

## 関係者ヒアリング結果概要

- 1 日時  
令和6年2月22日（木）10時00分～11時31分
- 2 場所  
オンライン
- 3 対象者  
三重県  
ダイバーシティ社会推進課 副課長兼班長 藤枝 和佳子 氏  
主事 若林 香奈 氏  
公益財団法人 三重県国際交流財団  
主査 上原 ジャンカルロ 氏
- 4 対応者  
出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 平林室長 ほか
- 5 内容  
(災害時外国人住民支援事業について)
  - 三重県では、外国人住民の方に、要支援者ではなく、外国人コミュニティと行政の間に立って橋渡しができるような人材となっていたきたいという考えに基づき、災害時外国人住民支援事業を実施している。
  - 災害時外国人住民支援事業は3つの柱に基づいて取組をしている。
  - 1つ目の柱は外国人防災リーダー（以下「防災リーダー」という）の育成である。災害時にキーパーソンとして橋渡しができるような人材を育成する取組であり、県内市町管内のキーパーソンを育成し、災害が起こった際には彼らを橋渡し役として、災害情報などを速やかに周知したり、逆に彼らを通じて現場の声を拾ってもらったりということを想定して事業を進めている。キーパーソンとしての育成は令和3年度からであり、令和3年度は桑名市、4年度は四日市市、今年度は名張市との共催で取組を行った。
  - 2つ目は外国人避難者の受入れ訓練である。こちらも県と連携した特定の市町の中での避難所を想定し、そこで実際に外国人の方にどう対応していくのかを身に付ける訓練をしている。
  - 3つ目は多言語図上訓練である。災害発生時には県と国際交流財団で、多言語で情報を伝達する相談センターの立ち上げを想定しており、その際にいかに情報を現場に下ろしていくか、現場からいかに情報を吸い上げるかというやりとりを図上で訓練している。この取組については参加する市町を限らず、県内に広く声をかけ、様々な市町参加の上で訓練を行っている。
  - 今年度は、多言語図上訓練を2月6日に開催したところ、11市町の参加があった。情報を周知する際にはGmail等を使用しているが、市町によって

メールの仕様が異なり、そもそも情報がすぐには届かないというようなこともあった。そのため今年度はまずは市町に情報を届けること、そして市町からコミュニティへ発信してもらうための情報を選別すること、市町からどういった相手に情報を流すかという連絡先を整理することを重点的に取り組んだ。

- これらの事業については、少なくともあと2、3年は継続する予定である。県内の主な集住都市には事業を通じてノウハウを身に付けてもらった上で、翌年からはその市町の自主事業として継続して取り組んでもらうことを想定しており、いずれ県内全域に取組を広げていきたいと考えている。
- 今後の課題としては、防災リーダーの育成は他県を含めても事例が少なく、有事の際に実際どう動いてもらえるのかが見えないということがある。育成後、防災リーダーたちにどのように動いてもらうのか、今後どのように連携していくのかはまだ試行錯誤の段階ではあるが、いざというときに防災リーダーが機能するように、まずは各市町で日頃から連携がとれるような関係性を築いてもらうようお願いしているところである。
- 避難所の訓練は特に関心が高く、今年度は能登の震災もあった影響か、参加希望者が多く、しっかりとした訓練ができたという手応えがある。関心が高まっている今だからこそ、引き続きこれらの事業を県内全域で広げて実施していきたいと考えている。
- 三重県国際交流財団では、平成18年度から三重県の災害関連事業を受託しており、当初は外国人住民向けの防災セミナー等を行っていた。
- 10年以上外国人市民向けの防災セミナーや避難所で支援をするサポーターの育成、多言語支援センターの設置を想定した図上訓練をしていく中で、多言語支援センターで実際に翻訳や相談対応に協力していただける人がいない、県や国際交流財団の職員では対応できる言語の数も人員も足りないという問題が明らかになってきた。そのため、平成30年度から令和2年度の3年間、多言語支援センターを手伝ってくれるボランティアを育成する事業を集中的に行った。
- 令和3年度からは方向性を戻し、市町との共催で事業をするという形で、防災リーダーの育成、避難所における外国人避難者の受入れ訓練、図上訓練を行ってきた。
- 市町との共催自体は以前から実施していたが、令和3年度からは、翌年度以降から市町が何らかの形で独自の外国人向けの防災事業を実施していくことを大きな目標として事業を実施している。
- その結果、令和3年度に県と共催して防災リーダーの育成を行った桑名市は、令和4年度に単独で事業を実施し、令和3年度に育成した防災リーダーが各事業に積極的に関わるという独自の取組を行った。具体的には、防災

