

## (2) 生活支援

### ③災害時の支援体制の整備

39. 公益財団法人岩手県国際交流協会 いわて災害時多言語サポーター	106
40. 公益財団法人仙台観光国際協会 外国人住民への防災啓発	108
41. 西尾市 乳幼児を持つ外国人住民向け防災支援事業	110
42. 草津市 外国人による機能別消防団員	112
43. 城陽市国際交流協会 / 京丹後市国際交流協会 / 公益財団法人西宮市国際交流協会 / NPO 法人安芸高田市国際交流協会 広域多市連携パートナーシップ協定に基づく災害時協力	114
44. 公益財団法人和歌山県国際交流協会 外国人住民のための防災ワークショップ「Let's Study BOSAI」	116
45. 総社市 総社市外国人防災リーダー養成研修	118
46. まんのう町国際交流協会 外国人防災リーダー養成講座	120
47. 公益財団法人佐賀県国際交流協会 (SPIRA) 外国人とともに取り組む！災害対応ガイドブック	122
48. 熊本市 / 一般財団法人熊本市国際交流振興事業団 災害時における外国人住民への支援体制の整備	124
49. 鹿児島市 桜島火山爆発総合防災訓練における外国人住民等による ロールプレイ方式での訓練	126



## No.39 (公財) 岩手県国際交流協会 [岩手県] いわて災害時多言語サポーター

Keywords : 多言語対応、災害対応、日本人住民の参画、情報伝達経路の工夫、組織・人材づくり

### 背景

(公財) 岩手県国際交流協会は発災時に被災者の外国人に対して支援を行うスキームを準備していたが、平成 23 年の東日本大震災の際は、被害が極めて甚大であったため支援のスキームが機能しなかった。

この経験を通じて、大規模な災害において機能する外国人支援の仕組みを構築すること、また、広大な県域をカバーすることが課題として明確になった。そこで、一定以上の水準の外国語能力を有し、主体的に外国人住民を支援できる人材を県内各地で確保し、災害時に地域の外国人被災者を支援する仕組みを構築するべく、「いわて災害時多言語サポーター」の取組を開始した。

### <岩手県>

人口：1,221,205人

(80人/km<sup>2</sup>)

主産業：卸売業、小売業

外国人人口

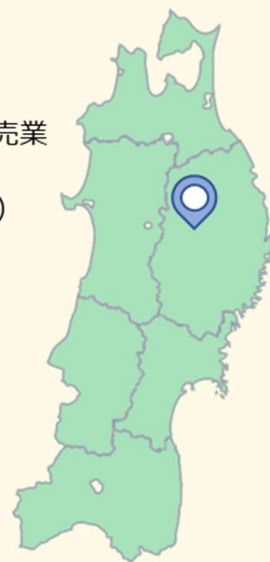
：7,732人 (0.63%)

外国人出身国・地域

- ①ベトナム
- ②中国
- ③フィリピン

外国人在留資格

- ①技能実習
- ②永住者
- ③特別永住者



### 取組内容

岩手県国際交流協会では、平成 28 年度から「いわて災害時多言語サポーター」（以下「サポーター」という。）の育成・認定を行っている。サポーターの主な活動内容は、災害発生時に身近にいる外国人住民に対して避難誘導や情報伝達等の支援を行うこと、県内各機関からの要請があった場合に、現地への往訪又は電話等を用いて通訳・翻訳を行うことである。

サポーターの認定要件は、①「いわて国際化人材<sup>※</sup>」に登録していること、②岩手県内で活動できること、③日本語で会話ができ、日常会話程度以上の外国語を 1 言語以上扱えること、④防災・災害、外国人支援、多言語サポートに関する基礎的な知識及び実践経験があることの 4 点である。このうち④に関しては、同協会で開催する 3 つの研修（災害・防災の基礎知識や外国人とのコミュニケーション等を学ぶ「基礎研修」、災害時の多言語による外国人住民サポートを学ぶための「応用研修」、基礎・応用研修で学んだ事項を実践する「実践訓練」）を受講する必要がある。サポーターに報酬はなく、認定期間は 4 年間であり、期間満了後は、同協会が指定する講座を受講することで認定が更新される。

※同協会が運営する、通訳・翻訳、文化紹介、国際化教育等のファシリテーター等ができる者の人材バンク



▲陸前高田市で開催した基礎研修の様子

## 取組のポイント

### ■ サポーター向け研修会の実施

サポーターの能力向上とモチベーションの維持を目的として、同協会では災害時対応のための研修会を開催している。主要な研修には語学研修会も含まれ、年に 5～6 回、災害時の英語・中国語・やさしい日本語での対応方法について講義を行っている。

このほかにも、災害時対応の在り方を技術面から伝える各種の研修を随時開催しているが、その際にサポーターとしての姿勢の在り方にも触れるようにしている。すなわち、サポーターに対しては、発災時に協会等からの要請が届いていない場合でも、率先して外国人の支援活動を行うことが期待される。そのため、研修会の中では、サポーターは自身の安全を確保しつつ、発災時における外国人住民の避難誘導・情報伝達、知り合いの外国人の安否確認、避難経路の安全確認等の活動に自発的に取り組むという役割を明示し、ケーススタディでも取り上げている。



▲研修会（通訳の実践演習）の様子

## 取組による成果・今後の展望

サポーターの認定希望者以外にも、企業等で外国人対応をする可能性がある人も、研修会や訓練に参加する場合があります。地域全体で災害時に外国人住民を支援するキャパシティビルディングに寄与している。

令和3年6月時点では 36 人がサポーターに認定されているが、サポーターは盛岡市を中心とした県中部に集中し、対応可能言語も英語が中心となっているため、同協会ではより幅広い地域及び言語の話者に協力を呼び掛けることとしている。また、サポーター事業は県の地域防災計画に位置づけられているが、実際の災害時には市町村が運営する避難所等での活動が見込まれることから、県下市町村との協力体制の構築を目指す。

**（公財）岩手県国際交流協会**

TEL : 019-654-8900

URL : <https://www.iwate-ia.or.jp/?l=jp&p=3-8-saigaiji>（取組団体 HP）

## No.40 (公財) 仙台観光国際協会 [宮城県仙台市] 外国人住民への防災啓発

Keywords : 多言語対応、情報発信、災害対応、支援する外国人の参画、組織・人材づくり

### 背景

平成 23 年の東日本大震災において、仙台国際交流協会（現（公財）仙台観光国際協会）は仙台市との協議に基づき「仙台市災害多言語支援センター」を運営し、外国人被災者への情報提供等の支援を行った。

支援を通じて、地域住民がこれまで地域防災において外国人住民を共助の担い手と捉えていなかった点や、外国人住民自身が地域防災を担う意識を持っていなかった点が課題として挙げられた。

そこで、外国人住民の防災意識を啓発し、地域防災への参画を促すため、本取組を始めた。

### <宮城県仙台市>

人口：1,065,932人  
(1,356人/km<sup>2</sup>)

主産業：卸売業、小売業

外国人人口

：13,633人 (1.28%)

外国人出身国・地域\*

：①中国

②ベトナム

③韓国

外国人在留資格

：①留学

②永住者

③特別永住者

出典：

「仙台市の外国人住民数について」(R3.4.30)



### 取組内容

平成 24 年度から、仙台市では外国人住民が企画・運営に参画する防災訓練に取り組んでおり、仙台観光国際協会は実施主体である町内会と外国人住民の間の調整を行っている。また、地震や津波に対する備えや災害が起きたときの対応に関する動画「地震！その時どうする？」を 12 言語で制作し、市内の日本語学校や大学等に DVD で配布したほか、インターネット上で公開した。その他、災害時の指定避難所について案内するチラシを 6 言語で、災害時のコミュニケーションに活用できる指差しボードを 15 言語で作成した。

近年では、消防職員が実施する外国人被災者に対応するための訓練（日本語が不自由な外国人役を相手に、英語ややさしい日本語、通訳コールセンター、翻訳アプリケーション等を用いた火災現場や救急搬送を想定したコミュニケーション訓練）や、大規模イベントにおける避難誘導訓練等を、外国人住民の協力を得ながら実施している。令和 2 年度からは地域防災の担い手である「せんだい外国人防災リーダー」の育成事業を開始しており、外国人集住地域の町内会と連携して研修を実施した。



▲JR仙台駅帰宅困難者対応訓練の様子

## 取組のポイント

### ■ 地域防災の担い手の多様性確保

「せんだい外国人防災リーダー」の募集に当たっては、多様性が確保できるよう、広報資料も多言語で作成し、可能な限り、理解する言語や在留資格等の異なる人材に声を掛けた。

### ■ 防災情報発信の多様な手段

協会が運営する「仙台市災害多言語支援センター」のホームページを改訂し、防災に関する情報を定期的に更新する等、平時において外国人の防災意識を啓発するとともに、災害時において円滑に情報が収集できるようにしている。また、協会の SNS や仙台市ホームページ、外国人防災リーダーへのメーリングリスト、留学生が在籍する学校（日本語学校、大学等）への情報提供など、様々な主体に様々な方法で防災に関する情報発信をしている。



