

クレアによる災害時の外国人支援に向けた 取組について

令和 2 年 5 月

(一財) 自治体国際化協会

多文化共生部 清水

クレアによる災害時の外国人支援に向けた取組について

自治体国際化協会（CLAIR（クレア））とは

自治体の国際化推進を支援すること等を目的とする自治体の共同組織
「クレア（CLAIR）」「Council of Local Authorities for International Relations」の頭文字をとった当協会の略称

本部（東京）

総務部
【総務課】【企画調査課】

交流支援部
【交流親善課】【経済交流課】

多文化共生部
【多文化共生課】

JETプログラム事業部
【調整課】【研修・カウンセリング課】

7つの海外事務所

ニューヨーク

ロンドン

パリ

シンガポール

ソウル

シドニー

北京

情報提供
の充実

2 多文化共生に係る施策の
立案を支援

1 外国人住民向けの
多言語情報ツール等の提供

3 先進的な多文化共生
事業に対する助成

担い手の
育成支援

4 多文化共生を推進する
人材の育成・効果的な活用
を支援

**クレアの多文化共生の
取組**

5 自治体、地域国際化協会
とNGO・NPOとの連携を
支援

災害時
の支援

平時からの
取組支援

6 地域国際化協会と連携
して地域の国際化・
多文化共生推進を支援

災害時の
取組支援

クレアは、地域の中核的な民間国際交流組織である地域国際化協会(以下62協会)で組織する「地域国際化協会連絡協議会」の事務局として、協会の支援等も行っています。

北海道・東北ブロック

(公社) 北海道国際交流・協力
総合センター

(公財) 青森県国際交流協会

(公財) 岩手県国際交流協会

(公財) 宮城県国際化協会

(公財) 秋田県国際交流協会

(公財) 山形県国際交流協会

(公財) 新潟県国際交流協会

(公財) 福島県国際交流協会

【政令市】

(公財) 札幌国際プラザ

(公財) 仙台観光国際協会

関東ブロック

(公財) 茨城県国際交流協会

(公財) 栃木県国際交流協会

(公財) 群馬県観光物産国際協会

(公財) 埼玉県国際交流協会

(公財) ちば国際コンベンションビューロー

東京都国際交流委員会

(公財) かながわ国際交流財団

(公財) 山梨県国際交流協会

(公財) 長野県国際化協会

【政令市】

(社) さいたま観光国際協会

(公財) 千葉市国際交流協会

(公財) 横浜市国際交流協会

(公財) 川崎市国際交流協会

東海・北陸ブロック

(公財) とやま国際センター

(公財) 石川県国際交流協会

(公財) 福井県国際交流協会

(公財) 岐阜県国際交流センター

(公財) 静岡県国際交流協会

(公財) 愛知県国際交流協会

(公財) 三重県国際交流財団

【政令市】

静岡市国際交流協会

(公財) 浜松国際交流協会

(公財) 名古屋国際センター

**各協会の活動内容等は、クレアの
ホームページから確認できます！**

[http://www.clair.or.jp/j/multiculture/
association/29.html](http://www.clair.or.jp/j/multiculture/association/29.html)

