

令和元年度 九州 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都道府県、政令指定都市職員と地域国際化協会職員、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 3 回目として実施したものです。
- 九州地域国際化協会連絡協議会の幹事協会である（一財）熊本市国際交流振興事業団及び高木、清水両アドバイザーの多大なるご協力により実施することができました。
- 今年度の九州地域国際化協会連絡協議会の幹事協会である熊本市国際交流振興事業団が、平成 28 年（2016 年）の熊本地震発生時に外国人支援活動を担った貴重な経験を有することから、熊本地震における災害多言語支援センターの設置運営について、地震発生直後の外国人避難対応施設の設置・運営をしながら、九州ブロック地域国際化協会スタッフや多文化共生マネージャー受入調整、センター開設準備から設置・運営の実情、閉鎖するまでの対応経過を、熊本市国際交流振興事業団の職員が 5 期のフェーズに分けて解説しました。また、支援者が気になるバックヤードの苦労等について、質疑応答を通じた意見交換を実施したところ、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。さらに、参加者間の顔の見える関係づくりの機会にもなりました。
- 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 9 日(月) 10:20~17:15

2 実施会場 熊本市国際交流会館

4F 第 3 会議室（全体講義）、4F 第 1 会議室・第 3 会議室（経験者と未経験者に分かれての情報交換会と講義）、2F 交流ラウンジ（熊本地震における災害多言語支援センター設置運営振り返り、令和元年 8 月九州北部豪雨での外国人支援対応報告）

3 講師 高木 和彦 氏（クレア災害時外国人支援アドバイザー）
清水 由美子 氏（クレア災害時外国人支援アドバイザー）

4 参加者 50名 ※研修参加者、見学者のいずれも含む（詳細は別添のとおり）
協会職員：39名、自治体職員：11名

※うち、H30年度総務省の災害時外国人支援情報コーディネーター養成研修受講者：
6名

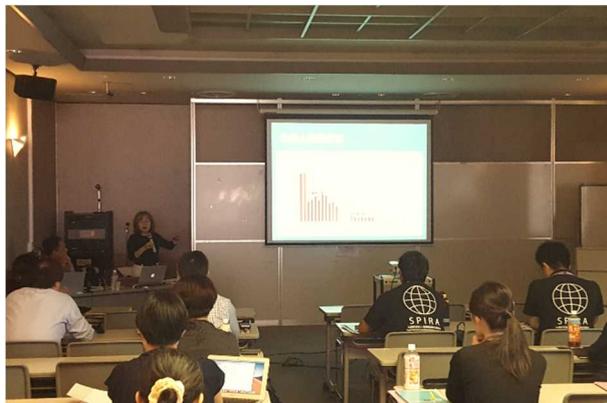
5 実施結果（概要） 次のとおり。

(1) 研修内容

時間	内容
10:20～10:30	主催者挨拶（自治体国際化協会 多文化共生課長 藤波 香織）
10:30～11:10	<2007年新潟中越沖地震における外国人支援活動について> 講義：公益財団法人 柏崎地域国際化協会 事務局長 清水 由美子 氏 新潟中越沖地震で自宅が全壊し自身も被災者となりながら、全国初の災害多言語支援センターを運営した経験から、センター運営の現実やセンター運営上の課題、支援者としての心構えについて解説。
11:15～12:00	Aグループ 情報交換会（経験者） <災害時の外国人支援の取り組みについて> ファシリテーター：公益財団法人 柏崎地域国際化協会 事務局長 清水 由美子 氏 災害時外国人支援の経験者や事前アンケートで個別質問希望のあった参加者を対象に、被災時の災害多言語支援センター設置運営の課題等について情報交換。 佐賀県国際交流協会と福岡県国際政策課へは、直近の令和元年8月九州北部豪雨における外国人支援の対応状況に関する質問も出た。 Bグループ 講義（未経験者） <災害多言語支援センターの機能と役割> 講義：NPO 法人 多文化共生マネージャー全国協議会 副代表理事 高木 和彦 氏 災害時外国人支援の未経験者を対象に、災害多言語支援センターの機能と役割を確認し、これまで設置運営されたセンター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とともに、災害時外国人支援に役立つ各種ツール等を紹介。
12:00～13:00	昼食（チキンカレーとナンの炊き出し食を体験）

