

平成 21 (2009) 年度かながわ自治体の国際政策研究会 研修会 次第

平成 22 (2010) 年 2 月 15 日 (月) 14:00～17:00

市町村研修センター502 研修室

1 講演

「災害時における多文化共生について」

講師

高木和彦氏 (NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会副代表、滋賀県国際課副主幹)

2 事例紹介

「災害時外国人サポーター養成講座 (横須賀市と船橋市の相互協力)」

講師

松本義弘氏 (横須賀市国際交流課長)

新倉千草氏 (NPO 法人横須賀国際交流協会事務局次長)

津田拓哉氏 (船橋市国際交流室主事)

3 研究成果の発表

発表者

災害時外国人住民支援検討部会 船越英一氏 (大和市国際・男女共同参画課主幹兼係長)

4 質疑応答

資料 1 災害時における多文化共生について (レジュメ)

資料 2 災害時における多文化共生について (参考資料 1～4)

資料 3 災害時外国人支援事業 船橋－横須賀協働プログラム

資料 4 災害時外国人住民支援検討部会 報告書 (要約版)

資料 5 出席者名簿

資料 6 アンケート

「災害時における多文化共生について」

■ 支援活動の変化

参考資料1

- 阪神大震災（1995 年）：民間による支援
- 新潟中越地震（2004 年）：市役所＋国際交流センター＋全国ネット（緊急時の三角ネット）
- 新潟中越沖地震（2007 年）：柏崎災害多言語支援センター（公設民営）

■ 被災時には日本人と外国人の壁が増幅する → 不安が増す → 安心を届ける

■ 災害時の外国人支援とは？

- 多言語による情報提供
 - ・ FMコミュニティラジオ
 - ・ 情報ペーパー
- 避難所の巡回
 - ・ ニーズの把握と情報提供
 - ・ 定期巡回

■ 外国人被災者に対して留意すべき 2 つのポイント

参考資料2

- ストック情報が日本人とは異なる
 - ・ 「何が起きているのかわからない」ことへの対応
 - ex. 南米ではほとんど地震が発生しない。対処方法がわからない。避難所がわからない
 - 外国人や新住民は指定外避難所に集まる傾向がある
- フロー情報が届かない
 - ・ 「何をすればいいのか、してはいけないのかわからない」ことへの対応
 - ex. 平時には使用しない難しい日本語が錯綜する（電車・道路・電話が不通、罹災証明 etc）

■ 支援活動を難しくする原因

参考資料3

- 市町村ごとに外国人の構成（国籍、在留資格）、人口比がまちまち、時系列で内容が変わる
- 「どこまで対応してよいのかわからない」ことへの対応
- 明確なルールが見えない中で支援活動を行う難しさ
- 支援者のキーマンは被災者
- 支援者のほとんどは外部ボランティア
（ボランティアは入れ替わる。外部は被災地が見えない。被災地は外部に見えていると誤解）

■ 柏崎災害多言語支援センター

<http://www.kisnet.or.jp/~kokusai/tagengo/top.html>

参考資料4

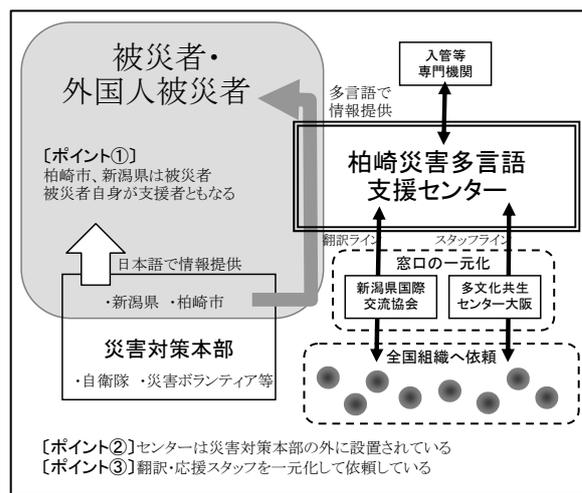
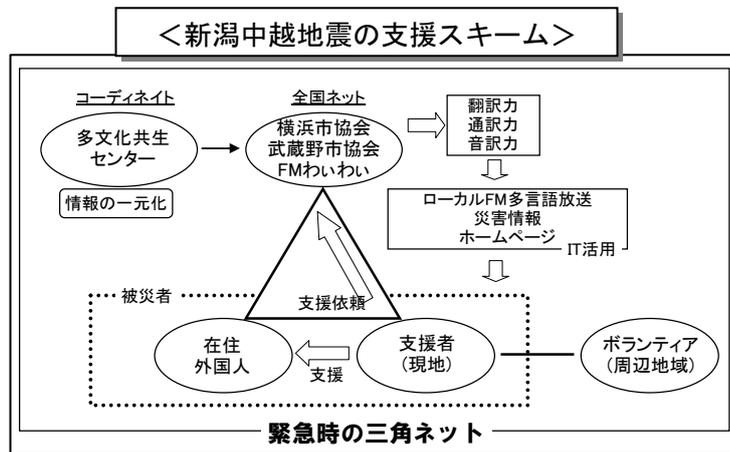
■ 相互連携（広域連携）体制の構築

2009 年度 かながわ自治体の国際施策研究会
「災害時における多文化共生について」

参考資料 1

支援活動の形態の変化

- ・ 阪神淡路大震災・・・外国人地震情報センター、電話、FAXでの対応
- ・ 新潟中越地震・・・緊急時の三角ネット方式、避難所巡回、FMラジオ、携帯電話
- ・ 新潟中越沖地震・・・災害多言語支援センター方式、新潟中越地震+IT機器（デジカメ等）



参考資料 2

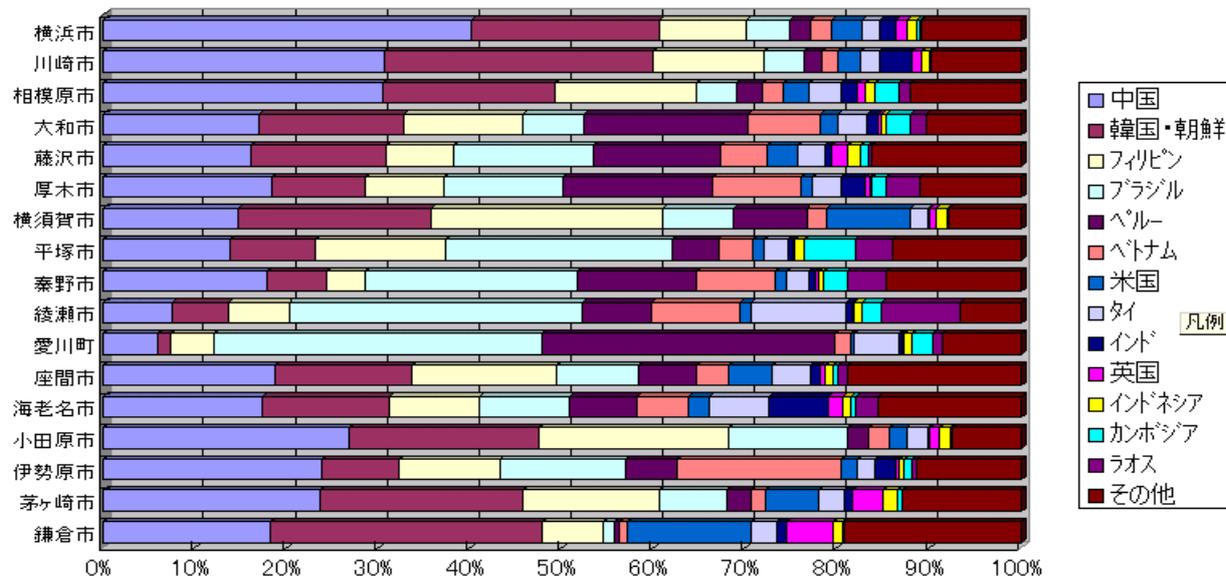
災害対策本部からの情報(例)

「燃やすごみ」は、火曜日、木曜日、土曜日に各町内のごみステーションにお出してください。
 なお、野焼きによる焼却処理は絶対にやめてください。

ガス・水道・下水道・農業集落排水料金等の納期限延長・減免について
 ガス料金
 ①ガス供給再開の臨時工事費免除（9月30日まで）
 ②早取期間及び支払期限延長（1か月間）
 ③不使用月の基本料金を免除（6か月間）

参考資料3

神奈川県外国人登録者数 (H21. 3. 31 現在)

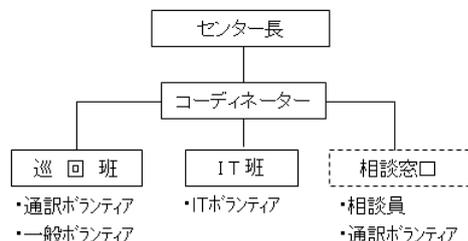


参考資料4

設置場所：柏崎市市民プラザ内2F

設置期間：2007年7月17日～7月31日

■災害多言語支援センター業務体制



■センター業務の一日の流れ

○活動中期(初期～1週間程度)

主たる活動目的: 外国人被災者のニーズ把握 & 情報発信

- 7:00 起床
- 8:00～9:00 全体ミーティング
- 10:00～16:00 発信情報の整理・作成
- (昼食は適宜)
- 16:00～17:00 巡回打ち合わせ(班編制、巡回場所設定)
- 18:00～20:00 避難所巡回(被災者のニーズ把握 & 情報発信)
- 21:00～22:00 全体ミーティング
- 22:00～22:30 巡回結果取りまとめ
- 23:00 就寝

柏崎災害多言語支援センター運営スタッフ等一覧

| 日付 | 日数 | NPO | 国際化協会 | 市町村 | 都道府県 | JICA | その他 | 新潟県 | 柏崎市 | 計 |
|-------|--------|------|-------|-----|------|------|-----|-----|-----|------|
| 7月16日 | 月 0日目 | 被災当日 | | | | | | | | |
| 7月17日 | 火 1日目 | 1名 | 3名 | 0名 | 0名 | 1名 | 0名 | 4名 | 1名 | 10名 |
| 7月18日 | 水 2日目 | 2名 | 1名 | 0名 | 0名 | 1名 | 0名 | 0名 | 1名 | 5名 |
| 7月19日 | 木 3日目 | 1名 | 1名 | 1名 | 0名 | 3名 | 3名 | 1名 | 1名 | 11名 |
| 7月20日 | 金 4日目 | 1名 | 4名 | 1名 | 0名 | 3名 | 0名 | 4名 | 1名 | 14名 |
| 7月21日 | 土 5日目 | 3名 | 2名 | 0名 | 3名 | 3名 | 3名 | 2名 | 1名 | 17名 |
| 7月22日 | 日 6日目 | 3名 | 5名 | 1名 | 5名 | 5名 | 5名 | 7名 | 1名 | 32名 |
| 7月23日 | 月 7日目 | 4名 | 4名 | 0名 | 4名 | 4名 | 2名 | 2名 | 1名 | 21名 |
| 7月24日 | 火 8日目 | 2名 | 5名 | 0名 | 0名 | 3名 | 0名 | 1名 | 1名 | 12名 |
| 7月25日 | 水 9日目 | 2名 | 5名 | 2名 | 1名 | 0名 | 0名 | 1名 | 1名 | 12名 |
| 7月26日 | 木 10日目 | 0名 | 5名 | 2名 | 1名 | 0名 | 0名 | 1名 | 1名 | 10名 |
| 7月27日 | 金 11日目 | 0名 | 4名 | 2名 | 1名 | 0名 | 0名 | 1名 | 1名 | 9名 |
| 7月28日 | 土 12日目 | 0名 | 4名 | 0名 | 1名 | 0名 | 0名 | 2名 | 1名 | 8名 |
| 7月29日 | 日 13日目 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7月30日 | 月 14日目 | 0名 | 1名 | 1名 | 1名 | 0名 | 0名 | 1名 | 1名 | 5名 |
| 7月31日 | 火 15日目 | 0名 | 1名 | 1名 | 1名 | 0名 | 0名 | 1名 | 1名 | 5名 |
| 計 | | 19名 | 45名 | 11名 | 18名 | 23名 | 13名 | 28名 | 14名 | 171名 |

