

# 愛媛県災害多言語支援センター 設置・運営マニュアル



愛媛県

公益財団法人愛媛県国際交流協会

# 愛媛県災害多言語支援センターの設置・運営について

## 1 目的

愛媛県と公益財団法人愛媛県国際交流協会（以下「協会」という。）は、県内に大規模災害が発生した場合に外国人を災害弱者としないことを目的に、多言語ややさしい日本語による情報提供等を行うことにより、外国人被災者の支援を行う愛媛県災害多言語支援センター（以下「支援センター」という。）を設置する。

- 設置主体：愛媛県
- 運営主体：愛媛県及び愛媛県国際交流協会

## 2 設置と閉鎖

### (1) 設置

設置については、愛媛県災害対策本部の設置後、愛媛県及び協会が、災害の規模や被災状況等から支援センター設置の要否（時期・体制等を含む）を協議し、愛媛県が決定する。

### (2) 初動体制

支援センター設置期間中の業務時間については、日中での活動を基本とし、愛媛県及び協会と協議のうえ定めることとする。支援センター設置時には、被災していない協会職員及び県職員ができるだけ速やかに参集するとともに、県内ボランティア等と連携して、外国人支援体制を整える。また、関係機関と連携して効果的に業務を実施するため、支援センターの設置について速やかに周知する。

### (3) 設置場所

愛媛県松山市道後一万1番1号

愛媛県国際交流センター（E P I C）

※被災状況により愛媛県国際交流センターに設置が困難である場合、愛媛県及び協会が協議のうえ、新たに設置場所を確保する。

### (4) 閉鎖

支援センター設置後、復旧状況や避難者の減少等により、県及び協会の通常業務で対応可能と判断した場合には、愛媛県と協会が協議のうえ、支援センターの閉鎖を決定する。

### 3 役割

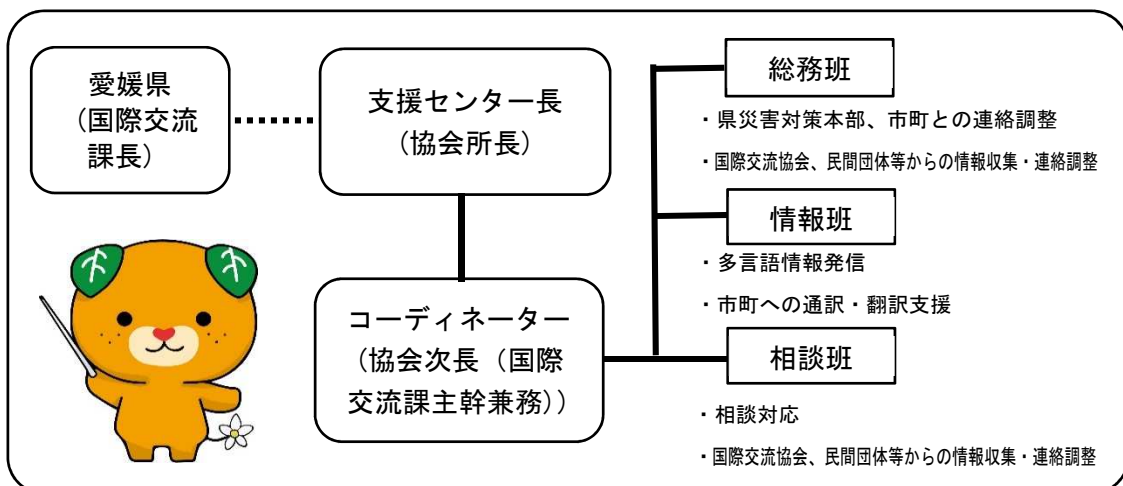
県内で大規模災害が発生した場合に、多言語ややさしい日本語による情報提供等を行い、外国人被災者を支援するための拠点として、支援センター内に総務班、情報班、相談班を置き、愛媛県災害対策本部や市町等と連携し、県内ボランティア等の協力を得て、次の活動を行う。

