

項目名：多文化防災の推進に向けた連携体制の強化

2024年10月23日
県民文化局
(多文化共生推進室)

1. テーマ選定

- 愛知県では、「多文化防災」の推進に向けた取組の一環として、大規模災害発生時に外国人被災者を支援するため、「愛知県災害多言語支援センター（以下「センター」という。）」を設置し、災害情報の多言語による発信や、被災市町村の外国人相談対応等における通訳・翻訳の支援、関係機関との連絡調整等を実施することとしている。
- 大規模災害時にセンターを効果的に運用するためには、避難所等における外国人の被災情報の把握が必要となることから、円滑な情報収集の方策について検討する必要がある。

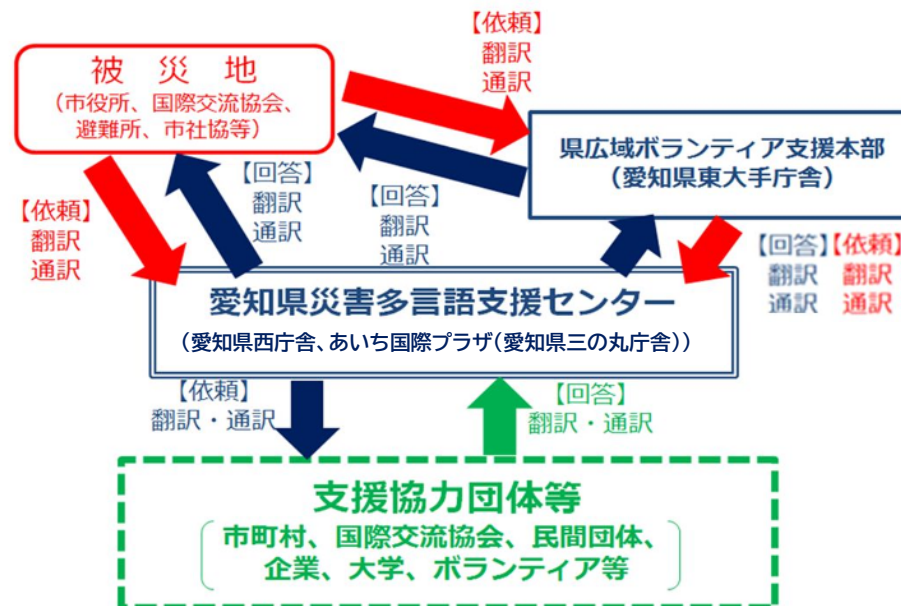
2. 現状把握

- 本県の外国人県民の状況等(2023年12月末現在)
 - ・ 外国人県民数 約31万人（全国で2番目に多く、県民総人口の4.2%を占める。）
 - ⇒ 外国人県民の防災対策が重要

○ 愛知県災害多言語支援センターについて

- (1) 設置主体 愛知県※
※震度5強以上の地震等の大規模災害発生時に臨時的に設置。
- (2) 運営主体 愛知県と公益財団法人愛知県国際交流協会(AIA)の共同運営
- (3) 活動内容
 - ・ 外国人被災状況等の情報収集
 - ・ 多言語による情報提供
 - ・ 被災市町村の外国人相談対応等における通訳及び翻訳の支援
 - ・ 関係機関との連絡調整

【センターによる支援の流れのイメージ】



2. 現状把握(前ページからの続き)

- 本県ではセンター設置の実績がないが、2024年1月に発生した能登半島地震でセンターを設置した石川県の担当者へヒアリングを行った結果、以下のような課題が挙げられており、本県においても検討が必要。

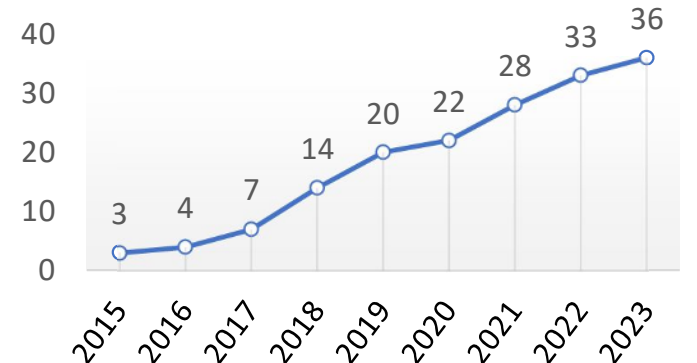
項目	課題 ※担当者の所感であり、石川県の公式見解ではない
センターと県災害対策本部との連携	仕組化はされておらず、災害対策本部の資料や記者発表資料等からセンターを運営する国際交流課職員が情報収集を行った。
市町村との連携	全域が被災した市町では、多文化共生担当課職員が本来業務以外に対応せざるを得ず、県のセンターと連携した被災外国人支援への対応は困難な状況だった。
外国人労働者の状況把握	外国人労働者は避難所よりも寮や自宅に留まる場合が多く、被災状況の収集・把握が困難だった。
平時のネットワーク構築	市町や地域国際交流協会、地域日本語教室関係者等の既存のネットワーク以外に、技能実習生の監理団体や受入企業等との繋がりが必要となる。

