

# 東日本大震災対応をはじめとする 自治体国際化協会（クレア）の取組み （多文化共生・JETプログラム）

2012年9月19日（水）  
（財）自治体国際化協会  
多文化共生部長 高橋政司

# 多文化共生

- I 東日本大震災における取組み
- II 平常時における災害対応支援の取組み
- III 地域国際化協会連絡協議会による  
広域災害時の連携・支援体制の検討

# I 東日本大震災における取組み

- ① 「NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会」による迅速な外国人被災者支援活動をサポート
- ② 「外国人住民災害支援情報」サイトの新設
- ③ 災害時外国人住民支援活動助成金の交付による支援
- ④ 東日本大震災外国人住民支援活動シンポジウム開催
- ⑤ 地域国際化施策支援特別対策事業(東日本大震災枠)による助成

## ①「NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会」 による迅速な外国人被災者支援活動をサポート

- 東日本大震災当日に、「多文化共生マネージャー(※)全国協議会」により「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」が全国市町村国際文化研修所(JIAM)内に設置され、被災外国人住民支援を行った。(3/11～4/30)  
※地域の多文化共生に関するコーディネーター、企画・立案能力を有するものとしてクリアとJIAMで養成・認定している
- クリアからは、同センターの運営協力や翻訳協力を全国に呼びかけ32協会93名の方々から協力申し出 → 9協会のべ130名を超えるの方々から協力
- 「災害時外国人住民支援活動助成金(※)」により、同センターの運営に係る協力者への経費を助成 ※災害時に地域国際化協会が実施する外国人住民に対する活動を支援する

(東北地方太平洋沖地震多言語支援センターの活動)

- ◆ HPで11言語による多言語災害情報の提供を行い、約47,000件のアクセス
- ◆ 6言語による電話相談を実施し、133件の相談(新聞、テレビ、ラジオ等50件の報道)



東北地方太平洋沖地震多言語支援センターの様子

## ②「外国人住民災害支援情報サイト」の新設

- 東日本大震災直後に設置された「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター（NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会）」のホームページによる情報提供をクリアホームページに引き継ぐ
- 被災外国人住民が必要とする生活情報や行政情報などを掲載するなど、被災者支援情報を提供

引き継いで多言語災害情報文例として提供した情報 35件（やさしい日本語含む9言語）  
新たに提供した情報 35件



The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Header:** 財団法人自治体国際化協会(CLAIR) 外国人住民災害支援情報. Includes a search bar and text size options (大, 中, 小).
- Navigation:** ホーム, 災害支援情報, 多言語災害情報文例集.
- お知らせ (Notice):**
  - 2012/3/16 「各地域の事例」更新
  - 2012/3/16 「新着情報(東日本大震災)」更新
  - 2012/3/2 「各地域の事例」更新
  - 2012/3/2 「新着情報(東日本大震災)」更新
  - 2012/2/16 「新着情報(東日本大震災)」更新
  - 2012/2/7 「在住外国人による支援活動」更新
  - 2012/2/7 「新着情報(東日本大震災)」更新
- Main Content Area:**
  - 災害支援情報 (Disaster Support Information):**

東日本大震災における外国人住民災害支援情報や、災害支援に関連する情報の収集・発信において参考となるサイトを掲載しています。また、各地域における外国人住民を対象とした災害支援活動や防災の事例及び在住外国人による支援活動のリンクも掲載しています。

    - 新着情報(東日本大震災)
    - 東日本大震災被災地の活動状況
    - 各地域の事例
    - 在住外国人による支援活動
    - 参考サイト(Link)
  - 多言語災害情報文例集 (Multilingual Disaster Information Examples):**

東日本大震災直後に設置された「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」において多言語で発信された外国人向け災害情報から、今後の災害時にも有用な情報を抽出し、一般化して編集しました。多言語によるPDFファイルをダウンロードして、文例をそのまま活用できるようになっています。

    - 地震や災害時の基礎知識
    - 補償金、見舞金等
    - 災害時の健康管理
    - 災害時の子育て
    - ボランティア

### ③ 災害時外国人住民支援活動助成金の交付による支援

- 地域国際化協会が災害時に実施する外国人住民に対する支援活動を支えるため、外国人住民を支援する協会と、その協会を応援する協会に対し助成
- 地域に設置された「多言語支援センター」の運営に係る協力者や外国人相談に係る経費の助成、多言語相談及び被災地支援のコーディネーター派遣に係る費用や被災外国人に対する心のケア活動に係る経費について助成
- この制度により、①「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」の運営に係る協力者への経費も助成

