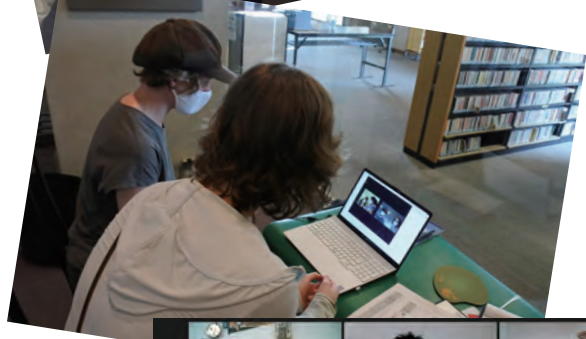


2020 年度 一般財団法人 自治体国際化協会
災害時外国人支援体制強化支援事業

「広域多市連携パートナーシップ 避難者聞き取り訓練」 実施報告書



主催：JIEA 城陽市国際交流協会

共催：(特非) 安芸高田市国際交流協会

Kia 京丹後市国際交流協会

NIA (公財) 西宮市国際交流協会

広域多市連携パートナーシップについて

災害時外国人支援の基本的な方法として「多言語支援センター」を設置して、多言語情報の発信や避難所巡回、窓口や電話の相談を行うことが求められています。しかしながら、このミッションを背負う各地の国際交流協会は人的にも物理的にも十分ではなく、不安を抱えているのではないのでしょうか。

このパートナーシップを締結した4つの協会は、災害時外国人支援について取り組んできた中で、お互いを助け合うような関係作りが大切なことに気づきました。

平時の備えこそ非常時に活かせるとの考えのもと、防災のみならず、多文化共生に係る普段からの取り組みの情報共有や事業開催などを含めて、相互の連携を深めようと2015年にパートナーシップが提案され、2018年6月22日に最後となった城陽市国際交流協会が参加することで、4協会による協定が締結されました。

このようなつながりが幾何学模様のように広がることで、全国各地における備えの強化につながることでしょう。



これまでの城陽市国際交流協会のパートナーシップ連携などによる訓練の実施

- 2014/1/26 多言語支援センター設置運営訓練（近畿クレア研修）
- 2014/11/02 多言語の防災ガイド作成 「日韓朝版」「英中版」（西宮市・吹田市協会と協働）
- 2014/11/22 地域防災連携訓練（西宮市の協会の訓練に参加）
- 2016/1/31 災害時外国人支援サポーター研修（西宮市・京丹後市・安芸高田市と協働）
- 2016/4～5月（一財）熊本市国際交流振興事業団の多言語支援センターでの支援活動（4協会）
- 2016/11/19 安芸高田市の災害時外国人支援訓練に参加（西宮市・京丹後市・安芸高田市の各協会）
- 2017/8/27 京丹後市の災害時外国人支援訓練に参加（西宮市・京丹後市・安芸高田市の各協会）
- 2018/6/22 広域多市連携パートナーシップ協定締結（安芸高田市、京丹後市、西宮市の各協会）
- 2019/9/9 安芸高田市の「災害時の外国人避難対応訓練」に参加（西宮市・安芸高田市の各協会）
- 2020/9/13 広域多市連携パートナーシップ避難者聞き取り訓練（安芸高田市・京丹後市・西宮市の各協会）

