

多言語・避難所運営に関する留意事項と提言 泉佐野市・佐野高校多言語避難所パイロット・プロジェクト

塚本俊也(大阪大学未来共生プログラム特任教授)

➤ 避難誘導: 標識を多言語化する/わかりやすいものに(ピクトグラムやクレアの多言語表示を使用する)

➤ 参照: 自治体国際化協会(クレア)災害時多言語情報シート <http://dis.clair.or.jp/>

* 事前に避難所になる建物の状況に合わせて、事前に上記のサイトから多言語情報シートを印刷し、準備しておく。

また、下記のような災害時の多言語翻訳システムも参照できる

① 愛知県国際交流協会 多言語情報翻訳システム

<http://tagengo.asia/tagengo/tagengo.html>

② 荒川区コミュニケーション支援ボード(コミュニケーション・ツール)

<https://www.city.arakawa.tokyo.jp/kenko/shogaisha/nitijo/sienbord.html>

③ Google 翻訳 (最低のコミュニケーション・ツールとして使用可能)

<https://translate.google.co.jp/?hl=ja>

(1) 災害発生直後……人命の安全確保を第一とする。

ア 受け入れ

- ・避難所に受け入れる避難者は以下の被災者を原則とする。
- ・住居を失った一般被災者、高齢者・障害者などの災害弱者、被災家屋に残る在宅被災者、通勤者、帰宅困難者、在留・訪日外国人など。

➤ 訪日外国人/在留外国人は分けて対応について

- ・ 訪日外国人は、短期滞在で、災害発生した場合、できるだけ早くその場から脱出することを考える。関西空港を使用することができなければ、フライト状況を観光案内所と相談して、他の空港に案内する。
- ・ 在留外国人は、日本人の被災者と同様に滞在する上での問題情報を収集し、避難所における避難生活を文化や宗教などの違いを理解し、共生できる体制を整える。
- ・ 災害時には、多くの情報が日本語で提供されており、多言語情報をも提供する。
- ・ 在留・訪日外国人の場合、人数を把握して、それぞれの在外公館(大使館・領事館)に報告するとよい。

➤ 多言語避難所を設営する際に必要な動き

- ① 地域の外国人人口、国籍の把握と確認 (事前に統計が取られているはず)
- ② 避難所に避難した外国人の情報収集
- ③ ②で収集した情報を元に、特別な配慮が必要となる外国人被災者を把握、対処を行う
- ④ 低限必要となる言語数、宗教上の理由により食事の配慮や避難場所の配慮が必要なケー

スなど)

- ④ 外国人に必要となる情報の選別、多言語ボランティアの振り分け
- ⑤ 外国人のコミュニティリーダーを立てる
- ⑥ 災害によるストレスのみならず、言葉や習慣、食べ物の違いなど、日本人被災者とは異なったストレスへの対処

イ 避難場所

- ・安全確認の判定結果で、使用不可と思われる建物の部屋、あるいは危険性のある建物の部屋には避難者を避難させない。
- ・避難者一人あたりの避難スペースは以下の最低面積を参考に適正に公平に対処する。
 - 1㎡・被災直後の一時避難段階で座った状態程度の占有が可能な面積
 - 2㎡・緊急対応期の段階での就寝可能な面積
 - 3㎡・避難所生活が長期化し、荷物置き場を含めた占有が可能な面積
- ・災害弱者の避難場所はできるだけ1階に設置し、家族の付き添いに配慮する。
- ・同時に、障害に応じて手話等のボランティアを手配する。
- ・多言語翻訳ツール、在留外国人の中から翻訳ボランティアとして協力を要請する。
- ・イスラム系の被災者のために祈りの部屋、または場所を用意する。

ウ 避難者数の把握

- ・避難所の運営は、避難者数を基礎としているので名簿への登録については、避難者に周知し協力を求める。
- ・外国人用の名簿も作成する。(英・中・韓・ベトナム、他)エ参照* できればデータ化して、各国籍ごとにエクセルで集計し、各在外公館に送付する。詳細は「エ」を参照。