	熊本地震の際に炊き出しを行ったハラルフード取扱店の協力による炊き出し食を体験。
13:00～15:05	<p><熊本地震における災害多言語支援センター設置運営の振り返り></p> <p>解説：一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団 事務局長 八木 浩光 氏、事務局次長 勝谷 知美 氏 ほか</p> <p>フェーズ1：地震発生直後の状況</p> <p>①前震：4月14日（木） 21時26分 ②本震：4月16日（土） 1時25分 ・熊本市国際交流会館の状況について</p> <p>フェーズ2：災害多言語支援センターの立上げから避難所巡回に至るまで</p> <p>（4月16日～19日：本震後に参集してから概ね24～48時間）</p> <p>①災害多言語支援センターでは何が起こっていたか ・日本人、外国人被災者の受け入れ ・外国人被災者の状況、支援ニーズ確認 ・国内外のマスコミ、各国大使館・領事館からの問合せ ・市役所とのやり取り ・上記に対する熊本市国際交流振興事業団の対応 ・外部協力者受入調整から到着まで</p> <p>フェーズ3：外部からの応援状況</p> <p>（4月20日以降）</p> <p>①受入側（熊本市国際交流振興事業団）の状況 ②応援者派遣側の状況</p> <p>フェーズ4：災害多言語支援センターの運営（1）</p> <p>（4月20日～30日：外部からの応援者が入っている期間）</p> <p>①災害多言語支援センター開設（備品類の設置） ②情報収集（避難所巡回等での被災状況確認、支援情報の収集） ③情報発信</p> <p>フェーズ5：災害多言語支援センターの運営（2）</p> <p>（5月1日からセンター閉鎖まで）</p> <p>①外国人生活相談会 ②その他の支援活動 ③閉鎖のタイミングと手続き等</p>
15:05～15:15	休憩

15:15～15:45	<p><令和元年8月九州北部豪雨における外国人支援対応の報告></p> <p>①佐賀県国際交流協会 企画交流課長 矢富 明德 氏 災害多言語支援センター立上げマニュアル作成中の状況下であったが、県と県協会の共同でセンター立上げを行った。県協会職員のほか、県のCIRやクレアを通じて災害時の無償翻訳の申し出があった株式会社ランゲージ・ワンの協力も得て情報の多言語化を行い、FacebookやHPで8言語での情報発信を行った。県を通じて県内市町へセンター立上げの情報提供をしたが、特段外国人からの相談はなかった。</p> <p>②福岡県 国際政策課 参事補佐兼交流推進係長 大井 裕 氏 県と県協会間で締結した協定に基づき、県の災害対策本部立上げと連動して県協会内にセンターが立ち上がり、災对本部の撤去まで運営された。HP上でセンター立上げ及び県内市町からの支援要請受付を周知したが、相談や支援要請はなかった。外国人への直接の情報発信は、一部の事前登録者へのやさしい日本語を含む4言語でのメール送信のみで、情報発信に課題が残った。</p>
15:45～16:45	<p>全体を通しての質疑応答 (応答：高木氏、清水氏、熊本市国際交流振興事業団の職員)</p>
16:45～17:10	<p>まとめ・講評</p>
17:10～17:15	<p>閉会挨拶（自治体国際化協会 多文化共生課長 藤波 香織）</p>



新潟中越沖地震の外国人支援活動に関する講義



情報交換会（Aグループ）



熊本地震におけるセンター設置運営の振り返り



九州北部豪雨の外国人支援状況報告

(2) 熊本地震における災害多言語支援センター設置運営に係る質疑応答(概要)

