

災害時外国人支援  
情報コーディネーター制度  
に関する検討会報告書

2018年3月



# 目次

はじめに	… 1
<b>第1章 災害時の外国人対応に関する施策のこれまでの動き</b>	… 2
（1） 災害時の外国人対応に関する多文化共生施策のこれまでの検討	… 2
（2） 情報難民ゼロプロジェクトにおける取組	… 2
（3） 災害時の外国人対応に関する課題	… 2
（4） 被災団体における外国人支援の実例	… 3
<b>第2章 災害時の外国人対応に関する調査結果</b>	… 4
<b>第3章 災害時外国人支援情報コーディネーターの概要</b>	… 7
（1） 災害時外国人支援情報コーディネーターの必要性、役割、活動拠点	… 7
（2） 関係団体等との連携	…10
<b>第4章 災害時外国人支援情報コーディネーター制度の仕組み</b>	…11
（1） 熊本地震における外国人支援の仕組み	…11
（2） 災害時外国人支援情報コーディネーターの担い手	…12
（3） 災害時外国人支援情報コーディネーター養成のための研修と登録方法	…12
（4） 大規模災害時における派遣調整	…14
おわりに	…15
参考資料	…16

## はじめに

総務省では、「国際交流」、「国際協力」に続き、「地域における多文化共生」を第3の柱として地域の国際化を一層推し進めるべく、平成18年に地方公共団体における多文化共生の取組の参考となる考え方を示した「地域における多文化共生推進プラン」(平成18年3月総行国第79号)を策定した。

これを端緒に、総務省では多文化共生に関する様々な研究会が開催され、平成16年の新潟中越地震やその後の新潟中越沖地震における外国人被災者支援の取組事例等を踏まえて、災害に関する内容についても検討がなされてきた。平成19年には、多文化共生の推進に向けて防災ネットワークのあり方等を検討した「多文化共生の推進に関する研究会報告書2007」が取りまとめられ、災害時に最低限必要な外国人住民の支援やニーズの伝達等が迅速にできる体制の整備やそれをコーディネートできる人材の必要性が指摘された。また、平成23年に発生した東日本大震災で多くの地方公共団体において災害時の外国人住民への情報伝達、支援活動等に係る対応の更なる充実が必要であることが浮き彫りとなったことを受け、平成24年12月に「多文化共生の推進に関する研究会報告書～災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて～」が取りまとめられた。

近年では、訪日外国人旅行者数<sup>1</sup>や外国人住民数<sup>2</sup>が過去最大を記録している中で、大きな被害をもたらす自然災害が頻繁に発生しており、災害弱者(外国人・高齢者等)に適切な避難行動を促すために災害に関する情報を確実に伝達することが必要との認識が強まった。そこで平成28年に総務省において「情報難民ゼロプロジェクト」が開催され総務省内の関連部局のみならず、内閣府防災担当や観光庁の参画も得ながら検討がなされた結果、様々な施策が「情報難民ゼロプロジェクト」の関連施策に位置づけられた。そのうちのひとつとして、避難所等に寄せられる情報を整理するとともに、外国人被災者からの各種ニーズを把握して地方公共団体職員等へ伝達する等の役割を担う「情報コーディネーター(仮称)」を配置して、外国人被災者を支援する環境を整えることが必要とされた。

こうした流れを受けて、平成29年5月、総務省において災害や多文化共生に携わる学識経験者や国と地方の行政関係者、地域国際化協会関係者、NPO関係者等11名を委員とした「災害時外国人支援情報コーディネーター制度に関する検討会」が設置された。本検討会では、「災害時外国人支援情報コーディネーター」の役割や担い手、研修制度等について全4回にわたって検討を行い、今後の制度構築に向けた提言を報告書にまとめた。

本報告書は、過去の研究会報告書における災害時の外国人対応に関する提言や過去の災害を踏まえた外国人対応に関する課題、また、委員各位の様々な経験や知見を踏まえ、災害時外国人支援情報コーディネーター制度のあるべき姿について提言を行うものである。

<sup>1</sup>平成28年1～12月で、2,404万人(日本政府観光局)

<sup>2</sup>平成29年1月時点で、232万人(「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」(総務省))

## 第1章 災害時の外国人対応に関する施策のこれまでの動き

### (1) 災害時の外国人対応に関する多文化共生施策のこれまでの検討

総務省では、「地域における多文化共生推進プラン」が策定されたことをはじめ、これまで多文化共生に関する様々な研究会が開催され、災害時の外国人対応に関しても検討が行われてきた（詳細は参考資料3を参照）。

「多文化共生の推進に関する研究会報告書2007」（平成19年3月）や「多文化共生の推進に関する研究会報告書」（平成24年12月）等では、災害時に外国人住民の支援やニーズの伝達等が迅速にできる体制の整備、それをコーディネートできる人材の必要性が指摘されている。これを受け、各地方公共団体において、災害多言語支援センター（以下「センター<sup>3</sup>」という。）等の体制整備が行われてきたところである。

### (2) 情報難民ゼロプロジェクトにおける取組

平成28年に総務省で開催された「情報難民ゼロプロジェクト」では、災害弱者に適切な避難行動を促すために、災害に関する情報を確実に伝達することが必要との問題意識から、「2020年に目指す姿」、その実現に資する「総務省関連施策」、「アクションプラン」等が検討されてきた（詳細は参考資料3及び参考資料4を参照）。

東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催年である2020年に目指す姿の一つとして、避難所等に寄せられる情報を整理するとともに、外国人被災者からの各種ニーズを把握して地方公共団体職員等へ伝達する等の役割を担う「情報コーディネーター（仮称）」を配置して外国人被災者を支援する環境が整うとされている。

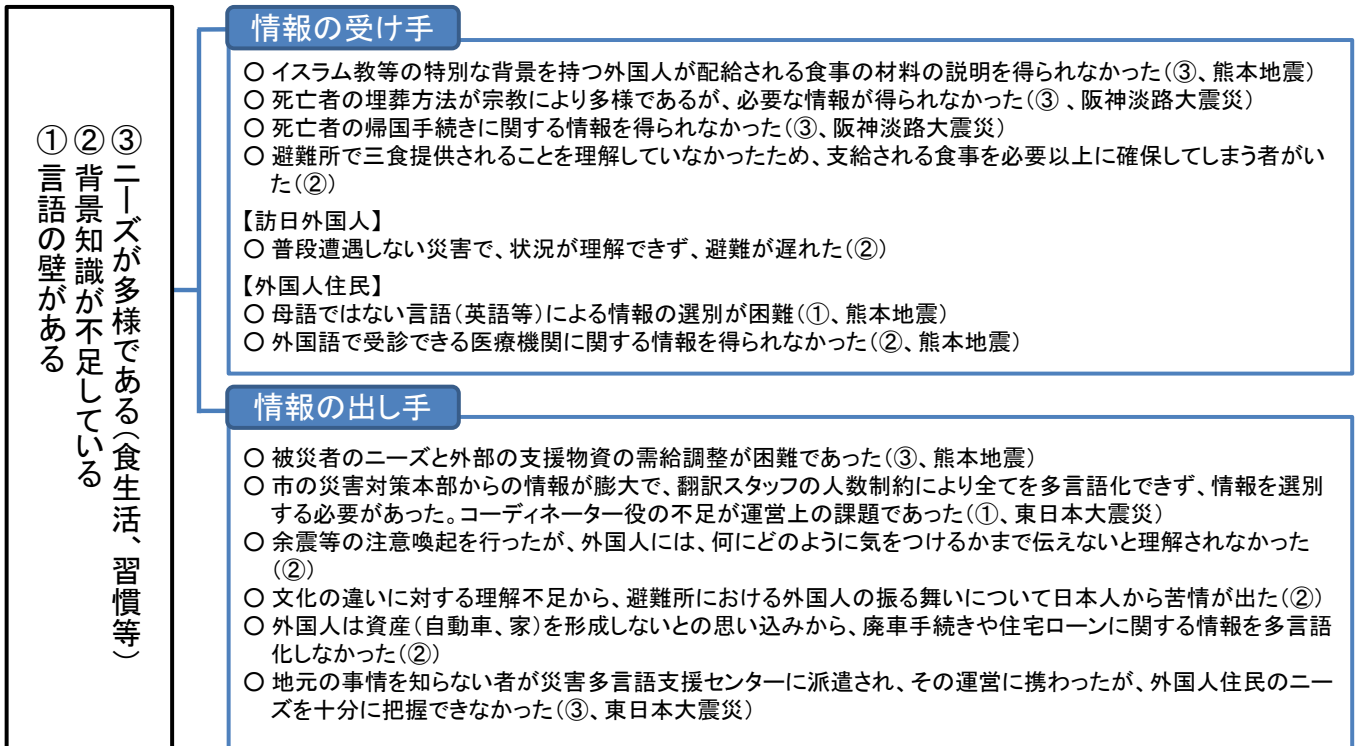
また、アクションプランでは、平成29年に研究会を設置して情報コーディネーター（仮称）の仕組みについて検討し、方針を得ること、平成30年に地方公共団体で実施される災害訓練等の機会を活用し、情報コーディネーター（仮称）の仕組みを検証して実装に向けた課題を整理すること、以降、情報コーディネーター（仮称）の認定・育成を行うこととされている。

### (3) 災害時の外国人対応に関する課題

上述の大きな二つの流れを踏まえ、本検討会では、過去の災害時に実際に生じた外国人対応に関する課題について、改めて検討を行った。

<sup>3</sup> 「災害多言語支援センター設置運営マニュアル2009」（平成21年3月、（一財）自治体国際化協会（以下「CLAIR」という。））によると、災害多言語支援センターは、「大地震などの災害が発生した際に、日本語が十分理解できないために行政等が発信する情報を享受できない、又は地震等の災害経験が少ないことが原因で精神的な不安を抱えている外国人住民を支援するために多言語での災害に係る情報提供」を行うことを目的に設置される支援拠点である（災害多言語支援センターの詳細については参考資料5を参照）。

図 1-1 災害時における外国人対応に関する課題



被災団体等からの聞き取り等による課題は図 1-1 のとおりであるが、以下の三つの点  
 が大きな課題として考えられる。

- ① 言語の壁がある
- ② 背景知識が不足している
- ③ 食生活や習慣等のニーズが多様である

#### (4) 被災団体における外国人支援の実例

本検討会では、検討の参考とするべく、実際に災害時における外国人対応を経験した団体の委員等から、事例の発表や資料の提供を受けた。主な指摘は以下のとおり(詳細は参考資料 6、参考資料 7、参考資料 8 及び参考資料 9 を参照)。

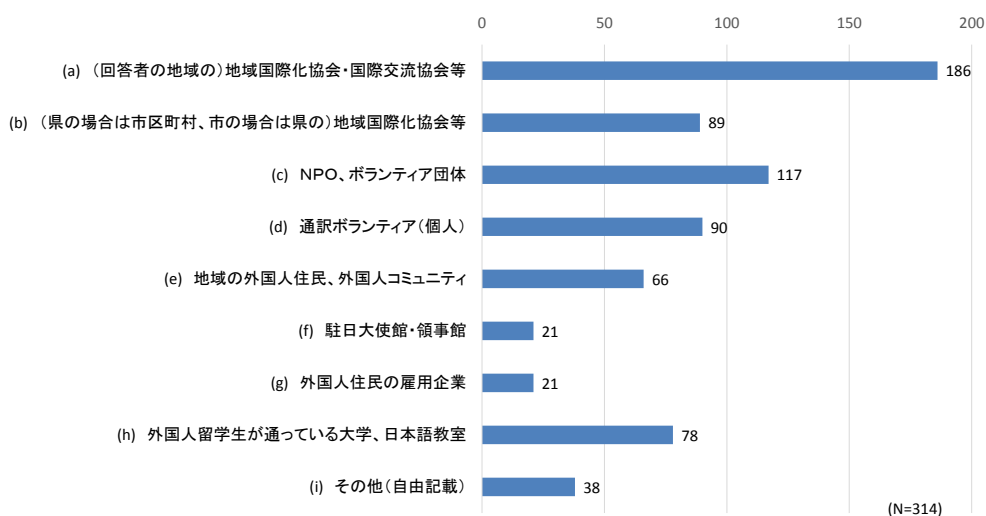
- 日頃のネットワークを生かして施策や事業を機能させるコーディネーター役が必要
- 外国人住民が日頃の防災訓練に参加する機会や想定される災害について学ぶ機会が必要
- 平常時から、地域内における外国人コミュニティ等の状況把握や外国人・日本人住民の関係構築が必要
- 支援主体の明確化やセンター設置・運営の事前準備・連携体制の整備が必要
- 外国人被災者のニーズと支援者とのコーディネーションが必要

## 第2章 災害時の外国人対応に関する調査結果

総務省が行った「災害時の外国人住民対応に関するアンケート」の結果について、主要な項目の結果を述べる。当該調査は、平成29年3月に、都道府県、政令指定都市、市区町村（抽出）及び都道府県の地域国際化協会に対して実施された。

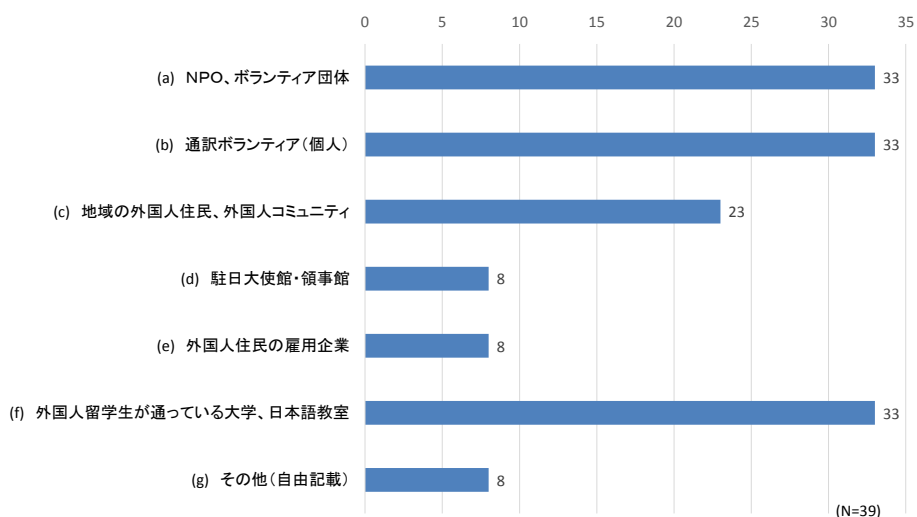
第一に、地方公共団体における外国人支援の協力先としては、地域国際化協会等の果たす役割が大きいという結果であった。また、地域国際化協会は、地域のボランティア団体や日本語教室等と多様なつながりを持っていた。

図2-1 地方公共団体において、平常時から外国人支援のために協力している団体等



地方公共団体における外国人支援の協力先として、地域国際化協会等の果たす役割は大きい。

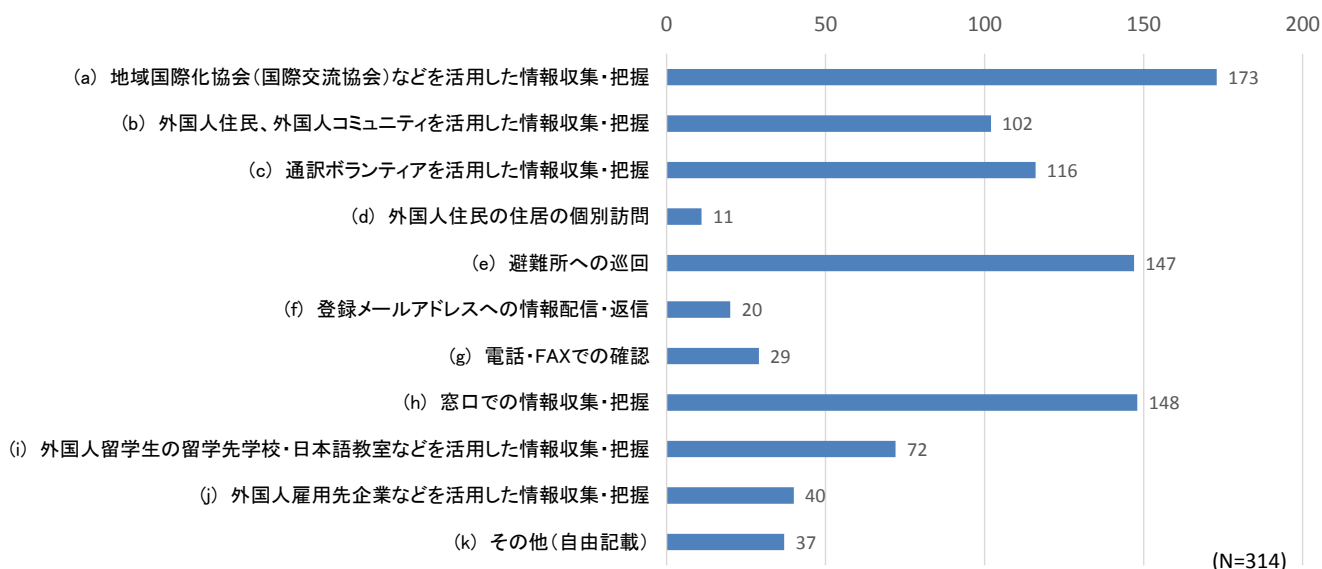
図2-2 地域国際化協会において、平常時から外国人支援のために協力している団体等



