

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3回）  
議事次第

日時：平成29年11月2日（木）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 議題

（1）災害時の外国人対応に関する事例発表

—（一財）熊本市国際交流振興事業団 八木委員

（2）コーディネーターの必要性と関係団体等との連携について

（3）コーディネーターの研修制度と登録方法について

（4）その他

3 閉会

（配付資料）

資料 1 熊本地震時の外国人被災者支援活動について（八木委員資料）

資料 2 災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）の必要性と関係団体等との連携について

資料 3 災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）の研修制度と登録方法について

参考資料 災害時における外国人支援の実例について（平成27年関東・東北豪雨、平成23年東日本大震災）

# 熊本地震時の外国人 被災者支援活動 について

熊本市国際交流振興事業団  
事務局長 八木浩光





📧 リッチモンドホテルより届いた  
ハラール弁当の1つ

## 内容

---

1. 熊本県、市の在住外国人の状況
2. 熊本地震の概略
3. 外国人被災者支援の経過 1～4
4. 外国人被災者の課題 1、2
5. 支援活動での課題 1～3
6. 課題への1つの取組例

# 熊本県の在住外国人の状況

---

熊本県 (面積7,405km<sup>2</sup>、45市町村)

総人口 1,765,732人 (平成29年9月、熊本県データ)

在住外国人人数 11,662人 (平成28年12月、法務省入国管理局データ)

人数の多い内訳

国籍 : 中国 3,972人、ベトナム2,318人、フィリピン1,799人

在留資格 : 技能実習4,235人、永住者 2,929人、留学 1,113人

市町村 : 熊本市 4,835人、八代市 1,902人、玉名市 572人

# 熊本市の在住外国人の状況

熊本市 （面積390.32km<sup>2</sup>、5区）

総人口 733,720人（平成29年10月、熊本市データ）

在住外国人人数 5,030人（平成29年10月、熊本市データ）

人数の多い内訳（\*平成29年3月現在、熊本市データ）

国籍\* : 中国 1,802人、韓国 500人、フィリピン493人、  
ベトナム489人、ネパール150人 家族滞在 350人

在留資格\* : 永住者 1,895人、留学892人、技能実習 461人、

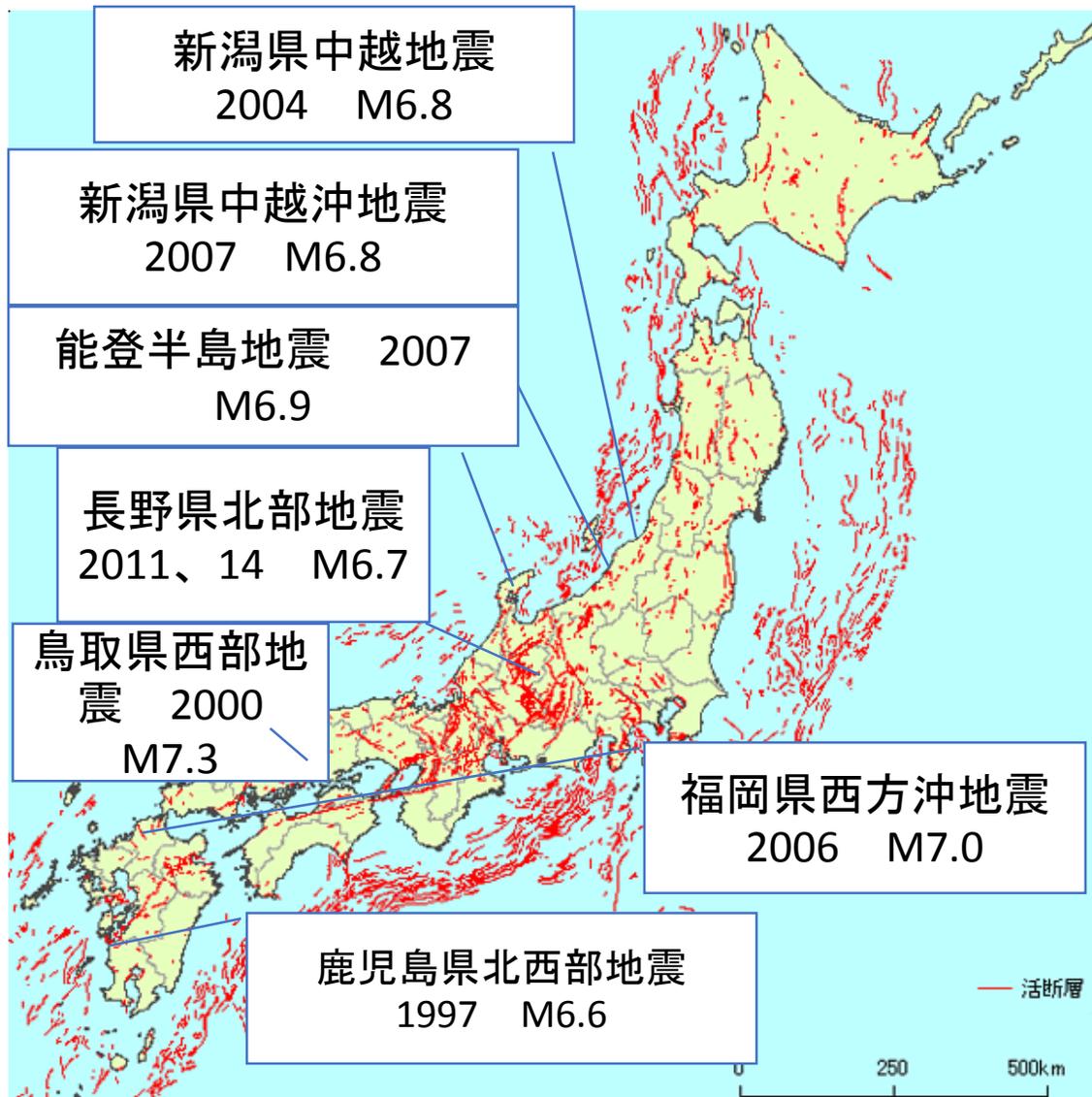
区 : 中央区 2,425人、東区 866人、西区 565人、  
南区 493人、北区 681人

