

で発見された外国人被災者特有の問題や不安に適切に対処することが求められるが、この役割と責任を果たすためには、国際班とセンターが判断・指揮系統を一元化して業務にあたる必要があると重要であり、外国人観光客への対応も必要とされる今日では尚更であると考えている。今般は、こうした課題に十分に対処することができなかった。



観光客向け避難所の様子



避難所における多言語案内

外国人対応の仕組みづくりの検討

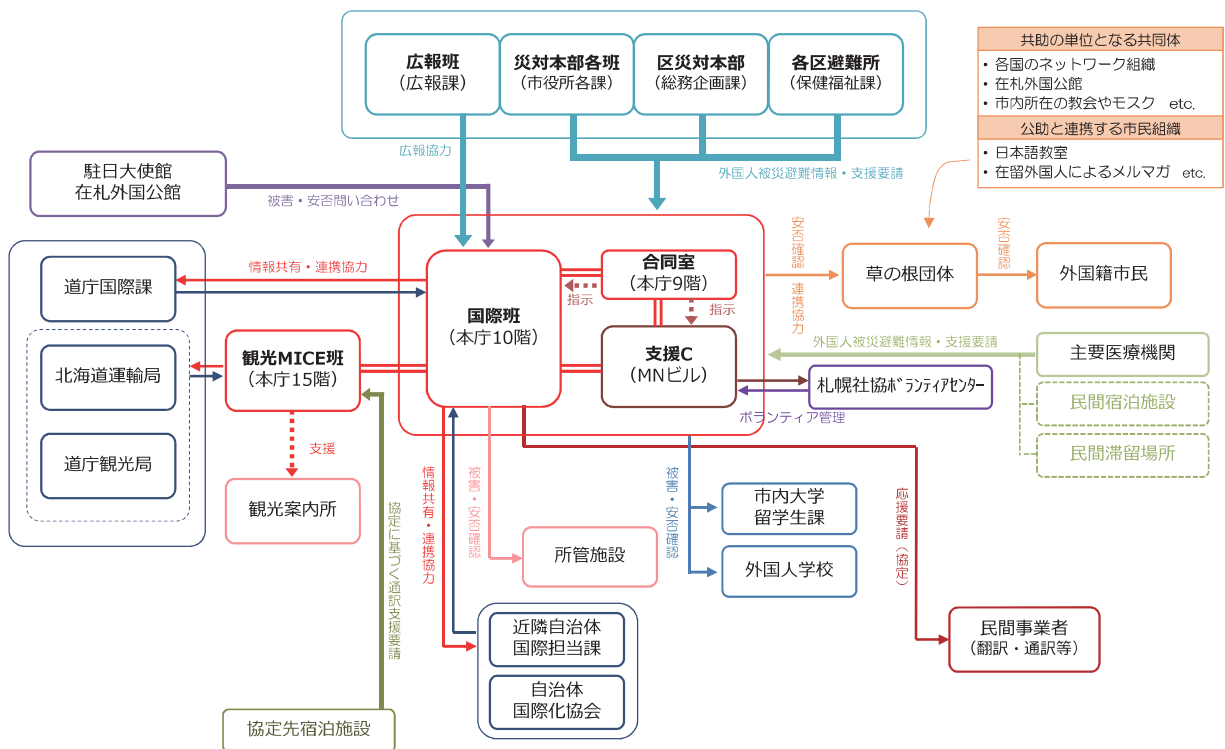
上述の課題を踏まえ、災害時の外国人対応の仕組みについて検討しているところであるが、検討にあたっては、外国人生活者を地縁や知縁に基づく共助の輪に溶け込ませること、また、外国人旅行者については、不安を解消し、被災地から速やかに離脱させることを指針に設定し

ている。

このことを念頭に置きながら、本市とプラザでは、指揮命令系統の明確化や責任領域の共有、さらには報告・連絡・共有の徹底に留意し、情報発信および避難所巡回に関する業務基準フローの整備に取り組んでいる。こうした取り組みを進めていた矢先の今年2月21日午後9時過ぎ、札幌市内で再び大きな地震が発生した。この地震では、これまで整理してきた情報発信における情報生成と翻訳責任は本市が担うという考え方を基本としながらも、職員が参集できない場合には、プラザ職員が自宅で、市ホームページで配信されている災害情報を元に、プラザのSNSなどで情報発信を行うことができる、といった初動時における業務手順も確立した。