地域国際化協会は、地域のボランティアや日本語教室等と多様なつながりを持っている。

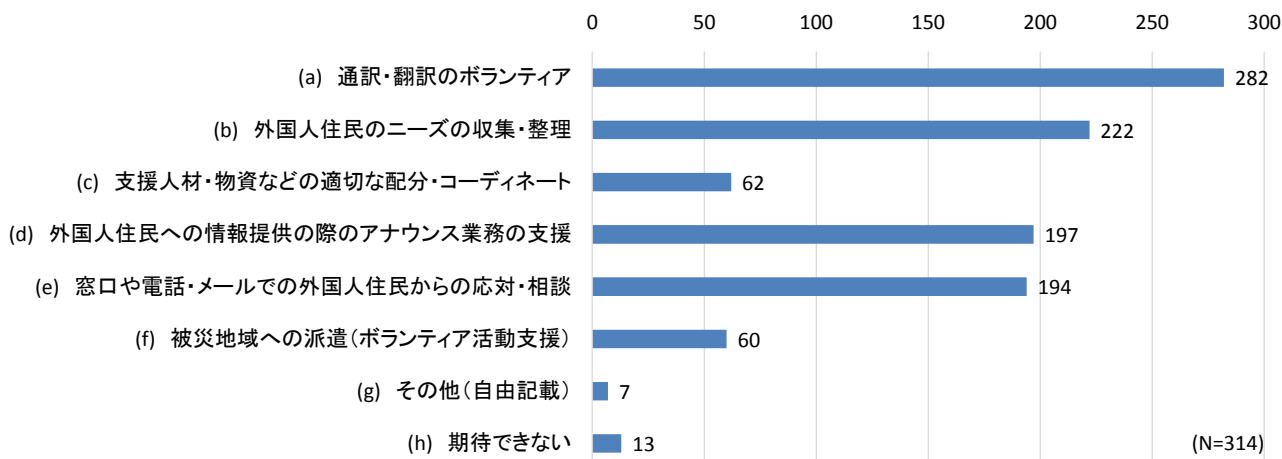
第二に、外国人被災者のニーズを把握する方法としては、地域国際化協会等の活用や窓口での情報収集、避難所への巡回等が多かった。また、地方公共団体や支援団体に関係・所属する外国人に期待される協力分野としては、通訳・翻訳ボランティアが最も多かった。

図 2-3 地方公共団体における、災害時の外国人被災者のニーズの把握方法



災害時の外国人住民のニーズ把握の方法としては、地域国際化協会等の活用や窓口での情報収集、避難所への巡回等が多い。

図 2-4 地方公共団体において、災害時に期待する外国人からの協力

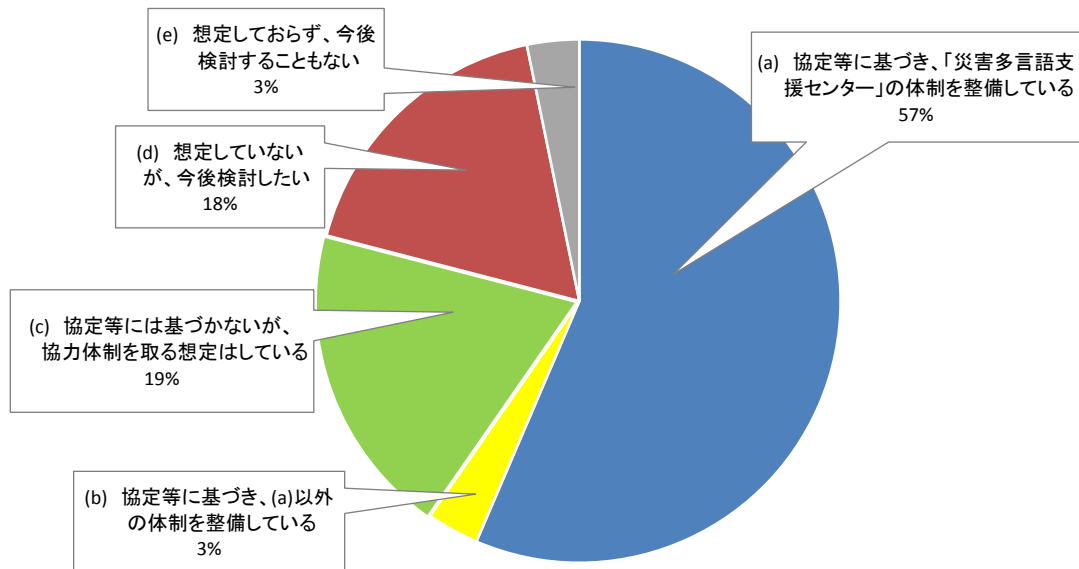


外国人には、通訳・翻訳のボランティアとしての役割が最も期待されている。



第三に、災害時の外国人支援体制について、都道府県・政令指定都市において、協定に基づきセンターの体制を整備している団体は6割程度あり、協定等には基づかない形で協力体制を整備している団体も2割程度あった。

図2-5 都道府県・政令指定都市における、災害多言語支援センター等災害時の外国人支援体制の整備



(N=62)

都道府県、政令指定都市において、約8割の団体が災害多言語支援センター等の外国人支援体制を整備済みである。

(この他のアンケート結果については参考資料10を参照)

### 第3章 災害時外国人支援情報コーディネーターの概要

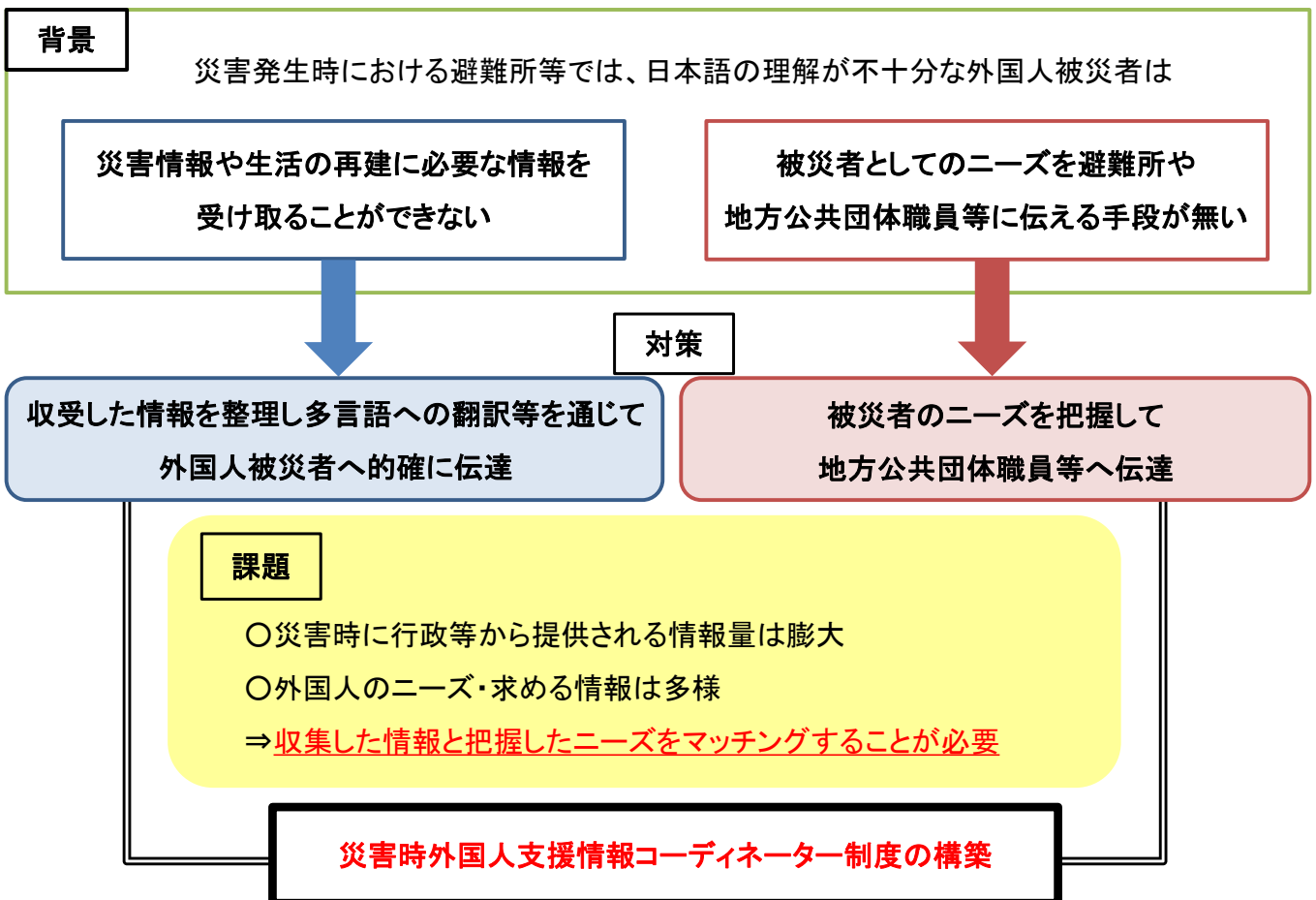
#### (1) 災害時外国人支援情報コーディネーターの必要性、役割、活動拠点

##### ⑦ 災害時外国人支援情報コーディネーターの必要性

前述のとおり、災害時の外国人対応には、①言語の壁、②背景知識の不足、③食生活、習慣等のニーズが多様という大きく三つの課題があり、これらには、情報の受け手側の課題と出し手側の課題がそれぞれ含まれている。

災害時の避難所等では、外国人被災者に対する多言語での情報提供や、外国人被災者のニーズ把握を行っているものの、こうした課題が依然として存在する。その背景には、災害時に行政等から提供される情報量が膨大であることと、多国籍化や高齢化を背景として外国人被災者のニーズや求める情報が多様化していることがあると考えられる。したがって、これらの課題を解決するためには、災害時に行政等から提供される情報を整理し、外国人被災者のニーズとのマッチングを行う災害時外国人支援情報コーディネーター（以下「情報コーディネーター」という。）が求められる。

図3-1 情報コーディネーター制度の必要性



① 災害時外国人支援情報コーディネーターの役割

都道府県及び政令指定都市は日頃から地域国際化協会と連携し外国人対応を行っていることから、まずは都道府県及び政令指定都市において災害時に情報コーディネーターを配置可能な体制が確保されることが期待される。また、外国人住民数等の地域の実情に応じ、市区町村において配置可能な体制を確保することも考えられる。

都道府県レベルにおいて情報コーディネーターが配置される場合、その役割は行政等からの情報と外国人被災者のニーズとのマッチングを行うことに加え、市区町村におけるマッチングが円滑に行われるよう支援することである。これは、近年、被災地域が複数の市区町村に跨がるような広範囲にわたる災害が多く発生している一方、行政規模の小さな市区町村において常に情報コーディネーターの配置が可能となる体制を整備することは難しいと考えられるためである。

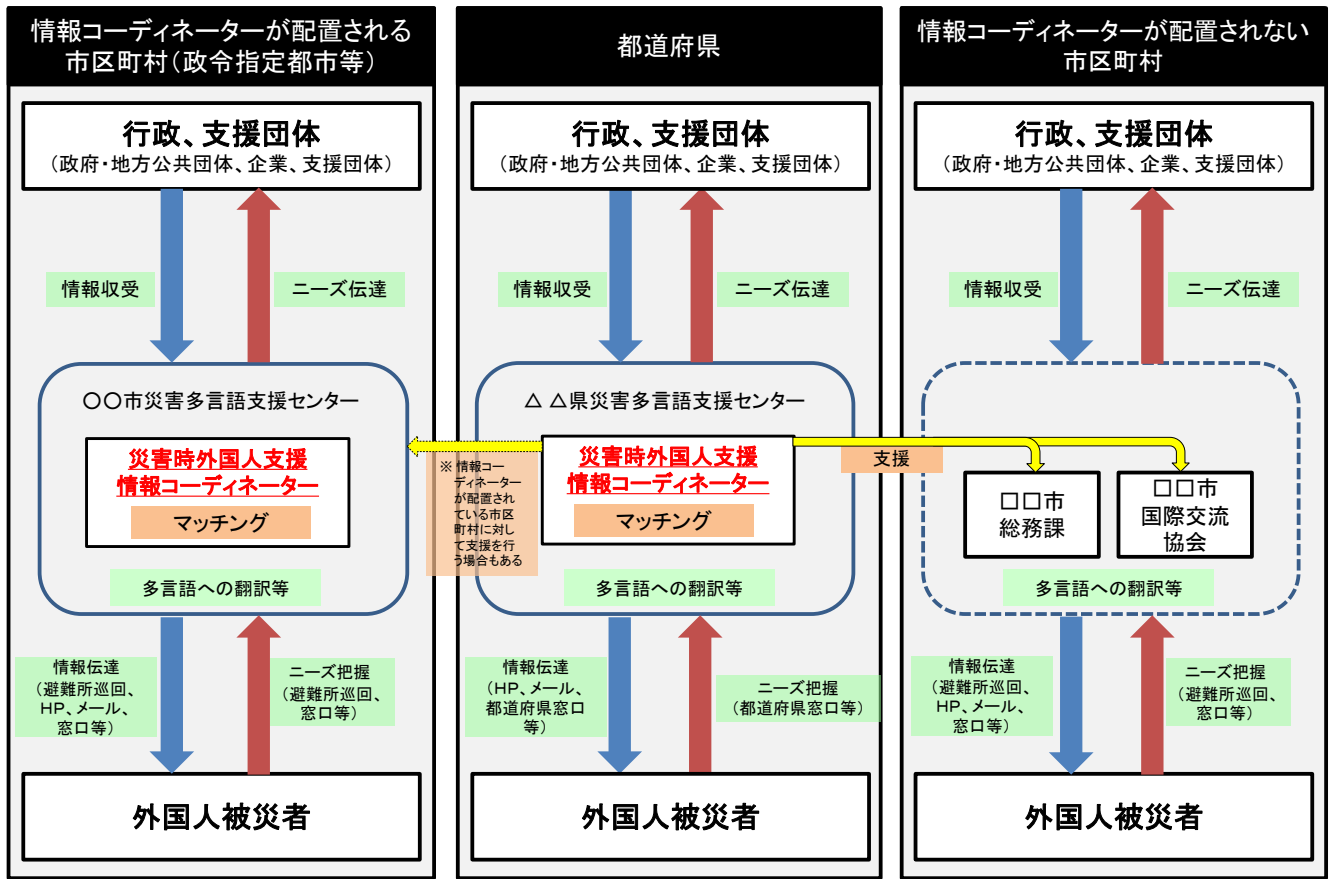
市区町村レベル（政令指定都市等）において情報コーディネーターが配置される場合、その役割は行政等からの情報と避難所巡回等により把握された外国人被災者のニーズとのマッチングを行うことである。

また、情報コーディネーターについては、地方公共団体の地域防災計画等にその位置づけが規定されていることが望ましい。

② 災害時外国人支援情報コーディネーターの活動拠点

情報コーディネーターが活動を行う拠点は、都道府県・政令指定都市を中心として体制整備が行われてきているセンターをはじめ、外国人被災者へ多言語での情報発信を担う組織であることが望ましい。

図3-2 情報コーディネーターの役割（イメージ）



※ 橙網掛け は情報コーディネーターの役割、緑網掛け は活動拠点のスタッフの役割

## (2) 関係団体等との連携

災害時に円滑に情報コーディネーター制度を機能させるためには、情報コーディネーターとなる者が、平常時から関係団体等と連携を図っておくことが重要であると考えられる。

連携を図る関係団体等の例としては、以下のような主体が考えられる。

- ・ 行政（入国管理局、地方公共団体の国際担当部局及び防災担当部局等）
- ・ 地域国際化協会、市区町村の国際交流協会
- ・ 多文化共生マネージャー<sup>4</sup>
- ・ NPO、社会福祉協議会

加えて、以下のような主体との連携も有益と考えられる。

- ・ 外国人コミュニティの核となる組織・人物（宗教施設、飲食店、外国人を雇用する事業所、SNS等）
- ・ 大学等
- ・ 上記以外の民間の支援拠点（日本語教室等）

こうした対応は、情報コーディネーターのみならず、関係団体等にとっても重要であり、日頃から相互に顔の見える関係の構築に努める必要がある<sup>5</sup>。

また、情報コーディネーター制度を円滑に運用するためには、日本人住民への外国人住民に対する理解の促進も重要であることから、行政等による日本人住民への多文化共生の意識作りも必要である。

---

<sup>4</sup> 地域における多文化共生を推進する専門人材としてCLAIRが認定した者（外国人住民に関わる諸制度・諸問題など多文化共生社会の進展に対応していくための知識や関係機関等とのコーディネート能力等の習得が求められる）

