

京都府内市町村国際化協会
災害時外国人支援ワーキング会議

京都府内市町村国際化協会
災害時外国人支援
モデルマニュアル

2018（平成30）年3月 改訂
公益財団法人京都府国際センター

マニュアルの作成に当たって

地域住民の安心・安全を図るために行政機関が諸災害に備え定める「地域防災計画」には、外国人住民を念頭に置いた記載がなされています。それは、外国人住民の場合、言葉、文化・習慣、災害への理解度などが異なることが多いため、日本人に向けた対策・対応に加えて様々な配慮が必要になるからだと考えられます。

しかし、その趣旨に基づく具体的な取組事例は少なく、必要性さえ幅広い理解を得ているとは言いがたい状況にあったことから、（公財）京都府国際センター（以下“KPIC”）では、この間、啓発を主な目的に研修や訓練を実施してきました。その結果、現在では、京都府内でこのテーマに関心を持って取り組まれる市町村国際化協会（以下“市町村協会”）が少なからず現れていることは、大変心強いことです。

そこで、従来の啓発的な取組とは別に、平成27年度から、関心の深い市町村協会を中心にワーキング会議を開催し、相互に顔の見える関係を構築するとともに、京丹後市をモデル事例として市町村協会が災害時に取るべき行動を具体的に示すマニュアルの作成に取り組み、平成28年11月に「災害時外国人支援モデルマニュアル（第1次案）地震編」を作成しました。

改訂に当たって

「災害時外国人支援モデルマニュアル（第1次案）地震編」は、KPICがこれまで実施した研修や訓練での被災想定や作業内容等に基づき作成したものです。

平成30年3月末現在までのところ、京都府内においては、災害多言語支援センターが設置されたことはなく、その運営に携わった経験者も多くはありません。

一方、この間KPICでは、ワーキング会議において、多くの市町村協会及び市町村の参加により、引き続き研修や訓練を重ねてきたほか、近畿地域国際化協会連絡協議会や全国地域国際化協会連絡協議会などへの参加を通じて他地域の国際化協会や自治体国際化協会などとの連携を図ってきました。

そこで、このたび、実際に災害多言語支援センターの設置・運営に携わった経験のある方々をはじめ災害時外国人支援に造詣の深い方々のご協力を得て、当マニュアルの改訂を行うことにいたしました。

活用に当たって留意いただきたいこと

- ・当マニュアルは、市町村協会がそれぞれの“災害時外国人支援マニュアル”を作成する際、参考にしていただく目的でKPICが作成し、災害時または平時から対応・準備が必要と思われることを列挙しています。
- ・主に、平時からの準備事項と発災直後から数週間程度の対応について取り上げており、その後の生活再建期は含んでいません。
- ・通訳時の留意点や相談対応の内容や回答例、留意点、様々な専門機関等についても、今後追記が必要であると考えています。
- ・また、支援の対象として想定しているのは、それぞれの地域に住む外国人住民であり、外国人旅行者（観光客）に対しては、別途、対応が必要と考えます。
- ・地域ごとに想定される災害、在住外国人数、国籍・地域、属性、日本語理解レベル、支援者の言語能力などが違うため、当然ながら災害時に必要な対応は大きく異なることになります。また、市町村協会は、団体ごとに、組織規模、体制、会員・ボランティア数、人口、避難所の数、行政の災害時外国人支援体制などが異なります。
- ・従って、市町村協会において、自らの協会や地域の状況を勘案し必要なことを抽出し、修正・追加していただきたいと思います。
- ・このマニュアルは、KPICがこれまで実施した研修や訓練での被災想定や作業内容等に基づき作成したのですが、これが唯一の正しい内容であると言えるものではありません。また、このたび、災害時外国人支援に造詣の深い方々のご協力を得て改訂を行いました。が、これで完成ということではなく、今後も追加や修正を続けていく必要があるものと考えています。
- ・また、災害は常に想定を超えるものです。マニュアルをベースにして、各協会を考え、臨機応変に動けるよう、市町村とも連携した訓練を日ごろから重ねていくことが重要です。

外国人が災害時に困ること

地震は身近ではない

日本に生活する外国人住民は国籍・地域、文化ともに様々です。出身地域によっては、地震等の経験がほとんど無いことに加え、災害に対する知識が乏しいためどのように行動してよいのか分からず、多数の外国人が不安を抱き、場合によっては孤立し、また安全な行動ができないことが予想されます。

通常の日本語の情報では理解できない

外国人の被災者の中には、日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受け取ることができない人もいます。簡単な日本語での日常会話ができる外国人でも、通常のニュースを理解することは非常に難しいと言われています。特に災害時に使われる日本語（給水、不通、リ災証明など）は、日常生活では使わないものが多いため、外国人には理解がより困難になります。外国人住民に必要な情報を正確に伝えることは、被災者を減らすためにも非常に重要です。

外国人が困ることと必要な支援

災害直後

	なぜ？	対処
・ どう対応したら良いかわからない ・ 慌てて外へ飛び出て怪我をした ・ $\begin{matrix} \text{TM} & \approx & \gamma & \neq & \text{L} & & \text{O} & \parallel & \text{r} \\ & & \text{L} & & \text{O} & & \parallel & & \end{matrix}$	⇒ 地震って何？地震を経験したことがない ⇒ 防災訓練を受けたこともない	⇒ 平時に地震などの災害や防災について説明しておく ⇒ 直後には何が発生したのかを説明する
・ 何が起きているのかわからない	⇒ 案内文書が届いても日本語が読めない ⇒ 広報車、防災無線で話している日本語が分からない ⇒ 情報を教えてくれる人がいない	⇒ 理解できる言語や「やさしい日本語」での情報提供を行う ⇒ 日頃からコミュニケーションを図れる関係性を築いておく

避難所生活期

・ 避難所に行かない $\begin{matrix} \text{L} \\ \frac{1}{8} \int \sqrt{} \end{matrix}$ ・ 炊き出しなどの支援を受けない ・ 母国の家族に連絡できない	⇒ 避難所を知らなかった、日本人だけのものだと思っていた ⇒ $\begin{matrix} - & & \text{TM} \\ & \text{8} & \Delta \geq \end{matrix}$ 炊き出しって何？()が配給されることを知らなかった ⇒ 宗教やアレルギーにより食べられないものがある ⇒ 情報が日本語だけ ⇒ 連絡方法がわからない	⇒ 平時から情報の周知を図るとともに訓練等により理解を深める ⇒ 理解できる言語や「やさしい日本語」での情報提供を行う ⇒ 避難(所)生活での不安やトラブル、困っていることなどを聞き取り、その解消のための支援(仲立ち)を行う
---	---	--

生活再建期

・ 給付金、仮設住宅の手続きがわからない ・ パスポート、在留カード、ビザの手続きは？ ・ 給与が未払いなのだけけれど？ ・ 仕事はどうやって探せばよい？	⇒ 日本の規則や手続き方法などが外国人には十分理解できない(理解が難しい)。	⇒ 外国人だけでは困難な手続きなどを支援する
--	--	--

目次

マニュアルの作成に当たって

外国人が災害時に困ること

A. 平時にすべきこと

- A-1 物の備え
- A-2 情報の備え
- A-3 体制の整備（概要理解と事前調整）
- A-4 研修・訓練

災害発生時の対応の流れ

災害多言語支援センターの設置検討

B. 発生直後にすべきこと

- B-1 安全確認
- B-2 初期情報収集
- B-3 初期情報発信
- B-4 会員、ボランティア等への支援依頼
- B-5 情報／相談窓口対応
- [参考] これまで開設された「災害多言語支援センター」の事例

C. 災害多言語支援センターの設置・運営

- C-1 開設してまず行うこと
- C-2 班・役割分担
- C-3 他団体との連携、協力、調整
- [参考] ハラル等、食事への留意事項

資料、「災害多言語支援センターの設置・運営」に係る様式、事例

- C-1 開設してまず行うこと
 - ① 災害多言語支援センター開設の告知事例
 - ② 多言語支援センター名簿（様式）
 - ③ 各班名簿（様式）
- C-2-2 情報班
 - ④ 発信情報の事例（日本語）
 - ⑤ 発信情報の事例（英語訳）
 - ⑥ 発信情報の事例（やさしい日本語変換）
 - ⑦ 情報発信リスト（様式）
- C-2-3 巡回・相談班
 - ⑧ 外国人が避難している避難所リスト（様式）
 - ⑨ 日別活動内容レポート（様式）
 - ⑩ 日別活動内容レポート（記入例）
 - ⑪ 相談記録用紙（個人カルテ様式）
 - ⑫ 相談記録用紙（個人カルテ記入例）
- その他 ⑬ 重要な発信情報への多言語付記

