

令和4年度 災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業
第2回 オンライン研修 実施報告書

■日時：令和4年7月13日（水）14:00～16:30

■参加人数：44名

進行：特定非営利活動法人 多文化共生マネージャー全国協議会 理事 風登紀英

■タイムテーブル

時刻	内容
13:50	開会前アナウンス
14:00	開会
14:05	主催者挨拶 自治体国際化協会 理事 鳥田 浩平
14:10～ 14:40	災害時の外国人支援 基礎講義 NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会 理事 風登 紀英
14:40～ 15:40	事例紹介 「北海道胆振東部地震での取り組み」 公益財団法人 札幌国際プラザの大高 紡希 様
15:40～	グループディスカッション 1. 自己紹介 2. 講義の感想 3. 自分の地域でこれからやってみたい取り組み
16:00	全体共有
16:20	まとめ、アンケート依頼
16:30	<終了>

【開会挨拶】

一般財団法人
自治体国際化協会
理事 鳥田 浩平



【基礎講義】

特定非営利活動法人
多文化共生マネージャー全国協議会
理事 風登 紀英

概要：災害時に外国人が直面する課題や地域防災における位置づけについて共有し、誰でも使える多言語支援ツールについて紹介した。



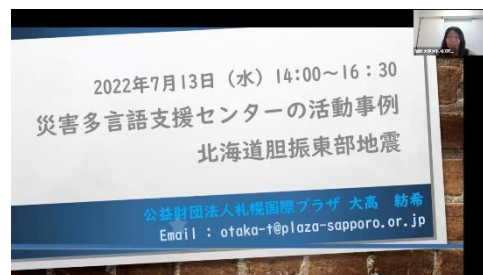
【事例紹介】

「北海道胆振東部地震での取り組み」

公益財団法人 札幌国際プラザ

大高 紡希 氏

概要：平成30年の北海道胆振東部地震で立ち上げた災害多言語支援センターの事例発表と、その経験を元に結成された在留外国人による防災組織について。



(質疑応答)

- Q 災害時の外国人支援で、職員がやらない方がよい支援の基準は何か。
A 基準、事例を作るのは難しい。事例検討を積み重ねて作っていくしかない
- Q 災害外国人支援センター費用の札幌市予算の裏付け。予め予算確保されているのか。
A 予め予算はなく、災害救助法が適用されてから市で予算がつく。
- Q 巡回の時のチェックリスト、どのようなものか。
A 胆振東部地震の時はチェックリストがなく、動けない職員がいたため、初動からのチェックリストを作成した。(参考に資料を表示)巡回班のチェックリストも作成した。
- Q 札幌災害外国人支援チーム「SAFE(セーフ)」の認定基準はあるのか。
A 特に基準はない。最低日本語が話せる人で、メンバーの紹介で構成されている。
- Q 災害外国人支援センター運営等の連携訓練を地域応援協定組織と一緒にやっているか。
A クレアのブロック毎にある地域国際化協会間で連携して実施している。
- Q SAFE(セーフ)ができる経緯を教えてください。
A 年数回の研修後、災害外国人支援センター設置訓練に参加してもらい、終了後に認定。