#### 【助成額】

平成22年度分	930千円(12協会)
平成23年度分	2,348千円(8協会)

## ④ 東日本大震災外国人住民支援活動シンポジウム開催

- 東日本大震災で外国人住民支援活動を行った経験者の生の声を伝え、情報や知見を共有、今後の被災外国人住民支援活動に役立てることを目的として開催
- 全国自治体・地域国際化協会等の職員を対象とし、福島県で開催
  - ・シンポジウム(H23.11.22:参加者約80名)
  - ・被災地視察(翌11.23:参加者約50名)
- 地域国際化協会等による外国人住民支援や被災地以外の地域国際化協会との連携などの活動、在住外国人の方が取り組まれた支援活動についての報告
  - ・活動成果と今後の課題について意見交換

シンポジウム開催結果について報告書冊子として自治体等に配布するとともに、クレアのホームページに掲載



## ⑤ 地域国際化施策支援特別対策事業(東日本大震災枠)による助成

➤ 東日本大震災の被災地を中心に支援するため補正予算を措置7事業に計6,471千円の助成を実施

### 【助成事例① (公財)福島県国際交流協会】

放射線による健康への影響に関する健康管理セミナー(逐次通訳付)を実施

- ・外国出身者を含めた一般参加者向けのセミナーを実施(全4回 延123名参加)
- ・報告書(講演録と4会場の質疑応答をまとめたもの)を「やさしい日本語」「英語」「中国語」「韓国語」に翻訳して冊子を作成
- ・報告書の翻訳版と日本語本文をHPに掲載

### 【助成事例② (財)仙台国際交流協会】

東日本大震災において、協会・仙台市の取組が外国人支援の視点から見て有効だったかを検証し、今後の地域防災に活用

- ・領事館・町内会・外国人団体等関係機関・団体へのヒアリング実施
- ・研究者・行政担当者・町内会役員・外国人団体代表等が集い、「多文化共生」の視点から防災事業、災害時支援の有効性を検証しつつ、「多文化防災」のモデル事業を検討(全4回)
- ・市民・災害時ボランティア等を対象にシンポジウムを開催(81名参加)

## Ⅱ 平常時における災害対応支援の取組み

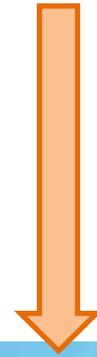
- ① 災害多言語支援センター運営設置マニュアルの提供
- ② 災害多言語情報提供支援ツールの提供
  - ◆「多言語表示シート作成ツール」
  - ◆「携帯電話多言語情報作成ツール」
  - ◆「多言語音声作成ツール」
- ③ 多言語生活情報の提供
- ④ 多文化共生ポータルサイト

## ① 災害多言語支援センター運営設置マニュアルの提供

- 災害時、多言語による情報提供を行うセンターの設置・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(2007年の中越沖地震の経験をベースにマニュアル化)
- 関係者と協議しながら具体的な情報を書き込めば、初動体制、業務の流れ、具体的な運営体制など地域の実情に即したものとなる仕組み(東日本大震災において仙台市協会様の当日設置<3/11-4/30>に繋がる)



震災2日目一暗闇の中での活動  
(財)仙台国際交流協会提供)



2012年にマニュアル改訂予定



相談窓口と情報の翻訳・発信  
(財)仙台国際交流協会提供)

## ② 災害多言語情報提供支援ツールの提供

### (1)「多言語表示シート作成ツール」

多言語による掲示物の提供が可能。東日本大震災においては、「避難所」「この水は飲めます」「食べるものは〇時〇分に配ります」などの情報を外国人住民に周知するため、避難所で活用された。



((財)仙台国際交流協会提供)

