

令和元年度 東海・北陸 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5回目として実施したものです。
- 東海・北陸地域国際化協会連絡協議会の幹事協会である（公財）三重県国際交流協会及び開催地となった（公財）名古屋国際センターに加え、高木、勝谷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。
- 東海・北陸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」の修了者のほか、一般市町職員及び一般市町国際交流協会職員の方々にも参加いただき、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、クリ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。
- クリアとしても、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10月30日(水) 13:00～16:50

2 実施会場 名古屋国際センター 5F
・第一会議室（講義、分科会C、全体会）
・第一会議室前ラウンジ（分科会B）
・第六会議室（分科会A）

3 講師 高木 和彦 氏（クリア災害時外国人支援アドバイザー）
勝谷 知美 氏（クリア災害時外国人支援アドバイザー）

4 参加者 53名 ※研修参加者、見学者のいずれも含む（詳細は別紙1のとおり）
協会職員：25名、自治体職員：28名

※うち、H30 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：10名

5 実施結果（概要） 次のとおり。

(1) 研修内容

時間	内容
13:00～13:10	主催者挨拶（自治体国際化協会 多文化共生部長 横田 宗親）
13:10～14:00	<p><2015年熊本地震における外国人支援活動 ～バックヤードの動きを中心に～></p> <p>講義：一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団 事務局次長 勝谷 知美 氏</p> <p>熊本地震時に外国人避難所となった施設管理者として、避難所開設・運営を行うとともに、地域国際化協会の外国人支援活動として、避難所巡回や災害多言語支援センターの開設・運営、外国人被災者のための生活相談会を行った経験から、行政や関係団体との連携や長期に渡る体制づくりの課題等について、支援者の立場で報告を行った。</p>
14:00～15:30	<p>分科会（Aグループ） <災害時における県国際交流協会の役割と取り組み></p> <p>ファシリテーター：公益財団法人 佐賀県国際交流協会 企画交流課長 矢富 明德 氏</p> <p>令和元年8月九州北部豪雨における佐賀県災害時多言語支援センターの活動について紹介。センター開設前の動きから、センター開設後の活動（情報発信、巡回による状況確認）、センター閉鎖まで、実際の対応やセンター運営上の課題について報告。（資料は別紙2のとおり）</p> <p>参加者からは、災害多言語支援センター設置・運営の課題等について質問があり、ファシリテーターと参加者同士で意見交換が行われた。</p> <p>分科会（Bグループ） <災害時における市町国際交流協会の役割と取り組み></p> <p>ファシリテーター：一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団 事務局次長 勝谷 知美 氏</p> <p>ファシリテーターの講義を聞いた政令市や一般市町、市国際交流協会の参加者による、各市町の行政と国際交流協会の外国人支援体制、役割分担、取り組みについて情報交換が行われたほか、ファシリテーターから市国際交流協会の役割と心構えについて解説。</p> <p>分科会（Cグループ） <災害時多言語支援センターの機能と役割></p> <p>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 副代表理事 高木 和彦 氏</p>

	<p>主に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解説し、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。</p>
15:30～15:45	<p>休憩</p>
15:45～16:30	<p>全体会 <分科会各グループの報告、今後の取り組みについて></p> <p>ファシリテーター：公益財団法人 名古屋国際センター 交流協力課長 丹下 厚史 氏</p> <p>登壇者：公益財団法人 佐賀県国際交流協会 企画交流課長 矢富 明德 氏 一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団 事務局次長 勝谷 知美 氏 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</p> <p><分科会（Aグループ）> ①公益財団法人 佐賀県国際交流協会 企画交流課長 矢富 明德 氏</p> <p>8月の九州北部豪雨における佐賀県災害時多言語支援センターの活動について報告し、質疑応答と情報交換を行った。刻一刻と状況が変化する中で、上司の不在時にも次々に判断を下さなければならない状況になることも想定されるため、職員同士で事前に有事の対応を想定しておくことが重要。なお、参加者から、分科会の報告で使用した時系列の対応資料が具体的で参考になるとの声をいただいたため、他の分科会の方も興味があれば参考に確認していただきたい。</p> <p><分科会（Bグループ）> ②一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団 事務局次長 勝谷 知美 氏</p> <p>研修冒頭の講義を踏まえ、参加者から質問を受けるとともに、参加者それぞれの取り組みや課題について共有する場とした。政令市や一般市町、市国際交流協会など異なる立場の参加者が混在し、置かれた立場や状況も異なるため1つの答えはないが、自分と近い状況の団体の取り組みを参考にしていきたい。大事なものは、外国人へ安心を届けるために、それぞれの立場で何ができるか考えること。</p> <p><分科会（Cグループ）> ③NPO 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</p>

