

令和6年度総務省多文化共生地域会議（中国・四国ブロック）

『災害時の外国人支援について』

事例紹介

災害時外国人支援に繋げる予防的支援

～ 「多文化理解を深める避難所運営訓練」に参加して～

公益財団法人愛媛県国際交流協会(EPIC)

愛媛県外国人相談ワンストップセンター

外国人生活相談員 松井 智子



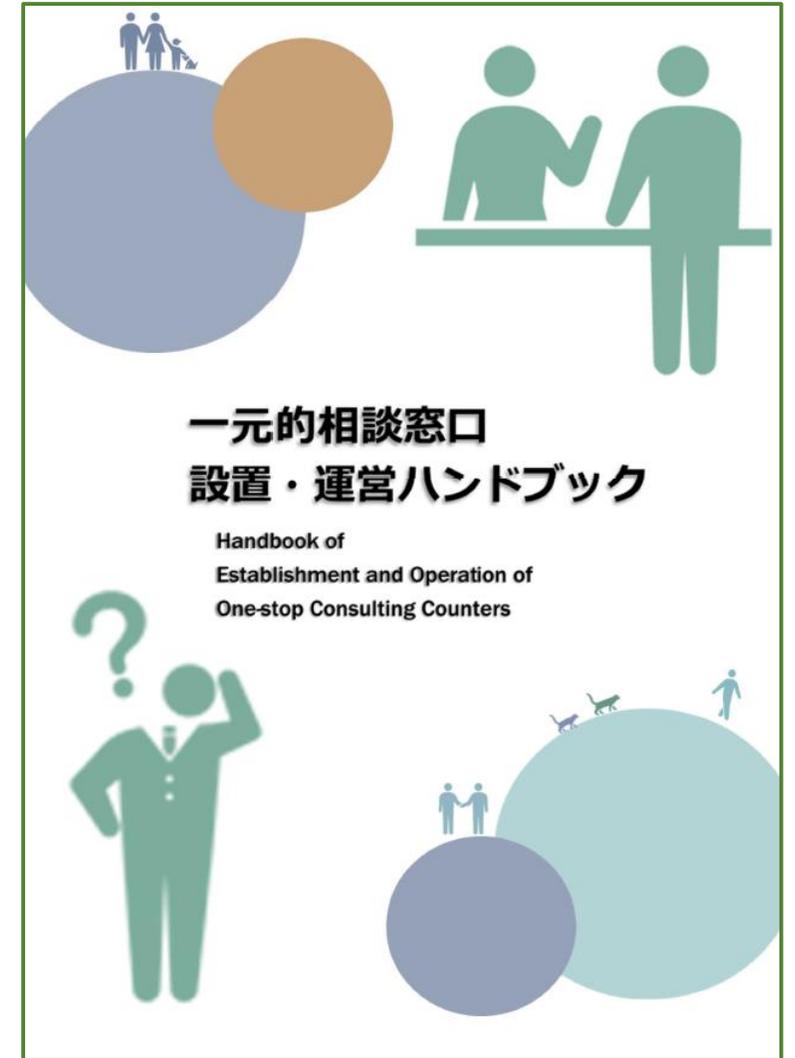
一元的相談窓口とは (p.5)

文化や習慣の違いから、困難に直面することが多々あります。また、言葉の問題から、自分で調べたり、どこかに相談したりすることも容易ではありません。そのような課題に対応するために、在留外国人が在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に係る適切な情報や相談場所に迅速に到達することができるよう情報提供及び相談対応を多言語で行うワンストップ型の相談窓口の設置が求められています。



一元的相談窓口の条件 (p.11-12)

- ・法令順守・誠実な業務の遂行
- ・秘密保持・目的外使用禁止
- ・相談者の利益が認められない有料事業などへの勧誘の禁止
- ・通年開設・相談無料
- ・多言語対応
- ・外国人受入機関などからの外国人への情報提供を目的とした相談への対応
- ・国及び関係機関との連携
- ・広報・周知の積極的取組
- ・地域交流・日本語教育組織の情報提供
- ・日本人からの多文化共生の実現に資する相談への対応



えひめ外国人相談ワンストップセンターに寄せられた防災関連の相談

外国人から

- ・防災関連の資料を多言語にしてほしい
- ・防災関連の多言語資料があればほしい
- ・防災について、外国人対象のセミナーを開催してほしい
- ・地震が起きた時の行動について助言してほしい

