

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3回 オンライン研修 実施報告書

■日時：令和4年8月23日（水）14:00～16:30

■参加人数：59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 北御門織絵

■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 鳥田理事
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 北御門織絵
14:40～ 15:40	事例紹介 「令和元年佐賀豪雨」 (公財) 佐賀県国際交流協会 北村 浩 氏
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>

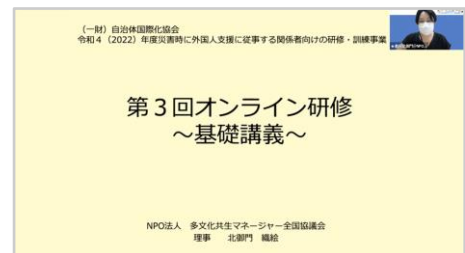
【開会挨拶】

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 北御門 織絵
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。



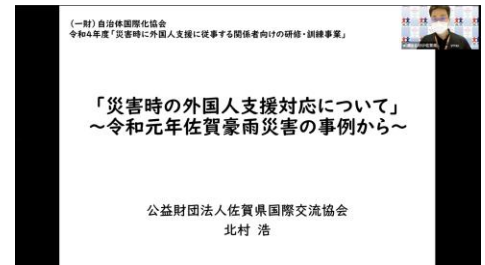
【事例紹介】

「令和元年佐賀豪雨」

公益財団法人 佐賀県国際交流協会

北村 浩 氏

概要：令和元年佐賀豪雨に初めて立ち上げた災害多言語支援センターの事例発表と、その後取り組んだセンターの活動に関わる県や自治体との連携や取り組みについて。



(質疑応答)

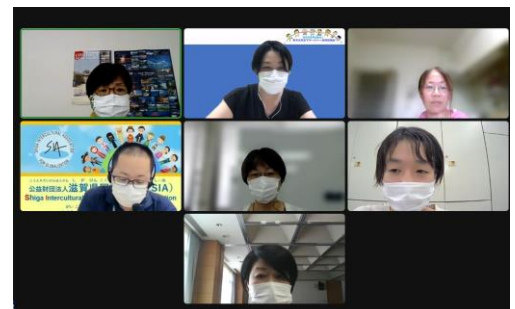
- Q 実際にセンターを設置して、災害対策本部の13回のうち8回を配信したとありましたが、その判断基準はあるか。
- A 毎回、迷うところではある。一刻一刻変わっていく災害情報の全体を見て、重要だと思えるものを選定する。最終的にはセンター長の判断になるが、緊急性や重要性、タイミング等を照らし合わせて適宜判断している。
- Q 巡回に行った経験はあるか。
- A 2回目のセンター設置した2日、3日後に被害の大きかった武雄市に巡回をしたことがある。校区別の外国人住民の情報を見て、外国人の多い地域（避難している可能性が高い）を絞って6箇所ほど巡回した。
- Q ガイドブックを作成するとき、外国人市民の意見をふんだんに取り入れたとあったが、どのような属性の意見を聴取されたのか。
- A 特定の地域に固まらないよう、全域をみて、長く住んでいるかた、またみんなで会議をするので日本語での会話に支障がない人。国や宗教は違うように調整。国籍も偏らないよう、多国籍にした。永住者、日本人の配偶者等、技術人文国際業務など。実習生などはいない。
- Q 希少言語、インドネシアやミャンマー語の協力者はどのように見つけたか。
- A 日本語ができることが条件なので難しいが、SPIRAにいる多言語パートナー（日本人配偶者+永住者+留学生）をお願いをしている。SPIRAの業務に関わってもらい少しずつスキルアップしてもらっている。

【グループディスカッション】

(全体共有)

1グループ 山形県国際交流協会 栗野さん

佐賀県の事例の中で、事前の準備について参考にしたという声が多かった。グループの中ではサポーターやボランティアの語学力について課題を持っていることや、どのように希少言語の対応をしているか（人材を見つけられるか）という話をした。多くの意見交換ができ、参考になった。