A. 平時にすべきこと

これまでの震災などを通じて得られた教訓として、普段から災害に備えておくこと、他団体との連携や体制の整備をしておくことの重要性が強調されています。

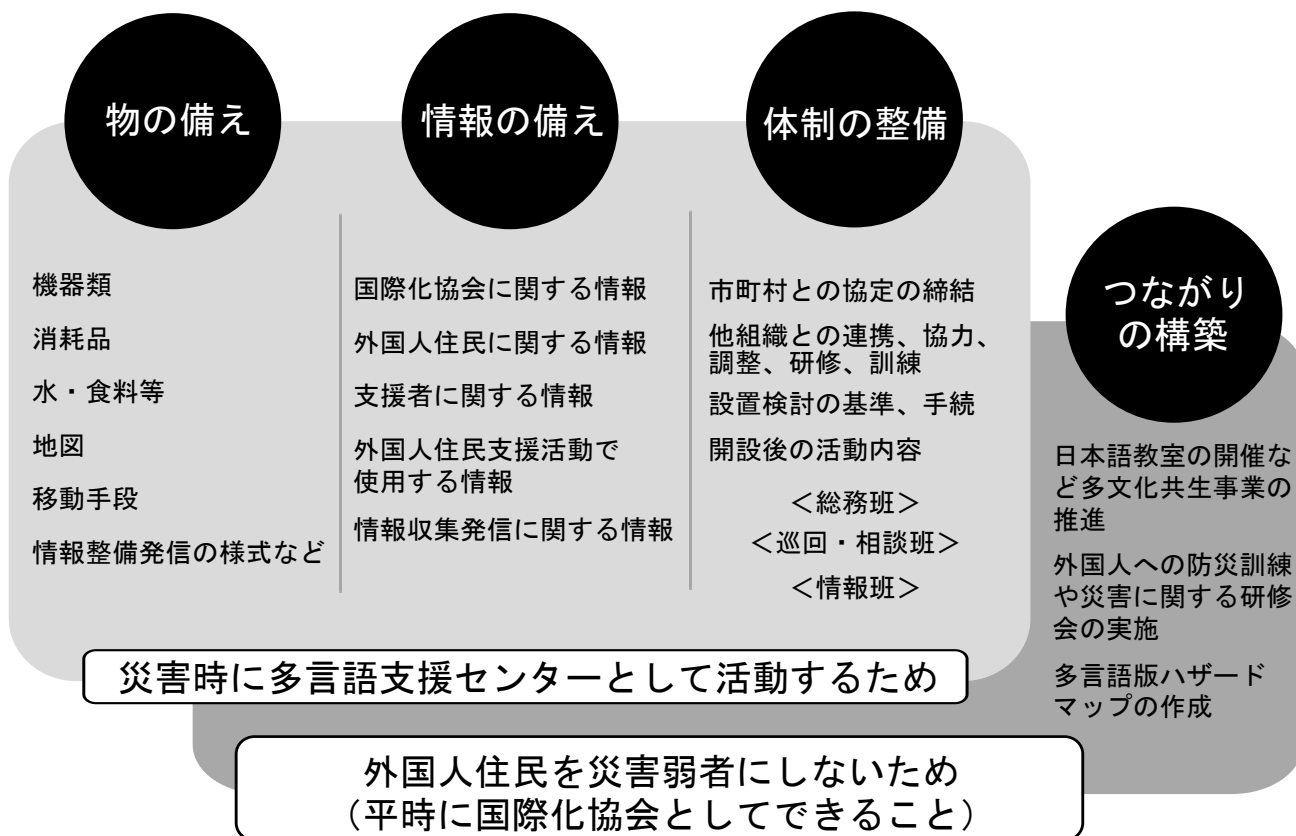
特に、災害多言語支援センターの設置・運営をはじめとした災害時における外国人支援に関する協定の締結など市町村との連携・協力のあり方について、整理しておく必要があります。

災害時には想定外の事態が生じることも多いため、できるだけ幅広い可能性に備え、対応できる力を養っておくことが大切です。

以下の図は、平時にすべきことの関係性を表したものです。

この図を参考に、どのような備えが必要か、その備えは十分かなど点検するとともに、備えが不十分なところについては、平時の間に備えるようにしておきましょう。

平時にすべき備えの全体像



A-1 物の備え

災害時、市町村協会としての機能を維持するため、物の備えが必要です。

区分	品名	数量	準備チェック	備考
機器類 ※ 市町村協会の事務所や災害多言語支援センターとして想定されている場所が、災害により使用できなくなった場合に備えて、持ち運び可能な機器の準備ができると心強いでしょう。	携帯電話			
	パソコン			
	プリンタ			
	カメラ			
	携帯充電器			定期的に充電状況を確認しましょう
	バッテリー			
	ラジオ			
	テレビ			
	インターネット環境 Wi-Fi LAN ハブ 電源タップ			
	電話			
	FAX			
	卓上ライト			
	電子辞書			
	ホワイトボード			
消耗品 ※ 消費期限や劣化の有無について定期的に点検しましょう。	非常食			
	水			
	寝袋			
	毛布、マット			
	防寒着			
	簡易トイレ			
	ヘルメット			
	安全靴			
	ビブス			
	乾電池			
	ローソク			
	ライター			
	ガムテープ・養生テープ			
	カラーガムテープ			
	セロテープ			

※様式等は、停電の可能性を考え、予め印刷しておきましょう。

区分	品名	数量	準備チェック	備考
消耗品	マジック			
	ビニールひも			
	USB（メモリ類）			
	ライト（懐中電灯）			
	コピー用紙			
	模造紙			
	ポストイット			
	筆記用具			
	油性マジック			
	マーカー			
	フラットファイル			
	クリップボード			
	マグネット			
地図	住宅地図			
	道路地図			
	大判白地図			
移動手段	車			
	バイク			
	自転車			アシスト自転車
情報整備発信 の様式など	スタッフ名簿			
	相談記録用紙			
	多言語表示シート （数部印刷して保存）			
	進捗状況表			
	災害多言語支援セン ターのお知らせ （多言語チラシ）			
	来訪者受付簿			
その他必要品 （自由記入）				

※様式等は、停電の可能性を考え、予め印刷しておきましょう。

A-2 情報の備え

災害時、国際化協会としての機能を維持するため、情報の備えが必要です。

★収集した個人情報の管理に注意してください。

区分	項目名	準備チェック			備考
国際化協会に関する情報	役職員の連絡先				
外国人住民に関する情報① 地域内外国人住民について情報収集、リスト作成	居住する地域				
	勤務先				
	学校				
	日本語レベル				
	家族構成				
	翻訳言語				
外国人住民に関する情報② 災害時外国人住民支援マップ	居住する区域				
	よく訪れる場所				
	避難所等				
支援者に関する情報	協会会員の連絡先				
	ボランティアの連絡先				
	支援団体の連絡先				
	外国人コミュニティ代表者キーパーソンの連絡先				
外国人住民支援活動で使用する情報	地域の(難読)地名の読み				
	地域の主要施設の外国語翻訳				
	病院等の連絡先(外国語が話せるかどうかも確認)				
	連絡先	警察・消防署			
		市町村担当部所			
		協定・パートナー			
		KPIC			
		管内避難所			
	市町村ボランティアセンター(社会福祉協議会)の連絡先				
情報収集発信に関する情報	領事館等の連絡先				
	マスコミの連絡先				

※様式等は、停電の可能性を考え、予め印刷しておきましょう。

区分	項目名	準備チェック			備考
その他 (自由記入)					

※様式等は、停電の可能性を考え、予め印刷しておきましょう。

A-3 体制の整備（概要理解と事前調整）

外国人住民の支援に当たっては、支援体制を素早く整えることが求められます。また、他団体の協力も大変重要です。日頃からこれらの団体と連携を密にし、災害発生時の協力体制を事前に構築しておく必要があります。

A-3-1 災害多言語支援センターの概要理解

避難所が多数開設され、外国人被災者が相当数滞在することが見込めれば、「災害多言語支援センター」の開設を検討する必要があります。（災害多言語支援センターに関する詳しい内容は、「C. 災害多言語支援センターの設置・運営」を参照して下さい。）

1. 災害多言語支援センターとは

大きな災害が起きた時、外国人被災者の多くは日本語で発出される情報を理解できないため、

- －何が起こったのか、どう行動すればよいのか分からず不安を感じる、パニックに陥る。
- －適切な対応ができないため、身の安全や健康が危険にさらされる。
- －被災者支援制度を知らずに不利益を被り、その結果、生活復興、再建が遅れる。