- ・ 県災害対策本部や市町等の行政機関などから提供される災害関連情報の多言語化及び発信
- ・ 在留外国人等から寄せられる問合せや相談等への対応
- ・ 外国人被災者に関する市町への通訳・翻訳支援

### 4 運営体制

#### (1) 運営体制

支援センター長は協会会長が担当し、必要に応じて愛媛県国際交流課長と協議して様々な事項を決定する。コーディネーターは協会次長が担当し、支援センター長を補佐するとともに、各班の活動全般の調整に当たる。



#### (2) 人員体制

支援センターの各班の人員は、愛媛県及び協会それぞれにおいて命ぜられた（指名された）職員をもって構成する。なお、災害の規模や被災状況等により人員の確保が困難な場合は、地域国際化協会の広域支援協定に基づく他の地域国際化協会からの受援等を検討する。

#### (3) 各班の役割

##### ○総務班

- ① 県災害対策本部、市町との連絡調整
- ② 国際交流協会（県内外）、民間団体等からの情報収集・連絡調整

## ○情報班

- ①多言語ややさしい日本語による情報発信
  - ・ 翻訳作業
  - ・ ホームページ・SNS 等への情報掲載
- ②市町への通訳・翻訳支援
  - ・ 多言語による情報発信支援
  - ・ ボランティアの紹介

## ○相談班

- ①相談対応
  - ・ 在留外国人等から寄せられる問合せや相談への対応
- ②国際交流協会（県内外）、民間団体等からの情報収集・連絡調整
  - ※総務班のフォロー

## 5 活動の基本方針

### (1) 市町との連携

外国人被災者への支援については、災害時の住民対応の最前線となる、当該外国人が居住する市町が主体となって、外国人被災者の避難状況やニーズの把握、必要な情報の提供等を行うこととなるが、災害時において、必要とされる言語支援を行う人材が見つからないなど、市町での対応が困難な事案が発生した場合においては、支援センターは、市町からの要請を受け、可能な範囲で各種情報の翻訳や通訳に係る支援を行う。また、災害情報等の多言語発信や外国人被災者からの相談対応等において、支援センターと市町は連携して効率的な支援にあたる。

また、災害時において速やかに外国人被災者への支援を行うことを目的として、市町に対して、平常時から、実質的に災害情報が届かなくなる恐れのある外国人の人数や居住状況の把握に努めることを働きかけ、市町と連携した外国人支援体制の構築に取り組む。

(市町への働きかけ)

○災害時に住民の避難対応などにあたる市町において、外国人被災者対応の基本情報として次の事項の把握を行う。

#### ①在留外国人の状況

- ・ 国別の人数、在住資格、言語コミュニケーションの状況  
(日本語が理解できるか、通訳が確保できているかなど)

・想定される避難所等

②外国人支援のための人的資源の状況

災害時に通訳・翻訳ボランティアとして活動できる人材、外国人コミュニティへの支援活動を行っている人材等

○上記の基本情報をもとに、市町において災害時の外国人被災者対策を検討し、市町自らが対応できない点を支援センターが支援する体制を構築する。

## (2) ボランティア等との連携

災害時には、避難情報・災害情報・救援情報等の多言語による発信や、市町が設置する避難所等における通訳者の手配が必要となることが想定されるため、平常時からボランティア等と連携して、通訳・翻訳等の支援活動が円滑かつ効果的に行える体制づくりを進める。

