

## 令和元年度 近畿 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都道府県、政令指定都市職員と地域国際化協会職員、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 2 回目として実施したものです。
- 近畿地域国際化協会連絡協議会の副幹事協会である（公財）和歌山県国際交流協会及び土井、松本両アドバイザーのご協力により実施することができました。
- 訓練では、南海トラフ地震による津波被害を想定し、和歌山県那智勝浦町を被災地と想定。和歌山県が設置した災害多言語支援センターで、近畿ブロック内の協会職員をはじめ、和歌山県内 8 市町職員が、センター運営訓練、避難所巡回訓練を実施したほか、センターと被災地（那智勝浦町）を ZOOM（WEB 会議ソフト）でつないで、被災地で対応できない言語を話す外国人を支援する等、より実践的な訓練を実施しました。その結果、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、参加者間の顔の見える関係づくりの機会となりました。
- 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 8 月 19 日(月) 11:00~16:45
- 2 実施会場** 和歌山ビッグ愛 大ホール（講義）、大ホールホワイエ（避難所巡回）  
和歌山県国際交流センター 交流ラウンジ（災害時多言語支援センター）  
那智勝浦町役場（被災外国人相談）
- 3 講師** 土井 佳彦 氏（クリア災害時外国人支援アドバイザー）  
松本 義弘 氏（クリア災害時外国人支援アドバイザー）
- 4 参加者** 62 名 ※研修・訓練参加者、見学者のいずれも含む（詳細は別添のとおり）

協会職員：27名、自治体職員：34名、企業：1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：5名

**5 協力者（訓練時）** 外国人住民8名 ※和歌山県国際交流協会の協力を得て参集いただいた  
避難所巡回：5名、被災外国人相談（那智勝浦町）：3名

**6 実施結果（概要）** 次のとおり。

### (1) 研修内容

時間	内容
11:00～11:05	主催者挨拶（自治体国際化協会 多文化共生課長 藤波 香織）
11:05～11:30	<b>&lt;災害多言語支援センター設置・運営に関する講義&gt;</b>  講義：NPO 法人 多文化共生リソースセンター東海 代表理事 土井 佳彦 氏  災害多言語支援センター（以下「センター」という）の機能・役割を確認し、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を紹介。
11:30～11:40	<b>訓練の主旨説明（和歌山県国際交流協会 木村 恵子 氏）</b> ※作業班の割り当て。センター、避難所の2会場にわかれるよう指示 ※訓練中に各班・各自で適宜昼食をとるよう指示
11:40～13:15 （昼休憩含む）	<b>&lt;自治体職員のための避難所巡回の心得に関する講義&gt;</b>  講義：公益財団法人 横須賀市産業振興財団 常務理事兼事務局長 松本 義弘 氏  避難所巡回の意義、避難所ですべきこと、外国人住民対応の心構え等について解説。  ※ <u>避難所巡回班及び那智勝浦町役場（遠隔）のみ</u>



センター設置・運営に関する講義の様子



遠隔での避難所巡回の心得に関する講義の様子

## (2) 訓練内容

### ① 訓練の前提条件

- 今回の訓練の参加者は、和歌山県南方沖で発生した地震災害に対して、和歌山市内の災害多言語支援センター設置運営及び避難所巡回に携わることとなったと想定。
- 和歌山県の地域性を鑑み、那智勝浦町と遠隔で繋いだ支援訓練を行う。

#### ア) 地震想定

令和元年8月17日(土)午前9時、和歌山県で非常に強い揺れを感じる地震が発生し、那智勝浦町では震度5強～6強の揺れを観測。震源地は和歌山県南方沖で、震源の深さは約10km、地震の規模はM8.7と推測される。

和歌山県内全域に大津波警報も発令され、停電や断水も発生したため、和歌山県内全域で行政等自主防災組織が避難所の開設を始め、地域住民は避難を開始した。

津波は第一波の到達を観測後、第二波の発生が観測されていないことから、那智勝浦町では、職員を中核避難所等に配置し、避難所運営及び被害情報の収集を開始した。

#### イ) 被害状況

- ・ 電気 和歌山県全域停電（但し、ビッグ愛は自家発電を利用）
- ・ 水道 和歌山県全域 建物被害、停電による断水
- ・ 鉄道 和歌山県、大阪府全域、JR在来線、新幹線、全面運休
- ・ 空港 関西国際空港 国内線・国際線 全便欠航  
大阪国際空港（伊丹）国内線 全便欠航
- ・ 道路 和歌山県内 国道・高速道路全面通行止め

