

多文化共生の推進に関する研究会

報告書（案）

～災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて～

2012年12月
総務省

目次

はじめに	1
第1章 2006年度報告書（防災ネットワークのあり方について）のフォローアップ	
・災害時の外国人住民支援に必要な基本的な視点	3
・関係者間の連携	5
・災害情報の伝達	8
・避難所等における支援	10
・安否の確認と情報提供等	11
・防災学習	12
・その他	13
第2章 現状と課題の分析	
1 外国人に対して災害時に適切な情報提供を行うためには、まずは外国人住民の実態等の把握が必要	14
2 多文化共生の中核的な人材育成の充実と活用が必要	15
3 地方自治体は、域内の関係機関と密接な連携を図ることが必要	16
4 大規模な災害を念頭に、都道府県域を超える広域連携が必要	17
5 外国人住民への災害情報の伝達に当たって、情報の多言語化等を迅速に行う体制が必要	18
6 外国人住民に対する災害時の情報提供に当たっては様々な手段を活用することが必要	19
7 災害時の適切な対応のためには平常時からの多文化共生の取組が不可欠	20
第3章 課題解決に向けた提言	
1 外国人住民の正確な実態把握	21
2 中核的な人材育成と活用	
（1）専門的な人材育成と活用	21
（2）ともに活動する外国人住民	22
3 関係者の役割分担と連携に関して	
（1）基礎的自治体における外国人住民、関係機関等との連携強化	23
（2）都道府県・都道府県地域国際化協会等の役割：市区町村に対する支援	24
（3）都道府県域を超える連携	24
4 多言語情報提供の充実とわかりやすい日本語の活用	26
5 日常的な活動の重要性	27
【コラム】	
コラム①：「多文化共生マネージャーの育成」	22
コラム②：大泉町「文化通訳事業、外国人ボランティアチームによる被災地支援・防災を軸とした協働のまちづくり」	23
コラム③：長岡市「新潟県中越沖地震の経験を生かしたバックアップセンター」	23
コラム④：「東北地方太平洋沖地震多言語支援センターの取り組み」	24
コラム⑤：仙台国際交流協会「東日本大震災時における仙台市災害多言語支援センターの取り組み」	25
コラム⑥：東京外国語大学「東日本大震災時の災害情報支援活動」	27
コラム⑦：「中国・四国ブロックで行われた実践的防災訓練」	28
コラム⑧：静岡県「地震防災ガイドブック「やさしい日本語」版」	28

はじめに

1 これまでの多文化共生施策の経緯

1990年代に入って、出入国管理及び難民認定法の改正（1990年）を受けて外国人住民が急速に増加し、地方自治体においては、住民サービスの提供にあたって、様々な課題に直面し、その対応が求められている。これまで、総務省では、2005年度に「多文化共生の推進に関する研究会」を設置し、地方自治体が地域における多文化共生を推進する上での課題と今後必要な取組について総合的・体系的に検討し、報告書を取りまとめた。また、この報告書を踏まえ、2006年3月に、外国人住民へのコミュニケーション支援、生活支援、多文化共生の地域づくりを柱とし、それを支える推進体制の整備を進めるための「多文化共生推進プラン」を策定し、地方自治体に対し多文化共生施策の推進を促す通知を行った。

その後、2006年度には「防災ネットワークのあり方」及び「外国人住民への行政サービスの的確な提供のあり方」について更なる検討を行い、課題整理を行い具体的取組について提言を取りまとめた。

2008年度には、多文化共生推進事例に関する調査を実施し、多文化共生事例集を取りまとめ（財団法人自治体国際化協会（以下「クレア」）のホームページにて公表）、2009年度及び2010年度には、地域の実情に応じた多文化共生の推進に向けた地方自治体の取組を支援するため「多文化共生の推進に関する意見交換会」を開催した。

なお、2012年7月現在で、全国で559の地方自治体（全地方自治体の約3割程度）が多文化共生を推進するための指針や計画を策定して、多文化共生の取組が進められているところである。

一方、政府全体の取組に目を向けると、「日系定住外国人施策推進会議」（2009年3月設置）において、国として日本語能力が不十分な者が多い日系定住外国人を日本社会の一員として受け入れ、社会から排除されないようにすることを趣旨とした日系定住外国人施策に関する基本指針（2010年8月）、及びこの基本指針を受けた行動計画（2011年3月）が策定され、これらに基づき、現在、関係省庁において、定住外国人にかかる、日本語で生活できるための施策、子どもを大切に育てていくための施策、安定して働くための施策などが推進されているところである。

加えて、中央防災会議 防災対策推進検討会議の最終報告（2012年7月）においては、東日本大震災において、障がい者、高齢者、外国人、妊産婦等の災害時要援護者について、情報提供、避難、避難生活等様々な局面で対応が不十分な場面があったことを踏まえ、情報提供、支援物資の備蓄・確保・輸送、避難所生活、仮設住宅入居など各段階における災害時要援護者の避難支援ガイドラインの見直しを行うべきであることなどが示されたところである。

2 本研究会及び本報告書の趣旨

2011年3月に発生した東日本大震災は、我が国に甚大な被害をもたらし、現在も復興に向けて、政府をあげて取り組んでいるところである。この大震災に際しては、被災地での外国人住民への対応に加え、被災地以外においても様々な活動が行われた。阪神・淡路大震災などの災害におけるこれまでの経験を踏まえ、関係者の地域横断的な取組が行われ、一定の成果を上げた一方、多くの地方自治体においては、災害時における外国人住民への情報提供、支援活動などに係る対応の更なる充実が必要であることが改めて浮き彫りとなった。

こうしたことを受け、総務省では、災害時における多言語情報提供を含めた、地方自治体における外国人住民との多文化共生の取組に関する事例の把握及び課題の抽出を行い、その解決方策を検討するため、2012年2月より本研究会をスタートした。

本研究会においては、阪神・淡路大震災、新潟県中越地震、新潟県中越沖地震及び東日本大震災において、それぞれ、外国人住民対応を行った地方自治体や国際交流協会の担当者、NPOや大学などの関係者から、その成果や課題の分析、課題解決に向けた提案を受けた。また、2006年度報告書（防災ネットワークのあり方）のフォローアップを併せて行うため、地方自治体に対して災害時の多言語情報提供に関するアンケート調査を行い、その結果を踏まえた議論により、今後に向けての提案を報告書にとりまとめた。

本報告書は、過去の災害時における多言語対応にかかる、委員の意見や地方自治体のアンケート調査の結果を踏まえて、その成果や課題を抽出するとともに、課題解決に向けて、今後、地方自治体等において望ましいと考えられる取組事項について提言を行うものである。

本報告書の提言が、今後、各地方自治体において、災害時の多言語情報提供など外国人住民への対応の円滑化、平常時の外国人住民との多文化共生の推進に資するものとなることを期待する。

第1章 2006年度報告書（防災ネットワークのあり方について）のフォローアップ

2006年度に開催した「多文化共生の推進に関する研究会」の報告書（2007年3月）（以下「2006年度報告書」）においては、防災ネットワークのあり方について具体的取組をとりまとめた。今回、この2006年度報告書で提言された内容などを中心に、委員発表や地方自治体アンケート調査結果（以下「アンケート」）に基づき、昨年の東日本大震災を含むこれまでの災害における地方自治体の対応についてのフォローアップを行った。

2006年度報告書における具体的な提言等に対する、東日本大震災等における対応状況の概要は、次のように整理される。（アンケート結果詳細は別添を参照。）

■災害時の外国人住民支援に必要な基本的な視点（2006年度報告書 第1章2(1)）

【概況】

（多文化共生社会に向けた日常の取組について）

- 平常時の多文化共生の取組については、ほとんどの団体で日常の生活情報の多言語化等を中心に行われており、一部の団体ではさらにきめ細かい対応をするなど一定程度実施されている。
- 一方、委員意見等から、平常時からの外国人の居住実態等の把握が不十分であると指摘されている。
- また、多文化共生の専門的な人材育成については、多文化共生マネージャーの養成をはじめ、一部の自治体や関係団体で積極的に取組まれているが、その更なる拡充等の重要性が指摘されている。

【2006年度報告書 第1章2(1) 要約】 ※上記フォローアップは、最後の項目を対象

- ・国や地方自治体における、外国人住民も含めたすべての住民の支援にかかる施策の充実
- ・日本人の側における、外国人住民の防災に関する危機意識・問題意識の理解
- ・「自助」「共助」「公助」の相互連携を意識した総合的アプローチ
- ・災害時要援護者の援護システム未整備や、人と人とのつながりの欠如等社会的条件による被害拡大
- ・地域で外国人住民が孤立しないようにすることが有効な災害対策で、そのために、多文化共生社会に向けた日常の取組が重要

①平常時の多文化共生の取り組み

＜委員等意見によると＞

- 兵庫県では、平常時からHPやメールマガジンでの情報提供、相談窓口の設置に加え、災害時に緊急情報等を多言語でメールにて提供する「ひょうごEネット」や、多言語放送を提供するFM放送局等によるサービスを実施している。【緒方】
- 大泉町では、外国人をお客ではなく、地域住民として位置づけ、共生していくことが重要と考え、母語で日本の習慣や制度、マナーなどを伝えることのできる「文化の通訳登録事業」を実施。「習字と日本のマナー講座」「日本料理の基礎とゴミの分別講座」など、単なるカルチャースクールでなく、背後にある日本のマナーや地域について学べる講座を実施している。【加藤】

＜アンケートによると＞

- 平常時の多言語情報提供については、生活情報、日本語教室・技能実習、防災情報等の情報の多言語化割合が多い。（都道府県[85%、77%、68%]、政令市[100%、90%、95%]、一般市町村[70%、51%、49%]）

②外国人の居住実態等の把握

<委員等意見によると>

○災害時に外国人住民にピンポイントで対応するためには、平常時から外国人住民の居住状況や、各外国人住民の日本語レベルの程度等の情報をあらかじめ把握しておく必要がある。阪神・東日本大震災でも、外国人住民の安否確認や外国人住民の情報の把握について十分な対応が難しく、比較的確認が取れやすいJETの安否確認であっても容易ではなかった。【森安、高橋】

<アンケートによると>

○平常時の多文化共生の取り組みのうち最も基本となる「外国人住民に必要な情報の把握」に関して、一般市町村の4割強が課題であると回答している。

○政令市や市町村の外国人安否情報の提供は20%程度にとどまり、(都道府県警のある都道府県でも5割に満たず)災害時の外国人の実態把握及び情報提供は困難である。

③多文化共生の専門的な人材育成

<委員等意見によると>

○(財)自治体国際化協会(クレア)が研修・認定した「多文化共生マネージャー」が中心となって組織するNPO法人が震災直後に多言語支援センターを設置し、全国から多文化共生マネージャーに全国市町村国際文化研修所(JIAM。滋賀県)に集まっていたいただき、災害時の外国人の支援を行ってもらった。9協会、延べ130名が赴き、被災地支援に協力。【クレア】

※クレアとJIAMにおいて平成18年から実施している多文化共生推進マネージャーの育成により、多文化共生に一定の知見のある人材は全国で250名程度(H24年6月現在)にも上るが、とくに中小規模の市区町村においてはまだそうした専門的な人材不足が指摘されている。

○生活者としての外国人のニーズをつかむことのできるコミュニティ通訳を育成することが重要。【杉澤】

○大泉町では、東日本大震災以後、ブラジル人によるボランティアグループを結成し、災害弱者ではなく、支援者側になってもらおうと、育成するとともに、活動を支援している。【加藤】

<アンケートによると>

○都道府県においては、県内市町村への連携を支援する専門的な人材の育成が課題意識として挙げられた。

○政令市においては、外国人コミュニティにおける外国人キーパーソン育成を課題とする声が多かった。

■関係者間の連携（2006年度報告書 第1章2(2)）

【概況】

→ 各災害時に地方自治体や関係団体による災害時多言語支援センターの立ち上げや運営がなされたほか、大学や多文化共生マネージャー等の全国的な連携による翻訳作業等の多言語対応支援がなされた。

一方、地方自治体の当該域内での関係機関との連携については、都道府県や政令市を中心に国際交流協会（地域国際化協会を含む。）や国際関係 NPO との連携が図られているが、一般市はかならずしも十分な連携、活用がなされていない。また、企業や大学等その周辺の機関との連携については十分でないとの声が多い。

さらに、地方自治体の域外に及ぶ広域連携については、自治体の区分を問わず、まだ浸透しているとは言えない状況である。

→ 外国人住民（地元の留学生等）に支援される側ではなく支援する側として対応してもらうなど、外国人住民を有効に活用した例が見られるが、一方で、こうした外国人住民を活用する取組は全国の地方自治体で広く浸透しているとは言えない。

【2006年度報告書 第1章2(2) 要約】

- i 地方自治体内部における防災担当部局と外国人住民施策担当部局との連携
（災害対策本部内で、あらかじめ役割を明確化）

<アンケートによると>

地域防災計画の中に、外国人住民を位置づけている地方自治体は6割以上あり、そのうち、7割程度が、地方自治体内部の関係部局間で連携が取られている。

なお、外国人住民の位置づけを明記している自治体においては、やさしい日本語や多言語による広報の実施、避難場所や避難標識等の災害に関する表示の多言語化、外国人住民を含めた防災訓練・防災教育、通訳ボランティアの確保・派遣等の実施を予定している。

- ii 地域間協力
（地域国際化協会等、NPO その多くの民間団体も含め、地方自治体の区域を超えた広域の応援の体制の整備）
- iv 地域国際化協会等に求められる役割
（平時からの通訳ボランティアの確保・養成、災害時に通訳ボランティアのセンター的な機能、地方自治体と連携した多くの役割が期待）
- v その他
（外国人を雇用している企業、経済団体、大学、外国人学校等、関係機関との平時からの連絡）

【取組】外国人集住地区自治会長会議の開催、外国人住民担当委員の設置、連絡会議の開催、地域国際化協会等における相互間の協力関係の構築、災害時に必要な人材派遣の広域ネットワーク、緊急時における全国の地域国際化協会等への協力依頼

<委員等発表によると>

○東日本大震災発生直後から、NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会が「東北地方太平洋沖地

震多言語支援センター」を被災地外の滋賀県のJIAMに設置し、クレアも協力呼びかけ等を行った。センターでは、web サイト等を通じ、多言語による災害関連情報の発信(9言語)と電話による相談対応(4言語)、必要に応じて被災地の国際交流協会等支援機関へのスタッフ(多文化共生マネージャー※)派遣(のべ130名)を行った。東北地方にいる多文化共生マネージャーを軸に、安否確認や被災状況の収集、被災地の外国人住民に多言語提供が必要な情報の収集・伝達、翻訳のコーディネートなどを行った。【クレア、田村】

※多文化共生に一定の知見のある専門的人材として、JIAMの研修を経てクレアで認定された者

- 東日本大震災当日、仙台市から指定管理業務として委託を受けた(財)仙台国際交流協会の下で、「仙台市災害多言語支援センター」が立ち上がり、多言語での情報発信、電話相談対応、避難所巡回、大使館・メディア対応などが行われるとともに、広域連携協定があらかじめ締結されていた近畿ブロックエリアの国際交流協会から当センターに(応援)職員の派遣が行われた。また、東京外国語大学において、語学ボランティア登録者、コミュニティ通訳登録者から成る翻訳チームが立ち上がり、仙台国際交流協会からの依頼を受けて災害情報の翻訳支援が行われた。【須藤、杉澤】
- 仙台国際交流協会において、外国人住民に伝える災害関連情報の多言語化(翻訳)にあたっては、分量が多いもの、時間がかかって翻訳が難しいもの、正確性が求められるものについては、東京外国語大学や他の国際交流協会などに翻訳を依頼するなど、地方自治体の区域を超えた、広域的な連携体制により対応が行われた。【須藤】
- 長岡市では、東日本大震災の際には社会福祉協議会のボランティアセンターを中心とし、その周囲に専門性を持ったNPOを配したバックアップセンターという公設民営型の組織を立ち上げ、6月末までに延べ四千名のボランティアを提供した。外国人支援だけでは活動が広がらず、社会福祉協議会が立ち上げる通常のボランティアセンターだけでは専門性がないという問題に対応した。【羽賀】
- なお、2006年度の新潟県中越沖地震では、柏崎市に「災害多言語支援センター」が初めて立ち上げられ、東京外国語大学などを通じて、翻訳・通訳などの対応が行われた。【田村】
- クレアでは、自治体等に向けて、災害多言語支援センター設置運営マニュアルを作成し、平成21年よりホームページで提供しているところ。【クレア】

<アンケートによると>

- 地域国際化協会は災害情報などの多言語化とその情報提供及び、外国人住民のニーズの把握のいずれにおいても、自治体自身に次いで、最もその役割を担っており、県や政令市においてはいずれも8割前後を占めている。
- 多言語化(翻訳)の実施主体は、自治体、地域国際化協会(国際交流協会)、ボランティア/NPOの順に多い。
(県[62%、58%、28%]、政令市[80%、70%、60%]、一般市町村[46%、29%、25%])
- 外国人住民の情報収集・ニーズ把握の実施主体は、地域国際化協会(国際交流協会)、自治体(窓口)、外国人住民・外国人コミュニティの順に多い。
(県[79%、34%、47%]、政令市[90%、70%、65%]、一般市町村[42%、49%、26%])

<域内連携>

- 情報の多言語化や外国人の情報提供、ニーズの把握に際しては、政令市や県ではその多くが、地域国際化協会等やNPO、民間団体などの各主体と連携し、協力を得て、各主体を有効に活用しているが、一般市町村では、それら各主体の活用が半分程度に留まっている(協会であっても4割程度)。

○ただし、外国人雇用企業については、団体の区分を問わず、2割程度が情報伝達やニーズの把握を行っているのみである。

○また、自治体の区分によらず、協会と連携している割合が圧倒的に大きかった一方で、協会やNPO、ボランティア、企業、大学等との連携・役割分担ができていないとする声が半数以上を占めている。

<広域連携>

○他の地域での災害時に、当該被災地に居住する外国人住民への情報提供や支援（救援物資や義捐金の送付を除く）を行ったことがある団体は1割に満たない。（都道府県においても2割程度）

【2006年度報告書 第1章2(2) 要約】

iii 外国人キーパーソンやネットワークの活用

（外国人キーパーソンに自主防災組織との連携を促進、外国人住民から構成される各種団体やネットワークから防災施策への貢献が期待されるものを市町村が把握）

【取組】外国人住民に対する協力要請

<委員等発表によると>

○特に東日本大震災直後は、仙台市で立ち上げた「仙台市災害多言語支援センター」の運営・サポートについては、市の留学生等の協力によるところが大きく、また、外国人集住都市会議の29自治体の調査でも被災地・被災者支援を行った外国人住民は多数（約70%）に上った。【高橋、加藤】

○また、大泉町では、外国人学校の教師、スーパーの店長・店員などにより、外国人ボランティアチームが組織され、被災地支援が行われた。その活動は平常時に実施してきた活動の成果である。【加藤】

<アンケートによると>

○アンケートによれば、外国人住民や外国人コミュニティを活用して情報提供やニーズ把握を実施している自治体の割合は、県や一般市町村は半数に満たない。（県46%、政令市65%、一般市町村25%）

○一方、自治体が、災害時に地域の一般の外国人住民から協力を期待している内容は、通訳・翻訳ボランティアが圧倒的に多く、次いで、外国人住民のニーズ把握となっている。

（県[81%、51%]、政令市[85%、75%]、一般市町村[65%、55%]）

■災害情報の伝達（2006 年度報告書 第 1 章 2(3)）

【概況】

→ 地域国際化協会を中心に地域外の大学や NPO などから翻訳協力を受けながら、主にコミュニティ FM やインターネット、巡回などを通じて、多言語情報発信が行われ、その際は、やさしい、わかりやすい日本語と合わせて発信（併記）することが、ある程度は実践されていたと言える。

一方、小規模な自治体を中心に、災害時の専門情報等の多言語化や多言語情報提供体制に困難を覚えていることが明らかとなった。

【2006 年度報告書 第 1 章 2(3) 要約】

i 情報伝達手段の多言語化や通訳の確保

（警報の多言語放送、避難所における多言語表示、外国人住民への情報伝達の際の通訳、多言語化にあたって外国語の他にやさしい日本語の使用）

ii メディアとの協力・連携

（コミュニティ FM 局を活用した防災情報提供、メディアを活用した情報伝達手段の構築、インターネット、携帯電話のメール等による多言語情報提供など）

【取組】外国人向けハザードマップの作成、災害マニュアル・リーフレットの作成・配付、避難所の案内、災害時他言語情報作成ツールの活用、「あんしん手帳・箱」の作成・配付、放送局による地域の防災情報の提供、AM 放送の活用

<委員等発表によると>

○東日本大震災直後から、仙台市では、「仙台市災害多言語支援センター」（仙台国際交流協会が運営）において、

- ①仙台市災害対策本部から送られてきた情報から、必要な情報を選択の上で、日本語原稿を作成し、
- ②東京外国語大学、NPO 法人タブマネ、弘前大学、東北大学の協力を得て翻訳し、
- ③複数言語（英語、中国語、韓国語など）とやさしい日本語で、
- ④被災情報、支援情報、ライフライン・交通情報、原発関連情報及び医療情報などを、
- ⑤インターネット、FM ラジオ、避難所巡回及び外国人コミュニティへの連絡等を通じて、多言語情報提供が行われた。

ただし、震災直後は PC や電話が使用できなかったため、FM ラジオを使って、やさしい日本語を流した後で、多言語情報が発信された。【須藤】

○また、クレアにおいては、東日本大震災直後に開設された、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「外国人住民災害支援情報サイト」を引き継ぎ、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、多言語（日本語含む 9 言語）で提供した。【クレア】

○さらに、クレアでは、平常時から、ポータルサイトを通じて、緊急・災害時の情報含めた多言語（日本語含む 13 言語）での生活情報の提供を「クレア多言語生活情報」において実施しているところ。合わせて、自治体等に向けて、多言語での文字情報の提供を支援する「災害時多言語情報提供支援ツール」を平成 19 年よりホームページで提供している。【クレア】

○大泉町では、大泉町多文化共生コミュニティセンター（事務局：国際交流協会）が中心となって、住民に必要な生活情報、被災地関連情報を、外国人集住都市会議の協力を得ながら、ポルトガル語に翻訳し、ホームページ、FM ラジオ、広報車などで日本語と合わせて発信された。また、余震

の際の注意喚起などは、通訳を伴って、ブラジル人の多い学校・スーパーを巡回して、情報伝達が行われた。【加藤】

<アンケートによると>

○やさしく、わかりやすい日本語を使った情報発信を心がけている自治体は一般市町村においては半数に満たず（48%。県・政令市は75%以上）、日本語を併記した情報発信を行っているのも一般市町村で5割程度（56%。県・政令市は70%以上）となっている。

○多言語化している情報は、

・平常時 : 地域の防災情報、生活情報、イベント情報等の順に多い。

(県[68%、85%、77%]、政令市[95%、100%、90%]、一般市町村[49%、70%、51%])

・災害直前/直後 : インフラ情報、地域の被災情報、緊急情報の順に多い。

(県[62%、31%、62%]、政令市[80%、60%、80%]、一般市町村[33%、31%、21%])

・避難時 : 避難所情報、生活物資情報、国・民間・地域の支援情報の順に多い。

(県[39%、31%、46%]、政令市[40%、40%、20%]、一般市町村[29%、17%、17%])

・復旧・復興 : インフラ復旧情報、生活支援情報、風評被害対策情報の順に多い。

(県[39%、54%、54%]、政令市[40%、40%、40%]、一般市町村[26%、24%、12%])

○約6割程度の自治体で、発災時に必要となる専門情報の多言語化は困難であるとしており、特に市町村においてその割合が高い。

○多言語化（翻訳）の実施主体は、自治体内部、地域国際化協会（国際交流協会）、ボランティア/NPOの順に多い。

(県[62%、58%、28%]、政令市[80%、70%、60%]、一般市町村[46%、29%、25%])（再掲）

○また、約6割程度の政令市・市町村で、多言語化にあたって、専門家を中心とした多言語提供の仕組み・体制が構築されておらず、信頼性と迅速性が確保できないと考えている。

○外国人住民への情報提供手段は、インターネットが圧倒的に多く、次いで電子メール、新聞・広報誌の順に多い。

(県[98%、47%、36%]、政令市[100%、70%、45%]、一般市町村[64%、13%、33%])

○ICTの発達により、阪神大震災の時に比べて東日本大震災では、インターネットやSNSによる情報提供が広がった一方で、電話相談などの双方向性のある情報伝達は減少している。

○都道府県や政令市では、インターネットや電子メールを中心にコミュニティFM、SNS等も取り入れて多様な情報提供手段を活用していたが、市町村においては、インターネットや新聞・広報誌・張り紙に限定された情報提供しかできていなかった。（外国人住民に周知、認識させる機会に限界があったといえる。）

○外国人住民に情報伝達を行っている主体は、地域国際化協会（国際交流協会）、自治体の割合が圧倒的に多く、次いで、NPO・ボランティア、大学・日本語教室の順に多い。

(県[92%、79%、28%]、政令市[90%、90%、70%]、一般市町[44%、76%、23%])

■避難所等における支援（2006 年度報告書 第 1 章 2(4)）

【概況】

→ 避難所における外国人住民の対応の体制は必ずしも十分であったとは言えないが、避難所において大きな混乱等はなかったと言える。

また、被災地域外から、被災地の観光客の帰国支援が行われていた一方で、避難所において外国人住民への特別対応や帰国支援などを実施した団体は一定の水準に留まっていると考えられる。

【2006 年度報告書 第 1 章 2(4) 要約】

i 相互理解

（避難所責任者や関係者は、外国人への文化・慣習・宗教等の違いに関する相互理解に努めるなど）

ii 差別的対応の禁止

（避難所での生活や物資配給で、外国人への差別的対応が行われないよう徹底）

iii 避難所の体制

（相互理解と差別的対応の機能を兼ね備えた外国人住民用窓口の設置など、災害時に最低限必要な外国人住民の支援やニーズ伝達等が迅速にできる体制の整備）

【取組】帰国等の支援、国際交流員（GIR）の災害派遣制度、国際交流員の業務に防災相談業務を付与、コーディネータの育成と災害発生時の派遣制度

<委員等発表によると>

○東日本大震災においては、外国人住民は携帯電話などで本国から情報を得ており、また、帰国のニーズが高まったため、避難所での異文化摩擦による混乱はあまりなかったようである。【田村】

○一方、外国人住民は、同じ言語、宗教のつながりを求めて、集まりながら、避難所を移動していく例が見られた。【須藤】

○仙台市では、市の職員等が避難所を訪問してニーズなどを聴取し、また、仙台市多言語支援センターにおいては、外国人住民に対し、国籍や不法就労といった事情を問わず、情報提供や支援が行われた。【高橋、須藤】

○なお、JET については、①同じ JET のための支援（安否確認、情報提供など）と、②被災者の支援（支援物資を送るキャンペーン、寄付など）などで活躍した。【クレア】

○東日本大震災において、長岡市国際交流センターでは、パスポート等を含めて紛失してしまった宮城県の観光旅行者に対して、帰国のための情報提供を行うとともに、当センターを經由して、帰国のサポートを行った。【羽賀】

<アンケートによると>

○避難所において外国人住民への特別対応や帰国支援などを実施した自治体の割合は一定の水準にとどまる。（県 20%、政令市 40%、一般市町村 15%）

○また、外国人への情報提供手段においては、避難所巡回を実施している割合は 1 割にも満たない。

■安否の確認と情報提供等（2006 年度報告書 第 1 章 2(5)）

【概況】

→ 自治体等が主体となって行われていたわけではないものの、Facebook など ICT を活用した安否確認は、顔の見える関係の者同士で任意に行われていた。また、（外国人住民向けの）情報提供にあたって、海外メディアの活用はほとんど進んでいないと言える。

【2006 年度報告書 第 1 章 2(5) 要約】

- i 安否の確認と情報提供
（自治体内で、各国大使館、領事館等による自国民の安否確認の対応部署の明確化、外国人住民への安否情報を大使館・領事館に伝達するよう呼びかけ）
- ii インターネット等 ICT を活用した安否確認
（災害時の多言語情報提供サイト等を使った外国人住民の安否確認システムの整備）
- iii 海外への情報発信
（外国人住民の海外に住む親戚・知人等に対して、海外向けメディアを使って、災害情報を発信）

【取組】外国人同士の共助による安否確認システム、災害時多言語情報提供システム

<委員等発表によると>

- 仙台市では、安否確認については、県警が対応できなかったため、各国大使館の要請を受けて、市職員が赴いて、可能な範囲での外国人住民の安否確認が行われた。【高橋】
- また、実際には、仙台市の ALT（外国語指導助手）同士、日本語教室に通っている者同士、カトリック教会に通う者同士などでは、Facebook 等を使って、安否確認が行われていた。【高橋、田村】
- また、仙台市災害多言語支援センターにおいては、必要な情報を、多言語でメールマガジンなどを通じて配信していた。【須藤】
- 兵庫県では、携帯電話に地震等の情報を 5 言語で提供する仕組み「ひょうご E ネット」を設けている。【緒方】

<アンケートによると>

- 政令市や市町村においては、外国人の安否情報の提供は 20%程度にとどまり、（都道府県警のある）都道府県でも 5 割に満たず、災害時の外国人の実態把握及び情報提供は困難であることがわかる。
- 外国人住民への情報提供手段として、海外メディアを活用した自治体はほとんどない。
（県 2%、政令市 5%、一般市町村 0%）
- また、協会などを介して海外メディアを含めた、マスコミ等との連絡調整を行ったケースも少ない

■防災学習（2006年度報告書 第1章2(6)）

【概況】

→ 一部の自治体やクレアにおいては、災害時の外国人対応を想定した防災訓練等の学習機会を設けているが、その他の多くの自治体においては、外国人住民の参加促進を含む実践的な防災訓練や関連マニュアルなどの準備が充分とは言えない状況である。

【2006年度報告書 第1章2(6) 要約】

i 実践的な災害予防対策

（平時の予防対策として木造住宅の耐震診断・改修、家具の固定、備蓄品の準備、避難先の確認、自主防災組織の参加など、外国人住民が主体となった活動）

ii 各国間の災害対策の差異

（外国人住民の災害会見の有無を踏まえたきめ細かな対応）

【取組】外国人住民も参加する実践型の防災訓練の実施、防災訓練への参加促進のための工夫

<委員等発表によると>

- 大泉町では、平常時から、外国人学校対象とした防災訓練の実施をはじめ、消防隊員や看護学科の学生などの協力の下で、外国人住民を対象とした災害想定訓練を実施している。【加藤】
- クレアにおいては、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、情報や知見を共有し、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、福島県において「東日本大震災外国人住民支援活動シンポジウム」を開催した。【クレア】
- また、クレアでは、外国人住民への円滑な情報提供支援を目的として、災害多言語支援センター設置運営マニュアルを活用した、避難所型と災害多言語支援センター型の「訓練事例集」を2010年に作成し、ホームページにて公表している。【クレア】

<アンケートによると>

- 実践的な防災訓練（避難所運営、多言語支援センター設置などを含む訓練）や外国人住民向けの災害時対応マニュアルの策定などについて、7割程度の自治体が不十分と考えている。
- 外国人住民の地域活動（防災訓練含む）への参加促進や防災の周知啓発など、平常時の多文化共生の取り組みが不十分としている自治体が全体で8割前後と最も多い。
- 一方、平常時から地域の防災に関する情報（日常の備え、避難所情報、防災訓練など）を多言語化している割合は県で7割、政令市で9割強、市町村で5割程度と、我が国の特性を踏まえた災害対策に関する情報提供について、一定程度実施できている。

■その他（2006 年度報告書 第 1 章 2(7)）

【概況】

→ 一部の自治体においては、平常時から外国人の地域活動等への参加を促し、相互理解に努める取組を行っているが、全国的な取組としては、まだ不十分といえる状況。一方で、外国人住民を地域防災計画へ位置づけるといった取組は一定程度実施されている。

【2006 年度報告書 第 1 章 2(7) 要約】

- i 防災以外の活動の重要性
(防災だけでなく、地域における各種活動を通じて、つながりを深め、外国人住民が地域にとけ込める環境づくり)
- ii 地域防災計画
(外国人住民に関する災害対策について、位置づけが不十分な地方自治体における計画の見直し)
- iii 観光客等
(海外からの短期滞在者に対しても外国人住民に準じた対応をし、ホテル、旅館、観光協会、旅行業協会等と連携)

【取組】 平時の自治会活動への外国人住民の参加促進、インターネットを利用した情報伝達、外国人観光客への防災情報の提供

<委員等発表によると>

- 大泉町では、平常時から、文化の通訳登録事業（日本の習慣や文化を母語で正しく伝えられる人材の育成）、多文化共生懇談会の開催、全公立学校に日本語学級の設置、防犯・交通教室やインフルエンザ予防教室の開催など、多文化共生の取組を行っている。【加藤】
- 東日本大震災において、長岡市国際交流センターでは、パスポート等を含めて紛失してしまった宮城県の観光旅行者に対して、帰国のための情報提供を行うとともに、当センターを經由して、帰国のサポートを行った。【羽賀】（再掲）

<アンケートによると>

- 外国人住民の地域活動（自治会等）への参加促進や防災の周知啓発など、平常時の多文化共生の取り組みを不十分と考えている自治体は全体で 8 割前後と多い。
- 地域防災計画の中に、外国人住民を位置づけている地方自治体は 6 割以上あり、地域防災計画に外国人観光客を位置づけている自治体は 2 割弱。【一部再掲】
なお、外国人住民や観光客の位置づけを明記している自治体においては、やさしい日本語や多言語による広報の実施、リーフレット、防災訓練等の普及・啓発の実施を予定している。

第2章 現状と課題の分析

ここまで見てきたように、「2006 年度報告書」の提言事項については、未だその内容が十分に達成されていないものもある。ここでは、今後の災害時の外国人住民対応を考える上で特に重要な課題と思われるものについて、第1章のフォローアップの結果を踏まえつつ、委員意見やアンケート結果によって再度分析を行う。

1 外国人に対して災害時に適切な情報提供を行うためには、まずは外国人住民の実態等の把握が必要

■本研究会の委員からは、

- 災害時に外国人住民にピンポイントで対応するためには、外国人住民の居住状況や、各外国人住民が日本語ができる、やさしい日本語ならできる、通訳なしでは日本語ができない等の情報をあらかじめ把握しておく必要があるが、阪神大震災でも、外国人住民の安否確認をはじめ、外国人住民の情報の把握について十分な対応が難しく、比較的確認が取れやすいJETの安否確認であっても容易ではなかった。【森安、クレア高橋】
- 滞在目的や、使用言語などが異なれば、どういう情報を、どのように多言語化して対応すべきかも全て異なってくるので、各外国人住民の情報を早めに把握すること課題である。【クレア高橋】
- 自治体で地域の外国人住民の情報をあらかじめリスト化等しても、実態と乖離していることも考えられる。リストとは別に、外国人住民の活動拠点などから日頃から外国人住民が、どこで、どういう状況でいるのかなどを大まかに掴んでおくことが有効。【田村】
- また平常時から外国人住民の実態把握において、時間帯ごとの動態把握等もありうるのではないかと【座長】
- 東日本大震災では、各国大使館から被災地域の自治体（仙台市）に対して、自国民の安否確認の照会が多く寄せられたが、自治体の本来業務でないこと、普段から自治体と各国大使館はつながりがほとんどないことから、その対応に苦慮した。【仙台市高橋、羽賀】
- 他方、東日本大震災では、ALT（外国語指導助手）同士、日本語教室に通っている者同士、教会に通う者同士で安否確認、情報交換が行われており、普段の活動拠点を基に、人がつながっていた。【田村】

■自治体アンケート結果からも、

- 政令市や市町村の外国人安否情報の提供は 20%程度にとどまり、（都道府県警のある都道府県でも 5 割に満たず）災害時の外国人の実態把握及び情報提供は困難である
- 平常時の多文化共生の取り組みのうち最も基本となる「外国人住民に必要な（多言語）情報の把握」に関して、一般市町村の 4 割強が課題であるとしている。
- 各市町村、市町村社会福祉協議会及び NPO 等は、平常時から、安否確認や通訳・翻訳等の支援が必要となる外国人住民の情報を把握・共有しておくことが必要である
- 政府において、各国大使館・領事館を通じた外国人住民の状況把握、情報収集及び全国への情報提供すべきである
- 各国大使館・領事館からの安否確認、被災状況確認への自治体の対応の在り方を整理すべきであることなどの課題が明らかになった。

【現状と課題】

自治体において、災害時の外国人対応に向けてまず必要となる、外国人住民の居住情報など日頃からの実態の把握等は十分に進んでいない状況にあり、災害時のより適切な対応のためには、関係者と連携して外国人住民の実態把握が必要。

2 多文化共生の中核的な人材育成の充実と活用が必要

■本研究会の委員からは、

- クレアと JIAM において研修・育成している「多文化共生マネージャー」を中心に組織される NPO 法人が、震災直後に多言語支援センターを設置し、全国から多文化共生マネージャーに JIAM（滋賀県）に集ってもらい、災害時の外国人の支援を行ってもらった。9 協会、延べ 130 名が赴き、被災地支援に協力。【クレア、田村】
- 一方、多文化共生マネージャーのような多文化共生に一定の知見のある人材は全国で 250 名程度（平成 24 年 6 月現在）にまで育成されてきているが、とくに中小規模の市区町村においては、未だそうした専門的な人材不足が課題となっている。【クレア、田村】
- 生活者としての外国人のニーズをつかむことのできるコミュニティ通訳やコーディネーターの育成が重要な課題。その際、外国人住民施策に日常的に関わっている国際交流協会を核にした全国ネットワークの構築が必要。【杉澤】
- 外国人住民を要援護者として考えず、適切な情報さえあれば支援する側の立場になれるということを認識して対応すべき。【田村、加藤他】
- また、外国人住民は、支援する側にいるにも関わらず、外国人住民のリーダー発掘やそうした場づくりが十分できていないことが今後の課題である。【須藤】
- 大泉町では、文化通訳登録事業などを通じて、登録外国人に日本在住のマナー・制度を伝え、それを彼らを通じて広めているが、外国人をお客ではなく、地域住民として位置づけ、共生していくことが重要である。【加藤】

■自治体アンケート結果からも、

- 都道府県においては、県内市町村への連携を支援する専門的な人材の育成が課題意識として挙げられた。
- クレア等の中間支援組織においては、災害多言語支援センターの立ち上げやセンターを担う人材の育成することなども必要ではないかという声が挙げられた。
- 政令市においては、外国人コミュニティにおける外国人キーパーソン育成を課題とする声が多かった。
- 数多くの自治体において、外国人（所属団体、住民、JET 等）による協力を期待しているものの、実際には外国人住民や外国人コミュニティを活用した情報提供やニーズ把握を実施している割合は概して低いこと、また、外国人のニーズ把握や支援活動をマネジメントするキーパーソンが不在である。

【現状と課題】

災害時の多言語対応を含め、平時の外国人住民のニーズ把握など、日頃から地域の外国人コミュニティと関わり、外国人住民と共生の役割を担う専門的な人材の育成が課題となっている状況。また、各地域で外国人住民等による協力を期待しているものの、外国人キーパーソンの育成・活用は限定的で、外国人住民を支援する側の主体として位置付けることも課題。

【関連】

2012 年論点ペーパー

・支援の中心となる人材（高い言語能力、活動マネジメント、ニーズ把握等）の育成がさらに必要ではないか。

3 地方自治体は、域内の関係機関と密接な連携を図ることが必要

■本研究会の委員からは、

- 新潟県中越沖地震（2007年）で、新潟県中越地震（2004年）の経験を踏まえ、初めて、「災害多言語支援センター」を柏崎市に設置し、国際交流協会やNPOのスタッフによる避難所巡回、外国人避難者の把握、情報の多言語化・翻訳、これらを行う人材のコーディネートなどを実施した。【田村】
 - さらに、東日本大震災では、社会福祉協議会を中心に据え、それを各々専門性を持ったNPOがバックアップ（サポート）する公設民営型のバックアップセンターを設置し（運営：長岡市国際交流センター長）、被災地支援や避難所の受入支援などを行った。【羽賀】
 - 東日本大震災では、震災直後は交通手段や燃料がなかったため、「仙台災害多言語支援センター」の活動については、自転車を使って移動できて、ある程度日本語のできる、留学生、留学生交流員が大きな戦力となった。【高橋】
 - 仙台市においては、行政は様々な関係団体や留学生などと日頃からの直接的な関わりがないことから、仙台国際交流協会が「災害多言語支援センター」の運営を行った方がより効果的に行えると判断したため、センターの運営を仙台国際交流協会の指定管理業務として位置づけた。【高橋】
- ことなど、地域内での連携の意義が示された。

■自治体アンケート結果からも、

- 地域国際化協会は、①災害情報などの多言語化、②外国人住民への情報伝達、③外国人住民の情報収集・ニーズ把握、のいずれにおいても、自治体以外の主体としては、最も多くの割合でその役割を担っており、県や政令市においてはいずれも8割前後を占めている。
 - しかしながら、上記の、情報の多言語化や外国人住民への情報伝達、外国人住民の情報収集・ニーズ把握に際して、政令市や県ではその多くが、地域国際化協会等のみならず、NPOや民間団体などの各主体と連携し、協力を得て、各主体を有効に活用しているが、一般市町村では、それら各主体の活用が半分程度に留まっている（協会であっても4割程度）。ただし、外国人雇用企業については、団体の区分を問わず、2割程度が情報伝達やニーズの把握を行っているのみである。
 - （上述のように）自治体の区分によらず、協会と連携している割合が圧倒的に大きかった一方で、協会やNPO、ボランティア、企業、大学等との連携・役割分担ができていないとする声が半数以上を占めている。
 - また、外国人向け支援組織・拠点の設置している団体は、3割程度にとどまっている。（政令市6割強、都道府県5割、市町村2.5割程度）
- ことなど、地域内連携が課題となっていることが明らかになった。

【現状と課題】

都道府県や政令市においては、地域国際化協会等を中心に多様な主体と連携が図られてきているものの、政令市以外の市町村においては、協会やNPO等との連携も十分に進んでいないところが多い。全体でもボランティア、企業、大学等との連携・役割分担が十分ではない状況で、更なる取組が期待される。

【関連】

2012年論点ペーパー

- ・外国人や海外在住者の支援活動への参画(JETの活用) ・平常時からの多文化共生の取組
- ・平時から協会やボランティア団体、外国人コミュニティ等との顔の見える関係の構築

4 大規模な災害を念頭に、都道府県域を超える広域連携が必要

■本研究会の委員からは、

○東日本大震災においては、「仙台市災害多言語支援センター」の要請などを受けて、東京外大などを中心とした翻訳メンバーチームが多言語翻訳支援を行ったり、長岡市の「ボランティアセンター」が被災向けの物資集配やボランティアの提供を行い、また、「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター（NPO多文化共生マネージャー全国協議会が設置）を通じて多文化共生マネージャーの派遣、近畿ブロックの国際交流協会から応援職員の派遣が行われるなど、災害時における被災地域外からの支援の意義が示された。【田村、須藤、杉澤】

○一方で、こうした被災地外から被災地への支援が実施されるのは、日頃から顔の見える関係を築いている団体・スタッフからの依頼・要請であることや、広域連携協定の締結によるところが大きい。【田村、杉澤】

○ブロック単位での広域連携協定だと、仮に、大規模災害によりそのブロック内の協会等が全て機能しなくなった場合にどうするのかといった課題もある。【田村】
などとの指摘があった。

■自治体アンケート結果からも、

○広域連携を課題としている自治体が数多く見られ、大規模広域災害の場合では、一つの市町村や小規模な市町村では、単独で、外国人住民への情報提供や、外国人支援組織の立ち上げ、少数言語への対応などを行うことには限界があり、かつ、被災の当事者となれば十分な活動もできない。

○平常時から、近隣自治体、専門組織やNPOなどと顔の見える関係を築けていなければ、災害時における関係者との連携・協力体制を円滑に実施することが出来ない。

○他の地域での災害時に、そこに居住する外国人住民への情報提供や支援（救援物資や義捐金の送付を除く）を行ったことがある団体は1割に満たず（都道府県においても2割程度）、広域的な連携が進んでいない。

といった課題があげられた。

【現状と課題】

広域連携は、東日本大震災においても様々な形で実施されたが、必ずしも多くの自治体で広域的な連携への取組みが進んでいる状況にはない。特に、災害時の外国人住民への情報提供や外国人支援組織の立ち上げ等の対応の主体となる基礎的自治体やその協会が、単独でその全ての対応を行うことは、マンパワーやリソースの点で限界があるため、都道府県はもちろんのこと地域の関係者等と連携し、協力・支援を得ていく必要がある。

また、大規模災害の対応については、都道府県等が都道府県域を超える広域連携の方法について事前に備えておくことも重要。

【関連】

2012年論点ペーパー：

- ・広域連携の仕組みの構築
- ・協会のプロパー職員ネットワーク等顔の見える関係を基礎とした全国的なネットワークの構築

5 外国人住民への災害情報の伝達に当たって、情報の多言語化等を迅速に行う体制が必要

■本研究会の委員からは、

- 東日本大震災では直後から、仙台市災害多言語支援センターにおいて、災害関連情報を多言語提供を行ったが、災害直後は、避難情報、安否確認、放射線情報、帰国・国内避難、交通機関の情報などに関する多言語化のニーズが大きく、災害から1カ月くらい経って以降は、仮設住宅の申込み、義援金の申請や復興計画の内容等が変わっていくなど、時間の経過とともに、より専門性の高い情報への対応が求められた。【加藤、高橋、須藤、田村】
- 特に、放射線情報については高い関心が寄せられたものの、正確性と迅速性を担保する観点からも翻訳が困難で、多言語化が不足していた。大規模災害の発生時には、地域のインフラ情報のような地域の情報に加えて、東日本大震災の原発事故のような国レベルの情報や全国共通の制度の翻訳も必要となる。【杉澤】
- 震災の発生後、(国の制度などの)日本語の様式がたびたび変わったり、用語が統一されていなかったりするため、翻訳に困難が生じた。用語・様式の多言語化に際して、統一することが課題。【須藤、田村】
- 一方、地域に在住する外国人住民であれば、全く日本語が分からない者の割合は極めて限定的で、やさしい日本語であれば、かなりの割合で通じるのではないか。【森安、池上】
などの指摘があった。

■自治体アンケート結果からは、

- やさしく、わかりやすい日本語の使用は、都道府県や政令市では75%程度以上が実施できているものの、市町村においては半数に満たない。
- 国レベルの統一的な制度・共通情報の多言語化の割合は3割程度と低く、特に市町村レベルでの対応は難しい。
- 約6割程度の自治体で、発災時に必要となる専門情報の多言語化は困難であるとしており、特に市町村においてその割合が高い。
- また、約6割程度の政令市・市町村で、多言語化にあたって、専門家を中心とした多言語提供の仕組み・体制が構築されておらず、信頼性と迅速性が確保できないと考えていることなどの課題が明らかになった。

【現状と課題】

災害関連情報は迅速で正確な伝達が不可欠であることから、制度的な情報や専門情報の円滑な多言語化を可能とする多言語情報提供体制の整備等が求められるが、課題は多い。一方、補完的に大きな役割を果たすと思われるわかりやすい日本語の利用についても十分に進んでいるとは言えない状況。

【関連】

2012年論点ペーパー

- ・やさしい日本語での情報発信 ・風評被害の払拭のための取組 ・放射線等の国レベルの情報
- ・時間の経過とともに専門性の高い情報が必要 ・多言語対応が必要となる情報(地域、国、民間の支援情報)(啓蒙、警報、緊急情報)の整理
- ・専門用語、専門的内容、少数言語に関して、正確性と迅速性を確保するため、専門家をコアとした仕組みが必要

6 外国人住民に対する災害時の情報提供に当たっては様々な手段を活用することが必要

■本研究会の委員からは、

○東日本大震災においては、ICTの発達により、インターネットや携帯電話から、多くの外国人住民が母国から情報を得ることができるようになったが、放射線情報などが（その情報を）必要とする外国人住民へダイレクトに届いていなかった状況も見られ、また、仙台国際交流協会の被災外国人向けのアンケートでも半数以上が、「情報が得られなかった」との回答があり、一方通行の情報提供ではなく、情報伝達のつなぎ手として、避難所巡回や電話連絡・相談などを合わせて行うなど、双方向性の高い情報伝達が重要ではないか。【杉澤、須藤、田村】

○また、東日本大震災直後は、パソコン、電話などの想定していたツールが使用できず、日頃からつながりのあった、FMラジオ（コミュニティFM）を通じて、やさしい日本語を最初に流した後に、多言語での情報発信を行った。【須藤、加藤、羽賀】

○自治体から、情報提供をする際には5つの課題（①情報の出どころの正確性、②情報提供の手段、③優先順位、④タイミング、⑤翻訳の精度と迅速性）があった。【加藤】

※①情報の正確性は、信頼性のある情報のみを提供。②情報提供手段は、その都度、効果的なものを選びながら提供。③優先順位、④タイミング、⑤翻訳の精度については、計画停電などの緊急情報もあったため、浜松市、飯田市をはじめ、外国人集住都市会議で翻訳協力をして頂いた。

などの指摘があった。

■自治体アンケートからも、

○ICTの発達により、阪神大震災の時に比べて東日本大震災では、インターネットやSNSによる情報提供が広がった一方で、電話・FAXなどを利用した情報提供は減少している。

○都道府県や政令市では、インターネットや電子メールを中心にコミュニティFM、SNS等も取り入れて多様な情報提供手段を活用していたが、市町村においては、インターネットや新聞・広報誌、張り紙などがメインで、情報提供手段の種類が相対的に少なかった。

ことなどが明らかになった。

【現状と課題】

多言語化された情報を発信・提供したとしても、その情報を必要とする末端の者（エンドユーザ）まで、きちんと届け、伝達することが必要であることから、内容や状況に応じて情報発信・提供の媒体を工夫することが必要。

【関連】

2012年論点ペーパー

- ・ICTを活用した一方通行の情報提供だけでなく、避難所巡回や電話相談など双方向性の高い活動が必要。
- ・いくつかの媒体を重複して活用していく必要 ・国レベルでの多言語情報提供の仕組みの構築や国内マスコミの役割
- ・海外の機関、海外マスコミとの連携
- ・緊急時に利用できる情報の入手先の周知、および国としての対応窓口の整理が必要

7 災害時の適切な対応のためには平常時からの多文化共生の取組が不可欠

■本研究会の委員からは、

- 災害時にスムーズな対応を行うためには、平常時から外国人とつながり、日ごろいかに外国人と日本人が垣根なく暮らしているかが重要で、一方、自治体が直に外国人とつながりを持つことは難しいため、国際交流協会などが外国人コミュニティやボランティア団体と連携を持っておくことが今後の課題。【緒方】
- 今後、団塊の世代がボランティアされる側に回ると、ボランティアする側の数が圧倒的に不足するため、外国人の力を活用した、地域の防災力の維持が必要ではないか。【田村】
- 日本の防災訓練は避難所に行くまでの訓練が多く、避難所の運営に関する訓練はほとんど行われていない。【田村】
- 避難所に入った多くの外国人は情報を求めて集団で移動しており、避難所運営側にもとつても対応が難しかった。新しく入ってくる外国人等への防災情報・知識の周知、アプローチが課題。【須藤】
- また、外国人住民は、支援する側にいるにもかかわらず、外国人住民のリーダー発掘やそうした場づくりが十分できていないことが今後の課題である。【須藤】（再掲）
などの指摘があった。

■自治体アンケート結果からは

- 実践的な防災訓練（避難所運営、多言語支援センター設置などを含む訓練）や外国人住民向けの災害時対応マニュアルの策定などについて、7割程度の自治体が不十分と考えている。
- 外国人住民の地域活動（防災訓練含む）への参加促進や防災の周知啓発など、平常時の多文化共生の取り組みを不十分と考えている自治体は全体で8割前後と多い。
- 平常時の多文化共生の取り組みのうち最も基本となる「外国人住民に必要な（多言語）情報の把握」に関して、一般市町村の4割強が課題であるとしている。
- 大半の自治体で、外国人住民への情報提供やニーズ把握の際に、外国人（関連団体の職員、一般住民、JET）による協力を期待しているものの、実際に外国人住民や外国人コミュニティを活用している自治体は（政令市を除き）半数に満たない。
- 平常時から、近隣自治体、専門組織やNPOなどと顔の見える関係を築き、連携・協力体制を構築し、その役割分担を明確にしておくべき。
- 各市町村、市町村社会福祉協議会及びNPO等は、平常時から、安否確認や通訳・翻訳等の支援が必要となる在住外国人の情報を把握・共有しておくことが必要。（再掲）
ことなどの課題が明らかとなった。

【現状と課題】

平常時の地域活動や防災訓練に多くの外国人住民が参画している事例は少なく、災害に対する外国人住民の理解も十分に進んでいない状況。また、外国人住民対応を想定した避難所運営や多言語支援センターの設置を含めた実践的防災訓練や、対応マニュアルの整備等が求められる。

【関連】

2012年論点ペーパー

- ・平常時からの多文化共生の取組 ・外国人や海外在住者の支援活動への参画(JETの活用)
- ・平常時から協会やボランティア団体、外国人コミュニティ等との顔の見える関係を構築
- ・多言語対応が必要となる情報（地域、国、民間の支援情報）（啓蒙、警報、緊急情報）の整理
- ・特に多言語提供が必要な緊急性の高い情報の整理とその表現の工夫が必要ではないか
- ・支援の中心となる人材（高い言語能力、活動マネジメント、ニーズ把握等）の育成 ・被災地の経験の共有とマニュアル化
- ・避難所運営や多言語支援センター設置訓練等、平常時の実践的な訓練が必要
- ・災害対応の検討においては、外国人居住者数以外の要素（発生時間、居場所）にも留意すべき 等

第3章 課題解決に向けた提言

ここまで見てきたように、第2章であげられた課題に対して、今後の災害時の外国人住民対応をより有効かつ円滑に実施する上で、特に重要と思われるものを以下の通り提言する。

(提言部分)

1 外国人住民の正確な実態把握

● 平常時からの外国人住民の大まかな状況把握

主に基礎的自治体が、災害時に、多言語での情報提供を含めて外国人住民に対して円滑かつきめ細やかに対応を行っていくためには、まずは、地域の外国人住民の情報がその足がかりとなる。そのため、市区町村においては、日本語教室など外国人住民の参加する様々な活動を通じて、平常時から外国人住民が地域のどこに居住していて、どの程度日本語ができるのかなど、外国人住民の大まかな実態を把握しておくことが極めて重要である。

また、本年7月9日から改正住民基本台帳法が施行され、外国人住民が住民基本台帳の対象となったことを踏まえ、国際部局においてもこれらの情報等をもとに実態把握に努めることも有効である。(市区町村、市区町村協会)【平常】

● 外国人コミュニティや関係団体などとの関係構築(顔の見える関係)

外国人住民は、日本人住民に比べて、文化的背景の違いなどからそのニーズや生活様態等が把握しにくい傾向があることから、基礎的自治体においては日頃からの様々な活動を通じて、外国人住民とコミュニケーションできる関係(顔の見える関係)を築く必要がある。地域の外国人住民の状況・動向を継続的に把握するためにも、自治体の国際部局のみならず、小中学校、社会福祉関係機関、協会、NPOや外国人学校、大学、企業、宗教施設(以下、関係団体等という)、地域の外国人コミュニティやボランティア団体及びそうした団体のリーダーや個々の外国人住民などと関係を築き、その情報を活用することが望ましい。(市区町村)【平常】

2 中核的な人材育成と活用

(1) 専門的な人材育成と活用

● 全国的な専門的人材の更なる拡充と活用

災害時には、災害多言語支援センターの運営を担うことができ、外国人住民に必要な情報・支援を支援主体との間でコーディネートできる専門的な人材が不可欠となる。平成18年から(財)自治体国際化協会の下で実施されている「多文化共生マネージャー」の育成の推進により、外国人住民への災害時対応を含めて多文化共生に一定の知見のある専門的な人材は増加しつつある。一方で、とくに中小規模の市区町村においては、外国人住民への対応を行うことのできる人材の不足が見込まれる。

そのため、多文化共生マネージャー育成制度のさらなる拡充をはじめ、広く多文化共生の役割を担うことができる専門的な人材の育成をこれまで以上に充実させるとともに、そうした人材をより一層有効に活用していく仕組みを構築していくことが必要である。合わせて、こうした地域の限られた専門的な人材が、いざという時に、迅速に初動対応し、適切な支援が実施できるように、日頃からのつながりを強化しておくことも重要である。(クレア等)【平常】

● 各自治体における人材の確保と相互派遣等

現在、都道府県や市区町村又は地域国際化協会等においても災害時に外国人住民への通訳などの支援を行うサポーターを育成し、登録している例が多く見られる。各自治体においては、こういった取組も参考としつつ、外国人対応に関してサポートやボランティアを行う（専門的）人材を確保する仕組みを充実することが求められる。

一方で、災害時には被災地域のサポート・ボランティア人材は機能しなくなる可能性があることも想定して、こうした人材を他都道府県や他市区町村にまたがって、お互いに派遣・融通し合う手法についても検討する必要がある。（県、市区町村、地域国際化協会等）【平常、緊急】

コラム①:「多文化共生マネージャーの育成」

平成 18 年 3 月に「多文化共生推進プラン」が総務省より発表されたことを受け、地域で多文化共生を体系的にマネジメントできる人材を育成することを目的として、同年 5 月より、全国の地方自治体、地域国際化協会・国際交流協会、国際関連 NPO 等の職員を対象に、クリアと JIAM が共催で多文化共生に関する専門家を養成する講座を開講。講座の修了生をクリアが「多文化共生マネージャー」として認定している。多文化共生マネージャーは外国人住民に関わる諸制度や諸課題について理解し、関係機関・部局等とのコーディネート及び企画・立案を行うことが期待される。災害時には培ったネットワークを生かした外国人住民支援などが期待されており、東日本大震災の際には各地の多文化共生マネージャーが各種支援活動に従事した。

また、多文化共生マネージャーの修了者を対象とした、「スキルアップ講座」が行われており、多文化共生を取り巻く最新事情の共有や各マネージャーの実践事例発表や各地域の課題等についての意見交換等が行われ、個々のスキルアップも図られている。



多文化共生マネージャー養成講座

(2) とともに活動する外国人住民

● 「支援者」としての外国人住民の活用

災害時においても、適切な情報提供さえなされれば、外国人住民は「要支援者」ではなく「支援者」として活動することが可能である。とくに外国人キーパーソンを通じた外国人コミュニティへの情報提供などにより地域の外国人住民への対応をサポートすることが期待される。【緊急】

一方、災害時に外国人住民が「支援者」としての活動を効果的に行うためには、外国人住民の参加に対する日本人住民側の理解を促進することが重要である。そのためにも、日頃から、地域の自治会活動や実践的な防災訓練などに外国人住民に参加を促すなどの取組が大切となる。【平常】。（市区町村、市区町村地域国際化協会等、大学等）

