



財団法人自治体国際化協会

# 災害多言語支援センター

設置運営マニュアル

2009

# 目次

はじめに	1
<b>序章. 災害多言語支援センターって何だろう?</b>	<b>2</b>
1. 災害多言語支援センターとは	
2. 災害発生時の外国人支援と災害多言語支援センター	
3. 「柏崎災害多言語支援センター」での活動事例紹介	
<b>第1章. 災害多言語支援センター設置運営マニュアル</b>	<b>9</b>
1. 在住外国人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	
コラム（新潟県中越沖地震の経験から）	
<b>第2章. 災害多言語支援センターと都市規模別の留意点</b>	<b>27</b>
<b>第3章. 災害多言語支援センターと災害ボランティアセンターとの連携</b>	<b>30</b>
<b>第4章. 災害時に備えて事前に検討すべき課題</b>	<b>33</b>
1. 外国人を対象とした防災訓練の企画と実施	
2. 地域の外国人住民に対する情報伝達ネットワークの構築	
3. 語学の専門性を持つ災害ボランティアの育成	
4. 他地域・他機関との広域連携	
<b>巻末付録</b>	<b>38</b>
1. 災害時多言語情報作成ツール	
2. 様式集	
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	
3. 災害時における外国人被災者支援のあり方検討会	

## はじめに

法務省の外国人登録者統計によると、日本の外国人登録者数は平成2年末の107万人から平成17年末には200万人を超え、平成19年末では215万人にまで増加しています。言語や文化の違い、また災害経験の少なさなどから、外国人住民の中には災害時に自らを守るための避難行動をとるのに支援を要する人々も存在し、地域防災計画の上で「災害時要援護者」に位置付けられ、議論されてきましたが、その対応に至っては自治体により千差万別なのが実態でした。

そのような中、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」において、災害時における外国人被災者支援施策を推進する際の方向性が示されたことは、実に画期的なことでした。

この報告書の中で避難所等における支援について触れられており、『避難所等における外国人住民への対応については、言語障壁を解消することに関心を払うだけでなく、互いの文化や慣習の違いへの配慮も必要である』と記載され、災害多言語情報センターの取組事例が紹介されていますが、その具体的な活動内容までは示されていませんでした。

このような状況において、平成19年7月16日に発生した新潟県中越沖地震では、新潟県の主導により、18日に「柏崎災害多言語支援センター（以下：センター）」が設置されました。センターには県内の自治体職員、地域国際化協会職員、国際協力機構（JICA）スタッフ及び民間ボランティアに加え、新潟県国際交流協会の依頼を受けた自治体国際化協会（CLAIR）の要請により参加した各地域国際化協会職員、またCLAIRと全国市町村国際文化研修所（JIAM）との共催による「多文化共生マネージャー養成コース」を修了し、同マネージャーに認定された各自治体職員などが、ボランティアとして駆け付けました。なお、支援活動にあたっては、CLAIRが地域国際化協会を対象に実施している「災害時外国人住民支援活動助成金」が効果的に活用されることで、資金面での支援が行われました。

7月31日にセンターは閉所され活動は収束しましたが、そこでの活動を振り返り、災害時の対応方法等について総括することを目的に、CLAIRの主催で同年9月13日「新潟県中越沖地震被災地支援活動振り返り会」を開催しました。この振り返り会では、センターの立ち上げから収束までの活動を通して、この経験を一過性のものとすることなく、マニュアル化を図ることの必要性が示されました。

以上のような経緯から、センターで得た経験の蓄積を今後活かすことを目的に、CLAIRは平成20年8月「災害時における外国人被災者支援のあり方検討会（以下：あり方検討会）」を設置しました。あり方検討会には、新潟県中越沖地震の際に「柏崎災害多言語支援センター」の運営を経験された富山県の柴垣氏、滋賀県の高木氏を事務局に迎え、外国人被災者支援でもとりわけ災害多言語支援センター設置運営のマニュアル化を焦点に議論を重ね、同センターでの活動を「わかりやすく」、そして「事例を用いて説明する」ことに主眼を置いて原案の作成から携わっていただきました。

最後に、本マニュアルが災害多言語支援センターを設置運営する際の参考資料として、全国の自治体及び地域国際化協会等における、災害時の外国人被災者支援施策を推進する一助となれば幸いです。

平成21年3月  
財団法人自治体国際化協会

## 序章 災害多言語支援センターって何だろう？

### 1. 災害多言語支援センターとは

災害多言語支援センターは、大地震などの災害が発生した際に、日本語が十分理解できないために行政機関等が発信する情報を享受できない、又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ている外国人住民を支援するために **多言語での災害に係る情報提供** を手段として、「安心」を届けます。

## 大切なことは「安心」してもらうこと

### なぜ多言語での情報提供が必要なの？

地域に住む外国人住民は、近年、増加の一途を辿っていますが、必ずしも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ものと想定されます。

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、いわゆる「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。

このように、支援が必要な外国人住民に対して情報を多言語で提供することは、日本人住民と同様に情報を享受する「安心」と、それと共に、母国語を見る・聞くことで得る「安心」を届ける一つ的手段として有効であり、多文化共生社会を構築する上で必要な支援であるといえます。

### なぜ災害多言語支援センターが必要なの？

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、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、一義的に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。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されます。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ることから、被災地の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。

## 災害多言語支援センターの運営方針は？

### ◇多言語による災害情報の提供を中心とし、日常の生活支援相談とは一線を引く

災害多言語支援センターの支援は、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。外国人被災者と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どうかという点にあるからです。情報があるということは、「安心」するための材料となります。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ります。

よって、基本的には情報を正しく伝えて「安心」してもらおうところまでが、災害多言語支援センターに求められている仕事です。

## 災害多言語支援センターとは何をするとところなの？

◇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

◇避難所を巡回して、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。

また、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。災害多言語支援センターの役割とは異なるニーズ（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。

柏崎災害多言語支援センターでの活動風景



避難所の巡回風景



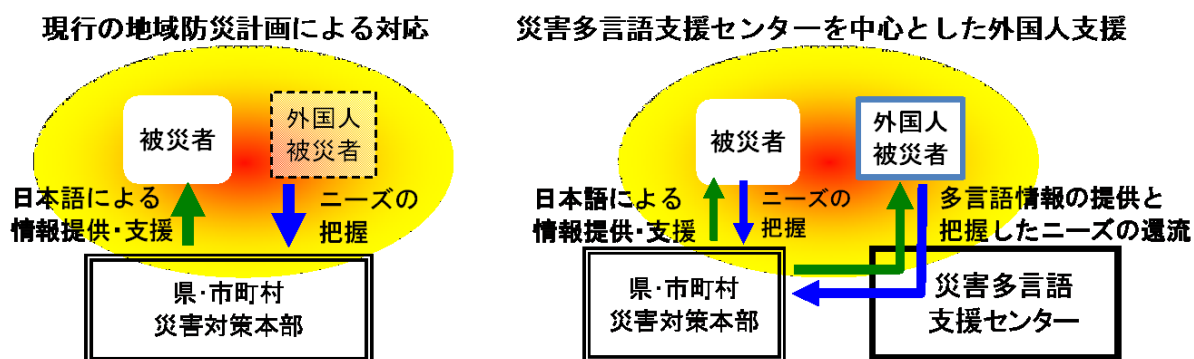
## 今までの災害多言語支援センターの活動実績は？

この災害多言語支援センターの考え方には、平成7年1月に発生した阪神・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年の新潟中越地震での被災者支援を経て、直近では平成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たところです（P.6参照）。

## 誰が設置するの？

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が、実際には被災状況に応じて判断することになります。



### 【コメント】

設置主体の考え方は、被害の状況や、被災地の自治体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」という考え方で設置した場合には、次のとおりです。

#### 〔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。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〕

広域的な多くの様々な通訳ボランティアを受け入れながら、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、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。