2 グループ 滋賀県国際協会 中村さん

当グループは府県の国際交流協会のメンバーだった。その中では多くの府県で、行政との関わりの部分（連携）があまりなく、その部分をどのように作っていくかが課題だという意見がでた。また災害の少ない地域としては、どのように災害時対応を進めていくかなどの課題を共有した。また、広域に支援をする団体としては、域内の市町村との関わりについて、コミュニケーションをどのように図るかなど、平時の部分の準備をどのようにするかを話し合った。

3 グループ 札幌国際プラザ 長谷川さん

共通して参考になったということは、佐賀県では実際の災害を想定した実践的な訓練と、また在宅を想定した訓練を実践されているというところがとても参考になった。その中で、災害が起こった時の情報共有の方法やオンラインになった時の通訳者などの人員の確保をどのようにしたらいいかなど意見も共有した。また、佐賀県では県全体で市町と研修をしていると話していたが、グループの中では実際に災害が起きたときにどのように動けるのか、連携できるのかなど、災害時に備えて整備していくところについて話し合った。

4 グループ 仙台観光国際協会 佐藤さん

センターの設置訓練の回数や実際の災害情報を行う時のクラウドの話を中心に共有した。実際に少人数でセンターの運営を必要とするところは、どのような体制を作っていくかなど課題も見つかった。また同時に職員同士の意識共有なども必要という意見もあった。仙台観光国際協会で言うと、引越し訓練などはしていないので、今後検討し取り入れたいと感じた。

5 グループ 岡山市国際課 金子さん

全員が行政で、全員がこの部署 1 年目で訓練も経験したことがないという状況。佐賀県が訓練を重ねてブラッシュアップしているというところも参考になるが、その度に課題を見つけているというところで、回数を重ねることが重要と意見を共有した。当市では 10 月に訓練を予定しているが、職場に来られないという方々がいるということを想定していない。またグループの中では外国人と日本人の訓練を別に行っているところがあるので、一緒にできないかという話もあった

6 グループ 埼玉市国際観光国際課 本さん

グループ 6 は経験年の幅（1 年～5 年以上など）があった。意見交換の中で、日頃から地域国際化協会と密に連携をとっているかという話では、日頃からあまりないという意見が多かった。さいたま市でも地域防災計画は経済局に基づいて災害時の役割などは明記されており、県と協会の連携を持って進めると言うことも理解しているが、年 1 回の訓練の時は、毎回あたふたしている。また、経験を活かしてより良いものにしていきたいと思っている。

7 グループ 長崎県国際課 野崎さん

私たちのグループでは、コロナだったりその他の災害だったり、センター設置訓練が中止になっているところがほとんどで、誰もが経験したことがないという状況であることを共有した。そして、今後取り組みたいことは、限られた予算と人材の中でどのように準備を整えていくかということで、県と協会が協力をして、コーディネーターがいるところはその人を中心にノウハウを蓄積していけたらいいという意見が出た。

【まとめ】

北村氏

今回の話を聞いて「訓練」がキーワードになっていると思う。佐賀県では訓練後のふりかえりも重要と考えており、訓練参加者全員で時間をかけてやっている。そこでの議論や課題を全員で共有し、次に向けて準備をしている。佐賀県での取り組みがみなさんの地域の参考になればと思っている。

北御門

みなさんからの県や事例発表を聞いて、キーワードとして見えてきたことは行政、協会、それから地域の団体との連携について、また、事前の準備や平時から顔の見える関係性を、それをどのように作っていくか、そして、通訳翻訳人材になってくれる外国人住民との繋がりや、人材の掘り起こしも大事という話が多く聞かれたと感じた。今日の事例を聞いてみなさんの地域でどのように体制づくりを進めていけばいいか、参考にしてほしい。