※新潟県には新潟県国際化協会が含まれる

平成22年（2010年）2月15日 14:00～17:00
市町村研修センター502 研修室
かながわ自治体の国際政策研究会研修会

事例紹介 横須賀市と船橋市の相互協力

災害時外国人支援事業 船橋－横須賀協働プログラム

1 平成21年度の取り組み

（1）災害時相互応援協定

- ① 「災害時外国人サポーター養成講座」開催
- ② 『災害時外国人支援ハンドブック』作成

（2）4者協働で事業開催

- ① 共通認識・意識統一
- ② 「顔の見える関係」の構築
- ③ モチベーションの維持

（3）協働開催だからできる！

- ① 立ちはだかる「厚い壁」最大の敵は内にあり（日本語教室）
→ 外部の人に代弁してもらうことの大切さ
- ② 相互の違いを認識
→ ボランティアの意識啓発

2 災害時外国人サポーター養成講座概要

- ① 「同じ基礎」があっても訓練時にはパニック、ムットすることも！
→ だからこそ「顔の見える関係」が必要
- ② 相手の都市の一押し★ポイント
→ 日本語教室の先生の積極的参画
社会福祉協議会との共催

3 災害時外国人支援ハンドブック

(1) 必要情報の取捨選択

- ① 災害時外国人支援に必要な情報
- ② 相互支援する上で必要な情報

(2) 特徴

- ① 更新可能なハンドブック
- ② 相互支援を考えたハンドブック
- ③ 追加・メモのできるハンドブック

(3) 外国人支援情報の保管方法

- ① どこからでも情報が取れる
→ 災害が起きたら地元は被災地
- ② 情報の保管
→ 情報劣化への対応（更新）

平成 21 年度地域国際化協会等先導的施策支援事業

災害時外国人支援事業 船橋 - 横須賀協働プログラム

1 開催事業

- (1) 災害時外国人サポーター養成講座開催
- (2) 災害時外国人支援ハンドブック作成

2 事業趣旨

- (1) ひとたび災害が発生すると、言葉の通じないことで、災害弱者となりうる可能性がある外国籍市民のための通訳や外国人サポーターとして活動するボランティアを養成する研修会を開催。講師には阪神大震災や新潟県中越沖地震で支援活動を行った方々を迎え開催する。
- (2) 防災協定を結んでいる船橋市（船橋市国際交流協会）・横須賀市（横須賀国際交流協会）において合同研修を開催し、災害時の相互支援のあり方について理解を深める。
- (3) 災害時外国人支援ハンドブック作成
災害時外国人サポーター育成講座及び避難所訓練をとおして、相互支援可能なボランティア活動が可能になるよう、災害時支援に必要な情報等をまとめた支援者向けハンドブックを作成する。



宝くじは、広く社会に役立てられています。

3 災害時外国人サポーター養成講座開催スケジュール

| 日時 | 会場 | 横須賀 | 船 橋 |
|--------------------------------------|--------------------|---|-----|
| 7月25日(土) 14:00-16:30 | 羽田空港会議室 | 「災害時のボランティアに求められる役割と広域連携の必要性」 講師：田村太郎氏 (NPO 多文化共生マネージャー全国協議会代表理事) | |
| 8月8日(土) 14:00-16:30 | 市役所 11階 大会議室 | 「新潟県中越沖地震の経験から」グループワーク：調査事項のシェア 講師：須田麗子氏 | |
| 8月9日(日) 14:00-16:30 | ヴェルクよこすか | | |
| 8月29日(土) 8月30日(日) 14:00-翌11:00 | 総合防災訓練会場 小室小学校 | 「避難所生活宿泊訓練と市総合防災訓練」 学校の体育館に避難所を開設し、実際に宿泊、支援方法を実体験する。 講師：高木和彦氏 (NPO 多文化共生マネージャー全国協議会副理事) | |
| 9月12日(土) 14:00-16:30 | 市役所 11階 大会議室 | 「訓練の振り返りと今後の支援活動」 防災訓練をふりかえり、日頃の活動や災害時の支援方法を検証する。講師：高木和彦氏 (NPO 多文化共生マネージャー全国協議会副理事) | |
| 9月13日(日) 10:30-14:00 | あんしんかん ヴェルクよこすか | ・外国籍市民を中心とし、市民防災センター あんしんかんで地震体験・非常食の昼食 ・災害に備えて…グループワーク 講師：消防・救急課 榎木上席主査 | |
| 9月26日(土) 14:00-16:30 | 横須賀市 産業交流プラザ | 「相互支援に向けて」 ・ハンドブック作成に向けたガイダンス ・船橋市／横須賀市ボランティアとのワークショップ 講師：田村太郎氏 (NPO 多文化共生マネージャー全国協議会代表理事) | |
| 平成22年 1月16日(土) 1月17日(日) | ヴェルクよこすか 田戸小学校 | 「災害時の外国人支援」「やさしい日本語」「避難所宿泊体験」 横須賀市社会福祉協議会災害ボランティアネットワークが例年開催している避難所宿泊体験を共同開催し、災害時における外国人支援、「やさしい日本語」について学ぶ。 講師：大野慎一氏 (NPO 多文化共生マネージャー全国協議会理事)、松本義弘 (国際交流課長) | |

かながわ自治体の国際政策研究会 災害時外国人住民支援検討部会 報告書について

1 趣旨

かながわ自治体の国際政策研究会では、平成 20（2008）年 11 月に災害時外国人住民支援検討部会を設置し、2 年間にわたり災害時外国人住民支援について調査・研究を行ってきました。部会では、災害時に有効な仕組みであるとされる「災害多言語支援センター」の設置を見据えた平時からの取組、関係機関との連携を中心に協議を進め、京都市で実施された「災害多言語支援センター」の設置訓練の視察等先進事例の調査も実施しました。報告書は、部会での調査研究結果をまとめ、県内自治体における災害時の外国人住民支援策に資することを目的としています。

2 特徴

- ・災害時外国人住民支援についての基礎的内容となっているため、初めて災害時外国人住民支援に携わるような方の入門書として活用できます。
- ・災害時外国人住民支援にかかり、行政に求められる平時からの取組、災害時の取組、関係機関との連携について、具体的な内容・役割分担まで押さえていますので、手元に置いて普段の実務に役立つ実用書として活用できます。
- ・他にも、全国各地の取組事例や、各自治体が外国人登録者数や関係機関の情報等を書き込みながら「災害多言語支援センター」の設置運営体制を演習できるドリル、「災害多言語支援センター」の設置訓練の様子（動画・付録）も収めます。

3 発行時期

平成 22（2010）年 3 月

かながわ自治体の国際政策研究会
災害時外国人支援検討部会
報告書

(要約版)

目次

| | | |
|-----|---------------------------------|----|
| I | 災害時外国人住民支援検討部会について | 3 |
| 1 | 設置までの経緯・趣旨 | 3 |
| 2 | 参加自治体 | 3 |
| 3 | 開催状況 | 3 |
| 4 | 協議内容・経過 | 3 |
| 5 | 協議結果 | 3 |
| II | 平時の取組 | 4 |
| 1 | 平時の取組の主体と相手方について | 4 |
| (1) | 主体 | 4 |
| (2) | 相手方 | 4 |
| (3) | 平時のネットワーク図（例） | 5 |
| 2 | 取組内容・役割分担について | 6 |
| (1) | 取組内容について | 6 |
| (2) | 役割分担について | 7 |
| (3) | 庁内連携について | 8 |
| III | 災害時の取組み | 8 |
| 1 | 災害多言語支援センターとは | 8 |
| 2 | 災害多言語支援センターの設置・運営 | 8 |
| 3 | 災害発生時の外国人支援と災害多言語支援センター | 8 |
| 4 | 神奈川県〇〇地震災害多言語支援センター設置までのフロー図（例） | 9 |
| 5 | 災害多言語支援センター設置運営の演習 | 10 |
| 6 | 事例研究 | 10 |

I 災害時外国人住民支援検討部会について

1 設置までの経緯・趣旨

阪神淡路大震災・新潟中越地震では行政の外国人住民支援体制に課題が残り、現在でも課題が十分に解消されたとは言えない状況であるため、課題のうち、県及び市町村が重点的に取り組む必要があるものについて調査・研究を実施したものです。

2 参加自治体

横浜市、川崎市、横須賀市、平塚市、藤沢市、小田原市、茅ヶ崎市、秦野市、大和市、綾瀬市、神奈川県

※他に、NPO 法人横須賀国際交流協会がオブザーバー参加。

3 開催状況

- ・部会……9回
- ・先進事例の視察……船橋市、京都市、横須賀市

4 協議内容・経過

- ・行政の外国人住民支援体制は災害時に実践するにはまだ不十分であり、外国人住民も災害への認識が不十分である状況を踏まえ、こうした課題の解決には、関係所属・関係団体・外国人住民が平時から連携し取組を進めていくことが重要であると考えました。
- ・その後、協議を進める中で、災害時に有効な仕組みであるといわれる「災害多言語支援センター」の必要性にたどり着きました。
- ・そこで、部会では、「災害多言語支援センター」の設置・運営を見据えた平時のネットワーク作り・ネットワークを利用した取組を中心に協議を進めました。

5 協議結果

(1) 平時の取組

市町村国際施策担当課、危機管理・防災施策担当課、国際交流協会、自治会、民族団体、県国際課等でネットワークを構成し、平時から「外国人住民への防災意識の啓発、地域住民・防災担当部署への外国人住民に関する意識付け」をねらいとした取組や、「災害多言語支援センター」の設置訓練、自治体間の相互支援・広域連携に取り組むことが、災害時の外国人住民支援に備える上で有効であると考えました。

(2) 災害時の取組

(1)に記載の平時のネットワークを活用した取組を経て、災害時に「災害多言語支援センター」を設置し、外国人住民支援に取り組むことが有効であると考えました。

II 平時の取組

主体は各市町村国際施策担当課で、ネットワークの相手方によって、市町村内の相手方と取り組むものと市町村外の相手方と取り組むものに分けられます。

1 平時の取組の主体と相手方について

(1) 主体

各市町村国際施策担当課

(2) 相手方

ア 市町村内の相手方

(ア) 災害時外国人住民支援グループ

災害時の「災害多言語支援センター」の設置並びに運営主体を担うグループで、平時においても、関係団体との連携や災害時外国人支援にかかる普及啓発の中心的役割を果たします。

