

災害時の外国人支援を考える

報告書



避難所巡回と聞き取り作業、右壁は災害対策本部情報の掲示

平成26(2014)年3月

国際交流協会ネットワークおおさか

はじめに

私たち「国際交流協会ネットワークおおさか」は2013年8月から2014年1月にかけて「災害時の外国人支援を考える」4回の研修と2回の演習を開催しました。これは（公財）大阪府国際交流財団の提案にネットワークが応えたものでした。

大阪では2002年よりいくつかの国際交流協会がネットワークを組み「大阪発・NGOと行政をつなぐ国際交流協会ネットワーク事業」として情報交換、ネットワーク研修などを開催してきましたが2013年には名称を「国際交流協会ネットワークおおさか」とし事業を継続しています。

2011年3月の東日本大震災時、滋賀県の全国市町村国際文化研修所（JIAM）内に設置された「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」の活動に私たちはネットワークとして参加しました。それらの経験と南海トラフによる大災害の可能性が高まる見通しの中で、「災害多言語支援センター」設置は私たち多文化共生施策にかかわるものにとって緊急かつ具体的な課題となっています。その課題解決に向けて『私たち自身』が自分たちで考え、多様な組織との連携を模索しながら訓練を行うこととしました。

災害対策にこれでよいということはありません。“その時” 私たちは仙台国際交流協会の皆さんのように精一杯取り組む事だと思います。その取り組みと時間経過の中で混乱も少しずつ整理されていくことも学びました。準備したことを活かしながら決めたことに囚われず、刻々変化する現場の状況に対応できる柔軟性を育てていきたいと考えています。それこそが多文化共生事業に関わる者の真髓があるのではないかと思います。

最後になりましたが様々な形でご協力いただいた皆様に感謝申し上げます。

2014年3月
国際交流協会ネットワークおおさか
会長 前川 仁三夫

2013年度「国際交流協会ネットワークおおさか」連続研修会

大地震などの災害がおこった時、外国人市民は必要な情報を得られなかったり、どのように行動すればいいかわからず、結果として必要な支援が受けられない事態が予想されます。府内の国際交流協会等で構成する「国際交流協会ネットワークおおさか」では、大地震の発生を想定した以下の企画を実施します。ふるってご参加ください。



さいがいじ 災害時の

がいこくじん しえん かんが 外国人支援を考える

2013/8/23, 8/30, 9/20 研修会 (全3回)

大規模災害がおこった時、外国人市民に対してどのような支援が求められるのでしょうか？東日本大震災で実際に支援に携わった方々をお招きし、それぞれの体験をお聞きます。また、各回の第2部では④の演習内容を考えるワークショップもおこないます。

2013/11/1, 11/23 演習(同じ内容を2か所で実施)

「避難所体験」と「多言語支援センター設置訓練」

対象:外国人市民、地域住民、外国人市民支援に関わるボランティア など

大きな地震にそなえた実地演習をおこないます。外国人市民や地域に住む方々を対象に「避難所体験」をおこない、同時に国際交流協会の職員やボランティア等を対象に「多言語支援センター」を設置する訓練をおこないます。

演習終了時には参加された方へ防災グッズを差し上げます(事前申し込みが必要です)

2014/1/24 演習報告と振り返り

※開催場所はそれぞれ異なります。場所、時間など詳しくは裏面をご覧ください

- ◆主催：国際交流協会ネットワークおおさか
(構成団体：(公財)吹田市国際交流協会、(公財)箕面市国際交流協会、(特活)とんだばやし国際交流協会、(公財)大阪府国際交流財団、(公財)大阪国際交流センター)
- ◆協力：大阪府、(公財)仙台国際交流協会、(公財)しまね国際センター、(特活)多文化共生マネージャー全国協議会
- ◆後援：(財)自治体国際化協会

【研修会】

1

1部 講義: “やさしい日本語”による災害時の情報を考える

講師: 佐藤和之氏(弘前大学教授)

2部 ワークショップ: 第4回の演習内容を検討する

日時: 8月23日(金)13:30~16:30

場所: 大阪国際交流センター3階 会議室3.4 (大阪市天王寺区上本町8-2-6)

2

1部 講義: 外国人市民も含めた避難所運営とは?

講師: 今野均氏(仙台市片平地区連合町内会会長)

2部 ワークショップ: 第4回の演習内容を検討する

日時: 8月30日(金)13:30~16:30

場所: 大阪国際交流センター3階 会議室1.2 (大阪市天王寺区上本町8-2-6)

3

1部 講義: “仙台市多言語支援センター”の取り組みから

講師: 須藤伸子氏(仙台国際交流協会総務企画課企画係課長補佐兼係長)

2部 ワークショップ: 第4回の演習内容を検討する

日時: 9月20日(金)13:30~16:30

場所: マイドームおおさか8階 第6会議室 (大阪市中央区本町橋2-5)

【演習】

4

避難所体験と多言語支援センター設置訓練

大阪府内で2回行いますが、内容は同じです。

対象: 外国人市民、地域住民、ボランティア

【北部】 日時: 11月1日(金) 10:00~17:00

場所: 箕面市立多文化交流センター
(大阪府箕面市小野原西5-2-36)

【南部】 日時: 11月23日(土) 10:00~17:00

場所: とんだばやし国際交流協会
(大阪府富田林市甲田1-4-31)



5

【演習報告と振り返り】

日時: 2014年1月24日(金) 13:30~16:30

場所: 大阪国際交流センター3階 会議室1.2 (大阪市天王寺区上本町8-2-6)

報告者: 国際交流協会ネットワークおおさか

講師: (特活)多文化共生マネージャー全国協議会(予定)

お問い合わせ・申込み

参加費: 無料

定員: いずれも30名 (要事前申し込み)

(公財)吹田市国際交流協会

TEL:06-6835-1192 FAX:06-6835-6420 MAIL:info@suita-sifa.org

(公財)箕面市国際交流協会

TEL:072-727-6912 FAX:072-727-6920 MAIL:info@maifa.or.jp

(特活)とんだばやし国際交流協会

TEL/FAX:0721-24-2622 MAIL:ticc@m4.kcn.ne.jp

目次

はじめに	1
------	---

第1章 事業の概要

1 趣旨と目的	6
2 事業主体	7
3 参加者数	8
4 主催団体コメント	9
5 講師・コメンテーター・協力団体コメント	12

第2章 研修および演習概要

1 「やさしい日本語」による災害時の情報を考える	14
2 外国人市民も含めた避難所運営とは？	16
3 “仙台市多言語支援センター”の取り組みから	18
4 避難所体験と多言語支援センター設置訓練	
4-1 大阪北部	20
4-2 大阪南部	23
5 演習報告と振り返り	28

資料集 目次

第1回研修資料

レジュメ「外国人住民の安全を守り安心を提供する情報伝達」	資1
アンケート用紙	資5
アンケート集計結果	資6

第2回研修資料

レジュメ「外国人市民も含めた避難所運営とは？」	資7
ワークショップ資料	資14
ワークショップ 各グループのまとめ	資15
アンケート用紙・アンケート集計結果	資18

第3回研修資料

レジュメ「仙台市災害多言語支援センター 防災の取り組み」	資21
ワークショップ資料	資28
ワークショップ 各グループのまとめ	資29
アンケート用紙・アンケート集計結果	資30

第4回演習資料【大阪北・大阪南共通】

情報戦別の訓練用資料	資32
演習用 避難所で困っていることの質問リスト	資39
災害訓練 避難所体験アンケート・多言語支援センター設置訓練アンケート	資45

第4回演習資料【大阪北】

企画案	資46
災害時多言語支援センター設置運営訓練 要領	資47
アンケート集計結果	資49

第4回演習資料【大阪南】

企画案	資52
企画案の説明(やさしい日本語)	資53
避難所運営要領	資54
避難者名簿(富田林市版)・避難所状況報告書(富田林版)	資55
災害多言語支援センター運営要領・災害訓練避難所体験 アンケート結果	資56
多言語支援センター設置訓練 アンケート集計結果	資57

災害時に役立つ多言語のサイト	資58
----------------	-----

参考文献	資59
------	-----

1 事業の目的

未曾有の東日本大震災を経験し、関西でも南海トラフ巨大地震の可能性が高まってきている中「災害時の外国人支援」が私たちにとって重要な課題となっています。その具体的な形として「災害多言語支援センター」の設置、運営をどうするのか？発災時、災害対策本部からは大量の情報が発信されますが、それを日本語に不自由する人に、どう届けるか、被災者の要望にどう応えるのか？それを学び、考えるのが今回の全5回の研修の目的です。

発災からの混乱の中で、一つは「情報」を収集し発信するためにはどうあるべきか、二つ目には災害対策本部を中心とした支援活動の仕組みの中に「多言語支援センター」をどのように位置づけるのかを、三つ目に実際に経験されたことから学び、自分ならどうするかを考えながら演習案を準備しました。そして大阪の北と南で2回の演習を行いました。演習では被災地外の協会の協力を得ることも想定し連携をお願いしました。緊急時の情報提供のためのWeb構築

も訓練しました。最終の研修会では大阪北と南の演習報告を行い「多文化共生マネージャー全国協議会」の事務局長からコメントをいただきながら振り返りを行いました。

研修に使用した資料を【資料】にまとめました。今後の研修に活用していただければ幸いです。演習を準備するにあたって仙台市災害対策本部資料の紹介など（公財）仙台国際交流協会の大きな協力を得ました。発災直後から市との協定に従い「仙台市災害多言語支援センター」を立ち上げられた仙台国際交流協会の経験から多くを学びました。災害対策本部から続々と送られてくる情報によれば、時間の経過とともに被害が増えていきます。発災直後から24時間体制で対応せざるを得なかったし、しておられた様子がよく分かりました。緊張と責任、自分たちが何をなすべきかを瞬時に判断しないといけない、その雰囲気まさに自分の事として感じられました。

2 事業主体 「国際交流協会ネットワークおおさか」概要と沿革

2013年度、OFIXから提案のあった「災害時外国人支援事業」に対して、企画提案を行い受託事業として実施できたのが、この2013年度「国際交流協会ネットワークおおさか」連続研修会です。この受託主体となった「国際交流協会ネットワークおおさか」について説明します。

そのスタートは2002年度「大阪発・NGOと行政をつなぐ国際交流協会ネットワーク事業」として始まりました。設立当初府内6つの国際交流協会が、地域における生活者としての視点から外国人が直面する課題を拾い上げ、「人権教育のための国連10年大阪府後期行動計画」をより具体的に実践を目指して発足し、財団法人自治体国際化協会の「平成14年度地域国際化協会等先導的施策支援事業」の助成を受け、初年度において「外国人相談対応ヒント集・外国人とともに生きる社会」という冊子を発行しました。

2004年度には、持続可能な運営を目指すため、4つの協会と1つの市で「大阪発・NGOと行政をつなぐ国際交流協会ネットワーク実行委員会」を立ち上げました。その後は、大阪府の多方面にわたるバックアップと、財団法人大阪府市町村振興協会の助成によって、継続的に研修会や学習会を積み重ね現在に至っています。

この間、①市民協働の根幹となるボランティア制度を参加から参画へする見直し、②地域の教育機関やNPOだけ

でなく地域活動のキーパーソンとなる地縁組織との連携・協働関係の確立、③外国人を単に支援される立場でなく、支援する側へと転換する、等の方針のもとで事業を推進しました。

私たちのネットワークは非日常的なイベントの協力だけでなく、顔の見える関係の中で日常的な連携・協力を活動根幹として、最大9協会の参画を実現しましたが、2012年度では実行委員会を構成するのは4団体で、オブザーバー参加が2団体1機関に減少しました。

ネットワークへの参加組織や事業参加者の拡がりがあるほど進まなかったことを反省し、参加しやすい組織と事業を目指して、2013年からは名称を「国際交流協会ネットワークおおさか」とし、そのスタートとして今年度の本事業に取り組みました。

今後、個々の国際交流協会では個別の問題もありますが、その上で、大阪府でのネットワークを拡げ、日常活動の中で顔の見える関係を創り、相互支援と双方向の情報交換を継続していく時代に入ったと思います。

どうか、多くの協会や行政担当部局もこのネットワークに参加いただくことを希望して、私たちが培ってきたネットワーク組織の紹介とします。

3 参加者数

「災害時の外国人支援を考える研修会」については、研修会（第1回から第3回）、演習（大阪北、南）2回、振返り（第5回）の合計6回にわたり開催され、延べ人数で322人の参加があった。

(単位:人)

	合計	第1回 (8/23)	第2回 (8/30)	第3回 (9/20)	大阪北 (11/1)	大阪南 (11/23)	第5回 (1/24)
参加者総数(うち外国人)	322 (61)	40 (2)	40 (1)	33 (2)	101 (38)	85 (17)	23 (1)
国際交流協会関係者	117	21	23	22	18	19	14
研究者	5	0	0	0	1	4	0
行政	61	16	12	7	14	5	7
一般市民	93	3	3	4	37	43	1
留学生	4	0	4	0	3	1	0
通訳	11	0	0	0	6	5	0
町会関係	7	0	1	0	5	1	0
消防	19	0	0	0	16	3	0
社会福祉協議会	5	0	0	0	1	4	0

4 主催団体コメント

チャレンジ精神旺盛な手作りの企画・運営に、パワーを感じました!

(公財)大阪府国際交流財団 米田 豊

大阪府国際交流財団(OFIX)では、地震経験の少ない外国人住民を対象とした防災啓発や外国人支援に携わるボランティアやスタッフのスキルアップ研修、さらには支援体制の確立を目指す関係機関との防災ワークショップなどに、近畿の府県・政令市の地域国際化協会、大学等教育機関及び在関西総領事館などと連携しながら取り組んでいます。やはり災害時における外国人支援の鍵となるのは外国人の方々と直接接しておられる市町村の行政や国際交流協会等との連携であるとの認識のもと、昨年度から市町村・協会等に防災研修の共催実施を働きかけています。

今年度の重点事業としてOFIXも参加する「国際交流協会ネットワークおおさか」にネットワークとしての取り組みを働きかけたところ、快く応じていただきました。

当初は、正直なところどのような形になるのか不安もありましたが、事前研修会に錚々たる講師陣を揃えられたことにまず驚かされました。

11月の北部・南部の避難所体験・多言語支援センター設置訓練の演習でも、外部講師に依頼して実施する従前のやり方ではなく、全てスタッフの手作り企画・運営で実施してみろというチャレンジ精神旺盛な試みをされ、多少不安を持ちましたが、これもまた、この研修会に参加された行政担当者、協会スタッフ、ボランティアの皆様方等の底力、臨機応変な対応力と柔軟な思考力により、見事に乗り切られました。それもこれも、やはり地域に密着し日常的に外国人住民と接しておられる強みや危機管理を含む行政部局等との距離間の近さの強みではないかと感心しています。

このようなパワーを有する皆様方には、今回の成功経験を活かして災害時の外国人支援に関する取組みを継続してくださるようお願いいたします。その際はOFIXとしても共催者の一員として加わり、可能な支援をさせていただく予定ですので、今後ともよろしくご協力くださるようお願いいたします。

災害時だけでなく、さまざまな活動への広がりをもつネットワークの実現へ

(公財)大阪国際交流センター 梅元 理恵

担当者の変更にともない、年度途中で、研修内容確定後からの参加となった研修会ではありますが、大阪府内の国際交流協会が連携して、行政やボランティアの参加も得てこの研修会が実施できたことは、非常に大きな成果であったと感じています。

今回の研修会では、災害が起きた直後の3日間、特に有効な情報提供の手段としての「やさしい日本語」を学び、東日本大震災における避難所運営と多言語支援センターの運営での経験を伺い、それぞれワークショップを通してより理解を深めることができました。

その後、箕面、富田林での避難所体験と多言語支援センター設置訓練を行い、実際に災害が起きたと想定し、それぞれの動きを混乱も伴いながら検証していくことができ、課題も見えてきました。災害時には単独ではできないことが、人

のつながり、ネットワークを活用することで、解決へと向かうことも改めて感じる事ができた訓練となりました。

最終回の振り返りでは、まさに研修会が、他都市での研修、訓練につながり、ネットワークの広がりが目に見える形となり実現するであろう期待感も生まれました。

災害時に備える体制を整え、外国人住民だけでなく、日本人にとっても安心、安全で住みやすいまちづくりが一層進んでいくことでしょう。

このネットワークが中心となり、災害時だけでなく、さまざまな分野において、外国人との連携、協働を進め、その広がりとともに、大阪の多文化共生社会の実現に向け、今後も取組みを進めていきたいと思えます。

今回の研修会は、いろんな意味において、人のつながり、ネットワークの必要性を強く感じた研修会となりました。

地域に暮らす外国人市民にとって、頼りになる存在でありたい

(特活)とんだばやし国際交流協会 前川 仁三夫

(特活)とんだばやし国際交流協会は大阪の南河内にいるスタッフ3名の小さな協会ですが、今回のような大規模な研修が開催できたことをとてもうれしく思っています。このような研修ができたのも「ネットワーク」に参加しているからだこそと思います。東日本の大災害を見るとき私たちに何ができるのか?と思いました。大変な時にできるだけ事をしたい、でもそれには人材、能力あらゆる面で十分ではありません。しかし今回のように身近なところからの応援、

支援、また遠くの協会への応援依頼などを経験することで気持ちが楽になりました。被災した時「受援力」が必要だという話を聞きました。「支援力」と「受援力」は表裏一体だと思います。東日本大震災に少しでも関わることが、実は自分たちを助けることになることだと思います。小さくても、微力でも多くの関係者の力を借りて私たちの地域に暮らす外国人市民にとって頼りになる存在でありたいと願っています。

それぞれの地域で持続してきたことを、ネットワークによって広げる一歩

(公財)吹田市国際交流協会 田澤 修一

地域の一つの国際交流協会では「災害時の外国人支援」について、多岐にわたる内容の研修開催は難しかったが、ネットワークおおさかが協働事業としたことにより、半年もの時間をかけて、各地域から行政担当者はもちろん市民を含む多くの関係先から参加していただけた。

今回の研修で改めて学んだ「災害から外国人を守る」そして「外国人住民を地域防災のパートナーに」の基本的な理念は、小さな歩みではあったがそれぞれの国際交流協会において持続されてきたことである。だからこそ、演習では行政の防災担当部局や消防、警察、社会福祉協議会等からも積極的に協力を得られ、広がりを感じられた。

このような成果もあるが、一方今後の課題も多くある。

やさしい日本語の普及促進がスタートした2005年以降、そのマニュアルを広めようと先進的に取り組んだのもとんだばやし国際交流協会であったし、2011年東日本大震災では、多言語支援センター翻訳部門への協力もこの国際交

流協会ネットワークであった。

しかし、それが市民への拡がりや行政の理解と財政支援には、なかなか進まなかったのも事実である。

外国人への防災・災害情報の提供はまさに地域防災の重要課題である。同時にその課題を乗り越えようとするとき、防災・災害情報を的確に理解した外国人、地域で暮らす外国人が、「災害時要援護者」から「ともに助ける側」に廻り得ることができ、地域防災力の向上につながる、まさに街づくりの観点からみることに繋がっていく。

このことを、今後も微力ながらも吹田の地域性を考えながら進めていきたいと思う。

その歩みを、この事業で学んだようにネットワークで助け合うこと、そのネットワークをさらに広域に拡げていくことが出来たら、将来この一年は大きな一歩であったと言えることであろう。

5 講師・コメンテーター・協力団体コメント

ネットワークおおさかでの多言語支援センター設置訓練からの知恵

弘前大学 佐藤 和之氏

連続研修会の多言語支援センターの設置訓練に参加し、特筆すべきと感じた2点とそう感じた理由、そしてその成果の活用について報告します。

私は、大規模災害下の外国人住民に基本的な生活や安全を保障する情報をどう伝えるかを研究しています。その視点で特筆すべきと感じた1点目は、外国人支援の言語として「やさしい日本語」の活用を試した多言語支援訓練だったということです。外国人住民の多くは「やさしい日本語」でなら、コミュニケーションがとれると考えています。災害下での彼らは、日本人と日本語に不慣れな外国人、あるいは海外とのインターフェースとなり、被災地復興の力になってくれます。

だから自治体は、外国人住民だからこそその災害下で活躍できる仕組み作りを考えるべきで、東日本大震災を経験してこの考えはより明確になりました。この意味で外国人と日本人が補完し合う能力を活かす術を考える先端訓練でした。そしてその外国人と日本人とが補完し合う災害下での

仕組み作りをネットワークおおさかという広域連携が共有の知恵にしつつあるということも感じました。これが2点目です。

さて、東日本大震災以降に出される報告書には、外国人も避難訓練に参加したがついているとの報告が多数あります。外国人を意識した、かつ日本人と一緒にあった避難訓練や多言語支援センターの設置訓練をすることはとても有益です。2番目であげた知恵となって蓄積されるからです。外国人住民の「自分たちにもできることがある」という気持ちを最大限に活かす仕組み作りを互いに意識することもできます。

ネットワークおおさかが実施した外国人住民をも募った「避難所体験」と「多言語支援センター設置訓練」のノウハウを確かな知恵にして全国の自治体や団体に伝えていって欲しいと思いました。災害が起きてもことばが通じ合えることは、生きる希望につながります。(第1回研修講師)

「ネットワークおおさか」の防災研修に参加して

(公財) 仙台国際交流協会 須藤 伸子氏

東日本大震災が発生した際、近畿地域国際化協会の皆様には職員やボランティアを派遣していただき、物資を送っていただくなど、大きな支援をいただきました。今年度、大阪府内の国際交流協会等につくられるネットワークの研修会にお招きいただいて仙台市災害多言語支援センターの活動を報告するとともに、その後の箕面市と富田林市での多言語支援センター設置運営訓練に関わらせていただき、私としても当時の活動を振り返り、今後に向けて体制を再検討するチャンスとなりました。

まずは何より府内の国際交流協会がゆるやかなネットワークをつくって研修を企画し、事前に何度も集まって準備していること自体が素晴らしいと思います。ここには顔の見える関係があり、互いの団体の状況や情報を共有していれば、いざというときの協力体制を迅速につくることができます。東日本大震災で感じたことは、すべての作業をひとつの団

体で行うことは不可能だし、非効率的だということです。災害時は動けるスタッフの数も限られ、パソコンやファックスなどの機器も平常時のようには使えなくなります。災害時の外国人支援は外国語や「やさしい日本語」での情報提供が主になりますが、翻訳や各種ツールでの情報発信には時間と人手がかかります。その中で被災地の協会にしかできないことは、実際に被災者のところに足を運んで情報とともに安心を届けること、そして、被災地の様子を外部に発信することです。それ以外のことは、遠隔地の支援団体にどんどん依頼するか、近隣の協会との役割分担で処理することができます。そのためにも、今後もぜひこのネットワーク研修会を継続し、互いの状況を把握しておいてください。そして、この取り組みを全国に発信してください。仙台の私達も震災の経験をもとに、今後の災害時対応について考えていきたいと思っています。(第3回研修講師)

広域的な防災体制づくりにつながる、具体的な取り組み

(公財)しまね国際センター 仙田 武司氏

11月1日の訓練に参加した。当センターが他地域の訓練に参加するのは今回が初めてである。協力団体として1回だけの参加となったが、当センターにとっても、いくつかの点から参加する意義を感じた訓練だった。

まず、当センターの強みと弱みを再確認できた。現体制では、中国語・英語・タガログ語なら比較的、迅速な対応が可能だが、韓国・朝鮮語は対応にかなり時間がかかるか、対応できないこともある。また、今回「やさしい日本語」への翻訳も意外に時間がかかってしまった。

次に、遠隔地での翻訳業務を行う際に起こり得る困難を体験的に知ることができた。例えば、タイムリーなやりとり

を行うことが困難なので、依頼者側にも協力者側にも、それを踏まえた対応が重要であることを再認識できた。

とんだばやし国際交流協会、箕面市国際交流協会のお声掛けで、広域的な防災体制づくりにつながる具体的な取組ができたことは何より大きい。当センターにとっても、他地域とのネットワークはいざというとき大変心強いものになると感じている。

*注釈:11月23日はしまね国際センターは休日だったが、そのことは多言語支援センターには伝えずに訓練を行った。(前川)

情報伝達をスムーズにおこなうために、SNSの導入を

株式会社グローバルコンテンツ Global 中村満寿央氏

災害時多言語情報サイトを用いての訓練は参加された皆さんが情報の掲載に習熟されており、特に問題なく多言語災害情報の掲示ができてたことで実際の災害時においても役割を果たしていただけることと期待しています。

実際の災害時には情報の掲示と共に外国人住民に広く周知することも大切な要素となってきます。facebook等のソーシャルネットワークサービス(SNS)に参加されている外国人住民の方々は今現在かなりの数にのぼり、相互の連絡も頻繁にとっています。こういった層とSNS上でつなが

りをつくっておくと災害時の情報伝達がスムーズに進みます。各団体でfacebookのアカウントを持ちfacebookページを公開して購読を促す活動を続けていくといざという時に大変役に立つことと思いますのでぜひ導入を検討してください。

実際に南海トラフの大地震が発生すれば大阪府の被害は甚大なものになると予想されています。外国人住民の方々に適切な情報を提供し少しでも被害を軽減できるよう、今後も継続して取り組みを進めていただければと思います。

職員自らがコーディネートした訓練は、良い経験になったのでは

NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会(NPOタブマネ) 時光氏

企画書にあるようにさまざまな体験や地域の多様な団体の参加を得たことは大変よかったと思います。また、外国人住民による炊き出しも実施され、日本語が話せない外国人住民も地域の力になれることを分かりやすい形で地域に伝わったのではないのでしょうか。一方で、「防災訓練」と「多言語支援センター設置運営訓練」が同時進行で行われ、スタッフの説明不足で、訓練の趣旨や全体の流れが十分参加者に伝わらず、混乱が見られる場面がありました。訓練のメニューはたくさんあっていいのですが、スタッフ同士で訓練のポイントについて事前に共有しておけば、より充実した訓練ができたのではないかと思います。多言語支援センターの仕