【グループディスカッション (6グループ)】



1 グループ



2 グループ



3 グループ



5 グループ

4 グループ



6 グループ

【全体共有】

1 グループ 宮崎県オールみやざき営業課 泰田 優花 さん

災害対策本部からの情報が災害外国人支援センターに届くまで半日かかる場合がある。情報を翻訳し届けるまでタイムラグが生じるので、自分達で情報収集する必要がある。

支援センターの運営と、避難所巡回を同時にやるためには現在想定している人数では難しいことがわかった。今後、人員配置等の検討が必要。

ある程度から先は、地域外国人コミュニティにお願いすることも必要。

2 グループ 北海道国際交流・協力総合センター 金子 徳之 さん

被災されて見えてきた部分を次に活かしている。初動体制チェックリストの整備はどの地域でも必要。

市で作っている地域防災計画の確認と、紹介してもらった支援ツールを使えるようにし、災害時に備える。

協会同士で通訳の連携訓練はやっているが、巡回訓練まではできていないので、今後実施していきたい。

オンラインで自宅から支援する訓練も必要。日頃からの意識啓発も大事。

3 グループ 高知県国際交流協会 岩井 亮子 さん

災害時の支援協定を締結しているが、このように動けるか不安。豪雨災害と地震災害の備えが別、支援内容も違って来る。

他県や他ブロック間の協会との連携が重要。地域のキーパーソンとのつながりを平常時からつくる。

今回は市の対応について事例紹介してもらったが、都道府県の対応についても知りたい。

4 グループ 北海道国際交流・協力総合センター 松居 慶子 さん

全体が参考になった。今回の事例を参考に、今後の備え等取り組んでいきたい。

クリアのツール参考になった。事前に使えるようにしたい。

災害時に動ける職員やボランティアの想定が必要。実際に動けるのか不安があるので、チェックリストのような動ける仕組みが必要。

外国人通訳サービスを主体とする組織が必要。

情報発信は難しい。必要な情報発信ができる人や、この人に頼めば早く伝わる等、事前に決めておく必要がある。

5グループ 佐賀県国際課 武田 有里子 さん

災害時の職員の動きが参考になった。地域で災害が起こった場合、そのように動けるように準備が必要。

外国人観光客の支援を想定していなかった。セーフの取り組みを参考にしたい。

どのように情報発信していくか検討する。小さい災害でも必要な情報を発信する必要がある。災害時の役割分担等を明確にしておく。

6グループ 札幌国際プラザ DULANI BALASOORIYA さん

セーフの取り組み参考になった。プラザの取り組み参考に実施していきたい。

文化の違いや言葉の違いで、外国人は災害時に弱い立場となる。支援者に同じ国、言葉の人がいれば安心する。情報が伝われば、支援者側に回る外国人が増える。

【まとめ】

各グループから事前準備の必要性について多く意見が出ている。予め備えられる支援ツールの準備を進めて欲しい。

連携というキーワードも多く出ていた。組織、地域、民間や行政等、日頃からつながりを作って欲しい。

災害後に考えられた仕組みが多い。次に備える取り組みが重要。参考にしたい。

【参加団体一覧】

地域	都道府県	団体名	出席者名
北海道・東北	北海道	札幌国際プラザ	2名
		北海道	1名
		北海道国際交流・協力総合センター	3名
		北海道多文化共生 NET	1名
		北海道苫小牧市総合政策部未来創造戦略室	1名
	岩手県	岩手県国際交流協会	1名
	宮城県	仙台観光国際協会	1名
秋田県	秋田県 企画振興部 国際課	1名	
関東	千葉県	ちば国際コンベンションビューロー	1名
		千葉県国際課	1名
	神奈川県	横浜市国際交流協会 横浜市国際学生会館	2名
		神奈川県 川崎市国際交流協会	1名
東海・北陸	静岡県	静岡県	1名
	愛知県	愛知県	1名
近畿	大阪府	大阪府国際交流財団	2名
	兵庫県	神戸国際コミュニティセンター	2名
		兵庫県	1名
		兵庫県国際交流協会	2名
中国・四国	鳥取県	鳥取県国際交流財団	2名
	島根県	しまね国際センター	1名
	広島県	広島平和文化センター	3名
		福山市市民生活課	1名
	山口県	山口県国際交流協会	1名
	徳島県	徳島県国際交流協会	2名
	高知県	高知県国際交流協会	3名
九州	福岡県	福岡よかトピア国際交流財団	1名
	佐賀県	佐賀県国際課	1名
	長崎県	長崎県国際交流協会	1名
	大分県	おおいた国際交流プラザ	1名
	宮崎県	宮崎県オールみやざき営業課	1名
合計		31団体	44名

令和4年度 災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業
第2回 オンライン研修 実施報告書(アンケート)

1. あなたのことについて教えてください。

Q1. 所属団体・部署等 (選択式)

