

令和元年度発生災害時の外国人支援対応に係る振り返り会まとめ



1 関係者による振り返りの実施

◎ **開催日時**：令和2年8月19日（水）15：00～17：10

◎ **開催場所**：オンライン会議システム（Zoom）

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、オンライン会議システムを使用して実施

◎ **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）

◎ **出席自治体・国際交流協会**（以下「協会」という）

自治体名	行政	協会
宮城県	国際企画課	宮城県国際化協会
仙台市	交流企画課	仙台観光国際協会
名取市	なとりの魅力創生課	国際交流協会ともだちin名取
大崎市	防災安全課	
	観光交流課	

◎ **開催目的**：台風19号の際に行った外国人支援について振り返りを行い、今後の取り組みにつなげる

2 振り返り結果（概要）

- ▶ 発災前・発災後に分け、対応できたこと・対応できなかったこと・対応できればよかったと思うことについて振り返りを行った。
- ▶ ブレイクアウトセッションで、自治体グループ、協会グループに分かれて意見交換を行った。
- ▶ 「情報の収集・発信」、「自治体・協会の連携」について多くの課題が挙げられた。
- ▶ 技能実習生へのサポートも必要である。

3 振り返り結果

（1）情報発信・収集について

<課題>

自治体

- ▶ 複数のツールで、日本語で情報発信は行ったが、多言語ではできなかった。
- ▶ 自動翻訳を検討したが、翻訳精度などに課題があった。
- ▶ 避難所に対応するような情報がまだ多言語化されていない。
- ▶ 自治体職員だけだと、複数言語への対応が難しい。
- ▶ 被害の大きい自治体ほど、避難所への応援や現場対応で多文化の担当とコンタクトを取るのが難しかった。
- ▶ 被害の大きかった自治体は混乱が大きく、避難者の中に外国人がいるか担当者も把握できていない状況だった。

協会

- ▶ 即時に発信すべき避難指示や警戒情報について、多言語で発信したが時間がかかってしまった。
- ▶ 瞬時に出る情報は、色々な内容が短い文に詰まっているが、外国人（特に来日して間もない方）だと理解が難しい。
- ▶ 「エリアメール」が理解できないという相談が多かった。
- ▶ 国等から多言語の情報が届いたが、同じ情報が複数の省庁から届き、同じ情報が異なる情報が確認に時間を要した。
- ▶ 被災自治体のHPに、協会の多言語相談について掲載してもらうよう、積極的に依頼すべきだった。
- ▶ 協会の会員以外の方へ情報発信ができなかった。

令和元年度発生災害時の外国人支援対応に係る振り返り会まとめ



<対応>

⇒①事前準備

- ▶ 発信が予想される情報をあらかじめ翻訳して準備しておくが良い。
- ▶ 避難指示や警戒情報など、即時に発信すべき情報は、必要な情報をピックアップして、多言語で文案を用意しておくが良い。

②日常的な啓発

- ▶ 日本の災害に関する基礎的な情報や、ストック情報（Safety tips、協会の多言語相談窓口の情報など）を平時から知ってもらうことが重要である。
- ▶ 「どういったツールが使えるか」「頼れるところがあるか」を周知すると良い。

③発信方法の工夫

- ▶ 文字情報で分かりにくいものは、画像や動画など視覚的に分かりやすいものにするが良い。
- ▶ 情報を全て外国人に直接送付するのではなく、適材適所に振り分けて送付すると良い。

④個人へのアプローチだけでなく、固まりへもアプローチ

- ▶ 外国人が所属しているコミュニティ（学校、職場、ゲストハウスなど）に情報発信できるよう、日頃から連携を深めておく。
- ▶ 固まりから漏れてしまう外国人に対しては、町内会のネットワークを活用し、地域ごとの防災訓練等で情報を発信していく。

⑤地元のつながり（キーパーソン）の活用

- ▶ 日本語講座の講師に受講生に対して情報を発信してもらう。
- ▶ 協会の会員等、日本語が長けてきた海外出身者の方々に協力を依頼する。
- ▶ 外国人へ情報を発信できる方との関係性を構築し、災害時に情報発信に協力していただく。

⑥HPの機能強化

対応する言語数を増やす。

★緊急時かつ正確に伝達しなければいけない情報は、外国人県民のより近くに届ける必要がある。

（避難所の情報や被害状況の周知については、市町村の役割が重要）

★災害情報、避難情報、災害後の各種支援情報を届ける必要があるが、災害後の生活を支える重要な情報は確実に届ける。

(2) 自治体と協会の連携

<課題>

自治体

- ▶ 外国人への情報発信のネットワークについて、自治体独自のものがほとんど無い場合は、協会が持つ日頃のネットワークに頼らざるを得ない状況である。

協会

- ▶ 自治体への周知をもう少しできたと感じている。

<対応>

⇒①日頃からの連携構築

日頃から協会や他自治体と連携を深め、県内の外国人の方との連絡の取り方について把握しておく。

②共通情報の対応

それぞれの強みを活かし、補い合って翻訳対応を行い、共通する情報を連携して発信していく。

(3) 技能実習生へのサポート

<発災後、聞き取りを行った結果>

- ▶ 受入企業や監理団体から、注意喚起やどのように行動すれば良いかはある程度情報提供があった。
- ▶ 同国人コミュニティ経由で（母語で）各自情報収集を行ったが、全国の情報が多く、地元の情報は入手困難であった。
- ▶ 緊急速報メールが自治体から届き不安になった。
- ▶ 自分が住んでいる自治体以外の情報も届いてしまい混乱した。
- ▶ 日本人社員と常に連絡を取り合い、避難すべきか等の指示を受けた。
- ▶ 台風の被害について、今回の被害を受けて初めて分かった。
- ▶ 5段階の警戒レベルについて、1と5どちらが危険か分からなかった。
- ▶ 翻訳ソフトを活用し、最低限の情報収集を行った。

令和元年度発生災害時の外国人支援対応に係る振り返り会まとめ



<対応>

⇒①サポート体制の確立

受入企業や監理団体の方以外にも地域で頼ることができる人がいることが理想のため、サポートしていく必要がある。

②防災の知識をつける機会の提供

地域ぐるみで技能実習生を交え、防災訓練や研修を行う。

(4) その他

- ▶ 災害時の外国人対応の研修に、多文化担当課と防災担当課が一緒に参加することが重要である。
- ▶ オンライン対応の普及で、県域のカバーや希少言語の対応が期待できる。
- ▶ 特別定額給付金の情報を届けることができた情報発信ツールを使用し、災害情報を発信すると外国人に届く可能性が高い。

4 まとめ

- ▶ 多言語テンプレートを用意し、情報発信のスピードを上げるとともに、個人へのアプローチだけではなく、コミュニティやキーパーソンを活用するなど、固まりへのアプローチも行っていく。
- ▶ 1人1人に情報を届けるために、民間も含めて協力して情報発信していく。
- ▶ 日頃から自治体と協会で連携を深め、外国人住民との連絡の取り方を共有しておく。
- ▶ 日頃の防災訓練等で、外国人住民に日本の災害に対する基礎的な情報を把握してもらうなど、啓発を行う。

