

奈良県 災害時外国人支援マニュアル

平成25年6月策定

(平成30年6月改訂)

(平成30年8月一部改訂)

奈良県外国人支援センター

はじめに

東日本大震災など大規模災害時には、自力避難が困難な高齢者、障害者、外国人など「災害時要援護者」の方々の安否確認や状況把握に手間取ったり、情報の不足、被災後の生活等のケアが不十分であったりと課題が生じました。

特に外国人の中には、日本語が十分理解できないため情報を受け取ることができなかつたり、食べ物、文化、生活習慣の違いにより日本人コミュニティにスムーズに溶け込めなかつたり、災害経験がないために対処方法がわからないなど、特有の課題があることから、特別な配慮が必要であることもわかってきました。

そこで、災害時に帰宅困難者となる外国人旅行客も含め、日本語理解が充分でない外国人の特性に応じた「災害時外国人支援マニュアル」を作成する必要性が高まってきました。

一方、「奈良県地域防災計画」においては、災害予防計画、応急対策計画の中で災害時要援護者への配慮の必要性を強調するとともに、県の支援のもと市町村が災害時要援護者支援に係る計画等を策定するよう記載されています。

県では、災害時要援護者支援に関する取り組みに関して必要なことを記載した「奈良県災害時要援護者支援ガイドライン(第2版)」(H19.3)を策定し、これを参考として、市町村、県庁関係課等が災害時要援護者支援マニュアルを作成することを求めてきたところです。

しかし、県内市町村における災害時要援護者対策は、障害者や高齢者など福祉関係の要援護者に対するものが多いため、平成25年6月に要援護者のうち日本語理解が充分でない外国人についての支援マニュアルとして「奈良県災害時外国人支援マニュアル」を策定しました。

その後、国においては、災害対策基本法の一部改正(H25.6)により、市町村に避難行動要支援者名簿の作成が義務づけられるなど、制度の見直しが行われました。県においても、地域防災計画の見直し(H26.3, H30.3)や「災害時要援護者避難支援のための手引き(市町村向け)」(H26.2)の作成など、市町村における災害時要援護者支援の取組促進を図っていることから、今回「奈良県災害時外国人支援マニュアル」の一部見直しを行うこととしました。

本マニュアルは、県内在住外国人や外国人旅行客の実態や特徴、災害時の課題やニーズ、外国人支援の考え方などを整理しており、市町村が災害時要援護者対策を進めるにあたって、外国人への支援方策の検討・策定に役立てていただきたいと思います。また、災害時要援護者のうち、外国人について、日頃の備えと災害発生時の対応のあり方など具体的な支援方策を記載しており、災害時の迅速かつ的確な対応の一助となれば幸いです。

目次

1 総論

(1) 県内における外国人の現状 1

- ① 在住外国人
- ② 外国人旅行者
- ③ 要援護者となる外国人
- ④ 奈良県における外国人とその環境
 についての特徴

(2) 災害時外国人支援の基本的な考え方... 2

- ① 過去の経験や教訓を活かす
 - i) 大震災の教訓を踏まえた支援
 - ii) 紀伊半島大水害の経験を踏まえた支援
- ② 自助・共助・公助の順で支援
 - i) 自分の身は自分で守る（自助）
 - ii) 地域等での助け合い（共助）
 - iii) 公的支援（公助） 3
- ③ 段階的・継続的な支援
 - i) 日頃の備え
 - ii) 災害発生直後の対応
 - iii) 復旧・復興に向けた支援
- ④ 市町村と県の役割分担と協働
 - i) 市町村の役割 4
 - ii) 県の役割