- **センターの効果的な運用（外国人被災者のニーズに応じた情報提供の実施）に向けた課題**

- ① 災害情報等の発信の手法(HP、SNS)の周知
 - ・ 現在も「あいち多文化共生ネット(HP)」や「あいち多文化防災ポケットガイド」等で周知しているが、外国人の認知度が低い可能性がある。
- ② 外国人被災者のニーズを踏まえた発信情報の精査
 - ・ 国、県等が発表する災害情報や被災者支援、行政手続に関する情報について、必要な情報を抽出し、多言語で提供(プッシュ型)
 - ⇒ ニーズの把握が真に必要な情報発信の取捨選択の判断材料になる。
 - ⇒ ニーズの把握にはデジタル技術(ツール)の活用が考えられる。

近年、多言語の翻訳技術や音声読み上げ技術を活用した民間企業のサービスが増加しており、多文化防災にデジタルツールを活用できる環境が整いつつある。

NICT※の多言語翻訳技術を活用した民間サービスの提供状況(2024年1月現在)



○ サービスの数
(当該年度に開始したサービスと前年までに開始したサービスの合計)
※国立研究開発法人情報通信研究機構

3. 目標設定

多文化防災の推進に向け、2026年度までに、大規模災害時に外国人被災者のニーズに応じた的確な情報発信をセンターが行うための仕組みを構築し、外国人被災者支援の強化を図る。

4. 要因解析

【問題①】 災害に関する情報発信や外国人被災者のニーズ把握に関する情報収集等に関する専門的知見が不足している。

- ⇒ 県災害対策本部、NPO、ボランティア団体等の関係機関の知見を活用できていない。
- ⇒ 各機関と連携体制が構築できていない。【真因①】

【問題②】 各避難所等における外国人被災者の情報収集が難しい。

- ⇒ 外国人被災者の情報収集に十分対応できない。
(発災直後の混乱、避難所スタッフ(主に市町村職員)のマンパワー不足、アナログ(紙)の避難者登録、言語の壁等)
- ⇒ これまでにセンターを立ち上げたことがないため、実際にセンターを設置した際の運営方法が確立していない。【真因②】

【問題③】 避難所スタッフ、外国人避難者双方に負担をかけず効率的に情報収集を行う仕組みがない。

- ⇒ どのような仕組みを構築すればよいのか、専門的な知見が不足している。【真因③】

5. 対策立案

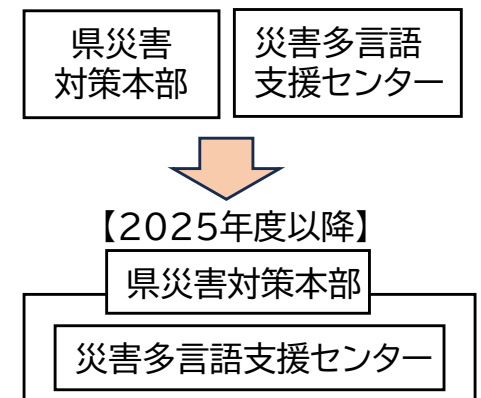
【対策①】 外国人被災者に関する情報収集・発信体制を構築するため、**県災害対策本部、NPO、ボランティア団体等の関係機関と連携を強化し、センターの効果的な運用に繋げる。**

○ 県災害対策本部との連携(2024～2025年度)

- ・ センターを災害対策本部の組織として新たに位置付け、災害対策本部との情報共有や災害対策本部と連携した情報発信の仕組みを作る。
(必要に応じて多文化共生推進室職員を災害対策本部災害情報センターに派遣)
- ・ 発災時における外国人被災者の被災情報の情報共有方法を整理し、マニュアル等を作成
- ・ 平時と発災時(発災時のタイムラインごと)に分けて、多言語で発信すべき情報を整理し、マニュアル等を作成
- ・ 災害対策本部と連携した訓練を実施(外国人県民の参加も検討)

○ NPO、ボランティア団体、市町村、警察や出入国在留管理庁等の行政機関等との連携(2025～2026年度)

- ・ 人的ネットワークによる情報収集体制の強化
- ・ NPO等を通じた外国人コミュニティのキーパーソン(例:平時から市町村の防災訓練等に参加し災害時にリーダーとしての役割が期待される外国人住人)との関係作り
- ・ 外国人被災者のニーズに即した情報発信に係る市町村、市町村国際交流協会等との連携



5. 対策立案(前ページからの続き)

