

旨在灾害后顺利地支援外国公民的应对措施

—2012年度总务省有关推动多元文化共生的研讨会报告书概要—

现状与课题

—在东日本大地震等灾害发生时验证针对外国公民的应对措施得知—

①掌握外国公民的信息成为课题

灾害发生后，支援外国公民之际，对所需的外国公民信息等真实情况掌握不足。

②培养和活用承担多元文化共生事业的骨干人才成为课题

对于灾害发生时能进行多语种对应，平时承担多元文化共生事业的专业人才的培育力度不足，未充分利用外国人团体中的关键人物。

③地区内的合作成为课题

灾害时地区国际化协会、NPO等地区内各种主体之间应对外国公民的合作不足。

④县域及广域的合作成为课题

在市区町村，灾害时单独为外国公民提供细致入微的支援比较困难，也没有建立相应的支援体制。考虑到大规模灾害，超出都道府县范围的广域合作并不充分。

⑤信息的多种语言化体制等成为课题

制度性的信息、专业信息的多种语言化、少数语言的翻译等较为困难。浅显易懂的日语利用率也不足。

⑥确切传达信息成为课题

即便将信息用多种语言处理后发布或提供，也不能肯定最终用户收到这些信息。

⑦平时外国公民与居住地之间交流不充分

外国公民平时对参与社区活动或灾害的理解并不充分。

提议

1 把握外国公民的实际情况

- ▶ 市区町村等部门平时应当利用外国人社区或相关团体的网络把握外国公民在本地区的居住状况。

2 培养和活用核心人材

○ 培养和活用专业人才

- ▶ 关键在于培养和确保支持本地区的多元文化共生的专业人才或志愿者的同时，地区之间探讨相互派遣和通融。

○ 一起参加活动的外国公民

- ▶ 作为提供支援的一方，应当挖掘外国公民的潜在应对能力，为此要与外国人社区的关键人物继续保持联系。
- ▶ 此外，与本地大学合作让留学生参加支援活动，这样很有效果。



3 与相关人员合作

○ 加强与市区町村的外国公民、相关团体的合作力度

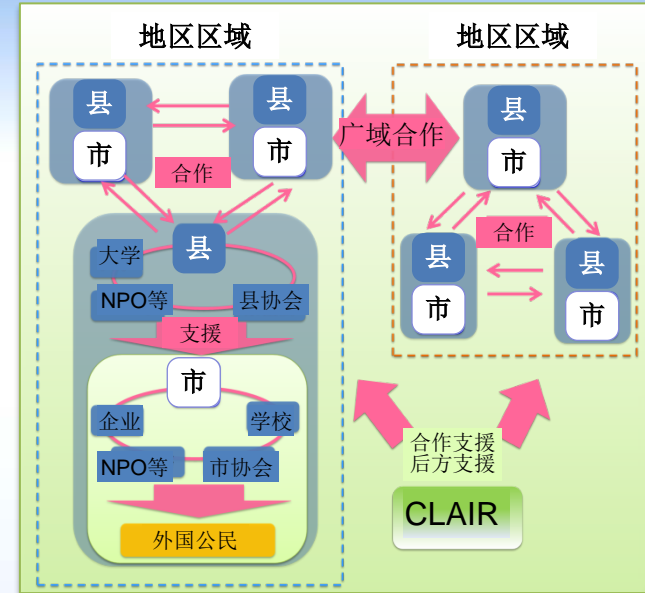
- ▶ 起到与外国公民之间的综合窗口作用的市区町村应当与各个领域的中间支援组织（地区国际化协会、社会福利机构、NPO等）保持多种合作关系，以备灾害时支援外国公民。
- ▶ 平时地方政府应当加强对外办事部门和防灾部门的合作力度。

○ 通过加强与都道府县的相关团体的合作，支援市区町村

- ▶ 都道府县应当把握和分析市区町村的措施，根据需要知会和开导并加大对市区町村的支援力度。
- ▶ 关于培养专业人才、相互人力支援、灾害信息的翻译、口译等小规模市区町村无法应对的事务性工作，应当由都道府县与相关团体合作确保支援体制。

○ 推动超出都道府县域的合作

- ▶ 关于灾害时的相互人力支援，需要活用地区国际化协会。在加强地区区域内的合作的基础上，为应对大规模灾害，进一步加强广域区域内的合作力度。
- ▶ 关于地方政府国际化协会，要求全国的地区国际化协会在灾害时启动和运营设置在各地区的灾害多种语言支援中心并提供后方支援，通过提供区域间广域合作协议的模版进行支援。
- ▶ 此外，为支援灾害时的地方政府活动，应当持续充实灾害多种语言支援中心的设置运营指导方针或避难所的支援工具。



