

熊本地震災害多言語支援センター 支援活動報告書

平成 28 年 6 月

特定非営利活動法人
多文化共生マネージャー全国協議会

熊本地震災害多言語支援センター支援活動報告書の発行にあたって

平成 28 年 4 月 14 日に発生した「熊本地震」の犠牲者の方々のご冥福をお祈りするとともに、被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

4 月 14 日に発生した熊本地震では、地震発生直後から多くの外国人住民が、被災地の地域国際化協会である熊本市国際交流振興事業団（以下「KIF」）に身を寄せ、居場所や各種情報を得る等の安全な拠り所を求めてきました。

私たち NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会では、これまでの災害時の外国人支援の経験を活かし、KIF からの応援要請に即して、KIF が行う「熊本地震災害多言語支援センター（以下「センター」）への支援・協力活動を行ってきました。KIF では、現時点でも外国人被災者への支援活動は継続していますが、この報告書では、私たちが関わった地震発生直後から約 2 週間あまりの活動記録を掲載したものとなっています。センターの活動は、記録に起こすことが困難なほどに多忙を極める業務がありましたが、ここでは私たちが携わった業務の一部をご紹介しますに留まっています。

今回の熊本地震における KIF の活動に対しては、（一財）自治体国際化協会や九州地区地域国際化協会連絡協議会、全国各地の国際交流協会や多文化共生マネージャーのみなさんなど、本当に数多くの力が結集してのセンター活動業務となりました。現地では、復興への道のりを歩んでいる途上ではありますが、まずはご協力いただいた関係者のみなさまに対する御礼を申しあげ、活動内容をご報告するとともに、災害時における外国人支援をはじめとした多文化共生への取り組みを一層進めることを願い、活動概要の一端をまとめた次第です。

本報告書が、各地での今後の災害時の対応力の強化や、平時における多文化共生の推進の一助となれば幸いと願っています。

平成 28 年 6 月 26 日

NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会

代表理事 田村 太郎

<目次>

1. 熊本地震の概要	… p. 3
2. 熊本市の外国人状況	… p. 5
3. 多言語支援センター支援概要	… p. 6
4. 多言語支援センター活動記録	… p. 8
5. 支援活動ふりかえり	… p. 12
6. おわりに	… p. 15



(写真：「熊本地震災害多言語支援センター」会議風景)

1. 熊本地震の概要

平成 28 年 4 月 14 日熊本県及び大分県で相次いで地震が発生
(平成 28 年 5 月 7 日現在、震度 1 以上の発生回数 1,286 回)

*以下、気象庁の公表情報より

1) 発生日時 (震度 7)

- ①平成 28 年 4 月 14 日 (木) 21 時 26 分
- ②平成 28 年 4 月 16 日 (土) 01 時 25 分

2) 震源及び規模 (推定)

- ①熊本県熊本地方 (北緯 32.44 度、東経 130.48 度)
深さ約 10km、マグニチュード Mw6.5
- ②熊本県熊本地方 (北緯 32.45 度、東経 130.45 度)
深さ約 10km、マグニチュード Mw7.3

3) 各地の震度 (震度 6 弱以上)

