

令和元年8月豪雨災害における佐賀県災害多言語支援センターの活動について

2019.8.28

- 8:30 佐賀県災害対策本部が設置される
  - 9:30 災害多言語支援センター開設(県国際課と国際交流協会が協働で運営)
  - 11:25 市町担当課へセンター開設周知
  - 11:30 8言語での情報発信決定(やさしい日本語、英、中、韓、ベトナム、タガログ、インドネシア、ネパール)
  - 12:41 第1回災害対策本部会議の情報受領
  - 15:45 情報発信(気象警報、交通情報等)
  - 16:07 第2回 災害対策本部会議の情報受領
  - 17:30 情報発信(気象情報、交通情報等の更新)
  - 19:00 第3回災害対策本部会議の資料受領
  - 21:00 会議結果の内容から、追加の情報提供はないと判断し、全員帰宅
- ※災害対策本部会議の情報を基に、情報提供  
※対応 5名(県国際課2名、国際交流協会3名)

2019.8.29

- 8:30 通常出勤(道路状況を考慮し、遠方2名は自宅待機)
  - 9:00~10:30 緊急ミーティング(これまでの情報共有及びこれからの対応について検討)
  - 10:30~ 情報提供素材の収集
  - 11:00~ 日本語教室関係者へセンター開設周知
  - 11:32 市町へセンター開設再周知及び情報提供依頼
  - 11:40 佐賀市内の断水・給水情報提供(やさ日、英、中、ベトナム)
  - 14:00 災害ゴミ収集に関する情報提供(翻訳完了次第順次 facebook に公開)
  - 16:00 第5回災害対策本部会議資料受領(新規提供情報なし)
  - 19:00 佐賀災害支援プラットフォーム情報共有会議出席
- ※対応 8名(県国際課3名、協会5名)  
※翻訳 自宅待機職員、育児休業中職員、県 CIR、外部協力者へも依頼  
※発信情報 「罹災証明について」「ゴミ収集情報」「断水・給水」「水害にあったみなさまへ」  
※外国人からのボランティア活動に関する問い合わせ2件  
※佐賀災害支援プラットフォーム情報共有会議は毎日開催。基本的に全回出席  
※対応 8名(県国際課3名、協会5名)

2019.8.30

- 9:30～ 日本語学校 3 校、タイ人コミュニティ、県観光連盟に被害状況の確認
  - 10:30～ 避難所及び武雄市役所での聞き取り調査 対応 2 名(県国際課、協会 各 1 名)
  - 11:00～ センター設置について県記者室投げ込み
  - 12:00～ メディアからの取材等あり
  - 16:30 伊万里市役所へ外国人被災者について聞き取り
  - 19:49 佐賀県社会福祉協議会へ情報提供
    - ・センター開設チラシ
    - ・災害ボランティアマニュアル
    - ・ボランティアに行く前に
- ※発信情報「ゴミ収集情報(更新)」「冠水の車」「食中毒」「ボランティアに行く際に」  
※全員出勤

2019.8.31

- 9:00～ 第 8 回災害対策本部会議
    - ・避難所特定、家屋清掃時の注意、災害ごみ処理、油対策
  - 9:30～ 災害対策本部会議からの情報を順次翻訳及び情報提供
- ※新しい段階 復興フェーズへ

2019.9.1

- 9:30～ 佐賀キリスト教会へ聞き取り
  - 14:06 市町へセンター更新情報の周知
- ※発信情報「ゴミ収集情報(更新)」「家屋清掃時の注意」  
※NPO タブマネ代表理事 土井氏 来訪

2019.9.2

※これまで FB にて発信した情報の整理着手

2019.9.3

※発信情報の整理(ホームページにまとめて掲載)

2019.9.4

- 8:30～ 各避難所、大町町役場、武雄市役所の訪問調査(センター長、副センター長)
- 13:00～ 外国人アンケート調査開始
- 17:00 災害多言語支援センター閉鎖

#### <センター開設まで>(1日目)

8月27日から降り続いていた雨が、28日未明に集中豪雨となり県内各地で浸水被害が発生した。

そのため、佐賀県災害対策本部が設置される見通しとなり、災害多言語支援センターの設置準備のため国際交流協会理事長(センター長)、協会課長、県国際課係長が国際交流プラザへ参集。

国際課が属する県地域交流部 部長から協会理事長(センター長)へ災害対策本部設置の連絡があり、設置協定に基づき災害時多言語支援センターを国際交流プラザに開設し、国際交流協会の facebook にセンター開設を公開した。また、災害時多言語支援センター設置に伴い、職員2名(県国際課、協会 各1名)が追加参集。

