

令和4年度 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

実施報告書

現地訓練（九州ブロック）



主催：一般財団法人 自治体国際化協会
実施受託：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. 目的

災害時に外国人を支援するために設置する災害多言語支援センターの活動の基礎を实地研修により確認し、災害時における外国人住民等の支援を円滑に行うポイントを確認する。また、訓練に参加する九州ブロック管内の地域国際化協会の連携を強化する。(大分県は外国人救援班、災害時多言語情報センター、別府市は別府市災害時多言語支援センターの設置運営を想定し訓練を行うことを想定。九州ブロック管内の地域国際化協会からの参加者については、混合グループを作り立ち上げ訓練を実施する。)

2. 業務内容

全国の地域国際化協会職員を対象とした広域での災害時外国人支援に関する研修の実施に係る以下の業務

- (1)研修・訓練の日程・会場を各ブロックの会長協会と連携して決定
- (2)研修・訓練の企画・事前打合せを会長協会、講師と調整し決定
- (3)会場の借上げ、使用物品手配、会場管理者との事前調整、会場費支払い・参加者取りまとめ、参加者名簿の作成
- (4)外国人協力者手配の会長協会への依頼、ボランティア保険加入、謝礼支払い・講師に対して旅費・謝金の支払い
- (5)研修・訓練で使用する資料、物品、事務用品等の準備
- (6)研修・訓練当日の会場設営、資料配布、司会進行及び全体管理
- (7)報告書作成

3. 実施日時・会場

日時:1日目 令和5年1月13日(金)13時半～17時

2日目 令和5年1月14日(土) 9時 ～12時

会場:別府市役所 1階レセプションホール(大分県別府市上野口町 1-15)

4. 対象・定員

地域国際化協会連絡協議会九州ブロック協会の職員・関係者

九州ブロックの多文化共生マネージャー

災害時外国人支援情報コーディネーター

大分県災害対策本部の外国人救援班関係職員

別府市災害多言語支援センター関係者

大分県内市町村の多文化共生

防災担当職員及び防災士等の防災関係

その他実施団体が認める関係団体の職員等 40名程度

5. 研修テーマ

九州ブロック内における災害時外国人支援に係る広域連携

6. 実施内容・スケジュール

【1日目】

- 挨拶 (一財)自治体国際化協会 多文化共生部多文化共生課 課長 関根 なつき
 大分県 企画振興部 国際政策課 課長 三股 耕二 氏
- 講義 災害時の外国人支援における地域国際化協会に期待される役割
 講師 (公財)仙台観光国際協会 国際化事業部 部長 須藤 伸子 氏
- 解説 災害時広域連携に関する協定および災害時外国人住民支援活動助成金について
 (一財)自治体国際化協会 多文化共生部多文化共生課 課長 関根 なつき
- 演習 「大分県外国人救援班・災害時多言語支援センター」及び
 「別府市災害多言語支援センター」の開設・運営、ふりかえり・まとめ
 講師 (公財)佐賀県国際交流協会 企画交流課 課長 矢富 明德 氏

《プログラム》

時間	内容
13:00~13:30	受付
13:30~13:40	開会 主催者挨拶、趣旨説明等
13:45~14:30	【講義】 災害時の外国人支援とは
14:30~14:40	【解説】 災害時広域連携に関する協定および災害時外国人住民支援活動助成金について
14:40~16:10	【演習】 「大分県外国人救援班・災害時多言語支援センター」及び「別府市災害多言語支援センター」の開設・運営(1)総務班・情報班
16:10~16:20	休憩
16:20~16:55	ふりかえり・まとめ
16:55~17:00	事務連絡
17:00	閉会

【2日目】

演習「大分県外国人救援班・災害時多言語支援センター」及び

「別府市災害多言語支援センター」の開設・運営、ふりかえり・まとめ

講師（公財）仙台観光国際協会 国際化事業部 部長 須藤 伸子 氏

講師（公財）佐賀県国際交流協会 企画交流課 課長 矢富 明德 氏

《プログラム》

時間	内容
8:30～ 9:00	受付
9:00～ 9:05	開会 スケジュール説明等
9:05～ 9:55	【演習】 「大分県外国人救援班・災害時多言語支援センター」及び「別府市災害多言語支援センター」の開設・運営(2)巡回班
9:55～10:45	【演習】 避難所巡回
10:45～10:55	休憩
10:55～11:55	ふりかえり・まとめ
11:55～12:00	事務連絡
12:00	閉会

7. 実施結果

九州ブロックの研修については、ブロック幹事協会でもある（公財）おおいた国際交流プラザと事前の3回のオンラインミーティング及び、メールのやりとりを通じ2日間の内容で企画・実施した。また、当事業の実施は、おおいた国際交流プラザが大分県から受託している大分県災害時外国人支援セミナー事業との合同開催とし、県内からも多くの自治体職員や関係者が参加した。コロナの感染拡大も心配されましたが、感染対策を十分に行った上で、現地参集型で行われた。