### (2)「携帯電話多言語情報作成ツール」

災害時の外国人への情報提供を支援するため、携帯電話の電子メールや携帯サイトを利用した多言語による電子情報を提供する。

### (3)「多言語音声作成ツール」

ラジオや防災無線で多言語音声情報の提供が可能。

**携帯電話用多言語情報作成ツール**

災害情報文例集 TOP | サイトのメニュー | 携帯の多言語発信 | 携帯メールの中心 | 携帯サイトの中心 | LINK

**災害情報文例集 TOP**

このツールは携帯電話用と最適化された多言語の災害情報を自動生成します。  
下のメニューから興味のある情報を記入、自動生成された日本語文例を多言語に作成してお使いください。

**災害発生時情報**

- 地域追加情報** 地震 および 津波に関する警戒宣言の文例
- 地震情報** 地震情報・津波の危険性・余震の有無などの文例
- 気象情報** 気象情報(警報・注意報)に関する文例
- 避難情報** 避難場所・集合・指示に関する文例
- 危険情報** 火災/ガス漏れ/土砂崩れ/津波/ガス漏れ/建物倒壊などに関する文例

**カテゴリ別 文例集**

- 被災状況情報** NTT災害伝言ダイヤル、携帯サイト「災害用伝言板」などに関する文例
- 多言語発信** Webサイト、携帯サイト、広域放送に関する文例
- 交通情報** 鉄道、バス、道路状況、空運の運行状況
- 支援情報** 避難場所の利便性/給水、飲料物資、施設トイレ/風呂、ゴミ出し、ボランティア募集など
- 医療受診情報** 医療機関での診療、多言語による診察、薬の処方などの文例
- 生活支援情報** ガス/電気/上水道/電話/インターネット/郵便局/銀行などの情報
- 相談・支援情報** 各種の相談窓口/情報などに関する文例
- 注意喚起** エビメール/クラス転送、一斉化/災害中継に関する文例

**更新日時**

この情報は  月  日 現在のものです。

英語  中国語  韓国・朝鮮語  ポルトガル語  スペイン語  タイ語

ページ 11

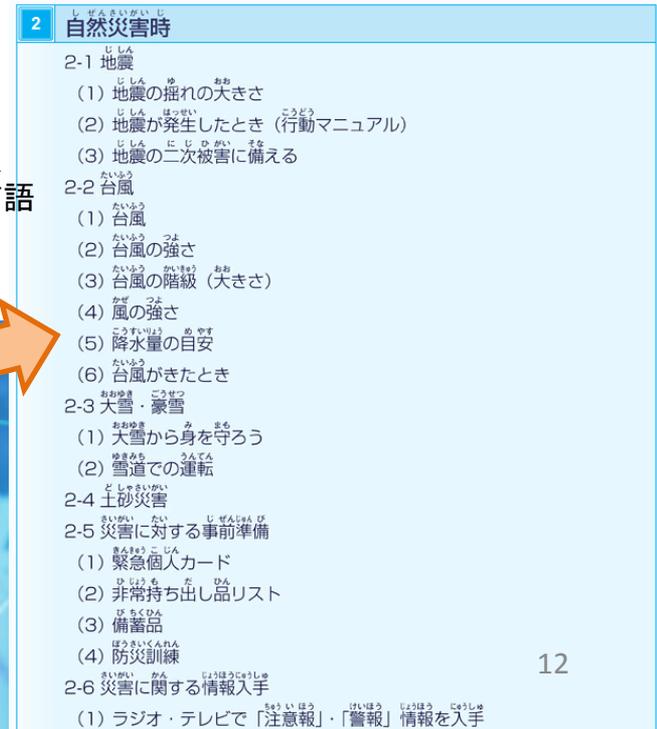
©CLAIR, Council of Local Authorities for International Relations 2008

### ③ 多言語生活情報の提供

- 13言語で在留資格、労働と研修、医療、教育、交通等、外国人が日本で生活するために必要な生活情報を17分野で提供（7月施行の改正住基法関係も提供）
- その1分野として、緊急・災害時の注意事項や対処方法などの情報を提供



➡ (13言語)  
日本語、英語、中国語、  
韓国・朝鮮語、  
ポルトガル語、スペイン語、  
フィリピン語、タイ語、  
ベトナム語、インドネシア語、  
ドイツ語、フランス語、ロシア語