日本人から

- ・防災関連ちらしの内容と多言語表記について助言してほしい
- ・外国人対象防災研修で利用できるツールを紹介してほしい
- ・地域の防災訓練に外国人住民に参加してもらうための配慮や方法について知りたい

県内自治体「防災危機管理課」より相談

地域の防災訓練に外国人住民に参加してもらう予定である。

この訓練を通して、避難所運営側に外国人対応を経験してもらいたい。

外国人参加者には災害時に安心して避難できるよう避難所について知ってもらいたい。

については、外国人参加者と運営側*に対して、どのような訓練をすれば、災害時に躊躇なくコミュニケーションをとれるようになるだろうか。

*運営側：公民館・自治会・自主防災組織等のメンバーをはじめ地元住民…高齢者が多い

さて、
どのような内容をいれると
外国人住民と日本人住民が
自信を持って
相互にコミュニケーションを
とれるようになるか。



受講した研修
資料・文献
を参照して…

災害外国人支援関連研修

- 地域国際化協会職員国内研修（事業担当者向け）「防災」マイトimeline検討ツール多言語翻訳版を活用した備え [zoom、クリア]
- 災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業（令和元年佐賀豪雨災害の事例から） [zoom、クリア]
- 災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業（現地集合型研修） [東京、クリア]
- 災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業（中国・四国ブロック現地訓練） [徳島、クリア]
- 災害時外国人支援コーディネーター養成研修 [東京、総務省]

災害時外国人支援関連 参考資料・文献など

- 防災・減災のための多言語支援の手引き2023 (CLAIR)
- 第20号 特集外国人に向けた防災・災害対応の現況とこれから、日本災害復興学会 学会誌 「復興」20号 (Vol.8 No.2) 2017.11.11
- 外国人避難者と災害時多文化共生、宮城教育大学 教育復興支援センター 紀要 第3巻 (2015)
- 東日本大震災後の各国政府の勧告と在住外国人の行動との関係、地域安全学会論文集 No.21 (2013.11)
- Factors Affecting Household Disaster Preparedness Among Foreign Residents in Japan, Social Science Japan Journal Vol. 24, No. 1
- Factors Contributing to Community-Based Disaster Risk Reduction for Foreign Residents in Japan, Journal of the Asia-Japan Research Institute of Ritsumeikan University (2022)

能登半島地震について情報源

- 石川県国際交流協会
- 石川県災害多言語支援センター
- いしかわ外国人生活相談センター

- 法務省出入国在留管理庁
- 厚生労働省
- NHK World-Japan
- 海外のマスメディア
- 日本のマスメディア

- 「令和6年能登半島地震外国人関連ニュースまとめ」
<https://note.com/doiyoshihiko/n/na6d95b22737b>

- 外国人の体験を集めた記録誌・・・石川県七尾市国際交流協会

① アプリやツールを利用して、 受付や避難所の案内

インストール或いは作成し、
使えるようになる

② 多言語お知らせ掲示板作成

日本語のお知らせに、
+やさしい日本語
+多言語 を加える

提案



① アプリやツールを利用して、 受付や避難所の案内

インストール或いは作成し、
使えるようになる

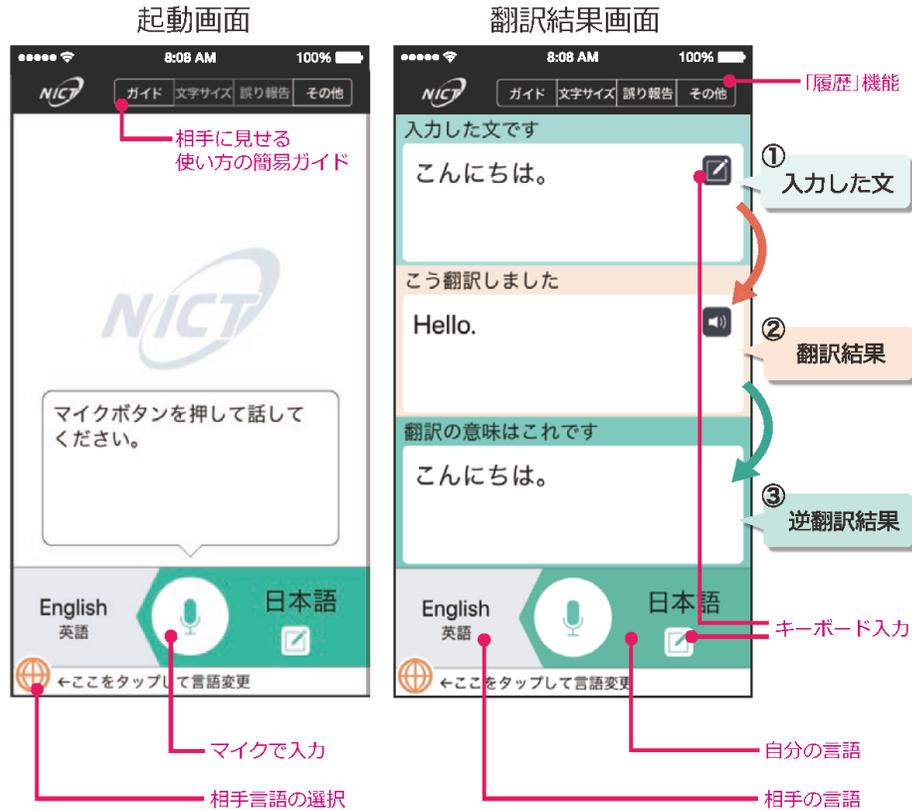
- ✓ ボイストラ
- ✓ グーグル翻訳・グーグルレンズ
- ✓ 災害時多言語表示シート