<sup>5</sup> 例えば、熊本市では、地域内の日本人住民と外国人住民が日本語教室を通じて交流し、日頃からの関係構築を行っている。

## 第4章 災害時外国人支援情報コーディネーター制度の仕組み

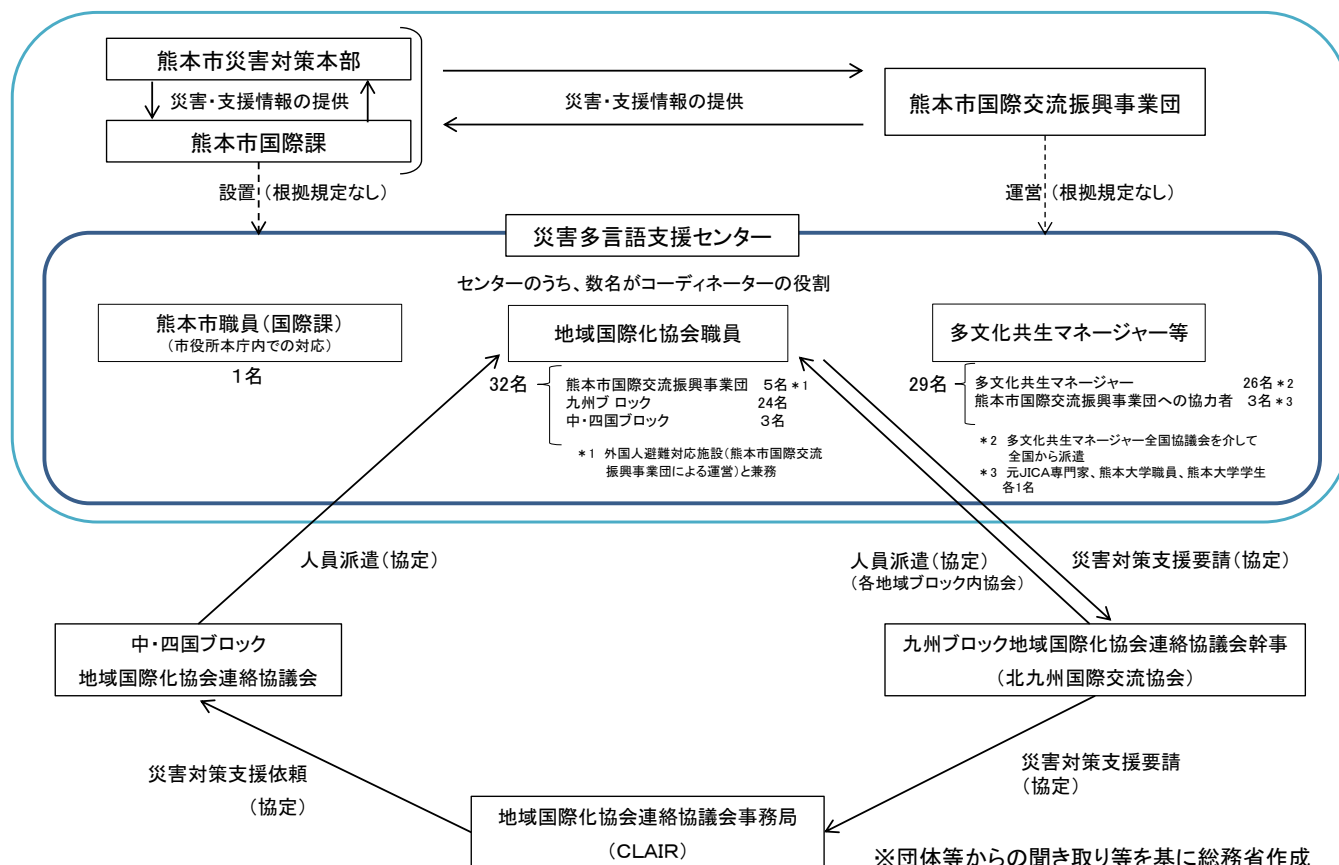
### (1) 熊本地震における外国人支援の仕組み

外国人被災者への情報伝達にあたってコーディネーターの役割を担う者が配置された近年の代表的な例として、平成28年の熊本地震での対応が挙げられる。

当該地震では、熊本市がセンターの設置を行い、熊本市国際交流振興事業団（同市の地域国際化協会）が同市の国際課及び災害対策本部と連携しながらその運営を行った。しかしながら、当時、同市の地域防災計画や協定等ではセンターの設置及び運営について規定していなかった。

センターの運営に際しては、熊本市国際交流振興事業団を中心に、同市職員、地域国際化協会職員、多文化共生マネージャー及び翻訳ボランティアをメンバーとした体制が組み立てられた。具体的な活動としては、災害情報を英語や中国語等に翻訳した上で外国人被災者に伝達するとともに、数名のチームに分かれて避難所を巡回し、直接外国人被災者と接することで、ニーズの把握や通訳を行った。その中で、センターの構成員のうち過去の災害における外国人被災者の豊富な支援実績を持つ数名がコーディネーターとしての役割、すなわち、提供される膨大な情報の中から外国人被災者のニーズに合わせて伝達する情報を選択する、というような役割を果たした。

図4-1 熊本地震の際の熊本市における外国人支援の仕組み



また、センターの人員が不足し、熊本県内からの応援では賅えなかったことから、県外の地域国際化協会から職員派遣を受けた。この地域国際化協会職員の派遣の仕組みは、既に地域国際化協会の地域ブロック内（地域ブロック内の地域国際化協会間）、地域ブロック間（全国の地域国際化協会間）での協定を締結する形で整備されている（平成 23 年の東日本大震災での反省を踏まえ、平成 25 年に「地域国際化協会連絡協議会における災害時の広域支援に関する協定」が全国の地域国際化協会の間で締結）。

（その他の災害における外国人支援の仕組みは参考資料 11 を参照）

## （２） 災害時外国人支援情報コーディネーターの担い手

情報コーディネーターの担い手は、地域の実情に応じて、日頃から外国人対応に習熟している地方公共団体の職員、地域国際化協会や市区町村の国際交流協会の職員等が想定される。

## （３） 災害時外国人支援情報コーディネーター養成のための研修と登録方法

情報コーディネーターとなる者は研修を受講し、活動に要する知見を身につけておくことが必要である。既存の研修を活用するなどして、受講者の災害対応経験の有無に応じて必要な研修が実施されることが望ましい。

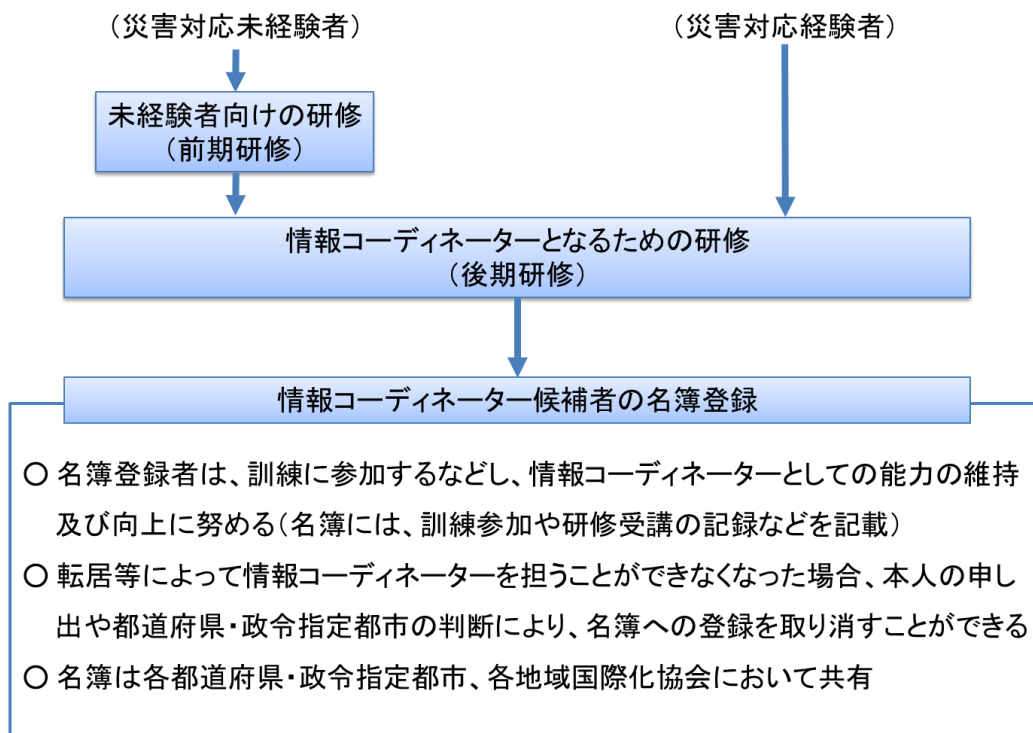
また、情報コーディネーターとして誰を配置可能か管理しておくため、研修修了者を掲載する情報コーディネーター候補者の名簿を作成しておく必要がある。災害時の迅速な配置を可能とするには、情報コーディネーター候補者の名簿は常に最新の情報に更新される仕組みとしておくことが必要である。具体的には、訓練参加や研修受講した場合、その記録等を追記して能力の維持及び向上の状況が把握できるようにするとともに、転居等によって情報コーディネーターを担うことができなくなった場合、本人の申し出や地方公共団体の判断により、名簿への登録を取り消すことができるようにしておくことが考えられる。

表 4-1 情報コーディネーター養成の仕組みのイメージ

(研修内容のイメージの詳細は参考資料 12 を参照)

	災害対応未経験者に向けた研修 (前期研修)	情報コーディネーターとなるための研修 (後期研修)
期間	3日間	2日間程度
対象等	都道府県・政令指定都市から推薦された以下の者を含む ・ 地域国際化協会・市区町村国際交流協会等の職員、都道府県・市区町村の職員 ・ 又は、多文化共生マネージャー等で市区町村又は地域国際化協会から推薦された者	・ 前期研修を修了した者 ・ 又は、都道府県・政令指定都市から推薦をされた、災害時に避難所等で外国人対応を行った経験を有する者
定員		30～40名程度を想定 ※都道府県・政令指定都市からの推薦状況等に 応じて調整
研修内容	既存の研修を活用  (例) 全国市町村国際文化研修所(JIAM) 「災害時における外国人への支援セミナー」	○ センター役割・運営 ○ 災害時における外国人被災者への情報伝達 ・ センターにおける情報コーディネーターの役割 ・ 行政等との連携、情報收受・整理 ・ 外国人被災者のニーズ把握、情報伝達 等  <研修内容に関する留意点> ・ 教材として、CLAIRが改訂を予定している「災害時の多言語支援のための手引き」を活用 ・ 研修の中で、センター設置運営の模擬訓練(ロールプレイ)を実施
備考	—	・ 研修修了後、名簿に登録 ⇒ 災害時に被災地域に配置  ・ 研修参加者に対して、各地で実施されるセンター設置運営訓練等への参加を案内(任意参加) ⇒ 毎年の訓練参加記録を名簿に追記

図 4-2 情報コーディネーターの名簿登録方法





#### (4) 大規模災害時における派遣調整

大規模災害時に円滑な外国人被災者への支援を行うには、情報コーディネーターをはじめ、センター等で災害対策を行う人員について、他の都道府県から応援を受けることが必要な場合もある。

この際、平成 28 年の熊本地震における人員派遣の仕組み等を参考にして派遣調整することが有用であると考えられる。

## おわりに

災害時において行政等からの情報が被災者に確実に届くことは、その後の生活再建や精神的負担の軽減にとって大変重要である。しかしながら、外国人被災者は、日本語や日本の慣習への理解が十分ではない場合があり、一般的に必要な情報を受け取りづらい状態にあると考えられる。そのため、情報コーディネーターによって適時適切に必要な情報が届けられる仕組みを整備することは、災害時の外国人対応にとって大きな意義を持つ。この点については、平成24年12月の総務省研究会報告書において、災害時にセンターの運営を担うことができ、外国人住民に必要な情報・支援を支援主体との間でコーディネートできる専門的な人材が不可欠であることなどの提言がなされている。

本検討会では、情報コーディネーター制度について、役割や担い手、研修制度を中心に検討を行ってきた。今後、本報告書を踏まえて、情報コーディネーター制度が構築され、地方公共団体において外国人被災者への情報伝達を支援する体制が整備されることが期待される。

具体的には、新年度から情報コーディネーター養成のための研修が開始され、東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催年である2020年を目途に、都道府県及び政令指定都市で対応が可能な体制が整備されることが望まれる。また、これに合わせて、地方公共団体や地域国際化協会等が実施する災害訓練等の機会を活用し、情報コーディネーター制度における地方公共団体、地域国際化協会、支援団体との連携等について実地検証を行うことで、制度の深化を図ることが必要であろう。

本報告書の内容が、外国人にとって暮らしやすい地域社会の形成につながり、地域における多文化共生の推進に貢献することを期待する。

# 參考資料



## 「災害時外国人支援情報コーディネーター制度に関する検討会」開催要綱

## 1 趣旨

災害発生時において、行政等から提供される多くの情報と、外国人被災者の多様なニーズをマッチングする災害時外国人支援情報コーディネーター制度の構築について検討する。

## 2 名称

本会は、「災害時外国人支援情報コーディネーター制度に関する検討会」（以下「検討会」という。）と称する。

## 3 内容

- ・ 災害発生時の避難所等における外国人への情報伝達の現状・課題の把握
- ・ 災害時外国人支援情報コーディネーター制度についての検討

## 4 構成及び運営

- (1) 検討会の委員は別紙「委員名簿」のとおりとする。
- (2) 検討会には座長 1 名をおく。
- (3) 座長は、会務を総理する。
- (4) 座長は、必要があると認めるときは、関係団体等に検討会への出席を求め、意見を聴取すること及び説明を求めることができる。
- (5) 会議は非公開とするが、会議終了後に配付資料を公表するとともに、速やかに議事概要を作成し、これを公表することとする。

但し、配付資料については、座長が必要と認める時は非公開とすることができる。

## 5 開催期間

平成 29 年 5 月から平成 30 年 3 月まで、合計 4 回程度とする。

## 6 その他

検討会の庶務は、総務省自治行政局地域政策課国際室において行う。

災害時外国人支援情報コーディネーター制度に関する検討会

委員名簿

(五十音順：敬称略)

石川 義晃 岩手県総務部 総合防災室長

川上 一郎 内閣府政策統括官（防災担当）付 参事官（被災者行政担当）

【中村 裕一郎（※第1回まで）】

菊池 哲佳 （公財）仙台観光国際協会国際化推進課 交流係長

小松パトリア絳美 栃木国際サポートセンター 代表

（前 真岡市国際交流協会職員）

佐内 真由美 常総市役所市民生活部市民協働課 主査兼係長

田辺 康彦 総務省消防庁国民保護・防災部 防災課長

【荻澤 滋（※第1回まで）】

田村 太郎 （一財）ダイバーシティ研究所 代表理事

村野 淳子 別府市共創戦略室防災危機管理課 防災推進専門員

八木 浩光 （一財）熊本市国際交流振興事業団 事務局長

座長 山脇 啓造 明治大学国際日本学部 教授

横田 宗親 （一財）自治体国際化協会 多文化共生部長

- 平成18年3月 **地域における多文化共生推進プラン** の策定(総務省)
- 平成18年度 多文化共生マネージャー制度の創設  
(自治体国際化協会(CLAIR)、全国市町村国際文化研修所(JIAM))
- 平成19年3月 **多文化共生の推進に関する研究会報告書2007** の公表(総務省)
- 平成23年3月 東日本大震災
- 平成24年7月 **防災対策推進検討会議報告書** の公表  
(中央防災会議防災対策推進検討会議)
- 平成24年12月 **多文化共生の推進に関する研究会報告書～災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて～**  
の公表(総務省)
- 平成28年12月 **情報難民ゼロプロジェクト報告** の公表(総務省)
- 平成29年3月 **多文化共生事例集～多文化共生プランから10年 共に拓く地域の未来～** の策定(総務省)

1

## 情報コーディネーターの必要性に関する提言①

**多文化共生の推進に関する研究会報告書2007** (平成19年3月、総務省) (概要)

### 第1章 防災ネットワークのあり方

#### 2. 外国人住民支援のための防災ネットワークの構築に向けて

##### (4) 避難所等における支援

##### ○避難所の体制

災害時に最低限必要な外国人住民の支援やニーズ伝達等が迅速にできる体制の整備

【取組】帰国等の支援、国際交流員(CIR)の災害派遣制度、国際交流員の業務に防災相談業務を付与、  
コーディネータの育成と災害発生時の派遣制度

**多文化共生の推進に関する研究会報告書～災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて～**

(平成24年12月、総務省) (概要)

### 2 中核的な人材育成と活用

#### (1) 専門的な人材育成と活用

##### ○全国的な専門的な人材の更なる拡充と活用(クリア等)

・災害時には、災害多言語支援センターの運営を担うことができ、

外国人住民に必要な情報・支援を支援主体との間でコーディネートできる専門的な人材が不可欠

・多文化共生マネージャー等の専門人材の育成をこれまで以上に充実させるとともに、

そうした人材をより一層有効に活用していく仕組みを構築していくことが必要

2

## 情報コーディネーターの必要性に関する提言②

情報難民ゼロプロジェクト報告（平成28年12月、総務省）（抄）

### 2020年に目指す姿

避難所等に寄せられる情報を整理して的確に伝達するとともに、在住外国人被災者からの各種ニーズを把握して自治体職員等へ伝達する等の役割を担う（ため情報のマッチングを行う）「情報コーディネーター（仮称）」を配置して在住外国人被災者を支援する環境が整う