- ・多くの外国人が就労する民間企業、行政機関(警察や出入国在留管理庁など)等を通じた情報発信の仕組み、ネットワークの構築
- ・平時における連携(災害時外国人支援活動講座での連携、啓発での協力、「顔の見える関係」づくり)
(連携協定の締結についても検討)

【対策②】 AIAと共同でセンター設置運営訓練を実施し、情報収集・情報発信の問題点を洗い出し、改善を行う。
(2024～2025年度)

他の都道府県の訓練手法を参考に実施方法を再検討した上で、センター設置運営訓練を実施し、設置に係る手続や関係機関との連絡方法の確認、情報収集・情報発信の問題点を洗い出し、改善を行う。

【対策③】 避難所等における外国人被災者の情報収集について、効果的な仕組みを検討するため、外国人被災者支援の専門的な知見を有するNPO等と連携して調査を実施し、調査結果に基づき情報収集の仕組みを構築する。
(2024～2026年度)

過去の大規模災害における外国人被災者支援の事例が少ないため、外国人被災者支援の第一線に立つNPO等の知見を活用する必要がある。

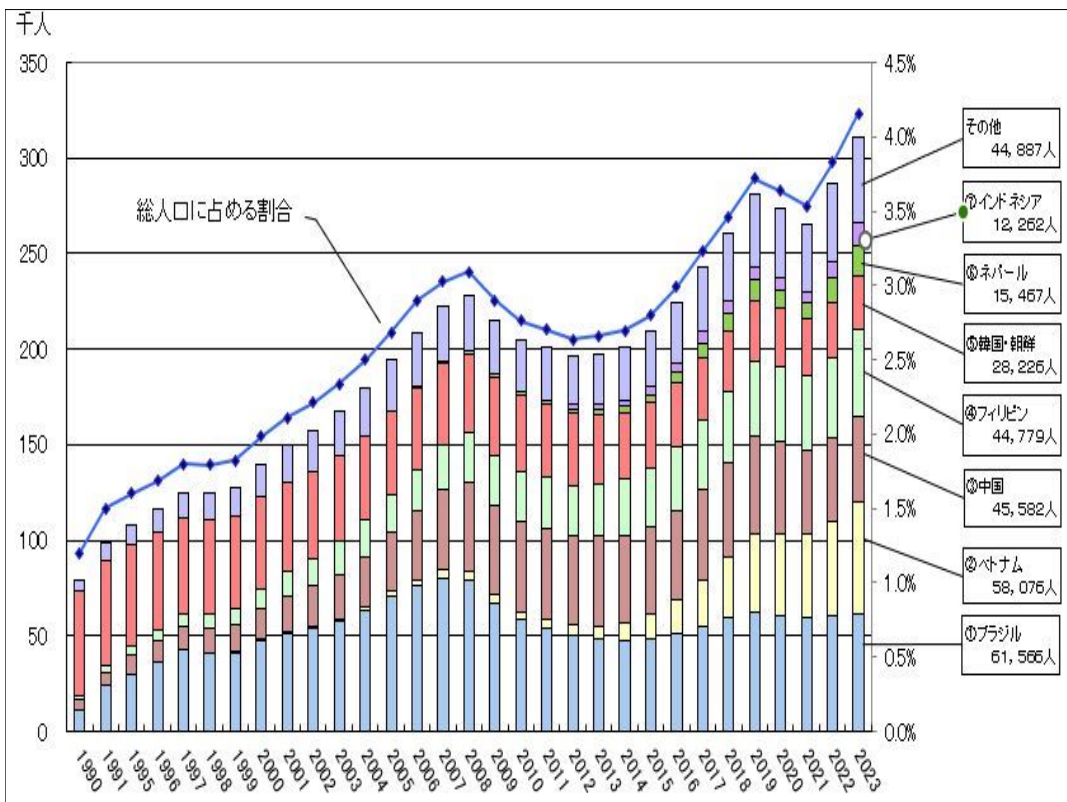
【ヒアリング調査の例】

- ・他の都道府県の先進的な取組事例のヒアリング調査
- ・国や民間企業が開発している多言語翻訳支援技術や情報収集アプリの活用方法
- ・地方自治体による独自の外国人被災者支援用アプリの開発状況