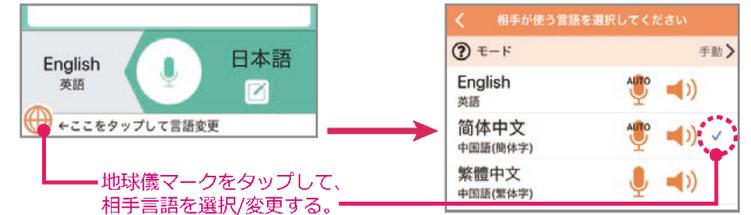
ボイストラ
多言語音声翻訳アプリ **VoiceTra** は、話しかけたことを翻訳します。
ダウンロード・ご利用は、すべて無料*です。

* 本アプリケーションのご利用にはインターネット接続によるデータ通信を必要とします。その際の通信料はご利用者様負担となります。海外でローミング中にご使用の場合、通信料が高額になる場合があります。ご注意ください。

画面の説明

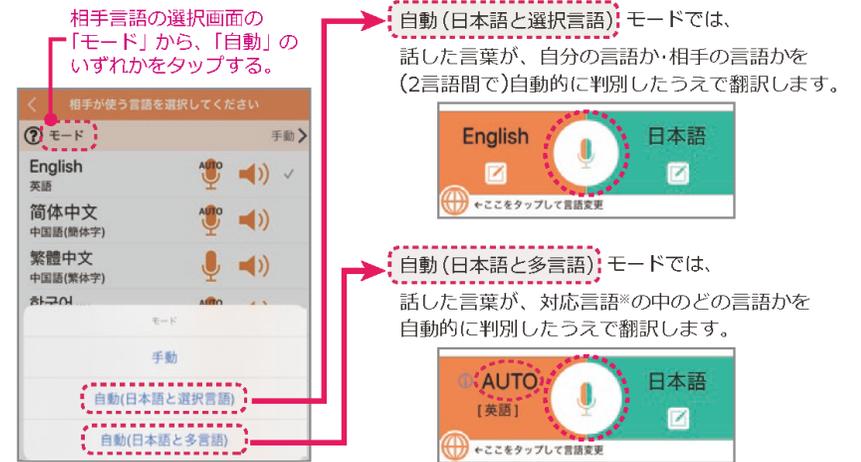


相手言語の選択



一部の言語*で言語の **自動判別機能** が試せます！

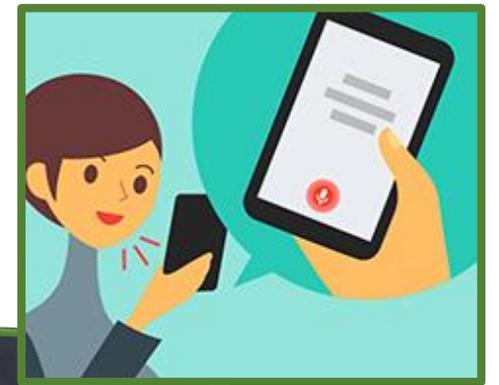
※対応言語は“翻訳できる言語”一覧をご参照ください（AUTO付きマークの言語が対応可）