2 自然災害時

2-1 地震

- (1) 地震の揺れの大きさ
- (2) 地震が発生したとき（行動マニュアル）
- (3) 地震の二次被害に備える

2-2 台風

- (1) 台風
- (2) 台風の強さ
- (3) 台風の階級（大きさ）
- (4) 風の強さ
- (5) 降水量の目安
- (6) 台風がきたとき

2-3 大雪・豪雪

- (1) 大雪から身を守ろう
- (2) 雪道での運転

2-4 土砂災害

2-5 災害に対する事前準備

- (1) 緊急個人カード
- (2) 非常持ち出し品リスト
- (3) 備蓄品
- (4) 防災訓練

2-6 災害に関する情報入手

- (1) ラジオ・テレビで「注意報」・「警報」情報を入手

# ④ 多文化共生ポータルサイト

- 政策担当職員向けのサイト
- 「人」の一生に沿って構成  
「生まれる」「育てる」  
「学ぶ」「働く」「暮らす」  
「老後を支え合う」  
「世代共通」の7分野
- 【災害】を「世代共通」に追加(平成23年度)



財団法人自治体国際化協会  
多文化共生ポータルサイト

ホーム > 関連リンク > サイトマップ > お問い合わせ

多文化共生政策を推進されている方々に  
役立つことを目指して

多文化共生政策の立案を支援するためのポータルサイトです。  
"人"に注目し、その一生に寄り添う意味でライフサイクルによる構成と  
しています。

ポータルサイトについて

在住外国人の増加に伴い、言葉や文化、生活習慣の違いからお互いがお互いをよく理解できていないために、地域では日本人と在住外国人との間で、日常生活がスムーズに営まれず状況が少なからず発生しています。多文化共生政策について考えるための共通の土台、対症療法的ではなく施策を体系的に企画・推進することのできる環境づくりを目指したいと考えております。

NEW INFORMATION

- > 2012/03/14  
「どの世代にも共通すること」に「災害」を追加しました。
- > 2011/06/10  
「ともに生まれる」「ともに学ぶ」「ともに暮らす」「ともに地域をつくる」「ともに老後を支え合う」「どの世代にも共通すること」を追加しました。
- > 2010/11/02  
「ライフサイクルに寄り添う多文化共生社会について」を掲載しました。
- > 2010/07/23  
多文化共生ポータルサイトがオープンしました。

関連リンク

サイトマップ

ご意見・お問い合わせ  
ポータルサイトについて、皆様のご意見・ご提案をお寄せ下さい。皆様とともに役立つポータルサイトを  
目指したいと考えています。

新コーナー追加予定(H24)

- どの世代にも共通すること
  - ・外国人と医療
  - ・災害
  - ・難民
- 有識者コラム
- 各団体の取り組み情報

### Ⅲ 地域国際化協会連絡協議会事務局による 広域災害時の連携・支援体制の検討

地域国際化協会連絡協議会とは

- ・ 総務大臣の認定を受けた全国61の地域国際化協会により構成
- ・ 地域国際化協会の職員研修、地域ブロック活動・連携の促進及び地域国際化協会の課題の研究等

※地域国際化協会連絡協議会の事務局はクリア



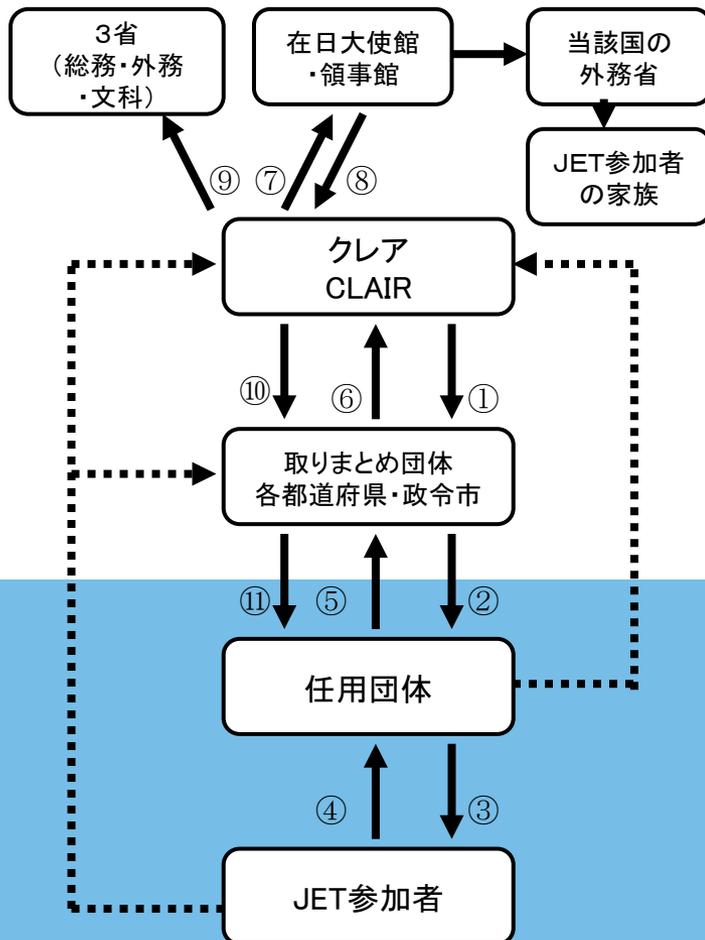
東日本大震災の経験等を踏まえ、平成24年度から、広域災害時における連携・支援体制について検討を行う

