

# 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

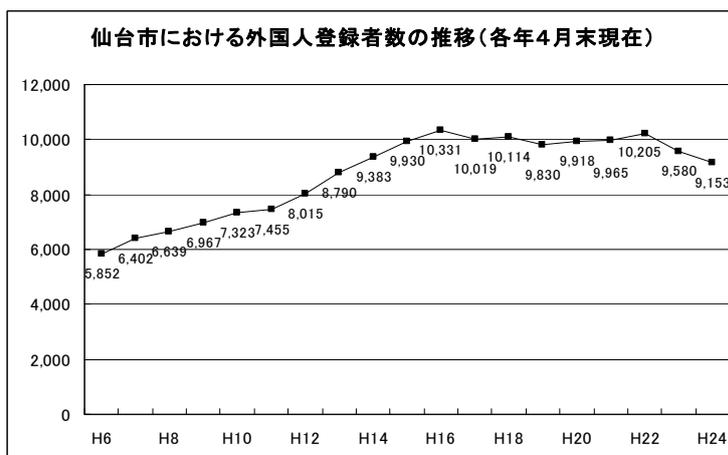


仙台市市民局  
市民協働推進部交流政策課

1

## 1 仙台市の概要

### (1) 外国人登録者数の推移等

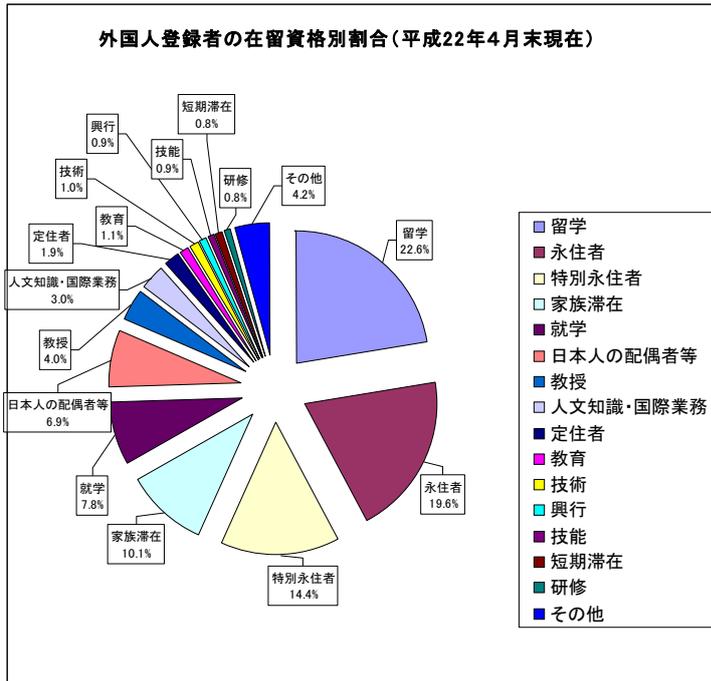


国籍	H22 (震災前)	H24 (震災後)
中国	4,531	3,828
韓国	2,431	2,272
米国	430	383
フィリピン	389	377
朝鮮	282	251
インドネシア	150	168
モンゴル	141	112
タイ	122	108
カナダ	121	105
ネパール	110	92
インド	109	107
バングラデシュ	104	112
ロシア	102	83
その他	1,183	1,155
合計	10,205	9,153

