプリは長い話は認識できない。できるだけ短く、敬語はあまり使わないほうがいい。  
⇒（高橋アドバイザーより補足説明）一文が長いと訳してもらえない。やさしい日本語だと13文字から22文字がいい。一つずつ区切って訳していくと伝わりやすい。

令和元年度 中国四国 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」参加団体リスト

番号	団体名	参加人数	備考
<b>地域国際化協会</b>			
1	公益財団法人鳥取県国際交流財団	1	情報コーディネーター1名
2	公益財団法人しまね国際センター	1	情報コーディネーター1名
3	公益財団法人岡山県国際交流協会	2	
4	公益財団法人ひろしま国際センター	1	
5	公益財団法人山口県国際交流協会	1	情報コーディネーター1名
6	公益財団法人徳島県国際交流協会	2	
7	公益財団法人愛媛県国際交流協会	1	
8	公益財団法人高知県国際交流協会	5	
<b>自治体（県・政令市）</b>			
9	愛媛県 国際交流課	1	
10	高知県 国際交流課	2	
11	広島市 人権啓発課	1	
<b>語学ボランティア</b>			
12	英語、中国語、韓国語、スペイン語、タガログ語	9	
<b>外国人住民（協力者）</b>			
13	国籍（アメリカ、カナダ、中国、シンガポール、フィリピン、インドネシア、ベトナム）	10	
<b>講師・主催者</b>			
14	特定非営利活動法人多文化共生マネージャー全国協議会	1	講師
15	公益財団法人柏崎地域国際化協会	1	講師
16	一般財団法人自治体国際化協会	2	主催者

（講師・主催者・協力者除く→）

27

参加27名、ほか14名