# JETプログラム

- I JET参加者安否確認について
- II JET参加者の避難等支援について
- III カウンセリング担当者（PA）の対応について
- IV AJETの活動について
- V 課題について

# I JET参加者安否確認について

## ① JET参加者の大規模災害時における連絡体制



- ① CLAIRから取りまとめ団体へ本体制による安否確認依頼を行う。
- ② 取りまとめ団体から各任用団体へ安否確認依頼を行う。
- ③ 任用団体はJET参加者と連絡をとり、安否を確認する。
- ④ JET参加者から任用団体へ安否情報を報告する。
  - ・任用団体が機能していない場合は、取りまとめ団体へ直接報告する。
  - ・取りまとめ団体が機能していない場合は、CLAIRへ直接報告する。
- ⑤ 任用団体から取りまとめ団体へJET参加者の安否情報を報告する。
  - ・取りまとめ団体が機能していない場合は、CLAIRへ直接報告する。
- ⑥ 取りまとめ団体からCLAIRへJET参加者の安否情報を報告する。
- ⑦ CLAIRから在日大使館へJET参加者の安否確認状況を報告する。
- ⑧ 在日大使館がJET参加者の安否情報を得た場合、CLAIRに報告する。
- ⑨ CLAIRから3省(総務省・外務省・文部科学省)へ安否確認状況を報告する。
- ⑩ CLAIRがJET参加者の安否情報を得た場合、取りまとめ団体へ報告する。
- ⑪ CLAIRから安否情報の報告があった場合、任用団体へ報告する。

## ②JET参加者の安否確認状況

- 被災当時のJET参加者総数 36カ国 4,309人
- 安否確認情報
  - 3/11 18:30 安否確認依頼を全取りまとめ団体(都道府県や政令指定都市)あてメールにて発出。
  - 3/14 14:00 行方不明者 1名 岩手県陸前高田市(市教育委員会庁舎)
  - 3/14 14:00 安否未確認 1名 宮城県石巻市(万石浦小学校)
  - 3/18 13:00 2名を除く安否確認完了
  - 3/23 10:23 安否未確認 1名 宮城県 石巻市 父親遺体確認
  - 4/5 17:40 行方不明者 1名 岩手県 陸前高田市 同僚遺体確認

- 逐一安否情報を更新し、関係機関へ情報提供しつつ、連絡が取れないJET参加者と直接連絡を取り合うなどの対応を行った。
- 全国のJET参加者に一時退避を希望する(またはすでにした)者多数。原発事故拡大、及びそれに対する各国の自国民保護の動きにあわせて、この傾向は大きくなっていった。