2

# 1 仙台市の概要

## (2) 震災前の在留資格別外国人登録者数



資格	人
留学	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

3

# 2 震災による被害状況

## (1) 津波襲来時



4



### 3 震災への対応状況

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

7

### 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



8

### 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



9

### 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

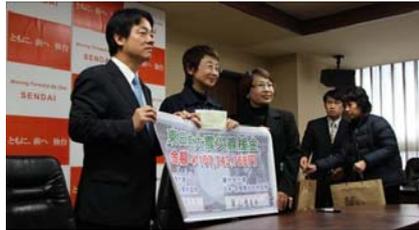


10

### 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



### 4 地域防災計画の見直し

#### 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



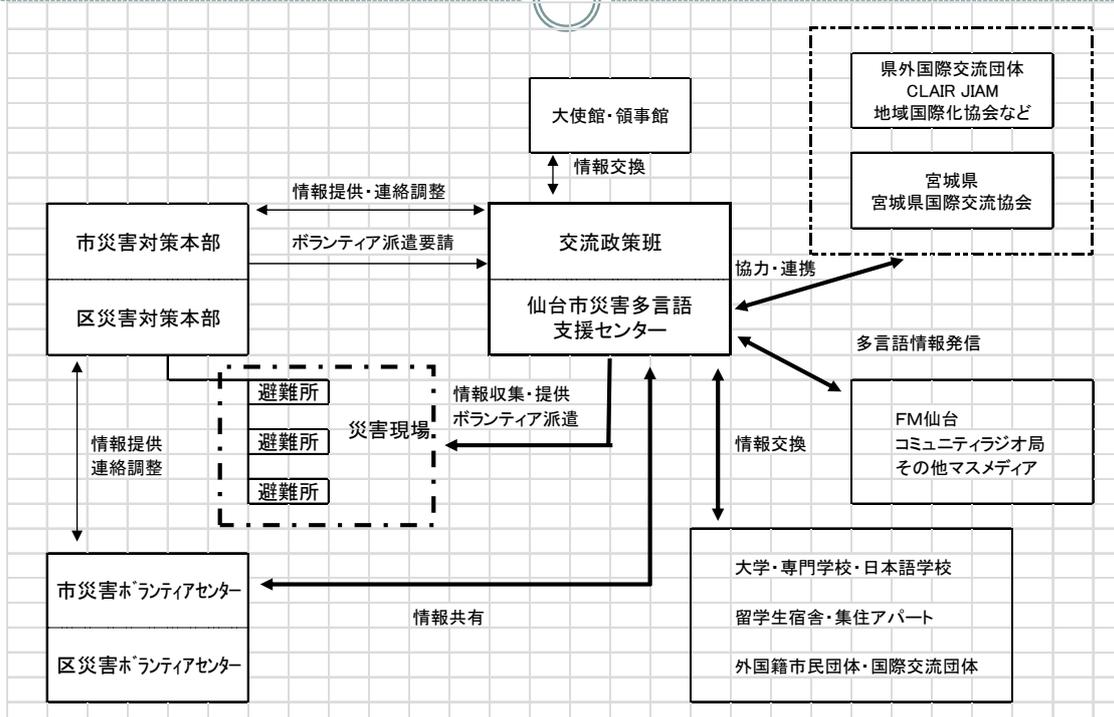
- 1) 災害時言語ボランティアの育成 (H12～)
- 2) 外国籍市民への多言語防災情報の発信
  - 多言語防災パンフレットの配布 (H13～)
  - FMラジオでの多言語情報発信 (H17～)
  - 多言語防災マニュアル地震DVDの作成 (H16)
  - 多言語表示シートの作成・配布 (H20)
  - 生活オリエンテーションでの情報提供 (H20～)
- 2) 地域防災訓練への参加 (H16～)
- 4) 関係団体とのネットワークづくり (H20～)
- 5) 仙台市災害多言語支援センターの運営準備 (H22～)

# 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  
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  
→日頃のつながりがなければ緊急時の協働は難しい

自分の  
経験から

### 仙台市災害多言語支援センターの活動

## 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

### 仙台市災害多言語支援センターの活動

## 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	4/28	4/29	4/30	計
1 安否情報		114	119	107	26	33	24	14	10	2	5				479
2 帰国／国内避難		6	12	10	14	15	32	19	3	2					132
3 ボランティア活動		4		7	6	5	8	7	4	3	4				95
4 交通		7	7	9	2		6	4	3	1	1				54
5 被災情報	2	10	15	19	3										50
6 原発			13	11	4	4	3			1					37
7 生活情報					2		2	1	1	1					24
8 物資提供				6	1										16
9 ライフライン		5		6	1								1		15
10 医療		2	1	1											4
11 その他		14	13	22	7	5	7	9	5	9	8		2	1	206
計	2	162	180	198	66	62	82	54	26	19	18	0	3	1	1112

### 仙台市災害多言語支援センターの活動

## 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



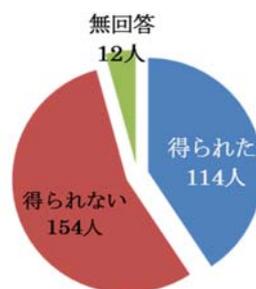
## 外国人被災者アンケート結果から

(仙台在住の外国人約300名に調査実施)

