



財団法人自治体国際化協会

災害時の多言語支援 のための 手引き 2012

行政
職員が！

国際交流
協会職員が！

— 平時に確認したいチェックポイント —



本書の使用方法

この手引きは、県、市町村の国際担当セクションはもちろん、防災や福祉等のセクションの自治体職員や国際交流協会のスタッフ必携の手引きです。災害が起きた後に対応しようとしても遅すぎるという過去の震災等の経験から、平時のうちから災害時対応を考えるためのものです。

この手引きが想定している災害は、長期に避難所が設置される震災等であり、想定している支援の対象者は、一義的には在住外国人を対象としています。しかし、一時滞在の外国人旅行者への対応や、やさしい日本語の活用により、外国人以外の高齢者などの災害時要援護者への情報提供のあり方についても、検討することが可能です。

これまで増加の一途の傾向にあった在住外国人は、2008年のリーマンショック以降、やや減少傾向にありますが、永住者や日本人の配偶者等となり、地域に根付いている外国人が確実に増加しています。このため、外国人は災害時要援護者と位置付けられている例もありますが、平時からの備えを十分に行っておくことで、要援護者ではなく支援者として活躍されることが期待でき、さらには外国人が災害時の外国人支援の主体となることも可能です。

さらに、この手引きによって構築した支援体制により、多言語支援を実施することを事前に周知しておくことは、初動の情報提供や避難誘導をスムーズにするばかりか、外国人にとっても日本人にとっても避難所での良好な生活環境の確保を後押しするものであり、自治体が多言語支援センターを活用できるようになることは、避難所運営主体である自治体にとっても大きな助力となるものです。

この手引きは、災害時の対応を事前にシミュレーションすることはもちろん、平時からの備えとして防災訓練や多言語支援センターの運営訓練に活用できるほか、多文化共生の推進や防災対策、災害時要援護者への支援方法等をテーマとした人材育成の研修テキストとしても活用できます。こうした平時からの災害に特化した訓練や、様々なチャンネルによる人材育成を進めておくことは、災害時に備えた大きな財産となることでしょう。

この手引きは、2部構成になっており、第1部は、どの章からもお読みいただけますが、

○多文化共生や国際交流等事業に初めて携わる方は **序章から** ⇒P 1～

○これから災害時の外国人対応の取り組みに着手される場合は **第1章から** ⇒P 7～

○地域の特性やニーズ、リソースを含めた平時からの具体的事業に着手される場合は
第2章から ⇒P 24～

○東日本大震災の実録に触れたい方は **第2部から** ⇒P 36～

どうぞ、お読みください。

目 次

<第1部>

序章 災害多言語支援センターとは 1

1. 災害と外国人
 - (1) 災害時に外国人が直面する課題
 - (2) 必要な支援活動
 - (3) 支援活動拠点「災害多言語支援センター」
2. 災害時の外国人支援活動の変遷と多言語支援センター
 - (1) 設置・運営主体
 - (2) 災害多言語支援センターの主な活動時期

第1章 災害多言語支援センター設置・運営の手引き 7

1. 外国人住民に関する基礎データ
2. 災害時の外国人被災状況予測
3. 災害多言語支援センター運営に必要な人員
4. 災害多言語支援センターの立ち上げ（初動体制）
5. 業務の流れ
6. 具体的な運営体制
7. 翻訳業務体制
8. 広域連携体制

第2章 災害多言語支援センター設置・運営の課題 24

1. 被災地の条件で異なる外国人被災者支援
2. 過去の災害から学ぶ災害時の外国人支援の課題
3. ボランティアセンターとの連携

第3章 災害時に備えた取り組み 31

1. 地域国際化協会連絡協議会による広域連携
2. 自治体と地域国際化協会間での支援協定締結事例
3. ソーシャルメディアを活用した情報提供

<第2部>

東日本大震災における外国人支援活動 36

1. 公益財団法人 岩手県国際交流協会
2. 公益財団法人 宮城県国際化協会
3. 公益財団法人 福島県国際交流協会
4. 財団法人 仙台国際交流協会

コラム：東日本大震災の現地聞き取り調査から

<巻末付録>

1. 災害多言語情報作成ツール 43

- (1) 災害時多言語情報作成ツール
- (2) 災害時語学サポーター育成のためのテキスト

2. 様式集 46

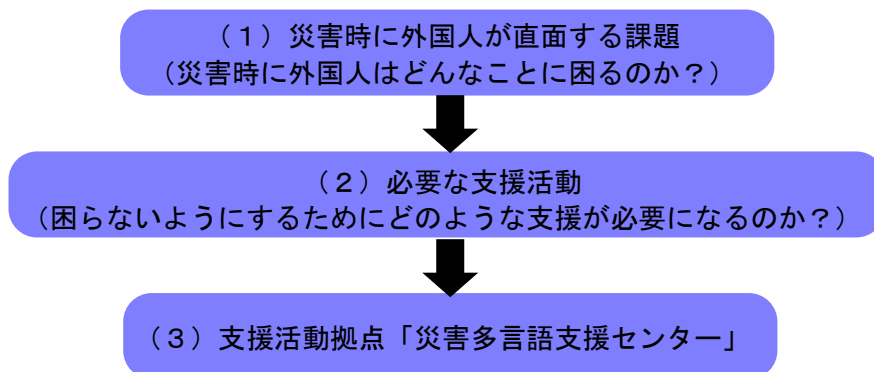
- (1) 災害多言語支援センター「巡回レポート」
- (2) 日別活動内容レポート
- (3) 掲示板貼付用紙

序章 災害多言語支援センターとは

1. 災害と外国人

大地震などの災害が発生した際に、外国人は、日本語が十分理解できないために災害対策本部や行政機関、報道機関等が発信する情報を享受できない、または地震等の災害経験が少ないことが原因で、精神的な不安を抱えるなどといった日本人とは異なる困難な現実と直面する状況が見られます。

序章では、「災害と外国人」と題し、次の3つのステップで災害多言語支援センターの機能を考えていくこととします。



(1) 災害時に外国人が直面する課題

これまで増加の一途の傾向にあった在住外国人は、2008年のリーマンショック以降、やや減少傾向にあります。永住者や日本人の配偶者等となり、地域に根付いている外国人が確実に増加しています。しかしながら、すべての外国人住民が日本語を十分に理解できるとは限りません。そのため、災害が発生した場合には、行政機関等が日本語で発信する情報を理解できず、必要な支援が得られないおそれがあります。

また、出身国によっては、地震等の被災経験がほとんどないことに加え、災害に対する知識が乏しいためどのように行動してよいのか分からず、多数の外国人が不安を抱くことが予想されます。

以上のような理由から、地域防災計画の中でも、災害発生時には外国人住民は高齢者や障害者と同じ、「災害時要援護者」として位置付けられ、支援が必要であるという認識が定着しつつあります。

【解 説】

※災害時要援護者対策ガイドライン（日本赤十字社）によると「災害から身を守るため、安全な場所に避難するなどの一連の防災行動をとる際に、支援を必要とする人々」と記されています。

具体的には以下のような人々が含まれます。

- ①心身障害者（肢体不自由者、知的障害者、内部障害者、視覚・聴覚障害者）
- ②認知症や体力的に衰えのある高齢者
- ③日常的には健常者であっても理解力や判断力の乏しい乳幼児
- ④日本語の理解が十分でない外国人
- ⑤一時的な行動支障を負っている妊産婦や傷病者

日本語の理解力もさることながら、地震という災害に対する経験があるかどうか、また、地震が発生した場合の対処方法や避難所の存在や機能など、日本人であれば誰もが知っていると思われる知識が備わっていないことが多く見受けられます。

これらのことを踏まえ、外国人に正確な情報を伝えることにより、日本人被災者と同じ行動を取ることができ、外国人が「災害時要援護者」ではなくなる可能性もあります。事実、東日本大震災においても、被災地内の留学生が災害情報の翻訳や避難所巡回をしたり、被災地外の外国人が炊き出しのため被災地をまわるなど、多くの支援者となってくれました。

さて、改めて外国人と災害を考えたとき、外国人被災者に対して留意しなければならない2つのポイントがあります。

- ・ストック情報が日本人と異なる
- ・フロー情報が届かない

ストック情報とは、その人が過去の経験や学習を通じて身に付けている情報です。日本で生まれ育ち、日本の学校で教育を受けていると、実際に地面が揺れるという体験をしたり、また、学校等において急な揺れが襲ってきた際には、まず、机の下に隠れる。揺れがおさまったら頭や足元に気を付けながら、校庭に避難するという訓練も日常生活の当たり前の一コマとして経験をしてきています。

また、建物の崩壊やガス、水道、電気などの供給が停止した際には、一時的な生活の場として、学校の体育館などが避難所として開設され、そこでは食料や毛布などの物資が配給されるということも知っています。

しかしながら、世界には地震がほとんど発生したことがない国も多くあります。例えば、ブラジル出身者や中国の沿岸部出身者に話を聞くと、本国で地震を経験したことがないと言います。地震という災害がないということは、その災害に対する予防教育なども受けていないため、いきなり日本で地震災害に見舞われても対処することが出来ないということになります。

次に、フロー情報ですが、災害時に出される情報のほとんどは日本語です。しかも国や自治体から出される情報に使われている日本語は、普段の生活では使われないものが数多く見受けられます。例えば、東日本大震災の際の避難勧告に放送された「高台に避難」という日本語が理解できなかった、「高いところに逃げて」なら理解できたという外国人の声も伝えられています。

このように日常的な会話ではある程度支障がない人でも、今まで経験したことが地震によるストック情報の違いや、日常生活で使わないようなフロー情報では、必要な行動を起こすことが困難になります。

(2) 必要な支援活動

行政機関が防災無線による広報等で提供する災害情報は、日本人を対象とした日本語での放送であり、日本語が不十分あるいは理解できない外国人には正確な情報を得ることに困難が生じます。

避難所に避難している外国人被災者は、言葉、食べ物、文化、生活習慣などの違いから、日本人避難者とは違ったストレスを受けることがあります。また、避難所での孤立や、他の避難者との軋轢が生じるといった事態も想定できます。

さらに、大規模災害が発生した場合は、現地で外国人被災者の支援を行うべき地元自治体やボランティアも同様に被災者となり、十分に機能できない可能性も高く、被災地外からの支援が必要となります。

このような事態に対応するため、被災地内において関係機関が連携しながら外国人被災者のニーズに対応して、多言語による災害情報の発信や避難所巡回を行う際の支援拠点となる「災害多言語支援センター」を設置・運営し、外国人住民を支援することが必要となるのです。

(3) 支援活動拠点「災害多言語支援センター」

災害多言語支援センターとは、多言語での災害に係る包括的な情報の提供を手段として、「日常生活にいち早く戻るための支援」を行うための活動拠点です。

災害多言語支援センターの活動は、多言語による災害情報の提供を中心とすることが基本的な運営方針となります。外国人被災者和其他の日本人被災者との大きな違いは、情報を得ることができるかできないかという点にあるからです。情報さえあれば、日本人被災者と同じように避難することができ、外国人も「災害時要援護者」ではなくなる可能性があるばかりか、支援者として活躍されることが期待できます。現に、東日本大震災では多くの在住外国人の方々が支援活動を展開したことは記憶に新しいところです。例えば、岩手県のある市の協会に最初に届いた外国人住民からの問い合わせは、「助けてください」ではなく、「沿岸部にボランティアにいかなければならないのではないか」というものでした。

こうしたことから、基本的には情報を正しく伝えて、復興という次のステージに進んでもらうところまでが、災害多言語支援センターに求められている役割です。

災害多言語支援センターの基本機能

- ◇行政機関等が発信する災害情報を多言語に翻訳して外国人に届ける
- ◇避難所・地域等を巡回することにより外国人の状況を把握
ニーズを選別し、必要な情報を多言語化して外国人に届ける

行政機関が発信する災害情報を、災害多言語支援センターが集約して翻訳作業を行い、避難所への掲示やチラシの配布、ラジオを通じての提供等の方法で情報を届けます。通訳ボランティアが避難所を巡回し、外国人に必要な情報が伝わっているかを把握するとともに、ニーズを踏まえ多言語化する必要がある情報（防災関連情報等）を選別し、災害多言語支援センターにおいて多言語化して避難所に掲示したりします。

また、近年では、IT環境が進み、一人一人が携帯電話などの端末機で情報を入手できるため、さまざまな媒体での情報発信が可能となっています。

災害多言語支援センターの役割とは異なるニーズ（災害に起因しない日常の生活支援相談等）については、関係機関と連携して問題解決に取り組むことが望まれます。

なお、避難所に行くことができない在宅の外国人被災者の支援については、第3章で触れています。

仙台多言語支援センターでの活動風景



避難所の巡回風景

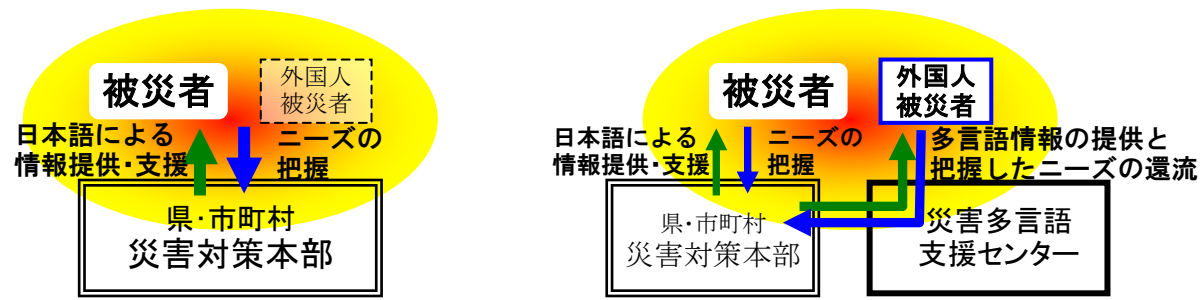


2. 災害時の外国人支援活動の変遷と多言語支援センター

災害多言語支援センターによる支援活動は、平成7年に発生した阪神・淡路大震災において、外国人被災者に多言語での情報提供を行った「外国人地震情報センター」の経験がきっかけとなっています。その後、阪神・淡路大震災の経験を踏まえた、平成16年の新潟県中越地震での被災者支援を経て、平成19年の新潟県中越沖地震における「柏崎災害多言語支援センター」の活動が、外国人被災者に対する災害時対応の基本的な姿勢・役割として結実してきました。

さらに、2009年版マニュアルを活用した各地での災害多言語支援センターの設置・運営訓練などの取り組みが進んだことから、平成23年の東日本大震災では、各地の地域国際化協会や自治体、ボランティア団体などの災害時の外国人支援活動が展開されたところです（詳しくは第2部を参照）。

現行の地域防災計画による対応 災害多言語支援センターを中心とした外国人支援



(1) 設置・運営主体

災害多言語支援センターの活動は、災害対策本部の情報の多言語化、避難所の巡回など行政機関の活動と密接に関わってきますので、災害対策本部の設置主体となる被災地の市町村及び都道府県が協働で設置することが望ましいと考えられます。実際には被災状況に応じて判断することになりますが、原則をあらかじめ決めておくことが大切です。

【解 説】

設置主体の考え方は、被害の状況や、被災地の自治体や地域国際化協会がどこまで機能できるかにより異なるので、一概に「〇〇が設置する」とは言えませんが、「公設民営」型の考え方が浸透してきています。この場合、仙台市と（財）仙台国際交流協会のように事前の協定の締結が必要となるケースもありますが、「公設」「民営」という考え方で設置した場合は、次のようになります。

〔公設の考え方〕

総務省が平成19年3月に公表した「多文化共生の推進に関する研究会報告書2007」では、「国や地方自治体は、人命に優先順位はなく、外国人住民も含めたすべての住民が支援を必要としていることを認識し、施策の充実に努めなければならない。」と述べられています。また、被災者への災害情報の伝達や救護活動は、地域防災計画上、行政の業務として位置づけられています。災害対策本部の災害情報を翻訳し、外国人被災者へ伝達する災害多言語支援センターの業務も、公の業務として捉えるのが基本です。

なお、災害に係る各種助成金などは、公的機関でないと受けられない場合もあるので、事前に確認しておきましょう。

〔民営の考え方〕

広域的に多くの様々な通訳ボランティアを受け入れ、多言語情報提供に特化した専門的機関として機能していくためには、平時から多文化共生や外国人の専門的問題に取り組む団体が中心となり、柔軟に対応できる体制が良いでしょう。ただし、突然起こる災害に対し、日頃から誰（NPO等）を中心に運営することが可能か、といったシミュレーションが必要です。また、広域連携による支援体制をあらかじめ構築し、災害時対応の訓練などを実施しておくことも大切でしょう。

災害の発生から復興に至るまで、支援活動は様々なものがありますが、災害多言語支援センターの担う役割はあくまで限定的なものであり、復興に向けて、それぞれの機関が役割を担っていくことになります。

初動期には、危機管理対応が必要であるため、行政機関等が中心となって避難生活までを誘導します。声をかけあい避難していくためには、自治会などの各種地縁組織の役割も大切です。また、生活再建期には、生活支援が中心となってくるため、地域の地域国際化協会や自治会や商店などの組織がけん引的役割を担うことになるでしょう。災害多言語支援センターでは、避難生活でのサポートを役割として担い、被災地（被災地の地域国際化協会など）に課題を残すことのないよう、地元である被災地がスムーズに復興に向かっていけるような一定の配慮も必要となります。

