

災害から 外国人を 守るために できること

いざというとき、ひとりひとりができる外国人支援

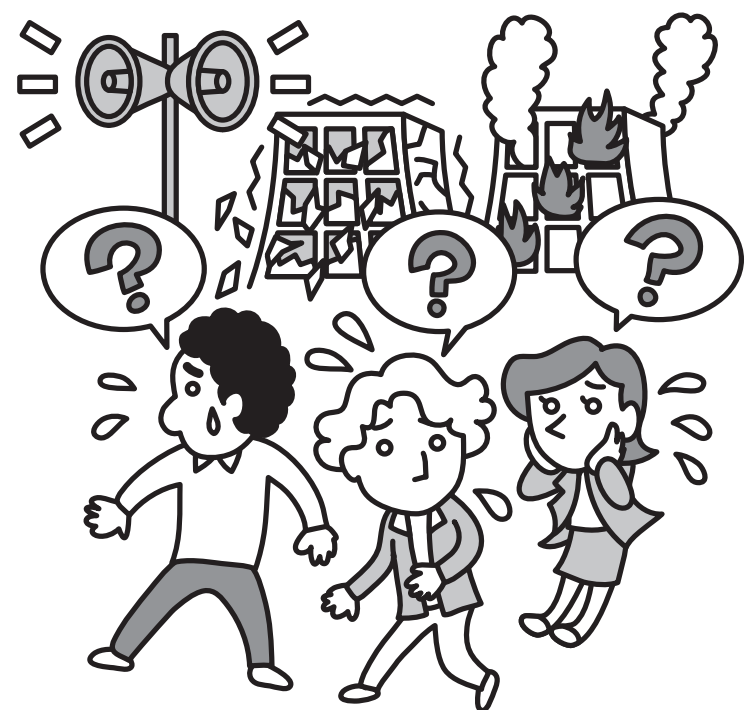
災害から 外国人を 守るために できること

いざというとき、
ひとりひとりができる外国人支援

Contents

はじめに	4
災害時に外国人が直面する問題	6
災害時多言語サポートとは？	
① サポートって何をするの？	8
② サポートの心得	10
災害時にできること	
◆ 語学力にかかわらず、サポートできます	
① 災害が起きたとき	12
② 知り合いの外国人の状況を確認しよう	14
③ 地域の外国人をサポートしよう	16
◆ サポートするには、高い語学力が求められます	
④ 支援が必要なところの手助けをしよう／多言語支援センター	18
⑤ 支援が必要なところの手助けをしよう／各所での通訳・翻訳	20
いわて災害時多言語サポーター	22
災害時に多言語での支援を必要とする機関の皆さまへ	23
【付録】	
準備しておこう	
① 日ごろの備え	24
② 連絡先	26
③ 知っておきたい異文化	28
④ 便利なサイト	30

はじめに



岩手県内には、2016年12月31日現在で、6,168人の外国人住民がいます。また、それに加えて、多くの外国人観光客も県内を訪れます。

これらすべての人が日本語を十分に理解できるわけではありません。災害が起きたときに、何が起きているか正確に理解できず、また、そのため、どのような避難行動をとるべきか、判断できないかもしれません。そもそも、地震が起こらない国で育った人には「地震」がどのようなものか、海のない内陸国の出身の人には「津波」といってもどんなことが起こるのか、実感を伴って理解することはできないでしょう。

2011年3月11日に起こった東日本大震災津波により、残念なことに、岩手県内では5名の外国籍の方がお亡くなりになり、外国人を含む多数の方々が家を失い長期にわたる避難所生活を余儀なくされました。

外部からの支援も届きにくい状況の中で、不安な思いで過ごす外国人の支えとなったのは、日ごろから地域の外国人と交流のある、地域に暮らす方々でした。ひとりひとりの家を訪ね、避難所を探して歩いた日本語教室の先生。外国人の帰国チケットの手配に奔走した外国人が集まるパブのオーナー。電話も通じない中、何か手伝えることはないかと国際交流センターを訪ねてくれた方たち。ボランティアで通訳・翻訳に携わってくれた多くの方々。このような身近な人たちの助けが、大きな力となりました。

