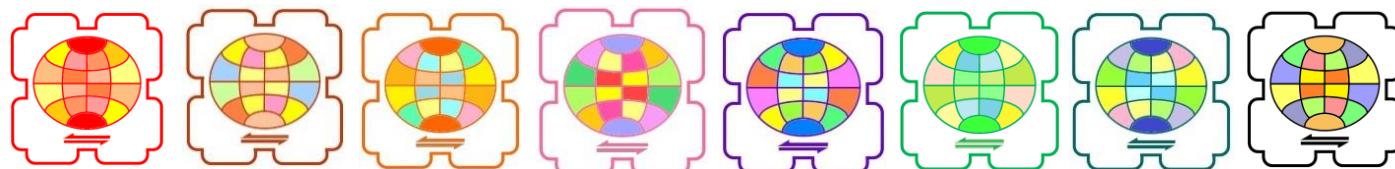
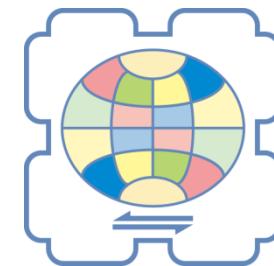




# 岐阜市災害時多言語支援センター (概要)

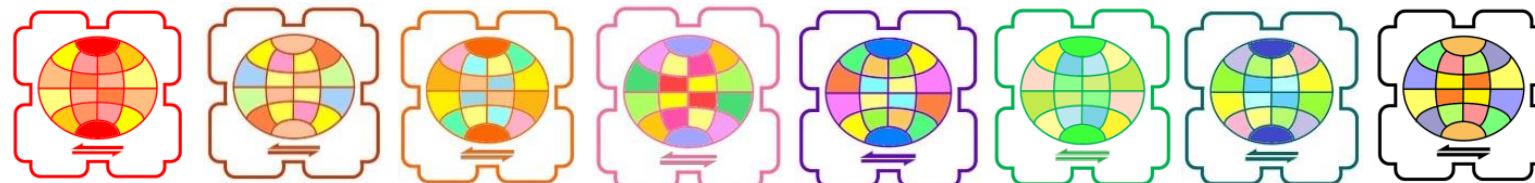


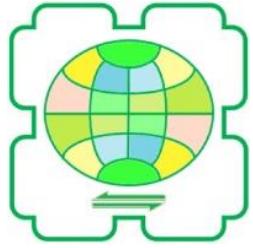
■センターの設置及び運営主体  
岐阜市 及び  
公益財団法人岐阜市国際交流協会

■設置場所

みんなの森 ぎふメディアコスモス

1階 多文化交流プラザ



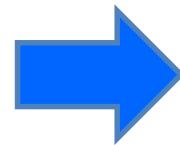


# なぜ、必要なのか？



## 設置の背景

- 外国人市民 約9,100人  
(約2.2%)
- 外国人観光客 増加傾向↑



### <課題>

災害発生時、言葉や文化の違いから  
外国人被災者が日本人と同様な情報を得られない可能性がある

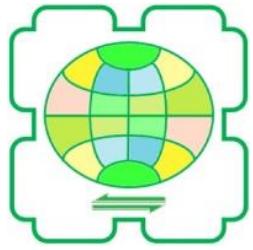
## 設置の目的

外国人被災者が 災害発生時に 迅速かつ的確な行動 がとれるようにする

○外国人被災者が 情報を得られる 「安心」 と、

母語を見る・聞くことで得られる 「安心」 を届ける

○避難所運営者が 「安心」 して外国人を受け入れできるようにする



# いつ設置されるのか？

## ■設置基準

- ①市内で震度7の地震が発生したとき
- ②市災害対策本部が設置され、かつ 多くの外国人市民 及び 岐阜市を訪れていた外国人が被災し、支援が必要と見込まれるとき  
→国際課長 と 協会事務局長 が協議し、判断



## ■業務内容

- ①災害情報の収集・翻訳・多言語での提供  
(英語、中国語、タガログ語、ポルトガル語、  
「やさしい日本語」)
- ②避難所巡回
- ③外国人被災者からの相談への対応
- ④避難所からの通訳派遣・翻訳依頼への対応