(2) 災害多言語支援センターの主な活動時期

初動対応期

災害発生～避難所開設～応援が来るまで

活 動 内 容	
1	避難誘導
2	外国人被災者の把握
3	外国人避難者の把握
4	災害情報の発信

避難生活期

避難所開設～閉鎖まで

活 動 内 容	
5	災害情報の発信
6	救援情報の発信
7	避難所巡回

生活再建期

避難所閉鎖以降

活 動 内 容	
8	生活再建情報の発信
9	生活再建のための手続き支援

災害多言語支援センター の主な活動時期

- 災害情報の整理・翻訳・発信
- 避難所の巡回
- 外国人のニーズ把握・対応

各ステージ別の外国人被災者への留意点は次のようになります。

① 初動対応期

多くの外国人が、今、何が起きたのか、また、これからどうすればいいのかわからない状態です。自分自身の安全を確保しながら、避難所へ誘導していくことが求められます。

行政機関が避難勧告・避難指示を出している場合、それらの情報を多言語化して広く発信していくことが望ましいと考えられます。こうしたことは、平時から行政機関と地域国際化協会、外国人支援組織とが連携し、役割分担を考えておく必要があります。

外国人被災者への留意点

- ・ 地震の経験がない外国人がいる。
- ・ 地震発生直後の対処方法や避難先がわからない。
- ・ 日本語の緊急情報がわからない。

② 避難生活期（避難所生活～災害多言語支援センターの主な活動期～）

避難所では、食糧や毛布といった生活に必要な最低限の物資の配給などがはじまりますが、避難所の

仕組みや機能を知らない外国人避難者にとっては、避難所生活自体が不安の連続でもあります。こうしたときに、さまざまな媒体を通じて多言語の情報を発信し、また、通訳ボランティア等が避難所を巡回し、過不足なく情報を届けることや、外国人被災者の不安感やニーズを把握し、避難所での生活を支えていくことが大切になってきます。

特に地震がほとんどない地域出身の方々にとっては、地震そのものに対する恐怖が大きく、日本人以上のストレスを感じていることもあります。災害の規模によっては、避難所での生活が長期に及ぶ場合もあり、メンタルケアが必要となる場面も想定されます。事態が深刻化する前に、母語の情報に触れたり聞いたりすること、自分の言葉で話し合うことができるだけで不安が解消され、安心感が生まれます。また、避難所の存在を知らないために、倒壊の危険のある自宅や、自動車などに避難している外国人被災者も少なからず報告されていますので、ラジオやインターネットなどの広い媒体で情報を発信していくことも必要です。

このときの災害多言語支援センターの目標は、しっかりとした情報提供を手段として、日本人と同じく情報を理解し、適切な行動ができる状態まで、多言語・多文化通訳・翻訳により、安心を届けていきたいものです。

外国人被災者への留意点

- ・ 過不足なく情報を届ける。
- ・ 避難所外被災者への配慮

③生活再建期

避難所での生活から、自宅や仮設住宅に移っていく生活再建期の場面では、「罹災証明書」や「義援金」などの災害時にしか使われない言葉も数多く使われるようになります。また、これらの申請手続きも複雑です。仕事への復帰や就職活動にも数多くの困難な場面が見られます。

生活再建期では、地元でのサポート活動が中心となっていきますが、災害多言語支援センターにおいても、地元での復興活動がスムーズに始めることができるよう一歩先を読んだ活動が求められます。

外国人被災者への留意点

- ・ 災害時特有の専門的課題への対応。
- ・ 生活再建に向かう各種相談対応

【解 説】

大規模災害が発生した時は、被災地の市町村だけでは外国人への十分な対応が困難な場合が想定されます。このため、外部から通訳ボランティア等の応援を期待することになるのですが、応援する側も拠点がないと、どこに行けばいいのかわかりません。

災害多言語支援センターは、地域国際化協会や行政機関、その他様々な関係機関やボランティアが集まって活動するための拠点となる場所なのです。

また、避難所運営者にもさまざまな避難者がいるという視点が必要です。災害多言語支援センターと災害対策本部とが連絡を取り合うことで、各避難所において、外国人支援活動がスムーズに行われるよう調整しておくことも必要です。避難所には外国人のみならず、さまざまな背景を持つ災害時要援護者や一定の配慮が必要な避難者が少なからずいることを念頭に、避難所から見た留意事項をまとめておくことも必要でしょう。

第1章 災害多言語支援センター設置・運営の手引き

この演習ドリルの使用方法

この演習ドリルは、皆さんが住んでいる地域の外国人登録者数や関係機関の情報等を書き込みながら、それぞれの地域での「災害多言語支援センター」の設置・運営体制をシミュレーションするドリル形式になっています。

左ページは自分で書き込むワークシート、右ページは解説や留意点を掲載していますので、右ページを参考にしながらワークシートを完成させましょう。

はじめは、空欄ばかりになるかも知れませんが、その空欄が現在の皆さんの地域における課題であり、足りないところを現しているはずです。関係者と話し合いながら、少しずつ空欄を埋めていきましょう。全ての空欄が埋まった時に、皆さんの地域の手引きがひとまず完成です。

1. 外国人住民に関する基礎データ
2. 災害時の外国人被災状況予測
3. 災害多言語支援センター運営に必要な人員
4. 災害多言語支援センターの立ち上げ（初動体制）
5. 業務の流れ
6. 具体的な運営体制
7. 翻訳業務体制
8. 広域連携体制

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★利用上の注意★★★★★★★★★★★★★★★★

実際のドリル演習では、みなさんの地域それぞれのデータを用いてシミュレーションすることになります。ここでは汎用性が高いと考えられる新潟県中越沖地震の例を中心に解説を行っていますので、右ページの解説例に必ずしも適合しないことがあります。その場合は、次章以降で検討していきましょう。

★★

ワーク1
基礎情報

ワーク2
被災予測

ワーク3
人員算定

ワーク4
初動体制

ワーク5
業務内容

ワーク6
運営体制

ワーク7
翻訳体制

ワーク8
広域連携

1. 外国人住民に関する基礎データ

皆さんの住んでいる地域にどのくらいの外国人が住んでいるか、災害時にどのくらいの避難所の開設が予測されているのかなどを調べてみましょう。

【①基礎データ】

市 町 村 名	人数・割合	
人口（日本人＋外国人）	（A）	人
外国人住民数（総数）	（B）	人
人口に占める外国人の割合	（B） / （A）	%

2012年7月から外国人登録制度が廃止になりました。
住民基本台帳から外国人の人数を調べましょう。

【②外国人住民の内訳】

国名		人数	主な在留資格
1		人	
2		人	
3		人	
4		人	
5		人	
6		人	
7		人	

【③避難所数および外国人被災者数】

地域防災計画における指定避難所数	カ所
地域防災計画における外国人被災者数	人

解説1
基礎情報解説2
被災予測解説3
人員算定解説4
初動体制解説5
業務内容解説6
運営体制解説7
翻訳体制解説8
広域連携

【コメント】

まずは皆さんの地域の基礎情報となる外国人住民の居住状況をしっかりと把握しておきましょう。

解説では、人口10万人、外国人住民数2千人、人口に占める外国人の割合が2%という外国人散在地域をモデルとした仮定値を使いながらシミュレーションを進めていきますので、解説を参考にしながら皆さんの地域の状況を埋めていきましょう。

【①基礎データ】

市 町 村 名	人数・割合
人口（日本人＋外国人）	(A) 100,000 人
外国人住民数（総数）	(B) 2,000 人
人口に占める外国人の割合	(B)/(A) 2.0%

【②外国人登録者の内訳】

	国 名	人 数	主な在留資格
1	中国	800 人	技能実習、研修、留学、日本人の配偶者等
2	ブラジル	500 人	定住者、永住者、日本人の配偶者等
3	フィリピン	200 人	日本人の配偶者、定住者等
4	ペルー	150 人	定住者、永住者、日本人の配偶者等
5	韓国・朝鮮	100 人	特別永住者、永住者
6	アメリカ	50 人	人文知識・国際業務
7	その他	200 人	技能実習、研修

【コメント】

- ・「主な在留資格」を知ることで、暮らしている外国人のおおまかな傾向が見えてきます。
- ・例えば、「永住者」であれば、日本語での会話が可能な人が多いかもしれません。
- ・「留学」であれば、大学に通っている留学生が多いと想像できます。
- ・在留資格を把握し、一人ひとりに必要な支援活動につなげましょう。

【③避難所数および外国人被災者数】

地域防災計画における指定避難所数	30 カ所
地域防災計画における外国人被災者数	300 人

2. 災害時の外国人被災状況予測

皆さんの地域で、大地震が起きたらどのくらいの外国人避難者ができるかを予測してみましょう。

【④外国人避難者数の想定】

外国人住民数を元に、どのくらいの避難者ができるのか算定してみよう。

A 地域防災計画における避難者数 × 外国人の割合 = 人

または

B 外国人住民数 × 15% 人 = 外国人避難者 () 人

(国籍別の内訳)

国名			人数	× 15%	避難者数			言語
1			人		1		人	
2			人		2		人	
3			人		3		人	
4			人		4		人	
5			人		5		人	
6			人		6		人	
7			人		7		人	

【⑤外国人避難者がいる避難所数の想定】

地域防災計画の指定避難所の場所と外国人の居住状況を参考に、外国人が避難すると想定される避難所数を算定してみよう。

指定避難所数 カ所 ⇒ 外国人が避難すると想定される避難所数 = カ所

【⑥外国人避難者数、避難所数の推移の想定】

時 期	外国人避難者数		避難 所 数	
センター開設		人		カ所
1 週間後	1/2 減少	人	1/3 減少	カ所
2 週間後	1/2 減少	人	1/3 減少	カ所
3 週間後	2/3 減少	人	1/2 減少	カ所
4 週間後		人		カ所

解説1
基礎情報解説2
被災予測解説3
人員算定解説4
初動体制解説5
業務内容解説6
運営体制解説7
翻訳体制解説8
広域連携

【コメント】

地震が発生してみないと外国人の避難者数は分かりませんが、新潟中越沖地震の例から、どのくらいの外国人が避難所に避難してくるのか、事前に予測してみましょう。

外国人避難者数／外国人登録者数の割合は、新潟県中越地震で18.8%、新潟県中越沖地震で12.6%でした。

解説ではおおよそ中間の15%で計算しています。

【④外国人避難者数の想定】

※) ワーク1のデータを元に外国人避難者数と外国人避難者がいる避難所数について、新潟県中越地震（長岡市）、新潟県中越沖地震（柏崎市）での事例を元に算定します。

A 地域防災計画における避難者数 15,000 人 × 外国人の割合 2% = 300 人

B 外国人住民数 2,000 人 × 15% = 300 人

外国人避難者(300)人

(国籍別の内訳)

	国 名	人数
1	中国	800 人
2	ブラジル	500 人
3	フィリピン	200 人
4	ペルー	150 人
5	韓国・朝鮮	100 人
6	アメリカ	50 人
7	その他	200 人

× 15%

	避難者数	言語
1	120 人	中国語
2	75 人	ポルトガル語
3	30 人	タガログ語
4	22 人	スペイン語
5	15 人	韓国・朝鮮語
6	7 人	英語
7	30 人	その他

【コメント】

外国人住民の母語での情報発信が基本となりますが、定住化・永住化する外国人が増加している現状では、まず、やさしい日本語で情報を発信していくことも留意すべきポイントです。

【⑤外国人避難者がいる避難所数の想定】

指定避難所数 30カ所 ⇒ 外国人が避難すると想定される避難所数

=

16カ所

【⑥外国人避難者数、避難所数の推移の想定】

※居住分布などから、外国人が避難する地区を想定し、可能であれば指定外避難所数も追加してみましょう

時 期	外国人避難者数		避難所数	
センター開設		300人		16カ所
1週間後	1/2 減少	150人	1/3 減少	10カ所
2週間後	1/2 減少	75人	1/3 減少	6カ所
3週間後	2/3 減少	25人	1/2 減少	3カ所
4週間後		0人		0カ所

【コメント】

阪神・淡路大震災や新潟中越地震時に設置された避難所のうち、指定避難所は避難所全体の約6割でした。残りの約4割は指定外の避難所であり、指定外の避難所に多くの外国人が集まりました。

こうしたことに留意しておく必要があります。

3. 災害多言語支援センター運営に必要な人員

災害多言語支援センターを1ヶ月間運営するために必要な体制を考えてみましょう。

【⑦人員所要人数】

ア. コーディネーター

活動日数	活動期間	人 数
泊 日	日間	人

イ. 巡 回 班（通訳ボランティア（ ）人＋一般ボランティア（ ）人）

	活動体制	活動期間	人 数
1 班	泊 日	日間	人
2 班	泊 日	日間	人
3 班	泊 日	日間	人
4 班	泊 日	日間	人
合 計			人

ウ. I T 班（（ ）名体制）

活動日数	活動期間	人 数
泊 日	日間	人
泊 日	日間	人
合 計		人

エ. 相談窓口

活動日数	活動期間	人 数
泊 日	日間	人
泊 日	日間	人
合 計		人

オ. 所要人員合計

	人 数
コーディネーター	人
巡回班	人
I T 班	人
相談窓口	人
合 計	人

【コメント】

各スタッフの主な役割については、ワーク4の解説を参照してください。
また、所要人数の全体イメージについては、ワーク6の解説を参照してください。

解説1
基礎情報解説2
被災予測解説3
人員算定解説4
初動体制解説5
業務内容解説6
運営体制解説7
翻訳体制解説8
広域連携

【コメント】

運営スタッフの勤務日数は、以下の条件で計算しています。

- ・各スタッフの勤務日数は2泊3日（コーディネーターは前任との引き継ぎ期間を設ける）
- ・避難所巡回時の班編成は、1班につき4人（通訳ボランティア2人、一般ボランティア2人）
- ・1日に巡回できる避難所数は、1班につき4か所が上限
- ・IT班は、センター開設時は2人体制とするが、途中から1人体制に変更

【⑦人員所要人数】

ア. コーディネーター

活動日数	活動期間	人数
2泊3日	30日間	15人

イ. 巡回班（通訳ボランティア（2）人＋一般ボランティア（2）人）

	活動体制	活動期間	人数
1班	2泊3日	30日間	40人
2班	2泊3日	21日間	28人
3班	2泊3日	12日間	16人
4班	2泊3日	9日間	12人
合 計			96人

ウ. IT班（（2）人体制）

勤務日数	活動期間	人数
2泊3日	30日間	10人
2泊3日	21日間	7人
合 計		17人

エ. 相談窓口

勤務日数	活動期間	人数
2泊3日	30日間	10人
2泊3日	21日間	7人
合 計		17人

オ. 所要人員合計

	人数
コーディネーター	15人
巡回班	96人
IT班	17人
相談窓口	17人
合 計	145人

【コメント】

センター長とは？

センターの活動の全体の責任者となるため、設置主体の責任者（公設の場合、地方公共団体の国際課長、民営の場合、地域国際化協会の担当課長や NPO 等団体の代表（専門家））等が考えられます。

コーディネーターとは？

災害多言語支援センターの運営全般を担う要となります。センター長や他の支援団体と連携しながら、ボランティアを適切に配置・指揮し、センターを運営します。刻々と変化する被災地のニーズに的確に対応していくことが必要となるため、コーディネーターには、被災地の全体的な状況や外部との連絡、また外国人特有の問題に適切に対処する判断力・対応力など活動全体を見渡すことのできる視野や、外国人に関する幅広い知識と経験を持っていることが求められます。

このため、一定レベル以上の知識や経験を持つ者が適任であり、例えば、過去の災害時に外国人支援でコーディネートした経験を持つ地域国際化協会等のスタッフや、新潟県中越沖地震で活動した多文化共生マネージャー（※）等が一例として考えられます。

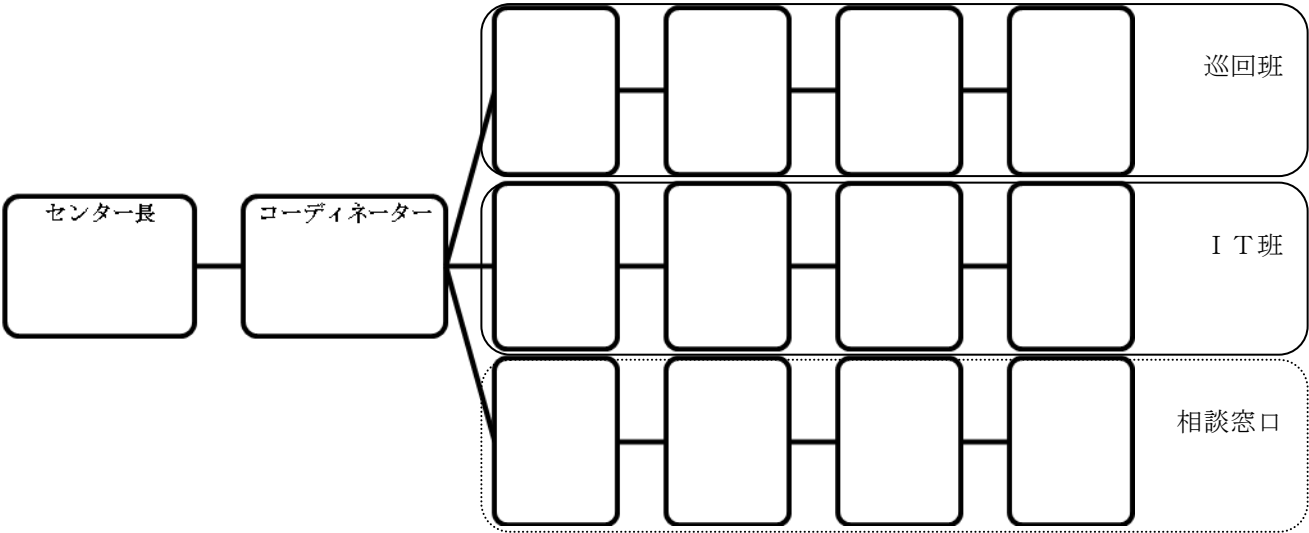
また、コーディネーターは、安定的なセンター運営のために、次のコーディネーターへとシームレスな引き継ぎをすることが必要ですが、被災の規模によっては、活動期間を長く取ることや、複数人体制とするなどの工夫が必要になってくるでしょう。

※（財）自治体国際化協会が平成18年度より（財）全国市町村研修財団全国市町村国際文化研修所と共催して開催している多文化共生研修の修了生。平成25年1月末で、約280名が認定されている。

