



# 第5回研究会資料

令和 2 年 5 月 15 日  
自治行政局国際室

## 【目次】

|  |     |    |
|--|-----|----|
| 「地域における多文化共生推進プラン」における生活支援<br>(労働環境、防災)    | ... | 1  |
| 総合的対応策(改訂)における集中防止策、防災対策及び<br>就労支援に関する施策   | ... | 3  |
| 多文化共生事例集 ～多文化共生推進プランから10年<br>共に拓く地域の未来～    | ... | 8  |
| 平成18年度多文化共生の推進に関する研究会概要                    | ... | 14 |
| 平成24年度多文化共生の推進に関する研究会報告書概要                 | ... | 15 |
| 平成29年度災害時外国人支援情報コーディネーター制度に<br>関する検討会報告書概要 | ... | 17 |

## 地域における多文化共生推進プラン

1、2 〔略〕

3. 地域における多文化共生の推進に係る具体的な施策  
〔略〕

(1) 〔略〕

(2) 生活支援

①、② 〔略〕

③ 労働環境

ア. ハローワークとの連携による就業支援

外国人の就業機会を確保するため、地域のハローワークと連携して就業支援すること。

イ. 商工会議所等との連携による就業環境の改善

地元の商工会議所などと連携して、地域の企業と協議の場を設け、社会保険への加入の促進等、外国人労働者の就業環境の改善を促すとともに、地域の企業に対しては、地域社会の構成員として、社会的責任を有していることが理解されるよう、啓発を行うこと。

ウ. 外国人住民の起業支援

起業意欲のある外国人労働者が、地域経済の特徴や外国人の発想を活かした企業家として地域で活躍できるように、情報提供等、外国人住民の起業支援を行うこと。

④ 〔略〕

⑤ 防災

ア. 災害等への対応

平常時から外国人住民に対する防災教育・訓練や防災情報の提供を行うとともに、緊急時の対応として、特に、多様な言語による各種気象警報の伝達や避難誘導の他、避難所における外国人住民の支援方策などを行うこと。

また、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。

イ. 緊急時の外国人住民の所在把握

災害弱者の所在情報の把握は、防災対策を行う上で不可欠であるため、外国人の所在情報について平常時から的確に把握しておくこと。

ウ. 災害時の通訳ボランティアの育成・支援、連携・協働

地方公共団体における防災部門と外国人住民施策担当部門の連携をはじめとして、NPO、NGO、地域の自主防災組織など、多様な民間主体との連携・協働を図ること。

エ. 大規模災害時に備えた広域応援協定

東海地震や東南海・南海地震、首都直下地震等の大規模震災が発生すると、被災地以外の地域からの多数の通訳ボランティアが必要となることや、少数言語への対応の必要等を勘案し、地域国際化協会、NPO、NGO、その他の民間団体も含め、地方公共団体の枠を超えた広域の応援協定を策定すること。

オ. 災害時の外国人への情報伝達手段の多言語化、多様なメディアとの連携

災害発生時や事前の防災対策において、あらかじめ災害時に役立つ外国語表示シート等を準備するほか、ラジオ・テレビ等の既存メディアのデジタル化による多言語化や、ICTの活用、エスニック・メディアの活用など、多様なメディアとの連携の可能性を検討すること。

⑥ [略]

(3)、(4) [略]

# 外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）

令和元年 12 月 20 日  
外国人材の受入れ・共生に関する  
関係閣僚会議

## ※集中防止策、防災対策及び就労支援の主な関係箇所を抜粋

### I 基本的な考え方 〔略〕

### II 施策

#### 1 〔略〕

#### 2 外国人材の円滑かつ適正な受入れの促進に向けた取組

##### (1) 特定技能外国人の大都市圏その他特定地域への集中防止策等

###### 【現状認識・課題】

特定技能制度の運用に当たっては、特定技能外国人が、大都市圏その他の特定の地域に過度に集中することなく、地域の人手不足に的確に対応し、地域の持続的発展につなげていく必要がある。

また、「特定技能」での就労を希望する国内外の外国人の中には、求人情報に接する機会に乏しい者もあり、他方で、特定技能外国人の雇用を検討している中小企業の中には、外国人雇用の経験に乏しく、求人情報を効果的に提供する方法を必ずしも熟知していない企業が存在する。

このような観点から、特定技能外国人と企業とのマッチング支援をはじめとする各種の措置を講ずる必要がある。

###### 【具体的施策】

○ 特定技能制度において、大都市圏等の特定の地域に集中して就労することを防止し、かつ、就労を希望する国内外の外国人の意向と中小企業をはじめとした外国人雇用の経験に乏しい外国人の雇用を希望する企業のニーズをマッチングさせるため、各分野特有の状況等を考慮の上、以下の措置を講ずる。

- ・ 受入れに係る採用、生活環境整備、人材育成等の優良事例の紹介や、共同での企業 PR 活動、宿舍手配、研修等の事業者間の連携を促進するための情報提供。（14 分野）
- ・ 企業・在留外国人に対する地方におけるセミナーの開催（14 分野）
- ・ 分野別協議会における引き抜き防止の申合せ等引き抜き防止に対する厳格な対応が行われるよう分野別協議会を通じた指導を実施（14 分野）
- ・ 地方における技能評価試験の実施（14 分野）
- ・ 特定技能外国人として就労を希望する者と特定技能外国人の雇用を希望する企業のマッチングを実施する都道府県（適切な団体に委託可）に対する必要な