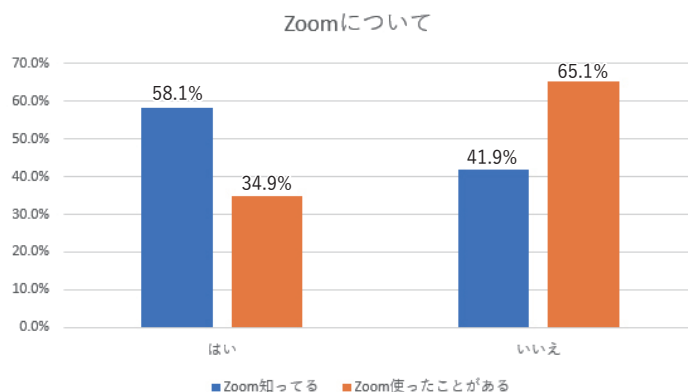
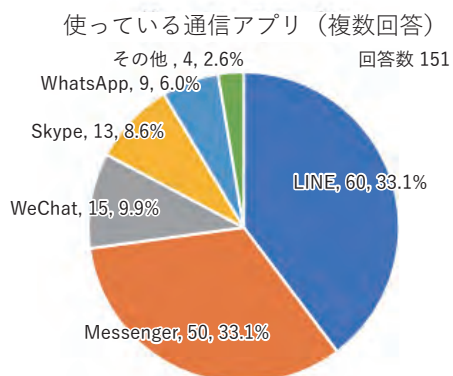
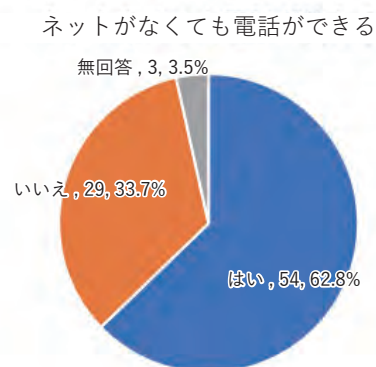
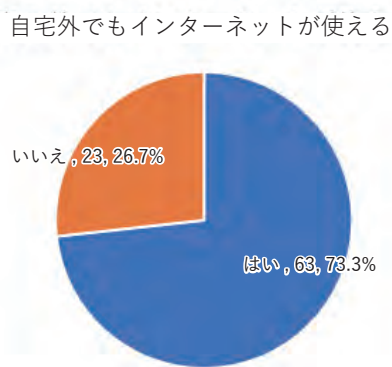
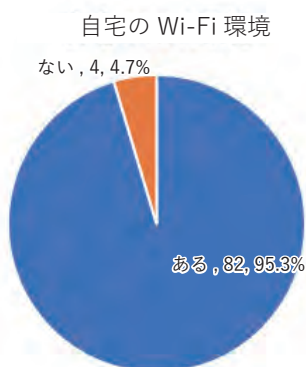
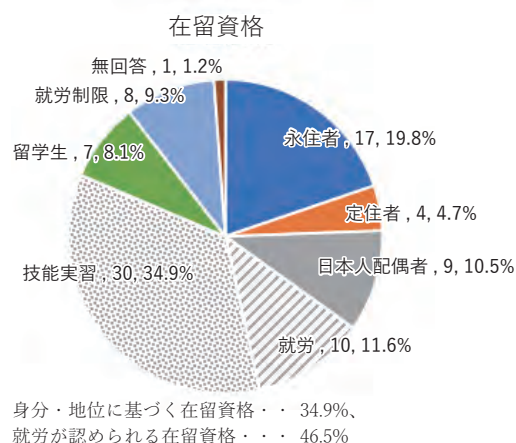
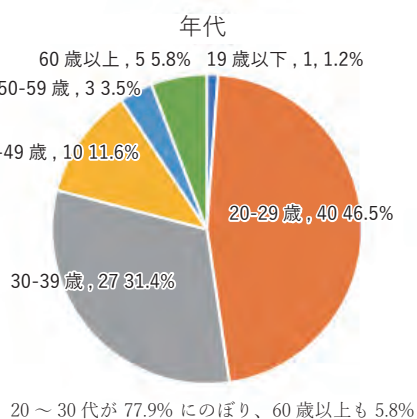
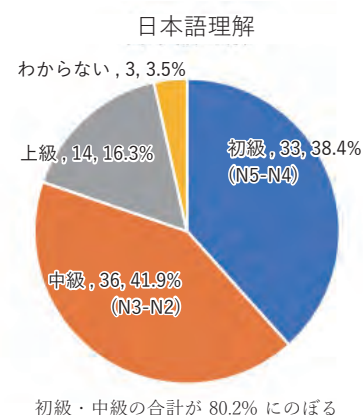
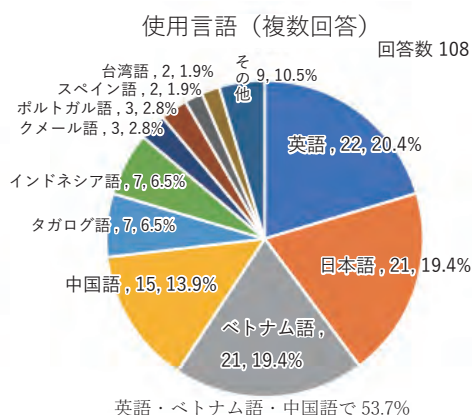
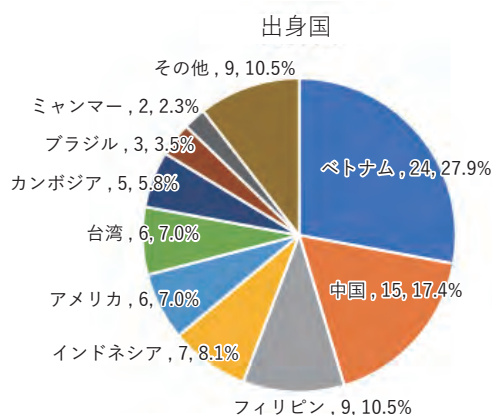
2016年度～ 京都府国際センター主催のモデル地域訓練への参加