こうして一つひとつの手順を明確にしていくとともに、今後は日本語ができる外国人市民および外国語ができる日本人市民の中から、災害時に避難所などで外国人支援を担う市民スタッフを養成するといった取り組みも進めていく。また、業務基準フローに沿った実施訓練を行い、PDCAを回していくことで、より実践的なレベルを高めていきたい。

発災時の関係機関等連絡体制 基本イメージ



検討中の発災時の関係機関等連絡体制の基本イメージ

平成 30 年 7 月豪雨

平成 30 年 7 月豪雨は、河川の決壊などにより、これまでほとんど経験したことのない規模の被害を岡山県にもたらしました。

災害発生からこれまで、国や市町村、関係団体と緊密に連携しながら、復旧・復興に向けたさまざまな取り組みを進めているところですが、被災者の生活や被災地域の経済の復興には、まだ多くの時間を必要とする状況にあります。



災害時の倉敷市真備地区の様子 (2018.7.7)

災害発生後の岡山県および (一財)岡山県国際交流協会の対応

(1) 岡山県の対応

災害発生後、県国際課では市町村の国際化施策担当課を通じて、外国人の避難や被災の状況を確認しました。被災した市町村の中には、災害対策本部での対応に追われ、外国人に関する情報収集が困難な状況も見られましたが、必要に応じて県と関係市による連絡調整会議を開催するなど、情報共有や課題の抽出、支援策の検討を行いました。

また、4日間延べ19カ所の避難所を巡回し、外国人の避難状況等を確認するとともに、県国際交流協会が作成した多言語相談のポスターやチラシの掲示を各避難所へ依頼しました。

(2) (一財)岡山県国際交流協会の対応

日頃から県と連携し、国際交流や多文化共生などに取り組んでいる県国際交流協会は、災害発生後、直ちに各避難所や外国人コミュニティと連絡を取り、状況を確認

するとともに、クリアなどが作成した避難所用多言語表示シートなどの外国人支援ツールを、市町村や市町村国際交流協会へ提供しました。

また、県国際交流協会のホームページやフェイスブック、ツイッターにより、被災証明書の取得方法や家の片付け方など、被災者が必要とする情報を多言語ややさしい日本語で提供したほか、ホームページのトップページに「緊急・防災」バナーを設定し、クリックすると緊急情報が表示されるようにしました。さらに、相談窓口では、外国人

外国人のための生活相談
漢語・Português・Tiếng Việt・Tagalog・한국어

無料生活諮詢
如果屋工務、在留資格、子どもの教育等日常生活困難相談、結婚・出産前相談、移民・留学前相談、
寄附方法：请在青島目的時間段内前來岡山国際交流中心寄附（岡山市北区東道町 2-2-1）。
可以电话咨询，咨询免费，预约者优先。

每月 第一・第三 星期六 13:00~17:00
每月 第二・第四 星期三 13:00~17:00

Consultas Gratuitas do dia-a-dia
Se estiver com algum problema ou preocupação sobre qualquer assunto do cotidiano, como trabalho, status de permanência, educação do filho, etc., venha nos consultar. Digite abaixo.
Procedimento: Apresente-se no balcão de Informações e Consultas, no andar térreo.
(Okayama-shi, Kita-ku, Hoshimachi 2-2-1)
Atendimentos também por telefone. Consultas Gratuitas. Recomendamos reservar consultas.

1º e 3º sábados do mês das 13:00h às 17:00h.
2º e 4º quartas-feiras do mês das 13:00h às 17:00h.

Tư vấn về cuộc sống
Nếu bạn đang lo lắng về các vấn đề trong cuộc sống như là tư cách lưu trú (visa), công việc, kết hôn, giáo dục... hãy đến và cùng thảo luận với chúng tôi. Chúng tôi sẽ giúp đỡ bạn về mọi thông tin cho bạn.
Hình thức tư vấn: Ban đầu Góc Thông tin Tư vấn tại Tầng 1 Trung tâm Giao lưu Quốc tế Okayama
(Okayama-shi, Kita-ku, Hoshimachi 2-2-1) vào thời gian trên đây. Chúng tôi chỉ hỗ trợ tư vấn qua điện thoại (không nhận miễn phí).
Lưu ý ưu tiên cho người đặt lịch hẹn trước.