# 熊本地震の概略

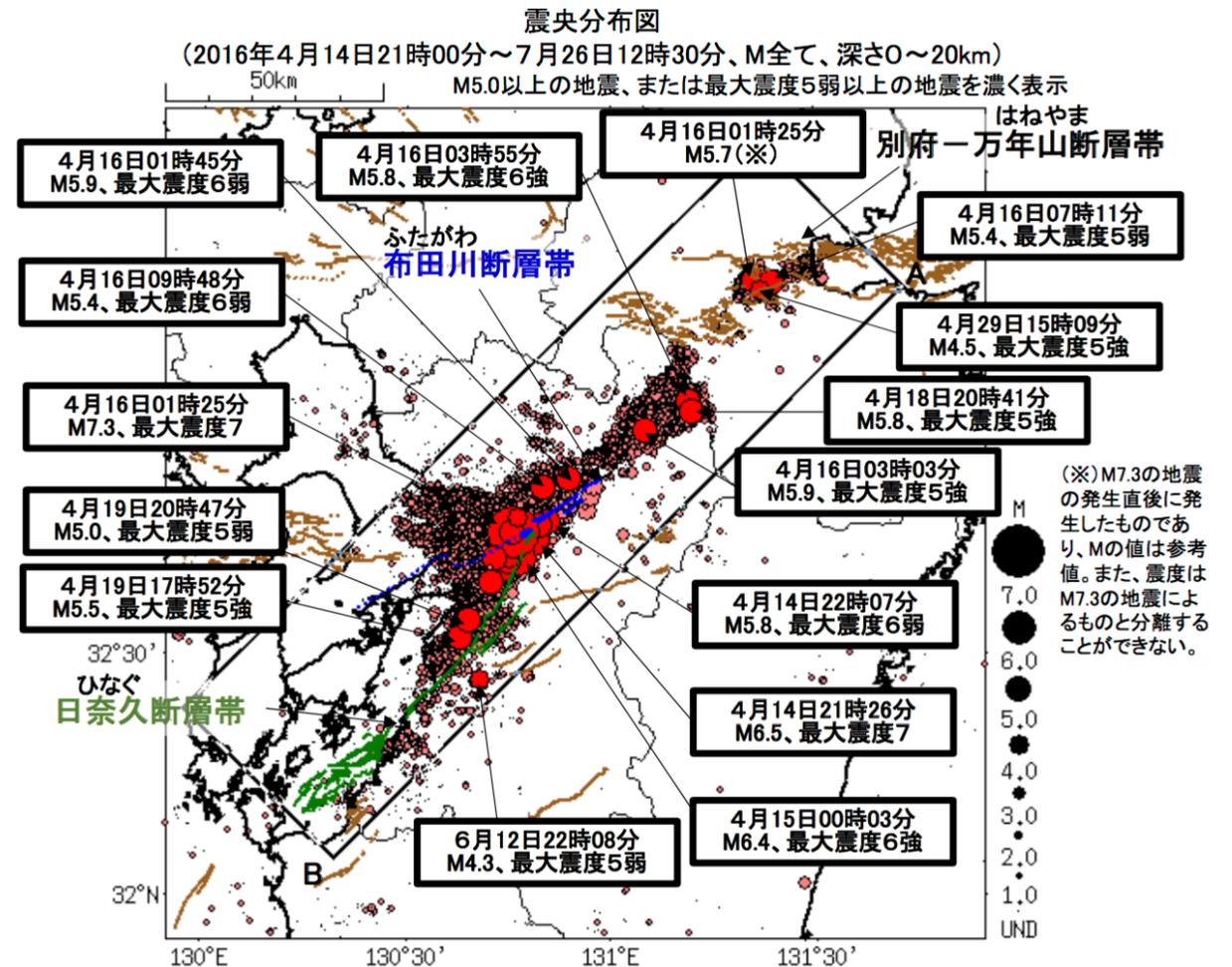
- 概要

- 前震 発生日時：平成28年4月14日（木） 21時26分  
規模：マグニチュード6.5  
熊本県内最大震度7（熊本市内震度6弱）
- 本震 発生日時：平成28年4月16日（土） 01時25分  
規模：マグニチュード7.3  
熊本県内最大震度7（熊本市内震度6強）
- 震度1以上の余震、4000回以上（4081回、10月10日現在）  
（余震型、活断層型地震）

- 熊本県内被害状況（7月4日 熊本日日新聞より）  
人的被害：死者数50人、関連死179人、  
負傷者 2,704人  
家屋被害：192,904棟
- 最大避難人員 約18万人（4月17日08時頃時点）



日本の活断層(東京大学出版会)



(気象庁)

参考  
熊本地震明治22年 (1889)  
M6.3

# 外国人被災者支援の経過 1 (国際協会として)

平成28年

4月14日 (木)

4月15日 (金)



前震発生9:26pm

- 外国人：地震対応を知らない不安
- 協会職員の安否確認
- 熊本市国際課とのやり取り
- 災害メール配信・ホームページ

2017/11/2



熊本市地域  
防災計画に  
基づく開設  
運営主体の  
記載なし



閉鎖 10:00pm

外国人避難対応施設開設  
@国際交流会館1:00am

- 韓国人3人、日本人1人が避難
- 通常運営中止

- 避難者退所 (夕方)
- 大きな混乱無し
- ボランティア、外国人コミュニティへ連絡
- 多くの協力者より連絡

災害時外国人支援情報コーディネーター

# 外国人被災者支援の経過 2 (国際協会として)

平成28年 マスコミ、各国大使館/領事館より問い合わせ多数

4月16日 (土)

4月17日 (日)



本震発生1:25am

- 外国人：この世の終わりを感ずるほどの恐怖
- ガス、水道ストップ
- 避難所開設の準備

2017/11/2



外国人避難対応施設開設@国際交流会館  
4:00am

- 20人以上の日本人が開設と同時に避難
- 100人以上の外国人被災者が殺到
- 4月30日まで24h連続運営

災害時外国人支援情報コーナー



聞き取り調査

- 2つの不安
- (1)住まいの不安
- (2)地震への恐怖
- ⇒県外へ移動したい。

# 外国人被災者支援の経過 3 (国際協会として)

4月19日 (火)

4月20日 (水)



