

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—名古屋市—

(公財) 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

1 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。

2 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

①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

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、帰宅困難者対応

◆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

②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12月末現在【334名・27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、日本語が不十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。

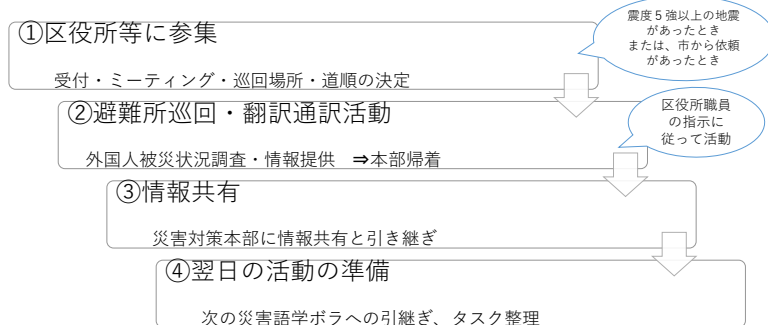


災害語学ボランティアの活動要件

- ◆ 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
(各区にボランティア名簿配置済)

災害語学ボランティアの活動の流れ



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

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。職員の手配を仰ぐ。
 - ・ 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

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

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。



避難所に外国人被災者が来たときの接し方

- 外国人は「災害時避難者」とされていますが、外国人の中には避難所運営に協力しない方がいます。積極的に声をかけてください。
- やさしい日本語で書かれた案内、中々の識字力、外国語ができる方や日本語ができる外国人の協力を得ながら対応してください。文化・習慣の違いにより、日本語のニュアンスが伝わらない場合があります。積極的に、伝言か通訳を必要としないでください。
- 災害に関する知識や情報が無い場合があります。日本人より不安になります。迅速で丁寧な安心すため、同級出身者同士で集まって、大きな声で話すことからは避け、軽身の仕方も伝や文化によって異なります。避難所のルールを伝えれば、理解してくれます。
- 避難所の都合により受けられないものがある場合は、できる範囲で配慮してください。また、1日に何度もお祈りをする場合があります。

通訳や外国人への情報が必要な場合は、区本部に連絡してください。外国人震災対策センター¹⁾から外国語による情報提供、災害語学ボランティア²⁾の派遣などの対応がります。

1) 外国人震災対策センター
同センターは名古屋国際センター内に設置され、震災発生直後は名古屋国際センターの指定管理者が行います。非常時や、やさしい日本語で災害関連情報を発信。各区会場の申請により災害語学ボランティアを避難所等へ派遣します。外国人のための避難所ではありません。

2) 災害語学ボランティア
- 避難所以上の地震が発生したとき
- 風水害の場合は、市が第4号対応機器を貸出したとき
- その他必要と認められる場合

名古屋国際センター（名古屋市中村区区吉野一丁目47番1号）
TEL 052-581-8100 / 052-581-5689
FAX 052-581-9528

3) 災害語学ボランティア
地震などの大規模災害発生時、日本語が不十分な必要情報を得ることが困難な外国人被災者に対するニーズに応じ、通訳・翻訳活動、避難所の巡回などを行います。

4) 災害時の活動開始時期
- 災害発生直後の避難所発生した時は、夜間12時間間
- 地震（上記を除く）及び大雨などの風水害時は、情報を得てから活動

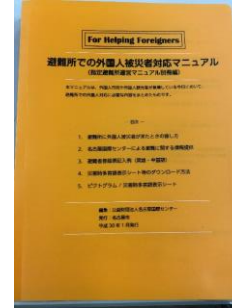
名古屋国際センターによる避難に関する情報提供

名古屋市内に避難に関する情報が発信された場合、名古屋国際センターのウェブサイトにて多言語での情報提供を行います。各避難所ページがPC・スマートフォン、ご覧いただけます。

- 名古屋国際センターのウェブサイト、スマートフォン（右図）
- PC 災害情報のリンクが名古屋国際センターのFacebookに掲載されます。Facebookの方から検索する場合は、NGCのFacebookに「いいね」をして、フォローしてください。関連の日本人のアカウントをフォローも有効です。

【名古屋国際センター】
ウェブサイト: <http://www.nigc-nagasaki.jp/>
PC 災害情報: <http://www.nigc-nagasaki.jp/naigp/>
Facebook: <https://www.facebook.com/nigc.nagasaki>

避難所運営マニュアルの配布



- ◆市内の全指定避難所(約800か所)に配架
- ◆収録内容
 - 一避難所に外国人被災者が来たときの接し方
 - 一名古屋国際センターによる避難に関する情報提供
 - 一避難者登録票記載例（英語・中国語）
 - 一災害時多言語表示シート等のダウンロード方法
 - 一ピクトグラム / 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② 避難所巡回

2. 聞き取り調査の開始

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】

- 外国人震災対策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。
- 話しながらいない人には、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。

個人カルテ (ニーズ聞き取りシート)

名古屋市国際センター 外国人被災者支援センター (TEL:052-561-5699 FAX:052-561-5629)

個人カルテ 記入日: 年 月 日 記入者:

