



財団法人自治体国際化協会

# 災害多言語支援センター

設置運営マニュアル

2009

## 目次

はじめに	1
<b>序章. 災害多言語支援センターって何だろう？</b>	<b>2</b>
1. 災害多言語支援センターとは	
2. 災害発生時の外国人支援と災害多言語支援センター	
3. 「柏崎災害多言語支援センター」での活動事例紹介	
<b>第1章. 災害多言語支援センター設置運営マニュアル</b>	<b>9</b>
1. 在住外国人に関する基礎データ	
2. 災害時の外国人被災状況予測	
3. 災害多言語支援センター運営に必要な人員	
4. 災害多言語支援センターの立ち上げ（初動体制）	
5. 業務の流れ	
6. 具体的な運営体制	
7. 翻訳業務体制	
8. 広域連携体制	
コラム（新潟県中越沖地震の経験から）	
<b>第2章. 災害多言語支援センターと都市規模別の留意点</b>	<b>27</b>
<b>第3章. 災害多言語支援センターと災害ボランティアセンターとの連携</b>	<b>30</b>
<b>第4章. 災害時に備えて事前に検討すべき課題</b>	<b>33</b>
1. 外国人を対象とした防災訓練の企画と実施	
2. 地域の外国人住民に対する情報伝達ネットワークの構築	
3. 語学の専門性を持つ災害ボランティアの育成	
4. 他地域・他機関との広域連携	
<b>巻末付録</b>	<b>38</b>
1. 災害時多言語情報作成ツール	
2. 様式集	
①災害多言語支援センター「巡回レポート」	
②日別活動内容レポート	
③掲示板貼付用紙	
3. 災害時における外国人被災者支援のあり方検討会	

## はじめに

法務省の外国人登録者統計によると、日本の外国人登録者数は平成2年末の107万人から平成17年末には200万人を超え、平成19年末では215万人にまで増加しています。言語や文化の違い、また災害経験の少なさなどから、外国人住民の中には災害時に自らを守るための避難行動をとるのに支援を要する人々も存在し、地域防災計画の上で「災害時要援護者」に位置付けられ、議論されてきましたが、その対応に至っては自治体により千差万別なのが実態でした。

そのような中、総務省が平成19年3月に公表した「多文化共生の推進に関する研究会報告書2007」において、災害時における外国人被災者支援施策を推進する際の方向性が示されたことは、実に画期的なことでした。

この報告書の中で避難所等における支援について触れられており、『避難所等における外国人住民への対応については、言語障壁を解消することに関心を払うだけでなく、互いの文化や慣習の違いへの配慮も必要である』と記載され、災害多言語情報センターの取組事例が紹介されていますが、その具体的な活動内容までは示されていませんでした。

このような状況において、平成19年7月16日に発生した新潟県中越沖地震では、新潟県の主導により、18日に「柏崎災害多言語支援センター（以下：センター）」が設置されました。センターには県内の自治体職員、地域国際化協会職員、国際協力機構（JICA）スタッフ及び民間ボランティアに加え、新潟県国際交流協会の依頼を受けた自治体国際化協会（CLAIR）の要請により参加した各地域国際化協会職員、またCLAIRと全国市町村国際文化研修所（JIAM）との共催による「多文化共生マネージャー養成コース」を修了し、同マネージャーに認定された各自治体職員などが、ボランティアとして駆け付けました。なお、支援活動にあたっては、CLAIRが地域国際化協会を対象に実施している「災害時外国人住民支援活動助成金」が効果的に活用されることで、資金面での支援が行われました。

7月31日にセンターは閉所され活動は収束しましたが、そこでの活動を振り返り、災害時の対応方法等について総括することを目的に、CLAIRの主催で同年9月13日「新潟県中越沖地震被災地支援活動振り返り会」を開催しました。この振り返り会では、センターの立ち上げから収束までの活動を通して、この経験を一過性のものとすることなく、マニュアル化を図ることの必要性が示されました。

以上のような経緯から、センターで得た経験の蓄積を今後活かすことを目的に、CLAIRは平成20年8月「災害時における外国人被災者支援のあり方検討会（以下：あり方検討会）」を設置しました。あり方検討会には、新潟県中越沖地震の際に「柏崎災害多言語支援センター」の運営を経験された富山県の柴垣氏、滋賀県の高木氏を事務局に迎え、外国人被災者支援でもとりわけ災害多言語支援センター設置運営のマニュアル化を焦点に議論を重ね、同センターでの活動を「わかりやすく」、そして「事例を用いて説明する」ことに主眼を置いて原案の作成から携わっていただきました。

最後に、本マニュアルが災害多言語支援センターを設置運営する際の参考資料として、全国の自治体及び地域国際化協会等における、災害時の外国人被災者支援施策を推進する一助となれば幸いです。

平成21年3月  
財団法人自治体国際化協会

## 序章 災害多言語支援センターって何だろう？

### 1. 災害多言語支援センターとは

災害多言語支援センターは、大地震などの災害が発生した際に、日本語が十分理解できないために行政機関等が発信する情報を享受できない、又は地震等の災害経験が少ないことが原因で精神的な不安を抱えている外国人住民を支援するために **多言語での災害に係る情報提供** を手段として、「安心」を届けます。

## 大切なことは「安心」してもらうこと

### なぜ多言語での情報提供が必要なの？

地域に住む外国人住民は、近年、増加の一途を辿っていますが、必ずしもすべての外国人住民が日本語を十分に理解できるとは限りません。そのため、災害が発生した場合には、行政機関等が日本語で発信する情報を理解できず、必要な支援が得られないおそれがあります。

また、出身国によっては、地震等の被災経験がほとんどないことに加え、災害に対する知識が乏しいためどのように行動してよいのか分からず、多数の外国人が不安を抱くものと想定されます。

以上のような理由から、地域防災計画の中でも、災害発生時には外国人住民は高齢者や障害者と同じ、いわゆる「災害時要援護者」として位置付けられ、支援が必要であるという認識が定着しつつあります。

このように、支援が必要な外国人住民に対して情報を多言語で提供することは、日本人住民と同様に情報を享受する「安心」と、それと共に、母国語を見る・聞くことで得る「安心」を届ける一つ的手段として有効であり、多文化共生社会を構築する上で必要な支援であるといえます。

### なぜ災害多言語支援センターが必要なの？

避難所に避難している外国人被災者は、言葉、食べ物、文化、生活習慣などの違いから、日本人避難者とは違ったストレスを受けることがあります。また、行政機関が防災無線による広報等で提供する災害情報は、一義的には日本人を対象とした日本語での放送であり、日本語が不十分あるいは理解できない外国人には正確な情報を得ることに困難が生じます。また、避難所での孤立や、他の避難者との軋轢が生じるといった事態も想定されます。さらに、大規模災害が発生した場合は、現地で外国人被災者の支援を行うべき地元自治体やボランティアも同様に被災者となることから、被災地の外からの支援が必要となります。