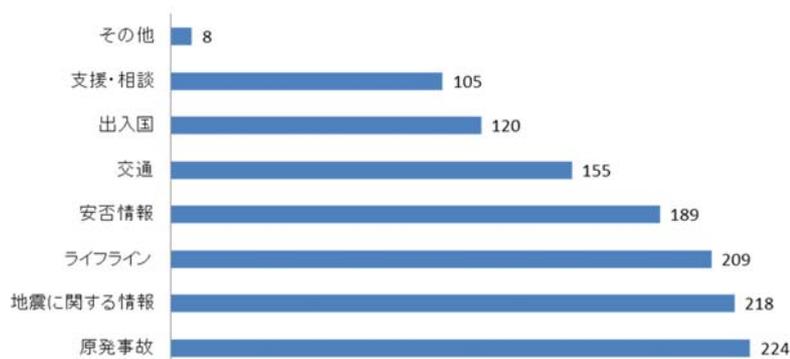
Q: 当日情報を得られましたか？

「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

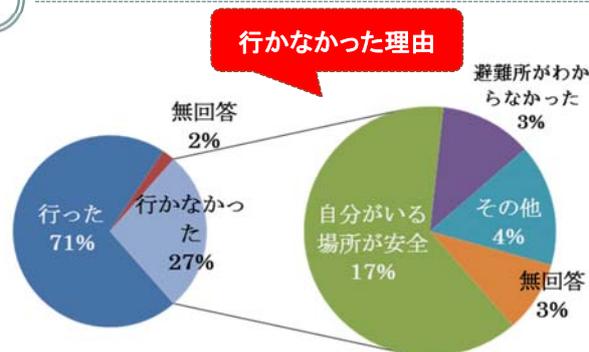


Q: 地震後の1週間に  
必要だった情報は？  
(複数回答可)

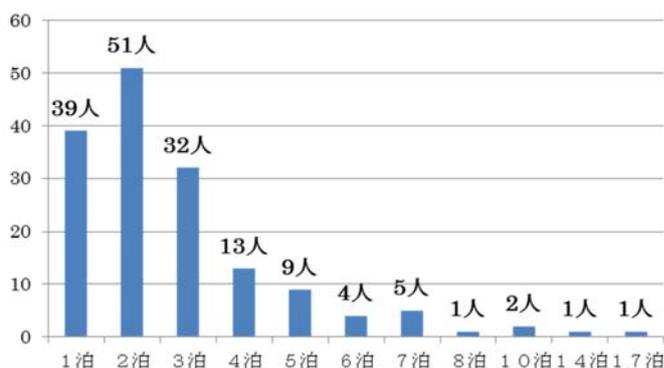


## 外国人被災者アンケート結果から

Q: 避難所に行きましたか?  
→ 行った人 198人  
泊まった人 65人



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

3

### 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



## 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HPI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

9

### ① 災害多言語支援センター運営設置マニュアルの提供

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



震災2日目ー暗闇の中での活動  
(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」

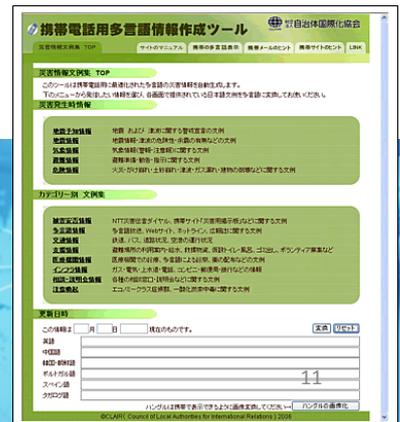
多言語による掲示物の提供が可能。東日本大震災においては、「避難所」「この水は飲めます」「食べるものは〇時〇分に配ります」などの情報を外国人住民に周知するため、避難所で活用された。