● 活動の中心となり得る外国人住民

災害時に外国人住民にスムーズな対応を行うためには、日頃からの外国人コミュニティ等とのつながりを持っておくことが必要であるが、加えて、外国人住民が地域活動に主体的に参加できる環境整備が重要となる。とくに、日頃から市区町村の活動などに積極的に参加する外国人住民を中心に、外国人コミュニティ等のキーパーソンに対して、市区町村や自治会、地域国際化協会等などの各種活動への参加などを通じて、継続的なつながりを確保ししておくことが有効となる。【平常】

また、外国人留学生などは多言語化支援を担うことのできる潜在的なリソースであることも認識し、地域の大学等と連携した外国人留学生を中心とした支援活動にも取り組むことが有効である。（市区町村、市区町村地域国際化協会等、大学等）【緊急】

コラム②:大泉町「文化通訳事業、外国人ボランティアチームによる

被災地支援・防災を軸とした協働のまちづくり」

外国人の日本滞在が長期化している今日、大泉町では外国人住民を「いつかは帰るお客様」ではなく「共に地域に暮らす生活者」ととらえ、それぞれの母語で日本の習慣や制度、マナーなどを伝えることのできる「文化の通訳登録事業」を実施。「習字と日本のマナー講座」「日本料理の基礎とゴミの分別講座」など、楽しみながら日本のマナーや制度等について学べる講座を実施している。

東日本大震災では、ブラジル人コミュニティの中から被災地支援の声が上がり、救援物資や義援金の協力のほか、東北への炊き出し支援事業にも積極的な参加があった。それらの機運の高まりを一過性のものにならないため、大泉町では日頃から情報交換して、行政と顔の見える関係を築いているブラジル人を中心にボランティアチームを結成、町が活動支援を行っている。



外国人住民の炊き出し支援事業への参加

3 関係者の役割分担と連携に関して

(1) 基礎的自治体における外国人住民、関係機関等との連携強化

● 中間支援組織をはじめとした地域内の関係団体との連携強化

基礎的自治体においては、災害時を含めた外国人住民との総合的な窓口機能（インターフェース）を担うために、関係団体等とのネットワーク強化が求められる。とくに、災害時に必要となる対応は多岐にわたることが想定されることから、様々な分野での行政と地域住民の間に位置する「中間支援組織」（例：市区町村地域国際化協会等、NPO、社会福祉関係機関など）と多角的に連携し、外国人住民対応を行っていくことも重要である。

また、国際交流協会を設置している市区町村においては、災害発生時の外国人住民対応に関し、とくに災害多言語支援センターの設置・運営主体をどこにするかなどの具体的な事務分担の取り決めを、あらかじめ明確にしておくことが有効である。（市区町村、市区町村地域国際化協会等、NPO、社会福祉関係機関 等）【緊急、平常】

● 国際担当部局と防災担当部局の密接な連携

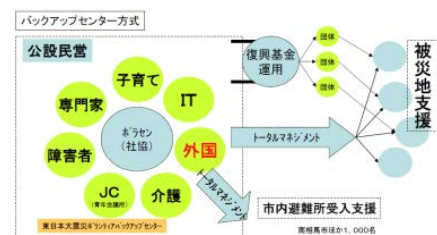
また、災害時の円滑な外国人住民対応の実施に向けて、各自治体においては、平常時より国際部局と防災担当部局との連携を密にしておくことが必要である。災害発生直後も、災害対策本部の情報等が速やかに国際部局に提供され体制を確保しておくことが必要である。（市区町村、県）【平常】

コラム③:長岡市「新潟県中越沖地震の経験を生かしたバックアップセンター」

長岡市では中越・中越沖地震での教訓を生かし、市と社会福祉協議会とNPOの3者で相互協定を締結。東日本大震災の際には社会福祉協議会のボランティアセンターを中心とし、その周囲に子育て、介護などのほか外国人支援の専門性を持ったNPO等を配したバックアップセンターを立ち上げ、6月末までに延べ約四千名のボランティアをマネジメントした。

バックアップセンターに配された専門家団体がお互い連携することでスムーズに機能した。例えば外国人の母親からおむつのSOSが来た時に、外国人支援の団体のみでの対応だと、おむつを集めて送るので時間がかかるが、子育てのNPOに相談したところ、あるものでできる代替のやり方を教えてくれるなど、協力して対応できた。

社会福祉協議会が立ち上げる通常のボランティアセンターだけでは不十分な専門性をバックアップセンター方式によって補い、多言語支援もその一部として連携できた。



バックアップセンター方式

(2) 都道府県・都道府県地域国際化協会等の役割：市区町村に対する支援

● 都道府県内市区町村の取組把握とその支援・促進

都道府県においても、自ら積極的に災害時の外国人住民の対応に取り組むとともに、都道府県内市区町村における外国人住民対応の活動実態を把握することが求められる。その上で、各市区町村の実施状況を分析し、都道府県内市区町村の対応の温度差を解消すべく、必要に応じて、多文化共生に関する周知啓発を実施するとともに、各市区町村の取組を支援を促進していくことが必要である。(県)【平常】

● 県レベルの関係団体との連携強化による市区町村支援

都道府県においては、県レベルで活動する関係団体等との連携・協力体制を確保し、市区町村に対する支援を強化する必要がある。とくに地域国際化協会を中心とした体制強化を検討すべきである。

小規模市区町村のみでは対応困難な事項として、専門的人材の育成や災害情報等の翻訳・通訳事務、県レベル情報等の多言語化・伝達などが挙げられるが、これらに関して、市区町村が災害時の外国人対応をより円滑化できるよう、支援体制を確保する必要がある。(例：市区町村に配置された通訳の資質・能力向上のための研修や、災害時の県内被災自治体への通訳の派遣体制の検討)

また、都道府県の役割として、必要に応じて都道府県内市区町村の間の連携を調整・コーディネートすることがあるが、災害時の人的相互支援など、より広域な連携が必要と思われる事項については、協定等により支援体制を確保することも検討する必要がある。(県、県地域国際化協会等)【緊急、平常】

コラム④:「東北地方太平洋沖地震多言語支援センターの取り組み」

阪神・淡路大震災、新潟県中越・中越沖地震での活動経験から、NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会が、東日本大震災発生時には即日「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」を被災地外の全国市町村国際文化研究所に設置。

災害関連情報の発信については、WEB サイト等を通じて日本語と外国語9言語により行ったところ、47,072 件のアクセスがあった。電話による相談では、多言語ホットラインという、日本語と外国語5言語での対応を行い、放射能についてや支援希望などの133 件の相談があった。また、茨城県や宮城県といった被災地の国際交流協会等へ災害多言語支援センターの立ち上げ支援等のスタッフ派遣を行った。

これらの活動は平成23年3月11日から4月30日まで続けられ、運営スタッフは延べ456人になった。



多言語支援センター全体会議

(3) 都道府県域を超える連携

● 外国人住民対応を想定した都道府県域を超える連携の必要性

災害時の対応として、地域間で防災協定が締結されたり、姉妹提携（友好提携）を活用した自治体間での支援が自主的に行われているものの、多言語情報提供を含む外国人住民への災害時対応については、これらの取組だけでは十分な対応が困難となることもある。そのため、都道府県においては、とくに大規模災害を想定した外国人住民対応に関する都道府県域を超える連携も不可欠である。(県)【平常】

● 広域連携の方法（ブロック単位・ブロック間）

都道府県域を超える連携を円滑に進めていくためには、広域に及ぶ組織ネットワークを有する「中間支援組織」としての地域国際化協会を活用していくことが有効である。（県、県地域国際化協会等、NPO等）【緊急、平常】

都道府県における県域を超える連携体制の構築にあたっては、災害時に職員等を相互に派遣する人的相互支援など広域的な連携が必要と考えられる事項について、まずは、近隣都道府県で構成されるブロック単位で広域連携協定を締結すること等により連携を図ることが求められる。また、大規模災害に備え、ブロック内での対応が困難な場合を想定し、さらに広域的なブロック間での連携についても推進していくことが必要である。（県、県地域国際化協会等）【平常】

● クレアによる全国的な規模の支援体制の整備

地域国際化協会を中心とした連携構築が極めて重要となるため、都道府県と政令市の地域国際化協会の連絡協議会をとりまとめているクリアにおいては、地域国際化協会に対する全国的な支援として、災害時における業務としてのスタッフ/専門家/通訳ボランティアの派遣体制整備、多言語化支援のほか、各地域における災害多言語支援センター立ち上げ・運営への後方支援を行うことが重要となる。

また、都道府県域を超えるブロック間での広域的な連携を円滑に進めるために、地域国際化協会のブロック間広域連携協定のテンプレートの作成等を行うこともその重要な役割と考えられる。（クリア）【緊急、平常】

● 在日大使館等の連携

災害時は、各国の在日大使館・領事館においても、自国民保護のために各種対応を実施することが想定される。国においては、緊急性や優先度合いを考慮し、被災自治体と在日大使館の各々の対応が外国人住民にとってより効果的なものとなるよう、自治体と在日大使館等との円滑な情報共有・連携を図ることが求められる。（国）【平常】

コラム⑥: 仙台国際交流協会「東日本大震災時における

仙台市災害多言語支援センターの取り組み」

財団法人国際交流協会では平成23年3月11日の東日本大震災発生以降、仙台市が仙台国際センター内に設置した仙台市災害多言語支援センターを運営し、外国人留学生を含む市民ボランティアや関係機関からの協力を得て、多言語による情報発信と電話での相談対応、避難所の巡回、大使館やメディアへの対応などの活動を行った。

発災3日目に電気が復旧するまでは、暖房もなく、使えるパソコンも少ない状況で、初めの6日間は24時間活動していた。

情報発信は主に仙台市、他関係機関や地元の新聞から出てくる情報を翻訳してインターネット、ラジオ、避難所巡回の中で発信していった。仙台市における災害多言語支援センターの役割があらかじめ決まっていたので、毎日ファックスで送られてくる対策本部の情報を、外国人被災者に必要な情報から選択して翻訳していった。

情報の翻訳については、当日使う情報などは自ら行い、量の多いものや時間がかかっても正確性が問われる情報などについては大学やNPO多文化共生マネージャー全国協議会といった遠隔地の様々な団体に、翻訳作業を分散させて協力を求めた。また、クリアの協力のもと他の国際交流協会などから職員の派遣を受け、通訳が不足している言語の通訳や、増大した事務の処理の支援を受けた。



停電中の電話対応の様子

4 多言語情報提供の充実とわかりやすい日本語の活用

● 専門家を中心とした多言語化対応の仕組みの構築

災害時に多言語化（翻訳・通訳）が必要となる情報については、時間の経過とともに専門性が高くなり、多言語化が難しくなる。また、多言語化にあたっては、少数言語への対応も求められることなどから、基礎的自治体においては、ボランティアだけで多言語化作業に対応することは限界があるため、専門家をコアとした多言語化対応の仕組み（専門家とボランティアとの役割分担を含む）の構築が必要である。

そのためにも、災害時応援協定等の中で、多言語化に際して大学等の専門家組織の協力を位置づけておくことや対応する言語の範囲等を決めておくことが望ましい。さらに、外国人住民の実態に沿って効果的に情報を伝達するための事前準備等を行っておくことが重要である。（市区町村）【緊急、平常】

● わかりやすい日本語の活用

基礎的自治体のみならず都道府県等においても、災害時における多言語対応については、人的リソースの面、ノウハウの面などで、様々な制約から対応に限界がある。そのため、外国人住民への情報発信にあたっては、まず、外国語による情報提供以外の方法として、日本人の子供や高齢者も理解しやすく、多くの外国人住民が理解することのできる「わかりやすい日本語」を活用していくことが重要である。（全関係主体）【平常 緊急】

● わかりやすい英語の活用

同様に、日本語以外で最も多くの外国人住民が理解できると考えられる、英語での情報発信を行う場合についても、英語のネイティブでない外国人住民が理解することのできる「わかりやすい英語」の活用が必要である。（全関係主体）【緊急】

● 多言語情報提供の支援ツール等の活用

災害時に、基礎的自治体の外国人対応にかかる事務的負担を軽減し、円滑に多言語情報提供ができるようにするために、クレアにおいては、ポータルサイトを通じて、基礎的自治体などにおいて必要となる共通情報を各自治体に対し、多言語で提供することに努めることが求められる。加えて、災害時に各自治体が避難所等で多言語提供する文字情報をあらかじめ多言語配信しておくことが重要である。（例：クレア災害多言語情報提供支援ツール、クレア多文化共生部 facebook など有効）（クレア）【緊急】

● 外国人住民に伝わる情報伝達手法

HP 等による ICT の利用によって多言語で情報発信をしても、その情報が、それを必要とする外国人住民まで届かない、伝わらないことも考えられることから、基礎的自治体などにおいては、HP 等による情報発信と合わせて、避難所の巡回、外国人コミュニティなどへの情報発信の際には、電話連絡・相談など双方向性のある活動が必要である。（県/市区町村、県/市区町村地域国際化協会等）【緊急】

また、災害時にパソコンなどが使用できない事態も想定し、日頃から地域コミュニティへの情報提供手段として、外国人住民に認知されている媒体（FM ラジオ等）を活用することも有効である。（県/市区町村、県/市区町村地域国際化協会等）【緊急】

● 国による災害関連制度・施策の多言語化と情報提供体制の構築等

災害後に、国において創設される災害関連の制度・施策（例：仮設住宅、各種助成金申請など）の情報のうち、外国人住民に対しても提供すべきであると考えられる情報については、国の責任において、速やかに多言語情報提供する仕組みを検討すべきである。

また、災害時に用いられる頻度の高い行政用語については、とくに英語の翻訳語を統一して周知することが有効である。（国）【緊急・平常】

コラム⑥:東京外国語大学「東日本大震災時の災害情報支援活動」

東京外国語大学では、外国語大学ならではの社会貢献を行うため、教職員や大学院生等の言語ボランティアの活動を推進し、登録している。また、多言語・多文化社会専門人材養成講座を開講し、自治体や国際交流協会の職員を対象とした多文化社会コーディネーターおよび外国人相談活動等の経験者を対象としたコミュニティ通訳者の養成を行っている。

東日本大震災発災時には、即日翻訳チームを立ち上げ、災害情報の翻訳を行い22言語による「多言語災害情報支援サイト」を立ち上げた。言語ボランティアやコミュニティ通訳に加え、海外に居住している東京外大OB、OG、ネイティブの参加により正確性と迅速性が確保された。

当初は仙台市の災害情報、その後に放射線被曝に関する基礎知識、入国管理局から出すお知らせ、日弁連の電話法律相談チラシの翻訳を行った。また、海外居住者がインターネットを活用して参加することにより、計画停電などで日本において作業が滞る時にも海外で翻訳を進めてもらうなど役割分担ができた。



トピック、言語ごとにカテゴリ分けされている

5 日常的な活動の重要性

● 平常時から関係者と顔の見える関係の構築と役割分担の明確化

災害時に、迅速に外国人住民対応を実施するためには、平常時から、近隣自治体をはじめ、専門組織やNPOなど関係団体等と顔の見える関係を築き、災害が発生した時の外国人住民対応にかかるお互いの役割分担をあらかじめ明確にしておく必要がある。（全関係主体）【平常】

● 外国人住民に対するきめ細やかな防災学習の支援

外国人住民については、適切な情報提供さえ行われれば、要支援者でなくて支援者となりえ、また、少なくとも自らで日本人住民と同様の対応をとることができる。それゆえ、日頃から防災に対する学習機会を提供するなど、多くの外国人住民が災害に対処する知識を得やすい学習環境の整備と意識啓発を図ることが必要である。また、緊急時に必要となる日本語の学習を重点的に行うことも重要である。例えば、わかりやすい日本語で記載された防災ハンドブックを日本語学習教材に用いる方法、防災に関する多言語情報サイト（クリア多文化共生ポータルサイト）や数カ国語で提供されている防災に関する自己学習サイト（総務省消防庁 e-カレッジ）の紹介など、きめ細やかな啓発を行っていく必要がある。（市区町村、市区町村地域国際化協会等）【平常】

● 実践的な防災訓練の実施と外国人住民の参加促進

防災訓練に関しても、災害時に、外国人住民にとっての実践的な学習機会として、都道府県や基礎的自治体においては、訓練にあたっては、多くの外国人住民が参加できる方法を工夫することが求められる。加えて、外国人住民を想定した避難所運営や災害多言語支援センターの設置を含めた、より実践的な防災訓練を実施することが極めて重要である。（県、市区町村）【平常】

● 実践的な訓練等に資するマニュアルの作成・充実

各自治体における防災訓練などがより実践的かつ効果的なものとなるよう、クレアにおいては、その参考となる災害多言語支援センターの設置・運営マニュアル（ガイドライン）の作成・充実をはじめとしたノウハウの提供を行うことが必要である。（クレア、県、市、県協会、市地域国際化協会等）【平常】

コラム⑦:「中国・四国ブロックで行われた実践的防災訓練」

クレアの多文化共生担い手連携事業として、全国を数ブロックに分けて教育や災害支援等のテーマを設定し、会議等を開催している。

平成 23 年度は 7 ブロック中 5 ブロックで災害関係のテーマが扱われ、東日本大震災時の取り組みを振り返る事例発表が行われたほか、中国・四国ブロックでは外国人住民を含めることを想定した避難所づくり、災害多言語支援センター設置・運営訓練やその一環としての避難所巡回など、外国人住民も参加しての実践的な防災訓練が行われた。多文化共生マネージャーのほか、自治体、地域国際化協会や NPO・国際交流団体の職員などが参加し、一般住民も参加しての災害時外国人サポーター育成にも活用された。



災害時の外国人支援についての講義

コラム⑧:「静岡県「地震防災ガイドブック「やさしい日本語」版」

静岡県は、東日本大震災においては多言語での情報を発信したものの、実際直接被災したときに同様の対応をするのは困難ではないかとの懸念があった。また、防災訓練に参加する外国人が少なく、災害に対する備えを外国人住民の間に浸透させることを課題と認識していた。

そこで、日本語を学ぶ外国人に着目し、日本語を学びながら防災知識を習得できる「地震防災ガイドブック「やさしい日本語」版」を作成した。

これは地震の前に準備しておくべきことや、地震が起きた時にとるべき対応などを、分かりやすい日本語で簡潔にまとめたものである。

日本語教室での教材として活用するほか、自治体や自主防災組織に配布し、日本人による活用も期待している。



地震に関わる言葉の意味や使い方も

參考資料

「多文化共生の推進に関する研究会」開催要綱

1 趣旨

東日本大震災を契機として、外国人住民への災害時の多言語情報提供の必要性等に関する課題が顕在化している。そこで、地方公共団体等における災害時の多言語情報提供の状況や、災害時の円滑な多言語情報提供に資する平常時の多文化共生の取組について、ケーススタディを実施するとともに、課題の抽出・分析及びその解決方法を検討することにより、今後の更なる多文化共生の取組を促進する。

2 名称

本研究会は、「多文化共生の推進に関する研究会」（以下「研究会」という。）と称する。

3 検討事項

- ・ 地域の災害時の多言語情報提供等、多文化共生に関する取組事例の把握及び課題抽出
- ・ 課題解決に向けた関係機関・団体等における平常時からの有効と考えられる取組、災害時の役割及び連携の強化など効果的な対応方策の提案

4 構成及び運営

- (1) 研究会の構成員は別紙「構成員名簿」のとおりとする。
- (2) 研究会には座長1名をおく。
- (3) 座長は、会務を総理する。
- (4) 座長は、必要があると認めるときは、関係団体等に研究会への出席を求め、意見を聴取すること及び説明を求めることができる。
- (5) 会議は非公開とするが、研究会終了後に配付資料を公表するとともに、速やかに議事概要を作成し、これを公表することとする。
但し、配付資料については、座長が必要と認める時は非公開とすることができる。

5 開催期間

平成24年2月から平成25年3月まで、合計4回程度とする。

6 その他

研究会の庶務は、総務省自治行政局地域政策課国際室において行う。

多文化共生の推進に関する研究会

構成員名簿

(五十音順：敬称略)

【構成員】

池上 重弘	静岡文化芸術大学文化政策学部国際文化学科教授
太田 公一	新宿区地域文化部多文化共生推進課長
加藤 博恵	群馬県大泉町企画部国際協働課国際協働係長 兼 大泉町多文化共生コミュニティセンター所長
高橋 政司	(財)自治体国際化協会多文化共生部長
杉澤 経子	東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター プロジェクトコーディネーター
田村 太郎	特定非営利法人多文化共生センター大阪代表理事
(座長) 中邨 章	明治大学名誉教授
森安 秀和	兵庫県産業労働部観光・国際局国際交流課長
山越 伸子	総務省自治行政局国際室長

【オブザーバ】

小林 弘史	消防庁国民保護・防災部防災課災害対策官
-------	---------------------

多文化共生の推進に関する研究会 論点ペーパー

1. 災害時の多言語情報提供に関するニーズ

- ・ 災害時に多言語対応が求められる情報の種類、内容は何か。
 - 災害発生時からの時間の経過とともに、専門性の高い情報が必要となるのではないか。
 - 風評被害の払拭のための取組が重要ではないか。
 - 地域レベルの情報に加え、国レベルや民間の支援情報が必要ではないか。
- ・ その情報の発信元や情報提供媒体は何が適切か。
 - ICT を活用した一方通行の情報提供だけでなく、避難所巡回や電話相談など双方向性の高い活動が必要ではないか。
 - 複数の媒体を重複して活用することが効果的な情報提供につながるのではないか。
- ・ 東日本大震災を含め、これまでの災害時において、外国人住民にとって有益な情報の種類、媒体はどのようなものであったか。
 - ICT を活用した一方通行の情報提供だけでなく、避難所巡回や電話相談など双方向性の高い活動が必要ではないか。(再掲)
- ・ 今回の東日本大震災において、外国人住民に不足していた情報は何か。
 - 放射線情報等の国レベルの多言語情報が不足していたのではないか。

2. 災害時の多言語情報提供の提供体制

- ・ 災害時における各地域の情報提供体制はどのようなものか。
 - 現地のニーズの把握と支援をコーディネートするための現地の支援拠点の設置と遠隔地における翻訳支援を組み合わせた体制がよいのではないか。
 - 緊急度に応じた情報提供の表現の工夫(命令口調など)が必要ではないか
- ・ 自治体・協会その他の団体との連携はどの程度図られているのか。
- ・ それぞれの関係機関・団体等は、どのような情報を多言語化し、どのような情報提供手段を用いているか。
- ・ 災害時の円滑な情報提供のための平常時の取組として有効と考えられるものは何か。
 - 避難所運営や多言語支援センター設置訓練等、実践的な訓練が必要ではないか。
 - 平常時からの多文化共生の取組が実際の災害時の対応に有効となるのではないか。
 - 支援の中心となる人材(高い言語能力、活動マネジメント、ニーズ把握等)の育成がさらに必要ではないか。
 - 多言語対応が必要となる情報(地域、国、民間の支援情報)(啓蒙、警報、緊急情報)を整理しておくことが必要ではないか。
 - 特に多言語提供が必要な緊急性の高い情報の整理とその表現の工夫が必要ではないか。
 - 緊急時に利用できる情報の入手先の周知、および国としての対応窓口の整理が必要ではないか。
 - 新住基法で捕捉できない外国人に対する情報提供のあり方を整理が必要ではないか。

3. 外国人住民に災害時により円滑かつ有効な情報提供等を行うには

- ・ 関係機関・団体等での東日本大震災における外国人住民対応に関する反省点は何か。
 - 専門用語、専門的内容、少数言語に関して、正確性と迅速性を確保するため、専門家をコアとした仕組みが必要ではないか。
- ・ より有効な対応のためにはどのような取り組みが求められるのか。
 - 外国人や海外在住者の支援活動へのより積極的な参画が必要ではないか。
 - いくつかの媒体を重層的に活用していく必要があるのではないか。
 - やさしい日本語での分かりやすい情報発信が必要ではないか。
 - ボランティアと専門家の役割分担、連携が必要ではないか。
 - 災害対応の検討においては、外国人居住者数以外の要素(発生時間、居場所)にも留意すべきではないか。
- ・ より円滑な対応のためにはどのような備えが必要か。
 - 避難所運営や多言語支援センター設置訓練等、実践的な訓練が必要ではないか。
 - 日頃から関係者間で顔の見える関係を築き、地域におけるネットワーク、全国的なネットワークを構築しておくことが必要ではないか。
 - ◇ 平時から地域国際交流協会やボランティア団体、外国人コミュニティ等との顔の見える関係を地元において構築しておくべきではないか。
 - ◇ 地域国際化協会のプロパー職員のネットワーク等により全国的なネットワークの構築が必要ではないか。
 - ◇ 災害支援本部やボランティアセンター(社会福祉協議会)との日常的な連携が重要なのではないか。
 - ニーズのある情報の発信元との信頼関係構築が必要ではないか。
 - より具体的な被災地の経験の共有が必要ではないか。
 - 避難所運営や多言語支援センター設置訓練等、実践的な訓練が必要ではないか。(再)
- ・ 関係機関・団体等がそれぞれの強みを発揮しつつ、より円滑かつ有効な外国人住民への情報提供を行うためには、どのような連携が求められるか。
 - 都道府県の区域を超えた広域連携の仕組みの構築が必要ではないか。その際には自治体国際化協会が中心的な役割を担うべきではないか。
 - 目的に応じて協力連携する対象を追加選択する必要があるのではないか。
 - ◇ 最末端での情報伝達の点から、外国人が労働者として働いている企業や留学生が通う大学等と連携すべきではないか。
 - ◇ 海外の機関、海外マスコミとの連携が必要ではないか。
 - 多言語情報提供について、国レベルでの取組や国内メディアの役割を推進すべきではないか。

※ 2007年の総務省「多文化共生の推進に関する研究会」報告書のフォローアップを行い、当時から引き続き重要な取組と、当時の議論では対応できない取組の精査をしてはどうか。

多文化共生に関する地方自治体アンケート 調査結果（概要版）

平成24年9月19日
総務省自治行政局国際室

□調査主体： 総務省自治行政局国際室

□調査目的：

昨年3月の東日本大震災などを契機として、災害時の外国人住民への多言語情報提供の必要性やその実現に向けた課題等が顕在化している中、地方公共団体等における災害時もしくは災害時に備えた、多言語情報提供の状況や課題及び課題解決に向けた取組などを把握し、今後のより効率的かつ効果的な多言語情報提供の実現、多文化共生の推進を議論・検討の一助とするため。

□調査期間： 平成24年7月18日～8月10日

□調査方法： 電子メールによる調査

□調査対象： 下表の通り

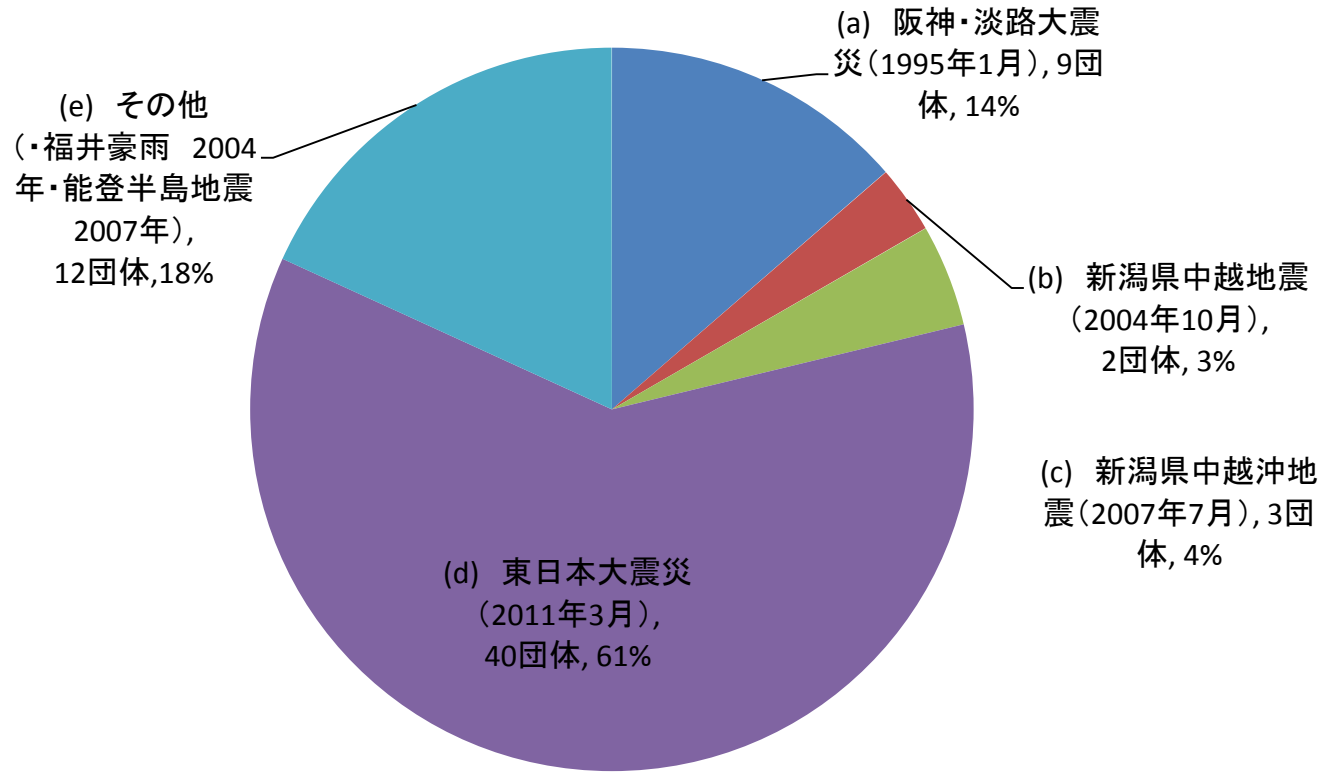
対 象		回答団体数	被災経験あり・なし別	
			あり	なし
都道府県	全団体(47団体)	47団体	(13団体)	(34団体)
市町村	政令指定都市(20団体)、 以下①～④にそれぞれ該当する市町村(各都道府県において抽出し、調査を依頼)	314団体	(47団体)	(267団体)
	①人口10万人以上、外国人登録者割合2%以上の市町村の中から半数程度	(55団体)	—	—
	②人口10万人未満、外国人登録者割合2%以上の市町村の中から半数程度	(55団体)	—	—
	③人口10万人以上、外国人登録者割合2%未満の市町村の中から最低1市町村	(89団体)	—	—
	④人口10万人未満、外国人登録者割合2%未満の市町村の中から、最低1市町村	(115団体)	—	—
合計		361団体	—	—

1. 多言語情報提供に関するニーズ

(1) 多言語情報提供の対応を行った災害名

○「東日本大震災」を経験した団体による回答が圧倒的に多く(6割以上)、次いで「阪神・淡路大震災」(1割以上)。

多言語情報提供対応を行った災害名(全団体)

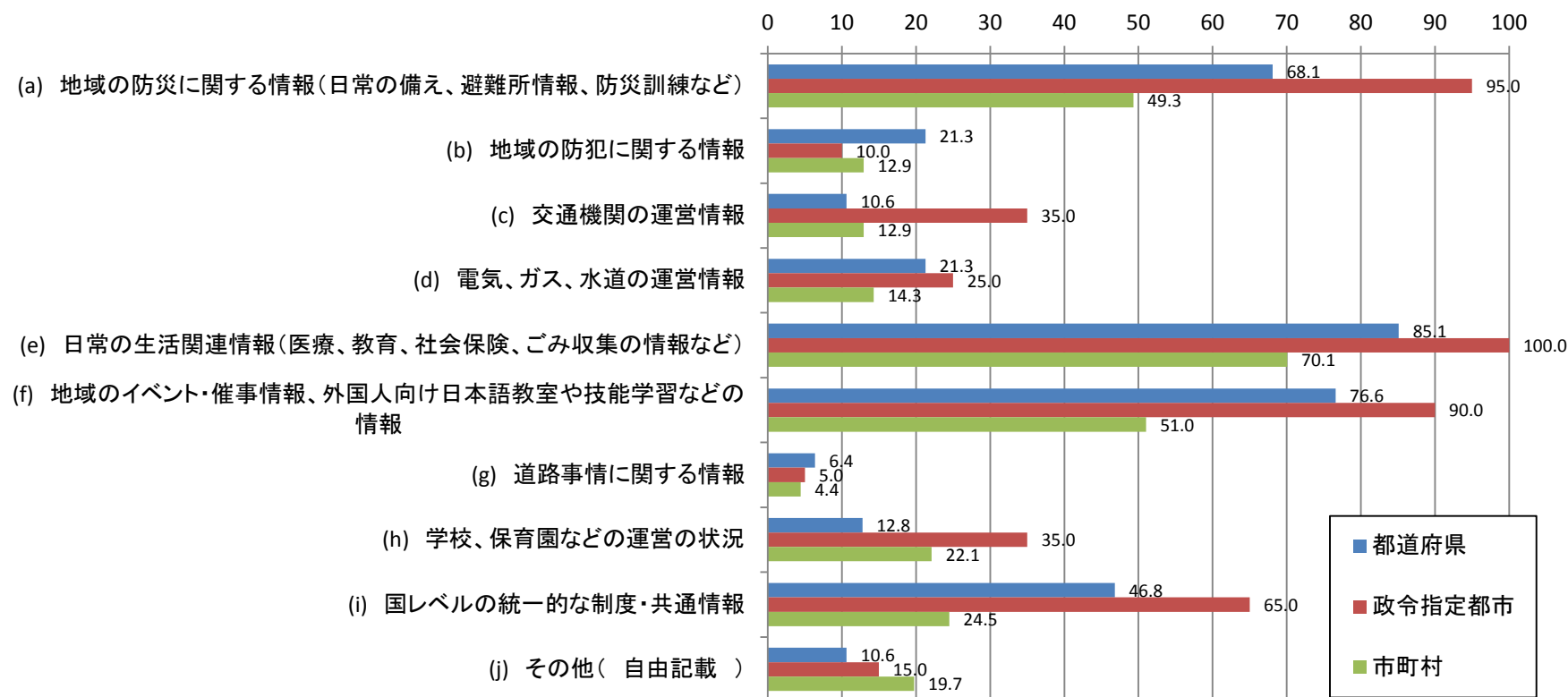


※以下、グラフ等における数字の単位は割合(%) (= 選択団体 / 該当団体)

(2) - 1 多言語提供した情報の内容(平常時)

【その1】

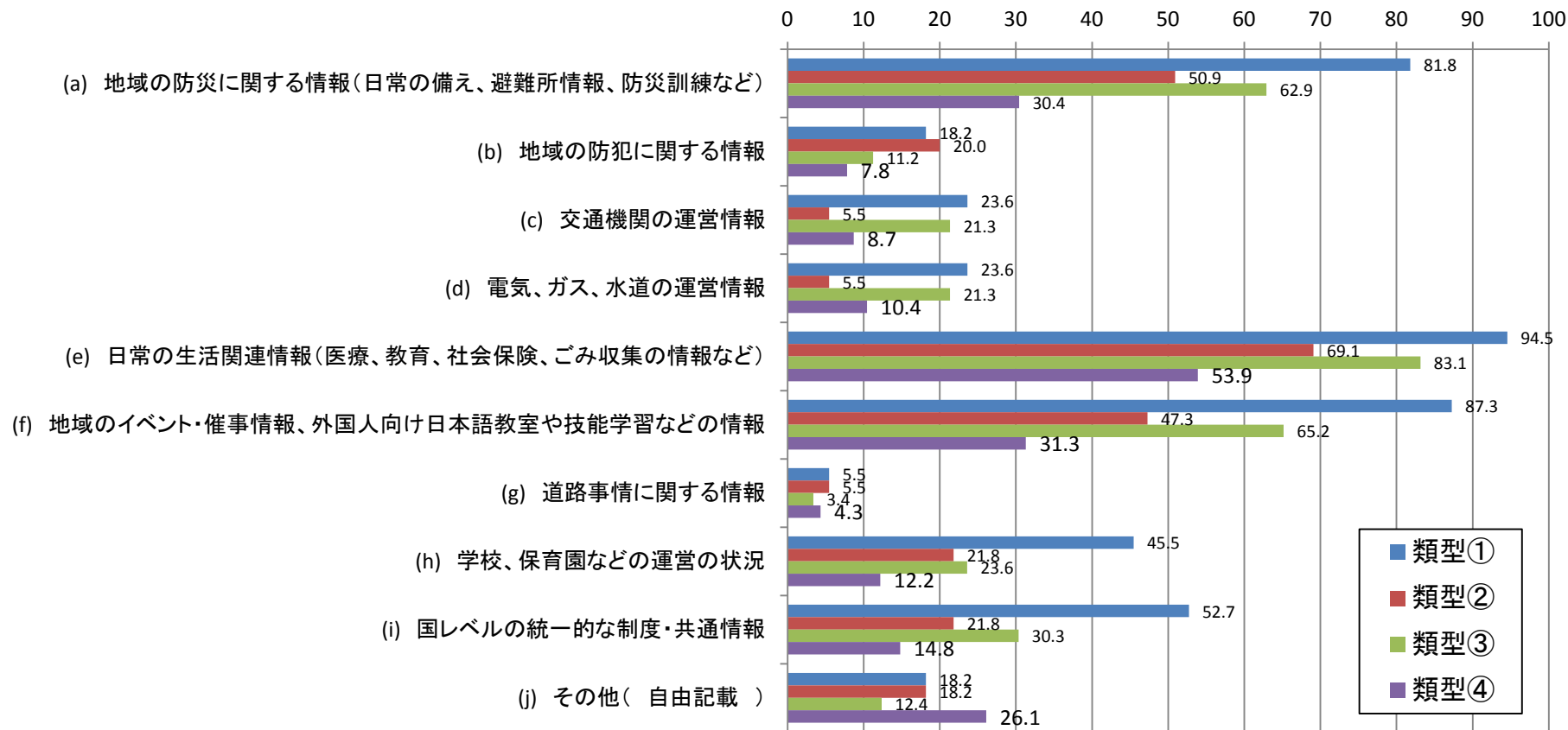
- (a)防災情報、(e)生活情報、(f)イベント情報等の多言語割合が多く、(c)交通機関や(d)インフラの運営情報等の多言語割合が少ない。
- 政令市は、ほぼ全ての団体で、(a)防災情報、(e)生活情報、(f)イベント情報等を多言語化。
- 市町村は、(i)国の統一制度・共通情報の多言語化割合が少ない。



(2)－1 多言語提供した情報の内容(平常時)

【その2】

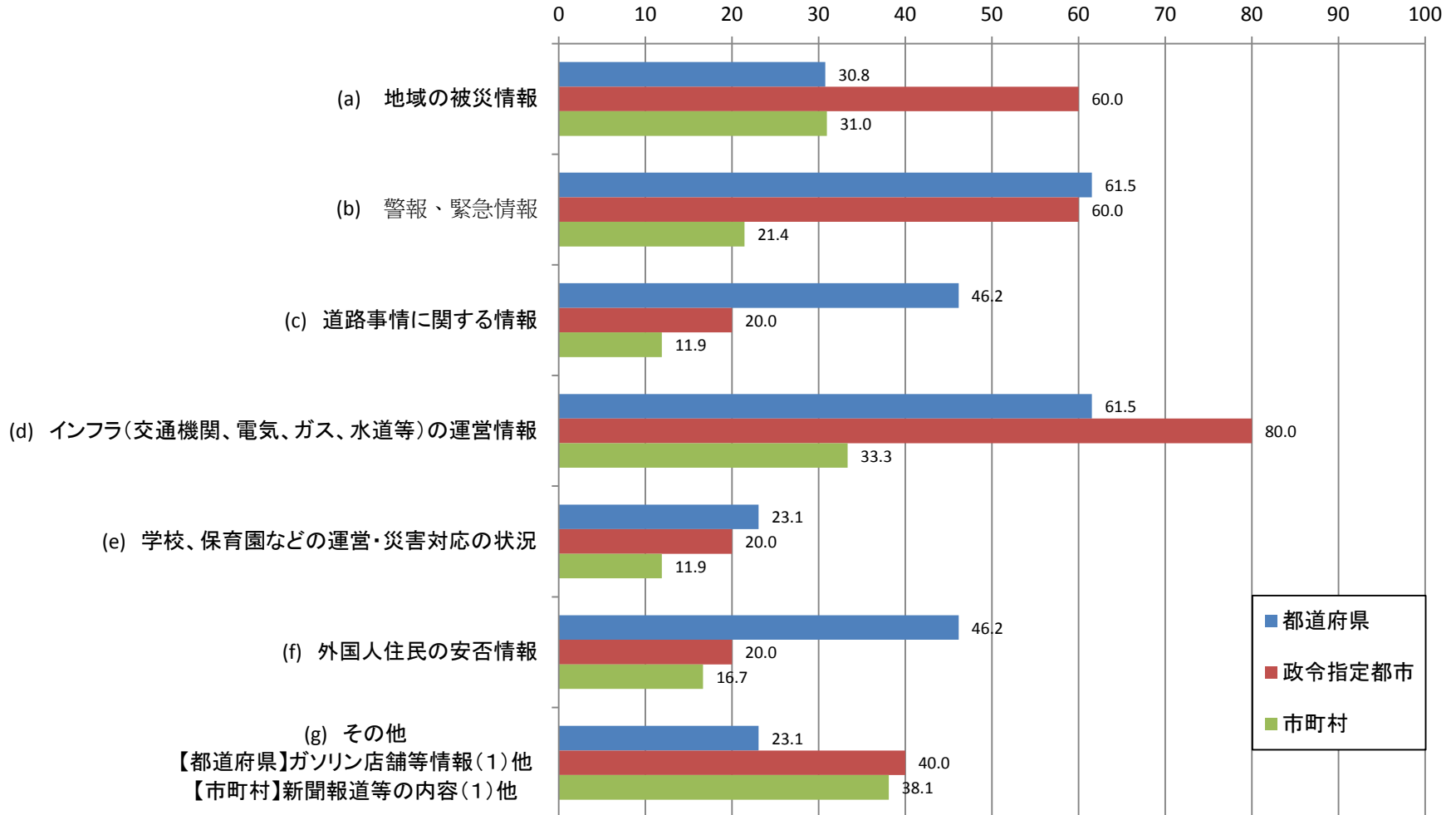
○(a)防災情報をはじめ、各情報の多言語化割合は、概して、類型①>③>②>④の順。



(2)－2 多言語提供した情報の内容(直前・直後)

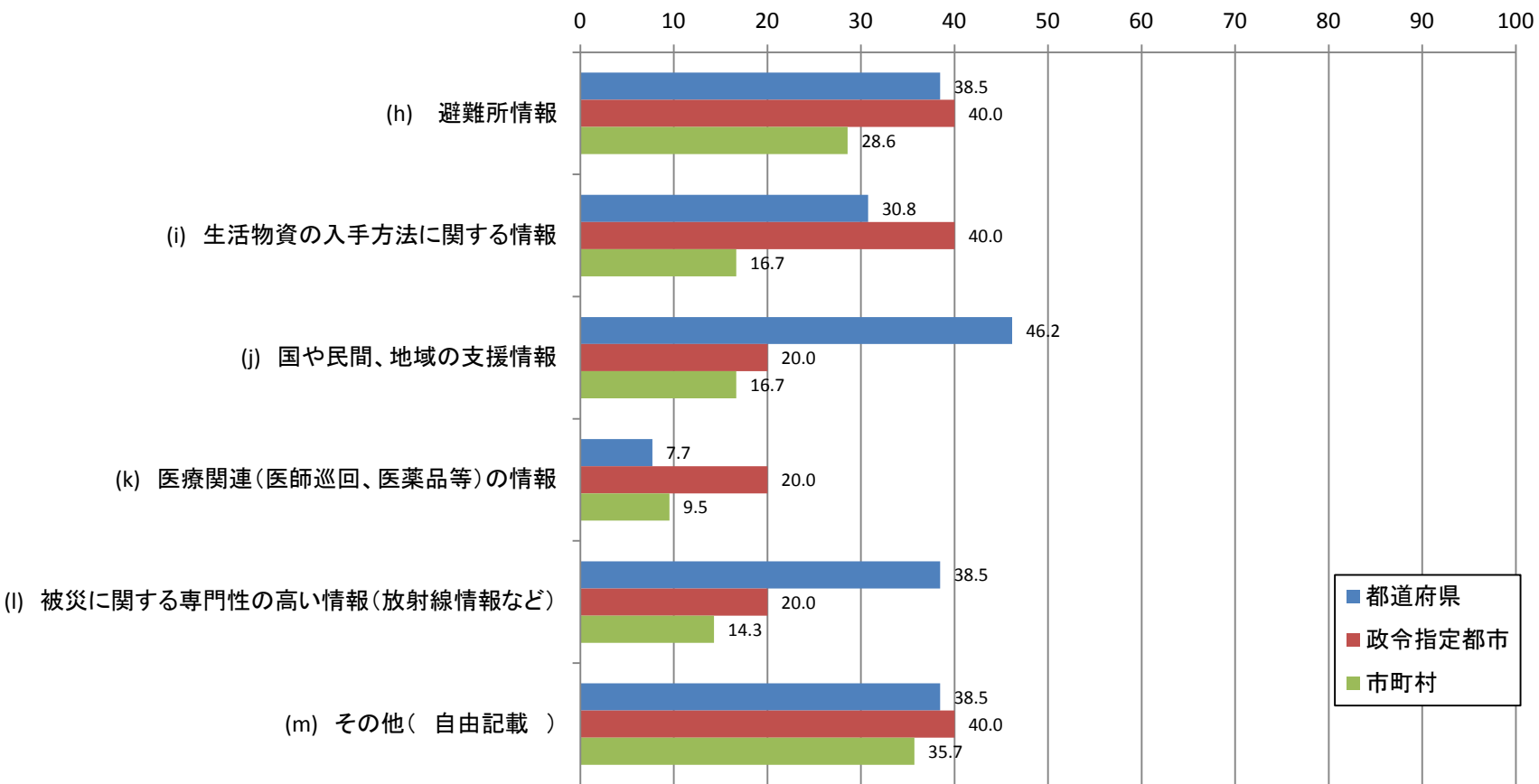
○(d)インフラ状況、(a)被災情報、(b)緊急情報の多言語化割合が相対的に大きく、(c)道路事情、(e)学校・保育園などの運営・災害対応状況などの多言語化割合が相対的に小さい。

○(c)道路事情、(f)外国人安否情報は都道府県による情報提供が政令市や市町村の2倍以上あり、市町村は全体的に直前直後の情報提供は、3割以下のものが多く、不十分といえる。



(2)－3 多言語提供した情報の内容(避難時)

○全体的な多言語化割合は5割以下で低く、特に市町村は多くの項目で2割以下にとどまる。

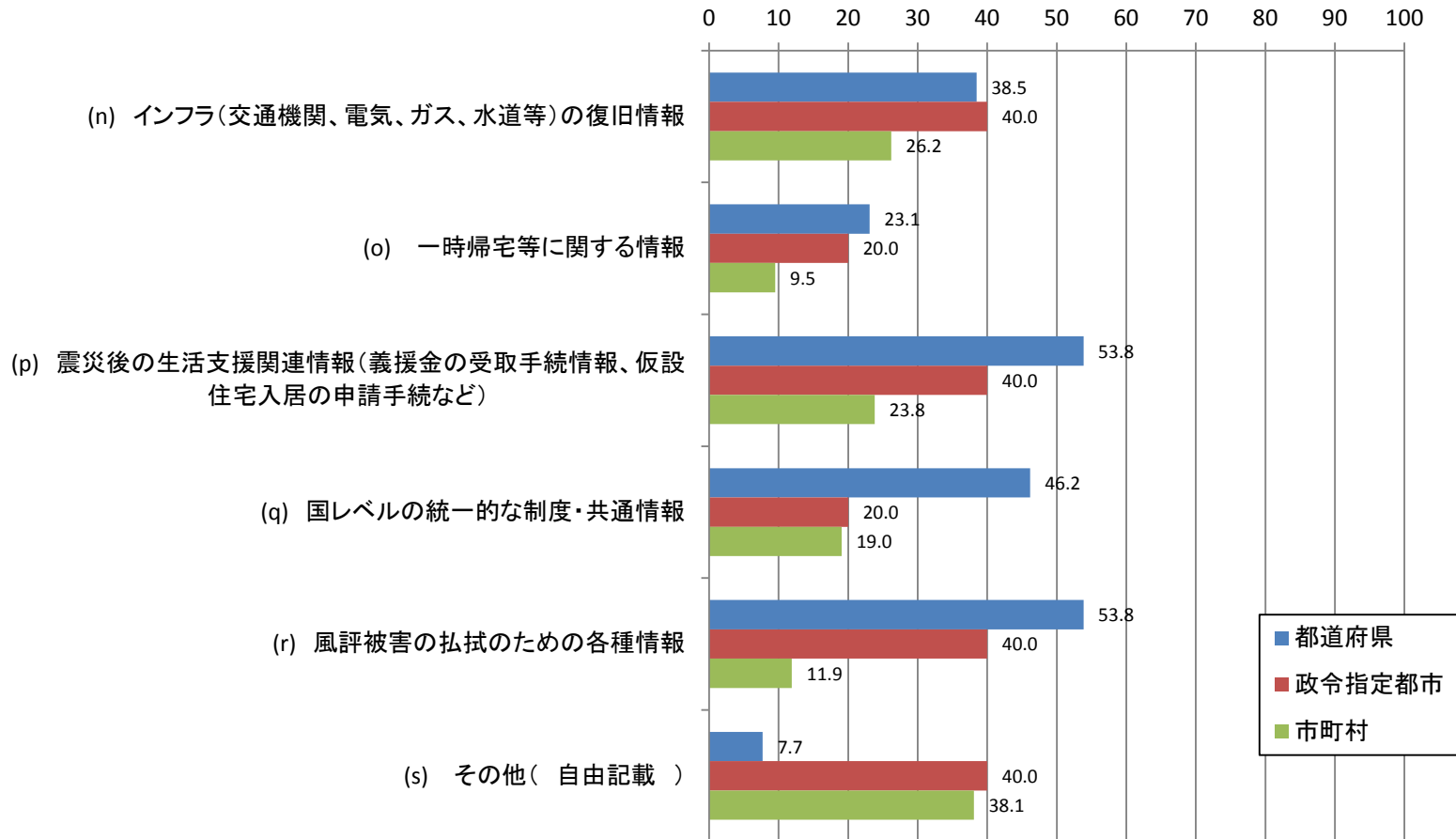


(2)－4 多言語提供した情報の内容(復旧・復興時)

○(n)インフラ復旧情報、(p)生活支援情報、(r)風評被害対策情報の多言語化割合が相対的に大きい。

○都道府県による情報提供が最も多く、特に(p)生活支援情報、(q)国レベル統一情報、(r)風評被害対策情報の提供が目立つ。

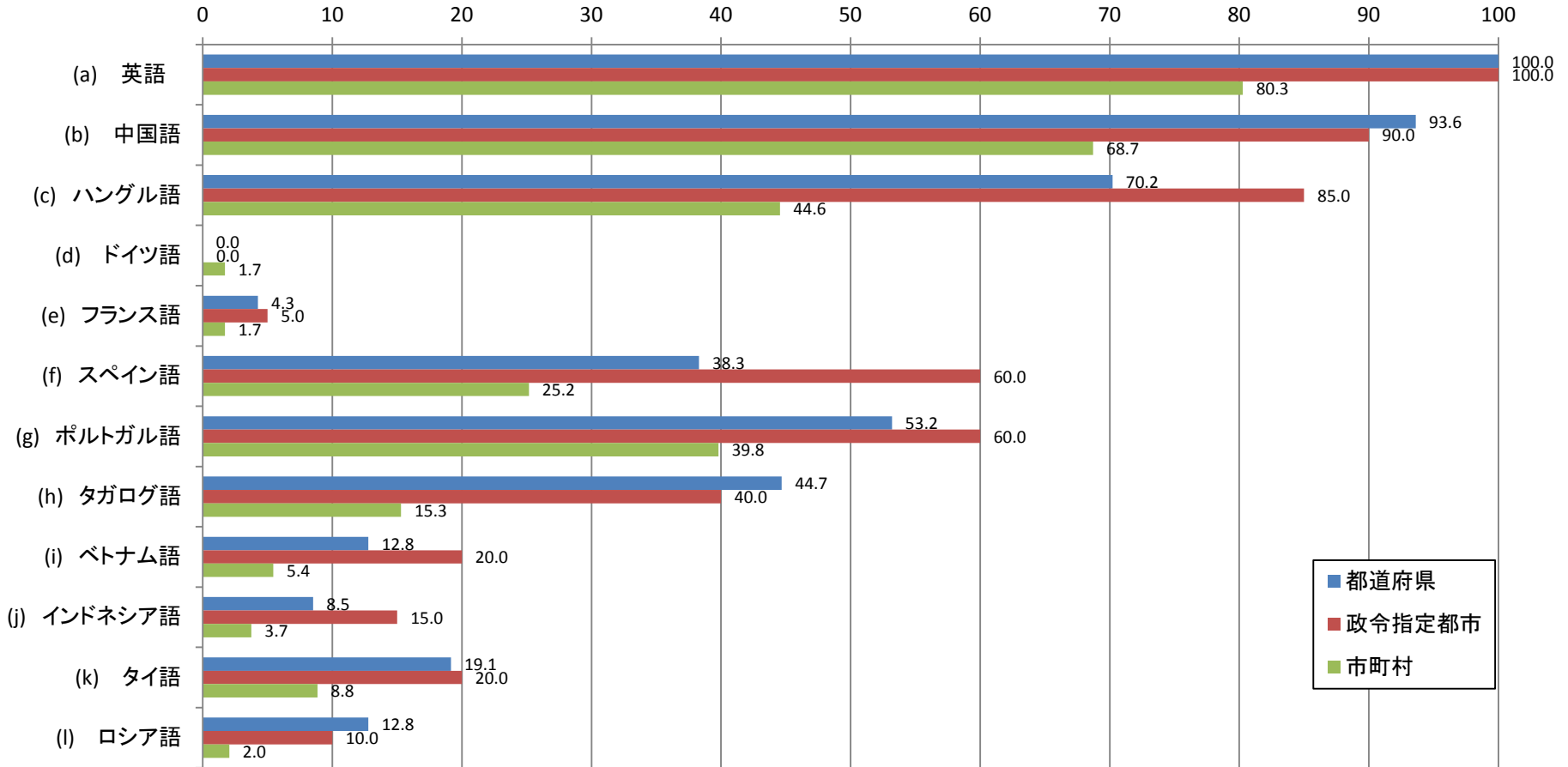
○市町村は、(r)風評被害対策情報の多言語化割合が相対的に小さい。



(3) 多言語化している言語の内容

(3)－① 多言語化した言語の種類

- (a)英語、(b)中国語の多言語化対応の割合が極めて大きく、次いで、(c)ハンゲル語、(g)ポルトガル語、(f)スペイン語。
○ 一方で、(l)ロシア語、(d)ドイツ語、(e)フランス語の割合が極めて小さい。

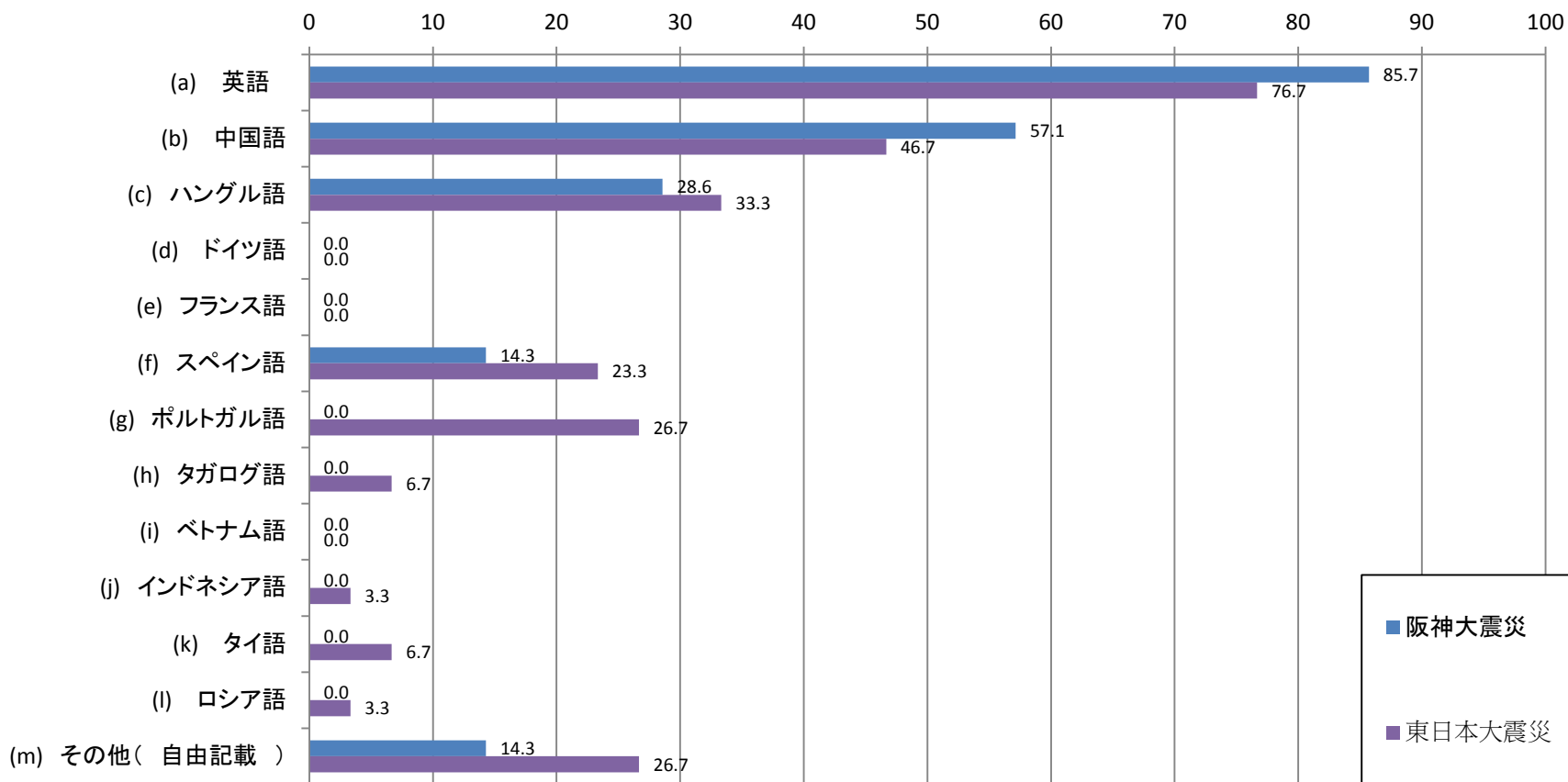


(3) 多言語化している言語の内容

(3)－① 多言語化した言語の種類

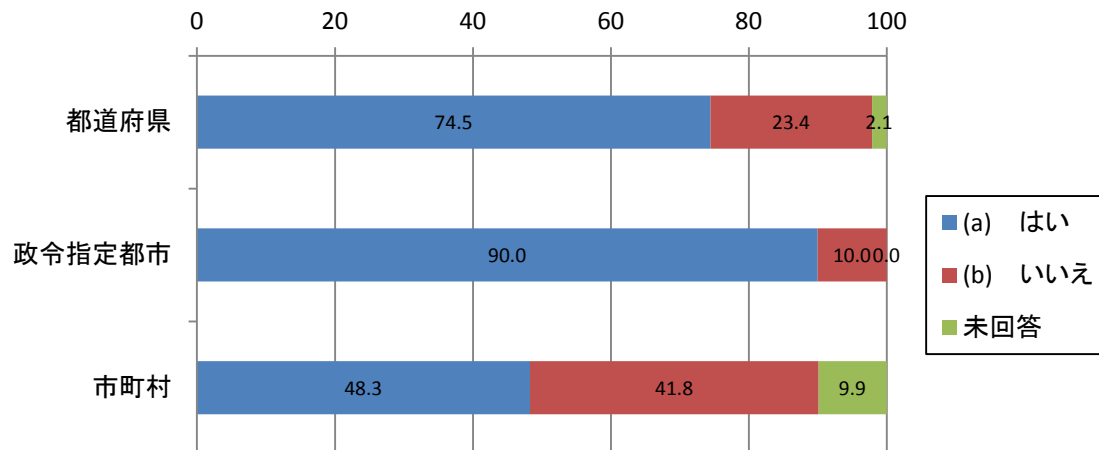
【その2】

○「東日本大震災」と「阪神大震災」では、(a)英語、(b)中国語、(c)ハングル語の多言語化対応の割合はあまり差異はないものの、「東日本大震災」では多言語対応している言語の種類が増加。



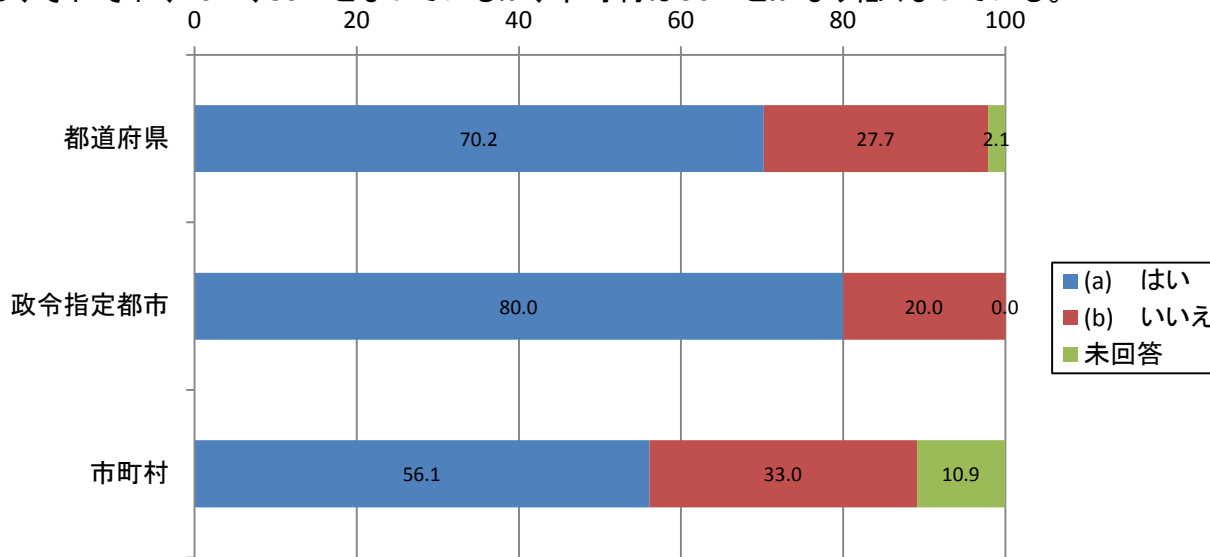
(3)－② やさしく、分かりやすい日本語を使った情報発信を心がけていますか

○政令市＞都道府県≫市町村の順に、いずれも50%程度以上の自治体が、やさしく、分かりやすい日本語での情報発信を心がけている。但し、都道府県、政令市は、それぞれ、75%、90%となっているが、市町村は48%とかなり低い。



(3)－③ 情報発信に際して、日本語も併記していますか

○政令市＞都道府県≫市町村の順に、いずれも50%以上の自治体が、情報発信に際して日本語併記を行っている。都道府県、政令市は、それぞれ、70%、80%となっているが、市町村は56%とかなり低くなっている。



(4) 多言語化の方法

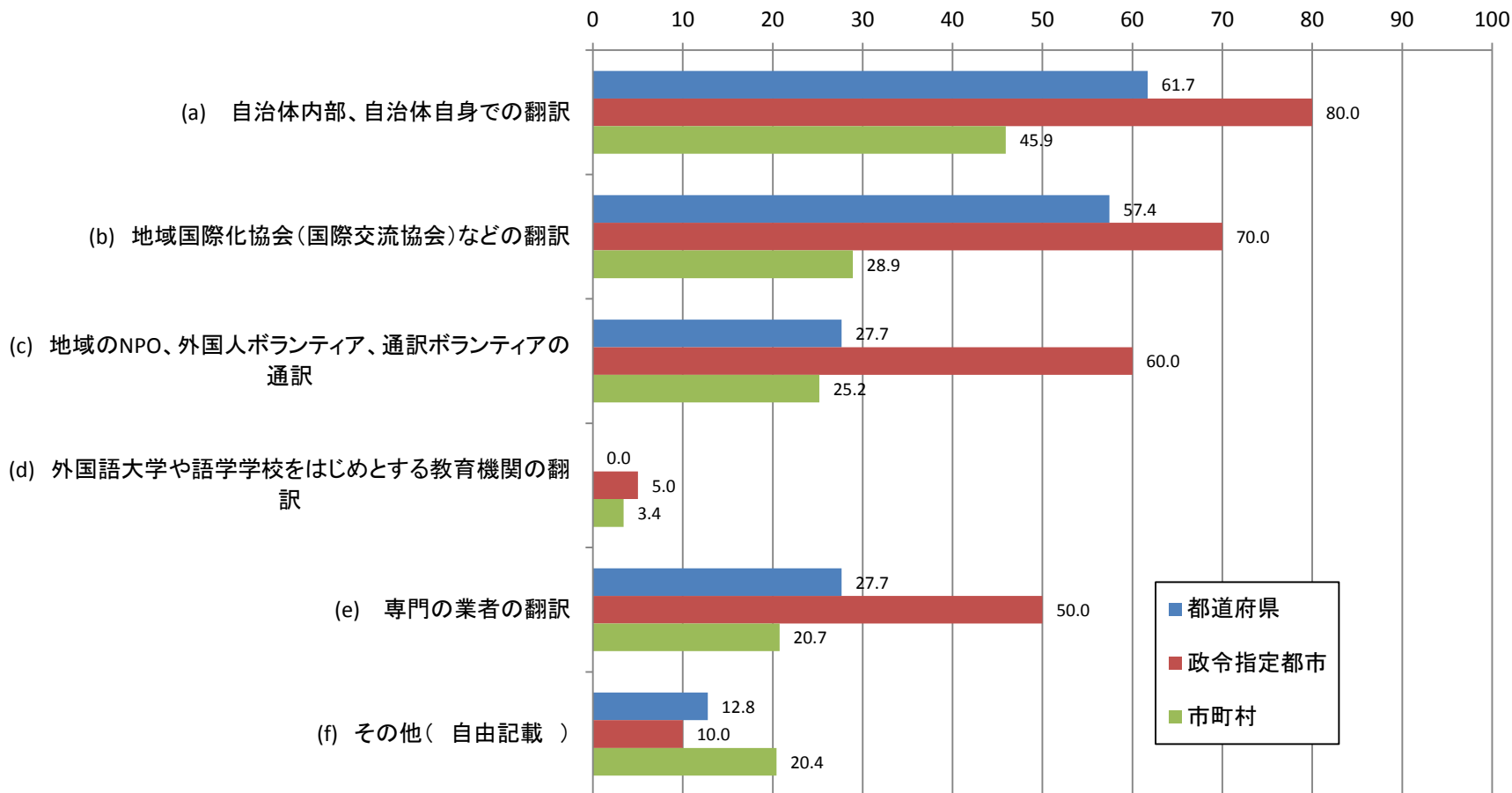
【その1】

○(a)自治体(内部)の割合が極めて大きく、次いで、(b)協会の割合が大きい。

(c) ボランティア/NPO、(e)専門業者が同程度の割合であるが、(d)教育機関の割合だけが極めて小さい。

○政令市は、都道府県と比べて、(c) ボランティア/NPO、(e)専門業者による翻訳の割合も大きい。

○市町村は、都道府県や政令市と比べて、(b)協会による翻訳の割合が少ない。(→協会との連携が弱い可能性?)