リーダーが外国人市民向け防災セミナー資料の翻訳やイベント当日の通訳を行ったり、リーダーたち自身が一つのブースを設けて外国人市民に防災を教えたりといった取組である。

- また、令和4年度に県と共催して事業を行った四日市市では、今年度から避難所の受入れ訓練において、防災リーダーと避難所の運営に関わる自主防災組織や消防団の方、自治会関係者の方等でチームを組んで、日本語の分からない外国人避難者の困りごとの聞き取りや情報提供を行う訓練をしている。
- 避難所に係る訓練を通じて、実用的なツールが必要であるという声が上がったことを受けて、平成25年には三重県独自で「つ・た・わ・るキット」という避難所情報伝達キットを作成した。ピクトグラム、避難所の案内、多言語化した避難所生活ルールの説明、アレルギーに関するピクトグラム、避難者名簿の一覧や個票を作成し、CLAIR（自治体国際化協会）が作成した多言語表示シートなどを加えたものである。
- 「つ・た・わ・るキット」のピクトグラムは好評をいただいております、3年前にはCLAIRから同じようなものを作成したいという話があった。今はCLAIRでも同じピクトグラムを使用している。
- 災害時多言語支援センターのホームページを今年度立ち上げたところだが、県下の市町とは多言語支援センター設置訓練を行い、実際にホームページを見てもらって、情報のダウンロードの仕方などを確認してもらった。
- 防災リーダーの役割は、災害時の情報の翻訳と発信をメインとして、避難所での避難者の受入れの協力、日頃からの防災活動である。育成研修ではまず基礎講座として災害に関する知識の習得をした後、既に防災リーダーの活動実績がある他の地域の方からお話を伺って、活動事例を紹介してもらっている。更に、市町との連携も必要なので、市の災害ボランティアや社会福祉協議会の災害ボランティアセンターの機能と役割について理解してもらった上で、災害ボランティアセンターが設置された際には防災リーダーがそこでも活躍できるというような紹介も行っている。
- 防災リーダーの実践としては、防災倉庫の視察等を通じて、市の防災対策、機能を理解してもらっている。また、将来的には災害情報を翻訳して発信していただきたいと思っているため、実際の災害情報の翻訳や、発信方法の検討というカリキュラムも考えている。
- この事業の大きな課題としては、今後外国人が活躍するための受皿が必要だということである。とりまとめとなる部署が不可欠だが、それが市の多文化共生担当になるのか、関わってきた社会福祉協議会になるのか、市にある国際交流協会になるのか、それぞれ自治体ごとに事情は異なると思うが、事前に担当となることを決めておかないと、防災リーダーを育成、養成は

したが、バラバラになってしまって何も活用できないということになりかねない。過去に失敗例もあり、今では事業を始める前にあらかじめ受皿について1年間かけて話し合いをしていくようにしている。

