

災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）制度に関する検討会（第2回）  
議事次第

日時：平成29年9月11日（月）15:30～17:00

場所：自治体国際化協会 7階会議室

（東京都千代田区麹町1丁目7 相互半蔵門ビル）

- 1 開会
- 2 委員
- 3 議題

（1）災害時の外国人対応に関する事例発表

—（公財）仙台観光国際協会 菊池委員

— 常総市 佐内委員

（2）制度のスキームについて

- 4 閉会

（配付資料）

資料 1 東日本大震災における外国人への情報伝達支援と課題（菊池委員資料）

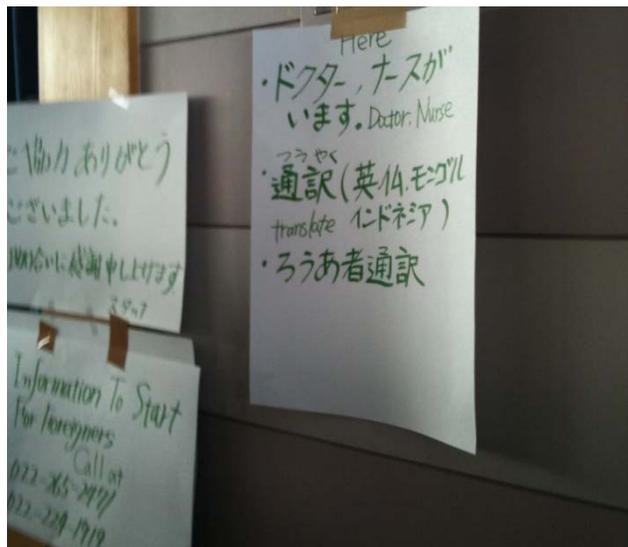
資料 2 関東・東北豪雨災害時の外国人支援の取り組み（佐内委員資料）

資料 3 災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）制度のスキームについて

参考資料 委員名簿（更新版）

ひがしにほんだいしんさい                      がいこくじん                      じょうほうでんたつしえん                      かだい  
東日本大震災における外国人への情報伝達支援と課題

たぶんかしゃかい    してん  
— 多文化社会コーディネーターの視点から



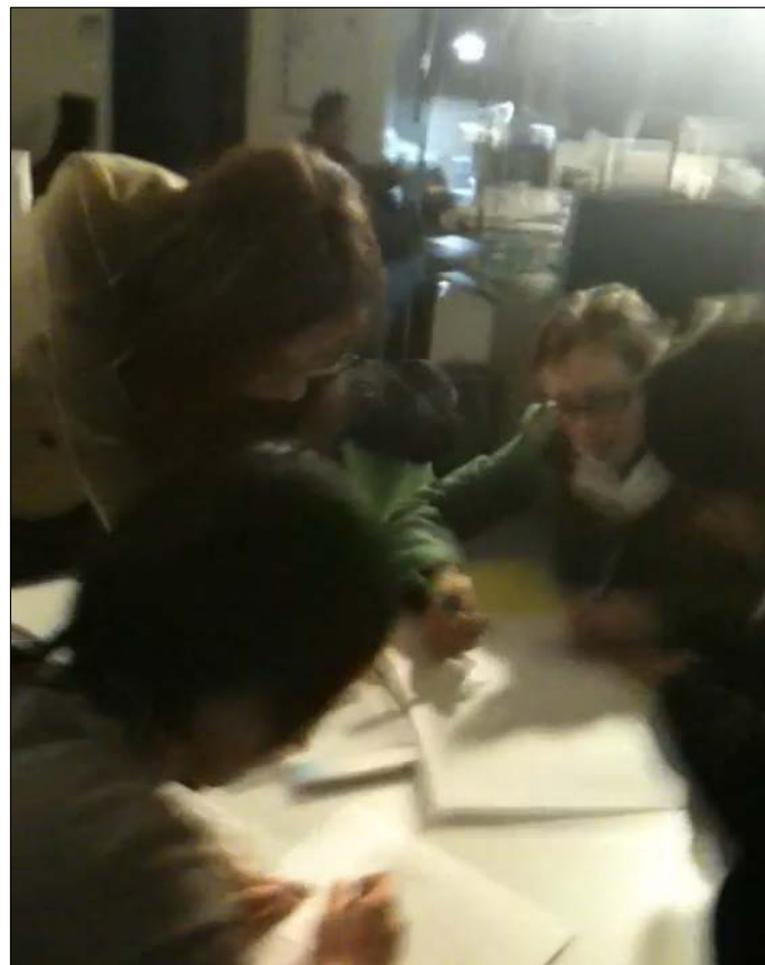
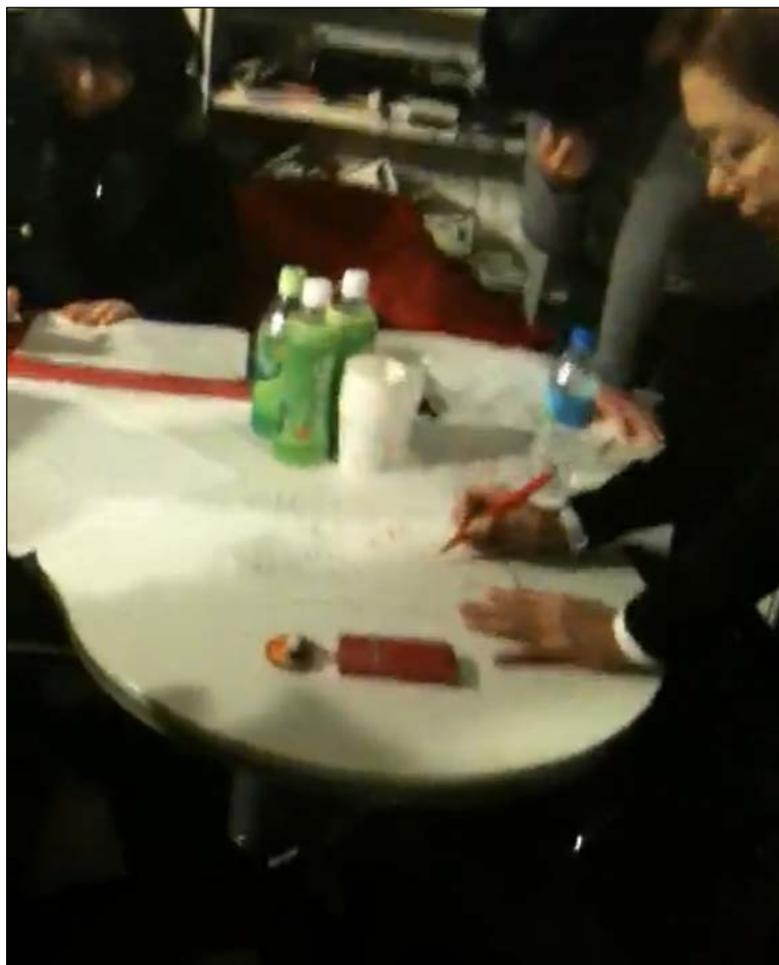
きくち あきよし  
菊池 哲佳