組みを機能させるためには、数回の訓練だけでは十分ではありません。様々な機関、団体の職員が問題意識を持って自らこのような訓練に参加することは大変有意義なことです。今回の訓練は職員にとってもとてもいい経験になったと思います。大規模な災害を想定した場合、外部応援団体との顔の見える関係づくりや、受入体制の構築などが今後の課題になるでしょう。また、今回のように、外部の講師にお任せするのではなく、職員自らコーディネーターとなり、このような訓練を実施することはとても大切なことだと思います。(第4回研修コメント)

第2章 研修および演習概要

研修会は講義及びグループワークを軸として行った。

研修会1

「やさしい日本語」による災害時の情報を考える

8月23日(金) 13:30～16:30

大阪国際交流センター3階 会議室3・4(大阪市天王寺区上本町8-2-6)

講義 佐藤和之氏

やさしい日本語は、あらゆる場面や状況でオールマイティーではないけれど、災害時には、きわめて有効な伝達手段であることを、阪神・淡路、中越、東日本の被災状況を例に挙げながら説明していただきました。

お話の概要は以下のようなものでした。

「発災後数時間は自分たちの力で生き続けなければならない現実。その中では誰でもリアルタイムに情報をもらえないと、二重三重の被害にあう。場合によれば助かった命をなくしてしまう危険もある。多言語の支援センターを設置してもリアルタイムの情報を受けることは出来ない。

とくに最初の数十時間は、外国人自らが、情報を自分の力で得て生き延びなければならない。

そこでやさしい日本語の意義がある。

外国人と言っても、1年間日本で住んだ人は2500語程度の日本語を読めるようになるのだから、その範囲で平易な文書をつくり情報を伝達することが必要だ。

現実には、都市圏では80～90%の外国人がやさしい日本語なら理解できるそうです。これらの伝達手段で、現状が分かった外国人は、場面によっては日本人を頼らず適切な行動がとれるようになり、ひいては、数十時間過ぎた段階では、日本人と共に復興に尽力できるようになります。

外国人は比較的若い人が多いので、地方や高齢化した地域では、支援される側から、支援する側へとつながっていくことが可能です。地域の内なる国際化への道筋が遅々としていても、コミュニティでの実践こそ求められています。

佐藤 和之(さとう・かずゆき)

弘前大学人文学部社会言語学教授。阪神・淡路大震災以来、大規模災害時の外国人を助けるための情報伝達の方法について「やさしい日本語」研究会を立ち上げる。「災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル」や「やさしい日本語の構造」などを発表。「やさしい日本語」は中学国語2(光村図書)や高校英語(大修館)などに取り上げられている。2003年大阪でも「やさしい日本語」は減災をもたらすというテーマで講演頂いた。

ワークショップ 「災害対策本部からの情報の切り分けと、やさしい日本語の作成」

2部 ワークショップ:災害対策本部からの情報の切り分け(緊急であるか否かなど)と「やさしい日本語」作成学習を行い4回目の演習に役立てる。またグループでの関係づくりを図ることで顔の見えるネットワーク化も意図していた。

「やさしい日本語」について各グループで話し合ってもらった。また課題の日本語を講義内容に従って「やさしい日本語」に作成し、開発された「やさしい日本語」チェックソフト「やんしす」の活用を学んだ。ワーク後のアンケートなどからの意見をまとめると次のようであった。

「やさしい日本語」については今後、ガイドライン等を整備して減災に努めていく必要性を強く感じている。外国人には母語が1番と思っていたが、72時間という限られた時間内の手段として、とても有効だと思い、必要性について改めて認識した。その原理、役割、基本構造等がよく分かった。文節を区切って作成すれば情報が伝わりやすい。そして実際に作ってみると文章の目的が明確になるのでよい。課題はどれだけ使うことができるかだ。

「やさしい日本語」の有効性、信頼性については9割の人

が分かり、残りの人もその人たちとともに行動することでほぼ全ての人助かるであろうことに気づいた。多くの外国人に情報を伝える緊急時の72時間の情報提供について非常に有効だと思う。そのためにも使う側がルールを元にしっかりと文章をつくるのが大切だ。「やんしす」というシステムがあれば、個人の判断にまよふ場合や訳す人によってかなり表記が変わるようなことも安心して使えると思った。外国人だけでなく、日本人にも有効であると感じた。

「やさしい日本語」の今後に期待することとして、市町村に表示されている防災用語を「やさしい日本語」表記に切り替えいく努力が望ましい。また「やさしい日本語」に取り組んでいる団体などの横のつながりをつくり、情報交換がしたい。

研修会1 まとめ

講義、ワークショップを通して「やさしい日本語」の有効性と信頼性についての理解ができたと思う。情報提供の手段としての「やさしい日本語」の活用についての困難と注意点も明確になった。

困難とは提供されたさまざまな情報の中から緊急かつ重要な情報を切り分けることの困難さである。11月の演習、1月の振り返りの中から言えることは完璧をめざし、身動き取れなくなるよりはタイムリーに情報提供を行い、不備があれば修正していく事だろうと思う。演習などの経験から情報をできるだけ多くと考える中で、逆に分かりにくくなるようなこともあった。そのためには誰が、いつ、誰のために、何

故など、情報の提供の意味を明確にし、それを表記しておくことが大切であることを学んだ。

注意点としては講義にもあるように発災直後から72時間と72時間以降などについて情報内容の変化や通訳・翻訳体制、協力体制の整備に従って「やさしい日本語」の活用を考えないといけない。「やさしい日本語」の使用については注意深く行うことは講義で話された重要な点でもあった。

研修のワークや演習の振り返りの中で語られたのは、日常的に取り組むことの大切さであった。

研修会2

外国人市民も含めた避難所運営とは？

8月30日(金) 13:30~16:30

大阪国際交流センター3階 会議室1、2(大阪市天王寺区上本町8-2-6)

講義 今野 均氏

仙台市片平地区連合町内会では、まちづくりの起爆剤にと、各地域から59名の編集委員を募り、2007年度(平成19年度)より「片平地区平成風土記」を編纂しながら、コミュニティ活性化のための様々な取組を進めていた。

そのような状況のもと東日本大震災が発生。近くにある東北大学の留学生や単身赴任者など、想定6倍、1,500人が避難所である町内の小学校へ押し寄せた。寝たきりなどのハンディを背負った在宅者の支援まで手が回らない中、原発事故の影響で熱心に帰国情報の収集に励む留学生らとの間で緊張感が高まる場面もあったという。

その後今野さんは仙台国際交流協会とつながる機会を得て、意見交換をしながら、「手伝ってと言われたらもちろん手伝うけれど、あの時はどうしたら良いかわからなかった」という留学生たちの状況も理解。

いざという時、留学生たちも町内の人たちの支援ができるようにと、東北大学や仙台国際交流協会等と協働して「外国人住民も含めた合同防災訓練」も2012年度(平成24年度)より実施するようになった。年1回程度であっても、「避難所運営ゲーム(HUG)」や炊出し訓練など、町内会の方たちと留学生と一緒に訓練することで、緊急時に相互に助け合えることができると考えている。

「震災発生時、連合町内会の中で避難所が機能したのは37箇所のうち5箇所のみ。普段からさまざまな取組を通じて交流のあった場所だけが機能した。今後もさまざまな防災力強化のためのプロジェクトを進め、いざという時の共助体制の構築に力を入れたい。」

今野 均(こんの・ひとし)

6地区80の町内会から構成される仙台市片平地区連合町内会の会長。2007年度(平成19年度)から始まった風土記の編纂を機に、「かたひら夏祭り」や子どもとのまちあるき企画の実施等を経て「片平地区まちづくり計画」の策定に携わる。震災時には「片平小学校」の避難所運営に奔走。

ワークショップ

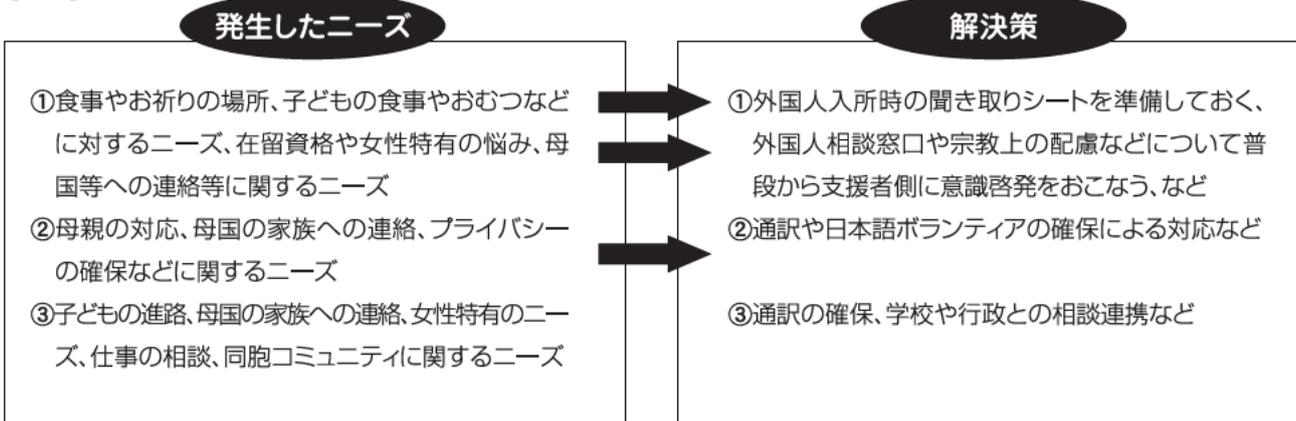
「避難所における被災外国人のニーズについて考える」

演習時の「避難所巡回」を想定したワークショップを実施。避難所に以下の3家族がいると仮定しつつ、各家族のニーズや抱える課題、解決策などについて考える。

【被災家族概要】

- ①インドネシア人の研究者家族…夫婦（30才と28才）と子ども（8か月、小2）、イスラム教徒
- ②国際結婚の夫婦…夫＝日本人（58才）、妻＝フィリピン人（52才）、
86歳介護（要介護1）の必要な母（ゆっくり歩くことはできる）、大学生の娘（21才）、
夫、母、娘は仏教徒、妻はキリスト教徒
- ③タイ人の家庭…母親（37才）と子ども（中3の息子、受験前）、仏教徒

【結果】



研修会2 まとめ

同じ国の人同士が集まったり、帰る国がある人とない人との間で軋轢が生じたことなど、実際に仙台で起こった様子を聞くことができ、大変貴重な体験を共有させていただきました。なかでも、早くからまちづくり計画の中に防災だけでなく、「支援する側、される側に分けない“共助”の関係づくり」をシステム化されていたのが参考になりました。また、風土記の編纂を通じた市民参加のコミュニティづくり、「循環型備蓄（＝多めに食料を買って順に消費していく方法）」や多機関と連携した防災訓練を実施する「備え」の徹底など、今野さんの住民自治に対する考え方に大変感銘を受けました。

ワークショップでは、「外国人と一言と言っても、いろんな

国や境遇の方がいるため、その人のパーソナリティーに配慮した対応や気配りが必要」「“問題”と“解決策”を話し合う事で多文化家族の抱えるさらなる問題に気付けた。」など、限られた時間でしたが色々な課題があることを再認識しました。一方、「外国人市民だけを念頭に置く発想に問題がある」とのご意見もありました。障害のある人や高齢者など、避難所には配慮を要する多くの方が来られるので、体力面では問題のない外国人市民の方たちは、少しの工夫で活躍してもらえるのではとの期待も持ちました。

「備え」することで解決できる課題は未然に防ごうと、日常から着実に努力を積み重ねることの大切を学んだ研修会でした。

研修会3

“仙台市災害多言語支援センター”の取り組みから

9月20日(金) 13:30~16:30

マイドームおおさか8階 第6会議室(大阪市中央区本町橋2-5)

講義 須藤 伸子氏

平成12年度から防災事業を始めていた。外国人支援のための「災害時言語ボランティア」「多言語防災パンフレット」「FMラジオ放送」「防災DVD」「多言語表示シートを指定避難所に配布」「防災訓練での避難所体験」や関係団体とのネットワーク作りも積極的に行っていた。いろいろな問題を含んだまま震災をむかえた。仙台市と災害時の「災害多言語支援センター」設置協定により被災直後からセンターを開設することができた。活動期間は3月11日から4月30日まで、最初の数日間は24時間体制とし徐々に活動時間を短縮していった。

災害対策本部から災害情報はファックスで大量に流れてきた。そこから外国人住民が必要と思われる情報を「やさしい日本語」と多言語で提供した。当初、大使館などからの安否確認とメディアの取材対応に多くの時間がとられた。災害情報の翻訳者は外国人が多かったので、わかりやすい日本語原稿を作成することを心掛けた。

3月28日頃から情報の量と質が税の控除、仮設住宅の申し込み、お金の申請とかに変わってきたので行政の協力が不可欠になってきた。

電話相談は特に難しかった。刻々と変化する情報への対応や原発事故に関する相談などで答えを持ち合わせていないことが多かった。しかし母語で話せることや不満や不安を聞くことで安心する人もいた。

外国人住民は情報や同国人を探して避難所を移って行っ

た。日本での情報と自国からの情報落差に戸惑い、すごく精神的に大変だったと聞いた。

外国人住民の中でも情報の伝わり方は様々で日本語能力だけでなく、地域住民との関係が大きなポイントになる。自立した人、長く住んでいる人たちに生活情報は伝わるが大使館などの情報が伝わらなかった。

多言語支援センター終了後、外国人住民に防災のことを伝えたり、ヒアリングをした。多文化防災研究会も開始し様々な立場の人たちの意見交換を通して、徐々にお互いの主張がわかってきた。話し合うという雰囲気とか、姿勢が大事だと話し合った。そして外国人は被支援者だけでなく支援者にもなるということにも気づいた。

災害時の情報提供は普段の在り方がそのまま反映する。「やさしい日本語」や多言語化できる人材を日頃から国際交流協会などが持っているかが鍵になる。ブログに当時の内容が残してあるので2011年に起こったことの資料として使ってほしい。

いざ震災になってみると、行政情報というものが非常に複雑で分かりにくかった。

センターでの活動で一番困ったのは食糧不足だった。そして災害発生時の自分の役割を家族や周りの人に伝え理解を得ておくことが大切だ。

須藤 伸子(すどうのぶこ)

(公財) 仙台国際交流協会総務企画課課長補佐。公立中学校での勤務後、平成3年に国際交流協会に転職。以来現在まで多文化共生の地域づくりを目指して事業の企画や相談業務などに従事。東日本大震災では協会職員や市民ボランティア、関係機関からの応援を得て、外国人被災者の支援活動を行った。経験を伝えるために各地での講演多数。多文化共生マネージャー。



ワークショップ 「災害対策本部情報から外国人住民に必要なものを切り分ける」

実際の仙台市災害対策本部情報から研修用に準備したものを活用し、切り分け作業を行い、「やさしい日本語」で掲示物を作成した。6班の内容は次のようであった。

1班

- ①インフラ情報→発災直後に必要
病院・交通・外国語による情報提供、相談窓口紹介
- ②ライフライン(電気・ガス・水道)情報
→今後の見通しをつけるために

4班

- ①避難所＝避難所のこと、ルール・避難所情報・避難所
そこに行く方向、道
- ②災害ダイヤル＝情報提供・領事館・交流協会の連絡先・
ボランティアセンターの連絡先・仙台市災害ダイヤル
設置
- ③病院＝下記の病院で受け入れています
- ④外国語の情報提供＝外国語による情報提供電話番
号ライフライン(電気、上下水道・道路・ガス) 東北地
方太平洋沖地震について

2班

- ①災害情報＝地震概要・地震状況・津波・原発・被災建築
物・応急危険度判定
- ②交通・ライフライン・生活＝復旧の見通し・地下鉄南北
線の運転部分再開・ごみ集めとし尿収集・ライフライン
(水道・電気・ガス)・避難所(食料)
- ③病院＝乳幼児医療に助成等
- ④情報提供・情報を得る手段＝外国語による電話での
情報提供・仙台市災害ダイヤルなど

5班

- ①災害予防ガスに関して＝災害予防について・電気器具・
リーソク・ストーブの取り扱い
- ②病院での受入れ＝下記の病院で受け入れています
- ③外国語による情報提供＝外国語による電話での情報
提供・番号24H利用OK
- ④被害状況・復旧の見通し・ガス使用の禁止・仙台市災
害ダイヤルの設置・消費生活相談・避難所では手洗い
消毒マスクの着用

3班

- ①火災予防について(電気・ガス)
- ②受け入れ可能な病院(国民健康保険証がなくても受
け入れ可能か)
- ③外国語による電話での情報提供(英・中・韓・朝・やさ
しい日本語)

6班

- ①二次災害防止＝火災予防 電源・ローソク・石油ストー
ブ・ガス
- ②被災者への情報＝やさしい日本語＝仙台市災害ダイ
ヤルの設置・下記の病院・外国語による電話での情報
提供

研修会3 まとめ

今回は、東日本大震災での仙台市多言語支援センターの貴重な経験を聞くことができ、「多言語支援センター」とは何なのか、またその役割を実際に知ることができた研修会でした。

日本語に不慣れな外国人にとって、母語などでの情報提供はとても大切であり、災害時には、特に、安心を与えるため、多言語支援センターの役割は大きいですが、より効果を出すための工夫が必要だとの声に参加者から寄せられました。

特に、多言語支援センターでの情報対応については、多

言語化する(できる)情報が限られており、その難しさを再認識するとともに、外国人が得られる情報の少なさについても考えさせられる機会となりました。

また、その運営主体については、市によって差があることも心配されるので、一つの団体だけでの設置では困難であり、地域や外国人も含めた、すべての人の連携、協力が必要ではないかとの意見もありました。

災害時に備え、今後も広く連携、協力するネットワークの必要性を強く感じた研修会となりました。

演習

避難所体験と多言語支援センター設置訓練【北部】

11月1日(金) 10:00～16:30 場所:箕面市立多文化交流センター

避難所設置訓練

スケジュール

- 第1部●4班体制による訓練(地震体験と通報・消火・応急手当)、避難所巡回訓練(1回目)
- 昼休憩●非常食体験、コミュニティ・カフェでユニバーサルな炊出し
- 第2部●119番実演、消防・救急実戦訓練、防災講話、災害講演
- 第3部●避難所巡回訓練(2回目)

多言語支援センター設置訓練

スケジュール

- 第1部●多言語支援センターについての説明、被災状況の共有、情報選択のワークショップ、避難所巡回①
- 第2部●情報選別翻訳作業
 - A班:翻訳を他県へ依頼+ブログアップ
 - B班:避難所巡回用に情報を翻訳
- 第3部●避難所巡回②



訓練の概要

10月30日、午前5時46分ごろ、大阪市南部を中心とするマグニチュード8.0の直下型地震（震源地は上町断層）が発生したと想定して訓練を実施した。

避難所設置訓練では、起震装置による地震体験や「煙ハウス」を使った煙避難体験、AED訓練、119番通報訓練などを実施。昼休憩では、非常食体験のほか、コミュニティカフェを使ってユニバーサルな炊き出しもおこなった。午後からは27か国語の指さし会話帳を使った救急訓練、放水訓練、防災講話・災害講演（市民安全政策課・警察）を実施した。

多言語支援センター設置訓練では、まず被災外国人の把

握を目的に1回目の巡回を実施。ここで把握した情報を元に、15枚の「災害対策本部からのお知らせ」を選別する訓練をおこなった。他県へ翻訳依頼する情報と、急いで避難所へ掲示すべき情報とに選別し、A班が他県への翻訳を依頼すると同時に、ブログに情報をアップ。B班が、避難所巡回用に情報を翻訳する役割を担当した。その後、複数の言語話者と班を組織し、2度目の巡回へ。言語ごとに情報を掲示し、ニーズの聞き取りをおこなった。

最後に共有と振り返りの時間を持ち、訓練を終了した。

避難所設置訓練の成果と課題、参加者の感想

【成果】

- 幅広い連携（近隣自治会、地区福祉会、箕面市【人権国際課、市民安全政策課】、箕面警察署、箕面市消防本部、みのおFM、豊中市消防本部、「国際交流ネットワークおおさか」他）
- 豊富な実戦体験+実戦訓練
- ユニバーサルな非常食体験

【課題】

- 被災状況の共有が困難
- 避難所体験というより、防災訓練の意味が大きくなった
- 訓練の内容と時間配分に工夫が必要（通報訓練など）

【参加者の感想】

- 災害がおこったとき、何をすべきかの情報を知れた。
- 他の人と自分を守るための情報を沢山知れた。
- 全部目で見ても、体で感じて、理解できました。
- 災害に対する準備の大切さがわかった。
- 1日中だったので少し疲れた。
- けがや火傷の応急手当の実戦訓練をしてほしかった。
- 地震以外の災害についても知りたい。
- どのような訓練をおこなうのかわかりにくかった。
- 講演の際は、通訳をする時間をもっと長くってほしかった。



非常食を体験



警察による講話



AEDを模擬体験

多言語支援センター設置訓練の成果と課題、参加者の感想

【成果】

- 他県の国際交流協会が翻訳演習に協力
- 多言語情報提供のためのブログの立ち上げ
- 国際交流協会職員や自治体関係者の実戦訓練の場
- 「思っていたよりも大変」ということを実感

【課題】

- 本当に伝わっているのか、欲しい情報なのか不明
- 避難所巡回の前に、情報収集の時間をとる必要性
- 役割分担の明確化
- 今回のような訓練の継続の必要性

【参加者の感想】

- 少し長すぎる気がしたが、まだまだ足りない位、いろいろな課題が出てきた。
- 情報の選択時の優先順位がよくわからなかった。
- 相手に不安を持たせないように話せる状況をつくることが大切。
- 2年に1度は継続することが大事。
- チェックシートを使うと効率よくまわれるのでは？ コーディネーターがいないと、かなり混乱するかも。
- 情報の選び方の基準や経験を知りたい。
- 専門的な言葉や効果的な翻訳の訓練が必要。
- やさしい日本語の作成が難しかった。
- スピード感と日常からの備え、外国人がいるという意識が不可欠。
- できないこと、ないものを伝えるより、今できること、大丈夫なこと、使えるものをはっきりさせることが重要。
- リーダーが必要。リーダーの言うことは、ある程度聞いてもらおう。

ニーズの聞き取り



避難所巡回



情報を選別



言語ごとに情報を掲示



演習

避難所体験と多言語支援センター設置訓練【南部】

11月23日(土) 10:00～16:00

場所:【避難所訓練】富田林市消防本部 4階講堂

【多言語支援センター設置訓練】とんだばやし国際交流協会

対象:【避難所訓練】外国人市民を含む地域住民、帰宅困難者など

【多言語支援センター設置訓練】国際交流協会関係者、通訳・翻訳ボランティア、留学生など

参加機関等:富田林市(危機管理室・消防本部・市民協働課)・富田林市社会福祉協議会・富田林病院有志・多文化共生マネージャー全国会議・行政関係機関・仙台国際センター・しまね国際センター

避難所訓練

目的●避難所が、①逃げるところ ②生活するところ ③助け合うところ、であることを知る

配置●避難所訓練…7名、通訳…5名(中国語2・韓国語1・ベトナム語2)

タイムスケジュール

9:30～10:00 受付(避難者受付カード記入)

10:00～10:15 演習の概要説明(とんだばやし国際交流協会・前川)

10:20～10:50 講義①「富田林市の災害対策」(富田林市危機管理室・音羽)

11:00～11:30 講義②「消防活動について」(富田林市消防本部・山口)

11:40～12:30 非常食体験・避難所巡回時の相談内容の準備

12:30～13:00 講義③「多言語支援センター設置訓練における社会福祉協議会の役割」(富田林市社会福祉協議会・青木)

13:00～15:00 避難所巡回訓練・アンケート記入

15:00 避難所解散・アンケート・参加記念品配布・片付け

15:00～16:00 全体の振り返り(多言語支援センター訓練と合同)

多言語支援センター設置訓練

目的●日本語に不自由する被災者を支援する ①情報提供 ②不安・困難を知る ③災害対策本部と被災者をつなぐ

タイムスケジュール

10:20～10:45 避難者情報の共有(受付カードより…人数・言語・文化など)

11:00～13:00 センターの役割確認・災害対策本部からの情報を選別・選別情報を「やさしい日本語」に・巡回レポートの確認

13:00～14:30 「やさしい日本語」を避難所に掲示・翻訳・避難所巡回・情報提供

14:30～15:00 避難所巡回の報告書作成

15:00～16:00 全体の振り返り(避難所訓練と合同)

訓練の概要

11月21日、午前5時46分ごろ、大阪市南部を中心とするマグニチュード8.0の直下型地震（震源地は上町断層）が発生したと想定して訓練を実施した。

今回の訓練では、避難所運営要領、多言語支援センター運営要領、及び災害対策本部情報のみ準備し、限られた情報の中でどのように動けるのかを訓練したいと考えた。

避難所訓練では、訓練の内容についてパワーポイントを使って「やさしい日本語」で説明した後、富田林市の危機管理課より市の災害対策のついでの講義、消防署員による実践

訓練、非常食体験を経て、富田林社会福祉協議会の取り組みを紹介した。

また、参加者には富田林市が準備している「避難者カード」を配布し、これを活用して聞き取り調査などの訓練に協力していただくなど、多言語支援センター設置訓練に連動する形での訓練を行った。

多言語支援センターでは、運営要領と4グループに分けて行動することだけを事前に決めておき、災害対策本部からの情報の掲示や避難所巡回の訓練を行った。

避難所設置訓練における講義のまとめ

講義①「富田林市の災害対策」 富田林市危機管理室 音羽 伸彦氏

とんだばやし国際交流協会が、災害時の外国人支援を考える研修会を開催されるということで、危機管理室は、防災啓発の出前講座の一環として、外国人市民や外国人市民支援に関わるボランティアなどにも理解していただきたいことを講演させていただきました。

具体的には、日本は世界有数の自然災害大国であり、いっどこで発生するのかわからない災害に備え、日ごろの準備や地震発生時に対応できる知識、また市として取り組んでいる災害対策についてお話をしました。