### ② 詳細日程

次のとおり。

時間	訓練内容
11:40～14:50	<p>&lt;第1段階：災害多言語支援センター設置・運営&gt;</p> <p><b>総務班：</b>センター設置に係る事務用品準備 IT 機材等の準備 名簿作成 翌日以降の人員体制確認 引き継ぎ等</p> <p><b>相談班・情報班：</b> 多言語情報作成 避難所外国人被災者からの相談対応（ZOOMを使用） 那智勝浦町外国人被災者からの相談対応（ZOOMを使用）</p> <p>&lt;第2段階①：避難所巡回訓練&gt;</p> <p><b>巡回班：</b>被災外国人住民の聞き取り</p>

	<p>センターへの通訳・相談支援依頼（ZOOMを使用） クレアの避難者登録カードへの情報記載</p> <p><b>&lt;第2段階②：那智勝浦町からの被災外国人相談&gt;</b></p> <p><b>那智勝浦町役場：</b> 被災外国人住民の聞き取り センターへの通訳・相談支援依頼（ZOOMを使用）</p>
14:50～15:30	<p><b>&lt;第3段階：情報の共有と引き継ぎ&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援者間の情報共有、引き継ぎについて</li> <li>・運営体制確認等</li> </ul>
15:30～15:40	休 憩
15:40～16:30	<b>参加者振り返り</b>
16:30～16:40	<b>講師による講評</b>
16:40～16:45	<p>閉会挨拶</p> <p>①センター設置運営チーム （自治体国際化協会 多文化共生課長 藤波 香織）</p> <p>②避難所巡回チーム （和歌山県国際交流協会 常務理事・事務局長 出口 博之氏）</p>

**(第1段階：災害多言語支援センター設置・運営)**



多言語情報作成の様子



ZOOM を使用した遠隔相談対応の様子

**(第2段階：避難所巡回訓練)**



ZOOM を使用したセンターとの遠隔相談の様子



避難者登録カード記入の様子

### (3) 参加者振り返りと講師による講評(概要)

#### ①災害多言語支援センター設置運営訓練

##### <訓練参加者から>

###### (総務班)

- ・ センターを立ち上げた府県協会が遠隔地の避難所を巡回できない中、どう動けば良いのか、訓練するいい機会となった。
- ・ 総務班・情報班に分かれる前の全体ミーティングで、班ごとの役割と支援の目的を明確にし、事前にイメージを膨らませるべきだった。
- ・ 持参したパソコンを現地のプリンターに接続する等、災害時にも想定される状況への対応に思いのほか時間がかかり大変だった。
- ・ 中長期支援を踏まえて応援に入る場合は、自分の考えを押し付けず地元協会のやり方に合せた支援を行い、初動から対応に当たっている地元協会に休んでもらえるような体制作りができれば良いかなと感じた。

###### (情報班)

- ・ 翻訳にあたり、クレアの災害時多言語支援の用語集などを事前に見ると良かった。
- ・ ZOOMは遠隔地と結ぶ有効なツールだが、各種複雑な相談に対応できるかどうかは今後も検証が必要だと思う。
- ・ 班長の役割を分散することが大事で、そのためにも、平時から顔の見える繋がりをもって、誰が何をできるかを把握しておく必要があると実感した。
- ・ 協会の職員同士はセンター立ち上げの基礎知識があったため、初対面でも、災害時にどう動くか共通意識を持ちやすいところがあった。
- ・ 外部から支援に入った人と、被災地協会の役割分担が難しいと感じた。

##### <土井講師から>

- ・ マニュアルを細かく整理しても、実際にその通りには動けない。普段からの顔の見える関係作りや、作業開始前の全体ミーティングでの役割確認、状況把握が重要。
- ・ 近畿ブロックでは、以前から遠隔支援に課題意識を持ち、4年前の訓練ではGoogle Hangoutを、今回はZOOMを使用した。今回も訓練中に繋がらないなどの不測の事態により動揺があった。通信機器やアプリは日進月歩だが、普段から業務等で使い方に慣れておくことで、災害時にすぐに使える体制をつくってもらいたい。
- ・ 今回の訓練は、和歌山県の声かけで市町に参加を促し、危機管理や観光等の担当課にも関心を高めてもらう機会となった。県協会、県に大変な尽力をいただき、市町対応、マスコミ対応、遠隔被災地・避難所・センター・外部多言語相談窓口をつないだ対応等の様々な状況を想定したことで、今後に繋がる有意義な訓練になった。