- 防災リーダーの掘り起こしとしては、まずボランティアがある。三重県国際交流財団が持っているMIEFパートナーという翻訳・通訳ボランティア制度では全県に300人近くのボランティアがいる。そのため、各市町にいるMIEFパートナーのボランティアの方が掘り起こしの対象となるほか、各市町の国際交流協会等に関わりがあるボランティア、教育委員会で通訳している方、技能実習生を預かっている企業の通訳の方などが掘り起こしの対象となっている。ただし、全員が防災に関心があるわけではないため、特に関心を持っている方に参加してもらい、コアメンバーとなってもらっている。また、そのほかに、防災リーダーに係る研修等の事業内容を検討するための企画会議の委員の方々が、事業開催地で防災活動や外国人住民の支援活動に携わっていらっしゃるのので、委員から候補者を紹介されることもある。
- 特に市では防災リーダーとなってくれるような人材との接点がないことも多いので、三重県国際交流財団としては、このような取組を通じて接点を作り、日頃から情報交換をしたり、連携をしたりする役割を担っている。
- 令和3年度は桑名市で防災リーダーを育成していたため、コロナ禍の中で市から防災リーダーに、新型コロナウイルス感染症に関する支援情報等の拡散を依頼することがあった。防災リーダーの中には地域のキーパーソンもいたため、情報の発信が特に期待できた。
- 費用に関していうと、情報の拡散については完全にボランティアとしてやってもらうが、それ以外の通訳、翻訳の際にはボランティアの受皿となった市で対価を決めて取り組んでいくのが理想であり、今後検討を進めていく必要があると感じている。
- CLAIRでは大きな災害が起きた際、100万円の補助金を交付する制度があるが、市単独では申請できず、自治体の国際協会を通さなくてはならない。そのため、市から見ると、市自身の予算のみで取り組まざるをえず、この点は課題だと思っている。
- 実際に災害が起こったときには、一元的相談窓口の電話番号を利用して、みえ災害多言語支援センターの電話番号とすることとしている。現状の三重県と三重県国際交流財団との契約は9時から5時までの対応となっているが、実際に災害が起こったときには24時間対応を求められるため、課題となっている。

(本年1月21日に名張市で行った外国人避難者受入訓練について)

- 今年度参加された方は避難所の運営に関わる方がメインである。参加者は

自主防災組織の方、防災リーダー、自治会の方、消防団、行政職員、社会福祉協議会の方などである。

- 外国人の参加者でいうと、避難所の受入側として参加する防災リーダーのほか、支援される側として4か国14名の方が避難者の役で参加した。
- 訓練ではまず講義の後、災害時における外国人被災者の対応について佐賀県国際交流協会の方にお話をいただいた。避難所設置の訓練は「つ・た・わ・るキット」等、実際の避難所で使うものを使用し、それらを一旦やさしい日本語に書き換えた後、避難者役の外国人が会場に入ってくるという流れで行った。その後、避難所での受付や、避難所のルールの説明、あらかじめ用意された困りごとについて対応、相談に乗るといった実践を行った。
- 外国人の方が避難所とは何か、どのような機能があるのかがよく分かっていないことが課題とされてきた。そのため、今回の訓練では、外国人向けの避難ルールや避難所の機能について説明する動画を作ったらどうかという意見が出た。
- 避難所について、訓練を通じての周知だけでは限界があるため、周知のための動画などを国において作っていただけると効果があるのではないかと考えている。
- そもそも論であるが、避難所の設置訓練自体がなされていないところも多く、さらにそれを外国人対応の避難所にするとなると、ますますどうしたらよいか分からないという事情がある。そのため、外国人避難者受入訓練では、自分たちが、やるべきことをより丁寧に説明する必要があると感じている。

(令和6年能登半島地震における外国人支援について)

- 外国人の方に情報が届いていないという声や、様々な困りごとをどこに相談したらよいか分からないのではないかと意見があったため、依頼を受けて、三重県職員の派遣先である輪島市の避難所に、石川県や周辺の市町にある無料相談窓口の案内チラシを掲示した。
- 三重県国際交流財団では、1月3日に石川県及び富山県を含めた東海、北陸県の国際交流協会の連絡協議会で、LINEチャットを使用して情報共有を行ったほか、Zoom会議も3回行い、協議会としての支援方法について検討を行った。
- 石川県の多言語支援センターページに載っている「災害被害にあったみなさまへ」という資料のスペイン語翻訳を行った。片付ける前に写真を撮る、ブレーカーや水道を確認する等、地震に遭った直後に行うべきことを周知する資料である。