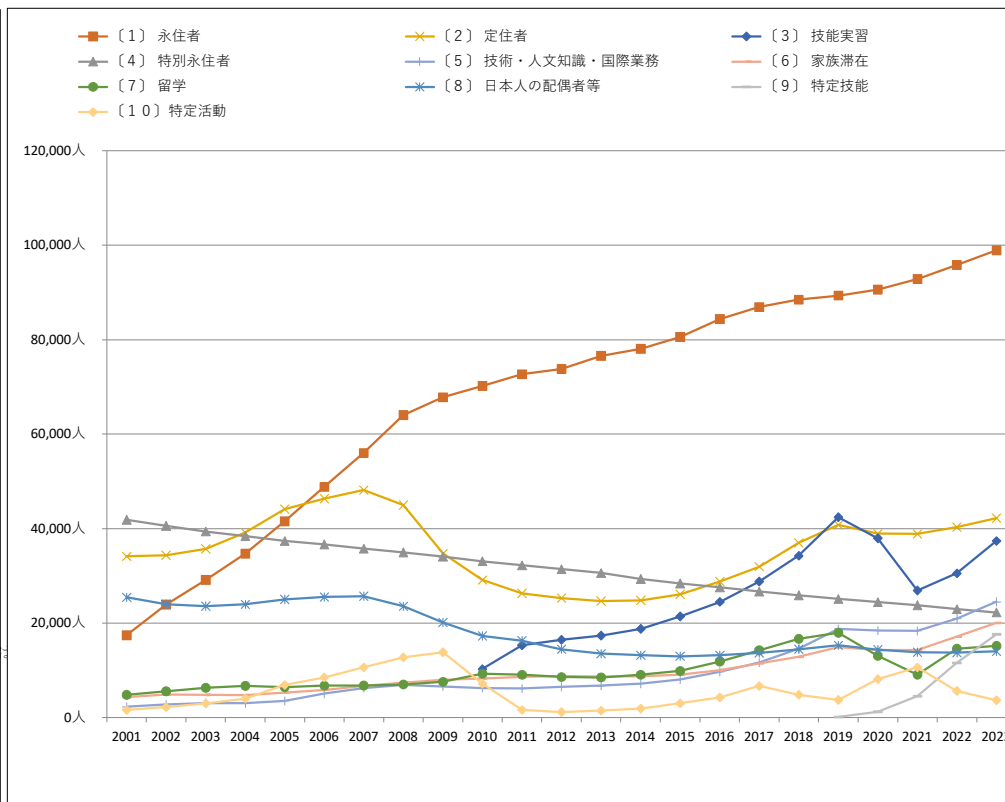
6. 今後の進め方

2024年度	2025年度	2026年度
<ul style="list-style-type: none"> ・県災害対策本部、NPO、行政機関等との連携強化に向けた取組【対策①】 → ・センター設置運営訓練の実施【対策②】 → ・調査の内容検討【対策③】 → 	<ul style="list-style-type: none"> ・県災害対策本部と連携した訓練の実施 ・調査の実施、取りまとめ → 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報収集の仕組み構築 ・(～翌年度以降)仕組みの実効性確認と改善を目的とした訓練の実施

県内外国人住民数の推移(2023年12月末現在)



主な在留資格別県内外国人住民数の推移(2023年12月末現在)



愛知県災害多言語支援センターの概要

【事業概要】

愛知県災害多言語支援センターでは、災害対策本部などから発信される情報をWEBページ等により多言語で発信するとともに、被災外国人を直接支援する市町村等の依頼に基づき、文書の翻訳や通訳の派遣等による言語面の支援を行います。

背景・経緯

災害時における外国人は、文化的背景や言語の違いが壁となり、災害や支援に関する情報を得ることができないおそれがあります。そのため、大規模地震等の災害発生又は発生する見込みがあるときに、被災外国人を言語面で支援し、地域に暮らす日本人と同等の状況となるようにする必要があります。

そのため、災害時に「愛知県災害多言語支援センター」が設置されます。

事業内容

【設置主体】 愛知県

【運営主体】 愛知県と愛知県国際交流協会の共同運営

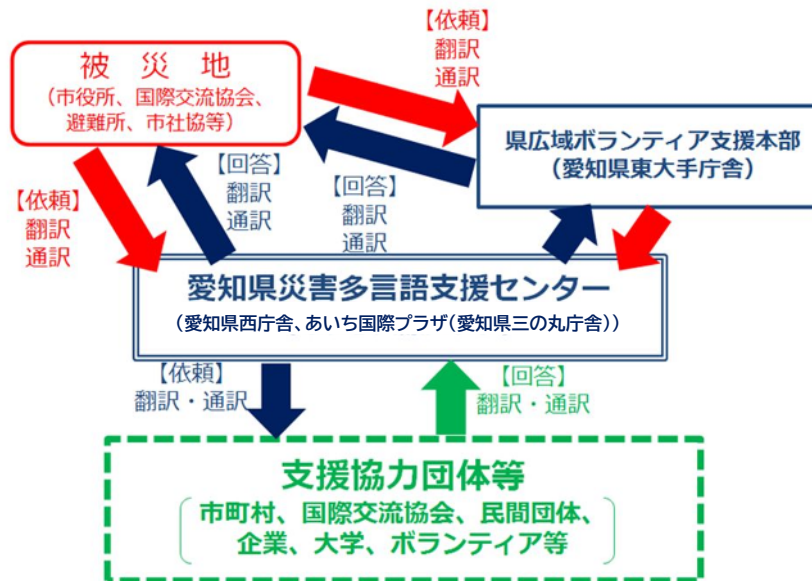
(2014年度 愛知県国際交流協会と運営連携協定の締結)

