

災害時の外国人支援を考える

報告書



避難所巡回と聞き取り作業、右壁は災害対策本部情報の掲示

平成26(2014)年3月

国際交流協会ネットワークおおさか

はじめに

私たち「国際交流協会ネットワークおおさか」は2013年8月から2014年1月にかけて「災害時の外国人支援を考える」4回の研修と2回の演習を開催しました。これは（公財）大阪府国際交流財団の提案にネットワークが応えたものでした。

大阪では2002年よりいくつかの国際交流協会がネットワークを組み「大阪発・NGOと行政をつなぐ国際交流協会ネットワーク事業」として情報交換、ネットワーク研修などを開催してきましたが2013年には名称を「国際交流協会ネットワークおおさか」とし事業を継続しています。

2011年3月の東日本大震災時、滋賀県の全国市町村国際文化研修所（JIAM）内に設置された「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」の活動に私たちはネットワークとして参加しました。それらの経験と南海トラフによる大災害の可能性が高まる見通しの中で、「災害多言語支援センター」設置は私たち多文化共生施策にかかわるものにとって緊急かつ具体的な課題となっています。その課題解決に向けて『私たち自身』が自分たちで考え、多様な組織との連携を模索しながら訓練を行うこととしました。

災害対策にこれでよいということはありません。“その時” 私たちは仙台国際交流協会の皆さんのように精一杯取り組む事だと思います。その取り組みと時間経過の中で混乱も少しずつ整理されていくことも学びました。準備したことを活かしながら決めたことに囚われず、刻々変化する現場の状況に対応できる柔軟性を育てていきたいと考えています。それこそが多文化共生事業に関わる者の真髄があるのではないかと思います。

最後になりましたが様々な形でご協力いただいた皆様に感謝申し上げます。

2014年3月
国際交流協会ネットワークおおさか
会長 前川 仁三夫

2013年度「国際交流協会ネットワークおおさか」連続研修会

大地震などの災害がおこった時、外国人市民は必要な情報を得られなかったり、どのように行動すればいいかわからず、結果として必要な支援が受けられない事態が予想されます。府内の国際交流協会等で構成する「国際交流協会ネットワークおおさか」では、大地震の発生を想定した以下の企画を実施します。ふるってご参加ください。



さいがいじ 災害時の

がいこくじん しえん かんが 外国人支援を考える

2013/8/23, 8/30, 9/20 研修会 (全3回)

大規模災害がおこった時、外国人市民に対してどのような支援が求められるのでしょうか？東日本大震災で実際に支援に携わった方々をお招きし、それぞれの体験をお聞きます。また、各回の第2部では④の演習内容を考えるワークショップもおこないます。

2013/11/1, 11/23 演習(同じ内容を2か所で実施)

「避難所体験」と「多言語支援センター設置訓練」

対象:外国人市民、地域住民、外国人市民支援に関わるボランティア など

大きな地震にそなえた実地演習をおこないます。外国人市民や地域に住む方々を対象に「避難所体験」をおこない、同時に国際交流協会の職員やボランティア等を対象に「多言語支援センター」を設置する訓練をおこないます。

演習終了時には参加された方へ防災グッズを差し上げます(事前申し込みが必要です)

2014/1/24 演習報告と振り返り

※開催場所はそれぞれ異なります。場所、時間など詳しくは裏面をご覧ください

- ◆主催：国際交流協会ネットワークおおさか
(構成団体：(公財)吹田市国際交流協会、(公財)箕面市国際交流協会、(特活)とんだばやし国際交流協会、(公財)大阪府国際交流財団、(公財)大阪国際交流センター)
- ◆協力：大阪府、(公財)仙台国際交流協会、(公財)しまね国際センター、(特活)多文化共生マネージャー全国協議会
- ◆後援：(財)自治体国際化協会

けんしゅうかい
【研修会】

1

1部 講義: “やさしい日本語”による災害時の情報を考える
講師: 佐藤和之氏(弘前大学教授)
2部 ワークショップ: 第4回の演習内容を検討する
日時: 8月23日(金)13:30~16:30
場所: 大阪国際交流センター3階 会議室3,4 (大阪市天王寺区上本町8-2-6)

2

1部 講義: 外国人市民も含めた避難所運営とは?
講師: 今野均氏(仙台市片平地区連合町内会会長)
2部 ワークショップ: 第4回の演習内容を検討する
日時: 8月30日(金)13:30~16:30
場所: 大阪国際交流センター3階 会議室1,2 (大阪市天王寺区上本町8-2-6)

3

1部 講義: “仙台市多言語支援センター”の取り組みから
講師: 須藤伸子氏(仙台国際交流協会総務企画課企画係課長補佐兼係長)
2部 ワークショップ: 第4回の演習内容を検討する
日時: 9月20日(金)13:30~16:30
場所: マイドームおおさか8階 第6会議室 (大阪市中央区本町橋2-5)

えんしゅう
【演習】

4

避難所体験と多言語支援センター設置訓練
大阪府内で2回行いますが、内容は同じです。
対象: 外国人市民、地域住民、ボランティア
【北部】 日時: 11月1日(金) 10:00~17:00
場所: 箕面市立多文化交流センター
(大阪府箕面市小野原西5-2-36)
【南部】 日時: 11月23日(土) 10:00~17:00
場所: とんだばやし国際交流協会
(大阪府富田林市甲田1-4-31)



5

【演習報告と振り返り】
日時: 2014年1月24日(金) 13:30~16:30
場所: 大阪国際交流センター3階 会議室1,2 (大阪市天王寺区上本町8-2-6)
報告者: 国際交流協会ネットワークおおさか
コメンター: (特活)多文化共生マネージャー全国協議会(予定)

といあわせ もうしこみ
問い合わせ・申込み

さんかひ むりょう
参加費: 無料
てんいん めい ようじぜんもう こ
定員: いずれも30名 (要事前申し込み)

(公財)吹田市国際交流協会 TEL:06-6835-1192 FAX:06-6835-6420 MAIL:info@suita-sifa.org
(公財)箕面市国際交流協会 TEL:072-727-6912 FAX:072-727-6920 MAIL:info@mafga.or.jp
(特活)とんだばやし国際交流協会 TEL/FAX:0721-24-2622 MAIL:ticc@m4.kcn.ne.jp

目次

はじめに	1
------	---

第1章 事業の概要

1 趣旨と目的	6
2 事業主体	7
3 参加者数	8
4 主催団体コメント	9
5 講師・コメンテーター・協力団体コメント	12

第2章 研修および演習概要

1 「やさしい日本語」による災害時の情報を考える	14
2 外国人市民も含めた避難所運営とは？	16
3 “仙台市多言語支援センター”の取り組みから	18
4 避難所体験と多言語支援センター設置訓練	
4-1 大阪北部	20
4-2 大阪南部	23
5 演習報告と振り返り	28

資料集 目次

第1回研修資料

レジュメ「外国人住民の安全を守り安心を提供する情報伝達」	資1
アンケート用紙	資5
アンケート集計結果	資6

第2回研修資料

レジュメ「外国人市民も含めた避難所運営とは？」	資7
ワークショップ資料	資14
ワークショップ 各グループのまとめ	資15
アンケート用紙・アンケート集計結果	資18

第3回研修資料

レジュメ「仙台市災害多言語支援センター 防災の取り組み」	資21
ワークショップ資料	資28
ワークショップ 各グループのまとめ	資29
アンケート用紙・アンケート集計結果	資30

第4回演習資料【大阪北・大阪南共通】

情報戦別の訓練用資料	資32
演習用 避難所で困っていることの質問リスト	資39
災害訓練 避難所体験アンケート・多言語支援センター設置訓練アンケート	資45

第4回演習資料【大阪北】

企画案	資46
災害時多言語支援センター設置運営訓練 要領	資47
アンケート集計結果	資49

第4回演習資料【大阪南】

企画案	資52
企画案の説明(やさしい日本語)	資53
避難所運営要領	資54
避難者名簿(富田林市版)・避難所状況報告書(富田林版)	資55
災害多言語支援センター運営要領・災害訓練避難所体験 アンケート結果	資56
多言語支援センター設置訓練 アンケート集計結果	資57

災害時に役立つ多言語のサイト	資58
----------------	-----

参考文献	資59
------	-----

1 事業の目的

未曾有の東日本大震災を経験し、関西でも南海トラフ巨大地震の可能性が高まってきている中「災害時の外国人支援」が私たちにとって重要な課題となっています。その具体的な形として「災害多言語支援センター」の設置、運営をどうするのか？発災時、災害対策本部からは大量の情報が発信されますが、それを日本語に不自由する人に、どう届けるか、被災者の要望にどう応えるのか？それを学び、考えるのが今回の全5回の研修の目的です。