【参加団体一覧】

地域ブロック	都道府県	団体名	参加者数
北海道・東北	北海道	札幌国際プラザ	2名
	岩手県	岩手県国際交流協会	1名
	宮城県	宮城県経済商工観光部国際政策課	1名
		仙台観光国際協会	2名
	山形県	山形県国際交流協会	3名
関東	茨城県	茨城県常総市都市計画課	1名
	埼玉県	さいたま市	1名
	千葉県	ちば国際コンベンションビューロー	1名
	東京都	東村山市	1名
	神奈川県	横浜市国際交流協会	1名
		かながわ国際交流財団	1名
	東海・北陸	新潟県	新潟県国際交流協会
山梨県		山梨県国際交流協会	1名
		山梨県	山梨県
長野県		長野県県民文化部文化政策課	1名
		多文化共生・パスポート室	
静岡県		静岡県国際交流協会	1名
愛知県		田原市広報秘書課	1名

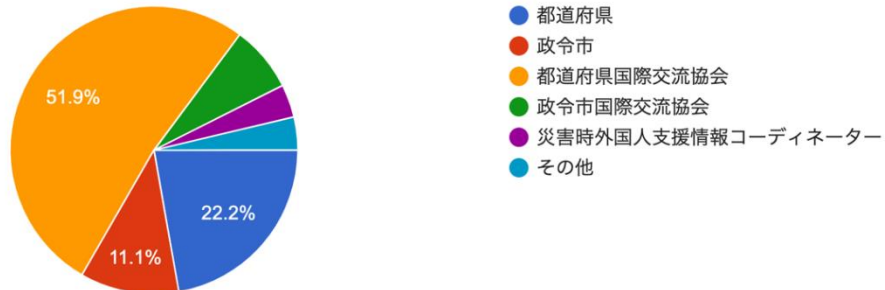
近畿	滋賀県	滋賀県国際協会	1名
	大阪府	とよなか国際交流協会	1名
	兵庫県	神戸国際コミュニティセンター	2名
		兵庫県国際交流協会	1名
	和歌山	和歌山県国際交流協会	4名
中国・四国	鳥取県	鳥取県国際交流財団	1名
	岡山県	岡山市国際課	1名
	広島県	広島平和文化センター	4名
		福山市市民生活課	1名
		広島市	1名
	山口県	山口県国際交流協会	1名
	徳島県	徳島県国際交流協会	2名
	香川県	香川県国際課	2名
		香川県国際交流協会	1名
	愛媛県	愛媛県国際交流協会	1名
	高知県	高知県国際交流協会	3名
		高知県	1名
九州	福岡県	福岡よかトピア国際交流財団	1名
		福岡県国際交流センター	1名
		北九州市国際政策課	1名
	長崎県	長崎県	1名
	熊本県	熊本市国際課	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
		宮崎県国際交流協会	2名
合計		43団体	59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3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)

27件の回答

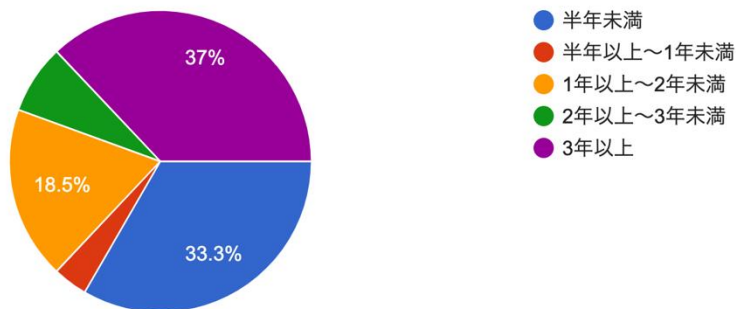


Q2. 都道府県(選択式)

□北海道・北陸ブロック	5団体	9名
□関東ブロック	6団体	6名
□東海・北陸ブロック	6団体	7名
□近畿ブロック	5団体	9名
□中国・四国ブロック	12団体	19名
□九州ブロック	8団体	9名

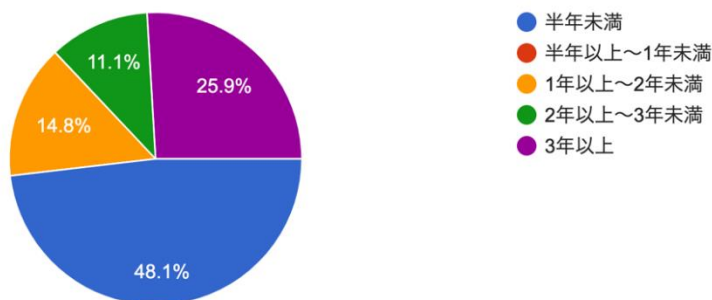
Q3. 多文化共生関連事業の経験年数 (選択式)