【活動内容】

- ・多言語による災害情報の提供
- ・被災市町村の外国人相談対応等における、通訳及び翻訳の支援
- ・関係機関との連絡調整支援

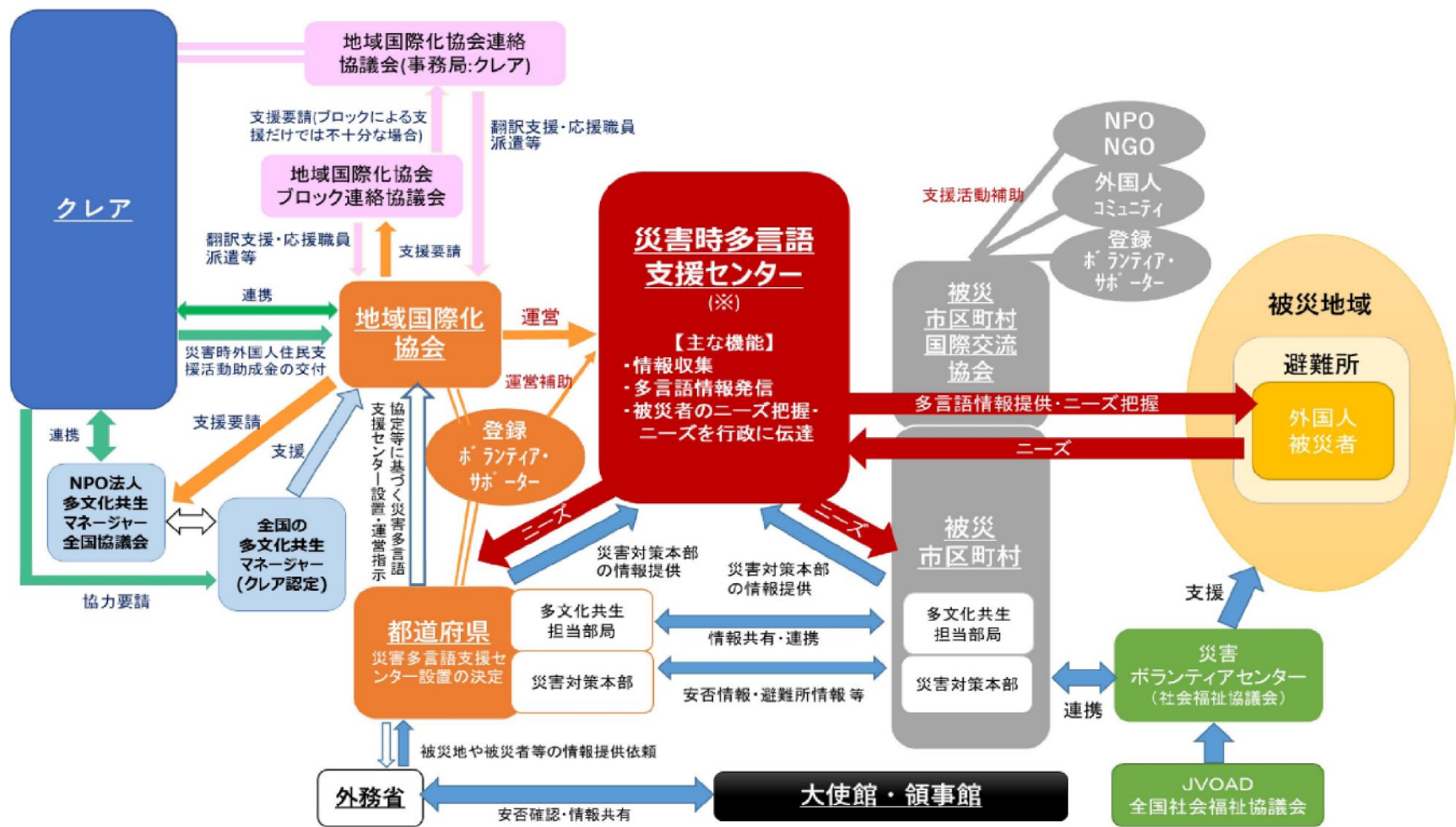
【開設基準】

- (1) 県内に第3非常配備が発令されたとき。
- (2) 県内に第2非常配備警戒態勢が発令され、愛知県広域ボランティア支援本部の設置や県内市町村における避難所の設置等、市町村等が外国人県民に対し災害時支援を行う可能性があると判断したとき。



◇詳しくはこちら：<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/tabunka/saigaitagengo-center.html>