((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。

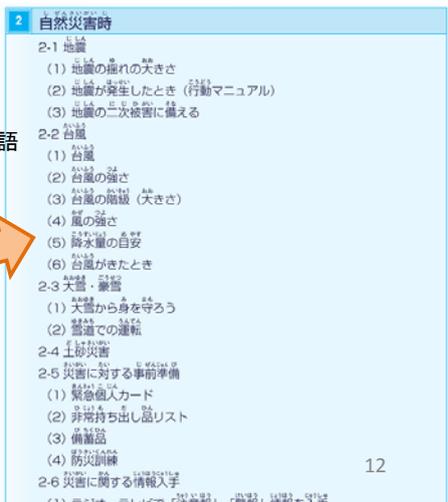
## ③ 多言語生活情報の提供

➤ 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



## 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)



## 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レア



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

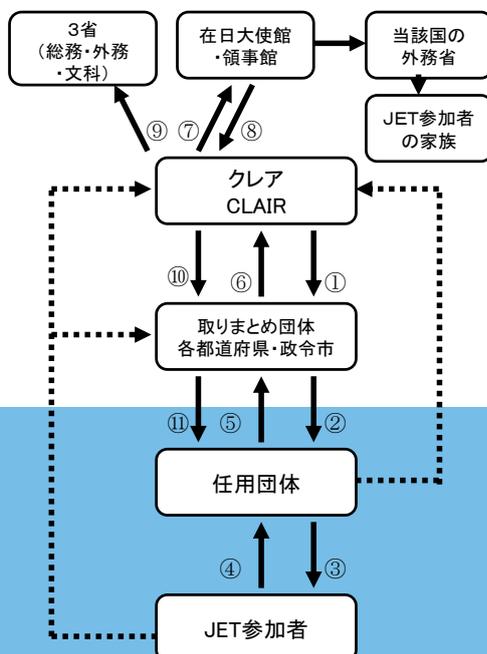
# JETプログラム

- 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

15

## 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。
- 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。

16

## ② JET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。

17

## 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。

18

## 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。

19

### 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)

20

#### 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。

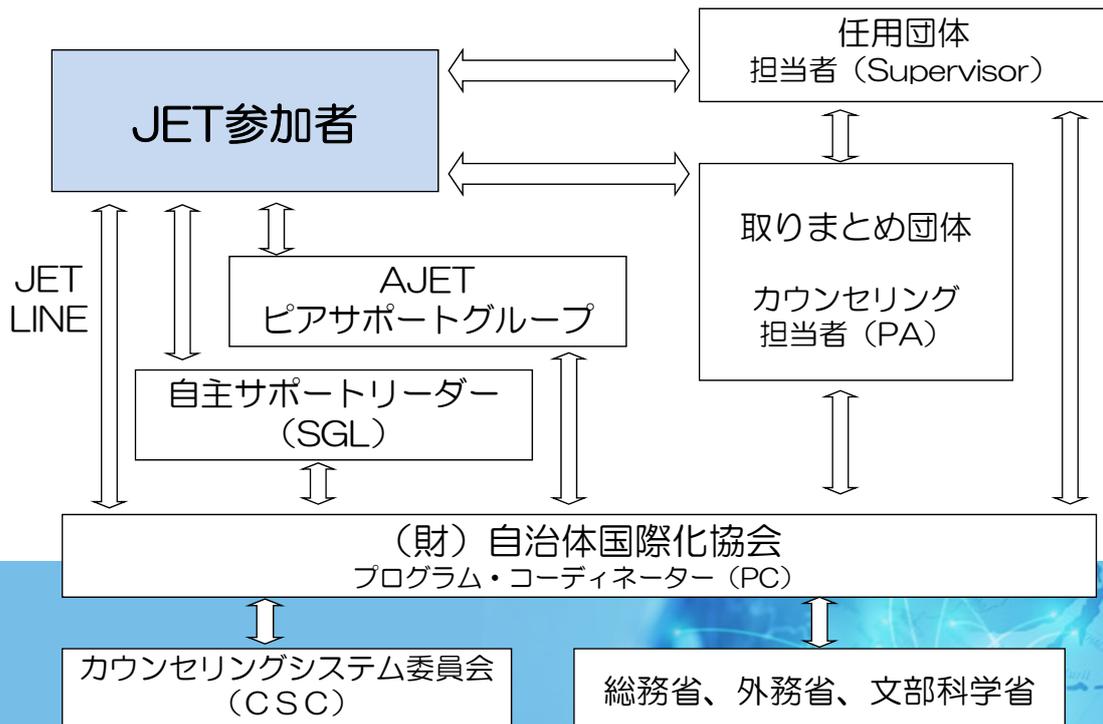
(2011.3～2011.7 全2,388件)

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

21

### カウンセリングシステム



22

## 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

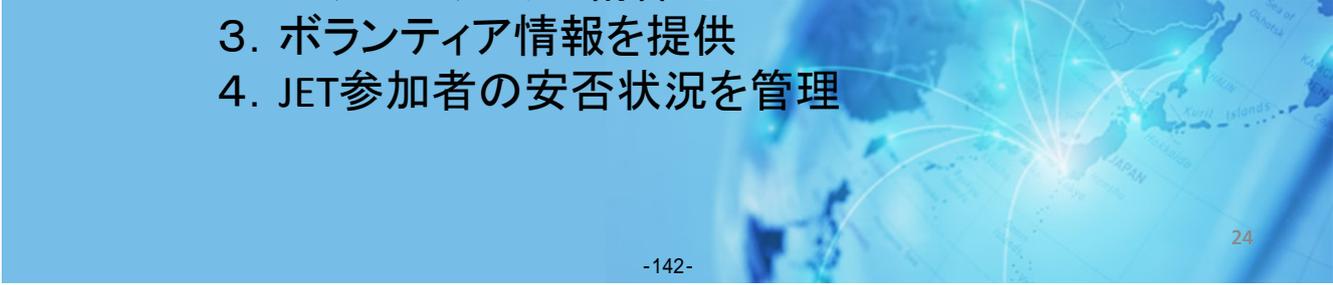
- 死亡したJET参加者2名の遺族の来日に対し、県と連携して、遺体確認や現地訪問等に同行支援を行った。
- 葬儀、火葬等にも参列。
- 遺族が母国で設立した復興支援基金の用途等について、遺族と県、市との連絡調整を行った。



23

## 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



24

### 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



25

### 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



26

## 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



### 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)



### 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