	災害多言語支援センターの機能と役割の基本的な解説をし、参加者からの質問に答えた。災害多言語支援センター設置運営マニュアルや外国人を含めた避難所運営マニュアルの整備、行政と国際交流協会の連携など団体ごとの様々な課題があがる一方、行政が企業との連携を模索する動きもあった。
16:30～16:45	全体を通しての質疑応答、まとめ・講評
16:45～16:50	閉会挨拶（自治体国際化協会 多文化共生部長 横田 宗親）



熊本地震の外国人支援活動に関する講義



分科会（Aグループ）の様子



分科会（Bグループ）の様子



全体会の様子

(2) 参加者振り返りと講師による講評(概要)

<参加者から>

- ・ 県の地域国際化協会として、災害多言語支援センター設置運営マニュアルを整備していたものの、地震の想定はしていたが、風水害の想定をしておらず、先日の台風では対応に戸惑った。講師の矢富さんも話していたが、マニュアルも万能ではないため、災害時の判断の難しさを実感するとともに、日頃から様々な場面を想定して対応について認識しておくことの重要性を感じた。
- ・ 佐賀県国際交流協会が作成した災害多言語支援センターの活動記録は、時系列で具体的に書かれていて非常に参考になった。

- ・ 8月の九州北部豪雨の際、クリアの紹介で佐賀県国際交流協会が民間の通訳、翻訳会社（株式会社ランゲージワン）の無料支援を活用して多言語情報発信を行ったと聞き、災害時にクリアからタイムリーな情報提供があると知り心強く思った。
- ・ 講師の矢富さんや、他の行政、国際交流協会の方からそれぞれの課題を聞き、災害時外国人支援の整備や取り組みに対する悩みは自分たちだけではないと思えて安心すると同時に、今後は、この研修を機につながりができた団体の方と情報交換を図りたいと思った。

<矢富講師から>

- ・ 佐賀県国際交流協会では、8月豪雨の際に災害多言語支援センターを開設し、協会 Facebook を中心に情報発信を行ったが、様々な情報を言語もバラバラに混在して掲載しわかりにくくなったこと、情報が外国人に届いているのか確認できなかったことなど課題も多く感じた。一方で、災害多言語支援センター開設を共に行った県職員は、朝5時に個人の Facebook から、気象庁 HP の多言語情報を活用し、外国人や支援者など50人をタグ付けし、拡散を求めて発信した。外国人のために何をすれば良いのか考え、行動することが最も重要である。

<勝谷講師から>

- ・ 地震と違い、台風はある程度予測できるため、あらかじめ情報発信をすることが大切。情報発信は、必ずしも自分たちが作成して多言語化する必要はなく、正しい情報が見られるサイトを紹介することも有効。災害多言語支援センター設置運営マニュアルなどの作成も大事だが、マニュアルに縛られず、誰のため、何のためにやるかを常に考えて支援することが重要である。