エ 外国人への対応

- ・もし、避難所に外国からの方々がおられたら、国名、滞在理由(就業、留学、観光など)、日本語の理解度、支援の必要性、問題など、聞き取り調査を行う。
- ・地域の国際交流センターなどと連絡を取り合い、必要な場合、通訳などを要請する。または、外国人への支援ができる避難所がある場合、移動を検討する。

(2) 2日目以降……避難者の自立再建の原則に基づき支援する。

ア 避難場所

- ・避難者の避難場所は、町丁目などの近隣の避難者ごとに概ね部屋単位、体育館等の広いスペースの場合は10世帯程度にまとめた組を編成する。
- ・各世帯単位に段ボール製などのパネルで、早い段階で間仕切りを用意し、禁煙とする。
- ・できるだけ早期に更衣室・授乳所などを確保し、避難者のプライバシーを確保する。

イ 自治組織づくり

- ・避難者の中で組を編成し、代表を選出してもらう。必要に応じて適宜代表者の交換を行う。

- ・多言語グループからも少しでも日本語ができる方、また英語でコミュニケーションできる方でグループのリーダーになってくれる人材を決めてもらう。

ウ 避難者生活秩序の管理

- ・避難者における共通理解ルールはできるだけ早急に作成し、速やかに掲示し周知徹底する。
- ・同時にこの共通ルールを多言語(英語、中国語、韓国語ベトナム語、フィリピン語、など)に翻訳して共有する。他の言語でコミュニケーションできない場合、別の手段を検討する。
- ・避難者の電話使用については、避難所共通理解ルールで決定する。
- ・避難者以外は原則として避難者が寝起きする場所へ入れないことを原則とする。
- ・郵便物は直接被災者に渡すため、郵便局員の入室は認める。
- ・呼び出しは掲示により伝達し、折り返し避難者から連絡する方法を原則とする。
- ・飲酒・喫煙コーナーは施設管理者と協議の上、はり紙などで避難者へ通知する。
- ・ゴミの分別は避難所内で行い、原則として可燃ゴミは避難所内で燃やさない。ゴミの収集は災害対策本部に要請する。
- ・腕章等をして秩序維持の巡回を2人組とする。

エ 避難者の苦情・悩み事などの対応

- ・トラブルが発生した時には、次の点に留意し速やかに対処する。

《対応手順》

自分から声をかける。
 相方の言い分を良く聞く。
 できること、できないことを明確にする。
 あくまでも冷静かつ論理的に説明し、相手が納得するまで説明する。

- ・多言語の被災者のトラブルの場合、国際交流センターなどの協力をもらい、多言語カウンセラーを派遣してもらう。

オ 避難者に対する問い合わせ等の対応

- ・マスコミ対応は避難所運営委員会に窓口を一本化する。プライバシーを考慮し、発表項目には充分留意する。
- ・外部からの避難者への電話等による問い合わせに対しては、放送による呼び出しを行う。(時間帯を決めて)時間外は、原則として掲示板を通して行う。ただし災害弱者への配慮を怠らない。

《対応例》

「誰をお捜しですか。捜されている方のご住所とお名前をお教えてください。」
 「あなた様のご連絡先とお名前をお教えてください」
 「呼び出しても連絡のない場合があります。それ以上の対応はできませんのでご了承ください。」

カ 食糧・飲料水・救援物資などに関する業務

- ・備蓄食糧や水の状態を確認のうえ、災害対策本部に要請する。管理表で物品の管理をおこなうもの

とする。

- ・食糧等の配給は迅速かつ公平に行うため、組(グループ)ごとに行う。
- ・食糧等の配給に公平性が確保できない時は、原則として全員に配給できるようになるまでは行わない。