その中でも、家族や自分の身を守る自助や国際交流協会を含めた平常時からつながりが大切であるという共助、外国人の情報収集方法、慣習の違いなどを学んでいただきました。

今回の研修を通じて、自治体もさまざまな事情のある被災者の支援が、円滑にできるネットワークづくりが大切であると実感いたしました。



講義②「消防活動について」

三角巾を使った救急処置と自動翻訳機の活用訓練を行った。

まず三角巾の使用法の説明を受け、それぞれ取り組んだ。三角巾の使用は簡単ように見えて結構難しかった（写真）。

自動翻訳機の活用は中国語とベトナム語で行ったが、問いかけはできたが、相手の言葉の理解はできなかった。しかしこのような仕組みを持っていることは十分ではないが安心を得ることができたのではないだろうか。



講義③「多言語支援センター設置訓練における社会福祉協議会の役割」

富田林市社会福祉協議会 青木 宏倫氏

今回、設置訓練に参加して、災害ボランティアセンターを設置する社会福祉協議会（以下、「社協」という）として、多言語支援センターとの連携は必要不可欠であると実感した訓練であった。

大規模災害が発生した際、社協では、社協災害対策本部及び災害ボランティアセンターを立ち上げると共に、全国の社協と連携し、災害ボランティアセンターへの支援体制を構築している。災害ボランティアセンターの役割としては、ボランティア受付、ニーズ把握、支援調整等があるが、今回の訓練において、ニーズ把

握が重要なポイントとなる。災害発生時、情報が錯綜しており、誰もが適切な情報を知りたいと思うが、言語が理解できなければ適切な情報は入手できないだけでなく、ニーズ把握も困難なため、多言語支援センターとの連携が欠かせない。

そのため、災害時の備えとして、社協・多言語支援センター（国際交流協会）・避難所（町総代）など地域のネットワークを築くと共に、様々な機関・住民と連携し、要援護者支援体制を整えるなど、“減災”に繋がる取り組みを行っていかねばならないと再確認することができた訓練であった。

避難所設置訓練の成果と課題、参加者の感想

【成果】

- 地震についての知識が得られた。
- 避難所がどこになるか分かった。
- 避難所の生活についてわかった。
- 幅広い連携ができ、地域の組織が外国人の課題について理解できた。
- チーフは誰か?と思ったが決まっていた。

【課題】

- 地域の防災の取り組みと連携して行うことが大事だ。
- 継続しての取り組みが必要だ。
- 情報提供をわかりやすく。
- 避難者が何に不自由しているか気にかけることが必要だ。

【参加者の感想】

- 実際の避難場所に行く訓練もグループですればよいと思う。
- 予想外の事が起こったという設定で動いてみるのが大切だと感じました。
- 町会、民生委員、一般住民みんなが自分の住む地域で連携して減災、防災、避難所体験を行うことの必要性の周知と行政の研修が必要だ。
- 支援センターの方が貼ってくださった情報は、もう少し見やすく、情報の内容別（交通・病院など）にして貼りだしてもらえば良いのと思った。
- よい体験ができてよかったです。特に外国人向けの部分もあるので大変助かります。ありがとう。
- 避難者となる訓練に参加でき、今後実際にその時が来たときの戸惑いが少し減らせるのではないかと感じました。長時間床にいることの難しさ、しかし毛布一枚あることでの暖かさなどを感じた。
- 座る位置、食べる位置も良かった。湯の量も適量だった。ゴミが意外と少なかった。
- 参加者が孤立していないかに気を付けていた。
- 避難者が協力的だった。



非常食を体験



「やさしい日本語」での情報提供

多言語支援センター設置訓練の成果と課題、参加者の感想

【成果】

- 市、消防、社会福祉協議会、協会の連携が取れていた。
- 多言語支援センターの役割が理解できた。
- 緊急時の疑似体験ができた。
- 「やんしす」（「やさしい日本語」チェックソフト）の活用。

【課題】

- 避難者受け入れカードへの配慮（個人情報、日本語に不自由な人）が必要だ。
- 「やさしい日本語」が初めての人もいて、戸惑いがあった
- センターの参加者はリーダー意識、役割意識をもっと出してよかったのでは。
- 災害時の多言語支援のために日ごろからの訓練やネットワークが重要だ。
- 避難所でできるだけ使用言語別にまとまってもらうように依頼する。
- 言語別の所在を避難所の担当者に把握してもらい巡回者に伝えてもらう。
- 訓練の継続性が大切だ。避難所開設訓練がよかった。市の訓練に参加していくのもよい。

「情報の切り分け」作業



避難所での聞き取り調査

【参加者の感想】

- ザックリ感のある研修プランだった。主軸と技、誰のための訓練かを明確にする。訓練の入口、出口、条件設定、グループ分けした時の位置付けを明確にする
- 災害時における多言語支援（通訳・翻訳など）の重要性が理解できた。
- 災害時の通訳・翻訳は難しい
- 災害時に通訳・翻訳ボランティアとして活動したいと思う。
- やさしい日本語の研修、演習が必要、「やさしい日本語」基本理解の大切さ。
- 伝える事が分かったが、伝えるべき情報選別に予想外に時間がかかった。
- やさしく伝えているつもりだが伝わっているか気にかかる。
- 絵、図の活用も重要だが文化の違いなどで、絵や図の活用、言葉の枠組みにも違いがある。
- 情報の原型の準備をしておくが良い。
- 口頭での「やさしい日本語」とは？ そういうものがあれば良い。
- この「やさしさ」でよいのか迷う。「やさしい日本語」のイメージがお互いに違う。
- 固有名詞がよめなくて困った。
- 日本語の作成力が重要だ。「やさしい日本語」化や翻訳に影響する。
- 「災害が起こった時に外国人を助けるためのマニュアル」の準備、活用を考えておく。
- Aグループは20分間で決断、役割分担をし、11時から情報作成に入ったが120分かかった。（A/B/C/Dの4グループに分かれてセンター活動を行った）
- 放送用案文を作成し避難所で伝えるのも良いのではないかと。
- 実情が良くわかった。
- 支援センターの方針を固め、グループの代表、代表会議をもった。
- 私たちが誰のために働いているかが分かりづらい。
- 避難所とのパイプが必要ではないかと。
- 東北の震災の経験もあり臨場感があった。
- 全体情報の流れは実際にはどうなのか考える必要がある。

演習【南部】まとめ

今回の訓練は大枠を準備しその状況の中でどのように動けるのかを訓練したいと考えた。結果から言えば、誰が何を、何のためにするのか「自分で決めるのが難しい」ということだったと思う。

プランとしては避難所運営要領、多言語支援センター運営要領、及び災害対策本部情報を準備するにとどめた。避難所については在住外国人の皆さんに「避難所」を「安全な場」「安心できる場」であることを理解してもらうこと、もう一つの役割は多言語支援センターの訓練に協力することであった。

多言語支援センターでは運営要領と4グループ分けだけが決められていた。偶然、弘前の佐藤先生よりの申し出があり「やさしい日本語」研究者が4名来てくださった。

1グループ6名だったので、それぞれが同じ作業に取り組むには丁度よい人数だと考えていたが参加者はグループごとに役割があるのかなと考えたようだ。進め方としてはどちらでもよく、やるべき仕事は情報のできるだけ早い避難所への提供と聞き取りが行われればよいと考えていた。グループによっては役割分担や時間配分ができ順調なところもあったようだ。



振り返り

研修会5

演習報告と振り返り

1月24日(金) 13:30~16:30

大阪国際交流センター3階 会議室3、4(大阪市天王寺区上本町8-2-6)

【大阪北演習報告】(公財)箕面市国際交流協会 岩城 あすか

【大阪南演習報告】(特活)とんだばやし国際交流協会 前川 仁三夫

【演習に対するコメント】 NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会(NPOタブマネ) 時光氏

演習に対するコメント

今日の大阪北と南の報告と、1月23日の訓練を視察したNPOタブマネの高木理事からの報告を受け、「災害多言語支援センター」を広めていく立場から気づいたことと感想を述べたいと思う。

良かった点としては「体験型の学習の機会を職員だけでなく外国人住民に提供できたこと」「地域の市民や社会福祉協議会や行政などさまざまな組織が連携をとりながら行ったこと」そして「多文化な皆さんが炊き出しを行ったことで、外国人は支援されるだけでなく、共に関わることで達成感やメンバーの一人として受け入れられたと感じたと思うこと」などだが、こうして実際にやったこと、それが一番の成果だと思う。

課題としては北も南も演習の参加者間のコミュニケーション不足、説明不足があって、それによる混乱もあったと思うが、実際の現場の経験から言えば、訓練と違ってもっともっと長い混乱のストーリーがある。被災者の中にどのような外国人がいるのか? いきなり「災害多言語支援センター」が設置できるか? まず事前に仕組みができていないといけない、行政と協定ができていたらよいか、それだけではなく何回も繰り返し仕組みを機能させる練習・訓練を繰り返さないといけないと考える。

NPOタブマネの課題としても次のようなことがある。被災地に必要な情報と全国規模で必要な情報が違うこと、被災地で活動する人と応援者の関係の整理も必要だ。個人的なつながりだけではなく組織としてのつながりがないと現場で問題が生じる可能性がある。

いくつかの訓練や考え方を紹介したい。秋田県大仙市では市・県の主催する防災訓練の中で訓練を行っている。避難所の中で日本人と外国人の間に1mほどの距離感があった。日常的にこの溝を埋める努力が私たちの仕事だと思った。石川県の小松では外国人は災害弱者だけと考えず、支援者でもあると考えて取り組んでいる。群馬県大泉町では外国人は支援の対象ではない、行政として多言語で情報を発信するのが当たり前という発想を持っている。

最初から完璧にやろうとしないことだと思う。中越、東日本と私たちは災害時の外国人支援を経験してきたことを振り返っても、継続しながら徐々に改善していく事が大事だと考えている。

時光(とき・ひかる)

中国出身。日本留学を経て2009年より全国市町村国際化研修所(JIAM)勤務、2012年4月より多文化共生マネージャー全国協議会事務局長として、多文化共生、災害時の外国人支援などについて各地で研修、ワークショップを行っている。

ワークショップ

東日本大震災における外国人支援等の実体験を交えた講義から、有意義な学びのあった研修会の後に、その学びや日頃の取り組みの成果を実践するべく、実地訓練としての演習がありました。

『言うは易し行は難し』の言葉にあるように、どんなに見聞きしたことを最大限イメージして演習してみても、上手くいかない点が多くありました。

振り返りでは、研修会もしくは演習に参加した方々が、それぞれの立場から感じたことを共有し、今後に向けてディスカッションするワークショップを行いました。参加者からは次のような意見がありました。

●避難所体験では、自治会や社会福祉協議会等、地域からの参加者も多く、また外国人参加者の中にも家族連れの姿がみられた。今回の訓練は地域の方々とそこに暮らす外国人の方々が顔見知りの関係を築く、よいきっかけとなった。

●多言語支援センター設置訓練は、主に国際交流協会職員向けであったが、そこに立場の違う多くの方々が参加したことで、自分の役割がよく理解出来ないままの人や、実際に災害が来た時には多言語支援センターの運営には携わることのない人がいた。今後も訓練を継続していくならば、今回の多言語支援センター設置訓練をベースに、その中にそれぞれの参加者の立場・役割に即した訓練を組み込んでいけばよいのではないかと。

研修会5 まとめ

特筆すべきは、地域の外国人住民と国際交流協会職員以外にも、関係機関から多くの参加者があったことを評価する感想・意見が多かったことです。そして「災害多言語支援センター」設置の必要性を防災計画に盛り込む必要性についても言及されました。

演習では説明が不十分で、戸惑わせることがあったことは主催者として反省する点ではありますが、それよりも多様

な立場の方が私達と同じ研修・同じ演習に参加して下さったことで、災害時における国際交流協会の活動を知っていただけたことは、とても大きな意義があったと思います。演習は1日限りのものではありませんでしたが、継続していくことで戸惑いや不十分さが無くなっていくものと信じます。

国際交流協会ネットワークおおさかでは、今後も継続して外国人市民とともにさまざまな取り組みを行っていきます。

資料集

研修会当日に配布したレジユメなどの資料、
演習で実際に使用した準備物、
アンケートの結果などをまとめました。

2018年度「国際交流協会ネットワークおおさか」連続研修会
 ～災害時の外国人支援を考える～

2018年8月23日
 於 大阪国際交流センター

外国人住民の安全を守り安心を提供する情報伝達
 災害時の情報を「やさしい日本語」で伝えるという考え

佐藤 和之 (弘前大学)

津波、高い波について、お知らせします。

〇〇市、〇〇市の海に、津波が、来ます。

津波は、とても 高い 波です。海の 近くは、危ないです。

すぐに、海から 遠い、高い ところへ 行ってください。

津波避難指示・放送用案文

2011年の3月11日以来、弘前大学社会言語学研究室では、外国人被災者の役に立てることを願い、「やさしい日本語」化の手伝いをしてきました。いまも被災地の国際交流協会や国際課、防災課、また被災地で支援されている外国人対応のNPOやボランティア団体の皆さんが、外国人被災者への情報を「やさしい日本語」で伝えたいときや、「やさしい日本語」による掲示物、ラジオ・テレビのスーパーインポーズ・広報車・防災無線等で用いる案文が必要になったときのお手伝いをしています。今日は、多言語（外国語）の一つとして使われている「やさしい日本語」についてお話しします。

日本には、さまざまな国籍を持つ人が住んでいます。2011年9月末の外国人登録者数は208万9千人でした。3.11震災前(平成22年末)の213万4千人から約2%減少しましたが、それでも阪神・淡路大震災が起きた1995年(136万4千人)に比べると、5割以上も増えています。

このようなこともあって、地震が起きたときの被災者はいま日本人だけでなく、外国人もまた同じ状況にあります。事実、阪神・淡路大震災や新潟県中越地震、またこの度の東日本大震災の被災者に多くの外国人が含まれていました。また彼らには、外国人ならではの特別な事情がありました。それは彼らのほとんどが、地震のない国からの来訪者だったり、自分の安全を確保するための情報が得にくい人たちだったといったことです。

阪神・淡路大震災が起きたとき、地震直後に発生を伝えたり避難を促したニュースはラジオもテレビも日本語だけで、避難した後も避難所に張り出される掲示は日本語だけでした。被災した外国人の多くは英語も日本語も十分に理解できないため、避難のための情報や避難所での生活、たとえば食料の配給時間や毛布の支給といった最低限の情報さえ入手できず、通訳ボランティアが立ち上がるまで彼らはさまざまな情報から隔離されました。このようなことから阪神大震災では、外国人に対する情報提供の不足が大きく指摘されました。また外国人を地域住民に多く抱える自治体は、そのことへの対応をさまざまに検討してきました。しかし、こういった事情は阪神・淡路大震災の9年後に起きた中越地震のときも、そして今起こっている東日本大震災でも、震災直後からの数日間はまったく同じ状況にありました。阪神・淡路大震災のときの経験は活かされていないのでしょうか。大きな三つの地震を比べながら、外

国人被災者への情報提供という視点から検証してみます。

弘前大学人文学部社会言語学研究室と災害が起こったときの外国人のための「やさしい日本語」研究会は、阪神大震災が起きたときの外国人相談窓口の設立過程や、日本語能力が3級程度（一人でバスに乗ったり買い物ができる程度の日本語力）の外国人でも理解できる日本語の語彙やその数、また表現の仕方などから、震災直後は「やさしい日本語」の話すことば（ラジオやテレビ、防災無線、市役所や消防の広報車）を使って避難所まで誘導し、その後通訳ボランティアが対応できるようになるまでは「やさしい日本語」による書きことば（掲示物）で情報を伝えることがもっとも効果的なことと、その時間はおおむね震災からの72時間であることを提案しました。この時間はまた、災害関係者、とくに救急関係者がよく使う「救助を待つ人の人生を分けるタイムリミット」のGolden 72 hoursとも合致しています。

「やさしい日本語」とは何かを説明します

○たとえば英語であってさえ、震災直後の情報を翻訳して読み手には時間がかかります。

まして被災地に住んでいるすべての外国人の母語に翻訳して伝えることは不可能です。

☆震災時の大切な情報が伝わらず、被災者が二重に被災してしまうことを防ぐために作られた表現のことです。

○日本語に不慣れな外国人が聞いても理解できる表現で作ってあります。

○日本に住んでいて、友人との持ち合わせ（時間や場所を決める）をしたり、自分の欲しいものを説明して買い物ができる程度の日本語能力（日本語能力3級程度）の人たちが理解できる表現にしています。

○文字でいうと、小学校の2、3年生で習うくらいのも、読んだり、書いたりするのが難しい漢字と平仮名および片仮名による表現です。

○災害が起きたときのラジオや有線放送、テレビの字幕スーパー、掲示物などに使うことを目的としています。

☆案文は、阪神・淡路大震災、宮城県北地震、新潟県中越地震のときに、実際に被災者へ伝えられた情報に基づいています。

「やさしい日本語」の特徴と放送用案文についての説明です

- (1) 難しいことばを避け、簡単な語を使うようにします
 基本的な約2000語、外国人のための日本語能力でいうと3級程度だけを使用します（「火災が発生しました」を、「火事がおきました」に言い換える程度）
- (2) 1文を短くします（平仮名だけで書いたとして、24文字以内を目指します）。
 文は分ち書きにして、ことばのまとまりを認識しやすくしてください
- (3) 災害時によく使われることばや知っている方がよいと思われることばは、そのまま使います。たとえば津波、震度、余震、避難所等には説明を加えて使います
- (4) カタカナ外来語はできるだけ使わないようにします
 ダイヤル……………言語とは意味が違うので通じないためです
 ライフライン……………言語とは意味が違うので誤解を招くためです
 デマ……………原語では行われない省略なので意味が通じないためです
- (5) ローマ字は使わないようにします
- (6) 擬態語や擬音語は使わないようにします

- (7) 使用する漢字や漢字の使用量に注意します（一文あたり5から4字が目安です）
また、全ての漢字にルビを振ります
- (8) 時間や年月日を外国人にもわかる表現にします
- (9) 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します
- (10) あいまいな表現は避けます
- (11) 二重否定の表現は避けます
- (12) 文末表現はなるべく統一するようにします

表1 言い替え例

給水管	水をくぼる管
迂回する	道を変えに行く
津波	津波、高い波
デマ	うそ話
避難所	避難所、逃げる場所
決着する	決まってくる
行方不明	どこにいるかわからない

○震災直後に伝えるべき放送用の原文を500文用紙にしています。震災直後から始まり、190分後までの放送用原文を時間順に記述しています。

○読む速さは1分あたり200-250語としました。通常のニュース文（NHK）を読むときの速さは440-460語ですから、約2倍の時間をかけて読みます。

表2 放送用原文の具体例

(1) これからも、大きい地震が震くおそれはありません	(0～3分)
(2) 地震は止まりました。落ち着いてください	(3～8分)
(3) 電話は混んでいます。できるだけ電話は使わないでください	(8～10分)
(4) あなたの国の大使館に、あなたが大丈夫かどうか教えてください	(10～15分)
(5) ラジオで外国語のニュースがあります	(15～18分)

() 内に示した分に震災から計測したもので、その時間内に伝えるべきことを意味します

■ 熱中症の予防について（市や消防署の広報車、防災無線で伝えます）

今日は とても 暑くなります。熱中症にならないように 注意して ください。
熱中症になると 倒れるかもしれません。暑くて 具合が 悪くなるかもしれません。
熱中症は 建物の 中 に いるときも あります。
熱中症にならないために できること が あります。
水を たくさん 飲んで ください。涼しい 服を 着て ください。
日傘を 涼しくして ください。子どもや 2年書りは 熱中症に なりやすいです。
特に 注意して ください。

「やさしい日本語」を使った掲示物の作り方についての説明です

阪神・淡路大震災だけでなく、宮城県北地震や新潟県中越地震のときも、被災者が日常を取り戻すために頼った情報は紙媒体でした。今、被災地の皆さんが生活上便利にしているのも、じつは紙に書かれたものです。原初的ですが、日常の情報を伝えるのに掲示物を使うことはとても有効です。とくに外国人にとって、聞き逃すことのない効果は大きいものがあります。

そこで私たちは、たくさんの掲示物が氾濫する中で、外国人の目を引くものや、読んでみようという気持ちを起こさせる情報の書き方と表現について、上述(1)から(12)までの基準以外に、書きことば用の8つの基準を設けました。

- 外国人居住者の目をひくように、見出し語だけを居住者の多い言語で書き込みます

●見出し語は目立つように大きく大きく書く

●見出し語は動詞を表すことばにする

●絵は重要な要素だけを描く
イメージを限定するための語を添える

●詳細な情報を載せる
行動を指示することばを添える

●地図があった方が分かりやすければ掲載する
地図には最小限の情報だけを書く

●情報の出所と掲載日を明記する
年月日に06/09/03は使わない



- (1) 見出しだけは、できるだけ複数の言語で書きます
- (2) 使用する漢字や漢字の使用量に注意します。漢字にはルビ(ふりがな)をふります
- (3) 文字は大きく書きます。振り仮名もできるだけ大きく書き、行間も広くとります

- (4) 1つの文はできるだけ短くします。分かんずくにして文の構造を単純にします
- (5) できるだけ内容に関連する絵や地図などを付けます
- (6) ワープロはできるだけ使わないようにします
- (7) 掲示物を作成した場所や対象の名称を書き込みます
- (8) 作成年月日は必ず書きます。掲示期間も書けるなら書いてください

「やさしい日本語」は外国人に有効かを検証しました

日本語での簡単な日常会話ができる程度（3級程度）の外国人が、「やさしい日本語」を用いたニュースを見て①内容をどの程度理解できるか、②通常のニュースを読んだときと比べて、理解率などの程度差があるかを明らかにするための調査実験を行いました。

実験用の文は、震災時に実際に放送されたNHKのニュース原稿と、「やさしい日本語」に言い替えたほぼ同じ内容のニュース文です。

実験の結果、Aを聞いたグループの正答率は25.9%、Bでの正答率は50.4%でした。「やさしい日本語」によるニュースは、災害時の情報を伝える上でとても有効でした。

「やさしい日本語」のマニュアルを作りました

被災地で避難する外国人の身の安全と生活確保のための情報を「やさしい日本語」で伝えられるようにマニュアルを作りました。マニュアルの使い手には厚労省や消防団の担当者、消防、ボランティア団体、マスコミ、町内会の世話役といった人たちを想定しました。地震に関する情報を外国人に伝えようとする人たちです

マニュアルでは、震災直後から避難に使えるように配列した防災用漢文（コミュニティFM・学芸スペース用）や72時間以内に必要となる指示書（行政・ボランティア用）、また本館職員で避難となったエコマニー避難所防災の備品などを具体的に示しました。このマニュアルがあることで、つぎのような効果が期待できると考えています。

- ①災害発生直後でも被災者は適切な避難行動がとれるようになります
- ②日本語に不慣れな外国人でも、緊急時に適切な行動がとれるようになります
- ③被災者たちの心と負担を軽減することができます
- ④行政やマスコミは、音訳に時間を費やすことがないため、避難時に必要な避難誘導が可能となります
- ⑤視覚のためのマニュアルが避難所に配備されれば、震災直後であっても、外国人に対して行政に法外しない避難誘導のための情報提供が可能となります

マニュアルの内部や漢文、イラストはホームページで公開しています。検索エンジンからも、「印刷大辞」 「やさしい日本語」と入力してください。また、マニュアル内の翻訳名は「私訳」となっていますが、私訳での情報を日本語地の避難情報に置き換えれば、災害が起こったときに、それぞれのコミュニティでそのように使える「防災マニュアル」になることを念頭に置いて作成しています。

「やさしい日本語」の研究は農学言語学が中心になって取り組んでいます

「やさしい日本語」の研究は、さまざまな機関からの研究者と弘前大学の大学院生、学生、行政、コミュニティFM、NPOとの協働で行われています。日本の内なる国際化に伴い、多くの外国人を受け入れるようになったコミュニティを考えると、「やさしい日本語」による情報の伝達は日常から行われて



<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ8yakaitekihyouka.top.html>

いるべきとも思います。日常からは、生活情報や行政情報などを「やさしい日本語」でも伝える社会システムを構築しておくということです。

地域防災計画や日頃からの外国人向け情報誌、防災マニュアルなどに「やさしい日本語」が活用されています。またコミュニティFMの中には「やさしい日本語」での情報提供をしているところもあります。どんな自治体や団体が「やさしい日本語」を活用しているかは次のページで確認することができます。ご覧ください。

防災からの72時間を「やさしい日本語」で伝える理由

大きな地震のあとで被災者たちは避難所に集まります。担当の職員たちは、水や食料、毛布など、それが最低限であっても避難所で暮らしやすくなるよう努力します。しかし避難所では、限られた量の救援物資を公平に分けるので精一杯です。弁当や水をどう配るかだけで争いが起きます。たとえば外国人には「一家族、ペットボトル一本」の意味が伝わりません。「外国人がたくさんの水を持って行った」ことが、阪神大震災のときも中越地震のときも、そして東日本大震災でも問題になりました。外国人は注意されても日本語ができないため説明ができず、また欲しい情報も得られず、ラジオやテレビの情報も、あちこちに張り出された掲示も、彼らには呪文だらけでした。避難所という特別な社会では、そういったことばの壁がたくさんを越えなければならない原因となって外国人差別に結びついていきます。

この意味でも必要最低限の、どのような状況になっても必要となる案文を事前に準備しておくことは住民サービスとしてとても重要です。でもそのときに、外国人には外国語で、という呪縛の言語観から行政に携わる皆さんは解放されねばなりません。もちろん外国人にはそれぞれの母語で情報を伝えることがもっとも望ましいのですが、いま見たように日本人にあってさえ72時間以内で伝えられる情報は不足しがちです。まして外国語で配給などの情報を伝えることはどのような努力をしても不可能です。行政はそのことを十分に理解した上で外国人への対応策を用意しなければなりません。たとえ事前にも多言語での案文を作っておいたとしても、その場によって変わる内容や、伝える側が外国語での内容の確実性を保証できない限り、行政は責任をもって被災者に情報を伝えることはできません。すなわち外国語支援を専門にするボランティアが対応できるようになるまでは、「やさしい日本語」での情報提供以外は考えられないわけです。私たちが一番責任を持つことばは日本語ですから、「やさしい日本語」で伝えることは、伝える方も安心して情報の発信ができますし情報の的確性や迅速性を考えても現実的な対策だと思っています。「やさしい日本語」で被災者の心の負担を軽減したいと思います。皆さんのご協力をお願いします。