このような事態に対応するため、被災地において関係機関が連携しながら外国人被災者のニーズに対応して、多言語による災害情報の発信や避難所巡回を行う際の支援拠点となる「災害多言語支援センター」を設置運営し、外国人住民を支援することが必要となるのです。

## 災害多言語支援センターの運営方針は？

### ◇多言語による災害情報の提供を中心とし、日常の生活支援相談とは一線を引く

災害多言語支援センターの支援は、多言語による災害情報の提供を中心とすることが基本的な運営方針となります。外国人被災者と他の日本人被災者との大きな違いは、情報を得ることができるかどうかという点にあるからです。情報があるということは、「安心」するための材料となります。情報さえあれば、日本人被災者と同じように避難することができ、外国人も「災害時要援護者」ではなくなる可能性があります。

よって、基本的には情報を正しく伝えて「安心」してもらうところまでが、災害多言語支援センターに求められている仕事です。

## 災害多言語支援センターとは何をするとところなの？

◇行政機関等が発信する災害情報を、多言語に翻訳して外国人に届ける

◇避難所を巡回して、外国人の状況を把握。ニーズを選別し、必要な情報を多言語化して外国人に届ける

行政機関が発信する災害情報を、災害多言語支援センターが集約して翻訳作業を行い、避難所への掲示やチラシの配布、ラジオを通じての提供等の方法で情報を届けます。

また、通訳ボランティアが避難所を巡回し、外国人に必要な情報が伝わっているかを把握するとともに、ニーズを踏まえ多言語化する必要がある情報（防災関連情報等）を選別し、災害多言語支援センターにおいて多言語化して避難所に掲示したりします。災害多言語支援センターの役割とは異なるニーズ（日常の生活支援相談等）については、関係機関と連携して問題解決に取り組むことが望まれます。

なお、避難所に行くことができない在宅の外国人被災者の支援については、第3章で触れています。

柏崎災害多言語支援センターでの活動風景



避難所の巡回風景



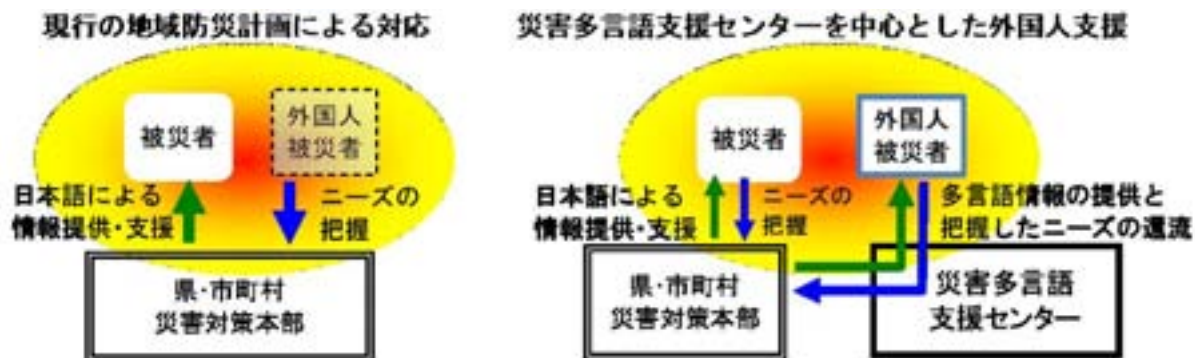
## 今までの災害多言語支援センターの活動実績は？

この災害多言語支援センターの考え方には、平成7年1月に発生した阪神・淡路大震災において、外国人被災者に多言語での情報提供を行った「外国人地震情報センター」の経験がきっかけとなっています。

その後、阪神・淡路大震災の経験を踏まえた、平成16年の新潟中越地震での被災者支援を経て、直近では平成19年の新潟県中越沖地震における「柏崎災害多言語支援センター」の活動が、外国人被災者に対する災害時対応の基本的な姿勢・役割として結実してきたところです（P.6参照）。

## 誰が設置するの？

災害多言語支援センターの活動は、災害対策本部の情報の多言語化、避難所の巡回など行政機関の活動と密接に関わってきますので、災害対策本部の設置主体となる、被災地の市町村及び都道府県が協働で設置することが望ましいと考えられますが、実際には被災状況に応じて判断することになります。



### 【コメント】

設置主体の考え方は、被害の状況や、被災地の自治体がどこまで機能できるかにより異なるので、一概に「〇〇が設置する」とは言えませんが、「公設」「民営」という考え方で設置した場合には、次のとおりです。

#### 〔公設の考え方〕

総務省が平成19年3月に公表した「多文化共生の推進に関する研究会報告書2007」では、「国や地方自治体は、人命に優先順位はなく、外国人住民も含めたすべての住民が支援を必要としていることを認識し、施策の充実に努めなければならない。」と述べられています。被災者への災害情報の伝達や救護活動は、地域防災計画上、行政の業務として位置づけられています。災害対策本部の災害情報を翻訳し、外国人被災者へ伝達する災害多言語支援センターの業務も、公の業務として捉えるのが基本です。

なお、災害に係る各種助成金などは、公的機関でないと受けられない場合もあるので、事前に確認しておきましょう。

#### 〔民営の考え方〕

広域的な多くの様々な通訳ボランティアを受け入れながら、多言語情報提供に特化した専門的機関として機能していくために、柔軟に対応できる体制が良いでしょう。ただし、突然起こる災害に対し、日頃から誰(NPO等)を中心に運営することが可能か、といったシミュレーションが必要です。

## 2. 災害発生時の外国人支援と災害多言語支援センター

災害の発生から復興まで、支援活動は様々なものがありますが、災害多言語支援センターの担う役割はあくまで限定的なものであり、復興に向けて、それぞれの機関が役割を担っていくことになります。

### 初動対応期

災害発生から概ね3日程度 災害発生～避難所開設～応援が来るまで

活動内容		主な活動主体
1	避難誘導	市役所、町村役場
2	外国人被災者の把握	
3	外国人避難者の把握	
4	災害情報の発信	市役所、町村役場、都道府県、地域国際化協会

災害多言語支援センターの主な活動時期

■災害情報の整理・翻訳・発信

■避難所の巡回

■外国人のニーズ把握(選別)・対応

### 救援活動期

避難所開設～閉鎖まで

活動内容		主な活動主体
5	災害情報の発信	市役所、町村役場、都道府県、地域国際化協会、被災地外の自治体、地域国際化協会、ボランティア、外国人支援NPO、外国人コミュニティ等
6	救援情報の発信	
7	避難所巡回	