(イ) 危機管理・防災グループ

災害対策本部や災害救援ボランティアセンターの設置主体が含まれるグループで、行政や市民団体が混在します。

(ウ) 外国人住民支援活動グループ

日頃から、外国人支援にかかる活動を行い、外国人の集う場となっています。

(エ) 外国人住民グループ

外国人住民が所属・主体となって、様々な活動を行っています。

(オ) 外国人雇用企業・大学グループ

就労または留学している外国人の多くが、平日昼間を過ごす場となっています。

(カ) 県グループ

災害多言語支援センターの設置主体や運営主体に含まれます。

イ 市町村外の相手方

(ア) 県内近隣〇〇市グループ

災害時の災害多言語支援センターの運営支援に携わります。

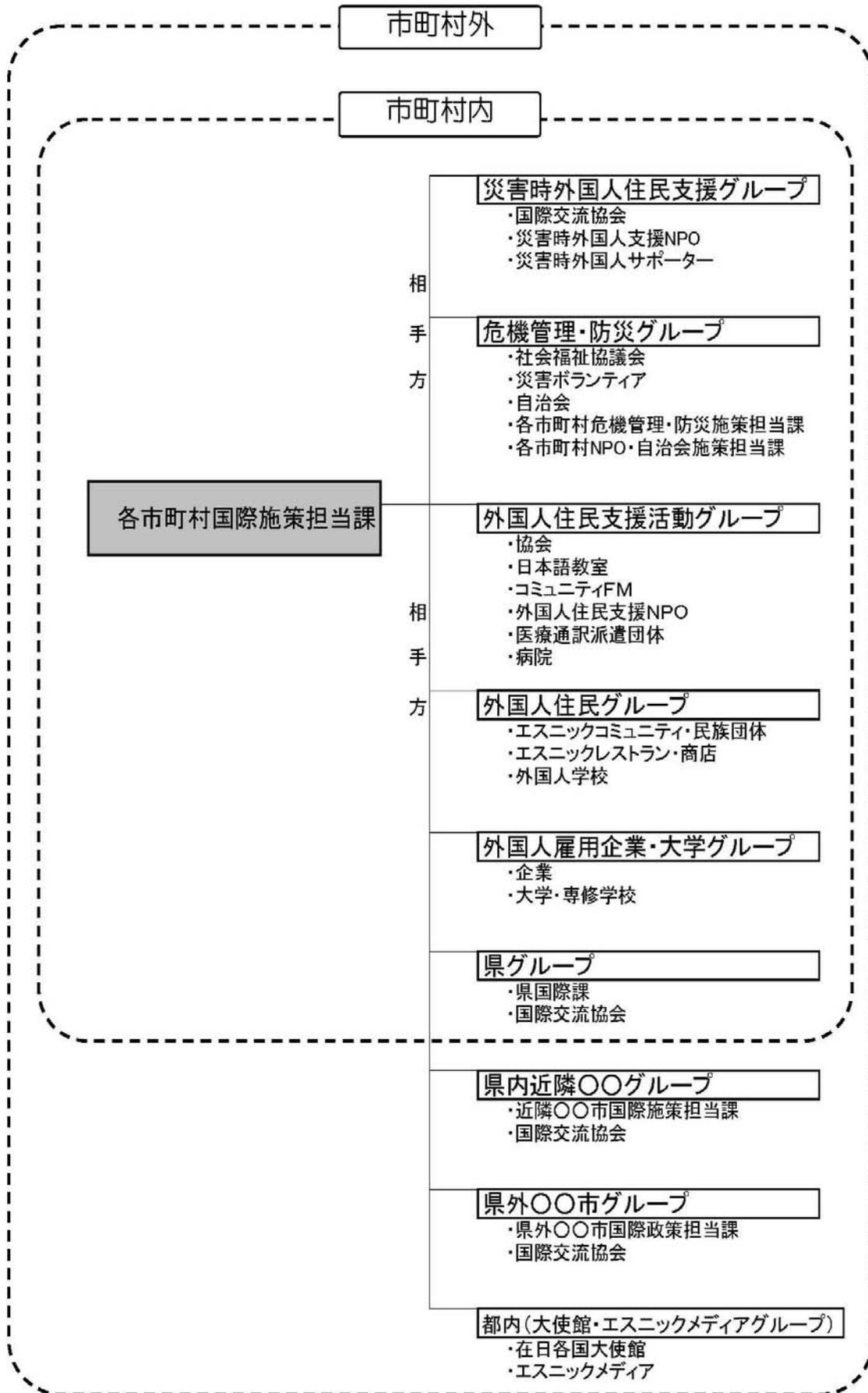
(イ) 都内（大使館・エスニックメディア）グループ

大使館は、日本で大規模災害など緊急事態が発生した際、在日外国人に対して情報の発信や安否確認を行い、エスニックメディア（在日外国人向けの新聞や雑誌）を発行する会社は、都内に集中しています。

(ウ) 県外〇〇市グループ

災害時に、被災した自治体単独で外国人被災者の支援を務めることは困難で、現実的ではありません。平時から連携し協力関係を築くことが望まれる相手方になります。

(3) 平時のネットワーク図



2 取組内容・役割分担について

(1) 取組内容について

ア 外国人住民への防災意識の啓発、地域住民・防災担当部署への外国人住民に関する意識付けをねらいとした取組

(ア) 研修会

災害発生時の外国人支援体制等をテーマとした研修会を開催します。

(イ) 防災訓練

地域で行われる防災訓練を外国人住民も参加できるような形で開催します。

(ウ) 生活ガイダンス

日本の生活マナーや日本で生活する上で必要な知識と一緒に、災害・防災についてガイダンスを行います。

(エ) 国際交流イベント

地域の国際交流イベントで、災害・防災について啓発するブースやプログラムを設けます。

(オ) その他

メディアの利用や日本語教室におけるアナウンスを通じて、日頃から災害・防災について情報発信を行います。

イ 災害多言語支援センター設置訓練にかかる取組

神奈川県には、近年、阪神淡路や新潟中越・中越沖規模の地震・災害の経験がないため、大規模災害が発生した際の混乱は避けられません。少しでも未然に混乱を防ぎ、危機的状況下でも災害多言語支援センターを設置し外国人住民を支援していくためにも、平時における実践的な設置訓練が不可欠です。

訓練では、実際に、センターを立ち上げ、行政情報の翻訳・提供、避難所巡回等を実施します。

ウ 情報交換会にかかる取組

外国人住民の居住状況によって、市町村によって外国人住民への防災意識の啓発等取組みにバラつきが見られることから、各市町村の担当者を中心に、各地域の取組みの状況や、推進に関するアイデア等についての意見交換し、情報共有する機会を定期的に設けます。

エ 相互支援や広域連携にかかる取組

災害時に、被災した自治体単独で外国人被災者の支援を務めることは困難で、現実的ではありません。それは、被災した市町村内の資源（支援活動に必要な人的・物的資源）も同時に消失してしまうためです。そのため、災害多言語支援センターの設置や、災害時外国人サポーター（通訳・翻訳ボランティア）の確保には、外部からの協力が不可欠となります。

平時から、近隣や県外の市町村と連携し、災害時にどのような支援体制を築くか、あらかじめ協議しておくことが望まれます。

(2) 役割分担について (例)

| 内容 主体 | 研修会 | 防災 訓練 | 生活 ガイド | 国際交流 イベント | その他 | センター設 置訓練 | 情報 交換会 | 相互支 援等 |
|---------------------------------|-----|----------|-----------|--------------|------|--------------|-----------|-----------|
| 各市町村国際 施策担当課 | ● | ● | ● | ● | 情報発信 | ● | ○ | ● |
| 災害時外国人 支援グループ | ● | ● | ● | ● | 情報発信 | ● | | ● |
| 危機管理・防 災グループ | ○ | ● | ○ | ○ | | ● | | |
| 外国人住民支 援活動グループ | ○ | ○ | ○ | ○ | 情報発信 | ○ | | |
| 外国人住民グ ループ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| 外国人雇用企 業・大学グ ループ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| 県グループ (又 は研究会) | ● | ● | | ● | | ● | ● | ○ |
| 県内近隣○○ 市グループ | | | | | | ● | ○ | ● |
| 都内 (大使 館・エスニックメ ディア) グループ | | | ○ | | | ○ | | |
| 県外○○市グ ループ | | | | | | ● | | ● |

●：主催・共催等 ○：企画・参加等協力

(3) 庁内連携について

災害時外国人住民支援については、国際施策担当課だけではなく、関係所属が連携して取り組む必要があります。災害時外国人住民支援はもともと事例が無いに等しかった分野でしたが、「災害多言語支援センター」の登場で、国際施策担当課は、具体的な事例を関係所属に示すことができるようになりました。事例を示しながら、関係所属と連携を図り、効果的な支援体制を構築することが望まれます。

<働きかけの方法>

- ・ 庁内連絡・連携会議の活用

会議の場の議題に挙げ、ボトムアップ的に働きかける。

- ・ 外国人支援マニュアルの作成

災害時要援護者については、支援マニュアルを各担当部局で作成する場合があります、マニュアルの中に関係所属の役割を位置付ける。

Ⅲ 災害時の取組

災害時に、外国人住民に一番危惧されることは、外国人であることにより、日本人同様の支援が受けられなかったり、過度に不安に陥ってしまうことです。そうした問題を解消するために、災害時に行政は「災害多言語支援センター」を設置し、対応することが求められます。

1 災害多言語支援センターとは

行政機関が発信する災害情報を、災害多言語支援センターが集約して翻訳作業を行い、避難所への掲示やチラシの配布、ラジオを通じたの提供等の方法で情報を届けます。また、災害時外国人サポーター（通訳・翻訳ボランティア）が避難所を巡回し、外国人に必要な情報が伝わっているかを把握するとともに、ニーズを踏まえ多言語化する必要がある情報（防災関連情報等）を選別し、災害多言語支援センターにおいて多言語化して避難所に掲示したりします。

2 災害多言語支援センターの設置・運営

設置は自治体が行い、民間団体が運営します（公設民営）。

3 災害発生時の外国人支援と災害多言語支援センター

災害の発生から復興までは、概ね初動対応期、救援活動期、復興期に区別されます。「災害多言語支援センター」は、災害時に専門的に外国人住民支援を行う仕組みであり、活動は、初動対応期～救援活動期にかけた期間となります。

4 神奈川県〇〇市震災多言語支援センター設置までのフロー図（例）

| 神奈川県〇〇地震のフロー図 | | 主体・役割 | |
|---------------|---------|---|--|
| | | 被災地(市町村内) | 被災地外(市町村外) |
| 時期 | 項目 | 県国際課(県) (財)かながわ国際交流財団(財団) 県災害救援ボランティア支援センター(ボラセン) | 市町村国際施策担当課(市) 市町村国際交流協会(協会) 市町村災害救援ボランティアセンター(ボラセン) |
| 1日目～2日目 | 被害状況の把握 | 市町村災害対策本部： 人的被害(外国人被災者を含む) 等の把握及び報告(県へ) 県災害対策本部： 市町村被害の把握 | 支援準備 ・状況に応じて現地入り ・被災地と相互支援・広域連携 関係である場合も |
| 2日目～3日目 | 関係機関の協議 | 災害多言語支援センター設置の要否 | 支援準備 ・状況に応じて現地入り ・被災地と相互支援・広域連 携関係である場合も |
| | (支援方針) | 災害多言語支援センター設置 | |
| | (役割分担) | 支援体制と役割分担の決定 | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 多言語情報の提供(チラシの配布、FM放送) 避難所の巡回によるニーズの把握 | <ul style="list-style-type: none"> 災害時外国人支援NPO 災害多言語支援センターのコーディネート 自治体国際化協会 外国人サポーター等派遣依頼、受付 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ◎市、協会 活動拠点の提供(センター設置) 報道対応 ◎ボラセン 避難所巡回等協力 | <ul style="list-style-type: none"> ◎市・協会 多言語情報の提供、避難所巡回等 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ◎県 活動の総括、報道対応 ◎財団 外国人サポーター等派遣依頼、受付 ◎ボラセン 避難所巡回等協力 | |