たぶんかしゃかい

多文化社会コーディネーター (多文化社会専門職機構 認定)

せんたいかんこうこくさいきょうかい      こくさいかじぎょうぶ      こくさいかすいしんか  
仙台観光国際協会      国際化事業部      国際化推進課

ひがしにほんだいしんさい はっせいちよくご うご  
東日本大震災—発生直後にどう動いたか



せんだい たげんごほうそう  
Date fm (エフエム仙台) での多言語放送

かんけいしゃ れんけい きょうどう  
—関係者との連携・協働—

## “GLOBAL TALK”

ねん がつ せんだい  
2005年11月より Date fm (エフエム仙台)

ない まいしゅうだいににちようび ほうそう  
“Sunday Morning Wave”内で、毎週第2日曜日に放送



さいがいたげんごしえん うんえい  
災害多言語支援センターの運営  
ちいきないそしき れんけい  
—地域内組織との連携

- はっさいとうじつ せんだいにくさいこうりゅうきょうかい げんざい せんだいかんこうこくさい  
発災当日より仙台国際交流協会（現在の仙台観光国際  
きょうかい せんだいこくさい きよてん うんえい  
協会）が仙台国際センターを拠点に運営
- せんだいし うんえい かん きょうてい ていけつ ねん がつ  
仙台市と運営に関する協定を締結したのは2010年4月



ちいきぼうさいけいかく

がいこくじん

## 地域防災計画における「外国人」

さいがいじょうえんごしゃ      さいがい      はっせい      ばあい      ひつよう      じょうほう      じんそく  
「災害時要援護者とは、災害が発生した場合、必要な情報を迅速かつ  
てきかく      にゆうしゆ      さいがい      みずか      まも      あんぜん      ばしよ      ひなん  
的確に入手し、災害から自らを守るために安全な場所に避難するなど、  
さいがいじ      いちれん      こうどう      だいさんしゃ      しえん      ひつよう      もの      ぐたいてき  
災害時の一連の行動において第三者の支援を必要とする者で、具体的  
へいじょうじ      かいご      およ      こうどう      ほじよ      なん      しえん      ひつよう  
には、平常時から介護及び行動の補助など何らかの支援を必要とする  
こうれいしゃ      およ      しょうがいしゃ      しんたいしょうがい      ちてきしょうがい      せいしんしょうがい      はったつしょうがい  
高齢者及び障害者（身体障害、知的障害、精神障害、発達障害のある  
もの      しっぺいとう      こうどう      せいげん      もの      たいしょう  
者など）、疾病等により行動に制限のある者などを対象とする。