2 災害時の外国人に対する具体的な支援方策

(1) 日頃の備え（予防）

- ① 自らの備え（自助）
- ② 支援体制の整備
 - i) 地域住民による支援体制の構築（共助）
 - ii) 関係機関等との協力体制の構築（共助） 5
 - iii) 市町村・県の体制整備（公助）
- ③ 情報伝達体制の整備
 - i) 多言語による情報提供
 - ii) 通訳・翻訳者の確保 6
 - iii) 情報伝達網の整備
- ④ 防災訓練と防災教育の実施
 - i) 防災訓練や防災講習会等の実施
 - ii) 多言語による防災パンフレットの作成・配布
 - iii) 外国人を多く雇用している事業所における防災教育の促進

- ⑤ 所在情報等の把握と共有
 - i) 所在情報等の把握
 - ii) 所在情報等の共有 7
 - iii) 支援機関等の情報の整備
- (2) 災害発生時の対応（応急）
 - ① 支援体制の確保
 - ② 安否確認、救助、避難誘導の実施
 - ③ 被害状況等の把握・集約
 - ④ 情報の提供
 - i) 情報の種類 8
 - ii) 情報提供の方法
 - ⑤ 生活支援
 - i) 相談窓口の設置
 - ii) 通訳者の配置・派遣 9
- (3) 復旧・復興に向けた支援
 - ① 多言語での情報提供
 - ② 多言語での相談対応

<資料編>

- (1) 在留外国人数 資 1
- (2) 外国人旅行者数 資 6
- (3) 外国人に関する機関一覧 資 8
 - ① 在関西総領事館
 - ② 国・県・国際交流団体等
 - ③ 県内市町村多文化共生担当課
 - ④ 県内市町村観光担当課
 - ⑤ 県内観光協会
 - ⑥ 観光関係機関
 - ⑦ 観光関係団体
 - ⑧ 県内観光案内所
- (4) 災害時通訳・翻訳ボランティア登録要綱 資 16
- (5) 近畿地域国際化協会連絡協議会との連携 資 17
- (6) 災害時に役立つ URL 資 18
- (7) 用語集 資 19
- (8) 奈良県外国人生活相談窓口 資 21

付録 防災ガイド

- やさしい日本語
- 英語
- 中国語
- ハングル（韓国・朝鮮語）
- ポルトガル語

1 総論

(1) 県内における外国人の現状

①在住外国人

奈良県在住の外国人は11,921人(H29)で、全国のおよそ0.50%である。過去10年間を見ると、全体数は11千人前後で推移しているが、労働者、留学生が増加しており全国と同様の傾向を示している。

出身国籍別に見ると、韓国人が29%、中国人が25%、ベトナム人11%、フィリピン人6%、ブラジル人が3%で、全国に比べて韓国人の割合が高く(全国18%)、フィリピン人(全国10%)、ブラジル人(全国8%)の割合が低い。

また、在留資格(目的)別に見ると、永住者が26%、特別永住者が25%、技能実習生が15%、留学が9%、日本人の配偶者等が7%で、全国に比べて特別永住者(全国13%)、技能実習生(全国11%)の割合が比較的高い。

②外国人旅行者

外国人訪日旅行者は、全国では24,040千人(H28)であったが、本県においては、訪問者は推計1,654千人(H28)で、訪問率は6.9%、訪問率の全国順位は9位である。

奈良県を訪問する外国人旅行者は、42.0%が中国人、18.3%が台湾人、10.3%が韓国人、7.1%が香港人(H28)である。

③要援護者となる外国人

在住外国人の中には日本に長く住み日本語が堪能な外国人も多いが、近年増加している技能実習や留学で来県する外国人などは、比較的短期ということもあり日本語に不慣れで災害の経験も異なるため、災害時には要援護者となり得る。日本語での情報が十分理解できないため、多言語による情報提供が必要なほか、文化や慣習の違いにより誤解や摩擦が生じる場合があることから、十分な配慮が必要で、地域においても情報を共有し避難支援体制を構築しておくことが重要である。

一方、災害時には日本人も含め多くの通勤者や旅行者が帰宅困難となることが予想される。旅行者の県内滞在は一時的ではあるが、外国人旅行者の場合、ほとんどが言語、習慣、制度に不慣れなうえ、土地勘やコミュニティもないことから、災害情報の提供や避難誘導等に際しては、迅速な多言語化など特別な配慮を要する。