今回の訓練概要

- (1) 城陽市が水害で被災し、協会に多言語支援センターを設置、外国人避難者は市内の複数避難所へ避難しているという設定。連携パートナーシップである3協会が遠隔で通訳による言語支援を行い、被災者の状況を聞き取る。被災者へは遠隔支援団体とセンターで連携して対応する。遠隔支援のための環境整備について検証する。言語支援協力者のスキルアップと地域のキーパーソン発掘・養成機会とする。
- (2) 訓練に先駆けて外国人住民の利用アプリの調査を4協会で行う。

事前調査の集計

調査期間：2020年8月6日～24日、場所：安芸高田・京丹後・城陽・西宮の4協会
回答数：86人



事前の準備会議

2020年4月19日から訓練までに12回オンラインで会議を行いました。

折からの新型コロナウイルス感染症に関する外国人住民の状況や多言語情報について情報交換の場ともなりました。この会議の中で使用するアプリと避難所などのWi-Fi環境が大きな検討課題となり、P2の事前アンケート調査を行うこととなりました。

事前調査から

4協会に出入りする外国人住民に協力してもらいました。

出身国では22カ国中、多いのはベトナム、中国、フィリピンの順で、3カ国で55.8%、話す言語では英語・ベトナム語・中国語で53.7%でした。日本語が話せる人・働きに来ている人・20～30代の人が多いことがわかりました。

自宅のWi-Fi環境は多く普及していますが、自宅から出るとインターネットや電話が使えない人がそれぞれ26.7%、33.7%ありました。

アプリについてはLINEとMessengerを使う人がそれぞれ33.1%ですが、予めつながっていないとお互いに通信できないので、緊急時の接続は難しいと考えられます。Zoomを知っているのは58.1%でしたが、実際に使ったことのある人は34.9%でした。準備を進める中でMessengerのRooms機能を知り、3者通話するためにZoomと同じように使えることがわかりました。

訓練当日の流れ

3時間半で下記のような流れで実施しました。

- 13:30-13:45 ①被災状況報告・支援要請の連絡、②相談受付
- 13:45-14:15 ③被災者と遠隔支援のマッチング
- 14:15-15:15 ④通訳を入れて聞き取り
- 15:15-15:45 ⑤避難所巡回報告書作成
- 15:45-16:30 ⑥報告書の共有・気づいたこと
- 16:30-17:00 ⑦ふりかえり