<高木講師から>

- ・ 災害時の外国人支援について、何から始めて良いかわからないという声も多かった。そのような方々へは以下2点をアドバイスしたい。
 - ①まずは、地域の外国人の状況を把握すること（国籍、在留資格、仕事、生活など）。
 - ②次に、地域で外国人支援を行う団体や人と平時からつながっておくこと。
- ・ 以上2点を踏まえ、自分の地域と似た状況の地域、そこで活動する団体を見つけて情報交換し、その取り組みを参考にすると良い。また、災害時お互いに助け合う広域連携は、いざというときに初対面では機能しないため、今日のような機会でも周辺地域の外国人支援団体の方と顔を合わせてつながることは非常に重要である。

令和元年度 東海・北陸 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	公益財団法人とやま国際センター	1	情報コーディネーター1名
2	公益財団法人石川県国際交流協会	2	
3	公益財団法人福井県国際交流協会	1	情報コーディネーター1名
4	公益財団法人岐阜県国際交流センター	1	情報コーディネーター1名
5	公益財団法人静岡県国際交流協会	1	情報コーディネーター1名
6	公益財団法人愛知県国際交流協会	2	
7	公益財団法人三重県国際交流財団	3	情報コーディネーター1名
8	静岡市国際交流協会	1	
9	公益財団法人浜松国際交流協会	1	情報コーディネーター1名
10	公益財団法人名古屋国際センター	4	
国際交流団体			
11	愛知県 新城市国際交流協会	1	
12	愛知県 豊川市国際交流協会	1	
13	三重県 四日市国際交流センター	1	
14	三重県 鈴鹿国際交流協会	1	
15	福井県 越前町国際交流協会	2	
16	岐阜県 岐阜市国際交流協会	2	
自治体（県・政令市）			
17	富山県 国際課	1	
18	福井県 国際経済課	1	
19	岐阜県 外国人活躍・共生社会推進課	1	
20	愛知県 秘書課	1	情報コーディネーター1名
21	三重県 ダイバーシティ社会推進課	1	情報コーディネーター1名
22	静岡市 男女参画・多文化共生課	1	
23	名古屋市 国際交流課	1	
自治体（一般）			
24	愛知県豊田市 国際まちづくり推進課	2	
25	愛知県幸田町 企画政策課	1	
26	愛知県犬山市 経済環境部	1	
27	愛知県碧南市 地域協働課	1	
28	愛知県一宮市 生涯学習課	1	
29	愛知県西尾市 危機管理課	1	
30	愛知県西尾市 地域つながり課	1	
31	愛知県瀬戸市 危機管理課	1	
32	愛知県瀬戸市 瀬戸市国際センター	1	
33	愛知県東浦町 協働推進課	1	
34	愛知県東浦町 防災交通課	1	
35	愛知県あま市 安全安心課	1	
36	愛知県あま市 企画政策課	2	
37	愛知県岩倉市 協働安全課	2	
38	石川県小松市 市民サービス課	1	情報コーディネーター1名
39	石川県金沢市 国際交流課	1	情報コーディネーター1名
40	岐阜県関市 市民協働課	1	
41	三重県鈴鹿市 地域振興部市民対話課外国人交流室	1	
講師・主催者			
42	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
43	公益財団法人熊本市国際交流振興事業団	1	講師
44	公益財団法人佐賀県国際交流協会	1	講師
45	一般財団法人自治体国際化協会	2	主催者

令和元年8月豪雨災害における佐賀県災害時多言語支援センターの活動について

2019.8.28

- 8:30 佐賀県災害対策本部が設置される
 - 9:30 災害時多言語支援センター開設(県国際課と国際交流協会が協働で運営)
 - 11:25 市町担当課へセンター開設周知
 - 11:30 8言語での情報発信決定(やさしい日本語、英、中、韓、ベトナム、タガログ、インドネシア、ネパール)
 - 12:41 第1回災害対策本部会議の情報受領
 - 15:45 情報発信(気象警報、交通情報等)
 - 16:07 第2回 災害対策本部会議の情報受領
 - 17:30 情報発信(気象情報、交通情報等の更新)
 - 19:00 第3回災害対策本部会議の資料受領
 - 21:00 会議結果の内容から、追加の情報提供はないと判断し、全員帰宅
- ※災害対策本部会議の情報を基に、情報提供
※対応 5名(県国際課2名、国際交流協会3名)