④奈良県における外国人とその環境についての特徴

県内に居住している外国人は全国的に見ると少なく、外国人との接点や外国人のコミュニティ、外国人同士のネットワークがあまりないために、外国人が潜在化する(特定の人しか知らない、または見えない存在となる)危険性がある。

また、外国人住民との共生の拠点となる外国人支援センターを平成25年4月に設置したが、外国人住民や外国人旅行者に到達するネットワークがまだまだ脆弱なため、他府県からのボランティアが被災地に到着しても外国人被災者に到達できず、支援が行き渡らないことが懸念される。

外国人は、在住者であれ旅行者であれ、ことば、習慣、制度、災害経験等が大きく異なり、災害時には援護を要する機会が多いので、被災外国人が持つニーズを迅速・的確に把握し、それに応じた支援を行うことが重要である。

(2) 災害時外国人支援の基本的な考え方

①過去の経験や教訓を活かす

i) 大震災の教訓を踏まえた支援

阪神・淡路大震災（H7.1）による外国人死亡者数は199人（震災死亡者6,434人の3.1%）、東日本大震災（H23.3）による外国人死亡者数は35人（震災死亡者15,879人の0.2%）であり、被災者はそれをはるかに上回るとされる。

阪神・淡路大震災では、外国人は日本語を十分に理解できないことにより情報が得られないだけでなく、地域や避難所でも孤立しやすい、などの課題が明らかになり、それに対する支援が必要であることがわかった。

これを受けて、新潟県中越沖地震（H19.7）や東日本大震災では、多文化共生マネージャーによる「災害多言語支援センター」の設置や放送局等と連携した多言語での情報提供、熊本地震（H28.4）では外国人避難対応施設の開設など、外国人支援が行われたが、その際、出身国によっては地震等の被災経験がほとんどなく、災害に対する知識が乏しいためパニックに陥ったり日本人以上にストレスを感じるなど、新たな課題も明らかになってきた。このことにより災害時の多言語での情報発信の方法、災害時要援護外国人の緊急避難誘導のあり方などについて、改めて再考を促されることになり、これらの教訓を踏まえ新たな支援のあり方を考える必要がある。

ii) 紀伊半島大水害の経験を踏まえた支援

平成23年9月の台風では、過去に例のない大雨が降り、県内だけで崩壊土砂が8,600万^m、土砂崩れが1,800カ所、死者14名、行方不明者10名の大規模災害となった。被災市町村に在住していたと思われる外国人は301人（H23.10月）おり、いずれも無事であったが、留守中に家財道具一切を流失した例もあった。被災外国人や周囲の支援者の経験・反省から奈良県特有の災害や外国人在住状況に応じた支援策を講じることが望まれる。

②自助・共助・公助の順で支援

防災や災害対応では「自助」「共助」「公助」の順にそれぞれ役割を果たすことが重要であり、外国人の場合においても同様である。

i) 自分の身は自分で守る（自助）

自分の身は自分で守る観点から、まずは外国人自らの日頃の備えの大切さを啓発し、基本的な対応方法を周知しておくことが重要である。

ii) 地域等での助け合い（共助）

災害時の支援のあり方は、平常時の地域における共助体制と密接に関連しており、自治会や自主防災組織等の受け皿整備や真に実効性ある避難支援体制構築等が重要である。

在住外国人は平常時から、日本語教室や教会、同郷コミュニティでサポートを行っている場合も多く、災害時の対応をこのような互助システムを通じて体制構築していくことも効果的である。