34件の回答

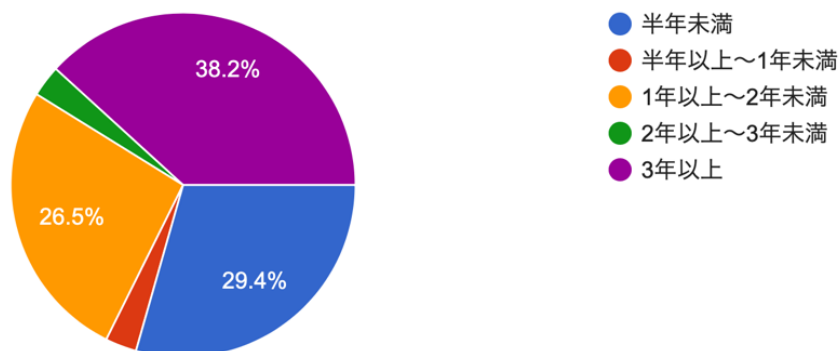


Q2. 都道府県(選択式)

□北海道・東北ブロック	7団体	10名
□関東ブロック	3団体	4名
□東海・北陸ブロック	1団体	1名
□近畿ブロック	4団体	6名
□中国・四国ブロック	7団体	10名
□九州ブロック	3団体	3名

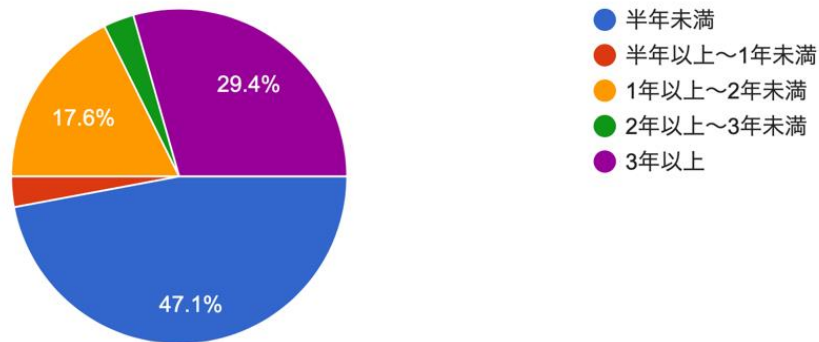
Q3. 多文化共生関連事業の経験年数 (選択式)