31言語

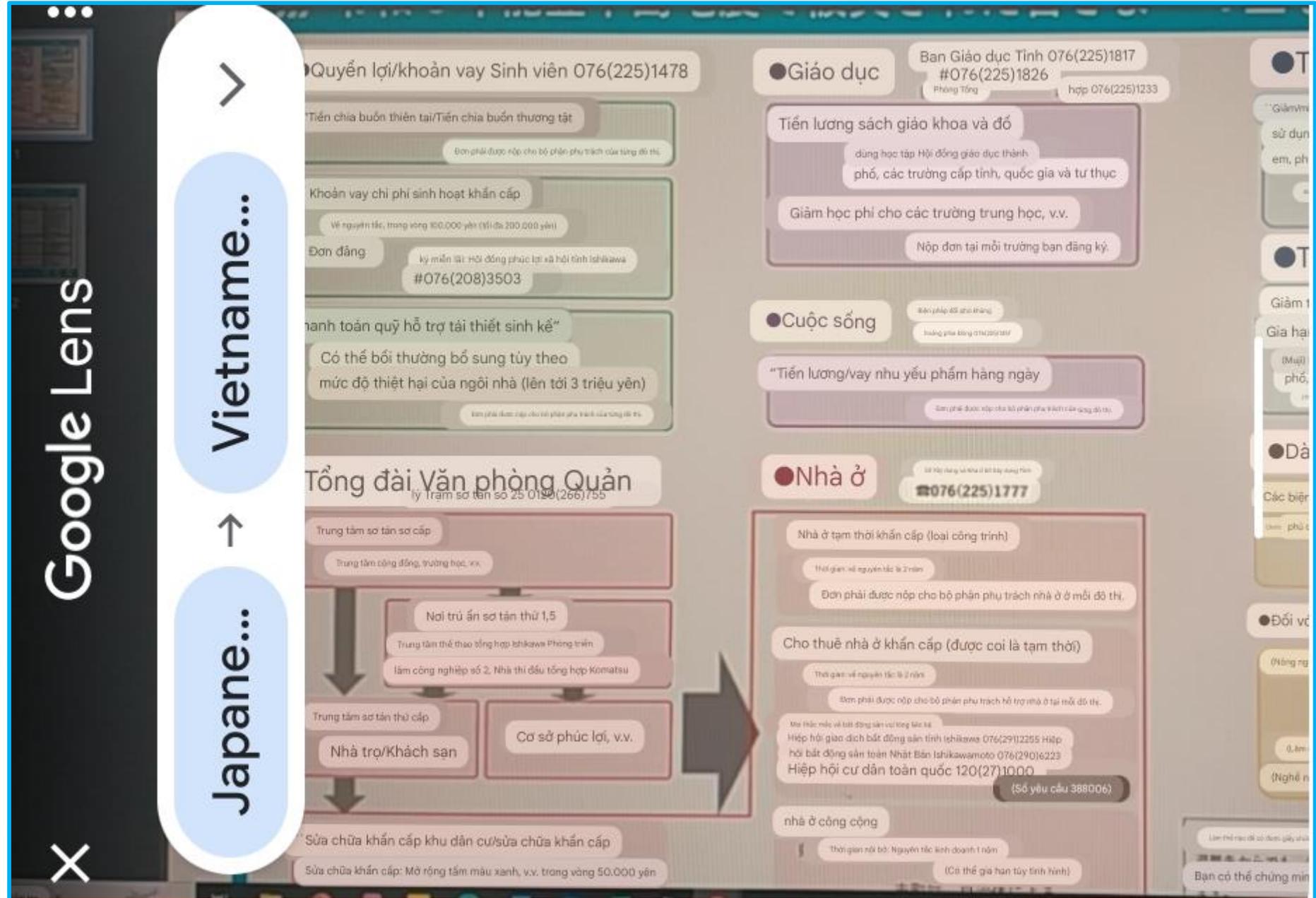
国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)の”音声認識・翻訳・音声合成“技術を活用した多言語音声翻訳アプリです。