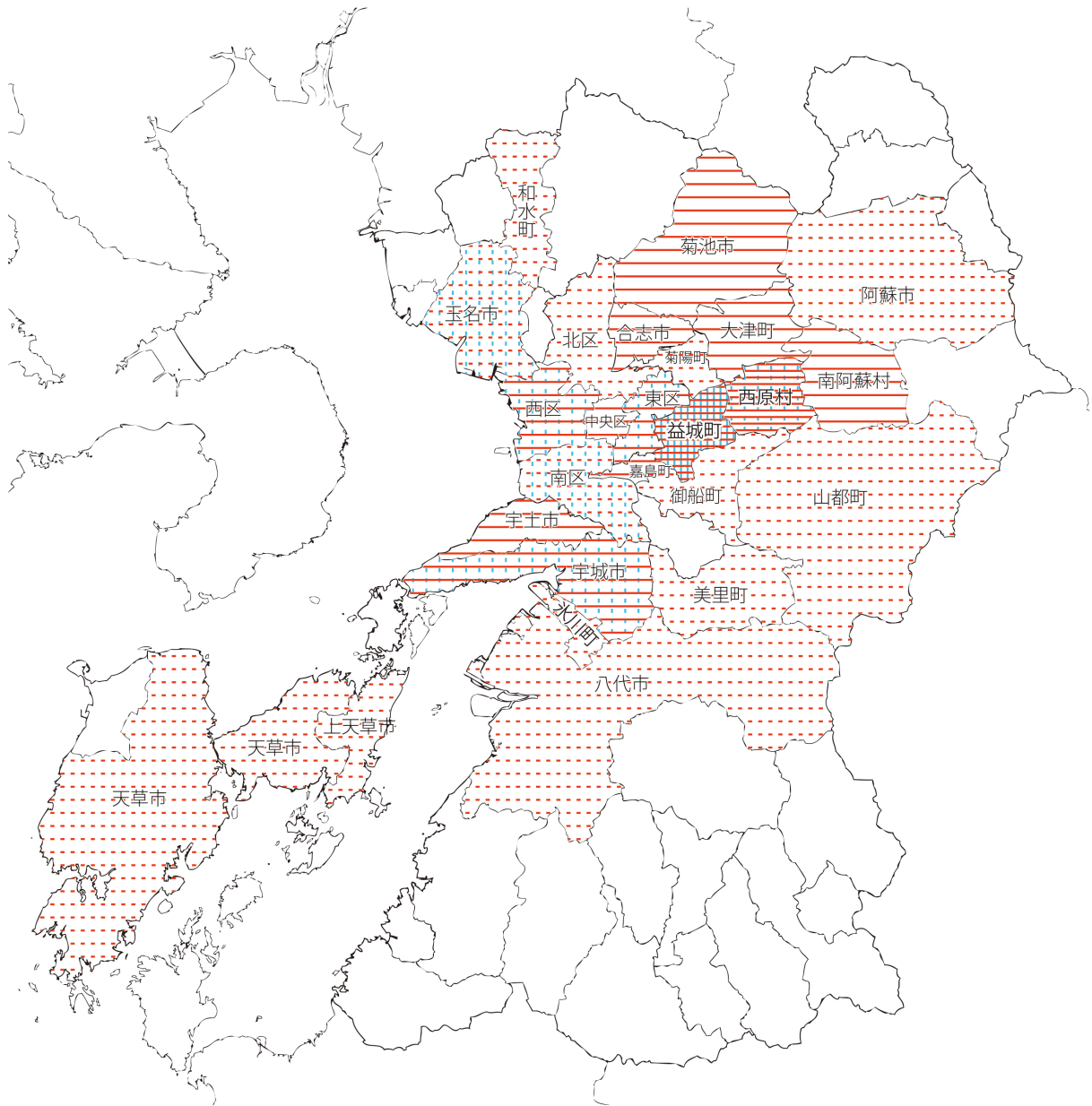
- ①震度 7 熊本県益城町
震度 6 弱 熊本県熊本市東区・西区・南区、玉名市、宇城市、西原村

- ②震度 7 熊本県西原村、益城町
震度 6 強 熊本県熊本市中央区・東区・西区、菊池市、宇土市、宇城市、合志市、
大津町、嘉島町、南阿蘇村
震度 6 弱 熊本県熊本市南区・北区、阿蘇市、八代市、玉名市、上天草市、
天草市、美里町、和水町、菊陽町、御船町、山都町、氷川町
大分県別府市、由布市






4) 政府の初動対応 (4 月 14 日)

- 21:31 官邸対策室設置
- 21:40 熊本県知事災害派遣要請
- 22:05 熊本県知事総務省消防庁に緊急消防援助隊出動を要請。
自衛隊 350 人、警察 200 人、消防 200 人が派遣された。
- 22:10 災害対策基本法に基づく非常災害対策本部設置。