## ②避難所巡回訓練

### <訓練参加者から>

- ・市の危機管理部署だが、高齢者や障がい者と違い、人数の少ない外国人対応まで気が回っていないのが実状。災害時の外国人対応の必要性を認識する良い機会となり、市でも外国人支援のマニュアルを整備する必要性を感じた。
- ・災害時の対応については、町の全職員で共通意識を持つ必要がある。図上訓練含め、町の防災訓練に外国人支援の視点を盛り込みたいと思った。
- ・巡回訓練では ZOOM を使用したが、今日はその他にも翻訳アプリや多言語表示シートなどのツールを紹介してもらったので、市に持ち帰って共有したい。
- ・怪我や体調不良への対応、充電、大使館への連絡可否など、通訳で言葉の意味がわかっていても即答できない内容があった。ZOOM で通訳する以前に、避難所として何をどこまで対応できるかなどの基準を事前に確認しておく必要があると感じた。
- ・和歌山県としては、市町を入れた災害時の外国人支援の取り組みは初めてだった。今後も多くの市町を巻き込んで継続してやることで、周囲の意識を高めたい。

### <被災者役外国人から>

- ・巡回班の人が外国語が話せなくても、ZOOM を使った 3 者対話で通訳してくれたので意思疎通ができて良かった。
- ・外国人の多くは災害に不慣れなため、災害に対する不安が強い。外国人支援でこのような訓練をしていること自体、ありがたく思った。

### <松本講師から>

- ・災害多言語支援センターは、行政の災害対策本部と連絡を密にしている。避難所で回答、判断ができない要望等があった場合、センターを通して災対本部に確認等を依頼することができるので、センターを上手に活用して欲しい。
- ・市町職員の皆さんにも、今後は災害時の外国人支援の視点を持って欲しい。避難所での Q&A やセンター設置運営マニュアルなど既に良いツールはあるため新たに作る必要はない。クレアのホームページにあるツールライブラリーを参照して欲しい。
- ・外国語が使えないときの 1 つの手段として、やさしい日本語がある。やさしい日本語で話すときは、敬語などの難しい言い回しをせず、ゆっくり、大きく、はっきりと、同じ言い回しで繰り返すことに気を付けて欲しい。
- ・避難所巡回時に外国人に聞き取りをするテクニックとして、あらかじめ質問する順番を考えておくと良い。YES/NO で答えられる質問を始めに聞き、次に数量で答えられる質問、予測がつかない質問を最後に聞くなど。聞き取り方法を整理しておくことが、聞く側、聞かれる側のストレス軽減にも繋がる。
- ・今日の訓練で県内の関係者と横の繋がりができたはず。災害時の外国人支援の取り組みは、県の協会や他市町と相談、情報共有しながら進めて行って欲しい。

令和元年度 近畿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

## 【近畿地域国際化協会、国際交流協会、府県・政令市など】

No	団体名	参加人数	備考
1	(公財)京都府国際センター	1	
2	(公財)大阪府国際交流財団	4	
3	(公財)兵庫県国際交流協会	3	
4	(公財)滋賀県国際協会	1	情報コーディネーター1名
5	奈良県外国人支援センター	1	
6	(公財)和歌山県国際交流協会	7	
7	(公財)京都市国際交流協会	2	情報コーディネーター1名
8	(公財)大阪国際交流センター	3	情報コーディネーター1名
9	(公財)神戸国際協力交流センター	1	
10	京丹後市国際交流協会	1	情報コーディネーター1名
11	城陽市国際交流協会	1	情報コーディネーター1名
12	南丹市国際交流協会	1	
13	日新電機株式会社	1	
14	(公財)西宮市国際交流協会	1	
15	和歌山県 (総務県民課、国際課、災害対策課、観光交流課)	15	情報コーディネーター1名 (参加11名、見学4名)
16	大阪市(経済戦略局 立地交流推進部)	2	
17	堺市(国際課)	2	

## 【和歌山県内の市町】

No	団体名	参加人数	備考
18	和歌山市(国際交流課)	1	避難所巡回 参加
19	橋本市(危機管理室、市民課)	2	避難所巡回 参加
20	紀の川市(危機管理消防課、地域創生課)	2	避難所巡回 参加
21	海南市(企画財政課、危機管理課)	2	避難所巡回 参加
22	御坊市(防災対策課)	1	避難所巡回 参加
23	田辺市(国際交流センター)	1	避難所巡回 参加
24	新宮市(防災対策課)	1	那智勝浦町役場 参加
25	由良町(総務政策課)	2	避難所巡回 参加
26	那智勝浦町(防災対策室、教育委員会、総務課)	3	那智勝浦町役場 参加

## 【講師・主催者】

No	団体名	参加人数	備考
27	(特非)多文化共生マネージャー全国協議会	1	オブザーバー
28	(特非)多文化共生リソースセンター東海	1	講師
29	(公財)横須賀市産業振興財団	1	
30	(一財)自治体国際化協会	2	主催者

参加62名、ほか5名