にんさんぶ      にゆうようじ      じどう      がいこくじん      さいがいじ      きん  
また、妊産婦、乳幼児・児童、外国人についても、災害時などの緊  
きゆうてき      じょうきょう      てだす      ひつよう      かのうせい      じょうきょう  
急的な状況において手助けが必要となる可能性があることから、状況  
たいしょう  
によって対象とする」

せんだいしちいきぼうさいけいかく      ねん      がつ  
「仙台市地域防災計画」（2016年6月）より

# さいがいたげんごしえん 災害多言語支援センターについて

だいきぼさいがいはっせいじ      ことば   しゅうかん   ちが      じょうほう にゆうしゆ  
大規模災害発生時に、言葉や習慣の違いから情報を入手し  
しえん   う      がいこくじん   たい  
にくいため支援を受けられないおそれがある外国人に対し、  
ひつよう   じょうほう   たげんごか      ていきよう   しえん  
必要な情報を多言語化して提供し支援する。

## せっちこんきよ 設置根拠

せんだいしさいがいたげんごしえん      かん      ようりよう  
仙台市災害多言語支援センターに関する要領 (2011年4月改正)

せんだいしちいきぼうさいけいかく  
仙台市地域防災計画 (2013年4月修正)

# 多言語情報提供における連携 — 広域連携

- 翻訳が難しく、比較的速報性を要しない情報は東京外国語大学、「NPOタブマネ」等の外部機関・団体に依頼
- ローカルな情報はボランティア・スタッフが翻訳



たげんごじょうほうていきょう

やくわり

# 多言語情報提供におけるコーディネーターの役割

- 「顔の見える」関係づくりを通じて、大規模災害時のようなマニュアルでは対応できない状況下においても機能するネットワークを築く



# たげんごじょうほうていきょう いぎ かだい 多言語情報提供の意義と課題

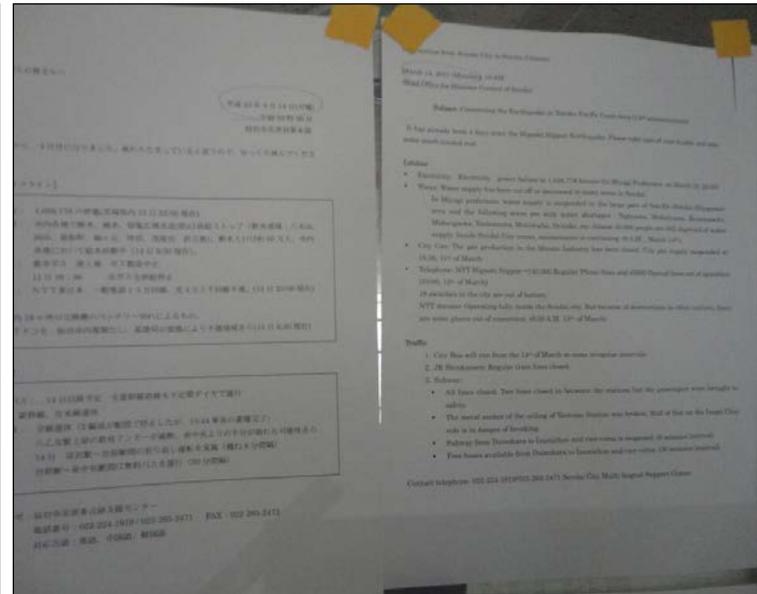
たげんごじょうほうていきょう つう あんしん とど

- 多言語情報提供を通じて「安心」を届ける

たげんごじょうほう がいこくじんひさいしゃ

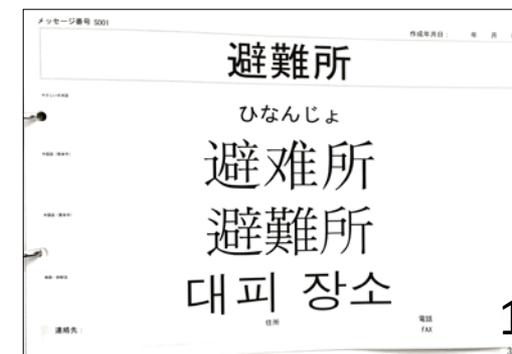
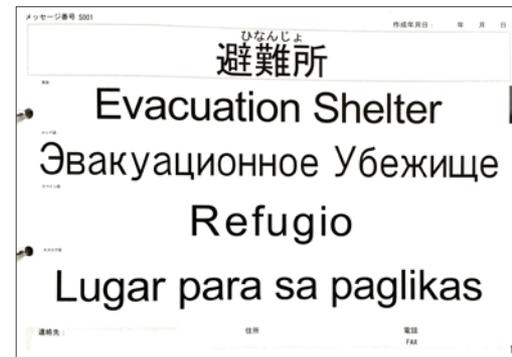
ひなんじょうんえいしゃ