<平成 28 年熊本地震 揺れの大きかった地域>



各地の震度（震度 6 弱以上）

①震度 7		益城町
震度 6 弱		熊本市東区・西区・南区、玉名市、宇城市、西原村
②震度 7		西原村・益城町
震度 6 強		熊本市中央区・東区・西区、菊池市、宇土市、宇城市、合志市、大津町、嘉島町、南阿蘇村
震度 6 弱		熊本市南区・北区、阿蘇市、八代市、玉名市、上天草市、天草市、美里町、和水町、菊陽町、御船町、山都町、氷川町

2. 熊本市の外国人状況

1) 熊本市の人口と在留外国人数

◆総人口 741,486 人

出展：熊本市市民局統計課「熊本市の推計人口（平成 28 年 1 月 1 日現在）」

◆在留外国人数 4,743 人（総人口比 0.64%）

単位(人)

熊本県	10,767
熊本市	4,743
中央区	2,384
東区	811
西区	580
南区	370
北区	598



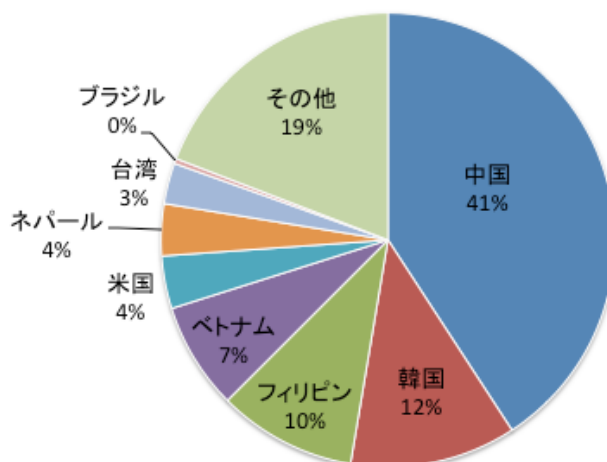
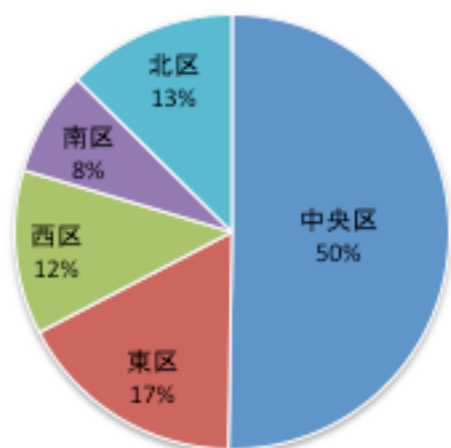
出典：法務省「在留外国人統計」（2015 年 12 月末）

2) 区別・国籍別外国人数

単位(人)

	総数	中国	韓国	フィリピン	ベトナム	米国	ネパール	台湾	ブラジル	その他
熊本市	4,743	1,935	562	468	361	178	175	138	17	909
中央区	2,384	987	284	177	130	67	57	101	6	575
東区	811	321	108	106	87	42	29	14	4	100
西区	580	273	61	63	53	28	19	6	1	76
南区	370	174	40	42	35	10	6	6	5	52
北区	598	180	69	80	56	31	64	11	1	106

出典：法務省「在留外国人統計」（2015 年 12 月末）



3. 多言語支援センター 支援概要

1) 設置主体

(一財) 熊本市国際交流振興事業団

2) 設置場所

熊本市国際交流会館内 (熊本市中央区)

3) 設置期間

平成 28 年 4 月 20 日 (水) ~ 現在も開設中 (2016 年 6 月 6 日現在)

4) 運営支援者派遣期間

平成 28 年 4 月 20 日 (水) ~ 5 月 8 日 (日) 19 日間

5) 派遣者所属団体 (五十音順)