### 復興期

避難所閉鎖以降

活動内容		主な活動主体
8	復興情報の発信	市役所、町村役場、都道府県、地域国際化協会、外国人支援NPO、外国人コミュニティ等
9	復興のための手続き支援	

#### 【コメント】

大規模災害が発生した時は、被災地の市役所・町村役場だけでは外国人への十分な対応が困難な場合が想定されます。外部から通訳ボランティア等の応援を期待することになるのですが、応援する側も拠点がないと、どこに行けばいいのかわかりません。

災害多言語支援センターは、様々な関係機関が集まって活動するための拠点となる場所なのです。

### 3. 「柏崎災害多言語支援センター」での活動事例紹介

新潟県中越沖地震発生時の外国人支援  
～「柏崎災害多言語支援センター」では何を行ったか？～

#### 1. 新潟県中越沖地震の概要等について

##### (1) 地震の概要（気象庁調べ）

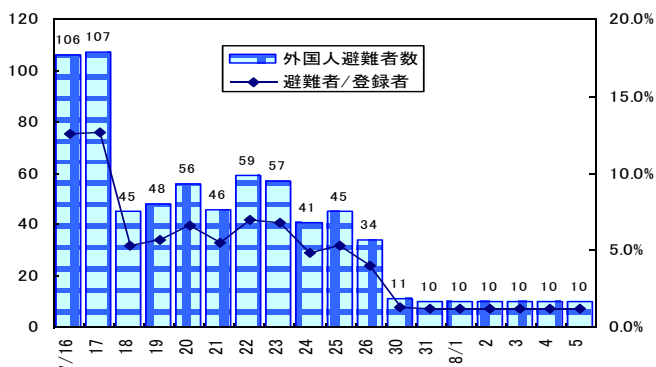
- ① 発生日時 平成19年7月16日 月曜日 10時13分23秒
- ② 震央地名 新潟県上中越沖（新潟市の南西約60km）
- ③ 震源の深さ 約17km
- ④ 各地の震度（震度6強）－新潟県長岡市、柏崎市、刈羽村

##### (2) 被害の状況（新潟県災害対策本部 H20. 10. 2 現在、新潟県計）

人的被害(人)		住家被害(棟)			
死者	重軽傷者	全壊	大規模半壊	半壊	一部損壊
15	2,315	1,319	857	4,764	34,659

#### 2. 柏崎市内における外国人の避難状況等

##### (1) 柏崎市内避難所の外国人避難者数・割合



##### (2) 柏崎市の外国人登録者数（H19. 7月末現在）

中 国	437人
フィリピン	145人
タ イ	91人
韓 国・朝 鮮	69人
ブ ラ ジ ル	20人
インドネシア	23人
そ の 他	59人
計	844人

#### 3. 「柏崎災害多言語支援センター」の活動について

（以下、(財)柏崎地域国際化協会HP(<http://www.kisnet.or.jp/~kokusai/>)より引用)

新潟県中越沖地震時には、右表のとおり、発災当日に新潟県が柏崎市災害対策本部経由で外国人被災者の避難所への避難状況を把握している。これを踏まえ、17日に関係機関（新潟県、(財)新潟県国際交流協会、長岡市、長岡市国際交流センター、(独法)JICA長岡デスク、(特活)多文化共生センター大阪）が協議、7月18日にセンターを設置、19日から避難所巡回を実施している。

7月 16日	初日	避難状況調査
17日	2日目	関係機関打合せ
18日	3日目	災害多言語支援センター設置
19日	4日目	避難所巡回開始
=====		
8月 1日	17日目	災害多言語支援センター閉所

災害発生時の外国人支援に関するフローの期別・時系列で、柏崎災害多言語支援センターの活動を整理すると、次のようになります。

## 初動対応期（7月16日～18日）

### 〈外国人の被災状況把握〉

外国人被災者がいるかどうか、多言語による情報発信することが必要なか、そのニーズの見極めのために、被災地を巡回することが必要になります。新潟県中越沖地震時には、新潟県が情報収集をし、また柏崎市の被害が甚大だったため、最初の巡回は近隣の長岡市国際交流センターの協力により行われました。

#### ・新潟県等が情報収集

- 外国人の被災状況・避難所への避難状況を把握
- 避難所単位の外国人避難者数及び必要な言語を把握

#### 【コメント】

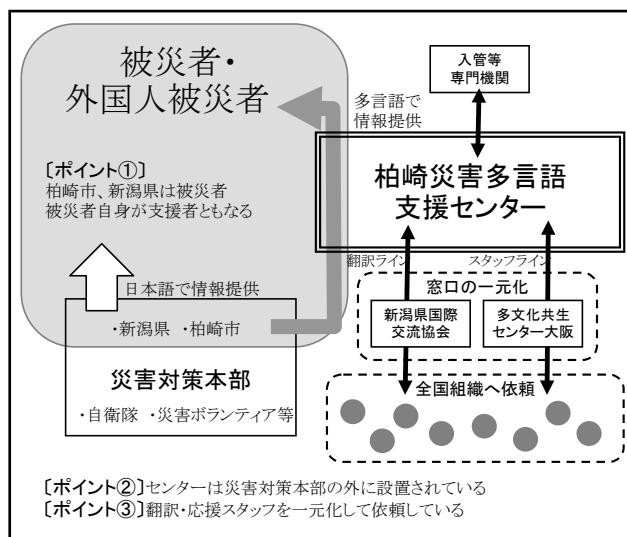
この時点で多言語支援センター設置の要否を判断しました。

### 〈初動体制の整備〉

自治体における既存の地域防災計画や、個々の地域国際化協会には、それぞれの機関が具体的に何を、どのように連携して外国人被災者支援を行っていくのか、明確に定まっていなかったため、新潟中越沖地震時には、発災時に現地で活動の体制や活動内容などについて、関係者が打ち合わせを行いました。この時に、平成7年の阪神・淡路大震災と平成16年の新潟県中越地震の経験を踏まえ以下のような大枠を定め、具体的な支援活動を行うことになりました。

#### ・関係者によるミーティング

- 日常より外国人住民と「顔の見える関係」を構築している(財)柏崎地域国際化協会をサポートする形で外国人避難者に情報を届ける
- 右図のとおり支援体制を構築
- 活動内容（多言語情報の提供・避難所の巡回）・人員体制（コーディネーター、スタッフ、外部との連絡調整）・連携体制（翻訳の一元窓口と翻訳協力機関への依頼）の決定



