総務省令和4年度「災害時外国人支援情報コーディネーター養成研修

災害時における外国人被災者への情報伝達に向けた取り組み　ー名古屋市ー

公益財団法人名古屋国際センター　加藤理絵

お話しすること

1. 名古屋市とNIC（名古屋国際センター）との協定

2. 災害時への対応
   ①災害多言語支援センター
   ②災害語学ボランティアの役割
   ③情報発信

3. 平時の取り組み
   防災啓発，研修・訓練，外国人人材との地域防災活動

4. 関係機関・団体との連携

5. 今後に向けて

名古屋市との協定

◆災害語学ボランティアの活動に関する協定（平成13年）

・災害語学ボランティアの登録制度を創設
・災害時には市の職員の活動補助を行う

◆大規模地震発生時等における外国人支援に関する協定（平成21年）

現在は、名古屋国際センターの指定管理者としての事業
・予防段階、発生およびその恐れがある段階、大規模災害発生時

「大規模地震発生時等における外国人支援に関する協定」

◆名古屋市地域防災計画に基づく外国人支援の一環

◆通常時及び災害発生時の名古屋市と
（公財）名古屋国際センターの役割について定める。

それぞれの役割

名古屋市

- 通常時
  ・外国人住民支援制度の整備に関する総合調整窓口
- 災害時
  ・市の災害対策本部の情報を国際センターに提供し、必要な指示を行う。
  ・経費負担

（公財）名古屋国際センター

- 通常時
  ・外国人住民支援に関する行動計画の策定（NIC外国人防災救援計画）
  ・外国人住民向け広報、啓発事業
- 災害時
  ・市の指示に基づき「災害多言語支援センター」を立ち上げる。
  ・他の業務に優先して、外国人住民への情報提供等、必要な業務を行う。

災害時への対応　名古屋国際センターの役割

6

災害時の対応

● 大規模災害発生時、名古屋国際センターは…

☆震度5強以上の地震が発生したとき　☆市が第4非常配備を発令したとき
☆その他、市が必要と認める場合

災害多言語支援センター の設置・運営

場所：名古屋国際センター3階情報サービスコーナー

- 外国人支援活動が始まっていることを周知
- 災害関連情報を多言語や「やさしい日本語」で、情報発信
- 外国人被災状況の把握（避難所の巡回等）
- 外国人被災者からニーズを聞き取り、情報を整理し、必要な情報の多言語化

多言語で情報発信、相談、通訳を行う
⇒「安心」を届ける、文化・習慣の違いの溝を埋める

7

災害時多言語支援センターの体制

◆総務班（総務課）

市との連絡調整、施設利用者の安全確保、施設安全確認

◆協力班（交流協力課）

災害語学ボランティアの運営（派遣調整等）、状況把握、他団体への支援要請調整

◆広報情報班（広報情報課）

多言語情報発信、相談対応、多言語スタッフとの調整

◆留学生班（留学生課）

入居者の安全確認、入居留学生による翻訳・通訳

災害語学ボランティア

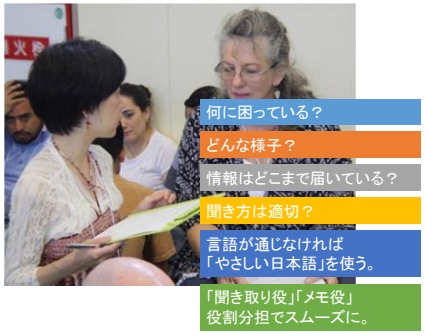
◆地震等の大規模な災害時に、日本語の理解が十分でなく、必要不可欠な情報を得ることが困難な外国人を支援するため、区役所や避難所での通訳・翻訳、情報収集・提供等の活動を行う。