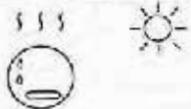
「やさしい日本語」研究会への参加研究者の所属機関は以下の通りです（五十音順）

NHK放送文化研究所・NPO法人CAST・京都工業繊維大学・群馬県立女子大学・コミュニティFMアップルウェブ・技政会・国立国語研究所・さかもとともみクリニック・佐藤内科医院・大修館書店・大東文化大学・統計数理研究所・東京農工大学・東北大学・名古屋大学・弘前消防本部・弘前大学・厚成医院

熱中症 Heatstroke 열사병 Insolação

注意して ください

熱中症<暑くて 具合が 悪くなること>



熱中症<暑くて 具合が 悪くなること>に
注意して ください
暑い 日は 熱中症に なりやすいです
熱中症に なると 困れるかもしれません
熱中症に なると 急に 意識が あります
子どもや お年寄り は 熱中症に なりやすいです
特に 注意して ください

(作った 日) _____ (作った ところ) _____ 125-c

作成 弘前大学社会福祉学部保健、医療 実践センター 地域福祉課

注意 Attention 주의 Atención

すること

熱中症<暑くて 具合が 悪くなること>に
ならない ために 次の
1. 2. 3. の ことを して ください

1. 水を たくさん 飲んで ください
喉が 乾いた 茶を 飲むと
とても 悪いです
2. 涼しい 服を 着てください
3. 日陰を 探して ください
草を 刈ったり 海苔を
つけたら してください



(作った 日) _____ (作った ところ) _____ 126-c

作成 弘前大学社会福祉学部保健、医療 実践センター 地域福祉課

注意 Attention 주의 Atención

すること

子どもが いる人へ

子どもが 熱中症<暑くて 具合が 悪くなること>
に ならないために 大人は 次の
1. 2. 3. 4. の ことを して ください

1. 水を たくさん 飲ませて ください
喉が 乾いた 茶を 飲ませると
とても 悪いです
2. 涼しい 服を 着せて ください
3. 水で 顔と首を
濡らす を 知らせてください
4. 涼しい 場所 まで 連れて行って ください



(作った 日) _____ (作った ところ) _____ 128-c

作成 弘前大学社会福祉学部保健、医療 実践センター 地域福祉課

注意 Attention 주의 Atención

すること

熱中症<暑くて 具合が 悪くなること>

熱中症<暑くて 具合が 悪くなること>に
なった人が いたら 次の 1. 2. 3. の
ことを して ください

1. 涼しい 服を 着せて ください
2. 服を 脱がせて 汗を 拭いて ください
草を 刈らせて ください
3. 涼しい 水を 飲ませて ください



具合が 悪いときは 救急車<救急車>を 呼ぶ したり
夏用の 服<服>を 着せて ください

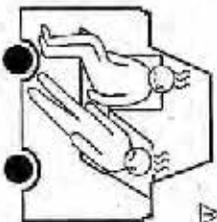
(作った 日) _____ (作った ところ) _____ 129-c

作成 弘前大学社会福祉学部保健、医療 実践センター 地域福祉課

Attention 注目 注意

注意して ください

- ① 1. 00X20℃以上
- ② 20分程度以上続く
- ③ 意識がなくなる



- ④ 顔が赤くなる
- ⑤ 顔が蒼白になる
- ⑥ 顔が赤くなる

暑い時間 座っていると
血が 流れにくく なります

急に 死ぬことが あります

やること

血が 流れるように

1. 2. 3. のことを してください

1. 水を 飲んでください
1日に 1リットルから 2リットル
飲んで ください
2. ときどき 手や 足を 動かして
ください
3. ときどき 足を サッカーボール
で ください



(作った日) _____

年 月 日

(作ったところ) _____

弘前大学社会福祉学部保健、医療 実践センター 地域福祉課

アンケート用紙

地震や津波で仕事が無くなった人にお知らせです
仕事が必要な人を仙台市が集めます

地震や津波で仕事が無くなった人のために、仙台市が仕事を紹介します。仕事が必要な人は、はたらく人を集める仙台市の仕事に申し込んでください。

1. 仕事ができる人の数：だいたい1,000人です。

【あなたがする仕事の内容】

(1) 被災企業近くから たのまれた 業種の 仕事 を します。だいたい 1,000人です。

被災企業近くから たのまれた 業種の 仕事 には、別の 仕事 があります。

津波で壊されたものを 片付ける 仕事を 手伝います。

地震や津波でこわれた家が 復元か 危険が 減る 仕事を 手伝います。

仙台市は、6月の 暑い 休みが 終わった後、仕事を たのむ 会社を 集めます。6月までに 仕事を たのむ 会社を 全部 集めます。

仙台市が 決めた 会社は、6月から 6月の 間に、ハローワーク<仕事を 探す ところ>などで はたらく 人を 集めます。

あなたは、ハローワーク<仕事を 探す ところ>などで、仕事を 申し込む ことができます。

はたらく ことができる 業種は、だいたい 6か月から 11か月です。

(2) 臨時雇用<少しの 間だけ はたらく こと ができる 人>の 数は、だいたい 200人です。

仙台市の 市役所で 少しの 間だけ はたらく ことができます。

被災企業近く 避難が どれくらい 進んでいるかが 書いてある 業種 を 作る 手伝いを します。

市役所が している いろいろな 仕事を 手伝います。

6月の 暑い 休みが 終わった後、仙台市は、ハローワーク<仕事を 探す ところ>で、仙台市の 仕事を、手伝う 人を 集めます。

あなたは、ハローワーク<仕事を 探す ところ>で、仕事を 申し込む ことができます。

はたらく こと ができる 業種は 6か月です。

もっと 長く はたらく たい 人は、もう 1度 申し込んで ください。あと 6か月だけ 長く はたらく こと できます。

外国人が 申し込む こと が できない 仕事 も あります。その(人)が、(B)で 説明 してください。

2. もっと よく 知り たい 人は、(A)か (B)の どちらかに 電話 して ください。

(A) 仙台市経済再生局地域復興課

○電話番号：022-214-1001 (日本語 だけ です)

(B) 仙台市多言語支援センター(助)仙台国際交流協会 等)

○日本語以外に、英語、中国語、韓国語、タガログ語、ポルトガル語で、あなたの 相談 を 手伝います。電話で 手伝ったり、あなたと 一緒に について 手伝う こと も できます。無料です。お昼は ありません。

○電話番号：022-224-1010 至には 022-266-2471

○休みの 日 が、月、1日か 2日 あります。休みの 日 以外は、毎日 相談 する こと が できます。

○詳しくお盆が いない こと で 手伝って もらう こと が できます。でも、電話を かける ときのお盆は 必須 です。

<2013年度「やさしい日本語」普及活動調査アンケート>

2013/08/28

● この調査会は どうやって たいくち になり ました か?

① 国際交流協会のイベント (4人)

② 国際交流協会のHP (11人)

③ イマシ (10人)

④ その他 (11人)

1. 「やさしい日本語」について

- ☆ 今度 ガイダンス等の開催し、被災に努めていく必要性と強く感じました
- ☆ 正直(成)に嬉しいのと感じます。
- ☆ 大変勉強になった。参考にし、自分たちの中からお助けを決定したい。
- ☆ 一つもふんわりとしる理解していないけれども、入力が見えました。
- ☆ 概ね、復習等がよく分かりました。
- ☆ 外国人には母国語が一番いいのよ、と思ってたが、7.2時間という限られた時間内の手段として、とても有効だと思った。
- ☆ 文節を区切って作成すれば、情報が変わります。
- ☆ 「やさしい日本語」の必要性がよく分かりました。
- ☆ あらためてやってみると難しい面もありますが、日頃からやさしい日本語の視点からも考えて行きたいと思います。
- ☆ 基本構造がよく分かりました。
- ☆ やっと話を聞けてうれしかったです。関西(大阪)にも来た来て下さい。
- ☆ これまで少し興味を持っていましたので、勉強で勉強していましたが、何となく業務に取り入れた。
- ☆ あらためてよく理解できました。しかし考えれば考えるほどムズカしいですね。
- ☆ 発音も3日間多国籍の方を教えることばということになりました。
- ☆ おかりやすかったです。あとどこかに使おうことができる。
- ☆ 外国の方だけでなく、日本人にも有効であると感じた。
- ☆ 必要性について、改めて認識した。
- ☆ 外国人に対しては、よくおかると思いました。
- ☆ 実際にやってみることが大切だと思った。文章の目的明確にされるのでよい。

2. 「やさしい日本語」の有効性、信頼性について

- ☆ 理解出来た
- ☆ 実際につくるのはなるかなが嬉しいと思います

アンケート集計結果

●この研修会はどうやってお知りになりましたか？

- ①国際交流協会のニュースター(4人) ②国際交流協会HP(1人)
- ③チラシ(10人) ④その他(11人)

1、「やさしい日本語」について

- ☆ 今後 ガイドライン等の整備し、減災に努めていく必要性和強く感じました
- ☆ 正直作成には難しいなと思います。
- ☆ 大変勉強になった。参考にし、自分たちの中でも方向性を決定したい。
- ☆ いつもふんわりとしか理解していないけれども、入口が見えました。
- ☆ 原理、役割等がよく分かりました。
- ☆ 外国人には母国語が一番いいのに、と思っていたが、72時間という限られた時間内の手段として、とても有効だと思った。
- ☆ 文節を区切って作成すれば、情報が伝わりやすい。
- ☆ 「やさしい日本語」の必要性がよく分かりました。
- ☆ あらためてやってみると難しい面もありますが、日頃からやさしい日本語の視点からも考えて行きたいと思います。
- ☆ 基本構造がよく分かりました。
- ☆ やっと話を聞いてうれしかったです。関西(大阪)にもまた来て下さい。
- ☆ これまで少し興味を持っていましたので、独学で勉強していましたが、何とか業務に取り入れたい。
- ☆ あらためてよく理解できました。しかし考えれば考えるほどムズカしいですね。
- ☆ 発災後3日間多国籍の方々を救うことばということに驚きました。
- ☆ わかりやすかったです、あとはどれだけ使うことができるか。
- ☆ 外国の方だけでなく、日本人にも有効であると感じた。
- ☆ 必要性について、改めて認識した。
- ☆ 外国人に対しては、よくわかると思いました。
- ☆ 実際に作ってみることが大切だと思った。文章の目的が明確にされるのでよい。

2、「やさしい日本語」の有効性、信頼性について

- ☆ 理解出来た
- ☆ 実際につくるのはなかなか難しいと思います
- ☆ 基本から理解出来た
- ☆ 9割の人がわかり、のこりの人もその人たちとともに行動することでほぼ全ての人が助かるであろうという点に気づきました。

- ☆ 有効性はあると思います
- ☆ 使う側が、ルールを元に、しっかりと文章をつくるのが大切。
- ☆ 有効性はあると思うが信頼性については、“わかりやすい日本語”との差をもう少し理解しないと申し上げられない。
- ☆ 文の作り方等、拍数などで分かりやすく解説していただけてよかったです。
- ☆ 「やんしす」というシステムがあれば、個人の判断にまよう交換も安心して行えると思った。
- ☆ 行政としての文書を出すときにはやはりまだやさしい日本語を使うことにちゅうちょする。でも、多くの外国人に情報を伝えるとしてはとても有効だと考えます。
- ☆ 非常時にはやはり情報伝達の面では良いと思います。
- ☆ 72時間の緊急時等について非常に有効だと思いました。
- ☆ 絶対あります!留学生の防災に使いたいと思います。
- ☆ 有効性は理解していますが、なかなか業務にとり入れるのが難しいです。
- ☆ 経験が無いので、まだ分からないかな?
- ☆ 今後とも、南海トラフ大地震が起きた時、とても有効になると思っています。
- ☆ 英語よりもやさしい日本語ということには少しびっくりしました
- ☆ 有効だと思うが訳す人によってかなり表記が変わることが想定されるので、それが正しいかの判断が難しい。
- ☆ 外国人の人には、絶対によくわかると思いました。
- ☆ 意味をとりちがえることのないよう注意して使う必要がある。
- ☆ データを基に説明されていたので、なるほどと思った。
- ☆ 良く理解できた。

3、「やさしい日本語」の今後に期待すること

- ☆ 現在の市町村に表示されている防災用語をやさしい日本語表記に切り替えいく努力が望ましい。
- ☆ 取り組んでいる団体などの横のつながりをつくり、情報交換がしたいです。
- ☆ できること、できないこと使う場面をしっかりと把握して使える時必要時に使うことができるようにすることが必要と感じました。
- ☆ 自分がかもっと深く理解したいので、少し集中的に学べる場があるとよい。
- ☆ 次にまた災害が起きた時にうまく活用できるよう、いろいろな場で研修等が開かれればと思います。
- ☆ 私のように、使い方勘違いしている人もいると思うので、もっと「72時間の中の方法」というのをもっと広めてほしい。

2013年度「国際交流協会ネットワークおおさか」連続研修会

災害時の外国人支援を考える

テーマ：『外国人市民も含めた避難所運営とは？』

平成25年8月30日
 仙台市片平地区連合町内会
 会長 今野 均

1. 片平地区のまちづくり活動について
 - (1) 片平地区まちづくり計画
資料1 冊子「片平地区まちづくり計画」(平成25年3月発行)
 - (2) 計画作成の経緯
2. 東日本大震災への対応について
 - (1) 東日本大震災の概要
 - (2) 片平地区における避難所運営
資料2「片平地区東日本大震災における避難状況等の調査報告書」
3. その後の活動について

2013「国際交流協会ネットワークおおさか」
 『外国人市民も含めた避難所運営とは？』



平成25年8月30日
 仙台市片平地区連合町内会

I 片平地区のまちづくり活動について 1 片平地区まちづくり計画

片平地区まちづくり計画「社会・経済を創るまちづくり」

片平地区の地理・人口の概要

まちづくりの理念

まちづくりの目標

まちづくりの重点

まちづくりの推進体制

まちづくりの進捗状況

まちづくりの成果

まちづくりの課題

まちづくりの展望

2 計画作成の経緯

(1) 仙台市における町内会組織並びに片平地区連合町内会

仙台市の町内会組織図

片平地区連合町内会の組織図

片平地区連合町内会の活動内容

片平地区連合町内会の成果

片平地区連合町内会の課題

片平地区連合町内会の展望

(2) 町内会の役割

活動内容	町内会の役割	町内会の役割	町内会の役割
1. 町内会活動	町内会の活動内容	町内会の活動内容	町内会の活動内容
2. 町内会活動	町内会の活動内容	町内会の活動内容	町内会の活動内容
3. 町内会活動	町内会の活動内容	町内会の活動内容	町内会の活動内容
4. 町内会活動	町内会の活動内容	町内会の活動内容	町内会の活動内容

片平地区まちづくり会～片平地区個性ある地域づくり計画策定委員会～設立の経緯

片平地区まちづくり会の設立経緯

平成19年 片平地区まちづくり会設立

平成20年 片平地区まちづくり会活動

平成21年 片平地区まちづくり会活動

平成22年 片平地区まちづくり会活動

平成23年 片平地区まちづくり会活動

平成24年 片平地区まちづくり会活動

平成25年 片平地区まちづくり会活動

平成26年 片平地区まちづくり会活動

平成27年 片平地区まちづくり会活動

平成28年 片平地区まちづくり会活動

平成29年 片平地区まちづくり会活動

平成30年 片平地区まちづくり会活動

平成31年 片平地区まちづくり会活動

①地域防災体制強化プロジェクト

◇達成したい目標

- 災害時に自助・共助・公助による避難
- 災害の状況に応じた片平地区災害対策委員会の開設
(いつでも開設できるように平時から関係者の協議)
- マンションの町内会加入100%

◇プロジェクトの実施概要

取り組み概要	実施主体	時期
各町内会での一時避難場所の設定	町内会	継続
東北大学や(財)仙台国際交流協会と連携した外国人避難者への対応訓練の実施(避難所運営ゲームを活用した合同研修の実施など)	連合町内会、仙台市、東北大学、仙台国際交流協会	H24～
マンション等管理組合を対象とした研修会の実施および町内会加入の要請(マンションの防災意識の向上、住民同士や地域とのコミュニケーション促進など)	連合町内会、マンション管理組合	H24～
新住民向けの「ウエルカム片平」の作成(新たな住民向けに、防災情報と併せて「平成風土記」をコンパクトにしたような地域情報を盛り込む)	片平地区まちづくり会	H24～

②共助体制構築プロジェクト

◇達成したい目標

- 要見守り者を日常的に地域全体での見守り体制、"顔の見える"関係の構築
- 災害時の円滑な安否確認の実施

◇プロジェクトの実施概要

取り組み概要	実施主体	時期
要見守り者などの情報の共有化(名簿及び地図の作成、個人情報保護に関する規約の作成など)	連合町内会、地区社協、地区民児協、青葉区	継続
見守りサポーターの結成(要見守り者に対してご近所数人によるチームでの見守り体制を構築)	町内会	H24～
要見守り者とサポーターとの日常からの交流	町内会、片平市民センター	H24～
介護予防、健康づくり講座の開催	片平市民センター、五橋地域包括支援センター	H24～

Ⅲ その後の活動について

①地域防災体制強化プロジェクト

取り組み概要	実施主体	時期
一時避難所の設定	2月:見直し調査完了	
合同防災訓練の実施	・11月23日:第1回外国人住民も含めた合同防災訓練(片平丁小学校)→避難所運営ゲーム(HUG)、簡易トイレ結立訓練、炊出し訓練、他 ・6月17日:青葉区総合防災訓練(片平丁小学校)→避難所運営ゲーム、炊出し訓練、他	
マンション防災研修会	・10月20日:防災研修会実施・マンション自主防災体制づくりをテーマに(モデルマンション) ・マンション自主防災体制づくり、継続取り組み中	・11月12日:第2回外国人住民も含めた合同防災訓練(片平市民センター)→自衛隊受入れゲーム、炊出し訓練、他
「ウエルカム片平」の作成・展開	・3月:「ウエルカム片平」完成(2,000部) ・5～6月:各町内会へ ・5月10日:片平丁小学校へ寄贈(420部) ・7月14日:みなし仮設住宅住民向けに経費も交流会(5部)	・2月:第2回みなし仮設住宅住民向けに経費も交流会
災害に強いまちづくり	・10月13日:片平地区震災防災シンポジウム(片平市民センター) ・2月15日:「片平地区 災害に強いまちづくり検討委員会」発足(28団体) ・「地域防災研修所マニュアル」の作成 ・12月～1月:「災害に強いまちづくりシンポジウム」(片平市民センター) ・3月:関係団体との協定書締結	

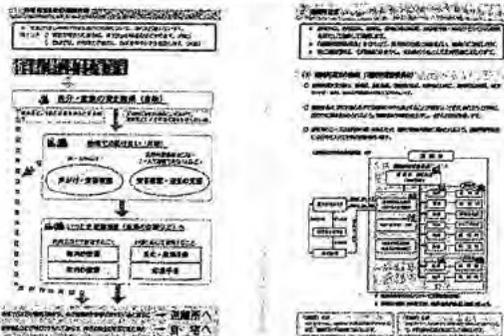
第1回外国人住民も含めた合同防災訓練 (2012.11.23)

避難所運営ゲーム(HUG)、簡易トイレ結立訓練、炊出し訓練、他



青葉区総合防災訓練(2013.6.12)

自分・家族の安全確保(自衛)、避難所設置・運営実体験、炊出し訓練、他



「ウェルカム片平」抜粋

片平地区 地図マップ

ウェルカム「カタヤマト」

1. 避難所開設準備 (避難所開設準備)
 - ① 避難所開設準備 (避難所開設準備)
 - ② 避難所開設準備 (避難所開設準備)
 - ③ 避難所開設準備 (避難所開設準備)
2. 避難所開設 (避難所開設)
 - ① 避難所開設 (避難所開設)
 - ② 避難所開設 (避難所開設)
 - ③ 避難所開設 (避難所開設)
3. 避難所運営 (避難所運営)
 - ① 避難所運営 (避難所運営)
 - ② 避難所運営 (避難所運営)
 - ③ 避難所運営 (避難所運営)
4. 炊出し訓練 (炊出し訓練)
 - ① 炊出し訓練 (炊出し訓練)
 - ② 炊出し訓練 (炊出し訓練)
 - ③ 炊出し訓練 (炊出し訓練)

第2回外国人住民も含めた合同防災訓練

(2013.10.12)

自治会千代スゲーム、炊出し訓練、他



「ウェルカム片平」の展開

「ようこそ片平へ」
～言語と交流会～
～防災情報誌・ウェルカム片平～

日 程：平成26年7月14日(日)
時 間：10時～12時
会 場：片平市民センター 第1・2会議室

プログラム

1. 第1部：ウェルカム片平の歴史をたどる
2. 第2部：防災情報誌「ようこそ片平へ」の紹介
3. 第3部：交流会

片平市民センター
〒987-0001 片平市片平1-1-1
TEL: 011-827-5333
FAX: 011-827-5334
E-MAIL: info@katayama-city.jp

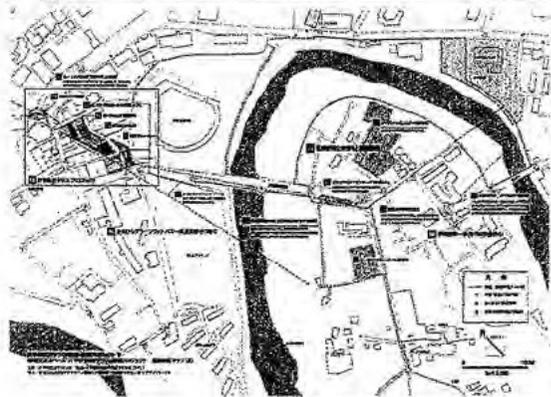
② 共助体制構築プロジェクト

取り組み内容	平成24年度下期	平成25年度上期	平成25年度下期
見守り等々の情報の共有化	・12月14日：鎌倉市災害時支援センター登録情報リスト受領(各単位町内会)	・4月：片平地区6地区ごとの名簿&マップ作成完了	・名簿&マップの維持管理
見守りサポーターの結成		・見守りサポーター制度の検討取り組み中	
見守り者とサポーターとの日常からの交流	・1月19日：「歌聲で元気を届けようコンサート」 ・3月23日：「インドネシアに親しもう」	・7月14日：ゆなし西登住宅住民対象に贈呈&交流会(6部)	・2月：第2回ゆなし仮設住宅住民対象に贈呈&交流会

⑤ 地域交流スペース「片平まちなかテラス」整備プロジェクト

取り組み内容	平成24年度下期	平成25年度上期	平成25年度下期
住居公営住宅建設計画に伴う地域との連携について	・2月1日：鎌倉市との地域連携	・4月30日：鎌倉市上野原地区連体幹行合せ	・行政との協働体制で実現を目指す

⑤ 地域交流スペース「片平まちなかテラス」整備プロジェクト



■ まちづくり事業実践段階(平成24年10月～)



ご清聴ありがとうございました！



被災者家族概要

- ①インドネシア人の研究者家族 夫婦（30才と28才）
と子ども（8か月、小2）、イスラム教徒
- ②夫婦（夫＝日本人（58才）、妻＝フィリピン人（52才）、86歳介護（要介護1）の必要な母親、ゆっくり歩くことはできるが、大学生の娘（21才）夫、母、娘は仏教徒、妻はキリスト教徒
- ③タイの母親（37才）と子ども（中3の息子、受験前）
仏教徒

演習時の「避難所巡回」を想定したワークショップを実施。上記の3家族が避難所にいると仮定して情報を提供し、それぞれのケースについて、6つのグループに分かれて、各家族のニーズや抱える課題、解決策などについて考えた。

ワークショップ「避難所における被災外国人のニーズについて考える」 各グループのまとめ

グループ1

＜グループワーク＞

ケース①インドネシア人の研修者家族 夫婦（30才と28才）と子ども（8カ月、小2）、
イスラム教徒

課題

1.食事
 ・食事について
 ・イスラム教で豚肉が食べられない
 入っていないか心配
 入っていない食事がほしい
 ・避難所の食事が食べられない
 ・イスラム教徒、食事面はどうか
 ・アレルギー

2.言葉
 ・家族の言葉の問題
 どのくらいの日本語能力か
 ・避難所の掲示物が読めず、情報がない
 ・言葉がわからない、読めない
 ・言葉が通じるかどうか？

3.宗教
 ・お祈りの場所がほしい
 ・イスラム教徒、お祈りの時間、場所
 ・お祈りの場所の確保※宗派によって密室で
 なければお祈りできないこともある
 ・イスラム教、お祈りの場所の確保

4.子ども（8カ月）
 ・子ども8カ月、乳児の食事はどうするか？
 ・授乳のスペースの確保
 ・8か月の子どものオムツなどが足りてない
 ・生活用品の確保 オムツ
 ・子どものおむつの替えがない

5.子ども（小2）
 ・遊び場
 ・精神的ケア

6.パスポート、ビザ
 ・パスポートをなくしたらどうしたら良いのか
 ・在留資格の期限の確認
 ・自国との連絡（夫・妻）
 ・会社との連絡（夫）
 ・帰国のめど（夫・妻）

解決策

1.
 ・絵で示す
 ・避難所管理者に入っていない食事がなければ
 聞く

2.
 ・やさしい日本語で説明する
 ・通訳 支援者と分かる名札をつけておく

4.
 ・もともと備蓄をしっかりとしておく

6.
 ・領事館に連絡するよう教える
 ・入管に問い合わせるよう教える

その他
 ・外国人入所用の聞き取りシートを作ってお
 けばどうか
 例)言葉（レベル）、宗教、食事制限、心
 配ごと、ビザの期限、連絡したい日本人、
 国籍、等
 ・運営中心者や他の日本人に理解しておい
 てもらう