- 国際交流協会の連絡協議会として、石川県に来た相談のうち、石川県では対応しきれないものがあれば、遠隔で相談対応し、支援するという事業も行っている。1月19日から各国際交流協会がそれぞれの担当言語で対応しており、三重県国際交流財団ではベトナム語、ポルトガル語及びスペイン語を担当している。現時点で実績はないが、石川県の国際交流協会に対応できているという面もあるだろう。

(外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ及び外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策)

- 新型コロナウイルス感染症の流行や能登半島地震などで見られたように、有事の際には外国人住民の方への速やかな情報発信が大変重要である。そのためには多言語化ややさしい日本語化が重要だが、平時から取り組んでいないと、いざ何かが起こったときにはどこに多言語化を頼んだらよいのか、どうすべきなのか分からないという事態になってしまう。
- 多文化共生部局として、特に命に関わる情報を扱う部局に対して、多言語ややさしい日本語による情報発信を働きかけてはいるものの、普段から各部局において多言語での情報発信を行うことは、予算等の都合もあってなかなか難しいのが実情である。
- そのため、各省庁で、地震や感染症の流行など、有事の際によく使うようなフレーズをあらかじめ多言語で準備しておいていただければ、何かあったときに各都道府県や市町村が情報発信に活用できるため有り難い。
- 内閣府が用意している「災害時に便利なアプリとウェブサイト」というリーフレットには気象庁の多言語ホームページや防災アプリ「Safety Tips」などの情報が載っており、我々も研修、訓練の際には外国人住民に紹介している。しかし、これらはダウンロードしてすぐ使えるというのではなく、地域や言語の設定をしたり、何ができるのかを把握したりする必要がある。防災リーダーが紹介する際には実際に使用できるようになるまで設定等をサポートするが、このようなサポートなしではなかなか使ってもらえないだろうという実感がある。そのため、使い方や機能を説明する資料や動画などを作成していただくと効果があると思う。
- 外国人支援コーディネーター（以下「コーディネーター」という）について、数年のうちに各都道府県には1人か2人は配置されるという形で育成をすると承知しているところ、今後何年にもわたって外国人の支援に従事していく見込みがある人が、コーディネーター研修を受けることになると思われる。各都道府県の相談員は、非常勤、会計年度任用職員であることが多いが、コーディネーター研修を受け、スキルアップした人の継続的な雇用のためのサポートを国からいただけるとありがたい。

- コーディネーターが相談窓口にいることで、予算要求をする際に体制の充実や活動の有用性について説得力をつけることができるため、今後活用していきたいと思っている。
- 総合的対応策の施策番号38、ロードマップの施策番号24における外国人患者に対する電話通訳と多言語翻訳システムの利用促進についての話になるが、以前、厚生労働省の事業に三重県と三重県国際交流財団で申請して採用された。しかし、そのほかで利用されている例があまりにも少なく、もったいなく思っている。病院で電話通訳を使った事例がもっと紹介されれば、利用が促進されるのではないか。
- 医療従事者から話を聞くと、電話通訳に対して抵抗感が大変強い。対面で通訳をしてもらうなら分かるが、電話では不可能だと思う、そもそも三者通話が何なのか分からないというのが医療従事者の本音である。しかし、こちらから丁寧に使い方をレクチャーして利用してもらうと、利便性が高く、人を雇うよりもコストを抑えられる上に、対応できる言語も多く、24時間対応可能というメリットを実感してもらえる。そのため、利用の促進には、最初の抵抗感をどう下げていくかが大きな課題であると感じている。
- 生活・就労ガイドブックについて、ホームページに載っているだけで手元にないと周知が難しいため、様々なところから紙媒体で配ってほしいという御意見をいただくところである。そのため生活・就労ガイドブックの内容を動画にしたものがあれば、外国人の皆様の手元のスマートフォンで見いただくこともできるので有り難い。