ということがないように支援を行うため、一時的に開設される組織です。

2. 役割

- ・ 行政機関が出す災害情報を多言語・やさしい日本語に変換し、ちらしやホームページ、SNS等で外国人被災者へ伝えます。
- ・ 避難所等、外国人被災者を訪れ、状況を尋ねたり、相談に乗り必要な情報を届けます。
- ・ 外国人の被災状況等、様々な問い合わせに対応します。

3. 設置・運営主体

- ・ 日本人住民の保護と同じく、外国人住民の保護を図る責任は一義的に市町村にあるため、市町村の地域防災計画や関係規定に災害多言語支援センターの設置・運営主体を明記した上で、市町村と市町村協会等との連携体制を明確にしておくことが必要です。
- ・ 設置・運営のあり方としては、市町村が施設や備品、消耗品を準備し、市町村の責任において設置した上で、市町村協会の役職員・ボランティア等の協力を得ながら運営することを想定していますが、外国人住民が少数であり特定できるなど地域事情によっては、市町村が直接その役割を担うことも考えられます。

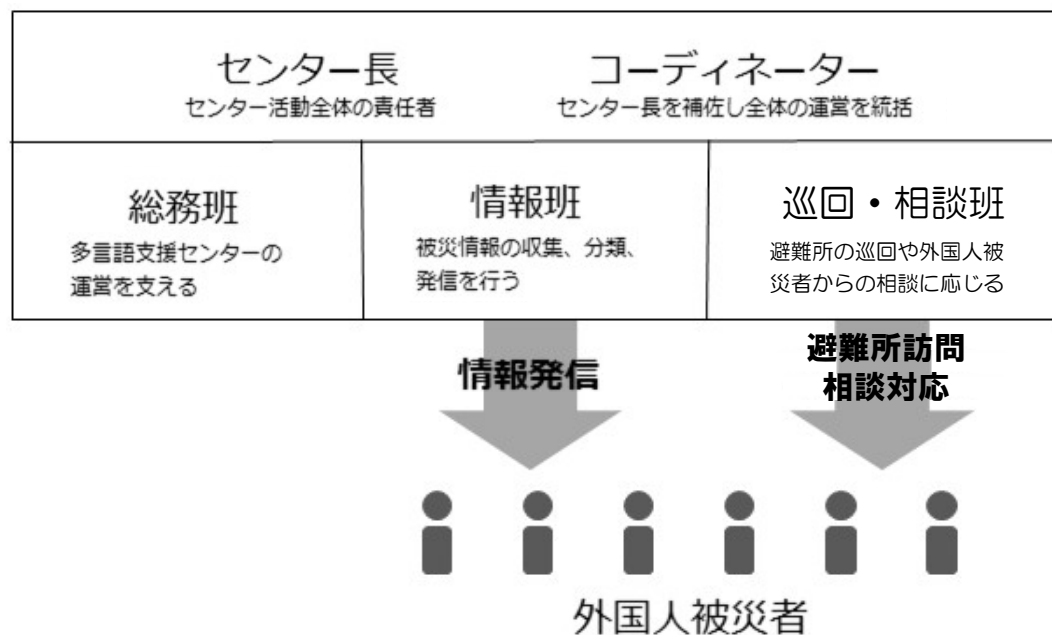
4. センター長の役割

- ・ 運営責任者として災害多言語支援センターを代表し、重要事項を指示、判断します。
- ・ 行政機関や（一財）自治体国際化協会、駐日外国公館、マスコミ等との対応や調整に当たります。

5. コーディネーターの役割

- ・ センター長を補佐し、災害多言語支援センター全体の運営を総括します。
- ・ 特に、各班の体制や進捗状況を把握し、効率よく作業が進むよう助言・指導、各班間の調整を行います。
- ・ 近畿地域国際化協会連絡協議会や府内市町村協会との連絡・調整を行います。
- ・ 長期化する場合に備え、複数人のコーディネーターが交代して任にあたる体制が望まれます。

災害多言語支援センターの機能



6. 災害多言語支援センターの設置基準

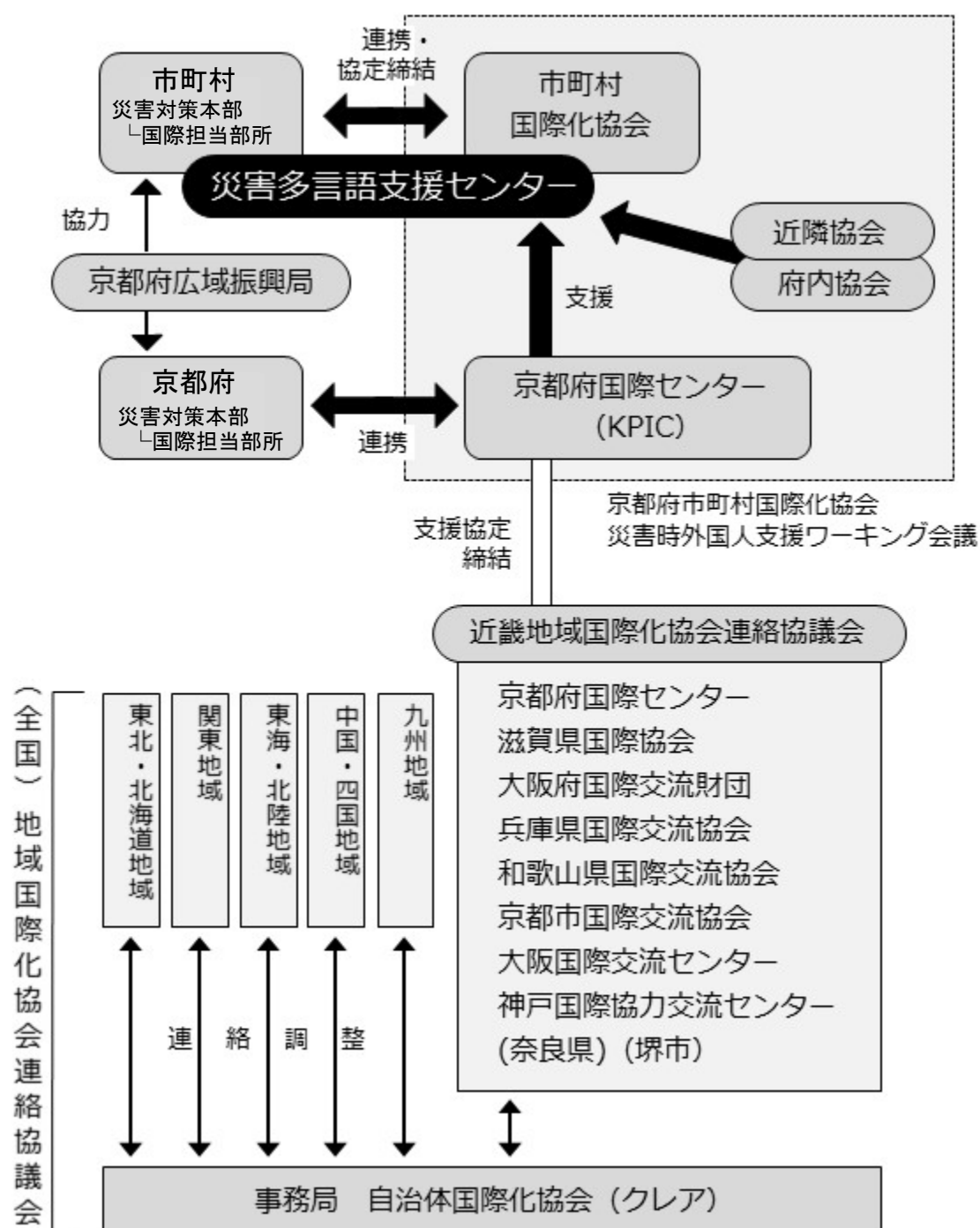
- ・災害多言語支援センターの設置は、一義的には市町村の判断においてなされるべきものですが、設置基準について、市町村において災害対策本部が設置された場合など、事前に市町村と取り決めておきましょう。
- ・設置する際の「場所、経費、人員の応援、物資調達の協力等」についても、事前に市町村と取り決めておきましょう。
- ・上記のことについては、市町村と設置・運営についての協定を結んでおくことが必要です。

▶ 開設基準となる項目と基準値を、事前に決めておきましょう。

災害多言語支援センターの設置に当たっては、災害の規模だけではなく、外国人住民の避難状況(被災状況)や災害対策本部の設置状況など一概には判断できないことが予想されます。最終的には、設置責任者である市町村が総合的に判断すべきことですが、できるだけ事前に市町村協会、市町村等で協議し想定しておくことが望ましいと思われます。