各協会にはネット環境があり、避難所として利用した施設にはモバイルルーターを持ち込みWi-Fiが使えるようにしました。



まず避難者に声をかけて、状況を尋ねて
「相談受付票」を作成しました。

①被災状況報告・支援要請

連絡はメールで行いましたが、発災時間によって電話・SNSなど様々になると想像されます。

②相談受付

訓練では聞き取りのみでしたが、実際には被災者と現地センターとの連絡の確立が必須です。避難所をはじめとする施設関係者に災害時多言語支援センターの周知が平時から必要です。

③被災者と遠隔支援のマッチング

今回は訓練なので予め団体・言語が決められていました。実際には双方向で人員の準備の時間が必要で、被災地で必要とされる言語や人数などを予想しておくことが役立ちます。

京丹後と西宮の通訳は自宅等から参加しました。

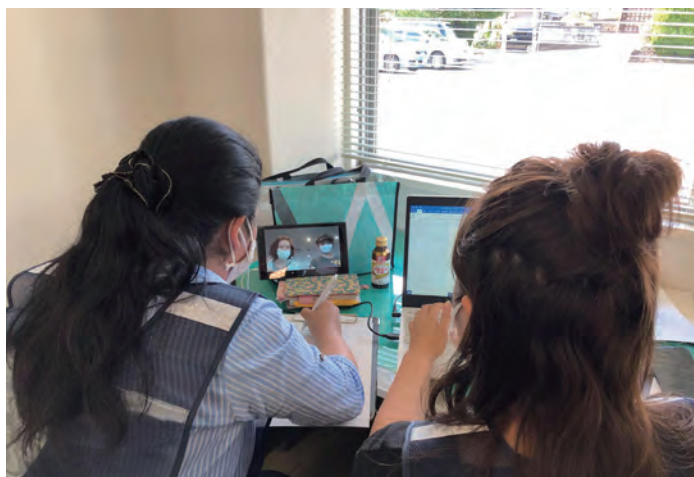
使用するアプリについて、Zoom は便利ですが、利用者は少ない。一方 Messenger や LINE は普及していますが、通話毎に PC やスマートフォンなどの機器が必要なため、支援センター側の負担や制限が生じます。Messenger の Rooms 機能は事前につながっている必要がないという点が利点ですが、一度に複数の会話が行われる場合は、対応できる人数により制限が生じます。

相談受付票

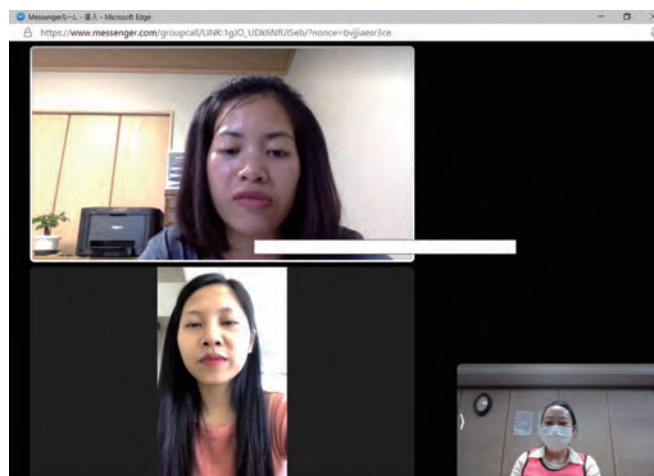
受付方法	来庁・電話・Email・Facebook
対応日	2020年9月13日
なまえ氏名	性別 ☒ 男 ☐ 女
くに・ことば 国籍・言語	ベトナム ベトナム語
じゅうしょ 住所	在留資格 技術・人文知識・国際業務
たんじょうび 生年月日	連絡先 TEL: Email: @gmail.com
相談内容	使用アプリ Zoom, Messenger