- 多言語情報は外国人被災者だけではなく避難所運営者  
らにも役立った



たげんごじょうほうていきょう いぎ かだい  
多言語情報提供の意義と課題

- さいがいじたげんごひょうじ じつようれい  
● 「災害時多言語表示シート」の実用例  
しかし、 おお ひなんじょ しぞう  
多くの避難所では死蔵された



ぼうさいせいさく

やくわり

# 防災政策におけるコーディネーターの役割

じぎょう

よう

かいぜん

## (1) 事業のあり様を改善する

せんだいしさいがいじげんご

とうろくじょうきょう

### 仙台市災害時言語ボランティア登録状況

ねん がつ  
(2011年3月)

- とうろくしゃすう めい  
登録者数 71名
- げんごべつとうろくしゃすう ふくすうげんごとうろくしゃ  
言語別登録者数 (複数言語登録者あり)
  - えいご めい ちゅうごくご めい ほか げんご  
英語44名、中国語23名 (他17言語)
- しゅっしんこくべつ がいこく めい にほん めい  
出身国別 外国37名、日本34名

# ぼうさいせいさく 防災政策におけるコーディネーターの役割

## (2) しみん ぎょうせい 市民と行政をつなぐ

### たぶんかぼうさい きょうどう 「多文化防災」の協働モデルづくり

- しんさい けいけん さいがいじ がいこくじんしえん けんしょう  
震災での経験をふまえ、災害時の外国人支援を検証
- たぶんかきょうせい してん ちいきぼうさい かた たいわ  
多文化共生の視点から地域防災のあり方について対話



# ぼうさいせいさく 防災政策におけるコーディネーターの役割

## (2) しみん ぎょうせい 市民と行政をつなぐ

がいこくじんじゅうみん つく ちいきぼうさいくんれん  
外国人住民と創る地域防災訓練



# ぼうさいせいさく 防災政策におけるコーディネーターの役割

## (2) しみん ぎょうせい 市民と行政をつなぐ

私のような さいがいの 少ない 国から  
きた 人のために いい勉強になったので  
はないかと思いました。

## がいこくじんじゅうみん つく ちいきぼうさいくんれん 外国人住民と創る地域防災訓練

本当の災害では、日本人のみということはない  
でしょうから、こういう 経験は 役に 立つと  
思いました。

町内会の人々とのコ  
ミュニケーションの大切  
さを感じました。

It was very  
interesting. I'd  
never participated  
at this kind of  
event before, and  
I'm new in Japan,  
so it was very  
useful for me. I  
hope this event  
will continue years  
after years!



非常高兴能参加今天的活  
动，通过活动认识了很多  
一同参加避难训练的人。在  
活动中与灵屋下町内会的  
成员一起交流，学到了很多  
关于地震前准备的知识。  
希望下一次能参加一些实  
战训练。

# ぼうさいせいさく 防災政策におけるコーディネーターの役割

## (2) 市民と行政をつなぐ

### たげんごぼうさい          じしん          とき 多言語防災ビデオ「地震！その時どうする？」

- さいがい          そな          げんご          せつめい  
災害への備えについて12言語で説明
- せいさく          いち  
制作のプロセスもネットワークづくりとして位置づけ



事業間の縦割りを崩し  
事業間の連携を図る

事業を通じて  
人や組織とのネットワークを創る

防災啓発

災害時言語  
ボランティア  
育成

多言語支援  
センター  
準備・運営

# まとめ

- <sup>ひごろ</sup> <sup>そな</sup> <sup>さいがいじ</sup> <sup>かつよう</sup> 日頃の備えや災害時に活用できるツール
    - 災害時多言語表示シート
    - 多言語防災ビデオ「地震！その時どうする？」
    - 多言語防災パンフレット『地震から身を守るためのアドバイス』
    - 多文化防災ワークショップ
- ➔ すべてCLAIR「多文化共生ツールライブラリー」で紹介

<sup>だいきぼさいがい</sup> <sup>たいおう</sup> 大規模災害はマニュアルだけでは対応できないからこそ、  
<sup>ひごろ</sup> <sup>い</sup> <sup>しさく</sup> <sup>じぎょう</sup> 日頃からのネットワークやツールを生かして施策や事業を  
<sup>きのう</sup> <sup>やくわり</sup> <sup>ふかけつ</sup> 機能させるコーディネーターの役割が不可欠である。

# 関東・東北豪雨災害時の外国人支援の取り組み

茨城県 常総市

# 関東・東北豪雨災害の概略

【発生日時】 平成27年9月10日 午前6時30分 鬼怒川 若宮戸 溢水  
午後0時50分 鬼怒川 三坂町  
200M堤防決壊

【被害等の状況】 避難指示対象11,230世帯 31,398人

市内1/3(約40km<sup>2</sup>)が浸水

人的被害 死亡8名(災害関連死6名含む) 重症3名 中軽傷41名 軽傷20人

住家被害 8,367件(全壊53件・大規模半壊1,583件・半壊3,483件・床上浸水165件・床下浸水3,082件)