### 2020年に向けたアクションプラン

2020年に向けたアクションプラン			
2017	2018	2019	2020
国、地方自治体、関係団体（自治体国際化協会、国際交流協会、NPO等）、有識者等の多様な構成員からなる研究会を設置し、情報コーディネーター（仮称）の仕組みについて検討し、方針を得る	研究会報告書の内容を踏まえた情報コーディネーター（仮称）の仕組みについて、地方自治体で実施される災害訓練等の機会を活用して検証し、実装に向けた課題を整理する		
	情報コーディネーター（仮称）の認定・育成		

多文化共生事例集～多文化共生プランから10年 共に拓く地域の未来～（平成29年3月、総務省）（抄）

おわりに

### 3. 今後について

また、いずれの地域も共有する課題である自然災害に関する「防災・減災」の取組に関しては、外国人住民は、コミュニケーション面に加え、文化・慣習の違い、更には災害経験の多寡といった点で、他の災害時要援護者とは異なるハンディキャップを有しており、外国人特有の災害対策が急務であると考えられる。

更に、外国人住民は、必要な情報が的確に伝われば避難所に自力で向かうことができるほか、「支援する側」として活動することもできる点を勘案すれば、外国人への情報伝達支援は重要な課題である。

総務省では、災害発生時の避難所等において、日本語の理解が不十分な外国人被災者に対し、災害情報等を整理し多言語への翻訳等を通じて的確に伝達するとともに、被災者としてのニーズを把握して自治体職員等へ伝達する「情報コーディネーター（仮称）」の創設に向け、2017年度に研究会を設置する予定であり、実効的な仕組みづくりが期待される。

3

## 災害時の外国人への支援のためのネットワーク形成等に関する提言①

多文化共生の推進に関する研究会報告書～災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて～（平成24年12月、総務省）（概要）

### 平常時の実態把握

#### 1 外国人住民の実態把握

- 平常時からの外国人住民のたまかな状況把握
- 外国人コミュニティや関係団体などとの関係構築（顔の見える関係）

### 外国人とのネットワーク形成

#### 2 中核的な人材育成と活用

##### （2）ともに活動する外国人住民

- 「支援者」としての外国人住民の活用（市区町村、市区町村国際交流協会等、大学等）
  - ・外国人キーパーソンを通じた外国人コミュニティへの情報提供など
  - ・日頃から地域の自治会活動や実践的な防災訓練などに外国人住民に参加を促すなどの取組が大切
- 活動の中心となり得る外国人住民（市区町村、市区町村国際交流協会等、大学等）
  - ・外国人コミュニティ等のキーパーソンに対して、市区町村や自治会、地域国際化協会等などの各種活動への参加などを通じて、継続的なつながりを確保しておくことが有効
  - ・地域の大学等と連携した外国人留学生を中心とした支援活動にも取り組むことが有効

### 市区町村内での支援組織とのネットワーク形成

#### 3 関係者間の連携強化

##### （1）市区町村における外国人住民、関係団体との連携強化

- 中間支援組織をはじめとした地域内の関係団体との連携強化（市区町村）
  - ・中間支援組織（市区町村国際交流協会等、NPO、社会福祉関係機関など）と多角的に連携
  - ・特に災害多言語支援センターの設置・運営主体などの具体的な事務分担の取り決めをあらかじめ明確化

4



都道府県内での支援組織等とのネットワーク形成

- (2) 都道府県における関係団体との連携強化による市町村支援
  - 都道府県内市区町村の取組把握とその支援・促進(県)
  - 県レベルの関係団体との連携強化による市区町村支援(県、県地域国際化協会等)
    - ・ 専門的人材の育成や災害情報等の翻訳・通訳事務、県レベル情報等の多言語化・伝達など
    - 小規模市区町村のみでは対応困難な事項に関して、支援体制を確保する必要
    - ・ 災害時の人的相互支援など、より広域な連携が必要と思われる事項について
    - 協定等による支援体制の確保を検討する必要

都道府県を超える支援組織等とのネットワーク形成

- (3) 都道府県域を超える連携の取組推進
  - 外国人住民を想定した都道府県域を超える連携の必要性(県)
  - 広域連携の方法(ブロック単位・ブロック間)
    - ・ 都道府県域を超える連携を円滑に進めていくためには、  
広域に及ぶ組織ネットワークを有する「中間支援組織」  
としての地域国際化協会等を活用していくことが有効(県、県地域国際化協会等、NPO等)
    - ・ 近隣都道府県で構成されるブロック単位で広域連携協定を締結すること等により連携を図る
    - ・ さらに広域的なブロック間での連携についても推進していくことが必要(県、県地域国際化協会等)
  - クレアによる全国的な規模の支援体制の整備
    - ・ 災害時における業務としてのスタッフ/専門家/通訳ボランティアの派遣体制整備、多言語化支援のほか、各地域における災害多言語支援センター立ち上げ・運営への後方支援を行うことが重要
    - ・ 地域国際化協会等のブロック間広域連携協定のテンプレートの作成等を行うことも重要な役割
  - 在日大使館等の連携

この提言を踏まえて、  
○ クレアと全ブロック(平成25年11月)  
○ ブロック単位、ブロック間の広域支援に関する協定が締結されている

5

地域防災計画への位置づけ及び他部局との連携に関する提言

地域防災計画への位置づけ

地域における多文化共生推進プラン(平成18年3月、総務省)(抄)

3. 地域における多文化共生の推進に係る具体的な施策

(2) 生活支援

⑤ 防災

ア. 災害等への対応

これらの外国人住民向け防災対策を各地方公共団体の地域防災計画に明確に位置づけた上で大規模災害発生時に外国人被災者への対応を専門とする支援班を災害対策本部に設置すること。

多文化共生の推進に関する研究会報告書2007(平成19年3月、総務省)(概要)

第1章 防災ネットワークのあり方

2. 外国人住民支援のための防災ネットワークの構築に向けて

(7) その他

○ 地域防災計画

外国人住民に関する災害対策について、位置づけが不十分な地方自治体における計画の見直し

他部局との連携

多文化共生の推進に関する研究会報告書～災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて～

(平成24年12月、総務省)(概要)

3 関係者間の連携強化

(1) 市区町村における外国人住民、関係団体との連携強化

○ 国際担当部局と防災担当部局の密接な連携(県、市区町村)

6

多文化共生の推進に関する研究会報告書～災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて～

(平成24年12月、総務省)(概要)

## 通訳ボランティアの育成

### 2 中核的な人材育成と活用

#### (1) 専門的な人材育成と活用

○各自治体における人材の確保と相互派遣等(県、市区町村、地域国際化協会等)

- ・外国人対応に関してサポートやボランティアを行う(専門的)人材を確保する仕組みを充実する
- ・他都道府県や他市区町村にまたがって、お互いに派遣・融通し合う手法を検討する必要

#### (3) 都道府県域を超える連携の取組推進

○クリアによる全国的な規模の支援体制の整備

- ・災害時における通訳ボランティアの派遣体制整備を行うことが重要

## 多言語による情報提供

### 4 多言語情報提供の充実とわかりやすい日本語の活用

○多言語情報提供の支援ツール等の活用

- ・災害時に各自治体が避難所等で多言語提供する文字情報をあらかじめ多言語配信しておくことが重要  
(例:クリア災害多言語情報提供支援ツール、クリア多文化共生部facebookなども有効)【クリア】

### 5 日常的な取組の重要性

○実践的な防災訓練の実施と外国人住民の参加促進

- ・外国人住民を想定した避難所運営や災害多言語支援センターの設置を含めた、より実践的な防災訓練を実施することが極めて重要【県、市区町村】

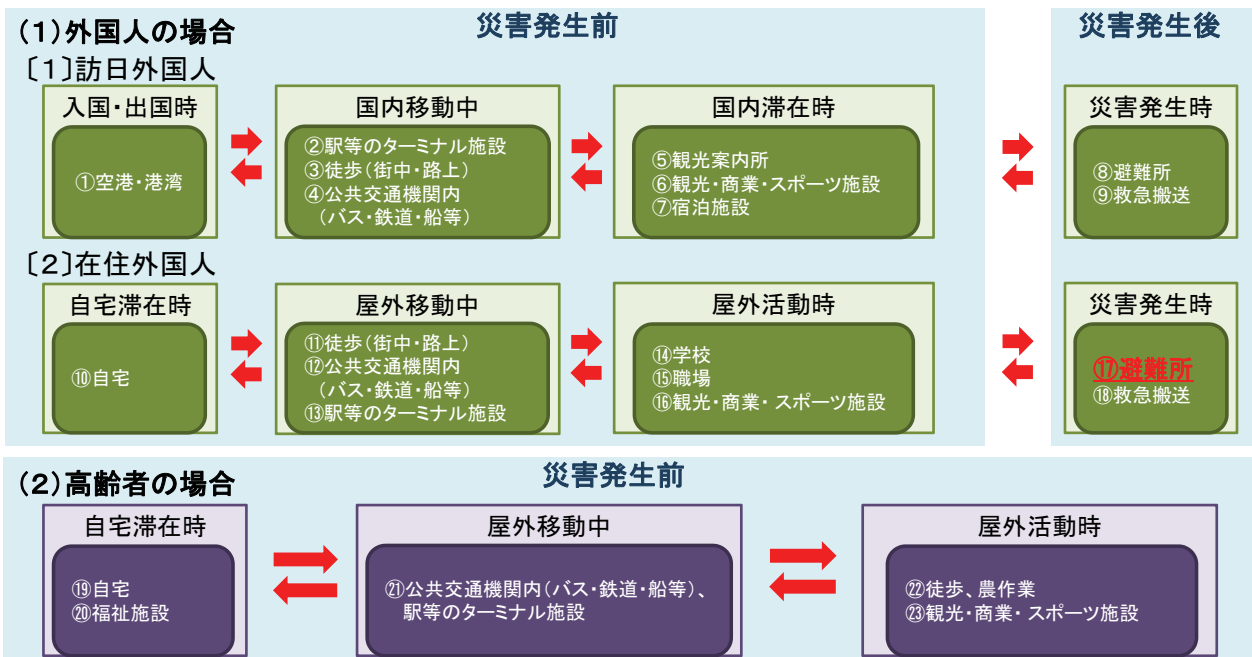
1. 外国人に対する災害時の情報伝達において2020年に目指す姿 参考資料4



2. 情報を必要とする場面を想定した情報伝達手段の整備

- ✓ 外国人や高齢者が災害情報等を必要とする場面を想定して、各場面の情報伝達手段の現状における課題と2020年に目指す姿を利用者視点で整理
- ✓ 総務省関連施策について、2020年までの社会実装を見据え、アクションプランを作成

<情報を必要とする場面> →23の場面に分けて整理



- ✓ 災害時の自治体からの避難情報に基づき、在住外国人は避難所を利用することが想定される
- ✓ 在住外国人は被災地に生活基盤があるため、日本人と同様に今後の生活不安の解消に資する情報へのニーズが高く、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(観光庁)、SNS、行政機関HP)、ラジオ(AM/FM放送)、屋外拡声子局(屋外スピーカー)(防災行政無線)

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題
○ 緊急速報メールや防災アプリを利用して緊急地震速報を多言語で入手できたり、一部の自治体等の登録制メールや一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、 <u>多言語での情報提供は十分になされていない</u>
○ 日本語の理解が不十分な方や日本人ならば経験的に理解している避難所での慣習等の理解が不十分な方等については、 <u>避難所で情報難民に陥る可能性がある</u>



2020年に目指す姿
○ 避難所等において、日本語と在住外国人被災者の母国語を理解する第三者が寄り添い、避難所等に寄せられる情報を整理して的確に伝達するとともに、在住外国人被災者からの各種ニーズを把握して自治体職員等へ伝達する等の役割を担う「 <u>情報コーディネーター(仮称)</u> 」を配置して在住外国人被災者を支援する環境が整う
○ 屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流される情報を在住外国人が事後的に他の情報伝達手段により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

＜主な総務省関連施策＞

情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援、多言語表示シートの活用促進、災害に関する情報の多言語対応  
 自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援、多文化共生事例集の作成

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援	災害発生後、避難所等に寄せられる各種災害情報を整理した上で、外国人に対し多言語・「やさしい日本語」により適切な内容を的確に伝達する「 <u>情報コーディネーター(仮称)</u> 」制度を構築	災害発生後の避難所等における在住・訪日外国人等に対する円滑な情報伝達に寄与	国、地方自治体、関係団体(自治体国際化協会、国際交流協会、NPO等)、有識者等の多様な構成員からなる研究会を設置し、 <u>情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて検討し、方針を得る</u>	研究会報告書の内容を踏まえた <u>情報コーディネーター(仮称)の仕組み</u> について、地方自治体で実施される災害訓練等の機会を活用して検証し、実践に向けた課題を整理する		
多言語表示シートの活用促進	自治体国際化協会ホームページ上で、災害時に避難所等で掲示する文字情報を予め多言語(11言語(平成28年9月現在))に翻訳した多言語表示シートを提供し、市町村等による外国人住民等に対する円滑な情報提供を支援。提供開始から10年経過し、明らかになった課題を踏まえ、28年度見直しを実施	見直しを踏まえ、多言語表示シートが災害時に避難所等において有効活用されることで、外国人住民等に対する円滑な情報提供に寄与	普及展開・検証	情報コーディネーター(仮称)による活用について検証	情報コーディネーター(仮称)による活用を含めた更なる普及を展開	
自主防災組織に係る先駆的取組支援	自主防災組織において、外国人・高齢者等の情報弱者を含めた地域住民への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な取組を、実証事業を通じて支援。また、それらの取組について、自主防災組織リーダー研修会等の場を通じて他の自主防災組織にも周知・啓発し、全国的な展開を図る	自主防災組織において、情報弱者への的確な情報伝達による速やかな避難や円滑な避難所運営等を目指す取組が、活動の中に位置づけられることにより、多重的な情報伝達経路の確保に資する	実証事業を通じ、災害弱者への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な事例を掘り起こすとともに、他の自主防災組織の活動に結びつく効果的な周知、啓発の方法を検討	先駆的・先導的事業の全国展開		
多文化共生事例集の作成	「地域における多文化共生推進プラン」の策定から10年を迎え、本年2月に立ち上げた「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」において、災害時における外国人住民等への情報提供等も対象に、様々な分野における多文化共生の優良な取組をまとめた事例集を作成	優良事例集の作成、普及を通じ、災害時における外国人住民等への円滑な情報伝達や避難支援等に寄与		普及展開		

### 3. 引き続き取り組むべき課題

---

#### <災害に関する情報の多言語対応>

- 現状、気象庁から発表される緊急地震速報・津波警報については、気象庁、内閣府（共生社会政策担当）、観光庁により「多言語辞書」が作成されており、辞書を活用したアプリが実装されるなど、多言語対応への取組は進展してきている。他方、自治体が発する避難に関する情報など、上記情報以外の災害時に必要とされる情報については、このような取組が進んでいない
- 今後、情報ルートが多様化が進むなかで、災害に関する情報を伝達するメディア等が多言語化など外国人にわかりやすい方法で情報提供できる環境を整備する必要があるのではないか
- そうした環境の整備に向け、内閣府をはじめ関係省庁と連携して実態及びニーズを把握しつつ、具体的に検討を進めていく必要がある

#### <アクションプランの進捗管理>

- 外国人や高齢者に対する災害時の情報伝達において2020年に目指す姿の実現に向け、各取組のPDCAサイクルを回していくことが不可欠
- このため、今後もアクションプランの進捗管理等を通じ、総務省関連施策や引き続き取り組むべき課題を適切に実行していく

### 概要

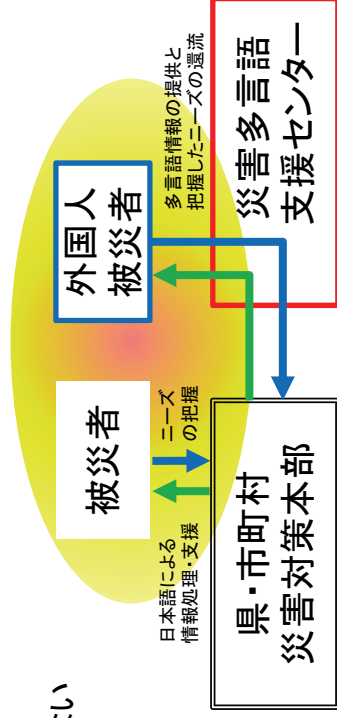
#### 【目的】

- 大地震などの災害が発生した際に、
  - ・日本語が十分理解できないため行政機関等が発信する情報を享受できない
  - ・地震等の被災経験が少ない
- ことが原因で精神的な不安を抱えている外国人住民を支援するために多言語での災害に係る情報を提供を行う

#### 【業務内容】

- 行政機関等が発信する災害情報を、多言語に翻訳して外国人に届ける
- 外国人にニーズがある情報を多言語化して届ける  
(避難所を巡回して、外国人の状況を把握し、ニーズを選別)