発災からの混乱の中で、一つは「情報」を収集し発信するためにはどうあるべきか、二つ目には災害対策本部を中心とした支援活動の仕組みの中に「多言語支援センター」をどのように位置づけるのかを、三つ目に実際に経験されたことから学び、自分ならどうするかを考えながら演習案を準備しました。そして大阪の北と南で2回の演習を行いました。演習では被災地外の協会の協力を得ることも想定し連携をお願いしました。緊急時の情報提供のためのWeb構築

も訓練しました。最終の研修会では大阪北と南の演習報告を行い「多文化共生マネージャー全国協議会」の事務局長からコメントをいただきながら振り返りを行いました。

研修に使用した資料を【資料】にまとめました。今後の研修に活用していただければ幸いです。演習を準備するにあたって仙台市災害対策本部資料の紹介など（公財）仙台国際交流協会の大きな協力を得ました。発災直後から市との協定に従い「仙台市災害多言語支援センター」を立ち上げられた仙台国際交流協会の経験から多くを学びました。災害対策本部から続々と送られてくる情報によれば、時間の経過とともに被害が増えていきます。発災直後から24時間体制で対応せざるを得なかったし、しておられた様子がよく分かりました。緊張と責任、自分たちが何をなすべきかを瞬時に判断しないといけない、その雰囲気まさに自分の事として感じられました。

2 事業主体 「国際交流協会ネットワークおおさか」概要と沿革

2013年度、OFIXから提案のあった「災害時外国人支援事業」に対して、企画提案を行い受託事業として実施できたのが、この2013年度「国際交流協会ネットワークおおさか」連続研修会です。この受託主体となった「国際交流協会ネットワークおおさか」について説明します。

そのスタートは2002年度「大阪発・NGOと行政をつなぐ国際交流協会ネットワーク事業」として始まりました。設立当初府内6つの国際交流協会が、地域における生活者としての視点から外国人が直面する課題を拾い上げ、「人権教育のための国連10年大阪府後期行動計画」をより具体的に実践を目指して発足し、財団法人自治体国際化協会の「平成14年度地域国際化協会等先導的施策支援事業」の助成を受け、初年度において「外国人相談対応ヒント集・外国人とともに生きる社会」という冊子を発行しました。

2004年度には、持続可能な運営を目指すため、4つの協会と1つの市で「大阪発・NGOと行政をつなぐ国際交流協会ネットワーク実行委員会」を立ち上げました。その後は、大阪府の多方面にわたるバックアップと、財団法人大阪府市町村振興協会の助成によって、継続的に研修会や学習会を積み重ね現在に至っています。

この間、①市民協働の根幹となるボランティア制度を参加から参画へする見直し、②地域の教育機関やNPOだけ

でなく地域活動のキーパーソンとなる地縁組織との連携・協働関係の確立、③外国人を単に支援される立場でなく、支援する側へと転換する、等の方針のもとで事業を推進しました。

私たちのネットワークは非日常的なイベントの協力だけでなく、顔の見える関係の中で日常的な連携・協力を活動根幹として、最大9協会の参画を実現しましたが、2012年度では実行委員会を構成するのは4団体で、オブザーバー参加が2団体1機関に減少しました。

ネットワークへの参加組織や事業参加者の拡がりがあるほど進まなかったことを反省し、参加しやすい組織と事業を目指して、2013年からは名称を「国際交流協会ネットワークおおさか」とし、そのスタートとして今年度の本事業に取り組みました。

今後、個々の国際交流協会では個別の問題もありますが、その上で、大阪府でのネットワークを拡げ、日常活動の中で顔の見える関係を創り、相互支援と双方向の情報交換を継続していく時代に入ったと思います。

どうか、多くの協会や行政担当部局もこのネットワークに参加いただくことを希望して、私たちが培ってきたネットワーク組織の紹介とします。

3 参加者数

「災害時の外国人支援を考える研修会」については、研修会（第1回から第3回）、演習（大阪北、南）2回、振返り（第5回）の合計6回にわたり開催され、延べ人数で322人の参加があった。

(単位:人)

	合計	第1回 (8/23)	第2回 (8/30)	第3回 (9/20)	大阪北 (11/1)	大阪南 (11/23)	第5回 (1/24)
参加者総数(うち外国人)	322 (61)	40 (2)	40 (1)	33 (2)	101 (38)	85 (17)	23 (1)
国際交流協会関係者	117	21	23	22	18	19	14
研究者	5	0	0	0	1	4	0
行政	61	16	12	7	14	5	7
一般市民	93	3	3	4	37	43	1
留学生	4	0	4	0	3	1	0
通訳	11	0	0	0	6	5	0
町会関係	7	0	1	0	5	1	0
消防	19	0	0	0	16	3	0
社会福祉協議会	5	0	0	0	1	4	0

4 主催団体コメント

チャレンジ精神旺盛な手作りの企画・運営に、パワーを感じました!

(公財)大阪府国際交流財団 米田 豊

大阪府国際交流財団(OFIX)では、地震経験の少ない外国人住民を対象とした防災啓発や外国人支援に携わるボランティアやスタッフのスキルアップ研修、さらには支援体制の確立を目指す関係機関との防災ワークショップなどに、近畿の府県・政令市の地域国際化協会、大学等教育機関及び在関西総領事館などと連携しながら取り組んでいます。やはり災害時における外国人支援の鍵となるのは外国人の方々と直接接しておられる市町村の行政や国際交流協会等との連携であるとの認識のもと、昨年度から市町村・協会等に防災研修の共催実施を働きかけています。

今年度の重点事業としてOFIXも参加する「国際交流協会ネットワークおおさか」にネットワークとしての取り組みを働きかけたところ、快く応じていただきました。

当初は、正直なところどのような形になるのか不安もありましたが、事前研修会に錚々たる講師陣を揃えられたことにまず驚かされました。

11月の北部・南部の避難所体験・多言語支援センター設置訓練の演習でも、外部講師に依頼して実施する従前のやり方ではなく、全てスタッフの手作り企画・運営で実施してみろというチャレンジ精神旺盛な試みをされ、多少不安を持ちましたが、これもまた、この研修会に参加された行政担当者、協会スタッフ、ボランティアの皆様方等の底力、臨機応変な対応力と柔軟な思考力により、見事に乗り切られました。それもこれも、やはり地域に密着し日常的に外国人住民と接しておられる強みや危機管理を含む行政部局等との距離間の近さの強みではないかと感心しています。

このようなパワーを有する皆様方には、今回の成功経験を活かして災害時の外国人支援に関する取組みを継続してくださるようお願いいたします。その際はOFIXとしても共催者の一員として加わり、可能な支援をさせていただく予定ですので、今後ともよろしくご協力くださるようお願いいたします。

災害時だけでなく、さまざまな活動への広がりをもつネットワークの実現へ

(公財)大阪国際交流センター 梅元 理恵

担当者の変更にともない、年度途中で、研修内容確定後からの参加となった研修会ではありますが、大阪府内の国際交流協会が連携して、行政やボランティアの参加も得てこの研修会が実施できたことは、非常に大きな成果であったと感じています。

今回の研修会では、災害が起きた直後の3日間、特に有効な情報提供の手段としての「やさしい日本語」を学び、東日本大震災における避難所運営と多言語支援センターの運営での経験を伺い、それぞれワークショップを通してより理解を深めることができました。

その後、箕面、富田林での避難所体験と多言語支援センター設置訓練を行い、実際に災害が起きたと想定し、それぞれの動きを混乱も伴いながら検証していくことができ、課題も見えてきました。災害時には単独ではできないことが、人

のつながり、ネットワークを活用することで、解決へと向かうことも改めて感じる事ができた訓練となりました。

最終回の振り返りでは、まさに研修会が、他都市での研修、訓練につながり、ネットワークの広がりが目に見える形となり実現するであろう期待感も生まれました。

災害時に備える体制を整え、外国人住民だけではなく、日本人にとっても安心、安全で住みやすいまちづくりが一層進んでいくことでしょう。

このネットワークが中心となり、災害時だけではなく、さまざまな分野において、外国人との連携、協働を進め、その広がりとともに、大阪の多文化共生社会の実現に向け、今後も取組みを進めていきたいと思えます。

今回の研修会は、いろんな意味において、人のつながり、ネットワークの必要性を強く感じた研修会となりました。

地域に暮らす外国人市民にとって、頼りになる存在でありたい

(特活)とんだばやし国際交流協会 前川 仁三夫

(特活)とんだばやし国際交流協会は大阪の南河内にあるスタッフ3名の小さな協会ですが、今回のような大規模な研修が開催できたことをとてもうれしく思っています。このような研修ができたのも「ネットワーク」に参加しているからだこそと思います。東日本の大災害を見るとき私たちに何ができるのか?と思いました。大変な時にできるだけ事をしたい、でもそれには人材、能力あらゆる面で十分ではありません。しかし今回のように身近なところからの応援、