これらの経験から、身近な外国人を自発的に支援する、そんな支援の形を目指して、「災害時多言語サポート」を学ぶ取り組みが始まりました。

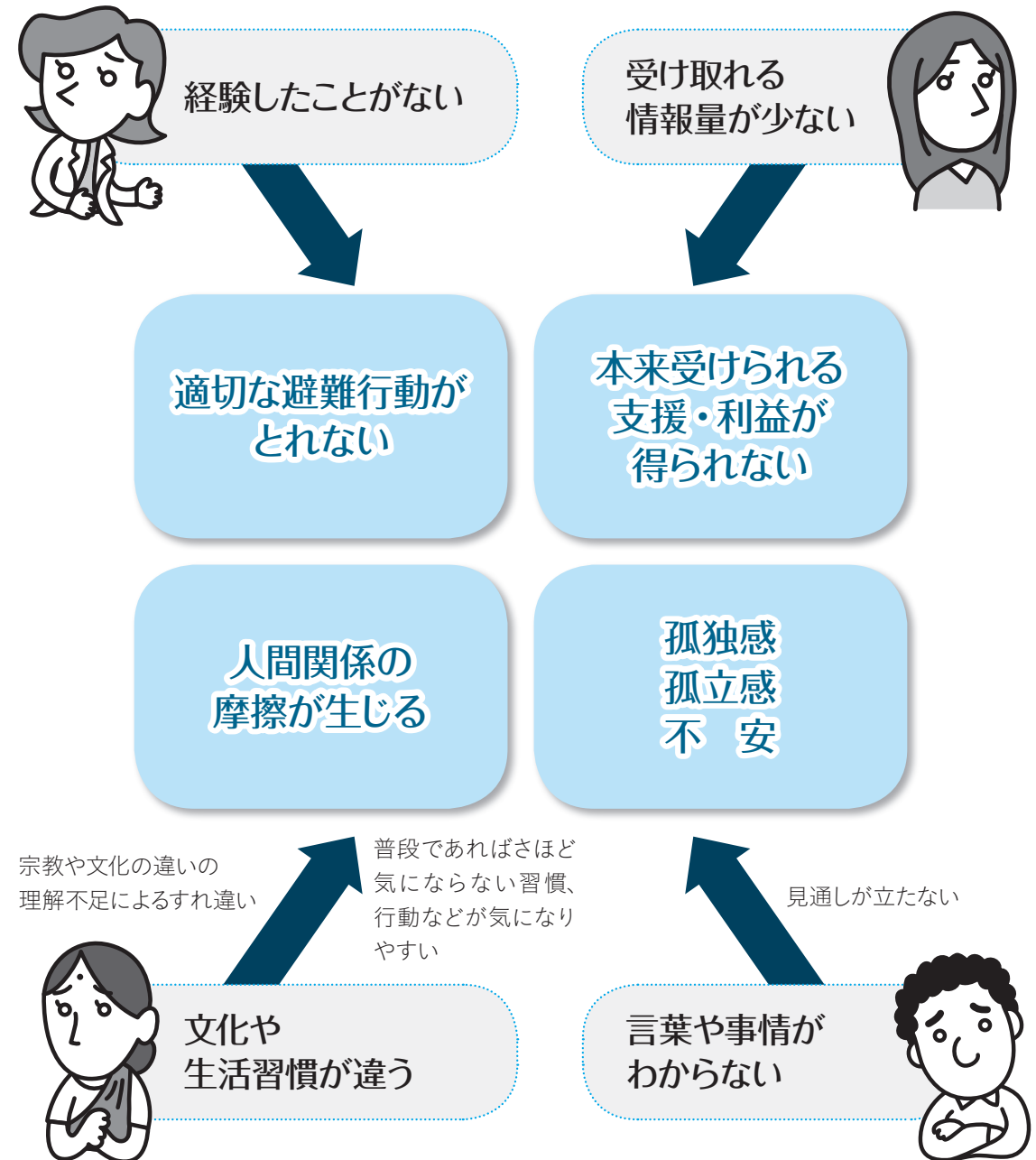
この冊子が、外国語を使っの多言語サポートにとどまらず、地域住民として自分の近くにいる外国人をどう支援できるか、それぞれに考えていただくきっかけになればと思います。