4. 災害多言語支援センターの立ち上げ（初動体制）

皆さんの地域で災害多言語支援センターをどうやって立ち上げるかを考えてみましょう。

- 【⑧センターの組織体制（初動体制の確立）】
- センター立ち上げ時の人員体制について、実際に名前を記入しながら考えてみよう。



- 【⑨緊急時の連絡先リスト】
- 緊急時の連絡先リストを作っておきましょう。

	氏名・名称	電話番号	メールアドレス
センター長			@
			@
			@
コーディネーター			@
			@
			@
巡回班（通訳）			@
			@
			@
巡回班（一般）			@
			@
			@
IT班			@
			@
			@

解説1
基礎情報解説2
被災予測解説3
人員算定解説4
初動体制解説5
業務内容解説6
運営体制解説7
翻訳体制解説8
広域連携

【コメント】

組織体制を考える際、例えば翻訳業務などは事前に翻訳依頼先と連携することで、センター内での業務負担を軽減することができます。自前で翻訳をするか、あるいは外部でも可能な翻訳業務はできるだけ外部に依頼するのか、皆さんの地域における選択肢を考えてみましょう。

ーセンター立ち上げの初動時のポイントー

【センター設置基準】

災害多言語支援センターを設置するかどうかの判断は難しいですが、避難所が開設され、そこに多数の外国人が避難していることが設置の目安です。

【センター設置場所】

センターの設置場所は、活動の内容から以下のような場所が考えられますが、具体的な県・市町の災害時の外国人支援の窓口や、地域国際化協会の窓口がどこにあるか、外部からの支援を得られやすい場所であるか等を考慮しておくことも重要です。

- (1) 被災地内または被災地に近い場所で、安全が確保されているところ
- (2) 災害対策本部との間で、情報の共有や意思疎通が容易に行えるところ
- (3) 日頃から外国人住民に親しまれているところ
- (4) 交通の利便性に優れたところ
- (5) 電話・FAX、インターネットへの接続が可能なおとこ

～センター設置場所の難しさ～

センターには多くのボランティアが参集し、寝泊まりすることになります。このため、宿泊場所や食事の確保が必要となります。また、避難所巡回を運営活動とする場合は、自動車などの移動手段も必要となります。こうした資源をいかに担保することができるのかということを考えておく必要もあります。

ー各班の業務内容のポイントー

巡回班

■事前の情報収集

過去の巡回レポート等を読み、避難者個人の状況や、日本人を含めた避難所の状況を十分把握しておきます。

■情報の伝達

翻訳した災害情報を避難所に掲出し、必要があれば各避難者へ個別に説明を行います。

■現在の情報収集

避難所を巡回し、何か変わったことがないか、避難者個人との会話を通して情報収集します。

■情報の共有

巡回から持ち帰った情報を災害多言語支援センター内スタッフに正確に伝えます。

IT班

■災害多言語支援センター内のIT環境整備

パソコンやプリンタの設定、インターネット環境の整備など、センター内におけるIT環境を構築します。

■外部との情報の交換

災害対策本部からの情報や現地での情報を文書化し、外部へ翻訳依頼します。また、デジタルカメラで撮影した現地の状況(家屋の危険度判定チラシ等)をプリントアウトし、情報として整理します。

■災害多言語支援センター内部の情報整理

ミーティングの内容を文書化し、情報を共有するためのサポートをします。

相談窓口

■各種相談の受付

災害時には、災害に起因する相談や日常生活の延長にある相談(在留手続き・医療・育児の問題など)が混在します。相談窓口ではこれらの情報を選別し、適切な機関の紹介などを行います。

日常生活的な相談窓口の業務については、災害多言語支援センターの基本的な役割(多言語での情報提供・避難所巡回)とは性質が異なりますので、同センター内に窓口を設けるかどうかは状況により判断することになります。

～災害以外での場面での多言語による情報提供事例～

・インフルエンザ・パンデミック[2009]…世界保健機構(WHO)がインフルエンザの世界的流行を宣言し、フェーズ6まで警戒水準を引き上げた。(特活)多文化共生マネージャー全国協議会(NPO タブマネ)では、刻々と変化するインフルエンザに関する多言語情報をHP上に掲載。各地域の国際交流協会が発信する多言語情報の資源を提供。多言語支援センターのノウハウを活かした一例。

ワーク1 基礎情報	ワーク2 被災予測	ワーク3 人員算定	ワーク4 初動体制	ワーク5 業務内容	ワーク6 運営体制	ワーク7 翻訳体制	ワーク8 広域連携
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

5. 業務の流れ

災害多言語支援センターでの1日を想定してみましょう。

【⑩業務の流れ】

時 間	行 動	内 容

【コメント】

例えば、起床から始まり、「巡回班」や「IT班」の業務の流れやミーティングの時間、1日の振返りをする時間など、災害多言語支援センター内の活動で思いつくものを記入してみましょう。

解説1
基礎情報解説2
被災予測解説3
人員算定解説4
初動体制解説5
業務内容解説6
運営体制解説7
翻訳体制解説8
広域連携

【コメント】

柏崎災害多言語支援センターの例を参考に、1日の流れを例示してみます。

【⑩業務の流れ】

時 間	行 動	内 容
7 : 0 0	起床	
8 : 0 0 ~ 9 : 0 0	全体ミーティング	情報の共有、行動予定の確認
9 : 0 0 ~ 1 0 : 0 0	班別ミーティング	避難所巡回先の打ち合わせ（班編成や巡回場所設定など）、情報の選別、翻訳業務の確認など
1 0 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0	班別活動	【巡回班】 避難所巡回（避難場所、人数の確認）
		【IT 班】 外部機関への翻訳依頼、資料の作成・整理
1 6 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0	避難所巡回ミーティング	班編成、巡回場所設定
1 8 : 0 0 ~ 2 0 : 0 0	避難所巡回	ニーズの把握
2 1 : 0 0 ~ 2 2 : 0 0	全体ミーティング	情報共有、ニーズへの対応
2 2 : 0 0 ~ 2 2 : 3 0	巡回結果とりまとめ	個人・巡回レポートとりまとめ、業務引き継ぎ
2 3 : 0 0	清掃・就寝	

ワーク1 基礎情報	ワーク2 被災予測	ワーク3 人員算定	ワーク4 初動体制	ワーク5 業務内容	ワーク6 運営体制	ワーク7 翻訳体制	ワーク8 広域連携
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

6. 具体的な運営体制

災害多言語支援センターを1週間運営するために必要な体制を考えましょう。

【⑪避難所巡回体制の確立】

■災害多言語支援センターを1週間運営する場合、

ア. コーディネーターを担える人は誰ですか。名前を記入してみましょう。

	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
コーディネーター	1				3		
		2					

イ. 巡回班を担える人は誰ですか。名前を記入してみましょう。

			1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	
巡回班	1班	語	1			2			3	
		語	1			2			3	
		一般ボランティア	1			2			3	
		一般ボランティア	1			2			3	
	2班	語	1			2			3	
		語	1			2			3	
		一般ボランティア	1			2			3	
		一般ボランティア	1			2			3	
	3班	語	1			2			3	
		語	1			2			3	
		一般ボランティア	1			2			3	
		一般ボランティア	1			2			3	
	4班	語	1			2			3	
		語	1			2			3	
		一般ボランティア	1			2			3	
		一般ボランティア	1			2			3	

ウ. IT班を担える人は誰ですか。名前を記入してみましょう。

		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
IT班	ITボランティア	1			2			3
	ITボランティア	1			2			3

エ. 相談窓口を担える人は誰ですか。名前を記入してみましょう。

		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
相談窓口		1			2			3
		1			2			3

解説1
基礎情報解説2
被災予測解説3
人員算定解説4
初動体制解説5
業務内容解説6
運営体制解説7
翻訳体制解説8
広域連携

【コメント】

皆さんの地域では、どのくらい空欄を埋めることができましたか？

1か月間の運営体制を、以下の条件でシミュレートした場合、必要な人員数は203人でした。

- ・運営スタッフの滞在日数は2泊3日（コーディネーターは前任との引き継ぎ期間を設ける）
- ・避難所巡回時の班編成は、1班4人（通訳ボランティア2人、一般ボランティア2人）
- ・このドリルでは、1日に巡回できる避難所数は、1班につき4カ所を上限としています。1カ所の避難所で、15分程度の面談や情報提供活動を実施したとしても、4カ所で1時間、避難所間の移動時間を含めると、さらに時間がかかります。また、このドリルでは、避難者がもっとも避難所にいる夕食の時間帯に集中して巡回することを想定しています。
- ・IT班は、センター開設時は2人体制とするが、途中から1人体制に変更しています。
- ・相談窓口は、2人体制としています。

あくまでシミュレーションの値であり、実際には、もっと少ない人数で運営できるかもしれませんが、いざという時に慌てないよう具体的な想定をしておきましょう。

【⑪避難所巡回体制の確立】

		1週目							2週目							3週目							4週目																				
開設		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日												
コーディネーター		1		3			5			7			9			11			13			15			17			19															
		2			4			6			8			10			12			14			16			18																	
巡回班	1班	通訳ボランティア	1, 2		9, 10			17, 18			25, 26			31, 32			37, 38			43, 44			47, 48			51, 52			55, 56			59, 60		61, 62		63, 64		65, 66		67			
		一般ボランティア	1, 2		9, 10			17, 18			25, 26			31, 32			37, 38			43, 44			47, 48			51, 52			55, 56			59, 60		61, 62		63, 64		65, 66		67			
	2班	通訳ボランティア	3, 4		11, 12			19, 20			27, 28			33, 34			39, 40			45, 46			49, 50			53, 54			57, 58														
		一般ボランティア	3, 4		11, 12			19, 20			27, 28			33, 34			39, 40			45, 46			49, 50			53, 54			57, 58														
	3班	通訳ボランティア	5, 6		13, 14			21, 22			29, 30			35, 36			41, 42																										
		一般ボランティア	5, 6		13, 14			21, 22			29, 30			35, 36			41, 42																										
	4班	通訳ボランティア	7, 8		15, 16			23, 24																																			
		一般ボランティア	7, 8		15, 16			23, 24																																			
	IT班		ITボランティア		1, 2		3, 4			5, 6			7, 8			9, 10			11, 12			13, 14			15, 16			17, 18			19, 20			21		22		23		24		25	
	相談窓口				1, 2		3, 4			5, 6			7, 8			9, 10			11, 12			13, 14			15, 16			17, 18			19, 20			21		22		23		24		25	

※コーディネーターは3泊4日、その他のスタッフは2泊3日で設定

災害多言語支援 センターの運営に 必要な人員数	必要な人員合計	コーディネーター	巡 回 班		IT班	相談窓口
			通訳ボランティア	一般ボランティア		
		203	19	67		

ワーク1 基礎情報	ワーク2 被災予測	ワーク3 人員算定	ワーク4 初動体制	ワーク5 業務内容	ワーク6 運営体制	ワーク7 翻訳体制	ワーク8 広域連携
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

7. 翻訳業務体制

多言語での災害情報を提供するために必要な翻訳体制を考えてみましょう。

【⑫翻訳が必要な言語】

■翻訳が必要な言語と対応状況を記入してみよう。

言語名		対応状況（○・×）		×の場合の翻訳依頼先
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

■翻訳依頼先のリストを作っておきましょう。

言語名		氏名・名称	電話番号	メールアドレス
1				@
2				@
3				@
4				@
5				@
6				@
7				@
8				@
9				@
10				@

解説1
基礎情報解説2
被災予測解説3
人員算定解説4
初動体制解説5
業務内容解説6
運営体制解説7
翻訳体制解説8
広域連携

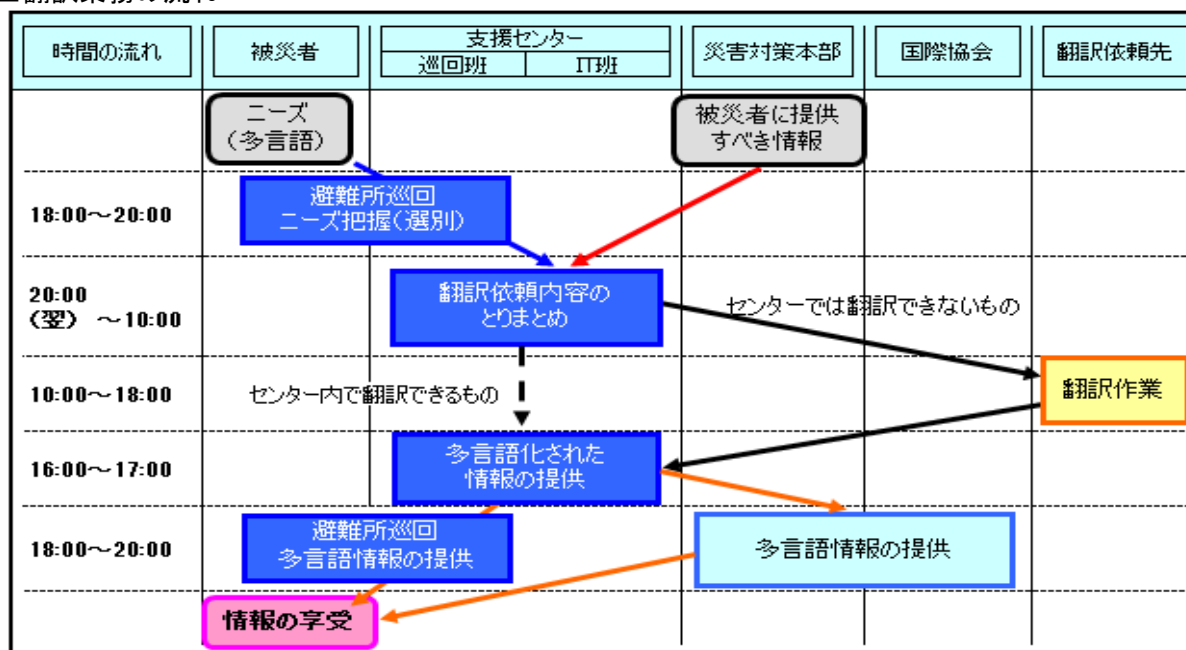
【コメント】

外国人住民状況を元に、皆さんの地域で多く話されている言語を抜き出すとともに、翻訳者が身近にいるかも確認しておきましょう。また、翻訳業務の依頼については、例えば市町村レベルでは対応できない言語でも、都道府県まで含めると対応できるかもしれません。地域の実情に合わせて想定してみましょう。

【⑫翻訳が必要な言語】

言語名	対応状況（○・×）	×の場合の翻訳依頼先
1 ポルトガル語	○ 国際交流員	
2 スペイン語	○ ボランティア	
3 中国語	○ 相談員	
4 タガログ語	×	△□国際交流協会へ依頼
5 韓国・朝鮮語	－ 永住者のため日本語理解	
6 英語	○ 国際交流員	
7		

■翻訳業務の流れ



【コメント】

新潟県中越沖地震の際には、上図のような体制で翻訳業務が行われました。

【翻訳原稿作成者・翻訳者の留意事項の例示】

- ・ 正確さに気をとられるあまり、直訳的にならないこと
一語一語にこだわるあまり、読み手にわかりにくい文章になってはいけません。
 - ・ あいまいな表現は残さない
特に日本語から外国語に訳すときは、あいまいな言い回しをそのまま翻訳しても意味が伝わらないことが多いです。
 - ・ 1つ1つの文をすっきりさせること
文章を短くしたり、箇条書きにすると、わかりやすい文章になります。
- このほか、用語の統一、制度名やサービス名、専門用語、カタカナ語（和製英語）の翻訳には注意が必要です。わかりやすい表現に心がけ、ときに専門的で正確性を求められる場合には厳密な翻訳も大切となります。
- また、翻訳文には必ず日本語も併記するなど、あらかじめフォーマットを整えておくことも必要です。

参考：「災害時語学サポーターのための用語集・表現集・参考資料」（CLAIR 発行 2006）
多文化共生センター編「通訳・ボランティアハンドブック」（大阪府発行 2000）

ワーク1 基礎情報	ワーク2 被災予測	ワーク3 人員算定	ワーク4 初動体制	ワーク5 業務内容	ワーク6 運営体制	ワーク7 翻訳体制	ワーク8 広域連携
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

8. 広域連携体制

災害多言語支援センターの運営を、地域の人的資源で賄うことができましたか？
不足するところは、広域連携で補い合いましょう。

【⑬広域連携】

■地域で足りない人材を書き出そう。

必要な人材		依頼先（機関名）	連絡先	応援協定の有無
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

