

和歌山県災害時多言語支援センターについて
～災害時の外国人支援～
(市町村向け手引き)

和歌山県企画部企画政策局国際課
公益財団法人和歌山県国際交流協会

令和5年2月

目次

1. はじめに	P1
2. 和歌山県災害時多言語支援センターとは	P2
1 設置目的	
2 設置と閉鎖	
(1) 設置	
(2) 設置場所	
(3) 開設時間	
(4) 閉鎖	
3 活動内容	
(1) 災害関連情報の収集、整理、多言語による情報発信	
(2) 在住外国人からの多言語による相談対応、ニーズ把握	
(3) 行政資料の翻訳支援等	
3. 市町村において平時から取り組んでいただきたいこと	P4
1 地域に在住する外国人に関する情報の把握	
2 避難所における外国人被災者の受け入れ態勢の整備	
3 市町村からの発信が想定される情報の事前翻訳	
4 外国人に対する災害時多言語支援センターの周知と防災啓発	
5 災害時多言語支援センター設置運営訓練への参加	
4. 避難所に外国人被災者が来た時の接し方	P5
1 避難所での外国人被災者対応のモデル	
2 避難所に外国人被災者が来た時の接し方	
5. 災害時における外国人支援に使用できるツール	P8
1 一般財団法人自治体国際化協会 (CLAIR) による災害時多言語情報ツール	
2 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン	
3 リーディング・チュウ太	
4 多言語音声翻訳アプリ「ボイストラ」	
5 外国人向け「防災ガイド」	
6 Safety tips	
7 和歌山県外国人サポートメール	
6. おわりに	P13

1. はじめに

今後 20 年以内に 60%程度の確率で、南海トラフ地震が発生するとされている等、災害対策の必要性が高まっている中、和歌山県内における在住外国人数は、令和4年6月末現在においては 7,619 人となり、過去最多を記録しました。また、県内に宿泊する外国人宿泊客数も、新型コロナウイルス感染症の世界的拡大が起こる前の令和元年は過去最高を記録する等、様々な場面において外国人に接する機会は増えています。

災害時において、和歌山県地域防災計画では、外国人を要配慮者と位置付けています。被災した外国人(特に観光目的で和歌山に滞在する外国人や、技能実習生等)が、日本語能力等の問題から災害情報の入手が困難となる、地域との関係性が弱く人的サポートが得にくい、出身国の地理的特性から地震等の災害経験が少なく、災害への正しい対処方法が分からず精神的な不安を抱える等の問題が懸念されます。

そこで、和歌山県は、大規模災害の発生時には、公益財団法人和歌山県国際交流協会と協働して「和歌山県災害時多言語支援センター」を設置し、外国人にとって必要な情報を多言語により提供し、外国人に寄り添い、総合的、広域的な支援を行うこととしています。外国語による相談対応や、緊急性のある行政資料の翻訳支援等の外国人支援を行うことができますので、各市町村においては、災害時多言語支援センターとの連携により、外国人被災者の支援が円滑に行われるよう取り組みをお願いします。

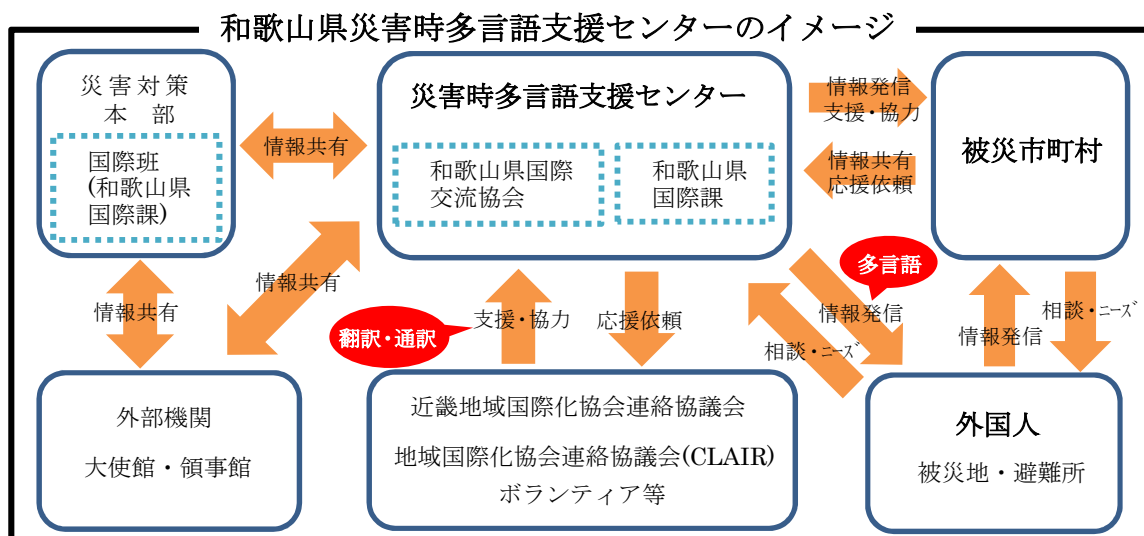
(参考)