#### 経費の助成（介護分野）

- ・ 技能評価試験合格証明書の発行の際、過度集中地域の受入れ機関から徴収する費用の引上げ。（ビルクリーニング分野）
  - ・ 特定技能外国人の受入れ事業実施のための法人を設立し、全国の求人求職情報の集約等のマッチングの実施。また、都市部と地方の間で著しい待遇の格差が生じないように、同法人において、地方における求人の発掘を積極的に行うとともに、受入れ企業に対する求人条件の見直しなどの助言・指導の実施。（建設分野）
  - ・ 地域における事業者間連携による自律的取組の発掘・支援（自動車整備分野）
  - ・ 特定技能外国人の雇用を希望するホテル、旅館等の求人情報について業界団体や試験実施機関のホームページへの掲載。ホテル、旅館等や在留外国人を対象としたセミナーを開催し、制度の広報等を行い受入れ環境を整備。（宿泊分野）  
〔厚生労働省、経済産業省、国土交通省、農林水産省等〕《施策番号 8》
- 外国人の受入れ・定着に積極的に取り組む地方公共団体とハローワークが連携する「地域外国人材受入れ・定着モデル事業（仮称）」を実施し、優良事例や効果を検証する。〔厚生労働省〕《施策番号 9》
- 特定技能外国人が、大都市圏等の特定の地域に集中して就労することを防止し、かつ、就労を希望する国内外の外国人の意向と中小企業をはじめとした外国人雇用の経験に乏しい外国人の雇用を希望する企業のニーズをマッチングさせるため、必要な措置を講じるに当たっては、分野所管省庁等に特定技能外国人に係る在留数等必要な情報を提供していく。また、就労を希望する外国人等に対し、受入れ機関の情報を提供していく仕組みを構築するとともに、地方における人手不足の状況や特定技能外国人の受入れ状況等の情報把握・分析機能の強化を行う。  
〔法務省、厚生労働省〕《施策番号 10》
- 地方公共団体と連携して地方で就労することのメリットを周知するとともに、外国人受入環境整備交付金による地方への支援を引き続き推進する。〔法務省〕  
《施策番号 11》
- 「特定技能」の在留資格が創設されたことを踏まえ、大都市圏その他の特定の地域に外国人が過度に集中することなく、地域の人手不足に的確に対応し、地域の持続的発展につなげていく必要がある。外国人材の受入支援や共生支援等の優良事例の収集・横展開を行い、地方公共団体の自主的・主体的で先導的な取組について、引き続き地方創生推進交付金により積極的に支援する。〔内閣府（地方創生）、内閣官房（まち・ひと・しごと創生本部）〕《施策番号 12》
- 以下の取組については、必ずしも外国人材を対象にしたものではないが、その推進を図ることにより、地域への就労促進に資すると考えられる。

- ・ 住宅紹介等を行う地方の居住支援法人や家賃低廉化補助等を行う地方公共団体等の取組に対する地方財政措置を含めた充実した財政支援の実施
- ・ 元請・下請の取引関係の適正化や介護等公定価格でサービス対価が決まる分野における処遇改善等の賃金の引上げに関する取組の推進  
〔厚生労働省、国土交通省、経済産業省、公正取引委員会〕《施策番号 13》

(2)～(4) 〔略〕

### 3 生活者としての外国人に対する支援

(1) 〔略〕

(2) 生活サービス環境の改善等

① 〔略〕

② 災害発生時の情報発信・支援等の充実

#### 【現状認識・課題】

在留外国人の増加に伴い、災害発生時における外国人に対する災害そのものや被災者の生活支援、気象に関する情報提供等が重要性を増している。

また、大規模災害が発生した際には、在留外国人の安否確認等に困難が伴うことから、在京大使館、関係省庁、地方公共団体等の間における円滑な情報連絡体制の構築も必要となる。

#### 【具体的施策】

- 外国人が必要とする防災・気象情報に容易にアクセスできるよう、防災・気象情報に関する多言語辞書の作成(11か国語)、当該11か国語多言語辞書の「Safety tips」への反映及び気象庁ホームページの多言語化(11か国語)を進めたところであり、これらについて、さらに対応言語を14か国語に拡大するとともに、民間事業者のウェブサイトやアプリ等を通じた防災・気象情報の多言語化を推進する。  
こうした対応等について、多言語化を進めている出入国在留管理庁ホームページにおいて日本語を解さない人でも理解できるような案内を掲載するとともに、「特定技能」の在留資格に基づく外国人材の受入れ機関、登録支援機関等を通じて、周知・普及促進を図る。〔内閣府(防災担当)、法務省、総務省、国土交通省〕《施策番号 64》
- 災害時に行政等から提供される災害や生活支援等に関する情報を整理し、避難所等にいる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」について、令和2年を目途に都道府県及び指定都市での配置が可能となるよう、養成研修を平成30年度から実施する。〔総務省〕《施策番号 65》

○ 災害発生時の在日大使館等との連携強化を図るため、在日大使館等を対象とする防災施策説明会を実施する。また、災害時における関係省庁の情報提供ウェブサイト等を自国民に対して周知するよう要請する。〔外務省〕《施策番号 66》

○ 外国人からの 119 番通報や外国人のいる救急現場での活動等に迅速・的確に対応できるよう、電話通訳センターを介した同時通訳の体制整備を進める。

外国人のいる救急現場での活動等に迅速・的確に対応できるよう、外国人傷病者とのコミュニケーションを支援する多言語音声翻訳アプリの消防本部への導入の促進を図る。〔総務省〕《施策番号 67》