支援、また遠くの協会への応援依頼などを経験することで気持ちが楽になりました。被災した時「受援力」が必要だという話を聞きました。「支援力」と「受援力」は表裏一体だと思います。東日本大震災に少しでも関わることが、実は自分たちを助けることになることだと思います。小さくても、微力でも多くの関係者の力を借りて私たちの地域に暮らす外国人市民にとって頼りになる存在でありたいと願っています。

それぞれの地域で持続してきたことを、ネットワークによって広げる一歩

(公財)吹田市国際交流協会 田澤 修一

地域の一つの国際交流協会では「災害時の外国人支援」について、多岐にわたる内容の研修開催は難しかったが、ネットワークおおさかが協働事業としたことにより、半年もの時間をかけて、各地域から行政担当者はもちろん市民を含む多くの関係先から参加していただけた。

今回の研修で改めて学んだ「災害から外国人を守る」そして「外国人住民を地域防災のパートナーに」の基本的な理念は、小さな歩みではあったがそれぞれの国際交流協会において持続されてきたことである。だからこそ、演習では行政の防災担当部局や消防、警察、社会福祉協議会等からも積極的に協力を得られ、広がりを感じられた。

このような成果もあるが、一方今後の課題も多くある。

やさしい日本語の普及促進がスタートした2005年以降、そのマニュアルを広めようと先進的に取り組んだのもとんだばやし国際交流協会であったし、2011年東日本大震災では、多言語支援センター翻訳部門への協力もこの国際交

流協会ネットワークであった。

しかし、それが市民への拡がりや行政の理解と財政支援には、なかなか進まなかったのも事実である。

外国人への防災・災害情報の提供はまさに地域防災の重要課題である。同時にその課題を乗り越えようとするとき、防災・災害情報を的確に理解した外国人、地域で暮らす外国人が、「災害時要援護者」から「ともに助ける側」に廻り得ることができ、地域防災力の向上につながる、まさに街づくりの観点からみることに繋がっていく。

このことを、今後も微力ながらも吹田の地域性を考えながら進めていきたいと思う。

その歩みを、この事業で学んだようにネットワークで助け合うこと、そのネットワークをさらに広域に拡げていくことが出来たら、将来この一年は大きな一歩であったと言えることであろう。

本当に当事者に届く災害情報とは

(公財)箕面市国際交流協会 岩城 あすか

11日1日(金)、センター内の図書館が休館日だったこともあり、今年の5月にオープンして間もない「箕面市立多文化交流センター」全館を使用した大規模演習を実施しました。通訳・翻訳ボランティアや協会・行政職員を主な対象とした「多言語支援センター」の設置訓練と、外国人市民や近隣地縁団体の方を対象とした防災訓練を兼ねた「避難所体験」を同時におこなうのは初めての体験です。主催者側の我々も手探りの状態でプログラムを進行しましたが、6時間に及ぶ演習を終えてよく分かったのは「多言語支援センターの設置・運営は本当に難しい」ということ。

数ある災害情報の中で、時間と翻訳能力に限りのある中、何を取捨・選択すればよいのか。また仮想避難所の中では、自分たちの役割をどう伝え、どのようなニーズ把握をおこなうのか。答えに正解はない中、何度も実際に悩み抜く経験をし、またそうやって悩みぬいた答えに対し、互いに意見

を出し合うことを重ねて一種の“勘”を養っていくしかないと思います。その際、最も肝心なのは、さまざまなルーツの外国人当事者と一緒にそれらの作業をおこなうこと。

幸い、箕面市をはじめ近隣には多数の国際交流協会があり、各地で外国人ボランティアも活発に活動されています。「日頃からの備えがあるところは、非常時でもかなり機能的に動けた」とは、第2回の講師であった仙台市内の自治会役員、今野さんの弁。至らぬ所も多くありましたが、それでも、他地域も含めた市防災担当、消防や警察、地区福祉会や自治会など、近隣地縁組織の方々にも協力いただき、また遠方への翻訳作業の依頼では仙台国際交流協会としまね国際交流センターに大変お世話になり、ネットワークは大きく広がりました。試行錯誤を続けながら、今後も取組を続けてまいります。



5 講師・コメンテーター・協力団体コメント

ネットワークおおさかでの多言語支援センター設置訓練からの知恵

弘前大学 佐藤 和之氏

連続研修会の多言語支援センターの設置訓練に参加し、特筆すべきと感じた2点とそう感じた理由、そしてその成果の活用について報告します。

私は、大規模災害下の外国人住民に基本的な生活や安全を保障する情報をどう伝えるかを研究しています。その視点で特筆すべきと感じた1点目は、外国人支援の言語として「やさしい日本語」の活用を試した多言語支援訓練だったということです。外国人住民の多くは「やさしい日本語」でなら、コミュニケーションがとれると考えています。災害下での彼らは、日本人と日本語に不慣れな外国人、あるいは海外とのインターフェースとなり、被災地復興の力になってくれます。

だから自治体は、外国人住民だからこそその災害下で活躍できる仕組み作りを考えるべきで、東日本大震災を経験してこの考えはより明確になりました。この意味で外国人と日本人が補完し合う能力を活かす術を考える先端訓練でした。そしてその外国人と日本人とが補完し合う災害下での

仕組み作りをネットワークおおさかという広域連携が共有の知恵にしつつあるということも感じました。これが2点目です。

さて、東日本大震災以降に出される報告書には、外国人も避難訓練に参加したがついているとの報告が多数あります。外国人を意識した、かつ日本人と一緒にあった避難訓練や多言語支援センターの設置訓練をすることはとても有益です。2番目であげた知恵となって蓄積されるからです。外国人住民の「自分たちにもできることがある」という気持ちを最大限に活かす仕組み作りを互いに意識することもできます。

ネットワークおおさかが実施した外国人住民をも募った「避難所体験」と「多言語支援センター設置訓練」のノウハウを確かな知恵にして全国の自治体や団体に伝えていって欲しいと思いました。災害が起きてもことばが通じ合えることは、生きる希望につながります。(第1回研修講師)

「ネットワークおおさか」の防災研修に参加して

(公財) 仙台国際交流協会 須藤 伸子氏

東日本大震災が発生した際、近畿地域国際化協会の皆様には職員やボランティアを派遣していただき、物資を送っていただくなど、大きな支援をいただきました。今年度、大阪府内の国際交流協会等につくられるネットワークの研修会にお招きいただいて仙台市災害多言語支援センターの活動を報告するとともに、その後の箕面市と富田林市での多言語支援センター設置運営訓練に関わらせていただき、私としても当時の活動を振り返り、今後に向けて体制を再検討するチャンスとなりました。

まずは何より府内の国際交流協会がゆるやかなネットワークをつくって研修を企画し、事前に何度も集まって準備していること自体が素晴らしいと思います。ここには顔の見える関係があり、互いの団体の状況や情報を共有していれば、いざというときの協力体制を迅速につくることができます。東日本大震災で感じたことは、すべての作業をひとつの団

体で行うことは不可能だし、非効率的だということです。災害時は動けるスタッフの数も限られ、パソコンやファックスなどの機器も平常時のようには使えなくなります。災害時の外国人支援は外国語や「やさしい日本語」での情報提供が主になりますが、翻訳や各種ツールでの情報発信には時間と人手がかかります。その中で被災地の協会にしかできないことは、実際に被災者のところに足を運んで情報とともに安心を届けること、そして、被災地の様子を外部に発信することです。それ以外のことは、遠隔地の支援団体にどんどん依頼するか、近隣の協会との役割分担で処理することができます。そのためにも、今後もぜひこのネットワーク研修会を継続し、互いの状況を把握しておいてください。そして、この取り組みを全国に発信してください。仙台の私達も震災の経験をもとに、今後の災害時対応について考えていきたいと思っています。(第3回研修講師)

広域的な防災体制づくりにつながる、具体的な取り組み

(公財)しまね国際センター 仙田 武司氏

11月1日の訓練に参加した。当センターが他地域の訓練に参加するのは今回が初めてである。協力団体として1回だけの参加となったが、当センターにとっても、いくつかの点から参加する意義を感じた訓練だった。

まず、当センターの強みと弱みを再確認できた。現体制では、中国語・英語・タガログ語なら比較的、迅速な対応が可能だが、韓国・朝鮮語は対応にかなり時間がかかるか、対応できないこともある。また、今回「やさしい日本語」への翻訳も意外に時間がかかってしまった。