近畿ブロック

(公財) 滋賀県国際協会

(公財) 京都府国際センター

(公財) 大阪府国際交流財団

(公財) 兵庫県国際交流協会

(公財) 和歌山県国際交流協会

【政令市】

(公財) 京都市国際交流協会

(公財) 大阪国際交流センター

(公財) 神戸国際協力交流センター

中国・四国ブロック

(公財) 鳥取県国際交流財団

(公財) しまね国際センター

(一財) 岡山県国際交流協会

(公財) ひろしま国際センター

(公財) 山口県国際交流協会

(公財) 徳島県国際交流協会

(公財) 香川県国際交流協会

(公財) 愛媛県国際交流協会

(公財) 高知県国際交流協会

【政令市】

(公財) 広島平和文化センター

九州ブロック

(公財) 福岡県国際交流センター

(公財) 佐賀県国際交流協会

(公財) 長崎県国際交流協会

熊本県国際協会

(公財) 大分県芸術文化スポーツ振興財団

(公財) 宮崎県国際交流協会

(公財) 鹿児島県国際交流協会

(公財) 沖縄県国際交流・人材育成財団

【政令市】

(公財) 北九州国際交流協会

(公財) 福岡よかトピア国際交流財団

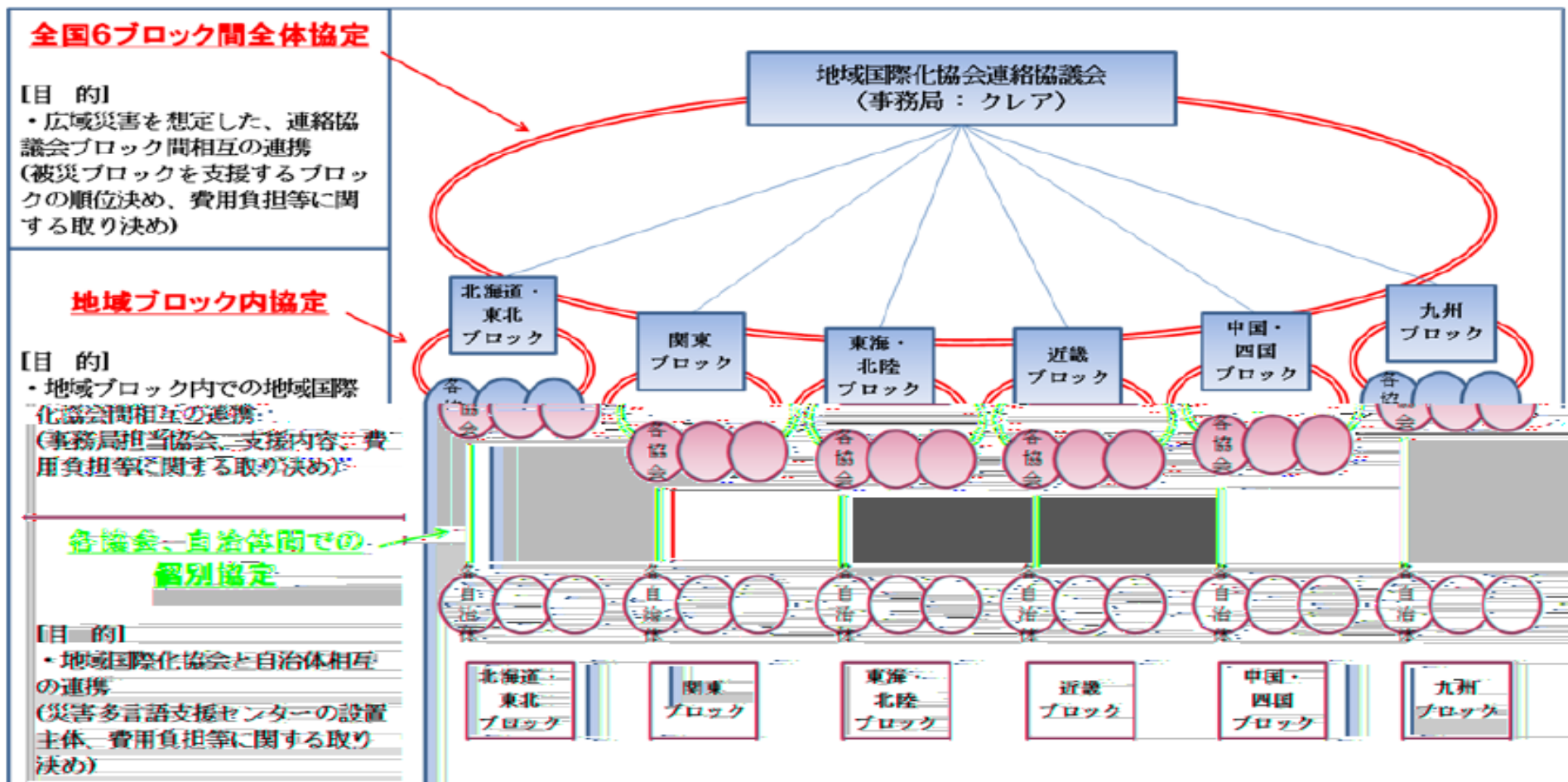
(一財) 熊本市国際交流振興事業団

(注) 地域国際化協会不在団体(1県4政令指定都市)
奈良県 (政令市) 新潟市・相模原市・堺市・岡山市

災害時の外国人支援に係る地域国際化協会間の広域的な相互支援の枠組みについて ～ 地域国際化協会間の災害時広域支援に関する協定 ～



災害が発生した際、まず地域ブロック内で支援し合うこととする「地域ブロック内の協定」がブロック構成協会間で締結されているほか、地域ブロック内だけでは十分に対応できない場合に、他の地域ブロックが支援する「全国6ブロック間の全体協定」が全国6ブロック間で締結されている。