(2) ③～⑤ 〔略〕

(3)～(5) 〔略〕

(6) 適正な労働環境等の確保

① 〔略〕

② 地域での安定した就労の支援

【現状認識・課題】

在留外国人の増加やその多国籍化・多言語化に伴い、ハローワークにおける相談対応の多言語化を図ることが求められているとともに、それらの外国人について、円滑な就職活動を可能とし、その就労の安定を図ることが必要とされている。

また、前記のとおり我が国での就職を希望する留学生に対し、より一層の就職支援が必要である。

【具体的施策】

○ 多言語コンタクトセンターの対応言語について、3か国語を新たに追加し 14か国語とすることで機能強化を図る。また、通訳員を配置しているハローワークについて、各地域の実情を踏まえ、対応言語の追加の検討を行うほか、多言語翻訳システムについて試行的に導入しその効果を測定することにより、ハローワークにおける相談体制等の更なる整備を図り、円滑な就職支援を実施する。〔厚生労働省〕《施策番号 129》

○ 特定技能外国人を含む外国人材の地域での安定した就労が確保されるよう、身近な地域での就職を希望する場合には、地域のハローワークにおいて、多言語対応（14か国語）により、地元企業の情報や外国人が応募しやすい求人情報の提供を行うなど、できる限り本人の希望に沿った就職が可能となるよう支援を行う。〔厚生労働省〕《施策番号 130》

○ 外国人雇用サービスコーナー等において、専門相談員の配置による職業相談や、

定住外国人等が応募しやすい求人情報の提供、地方公共団体が設置する一元的な窓口との連携等により、安定的な就労の促進及び職場定着を図る。また、定住外国人等を対象とした、日本の職場におけるコミュニケーション能力の向上やビジネスマナー等に関する知識の習得を目的とした研修事業（外国人就労・定着支援研修事業）について、実施地域及び対象者数の拡充を図る。〔厚生労働省〕《施策番号 131》

- 定住外国人を対象とした、日本語能力に配慮した職業訓練を実施するほか、都道府県等の実情に応じ、定住外国人職業訓練コーディネーターの配置を進める。また、好事例の収集及びその周知等を図ることで日本語能力に配慮した職業訓練の実施を希望する地方公共団体を支援する。〔厚生労働省〕《施策番号 132》
- 人材開発支援助成金制度の周知・広報を図り、外国人を含む労働者の職業訓練等に取り組む事業主等を支援することにより、その労働者のキャリア形成を促進する。〔厚生労働省〕《施策番号 133》

(7) 〔略〕

4 〔略〕



# 多文化共生事例集

～多文化共生推進プランから10年 共に拓く地域の未来～

< 抜粋 >

多文化共生事例集作成ワーキンググループ



2017年 3月

### ①居住

外国人住民の入居にあたって、敷金や礼金などの日本特有の住慣習やゴミの処理方法などの地域における生活ルール等、生活習慣の差異に起因するトラブルが起こりやすい。

民間住宅に関する情報提供や生活相談への対応、地域全体でのサポートは、地方自治体が直接関わることのできない場面が多く、NPOやその他関連団体との協力により進めていく例が多い。本事例集では、NPOや公益財団法人が取り組んでいる先進的な取組を紹介する。

### ②教育

長期間在留する外国人の増加に伴い、外国人の子どもも増加し、学校教育の問題は喫緊の課題となっている。外国人の子どもに対しては、日本語教育と教科教育の両方のサポートを考慮する必要がある。また、外国人の子どもが学校で孤立したり、いじめにあったりして居場所を失う問題、様々なルーツを持つ子どもたちのアイデンティティの問題、保護者の不安定な雇用環境に伴う経済問題、さらには保護者の日本語能力や日本の教育制度への理解が十分でなく、学校と保護者の間でうまくコミュニケーションが取れないことをはじめとする様々な理由により、不就学の子どもが生まれてしまう問題など、その課題や背景は複雑化している。

これらの課題に対し、外国人の子どもが日本の学校生活に戸惑わずに早期に適応できるようにするため、就学前の子どもを対象に行う「プレスクール」の取組が注目されている。また、子どもへの支援には保護者の理解や日本語能力が重要であることから、子どもだけでなく保護者も対象とした取組や、子どもの居場所づくりへの取組など、課題解決に向け、各地域の実情に合わせた取組を紹介する。

### ③労働環境

多文化共生の推進において、外国人の労働環境の整備は重要な役割を占めるが、労働環境は雇用主と被用者たる外国人との関係から

決まることから、地方自治体やNPOなどの公的団体が直接関わる機会が少ない。

人口減少社会においては、産業の現場において外国人が重要なポストに就くようになるなど、その存在が増加する傾向にあると考えられる。国においても高度人材の活用や技能実習制度の拡充が本格化する中、日本語能力の低さが就職に支障をきたしたり、職場内で良好なコミュニケーションをとることができないなど、外国人が新たに就労するにあたっての課題は未だに多い。

地域産業の原動力として地域の発展に貢献してもらうことが外国人のみならず地域社会にとっても重要となっていることを踏まえ、地方自治体や各団体が行っている外国人住民の就労支援や労働環境の改善にかかる取組を紹介する。

#### ④医療・保健・福祉

「はじめに」でも述べた通り、永住者がこの10年で倍増したことに代表されるように、長期間在留する外国人は近年増加している。これに伴い、主な国籍別に見ても、韓国・朝鮮人やブラジル人をはじめ、高齢化が進んでいる実態がうかがえる（下記参考の通り）。