停電 約11,300軒 断水 約11,800軒

避難所 39か所(市内26カ所・市外13カ所)

最大避難者数 6,223人 (うち外国人146人)H27.9.11現在

救助の状況

ヘリコプターによる救助1,339人 地上部隊による救助2,919人

# 外国人の被災等状況

【人口】 約63,674人 (外国人3,968)  
約21,278世帯(外国人2,221) (H27.9.1現在住民基本台帳登録者数)

○罹災証明発行世帯 332世帯

○生活再建支援制度申請世帯 86世帯(大規模半壊以上)

決定 : 基礎支援金86世帯 加算支援金73世帯

○生活再建支援制度補助事業申請世帯168世帯(常総市補助制度)

○避難所への避難者数

ピーク時 146人

○公営住宅への入居状況

ピーク時 12世帯 現在 5世帯

# 情報伝達支援の状況

## 【情報の発信】

- ①避難情報
- ②被災者への支援情報
- ③避難所巡回
- ④外国人相談会



避難所の様子

# 避難情報

## 住民への情報伝達方法

### ①防災行政無線

常総市の防災行政無線は、平成27年4月より市内全域で運用

### ②広報車(消防団車両含む)

### ③消防車呼びかけ

### ④市のホームページ(英・ポ)

### ⑤緊急速報メール(エリアメール)

### ⑥Lアラート(災害情報共有システム)

\* 避難勧告・指示や避難所開設情報を随時発信

多言語による情報発信は、市のホームページのみとなった。

# 被災者への支援情報

【多言語による情報の発信】 避難所掲示 ホームページ

ライフライン情報 (水・道路・鉄道等)

地域の行政情報 (住宅相談会・災害ゴミ・免許証の無料再交付・ハローワーク関連等)

その他外国人に有益な情報(医療関係, 無料風呂解放の情報等)

【翻訳した情報】

- ・被災者の方へ(生活・支援情報の冊子)
- ・住宅相談会(みなし仮設住宅)住宅応急修理制度の説明会の開催
- ・外国人相談会開催について
- ・医療情報(ノロウイルス予防, 診療情報等)
- ・災害時の消毒方法・消毒剤の配布について
- ・給水情報について
- ・お風呂の無料開放について
- ・粗大ごみの回収について

# 避難所巡回

## 避難所巡回

外国人のいる避難所へ，多言語化した情報を掲示。

医療情報・交通情報・停電情報などの生活情報を発信。

↓ ↓

市役所水没停電，公用車水没，さらには人員不足等もあり巡回困難に。

↓ ↓

茨城県国際課・茨城県国際交流協会・NPOセンター・コモンズ・群馬県大泉町・  
栃木県国際交流協会・日本財団多文化共生チーム等の協力による巡回支援。

↓ ↓

定期的に，情報共有のための会議を開催し，避難所での問題課題を話し合い支援策を検討。

# 外国人説明会

## 住宅相談会

### 【内容】

- ・住宅の応急修理制度
- ・公営住宅等の無償提供
- ・生活再建支援制度

### 【開催日】

9/26 9/27 9/28 10/3 10/4 10/11～10/28

### 【対応言語】

ポルトガル語・タガログ語・スペイン語・英語

### 【会場】

水海道第一高校 カスミ跡地・石下庁舎

### 【相談件数】

59件

### 通訳協力者

茨城県国際交流員 3名  
牛久市職員 1名  
国際交流協会外国人相談員 1名  
国際交流協会災害時語学サポーター等7名  
(延べ23名に協力)



カスミ跡地の会場

# 外国人よろず相談会

【内容】 住宅相談会に併設した相談会  
住宅相談の会場に来場した外国人対象

【日時】9月26日～28日

## 【主な相談内容】

自宅の浸水被害  
自動車水没全損  
保険内容  
休業補償  
公的支援内容  
ビザ申請 等

対応言語	件数
ポルトガル語	37
スペイン語	1
英語	7
タガログ語	3
やさしい日本語	2
	50



相談会の様子

# 外国人なんでも相談会

## 【日時】

平成27年10月11日～平成28年1月17日 毎週 水曜日・日曜日

・10月11日～11月4日:住宅相談会併設      ・11月11日～1月17日:被災者相談窓口併設

## 【会場】

常総市役所 第3分庁舎 ・石下支所

## 【対応言語】

ポルトガル語・英語・タガログ語

## 【相談件数】

	10月	11月	12月	1月	計
ブラジル	22	20	22	3	67
パキスタン	0	1	0	0	1
ペルー	1	0	0	0	1
ベトナム	0	0	1	0	1
フィリピン	0	4	2	1	7
	23	25	25	4	77