▲せんだい外国人防災リーダー

## 取組による成果・今後の展望

防災訓練では、外国人住民の団体からも積極的な参画を得る等、外国人住民の地域防災に対する意識の向上に寄与している。令和 2 年度には、「せんだい外国人防災リーダー」として 22 人の外国人住民を認定した。

この募集・育成を通じ、日本語能力が高くない外国人住民にも地域防災に関わる機会を提供することができた。今後も毎年研修を行い、地域での防災活動において中心的な役割を担う外国人住民を増やしていく方針である。

### （公財）仙台観光国際協会

TEL : 022-268-6260

URL : <http://int.sentia-sendai.jp/saigai/> (取組団体 HP)

## No.41 西尾市 [愛知県] 乳幼児を持つ外国人住民向け防災支援事業

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、情報発信、災害対応、外国人保護者への支援、情報伝達経路の工夫

### 背景

平成 26 年に愛知県が公表した「東海地震・東南海地震・南海地震等被害予測調査結果」では、西尾市に甚大な被害が発生することが予想されている。近年、子育て中の外国人世帯が増加している西尾市では、乳幼児の外国人保護者は、通学・通園する子の外国人保護者と比較して、災害や防災に関する情報を得る機会が少ないという課題があった。これを受け、また、乳幼児の外国人保護者向けの防災啓発冊子がこれまでなかったことを踏まえ、西尾市ではこれらを対象にした災害・防災リーフレットを作成した。

### <愛知県西尾市>

人口：171,423人（1,063人/km<sup>2</sup>）

主産業：製造業

外国人人口：9,833人（5.74%）

外国人出身国・地域

- ①ブラジル
- ②ベトナム
- ③フィリピン

外国人在留資格

- ①永住者
- ②定住者
- ③技能実習



### 取組内容

令和元年度に、乳幼児の外国人保護者を対象とした「乳幼児のいるパパ・ママのための防災リーフレット」（以下「防災リーフレット」という。）をポルトガル語・ベトナム語・タガログ語・中国語（簡体字）・インドネシア語・スペイン語・英語・やさしい日本語の 8 言語で作成した。防災リーフレットには、地震発生時に乳幼児を連れて避難する際の注意事項や、母子健康手帳や離乳食などの避難時に持つと良いもの等、乳幼児の保護者に役立つ情報が記載されている。防災リーフレットの作成に当たっては、NPO 法人「多文化共生サポート Adagio」が協力し、防災リーフレットの掲載内容の選定や原稿の作成、配布方法の提案等を行い、企画から約半年間で防災リーフレットを完成させた。

防災リーフレットは、市役所の窓口、その他の公共施設で配布するほか、保健センターでの母子健康手帳発行時や、4 か月児健康診査・1 歳児育児相談・1 歳 6 か月児健康診査時に配布している。なお、4 か月児健康診査時に防災リーフレットを配布する際には、市職員が保護者にその内容の説明をし、さらに保護者に日頃の困りごとの聞き取り調査を実施している。



▲4か月健診時のリーフレットの説明の様子

## 取組のポイント

### ■ 持ち運びやすく、見やすくする工夫

防災リーフレットは折りたたむと名刺サイズになる。これは保護者が平時から財布やスマートフォンなどと一緒に持ち運びやすくするために、繰り返し見て、知識として定着させる狙いがある。

### ■ 多言語で情報提供をする市の SNS への誘導

防災リーフレットには、多言語で情報提供を行っている市の SNS ページにアクセスできる 二次元コードを掲載し、災害時に市の緊急情報を外国人にも取得しやすくしている。



▲持ち運びやすいサイズにしたリーフレット

### ■ 各種メディアでの周知広報

市広報紙や新聞、地元ラジオ番組など各種メディアで防災リーフレットについての周知を行っている。防災リーフレットの活用を想定している外国人住民に周知するだけでなく、外国人住民に紹介するよう日本人住民にも呼び掛けている。

## 取組による成果・今後の展望

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で市職員が外国人保護者と対面する機会が減っている中で、外国人保護者の元へ防災リーフレットの情報を届けるために、西尾市は、いつでもどこからでも見られるように防災リーフレットの情報をインターネット上で公開するなどしている。引き続き、効果的に情報を届けられるよう検討していく。

### 西尾市 地域つながり課

TEL : 0563-65-2178

URL : <https://www.city.nishio.aichi.jp/> (取組団体 HP)



## No.42 草津市〔滋賀県〕 外国人による機能別消防団員

Keywords : 多言語対応、情報発信、災害対応、支援する外国人の参画、情報伝達経路の工夫、組織・人材づくり

### 背景

草津市には、留学生を中心に約 3,000 人の外国人住民が住んでいる。中には日本語を全く話せない者もあり、発災時の避難誘導や避難所での生活に支障をきたすおそれがある。そこで、市は母国語・英語・日本語に堪能で、日本の生活習慣や文化に理解の深い留学生に注目し、(公財)滋賀県国際協会や立命館大学から協力を得て、平成 27 年度に外国人住民のみで構成される機能別消防団を結成した。

### <滋賀県草津市>

人口 : 135,850人 (2,003人/km<sup>2</sup>)

主産業 : 製造業

外国人人口 : 2,971人 (2.19%)

外国人出身国・地域

- ①中国
- ②ベトナム
- ③韓国

外国人在留資格

- ①留学
- ②永住者
- ③技能実習



### 取組内容

草津市では、平成 27 年度に留学生 6 人を含む 9 人の外国人住民を機能別消防団員<sup>※</sup>として任命した。任命後には、消防団員としての基本的な礼式訓練や普通救命講習、救助用資機材の取扱訓練、災害に関する講習等の研修を実施した。

草津市の外国人機能別消防団員の災害時の活動内容は、語学力を生かした外国人被災者に対する通訳・翻訳、外国人住民の避難誘導等であり、公権力の行使を伴うおそれのある活動は含まれない。平時は、防災訓練や啓発イベントへの参加等、外国人住民への災害に対する啓発を行っている。これまで、草津市国際交流協会(草津市まちづくり協働課内に設置)や立命館大学主催の留学生が多く集まる地域のイベントで、消防団の活動の PR や心肺蘇生法の実演等に取り組んだ。



▲地域で行われる防災訓練に参加する様子

※機能別消防団員 : 特定の活動、役割のみに参加する団員。基本団員と同等の活動ができないなどの人が、入団時に決めた特定の活動・役割に参加する制度。

## 取組のポイント

### ■ 外国人住民の共助の意識の啓発

外国人住民は、災害時要援護者と捉えられがちだが、機能別消防団員となり様々な訓練を受けることで、災害時に支援を必要とする側から、支援する側にまわることができる。これにより、外国人住民同士又は外国人住民と日本人住民の間の共助の意識啓発となることが期待される。



▲機能別消防団の訓練の様子

### ■ 日本語講師による消防団員募集の呼び掛け

機能別消防団員の参加募集に当たっては、草津市国際交流協会の協力を得て、同協会が実施する日本語教室において、参加の呼び掛けを行うとともに、参加希望の受講者に対しては機能別消防団員の説明をしている。ふだんから外国人受講者に接している日本語教室の講師から説明することで、機能別消防団員の概要等をよりわかりやすく伝えられている。

## 取組による成果・今後の展望

令和3年6月時点で機能別消防団員に任命され活動しているのは9人（うち留学生は2人）で、中国人4人、韓国人1人、ベトナム人3人、フィリピン人1人となっている。

発足当初から所属している機能別消防団員は、防災に関する知識や語学力を生かして、発災時に母国語で防災情報や避難情報を発信しているほか、定期的に行われる防災訓練の際には、母国語での避難誘導に取り組んでいる。

団員の新規募集に当たっては、滋賀県国際協会や立命館大学、草津市国際交流協会と協力して留学生等に働き掛けている。

### 草津市 危機管理課

TEL : 077-561-6852

URL : [https://www.isad.or.jp/information\\_provision/information\\_provision/h29/](https://www.isad.or.jp/information_provision/information_provision/h29/)

(取組紹介 HP)

No.43 城陽市国際交流協会 [京都府]/ 京丹後市国際交流協会 [京都府] /

(公財)西宮市国際交流協会 [兵庫県] / NPO 法人安芸高田市国際交流協会 [広島県]

広域多市連携パートナーシップ協定に基づく災害時協力

Keywords : 多言語対応、情報発信、災害対応、地方公共団体間の広域連携、組織・人材づくり

背景

災害時に外国人住民のために多言語での情報提供や相談対応を行うために、地方公共団体や国際交流協会による「災害時多言語支援センター」（以下「センター」という。）の設置が各地で進められている。しかし、地域の国際交流協会が単独でセンターの運営に必要な人材や資金、ノウハウ等を確保することは難しい。