次に、遠隔地での翻訳業務を行う際に起こり得る困難を体験的に知ることができた。例えば、タイムリーなやりとり

を行うことが困難なので、依頼者側にも協力者側にも、それを踏まえた対応が重要であることを再認識できた。

とんだばやし国際交流協会、箕面市国際交流協会のお声掛けで、広域的な防災体制づくりにつながる具体的な取組ができたことは何より大きい。当センターにとっても、他地域とのネットワークはいざというとき大変心強いものになると感じている。

*注釈:11月23日はしまね国際センターは休日だったが、そのことは多言語支援センターには伝えずに訓練を行った。(前川)

情報伝達をスムーズにおこなうために、SNSの導入を

株式会社グローバルコンテンツ Global 中村満寿央氏

災害時多言語情報サイトを用いての訓練は参加された皆さんが情報の掲載に習熟されており、特に問題なく多言語災害情報の掲示ができてたことで実際の災害時においても役割を果たしていただけることと期待しています。

実際の災害時には情報の掲示と共に外国人住民に広く周知することも大切な要素となってきます。facebook等のソーシャルネットワークサービス(SNS)に参加されている外国人住民の方々は今現在かなりの数にのぼり、相互の連絡も頻繁にとっています。こういった層とSNS上でつなが

りをつくっておくと災害時の情報伝達がスムーズに進みます。各団体でfacebookのアカウントを持ちfacebookページを公開して購読を促す活動を続けていくといざという時に大変役に立つことと思いますのでぜひ導入を検討してください。

実際に南海トラフの大地震が発生すれば大阪府の被害は甚大なものになると予想されています。外国人住民の方々に適切な情報を提供し少しでも被害を軽減できるよう、今後も継続して取り組みを進めていただければと思います。

職員自らがコーディネートした訓練は、良い経験になったのでは

NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会(NPOタブマネ) 時光氏

企画書にあるようにさまざまな体験や地域の多様な団体の参加を得たことは大変よかったと思います。また、外国人住民による炊き出しも実施され、日本語が話せない外国人住民も地域の力になれることを分かりやすい形で地域に伝わったのではないのでしょうか。一方で、「防災訓練」と「多言語支援センター設置運営訓練」が同時進行で行われ、スタッフの説明不足で、訓練の趣旨や全体の流れが十分参加者に伝わらず、混乱が見られる場面がありました。訓練のメニューはたくさんあってもいいのですが、スタッフ同士で訓練のポイントについて事前に共有しておけば、より充実した訓練ができたのではないかと思います。多言語支援センターの仕

組みを機能させるためには、数回の訓練だけでは十分ではありません。様々な機関、団体の職員が問題意識を持って自らこのような訓練に参加することは大変有意義なことです。今回の訓練は職員にとってもとてもいい経験になったと思います。大規模な災害を想定した場合、外部応援団体との顔の見える関係づくりや、受入体制の構築などが今後の課題になるでしょう。また、今回のように、外部の講師にお任せするのではなく、職員自らコーディネーターとなり、このような訓練を実施することはとても大切なことだと思います。(第4回研修コメント)

第2章 研修および演習概要

研修会は講義及びグループワークを軸として行った。

研修会1

「やさしい日本語」による災害時の情報を考える

8月23日(金) 13:30～16:30

大阪国際交流センター3階 会議室3・4(大阪市天王寺区上本町8-2-6)

講義 佐藤和之氏

やさしい日本語は、あらゆる場面や状況でオールマイティーではないけれど、災害時には、きわめて有効な伝達手段であることを、阪神・淡路、中越、東日本の被災状況を例に挙げながら説明していただきました。

お話の概要は以下のようなものでした。

「発災後数時間は自分たちの力で生き続けなければならない現実。その中では誰でもリアルタイムに情報をもらえないと、二重三重の被害にあう。場合によれば助かった命をなくしてしまう危険もある。多言語の支援センターを設置してもリアルタイムの情報を受けることは出来ない。

とくに最初の数十時間は、外国人自らが、情報を自分の力で得て生き延びなければならない。

そこでやさしい日本語の意義がある。

外国人と言っても、1年間日本で住んだ人は2500語程度の日本語を読めるようになるのだから、その範囲で平易な文書をつくり情報を伝達することが必要だ。

現実には、都市圏では80～90%の外国人がやさしい日本語なら理解できるそうです。これらの伝達手段で、現状が分かった外国人は、場面によっては日本人を頼らず適切な行動がとれるようになり、ひいては、数十時間過ぎた段階では、日本人と共に復興に尽力できるようになります。

外国人は比較的若い人が多いので、地方や高齢化した地域では、支援される側から、支援する側へとつながっていくことが可能です。地域の内なる国際化への道筋が遅々としていても、コミュニティーでの実践こそ求められています。

佐藤 和之(さとう・かずゆき)

弘前大学人文学部社会言語学教授。阪神・淡路大震災以来、大規模災害時の外国人を助けるための情報伝達の方法について「やさしい日本語」研究会を立ち上げる。「災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル」や「やさしい日本語の構造」などを発表。「やさしい日本語」は中学国語2(光村図書)や高校英語(大修館)などに取り上げられている。2003年大阪でも「やさしい日本語」は減災をもたらすというテーマで講演頂いた。

ワークショップ 「災害対策本部からの情報の切り分けと、やさしい日本語の作成」

2部 ワークショップ:災害対策本部からの情報の切り分け(緊急であるか否かなど)と「やさしい日本語」作成学習を行い4回目の演習に役立てる。またグループでの関係づくりを図ることで顔の見えるネットワーク化も意図していた。

「やさしい日本語」について各グループで話し合ってもらった。また課題の日本語を講義内容に従って「やさしい日本語」に作成し、開発された「やさしい日本語」チェックソフト「やんしす」の活用を学んだ。ワーク後のアンケートなどからの意見をまとめると次のようであった。

「やさしい日本語」については今後、ガイドライン等を整備して減災に努めていく必要性を強く感じている。外国人には母語が1番と思っていたが、72時間という限られた時間内の手段として、とても有効だと思い、必要性について改めて認識した。その原理、役割、基本構造等がよく分かった。文節を区切って作成すれば情報が伝わりやすい。そして実際に作ってみると文章の目的が明確になるのでよい。課題はどれだけ使うことができるかだ。

「やさしい日本語」の有効性、信頼性については9割の人

が分かり、残りの人もその人たちとともに行動することでほぼ全ての人助かるであろうことに気づいた。多くの外国人に情報を伝える緊急時の72時間の情報提供について非常に有効だと思う。そのためにも使う側がルールを元にしっかりとした文章をつくるのが大切だ。「やんしす」というシステムがあれば、個人の判断にまよふ場合や訳す人によってかなり表記が変わるようなことも安心して使えると思った。外国人だけでなく、日本人にも有効であると感じた。

「やさしい日本語」の今後に期待することとして、市町村に表示されている防災用語を「やさしい日本語」表記に切り替えいく努力が望ましい。また「やさしい日本語」に取り組んでいる団体などの横のつながりをつくり、情報交換がしたい。

研修会1 まとめ

講義、ワークショップを通して「やさしい日本語」の有効性と信頼性についての理解ができたと思う。情報提供の手段としての「やさしい日本語」の活用についての困難と注意点も明確になった。

困難とは提供されたさまざまな情報の中から緊急かつ重要な情報を切り分けることの困難さである。11月の演習、1月の振り返りの中から言えることは完璧をめざし、身動き取れなくなるよりはタイムリーに情報提供を行い、不備があれば修正していく事だろうと思う。演習などの経験から情報をできるだけ多くと考える中で、逆に分かりにくくなるようなこともあった。そのためには誰が、いつ、誰のために、何

故など、情報の提供の意味を明確にし、それを表記しておくことが大切であることを学んだ。

注意点としては講義にもあるように発災直後から72時間と72時間以降などについて情報内容の変化や通訳・翻訳人員体制、協力体制の整備に従って「やさしい日本語」の活用を考えないといけない。「やさしい日本語」の使用については注意深く行うことは講義で話された重要な点でもあった。

研修のワークや演習の振り返りの中で語られたのは、日常的に取り組むことの大切さであった。

研修会2

外国人市民も含めた避難所運営とは？

8月30日(金) 13:30~16:30

大阪国際交流センター3階 会議室1、2(大阪市天王寺区上本町8-2-6)

講義 今野 均氏

仙台市片平地区連合町内会では、まちづくりの起爆剤にと、各地域から59名の編集委員を募り、2007年度(平成19年度)より「片平地区平成風土記」を編纂しながら、コミュニティ活性化のための様々な取組を進めていた。

そのような状況のもと東日本大震災が発生。近くにある東北大学の留学生や単身赴任者など、想定の6倍、1,500人が避難所である町内の小学校へ押し寄せた。寝たきりなどのハンディを背負った在宅者の支援まで手が回らない中、原発事故の影響で熱心に帰国情報の収集に励む留学生らとの間で緊張感が高まる場面もあったという。