聞き取りを行う際の注意事項

- 「おはようございます」「こんにちは」などのあいさつをしてください。
- 名古屋市国際センターの日本語学習ボランティアであることを伝えてください。
- 聞き取っても話さない場合は、無理に話しかけないでください。「何かあれば、声をかけてください」と伝えてください。また、外国人被災者支援センターの持ち物も貸し出します。
- 途中で話を断げないで、最後まで話を聞いてください。
- 聞き取りながら、下記の項目にチェックを入れるか、記入してください。

聞き取りのポイント

(1) 健康について

口良い 口悪調 聞き取り良くない 聞き取れない

(2) 生活状況について

口食糧 口冷暖 口一服暖房 口断水 口停電 口ガス停止 口電話不通

(3) 避難先(本人)について

口一緒にいる 口一緒にいないが、連絡は取れている 口連絡が取れない

(4) 持ち物について

口貴重品 口現金 口衣類 口日用品 口その他

記入者の情報

名前: 性別: 年齢: 住所: 電話番号:

避難所レポート

名古屋市国際センター 外国人被災者支援センター (TEL:052-561-5699 FAX:052-561-5629)

避難所レポート 巡回日:

巡回日: 年 月 日 巡回時間: 開始時間: 終了時間:

巡回場所 (区 区):

外国人被災者 避難所またはグループごとに記入する。わかる範囲で記入する。

巡回番号	名前	年齢	性別	出身国	国籍	個人カルテ	避難所内
1						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

外国人被災者の数: 避難所管理者の氏名: 巡回開始時刻: 巡回終了時刻:

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。

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) 後日対応しないとイケないことなど

ミーティングには区職員も入ってもらおう。



⇒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 翌日の活動可能者の把握。

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(区役所等)の役割

- ◆把握している外国人情報があれば提供。
- ◆「避難所巡回」か「情報翻訳」か、指示。
- ◆巡回前後のミーティングに参加。
→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」を受け取る。
- ◆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名古屋国際センターに連絡する。(電話、FAX、メール…可能な手段で)

③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。



27

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。

28

「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する**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
課題の洗い出し→対応



- ①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
- ②外国人防災啓発
- ③「やさしい日本語」の活用

30

①災害時に備えた実践的な訓練

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参加

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

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

→今年度は、南区役所と町内のコミュニティセンター（公民館）の2会場を結んで開催。
ボランティアや通訳者がいないことを想定したリモート通訳も試験的に取り入れる。



②外国人住民向け防災啓発事業

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)

日本語教室→日本語学習カリキュラムや
一斉申し込み日に組み込む
外国公館の職員向け研修→自国民への発信と普及
教会→外国人コミュニティのつどい
防災イベント→防災関係者、市民に外国人被災者への関心を

33

日本語教室学習者を対象に
安心・安全くらしサロンを開催。
防災、救急救命(消防局)、
交通安全、110番(警察諸)
も協力して実施。



災害語学ボランティアによる非常持出袋
の説明

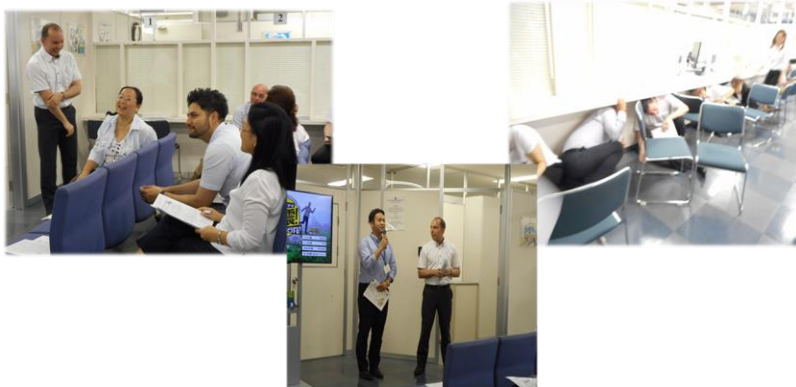


ペルー人の防災サポーター



34

在名古屋ブラジル総領事館との訓練



フィリピン人コミュニティのビンゴ大会 (於：カトリック教会)



36

③ 「やさしい日本語」の活用



37

「やさしい日本語」防災カルタ

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、韓国、中国、ネパール
ベトナム出身の8人のサポーターに委嘱

防災啓発活動を通して・・・
伝え手（情報伝達）、担い手を増やしていく

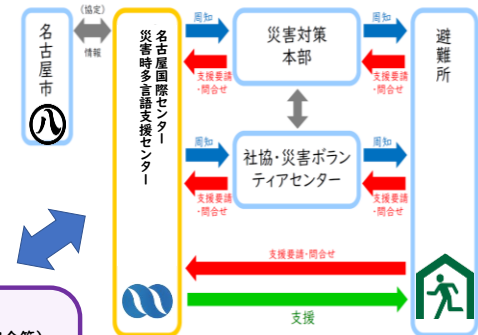
そして、関わる関係者の意識変容を促す
地域で外国人と取り組む防災



39

4 関係機関との連携

クエア(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



40