外国人に係る防災対策に関してこのような問題意識を抱いていた京丹後市、西宮市、安芸高田市の各国際交流協会の職員は、（一財）自治体国際化協会の多文化共生マネージャー事業<sup>※</sup>における職員同士の交流を通じて意見交換を重ね、平成 27 年度に災害時の多言語情報提供を中心に協力することを旨とする「広域多市連携パートナーシップ協定」を締結した。その後、平成 30 年度に城陽市の国際交流協会も加わった（以下城陽市、京丹後市、西宮市、安芸高田市の国際交流協会を「4 協会」という。）。

<①京都府城陽市>

人口：75,734人 外国人人口：788人（1.04%）

<②京都府京丹後市>

人口：53,675人 外国人人口：492人（0.92%）

<③兵庫県西宮市>

人口：484,204人 外国人人口：7,292人（1.51%）

<④広島県安芸高田市>

人口：28,044人 外国人人口：835人（2.98%）



※地域における多文化共生を推進するための専門研修の履修など、（一財）自治体国際化協会が指定する条件を満たした方を「多文化共生マネージャー」として認定する事業

取組内容

平成 30 年度に城陽市の国際交流協会が加わった「広域多市連携パートナーシップ協定」に基づいて、4 協会は共同で災害に備えるとともに、災害時は4市のセンターが遠隔で協力し合い、また、平時においても多文化共生事業に関する協力や情報共有を行っている。

災害への備えとしては、4市のいずれかで災害が発生した際に、センターでの多言語による情報発信や避難所運営支援、相談業務を、他の市の協会と協力して運営できるように、平成

27 年以降、年 1 回程度の合同訓練を実施している。合同訓練の一例として、令和 2 年の「広域多市連携パートナーシップ避難者聞き取り訓練」では、城陽市で水害が発生し、外国人住民が複数の避難所に避難しているという想定で、他の 3 市のセンターで城陽市の外国人被災者と避難所の運営者のコミュニケーションを支援する訓練が行われた。このような訓練を通じ、遠隔地から連携する方法やそのための機材整備等の検証や改善、運営に関わる人材の育成を行っている。



▲広域多市連携パートナーシップ協定調印式の様子

## 取組のポイント

■ 遠隔地間の広域連携による発災時の支援の確保  
各団体から最も離れた団体までの距離は、それぞれ230km以上であり、また、各団体において海岸の有無等をはじめとした地理的環境や人口規模、社会資本・民間施設等も様々である。このため、一つの災害により4団体が同時に被災する蓋然性が低く、これにより大規模災害時であっても被災団体に対して残りのいずれかの団体の協会が支援を行うことが期待される。



▲災害時多言語支援センター設置訓練の様子

■ 遠隔での円滑な連携

4協会は地理的に隣接していないため、合同での訓練や円滑なコミュニケーションの実施に当たっては、平時からの協力や情報共有を密にすることが重要である。そこで、4協会のスタッフはメッセージングアプリケーションを用いて、災害につながり得る豪雨等の天候情報の共有に加えて、外国人住民支援における課題から、多文化共生施策に関する情報共有まで幅広いテーマで頻りにコミュニケーションをとって、円滑な関係の維持に努めている。

## 取組による成果・今後の展望

平成30年7月豪雨（西日本豪雨）では安芸高田市が水害に見舞われ、同市の協会の要請を受けた他の3協会が、災害等に関する情報を多言語で発信するための翻訳支援を行った。

また、平時においても、外国人住民に対する情報提供の文案を4協会が分担して作成することで、事務の効率化、発出の迅速化、言語数の充実に資している。

災害時には、地域の特徴や被害状況に応じた柔軟な対応が求められるため、日常的な情報共有や定期的な訓練を通じ、4協会での対応力向上を図っていくこととしている。

城陽市国際交流協会 TEL : 0774-57-0713  
URL : <https://www.jiea.jp/index.html> (取組団体 HP)

京丹後市国際交流協会 TEL : 0772-69-0120  
URL : <https://www.facebook.com/kyotangokia/about/> (取組団体 HP)

(公財) 西宮市国際交流協会 TEL : 0798-32-8680  
URL : <https://www.nishi.or.jp/shisei/seisaku/tabunkakyosei/nia/index.html> (取組団体 HP)

NPO 法人 安芸高田市国際交流協会 TEL : 050-5847-9666  
URL : <https://www.facebook.com/aica.akitakata/about/> (取組団体 HP)

## No.44 (公財) 和歌山県国際交流協会 [和歌山県] 外国人住民のための防災ワークショップ「Let's Study BOSAI」

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、情報発信、災害対応、多様な主体との連携

### 背景

外国人住民の中には、地震などの災害を経験したことがない者も多い。また、言葉の壁によって災害発生時に情報が伝わりにくいケースや、地域との日頃のつながりが弱いことで災害時に近隣住民からのサポートを得にくいケースも想定される。このため、外国人住民が発災時に冷静かつ正しく行動するための知識と経験を習得することを目的として、NHK 和歌山放送局と(公財)和歌山県国際交流協会(以下「協会」という。)の共催で、平成 26 年度から外国人向けの防災ワークショップを開始した。

### <和歌山県>

人口：944,750人(200人/km<sup>2</sup>)

主産業：卸売業、小売業

外国人人口：7,185人(0.76%)

外国人出身国・地域

- ①韓国
- ②中国
- ③ベトナム

外国人在留資格

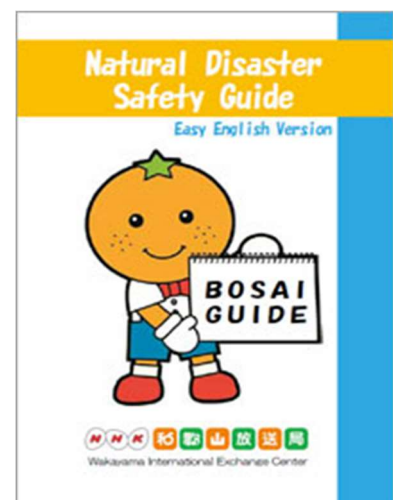
- ①永住者
- ②特別永住者
- ③技能実習



### 取組内容

協会は、外国人住民のための防災ワークショップ「Let's Study BOSAI」(以下「ワークショップ」という。)を、平成 26 年度から毎年度開催している。開催に当たっては、和歌山地方気象台や、日本防災士会和歌山県支部、和歌山市消防局、協会主催の日本語教室に参加するボランティアスタッフの協力を得ている。ワークショップでは、大雨や台風、地震についての危険性や災害後に行うべき基礎的事項、発災時にNHKの放送やホームページ、アプリケーションなどから必要な情報を入手する方法、心臓マッサージや人工呼吸、AED の使い方等を学ぶ救急救命の基礎講座、避難所を模したセットによる避難生活のシミュレーション、仮想現実(VR)の技術を使った地震体験、災害時に避難所等で配給される非常食の試食、負傷者を搬送する自作の担架づくり、新聞紙や食品用ラップフィルム等による防寒着づくり、災害時に役立つ簡易トイレづくり体験等を実施している。

また、協会とNHK和歌山放送局が共同で、外国人向けに、防災情報を掲載した「防災ガイド」を、英語・中国語・フィリピン語・やさしい日本語の4言語で作成し、平成 29 年 11 月のワークショップ参加者に配布した。なお、令和 3 年 8 月時点でベトナム語版も作成中である。



▲「防災ガイド」(英語版)の表紙

## 取組のポイント

### ■ やさしい日本語の活用

発災時には通訳の確保が困難であることを踏まえ、発災時と同じ言語で情報を伝達するという観点から、ワークショップの進行や説明は、原則としてやさしい日本語を用いて、必要に応じて通訳が補助を行った。

### ■ NHK 和歌山放送局の放送素材、普及啓発ノウハウの活用

NHK 和歌山放送局は、災害に関するニュース映像や緊急地震速報等の放送素材を豊富に持っており、講座にそういった映像等を取り入れることで、参加者の防災に対する意識をより効果的に高めることができた。また、NHK 和歌山放送局は、ほかにも小学生対象の防災啓発プログラムを実施しており、本ワークショップにおいても防災に関する普及啓発のノウハウが活用された。

### ■ 日本語教室のボランティアや生徒の積極参加

協会によって外国人等への災害予防対策事業として主催されたこれまでの外国人住民向け防災イベントは、参加者の確保に課題があったが、協会が主催する日本語教室のボランティアや生徒が、日本語学習の一環として防災イベントに参加したことが活発なワークショップの実現につながった。



▲ワークショップにて通訳が補助を行う様子

## 取組による成果・今後の展望

平成 26 年度から令和 2 年度までに、延べ 310 人の外国人住民がワークショップに参加し、開催後のアンケートでは、参加者の大半が「とても役に立った」と回答した。

また、各団体の発表者からは、「やさしい日本語で進行や説明がなされたところは、実践的な訓練につながった」との声が寄せられた。こうした声を踏まえ、令和 3 年度からは、ワークショップの進行や説明にこれまで以上にやさしい日本語を取り入れてもらえるよう、関係団体向けに「やさしい日本語研修会」を実施予定である。