# 各班の主な業務

各班とも、市国際課と協会の職員で構成

## 総務班

### センター運營業務全般

- ・関係機関との調整
- ・避難所巡回の調整
- ・職員、ボランティアのシフト管理



庶務、管理担当

## 情報班

### 災害情報の収集・提供

- ・翻訳する情報の選別
- ・電話、メールの対応
- ・相談等への回答調査



広報、相談担当

## 翻訳班

### 多言語 及び「やさしい日本語」での対応全般

- ・5つのグループで構成  
(英語、中国語、タガログ語、ポルトガル語  
やさしい日本語)



言語担当、日本語担当



# センターのボランティアについて

## ① 翻訳班 外国語ボランティア

- 災害情報を各言語へ翻訳
- 電話や窓口での相談対応（外国語）



→ 永住者 や 留学生 等

## ② 翻訳班 日本語ボランティア

- 災害情報を「やさしい日本語」に置換
- 各言語の担当者を補助

→ 「やさしい日本語」講座受講者 や 日本語ボランティア 等

## ③ 情報班 ボランティア

- 災害情報の収集や翻訳する資料の選別
- 電話や窓口での相談対応（日本語）

→ 誰でも可

⇒ 日頃から顔の見える 信頼関係 を作っておくことが重要

# ■ 岐阜市災害対策本部から配信される 災害情報・ライフライン情報の例



- 災害の規模（震度や被災状況など）
- 電気、ガス、水道の復旧状況
- 災害ごみの回収情報      • 道路の通行止め情報
- 給水車の情報      • 仮設住宅の情報      • 罹災証明書

行政情報等を  
多言語化

事前翻訳を  
しておくとよい！

○ 協会のホームページ、Facebook  
ラジオ等で発信

○ 市内の避難所に掲示





# 平時からの準備・取り組み

市国際課の役割	協会の役割
<ul style="list-style-type: none"><li>・避難所における外国人被災者の受け入れ態勢の整備</li><li>・自治会等地域への働きかけ (センターについての周知等)</li><li>・災害時に市役所の各部署から出される案内文書や様式の把握</li><li>・避難所への情報提供方法の検討</li><li>・市災害対策本部からの情報収集方法の検討</li><li>・地域別外国人住民数の把握 (国籍や在留資格等詳細情報)※定期的に更新</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・外国人市民への働きかけ (センターの周知、防災意識の啓発)</li><li>・顔の見える関係づくり (外国人コミュニティや日本語ボランティア教室、県内外の国際交流協会等関係機関、団体)</li><li>・ボランティアの発掘、育成 (日本人ボランティア、留学生等外国人ボランティア)</li><li>・ボランティアがセンター業務に関わる枠組みづくり</li><li>・外国人被災者への情報提供手段の確立</li><li>・災害情報の収集方法の検討</li><li>・災害時必要となる情報の調査及び事前翻訳(過去の災害を参考)</li><li>・想定している言語(英語、中国語、タガログ語、ポルトガル語)以外の言語への対応</li></ul>

全員が勤務できるとは限らない

⇒ 自分の担当業務以外についても把握



# 職員の心構え

## ①大事なものは「安心」を届けること

- ・直接、外国人被災者や避難所運営者の顔を見て話す
  - ・今、何が求められているのかを常に意識
- ⇒ 外国人被災者、避難所運営者 に「安心」を届ける

## ②状況に合わせた判断を

- ・災害時は、**想定通りにいかない**  
(パソコンやインターネットが使用できるか、職員がどれだけ集まれるか)
  - ・災害の種類や被害状況によって、**優先すべき業務は変わる**
- ⇒ その時の状況に合わせて判断、できることを全力で行う

## ③引継ぎを意識して記録を

- ・業務には、**様々な人が関わり、多くの人**が**交替で携わる**  
(職員、ボランティア、他機関からの派遣者、数日間だけ携わる人など)
- ⇒ 業務を引き継ぐ人のことを考えて記録する