災害時に 外国人が直面する 問題



「何があったの？」
「逃げろ!といわれたけど、どこに行ったらいいの？」
言葉もわからない異国の地で災害にあったら、
とてつもない不安が襲ってきます。

言葉がわからない異国の地で災害にあった外国人は、
どんな状況に直面するでしょうか。



災害時 多言語サポート とは？

1 サポートって何をするの？



もしも、また、あの東日本大震災のような災害が起こったら…？
いざというとき、ひとつでも多くの命が助かるために、
私たちひとりひとりは何ができるでしょうか。

災害が起こったときに外国人が直面する問題への対応としては、災害の種類や大きさにもよりますが、タイミング・状況に応じた役割が考えられます。

必要とされるかもしれない外国人への支援、外国語を使ったサポートについて、その時々でできることを考えてみましょう。

災害が起きたとき

- 安全確保のための声掛け (例)「机の下に隠れて!」「ここから移動しよう!」
- 避難誘導・指示 「すぐに非常口から出よう」「高いところに逃げよう」
- 一緒に行動する “手を取って一緒に動く” “避難場所に誘導する”
- 情報を伝える 「〇〇(震源)で、大きな地震が起きた」「台風で川の水があふれるかもしれないので、避難所に行くよう指示が出た」

大きな災害が起きた時は、さらに次のような支援が必要になるかもしれません

外国人への直接的なサポート

- 知り合いの外国人に連絡をとってみる(安全の確認、不安や困りごとの確認・対応)
- 外国人が集まりそうな場所(例えば避難所)で、状況を確認し、サポートをする

間接的なサポート

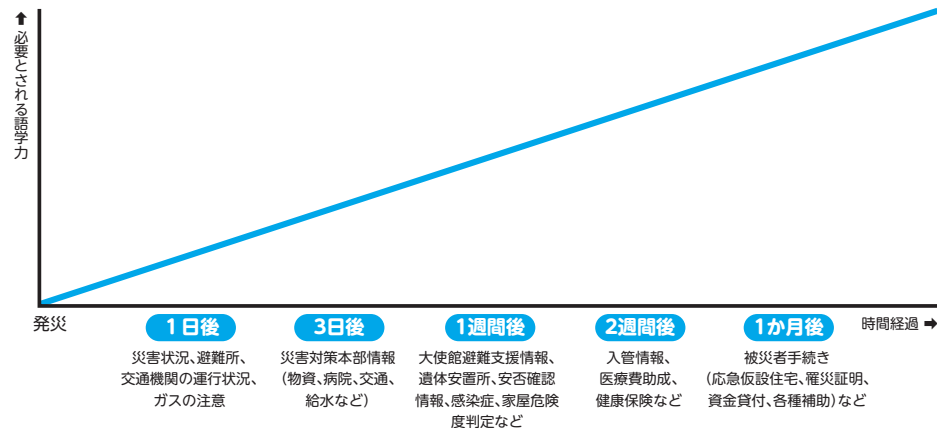
- 外国人に関する安否情報や状況を問い合わせ元(国際交流協会等の支援機関)に連絡
- 多言語支援センター、国際交流協会等での情報発信の手伝い
- 行政機関、医療機関、警察・消防等の通訳・翻訳サポート
- 国際 NGO 等からの援助の受け入れにかかる通訳
- 海外メディアなどの通訳等

災害時
多言語サポート
とは？

2 サポートの心得



時間の経過と必要な語学力



積極的にひと声!(手をひっばろう)

「机の下に隠れて!」「一緒に逃げよう!」

災害が起きたときには、いつもよりちょっとだけ「おせっかい」になって声をかけることで、救えることがあるかもしれません。

ひとりで抱え込まない。 ときには、自分で判断してはいけないことも

外国人からの疑問やリクエストは、必ずしもその場で対応できることばかりではありません。大事なことを確認せずに自己判断してしまうのは危険です。

とくに、行政手続きや、避難所での対応などについて、安易に「たぶん大丈夫」などと伝えてしまうと、取り返しのつかない事態を招いてしまうこともあります。自分で勝手に判断せず、必要なことは担当者にきちんと確認する、また、場合によっては、よりわかる人に対応をお任せすることも必要です。