◆自治体

荒川区、出雲市、相模原市、滋賀県、富山県、東村山市、船橋市、三重県

◆地域国際化協会

(公財) 大阪府国際交流財団、(公財) 香川県国際交流協会

(公財) 京都府国際センター、(公財) 三重県国際交流財団

(公財) 横浜市国際交流協会

◆市町村国際化協会

(特活) 安芸高田市国際交流協会、京丹後市国際交流協会、城陽市国際交流協会

(公財) 西宮市国際交流協会、(公財) 東広島市教育文化振興事業団

◆NPO

(特活) 多文化共生マネージャー全国協議会

(特活) 多文化共生リソースセンター東海

6) 運営スタッフ

26 名 (うち、多文化共生マネージャー 22 名)

延べ派遣人数・日数 134 名・日 (うち、多文化共生マネージャー 113 名・日)

7) 活動の概要

日付・天候	活動内容	主なトピック、KIFの動きなど
2016/4/14(木)☀		21時26分、熊本県熊本地方を震源とするマグニチュードMw6.5地震が発生(最大震度7)
2016/4/15(金)☀	(先遣隊現地調査)	1時、国際交流会館が一時避難所として開設(KIF)
2016/4/16(土)☁	(先遣隊現地調査)	1時25分、熊本県熊本地方を震央とするMw7.3の地震が発生(最大震度7) 4時、国際交流会館が避難所として開設(KIF)
2016/4/17(日)☀	(先遣隊現地調査)	
2016/4/18(月)☁		
2016/4/19(火)☀		
2016/4/20(水)☀	サポートチーム現地入り 避難所巡回①	「熊本地震災害多言語支援センター」開設
2016/4/21(木)☂	避難所管理者電話ヒアリング 避難所巡回②	
2016/4/22(金)☀	避難所巡回③	
2016/4/23(土)☁	避難所巡回④ 多言語情報提供開始	
2016/4/24(日)☁	避難所巡回⑤ 多言語情報提供	在大阪・神戸フィリピン共和国総領事館によるフィリピン人相談会の開催(KIF)
2016/4/25(月)☁	多言語情報提供	
2016/4/26(火)☁	在宅避難者巡回(兼相談会開催準備) 多言語情報提供	
2016/4/27(水)☁	多言語情報提供 避難所巡回⑥	
2016/4/28(木)☁	多言語情報提供 避難所巡回⑦	CLAIR視察(KIF)
2016/4/29(金)☀	多言語情報提供 避難所退出者の引っ越し支援	ケネディ駐日米大使来訪(KIF)
2016/4/30(土)☀	多言語情報提供 相談会資料および避難所閉鎖案内	国際交流会館避難所閉鎖(KIF) 炊き出し終了(KIF)
2016/5/1(日)☀	多言語情報提供	外国人被災者のための生活相談会①(KIF)
2016/5/2(月)☀	多言語情報提供 避難所巡回⑧	拠点避難所開設のお知らせ
2016/5/3(火)☂	多言語情報提供 避難所巡回⑨	
2016/5/4(水)☀	多言語情報提供	
2016/5/5(木)☁	多言語情報提供 避難所訪問	外部支援体制を解除(第1フェーズ終了)(KIF)
2016/5/6(金)☁	多言語支援センターのKIFへの引継ぎ	国際交流会館 通常運営再開
2016/5/7(土)☀	活動スペースの整理・清掃	
2016/5/8(日)☁	相談会のサポート、撤収	外国人被災者のための生活相談会②(KIF)