※東日本大震災において、仙台市災害多言語支援センターが設置された時は、仙台市に災害対策本部が設置されたことがひとつの目安となりました。

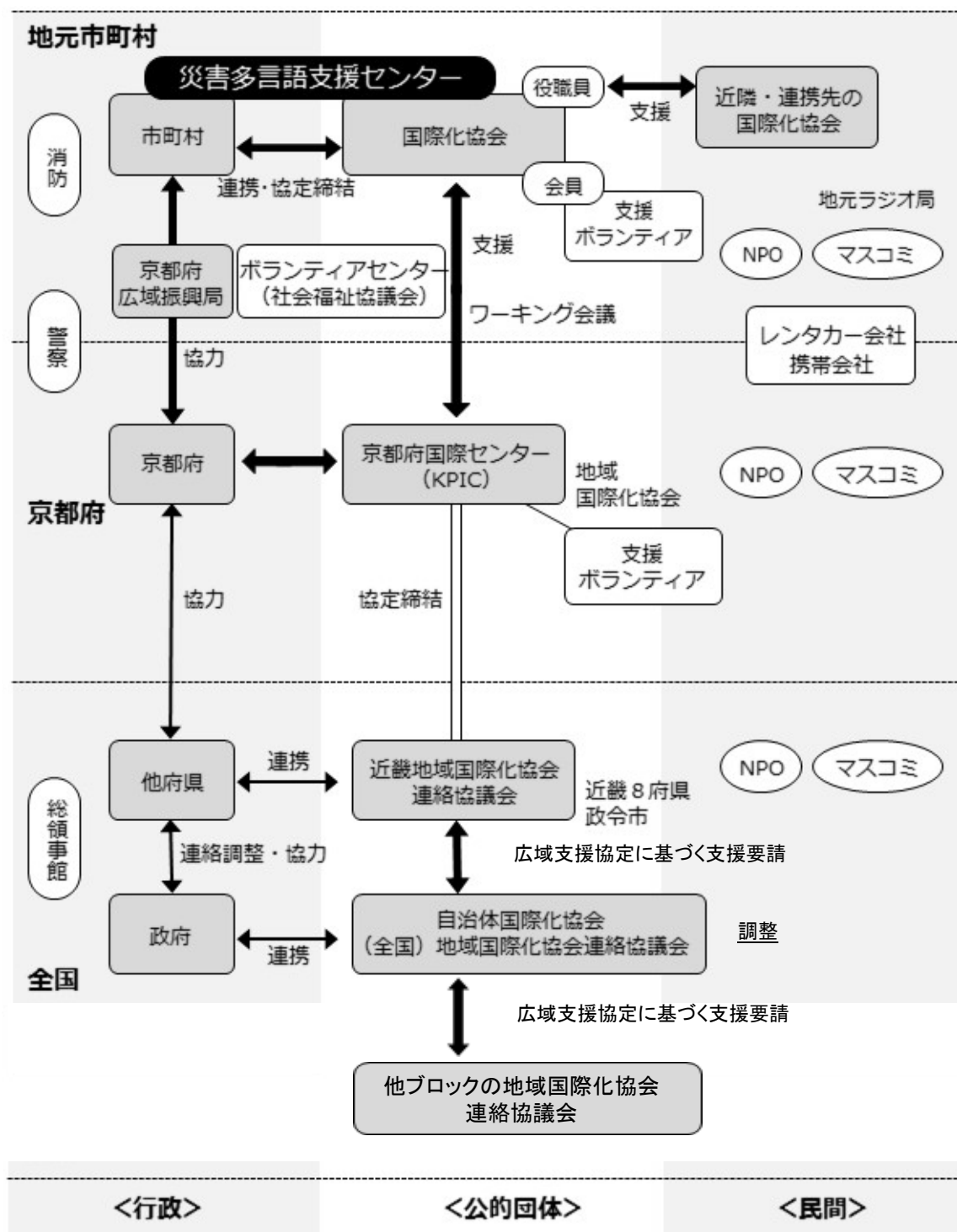
A-3-2 市町村協会・市町村と関係機関との連携・協力モデル



A-3-3 他組織との連携、協力、調整

外国人支援のための広域連携としては、地域国際化協会によるブロック間連携が進められています。

他組織との連携、協力関係



A-4 研修・訓練

次のことに留意すると、効果的な研修・訓練となります。

- ・啓発のための研修・訓練は別途必要ですが、支援体制を整えるための研修・訓練にするためには、到達点を明確にし、それに適する参加対象者を選びましょう。
- ・特に、災害多言語支援センターに関する研修・訓練は、同センターが一つの「組織」になりますので、組織運営に関するものか、翻訳通訳・相談対応等スキルアップのためのものか、誰が何を学ぶ研修・訓練なのか明確にして企画しましょう。
- ・他地域が実施する研修・訓練に参加して（他地域にも参加を呼びかけて）、地域間で相互につながり顔の見える関係を作る場にもしましょう。
- ・災害発生時に臨機応変に対応できるよう、市町村と連携した訓練を日頃から行うことが重要です。

1. 災害時外国人支援研修 ＜支援者向け＞

- ・入門研修
 - ー災害時外国人支援の必要性と支援作業の概要
- ・専門分野研修
 - ーやさしい日本語研修
 - ー通訳・翻訳研修
- ・コーディネーターの養成
 - ーコーディネーターの役割理解
 - ー求められるスキル、能力の習得

2. 災害時外国人支援訓練（災害多言語支援センター設置・運営訓練）＜支援者向け＞

- ・情報発信訓練
- ・避難所巡回訓練

3. 外国人住民のための防災研修・訓練 ＜外国人住民向け＞

- ・災害・防災研修
 - ー想定される災害についての学習
 - ー防災街歩き、災害時の行動シミュレーション
 - ー多言語版ハザードマップの活用、避難所確認
 - ー防災グッズ・家具の固定等
- ・防災訓練
 - ー防災センター見学・災害体験
 - ー総合防災訓練への参加（通訳や支援者が同行）
 - ー地域防災訓練への参加（通訳や支援者が同行）

※日本語教室での防災用語の学習や多言語版ハザードマップの作成など防災研修・訓練以外で、またその準備として取り組むことも大切です。

4. 災害時外国人支援ボランティアの養成

コミュニティリーダー、外国人住民、CIR、ALT等の人材をいかし、次の機能を担うことのできるスキルあるボランティアを養成しましょう。「語学能力」だけでなく、「災害時に外国人住民の置かれる状況に共感できる力」を併せ持つことが鍵になると考えられます。

- ・通訳、翻訳
- ・やさしい日本語への変換
- ・災害多言語支援センターにおけるスタッフとしての活動

災害発生時の対応の流れ

災害発生後の対応

災害発生後の対応は、下記のとおりです。これらを実施するために体制の整備が必要となります。

市町村国際化協会としての活動

災害多言語支援センターとしての活動

災害多言語支援センターの設置検討

災害発生

B-1 安全確認

B-2 初期情報収集

B-3 初期情報発信

B-4 会員、ボランティア等
への支援依頼

B-5 情報/相談窓口開設

B-3～B-5の活動内容は、
実質的に「災害多言語支援センター」
の活動を開始していると言える。

災害多言語支援センターの設置・運営

C-1 開設してまず行うこと

C-2 班・役割分担
(総務班、情報班、巡回・相談班)