34件の回答



Q4. 災害時外国人支援関連事業の経験年数（選択式）

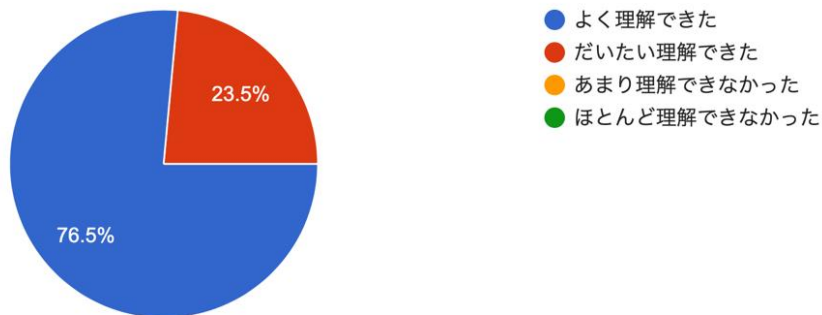
34件の回答



2. 研修を受講してのご感想等を教えてください。

Q5-1. 基礎講義の内容は、ご理解いただけましたか？

34件の回答

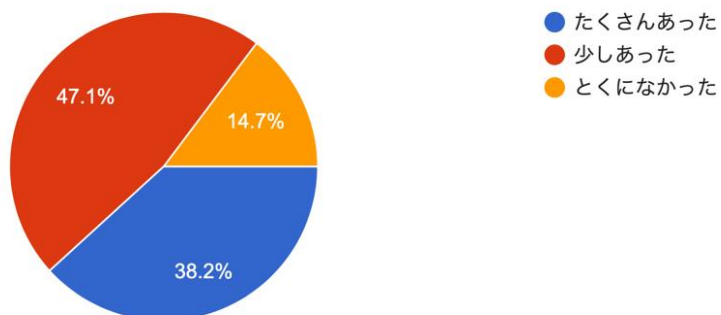


Q5-2.「Q5-1」で「あまり理解できなかった」「ほとんど理解できなかった」を選択された方は、その理由を教えてください

0件の回答

Q6-1. 基礎講義の中で、新たに知ったことや、気づいたことはありましたか？

34件の回答



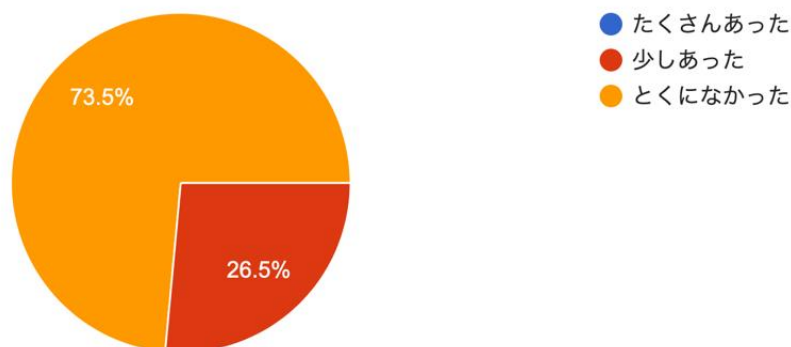
Q6-2.「Q6-1」で、「たくさんあった」、「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください

27 件の回答（原文のまま）

- ・ほとんど知っている内容でしたが、改めて忘れていたことが多いと気づきました。
- ・不法残留者数の人数の多さに正直驚きましたが、災害時は外国人住民だけでなく観光客も含め寄り添った支援が必要だと感じました。また、多くの多言語支援ツールを共有いただき、参考になりました。
- ・クリアでやっている活動、ほかの団体で行われている災害時支援活動、アプリ、資料、ガイドブックなどについて知ることができた。
- ・実際の操作方法を交えた、多言語表示シートの作成方法が分かりやすかったです。
- ・自治体が整備しているツールについて
- ・後半に紹介いただいた多言語支援ツールで、把握していなかったものがあったので、今後活用したい
- ・今後参考にさせていただきそうなツールの説明があったこと
- ・災害時を想定したカーシェア契約
- ・音声自動翻訳を使用すると、本当に正しく認識して、正しく翻訳されているのか、疑う外国人もいるので、Voicestra は信頼度が高いようですね。
- ・クリアの多言語表記が一度に作れるツールなど
- ・自治体国際化協会が作成した「災害時多言語表示シート」をはじめとするさまざまな多言語支援ツールについて
- ・クリアで災害時の多言語シートやピクトグラムをホームページからダウンロードできることを知れた
- ・外国人への防災教育の重要性
- ・多言語支援ツールについて、様々な県や国際交流団体が作成していることを知り、今後活用させてもらいたいと思った。
- ・クリア等の団体から様々な災害関連ツールが発信されていること。
- ・在住外国人の4分の3が5か国の国籍で占められていること。他の自治体や関連機関から多言語支援ツールが作られていて、活用できるツールがたくさんあること。
- ・災害時の実体験を踏まえての講演が分かりやすく良かった
- ・クリアツールの活用について
- ・札幌国際プラザさんの取り組みの内容(特に初動の動き)、各自治体で発信している情報など
- ・気象庁が多言語辞書データを提供していること

Q7-1. 基礎講義の中で、疑問に思ったことや、もっと知りたいと思ったことはありましたか？

34 件の回答



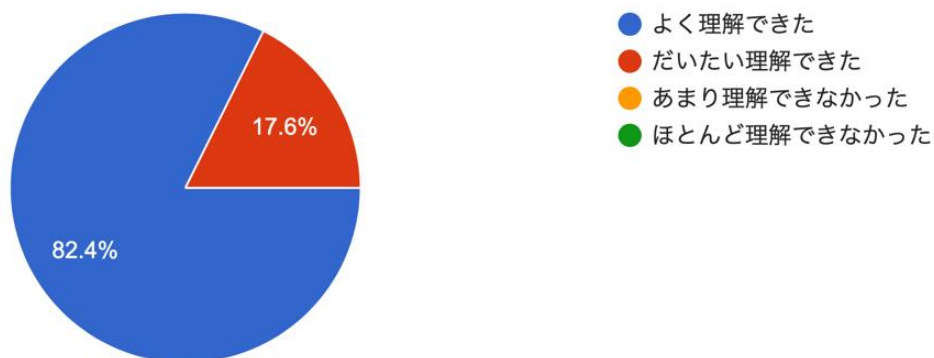
Q7-2「Q.7-1」で「たくさんあった」、「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください。