【コメント】

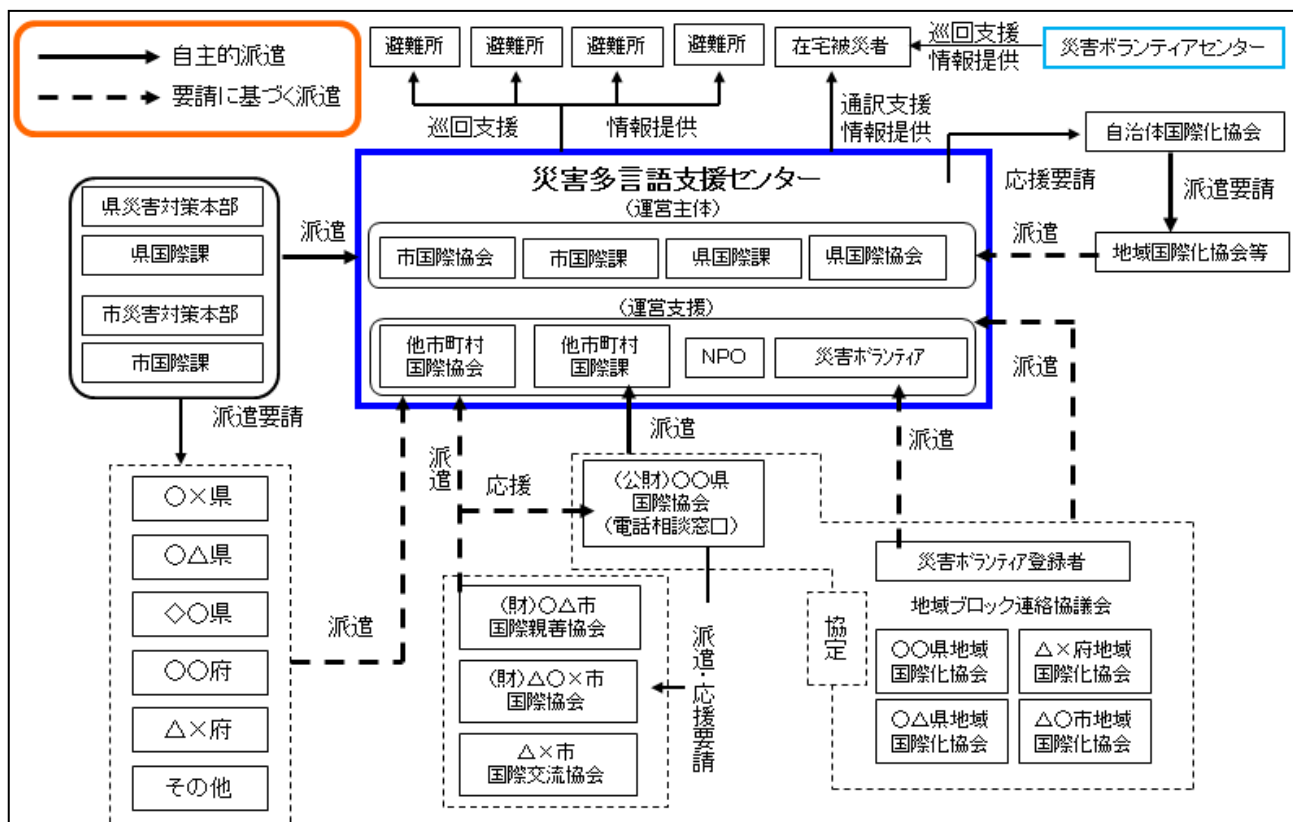
第4章「災害時に備えて事前に検討すべき課題」で、広域連携の事例を紹介しています。

【コメント】

広域連携の理想的なイメージを以下に例示してみました。
理想に少しでも近づけるように、事前に広域連携体制をイメージしておきましょう。

【⑬広域連携】

必要な人材		依頼先（機関名）	連絡先	応援協定の有無
1	運営主体	県国際課	〇〇〇〇－〇〇〇〇	有
2		県国際協会	〇〇〇〇－〇〇〇〇	
3	コーディネーター	〇△県	〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇	有
4		多文化共生センター□×	〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇	
5	通訳ボランティア	県国際課	〇〇〇〇－〇〇〇〇	有
6		県国際協会	〇〇〇〇－〇〇〇〇	
7	一般ボランティア	〇×県	〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇	
8	I Tボランティア	県国際課	〇〇〇〇－〇〇〇〇	有
9	翻訳作業	N P O 団体	〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇	
1 0	多言語放送	F M 放送〇△□	〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇	有



第2章 災害多言語支援センター設置・運営の課題

1. 被災地の条件で異なる外国人被災者支援

外国人住民に対する災害時対応の検討にあたっては、第1章で、それぞれの自治体に当てはめてシミュレーションした外国人被災者数やボランティア数等のみを用いて災害時対応を検討することは、必ずしも十分ではありません。なぜなら、自治体によって人口や外国人数、自然条件（地形、気候等）に幅広い差がある他、居住形態、国籍、在留資格なども異なるため、それぞれの自治体にふさわしい対応方法が考えられるからです。また、東日本大震災のように、県域を超え、広範囲に被害が及ぶこともあります。

ここでは人口や外国人集住度に着目し、前章でシミュレーションしただけでは対応できない留意事項や必要な取り組みを紹介します。

みなさんの地域での災害時対応を検討するとともに、近隣市との連携や、県域での活動へと視点を移してみましょう。

	都 市	地 方
集 住 型	A. 中心市街地型 例：東京都新宿区、神戸市中央区 特徴：エスニックグループごとにコミュニティを形成している地域	B. 外国人多住型 例：群馬県大泉町、岐阜県美濃加茂市 特徴：特定の出身・在留資格の外国人が特定地域に集住している地域
	C. 都市近郊型 例：東京都武蔵野市、大阪府豊中市 特徴：留学生や配偶者など、日本社会と接点が比較的多い外国人住民が点在、NPOや市民活動なども盛んな地域。	D. 地方型 例：新潟県柏崎市、岩手県奥州市 特徴：配偶者など居住年数の長い外国人住民と技能実習など一時滞在者が少数点在している地域。

都市規模別の留意点

A. 中心市街地型

平成7年阪神・淡路大震災のような大規模な災害が発生した場合、被災者数が数万から数十万人に、避難所数も数百カ所に上るものと考えられます。このような状況下では、各避難所での外国人被災者数や、その個別状況を正確に把握することは困難であると予想されます。また、外国人住民も多く、出身国や滞在資格も多様な被災者が広域に分散することが考えられ、それぞれの言語に対応できる通訳者の十分な確保、および通訳者の適切な配置が必要となります。

こうした状況に対応するために、以下の2つのことが考えられます。1つ目は、まず立ち上がった「災害多言語支援センター」の存在を迅速に周知するという広報を重点的に実施する方法です。その情報を受け取った外国人被災者や避難所、社会福祉協議会が運営する災害ボランティアセンター等が災害多言語支援センターにコンタクトを取り、そのニーズに応じた支援活動を展開します（図1参照）。

2つ目として、複数の災害多言語支援センターを配置し、地区ごとのニーズに合った支援活動を展開する方法が考えられます。その場合、複数のセンターで情報交換を密にし、連携することが必要となりますので、一つのセンターが本部機能を持ち、公的な窓口の一元化、センター間の情報共有・連携を図る役割を担うとよいでしょう（図2参照）。

また、複数の災害多言語支援センターを配置することが難しくても、大都市クラスの場合には大学、防災ボランティアグループ、国際交流・多文化共生NPO、地域国際化協会、外国人コミュニティ、さらには言語ボランティアとして活躍が期待される留学生などさまざまな人的資源が存在します。災害多言語支援センターが広域的に対応するためには連携・協力が欠かせませんので、日頃から災害時対応についての体制や役割分担などを協議しておくことが望まれます。

図1

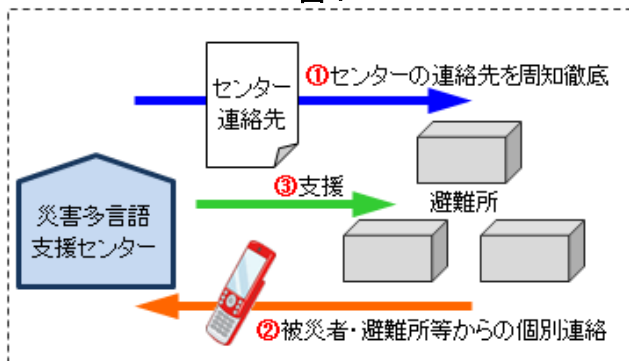
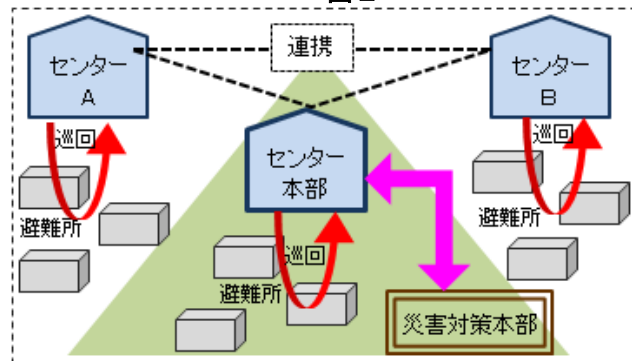


図2



B. 外国人多住型

外国人集住都市会議会員都市のように、人口に占める外国人住民の割合が特に高い地域においては、避難所における外国人の割合も高くなると予想されます。このため、文化や言葉の違いが他の都市クラスより大きく影響し、日本人避難者とのスムーズな避難生活が行えない可能性も考えられます。

これらを解決するために、各避難所に多文化共生に配慮できる専門の担当者（地域国際化協会スタッフや多文化共生マネージャー等）を配置し、外国人に対しては日本における避難所ルールの説明を行い、また日本人に対しては、外国人の行動に関する文化の違いを説明し、それぞれに理解を求める等、よりきめ細やかな支援活動を展開する必要があります。その他、効率的な避難所の巡回には、どの避難所から巡回するかという、巡回に優先順位を付ける等の手法を検討することも考えられます。

また、この都市クラスは多くの外国人住民を抱え、日頃から活発な支援活動を展開している人的資源が存在する一方、災害時に著しい増加が予想されるニーズに対し人的資源が不足することも懸念されます。

反面、ひとつの地域に似かよった国籍や在留資格等を持つ外国人が集まる傾向にあるため、支援活動が展開しやすいという利点もあります。同じような問題を抱える集住都市間での広域的な連携が望まれます。

C. 都市近郊型

このタイプの都市では、近年、外国人被災者支援に関わる人的資源が充実してきていますが、多言語情報への翻訳ボランティアや防災ボランティアの育成途上であると考えられます。自前の人材だけで外国人支援活動を実施することは難しく、広域的な支援活動が必要となります。このときに注意しておきたいのが、広域連携の相手先となる自治体における外国人住民の国籍や在留資格等の状況です。外国人住民の国籍や在留資格は、近隣の自治体で似たような傾向となる場合も多いですが、一方で、日系ブラジル人の割合が高い自治体の隣にある自治体が、中国人研修生・技能実習生の割合が高い、ということもあります。広域連携機能の充実化を図るためには、このような事態も想定し、自治体間で話し合いをしておく必要があります。

D. 地方型

東日本大震災により被災された多くの地域がこのタイプに該当します。

⇒第2部 東日本大震災における外国人支援活動（36ページから）参照。

外国人が少数しか居住していない自治体では、日本人と婚姻関係にあるなど結び付きが強い場合もありますが、その一方で、外国人との接点や外国人のコミュニティ、外国人同士のネットワークがないために、外国人が潜在化する（特定の人しか知らない、または見えない存在となる）危険性もあります。

また、このタイプでは、外国人住民との共生の拠点となる地域の国際化協会等がない場合も多く、他の都市クラスと比べ外国人被災者支援に関わる人的資源が乏しいという特徴が挙げられます。人的資源がない場合、外国人住民に到達するネットワークが弱い弱なため、広域連携により外部からのボランティアが被災地に到着しても、外国人住民に到達できず、支援が行き渡らないことが予想されます。

このことから、地方型では、日常から外国人住民と挨拶を交わす等お互いに『顔の見える関係』を築き、外国人と日本人とがつながり、お互いの顔が見える状態となるような関係を構築することが大切です。このことが、被害の減少ひいては災害時の外国人被災者支援に大きく寄与するものと考えられます。

リソース別の留意点

地域によっては、行政の災害時の在住外国人の担当部署が不明確であったり、国際交流協会がないこともあります。NPO等の市民活動も地域差がさまざまです。このため、災害時の地域拠点としての活動母体の有無や、民間レベルでの活動の状況を事前に把握し、災害時に連携していくパートナーを探しておくことも必要です。地域の国際交流団体、日本語教室、外国人の多く集まるエスニックショップや教会など、多くのリソースとともに災害時の対応を考えておきましょう。

【解 説】
東日本大震災では、これらA. B. C. D. のすべてのタイプが混在していることに留意しましょう。特にDタイプの都市が多く存在したことも、特徴的です。実際に広域的な被害に遭った場合には、それぞれの地域において、求められる支援活動・支援内容が異なり、面的な被害に遭った場合、どのエリアにはどのような支援が必要となるか、広域的な視点による検討も必要になってきます。

2. 過去の災害から学ぶ災害時の外国人支援の課題

第1章では、みなさんの地域の統計データや地域リソース等を盛り込み、ドリル演習方式で、手引きを作成してもらいました。

また、各地域で実際に活用できるようカスタマイズが必要であることから、続く第2章以降で、変数要素を提示してきました。

「手引き」を完成させることは、なかなか難しいことだと理解していただけたと思いますし、およそ現実的ではない災害時の対応案が手元に残ることになったかもしれません。

ここでは、過去の災害から学ぶ2つのポイントを提示したいと思います。この2つのポイントを押さえていくことで、災害時の外国人支援の要点を整理することができますし、平時からの多文化共生への取組への企画・立案～実施に求められる着眼点が明確になることでしょう。

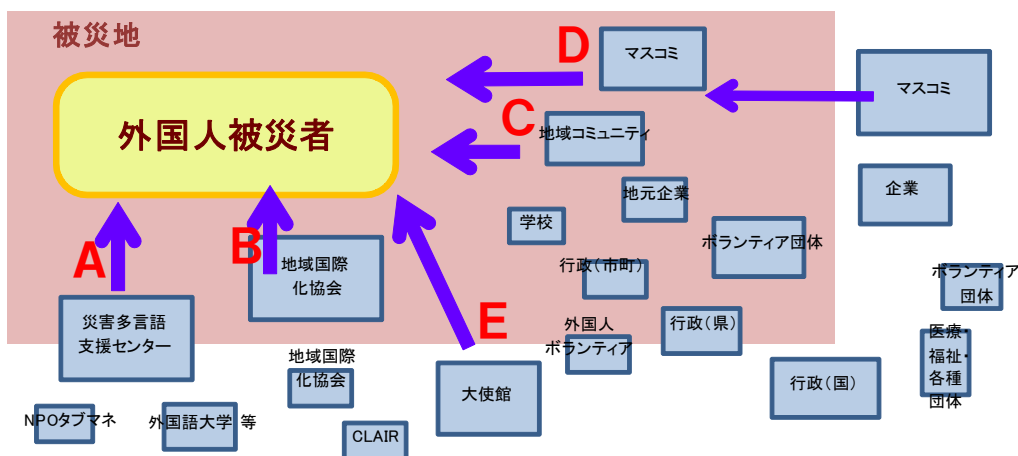
キーワードは、「災害時対応こそ多文化共生の基本形」です。

次の図を用いて2つのポイントの「見える化」を解説していきます。

- ・情報が流れるラインを「見える化」する
- ・ラインをつないでいく連結点を「見える化」する

情報ルートを「見える化」していく

被災地外



2009年版マニュアルの普及が進んだことにより、各地での災害時の取組みが進み、防災や災害時の備えについて、外国人住民への浸透が始まっています。また、仙台のように自治体と地域国際化協会が協定を締結していく中で、従来、外国人住民となじみの薄かった行政機関等の関係団体への周知も進み、情報発信の多チャンネル化が進んでいます。こうした取組みが進み、最終的にはすべての外国人住民に災害情報が提供できる仕組みが構築されることが期待されます。

しかし、大切なポイントは、現段階では、その途上にあり、災害時に情報を発信していく側から「見えない存在」である外国人は依然、多数いるという事実を確認することです。

このため、行政機関や地域国際化協会からは「見えない存在」がいるという前提で、情報を届ける「ライン」とその「連結点」を意識していく「見える化」の作業に取り組んでいくが必要になってきます。

具体的には、次のようなラインや連結点（機関）が想定されます。

Aライン 【センター⇒被災者】

災害多言語支援センターが直接、被災者に情報を届けるラインです。

2009年版マニュアルで提示した「避難所巡回」方式の情報提供・ニーズの把握の方法は、全員とはいわないまでも被災者の多くが避難所に避難しているという前提に基づくものです。

外国人被災者向けに限らず、ボランティア団体が被災地に入り、物資の提供を行ったりする活動も、このラインのタイプに属します。

Bライン [国際交流関連団体⇒被災者]

平時から外国人との交流のある団体が被災者に向けて、情報を発信するラインです。地域国際化協会が登録している会員や日本語教室受講者、特定の国と交流を行っている日×（国名：[南米、印、比など]）協会の活動や、外国籍児童等への学習支援団体での情報発信がこれに相当します。団体の設置主体や運営者によってはAラインと重なる部分もあります。

Cライン [地域コミュニティ⇒被災者]

自治会や民生委員など、地域内を結ぶ関係のほか、家族という関係、会社・従業員という関係、学校や医療機関など、外国人住民が生活の中で、他者と接点のあるラインがあります。エスニックコミュニティ内で流通する情報もこれに含まれます。

Dライン [メディア⇒被災者]

テレビ、インターネット、ラジオなど、見えない受信者に対して、幅広く情報を提示している情報伝達手法です。災害時の情報を早く得る手段として、このDラインが最も使われているでしょう。

また、近年のIT環境の進展に伴い、個からマスへの情報拡散の手段として、ブログやSNSなどIT空間のつながりなども多く利用されています。

Eライン [母国・大使館⇒被災者]