◎災害多言語支援センター運営主体 ○災害多言語支援センター運営支援

5 災害多言語支援センター設置運営の演習

災害多言語支援センター設置運営マニュアルは、県内自治体の外国人登録者数や関係機関の情報等を書き込みながら、それぞれの地域での「災害多言語支援センター」の設置運営体制をシミュレーションするドリルです。各演習につき、ワークシートと解説があります。

マニュアルのねらいは演習をとおして課題を認識できるところにあるので、体制を整えていく上で演習結果を活用してみてください（報告書では、マニュアルを内容に盛り込みます）。

6 事例研究

災害多言語支援センター設置運営マニュアルを使って、県内の外国人登録者数の規模別に、川崎市、大和市、小田原市で演習を実施しました。各地域には、地勢や集住地域等の地域特性があり、「災害多言語支援センター」の立ち上げを検討する際の検討要素になります。3市の演習結果を参考に、ご自分の地域についても検証してみてください（報告書では、3市の演習結果を内容に盛り込みます）。

1 講演

「災害時における多文化共生について」

講師

高木和彦氏（NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会副代表、滋賀県国際課副主幹）

資料 資料 1 災害時における多文化共生について（レジュメ）

資料 2 災害時における多文化共生について（参考資料 1～4）

皆さんこんにちは。少し長い団体名なのですが、NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会というところの副代表させていただいております、高木と申します。

本職の方は、先ほどもご紹介いただきましたように、滋賀県庁の職員です。

本日は、月曜日ということで、有休を取らせていただきまして、NPO の職員という立場でこちらの方へ来させていただいております。

これから、災害時の外国人支援、特に、私、新潟中越沖地震の際に、現地に入りまして、災害時の外国人支援というものを経験させていただきましたので、その辺りを中心にしながら、どんなことに外国人の方々は困るんだろうな、といったことや、日頃の取組についてお話させていただければと思います。

それではまず自己紹介を簡単にさせていただきたいと思います。私は、平成 4 年に滋賀県庁に入庁しましたので、20 年近く働いていることになるわけですが、平成 13 年から平成 15 年まで、滋賀県の姉妹都市がアメリカ、中国、ブラジルにありまして、そのうちのブラジルの方に 1 年半ほど駐在をさせていただきました。

滋賀県は、実は非常に外国人が多く、だいたい県の人口の 2.3 パーセントぐらい、45 人に 1 人が外国人になります。また、ブラジル人が約半分を占めています。私は、ブラジル帰りということで、その後も国際課の方に配属となっております。今年で 9 年目という長い期間になるのですが、友好交流から多文化共生という流れの中で、最近は、在住外国人支援にかかる業務が中心となっております。

皆さんのところはいかがでしょう。いわゆる国際関係課というと、友好交流か多文化共生という大きく 2 つに分けられると思うのですが。各地を、私こういう形で仕事、講演も含めて、回らせていただいておりますと、友好交流から入って、なかなか多文化共生、在住外国人支援には移っていけないというところがまだ多いのかな、というように感じています。

また、多文化共生は、友好交流を光の部分とすると、陰の部分になるのかなと感じるんですね。地域住民と地域に住む外国人のトラブルといったことは多文化共生につきものですし、なかなか取組を進めづらい部分もありまして。ですから、どのようにモチベーションを維持していったらいいのか、なんてことを考えることもありまして、ただ、やはり横の連携、災害時も含めてですが、同じ県内、あるいは、県を越えて、いかに関係する組織・団体とネットワークつくっておくかということが肝であるように感じています。

横のネットワーク作り

本日の参加者は 30 名程度になりますが、この中で、面識のある方はいらっしゃいますか。みなさんいかがでしょうか。

やはり、案外横の連携と申しますか、横のネットワークというのは少ないですね。

折角の機会ですので、一人でもお知り合いを作って帰っていただきたいと思います。オープニング、災害の話に入る前に、皆さんで横のネットワークづくりにチャレンジしてもらいたいと思います。

お手元の紙に、名前、所属、災害に対する取組、それは既にやっていることがあれば、それを書いてください。もし、思いつかなくとも、お知り合いになってもらうことが目的ですので、私こんなおいしいお店を知っています、今度行きませんかみたいな、そんなのでも結構です。書けましたら、次に、どなたかとお互いに情報交換をしていただきたいと思います。

ありがとうございました。今、5分間ほど時間を設けましたが、たくさんの方と新たにお知り合いになれましたでしょうか。何人ぐらいの方たちとお話しできましたか。

だいたい2、3人ぐらいですかね。本日は、休憩時間等もごございますので、その中でもお互いのネットワークを広げていただければと思います。

それでは、災害時の外国人支援に話を移らせていただきたいと思います。

阪神淡路大震災（95年）での外国人の状況

まず、1995年の阪神淡路大震災をはじめとした3つの大きな地震を紹介したいと思います。

阪神淡路大震災は、もう17年ほど前になりますか。このとき神戸には約8万人の外国人が居住してまして、その内2万人が、日本語を話せない又は普段生活の中で使っていないというような方でした。

この地震では、多くの方が亡くなられました。6,500人ほど亡くなられております。その内、外国人は、174人の方が亡くなられたというように聞いております。

さて、このときに外国人支援関係として行われたのが、「外国人地震情報センター」の設置でした。

外国人地震情報センターは、すべてボランティア、民間の方が設置から運営までを行いました。1月19日、震災が17日でしたから、その2日後に、7言語でスタートしています。

1週間で、約200名のボランティアさんが関わられて、約半年にわたって、地震に関係した情報や相談を受付されてきたというように聞いています。

阪神淡路大震災は、外国人支援が始まった最初の地震だと言われています。

新潟中越地震（04年）と外国人

次に、新潟中越地震。2004年に発生しましたので、これはもう6年前になりますね。

このときは新潟県の長岡市というところが震災の中心地として、2,500人の外国人のうち、最大で約400人の外国人が避難をされていたというように聞いています。

このときの支援の中心になられたのが長岡市国際課と長岡市国際交流センターです。

阪神淡路大震災が全て民間支援だったのと異なり、新潟中越地震では、市役所と国際交流センターが中心となって支援活動を行いました。

新潟中越沖地震（07年）と外国人

それから3年ほど経ちまして、新潟中越沖地震。これが2007年の7月でしたね。

新潟県の柏崎市というところが被災地になったわけですが、当時、柏崎市内で860人の外国人が居住していました。

その中で、106人か107人の外国人が避難所に非難しました。

このときの支援ですが、「災害多言語支援センター」を設置したことになります。

新潟中越沖地震から、市役所とボランティア、それから被災地の中と外とで支援が始まったというように言われております。

支援活動の変化

○新潟中越地震の場合

当時、長岡市でも独自に、災害時に備えたボランティア養成が行われていました。

しかし、いざ大きな地震が起こってみますと、長岡市のボランティアさんは、どなたも支援に駆けつけることができなかつたそうです。

それはどうしてだったのでしょうか。

それは、考えてみると当たり前の話になりますが、現地にいる人は、みなさん被災者になってしまわれるわけなんですね。そのため、一生懸命、地震が起きたとき用に勉強されてきた長岡市のボランティアさんも、自分が被災していますので、支援どころではないといった状況でした。

そうなりますと、災害時の外国人支援は、地域外の人たちの協力が無くしてはありえないという事になりまして、この時も、周辺地域からボランティアさんが入って、支援が行われました。

支援の形態には、地震に関する様々な情報の翻訳も含まれましたが、被災地だけで翻訳の全てを行うのには限界がありましたので、横浜市国際交流協会や武蔵野市国際交流協会にも協力してもらい、翻訳を実施しました。

このように緊急時に三角ネットワーク（行政＋民間＋外部からの支援）を作って外国人を支援するという形態が出てきたのが、この新潟中越地震でした。

○新潟中越沖地震の場合

その後、3年経って新潟中越沖地震の際は、支援の形がさらに深化します。

みなさんもよくご存知のとおり、大きな地震が発生した際には、水害でもそうなんですけど、災害対策本部が設置されます。

被害やライフラインの状況といった地震に関する情報の発信を行ったりするところですが、発信される情報というのはほとんどが日本語になりますので、新潟中越沖地震の際は、その情報を災害多言語支援センターで、多言語化して、外国人避難者に伝えるようなことをしました。

さらに、外部から駆けつけるボランティアの受け入れを、災害ボランティアセンターではなく、災害多言語支援センターで行うようにしました。

災害多言語支援センターの登場で、外部ボランティアのコーディネート、災害対策本部からの情報を集中的に管理して被災者の元へ届ける、といった仕組みが出来上がりました。

災害時に外国人が直面する壁

それでは、なぜ、外国人のためにわざわざ災害多言語支援センターを設置して支援する必要があ

るのでしょうか。それには、災害時に外国人が直面する壁、問題が関係してきます。

災害時に外国人が直面する問題、これは災害時だけでもないんですが、大きく3つあると言われます。

まず一つ目が「言葉の壁」。言語が違いますので、なかなか伝えたいことが伝わらないということがあります。さらに災害時は、特有の言葉、普段日本語を流暢にしゃべられる方でも難しいと感じてしまうような災害時特有の言葉が登場します。

たとえば、本郷台駅にはJRが通っていますが、JRが「不通」になりました、という状況を、みなさんでしたら、「不通=通らない」ということで理解されますよね。

けれども、これは、普段はめったに使われない言葉なんですね。一般の生活の中で「ふつう」と言ったら「普通」を指すんですね。電車が「ふつう」ってことは、普通に走ってるぞ、というような話にもなってきました、外国人にとっては、災害時特有の言葉がやはり言葉の壁となって表れてくるということがあります。

二つ目が、「制度の壁」。何故、制度の壁かと申しますと、外国人が日本の中で生活していくには在留資格が必要ですよね。在留資格には、種類がありまして、一つ挙げてみますと「日本人の配偶者等」という在留資格があります。いわゆる外国人妻、外国人夫、夫という言葉があるかどうか分からないですが外国人妻という言葉はあるかと思うんですが、その在留資格は、日本人の配偶者であるということで日本国内に住むことができるんですね。それが、災害時とどう関係してくるかといいますと、災害時にはパートナーが亡くなってしまわれることもありますから、そうなりますと、その在留資格の方は、日本人の配偶者ということでは無くなってしまいうんですね。日本人であれば配偶者が亡くなって、それで日本にいられないなんてことはないわけですが、外国人ですと出て行かざるを得ないような状況にもなりうる訳でして、そうした意味で、制度の壁ということになります。他にも、入管が災害で機能しなくなってしまう、相談や手続きを行えないことで、外国人が余計に不安に陥ってしまうことはあるでしょう。

そして、三つ目が、「こころの壁」。これについては、新潟中越沖地震の事例を交えて、触れたいと思います。

避難所で起きたこと

外国人は日本人に比べ、地震に関する知識や経験が違いますので、特に、中南米等地震のない国、チリの方はあるんですが、そうした国から来た外国人には、地震そのものがわからないといった人が少なくありません。