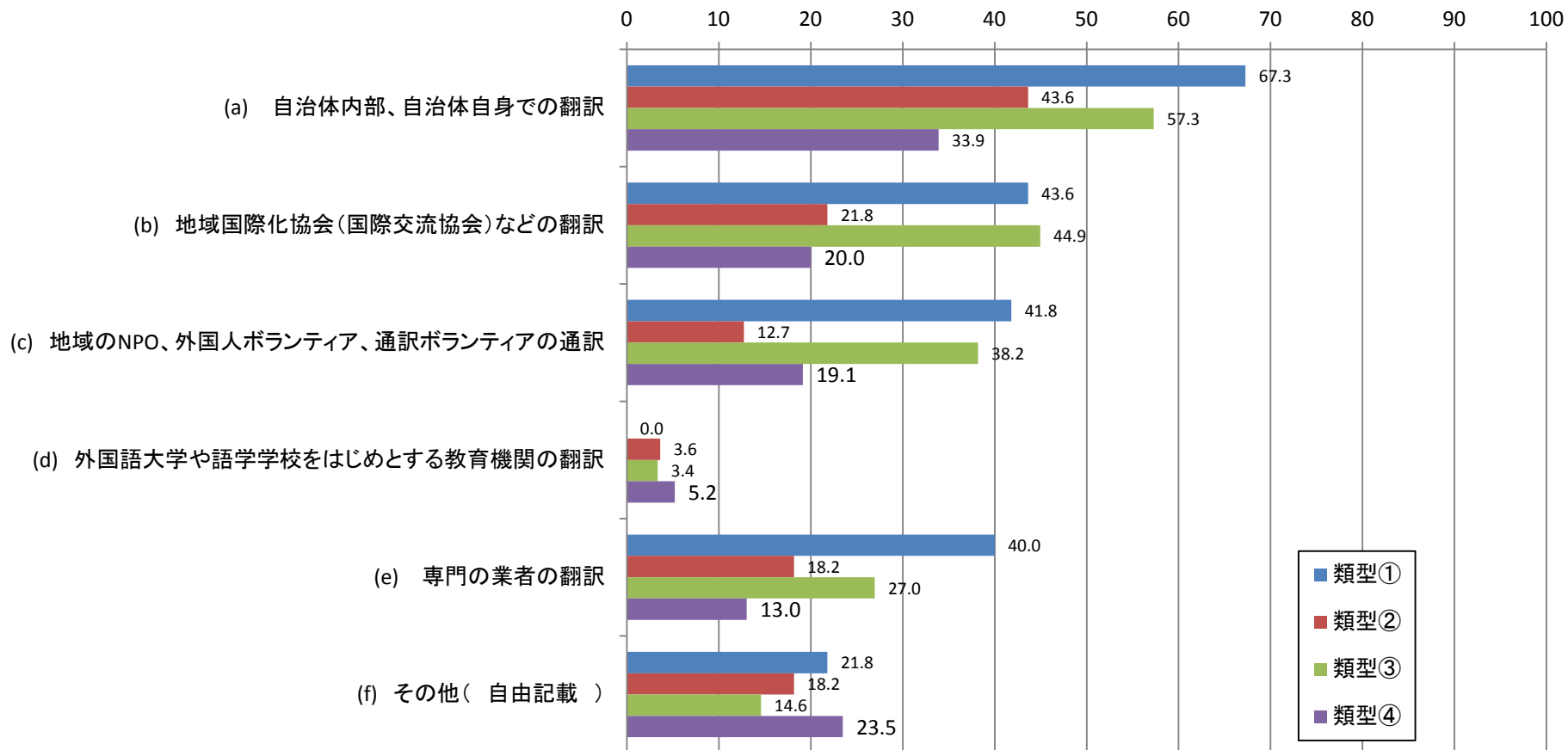


(4) 多言語化の方法

【その2】

○概して、類型①>③>②>④の順であるが、類型②・④は(b)協会や(c)ボランティア／NPOによる翻訳が少ない。

(→小規模市町村では、協会やNPO／ボランティアの活動量が少ない、もしくは、連携が強くない可能性？)



(5) 外国人住民への情報提供手段

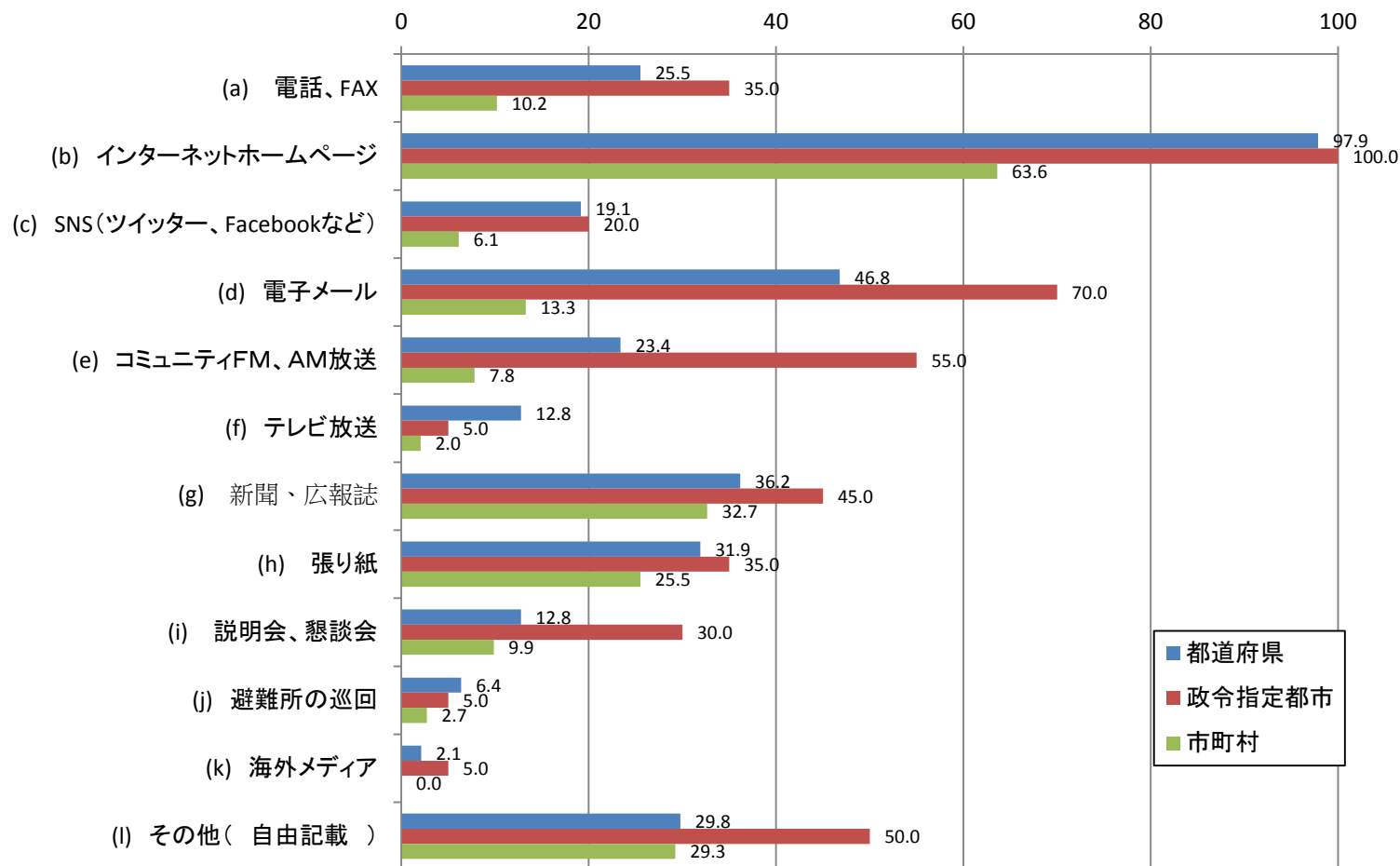
【その1】

○(b)インターネットHPが65%～100%で圧倒的に多い。

○一方で、(k)海外メディア、(j)避難所巡回、(f)テレビ放送の極めて少ない。

○都道府県、政令市は、(d)電子メール、(g)新聞・広報誌、(h)張り紙、(a)電話・FAX、(e)コミュニティFM／AM放送など、幅広い手段を利用。

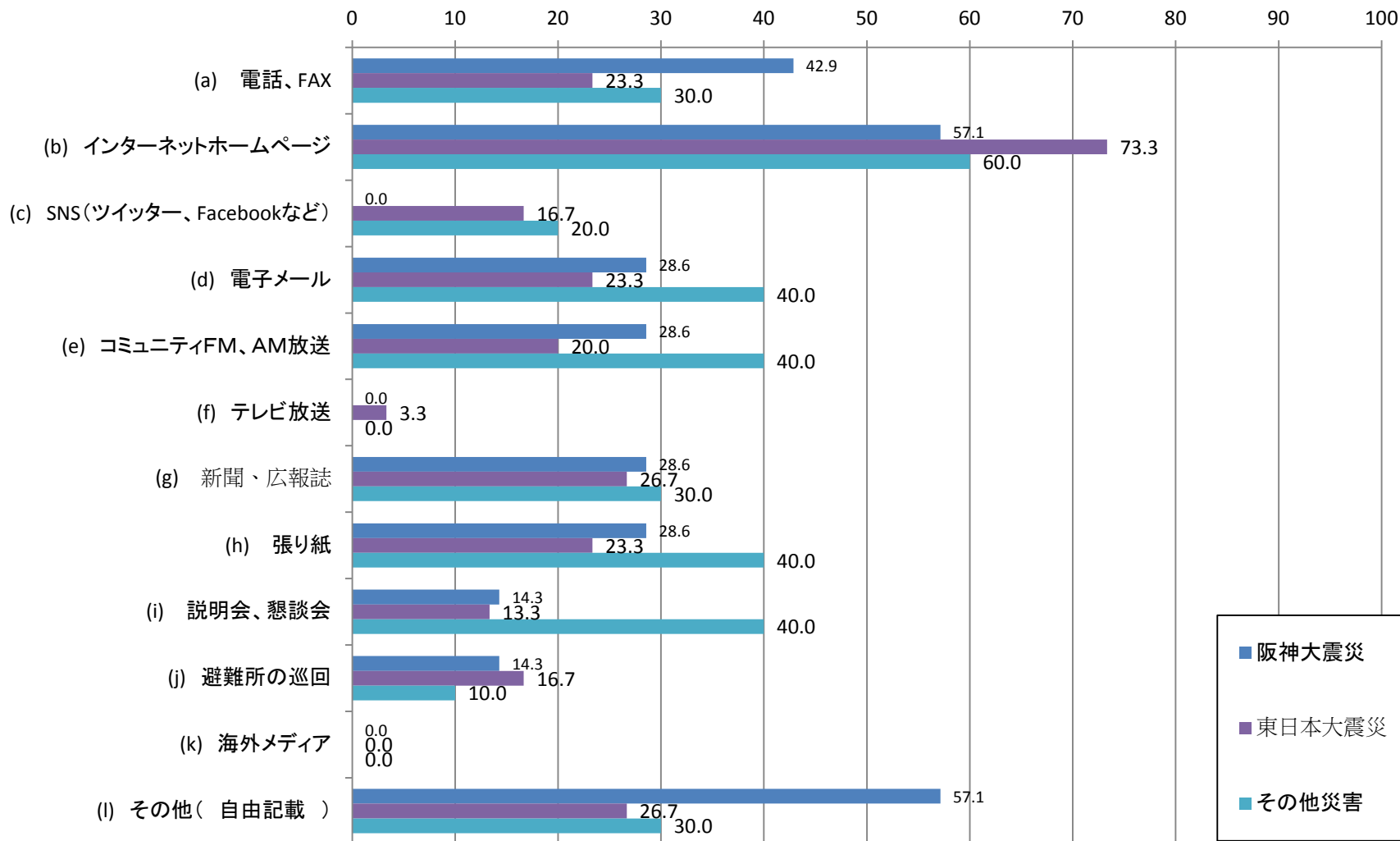
○市町村は、都道府県や政令市と比べて、(d)電子メール、(e)コミュニティFM／AM放送、(c)SNSなどの手段の利用が極めて少ない。



(5) 外国人住民への情報提供手段

【その2】

○「東日本大震災」では、「阪神大震災」に比べ、(b)インターネットHP、(c)SNSなど、ICTを利用した提供手段が増えている一方で、(a)電話・FAXの利用割合が減少している。また、(d)電子メールに関しては、両者でほぼ差異は見られない。



2. 多言語情報提供の提供体制

(6) 外国人に対して情報伝達を行っている者

○ (b)協会、(a)自治体の割合が圧倒的に多く、次いで、(c)NPO・ボランティア、(h)大学・日本語教室が多い。

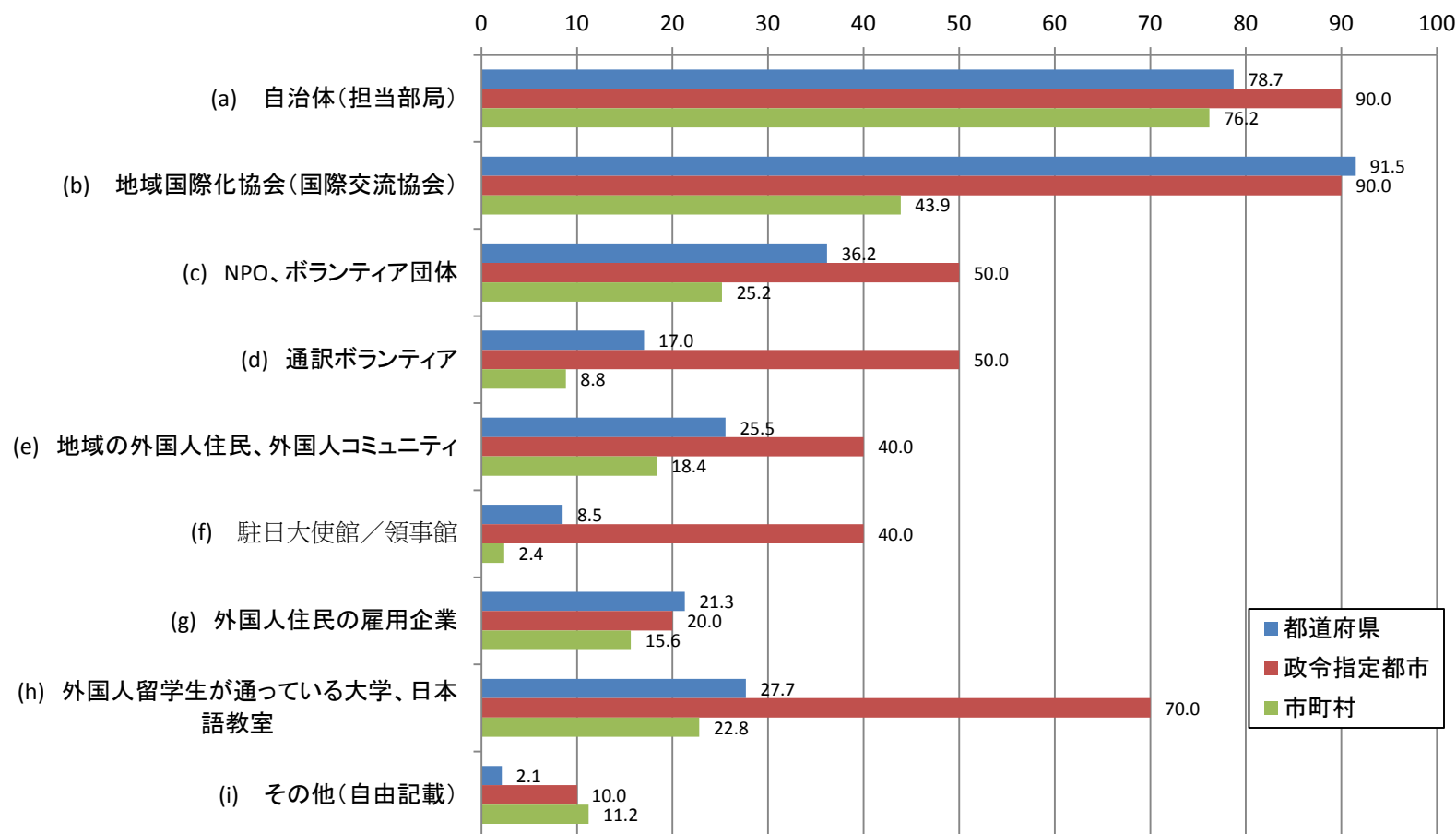
○ 都道府県は、(f)駐日大使館／領事館の割合が相対的に少ない。

○ 政令市は、(f)駐日大使館／領事館も含めて、各主体の割合が、都道府県のそれよりも、全面的に多い。

しかしながら、(g)雇用企業の割合だけが相対的に少ない。

○ 市町村は、都道府県や政令市と比べて、(b)協会の割合が半分程度に留まっており、また、(d)通訳ボランティアの割合も少ない。

(→市町村では、地域の活動主体の多様性、数が少なく、また、財政的な面からも連携が難しい可能性？)



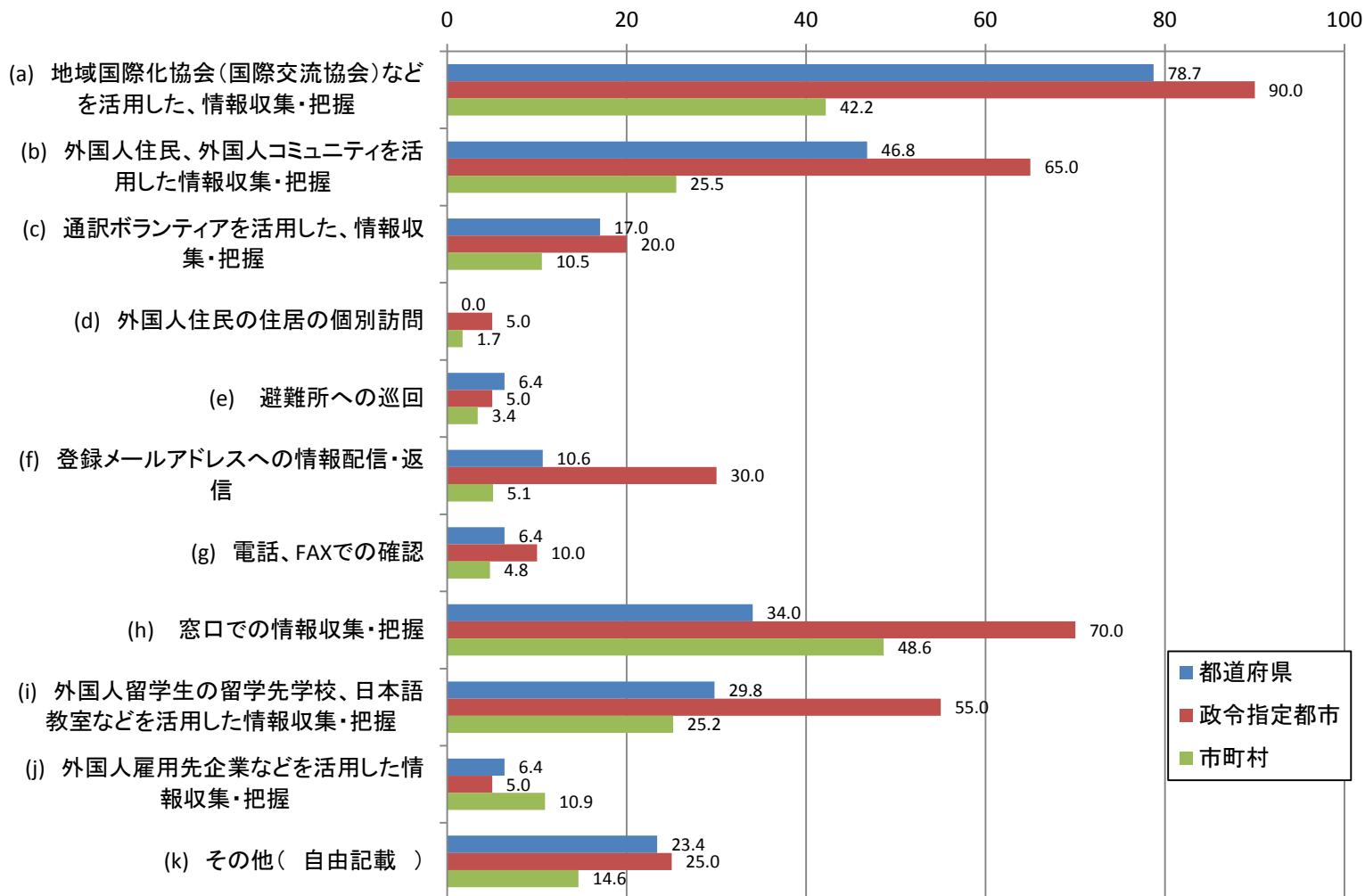
(7)外国人住民のニーズ把握の方法

【その1】

○(a)協会、(h)窓口、(b)外国人・同コミュニティを利用したニーズ把握の割合が多い一方、(d)個別訪問、(g)電話・FAX、(j)雇用企業などを利用したニーズ把握の割合は極めて小さい。

○都道府県、政令市は、(i)学校・日本語教室を利用する割合も多い

(→被災時は窓口のみでニーズが把握できないため、協会や外国人コミュニティの活用せざるを得ない可能性?)

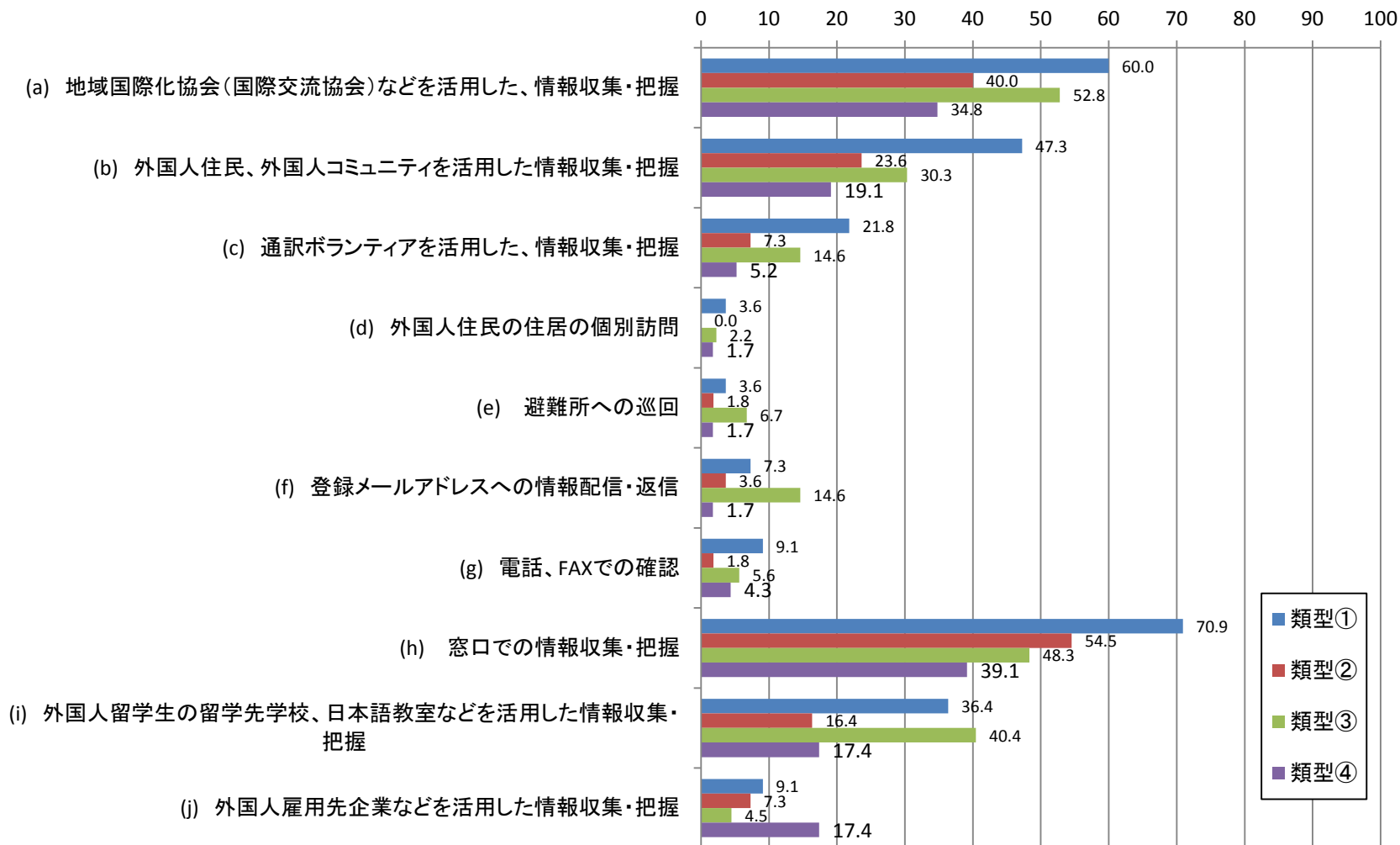


(7) 外国人住民のニーズ把握の方法

【その2】

○概して、類型①>③>②>④の順であるが、人口規模の大きい類型①と③は(a)協会の割合が最も多い一方、人口規模の小さい類型②と④は(h)窓口の割合が最も多い。

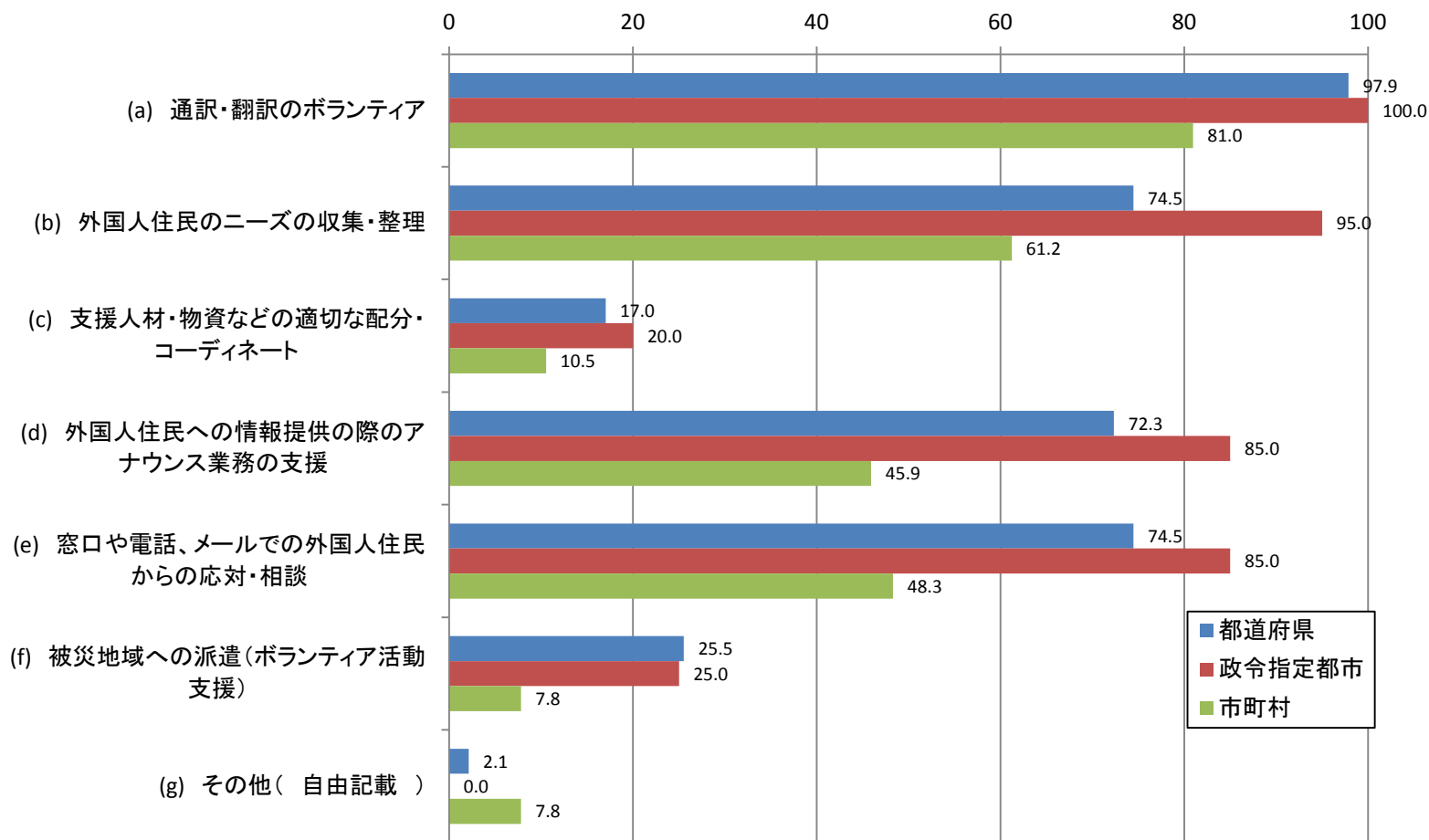
(→小規模団体は、協会よりも自身の窓口に頼らざるを得ない状況である可能性)



(8) 災害時に、地域の外国人からどのような協力を得ることが期待されますか

(8)－① 自治体や支援団体に関係・所属する外国人からの協力(内容)

○(a)通訳・翻訳ボランティアが圧倒的に多く、次いで、(b)外国人住民のニーズ把握、(e)外国人住民への対応、(d)アナウンス業務。一方で、(c)支援人材・物資の配分、(f)被災地派遣の割合は相対的にかなり低い水準。

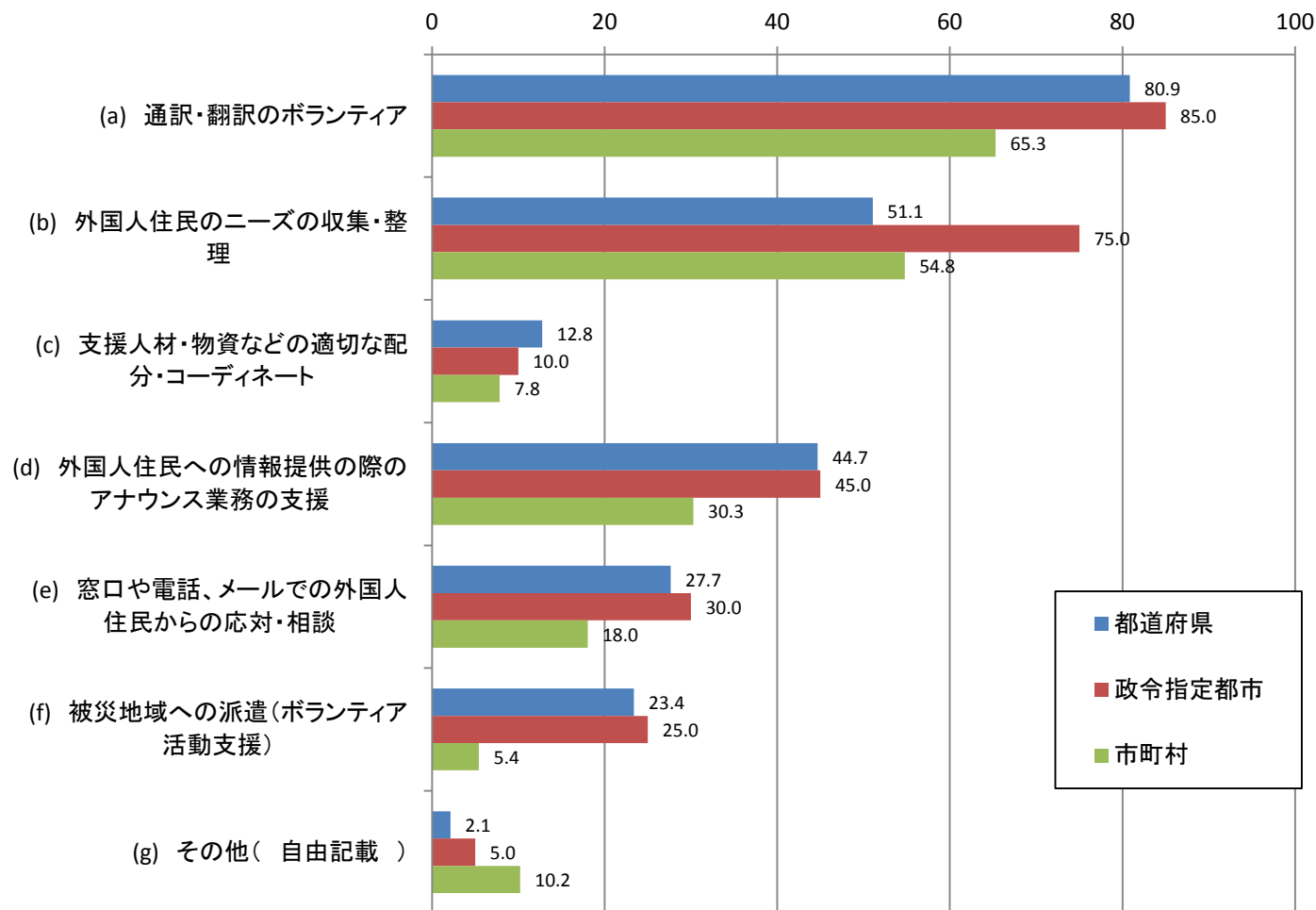


(8) 災害時に、地域の外国人からどのような協力を得ることが期待されますか

(8)－② 地域に居住する一般外国人住民からの協力(内容)

○(a)通訳・翻訳ボランティアと(b)外国人住民のニーズ収集が多く、次いで、(d)アナウンス業務となっている。

○一方で、(c)支援人材・物資の配分、(f)被災地派遣の割合は相対的にかなり低い水準。

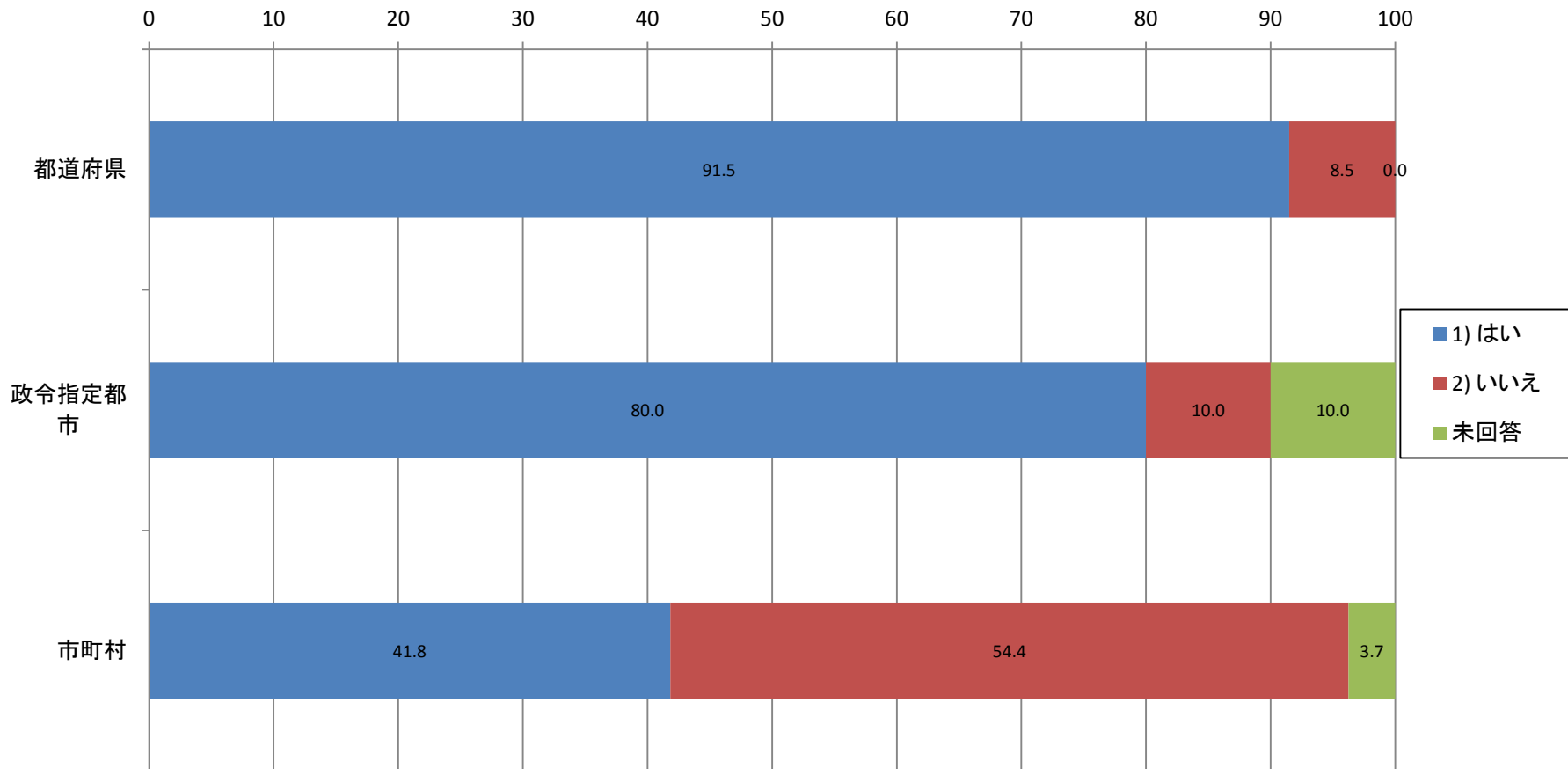


(8) 災害時に、地域の外国人からどのような協力を得ることが期待されますか

(8)－③ 国際交流員(CIR)、外国語指導助手(ALT)からの協力を得ることを考えていますか

○全体：CIR、ALTからの協力を考えている団体の方が(5割強程度で)多い。

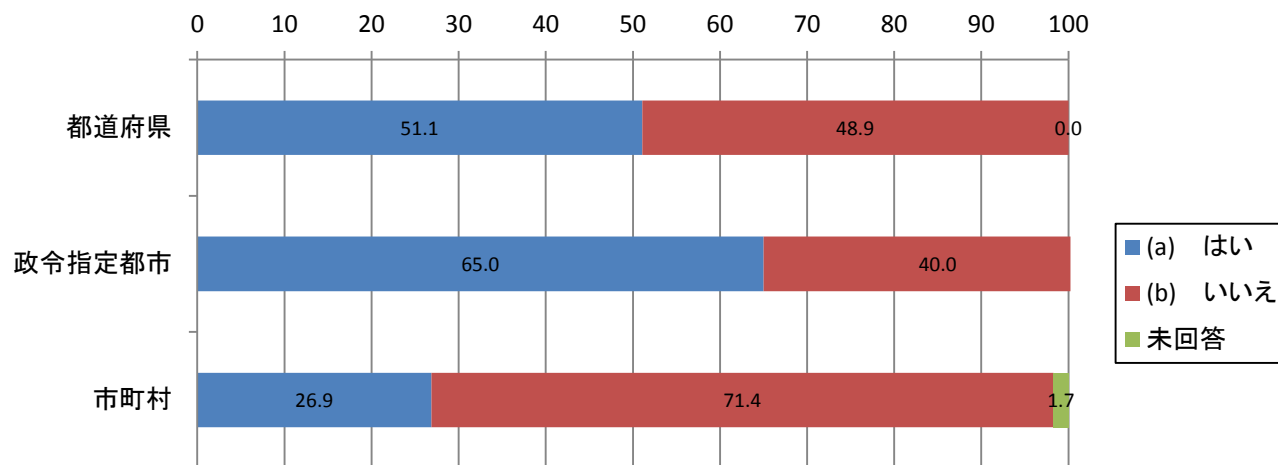
○都道府県、政令市は、それぞれ、9割、8割が協力を考えているものの、市町村では4割程度しか協力を考えていない。



(9) 地域の外国人住民向けの支援組織、拠点を設置していますか

○外国人向け支援組織・拠点の設置している団体は、3割程度。

○政令市が最も多く(6割強)、次いで、都道府県(5割)となっており、市町村については2.5割程度。

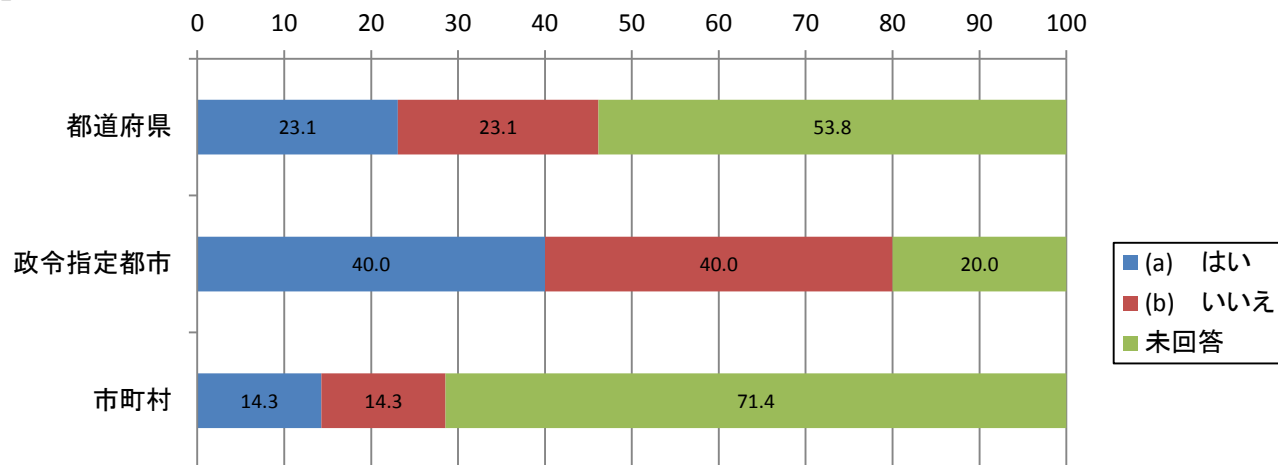


(10) 避難所における外国人住民を対象とした特別な対応や、帰国支援を実施しましたか

○都道府県、政令市、市町村とも、ほとんど避難所での外国人住民への特別対応・帰国支援が実施されていない。

○「実施した」都道府県では、心のケア、多言語表示指導、外国語新聞配布、巡回、チラシ作成などを実施

○「実施した」市町村では、避難所巡回、被災外国人に対する聞き取り・情報提供、通訳の派遣などを実施



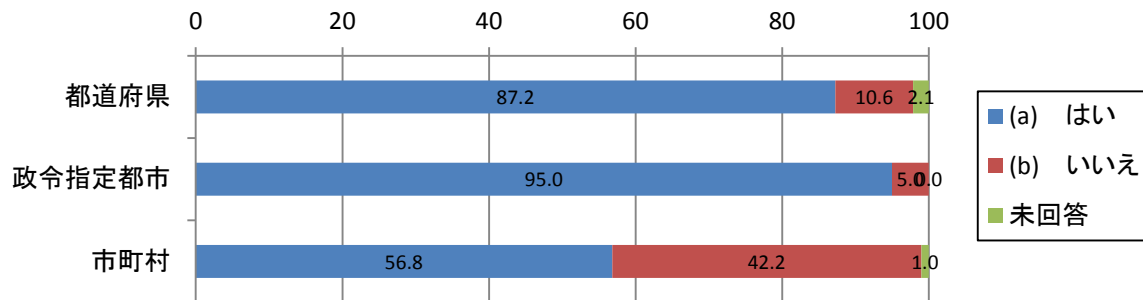
(11) 地域防災計画の中に、外国人住民に関する位置づけ等を明記していますか

○地域防災計画に外国人住民を位置づけている団体は6割以上。

そのうち、7割程度の団体が担当部署を計画中に明記し、さらに、内部の関係部局間で連携が取られている。

○「明記している」都道府県では、やさしい日本語や多言語による広報等の実施、避難場所や避難標識等の災害に関する表示板の多言語化、外国人を含めた防災訓練・防災教育、通訳ボランティアの確保・派遣などを実施することとしている。

○「明記している」市町村では、外国人向けリーフレット、防災訓練等の普及・啓発、外国語・やさしい日本語による広報、通訳ボランティアの確保、避難場所や避難経路の標識等の多言語化・簡明化、国際交流協会等と連携した相談窓口等の開設などを実施することとしている。

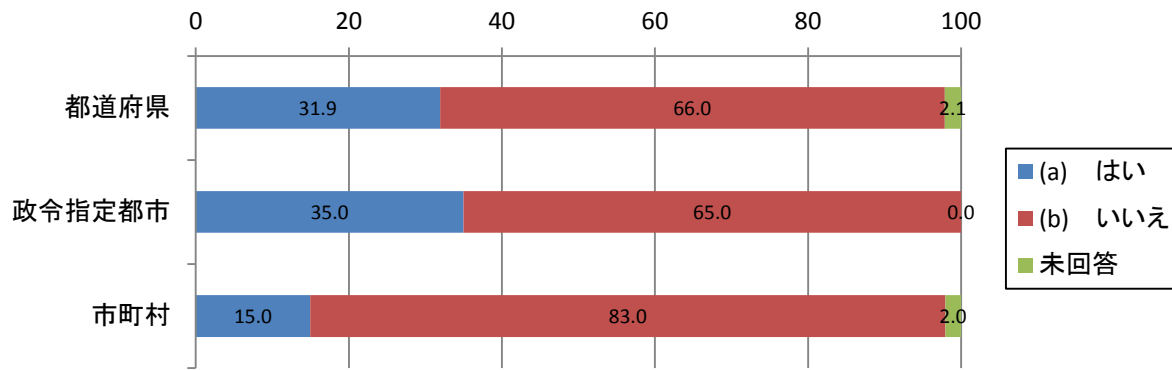


(12) 地域防災計画の中に、外国人観光客への対応を明記していますか

○地域防災計画に外国人観光客を位置づけている団体は2割弱。そのうち、6割程度の団体が担当部署を計画中に明記し、さらに、内部の関係部局間で連携が取られている。

○「明記している」都道府県では、外国語・やさしい日本語による広報、外国人向け(旅行者含む)リーフレット、防災訓練等の普及・啓発などを実施することとしている。

○「明記している」市町村では、外国人向け(旅行者含む)リーフレット、防災訓練等の普及・啓発、避難場所や避難経路の標識等の多言語化・簡明化、通訳ボランティア等の養成・確保などを実施することとしている。



3. 災害時の外国人住民への円滑かつ有効な情報提供に向けて (13) 災害時の多言語情報提供に際しての課題

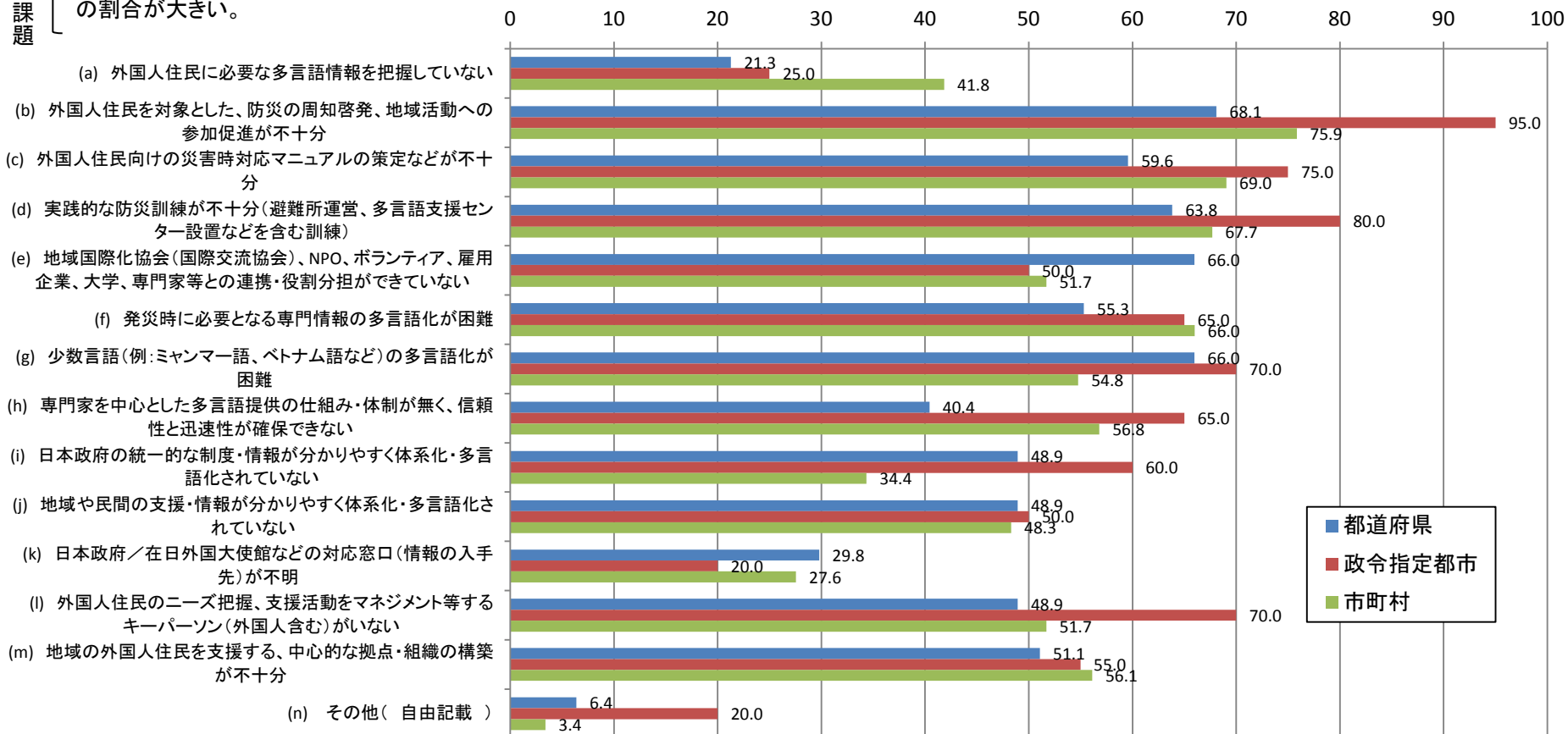
【その1】

平常時の課題

- (b)周知啓発の割合が最も大きいものの、(c)マニュアル策定、(d)実践的防災訓練の割合も大きい。一方、(a)必要な多言語情報の把握の割合のみが相対的に小さい。
- 都道府県は、(e)連携・役割分担の割合が相対的に大きい。
- 市町村は、都道府県、政令市と比べて、(a)必要な多言語情報の把握の割合が大きく、各事項にまんべんなく課題意識を有している。

災害時の課題

- (f)専門情報の多言語化の割合が最も大きく、次いで、(g)少数言語の多言語化、(m)外国人支援の拠点・組織、(h)信頼性・迅速性。一方、(k)政府／大使館の対応窓口の割合が相対的に小さい。
- 都道府県は、全体と比べて、(h)信頼性・迅速性の割合が相対的に小さい。
- 政令市は、(g)少数言語の多言語化、(l)キーパーソンの割合が最も大きい。全体と比べて、(l)キーパーソン、(i)統一制度等の多言語化の割合が大きい。

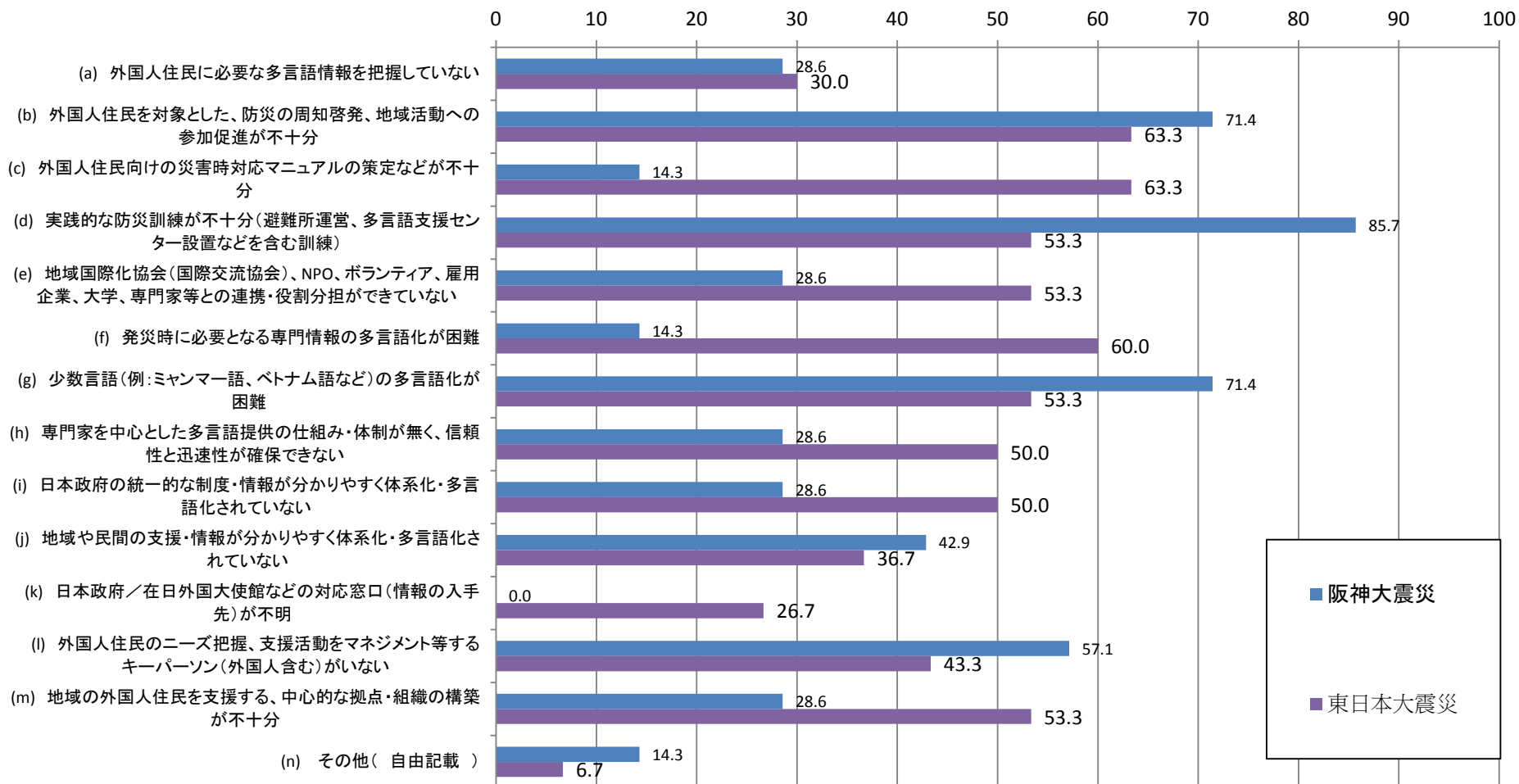


(13) 災害時の多言語情報提供に際しての課題

【その2】

○「阪神大震災」(を経験した団体(市))と「東日本大震災」(を経験した団体(市))では、課題と考えている事項の種類は同程度。

○一方、「東日本大震災」では、「阪神大震災」よりも、特に、(c)対応マニュアル、(f)専門情報の多言語化、(k)政府／大使館の対応窓口を課題と考える割合が大きい。(→災害の性質の違いによる可能性?)