#### <開設から情報発信>(1~2日目)

多言語支援センターの開設後、まずは災害対策本部から発信される気象情報や交通情報を多言語化し発信した。このような情報は気象庁やクリアが公開している多言語データがあるため、この中から抽出し、佐賀県に在住する外国人の多い順から8言語にて発信することを決定した。

その後、外国人へ提供する情報が気象や交通から、断水やゴミ収集などの生活情報に変化してきた。そのため、予め準備された翻訳データでは対応ができなくなり、発信する情報ごとの翻訳作業が必要になった。

翻訳作業については、センター職員、県 CIR で対応し、対応できない言語は通訳・翻訳の無償提供をしていただいた株式会社ランゲージワンに依頼することにした。(出勤できずに自宅で待機するセンター職員、県 CIR に対しては LINE で情報を共有し、翻訳作業が行われた)

#### <発信情報及び体制の変化>(3日目~)

発信する情報は、気象・交通などの緊急情報から断水・ゴミ収集などの生活情報に変化した。翻訳作業中に状況が変わってしまうこともあり、時間がかかる外部協力者への依頼ではなく、センター内部で迅速に対応する必要がでてきた。そのため、外部へ依頼する翻訳はセンター職員に繋がりがあがる外国人協力者へ依頼することになった。また、発信情報は家屋の後片付けやボランティア活動に関する事など、復興に向けての情報に変化してきた。

#### <被害状況の確認>(3日目)

災害発生後に県国際課から市町に対して外国人の被災状況確認をメールにて行ったが、被災状況は確認できなかった。そのため30日時点で開設されていた武雄市、大町町の避難所7箇所及び武雄市役所を職員2名で巡回訪問を行った。(巡回訪問にあたっては、事前に市町から収集していた行政区別の外国人数とハザードマップを参考に、訪問する避難所の優先順位を決定)

調査の結果、訪問時において避難所にいる外国人は1名のみ。(日本語コミュニケーションに問題なし)

その他、武雄市役所にて一時避難した ALT1名の情報を確認した。なお、武雄市の避難所については、市職員(担当課長)が巡回し、多言語支援センター開設の情報提供を行っていた。

また、県内の日本語学校3校及び県観光連盟に問い合わせたが、被害情報はなかった。

#### <センター閉鎖>(~8日目)

多言語支援センターとして情報発信は行っていたが、外国人に関する問い合わせや相談はほとんどなかった。被害が大きい大町町や武雄市は元より外国人住民が少ない地域ではあったが、センター長が改めて現地の

避難所と町役場及び市役所を訪問。その際にも外国人の被害状況について新たな情報は確認できなかったため、今後は災害時多言語支援センターを、国際交流協会の相談業務(対応)に移行することを決定した。

<これから>(8日目~)

災害時多言語支援センターの活動及び被害状況を確認するため、外国人に対しアンケートを実施。

<多言語支援センターでの発信情報>

- ・気象情報(警報等)
- ・交通情報
- ・断水・給水情報
- ・り災証明書について
- ・感染症の注意喚起
- ・災害ゴミの収集について
- ・家屋を片付ける場合の注意事項
- ・食中毒の注意喚起
- ・冠水した車の対処について
- ・ボランティア活動に関する注意

8/29(木) 口訳	やせ日	英	中	韓	ベト	タガログ	インドネ	ネパ
① 金土・久保泉(排水) (11:40) 9時迄 (14:00)	済	済	済	済	済	済	済	済
② リ災証明書に付いて	済	済	済	済	済	済	済	済
③ ごみ収集情報 8:29, 14:00	済	済	済	済	済	済	済	済
④ 水害(おたけはま)の家屋(1:30) (2:30) (2:30)	済	済	済	済	済	済	済	済
⑤ ごみ収集情報 8:30, 14:00 (高取) 武雄 大町町 佐賀市	済	済	済	済	済	済	済	済
⑥ 冠水の車 感電の危険性(高取) 8:30, 14:00	済	済	済	済	済	済	済	済
⑦ 衛生面(食中毒)平久保 8:30	済	済	済	済	済	済	済	済
⑧ ボランティアに行く際に(服・靴等) (16:30) (16:30) (16:30) (16:30) (16:30) (16:30) (16:30) (16:30) (16:30)	済	済	済	済	済	済	済	済
⑨ ごみ収集情報 江北町 8:30, 14:00	済	済	済	済	済	済	済	済
⑩ ごみ収集(更新)高取 大町 白石 武雄	済	済	済	済	済	済	済	済
⑪ 家屋清掃時の注意(感染者等) 9:1	済	済	済	済	済	済	済	済
⑫ 県内のゴミ収集所について 9:1	済	済	済	済	済	済	済	済