その後今野さんは仙台国際交流協会とつながる機会を得て、意見交換をし合う中、「手伝ってと言われたらもちろん手伝うけれど、あの時はどうしたら良いかわからなかった」という留学生たちの状況も理解。

いざという時、留学生たちも町内の人たちの支援ができるようにと、東北大学や仙台国際交流協会等と協働して「外国人住民も含めた合同防災訓練」も2012年度(平成24年度)より実施するようになった。年1回程度であっても、「避難所運営ゲーム(HUG)」や炊出し訓練など、町内会の方たちと留学生と一緒に訓練することで、緊急時に相互に助け合えることができると考えている。

「震災発生時、連合町内会の中で避難所が機能したのは37箇所のうち5箇所のみ。普段からさまざまな取組を通じて交流のあった場所だけが機能した。今後もさまざまな防災力強化のためのプロジェクトを進め、いざという時の共助体制の構築に力を入れたい。」

今野 均(こんの・ひとし)

6地区80の町内会から構成される仙台市片平地区連合町内会の会長。2007年度(平成19年度)から始まった風土記の編纂を機に、「かたひら夏祭り」や子どもとのまちあるき企画の実施等を経て「片平地区まちづくり計画」の策定に携わる。震災時には「片平丁小学校」の避難所運営に奔走。

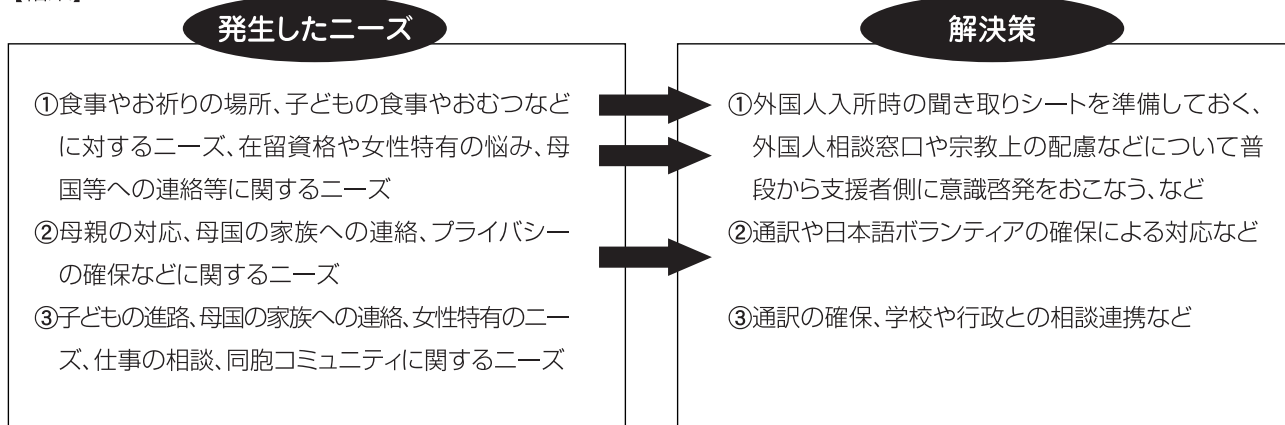
ワークショップ 「避難所における被災外国人のニーズについて考える」

演習時の「避難所巡回」を想定したワークショップを実施。避難所に以下の3家族がいると仮定しつつ、各家族のニーズや抱える課題、解決策などについて考える。

【被災家族概要】

- ①インドネシア人の研究者家族…夫婦（30才と28才）と子ども（8か月、小2）、イスラム教徒
- ②国際結婚の夫婦…夫=日本人（58才）、妻=フィリピン人（52才）、
86歳介護（要介護1）の必要な母（ゆっくり歩くことはできる）、大学生の娘（21才）、
夫、母、娘は仏教徒、妻はキリスト教徒
- ③タイ人の家庭…母親（37才）と子ども（中3の息子、受験前）、仏教徒

【結果】



研修会2 まとめ

同じ国の人同士が集まったり、帰る国がある人とない人との間で軋轢が生じたことなど、実際に仙台で起こった様子を聞くことができ、大変貴重な体験を共有させていただきました。なかでも、早くからまちづくり計画の中に防災だけでなく、「支援する側、される側に分けない“共助”の関係づくり」をシステム化されていたのが参考になりました。また、風土記の編纂を通じた市民参加のコミュニティづくり、「循環型備蓄（＝多めに食料を買って順に消費していく方法）」や多機関と連携した防災訓練を実施する「備え」の徹底など、今野さんの住民自治に対する考え方に大変感銘を受けました。

ワークショップでは、「外国人と一言で言っても、いろんな

国や境遇の方がいるため、その人のパーソナリティーに配慮した対応や気配りが必要」「“問題”と“解決策”を話し合う事で多文化家族の抱えるさらなる問題に気付けた。」など、限られた時間でしたが色々な課題があることを再認識しました。一方、「外国人市民だけを念願に置く発想に問題がある」とのご意見もありました。障害のある人や高齢者など、避難所には配慮を要する多くの方が来られるので、体力面では問題のない外国人市民の方たちは、少しの工夫で活躍してもらえるのではとの期待も持ちました。

「備え」することで解決できる課題は未然に防ごうと、日常から着実に努力を積み重ねることの大切を学んだ研修会でした。

研修会3

“仙台市災害多言語支援センター”の取り組みから

9月20日(金) 13:30~16:30

マイドームおおさか8階 第6会議室(大阪市中央区本町橋2-5)

講義 須藤 伸子氏

平成12年度から防災事業を始めていた。外国人支援のための「災害時言語ボランティア」「多言語防災パンフレット」「FMラジオ放送」「防災DVD」「多言語表示シートを指定避難所に配布」「防災訓練での避難所体験」や関係団体とのネットワーク作りも積極的に行っていた。いろいろな問題を含んだまま震災をむかえた。仙台市と災害時の「災害多言語支援センター」設置協定により被災直後からセンターを開設することができた。活動期間は3月11日から4月30日まで、最初の数日間は24時間体制とし徐々に活動時間を短縮していった。

災害対策本部から災害情報はファックスで大量に流れてきた。そこから外国人住民が必要と思われる情報を「やさしい日本語」と多言語で提供した。当初、大使館などからの安否確認とメディアの取材対応に多くの時間がとられた。災害情報の翻訳者は外国人が多かったので、わかりやすい日本語原稿を作成することを心掛けた。

3月28日頃から情報の量と質が税の控除、仮設住宅の申し込み、お金の申請とかに変わってきたので行政の協力が不可欠になってきた。

電話相談は特に難しかった。刻々と変化する情報への対応や原発事故に関する相談などで答えを持ち合わせていないことが多かった。しかし母語で話せることや不満や不安を聞くことで安心する人もいた。

外国人住民は情報や同国人を探して避難所を移って行っ

た。日本での情報と自国からの情報落差に戸惑い、すごく精神的に大変だったと聞いた。

外国人住民の中でも情報の伝わり方は様々で日本語能力だけでなく、地域住民との関係が大きなポイントになる。自立した人、長く住んでいる人たちに生活情報は伝わるが大使館などの情報が伝わらなかった。

多言語支援センター終了後、外国人住民に防災のことを伝えたり、ヒアリングをした。多文化防災研究会も開始し様々な立場の人たちの意見交換を通して、徐々にお互いの主張がわかってきた。話し合うという雰囲気とか、姿勢が大事だと話し合った。そして外国人は被支援者だけでなく支援者にもなるということにも気づいた。

災害時の情報提供は普段の在り方がそのまま反映する。「やさしい日本語」や多言語化できる人材を日頃から国際交流協会などが持っているかが鍵になる。ブログに当時の内容が残っているので2011年に起こったことの資料として使ってほしい。

いざ震災になってみると、行政情報というものが非常に複雑で分かりにくかった。

センターでの活動で一番困ったのは食糧不足だった。そして災害発生時の自分の役割を家族や周りの人に伝え理解を得ておくことが大切だ。

須藤 伸子(すどうのぶこ)

(公財)仙台国際交流協会総務企画課課長補佐。公立中学校での勤務後、平成3年に国際交流協会に転職。以来現在まで多文化共生の地域づくりを目指して事業の企画や相談業務などに従事。東日本大震災では協会職員や市民ボランティア、関係機関からの応援を得て、外国人被災者の支援活動を行った。経験を伝えるために各地での講演多数。多文化共生マネージャー。