グループ2

課題

1.イスラム教
 ・イスラム教なのでハラールの問題（食料供
 給時）
 ・口に合う食事の確保
 ・お祈りの場所の確保
 ・習慣の違い（衣食住、宗教）
 ・イスラムの礼拝など生活習慣を守る時間や
 場所がもてるか
 ・宗教上 礼拝、イスラム教徒？
 ・他の男性と一緒にいてもよいのか？
 ・宗教上の問題（豚肉、豚皮など）

2.言葉
 ・日本語による会話は？
 ・言葉（認めるか？読めるか？）
 ・言葉の壁 医療など
 ・研究者の配偶者と子どもが日本語や英語が
 話せるか

3.母国等への連絡
 ・本国のとの情報 情報提供、伝達など
 ・母国への連絡、大使館への連絡

4.子ども
 ・8カ月？子守？
 ・子ども（8カ月）のオムツの確保と処理
 ・子どものおむつ相手や世話をする必要（母
 などに負担）
 ・授乳場所の確保
 ・8カ月、小2の子どもの扱い
 ・小2のお友達は、勉強は

5.近所付き合い
 ・町会との付き合い、近所

6.仕事
 ・仕事（職場）ご主人、奥さん

7.女性特有
 ・女性用品

8.在留資格
 ・ビザやパスポート

解決策

1.
 ・食事は自前で
 ・白米と水は多く準備
 ・避難所内に女性用スペースを確保できるよ
 うに。
 ・礼拝、授乳スペースとの共用
 ・フリースペースを設けて時間帯を区切り交
 代で利用する（子どもの遊び場、礼拝他）

2.
 ・研究者の親が通訳・支援者となる
 （避難所全体、他の避難所を含め）
 ・外国語通訳ができるボランティアの登録制
 度などを構築しておく
 ・運営側が相談できる先を知っておくこと
 （外国人相談）

3.
 ・自国民登録をしておく

5.
 ・日頃から顔の見える関係へ
 ・防災訓練への参加
 ・町会で事前に外国人市民に対する対応を考
 えておく
 ・助けられる→助ける人に

その他
 ・要援護者に関する意識啓発

グループ3

ケース②夫婦（夫＝日本人（58才）、妻＝フィリピン人（52才）86才会后（要介護1）の必要な母親、ゆっくり歩くことはできる。大学生の娘（21才）、夫、母、娘は仏教徒、妻はキリスト教徒

課題

1.夫
・夫が帰宅困難 連絡とれず

2.母
・要介護の方のエコノミー症にならないように
・母親の避難場所までの移動方法
・母親が1人の時の避難方法

3.娘
・年頃の娘さん、母、着替え、トイレ等
・娘 帰宅困難

4.妻
・妻が教会へ行くかもしれない
・情報弱者、国へ連絡できず
・地理が把握できないことがある

解決策

1.
電話が繋がったら災害伝言ダイヤル 171 にメッセージを残す

2.
・適度な運動
・隣近所に事前に協力を求めておく
・デイサービスに行ってもらおう

3.
・ついたて
・近くの避難所

4.
・外国人のための防災講座に参加しておく
・地域の国際交流協会でセミナー（避難場所など）を開く
・家族で事前に避難場所を決めておく

グループ4

課題

1.母
・母親の介護や通院状況、授業などあれば・・・
・避難所では十分な介護が受けられない
・要介護1の母の居場所
・母親は体育館では対応できない

2.プライバシー
・家族と一緒に暮らせるスペースが確保できない
・若者から高齢者まで幅広い年齢の者がいるため、生活習慣に違いがある
・プライバシーを確保できない
・大学生の娘 年頃なので

3.言葉
・妻 日本語が十分理解できない場合コミュニケーションがとりにくい
・妻は日本語ができない場合、コミュニケーションの問題
・多言語の情報伝達が出されるのか

4.連絡
・フィリピンの家族に連絡

5.宗教
・他の宗教人とモメゴトがおきる可能性あり
・妻、娘、宗教上の習慣（お祈り）を思いどおりにできない

解決策

1.
・母親は病院の福祉施設につれていく
・保健室があればベッドで寝られるようにしてあげる

2.
・仕切り（ダンボールなど）を作って、プライバシーを守る

3.
・多言語支援センターなど言葉を話せる人をさがす。通訳者に来てもらう。
・日本人のボランティアの人にやさしい日本語で話してもらう

4.
・大使館へ連絡してもらおう、通訳の人をお願いしてもらう。

5.
・なるべく離れていられる場所を確保してもらう

グループ5

ケース③タイの母親 (37 才) と子ども (中3の息子、受験前) 仏教徒
課題 解決策

1.言葉
・言葉が分からない
・言葉 (日本語) がわかりにくい
・母親の日本語能力 (難しい日本語がわかるか?)
・日本語が不自由な場合のコミュニケーション支援

1.
・やさしい日本語でのコミュニケーション
・やさしい日本語による表記・サービス
・タイ語ができる通訳を派遣する

2.安否確認
・シングルマザーなら居住地以外のところで働いていて避難時に子どもの所にいない。母親と子どもは同一の所にいない状況で被災した。母と子の安否確認の問題
・母親が働いている間の子どもの居場所

2.
・母親の携帯に必ず子どもの学校の電話番号を登録しておいてもらう (予防として)

3.生活
・女性に必要な物品がいる
・避難所閉鎖後の居場所の確保

3.
・スペースの区分けをする

4.仕事
・母親の働き場所
・仕事ができなくなった場合の今後の生活保障
・就業先を見つける必要あり

4.
・行政相談

5.子どもの進路
・受験がどうなるのか心配。勉強するスペースがない
・息子の勉強できる環境がない
・入試の今後について日程変更など
・子どもの進路相談
・受験に備えて早急にしなければならないことがある

5.
・学校・教育委員会と連携をとる

6.
・同胞人との連絡希望したときの対応
・帰国を希望している場合の対応
・母の出身国タイに連絡したい

6.
・タイの大使館等に協力を頼む
・無料の電話の設置

7.安心
・頼れる人がいない

7.
・仏教徒であるという理由でお寺の住職等に避難所の訪問をしてもらう (精神的な支えになってもらう)

グループ6

課題

生活
・避難所での居場所
・トイレ・衣類とか食べ物
・同じタイ人 (仏教徒) の知人はいないか?

解決策

通訳・対応絵カード
・対応者タイ家族担当する人
・多言語支援センターの設置
・タイ語のわかる人通訳の準備 (英語)

子ども
・勉強する場所 (部屋)
・学校への連絡
・勉強道具があるのか
・受験の悩み
・子どもの学習の場と支援

連絡ボードの設置
・ボードを設置→情報を伝える (はり紙、ポスター)
・必要としている物を書いてパネルにする
・避難所にいることをタイ語と日本語でパネルを作る

連絡
・夫 (父がいれば) との連絡をとる
・タイ人の家族との連絡
・親族や親との連絡
・国際電話
・大使館への連絡

学習支援
・勉強部屋の確保
・学習支援者
・学習道具の調達

心配
・住んでいる家のこと (逃げてきたので心配)
・空港 飛行機の時刻表は?

情報共有
・被災所のルールを教えるため登録さす
・携帯電話・パソコン (充電器) 等通信手段の確保
・ラジオ、テレビなどの設置

宗教関係
・日本に来て何年か? 滞在期間
・宗教上の違い
・食べられない物
・宗教の理解が出来る人が対応

言葉
・通訳

アンケート用紙

「2014年度（国際交流協会ネット・フォーラム）研修集会アンケート」 2014/08/30

本日は「災害時の外国人支援を考える」研修集会にご参加いただきありがとうございました。「外国人市民も含めた避難所運営とは？」にご参加され、次の1～3について「なるほど」と納得されたこと、「なんで」と疑問に思われたことなどをお書きください。

●この研修会はどうやってお知りになりましたか？

①国際交流協会のニュースレター ②国際交流協会のHP
③チラシ ④その他（ ）

1. 「避難所様子や運営」について

2. 「避難所の多様性」について

3. 「避難所で外国人市民への情報提供と取組」について

4. その他（ご意見、ご感想など）

協力ありがとうございました。このアンケートは今後の「国際交流協会ネット・フォーラム」の活動に活用させていただきます。

お名前 _____

所 属 _____

アンケート集計結果

●この研修会はどうやってお知りになりましたか？

- ①国際交流協会のニュースレター（7人） ②国際交流協会HP（1人）
③チラシ（8人） ④その他（14人）

1. 「避難所様子や運営」について

- ☆ 具体的にどうなのかなあ、説明だけでは一寸わからない。
- ☆ これについては市役所などの行政や町会に頼らざるを得ないと思いますが、お客さんにならない意識を持ちます。
- ☆ 早くから町づくり計画の中に震災だけでなく、支えあう関係づくりをシステム化されていたのが参考になりました。
- ☆ いま一つ実感が持てないので、11/9などの訓練で学びたい、マニュアルどおりいかない、要支援者を支援者にシフトさせる準備など。
- ☆ 同じ国の人同志が集まることになるほどと思いました。
- ☆ よく理解できました、運営の大変さは伝わりました。
- ☆ なるほど⇒支援する側される側に分けない。
- ☆ 第1回目は町会で、以降は避難している方で運営していく方がスムーズになる点。
- ☆ 外国人、留学生、国別に集めたほうが効率的なのか？それによる弊害はあるのか？
- ☆ 他地区出身の人が多いという点に気付かされ、避難所運営の難しさを改めて知った。
- ☆ 普段から地域のまちづくりの中で、防災に関する話し合いや避難所の運営について話し合う場をもっておく事が重要という事が心に残りました。
- ☆ 今野さんの片平地区での活動については、自治のまちづくりのあり方としてすばらしいと思った。「備え」と「共助」の精神を持ち帰り、本市においても、問題提起したい。
- ☆ 震災直後はきめ細く対応は難しい（通訳・電話設置…）。個々の特性によると必要な配慮については、スタッフを決めてコーディネートするのが、実際的かと思った。
- ☆ 予想をこえた人が1つの避難所へ集まってしまったという話を聞いて、それも考え、対応を考えなければいけないと思った。
- ☆ 事前に話し合っておく事が必要という意見は説得力なるほどと思いました。
- ☆ 仙台で実際に起こったことや様子を聞くことができ、今後の防災プランに役立つと思う。
- ☆ 一時避難所が片平ではほとんどキノウしなかったということが印象深かった。
- ☆ 今回のお話を参考にしていきたいです。

- ☆ まちづくりの最中に発災との事。地域コミュニティの形成途上、基盤はあったと思うが、色々の課題に真しに取り組んだ事が想像できた。本当に大変でした。
- ☆ 参考になりましたが、行政との連絡がもう一つわからなかった。
- ☆ 様子を自分なりに想像することができました。
- ☆ 避難所を運営する方が顔見知り(民生委員等)であると円滑に行うことができる点にとても納得ができた。
- ☆ 地域外の人が8割(通勤者など)にはびっくりしました。
- ☆ 循環型備蓄についての考え方は目からウロコで参考になりました。

2、「避難所の多様性」について

- ☆ 多様性の解決策が今一解からない。
- ☆ 要は日常のコミュニティづくりだが、防災計画と地域福祉計画等との突合えば、新たな事業化は減らせる。
- ☆ 外国人以外にも障害のある人や高齢者など多くの方が来られるのは充分に想定できることなので、1部の方々だけではなく全体への配慮が求められると思います。
- ☆ 避難所における様々な生の実態を感じることができ、対応も多様な面で考えることが必要だと思った。
- ☆ 一人一人は必要とするものは再度考えさせられました。
- ☆ 避難者のプライバシー問題や障がい者問題についてはテレビで知っていたが、避難者の持つ文化を掘り下げるとよりおおくの課題に直面することになるのだと知った。
- ☆ 事前の一般の人(日本人)の理解と協力が最も重要と感じた
- ☆ 外国人と一言と言っても、いろんな国や境遇の方がおられるため、その人のパーソナリティーに配慮した対応が気配りが必要。
- ☆ 課題と解決策を話し合い、すぐに考えられるだけでも多くの問題あるとわかった。「備え」で解決できる課題は未然に防ぎたい。
- ☆ 直後は多様性に気付いたり、配慮はむずかしいだろう。なぜそうなのかを想像することと、明確に情報を伝えることが必要かと思った。
- ☆ 実際にどれだけ多様な国、状況の方が集まるのかわからない、宗教の違いを考え、食べ物に内容物を記載しておくという案を考えてみたい。
- ☆ 要介護認定者、外国多文化の多様性、また世代間の差を感じました。
- ☆ ワークセッションで「問題」と「解決策」を話し合う事で多文化家族の抱えるさらなる問題に気付けた。

- ☆ 文化の違いや帰る場所のある人(外国人)とない人(日本人)との間に原発事故をきっかけにあつれきが生じたという話が印象深かった。
- ☆ 習慣の違い(食事・服装など)については、自らも日常より準備しておくことが必要。
- ☆ ケース報告を参考にしておいて考えて行きたいと思います。
- ☆ 8割が地域外。留学生が増加と、地域特性から課題の多さの再確認。
- ☆ 帰宅困難者など、地域外の人が避難してくる可能性も想定しておかないといけないことが分かった。
- ☆ 多文化対応性や多宗教の人の間のコミュニケーションのとり方が大事だと思いました。
- ☆ 混乱が予想されるので、まずルールを教える。
- ☆ 外国人要支援者など、様々な人への支援が必要であると分かりました。
- ☆ 「一時」避難所があるのは知らなかった。

3、「避難所で外国人市民への情報提供と収集」について

- ☆ 計画と実態の相違について不明。
- ☆ 公式ネットワークと民間(例えば同国人の口コミ)ネットワークの両面整備そのためにも、大学や学校は開放させるべき(危険箇所除き)。
- ☆ 言葉というものが一番の課題になると思う。
- ☆ 協会(ネットワークおおさか)を知ってもらいましょう。近畿クリアもお手伝いしてくれると思います。
- ☆ 外国人市民への具体的な支援と日常の取り組みについて考えていきたい。
- ☆ 前回の研修と関連あるのですが、「やさしい日本語」の必要だと再度思いました。
- ☆ なんで⇒外国人市民だけを念頭に置く発想に問題がある、いろいろな災害弱者が居てるはず。
- ☆ 外国人にはあらかじめ、衣食習慣などについてきいておくことも必要。
- ☆ システムの構築と、その必要性をより多くの人を知っておくべき。
- ☆ 国際交流に携わる人による「やさしい日本語」やその重要性についての周知だけでは解決しないことがたくさんあるのだなと思った。
- ☆ 言葉を話せない人に対しては、やさしい日本語や絵を使ったコミュニケーションが必要。
- ☆ コーディネーターを決めて、情報の収集と拡散をするのがいいかも。
- ☆ 第1回でならった「やさしい日本語」はよい情報提供の方法になったと思った。

- ☆ 事前にチェックシート(個人情報保護注意)を作っておく、災害避難事前講習会。
- ☆ 防災訓練を事前に必ずすること、実際に災害が起こったときにボランティアを受ける側、する側に分かれずに協力してやっていくことの大切さは重要だと思う、避難所で孤立することのないようにしないといけないと思う。
- ☆ すべてに共通することだが、事前のシュミレーションがあるかないかの違いはとても大きいと感じた。
- ☆ イラストを活用することは有用と思われる。
- ☆ 事前に方法を検討する大切さよく分かりました。
- ☆ 今後の課題として、外国人の要援護者から支援者へのチェンジが最重要であり、如何にコミュニティ形成を平常時にできるか、あたりまえの課題になる?
- ☆ 聞き取りシート アイディアがおもしろかった。
- ☆ 多言語が出来る人を日頃から登録要す。
- ☆ 言葉の壁がどうしてもでてくるが、多言語化やピクトグラム等を用いての運営が必要と認識できた。
- ☆ 第1回目やさしい日本語を活用できたらいいなと思った。宗教・介護の予備知識を持ってるといいなと思う。
- ☆ 本国との連絡をはじめ、情報コミュニケーションはとても重要な課題。自分が外国にいて、被災した時を想像しながら、何がなか、できるかを検討しなければと思います。

- ☆ 町内会の力を普段あまり感じていなかったのですが、今日のお話をきいて、地域コミュニティの大事さに改めて気付きました。どうやってコミュニティ再生をするか気になりました。
- ☆ 貴重なお話、みな様の意見、ありがとうございました。
- ☆ 外国人は高齢者や障がい者とは同じ要援護者でも異なる。体力面では問題もないので、少しの工夫で対応が可能となるのでは。
- ☆ 片平地区の今後の発展が楽しみで、ぜひ伺いたい。ワークショップは皆様真剣で内容が高い発表でよかった。
- ☆ 事前にたくさん話し合い、問題や解決策を想定しておくことの重要性を痛感しました。
- ☆ 実際の避難所の話が聞けて、非常に参考になった。
- ☆ 我が市行政にもこういう講座を要望します。
- ☆ ワークがよくまとまったと感心しています。
- ☆ 想定できないこともあると思いますが、住民・行政・様々な立場の人が災害について考え、話し合いの場と持っておくことが必要であると感じました。
- ☆ 事前の話し合い(情報)が大事ななと思った。
- ☆ 避難所運営には女性のリーダーが必要。マイノリティの立場や異文化を理解する、これは少数者を尊重するという人権の問題を日常から考えていくことが大事だと思います。

4. その他(ご意見、ご感想など)

- ☆ 砂の市民(短期就学、留学生、密行外国人)への対応がどうなのかわからない。
- ☆ 片平まちづくりの計画とは?(法的根拠や必要経費の出所など)。
- ☆ 想定外の事が起こることは当然だが、やはり準備話し合いは大切だと思いました。
- ☆ いろいろな意見が聞けて大変な役に立ちました。
- ☆ 連合町会長の今野様のお話は身につけられる内容であり、訓練が必要と感じる。
- ☆ 避難所での本当の話が少しでも聞けたので、ありがたかった。どうすればより良いのか、外国籍住民も入った形で話し合うべきでは?支援者一被支援者という考えは古いのかもしれない。
- ☆ 時間が少なくて残念だったが、2部のワークショップはいろいろな視点からの意見が聞けて面白かった。
- ☆ 「事前に話し合いを行っていた区が対応できた」という、話を聞けてよかった。やはり準備をすれば、効果はあるのだと思った。



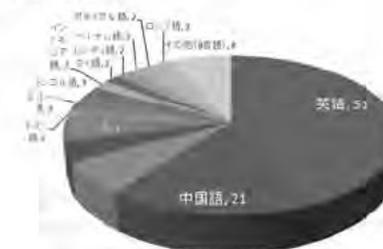
SIRAのこれまでの防災の取り組み

- 1) 災害時言語ボランティアの育成(H12～)
- 2) 外国人市民への多言語防災情報の発信
 - 多言語防災パンフレットの配布(H13～)
 - FMラジオでの多言語情報発信(H17～)
 - 多言語防災マニュアル地震DVDの作成(H16)
 - 多言語表示シートの作成・配布(H20)
 - 生活オリエンテーションでの情報提供(H20～)
- 3) 地域防災訓練に外国人市民を募集して参加(H16～)
- 4) 関係団体とのネットワークづくり(H20～)
- 5) 仙台市災害多言語支援センターの運営準備(H22～)

仙台市災害時言語ボランティア

災害時に外国人に対して通訳・翻訳等により必要な情報を提供する市民ボランティア。仙台市の指定管理事業として、SIRAが募集・研修を行っています。

約70名が登録。
半数以上が
日本語が堪能な
外国籍市民です。



災害時言語ボランティアの活動

□ 平常時

- ▶ 地域防災訓練等での通訳、訓練補助
- ▶ 国際イベント等での防災啓発
- ▶ 防災啓発資料等の翻訳



□ 災害発生時

- ▶ 多言語による情報提供
- ▶ 多言語による相談対応
- ▶ 避難所等巡回



仙台市災害多言語支援センターとは

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にくく
支援を受けられない恐れのある
外国人を支援するため
外国語で情報発信や相談対応する。
東日本大震災発生当日、
仙台市が仙台国際センター内に
災害多言語支援センターを設置し
ボランティアや関係機関の協力を
得てSIRAが運営した。



仙台市災害多言語支援センター



東日本大震災における活動

- 設置期間
平成23年3月11日(金)～平成23年4月30日(土)
…延べ51日間
- 運営時間
【24時間体制】…3月11日(金)～3月16日(水)
【9:00～21:00】…3月17日(木)～3月19日(土)
【9:00～19:00】…3月20日(日)～4月30日(土)
- 対応言語
英語、中国語、韓国語、やさしい日本語、他

東日本大震災における活動

- 活動項目
 - ・多言語による情報提供
 - ・多言語による相談対応
 - ・避難所等巡回
 - ・大使館、メディア等対応
- 人員体制
SIRA職員及び仙台市交流政策課職員に、
ボランティアや関係機関からの応援を得て運営。
 - ・仙台市災害時言語ボランティア 延べ184名
 - ・関係機関からの応援スタッフ 延べ 95名
 - ・一般ボランティア 延べ 6名

仙台市災害多言語支援センターの活動

①多言語による情報提供

仙台市や関係機関からの情報を翻訳し、様々な手段で広報。
情報の主な内容は、被災情報、支援情報、ライフライン、
交通、原発関連、医療など。



情報提供ツールの選択

➤ 災害の規模やIT進化で想定ツールが使えなくなる
一臨機応変に判断して可能・有効なものを活用する

(仙台市の例)

- 3/11～ FMラジオ(収録は遅1程度、放送は毎日複数局で)
- 3/13～ ブログ(日英)中韓はPDF→現在は4言語使用可
- 3/18～ メルマガ(日英)(登録1300(日本人含む))
1日に1件程度をほぼ毎日配信→現在は4言語使用可
- 3/28～ 仙台市災害多言語支援センターホームページ
(情報の量・質が変化するため)
- 4/6～ モバイルサイト(日英)、インターネットTV
- 4/7～ ツイッター(日英中韓)ホームページ更新情報を配信

※情報発信にあわせて、避難所巡回やキーパーソンへの連絡なども必要

仙台市災害多言語支援センターの活動

①多言語による情報提供

朝の打合せで情報共有



作業の確認と役割分担。打合せ後に来たスタッフ
もわかるようにボードに記録する。



仙台市災害多言語支援センターの活動

①多言語による情報提供



仙台市からの情報量が増え、
ホームページに整理



優先度の高い情報を選び、元原稿をつ
くり、各言語スタッフが翻訳。“やさしい
日本語”の難しさ。

情報内容の変化

- ▶ 地震直後(3/11ラジオ)
 - 地震発生、余震、津波、避難所、ガスの注意など
- ▶ 2、3日後(3/13ラジオ、ブログ)
 - 災害対策本部情報(物資、病院、バス、給水など)
- ▶ 1週間後(ブログ、メルマガ、ラジオ)
 - 大使館からの避難支援情報、長距離バス、遺体安置所、安否確認情報、感染症、家屋危険度判定など
- ▶ 2週間後(ブログ、メルマガ、ラジオ)
 - 入管情報、放射線情報、医療費助成、健康保険など
- ▶ 1か月後(ブログ、メルマガ、ラジオ)
 - 防急仮設住宅、小口資金貸付、融資、各種補助、仙台市来入情報



仙台市災害多言語支援センターの活動

①多言語による情報提供(ラジオ)



3/11地震直後のラジオ生放送準備

数日後のラジオ収録。英語、中国語、韓国語、やさしい日本語の4言語で放送



仙台市災害多言語支援センターの活動

②多言語による相談対応

□相談件数 1,112件(51日間)

□相談内容

- 第1位 安否情報 479件
 - 第2位 帰国/国内避難 132件
 - 第3位 ボランティア活動 95件
- 以下 交通、被災情報、原発、生活情報、物資提供、ライフライン、医療、その他

相談件数の推移

	3/11	3/12	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	3/20	3/21	4/21	4/22	4/23	計
1 安否情報		14	13	107	26	32	24	14	10	2	1				471
2 帰国/国内避難		0	12	10	14	15	22	19	3	2					132
3 ボランティア活動		4		7	6	5	8	7	4	3	4				95
4 交通		7	7	3	2		8	4	0	1	1				54
5 被災情報		2	10	13	19	2									60
6 原発				13	11	4	4	3			1				33
7 生活情報						2	2	1	1	1					7
8 物資提供						6	1								14
9 ライフライン			3		6	1							1		15
10 医療			2	1	1										4
11 その他		11	13	22	7	3	7	9	5	9	1		2	1	205
計		4	62	160	118	68	52	82	54	36	19		3	1	1112

仙台市災害多言語支援センターの活動

②多言語による相談対応



電話相談に対応する中国語ボランティアスタッフ、どんどん入ってくる情報を速に入れて、相談に応じる。

仙台市災害多言語支援センターの活動

③避難所巡回

避難所巡回・3月12日～3月28日 延べ55回
巡回場所・避難所、学生寮、店、市営住宅、教会・モスク等 32か所



一番多かった質問は原発事故の話を聞くだけである人もいた

仙台市災害多言語支援センターの活動

③避難所巡回

避難所巡回では多言語資料の配布や状況の聞き取りなどを行った。



掲示板に多言語資料を貼る

関係機関との連携

翻訳協力

- 東京外国語大学 多言語・多文化教育研究センター(3/13-4/7)
- NPO法人多文化共生マネージャー全国協議会
- 「東北地方太平洋地震多言語支援センター」(3/20-3/31)
- 弘前大学 社会言語学研究室学生チーム(4/1-6/6)
- 東北大学 国際文化研究科(4/15-8/8)
- 仙台市交流政策課(3/28-5/9)

被災地の状況やニーズに協力団体も異なる

国際は遠隔地からの協力が可能なボランティアも自宅でも活動可



関係機関との連携

- 人材派遣(通訳、コーディネーター・事務人材)
- 社団法人青年海外協力協会
(3/18-4/24 中国語スタッフの派遣 計6名)
 - 近畿地域国際化協会連絡協議会
(4/9-4/25 コーディネーターの派遣 計6名)
 - 財団法人自治体国際化協会
(4/18-4/22 英語スタッフの派遣 計1名)
 - 独立行政法人国際協力機構東北支部
(事務作業スタッフの派遣 計1名)
 - 仙台市教育委員会
(外国語指導助手の派遣 計2名)