## 多言語・多文化支援

- 食材の説明 (配給)
- 炊き出し
- 九州地区の地域国際化協会 (幹事協会) 及び多文化共生マネージャー全国協議会と派遣の検討

## JR九州 熊本一博多間再開

- 韓国人3人、日本人1人が避難
- 外国人被災者一時県外へ

## 災害多言語支援センター開設

午後から避難所巡回

2017/11/2  
協会は避難所運営に追われ、避難所巡回できない

災害時外国人支援情報

災害多言語支援センターに関する規定なし

# 外国人被災者支援の経過 4（国際協会として）

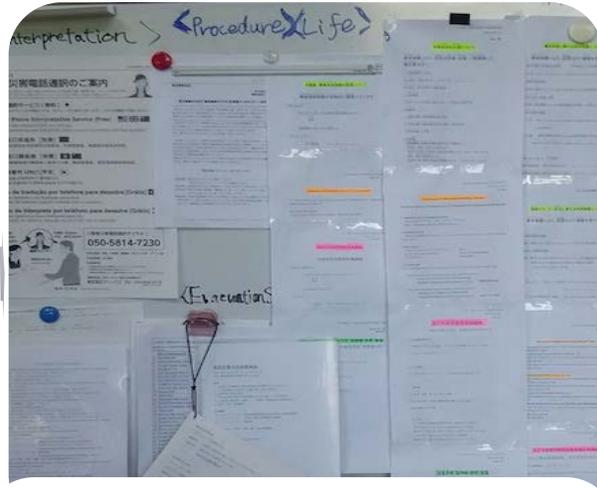
災害多言語支援センターフェーズ1～5月5日（木）



## 50カ所以上の避難所巡回

- 九州、四国地区地域国際協会スタッフ、多文化共生マネージャー、地域内の協力者および協会スタッフ延べ150人体制

2017/11/2



熊本市の災害支援情報83本を英語、中国語、韓国語へ翻訳、やさしい日本語へリライト（～11月末まで）

- 大阪大学、神奈川すまいサポート、熊本県立大学等外部協力



## 外国人被災者のための生活相談会 4回開催

- 5月1日、8日、31日、6月12日
- 相談内容の変化： 居住、今 → ところ、今後

**協会の相談業務として継続中**

# 外国人被災者の課題 1

(1) 地震を知らなかった。

地震を体験したことがなかった。

- 母国に地震がない。
- 防災訓練をしたことがない。
- どのようにすればよいのだろうか？
- 不安と恐怖



(2) 日本語の情報が分からなかった。

- テレビや避難所での情報がすべて日本語だった。
- 給水、物資配給などの言葉が分からなかった。
- 避難所の案内放送が早くて分からなかった。

## 外国人被災者の課題 2

ひなんしょ し

### (3) 避難所を知らなかった。

- 学校や公民館が避難所？
- 教会へ行った。
- 建物の中は不安
- 公園や車中泊が多かった。
- 避難所で水や食べ物が配られるサービスを知らなかった。

ちか ひと し

### (4) 近くの人を知らなかった。

- 外国人、日本人ともに言葉が違うことから話しかけることができなかった。
- 外国人コミュニティから情報を得ていた。(SNS)

# 支援活動での課題 1

- 地域防災計画の外国人支援は誰が主体となっていくかを明記し、その主体は普段から外国人と地域間の関係をコーディネートしておくことが必要である。（熊本市の場合、熊本市国際交流会館が外国人避難対応施設として開設されると記載があるが、当該避難所の運営について明記されていなかった。行政が直接運営する余力は無く、結果として協会が運営した。⇒ 今後、すべての指定管理施設で災害発生時に当該指定管理施設が避難所になる場合に、当該指定管理者が避難所の運営を行う協定書が締結されることになった。