時間の経過とともに求められる語学力は高くなる

災害の発災時や発災から間もないときは、語学力よりも、まずその場の対応力が求められます。

しかしながら、時間が経過していくとともに、正確な通訳・翻訳が必要になってきます。その時々タイミングで自分にできる支援を心がけましょう。

「外国人扱い」が必ずしも正解ではない

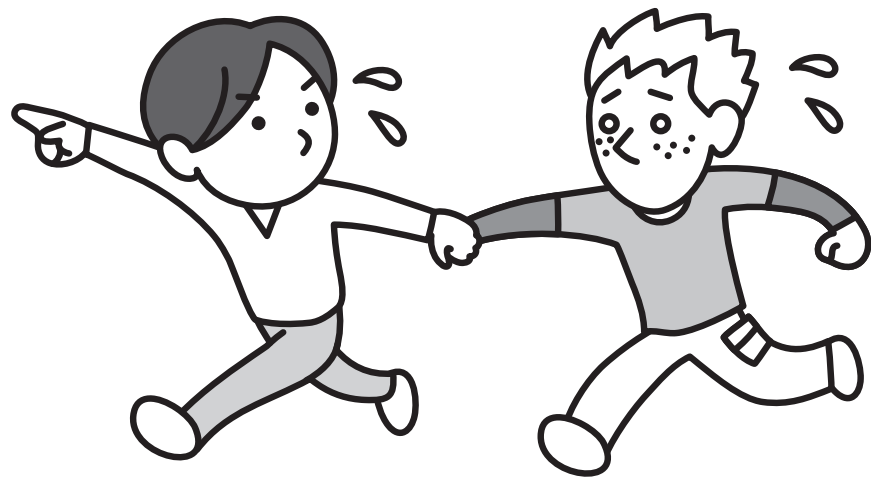
中には、「外国人」として扱われることを望まない人もいます。地域の一員として上手に溶け込んでいる人は、「外国人」としての支援を必要としない場合もあります。日本人と結婚している人などは、家族の中で自分だけが外国人として扱われることに抵抗を感じるかもしれません。また、避難所の中で特別扱いをされてしまうと、周囲の避難者との間にあつれきを生んで、その後の避難所生活が送りづらくなることもあるかもしれません。相手が望まない支援を押し付けない配慮も必要です。

外国人 ≠ 支援される側

必ずしも、外国人は支援される側ではありません。地域の一構成員として、他の日本人住民と一緒にボランティアをしたり、他の外国人をサポートするなど、支援する側として活躍する外国人もたくさんいることを忘れてください。

災害時に できること

1 | 災害が起きたとき



自分の安全を確保し、身近にいる人を守る

まずは、自分自身や家族の安全確保

まずは、災害から身を守るために、自分自身や家族の安全を確保しましょう。

近くの外国人への避難誘導

戸惑っている外国人が近くにいたら、対処方法を伝え、安全を確保するようにしましょう。そして、必要に応じて、避難を手伝いましょう。

情報を伝える

日本語があまり理解できない外国人や日本で暮らして慣れていない外国人は、何が起きているのか、どういう行動をとればいいのかといった情報を自らつかむことができないかもしれません。

そういった時には、身近にいる人が寄り添うことで、不安を減らしてあげることができるかもしれません。その相手の理解できる言語で伝えられればいいですが、そうでない場合は、やさしい日本語、身振り手振り、イラストなどを使いながら、意思疎通に努めてみてください。

そして、次の条件に当てはまる場合は、さらにサポートを続けてください。

- 自分が無事である
- 自分の家族や親しい関係の人たちがみな無事である
- 心理的にも活動する余地がある（無理をしてはいけません）
- 外国人対応に時間を使える

災害時に
できること

2 親しい外国人がいる場合 知り合いの外国人の状況を 確認しよう



「〇〇さん、どうしてるかな？」

外国人の知り合いがいる場合は、無理のない範囲で、こういった状況なのか、また困っていることなどはないかなど確認してみてください。

連絡をとってみる

- 電話を試してみる
- メールを試してみる
- SNS で連絡を試してみる
- 災害伝言ダイヤルを確認してみる
- 共通の知り合いに尋ねてみる
- 職場などの所属先や、よく立ち寄る先を確認してみる

状況を確認する

- いまどこにいるか。誰と一緒にいるか
- けがや病気はないか
- 家族や必要な人に連絡は取れているか
- 必要なものはないか
- 困っていることはないか。悩みや不安なことはないか