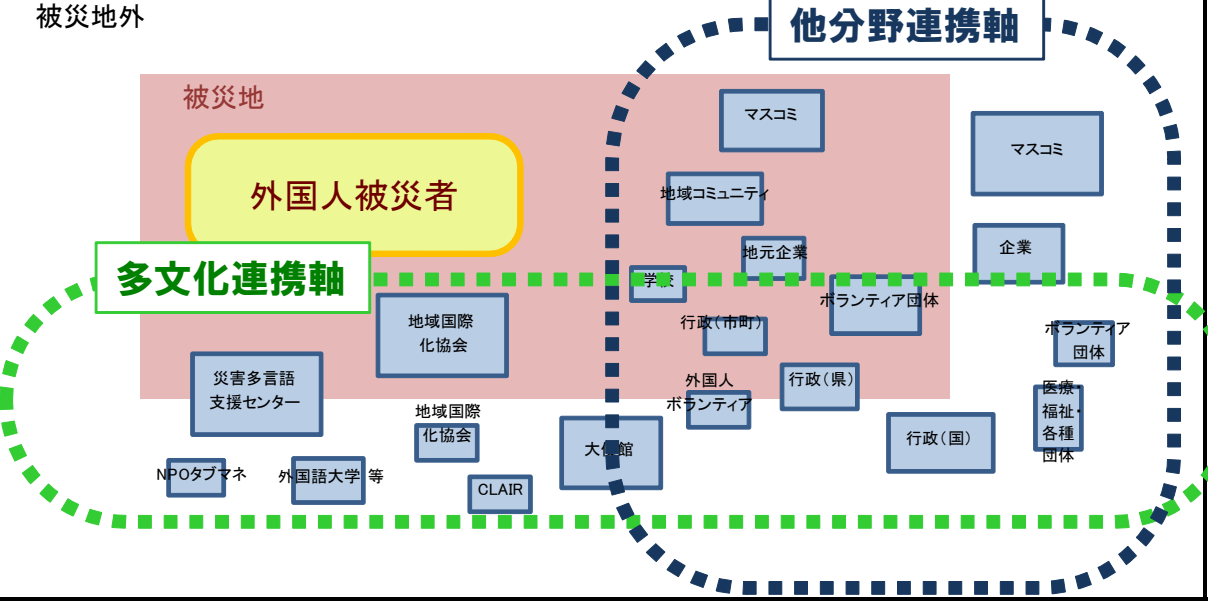
外国人被災者の場合、母国から直接、連絡が届く場合もありますし、身元確認のため等、各国の大使館が動くケースもありますし、被災者から大使館へ情報を求めるケースも多くあります。外国人特有のラインです。

ここでは、代表的な例示としてA～Eラインを示しましたが、その他にもラインはあるでしょう。情報発信者として留意すべきポイントは、こうした複数のラインが存在していること、このラインを日頃から「見える化」しておくこと。そして、このラインの出発点となる各関係機関や団体と、災害時に連絡を取り合うことができるよう、互いの存在を連結点として「見える化」しておくことです。

最後に、現在は、様々な機関や個人によって情報が発信・入手できる環境にあるため、上記の2つのポイントに留意するとともに、情報の拡散も瞬時に行われてしまうという現実も留意する必要があります。例えば、誤った情報やデマなどが拡散されやすい環境にあることにも十分、配慮していきたいものです。

そして、情報弱者であり、つながりを持ちえない人もいるという現実を常に直視し、日頃から多文化共生施策を展開していくことが大切になります。

連携の軸を「見える化」していく



3. ボランティアセンターとの連携

(1) ボランティアセンターとは？

災害救助法適用等の大規模災害時には、行政をはじめ多様な機関・団体との協働により、都道府県・市町村の社会福祉協議会（以下、社協）が、災害ボランティアセンター（以下、災害ボラセン）を設置・運営することが定着してきました。

災害ボラセンは、自治体・災害対策本部や地域の関係団体と連携しながら、また、被災地支援に駆けつけた地域内外のボランティアやNPOと連携・協働しながら、幅広い被災者支援を行うものです。自治体や福祉サービス提供組織（介護保険事業所等）により支援は行われますが、体制が整わなかったり、自治体や制度サービスで対応しにくかったりするニーズに対応しています。

災害ボラセンを立ち上げると、スタッフやボランティアが被災地域を巡回し、声かけ訪問や、チラシを配布するなどして、被災住民に災害ボラセンが行う支援内容等を広報・周知するとともに、被災者のニーズ把握を行います。

そして、必要なボランティアの募集を行い、被災住民から寄せられたニーズに応じてボランティア活動をコーディネートし、あるいは新たな活動プログラムを創り出します。また、より専門的な対応が必要なニーズについては関係機関や専門職につなぎます。

支援活動は、時間の経過とともに変化する被災者の状況・ニーズに対応して行われます。避難所での支援、居宅の片づけやごみ出しの支援、仮設住宅への引っ越しの支援など、状況の推移に沿って活動をプログラム化し、必要な人や物資を調達して支援を行います。さらに、避難所閉所・仮設住宅への移行等とともに災害ボラセンの名称・機能は収束（閉所）しますが、必要な支援は社協や関係団体が活動を引き継ぎ、仮設住宅での支援、生活復興への支援等に引き続き取り組むことになります。

このように、災害ボラセンは、幅広い関係者が連携・協働して被災者支援活動を創りあげていくボランティア活動の拠点（センター）の役割を果たしています。

(2) ボランティアセンターとの連携の意義

災害ボラセンの設置運営については、平時より社協も加わった防災訓練等での設置運営訓練が各地で行われ、行政機関や地域の団体等との強固な連携ネットワークが確立される例もみられます。また、被災地全般の支援等においても相当のノウハウが蓄積されているため、災害多言語支援センターが災害ボラセンの協力を得ることは、これらの機能を有効に活用し、本来の設置目的である「多言語による情報提供」に重点をおいた活動を効率的に行えることを意味します。さらに今後の連携を確実なものとするため、防災訓練等における共同訓練も不可欠なものとなります。

以下に連携の具体的な形について紹介します。

災害多言語支援センターと災害ボラセンとの具体的な連携の形としては、次のような内容が考えられます。

①避難所巡回等での連携

新潟県中越沖地震では、県外から柏崎災害多言語支援センターの応援に駆け付けたボランティアが、地元事情に不案内であったために、避難所巡回の際や、必要な資材を調達するためのルート確保に苦労したという事例が報告されています。災害多言語支援センター初動期の立ち上げや避難所巡回等についても、被災地支援全般や地理に関する情報や資源・ノウハウ等を有する災害ボラセンのスタッフ・関係者等と合同で行うことで、より効率的で有効な支援に結びつけることが期待されます。

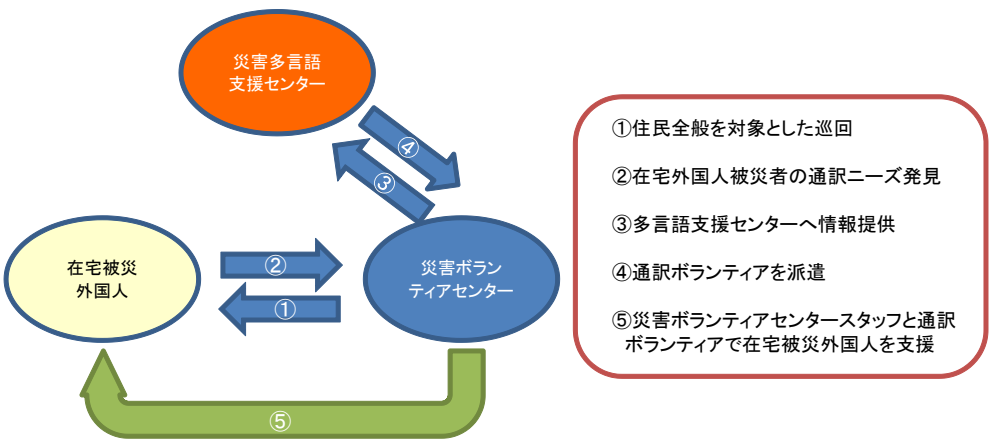
②災害ボラセンによる多言語チラシ配布の依頼

災害多言語支援センターでは、主に避難所巡回と多言語による情報発信を行います。この方法では、支援を要する在宅の外国人被災者の把握や、その人たちへの情報提供が十分に行き渡らない可能性があります。そこで、災害ボラセンのスタッフやボランティアが行う被災地の巡回・訪問の機能を活用し、多言語チラシの持参・配布について協力を得ることで、これらの機能を補完することが考えられます。

災害ボランティアセンターによる住民全般を対象とした巡回時(基本的に昼間)



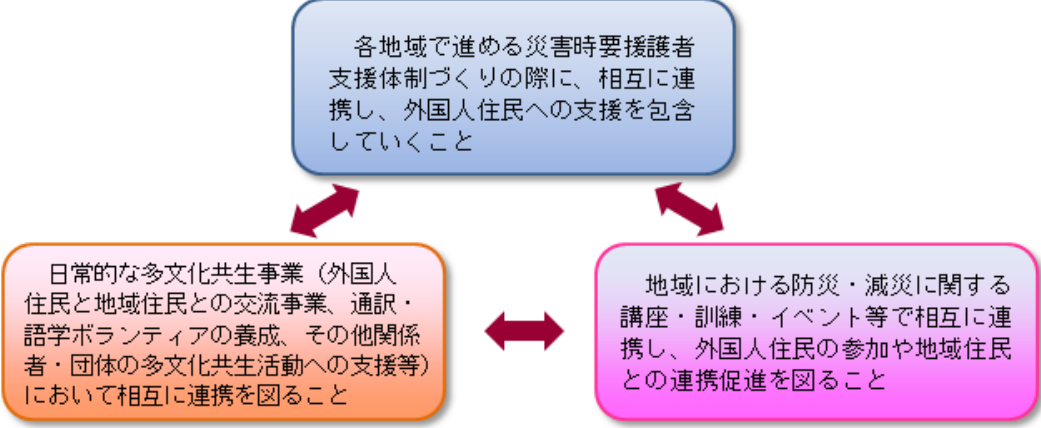
③災害ボラセンが発見した多言語支援ニーズに対する連携
災害ボラセンが、被災地域への支援活動を進める中で入手した外国人被災者の情報を災害多言語支援センターに提供し、被災者からの要望に応じて必要な場合には同行訪問を行うことで、外国人被災者のニーズを把握し支援につなげることが考えられます。



④災害多言語支援センターが把握したニーズの解決に向けた連携
災害多言語支援センターが、避難所巡回や相談窓口を通じて把握した外国人住民からの支援ニーズ、例えば「被災住居の片づけ・清掃の手伝いがほしい」、「仮設住宅への引っ越しの手伝いがほしい」等の、被災住民として共通するニーズについては、災害ボラセンと協力することにより迅速な解決が図られる可能性が考えられます。

⑤被災者支援関連情報の交換・共有
災害ボラセンと定期ミーティングを行うことで、被災地の状況、支援活動・施策の状況等に関する情報交換・共有を図り、多言語情報の充実や外国人被災者のニーズを具体的な支援に結び付ける方策の検討等が進むことが考えられます。

⑥災害時の外国人支援に備えた社協との日常的な連携について
各地の地域国際化協会と社協は、災害時における地域での住民相互支援や、関係者の円滑な連携のためにも、日常の防災・減災活動において相互連携の視点が大切であり、以下のようなことが考えられます。



第3章 災害時に備えた取り組み

災害多言語支援センターの設置運営に当たり、第1章のマニュアル部分には掲載していませんが、事前に検討しておくべき課題が考えられます。

例えば、大規模災害が起きた場合には、活動の中心を担うべき自治体の被害が甚大で、本来求められる支援活動ができない可能性があります。また、避難所巡回に必要な通訳ボランティアや、情報の多言語化を担う翻訳ボランティアの必要数の確保が、単独の自治体では補えない場合も想定されます。災害多言語支援センターの設置運営をスムーズに行うためには、このような事態に備えておくことが望まれますが、行政機関の取組はどこまで進んでいるのでしょうか。

近年、いくつかの地方自治体や地域国際化協会において、これまで関与の低かった関係機関を巻き込み、外国人被災者支援活動を行う例や、また広域的な連携を推進し、広域的なレベルで災害に対応することで、柔軟な支援活動を進めようとする例が見られます。そして、このような先進的な取組が自治体関係者やマスメディア等の関心を集めています。

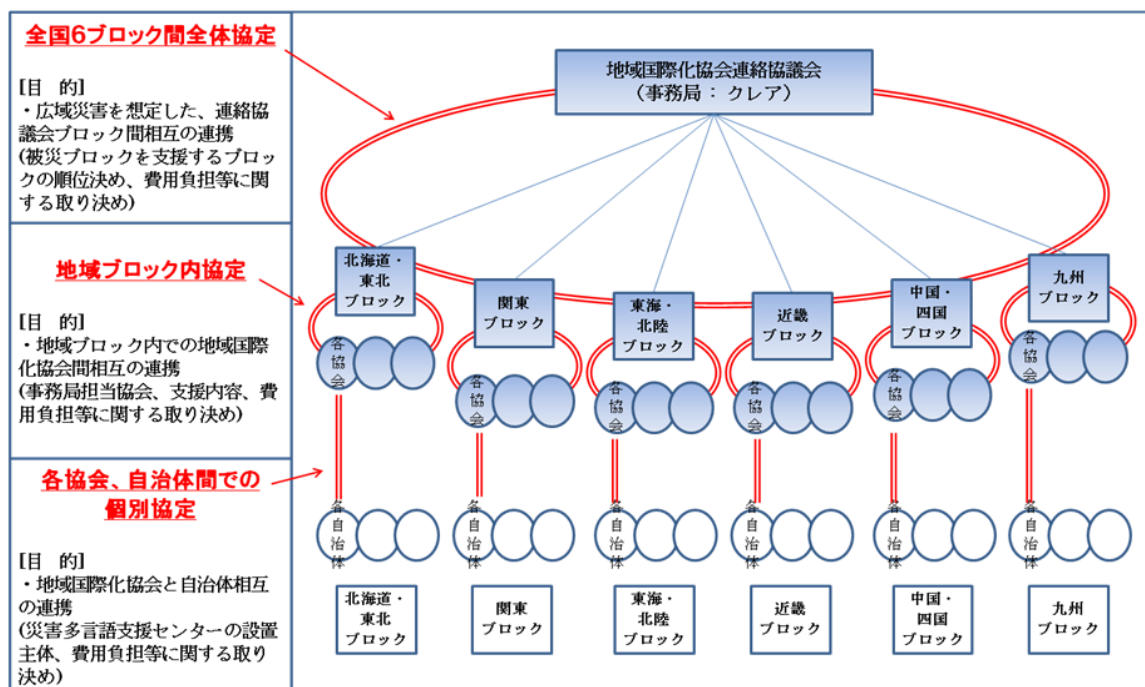
この章では、東日本大震災において被災地の地域国際化協会による実際の支援活動の様子や地域国際化協会における広域支援体制の構築などを参考にしながら、災害多言語支援センターを設置運営する際に、あらかじめ検討しておくことが望ましいと思われる課題をいくつか取り上げ、今後の地域における活動の参考にさせていただきたいと思います。

1. 地域国際化協会連絡協議会による広域連携

地域国際化協会連絡協議会ブロック間の支援体制および情報共有システムの構築

災害発生時外国人支援のための広域連携としては、地域国際化協会によるブロック間連携が進められています。

[広域災害を想定した地域国際化協会連絡協議会における外国人支援に係る協定の締結]

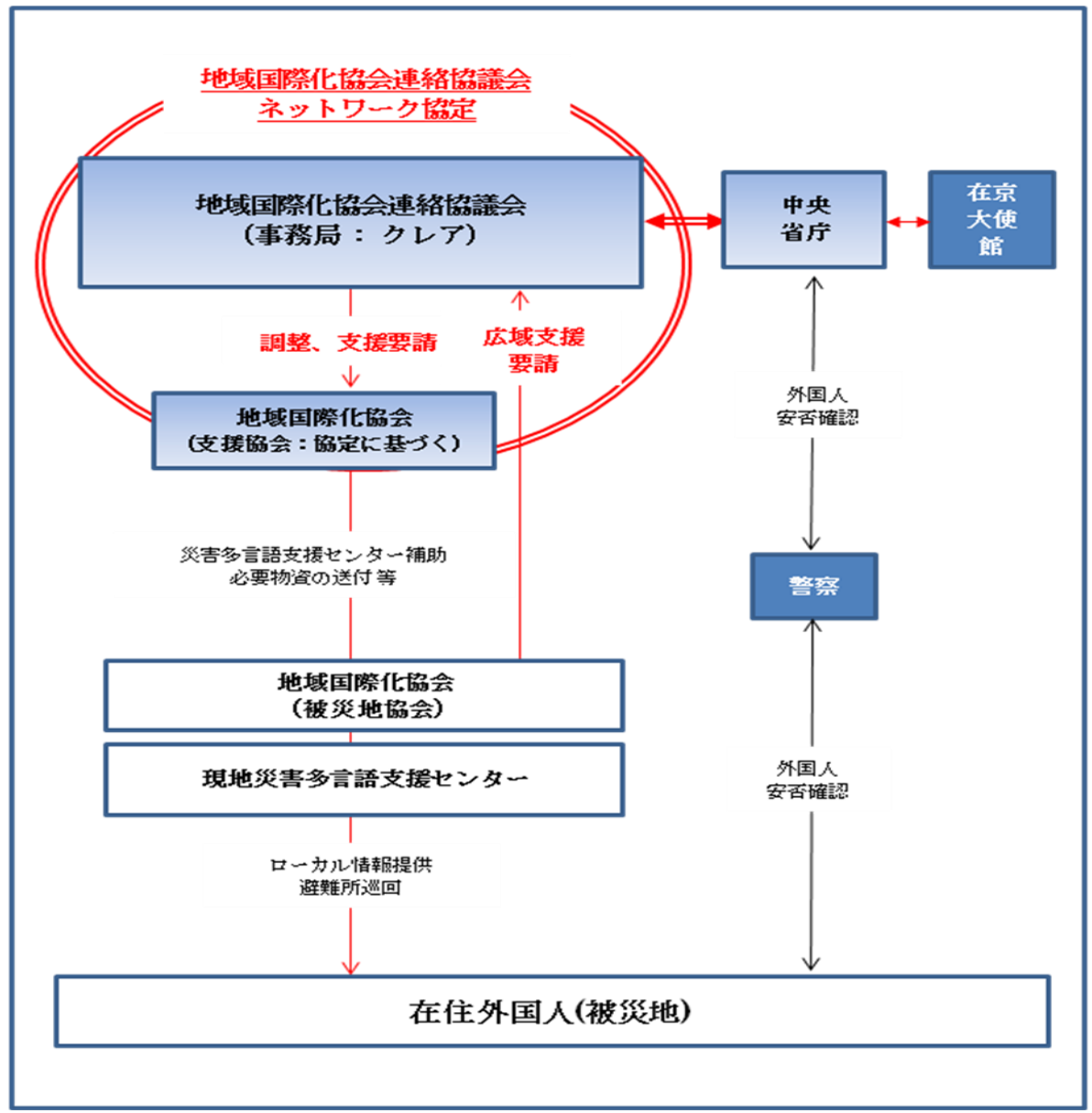


今後も引き続きブロック内における連携の推進とあわせて、ブロック間の広域災害発生時の協会支援体制についても進めていく必要があるでしょう。

（上図の「各協会、自治体間での個別協定」については、既に締結されている地域もあるため記載しておりますが、その他の地域においては、協定を締結するかどうか等については、各地域でご検討いただくこととなります。）