これにより、ライフステージが多様化し、入院、出産や子どもの健康など、外国人住民が日本の医療や福祉サービスの受給者となる場面が増えている。また、外国人観光客をはじめとする訪日外国人も急増しており、医療通訳のニーズは大きくなる一方である。

そこで、外国人住民の医療・保健・介護に関する課題に対する、各地の医療・福祉関係機関や地方自治体における取組を紹介する。

（参考）在留外国人の総数に占める65歳以上の世代の変化（括弧内は割合）

|        | 2005年          | 2015年             |
|--------|----------------|-------------------|
| 全体     | 110,743人(5.5%) | → 153,735人(6.9%)  |
| 韓国・朝鮮人 | 90,265人(15.1%) | → 118,283人(24.1%) |
| ブラジル人  | 2,440人(0.8%)   | → 5,437人(3.1%)    |
| 中国人    | 9,988人(1.9%)   | → 16,503人(2.3%)   |

（注1）法務省の在留外国人統計（旧登録外国人統計）による。

（注2）2005年は外国人登録者数、2015年は在留外国人数である。

（注3）2005年の「中国人」は台湾を含むものであることから、比較上、2015年についても同じ取扱とした。

（注4）「韓国人」と「朝鮮人」は、2005年は「韓国・朝鮮人」として合算して計上されていることから、比較上、2015年についても同じ取扱とした。

## ⑤防災

災害発生時には、外国人は情報伝達の点で災害弱者として捉えられやすい。プランにおいても、「災害等への対応」や「緊急時の外国人住民の所在把握」など、外国人住民を「支援される側」として捉えた施策（公助）の例が多く挙げられている。近年の外国人観光客をはじめとする訪日外国人の増加もあいまって、外国人に対する災害時の対応策は各地域において重要なテーマとなっている。

こうした中、防災に関する知識の習得や意識啓発による外国人住民の自助力の向上を目的とした取組が進められている。また、地域ぐるみの訓練等を通じ、外国人住民を地域の一員として日本人住民と共に「支援する側」（共助）として捉えた先進的な取組が見られるようになった。

そこで、本事例集では、「公助」だけでなく「自助」、「共助」の観点から、各地の取組を紹介する。

### （３）多文化共生の地域づくり

#### ①地域における多文化共生の啓発

外国人住民が地域において自立し社会参加をしていくためには、外国人への働きかけだけでなく、日本人住民がいかに受け入れるかが重要である。そのためには、地域社会への多文化共生の意識啓発や、日本人住民と外国人住民との交流の場をつくる必要がある。

プランでは、多文化共生の意識啓発のため、住民や企業、NPO等への啓発や、学校、図書館、公民館等の様々な拠点づくり、地域住民が交流する機会となるようなイベントの開催を施策の例として挙げている。

本事例集では、より多くの地域住民の参加を促す工夫がなされている事例や、幅広い日本人住民へ多文化共生の考え方を発信している事例、各団体との協働や、留学生やJETプログラム参加者などの人材の活用により地域における多文化共生の啓発を進めている事例を紹介する。

## (2) 生活支援

---

### ③労働環境

---

- ◇ 公益財団法人 横浜市福祉事業経営者会  
外国人向け介護職員初任者研修及び就業支援事業 …………… 75
- ◇ 浜松市国際課  
「COLORS」による外国にルーツを持つ若者への支援事業 …………… 77
- ◇ 一般財団法人 グローバル人財サポート浜松  
介護職員初任者研修 …………… 79
- ◇ はさき漁業協同組合、神栖市国際交流協会  
地域における技能実習制度への新たな関わり …………… 81

## (2) 生活支援

---

### ⑤防災

---

- ◇ 公益財団法人 仙台観光国際協会  
外国人市民への防災啓発 ..... 99
- ◇ NPO法人 横須賀国際交流協会、船橋市国際交流協会  
災害時相互支援に向けた取組 ..... 101
- ◇ 草津市危機管理課  
外国人による機能別消防団員 ..... 103
- ◇ 公益財団法人 和歌山県国際交流協会  
Let's Study BOSAI ..... 105
- ◇ まんのう町国際交流協会  
外国人防災リーダー養成講座 ..... 107
- ◇ 鹿児島市危機管理課  
桜島火山爆発総合防災訓練 ..... 109

## 背景

- ・ 外国人登録者数は平成16年末現在で約200万人、10年間で約46%増。
- ・ 外国人住民施策は一部の地方自治体のみならず、全国的な課題に。
- ・ 外国人労働者対策あるいは在留管理の観点からの検討だけでなく、外国人住民を生活者・地域住民として、多文化共生の地域づくりが必要。

## 報告書

昨年度(様々な問題について総合的、体系的に検討)

- 1 コミュニケーション支援
  - 2 生活支援(居住・教育・労働環境・医療・福祉・保健・防災)
  - 3 多文化共生の地域づくり
- ほかにも、多文化共生施策の推進体制の整備

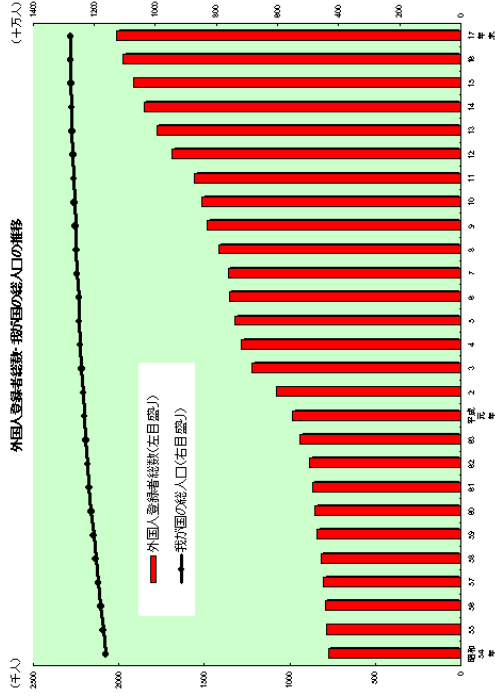
本年度(さらに個別課題を検討)