# 支援活動での課題 2

- 災害多言語支援センターの設置について、大枠の理解のみで、具体的な設置手順、情報入手方法、翻訳の手順等が事前に準備されてなかった。また、必要となるスタッフの人数やその確保についての想定ができてなかった。協会のみで設置、運営を検討することは実質上無理があり、より実践的な連携体制を地域内の行政、民間団体、ボランティアで構築しておくことが重要である。
- 協会のように災害多言語支援センターの運営と避難所の運営を併行して行う必要がある場合、必要人員と効果的に両方の役割を行う方法を事前に検討しておくことが必要である。

# 支援活動での課題 3

- 熊本地震発生時の熊本市の在住外国人数は約4,500人であったが、外国人コミュニティ等のつながりで安否の確認がとれたのは2,000人程度であると考えられる。誰ひとり置き去りにしない社会づくりには、残り2,500人の在住外国人に如何にアクセスできるか、また、在住外国人に加え、訪日外国人被災者も多くいたことから今後の対応策を検討しなければならない。⇒ 熊本市より提供される在住外国人個人データを活用し、災害時にそれぞれの外国人が理解できる言語で災害情報を発信するシステムの構築を検討。
- 訪日外国人へは、地域内のホテル、旅行社での適切な対応が重要である。さらに、在住外国人が支援者側になれば、訪日外国人の災害時ケアにつながると考える。⇒ 普段の地域における外国人・日本人住民の支え合う関係づくりが重要なキーである。

# 課題への1つの取組例 ～地域日本語教室

- 同じ地域に住み外国人・日本人住民が共に集い、やさしい日本語で交流できる場
- 交流のテーマは、子育て、地域ルール、お祭りや清掃などの行事、お買い物など暮らしに密着したもの
- 教室を飛び出して、スーパーだったり、地域の運動会やお祭りだったり、街歩きだったり、暮らしの現場が教室活動の場
- 先生と生徒の関係というより、同じ住民としての活動

⇒ 地域防災計画抜粋（案）に日本語教室を明記：

「非常時においては、外国人への配慮が欠如すると想定されるため、日頃からの地域の住民との関係を保ち、お互い信頼できる関係の構築に努め、地域住民との協働で災害時でも役立つ日本語講座を実施していくものとする。」

# 災害時外国人支援情報コーディネーター(仮称)制度の必要性と関係団体等との連携について

## 災害時における外国人固有のニーズ

### 情報の受け手

- イスラム教等の特別な背景を持つ外国人が配給される食事の材料の説明を得られなかった(③、熊本地震)
- 死亡者の埋葬方法が宗教により多様であるが、必要な情報が得られなかった(③、阪神淡路大震災)
- 死亡者の帰国手続きに関する情報を得られなかった(③、阪神淡路大震災)
- 避難所で3食提供されることを理解していなかったため、支給される食事を必要以上に確保してしまう者がいた(②)