自分で対応できない場合

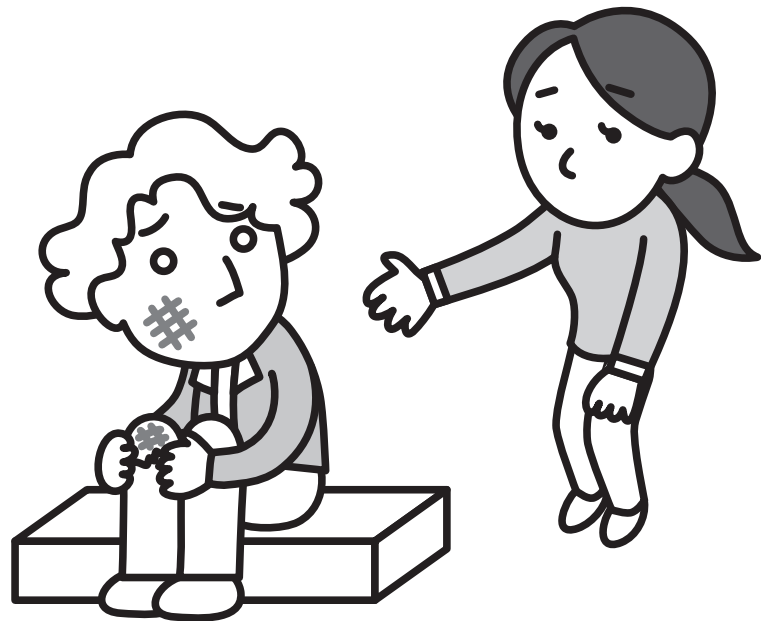
- 身近に、他に支援してくれる人はいないか探してみる

※自分の周りで対処できないとき、どうしたらいいかわからないときは、まずは岩手県国際交流協会にご相談ください。

災害時に
できること

3 地域や生活の範囲に 外国人がいる場合

地域の外国人を サポートしよう



避難所、駅、国際センター、外国人が集まるお店？
支援が必要な外国人はいるだろうか？

地域コミュニティや、生活の範囲の中に、外国人はいませんか？

来日したばかりの外国人や、地域との接点が少ない技能実習生など、身近に頼れる人がいなくて不安を感じているかもしれません。

外国人が集まっているような場所を確認してみる

- 地域の避難所を確認する
- (指定されている場合) 外国人指定避難所を確認する
- ふだんよく外国人が集っているお店などを訪ねてみる
- 外国人グループのリーダー役の人に尋ねてみる

状況を確認する

- いまどこにいるか。誰と一緒にいるか
- けがや病気はないか
- 家族や必要な人に連絡は取れているか
- 必要なものはないか
- 困っていることはないか、悩みや不安なことはないか

連絡役になる

- 母国の家族や知り合いなどが探しているかも。安否情報の問い合わせがあった場合、わかるときは各問い合わせ元に伝える

※自分の周りで対処できないとき、どうしたらいいかわからないときは、まずは岩手県国際交流協会にご相談ください。

災害時に
できること

4 多言語支援センター等からの要請があり、
対応できる語学力がある場合

支援が必要なところの 手助けをしよう



「多言語支援センター」は、大きな災害が起こった際に、外国人に関するサポートや必要な通訳・翻訳、外国語での情報発信をする拠点です。

多言語支援センター

大規模な災害が起きた場合は、県、市町村、各国際交流協会等で、外国語での支援や、情報発信が必要になる場合があります。また、都道府県や市町村の国際交流協会などが「多言語支援センター」を設置して、外国人の支援や外国語対応を集約的に行うことになるかもしれません。

これらの多言語サポートの依頼があった場合には、可能な範囲でご協力ください。

2011年東日本大震災ならびに2016年熊本地震では、多言語支援センターで次のような取り組みが行われたことが報告されています

外国人のサポート

- 外国人が避難している場所で、日常のやりとりをする上での通訳
- 支援者・支援団体が避難所を巡回して聞き取り調査をするときの通訳対応
- 外国人からの相談時の通訳

外国語での情報発信、問い合わせ対応

- 海外からの安否問い合わせ等への対応
- ホームページや SNS での多言語による情報発信
- 地元のテレビ・ラジオなどでの多言語放送
- 大使館等からの問い合わせ対応
- 海外メディアからの取材時通訳など