### (公財) 和歌山県国際交流協会

TEL : 073-435-5240

URL : <https://wak-kokusai.jp/zigyou/disaster/> (取組紹介 HP)

## No.45 総社市 [岡山県] 総社市外国人防災リーダー養成研修

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、災害対応、支援する外国人の参画、組織・人材づくり

### 背景

総社市においては、リーマン・ショックからの経済の回復に伴って外国人が増加しており、特にベトナム、フィリピン、インドネシア、ミャンマー等の東南アジア出身者の増加が顕著である。

東日本大震災の教訓として、大規模災害時に外国人住民は情報弱者になりやすく、また、適切な避難行動を取ることが難しく、避難所等で要配慮者となることが多いことから、市では、外国人住民の中心となって災害時の外国人への対応を牽引する「外国人防災リーダー」を養成することとした。

### <岡山県総社市>

人口：69,602人 (314人/km<sup>2</sup>)

主産業：製造業

外国人人口：1,753人 (2.52%)

外国人出身国・地域

- ①ベトナム
- ②ブラジル
- ③中国

外国人在留資格

- ①技能実習
- ②永住者
- ③特定活動



### 取組内容

総社市では平成 25 年度から、防災や災害対応に関する知識を持ち、災害時には行政機関と連携しながら外国人住民の中心となって避難誘導や地域の外国人住民への情報提供等を行う「総社市外国人防災リーダー」（以下「リーダー」という。）の養成研修を実施している。

養成研修は、多文化共生施策を担う市の人権・まちづくり課が、防災を担う危機管理室や消防本部と連携しながら行っている。内容は普通救命講習、避難所の模擬運営、非常食づくり体験、被災者のストレスケアや支援者自身のセルフケアに関する講義、多言語防災カード（後述）を用いたワークショップ等がある。合計 5 時間 30 分の研修を受けた外国人住民は、市からリーダーとして認定される。

リーダーは災害時における対応だけでなく、平時の防災訓練においても地域住民に対する指導役を務める。平成 26 年度から実施している水防訓練では、リーダーが日本人住民、外国人住民を問わず、土のう作りを指導するなど、外国人住民が「支援する側」となっている。



▲水防訓練での土のう作りの様子

## 取組のポイント

### ■ 外国人住民の必要とする情報が掲載された多言語防災カード

養成研修で使用される多言語防災カードは、災害時に携帯するために市が外国人住民に配布しているもので、英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語（簡体字）、韓国語の5か国語及びやさしい日本語に対応しており、各国語版には日本語が併記されている。カードは災害時における多言語情報の収集方法や、警察や消防等の連絡先等の情報、具合が悪いときや困ったときに他者に見せながら助けを求めるための例文が示されているほか、カード所持者の緊急連絡先や持病・アレルギーの有無、避難予定場所等、カードの所持者に関する情報を記載する欄を設けている。



▲多言語の防災カード

### ■ 災害経験を有するリーダーのアドバイスを踏まえた多言語のツール・資料作成

リーダーと行政職員は防災施策に係る意見交換を適宜実施し、その中で災害時等に役立つ多言語のツールや資料の充実を図っており、「多言語防災カード」もこの中で検討が進められた。実際に発災時に外国人の支援を行ったリーダーからその経験を踏まえたアドバイスをもらうことが、より実効的・実践的なツール・資料作成に資している。

## 取組による成果・今後の展望

平成30年7月豪雨（西日本豪雨）の際に、市内の広域で水害に見舞われる中、リーダーは日本語を話せない外国人住民のために支援物資の受け取りに付き添ったり、住宅再建の相談に乗ったりしたほか、市が設置する「外国人相談コールセンター」において、罹災証明書の発行や支援金の申請手続等に関する外国人住民の相談に対応し、外国人住民を支援する側として活躍した。

令和3年7月時点で、10か国・36人のリーダーが活動しており、市ではより多くのリーダーの養成に取り組むとともに、リーダーと協力して新たに外国人住民向け防災マニュアルを作成することを検討している。

総社市 人権・まちづくり課

TEL : 0866-92-8242

URL : [https://www.city.soja.okayama.jp/jinken-machi/kurashi/tabunkakyousei/tabunka\\_amuda/disaster-prevention-leaders.html](https://www.city.soja.okayama.jp/jinken-machi/kurashi/tabunkakyousei/tabunka_amuda/disaster-prevention-leaders.html) (取組紹介 HP)



## No.46 まんのう町国際交流協会 [香川県] 外国人防災リーダー養成講座

Keywords : 災害対応、支援する外国人の参画、多様な主体との連携、組織・人材づくり

### 背景

まんのう町は、人口約 18,500 人のうち、外国人住民は技能実習生を中心に 250 人と少ないが、近年、町全体で人口減少や高齢化が進んでいることから、地域における外国人住民の役割の重要性は増している。こうした現状を踏まえ、地域防災の観点から、要支援者として捉えられることの多い外国人住民が、災害時に地域住民と協力し、援護を必要とする高齢者や子供たちを助けられるよう、まんのう町国際交流協会は「外国人防災リーダー養成講座」（以下「養成講座」という。）を開始した。

### <香川県まんのう町>

人口：18,243人（94人/km<sup>2</sup>）

主産業：製造業

外国人人口：225人（1.23%）

外国人出身国・地域\*

- ①ベトナム
- ②中国
- ③フィリピン

外国人在留資格

- ①技能実習
- ②特定活動
- ③永住者



出典：

まんのう町国際交流協会調査（R3.6.30）

### 取組内容

まんのう町国際交流協会では、平成 22 年度から外国人住民を対象として、養成講座を開講している。養成講座では災害に関する用語等を学ぶ日本語講習、起震車による地震の体験や外国人住民の居住地区ごとの避難場所の確認、応急手当の方法や消火器の使い方を含む実技研修を行っており、災害時に外国人住民が自分の身を自分で守るための知識と技能を学ぶことができる。受講者は、受講後に筆記テスト及び応急手当等の技能テストを受け、一定の基準に達すると「外国人防災リーダー」として認定され、認定証が授与される。なお、一定の在留期間後の帰国が見込まれる技能実習生や研修生に対しても、在留期間中の活躍と帰国後も母国の防災をリードする人材として活躍してほしいとの期待から本講座への参加を呼び掛けている。

また、養成講座は他団体とも協力している。例えば、避難所となる公民館や日本赤十字社と協働して、避難所での炊き出し体験や生活体験、応急手当の体験などを実施している。



▲外国人防災リーダー養成講座の様子

## 取組のポイント

### ■ 支援する側の外国人住民の育成

防災に関する知識と技能を身に付けた外国人住民を外国人防災リーダーとして認定することで、外国人住民の自助・共助の意識を高め、災害時に外国人住民の中心となって活動してもらうだけでなく、日本人住民の支援や、外国人住民と日本人住民の橋渡し役を担う人材の育成を目指している。



▲住民との合同防災訓練の様子

### ■ 町内のネットワークの活用

外国人労働者を受け入れている企業全てに養成講座の開催案内を送付した。町内の情報網を生かして、小さい町ならではの細かいフォローを実施している。

### ■ 信仰への配慮

炊き出し体験においては、イスラム教徒への配慮として豚肉の使用を避けるなど、各自の信仰に配慮した。

## 取組による成果・今後の展望

養成講座は平成 22 年度から令和元年度までに 7 回実施され、延べ 59 人が外国人防災リーダーに認定された。受講者からは、「消火器の使い方を体験できてよかった」、「家族や地域の役に立ちたい。外国人防災リーダーとして、地域住民と一緒に頑張りたい」などの感想があり、外国人の防災に係る知識・技術の取得とともに外国人住民の自助・共助の意識啓発につながっている。

今後はこの取組を継続し、外国人住民は常に要支援者として位置づけられるのではなく、特に災害時には援護を必要とする高齢者や子供たちを支援する人材となり得ることを、地域に理解してもらうことを目指している。

### まんのう町国際交流協会

TEL : 0877-75-0200

URL : <http://www.mannou-iea.com/aboutmiea.html> (取組団体 HP)

## No.47 (公財) 佐賀県国際交流協会 (SPIRA) [佐賀県] 外国人とともに取り組む！災害対応ガイドブック

Keywords : やさしい日本語、情報発信、災害対応、地域の多文化共生意識の涵養、支援する外国人の参画

### 背景

佐賀県では年々外国人住民が増加しており、災害時の被災者支援において、外国人被災者を想定した対応の必要性が指摘されていたが、災害時に外国人住民に適切な対応を取るための内容を記載したガイドブックは、他県を含めほとんど作成されていなかった。

こうした状況を踏まえ、(公財) 佐賀県国際交流協会は、災害時に言語や文化、宗教の違いから、外国人住民がどのようなことに不安や困難を感じ、助けや配慮を必要としているのか、ふだん外国人とあまり接しない日本人でも分かるようなガイドブックを作成した。