## 2. 災害発生時の外国人支援と災害多言語支援センター

災害の発生から復興まで、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。

### 初動対応期

災害発生から概ね3日程度 災害発生～避難所開設～応援が来るまで

活動内容		主な活動主体
1	避難誘導	市役所、町村役場
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	市役所、町村役場、都道府県、地域国際化協会

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(選別)・対応

### 救援活動期

避難所開設～閉鎖まで

活動内容		主な活動主体
5	災害情報の発信	市役所、町村役場、都道府県、地域国際化協会、被災地外の自治体、地域国際化協会、ボランティア、外国人支援NPO、外国人コミュニティ等
6	救援情報の発信	
7	避難所巡回	

### 復興期

避難所閉鎖以降

活動内容		主な活動主体
8	復興情報の発信	市役所、町村役場、都道府県、地域国際化協会、外国人支援NPO、外国人コミュニティ等
9	復興のための手続き支援	

#### 【コメント】

大規模災害が発生した時は、被災地の市役所・町村役場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。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、様々な関係機関が集まって活動するための拠点となる場所なのです。

### 3. 「柏崎災害多言語支援センター」での活動事例紹介

新潟県中越沖地震発生時の外国人支援  
～「柏崎災害多言語支援センター」では何を行ったか？～

#### 1. 新潟県中越沖地震の概要等について

##### (1) 地震の概要（気象庁調べ）

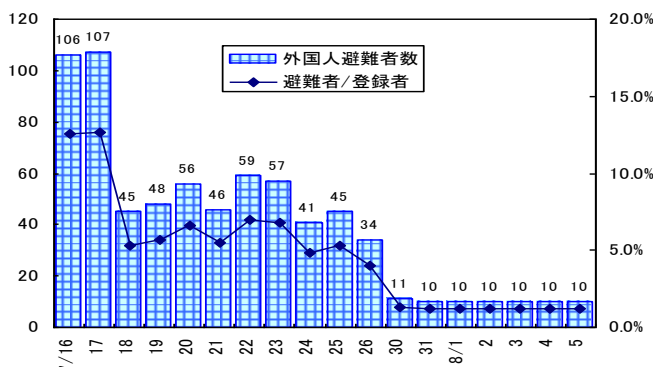
- ① 発生日時 平成19年7月16日 月曜日 10時13分23秒
- ② 震央地名 新潟県上中越沖（新潟市の南西約60km）
- ③ 震源の深さ 約17km
- ④ 各地の震度（震度6強）－新潟県長岡市、柏崎市、刈羽村

##### (2) 被害の状況（新潟県災害対策本部 H20. 10. 2 現在、新潟県計）

人的被害(人)		住家被害(棟)			
死者	重軽傷者	全壊	大規模半壊	半壊	一部損壊
15	2,315	1,319	857	4,764	34,659

#### 2. 柏崎市内における外国人の避難状況等

##### (1) 柏崎市内避難所の外国人避難者数・割合



##### (2) 柏崎市の外国人登録者数（H19. 7月末現在）

中 国	437人
フィリピン	145人
タ イ	91人
韓 国・朝 鮮	69人
ブ ラ ジ ル	20人
インドネシア	23人
そ の 他	59人
計	844人

#### 3. 「柏崎災害多言語支援センター」の活動について

（以下、(財)柏崎地域国際化協会HP(<http://www.kisnet.or.jp/~kokusai/>)より引用)

新潟県中越沖地震時には、右表のとおり、発災当日に新潟県が柏崎市災害対策本部経由で外国人被災者の避難所への避難状況を把握している。これを踏まえ、17日に関係機関（新潟県、(財)新潟県国際交流協会、長岡市、長岡市国際交流センター、(独法)JICA長岡デスク、(特活)多文化共生センター大阪）が協議、7月18日にセンターを設置、19日から避難所巡回を実施している。

7月 16日	初日	避難状況調査
17日	2日目	関係機関打合せ
18日	3日目	災害多言語支援センター設置
19日	4日目	避難所巡回開始
=====		
8月 1日	17日目	災害多言語支援センター閉所



災害発生時の外国人支援に関するフローの期別・時系列で、柏崎災害多言語支援センターの活動を整理すると、次のようになります。

## 初動対応期（7月16日～18日）

### 〈外国人の被災状況把握〉

外国人被災者がいるかどうか、多言語による情報発信することが必要なか、そのニーズの見極めのために、被災地を巡回することが必要になります。新潟県中越沖地震時には、新潟県が情報収集をし、また柏崎市の被害が甚大だったため、最初の巡回は近隣の長岡市国際交流センターの協力により行われました。

#### ・新潟県等が情報収集

- 外国人の被災状況・避難所への避難状況を把握
- 避難所単位の外国人避難者数及び必要な言語を把握

#### 【コメント】

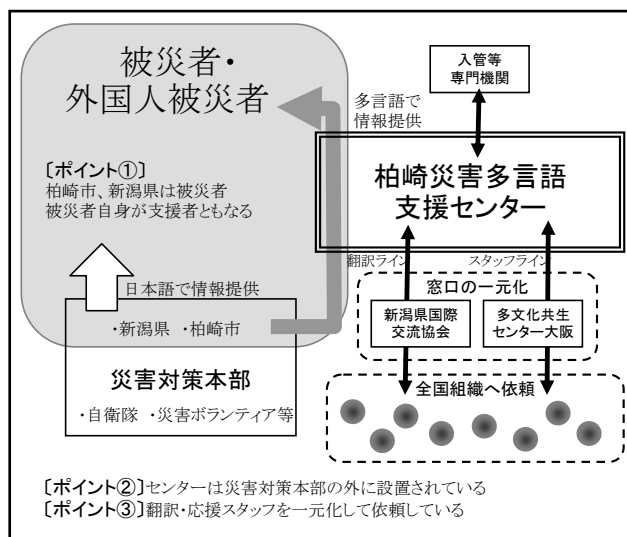
この時点で多言語支援センター設置の要否を判断しました。

### 〈初動体制の整備〉

自治体における既存の地域防災計画や、個々の地域国際化協会には、それぞれの機関が具体的に何を、どのように連携して外国人被災者支援を行っていくのか、明確に定まっていなかったため、新潟中越沖地震時には、発災時に現地で活動の体制や活動内容などについて、関係者が打ち合わせを行いました。この時に、平成7年の阪神・淡路大震災と平成16年の新潟県中越地震の経験を踏まえ以下のような大枠を定め、具体的な支援活動を行うことになりました。

#### ・関係者によるミーティング

- 日常より外国人住民と「顔の見える関係」を構築している(財)柏崎地域国際化協会をサポートする形で外国人避難者に情報を届ける
- 右図のとおり支援体制を構築
- 活動内容（多言語情報の提供・避難所の巡回）・人員体制（コーディネーター、スタッフ、外部との連絡調整）・連携体制（翻訳の一元窓口と翻訳協力機関への依頼）の決定



ア. センターで活動するボランティアのコーディネートは、(独法) JICA長岡デスクが担当

イ. 翻訳は、(財)新潟県国際交流協会を窓口として新潟市、(財)長野県国際交流推進協会、(特活)多言語情報センターFACIL等へ依頼

ウ. 県内ボランティアの連絡・調整は(財)新潟県国際交流協会が、県外のボランティアの連絡・調整は(特活)多文化共生センター大阪がそれぞれ担当

## 救援活動期（7月19日～8月1日）

### 〈柏崎災害多言語支援センター設置〉

新潟県中越沖地震時には、(財)柏崎地域国際化協会の所在する市民プラザ2Fに臨時組織として柏崎災害多言語支援センターを設置しました。

この理由は、(財)柏崎地域国際化協会が在住外国人との結びつきが強いため、外国人被災者が災害情報を求めて同協会に問い合わせ、あるいは実際に出向いて来る可能性が高いと判断したためです。また、この臨時組織の名称を「柏崎災害多言語支援センター」としたことは、同センターが災害情報の多言語支援を中心業務として行う、ということを表す目的がありました。避難所への情報掲示や巡回時にこの名称を使用することにより、日本人被災者に対しても、外国人に対する多言語情報の提供を行っていることを、端的に示すことができました。