C-3 他団体との連携・協力・調整

一つの組織体となる
「災害多言語支援センター」を
開設せずに、引き続き、市町村
国際化協会活動として継続す
ることも考えられる。

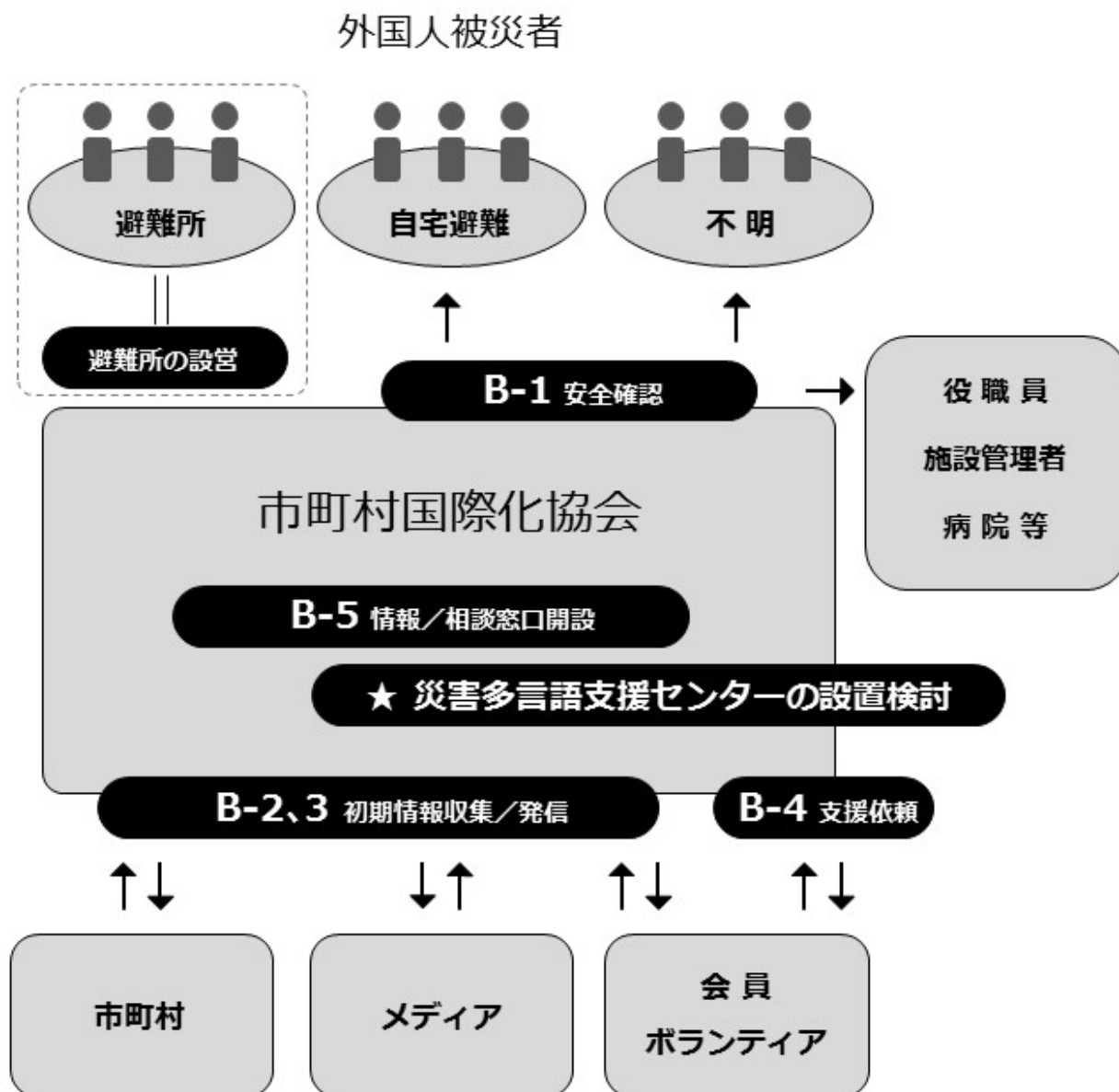
※支援センター開設基準を
どのように定めるかによる。

「災害多言語支援センター」への移行が
望ましい。

- ◇実施体制の明確化
- ◇他団体からの支援受入
- ◇外部との円滑な連絡調整・連携

B. 発生直後にすべきこと

発生直後の行動フロー図



B-1 安全確認

まず安全確認を行い、施設の安全を確かめましょう。

- ・初期消火、けが人の応急手当、消防署(119)への連絡
- ・施設安全管理者へ連絡、避難経路等について情報収集
- ・来館者の安全確保、避難誘導
- ・役職員(出張/休み)の安全確認
- ・施設の被害状況、情報手段(電気、電話、インターネット等)の確認

災害時に役職員から協会へ連絡を入れるシステムを、平時から準備しておきましょう。

(以下、「A-2 情報の備え」も併せて参照してください。)

B-2 初期情報収集

災害に関する情報を収集しましょう。

- ・地震の震源、規模、各地の震度
- ・火災、洪水等の発生箇所、規模等
- ・被災状況
- ・外国人被災者の有無
- ・避難所設置状況

主な情報収集方法

- ①ラジオ、インターネット、テレビ、新聞等から情報を抽出する。
- ②国(内閣府、総務省、国交省、厚労省、外務省等)、府、市町村などから入手する。
- ③被災地域内在住の職員、会員、支援者などから被災情報を収集する。
 - ※市町村災害対策本部やボランティアセンターから情報を入手できるように、協定を締結するなど平時から準備しておきましょう。
 - ※外国人住民の集住状況や想定される避難先など、平時から外国人住民の状況の把握に努めましょう。(個人情報に関することもあるので、市町村はもとより、外国人住民の理解を得るなど十分な関係性の構築が必要です。)
 - ※KPICへ被災情報を連絡し、情報を共有しましょう。

B-3 初期情報発信

会員やボランティアに翻訳・通訳の支援を依頼して、収集した情報を多言語・やさしい日本語に翻訳し、外国人被災者に向けて発信しましょう。(資料編④～⑥を参照してください。)

※主な情報発信方法としては、Web、Facebook、ラジオ放送などがあります。

※また、外国人住民のコミュニティを代表する人がいる場合には、その代表者やキーパーソンに協力を求め情報を収集・発信することも有効です。

※地域により状況が異なるため、平時からどのような方法がよいか、検討しておきましょう。

※翻訳、通訳を依頼できる支援者を平時から確保しておくことが重要です。

※地域内で翻訳者が確保できない場合は、KPICに支援要請をしてください。

B-4 連携機関、会員、ボランティア等への支援依頼

被災状況を確認し、今後支援を依頼する可能性があることを伝えておきましょう。

B-5 情報／相談窓口対応

災害発生直後には、外国人被災者や領事館からの問い合わせ、マスコミ取材、ボランティアの申し出等災害について様々な問い合わせや相談等が数多く寄せられることが予想されるため、平時の相談対応業務を拡大し対応者を増やして対応しましょう。

※日本語教室や貸スペースを有する協会は、外国人を中心に被災者が集まり、実質的な”避難所”になる可能性があります。避難所としての機能を果たすのかどうか、どの避難所に誘導するのかなど、市町村と事前に取り決めておくことが重要です。

引き続き、被害状況、関係者の安否確認、支援ニーズ（避難状況）の有無など情報収集や市町村、KPIC 等他団体との連絡・調整に当たしましょう。

※災害対策本部から情報を入手できるように、市町村と事前に協定を結んでおくようにしましょう。

また、必要により、連携機関、会員、ボランティア等への協力依頼を続けましょう。

京都には、留学生や技能実習生など若い外国人住民も少なくありません。災害により、外国人住民が孤立することのないよう、いろいろな手段を尽くすことが必要ですが、外国人住民の中には、こういった若い人たちをはじめとして、支援者として活躍できる人たちもおられます。そのためにも平時から外国人住民や地域の大学、企業等との連携を構築していくことが重要です。

※災害発生直後の対応が長時間に及ぶことも想定されるため、毛布、マット、寝袋、水、非常食、簡易トイレなどの準備について、平時から市町村担当課と話し合っておきましょう。

[参考]

これまでに設置された「災害多言語支援センター」の事例

- ・ 阪神・淡路大震災（1995年）

「外国人地震情報センター」（田村太郎氏が主導）

- ・ 新潟県中越地震（2004年）

長岡市国際交流センターを拠点に外国人被災者支援を実施

- ・ 新潟県中越沖地震（2007年）

「柏崎災害多言語支援センター」（（財）柏崎地域国際化協会）

- ・ 東日本大震災（東北地方太平洋沖地震）（2011年）

「仙台市災害多言語支援センター」（（公財）仙台国際交流協会）

「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」（（特活）多文化共生マネージャー全国協議会）

- ・ 平成28年熊本地震（2016年）

「熊本地震災害多言語支援センター」（（一財）熊本市国際交流振興事業団）

C. 災害多言語支援センター の設置・運営

C-1 開設してまず行うこと

災害多言語支援センターを開設した時は、まず下記の作業を行いましょう。

災害発生直後から行っていた情報収集や情報発信、相談対応などは、災害多言語支援センターの業務として引き継がれることになります。

センター開設を公表

- ・看板、ちらし、Facebook、Web、記者発表など外国人住民や支援者に開設の情報が伝わるようにしましょう。
- ・KPICへ連絡

災害多言語支援センター体制の確立

- ▶センター長【1名】（地域国際化協会事務局長など）
 - ・センター活動全体の責任者（統括者）
 - ・マスコミ取材等対応など
- ▶コーディネーター【複数名】（地域国際化協会職員、多文化共生マネージャーなど）
 - ・他団体と連携・協力しながら、参加ボランティアや他地域からの応援人員を適切に配置、指揮し、センターを運営する。
 - ・活動が長期にわたることが想定されるため、交代して業務に当たれるよう複数名が必要です。
 - ・また、地元の事情が分かる人を含めておくことも必要です。
 - ・あらかじめ想定できる人を決めておき、訓練等を実施しておくといよいでしょう。
※平成30年度の「災害時外国人支援情報コーディネーター制度」に基づく全国的なコーディネーター派遣応援体制の整備に向け、検討が進められています。
- ▶班、役割分担の決定（地域国際化協会職員、他協会等からの応援、ボランティア等）
 - ・外部（他市町村・協会役職員、ボランティア）からの応援もあり、交替しながらの業務となるため、個人情報や機密情報の取扱い・保護に留意が必要
- ▶機材設置、消耗品等調達
 - ※災害多言語支援センターの開設に当たっては、代替施設を含め、設置場所や設置環境などについて事前に市町村と協議しておくことが必要です。
 - ※大使館や領事館、マスコミなどからの問い合わせも予想されますので、その対応も想定しておきましょう。