Thứ 7 của tuần đầu tiên và tuần thứ 3 trong tháng. Thời gian 13:00-17:00

TEL. 086-256-2913
只限平日前日预约受付 毎 月 日 時 間 限 定 12 月 29 日 以 前 1 時 前 至 17 時 前 受 付 可 能
Any telephone poing no-ny para langang sa Konsultasyon. 상담일시전예약만 가능합니다.

■予約・問合せ (日本語・英語)
一般財団法人岡山県国際交流協会 企画課 秘書課
TEL: 086-256-2914 FAX: 086-256-2489
9:00~17:00 (受付) 9:00~17:00 (受付) 12月29日以前1時前まで受付可能
http://www.opief.or.jp

■OPIEF 検索

■Reservation/Information (Japanese/English)
Okayama Prefectural International Exchange Foundation
Open: Monday to Saturday 9:00~17:00
Closed: Sunday, Dec.29 to Jan.3

Kunsultasiyon sa Pamumuhay

Kung mayon po kayong katanungan tungkol sa trabaho,biyas sa pag-aralan ng inyong anak, at sa pamumuhay dito sa Japan hanggang kayong mag-aabang kumunsa sa aming Makabansagang po kayong ibang.

Paraan ng konsultasyon: Sa nakalagay na oras at patsa ng konsultasiyon,pumunta lang po kayo sa OIC.
(Okayama International Center 2-2-1 Hokancho,Okayama-shi)
"Sa mga hindi po makabansagang puwede po kayong kumunsa sa telepono.
"Bintang kunsultasiyon. Maaaring po ang maraming mag-aabang.

tuwing una ng Sabado ng buwan 13:00~17:00
tuwing ikatlo ng Miyerkules ng buwan 13:00~17:00
(ay sa pamamagitan lang po ng implehasyon sa telepono)
tuwing ikatlo ng Huwebes ng buwan 10:00~14:00
(Cawala po kayong pumunta ng personal at pagsalita sa opisina ng pag-aabang sa telepono)

무료 생활상담

재용 자격(비자),직장,결혼,교육 등등 생활에서 궁금한 점 고민하고 있는 분이 있으면 부담없이 상담해 주십시오. 비밀은 꼭 지킵니다.

상담방법: 상담일시시간에 오거나마 국제교류센터 정보상담코너 1F (오카야마시 가카쿠 교안초 2-2-1) 에 오십시오. 전화로도 상담할 수 있습니다. 상담은 무료.
시간외 예약한 분은 우선 처리됩니다.

매달 제 2 수요일 13:00~17:00 (전화상담만)
매달 제 4 수요일 13:00~17:00

■電話受付: 毎週土曜・水曜・木曜・金曜 第1・第3土曜 第2・第4水曜 13:00~17:00
ベトナム語: 毎週 第1・第3土曜 13:00~17:00
タガログ語: 毎週 第1土曜・第4水曜 13:00~17:00 (電話相談のみ) 第3水曜 10:00~14:00
韓国語: 毎週 第2水曜 13:00~17:00 (電話相談のみ) 第4水曜 13:00~17:00
■電話受付時間: 月・水・木・金・土曜(電話相談のみ) 受付可能
■電話受付: 岡山県国際交流センター南 情報相談コーナー (岡山県北法政ビル2-2-1)にて電話または来館

岡山県国際交流センター
Okayama International Center

ANA SPRINGER PLAZA HOTEL ANAクラウン
岡山西口パーキング

Okayama Station JR岡山駅

Okayama MERPA 岡山メルパ

NHK Okayama Broadcasting Station NHK岡山放送局

Seiyu Okayama セイユー岡山店

PICKカメラ

岡山山崎山崎ビル (月1) 9時~3分
3 minutos a partir del edificio de Okayama.Sabido para o parque de esportes (Nishi gateh)
It is behind 3 gate to city Toy-oku of Okayama, then behind 3 ring side building.
Muda sa istasyon ng JR Okayama. 3 minutos Malubog
山崎ビルから徒歩3分
岡山県庁 赤松公園 倉吉市役所 倉吉市役所 3分