### 〈多言語情報の提供〉

被災地である柏崎市や(財)柏崎地域国際化協会において、外国人被災者のすべての言語に対応することは現実的に困難でしたが、多くの関係団体との間で広域的な連携を行うことにより、相当の部分に対応することが可能となりました。再災害多言語支援センターでは、6言語（中・英・韓・比・泰・露）とやさしい日本語による情報発信が行われました。

災害対策本部等から提供された情報と、巡回活動から収集した情報を元に、日本語の原稿を作成。この日本語原稿を、(財)新潟県国際交流協会を一元窓口として全国組織へ翻訳依頼。緊急の情報は災害多言語支援センターで翻訳。被災状況調査や罹災証明、食中毒・熱中症、ガス水道等のライフライン、交通、臨時入浴施設、仮設住宅、ボランティアの派遣要請、原子力発電所等の情報を提供。

### 〈避難所の巡回〉

通訳ボランティアと地元地理に詳しいボランティアがペアとなって巡回し、多言語情報の提供と、必要に応じ、生活習慣の違い等から生じるトラブル回避のための通訳を実施

### 〈FMラジオ放送〉

地元局のFMピッカラで多言語放送を実施。併せてラジオを無料配布し、放送時間を周知

### 〈避難所巡回の終了〉

避難している外国人が少なくなり、避難所の状況が落ち着いてきたことを踏まえ、巡回を終了

#### 〈ボランティア協力者、協力団体〉

長岡国際交流センター、多文化共生センター大阪、多文化共生センター東京、武蔵野市国際交流協会、多言語センターFACIL、越谷市、名古屋国際センター、富山県、長野県、自治体国際化協会、宮城県、地球市民交流会、山梨県国際交流協会、和歌山県国際交流協会、浜松市、京都市国際交流協会、横須賀市国際交流協会、大阪国際交流センター、滋賀県、船橋市、富山市民国際交流協会、とやま国際センター、徳島県国際交流協会、愛知県国際交流協会、仙台国際交流協会、西宮市、国際協力機構(JICA)、新潟県、新潟県国際交流協会、新潟市、柏崎市、柏崎地域国際化協会

(財)柏崎地域国際化協会 HP より

# 第1章 災害多言語支援センター設置運営マニュアル

## 本マニュアルの使い方

本書は、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のマニュアルとなっています。

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、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は、皆さんの地域のマニュアルが完成しているはずで、

P. 10	・1 在住外国人に関する基礎データ
P. 12	・2 災害時の外国人被災状況予測
P. 14	・3 災害多言語支援センター運営に必要な人員
P. 16	・4 災害多言語支援センターの立ち上げ（初動体制）
P. 18	・5 業務の流れ
P. 20	・6 具体的な運営体制
P. 22	・7 翻訳業務体制
P. 24	・8 広域連携体制

### ★★★★★利用上の注意★★★★★

このマニュアルの解説で使用している数字や割合は「仮定値」です。

実際にご利用される際は、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ので、あらかじめご承知願います。

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★

## 1. 在住外国人に関する基礎データ

皆さんの住んでいる地域にどれくらいの外国人が住んでいるのか調べてみましょう。

### 【①基礎データ】

市 町 村 名		
人口（日本人+外国人）	(A)	人
外国人登録者数（総数）	(B)	人
人口に占める外国人の割合	(B)/(A)	%

### 【②外国人登録者の内訳】

	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地域防災計画の確認】

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

【コメント】

まずは皆さんの地域の基礎情報や、外国人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、これから仮定値を使いながら実際にシミュレーションしていきますので、解説を参考にしながら空欄を埋めていきましょう。

【①基礎データ】

市 町 村 名		
人口（日本人+外国人）	(A)	80,000 人
外国人登録者数（総数）	(B)	4,000 人
人口に占める外国人の割合	(B)/(A)	5%

【②外国人登録者の内訳】

	国名	人数	主な在留資格
1	ブラジル	2,700 人	定住者、永住者、日本人の配偶者等
2	ペルー	600 人	定住者、永住者、日本人の配偶者等
3	中国	300 人	研修・特定活動、留学、日本人の配偶者等
4	フィリピン	140 人	興行、研修、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	40 人	人文知識・国際業務
7	その他	120 人	研修

【③地域防災計画の確認】

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

【コメント】

「主な在留資格」を知ることによって、暮らしている外国人の傾向が見えてくるかもしれません。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し、「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、効率的な支援活動につなげましょう。

## 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れくらいの外国人避難者ができるかをシミュレーションしてみましょう。

### 【④外国人避難者数の想定】

外国人登録者数を元に、どのくらいの避難者ができるのか算定してみよう。

Ⓐ 地域防災計画における避難者数 =  人

OR

Ⓑ 外国人登録者数 × 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  ケ所 ⇒ 外国人が避難すると想定される避難所数 =  ケ所

### 【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

【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、事前にシミュレーションしてみましょう。

ちなみに、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】

※ 演習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。

B 外国人登録者数 4,000人 × 15% = 約600人

外国人避難者(600)人

(国籍別の内訳)

	国名	人数
1	ブラジル	2,700人
2	ペルー	600人
3	中国	300人
4	フィリピン	140人
5	韓国・朝鮮	100人
6	アメリカ	40人
7	その他	120人

×15%

	避難者数	言語
1	405人	ポルトガル語
2	90人	スペイン語
3	45人	中国語
4	21人	タガログ語
5	15人	韓国・朝鮮語
6	6人	英語
7	18人	その他

【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。

【⑤外国人避難者がいる避難所数の想定】

指定避難所数 30ヶ所 ⇒ 外国人が避難すると想定される避難所数

= 16ヶ所

※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

【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	600人	16カ所
1週間後	1/2減少 300人	1/3減少 10カ所
2週間後	1/2減少 150人	1/3減少 6カ所
3週間後	2/3減少 50人	1/2減少 3カ所
4週間後	0人	0カ所

### 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マンパワー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

勤務日数	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）

	勤務体制	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. IT班（（ ）名体制）

勤務日数	活動期間	人数
泊日	日間	人
泊日	日間	人
合計		人



##### エ. 所要人員合計

	人数
コーディネーター	人
巡回班	人
IT班	人
合計	人

#### 【コメント】

各スタッフの主な役割については、演習4の解説を参照してください。（相談窓口業務については、多言語支援センターの基本的役割とは性質が異なりますので、計算の対象外としています。）

また、所要人数の全体イメージについては、演習6の解説を参照してください。



【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

勤務日数	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）

	勤務体制	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. 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
合計	128人

【コメント】

センター長とは？

全体を統括する人物で、設置主体の責任者となる地方公共団体の国際課長等が考えられます。

コーディネーターとは？

災害多言語支援センターの運営者となる人物です。  
センター長と連携しながら、ボランティアを適切に配置・指揮し同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、被災地の状況や外部との連絡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、新潟県中越沖地震で活動した多文化共生マネージャー<sup>※</sup>等が一例として考えられます。