図表 32. 災害時の外国人支援（全体イメージ） ※設置主体が都道府県の場合



(※)災害時多言語支援センターが設置されない場合は、その機能は都道府県若しくは地域国際化協会が担う。

「防災・減災のための多言語支援の手引き 2023」(一般財団法人自治体国際化協会(クレア))

「地震が来たときは、まず机の下やテーブルの下に潜り込み、頭を守ります。机の下に潜り込めず、机の上に乗ると、机が倒れる危険があります。」



テレビやラジオ、携帯電話で防災情報を確認してください。

地震のとき、どうする？

自分の体を守りましょう。自分の家が倒壊危険です！

あいち多文化防災ポケットガイド

災害やカガのとき、あなたを助けます。いつも身につけてください。



名前 前 (読み方)

国 籍

守 護

2024年10月現在

- 1 緊急通報
- 2 災害発生時の対応
- 3 避難場所の探し方
- 4 避難指示
- 5 緊急安全確保

テレビやラジオの情報をよく確認しましょう。

大層や地震のとき、いつ通じる！

災害用伝言ダイヤルの使い方のポイント

災害が起きて、家族と連絡が取れなくなるときのためのサービスです。



ガイダンスは日本語です。

- 1 緊急通報
- 2 災害発生時の対応
- 3 避難場所の探し方
- 4 避難指示
- 5 緊急安全確保

テレビやラジオの情報をよく確認しましょう。

家族の無事を確認したいとき

災害のときに、Webサイトにアクセスできず、家族の無事を確認できません。

・災害用伝言サービス (Web171)

・Google (スマートフォンアプリ)

・インターネットに繋がらないとき

・00000JAPAN (アプリ)

・あいち多文化共生センター (無料多言語通訳サービス)

- 1 緊急通報
- 2 災害発生時の対応
- 3 避難場所の探し方
- 4 避難指示
- 5 緊急安全確保

テレビやラジオの情報をよく確認しましょう。

災害が起きたら通じる場所

何が起きているか知りたいたとき

・災害用伝言サービス (Web171)

・Google (スマートフォンアプリ)

・インターネットに繋がらないとき

・00000JAPAN (アプリ)

・あいち多文化共生センター (無料多言語通訳サービス)

緊急一時帰国 申請書

氏名 性別 年齢

国籍 (出生地)

日 月 年

住所

申請の手順

申請書を持って、(緊急連絡先)の窓口へ行き、申請書を受け取り、119番から、119番(消防・救急)を呼ぶ。

携帯通話が使えないとき

公共通話機を使ってください。新聞や市役所、郵便局などにもあり、緊急時や火災発生時のとき、無料です。

1. 申請書を持って、(緊急連絡先)の窓口へ行き、申請書を受け取り、119番から、119番(消防・救急)を呼ぶ。
2. 119番(消防・救急)を呼ぶ。
3. 電話通話を待つ。

緊急一時帰国 申請書

氏名 性別 年齢

国籍 (出生地)

日 月 年

住所

緊急一時帰国

申請書を持って、(緊急連絡先)の窓口へ行き、申請書を受け取り、119番から、119番(消防・救急)を呼ぶ。

体調が悪いとき

体調が悪いとき、痛みがあるとき、救急車を呼んでください。

1. 申請書を持って、(緊急連絡先)の窓口へ行き、申請書を受け取り、119番から、119番(消防・救急)を呼ぶ。
2. 119番(消防・救急)を呼ぶ。
3. 電話通話を待つ。

緊急一時帰国 申請書

氏名 性別 年齢

国籍 (出生地)

日 月 年

住所

緊急一時帰国

申請書を持って、(緊急連絡先)の窓口へ行き、申請書を受け取り、119番から、119番(消防・救急)を呼ぶ。

指差し会話帳

文書が読めて、自分のことを伝えることができます。

1. 申請書を持って、(緊急連絡先)の窓口へ行き、申請書を受け取り、119番から、119番(消防・救急)を呼ぶ。
2. 119番(消防・救急)を呼ぶ。
3. 電話通話を待つ。

緊急一時帰国 申請書

氏名 性別 年齢

国籍 (出生地)

日 月 年

住所

緊急一時帰国

申請書を持って、(緊急連絡先)の窓口へ行き、申請書を受け取り、119番から、119番(消防・救急)を呼ぶ。

メモ

緊急一時帰国 申請書

音声コードUni-Voiceのご案内

誰でも簡単に作成、無償で読上げる環境を目指して!!