1 「和歌山県災害時多言語支援センター」は、和歌山県地域防災計画(外国人支援計画)に基づき、開設します。

2 和歌山県(防災企画課)の市町村避難所運営マニュアル作成モデル(大規模避難所版)においても、避難所内の外国人への対応として災害時多言語支援センターを紹介しています。

(https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/011400/bousai/hinaniomodel_d/fil/hinaniomodeldaikibo.pdf)

(https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/011400/bousai/hinaniomodel_d/fil/hinaniomodeldaikiboshiryo.pdf)



2. 和歌山県災害時多言語支援センターとは

1 設置目的

和歌山県災害時多言語支援センター(以下、「災害時多言語支援センター」という。)は、大規模災害発生時に、言葉や習慣の違いから情報入手が困難になり支援を受けられない恐れがある、又は災害経験が少ないことから精神的な不安を抱えている県内在住の外国人や観光目的等で滞在中の外国人のために、必要な情報を多言語(やさしい日本語、英語、中国語、フィリピン語、ベトナム語の5言語を基本)により提供し、外国人に寄り添い、総合的、広域的な支援を行うことを目的として設置します。

2 設置と閉鎖

(1) 設置

和歌山県は、和歌山県災害対策本部設置基準に該当する大規模災害が発生した場合、公益財団法人和歌山県国際交流協会(以下、「交流協会」という。)と災害時多言語支援センター運営に向けた協議を開始し、発災後12時間以内に災害時多言語支援センターを設置します。

(参考) 和歌山県災害対策本部設置基準

- ① 和歌山県に大津波警報が発表されたとき。
- ② 地震が発生し、県内で震度6弱以上を記録したとき。
- ③ 南海トラフ地震臨時情報(巨大地震注意)又は南海トラフ地震臨時情報(巨大地震警戒)が発表されたとき。
- ④ 知事が必要と認めたとき。

※風水害等の例

- ・災害救助法の適用を必要とする災害が発生したとき。
- ・大規模事故等が発生したとき。
- ・その他の災害が発生したとき。

(2) 設置場所

和歌山県和歌山市手平2丁目1番2号

県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階 和歌山県国際交流センター内

※ただし、和歌山ビッグ愛の被害が大きく和歌山県国際交流センター内への設置が不可能な場合は、和歌山県と交流協会が協議の上、代替場所を確保します。

災害時多言語支援センター設置時の連絡先

電話：073-435-5240

E-mail：wixas@outlook.jp

※和歌山県国際交流センター内の他に設置する際は、別途周知します。

(3) 開設時間

開設時間は、外国人の避難状況、支援要請等の状況を勘案し、設定します。

(4) 閉鎖

災害時多言語支援センターの閉鎖については、外国人の被災状況、支援の必要性、和歌山県災害対策本部の状況を勘案し、和歌山県と交流協会が協議の上、和歌山県が決定します。

3 活動内容

(1) 災害関連情報の収集、整理、多言語による情報発信

和歌山県災害対策本部や各種メディア等から外国人が必要とする情報を収集し、やさしい日本語、英語、中国語、フィリピン語、ベトナム語の5言語を基本に翻訳し、交流協会SNS、和歌山県国際交流センターホームページ、和歌山県ホームページ、和歌山県外国人サポートメール等で発信します。