ワークショップ 「災害対策本部情報から外国人住民に必要なものを切り分ける」

実際の仙台市災害対策本部情報から研修用に準備したものを活用し、切り分け作業を行い、「やさしい日本語」で掲示物を作成した。6班の内容は次のようであった。

1班

- ①インフラ情報→発災直後に必要
病院・交通・外国語による情報提供、相談窓口紹介
- ②ライフライン(電気・ガス・水道)情報
→今後の見通しをつけるために

4班

- ①避難所＝避難所のこと、ルール・避難所情報・避難所
そこに行く方向、道
- ②災害ダイヤル＝情報提供・領事館・交流協会の連絡先・
ボランティアセンターの連絡先・仙台市災害ダイヤル
設置
- ③病院＝下記の病院で受け入れています
- ④外国語の情報提供＝外国語による情報提供電話番
号ライフライン(電気、上下水道・道路・ガス) 東北地
方太平洋沖地震について

2班

- ①災害情報＝地震概要・地震状況・津波・原発・被災建築
物・応急危険度判定
- ②交通・ライフライン・生活＝復旧の見通し・地下鉄南北
線の運転部分再開・ごみ集めと尿収集・ライフライン
(水道・電気・ガス)・避難所(食料)
- ③病院＝乳幼児医療に助成等
- ④情報提供・情報を得る手段＝外国語による電話での
情報提供・仙台市災害ダイヤルなど

5班

- ①災害予防ガスに関して＝災害予防について・電気器具・
リーソク・ストーブの取り扱い
- ②病院での受入れ＝下記の病院で受け入れています
- ③外国語による情報提供＝外国語による電話での情報
提供・番号24H利用OK
- ④被害状況・復旧の見通し・ガス使用の禁止・仙台市災
害ダイヤルの設置・消費生活相談・避難所では手洗い
消毒マスクの着用

3班

- ①火災予防について(電気・ガス)
- ②受け入れ可能な病院(国民健康保険証がなくても受
け入れ可能か)
- ③外国語による電話での情報提供(英・中・韓・朝・やさ
しい日本語)

6班

- ①二次災害防止＝火災予防 電源・ローソク・石油ストー
ブ・ガス
- ②被災者への情報＝やさしい日本語＝仙台市災害ダイ
ヤルの設置・下記の病院・外国語による電話での情報
提供

研修会3 まとめ

今回は、東日本大震災での仙台市多言語支援センターの貴重な経験を聞くことができ、「多言語支援センター」とは何なのか、またその役割を実際に知ることができた研修会でした。

日本語に不慣れな外国人にとって、母語などでの情報提供はとても大切であり、災害時には、特に、安心を与えるため、多言語支援センターの役割は大きいですが、より効果を出すための工夫が必要だとの声に参加者から寄せられました。

特に、多言語支援センターでの情報対応については、多

言語化する(できる)情報が限られており、その難しさを再認識するとともに、外国人が得られる情報の少なさについても考えさせられる機会となりました。

また、その運営主体については、市によって差があることも心配されるので、一つの団体だけでの設置では困難であり、地域や外国人も含めた、すべての人の連携、協力が必要ではないかとの意見もありました。

災害時に備え、今後も広く連携、協力するネットワークの必要性を強く感じた研修会となりました。

演習

避難所体験と多言語支援センター設置訓練【北部】

11月1日(金) 10:00～16:30 場所:箕面市立多文化交流センター

避難所設置訓練

スケジュール

- 第1部●4班体制による訓練(地震体験と通報・消火・応急手当)、避難所巡回訓練(1回目)
- 昼休憩●非常食体験、コミュニティ・カフェでユニバーサルな炊出し
- 第2部●119番実演、消防・救急実戦訓練、防災講話、災害講演
- 第3部●避難所巡回訓練(2回目)

多言語支援センター設置訓練

スケジュール

- 第1部●多言語支援センターについての説明、被災状況の共有、情報選択のワークショップ、避難所巡回①
- 第2部●情報選別翻訳作業
 - A班:翻訳を他県へ依頼+ブログアップ
 - B班:避難所巡回用に情報を翻訳
- 第3部●避難所巡回②

The image displays five sample pages of multilingual disaster information. The pages are arranged in two rows. The top row contains three pages: '市立幼稚園・学校・保育所について' (Municipal Kindergartens, Schools, and Nurseries), 'ようちえん、がっこう、ほいくしよについて' (Kindergartens, Schools, and Nurseries), and 'Kindergartens, Schools and Nurseries'. The bottom row contains two pages: '유치원및학교/업무예정인 보육소' (Kindergarten/School/Workplace Nursery) and '箕面市の幼稚園・学校/市立幼稚園全部開放' (Miyama City Kindergartens/Schools/All Municipal Kindergartens Open). Each page provides information about the status of facilities during a disaster, including contact information and instructions for parents and staff. A speech bubble on the right side of the image contains the text: '国際交流協会ネットワークおおさかのホームページ上に、訓練用のブログを立ち上げ、災害時多言語情報を掲載する訓練もおこないました。' (We also conducted training to post multilingual disaster information on the Osaka International Exchange Association Network homepage.)

訓練の概要

10月30日、午前5時46分ごろ、大阪市南部を中心とするマグニチュード8.0の直下型地震（震源地は上町断層）が発生したと想定して訓練を実施した。

避難所設置訓練では、起震装置による地震体験や「煙ハウス」を使った煙避難体験、AED訓練、119番通報訓練などを実施。昼休憩では、非常食体験のほか、コミュニティカフェを使ってユニバーサルな炊き出しもおこなった。午後からは27か国語の指さし会話帳を使った救急訓練、放水訓練、防災講話・災害講演（市民安全政策課・警察）を実施した。

多言語支援センター設置訓練では、まず被災外国人の把

握を目的に1回目の巡回を実施。ここで把握した情報を元に、15枚の「災害対策本部からのお知らせ」を選別する訓練をおこなった。他県へ翻訳依頼する情報と、急いで避難所へ掲示すべき情報とに選別し、A班が他県への翻訳を依頼すると同時に、ブログに情報をアップ。B班が、避難所巡回用に情報を翻訳する役割を担当した。その後、複数の言語話者と班を組織し、2度目の巡回へ。言語ごとに情報を掲示し、ニーズの聞き取りをおこなった。

最後に共有と振り返りの時間を持ち、訓練を終了した。

避難所設置訓練の成果と課題、参加者の感想

【成果】

- 幅広い連携（近隣自治会、地区福祉会、箕面市【人権国際課、市民安全政策課】、箕面警察署、箕面市消防本部、みのおFM、豊中市消防本部、「国際交流ネットワークおおさか」他）
- 豊富な実戦体験+実戦訓練
- ユニバーサルな非常食体験

【課題】

- 被災状況の共有が困難
- 避難所体験というより、防災訓練の意味が大きくなった
- 訓練の内容と時間配分に工夫が必要（通報訓練など）

【参加者の感想】

- 災害がおこったとき、何をすべきかの情報を知れた。
- 他の人と自分を守るための情報を沢山知れた。
- 全部目で見ても、体で感じて、理解できました。
- 災害に対する準備の大切さがわかった。
- 1日中だったので少し疲れた。
- けがや火傷の応急手当の実戦訓練をしてほしかった。
- 地震以外の災害についても知りたい。
- どのような訓練をおこなうのかわかりにくかった。
- 講演の際は、通訳をする時間をもっと長くってほしかった。



非常食を体験



警察による講話



AEDを模擬体験

多言語支援センター設置訓練の成果と課題、参加者の感想

【成果】

- 他県の国際交流協会が翻訳演習に協力
- 多言語情報提供のためのブログの立ち上げ
- 国際交流協会職員や自治体関係者の実戦訓練の場
- 「思っていたよりも大変」ということを実感

【課題】

- 本当に伝わっているのか、欲しい情報なのか不明
- 避難所巡回の前に、情報収集の時間をとる必要性
- 役割分担の明確化
- 今回のような訓練の継続の必要性

【参加者の感想】

- 少し長すぎる気がしたが、まだまだ足りない位、いろいろな課題が出てきた。
- 情報の選択時の優先順位がよくわからなかった。
- 相手に不安を持たせないように話せる状況をつくることが大切。
- 2年に1度は継続することが大事。
- チェックシートを使うと効率よくまわれるのでは？ コーディネーターがいないと、かなり混乱するかも。
- 情報の選び方の基準や経験を知りたい。
- 専門的な言葉や効果的な翻訳の訓練が必要。
- やさしい日本語の作成が難しかった。
- スピード感と日常からの備え、外国人がいるという意識が不可欠。
- できないこと、ないものを伝えるより、今できること、大丈夫なこと、使えるものをはっきりさせることが重要。
- リーダーが必要。リーダーの言うことは、ある程度聞いてもらう。