【解説】

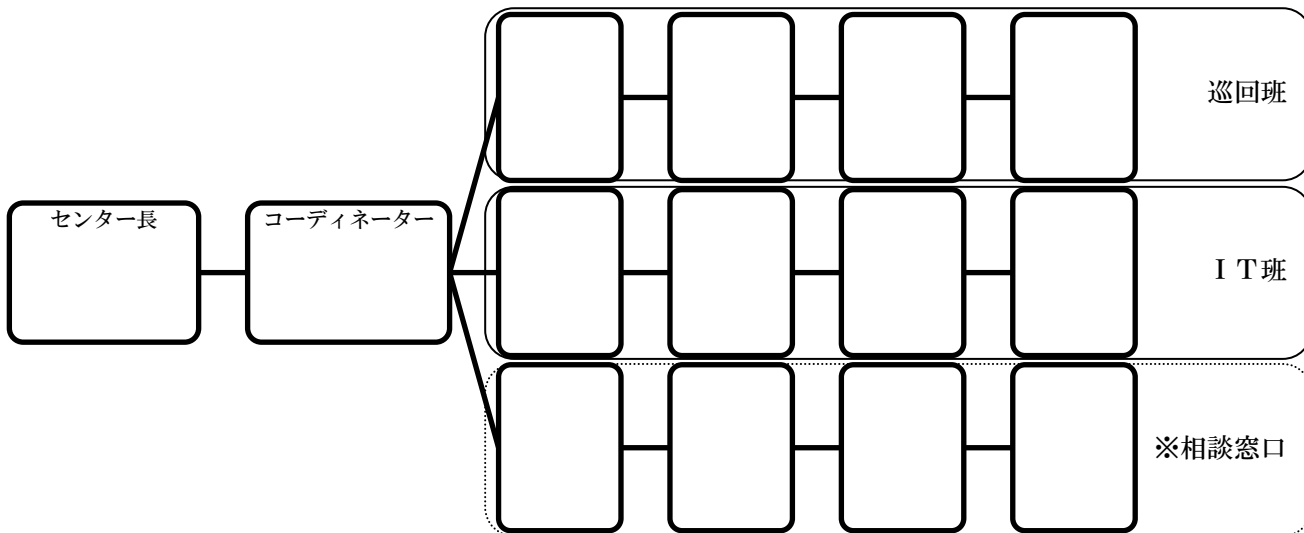
※(財)自治体国際化協会が平成18年度よりJIAMと共催して開催している多文化共生研修の上級者向けコースでは、施策の推進に必要な知識や技術を習得する「多文化共生マネージャー」の養成に取り組んでいる。平成20年度末で、113名の同マネージャーが認定されている。多文化共生マネージャーは全国の自治体職員や国際交流協会スタッフが中心で、平成19年7月16日に発生した新潟県中越沖地震では、新潟県と柏崎市が実施した外国人被災者への多言語情報提供活動を支援した。

#### 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】

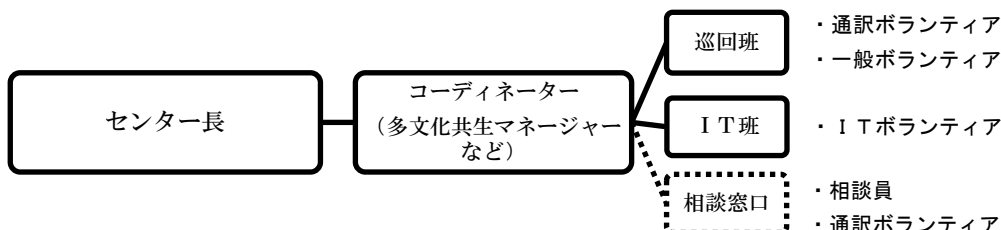
■緊急時の連絡先リストを作っておきましょう。

	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			@
			@
			@

【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。

【⑧センターの組織体制（初動体制の確立）】



【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】

- (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どところ

【各班の業務内容】

**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（避難所巡回・多言語での情報提供）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。

## 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。

【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
7:00	起床	
8:00~9:00	全体ミーティング	情報の共有、行動予定の確認
9:00~10:00	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
10:00~16:00	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
16:00~17:00	避難所巡回ミーティング	班編成、巡回場所設定
18:00~20:00	避難所巡回	ニーズの把握
21:00~22:00	全体ミーティング	情報共有、ニーズへの対応
22:00~22:30	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
23:00	清掃・就寝	

## 6. 具体的な運営体制

災害多言語支援センターを1週間運営するのに必要な体制を考えましょう。

### 【①避難所巡回体制の確立】

■災害多言語支援センターを1週間運営するとした場合、

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	

【コメント】

1か月間の具体的な運営体制を、以下の条件でシミュレーションした場合、必要な人員数は128人でした。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？

- ・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）
- ・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人体制に変更する

【①避難所巡回体制の確立】

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											
			2				4				6				8				10				12				14													
巡回班	1班	ポルトガル語	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																			
		スペイン語	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																			
		一般ボランティア	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																			
		一般ボランティア	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																			
	2班	ポルトガル語	1		2		3		4		5		6		7																									
		中国語	1		2		3		4		5		6		7																									
		一般ボランティア	1		2		3		4		5		6		7																									
		一般ボランティア	1		2		3		4		5		6		7																									
	3班	スペイン語	1		2		3		4																															
		タガログ語	1		2		3		4																															
		一般ボランティア	1		2		3		4																															
		一般ボランティア	1		2		3		4																															
	4班	韓国・朝鮮語	1		2		3																																	
		英語	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																																	
IT班	ITボランティア	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																				
	ITボランティア	1		2		3		4		5		6		7																										
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	32																																						
	巡回班	コーディネーター		通訳ボランティア		一般ボランティア		IT班		48																														
	全体	15		48		48		17		128																														
	1班	40		20		20				96																														
	2班	28		14		14				64																														
	3班	16		8		8				48																														
	4班	12		6		6				36																														
合計	128		15		48		48		17		128																													

## 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			@



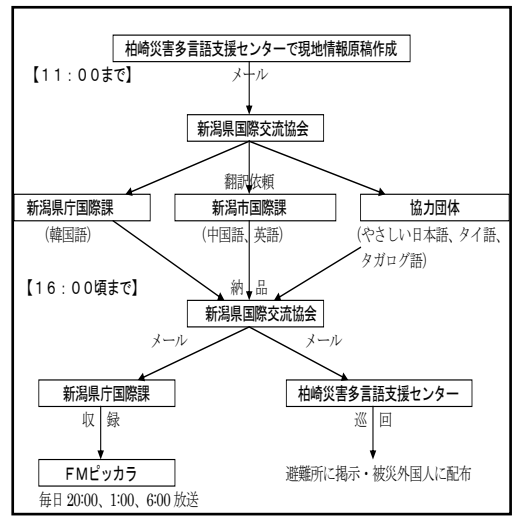
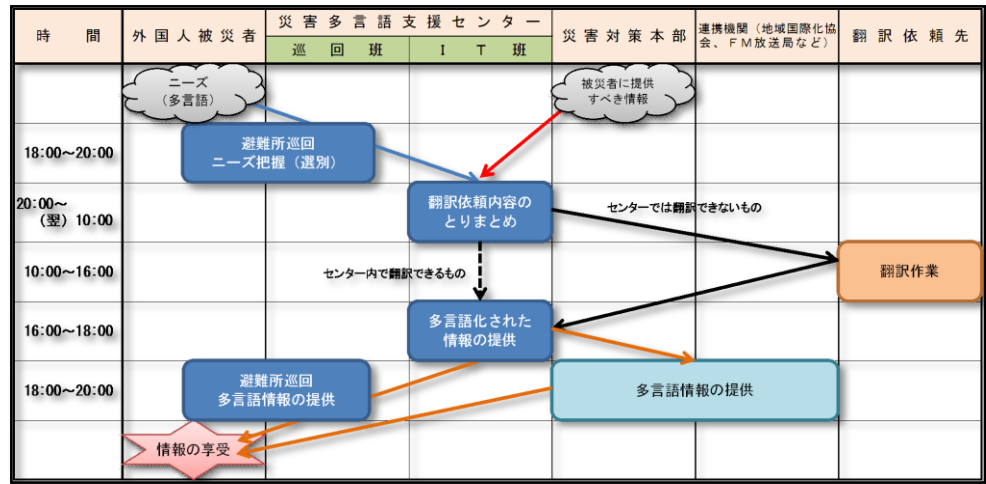
【コメント】

外国人登録状況を元に、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、左図のような体制で翻訳業務が行われました。