C-2 班・役割分担

災害多言語支援センターは、「センター長」「コーディネーター」「下記の3つの班」から組織されます。
ただし、スペース、作業人員の多寡あるいは時間の経過などに応じて、班の分割や統合など柔軟に運営することも必要です。

総務班

人員体制の管理や予算管理など、多言語支援センターの運営を支える班です。

情報班

災害情報の収集から分類、発信までを担当する班です。外国人被災者に向けて発信するため、情報の「多言語化」や「やさしい日本語化」といった作業を行います。

巡回・相談班

外国人が滞在している避難所を訪問し、外国人被災状況の把握を行います。また避難所での情報掲示、情報提供や、外国人被災者の相談対応を行います。なお、市町村の規模（面積）や災害多言語支援センターの人員体制、時間の経過状況などによっては、避難所と連携を図り状況把握や情報伝達方法に工夫をするなどして、巡回訪問と災害多言語支援センターでの相談対応の割合を見直すなど臨機な対応も必要になります。

▶ 「C-2-1 総務班」を参照

▶ 「C-2-2 情報班」を参照

▶ 「C-2-3 巡回・相談班」を参照

災害多言語支援センターの業務内容



C-2-1 総務班

人員体制の管理や予算管理など、多言語支援センターの運営を支えます。

《作業内容》

- ・ 人員体制管理（健康管理）
- ・ 予算管理
- ・ 備品（通信機器等）の調達・設置・管理
- ・ 消耗品の調達
- ・ 保険等の契約関係
- ・ 他団体（府、KPIC、他市町村・協会など）との連絡調整
 - ※要望対応
 - ※人員・物資の派遣依頼
- ・ 看板（張り紙、災害（時）多言語表示シート）作成
 - ※情報班で多言語翻訳。災害時多言語表示シートは、自治体国際化協会HP上に作成システムがあります。
- ・ 初期情報（規模、日時、場所、避難情報等）
 - ※情報班で多言語翻訳、やさしい日本語変換

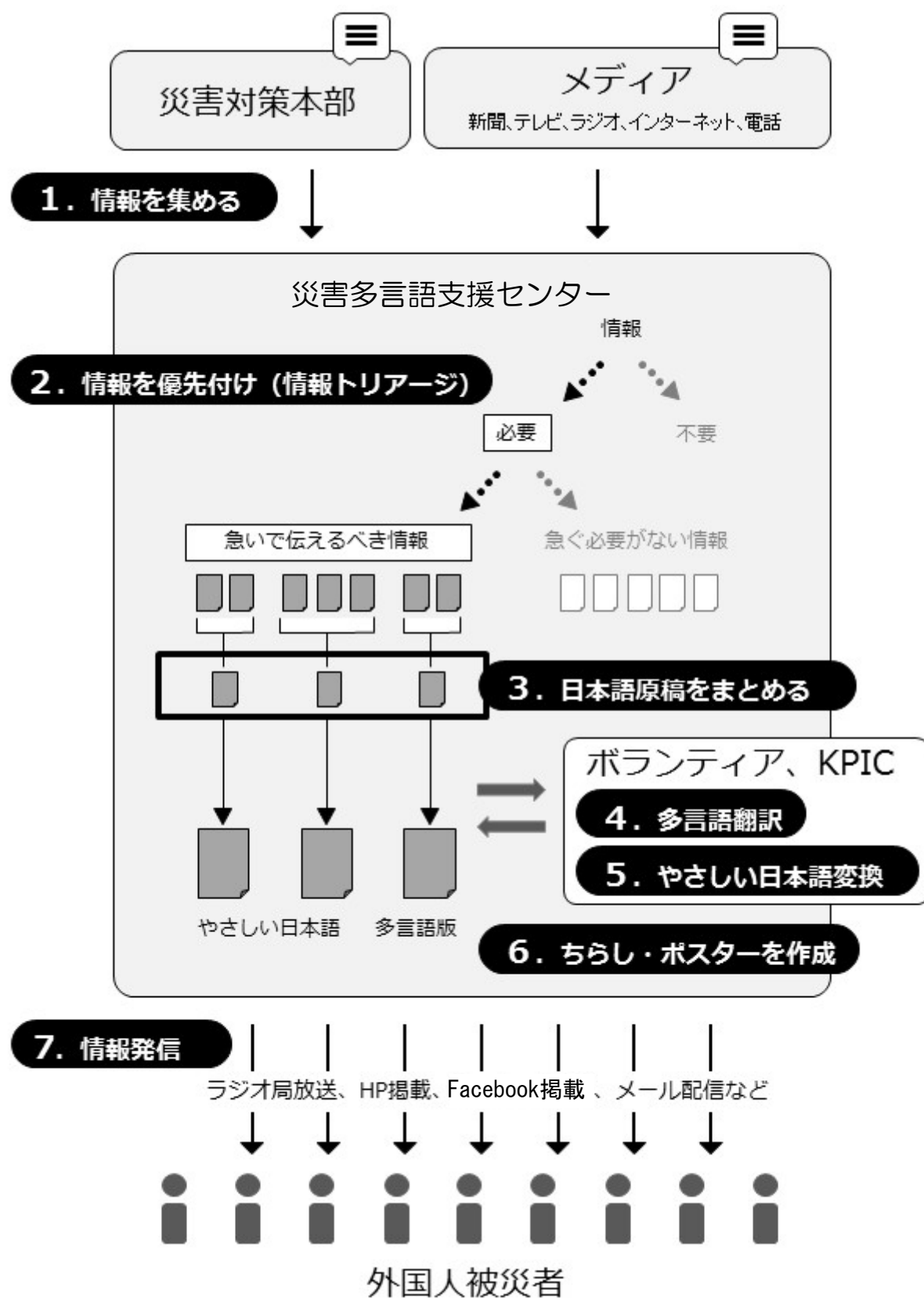
C-2-2 情報班

災害情報の収集から分類、発信までを担当する班です。

- ・ 平時から地域の外国人住民の状況を把握し、必要な外国語への翻訳・通訳ができるボランティア等を確保しておくことが重要です。
- ・ 地域内で翻訳者が確保できない場合は、KPICに支援要請をするなど、他団体との連携も重要です。
- ・ 市町村災害対策本部から情報を入手できるよう、市町村と事前に協定を結んでおくことも重要です。
- ・ 外部からの応援人員のため、主な施設リスト（英語表記）、地名等の読み仮名リストなど必要なリストを事前に準備しておきましょう。

※「A-2 情報の備え」参照

《情報班 作業フロー》



《情報班 作業マニュアル》

1. 情報を集める

- (1) 災害対策本部等から受信する。
- (2) 新聞、テレビ、ラジオ、インターネット等から、生活インフラ、交通インフラ、行政手続、ボランティア情報等を取得する。

2. 情報を優先づけ（情報トリージ）

- (1) 外国人被災者へ伝えるべき情報／不要な情報
- (2) 急いで伝えるべき情報／急ぐ必要のない情報

3. 日本語原稿をまとめる

- (1) 同じ種類に属する情報を集め、それぞれ1～2枚程度にまとめて原稿を作成する。
例) インフラ関係（電気、ガス、水道、電話など）
交通機関関係（バス、電車など）
- (2) 地名、施設名、バス停や駅名にはルビをふる。原則ひらがなで、漢字の後に（括弧）書きで挿入する。
例) 一口（いもあらい）、京福電鉄（けいふくでんでつ）、嵐山線（あらしやません）、西院（さい）駅
- (3) 日付（西暦）、発信元を記載する。
例) 発信：2000年12月31日 0：00
市災害多言語支援センター
- (4) 各翻訳原稿に連番を打つ。
例) ○○市多言語支援センター情報第□□号
- (5) 日本語原稿を複数人でチェック
長期にわたることも想定されるため、交代してチェックに当たれるよう要員を確保するとともに、それぞれの時間帯において最終チェックする責任者を決めておきましょう。
- (6) 完成した日本語原稿を“やさしい日本語”“多言語”に変換・翻訳する。
作業を外部機関やボランティア等へ依頼することもお考えおく。
- (7) ラジオなどで放送する際は、読み原稿を作成する。
- (8) 情報源を保存する。