(14) 本年7月に、新しい住民基本台帳制度が施行されます。

新制度をきっかけに、防災分野での多文化共生にどのように取り組もうとしていますか。

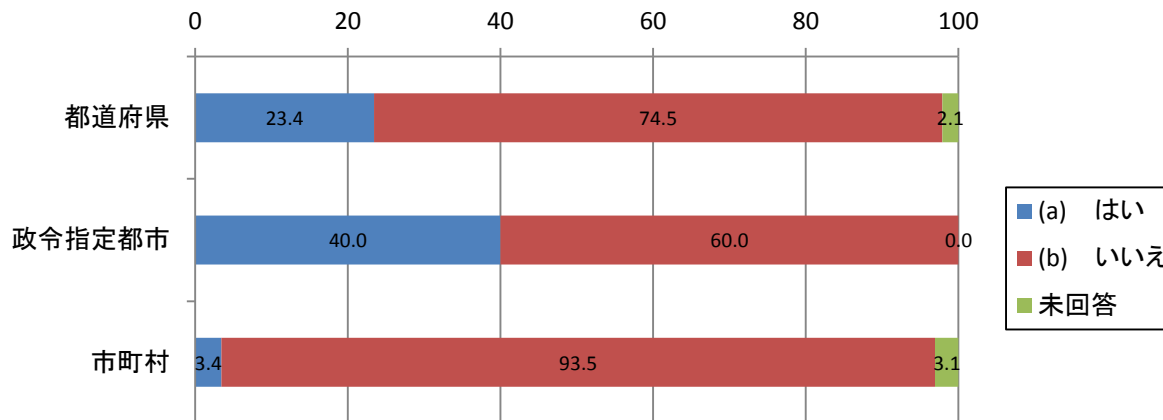
- (日本人・外国人の区別がなくなり、)これまで以上に、外国人市民の防災訓練や自主防災組織(自治会)への参加を促進。
- 新制度の導入によって、在住外国人の居住状況のより正確な把握が可能となるため、この情報を踏まえ、災害関連情報の周知徹底、啓発や情報提供などの実施を検討。
- 外国人の居住地域状況を把握しやすくなるため、安否確認、通訳・文化ボランティアの効果的な派遣等の実施について検討。(2)
- 新制度をきっかけとした対応は予定していない。

(15) 災害時における、組織間／各団体間での援助協力について、多文化共生の観点からどのような取組を実施されていますか

○別紙参照

(16) これまで、他の地域での災害時に、そこに居住する外国人住民への情報提供や支援を行ったことがありますか(救援物資や義捐金の送付を除く)

- 他地域の外国人住民へ支援を実施した団体は少なく、最も多い政令市で4割程度で、市町村では3%程度と極めて少ない。
- 「行ったことがある」都道府県では、多言語支援センター等への災害情報の翻訳支援、職員派遣などを実施
- 「行ったことがある」市町村では、翻訳支援、市国際交流協会の職員等の派遣などを実施



(17) その他、(15)の課題解決や外国人住民への情報提供などに向けた、特徴的だと考えられる取組があれば記載下さい

※主なものを記載

都道府県

- 被災地域に「被災地外国人相談員」を配置し、在住外国人の相談支援対応を実施
- 東日本大震災後、県国際国流協会内に「多言語インフォメーションセンター」を設置し、復興情報、災害情報等を8言語にて情報提供
- 外国人住民向けに、防災に関するセミナー、ワークショップ、ビデオ講座(多言語)などの開催
- レスキューカード(名刺サイズ)、もしくは、多言語防災マニュアルの作成
- 災害時の外国人住民のサポーター、ボランティアの育成・養成講座の開催
- 災害時多言語情報センターの設置運営訓練の実施

市町村(政令市を含む)

- 市ホームページ(防災情報含む)、広報誌、生活情報誌等による多言語での情報発信
- 外国人住民を対象とした防災訓練等の実施や外国人ボランティアの参加の実施
- 専門家集団と行政の連携によるバックアップセンター方式による災害時対応に向けた、被災時検討会を定期的に行う
- 外国人住民向けに、防災訓練、避難所体験、防災に関するセミナー、講習会、ワークショップなどの開催
- 国際交流協会等において、防災ガイド、避難所マップ、防災情報を含むDVD、生活情報をまとめた冊子等を作成
- 災害時に、県等から得た情報を基に、防災メールを英語で配信

(18) その他、(15)の課題解決や外国人住民への情報提供などに向けて、国、県、市町村、クレア、自治体外郭団体、NPO等の役割分担についてどのようにお考えですか。

都道府県

※主なものを記載

- 各市町村、市町村社会福祉協議会及びNPO等は、平常時から、安否確認や通訳・翻訳等の支援が必要となる在住外国人の情報を把握・共有しておくことが必要。
- 国は、災害発生時の情報提供の仕組みを構築し、国及び県は、市町や団体をサポートすべき。
- 政府の役割は、①外国人住民に必要な情報の一定の翻訳品質での多言語化(地方自治体に伝達)、②全国放送(テレビ・ラジオ)での多言語放送、③被災地等での災害多言語支援センター(以下「センター」)の立ち上げ、運営及び人材育成に対する財政的支援、④海外メディア・駐日大使館等への正確で迅速な情報発信、⑤大使館等を通じた外国人住民の状況把握など。
- 県の役割は、①県域のセンターの設置、②市町への情報提供と翻訳協力、③災害時の多言語相談窓口の設置、④県内市町村の連携支援、⑤専門的な人材の育成など。
- 市町村の役割は、①外国人住民への情報提供・ニーズ把握、②避難所内外での外国人被災者への個別対応、③災害時の相談窓口の設置など。
- クレアの役割は、①センターの立ち上げへ支援、②センターを担う人材育成・研修、③共通情報の多言語化支援(多言語情報化ツール等)など。
- 国際化協会の役割は、①情報提供、相談受付、②支援情報の集約、③行政と市町国際交流協会、NPO、NGO、外国人住民との橋渡しなど。
- NPOの役割は、①外国人被災者に寄り添ったきめ細やかな活動、情報提供、②センターへの翻訳協力、③各団体の専門性を生かした外国人住民の支援など。

市町村(政令市を含む)

- 特に、大規模(広域)災害の場合など、1つの市町村、小規模な市町村で、外国人支援組織の立ち上げや少数言語への対応などを行うことには限界があるため、県が支援体制を整えて多言語情報提供を行う、あるいは、近隣市や地域国際化協会(国際交流協会)、地域の団体(外国人住民を多く雇用している企業、日本語教室など)等との連携・役割分担が必要。
- ①国および県は、外国人支援の枠組みの整備や広範囲にわたる共通的な災害情報の分かりやすい多言語提供、②市町村は、地域の情報・ニーズの把握と情報提供手段の確保、③クレアは専門家、通訳ボランティアの派遣、研修や防災訓練の実施、④地域国際化協会は、情報の翻訳や関係外国人への協力要請、⑤NPOは災害時のボランティアの提供、といった役割分担が必要。
- 国や県、クレアは、少数言語の翻訳を含め、制度的な情報(改正住基法、児童手当等)、災害時の統一的な情報(災害の原因・規模、交通機関の運行状況等)、全国共通の情報などについて、分かりやすい日本語にするとともに、正確に多言語化した上で、自治体に提供すべき。自治体(市町村)は、地域限定の情報を含めて、NPO等を通じて各地域の在住外国人に情報を伝達。
- (特に小規模な)自治体が単独で外国人住民に情報提供を行うのは困難、かつ、被災の当事者となれば十分な活動もできないため、平常時から、近隣自治体、専門組織やNPOなどと顔の見える関係を築き、連携・協力体制を構築し、その役割分担を明確にしておくべき。また、連携のためのマニュアルの作成や平常時からの訓練も実施。

(19) 国(各省庁・総務省)、クレアに対しての要望

【クレアへの要望】

都道府県

※主なものを記載

- 災害時に必要な情報(医療、避難所、法律相談、その他)等を翻訳・通訳できる体制・拠点の設置
- 地名だけを入れ替えれば使用できるような防災マニュアル(訓練や避難場所等)のひな形、便利な多言語ツールの作成
- 災害時に、国、国関係機関、ライフライン関係会社が発信する様々な情報を、外国人がリアルタイムで分かる「多言語災害情報サイト」(情報が日本語しかない時は翻訳または「やさしい日本語」に変換)の開設
- 災害発生時における被災自治体と非被災自治体とのコーディネート

市町村(政令市を含む)

- 全国的に同一の制度的な情報、共通的な災害情報や専門的内容については、国やクレアで多言語化した上で情報提供すべき
- (外国人に特化した支援は単独で実施困難なため、)自治体や地域国際化協会の外国人支援に対する経済的支援/助成制度の充実
- 国際交流協会のような組織がない自治体向けなどに、災害時に、多言語で情報提供・対応ができる、通訳ボランティア・スタッフの派遣
- 災害時に、政府・県等からの全国レベルでの共通・統一情報などについて、分かりやすく翻訳した上でのタイムリーな情報提供
- 発災時、被災地外から人的支援を円滑に受けられるような、全国的な支援ネットワークづくり、自治体間連携を進めるコーディネート
- 市町村レベルで有用な(市町村が実態に合わせて応用・活用できる)マニュアル等の作成・配布

【国への要望】

都道府県

※主なものを記載

- NHKなどの全国ネットで、災害時の基本的情報、広域情報が多言語で提供、テロップ放送されるよう、その働きかけの実施
- 外国、領事館からの安否確認・被災状況確認への対応のあり方についての整理
- 災害時に、国、国関係機関、ライフライン関係会社が発信する様々な情報を外国人がリアルタイムで分かる「多言語災害情報サイト」のようなホームページ(情報が日本語しかない時は翻訳または「やさしい日本語」に変換)の開設(再掲)
- 各地域の災害多言語支援センター等の立ち上げ、運営及び人材育成に要する財政的支援の措置

市町村(政令市を含む)

- 全国的に同一の制度的な情報、共通的な災害情報や専門的内容については、国や県、クレアで多言語化した上で情報提供すべき(再掲)
- (外国人に特化した支援は単独で実施困難なため、)自治体や地域国際化協会の外国人支援に対する経済的支援/助成制度の充実(再掲)
- 全国レベルでの共通・統一情報など、一元的に多言語化した上で、テレビ、ラジオ、インターネット等のあらゆる媒体を通じた情報発信
- 東日本大震災での経験を踏まえた、地域・組織間連携構築のノウハウを含めた、災害時における外国人支援に関するガイドライン、外国人向け防災マニュアルの多言語での作成
- 発災時、被災地外から人的支援を円滑に受けられるような、全国的な支援ネットワークづくり、自治体間連携を進めるコーディネート(再掲)
- 防災活動や緊急事態等における外国人の取り扱い、安全対策など、国の一定レベルの指針の提示
- 大使館等を通じての海外への迅速かつ正確な情報提供、在日外国大使館等の情報の収集及び全国への情報提供

(17)災害時における、組織間／各団体間での援助協力について

【被災経験あり自治体】

【都道府県】

回答：12団体

連携先団体			連携の目的	連携エリア	実施事項				役割(o)その他(自由記載)	
都道府県国際交流協会	12団体	100.0%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 情報の多言語化(翻訳)支援 通訳・ボランティアの派遣 避難所支援 外国人住民への支援全般 	<ul style="list-style-type: none"> 県内の主体と連携 市内主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	4団体	シェア	33%	<ul style="list-style-type: none"> 外国人住民の安否確認
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	6団体	シェア	50%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	8団体	シェア	67%	
					d	<small>災害発生中以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業</small>	4団体	シェア	33%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	2団体	シェア	17%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	10団体	シェア	83%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	0団体	シェア	0%	
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	2団体	シェア	17%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	3団体	シェア	25%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	0団体	シェア	0%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	5団体	シェア	42%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1団体	シェア	8%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	6団体	シェア	50%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	3団体	シェア	25%	
					o	その他(自由記載)	1団体	シェア	8%	
					計	55団体				
NPO法人	5団体	41.6%	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供支援、生活支援 就労・就学支援 外国人住民への支援全般 	<ul style="list-style-type: none"> 県内の主体と連携 	c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	2団体	シェア	40%	<ul style="list-style-type: none"> 情報コンテンツの提供
					d	<small>災害発生中以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業</small>	1団体	シェア	20%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	3団体	シェア	60%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1団体	シェア	20%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1団体	シェア	20%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	1団体	シェア	20%	
					o	その他(自由記載)	1団体	シェア	20%	
					計	10団体				
市町村国際交流協会	3団体	25.0%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 ボランティアの活用 	<ul style="list-style-type: none"> 県内の主体と連携 市内主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1団体	シェア	33%	<ul style="list-style-type: none"> 情報コンテンツの提供
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	1団体	シェア	33%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1団体	シェア	33%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	1団体	シェア	33%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1団体	シェア	33%	
					o	その他(自由記載)	1団体	シェア	33%	
					計	6団体				
市町村	3団体	25.0%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 ボランティアの活用 	<ul style="list-style-type: none"> 県内の主体と連携 市内主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1団体	シェア	33%	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供、生活支援 安否確認と状況把握
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	1団体	シェア	33%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1団体	シェア	33%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	2団体	シェア	67%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	1団体	シェア	33%	

					o その他(自由記載)	2 団体	シェア	67%	
					計	8 団体			

地域国際化協会連絡協議会	2団体	16.6%	・情報の多言語化(翻訳)支援 ・災害時の相互支援	・県外の主体と連携	c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	50%	・情報コンテンツの提供
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	50%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1 団体	シェア	50%	
					計	3 団体				

教育機関	2団体	16.6%	・日本語コミュニケーション支援 ・災害時の翻訳支援	・県内の主体と連携 ・教室の学習者	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1 団体	シェア	50%	
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	1 団体	シェア	50%	
					計	2 団体				

その他団体	1団体	8.3%	・地域づくり	・コミュニティメンバー	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1 団体	シェア	100%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	100%	
					計	2 団体				

【 市町村 】 回答:29団体

連携先団体		連携の目的	連携エリア	実施事項			役割(o)その他(自由記載)			
市町村国際交流協会	23団体	79.3%	・情報の収集・共有・発信 ・外国人住民への支援全般 ・通訳、翻訳支援 ・国際交流等	・県内の主体と連携 ・市内の主体と連携 ・圏域の主体と連携	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	7 団体	シェア	30%	・外国人住民の安否確認
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	9 団体	シェア	39%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	11 団体	シェア	48%	
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	3 団体	シェア	13%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	0 団体	シェア	0%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	11 団体	シェア	48%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	1 団体	シェア	4%	
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	2 団体	シェア	9%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	2 団体	シェア	9%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	0 団体	シェア	0%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	4 団体	シェア	17%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	3 団体	シェア	13%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	4 団体	シェア	17%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	2 団体	シェア	9%	
					o	その他(自由記載)	1 団体	シェア	4%	
				計	60 団体					

都道府県国際交流協会	12団体	41.4%	・情報の収集・共有・発信	・県内の主体と連携 ・市内主体と連携	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	2 団体	シェア	17%	・外国人住民の安否確認 ・在外外国人の把握 ・ボランティアとの連携
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	1 団体	シェア	8%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	8%	
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	8%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	1 団体	シェア	8%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	2 団体	シェア	17%	

					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	1 団体	シェア	8%
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	2 団体	シェア	17%
					j	支援物資などの配分・コーディネート	1 団体	シェア	8%
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1 団体	シェア	8%
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	3 団体	シェア	25%
						計	16 団体		
教育機関	5団体	17.2%	・日本語支援等 ・市内の住民間交流	・市内の主体と連携 ・県内の主体と連携 ・県外の主体と連携	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	2 団体	シェア	40%
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	1 団体	シェア	20%
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	2 団体	シェア	40%
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門的通訳者の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	20%
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	4 団体	シェア	80%
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築/運営	2 団体	シェア	40%
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1 団体	シェア	20%
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	2 団体	シェア	40%
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	1 団体	シェア	20%
						計	16 団体		
NPO法人	4団体	13.8%	・情報提供支援、生活支援	・市内の主体と連携 ・県内の主体と連携 ・県外の主体と連携	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	2 団体	シェア	50%
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	2 団体	シェア	50%
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	25%
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門的通訳者の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	25%
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	1 団体	シェア	25%
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	2 団体	シェア	50%
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	2 団体	シェア	50%
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1 団体	シェア	25%
						計	12 団体		
地域国際化協会連絡協議会	3団体	10.3%	・情報の多言語化(翻訳)支援 ・災害時の相互支援	・市外の主体と連携	b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	1 団体	シェア	33%
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	33%
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門的通訳者の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア	33%
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1 団体	シェア	33%
						計	4 団体		
コミュニティFM	2団体	69.0%	・多言語情報提供	・市内の主体と連携	f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	1 団体	シェア	50%
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	1 団体	シェア	50%
						計	2 団体		
ボランティア団体	1団体	3.4%	・ニーズの把握	・市内、市外	e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	1 団体	シェア	100%
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	1 団体	シェア	100%
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1 団体	シェア	100%
					j	支援物資などの配分・コーディネート	1 団体	シェア	100%
						計	4 団体		
他市	1団体	3.4%	・災害時の相互支援	・県外の主体と連携	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1 団体	シェア	100%
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築/運営	1 団体	シェア	100%

				計	2 団体					
その他	4団体	13.8%	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の収集・共有・発信 ・通訳、翻訳支援 ・住居支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・市内の主体と連携 ・県内の主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1 団体	シェア	25%	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人ネットワークを活用しての安否確認や情報提供 ・行政ではできない細やかな支援
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	2 団体	シェア	50%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	2 団体	シェア	50%	
					d	<small>災害発生中～以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業</small>	2 団体	シェア	50%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	1 団体	シェア	25%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	3 団体	シェア	75%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	0 団体	シェア	0%	
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	1 団体	シェア	25%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	3 団体	シェア	75%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	4 団体	シェア	100%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	2 団体	シェア	50%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	2 団体	シェア	50%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	2 団体	シェア	50%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	1 団体	シェア	25%	
					o	その他(自由記載)	2 団体	シェア	50%	
				計	28 団体					

(17)災害時における、組織間／各団体間での援助協力について

【被災経験なし自治体】

【都道府県】 回答:26団体

連携先団体			連携の目的	連携エリア	実施事項			役割(o)その他(自由記載)	
都道府県国際交流協会	22団体	84.6%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 情報の多言語化(翻訳)支援 通訳・ボランティアの派遣 多文化共生の推進 外国人住民への支援全般 多言語センターの運営 	<ul style="list-style-type: none"> 県内の主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	5団体	シェア 23%	<ul style="list-style-type: none"> 外国人住民支援の調整 相談受付窓口
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	6団体	シェア 27%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	13団体	シェア 59%	
					d	災害発生中〜以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	4団体	シェア 18%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	4団体	シェア 18%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	12団体	シェア 55%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	3団体	シェア 14%	
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	2団体	シェア 9%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	4団体	シェア 18%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	1団体	シェア 5%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	6団体	シェア 27%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	3団体	シェア 14%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	9団体	シェア 41%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	1団体	シェア 5%	
					o	その他(自由記載)	2団体	シェア 9%	
					計	75団体			
市町村	5団体	19.2%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 情報の多言語化(翻訳)支援 地域外国人の窓口 防災計画に基づく連携 	<ul style="list-style-type: none"> 県内の主体と連携 市内の主体と連携 	c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1団体	シェア 20%	被災状況の把握
					d	災害発生中〜以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	1団体	シェア 20%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	2団体	シェア 40%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	1団体	シェア 20%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1団体	シェア 20%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	1団体	シェア 20%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1団体	シェア 20%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	3団体	シェア 60%	
					o	その他(自由記載)	1団体	シェア 20%	
地域国際化協会連絡協議会	5団体	19.2%	<ul style="list-style-type: none"> 災害時相互応援協定の締結 ネットワークの構築 	<ul style="list-style-type: none"> 県外の連携都市 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1団体	シェア 20%	コーディネーターの派遣
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	3団体	シェア 60%	
					d	災害発生中〜以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	2団体	シェア 40%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	1団体	シェア 20%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	3団体	シェア 60%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	2団体	シェア 40%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1団体	シェア 20%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1団体	シェア 20%	
					o	その他(自由記載)	1団体	シェア 20%	
					計	15団体			

NPO法人	3団体	11.5%	・多文化共生・外国人防災啓発 ・情報の収集・共有・発信	・県内の主体と連携 ・県外の主体と連携	d	災害発生中～以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	1団体	シェア 33%	・相談受付
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	1団体	シェア 33%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1団体	シェア 33%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1団体	シェア 33%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1団体	シェア 33%	
					o	その他(自由記載)	1団体	シェア 33%	
					計	6団体			
ボランティア団体	1団体	3.8%	・情報の収集・共有・発信	・県内の主体と連携	m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1団体	シェア 100%	
						計	1団体		
教育機関	1団体	3.8%	・留学生支援	・県内の主体と連携	o	その他(自由記載)	1団体	シェア 100%	・留学生に対する情報提供
						計	1団体		
県社会福祉協議会	1団体	3.8%	・通訳ボランティアの派遣	・県内の主体と連携	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1団体	シェア 100%	・相談受付
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1団体	シェア 100%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	1団体	シェア 100%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	1団体	シェア 100%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1団体	シェア 100%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	1団体	シェア 100%	
					計	6団体			
コミュニティFM	1団体	3.8%	・情報提供	・県内の主体と連携	f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	1団体	シェア 100%	
						計	1団体		
その他	2団体	7.7%	・留学生支援 ・体育館等施設の活用	・県内の主体と連携	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1団体	シェア 50%	・留学生に対する情報提供
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	1団体	シェア 50%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1団体	シェア 50%	
					o	その他(自由記載)	1団体	シェア 50%	
						計	4団体		

【市町村】

回答: 90団体

連携先団体			連携の目的	連携エリア	実施事項			役割(o)その他(自由記載)		
都道府県国際交流協会	14団体	15.6%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 情報の多言語化(翻訳)支援 通訳・ボランティアの派遣 外国人住民への支援全般 相互支援 	<ul style="list-style-type: none"> 県内の主体と連携 市内の主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	4団体	シェア	29%	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関と連絡調整 相談対応
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	2団体	シェア	14%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	9団体	シェア	64%	
					d	災害発生中〜以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	3団体	シェア	21%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	1団体	シェア	7%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	5団体	シェア	36%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	1団体	シェア	7%	
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	0団体	シェア	0%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1団体	シェア	7%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	0団体	シェア	0%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	1団体	シェア	7%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	2団体	シェア	14%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	3団体	シェア	21%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	0団体	シェア	0%	
					o	その他(自由記載)	2団体	シェア	14%	

市町村国際交流協会	43団体	47.8%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 情報の多言語化(翻訳)支援 通訳・ボランティアの確保・派遣 外国人住民への支援全般 防災対策・協力 多文化共生 	<ul style="list-style-type: none"> 市内の主体と連携 県内の主体と連携 県外の主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	3団体	シェア	7%	<ul style="list-style-type: none"> 在住外国人の把握 ボランティアとの連携
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	16団体	シェア	37%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	28団体	シェア	65%	
					d	災害発生中〜以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	3団体	シェア	7%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	0団体	シェア	0%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	26団体	シェア	60%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	1団体	シェア	2%	
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	3団体	シェア	7%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	2団体	シェア	5%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	1団体	シェア	2%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	13団体	シェア	30%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	6団体	シェア	14%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	15団体	シェア	35%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	1団体	シェア	2%	
					o	その他(自由記載)	2団体	シェア	5%	

外国人集住都市会議	16団体	17.8%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 情報の多言語化(翻訳)支援 通訳・ボランティアの確保・派遣 災害時相互支援 	<ul style="list-style-type: none"> 県内の主体と連携 県外の主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	8 団体	シェア 50%	
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	5 団体	シェア 31%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	7 団体	シェア 44%	
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	4 団体	シェア 25%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	0 団体	シェア 0%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	3 団体	シェア 19%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	0 団体	シェア 0%	
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	2 団体	シェア 13%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	5 団体	シェア 31%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	1 団体	シェア 6%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築/運営	1 団体	シェア 6%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	4 団体	シェア 25%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	4 団体	シェア 25%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	0 団体	シェア 0%	
					o	その他(自由記載)	1 団体	シェア 6%	
計						45 団体			

都道府県	14団体	15.6%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 外国人住民への支援全般 災害時の相互協力 	<ul style="list-style-type: none"> 市内の主体と連携 県内の主体と連携 県外の主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	10 団体	シェア 71%	相談窓口
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	4 団体	シェア 29%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	4 団体	シェア 29%	
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	3 団体	シェア 21%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	1 団体	シェア 7%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	2 団体	シェア 14%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	0 団体	シェア 0%	
					h	マスコミ(FM放送局等)、海外機関・海外メディアとの連絡・調整	1 団体	シェア 7%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	3 団体	シェア 21%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	1 団体	シェア 7%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築/運営	1 団体	シェア 7%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1 団体	シェア 7%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1 団体	シェア 7%	
					n	過去の被災経験に基づく、(多言語情報提供を含む)マニュアル等の策定・提供	1 団体	シェア 7%	
					o	その他(自由記載)	1 団体	シェア 7%	
計						34 団体			

ボランティア団体	10団体	11.1%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 情報の多言語化(翻訳)支援 通訳・ボランティアの確保・派遣 災害時相互支援 コミュニケーション支援 	<ul style="list-style-type: none"> 市内の主体と連携 県内の主体と連携 県外の主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1 団体	シェア 10%	
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	1 団体	シェア 10%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	4 団体	シェア 40%	
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア 10%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	1 団体	シェア 10%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	2 団体	シェア 20%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1 団体	シェア 10%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	2 団体	シェア 20%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	1 団体	シェア 10%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	2 団体	シェア 20%	
					o	その他(自由記載)	0 団体	シェア 0%	
					計				

教育機関	6団体	6.7%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 情報の多言語化(翻訳)支援 留学生支援 災害時の施設の活用 	<ul style="list-style-type: none"> 市内の主体と連携 県内の主体と連携 	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	2 団体	シェア 33%	・留学生への対応
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	1 団体	シェア 17%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1 団体	シェア 17%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	1 団体	シェア 17%	
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	1 団体	シェア 17%	
					j	支援物資などの配分・コーディネート	1 団体	シェア 17%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	1 団体	シェア 17%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	2 団体	シェア 33%	
					o	その他(自由記載)	1 団体	シェア 17%	
					計				

NPO法人	5団体	5.6%	<ul style="list-style-type: none"> 情報の収集・共有・発信 情報の多言語化(翻訳)支援 	<ul style="list-style-type: none"> 市内の主体と連携 県外の主体と連携 	b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	4 団体	シェア 80%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	2 団体	シェア 40%	
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	3 団体	シェア 60%	
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	1 団体	シェア 20%	
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	4 団体	シェア 80%	
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	1 団体	シェア 20%	
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	2 団体	シェア 40%	
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1 団体	シェア 20%	
計							18 団体		

他市	4団体	4.4%	<ul style="list-style-type: none"> 災害時の相互支援 連携 	・近隣市町村	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1 団体	シェア 25%	
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	2 団体	シェア 50%	
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1 団体	シェア 25%	
					計				

社会福祉協議会	4団体	4.4%	・通訳ボランティアの養成・派遣 ・相互支援	・市内の主体と連携	c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	3団体	シェア	75%
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1団体	シェア	25%
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	1団体	シェア	25%
						計	5団体		
他市協会	3団体	3.3%	・情報の収集・共有・発信 ・情報の多言語化(翻訳)支援	・市外の主体と連携 ・県内の主体と連携	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	1団体	シェア	33%
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	2団体	シェア	67%
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1団体	シェア	33%
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	1団体	シェア	33%
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	3団体	シェア	100%
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	2団体	シェア	67%
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	1団体	シェア	33%
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1団体	シェア	33%
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	1団体	シェア	33%
						計	13団体		
地域国際化協会連絡協議会	1団体	1.1%	・災害時の相互支援	地域内の主体と連携	c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	1団体	シェア	100%
					d	災害発生中期以降、専門性のある情報(例:各種申請の行政用語、放射線情報)の多言語化に向けた、専門の通訳者の確保及び翻訳作業	1団体	シェア	100%
					i	被災地域に必要な人材・職員(支援人材)の派遣	1団体	シェア	100%
						計	3団体		
コミュニティFM	1団体	1.1%	・情報提供	・市内の主体と連携	f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	1団体	シェア	100%
						計	1団体		
その他	13団体	14.4%	・情報の収集・共有・発信 ・情報の多言語化(翻訳)支援 ・防災支援 ・中間支援	・市内の主体と連携 ・県内の主体と連携 ・地域コミュニティ	a	災害発生時に必要な情報の関係機関(国、民間など)からの収集	3団体	シェア	23%
					b	収集した情報の分かりやすい言葉への置き換え・解釈	1団体	シェア	8%
					c	災害発生初期、通訳ボランティア等の確保及び翻訳作業	3団体	シェア	23%
					e	専門家(弁理士、税理士、弁護士等)と外国人住民との接点を持たせる工夫の検討	1団体	シェア	8%
					f	多言語情報の外国人住民への伝達・提供	5団体	シェア	38%
					g	雇用元の企業、通学先の教育機関等との連絡・調整	1団体	シェア	8%
					k	外国人住民への対応に向けた支援組織・拠点の構築／運営	2団体	シェア	15%
					l	平常時からの多言語化が必要な情報の整理・体系化	1団体	シェア	8%
					m	平常時からの外国人住民への防災の周知啓発、実践訓練等の実施	5団体	シェア	38%
						計	22団体		

多文化共生の推進に関する地方自治体アンケート調査結果（集計版）

361 47 20 294 47 34 13 2 1 1 10 2 314 267 47 7 1 2 30 10 314 55 55 89 115

<div style="border: 2px solid yellow; padding: 5px; display: inline-block;"> 【割合表】 (=選択団体/該当団体) </div>	アンケート項目																									
	全自治体 回答 (361団体)	全団体内訳			都道府 県 回答 (47団体)	被災経 験なし (34団 体)	被災経 験あり (13団 体)	被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり					市町村 回答 (314団 体)	被災経 験なし (267団 体)	被災経 験あり (47団 体)	被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり					市町村 回答 (314団 体)	自治体概況 (回答市町村314団体内訳)				
		都道府県 (47団体)	政令指定 都市 (20団体)	市町村 (294団体)				阪神大 震災経 験 (2団 体)	新潟中 越地震 経験 (1団 体)	新潟中 越沖地 震経験 (1団 体)	東日本 大震災 経験 (10団 体)	その他 災害経 験 (2団体)				阪神大 震災経 験 (7団体)	新潟中 越地 震経験 (1団体)	新潟中 越沖地 震経験 (2団体)	東日本 大震災 経験 (30団体)	その他 災害経 験 (10団体)		類型① 人口10万人 以上 外国人登録 割合 2%以上 (55団体)	類型② 人口10万人 未満 外国人登録 割合 2%以上 (55団体)	類型③ 人口10万人 以上 外国人登録 割合 2%未満 (89団体)	類型④ 人口10万人 未満 外国人登録 割合 2%未満 (115団体)	
1. 多言語情報提供に関するニーズ																										
(1) 多言語情報提供の対応を行った災害名	(a) 阪神・淡路大震災(1995年1月)	2.5	4.3	10.0	1.7	4.3	0.0	15.4	100.0	0.0	0.0	20.0	0.0	2.2	0.0	14.9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	5.5	0.0	3.4	0.9
	(b) 新潟県中越地震(2004年10月)	0.6	2.1	0.0	0.3	2.1	0.0	7.7	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.3	0.0	2.1	0.0	100.0	50.0	3.3	0.0	0.3	0.0	0.0	1.1	0.0
	(c) 新潟県中越沖地震(2007年7月)	0.8	2.1	0.0	0.7	2.1	0.0	7.7	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.6	0.0	4.3	0.0	100.0	100.0	6.7	0.0	0.6	0.0	0.0	1.1	0.9
	(d) 東日本大震災(2011年3月)	11.1	21.3	15.0	9.2	21.3	0.0	76.9	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	9.6	0.0	63.8	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	9.6	10.9	7.3	13.5	7.0
	(e) その他(福井豪雨(2004年7月)・能登半島地震(2007年3月))	4.2	4.3	0.0	4.4	4.3	0.0	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	4.1	0.0	27.7	28.6	0.0	0.0	3.3	100.0	4.1	0.0	1.8	3.4	7.8
事務局コメント		「東日本大震災」を経験した団体による回答が圧倒的に多く(6割以上)、次いで「阪神・淡路大震災」(1割以上)。					—					—					—									

2. 多言語提供した情報の内容																										
平常時 ※設問(g)(h)については「被災経験なし団体」	(a) 地域の防災に関する情報(日常の備え、避難所情報、防災訓練など)	54.3	68.1	95.0	49.3	68.1	67.6	69.2	100.0	100.0	100.0	80.0	0.0	52.2	52.4	51.1	57.1	100.0	100.0	46.7	60.0	52.2	81.8	50.9	62.9	30.4
	(b) 地域の防犯に関する情報	13.9	21.3	10.0	12.9	21.3	17.6	30.8	50.0	0.0	0.0	30.0	50.0	12.7	12.0	17.0	14.3	100.0	50.0	16.7	20.0	12.7	18.2	20.0	11.2	7.8
	(c) 交通機関の運営情報	13.9	10.6	35.0	12.9	10.6	8.8	15.4	50.0	0.0	0.0	20.0	0.0	14.3	13.5	19.1	14.3	100.0	50.0	16.7	30.0	14.3	23.6	5.5	21.3	8.7
	(d) 電気、ガス、水道の運営情報	15.8	21.3	25.0	14.3	21.3	20.6	23.1	100.0	0.0	0.0	30.0	0.0	15.0	14.6	17.0	28.6	0.0	0.0	13.3	20.0	15.0	23.6	5.5	21.3	10.4
	(e) 日常生活関連情報(医療、教育、社会保険、ごみ収集の情報など)	73.7	85.1	100.0	70.1	85.1	82.4	92.3	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	72.0	71.5	74.5	71.4	100.0	100.0	76.7	70.0	72.0	94.5	69.1	83.1	53.9
	(f) 地域のイベント・催事情報、外国人向け日本語教室や技能学習などの情報	56.5	76.6	90.0	51.0	76.6	73.5	84.6	50.0	0.0	0.0	90.0	100.0	53.5	52.4	59.6	71.4	100.0	100.0	63.3	40.0	53.5	87.3	47.3	65.2	31.3
	(g) 道路事情に関する情報	4.7	6.4	5.0	4.4	6.4	8.8	—	—	—	—	—	—	4.5	5.2	—	—	—	—	—	—	4.5	5.5	5.5	3.4	4.3
	(h) 学校、保育園などの運営の状況	21.6	12.8	35.0	22.1	12.8	17.6	—	—	—	—	—	—	22.9	27.0	—	—	—	—	—	—	22.9	45.5	21.8	23.6	12.2
	(i) 国レベルの統一的な制度・共通情報	29.6	46.8	65.0	24.5	46.8	50.0	38.5	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	27.1	28.1	21.3	14.3	100.0	100.0	23.3	20.0	27.1	52.7	21.8	30.3	14.8
	事務局コメント		・全体:(a)防災情報、(e)生活情報、(f)イベント情報等の多言語割合が多く、(c)交通機関や(d)インフラの運営情報等の多言語割合が少ない。 ・また、各情報の多言語化割合は、政令市>都道府県>市町村の順が多い。 ・都道府県:「全体」と同様 ・政令市:「全体」の内容に加え、ほぼ全ての団体で、(a)防災情報、(e)生活情報、(f)イベント情報等を多言語化。 ・市町村:「全体」の内容に加え、(i)国の統一制度・共通情報の多言語化割合が少ない。					・(i)国の統一制度・共通情報を除き、「被災経験あり」団体(県)の方が、「被災経験なし」団体(県)よりも各情報の多言語化割合が大きい。					・他の震災と比較して、「阪神」、「東日本」では、(c)交通機関や(d)インフラの運営情報、(i)国の統一制度・共通情報を多言語化している割合が多い。					※「被災経験あり」団体(市)と「被災経験なし」団体(市)で、大きな差異なし。					・「阪神」、「東日本」では、(d)インフラの運営情報、(i)国の統一制度・共通情報などの多言語化割合に差異が見られる。 ・(a)防災情報をはじめ各情報の多言語化割合は、概して、類型①>③>②>④の順。			

直前・直後	(a) 地域の被災情報	33.3	30.8	60.0	31.0	8.5	—	30.8	50.0	0.0	0.0	40.0	0.0	5.1	—	34.0	28.6	0.0	50.0	40.0	20.0	34.0	55.6	40.0	29.4	25.0
	(b) 警報、緊急情報	33.3	61.5	60.0	21.4	17.0	—	61.5	50.0	100.0	100.0	60.0	50.0	3.8	—	25.5	14.3	100.0	100.0	33.3	10.0	25.5	55.6	20.0	23.5	12.5
	(c) 道路事情に関する情報	20.0	46.2	20.0	11.9	12.8	—	46.2	50.0	100.0	100.0	50.0	0.0	1.9	—	12.8	14.3	0.0	50.0	10.0	20.0	12.8	11.1	0.0	11.8	18.8
	(d) インフラ(交通機関、電気、ガス、水道等)の運営情報	43.3	61.5	80.0	33.3	17.0	—	61.5	50.0	100.0	100.0	70.0	0.0	5.7	—	38.3	42.9	100.0	100.0	43.3	20.0	38.3	77.8	20.0	29.4	31.3
	(e) 学校、保育園などの運営・災害対応の状況	15.0	23.1	20.0	11.9	6.4	—	23.1	0.0	100.0	100.0	10.0	50.0	1.9	—	12.8	0.0	0.0	50.0	16.7	10.0	12.8	22.2	0.0	11.8	12.5
	(f) 外国人住民の安否情報	23.3	46.2	20.0	16.7	12.8	—	46.2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	2.5	—	17.0	14.3	0.0	50.0	20.0	10.0	17.0	11.1	20.0	17.6	18.8
	(g) その他 【都道府県】ガソリン店舗等情報(1)他 【市町村】新聞報道等の内容(1)他	5.8	23.1	40.0	38.1	6.4	—	23.1	50.0	0.0	0.0	30.0	0.0	5.7	—	38.3	57.1	0.0	0.0	26.7	60.0	38.3	33.3	40.0	23.5	56.3
事務局コメント		・全体:絶対的な多言語化割合は低い。(d)インフラ状況、(a)被災情報、(b)緊急情報の多言語化割合が相対的に大きく、(c)道路事情、(e)学校・保育園などの運営・災害対応状況などの多言語化割合が少ない。 ・また、各情報の多言語化割合は、概して、政令市>都道府県>市町村の順が多い。 ・都道府県:「全体」と同様 ・政令市:「全体」と同様 ・市町村:「全体」と同様					—					・(f)外国人住民の安否情報の多言語化は、「東日本」、「その他」のみで実施。					・「新潟中越沖」は他よりも各情報の多言語化割合が多い。 ・「阪神」、「東日本」では、概して、「東日本」の方が各情報の多言語化割合が若干多い。					・各情報の多言語化割合は、概して、類型①>③>②>④の順。				

アンケート項目 【割合表】 (=選択団体/該当団体)		全自治体回答 (361団体)				都道府県回答 (47団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	被災経験あり都道府県内訳 (13団体) ※複数回答あり					市町村回答 (314団体)	被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	被災経験あり市町村内訳 (62団体) ※複数回答あり					市町村回答 (314団体)	自治体概況 (回答市町村314団体内訳)			
		都道府県 (47団体)	政令指定都市 (20団体)	市町村 (294団体)	都道府県 (47団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	阪神大震災経験 (2団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (1団体)	東日本大震災経験 (10団体)	その他災害経験 (2団体)	市町村 (314団体)	被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	阪神大震災経験 (7団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (2団体)	東日本大震災経験 (30団体)	その他災害経験 (10団体)	市町村 (314団体)	類型① 人口10万人以上 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型② 人口10万人未満 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型③ 人口10万人以上 外国人登録割合 2%未満 (89団体)	類型④ 人口10万人未満 外国人登録割合 2%未満 (115団体)	
避難時	(h) 避難所情報	31.7	38.5	40.0	28.6	10.6	—	38.5	50.0	0.0	0.0	40.0	50.0	4.5	—	29.8	14.3	0.0	50.0	36.7	20.0	29.8	44.4	40.0	23.5	25.0
	(i) 生活物資の入手方法に関する情報	21.7	30.8	40.0	16.7	8.5	—	30.8	50.0	100.0	100.0	30.0	0.0	2.9	—	19.1	14.3	100.0	100.0	20.0	20.0	19.1	22.2	40.0	11.8	18.8
	(j) 国や民間、地域の支援情報	23.3	46.2	20.0	16.7	12.8	—	46.2	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	2.5	—	17.0	28.6	0.0	50.0	16.7	10.0	17.0	22.2	0.0	23.5	12.5
	(k) 医療関連(医師巡回、医薬品等)の情報	10.0	7.7	20.0	9.5	2.1	—	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	1.6	—	10.6	14.3	0.0	50.0	10.0	10.0	10.6	11.1	0.0	11.8	12.5
	(l) 被災に関する専門性の高い情報(放射線情報など)	20.0	38.5	20.0	14.3	10.6	—	38.5	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	2.2	—	14.9	0.0	100.0	100.0	20.0	10.0	14.9	33.3	0.0	11.8	12.5
事務局コメント	(m) その他 【都道府県】外国大使館や領事館からの情報(2)、外国人相談センターの案内(1)、県外待避の交通手段(1)、食中毒、熱中症の情報、入浴サービス情報(1)他 【市町村】新聞報道等の内容(1)、家屋危険度判定の内容(1)他	36.7	38.5	40.0	35.7	10.6	—	38.5	50.0	100.0	100.0	40.0	0.0	5.4	—	36.2	42.9	0.0	50.0	26.7	60.0	36.2	33.3	40.0	11.8	62.5
	・全体:絶対的な多言語化割合は低いものの、(h)避難所情報や(i)支援情報の多言語化割合が多い。 また、各情報の多言語化割合は、概して、都道府県=政令市>市町村の順で多い。 ・都道府県:「全体」の内容に加え、(l)専門情報(放射線情報など)の多言語化割合が多い。 ・政令市:「全体」と同様 ・市町村:「全体」と同様	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
復旧・復興時	(n) インフラ(交通機関、電気、ガス、水道等)の復旧情報	30.0	38.5	40.0	26.2	10.6	—	38.5	50.0	100.0	100.0	40.0	0.0	4.1	—	27.7	28.6	0.0	50.0	30.0	20.0	27.7	33.3	40.0	11.8	37.5
	(o) 一時帰宅等に関する情報	13.3	23.1	20.0	9.5	6.4	—	23.1	0.0	0.0	0.0	30.0	0.0	1.6	—	10.6	0.0	0.0	0.0	10.0	20.0	10.6	11.1	20.0	5.9	12.5
	(p) 震災後の生活支援関連情報(義援金の受取手続情報、仮設住宅入居の申請手続など)	31.7	53.8	40.0	23.8	14.9	—	53.8	100.0	0.0	0.0	70.0	0.0	3.8	—	25.5	42.9	100.0	100.0	23.3	20.0	25.5	33.3	0.0	29.4	25.0
	(q) 国レベルの統一的な制度・共通情報	25.0	46.2	20.0	19.0	12.8	—	46.2	0.0	100.0	100.0	50.0	0.0	2.9	—	19.1	0.0	100.0	50.0	26.7	10.0	19.1	22.2	0.0	29.4	12.5
	(r) 風評被害の払拭のための各種情報	23.3	53.8	40.0	11.9	14.9	—	53.8	50.0	0.0	0.0	70.0	0.0	2.2	—	14.9	0.0	100.0	50.0	20.0	10.0	14.9	33.3	20.0	11.8	6.3
事務局コメント	(s) その他 【都道府県】○泥やほこりの撤去作業に関する情報(1)○浸水の影響で使用不能となった家具や家電の処理方法(1) 【市町村】○放射線値の情報(3)○新聞報道等の内容(1)○就学支援金等(1)○相談できる場所(1)他	31.7	7.7	40.0	38.1	2.1	—	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	5.7	—	38.3	42.9	0.0	50.0	30.0	60.0	38.3	44.4	40.0	17.6	56.3
	・全体:絶対的な多言語化割合は低いものの、(n)インフラ復旧情報、(p)生活支援情報、(r)風評被害対策情報の多言語化割合が相対的に大きい。 また、各情報の多言語化割合は、概して、都道府県>政令市>市町村の順で多い。 ・都道府県:「全体」と同様。 ・政令市:「全体」と同様。 ・市町村:基本、「全体」と同様であるものの、(r)風評被害対策情報の多言語化割合が相対的に小さい。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

アンケート項目 【割合表】 (=選択団体/該当団体)		全自治体回答 (361団体)				都道府県内訳 (47団体)									市町村 (314団体)						自治体概況 (回答市町村314団体内訳)					
		都道府県 (47団体)	政令指定都市 (20団体)	市町村 (294団体)	都道府県回答 (47団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり					市町村回答 (314団体)	被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり					市町村回答 (314団体)	自治体概況 (回答市町村314団体内訳)				
								阪神大震災経験 (2団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (1団体)	東日本大震災経験 (10団体)	その他災害経験 (2団体)				阪神大震災経験 (7団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (2団体)	東日本大震災経験 (30団体)	その他災害経験 (10団体)		類型① 人口10万人以上 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型② 人口10万人未満 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型③ 人口10万人以上 外国人登録割合 2%未満 (89団体)	類型④ 人口10万人未満 外国人登録割合 2%未満 (115団体)	
(5)-② やさしく、分かりやすい日本語を使った情報発信を心がけていますか	(a) はい	54.0	74.5	90.0	48.3	74.5	88.2	38.5	0.0	0.0	0.0	30.0	100.0	51.0	49.8	57.4	57.1	100.0	100.0	53.3	70.0	51.0	76.4	41.8	52.8	41.7
	(b) いいえ	37.7	23.4	10.0	41.8	23.4	11.8	53.8	50.0	100.0	100.0	60.0	0.0	39.8	42.3	25.5	28.6	0.0	0.0	30.0	10.0	39.8	21.8	47.3	41.6	43.5
	未回答	8.3	2.1	0.0	9.9	2.1	0.0	7.7	50.0	0.0	0.0	10.0	0.0	9.2	7.9	17.0	14.3	0.0	0.0	16.7	20.0	9.2	1.8	10.9	5.6	14.8
事務局コメント		・全体：政令市>都道府県>市町村の順に、いずれも50%程度以上の自治体が、やさしく、分かりやすい日本語での情報発信を心がけている。 ・都道府県、政令市は、それぞれ、75%、90%となっているが、市町村は48%とかなり低くなっている。				・「被災経験あり」団体(県)の方が、「被災経験なし」団体(県)よりも、やさしく分かりやすい情報発信が心がけられている(被災経験あり団体(県)40%弱)。									・「被災経験あり」団体(市)の方が、「被災経験なし」団体(市)よりも、大きな差異はないが、やさしく分かりやすい情報発信が心がけられている。(一県とは逆の傾向)						・概して、類型①>③>②=④の順であるが、類型①、③ではともに50%以上であるのに対し、類型②、④では40%程度と低い水準。 (一規模の小さい市町村では、やさしく分かりやすい日本語での情報発信への対応が不十分)					
(5)-② やさしく、分かりやすい日本語を使った情報発信を心がけていますか (内容につき自由記載)	被災経験あり団体	—				○読みがな、ルビを振る(2) ○難しい熟語は使用しない(1)他									○読みがな、ルビを振る(6) ○文章を簡単に(行政用語、専門用語を使用しない等)(8) 例1:地震⇒大地が揺れています、津波⇒大きな波が来ます 例2:余震⇒後からくる地震、今朝⇒今日の朝 ○HP上に極力、「やさしい日本語」のリンクを張る(4) ○ひらがな表記で難しい表現を避ける(1) ○イラストを併記する(1)他						—					
	被災経験なし団体	—				○ホームページ・メルマガ、ハンドブック等で、やさしい日本語、平易な表現の使用(12) ○ルビ、読み仮名振り(8) ○ひらがな表記、漢字をあまり使わない(3) ○市町、庁内向けやさしい日本語講座の実施(1)他									○ホームページ・メルマガ、ハンドブック等で、やさしい日本語、平易な表現を使用(38) ○ルビ、読み仮名振り(32) ○ひらがな表記(可能な限り漢字を使用しない)(8) ○イラスト、大きな文字、見やすいフォントを使用(7) ○窓口や電話で平易な言葉で対応(4) ○災害時通訳ボランティアや職員を対象に、「やさしい日本語」研修会を開催。(3) ○言葉の表現方法を外国人住民相談員等がチェックする(2) ○簡条書きにする(1) ○独自に指差しシートを作成し、簡単な日本語で要件を聞く(1)他						—					
(5)-③ 情報発信に際して、日本語も併記していますか	(a) はい	59.3	70.2	80.0	56.1	70.2	73.5	61.5	100.0	0.0	0.0	60.0	100.0	57.6	59.6	46.8	42.9	100.0	100.0	46.7	50.0	57.6	83.6	56.4	57.3	46.1
	(b) いいえ	31.9	27.7	20.0	33.0	27.7	26.5	30.8	0.0	100.0	100.0	30.0	0.0	32.5	32.2	34.0	42.9	0.0	0.0	33.3	30.0	32.5	16.4	32.7	34.8	37.4
	未回答	8.9	2.1	0.0	10.9	2.1	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	9.9	8.2	19.1	14.3	0.0	0.0	20.0	20.0	9.9	0.0	10.9	7.9	16.5
事務局コメント		・全体：政令市>都道府県>市町村の順に、いずれも50%以上の自治体が、情報発信に際して日本語併記を行っている。 ・都道府県、政令市は、それぞれ、70%、80%となっているが、市町村は56%とかなり低くなっている。				・「被災経験あり」団体(県)と「被災経験なし」団体(県)で大きな差異はない									・「被災経験なし」団体(市町村)の方が「被災経験あり」団体(市町村)よりも併記割合が大きい。						・概して、類型①>②=③=④の順で、類型①だけが80%超であるが、②、③、④はそれぞれ50%程度。					
(6) 多言語化の方法	(a) 自治体内部、自治体自身での翻訳	49.9	61.7	80.0	45.9	61.7	70.6	38.5	50.0	100.0	100.0	40.0	0.0	48.1	47.6	51.1	57.1	100.0	100.0	53.3	40.0	48.1	67.3	43.6	57.3	33.9
	(b) 地域国際化協会(国際交流協会)などの翻訳	34.9	57.4	70.0	28.9	57.4	50.0	76.9	100.0	100.0	100.0	70.0	100.0	31.5	28.8	46.8	57.1	100.0	100.0	43.3	50.0	31.5	43.6	21.8	44.9	20.0
	(c) 地域のNPO、外国人ボランティア、通訳ボランティアの通訳	27.4	27.7	60.0	25.2	27.7	17.6	53.8	100.0	0.0	0.0	60.0	50.0	27.4	28.1	23.4	14.3	100.0	100.0	26.7	20.0	27.4	41.8	12.7	38.2	19.1
	(d) 外国語大学や語学学校をはじめとする教育機関の翻訳	3.0	0.0	5.0	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.5	2.2	10.6	0.0	100.0	100.0	13.3	10.0	3.5	0.0	3.6	3.4	5.2
	(e) 専門の業者の翻訳	23.3	27.7	50.0	20.7	27.7	29.4	23.1	0.0	0.0	0.0	30.0	0.0	22.6	24.7	10.6	42.9	0.0	0.0	6.7	0.0	22.6	40.0	18.2	27.0	13.0
	(f) その他 【あり・都道府県】クリアソウル、パリ事務所、在日(フィリピン)大使館(各1)他 【あり・市町村】県外の被災地支援に特化したNPO、自動翻訳(英語、中国語、韓国語等)機能を有した市HP(2)、多文化共生マネージャーとの連携(1)他 【なし・都道府県】CIR(国際交流員)の翻訳、他自治体(市)職員の翻訳(各1) 【なし・市町村】インターネットの自動翻訳システム(10)、(財)日本国際協力センター(JICE)に依頼(6)、国や県、国際交流協会等の制作物・配布物等を使	18.8	12.8	10.0	20.4	12.8	5.9	30.8	50.0	100.0	100.0	30.0	0.0	19.7	19.9	19.1	28.6	0.0	50.0	16.7	20.0	19.7	21.8	18.2	14.6	23.5
	事務局コメント		・全体：(a)自治体(内部)の割合が極めて大きく、次いで、(b)協会の割合が大きい。 ・(c) ボランティア/NPO、(e)専門業者が同程度の割合であるが、(d)教育機関の割合だけが極めて小さい。 ・都道府県：「全体」と同様 ・政令市：「全体」の内容に加えて、都道府県と比べて、(c) ボランティア/NPO、(e)専門業者による翻訳の割合も大きい。 ・市町村：「全体」の内容に加えて、都道府県や政令市と比べて、(b)協会による翻訳の割合が少ない。(一協会との連携が弱い可能性)				・「被災経験あり」団体(県)は(a)自治体による翻訳が、「被災経験なし」団体(県)は(b)協会による翻訳が極めて大きい。 ・「被災経験あり」団体(市)は、(c) ボランティア/NPOの割合もかなり多い。 (一「被災経験あり」団体(市)では、人的リソースに限られていること等から翻訳作業をアウトソーシングしている可能性)									・「被災経験あり」団体(市)の方が、「被災経験なし」団体(市)よりも、(b)協会による翻訳の割合が多い。 ・「阪神」では(e) 専門業者による翻訳も相当程度(40%)見られたが、「東日本」では大きく減少し、(c) ボランティア/NPOによる翻訳が増加している。						・概して、類型①>③>②>④の順であるが、類型②・④は(b)協会や(c)ボランティア/NPOによる翻訳が少ない。 (一小規模市町村では、協会やNPO/ボランティアの活動量が少ない、もしくは、連携が強い可能性)				