ア. センターで活動するボランティアのコーディネートは、(独法) JICA長岡デスクが担当

イ. 翻訳は、(財)新潟県国際交流協会を窓口として新潟市、(財)長野県国際交流推進協会、(特活)多言語情報センターFACIL等へ依頼

ウ. 県内ボランティアの連絡・調整は(財)新潟県国際交流協会が、県外のボランティアの連絡・調整は(特活)多文化共生センター大阪がそれぞれ担当

## 救援活動期（7月19日～8月1日）

### 〈柏崎災害多言語支援センター設置〉

新潟県中越沖地震時には、(財)柏崎地域国際化協会の所在する市民プラザ2Fに臨時組織として柏崎災害多言語支援センターを設置しました。

この理由は、(財)柏崎地域国際化協会が在住外国人との結びつきが強いため、外国人被災者が災害情報を求めて同協会に問い合わせ、あるいは実際に出向いて来る可能性が高いと判断したためです。また、この臨時組織の名称を「柏崎災害多言語支援センター」としたことは、同センターが災害情報の多言語支援を中心業務として行う、ということを表す目的がありました。避難所への情報掲示や巡回時にこの名称を使用することにより、日本人被災者に対しても、外国人に対する多言語情報の提供を行っていることを、端的に示すことができました。

### 〈多言語情報の提供〉

被災地である柏崎市や(財)柏崎地域国際化協会において、外国人被災者のすべての言語に対応することは現実的に困難でしたが、多くの関係団体との間で広域的な連携を行うことにより、相当の部分に対応することが可能となりました。再災害多言語支援センターでは、6言語（中・英・韓・比・泰・露）とやさしい日本語による情報発信が行われました。

災害対策本部等から提供された情報と、巡回活動から収集した情報を元に、日本語の原稿を作成。この日本語原稿を、(財)新潟県国際交流協会を一元窓口として全国組織へ翻訳依頼。

緊急の情報は災害多言語支援センターで翻訳。被災状況調査や罹災証明、食中毒・熱中症、ガス水道等のライフライン、交通、臨時入浴施設、仮設住宅、ボランティアの派遣要請、原子力発電所等の情報を提供。

### 〈避難所の巡回〉

通訳ボランティアと地元地理に詳しいボランティアがペアとなって巡回し、多言語情報の提供と、必要に応じ、生活習慣の違い等から生じるトラブル回避のための通訳を実施

### 〈FMラジオ放送〉

地元局のFMピッカラで多言語放送を実施。併せてラジオを無料配布し、放送時間を周知

### 〈避難所巡回の終了〉

避難している外国人が少なくなり、避難所の状況が落ち着いてきたことを踏まえ、巡回を終了

#### 〈ボランティア協力者、協力団体〉

長岡国際交流センター、多文化共生センター大阪、多文化共生センター東京、武蔵野市国際交流協会、多言語センターFACIL、越谷市、名古屋国際センター、富山県、長野県、自治体国際化協会、宮城県、地球市民交流会、山梨県国際交流協会、和歌山県国際交流協会、浜松市、京都市国際交流協会、横須賀市国際交流協会、大阪国際交流センター、滋賀県、船橋市、富山市民国際交流協会、とやま国際センター、徳島県国際交流協会、愛知県国際交流協会、仙台国際交流協会、西宮市、国際協力機構(JICA)、新潟県、新潟県国際交流協会、新潟市、柏崎市、柏崎地域国際化協会

(財)柏崎地域国際化協会 HP より

# 第1章 災害多言語支援センター設置運営マニュアル

## 本マニュアルの使い方

本書は、皆さんが住んでいる地域の外国人登録者数や関係機関の情報等を書き込みながら、それぞれの地域での「災害多言語支援センター」の設置・運営体制をシミュレーションするドリル形式のマニュアルとなっています。

左ページは自分で書き込むワークシート、右ページは解説や留意点を掲載していますので、右ページを参考にしながらワークシートを完成させましょう。

はじめは、空欄ばかりになるかも知れませんが、その空欄が現在の皆さんの地域における課題であり、足りないところを現しているはずで、関係者と話し合いながら、少しずつ空欄を埋めていきましょう。

全ての空欄が埋まった時には、皆さんの地域のマニュアルが完成しているはずです。

P. 10	・1 在住外国人に関する基礎データ
P. 12	・2 災害時の外国人被災状況予測
P. 14	・3 災害多言語支援センター運営に必要な人員
P. 16	・4 災害多言語支援センターの立ち上げ（初動体制）
P. 18	・5 業務の流れ
P. 20	・6 具体的な運営体制
P. 22	・7 翻訳業務体制
P. 24	・8 広域連携体制

### ★★★★★利用上の注意★★★★★

このマニュアルの解説で使用している数字や割合は「仮定値」です。

実際にご利用される際は、地域それぞれのデータを用いてシミュレーションすることになりますので、あらかじめご承知願います。

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★

## 1. 在住外国人に関する基礎データ

皆さんの住んでいる地域にどれくらいの外国人が住んでいるのか調べてみましょう。

### 【①基礎データ】

市 町 村 名		
人口（日本人+外国人）	(A)	人
外国人登録者数（総数）	(B)	人
人口に占める外国人の割合	(B)/(A)	%

### 【②外国人登録者の内訳】

	国名	人数	主な在留資格
1		人	
2		人	
3		人	
4		人	
5		人	
6		人	
7		人	

### 【③地域防災計画の確認】

地域防災計画における指定避難所数	カ所
地域防災計画における外国人被災者数	人

【コメント】

まずは皆さんの地域の基礎情報や、外国人の居住状況をしっかりと把握しておきましょう。  
解説では、これから仮定値を使いながら実際にシミュレーションしていきますので、解説を参考にしながら空欄を埋めていきましょう。

【①基礎データ】

市 町 村 名		
人口（日本人+外国人）	(A)	80,000 人
外国人登録者数（総数）	(B)	4,000 人
人口に占める外国人の割合	(B)/(A)	5%

【②外国人登録者の内訳】

	国名	人数	主な在留資格
1	ブラジル	2,700 人	定住者、永住者、日本人の配偶者等
2	ペルー	600 人	定住者、永住者、日本人の配偶者等
3	中国	300 人	研修・特定活動、留学、日本人の配偶者等
4	フィリピン	140 人	興行、研修、日本人の配偶者等
5	韓国・朝鮮	100 人	特別永住者、永住者
6	アメリカ	40 人	人文知識・国際業務
7	その他	120 人	研修

【③地域防災計画の確認】

地域防災計画における指定避難所数	30カ所
地域防災計画における外国人被災者数	300人

【コメント】

「主な在留資格」を知ることによって、暮らしている外国人の傾向が見えてくるかもしれません。例えば、「永住者」であれば、日本語での会話が可能な人が多いかもしれませんし、「留学」であれば、大学に通っている留学生が多いと想像できます。

在留資格を把握し、効率的な支援活動につなげましょう。

## 2. 災害時の外国人被災状況予測

皆さんの地域で、大地震が起きたらどれくらいの外国人避難者ができるかをシミュレーションしてみましょう。

### 【④外国人避難者数の想定】

外国人登録者数を元に、どのくらいの避難者ができるのか算定してみよう。

A 地域防災計画における避難者数 =  人

OR

B 外国人登録者数 × 15% =  人

外国人避難者( )人

(国籍別の内訳)