ニーズの聞き取り



避難所巡回



情報を選別



言語ごとに情報を掲示

演習

避難所体験と多言語支援センター設置訓練【南部】

11月23日(土) 10:00～16:00

場所:【避難所訓練】富田林市消防本部 4階講堂

【多言語支援センター設置訓練】とんだばやし国際交流協会

対象:【避難所訓練】外国人市民を含む地域住民、帰宅困難者など

【多言語支援センター設置訓練】国際交流協会関係者、通訳・翻訳ボランティア、留学生など

参加機関等:富田林市(危機管理室・消防本部・市民協働課)・富田林市社会福祉協議会・富田林病院有志・多文化共生マネージャー全国会議・行政関係機関・仙台国際センター・しまね国際センター

避難所訓練

目的●避難所が、①逃げるところ ②生活するところ ③助け合うところ、であることを知る

配置●避難所訓練…7名、通訳…5名(中国語2・韓国語1・ベトナム語2)

タイムスケジュール

9:30～10:00 受付(避難者受付カード記入)

10:00～10:15 演習の概要説明(とんだばやし国際交流協会・前川)

10:20～10:50 講義①「富田林市の災害対策」(富田林市危機管理室・音羽)

11:00～11:30 講義②「消防活動について」(富田林市消防本部・山口)

11:40～12:30 非常食体験・避難所巡回時の相談内容の準備

12:30～13:00 講義③「多言語支援センター設置訓練における社会福祉協議会の役割」(富田林市社会福祉協議会・青木)

13:00～15:00 避難所巡回訓練・アンケート記入

15:00 避難所解散・アンケート・参加記念品配布・片付け

15:00～16:00 全体の振り返り(多言語支援センター訓練と合同)

多言語支援センター設置訓練

目的●日本語に不自由する被災者を支援する ①情報提供 ②不安・困難を知る ③災害対策本部と被災者をつなぐ

タイムスケジュール

10:20～10:45 避難者情報の共有(受付カードより…人数・言語・文化など)

11:00～13:00 センターの役割確認・災害対策本部からの情報を選別・選別情報を「やさしい日本語」に・巡回レポートの確認

13:00～14:30 「やさしい日本語」を避難所に掲示・翻訳・避難所巡回・情報提供

14:30～15:00 避難所巡回の報告書作成

15:00～16:00 全体の振り返り(避難所訓練と合同)

訓練の概要

11月21日、午前5時46分ごろ、大阪市南部を中心とするマグニチュード8.0の直下型地震（震源地は上町断層）が発生したと想定して訓練を実施した。

今回の訓練では、避難所運営要領、多言語支援センター運営要領、及び災害対策本部情報のみ準備し、限られた情報の中でどのように動けるのかを訓練したいと考えた。

避難所訓練では、訓練の内容についてパワーポイントを使って「やさしい日本語」で説明した後、富田林市の危機管理課より市の災害対策のついでの講義、消防署員による実践

訓練、非常食体験を経て、富田林社会福祉協議会の取り組みを紹介した。

また、参加者には富田林市が準備している「避難者カード」を配布し、これを活用して聞き取り調査などの訓練に協力していただくなど、多言語支援センター設置訓練に連動する形での訓練を行った。

多言語支援センターでは、運営要領と4グループに分けて行動することだけを事前に決めておき、災害対策本部からの情報の掲示や避難所巡回の訓練を行った。

避難所設置訓練における講義のまとめ

講義①「富田林市の災害対策」 富田林市危機管理室 音羽 伸彦氏

とんだばやし国際交流協会が、災害時の外国人支援を考える研修会を開催されるということで、危機管理室は、防災啓発の出席講座の一環として、外国人市民や外国人市民支援に関わるボランティアなどにも理解していただきたいことを講演させていただきました。

具体的には、日本は世界有数の自然災害大国であり、いっどこで発生するのかわからない災害に備え、日ごろの準備や地震発生時に対応できる知識、また市として取り組んでいる災害対策についてお話ししました。

その中でも、家族や自分の身を守る自助や国際交流協会を含めた平常時からつながりが大切であるという共助、外国人の情報収集方法、慣習の違いなどを学んでいただきました。

今回の研修を通じて、自治体もさまざまな事情のある被災者の支援が、円滑にできるネットワークづくりが大切であると実感いたしました。



講義②「消防活動について」

三角巾を使った救急処置と自動翻訳機の活用訓練を行った。

まず三角巾の使用法の説明を受け、それぞれ取り組んだ。三角巾の使用は簡単ように見えて結構難しかった（写真）。

自動翻訳機の活用は中国語とベトナム語で行ったが、問いかけはできたが、相手の言葉の理解はできなかった。しかしこのような仕組みを持っていることは十分ではないが安心を得ることができたのではないだろうか。



講義③「多言語支援センター設置訓練における社会福祉協議会の役割」

富田林市社会福祉協議会 青木 宏倫氏

今回、設置訓練に参加して、災害ボランティアセンターを設置する社会福祉協議会（以下、「社協」という）として、多言語支援センターとの連携は必要不可欠であると実感した訓練であった。

大規模災害が発生した際、社協では、社協災害対策本部及び災害ボランティアセンターを立ち上げると共に、全国の社協と連携し、災害ボランティアセンターへの支援体制を構築している。災害ボランティアセンターの役割としては、ボランティア受付、ニーズ把握、支援調整等があるが、今回の訓練において、ニーズ把

握が重要なポイントとなる。災害発生時、情報が錯綜しており、誰もが適切な情報を知りたいと思うが、言語が理解できなければ適切な情報は入手できないだけでなく、ニーズ把握も困難なため、多言語支援センターとの連携が欠かせない。

そのため、災害時の備えとして、社協・多言語支援センター（国際交流協会）・避難所（町総代）など地域のネットワークを築くと共に、様々な機関・住民と連携し、要援護者支援体制を整えるなど、“減災”に繋がる取り組みを行っていかねばならないと再確認することができた訓練であった。

避難所設置訓練の成果と課題、参加者の感想

【成果】

- 地震についての知識が得られた。
- 避難所がどこになるか分かった。
- 避難所の生活についてわかった。
- 幅広い連携ができ、地域の組織が外国人の課題について理解できた。
- チーフは誰か?と思ったが決まっていた。

【課題】

- 地域の防災の取り組みと連携して行うことが大事だ。
- 継続しての取り組みが必要だ。
- 情報提供をわかりやすく。
- 避難者が何に不自由しているか気にかけることが必要だ。

【参加者の感想】

- 実際の避難場所に行く訓練もグループですればよいと思う。
- 予想外の事が起こったという設定で動いてみるのが大切だと感じました。
- 町会、民生委員、一般住民みんなが自分の住む地域で連携して減災、防災、避難所体験を行うことの必要性の周知と行政の研修が必要だ。
- 支援センターの方が貼ってくださった情報は、もう少し見やすく、情報の内容別（交通・病院など）にして貼りだしてもらえば良いのと思った。
- よい体験ができてよかったです。特に外国人向けの部分もあるので大変助かります。ありがとう。
- 避難者となる訓練に参加でき、今後実際にその時が来たときの戸惑いが少し減らせるのではないかと感じました。長時間床にいることの難しさ、しかし毛布一枚あることでの暖かさなどを感じた。
- 座る位置、食べる位置も良かった。湯の量も適量だった。ゴミが意外と少なかった。
- 参加者が孤立していないかに気を付けていた。
- 避難者が協力的だった。



非常食を体験



「やさしい日本語」での情報提供

多言語支援センター設置訓練の成果と課題、参加者の感想

【成果】

- 市、消防、社会福祉協議会、協会の連携が取れていた。
- 多言語支援センターの役割が理解できた。
- 緊急時の疑似体験ができた。
- 「やんしす」（「やさしい日本語」チェックソフト）の活用。

【課題】

- 避難者受け入れカードへの配慮（個人情報、日本語に不自由な人）が必要だ。
- 「やさしい日本語」が初めての人もいて、戸惑いがあった
- センターの参加者はリーダー意識、役割意識をもっと出してよかったのでは。
- 災害時の多言語支援のために日ごろからの訓練やネットワークが重要だ。
- 避難所ですできるだけ使用言語別にまとまってもらうように依頼する。
- 言語別の所在を避難所の担当者に把握してもらい巡回者に伝えてもらう。
- 訓練の継続性が大切だ。避難所開設訓練がよかった。市の訓練に参加していくのもよい。