訓練の被災想定は地震とし、大分県と別府市については大分中部地震後に整備した設置運営マニュアルに沿った設置運営訓練を実施した。また、大分県内の被災自治体の支援のため、地域国際化協会間の災害時の広域連携協定に基づき、九州ブロックの地域国際化協会職員が大分県に駆けつけ、県内の市町村の職員や関係者と一緒に支援にあたるという設定で実施した。

2日目の巡回訓練には別府市に在住する外国人住民が、被災した外国人役として参加した。実際に大分中部地震を経験している方もおり、当日の意見も共有しながら、どのような体制と心構えで外国人支援にあたるかを学んだ。また、この2日間にわたる訓練で参加者同士の交流も行われ、災害時に必要な顔の見える関係づくり・ネットワークの構築を図ることができた。

8. 参加団体一覧

【1日目】

都道府県名	団体名	参加者数
大分県	大分県	6名
	(公財)おおいた国際交流プラザ	4名
	別府市	4名
	別府警察署	2名
	大分市	2名
	佐伯市	1名
	竹田市	1名
福岡県	北九州市	1名
	(公財)福岡県国際交流センター	1名
佐賀県	(公財)佐賀県国際交流協会	1名
熊本県	熊本県国際協会	1名
	(一財)熊本市国際交流振興事業団	2名
宮崎県	(公財)宮崎県国際交流協会	1名
	(公財)宮崎市国際交流協会	1名
鹿児島県	鹿児島県	1名
その他	JICA九州	1名
	日本ベトナム友好協会大分県支部	1名
	(多文化共生マネージャー)	1名
合計	17団体	32名

【2日目】

都道府県名	団体名	参加者数
大分県	大分県	4名
	(公財)おおいた国際交流プラザ	3名
	別府市	2名
	大分市	2名
福岡県	北九州市	1名
	(公財)福岡県国際交流センター	1名
佐賀県	(公財)佐賀県国際交流協会	1名
熊本県	熊本県国際協会	1名
	(一財)熊本市国際交流振興事業団	2名
宮崎県	(公財)宮崎県国際交流協会	1名
	(公財)宮崎市国際交流協会	1名
鹿児島県	鹿児島県	1名
その他	JICA 九州	1名
	大分県インドネシア友好協会	2名
	大分県留学就労支援協会	1名
	多文化こどもネットワークいろは	1名
	よのうづ国際交流の会	1名
	立命館アジア太平洋大学	2名
	(多文化共生マネージャー)	1名
合計	18団体	29名
	2日間のべ	61名

○外国人協力者

8カ国、9名の参加

9. 参加者の声

1日目のふりかえり・まとめ

<感想・大事なこと>

- ・ 庁内外との事前の協力体制構築
- ・ 発信情報をフォーマット化しておく
- ・ 外国人向け支援施策の情報発信も
- ・ 支援マニュアルを実行できるようにしておく
- ・ 語学が堪能な留学生等の協力者を確保しておく
- ・ 日頃から災害時対応について話し合う場をもつこと

<疑問・課題>

- ・ 観光客のニーズ把握と対応方法
- ・ 避難者ニーズの把握方法・内容
- ・ SNSの活用ノウハウ、フォロワー増
- ・ センター運営の人員確保、外部応援者の受け入れ態勢構築
- ・ 非宿泊者(移動者)への対応
- ・ メディア対応でやっておくべきこと

2日目のふりかえり・まとめ

<感想・大事なこと>

- ・ できるだけ事前準備をしておく
- ・ 運営チーム内で役割分担をしておく
- ・ 今、提供されている支援情報を把握しておく
- ・ 聞き取ることの優先順位を考えておいて、相手に応じて柔軟に変えていく。
- ・ 避難者の状況・心情等に寄り添う(傾聴)。
- ・ 非言語コミュニケーション/翻訳ツールの活用
- ・ 聞き取りをする前に避難所の掲示情報を確認し、提供する情報の優先順位も考えておく

<疑問・課題>

- ・ 事前準備・知識がないと、避難者にかえって不安をかかえさせてしまうかもしれない。
- ・ 自分達は何をどこまで支援するのか/できるのか。
- ・ 日本人避難者との支援レベルの差に配慮。
- ・ ハラル食にどこまで対応できるか。

○外国人参加者の声

支援者の行動や態度などについて

- ・ 自分の質問に答えるため、支援者は掲示板の情報を確認したり、ネットで情報を探したりして、丁寧に対応してくれた。
- ・ 与えられたプロフィールは母親だったので、子どもを守るためにパニックになった演技をした。支援者は親身になって語り掛けてくれた。
- ・ 避難所に支援者が来た時、最初に名前や年齢や家族構成など、個人的なことを聞かれると警戒してしまう。まずは一番何に困っているのかを聞いたほうがよいと思う。

言語について

- ・ 支援者の中に流暢な中国語を話せる人が数人いて驚いた。やはり母語を聞くと安心できる。
- ・ 母語でコミュニケーションをとうろうとしたが、自分の言語が翻訳ツールの対象言語ではなかった。
- ・ 支援者が翻訳ツールを使ってみたが、使うツールや使い方によって翻訳精度が異なると感じた。
- ・ 体調不良を訴える役をした。英語を話す支援者も多く、コミュニケーションには問題がなかったが、薬など医療に関する言葉になると難しく、支援者が困った様子だった。
- ・ 災害時に備えて、外国人も日本語を勉強するべきだ。