障害者差別解消法対応として、国・自治体には、
音声コード作成ソフト「JAVIS APPLI」を無償貸与

文書が読み取れない視覚ハンディ、失語症などの文字情報ハンディ、日本語が解らない言語ハンディ。
「みんなが読めるソリューション」

国機関

マイナンバー通知カード
ねんきん定期便

自治体

国民健康保険料所得申告書
選挙投票所入場券 通知および封筒

医療機関

医療費明細書
薬剤情報

～自身の情報を自身で読める社会へ～

生活インフラのUni-Voice

公共料金

水道料金検針票
水道料金等納入通知書業務領収書

金融・保険関連

SBI保障
重要事項説明書
ご契約失効のお知らせ等

視覚障がい者向けスマートフォンアプリ Uni-Voice Blind

「視覚に障害がある方向け」に開発した音声コードUni-Voiceリーダーアプリです。
iPhoneの場合、「ボイスオーバー機能」をONにすることで音声で画面操作ができます。
また、スマホ画面全域がカメラ撮影領域なので簡単に音声コード読み取りが可能です。
*平成27年度厚生労働省障害者自立支援機器等開発促進事業の採択商品

代読負担軽減
サポーターが本人に代わって音声コードを読み取り、保存した文書ファイルを本人の携帯へメール送信（メール文書を音声で確認する）

メールでテキストデータを送信できます。

電話番号・住所・URLなどハイパーリンク機能があります。

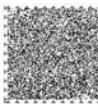
Siriによる操作に対応
アプリに保存したファイルを音声で呼出、読上げることができます。
例)「Uni-Voice Blindの水道のノート」と話しかける。

事前にアプリをインストールしておく必要があります。

Uni-Voice Blind

事前にはアプリをインストールしておく必要があります。

スマホアプリは、一般向け「Uni-Voice」(iOS/Android)と、視覚障がい者向け「Uni-Voice Blind」(iOS/Android)があります。



Uni-Voice

JAVISの活動

●障がい者による情報提供・情報交換・要望提言などの運営

Facebook、YouTube、メーリングリスト、HPなど、SNSを利用したコミュニティ運営



課題解決に向けて

視覚障がい者によるJAVISサロンの運営
困りごとの情報発信

JAVIS Appli
音声コードの作成環境の整備

●公的機関への無償貸与
●生活インフラへの音声コード導入支援

●スマートフォンの講習会
●自治体導入研修会



●情報アクセスに関する調査研究、アプリ仕様作成
●歩行支援に関する調査研究、アプリ仕様作成



JAVIS Appliの利用環境と利用方法

OS: Windows8.1~Windows11

Wordバージョン: 2013(32bit/64bit)、2016(32bit/64bit)、2019(32bit/64bit)、2021(32bit/64bit)

一般人: 当協会HPから申込書をダウンロード

自治体等(無償貸与): 当協会HPから「専用申込書」をダウンロードしてお申し込みください

※一般法人(営利企業)へのご提供価格は、JAVISホームページをご覧ください。
※Word2013(バージョンのみ32bit版と64bit版に分かれておりますので、バージョン選択はOSではなくインストールしているMicrosoft Officeのbit数に合わせてください。
※切り欠き、音声コードの位置、キャプション表記等については協会HPの技術仕様をご参照ください。

Uni-Voiceの新機能

観光ガイドブック・防災の印刷物等の地図情報をスマホに表示・保存して音声誘導する新しい地図利用と多言語サービスの環境を提供します。(特願2019-092995号 出願技術)

表示例

多言語文書コード

NAVI画面

SPOT画面

● NAVI (JA) サンプルコード

● SPOT (JA) サンプルコード

※多言語文書コード及びNAVIコード、SPOTコードの作成は、代理店へお問い合わせください。

特定非営利活動法人

【代理店】

日本視覚障がい情報普及支援協会 (JAVIS)

〒162-0814

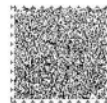
東京都新宿区新小川町1番14号 飯田橋リープレックスB's 7F

TEL: 03-5579-2796 FAX: 03-5579-2797

e-mail: info@javis.jp JAVISホームページ http://www.javis.jp

facebook: http://www.facebook.com/onseicode/

YouTubeチャンネル: サロンJAVIS



Uni-Voice

地方公共団体における多言語翻訳技術の活用推進について

令和3年4月23日付け
都道府県等宛て通知

多言語翻訳技術を活用した民間企業の製品・サービスの活用

・国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）が開発した**多言語翻訳技術**※を活用した民間企業の製品・サービスの事例の活用
 ※NICTが試験公開している「VoiceTra」（音声翻訳）及び「みんなの自動翻訳 @TexTra」（テキスト翻訳）に使用している技術