また、災害多言語支援センターで収集された情報などを他の関係機関と共有し、効率的な支援活動を行うための体制整備も急がれるところです。

〔広域災害を想定した地域国際化協会連絡協議会における外国人支援に係る協定の締結〕



2. 自治体と地域国際化協会間での支援協定締結事例

災害時の外国人支援活動を円滑に行うために、自治体と地域国際化協会の間において、災害時の支援協定を締結しているところがあります。以下の例示を参考に、災害時の支援協定を考えてみましょう。

(1) 名古屋市—名古屋国際交流センター

協定の名称 大規模地震発生時等における外国人支援に関する協定
 協定の概要 大規模地震災害等による外国人住民の被害を軽減するための通常時及び災害発生時の役割についての取り決め
 締結年月日 平成21年3月1日

大規模地震発生時等における外国人支援に関する協定

名古屋市（以下「甲」という。）と財団法人名古屋国際センター（以下「乙」という。）とは、大規模地震災害等による外国人住民の被害を軽減するための通常時及び災害発生時の役割について、次のとおり協定を締結する。

（総則）

第1条 この協定は、名古屋市地域防災計画に基づく外国人支援の一環として、甲及び乙が果たすべき役割について、必要な事項を定める。

（甲の役割）

第2条 甲は、通常時においては、災害発生時の外国人支援制度の整備に努めるなど外国人住民支援についての総合調整を行うこととし、必要な都度、乙にその情報を提供することとする。

2 甲は、災害発生時においては、甲が設置する災害対策本部の発表する情報を逐一、乙に提供することとし、必要な指示を乙に対し行うものとする。

（乙の役割）

第3条 乙は、大規模地震発生時等に外国人住民への支援が円滑に行えるよう、行動計画を策定することとする。

2 乙は、前項の計画の管理を行い、通常時においては、甲の指示及びこの計画に基づき、外国人住民向け広報・啓発等を実施するなど、災害発生時に備え必要な取り組みを行うこととする。

3 乙は、災害発生時においては、災害にかかる情報の収集に努めるとともに、第1項に定める計画及び甲の指示に基づき、外国人震災救援センターを設置し、他の業務に優先して、外国人住民への情報提供等必要な業務を行うこととする。

（経費負担）

第4条 前条において、乙の通常時及び災害発生時の活動に伴い発生する費用は、原則として甲の負担とする。

（共通事項）

第5条 第2条及び第3条の規定に関わらず、災害発生時において、緊密な連絡調整が困難である場合は、甲乙各々が外国人住民の被害軽減のために、相互補完的に活動することができる。

（協議）

第6条 この協定に定めのない事項又はこの協定に疑義が生じたときは、甲乙協議の上、決定する。

（附則）

1 この協定書の有効期間は平成21年3月1日から1年間とする。ただし、この協定の有効期間満了の日の1ヶ月前までに、甲又は乙から何らの意思表示がないときは、更に期間満了の日の翌日から1年間この協定を更新するものとし、その後もまた同様とする。

2 この協定を証するため、本書2通を作成し、甲乙記名押印の上、各1通を保有する。

平成21年3月1日

（甲）名古屋市

代表者 名古屋市長 松原 武久

（乙）財団法人名古屋国際センター

代表者 理事長 鈴木 勝久

(2) 神奈川県－かながわ国際交流財団

協定の名称 神奈川県災害多言語支援センターの設置・運営に係る協定
協定の概要 災害発生時に、神奈川県と公益財団法人かながわ国際交流財団は、協働して外国人住民支援のため、情報提供・相談業務を行う災害多言語支援センターを設置・運営する。
締結年月日 平成24年3月12日

神奈川県災害多言語支援センターの設置・運営に係る協定書

神奈川県(以下、「甲」という。)と財団法人かながわ国際交流財団(以下、「乙」という。)は、神奈川県災害対策本部が設置される災害時(以下、「災害時」という。)において、言葉の壁がある外国人住民への被害を軽減するために設置・運営する神奈川県災害多言語支援センター(以下、「センター」という。)に関し、次のとおり協定を締結する。

(総則)

第1条 この協定は、神奈川県地域防災計画に基づき、災害時に外国人住民支援の取組みを行うため、センターの設置・運営、並びに、甲及び乙の果たす役割について、必要な事項を定めるものとする。

(センターの設置)

第2条 甲乙は、前条の目的を達成するため、相互に連携・協力し、センターの設置・運営に関し必要な業務を実施するものとする。

(センターの役割)

第3条 センターの役割は、以下のとおりとする。

(1) やさしい日本語及び多言語による情報提供

(2) 行政窓口等への通訳及び外国人住民からの相談対応

2 役割は前項のほか、被害の状況により甲乙で協議し、追加・変更することができる。

(センターの設置場所)

第4条 甲乙は、センターを乙の事務所内(横浜市神奈川区鶴屋町2-21-8第一安田ビル4階)に設置する。

2 災害被害により乙の事務所内において、前条の役割を果たすことが困難である場合は、甲の事務所内(横浜市中区日本大通1)に設置する。

3 甲は、甲及び乙の事務所が災し、設置することが困難な場合は、これに代わる場所を確保するものとする。

(センターの運営)

第5条 センターの運営は甲乙協働で行う。

2 甲乙は、必要に応じて、県内外の自治体・団体と連携して、センターの運営を行う。

(県内外への応援要請)

第6条 前条第2項の業務を行うため、甲乙は、次に掲げる事項を明らかにして、県内外団体へ応援を要請する。

(1) 被災地域の外国人住民に係る情報

(2) 応援の具体的な内容

(3) 応援を希望する期間

(4) 前各号に掲げるもののほか必要な事項

2 甲乙は、センター運営に係る支援を受け入れる際は、その受け入れと円滑な活動の支援に努める。

(センター運営に係る甲及び乙の役割)

第7条 第3条に規定する事項に係る甲及び乙の役割は、別表のとおりとする。

(経費負担)

第8条 第5条の取組みによって生じた通信費等の事務経費は、甲乙それぞれで負担する。

(共通事項)

第9条 第2条の規定に関わらず、被害の状況により甲乙が協議を行なうことが困難な場合、甲乙は第3条における役割を果たすため、相互補完的に活動するものとする。

(協議)

第10条 この協定に定めのない事項又はこの協定に定める事項に疑義の生じた事項については、甲乙協議のうえ、決定するものとする。

(有効期間)

第11条 この協定の有効期間は、締結の日から1年間とする。ただし、期間満了の1月前までに甲又は乙から解約の申出がないときは、なお1年間効力を有するものとし、以後同様とする。

この協定を証するため、本書2通を作成し、甲乙署名押印のうえ、各1通を保有する。

平成24年3月12日

横浜市中区日本大通1

(甲) 神奈川県知事 黒岩 祐治

横浜市中区鶴屋町2-21-8第一安田ビル4階

(乙) 財団法人かながわ国際交流財団 理事長 福原 義春

3. ソーシャルメディアを活用した情報提供

災害時において、テレビは職場や屋外にいる多くの人への情報提供は困難であり、平時の通信手段である電話は、固定、携帯とも輻輳状態が続き接続困難、発信規制がされ、携帯メールにも遅延が発生するという状況の中で、災害の最中のリアルタイムの情報伝達に威力を発揮するメディアとして、Twitterやfacebook、USTREAMといったソーシャルメディアが注目されている。

〈災害時の利用例〉

- ・東日本大震災時の USTREAM を使用した NHK 放送の配信
- ・チリ大地震時のハワイでのローカル放送による、Twitter、USTREAM、Skype を使用した現地情報の伝達
- ・ニュージーランド地震時の Twitter、facebook を使用した情報伝達、安否確認

現在、外務省やクレア、各地域国際化協会では、平時の情報発信だけではなく、災害時の在日外国人等への情報発信を目的とした facebook アカウントが開設されており、情報発信ツールの一つとして活用が期待される。

「外務省外国人課（災害時情報共有用）」facebook（平成 24 年 2 月開設）

- ・大規模災害発生時に、在日外国人及び在日外国人を支援するボランティア団体への多言語による情報発信、被災外国人の情報収集を目的として公式アカウントを開設。（平常時は原則として日本語で情報発信を行い、災害発生時は、日本語、英語、中国語、韓国語のほか、状況に応じて複数の言語で情報発信を行う）



「(財) 自治体国際化協会 多文化共生部」facebook（平成 24 年 10 月開設）

- ・平時は各地域国際化協会向けの情報提供を行い、大規模災害発生時には、国の機関や自治体等から発信された多言語情報等について情報共有を行うことを目的として公式アカウントを開設。



【今後の課題】

災害時の情報提供ツールとして有効に活用していくためには、情報発信の対象者が災害時だけでなく、普段から利用している（知っている）facebook であることが重要である。

そのため、以下のような工夫をしていくことが必要である。

- 災害発生時に必要な情報が、多言語で配信される貴重なツールとして広く認識されるための広報が必要
- 利用者を増やすため、平常時に提供する情報内容に工夫が必要（平常時から多言語発信が行える環境とするためのネットワークの構築や共有、共感しやすい情報の選択）

第2部 東日本大震災における外国人支援活動

東日本大震災時に地域国際化協会（（公財）岩手県国際交流協会、（公財）宮城県国際化協会、（公財）福島県国際交流協会、（財）仙台国際交流協会）が行った外国人支援の活動事例を紹介します。

※下記の紹介事例は、クレアが発行する「自治体国際化フォーラム262号（2011年8月）」に、上記の地域国際化協会から、震災当時の状況、振り返り等についてご寄稿いただいた内容を中心に紹介しています。

1. 公益財団法人 岩手県国際交流協会

3月11日午後2時46分

盛岡駅西口にある「いわて情報交流センター（アイーナ）」は、船に揺られているように大きく揺さぶられました。アイーナの防災センターから館内放送で1階に避難するよう指示があり、来館者を誘導。1階で待機中も間断なく起こる揺れ。やっと震源地が三陸沖であることがわかったものの、それ以上の情報は得られず、電気も止まり、何をするすべもなく帰宅。街から灯りが消え、一瞬にして全てが変わってしまいました。

翌朝、避難所ではないはずのアイーナには、避難者が溢れていました。隣接する盛岡市の建物が本来の避難所でしたが、自家発電が切れたことに加え、新幹線の停止により足止めを食った旅行者が移動してきたため、急遽避難所指定を受けたとのことでした。

初動対応

①外国人の安否確認について

県外との電話が通じるようになると、国内だけでなく中国を始め海外からも外国人の安否確認の問合せが相次ぎました。しかし、県内沿岸地域とは電話が通じないため、ネットワークを通じての確認は思うように進まず、新聞に掲載される避難所リストの中から外国人と思われる名前をチェックしホームページに掲載するとともに、グーグルパーソンファインダー（Google Person finder）などでも外国人の安否確認に努めました。問合せ件数は86件、その中で安否確認ができたのは81人に上ります。

②ホームページを通じた多言語情報提供

①の外国人安否確認情報の掲載とともに、県のフェイスブックおよびツイッターの情報を英語・中国語で随時更新しました。

* 3月のアクセス件数 日本語8,037（例年3,671）、英語800（138）、中国語1,079（62）

③ラジオを通じた多言語情報提供

NHK盛岡放送局と民放2局の協力をいただき、ラジオ放送を通じ県の国際交流員（GIR）によって英語と中国語で動揺せず冷静に行動するよう呼びかけました。また、NHK盛岡放送局からは、3月末まで毎日、日々更新される震災情報を英語・中国語で放送する時間を提供していただきました。

このほか、連日、各国大使館、海外のマスメディア、外国人などから寄せられる様々な問合せや相談に対応しました。

被災地の巡回 ～外国人のサポート～

当協会が被災地に入ったのは、路線バスが動き出した3月17日。連日、職員が宮古、釜石、大船渡、陸前高田市と各被災地を巡回。混乱状況の中、避難所で何人かの中国人研修生と会うことができました。その10日後に再び巡回した際には避難所には家族同伴の国際結婚の配偶者以外、外国人はほとんどいませんでした。

外国人の被災者が一番多かった陸前高田市では今でもまだ避難所で生活するフィリピン人の方がいます。1カ月が過ぎた頃から少しずつ問題が出始めました。避難所で子どもの夜泣きによるストレス、自宅で過ごす中国人の方からは親戚の遺体を目にしたショックから不眠不安、仕事を失った不安やローン返済の問題。当協会では、このような問題に備え、法律や医療など各分野の専門家の方々からの支援が迅速に得られる体制を整えています。

支援を支えたネットワーク ～顔の見える関係～

何より重要だったのは、各地域の方々との「人と人とのつながり」でした。長年にわたる様々な事業を通して育んできた「顔の見える関係」が今回の支援活動の大きな力となったことは間違いありません。

被災地の外国人の情報が全くなく、電話もつながらない状況の中、被災地の国際交流協会や日本語ボランティアの方々、外国人の方々に片っ端から電話をかけ、連絡がついた方々からの情報だけを頼りに一人ひとりの安否確認を行いました。また、盛岡在住の外国人ボランティアの方々は交通機関がストップしているにも関わらず、電話1本で駆けつけてくれ快く通訳翻訳に協力いただきました。

震災のあった夜には、外国人がよく集まるレストランにも多くの外国人が集まったと聞きました。このような非常時には、単に言葉の不安だけではなく、「あそこに行けば何とかなる」という安心感を得られる場所に人は集まります。身の安全を守る「場所」だけではなく、安心感を与える「寄り所」という視点も大切であることを今回の経験から感じました。

震災を通して見えてきたこと

刻一刻と変わる状況、想定外のことの連続に誰しもが戸惑う中、その場その場でベストと思われる選択の判断を下し臨機応変に対応することが求められました。

皮肉なことに、被災地の巡回を通じ、地域の外国人の状況が見えてくるとともに、新たに外国人や地域の方々とつながることができました。また、多少の不便を感じながらも地域とつながり、避難所で家族とともに過ごす外国人の姿から、「外国人」として対応することが必ずしも適切ではない場面もありました。

また、外国人数が少なく、「国際交流」という分野でつながりのなかった市町村で、役場職員の方が日々の生活の中から外国人の状況をさりげなく把握していることなどから、「共に暮らす地域住民」の一人として受けとめていることがわかりました。

2. 公益財団法人 宮城県国際化協会

宮城の外国人の現状と宮城県国際化協会

宮城県の外国人登録者数は、234万人の全人口のわずか0.7%にあたる約1万6千人です。特筆すべきことは、中国、韓国、フィリピンといった近隣諸国からの結婚移住者が多く、このような方たちは、県内35市町村の全てに散在する形で暮らしており、インターネット環境がない方も多いことから、情報収集手段は主に携帯電話と地域の日本語教室に頼っています。また、水産業が盛んな本県では、今回津波の被害が甚大だった沿岸部の水産関連事業所に多くの技能実習生・研修生がいました。

さて、当協会は、市町村或いは地域の国際活動団体と協働しながら日本語教室の立ち上げ支援、多文化共生推進のための普及啓発事業などを実施し、自治体担当者、地域ボランティアの皆様と密接な関係性を築いてきました。また、昨年度は在住外国人とも手を携えた多文化共生社会の推進を目指し、県内在住外国人の中からリーダー的人材を集め、担い手育成事業「みやぎ外国籍県民大学」を実施。県内各地に30名の外国人カウンターパートを得ることができました。この不断のネットワークこそが今回の被災地外国人支援に大きな役割を果たすこととなりました。

想定できなかった多重災害

これまで私たちは「近い将来必ず起こると言われている宮城県沖地震」に対して阪神・淡路大震災をイメージした備えを行ってきました。しかし、今回の東日本大震災で起こったことは、ことごとくその想定を覆すことばかりだったのです。

まず、第一に今回の大地震では、建物の倒壊がきわめて少なかったことが挙げられます。建物の安全が確認され、電気が復旧した翌々日には片付けと並行して業務を再開することができました。インターネット回線が5日間ほど不安定で、非常に不便を強いられましたが「東北地方太平洋沖大地震外国人相談センター」（当時）の看板を掲げ、事務所は「戦局の見えない戦争」に備えた司令塔へと姿を変えることができました。

想定外だったことの二点目は、多くの命を奪った巨大津波が発生したことです。足を持たない私たちは3月20日、東京のNGOの緊急車両に同乗させていただき初めて被災地域を訪れることができました。そして想像を絶する光景と混乱する人々の姿に慄きながら、そこで初めて外国人犠牲者の情報を得たのです。被災地域の外国人の状況を把握するために自前で緊急車両を調達する必要性は明白でした。幸運も重なり二日後には緊急車両を得ることができました。そのことにより少ない職員を事務所班、緊急車両班の二班に分けざるを得なかったのですが、機能低下をさせずにそれを可能にしたのは、携帯電話の活用でした。2年前に新型インフルエンザが発生した時、英・中・韓・葡の各言語専用携帯電話を4機設置し、大型連休で職員が休暇中であっても多言語で対応できる態勢を作りました。

想定していなかったことの三点目。これは、原子力発電所事故です。各国大使館の自国民保護の動き

は実に素早く、都市部のみならず沿岸部まで送迎のバスを差し向けた国もあり、実習生や研修生が取り残されるのではとの私たちの心配も杞憂に終わりました。母国メディアから独自に原発情報を得ていた多くの外国人がパニック状態のままこの地に留まっていたら、きっと大変な事態になっていたことでしょう。