アンケート項目 【割合表】 (=選択団体/該当団体)		全自治体回答 (361団体)				都道府県内訳 (47団体)										被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり					被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり					自治体概況 (回答市町村314団体内訳)				
		都道府県 (47団体)	政令指定都市 (20団体)		市町村 (294団体)	都道府県回答 (47団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	阪神大震災経験 (2団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (1団体)	東日本大震災経験 (10団体)	その他災害経験 (2団体)	市町村回答 (314団体)	被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	阪神大震災経験 (7団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (2団体)	東日本大震災経験 (30団体)	その他災害経験 (10団体)	市町村回答 (314団体)	類型① 人口10万人以上 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型② 人口10万人未満 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型③ 人口10万人以上 外国人登録割合 2%未満 (89団体)	類型④ 人口10万人未満 外国人登録割合 2%未満 (115団体)				
		都道府県	政令指定都市		市町村	都道府県	被災経験なし	被災経験あり	阪神大震災経験	新潟中越地震経験	新潟中越沖地震経験	東日本大震災経験	その他災害経験	市町村	被災経験なし	被災経験あり	阪神大震災経験	新潟中越地震経験	新潟中越沖地震経験	東日本大震災経験	その他災害経験	市町村	類型①	類型②	類型③	類型④				
(7) 外国人住民への情報提供手段		(a) 電話、FAX	13.6	25.5	35.0	10.2	25.5	23.5	30.8	50.0	0.0	0.0	40.0	0.0	11.8	9.0	27.7	42.9	100.0	50.0	23.3	30.0	11.8	21.8	5.5	13.5	8.7			
		(b) インターネットホームページ	70.1	97.9	100.0	63.6	97.9	100.0	92.3	50.0	100.0	100.0	90.0	100.0	65.9	65.5	68.1	57.1	100.0	100.0	73.3	60.0	65.9	90.9	50.9	76.4	53.0			
		(c) SNS(ツイッター、Facebookなど)	8.6	19.1	20.0	6.1	19.1	17.6	23.1	0.0	0.0	0.0	30.0	0.0	7.0	5.6	14.9	0.0	0.0	50.0	16.7	20.0	7.0	9.1	5.5	12.4	2.6			
		(d) 電子メール	20.8	46.8	70.0	13.3	46.8	44.1	53.8	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0	16.9	15.0	27.7	28.6	0.0	0.0	23.3	40.0	16.9	29.1	16.4	19.1	9.6			
		(e) コミュニティFM、AM放送	12.5	23.4	55.0	7.8	23.4	14.7	46.2	50.0	100.0	100.0	40.0	50.0	10.8	8.2	25.5	28.6	100.0	100.0	20.0	40.0	10.8	30.9	3.6	11.2	4.3			
		(f) テレビ放送	3.6	12.8	5.0	2.0	12.8	11.8	15.4	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	2.2	2.2	2.1	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	2.2	0.0	1.8	2.2	3.5			
		(g) 新聞、広報誌	33.8	36.2	45.0	32.7	36.2	32.4	46.2	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	33.4	34.5	27.7	28.6	0.0	0.0	26.7	30.0	33.4	56.4	34.5	31.5	23.5			
		(h) 張り紙	26.9	31.9	35.0	25.5	31.9	32.4	30.8	0.0	100.0	100.0	20.0	50.0	26.1	25.8	27.7	28.6	100.0	50.0	23.3	40.0	26.1	41.8	23.6	25.8	20.0			
		(i) 説明会、懇談会	11.4	12.8	30.0	9.9	12.8	14.7	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	11.1	9.7	19.1	14.3	0.0	0.0	13.3	40.0	11.1	18.2	9.1	13.5	7.0			
		(j) 避難所の巡回	3.3	6.4	5.0	2.7	6.4	-	23.1	0.0	100.0	100.0	20.0	0.0	2.9	-	14.9	14.3	100.0	100.0	16.7	10.0	2.9	1.8	3.6	3.4	2.6			
		(k) 海外メディア	0.6	2.1	5.0	0.0	2.1	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.3	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	1.8	0.0	0.0	0.0			
		【あり・都道府県】日本語教室への巡回・相談、通訳付きセミナー(各1) 【あり・市町村】相談窓口/相談窓口でのチラシ配布(6)、同国人ネットワークによるロコミ、外国人雇用企業への配布(各1)、防災無線(1) 他 【なし・都道府県】チラシ・冊子等の配付(4)、公的機関窓口等での掲示(2)、外国料理店や外国食材店での配付(1)、コンビニでの掲示(1) 他 【なし・市町村】冊子・パンフレット等の配付(37)、行政の窓口・案内板(12)、防災行政無線・広報無線・CATV(3)、駅広報スタンド(1)、紙ベースの閲覧板等(1) 他		30.5	29.8	50.0	29.3	29.8	32.4	23.1	0.0	100.0	100.0	20.0	0.0	30.6	30.3	31.9	57.1	0.0	0.0	26.7	30.0	30.6	30.9	32.7	28.1	31.3		
		事務局コメント		・全体:(b)インターネットHPが65%~100%で圧倒的に多い。一方で、(k)海外メディア、(j)避難所巡回、(f)テレビ放送の極めて少ない。 ・都道府県:「全体」の内容に加えて、(d)電子メール、(g)新聞・広報誌、(h)張り紙、(a)電話・FAX、(e)コミュニティFM/AM放送など、幅広い手段を利用。 ・政令市:「全体」の内容に加えて、都道府県と同様に、幅広い手段を利用。 ・市町村:「全体」の内容に加えて、都道府県や政令市と比べて、(d)電子メール、(e)コミュニティFM/AM放送、(c)SNSなどの手段の利用が極めて少ない。 (⇒政令市は住民に近いサービスを提供する必要があることに加え、行財政面での余裕が一般市町村より高く、多様なツールを活用している可能性)				・「被災経験あり」団体(県)の方が「被災経験なし」団体(県)よりも各手段の利用割合が、概して大きい(特に、(e)コミュニティFM/AM放送)。					・「東日本」では、「阪神」に比べ、(b)インターネットHP、(c)SNS、(d)電子メールなど、ICTを利用した提供手段が増えている。					・「被災経験あり」団体(市)の方が「被災経験なし」団体(市)よりも各手段の利用割合が、概して大きい。					・「東日本」では、「阪神」に比べ、(b)インターネットHP、(c)SNSなど、ICTを利用した提供手段が増えている一方で、(a)電話・FAXの利用割合が減少している。また、(d)電子メールに関しては、両者でほぼ差異は見られない。				・概して、類型①>③>②≒④の順であるが、類型①は多様な提供手段を用いている一方で、類型③は(b)インターネットHPのみが多い。			
		2. 多言語情報提供の提供体制		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
(8) 外国人に対して情報伝達を行っている者		(a) 自治体(担当部署)	77.3	78.7	90.0	76.2	78.7	82.4	69.2	100.0	100.0	100.0	70.0	50.0	77.1	78.7	68.1	71.4	100.0	50.0	73.3	50.0	77.1	94.5	72.7	85.4	64.3			
		(b) 地域国際化協会(国際交流協会)	52.6	91.5	90.0	43.9	91.2	92.3	100.0	100.0	100.0	90.0	100.0	46.8	45.7	53.2	71.4	100.0	100.0	53.3	40.0	46.8	70.9	38.2	56.2	32.2				
		(c) NPO、ボランティア団体	28.0	36.2	50.0	25.2	36.2	35.3	38.5	50.0	100.0	100.0	40.0	0.0	26.8	27.3	23.4	14.3	100.0	100.0	30.0	10.0	26.8	43.6	20.0	27.0	21.7			
		(d) 通訳ボランティア	12.2	17.0	50.0	8.8	17.0	11.8	30.8	0.0	100.0	100.0	30.0	0.0	11.5	11.6	10.6	14.3	100.0	50.0	13.3	0.0	11.5	25.5	3.6	19.1	2.6			
		(e) 地域の外国人住民、外国人コミュニティ	20.5	25.5	40.0	18.4	25.5	26.5	23.1	0.0	0.0	0.0	30.0	0.0	19.7	18.7	25.5	14.3	100.0	50.0	26.7	30.0	19.7	29.1	18.2	19.1	16.5			
		(f) 駐日大使館/領事館	5.3	8.5	40.0	2.4	8.5	5.9	15.4	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	4.8	4.1	8.5	14.3	100.0	50.0	6.7	10.0	4.8	12.7	1.8	5.6	1.7			
		(g) 外国人住民の雇用企業	16.6	21.3	20.0	15.6	21.3	26.5	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	15.9	15.4	19.1	0.0	100.0	50.0	23.3	20.0	15.9	21.8	14.5	12.4	16.5			
		(h) 外国人留学生が通っている大学、日本語教室	26.0	27.7	70.0	22.8	27.7	35.3	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	25.8	25.8	25.5	14.3	100.0	50.0	26.7	30.0	25.8	45.5	9.1	32.6	19.1			
		(i) その他		10.0	2.1	10.0	11.2	2.1	0.0	7.7	50.0	0.0	0.0	10.0	0.0	11.1	9.7	19.1	14.3	0.0	50.0	16.7	30.0	11.1	9.1	12.7	6.7	14.8		
		事務局コメント		・全体:(b)協会、(a)自治体の割合が圧倒的に多く、次いで、(c)NPO・ボランティア、(h)大学・日本語教室が多い。 ・都道府県:「全体」の内容に加えて、(f)駐日大使館/領事館の割合が相対的に少ない。 ・政令市:「全体」の内容に加えて、(f)駐日大使館/領事館も含めて、各主体の割合が、都道府県のそれよりも、全体的に多い。しかしながら、(g)雇用企業の割合だけが相対的に少ない。 ・市町村:「全体」の内容に加えて、都道府県や政令市と比べて、(b)協会の割合が半分程度に留まっており、また、(d)通訳ボランティアの割合も少ない。 (⇒政令市を除く、市町村では、地域の活動主体の多様性、数が少なく、また、財政的な面からも連携が難しい可能性)				・(d)通訳ボランティア、(f)駐日大使館/領事館を除き、「被災経験なし」団体(県)の方が「被災経験あり」団体(県)よりも各主体の割合が、概して大きい(特に(g)雇用企業、(h)大学・日本語教室)。 (⇒災害時には、雇用企業や大学・日本語教室のようなコミュニティも活用することが困難な可能性)					・「東日本」では、他に比べ、多様な主体が情報伝達者として活動(特に(e)外国人コミュニティ)。					※「被災経験あり」団体(市)と「被災経験なし」団体(市)で、大きな差異なし。					・「東日本」では、「阪神」に比べ、(b)協会の割合が減少しているものの、概して、各主体の情報伝達者として利用した割合が多い。 (⇒東日本では、あらゆる支援が多方面から得られた一方で、市町村の協会の活動は十分ではなかった可能性)				・概して、類型①>③>②≒④の順である。			

アンケート項目 【割合表】 (=選択団体/該当団体)		全自治体回答 (361団体)				都道府県回答 (47団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	被災経験あり都道府県内訳 (13団体) ※複数回答あり					市町村回答 (314団体)	被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	被災経験あり市町村内訳 (62団体) ※複数回答あり					市町村回答 (314団体)	自治体概況 (回答市町村314団体内訳)					
		都道府県 (47団体)	政令指定都市 (20団体)	市町村 (294団体)			阪神大震災経験 (2団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (1団体)	東日本大震災経験 (10団体)	その他災害経験 (2団体)			阪神大震災経験 (7団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (2団体)	東日本大震災経験 (30団体)	その他災害経験 (10団体)		類型① 人口10万人以上 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型② 人口10万人未満 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型③ 人口10万人以上 外国人登録割合 2%未満 (89団体)	類型④ 人口10万人未満 外国人登録割合 2%未満 (115団体)					
(9) 外国人住民のニーズ把握の方法	(a) 地域国際化協会(国際交流協会)などを活用した、情報収集・把握	49.6	78.7	90.0	42.2	78.7	76.5	84.6	100.0	100.0	100.0	80.0	100.0	45.2	42.7	59.6	71.4	100.0	100.0	56.7	60.0	45.2	60.0	40.0	52.8	34.8		
	(b) 外国人住民、外国人コミュニティを活用した情報収集・把握	30.5	46.8	65.0	25.5	46.8	38.2	69.2	50.0	0.0	0.0	70.0	100.0	28.0	26.6	36.2	28.6	100.0	100.0	43.3	20.0	28.0	47.3	23.6	30.3	19.1		
	(c) 通訳ボランティアを活用した、情報収集・把握	11.9	17.0	20.0	10.5	17.0	11.8	30.8	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	11.1	11.2	10.6	0.0	100.0	50.0	13.3	10.0	11.1	21.8	7.3	14.6	5.2		
	(d) 外国人住民の住居の個別訪問	1.7	0.0	5.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	1.1	6.4	0.0	0.0	0.0	6.7	10.0	1.9	3.6	0.0	2.2	1.7		
	(e) 避難所への巡回	3.9	6.4	5.0	3.4	6.4	-	23.1	0.0	100.0	100.0	20.0	0.0	3.5	-	23.4	14.3	100.0	100.0	26.7	20.0	3.5	3.6	1.8	6.7	1.7		
	(f) 登録メールアドレスへの情報配信・返信	7.2	10.6	30.0	5.1	10.6	11.8	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	6.7	4.9	17.0	14.3	100.0	100.0	20.0	10.0	6.7	7.3	3.6	14.6	1.7		
	(g) 電話、FAXでの確認	5.3	6.4	10.0	4.8	6.4	0.0	23.1	0.0	0.0	0.0	30.0	0.0	5.1	3.0	17.0	0.0	100.0	100.0	20.0	20.0	5.1	9.1	1.8	5.6	4.3		
	(h) 窓口での情報収集・把握	47.9	34.0	70.0	48.6	34.0	32.4	38.5	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	52.8	34.0	71.4	100.0	100.0	26.7	30.0	50.0	70.9	54.5	48.3	39.1		
	(i) 外国人留学生の留学先学校、日本語教室などを活用した情報収集・把握	27.4	29.8	55.0	25.2	29.8	32.4	23.1	0.0	0.0	0.0	30.0	0.0	27.1	27.0	27.7	0.0	100.0	50.0	30.0	40.0	27.1	36.4	16.4	40.4	17.4		
	(j) 外国人雇用先企業などを活用した情報収集・把握	10.0	6.4	5.0	10.9	6.4	5.9	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	10.5	10.5	10.6	0.0	100.0	50.0	13.3	10.0	10.5	9.1	7.3	4.5	17.4		
(k) その他 【あり・都道府県】外国人住民へのアンケート調査、被災地での懇談会、自治体(担当部署)(各1) 【あり・市町村】アンケート調査の実施、通訳ボランティアや外国人団体を活用して把握予定(各1) 【なし・都道府県】外国人住民のアンケート調査(3)、生活相談員の活用、問い合わせのメール、NPOを活用した情報収集・把握、市町村からの情報収集・把握(各1) 他 【なし・市町村】外国人市民の参加する懇談会等を活用した情報収集・把握(7)、外国人住民のアンケート調査(6)、外国人のための相談会(2)、教育委員会(学校)、外国人住民相談員や日本語講師、多文化共生センター利用者からの情報収集、ボランティア団体からの情報提供、NPO法人等を活用した情報収集(各1) 他	16.3	23.4	25.0	14.6	23.4	23.5	23.1	0.0	0.0	0.0	20.0	50.0	15.3	15.7	12.8	14.3	0.0	0.0	10.0	20.0	15.3	14.5	9.1	14.6	19.1			
事務局コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・全体:(a)協会、(h)窓口、(b)外国人・同コミュニティを利用したニーズ把握の割合が多い一方、(d)個別訪問、(g)電話・FAX、(i)雇用企業などを活用したニーズ把握の割合は極めて小さい。 また、概して、政令市>都道府県>市町村の順で多い。 ・都道府県:「全体」の内容に加えて、(i)学校・日本語教室を利用する割合も多い(3割程度)。 ・政令市:「全体」の内容に加えて、(i)学校・日本語教室、(f)メールを利用する割合も多い(それぞれ、5割強、3割) ・市町村:「全体」と同様。 				<ul style="list-style-type: none"> ・「被災経験あり」団体(県)の方が「被災経験なし」団体(県)よりも、各手段の活用割合が、概して大きい(特に(b)外国人・同コミュニティ、(c)通訳ボランティア、(g)電話・FAX)。 					<ul style="list-style-type: none"> ・「東日本」では「阪神」に比べ、多様な手段で外国人住民のニーズを収集・把握している。(特に(b)外国人・同コミュニティ、(c)通訳ボランティア、(i)学校・日本語教室)。 					<ul style="list-style-type: none"> ・「被災経験あり」団体(市)の方が「被災経験なし」団体(市)よりも各手段の活用割合が、概して大きい。 					<ul style="list-style-type: none"> ・「東日本」では「阪神」に比べ、(a)協会、(h)窓口を活用したニーズ把握の割合は減少したものの、より多様な手段でニーズを把握している(特に(b)外国人・同コミュニティ、(i)学校・日本語教室)。 					<ul style="list-style-type: none"> ・概して、類型①>③>②>④の順であるが、人口規模の大きい類型①と③は(a)協会の割合が最も多い一方、人口規模の小さい類型②と④は(h)窓口の割合が最も多い。 (一)小規模団体は、協会よりも自身の窓口に頼らざるを得ない状況である可能性) 			
(10)災害時に、地域の外国人からどのような協力を得ることが期待されますか	(a) 通訳・翻訳ボランティア	84.2	97.9	100.0	81.0	97.9	100.0	92.3	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	82.2	81.3	87.2	100.0	100.0	100.0	86.7	80.0	82.2	87.3	80.0	89.9	74.8		
(10)-① 自治体や支援団体に関係・所属する外国人からの協力(内容)	(b) 外国人住民のニーズの収集・整理	64.8	74.5	95.0	61.2	74.5	76.5	69.2	50.0	0.0	0.0	70.0	100.0	63.4	62.5	68.1	100.0	100.0	100.0	60.0	70.0	63.4	69.1	63.6	65.2	59.1		
	(c) 支援人材・物資などの適切な配分・コーディネート	11.9	17.0	20.0	10.5	17.0	20.6	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	11.1	10.5	14.9	28.6	0.0	0.0	13.3	10.0	11.1	14.5	12.7	13.5	7.0		
	(d) 外国人住民への情報提供の際のアナウンス業務の支援	51.5	72.3	85.0	45.9	72.3	79.4	53.8	50.0	100.0	100.0	60.0	0.0	48.4	48.7	46.8	85.7	0.0	50.0	33.3	60.0	48.4	61.8	58.2	56.2	31.3		
	(e) 窓口や電話、メールでの外国人住民からの対応・相談	53.7	74.5	85.0	48.3	74.5	73.5	76.9	50.0	100.0	100.0	70.0	100.0	50.6	49.8	55.3	57.1	100.0	100.0	50.0	70.0	50.6	67.3	47.3	61.8	35.7		
	(f) 被災地域への派遣(ボランティア活動支援)	11.1	25.5	25.0	7.8	25.5	17.6	46.2	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	8.9	8.6	10.6	14.3	100.0	50.0	6.7	20.0	8.9	21.8	3.6	11.2	3.5		
	(g) その他 【あり・市町村】外国人ネットワークへの情報発信(1) 【なし・都道府県】避難所巡回等(1) 【なし・市町村】協力を得る体制になっていない(4)、支援物資の収集、有償による通訳・翻訳(各1) 他	6.6	2.1	0.0	7.8	2.1	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.3	7.9	4.3	0.0	0.0	0.0	3.3	10.0	7.3	7.3	7.3	4.5	9.6		
事務局コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・全体:(a)通訳・翻訳ボランティアが圧倒的に多く、次いで、(b)外国人住民のニーズ把握、(e)外国人住民への対応、(d)アナウンス業務となっている。 一方で、(c)支援人材・物資の配分、(f)被災地派遣の割合は相対的にかなり低い水準。 また、概して、政令市>都道府県>市町村の順で多い。 ・都道府県:「全体」と同様 ・政令市:「全体」と同様 ・市町村:「全体」と同様 				<ul style="list-style-type: none"> ・「被災あり」団体(県)は、「被災なし」団体(県)に比べて、特に、(f)被災地派遣に期待している。 一方、「被災なし」団体(県)は、「被災あり」団体(県)に比べて、特に、(c)支援人材・物資の配分に期待している。 					<ul style="list-style-type: none"> ※災害間で大きな差異はない 					<ul style="list-style-type: none"> ※「被災なし」団体(市)と「被災あり」団体(市)で大きな差異はない 					<ul style="list-style-type: none"> ・概して、災害間で大きな差異はないものの、「東日本」では「阪神」と比べて、(d)アナウンス業務への期待が低い(8割⇔3割)。 					<ul style="list-style-type: none"> ※類型で大きな差異はない 			

アンケート項目 【割合表】 (=選択団体/該当団体)		全自治体回答 (361団体)				都道府県内訳 (47団体)								市町村内訳 (314団体)						自治体概況 (回答市町村314団体内訳)						
		全団体内訳				被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり								被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり						市町村内訳						
		都道府県 (47団体)	政令指定都市 (20団体)	市町村 (294団体)	都道府県回答 (47団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	阪神大震災経験 (2団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (1団体)	東日本大震災経験 (10団体)	その他災害経験 (2団体)	市町村回答 (314団体)	被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	阪神大震災経験 (7団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (2団体)	東日本大震災経験 (30団体)	その他災害経験 (10団体)	市町村回答 (314団体)	類型① 人口10万人以上 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型② 人口10万人未満 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型③ 人口10万人以上 外国人登録割合 2%未満 (89団体)	類型④ 人口10万人未満 外国人登録割合 2%未満 (115団体)	
(10)-② 地域に居住する一般外国人住民からの協力(内容)	(a) 通訳・翻訳のボランティア	68.4	80.9	85.0	65.3	80.9	85.3	69.2	100.0	0.0	0.0	90.0	0.0	66.6	64.8	76.6	71.4	100.0	100.0	76.7	80.0	66.6	74.5	63.6	68.5	62.6
	(b) 外国人住民のニーズの収集・整理	55.4	51.1	75.0	54.8	51.1	55.9	38.5	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	56.1	55.4	59.6	71.4	100.0	50.0	56.7	60.0	56.1	61.8	56.4	56.2	53.0
	(c) 支援人材・物資などの適切な配分・コーディネート	8.6	12.8	10.0	7.8	12.8	11.8	15.4	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	8.0	7.5	10.6	0.0	100.0	100.0	13.3	10.0	8.0	10.9	9.1	6.7	7.0
	(d) 外国人住民への情報提供の際のアナウンス業務の支援	33.0	44.7	45.0	30.3	44.7	50.0	30.8	50.0	0.0	0.0	40.0	0.0	31.2	31.8	27.7	28.6	100.0	50.0	26.7	30.0	31.2	43.6	38.2	37.1	17.4
	(e) 窓口や電話、メールでの外国人住民からの応対・相談	19.9	27.7	30.0	18.0	27.7	32.4	15.4	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	18.8	17.6	25.5	14.3	100.0	100.0	20.0	50.0	18.8	30.9	14.5	16.9	16.5
	(f) 被災地域への派遣(ボランティア活動支援)	8.9	23.4	25.0	5.4	23.4	20.6	30.8	50.0	0.0	0.0	40.0	0.0	6.7	6.0	10.6	0.0	100.0	50.0	13.3	10.0	6.7	14.5	5.5	7.9	2.6
(g) その他 【あり・都道府県】被災地巡回の際の道先案内(1) 【あり・市町村】外国人ネットワークへの情報発信、地域コーディネーター(キーパーソン)的な役割(各1) 【なし・市町村】 (連携がないので)協力を期待できない、協力を得る体制にない(5)、炊き出しや行政とのパイプ役(1) 他	8.9	2.1	5.0	10.2	2.1	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	9.9	10.1	8.5	14.3	0.0	0.0	3.3	20.0	9.9	5.5	16.4	12.4	7.0	
事務局コメント	・全体:(a)通訳・翻訳ボランティアと(b)外国人住民のニーズ収集が多く、次いで、(d)アナウンス業務となっている。 一方で、(c)支援人材・物資の配分、(f)被災地派遣の割合は相対的にかなり低い水準。 また、概して、政令市=都道府県>市町村の順で多い。 ・都道府県:「全体」と同様 ・政令市:「全体」と同様 ・市町村:「全体」と同様				・「被災なし」団体(県)は、「被災あり」団体(県)に比べて、概して、各事項への期待の割合が大きい。が、(f)被災地派遣のみ、「被災あり」団体(県)の方が期待の割合が大きい。								※「被災なし」団体(市)と「被災あり」団体(市)で大きな差異はない						※類型で大きな差異はない							
(10)-③ 国際交流員(CIR)、外国語指導助手(ALT)からの協力を得ることを考えていますか	1) はい	50.4	91.5	80.0	41.8	91.5	94.1	84.6	50.0	100.0	100.0	80.0	100.0	44.3	44.2	44.7	57.1	100.0	50.0	40.0	50.0	44.3	36.4	36.4	52.8	45.2
	2) いいえ	46.0	8.5	10.0	54.4	8.5	5.9	15.4	50.0	0.0	0.0	20.0	0.0	51.6	51.7	51.1	42.9	0.0	50.0	53.3	50.0	51.6	58.2	58.2	42.7	52.2
	未回答	3.6	0.0	10.0	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.1	4.1	4.3	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0	4.1	5.5	5.5	4.5	2.6
事務局コメント	・全体:CIR、ALTからの協力を考えている団体の方が(5割強程度)多い。 ・都道府県、政令市は、それぞれ、9割、8割が協力を考えているもの、市町村では4割程度しか協力を考えていない。				※「被災なし」団体(市)と「被災あり」団体(市)で大きな差異はない								・「被災なし」団体(市)と「被災あり」団体(市)で大きな差異はないもの、ともに4割程度しか協力を考えていない。						※災害間で大きな差異はない							
(11) 地域の外国人住民向けの支援組織、拠点を設置していますか	(a) はい	32.1	51.1	65.0	26.9	51.1	52.9	46.2	50.0	0.0	0.0	40.0	100.0	29.3	27.0	42.6	71.4	100.0	100.0	36.7	40.0	29.3	45.5	16.4	42.7	17.4
	(b) いいえ	66.8	48.9	40.0	71.4	48.9	47.1	53.8	50.0	100.0	100.0	60.0	0.0	69.4	71.9	55.3	28.6	0.0	0.0	60.0	60.0	69.4	52.7	81.8	55.1	82.6
	未回答	1.1	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	1.1	2.1	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	1.3	1.8	1.8	2.2	0.0
事務局コメント	・全体:外国人向け支援組織・拠点の設置している団体は、3割程度。 ・政令市が最も多く(6割強)、次いで、都道府県(5割)となっており、市町村については25%程度。				※「被災なし」団体(県)と「被災あり」団体(県)で大きな差異はない								・「被災あり」団体(市)の方が、「被災なし」団体(市)よりも、設置割合が1.5倍ほど多い。						・「東日本」(を経験した団体(市))の設置割合が最も低い水準(4割弱)。 ・設置割合は、類型①>③>④≒②の順であり、類型①・③のそれ(4割強)は、類型④・②のそれ(2割弱)よりも2倍以上大きい。							
(12) 避難所における外国人住民を対象とした特別な対応や、帰国支援を実施しましたか	(a) はい	18.3	23.1	40.0	14.3	6.4	0.0	23.1	0.0	100.0	100.0	20.0	0.0	2.5	0.0	17.0	14.3	100.0	100.0	20.0	10.0	17.0	11.1	20.0	23.5	12.5
	(b) いいえ	18.3	23.1	40.0	14.3	21.3	0.0	76.9	100.0	0.0	0.0	80.0	100.0	12.1	0.0	80.9	71.4	0.0	0.0	80.0	90.0	17.0	11.1	20.0	23.5	12.5
	未回答	63.3	53.8	20.0	71.4	72.3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.4	100.0	2.1	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.0	77.8	60.0	52.9	75.0
事務局コメント	・全体:都道府県、政令市、市町村とも、ほとんど避難所での外国人住民への特別な対応・帰国支援が実施されていない。				—								・「新潟中越」「新潟中越沖」では実施されたが、それ以外の災害ではほとんど実施されていない。						— ※類型で大きな差異はない							
(12) 避難所における外国人住民を対象とした特別な対応や、帰国支援を実施しましたか (内容につき自由記載)	被災あり					○個別支援、心のケア(1) ○多言語表示指導(1) ○外国語新聞配布、巡回、チラシ作成(1)								○避難所巡回、被災外国人に対する聞き取り・情報提供(3) ○通訳の派遣(2) ○在日中国大使館が実施した緊急帰国バスへの対応(1) 他												
	被災無し																									

アンケート項目

【割合表】
(=選択団体/該当団体)

		全自治 体 回答 (361団 体)	全団体内訳			都道府 県 回答 (47団 体)	被災経 験なし (34団 体)	被災経 験あり (13団 体)	被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり					市町村 回答 (314団 体)	被災経 験なし (267団 体)	被災経 験あり (47団 体)	被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり					市町村 回答 (314団 体)	自治体概況 (回答市町村314団体内訳)			
			都道府県 (47団体)	政令指定 都市 (20団体)	市町村 (294団体)				阪神大 震災経 験 (2団 体)	新潟中 越地震 経験 (1団 体)	新潟中 越沖地 震経験 (1団 体)	東日本 大震災 経験 (10団 体)	その他 災害経 験 (2団体)				阪神大 震災経 験 (7団体)	新潟中越 地震経験 (1団体)	新潟中越 沖地 震経験 (2団体)	東日本 大震災 経験 (30体)	その他 災害経 験 (10団体)		類型① 人口10万人 以上 外国人登録 割合 2%以上 (55団体)	類型② 人口10万人 未満 外国人登録 割合 2%以上 (55団体)	類型③ 人口10万人 以上 外国人登録 割合 2%未満 (89団体)	類型④ 人口10万人 未満 外国人登録 割合 2%未満 (115団体)
(13) 地域防災計画の中に、外国人住民 に関する位置づけ等を明記してい ますか	(a) はい	62.9	87.2	95.0	56.8	87.2	82.4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	59.2	57.3	70.2	100.0	100.0	100.0	66.7	60.0	59.2	85.5	45.5	70.8	44.3
	(b) いいえ	36.0	10.6	5.0	42.2	10.6	14.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	39.8	41.9	27.7	0.0	0.0	0.0	30.0	40.0	39.8	14.5	52.7	28.1	54.8
	未回答	1.1	2.1	0.0	1.0	2.1	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.7	2.1	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	1.0	0.0	1.8	1.1	0.9
① 地域防災計画に明記した時期	記載 【あり・都道府県】H15～H19年(1)、H5年～H9年(3)、不明(5) 【あり・市町村】H20年～H24年(10)、H15年～H19年(10)、H10年～H14年 (5)、H5年～H9年(9)、不明(3) 【なし・都道府県】H20年～H24年(1)、H15年～H19年(6)、H10年～H14年 (3)、H5年～H9年(1)、H4年以前(2)、不明(9) 【なし・市町村】H20年～H24年(33)、H15年～H19年(45)、H10年～H14年 (20)、H5年～H9年(9)、H4年以前(4)、不明(24)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
② 地域防災計画の中で、当該役 割を担う部署を明記していますか ※(13)で「(b)いいえ」や「未回答」の団 体が本設問に回答しているため、「(1)は いい」「(2)いいえ」の合計が(14)「(a)はい」 に一致しない場合がある	1) はい	46.3	72.3	85.0	39.5	72.3	70.6	76.9	50.0	100.0	100.0	70.0	100.0	42.4	40.8	51.1	85.7	0.0	50.0	46.7	40.0	42.4	65.5	30.9	56.2	26.1
	2) いいえ	20.2	14.9	10.0	21.8	14.9	11.8	23.1	50.0	0.0	0.0	30.0	0.0	21.0	20.2	25.5	14.3	100.0	50.0	26.7	30.0	21.0	21.8	21.8	15.7	24.3
③ 自治体の防災担当部局と外国 人住民施策担当部局は連携してい ますか ※(13)で「(b)いいえ」や「未回答」の団 体が本設問に回答しているため、「(1)は いい」「(2)いいえ」の合計が(14)「(a)はい」 に一致しない場合がある	1) はい	50.4	74.5	90.0	43.9	74.5	73.5	76.9	100.0	100.0	100.0	70.0	100.0	46.8	46.1	51.1	71.4	100.0	100.0	46.7	50.0	46.8	72.7	30.9	56.2	34.8
	2) いいえ	16.1	10.6	5.0	17.7	10.6	5.9	23.1	0.0	0.0	0.0	30.0	0.0	16.9	15.4	25.5	28.6	0.0	0.0	26.7	20.0	16.9	12.7	21.8	15.7	17.4
事務局コメント		*全体:地域防災計画に外国人住民を位置づけ ている団体は6割以上(※1)。そのうち、7割程 度(※2)の団体が担当部署を計画中に明記し、 さらに、内部の関係部局間で連携が取られてい る。 ※1 都道府県、政令市のそれは9割程度、市町 村のそれは6割程度 ※2 都道府県、政令市のそれは8割強、市町村 のそれは6割程度					「被災なし」団体(県)と「被災あり」 団体(県)ともに外国人住民 の位置づけを明記等している 割合は極めて大きい、「被災 あり」団体(県)の方がいずれ の割合も多い。					-					*「東日本」では、外国人住民の位置づけを明記等して いる割合が、他よりも低い水準(6割強)。					*明記等している割合は、類型①>③>②>④の順であり、 類型①・③のそれ(8割強、7割)は、類型②・④のそれ(4.5 割)よりも1.5倍程度大きい。				
④ 地域防災計画に明記してい る外国人住民への情報提供等 の内容 (自由記載)	被災あり						○やさしい日本語や多言語による広報の実施、避難場所や避難標識等の災害に関する 表示板の多言語化、外国人を含めた防災訓練・防災教育、外国人の雇用の多い企 業等に対する指導・支援の実施など(6) ○テレビ、ラジオ、インターネット等を活用した外国語による災害・津波情報の提供(3) ○広報車や防災無線等による広報(避難誘導)(1) ○外国人相談員の派遣等(1) ○FMラジオ局に対する外国語による緊急放送の要請、その他の放送事業者に対す る外国語放送など適切な対応の要請(1) ○啓発ビデオには字幕を付ける(1) 他					○外国人向けの防災リーフレット、防災訓練等の普及・啓発(8) ○外国語、やさしい日本語による広報・情報提供(広報、案内板、放送等)(5) ○通訳ボランティアの確保等(6) ○語学ボランティアの(避難所)派遣による情報収集・提供(2) ○避難場所や避難経路の標識等の多言語化、簡明化(5) 他														
	被災無し						○生活情報や防災情報、避難情報等に関し、広報誌、パンフレット、ラジオ、CATV、 ホームページ等を利用した、外国語による情報提供。(10) ○避難経路指示の案内板・標識の多言語化など(7) ○避難所等において、情報提供を行う通訳ボランティアの確保・派遣(4) ○外国人向けの防災教育・防災訓練の実施(2) ○地域コミュニティ、町内会、自主防災組織、民生児童委員、消防団、社会福祉協議 会、福祉サービス事業所等、障害者団体及び国際課協会等との連携を深め、災害時 は、これらのネットワークを安否確認及び避難勧告等の伝達に活用。(1) ○多様なメディアを活用したきめ細かな情報伝達・交換システムの構築や情報伝達シ ステムへの手話通訳等の活用等により、災害時要援護者にも配慮した緊急情報通信 システムの確立(1) ○コミュニティFMと協力した、英語による緊急情報の提供(1) ○国際交流協会・県・警察等と協力した、市内の外国人の被災状況の把握、相談対 応(1)他					○外国語、やさしい日本語による情報提供(広報、案内板、放送等)(26) ○外国人向けの防災リーフレット、防災訓練等の普及・啓発(17) ○避難場所や避難経路の標識等の多言語化、簡明化(12) ○通訳ボランティア等の養成、確保、派遣等(7) ○国際交流協会等と連携した相談窓口、インフォメーションセンターの開設(5) ○避難所において食料配布場所等の情報の外国語表記等の配慮。(1) ○災害時対応として、通訳ボランティアとして協力を求める(1) ○外国人の雇用又は接触の機会が多い企業、事務所等に対する防災教育等の指導 (1) ○情報伝達・収集にあたって、高齢者、障害者、外国人等の災害時要援護者への配慮 (1) ○外国人のネットワークを活用した情報伝達(1) ○災害多言語支援センターの設置(1) 他														

アンケート項目 【割合表】 (=選択団体/該当団体)		全自治体 回答 (361団体)	全団体内訳			都道府 県 回答 (47団体)	被災経 験なし (34団 体)	被災経 験あり (13団 体)	被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり					市町村 回答 (314団 体)	被災経 験なし (267団 体)	被災経 験あり (47団 体)	被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり					市町村 回答 (314団 体)	自治体概況 (回答市町村314団体内訳)					
			都道府県 (47団体)	政令指定 都市 (20団体)	市町村 (294団体)				阪神大 震災経 験 (2団 体)	新潟中 越地震 経験 (1団 体)	新潟中 越沖地 震経験 (1団 体)	東日本 大震災 経験 (10団 体)	その他 災害経 験 (2団体)				阪神大 震災経 験 (7団体)	新潟中越 地震経験 (1団体)	新潟中 越沖地 震経験 (2団体)	東日本 大震災 経験 (30体)	その他 災害経 験 (10団体)		類型① 人口10万人 以上 外国人登録 割合 2%以上 (55団体)	類型② 人口10万人 未満 外国人登録 割合 2%以上 (55団体)	類型③ 人口10万人 以上 外国人登録 割合 2%未満 (89団体)	類型④ 人口10万人 未満 外国人登録 割合 2%未満 (115団体)		
																											割合	割合
(14)地域防災計画の中に、外国人観光客への対応を明記していますか	(a) はい	18.3	31.9	35.0	15.0	31.9	35.3	23.1	0.0	0.0	0.0	20.0	50.0	16.2	16.1	17.0	42.9	0.0	0.0	10.0	20.0	16.2	18.2	7.3	24.7	13.0		
	(b) いいえ	79.8	66.0	65.0	83.0	66.0	61.8	76.9	100.0	100.0	100.0	80.0	50.0	81.8	82.4	78.7	57.1	100.0	100.0	83.3	80.0	81.8	81.8	90.9	74.2	83.5		
	未回答	1.9	2.1	0.0	2.0	2.1	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	1.5	4.3	0.0	0.0	6.7	0.0	1.9	0.0	1.8	1.1	3.5		
① 地域防災計画に明記した時期	記載あり【都道府県】○平成15年(1)○不明(2) あり【市町村】○平成20年～平成24年(5)○平成15年～平成19年(1)○平成10年～平成14年(1)○平成5年～平成9年(2) なし【都道府県】○平成20年～平成24年(1)○平成15年～平成19年(1)○平成10年～平成14年(0)○平成5年～平成9年(1)○平成4年以前(1)○不明(7) なし【市町村】○平成20年～平成24年(11)○平成15年～平成19年(13)○平成10年～平成14年(6) ○平成5年～平成9年(2)○平成4年以前(1)○不明(7)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
② 地域防災計画の中で、当該役割を担う部署を明記していますか ※(14)で「(b)いいえ」や「未回答」の団体が本設問に回答しているため、「1)はい」「2)いいえ」の合計が(14)「(a)はい」に一致しない場合がある	1) はい	13.9	25.5	30.0	10.9	25.5	32.4	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	12.1	11.6	14.9	28.6	0.0	0.0	10.0	20.0	12.1	10.9	5.5	20.2	9.6		
	2) いいえ	8.9	6.4	10.0	9.2	6.4	2.9	15.4	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	9.2	9.0	10.6	14.3	0.0	0.0	10.0	10.0	9.2	10.9	9.1	4.5	12.2		
③ 自治体の防災担当部署と外国人住民施策担当部署は連携していますか ※(14)で「(b)いいえ」や「未回答」の団体が本設問に回答しているため、「1)はい」「2)いいえ」の合計が(14)「(a)はい」に一致しない場合がある	1) はい	15.2	27.7	35.0	11.9	27.7	35.3	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	13.4	13.1	14.9	14.3	0.0	0.0	13.3	20.0	13.4	10.9	7.3	16.9	14.8		
	2) いいえ	7.2	4.3	5.0	7.8	4.3	0.0	15.4	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	7.6	7.1	10.6	28.6	0.0	0.0	6.7	10.0	7.6	10.9	7.3	6.7	7.0		
事務局コメント		・全体：地域防災計画に外国人観光客を位置づけている団体は2割弱(※1)。そのうち、6割程度(※2)の団体が担当部署を計画に明記し、さらに、内部の関係部署間で連携が取られている。 ※1 都道府県、政令市のそれは3割強程度、市町村のそれは1.5割程度 ※2 都道府県、政令市のそれは8割強、市町村のそれは5割強程度				「被災なし」団体(県)の方が、「被災あり」団体(県)よりも、外国人観光客の位置づけを明記等している割合は多い。					※災害間で大きな差異はない(ほとんど明記していない)					※「被災なし」団体(県)と「被災あり」団体(県)の間で大きな差異はない(ほとんど明記していない)					・「阪神」(を経験した団体(市))のみ4割程度が明記等をしているが、その他はほとんど明記等がない。				・明記等している割合は、類型③>①>④>②の順であるが、いずれも低い水準(最大で25%程度)。			
④地域防災計画に明記している外国人観光客への対応の内容(自由記載)	被災あり					○津波情報の外国語での音声放送や文字放送の提供(1) ○避難勧告・避難場所・避難経路など(1) 他					○避難情報(避難誘導、避難所、避難経路等)の外国語表記等(4) ○通訳、ボランティア等による情報提供、要望の把握(2) ○災害関連情報の外国人等への広報、広報誌等の(避難所等での)配付(2) ○避難所の掲示板や自主防災組織を通じた広報紙の配布、市社会福祉協議会、市国際交流協会などと連携した、手話通訳、語学ボランティアを確保など、避難者の状況に応じた広報(1) ○ラジオ・ホームページ・メール等による外国語での情報提供(1) 他																	
	被災無し					○外国語、やさしい日本語による広報・情報提供(広報、案内板、放送等)(7) ○外国人向け(旅行者含む)の防災リーフレット、防災訓練等の普及・啓発(4) ○避難場所や避難経路の標識等の多言語化、簡明化(2) ○通訳ボランティアの避難所派遣(1) 他					○外国人向け(旅行者含む)の防災リーフレット、防災訓練等の普及・啓発(13) ○避難場所や避難経路の標識等の多言語化、簡明化(5) ○通訳ボランティア等の養成、確保等(4) ○やさしい日本語や多言語による情報提供等、外国人への配慮(3) ○「災害時要援護者」として位置付け(3) ○ボランティア等の協力を得て、外国人罹災者を対象とした窓口の開設。(1) ○避難所において食料配布場所等の情報の外国語表記等の配慮(1) 他																	

アンケート項目 【割合表】 (=選択団体/該当団体)		全自治体回答 (361団体)				都道府県回答 (47団体)							市町村回答 (314団体)							自治体概況 (回答市町村314団体内訳)						
		全団体内訳				被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり							被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり							市町村回答 (314団体)						
		都道府県 (47団体)	政令指定都市 (20団体)	市町村 (294団体)	都道府県 (47団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	阪神大震災経験 (2団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (1団体)	東日本大震災経験 (10団体)	その他災害経験 (2団体)	市町村 (314団体)	被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	阪神大震災経験 (7団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (2団体)	東日本大震災経験 (30団体)	その他災害経験 (10団体)	市町村 (314団体)	類型① (人口10万人以上 外国人登録割合 2%以上 (55団体))	類型② (人口10万人未満 外国人登録割合 2%以上 (55団体))	類型③ (人口10万人以上 外国人登録割合 2%未満 (89団体))	類型④ (人口10万人未満 外国人登録割合 2%未満 (115団体))	
3. 災害時の外国人住民への円滑かつ有効な情報提供に向けて		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
(15) 災害時の多言語情報提供に際しての課題	(a) 外国人住民に必要な多言語情報を把握していない	38.2	21.3	25.0	41.8	21.3	26.5	7.7	0.0	0.0	0.0	50.0	40.8	42.3	31.9	28.6	0.0	0.0	30.0	40.0	40.8	27.3	38.2	34.8	53.0	
	(b) 外国人住民を対象とした、防災の周知啓発、地域活動への参加促進が不十分	75.9	68.1	95.0	75.9	68.1	61.8	84.6	50.0	100.0	100.0	90.0	50.0	77.1	79.0	66.0	71.4	0.0	50.0	63.3	70.0	77.1	80.0	80.0	71.3	
	(c) 外国人住民向けの災害時対応マニュアルの策定などが不十分	68.1	59.6	75.0	69.0	59.6	61.8	53.8	50.0	60.0	60.0	60.0	50.0	69.4	72.3	53.2	14.3	100.0	50.0	63.3	70.0	69.4	63.6	69.1	68.7	
	(d) 実践的な防災訓練が不十分(避難所運営、多言語支援センター設置などを含む訓練)	67.9	63.8	80.0	67.7	63.8	70.6	46.2	50.0	50.0	50.0	50.0	68.5	71.2	53.2	85.7	100.0	50.0	53.3	30.0	68.5	76.4	70.9	79.8	54.8	
	(e) 地域国際化協会(国際交流協会)、NPO、ボランティア、雇用企業、大学、専門家等との連携・役割分担ができていない	53.5	66.0	50.0	51.7	66.0	76.5	38.5	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	51.6	52.8	44.7	28.6	0.0	53.3	30.0	51.6	50.9	50.9	58.4	47.0	
	(f) 発災時に必要となる専門情報の多言語化が困難	64.5	55.3	65.0	66.0	55.3	61.8	38.5	0.0	0.0	0.0	30.0	100.0	65.9	68.5	51.1	14.3	0.0	60.0	50.0	65.9	72.7	65.5	64.0	64.3	
	(g) 少数言語(例:ミャンマー語、ベトナム語など)の多言語化が困難	57.1	66.0	70.0	54.8	66.0	67.6	61.5	50.0	0.0	0.0	70.0	50.0	55.7	56.2	53.2	71.4	0.0	53.3	40.0	55.7	60.0	50.9	69.7	45.2	
	(h) 専門家を中心とした多言語提供の仕組み・体制が無く、信頼性と迅速性が確保できない	55.1	40.4	65.0	56.8	40.4	44.1	30.8	0.0	0.0	0.0	20.0	100.0	57.3	60.3	40.4	28.6	0.0	50.0	20.0	57.3	47.3	56.4	64.0	57.4	
	(i) 日本政府の統一した制度・情報が分かりやすく体系化・多言語化されていない	37.7	48.9	60.0	34.4	48.9	50.0	46.2	50.0	0.0	0.0	60.0	0.0	36.0	34.8	42.6	28.6	100.0	50.0	30.0	36.0	34.5	34.5	43.8	31.3	
	(j) 地域や民間の支援・情報が分かりやすく体系化・多言語化されていない	48.5	48.9	50.0	48.3	48.9	47.1	53.8	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0	48.4	49.8	40.4	42.9	0.0	36.7	50.0	48.4	43.6	40.0	55.1	49.6	
	(k) 日本政府/在日外国大使館などの対応窓口(情報の入手先)が不明	27.4	29.8	20.0	27.6	29.8	26.5	38.5	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	27.1	28.1	21.3	0.0	100.0	50.0	26.7	20.0	27.1	29.1	29.1	30.3	22.6
	(l) 外国人住民のニーズ把握、支援活動をマネジメント等するキーパーソン(外国人含む)がいない	52.4	48.9	70.0	51.7	48.9	52.9	38.5	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	52.9	55.1	40.4	57.1	0.0	43.3	20.0	52.9	67.3	56.4	53.9	43.5	
	(m) 地域の外国人住民を支援する、中心的な拠点・組織の構築が不十分	55.4	51.1	55.0	56.1	51.1	58.8	30.8	100.0	100.0	100.0	30.0	0.0	56.1	57.7	46.8	28.6	0.0	53.3	40.0	56.1	54.5	56.4	60.7	53.0	
	(n) その他 【あり・都道府県】多様な多言語情報提供の手法を構築しておくこと(1) 他 【あり・市町村】災害時に限らず、外国人への対応の多くが日本語教室に委ねられている状況、行政との連携が必要(各1) 他 【なし・都道府県】インターネットで多言語情報提供しても全ての県民がインターネットを使える状況にない、避難所での外国籍県民からのニーズ把握(各1) 他 【なし・市町村】自治会未加入者がほとんどのため、自主防災組織など地域ネットワークによる避難支援体制の確立が困難(1)、外国人の正確な居住実態が把握できず不安確認に不安(1)、他の地域から外国人集住地域へ相談等が集中する不安(1)、情報を多言語化できてもその情報を、どこへ、どの程度提供すべきか、また、多言語化の間に情報が陳腐化する可能性があり、効率的な多言語化のノウハウがない(1)、自治体レベルでは各国領事館、大使館の情報を収集、提供できない(各1) 他	4.7	6.4	20.0	3.4	6.4	5.9	7.7	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	4.5	3.7	8.5	14.3	0.0	50.0	6.7	10.0	4.5	10.9	3.6	3.4	2.6
	事務局コメント		(平常時の課題) ・全体: 平常時に考えられる課題は、(b)周知啓発の割合が最も大きいものの、(c)マニュアル策定、(d)実践的防災訓練の割合も大きい一方、(a)必要な多言語情報の把握の割合のみが相対的に小さい。 ・都道府県: 基本的に「全体」と同様であるが、(e)連携・役割分担の割合が相対的に大きい。 ・政令市: 「全体」と同様 ・市町村: 都道府県、政令市と比べて、(a)必要な多言語情報の把握の割合が大きく、(a)~(e)までの各事項にまんべんなく課題意識を有している。 (災害時の課題) ・全体: 災害時に考えられる課題は、(f)専門情報の多言語化の割合が最も大きく、次いで、(g)少数言語の多言語化、(m)外国人支援の拠点・組織、(h)信頼性・迅速性。一方、(k)政府/大使館の対応窓口の割合が相対的に小さい。 ・都道府県: (g)少数言語の多言語化の割合が最も大きく、次いで、(f)専門情報の多言語化、(m)外国人支援の拠点・組織(いずれも5割以上)。全体と比べて、(h)信頼性・迅速性の割合が相対的に小さい。 ・政令市: (g)少数言語の多言語化、(l)キーパーソンの割合が最も大きく、次いで、(f)専門情報の多言語化、(h)信頼性・迅速性(いずれも6割以上)。 全体と比べて、(l)キーパーソンの割合が大きい。 ・市町村: 基本的に「全体」と同様				(平常時の課題) ・特に、「被災なし」団体(県)の方が、「被災あり」団体(市)より、(d)実践的防災訓練、(e)連携・役割分担の割合が大きく、一方、(b)周知啓発の割合が小さい。 (災害時の課題) ・特に、「被災なし」団体(県)の方が、「被災あり」団体(市)より、(f)専門情報の多言語化、(m)外国人支援の拠点・組織の割合が大きい。							(平常時の課題) ・「被災なし」団体(市)と「被災あり」団体(市)の間で、それほど大きな差異はないが、(c)対応マニュアル、(d)実践的防災訓練の割合は、「被災なし」団体(市)の方が大きい。 (災害時の課題) ・「被災なし」団体(市)と「被災あり」団体(市)の間で、それほど大きな差異はないが、(f)専門情報の多言語化、(h)信頼性・迅速性の割合は、「被災なし」団体(市)の方が大きい。							・「阪神」(を経験した団体(市))と「東日本」(を経験した団体(市))では、課題と考えている事項の種類は同程度。 ・一方、「東日本」では「阪神」よりも、特に、(c)対応マニュアル(平常時)、(f)専門情報の多言語化(災害時)、(k)政府/大使館の対応窓口(災害時)の割合が大きい。 (→災害の性質の違いによる可能性)					
被災あり						○内容を防災分野に限定しないが、新制度に係る研修会を、県内市町を対象に実施予定。(1) ○市町において、外国人住民の居住実態がより正確に把握できるようになると思われるが、個人情報保護の問題もあり、県として具体的にどのような対策が可能かは、今後、検討予定。(1)							○新制度をきっかけとした対応は予定していない、あるいは、これまでの取組を継続。(3) ○災害時における外国人の迅速な安否確認等に資するよう、日常時における外国人の人数や所在のより確かな把握に努める。(2) ○外国人住民への携帯電話による緊急情報伝達体制の整備及び災害対応のガイドブックや手帳の配付(2) ○災害分野においては、特に新たな取り組みは予定しておらず、むしろ、新制度への切り替えに伴い、住民基本台帳に登録されなかった者への対応を検討している。(1)他													

(16) 本年7月に新しい住民基本台帳

アンケート項目 【割合表】 (=選択団体/該当団体)		全自治体回答 (361団体)			全団体内訳									都道府県回答 (47団体)	被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり					市町村回答 (314団体)	被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり					市町村回答 (314団体)	自治体概況 (回答市町村314団体内訳)			
		都道府県 (47団体)	政令指定都市 (20団体)	市町村 (294団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	阪神大震災経験 (2団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (1団体)	東日本大震災経験 (10団体)	その他災害経験 (2団体)	被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	阪神大震災経験 (7団体)	新潟中越地震経験 (1団体)	新潟中越沖地震経験 (2団体)	東日本大震災経験 (30団体)	その他災害経験 (10団体)	類型① 人口10万人以上 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型② 人口10万人未満 外国人登録割合 2%以上 (55団体)	類型③ 人口10万人以上 外国人登録割合 2%未満 (89団体)	類型④ 人口10万人未満 外国人登録割合 2%未満 (115団体)								
<p>(16) 本年7月に、新しい住民基本台帳制度が施行されます。新制度をきっかけに、防災分野での多文化共生にどのような取り組みをもうとしていますか。</p>		被災無し			<p>○新制度の導入によって、在住外国人の居住状況のより正確な把握が可能となるため、この情報を踏まえ、災害関連情報の周知徹底、啓発や情報提供などの実施を検討。(3) ○新制度施行による、防災分野での多文化共生に関する新たな取組みは特に予定はない。(2) 他</p>									<p>○新制度施行による新たな取り組みは特に予定なし(15) ○(日本人・外国人の区別がなくなり、)これまで以上に、外国人市民の防災訓練や自主防災組織(自治会)への参加を促進。(7) ○外国人の居住地域状況を把握しやすくなるため、安否確認、通訳・文化ボランティアの効果的な派遣等の実施について検討。(2) ○災害時要援護者としての把握、支援の拡充。ただし、災害時、住民基本台帳制度に該当していない外国人の把握について、検討していく必要。(1) ○複数国籍世帯等を正確に把握できるため、必要な情報を必要な言語で提供できるような検討。(1) ○外国人の居住地域状況を把握しやすくなるので、適切な情報提供を行うとともに、避難地域での通訳や文化ボランティアの派遣等が効果的に行えるように仕組立てをしていきたい。(1) 他</p>																
<p>(17) 災害時における、組織間/各団体間での援助協力について、多文化共生の観点からどのような取組を実施されていますか</p>		※別紙参照																												
<p>(18) これまで、他の地域での災害時に、そこに居住する外国人住民への情報提供や支援を行ったことがありますか(救援物資や義捐金の送付を除く)</p>		(a) はい	8.0	23.4	40.0	3.4	23.4	20.6	30.8	100.0	0.0	0.0	40.0	0.0	5.7	3.7	17.0	42.9	100.0	100.0	16.7	0.0	5.7	12.7	1.8	7.9	2.6			
		(b) いいえ	89.2	74.5	60.0	93.5	74.5	76.5	69.2	0.0	100.0	100.0	60.0	100.0	91.4	92.9	83.0	57.1	0.0	0.0	83.3	100.0	91.4	85.5	94.5	88.8	94.8			
		未回答	2.8	2.1	0.0	3.1	2.1	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	1.8	3.6	3.4	2.6			
事務局コメント		<p>・全体:他地域の外国人住民へ支援を実施した団体は少なく、最も多い政令市で40%程度で、市町村では3%程度と極めて少ない。</p>			<p>○「被災あり」団体(県)と「被災なし」団体(県)で大きな差異なし</p>				<p>・「阪神」では100%だが、「東日本」では40%程度に留まる。</p>					<p>・絶対的には低い水準であるものの、「被災あり」団体(市)の方が、「被災なし」団体(市)よりも割合が多い。</p>					<p>・「新潟中越」、「新潟中越沖」ではともに100%、「阪神」は4割程度である一方、「東日本」は2割程度と低い。</p>				<p>・絶対的には低い水準であるものの、類型①>③>④=②の順である。</p>							
<p>(18) これまで、他の地域での災害時に、そこに居住する外国人住民への情報提供や支援を行ったことがありますか(救援物資や義捐金の送付を除く) (内容につき自由記載)</p>		被災あり				<p>○多言語支援センター等への災害情報の翻訳支援(4) ※例:クレアやNPOの要請を受けて県内の情報の翻訳協力を実施</p>									<p>○市国際交流協会の長、あるいは、職員の派遣(2) ○翻訳協力(1) ○避難所の場所、生活支援情報の提供(1) 他</p>															
		被災無し				<p>○「東日本大震災」等での多言語支援センターへの職員派遣、翻訳支援(4) ○「中越沖地震」での、現地の多言語支援センターでの避難所巡回、支援活動(1) ○多言語生活相談員による、情報の翻訳、電話相談対応。(1) ○新潟県中越沖地震被害地に要する外国人相談等巡回ボランティア活動。(1) 他</p>									<p>○翻訳支援(5) ○被災留学生のホームステイ先の確保(1) ○「中越沖地震」での多言語支援センターの立ち上げ、避難所の巡回、情報の翻訳・提供の協力(1) ○「東日本大震災」での在住外国人や海外から頻りに受ける問い合わせを踏まえ、その情報源をまとめたポータルサイトを多言語で提供。(協会)(1) 他</p>															
被災あり					<p>○被災地域に「被災地外国人相談員」を配置し、在住外国人の相談支援対応を行った。(1) ○東日本大震災後、県国際交流協会内に「多言語インフォメーションセンター」を設置し、復興情報、災害情報等を8言語にて情報提供を実施。(1) ○多言語支援のみでなく、外国人の自助力の底上げを図るために、防災等に関する日本語学習の場を広げる予定。(1) ○県国際交流協会において、「災害時外国人サポーター養成セミナー」の毎年度開催、携帯メールによる多言語(5カ国語)情報提供、県と市の総合防災訓練(H24年度)で外国人住民参加の訓練を予定。(1) ○災害時多言語支援センターの設置訓練を実施予定。(1) 他</p>									<p>○市ホームページ(防災情報含む)、広報誌、生活情報誌等による多言語での情報発信。(5) ○外国人住民を対象とした防災訓練等の実施や外国人ボランティアの参加の実施。(2) ○専門家集団と行政の連携によるバックアップセンター方式による災害時対応に向けた、被災時検討会を定期的に開催。(1) ○日本語教室での防災言語の解説の実施。(1) ○災害などの非常事態に、母国語に翻訳しての情報伝達は困難であるため、平成23年度から「やさしい日本語」による伝達の研究及び試験的な実践を実施。(1) ○国際協力機構(JICA)との連携の強化とともに、アジア防災センターなどの国際防災機関や県などと連携し、海外からの研修員受入や国際会議での情報発信などを実施。(1) 他</p>																