## 【主な相談内容】

生活再建制度支援補助金の  
申請方法, 書類の記入の仕方  
必要書類の説明

# 弁護士相談会

## 【日時】

平成27年11月15日(日)

## 【内容】

予約制で、専門的な相談をすることを目的として開催。

## 【主催】

常総カトリック教会

## 【協力】

茨城県国際交流協会・茨城県弁護士会・茨城県・常総市

## 【会場】

常総市役所 議会棟1階 相談室

## 【対応】

弁護士6名 通訳4名

## 【相談内容】

被災した住宅のローン返済  
借家の転居  
被災者再建支援制度  
自動車の全損保険内容

## 【相談数】

ブラジル人 14組 フィリピン人 4組 計18組

# 情報の発信

## 多言語による被災者向け情報提供

### 【常総災害FM放送】

平成27年 9月14日 開局

// 11月30日 閉局

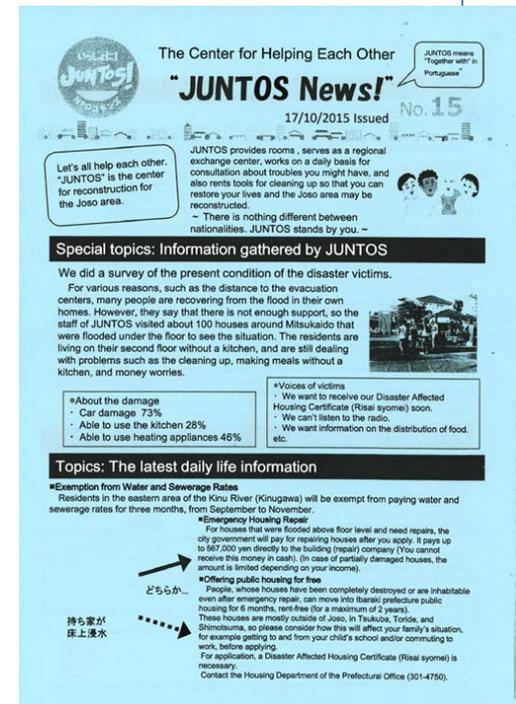
- ・9月22日ポルトガル語・スペイン語・英語の放送開始（10時・18時 15分間）  
内容:ごみの出し方・廃車の手続き・仮設住宅について
- ・主に, NPOが放送の原稿を作成し, 情報の内容の確認作業を市が行った。  
ブラジル人・アメリカ人・ペルー人の協力により放送。

### 【情報紙】

市内NPOによる多言語情報紙作成

ポルトガル語⇒NPOスタッフ+ブラジル人ボランティア

英語・スペイン語・中国語 ⇒ つくば国際交流協会翻訳ボランティア



# 外国人被災者の状況・課題

課題：言語・文化の違い，災害を体験したことが少ない。

- ⇒ 避難所へ避難した外国人は少数(知人などを頼って避難)
- ⇒ 避難所では，勤務体系の違いにより出入りしやすい体育館の2階へ集中。
- ⇒ ご自由にお取りください・・・沢山持って行ってしまう。  
必要な数をお取りくださいに，表現の変更。
- ⇒ 水害後半年間で約450人の転出 うちブラジル人が250人と多く，うち出国者は約50人・・・⇒受けられる支援を知らない。
- ⇒ 家・アパート・自動車が被災・・・保険の未加入・大家とのトラブル発生。
- ⇒ ペット問題・・・ペット同伴では避難所，公営住宅への入所困難。
- ⇒ みなし仮設住宅(公営住宅)への入居者が少ない。

# 地域防災計画での外国人対策

## 第3章

### 第5 外国人に対する安全確保対策

#### 1 外国人の避難誘導

市は、語学ボランティアの協力を得て、市防災無線、広報車等を活用して外国語による広報を実施し、外国人の安全かつ速やかな避難誘導を行う。

#### 2 安否確認、救助活動

市は、警察、近隣住宅(自主防災会)、語学ボランティア等の協力を得て、外国人登録などに基づき外国人の安否の確認や救助活動を行う。

#### 3 情報の提供

##### (1) 避難所及び住宅の外国人への情報提供

市は、避難所や在宅の外国人の安全な生活を支援、確保するため、語学ボランティアの協力を得て外国人に配慮した継続的な生活情報の提供や、チラシ、情報誌などの発行、配布を行う。