2019.8.29

- 8:30 通常出勤(道路状況を考慮し、遠方2名は自宅待機)
 - 9:00~10:30 緊急ミーティング(これまでの情報共有及びこれからの対応について検討)
 - 10:30~ 情報提供素材の収集
 - 11:00~ 日本語教室関係者へセンター開設周知
 - 11:32 市町へセンター開設再周知及び情報提供依頼
 - 11:40 佐賀市内の断水・給水情報提供(やさ日、英、中、ベトナム)
 - 14:00 災害ゴミ収集に関する情報提供(翻訳完了次第順次 facebook に公開)
 - 16:00 第5回災害対策本部会議資料受領(新規提供情報なし)
 - 19:00 佐賀災害支援プラットフォーム情報共有会議出席
- ※対応 8名(県国際課3名、協会5名)
※翻訳 自宅待機職員、育児休業中職員、県 CIR、外部協力者へも依頼
※発信情報 「罹災証明について」「ゴミ収集情報」「断水・給水」「水害にあったみなさまへ」
※外国人からのボランティア活動に関する問い合わせ2件
※佐賀災害支援プラットフォーム情報共有会議は毎日開催。基本的に全回出席
※対応 8名(県国際課3名、協会5名)

2019.8.30

- 9:30～ 日本語学校 3 校、タイ人コミュニティ、県観光連盟に被害状況の確認
 - 10:30～ 避難所及び武雄市役所での聞き取り調査 対応 2 名(県国際課、協会 各 1 名)
 - 11:00～ センター設置について県記者室投げ込み
 - 12:00～ メディアからの取材等あり
 - 16:30 伊万里市役所へ外国人被災者について聞き取り
 - 19:49 佐賀県社会福祉協議会へ情報提供
 - ・センター開設チラシ
 - ・災害ボランティアマニュアル
 - ・ボランティアに行く前に
- ※発信情報 「ゴミ収集情報(更新)」「冠水の車」「食中毒」「ボランティアに行く際に」
※全員出勤

2019.8.31

- 9:00～ 第 8 回災害対策本部会議
 - ・避難所特定、家屋清掃時の注意、災害ごみ処理、油対策
 - 9:30～ 災害対策本部会議からの情報を順次翻訳及び情報提供
- ※新しい段階 復興フェーズへ

2019.9.1

- 9:30～ 佐賀キリスト教会へ聞き取り
 - 14:06 市町へセンター更新情報の周知
- ※発信情報 「ゴミ収集情報(更新)」「家屋清掃時の注意」
※NPO タブマネ代表理事 土井氏 来訪

2019.9.2

※これまで FB にて発信した情報の整理着手

2019.9.3

※発信情報の整理(ホームページにまとめて掲載)

2019.9.4

- 8:30～ 各避難所、大町町役場、武雄市役所の訪問調査(センター長、副センター長)
- 13:00～ 外国人アンケート調査開始
- 17:00 災害時多言語支援センター閉鎖

<センター開設まで>(1日目)

8月27日から降り続いていた雨が、28日未明に集中豪雨となり県内各地で浸水被害が発生した。

そのため、佐賀県災害対策本部が設置される見通しとなり、災害時多言語支援センターの設置準備のため国際交流協会理事長(センター長)、協会課長、県国際課係長が国際交流プラザへ参集。

国際課が属する県地域交流部 部長から協会理事長(センター長)へ災害対策本部設置の連絡があり、設置協定に基づき災害時多言語支援センターを国際交流プラザに開設し、国際交流協会の facebook にセンター開設を公開した。また、災害時多言語支援センター設置に伴い、職員2名(県国際課、協会 各1名)が追加参集。

<開設から情報発信>(1~2日目)