#### 【訪日外国人】

- 普段遭遇しない災害で、状況が理解できず、避難が遅れた(②)

#### 【在住外国人】

- 母国語でない言語(英語等)による情報の選別が困難(①、熊本地震)
- 外国語で受診できる医療機関に関する情報を得られなかった(②、熊本地震)

### 情報の出し手

- 被災者のニーズと外部の支援物資の需給調整が困難であった(③、熊本地震)
- 市の災害対策本部からの情報が膨大で、翻訳スタッフの人数制約により全てを多言語化できず、情報を選別する必要があった。コーディネーターの不足が運営上の課題であった(①、東日本大震災)
- 余震等の注意喚起を行ったが、外国人には、何にどのように気をつけるかまで伝えないと理解されなかった(②)
- 文化の違いに対する理解不足から、避難所における外国人の振舞いについて日本人から苦情が出た(②)
- 外国人は資産(自動車、家)形成しないとの思い込みから、廃車手続きや住宅ローンに関する情報を多言語化しなかった(②)
- 地元の事情を知らない者が災害多言語支援センターの派遣され、その運営に携わったが、外国人住民のニーズを十分に把握できなかった(③、東日本大震災)

- ① 言語の壁がある
- ② 背景知識が不足している
- ③ ニーズが多様である(食生活、習慣等)

災害時に、外国人被災者のニーズを把握するため、災害多言語支援センターの設置、さらにその中で中心的な役割を果たす「災害時外国人支援情報コーディネーター」の配置が必要

## 平常時の実態把握

### 1 外国人住民の実態把握

- 平常時からの外国人住民の大まかな状況把握
- 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)

## 外国人とのネットワーク形成

### 2 中核的な人材育成と活用

#### (2)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(市区町村、市区町村国際交流協会等、大学等)
  - ・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
  - ・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
- 活動の中心となり得る外国人住民(市区町村、市区町村国際交流協会等、大学等)
  - ・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ておくことが有効
  - ・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

## 市区町村内での支援組織とのネットワーク形成と他部局との連携

### 3 関係者間の連携強化

#### (1)市区町村における外国人住民、関係団体との連携強化

- 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(市区町村)
  - ・中間支援組織(市区町村国際交流協会等、NPO、社会福祉関係機関など)と多角的に連携
  - ・特に災害多言語支援センターの設置・運営主体などの具体的な事務分担の取り決めをあらかじめ明確化
- 国際担当部局と防災担当部局の密接な連携(県、市区町村)

## 都道府県内での支援組織等とのネットワーク形成

### (2) 都道府県における関係団体との連携強化による市町村支援

○都道府県内市区町村の取組把握とその支援・促進(県)

○県レベルの関係団体との連携強化による市区町村支援(県、県地域国際化協会等)

- ・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
- ・小規模市区町村のみでは対応困難な事項に関して、支援体制を確保する必要
- ・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  
協定等による支援体制の確保を検討する必要

## 都道府県を超える支援組織等とのネットワーク形成

### (3) 都道府県域を超える連携の取組推進

○外国人住民を想定した都道府県域を超える連携の必要性(県)

○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等を活用していくことが有効(県、県地域国際化協会等、NPO等)
- ・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
- ・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(県、県地域国際化協会等)

○クエアによる全国的な規模の支援体制の整備

- ・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
- ・地域国際化協会等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重要な役割