一方で、「心強い想定外」もありました。

それは、地域の日本語教室が在住外国人のセーフティーネットとして頼もしく機能していたことです。混乱する被災地でいち早く外国人の安否確認を行い、やがて被災地巡回を始めた私たちの現地ナビゲーターとして同道してくれました。また継続支援が必要とされる被災外国人には当協会と密な連携を図りながら、現場での煩雑な各種被災手続きなどを手伝っていただいています。

また、これまで在住外国人問題にあまり関心のなかった当地の弁護士の方々も首都圏の弁護士会からの働きかけで、現在当協会が県内6か所の被災地で実施している外国人被災者支援事業に毎回同行してくださるようになり、今では県警、行政書士といった専門職の方たちとともに生活復興応援団の一翼を担ってくれています。

計り知れない犠牲に報いるため、私たちはこの多重災害から貪欲に学び、この機を逃さず次のステップの礎を築かなければなりません。

3. 公益財団法人 福島県国際交流協会

東京電力原子力発電所の事故

東京電力㈱福島第一原子力発電所では、設計上の基準地震動を上回る地震と14～15mの津波で、原発として絶対条件の「止める」、「冷やす」、「閉じ込める」のうち「冷やす」、「閉じ込める」が守られませんでした。これまで、国と東電は安全を言い続けてきただけに、まさに信頼を裏切られた思いです。今も、20km圏内が「警戒区域」に、20kmを超え積算放射線量が高いと推定される地域は「計画的避難区域」に、さらに、30km圏内を中心に「緊急時避難準備区域」が指定され、3万5,000人以上が全国に避難しています。原発事故は、思いもよらない風評被害を発生させています。当協会では、正しい情報を正しく理解していただければ、風評被害はなくなると信じて、福島から情報を発信しています。

福島県国際交流協会の外国人支援

東北太平洋沖地震では当協会も大きな被害を受け、3週間ほど仮事務所を構えざるを得ませんでした。震災直後から県国際課と協力して「外国語による地震情報センター」を開設し、県災害対策HPの外国語版として英語、中国語による情報を協会HPから発信するとともに外国語による相談を行い、外国人県民の不安解消に努めました。

外国人からの相談は、最初は一時帰国や県外への避難方法、放射線情報などが多くありましたが、日数の経過とともに、一時帰国から福島に戻っても大丈夫だろうか、在留資格はどうなるか、戻った子供の学校をどうしようか、などに変わっています。相談内容からも、一時帰国した外国人が、再度、福島に戻っていることが伺えます。

避難所へは震災直後に福島市内の10カ所を訪問したほか、ガソリンが手に入るようになってからは県内各方部の市協会や避難所を巡り、外国人の現状やニーズの把握に努めました。

5月からは、福島のありのままの姿を正しく理解していただこうと、当協会広報紙の特別号「Gyro がんばろう福島」を県内外や海外に向けて発信しています。民間国際交流団体も避難所支援や被災地復興のボランティアに精を出しています。また、震災を期にフィリピン出身者の新たなネットワークもでき、被災者支援の活動をスタートさせました。協会では、これらの活動も支援しています。

その時、外国人県民は

強烈な地震の揺れ、大津波、原発事故は、一つひとつを冷静に受け止める暇もなく急激に展開しました。さらに、母国からの帰国勧告、センセーショナルな母国での報道、家族からの帰国催促の電話などは、外国人であるが故のプレッシャーとなったのです。

県外避難あるいは母国へ一時帰国した外国人は1割を超えていると思われますが、交通手段が寸断し、ガソリン、水、食料を求めて何時間も行列しなければならなかった状況では、それも当然のことだったかと思います。

避難所を含めて福島に残った外国人は日本人の家族と一緒にだったりして、生活に「不自由」はあっても、意思疎通の問題や外国人だからという特別の「混乱」はなかったようです。むしろ、「義理の母の介護をやめて帰国はできない」、「福島にも家族がいる」、「福島に長い間お世話になった。離れられ

ない」などの声が聞こえています。

さらに、嬉しいことに、今では一時帰国した外国人のほとんどが福島に戻ってきています。留学生は各大学も一時帰国を勧めましたが、5月に遅らせた新学年のスタートを迎え大半が戻っています。福島に元気が戻っているとの知らせを聞き、母国の両親や友人を説得して戻ってくれているのです。

今回の災害を通じて、家族単位などで散在して住む福島の外国人には、地域との「絆」が浸透していることが感じられました。そして、私たちが多文化共生の地域づくりを進めてきたことが報われている。そんな充足感も感じています。

心と心でつながる 世界に開かれたふくしま

当協会のキャッチフレーズ『心と心でつながる 世界に開かれたふくしま』を実現するためにも、私たちは、立ち止まってはられません。1万1,000人の外国人県民とともに福島県が一つになってこの未曾有の災害から、新しいビジョンを掲げて復興を成し遂げます。

『Fukushima Crisis』のイメージを『元気なふくしま』に置き換えることが、日本中、世界中からの支援に応えることになることと信じて。

4. 財団法人 仙台国際交流協会

（財）仙台国際交流協会では、3月11日の東日本大震災が発生、その日から4月30日までの51日間、ボランティアや関係機関の協力を得ながら、外国人被災者のための情報提供や相談対応などの活動を行いました。

地震当日、数名の職員と駆けつけてくれた留学生とでFMラジオ局に向かい、外国語による生放送で「余震や津波に注意してください、落ち着いて行動してください」と呼びかけました。ラジオ放送を繰り返している間に、災害対策本部にて仙台市災害多言語支援センターの設置が決定したため、仙台国際センターに戻り、交流コーナーで多言語支援センターの業務を開始しました。室内は幸いにも図書や資料などが少し落ちていただけで被害は少なく、電気がつかず真っ暗であることと、雪が降っていて非常に寒いということを除けば、スタッフが電話にでたり、交代で休んだりすることが可能でした。

様々なツールを活用した多言語情報発信

災害多言語支援センターの業務は大きく分けて、多言語による情報提供、多言語による相談対応、避難所等の巡回、大使館やメディアへの対応の四つです。

地震から2日間は停電でパソコンが使えなかったため、ラジオ放送と避難所巡回を中心に情報提供を行いました。3日目に電気が通ってからはブログで翻訳した情報を公開し始めました。その後、メールマガジン、ホームページ、ツイッターと、ツールとして利用できるものを順次使い始めました。作業の流れとしては、仙台市災害対策本部から出される情報が市広報課を通じてファックスで流れてくるので、その中から外国人被災者に必要な情報を選び、翻訳原稿を作成します。原稿が固まると、支援センターに来ている職員やボランティアが各言語に翻訳し、翻訳が出そろってから前述の様々なツールに職員が手分けをして流していきます。4月に入ってから朝のミーティングを欠かさず行い、役割分担や作業の流れを全員で共有できるようになりますが、3月中はなかなかそれもできず、とにかくその日センターに来られた人間がやれることをやる、という状態でした。地震から3日後の3月14日頃になると、ガソリン不足で職員の車やタクシーを使った移動が困難になり、ラジオ局まで収録に行けなくなりました。そこで、神戸のFMわいわいに相談し、こちらからEメールで送った原稿を神戸で収録してもらい、その音源をインターネット経由で仙台のFMラジオ局が受け取り、放送してもらうということも行いました。

多言語による相談対応

電話による問合せは3月11日の夜からありました。被災地域で通信制限がかかっていたため仙台市内からの電話はほとんどなく、最初は海外にいる人からの安否確認や海外メディアからの取材が続きました。相談件数は51日間で1,112件でした。

避難所巡回と外国人キーパーソンとの情報交換

地震の翌日3月12日から、避難所巡回を始めました。指定避難所になっている小・中学校の他、市民センター、留学生宿舎、外国人が経営する雑貨・飲食店、教会やモスクなど32か所を延べ55回まわりました。仙台市からはその後、避難所にいる人の名簿がホームページで公開されるようになり（希望者のみ）、それをチェックして避難所に行きました。というのも、原発の不安やライフライン断絶、物資不

第1部	
序章	
第1章	
第2章	
第3章	
第2部	
巻末付録	

足の状況が続いたため、多くの外国籍市民が仙台を離れており、情報が伝わりにくくなっていたためでしたが、名前だけでは外国人であることがわからなかったり、実際に行ってみたらすでに自宅に戻っていたりと、効率がいいとは言えませんでした。そこで、日頃から付き合いのある外国人コミュニティのキーパーソンに連絡をとることも行いました。

大使館、メディア等の対応

大使館や国内外メディアからの問合せは地震当日から入りました。内容としては自国民の安否確認と帰国支援のための連絡が中心でした。アメリカ大使館は仙台国際センター内に「アメリカ市民サポートデスク」を設置して相談対応や情報収集をしていました。その他にもたくさん的大使館から帰国支援の情報提供がありましたが、ほとんどは当日または翌日という緊急のものが多く、インターネットやラジオ、キーパーソンへの電話連絡など、考えられる限りの方法で広報しましたが、すべての人に行き渡ったとはいえない状況でした。

関係機関との連携

支援センターの活動は関係機関の協力を得ながら行いましたが、中でも外部に頼ったのは翻訳業務です。期限の迫っている情報や緊急情報については、支援センターにいる職員やボランティアがその場で翻訳をしますが、時間的余裕がある情報や内容が複雑な文書については、なるべく外部の協力を仰ぐことにし、東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター、NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会、弘前大学社会言語学研究室学生チーム、東北大学大学院国際文化研究科に協力いただきました。また、中国語での問合せが多かったので、青年海外協力協会から中国語対応のできるスタッフを交代で派遣していただきました。さらに、近畿地域国際化協会連絡協議会から国際交流協会の職員やボランティアの方を派遣していただき、翻訳依頼やホームページ更新などの事務処理を手伝っていただきました。

支援センターには、言語ボランティアは約70名の登録者がいましたが、交通機関が使えない、家族の世話や仕事のため来られないという方も多く、29名が延べ184回の活動に参加しました。言語ボランティアは発足以来10年が経過していましたが、研修会や防災訓練を通じて積み上げてきた顔の見える関係が活動にあたってとても役立ちました。

今後の活動、人材育成と地域づくり

4月30日で支援センターは終了しましたが、その後も通常の相談業務の中で、震災の影響と思われる相談も受けており、数は少ないものの失業や離婚など深刻な相談もあります。今回の支援センター運営に関して言えば、震災直後は電気もつかず寒さも厳しかったのですが、電池や毛布などの備品が不十分でした。また、店舗が閉まったままで食料確保も困難でしたが、職員やボランティアが活動に専念するためには最低限の食料を備蓄しておく必要もあります。そのような反省点はできるだけ早くまとめて、みなさんに報告する機会をつくりたいと思います。

被災地の外国人支援活動から見てきたもの

東日本大震災が発生する以前から、東北3県の地域国際化協会では、外国人住民の人口比が全国と比べても決して高くない状況下、その地域性に鑑みた県域を越えたネットワーク会議を実施する等、東北型の多文化共生社会の実現に取り組んできました。いずれの協会においても、平時から、地域に根差した多文化共生、すなわち「顔の見える関係」を目指し、多文化共生施策に取り組んできました。例えば、地域の日本語教室や国籍ごとにキーマンとなっている外国人住民との平時から「顔の見える関係」を構築するための「担い手づくりと連携」です。こうした平時からの取り組みが災害時のライフラインとなり、東日本大震災という未曾有の災害の中、情報が確実に伝わるというルートを確保できたことは、今回の東日本大震災で立証されたひとつの成果ともいえます。こうしたことから、「顔の見える関係」を目指し、地域での多文化共生への取り組みを進めていくことは、災害時の外国人にとって、また、地域のつながりにとっても、大切なセーフティネットになることでしょう。

こうしたことから、宮城県国際化協会が平成22年度から取り組んでいる外国人住民を地域の多文化共生社会の担い手として、また地域のキーパーソンとして活躍してもらう目的で開催している「みやぎ外国籍県民大学」等により、さらなる担い手育成、さらには、地元の専門家や地域のキーパーソンと連携した外国人支援体制や地域の日本語教室を核としたネットワークづくり、災害時の防災訓練など、個人同士のつながりや、地域内団体間のつながりを作り、必要な情報やそれを求める個人が、情報を提供する団体へとつながっていくことができるような大きなネットワークを構築していくことが必要になってきます。

コラム：東日本大震災の現地聞き取り調査から

ここでは、NP0多文化共生マネージャー全国協議会のスタッフが2013年1月～2月に、東日本大震災時の現地での状況や活動について聞き取りを行い、まとめたものを掲載しています。

（１）宮城県石巻市の活動から

宮城県石巻市は、東日本大震災で最も多くの死者・行方不明者が発生した地域であり、外国人の死者7名もその中に含まれています（2012年4月末現在）。

地震発生後すぐに、メールで状況を知らせてくれた石巻市の多文化共生マネージャーや中国温州市出身の日本語教師は、東日本大震災発生直後の状況について、「当初は被害がすさまじく、正直外国人住民に情報が届いているかということを考える余裕すらなく、まず自分、さらには家族の安否を優先せざるをえなかった。しかし、津波で流される等で孤立しない限り、周囲にいる日本人が避難に関する情報を伝え、避難所または安全な場所に誘導してくれるだろう」という確信のようなものがあつたと語ってくれました。その理由として、石巻市に住んでいる外国人住民は、日頃から地域、職場、さらには日本人住民とのでのつながりが強固であつたため、災害時においても孤立するような状況にならないということを推測できたとのこと。その後にお話を伺ったタイ、インドネシア、台湾、中国出身の外国人住民の皆さんも、地震発生後、周りの日本人が「津波が来るから山さ逃げろ！」と声をかけてくれたと当時の状況を語ってくれました。

石巻市の外国人住民の在留資格別（2012年4月末）を見ると、513人中、「永住者」が185人、「日本人の配偶者等」が80人、「技能実習・特定活動」が80人、「特別永住者」42人という状況です。石巻市に住む外国人は石巻港の魚加工工場等に勤務する研修生・技能実習生、日本人と結婚している外国人女性がそのほとんどであり、被災が日中であつたことから考えると、一定の情報を有する日本人の助けの下で避難したことが推測できます。

（２）岩手県奥州市国際交流協会の活動から

奥州市国際交流協会は、すべての市民が安心して幸せな生活を送ることができるまちづくりを目指し、2009年1月に「奥州市多文化共生マスタープラン」を策定、外国人住民への生活支援ガイドブックの発行をはじめ、多文化共生社会の実現を目指し積極的に活動している協会である。

東日本大震災時において、特に被害の大きかった沿岸部の自治体、国際交流協会に対し、奥州市国際交流協会として、行政機関と連携し、組織的な支援はできたかと尋ねたところ、同協会会長は、「組織としての対応を待っているような状況ではなかった。外国人、日本人問わず、ニーズのあるところにサポートをする姿勢ではなく、ニーズを予測し、即時、さらに継続的に対応できる体制を整えた。」と言下に言い切れ、さらに「こういう時に、役所の公平性、個人情報云々を考慮していたら、支援できるものもできなくなってしまう。今回は、私個人のネットワークを駆使して、ニーズのあつた支援物資の輸送等に取り組んだ。」と続けられます。

事実、岩手県国際交流協会から東北地方太平洋沖地震多言語支援センター（滋賀県大津市）に依頼があつた岩手県陸前高田市へのタガログ語通訳の派遣依頼に対し、奥州市国際交流協会が即応して現地に赴き、そこで、同会長自ら、宮城県気仙沼市にもフィリピン国籍の被災者がいることを聞き出し、彼女らに対し、必要な物資を個人の立場で調達する等、継続的に支援を行い、そのことが、その後フィリピン人団体の設立につながりました。

奥州市の被災状況は、ライフラインが数日間停止しましたが、建物の被害はそう大きくはありませんでした。協会事務局長以下、同協会のスタッフは、夕方までに同市の外国人住民のキーマンに連絡、在住外国人住民の安否を確認後、外国人スタッフの協力を得て、11日中にFM奥州にて、被災状況、ライフラインの復旧情報等を英・中・韓の3か国語に翻訳、多言語での放送を開始しました。奥州市の発信した「中国語での相談電話を開設しています」という多言語放送が、陸前高田市内の避難所にいた中国人実習生に届き、奥州市の協会に同実習生から「帰国するにはどうしたらよいか」との電話が入り、結果として中国領事館の担当者との橋渡しが実現することとなりました。その後、宮城県気仙沼市等、東北地方沿岸部の市町において、コミュニティFMが各地で創設され、一部のコミュニティFMでは、復旧、復興情報が多言語で発信されることになりました。

(3) (財) いわき市国際交流協会の活動から

※ (財) いわき市国際交流協会の職員の体験をまとめています。

はじめに言えることは、被災地内では、被災地で何が起きているのかほとんどわからないということです。災害対策本部やメディアからの情報が平常時のように問題なく届くことはなく、皮膚感覚で得られる情報のみが頼りとなります。こうしたとき、日常生活で身に付いている瞬時の決断力が大きく影響を及ぼすと思います。

いわき市国際交流協会は市役所内に執務室があり、市職員と机を並べて勤務しているため発災直後は市職員とともに、雪の降る寒い中、隣の公園に避難することになりました。すぐに家族のことが頭をよぎりましたが、たまたま近くに遊びに来ていた子どもの機転が利いて、公園で運よく合流することができました。帰宅命令が出た後、同僚の外国人スタッフとともに帰宅するも大渋滞。このとき津波が迫っているとは夢にも思いませんでした。

自宅に戻ると電気以外はすべてストップ。かなりタイムラグがあるものの、メールは送受信でき、翌日、同僚の家屋が津波で破損したことを知ることになりました。自宅を避難所とし、同僚の家族とともに食糧を分け合い、近所の公園のプールで水を補給しました。