(地方公共団体に対する外国人に関係した情報提供について)

- 県において、在留外国人統計はかなり活用している。例えば、総務省が公表している住民基本台帳に基づく人口動態及び世帯数の統計と併せて考察を行い、在留資格別の増加を見て次年度の新たな事業を考えたり、多文化共生施策の計画や施策を検討したりといった活用を行っている。
- RESASについては、今回のヒアリングで質問されたことで初めて知った。内容を見てみたが、ここに在留外国人統計が入るのであれば、データを使用した考察にかなり有用なのではないかと思う。
- RESASに日本人の年齢別を含めた人口の情報と外国人の年齢別を含めた人口の情報が載っているとよいと思う。例えば人口が減少している自治体で、日本人人口は減少傾向にあるが、外国人人口が増えているということが分かれば、外国人の受入環境整備を地域で進めていかなければならないということが分かる。三重県国際交流財団ではあちこちからデータを集めて、その結果を発表することがあるが、先に述べたようなデータが簡単に入手でき

ると有り難い。

- 産業別の外国人労働者統計のようなもの作れるのであれば、新たに公表していただけるとありがたい。例えば、技能実習生でも仕事の内容が水産系なのか工場系なのかが分かれば、施策の検討のための考察が深まるであろう。

(外国人の孤独・孤立の状況)

- 一元的相談窓口には今まで孤独・孤立に関する相談はあまりなかったが、つい最近、インドネシアやタイの方から、一人暮らしで周りに知り合いがない、インドネシア人、タイ人が集まるコミュニティはないかという相談を何件かいただいた。
- これは宗教的な理由もあると考えており、ハラール食などがどこで買えるのか等の情報を何も知らないまま、受入団体から地域に派遣されていることがある。ハラール食などを買えるところを周囲に見つけられず、市役所に相談に行き、市役所から一元的相談窓口案内されるという流れで相談に来るが、インドネシア人が集まる地域やハラール食を買える場所を案内しても、実際にはその人が住んでいる地域から遠く、通うことが難しいという問題が生じている。

(その他、国への意見・要望等)

- 市町から話を聞くと、多文化共生担当課の職員は災害が起きたときに避難所の運営に関わることになっていることが多いが、そうするとみえ災害時多言語支援センターから情報を発信しても、自治体側で情報を受け取れる窓口がないという状況になる可能性があり、結果として外国人住民に情報の周知ができない事態になるのではないかと危惧している。
- 防災計画は各自治体で策定されており、ほとんどの防災計画では外国人への分かりやすい情報発信が必要であるということは書かれている。しかし、どの部署が情報を発信するかは書かれていない。多文化共生担当は防災担当がやることだと考え、防災担当は日本語による発信までが役割であると思っていることも珍しくないため、例えば災害情報に関するホームページでも、多言語対応は自動翻訳頼りになってしまっていることは多い。
- 多文化共生マネージャーが国際交流協会の理事になっているような自治体では、防災計画の中に多文化共生担当課が災害時の外国人への情報発信に従事すると明確に記載されている例もある。しかし、三重県下では多文化共生課が情報発信をすると明確に定められている自治体は僅か数件しかない。
- そのため国から自治体に対して、防災計画を検討する際には、外国人への情報発信対応はどの部署が行うのかを明確にしておく必要があるという周知



をしていただけるとよいと思う。

- 情報発信の担当となる部署は自治体の内部で検討すべきことではあるのだが、国においても基準のようなものを明確にいただけると有り難い。
- 災害時外国人支援情報コーディネーターを令和元年に受講したが、受講後に特段の情報提供がなされていない。継続的に受講者に対してフォローアップを行っていくことも有意義ではないかと思っている。