災害時における広域相互支援の事例(平成28年 熊本地震)



<熊本地震における広域相互支援の概要>

- ②・③ 発災後、熊本県国際協会と熊本市国際交流振興事業団が九州ブロックに災害支援要請を実施
- ④ しかし、九州ブロック内では支援員が不足したため、全国的な広域連携協定に基づき、事務局となっているクレアに北九州国際交流協会から支援要請
- ⑤・⑥ クレアでは、隣接地域である中国・四国ブロックと調整し、支援員の派遣要請の上、支援を実施
また、多文化共生マネージャー全国協議会と連携し、多文化共生マネージャーによる支援を実施((1)~(3))

● 広域相互支援の活動内容

1 活動支援者

協会職員 九州ブロック24名、中国・四国ブロック3名
多文化共生マネージャー26名／地元協力者等3名

※ 多文化共生マネージャーには、他地域連絡協議会の会員も含む

2 活動期間 平成28年4月20日～5月5日

3 避難所巡回

安否確認と支援情報提供のため、外国人居住データを元に約50カ所の避難所を巡回

4 災害情報の多言語化

熊本市災害対策本部から発せられた情報などを多言語化し、配信 47件(広域支援中)

【配信先】 市から各避難所、熊本市国際交流会館の情報ボード、熊本市国際交流振興事業団のHP・Facebook

【翻 訳】 ・ 英語、中国語、韓国語

⇒ 災害多言語支援センターおよび外部協力機関で翻訳

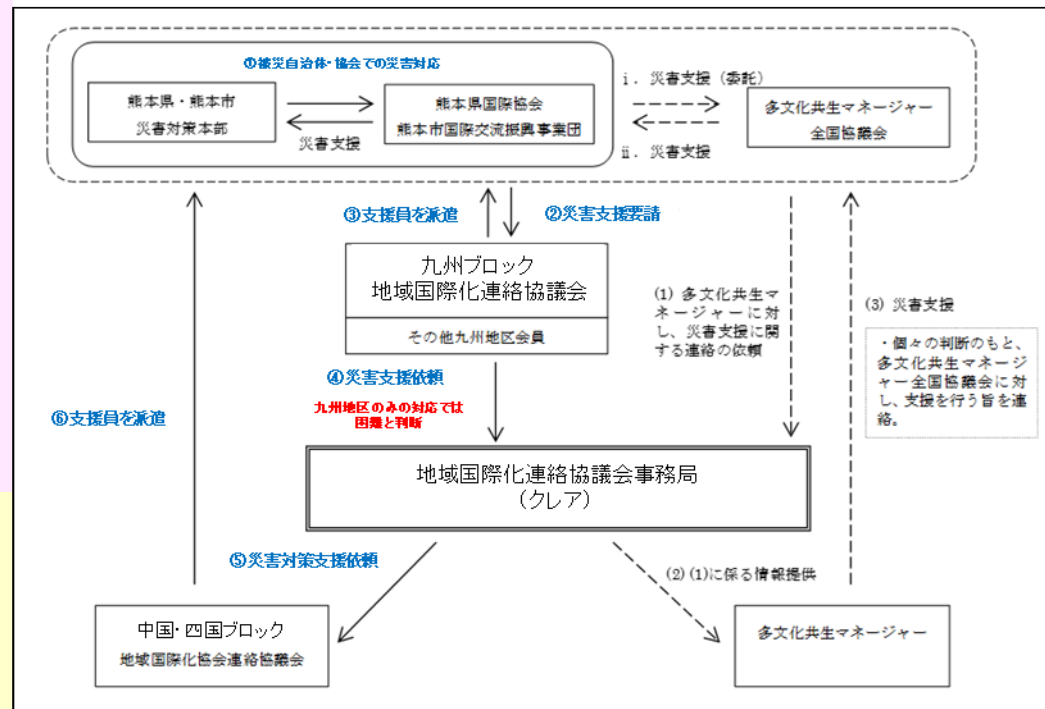
・ インドネシア語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ベトナム語、タガログ語、