27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)

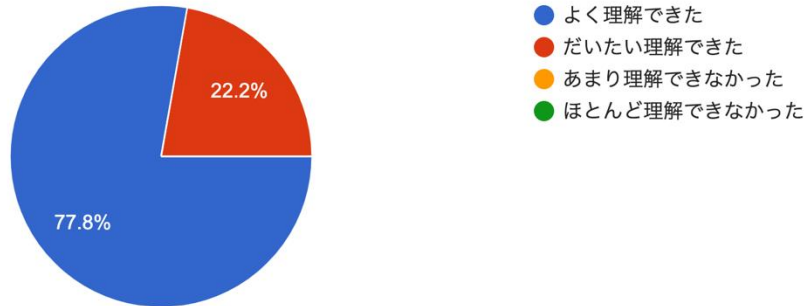
27件の回答



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？

27件の回答

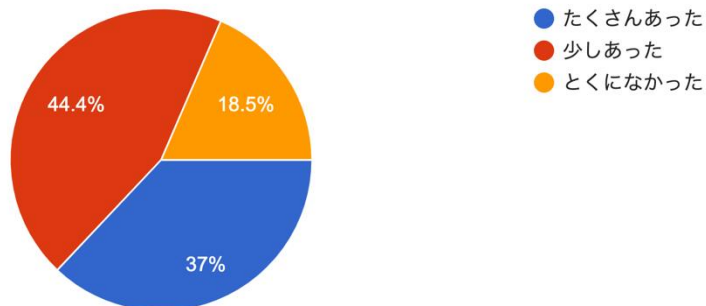


Q5-2.「Q5-1」で「あまり理解できなかった」「ほとんど理解できなかった」を選択された方は、その理由を教えてください

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？

27件の回答



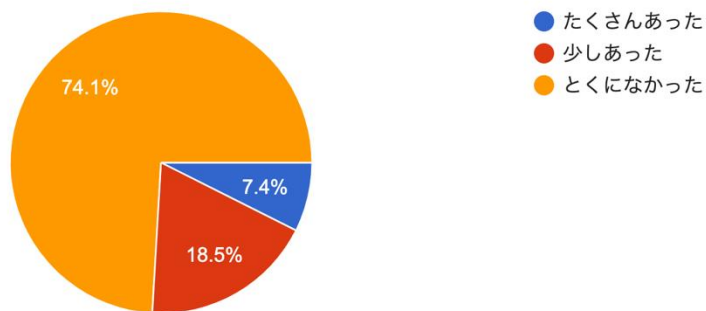
Q6-2.「Q6-1」で、「たくさんあった」、「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください

- ・事前想定のがさがよく分かり、訓練や備えについて再考する良い機会となった。
- ・センター設立時には対応メンバー全員が集まることは難しいため自宅待機組を設定する訓練を行うというアイデアや、実際の訓練の結果として事前の準備が重要であることが具体的に理解できた
- ・多言語支援センターに参集できない職員がいる(多い)場合を想定した訓練
- ・直近の統計情報、ファーストメディアの避難所情報など。
- ・CLAIR 災害時多言語表示シートの入力は、一度に複数の方がアクセスすると動きが鈍くなるということ！実際、演習の時に全然動かなくて苦労しました。おそらく災害時もそうなるんだろうということを痛感しました。
- ・平時に準備しておくこと(システムダウンを想定した印刷物の準備や参集できない場合を想定したオンラインの活用など)