### 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、広域連携で補い合しましょう。

【⑬広域連携】

■地域で足りない人材を書きだそう。

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】

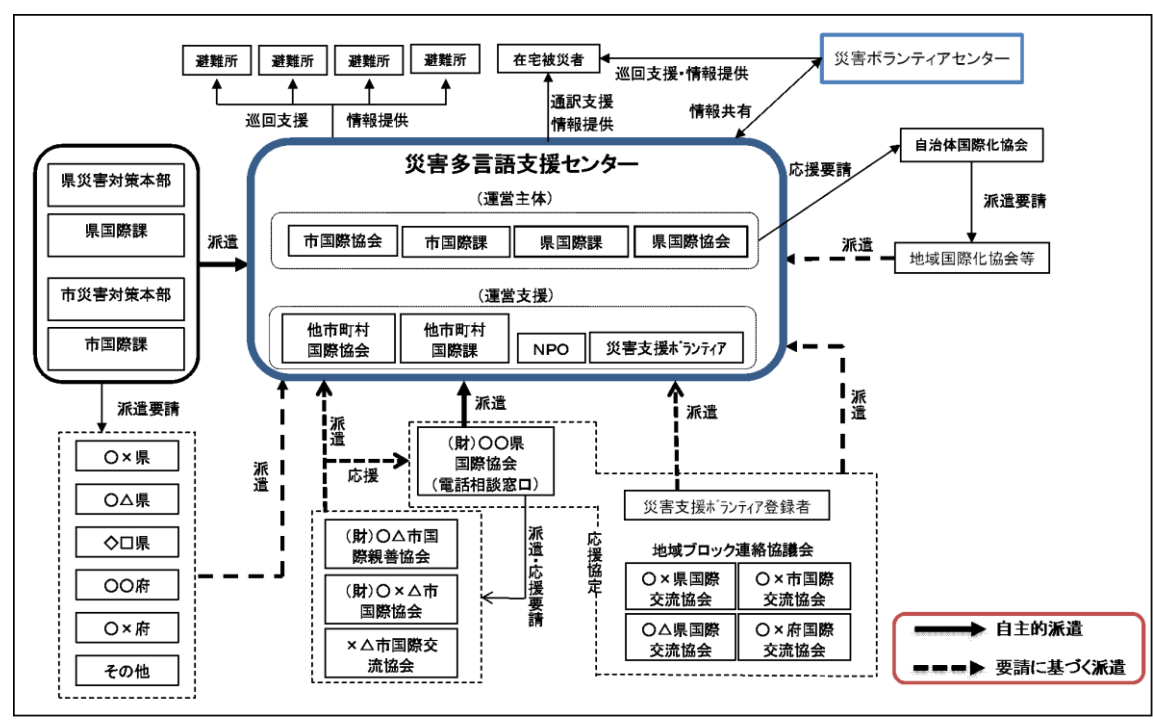
第4章「災害時に備えて事前に検討すべき課題」で、広域連携の事例を紹介しています。

【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	ITボランティア	県国際課	〇〇〇〇-〇〇〇〇	有
9	翻訳作業	NPO団体	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	
10	多言語放送	FM放送〇△□	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	有

※広域連携のイメージ図



## コラム(新潟県中越沖地震の経験から)

新潟県知事政策局国際課 綱島 知子

平成 19 年に発生した新潟県中越沖地震の際は、多くの皆さまからご支援をいただき、ありがとうございました。平成 16 年新潟県中越地震での被災経験を踏まえ、今回留意した点は特に2つあります。

1 点目は初動体制の迅速な確立です。地震発生1日目は、被災地の外国人の状況(数、在留資格)を基に支援スキーム案をつくり、関係団体との調整を始めました。翌日には現地での被災状況の聴き取り及び関係団体との協議を経て今後の支援体制がまとまり、3日目から多言語支援センターが動き出しました。

2 点目は自治体枠を越えた広域ネットワークの構築です。災害時支援は長期にわたる可能性もあるため少人数では頑張りきれませんし、多言語支援に必要なスキルを持つマンパワーは県内だけではまかないきれません。新潟県中越沖地震の際は、長岡市国際交流センターの羽賀センター長、多文化共生センター大阪の田村代表理事らに早い時期に相談した結果、県内外の自治体や国際交流協会、JICA、翻訳団体等がスクラムを組んだ体制が生まれました。また、田村氏が作成した「外国人支援メーリングリスト」により、支援状況の全国発信及び関係者の情報共有が可能になり、広域ネットワークの維持・拡大につながりましたし、自治体国際化協会による全国の地域国際化協会へのボランティア派遣依頼といった支援もありました。

「平時からの顔の見える付き合い」の重要性は改めて言うまでもありません。県は市町村の担当職員と、市町村は地域の国際交流団体や日本語教室と、そして国際交流団体や日本語教室は地元の在住外国人と・普段のお付き合いの有無が災害時の動きの成否を決めるといっても過言ではないと思います。

富山県観光・地域振興局 国際・日本海政策課  
多文化共生マネージャー 柴垣 禎

私は柏崎災害多言語支援センター業務に、2度にわたり従事させていただきました。この経験から見た、外国人支援活動を実施するための鍵となる2つのことをご紹介します。

1 点目は、災害多言語支援センター設置運営のマニュアル化です。外国人支援の一定部分はある程度予見できることと、業務の大部分はマニュアル化できるという点です。

2 点目は、参加するボランティア同士に「顔の見える関係」があれば、ボランティアが安心して支援活動に従事でき、そのことが、外国人被災者に対して、安心を届けることにつながるということです。外国人支援活動には、一定のレベル以上の経験、理解度、語学力等が必要です。外国人の置かれている状況を理解しないままボランティア活動に従事するということは、現場にトラブルを招き、ボランティアの活動自体に支障を来すことを意味します。

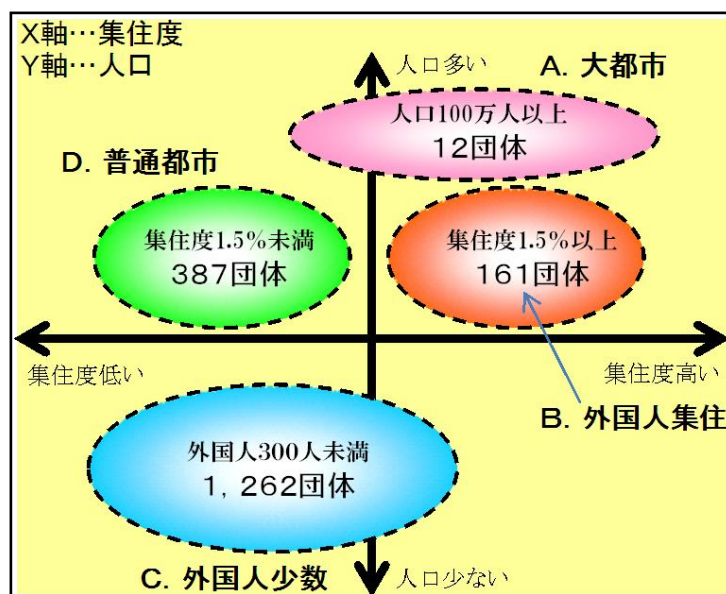
私とともに参加したボランティアに多くの多文化共生マネージャーがおり、互いに信頼し、安心して活動に専心することができました。各地でこういったボランティアを育成していくことが急務といえると思います。

## 第2章 災害多言語支援センターと都市規模別の留意点

### 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、必ずしも適切ではありません。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。

平成17年国勢調査結果を基に、おおまかに各自治体を人口等で分類すると、右のように4分類されます。一例として、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を紹介します。



- A. 大都市クラス=人口 100 万人以上
- B. 外国人集住都市<sup>※1</sup>クラス(外国人集住度<sup>※2</sup>1.5%以上)
- C. 外国人少数都市クラス=外国人 300 人未満
- D. 普通都市クラス=A、B及びC以外の都市