※「災害多言語支援センター設置運営マニュアル2009」(CLAIR)を基に総務省作成



### 現状

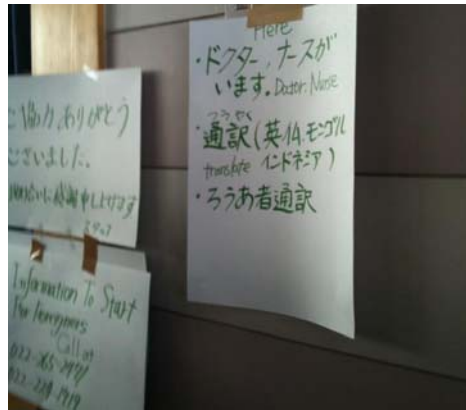
センターの体制について規定を行っている35都府県・政令指定都市のうち、設置主体に都府県・政令指定都市が含まれ、かつ運営主体に地域国際化協会が含まれるのは、24都府県・政令指定都市(68.6%) (平成29年12月時点で総務省が調査) →都道府県・政令指定都市が設置し、地域国際化協会が運営する場合が多い  
 ※都道府県が設置主体の場合であっても、被災状況や外国人住民数等の地域の実情に応じて、都道府県が被災地域にセンターを設置することや市町村自らがセンターを設置することも含めて判断されるべきものである

### 「災害多言語支援センター設置運営マニュアル2009」について

災害時の外国人被災者支援のリーディングケースである平成19年の新潟中越沖地震での「柏崎災害多言語支援センター」の活動をマニュアル化することを目的として、平成20年度にCLAIRに設置された検討会において、センター設置運営の際の参考資料として策定された。

ひがしにほんだいしんさい がいこくじん じょうほうでんたつしえん かだい  
 東日本大震災における外国人への情報伝達支援と課題

たぶんかしゃかい してん  
 — 多文化社会コーディネーターの視点から



きくち あきよし  
 菊池 哲佳

たぶんかしゃかい

多文化社会コーディネーター (多文化社会専門職機構 認定)

せんだいかんこうこくさいきょうかい こくさいかじぎょうぶ こくさいかすいしんか  
 仙台観光国際協会 国際化事業部 国際化推進課

1

ひがしにほんだいしんさい はっせいちよくご うご  
 東日本大震災—発生直後にどう動いたか



2

せんだい たげんごほうそう  
Date fm (エフエム仙台) での多言語放送  
かんけいしゃ れんけい きょうどう  
—関係者との連携・協働

“GLOBAL TALK”

ねん がつ せんだい  
2005年11月より Date fm (エフエム仙台)

ない まいしゅうだいににちようび ほうそう  
“Sunday Morning Wave”内で、毎週第2日曜日に放送



3

さいがいたげんごしえん うんえい  
災害多言語支援センターの運営  
ちいきないそしき れんけい  
—地域内組織との連携

- はっさいとうじつ せんだいてくさいどうりゅうきょうかい げんざい せんだいかんこうこくさい  
発災当日より仙台国際交流協会（現在の仙台観光国際  
きょうかい せんだいこくさい きよてん うんえい  
協会）が仙台国際センターを拠点に運営
- せんだいし うんえい かん きょうてい ていけつ ねん がつ  
仙台市と運営に関する協定を締結したのは2010年4月



4



## ちいきぼうさいけいかく がいこくじん 地域防災計画における「外国人」

さいがいじょうえんごしや さいがい はっせい ばあい ひつよう じょうほう じんそく  
「災害時要援護者とは、災害が発生した場合、必要な情報を迅速かつ  
てきかく にゆうしゆ さいがい みずか まも あんぜん ばしよ ひなん  
的確に入手し、災害から自らを守るために安全な場所に避難するなど、  
さいがいじ いちれん こうどう だいさんしや しえん ひつよう もの ぐたいき  
災害時の一連の行動において第三者の支援を必要とする者で、具体的  
へいじょうじ かいご およ こうどう ほじよ なん しえん ひつよう  
には、平常時から介護及び行動の補助など何らかの支援を必要とする  
こうれいしや およ しょうがいしや しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はったつしょうがい  
高齢者及び障害者（身体障害、知的障害、精神障害、発達障害のある  
もの しっぺいとう こうどう せいげん もの たいしょう  
者など）、疾病等により行動に制限のある者などを対象とする。

にんさんぷ にゆうようじ じどう がいこくじん さいがいじ きん  
また、妊産婦、乳幼児・児童、外国人についても、災害時などの緊  
きゆうてき じょうきょう てだす ひつよう かのうせい じょうきょう  
急的な状況において手助けが必要となる可能性があることから、状況  
たいしょう  
によって対象とする」

せんだいしちいきぼうさいけいかく ねん がつ  
「仙台市地域防災計画」(2016年6月)より 5

## さいがいたげんごしえん 災害多言語支援センターについて

だいきぼさいがいはっせいじ ことば しゅうかん ちが じょうほう にゆうしゆ  
大規模災害発生時に、言葉や習慣の違いから情報を入手し  
しえん う がいこくじん たい  
にくいいため支援を受けられないおそれがある外国人に対し、  
ひつよう じょうほう たげんごか ていきょう しえん  
必要な情報を多言語化して提供し支援する。

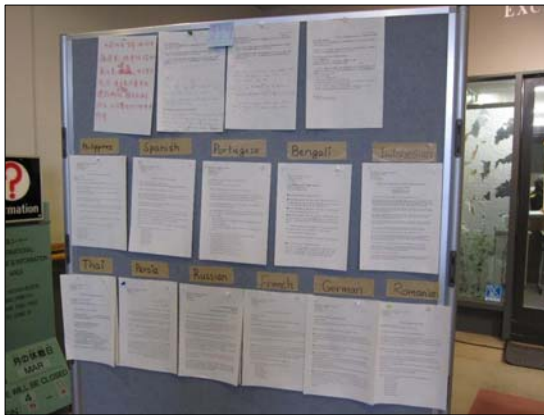
### せっちこんきよ 設置根拠

せんだいしさいがいたげんごしえん かん ようりょう  
仙台市災害多言語支援センターに関する要領 (2011年4月改正)

せんだいしちいきぼうさいけいかく  
仙台市地域防災計画 (2013年4月修正)

たげんごじょうほうていきょう れんけい こういきれんけい  
 多言語情報提供における連携 — 広域連携

- ほんやく むずか ひかくてきそくほうせい よう じょうほう とうきょうがいく  
 翻訳が難しく、比較的速報性を要しない情報は東京外国  
 ごだいがく など がいぶきかん だんたい いらい  
 語大学、「NPOタブマネ」等の外部機関・団体に依頼
- じょうほう ほんやく  
 ローカルな情報はボランティア・スタッフが翻訳



7

たげんごじょうほうていきょう やくわり  
 多言語情報提供におけるコーディネーターの役割

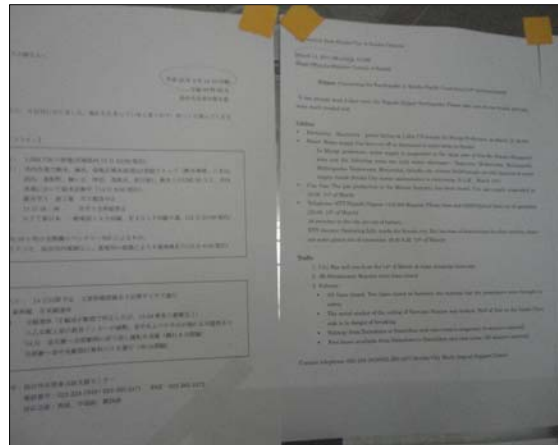
- かお み かんけい つう だいきぼさいがいじ  
 「顔の見える」関係づくりを通じて、大規模災害時の  
 たいおう じょうきょうか  
 ようなマニュアルでは対応できない状況下においても  
 きのう きず  
 機能するネットワークを築く



8

たげんごじょうほうていきょう いぎ かだい  
**多言語情報提供の意義と課題**

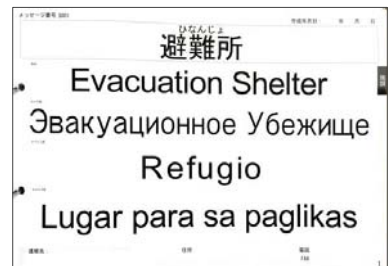
- たげんごじょうほうていきょう つう あんしん とど  
**多言語情報提供を通じて「安心」を届ける**
- たげんごじょうほう がいこくじんひさいしゃ ひなんじょうんえいしゃ  
**多言語情報は外国人被災者だけではなく避難所運営者  
 にも役立った**



9

たげんごじょうほうていきょう いぎ かだい  
**多言語情報提供の意義と課題**

- さいがいじたげんごひょうじ じつようれい  
**「災害時多言語表示シート」の実用例**
- おお ひなんじょ しぞう  
**しかし、多くの避難所では死蔵された**



10

# 防災政策におけるコーディネーターの役割

## (1) 事業のあり様を改善する

### 仙台市災害時言語ボランティア登録状況

ねん がつ  
(2011年3月)

- 登録者数 71名
- 言語別登録者数 (複数言語登録者あり)  
英語44名、中国語23名 (他17言語)
- 出身国別 外国37名、日本34名

# 防災政策におけるコーディネーターの役割

## (2) 市民と行政をつなぐ

### 「多文化防災」の協働モデルづくり

- 震災での経験をふまえ、災害時の外国人支援を検証
- 多文化共生の視点から地域防災のあり方について対話



しみん ぎょうせい  
(2) 市民と行政をつなぐ

がいこくじんじゅうみん つく ちいきぼうさいくんれん  
外国人住民と創る地域防災訓練



13

しみん ぎょうせい  
(2) 市民と行政をつなぐ

がいこくじんじゅうみん つく ちいきぼうさいくんれん  
外国人住民と創る地域防災訓練

私のような さいがいの 少ない 国から  
きた 人のために いい勉強になったので  
はないか と思いました。

本当の災害では、日本人のみということはない  
でしょうから、こういう 経験は 役に 立つと  
思いました。

町内会の人々とのコ  
ミュニケーションの大切  
さを感じました。

It was very  
interesting. I'd  
never participated  
at this kind of  
event before, and  
I'm new in Japan,  
so it was very  
useful for me. I  
hope this event  
will continue years  
after years!

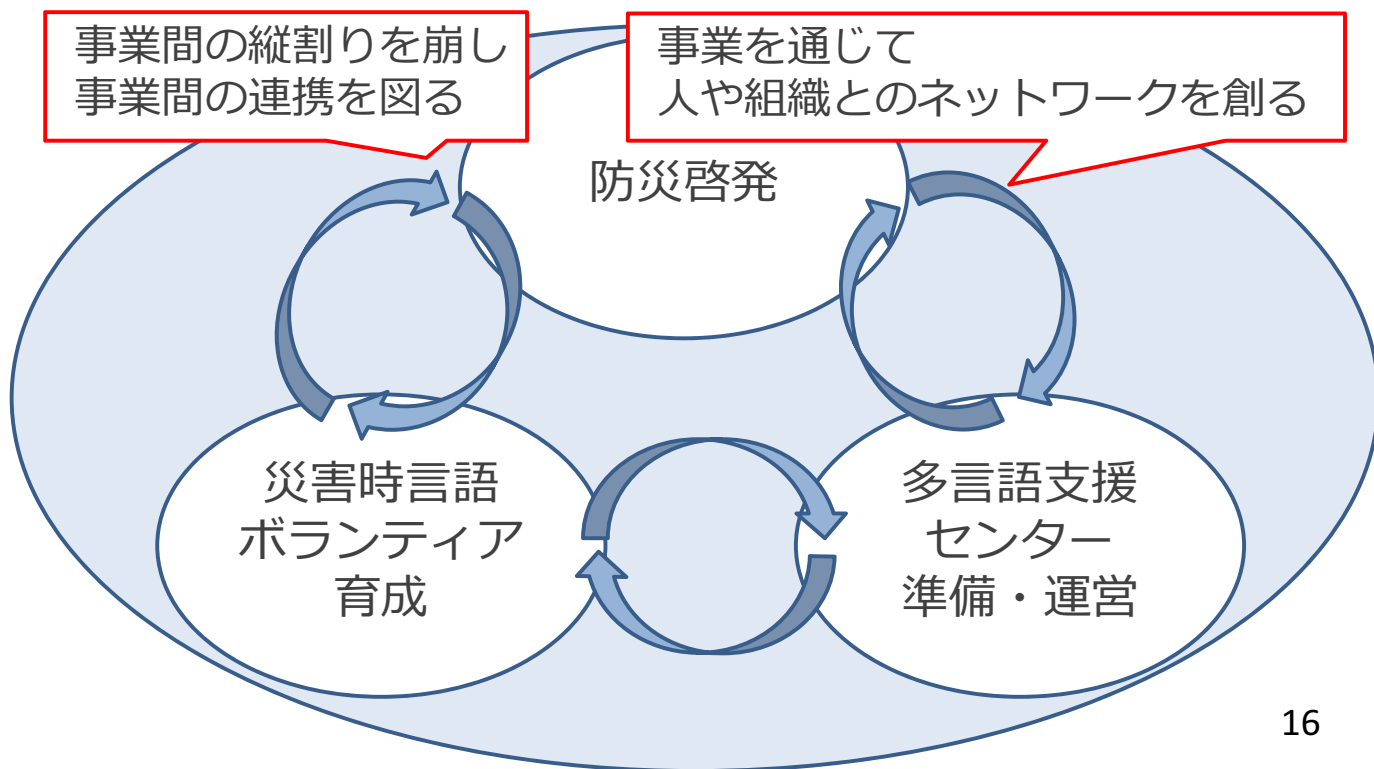
非常高兴能参加今天的活  
动，通过活动认识了很多  
一同参加避难训练的人。在  
活动中与灵屋下町内会的  
成员一起交流，学到了很多  
关于地震前准备的知识。  
希望下一次能参加一些实  
战训练。

14

(2) 市民と行政をつなぐ

たげんごぼうさい 多言語防災ビデオ「地震！その時どうする？」

- さいがい そな げんご せつめい 災害への備えについて12言語で説明
- せいさく いち 制作のプロセスもネットワークづくりとして位置づけ



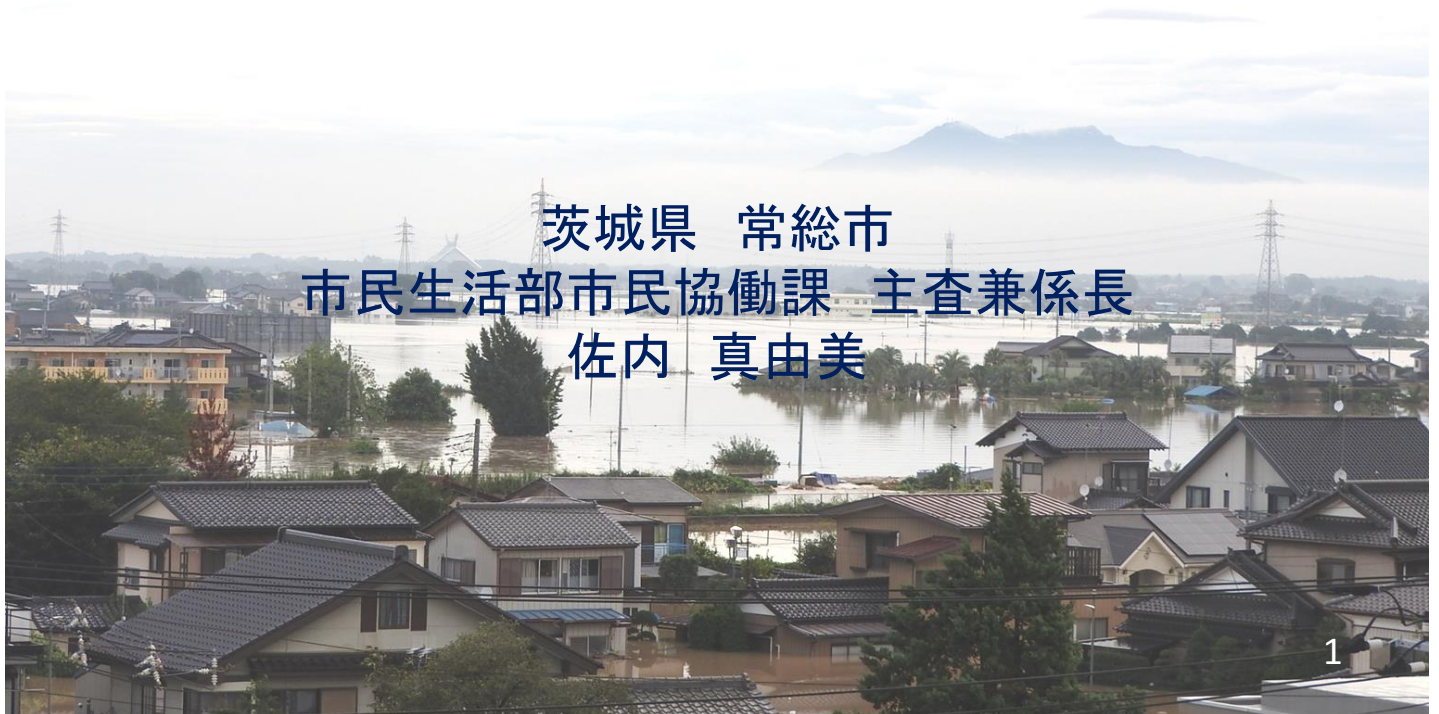
## まとめ

- <sup>ひごろ</sup> <sup>そな</sup> <sup>さいがいじ</sup> <sup>かつよう</sup> 日頃の備えや災害時に活用できるツール
    - 災害時多言語表示シート
    - 多言語防災ビデオ「地震！その時どうする？」
    - 多言語防災パンフレット『地震から身を守るためのアドバイス』
    - 多文化防災ワークショップ
- ➔ すべてCLAIR「多文化共生ツールライブラリー」で紹介