外国人は、常に一方的に支援を受けるというだけでなく、言語さえ理解できれば当事者間で助け合って災害を乗り越える、あるいは援助者側に回ることもできる場合がある。紀伊半島大水害の時にも、外国人青年が避難所で救援物資を配るなど活躍した例がある。外国人相互、災害時要援護者相互の助け合いができる限り円滑に行われるよう配慮する。

iii) 公的支援（公助）

行政機関は外国人を含む住民や来訪者の生命・財産を守るべく、日頃から防災について啓発や訓練・研修を行うなど災害に備えるとともに、災害時には地域や団体等と連携して安否確認、避難誘導、情報提供などを迅速・公平に行うことが期待される。また、地域内外からの救援物資、支援者の受け入れ、調整、情報の集約なども重要な役割である。

特に地域の外国人の安否確認や避難支援などを迅速に行うには、事前に在住状況を把握し支援者側で情報を共有しておく必要があることから、個人情報の保護に配慮しながら情報の共有化や第三者への提供が円滑に実施できる方策を講じておく必要がある。

③段階的・継続的な支援

災害には日常的な準備が何よりも重要である。しかし災害発生時には想定外の事態への対応や旅行客など住民以外への対処も要求される。また、大規模災害の場合には復旧・復興までに時間がかかり、長期間にわたる支援や取り組みが必要になる。住民とりわけ要援護者への支援がそのステージに合わせてタイムリーかつ的確に行われ、また、途切れたり激変したりすることなく継続的に行われることが期待される。

以下には、事前、直後、事後のステージごとの注意点等を簡単に記載し、第2章「災害時の外国人に対する具体的な支援方策」で詳細を述べる。

i) 日頃の備え

災害はいつどこで起きるかわからない。行政機関は突発的な災害にも落ち着いて対応できるよう、日頃からの準備や心づもりが重要である。外国人個人も物心および仕組みなどあらゆる面で日常から備えておくとともに、外国人を取り巻く地域や団体にも啓発し、体制を整備しておくことが必要である。

ii) 災害発生直後の対応

災害発生直後は相当な混乱が予想されるが、日頃の備えを十分に活かし、基本的なルールや役割分担に基づいて突発的な事態にも臨機応変に対応を要する。

特に直後は、帰宅困難者である外国人旅行客への対応も求められる。観光地の市町村においては、言語理解が不十分で地理にも不案内、支援者も少ない外国人旅行客にどう対応するか、地域の関係者で一定の方向性を決めておき、それに基づいて柔軟な対応を要する。

iii) 復旧・復興に向けた支援

在住外国人には、災害前の生活にもどれるよう、住居のこと、生活費のこと、仕事のことなど、日本人と同様に復旧の支援が必要である。言語理解の不自由さや日本の制度への不慣れなどから特別な支援が要求される場合もあり、被災後も継続的な情報提供や相談対応が必要である。

④市町村と県の役割分担と協働

市町村と県の役割分担を踏まえた水平補完・垂直補完等の連携である「奈良モデル」の一つとして、災害時の市町村と県の役割分担や協働・連携部分を明確にし、混乱を避け効率的な支援が行えるよう調整する。

i) 市町村の役割

災害に備え、個別の外国人等に対して防災にかかる啓発や指定緊急避難場所及び指定避難所の周知を図っておく。

災害時に安否確認や避難誘導、避難所運営など具体的な活動を行うのは地域コミュニティや市町村が中心となる。市町村は、高齢者、障害者等の災害時要援護者のうち、災害時に自ら避難することが困難で特に支援を要する者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るために特に支援を要するもの（避難行動要支援者）の名簿を作成しておかなければならない。（災害対策基本法第49条の10～第49条の13）

また、一人ひとりの状況に応じた個別支援計画の作成を進めることが必要とされており、日本語理解が充分でない在住外国人についてもそれらを整備することが望まれる。

災害発生時には、在住外国人の安否確認を行うとともに、外国人旅行者も含めて避難誘導し、災害情報や救援情報などについては極力、多言語化するなど外国人への配慮を行う。

また、外国人が災害前の生活に戻れるよう、言語の不自由に配慮した支援を行う。

市町村だけでは対応しきれない事項や被災外国人への支援の受け入れ等については、県等と十分に協働して対応する。

ii) 県の役割

災害への備えや対応方法等はその地域でもほぼ共通しており、また、規模の小さい市町村や外国人の少ない市町村が多言語に対応することは困難であることから、基本的な情報の多言語化や相談の多言語対応等については一定程度、県が行い効率化を図る。