中国も地震の少ない国のひとつです。四川大地震はありましたが、沿岸部の方はあまり地震が起りませんので、中国から来た方は、地震に直面しますと、非常に不安にかられ、どうしてよいかわからなくなってしまう。

新潟中越沖地震の事例ですと、中国の方が不安であるために、避難所の中で中国の方同士でおしゃべりしてしまう、大きな声で夜中まで喋ってしまうといったことが起きたそうです。

避難所の中というのは、お年寄りから赤ちゃんまで様々な人がいますから、日本人からしてみたら、何だ外国人うるさいと、いうことになりまして、その中の一人が、「皆さんの迷惑になるから、もう少し静かにしてくださいね」という形で、中国の方に注意されたそうです。

そうしましたら、それがうまく伝わりませんで、「何だ、日本人に出ていけと言われた」という

ことで、中国大使館に苦情が行き、それがどうなるかといいますと、中国大使館から日本国に連絡が入るようになるんですね。

そうしますと、国も動かなければなりませんので、「何か中国の大使館からクレームがきた。調査せよ」ということになりまして、さらにマスコミが、「日本人による人種差別」といったように報道を始めてしまいますと、話がどうしようもなく拗れていってしまうんですね。

一避難所での出来事が、終いには国際問題までに発展してしまったという、冗談のような本当の話なのですが。

ちなみに、災害時は、マスコミによる2次災害、マスコミ災害がものすごいんですよ。

つまり、何をお伝えしたいかと言いますと、地震に馴染みの無い外国人は、地震に直面したときに不安に陥りますが、日本人は、外国人がそうした状況であるのに気が付きませんから、「ちょっとうるさいよ」となり、避難所の中で日本人VS外国人という変な構図が出来てしまう。

相互理解が不十分なことから生じてしまうそうした状況を、いかに防いでいくかが、支援を行っていくうえでも大切になってきます。

災害時の外国人支援って？

では、災害時の外国人支援、新潟中越沖地震のは極端な例でしたが、国際問題にならないために、災害時の外国人支援としてどんなことを行えばよいか、ということをお話しさせてもらいたいと思います。

大きく2つあります。

一つ目は、多言語による情報提供。やはり先ほど言いましたように、災害対策本部から出てくる情報というのは日本語である上に難しい言葉を用いたりしますので、それを多言語して、外国人に提供していくというものです。提供の仕方は、コミュニティーラジオで発信するとか、情報誌やチラシつくる等考えられますが、できるだけ様々な方法で情報提供していくとよいと思います。

二つ目は、ボランティアによる避難所の巡回。これは、やはり情報が外国人までなかなか届かないという状況がありますので、まず、外国人がどの避難所のどこにいるのかいうことを、巡回を通じて把握します。そして、不安になっている外国人の元へ伺い、直接かつ確実に情報を届け、会話を通して、不安や要望を聞いてくるというものです。情報を届け不安を和らげるといった点で、非常に効果的な方法であります。しかし、横浜市さんのような大きな都市ですと、なかなかきめ細か巡回は難しいのかなと感じます。新潟中越沖地震のときは860人の外国人登録者のうち、避難者が100人ちょっとくらいでしたので。

留意すべき2つのポイント

さて、災害時に外国人を支援する上で、災害にかかる情報には2種類あることを知っておく必要があります。1つはストック情報で、もう一つはフロー情報と言われます。

ストック情報

ここに阪神淡路大地震の時の写真があります。よくみなさんもお存知の、家が倒壊して給水車が出て自衛隊が支援活動を行っている場面ですね。

私達は、大地震がどういうものかわかっていますので、この光景を、いわば当然と捉えることが

できます。

しかし、地震になじみの無い外国人にとってはどうでしょうか。そこは、それまで自分が経験してきたことや光景になぞらえて捉えるようにならないでしょうか。それは、もしかすると、紛争やクーデターの光景かもしれません。そうした光景で捉えてしまう人の中には、外に出て攻撃されると危険だからと家に閉じこもり、余震で家の下敷きになるようなことも、出てくるかもわかりません。

さらに、避難所と言いますと私たちは学校を思い浮かべますが、「ストック情報」がないとそうはなりません。

外国人にとっては、ビニールハウス、ホテル、図書館、車、これらすべてが避難所になります。そもそも、どこに行ったらいいということがわからないんですよ。

地震に関して、事前に蓄えられた情報、ストック情報がないということは、そういうことなのです。

フロー情報

災害対策本部から出てくる情報は、だいたい次のような感じです。

「燃やすゴミは火曜日、木曜日、土曜日に、各町内のゴミステーションにお出してください。なお、野焼きによる焼却処分は絶対にやめてください。」

避難所には、インフォメーションコーナーのようなところがあって、災害対策本部からの情報が張り出されたりします。

しかし、外国人にとっては、それが自分達にきちんと伝わるようにはなっていないんですよ。

ですから、知らないことでトラブルになってしまうケースもあります。

外国人支援に当たっては、そもそも地震とはなにか、地震が発生した時には自分はどうすればいいのか、といった「ストック情報」と、地震が発生したときに次から次へと出てくる「フロー情報」がきちんと伝わること、この2点に是非ご留意していただければと思います。

支援活動を難しくする原因

先ほどお伝えしましたように、新潟中越沖地震のときは、外部からの支援ということで、各地から支援に駆けつけてくれるボランティアさんに恵まれましたが、実は、そのボランティアさんたちのコーディネート、マッチングが案外難しかったです。

それは、地域によって居住する外国人の国籍にばらつきがあることに関係します。

たとえば神奈川県でしたら、横浜市さんですと、一番多いのが中国籍、次いで韓国・朝鮮籍という順ですが、愛川町さんになるとブラジル国籍の方が圧倒的に多くて、次いでペルー国籍という順です。

そうなりますと、愛川町では、いわゆる出していかなければいけない情報の翻訳は、ポルトガル語やスペイン語ということになってきますが、一方、鎌倉市さんのような外国人の居住状況ですと、ポルトガル語、スペイン語で一生懸命つくったところで、実はあんま役に立たない、立たないかもしれないということが考えられます。

支援に駆けつけてくれたボランティアさんの言語のマッチングが難しいというのは、被災地の特性によって求められる言語が異なる、といったことがあるためですね。また、そもそもの外国人の

数にも地域差がありますよね。

また、先ほど避難所の話をしてきましたが、小学校とかコミュニティーセンター、公民館というのはだいたい指定避難所、市が予め指定した避難場所ということになります。

しかし、実際に災害が起こると、指定外、元々想定していなかったところにも、避難所というのは出来るんです。

その数が、新潟中越地震のときで全体の41.6パーセント、阪神淡路大震災のときで全体の40パーセント。全避難所の半分とまではいきませんが、半分近くが指定外避難所でした。

それほどまでに何故、指定外避難所が出来るのでしょうか。

みなさん、いざ災害となった時に、指定避難所に真っ先に行ける人ってどんな方かわかりますか。

そう、元気な人なんですよ。あんたら後でもいいやろうっていうような人たちが先に行くんです。

そして、お年寄りとか、外国人とか、出遅れる人たちが、ここに入れない。その結果、指定外のところ集まるようになるんですね。

また、外国人は、公の建物で、電気が点いているところや、以前に行ったことがある建物に集まる傾向があります。新潟中越地震の時もそうでしたね。

外国人は指定避難所以外のところに、実は避難していることが多い、ということで、きちんとした情報届けようと思うと、そうしたところも回らないといけない。避難所巡回が、指定避難所だけでは済まないということなんですよ。

それからもう一つ、被災した外国人の相談を受け付ける中で、相談内容が変化してくるというのがあります。

最初は安否確認だったのが、ちょっと落ち着いてくると住まい相談。これがもう少し落ち着いてくると、私の働いていた工場がつぶれちゃった、会社がつぶれちゃって来なくていいって言われたんだけど、といった労働相談。順番にニーズが変化していくことがわかると思います。

対応していけばいくほど、支援活動が複雑化する事になります。

柏崎災害多言語支援センター

柏崎災害多言語支援センターの話をしてしたいと思います。

この写真は、柏崎市の市民センターの2階、国際交流協会が入っているのと同じフロアに災害多言語支援センターを設置した様子を写しています。

ここに、全国からボランティアが集まって、災害対策本部の情報やら、新聞からピックアップした情報やらを翻訳して、避難所の方に持っていくというようなことを行いました。

センターの体制は大きく巡回班、IT班、相談窓口の3つに分かれます。

IT班は、ホワイトボードに手書きでぐじゃぐじゃぐじゃぐじゃと情報を書き連ねているのを、そのままですと非常にわかりにくくなってしまいますので、それら情報を電子データにしてきちんと残すようなことを行いました。

相談窓口は、県の外国人相談窓口の相談員さんに協力してもらいました。

センターのスタッフは主に巡回班に入りました。巡回は、外国人被災者のニーズ把握と情報提供といった役目で、夜間18時～20時に避難所を巡りました。落ち着いてきますと、みなさん仕事に行ったり、家の片付けに行ったりしますので、昼間に避難所を巡回しても人が少ないんですよ。

18時ころは、ちょうどみなさんが夕飯を食べに、避難所に戻ってこられる時間になります。そのときを狙って巡回を実施していました。

ちなみに「災害ボランティアセンター」の活動時間は、実は16時までなんです。災害多言語支援センターと災害ボランティアセンターが協力できれば、より有効な支援が行えると思いますので、活動時間等もう少し臨機応変にされればと思います。

あなたの住んでいる街で大地震が起こったらどうなる？

一つの例をお示しします。滋賀県北部の外国人集住地域。人口は、約8万5,000人で、外国人登録者が4,168人。市内40カ所に避難所が設置されて、外国人登録者の約15%にあたる約600人が避難しました。この15%というのは、特に根拠はありませんが、新潟の例を見ますと、どうやら10~18%、つまり15%前後の外国人がどうも避難してくるな、と読めますのでそのようにしております。

皆さんの地域でも、外国人登録者の内、15%の人が避難すると想像したときに、いかがでしょうか。

外国人がたとえば1,000人いたら、地震や避難所というものがよくわからない150人ぐらいがあちこちに避難するといった状況です。横浜市さんの場合、約12,000人が避難する事になりますでしょうか。

その時、行政はどうする？国際協会はどうする？

さて、あなたの住んでいる街で大地震が起こって、外国人の内15%が避難しているといった状況のとき、みなさんどうされますか。

- ①知らんぷり ②外国人支援を行う

本日は、災害時の外国人支援についてお話をさせていただいておりますので、①は挙手し辛いかもわかんないですね。

災害時の外国人支援には、外国人にきちんと情報が伝わるようにすることが重要であり、災害多言語支援センターの設置は、一つの有効な手立てである、といった話でこれまで進めてきました。

災害多言語支援センターについては、財団法人自治体国際化協会さんの方で昨年、「災害多言語支援センター設置運営マニュアル」を作成しています。

災害多言語支援センターの運営に必要な人数

「災害多言語支援センター設置運営マニュアル」の中で、災害多言語支援センターの運営に必要な人数をシミュレーションする演習があります。

前述の滋賀県北部の外国人集住地域の600人の外国人避難者を、約1カ月間にわたって支援していこうとすると、コーディネーター13人、通訳ボランティア53人、一般ボランティア53人、ITボランティア19人、これぐらいの数が必要になります。