＜ご利用対象＞ 法人向け 個人向け ＜提供形態＞ 端末 アプリ・ソフトウェア

音声翻訳サービス

- 「POCKETALK 5」 ソースネクスト(株)
- 「eTalk5 みらいPFモデル」 TAKUMI JAPAN(株)
- 「対面ホンヤク」 パナソニック(株)
- 「Fairy I/O® Tumbler T-01」 Fairy Devices(株)
- 「医療翻訳タブレット MELON」 コニカミノルタ(株)
- 「ハイブリッド式多言語翻訳サービス KOTOBAL」 コニカミノルタ(株)
- 「はなして翻訳」 (株)NTTドコモ
- 「どこでも翻訳」 (株)フィート
- 「VoiceBiz+」 凸版印刷(株)
- 「NEC翻訳」 日本電気(株)
- 「駅コンシェル」 (株)日立ソリューションズ・テクノロジー
- 「mimi® 音声翻訳 powered by NICT」 Fairy Devices(株)
- 「native.heart」 (株)BRICK's
- 「SmaLingual シリーズ 多言語音声翻訳サービス」 (株)見果てぬ夢(IP Dream), スマートカルチャー ゲートウェイ(株)
- 「PANインバウンド」 (株)unlock

テキスト翻訳サービス

- 「みんなの自動翻訳 @KI (商用版)」 (株)11時インターナショナル
- 「T-tact AN-ZIN®」 (株)十印 AN-ZIN
- 「COTOHA® Translator」 NTTコミュニケーションズ(株)
- 「高精度文書翻訳 ソリューション」 東芝デジタルソリューションズ(株)
- 「製薬業界向け翻訳サービス PharmaTra」 凸版印刷(株) PharmaTra
- 「ProTranslator」 日本特許翻訳(株)
- 「Zinrai Translation Service」 富士通(株)
- 「ATOM KNOWLEDGE」 丸星(株)(CMCグループ)
- 「Mirai Translator®」 (株)みらい翻訳
- 「ヤラクゼン」 八廣(株) YarakuZen

音声翻訳APIサービス

- 「mimi® Cloud API Service」 Fairy Devices(株)
- 「多言語音声APIサービス」 日本電気(株)
- 「みらい翻訳プラットフォーム」 (株)みらい翻訳

地域における多文化共生の推進に要する経費のうち、多言語翻訳サービスの導入・運用経費（翻訳機器の購入費、リース料、保守料、通信料、相談料、ライセンス料、操作マニュアル作成費、職員向け研修費、その他初期費用等の翻訳機器（タブレット端末）の配備に要する経費等）について、特別交付税措置の対象（市町村分）

『地方公共団体における「多言語音声翻訳サービス」の導入ガイド』の活用

・地方公共団体が**多言語翻訳システム**を導入する際の共通課題やそれらへの解決策について整理し、円滑な導入に向けた手順や留意点を掲載した**地方公共団体向けガイド**の活用

地方公共団体における「多言語音声翻訳サービス」の導入ガイド

令和3年4月
総務省 地域国際化推進 関係官庁連絡会議

目次

- 背景と目的 ……2ページ
- 第1章 多言語音声翻訳サービスの活用 ……3ページ
 - 1-1. 多言語音声翻訳サービスとは ……3ページ
 - 1-2. 多言語音声翻訳サービスの種類と特徴 ……4ページ
- 第2章 導入のメリットと留意点 ……6ページ
 - 2-1. 導入にあたってのメリット ……6ページ
 - 2-2. 中心となる関係官庁と役割 ……7ページ
- 第3章 導入する際のポイント ……8ページ
 - 3-1. 導入する際のポイント ……8ページ
 - 3-2. 関係官庁への導入の必要性を理解してもらうために ……13ページ
- 第4章 運用におけるポイント ……16ページ
 - 4-1. 運用開始前に確認すべきこと ……16ページ
 - 4-2. サービスを活用してもらうためのポイント ……17ページ
- 最後に ……20ページ

＜共通課題と解決策の例＞

	共通課題	解決策
導入時	✓ 地方公共団体や学校特有の用語も翻訳してくれるのか？（●●交付金、△△手当、給食、学童 等）	➢ サービスにおける辞書登録機能の有無を確認する。
	✓ 少数言語にも対応できるのか？	➢ サービス毎の対応言語を確認する。
	✓ 翻訳結果を確認することはできるのか？	➢ 逆翻訳機能の有無を確認する。
運用時	✓ 翻訳精度を上げるためにはどうすればよいのか？	➢ はっきりと話す、主語を明確に、など、話し方を工夫する。
	✓ 導入したが利用されない。	➢ 定期的に在留外国人がよく利用するSNS等で周知する。

先進的な取組事例の紹介（多文化共生アドバイザー制度の活用等）

- ・「**多文化共生アドバイザー制度**」の活用
多言語翻訳サービスを用いた取組等の見識を有する「多文化共生アドバイザー」の活用（必要経費については特別交付税措置の対象）
 ※アドバイザー名簿は総務省HPに掲載
- ・「**多文化共生事例集**」を更新・改訂

各地方公共団体におかれては、まずは**多言語翻訳技術を試用いただき、その結果や地域の実情を踏まえ同技術に係るサービスの利用を積極的に検討・推進**いただきますようお願いいたします。

令和6年度地域国際化連絡会議・多文化共生地域会議資料
 （総務省自治行政局国際室）