◆平常時では、外国人を対象とした防災啓発活動・訓練等での通訳などを行う。

◆登録条件：防災に関心があり、日本語と日本語以外の言語が日常会話程度以上できる満20歳以上の方。

◆年間4～5回程度、登録説明会実施。

◆2022年3月末現在【267名・23言語】
登録　・・外国人は約3割



災害語学ボランティアの活動目的

◆外国人支援活動開始の周知

◆どこに、何語の、どのような支援が必要か、調査と把握

原則として区災害対策本部の指示に従い、
日本語が不充分なため必要な情報を得ることが困難な外国人被災者に対し、以下の活動を行う。

「災害語学ボランティアの活動に関する協定」

◆平成13年度締結

◆名古屋市の地域防災計画の一環

◆名古屋市の要請を受けて名古屋国際センターが派遣

◆市内で震度５強以上の地震発生時は区役所等に自動参集

◆活動経費は名古屋市が負担

◆区役所担当課に派遣マニュアル・名簿を送付

災害語学ボランティアの活動要件

◆ 震度5強以上の地震が発生したときは、
発災72時間後、自動参集
参集場所は全区および名古屋市・NICの18か所
（あらかじめ参集先は登録しておく）

◆ 地震（上記を除く）及び大雨などの風水害時は、
依頼を受けてから活動

参集場所：各区災害対策本部等

災害語学ボランティアの活動の流れ

①区役所等に参集
受付・ミーティング・巡回場所・道順の決定

震度5強以上の地震があったとき
または、市から依頼があったとき

②避難所巡回・翻訳通訳活動
外国人被災状況調査・情報提供　⇒本部帰着

区役所職員の指示に従って活動

③情報共有
災害対策本部に情報共有と引き継ぎ

④翌日の活動の準備
次の災害語学ボラへの引継ぎ、タスク整理

13

参集・活動の流れ

● 場面①　ボランティア参集

1. 区役所の窓口で参集受付をする。

参集・活動の流れ

◆ 各区役所の総務課に設置

◆ 筆記用具、聞き取りシート、避難所レポートなど、災害語学ボランティアが活動するために必要なグッズが入っています。

参集・活動の流れ

● 場面①　ボランティア参集

2. 受付後の準備

① 活動（巡回準備）場所の確保

② ガムテープの名札の準備

背中にガムテープを貼り、「名前」「所属」「話せる言語」をマジックで書く。

ENGLISH　**中文**

日本語を併記すると、よりよい

ENGLISH・英語　**中文・中国語**

参集・活動の流れ

● 場面①　ボランティア参集

3. 外国人の被災状況の把握

① 区役所職員に外国人の情報があるかどうかを確認。
職員の指示を仰ぐ。
・外国人がいる避難所への巡回
・情報翻訳の依頼　等

※区役所職員の指示に従って行動する。
※区役所からの指示が出ない場合、避難所巡回を申し出る。
※巡回は必ず2人以上で行う。

② 巡回に向けてのミーティング
グループ分け、経路、役割分担

参集・活動の流れ

● 場面①　ボランティア参集

4. 巡回前のミーティング

① ボランティアリーダーを決める（今回は一番に受付した人）

② 避難所巡回に持っていくものの確認
・個人カルテ　・避難所レポート
・バインダー　・筆記用具　・メモ　etc.

③ 巡回のグループ分け（今回は1グループで行動）

④ 区職員と話し合い、巡回経路の決定

⑤ 避難所の巡回に向かうことを区職員に告げる

参集・活動の流れ

● 場面②　避難所巡回

1. 避難所到着

避難所についたら、避難所管理者に外国人被災者調査に来たことを告げる。

参集・活動の流れ

● 場面②　避難所巡回

2. 聞き取り調査の開始-1

該当の外国人被災者に聞き取りを行う。
※グループで聞く人、メモを取る人などの役割を決める。
※交替しながら、聞き取り調査を行う。

【巡回時のポイント】
- 外国人震災救援センターの連絡先を伝える。
- 避難所管理者にも状況を聞く。
- 答えられない質問には、**無理に答えない**。持ち帰って、後日回答することを伝える。
- 言葉が通じないときは、「**やさしい日本語**」の活用を。
- 外国人コミュニティの中心人物がいれば、その人を通して情報の提供や聞き取りが可能。
- 話したがらない人には、無理に話しかけない。**寄り添う気持ちで**。
- 「**被災者に安心感を与える**」のも大切な役割。

参集・活動の流れ

● 場面②　避難所巡回

2. 聞き取り調査の開始-2

何に困っている？

どんな様子？

言語が通じなければ「やさしい日本語」を使う。

聞き方は適切？

「聞き取り役」「メモ役」役割分担でスムーズに

情報はどこまで届いている？

参集・活動の流れ

● 場面②　避難所巡回

3. 聞き取り調査終了後

① 避難所管理者に、聞き取り調査の結果を報告

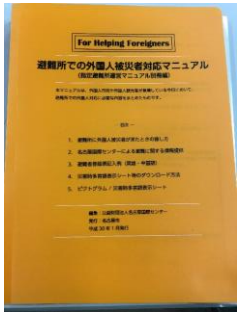
② 必要があれば、再度外国人被災者に情報を届ける。

③ 巡回終了時は、避難所管理者に報告してから区本部へ戻る。

個人カルテ（ニーズ聞き取りシート）

避難所レポート

避難所での外国人被災者対応マニュアル



◆市内の全指定避難所(約800か所)に配架

◆収録内容

- —避難所に外国人被災者が来たときの接し方
- —名古屋国際センターによる避難に関する情報提供
- —避難者登録票記載例（英語・中国語）
- —災害時多言語表示シート等のダウンロード方法
- —ピクトグラム / 災害時多言語表示シート