災害時に備え、県は自ら通訳・翻訳ボランティアの養成・登録・派遣の仕組みを構築し、必要に応じて県内市町村を支援する。

災害時に県域を超えて相互に外国人支援ができる自治体や団体とのネットワーク構築や、具体的な多言語支援センターの設置、通訳・翻訳者派遣要請等は県が主体となって行う。

2 災害時の外国人に対する具体的な支援方策

(1) 日頃の備え（予防）

阪神淡路大震災で得られた教訓として、普段から災害に備えておくこと、他地域との連携体制を整備しておくことの重要性が強調されている。災害時には想定外の事態が生じることも多いが、あらゆる可能性に備えておくことが求められる。

① 自らの備え（自助）

在住外国人に対して自分の身は自分で守ることを基本に、転入時や防災の日など機会をとらえ、防災について啓発するとともに、地域における災害の特徴やその対処法、特に緊急避難場所について日頃から周知・徹底しておく。

また、日常から近隣住民等と挨拶を交わす等、お互いに「顔の見える関係」を構築しておくよう働きかける。

② 支援体制の整備

i) 地域住民による支援体制の構築（共助）

災害発生直後、外国人への情報提供、安否確認には地域住民の協力が不可欠である。日頃から外国人と地域との交流の場を設けるよう自主防災組織側などにも働きかけ、地域コミュニティにおける互助意識の醸成を図る。また、自主防災組織等の活動の一環として、支援を要する外国人1人に対し複数の支援者を割り当てておくといった取り組みも検討する。

ii) 関係機関等との協力体制の構築（共助）

外国人の支援にあたっては、国際交流団体及びNGO等の関係団体の協力が必要不可欠である。日頃からこれらの団体と連携を密にし、災害発生時の協力体制を構築しておく。連絡協議会等の設置、緊急時の連絡網整備等についても検討する。

iii) 市町村・県の体制整備（公助）

地域防災計画や災害時要援護者支援に係る計画等の策定にあたり、在住外国人や外国人旅行客の現状やニーズを把握し、外国人に対して適切な配慮を加えた支援体制を整備しておく。

また、災害時には、支援の中心を担うべき市町村が被災するため、想定どおりの支援活動ができるとは限らない。近隣の関係機関が連携を取り合い、災害時にどのような支援体制を築くのか、あらかじめ協議しておくことが望ましい。

災害時には外国人観光客を含む旅行客の安全にも配慮する必要がある。市町村は、迅速な被害状況の把握や応急対策に関する情報提供が行えるよう、関係機関との連絡体制をあらかじめ整備しておく。また、旅館・ホテル、社寺など観光施設等所有者と連携し、避難場所、経路確認の徹底や旅行客にも参加してもらえる防災訓練を行うなど、協力体制の構築に努める。また、県も災害時の旅行客の被害状況把握について、旅行業界に協力を要請しておくとともに情報連絡体制を整備する。

③情報伝達体制の整備

i) 多言語による情報提供

多言語の防災パンフレット、防災マップ、災害時行動マニュアル等を作成し、外国人に配布しておく。必要に応じ、本マニュアル資料編の「防災ガイド」を活用する。

避難場所の所在等の情報については、市町村のHP等で多言語により発信しておく。

災害時、通訳・翻訳ボランティアが確保できない場合に備え、簡単な災害用語等については予め多言語で用意しておくことが望ましい。必要に応じ、一般財団法人自治体国際化協会（クリア）作成の「災害時多言語表示シート（平成29年リニューアル版）」