- ・佐賀県の例
- ・地域防災計画での位置付けなど
- ・事前防災訓練の大事さを知りました。
- ・多言語支援ツールが多々あること
- ・多言語辞書データ等のツールについて
- ・災害時に職員が出勤できないことを想定した訓練をされていること
- ・多言語辞書データ(気象庁)や災害時多言語表示シートの使い方など
- ・以前は多言語支援センターについての講義がありましたが、最近はないんだなと思いました。その方が初めて担当する方にはわかりやすいですね。
- ・地域防災計画の話が災害時の事業をするにあたりとても役に立つと思いました。
- ・災害時多言語情報、が参考になった。
- ・気象情報等情報サイトの存在
- ・事前に地域の外国人居住状況(在留資格や集住地域など)を把握しておくことの重要性
- ・アプリの紹介

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？

27件の回答

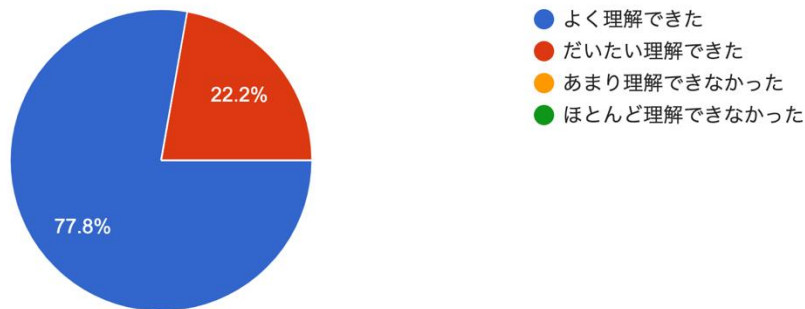


Q7-2「Q.7-1」で「たくさんあった」、「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください。

- ・マニュアル作成などの際にどのようなスキームを経て作成していったのかより詳しく知りたい。
- ・遠隔で業務にかかる職員の具体的な役割、内容
- ・災害時に多言語で情報発信する場合の、発信すべき情報の優先順位の決め方やオンラインの活用方法
- ・多言語辞書データの具体的な活用例をもう少し
- ・災害時在宅勤務のために事前に準備するものは具体的にどのようなものが必要ですか？
- ・地域国際化協会の協定なども紹介いただけると、横のつながりがよりわかる気がしました。
- ・多言語支援ツールが様々あり勉強になりました。
- ・事例やツールが豊富でした、一つ一つ具体的に紹介されても良いと思った。

Q8-1. 事例紹介（令和元年佐賀豪雨）の内容は、ご理解いただけましたか？

27件の回答

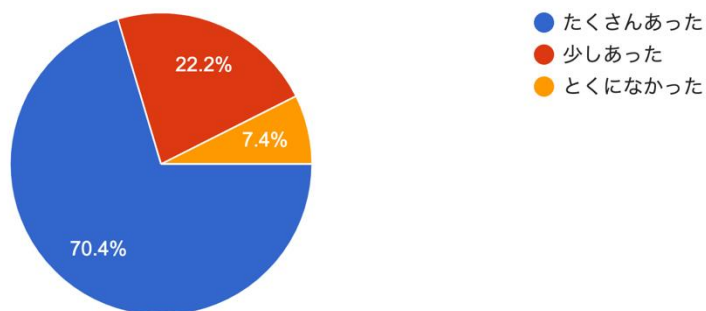


Q8-2.「Q8-1」で「あまり理解できなかった」「ほとんど理解できなかった」を選択された方は、その理由を教えてください

0件の回答

Q9-1. 事例紹介（令和元年佐賀豪雨）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？

27件の回答



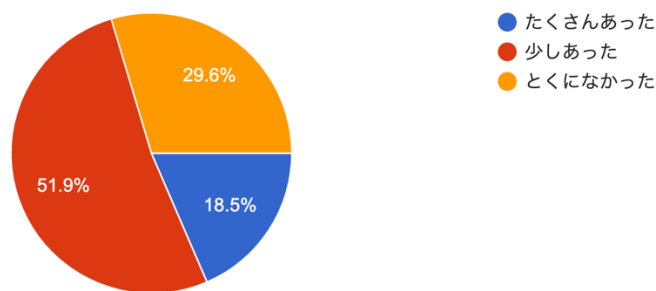
Q9-2.「Q9-1」で、「たくさんあった」、「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください

- ・参集できない場合の想定。
- ・気づいたというか、離職者が多く止まっていた訓練の大切さを改めて思い出させてくれた
- ・日頃からの情報共有が重要であること、夜間等業務時間外に災害が発生した場合の対応など
- ・具体的な事前の準備内容など、自らの協会では準備できていないものが多数あり、とても参考になりました。
- ・佐賀県協会の災害に対する訓練、準備内容
- ・引越し訓練の必要性や平時に準備すべきこと（通知文書やプレスリリースまでフォーマットを作成しておくこと）
- ・職員も被災者となるため、それを想定したシステム整備やオンラインを活用することの必要性について
- ・在宅・リモートでの運営
- ・訓練の重要性（課題のあがり出しという意味で特に）
- ・引越の大変さを気づいた。

- ・災害多言語支援センター運営訓練の重要性
- ・災害時多言語支援センターを実際に立ち上げた経験による課題の抽出と訓練の実施
- ・被災時のセンター運営について、職員全員が出勤できるとは限らず、在宅でも機能するような仕組みを構築する必要があると気づかされました。
- ・実際のセンターの設置・運営について、またその課題
- ・訓練の必要性
- ・在宅勤務を想定した訓練が必要だと感じた。また、佐賀県で引越訓練まで行われて素晴らしいと思った。
- ・「翻訳ストック」とても素晴らしい取り組みだと思いました。また、発信のタイミングが定められているのは、担当がいなくても情報発信ができるよう仕組みが整備されており、見習うべきところと思いました。
- ・訓練が課題を認識し、訓練を繰り返すことが大切とのこと。
- ・現在の災害時多言語支援センターの運営マニュアル(案)は、職員全員が参集できたことが大前提のため、根本的に見直す必要があることが分かった。
- ・災害時外国人支援センター設置時の課題、トラブルなど
- ・マニュアルや必要物品の準備の必要性。また、スタッフ側が集合できない場合を想定した訓練の必要性。
- ・センター運営の設置訓練回数や内容

Q10-1. 事例紹介（令和元年佐賀豪雨）の中でもっと知りたいと思ったことはありましたか？

27件の回答



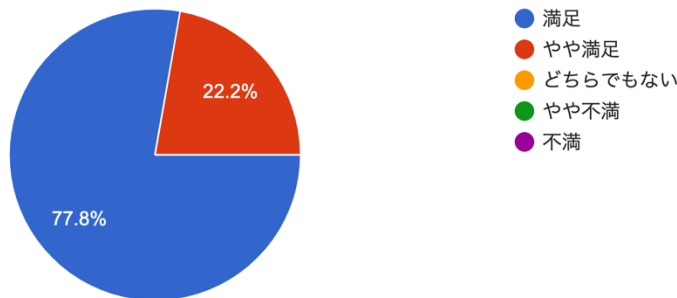
Q10-2「Q.10-1」で「たくさんあった」、「少しあった」を選択された方は、具体的にどのようなことだったか教えてください。

- ・自宅待機組の具体的な支援についてもっと聞きたいと思った
- ・定型文がどんな内容なのか、知りたいと思いました。
- ・警報や避難指示など、地域外で対象とならない人もたくさんいる中で、(とくに深夜の)プッシュ型の情報発信については、とても悩ましく思っています。都道府県レベルの広いエリアを対象とする場合の具体的な情報提供内容が知りたいです。(どの程度まで詳しく伝えるか等)
- ・想定した言語対応をすべてまかなえたか
- ・在宅訓練とは具体的にどのようなことをするのか、詳しく聞いてみたかった。
- ・災害多言語支援センターの設置場所として、協会や県を想定しているが、どちらも難しい場合の対応はどうするか。
- ・外国人と一緒に実施した訓練・研修の内容など
- ・マニュアル作成から完成までどのくらいかかりましたか？
- ・多言語支援センター設置時の在宅勤務者の役割分担について
- ・災害時、センターとして情報発信や避難所巡回をしたことによる効果や反響がどのくらいあったのか。
- ・把握するのは中々難しいと思いますが実際に被災した外国人の人数・規模はどのくらいだったのか、またセンター運営や情報発信の事例以外に災害時における外国人の方からの相談事例、外国人の方が避難所であるいは被災して困ったことなどについても知りたいと思いました。

