

# 大阪北部地震時における外国人支援対応状況等について【振り返り結果】

## 1 関係者による振り返りの実施

- ◎ **開催日時**：平成30年11月5日(月)
- ◎ **開催場所**：大阪府咲洲庁舎 会議室
- ◎ **コーディネーター**：田村 太郎氏(地域国際化推進アドバイザー)
- ◎ **出席自治体・国際交流協会**(以下「協会」という)：地震規模が大きかった(震度5弱以上)以下の団体

自治体名	行政	協会
大阪府	国際課	大阪府国際交流財団
大阪市	国際担当課	大阪国際交流センター
箕面市	文化国際室	箕面市国際交流協会
豊中市	人権政策課	とよなか国際交流協会
高槻市	危機管理室	高槻市都市交流協会
吹田市	文化スポーツ推進室	吹田市国際交流協会
茨木市	文化振興課	茨木市国際親善都市協会

※ 本地震後に、被災地の調査も行いながら外国人支援に関して研究されている「人と防災未来センター」楊 梓 研究員も出席し、本資料の作成にあたってご協力いただいた。

## 2 振り返りの結果(概要)

- ▶ 出席者からの外国人支援活動状況の報告を経て、コーディネーターにより「**関係者間の連携(つながり)**」に焦点が当てられ、方向性を導いていただいた。
- ▶ なお、外国人観光客に対する支援については、大阪府・大阪市にとっての主な課題であるとして、限られた時間の中で他の団体に配慮するべく今回は焦点から外すこととした。

## 3 振り返り結果 = 取組の方向性

### (1) 行政と協会の連携強化が望まれる。

#### 〈対応出来た団体の状況〉

- ① 行政と協会の連絡が十分に取れない中でも、協定に基づき災害多言語支援センターを立ち上げた。
- ② あらかじめ、発災時の参集基準を決めており、基準通り行政の職員が協会に自動参集できた。

#### 〈対応出来なかった団体の状況〉

- ① 行政と協会の役割分担が整理できていなかったため、初動対応時から迅速な対応が図れなかった。

##### ＜具体例＞

- ア 行政の災害対策本部の情報を直接入手できずに、同本部のホームページからの情報を翻訳して情報発信していた。
  - イ 多言語支援センターの設置・運営に係る協定は締結しているが、多言語で情報発信すべき情報のメルクマールが行政との間で整理できていなかったため、発信までに時間を要した。
- ② 初動時には行政でも十分に状況を把握できておらず、協会からの問い合わせに対しても具体的な対応ができなかった。

➡ **連携強化に向けて、行政と協会との間で、協定の締結をはじめ、その協定に基づいたマニュアルの策定など災害時の外国人支援に向けた具体的な役割分担の整理・それを踏まえた訓練の積み重ねが重要。**

## (2) 市レベルの連携(横のつながり)強化が望まれる。

### 〈対応出来た団体の状況〉

- ① 大阪府の協会(大阪府国際交流財団)と一部市の協会(※)から構成される「国際交流協会ネットワークおおさか」は、地震前の平時から情報共有・意見交換をはじめ、研修・訓練(災害時多言語支援センター設置・運営訓練など)を重ねるなど「顔の見える関係」を構築してきたことから、ネットワークを活用した連携(対応状況確認・支援スタッフの派遣(応援)など)を図ることができたほか、同ネットワークに加入する協会は、東日本大震災時に多言語支援(翻訳・相談員業務)に従事した経験をはじめ、上述した研修・訓練を活かした対応が図れた。
- ② 他方、同ネットワークに加入していない自治体から同ネットワークに対して支援要請がありスタッフの派遣等の支援が行われた。

**➡ 既存のネットワークの活用等により平時から連携強化を図っていくことが重要。**

(※)「国際交流協会ネットワークおおさか」構成団体：大阪府・大阪市・豊中市・富田林市・吹田市・箕面市の協会、堺市・池田市・和泉市

## (3) 自治体・協会と民間団体等との連携強化が望まれる。

### 〈対応出来た団体の状況〉

- ① 地域の日本語教室を行う団体を通じて、同教室に通う外国人住民の安否情報を確認できた。
- ② 近隣の大学との協定に基づく翻訳支援を受けて多言語情報発信を行うことができた。
- ③ 協会主催の事業の参加者をはじめ、つながりのある外国人コミュニティ、ホテルなどの宿泊施設、日本語学校など平時からのつながりを活かして情報発信することができた。

## 〈対応出来なかった団体の状況〉

市内に大学があり留学生が多く、避難所にも多くの留学生が避難していた時期もあったが、大学との交流もなかったため、発災後に個人的なつながりを基にして大学と連絡をとり、留学生の対応を協議した。

➡ 平時から関係構築(つながり確保)のための情報共有・意見交換や訓練等の取組の推進が重要。

## (4) 府と市の連携強化が望まれる。

### 〈対応出来た団体の状況〉

「国際交流協会ネットワークおおさか」に加入しない地震規模の大きかった市国際交流協会、同協会がない市に対して、大阪府国際交流財団より支援の必要の有無について度重ねて確認が行われた(全て支援は必要ないとの回答であった)。

➡ 以上(1)～(3)を踏まえつつ、改めて大阪府と大阪府国際交流財団との間で府内市町の支援(平時の取組支援も含む)に関する具体的な役割分担の整理を行ったうえで、府と府内市町の連携強化に向けた取組を推進していくことが重要。

## (5) その他

### ① 初動対応の強化(基準の見直し・マニュアル整備等)が望まれる。

#### 〈対応出来た団体の状況〉

交通機関の影響などで参集できない中でも、職員間で連絡を取り合いながら自宅等から多言語情報を発信した。

#### 〈対応できなかった団体の状況〉

職員参集基準や対応マニュアルは整備していたが、具体性に欠けていたため役に立たなかったほか、交通手段の遮断等により出勤体制が整わない場合の対応等も整理できていなかった。

➡ 交通機関の影響により出勤体制が整わない場合の対応について職員参集基準、対応マニュアル等に反映するとともに、それを踏まえた訓練の積み重ねが重要。

### ② 平時からの取組の積み重ねが望まれる。

- 「大きな地震は夜に来る?」、「避難所になっている体育館は安全?」、「断水を周知する防災無線放送や広報車から流れるアナウンスから断片的に流れていた『避難してください』というメッセージが不安を増幅させた」といった外国人の声があった。
- 協会主催のアンケート結果によると、外国人住民の情報入手先は『携帯・スマホ・インターネット(PC等)・テレビ』が75%、友達が25%だったが、協会がFacebookで多言語情報を発信していることを知っている人は約2割程度だった。

➡ 発災時のフロー情報の多言語化だけでなく、行政や協会主導で平時から外国人住民と地域のつながりの場を持つとともに、日本語教室などを通して災害の基礎知識や災害に対する心構え（ストック情報）について啓発していくことが重要。