災害時に
できること

5 各機関等からの要請があり、
対応できる語学力がある場合

支援が必要なところの 手助けをしよう



外国人の支援をする人たちの手助けをすることで、
よりスムーズな支援のお手伝いをしよう

各所での通訳・翻訳

災害関係機関や支援団体などから、通訳・翻訳の協力依頼がある場合があります。要請があったときには、可能な範囲でご協力ください。

どのような通訳・翻訳依頼が想定されるでしょうか

医療機関、警察、消防

日本語があまり理解できない外国人が災害に巻き込まれた場合、警察、消防、医療機関などから、外国人に対応する通訳依頼が考えられます。

市町村などの行政機関窓口

市町村などの行政機関では、避難所での外国人対応、行政手続きに関する説明や案内、ホームページや SNS での情報発信などにおける、通訳・翻訳依頼が考えられます。

国際機関やNGO

国際機関や国際 NGO などが、緊急災害支援を進めるにあたり、適切な支援をするための地域情報が必要とされることがあります。また、地域の行政機関や住民などとのやりとりの際に、通訳が必要とされる場合があります。

外国の報道機関

東日本大震災のときには、海外からも多くのメディアが押し寄せました。日本に精通したコーディネーターなどが同行している場合もありますが、現地でコーディネートや通訳をしてくれる人を探す場面もあったようです。

いわて災害時多言語サポーター

岩手県国際交流協会では、外国人が日常生活での不便を言語面でサポートしてくださる方々に登録いただいています。

その中でも、とくに、災害時の外国人の支援や外国語によるサポートに関する知識を備えた方々を、「いわて災害時多言語サポーター」として認定します。



いわて災害時多言語サポーターになるには？

- 岩手県国際交流協会のサポーターとして登録していること、またはサポーターとして活動する意思があること。
- 日常会話レベル※以上の、日本語を含む2か国語ができること。
(※目安として、実用英語検定2級程度。他の言語も同等程度。)
- 災害・外国人支援・多言語サポートに関する知識やスキルを備えていること。
なお、岩手県国際交流協会主催「災害時サポート研修」の各研修に参加した場合は、その項目についての知識を得たものとします。

以上の項目について、岩手県国際交流協会が判断した上で、認定をします。

いわて災害時多言語サポーターの情報変更・登録解除

いわて災害時多言語サポーターとして登録いただいている方で、情報に変更がある場合、また、登録を解除したい場合は、岩手県国際交流協会までお電話・Eメール等でご連絡ください。

災害時に多言語での支援を必要とする皆さまへ

「外国人がケガをした」「窓口に行ってきたが、何を言っているかわからない」

「必要な情報を伝えたいが、言葉が通じない」…

災害時には、日本語の通じない外国人に急に対応しなくてはならないことがあります。



「行政」「医療」「福祉」「地域」の方々など、外国人へのサポートが必要なときは、まずは、岩手県国際交流協会にご相談ください。

状況をお聞きしたうえで、いわて災害時多言語サポーター、岩手県国際交流協会外国人相談専門員及び職員等の必要な人材をご紹介・派遣します。

●ご連絡・お問合せ先

(公財)岩手県国際交流協会

〒020-0045 岩手県盛岡市盛岡駅西通1-7-1

いわて県民情報交流センター(アイーナ)5階

TEL 019-654-8900 FAX 019-654-8922

Email iwateint@iwate-ia.or.jp ホームページ <http://iwate-ia.or.jp/>

付録 準備しておこう

1 | 日ごろの備え



まずは、自らの安全を確保し、外国人をサポートできる体制を整えましょう。

● 自らの安全確保のために準備しておこう

チェック	確認事項
	避難グッズはすぐに持ち出せるよう準備できていますか？
	防災マップは確認していますか？（避難所等や危険個所を知っていますか？）
	どこに逃げる？ 家族との待ち合わせはできていますか？
	（家族の中の）小さなお子さんや介助が必要な方は誰がサポートしますか？
	連絡が取れないときはどうしますか？
	友達、学校、職場の連絡先などの情報は把握していますか？

● 近くの避難所・避難場所を知ろう

	家の近く	職場や学校の近く
指定避難所 <small>（自宅などが危険な状態で生活ができないときに避難し、寝泊りをする施設）</small>	場所： 電話：	場所： 電話：
福祉避難所^{※1} <small>（高齢者や障害者など、特別な配慮を必要とする避難者のための施設）</small>	場所： 電話：	場所： 電話：
外国人指定避難所^{※2} <small>（外国人に配慮した対応をする施設）</small>	場所： 電話：	場所： 電話：
指定緊急避難場所 <small>（津波・洪水等の切迫した状況において、緊急的に避難する場所）</small>	場所： 電話：	場所： 電話：