新潟中越沖地震のときは、約2週間にわたって支援活動を行いました。延べ171名というスタッフが関わりました。相当な数の人が関わるといえることが、おわかりになるかと思います。

あなたの地域に必要な支援を行うことができる人員・体制があるか？

あなたの地域に必要な支援を行うことができる人員・体制があるか？またクイズです。

①ある ②ない

①でしたらすばらしいですが、現実にはまだそうした地域はないと思います。

②でしたら、さて、どうしましょうか。

I 災害が起きないことを祈る II 自前で必要な人数・体制を整える III よそに助けを求める

I は、自分が担当している間はこれだとか、そういうのもあるかもわからないですね。

II は、自分の地域が被災している状況では不可能です。

どうしても、III であるところのよそに助けを求める事になりますよね。

それで、そのときに気をつけていただかなければならないことがあります。

支援を求める側は具体的に何を手伝ってもらう？支援する側は具体的に何を手伝うことができる？

支援を求める側、要は自分が被災者になった場合、具体的に何を手伝ってもらうか、支援に行く場合、具体的に何で力になれるのか、これをやっぱり事前に決めておいていただきたいと思います。

災害の応援協定というのは、災害が起きたら行くね、起きたら来てね、というだけで、具体性に欠けている場合が多いんですよ。

つまりそのままの状態ですと、被災地ではフィリピン国籍が多いからその通訳を求めているのに、支援する側は、実際、ポルトガル語の通訳しか用意できないといったミスマッチが出てくるんですね。

ミスマッチをどうする？

このミスマッチは、言語の他に、在留資格の違いにもあると思います。

それでは、そのミスマッチをどう解消するのか。

当然、災害起きてから調整しだしたところで間に合いませんので、平時に是非準備していただきたいなと思います。

その準備していくに当たって、やはり重要なことが、事前に自分と相手の地域のことをよく共有して、でできることとできないことをしっかりと認識すること。そして、相手地域との関係を、協定書の紙切れ一枚で済ますのではなく、日頃から顔の見える関係の構築、これを是非進めていっていただきたいと思います。

相手方は、災害時にわざわざ危険な自分の地域へ来てくださるんですから、ある程度、あの人がいるから行く、彼が言っているんだったら仕方ない行ってやろうという、やっぱりそれぐらいの人間関係がないと、仕事といっても、なかなか支援しに行き辛いのではないのでしょうか。行政同士はもちろんのこと、行政と住民、住民同士に、日頃から顔の見える関係が築かれたらと思います。

私の話しはここまでです。この後、具体的な相互連携、私は相互連携が大切ですというところまでお話しさせてもらいましたんで、具体的にどうやったら相互連携ができるのかにつきましては、次の事例紹介にバトンタッチしたいと思います。

皆さん、ありがとうございました。

2 事例紹介

「災害時外国人サポーター養成講座（横須賀市と船橋市の相互協力）」

講師

松本義弘氏（横須賀市国際交流課長）

新倉千草氏（NPO 法人横須賀国際交流協会事務局次長）

津田拓哉氏（船橋市国際交流室主事）

資料 資料3 災害時外国人支援事業 船橋－横須賀協働プログラム

松本氏

これから、皆さんお手元にレジュメがあるかと思いますが、資料3「横須賀市と船橋市の相互協力」と書いてあるレジュメに従って、実際に業務に携わられているこのお2人にインタビュー形式で、実際の様子を聞いてみたい、というふうに思います。

相互支援に至った経緯

まず、災害時の外国人支援事業として、船橋と横須賀がどうして一緒に取組を始めたのか、この辺の経緯を私の方から簡単にご説明差し上げます。

まず、平成18年に、滋賀県にあります全国市町村国際文化研修所と、財団法人自治体国際化協会との共催で始まった、多文化共生マネージャー養成講座という講座が開かれました。その時、参加者はどの位でしょうか。

新倉氏

13名位です。

松本氏

この講座は、毎年実施されていますが、この18年度は、なかなか有能な皆さんが集まって、実は先ほどの高木さん、またの名をセニョール高木というふうに言いますが、高木さん、それからここにいる新倉次長も当時のメンバーでした。

そして、千葉県船橋市の高橋主査、こちらはポンチョ高橋と言いますが。そんな18年度の養成コースの卒業生たちが集まってネットワークを作ったんですね。実はNPO たぶマネ（NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会）の方々も多く参加されているといったものになります。

そして、千葉県船橋市高橋主査が、横須賀に国際交流協会の運営の視察にやってきたことが、相互支援が始まるきっかけとなりました。

視察の中で、災害時の外国人支援はどんなことをやっているんですか、そういうやりとりがありまして、では、それぞれのいいところを見ていきましょう、ということになりました。

横須賀では独自に、外国人の支援者、サポーターの養成講座であるとか、あるいは防災の日がありまして、9月1日ですが、そういうところで、外国人を対象にした地震の体験講座ですとか、そうした取組を行っていました。

船橋市でも、同様に養成講座に取り組んでいました。

そして、横須賀から船橋の養成講座に参加し、職員同士の交流が始まるようになり、レジュメの

大きな1番、平成21年度の取り組み「災害時外国人サポーター養成講座」に繋がっていったわけです。

平成21年度の取り組み

新倉氏

「災害時外国人サポーター養成講座」は計8回実施しました。

1回目は、船橋市のボランティアさんと横須賀市のボランティアさんが合同で、ちょうどお互いの都市の中間地点でやりましょうということで、羽田空港の会議室で、滑走路をバックに、研修会を実施しました。

2回目は、8月8日に船橋市で、船橋のボランティアさんを対象に研修を行い、翌8月9日に今度は横須賀市で、横須賀のボランティアさんを対象に、前日船橋市と同じ講師が同じ内容の研修を実施しました。

松本氏

このように手厚い内容で実施出来ましたのも、本事業が、財団法人自治体国際化協会の「地域国際化協会等先導的施策支援事業」として認定を受けて、200万円の補助が付いたことによるところが大きいです。

それでは、いったい何が先導的かと申し上げますと、レジュメの方にありますとおり、本事業は4者が協働して実施します。

しかし、ここには3人しかいません。

本日、横須賀からは、横須賀市国際交流課と横須賀国際交流協会という別組織から、それぞれ1人ずつ来ています。

船橋市からは、船橋市国際交流室と船橋市国際交流協会、すみません、これから顔の見える関係というお話しをしますので、普段呼んでいるとおりに進めさせていただきます。新倉さんはにい坊、津田さんは津田君、こういうことになります。よろしくお願いします。津田君は船橋市の職員であり、国際交流協会の事務局も勤めているので、一人二役ということで1人参加しています。

この4者で同じことをやるということと、それから、後ほど紹介する成果品の2点で、先導的ということになります。

4者協定で事業開催

松本氏

レジュメの1の(2)に移りますが、この4者が一緒になって災害時の外国人支援を考えたときに何をねらいとしてきたか、といったことをお話ししたいと思います。

それでは、①の共通認識、意識統一について、津田君いかがでしょうか。

共通認識・意識統一

津田氏

担当レベルでお話させていただきますと、両市で災害時に相互支援可能なハンドブックの作成という最終的な目標に向かいまして、災害時外国人サポーター養成講座をどのようにやっていこうか、

そしてボランティアさんをどのように育成をしていこうか、というところで、ほんとうに何回も何回もそれぞれの担当で、ミーティングを重ねて、すり合わせてきたように思います。

松本氏

にい坊はいかがでしょう。

新倉氏

両市のボランティアさんの意識を共通させるというところで、たとえば先ほど高木さんからお話がありましたように、横須賀でも船橋でも自分達の地域で地震が起きたら、自分が被災者になりますよね。

そうしますと、相手方の市からボランティアさんが加勢しに来てくれるわけですが、被災地と相手方の市からきたボランティアさんとの間で、支援の仕方について自分達のやり方を主張しだしてしまったら、被災時はもっと混乱、最悪な状況になってしまうんですね。

ですから、船橋のボランティアさんも、横須賀のボランティアさんも、みなさんが同じ講師から研修を受けて、同じように基礎固めをすれば、地震が船橋で起きても、横須賀で起きても、共通認識の下で同じように支援を進められるということになりますので、そうできるようにしておきましょうということで、レジュメで共通認識、意識の統一とさせていただいている次第です。

「顔の見える関係」の構築

松本氏

では、引き続きにい坊に。顔の見える関係とありますが、これはどういうことでしょうか。

新倉氏

顔の見える関係というのは、ボランティアさんもそうですし、ここにいる職員もそうなんですけれども、頻繁に合同で研修を実施したりですとか、お互いの地域を行き来して宿泊研修に参加したりですとか、そうしたことを通して、関係を築いていきました。

顔の見える関係が出来てきますと、この人にならこれが頼める、この人はこういう分野が得意だという、信頼や相手の得意分野の発見にも繋がっていくんですね。

また、横須賀のボランティアさんで、私が言っても聞いてくれないけれども、津田さんに言ってもらいと聞いてくれるですとか、それぞれの人が持つ魅力とか、得意分野、そういうところが上手く組み合わせあっていくようになりましたね。

松本氏

ありがとうございます。津田君は実感としてどうですか、顔の見える関係で、よかったなということがありますか。

津田氏

連帯感といいますか、相手に知っている顔がいるということで、信頼感が生まれるというのはあると思います。

またボランティアさん同士も、ほかの地域のボランティアさんと研修を共にする機会というのは、これまで、なかなか少なかったと思いますが、このサポーター養成講座で、第1回と第5回に、両市のボランティアさんが一堂に会した研修を行っています。顔の見える関係づくりといった点でも、ボランティアさんにとっては意味深い機会であったと思います。

モチベーションの維持

松本氏

モチベーションというのはやる気とか、やってみよう、続けよう、どうしてもこれを成し遂げよう、といった気持ちというふうに思っただければと思いますが、4者で取り組むことが、このモチベーションの維持にも何かよい影響があったということですよ。にい坊、教えてください。

新倉氏

はい。まず担当者としてお伝えしますと、相手がいますと、自分がやると言ったら、やらざるを得ないと言いますか、引っ込みがつかなくなるんですね。船橋に、津田さんに迷惑はかけられない、何が何でもやるしかない、という気持ちになったというのは、まず一つありますね。

また、防災事業というのは、もちろん災害がないことが一番よいことなんですが、いつ起こるか分からないことに備えることですので、時々、先が見えない、目指すものを見失ってしまうという時もありまして。しかしそこで、相手がいてやっていると、自分自身の熱意といいますか、そういうものを保持できるんですよ。それは、実感としてありましたね。

また、横須賀国際交流協会の中で防災の担当は私一人になるんですが、一人ですと、孤立したり、孤独になったり、暗くなったりとめげてしまいそうになるような事でも、船橋にも同じように孤独でやっている人がいると思うと、それはそれでモチベーションが高まるといいますか、維持できるということにつながりました。

松本氏

津田君は、どうでしょうか。

津田氏

ほとんど新倉さんにおっしゃっていただいたのと同じことになりますが、私も、防災の担当を一人でやっております、正直、サポーター養成講座の仕事量は多く、庁内の連携ですとなかなか難しい部分もありまして、挫けてしまいそうになるんですが、やはり相手がいる、横須賀でがんばっている人がいるということが、自分を奮い立たせていましたね。モチベーションの維持に繋がっていたと思います。