### 都市規模別の留意点

#### A. 大都市クラス

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。

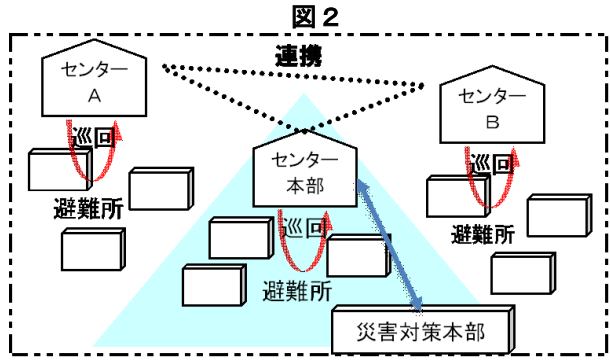
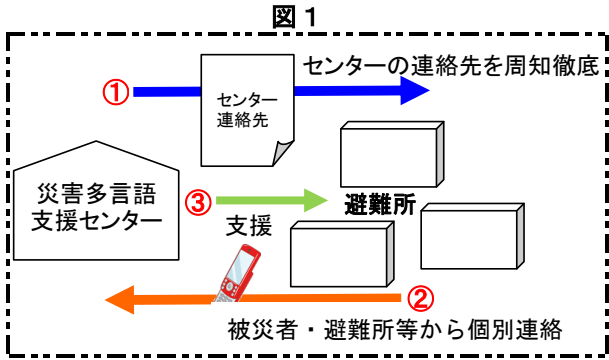
#### 【解説】

- ※1:外国人集住都市会議の会員で、南米日系人を中心とする外国人が多数居住する自治体のことをいう。平成20年度末現在、外国人集住都市会議の会員は26自治体。
- ※2:「外国人集住度」とは、平成17年国勢調査における外国人比率をみた場合、外国人集住都市会議会員自治体における最も外国人比率の低い自治体が静岡県富士市(外国人比率:1.5%)であることに準拠し、1.5%以上の自治体を「集住」の区分とした。

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。



## B. 外国人集住都市クラス

外国人集住都市議会議員都市のように、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、日本人避難者との衝突が高い可能性で生じることが考えられます。

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(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. 外国人少数都市クラス

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がありますが、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、この都市クラスでは、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いため、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、外国人少数都市クラスでは、日常から外国人住民と挨拶を交わす等お互いに『顔が見える関係』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。

### D. 普通都市クラス

新潟県柏崎市などがこのクラスに該当します。

⇒序章6 ページ（3.「柏崎災害多言語支援センター」での活動事例紹介）参照。

この都市クラスでは、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。

## 第3章 災害多言語支援センターと災害ボランティアセンターとの連携

### 「災害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がります。

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。

### 災害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。



## 災害時における「災害多言語支援センター」と「災害ボランティアセンター」との連携の具体的な形

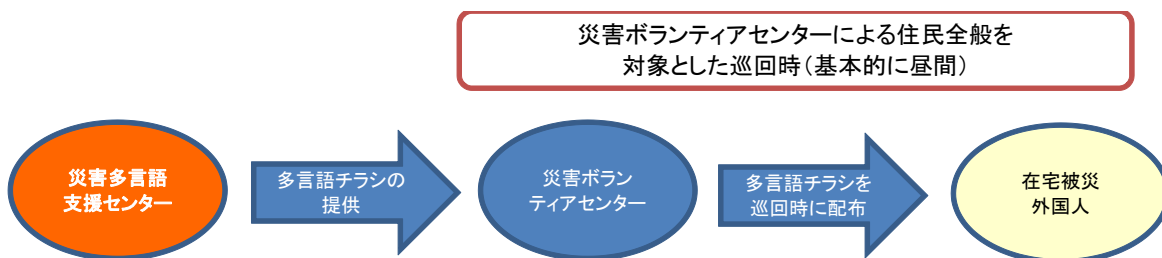
災害多言語支援センターと災害ボラセンとの具体的な連携の形としては、次のような内容が考えられます。

### 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勞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。

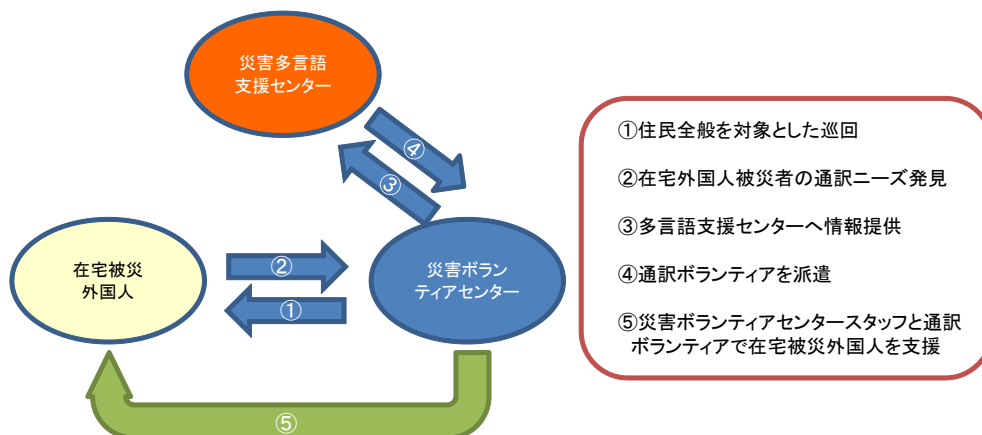
### 2. 災害ボラセンによる多言語チラシ配布の依頼

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。



### 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

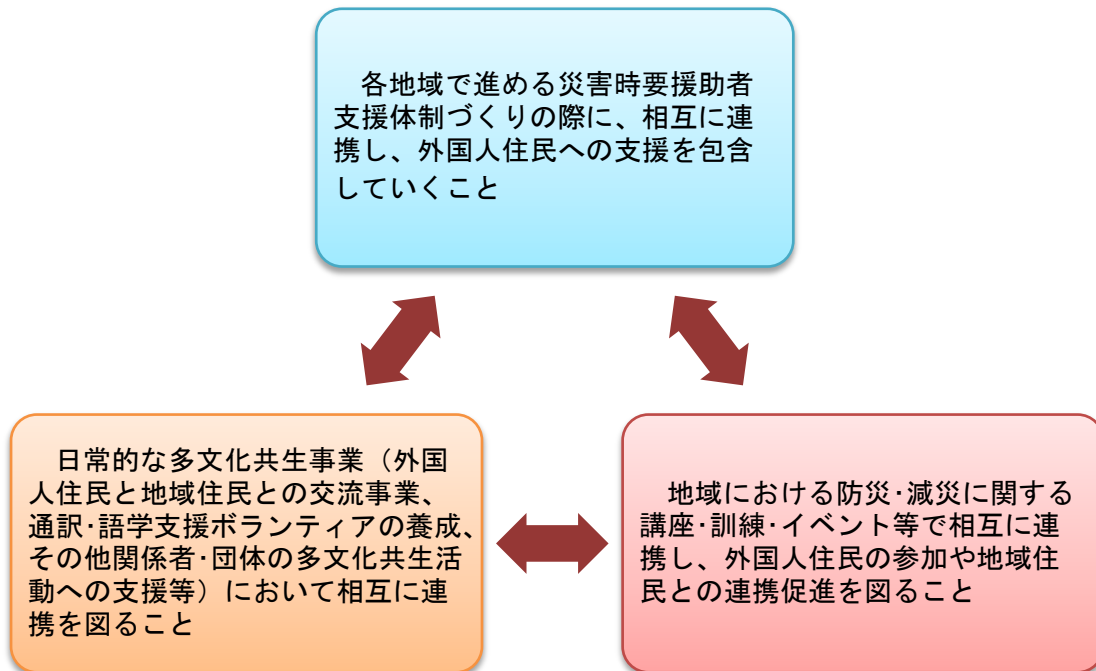
災害多言語支援センターが、避難所巡回や相談窓口を通じて把握した外国人住民からの支援ニーズ、例えば「被災住居の片づけ・清掃の手伝いがほしい」、「仮設住宅への引っ越しの手伝いがほしい」等の、被災住民として共通するニーズについては、災害ボラセンと協力することにより迅速な解決が図られる可能性が考えられます。