### <佐賀県>

人口 : 818,251人 (335人/km<sup>2</sup>)

主産業 : 製造業

外国人人口 : 7,027人 (0.86%)

外国人出身国・地域

- ①ベトナム
- ②中国
- ③フィリピン

外国人在留資格

- ①技能実習
- ②永住者
- ③留学



### 取組内容

佐賀県国際交流協会は、10 か月の検討を経て、令和2年に「外国人とともに取り組む！災害対応ガイドブック」(以下「ガイドブック」という。)を作成した。検討においては、ガイドブックのターゲットである日本人住民だけでなく、外国人住民にも参画してもらうことで、その意見を積極的に採り入れ、外国人住民のニーズを反映した。

ガイドブックは全 11 ページからなり、やさしい日本語による声掛けの方法、宗教やアレルギー等で食べられない食材の確認方法、礼拝時間と礼拝場所の確保への配慮等について説明するとともに、多言語表示シートや翻訳アプリケーション等のツールの紹介も行っている。また、災害時に役立つ情報だけでなく、日頃からの外国人住民との関係づくりへの意識を持つことの重要性を記載するなど、平時にも活用できる内容となっている。

### 2 やさしい日本語とは

普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語です。

子どもでも理解できるような簡単で短い文を使い、ゆっくり話します。

ただし、佐賀弁は通じにくいので、できるだけ「です」「ます」でゆっくり話してみてください。



土足厳禁



くつをぬいでください



※外国人だからといって必ずしも英語で話しかける必要はありません。英語を話せない人もいますので、まずは日本語で話かけてみましょう。

### やさしい日本語に「正解」はありません

中国の方には漢字のほうが伝わりやすいように、相手によってやさしい日本語は変わります。相手に伝わるように、と相手を考えあなたが発した言葉が「やさしい日本語」です。

▲「外国人と共に取り組む！災害対応ガイドブック」(一部抜粋)

## 取組のポイント

### ■ 災害時の実用性を考慮したガイドブックの作成

高齢者を含めた様々な人に読んでもらうため、ガイドブックの文字は大きめとし、視覚的にも理解しやすいようにイラストを多用した。また、耐水性の素材を使用するとともに、災害時でも持ち運びやすいよう、手のひらサイズで作成した。

### ■ ガイドブックの検討体制におけるメンバーの多様性確保

ガイドブックの検討に当たっては、可能な限り多様な意見を収集できるように、日本人配偶者、技能実習生、防災士、外国人災害経験者など、メンバーの多様性に配慮した。



▲第1回ガイドブック作成会議の様子

### ■ 災害時における外国人住民との連携に関するメッセージ

災害時に要援護者と見られがちな外国人住民に対する認識を改めるべく、外国人も支援者側として活躍することを期待し、共に協力しあって、災害を乗り越えようというメッセージを盛り込んだ。

## 取組による成果・今後の展望

佐賀県国際交流協会では、地方公共団体や、災害時現場で救援活動を行う団体、地域住民等を対象に出前講座を開催しており、その中で約 2,000 冊のガイドブックを配布した。講座の受講者からは、「外国人が災害時に直面する困難や、外国人と災害を乗り越えるためにできることを考える良い機会になった」、「やさしい日本語の存在を知らなかったが、災害時など急な多言語対応が難しい場合に、やさしい日本語を使ってみたい」等の好意的な感想が寄せられた。

今後は、ガイドブックの作成に携わったメンバーをはじめとして、それぞれが居住する地域でガイドブックを使った防災講座を開講することで、「多文化防災」の理念の普及を図っていく。

### (公財) 佐賀県国際交流協会 (SPIRA)

TEL : 0952-25-7921

URL : <https://www.spira.or.jp/disaster-prevention/> (取組団体 HP)

## No.48 熊本市 / (一財)熊本市国際交流振興事業団 [熊本県] 災害時における外国人住民への支援体制の整備

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、情報発信、災害対応、情報伝達経路の工夫、ICTの活用

### 背景

平成28年の熊本地震の際、外国人対応避難所の運営や災害多言語支援センターの立上げ等の外国人住民に対する災害時支援がスムーズに機能しなかった。この経験から、熊本市及び(一財)熊本市国際交流振興事業団では、発災時にこうした機能を迅速に提供するための仕組みづくりや、外国人住民に対する災害に関する情報の配信等の重要性を認識し、災害時における外国人住民への支援体制の更なる充実に取り組むこととした。

#### <熊本県熊本市>

人口：732,702人 (1,877人/km<sup>2</sup>)

主産業：卸売業、小売業

外国人人口：6,440人 (0.88%)

外国人出身国・地域

- ①中国
- ②ベトナム
- ③フィリピン

外国人在留資格

- ①永住者
- ②技能実習
- ③留学



### 取組内容

#### ① 関係機関における災害時の役割分担・連携体制の見直し

発災時に、熊本市と熊本市国際交流振興事業団が連携し迅速に外国人住民等を支援できるように、熊本市地域防災計画に外国人を要配慮者と位置づけ、外国人対応避難所や災害多言語支援センターの設置・運営についても明確にした。

#### ② 電子メール等で多言語の災害情報を配信する「災害時外国人支援システム」の構築

外国人住民等に対し、電子メールやSMSにより災害情報を多言語(やさしい日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語)で配信できる「災害時外国人支援システム(K-SAFE)」を構築した。これにより、災害時にK-SAFEの登録者の携帯端末等に災害情報を円滑かつ迅速に、また、登録者が希望する言語で伝達できるようになった。



▲外国人住民を対象とした防災訓練の様子

## 取組内容（続き）

### ③ 地域における災害対応能力の向上

避難所で通訳等を行うボランティア（災害時多言語支援サポーター）の養成や、外国人住民と日本人住民の平時からの関係づくりも目的とした日本語教室の運営、外国人住民を対象とした防災訓練等を実施している。

### ④ 外国人被災者への対応のマニュアル化

従来の市の「熊本市避難所開設・運営マニュアル」には、外国人被災者への対応についての記述がなかったことから、改訂の際に、熊本市国際交流振興事業団が災害時に運営する外国人対応避難所における対応方法等を参考に追記を行った。

## 取組のポイント

### ■ 平時の外国人住民との交流時における K-SAFE の登録者の募集

外国人住民からの総合相談窓口である「熊本市外国人総合相談プラザ」での相談時や、日本語教室申込み時等の様々な機会に K-SAFE の案内をしており、希望者がメールアドレスを K-SAFE に登録することで、災害時により多くの外国人住民に迅速に情報を届けられるようにしている。

## 取組による成果・今後の展望

令和 3 年 6 月時点で、K-SAFE 登録者数は 581 人（やさしい日本語 82 人、英語 345 人、中国語 140 人、韓国語 14 人）である。K-SAFE は登録時に指定された言語（やさしい日本語、英語、中国語、韓国語のいずれか）のみで情報配信していたが、登録者から「身近な日本人に配信内容について確認する場合に備えて日本語の原文も併記してほしい」という意見があったため、日本語併記での配信を開始した。

今後も災害に備えるために、平時の取組として、市の震災対応実動訓練と合わせた外国人対応避難所及び災害多言語支援センターの設置訓練、K-SAFE の利用促進、日本語教室や防災訓練を通じた外国人住民と日本人住民との関係づくり等について、関係機関とも協働しながら継続していく。

熊本市 国際課 / （一財）熊本市国際交流振興事業団

TEL : 096-328-2070 （熊本市国際課）

URL : [https://www.city.kumamoto.jp/hpKiji/pub/detail.aspx?c\\_id=5&id=1368&](https://www.city.kumamoto.jp/hpKiji/pub/detail.aspx?c_id=5&id=1368&)

（熊本市 HP 熊本市地域防災計画）

<https://www.kumamoto-if.or.jp/kiji003246/index.html>

（（一財）熊本市国際交流振興事業団 HP 外国人防災について）

## No.49 鹿児島市 [鹿児島県]

### 桜島火山爆発総合防災訓練における外国人住民等によるロールプレイ方式での訓練

Keywords : 多言語対応、災害対応、支援する外国人の参画、多様な主体との連携、外国人観光客への対応

#### 背景

鹿児島市では昭和 45 年度から、桜島の噴火を想定した「桜島火山爆発総合防災訓練」（以下「防災訓練」という。）を鹿児島県との共催で実施している。防災訓練は、住民や防災関係機関が相互に連携して迅速かつ適切に噴火時の応急対応を行えるようにすることを目的としており、198 機関・約 5,000 人（令和元年度実績）が参加する大規模なものとなっている。

市及び（公財）鹿児島市国際交流財団（以下「財団」という。）では、言葉や文化の壁により災害時に要配慮者になりがちな外国人住民への対応を想定し、平成 26 年度から外国人住民に対して防災訓練への参加を呼び掛けるとともに、独自の講習を実施している。