岡山高島屋
TAKASHIMAYA Okayama

Please feel free to consult with us. お気軽にご相談ください!
Confidentiality guaranteed. 秘密厳守

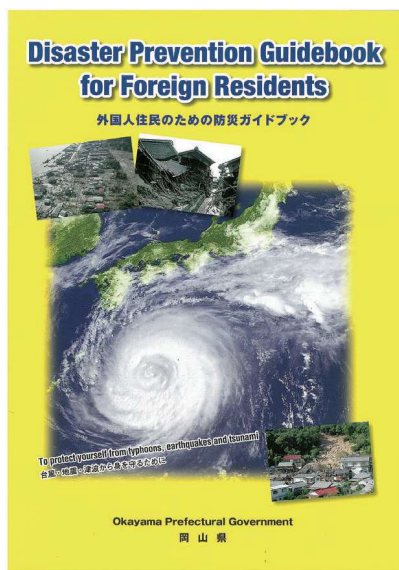


（一財）岡山県国際交流協会ホームページ

旅行者や自宅が浸水した外国人からの相談に応じたり、アパートが被災した留学生にホームステイ先の紹介などを行ったほか、被災市に対しては、市ホームページからの協会ホームページへのリンクや、被災した外国人へ提供する情報の多言語での翻訳などを行いました。

災害対応に向けた取り組み

県では、これまでにも、外国人住民のための防災ガイドブックを作成・配布するなど、災害時における外国人の支援に取り組んできたところですが、昨年11月には、豪雨災害の教訓を踏まえて、県国際交流協会と（一社）大学女性協会岡山支部が主催、



外国人住民のための防災ガイドブック（岡山県）

県と岡山市が共催する住民参加型イベント「岡山のCool（魅力）発見！」を「岡山の自然災害から学ぶ」をテーマに実施しました。

このイベントでは、県危機管理課職員による平成30年7月豪雨の振り返りの後、避難所体験やパネルディスカッションを実施しました。

避難所体験では、消防署職員から、AED操作や骨折処置、応急担架づくりの指導を受けたほか、避難所を想定したシナリオに基づき、段ボールベッドやプライバシーを確保するための間仕切りの組み立てなどの実地訓練を行いました。



災害時多言語支援センター設置運営訓練

また、被災市職員や本県在住の外国人等が参加したパネルディスカッションでは、災害支援に多くの外国人の協力があつたことや、正しい災害情報が伝わりにくい外国人の状況などについて意見が出されました。

加えて同日、災害時多言語支援センター（設置：県、運営：県国際交流協会）の設置運営訓練を実施し、災害情報や救援情報の収集と多言語化、完成した多言語情報の発信などの作業を実際に行い、具体的な手順や改善点を確認しました。

今後に向けて

岡山で暮らす外国人は、年々増加しています。引き続き、県国際交流協会や市町村と連携し、災害時多言語支援センターの設置・運営や、災害時の通訳・翻訳ボランティアの登録制度の運用など、災害時における外国人の支援体制づくりに取り組んでいきたいと考えています。



段ボールベッド組み立て訓練の様子

フェイスブックを活用

広島県呉市で地域日本語教室を開いている「ひまわり 21」は、フェイスブック（FB）を使ってお知らせ・報告・学習の成果などをメンバーに伝えています。2018年7月5日「ずっと雨が降っています。明日も強い雨が降りそうです。川の水があふれるかもしれません。山がくずれのかもしれない。川や崖の近くに行かないでください。」と投稿しました。その時私の危機感はまだ薄く、通常の注意喚起の働きかけをただけでしたが、翌日外出先からの帰り道は水が溢れて、まるで川の中を走っているようでした。無事自宅に帰り着き、危険な状態なので避難準備をしておくよう、分かりやすく繰り返し発信しました。

7日の日本語教室は危険な地域が多いので開かず、FBを使って教室を休むこと、危ないから外出しない方がいいこと、水を溜めておくことなどを知らせました。さらにボランティアスタッフに、担当している学習者の安全確認をするようお願いしました。教室を開いている広地区は外国人住民がたくさん住んでいますが、周辺の山が崩れて断水になり、交通が遮断されスーパーの棚はガラガラになってしまいました。