①県内国際交流関係団体やボランティア団体等とのネットワーク構築

県内において組織的に活動する国際交流関係団体やボランティア団体等とのネットワークを構築し、通訳・翻訳等の協力を得る。

②ボランティアの登録（個人）

災害時に通訳・翻訳ボランティアとして活動する意欲のある人材を登録し、災害情報等の翻訳や外国人被災者への通訳補助などの支援を行うことができる人材を確保する。

③多言語翻訳サポーターの活用

協会において平常時から在留外国人向けの支援等に資するため設置している多言語翻訳サポーターの協力を得て、多言語情報の翻訳・発信等を行う。

## (3) ソーシャルメディア（SNS）の活用

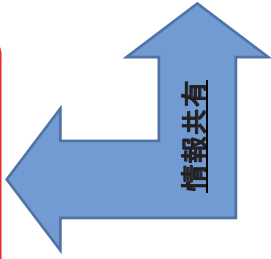
近年の災害時の情報発信・情報交換の場面でソーシャルメディアの活用事例が多く報告されており、在留外国人社会においてはソーシャルメディアが重要なコミュニケーションツールとなっているため、ソーシャルメディアの活用を支援センターの情報発信の柱の一つとして位置づけ、受け手となる在留外国人に迅速・的確に情報を届けるとともに、外国人コミュニティへの情報拡散を図るため、フォロワーの確保に努める。

#### **(4) 広域連携**

災害の規模等により、本県のみで外国人被災者の支援に対応できない場合、地域国際化協会連絡協議会や(一財)自治体国際化協会等を通じて支援を要請し、支援の充実を図る。

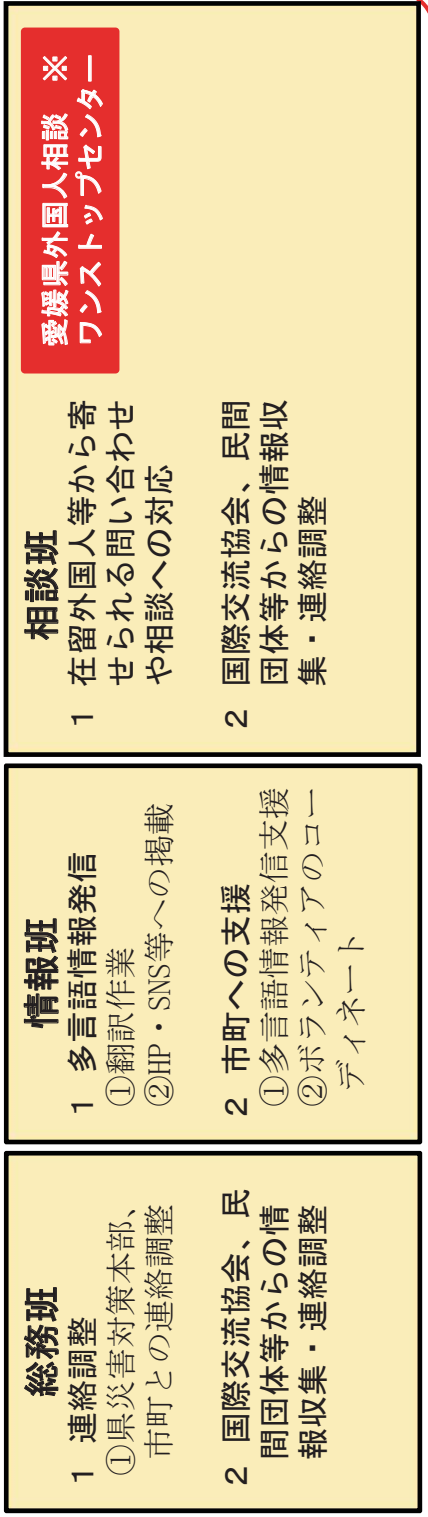
# 愛媛県災害多言語支援センター（設置イメージ）

愛媛県  
災害対策本部  
県国際交流課

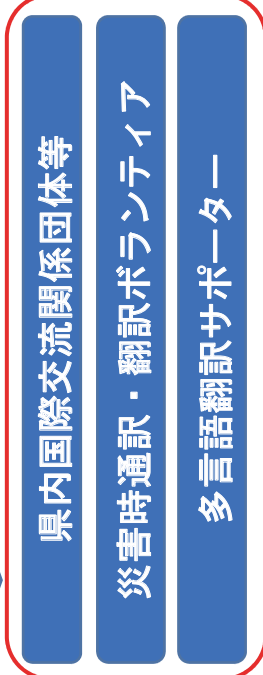
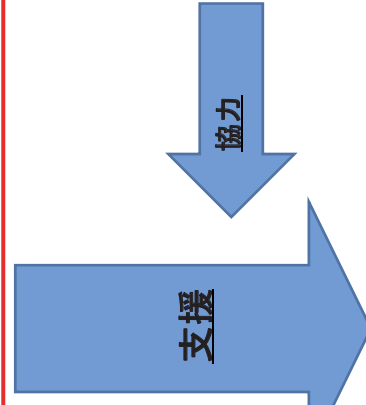
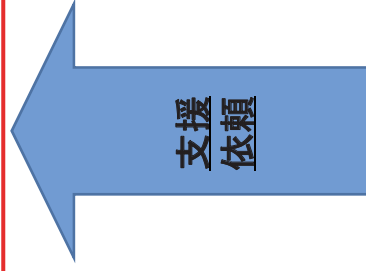