#### <鹿児島県鹿児島市>

人口：601,546人（1,098人/km<sup>2</sup>）

主産業：卸売業，小売業

外国人人口：3,256人（0.54%）

外国人出身国・地域\*

- ①ベトナム
- ②中国
- ③フィリピン

外国人在留資格

- ①技能実習
- ②永住者
- ③留学

出典：  
「鹿児島市統計書 B 人口  
4 国籍別外国人数」(R2.4.1)



#### 取組内容

市及び財団は平成 26 年度から、防災訓練において、噴火時における外国人向けの訓練を、地域の外国人住民向けに実施している。訓練の内容は、外国人を含む観光客等の島外への避難・誘導訓練や、多言語・多文化に対応した避難所運営訓練からなる。また、平成 27 年度からは、主に外国人観光客向けに避難放送の多言語化に取り組んでおり、日本語による避難放送に加えて英語、中国語及び韓国語で放送する訓練も行っている。



▲島外への避難・誘導訓練の様子

さらに、財団では令和元年度から、災害や避難に関する情報を多言語化して外国人住民に周知する「災害時多言語支援センター」の設置運用訓練を行っており、この訓練には、外国人住民も通訳ボランティアとして参加している。

## 取組のポイント

- 訓練を通じた支援者・要支援者双方に対する理解の促進

防災訓練における外国人向けの訓練は、市職員・ボランティア等と外国人住民が、指定された役割を演じるロールプレイ方式により行われる。外国人観光客を想定した島外への避難訓練や、避難所運営訓練において、日本語を話すことができない被災者役の外国人住民に対し、ボランティアが通訳でサポートを行う訓練など、参加者が支援する側と支援される側の立場をロールプレイ方式で体験しながら、実践的な訓練を行った。



▲避難所運営訓練の様子

## 取組による成果・今後の展望

令和元年度の防災訓練における外国人向けの訓練には 9 人の外国人住民が参加した。

本訓練において、災害時に支援者となる市職員等の日本人が、言葉や文化の壁がある外国人住民への対応を経験することにより、発災時に外国人に対する効果的な支援活動に結びつくことが期待される。また、参加者の外国人住民にとっても、防災知識の習得や自助・共助に対する意識の向上、支援側としての外国人住民の養成につながっている。

市では引き続き防災訓練の中で外国人向けの訓練を実施し、外国人住民への対応力の強化を図ることとしている。

鹿児島市 危機管理課

TEL : 099-216-1513

URL : [https://www.city.kagoshima.lg.jp/kikikanri/kazan/50th\\_sakura\\_kunren.html](https://www.city.kagoshima.lg.jp/kikikanri/kazan/50th_sakura_kunren.html)

(取組紹介 HP)



## (2) 生活支援

### ④医療・保健サービスの提供

- |   |     |
|---|-----|
| 50. 公益財団法人宮城県国際化協会<br>外国人感染症患者等に対する通訳サポート           | 130 |
| 51. 医療×「やさしい日本語」研究会・順天堂大学<br>医療現場への「やさしい日本語」の導入と普及  | 132 |
| 52. 特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ<br>医療通訳派遣システム事業          | 134 |
| 53. 公益財団法人浜松国際交流協会<br>外国人に対する多言語でのメンタルヘルス相談及び通訳派遣事業 | 136 |
| 54. NPO 法人多言語センターFACIL<br>医療通訳システム構築事業              | 138 |



## No.50 (公財)宮城県国際化協会 [宮城県] 外国人感染症患者等に対する通訳サポート

Keywords : 多言語対応、保健、感染症対策、医療通訳、ICT の活用

### 背景

平成 22 年以降、仙台市では日本語学校や専門学校に在籍するベトナム、ネパール等の東南アジア、南アジアからの留学生が大幅に増加した。これらの国は、結核の高まん延国又は中まん延国であり、来日後の健康診断で結核が発覚するケースが多く発生した。他方で、こうした留学生等は、日本語能力の問題で、保健所や病院による治療等に関する日本語の説明を十分に理解できずに、治療や服薬を途中でやめてしまい、結果的に病状を悪化させるケースが見られた。こうした状況に対応するため、(公財)宮城県国際化協会(以下「協会」という。)では、平成 26 年度から外国人の結核等の感染症患者等に対する通訳者の紹介を開始した。

### <宮城県>

人口 : 2,282,106人  
(313人/km<sup>2</sup>)  
主産業 : 卸売業, 小売業  
外国人人口  
: 22,544人 (0.99%)  
外国人出身国・地域  
: ①中国  
②ベトナム  
③韓国  
外国人在留資格  
: ①永住者  
②留学  
③技能実習



### 取組内容

協会は、仙台市内に在住する結核等の指定感染症患者や接触者となった外国人住民を対象とする保健所業務(入院勧告、服薬支援、接触者健診等)に対して、保健所の要望に応じて通訳サポーターの紹介及び翻訳を実施している。対応可能言語は令和 3 年 3 月時点で 22 言語(英語、中国語、韓国語、インドネシア語、ウクライナ語、ウルドゥー語、広東語、スペイン語、台湾語、タガログ語、チェコ語、ドイツ語、ネパール語、ヒンディー語、フランス語、ベトナム語、ベラルーシ語、ベンガル語、ポルトガル語、ミャンマー語、モンゴル語、ロシア語)である。なお、通訳サポーターの紹介や翻訳に係る謝金等は、仙台市との委託契約に基づき、仙台市が負担することとなっている。

なお、取組開始当初は現地での対面通訳を基本としていたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和 2 年度から、現地に赴いての対面通訳を原則取りやめ、三者間通話を活用した電話やオンラインによる遠隔通訳に切り替えている。

## 取組のポイント

### ■ 感染症と外国人対応に関する理解の促進

協会では研修会の開催を通じ、通訳サポーターには感染症について、保健師には外国人患者への対応について理解を促している。

例えば、通訳サポーターに対しては結核の基本講座や N95 マスクのフィットテストなどを通じて感染症や通訳時の安全性を、保健師に対しては外国人と日本人の間にある文化やジェスチャーの違いをそれぞれ紹介している。



▲通訳サポーター研修会の様子  
(N95マスクのフィットテスト)

### ■ 通訳不在時のコミュニケーション手段の提供

通訳不在時にも、保健所と外国人患者の間でコミュニケーションがとれるように、仙台市からの依頼に基づき日本語と患者の母国語の2つの言語を用いた問診票や、受診時に用いるコミュニケーションボードを作成した。

## 取組による成果・今後の展望

通訳サポーターは運用開始から令和2年度までに、240件の支援を実施した。通訳サポーターを通じて外国人患者が結核等の感染症を正しく理解し、治療に取り組めるようになっている。また、外国人患者が結核の専門病棟に入院するような場合、日本語があまり分からず心細い思いをする場合があるが、母国語で通訳サポーターと会話することで、不安の払拭につながっている。

また、新型コロナウイルス感染症に対しても、陽性となった外国人患者に通訳サポーターが電話による遠隔通訳を行い、医療現場での対処に貢献している。

### (公財) 宮城県国際化協会

TEL : 022-275-3796

URL : <https://mia-miyagi.jp/tsuyakusupo.html> (取組団体 HP)

## No.51 医療×「やさしい日本語」研究会・順天堂大学 医療現場への「やさしい日本語」の導入と普及

Keywords : やさしい日本語、保健、感染症対策、大学の取組、多様な主体との連携、情報伝達経路の工夫、ICTの活用、組織・人材づくり

### 背景

多くの外国人住民は英語を母語とせず、日本語を用いて日常生活を送っているが、医療はとりわけ日本語の理解が難しく困りごとになりやすい。一方、「外国人診療は英語」という思い込みのため、外国人の診療に消極的な医療従事者も少なくない。

順天堂大学医学部の武田裕子教授は、学生教育の一環として外国にルーツを持つ子供の支援に参加する中で、医療へのアクセスが限られる外国人住民の「健康相談会」に関わるようになった。このことが契機となり、分かりやすく伝えるコミュニケーションとして、やさしい日本語は医療において有用であり、医療者へのやさしい日本語の普及は、誰にとっても安心して安全な医療につながると考え、令和元年度に「医療×「やさしい日本語」研究会」（以下「研究会」という。）を関係者とともに立ち上げた。

### <東京都>

人口：13,843,525人（6,310人/km<sup>2</sup>）

主産業：卸売業，小売業

外国人人口：546,436人（3.95%）

外国人出身国・地域

- ①中国
- ②韓国
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①永住者
- ②技術・人文知識・国際業務
- ③留学



### 取組内容

研究会は、「誰にとっても「やさしい日本語」を医療者に紹介し、医療機関への導入・普及を図ること」を目的として活動しており、設立メンバーは、武田氏を中心に、やさしい日本語やヘルスコミュニケーションを専門とする2人の大学教員、多文化共生事業を行うNPO職員である。研究会では以下の取組を行っている。なお、各種助成金を活用しているため、これらの利用はいずれも無料である。

#### ① 医療者向けの動画教材の制作

動画教材は合計14本制作されており、やさしい日本語の基礎知識、外国人の医療体験のインタビューのほか、外来・病棟など実際の医療場面を想定して、一般的な医療現場で使われる日本語での表現とそのやさしい日本語への言い換え方を提示する内容である。