松本氏

担当者が引っ張っていかなければならないという部分は少なくありませんので、協働で取り組めたということは、その中であって、とてもよい効果になっていたんですね。

協働開催だからできる！

松本氏

それでは、レジュメの「協働開催だからできる！」に移りたいと思います。今度は、結構生々しい話が聞けるんじゃないかなと思います。

立ちはだかる「厚い壁」最大の敵は内にあり

松本氏

最大の敵はうちにあり、なんて書いてありますが、皆さん、災害時の外国人支援を進めていくなかで、或いは進めていこうとする中で、誰が敵だとか味方だとか、感じたり、考えたことがありますか。

あえて挙げると、各市の幹部の方、あるいは上司の方でしょうか。

普通のボランティア活動とか、普通の仕事の中では、実は、敵だとか身方だとか感じることであまりないんですよ。

ところが、外部の方々と関係してきますと、何となくそのような雰囲気になっていきますね。

それでは、にい坊から具体例を説明してみてください。

新倉氏

厚い壁ですね。先ほどもお話しさせていただきましたが、横須賀の国際交流協会の日本語を教えてくださいのボランティアさんが、私にとってのそれでした。

横須賀に住んでいる外国人の方の情報とか、日本語を教えていらっしゃるボランティアさんは毎週外国人の方に会いますから、その人の日本語のレベルだったりとか、どういう方なのかとか、書類上わからない情報を、すごくよく知っていらっしゃるんですよ。

ですから、サポーター講座を開催するに当たって、是非あなたたちのそういったノウハウとか、お知恵を拝借させてくださいませんかというようなお願いをしたんですが、まあちょっと座りなさいよみたいな感じで座わらせられて、私たちはそんなことしません、災害時には何もしません、私たちに何をしろっていうのって、とても冷たい反応だったんですね。

横須賀に10団体ぐらい日本語を教えているグループがありますが、どこもだいたい似たような反応でした。

こちらの、言い方も悪かったんだろうし、なかなか伝わらなかった部分もあったんでしょうが、そういった案外スムーズに行くかなと思ったところで、スムーズに行かない。内部にこそ厚い壁があると感じた出来事でした。

松本氏

では津田君の場合はどうでしょうか。

津田氏

何かボランティアさんに説明しようとしても、なかなか私からですと、ボランティアさんに伝わらないといえますか、受け入れてもらえないことというのがあったんですね。それは、市の職員と事務局を兼ねているといった私の立場も影響しているかもわからないですが、ただ、新倉さんが、津田さん助けるよ！ということで駆けつけてくれまして、ボランティアさんに話をしてくれたんで

すね。

新倉さんは、柏崎のときに活動された経験もありますし知識も豊富ですから、新倉さんの話を聞くと、「あー、納得したよ」とボランティアさんがなりまして、助けられたということがありません。

内に壁があるときに、内から言うのではなく、外の方から言ってもらおうというのはすごい重要なんだというのは、私自身ほんとに実感したことでした。

松本氏

なかなか言いづらいことや最初の気づきの部分を双方で言っていく、あるいは大勘違いのところを直すなんていうこともあると思いますね。

以前、「災害時に、被災地域のボランティアに期待することは何ですか。」という質問を、船橋のボランティアさんから受けたことがあります。

私は、「災害が起きたときに、被災地域のボランティアさんに期待することは何もありません」というようにお答えしました。

実際、先ほどの高木さんの説明にありましたように、被災地域のボランティアさんは被災者ですから、その被災者に何かをせよということは、基本的に無理ですよ。

先ほどのロジックの取違い、日本語教室の皆さんに、外国人支援に協力してくださいというのも、実は災害が起きたときに応援してくださいということをお願いしているのではないんですね。災害時に備えて、外国人の個人情報を集めてもらいたいということだったんです。

双方が出て行って、それで言いにくいところ、あるいは勘違いのところを直してくる。協働で取り組を進めるにあっては、とても重要な部分かもしれませんね。

相互の違いを認識

松本氏

レジュメの「相互の違いの認識」というところでは、何かありますか。

津田氏

協働で事業を実施し、非常に面白いと感じることも多いですが、横須賀市では進んでいて船橋市ではまだまだというように、双方の違いが非常に際だって表れてしまうこともあります。

ボランティアさんからお尻をたたかれながら進めることがある一方で、相手のよいところを自分の地域に反映できるといったことは、協同ならではの利点かなと思っています。

また、ボランティアさんの中で、横須賀の場合はこうだったね、船橋と違っていたね、横須賀のこういうスタイルはいいよね、といった具合に前向きに物事を捉えることも、顔が見える関係があったりといった協働の効果だと思います。

松本氏

ありがとうございました。

さて、大きな1番「平成21年度の取り組み」がこれで終わりましたので、大きな2番、災害時外国人サポーター養成講座の概要、へと続いていきたいと思っています。

災害時外国人サポーター養成講座概要

松本氏

さて、講座をこれまでに全8回、大きくまとめると6回になりますが、横須賀と船橋、それぞれで開催してきました。

それで、レジュメには「同じ基礎があっても、訓練時にはパニック、ムツとすることも」とありますが、これはいったいどういうことでしょうか。教えてください。

新倉氏

津田さんが隣にいる状況で、非常に言いづらいんですが、船橋市の避難所の宿泊訓練でこんなことがありました。

船橋の避難所宿泊訓練には、横須賀のボランティアさんも参加して、船橋のボランティアさんと一緒に研修を受けるたんですね。訓練は、訓練といえども盛りだくさん、かなり過密なスケジュールになっていまして、そうしますと、ボランティアさんも余裕がなくなってくると思うのでしょうか、気が立ってきてしまうんですね。

実際災害が起きてるわけではないんですが、船橋のボランティアの中には、そういったことで、口調がきつくなったりとか、早口になったりする方が出てきまして、それはもう、横須賀のボランティアさんに対して、当たりが強い、冷たいと思ってしまうほどだったんですね。

それを私は、横須賀から命をかけて支援に行くのに、そういう態度を取られてしまうのであれば、もう船橋にはボランティアさんを送りません、と津田さんに伝えました。

講座を通じて、災害時は準備していたことが全く役立たないと知っているボランティアさんでも、思わず気が立ってしまう、訓練といえども現場に身を置くということは、そういうことなんですよね。また、よくもわるくも顔の見える関係であるということもあったと思います。

松本氏

言われた方の、津田君はどうでしたか。

津田氏

正直嬉しかったんですね、新倉さんの方から、そういう台詞をいただいて。

確かに私どものボランティアさんのことなので、耳の痛い話なんですが、そういうこともきちんと伝えてくれるというのはありがたかったです。

友人関係と似ていますよね。あ、もう船橋と横須賀は表面的な付き合いじゃないんだなというふうに感じました。

松本氏

実際に、いつ位から顔の見える関係になったと感じますか。回数なのかどうなのかわかりませんが、会って何回目だとか。何回も集まっていますよね。

顔の見える関係には、行く、迎える、送る、かける、集まるという5つのポイントが必要だと思うんですね。

行く。たとえば横須賀から船橋に行く。船橋から横須賀に行く。
迎える。船橋の人が横須賀の人を迎える。またその逆。
送る。メールを送る。
かける。電話をかける。
集まる。中間地点を設定して、そこに両方から集まる。
こういうことを、にい坊、津田君は繰り返してきたと思います。顔の見える関係になったと感じたのは、何回目ぐらいからですか。

新倉氏

横須賀もそうですし、船橋もそうなのですが、必ず、集まったり行ったり来たりした後は、地域文化紹介という、いわゆる飲み会をします。そこでは、お互いのことを、市のこととか、プログラムのこととかを話しますから、私としてはわりかし早い段階であったかなと思いますが、夏の宿泊訓練、船橋市さんでの宿泊訓練のとき、そのときくらいからですかね。

松本氏

津田君の方では、地域文化紹介という言葉は、船橋で少し定着しましたか。

津田氏

国際交流室内では間違いなく定着しました。

松本氏

さて、「行く」「迎える」「送る」「かける」「集まる」の中でも、特に重要な要素は何だと思えますか。

私は、「集まる」がそうだと思います。

お互いに行ったり来たりもあるんですが、お互いの中間地点で集まる。

双方のフラットな立場を出し合えるといった点で、「集まる」に勝るものはないのではないのでしょうか。協働関係を堅める上で、欠かせないポイントだと思います。

ここで、折角ですので、相手の都市の一押しポイントを紹介してもらいたいと思います、聞いている皆さんは何だよと思われるかもわかりませんが、さきほど、けなし合った話は聞きましたからね。

新倉氏

船橋は、日本語教室の先生の積極的な参画があるんですが、夏に船橋で避難所宿泊訓練を実施した際、日本語を教えているボランティアさんが、生徒の外国人を会場まで連れてきてくるんですね。

先生やボランティアさんが協力してくれると、それだけで、一人じゃ行きにくいとか、避難所ってどんなところかわからないな、と尻込みする外国人も、先生と一緒にいけば行くよ、先生が勧めるなら私も行くよ、先生が泊まるんなら私も、となるんですね。船橋の訓練では、50名を越えるかなり多くの外国人の参加があったと思います。

横須賀では、なかなかできないような取組、むしろ壁であるようなことも、何なくやってのけているなという印象があります。日頃から、国際交流室や国際交流協会、ボランティアさんとの間に、

顔の見えるネットワークができているからなんだと思います。

松本氏

避難所訓練等の外国人の動員力といいますか、この辺がすてきだったということですね。
津田君の方から、横須賀を褒めてみたら、どんなところになるでしょう。

津田氏

同じく、横須賀市さんの避難所宿泊訓練を挙げさせていただきたいと思います。

横須賀の避難所宿泊訓練は、社会福祉協議会と災害ボランティアネットワークが主体となって実施されるので、参加者がバリエーションに富んでいるんですね。障害をお持ちの方がいたりだとか、ボーイスカウトの方がいたりだとか。船橋の場合は、サポーター養成講座のボランティアさん、協会の会員さん、外国人の方でしたので、横須賀の訓練に参加した船橋のボランティアさんからも、非常に多文化で、避難所も実際に近い環境だった、との感想がありました

そして、もう一つ挙げさせていただきたいのが、非常に若い力をうまく取り込んでいらっしゃるというところでして、市内にある県立の保健福祉大学の学生さんですとか、高校生が避難所宿泊訓練に積極的に参加されているんですね。船橋の方でも見習わせていただきたいと思います。

松本氏

お互い痒くなるような褒め上げ方を最後に、1 ページ目のレジュメは終わりたいと思います。

災害時外国人支援ハンドブック

松本氏

1 ページおめくりいただきまして、大きな3番、災害時支援ハンドブックと書いてあります。

これは実は冒頭に申し上げました、4者協働事業の成果品になります。

さて、このハンドブックのポイントは「災害時相互支援に向けて」というところです。

支援には「自助」「共助」「公助」がありますが、被災地にあって「自助」ということが可能かといえば、不可能だというのが先ほどの高木さんの話でした。

相互支援に向けて、そのハンドブックとしてどんな項目を入れたのか、どのような作り方をしたのか、これを紹介して、この事例紹介を終わりにしたいと思います。

必要情報の取捨選択

松本氏

まず必要情報の取捨選択ということですが、この辺のイニシアチブを取ってくれたのが津田君でしたね。災害時の外国人支援に必要な情報というのを、どのような視点で選ばれたかを教えてください。