愛媛県災害多言語支援センター  
（県国際交流課・県国際交流協会）  
※場所：県国際交流センター内に設置

※：平常時から設置するもの



愛媛県外国人相談  
ワンストップセンター



市町  
（災害対策本部・国際担当課）

市町  
国際交流協会



避難所巡回

・外国人の避難状況の把握、必要な支援内容の確認 等

情報

在留外国人（被災地・避難所等）

支援



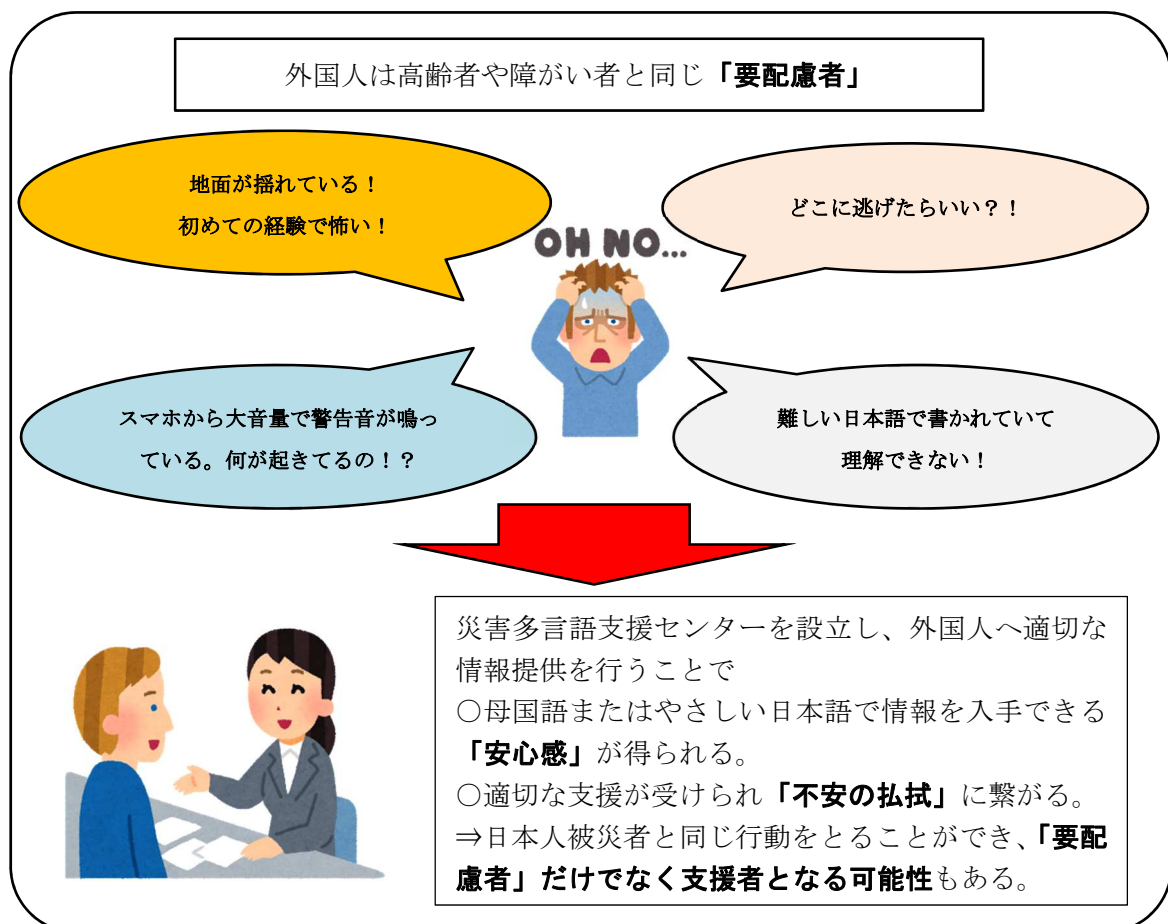
## (参考) 被災外国人への支援について

### 1 災害多言語支援センター設置の必要性

日本に滞在する外国人は年々増加傾向にあるが、近年特に急増している旅行者や技能実習生等は十分な日本語能力を有しているとは限らず、災害等の発生時には、行政機関等が提供する日本語の情報を理解できず、必要な支援が得られない恐れがある。

また、出身国によっては地震等の被災経験がなく、災害に対する知識が乏しいことから、どのように行動してよいかわからず、多数の外国人が不安を抱く事が予想される。