3日後、職場から外国人世帯へ安否確認の電話をかけ始めました。すでに市外へ退避しているとか、市内にいるが無事との声を聞き始めましたが、強い余震のため、不安で動揺する子ども（夫は単身赴任で不在）から SOS の電話があり、公的な立場よりも親の立場を優先し、上司の了解のもと帰宅しました。

翌日、同僚と話し合い、原発に対する心配があり、このままいわきに留まることは困難と判断しました。子どもや同僚の赤ん坊を目の前にして、他の選択肢はありませんでした。すでにガソリンの補給はできない状況下、福島空港へと車を走らせました。大混雑の空港の中、旧知の外国人に多く会いました。皆、早く退避したいとのことでした。

その後、関東に避難しましたが、いわきを離れたという強い自責の念に駆られました。「なんとかしなくては」との思いから、いわきの仲間や市外にいる友人、イギリス在住の元国際交流員とともに、いわきの状況を翻訳し、協会の twitter などでも情報を発信し続けました。友人や知人から救援に関する情報やガソリン等の補給物資に関することなど様々な情報を得ましたが、公である協会の立場から、常にいわきの職員と事実関係を確認し、混乱の起きないように確実な情報を発信するよう努めました。災害に関する情報が乏しいとき、流れる情報にははるがるような思いで飛びつきたくりますが、すでに、不確かな情報が流れていたからです。

10 日目以降、いわきに戻ると、同じように家族が待ついわきに戻りたいという外国人の声が聞こえ始めました。これに呼応し、「いわきに戻ったら連絡して」とメッセージを入れた会報誌をメーリングリストで発信しました。

3ヶ月後、「いわきに戻った」、「いわきにいる」と多くの連絡が入るようになったため、お茶会を開催。被災時の状況は皆それぞれ異なっていたものの、友人が、家族が、スーパーの店員が、職場の同僚が、地域の人が、地震の恐怖を支えてくれ、こうしたつながりからの情報が頼りだったという一つの同じ境遇を知りました。

その時から現在まで、いわきにいる外国人の「いわきは第二の故郷」という思い、いわきで自立した生活を送りたいとの固い決意に触れ、その思いに応えるため、自分の身を自分で守ることができるよう、職場や地域で円滑なコミュニケーションが取れるよう、日本語教室を開催しています。

この災害では、これまで表面化してこなかった家庭不和や経済的な問題などが一挙に噴出し、精神的に疲労している人が多くいることは事実です。しかし、外国人の多くが地域での確かなつながりや支えに感謝しており、また同国出身者のために支援者として活躍を始める人も増えてきました。皆がこの地で生きたいと頑張っています。「人間」、「地域」の力の重要性を強く実感しています。

最後に、市の協会では独立した事務所がなく少人数体制のところも少なくないと思いますが、職員が長く勤務できる環境があれば、10 年、20 年と長く顔の見える関係が維持され、共に悩みや成長を共有し、励まし合えるという関係を築くことができます。そうした中から外国人の視点に着目し、柔軟な対応ができることも市町村レベルの国際交流協会の強みであると感じています。外国人のみなさんが自分のアイデンティティを大切にできる環境を創りながら地域に溶け込むことができたとき、「国際交流協会」という組織が要らない本当の多文化共生社会になれるのではないかと思います。そんな願いを持ちながら様々な方との交流を通じ、ともに歩んでいきたいと考えています。

卷末付録

1. 災害多言語情報作成ツール

災害が発生した際に、外国人住民に対し多言語での情報提供を円滑に行うために（財）自治体国際化協会が作成したツールです。同協会ホームページからダウンロードできますので、パソコンにインストールして実際に機能を試しておきましょう。災害発生時のみならず、事前に印刷をして防災訓練等で活用するなど、被災時の速やかな情報揭示に役立ちます。

機能

- ①災害時多言語情報作成ツール
- ②災害時語学サポーター育成のためのテキスト
災害時語学サポーターのための用語集・表現集・関係資料

(1) 災害時多言語情報作成ツール

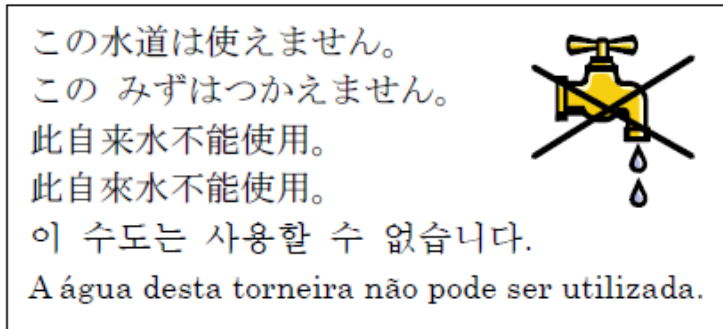
(財)自治体国際化協会では外国人住民に対する円滑な情報提供を支援することを目的として、平成18年度に「災害時多言語情報作成ツール」を作成しました。使用することが多い6つの言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語）で構成されています。（※）

①多言語表示シート作成ツール

目的：被災地の避難所等での多言語による情報掲示を支援

表示内容：避難所及び平常時のイベント等でも利用可能な内容。表示言語数については、4種類もしくは5種類を同時表示

シート数：166シート

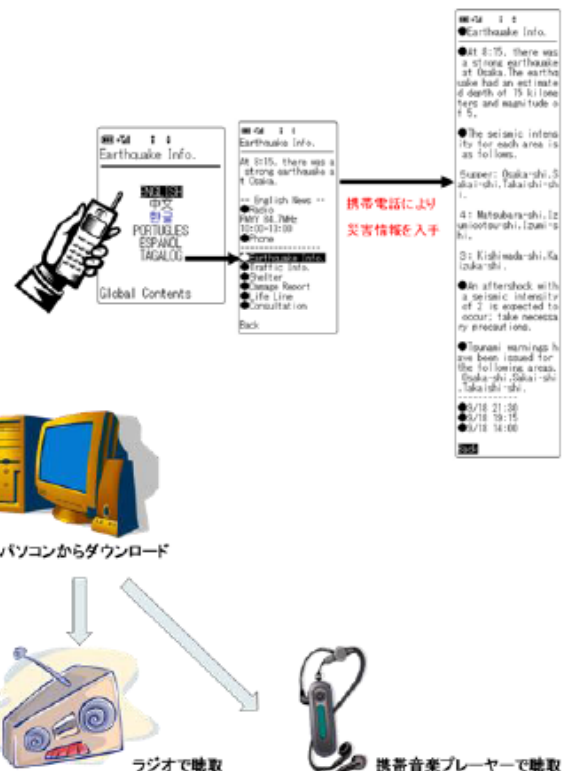


②携帯電話用多言語情報作成ツール

目的：携帯電話の電子メールや携帯電話用WEBサイト用の多言語による情報提供を支援

内容：災害情報文例集及び携帯メール・携帯サイトにおける外国語による情報提供の方法及びその留意事項

原稿件数：各言語71件



③多言語音声情報作成ツール

目的：災害情報をラジオや防災無線など、音声メディアを通して外国人に多言語で提供するための音声素材の再生、またはダウンロードが可能。FM局等であらかじめインストールを行い、防災訓練等で活用することにより、被災時の速やかな情報提供が可能となる

内容：震災発生後72時間以内に利用可能で、かつ、その後も引き続き引用できる内容

文例数：145

(※) 平成19年4月には、さらに4言語（タイ語、ベトナム語、インドネシア語、ロシア語）による対比集及び多言語表示シートを作成しています。

(自治体国際化協会HP (<http://www.clair.or.jp/j/culture/disaster/index.html>) よりダウンロード可能です)

(2) 災害時語学サポーター育成のためのテキスト

災害時語学サポーターのための用語集・表現集・関係資料

日本語によるコミュニケーションが困難である外国人住民は、一般的に災害時要援護者として位置づけられています。このため、地方公共団体や地域国際化協会においては、災害時において外国人住民とのコミュニケーション能力を有する「災害時語学サポーター」を育成することが求められています。

このような要請に応えるため、(財)自治体国際化協会では、平成18年度に「災害時語学サポーター育成のためのテキスト」、「災害時語学サポーターのための用語集・表現集・参考資料」を作成しました。

① 災害時語学サポーター育成のためのテキスト

次の2つの場面に分けて、通訳として関わる心得や基礎的技術等について整理しています。

A：通訳者と被災外国人の「2者間」における場面

B：通訳者、被災外国人そして行政窓口の担当者の「3者間」における場面

また、テキストは、講師用と研修者用の2種類があります。講師用には、進行の仕方、事後学習の示唆、ロールプレイで確認するポイントや細かな注意点などの補足情報を書き込みました。さらに、育成にあたり、講義だけでなく、様々な相談内容を想定したシナリオを基に行うロールプレイなど技術の習得手法も工夫しています。

② 災害時語学サポーターのための用語集・表現集・関係資料

災害時に必要となる550にわたる用語・表現を6言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語）において網羅するとともに、在留資格や外国人登録等の外国人住民に関連する制度情報を掲載しています。



(自治体国際化協会HP(<http://www.clair.or.jp/j/culture/support.html>)よりダウンロード可能です)

第1部
序章
第1章
第2章
第3章
第2部
巻末付録

2. 様式集

災害多言語支援センターを設置運営する際にあると便利な様式とその記入例です。

- 様式①：災害多言語支援センター「巡回レポート」
- 様式②：日別活動内容レポート
- 様式③：掲示板貼付用紙

巡回した日時、担当者名、避難している外国人の人数と国籍・言語を記入する。

避難所名を記入

記入例

災害多言語支援センター 巡回レポート 避難所名 多文化小学校

日付 7 月 20 日

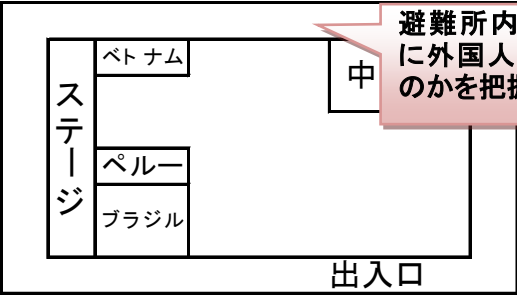
巡回者 高木、柴垣、矢部、田平

時間 19 : 00 ~ 19 : 30

外国籍住民

国 籍	ブラジル		男	女
言 語	ポルトガル語	9 名	5 名	4 名
国 籍	ペルー		男	女
言 語	スペイン語	5 名	4 名	1 名
国 籍	中国		男	女
言 語	中国語（北京語）	15 名	5 名	10 名
国 籍	ベトナム		男	女
言 語	ベトナム語（？）	3 名	3 名	名

避難所見取り図と外国籍住民の位置



避難所内のどこに外国人が居るのかを把握する

巡回メモ

ブラジル人 3 家族
[①夫婦2 人、②夫婦+子ども3 人（男2 、女1 ）
③母+子ども1 人（男）]
①父親が日本語O . K
その他、気がついた点などを書きとめておく
ペルー人 1 家族
夫婦+子ども3 人（男14歳、7歳、1歳）
夫婦日本語できない。 長男O . K
中国人 技術研修生 15人（ O × 工業勤務）
日本語1 人O . K （ 劉さんー男）
ベトナム人 3 人（ 確認できた人数）

申し送り事項

②母親の在留資格が今月できる
③夫からのDVで別居中
住居片付けの相談
避難所の担当者には連絡済み
会社から帰国をせまられている
詳細不明

会話を通して、気づいたこと、不安に思っていることなどを書き取っておく。次に巡回する担当者に引き継ぎをしやすいようにしておく。

留意事項

本日の巡回者はベトナム語が出来ないので詳細分からず。ベトナム語通訳の手配必要。

(様式 ②)

日別活動内容レポート

日 付 :
記入者 :

1. 活動内容

時刻	内容

特記事項 :

2. 災害状況（追加情報）

3. ボランティア人員構成

担当	氏名	使用可能言語等	担当	氏名	使用可能言語等

4. その他

記入例

日付：200×年7月20日
記入者：高木（コーディネーター）

1. 活動内容

時刻	内容
7：00	起床・朝食
8：00	全体ミーティング
9：00	災害対策本部および新聞記事からの情報の抜粋 ボランティア用受付簿・案内作成 避難所マップ（外国人人数記載）作成 買い出し
11：00	多言語化する原稿を県国際協会へ送付
12：00	昼食
13：00	多言語化された原稿（やさしい日本語、タイ語、タガログ語、英語、中国語、ハングル）收受 配布チラシの準備 〇〇地区の被災住民（2件）から住居片付けの手伝いへの要請があった旨連絡
16：00	ボランティア集合
17：00	巡回前ミーティング 自己紹介（各人の携帯番号の確認）、配布物の確認、巡回時の注意事項の周知
18：00	巡回開始
21：00	巡回後の全体ミーティング
22：00	巡回結果とりまとめ（個人・巡回レポートとりまとめ）
23：00	就寝

特記事項：○△□小学校で、外国人と日本人とのいざこざがあった模様。

2. 災害状況（追加情報）

- ・水道の復旧は本日から順次の予定
- ・罹災証明の手続きが明日から一般公開される
- ・仮設住宅の申し込みは26日からの予定

3. ボランティア人員構成

担当	氏名	使用可能言語等	担当	氏名	使用可能言語等
巡回	高樹 一彦			：	
巡回	柴柿 忠			：	
	：			：	
	：		通訳	高野 加奈	ベトナム語
	：		I T	田村 次郎	
	：		I T	永橋 敦子	
巡回	谷部 裕次郎			：	
通訳	田平 仁	韓国語		：	
通訳	齋藤 花子	英語、スワヒリ語	I T	植谷 純子	
	：				

4. その他

- ・ボランティアマネジメントが必要。核になる人の体制も考えるべき。
- ・個人ボランティアは基本的に断ることとする。
- ・マスコミの支援センター内への立ち入りは禁止。会議室Bで対応（担当：田村）
- ・ボランティア来訪時の駐車場：市民プラザ近くの臨時駐車場に無料で駐車可（多文化小学校隣）
- ・差し入れの食料で腐りかけているものがあつた。要注意。早めに食べる。

(様式 ③)

掲示板貼付用紙

2012 年 月 日

外国人の皆さんへ

ライフライン

--

交通

--

生活情報

--

【問い合わせ先】

災害多言語支援センター（〇〇市役所内）

住所：

電話：

F A X：

対応言語：〇×語、△□語

第1部
序章
第1章
第2章
第3章
第2部
巻末付録

記入例

掲示板貼付用紙 ※この日本語原稿を多言語化（やさしい日本語含む）します。
200×年7月20日

外国人の皆さんへ
地震から、4日目になりました。今日は雨が降ってきたので、壊れかけた建物や土砂崩れには気をつけてください。疲れもたまっていると思うので、ゆっくり休んでくださいね。

ライフライン
電気：〇〇市の停電はなくなりました。家に戻ったら、配線を確認してブレーカーをあげてください。
電気がつかない場合は、0120-×××-×××まで電話してください。
水道：一部、水が出るようになりました。濁っている水は飲まないでください。透明になるまで水を流してください。25日までには復旧する見込みです。
ガス：〇〇市ではまだ復旧の見込みはたっていません。もう少し待ってください。

交通
＜一般道路＞
・国道〇号線の全面通行止め箇所が解除され、〇×市まで通行できるようになりました。
・県道□号線は通行止めです。
＜高速道路＞
・〇〇IC～△△ICの間は通行止めです。
＜市内バス＞
・23日の始発から、一部の路線バスの運行が再開します。
バス会社より運行状況を確認し次第掲示します。

生活情報
・燃えるゴミは火曜、木曜、土曜に通常どおり収集しています。燃やせないゴミは後日、市役所が収集しますので各自で保管しておいてください。
・被災した外国人の在留申請（ビザ）などの相談先：東京入国管理局〇〇出張所
（電話 02×-×××-××××）
・家の屋根が壊れた被災者の方にブルーシートを提供し、設置します（無料）。
※切：7月末 問い合わせ先：〇〇市役所住宅課（電話 02×-×××-××××）

【問い合わせ先】
災害多言語支援センター（多文化市役所内）
住所：東京都〇〇市××-〇〇
電話：03-××××-×××× FAX：03-××××-××××
対応言語：英語、中国語、ポルトガル語
担当：谷部

災害多言語支援センター設置運営マニュアル改訂検討委員会委員

(1) 委 員

所 属	職 名	氏 名
外国人集住都市会議 群馬・静岡ブロックリーダー (群馬県大泉町企画部国際協働課)	係長兼大泉町多文化共生コミュニティセンター所長	加藤 博恵
宮城県経済商工観光部 国際経済・交流課	課長補佐	金井 奈央子
社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国ボランティア・市民活動振興センター	副部長	後藤 真一郎
消防庁国民保護・防災部防災課	災害対策官	小林 弘史
(公財) 名古屋国際センター総務課	主幹	丹下 厚史
(財) 自治体国際化協会多文化共生部	部 長	高橋 政司
(特活) 多文化共生センター大阪	代表理事	田村 太郎

(2) 事務局

所 属	職 名	氏 名
(財) 自治体国際化協会 多文化共生部多文化共生課	課 長	廣田 通規
	主 査	古道 剛士
(特活) 多文化共生マネージャー全国協議会	副代表理事	高木 和彦
	事務局長	時 光

(3) オブザーバー

所 属	職 名	氏 名
外務省領事局外国人課	課長補佐	吉川 精一
	外務事務官	入江 啓治
外国人集住都市会議事務局 (長野県飯田市企画部 男女共同参画課多文化共生係)	係 長	氏原 理恵子

(4) 開催日時

- 第1回：平成24年 9月 4日（火）
 第2回：平成24年12月19日（水）
 第3回：平成25年 2月12日（火）

本書の著作権は、財団法人自治体国際化協会にあります。外国人支援を目的に使用する場合は自由にご利用いただけます。なお、営利目的等不適切な使用は禁止します。

財団法人自治体国際化協会

〒102-0083

東京都千代田区麹町1-7 相互半蔵門ビル6階

多文化共生部多文化共生課

TEL 03-5213-1725

<http://www.clair.or.jp>