### ③ 多方面からの問い合わせ

#### ➤ マスコミ

震災直後は、「安否確認や個人的な照会」⇒原発被災による「避難状況や帰国状況」への変化が見られた。

#### ➤ 被災地のPA

大規模な震災が起きて、JET参加者が一時帰国を希望する際の休暇の取得方法等に関する問い合わせが多く寄せられた。

#### ➤ 本国の両親や家族

原則として、JET参加者の個人情報提供はしない。

しかし、前例のない大震災という状況を考慮し、両親や家族に限り個人情報を提供した。

#### ➤ JET参加者

「自分や任用団体が被災しているので任用団体異動をしたい」、「放射能が心配なので任用団体異動をしたい」という相談もありました。

## II JET参加者の避難等支援について

- ① JET参加者の一時避難、一時帰国等について、自治体に発出。(3/18付け)
  - 各国政府等から出された待避勧告を尊重した対応を依頼。
  
- ② 新学期を迎えるにあたり今後の取扱いについて、自治体に発出。(4/21付け)
  - 福島原発の避難指示区域に勤務する又は居住するJET参加者が引き続き参加希望する場合は、他団体をあっせんする。
  - 各国の待避勧告が出ている場合のサービスは、各団体の任用規則に沿った取扱とする。

### ③ 緊急避難者に対する支援

- 東北地方太平洋沖地震に伴う緊急避難支援事業交付金の創設
- 目的: JET参加者が、自身の安全確保のため居住地からやむを得ず移動し、又は居住地以外に滞在することが必要な場合に、交付金を交付する。
- 対象事業: 教育現場が被災し、再開が長期間困難である又は居住する場所若しくは周辺地域の被害が甚大であり、引き続き当該地において居住する場所を確保することが困難なJET参加者。