熊本地震の外国人支援活動の経験から、共有できることはあるか。

<熊本市国際交流振興事業団から>

- ・ 初期対応中、マスコミや大使館、領事館などからの問い合わせ対応で職員が忙殺された。連絡窓口となる責任者など、事前に役割分担を決めておいた方が良い。
- ・ 市の災対本部から出る情報収集は重要。市の国際課に依頼したうえで、毎日、市役所に行って情報を取りに行っていた。情報の収集と伝達のために市役所と避難所に直接足を運ぶのは支援の役に立った。
- ・ 出入りする情報量が多いため、情報管理が非常に重要と感じた。同じ情報でも追加、更新バージョンが多く発生するほか、複数の日本語原稿に対してそれぞれの翻訳文がばらばらに納品されるなどするため、情報管理は必須。情報に優先順位をつけて翻訳を外注するなど、すべて中でやろうとしないことも必要。ただし、翻訳を外注する場合、漢字で書かれた地名など固有名詞は外部の人には分からないため、地名などの読み方リストも提供すると良い。
- ・ 被災地スタッフだけで対応できることは限られている。高木講師はじめ外国人支援の経験、知識が豊富な外部協力者の助言を受け入れセンターを運営することが重要。そのためにも毎日情報共有の場を設け、適切な判断ができる体制をつくること。
- ・ 日中はチーム別で活動するため、毎日、数回の情報共有ミーティングをしていたが、情報は抜け落ちていくため、簡易でも良いので必ず議事録をとり共有すること。

(3) 訓練の振り返りとまとめ(概要)

<高木、清水 両講師から>

- ・ 熊本地震の際に外部から支援に入った経験から、災害時の外国人支援を有効かつ継続して行うには、外の応援力と中の受援力（外部支援を受け入れる力）のバランスが非常に重要と感じた。現地支援者が果たす役割は大きいですが、現地支援者も被災者であり、外部支援者を入れて適度に休みを取らないと、現地支援者だけでは継続的な支援活動が行えないため、積極的に外部支援者を入れることが大事。
- ・ 外部支援者の受け入れ時、初対面では互いのできることを見極める無駄な時間がかかり有効な活動ができない。普段から支援者同士の顔がつながり、誰に何ができているか分かっていると良いが、広域の支援者が集まり、支援活動が長期に渡ると支援者の出入りが多く難しいため、現地支援者と外部支援者で情報共有を図ることが重要。
- ・ 支援活動が途切れず、効率的に行われるには、誰が何をしているか、誰が何をすべきかなど全体の支援活動の進捗を管理するコーディネーターの役割が重要。先を読む力や調整力を持つ、支援経験者に任せると良い。なお、コーディネーターが交代する際は、必ず活動日を重複させて丁寧な引継ぎを行うこと。

令和元年度 九州 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
地域国際化協会			
1	公益財団法人福岡よかトピア国際交流財団	2	情報コーディネーター1名
2	公益財団法人佐賀県国際交流協会	4	情報コーディネーター1名
3	公益財団法人福岡県国際交流センター	1	
4	公益財団法人長崎県国際交流協会	1	
5	おおいた国際交流プラザ	1	
6	公益財団法人宮崎県国際交流協会	1	情報コーディネーター1名
7	公益財団法人鹿児島県国際交流協会	1	
8	熊本県国際協会	3	
9	公益財団法人北九州国際交流協会	1	
10	一般財団法人熊本市国際交流振興事業団	23	情報コーディネーター1名
国際交流団体			
11	公益財団法人鹿児島市国際交流財団	1	情報コーディネーター1名
自治体（県・政令市）			
12	福岡県 国際政策課	2	情報コーディネーター1名
13	長崎県 国際課	1	
14	北九州市 国際政策課	1	
15	福岡市 国際政策課	1	
16	大分県 国際政策課	1	
17	熊本市 国際課	2	
18	熊本市 危機管理防災総室	2	
19	佐賀県 国際課	1	
講師・主催者			
21	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
22	公益財団法人柏崎地域国際化協会	1	講師
23	一般財団法人自治体国際化協会	2	主催者

(講師・主催者除く→)

50

参加50名、ほか4名