(<http://dis.clair.or.jp>)をはじめとする多言語情報等共通ツール

(<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>)等を活用する。

また、罹災証明書や転居届など災害時に必要性の高い書類や様式についても、予め多言語化しておくことが望まれる。

短時間に情報を多言語に翻訳して情報提供するのが困難な場合には、「ピクトグラム（図記号）」や「やさしい日本語」で伝える方法もある。

ii) 通訳・翻訳者の確保

災害時に市町村内または近隣で通訳・翻訳に協力してもらえるボランティア等を確保し緊急時の連絡体制を整備しておく。通訳・翻訳ボランティアは、外国語に堪能な日本人だけでなく、留学生や日本人の配偶者など、在住外国人にも協力を得るようにする。

市町村単位では人材の確保が難しい場合もあることから、県では通訳・翻訳ボランティアの養成・登録・派遣制度を構築する。これは災害情報等の翻訳、避難所等への通訳者の派遣等により日本語理解が十分でない外国人に対する災害情報等の周知・伝達や相談業務を行うためのものであり、市町村もこれに協力し、災害時のボランティア派遣に備える。

また県では、県域を越えた大規模災害に備え、他府県とも通訳・翻訳ボランティア等の人材情報の共有化や相互派遣ができる体制の整備を図る。

iii) 情報伝達網の整備

ホームページや広報誌、広報車、防災無線、伝達ルートのほか、地元テレビやラジオ局、新聞社や地域情報紙編集社、関係機関・団体、特に多言語で放送を行っているマスコミ媒体など、地域情報提供機関と日常的に連携し、在住外国人、外国人旅行客への多様な情報伝達手段を整備しておき、外国人が必要な情報から取り残されることがないように、環境整備を行う。

また、迅速な被害状況の把握や応急対策に関する情報提供が行えるよう、関係機関との連絡体制をあらかじめ整備しておく。

④防災訓練と防災教育の実施

i) 防災訓練や防災講習会等の実施

日本に暮らす外国人の中には、これまで一度も自然災害を経験したことがない人や、母国で防災訓練を体験したことがない人もいる可能性がある。外国人と、自主防災組織、国際交流団体及び NGO 等の関係団体等の支援者が参加した安否確認、避難誘導の訓練や防災講習会等を定期的の実施し、防災意識の高揚を図るとともに、災害時にとるべき行動や外国人被災者にとって必要な支援、避難場所や避難経路の周知徹底を図っておく。

ii) 多言語による防災パンフレットの作成・配布

地域が被りやすい災害の特徴及び災害発生時の対応等を多言語で表記したパンフレットの作成・配布や、インターネットの活用などにより、多言語による防災知識の普及を図る。

また、転入時や防災の日など機会をとらえて、外国人に防災パンフレット等を配布し、災害発生時の対応について説明するよう努める。

必要に応じ、本マニュアル資料編の「防災ガイド」を活用する。

iii) 外国人を多く雇用している事業所における防災教育の促進

外国人の雇用の多い事業所に対し、防災に係る研修会を開催するなど、事業所内での防災教育の実施を促進するよう努める。

⑤所在情報等の把握と共有

i) 所在情報等の把握

日本語理解が十分でない在住外国人は、災害発生時に必要な情報を得ることが困難と考えられる。このため、自治会、自主防災組織など地域団体による緊急時に向けた情報整理や避難支援マップづくりなどの取り組みを支援し、個人情報保護に配慮しながら、地域内の日本語の理解が十分でない外国人を把握しておくよう働きかける。

ii) 所在情報等の共有

災害発生直後、迅速に外国人の安否確認等を行うことができるのは地域住民や地元の自主防災組織等であることから、外国人の情報を平常時から地域内で共有しておくことが望ましい。