・ アラビア語、ネパール語、フランス語 ⇒ 大阪大学で翻訳し、大阪大学のHPで配信

・ やさしい日本語

⇒ 熊本県立大学でリライトし、事業団のHPで配信

○広域相互支援の流れ



災害時における広域相互支援の事例(平成28年 熊本地震)



<発生した課題>

1 災害多言語支援センター設置・運営の責任者が明文化されていなかった点

☞ 熊本地震後、熊本市地域防災計画に明記

2 災害多言語支援センター運営のノウハウ(災害情報の整理や翻訳・配信、外部支援者との連携など)が不足

☞ 全国的に対応すべき課題として、クレアの取り組みに反映(下段)

3 多額の活動支援者に対する費用(ボランティア保険等を含む)が発生

☞ 支援実施協会が経費を一旦負担し、クレアの災害時外国人住民支援活動助成金等を活用

<課題に対応したクレアの取り組み>

1 平時から行政と協会間等の連携を促進し、顔の見える関係の構築や地域による取組の温度差の解消

☞ 災害時外国人支援体制強化支援事業の実施(H30~)

災害時の外国人支援従事者への研修・訓練事業の実施(R1~)

総務省が養成している災害時外国人支援情報コーディネーターの活用(検討中)

2 災害時に使用する用語の多言語化対応および作成したツールの普及促進

☞ 多言語表示シート作成／多言語文例集等を活用した訓練実施／コミュニケーションツール作成(R2予定)

(JVOAD全国フォーラム、東京都の外国人向け防災訓練、「ぼうさいこくたい」などの広報機会を活用)

3 外国人の地震災害に関する理解を高めるための活動支援、やさしい日本語での情報提供促進

☞ ・熊本市の例では、クレアの助成金(多文化共生のまちづくり促進事業)を活用し、在住外国人のメール登録者に対し災害情報の提供・安否確認ができるメール配信システムを構築(H29)

・地域国際化推進アドバイザー派遣制度の「やさしい日本語」に関する派遣の要件緩和(R1)

クエアによる災害時の情報提供について

1 多分化共生ポータルサイトの運営

自治体による多文化共生に関する施策立案や情報収集をサポートするため、国の施策の動向や先進事例などの情報を一元的に提供するポータルサイトにて災害時にすぐに使える情報を掲載しています。



災害が発生する可能性がある、発生した、という時にすぐに使える情報をまとめて掲載。災害時には、当ポータルを活用しての情報提供予定。

- ・内閣府「防災情報のページ」
- ・クエア 災害時多言語情報、文例集
- ・自治体作成の避難所会話セット
- ・翻訳アプリ (VoiceTra、Safety tips)
- ・NHKワールド、気象庁
- 災害用伝言板 など

2 外国人住民向けに「生活情報」としてクエアホームページ、アプリによる防災の基礎知識に係る情報の提供

外国人向けに生活情報をホームページ、アプリにより多言語で提供しており、その中で防災の基礎知識に係る情報を提供しています。(なお最新情報は、法務省の外国人生活支援ポータルサイトの「生活・就労ガイドブック」を案内)



クレアによる災害時に使えるツールの提供について

1 ツールの提供

近年の被災地の声等も反映して整備のうえホームページ上で公開しており、誰でも簡単操作で印刷することが可能です。

① 災害時多言語表示シート

外国人に対して円滑に情報提供するため、避難所等で
 掲示する用語を多言語(※)に翻訳したシートで、地域の
 実情に応じて必要な外国語で組み合わせしたうえでの
 活用が可能。2019年度に交通情報など訪日旅行者
 支援関連文例、気象情報文例も追加