<sup>だいきほさいがい</sup> <sup>たいおう</sup> 大規模災害はマニュアルだけでは対応できないからこそ、  
<sup>ひごろ</sup> <sup>い</sup> <sup>しさく</sup> <sup>じぎょう</sup> 日頃からのネットワークやツールを生かして施策や事業を  
<sup>きのう</sup> <sup>やくわり</sup> <sup>ふかけつ</sup> 機能させるコーディネーターの役割が不可欠である。

17

## 関東・東北豪雨災害時の外国人支援の取り組み



## 関東・東北豪雨災害の概略

【発生日時】 平成27年9月10日 午前6時30分 鬼怒川 若宮戸 溢水  
午後0時50分 鬼怒川 三坂町  
200M堤防決壊

【被害等の状況】 避難指示対象11,230世帯 31,398人

市内1/3(約40km<sup>2</sup>)が浸水

人的被害 死亡8名(災害関連死6名含む) 重症3名 中軽傷41名 軽傷20人

住家被害 8,367件(全壊53件・大規模半壊1,583件・半壊3,483件・床上浸水165件・床下浸水3,082件)

停電 約11,300軒 断水 約11,800軒

避難所 39か所(市内26カ所・市外13カ所)

最大避難者数 6,223人 (うち外国人146人)H27.9.11現在

救助の状況

ヘリコプターによる救助1,339人 地上部隊による救助2,919人



# 外国人の被災等状況

【人口】約63,674人（外国人3,968）  
約21,278世帯(外国人2,221)（H27.9.1現在住民基本台帳登録者数）

○罹災証明発行世帯 332世帯

○生活再建支援制度申請世帯 86世帯(大規模半壊以上)  
決定：基礎支援金86世帯 加算支援金73世帯

○生活再建支援制度補助事業申請世帯168世帯(常総市補助制度)

○避難所への避難者数  
ピーク時 146人

○公営住宅への入居状況  
ピーク時 12世帯 現在 5世帯

3

# 情報伝達支援の状況

## 【情報の発信】

- ①避難情報
- ②被災者への支援情報
- ③避難所巡回
- ④外国人相談会



避難所の様子

4

# 避難情報

## 住民への情報伝達方法

### ①防災行政無線

常総市の防災行政無線は、平成27年4月より市内全域で運用

### ②広報車(消防団車両含む)

### ③消防車呼びかけ

### ④市のホームページ(英・ポ)

### ⑤緊急速報メール(エリアメール)

### ⑥Lアラート(災害情報共有システム)

\* 避難勧告・指示や避難所開設情報を随時発信

多言語による情報発信は、市のホームページのみとなった。

5

# 被災者への支援情報

【多言語による情報の発信】 避難所掲示 ホームページ

**ライフライン情報** (水・道路・鉄道等)

**地域の行政情報** (住宅相談会・災害ゴミ・免許証の無料再交付・ハローワーク関連等)

**その他外国人に有益な情報**(医療関係, 無料風呂解放の情報等)

【翻訳した情報】

- ・被災者の方へ(生活・支援情報の冊子)
- ・住宅相談会(みなし仮設住宅)住宅応急修理制度の説明会の開催
- ・外国人相談会開催について
- ・医療情報(ノロウイルス予防, 診療情報等)
- ・災害時の消毒方法・消毒剤の配布について
- ・給水情報について
- ・お風呂の無料開放について
- ・粗大ごみの回収について

6

# 避難所巡回

## 避難所巡回

外国人のいる避難所へ，多言語化した情報を掲示。

医療情報・交通情報・停電情報などの生活情報を発信。

↓ ↓

市役所水没停電，公用車水没，さらには人員不足等もあり巡回困難に。

↓ ↓

茨城県国際課・茨城県国際交流協会・NPOセンター・コモンズ・群馬県大泉町・栃木県国際交流協会・日本財団多文化共生チーム等の協力による巡回支援。

↓ ↓

定期的に，情報共有のための会議を開催し，避難所での問題課題を話し合い支援策を検討。

7

# 外国人説明会

## 住宅相談会

### 【内容】

- ・住宅の応急修理制度
- ・公営住宅等の無償提供
- ・生活再建支援制度

### 通訳協力者

茨城県国際交流員 3名  
牛久市職員 1名  
国際交流協会外国人相談員 1名  
国際交流協会災害時語学サポーター等7名  
(延べ23名に協力)

### 【開催日】

9/26 9/27 9/28 10/3 10/4 10/11～10/28

### 【対応言語】

ポルトガル語・タガログ語・スペイン語・英語

### 【会場】

水海道第一高校 カスミ跡地・石下庁舎

### 【相談件数】

59件



カスミ跡地の会場

8

# 外国人よろず相談会

【内容】 住宅相談会に併設した相談会  
住宅相談の会場に来場した外国人対象

【日時】9月26日～28日

【主な相談内容】	対応言語	件数
自宅の浸水被害	ポルトガル語	37
自動車水没全損	スペイン語	1
保険内容	英語	7
休業補償	タガログ語	3
公的支援内容	やさしい日本語	2
ビザ申請 等		50



相談会の様子

9

# 外国人なんでも相談会

【日時】

平成27年10月11日～平成28年1月17日 毎週 水曜日・日曜日

・10月11日～11月4日：住宅相談会併設      ・11月11日～1月17日：被災者相談窓口併設

【会場】

常総市役所 第3分庁舎 ・石下支所

【対応言語】

ポルトガル語・英語・タガログ語

【相談件数】

	10月	11月	12月	1月	計
ブラジル	22	20	22	3	67
パキスタン	0	1	0	0	1
ペルー	1	0	0	0	1
ベトナム	0	0	1	0	1
フィリピン	0	4	2	1	7
	23	25	25	4	77

【主な相談内容】

生活再建制度支援補助金の申請方法、書類の記入の仕方  
必要書類の説明

10

# 弁護士相談会

## 【日時】

平成27年11月15日(日)

## 【内容】

予約制で、専門的な相談をすることを目的として開催。

## 【主催】

常総カトリック教会

## 【協力】

茨城県国際交流協会・茨城県弁護士会・茨城県・常総市

## 【会場】

常総市役所 議会棟1階 相談室

## 【対応】

弁護士6名 通訳4名

## 【相談数】

ブラジル人 14組 フィリピン人 4組 計18組

## 【相談内容】

被災した住宅のローン返済  
借家の転居  
被災者再建支援制度  
自動車の全損保険内容

11

# 情報の発信

## 多言語による被災者向け情報提供

### 【常総災害FM放送】

平成27年 9月14日 開局

” 11月30日 閉局

・9月22日ポルトガル語・スペイン語・英語の放送開始（10時・18時 15分間）  
内容:ごみの出し方・廃車の手続き・仮設住宅について

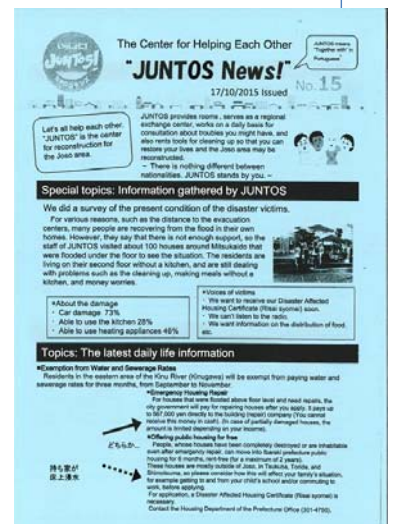
・主に、NPOが放送の原稿を作成し、情報の内容の確認作業を市が行った。  
ブラジル人・アメリカ人・ペルー人の協力により放送。

### 【情報紙】

市内NPOによる多言語情報紙作成

ポルトガル語⇒NPOスタッフ+ブラジル人ボランティア

英語・スペイン語・中国語 ⇒ つくば国際交流協会翻訳ボランティア



12

# 外国人被災者の状況・課題

課題：言語・文化の違い，災害を体験したことが少ない。

- ⇒ 避難所へ避難した外国人は少数(知人などを頼って避難)
- ⇒ 避難所では，勤務体系の違いにより出入りしやすい体育館の2階へ集中。
- ⇒ ご自由にお取りください・・・沢山持って行ってしまう。  
必要な数をお取りくださいに，表現の変更。
- ⇒ 水害後半年間で約450人の転出 うちブラジル人が250人と多く，うち出国者は約50人⇒受けられる支援を知らない。
- ⇒ 家・アパート・自動車が被災・・・保険の未加入・大家とのトラブル発生。
- ⇒ ペット問題・・・ペット同伴では避難所，公営住宅への入所困難。
- ⇒ みなし仮設住宅(公営住宅)への入居者が少ない。

13

## 地域防災計画での外国人対策

### 第3章

#### 第5 外国人に対する安全確保対策

##### 1 外国人の避難誘導

市は，語学ボランティアの協力を得て，市防災無線，広報車等を活用して外国語による広報を実施し，外国人の安全かつ速やかな避難誘導を行う。

##### 2 安否確認，救助活動

市は，警察，近隣住宅(自主防災会)，語学ボランティア等の協力を得て，外国人登録などに基づき外国人の安否の確認や救助活動を行う。

##### 3 情報の提供

###### (1) 避難所及び住宅の外国人への情報提供

市は，避難所や在宅の外国人の安全な生活を支援，確保するため，語学ボランティアの協力を得て外国人に配慮した継続的な生活情報の提供や，チラシ，情報誌などの発行，配布を行う。

###### (2) テレビ，ラジオ，インターネット通信等による情報提供

市は，外国人に適正な情報を伝達するため，テレビ，ラジオ，インターネット通信等を活用して外国語による情報提供に努める。

##### 4 外国人相談窓口の開設

市は，速やかに外国人の「相談窓口」を設置し生活相談に応じる。

また，市は「相談窓口」のネットワーク化を図り，外国人の生活相談に係る情報の共有化に努める。

##### 5 語学ボランティアへの協力依頼

市は，状況に応じて県国際交流協会が受入を行う語学ボランティアの協力を要請する。

語学ボランティアの主な活動内容は，次の示す通りである。

###### (1) 外国語の通訳

###### (2) 外国語の資料の作成・翻訳

###### (3) その他，外国人被災者の生活支援に必要な活動

14

## 災害時に活用できるツールやその機能

災害時多言語シートの活用。

現在、総務省消防庁と連携し、防災情報のプッシュ通知(英語・ポルトガル語・スペイン語)等を行うスマートフォン・アプリを開発中。

## 地域防災計画での外国人の支援の規定

常総市では、地域防災計画第3章第5外国人に対する安全確認対策として明記している。

## 多言語支援センターの運営と位置づけ

現計画は、平成30年度までに見直しを行う予定があり、各業務ごとにマニュアルを策定していく中で、設置の位置づけや、活動内容について明記したい。

# 熊本地震時の外国人 被災者支援活動 について

熊本市国際交流振興事業団  
事務局長 八木浩光



2017/11/2

災害時外国人支援情報コーディネーター

1



☑️リッチモンドホテルより届いた  
ハラール弁当の1つ

## 内容

1. 熊本県、市の在住外国人の状況
2. 熊本地震の概略
3. 外国人被災者支援の経過 1～4
4. 外国人被災者の課題 1、2
5. 支援活動での課題 1～3
6. 課題への1つの取組例

2017/11/2

災害時外国人支援情報コーディネーター

2



# 熊本県の在住外国人の状況

熊本県 (面積7,405km<sup>2</sup>、45市町村)

総人口 1,765,732人 (平成29年9月、熊本県データ)

在住外国人人数 11,662人 (平成28年12月、法務省入国管理局データ)

人数の多い内訳

国籍 : 中国 3,972人、ベトナム2,318人、フィリピン1,799人

在留資格 : 技能実習4,235人、永住者 2,929人、留学 1,113人

市町村 : 熊本市 4,835人、八代市 1,902人、玉名市 572人

2017/11/2

災害時外国人支援情報コーディネーター

3

# 熊本市の在住外国人の状況

熊本市 (面積390.32km<sup>2</sup>、5区)

総人口 733,720人 (平成29年10月、熊本市データ)

在住外国人人数 5,030人 (平成29年10月、熊本市データ)

人数の多い内訳 (\*平成29年3月現在、熊本市データ)

国籍\* : 中国 1,802人、韓国 500人、フィリピン493人、  
ベトナム489人、ネパール150人 家族滞在 350人

在留資格\* : 永住者 1,895人、留学892人、技能実習 461人

区 : 中央区 2,425人、東区 866人、西区 565人、  
南区 493人、北区 681人

2017/11/2

災害時外国人支援情報コーディネーター

4

# 熊本地震の概略

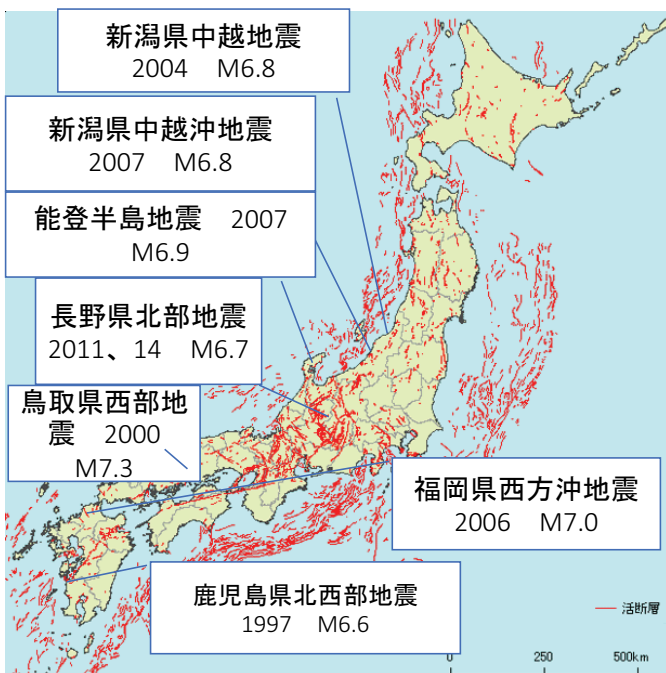
## 概要

- 前震 発生日時：平成28年4月14日（木） 21時26分  
規模：マグニチュード6.5  
熊本県内最大震度7（熊本市内震度6弱）
- 本震 発生日時：平成28年4月16日（土） 01時25分  
規模：マグニチュード7.3  
熊本県内最大震度7（熊本市内震度6強）
- 震度1以上の余震、4000回以上（4081回、10月10日現在）  
（余震型、活断層型地震）

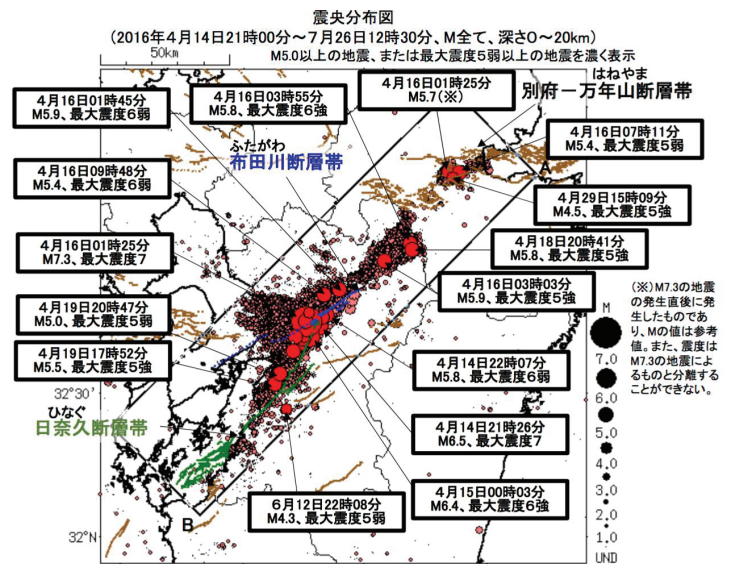
## 熊本県内被害状況（7月4日 熊本日日新聞より）

人的被害：死者数50人、関連死179人、  
負傷者 2,704人  
家屋被害：192,904棟

## 最大避難人員 約18万人（4月17日08時頃時点）



日本の活断層(東京大学出版会)



(気象庁)

## 参考

熊本地震明治22年（1889）

M6.3

# 外国人被災者支援の経過 1 (国際協会として)

平成28年

4月14日 (木)



前震発生9:26pm

- 外国人：地震対応を知らない不安
- 協会職員の安否確認
- 熊本市国際課とのやり取り
- 災害メール配信・ホームページ

2017/11/2

4月15日 (金)



外国人避難対応施設開設  
@国際交流会館1:00am

- 韓国人3人、日本人1人が避難
- 通常運営中止

熊本市地域  
防災計画に  
基づく開設  
運営主体の  
記載なし

災害時外国人支援情報コーディネーター



閉鎖 10:00pm

- 避難者退所 (夕方)
- 大きな混乱無し
- ボランティア、外国人コミュニティへ連絡
- 多くの協力者より連絡

7

# 外国人被災者支援の経過 2 (国際協会として)

平成28年 マスコミ、各国大使館/領事館より問い合わせ多数

4月16日 (土)