関係機関との連携

- 人材派遣(通訳、コーディネーター・事務人材)
- ▶ 社団法人青年海外協力協会
 - ▶ 近畿地域国際化協会連絡協議会
 - ▶ 独立行政法人国際協力機構東北支部 など

ラジオ収録・放送

- ▶ 市内のFMラジオ局4局(多言語放送協力)
- ▶ エフエムわいわい(ラジオ収録)
- ▶ オックスファム(ラジオ提供)

法律相談

- ▶ 日本弁護士連合会



多言語支援センター終了後

- ▶ 外国人被災者へのアンケート調査
- ▶ 外国人コミュニティのヒアリング
- ▶ 災害時言語ボランティアの活動ふりかえり
- ▶ 関係機関のヒアリング、情報共有
- ▶ FMラジオ多言語番組のスタート
- ▶ 多文化防災研究会
- ▶ 「外国人被災者の情報伝達」調査
- ▶ 防災パンフレット、防災ビデオの改訂



ボランティア・ラウンドテーブル(6月)



- ▶ 交通手段がなく、なかなか多言語支援センターに来られなかった。
- ▶ 仕事や家族のことがあり、活動できなかった。
- ▶ 地域の避難所で活動した。
- ▶ 知り合いの外国人に情報提供した。
- ▶ 支援センターに来なくてもできる活動はないだろうか。
- ▶ 日頃から顔の見える関係をつくっておくことが大切だ。

多文化防災研究会(平成23年度)

メンバー:町内会長、学校、外国人団体、大学、行政

➢避難所における共生

マナーや生活習慣の違い

外国人は支援者にもなる

➢情報提供の課題

外国人は情報を求めて集まる・移動する

自国のメディアと日本のメディアの情報格差

毎年新しく入ってくる外国人への迅速な周知

<http://www.sira.or.jp/japanese/activity/pub.html>



「外国人被災者の情報伝達」(平成24年度)

外国人市民の中でも、特に情報へのアクセス力が弱い外国人を対象にヒアリング調査等を行い、情報提供のあり方について検討した。

➢日本語学習機会の有無

➢周囲の日本人とのつきあい

➢団体に所属しない外国人

➢外国人コミュニティとのつながりが薄い永住者

ー外国人キーパーソンの発掘と連携

ー日本人市民・団体の理解と協力が不可欠

ーメディアや行政による情報提供システムの周知

今後の課題

➢外国人住民への情報発信・収集

➢旅行者、短期滞在者の支援(経済部局との連携)

➢やさしい日本語と多言語情報

➢外国人が活躍する環境づくり、様々な事業で

➢NPO/NGO、行政との連携

➢顔の見えるネットワークづくり

➢日頃の備え

ワークショップ「災害対策本部情報から外国人住民に必要なものを切り分ける」 配布資料

仙台市災害対策本部情報から訓練用の資料を作成し、ワークショップ資料として使用しました。

実際の情報から演習時の訓練用の資料を作りました。すべてをアップできないので災害対策本部情報を時系列に並べました。さまざまな情報が提供されていますがタイトルのみ記載しています。時間を経過するにしたがってページ数が増えています。

日時	報	ページ数	タイトル
平成23年3月13日8時50分現在	第11報	6	1 地震概要(気象庁) 2 被害状況 3 対応状況
平成23年3月13日14時00分現在	第12報	7	1 地震概要(気象庁) 2 被害状況 3 対応状況
平成23年3月14日 午前1時30分 (仙台ガス局)		2	東北地方太平洋沖地震に対する当局の対応及び都市ガス設備の被害状況等について
平成23年3月14日(月)午前2時00分		9	市民の皆さまへの仙台市からのお知らせ 14日(月)以降の市の機関・施設・窓口などの予定
平成23年3月14日3時30分現在	第14報	8	1 地震概要(気象庁) 仙台市避難者数総合計(7枚) 2 被害状況 13日 6:30 91,414人 3 対応状況 14:00 93,745人 4 避難状況 19:00 102,433人 5 国・県の対応状況 14日 8:00 96,710人 6 他機関の状況 7 医療機関 8 その他(福島原発関係)
平成23年3月14日18時00分現在	第15報	8	1 地震概要(気象庁) 2 被害状況 3 対応状況 4 避難状況 5 国・県の対応状況 6 他機関の状況 7 医療機関 8 その他(福島原発関係) 仙台市避難者数総合計(7枚)
平成23年3月14日(月)午後11時30分		14	市民の皆さまへの仙台市からのお知らせ 市の機関・施設・窓口等の予定
平成23年3月21日8時00分現在	第26報	17	1 地震概要(気象庁) 避難所ごと避難者数(9枚) 2 被害状況 20日 9:00 13,631人 3 対応状況 17:00 11,442人 4 消防隊活動状況 21日 9:00 11,420人 5 避難状況 6 国・県の対応状況 7 他機関の状況 8 DMAT 9 派遣受入状況(災害対策本部把握分) 10 その他(東京電力福島第一原子力発電所・同第二原子力発電所関係)
平成23年3月22日14時00分現在	第27報	17	1 地震概要(気象庁) 2 被害状況 3 対応状況 4 消防隊活動状況 5 避難状況 6 国・県の対応状況 7 他機関の状況 8 DMAT 9 派遣受入状況(災害対策本部把握分) 10 その他(東京電力福島第一原子力発電所・同第二原子力発電所関係)

第14報の1/8ページ

FAX済

1114 111 03-14 10-92

東北地方太平洋沖地震について(第14報)

平成23年3月14日 現在
仙台市災害対策本部

1 地震概要(気象庁)

- 発生日時: 平成23年3月11日 14時46分ごろ
- 震央地名: 三陸沖(北緯36.0度, 東経141.9度, 牡鹿半島東端東約130km 付近)
- 震源の深さ: 約2.4 km (暫定値)
- 規模: マグニチュード8.0 (暫定値)
- 市内の強度: 震度7 栗原市
震度6強 宮城野区
震度6弱 宮城區, 若林区, 泉区
(太白区不明)
- 津波: 3月11日 14:50 太平洋沿岸に大海波警報発令
14:53 津波情報伝達システム起動
3月12日 20:20 太平洋から津波へ警報の種類切り替え(気象庁)
3月13日 7:30 津波警報から津波注意報へ切り替え(気象庁)
3月13日 17:58 津波注意報を解除(気象庁)

2 被害状況

1 人的被害(14日8:00現在)

- 死者13名
- 行方不明者9名
- 負傷者104名

2 住家被害
調査中

3 ライフライン

- 電気 1,058,778戸停電(宮城県内)13日22:00現在
- 水道 市内各地で断水, 漏水。仙塩広域水道(県)は供給ストップ(断水地域:八木山, 向山, 高野町, 緑ヶ丘, 浮沼, 茨庭台, 新立他)。断水人口は約50万人。市内各地において給水活動中(14日8:00現在)。
- 下水道 市内ほぼ全ての下水処理施設の機能停止。下水逆流の可能性について市民へ周知予定。広域浄化センター, 秋保浄化センター, 定蔵浄化センターは停電により処理不能。宮沢ポンプは燃料切れにより処理不能。
- 道路 八木山橋段差あり, 通行不可。
スプリングバレー大平橋土砂崩れ, スキー空200名孤立, 救出完了(12日7:10確認) 宇沢・新塩瀬沢橋段差あり, 通行不能。→12日14:30通行止め解除
高野原2丁目3丁目陥没, 通行不能。
太白区向山産廃処分場土砂崩れのため, 通行止め。
湯元地区市道湯元若石線, 落石のため通行止め→12日11:35通行止め解除
長森地区, 市道宮川久保線, 倒木・落石のため通行止め→11日18:00通行止め解除
南部道路通行不可
中山幹線1号線通行止め
仙台城址線通行止め(石垣一部崩落)
県道塩釜互環線 仙台港で通行止め
秋保温泉線 崩落あり
他通行止め箇所あり
片平丁線(土樋1丁目) 煙突倒壊のため全面通行止め

1/8

ワークショップ まとめ 災害対策本部情報を外国人住民向けに切り分ける際の優先順位として、各班から挙げた意見をまとめました。

<1班>

病院 ・急を要する場合が想定される

- ・病人けが人がいる
- ・具合が悪くなった、体調を崩した人出た場合、受け入れ状況の把握必要

交通 ・移動手段の確保

- ・非難時に必要
- ・知人等に会うため
- ・地下鉄。バス

外国語による情報提供

災害時という状況下で、母語や母国語での情報を得られることにより安心感を得る。また日本がわからない人にとっては重要な情報だと思われるため。外国語による電話での情報提供。相談窓口。

ライフライン(電気・ガス・水道)

地域に在住する外国人の方にとっては今後の生活の復旧の見通しに必要だとと思われるため。また、それにより注意点を知る。ガスに関して。ガス地震の状況。家の家電製品、使うとき注意。

<2班>

- ①災害情報＝地震概要・地震状況・津波・原発・被災建築物・応急危険度判定
- ②交通・ライフライン・生活＝復旧も見通し・地下鉄南北線の運転部分再開・ごみ集めとし尿収集・ライフライン(水道・電気・ガス)・避難所(食料)
- ③病院＝乳幼児医療に助成等
- ④情報提供・情報を得る手段ツ＝外国語による電話での情報提供・仙台市災害ダイヤル・地震のあった後の問い合わせについては15日(火)から電話で窓口に聞いてください(災害ダイヤル)

<3班>

☆ 英・中・韓以外の外国人(簡単な日本語の会話ならできる)子供のいる家庭

- ①火災予防について(電気・ガス)
- ②受け入れ可能な病院(国民健康保険証がなくても受け入れ可能か)
- ③外国語による電話での情報提供(英・中・韓・朝・やさしい日本語)
 - ①命にかかわるから
 - ③知りたい情報を得られるから

<4班>

- ①避難所＝避難所のこと、ルール・避難所情報・避難所そこに行く方向、道
- ②災害ダイヤル＝情報提供・領事館・交流協会の連絡先・ボランティアセンターの連絡先・仙台市災害ダイヤル設置
- ③病院＝下記の病院で受け入れています
- ④外国語の情報提供＝外国語による情報提供24H実施 TEL:022-265-2471 022-224-1919・外国語による電話での情報提供・その他(原発関連)国からの避難指示
- ⑤ライフライン＝ライフライン「電気(停電)。水道・下水道・道路・ガス」 東北地方太平洋沖地震について
- ⑥HP・災害予防・火災予防について・区役所、総合支所・本日確認(国・家族・日本語で切きるか・宗教・日本に)

<5班>

- ①災害予防ガスに関して＝災害予防について・電気器具・リーソク・ストーブの取り扱い
- ②病院での受入れ＝下記の病院で受け入れています
- ③外国語による情報提供＝外国語による電話での情報提供・番号24H利用OK
- ④被害状況・復旧の見通し・ガスに関して使用の禁止・仙台市災害ダイヤルの設置・消費生活相談・避難所では手洗い消毒マスクの着用

<6班>

3月14日早朝

- ①二次災害防止＝ガスに関して・火災予防 電源・ローソク・石油ストーブ・ガス
- ②被災者への情報＝やさしい日本語＝仙台市災害ダイヤルの設置・下記の病院・外国語による電話での情報提供

アンケート用紙

本日は「災害時の外国人支援を考える」研修会にご参加いただきありがとうございます。
「外国人市民も含めた避難所運営とは？」にご参加され、夜の1～3について「なるほど」と
納得されたこと、「なんで」と疑問に思われたことなどをお書きください。

●この研修会はどうやってお知りになりましたか？

- ①国際交流協会のニュースレター ②国際交流協会HP
 ③チラシ ④その他

1. 「多言語支援センターの役割や効果」について

2. 「多言語支援センターの運営や運営主体及び費用負担」について

3. 「災害時情報対応の優先順位やそのルール」について

4. その他（ご意見、ご質問など）

協力ありがとうございます。このアンケートは今後の「国際交流協会ニュースレターおまかせ」の紙面に活用させていただきます。

お名前 _____

所 属 _____

アンケート集計結果

●この研修会はどうやってお知りになりましたか？

- ①国際交流協会のニュースレター(2人) ②国際交流協会HP(1人)
③チラシ(1人) ④その他(12人)

1. 「多言語支援センターの役割や効果」について

- ☆ ネットワークを拡大することが課題だと思います。
- ☆ 留学生や外国人ボランティアへの参加呼びかけ、協力が必要との認識は良いと思う。
- ☆ 市町村でセンターの設置がやはり必要でしょうが組織、内容は各市町村の実状に左右されるだろうと感じます。
- ☆ 非常に大切。今後グローバル化によって、外国人が増えるので、政府行政が力を入れるべきです。
- ☆ 実際に機能することが大切。
- ☆ とても必要であると思います。又、多言語と同時にやさしい日本語への取組が大切です。
- ☆ 身近な各市町村単位で設置についてルールや手順を決めておく必要があると感じました。
- ☆ 生のお話を聞いた。自分の身に置き替えて考えることができた。
- ☆ 言葉や生活習慣の違いにより、生活に不安をかかえる外国人の方をサポートする機関として必要であると思います。
- ☆ 本府におきかえて、どの様な役割を担えるのか、参考にさせていただきます。
- ☆ 河内長野市でも設置を検討中のため、勉強になりました。
- ☆ とても必要な施設だと感じました。
- ☆ 災害時に外国人にとっては、命綱となりうるものだと思う。
- ☆ 日本語不慣れな外国人にとって、母語などでの情報提供はとても大切。また、日本語について理解できる外国人にとっても、母語などでの情報提供は、特に、災害時など安心をあたえる。センターの役割は大きく、今後より効果を出すため工夫が必要だと思いました。
- ☆ 重責の仕事と、情報発信の効果についての確認性。
- ☆ 地震の規模が大きかっただけに、どれだけ準備していても、いろいろなことが起こると思います。東南海、南海などが起こって、直接大きな被害がない場合と、大阪直下型の場合のそれぞれの運営方法を考える必要があると思います。

アンケート集計結果(続き)

2、「多言語支援センタの運営主体及び費用負担」について

- ☆ 外国人コミュニティとの連がり薄い永住者に対する取組みに就いて、どのように考えておられるのか。
- ☆ 関係者全員で。
- ☆ 利用者が少しは、負担すべし。
- ☆ 地域関係者との連携の必要性。
- ☆ 運営主体については、よくわからないところがあります。市によって運営に濃淡があるように思いますし、隣接する市町村の協力関係はどのようなのか…
- ☆ 事前に行政、協会を中心に(基本型)体制や費用負担について話し合っておくべき。
- ☆ 色々な関係団体との連携が必要と思った。
- ☆ 設置することは必要(重要)だと考えているが、一つの団体だけでの設置は困難、地域の人も含めた、みなさんの協力連携が必要。
- ☆ 体力は丈夫分でしたか?食料に困ったとか、切実です。

3、「災害時情報対応の優先順位やそのルール」について

- ☆ 命にかかわること。時間の経過とともに変化。やさしい日本語は入りたい。
- ☆ 被災者の立場にたつて。
- ☆ 伝える人のマニュアルルールを作るべき。
- ☆ 必要とされる情報はどのように外国の方に伝わるかは、大きな課題だと思います。
- ☆ 多言語化する際に情報を絞らざるをえないのは、難しい判断をせまられると感じた。
- ☆ 難しかった。自分がその場にいることを考えると、どうなるだろうかと考えた。
- ☆ 伝えたい情報と欲しい情報の違い。時間の経過により必要とする情報の変化。あらためて優先順位やルールの難しさを感じました。
- ☆ 時間が限られている中で、いかに速やかにできるだけ適確に情報を最大限に送り届ける難しさを再確認した。
 - ☆ どうやっても、日本人より外国人の方のほうが、与えられる情報は少ないのだなと思った。
- ☆ すべてが大切な情報なので、優先順位をつけるのは難しいと感じました。
- ☆ いろんな情報の中から、優先順位をつける事はほんとに困難だと実際に選択してみ感じた。

☆ 命に関わる事、緊急を要する事優先。ライフライン。情報提供してくれるところ(多言語情報、言語別支援団体など)

☆ 翻訳の時間との闘いには日にウロコでした。

☆ どんなことでも!、緊急性、重要性の2軸で優勢順位を判断する必要がありますが、それをできる人材の養成が必要かと。意見にもありましたが、情報量の格差も日常からあります。

4、その他(ご意見、ご感想など)

- ☆ 外国人がどのような方法で災害時の情報を得られるのかを、もっと日頃からPRすることが必要だと考えています。
- ☆ 多言語支援センターのイメージを持つことができた。
- ☆ 仙台市は今回よく活動された。我々大阪府民がまだまだ組織化出来ていない。特に外国人に対し(行政とボランティア)との。
- ☆ すいません。講師の方が発表されている時は、静かにしていただけるとありがたいです。
- ☆ 貴重なお話をありがとうございました。
- ☆ 講師の須藤様ありがとうございました。
- ☆ 貴重な体験報告であり良く分かりました。想像を絶する奮とうと感じました。しんしんに丁寧にお話しされ感動しました。
- ☆ 市のHPもひどいときには、外国語の情報ページがタイトルのみのところもあります。

◆多言語支援センター設置運営訓練 実地訓練用◆

001 (平成25年10月30日)
箕面市災害対策本部

地震の状況(平成25年10月30日14時現在)

- 発生時刻
10月30日(水)5時46分
- 震度
7
- マグニチュード
8.0
- 震源地
大阪市南部
深さ17Km
- 災害対策本部設置
10月30日8時
- 建物被害
全壊家屋約1000棟 半壊家屋約1500棟
- 人的被害
死亡12名、重傷者120名
- 避難所設置状況
設置数 20か所
避難者数 約10,000名

◆多言語支援センター設置運営訓練 実地訓練用◆

002 (平成25年10月30日)
箕面市災害対策本部

ラズマカ

交通情報について

10月30日10時30分現在、東海道山陽新幹線及び近畿地方のJRは動いておりません。

主要道路の通行止め箇所について

阪神高速11号池田線は、現在開通に向け復旧中です。

003 (平成25年10月30日)
箕面市災害対策本部
マノマネ

ライフラインについて

水、電気、ガスなどが止まっています。

災害が起きると、水や電気やガスが止まります。
復旧までに、時間がかかるかもしれませんが、関係者が全力で、復旧にあたっています。
避難所には水や食事が届けられるので、避難所に行きましょう。

004 (平成25年10月31日)
箕面市災害対策本部

交通情報について

10月31日11時30分現在、箕面グリーンロードは、上下線とも
通行止めです。復旧の見込みは、今のところありません。

2025（平成26年10月31日）
箕面市災害対策本部

地震に伴う雇用保険失業保険の給付について

地震に伴う雇用保険失業給付について次のような特例措置がとられることになりました。

- （1）災害時における雇用保険の特例措置について
- ① 災害のために働いている事業所が直接被害を受けて、休止・廃止したために休業になり、賃金を受けることができない状態にある人については、実際に離職していなくても、失業給付を受給できます。（休業）
 - ② 災害救助法の指定地域にある事業所が直接被害を受けて、休止・廃止したために、一時的に離職せざるをえない人については、事業再開後の再雇用が予定されている場合でも、失業給付を受給できます。（離職）

・この場合、事業所から「休業票」または「離職票」をもらってハローワークに持って行ってください。（事業所から受け取れる状態にない場合は、ハローワークに相談してください。）
・雇用保険に6か月以上加入している人が対象です。

（2）ハローワークへ行けない人の「失業の認定日」について
雇用保険失業給付を受給している人が、災害のために、指定された失業の認定日に住んでいる地域のハローワークに行けないときは、電話などで連絡すれば認定日変更することができます。

2025（平成26年10月31日）
箕面市災害対策本部

おひさまルームが再開します。

「おひさまルーム」は11月12日から再開します。

休館していた、子育て支援センター「おひさまルーム」が再開します。

11月12日（土）から

開館時間：10時から17時まで

007 (平成25年10月31日)
箕面市災害対策本部

給水のお知らせ

自衛隊給水車による給水が急ぎで実施されることになりましたので、お知らせします。

11月1日(金) 16:00～20:00頃

場所

1. とよかわみなみ小学校
2. 東小学校
3. かやの小学校

TEL: 072-723-2121 広報班 須田

008 (平成25年10月31日)
箕面市災害対策本部

「被災者安否確認コーナー」の設置について

被災者の安否情報の情報提供を求めるメモを貼れる「被災者安否確認コーナー」(ホワイトボード)を箕面市立病院1階総合案内隣に設置しました。

009 (平成25年10月31日)
箕面市災害対策本部

医療機関について

○市立病院

11月5日以降の一般外来診療について

- ・全診療科（麻酔科・精神科を除く）を開設予定
- ・重症患者優先診療
- ・開設時間は9：00～15：00
- ・診療予約はすべてキャンセル（妊婦を除く）。必要な場合は改めて予約要。

○阪大病院

- ・重症患者のみ診療

010 (平成25年10月31日)
箕面市災害対策本部

市立幼稚園・学校について

箕面市立幼稚園、小学校、中学校を11月1日（金）から6日（金）まで休校とします。

開所する保育所について

- ・市内保育所（すべて）
- ・私立保育所（2か所）
つばき保育所、さくら保育園

※保育所では、確保できた非常食等による食事提供となるほか、個々の施設によっても受け入れ態勢等が異なりますので、詳細は各保育所にお問い合わせください。

0011 (平成25年10月31日)
箕面市災害対策本部

「箕面市災害ダイヤル」の設置

震災後の市民サービスに関する問い合わせに対し、市民のみなさまへ情報提供するため、5日（火）から電話による問い合わせ窓口を設置します。

受付時間：9時～21時

電話番号：072-727-6912

主な相談内容：電気、ガス、水道、交通の復旧状況、避難所設置場所、飲料水供給状況、ごみ収集情報、仮設住宅、医療機関情報など

0012 (平成25年10月31日)
箕面市災害対策本部

外国人のみなさんへ

箕面市のお知らせを、やさしい日本語と中国語、韓国・朝鮮語、英語で放送します。日本語のニュースは24時間流れています。

みのおFM 81.6 MHz

10:00～10:30、15:00～15:30、16:00～16:30

問い合わせ：箕面市災害多言語支援センター

TEL：072-734-6258

FAX：072-734-6255

住所：箕面市小野原西 5-2-30 箕面市立多文化交流センター

0013 (平成25年11月1日)
箕面市実務対策本部

箕面市ボランティアセンターの開設について

5日(火)からボランティアセンターを開設します。

箕面市ボランティアセンター

- 1) 場所：箕面市船場西1丁目11番35号
- 2) 電話：072-727-6912
- 3) 活動時間：9時～15時
- 4) 役割：地域住民のニーズに対して支援をします。

0014 (平成25年11月1日)
箕面市実務対策本部

ガスについて

箕面市のガスは使えません。

危ないので、ガス器具の栓、ガスの栓、ガスメーターについている栓を全部閉めてください。

ガスの業者が家に来てその確認をします。

演習用 避難所で困っていることの質問リスト

日本語

◆多言語支援センター設置運営訓練 実地訓練用◆

0015 (平成25年11月1日)
箕面市災害対策本部

電気について

自宅から避難するときは、必ず電気のブレーカーを切ってください。
ろうそくやストーブを使用するときは、まわりに燃えるものをおかないように
気を付けてください。余震で倒れないように、しっかりと立てて使用してくだ
さい。

避難所で 困っていることの 質問リスト

困った状況(1) イスラム教の人

- ① 避難所の食事の中に、豚肉やアルコールが入っているかもしれないので、心配で食べられません。自分が食べられるかどうか、避難所の人に聞いてほしいです。
- ② 1日5回、お祈りをする部屋が欲しいけれど、用意してもらえますか？
- ③ この避難所では、男性も女性も同じところにいますが、女性と子どもだけの部屋を用意してもらえますか？

困った状況(2) 家族で避難

- ① 8か月の赤ちゃんのおむつがありません。離乳食もありません。いつも機嫌が悪いので困っています。
- ② 生理用品がありません。管理人が男性ばかりで言いづらいです。
- ③ 家族と連絡が取れていませんが、電話が使えません。自分がこの避難所にいることを伝えたいのですが、どうすればよいですか？
- ④ おばあさんの体調が悪いです。普段から血圧が高かったのですが、薬がありません。とても辛そうなので、ベッドで寝かせてもらえるところはあるですか？
- ⑤ 母国の家族に無事を伝えたいのですが、電話が使えません。避難所から国際電話はかけられますか？
- ⑥ パスポートと在留カードをなくしました。どうすればよいですか？

避難所で困っている こと の 質問 リスト

困った状況(1):イスラム教の人

- ① 避難所の食べ物の中に、豚肉やアルコールが入っているか、わかりません。心配で食べられません。私が食べられるかどうか、避難所の人に聞いて下さい。
- ② 1日5回、お祈りをする部屋が欲しいです。用意してもらえますか？
- ③ ここは、男の人も女の人も同じところにいます。女の人と子どもだけの部屋が欲しいです。

困った状況(2)家族と一緒に避難している人

- ① 8か月の赤ちゃんのおむつがありません。赤ちゃんの食べ物もありません。いつも機嫌が悪いので困っています。
- ② 生理用品がありません。ここの世話をする人が男性ばかりで言えません。
- ③ 家族と連絡が取れていません。電話もありません。自分がここにいてることを伝えたいです。どうすればよいですか？

在避难所不便事宜 疑问一览表

不便事宜(1) 伊斯兰教的人

- ① 避难所的饮食，有可能含有猪肉或酒精之类的东西，因为担心不能吃，自己是否能吃，请跟避难所的人咨询。
- ② 我想要一天可以祈祷五次的地方，能帮我准备吗？
- ③ 在这个避难所，男人女人在同一处，能不能帮我们准备女人和孩子单独用的房间？

不便事宜(2) 和家人一起避难

- ① 没有8个月的婴儿的纸尿裤，也没有母乳食(婴儿可以吃的食物)，(婴儿)总是很闹，(我)很为难。
- ② 没有月经用的卫生用品。管理人都是男的，很难开口。
- ③ 联系不到家里人，电话打不通。我想通知他们我在这个避难所，怎么办呢？
- ④ 奶奶的身体状况不好，平常就血压高，没有药，看起来很难受，能不能让她躺在床上？
- ⑤ 想告诉祖国的家人我没事，但电话不能用，这个避难所可以打国际电话吗？
- ⑥ 护照和在留卡丢了，怎么办呢？

英語

避難所で困っていることの問題リスト
List of the questions in the shelter

Case1. Muslim people

- ① I'm worried if pork or alcohol consist in the food provided at the shelter. Can you ask the staff at the shelter what is inside?
- ② I need a room for prayers. Can you provide that?
- ③ Both men and women stay in one place. I need a room for women and children only.

