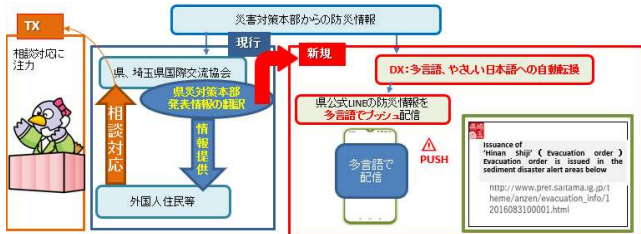


多文化共生事業事例集		年度 R 7
団体名	埼玉県	助成金名：多文化共生のまちづくり促進事業 事業費総額：21,885千円
事業名	D Xを活用した災害時の外国人支援体制の整備	
概要	災害、避難行動又は防災等の情報にアクセスしにくい外国人の逃げ遅れ・混乱を防ぐため、L I N Eを活用して多言語の防災・災害情報を提供するとともに、市町村や関係団体と連携した訓練等を実施することにより、災害時の外国人支援体制を整備する。	
事業のポイント		事業の詳細
●情報発信のDX化を進めることで直接のコミュニケーションが必要な相談支援体制に注力できるよう、災害時の迅速な情報発信ツールの充実を図る（TX）。 ●災害時の外国人支援体制の強化のため、単なる災害時多言語支援センターの設置訓練にとどまらない、災害時の外国人支援体制構築に資する各種訓練・研修を実施。		1. 県公式LINEで多言語による防災情報の配信 ●概要：15言語で防災・災害情報、熱中症情報等のテンプレートを作成し、発災時に速やかに発信できるようにシステムを改修－① （うち、多言語テンプレートの作成費3言語分が当該助成金対象経費） ●内容：地震・洪水等の災害情報に加え、熱中症予防やPM2.5注意喚起、光化学スモッグ発令等健康被害を防ぐための情報も含める  2. オンライン等を活用した災害時の外国人支援訓練・研修 ●災害時の外国人支援のための研修「災害時対応と外国人」－② ・参加者数：54人（オンライン及びオンデマンド） ・災害時に外国人が直面する課題や被災外国人に必要な支援を学ぶ／災害時における外国人支援の取組等について参加者間で情報共有／自治体や関係団体が平時から取り組むべきことについて考える ●発災時を想定した図上訓練・実践訓練（各1回）－③ ・参加者数：延べ46人（対面25人、オンライン21人） ・図上訓練（埼玉版FEMA訓練） 災害を想定したシナリオに基づき、時系列に沿って取るべき行動を確認／初動対応や発災時に活動の流れを確認 ・実践訓練 初動体制の整備の例として災害時多言語支援拠点（災害時多言語情報センター等）の立ち上げ訓練／避難所での外国人被災者への情報提供や相談対応の方法を学ぶ／オンラインによる三者通訳・翻訳ツールを活用し、遠隔対応を体験 ●対象：県、県・市町村国際交流協会、市町村（国際・危機管理防災施策担当）、県多文化共生キーパーソン等 3. 災害時の外国人支援に係るマニュアルの見直し－④ 訓練を踏まえて災害対応マニュアルを見直し、外国人支援体制の強化につなげる。
事業の背景・目的		
●外国人住民の増加、多国籍化、定住化が進む中、日本の災害情報にアクセスしにくい外国人の逃げ遅れ・混乱等を防ぐことが喫緊の課題となっている。 ●県公式LINEでは、多言語ややさしい日本語による情報提供がなされておらず、増加する外国人住民に対して防災・災害情報を迅速・的確に伝えるツールが不足していた。 ●災害の激甚化に備えた支援体制の確立が急務であるものの、県・市町村ともに経験やノウハウが乏しい状況にあり、そのため、平時から県や市町村、県国際交流協会、関係機関が顔の見える関係を構築し、災害時にも連携して対応できる体制を整備しておく必要があった。		
<事業スケジュール>		
4～6月 ①県公式LINE多言語化に係る翻訳業務企画・業者選定・調整（助成金対象外）		
6～9月 ①県公式LINE配信テキスト・リッチメニュー等翻訳		
8～9月 ②③災害研修及び訓練企画・業者選定・調整		
10～11月 ①県公式LINE改修プログラミング（助成金対象外）		
12月16日 ② 災害時の外国人支援のための研修の実施		
12～1月 ①県公式LINE多言語化配信テスト（助成金対象外）		
12～2月 ①県公式LINE多言語化に係る広報業務企画・業者選定・調整（助成金対象外）		
1月30日 ③発災時を想定した図上訓練・実践訓練の実施		
1～2月 ④災害対応マニュアル見直しに向けた準備		
2月16日 ①県公式LINE多言語版リリース		
		 実践訓練の様子 （避難所巡回）

事業実施における工夫点・事業の成果等

● 県公式LINEで多言語による防災情報の配信

- リリース後、以下のとおり周知に努めた結果、多言語版の登録アカウント数は約3,000件（令和8年6月現在）となった。
- 友だち追加キャンペーンの実施（リリース日から1か月間）
デジコを活用した、多言語版に設定している人を対象にデジタルギフトが当たる即時抽選型のキャンペーン
- 各SNSを活用した広告展開
LINE広告（バナー広告）やFacebook/Instagram広告（フィード広告）を活用し、主要6言語・2デザインで広告配信
- ポスター及びチラシの配架
県内市町村や日本語学校、外国食料店等へポスター及びチラシを配架し、周知への協力を依頼



● オンライン等を活用した災害時の外国人支援訓練・研修

市町村（国際施策担当課・危機管理防災施策担当課）、埼玉県国際交流協会、市町村国際交流協会、多文化共生キーマン及び県内日本語教室等と連携し、事業を実施した。

今後の課題・将来に向けての展望等

● LINEを活用した多言語防災情報の提供

- 多言語防災・災害情報の新たなツールとして定着し、更に多くの方に利用していただけるよう周知に努めたい。

● オンライン等を活用した災害時の外国人支援訓練・研修

- 参加者から、外国人支援への理解が深まった、災害時の情報提供におけるやさしい日本語の有用性や多言語対応の必要性が理解できたなどの声をいただいた。
- 一方、避難所での外国人支援、情報伝達の事前準備、自治体間の連携など、様々な課題が浮き彫りとなったことから、今後も、継続的な訓練・研修の実施によって災害時の外国人支援体制の強化を図ってきたい。

事業担当者の振り返り

- 県公式LINE多言語版のリリースに当たり、文字化けやシステム上の遷移不具合など、課題に何度も直面し、苦労することが多々あった。しかし、そのような状況の中でも、庁内各課や関係機関と綿密な情報共有等を図りながら、無事にリリースすることができた。
- 県公式LINE多言語版リリースはゴールではなく、あくまでスタートであると考えている。研修・訓練についても災害時の外国人支援体制の強化のために継続的な実施が必要と考える。誰もが安心して暮らすことができるよう今後も取組を進めていく。