国名		人数	×15%	避難者数		言語	
1		人			1	人	
2		人			2	人	
3		人			3	人	
4		人			4	人	
5		人			5	人	
6		人			6	人	
7		人			7	人	

### 【⑤外国人避難者がいる避難所数の想定】

地域防災計画の指定避難所の場所と外国人の居住状況を参考に、外国人が避難すると想定される避難所数を算定してみよう。

指定避難所数  ケ所 ⇒ 外国人が避難すると想定される避難所数 =  ケ所

### 【⑥外国人避難者数、避難所数の推移の想定】

時期	外国人避難者数		避難所数	
センター開設		人		カ所
1週間後	1/2 減少	人	1/3 減少	カ所
2週間後	1/2 減少	人	1/3 減少	カ所
3週間後	2/3 減少	人	1/2 減少	カ所
4週間後		人		カ所

【コメント】

地震が発生してみないと外国人の避難者数は分かりませんが、新潟中越沖地震の例から、どのくらいの外国人が避難所に避難してくるのか、事前にシミュレーションしてみましょう。

ちなみに、外国人避難者数／外国人登録者数の割合は、新潟県中越地震で18.8%、新潟県中越沖地震で12.6%でした。解説ではおおよそ中間の15%で計算しています。

【④外国人避難者数の想定】

※ 演習1のデータを元に外国人避難者数と外国人避難者がいる避難所数について、新潟県中越地震（長岡市）、新潟県中越沖地震（柏崎市）での事例を元に算定します。

外国人登録者数 4,000人 × 15% = 約600人

外国人避難者(600)人

(国籍別の内訳)

	国名	人数
1	ブラジル	2,700人
2	ペルー	600人
3	中国	300人
4	フィリピン	140人
5	韓国・朝鮮	100人
6	アメリカ	40人
7	その他	120人

×15%

	避難者数	言語
1	405人	ポルトガル語
2	90人	スペイン語
3	45人	中国語
4	21人	タガログ語
5	15人	韓国・朝鮮語
6	6人	英語
7	18人	その他

【コメント】

阪神淡路大震災や新潟中越地震時に設置された避難所のうち、指定避難所は避難所全体の約6割でした。残りの約4割は指定外の避難所であり、指定外の避難所に多くの外国人が集まりました。

【⑤外国人避難者がいる避難所数の想定】

指定避難所数 30ヶ所 ⇒ 外国人が避難すると想定される避難所数

= 16ヶ所

※居住分布などから、外国人が避難する地区を想定し、可能であれば指定外避難所数も追加してみましょう

【⑥外国人避難者数、避難所数の推移の想定】

時期	外国人避難者数	避難所数
センター開設	600人	16カ所
1週間後	1/2減少 300人	1/3減少 10カ所
2週間後	1/2減少 150人	1/3減少 6カ所
3週間後	2/3減少 50人	1/2減少 3カ所
4週間後	0人	0カ所

### 3. 災害多言語支援センター運営に必要な人員

災害多言語支援センターを1ヶ月間運営するために必要なマンパワーを考えてみましょう。

#### 【⑦人員所要人数】

##### ア. コーディネーター

勤務日数	活動期間	人数
泊 日	日間	人

##### イ. 巡回班（通訳ボランティア（ ）人＋一般ボランティア（ ）人）

	勤務体制	活動期間	人数
1班	泊 日	日間	人
2班	泊 日	日間	人
3班	泊 日	日間	人
4班	泊 日	日間	人
合 計			人

##### ウ. I T 班（（ ）名体制）

勤務日数	活動期間	人数
泊 日	日間	人
泊 日	日間	人
合 計		人



##### エ. 所要人員合計

	人数
コーディネーター	人
巡回班	人
I T 班	人
合 計	人

#### 【コメント】

各スタッフの主な役割については、演習4の解説を参照してください。（相談窓口業務については、多言語支援センターの基本的役割とは性質が異なりますので、計算の対象外としています。）

また、所要人数の全体イメージについては、演習6の解説を参照してください。

【コメント】

運営スタッフの勤務日数は、以下の条件で計算しています。

- ・各スタッフの勤務日数は2泊3日（コーディネーターは前任との引き継ぎ期間を設ける）
- ・避難所巡回時の班編成は、1班につき4人（通訳ボランティア2人、一般ボランティア2人）
- ・1日に巡回できる避難所数は、1班につき4か所が上限
- ・IT班は、センター開設時は2人体制とするが、途中から1人体制に変更

【⑦人員所要人数】

ア. コーディネーター

勤務日数	活動期間	人数
2泊3日	30日間	15人

イ. 巡回班（通訳ボランティア（2）人＋一般ボランティア（2）人）

	勤務体制	活動期間	人数
1班	2泊3日	30日間	40人
2班	2泊3日	21日間	28人
3班	2泊3日	12日間	16人
4班	2泊3日	9日間	12人
		合計	96人

ウ. IT班（（2）人体制）

勤務日数	活動期間	人数
2泊3日	30日間	10人
2泊3日	21日間	7人
	合計	17人



エ. 所要人員合計

	人数
コーディネーター	15人
巡回班	96人
IT班	17人
合計	128人

【コメント】

センター長とは？

全体を統括する人物で、設置主体の責任者となる地方公共団体の国際課長等が考えられます。

コーディネーターとは？

災害多言語支援センターの運営者となる人物です。センター長と連携しながら、ボランティアを適切に配置・指揮し同センターを運営します。刻々と変化する被災地のニーズに的確に対応していくことが必要となるため、コーディネーターには、被災地の状況や外部との連絡など活動全体を見渡すことのできる視野や、外国人に関する幅広い知識と経験を持っていることが求められます。このため、一定レベル以上の知識や経験を持つ者が適任であり、例えば、新潟県中越沖地震で活動した多文化共生マネージャー<sup>※</sup>等が一例として考えられます。