### 1 防災ネットワークのあり方

- 地方自治体の内部及び相互間、あるいはNPO、自治会などの関係者との連携
- 日本語のコミュニケーション能力が十分でない外国人住民に対する災害情報の伝達
- 避難所等における支援策など

### 2 外国人住民への行政サービスの的確な提供のあり方

- 行政サービスの提供の前提となる外国人住民の所在情報の的確な把握のあり方
- 情報を提供する際の多言語化の具体策
- 日本語学習及び日本社会に関する支援の具体策



現状と課題

— 東日本震災等の外国人住民への対応の検証から —

①外国人住民の情報把握に課題  
災害時の外国人住民対応に際して、必要となる外国人住民の情報など実態の把握が不十分

②多文化共生を担う人材の育成・活用に課題  
災害時の多言語対応を含め、平時から多文化共生の役割を担う、専門的な人材の育成や外国人キーパーソンの活用等が不十分

③地域内での連携に課題  
地域国際化協会やNPOなど地域内の様々な主体との間で、災害時の外国人住民対応にかかる連携が不十分

④県域及びさらに広域での連携に課題  
市区町村において、単独で災害時にきめ細かい外国人住民対応を行うことには限界があるが、その支援体制は確立されていない。  
大規模災害を考えると、都道府県域を超える広域的な連携が不十分

⑤情報の多言語化体制等に課題  
制度的情報や専門情報の多言語化、少数言語への翻訳などが困難。  
わかりやすい日本語の利用も不十分

⑥情報の確実な伝達に課題  
情報を多言語化して発信・提供しても、その情報を必要とするエンドユーザまで、必ず届いているとは限らない

⑦平時時からの外国人住民の地域へのかかわりに課題  
外国人住民の平時時からの地域活動等の参画や災害に対する理解が不十分

さらなる充実・連携の必要

提言

1 外国人住民の実態把握

▶ 市区町村等が、外国人住民の地域での居住状況等について、外国人コミュニティや関係団体とのネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠

2 中核的な人材育成と活用

○ 専門的な人材育成と活用  
▶ 地域における多文化共生を支える専門的な人材やボランティアの育成、確保をさらに進めるとともに、地域間での派遣、融通を検討することが重要

○ ともに活動する外国人住民

▶ 支援する側としての外国人住民の潜在的対応力を引き出すことが大切であり、そのためには、とくに外国人コミュニティのキーパーソンの継続的関係をもつ取組が大切  
▶ また、地域の大学等との連携による支援活動等への留学生の参加も有効



3 関係者間の連携

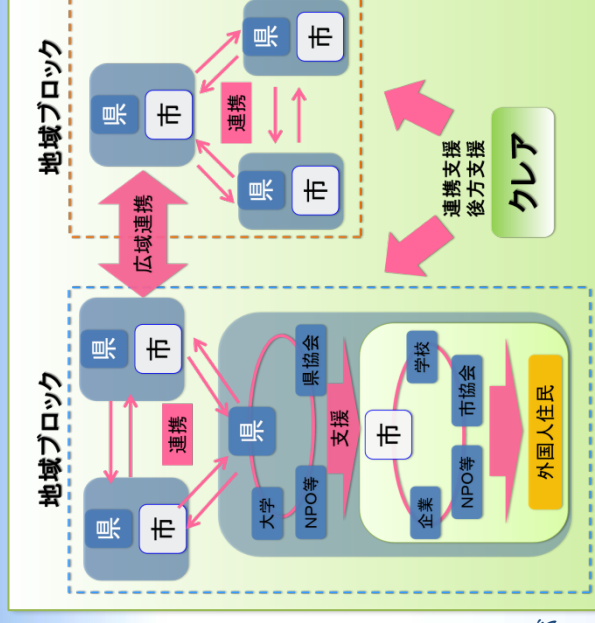
○ 市区町村における外国人住民、関係団体との連携強化

▶ 外国人住民との総合的窓口機能を担う市区町村は、様々な分野の中間的支援組織（地域国際化協会、社会福祉関係機関、NPO等）と多角的に連携し、災害時の外国人住民対応に備えることが必要  
▶ 自治体内においては、平時時より国際担当部局と防災担当部局の連携を図ることが必要

▶ 都道府県として、市区町村の取組実態を把握・分析し、必要に応じて周知啓発を図りつつ、市区町村への支援を促進することが必要  
▶ 専門的な人材の育成、人的相互援助や災害情報等の翻訳・通訳事務など、小規模市区町村では対応困難な事務については、都道府県が関係団体との連携等により、支援体制を確保することが必要

○ 都道府県域を超える連携の取組推進

▶ 災害時の人的相互支援などについて地域国際化協会を活用し、まずは地域ブロック内での連携を図り、大規模災害に備え、さらに広域的にブロック間での連携を推進することが重要  
▶ 自治体国際化協会においては、全国の地域国際化協会に対し、災害時に各地域に設置される災害多言語支援センターの立ち上げ運営等への後方支援のほか、ブロック間広域連携協定のテンプレートを提供等により支援を行うことが必要  
▶ また、災害時の自治体等の活動を支援するため、災害多言語支援センターの設置運営ガイドラインや避難所等で用いる支援ツールなどを引き続き整備することが必要