▶具体的な例については、資料④を参照してください。

4. 多言語翻訳

- (1) 外国語に翻訳。
翻訳する言語の例) 英語、中国語 + 必要な言語
- (2) 外部の支援者に依頼する場合、参考にオリジナル原稿（上記3の元情報）も併せて送信する方がよい。（翻訳の参考になる）。
- (3) 翻訳原稿を複数でチェック。
長期にわたることも想定されるため、交代してチェックに当たれるよう要員を確保するとともに、それぞれの時間帯において各言語で最終チェックする責任者を決めておきましょう。
- (4) 多言語翻訳するときの考え方は次のとおりです。
 - ①言語ごとに、日本語原稿と同じ通し番号を打つ。
例) 英語→E-1, 2... 中国語→C-1, 2... 韓国・朝鮮語→K-1, 2... フィリピン語→F-1, 2...
ベトナム語→V-1, 2... ポルトガル語→P-1, 2... スペイン語→S-1, 2... タイ語→T-1, 2...
インドネシア語→I-1, 2... ネパール語→N-1, 2... ロシア語→R-1, 2... マレー語→M-1, 2...
 - ②日本語原稿を翻訳原稿の下に残しておく。
・Web や Facebook等に掲載する際は、日本語原稿を消去します。
 - ③地名等のローマ字表記は、原則ヘボン式を使用する。
例) し shi ち chi つtsu ふ fu じ・ぢ ji ず・づ zu
 - ④施設等で正式な外国語による名称がある場合は、そのとおり記載する。

▶具体的な例については、資料⑤を参照してください。

5. やさしい日本語変換

「やさしい日本語」にするための規則は下記のとおりです。

- ・難しいことばを避け、簡単な語を使う（日本語検定3級まで）。
- ・1文を短くして文の構造を簡単にする。
- ・外来語を使用するときは気をつける（和製英語等）。
- ・擬態語は、日本語話者以外には伝わりにくいので使用を避ける。
- ・動詞を名詞化したものはわかりにくいので、できるだけ動詞文にする。
- ・あいまいな表現を避ける。
- ・二重否定の表現を避ける。
- ・文末表現はなるべく統一する。
- ・文は、文節で余白をあけて区切り、分かち書きにする。
- ・災害時によく使われる語、知っておいた方がよいと思われる語はそのまま使い、必要に応じて説明を付加する。
- ・ローマ字は使わない。
- ・使用する漢字や、漢字の使用量に注意する（漢字圏の人は漢字の方が分かりやすいため、漢字を残してふりがなを打つ）。
- ・時間や年月日の表記はわかりやすくする（12時間表記、元号ではなく西暦で、「～」や「／」は使わない）。
- ・具体的例については、資料⑥を参照してください。

6. 掲示、配布用のちらし・ポスターを作成

掲示用チラシ・ポスター

- (1) 各外国語、やさしい日本語別に作成します。
- (2) 離れた距離から読めるように、できるだけ大きい字を使うようにします。
- (3) 分量は、タイトルも入れて1枚に収めましょう。

配布用チラシ

- (1) 配布用チラシは、なるべく日本語、多言語を含めて1枚に収めると、異なった言語の外国人住民が集まっておられる状況でも情報を伝えやすくなります（そのためにも、どのような言語が必要か、地域ごとの状況を把握しておくことが重要です。）。
- (2) その地域で使用されている言語が多数に渡り、1枚では収まりきらない場合などには、文字数の特色で英語（多い）と中国語（少ない）を組み合わせると、1枚に収まりやすいなど枚数を少なくする工夫も必要です。

7. 情報発信

現地の協会職員が指示、確認する。

- ・Web、Facebook、Twitter などへの掲載
- ・Web メール、携帯メール等への配信

〇 平時からサイトを作成・運用し、操作に慣れてお%q ⇔ f e。閲覧者を増やしてお%q ⇔ f e。

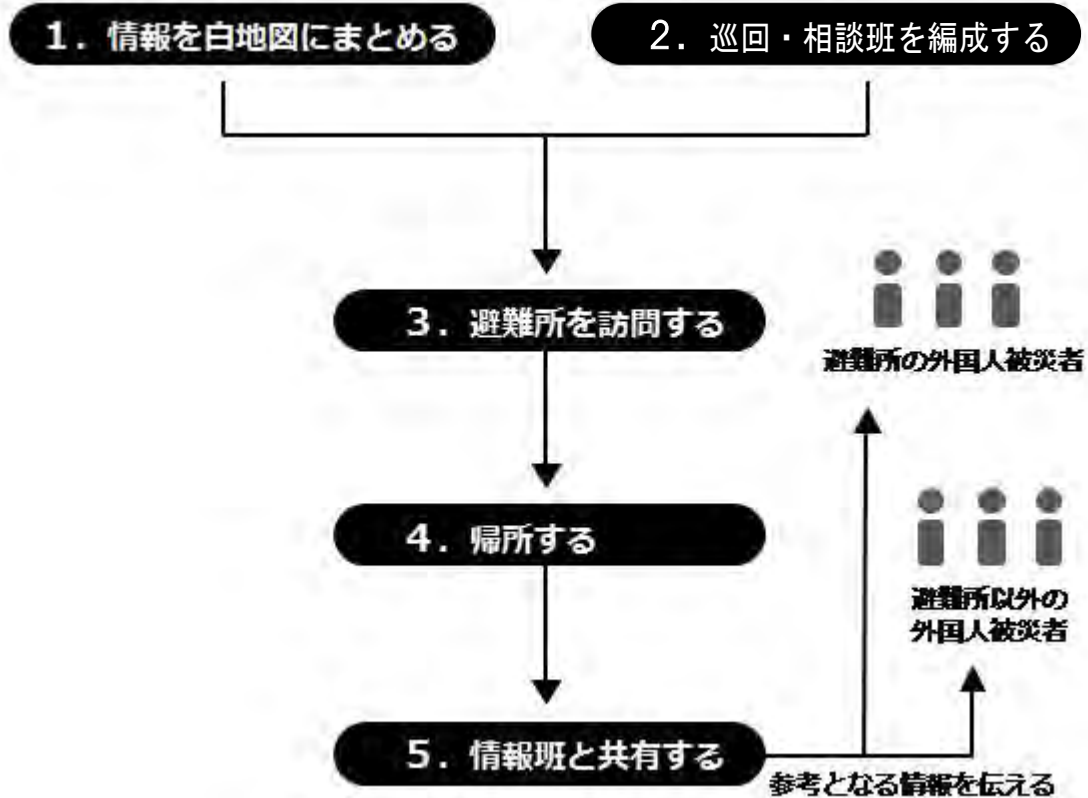
※データの保存・管理について

- ・データ管理手段
閲覧可能な範囲によってフォルダを分け、パスワードで閲覧者を管理する。
- ・クラウドを利用
長所) 機器の購入コストが不要（クラウドの利用には、有料のものと無料のものがあります。）
モバイル端末だと、どこにいても必要なファイルを閲覧、編集、保存することができる。
短所) 安全性に問題があり、データを紛失することもある（バックアップをどこかに残しておく必要がある。）。
- ・ネットワークハードディスク（NAS HDD）を使用
長所) クラウドと比較すると安全性が高い。
短所) 平時に調達しておく必要がある（機器購入コストが掛かる。）。

C-2-3 巡回・相談班

外国人が滞在している避難所に赴き情報を提供するとともに、外国人被災状況の把握を行います。また避難所での情報揭示、情報提供や、外国人被災者の相談対応を行います。

《巡回・相談班 作業フロー》



《巡回・相談班 作業マニュアル》

1. 情報を白地図にまとめる

- ・新聞、ラジオ、インターネットなどから、災害情報を集める。
 - ・大判白地図を準備し、避難所滞在外国人の人数を記入する（国籍、言語別）。
 - ・被災道路、交通網などを記入する。
 - ・避難所への行き方を検討する。
 - ・通れないときがあるので、代替ルートも検討しておく。
地元スタッフが助言する。
 - ・質問事項を確認する。
- ▶大判白地図、住宅地図、道路地図などを使用します。常に状況が変わる（動く）など、記録性よりも即時性を求められる情報などの表記には、ホワイトボードの使用も有効です。

2. 巡回・相談班を編成する

- ・必要な外国語を話す人と地域の地理に詳しい人を含めて1班4名で編成する。
- ・必要な外国語を話す人と地域の地理に詳しい人でペアを組む。
- ・シフトを作成する。
- ・各人が「災害多言語支援センター（外国語で）」、「話せる外国語名」を明示するよう準備する。（ビブス、ガムテープなどを利用）