学習者のFBから一節水の呼びかけ

その頃から、学習者達の発信が増えてきました。写真や動画と簡単なコメントで出す彼らの投稿は、とても分

かりやすくその時々に必要な情報が発信されていました。給水所の行列・トイレ用の水の入手方法・スーパーの商品棚・周辺道路の被害状況など、役立つ情報を次々と出してくれました。さらに、私が載せたさまざまな「やさしい日本語」情報を母語に翻訳してシェアする人も出てきました。

外国人住民は日本語の理解が十分ではない人が多く災害時には弱者と捉えられがちですが、日本語力に関わらず落ち着いて柔軟に対応するたくましい人がたくさんいるということが、FB上のやり取りの中で分かりました。私達は、このように自ら積極的に行動する外国人住民を増やし、誰もがリアルタイムの情報をインターネットで把握できるようフリーWi-Fiのエリアを拡げていけばいいのだと思います。

聴き取りアンケート実施

8日、避難所の様子を確認するために広市民センターに向かいました。給水所の長蛇の列に日本語教室の学習者達も並んでいて、その中に家にも店にもタンクがないからと大きなポリ袋を持ったベトナム人のお母さんがいました。声をかけると、子ども連れで広島へ出かけての帰途、被害の大きかった坂町で長時間車に閉じ込められ、恐怖と親としての責任からパニックになったと、彼女は堰を切ったように話し続けました。スタッフからの報告



7月14日 聴き取りアンケート

では、学習者の中に直接被害を受けた人はいませんでした。でも、ゆっくり丁寧に今の状況と気持ちと要望を聴かなければいけないと、彼女の話の聴きながら思いました。

さっそく聴き取りシートを作り、スタッフ全員で45人の学習者と話をしました。交通も水道も仕事も学校もいつ復旧するか分からない状態でしたが、この活動することで学習者もスタッフも心にある不安感を吐き出すことができたように感じました。

アンケートから、会社や同僚や友人に助けられた人が多かったこと、長く住んでいる人達は同国の友人たちを積極的にサポートしていたことが分かりました。また、会社・組合・友人・SNS・テレビ・町内放送などさまざまな方法で情報を入手していました。自宅待機が長引くと大きな収入減になるので、経済的な不安を感じている人が多かったです。そして、ボランティアに参加して手伝いたいと思っている人がたくさんいることも分かりました。



学習者のFBから一 ボランティア参加を呼びかける投稿



ボランティア希望者には、プリントと口頭で説明

災害ボランティア活動に参加

その後学習者が教室やFBで呼びかけ、災害ボランティア活動に参加しました。被害の大きさに驚いた1回目の参加者が「つらいことは、みんなで協力して乗り越えましょう。」と呼び掛け参加者の輪はひろがり、4回延べ138人（学習者110人・スタッフ28人）が汗を流しました。お手伝いしたお宅の方達が喜んでくれて参加者



酷暑の中、天応地区での活動を終えて



安浦地区で4班に分かれて活動 出発前に諸注意を聴く様子



男性は音戸地区へ、女性はセンターでサポート活動

の勤務先にお礼の電話やメールをくださったり、全国各地の多文化共生マネージャーや日本語学習支援者が応援してくれたり、嬉しいことがたくさんありました。

昨年の夏、私達は役に立てた喜びと多くの気づきを得ることができました。そして1年後の7月13日、呉市から表彰状をいただき「呉の町で助け合って暮らしていく」という思いを新たにしました。

私達は、これからも日本語教室を参加者全員の社会参加の場とし、「仲間づくり」、「まちづくり」の活動を進めていきます。



感謝状をいただきました

広域連携のもと、災害時の外国人支援体制を構築する「国際交流協会ネットワークおおさか」の取り組み

(公財) 箕面市国際交流協会 岩城 あすか

2002年に発足した国際交流協会どうしのネットワーク

大阪府内には、行政とともに地域の国際化を推進する団体として、12の法人格を有する国際交流協会と、16の国際交流団体がある。「国際交流協会ネットワークおおさか」の前身は、2002年度（平成14年度）に始まった「大阪発・NGOと行政をつなぐ国際交流協会ネットワーク」。以来17年間1～2カ月に一度、各団体の管理職級が参加する企画会議を持ちながら、相互にインターンシップを受け入れたり、協働で研修会を実施したりしてきた。