多言語支援センターの開設後、まずは災害対策本部から発信される気象情報や交通情報を多言語化し発信した。このような情報は気象庁やクリアが公開している多言語データがあるため、この中から抽出し、佐賀県に在在する外国人の多い順から8言語にて発信することを決定した。

その後、外国人へ提供する情報が気象や交通から、断水やゴミ収集などの生活情報に変化してきた。そのため、予め準備された翻訳データでは対応ができなくなり、発信する情報ごとの翻訳作業が必要になった。

翻訳作業については、センター職員、県 CIR で対応し、対応できない言語は通訳・翻訳の無償提供をしていただいた株式会社ランゲージワンに依頼することにした。(出勤できずに自宅で待機するセンター職員、県 CIR に対しては LINE で情報を共有し、翻訳作業が行われた)

<発信情報及び体制の変化>(3日目~)

発信する情報は、気象・交通などの緊急情報から断水・ゴミ収集などの生活情報に変化した。翻訳作業中に状況が変わってしまうこともあり、時間がかかる外部協力者への依頼ではなく、センター内部で迅速に対応する必要がでてきた。そのため、外部へ依頼する翻訳はセンター職員に繋がりがあある外国人協力者へ依頼することになった。また、発信情報は家屋の後片付けやボランティア活動に関する事など、復興に向けての情報に変化してきた。

<被害状況の確認>(3日目)

災害発生後に県国際課から市町に対して外国人の被災状況確認をメールにて行ったが、被災状況は確認できなかった。そのため30日時点で開設されていた武雄市、大町町の避難所7箇所及び武雄市役所を職員2名で巡回訪問を行った。(巡回訪問にあたっては、事前に市町から収集していた行政区別の外国人数とハザードマップを参考に、訪問する避難所の優先順位を決定)

調査の結果、訪問時において避難所にいる外国人は1名のみ。(日本語コミュニケーションに問題なし)

その他、武雄市役所にて一時避難した ALT1名の情報を確認した。なお、武雄市の避難所については、市職員(担当課長)が巡回し、多言語支援センター開設の情報提供を行っていた。

また、県内の日本語学校3校及び県観光連盟に問い合わせたが、被害情報はなかった。

<センター閉鎖>(~8日目)

多言語支援センターとして情報発信は行っていたが、外国人に関する問い合わせや相談はほとんどなかった。被害が大きい大町町や武雄市は元より外国人住民が少ない地域ではあったが、センター長が改めて現地の

避難所と町役場及び市役所を訪問。その際にも外国人の被害状況について新たな情報は確認できなかったため、今後は災害時多言語支援センターを、国際交流協会の相談業務(対応)に移行することを決定した。

<これから>(8日目~)

災害時多言語支援センターの活動及び被害状況等を確認するため、外国人に対しアンケートを実施中。今後アンケート結果を集約し、検証予定。

<多言語支援センターでの発信情報>

- ・気象情報(警報等)
- ・交通情報
- ・断水・給水情報
- ・り災証明書について
- ・感染症の注意喚起
- ・災害ゴミの収集について
- ・家屋を片付ける場合の注意事項
- ・食中毒の注意喚起
- ・冠水した車の対処について
- ・ボランティア活動に関する注意

8/29(木) 口前町 口前町	やま日	英	中	重	バ	タ	イ	ネ	ス
① 金土・久保泉(断水) (11:40) 9名	○	○	○	○	○	○	○	○	○
② リ災吉正明書に付いて	○	○	○	○	○	○	○	○	○
③ ゴミ収集情報	○	○	○	○	○	○	○	○	○
④ 水回りのトラブル	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑤ ゴミ収集情報	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑥ 冠水の車 感電の危険性	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑦ 衛生面(食中毒)	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑧ ボランティアに行く際に(服装)	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑨ ゴミ収集情報	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑩ ゴミ収集(更新)	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑪ 家屋清掃時の注意(感染者)	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑫ 県内のゴミ収集状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○