相談内容
 どの避難所ですか？ 安全ですか？
 おかしい日本語のやり取り
 誰に連絡したらいいかわからない
 家族に連絡したい
 金や物、水の確保（どこで手に入る？）
 城陽文化パークに避難したい

「相談受付票」は PC でデータ入力や手書きのものを写メで共有しました。



安芸高田市からの支援の様子



西宮市・通訳・被災者役の通話

参加者

新型コロナウイルス感染症対策のため、1カ所に集まるのは7人までで実施しました。

	スタッフ・ボランティア	通訳	外国人被災者	計
城陽（事務所・避難所）	4	0	9	13
安芸高田	2	2	0	4
京丹後	1	2	0	3
西宮	2	2	0	4
計	9	6	9	24

避難所

文化パーク城陽を避難所として利用しました。B1～1階には1度接続すれば30分利用可能な一般向けに開放されているWi-Fiがあります。当日、催し物があり避難者は2階に集まったので、持ち込みのモバイルルーターとPCを使用しました。

④通訳を入れて聞き取り

相談受付票を支援団体と共有し、支援団体のスタッフに被災者と通訳を接続してもらいました。基本は聞き取った被災者のメールアドレスへ案内を送るのですが、中にはメールを使っていない者もあり、現地サポーターが対応する場面もありました。また、通信状態が不安定な時もあり、実際には避難所などの周囲の雑音などのため困難が予想されとの意見がありました。

巡回メモ	申し送り事項
犬と一緒に避難できる場所はどこか。 車はなくて自転車だけ	→確認して連絡します。 城陽市さん回答お願いします。 青少年野外活動総合センターの避難所はペット受入可能です。 メールで青少年野外活動総合センターの電話番号と住所とマップのURLを記載して送りました。

8人（組）に聞き取りを行い、使用したアプリはZoom 6、Messenger Rooms 2でした。

聞き取った相談内容によっては、現地からの回答を要するものもあり、すぐに答えられるものや会話終了後にメールで回答したものもありました。

⑤避難所巡回報告書作成

聞き取りと対応の内容は個人カルテを作成して、Dropboxで共有できました。ただ、避難所巡回報告書まで作成できたのは1つだけでした。個人カルテと重複が多く、日々の活動のまとめ（日報）と並行して、必要性や簡素化の検討も課題です。

NHK NEWS WEB

社会

災害時に外国人支援 オンラインで多言語の相談訓練 京都 城陽

2020年9月13日 21時44分



大規模な災害が発生した場合に避難生活などに不安を感じる外国人を支援しようと、オンラインで多言語での相談を受け付ける訓練が京都府城陽市などで行われました。

NHKのテレビニュースやNEWS WEBで取り上げられました。

⑥報告書の共有・気づいたこと

・相談と対応の共有

相談内容の概要はふりかえり冒頭に共有しました。

・人員と体制

Zoomの操作と対応をひとりでこなすのはかなり難しいので、Zoomのサポート要員が必要です。

今回参加した通訳者は日系英語ネイティブ、大学時代にアメリカ在住経験者、ベトナム語の翻訳者とその友達、中国語ネイティブで日本語N1・日本滞在も長いサポーターなど、各協会がよい人材とつながりを持っていることがわかりました。

協会のPCなどの機器については目立った問題はありませんでした。被災者側はスマートフォンやタブレットを主に使っていましたが、使用環境は良好でした。

・ソフト

「Roomsの使用について緊急措置として日頃メッセージを使用している人には便利であるが、使い勝手がよくない」「緊急時に個人情報の取り扱い方→最初に案内をするのがよい。言語ができない人には細かい案内が送れるように、事前準備が必要。」「事前準備がないとZoomを使うことが難しい」「Zoomの待合室は便利、他のアプリにない機能」「Zoomのチャットが利用できると便利だが、使い慣れていることが必要」といった意見が出されました。