※1 必要に応じてご記入ください。 ※2 市町村によっては指定がない場合があります。

付録
準備しておこう

2 連絡先



ケータイのバッテリーが切れたから
連絡先がわからない、なんてことにならないよう
記しておきましょう。

●もしもの場合の連絡先をまとめておこう

名 前		間 柄	
TEL		メールアドレス	
住 所			
名 前		間 柄	
TEL		メールアドレス	
住 所			
名 前		間 柄	
TEL		メールアドレス	
住 所			

●外国人の支援に役立つ連絡先をまとめておこう

場 所	連 絡 先
(公財) 岩手県国際交流協会	〒020-0045 岩手県盛岡市盛岡駅西通1-7-1 いわて県民情報交流センター（アイーナ）5階 電話 019-654-8900 FAX 019-654-8922 Eメール iwateint@iwate-ia.or.jp ホームページ http://iwate-ia.or.jp
仙台入国管理局 盛岡出張所	〒020-0045 岩手県盛岡市盛岡駅西通1-9-15 盛岡第2合同庁舎6階 電話 019-621-1206 FAX 019-621-1207 ホームページ http://www.immi-moj.go.jp/soshiki/kikou/sendai.html
〈お住まいの市町村の国際担当課〉	
〈お住まいの市町村の国際交流協会〉	

3

知っておきたい 異文化



岩手県内在住外国人数

1位	中国	(2,063人、33%)
2位	フィリピン	(1,086人、18%)
3位	ベトナム	(1,003人、16%)
4位	韓国・朝鮮	(869人、14%)

総数 6,168人 2016年12月31日現在

(岩手県「外国人住民登録国籍・市町村別人員調査」)

緊急時でも譲れない価値観があります。それが顕著に現れるのが食事です。

信頼できる食事、慣れ親しんだ料理を口にして、安心を取り戻したいものです。

何が食べられるかはっきりしない場合は、原材料をすべて伝えて、食べられるかどうか本人に確認するとよいでしょう。

宗教による食事等の制限

イスラム教

多い国・地域 / アジア (インドネシア、マレーシアなど)、北アフリカや中東など

気をつけること / 豚肉やアルコール、またこれらの成分が入っているものは×。その他の食材についても、本来はハラールと呼ばれる、イスラム教で許されるものを食べます。日本での生活のなかでどこまで厳しく守るかは、個々によっても違うため、本人に確認する必要があります。

ヒンドゥー教

多い国・地域 / インド、ネパールなど

気をつけること / 肉類、とくに牛肉は×。原材料をすべて伝えて、食べられるかどうか本人に確認する必要があります。

ユダヤ教

多い国・地域 / イスラエル、アメリカ、ロシアなど

気をつけること / 豚肉、エビ、牡蠣、タコ、イカ、レアに焼いた牛肉などが×。原材料をすべて伝えて、食べられるかどうか本人に確認する必要があります。

その他

キリスト教や仏教においても、食べ物、嗜好品、服装などに厳格な宗派があります。わからないときは、本人に確認をしてみたほうがよいでしょう。

イスラム教徒のAさん。避難所訓練で、豚肉が入っていないことを確認して、備蓄品の五目御飯を受け取りました。しかし、その原材料には「発酵調味料」の記載が。発酵調味料とは、穀物をアルコール発酵させたもの。イスラム教徒が取ってはいけないアルコールが潜んでいました。

「発酵調味料」と書いてあるだけでは、説明する側もアルコールの存在を見逃しがちです。隠れた食材にも、ご注意ください！

便利なサイト

① 災害・防災について学ぶ

総務省消防庁 e カレッジ	http://open.fdma.go.jp/e-college/index.html 防災・危機管理について学びます
総務省消防庁 子どもぼうさい e ランド	http://open.fdma.go.jp/e-college/eland/ ゲームやクイズをとおして、災害や対策の知識が身につきます
NHK そなえる防災	http://www.nhk.or.jp/sonae/ 「災害もしもブック」や「災害もしもマニュアル」がダウンロードできます
防災ガール	http://bosai-girl.com/ もっと防災をオシャレでわかりやすく

② 災害時の多言語対応に備える

(一財) 自治体国際化協会 多言語生活情報	http://www.clair.or.jp/tagengo/ 緊急・災害時の対応を含む生活情報が、14 言語で紹介されています
Safety tips for travelers (観光庁)	http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/index.html 訪日外国人旅行者が災害等の緊急時に必要とする情報を発信しています
仙台国際交流協会 多言語防災ビデオ 「地震! その時どうする?」(11 言語)	http://int.sentia-sendai.jp/e/life/bousai.html
Goo 防災アプリ	日本語、英語、中国語 [簡体・繁体]、韓国語対応の携帯用アプリ
Safety tips	日本語、英語、中国語 [簡体・繁体]、韓国語対応外国人向け災害時 用アプリ