7 件の回答（原文のまま）

- ・個人的に横のつながりをどこまで使っていいか？
- ・広域自治体と基礎自治体の連携について
- ・クリアさんの事業・支援内容についていろいろ細かい部分も含めお聞きしてみたいことはあります。ただ今回の研修の内容や時間的にはちょうどよかったと思います
- ・具体的な対応やチェックリスト等
- ・クリアの災害多言語情報について詳しく知りたいと思った。
- ・在留資格の種類についてもっと知りたかった

Q8-1. 事例紹介（北海道胆振東部地震）の内容は、ご理解いただけましたか？

34 件の回答

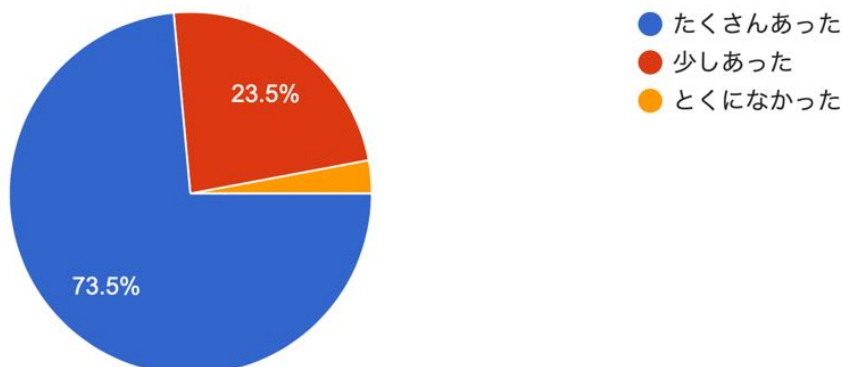


Q8-2.「Q8-1」で「あまり理解できなかった」「ほとんど理解できなかった」を選択された方は、その理由を教えてください

0 件の回答

Q9-1. 事例紹介（北海道胆振東部地震）の中で新たに知ったことや、気づいたことはありましたか？

34 件の回答



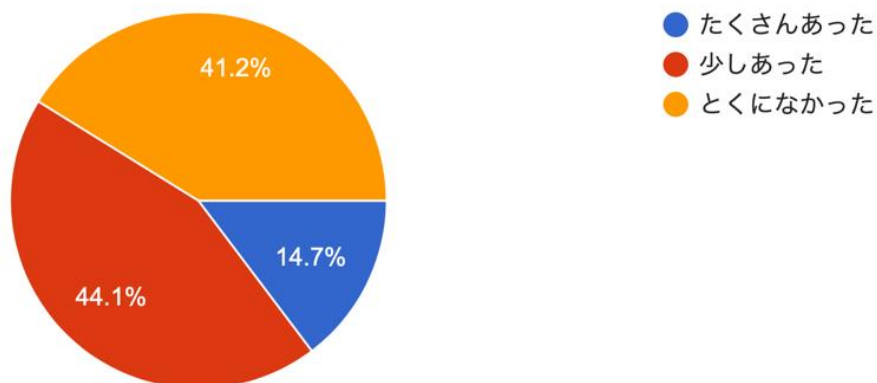
Q9-2.「Q9-1」で、「たくさんあった」、「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください

31 件の回答（原文のまま）

- ・check list 等
- ・災害外国人支援チームについて
- ・具体的な災害多言語支援センターの動きについて（課題等も含めてお話して下さったのがとてもよかったです）
- ・実際に経験された中で感じられたことは大変貴重でした。また情報発信だけでなく被災者のニーズの聞き取りまで行われた経験はとても勉強になりました。
- ・実際の災害に対応した際に得たノウハウ、災害時外国人支援ガイドラインの設定、外国人ボランティアの活躍内容
- ・対象が観光客だった事。常に情報は更新されていて、適切な時に、必要な情報を伝える事の難しさを感じた。
- ・災害時における職員の具体的な動きや仕組みが勉強になった。巡回班のチェックリストや相談対応レポートの様式も参考になった。
- ・初期対応の流れ、チェックリストはもっと具体的にしっかり考えておく必要があると感じました。即時性が求められる情報の発信は、災害対策本部の情報以外からどのように収集し発信するか考えたいです。
- ・災害多言語支援センターが立ち上がるまでの対策が必要だということを知り、改めて実感しました。（職員の動き、情報の拡散方法、どの避難所にどのくらいの外国人（言語別）がいるか など）
- ・北海道の事例では、外国人観光客の支援が主であったこと。災害対策本部の情報よりも、避難所を巡回することで得られる情報や必要な支援が何であるかを知ることができたということ。
- ・センター設置前の災害情報の提供方法について、マニュアル等で定める必要性。外国人被災者に対する支援の限度。災害時、外国人を支援するセンターの内外への周知。
- ・初動の重要さ
- ・初動時に支援が必要なのは観光客であり、その方達へのニーズに対応する必要があること。支援センターとして認識されていないと、避難所での活動が困難であること。職員誰もが同じオペレーションができる体制づくりが重要。
- ・1 災害多言語支援センターの「準備」という考え方は、今後の当センターの活動にも必要な対応内容と思った。2 チェックリストの作成を早急にする必要があったと感じた。
- ・外国人支援チームやチェックリストの作成など参考にした取り組みがあったこと
- ・支援センター閉鎖のタイミング
- ・SAFE が公募ではなく、アドバイザーからの紹介や、そのまた紹介で構成することによって、コミュニケーション能力のレベルを保ち、更に研修で維持されていることに、感銘を受けました。
- ・札幌特有の事情かと思うけど、観光客が被災した後、避難所を出た後の行動。発災後の対応はその地域ならではのようですが、自分の地域ではあまり…ほとんど準備ができていないこと。外国人の情報発信者を養成したいので SAFE の活動は参考になりました。
- ・札幌国際プラザの大高様のお話にあった「胆振東部地震を経験してわかったこと」の 3 つは、ご経験されたからこそ分かることで、かつ、自身の地域ではどう対応すればいいか、その準備ができていないかを改めて気づき考えることができた。

- ・正確な情報を素早く得ることが難しい点
- ・災害時の混乱の中で対応する際に、とっさに判断をしないといけないことがあった場合の実際のケースを知れて良かった
- ・発災時の具体的な課題（Facebook のアカウントロックの例など、自分では思いつけない例もあったので参考になった）
- ・住んでいる外国人だけでなく観光客も支援対象になることを認識した。情報は、随時新しくなるためスピードが大切であることが分かった。
- ・多言語支援センターの役割は「外国語で情報発信する」ことではなく「安心を届ける」こと。
- ・実際に多言語支援センターの開設をすると、マニュアルよりもチェックシート等で、誰でもフローが分かるようにした方がいいこと。市町村や避難所とも事前に連携を取っていないと、訪問しても中に入れてもらえないこと。地震と豪雨災害等の災害では支援内容が変わること。等、現場の経験が聞けてよかったです。
- ・協会の対応をお伺いするが初めてだったので、全てが新しいことのように思えて具体的に言うのが難しいが、強いて言うなら協会内の動き、対応等
- ・災害時外国人支援の初動対応について
- ・①観光客を主要な対象とする支援 ②多言語支援の手法
- ・SAFE の存在など
- ・災害時の外国人観光客に対する情報発信は主に観光部門が担う役割（国際部門の支援は外国人住民が対象）と捉えていましたが、実際にセンターを立ち上げた札幌市の事例を伺って、災害多言語支援センターが担うべき役割も大きいと感じました。

Q10-1. 事例紹介（北海道胆振東部地震）について疑問やもっと知りたいと思ったことはありましたか？
34 件の回答



Q10-2「Q.10-1」で「たくさんあった」、「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください。