アンケート項目		全自治体回答 (361団体)			都道府県回答 (47団体)						市町村回答 (314団体)						自治体概況 (回答市町村314団体内訳)			
		都道府県 (47団体)	政令指定都市 (20団体)	市町村 (294団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり				被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり				類型① (人口10万人以上 (55団体))	類型② (人口10万人未満 (55団体))	類型③ (人口10万人以上 (89団体))	類型④ (人口10万人未満 (115団体))
【割合表】 (=選択団体/該当団体)																				
(19) その他、(13)の課題解決や外国人住民への情報提供などに向けた、特徴的だと考えられる取組があれば記載下さい	被災無し	<p>○外国人住民向けに、防災に関するセミナー、ワークショップ、ビデオ講座(多言語)などの開催。(4) ○レスキューカード(名刺サイズ)、もしくは、多言語防災マニュアルの作成(3) ○災害時の外国人住民のサポーター、ボランティアの育成・養成講座の開催(2) ○災害時多言語情報センターの設置運営訓練の実施(1) ○県国際交流協会において、「災害時通訳ボランティアセミナー」「外国人住民のための『避難所体験』」を、県内市町村、国際交流協会、県ボランティア協会等と連携して開催。(1) ○各地域の外国籍キーパーソンを集めた「ネットワーク会議」の開催。(1) ○英語での電子メールによる災害情報・安否確認の配信。(1) 他</p>														<p>○外国人住民向けに、防災訓練、避難所体験、防災に関するセミナー、講習会、ワークショップなどの開催。(9) ○国際交流協会等において、防災ガイド、避難所マップ、防災情報を含むDVD、生活情報をまとめた冊子等を作成。(6) ○災害時に、県等から得た情報を基に、防災メールを英語で配信。(2) ○災害に対応するボランティアスタッフの育成、情報提供等(2) ○外国人ボランティアチームの育成(炊き出し訓練や防災想定訓練の実施)(1) ○外国人住民を対象とした、地域で核となる「地域づくりサポーター」を独自に養成し、普段から顔の見える関係を築き、災害時などに共助が円滑に行われるよう地域コミュニティ支援を実施。(1) ○多言語防災カードの作成・配布(予定)。(1) ○避難所運営訓練で、通訳ボランティアが情報を多言語化する訓練を実施。(1) ○外国人自助組織(NPO法人)に定住外国人自立支援センターの運営を委託し、地域拠点づくりに努めている。(1) ○外国人住民が津波から迅速に避難できるようピクトグラムを用いた津波避難ビルの表示を実施。(1) ○外国人住民向けに、FMラジオ局を通じて、毎月2回多言語(5カ国語)情報番組を放送。(1) ○小学3年生くらいレベルの分かりやすい日本語教室の開講。(1) ○福岡西方沖地震(2005年、M7.0、震度6弱)の際、外国語FMによる緊急放送を多言語で実施(高い評価を得た)。(1) 他</p>				
	被災あり	<p>○各市町村、市町村社会福祉協議会及びNPO等は、平常時から、安否確認や通訳・翻訳等の支援が必要となる在住外国人の情報を把握・共有しておくことが必要。(2) ○国は、災害発生時の情報提供の仕組みを構築し、国及び県は、市町や団体をサポートすべき。(2) ○災害時に、被災自治体による多言語での情報発信には限界があるため、周辺自治体や国、クリアにおいて、共通のポータルサイト等に被災地関連情報を集約して、多言語化等を行うべき。(1) ○災害発生時は、地元の市町村、外郭団体、地域団体等の動きが重要となるが、県が中心となって、県レベルでの広域的な役割分担、市町村間相互の協力体制の構築等を整理すべき。(1) ○自治体の共同組織であるクリアが、被災自治体と非被災自治体とを結びコーディネート機能をあらかじめ整備すべき。(1) ○国は全国統一の情報を、県は県下統一の情報を、市町は市町独自の情報(避難所情報、物資支援情報など)を、それぞれ、多言語化し、情報提供を行うべき。その際、自治体外郭団体は県や市町に対する翻訳・通訳等支援を、クリアは自治体外郭団体で対応できない言語に関する翻訳・通訳等支援を行うべき。(1) 他</p>														<p>○基本的に、それぞれの市町村が責任を持って、災害時・平時における外国人住民への多言語情報提供に対応すべきだが、特に大規模(広域)災害の場合など、1つの市町村、小規模な市町村で、外国人支援組織の立ち上げや少数言語への対応などを行うことには限界があるため、県が支援体制を整えて多言語情報提供を行う、あるいは、近隣市や地域国際化協会(国際交流協会)、地域の団体(外国人住民を多く雇用している企業、日本語教室など)等との連携・役割分担が必要。(13) ○①国および県は、外国人支援の枠組みの整備や広範囲にわたる共通的な災害情報の分かりやすい多言語提供、②市町村は、地域の情報・ニーズの把握と情報提供手段の確保、③クリアは専門家、通訳ボランティアの派遣、研修や防災訓練の実施、④地域国際化協会は、情報の翻訳や関係外国人への協力要請、⑤NPOは災害時のボランティアの提供、といった役割分担が必要(3) ○災害発生時直後や緊急を要する場合は、情報の多言語化を目指すのではなく、やさしい日本語により伝達すべき。災害発生から時間経過後は、国や県からの情報を一括して多言語化して、速やかに提供すべき。各市町村の細かい情報や地域に特化した情報は、市町村内または近隣市町村との協力で多言語化またはやさしい日本語で情報を発信する必要。(1) ○被災時に外国人は大使館へ駆け込む傾向があるため、各自治体と大使館との連携が重要になる。(1) ○各大使館との連絡については、国に実施してもらいたい。(1) ○県は、県内の市町村の最新情報を収集・蓄積して、他市町村の例を周知・紹介し、県内の市町村間で外国人対応に大きな差が出ないようにするなど、国は県のことを、県は市のことを把握しておくことが望ましい。(1) ○東日本大震災時、クリアの災害多言語支援センターと上手く連携が取れなかった経緯を踏まえ(電話でつながらず、個人のメール・電話等でやっとつながった)、もっと簡潔に迅速に連携が取れる具体的な連絡方法の設定が必要。(1) ○災害を経験した自治体として、その教訓を活かし、国やクリア、他の自治体などに対し、ノウハウを提供するとともに、他の自治体からの支援要請に対して、関係連絡協議会なども通じて応援職員の派遣を行うなどの支援を実施していきたい(1) 他</p>				
(20) その他、(13)の課題解決や外国人住民への情報提供などに向けて、国、県、市町村、クリア、自治体外郭団体、NPO等の役割分担についてどのようにお考えですか。	被災無し	<p>○県の役割は、①県域の災害多言語支援センターの設置、②情報収集及び多言語情報提供サイトを活用した情報提供、③市町への情報提供と翻訳協力、④災害時の多言語相談窓口の設置、⑤県内市町村の連携支援、⑥専門的な人材の育成など。(6) ○政府の役割は、①外国人住民にも必要な情報については、一定の翻訳品質を確保し、多言語化した情報を地方自治体に伝達、②全国放送(テレビ・ラジオ)での多言語放送、③被災地やオフサイトでの災害多言語支援センターの立ち上げ、運営及び人材育成に対する財政的支援、④海外メディア・駐日大使館等への正確で迅速な情報発信、⑤大使館等を通じた外国人住民の状況把握など。(3) ○市町村の役割は、①外国人住民への情報提供・ニーズ把握、②避難所内外における外国人被災者への個別対応(避難勧告・指示の伝達含む)、③災害時の相談窓口の設置、④避難所の設置・運営など。(3) ○クリアの役割は、①災害多言語支援センターの立ち上げへの支援、②災害多言語支援センターを担う人材育成のための研修、③共通して必要となる情報の多言語化支援(多言語情報化ツール等)など。(2) ○国際化協会の役割は、①外国人住民への情報提供・ニーズ把握、②相談受付、③支援情報の集約、④行政と市町国際交流協会、NPO、NGO、外国人住民との橋渡しなど。(2) ○NPOの役割は、①外国人被災者に寄り添ったきめ細やかな活動、②災害多言語支援センターへの翻訳協力、③外国人住民への情報提供・ニーズ把握、④少数言語や随時の翻訳、⑤各団体の専門性を生かした外国人住民の支援など。(2) ○災害時対応をマニュアル化するだけでなく、できるだけ実際に即した訓練を行い、(特にボランティアやNPOとの)連携が上手くいくかどうか、平常時から確認しておくことが大切。(1) ○県担当部局及び国際交流協会が中心的な役割を担い、関係者(各市町村、NPO、民間企業、大学等)が連携・協働する場を設ける、人材育成を実施する。(1) 他</p>														<p>○国や県、クリアは、少数言語の翻訳を含め、制度的な情報(改正住基法、児童手当等)、災害時の統一的な情報(災害の原因・規模、交通機関の運行状況等)、全国共通の情報などについて、分かりやすい日本語にするとともに、正確に多言語化した上で、自治体に提供すべき。自治体(市町村)は、地域限定の情報を含めて、NPO等を通じて各地域の在住外国人に情報を伝達。(16) ○(特に小規模な)自治体が単独で外国人住民に情報提供を行うのは困難、かつ、被災の当事者となれば十分な活動もできないため、平常時から、近隣自治体、専門組織やNPOなどと顔の見える関係を築き、連携・協力体制を構築し、その役割分担を明確にしておくべき。また、連携のためのマニュアルの作成や平常時からの訓練も実施。(10) ○国は方針を示して、各県が取りまとめ、各市町村は行政で行き渡りにくい部分に協力を得るべく、NPO、外郭団体等からの協力を含め、地域内外での連携による支援体制を整備。その際、国や県、クリアは、市町村で担いきれない部分を支援し(財政支援、人的支援)、アドバイスを実施すべき。(7) ○国際交流協会(地域国際化協会)の役割は、地域の国際交流・支援協力活動の拠点として、①ネットワークを活用した(翻訳を含めた)情報提供、②外国人相談窓口の設置、③広報・専門ボランティアの派遣、④外国人住民のニーズ・課題の把握、⑤キーパーソンの育成。(5) ○市町村の役割は、関係機関・協会と連携して、①(クリア等の多言語化災害用テンプレートを活用した)外国人住民に対する正確な情報伝達、②支援拠点の整備、③避難所への外国語ボランティアの派遣。(5) ○県の役割は、①市町村向けに必要な情報の集約・整理・発信、②市町村では足りない財源やマンパワーの提供、③県国際交流センターによる市町村支援。(3) ○クリアの役割は、①国、全国レベルの(専門)情報の多言語化及び提供、②自治体が独自発信する情報の翻訳等への協力、③多言語支援センターの立ち上げ・運営マニュアルの共有化。特に、クリアは、行政の縦割りを越えた情報をまとめ、多言語化することが可能。(3) ○国やクリアは、全国規模で取り組むべき課題に対応を、自治体は、地域国際化協会</p>				

アンケート項目 【割合表】 (=選択団体/該当団体)		全自治体回答 (361団体)			都道府県回答 (47団体)							市町村回答 (314団体)						自治体概況 (回答市町村314団体内訳)			
		都道府県 (47団体)	政令指定都市 (20団体)	市町村 (294団体)	被災経験なし (34団体)	被災経験あり (13団体)	被災経験あり都道府県内訳 (13団体)※複数回答あり				被災経験なし (267団体)	被災経験あり (47団体)	被災経験あり市町村内訳 (62団体)※複数回答あり				類型① (人口10万人以上)	類型② (人口10万人未満)	類型③ (人口10万人以上)	類型④ (人口10万人未満)	
					<p>やNPOと連携して地域内の課題に対応をすべき。(2)</p> <p>○大規模災害の場合、外国人に配慮したくてもできない可能性が高いため、日本人と同様に外国人も自助の重要性を認識し、普段から防災意識を高めてもらうよう、日常の情報発信や防災訓練などを通じた啓発が大切。(2)</p> <p>○国は、多文化共生の観点からも、外国人住民を日本人同様に位置づけて、自治体に対し、多言語情報提供の義務化及びこれに向けた予算措置を行うべき。(1)</p> <p>○緊急時における各国大使館の動向などを、迅速・正確に自治体に伝えるべき。(1)</p> <p>○翻訳・通訳は、非常に専門性が要求される業務であるため、その専門性を持った職員を平時時から雇用しておくことが大切。(1)</p> <p>○外国人住民向けの災害時対応マニュアルを、簡易に示したパンフレット等(日本政府・在日外国人大使館などの対応窓口も明記)を作成すべき。(1)</p> <p>○外国人が母国語での情報提供を得られない場合でも、非常時に日本語の情報を理解できるように、生涯学習施設において識字率の向上に努めていくべき。(1)</p> <p>○自治体では、災害時には日本人住民への対応が優先され、外国人の優先順位がどうしても低くなってしまったため、民間レベルで迅速に対応できる専門の人材を育成していくべき。(1)</p> <p>○国や県はTV・ラジオといったマスメディア、市町村はホームページや地域行政放送、NPOや民間団体は外国人コミュニティや直接関係のある外国人、を通じて情報提供するなど、情報の発信手段を分担し、すべての外国人に情報が行きわたるようにすべき。(1)</p> <p>○早急に、各種対の役割分担のモデルを作成すべき。(1)他</p>																
					<p>(クレーへの要望)</p> <p>○自治体外郭団体で対応できない言語の翻訳・通訳等の支援を含めた、災害時に必要な情報(医療、避難所、法律相談、その他)等を翻訳・通訳できる体制・拠点の設置。(2)</p> <p>○地名だけを入れ替えれば使用できるような防災マニュアル(訓練や避難場所等)のひな形、便利な多言語ツールの作成。(2)</p> <p>○防災に関する助成金の拡充。(1)</p> <p>他</p>																
	被災あり				<p>(国への要望)</p> <p>○災害時の基本的な情報、広域の災害関連情報は、NHKなどの全国ネットで、多言語で情報提供、テロップ放送が行われるべき。また、その働きかけを実施すべき。(2)</p> <p>○災害時の入国管理局、領事館との連携・情報共有の強化。(1)</p> <p>○外国、領事館からの安否確認・被災状況確認への対応のあり方についての整理。(1)</p> <p>他</p>																
	(21) 国(各省庁・総務省)、クレーに対しての要望				<p>(クレーへの要望)</p> <p>○災害時に、国、国関係機関、ライフライン関係会社が発信する様々な情報を外国人がリアルタイムで分かる「多言語災害情報サイト」(情報が日本語しかない時は翻訳または「やさしい日本語」への変換)の開設(2)</p> <p>○災害発生時における被災自治体と非被災自治体とのコーディネート(1)</p> <p>○「定住外国人施策ポータルサイト」等による多言語等での速やかな情報提供(1)</p> <p>○全国的に共通した内容をまとめた、防災マニュアルや医療ガイドブックなどの作成(1)</p> <p>○災害時等の対応事例(成功事例、失敗事例とも)の積極的な情報発信(1)</p> <p>○多文化共生施策について、市町村により温度差があるため、段階ごとのモデルケースの構築(1)</p> <p>他</p>																

総務省「多文化共生の推進に関する研究会」報告書(2007年3月)の概要(防災関連部分)

参考

番号	項目・提言	アンケート調査項目
	第1章 防災ネットワークのあり方	
	1. 外国人住民に関する災害対策の現状と課題	
	(1)災害時要援護者と外国人住民	
	P.3 防災に関する基本的知識の普及・啓発や関係機関間における連絡体制、災害時の情報提供、避難所生活での異文化対応や生活再建支援の制度の周知等を念頭とした総合的かつ計画的な災害時のための準備体制を	
	P.4 必要な情報が的確に伝われば避難所に自力で行くことができるほか、積極的な防災活動を行う潜在能力もある。(中略)外国人住民の積極的な活動が期待	
	(2)地域防災計画における外国人住民の災害対策の位置づけ	
	外国人住民が他の災害時要援護者とは異なる課題を有し、当該地域だけでは解決できないケースが多く存在することを認識し、市町村は地域社会の支援のため、都道府県は市町村の支援のために、外国人住民の災害対策に関してできること、すべきことをそれぞれの地域防災計画において具体化	
	2. 外国人住民支援のための防災ネットワークの構築にむけて	
	(1)災害時の外国人住民支援に必要な基本的な視点	
1	国や地方自治体は、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	—
2	日本人の側も、外国人住民の防災に関する危機意識・問題意識を理解し、ともに災害に備えるという姿勢が必	—
3	自らの安全は自らが守る「自助」や自らの地域は自らの地域で守る「共助」を基本とし、それらを補うために国や地方自治体が行う「公助」を組み合わせることによって、相互における連携を常に意識した総合的アプローチが	—
4	P.5 災害は、地震や台風等の自然事象が原因となるケースが多いが、災害時要援護者の援護システムの未整備や日常における人と人とのつながりの欠如等社会的な条件により被害が拡大するおそれもある。	—
5	地域で外国人住民が孤立しないようにすることが有効な災害対策となる。そのために多文化共生社会に向けた日常の取組が重要。	(2)
	(2)関係者間の連携	
6	外国人の集住地域においては、外国人住民も「支援する側」に回ることができるよう、平時における防災教育の実施や通訳ボランティアとして育成する仕組みの構築が必要	—
	①必要な視点	
7	i 地方自治体内部における防災担当部局と外国人住民施策担当部局との連携 災害対策本部内で外国人住民施策担当部局が果たすべき役割をあらかじめ明確にしておく	(11)
8	ii 地域間協力 地方自治体のみならず、地域国際化協会等、NPOその他の民間団体も含め、地方自治体の区域を超えた広域の応援体制の整備を進めていく必要	(15)
9	P.6 iii 外国人キーパーソンやネットワークの活用 外国人キーパーソンに自主防災組織等との連携を促す他、外国人住民により構成される各種団体やネットワークのうち各種防災施策の充実に貢献することが期待できるものを市町村が把握する	(13)
10	iv 地域国際化協会等に求められる役割 地域国際化協会等については、平時から通訳ボランティアの確保・養成を行い、災害時には通訳ボランティアのセンター的な機能を担う等、地方自治体と連携した多くの役割が期待される。	(15)(18)
11	v その他 地方自治体が、外国人を直接又は間接に雇用している企業、商工会議所や商工会等の経済団体、大学、外国人学校等の関係機関と平時から適切に連絡を取り合う。	(15)(18)
	②検討すべき取組	
12	A 外国人集住地区自治会長会議の開催(市町村)	—
13	B 外国人住民担当委員の設置(市町村)	—
14	P.7 C 連絡会議の開催(市町村)	—
15	D 外国人住民に対する協力要請 平時から、外国人キーパーソンの発掘と地域社会への参加促進に取り組む。留学生等外国人コミュニティとの連携、外国人対象のスーパーマーケットや宗教施設等情報発信拠点の把握を行う。 外国人キーパーソンには、外国人住民の防災訓練の参加、災害対策の理解促進、発災時の連絡印の要請等の一定の役割を担ってもらう。	(8)
16	E 地域国際化協会等における相互間の協力関係の構築 災害発生時に、地域国際化協会等による外国人住民に対する円滑な支援を確保するとともに、協会等における相互間の協力関係の構築を推進する。	(15)(18)
17	F 災害時に必要な人材派遣の広域ネットワーク(都道府県、市、NPO等) 災害時に地域国際化協会等とNPOが連携しながら、災害時に必要な人材を広域的に派遣する仕組みを整え	(15)(18)
18	G 緊急時における全国の地域国際化協会等への協力依頼 災害時において、ICTを活用しつつ、NPO等のコーディネータを介するなどして、全国の地域国際化協会等に翻訳や音訳を依頼する。	(15)(18)
	(3)災害情報の伝達	
	①必要な視点	
19	P.8 i 情報伝達手段の多言語化や通訳の確保 警報の多言語放送や避難所における多言語表示、外国人住民への情報伝達の際の通訳が必要。情報の多言語化に当たっては、外国語を用いるほか、やさしい日本語を用いることも考えられる。	(3)(4)(5)(6)
20	P.9 ii メディアとの協力・連携 コミュニティFM局を活用した防災情報提供等、メディアを活用した情報伝達の手段の構築に努める。インターネット、携帯電話のメールや情報サービス等を活用した多言語による情報提供も有効。 事実と異なる流言やメディアによる被災者への取材協力等の対応として、行政側が常に正しい情報把握に努め、正確な情報の提供や被災者のプライバシー等に配慮した取材の要請等、時々刻々と変化する状況を踏まえた適切な配慮をすることが望まれる。	(15)
	②検討すべき取組	
21	A 外国人向けハザードマップの作成(市町村) 防災に関する基本的なマップを、災害文化の相違に留意しつつ、多言語で情報提供する。 B 災害マニュアル・リーフレットの作成と配布(市町村)	

番号	項目・提言	アンケート調査項目
22	—	
	C 避難所の案内(市町村)	
23	—	(2)
	D 災害時多言語情報作成ツールの活用(都道府県、市町村) (財)自治体国際化協会が開発した災害時多言語情報提供ツールを活用し、警報や避難所に関する情報や表示等を事前に翻訳する。	
24	—	
	E 「あんしん手帳(シート)」の作成と配布(市町村、都道府県、国等)	
25	—	
	F 「あんしん箱(リュック、袋)」の作成と配布(市町村、都道府県、国等)	
26	—	
	G 放送局による地域の防災情報の提供(都道府県、市町村) 各都道府県が確保した通訳者の録音を音声ファイルにより、地域の放送局(コミュニティFM局等)を活用して防災情報を提供する。	(5)
27	—	
	H AM放送の活用	
28	P.10 —	(5)
	(4)避難所等における支援	
	①必要な視点	
	i 相互理解 避難所責任者やボランティア等避難所の運営に従事する関係者は、日本人と外国人との間に存在する文化・慣習・宗教等の違いに関する相互理解に努めなければならない。 また、外国人住民の心理的不安への配慮が求められる。	
29	P.11 —	
	ii 差別的対応の防止 避難所における生活や物資の配給において、外国人への差別的対応が行われないように徹底する。差別的対応を防止するためには、避難所の運営メンバーや避難者との話し合いを行うことが大切である。	
30	—	
	iii 避難所の体制 避難所においては上記の機能を兼ね備えた外国人住民用窓口の設置が望ましいが、窓口の設置が困難な場合であっても、避難所責任者となり得る者に平時から外国人住民に対する特別な対応の必要性を周知することによって、災害時において、最低限必要な外国人住民の支援や外国人住民のニーズの市町村への伝達等が迅速にできる体制を整えておくべき。	(2)(10)
31	—	
	②検討すべき取組	
	A 帰国等の支援(国、都道府県、市町村)	
32	—	(10)
	B 国際交流員(CIR)の災害派遣制度(国、都道府県、市町村等) JETプログラムの国際交流員(CIR)を、災害時に被災地自治体へ派遣すること、放送局等の臨時アナウンサーとして勤務させることを検討。」	(8)
33	—	
	C 国際交流員の業務に防災相談業務を付与(国、都道府県、市町村等)	
34	P.12 国際交流員(CIR)を市町村や自主防災組織等に派遣し、地域レベルの防災訓練等の防災教育の充実を図	(8)
	D コーディネータの育成と災害発生時の派遣制度(国、都道府県、市町村) 災害発生直後から状況を把握し、人材派遣や情報のニーズの伝達、資源の配分を適切にコーディネートできる人材の育成制度や派遣制度を整備する。	(15)
35	—	
	(5)安否の確認と情報提供	
	①必要な視点	
	i 安否の確認と情報提供 自治体内において、各国の駐日大使館、領事館等による自国民の安否確認への対応部署を明らかにする必要。 また、災害発生時はできるだけ速やかに安否情報を駐日大使館又は領事館に伝達するよう外国人住民に呼びかけるとともに、これらの連絡を支援する必要。	(2)
36	P.13 —	
	ii インターネット等ICTを活用した安否確認 地方自治体等が既に活用を進めているインターネットによる災害時の多言語情報提供サイト等を使った外国人住民の安否確認システムの整備が望まれる。	(5)
37	P.14 —	
	iii 海外への情報発信 日本に暮らす外国人住民の親戚・知人等の多くは海外に住んでいることから、災害発生時に、海外向けのメディアを使って、災害に関する各種情報を発信することが望ましい。	(5)
38	—	
	②検討すべき取組	
	A 外国人同士の共助による安否確認システム(市町村、都道府県、国等) 外国人集住地域等において、災害時の安否確認を出身国や言語が同じ外国人住民同士で行うとともに、ニーズの把握、相談活動のできる仕組みを整備する。	(6)(7)
39	—	
	B 災害時多言語情報提供システム(都道府県、国等) 災害時において、あらかじめ登録されたメールアドレスに対して、注意報、警報、避難指示、避難勧告等の緊急情報を多言語で発信する。	(5)
40	—	
	(6)防災学習	
	①必要な視点	
	i 実践的な災害予防対策 平時の災害予防対策において、木造住宅の耐震診断と耐震改修、家具の固定、備蓄品の準備、家族の避難先の確認、自主防災組織への参加といった個人や地域レベルでの活動の実践が求められており、単に行政からの情報提供だけでは実現が難しく、外国人住民の主体性が重要。	(2)(11)(12) (13)(14)(15)
41	P.15 —	
	ii 各国間の災害対策の差異 災害の経験が少ない国の出身者には基礎的な行動についても説明をする等、外国人住民の災害経験の有無を踏まえたきめ細かな対応が必要。	
42	—	
	②検討すべき取組	
	A 外国人住民も参加する実践型の防災訓練の実施(市町村)	
43	P.16 —	
	B 防災訓練への参加促進のための工夫(市町村、都道府県等)	
44	—	
	(7)その他	
	①必要な視点	

番号	項目・提言	アンケート調査項目
45	i 防災以外の活動の重要性 P.17 市町村や消防団、自主防災組織等が、防災だけでなく、防犯等地域における各種活動を通じて人と人とのつながりを深めるとともに、外国人住民が自ら地域にとけ込んでいくことができる環境づくりを進めることが重要。	(2)(15)
46	ii 地域防災計画 平時における災害予防、災害時における災害応急対策といった一連の外国人住民に関する災害対策について、地域防災計画上の位置づけが不十分な地方自治体においては、総合的かつ計画的な災害対策を実施するため、当分科会の検討も参考に、地域防災計画の見直しを行うことが望まれる。	(11)(12)
47	iii 観光客等 観光客等海外からの短期滞在者に対しても、外国人住民に準じた対応が求められる。市町村、都道府県、国等がホテル、旅館等の経営者、観光協会、旅行業協会等と連携することが望ましい。	(12)
48	②検討すべき取組 A 平時の自治会活動への外国人住民の参加促進 —	
49	B インターネットを利用した情報伝達 —	(5)
50	C 外国人観光客への防災情報の提供 —	(12)

構成員提出資料

総務省 多文化共生の推進に係る研究会

災害時対応を通して考える多文化共生

2012.2.27

NPO法人 多文化共生センター大阪

代表理事 田村太郎

0) 自己紹介 田村太郎

- 阪神大震災で被災した外国人への情報提供「外国人地震情報センター」
- 95年10月「多文化共生センター」へ
 - 全国5カ所で外国人支援活動を展開
 - 95～97年は事務局長、97～03年代表
 - 06年に全国5カ所のセンターに独立。
 - 現在は大阪の代表理事と東京の理事を務める
- NPOリーダーや学識者のネットワーク「神戸復興塾」の事務局長や、兵庫県「被災者復興支援会議」委員として阪神・淡路の復興に関わる
- 2007年4月「ダイバーシティ研究所」を設立
 - 人の多様性を地域や組織の力にすることをめざして
 - CSR研究や自治体・NPOによるダイバーシティ推進をサポート
- 2009年「NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会」代表理事
- 2011年3月「被災者とNPOをつないで支える合同プロジェクト」設立
- 2011年3月内閣官房「震災ボランティア連携室」企画官に就任
 - 2012年2月 復興庁の発足とともに「ボランティア・公益的民間連携室」担当の上席政策調査官に



1) 阪神・淡路大震災および東日本大震災と外国人

① 被害の全体像と外国人

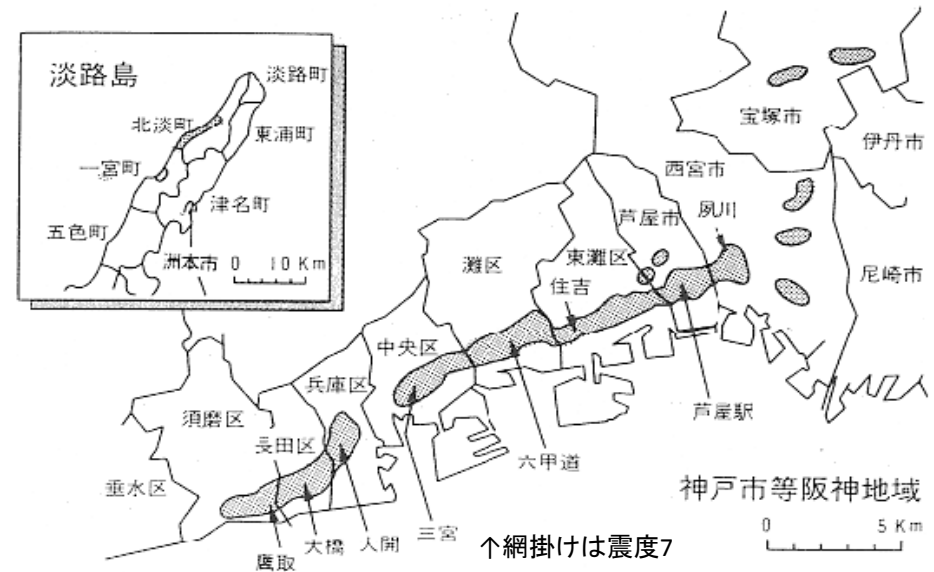
	阪神・淡路大震災	東日本大震災
発生日時	1995年1月17日(火) 午前5時46分	2011年3月11日(金) 午後2時46分
死者数	6,433人(うち外国人174人)	15,848人(うち外国人23人)
行方不明者数	3人	3,305人
負傷者数	43,792人	6,011人
人的被害合計	50,228人	25,168人
住家被害	全壊 104,004棟(182,751世帯) 半壊 136,952棟(256,857世帯) 一部損壊 297,811棟	全壊 128,582戸 半壊 243,914戸 一部損壊 676,641戸
仮設住宅供給戸数	49,681戸・653地区・2府県	52,902戸・910地区・7県
外国人登録者数	99,886人(兵庫県、1994年末)	27,283人(岩手、宮城、福島、2010年末)

阪神・淡路大震災の被害状況は内閣府および兵庫県資料より作成。東日本大震災の被害状況は政府・緊急災害対策本部(2012年2月10日現在、4/7宮城沖などの余震被害を含む)、避難状況は政府・復興対策本部、応急仮設住宅供給戸数は国交省(2012年2月3日現在)の各資料より作成。外国人登録者数は法務省入国管理局統計より作成。外国人の死者数は兵庫県警発表(阪神・淡路大震災)および時事通信社調査(東日本大震災)。

1) 阪神・淡路大震災および東日本大震災と外国人

②外国人の被害と避難生活

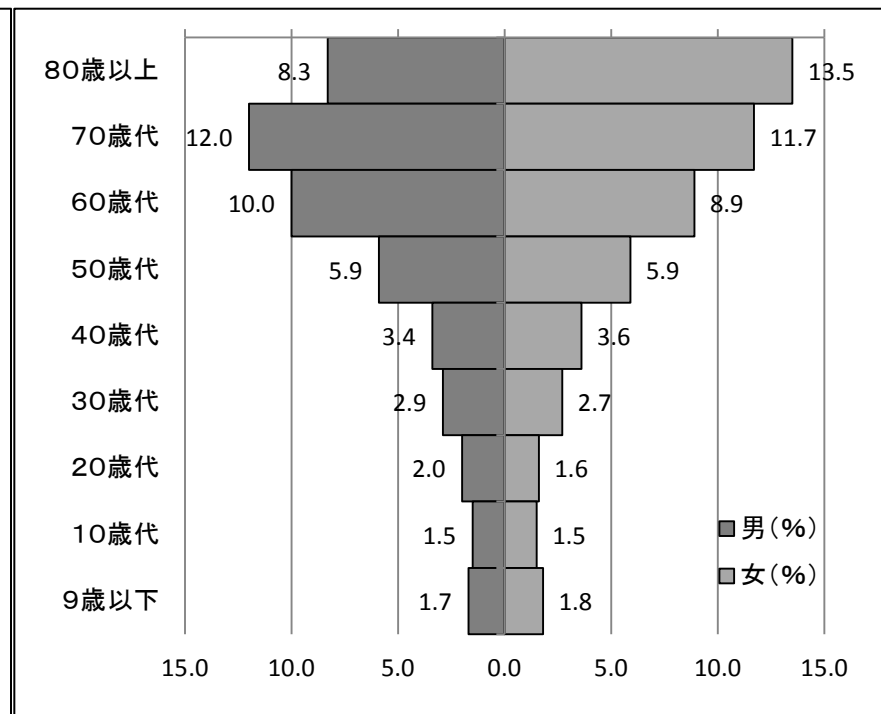
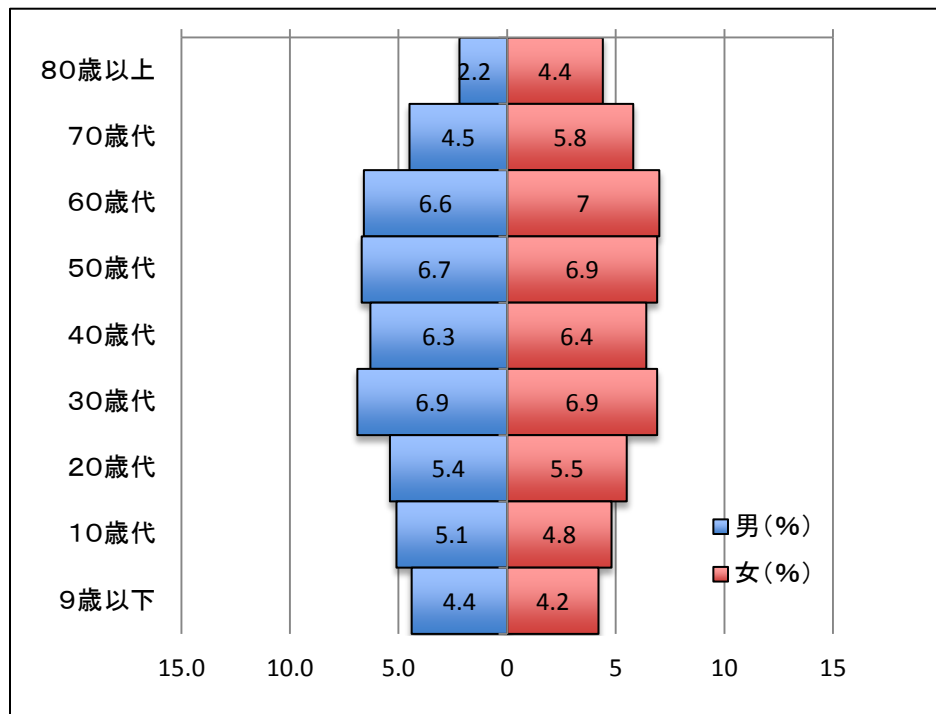
- 阪神・淡路大震災では古い木造住宅に被害が集中。留学生や派遣労働者、在日コリアンの高齢者など、木造の賃貸住宅で暮らしていた外国人が自宅で被災。
- 東日本大震災では仕事中に地震、津波警報の発令があり、集団で避難できた。早朝や深夜、土日であれば被害はもっと大きかったと推測される。
- 阪神・淡路大震災では避難所での異文化摩擦や情報不足による不安の声が聞かれた。当時のメディアはラジオや電話が中心
- 東日本大震災では原発事故による混乱もあり、一時的に帰国ラッシュが起きた。携帯やインターネットにより情報を得る外国人が多かった



ICTの発達で母国の情報は手に入ったが、地元の情報が届かないまま...

1) 阪神・淡路大震災および東日本大震災と外国人

データ① 東北3県沿岸市町村の人口構成と、東日本大震災死者の年齢構成



2010年国勢調査より

警察庁データより

データ② 東日本大震災における被災市町村の障害者の被害状況

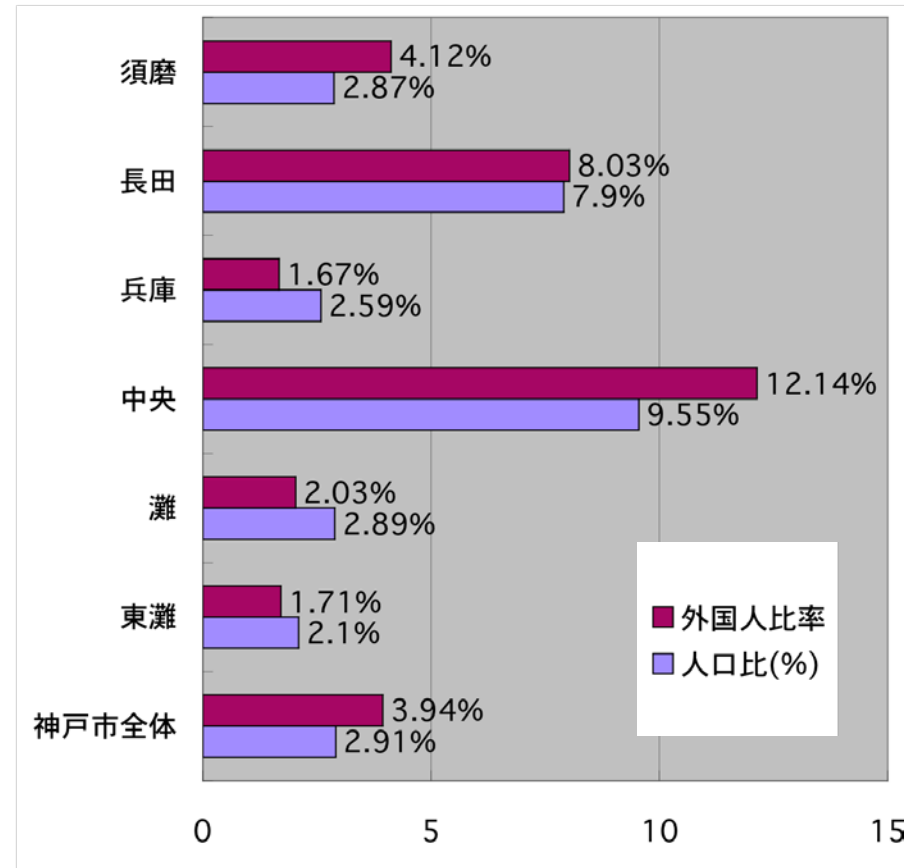
	被災27市町村全体	障害者合計	身体	視覚	聴覚	肢体不自由	知的	精神
人口	1,244,167	67,509	53,928	3,755	3,753	27,568	8,362	5,486
死者数	12,853	1,388	1,243	74	75	552	80	79
死亡率	1.03	2.06	2.30	1.97	2.00	2.00	0.96	1.44

1) 阪神・淡路大震災および東日本大震災と外国人

データ③ 阪神・淡路大震災で亡くなった外国人の統計

国籍	人数
韓国・朝鮮	112
中国	44
ブラジル	8
ミャンマー	3
アメリカ	2
フィリピン	2
アルジェリア	1
オーストラリア	1
ペルー	1
	174

	合計 (人)	外国人死者数 (人)	外国人が占める割合 (%)
0~10	249	10	4.02
10代	310	4	1.29
20代	470	28	5.96
30代	261	20	7.66
40代	468	20	4.27
50代	814	24	2.95
60代	1,061	32	3.02
70代	1,029	29	2.82
80代	736	7	0.95
90代	95		0
全体	5,493	174	3.17



2) 災害時対応と多文化共生

① 阪神・淡路大震災(1995年)

- 多言語・多文化社会への幕開け
 - 「外国人地震情報センター」による多言語ホットラインの実施
→ 「多文化共生センター」の設立(95年10月)
 - 「FMわいわい」による多言語コミュニティFM局の設立(96年1月)

「多文化共生」をキーワードとした活動が広がる

② 新潟中越地震(2004年)

- 災害時対応のツール・しくみの整備
 - 長岡市による避難所巡回活動の実施
→ 多文化共生センターや東京外国語大学との連携による多言語情報発信
 - (財)自治体国際化協会による「災害時多言語情報提供支援ツール」開発(2005年度)
→ 「避難所表示シート」「音声情報」「メール配信用文字情報」の多言語化が進展

総務省「多文化共生の推進に関する研究会」(2005、2006年度)へつながる

③ 新潟中越沖地震(2007年)

- ネットワークによる対応への進化
 - 新潟県が柏崎市に「多言語支援センター」を設置
→ 各地の国際交流協会やNPOからスタッフを交代で派遣

自治体国際化協会「災害時における外国人被災者支援のあり方検討会」(2008年度)へつながる



2) 災害時対応と多文化共生

④「災害多言語支援センター」について

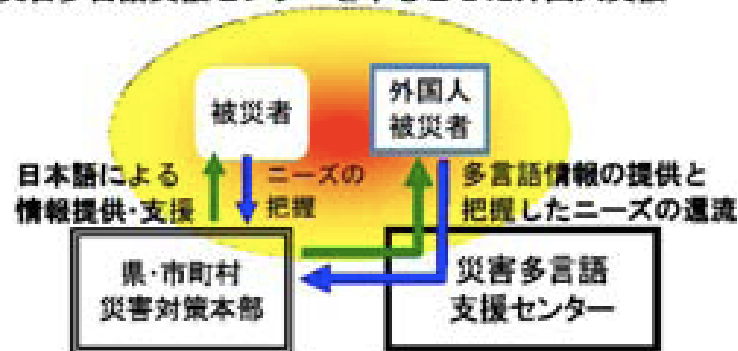
- 大規模な災害が発生した際、避難生活を送る外国人を対象に、多言語で情報提供を行う活動をコーディネートする組織
 - 2008年度に自治体国際化協会が「災害時における外国人被災者支援のあり方検討会」を設置し、都道府県が「多言語支援センター」を設置して被災自治体を応援するスキームを研究
 - 2009年3月に「多言語支援センター立ち上げマニュアル」を公開
- 「災害多言語支援センター」に期待される役割
 - 避難所巡回による外国人避難者の把握
 - 多言語情報の翻訳(印刷配布、FMでの放送用素材の作成)
 - 上記を実施するために必要な人材のコーディネート



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



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

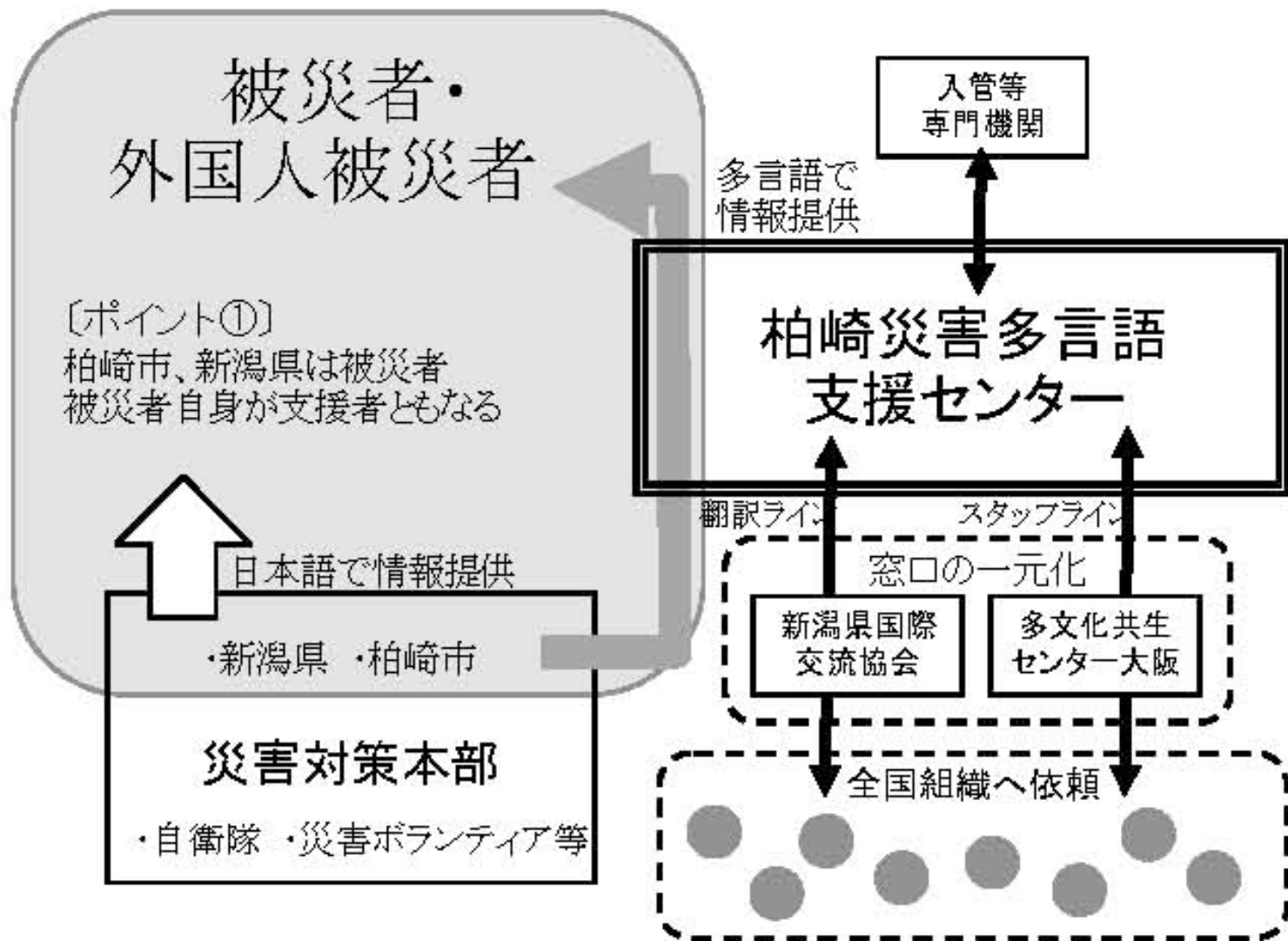
活動内容		主な活動主体
5	災害情報の発信	市役所、町村役場、都道府県、地域国際化協会、 被災地外の自治体、地域国際化協会、ボランティア、 外国人支援NPO、外国人コミュニティ等
6	救援情報の発信	
7	避難所巡回	

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	

新潟中越沖地震における「多言語支援センター」の概要



2) 災害時対応と多文化共生

⑤ 東日本大震災における活動(2011年)

- 「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」の設置
 - 「NPO多文化共生マネージャー全国協議会」が3月11日に設置
 - 東日本全域が混乱する中、滋賀県(全国市町村国際文化研修所)に事務局を開設
 - 9言語での翻訳情報の発信と、4言語でのホットラインの立ち上げ
 - 「仙台災害多言語支援センター」立ち上げ支援(3月13日-15日)
 - 近畿ブロックと北海道・東北ブロックの地域国際化協議会間での応援
 - 「茨城県災害多言語支援センター」立ち上げ支援(3月15-27日)
 - 北関東4県での広域連携事業との連携
 - 4月末でセンターとしての活動を終了
 - 翻訳した情報を整理し、被災地での調査結果を加えたコンテンツを自治体国際化協会のウェブサイトで継続して掲載

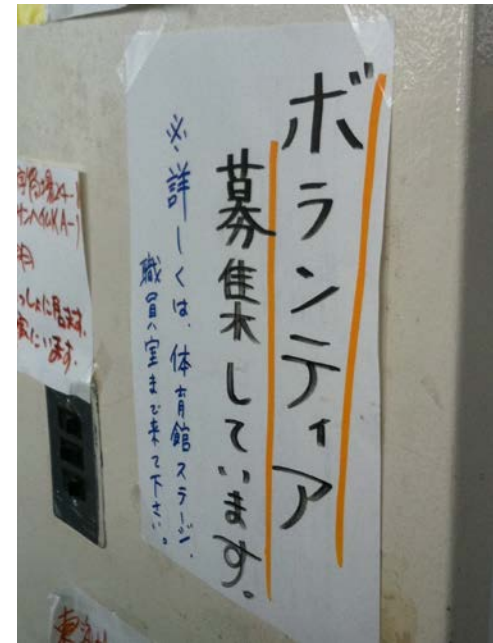
- 「被災者とNPOをつないで支える合同プロジェクト(つなプロ)」による避難所巡回活動
 - 「せんだい・みやぎNPOセンター」「ダイバーシティ研究所」などで3月14日に発足
 - 避難所を巡回してニーズを確認し、専門性の高いNPOとつなぐ活動を宮城県内で実施
 - 宮城県内443カ所の避難所を5週にわたって巡回
 - 4月10日までに21避難所、108人の外国人避難者を確認

広域連携の体制整備や、国際交流協会などの拠点が無い地域での災害対応に課題

3) 災害時対応と社会の防災力

① 東日本大震災における災害ボランティアの様子

- 広範囲に及ぶ被害と原発事故の影響で初動に遅れ
 - 被災地への交通の遮断
 - ガソリンや物資の不足
 - 原発事故による放射能漏れへの不安
- 外部ボランティアが少ないなか、中高生が奮闘
 - 平日・日中の災害で、地域にいたのは誰か？
 - 避難所での物資仕分けや炊き出しなどは、地域の方で乗り切しかない
- 多様な担い手による多様な災害ボランティア活動が展開
 - 企業による支援、海外からの支援なども活発
 - 外国人住民による炊き出しや募金活動も顕著



これまでの防災対策が機能しない一方、多様な担い手が活躍

3) 災害時対応と社会の防災力

② データ: 阪神・淡路大震災当時との比較(1) 人口構成と経済情勢の比較

→ 課題は増加、対応力は減少

	1995年	2010年	増減率
総人口	約1億2400万人	約1億2800万人	1.03
18歳人口	約177万人	約122万人	0.69
65歳以上人口	約1,826万人	約2,874万人	1.57
65歳以上の 単独世帯割合	17.3%	24.2%	1.40
75歳以上人口	約717万人	約1,379万人	1.92
日経平均株価	19,868円15銭	10,228円92銭	0.51
金利 (長期プライム)	4.50% (1995年3月10日)	1.60% (2010年12月10日)	0.36
非正規従業員 割合	20.9% (1995年2月)	34.9% (2010年10~12月平均)	1.67

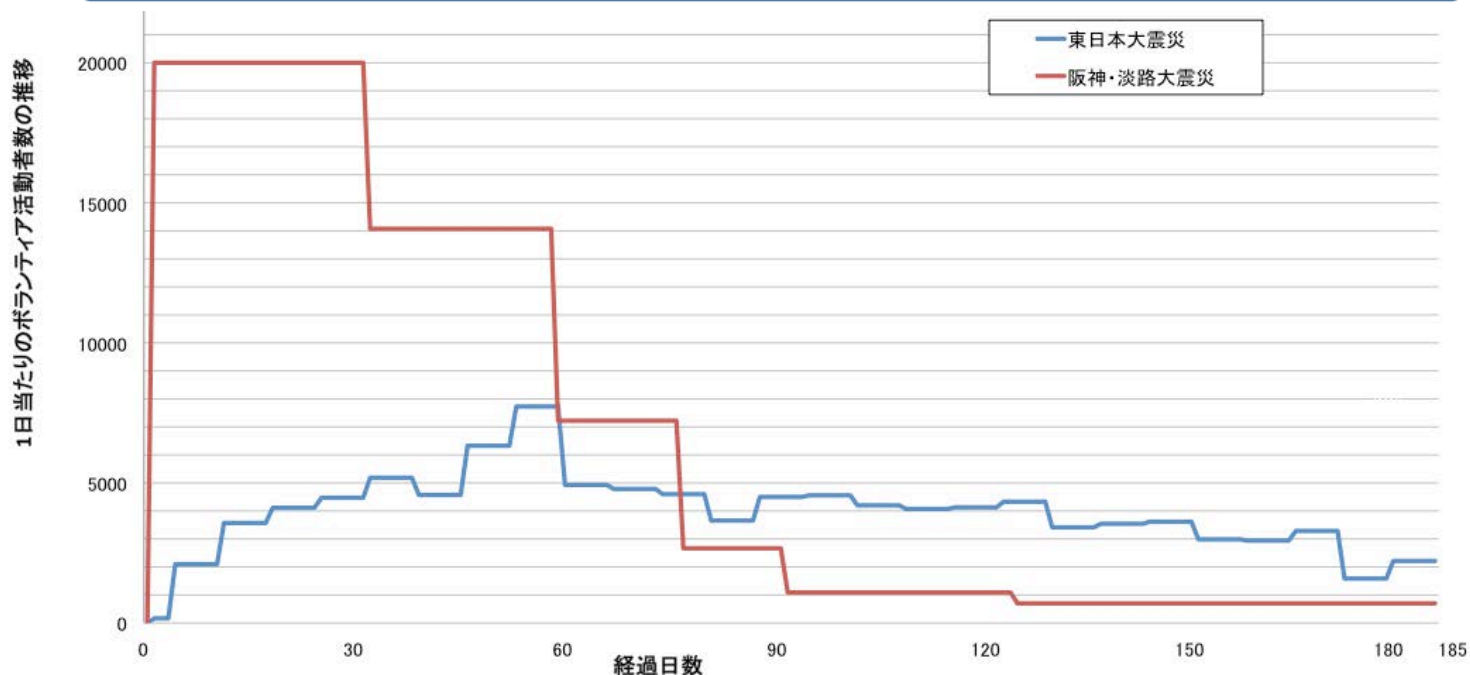
総人口及び65歳・75歳以上人口、65歳以上の単独世帯割合は国勢調査、18歳人口は文部科学省「3年前中学卒業数」、日経平均株価は日本経済新聞社、金利(長期プライムレート)は日本銀行、非正規従業員割合は総務省「労働力調査」の資料より作成。

3) 災害時対応と社会の防災力

③ 阪神・淡路大震災当時との比較(2) ボランティア活動者数の推移

東日本大震災及び阪神・淡路大震災の1日当たりのボランティア活動者数の推移の比較

- ・阪神・淡路大震災に比べ、東日本大震災においては、発生後、継続的にボランティア活動が行われている。
- ・なお、両震災における活動者数については、算出方法が異なるため、単純には比較できない(下注参照)。



注1: 東日本大震災については、各地の災害ボランティアセンターに登録し、活動した数をまとめたもの(NPO・NGOや各種団体経由で直接活動を行うボランティアの数を含んでいないことに留意)。

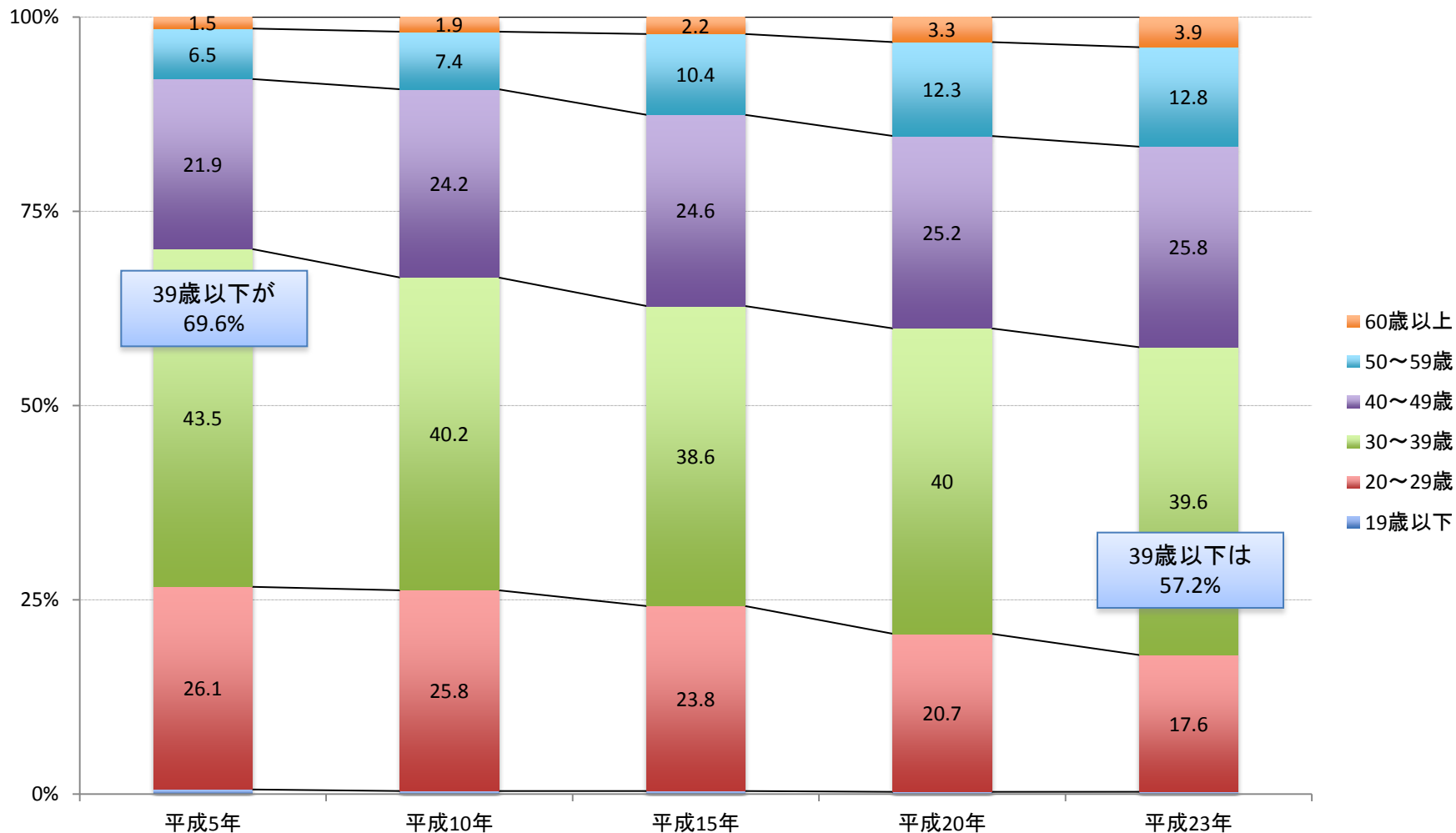
注2: 阪神・淡路大震災におけるボランティア活動者は、兵庫県において避難所緊急パトロール隊による実態調査、各市町対策本部への電話照会、活動団体への電話照会を下に推計されたもの。

注3: 東日本大震災については一週間の活動者数を平均した人数をグラフに示した

注4: 阪神淡路大震災については30日程度の集計期間を単位として集計されているため、当該期間で平均した人数をグラフに示した。

3) 災害時対応と社会の防災力

④ 消防団員の年齢構成の年次推移(全国)



女性、高齢者、そして外国人も地域防災への参画を！

総務省消防庁データより

4)まとめ

災害時にも安心できる「多文化共生社会」の形成を！

- 具体的で実践的な訓練と、広域連携の体制整備が課題
 - 避難所運営訓練や多言語センター設置訓練を実施していた地域や、広域連携のためのしくみを整えていた地域は、初動が早かった
 - ICTの活用等と共に、外国人コミュニティとの連携や、電話相談、避難所巡回など、「双方向性の高い支援活動」を重視し、災害時対応を再構築すべき

広域での相互支援や訓練、人材育成のしくみが必要

- 多文化共生社会の形成は、災害時にも生きる
 - これまでの人口構成を前提とした防災体制は限界
 - 外国人も参画する地域防災体制を構築すべき
 - 人口変動を考慮し、海外からの援助隊の受け入れ体制の整備も急務

これまでの担い手だけで災害に対峙するのは困難
多様な担い手の参画なくして、地域の危機は乗り切れない

tamurataro@mac.com

ご清聴ありがとうございました。

東北地方太平洋沖地震 多言語支援センター

<活動報告書>

(速報版)

平成 23 年 5 月

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

東北地方太平洋沖地震多言語支援センターの運営にご協力くださった皆様へ

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東北地方太平洋沖地震の犠牲者の方々のご冥福をお祈りするとともに、被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

地震発生直後、NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会（以下「NPO タブマネ」）は、外国人被災者らの支援に取り組むべく、全国市町村国際文化研修所の協力を得て、同研修所内に「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」を設置しました。

このセンターでは、web サイト等を通じた多言語による災害関連情報の発信と電話による相談対応を行ってまいりました。また、適宜被災地の方々と連絡をとりながら、必要に応じて被災地の支援機関へのスタッフ派遣等も行いました。