#### 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。

### 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4章 災害時に備えて事前に検討すべき課題

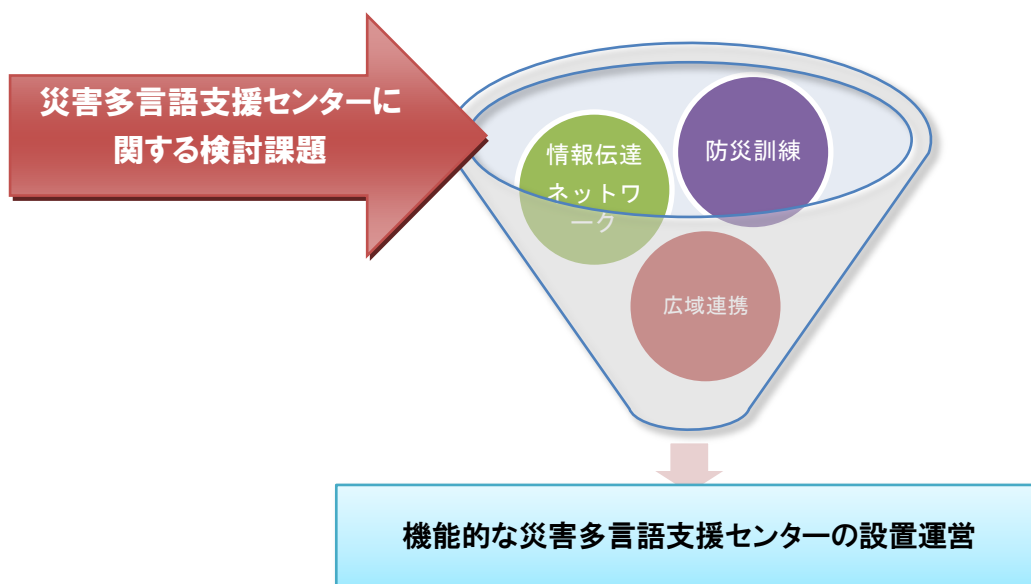
### 「災害時に備えて事前に検討すべき課題」とは？

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んで、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。

第4章では、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、その課題に対し先進的に取り組んでいる事例を紹介します。



## 1. 外国人を対象とした防災訓練の企画と実施

日本に暮らす外国人の中には、これまで一度も地震を体験したことがない人や、母国で防災訓練を体験したことがない人もいます。そこで、地域の外国人住民を巻き込んだ形での防災訓練を、関係機関と連携しながら企画・実施することが望ましいと考えられます。大規模災害が発生した際に外国人被災者にとって必要な支援は何なのか、災害発生時から時間経過に応じた支援協力体制をシミュレーションしておきましょう。

### 事 例

#### 外国人を対象とした避難所宿泊訓練

平成20年8月30日、千葉県船橋市と船橋市国際交流協会が開催した市内の外国人を対象とした「避難所宿泊訓練」のなかで、災害多言語支援センター開設と運営の訓練が実施された。8月30日の災害多言語支援センター設置から、翌31日に閉鎖するまでの体験訓練には、外国人と災害時外国人支援サポーター等、合わせて100名近くが参加した。

『東京湾三番瀬沖を震源とするM7.3の地震により船橋市は大きな被害を受け、市内には避難所が設置。船橋市災害対策本部が設置されたことに伴い、災害時外国人支援サポーターは、災害多言語支援センターが開設された中野木小学校に集結する』という想定のもと、災害多言語支援センターでは市職員や支援サポーターたちが災害対策本部や関係機関から提供される情報を収集し、多言語に翻訳して外国人被災者に提供する訓練等を体験した。

また避難所巡回訓練では、支援サポーターたちが外国人の避難している避難所を巡回し、多言語に翻訳された情報を外国人被災者に手渡したり、避難所に掲示してある情報から外国人に必要なと思われるものの収集を行った。

外国人が参加しての宿泊訓練は全国的にも例がなく、県外の自治体や地域国際化協会等からも視察に訪れた。

## 2. 地域の外国人住民に対する情報伝達ネットワークの構築

災害発生時、普及率の高い携帯電話のメール等を活用して、被害状況や避難場所等の情報を多言語で発信する体制や、また地域における外国人キーパーソンと密接な関係を構築することで、キーパーソンのネットワークを活かした外国人被災状況の迅速な把握等、外国人住民への情報伝達ネットワークを構築しておくことが大切です。

外国人が必要な情報から取り残されることのないよう、あらかじめ環境を整備しておきましょう。

### 携帯電話等のメールを活用した多言語による情報提供

宮城県では、日本語を母語としない外国人を対象に、4ヶ国語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語）で気象情報・地震情報を配信する宮城災害時外国人サポート・システム（EMIS）を構築し、平成20年3月より運用を開始した。

EMISの目的は、日本語を十分に理解できない外国人等を災害から守るため、多言語で気象情報や地震情報を提供することにある。利用したい場合は事前にEMISに登録を行うことで、県内を対象とする気象・地震情報等の発令を、メールにより希望の言語で通知する。提供する情報は、気象情報（警報のみ）、津波情報（全て）、地震情報（震度4以上）。

今後30年以内に、非常に高い確率で宮城県沖地震が発生すると予想されているだけに、EMISの早期普及が望まれている。

### 大学関係者や外国人留学生を交えたセミナーの実施

平成20年10月9日、10日の両日、新潟県国際交流協会の主催で「災害時における外国人支援体制を育てるセミナー」が開催された。セミナー1日目は「災害時多言語情報作成ツール（CLAIR）」の具体的な活用方法や、新潟県中越沖地震の際に設置された柏崎災害多言語支援センターの活動紹介、また2日目は、「外国人とのコミュニケーション」を題材としたパネルディスカッションや、県内大学における災害時外国人支援の取組の紹介等が実施された。

セミナーの内容は「すぐに使える具体的なもの」を中心に構成され、自治体関係者に加え、地域国際化協会職員、大学関係者や留学生、NPO団体らが参加した。

特に、県内大学における災害時外国人支援体制の現状や取組が紹介され、活発な意見交換が行われたことは、広域的な支援体制の確立に必要な「顔の見える関係」を築く一助ともなった。若い年代が多い留学生は、災害時には要援護者である半面、「キーパーソン」ともなり得る存在である。

今後も自治体及び地域国際化協会と大学等が連携し、留学生との協力体制が進むことで、情報伝達ネットワークの構築が促進されるものと期待される。

### 3. 語学等の専門性を持つ災害ボランティアの育成

各地域で語学ボランティア登録制度が整備されていますが、各語学ボランティアが有する語学スキルを把握し、災害時の外国人被災者支援の場において、それぞれが適材適所で活躍できる体制を整えることが大切です。

但し、自前の語学ボランティアだけでは、求められる人数や能力のニーズとの間にミスマッチが生じる可能性があります。例えば、災害時に使用される特殊な単語である「罹災証明」や「余震」等に加え、外国人に対する制度特有の単語である「在留資格」や「外国人登録」等の通訳、翻訳に対応するためには相当程度の語学レベルが必要であり、適切な対応を行うためには、事前に、一定の語彙レベル以上のボランティア登録を行うなどのルール作りをすることが、今後望まれるでしょう。

さらに、語学ボランティアを派遣する側は、被災地において受け入れる側が求める語学スキルをどう見極めればよいのか、といった課題もありますので、広域的な視点で災害語学ボランティアの育成を考えておきましょう。

なお、語学ボランティアの育成だけに限らず、災害多言語支援センターでの活動をコーディネートできる人材や、被災地の外からボランティア派遣の調整等をコーディネートできる人材の育成も求められています。