4 多言語情報提供の充実とわかりやすい日本語の活用

▶ ボランティアに加え、地域の大学等の専門家をコアにした翻訳・通訳の体制を確保することが必要  
▶ 災害時の多言語対応の限界を踏まえ、外国人住民への情報発信についても、多くの外国人住民が理解する「わかりやすい日本語」を活用していくことが有効  
▶ また、外国人住民に伝わる情報伝達手法として外国人コミュニティ等への電話・訪問等による情報提供や外国人住民に認知されている媒体の活用が有効  
▶ 国の災害関連情報も、国の責任で速やかに多言語提供できる仕組みを検討することが必要

5 日常的な取組の重要性

▶ 外国人住民が災害時に適切な対応を自らとれるよう、外国人住民の防災学習への支援をきめ細かく行うことで啓発を図ることが必要  
▶ また、防災訓練への外国人住民の参加を促し、外国人住民を想定した避難所の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の実施が極めて重要





## 仙台国際交流協会「東日本大震災時における

### 仙台市災害多言語支援センターの取り組み



財団法人仙台国際交流協会では平成23年3月11日の東日本大震災発生以降、仙台市が仙台国際センター内に設置した仙台市災害多言語支援センターを運営し、外国人留学生を含む市民ボランティアや関係機関からの協力を得て、多言語による情報発信と電話での相談対応、避難所の巡回、大使館やメディアへの対応などの活動を行った。

発災3日目に電気が復旧するまでは、暖房もなく、使えるパソコンも少ない状況で、初めの6日間は24時間活動していた。

情報発信は主に仙台市、他関係機関や地元の新報から出てくる情報を翻訳してインターネット、ラジオ、避難所巡回の中で発信していた。仙台市における災害多言語支援センターの役割があらかじめ決まっていたので、毎日アクセスで送られてくる対策本部の情報から、外国人被災者に必要な情報を選択して翻訳していた。

情報の翻訳については、当日使う情報などは自らが行き、量の多いものや時間がかかっても正確性が問われる情報などについては大学やNPOなど遠隔地の様々な団体に、翻訳作業を分散させて協力を求めた。また、クレーアの協力のもと他の国際交流協会などから職員の派遣を受け、通訳が不足している言語の通訳や、増大した事務の処理の支援を受けた。

## 長岡市「新潟県中越・中越沖地震の経験を生かした

### バックアップセンター」

長岡市では新潟県中越・中越沖地震での教訓を生かし、市と社会福祉協議会とNPOの3者で相互協定を締結。東日本大震災の際には社会福祉協議会のボランティアセンターを中心とし、その周囲に子育て、介護などのほか外国人支援の専門性を持ったNPO等を配したバックアップセンターを立ち上げ、6月末までに延べ約四千名のボランティアをマネジメントした。

バックアップセンターに配された専門家団体がお互い連携することでスムーズに機能した。例えば外国人の母親からおむつのSOSが来た時に、外国人支援の団体のみでの対応だと、おむつを集めて送るので時間がかかるが、子育てのNPOに相談したところ、あるものでできる代替のやり方を教えてくれるなど、協力して対応できた。社会福祉協議会が立ち上げる通常のボランティアセンターだけでは不十分な専門性をバックアップセンター方式によって補い、多言語支援もその一部として連携できた。

## 「多文化共生推進人材の育成と活用」

平成18年3月に「多文化共生推進プラン」が総務省より発表されたことを受け、地域で多文化共生を体系的にマネジメントできる人材を育成することを目的として、同年5月より、全国の地方自治体、地域国際化協会・国際交流協会、国際連NPO等の職員を対象に、クレーアとJIAMが共催で多文化共生に関する専門家を養成する講座を開講。講座の修了生をクレーアが「多文化共生マネージャー」として認定している。多文化共生マネージャーは外国人住民に諸制度や諸課題について理解し、関係機関・部局等とのコーディネート及び企画・立案を行うことが期待される。災害時には培ったネットワークを生かした外国人住民支援などが期待されており、東日本大震災の際には各地の多文化共生マネージャーが各種支援活動に従事した。

また、多文化共生マネージャーの修了者を対象とした、「スキルアップ講座」が行われており、多文化共生を取り巻く最新事情の共有や各マネージャーの実践事例発表や各地域の課題等についての意見交換等が行われ、個々のスキルアップも図られている。さらに、クレーアにおいては、多文化共生や国際協力分野で専門的な知識や経験を有する有識者などを「地域国際化推進アドバイザー」として登録し、国際化協会などの要望に応じ、多文化共生や国際協力推進のための研修会や講演会などへ派遣している。具体的には災害時に外国人支援を行う人材の養成講座における講演に加え、避難所巡回の際の外国人避難者に対する情報提供やニーズ把握の方法等を指導等をしている。

## 東京外国語大学「東日本大震災時の災害情報支援活動」



東京外国語大学では、外国語大学ならではの社会貢献を行うため、教職員や大学院生等の言語ボランティアの活動を推進し、登録してもらっている。また、多言語・多文化社会専門人材養成講座を開講し、自治体や国際交流協会等の職員などを対象とした多文化社会コーディネートおよび外国人相談活動等の経験者を対象としたコミュニケーション通訳者の養成を行っている。