◆このマニュアルには被災直後に、特に必要となる言葉を抜粋し、災害時多言語表示シートを掲載

参集・活動の流れ

● 場面③　情報共有

情報整理、本部に情報共有

① 区役所に戻り、巡回で持ち帰ってきた情報を整理する。
　1）外国人の被災状況
　2）NICへの問合せ、連絡事項等
　3）翻訳が必要なもの
　4）後日対応しないといけないことなど

　⇒これらのポイントを中心に、全員で情報共有。
　「避難所レポート」の作成

② 翌日活動可能者の把握。

参集・活動の流れ

● 場面④　翌日の活動の準備

1. 翌日の準備

①　（区役所から活動終了の指示）

② 集合時間、役割分担の決定。

③ 今日の活動での情報等の引継ぎ事項の整理
　1）翌日向かう避難所の確認
　2）避難所へ持っていく情報
　3）被災者からの問い合わせに対する回答など

④ ファイル類の整理・収納場所の確認

参集・活動の流れ

● 場面④　翌日の活動の準備

2. 区対策本部に報告して活動終了

① 「個人カルテ」「避難所レポート」をもとに、「外国人被災状況調査票」を作成。
　区職員に提出するとともに、翌日活動可能者を知らせる。

② ボランティアの活動終了を区職員に報告し、帰宅。

参集先から災害語学ボランティアへの指示など

◆把握している外国人情報があれば提供してください。

◆「避難所巡回」か「情報翻訳」か、指示をしてください。

◆巡回前後のミーティングにご参加ください。
→巡回経路の確認や、被災状況の確認、活動ボランティアの確認

◆活動終了時、その日の「個人カルテ」「避難所レポート」「外国人被災状況調査票」を受け取ってください。

◆１日ごとに、「被災状況調査票」とボランティアの参集状況をＮＩＣにご連絡ください。（電話、FAX、メール…可能な手段で）

災害情報の発信

◆名古屋国際センターのウェブサイトで、
災害関連情報を多言語で提供。
（各言語トップページ＞スライダー下）

名古屋市ウェブサイトとリンク

◆名古屋市内に避難情報が出た場合
に多言語で情報発信。

29

名古屋国際センター職員の参集と任務

・名古屋市職員の非常配備体制と連動して当センターに参集。
（公益財団法人名古屋国際センター非常配備要領）

・名古屋市災害対策本部の情報を受けて、「避難情報」をHP・FBにアップする。（定型文の多言語翻訳を利用）

・大規模災害の場合は、災害時多言語支援センターの設置に動く。

30

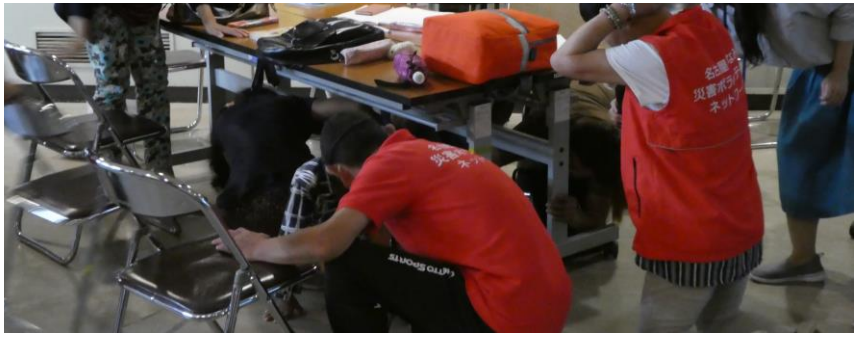
「その時」職員が動けるために・・・

・非常配備体制や災害時多言語支援センターの設置に関しての
定期的な職員研修および訓練

・「職員初動対応マニュアル」の整備・点検
開館時間と休館日・閉館時間それぞれの対応、名古屋市災害対策本部からの情報伝達ルート
職員の安否確認、多言語スタッフ・ボランティア参集要請方法、マスコミ対応　等々