(1) 宿泊施設等住居以外の滞在場所の確保

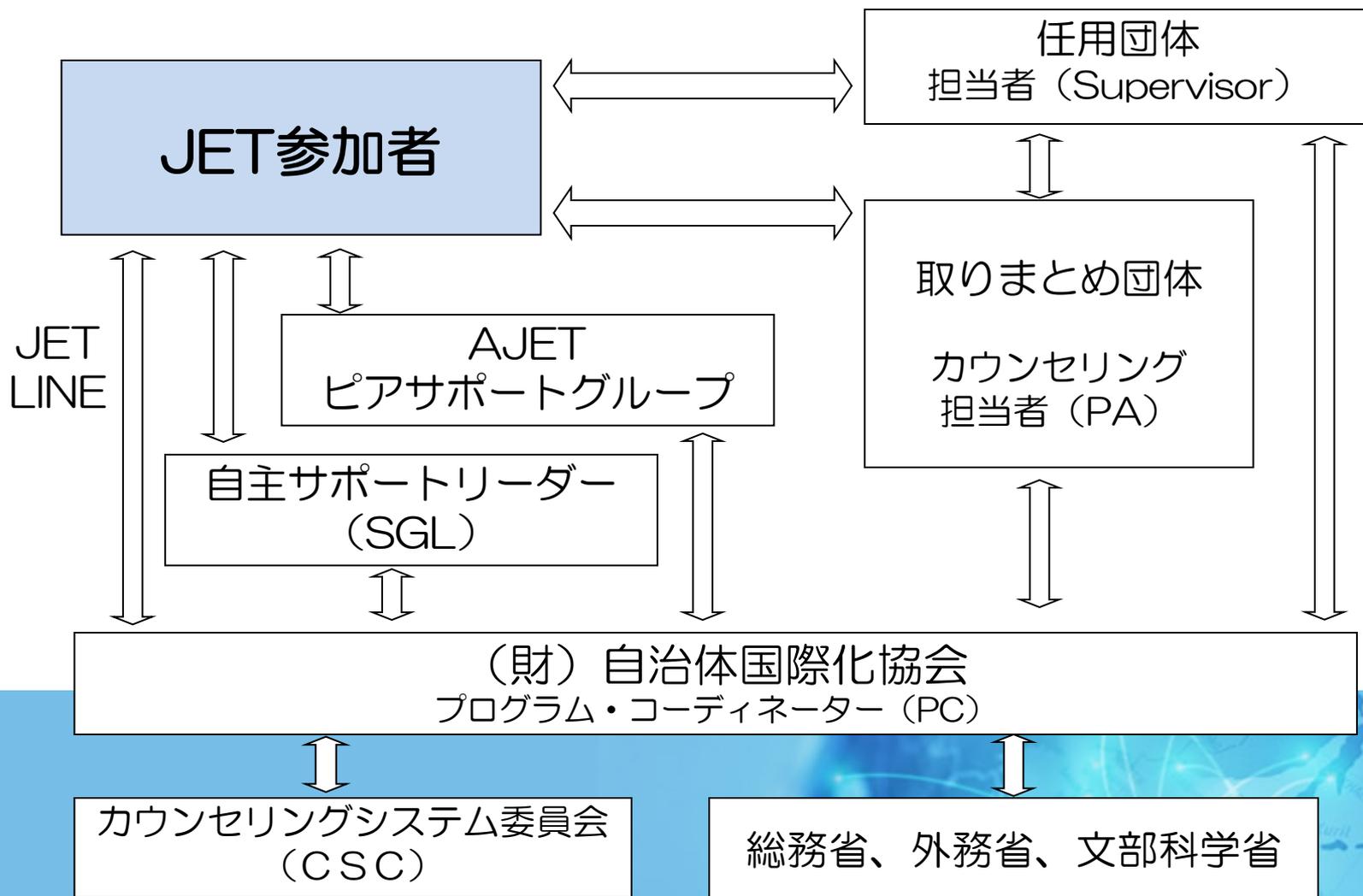
(2) 居住地又は避難地から上記(1)の滞在場所への輸送手段確保

- 宮城県に交付  
安全確保のため居住地以外に滞在するJET参加者の宿泊費分  
(交付額98,400円)

## ④ 震災後のカウンセリングサポート

- 被災地におけるJET参加者へのカウンセリングの充実  
被災自治体においてJET参加者又は任用団体担当者を対象とするカウンセリングを実施する際に、クリアから精神科医や心理学博士等の専門家で構成されるカウンセリング講師を派遣しメンタルヘルスケアを行った。  
青森県、宮城県、仙台市、福島県
- JETLINEによる参加者へのサポート  
電話及びメールによるJET参加者から直接寄せられる相談にPCが対応。  
(2011.3～2011.7 全2,388件)  
参考(2009.8～2010.7 全1,876件)
- 自主サポートリーダー、ピアサポートグループの役割  
6言語での対応、勤務時間以降の電話相談対応

# カウンセリングシステム



## ⑤ 死亡JET参加者の遺族対応

3／23 1名 宮城県 石巻市ALT(USA出身) 小中 7校

4／5 1名 岩手県 陸前高田市ALT(USA出身) 小中 16校

- 死亡したJET参加者2名の遺族の来日に対し、県と連携して、遺体確認や現地訪問等に同行支援を行った。
- 葬儀、火葬等にも参列。
- 遺族が母国で設立した復興支援基金の使途等について、遺族と県、市との連絡調整を行った。

### Ⅲ カウンセリング担当者（PA）の対応について

- ① 震災直後にPAが最も多くとった行動は：
  1. JET参加者の相談対応
  2. 情報提供
  3. JET参加者の安否確認
  4. 災害・安全確保に関する情報を提供
  
- ② 震災がおきて数週間以内にPAが最も多くとった行動は：
  1. 災害情報提供
  2. カウンセリング・精神的サポート
  3. ボランティア情報を提供
  4. JET参加者の安否状況を管理

### ③ 安否確認

- 地域差
- 確認経路は様々（メイリングリスト、SNS、電話、等）

### ④ 情報提供・相談対応

- 信憑性の高い情報を取捨選択
- 翻訳・通訳して配信
- 相談内容の主な区分

避難方法・状況、放射線量、ボランティア情報

## ⑤ カウンセリング

- 綿密に連絡とり、JET参加者間のネットワークを支える
- メンタル面のケア  
(トラウマ、海外にいる家族の対応、避難すべきか)