その他

- ・ 2016年の地震で避難所に泊まったが、そのときは日本語もまったくできないし、どうしてよいかわからなかった。パニックになった。
- ・ 大きな災害が起こると外国人はどうしてよいかわからない。このような訓練をしているのは素晴らしい。外国人のことを考えてくれて感謝する。
- ・ 災害時に支援があることがわかり、安心した。
- ・ 避難所のことがわかった。自宅にいられなくなったら、行ってみようと思う。
- ・ このような訓練は外国人にも必要だと思う。機会があれば自分もまた参加したい。

10. 記録写真

【1日目】

<開会挨拶1:関根>



<開会挨拶2:三股氏>



<講義:須藤氏>



<質疑応答>



<解説:関根>



<演習:矢富氏>



<演習:総務班・情報班>



<ふりかえり・まとめ>



【2日目】

<演習:矢富氏・須藤氏>



<演習>



<ふりかえり・まとめ>



令和4年度 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
【現地訓練/九州ブロック】アンケート 集計結果(集計 11 名)

回答について当てはまる項目に○を付けてご回答ください。

Q1 基本情報

1) ご所属を教えてください。(複数回答)

- (1)都道府県
- (1)政令市
- (9)地域国際化協会(県・政令指定都市)
- (0)市協会
- (1)災害時外国人支援コーディネーター
- (0)多文化共生マネージャー

2)災害時外国人支援関連事業の経験年数

- (2)1年未満
- (4)1年以上～2年未満
- (0)2年以上～3年未満
- (5)3年以上

Q2 講義の内容について理解いただけましたか。

- (9)よく理解できた
- (1)だいたい理解できた
- (1)あまり理解できなかった
- (0)ほとんど理解できなかった

《理由》

- ・ ワークショップで実際に聞き取ることで、いろいろな気づきがありました。
- ・ マニュアルはあるが実際に訓練をしたことがなかったので、すごく勉強になりました。
- ・ 自分自身が災害時の外国人支援の経験がないため、経験したお話を聞くのは貴重な機会でした。
- ・ 講義やスタッフの話が具体的で解りやすかった。
- ・ 今回が初めての参加のため、一緒で行うことが多く、改めて感謝いたします。
- ・ 自分の知識がまだ足りないと感じた。
- ・ 講義とワークショップ等に変に有意義でした。

Q3 講義で新たに知ったことや気づいたことはありましたか。

- (10)たくさんあった
- (1)少しあった
- (0)あまりなかった

《理由》

- ・ ヒアリングの方法
- ・ 手順など
- ・ 巡回訓練でたくさんの気づきがありました。初めての経験でここに書ききれません。
- ・ 訓練はいろいろ参加しているが、何度訓練してもその都度新たな発見・気づきがある。
- ・ ラジオの活用などが印象に残りました。また SNS 等の活用でいろいろなツールを使っていくことで業務量が増えたことは、ありえると思ったので、自分の自治体で活用する際も留意したい。
- ・ 対応の大変さや多岐にわたるということに寄り添う気持ちと効率について考えさせられました。
- ・ 今回が初めての参加のため、実際にシミュレーションすることで本ではわからないところを知ることができた。
- ・ ワークショップの中で外国人協力者も参加されており、私たち日本人では気づかない問題提起をいただいた。

Q4 訓練での内容、ご自身での役割についてご理解いただけましたか。

- (7)よく理解できた
- (4)だいたい理解できた
- (0)あまり理解できなかった
- (0)ほとんど理解できなかった

《理由》

- ・ 事前準備と整理、見直し。
- ・ 私自身は支援センターの運営担当になると思うのですが、経験がない中で対応することはやはり不安があるので、今後も研修や訓練を通して知識や手法を学んでいきたいです。
- ・ 所属する組織との関係をきちんと理解できていないため。
- ・ 言語だけではないこと。全体を見ることの大切さを学んだ。
- ・ 説明がよくされ、わりやすかった。

Q5 訓練についての感想、今後の訓練への希望等お聞かせください。

- ・ ブロックごとの取り組みを続けましょう
- ・ このような訓練を続けることで、県内外で私達ができることがさらに分かってくると感じた。
- ・ やってみてわかる、気づくことが多かったです。今後も勉強を続けていきます。
- ・ 実際に外国人の方と話して聞き取りの練習をしてみてコミュニケーションの難しさと大切さに気がついた。今からできることから準備を始めていこうと思った。
- ・ 事前準備の大切さを改めて思い知った。災害時ボックスや災害時ファイルを作っておこうと思った。出張後、部署内で強くフィードバックしていきたい。
- ・ 定期的にこのような訓練に参加することが大切だと改めて実感しました。今後も機会があれば参加したいです。
- ・ 現在、災害多言語支援センターのマニュアル改正をおこなっており、今回の訓練をふまえ、より良いものになりたいと思っております。
- ・ 初めての訓練参加で、手順等が確認できてよかった。外国人の方々の生の声を聞いてよかったです。また他県との関係ができてよかったです。

以上