→ 参集訓練・研修を重ねることが大切！

31



平時のとりくみ

地域団体、ボランティア、外国人住民を巻き込んだ訓練・研修
外国人防災啓発
関係機関との連携づくり

32

災害時に備えた実践的な研修・訓練

災害語学ボランティア研修

災害時外国人支援ボランティア研修
（シミュレーション）

名古屋市総合防災訓練の参加

災害時外国人支援ボランティア研修

- 大規模な災害が起きたとき、言葉や習慣の違いなどから必要な情報や支援を得るのが難しい外国人被災者を支援するボランティア及び関係者の研修・訓練。
- 区役所を会場にして実施。
  └語学ボランティアが参集した際の受付対応
  └災害時外国人支援キットの準備等
- 昨年度はオンラインで開催。
  └札幌、仙台、総社での災害時対応について
- 今年度は、学区（町内会）を会場に予定

災害時外国人支援ボランティア研修 ＠中区役所

外国人防災啓発事業

防災サロン
防災出前講座
防災イベント等への参加
NIC防災サポーター制度

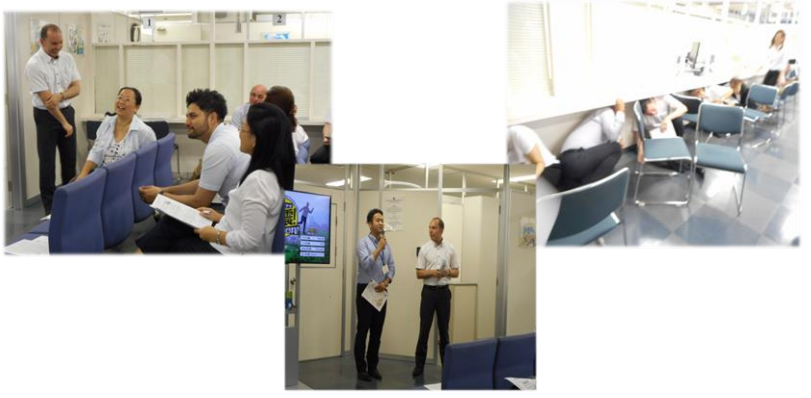
外国人住民向けの防災啓発事業

◆コース（例）
1. 被災時における身の守り方を学ぶ
2. 災害に備え、日頃できることを学ぶ
3. 応急処置の方法を学ぶ
（日本赤十字社との協定）

◆実施場所（例）
外国公館の職員向け研修→自国民への発信と普及
日本語教室→日本語学習に組み込む
教会→外国人コミュニティのつどい

37

在名古屋ブラジル総領事館との訓練



「やさしい日本語」防災かるたの活用

（NICボランティア作成）

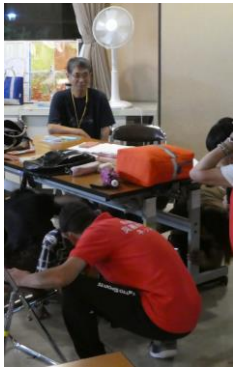
防災イベントや地域日本語教室などに貸し出し

NIC外国人防災サポーター制度

外国人防災啓発活動への協力
コミュニティへの情報発信の協力

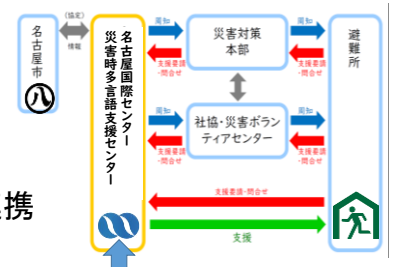
ブラジル、ペルー、フィリピン、中国、ネパール
ベトナム人サポーターに委嘱

平時の多文化共生の地域づくりが災害時にも有用
定住・永住する外国人の増加
→ 担い手としての外国人の増加
地域で外国人と取り組む防災



40

関係機関との連携



クレア（自治体国際化協会）
東海北陸ブロック（地域国際化協会）
愛知県多言語支援センター（県内市町村・協会等）
なごや災害ボランティア連絡会
防災NPO
外国人コミュニティ
在名外国公館
地域日本語教室
自治会・町内会　　など

「なごや災害ボランティア連絡会」

名古屋市と災害ボランティア団体や関係機関が平時から連携とネットワークを図り、防災に関する啓発活動を協力して実施することで、災害時におけるボランティア活動を円滑に推進することを目的とする。（平成18年発足）

（構成団体）

災害ボランティア団体

なごや防災ボラネット（全区にある防災ボランティアコーディネーター団体）

NPO法人レスキューストックヤード　等

名古屋市関係

社会福祉協議会、名古屋国際センター

（事務局）　名古屋市スポーツ市民局地域振興部

多文化防災ネットワーク愛知・名古屋

今後に向けて

・災害情報の迅速性、正確性を求めるなら？
・災害語学ボランティアの求められる役割とは？
・「地域防災」と多文化共生の視点
・多様なチャンネルの確保と多様な人々を巻き込む場