VoiceTraを使ってコミュニケーション



グーグル翻訳

機能については、<https://translate.google.com/intl/ja/about/> 他、参照





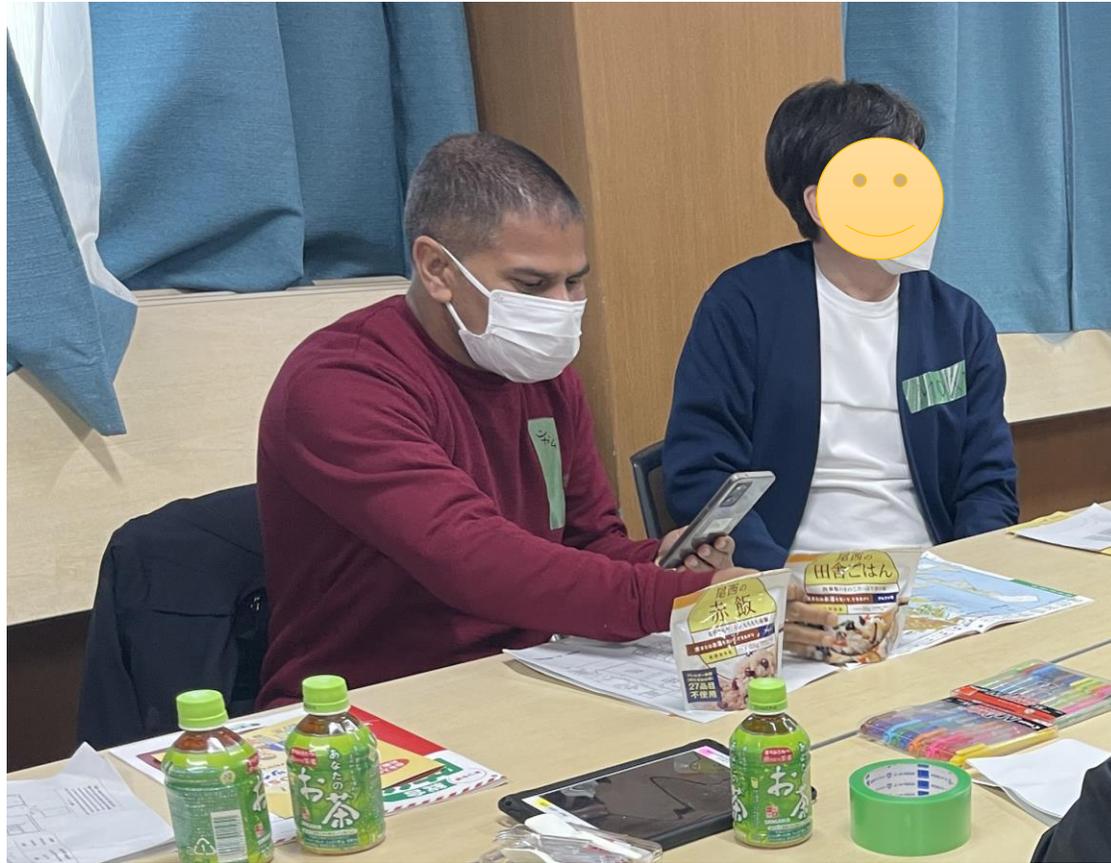
受付用紙に記入

日本語・英語
交じりで
説明



アプリを使って
項目を確認





アプリを使って
非常食の材料確認



一般財団法人

自治体国際化協会 (CLAIR/クレア)

<https://dis.clair.or.jp/>

災害時多言語表示シート

災害時に避難所や外国人が集まる施設などでご活用いただけるツールです。
「災害時多言語表示シート」の作り方などの動画も併せてご活用ください。

[動画はこちら](#)

災害時多言語表示シート

災害時に使用する用語を多言語に翻訳したシートを公開しています。

【災害時多言語支援啓発動画】

災害時の外国人支援や多言語表示シートの使い方等の動画です。

・ダイジェスト版 (YouTubeのみ)

<https://www.youtube.com/watch?v=koMgqLUx09c>

※動画作成時点以降の「災害時多言語表示シート」の改良点

- ・表示する言語を最大10言語まで拡大
- ・ワード出力機能の追加

災害時多言語支援啓発動画「知識編」

番号	分類	文例	ピクトグラム	選択	一括出力 <input type="checkbox"/>
0101	施設	避難場所		<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>
0102	施設	避難所		<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>
0103	施設	本部	-	<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>
0104	施設	受付		<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>
0105	施設	救護所		<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>
0106	施設	男		<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>
0107	施設	女		<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>
0108	施設	立入禁止		<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>
0109	施設	使用禁止	-	<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>
0110	施設	喫煙所		<input type="button" value="選択"/>	<input type="checkbox"/>

表示件数 :

10



言語数 10言語 (A3横印刷向け) 決定

表示する言語

1 やさしい日本語

2 英語 (English)

3 ベトナム語 (Tiếng Việt)

4 中国語 (簡体字)

5 タガログ語 (Tagalog)

6 タイ語 (ภาษาไทย)

7 インドネシア語 (Bahasa Indonesia)

8 ネパール語 (नेपाली भाषा)

9 ポルトガル語 (Português)

10 ロシア語 (Русский язык)



うけつけ

Reception

Nơi tiếp nhận

咨询处

Tanggapan

ติดต่อ

Posko jaga

सोधपुछ ठाउँ (रिसेप्शन)

Recepção

Приёмная

多言語で確認



自分がどこに誘導されているのか、
何を求められているのか、
見当がつく

『能登半島地震発生直後、とある駅でホワイトボードに
運行状況を書いてお知らせしていたら、誰ともなく
外国語で書き込む人がいて、結果、“多言語お知らせボード”ができ、
様々な言語で情報共有がなされた』というニュースを見た…
それを試してみよう!