市町村は、避難行動要支援者名簿に掲載された外国人の情報について、本人の同意を得て、避難支援等の実施に必要な限度で、地域防災計画の定めるところにより、平常時

から自主防災組織等の避難支援等関係者に提供するとともに、情報提供を受けた者の守秘義務を確保し、情報漏えいの防止のため必要な措置を講じておく。（災害対策基本法第49条の11～第49条の13）

iii) 支援機関等の情報の整備

外国人支援機関、通訳・翻訳ボランティア、大使館・領事館などの連絡先や、災害時外国人支援ツールなどの情報を日頃から収集・整理しておく。

必要に応じ、本マニュアル資料編の「外国人に関する機関一覧」や「災害時に役立つURL」を活用する。

(2) 災害発生時の対応（応急）

①支援体制の確保

災害が起きたら、外国人の被害状況等の把握、外国人への情報提供、外国人からの相談への対応、通訳ボランティア等の派遣、関係機関等との調整など、外国人への支援対策を円滑に実施できる体制を確保する。

小規模な市町村などで独自に外国人への支援が困難な場合は、県内外からの通訳・翻訳ボランティア派遣や災害多言語支援センターの設置を要請する。

②安否確認、救助、避難誘導の実施

災害時の外国人に対する初動対応は、安否確認と多言語での情報提供が必要である。

災害発生直後の外国人の安否確認、救助、及び安全かつ迅速な避難誘導は地域住民の協力により対応することが求められる。自治会や自主防災組織等が予め把握しておいた所在情報等に基づき、安否確認を実施し、救助および避難が必要な場合は迅速に外国人を救助し、避難所等に避難誘導するよう自主防災組織等に働きかける。被害状況によって自治会や自主防災組織等が機能しない場合は、消防、警察等と協力し可能な限り迅速に救助および避難誘導を行う。

また、災害時、外国人観光客を含む旅行客の被災状況については、旅行業界などから情報収集し、状況の把握に努めるとともに、災害応急対策の実施に際して関係機関等から情報提供の要請があった際には迅速に提供する。

③被害状況等の把握・集約

自治会や自主防災組織等、国際交流団体及びNGO等の関係団体から、地域ごとの外国人の被害状況を速やかに把握する。また、日本語学校や教会など外国人がよく利用する施設等に対しても連絡を取り、状況を確認するよう努める。

県は、在日外国大使館や日本赤十字社等を通して外国から照会のある在住外国人の安否確認について、市町村や関係機関の協力を得て調査し回答する。また、外国人の被災が確認された場合は直ちに母国の在日大使館に連絡する。

④情報の提供

外国人が孤立しないよう、また、安心感が持てるよう、必要な情報を収集し提供を行う。

i) 情報の種類

〔災害・避難情報〕 災害発生時に災害の状況を速やかに多言語で提供することは、外国人の避難等を容易にする。一方、情報の不足や情報提供の遅れは、一層の不安感を募らせるため、災害に関する正確な情報を迅速に提供する。

併せて、避難場所、避難所への安全な経路、道路の状況、避難所へ行く時の注意点などについてもいち早く周知するよう努める。

また、避難場所の所在等の情報については、市町村のHPで多言語により発信するとともに、避難場所や避難標識等の表示も多言語で行うようにする。

災害時において、情報源の確保、情報の正確性は大きな課題となる。発生直後は混乱が予想されるが、日頃のネットワークや蓄積情報などを通じて、正確な情報を迅速に流すよう努める。

[生活関連情報] 食料品・生活用品などの物資の入手方法、ライフラインの開通目処、入浴、炊き出し、傷病治療など各種サービスについても、災害発生後早い時期に多言語で情報提供を行う。また、学校・病院・交通など公共機関の再開見込み、相談窓口などの情報についても順次提供し、常に最新情報に更新しておくことが重要である。

生活習慣や文化の異なる外国人向けには避難所でのルール等についても多言語で提供しておくことにより避難所内でのトラブルを回避することができる。また、宗教上の理由により食べられないものがある場合等があるため、外国人への食料・物資や情報の提供について配慮する。

罹災証明、応急仮設住宅の申し込みなど、復興に向けた情報についても、できるだけ迅速・正確に発信していく。

家族・知人の安否情報についても可能な範囲で提供する。

ii) 情報提供の方法

外国人が情報から孤立しないよう、ラジオ、インターネットなど、できる限り多様な手段を利用し、通訳・翻訳ボランティア等の協力を得て、多言語で情報提供を行う。多言語化が困難な場合は、できるだけ平易な日本語表記やふりがな併記を心掛ける。