③ やさしい日本語を学ぶ

弘前大学人文学部社会言語学研究室 減災のための「やさしい日本語」	http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ1a.htm やさしい日本語を学ぶなら、ここから
やんしす (YAsashii Nihongo Slen System)	http://www.spcom.ecei.tohoku.ac.jp/~aito/YANSIS/ 「やさしい日本語」を記述するための補助を行います
NHK NEWS WEB EASY	http://www3.nhk.or.jp/news/easy/index.html NHK のニュースが、やさしい日本語で読めます

④ 岩手県内の情報を知る

岩手県

ホームページ (トップページ) … <http://www.pref.iwate.jp/index.html>
ホームページ (防災) … <http://www.pref.iwate.jp/anzenanshin/bosai/index.html>
Facebook (広聴広報課) … <https://www.facebook.com/pref.iwate>
Twitter (広聴広報課) … https://twitter.com/pref_iwate
県内の防災などに関する情報のほか、SNSでは県内の状況なども発信されます

いわて防災情報ポータル

ホームページ… <https://iwate.secure.force.com/>
岩手県による防災情報など

(公財)岩手県国際交流協会

ホームページ… <http://iwate-ia.or.jp/>
Facebook… <https://www.facebook.com/iwateia02/>
Twitter… https://twitter.com/iwate_kokusai
災害時には、県内の情報を多言語で発信します

岩手大学地域防災研究センター

ホームページ… <http://rcrdm.iwate-u.ac.jp/>
岩手の地域防災に関する教育研究機関

岩手県警察本部

ホームページ… <http://www2.pref.iwate.jp/~hp0802/>
災害についての英語での案内も

(社福)岩手県社会福祉協議会

ホームページ… <http://www.iwate-shakyo.or.jp/>
Facebook… <https://ja-jp.facebook.com/iwateshakyo.saigai.info/>
災害ボランティアに関する情報など

仙台入国管理局 盛岡出張所

ホームページ… <http://www.immi-moj.go.jp/soshiki/kikou/sendai.html>
外国人の在留資格申請等

参考資料

- 一般財団法人熊本市国際交流振興事業団編(2017)
『2016熊本地震外国人被災者支援活動報告書(第二版)多文化共生社会のあり方~発災から半年、動き出したこと~』
一般財団法人熊本市国際交流振興事業団
- 国土交通省 総合政策局観光事業課(2008)『多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル』
http://www.mlit.go.jp/kankoch/shisaku/sangyou/taiou_manual.html(参照2017-1-15)
- 越野修三 (いわて災害時多言語サポート研修 第1回「災害を学ぶ」(2016-12-10,11) 講義資料)
- 財団法人自治体国際化協会(2012)『災害時の多言語支援のための手引き2012』
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/docs/tebiki2012.pdf> (参照2016-5)
- 須藤伸子 (いわて災害時多言語サポート研修 第3回「多言語サポートを学ぶ」(2017-1-14,15) 講義資料)
- 東京都国際交流委員会「災害時の外国人支援Q&Aマニュアル」
<https://www.tokyo-icc.jp/information/howto.html> (参照2016-6-12)
- 東京都総務局総合防災部防災管理課「東京防災」
<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/1002147/1002260/index.html> (参照2016-11-4)
- 松岡洋子 (いわて災害時多言語サポート研修 第2回「災害時コミュニケーションを学ぶ」(2016-12-17,18) 講義資料)

「災害から外国人を守るためにできること」

発行 公益財団法人 岩手県国際交流協会

平成 29 年 2 月

(公財) 岩手県国際交流協会
〒020-0045 岩手県盛岡市盛岡駅西通 1-7-1
いわて県民情報交流センター(アイーナ)5階
国際交流センター
TEL:019-654-8900 FAX:019-654-8922
Eメール iwateint@iwate-ia.or.jp
URL <http://iwate-ia.or.jp>

一般財団法人自治体国際化協会
平成 28 年度 多文化共生のまちづくり促進事業助成事業

災害から いざというとき、ひとりひとりができる外国人支援

外国人を
守るために
できること

いわて災害時多言語支援体制構築事業