【解説】

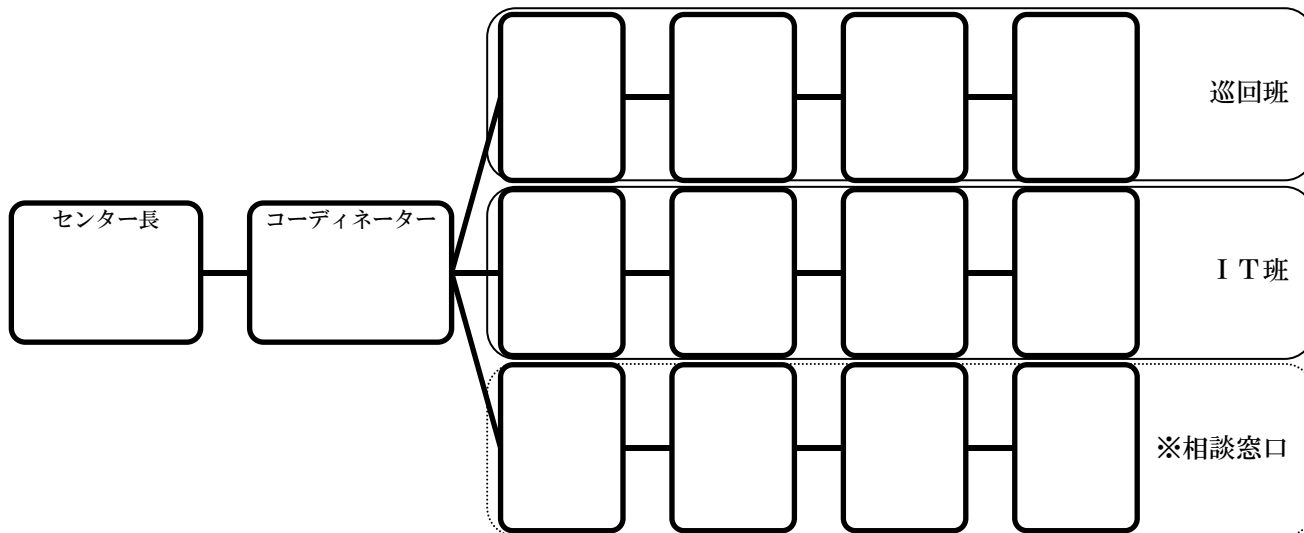
※(財)自治体国際化協会が平成18年度よりJIAMと共催して開催している多文化共生研修の上級者向けコースでは、施策の推進に必要な知識や技術を習得する「多文化共生マネージャー」の養成に取り組んでいる。平成20年度末で、113名の同マネージャーが認定されている。多文化共生マネージャーは全国の自治体職員や国際交流協会スタッフが中心で、平成19年7月16日に発生した新潟県中越沖地震では、新潟県と柏崎市が実施した外国人被災者への多言語情報提供活動を支援した。

#### 4. 災害多言語支援センターの立ち上げ(初動体制)

皆さんの地域で災害多言語支援センターをどうやって立ち上げるかを考えてみましょう。

##### 【⑧センターの組織体制（初動体制の確立）】

■センター立ち上げ時の人員体制について、実際に名前を記入しながら考えてみよう。



##### 【⑨緊急時の連絡先リスト】

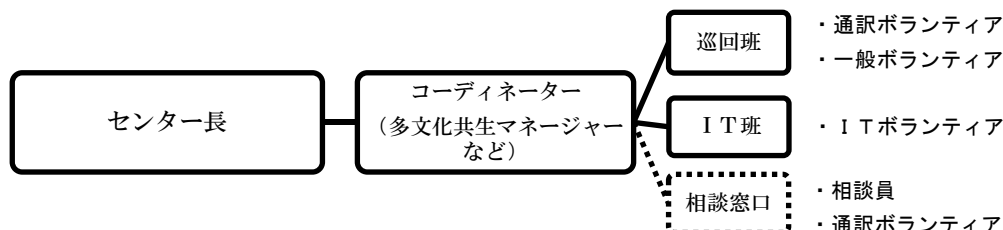
■緊急時の連絡先リストを作っておきましょう。

	氏名・名称	電話番号	メールアドレス
センター長			@
			@
			@
コーディネーター			@
			@
			@
巡回班（通訳）			@
			@
			@
巡回班（一般）			@
			@
			@
IT班			@
			@
			@

【コメント】

組織体制を考える際、例えば翻訳業務などは事前に翻訳依頼先と連携することで、センター内での業務負担を軽減することができます。自前で翻訳をするか、あるいは外部でも可能な翻訳業務はできるだけ外部に依頼するのか、皆さんの地域における選択肢を考えてみましょう。

【⑧センターの組織体制（初動体制の確立）】



【センター設置基準】

災害多言語支援センターを設置するかどうかの判断は難しいですが、避難所が開設され、そこに多数の外国人が避難していることが設置の目安です。

【センター設置場所】

- (1) 被災地内または被災地に近い場所で、安全が確保されているところ
- (2) 災害対策本部との間で、情報の共有や意思疎通が容易に行えるところ
- (3) 日頃から外国人住民に親しまれているところ
- (4) 交通の利便性に優れたところ
- (5) 電話・FAX、インターネットへの接続が可能などところ

【各班の業務内容】

**巡回班**

■事前の情報収集

過去の巡回レポート等を読み、避難者個人の状況や、日本人を含めた避難所の状況を十分把握しておきます。

■情報の伝達

翻訳した災害情報を避難所に掲出し、必要があれば各避難者へ個別に説明を行います。

■現在の情報収集

避難所を巡回し、何か変わったことがないか、避難者個人との会話を通して情報収集します。

■情報の共有

巡回から持ち帰った情報を災害多言語支援センター内スタッフに正確に伝えます。

**IT班**

■災害多言語支援センター内のIT環境整備

パソコンやプリンタの設定、インターネット環境の整備など、センター内におけるIT環境を構築します。

■外部との情報の交換

災害対策本部からの情報や現地での情報を文書化し、外部へ翻訳依頼します。また、デジタルカメラで撮影した現地の状況(家屋の危険度判定チラシ等)をプリントアウトし、情報として整理します。

■災害多言語支援センター内部の情報整理

ミーティングの内容を文書化し、情報を共有するためのサポートをします。

**相談窓口**

■各種相談の受付

災害時には、災害に起因する相談や日常生活の延長にある相談（在留手続き・医療・育児の問題など）が混在します。相談窓口ではこれらの情報を選別し、適切な機関の紹介などを行います。

日常的な相談窓口の業務については、災害多言語支援センターの基本的な役割（避難所巡回・多言語での情報提供）とは性質が異なりますので、同センター内に窓口を設けるかどうかは状況により判断することになります。



【コメント】

柏崎災害多言語支援センターの例を参考に、1日の流れを例示してみます。

【⑩業務の流れ】

時間	行動	内容
7:00	起床	
8:00~9:00	全体ミーティング	情報の共有、行動予定の確認
9:00~10:00	班別ミーティング	避難所巡回先の打ち合わせ（班編成や巡回場所設定など）、情報の選別、翻訳業務の確認など
10:00~16:00	班別活動	【巡回班】 避難所巡回（避難場所、人数の確認）
		【IT班】 外部機関への翻訳依頼、資料の作成・整理
16:00~17:00	避難所巡回ミーティング	班編成、巡回場所設定
18:00~20:00	避難所巡回	ニーズの把握
21:00~22:00	全体ミーティング	情報共有、ニーズへの対応
22:00~22:30	巡回結果とりまとめ	個人・巡回レポートとりまとめ、業務引き継ぎ
23:00	清掃・就寝	