有必要进一步充实与合作

4 提供充实的多种语言信息和活用浅显易懂的日语

- ▶ 应当以志愿者和本地大学的专家为核心确保翻译和口译的体制。
- ▶ 鉴于灾害时多种语言的应对有其局限性，应当活用大多数外国公民理解的“浅显易懂的日语”向外国公民发布信息。
- ▶ 此外，作为向外国公民传达信息的手段，可通过电话或访问等形式向外国人社区提供信息，或者活用被外国公民认可的媒体更为有效。
- ▶ 国家的灾害相关信息也应当探讨由国家负责及时提供多种语言信息的机制。

5 日常措施的重要性

- ▶ 为了在灾害时让外国公民适当地自行处理，应当向外国公民提供细致入微的防灾训练支援，以达到开导目的。
- ▶ 此外，关键在于促进外国公民参与防灾训练，运营针对外国公民的避难所或设置灾害多种语言支援中心等实施具有实践性质的防灾训练。



地区灾害时的应对与抗拒灾害的措施

仙台国际交流协会在“东日本大地震时仙台市灾害多种语言支援中心的措施”



2011年3月11日发生东日本大地震后，财团法人仙台国际交流协会开始运营仙台市设置在仙台国际中心内的仙台市灾害多种语言支援中心，获得包括外国留学生在内的市民志愿者或相关机构的协助，实施了利用多种语言发布灾害信息和提供电话咨询、巡视避难所以及应对大使馆和媒体等措施。

在灾害第3天恢复通电之前既没有暖气也没法使用电脑的情况下，在开始的6天内24小时实施援助活动。主要是翻译仙台市、其他机构以及本地报纸的相关信息后，通过互联网、广播、巡视避难所时发布灾害信息。由于仙台市的灾害多种语言支援中心的作用事先已被确定，因此每天从灾害对策本部传真过来的信息中挑选外国受灾公民所需的信息后进行翻译。关于信息翻译，自行翻译当天使用的信息，而那些量大或者需要花时间准确翻译的信息委托大学或NPO等仙台以外的团体分散协助翻译。此外，在CLAIR(地方政府国际化协会)的协助下接收了其他国际交流协会派遣的职员，帮助实施部分语言的口译及事务处理。

长冈市“吸取新潟县中越/中越海域地震经验的备用中心”

长冈市吸取新潟县中越/中越海域地震的经验，由本市和社会福利协议会及NPO三方缔结了双方协议。东日本大地震时以社会福利协议会的志愿者中心为主启动了内设支援育儿妇女、看护、外国人的具有专业性质的NPO等机构的备用中心，截止到2011年6月末，共管理了4千多人次的志愿者。配属在备用中心的专家团体相互合作顺利运转。例如，外国人母亲要求提供尿不湿时，仅靠外国人支援团体自己收集尿不湿送过来显然费时，然而与育儿相关的NPO商议后，马上提出用某种物品替代的方法等鼎力协助度过难关。此次社会福利协议会启动了具有专业性质的备用中心而非通常的志愿者中心，多种语言支援也是其中的一部分合作项目。

东京外国语大学“东日本大地震时的灾害信息支援活动”



东京外国语大学为了做出外国语大学特有的社会贡献，推动教职员和研究生生的语言志愿者活动，并接受注册。此外，开设了多种语言/多元文化社会专业人才培养讲座，培养以地方政府或国际交流协会的职员为对象的多元文化社会协调人以及以有外国人咨询活动经验者为对象的社区口译人才。

东日本大地震时及时启动翻译小组，快速翻译灾害信息启动了2种语言的“多种语言灾害信息支援网站”。除了语言志愿者和社区口译以外，委托旅居海外的东京外大OB、OG、本地人参与进来确保了准确性和快速性。起初是仙台市的灾害信息、后又翻译了核辐射的危害性基础知识、入国管理局发布的通知、日本律师联盟的电话法律咨询传单以及承担了三方电话的口译。此外，旅居海外者通过互联网参与进来，在日本计划性停电导致翻译工作停滞时，委托海外翻译人员分担部分翻译任务。

“东北地区太平洋海域地震多种语言支援中心的措施”



在受灾地以外的全国市町村国际文化进修所，吸取阪神·淡路大地震、新潟县中越/中越海域地震的活动经验设置了NPO法人多元文化共生管理人全国协议会；东日本大地震时当天就设置了“东北地方太平洋海域地震多种语言支援中心”。