○在日大使館等の連携

この提言を踏まえて、  
○自治体国際化協会と全ブロック(平成25年11月)  
○ブロック単位、ブロック間の広域支援に関する協定が締結されている

# 災害時外国人支援情報コーディネーター制度に係る 関係団体等との連携に関する論点

災害多言語支援センターや災害時外国人支援情報コーディネーターが

- ①どのような関係団体／関係者と
- ②どのような関係を構築し
- ③どのような情報を交換する必要があるのか

## 【①関係団体／関係者の例】

- ・ 行政（国際担当部局、防災担当部局等）
- ・ 地域国際化協会
- ・ 多文化共生マネージャー
- ・ NPO
- ・ 外国人コミュニティのキーパーソン

## 【②関係性の例】

- ・ 定期的な会合の開催
- ・ 共同での訓練の実施

## 【③情報の例】

- ・ 行政情報
- ・ 外国人コミュニティの状況（出身地、言語、宗教等）

# 災害時外国人支援情報コーディネーター(仮称)制度の研修制度と登録方法について

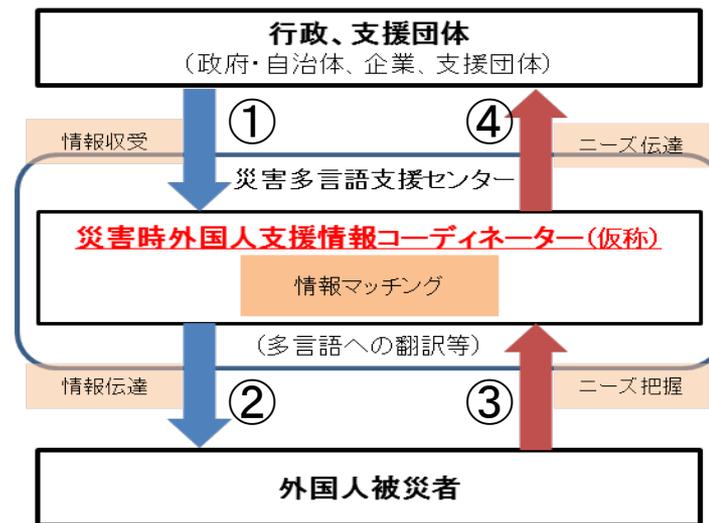
# 災害時外国人支援情報コーディネーター育成の仕組み(案)

	前期研修	後期研修
期間	3日間	2日間程度
対象等	各都道府県から推薦された以下の者を含む <ul style="list-style-type: none"> <li>都道府県・市区町村の職員、地域国際化協会・市区町村国際交流協会等の職員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前期研修を修了した者</li> <li>又は、各都道府県から推薦をされた、災害時に避難所等で外国人対応を行った経験を有する者</li> </ul>
定員	<ul style="list-style-type: none"> <li>又は、多文化共生マネージャー等で市区町村又は地域国際化協会から推薦された者</li> </ul>	30名程度を想定 (→ 2か年で各都道府県に少なくとも1名ずつ配置可)
研修内容	既存の研修を活用  (例) JIAM 「災害時における外国人への支援セミナー」	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 災害多言語支援センター役割・運営</li> <li>○ 災害時における外国人への情報伝達 <ul style="list-style-type: none"> <li>災害多言語支援センターにおけるコーディネーターの役割</li> <li>行政等との連携、情報收受・整理</li> <li>外国人被災者のニーズ把握、情報伝達 等</li> </ul> </li> </ul> <p>&lt;研修内容に関する留意点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教材として、クリアが改訂を予定している「災害時の多言語支援のための手引き」を活用</li> <li>研修の中で、センター設置運営の模擬訓練(ロールプレイ)を実施</li> </ul>
備考	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修修了後、名簿に登録 ⇒ 被災自治体が設置する災害多言語支援センターに配置</li> <li>研修参加者に対して、各地で実施される災害多言語支援センター設置運営訓練への参加を案内(任意参加) ⇒ 毎年の訓練参加記録を名簿に追記</li> </ul>

# 災害時外国人支援情報コーディネーター育成研修 後期研修内容(案)

## 1. 災害多言語支援センターの役割について

項目	講義・討議	事例学習・ロールプレイ
センターの概要と位置づけ	○	—
地域の外国人に関する基礎データと被災状況の予測(外国人割合、外国人避難者数の想定など)	○	○
センターの初動体制	○	○
センターの業務・運営(必要な人員、避難所巡回体制、翻訳体制、広域連携など)	○	○



## 2. 災害時における外国人への情報伝達について

項目	講義・討議 (災害時外国人支援情報コーディネーターに求められる知識)	事例学習・ロールプレイ (災害時に行うべきこと)
① 行政等からの支援情報の收受・整理	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政等から提供される情報の概要</li> <li>行政等からの情報収集手段</li> <li>情報の種類のカテゴライズ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政等からの情報収集手段の確保</li> </ul>
② 外国人被災者への情報伝達	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供に用いるツールの種類、特性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人被災者への情報伝達手段の確保</li> <li>行政等からの情報と外国人被災者のニーズのマッチング</li> </ul>
③ 外国人被災者のニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の特性(訪日・在住、在留資格、出身国、年齢、宗教等)</li> <li>特性によるニーズの違い</li> <li>災害フェーズにおけるニーズの変遷</li> <li>外国人住民との顔の見える関係の構築</li> <li>ニーズの把握手段(避難所巡回、キーパーソン等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難所巡回による避難者数や必要な言語、ニーズの把握</li> </ul>
④ 支援団体へのニーズの伝達	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政等との顔の見える関係の構築</li> <li>支援団体との関係の構築</li> </ul>	3