本震発生1:25am

- 外国人：この世の終わりを感ずるほどの恐怖
- ガス、水道ストップ
- 避難所開設の準備

2017/11/2



外国人避難対応施設開設  
@国際交流会館  
4:00am

- 20人以上の日本人が開設と同時に避難
- 100人以上の外国人被災者が殺到
- 4月30日まで24h連続運営

災害時外国人支援情報コーディネーター



聞き取り調査

- 2つの不安
- (1)住まいの不安
- (2)地震への恐怖
- =>県外へ移動したい。

8

# 外国人被災者支援の経過 3 (国際協会として)

4月19日 (火)

4月20日 (水)



## 多言語・多文化支援

- 食材の説明 (配給)
- 炊き出し
- 九州地区の地域国際化協会 (幹事協会) 及び多文化共生マネージャー全国協議会と派遣の検討



## JR九州 熊本一博多間再開

- 韓国人3人、日本人1人が避難
- 外国人被災者一時県外へ



## 災害多言語支援センター開設

午後から避難所巡回

2017/11/2 協会は避難所運営に追われ、避難所巡回できない  
 災害時外国人支援情報  
 災害多言語支援センターに関する規定なし  
 9

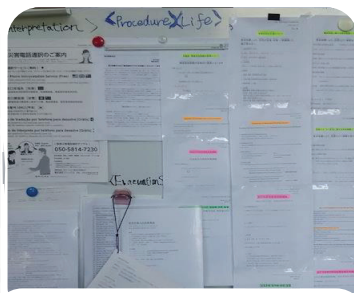
# 外国人被災者支援の経過 4 (国際協会として)

災害多言語支援センターフェーズ1～5月5日 (木)



## 50カ所以上の避難所巡回

- 九州、四国地区地域国際化協会スタッフ、多文化共生マネージャー、地域内の協力者および協会スタッフ延べ150人体制



熊本市の災害支援情報83本を英語、中国語、韓国語へ翻訳、やさしい日本語ヘリライト (~11月末まで)

- 大阪大学、神奈川すまいサポート、熊本県立大学等外部協力



## 外国人被災者のための生活相談会4回開催

- 5月1日、8日、31、6月12日
- 相談内容の変化: 居住、今 → 今 → 今後

協会の相談業務として継続中

2017/11/2

災害時外国人支援情報コーディネーター

10

## 外国人被災者の課題 1

(1) 地震を知らなかった。

地震を体験したことがなかった。

- 母国に地震がない。
- 防災訓練をしたことがない。
- どのようにすればよいのだろうか？
- 不安と恐怖



支援情報コーディネーター

(2) 日本語の情報が分からなかった。

- テレビや避難所での情報がすべて日本語だった。
- 給水、物資配給などの言葉が分からなかった。
- 避難所の案内放送が早くて分からなかった。

11

## 外国人被災者の課題 2

(3) 避難所を知らなかった。

- 学校や公民館が避難所？
- 教会へ行った。
- 建物の中は不安
- 公園や車中泊が多かった。
- 避難所で水や食べ物が配られるサービスを知らなかった。

(4) 近くの人を知らなかった。

- 外国人、日本人ともに言葉が違うことから話しかけることができなかった。
- 外国人コミュニティから情報を得ていた。（SNS）

## 支援活動での課題 1

- 地域防災計画の外国人支援は誰が主体となっていくかを明記し、その主体は普段から外国人と地域間の関係をコーディネートしておくことが必要である。（熊本市の場合、熊本市国際交流会館が外国人避難対応施設として開設されると記載があるが、当該避難所の運営について明記されていなかった。行政が直接運営する余力は無く、結果として協会が運営した。⇒ 今後、すべての指定管理施設で災害発生時に当該指定管理施設が避難所になる場合に、当該指定管理者が避難所の運営を行う協定書が締結されることになった。

## 支援活動での課題 2

- 災害多言語支援センターの設置について、大枠の理解のみで、具体的な設置手順、情報入手方法、翻訳の手順等が事前に準備されてなかった。また、必要となるスタッフの人数やその確保についての想定ができてなかった。協会のみで設置、運営を検討することは実質上無理があり、より実践的な連携体制を地域内の行政、民間団体、ボランティアで構築しておくことが重要である。
- 協会のように災害多言語支援センターの運営と避難所の運営を併行して行う必要がある場合、必要人員と効果的に両方の役割を行う方法を事前に検討しておくことが必要である。

## 支援活動での課題 3

- 熊本地震発生時の熊本市の在住外国人数は約4,500人であったが、外国人コミュニティ等のつながりで安否の確認がとれたのは2,000人程度であると考えられる。誰ひとり置き去りにしない社会づくりには、残り2,500人の在住外国人に如何にアクセスできるか、また、在住外国人に加え、訪日外国人被災者も多くいたことから今後の対応策を検討しなければならない。⇒ 熊本市より提供される在住外国人個人データを活用し、災害時にそれぞれの外国人が理解できる言語で災害情報を発信するシステムの構築を検討。
- 訪日外国人へは、地域内のホテル、旅行社での適切な対応が重要である。さらに、在住外国人が支援者側になれば、訪日外国人の災害時ケアにつながると考える。⇒ 普段の地域における外国人・日本人住民の支え合う関係づくりが重要なキーである。

2017/11/2

災害時外国人支援情報コーディネーター

15

## 課題への1つの取組例 ～地域日本語教室

- 同じ地域に住む外国人・日本人住民が共に集い、やさしい日本語で交流できる場
- 交流のテーマは、子育て、地域ルール、お祭りや清掃などの行事、お買い物など暮らしに密着したもの
- 教室を飛び出して、スーパーだったり、地域の運動会やお祭りだったり、街歩きだったり、暮らしの現場が教室活動の場
- 先生と生徒の関係というより、同じ住民としての活動

⇒ 地域防災計画抜粋（案）に日本語教室を明記：

「非常時においては、外国人への配慮が欠如すると想定されるため、日頃からの地域の住民との関係を保ち、お互い信頼できる関係の構築に努め、地域住民との協働で災害時でも役立つ日本語講座を実施していくものとする。」

2017/11/2

災害時外国人支援情報コーディネーター

16

情報コーディネーター制度への期待

岩手県総務部総合防災室長 石川義晃

最近、東北・岩手県でも外国人の観光客や留学生の姿を見かけることが多くなりました。

2019年にはラグビーワールドカップ、翌年には東京オリンピック・パラリンピックの開催が予定されており、災害発生時の外国人支援は岩手県にとっても喫緊の課題です。

そうした意味で、情報コーディネーター制度には以下のメリットがあると思います。

- ①災害時に外国人を支援する人が予め決まっているので、いざという時、迅速な活動が可能となる。
- ②大規模災害の際には県内外の情報コーディネーターの応援が得られる。
- ③外国人に安心して来日、滞在してもらえ、災害時に支援者側の一員になってもらう場合もある。

私は一昨年の台風第10号災害を経験し、国や県による市町村支援の重要性を強く感じました。この制度も実際に運用する中で、それぞれの地域の実態に合ったものに成長していくことを期待しています。

災害時の安心を届ける情報コーディネーターの役割

別府市共創戦略室防災危機管理課 村野淳子

災害時の情報は『命と暮らし』を守る為に大変重要になる。正確で安心できる情報...障がい者の個別避難計画作成過程の調査から、正確な情報がもたらされても、その後の行動をどうすれば良いのかという安心情報がなければ役に立たないという結果がある。特性に配慮した情報を提供したとしても、だからどうすれば良いのかは、地域との繋がりが希薄な障がい者や外国人にとってはとても重要な情報である。また、直ぐにキャッチしてもらうには、発信者の日常の活動や顔の見える関係が重要になる。関係があれば相互で情報のやり取りが出来、被災地の俯瞰した情報を把握し、更に必要な情報提供が出来る。情報コーディネーターには多くの『命を守る』という意識と、災害時に必要な知識、特性に配慮した支援の知識や能力、日常の活動を活かした担当地域をも含めた顔の見える関係性作り。そして、様々な問題を解決する為の関係者や多種多様なネットワーク構築が必要になる。



# 「災害時の外国人住民への対応に関するアンケート」調査結果

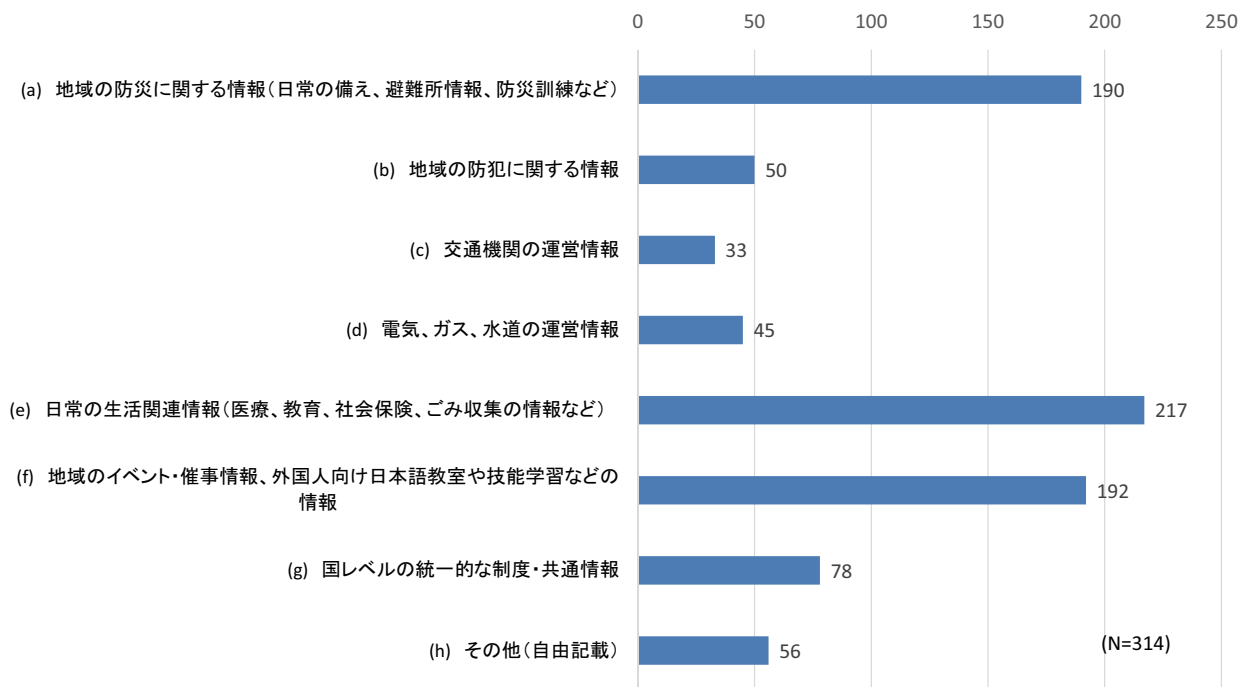
※報告書本文掲載以外分

平成29年3月に実施したアンケート調査(平成29年3月29日総行国第58号)より、主な項目を抜粋。  
(調査対象:都道府県・政令指定都市、314市区町村及び各都道府県の地域国際化協会)

1

## ①外国人住民への平常時の情報伝達について

【地方公共団体】外国人住民に対し、平時に多言語で提供している情報

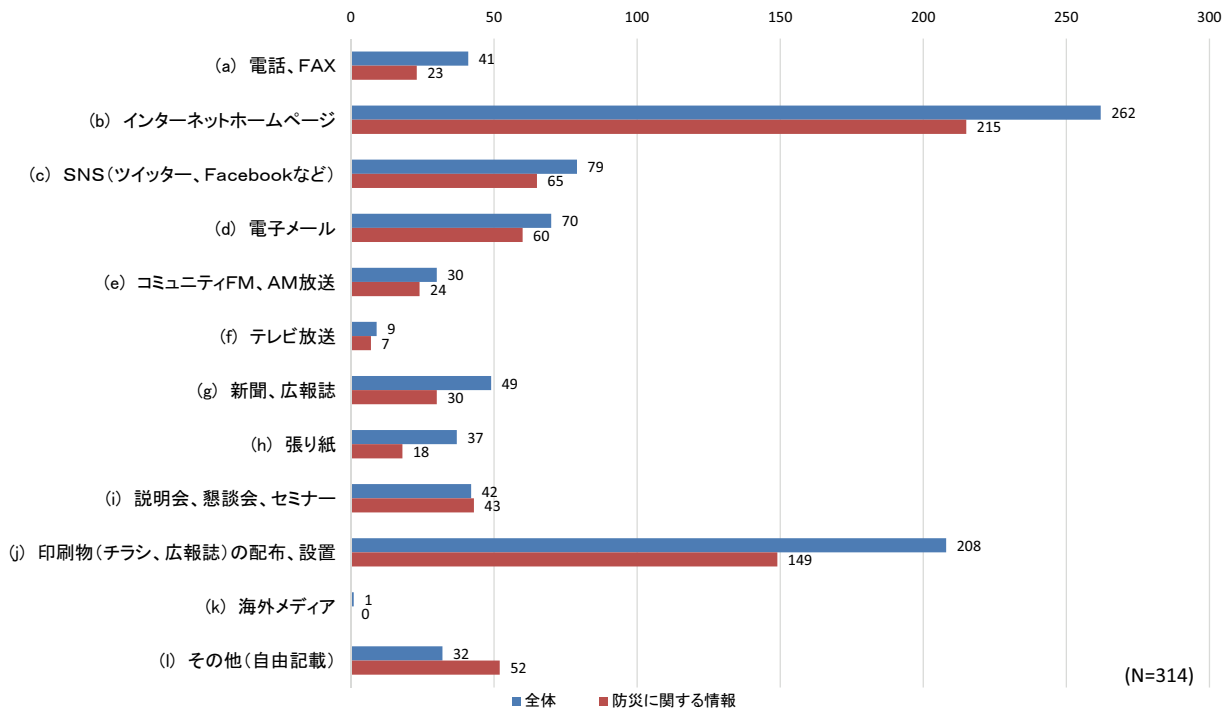


日常生活関連情報等とともに、防災に関する多言語での情報提供も多くなされている。

2

## ①外国人住民への平常時の情報伝達について

### 【地方公共団体】外国人住民への情報提供手段

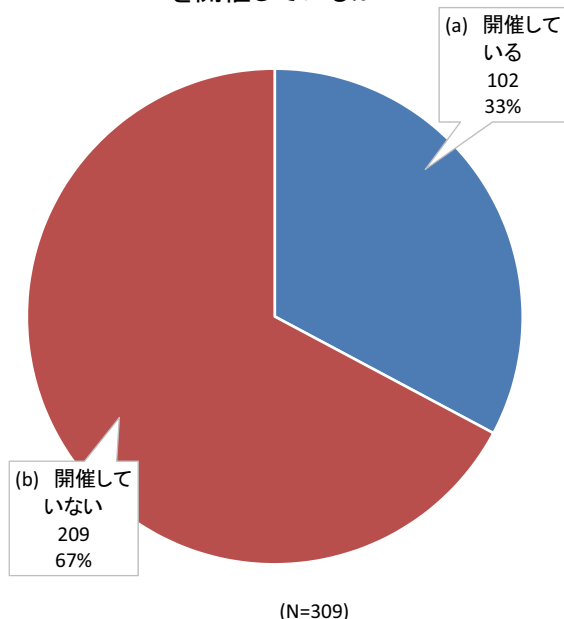


情報提供手段としては、インターネットホームページが最も活用されており、次いで印刷物が多い。SNSや電子メールはインターネットホームページと比較すると相対的に少ない。

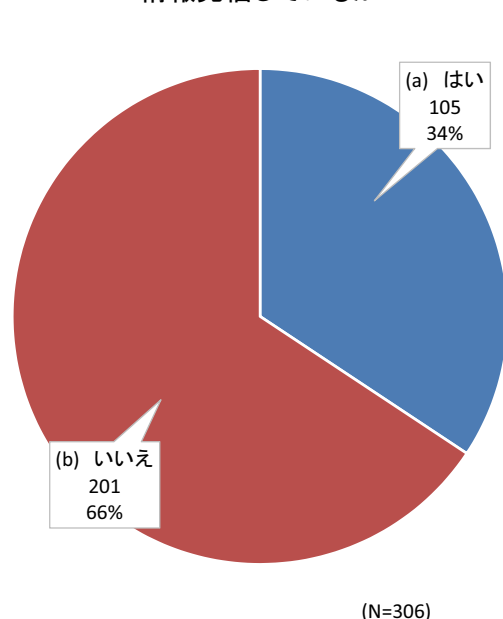
3

## ①外国人住民への平常時の情報伝達について

【地方公共団体】  
外国人を対象とした防災訓練(避難訓練等)  
を開催しているか



【地方公共団体】  
多言語のほか、「やさしい日本語」でも  
情報発信しているか



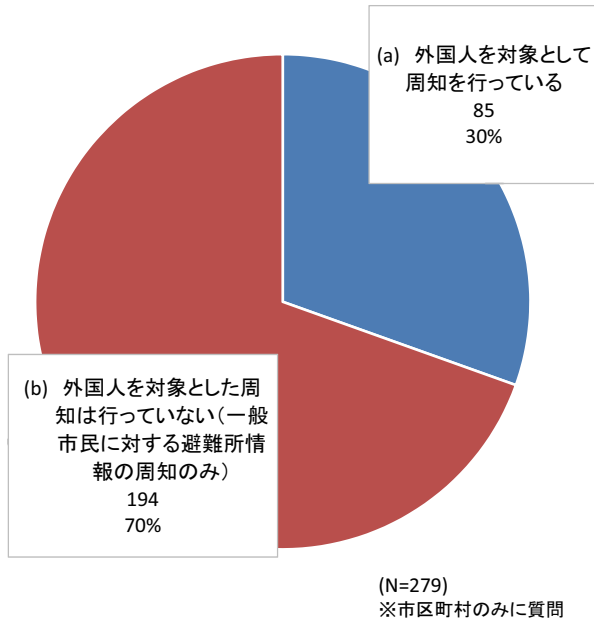
外国人を対象とした防災訓練や、「やさしい日本語」による情報発信を行っている地方公共団体は約3割に留まっている。