## 6. 具体的な運営体制

災害多言語支援センターを1週間運営するのに必要な体制を考えましょう。

### 【①避難所巡回体制の確立】

■災害多言語支援センターを1週間運営するとした場合、

ア. コーディネーターを担える人は誰ですか。名前を記入してみましょう。

	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
コーディネーター	1				3		
		2					

イ. 巡回班を担える人は誰ですか。名前を記入してみましょう。

		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
巡回班	1班	語	1		2		3	
		語	1		2		3	
		一般ボランティア	1		2		3	
		一般ボランティア	1		2		3	
	2班	語	1		2		3	
		語	1		2		3	
		一般ボランティア	1		2		3	
		一般ボランティア	1		2		3	
	3班	語	1		2		3	
		語	1		2		3	
		一般ボランティア	1		2		3	
		一般ボランティア	1		2		3	
	4班	語	1		2		3	
		語	1		2		3	
		一般ボランティア	1		2		3	
		一般ボランティア	1		2		3	

ウ. IT班を担える人は誰ですか。名前を記入してみましょう。

		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
IT班	ITボランティア	1			2		3	
	ITボランティア	1			2		3	

**【コメント】**

1か月間の具体的な運営体制を、以下の条件でシミュレーションした場合、必要な人員数は128人でした。皆さんの地域では、どのくらい空欄を埋めることができましたか？

- ・運営スタッフの滞在日数は2泊3日（コーディネーターは前任との引き継ぎ期間を設ける）
- ・避難所巡回時の班編成は、1班4人（通訳ボランティア2人、一般ボランティア2人）
- ・1日に巡回できる避難所数は、1班につき4か所が上限
- ・IT班は、センター開設時は2人体制とするが、途中から1人体制に変更する

**【①避難所巡回体制の確立】**

開設		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	
<b>コーディネーター</b>		1				3					5				7					9				11				13				15
			2					4					6					8					10				12				14	
巡回班	1班	ポルトガル語	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																				
		スペイン語	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																				
		一般ボランティア	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																				
		一般ボランティア	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																				
	2班	ポルトガル語	1	2	3	4	5	6	7																							
		中国語	1	2	3	4	5	6	7																							
		一般ボランティア	1	2	3	4	5	6	7																							
		一般ボランティア	1	2	3	4	5	6	7																							
	3班	スペイン語	1	2	3	4																										
		タガログ語	1	2	3	4																										
		一般ボランティア	1	2	3	4																										
		一般ボランティア	1	2	3	4																										
	4班	韓国・朝鮮語	1	2	3																											
		英語	1	2	3																											
		一般ボランティア	1	2	3																											
		一般ボランティア	1	2	3																											
IT班	ITボランティア	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
	ITボランティア	1	2	3	4	5	6	7																								
災害多言語支援センターの運営に必要な人員数		必要な人員合計		コーディネーター		巡回班				IT班																						
		全体	32	15							17																					
		巡回班	96				48		48																							
		1班	40				20		20																							
		2班	28				14		14																							
		3班	16				8		8																							
		4班	12				6		6																							
	合計	128	15			48		48		17																						

## 7. 翻訳業務体制

多言語での災害情報を提供するために必要な翻訳体制を考えてみましょう。

### 【⑫翻訳が必要な言語】

■翻訳が必要な言語と対応状況を記入してみよう。

言語名	対応状況 (○・×)	×の場合の翻訳依頼先
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

■翻訳依頼先のリストを作っておきましょう。

言語名	氏名・名称	電話番号	メールアドレス
1			@
2			@
3			@
4			@
5			@
6			@
7			@
8			@
9			@
10			@

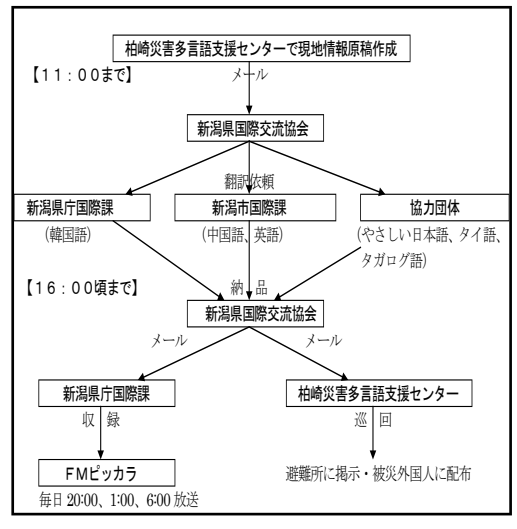
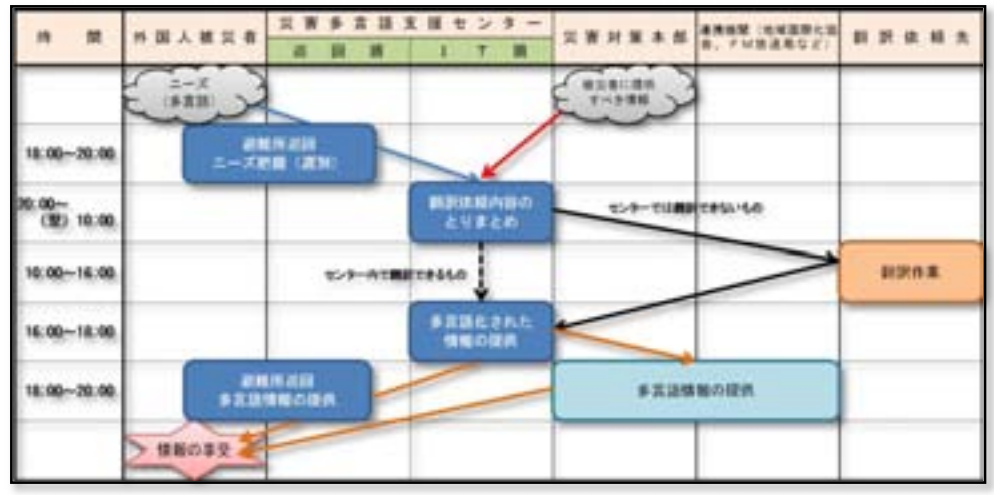
【コメント】

外国人登録状況を元に、皆さんの地域で多く話されている言語を抜き出すとともに、翻訳者が身近にいるかも確認しておきましょう。また、翻訳業務の依頼については、例えば市町村レベルでは対応できない言語でも、都道府県まで含めると対応できるかもしれません。地域の実情に合わせて想定してみましょう。

【⑫翻訳が必要な言語】

言語名		対応状況 (○・×)		×の場合の翻訳依頼先
1	ポルトガル語	○	国際交流員	
2	スペイン語	○	ボランティア	
3	中国語	○	相談員	
4	タガログ語	×		△□国際交流協会へ依頼
5	韓国・朝鮮語	—	永住者のため日本語理解	
6	英語	○	国際交流員	
7				

