

# 「平成30年7月豪雨」時の広島県における外国人支援対応状況等について【振り返り結果】

## 1 関係者による振り返りの実施

- ◎ **開催日時**：平成30年12月19日(水)
- ◎ **開催場所**：(公財)ひろしま国際センター
- ◎ **コーディネーター**：土井 佳彦 氏(地域国際化推進アドバイザー)
- ◎ **アドバイザー**：明木 一悦 氏 (広島県安芸高田市国際交流協会事務局長(多文化共生マネージャー))
- ◎ **出席自治体・地域国際化協会・市国際交流協会**(以下「協会」という)

自治体名	行政	協会
広島県	国際課	ひろしま国際センター
広島市	人権啓発課	広島平和文化センター
東広島市	学園都市推進課	東広島市教育文化振興事業団
呉市	秘書広報課	呉市国際交流協会
福山市	市民相談課	ふくやま国際交流協会

※ 本災害時に外国人支援活動を行った日本語教室を運営する「ひまわり21」(市民グループ)も出席

## 2 振り返りの結果(概要)

- ▶ 出席者からの外国人支援活動状況の報告を経て、コーディネーターにより「**関係者間の連携(つながり)**」に焦点が当てられ、方向性を導いていただいた。
- ▶ また、地震災害と異なる水害特有の対応にも着目して、留意点などを導いていただいた。

### 3 振り返り結果 = 取組の方向性

#### (1) 県と市町の連携強化が望まれる。

##### 〈対応出来なかった団体の状況〉

- ① 県として被災市町に迷惑をかけてはいけないという意識もあり、情報収集に手間取った。
- ② JRなど公共交通機関に関する情報をはじめ県内の広域に及ぶ、あるいは地域を問わず共通する情報の提供について、県若しくは県協会に対応して欲しかった。
- ③ 県から色々な支援の連絡もあったが、不定期な連絡だったのと、どの時点でどういう情報や支援が得られるのかといった認識がなかったため、有効に受援できなかった。
- ④ 今回は県に多言語支援センターが設置されなかったが、仮に設置された場合に同センターはどのような役割を担うのか、またその役割の下で市町はどのように動くべきなのか、認識がない。予めシミュレーションしておくことが必要ではないか。
- ⑤ 市同士の連携だと市域を超えた活動はとても難しく、県の支援が必要となる。

#### ➡ 県の立場からの取組の方向性

平時より県内市町の状況に係る情報収集方法(県と市町の連絡体制)と、その結果を踏まえて具体的にどのように支援していくか整理のうえ、共通認識を持つておくことが重要。

#### 市町の立場からの取組の方向性

自らの行政区域内の外国人の安否情報を含む被災・避難状況に係る情報収集方法を整理しておくとともに、県が整理した市町に対する支援策について平時より認識しておき、有事の際に受援できるような体制としておくことが重要。

**(2) 自治体・協会と民間団体等との連携強化が望まれる。**

**〈対応出来た団体の状況〉**

- ① 日頃からつながりがあるボランティアが外国人の状況確認をしてもらったので、継続して連携していきたい。
- ② フェイスブックでやさしい日本語で災害情報を発信したが、それを独自に母国語で翻訳したうえで発散してくれた人がいた。
- ③ 市、市協会、社会福祉協議会の三者間で災害時の外国人支援に係る協定を締結しており、協定に基づき対応した。

**〈対応出来なかった団体の状況〉**

- ① 災害時の外国人支援対応経験がなかったことから迅速な対応ができなかったが、発災後から3日後にクリアのアドバイザーや多文化共生マネージャーのアドバイス等を踏まえて、県内に所在する約160の民間国際交流団体に対して、支援要請があれば申し出て欲しい旨の連絡(メール)を行った。
- ② 日本語ボランティアや事業などでつながりのある団体と災害時の対応について、事前に認識の共有などが必要だった。
- ③ 電話による無料通訳サービスを行ってくれるという民間企業があり、その企業から直ぐにサービスを利用できる旨の説明があったが、実際には電話番号の登録が必要だったり、利用マニュアルが膨大だったり、利用が難しかったことから、このような外部からの支援の申し出があった場合、県（県協会）で整理してもらいたい。

➡ **平時から関係構築(つながり確保)のための情報共有・意見交換や訓練等の取組の推進が重要。**

**(3) 行政と協会の連携強化が望まれる。**

〈対応出来なかった団体の状況〉

少数言語の翻訳がうまくいかない状況もあったので、地域国際化協会の連絡協議会の広域支援スキームを活用すればよかった。

- ➡ 連携強化に向けて、行政と協会との間で、協定の締結をはじめ、その協定に基づいたマニュアルの策定など災害時の外国人支援に向けた具体的な役割分担の整理をはじめ、それを踏まえた訓練の積み重ねが重要。

**(4) 隣接する市町との連携(横のつながり)強化が望まれる。**

〈対応出来なかった団体の状況〉

隣接する自治体の外国人支援に対する意識が異なる。

- ➡ 平時から関係構築(つながり確保)のための情報共有・意見交換等の取組の推進が重要。

**(5) 民間団体間等の連携強化**

〈対応出来た団体の状況〉 日頃、つながりのある全国の多文化共生マネージャーから翻訳等の支援を得た。

〈対応出来なかった団体の状況〉

日本語教室を行っているが他の日本語教室に支援を呼びかけたものの動かなかった。

- ➡ 平時から関係構築(つながり確保)のための情報共有・意見交換等の取組の推進が重要。

**(6) 広域での自治体間の連携が望まれる。**

〈対応出来た団体の状況〉

安芸高田市、京丹後市、西宮市、城陽市の各協会では広域のパートナーシップ協定を締結しており、持ち回りで研修や訓練を実施してきており、安芸高田市において同協定に基づく翻訳支援を受けた。

- ➡ 平時からの研修・訓練の積み重ねが重要。

## (7) 水害特有の対応

### 〈対応出来た団体の状況〉

床上・床下浸水もあり、消毒等に関する情報を多言語で発信した。

- ➔ ● 水害は発災前から展開がある程度わかることから、事前の注意喚起が重要であり、その時点で多言語による情報提供を行う必要があるが、その注意喚起の文例で定型的なものもあるので、事前に多言語化して準備しておくことが重要。
- 多言語支援センターの設置時期について、目の前で発生する地震と異なり、避難勧告・避難指示など発災前から展開がある程度分かることから、それを踏まえて設置することが重要。

## (8) その他

対応マニュアルの整備等が望まれる。

### 〈対応出来た団体の状況〉

今回の情報発信について、市が避難情報を出す前のタイミングで市から情報を入手して翻訳し、市の発信とほぼ同時にフェイスブックにより多言語で情報発信した。

### 〈対応出来なかった団体の状況〉

- ① 平時において発災後の対応が想定できていなかったため、外国人向けにどの情報を発信するか、翻訳はどこ・誰に依頼するかなどを決めるのに時間がかかり、初動対応に時間を要した。
- ② 被災外国人のニーズ把握について、ニーズは結果としてなかったが、ニーズを拾うことができず確認できなかったとも言い換えられる。
- ③ 避難所巡回は行っていたが、外国人の状況を確認するという認識がなく依頼できなかった。
- ④ 外国人支援を担当する職員が、非常参集要員になっていたため、外国人支援対応ができなかった。

➔ 対応マニュアル等に反映するとともに、それを踏まえた訓練の積み重ねが重要。