- ・ 下記の物を準備する。
 - ー 情報ちらし（多言語、やさしい日本語、日本語）
 - ー 巡回レポート、個人カルテ ー 地図
 - ー 携帯電話
 - ー カメラ
 - ー タブレット端末（遠隔通訳） ー 筆記用具
 - ー 電子辞書

3. 避難所を訪問する

- ・ 外国人が滞在している避難所を訪問する。
- ・ 施設運営者へあいさつし、巡回活動について説明の上、外国人の有無について確認する。
- ・ チラシを掲示したり、配布したりする。
- ・ 外国人の日本語の理解可否、必要な言語を情報収集する。
- ・ 外国人と思われる人に「こんにちわ！」と声かけをする。
まずは日本語で話しかける。ただし、外国人だけに声かけしない（外国人だけ優遇するものと受け取られる）。
- ・ 相談対応する。
「困ったことはないですか？」では本音が返ってこないで、「どこか痛い所はないですか？」「ご飯は食べてますか？」「疲れていませんか？」等、具体的な質問をする。
- ・ 受けた相談に対しては、災害多言語支援センターや関係機関に照会するなどし、できるだけその場で情報提供することが望ましいが、即座に答えられない場合は、「これこれこういう事情で、明日もう一度来ます」と丁寧に告げ、持ち帰って検討する。
- ・ 相談内容や対応をメモとして記録する。
- ・ 避難所の位置や移動ルートを記入する。
- ・ 写真撮影には十分に注意し、被災者を撮影しないこと。

4. 帰所する

- ・ 巡回レポート、個人カルテを作成し、答えられなかった質問を記録しておく。
* 巡回レポート、個人カルテは、避難所では記入しない方がよい。
- ・ ミーティングで情報共有し、対応策を検討する。
- ・ 巡回する人が変わる場合は、詳細に引き継ぐ。

5. 情報班と共有する

- ・ 質問への回答内容を調査・検討し、相談者の言語理解状況に応じて多言語化・やさしい日本語化する。
- ・ 相談・回答内容が、相談者のみならず外国人被災者全般に伝えるべきものであれば、情報班で発信情報として準備を進める。
- ・ タブレット、トリオフオン等を使用した、避難所等の遠隔地からの通訳システムを活用、検討する。
(ZOOM、Skype、ハングアウト、アピア・イン…)

6. 災害多言語支援センターにおいて相談対応する

- ・ 電話や来訪等による外国人住民からの相談に対応する。

C-3 他団体との連携、協力、調整

行政（市町村）との連携・協力

《事前（平時）にやっておくこと》

- ・ 外国人住民の災害時支援対応の検討
- ・ 上記に基づき、地域防災計画への災害多言語支援センターの設置・運営に関する規定の記載を依頼
- ・ 上記に基づき、災害時協定（多言語支援センター設置に係る場所・経費・人員の応援・物資調達等、災害時情報提供、多言語支援人員の確保方法等）の締結
- ・ 災害（時）多言語表示シートの指定避難所への事前送付と説明
- ・ 外国人住民が協会へ参集した場合の対応調整
 - * 必要によりその準備（毛布、マット、寝袋、水、非常食、簡易トイレ等）

《災害発生直後》

- ・ 初期情報（被害情報・支援情報）の入手（災害対策本部からの情報入手についての要請）
- ・ 把握した外国人被災情報の提供
- ・ 今後の対応協議（協定に基づく災害多言語支援センターの設置等協議）

《災害多言語支援センター設置以降》

- ・ 協定に基づく情報交換等各種協働作業や被災地（避難所）への同行
- ・ 備品、消耗品等（A-1物の備え 参照）の追加調整 など

京都府国際センター（KPIC）との連携・協力

- ・ 地域の（想定）被害状況、外国人住民の被災状況についての情報共有
- ・ 支援依頼
 - ー 多言語翻訳、やさしい日本語への変換
 - * 必要により、KPIC から近畿地域国際化協会連絡協議会やクレアへ支援依頼
 - ー 人員（コーディネーター）の派遣
 - ー 情報の掲載（KPICのWeb等）

市町村ボランティアセンターとの連携・協力

- ・ 被害状況の収集
- ・ 被災地視察（巡回）
- ・ 外国人向け災害情報の伝達（災害情報に関するチラシ等を避難所に配送）
- ・ 外国人被災者からボランティア派遣依頼時の通訳
 - * 災害多言語支援センターでの活動を希望するボランティアにどのように対応するのかについて事前にボランティアセンターと協議し、整理しておくことも重要です。

その他団体との連携・協力

- ・ 警察、消防
- ・ 弁護士、行政書士、司法書士、社会保険労務士
- ・ 多言語情報発信について、地元ラジオ局へ協力依頼
- ・ NPO、NGO
- ・ 携帯会社、レンタカー会社
 - * 想定できる団体については、事前に協議しておくといでしょう。

〔参考〕 ハラル等、食事への留意事項

一口に外国人住民と言っても、様々な文化を持つ人々が暮らしています。また、持病があるなど個人的な事情が異なることも想定されます。

災害時の支援に際しても、一人ひとりの外国人住民が不快な思いをしたり、場合によっては支援そのものを受けることができないといった状況に陥ることがないように、これら多様性に配慮する必要があります。

ここでは、その一例として、日本に多数の方々が生活しているムスリムの方々のハラル食について、説明します。

1. ハラルとは？

一般社団法人 ハラル・ジャパン協会によると、「ハラル(ハラール)」という言葉は、もともと「許されている」という意味となります。ここでは、神様に許される食べ物の意味となります。「ハラル」に対して、「禁じられている」ものは「ハラム(ハラーム)」と言います。概要としては、豚肉、豚肉の関連食品、酒・アルコールの使われているものがハラムとみなされます。

特に肉についてハラルを意識するムスリムの方が多いです。豚肉が使われていないものだけではなく、豚由来のラード(油)等の食材もハラムになるため、食べ物についてムスリムの方々は日本人の想像を超えるほど真剣に考えています。

2. 日本では、どのようなハラル食・ハラル商品があるのか？

食品加工技術、流通が発達するにつれ、一般的なムスリムの消費者には、目の前の商品がハラルなのか、ハラムなのか判別しづらくなってきました。そこで宗教と食品科学の2つの面から、専門家がハラルであることを保証する制度が登場しました。それが「ハラル認証」という制度です。日本でも複数の認証機関があり、例えば次のような商品に認証商品があります。

《食品》

醤油、味噌、マヨネーズ、海苔、緑茶、鶏肉(国産)、牛肉(和牛・国産)、和菓子(あられ、まんじゅうなど)、洋菓子(カステラ、チーズケーキ、ゼリーなど)、飲料(ジュース)、小麦粉、カレー粉、お米、米加工品(米粉パンなど)、大豆加工品、ラーメン、うどん、そうめん、レトルトカレー、食パン、菓子パン、ジャム、ゼラチン、有機酸(食品添加物)、香料、健康食品

《その他》

石けん、シャンプー、保湿クリーム

(一般社団法人 ハラル・ジャパン協会のホームページから抜粋)

3. 震災の際に、どのような対応をすればよいのですか？

これまでの震災事例において、ムスリムの方々のなかには、ハラル商品のマークが書かれていないため、または原材料の中でハラムの食材が含まれていると思い込んだため、避難所で食事することができなくなった方が多くいました。

その方々のためには、例えば、次のような対応が考えられます。

- ・ムスリムの方々向けの食事を作る際に、使用する原材料に注意しましょう。
ハラル認証製品を選ぶとともに、なるべくパッケージなども残し、出来上がった料理の横に使用された原材料名を書くなど、ムスリムの方々に安心してもらうようにしましょう。
ハラル認証製品を入手することが難しい場合は、肉やアルコールを使わない食事メニューの配慮をしたり、提供する際に含まれている食材の説明をしたりすることでムスリムの方々は安心することができます。
- ・避難所では、食事だけではなく、生活用品全般もハラル認証製品を選びましょう。
避難所巡回等を通じてムスリムの方がいることがわかれば、石けんやシャンプー等に関してもハラル認証製品を提供することが望まれます。

4. ハラル食以外の食事制限の方への配慮

ムスリムの方以外についても、持病がある方、高齢者の方など、日々の生活の中で食事は何らかの制限をもつ方がいます。避難所巡回等を通じてニーズを把握し、制限食への対応を行うことで、被災者が災害への恐怖感に加えて食事への不安を抱くことがないように努力しましょう。

5. 参考となるホームページ

一般社団法人 ハラル・ジャパン協会
<http://www.halal.or.jp/halal/>

特定非営利活動法人 日本ハラール協会
<http://www.jhalal.com/halal>