また、外国人に対する情報提供は、国際交流団体及びNGO等の関係団体等の協力も不可欠であることから、これらの団体に対しても情報提供を行う。

必要に応じ、市町村外からの通訳・翻訳ボランティアや多言語支援センターの協力を要請する。

⑤生活支援

i) 相談窓口の設置

外国人は言語や生活習慣、文化の相違から、災害後の生活にも日本人以上に大きな支障が出る恐れがある。このため、外国人の相談窓口を平常時から設置している場合は、これを相談拠点とする。設置していない場合は、必要に応じて通訳ボランティア等の協力を得て多言語による外国人専用の相談窓口を開設し、相談に応じるとともに、ニーズ等の把握を行う。把握したニーズ等については、関係団体等と協力の上、迅速に対応するとともに、生活習慣、文化の違い等に配慮したきめ細かな支援に努める。

小規模な市町村等で独自の外国人相談窓口設置が困難な場合は県の在住外国人生活相談窓口（外国人支援センター：0742-81-3420／奈良市三条本町8-1 3rd 7奈良2階）を活用する。

ii) 通訳者の配置・派遣

災害情報などの伝達や相談業務を適切に行うため、通訳ボランティア等を相談窓口及び避難所等に配置するほか、必要に応じて行政窓口にも派遣する。また、外国人が医療機関において診察を受けるなど、緊急を要する場合には、通訳者の同伴等のサービス

提供するよう配慮する。

小規模な市町村等で独自の通訳・翻訳ボランティアの確保が困難な場合は、県が実施している災害時通訳・翻訳ボランティア養成・登録・派遣制度や県域を超えて相互支援する自治体・団体とのネットワークを活用する。

(3) 復旧・復興に向けた支援

①多言語での情報提供

災害の混乱が落ち着くと、他府県等からの支援は徐々に撤退していく。撤退後も被災者のそこでの生活は続いており、被災前の生活に戻るには、仕事のこと、住居のことなど多くの課題を解決しなければならない。住民の生活に一番近い市町村は、住民がもとどおりの生活に戻るまで、仮設住宅の情報、義捐金分配の情報、貸付資金の情報などについて継続的に提供することが必要であり、その際、在住外国人に配慮し多言語での発信を心掛ける。長期にわたる情報の多言語化が困難な場合にも、できるだけ平易な日本語表記やふりがな併記を心掛ける。

また、小規模な市町村等で独自の外国人相談窓口設置が困難な場合は、県の在住外国人生活相談窓口（外国人支援センター：0742-81-3420／奈良市三条本町8-1 3階）を活用して情報の多言語化を図る。

②多言語での相談対応

避難生活が続くと新たな課題が生じたり、また、災害から時間が経過するほど深刻化する問題もある。市町村は最後まで住民の課題を共有し解決に向けて支援を行うため相談窓口を開設することが期待され、その際、在住外国人に配慮し多言語や、できるだけ平易な日本語での対応を心掛ける。

小規模な市町村等で独自の外国人相談窓口設置が困難な場合は、県の在住外国人生活相談窓口を活用する。

また、在住外国人からの相談を想定し、外国人に係る情報を整備しておく。

- (例) パスポートをなくしたとき→自分の国の大使館でパスポート再発行の手続きをする
- ビザが切れたとき→入国管理局でビザの延長手続きをする
- 在留カードをなくしたとき→入国管理局で再発行手続きをする
- 特別永住者証明書をなくしたとき→市町村役場で再発行手続きをする
- 引っ越しをするとき→市町村役場で住民異動（転居・転出）の手続きをする
- 運転免許証をなくしたとき→警察署で運転免許証の再発行手続きをする
- 災害見舞金の受給や資金の借り受け、税金等の免除手続き→市町村役場に相談する