東日本大震災発生時には、即日翻訳チームを立ち上げ、災害情報の翻訳を行い22言語による「多言語災害情報支援サイト」を立ち上げた。言語ボランティアやコミュニケーション通訳に加え、海外に居住している東京外大OB、OG、ネイティブの参加により正確性と迅速性を確保した。

当初は仙台市の災害情報、その後放射線被曝に関する基礎知識、入国管理局から出されるお知らせの翻訳、日弁連の電話法律相談チャットの翻訳およびトリオフォンによる通訳を行った。また、海外居住者がインターネットを活用して参加することにより、計画停電などで日本において作業が滞る時にも海外で翻訳を進めてもらったなど役割分担ができた。

## 「東北地方太平洋沖地震多言語支援センターの取り組み」



阪神・淡路大震災、新潟県中越・中越沖地震での活動経験から、NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会が、東日本大震災発生時には即日「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」を被災地外の全国市町村国際文化研修所に設置。

災害関連情報の発信については、WEBサイト等を通じて日本語と外国語9言語により行ったところ、47,072件のアクセスがあった。電話による相談では、多言語ホットラインという、日本語と外国語5言語での対応を行い、放射能や支援希望などについて133件の相談があった。また、茨城県や宮城県といった被災地の国際交流協会等へ災害多言語支援センターの立ち上げ支援等のスタッフ派遣を行った。これらの活動は平成23年3月11日から4月30日まで続けられ、運営スタッフは延べ456人に上った。

## 「中国・四国ブロックで行われた実践的防災訓練」

クレーアの多文化共生担い手連携事業として、全国を数ブロックに分けて教育や災害支援等のテーマを設定し、会議等を開催している。

平成23年度は7ブロック中5ブロックで災害関係のテーマが扱われ、東日本大震災時の取り組みを振り返る事例発表が行われたほか、中国・四国ブロックでは外国人住民を含めることを想定した避難所づくり、災害多言語支援センター設置・運営訓練やその一環としての避難所巡回など、外国人住民も参加しての実践的な防災訓練が行われた。自治体、地域国際化協会やNPO・国際交流団体の職員などが参加し、一般住民も参加しての災害時外国人サポーター育成にも活用された。

## 静岡県「地震防災ガイドブック「やさしい日本語」版」

静岡県においては、東日本大震災においては多言語での情報を発信したものの、実際直接被災したときに同様の対応をするのは困難ではないかとの懸念があった。また、防災訓練に参加する外国人が少なく、災害に対する備えを外国人住民の間に浸透させることを課題と認識していた。

そこで、日本語を学ぶ外国人に着目し、日本語を学びながら防災知識を習得できる「地震防災ガイドブック「やさしい日本語」版」を作成した。

これは地震の前に準備しておくべきことや、地震が起きた時にとるべき対応などを、分かりやすい日本語で簡潔にまとめたものである。

日本語教室での教材として活用するほか、自治体や自主防災組織に配布し、日本人による活用も期待している。

## 大泉町「文化の通訳事業、外国人ボランティアチームによる被災地支援・防災を軸とした協働のまちづくり」



外国人の日本滞在が長期化している今日、大泉町では外国人住民をいっつかは帰るお客様ではなく「共に地域に暮らす生活者」ととらえ、それぞれの母語で日本の習慣や制度、マナーなどを伝えることのできる「文化の通訳登録事業」を実施。「習字と日本のマナー講座」「日本料理の基礎とゴミの分別講座」など、楽しみながら日本のマナーや制度等について学べる講座を実施している。

東日本大震災では、ブラジル人コミュニティの中から被災地支援の声が上がり、救済物資や義援金の協力のほか、東北への炊き出し支援事業にも積極的な参加があった。これらの機運の高まりを一過性のものにならないため、大泉町では日頃から情報交換をして、行政と顔の見える関係を築いているブラジル人を中心にボランティアチームを結成、町が活動支援を行っている。

### ・JIAM及びJAMPと共催する専門的研修

- <http://www.clair.or.jp/fj/multiculture/jiam/index.html>
- ・多文化共生実施担い手連携推進事業
- <http://www.clair.or.jp/fj/multiculture/sokushin/ninaite.html>
- ・地域国際化推進アドバイザーの派遣
- <http://www.clair.or.jp/fj/multiculture/sokushin/advisor.html>
- ・災害時多言語支援センター設置運営マニュアル
- <http://www.clair.or.jp/fj/multiculture/tagengo/saigai.html>
- ・多言語情報の提供
- <http://www.clair.or.jp/fj/multiculture/renkei/tagengo.html>
- ・外国人住民災害支援情報
- <http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/>
- など

### ■本報告書の内容全般に関する問い合わせ先：

総務省自治行政局国際室  
(Tel) : 03-5253-5527  
E-mail : [soumujiichi@m.soumu.go.jp](mailto:soumujiichi@m.soumu.go.jp)

### ■本報告書の地方自治体における実施・取組にあたっての相談・問い合わせ先：

(財)自治体国際化協会 多文化共生部  
多文化共生課  
(Tel) : 03-5213-1725  
E-mail : [tabunka@clair.or.jp](mailto:tabunka@clair.or.jp)

## はじめに / 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

- 近年、外国人住民数が増加している中、大きな被害をもたらす自然災害が頻繁に発生している状況。
- 総務省では「情報難民ゼロプロジェクト」を開催し、同アクションプラン(平成28年12月)において、2020年の目指す姿の一つとして、避難所等にいる外国人被災者への情報伝達を支援する「災害時外国人支援情報コーデイネーター」の配置が示された。
- これを受け、「災害時外国人支援情報コーデイネーター制度に関する検討会」を設置。(平成29年5月)
- 災害時における外国人対応に関し、以下の3つが大きな課題とされた。
  - ① 言語の壁がある、② 背景知識が不足している、③ ニーズが多様である(食生活、習慣等)