Case2. Those who evacuate with family

- ① I don't have diapers for my 8-month baby. I don't have food for my baby also. I'm worried as my baby is in bad mood all the time.
- ② I need sanitary goods but I can't ask anyone here as all staffs are men.
- ③ I can't make a contact with my family. I don't have a mobile. How can I tell my family that I'm here?
- ④ My grandmother isn't well. She has high blood pressure but there's no medicine. She looks so sick. Is there a bed for her to take a rest?
- ⑤ I want to tell my family in my country that I'm ok. Can I make an international call from here?
- ⑥ I misplaced my passport and residence card. What should I do?

フィリピン語

避難所で困っている事の問題リスト

フィリピン語

Mga Katanungan sa mga nangangailangan sa Loob ng "Hinanjo" (Evacuation Center o Pansamantalang Bahay Panuluyan).

Sitwasyon 1.) Sa may relihiyong Islam

- ① Nag aalala po ako na baka may halong karne ng baboy o di kaya alcohol ang pagkain sa loob ng "Hinanjo", kaya di po ako makakain. Maaari po bang pakitanong sa tauhan ng "Hinanjo" kung may halo o wala.
- ② Kinakailangan po ang silid dasalan 5 beses sa isang araw, maaari po bang maihanda ninyo?
- ③ Magkakasama ang mga lalaki at babae sa lugar na ito. Kailangan ko po ang silid na para lang sa mga babae at mga bata.

Sitwasyon 2.) Mga lumikas na kasama ang kanilang kapamilya.

- ① Wala pong "Omutsu" (diaper) para sa 8 buwan na bata. Wala rin pong pagkain para sa sanggol. Namomroblema po ako dahil laging may sumpung.
- ② Wala pong "Seiri Youhin" (Sanitary Napkin), subalit ang mga tagapangasiwa ay mga lalaki kaya hindi ko po mabanggit.
- ③ Wala pong balita sa mga kasamahan ko sa bahay. Wala pong telepono. Nais ko pong ipaalam sa kanila na ako ay narito. Ano po ba ang aking nararapat na gagawin.
- ④ Hindi po maayos ang kalagayan ng katawan ng aking lola. May "High Blood" po siva at walang gamot. Medyo malala ang kanyang

피난처에서 생기는 곤란한 점의 질문 리스트

곤란한 상황 (1) 이슬람교도

- 1) 피난처에서 나오는 식사중에 돼지고기나 알콜이 들어 있을지도 모른다는 걱정 때문에 먹을 수가 없습니다. 먹어도 되는지 어떤지 직원분들에게 물어보고 싶습니다.
- 2) 하루에 다섯 번, 기도 드릴 방이 필요합니다만 마련해 주실 수 있습니까?
- 3) 이 피난처에서는 남자도 여자도 같은 곳에 있습니다만 여자와 아이만 있을 수 있는 방을 마련해 주실 수 있습니까?

곤란한 상황 (2) 가족 피난

- 1) 개월 된 아기의 기저귀가 없습니다. 이유식도 없습니다. 이기가 항상 보채기 때문에 힘듭니다.
- 2) 생리대(패드)가 없습니다. 관리인이 남자뿐이라서 말하기 어렵습니다.
- 3) 가족들에게 연락을 못했습니다. 하지만 전화연결이 되지 않습니다. 제가 이곳에 있다는 것을 전하고 싶습니다만 어떻게 하면 좋을까요?
- 4) 할머니께서 몸이 좋지 않으십니다. 평소에도 혈압이 높은편인데 지금 약도 없습니다. 굉장히 힘든 것 같은데 침대에 누워 계시게 할 수 있는 곳은 있습니까?
- 5) 모국에 있는 가족에게 무사하다고 전하고 싶지만 전화를 쓸 수 없습니다. 피난처에서 국제전화로 걸 수 있습니까?

BẢNG CÂU HỎI VỀ NHỮNG KHÓ KHĂN Ở NƠI LÁNH NẠN

Tình huống khó khăn thứ nhất: Người theo đạo Hồi giáo

1. Tôi sợ trong các món ăn ở nơi lánh nạn có thịt lợn, hoặc rượu, nên không dám ăn. Tôi muốn nhờ hỏi những người ở nơi lánh nạn xem tôi có thể ăn các món này được hay không.
2. Một ngày 5 lần, tôi cần có một căn phòng để cầu nguyện, xin hỏi có thể chuẩn bị cho tôi được không?
3. Ở chỗ lánh nạn này, đàn ông và phụ nữ cùng ở chung một chỗ, xin hỏi có thể có phòng dành riêng cho phụ nữ và trẻ em không?

Tình huống khó khăn thứ 2: Cả gia đình di lánh nạn

1. Chúng tôi không có bim tã cho đứa con nhỏ 8 tháng, cũng không có cháo, bột cho cháu. Đứa bé khô chịu suốt, làm chúng tôi rất khổ sở.
2. Không có băng vệ sinh phụ nữ. Nhân viên quản lý thì toàn là nam nên rất khó nói.
3. Tôi chưa liên lạc được với gia đình, nhưng điện thoại không sử dụng được. Tôi muốn báo là tôi đang ở chỗ lánh nạn này, thì tôi phải làm thế nào?
4. Bà của tôi không được khỏe. Bình thường, bà bị cao huyết áp, nhưng ở đây không có thuốc. Bà có vẻ rất mệt, tôi có thể xin một cái giường cho bà nằm không?
5. Tôi muốn báo tin cho gia đình ở quê nhà là tôi không sao, nhưng điện thoại không sử dụng được. Từ nơi lánh nạn có thể gọi điện thoại quốc tế được không?

避難所で 困っていることの 質問リスト

Daftar Pertanyaan Apa yang dirasakan Sulit di Tempat Evakuasi Umum

困った状況 (1) イスラム教の人

Kasus Kesulitan (1) Masyarakat Islam

- 1 避難所の食事の中に、豚肉やアルコールが入っているかもしれないので、心配で食べられません。自分が食べられるかどうか、避難所の人に聞いてほしいです。
 1. Kami tidak boleh makan makanan yang diberikan di tempat evakuasi dengan adanya kekhawatiran apakah itu memakai daging babi ataupun alcohol (minuman keras). Bolehkah itu ditanyakan kepada orang di sana, apakah makanannya cocok bagi saya atau tidak?
- 2 1日5回、お祈りをする部屋が欲しいけれど、用意してもらえますか？
 2. Kami ingin sekali disiapkan ruangan/kamar untuk sholat 5 kali/hari. Bolehkah itu?
- 3 この避難所では、男性も女性も同じところにいますが、女性と子どもだけの部屋を用意してもらえますか？
 3. Di dalam tempat evakuasi umum ini, tempat laki-laki kelihatannya campur dengan tempat perempuan. Bolehkah disediakan ruangan khusus untuk perempuan dengan anak-anaknya?

困った状況 (2) 家族で避難

Kasus Kesulitan (2) Evakuasi Se-keluarga

- 1 8か月の赤ちゃんのおむつがありません。離乳食もありません。いつも機嫌が悪いので困っています。
 1. Kami tidak ada membawa popok untuk bayi yang berumur baru 8 bulan. Tidak diberikan pula makanan khusus bagi bayi. Kami agak keberatan karena bayi kami pun tidak bisa merasakan nyaman.
- 2 生理用品がありません。管理人が男性ばかりで言いづらいです。
 2. Kami tidak ada membawa pembalut. Kami agak keberatan pula untuk meminta itu kepada orang-orang yang berkoordinasi di tempat ini.
- 3 家族と連絡が取れていませんが、電話が使えません。自分がこの避難所にいることを伝えたいのですが、どうすればよいですか？
 3. Kami tidak ada menghubungi keluarga, tetapi tidak bisa memakai telepon. Bagaimana caranya untuk menyampaikan kepada keluarga kami, bahwa kami berada di tempat evakuasi ini?

- 4 おばあさんの体調が悪いです。普段から血圧が高かったのですが、薬もありません。とても辛そうなので、ベッドで寝かせてもらえるところがありますか？
 4. Nenek kami kondisinya tidak sehat. Biasanya dia mengalami darah tinggi, tetapi tidak ada obat. Apakah ada tempat tidur/kasur khusus bagi dia yang begitu sakit rasanya?
- 5 母国の家族に無事を伝えたいのですが、電話が使えません。避難所から国際電話はかけられますか？
 5. Kami ingin sekali untuk menghubungi keluarga kami di tanah air, tetapi tidak bisa memakai telepon. Bolehkah kami memakai telepon internasional di tempat evakuasi ini?
- 6 パスポートと在留カードをなくしました。どうすれば良いですか？
 6. Kami kehilangan paspor dan kartu residence (kartu zairyu). Apakah yang harus kami lakukan?

Lista de preguntas sobre problemas que se puedan presentar en los Lugares de refugio

Situación (1) Personas de origen musulmán

- ① Estoy preocupado (a) sobre la comida que reparten en los Lugares de refugio, ya que pueden estar preparados con carne de cerdo y alcohol, por lo que no puedo comer. Por favor, quisiera que pregunte a los encargados en los Lugares de refugio sobre los alimentos que utilizan.
- ② Necesito una habitación para orar 5 veces al día, ¿podrían prepararme alguna?
- ③ Tanto hombres y mujeres se albergan juntos en éste Lugar de refugio, ¿podrían preparar alguna habitación sólo para mujeres y niños?

Situación (2) Refugio con la familia

- ① No hay pañales para bebés de 8 meses. Tampoco alimentos para lactantes. Tengo problemas, ya que mi bebé siempre está de mal humor.
- ② No hay toallas sanitarias y los encargados son varones, por lo que me es muy difícil solicitarlo.
- ③ No puedo comunicarme con mi familia, ni tampoco se puede usar el teléfono. Quisiera informar a mi familia que me encuentro en éste Lugar de refugio, ¿Cómo puedo hacerlo?
- ④ La señora se siente mal. Normalmente sufre de presión alta, y no tiene medicinas. La veo muy mal, ¿pueden prepararle una cama para que pueda recostarse?
- ⑤ Quiero comunicar a mi familia que está en mi país de origen que me encuentro sano y salvo pero no puedo usar el teléfono, ¿Podría realizar una llamada internacional desde el Lugar de refugio?
- ⑥ He perdido mi pasaporte y mi tarjeta de residencia, ¿Qué debo hacer?

รายการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น ณ สถานที่หลบภัย

สภาพปัญหา (1) ในกรณีของคนอิสลาม

- ① มีความกังวลว่า, ในอาหารที่จัดให้ที่สถานที่หลบภัยนี้จะมีเนื้อหมูหรือแอลกอฮอล์ผสมอยู่, จึงไม่กล้ารับประทาน ต้องการให้ตามเจ้าหน้าที่ที่สถานที่หลบภัยว่า ตนเองสามารถรับประทานได้หรือไม่
- ② ต้องการห้องสำหรับสวดมนต์วันละ 5 ครั้ง, จะจัดให้ได้หรือไม่?
- ③ สถานที่หลบภัยนี้, จะอยู่รวมที่เดียวกันทั้งผู้หญิงและผู้ชาย, จะจัดห้องเฉพาะสำหรับผู้หญิงและเด็กให้ได้หรือไม่?

สภาพปัญหา (2) หลบภัยพร้อมครอบครัว

- ① ไม่มีผ้าอ้อมสำหรับเด็กทารก อายุ 8 เดือน อาหารเสริมสำหรับเด็กก็ไม่มี มีความกังวลใจเพราะว่าเด็กมีอาการหงุดหงิดอยู่เสมอ
- ② ไม่มีผ้าอนามัยสำหรับเวลาประจำเดือน และเจ้าหน้าที่ก็มีแต่ผู้ชายเท่านั้น ทำให้ไม่กล้าพูดขอร้อง
- ③ ไม่สามารถติดต่อกับครอบครัวได้, เนื่องจากโทรศัพท์ใช้ไม่ได้ ต้องการติดต่อบอกว่าตนเองอยู่ที่สถานที่หลบภัยนี้, จะติดต่อได้อย่างไร?
- ④ คุณยายมีสุขภาพไม่ดี ปกติความดันโลหิตจะสูงอยู่แล้ว, แต่ไม่มียา มีอาการทรมาณมาก, มีที่นอนที่มีเตียงให้นอนพักบ้าง?
- ⑤ ต้องการติดต่อกับครอบครัวที่ประเทศตนเอง, เนื่องจากโทรศัพท์ใช้ไม่ได้ สามารถโทรศัพท์ไปต่างประเทศจากที่สถานที่หลบภัยได้หรือไม่?
- ⑥ พาสปอร์ตและบัตรพำนัก(ใบวีซ่า)หายไปแล้ว จะทำอย่างไรดี?

★災害訓練 避難所体験★アンケート

訓練お疲れ様でした！これからの参考にさせていただきたく、ご意見・ご感想を聞かせてください。

質問	あてはまるものに○、または記述をお願いします。
1. 訓練について	
この訓練はいかがでしたか。	<input type="checkbox"/> とても良い・ <input type="checkbox"/> 良い・ <input type="checkbox"/> どちらとも言えない・ <input type="checkbox"/> あまり良くない・ <input type="checkbox"/> 良くない 理由：
2. 日程について	
訓練の時間は良かったですか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
3. 訓練を終えて	
地震について、知識が得られましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
自分が行く避難所がどこにあるか分かりましたか。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
通報の仕方（119のかけ方）が理解できましたか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
消火器の使い方が理解できましたか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
心筋生活が理解できましたか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
4. 以下の質問もご協力をお願いします。	
今回の研修はどこで知りましたか。	<input type="checkbox"/> 国際交流協会のホームページ <input type="checkbox"/> 国際交流協会のニュースレター <input type="checkbox"/> 他団体から案内 団体名： <input type="checkbox"/> 募集案内チラシをもらった 場所： <input type="checkbox"/> その他：
どのような内容の研修会があればよいと思われますか。	内容：
その他ご意見、ご感想など	

ご協力ありがとうございました。

**★多言語支援センター設置訓練★
アンケート**

訓練お疲れ様でした！これからの参考にさせていただきたく、ご意見・ご感想をいただければ幸いです。

質問	あてはまるものに○、または記述をお願いします。
1. 訓練について	
この訓練はいかがでしたか。	<input type="checkbox"/> とても良い・ <input type="checkbox"/> 良い・ <input type="checkbox"/> どちらとも言えない・ <input type="checkbox"/> あまり良くない・ <input type="checkbox"/> 良くない
2. 日程について	
訓練の時間は良かったですか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
3. 訓練を終えて	
多言語支援センターの役割が理解できましたか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
災害時に必要な情報の運び方や伝え方について理解できましたか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
災害時における多言語支援（通訳・翻訳など）の重要性が理解できましたか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
災害時の通訳・翻訳は難しかったですか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
災害時に通訳・翻訳ボランティアとして活動したいと思えますか。	<input type="checkbox"/> はい・ <input type="checkbox"/> いいえ 理由：
災害時の多言語支援のために必要な事や物は何かと思えますか。	
4. 以下の質問もご協力をお願いします。	
今回の研修はどこで知りましたか。	<input type="checkbox"/> 国際交流協会のホームページ <input type="checkbox"/> 国際交流協会のニュースレター <input type="checkbox"/> 他団体から案内 団体名： <input type="checkbox"/> 募集案内チラシをもらった 場所： <input type="checkbox"/> その他：
どのような内容の研修会があればよいと思えますか。	内容：
その他ご意見、ご感想など	

ご協力ありがとうございました。

国際交流協会ネットワークおおさか 2013年11月7日

避難所体験・多言語支援センター設置訓練(案)

2013.10.22 現在

日 時 : 2013年11月1日(金)10:00~16:00 場 所 : 箕面市立多文化交流センター【指定管理:箕面市国際交流協(MAFGA)】
 募集対象・定員: 避難所体験: 外国人市民、近隣自治会役員、地域福祉会役員、国際交流協会関係者及び留学生等 30名~40名
 多言語支援センター設置訓練: 災害ボランティアおよび留学生等 30名~40名
 参加機関等: 箕面市、箕面警察署、箕面市消防本部、近隣自治会、地区福祉会、みのお FM、国流ネットワークおおさか

避難所体験班(講座室 A~C)	多言語支援センター設置班(V ルーム or 子ども学習室)
10:00~10:15 訓練の概要説明(MAFGA 三上)	10:00~11:30 多言語支援センターについての説明、 センター運営の設備を整え、被災状況の設定を共有
10:15~11:30 (箕面市消防本部及び豊中市消防本部) ・地震体験と通報・消火・応急手当訓練(4班体制) ①AED訓練(全員)→②応急手当訓練→③通報体験→ ④地震体験→⑤消火訓練・煙避難体験 ※①は全員、②③④⑤は4班体制で順次移動 ※①講座室、②講座室、③会議室、④⑤は地下駐車場	11:30~12:00 避難所巡回① それぞれの避難者の状況(人数、言語、状況)を確認
11:30~12:00 避難所巡回訓練 ①	12:00~12:15 各避難所の情報を共有、言語に対応できる巡回班の編成
12:00~12:45 comm cafe 非常食体験・昼休憩	12:15~13:00 非常食体験をサポート(足りないもの、食事制限などの確認)
12:45~13:50(箕面市消防本部) ※箕面警察 巡回(予定) ・119 通報実演、消防・救急実戦訓練(30分) ※ comm cafe 付近にて実戦訓練の見学 ・防災講話(35分) ※2F 講座室	13:00~14:20 情報選別翻訳作業 (30枚ぐらいの情報から必要なものを選び、A4の紙にマジックで箇条書きでまとめる) 情報選別の後、2グループに分かれる (Aグループ)翻訳を他県の国際交流協会へ依頼、その後多言語情報ブログにアップ (Bグループ)避難所に配布または掲示すべき情報を翻訳(避難所巡回用)
13:50~14:00 休 憩	14:20~14:30 休 憩
14:00~14:30 災害講演 ※ビデオにより地震について説明(市民安全政策課) ※防災用品の準備品等について説明	14:30~14:50 避難所巡回のための準備 ・巡回レポートの説明 ・役割分担(リーダー、記録係、通訳、相談員)
14:30~14:50 避難所巡回の際の相談内容などの状況設定と、被災者の演技について説明	14:50~15:30 避難所巡回②(外国人被災者からの相談に応える)
14:50~15:30 避難所巡回訓練 ②(外国人被災者役)	15:30~16:00 まとめ・振り返り、防災グッズ配付 巡回後、レポートを完成させ、対応できたこと、出来なかったことなどの報告及び相談を話し合う
15:30~16:00 ・振り返りとまとめ、アンケート回収、防災グッズ配付	

国際交流協会ネットワークおおさか 主催

連続研修会「災害時の外国人支援を考える」

演習
「災害時多言語支援センター 設置運営訓練」

日時：2013年11月11日（金）10:00～16:00

場所：箕面市立多文化交流センター

ミーティングルーム

1) 訓練のねらい

災害時における外国人支援活動について、「災害時多言語支援センター」の開設・運営を体験することにより、皆さんが想像していた活動と実際の活動とのちがいを体験し、現時点で準備できていることや、今後、準備していかなければならないことを整理していくことをねらいとしています。

2) 訓練の前提条件

今回の訓練の参加者は、大阪市で発生した地震災害に対して、箕面市立多文化交流センターに設置された多言語支援センターの運営業務に携わることとなったと想定します。
箕面市立多文化交流センターの建物には被害がなく、また幸いにしてみなさんの宮益は無事であり、この想定に基中でできる条件は整っていることとします。

A 地震の想定

2013年10月30日（水）午後5時46分ごろ、大阪市西部を震源とするマグニチュード8、0の直下型地震が発生（震源地は土庫断層）。

各地の震度は次のとおり。

震度7 浦 大新井

震度7 豊中市、吹田市

震度6 箕面市

B 市内の被害状況

項目		被害状況
建物被害	全壊棟数	約1,000棟
	半壊棟数	約1,500棟
人的被害	死者	12人
	重傷者	120人
避難者数	発災48時間まで	約1万人
道路交通	阪神高速	全線通行止め（緊急車両のみを除く）
	鉄道	JR全線、阪急、モノレール全面運行停止
ライフライン	電気	ほとんどの地域で停電
	通信	ほとんどの地域で不通
	ガス	ほとんどの地域で供給停止
	水道	ほとんどの地域で供給停止

C 箕面市の体制

- ① 市長を本部長とする箕面市災害対策本部を設置
- ② ただちに、大阪府知事を通じて自衛隊の災害出動を要請
- ③ 市内の被害状況を把握するとともに、消防、救急、救助活動を開始
- ④ 市域1か所ずつ避難所の開設を行っているが、被災者対策本部から各避難所への職員（管理担当者）派遣が困難な状況

3) 訓練の進め方

今回の演習は、以下のスケジュールに沿って進めていきます。

- 10:00~11:30 ○主催者あいさつ、研修の流れ、注意事項の説明
○導入課題:「多言語支援センター」とは?
○第一段階:「多言語支援センター」の開設と被災状況の把握
◆支援センターの開設:机、いす、資料の用意
◆被災状況の把握:
外国人が避難している避難所の所在地をしらべる。
- 11:30~12:00 ○避難所巡回①:避難所を訪問し、安否確認をおこなう。
- 12:00~12:15 各避難所の情報を共有、言語別に対応できる巡回道の編成
- 12:15~13:00 非常食体験(休憩をかねて、カフェで避難所体験飯と昼食)
- 13:00~14:20 ◆情報共有
午前中に行った避難所の状況について、全員で共有。
◆選分け
(①総務班、②情報班A(外語翻訳×4言語)、
③情報班B(避難所の回事情報×4言語))
◆班別作業(自己紹介リーダー決定)
①総務班 ・センター活動委のリスト作成
・外国人が避難している避難所の所在地、人数の把握
・巡回ルートの検討
・巡回道の編成
②情報班A ・災害情報の切り分け
・日本語原稿の作成
・地域の国際交流協会へ翻訳を依頼
・避難所が帰ってきたら、ネィティブチェックをして
多言語ブログへアップ。
③情報班B ・災害情報の切り分け
・日本語原稿の作成
・避難所へ配布または掲げるべき情報を作成
(多言語、やさしい日本語チラシの作成)
- 14:20~14:30 休憩

- 14:30~14:50 ○第二段階:避難所巡回の準備
・巡回道別で役割を確認しよう
・巡回場所、移動経路の確認及び巡回時の役割分担
(通訳、記録、雑談、情報収集、等)
- 14:50~15:30 ○第三段階:避難所巡回②
・被災者に情報を届けよう
・被災者のニーズを把握しよう
・「仮避居所」へ行き、レポートをまとめます。
- 15:30~16:00 ○第四段階:振り返りとまとめ
・巡回レポートを完成させよう
・対応できたこと、できなかったことなどの報告及び相談を話し合う
・アンケートの記入
- 16:00 閉会

4) 留意事項(災害発生直後の留意点)

- ① 地域の地理に詳しい人をメンバーに
東原の僻道や橋・高速道路の状況で、まちの様子は一変しています。さらに交通機関も停止し、
自宅から出てみたものの、自分がどこにいるのかさえわからなくなることもあるのです。
また、相談者から地名や病院名を告げられることもあります。初回は遠方からのボランティアも
駆けつけますので、地元の地理に詳しい人が一人でもいると心強いものです。
- ② 聴く姿勢
情報提供は、相手がほしい情報を的確に提供することです。まず相手がどのような情報を必要とし
ているのがよく知ることが大切です。こちらが知っている情報をただ伝えればよいではありません。
話を聴いてもらえただけで安心する相談者もいるのです。
- ③ ネットワークで対応
どれだけ経験を積んだボランティアでも、すべての相談に答えることは不可能です。プライベートに
関係しながらも、領事館や役所などの公的機関や、弁護士などの専門家と連携して、ネットワ
ークで対応することを心がけましょう。
また公的機関だけでなく、ボランティア団体も使出しや心のケアなどのサービスを提供すること
があります。常に情報を収集しながら、さまざまな組織とネットワークで対応することを心がけま
しょう。

(出典:多文化共生センター『災害時に役立つ!通訳翻訳ボランティアハンドブック』)

アンケート集計結果

1.訓練について

この訓練はいかがでしたか？

- 大変良い(11人) ●良い(12人) ●どちらとも言えない(1人)
- あまり良くない(0人) 　　まる良くない(0人)

2.日程について

訓練の時間は良かったですか？

- よい(23人)
 - ☆ 少し長すぎる気がしたが内容を充実させるには致し方ない？
 - ☆ 昼食にて避難食を体験でき良かった
 - ☆ 訓練の時間がながすぎだと思います
 - ☆ フルコースを体験できた
 - ☆ まだまだ足りない位、色々課題出てきました
 - ☆ 1日かけたのがよい。複数日でもよい
 - ☆ とよなかの事業が終わって、空いていた
 - ☆ 最低このくらいの時間必要と思う
 - ☆ 少し長かったが具体的な支援を体験できたため配分は良かったと思う
- 悪い(1人)
 - ☆ 日程はよいが、時間は長い

3.訓練を終えて…

多言語支援センターの役割が理解できましたか。

- はい(24人)
 - ☆ なんとなくですが…
 - ☆ 外国人が災害時に孤立しかねないから、重要
 - ☆ 外国人市民との交流ができる
 - ☆ コーディネーターやリーダーがいないと、かなり混乱するかもとは思った
- いいえ(0人)