※災害時多言語表示シートの表示対応言語(12言語)について
英語、ロシア語、スペイン語、ポルトガル語、中国語(簡体字・繁体字)、
韓国・朝鮮語、ネパール語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、
タイ語、ミャンマー語

② 災害時用ピクトグラム(絵文字)

避難所等で掲示する案内用の絵文字

③ 体調や食材のピクトグラムが記載された避難者登録カード

- ▶ 外国公館等からの安否確認をはじめ、体調や摂取できない食品についての意思疎通に有効
- ▶ 災害時多言語表示シートと同様に12言語に対応

＜災害時多言語表示シートサンプル＞

メッセージ番号：0310	
(飲料水・食料・毛布)があります。	
英語	
(Drinking water/ food/ blankets) available .	
ベトナム語	
Có [(nước uống / thực phẩm / chăn mền)]	
中国語 (簡体字)	
有 (饮用水・食物・毛毯)	
ミャンマー語	
(သောက်စရာရေ၊ အစားအစာ၊ စခေါင်)များရှိသည်	

○ピクトグラム表示は16種類

この水は飲めます
この みずは のめます
This water is suitable for drinking.



＜避難者登録カードサンプル＞

Evacuee Registration Card

1. Evacuee Register 避難者登録簿						
Name 氏名	Sex 性別	Date of birth 生年月日	Telephone number 電話番号	E-mail address Eメールアドレス	Evacuation Location 避難場所	
1. Household representative 世帯主					☐ Shelter 避難所	☐ Home 自宅
					☐ Unknown 不明	☐ Other その他
2.						
3.						
4.						
5.						
Address 住所		〒				

Q1 What happened?
何が起きたか



I am injured
けがをした

☐



I am in pain
痛みがある

☐



I have a fever
熱がある

☐



I feel dizzy
めまいがある

☐



I have nausea
吐き気がする

☐

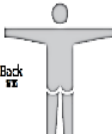
Other
その他

☐

Q2 Where?
どこで起きたか



Front
正面



Back
背面

Q3 Are you pregnant, or do you have a medical condition?
妊娠中か、または持病があるか

☐ Yes
はい
 ☐ No
いいえ

食材の絵文字 / FOODPICT

食べられないものにチェックしてください。
Please check items that you cannot eat.

[illegible]

クレアによる災害時に使えるツールの提供について



2 今年度のツール整備 【令和2年度新規】

「災害時に避難所等で活用する外国人支援用コミュニケーションツール整備事業」

目 的

外国人住民の増加や多発する災害をはじめ、地域国際化協会など現場のニーズ等を踏まえて、全国的に避難所等で活用できる災害時外国人支援に向けたコミュニケーションツールを整備することにより、自治体等による災害時外国人支援に向けた取組を支援する。

事 業 内 容

- 災害時に避難所等に避難する言葉のコミュニケーションに障壁がある外国人との話し言葉に代わるツールとして、分かりやすいイラストと、それを補足する簡単な多言語(※)の説明を記載したコミュニケーションツール(指差しシート)を整備し、既存ツールとともに全国の自治体等に周知するとともに、クレア主催の災害時外国人支援訓練などを通じて全国的な活用促進を図る。

(※)多言語:やさしい日本語のほか13言語

英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国・朝鮮語、ロシア語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ミャンマー語、ネパール語

- ツール作成にあたっては、有識者の意見を踏まえるほか、作成について提案があった(公財)兵庫県国際交流協会をはじめ、兵庫県、神戸市、(公財)神戸国際協力交流センターと協力、連携を図る。

<ツール完成時期(予定)>

令和2年10月

<ツール使用イメージ> (災害時外国人支援訓練の様子)



(東京都大田区(平成30年度実施))



(和歌山県(令和元年度実施))

クレアによる災害時に向けた平時からの取組支援について



1 災害時の外国人支援に係る啓発動画の公開

- ▶ 災害多言語支援センターの役割をはじめ、災害時多言語表示シートの概要・作り方など災害時多言語支援に関する動画を作成して、クレアホームページとYouTube上で公開しています。
- ▶ 本動画は、訓練や研修会等で活用できます。