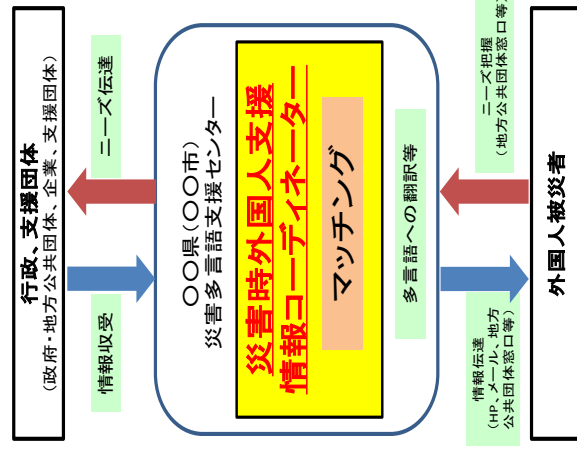
## 第2章 災害時の外国人対応に関する調査結果※1

- 都道府県・政令指定都市において、約8割の団体※2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。
- 地域国際化協会は、地域のボランティアや日本語教室等多様なつながりを持っており、災害時における外国人支援にあたり、その果たす役割は大きい。
- 災害時の外国人住民のニーズ把握方法としては、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。
- 地方公共団体が災害時に外国人に期待する協力分野は、通訳・翻訳のボランティアが最も多い。

※1 都道府県・政令指定都市・312市区町村(抽出)、都道府県の地域国際化協会を対象としたアンケート(平成29年3月 総務省実施)より。  
 ※2 協定に基づくものが6割程度、協定に基づかないものが2割程度。

## 第3章 災害時外国人支援情報コーデイネーターの概要

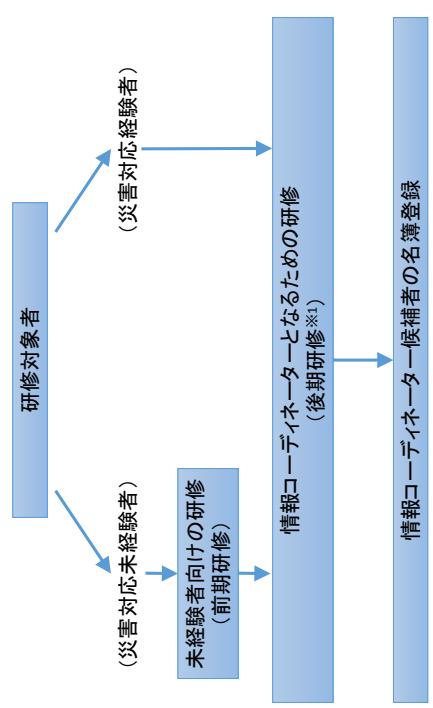
- 災害時における外国人被災者への情報伝達に関する課題としては、
  - ・ 災害時に行政等から提供される情報量は膨大
  - ・ 外国人のニーズ、求める情報は多様であることがあげられる。
- 情報コーデイネーター※1は、災害多言語支援センター等において、災害時に行政等から提供される災害や生活支援等に関する情報を整理し、外国人被災者のニーズとのマッチングを実施※2。
- 災害時に円滑に情報コーデイネーター制度を機能させるために、平常時から関係団体等※3の間で連携を図っていくことが重要。
- まずは都道府県及び政令指定都市で配置可能な体制が確保されることが期待される。



※1 情報コーデイネーターの担い手は、都道府県・政令指定都市から推薦された者を想定。具体的には、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など。  
 ※2 情報コーデイネーターは、外国人被災者からニーズを直接把握したり、必要な情報を翻訳して外国人被災者に伝達したりするスタッフと連携して活動することが想定される。  
 ※3 連携を図る関係団体としては、行政、地域国際化協会、多文化共生マネージャー、NPO、社会福祉協議会等が考えられる。

## 第4章 災害時外国人支援情報コーデイネーター制度の仕組み

- 情報コーデイネーターを養成するため、既存の研修の活用を含めて必要な研修が実施されることが望ましい。
- 情報コーデイ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イネーター候補者の名簿を作成すべき。



※1 後期研修は、「災害多言語支援センター等の役割や運営」や「災害時における外国人被災者への情報伝達」に関する研修のほか、ロールプレイ等を予定。

# 「災害時外国人支援情報コーディネーター」の養成

## 1. 背景・経緯

- 平成28年に総務省において「情報難民ゼロプロジェクト」を開催し、同アクションプラン(平成28年12月)で、2020年の目指す姿の一つとして、避難所等にいる外国人被災者への情報伝達を支援するコーディネーターの配置が提示。
- 「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」(平成29年度)において議論。

## 2. 災害時外国人支援情報コーディネーターの養成について

- 「災害時に行政等から提供される災害や生活支援等に関する情報を整理し、避難所等にいる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」について、令和2年を目的に都道府県及び指定都市での配置が可能となるよう、養成研修を平成30年度から実施する。」(総務省)《施策番号65》

出典:「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」(令和元年12月20日関係閣僚会議決定)



## (参考) 養成研修の実績

- 平成30年度 日程: 平成31年2月21日(木)~22日(金)、場所: 総務省自治大学校
- 令和元年度 日程: 令和2年2月5日(水)~6日(木)、場所: 総務省自治大学校