■翻訳業務の流れ



【コメント】  
新潟県中越沖地震の際には、左図のような体制で翻訳業務が行われました。

## 8. 広域連携体制

災害多言語支援センターの運営を、地域の人的資源で賄うことができましたか？  
不足するところは、広域連携で補い合しましょう。

### 【⑬広域連携】

■地域で足りない人材を書きだそう。

必要な人材	依頼先（機関名）	連絡先	応援協定の有無
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

### 【コメント】

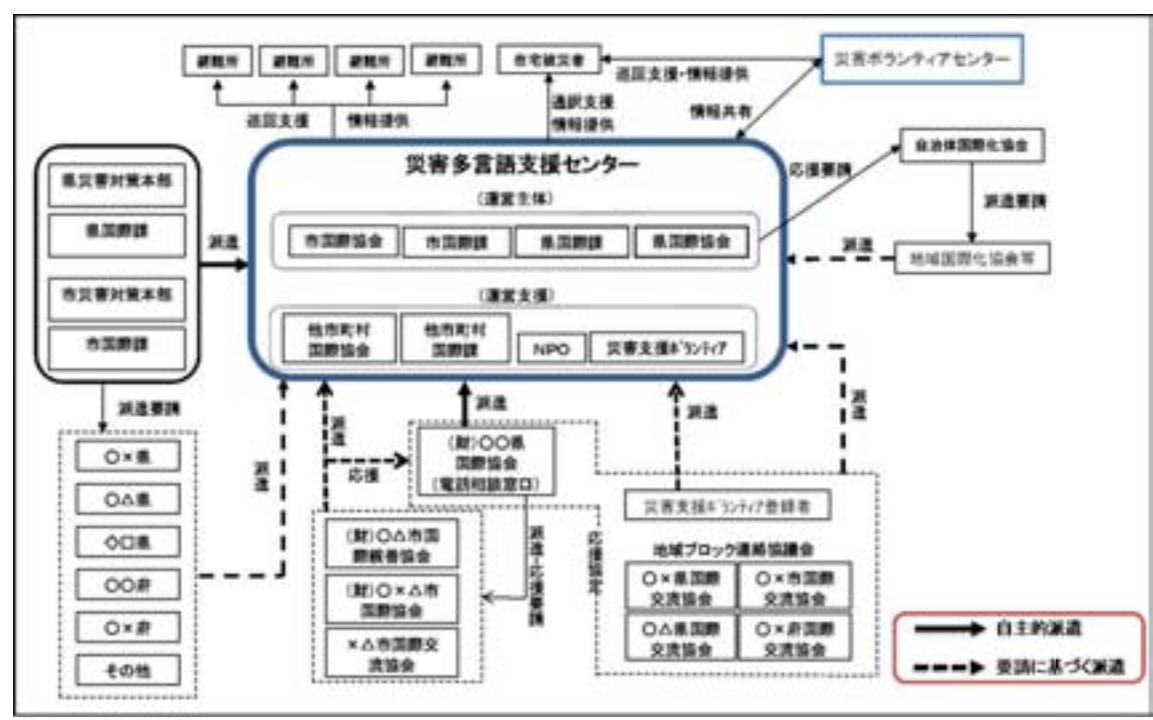
第4章「災害時に備えて事前に検討すべき課題」で、広域連携の事例を紹介しています。

【コメント】  
 広域連携の理想的なイメージを以下に例示してみました。  
 理想に少しでも近づけるように、事前に広域連携体制をイメージしておきましょう。

【⑬広域連携】

必要な人材		依頼先（機関名）	連絡先	応援協定の有無
1	運営主体	県国際課	〇〇〇〇-〇〇〇〇	有
2		県国際協会	〇〇〇〇-〇〇〇〇	
3	コーディネーター	〇△県	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	有
4		多文化共生センター□×	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	
5	通訳ボランティア	県国際課	〇〇〇〇-〇〇〇〇	有
6		県国際協会	〇〇〇〇-〇〇〇〇	
7	一般ボランティア	〇×県	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	
8	ITボランティア	県国際課	〇〇〇〇-〇〇〇〇	有
9	翻訳作業	NPO団体	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	
10	多言語放送	FM放送〇△□	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	有

※広域連携のイメージ図



## コラム(新潟県中越沖地震の経験から)

新潟県知事政策局国際課 綱島 知子

平成 19 年に発生した新潟県中越沖地震の際は、多くの皆さまからご支援をいただき、ありがとうございました。平成 16 年新潟県中越地震での被災経験を踏まえ、今回留意した点は特に2つあります。

1点目は初動体制の迅速な確立です。地震発生1日目は、被災地の外国人の状況(数、在留資格)を基に支援スキーム案をつくり、関係団体との調整を始めました。翌日には現地での被災状況の聴き取り及び関係団体との協議を経て今後の支援体制がまとまり、3日目から多言語支援センターが動き出しました。

2点目は自治体枠を越えた広域ネットワークの構築です。災害時支援は長期にわたる可能性もあるため少人数では頑張りきれませんし、多言語支援に必要なスキルを持つマンパワーは県内だけではまかないきれません。新潟県中越沖地震の際は、長岡市国際交流センターの羽賀センター長、多文化共生センター大阪の田村代表理事らに早い時期に相談した結果、県内外の自治体や国際交流協会、JICA、翻訳団体等がスクラムを組んだ体制が生まれました。また、田村氏が作成した「外国人支援メーリングリスト」により、支援状況の全国発信及び関係者の情報共有が可能になり、広域ネットワークの維持・拡大につながりましたし、自治体国際化協会による全国の地域国際化協会へのボランティア派遣依頼といった支援もありました。

「平時からの顔の見える付き合い」の重要性は改めて言うまでもありません。県は市町村の担当職員と、市町村は地域の国際交流団体や日本語教室と、そして国際交流団体や日本語教室は地元の在住外国人と・普段のお付き合いの有無が災害時の動きの成否を決めるといっても過言ではないと思います。

富山県観光・地域振興局 国際・日本海政策課  
多文化共生マネージャー 柴垣 禎

私は柏崎災害多言語支援センター業務に、2度にわたり従事させていただきました。この経験から見た、外国人支援活動を実施するための鍵となる2つのことをご紹介します。

1点目は、災害多言語支援センター設置運営のマニュアル化です。外国人支援の一定部分はある程度予見できることと、業務の大部分はマニュアル化できるという点です。

2点目は、参加するボランティア同士に「顔の見える関係」があれば、ボランティアが安心して支援活動に従事でき、そのことが、外国人被災者に対して、安心を届けることにつながるということです。外国人支援活動には、一定のレベル以上の経験、理解度、語学力等が必要です。外国人の置かれている状況を理解しないままボランティア活動に従事するということは、現場にトラブルを招き、ボランティアの活動自体に支障を来すことを意味します。

私とともに参加したボランティアに多くの多文化共生マネージャーがおり、互いに信頼し、安心して活動に専心することができました。各地でこういったボランティアを育成していくことが急務といえると思います。