4

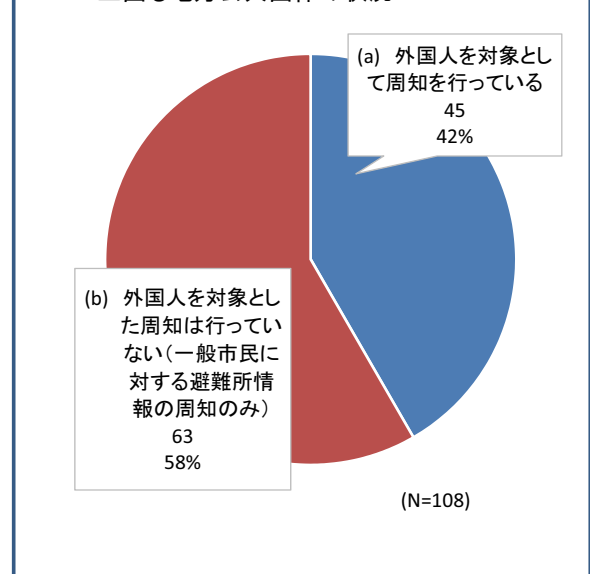
## ①外国人住民への平常時の情報伝達について

### 【地方公共団体】

外国人住民に対し、被災時における避難所の利用について周知しているか



(参考)外国人住民の割合が全国平均を上回る地方公共団体の状況

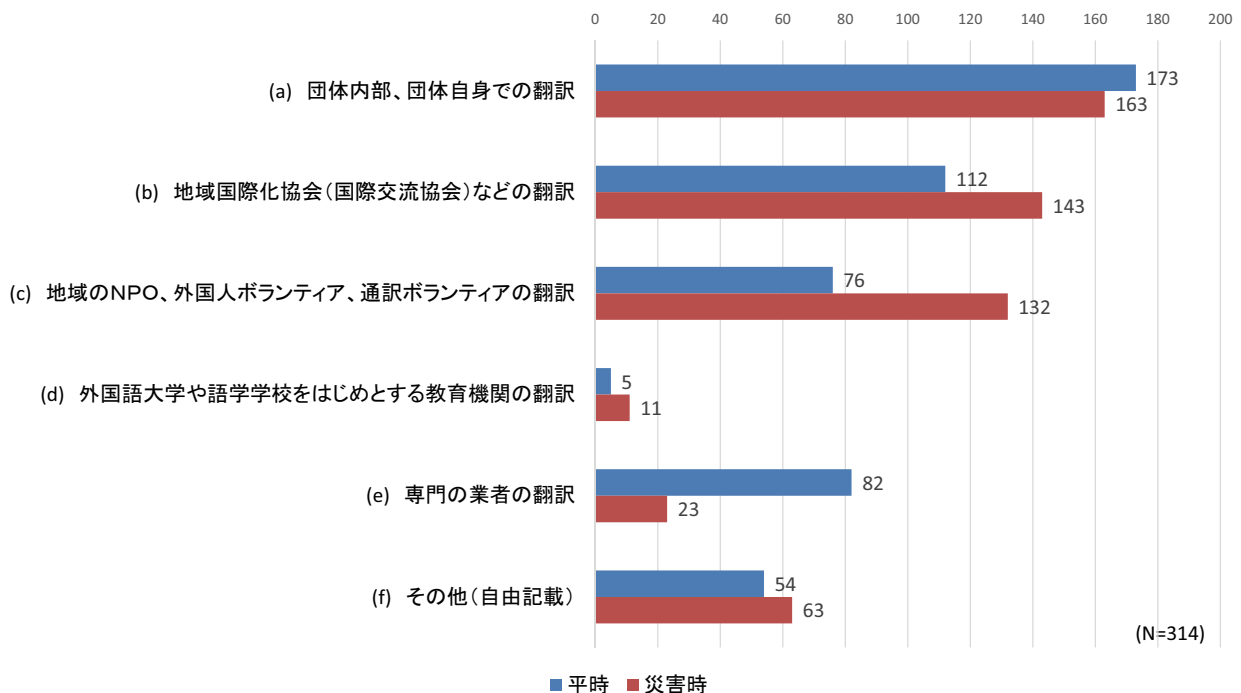


外国人を対象として避難所の利用について周知している地方公共団体は約3割であった。

5

## ②災害時の外国人対応について

【地方公共団体】多言語化を地方公共団体から誰に依頼したか、又はする予定か

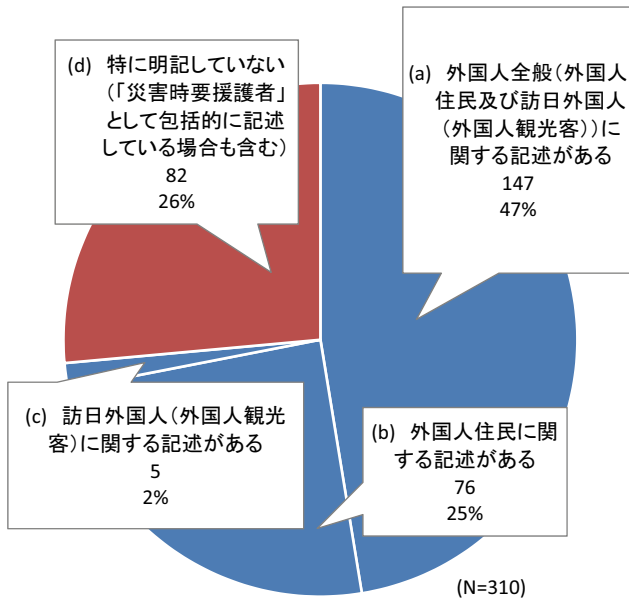


多言語化の担い手としては、地方公共団体自身が最も多く、次いで地域国際化協会等が多い。

6

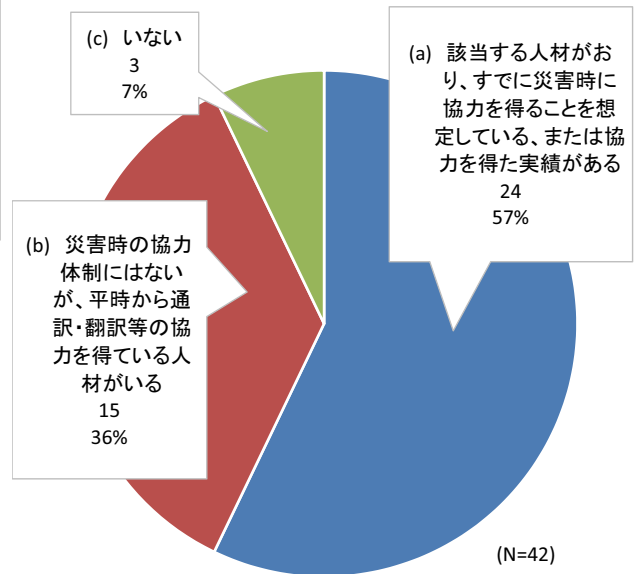
### ③災害時の外国人支援体制について

【地方公共団体】地域防災計画の中で、外国人に対する支援を明記しているか

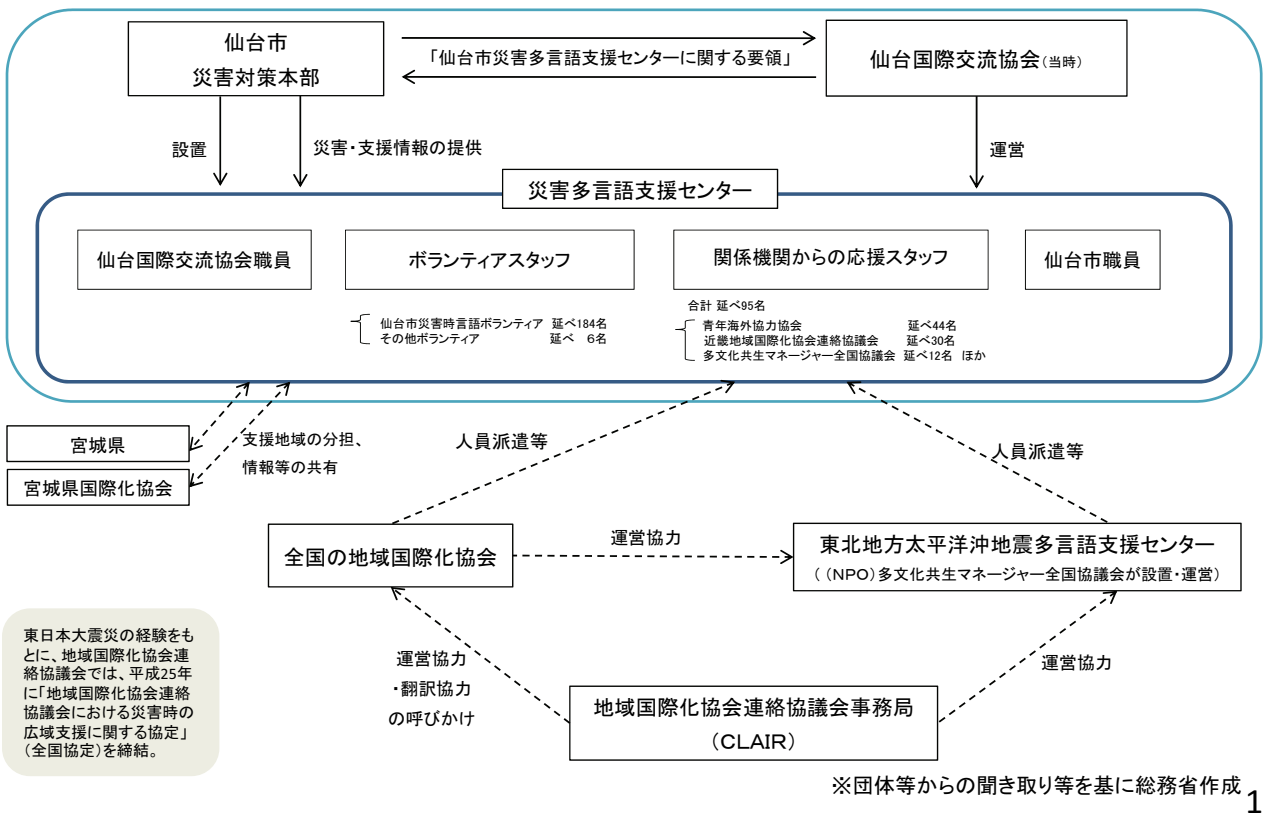


約7割の地方公共団体において、地域防災計画の中で外国人支援を明記している。

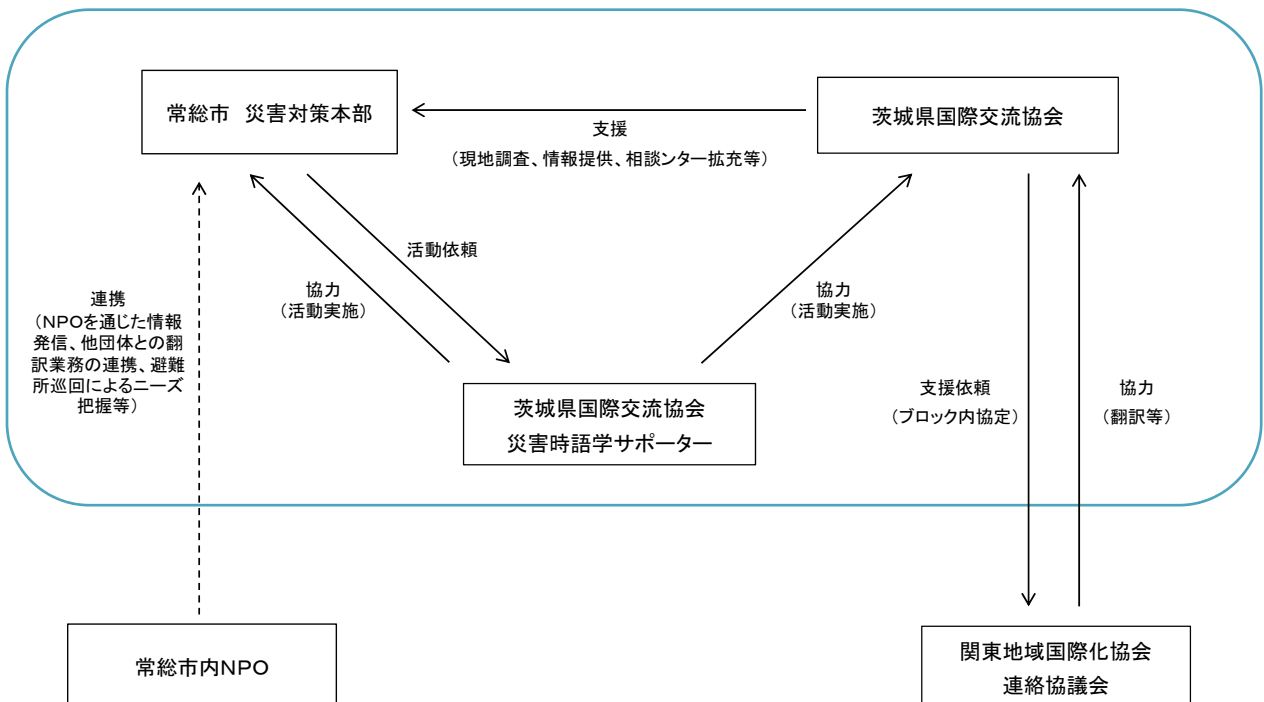
【地域国際化協会】災害時に外国人への支援(通訳・翻訳等)について協力を得られる人材(自団体職員を除く)はいるか



多くの地域国際化協会が、外国人支援について協力を得られる人材とのつながりを持っている。

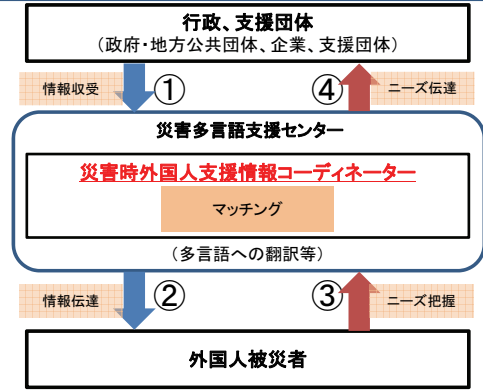


平成27年 関東・東北豪雨の際の常総市における外国人支援の仕組み



1. 災害多言語支援センターの役割について

項目	講義・討議	事例学習・ロールプレイ
センターの概要と位置づけ	○	—
地域の外国人に関する基礎データと被災状況の予測(外国人割合、外国人避難者数の想定など)	○	○
センターの初動体制	○	○
センターの業務・運営(必要な人員、避難所巡回体制、翻訳体制、広域連携など)	○	○



2. 災害時における外国人への情報伝達について

項目	講義・討議 (災害時外国人支援情報コーディネーターに求められる知識)	事例学習・ロールプレイ (災害時に行うべきこと)
① 行政等からの支援情報の收受・整理	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政等から提供される情報の概要</li> <li>行政等からの情報収集手段</li> <li>情報の種類のカテゴリライズ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政等からの情報収集手段の確保</li> </ul>
② 外国人被災者への情報伝達	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供に用いるツールの種類、特性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人被災者への情報伝達手段の確保</li> <li>行政等からの情報と外国人被災者のニーズのマッチング</li> </ul>
③ 外国人被災者のニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の特性(訪日・在住、在留資格、出身国、年齢、宗教等)</li> <li>特性によるニーズの違い</li> <li>災害フェーズにおけるニーズの変遷</li> <li>外国人住民との顔の見える関係の構築</li> <li>ニーズの把握手段(避難所巡回、キーパーソン等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難所巡回による避難者数や必要な言語、ニーズの把握</li> </ul>
④ 支援団体へのニーズの伝達	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政等との顔の見える関係の構築</li> <li>支援団体との関係の構築</li> </ul>	—

1

情報コーディネーターとなるための研修 研修課目イメージ

※全日程を通じた研修のコーディネーター・コメンテーター役を1名設置

研修課目	担当・講師イメージ
講義 (3コマ)	災害時における外国人被災者への情報伝達について
	<ul style="list-style-type: none"> <li>その1 災害対応の全体像、行政等からの情報收受とニーズ伝達</li> <li>その2 外国人被災者への情報伝達・ニーズ把握</li> </ul>
討議 (2コマ)	センターの役割・運営について
	災害時における外国人被災者への情報伝達について
事例学習 (3コマ)	センター及び外国人被災者への情報伝達に関する事例発表(地域や災害の種類異なる事例について、3事例)
ロールプレイ (2コマ)	行政等からの情報と外国人被災者のニーズとのマッチング、情報発信について(体育館等で避難所を再現して実施)
(その他:オリエンテーション、ふりかえり等)	

※教材として、「災害時の多言語支援のための手引き2012」改訂版(CLAIR)を活用