(2) 在住外国人からの多言語による相談対応、ニーズ把握

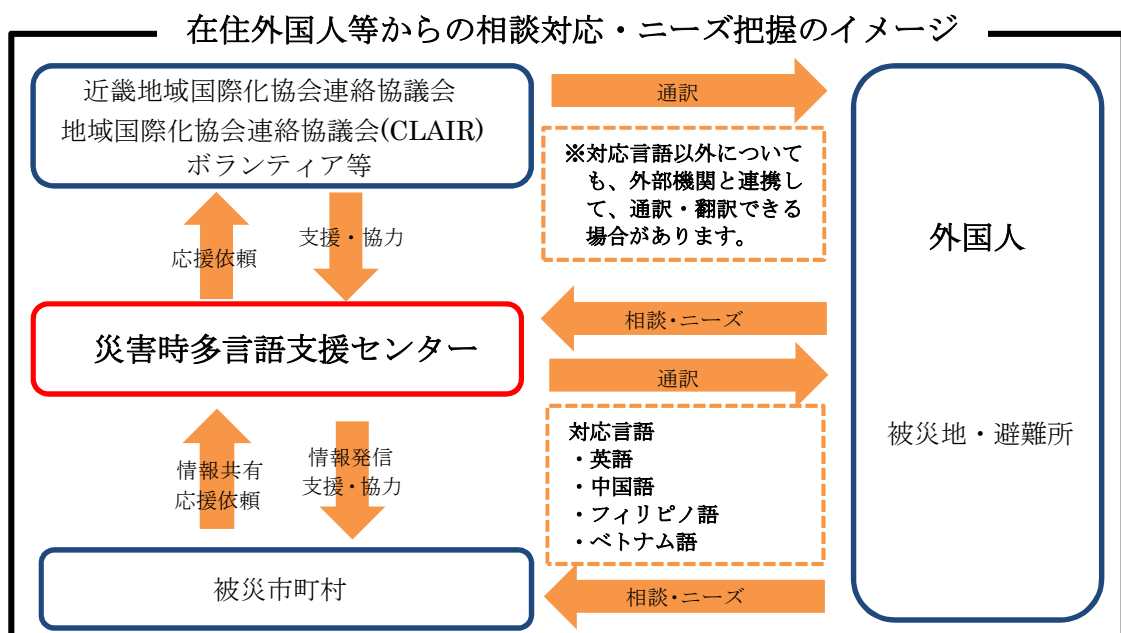
(ア) 相談は、やさしい日本語、英語、中国語、フィリピン語、ベトナム語の5言語を基本に来訪・電話・Web 会議システム(Zoom)・文書・電子メール等により対応します。

(イ) 災害時多言語支援センターで対応できない言語については、外部協力機関(近畿地域国際化協会連絡協議会等)に連絡し通訳を依頼します。

(ウ) 被災市町村から多言語支援センターに通訳等の応援依頼があれば、市町村と連携の上、Web 会議システム(Zoom)や電話等により遠隔支援を行います。

(3) 行政資料の翻訳支援等

各市町村から、緊急性のある行政資料の翻訳支援や避難所巡回時の通訳支援等の依頼があった場合は、多言語支援センターの業務状況を勘案の上、対応します。



3. 市町村において平時から取り組んでいただきたいこと

1 地域に在住する外国人に関する情報の把握

平時より、住民基本台帳を有効に活用する等、地域に在住する外国人の人数、国籍、使用言語等の把握に努めることが大切です。

令和4年6月14日に開催された「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」において、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(令和4年度改定)」が決定され、その施策番号171 においては、法務省の施策として「地方公共団体において外国人との共生施策を更に推進するため、住民基本台帳情報の適切な活用を促進するための周知を図る。」こととされています。

2 避難所における外国人被災者の受け入れ態勢の整備

避難所の仕組みや機能を知らず、日本語を母語としない外国人被災者にとっては、避難所生活で多くの不安を抱えることが想定されます。

各市町村においては、「災害時多言語表示シート」や「災害時用ピクトグラム」(P11 5. 1参照)等を印刷し避難所に備えておくこと、難しい言葉を言い換えて外国人にも分かりやすくした「やさしい日本語」(P11 5. 2及び P12 5. 3参照)を活用すること等により、避難所における外国人被災者の受け入れ態勢の整備を進めることが必要です。一般財団法人自治体国際化協会(CLAIR)による「地域国際化推進アドバイザー派遣制度(<https://www.clair.or.jp/j/multiculture/jiam/advisor.html>)」を活用すれば、「やさしい日本語」や災害時外国人支援研修に係る講師の派遣を無料で依頼することもできます。

また、外国人の方と意思疎通を図る時に役に立つ多言語音声翻訳アプリ「ボイストラ」(P12 5. 4参照)等、災害時に役に立つ多様なアプリやツールの使用を平時から心掛けてください。

【地域国際化推進アドバイザー派遣制度の派遣事例】