・避難所などの環境

まわりの雑音などに気を付ける必要があります。支援センター内でも同じです。

避難所の Wi-Fi 整備は進んできていますが、実際に多人数が利用する中で、ビデオ通話が可能かどうかはわかりません。

⑦ふりかえり（今後の課題）

- ・協会外一般の人に協会がしている支援をどのように伝えるか→危機管理・自主防災・民生委員・社協と連携し、地域と繋がる必要性がある。
- ・地域の外国人住民との信頼関係作りが何より重要である。
- ・相談時の個人情報保護のためには、Zoom のブレイクアウトルーム利用が適している→それぞれの地域にあったマニュアルを作成する / 地域でアクセスしやすい方法を検討する。
- ・相談者が多い場合は、相談内容によりトリアージが必要になる。
- ・各市で避難所内の Wi-Fi 環境を調査しておく。
- ・情報共有は Dropbox か Google Drive かどちらが良い？→データを変更・修正する場合は Dropbox の方が便利である。
- ・遠隔で被災地センターのメールなどのサポートができないか→4 協会でも共有できる Gmail を作ることで対応ができる。

スタッフ・サポーターから当日の相談前に避難者（相談者）に説明した内容

スマートフォンかパソコンを使ってください。Wi-Fi が使えるようにしてください。サポーターと一緒にいる時はサポーターにつなぎ方を聞いてください。

Zoom アプリがあるかどうかを伝えてください。ある場合は Zoom を使います。ない場合は Messenger Room を使います。

注意：Zoom がないのに Zoom を使おうとすると、アプリをダウンロードしようとするので、聞き取りができません。

協会のスタッフに避難していて相談したいことを電話・メールなどで連絡してください。

協会からあなたにメッセージを送る必要があります。協会へあなたのメールやメッセージ、Line などで連絡してください。協会のメールアドレスは office@jia.jp です。

協会から通訳と話せるリンクを送ります。そのリンクをクリックしてつないでください。通訳とサポーターと一緒に話してください。

相談したことに答えるのに時間がかかる場合もあります。その時は改めてリンクを送ります。

外国人被災者役からの感想

- ・みなさんにお礼がしたいです。水害訓練から自分にいろいろな予防ができた。
- ・災害時の避難経路、心配な問題がわかりました。訓練に参加させていただきありがとうございました。
- ・実際に災害が起きたときは、停電などの問題がありインターネットが使えない可能性があるのでは。

編集後記

コロナ禍の中で多くの通常事業ができない中で訓練ができたのは、普段からのつながりの賜物でした。災害時外国人支援の必要性は近年深く認識されてきていますが、1 回の訓練で経験できることはごくわずかで、様々な視点で訓練を重ねることが必要です。広域多市連携パートナーシップでは毎年現地入りしての訓練を行ってきましたが、今回遠隔支援の訓練を行えたことは大きな意義がありました。今後とも柔軟な姿勢で取組んでいきたいと思えます。

「誰ひとり取り残さない」ために

「誰ひとり取り残さない」ために

「誰ひとり取り残さない」ために

地域でつながる

地域でつながる

他の地域とつながる

他の地域とつながる

体制や拠点をつくる

体制や拠点をつくる

いろいろな訓練に参加する

いろいろな訓練に参加する

https://www.jiea.jp/PDF/disaster_drill_report_2020.pdf

聞き取り訓練 報告書（本冊）



https://www.jiea.jp/disaster_prevention_guide-2020.html

城陽市避難所リスト

城陽市防災ブック

災害時応援ハンドブック



JIEA

城陽市国際交流協会

〒610-0121

京都府城陽市寺田西ノ口7-4 西邦ビル2階

Tel: 0774-57-0713 Fax: 0774-57-0714

URL: <https://www.jiea.jp/> E-mail: office@jiea.jp

＊当訓練は一般財団法人自治体国際化協会の助成事業により実施されました。