これらの活動におきまして、NPO タブマネ関係者のみならず、全国各地より通訳、翻訳、広報等に多大なご協力を賜り、実施・継続することができました。ご協力くださった皆様には、心より御礼申し上げます。

4 月 23 日、NPO タブマネは理事会を開き、その後の支援活動の方向性等について協議しました。被災地において当初の混乱期から復興に向けた取り組みにシフトされつつあることや、各地の国際化協会を中心に翻訳・相談等のサポート体制が組み立てられていることなどから、現行のセンターの活動については所期の目的を果たしたということで、4 月末日をもって一旦終了することとなりました。

ただし、これで外国人被災者らへの支援活動がすべて終了したわけではなく、次のステージへと移行したものと考えております。被災地に限らず、研修・実習生の帰国や外国人観光客数の低下、留学生の来日延期・中止等、さまざまな影響が出ています。まさに、「外国人との共生なくして地域の未来なし」という状況を実感させられます。

NPO タブマネでは、地域により異なる状況をふまえ、引き続き復興および多文化共生社会の実現にむけて取組んでまいります。今後も皆様のお力をお借りし、また今回の活動を通じて新たにできたネットワークを生かしながらより一層精進してまいりますので、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

平成 23 年 4 月 30 日

東北地方太平洋沖地震多言語支援センター

センター長 土 井 佳 彦

<目次>

1. 東北地方太平洋沖地震の概要 … p. 3
2. 被災地の外国人登録者数 … p. 4
3. 多言語支援センター概要 … p. 5
4. 多言語支援センター事業実施内容 … p. 6
5. 多言語支援センター活動記録 … p. 7

資料

- メディア掲載情報 … p. 8



(写真：3月18日、多言語支援センター全体会議)

1. 東北地方太平洋沖地震の概要

1) 発生日時

平成 23 年 3 月 11 日 (金) 14 時 46 分

2) 震源及び規模 (推定)

三陸沖 (北緯 38.1 度、東経 142.9 度、牡鹿半島の東南東 130km 付近)

深さ約 24km

マグニチュード Mw9.0

3) 各地の震度 (震度 6 弱以上)

震度 7 宮城県北部

震度 6 強 宮城県南部・中部、福島県中通り・浜通り、茨城県北部・南部
栃木県北部・南部

震度 6 弱 岩手県沿岸南部・内陸北部・内陸南部、福島県会津、群馬県南部
埼玉県南部、千葉県北西部

4) 津波

3 月 11 日 14 時 49 分 津波警報 (大津波) 発表

5) 政府の初動対応 (3 月 11 日)

14:50 官邸対策室設置、緊急参集チーム招集

15:00 緊急参集チーム協議開始

15:14 緊急災害対策本部設置 (本部長: 内閣総理大臣)

15:37 第 1 回東北地方太平洋沖地震緊急災害対策本部開催

「緊急対応対策に関する基本方針」策定

※以後、4 月 30 日までに 15 回開催

2. 被災地の外国人登録者数

東北 4 県 + 茨城県

	総計	青森県	岩手県	宮城県	福島県	茨城県
総計	91,147	4,331	6,077	15,865	11,085	53,789
中国	32,289	1,783	2,965	7,196	4,789	15,556
韓国・朝鮮	14,007	995	1,090	4,312	1,937	5,673
フィリピン	12,574	567	914	1,003	2,233	7,857
ブラジル	8,985	17	102	157	268	8,441
タイ	5,242	77	53	209	249	4,654
インドネシア	2,251	106	165	249	77	1,654
ペルー	2,120	4	5	43	61	2,007
アメリカ合衆国	1,927	289	170	513	290	665
ベトナム	1,447	71	150	149	196	881
インド	837	24	19	128	65	601
その他	9,468	398	444	1,906	920	5,800

(参照：法務省「災害救助法適用市町村の外国人登録者数（県別・国籍（上位 20 カ国）別）」平成 23 年 3 月 15 日現在)

「東日本の外国人マップ」

(下図：中国)

Chinese (中国)

Korean (韓国・朝鮮)

Filipino (フィリピン)

Thai (タイ)

Indonesian (インドネシア)

Vietnamese (ベトナム)

America (アメリカ)

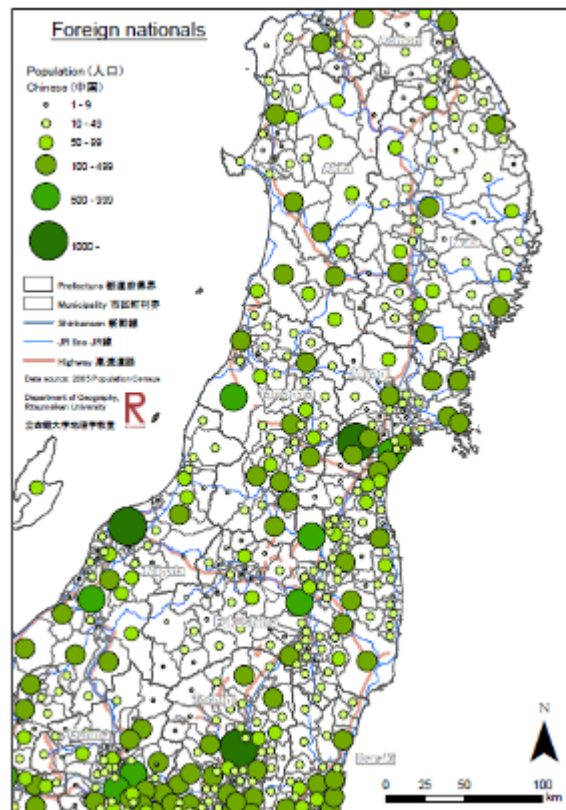
Brazilian (ブラジル)

Peruvian (ペルー)

British (イギリス)

Index map in Japanese (日本語)

Earthquake Intensity (震度分布)



(出典：立命館大学地理学教室 <http://www.ritsumei.ac.jp/~kht27176/mappage.html>)

3. 多言語支援センター概要

1) 設置主体

(特活)多文化共生マネージャー全国協議会 (代表理事：田村太郎)

2) 活動期間

平成 23 年 3 月 11 日 (金) ~ 4 月 30 日 (土)

3) 設置場所

全国市町村国際文化研修所内 (滋賀県大津市)

4) 特別協力団体

(財)全国市町村国際文化研修財団、(財)自治体国際化協会

5) 協力団体 (五十音順)

(特活)伊賀の伝丸/NGO ベトナム in KOBE / (特活)エフエムわいわい/(財)大阪国際交流センター/大阪大学グローバルコラボレーションセンター/大阪発・NGO と行政をつなぐ国際交流協会ネットワーク事業 (構成：(財)箕面市国際交流協会・(財)吹田市国際交流協会・摂津市国際交流協会・(特活)とんだばやし国際交流協会、協力：(財)大阪府国際交流協会・(財)大阪国際交流センター)/(財)大津市国際親善協会/オックスファムジャパン/(財)香川県国際交流協会/(財)かながわ国際交流財団/(財)京都市国際交流協会/(株)グローバルコンテンツ/駒ヶ根市/(公財)札幌国際プラザ/災害時のためのフィリピン語翻訳者ネットワーク/(公財)滋賀県国際協会/城陽市国際交流協会/ (財)しまね国際センター/仙台市災害多言語支援センター/ソフトバンクモバイル(株)/(一財)ダイバーシティ研究所/(特活)たかとりコミュニティセンター/(特活)多言語センターFACIL/(特活)多文化共生センター大阪/(特活)多文化共生センター東京/(特活)多文化共生リソースセンター東海/地域研究コンソーシアム/富山県/豊田市/(公財)豊田市国際交流協会/(財)名古屋国際センター/(財)西宮市国際交流協会/日タイを言葉で結ぶ会ラックパーサータイ/(財)日本国際協力センター/ニューアクロポリス文化教会/ハート 51/ひょうごラテンコミュニティ/弘前大学人文学部社会言語研究室/(特活)ブラジル友の会/(株)ベネッセコーポレーション/梨花女子大学通訳翻訳大学院(韓日専攻)卒業生有志

6) 運営スタッフ

延べ 456 人

4. 多言語支援センター事業実施内容

1) 多言語情報提供

対応言語：11 言語

英語、中国語、ハングル、スペイン語
ポルトガル語、タガログ語、タイ語
ベトナム語、インドネシア語、日本語
やさしい日本語

掲載：137 報

閲覧：アクセス数 47,072 件、ページビュー170,194



2) 多言語ホットライン

対応言語：6 言語

英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、韓国・朝鮮語、日本語

相談件数：133 件

英語 20 件、中国語 22 件、スペイン語 33 件
ポルトガル語 42 件、韓国・朝鮮語 0 件
日本語 16 件

相談内容：

放射線・原発 48 件、支援希望 19 件
安否確認 13 件、帰国・再入国・査証 11 件
ライフライン 7 件、住宅 7 件、補償金 6 件
仕事 5 件、地震・余震 3 件、物資不足 3 件、その他 10 件



3) 被災地派遣・訪問

- ・宮城県国際交流協会
…延べ 2 名 (3/25,4/16)
- ・岩手県国際交流協会
…延べ 1 名 (3/25)
- ・茨城県国際交流協会 ※後日確認
延べ 50 名 (3/15~27)
- ・仙台市災害多言語支援センター
…延べ 6 名 (3/13~15,25,4/13~15)
- ・石巻市内
…延べ 2 名 (3/26,4/16)



5. 多言語支援センター活動記録

3月11日	・センター設立
3月12日	・多言語翻訳情報発信開始（日本語、ポルトガル語、タイ語、中国語、英語、スペイン語、タガログ語、インドネシア語、ベトナム語、韓国・朝鮮語、やさしい日本語） ・多言語ホットライン開設（英語、中国語）9:00～20:00
3月13日	・クレアより各自治体国際化協会・各地域国際化協会に対しセンター運営協力依頼書送付 ・ソフトバンクモバイル(株)より iPhone3G 15台、iPad 2台無償貸与
3月13-15日	・仙台災害多言語支援センター立ち上げ支援スタッフ派遣（4名）
3月14日	・多言語ホットライン対応言語追加（スペイン語、ポルトガル語）
3月15-27日	・茨城県多言語支援センター立ち上げ支援スタッフ派遣（8名）
3月16日	・クレア派遣スタッフ、センター支援開始
3月22日	・Twitter 開設
3月23日	・Facebook ページ開設
3月24日	・多言語ホットライン対応言語追加（韓国語）
3月25日	・仙台災害多言語支援センター、宮城県多言語支援センター、岩手県国際交流協会、本部連携スタッフ派遣（1名）
3月26日	・石巻市 本部連携スタッフ派遣（1名）
4月4日	・多言語ホットライン転送電話へ切り替え（三者通話）および対応時間変更 13:00～20:00 ・翻訳情報隔日発信へ切り替え
4月13-15、17日	・仙台災害多言語支援センター運営支援スタッフ派遣（1名）
4月16日	・石巻市 状況視察スタッフ派遣（1名）
4月17日	・オックスファムジャパンよりパソコン 20台無償提供
4月23日	・NPO 多文化共生マネージャー全国協議会理事会開催 4月末をもってセンター活動一旦終了を決定
4月28日	・多言語ホットライン閉鎖 ・多言語翻訳情報最終記事発信
4月30日	・センター閉所

3/16 (朝刊)

電話相談も

被災地情報10カ国語 大津のNPOがHP

大津市のNPO法人「多文化共生マネーシャ」全国協議会（田村太郎代表）は、東日本大震災の被災地に住む日本籍が不自由な外国人を支援しようと、災害情報を英語や中国語、ポルトガル語など10カ国語に翻訳したホームページ（HP）を開発し、被災地の状況や被災時の対応などを紹介している。15日までに英語や中国語など4カ国語での電話相談窓口も設置した。

多文化共生社会を実現させようと2009年2月に設立された同団体は、災害時の外国人サポートの養成や、各地の取り組みを紹介する報告会を各地で開いてきた。

今回の地震では、一部のスタッフが現地入りしているが、「まずは後方支援を」と、震災直後の15日にHPを開発。大津市内に設けた「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」にスタッフ約10人が常駐して、地震関連の情報を集め、メールで各地のメンバーに翻訳を依頼。「保険証がない人も病院で診察を受けられる」といった生活情報や利用可能な交通機関、災害事故を受けた避難指示などを次々と紹介している。

支援センターには、被災者の家族や外国人から問い合わせが相次いでいるといい、同団体では14日（英語）（0800・36000000）、中国語（0800・3600113641）、15日にはポルトガル語（0800・344888・2708）とスペイン語（0800・3454・7764）による電話相談窓口（多言語サポートライン）（午前9時～午後8時）を設置した。今後も対応可能な国語を増やしていく。

理事の土井隆幸さん（31）は「各地の被災地へ、外国人に正しい情報が伝わらない状況



2011年3月16日（朝日新聞）

東日本大震災の情報の語訳やホームページの編集作業を進めるスタッフ。大津市事務所。丁目の全国市町村国際文化研修所

などを見てきた。言葉の壁を無くし、情報を充実させた「AHP」。

HPのアドレス（http://yabunane.jindo.com）。タイ語、タガログ語、スペイン語、ベトナム語、インドネシア語、韓国語、朝鮮語、フランス語、ポルトガル語の日本語で掲載。日本語での問い合わせは支援センター（077・7764・7764）（0800・3454・7764）

2011年3月17日（朝日新聞）

外国人に正しい情報を

電話やネットや数カ国語で発信

由日本大震災の情報を在任外国人に伝えようと、大津市のNPO「多文化共生マネーシャ」全国協議会が「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」を設置した。全国から約30人のボランティアたちが集り、数カ国語による専用電話やウェブサイト（http://ecinfo.jp.net）で情報を発信している。

【朝日新聞】

サイトでは英語や中国語など「やさしい国語、タガログ語など日本語でも案内して9カ国語のほか、余りある。14日からは多言語版」を「大きな地震の語ホットラインを開発後、小さな地震が続く。政府からの情報を「くごともある」と言い、ほし「救援物資を送りたいが、どうしたらいいか」など、2日間約20件の相談があったという。

多文化共生の志を継承する土井隆幸（31）は「阪神大震災の時には、お年寄りや言葉が通じなかった外国人もいた。正しい知識を持ち、共に復興に向けて頑張ってもらいたい」と話した。

ホットライン（午前9時～午後8時）は、英語（0800・3503・03000000）▽中国語（0800・3600113641）▽ポルトガル語（0800・344888・2708）▽スペイン語（0800・3454・7764）

大津のNPO 支援センターを設置

東日本大震災

2011年3月20日 (ベトナム: SGTT MEDIA)

SGTT MEDIA
 Hấp dẫn giảm 85% giá quảng cáo trên trang báo điện tử Sài Gòn Tiếp Thị
 AN LIÊN HỆ: Phòng Quảng Cáo Báo Sài Gòn Tiếp Thị - ĐT: 9305377 - Fax: 9305378 - Email: sgtt@sgtt.com.vn

Trang chủ Thời sự Tài chính Kinh tế Khỏe & vui Văn hóa Lối sống Hương vị quê nhà Khóa giáo Thể thao

Ngày 17.03.2011, 21:41 (GMT-7)

Nhật cung cấp thông tin tiếng Việt về động đất và sóng thần

SGTT.VN - Ngày 17.3, Trung tâm Hỗ trợ đa ngôn ngữ về thảm họa động đất vùng Đông Bắc Tohoku (một tổ chức phi lợi nhuận ở Nhật Bản) vừa ra mắt trang web nhằm cung cấp thông tin đa ngôn ngữ và thu thập thông tin về những công dân nước ngoài đang ở các khu vực bị thiệt hại nặng nề bởi thảm họa động đất và sóng thần vừa qua ở Nhật Bản.

Trung tâm này do tổ chức phi lợi nhuận NPC có trụ sở ở thành phố Otsu, thủ phủ tỉnh Shiga, phía Tây Nhật Bản. Trang web của trung tâm có địa chỉ <http://info.jp.net>. Ngoài tiếng Nhật, các thông tin trên trang web sẽ được cấp nhật bằng 9 ngôn ngữ khác, gồm tiếng Việt, Anh, Trung Quốc, Hàn Quốc, Bồ Đào Nha, Tây Ban Nha, Philippines, Indonesia và Thái Lan.

Hiện nay, trung tâm có khoảng 15 tình nguyện viên cập nhật các thông tin đa dạng lên trang web trên, từ các lời khuyên trong cuộc sống hàng ngày cho đến các biện pháp để đối phó với thảm họa hạt nhân.

Ngoài trang web trên, trung tâm cũng thiết lập các đường dây nóng bằng 4 thứ tiếng Anh, Trung, Bồ Đào Nha và Tây Ban Nha. Đường dây nóng sẽ hoạt động từ 9 - 20 giờ (giờ địa phương). Trung tâm có kế hoạch thiết lập các đường dây nóng bằng các ngôn ngữ khác.

Đến xem đó, trung tâm cũng sẽ thu thập thông tin về các công dân nước ngoài đang ở các khu vực bị thiệt hại nặng nề của thảm họa động đất và sóng thần vừa qua như các tỉnh Fukushima, Miyagi và Iwate.

TTXVN

2011年3月28日 (ブラジル: NIPPO BRASIL)

NIPPOBRASIL
 (Horário de Atendimento)
 Quinta-feira, 31 de março de 2011 - 21:58

DE JAPONÊS CULINÁRIA ARTESANATO AGENDA DEKASSEGUI

28/03/2011 - Notícias - NippoBrasil

Centro atende em português e ajuda a localizar pessoas no Japão

Serviço multilíngue e de ajuda criado após o terremoto e tsunami é prestado por voluntários de várias nações, incluindo o Brasil

(Redação NB - Foto: Centro de Voluntários para Desastres)

Shiga/Otsu - Com o objetivo de informar os estrangeiros que vivem no país sobre as ações relativas ao terremoto que atingiu a região nordeste, o governo japonês mantém o Centro de Voluntariado para Desastres, criado no dia 16 de março, que reúne pessoas e organizações sem fins lucrativos para a rápida recuperação das zonas atingidas. Orientações importantes em onze idiomas, incluindo português são divulgadas no site do centro diariamente.

Este trabalho de atendimento aos estrangeiros está sendo feito pelo centro de auxílio multilíngue criado pela Associação Nacional de Gerentes de Organizações Sem Fins Lucrativos para a Convivência de Diferentes Culturas (tradução literal), com a ajuda de centros de cultura internacionais de cidades e vilas de todo o arquipélago.

"Estamos atendendo estrangeiros residentes no Japão, incluindo os brasileiros, que vivem nas áreas atingidas e proximidades, em sua língua materna", declarou especialmente ao NippoBrasil Teru Tamura, consultor do Centro de Voluntários para Desastres do Gabinete do Governo. "Imaginamos que eles sintam insegurança por não obterem informações suficientes por falta de compreensão da língua. Nós estamos atendendo estes estrangeiros e também brasileiros que possuem familiares no Japão e que queiram saber o paradeiro deles e a situação do país atualmente. O contato conosco pode ser feito por telefone, e-mail ou site", informou Tamura. "Gostaríamos de ser útil a todos os leitores do jornal NippoBrasil", concluiu o consultor.

Voluntárias do centro: serviço oferece atendimento em onze idiomas, incluindo o português

東北地方太平洋沖地震多言語支援センター
＜活動報告書＞
(速報版)

平成 23 年 5 月
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

災害時多言語情報提供の体制づくりに向けて—多言語翻訳支援活動の経験から

杉澤経子（東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター）

I 2つの多言語翻訳支援活動の概要

◎新潟県中越地震 2004年10月23日（土）／武蔵野市国際交流協会

1. 翻訳支援

【活動期間】10月27日～11月4日（9日間）

【活動者実数】16人（全員女性／内外国人4人／内職員3人）

【翻訳言語】5言語（英語、中国語、フィリピン語、ポルトガル語、スペイン語）

【翻訳内容】10月27日 応急仮設住宅

28日 入浴施設、交通機関運行スケジュール

29日 炊き出し情報、支援窓口電話番号

11月1日 水道施設、入浴情報、病院リスト、便利な電話

4日 市役所のお知らせ

【特記事項】現地でのコーディネーションが機能していたことにより長岡市からの日本語の災害情報がスムーズに送られてきた。FAXで受信し、翻訳した原稿をFAXで返信。PCやネット環境が整備されておらず、フィリピン語は手書きで、その他は事務所のPCで翻訳作業をする人が多かった。

2. FM放送原稿読み上げ（電話で対応）

12月1日、5日 ポルトガル語のみ

◎東日本大震災 2011年3月11日（金）／東京外国語大学

1. 多言語翻訳支援

【経緯】3月11日夜にコミュニティ通訳登録者（9言語、23人）に、12日、語学ボランティア（26言語、121人）に呼びかけ、応じてくれたメンバーで多言語翻訳チームを立ち上げた。

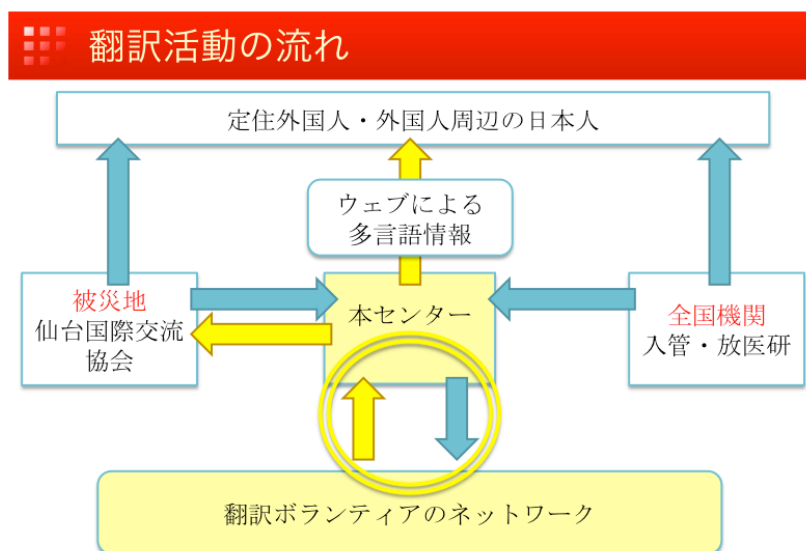
【活動期間】3月12日～4月3日（3週間）

- 【活動者実数】 126人（男28：女98／内外国人18人／内教職員12人）
 居住国：日本以外に、イギリス、イタリア、オーストラリア、韓国、
 スペイン、タイ、ドイツ、フランス、ベトナム、ロシア
- 【翻訳言語】 21言語（日本語以外）／イタリア語、インドネシア語、英語、韓国
 語、カンボジア語、スペイン語、タイ語、中国語、ドイツ語、ヒンデ
 ー語、ビルマ語、フィリピン語、フランス語、ベトナム語、ベンガ
 ル語、ペルシア語、ポルトガル語、ポーランド語、マレーシア語、ル
 ーマニア語、ロシア語

【翻訳内容】

- (1) 仙台市の災害情報（仙台市災害対策本部発信／仙台国際交流協会窓口）
 3月13日／ライフライン情報、病院情報
 14日／交通情報、給水・ごみ・下水道・ガス、火災予防、市役所手続
 き、児童施設、災害ダイヤル、ボランティアセンター、
 15日／ごみの収集、がれき置き場、
 16日／長距離バス、高速バス、り災証明申請書
 27日／建物被害認定調査
- (2) 放射線被曝に関する基礎知識 I～V
 （独）放射線医学総合研究所ホームページ掲載の情報を翻訳
- (3) 入国管理局からのお知らせ1～3
 同ホームページ掲載の情報を翻訳
- (4) 日弁連・被災外国人のための電話法律相談チラシ（9言語）

【翻訳活動の流れ】

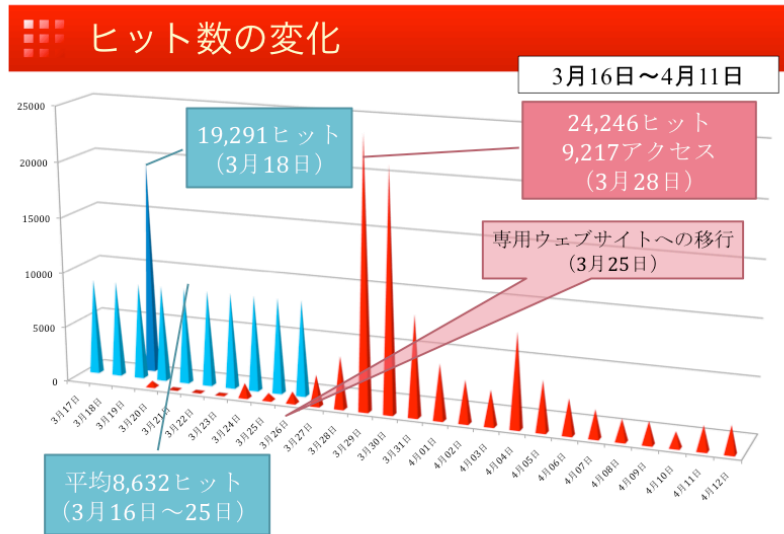


2. 「多言語災害情報支援サイト」の立ち上げ：3月15日

【掲載内容】 上記翻訳内容の（1）～（4）

【ヒット数】 3月16日～25日の10日間／合計86,322

4月2日までの活動期間における**最多ヒット数**／28日：24,246



【多言語情報サイトの周知】

3月18日メルマガ配信時、3月28・29日NHK放映時に高いヒット数記録

- センターのメールマガジン配信（3回）＜号外＞3月16日、18日、23日
- マスコミ等
Japan Times 3月19日
日本経済新聞（社説） 3月22日掲載
毎日新聞 3月25日掲載
NHK 昼のニュース 3月28日（インタビュー映像）、3月29日（文字テロップ）放映

【情報の橋渡し役の存在】

外国人の身近にいる日本人からのメール（本人の了承を得て紹介）

- インドネシアの国営放送では「放射能は10時間で東京上空に到着する。人体に影響のある量である」と報じたらしく国の親御さんたちがパニックになっています。こんなとき、母語の情報が安心材料だと思います。（東京都在住）
- 両親がベトナムの方と一緒に仕事をしているのですが、今回の震災についてベトナム人の方々が大変不安を持っておりました。日本人でも難しい今回の原発他の情報は、いくら報道を見ても安心できず、本国からは帰って来いと急かされ、本人たちも帰りたいたいと泣くばかりでした。ベトナム語の翻訳はなかなか見つからず、ほとんど困っているときに、こちらのサイトを見つけ大変助けられました。多少余裕も出来たようで、コピーして友人同士で読んだりしていたようです。（栃木県在住）

3 被災外国人のための電話法律相談・トリオフォン通訳

主催：日本弁護士連合会・関東弁護士会連合会・東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会

協力：東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター

【活動期間】 3月29日～7月29日

【活動者実数】 29人（内外国人8人）

4月4日（月）に大学院生向け説明会（10人参加）

【待機言語】 15言語（英語、中国語、韓国語、フランス語、ポルトガル語、スペイン語、ロシア語、インドネシア語、フィリピン語、ベトナム語、ベンガル語、ビルマ語、ルーマニア語、ヒンディー語、ポーランド語）

【相談件数*】 全体で129件

【相談者国籍等*】 多い順に、ブラジル、中国、フィリピン、ペルー、米国、韓国など21カ国、ほか帰化者、無回答者

【相談内容*】 相談件数の多い順に、震災以外、労働問題、在留資格、帰国、離婚・親族、不動産賃貸借（借家）など

(*＝2011年11月27日東京外大「多文化社会実践研究全国フォーラム」
関聡介弁護士配布資料による)

II 災害時多言語翻訳支援活動の経験からみえてきたもの

1 顔の見えるネットワーク構築の重要性

いずれの災害時にもコーディネーター間に顔の見える関係が築かれていたことにより、作業の効率化が図れた。

2 海外居住者とのネットワークの可能性

新潟県中越地震の時にはFAXでのやりとりだったが、東日本大震災の時は、インターネットの普及によって国内のみならず多くの海外居住者が参加した。そのため、地域によっては計画停電が行われ作業が頻繁に滞る中、日本で作業ができない時には海外居住者が翻訳を行うという役割分担ができた。

3 「地域の(ローカルな)情報」と「国レベルの情報」の翻訳の必要性

東日本大震災では原発事故により、国レベルの情報の翻訳ニーズが高まった。

4 「正確性」と「迅速性」を担保する仕組みづくりの必要性

ボランティア活動の場合、あくまでも自発的な活動であり翻訳力が担保されているわけではない。本学での活動では、言語別にチームを作りネイティブチェックを含め相互にチェックし合う仕組みで翻訳が行われた。正確性が担保できないと思われる内容については、翻訳しないという選択を行うチームもあった。一方、少人数の言語チームでは翻訳に時間がかかり迅速性には課題が残った。

5 日常活動の重要性

震災で初めて参加するという人は多数いたが、活動の中心的役割を担ったのは日常の活動を行っているメンバーであった。新潟県中越地震の時には、全員日常活動を行っているボランティアであった。緊急時に即応体制を作るためには平常時の経験の蓄積があってこそスムーズな活動ができる。

6 専門的人材の必要性

- ・災害時には正確で迅速な翻訳が求められるが故に、高い語学力(翻訳力)を有する人材群が求められた。
- ・災害時には組織をコーディネートできる立場と力量、ボランティアを募り協働での即応体制をつくり、さらに通常業務を抱えながら参加しているボランティアがボランティアマインドを維持しつつ活動を継続できるようにコーディネートする力量が求められた。

Ⅲ 災害時多言語情報提供の体制づくりに向けて（問題提起）

1 翻訳すべき情報のフレームワークの提示

東日本大震災では大きく3つのレベルでの翻訳が求められた。過去の翻訳データを参考にしつつ、想定外の状況に即応するためには、どのような枠組みで情報を整理・発信したらいいのか、フレームワークを検討し提示する必要があるのではないか。

地域の情報：被災地の災害情報

国の情報：入管情報、放医研（放射線）情報

民間の支援情報：日弁連

2 コミュニティ通訳の育成

正確性と迅速性を確保するためには、専門家が活動のコアとなって動く仕組みの構築が必要ではないか。また、自治体設置の国際交流協会の多くには、通訳・翻訳ボランティアの登録制度が設けられている。こうしたボランティアの語学力や技能の習熟を促せるよう、また、日常活動の集積がないと緊急時に即応できないため、日常における活動の充実が必要ではないか。

3 コーディネーターの育成と国際交流協会を核にした全国ネットワークの構築

東日本大震災において外国人支援に動いたのは、主に国際交流協会であった。自治体においては、国際交流協会が外国人住民施策にかかわっているケースが多く、日常活動がなされているからこそ非常時にも機能するといえる。また、国際交流協会のプロパー職員は、自治体職員のように組織的な異動がないため、外国人施策に関わる知見を蓄積し、かつ多様な組織と顔の見えるネットワークを築き維持している。こうした全国の国際交流協会プロパー職員の知見は有効活用すべきである。例えば、地域国際化協会を所管する自治体国際化協会などにおいて、「多文化防災」をテーマにした実践研究の場を設けてはどうだろうか。最近では専門職養成において、実践者の暗黙知を言語化していく実践研究の方法として「ラウンドテーブル」などが行われているが、そうした場を通して職員の力量形成を図りつつ、その知見を広く共有・発信するとともに、プロパー職員同士の顔の見えるネットワークを土台として、全国どこで災害が起っても相互支援が機能する全国ネットワークの構築を図るべきではないか。

中越⇒中越沖⇒東日本大震災
を体験して見えた

想定すべき課題

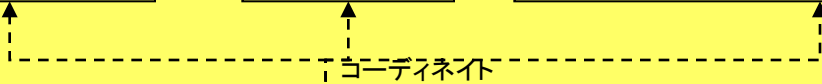
中越・中越沖地震での教訓より



避難所巡回 多言語情報の提供



専門スタッフ 地域FM 全国ネットによる迅速な翻訳



多言語支援センター

東日本大震災



~~避難所巡回~~

⇒入れない(ガソリンや車)
⇒外部からの支援の限界

旅行者の問題

~~多言語情報の提供~~

最もほしかったものは、放射能
⇒国の情報の限界

災害時に必要な連携

大使館 ⇒要

多言語支援センター

⇒だけでは片手落ち
⇒なぜか

外国人住民に特化したものでは、逆に...

※災害弱者を支援する仕組み
⇒その中の一つに外国人支援をいれる

東日本大震災でも見えない被災者

・要介護 ・障害者 ・子育て ・外国人など
多様性の中での総合的支援と連携

具体的には

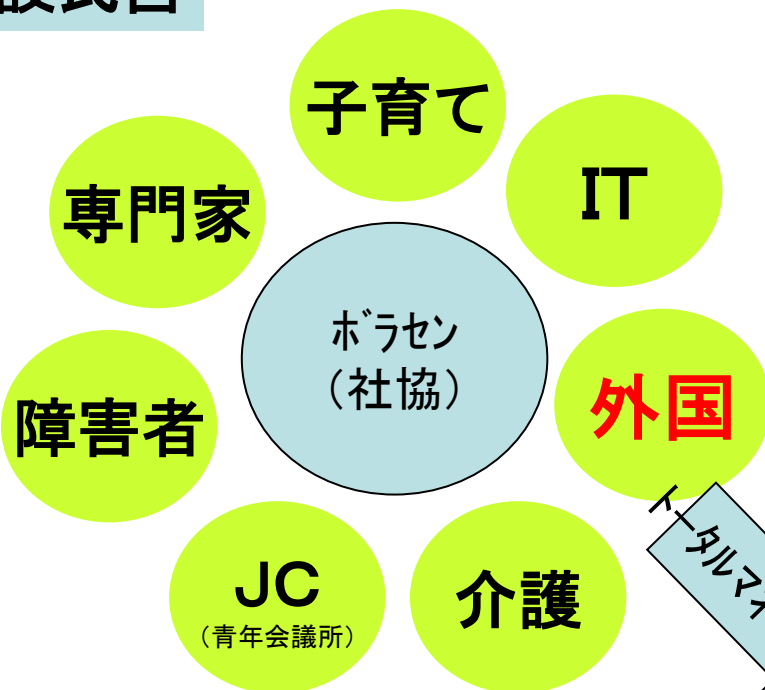
通常のボランティアセンター

社会福祉協議会

専門性がない
↓
見えない被災者

バックアップセンター方式

公設民営



復興基金
運用

団体

団体

団体

被災地支援

トータルマネジメント

市内避難所受入支援

東日本大震災ボランティアバックアップセンター

南相馬市ほか1,000名

『情報』と『実働』の協働

『広域災害』と『複合災害』を

想定した支援体制

国に情報を早くするよう提言を

平常時の訓練のありかた

行政と社会福祉協議会と民間の連携

大使館と連携（情報共有・安否確認）

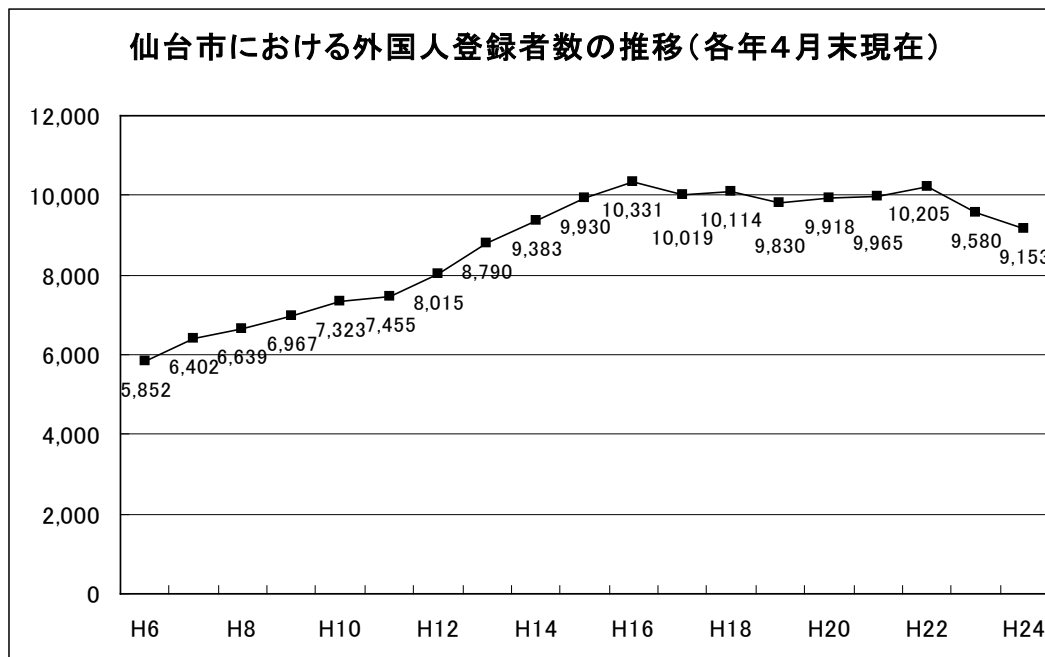
外国人支援を中心とした 東日本大震災への対応について



仙台市市民局
市民協働推進部交流政策課

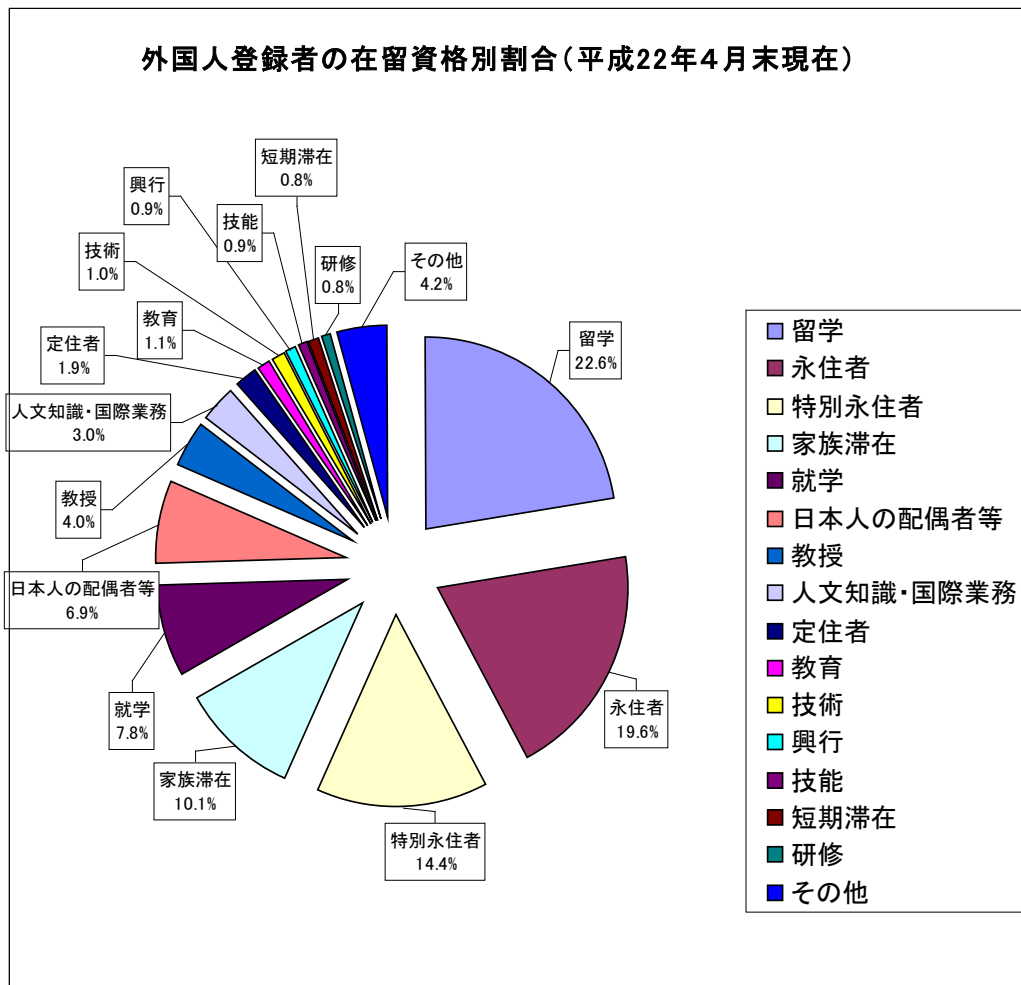
1 仙台市の概要

(1) 外国人登録者数の推移等



国籍	H22 (震災前)	H24 (震災後)
中国	4,531	3,828
韓国	2,431	2,272
米国	430	383
フィリピン	389	377
朝鮮	282	251
インドネシア	150	168
モンゴル	141	112
タイ	122	108
カナダ	121	105
ネパール	110	92
インド	109	107
バングラデシュ	104	112
ロシア	102	83
その他	1,183	1,155
合計	10,205	9,153

(2) 震災前の在留資格別外国人登録者数



資格	人
留學	2,302
永住者	2,003
特別永住者	1,473
家族滞在	1,032
就学	793
日本人の配偶者等	702
教授	408
人文知識・国際業務	304
定住者	193
教育	113
技術	107
興行	92
技能	90
短期滞在	86
研修	83
その他	424
計	10,205

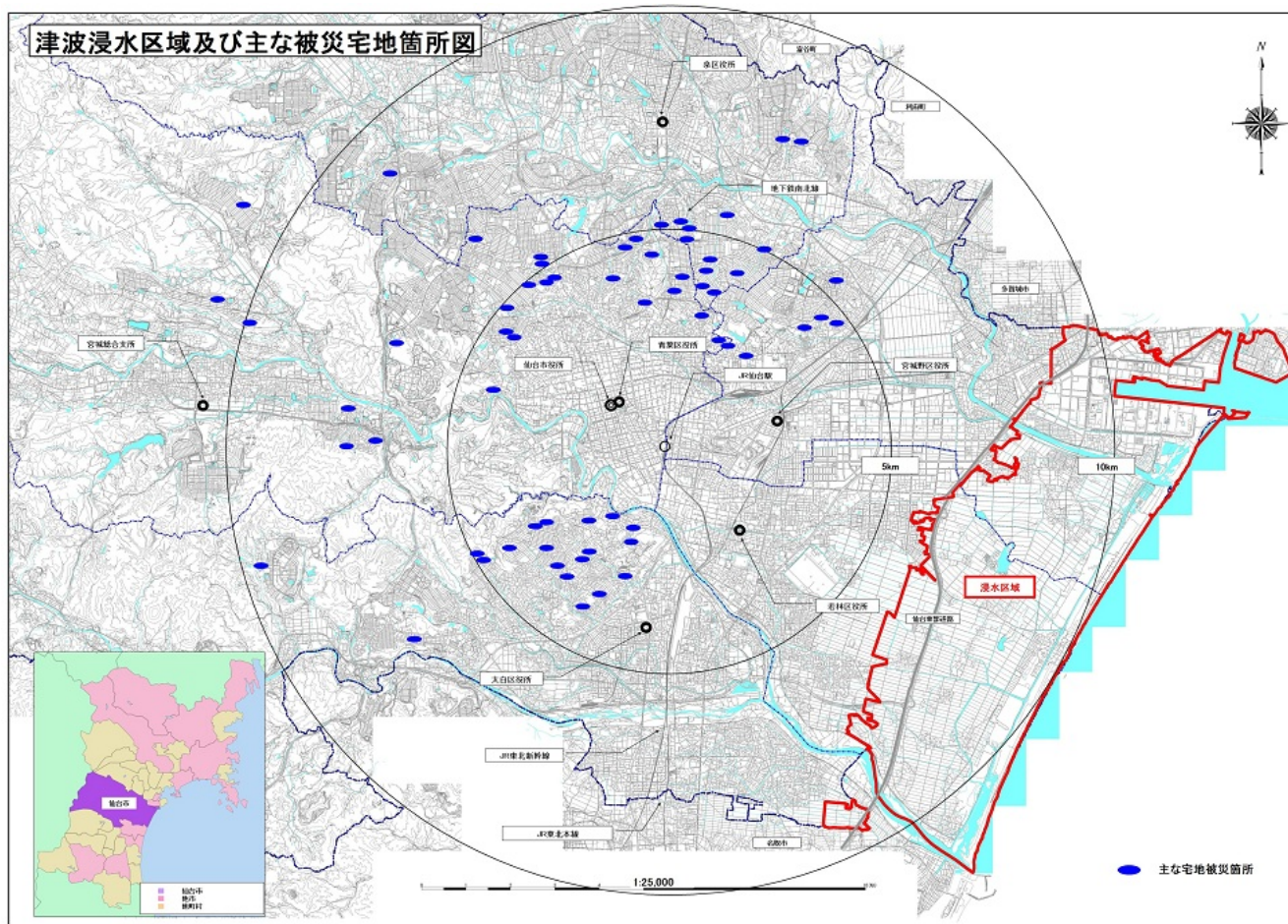
2 震災による被害状況

(1) 津波襲来時



2 震災による被害状況

(2) 津波浸水区域及び被災宅地箇所



2 震災による被害状況

(3) 市内の人的被害・建物被害

① 人的被害（平成24年3月6日現在）

	仙台市内	
		うち仙台市民
死者	797名	704名
行方不明者	32名	
負傷者	2,269名	

※仙台市外で死亡が
確認された仙台市民 168名

② 建物被害（平成24年2月26日現在）

	仙台市内
全壊	29,469棟
大規模半壊	26,064棟
半壊	78,086棟
一部損壊	115,949棟

東日本大震災発生後、仙台市では外国人支援関係として、①仙台市災害多言語支援センターの設置、②在外公館対応、③外国人ボランティア支援、④国際姉妹都市等からの支援 等の対応を行いました。

①仙台市災害多言語支援センターの設置

- ・多言語による情報発信
- ・外国人被災者の状況確認

②在外公館対応

- ・外国籍市民の安否確認
- ・大使館手配のバス・乗客管理
- ・大使等の表敬訪問受入

③外国人ボランティア支援

- ・外国人ボランティア受入調整

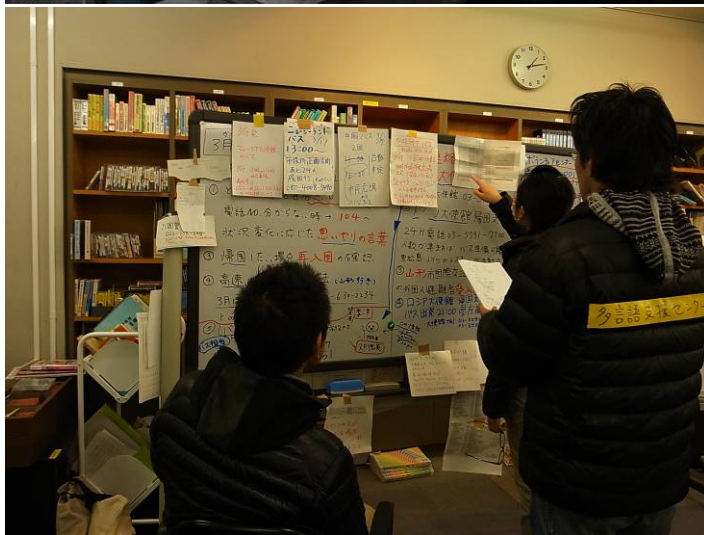
④国際姉妹都市等からの支援

- ・メッセージ、千羽鶴等の受領、掲示、御礼
- ・支援物資の受入

3 震災への対応状況

(1) 仙台市災害多言語支援センターの設置

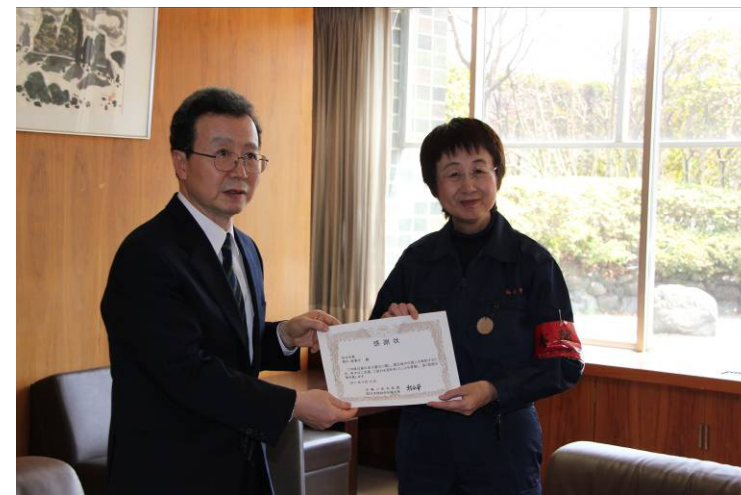
- ・多言語による情報発信
- ・外国人被災者の状況確認



3 震災への対応状況

(2) 在外公館対応

- ・外国籍市民の安否確認
- ・大使館手配のバス・乗客管理
- ・大使等の表敬訪問受入



3 震災への対応状況

(3) 外国人ボランティア支援

・外国人ボランティア受入調整



3 震災への対応状況

(4) 国際姉妹都市等からの支援

- ・メッセージ、千羽鶴等の受領、掲示、御礼
- ・支援物資の受入



優先的に検討を行う項目

(1) 避難生活支援関係

○避難所における共生の推進

礼拝スペースの確保、多言語表示シートの活用など

(2) 物資供給関係

○備蓄物資の内容見直し

ハラル食、ベジタリアンへの対応など

○備蓄場所、配給場所の見直し

市の施設、市の事業を行っている団体への備蓄、配給

(3) 啓発・教育関係

○広報体制の見直し

多言語での情報提供に係る役割分担、体制の見直し

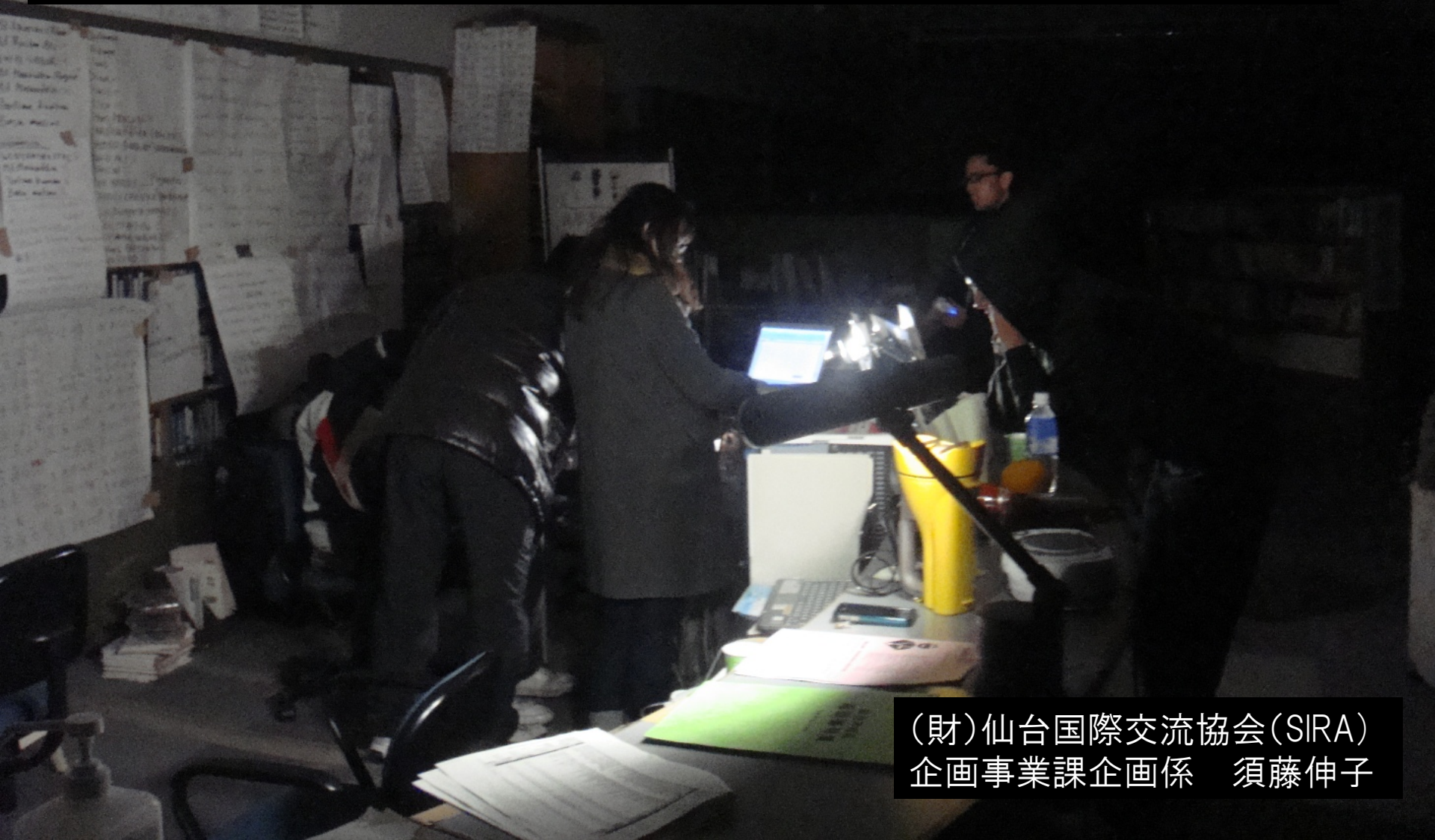
豊かな杜の都を取り戻すために

ともに、前へ 仙台



仙台市災害多言語支援センター活動報告

～取り組みと課題～



(財)仙台国際交流協会(SIRA)
企画事業課企画係 須藤伸子

これまでの防災の取り組み



- 1) 災害時言語**ボランティア**の育成 (H12~)
- 2) 外国籍市民への多言語防災情報の発信
 - 多言語防災**パンフレット**の配布 (H13~)
 - FM**ラジオ**での多言語情報発信 (H17~)
 - 多言語防災マニュアル地震**DVD**の作成 (H16)
 - 多言語表示シート**の作成・配布 (H20)
 - 生活**オリエンテーション**での情報提供 (H20~)
- 2) 地域防災訓練への参加 (H16~)
- 4) 関係団体とのネットワークづくり (H20~)
- 5) 仙台市災害多言語支援センターの運営準備 (H22~)

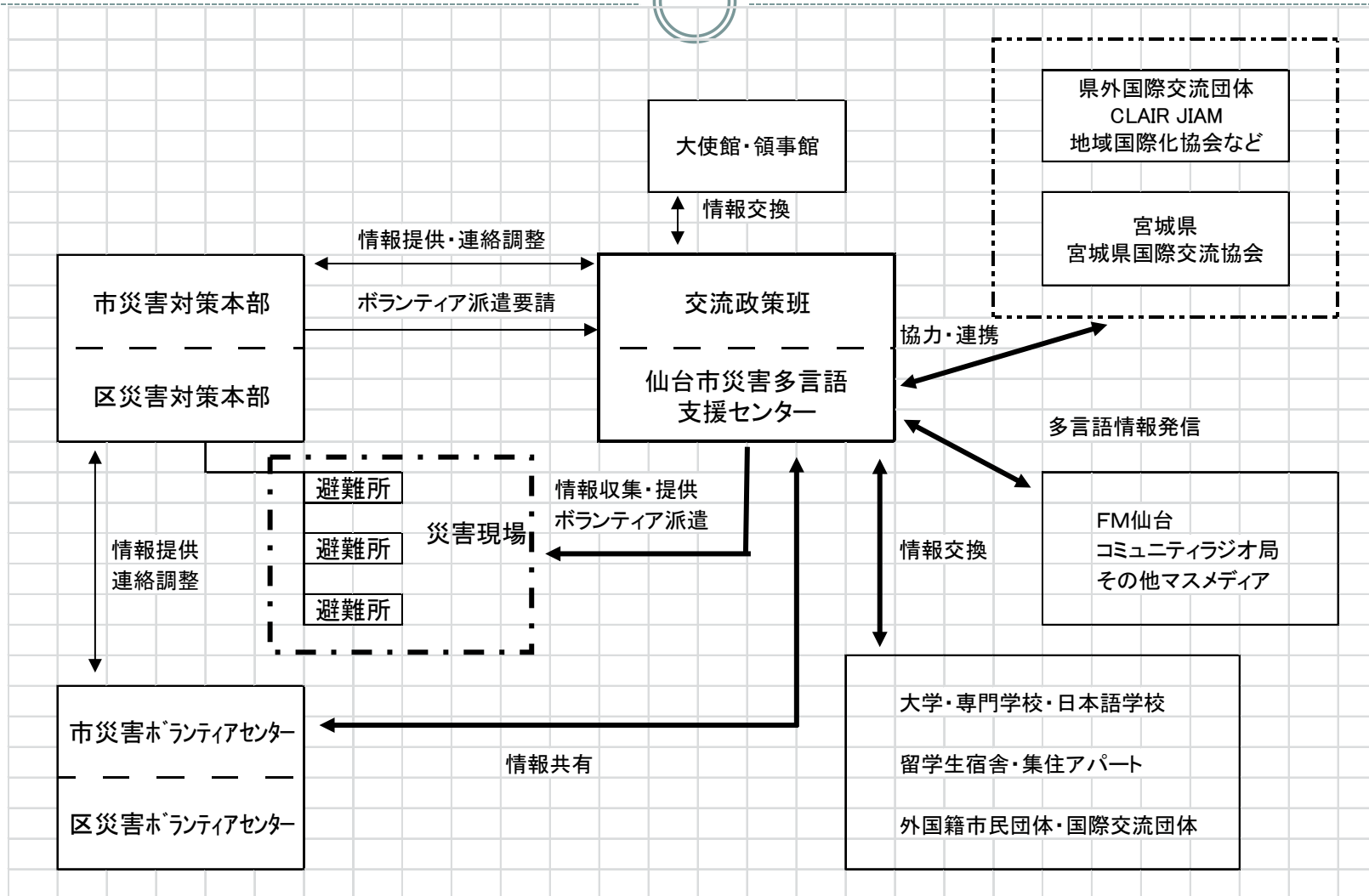
仙台市災害多言語支援センターの運営



(財)仙台国際交流協会では平成23年3月11日の東日本大震災発生以降、仙台市が仙台国際センター内に設置した仙台市災害多言語支援センターを運営し、市民ボランティアや関係機関からの協力を得て、外国人被災者支援を行いました。



仙台市災害多言語支援センター



東日本大震災における活動



□ 設置期間

平成23年3月11日（金）～平成23年4月30日（土）
．．．延べ51日間

□ 運営時間

【24時間体制】．．．3月11日（金）～3月16日（水）

【9:00～21:00】．．．3月17日（木）～3月19日（土）

【9:00～19:00】．．．3月20日（日）～4月30日（土）

□ 対応言語

英語、中国語、韓国語、やさしい日本語、他

東日本大震災における活動



□活動項目

- 多言語による情報発信
- 多言語による相談対応
- 避難所等巡回
- 大使館，メディア等対応

□人員体制

SIRA職員及び仙台市交流政策課職員に、ボランティアや関係機関からの応援を得て運営。

- 仙台市災害時言語ボランティア 延べ184名
- 関係機関からの応援スタッフ 延べ 95名
- 一般ボランティア 延べ 6名

関係機関との連携



時間の経過とともに
に協力団体も変化

翻訳協力

- 東京外国語大学 多言語・多文化教育研究センター（3/13-4/7）
- NPO法人タブマネ（3/20-3/31）
- 弘前大学 社会言語学研究室学生チーム（4/1-6/6）
- 東北大学 国際文化研究科（4/15-6/6）