災害時に必要な情報の選び方や伝え方について理解できましたか。

- はい(20人)
 - ☆ 本当に伝わっているのか、欲しい情報なのかは不明
 - ☆ 役割分担でやれる事
 - ☆ 緊急的なものやニーズを考えること

- ☆ 難しいことがわかった
- いいえ(3人)
 - ☆ 優先順位がよくわからなかった
 - ☆ 選び方の規準や経験を知りたい
 - ☆ 避難所で伝える情報とブログにUPする情報を分けるのが難しかった
- 不明(両方にチェック)(1人)
 - ☆ だれがどんな情報が欲しいのかは誰にも分からないので、とても難しい

災害時における多言語支援(通訳・翻訳など)の重要性が理解できましたか。

- はい(23人)
 - ☆ 通訳・翻訳がなければ
 - ☆ 被災者に安心感を与えられる
- いいえ(0人)
- 不明(欄外に?と記入)(1人)
 - ☆ ほぼ日本語でのりきった

災害時の通訳・翻訳は難しかったですか

- はい(17人)
 - ☆ どこまで正確に必要な情報を伝えることができるか。
 - ☆ 時間的制約やいきなり未知の人とコンタクトすることの困難さ
 - ☆ 専門的なことばや効果的な翻訳の訓練必要
 - ☆ やさしい日本語の作成が難しかった
 - ☆ 見ていて大変なようでした
 - ☆ 普段使わない言葉が多い
- いいえ(6人)
 - ☆ 英語と相手が少し日本語ができたので
- 不明(両方チェックなし)(1人)

災害時に通訳・ボランティアとして活動したいと思えますか

- はい(16人)
 - ☆ 微力ながら…(十分仕事できないかもしれないが)
 - ☆ とよなかでも多言語支援センターの立ち上げを試みたい
 - ☆ 自分の家族の安否確認ができれば

(災害時に通訳・ボランティアとして活動したいと思いませんか)

●いいえ(5人)

- ☆ 未だ自信ない
- ☆ 能力がない
- ☆ 日本語以外話せない
- ☆ 業務が運営側なので
- ☆ 普段の仕事に生かしたい

●不明(両方チェックなし)(3人)

- ☆ わからない
- ☆ うそを教えられないので怖いと思った

災害時の多言語支援のために必要な事や物は何だと思いますか。

- ☆ 相手に不安を持たせないように話せる状況を作ること
- ☆ 今回の様な訓練の継続・要員の増強・連絡体制の強化
- ☆ ただちに多言語支援センターを立ち上げる事・日本語が理解できない人への避難指示・情報提供
- ☆ 災害対策本部からの迅速な情報提供・自家発電がないと何もできない・電池で作れる電子辞書でも簡単な単語くらいは調べられる
- ☆ 日頃の準備・定期的な訓練
- ☆ できないこと、ないものを伝えるより今できること、大丈夫なこと使えるものをはっきりさせること
- ☆ 冷静で素早い対応と被災者のニーズをしっかりと聞きとること
- ☆ 心構え事前の訓練と勉強
- ☆ リーダー→言うことは、ある程度きいてもらう
- ☆ 正しい情報連絡手段の確保
- ☆ マニュアル
- ☆ スピード、日常からのそなえ、外国人がいるという意識
- ☆ 人間的コミュニケーションと事務作業のバランス(事務的コミュニケーション)
- ☆ ボランティアの確保
- ☆ 訓練・過去の活動の記録
- ☆ 地域の人との関係づくり・他市(県)との連携・外国人在留に関する法律知識
- ☆ ライフラインなどの情報をたくさん持っていること
- ☆ 人材の確保が難しいと思います。その点でいかに日頃から人材、ボランティアとの関係を良くするかが課題です

- ☆ 通訳ボランティアの確保・他市国流との連携
- ☆ 多言語支援ボランティアの確保とスキル・他市などの多言語支援団体とのネットワーク
- ☆ 役割分担が大切だと感じました
- ☆ 問題を解決するための手引き。ボランティアがすぐその問題の解決に糸口が分かる参考パンフレットとかがあればいい

4.以下の質問もご協力をお願い致します。

今回の研修はどこで知りましたか。

- 国際交流協会のホームページ(2人)
- 国際交流協会のニュースレター(6人)
- 他団体から案内(5人)
 - ☆ 大阪府(2) ☆ OFIX(2) ☆国流ネットワーク(1)
- 募集案内チラシをもらった(5人)
 - ☆ MAFGA(2) ☆大阪府(1)
- その他(5人)
 - ☆ 友人からの紹介(1)
- 不明(チェックなし)(1人)

どのような内容の研修会があればよいと思われますか

- ☆ 外国人と共同での避難訓練
- ☆ もう少し簡単でも良いが、2年に1度は継続することが大事
- ☆ 外国人の方への災害時の訓練はすばらしいと思った
- ☆ これと同じような事、再度やってほしい
- ☆ 言語別のアドバンスクラス
- ☆ 行政との多言語支援センター立ち上げまでの進め方や実例があればありがたい
- ☆ 各国の外国人が日本に住むこととなった背景(歴史)
- ☆ "災害時に使える表現"の講習や勉強会
- ☆ 被災した所から外国人を連れ出す(救助)訓練
- ☆ 避難所での1日生活

(その他ご意見、ご感想など)

- ☆ お互いの立場の設定はきちんとしておくべきだと思った。ありがとうございました
- ☆ チェックシートを使って効率よくまわれます。また多言語で作るのは大変なので絵などを使っての方が良いと思いました
- ☆ 勉強になりました。ありがとうございました。
- ☆ とても貴重な体験をさせていただき、ありがとうございました
- ☆ 一つ一つ勉強になることばかりでした。思っていたより多言語支援センターの運営や災害支援は大変ということがわかりました。市との支援協定は絶対必要ですね
- ☆ お世話になりました。ありがとうございました
- ☆ 2回目の避難所巡回の前に情報収集の時間をとれるとよかった
- ☆ 良い体験をさせていただきました。ありがとうございました。
- ☆ 災害時における外国人自身の想いと認識が聞きたい。

	避難所 (とんば小学校)	災害時多言語支援センター (とんば協会)
目的	避難所について知る：①逃げるところ②生活するところ③助け合うところ	日本語に不自由する人被災者を支援する：①情報提供②不安・困難を知る③災害対策本部と被災者をつなぐ
時間	避難所訓練 (米田・蔵田・山内・辻・田中・青木・浦野) *通訳 (中国語2・韓国語・ベトナム語2)	多言語支援センター訓練4グループ (別紙)
総括：前川	避難所運営：	支援センター運営：
9:30~10:00	受付 (避難者受付カード記入)	
10:00~10:15	演習の概要説明 (前川)	
10:20~10:50	講義①：防災について (危機管理室・音羽)	10:20~10:45：避難者情報の共有 (受付カードより) 人数、言語、文化など
11:00~11:30	講義②：消防活動について (山口) ・三角巾使用 (止血など) 自動翻訳器の活用	11:00 センターの役割確認 災害対策本部より第12報受信、4グループに分け役割分担、情報選別作業、巡回レポートの確認
11:40~12:30	非常食体験：食事 避難所巡回時の相談内容の準備	選別情報を「やさしい日本語」に。
12:30~13:00	講義③：社協 (青木) ・ボラセンと現地、南三陸支援の様子	13:00 「やさしい日本語」を①避難所に掲示②翻訳作業③ウェブアップ・仙台、島根に翻訳依頼④避難所巡回：情報提供
13:00~15:00	避難所巡回訓練に対応：心配や不安を相談する アンケート記入	と心配・不安に対応 (電話相談・箕面?) 巡回時ベスト着用 (協会名と使用言語言語)
15:00	避難所解散、アンケート、参加記念品、片付け	14:30 避難所巡回の報告書作成
15:00~16:00	全体の振り返り (避難所運営者と支援センター員は協会事務所に集合)	

* 掲示物には掲示日 (作った日)、記載者名 (作ったところ) を忘れないようにして下さい。上部に「注意」を何言語かで書くこと。

- 1 大変なことになりました
- 2 皆さん 大丈夫でしたか
- 3 今日は ここに 午後3時まで いてください
- 4 今日は ふたつのことを 勉強します。
- 5 ひとつは 避難所の ことです。
- 6 避難所は 地震などで家に 住めなくなった時 逃げるところです。
- 7 避難所は 生活する ところです。
- 8 水や ごはん 着るものが もらえる ところです。
- 9 避難所は みんなで 助け合う ところです。
- 10 今日は 避難所のことを 知って ほしいです。

- 11 自分の 逃げるところ 避難所を 知っていますか？
- 12 家の 近くの 学校です。
- 13 大阪に いるとき 大きな 地震が あると その近くの 学校に 逃げましょう。
- 14 大丈夫なら 家に 帰りましょう。
- 15 困ったら 避難所で 相談しましょう。
- 16 今日は 相談の しかたを 勉強 します。
- 17 もう ひとつは にほん語が むづかしい人に 地震のことを どのように 伝えるか？
- 18 どのように 伝えるか 私たちは 勉強します
- 19 「やさしい日本語」で 伝えることが できないかと かんがえて います。

- 20 「やさしい日本語」は すこし ゆっくりと 話します。
- 21 いま 私の話は わかりやすい ですか？
- 22 今日は 地震の ことを みなさんに やさしく つたえたいと 思います。
- 23 その訓練を 私たちは しますので てつだって ください。
- 24 このあと みつこの 話を 聞きます。
- 25 ひとつは 地震のとき どうすれば よいかを おしえて もらいます。
- 26 つぎに 消防署の 人から けがをした時 どうするか おしえて もらいます。
- 27 救急車で ことばが わからなくて 困ったとき どうする??

- 28 今日の 昼ごはんは 非常食です。
- 29 五目ごはん カレー スパゲッティー クッキーが あります。
- 30 ごはんの つぎに 2年前の 地震があった 東北を 応援した 人の 話を 聞きます。
- 31 そして さいごに 避難して 困っていることを みなさんに 聞きに 来ます。
- 32 みなさんは なにも 持たずに 避難所に 来ていると 思って いろいろ 相談して ください。
- 33 話が 分からない時は 通訳して もらえます。
- 34 では よろしく お願い します。

避難所運営要領

	2013年11月23日
避難所運営要領	
9:30~10:00	受付：ベストに氏名など記入し、着用する。 ◆避難者名簿に記入願う。 ◆確認事項：日本語に不自由がないか？ 食への物に問題はないか？ アレルギー・宗教など ◆避難所資料手渡し
10:00~15:00	講義・体験の支援 ◆通訳者手配：英語・韓国語・中国語・ベトナム語 ◆非常食体験時、お湯による火傷や袋内の乾燥剤を捨てるよう注意する。 ■アンケートの記入
15:00	終了： ◆記念品 ◆アンケート回収
<注意> *プライバシーへの配慮をお願いします。 *前川携帯：090-5671-5850	

避難所運営要項(やさしい日本語)

	2013年11月23日
今日の避難所の流れ	
10時から	今日の訓練の目的について 国際交流協会ネットワークおおさか 前川 ① 逃げる場所。みんなが行くことができる場所。 ② 生活する場所。水や食べ物、着るものがある場所。 ③ 助け合う場所
10時20分から	防災についての学習 富田林市危機管理室長 菅羽伸彦氏
11時から	怪我をした時の止血方法や 救急車などでの自動翻訳器の活用 富田林消防本部 消防指令 山口慎太郎氏
11時50分から	非常食体験：乾燥剤を捨てること (カレー、炊き込み ごはん、スナック菓子、クラッカー) 多言語支援センターの避難所巡回時の相談の準備
12時30分から	社会福祉協議会の東北支援の取り組み 富田林社会福祉協議会 青木安倫氏
午後1時から	避難所巡回で心配・不安の相談をする
午後2時30分ごろから	アンケートを書き、受付にわたす 記念品をもらい家に帰る

避難者名簿(富田林市版)

【様式1:避難者名簿】

避難者名簿(世帯単位)

①入所年月日		年 月 日		〒	
②あなたの家族でここへ避難した人だけ記入してください。				②住所 電話番号	
世帯主	氏名	年齢	性別	④家屋の 被害状況	
			男・女	全壊・半壊・一部損壊 断水・停電・ガス停止・電話不通	
家族			男・女	⑤親族など 連絡先	
			男・女		
			男・女	⑥避難情報	
			男・女	あなたの家族は全員避難していますか。 イ. 全員避難した ロ. まだ残っている。⇒どなたですか。 () () () () () ()	
		男・女	⑦安否情報		
		男・女	あなたの家族は全員連絡が取れましたか。 イ. 全員連絡が取れた。 ロ. まだ取れていない。⇒どなたですか。 () () () () () ()		
⑧特別な配慮 家族の中に、病気や食事制限などの特別な配慮を必要とする方がいるなど、注意点があつたらお書きください。			⑨ペットの状況等 ペットの種類 () 計 頭 () ペットの種類 () 計 頭 () 同行・置き去り・行方不明 備考		
⑩安否の問い合わせがあつた場合、住所、氏名を答えてもよいですか。 はい・いいえ					
退出年月日		年 月 日		〒	
転出先		電話番号() - ()			
備考(この欄には記入しないでください。)					

避難所状況報告書(富田林市版)

【様式2:避難所状況報告書】

避難所状況報告書

※第1欄においては、分かるものだけで報告してもかまいません。

避難所名		災害対策本部報告先
開設日時	月 日 時 分	FAX
避難種別	勧告・指示・自主避難	電話
		災害対策本部宛電話番号

避難日時	月 日 時	報告者名	
避難所	FAX番号	電話番号	
受信手段	・伝言	・その他()	
避難人数	約 人	避難世帯数	約 世帯
周辺状況	建物安全確認	未実施・安全・要留意・危険	
	人命救助	不詳・必要(約 人)・不明	
	延焼	なし・真焼中(約 件)・大火の危険	
	土砂崩れ	未発見・あり・警戒中	
	ライフライン	断水・停電・ガス停止・電話不通	
避難状況	通行可・渋滞・片道通行・通行不可		
建物倒壊	ほとんどなし・あり(約 件)・不明		
緊急を要する事項(具体的に箇条書き)			
実施した避難所担当職員	所属	種	氏名
実施した施設管理者	所属	職	氏名

災害多言語支援センター運営要領

多言語支援センター運営要領	
2013年11月28日	
	多言語支援センターへ移備
10:20～	<ul style="list-style-type: none"> ◆A-Dの4グループに分かれ、自己紹介やまとめ役などを決める。 ◆避難所カードより避難者情報を共有する。 ◆巡回レポートの確認。
11:00～	富田林災害実習本部より第12期が届く <ul style="list-style-type: none"> ◆避難所への掲示、ウエブへの掲載情報を確認する。 ◆選別情報を「やさしい日本語」にする。
13:00～	避難所巡回と備忘・巻帳などに被災依頼を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ◆各グループ役割分担が必要。 ◆避難所に「やさしい日本語」で情報を提供する。 ◆「やさしい日本語」をセンターで翻訳可能な言語に翻訳する。 ◆翻訳不能なもの、緊急性のないものを他所に依頼する。 ◆上記情報をウエブに掲載する。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ベストを着用し避難所を巡回する。情報提供や心不全不安の相談に応じる。 ◆ブライバナーへの配慮をお願いします。
14:30～	支援センターに戻りグループごとに整理する。 <ul style="list-style-type: none"> ◆巡回レポートを完成させる。 ◆情報交換と共有及び申し送りの確認をする。 <ul style="list-style-type: none"> ◆4グループで意見交換
15:00～	避難所運営者、多言語支援センター運営者による振り返り <ul style="list-style-type: none"> ◆「なるほど」と「なんで？」で整理する。 ◆「なるほど」と「なんで？」に意見があれば追加する。 ◆アンケート記入 <ul style="list-style-type: none"> ◆以上で振り返りとし本日の訓練を終了する。 <p>ご苦労さまでした。</p>

災害訓練避難所体験 アンケート集計結果

1.この訓練はいかがでしたか。	●大変良い(17)	●良い(13)
2.訓練の時間は良かったですか。	●よい(30)	
3.地震について、知識が得られましたか。	●よい(30)	
4.自分が行く避難所がどこにあるか分かりましたか。	●はい(28)	●いいえ(2)
5.避難所での生活のことがわかりましたか	●はい(28)	●いいえ(2)
6.どのような内容の研修会があればよいと思われませんか。	<ul style="list-style-type: none"> ☆ 実際の避難場所に行く訓練もグループでよいのですればよいと思います。足を運び行く事、予想外の事が起こったという設定で動いてみるのが大切だと感じました。実際に起こったら市役所の人に聞き判断を冷静にしたいと思います。 ☆ 町会、民生委員、一般住民皆が自分の住む地域で連携して減災、防災、避難所体験を行うことの必要性の周知と行政の研修。 ☆ このような研修を続けることが大切だと思います。 ☆ 各自治会もしくは避難所単位での防災勉強会。 ☆ 今回のような研修会を何回かできればよいと思いました。 ☆ 今日のままでいいです。 	
7.そのほかのご意見、ご感想など	<ul style="list-style-type: none"> ☆ 支援センターの方が貼ってくださった情報は、もう少し見やすく、情報の内容別(交通・病院など)にして貼りだしてもらえたらいいのと思います。 ☆ よい体験ができてよかったです。特に外国人向けの部分もあるので大変助かります。ありがとうございます。 ☆ とても有益な行事だと思いますが、騒がしく遊んでいる子どものせいで集中できなかったです。 ☆ 避難者となる訓練に参加でき、今後実際にその時が来たときの戸惑いが少し減らせるのではないかと感じました。長時間床にいることの困難さ、しかし毛布一枚あることでの暖かさ。クラッカーのおいしさ、カルボナーラのありがたさ。その時を冷静に過ごせる“力”を持ちたいものです。 ☆ 協力できることがあれば協力します。 ☆ 動いてシュミレーションする。 	

災害訓練避難所体験 アンケート集計結果(続き)

- ☆ 実際に阪神淡路大震災を経験したが、お話の中に災害が起こったとき何をすべきか、もっと話してほしいと思いました。ガイドブックに書いてあっても話してほしい。
- ☆ 気づかれしました。
- ☆ ありがとうございます。(謝謝)
- ☆ どうもありがとうございました。
- ☆ よい体験できてよかったです。ありがとうございました。大変勉強になりました。
- ☆ 掲示板による情報開示は必要ですが、項目の貼り付けが乱雑です。「生活」「交通」など分野別に分けて掲示することが必要。掲示板には説明する人がいれば大変よいと思う。
- ☆ 実際に体験できてよかったです。掲示板の大切さや情報の伝え方、受け取り方の大切さも分かりました。ありがとうございました。
- ☆ 災害時に役立つ貴重な体験ができたと思います。
- ☆ 多言語・文化の人が集まるので災害時の注意点が分かった。
- ☆ 今まで知らなかった事をいくつか教えていただいた。

多言語支援センター設置訓練 アンケート集計結果

- 1.この訓練はいかがでしたか。 ●大変良い(2) ●良い(5)
- 2.訓練の時間は良かったですか。 ●よい(6) ●悪い(1)
- 3.多言語支援センターの役割が理解できましたか。 ●はい(7)
- 4.多言語支援センターの役割が理解できましたか。 ●はい(6) ●いいえ(1)
- 5.災害時における多言語支援(通訳・翻訳など)の重要性が理解できましたか。 ●はい(6) ●いいえ(1)
- 6.災害時の通訳・翻訳は難しかったですか。 ●はい(6) ●いいえ(1)
- 7.災害時に通訳・翻訳ボランティアとして活動したいと思いませんか。 ●はい(5) ●いいえ(2)
- 8.災害時の多言語支援のために必要な事や物は何だと思いませんか。
 - ☆ 日ごろからの訓練
 - ☆ ネットワーク
- 9.その他ご意見、ご感想など
 - ☆ 実際には電話やネットも使えない可能性もあり日ごろからそうしたことを想定しておくこと。
 - ☆ 言語や伝える聞き取る姿勢。
 - ☆ 避難所でできるだけ使用言語別にまとまってもらうように依頼する。
 - ☆ 言語別の所在を避難所の担当者に把握してもらい巡回者に伝えてもらう。
 - ☆ 今回のような実際の状況を想定した研修。
 - ☆ やさしい日本語の研修、演習など。

災害時に役立つ多言語のサイト

OFIX及び府関係リンク先

公益財団法人 大阪府国際交流財団 (OFIX) <http://www.ofix.or.jp/>

OFIX作成 防災ガイド

日本語	http://www.ofix.or.jp/news20130219_J.pdf
英語	http://www.ofix.or.jp/news20130219_E.pdf
中国語	http://www.ofix.or.jp/news20130219_C.pdf
韓国・朝鮮語	http://www.ofix.or.jp/news20130219_K.pdf
スペイン語	http://www.ofix.or.jp/news20130219_S.pdf
ポルトガル語	http://www.ofix.or.jp/news20130219_P.pdf
フィリピン語	http://www.ofix.or.jp/news20130219_F.pdf
タイ語	http://www.ofix.or.jp/news20130219_T.pdf
ベトナム語	http://www.ofix.or.jp/news20130219_V.pdf

大阪府 <http://www.pref.osaka.lg.jp/>
国際課 <http://www.pref.osaka.lg.jp/kanko/>

おおさが防災ネット <http://www.osaka-bousai.net/pref/index.html>

ネットワーク事業 多言語・災害時のリンクサイト

外国人住民災害支援情報

<http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/>
日本語

多言語災害情報文例集 (財)自治体国際化協会

<http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/mesbasic.html>
英語 中国語 韓国・朝鮮語 ポルトガル語 タイ語 スペイン語 タガログ語
インドネシア語 ベトナム語 日本語

大阪生活必携(緊急の対応と窓口) (公財)大阪府国際交流財団

<http://www.ofix.or.jp/life/hikkei/japanese/pdf/1.pdf>
英語 中国語 韓国・朝鮮語 スペイン語 ポルトガル語 フィリピン語 タイ語
インドネシア語 ベトナム語 日本語

外国人のための生活情報Q&A (公財)大阪国際交流センター

<http://www.osaka-livinginfo.jp/jp/>
英語 中国語 韓国・朝鮮語 スペイン語 ポルトガル語

多言語防災ハンドブック (公財)しまね国際センター

<http://www.sic-info.org/support/prepare-disaster/handbook/>
英語 中国語 韓国・朝鮮語 ポルトガル語 タガログ語 やさしい日本語

災害時多言語情報作成ツール (公財)しまね国際センター

<http://www.sic-info.org/support/prepare-disaster/multilingual-tool/>
英語 中国語 タガログ語 ポルトガル語 韓国朝鮮語 中国語(繁体字) スペイン語

仙台市災害多言語支援センター (公財)仙台国際交流センター

<http://www.sira.or.jp/saigai/index.html>
英語 中国語 ハンガール 日本語

参考文献

- 3.11のキヲクのキロク** 市民が撮った3.11大震災 記憶の記録
NPO法人20世紀アーカイブ仙台 発行 2012.3.1
- 3.11キヲクのキロク、そしてイマ。**
NPO法人20世紀アーカイブ仙台 発行 2013.3.1
- 東日本大震災外国人住民支援活動シンポジウム報告書**
～活動経験者が語る成果と今後の課題～
財団法人自治体国際化協会 発行 2012.3
- 東日本大震災全記録 ー被災地からの報告ー**
河北新報社 発行 2011.8.5
- 東日本大震災1年の記録 ともに、前へ仙台**
仙台市総務企画局広報課 発行 2012.3.23
- 東日本大震災活動報告書**
社会福祉法人仙台市社会福祉協議会 発行 2012.11.22
- TSUNAMI 3・11 PART3 ー東日本大震災「被災一周年」記録写真集ー**
第三書館 発行 2012.6.11
- 河北新報のいちばん長い日 震災下の地元紙**
河北新報社 著者 文藝春秋 発行 2011.10.30
- 河北新報 特別縮刷版 3・11東日本大震災 1カ月の記録**
河北新報社編 竹書房 発行 2011.6.27
- 「やさしい日本語」の構造ー社会的ニーズへの適用に向けてー**
佐藤和之 発行 2009.3.31
- 「やさしい日本語」が外国人の命を救う**
ー情報弱者への情報提供の在り方を考えるー
「やさしい日本語」研究会 発行 2007.6.30
- 地震のことをば知ろう!～「やさしい日本語」で学ぶ100のことば～**
弘前大学人文学部社会言語学研究室 発行 2013.3.11
- 増補版 災害が起こったときに外国人を助けるマニュアル**
弘前大学人文学部社会言語学研究室 2013.3
- 片平地区まちづくり計画「杜の都・仙台を象徴するまちづくり」**
片平地区まちづくり会 2013.3
- 片平地区 東日本大震災における避難状況等の調査報告書**
片平地区まちづくり会・特定非営利活動法人都市デザインワークス 2013.3

編集後記

多くの皆さんの協力を得て報告書ができあがりました。

講師や協力団体の皆様に、研修終了後改めてコメントをいただくというお願いまでしました。

研修や演習が終われば終わりではなく、何かの始まりにしたい気持ちの表れでした。

私たち「国際交流協会ネットワークおおさか」は小さな気づきを積み重ねるように

これまで活動をしてきました。そしてこれからそうありたいと思っています。

署名記事以外の文章は私たちに責任があります。不明瞭な点など多々あると思います。

もう少し整理できればとの思いもありますがご理解いただき、

活用してくださればありがたいです。(前川)



国際交流協会ネットワークおおさか

.....

(公財) 大阪府国際交流財団

大阪府中央区本町橋2-5 マイドームおおさか5階
TEL.06-6966-2400 FAX.06-6966-2401

(公財) 大阪国際交流センター

大阪府天王寺区上本町8-2-6
TEL.06-6773-8182 FAX.06-6773-8421

(特活) とんだばやし国際交流協会

大阪府富田林市甲田1-4-31
TEL.0721-24-2622 FAX.0721-24-2622

(公財) 吹田市国際交流協会

大阪府吹田市津雲台1-2-1 千里ニュータウンプラザ6階
TEL.06-6835-1192 FAX.06-6835-6420

(公財) 箕面市国際交流協会

大阪府箕面市小野原西5-2-36
TEL.072-727-6912 FAX.072-727-6920