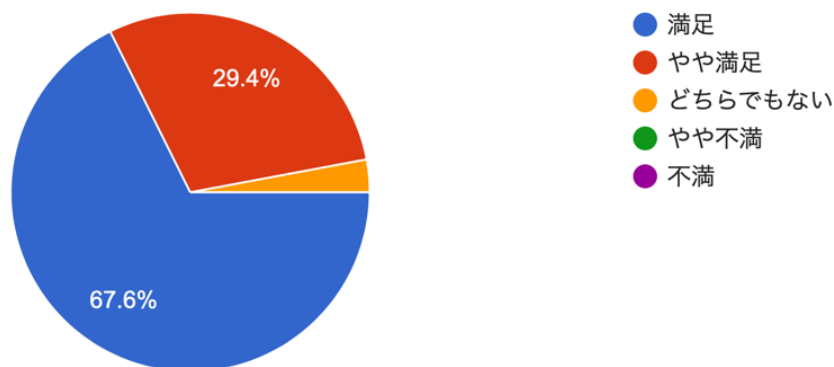
17 件の回答（原文のまま）

- ・もう少しお時間があれば、保険加入についてのお話も聞いてみたかったです。
- ・札幌国際プラザさんの実際の経験は非常に参考になるとともに、実際に自分達が支援することとなると、準備しなければならないことがまだまだあると感じました。

- ・実際のチェックリストの内容を共有してほしい
- ・体験して、実際に必要だと感じてチェックリストにいったもの。
- ・災害外国人支援チーム SAFE の活動、研修内容について機会があればお話を伺いたいです。
- ・災害時の外国人支援に備えるための取り組み・仕組み作りを進める際、具体的にどのような関係機関と協力してきたのか。
- ・センター開設の広報はいつ頃だったのか。
- ・外国人の方が SAFE に関わるモチベーションについて
- ・避難所で収集した情報等は、ある程度落ち着いた際に「ふりかえり」などで、市側と共有し、課題の検討などをしたのでしょうか。
- ・自分ごととして外国人を集めること。
- ・自身の地域でも、在住外国人のキーパーソンをどのようにボランティアやサポーター制度に巻き込んでいけるかが課題となっているため、大高様のお話にあった「札幌災害外国人支チーム SAFE」について、もう少し詳しくお話を伺いたい。
- ・組織図で、コーディネーターが職員より上の位置に書かれていたが、コーディネーターに職員を指示する権限があるのかどうか。
- ・SAFE は有償ボランティアと話されていたが、具体的な金額や契約内容が気になった。市町村ではなく、県と協定を結んでいる団体との動きの違い等あるのか気になった。
- ・現在のブラックアウト災害への対応について
- ・「多言語支援センター」というあり方は現場の実情にそぐわない(大高講師談)ということ
- ・支援対象者を観光客に定めた経緯
- ・第1回災害対策本部会議の開催前に、災害発生第一報を Facebook やホームページで周知したと伺いました。本県では災害対策本部の設置時に災害多言語支援センターを立ち上げることをしていますが、札幌市ではセンター開設の前後にかかわらず、災害発生時には機動的に情報発信を行えるような準備を平時からしていたのでしょうか。

Q11-1. オンライン研修全体を通じての満足度をご回答ください

34 件の回答



Q11-2 Q11-1 の回答の理由やオンライン研修全体を通じてのご意見やご感想をお聞かせください
24 件の回答 (原文のまま)