キ 情報連絡活動

- ・緊急かつ全員に連絡を要するもの以外は、原則として掲示板を使用する。
- ・情報提供は安否情報、医療・救護情報、水・食糧情報、救援物資情報、教育情報、長期受け入れ施設に関する情報・生活再建情報・余震や天候などの情報・風呂の開設情報等とする。
- ・掲示板には被災者相互が情報交換できる「伝言板コーナー」を設置する。
- ・メモは7センチ角の付箋等を利用し、受信日時、避難者の氏名と住所、問い合わせ先の氏名連絡先を記載し、掲示板に添付する。
- ・**掲示板の内容は、最低でも英語・中国語・韓国語でも表記する**

ク ボランティアの受入

- ・社会福祉協議会などの地域ボランティア本部が開設されている場合、外部からのボランティアなどの受付は原則としてその本部で行うことを指示する。
- ・要請にあたってはボランティアの活動内容と必要人数を本部に連絡する。
- ・ボランティアの分担する仕事は原則として以下の仕事の支援とし、「ボランティア受付表」等を作成し管理する。

《支援内容》

災害・安否・生活情報の収集、伝達への協力
多言語対応
老人介護・看護活動の補助
清掃及び防疫活動への応援
物資資材の輸送及び配分活動への協力
手話・筆話・外国語などの叙法伝達への支援協力
幼児保育への協力
その他危険を伴わない軽易な作業への支援協力
多言語被災者へのサポート

- ・ボランティアには名札や腕章を必ず渡し、着用を義務づける。**多言語対応できるボランティアには腕章に使用可能言語名を明記。**

ケ 部屋の統廃合

- ・避難所開設後、概ね7日後に退所者の状況を踏まえながら避難者の了解を得て部屋の統廃合と移動を行う。
- ・移動に際しては従来の部屋ごとのまとまりをできるだけ崩さないように配慮する。
- ・**イスラム系の被災者のために祈りの部屋、または場所を用意する。**

コ 学校避難所の解消へ

- ・学校再開と連動させ、避難所の解消に向けて避難者との話し合いを持つ。(市町対策本部の責任者が対応する。)
- ・公民館等の他の避難所への移転準備
- ・避難所になっていた場所の清掃および整理・整頓

* 関係者へのフォローアップ

避難所解散後の避難者やボランティアの交流は、災害後の心的問題をやわらげる効果を持つ。組織解散後に、避難者やボランティアが郵便で消息を伝えあい、再び集えるような体制が用意できれば望ましい。避難所における時間と心の変化：被災者の心の変化状況をよく理解してボランティアに臨みましょう。

	身体	思考	感情	行動	主な特徴
発災直後から数日(急性期)	心拍数の増加、呼吸が早くなる。血圧の上昇、発汗や震え。めまいや失神	合理的思考が困難。思考が狭くなる。集中力の低下。記憶力の低下。判断力の低下。	ぼう然自失、恐怖感、不安感、悲しみ、怒り	イライラ、落ち着きがない、硬直化、非難がましい、コミュニケーション能力が低下	闘争、闘争反応
1～6週間(反応期)	頭痛、腰痛、疲労の蓄積、悪夢、睡眠障害	自分が置かれたつらい状況が変わってくる	悲しみとつらさ、恐怖がしばしばよみがえる。抗うつ感、喪失感、罪悪感、気分の高揚	被災現場に戻ることの恐れ。アルコール摂取量の増加	抑えていた感情が湧き出してくる
1か月～半年(修復期)	反応期と同じだが、徐々に症状の強度が減っていく。	徐々に自律的な考えができるようになる。	悲しみ、寂しさ、不安	被災現場に近づくことを避ける。	日常生活や将来について考えられるようになるが災害の記憶がよみがえり、つらい思いをする。
復興期	災害の出来事を振り返ってもストレス反応を起こすことなく、経験を受け入れ、他のストレスに対応する準備ができている状態になる。個々人により回復過程に違いがある。				