大阪弁護士会との共催による「生活困窮者自立支援制度」をめぐる研修会の様子（2018年12月14日@アイハウス）

東日本大震災における中国語翻訳支援

2011年3月11日に発生した「東日本大震災」では、日頃の関係性を活かして大阪から何か支援ができないかと、滋賀県の全国市町村国際文化研究所（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（HPを通じた）多言語情報発信のうち、当ネットワークが中国語の翻訳を請け負うことになった。

毎日18時に翻訳者へ原稿を依頼し、翌日9時までに返送してもらった原稿をネイティブチェックにかけ、12時までに支援センターへ納品するというスピード工程で、3月14日から情報提供が終わる4月28日までの45日間、合計113報を翻訳した（中国語ネイティブの協会職

員やボランティア20人の全面的な協力の賜物だった）。

東日本大震災時の経験と教訓を共有

震災から1年8カ月が過ぎた2012年11月16日には、仙台国際交流協会（現在は（公財）仙台観光国際協会）の菊池哲佳さんを大阪に招き、震災当日に立ち上げられた「仙台市災害多言語支援センター」の運営にまつわる苦労話や、その後の防災体制づくりに関する実践をうかがった。

翌年度（2013年度）には、（公財）大阪府国際交流財団の助成を得て、「災害時の外国人支援を考える」全4回の連続研修会と、「多言語支援センター設置訓練」を北部と南部の2回に分けて開催。「災害時のやさしい日本語」研修会をはじめ、ふたたび仙台国際交流協会から須藤伸子さんを招き、実際に仙台で使用された災害対策本部からの災害情報も、情報選別のワークショップで一部共有していただいた。さらには、外国人留学生が最も多く避難した「仙台市片平地区連合町内会」の会長である今野均さんにも来阪いただき、地域住民と留学生との間で生じた軋轢や葛藤をリアルに語ってもらい、多くの知見を共有した。

2013年度実施の連続研修会チラシ

大規模な「災害時多言語支援センター設置訓練」の実施

2013年11月に実施した「災害時多言語支援センター



2013年11月1日実施の多言語支援センター設置訓練
(@箕面市立多文化交流センター)

設置訓練」は、北部は箕面市で、南部は富田林市で、いずれもまる1日かけて実施した。この日のために、災害時にいつでもオープンにできる4言語（英、中、韓、やさしい日本語）でのブログも開設。当日は仙台市で使われた情報を使用してもらい、短時間で情報を選別し、他県（島根県と仙台市）の国際交流協会に翻訳協力を依頼、返送された原稿を多言語ブログにアップする班と、避難所巡回用に自分たちで必要な情報を選んで翻訳する班との2つに分かれて演習した。長時間の訓練を通して「どの情報を選別すべきか」など、正解のない中で次々と決断を迫られることの難しさ、情報伝達の奥深さを身をもって学んだ。



2013年度に準備したネットワークの災害時多言語ブログの画面

そして迎えた「大阪府北部地震」

2018年6月18日、震度6弱の揺れが箕面市を襲った。休館日だった箕面市立多文化交流センターも被災し、翌日から避難所巡回と複数言語での情報提供を開始したところ、これまでの経験が大いに役立った。最寄りの避



2018年6月19日の夜、通訳リーダーの説明に聞き入る避難外国人たち

難所である豊川南小学校を訪問したときは、9割以上が大阪大学の留学関係者だった。夜には最多の140人が避難してきたが、日本語が上手な人を「通訳リーダー」に推薦してもらい、避難所運営者との橋渡し役を担ってもらった。また、箕面市の状況が落ち着いてきた1週間後には、茨木市からの応援要請を受け、英語と中国語スタッフの通訳応援も当ネットワークで行った。



2018年6月19日の夜の巡回（左側が通訳リーダーたち @箕面市立豊川南小学校体育館）

非常時には、平常時における関係性の蓄積が顕在化する。地縁組織の高齢化が進む中、外国人市民は若い世代が多く、地域を助ける側に立ちうる心強い存在でもある。普段からあらゆるマイノリティの人たちを包摂したコミュニティをつくるには、数年～10年単位での、行政やそこから委託を受けた我々のような国際交流団体の長期的な関わりが不可欠だ。今後も広域で共通の課題に取り組みつつ、ローカルなレベルでは地道なコミュニティ形成支援を続けていきたい。