- ・関係者の顔の見えるつながりは災害時に非常に重要だと思うので、継続して研修に参加したい。

- ・講師の方からガイドラインの資料をご提供いただき、とてもありがたいです。参考にさせていただきます。貴重なお話もありがとうございました。今後もぜひクレア主催で研修会を開催していただきたいです。
- ・事例や実際の活動内容を聞け、今後の避難訓練や災害時の対応方法マニュアル等の検討に大いに参考になった。
- ・他の団体の様子が少しだったけれども、共有でき、交流できた事。
- ・ざっくばらんに事例のお話を聞いたことや他県の方と情報交換できたことは良かった。
- ・一つの事例を掘り下げて紹介説明するというのもありではないでしょうか。今回の大高さんの講義では、チェックリストのことや避難所巡回のことなど具体的な資料をみながら話してもらうとさらに理解が深まったと思います。
- ・風登様の司会がとてもよかったです。札幌国際プラザの事例発表、大変参考になりました。
- ・最近オンラインで参加する研修が多くなっていて、場所を問わず簡単に参加できるのでいいと思う。外国人だと災害に対してあまり真剣に考えていない人が多いと思う。万が一災害が起きた時誰かが助けてくれるだろうと思っている人も少なくない。なので、外国人の注目を得る方法も考えながら、周知をしながら、災害支援活動にかかわった方が良くと思う。
- ・地震の経験を踏まえて、チェックリストを作成し、誰でも初動体制を確立することができる仕組み作りをされているところは素晴らしく、とても参考になりました。ありがとうございました。
- ・外国人避難者というと在住外国人のイメージが強かったが、観光で来られている外国人も支援の対象ということを確認できた。
- ・経験者が語られた事例は、参考となる部分がたくさんありました。現在のマニュアル等に新たに取り入れたいと思いました。
- ・先進地域の事例を学べてとてもいい機会となりました。また、参加団体様の中には、同じような悩みを抱えているということもわかりました。今後、対応が遅れている地域が横連携をしながら、外国人支援の底上げを進めて行けたらと思いました。貴重な機会をありがとうございました。
- ・災害時外国人支援に関する研修を受けた内容を、オンラインでもこのように継続的に復習したり、新たな気付きを得る機会があるのはありがたいです。おかげで、着手しなければいけないことが明確化されます(運営側の方のご尽力には本当に感謝しています)
- ・今回の事例紹介で気づきがたくさんありました。事例ではたまたまポケット Wi-Fi を使用できたためインターネットに接続できたとの説明がありましたが、インターネットがなくなった場合こういった対応が可能なのかなど考える必要があると感じました。
- ・意見交換等の時間を更に確保していただきたい
- ・グループディスカッションの時間が短くて、もう少しお時間をいただくと、もっとよかったです。
- ・グループディスカッションにおいては、それぞれの地域の取組みと今後やってみたい取組みについて紹介・発表する時間しかなかったため、現在の課題や今後の取組みについて、他地域の方にアドバイスや情報提供等いただける時間があればもっと良かった。
- ・講義は大変参考になりました
- ・毎年1回は受講したい
- ・グループワークを行ったが、各機関の自己紹介・報告で終わってしまったので、もう少し意見交換をしたり、問題共有から解決までできるようなしっかり話し合いのできる時間が欲しかった。
- ・グループディスカッションの時間がもう少しあると良かったと思います。

・地元との連携の必要性を痛感する(特に防災行政担当・地元自治会)

・グループディスカッションの時間が短すぎました…。

・実際に災害対応を経験した団体の取組事例を伺う機会はなかなかないため、大変参考になりました。

Q12. その他、今後の「災害に外国人支援に従事する関係者向けの研修」事業において取り上げると良いと思う内容等があればお聞かせください。

15 件の回答 (原文のまま)

・ありがとうございました！！

・広域自治体と基礎自治体との連携について

・札幌のSAFE や総社市の外国人防災リーダーなど、外国人住民を支援者として育成している事例について知りたいです。

・緊急時に有効なアプリの使い方や、デマ等の防ぎ方等メンタル的な対応(実際は専門家にさせていただく事だと思いますが、できる事やしてはいけない事等)

・外国人防災リーダー向け研修内容について

・各地域でも外国出身者の防災リーダーや災害外国人支援者が増えています。そのような方々で意見交換する場や近隣の活動を学べる機会があればいいと思います。

・災害時のわかりやすい情報発信方法など。

・平時からの地域関係者とのネットワークの構築について

・広域連携の事例紹介

・連携対応の事例

・多言語支援センターとして機能する組織が、実際に災害時等に頼れるという信頼を獲得するための、平時の活動等。

・県の事例も聞きたいと思いました

・国際交流協会等の外郭団体と、行政側の対応は異なると思うので、連携の方法や課題など経験談を双方から共有してもらえるような場があればと思います。

・講義もいいけど、オールリモートで支援センター等の訓練をしてみてもいいのでは？

・大高さんが述べたように、「多言語支援センター」という外国人支援組織のあり方を検討する必要がある。大分県は県の「外国人救援班が市行政」と協働する仕組み(未だ活動なし)があり、情報発信とは別組織としている(情報発信は防災部局の担当)。