关于发布灾害相关信息，通过相关网站发布日语和外语等9种语言的信息后，有了47,072次的访问量。电话咨询方面提供多种语言热线电话，利用日语和5种外语应对，接到了133件有关核辐射和要求支援的咨询电话。此外，派遣职员支援启动茨城县、宫城县等受灾地的国际交流协会的灾害多种语言支援中心。这些活动持续时间为2011年3月11日至4月30日，参与运营的职员数达到456人次。

“中国/四国区域进行的实践防灾训练”

作为CLAIR(地方政府国际化协会)的多元文化共生核心合作事业，将日本全国分为几个区域设定了教育和灾害支援等主题，并召开了相关会议。2011年度在7个区域中有5个区域设定了灾害主题，发表了回顾东日本大地震时的措施事例，而在中国/四国区域设置了假设包含外国公民的避难所、灾害多种语言支援中心以及作为运营训练一环的避难所巡视等进行了由外国公民参与的实践性的防灾训练。由地方政府、地区国际化协会、NPO/国际交流团体的职员及普通居民参加，培养支援受灾外国人的人才起到良好的效果。

静冈县“地震防灾指南‘浅显易懂的日语’”

在静冈县，虽然东日本大地震时发布了多种语言的信息，但是人们普遍担心实际遇到灾害时可能无法提供相同的措施。此外，由于外国人参与防灾训练的人数较少，如何在外国公民中浸透防灾意识成为课题。为此，针对学习日语的外国人，制作了学习日语的同时掌握防灾知识的“地震防灾指南‘浅显易懂的日语’”。这是用浅显易懂的日语简洁的介绍了地震前的准备工作和发生地震时的应对措施。除了用于日语教材以外，还分发给地方政府和自主防灾组织，希望在日本人之间也能活用。

大泉町“通过文化口译事业、外国人志愿者小组，以受灾地支援及防灾为主轴的协同城市建设”



外国人长期滞留日本的现状下，在大泉町不把外国公民视为“迟早回去的客人”而是当做“在本地共同生活的人”，为此实施了用各自的母语传达日本的习惯或制度、礼节的“文化口译注册事业”。“习字和日本的礼节讲座”“基础日本料理与垃圾分类讲座”等开设了快乐的学习日本礼节或制度的讲座。东日本大地震时，巴西人社区中人们提议支援受灾地，除了协助提供救援物资和募捐活动以外，还积极参加东北地区的烧饭赈济支援事业。为了继续保持这些高涨的热情，大泉町从平时起就进行信息交流，以与行政部门经常联系的巴西人为主组成了志愿者小组，由大泉町支援其活动。

“培养和活用多元文化共生推动人材”

2006年3月总务省发布了“多元文化共生推动计划”，受此影响为了培养能够系统的管理地区多元文化共生的人材，同年5月起以全国地方政府、地区国际化协会/国际交流协会、国际相关NPO等职员为对象，由CLAIR(地方政府国际化协会)和JIAM共同开设了培养有关多元文化共生专家的讲座。CLAIR(地方政府国际化协会)认定讲座结业人员为“多元文化共生管理员”。多元文化共生管理员要理解涉及外国公民的各种制度和各类课题，与相关机构和部门进行协调以及制定计划和方案。寄望于灾害时利用建立的网络支援外国公民，东日本大地震时各地的多元文化共生管理员从事了各种支援活动。此外，开设了以多元文化共生管理员的结业人员为对象的“提高技能讲座”，共享了围绕多元文化共生的最新信息和发表各管理员的实践事例以及就各地区的课题交换了意见，从而提高了每个人的技能。不仅如此，CLAIR(地方政府国际化协会)将具有多元文化共生或国际合作领域的专业知识的专家注册为“地区国际化推动顾问”，根据国际化协会的要求将这些专家派遣到旨在推动多元文化共生或者国家合作的研讨会和报告会。具体到支援受灾外国人的人才培养讲座上进行讲演，在避难所住宿训练中巡视避难所的过程中对外国人避难者提供信息或指导把握需求的方法。

- JIAM及与JAMP共办的专业进修
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/jiam/index.html>
- 多元文化共生措施中坚合作推动事业
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/sokushin/ninaite.html>
- 派遣地区国际化推动顾问
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/sokushin/advisor.html>
- 灾害时多种语言支援中心的设置运营手册
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>
- 提供多种语言信息
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/renkei/tagengo.html>
- 外国公民灾害支援信息
<http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/> 等

- 有关本报告书的全部内容的联系方式：
总务省地方行政局国际室
(Tel: 03-5253-5527
E-mail:
soumujichi@m1.soumu.go.jp)
- 在地方政府中实施和利用本报告书的
咨询及联系方式：
(财)地方政府国际化协会 多元文化共生部 多元文化共生课
(Tel: 03-5213-1725
E-mail: tabunka@clair.or.jp)