このような事態への対応策として、被災地において関係機関が連携しながら外国人被災者のニーズに対応し、「日常生活にいち早く戻るための支援」を行う活動拠点として、災害多言語支援センターの設置が求められている。



#### (災害多言語支援センター設置の要否の目安)

設置するかどうかの判断は、避難所が開設され、多くの外国人が避難している場合や、もともと在留外国人が多いことなどが設置の目安となる。



## 2 災害多言語支援センターの役割

### (1) 行政機関等が発信する災害情報を、多言語に翻訳して外国人に提供

行政機関等が発信する災害情報を、災害多言語支援センターで翻訳を行い、ホームページ・SNS 等への掲載や、避難所が設置されている市町を通じたチラシの掲示等による周知などの方法により提供する。

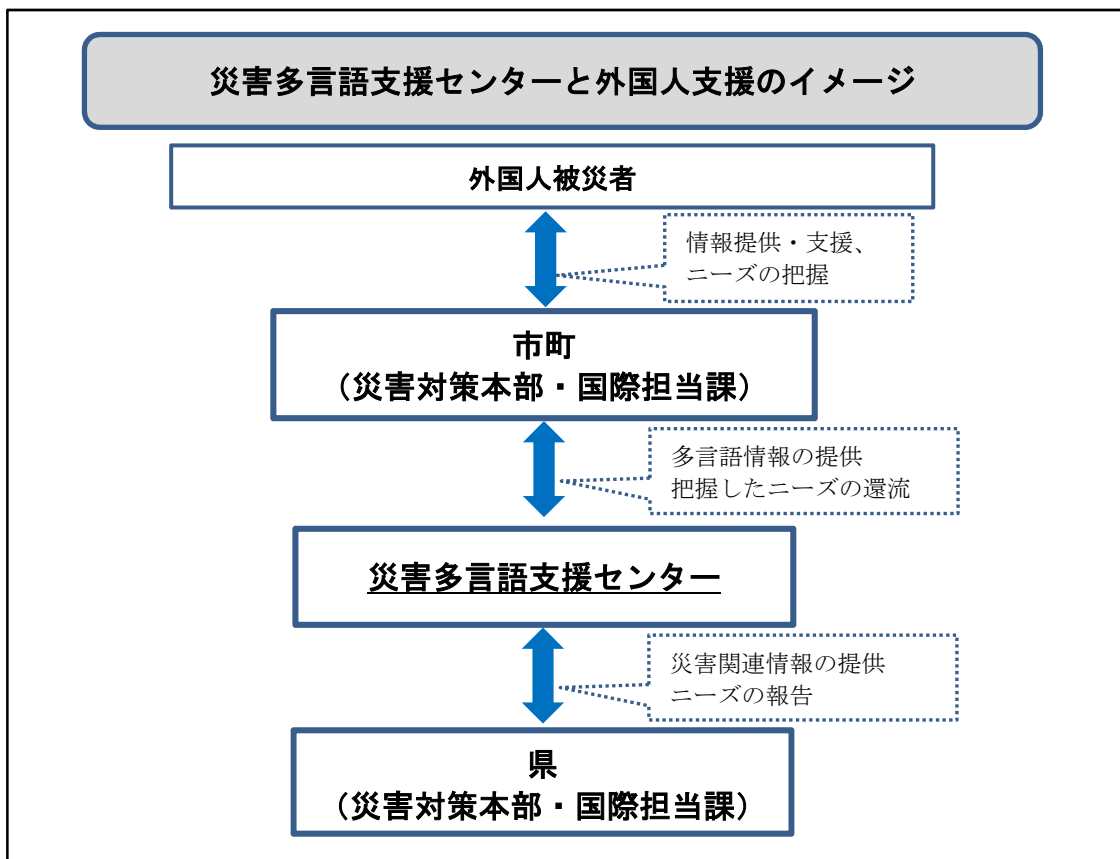
なお、翻訳にあたっては、すべての外国人の言語に翻訳することは難しいため、外国人に分かりやすいように工夫した「やさしい日本語」で提供することも有効な手段となる。