#### ② 研修会開催及び参加者の「持ち帰り研修」支援

医療関係者、日本語教師、外国人支援団体等に対し、医療現場でのやさしい日本語を普及啓発するための研修会を行っている。研修会では、外国人住民が患者役となり、患者役に対してやさしい日本語で症状や治療の説明を行うロールプレイ等により、実際の医療現場に近い状況下でやさしい日本語の使い方を学ぶ。研修会は単に参加するだけでなく、研修内容を参加者が所属施設や地域に持ち帰り、自ら研修会を開催する「持ち帰り研修」まで視野に入れたものとなっており、参加者が「持ち帰り研修」を実施するに当たっての支援まできめ細かく行っている。

## 取組内容（続き）

### ③ 診療に役立つ資料作成と提供

やさしい日本語への言い換えが難しい固有名詞や擬音語、擬態語等を患者の母国語で示す際に使用する多言語表記の指差しシート、やさしい日本語による予診票等を作成し、ホームページで公開している。

## 取組のポイント

### ■ 新型コロナウイルス感染症の拡大への対応

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、「新型コロナウイルス検査編」（令和2年4月）、「新型コロナウイルス・ワクチン接種編」（令和3年7月）の各動画を緊急制作した。地方公共団体のワクチン接種会場で参考にされており、また、日本語教室ではこの動画を用いて事前説明が行われている。

はい、だらーんと腕を下げて、力を抜いてください。

腕はこうしてください。力を抜いてください。



▲一般的な日本語とやさしい日本語を併記して説明  
(ワクチン接種編より一部抜粋)

### ■ 「持ち帰り研修」の充実のための支援

「持ち帰り研修」を実施者が効果的に行えるよう、研究会では様々な支援を行っている。例えば、「持ち帰り研修」で使用するスライド、練習問題用紙などの資料のほか、研修会の進め方やロールプレイングのシナリオ、役割ごとの留意点など、「持ち帰り研修」を実施するためのガイドとなる資料をホームページで公開している。また、「持ち帰り研修」の実施を検討する医療機関に対しては、計画時から、実施機関のニーズに沿ったシナリオ作成、外国人患者役の紹介・事前練習などの支援を行っている。

## 取組による成果・今後の展望

これまで公開された動画は、令和3年7月末時点で合計37,000回以上再生されている。

関連学会など学術団体でのワークショップ開催や啓発リーフレットの配布、学術誌への論文執筆等により、医療従事者への認知度は少しずつ上がっている。

また、順天堂大学医学部では、研究会の教材を活用したやさしい日本語の演習を、令和2年度から日本で初めて正規授業に取り入れた。今後は、全国の医学部・医療系学部で授業が行えるよう支援するとともに、「文部科学省医学教育モデル・コア・カリキュラム」への掲載を目指している。

### 医療×「やさしい日本語」研究会（順天堂大学医学部医学教育研究室）

TEL : 03-5802-1386

URL : <https://easy-japanese.info/>（取組団体 HP）

## No.52 特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ [神奈川県] 医療通訳派遣システム事業

Keywords : 医療通訳、多様な主体との連携、組織・人材づくり

### 背景

平成 12 年に開催された「外国籍県民かながわ会議」において、外国人住民の増加に伴い、日本語を十分に話すことができない外国人患者が医療機関を受診した際、円滑なコミュニケーションがとれない例が増加していることが指摘され、知事への提言の中に医療通訳の整備の必要性が盛り込まれた。これを踏まえて、神奈川県は医療通訳の制度化を目指す「医療通訳制度検討委員会」を平成 13 年度に設置し、平成 14 年度には医療通訳派遣のモデル事業を実施することとし、特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ（以下「MIC かながわ」という。）が設立された。

### <神奈川県>

人口：9,220,245人（3,816人/km<sup>2</sup>）

主産業：卸売業、小売業

外国人人口：226,766（2.46%）

外国人出身国・地域

- ①中国
- ②韓国
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①永住者
- ②技術・人文知識・国際業務
- ③家族滞在



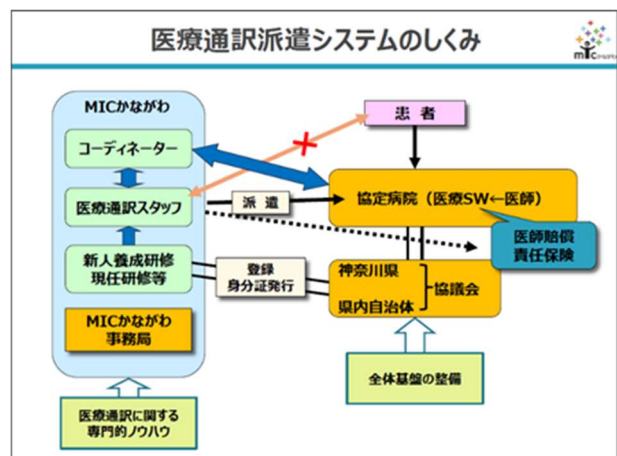
### 取組内容

MIC かながわでは、神奈川県内の協定医療機関※（令和 3 年度時点で合計 70 機関）に対し、ボランティアの医療通訳スタッフを派遣する「医療通訳派遣システム事業」を運営している。このシステムでは、利用者である外国人の患者等が、受診する協定医療機関を介して MIC かながわに電話で通訳派遣を依頼すると、MIC かながわのコーディネーターが依頼内容に応じた医療通訳スタッフを選定し、利用者の受診時に受診医療機関に派遣する。通訳費用は 2 時間まで 3,000 円、以降 1 時間ごとに 1,000 円であり、原則として医療機関が負担することになっている。

また、MIC かながわでは、県広報紙等での公募を通じて医療通訳スタッフを確保するとともに、新規登録された医療通訳スタッフに対する育成研修や、医療通訳スタッフのスキルアップのためのフォローアップ研修を通じて、その質の向上を図っている。

※協定医療機関：

通訳派遣に当たり、費用負担等を明確にした覚書を交わし、自治体、MIC かながわと三者協定を締結している医療機関



▲MIC かながわでは医療通訳スタッフを養成し、依頼を受けて協定医療機関に派遣している

## 取組のポイント

### ■ 医療通訳スタッフに対する医療研修

患者と医師の間の円滑な意思疎通のためには、医療通訳スタッフは医療に関する一定の専門知識を有していることが重要である。このため、医療通訳スタッフに対し、年 3 回のフォローアップ研修を実施している。研修講師には協定医療機関の医師などの専門家を招き、医療通訳スタッフが医療の専門分野や福祉サービスについて理解を深め、レベルアップを図っている。

### ■ コーディネーターの技術向上

患者の使用言語や病状に合わせ、適切な通訳者を手配する必要があるため、協定医療機関からの依頼を受けて通訳を手配するコーディネーターも本システムで重要な役割を担っている。このことから、月 1 回の定例会議を開催し情報共有や課題検討を行っており、こうしたことを通じて、医療機関からの依頼内容に応じて通訳者の適性・レベルを考慮し、適切な通訳を手配するというコーディネーターの通訳手配技術の向上を図っている。

## 取組による成果・今後の展望

外国人住民の増加を受けて医療通訳の需要は高まっており、派遣件数は平成 27 年度の約 5,800 件から令和元年度の 7,767 件へと増加した。令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症の影響で 4~8 月にかけて派遣を中止、電話等での遠隔通訳で代替し、9 月から派遣を再開した（派遣件数は 2,350 件に減少）。

平成 30 年度には対応言語にネパール語を加え、また、ベトナム語の通訳ボランティアを増員するなど、ニーズを踏まえた通訳体制の拡充も行っている。

今後も引き続き、医療通訳を通じた外国人患者と医療機関のコミュニケーションの円滑化に寄与していく。

**特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ（MIC かながわ）**

TEL : 045-314-3368

URL : <https://mickanagawa.web.fc2.com/index.html>（取組団体 HP）



## No.53 (公財) 浜松国際交流協会 [静岡県浜松市] 外国人に対する多言語でのメンタルヘルス相談及び通訳派遣事業

Keywords : 多言語対応、相談窓口、医療通訳、メンタルヘルス

### 背景

リーマン・ショックの影響により大きな経済収縮に直面した浜松市では、失業や賃金の減少等により、多くの外国人住民が生活に困窮した。市はこれらの外国人のメンタルヘルスへの影響を懸念し、外国人住民のメンタルヘルスの実情や傾向を把握すべく、平成21年に外国人住民の約6割を占めるブラジル人を対象としたメンタルヘルス実態調査を行った。

調査の結果、ストレスを抱える外国人住民が一定数いる中で、その要因は経済的な理由に限ったものではなく、言葉の壁や文化の違いにも起因していることが明らかになった。また、(公財)浜松国際交流協会に寄せられる外国人相談の中にも、メンタルヘルスに不調をきたす外国人関連の相談で深刻なケースが見られるようになった。これらを踏まえ、市の精神保健福祉センターは、外国人住民向けのメンタルヘルス相談窓口を開設した。