2 災害時の外国人支援に係るマニュアル、多言語情報等の提供

マニュアル、多言語文例集、先駆け取組事例等を提供

「災害時の多言語支援のための手引き2018」

災害時の対応の事前シミュレーション、防災訓練、災害多言語支援センターの設置・運営訓練等で活用できるほか、多文化共生推進や防災対策等をテーマとした研修テキストとしても活用できます。

3 アドバイザーの派遣

自治体等が実施する防災訓練・防災研修、ボランティア養成研修などにクレアに登録する有識者をアドバイザーとして派遣しています。

- ・派遣費用はクレア負担
(災害・やさしい日本語関係:年に一回、
その他テーマ二年に一回・上限4時間)



災害時の外国人支援について講習を行うアドバイザー



一般財団法人
自治体国際化協会 (CLAIR/クレア)

災害時の多言語支援啓発動画

「災害時の外国人支援に係る動画」をホームページとYouTubeで公開しています。災害時の外国人支援等をテーマとした訓練や研修会、多文化共生の推進、防災対策などにぜひご活用下さい！



★公開中の動画

- **知識編** 災害多言語支援センターの役割、活動事例など、多言語支援に係る基礎的な知識を学べる内容
- **実践編** 災害時多言語表示シートの概要・作り方、災害多言語支援センターの設置・運営訓練の概要など実践的な知識を学べる内容

その他、災害時多言語表示シートの作り方（実践編抜粋）
知識編と実践編を編集したダイジェスト版も公開中
※ダイジェスト版はYouTubeでのみの公開

自治体国際化協会HP <http://dis.clair.or.jp/>
YouTube 「災害時多言語」で動画を検索



クレアによる災害時に向けた平時からの取組支援について



4 自治体等が実施する災害時の外国人支援をはじめ、多文化共生に向けた先進的な事業を対象に助成を実施

<助成金額の上限>

- ☐ 都道府県、政令指定都市：400万円
- ☐ 市区町村・地域国際化協会・NPO法人等(※)：300万円
- ☐ 複数の団体(上記団体)による共同事業：400万円

(※)NPO法人等

NPO法人等にあつては、自治体や地域国際化協会と連携して事業を実施するNPO法人等に限るものとして、申請は連携する団体から行い、助成についても連携する団体を通じて行っています。

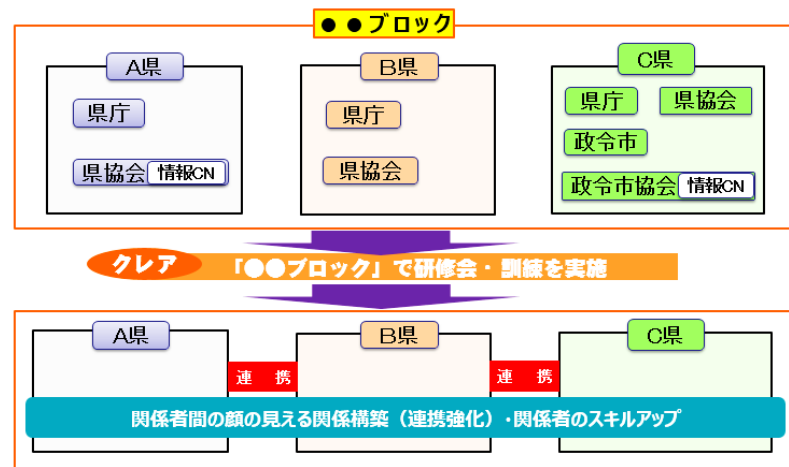
5 自治体等向けに、全国の自治体等で作成された外国人支援ツールの集約、ライブラリ化するなど外国人支援ツールの情報提供

全国の各自治体等で作成・公表されている「外国人用防災ハンドブック」や「避難所の職員と外国人被災者との間で簡単な意思疎通ができる外国人向け避難所会話セット」等のツールを分野別に集約した「多文化共生ライブラリー」をクレアのホームページ上に公開、自治体等における新たなツール作成を支援しています。

クレアによる災害時支援に向けた連携の取組について



事業イメージ



1 災害時の外国人支援従事者への研修・訓練事業の実施

- ▶ 「地域国際化推進アドバイザー」を活用し、災害時の外国人支援に係る研修会・災害多言語支援センターの設置・運営等の訓練をクレア主催で全国6ブロックの地域で実施しています。
(参加者の旅費以外はクレア負担で実施)