### (2) 市町を通じた避難所の状況の把握、ニーズの選別、多言語での情報提供

外国人に必要な情報が伝わっているかどうか、市町と連携して、市町が設置する避難所の状況を把握し、ニーズを踏まえ多言語化する必要がある情報を選別し、多言語で情報提供を行う。

### (3) 電話、メール等による多言語相談への対応

外国人から電話やメール等で寄せられる、「被災して、これからどうしたらよいだろうか」、「現在の〇〇の状況が分からない」、「ショックを受けていて母国語で話したい」等の様々な問い合わせ・相談等に多言語で対応する。



### 3 活動の時期と内容

災害の発生から復旧に至るまで、支援活動は様々なものがあるが、災害多言語支援センターの担う役割は緊急時の情報提供に限定される。

また、活動時期は、初動対応期の「被災者の把握」から避難生活期（避難所開設～閉鎖）までの間となる。生活再建期の「生活再建情報の発信」及び「生活再建のための手続支援」は、災害多言語支援センター閉鎖後の通常の在留外国人支援活動として、それぞれの機関・団体が復旧・復興に向け、専門性を生かして役割を担っていくことになる。

#### ○初動対応期（災害発生～避難所開設～応援が来るまで）

多くの外国人が、何が起きたのか、どうすればいいのかわからない状態となる。外国人が必要とする情報を多言語化して広く発信していくことが望ましいと考えられる。

	活動内容
1	避難誘導
2	被災者の把握
3	避難者の把握
4	災害情報の発信

#### 外国人被災者への留意点

- ・地震の経験がない外国人がいる
- ・地震発生直後の対処方法や避難先が分からない
- ・日本語の緊急情報が分からない

#### 災害多言語支援センターの主な活動内容

■ 災害情報の整理・翻訳・発信等

■ 外国人の避難状況の把握

■ 外国人のニーズ把握・対応

#### ○避難生活期（避難所開設～閉鎖まで）

避難所の仕組みを知らない外国人避難者にとって、避難所の生活は不安要素の一つである。多言語の情報を発信し、過不足なく情報を届けることで、外国人被災者に安心を届けることが必要となる。

また、避難所の存在を知らず、自宅等に避難するケースもあるため、ホームページやSNS等を活用して情報発信することも必要である。

	活動内容
5	災害情報の発信
6	救援情報の発信
7	避難所の状況把握

#### 外国人被災者への留意点

- ・過不足なく情報を届ける
- ・避難所外被害者への配慮

#### ○生活再建期（避難所閉鎖以降）

「罹災証明書」などの災害時特有の難しい日本語が多く使われるほか、その手続きも複雑となる。

	活動内容
8	生活再建情報の発信
9	生活再建のための手続支援

#### 外国人被災者への留意点

- ・災害時特有の専門的課題への対応
- ・生活再建に向かう各種相談対応