② 多言語お知らせ掲示板作成

日本語のお知らせに、
+やさしい日本語
+多言語 を加える

能登半島地域へ派遣された職員が再現した避難所のお知らせボード



アプリで内容
を確認し、
母国語で記入

避難所の生活

7:00	起床
7:30	朝のうけ
8:00	朝食
10:30	ラジオ体操
12:00	昼食
16:00	ラジオ体操
17:00	食事(夕食)
22:00	消灯

散髪希望者は
3/24(日)17:00まで
本部室に記入

物販ラビリー期間
3/25 ~ 3/29
10:00 ~ 17:00
英語で

お薬が必要な人は
本部室に相談を

犬猫の一時預かり

参加者の感想

便利なアプリが
ありますね。
アプリを使えば言葉
の壁を怖がらなくても
いいなと思えました。



日本人
参加者

学んだ事を
友人知人に話し
まくっています。
外国の方に限らず、
障害をお持ちの方や
高齢者とのコミュニ
ケーションの大切さを
発信していきます。

掲示板の内容が
分かる人には、
「外国語で書き足して」
と頼めばいいんですね。
掲示物に余白を持たせて、
書き足せるように
します。

外国人対象の訓練
だけでなく、
近隣の日本人と一緒に
訓練をするのは大切。
災害時には、自分達も
力になれると思います。



外国人参加者

ご高齢の方がアプリの
インストールとか簡単
にされるんですね。
難しいだろうというの
は思い込みでした。



自治体
参加者

説明文が
長いと分かりにくい
だけではなく、
翻訳もしにくいですね。
簡潔な文章作成が
大切なことを
実感しました。

今後の展望

@草の根・ご近所

日本人

- ・挨拶をはじめ日常のコミュニケーションが図られる
- ・防災訓練をはじめ、地域のイベントに外国人が参加できるように工夫・配慮する
 - 災害時に外国人住民と助け合う関係が構築される



外国人

- ・外国人コミュニティーへ防災関連の経験や情報共有
 - より多くの外国人が防災訓練をはじめ、地域のイベントに参加するようになる
 - 災害時にご近所と助け合う関係構築



今後の展望



@自治体

- ・能登半島地震以降、防災・減災に対する意識の高まり
- ・外国人住民を要支援者/要配慮者と認識する自治体の増加
 - 事例を紹介することにより、自治体が公民館や地域自主防災組織と一緒に同様の訓練を展開
 - 日本人住民と外国人住民が一緒に参加する訓練の企画実施
 - 外国人を要支援者/要配慮者と捉えるだけでなく、支援側の一員としても捉える

@EPIC/愛媛県外国人相談ワンストップセンター

- ・災害時に頼ってもらえるような相談窓口になるように、
平時から対応や広報に努める
- ・市町の防災・危機管理担当者との連携 (via国際交流主管)



災害時外国人支援に繋げる 予防的支援（平時にやっておくこと）



安全に安心して
暮らせる社会

個人の
尊厳と人権が
尊重された社会

多様性に富んだ
活力ある社会

*「目指すべき外国人との共生社会のビジョン(3つのビジョン)」
外国人との共生社会に向けた
ロードマップ

<https://www.moj.go.jp/isa/content/001374707.pdf>

Thank You

감사합니다

非常感谢

Grazie mille

Чоң рахмат

អរគុណ

ありがとう

ございました

Agiyaman la unay
Terima kasih banyak

Велике спасибі

ကျေးဇူးအများကြီးတင်ပါတယ်
ငယ်တပည့်များလေးတို့
အလေးတင်စွာတင်စားလှူဒါန်း
আপনাকে অনেক ধন্যবাদ

Mahalo nui loa

मुरी मुरी धन्यवाद

Cảm ơn rất nhiều

Muito obrigado

Asante Sana

دیره مننه له تاسو سره