2 災害時外国人支援体制強化支援事業の実施

- ▶ 「地域国際化推進アドバイザー」を活用し、また助成金の助成により、地域国際化協会が各都道府県、政令指定都市と連携して災害時における外国人支援体制の強化に向けた各種取組を支援します。
今年度は市区町村国際交流協会の連携の取組も支援します。

3 過去の災害発生時における外国人支援対応の「振り返り」事業の実施【令和2年度新規】

- ▶ 災害により大きな被害のあった被災地で、外国人支援に向けて対応できたこと、できなかったことを振り返り、それを踏まえた課題及び今後の取組について、共有・周知を実施します。



【参考】先進取組事例の紹介



※ 本頁以降に掲載する事例は、クレアのホームページで公開している「多文化共生事業事例集」や「多文化共生ツールライブラリー」の中で紹介している事例等を抜粋(写真含む)したものです。これ以外の事例もクレアのホームページから確認できます。

【多文化共生事業事例集】 <http://www.clair.or.jp/j/multiculture/shiryou/jigyo-jirei.html>

【多文化共生ツールライブラリー】 http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tool_library/index.html

【外国人の防災知識習得を目指した取組等】

<(公財)仙台観光国際協会>

- ・ 地震や津波に対する備えや災害が起きた時の対応に関する啓発ビデオ「地震！そのときどうする？」を多言語(12言語)で制作し、市内の日本語学校・大学等に配布。
YouTubeでも公開されている。(クレアが多文化共生ツールライブラリーにも登録済みです)
- ・ 東日本大震災以降、外国人住民が企画運営にも参画する防災訓練を実施。



<(公財)山梨県国際交流協会>

ブラジル、ペルー、中国、タイ出身の外国人住民のキーパーソンと地域住民(日本人)が参加した「避難所宿泊体験」や、外国人住民が参加した「外国人住民のための避難所体験」等を実施。



外国人住民のための「避難所訓練」

<(公財)浜松国際交流協会>

ワークショップや訓練等を通して外国人住民による多言語防災ボランティアを養成していることをはじめ、SNSを用いた連携体制の構築も図っている。



自治会役員と外国人住民と一緒に「避難所運営訓練」

<長野県>

県と市町の多文化共生担当とが連携し、更には防災担当等の協力も得ながら、外国籍県民を対象として災害に係る基礎知識や避難所での生活体験等を内容とした防災研修・防災訓練を実施。



外国籍県民に避難所について説明している様子

<(公財)岩手県国際交流協会>

東日本大震災で県土が広く災害時に各地に支援者を派遣する仕組みが機能しづらいことが明らかとなったことを踏まえて、それぞれの地域で活動する支援者を「いわて災害時多言語サポーター」として育成・登録しているほか、実践訓練等を通じて関係機関との連携を図っている。



「実践訓練」にて多言語に翻訳された災害情報について尋ねる様子

【平時からの外国人とのつながり確保を目指した取組】

＜(公財)鳥取県国際交流財団＞

外国人コミュニティや社会活動に積極的に参画している定住外国人の中でキーパーソンになり得る人を委員とする「多文化共生ネットワーク会議」を県内三地域で組織し、ニーズに沿った取り組みを企画事業として協働で実施。



企画事業:セミナー「年金について学ぼう！」

＜(公財)福島県国際交流協会＞

県内に存在する外国人コミュニティを把握したうえで、これらコミュニティとの協働事業の実施を通じて、顔の見える関係を構築、各コミュニティの自助力・共助力の向上を図っている。



フィリピン出身者コミュニティによる
ストレスマネジメント

＜(公財)仙台観光国際協会＞

東日本大震災の経験を踏まえて多文化共生の視点から防災について考えるためのワークショップ教材を留学生、町内会、行政(市)、国際協会など関係者が協働して制作するとともに、ワークショップを通じて外国人住民と関係者との間の顔の見える関係づくりのきっかけとすべく教材の活用促進を図っている。



町内会の皆さんとの試行(教材)の様子