## ⑥ その他の対応

- 避難者を誘導、宿を提供
- 国際交流員のサービスを兼ね、在留外国人を支援

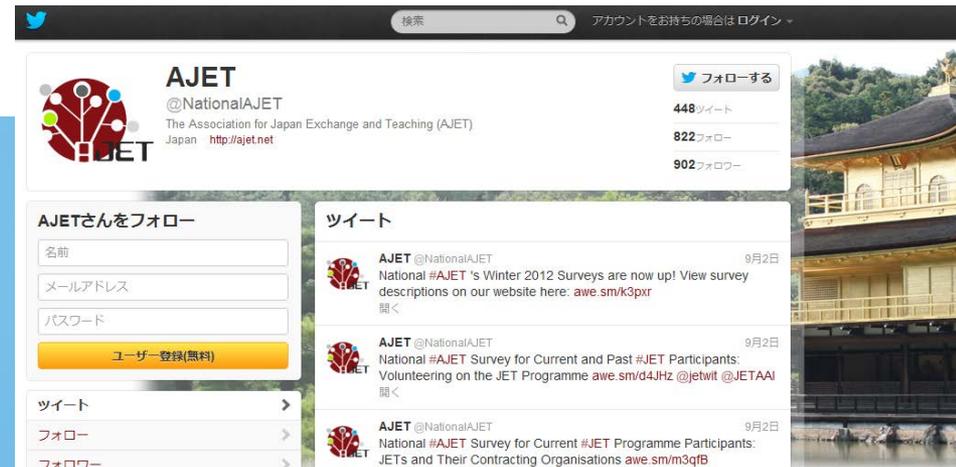
## IV AJETの活動について

### ① 情報提供

- AJET役員が情報を翻訳したり、CIRやNPO職員等に呼びかけ、ボランティア翻訳者のネットワークをNPOと共に築き・活用
- SNS (Facebook, Twitter) やホームページを使い、情報を周知
- 情報内容: 原発・放射線、計画停電、在日大使館や日本政府の発表内容、安全対策、メディアとの連携



The screenshot shows the AJET website. At the top left is the AJET logo. Below it are navigation icons for 'Community' and 'Resource'. The main content area features a banner for 'Category Archives: 東北地方被災支援地活動' with a background image of a traditional Japanese building. Below the banner is a text box stating: 'このページには東北地方の被災への支援活動と資金調達について最新情報があります。' and a button for 'Older posts'. At the bottom, there is a section for 'Biwa Bottle Boat Challenge' with a 'Posted on July 13, 2011' date and social media sharing icons for Facebook, Twitter, and others.



The screenshot shows the AJET Twitter profile page. The header includes the search bar and a login link. The profile information shows the AJET logo, the name 'AJET', the handle '@NationalAJET', and the description 'The Association for Japan Exchange and Teaching (AJET) Japan http://ajet.net'. It also displays follower statistics: 448 ツイート, 822 フォロワー, and 902 フォロワー. Below the profile is a 'AJETさんをフォロー' section with a registration form for name, email, password, and a 'ユーザー登録(無料)' button. To the right is a 'ツイート' section showing three tweets from AJET @NationalAJET, including survey announcements and volunteer recruitment posts, each dated 9月2日.

## ② チャリティー 企画・周知

- 全国AJET役員会が企画  
(万 Up・Can Upキャンペーン、JET被災者専用募金、被災地在住のJET参加者を通して支援物資を郵送)
- 各県AJET支部やJETAAのイベント・企画をサポート
- 募金活動の案内 (赤十字、Second Harvest)

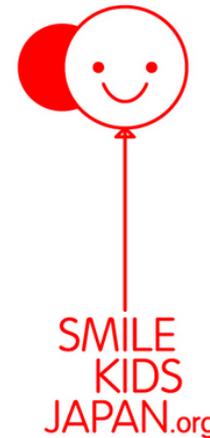
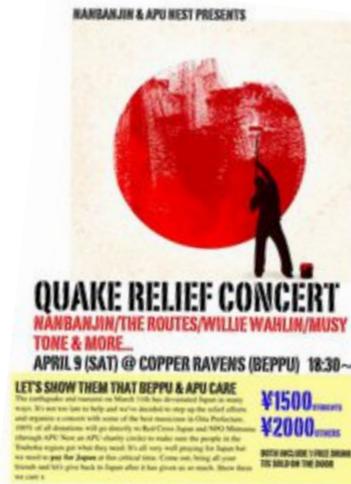


Yahazaki@nabon



### ③ ボランティア企画

- 国内外NPO/NGOと連携、JET向けボランティア企画を設けた
- ボランティアに関する注意事項、保険加入方法等を翻訳、周知



## V 課題について

- 取りまとめ団体における安否確認者の徹底  
任用団体が原則として行うが、確認できない場合の対応
- 信頼性のある情報の提供  
日本政府と他国の大使館が発表する情報の差  
噂とパニックの対応
- 災害時のPAの役割  
在籍する取りまとめ団体内での役割の確認

○ 安否確認、家族等や大使館とのやりとり、マスコミ  
対応、JET参加者への正確な情報提供、カウンセリング