「情報の切り分け」作業



避難所での聞き取り調査

【参加者の感想】

- ザックリ感のある研修プランだった。主軸と技、誰のための訓練かを明確にする。訓練の入口、出口、条件設定、グループ分けした時の位置付けを明確にする
- 災害時における多言語支援（通訳・翻訳など）の重要性が理解できた。
- 災害時の通訳・翻訳は難しい
- 災害時に通訳・翻訳ボランティアとして活動したいと思う。
- やさしい日本語の研修、演習が必要、「やさしい日本語」基本理解の大切さ。
- 伝える事が分かったが、伝えるべき情報選別に予想外に時間がかかった。
- やさしく伝えているつもりだが伝わっているか気にかかる。
- 絵、図の活用も重要だが文化の違いなどで、絵や図の活用、言葉の枠組みにも違いがある。
- 情報の原型の準備をしておくが良い。
- 口頭での「やさしい日本語」とは？ そういうものがあれば良い。
- この「やさしさ」でよいのか迷う。「やさしい日本語」のイメージがお互いに違う。
- 固有名詞がよめなくて困った。
- 日本語の作成力が重要だ。「やさしい日本語」化や翻訳に影響する。
- 「災害が起こった時に外国人を助けるためのマニュアル」の準備、活用を考えておく。
- Aグループは20分間で決断、役割分担をし、11時から情報作成に入ったが120分かかった。（A/B/C/Dの4グループに分かれてセンター活動を行った）
- 放送用案文を作成し避難所で伝えるのも良いのではないかと。
- 実情が良くわかった。
- 支援センターの方針を固め、グループの代表、代表会議をもった。
- 私たちが誰のために働いているかが分かりづらい。
- 避難所とのパイプが必要ではないかと。
- 東北の震災の経験もあり臨場感があった。
- 全体情報の流れは実際にはどうなのか考える必要がある。

演習【南部】まとめ

今回の訓練は大枠を準備しその状況の中でどのように動けるのかを訓練したいと考えた。結果から言えば、誰が何を、何のためにするのか『自分で決めるのが難しい』ということだったと思う。

プランとしては避難所運営要領、多言語支援センター運営要領、及び災害対策本部情報を準備するにとどめた。避難所については在住外国人の皆さんに「避難所」を「安全な場」「安心できる場」であることを理解してもらうこと、もう一つの役割は多言語支援センターの訓練に協力することであった。

多言語支援センターでは運営要領と4グループ分けだけが決められていた。偶然、弘前の佐藤先生よりの申し出があり「やさしい日本語」研究者が4名来てくださった。

1グループ6名だったので、それぞれが同じ作業に取り組むには丁度よい人数だと考えていたが参加者はグループごとに役割があるのかなと考えたようだ。進め方としてはどちらでもよく、やるべき仕事は情報のできるだけ早い避難所への提供と聞き取りが行われればよいと考えていた。グループによっては役割分担や時間配分ができ順調なところもあったようだ。



振り返り

研修会5

演習報告と振り返り

1月24日(金) 13:30~16:30

大阪国際交流センター3階 会議室3、4(大阪市天王寺区上本町8-2-6)

【大阪北演習報告】(公財)箕面市国際交流協会 岩城 あすか

【大阪南演習報告】(特活)とんだばやし国際交流協会 前川 仁三夫

【演習に対するコメント】 NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会(NPOタブマネ) 時光氏

演習に対するコメント

今日の大阪北と南の報告と、11月23日の訓練を視察したNPOタブマネの高木理事からの報告を受け、「災害多言語支援センター」を広めていく立場から気づいたことと感想を述べたいと思う。

良かった点としては「体験型の学習の機会を職員だけでなく外国人住民に提供できたこと」「地域の市民や社会福祉協議会や行政などさまざまな組織が連携をとりながら行ったこと」そして「多文化な皆さんが炊き出しを行ったことで、外国人は支援されるだけでなく、共に関わることで達成感やメンバーの一人として受け入れられたと感じたと思うこと」などだが、こうして実際にやったこと、それが一番の成果だと思う。

課題としては北も南も演習の参加者間のコミュニケーション不足、説明不足があって、それによる混乱もあったと思うが、実際の現場の経験から言えば、訓練と違ってもっともっと長い混乱のストーリーがある。被災者の中にどのような外国人がいるのか? いきなり「災害多言語支援センター」が設置できるか? まず事前に仕組みができていないといけない、行政と協定ができていたらよいか、それだけではなく何回も繰り返し仕組みを機能させる練習・訓練を繰り返さないといけないと考える。

NPOタブマネの課題としても次のようなことがある。被災地に必要な情報と全国規模で必要な情報が違うこと、被災地で活動する人と応援者の関係の整理も必要だ。個人的なつながりだけではなく組織としてのつながりがないと現場で問題が生じる可能性がある。

いくつかの訓練や考え方を紹介したい。秋田県大仙市では市・県の主催する防災訓練の中で訓練を行っている。避難所の中で日本人と外国人の間に1mほどの距離感があった。日常的にこの溝を埋める努力が私たちの仕事だと思った。石川県の小松では外国人は災害弱者だけと考えず、支援者でもあると考えて取り組んでいる。群馬県大泉町では外国人は支援の対象ではない、行政として多言語で情報を発信するのが当たり前という発想を持っている。

最初から完璧にやろうとしないことだと思う。中越、東日本と私たちは災害時の外国人支援を経験してきたことを振り返っても、継続しながら徐々に改善していく事が大事だと考えている。

時光(とき・ひかる)

中国出身。日本留学を経て2009年より全国市町村国際化研修所(JIAM)勤務、2012年4月より多文化共生マネージャー全国協議会事務局長として、多文化共生、災害時の外国人支援などについて各地で研修、ワークショップを行っている。

ワークショップ

東日本大震災における外国人支援等の実体験を交えた講義から、有意義な学びのあった研修会の後に、その学びや日頃の取り組みの成果を実践するべく、実地訓練としての演習がありました。

『言うは易し行は難し』の言葉にあるように、どんなに見聞きしたことを最大限イメージして演習してみても、上手くいかない点が多くありました。

振り返りでは、研修会もしくは演習に参加した方々が、それぞれの立場から感じたことを共有し、今後に向けてディスカッションするワークショップを行いました。参加者からは次のような意見がありました。

●避難所体験では、自治会や社会福祉協議会等、地域からの参加者も多く、また外国人参加者の中にも家族連れの姿がみられた。今回の訓練は地域の方々とそこに暮らす外国人の方々が顔見知りの関係を築く、よいきっかけとなった。

●多言語支援センター設置訓練は、主に国際交流協会職員向けであったが、そこに立場の違う多くの方々が参加したことで、自分の役割がよく理解出来ないままの人や、実際に災害が来た時には多言語支援センターの運営には携わることのない人がいた。今後も訓練を継続していくならば、今回の多言語支援センター設置訓練をベースに、その中にそれぞれの参加者の立場・役割に即した訓練を組み込んでいけばよいのではないかと。

研修会5 まとめ

特筆すべきは、地域の外国人住民と国際交流協会職員以外にも、関係機関から多くの参加者があったことを評価する感想・意見が多かったことです。そして「災害多言語支援センター」設置の必要性を防災計画に盛り込む必要性についても言及されました。

演習では説明が不十分で、戸惑わせることがあったことは主催者として反省する点ではありますが、それよりも多様

な立場の方が私達と同じ研修・同じ演習に参加して下さったことで、災害時における国際交流協会の活動を知っていただけたことは、とても大きな意義があったと思います。演習は1日限りのものではありませんでしたが、継続していくことで戸惑いや不十分さが無くなっていくものと信じます。

国際交流協会ネットワークおおさかでは、今後も継続して外国人市民とともにさまざまな取り組みを行っていきます。

資料集

研修会当日に配布したレジユメなどの資料、
演習で実際に使用した準備物、
アンケートの結果などをまとめました。

編集後記

多くの皆さんの協力を得て報告書ができあがりました。

講師や協力団体の皆様に、研修終了後改めてコメントをいただくというお願いまでしました。

研修や演習が終われば終わりではなく、何かの始まりにしたい気持ちの表れでした。

私たち「国際交流協会ネットワークおおさか」は小さな気づきを積み重ねるように

これまで活動をしてきました。そしてこれからそうありたいと思っています。

署名記事以外の文章は私たちに責任があります。不明瞭な点など多々あると思います。

もう少し整理できればとの思いもありますがご理解いただき、

活用していただければありがたいです。(前川)



国際交流協会ネットワークおおさか

.....

(公財) 大阪府国際交流財団

大阪府中央区本町橋2-5 マイドームおおさか5階
TEL.06-6966-2400 FAX.06-6966-2401

(公財) 大阪国際交流センター

大阪府天王寺区上本町8-2-6
TEL.06-6773-8182 FAX.06-6773-8421

(特活) とんだばやし国際交流協会

大阪府富田林市甲田1-4-31
TEL.0721-24-2622 FAX.0721-24-2622

(公財) 吹田市国際交流協会

大阪府吹田市津雲台1-2-1 千里ニュータウンプラザ6階
TEL.06-6835-1192 FAX.06-6835-6420

(公財) 箕面市国際交流協会

大阪府箕面市小野原西5-2-36
TEL.072-727-6912 FAX.072-727-6920