##### (2) テレビ、ラジオ、インターネット通信等による情報提供

市は、外国人に適正な情報を伝達するため、テレビ、ラジオ、インターネット通信等を活用して外国語による情報提供に努める。

#### 4 外国人相談窓口の開設

市は、速やかに外国人の「相談窓口」を設置し生活相談に応じる。

また、市は「相談窓口」のネットワーク化を図り、外国人の生活相談に係る情報の共有化に努める。

#### 5 語学ボランティアへの協力依頼

市は、状況に応じて県国際交流協会が受入を行う語学ボランティアの協力を要請する。

語学ボランティアの主な活動内容は、次の示す通りである。

##### (1) 外国語の通訳

##### (2) 外国語の資料の作成・翻訳

##### (3) その他、外国人被災者の生活支援に必要な活動

# 災害時に活用できるツールやその機能

災害時多言語シートの活用。

現在、総務省消防庁と連携し、防災情報のプッシュ通知(英語・ポルトガル語・スペイン語)等を行うスマートフォン・アプリを開発中。

# 地域防災計画での外国人の支援の規定

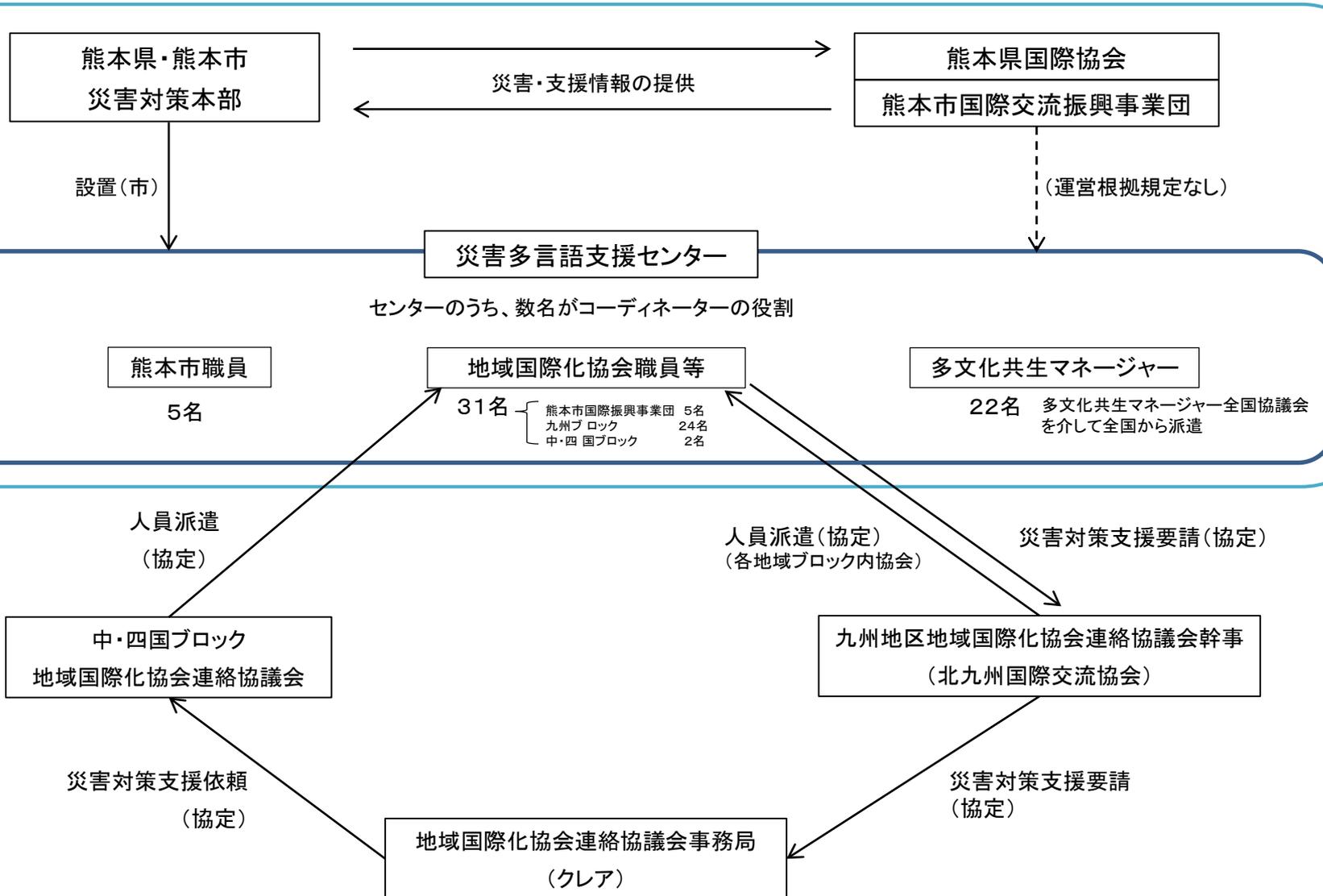
常総市では、地域防災計画第3章第5外国人に対する安全確認対策として明記している。