### <静岡県浜松市>

人口：799,966人 (513人/km<sup>2</sup>)

主産業：製造業

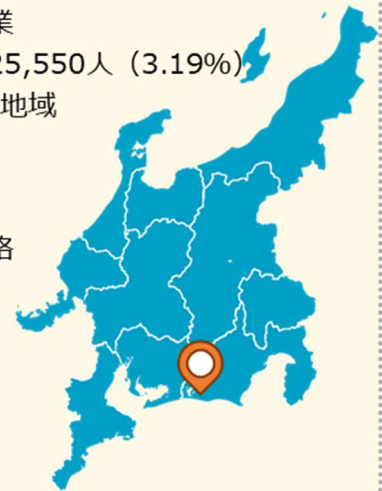
外国人人口：25,550人 (3.19%)

外国人出身国・地域

- ①ブラジル
- ②フィリピン
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①永住者
- ②定住者
- ③技能実習



### 取組内容

#### ① 浜松市在住外国人へのポルトガル語でのメンタルヘルス相談

市では浜松国際交流協会に委託し、平成22年度から、浜松市多文化共生センター内で、毎週火曜日から土曜日まで、午前9時から午後5時30分まで、対面又は電話により外国人住民のメンタルヘルスに関する相談に対応している(火曜日・金曜日は夜間相談も実施)。相談にはブラジル人心理相談員2人を配置し、外国人住民の約半数を占めるブラジル人の母国語に応じた相談が可能となっている。相談内容は、直接の症状に関するものに加えて、メンタルヘルスの問題を引き起こす要因となる雇用や法律問題、小児・児童の発達障害や教育上の問題、家族関係や性の問題等、多岐にわたっている。

## 取組内容（続き）

### ② 精神科医療通訳派遣

浜松国際交流協会は、平成 23 年度から、外国人住民が市内の精神科医療機関や発達相談医療機関に受診又は入院する場合に、医療機関からの要請により、市精神保健福祉センターと連携して精神科医療通訳を派遣している。なお、精神科医療通訳は高度な技術を要するもので、単に患者から聞き取った内容を通訳するのではなく、患者の立場に立って病状や社会・文化的な文脈に照らして患者の訴えを聞き取り、それを適切な言葉で医師に伝達する必要がある。また、医師の説明を患者に伝達する際にも患者の心に寄り添いながら適切な表現かどうか十分配慮して伝達する必要がある。

【体制】 通訳者：12 人

- 常駐：ポルトガル語 1 人（相談員を兼ねる。）
- 都度派遣：中国語 3 人、ベトナム語、フィリピン語、インドネシア語各 2 人、英語、スペイン語各 1 人



▲メンタルヘルス相談の様子

## 取組のポイント

### ■ 外国人特有の問題への対応

メンタルヘルス不調の問題の特定と解決につなげるため、メンタルヘルスに係る相談対応に加えて、在留資格等外国人特有の問題や学校教育等生活全般に関わることについても相談に応じ、他の専門相談につなぐなどそれらの問題の解決も図っている。

### ■ 母国語での直接相談

市内在住の外国人の約半数をブラジル人が占めていることを踏まえて、ブラジル人心理相談員を配置している。これにより、ブラジル人相談者は、日本とブラジルの文化的差異に理解のある心理相談員に、自身に最もなじみのある母国語で相談することができる。

## 取組による成果・今後の展望

令和 2 年度におけるメンタルヘルスに関する相談件数は 495 件（ブラジル人 432 件、ペルー人 54 件、その他 9 件）、精神科医療通訳の派遣回数は 86 回であった。

相談窓口では、平成 22 年度から令和 2 年度までの間に、7,000 件を超える相談があり、ニーズが高く、引き続き今後も取り組むこととしている。

本事業に倣って、浜松市に隣接する愛知県豊橋市でも同様のメンタルヘルスに関する相談事業が開始されるなど、他の地方公共団体にも外国人住民のメンタルヘルス対策に関する取組が広まっている。

### （公財）浜松国際交流協会

TEL：053-458-2170

URL：<http://www.hi-hice.jp/hmc/consultation.php>（取組団体 HP）

## No.54 NPO 法人多言語センターFACIL [兵庫県神戸市] 医療通訳システム構築事業

Keywords : 医療通訳、多様な主体との連携、情報伝達経路の工夫、ICT の活用、組織・人材づくり

### 背景

医療現場においては、コミュニケーション不足によるトラブルは生死に関わる問題であるため、日本語の苦手な外国人患者と医療従事者との間をつなぐ通訳支援はとりわけ重要である。しかし、通訳を探す手間や費用面の負荷が大きいため、外国人患者にとって、通訳サービスが利用しにくい状況にあり、このために受診を躊躇する例も散見された。

こうした状況を改善するため、医療通訳の円滑化と外国人患者の負担軽減を図り、もって外国人住民が適時適切に受診できるよう、NPO 法人多言語センターFACIL（以下「FACIL」という。）は平成 15 年度に「医療通訳システム構築事業」に取り組み、平成 17 年度には同行通訳サービス、平成 30 年度には遠隔通訳サービスを開始した。

### <兵庫県神戸市>

人口：1,526,835人（2,741人/km<sup>2</sup>）

主産業：卸売業，小売業

外国人人口：48,449人（3.17%）

外国人出身国・地域

- ①韓国
- ②中国
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①特別永住者
- ②永住者
- ③留学



### 取組内容

#### ① 同行通訳サービス

FACIL では平成 17 年度から、事前に利用協定を締結した「協力医療機関」に、医療通訳を派遣する同行通訳サービスを提供している。これは、外国人患者が協力医療機関を受診する際に、同サービスの利用を希望する旨を協力医療機関に申し出ると、医療機関が FACIL に通訳の派遣要請を行うという流れである。同サービスの費用（1回4時間まで6,600円）は、一部（2,750円）を外国人患者が負担するが、残余については協力医療機関が負担することとしている。

#### ② 遠隔通訳サービス

FACIL では平成 30 年度から、協力医療機関の依頼を受け、タブレット端末を使用した遠隔通訳サービスを提供している。こちらも同行通訳サービスと同様に、外国人患者からの申出を受けて、協力医療機関から FACIL に要請する。遠隔通訳サービスの場合は FACIL 内の通訳者に加えて、提携先の遠隔通訳会社の通訳者も含めて、状況に応じた適切な通訳者を選定する。

協力医療機関の医師等は事前に FACIL から貸与されたタブレット端末を介して、遠隔通訳サービスを利用する。遠隔通訳サービスの費用は時間に応じた従量制であり、外国人患者は費用の一部（1,650円）を負担するが、残余については、協力医療機関が負担することとしている。

## 取組のポイント

### ■ 関係者の通訳手配の負担軽減と費用負担の明確化

これまで外国人患者が医療通訳を手配し、また、費用負担をしていたところ、手配については FACIL が行い、費用負担についても外国人患者の負担を定額とし、残りを医療機関が負担するようになったことで、日本語能力が十分でない外国人患者の受診に際して事務的・金銭的な負担が大幅に軽減された。

また、利用料金を同行通訳、遠隔通訳ともに料金表で明記することで、協力医療機関の負担額が想定しやすいように工夫している。

新たに導入された遠隔通訳は、移動時間や待ち時間が必要なく、短時間での少額利用を可能とする料金体系になっているため、協力医療機関の費用負担の軽減とともに、FACIL の通訳手配事務の円滑化につながっている。



▲遠隔通訳の様子

### ■ 医療通訳の普及活動

FACIL では、医療機関に医療通訳の普及のための研修を開催しており、協力医療機関ではないその他医療機関に対して、医療通訳システムを導入した病院の医療従事者等を講師として招き、医療通訳の重要性やその意義について講演を行っている。また、協力医療機関向けにも医療通訳の実施例の紹介等を行うことで、医療通訳の意義を改めて伝える機会を設けている。

## 取組による成果・今後の展望

同行通訳サービスの開始当初は年間で 30 件程度の利用にとどまっていたが、地域の外国人住民と医療従事者にサービスやその使い勝手の良さが認識され、ニーズが高まったことから、令和元年度には 1042 件（同行通訳：985 件、遠隔通訳：57 件）の利用があった。また、令和 2 年度は 695 件（同行通訳：333 件、遠隔通訳：362 件）となり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で、全体の利用件数は減少したものの、遠隔通訳の利用は増加した。

医療通訳システムを利用することで外国人患者と医療従事者の意思疎通がスムーズになり、また、これが医療機関を受診する際の心理的な負担の解消につながる等、外国人住民が適時に適切な医療サービスを受けることに寄与している。

### NPO 法人多言語センター FACIL

TEL : 078-736-3040

URL : [https://tcc117.jp/facil/iryu\\_tsuyaku.html](https://tcc117.jp/facil/iryu_tsuyaku.html) (取組団体 HP)