津田氏

今回ハンドブックをつくるに当たりまして、横須賀を始めとした外部から支援に駆けつけに来てくださる方には、船橋の知識がないことを前提に考えました。

たとえば地名ですね。普段私たちは当たり前のように船橋の地名を使いますが、いざ外部から支援に駆けつけられた時に、外部の人からするとわかりづらい、読めない地名があると思います。地名に必ずふりがな、ルビを振るようにしました。

また、ハンドブックには、船橋、横須賀の地域消防を簡単にまとめています。船橋はこういう地形で、水害の恐れがある箇所はここだ、といった簡単な情報も掲載いたしました。

松本氏

にい坊の方からは何かありますか。

新倉氏

先ほどから話にありますとおり、災害時には外国人特有の課題があります。大使館や入国管理局の連絡先等、日本人の支援を想定した場合にはカバーされないようなところの情報も盛り込んでいます。

また、津田さんから地名という話がありましたが、例えば、みなさん「不入斗」と書いて何て読むかわかりますか。横須賀の人でしたら、読めますよね。

災害時の現場では、この読めない地名のコミュニティーセンター行ってください、とか、この読めない地名のここに外国人が避難していますよ、とか、平気で言われたりしてしまうんですよね。

実はこれ「いりやまず」と読みますが、横須賀以外の人からしてみると読めないよみたいな、そういう地名は確かにありますよね。

他に船橋市さんの方の地名ですと、「飯山満」というのがありますよね。津田さんは答えないでくださいね。何て読みますか。普通に読んでくださっていいですよ。

普通に読めば、「いいやまみつる」ですよ。でも違うんですよ。「いいやまみつる」じゃない。ですから、私が船橋で「いいやまみつる」で外国人支援してきますと言っても、かえって船橋の方には通じない。

これ「はさま」と読むそうなんです。えって思いますよね。市役所のホームページを開いても、読み方・ルビが振られていけませんので、だれかが教えてくれない限りは読めないんですよ。

外部からの支援ということを考えるのであれば、地名に細かくルビを振りましょうですか、電話番号、市外局番、船橋が 047、横須賀が 046 なのですが、外部の人はわかりませんので逐一入れていきましょうですか、「相互支援に向けて」をテーマに作りますので、そうしたことに気をつけていきました。

松本氏

ありがとうございます。それでは、私からもひとつ、みなさん、「谷戸」という言葉をご存知ですか。以前、船橋のボランティアさんに聞いてみたことがあったんですが、どなたもわかりませんでしたね。

これは「やと」と読み、町名ではなくて状況、地性のことを指します。たとえば丘や山深いところ、そうしたところになります。

地名にルビ振りするということは、それこそ外部から支援が入ることを前提としたところにねらいがあるんですね。

特徴

松本氏

この外国人支援のハンドブックの大きな特徴として、3つ挙げますね。

「更新可能なハンドブック」「相互支援を考えたハンドブック」「追加メモできるハンドブック」

今まで皆さんが手に取ったことのあるハンドブックで、更新が可能だったりですとか、あるいは相互支援、相手のところに支援に行くことを前提としたハンドブックですとか、そういうのは、いかがでしょうか、ありましたでしょうか。

実は、あまりないと思うんですね。この辺が、先導的施策支援事業たる所以といいましょうか、では具体的に、どんなところが先導的で、どんなようなつくりになっているのか、少しお話ししたいと思います。

まずは、横須賀市役所、横須賀市消防局、国際交流課、国際交流協会、ボランティアセンター、コールセンターを紹介しているような一覧のページに、脇に QR コードを入れています。QR コードとは、携帯電話で読み込みさえすればすぐに情報を取得できるといったものなのですが、ハンドブックではその QR コードの配置を互い違いにしています。それは、どうしてだかおわかりになりますか。

今の携帯電話というのは、QR コードを自動的に読み取ってしまうようになっていまして、縦に並べてしまっていると、目指すのとは別の情報を拾ってしまう可能性がありますね。それを防ぐために、互い違いに配置しているということなんです。

また、外国語対応が可能な医療機関を掲載しているページがありますが、余白を一緒に設けてあります。

これは、災害時に、掲載している病院が全てに大きな被害がないといったことはまずありえませんが、古いところも多いです。ですから、災害時に病院がつぶれてしまったときに、代わりに利用できる病院を状況に応じて書き込めるようにしているのです。横須賀ですと、近隣の横浜市やあるいは逗子市や葉山町の病院を代わりに使わせていただくことになるかもわかりませんね。余白には、対応可能言語がわかればそうしたことも書き込みます。掲載している病院でも、対応可能言語は変更になる場合は十分考えられます。

そうして情報を整理しておけば、避難所を巡回して外国人に何か病院のことを聞かれてもすぐに対応できますよね。

ただいま、「追加メモできるハンドブック」の側面をご紹介しましたが、続きまして、「更新可能なハンドブック」の側面についてご紹介します。

みなさん、こういうハンドブックって、刷り物にしてしまうと、完成した途端に情報劣化が始まってしまうということをご存知でしょうか。最終校正の翌日から、最新の情報ではなくなっていくんですね。たとえば電話番号が変わりました、移転しました、URL が変わりました、という具合にどんどん情報は変化していきます。

それでは、それを防ぐ、解消するためにどうしたらよいか。それを考えたときにですね、ひとつの方法にたどりついたんですね。

それは、全ての情報をハンドブックに載せない、という方法でした。

つまり、状況に応じて、最新の情報を取り出すための目次といいましょうか、項目出しまでをハ

ンドブックで行うようにしました。

まとめ

松本氏

常に顔が見える関係にあること、そして地域文化紹介がとても大切だということをあらためてお伝えしたいと思います。

地域文化紹介ですが、いろいろな言い方があるんですね。交流会とか、打ち上げとか、反省会とか、次回打ち合わせとか。これから皆さんが、たとえば広域連携とか、あるいは災害時の相互応援協定先の都市と具体的に作業を進めていこうというときに、打ち上げなんかも交えながら、是非お互いに仲よくなっていただければと思います。

顔見知りになれば、お互いの職場や職員の様子が絵柄で見えてくるようになりますので、こういう時期はたいへんなんだろうなといった、相手への気遣いも可能になってくると思います。

ボランティアさんの特徴、職員の仕事の特徴、たとえばレスポンス、メールがすぐ返ってくるのか、電話かけたらすぐに調べて送ってくれるとか、そうしたことも見えるようになってくると思います。それから専門性、あの人はこれが得意だ、といったこともですね。

また、消防や危機管理の部署、或いは福祉関係の部門との、横のつながり、庁内連携にも取り組んでいただければと思います。是非、横軸を通して、災害時の外国人支援に関して連携の取りやすい環境を目指していただければと思います。

以上、事例紹介を終わりにしたいと思います。ありがとうございました。

質疑応答

Q 災害ボランティアセンターの活動に携わっているものですが、災害ボランティアセンターの活動と災害時の外国人支援はどのように関わってきますか。

高木氏

基本的に、災害が起きたときには、各地から支援物資や、強い志を持ってボランティアにこられる方が集まりますので、いわゆる一般ボランティア、マンパワー系のコーディネートが重要になってきます。

外国人の通訳翻訳や、応急危険度判定士とか、手話通訳とかは、専門的なボランティアということで、一般ボランティア、マンパワー系とは一線を画すのかなと思います。

ですから、災害ボランティアセンターで、外国人支援の方は災害多言語支援センターへ行ってくださいという振り方もあると思いますが、災害多言語支援センターはセンターで、そうされてしまうと困ってしまうようなところもありまして。言語レベルとかもございますし。事前にその辺りのすり合わせを、災害ボランティアセンターと災害多言語支援センターとで行う必要はあると思います。他の専門的なボランティアの場合でも、同じことが言えると思います。

Q 現時点で、事前にその辺りのすり合わせが済んでいるとか、有効に機能する仕組みが出来ているとかいった事例はありますか。

高木氏

私が聞いてる中では、今のところないです。混乱する現場の方が多いと思います。

Q 船橋、横須賀のプログラムの方にお伺いします。レジュメ 2 ページ目、3 の(3)、外国人支援情報の保管方法の部分で、どこからでも情報が取れる、とありますが具体的に教えていただければと思います。

松本氏

すみません。説明が抜けておりました。これは、オンラインストレージを想定しています。

オンラインストレージについて申し上げる前に、たとえば横浜市が持っている情報が、横浜市で災害が起きた場合にどうなるかをイメージしていただければと思うのですが。そう、消滅してしまうんですよ。

2001年9月11日、みなさんも覚えていらっしゃると思いますが、アメリカのワールドトレードセンタービル2棟がテロ攻撃で崩されてしまいました。そのときに約3,000人の方が亡くなっています。さらに、アメリカにとっての財産的な痛手が、情報の消失でした。世界中の情報がそこに集中していたんですね。未だにドルが回復しないのにはそこに理由があるんです。

そこで、着目されだしたのがオンラインストレージという考え方です。

自前、自分のところで情報を保管しない。ネット上に、貸金庫という考え方で、契約をして、ある程度の容量を確保して、そこに必要なデータ、もちろん個人情報も含まれますが、それを保管します。

横須賀の場合は、日本語教室において、災害時に個人情報を外部提供することを、外国人本人から同意を得ておりますので、その個人情報をオンラインストレージで保管します。

災害が起きましたら、支援要請先に、オンラインストレージにある情報を取り出すための ID とパスワードをお伝えして情報を取り出してもらえれば、横須賀のすべての情報を手に入れた状態で支援に駆けつけてもらえるようになります。

また、必要なときに情報を更新していくことで、情報劣化を防ぐことができます。

Q 災害多言語支援センターやオンラインストレージに関して。災害時に、インターネット環境はすぐに復旧するものなのでしょうか。

松本氏

災害時に災害対策本部となるような施設は、そのときになってみないとわからない部分があります。つまり、事前に本部と決めておいた場所が、震源地でしたら、施設が無事に使える保証はないわけですね。

災害多言語支援センターは外部とも通信を取ったりしますので、ライフラインと通信回線が確保できるところに設置されるのが望ましいですが、なんと申しましても、災害対策本部等に比べますと、設置の優先順位が低いので、穴場のところを、自分たちで確保しておく必要があるかもしれません。

また、オンラインストレージの場合には、被災地で情報を得なくても構わないんです。たとえば横須賀が被災しても、ID とパスワードがあれば、横須賀の情報は船橋で取り出せるというのがオンラインストレージです。

Q 避難所巡回の有効性については、よく聞くところなのですが、新潟中越地震の長岡市や新潟中越沖地震の柏崎市よりも、都市規模が大きい横須賀市等の都市が被災した場合、必ずしも避難所巡回が上手く機能するとは限らないと思うのですが。

松本氏

これは高木さんともシェアした方がいいのかもしれませんが、私の経験で申し上げますと、横須賀よりも規模の大きい神戸のときも、避難所巡回というのはありました。

これは外国人支援ではなくて、応急救護所の運営の中で、メンタルヘルスの一貫として、実施されてきました。

高木氏

何のために避難所巡回をするのか。それは、情報を届け、被災者のニーズを吸い上げるためなんですね。

確かに大きなところ、たとえば横浜市さんレベルになると、すべての避難所を巡回するのはまず無理でしょう、というのが率直なところなんです。

巡回に代わって情報をどのように届けるのか、外国人被災者が困ってる状況をどういう方法で吸い上げてくるのか、そこを考えられてはいかがでしょうか。