# 災害時外国人支援情報コーディネーター育成研修 後期研修課目(案)

※全日程を通じた研修のコーディネーター・コメンテーター役を1名設置

研修課目		担当・講師イメージ
講義 (3コマ)	災害時における外国人への情報伝達について	
	その1 災害対応の全体像、行政等からの情報收受とニーズ伝達	地方自治体 防災担当者
	その2 外国人被災者への情報伝達・ニーズ把握	地域国際化協会職員
討議 (2コマ)	災害多言語支援センターの役割・運営について	全体コーディネーター役
	災害時における外国人への情報伝達について	
事例学習 (3コマ)	多言語支援センター及び外国人への情報伝達に関する事例発表 (地域や災害の種類異なる事例について、3事例)	災害対応経験のある 自治体・協会職員 3名
ロールプレイ (2コマ)	行政等からの情報と外国人被災者のニーズとのマッチング、 情報発信について(体育館等で避難所を再現して実施)	全体コーディネーター役
(その他:オリエンテーション、ふりかえり等)		全体コーディネーター役

※教材として、「災害時の多言語支援のための手引き2012」改訂版(クリア)を活用

# 災害時外国人支援情報コーディネーター 登録方法(案)

(災害対応未経験者)

(災害対応経験者)

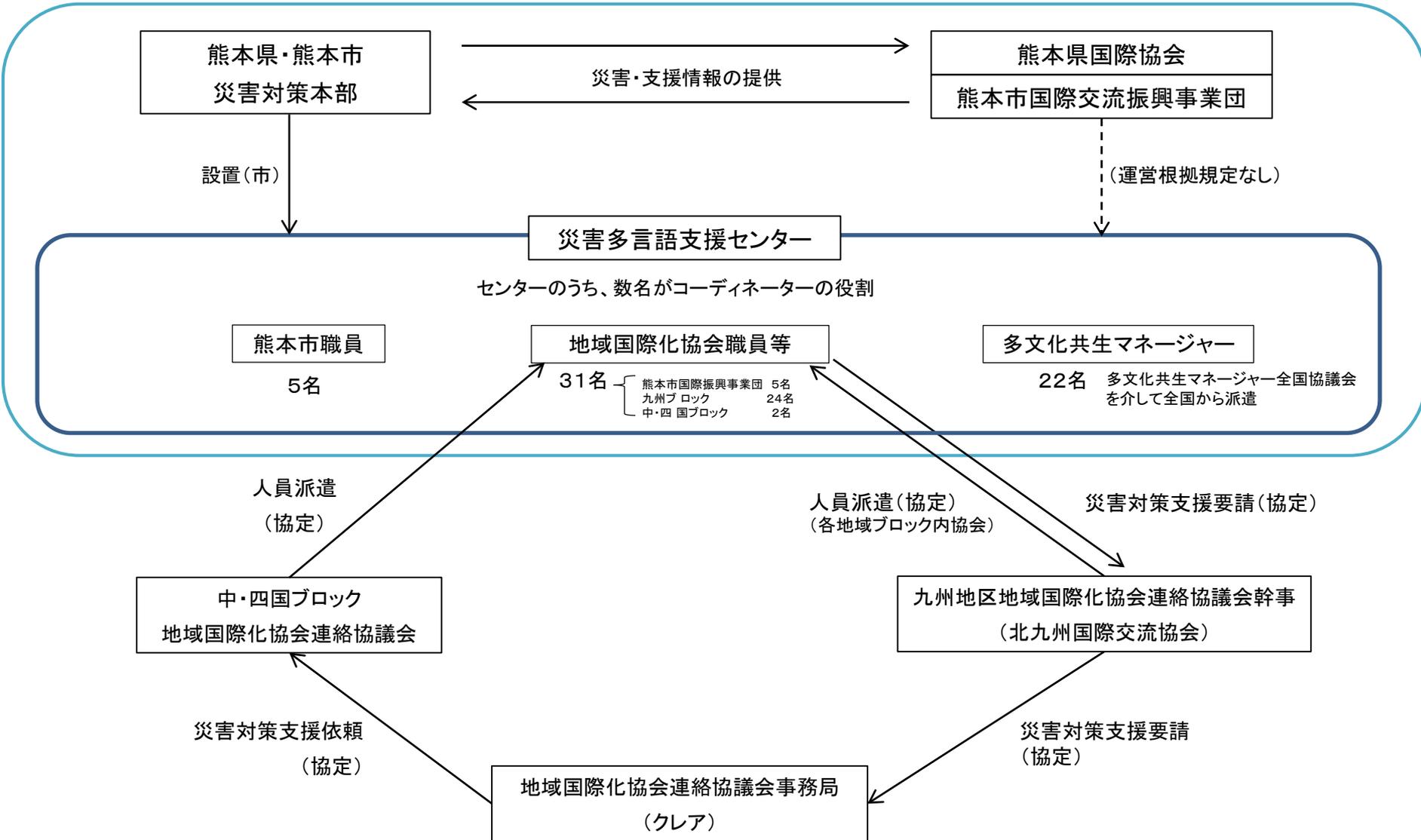
前期研修 修了

後期研修 修了

災害時外国人支援情報コーディネーター候補者名簿登録

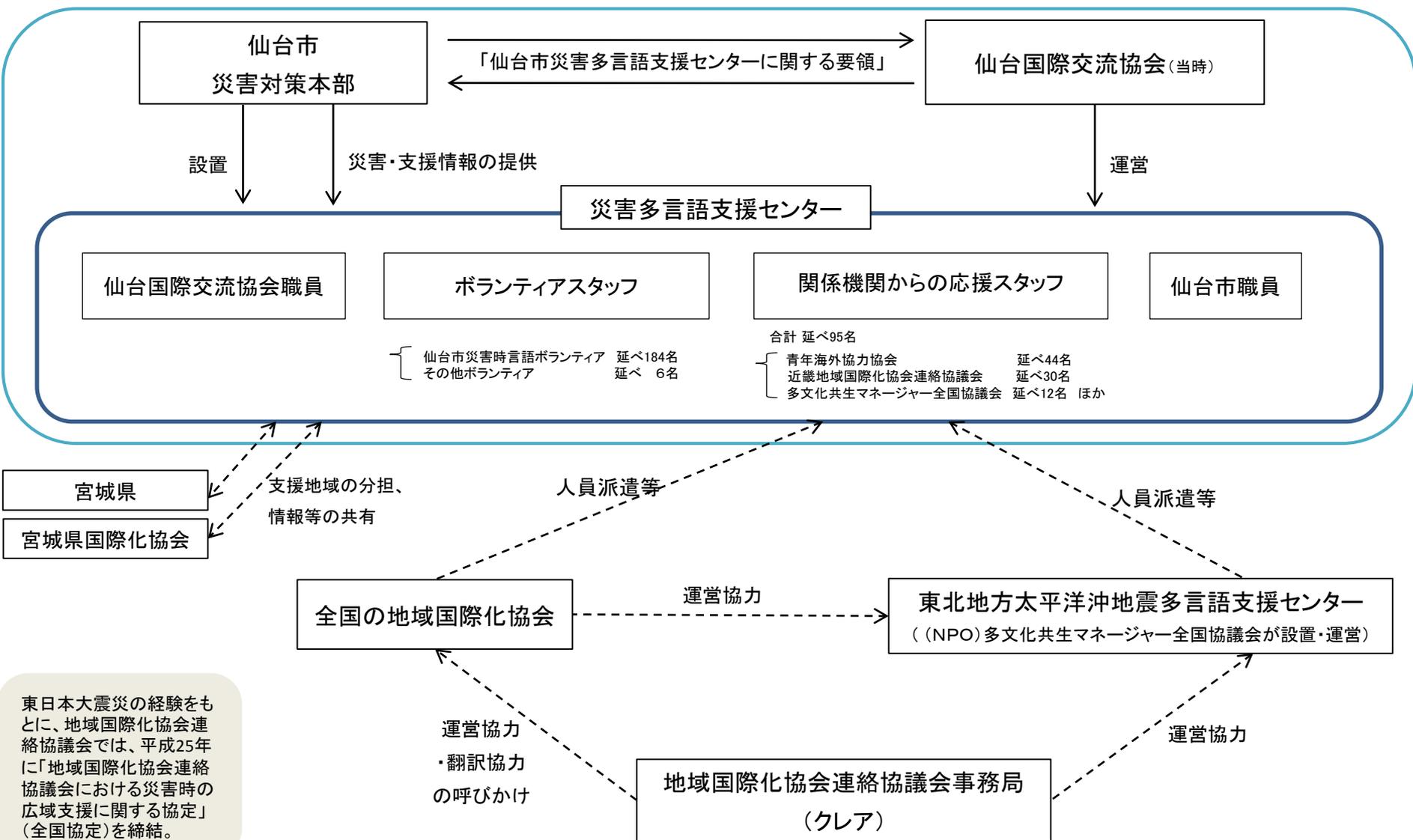
- 名簿登録者は、訓練に参加するなどし、情報コーディネーターとしての能力の維持及び向上に努める(名簿には、訓練参加や研修受講の記録などを記載)
- 転居等によって情報コーディネーターを担うことができなくなった場合、本人の申し出や都道府県の判断により、名簿への登録を取り消すことができる
- 名簿は各都道府県、各地域国際化協会に共有

# 災害時における外国人支援の実例について(平成27年 関東・東北豪雨、平成23年 東日本大震災)



# 外国人支援の既存スキーム(例:平成23年 東日本大震災における仙台市)

## 連携・派遣の仕組み



# 外国人支援の既存スキーム(平成27年 関東・東北豪雨における常総市) 連携・派遣の仕組み