# 多言語支援センターの運営と位置づけ

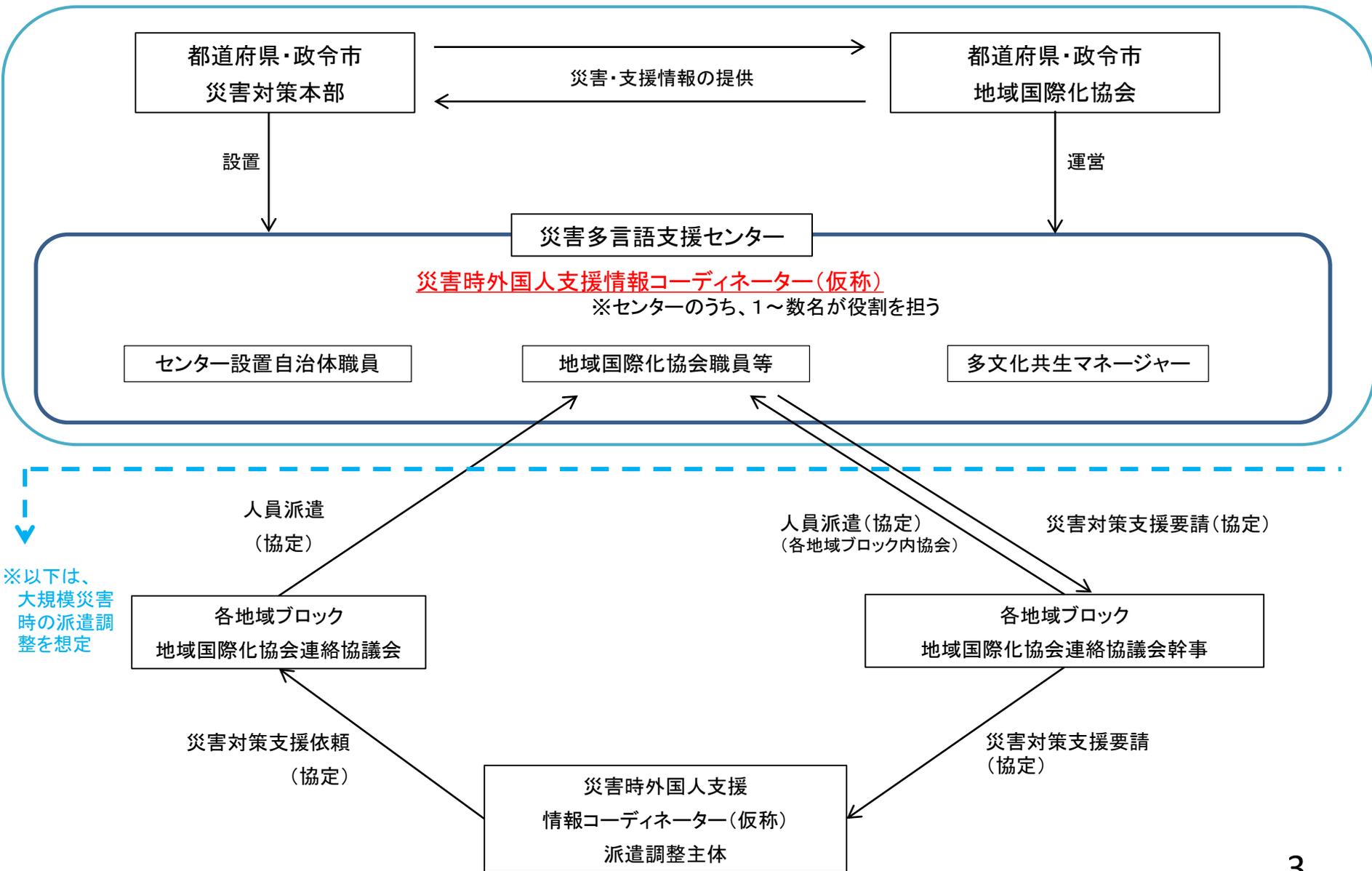
現計画は、平成30年度までに見直しを行う予定があり、各業務ごとにマニュアルを策定していく中で、設置の位置づけや、活動内容について明記したい。

# 災害時外国人支援情報コーディネーター(仮称)制度のスキームについて

# 外国人支援の既存スキーム(例:熊本地震) 連携・派遣の仕組み



# 災害時外国人支援情報コーディネーター(仮称)スキーム案



災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）制度に関する検討会

委員名簿

（五十音順：敬称略）

石川 義晃 岩手県総務部総合防災室長

川上 一郎 内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（被災者行政担当）

菊池 哲佳 （公財）仙台観光国際協会国際化推進課交流係長

小松パトリア 絃美 栃木国際サポートセンター代表

（前 真岡市国際交流協会職員）

佐内 真由美 常総市役所市民生活部市民協働課 主査兼係長

田辺 康彦 総務省消防庁国民保護・防災部防災課長

田村 太郎 （一財）ダイバーシティ研究所 代表理事

村野 淳子 別府市共創戦略室防災危機管理課 防災推進専門員

八木 浩光 （一財）熊本市国際交流振興事業団事務局長

座長 山脇 啓造 明治大学国際日本学部 教授

横田 宗親 （一財）自治体国際化協会 多文化共生部長