- ・災害が起きた際、職員が実際にオフィスに来られないときの体制や役割分担について知りたいと思った。
- ・災害時の対応の仕組みづくりはどこが主導となって進めたのか知りたかった
- ・対象が県全体とおもいますが、どのように管理されているのか
- ・実際の災害時におけるボランティア人数の確保
- ・災害担当職員の業務分掌、協会や各県の国際交流関係部署における災害関連予算規模
- ・協会の方や県職員の外国人の災害時支援に対する意識の醸成方法など
- ・佐賀県では、協会と行政がどのように役割分担しているのか。

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

27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

- ・非常に有意義で、もっと他都市とのディスカッションをしたかった。
- ・とても参考になりました。ありがとうございます。
- ・オンライン研修はありがたいです。
- ・事例発表がとても参考になりました。ぜひ佐賀県のレベルまで、当協会でも事前準備をしておくように努めたいです。
- ・グループ活動が中途半端になってしまった。時間的にも議論や意見交換が厳しかった。以前のように話したいテーマを選んで申し込み、ピンポイントでそのテーマで情報交換する方がよい。
- ・グループ討議の時間がもう少し長めにあると良かった。
- ・訓練のみでなく、実際に複数回、災害多言語支援センターの立ち上げを行っている佐賀県の事例は、非常に具体的で参考になりました。本市でも、このような他市の事例を参考に、フィードバック出来るよう努めます。
- ・メモを取る余裕がないほどのスピード…と思いましたが、終わってみると結構内容が頭に入っている感じがある。
- ・佐賀県のお話が、訓練の充実度も実際の立ち上げの経験もとてもわかりやすく、イメージが湧きやすかったです。
- ・オンラインなので、参加がしやすかった
- ・貴重なお話を聞かせて頂きましてありがとうございました。
- ・先進的に取り組まれている佐賀県国際交流協会の事例として、実際の取組みの内容や、訓練及び災害時におけるセンター設置・運営を経験した上での課題などを聞くことができ、大変勉強になりました。
- ・詳しい事例紹介をどうもありがとうございました。とても勉強になりました。
- ・災害時外国人支援について改めて考える時間となりました。
- ・基礎講義はR3のようなオンデマンド研修がよいと思います。多文化共生についての内容が多く、災害時外国人支援の内容が薄かったです。
- ・事例紹介のみ参加などでできればなお良かったです。
- ・人数確保に確実性が欲しいとの事を他の参加者から聞き、課題を認識した。

- ・人員や予算が限られている中で、どのように佐賀県のような状態に近づけていけるか、課題が山積していると感じた。
- ・佐賀豪雨災害の事例が大変参考になりました。訓練の様子やそこから見えてきた課題など具体的にお話しいただき大変理解しやすかったです。

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。

- ・情報発信のツールや方法、考え方の共有。
- ・リモートによる支援センターの運営、多言語翻訳(文章)のひな型づくりなど
- ・災害多言語支援センターの具体的な訓練内容提示(シナリオ等の共有)、ボランティアに頼らない災害時通訳導入の選択肢・各種事例、リモートによる災害多言語支援センター運営方法
- ・資料の中に、センターオペレーションの具体的な流れや支援の具体的な内容について、経験を共有してほしい。
- ・クリアのアドバイザー制度や他の研修など、災害関係で役立つサービスや助成の紹介があるとよいと思いました。
- ・仕組みづくりについて
- ・多言語支援センターの設置あるなしに関わらず、災害時外国人支援で上手く機能している団体の事例など
- ・サポーター活用の事例
- ・動画で「避難所での立上げ活動」失敗事例と改善例があると認識が増すと思う。
- ・災害時外国人支援に対する意識の低い市町村への展開方法