人材派遣（通訳、コーディネーター・事務処理）

- 社団法人青年海外協力協会
（3/18-4/24 中国語スタッフの派遣 計6名）
- 近畿地域国際化協会連絡協議会
（4/9-4/25 コーディネーターの派遣 計6名）、他

自分の
経験から

→日頃のつながりがなければ緊急時の協働は難しい

①多言語による情報発信



仙台市や関係機関からの情報を翻訳し、インターネット、ラジオ放送、避難所巡回、外国人コミュニティへの連絡等により広報した。情報の主な内容は、被災情報、支援情報、ライフライン、交通、原発関連、医療など。

- ブログ配信数：日89回、英95回、中73回、韓68回
- メルマガ配信数：日85回、英82回
- ラジオ放送日数：51日間（FM4局）

情報提供の流れ



仙台市災害対策本部（広報課）

情報FAX

仙台市災害多言語支援センター

情報の選択と翻訳

- ①必要な情報を選択
- ②日本語原稿作成
- ③各言語に翻訳

様々な手段で発信

ラジオ放送
避難所巡回
ブログ
メルマガ
ホームページ
ツイッター
外国人コミュニ
ニティへの連絡

情報提供ツールの選択



- 災害の規模やIT進化で想定ツールが使えなくなる
→臨機応変に判断して可能・有効なものを活用する

(仙台市の例)

3/11～ FMラジオ（収録は週1程度、放送は毎日複数局で）

3/13～ ブログ（日英）中韓はPDF→現在は4言語使用可

3/18～ メルマガ（日英）（登録1300（日本人含む））
1日に1件程度をほぼ毎日配信→現在は4言語使用可

3/28～ 仙台市災害多言語支援センターホームページ
（情報の量・質が変化したため）

4/6～ モバイルサイト（日英）

4/7～ ツイッター（日英中韓）ホームページ更新情報を配信

※情報発信にあわせて、避難所巡回やキーパーソンへの連絡なども効果的

情報の質・量が変化



➤ **地震直後**（3/11ラジオ）

地震発生、余震、津波、避難所、ガスの注意など

➤ **2, 3日後**（3/13ラジオ、ブログ）

災害対策本部情報（物資、病院、バス、給水など）

➤ **1週間後**（ブログ、メルマガ、ラジオ）

大使館からの避難支援情報、長距離バス、遺体安置所、安否確認情報、感染症、家屋危険度判定など

➤ **2週間後**（ブログ、メルマガ、ラジオ）

入管情報、放射線情報、医療費助成、健康保険など

➤ **1か月後**（ブログ、メルマガ、ラジオ）

応急仮設住宅、小口資金貸付、融資、各種補助、仙台市求人情報

情報が複雑化・翻訳時間がかかる

②多言語による相談対応



□相談件数 1,112件（51日間）

□相談内容

第1位 安否情報 479件

第2位 帰国／国内避難 132件

第3位 ボランティア活動 95件

以下 交通、被災情報、原発、生活情報、
物資提供、ライフライン、医療、その他

相談件数の推移



		3/11	3/12	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	3/20	3/21
1	安否情報		114	119	107	26	33	24	14	10	2	5
2	帰国／国内避難		6	12	10	14	15	32	19	3	2	
3	ボランティア活動		4		7	6	5	8	7	4	3	4
4	交通		7	7	9	2		6	4	3	1	1
5	被災情報	2	10	15	19	3						
6	原発			13	11	4	4	3			1	
7	生活情報					2		2	1	1	1	
8	物資提供				6	1						
9	ライフライン		5		6	1						
10	医療		2	1	1							
11	その他		14	13	22	7	5	7	9	5	9	8
	計	2	162	180	198	66	62	82	54	26	19	18

4/28	4/29	4/30	計
			479
			132
			95
			54
			50
			37
			24
			16
	1		15
			4
	2	1	206
0	3	1	1112

③避難所巡回



避難所巡回 ・ ・ 3月12日（土）～3月29日（火）延べ55回



巡回前のミーティングでチーム分け巡回場所と仕事を確認する



③ 避難所巡回



巡回場所は
指定避難所、留学生会館、店、市営住宅、教会・モスク等 32か所

一番多かった質問
は原発事故
母語を聞くだけで
安心する人もいた

自国の情報（メディア・
家族）と日本の情報との
ギャップにパニックにな
る人がいた



外国人被災者アンケート結果から

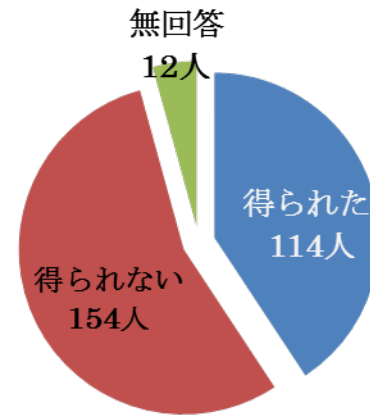
(仙台在住の外国人約300名に調査実施)



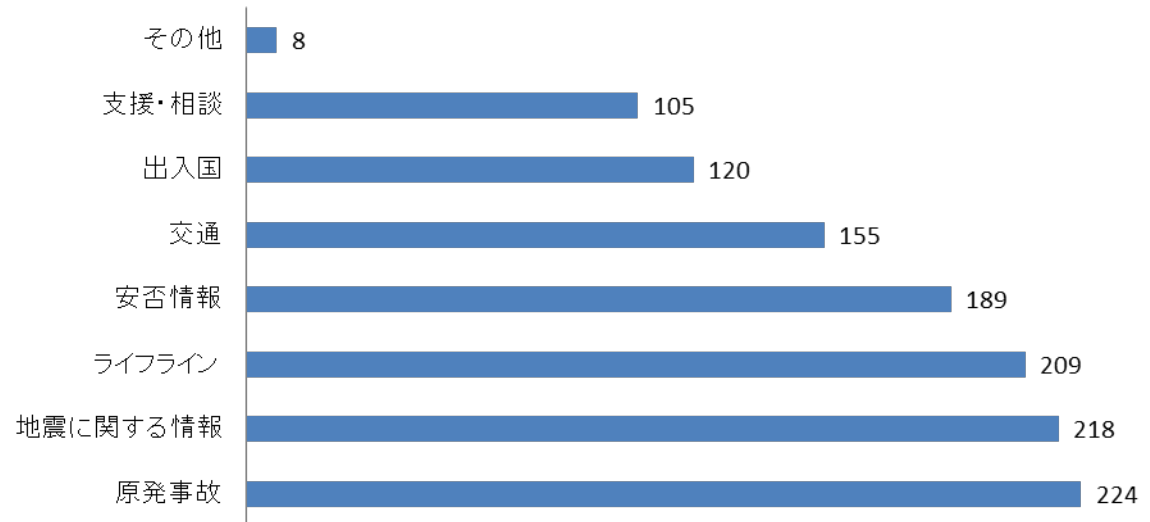
Q: 当日情報を得られましたか？

「得られなかった」理由

- ・携帯やPCが使えない 115
- ・アクセスがわからない 63
- ・母語情報不足 55
- ・その他 7



Q: 地震後の1週間に
必要だった情報は？
(複数回答可)

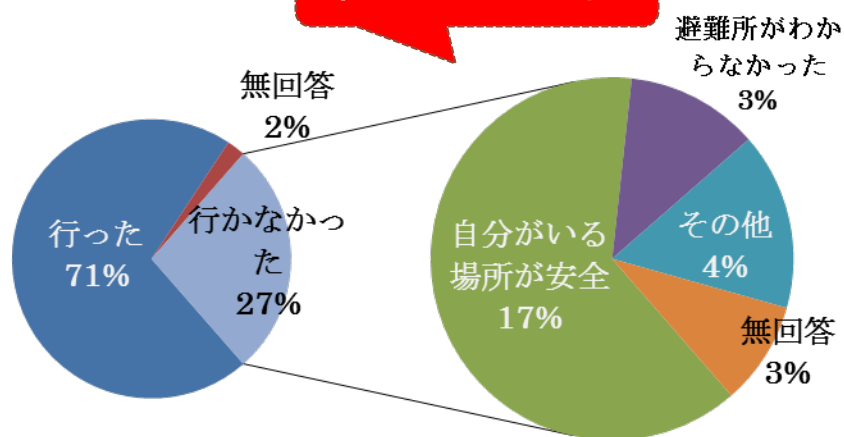


外国人被災者アンケート結果から

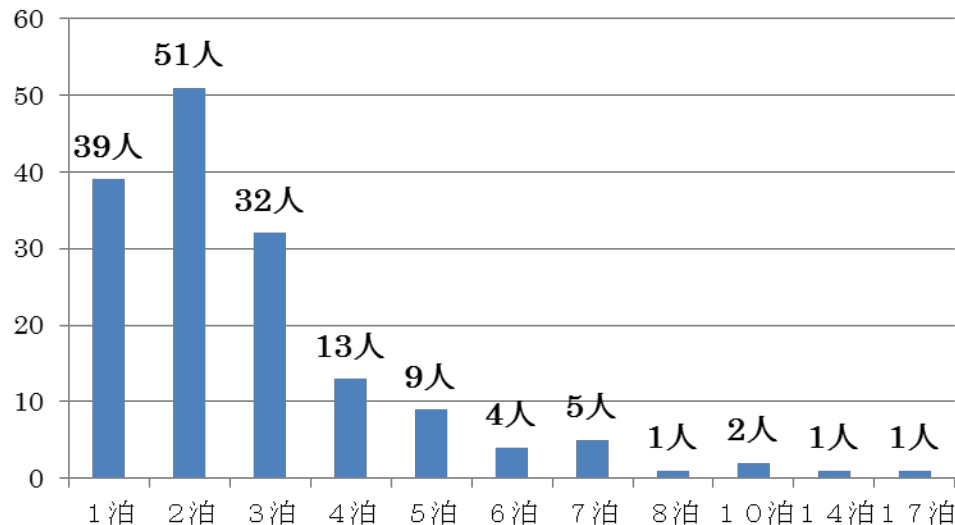
Q: 避難所に行きましたか？
→ 行った人 198人
泊まった人 65人



行かなかった理由



Q: 避難所滞在日数は？



◆ 避難所で困ったこと

食料・水不足	22人
寒さ	16人
日本語がわからない	6人
スペースやプライバシー不足	5人
電気がない	3人
トイレ、シャワーが足りない	2人
アレルギーで物資が食べれない	1人
困ったが明確にわからない	
空気が悪い、埃が多い	

多文化防災研究会



メンバー: 町内会長、学校、外国人団体、大学、行政

➤ 情報提供の課題

外国人は情報を求めて集まる・移動する

毎年新しく入ってくる外国人への迅速な周知

国際交流協会や行政の情報が届かない外国人

➤ 避難所における共生

マナーや生活習慣の違い

外国人避難所(情報ステーション)の必要性

外国人も避難所運営に関わる

今後、必要なこと



- 異なる背景を持つ人々が協働できる地域づくり
- 外国人が活躍する環境づくり、リーダーの発掘
- 誰にでもわかりやすい情報のつくり方、伝え方
「やさしい日本語」と「多言語情報」
- 市民と行政、関係機関の関係づくり
- 書式の簡易化と統一、多言語資料の共有

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:** Logo of CLAIR (財団法人自治体国際化協会) and the site title "外国人住民災害支援情報".
- Navigation:** Home, Disaster Support Information, Multilingual Disaster Information Examples.
- Notice Section (お知らせ):**
 - 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

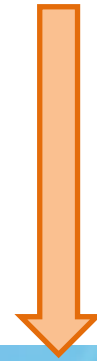
- ① 災害多言語支援センター運営設置マニュアルの提供
- ② 災害多言語情報提供支援ツールの提供
 - ◆「多言語表示シート作成ツール」
 - ◆「携帯電話多言語情報作成ツール」
 - ◆「多言語音声作成ツール」
- ③ 多言語生活情報の提供
- ④ 多文化共生ポータルサイト

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年の東日本大震災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 | 携帯の多言語表示 | 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
- 多言語放送** 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** 避難場所の利用案内/給水、食料物資、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
- 火災/ガス漏れ** ガス/電灯/上水道/電話/二次火/地震発生/倒壊などに関する文例
- 相対/支援情報** 各種の対応窓口/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 韓国語 日本語 英語 中国語 韓国語 日本語 英語 中国語 韓国語 日本語

ページ 11

ハンズオンは携帯で表示できるように最適化されています。ハンズオンの最適化

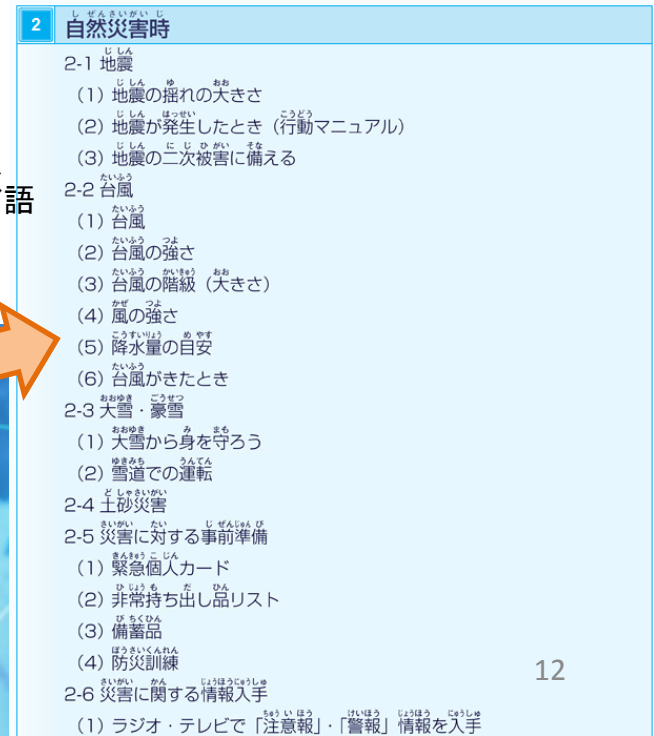
©CLAIR, Council of Local Authorities for International Relations | 2016

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

文字サイズ 大 中 小

ホーム > 関連リンク > サイトマップ > お問い合わせ

ポータルサイトについて > 生まれる > 育てる > 学ぶ > 働く > 地域をつくる > 老後を支え合う > 共通

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暮れない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 > 記事一覧

- > 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標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



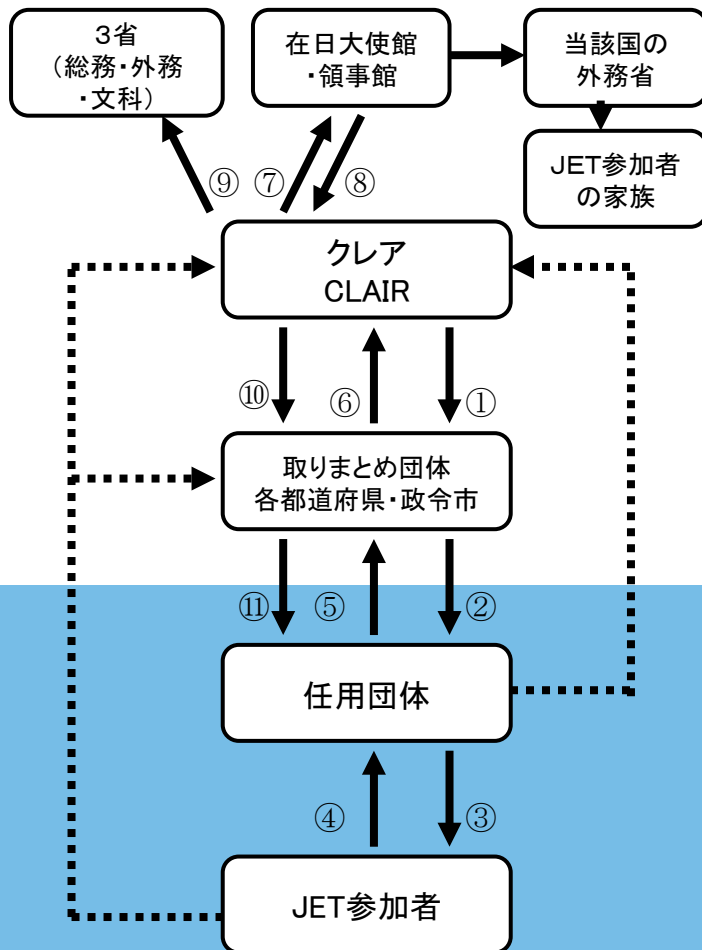
東日本大震災の経験等を踏まえ、平成24年度から、広域災害時における連携・支援体制について検討を行う

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

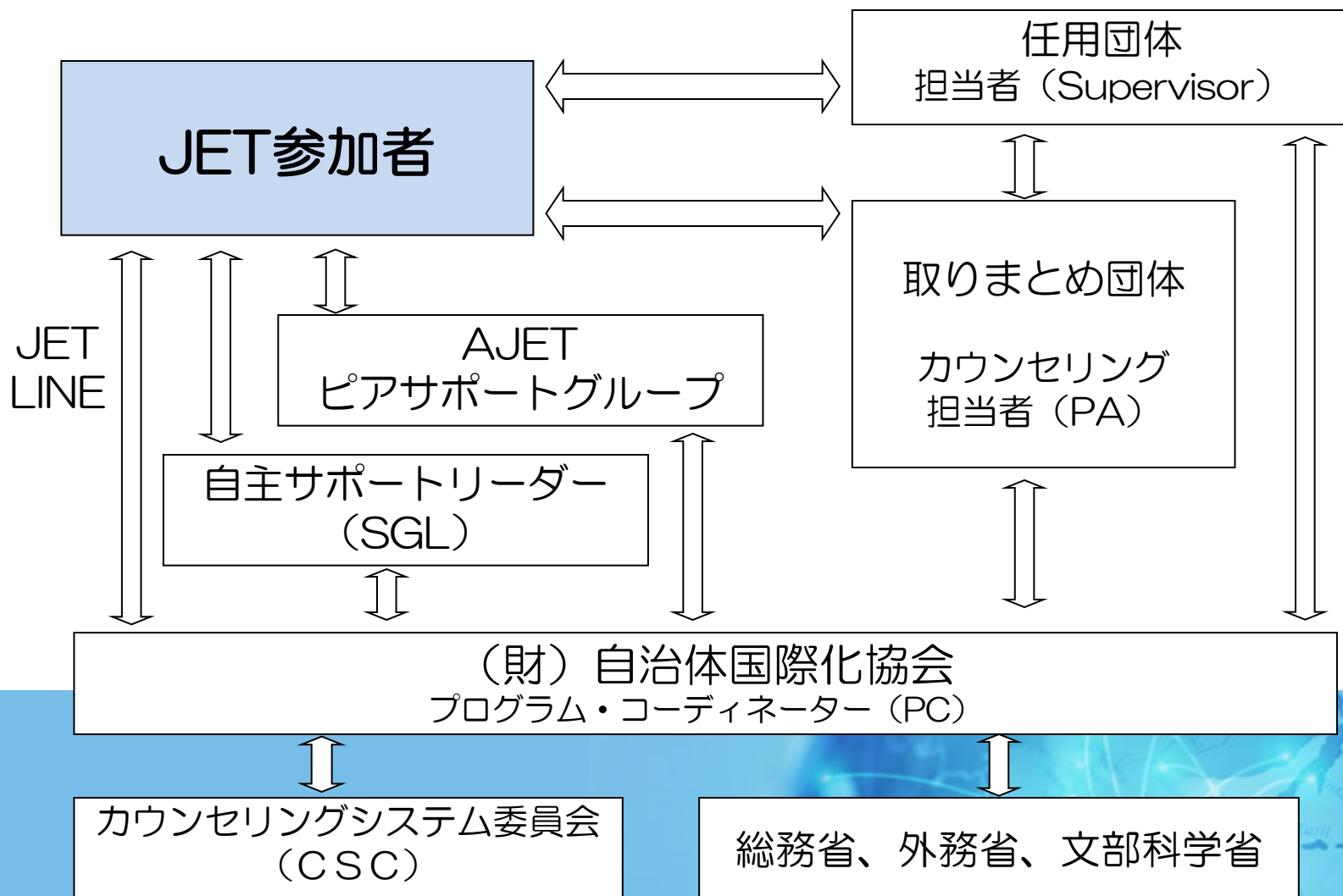
(2) 居住地又は避難地から上記(1)の滞在場所への輸送手段確保

- 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、クレ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



Category Archives: 東北地方被災支援地活動

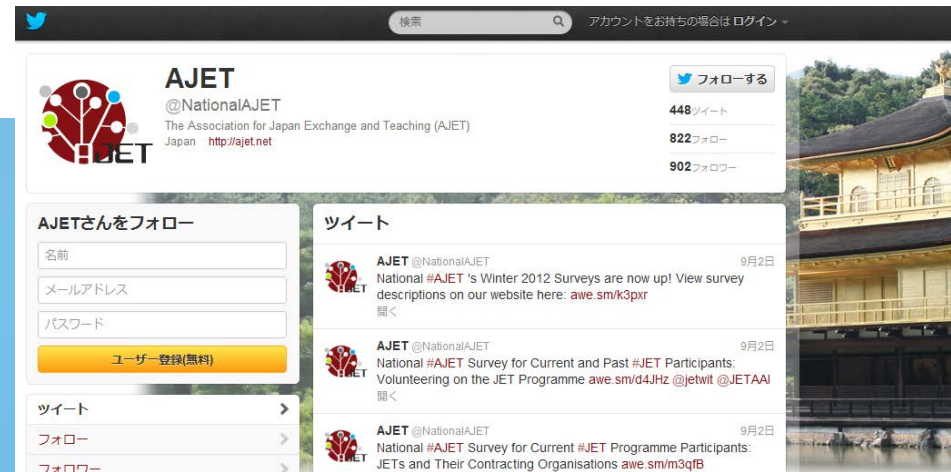
このページには東北地方の被災への支援活動と資金調達について最新情報があります。

← Older posts

Biwa Bottle Boat Challenge

Posted on July 13, 2011

Facebook | Twitter



AJET
 @NationalAJET
 The Association for Japan Exchange and Teaching (AJET)
 Japan <http://ajet.net>

フォローする
 448 ツイート
 822 フォロワー
 902 フォロワー

AJETさんをフォロー

名前
 メールアドレス
 パスワード
 ユーザー登録(無料)

ツイート

AJET @NationalAJET 9月2日
 National #AJET 's Winter 2012 Surveys are now up! View survey descriptions on our website here: awe.sm/k3pxr
 開く

AJET @NationalAJET 9月2日
 National #AJET Survey for Current and Past #JET Participants: Volunteering on the JET Programme [@jetwit @JETAAI](http://awe.sm/d4JHz)
 開く

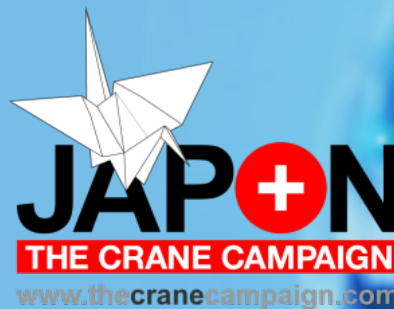
AJET @NationalAJET 9月2日
 National #AJET Survey for Current #JET Programme Participants: JETs and Their Contracting Organisations awe.sm/m3qfB
 開く

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)



Yahara@jetaa.or.jp



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

総務省・多文化共生の推進に関する研究会

外国人集住地域における 防災の取り組みと課題

外国人を災害弱者にしないために

群馬県大泉町国際協働課

加藤 博恵

群馬県で一番小さな町 **大泉町**



面積

17.93 km

東西 4.9 km

南北 6.3 km

大泉町外国人の人数と割合

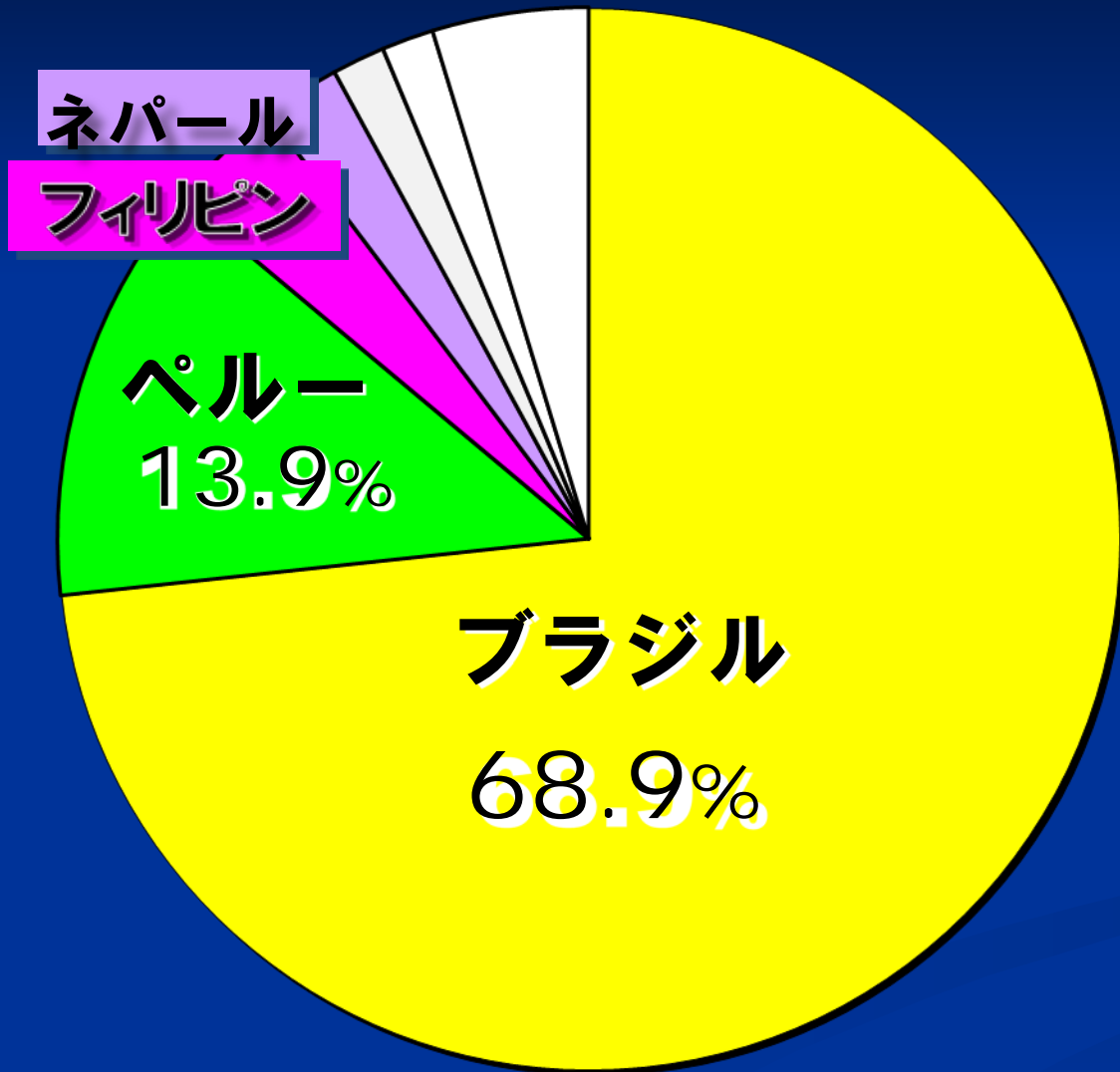
(2012.8.31)

総人口	うち外国人	比率
40,934人	6,160人	15.1%

全48か国

国籍別外国人登録者数

(2012.8.31現在)



ブラジル 4,260

ペルー 863

フィリピン 184

ネパール 151

その他 730

計 6,188人

CANTA GALO



宮城 商店

Produtos Brasileiros, Peruano e Boliviano

ブラジル、ペルー、
ボリビア 産品店

Tel: 0276-63-6089

GEORGE'S

Tel. 0276-20-4450

HAIKISTYLIST & MAKE-UP

駅前外国店舗

BRAZILIAN
PLAZA
ブラジリアン
プラザ 2F
O BRASIL SEMPRE
PERTO DE VOCE!
KDD 001



SONY
Sony Shop
MATSUMOTO
ブラジリアン
プラザ

感動体験
17歳以上

感動体験
17歳以上

感動体験
17歳以上

HEIS



NICHIYU INTERNATIONAL

0276-62-0046



DOUBLE B

Produtos

MARKET

IMPORT SHOP

FASHION

CD & DVD

PESSOAS

MEAT

POST

SPORT

ELETRÔNICOS
TIPO EXPORTAÇÃO

SERVÇOS
CONSULARES
IMIGRAÇÃO

PASSAGENS AÉREAS



NICHIYU INTERNATIONAL

visto americano
5 anos
FRANQUÍIA LÍDER
A garantia de poder voltar quando precisar

Serviços Consulares e Imigração

INTERNET

FLITS

INTERNET

FLITS

SERVÇOS CONSULARES IMIGRAÇÃO

NICHIYU INTERNATIONAL

SERVÇOS CONSULARES IMIGRAÇÃO

NICHIYU INTERNATIONAL





SUPER MERCADO
TAKARA





Limonero mussels \$14.95 - cash

Institutionally Trained
As the 19th Century
Carried away by the south of us
A Delightful Experience for Everyone
At Every Price

ASH

Slit

MILK BREAD \$1.99



TAKARA

TEDESCO

SUPER MERCADO
PAO DE BATAVA
UNID 2

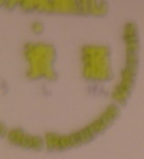
SUPER MERCADO
BAGUETE PRESUNO
UNID 5

SUPER MERCADO TAKARA
PAO DE QUEIJO

PAO DE QUEIJO
UNID 3

PAO DE QUEIJO
UNID 3

PAO DE QUEIJO
UNID 3



PROMOÇÃO
AUSTRALIA

COSTELA DE BOI SEM OSSO
牛 ハーフ オーストラリア

4700 **KG 930** 円
税込

PROMOÇÃO
AUSTRALIA

ALCATRA C/ GORDURA
牛 EER オーストラリア

4700 **KG 970** 円
税込

を持って
"Eco Bag"

バック運動

100



PROMOÇÃO
COSTELA DE BOI SEM OSSO
4700 **KG 1150** 円
税込

PROMOÇÃO
COSTELA DE BOI SEM OSSO
4700 **KG 930** 円
税込

PROMOÇÃO
ALCATRA C/ GORDURA
4700 **KG 1030** 円
税込

PROMOÇÃO
COSTELA DE BOI SEM OSSO
4700 **KG 970** 円
税込

PROMOÇÃO
ALCATRA C/ GORDURA
4700 **KG 1365** 円
税込

PROMOÇÃO
ALCATRA C/ GORDURA
4700 **KG 1650** 円
税込

PROMOÇÃO
ALCATRA C/ GORDURA
4700 **KG 1850** 円
税込





SUPER MERCADO TAKARA
PACIFIC FOODS
PAO DE QUEIJO
3401
UNID 50

J L 0
群馬産 シロ- (ナス)



4 527731030404

品番 3040
税込価格 (円) 250

SABOR BRASILEIRO
C A H TEL 0276(62)7649



群馬で作られているブラジル野菜

普通旅客運賃表

ONEWAY SINGLE TICKET FARE NISIKOIZUMI

ASAKUSA 940 IENS	TATEBAYASHI 240 IENS
ASIKAGASHI 300 IENS	ŌTA 240 IENS
KITASENJU 940 IENS	SHINKOSHIGAYA 780 IENS
KASUKABE 700 IENS	TŌBUDOBUTUKŌEN 630 IENS
KUKI (JR) 570 IENS	HANYU (TŌTIBU) 350 IENS
ISESAKI (JR) 450 IENS	SANO (JR) 350 IENS
ŌMIYA (KŪKI JR.) 890 IENS	UENO (KŪKI JR.) 1390 IENS
TOKYO (KŪKI JR.) 1390 IENS	SINJUKU (KŪKI JR.) 1390 IENS
TAKASAKI (ISESAKI JR.) 850 IENS	MAEBASHI (ISESAKI JR.) 680 IENS
OYAMA (SANO JR.) 830 IENS	UTUNOMIYA (SANO JR.) 1300 IENS

1

SF とぶ力十

バスネット



乗車券

特急券

チャージ

運賃乗車券
Single Ticket
回数券
Multiple Trip Ticket
ICカード
Suica/PASMO
バスネット
Suica/TOICA

発売中

乗車券	140	180	240	300	350	400
回数券	450	500	570	630	700	780
	850	940	1030	1160	1320	1500

駅の券売機



TATTOOの店も...



久米乃園



SHIMADA TATTOO
FTW

TATUAGENS ARTÍSTICAS
BODY PIERCING

www.shimadatattoo.ftw.jp
Tel.: 0276-61-2653 / 090-7218-4777

TATTOO

SHIMADA TATTOO
FTW

TATUAGENS ARTÍSTICAS



生活者として

共に生活していくための

3つの課題

伝える

必要な**情報**を

どう**伝える**か？

築く

どうしたら

顔の見える関係を

築けるか？

助け合う

万が一のとき

お互い、どう助け合えるか？

大泉町多文化共生コ CENTRO COMUNITÁRIO MULTICU



「レゾナンス」の開催しきり
「レゾナンス」の開催しきり
大泉町





通訳による相談・説明



多文化共生懇談会

日本語指導助手の配置





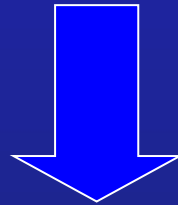
小学校就学前説明会



外国人学校対象「防災訓練」



いつかは帰る 「お客様」



共に地域に住む 「住民」

**正しい情報を
正しく伝える**



文化の通訳登録事業

日本の習慣や文化を
母語で正しく
伝えられる人を育成



文化の通訳講座

習字と日本のマナー講座





茶道と日本のマナー講座

面接にも役立つ日本語とマナー講座

談室

VISTA
CONSEJTA

ME 3-1
HIS 1-1
HIS 2-1
HIS 3-1
HIS 4-1
HIS 5-1
HIS 6-1
HIS 7-1
HIS 8-1
HIS 9-1
HIS 10-1
HIS 11-1
HIS 12-1
HIS 13-1
HIS 14-1
HIS 15-1
HIS 16-1
HIS 17-1
HIS 18-1
HIS 19-1
HIS 20-1
HIS 21-1
HIS 22-1
HIS 23-1
HIS 24-1
HIS 25-1
HIS 26-1
HIS 27-1
HIS 28-1
HIS 29-1
HIS 30-1
HIS 31-1
HIS 32-1
HIS 33-1
HIS 34-1
HIS 35-1
HIS 36-1
HIS 37-1
HIS 38-1
HIS 39-1
HIS 40-1
HIS 41-1
HIS 42-1
HIS 43-1
HIS 44-1
HIS 45-1
HIS 46-1
HIS 47-1
HIS 48-1
HIS 49-1
HIS 50-1
HIS 51-1
HIS 52-1
HIS 53-1
HIS 54-1
HIS 55-1
HIS 56-1
HIS 57-1
HIS 58-1
HIS 59-1
HIS 60-1
HIS 61-1
HIS 62-1
HIS 63-1
HIS 64-1
HIS 65-1
HIS 66-1
HIS 67-1
HIS 68-1
HIS 69-1
HIS 70-1
HIS 71-1
HIS 72-1
HIS 73-1
HIS 74-1
HIS 75-1
HIS 76-1
HIS 77-1
HIS 78-1
HIS 79-1
HIS 80-1
HIS 81-1
HIS 82-1
HIS 83-1
HIS 84-1
HIS 85-1
HIS 86-1
HIS 87-1
HIS 88-1
HIS 89-1
HIS 90-1
HIS 91-1
HIS 92-1
HIS 93-1
HIS 94-1
HIS 95-1
HIS 96-1
HIS 97-1
HIS 98-1
HIS 99-1
HIS 100-1





節約日本料理の基礎とゴミ減量化講座

3月11日 東日本大震災発生



大泉町
震度5強



3月11日

停電、度重なる大きな余震、コンビニも閉店
町内のブラジル人学校やスーパーなどを巡回
町内に2か所の「避難所」を設置
広報車による2か国語のPR

3月12日

地震関連の情報提供開始

OIZUMI


 群馬県 大泉町
 Oizumi Town Web Site

 大泉町多文化共生コミュニティセンター
 Centro Comunitário Multicultural de Oizumi

TEL 0276-62-6066

 検索

大泉町の紹介

Apresentação da Cidade de Oizumi

大泉町暮らしのガイド

Guia de Moradia da Cidade de Oizumi

大泉町多文化共生
コミュニティセンターCentro Comunitário
Multicultural de Oizumi


子供の教育

Educação das crianças

- 2011.10.26 大泉町の水道水は安全です(10月26日)
A AGUA ENCANADA DE OIZUMI EH SEGURA(26/outubro)
- 2011.10.04 大泉町内の放射線量の測定結果について II
Resultado das medicoes do nivel de radiacao da cidade de Oizumi II
- 2011.09.30 大泉町内の放射線量の測定結果について I
Resultado das medicoes do nivel de radiacao da cidade de Oizumi I



アンケートにご協力ください: Por favor, colabore com esta enquete.
 ごみ収集カレンダー: Calendário de Coleta de Lixo

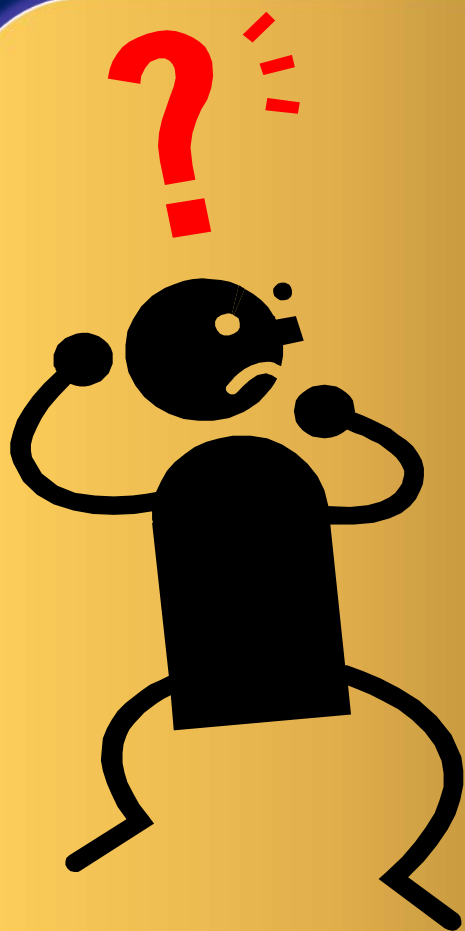

 ホットニュース Últimas notícias

- 2011.11.05 日曜・祝日当番医(H23 11月6日)
PLANTAO MEDICO AOS DOMINGOS E FERIADOS (6/novembro 2011)
- 2011.11.02 日曜・祝日当番医(H23 11/3)
PLANTAO MEDICO AOS DOMINGOS E FERIADOS (3/novembro 2011)
- 2011.11.01 ●大泉町の多文化共生に関する学生対象説明会
- 2011.11.01 平成24年度の保育園児を募集します
Inscricao para Jardim de Infancia Municipal (Hoikuen/2012)
- 2011.10.30 民生委員・児童委員について



コミュニティラジオでポルトガル語情報を放送

災害情報を提供する際の課題



出どころは確か？

何を使って提供するか？

優先順位・タイミングは？

誰に向けた情報か？

翻訳の精度は？

出どころは確か？

信頼性のある情報のみを提供

何を使って提供するか？

ホームページ、チラシ、ラジオ、メール、広報車、電話

優先順位・タイミングは？

翻訳の精度は？

外国人集住都市会議で翻訳協力

誰に向けた情報か？

全国的な情報や被災地情報

リンク  多言語支援センター

住民として必要な生活情報

計画停電、節電、水の安全性
屋根瓦の処理、公共バス運行状況
チェーンメール注意

被災地や被災者支援に関する情報

救援物資、義援金、ボランティア

今後の課題を整理するために

アンケート調査を実施

東日本大震災等に関する (南米系) 外国人へのアンケート調査より

2013年度実施 大泉町

現在の住まいは？

持ち家

14.6%

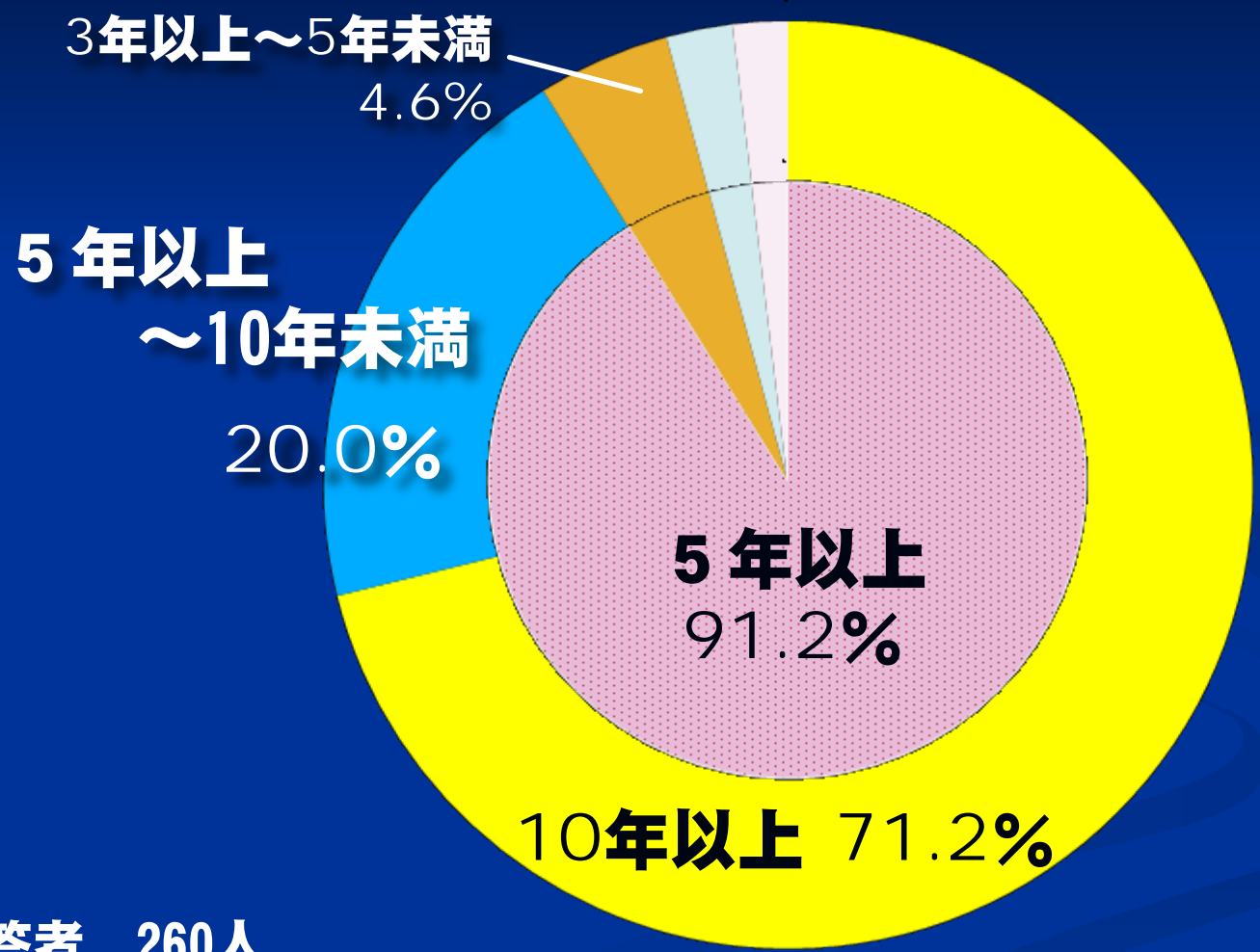
アパート・借家

81.6%

回答者 260人

東日本大震災等に関する（南米系）外国人へのアンケート調査より

日本での滞在年数

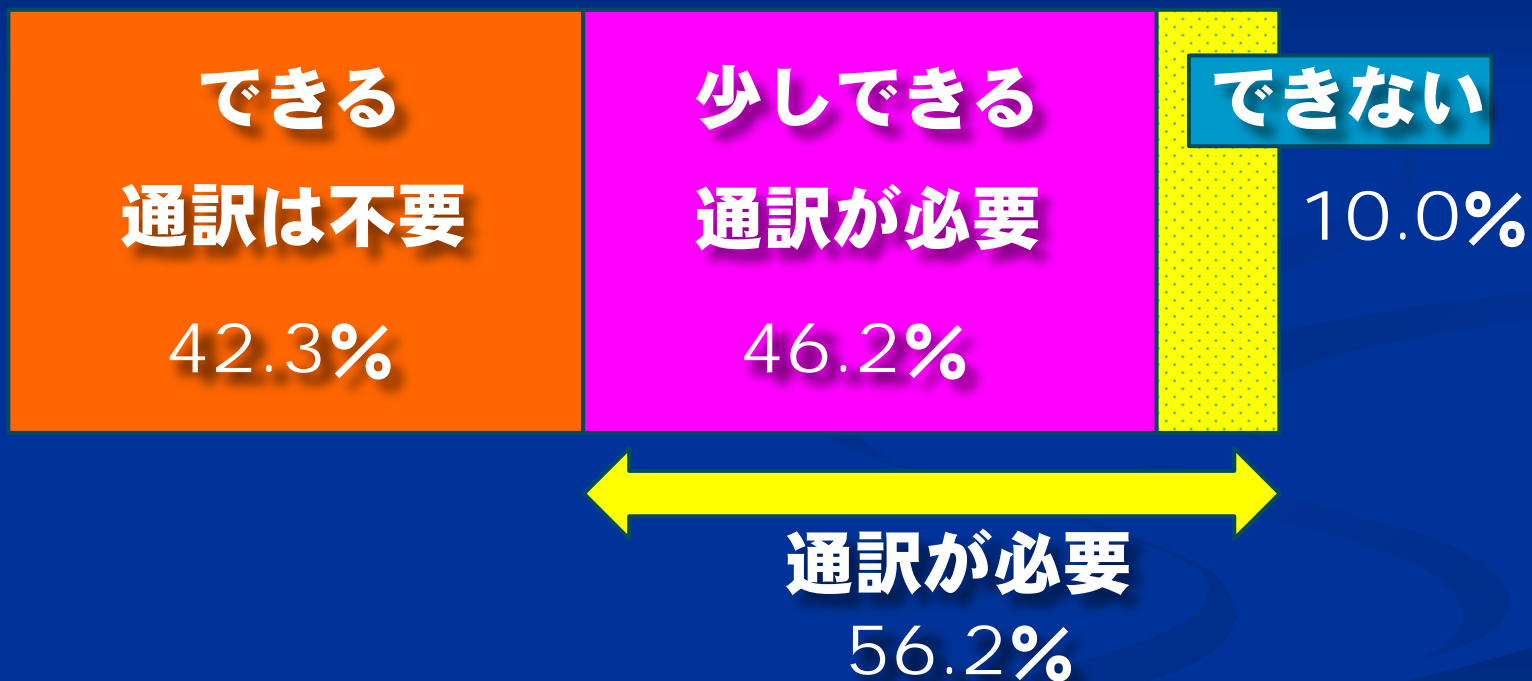


回答者 260人
2013年度実施 大泉町

東日本大震災等に関する（南米系）外国人へのアンケート調査より

2013年度実施 大泉町

日本語の**会話**はできる？



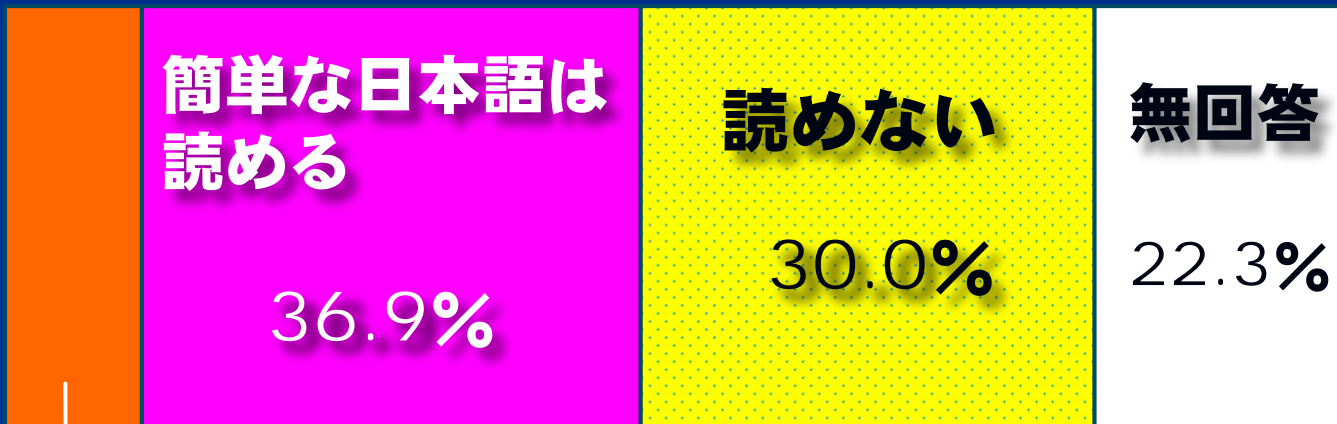
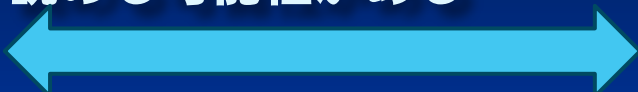
回答者 260人

東日本大震災等に関する（南米系）外国人へのアンケート調査より

2013年度実施 大泉町

日本語は読める？

やさしい日本語であれば
読める可能性がある 47.7%



日本の新聞が
読める 10.8%

特に重要な情報は翻訳が必要
66.9%



回答者 260人

東日本大震災等に関する（南米系）外国人へのアンケート調査より

3. 11直後の情報収集先

複数回答可



回答者 260人
2013年度実施 大泉町

東日本大震災等に関する（南米系）外国人へのアンケート調査より

現在の災害情報収集先

3つ選択



回答者 260人
2013年度実施 大泉町

東日本大震災等に関する（南米系）外国人へのアンケート調査より

被災地や被災者のために、何を実行した？

複数回答可



回答者 260人
2013年度実施 大泉町

私たちにも
手伝わせてください



東北関東大震災
義援金受付中
中日本赤十字社大泉町分
区
(大泉町社会福祉協議会)

地震被災地への「温かいご支援」をお願いします
Contamos com sua contribuição para vítimas do terremoto

大泉町並びに大泉町社会福祉協議会では、東北地方太平洋沖地震で被害を受けた方々への支援を行うために、義援金箱を設置するとともに、救済物資の受け入れを実施しています。
A cidade e a Comissão da Previdência Social está recolhendo doações e donativos (produtos alimentares), conforme locais abaixo citado, para ajudar as vítimas do terremoto ocorrido na Região Nordeste do Japão, do lado do Oceano Atlântico (Tohoku Chitoh Taiheiyō Oku).

義援金 (ぎえんきん) Gienkin Contribution monetária (em dinheiro)

義援金は、日本赤十字社を通じて被災地に送金します。皆さんの温かい支援をお願いします。
なお、要領書が少額ならば、大泉町社会福祉協議会へ直接、義援金をお寄せ下さい。
A contribuição monetária será enviada às vítimas através do Comitê da Cruz Vermelha.
Contamos com sua calorosa contribuição.
No entanto, aqueles que necessitam do Comprovante de doações, deve levar diretamente na Comissão da Previdência Social (Shokai Fukushi Kyosai-gi-ai, dentro do Centro Geral de Assistência Social e de Saúde).

- 義援金箱の設置場所 Local de recolhimento:
- ・大泉町役場 1階受付付設 Prefeitura de Ozumi, 1º andar, próximo ao Balcão de Informação
 - ・大泉町多文化共生コミュニティセンター Centro Comunitário Multicultural de Ozumi
 - ・保健福祉総合センター Centro Geral de Assistência Social e de Saúde (Shokai Fukushi Sogo Center)
 - ・大泉町公民館 Salão Público de Ozumi (Machi Assinblakan)
 - ・大泉町体育館 Ginásio Municipal de Esportes de Ozumi (Machi Taiikukan)
 - ・文化むら、図書館など Centro Cultural Buika Mura, Biblioteca Municipal de Ozumi, etc.

災害支援物資 (物品) の受付 Recolhimento de donativos

- 受け付けている物資 Produtos que serão recolhidos
- ・水 Água
 - ・食糧 Produtos alimentícios (desde que não seja alimentos perecíveis)
 - ・日常生活品 Artigos necessários no cotidiano
- 受付時間 Horário de recolhimento:
午前8時30分～午後5時
Das 8:30 às 17:00 horas

- 受付場所 Local de recolhimento:
大泉町社会福祉協議会 Comissão da Previdência Social de Ozumi (oficina localizada no prédio da Prefeitura e Conselho Municipal de Ozumi)
住所: 大泉町南1-1-1 TEL:0276-63-2294
大泉町多文化共生コミュニティセンター Centro Comunitário Multicultural de Ozumi

大泉町東北地方太平洋沖地震支援本部
Central de Apoio às vítimas do terremoto ocorrido na região Tohoku





東北! がんばろう日本!

主催 大泉町、大泉町社会福祉協議会、株ワールドツ
協力 味の素冷凍食品(株)関東工場、RODFIO GRILL、SU
(株)大泉野菜工房、BAN





カフェ
16:00
19. 7. 28

Give Up Japan

福島の
くだもの

出荷者コード

ランチメニュー
フアンル風ホトトック
お持ち帰り 4位盛り 総取りの
（エビカツ）

WE ARE WITH YOU



会

場

Don't give up japan!

外国人
ボランティア

大泉アマチュア
災害応援クラ





炊き出しボランティアをきっかけに
ブラジル人によるボランティアグループが誕生

災害弱者ではなく 支援側になるために…



炊き出し訓練





災害想定訓練

Mission

大地震直後の
テーブルや食器類が散乱した
レストラン室内から
全員が安全な場所に避難すべし

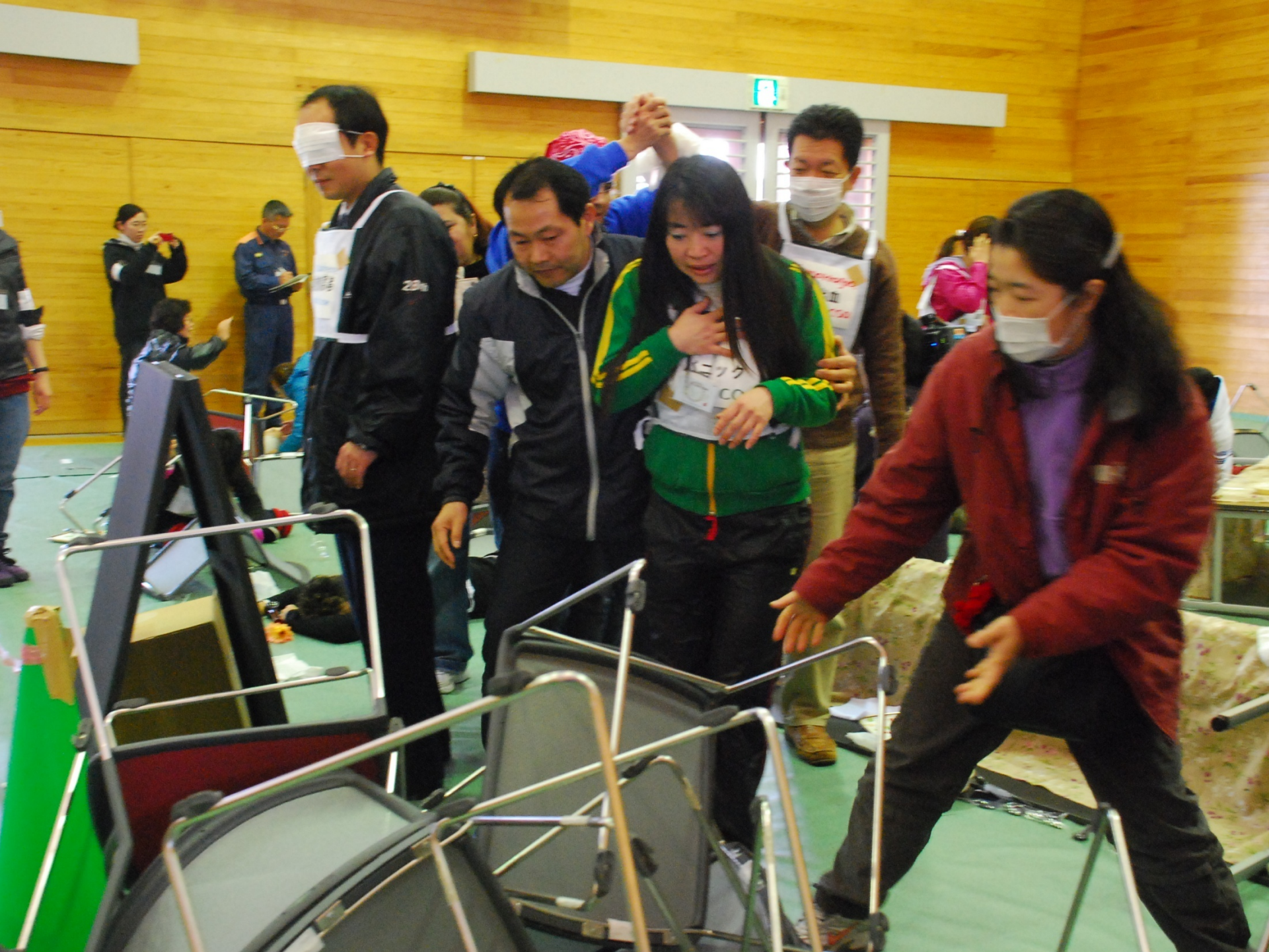
ただし！

同じ室内には

ケガ、パニック、意識不明、大出血
妊婦、乳児を抱えた母親
目や耳に障がいを持つ人など

何らかの支援が必要な人がいます



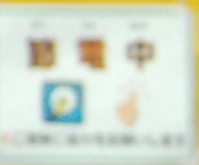




消防隊員が直前に
心肺蘇生方法を説明

看護学科の大学生が ケガの応急措置方法を説明





外国人集都市会議 29都市でアンケート調査実施

- 実施時期：2012年7月
- 対象者：1年以上日本に滞在
している南米系外国人
- 回答者数：1,030人

結果速報

■ 日本での滞在年数

「10年以上」が66.5%

■ 日本での住まい

「持ち家」が16.3%

■ 18歳未満の子どものうち

「日本生まれ」が68.0%

結果速報

■ 日本での滞在年数

「10年以上」が66.5%

■ 日本での住まい

「持ち家」が16.3%

■ 18歳未満の子どものうち

「日本生まれ」が68.0%

結果速報

■ 日本語での会話

「通訳が必要」が65.6%

■ 日本語は読める？

「簡単な漢字なら…」が22.1%

「ひらがな・カタカナ」が49.4%

結果速報

■ 東日本大震災直後の情報は

「日本のテレビから」が第1位

757人 (73.5%)

■ 現在、地震や台風の情報は

「日本のテレビから」が第1位

795人 (77.2%)

結果速報

■被災地や被災者のために

「何らかの支援をした人」が

70.3%

■今後、大きな災害があった時に

「機会があれば、

ボランティアがしたい」が83.1%



かゝはれ国  本

かゝはれ国  本