### 4. 他地域・他機関との広域連携

災害時には、支援の中心を担うべき市町村が被災するため、想定どおりの支援活動ができるとは限りません。

近隣の関係機関が連携をとり合い、災害時にどのような支援体制を築くのか、あらかじめ協議しておくことが望ましいでしょう。

## 事 例

#### 大災害発生時の語学ボランティア等派遣に関する協定

平成20年8月26日、高知県国際交流協会とFM高知との間で、南海地震等の災害が発生した際に高知県国際交流協会が養成している「災害時語学サポーター」をFM高知に派遣し、多言語で災害情報を放送するという派遣協定が締結された。高知県国際交流協会による、今後予想される南海地震に向けての外国人住民支援の取組と、FM高知の災害時における外国人住民支援に対する積極的な関与とが結実し、この協定が締結されるに至った。

## 近畿地域国際化協会連絡協議会による広域連携

近畿地域国際化協会連絡協議会を構成する9つの協会（2府4県3政令市）は、近畿圏内で大規模災害が発生した際には相互に協力して円滑に外国人支援を行うことを目的に、「災害時における外国人支援ネットワークに関する協定書（以下「協定書」という）」を平成19年度に締結した。協定書には、コーディネーター及び通訳者の派遣や、翻訳による支援、またボランティア情報の相互共有などに関する支援について明記された。

平成20年度は、(財)大阪国際交流センターを会長協会（当該年度の近畿地域国際化協会連絡協議会の会長協会が担当）として協定書の具体化に取り組み、災害応急対策や災害予防対策に係る要綱設置に向けてマニュアル作成に取り組んだ。

これにより、災害応急対策（現地コーディネーターの機能や派遣・翻訳に関する対策）と、災害予防対策（通訳及びボランティアに係る人材登録制度や、研修・訓練の毎年実施）の両面から広域的な連携を進めている。

## 地域防災活動を通しての多文化共生社会づくり

名古屋国際センター（以下「NIC」）は、市内各区の災害ボランティア団体、災害支援NPOや市、市社会福祉協議会等で作る「なごや災害ボランティア連絡会」（以下「連絡会」）に参加し、他機関との連携を強化している。

連絡会は「平常時からの連携と、ネットワーク化の推進を図るとともに防災に関する啓発活動を協力して実施することにより、災害時におけるボランティア活動を円滑に推進する」ことを目的として、平成18年7月に発足した。

NICは連絡会のネットワークを通じ、語学ボランティア・日本語ボランティア向け研修の講師を依頼したり、外国人支援を主題とした催しに人的な協力や展示物の提供を受ける等、独力では不足する関連の資源を活用することができている。

他方、連絡会参加団体が地域で開催するイベントにNICが参加し、外国人ボランティアとともに災害時の外国人支援活動の紹介等を行うことで、地域の防災活動に「外国人防災」の視点を広める機会ともなっている。

連絡会参加団体はそれぞれの生活圏で活発に活動を展開しており、連絡会を通じた団体との協働が地域における多文化共生の社会づくりを進めることに役立っている。

# 巻末付録

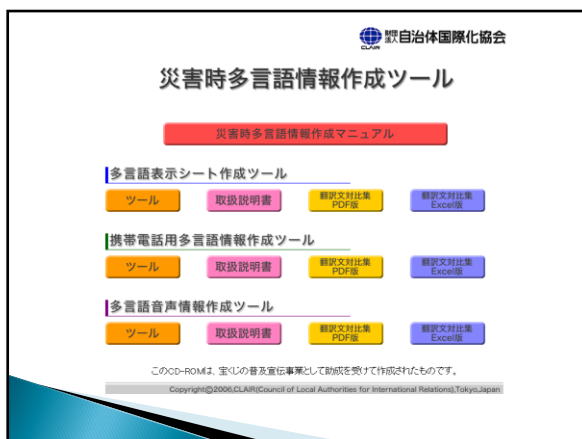
## 1. 災害時多言語情報作成ツール

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掲示に役立ちます。

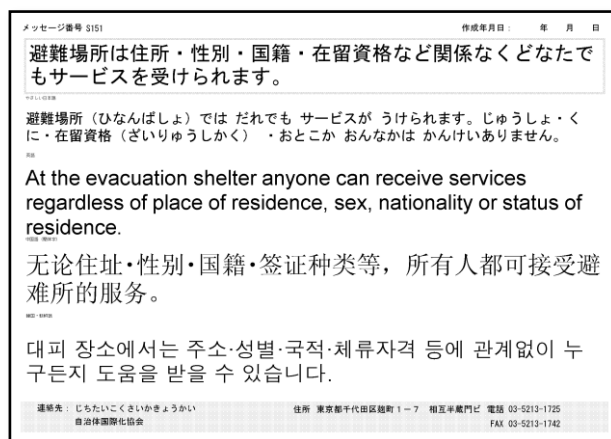
### 機能

- ①多言語表示シート作成ツール
- ②携帯電話用多言語情報作成ツール
- ③多言語音声情報作成ツール

災害時多言語情報作成ツール



「多言語表示シート作成ツール」の活用例



自治体国際化協会HPからダウンロードできます

多言語情報作成ツール

検索





## 2. 様式集

次ページからは、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**

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

災害多言語支援センター	巡回レポート	避難所名	
-------------	--------	------	--

日付          月          日          巡回者

時間          :          ~          :          \_\_\_\_\_

外国籍住民

避難所見取り図と外国籍住民の位置

国籍	言語	名	男	名	女	名

--

巡回メモ

申し送り事項

留意事項

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

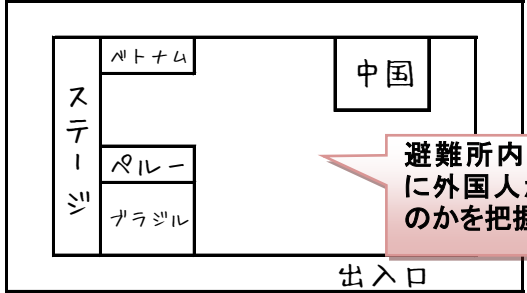
巡回者 高木、柴垣、矢部、田平

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
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-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日できる
	③夫からのDVで別居中
	住居片付けの要望あり
	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。
	その他、気がついた点などを書きとめておく

## 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

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
	:		IT	田村 次郎	
	:		IT	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	IT	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。

掲示板貼付用紙

2008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：

FAX：

対応言語：○×語、△□語

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付けてください。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-XXXX-XXXX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。  
・県道〇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×-XXXX-XXXX）
- ・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×-XXXX-XXXX）

【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-XXXX-XXXX FAX：03-XXXX-XXXX

対応言語：英語、中国語、ポルトガル語

担当：谷部

### 3. 災害時における外国人被災者支援のあり方検討会

#### (1) 委員

所 属	職 名	氏 名
(特活) 多文化共生センター大阪	代表理事	田村 太郎
宮城県経済商工観光部 国際政策課	課長補佐 (多文化共生推進班長)	藤田 裕之
外国人集住都市会議事務局	美濃加茂市 多文化共生室長	坂井 嘉巳
(財) 名古屋国際センター	主 査	加藤 理絵
(社福) 全国社会福祉協議会 全国ボランティア活動振興センター	副部長代理	平島 徹
総務省消防庁 国民保護・防災部防災課	災害対策官	藤田 雅史

#### (2) 事務局

所 属	職 名	氏 名	
顧 問	富山県国際・日本海政策課	係 長 柴垣 禎	
	滋賀県商工観光労働部国際課	主 査 高木 和彦	
(財) 自治体国際化協会支援協力部	部 長	米谷 仁	
	地域支援課	課 長	田平 哲郎
		主 査	松波 紫草
		主 査	矢部 優司

#### (3) オブザーバー

所 属	職 名	氏 名
(財) 全国市町村国際文化研修所 教務部・調査研究部	総括研修主幹 教授兼職	志渡澤 祥宏

#### (4) 開催日時

第1回：平成20年8月20日（水）

第2回：平成20年11月6日（木）

第3回：平成21年2月4日（水）



---

## 災害多言語支援センター設置運営マニュアル

平成21年3月

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・7F

電話 03-5213-1725 (地域支援課直通)

FAX 03-5213-1742

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

---