4. 多言語支援センター 活動記録

1) 避難所巡回

巡回期間 平成 28 年 4 月 20 日（水）～5 月 6 日（金）
 巡回地域 熊本市（中央区、東区、西区、北区、南区）、益城町
 巡回箇所 約 50 カ所

2) 多言語情報提供

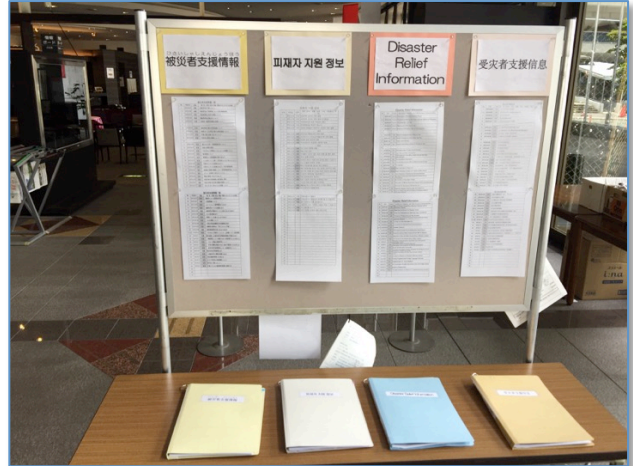
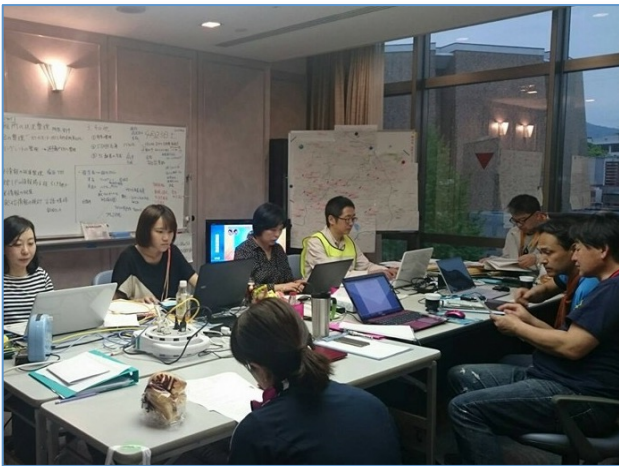
提供期間 平成 28 年 4 月 23 日（土）～5 月 3 日（火）
 提供言語 日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語
 発報数 47 本

No.	タイトル	No.	タイトル
01	市営住宅の入居申請	23	地域災害ごみの収集
01-2	(01、受付時間変更)	23-2	ごみの収集
02	被災した自動車関係の税金の減免	24	避難所における感染症予防
03	運転免許証の再交付	25	り災証明書
04	車検有効期限の延長	26	スマートフォンで音声翻訳ができます
06	電気料金の支払期限延長と免除	27	臨時託児サービスを実施します
07	ガス料金の支払期限延長と免除	28	仮設住宅(民間アパート)の申し込み
08	年金に関する問い合わせ	29	ガスの栓を開きます
09	学校の再開	30	民間アパートを借りることができます
11	民間住宅の貸し出し	31	生活支援制度
12	法律や税等の相談	32	避難所の無料 Wi-Fi 不正アクセスに注意！
13	水が出ない方専用コールセンター	33	雇用促進住宅の申し込みができます
13-2	(13、追加情報)	34	被災者生活再建支援金が給付されます
14	ホテルと旅館を避難所として紹介	35	悪徳商法に注意
15	健康保険証なしで受診できます	36	スポーツ施設の開放状況
16	ガスの安全確認と在宅連絡	37	住宅の補修を相談できます(国土交通省)
17	ボランティアの依頼	38	熊本市休日夜間急患センターの診療対応
17-2	(17、受付時間変更)	39	被災住宅の応急修理の申し込みができます
18	建物の危険度判定	40	外国語対応の病院が検索できます
19	エコノミー症候群	41	拠点避難所解説のお知らせ
20	悪質な業者に注意	42	公立小中学校の全面再開
21	診療可能な医療期間等	43	熱中症に注意しましょう！
22	市税申請・納付の期限延長	44	外国人のための無料法律相談会
		45	児童育成クラブの再開

* No.5, 10 は欠番



(写真：避難所巡回風景)



(写真：翻訳作業風景、多言語情報ボード)

3) 生活相談会

第1回

日時 平成28年5月1日(日) 11:00~14:00

場所 熊本市国際交流会館 1F

参加者数 約80名(13カ国、22組)

(内訳) フィリピン8組、インド・バングラデシュ・スリランカ・ブルガリア各2組、インドネシア・イギリス・アメリカ・タンザニア・エジプト・中国・ネパール各1組

相談件数 48件

主な相談内容

- ・家が全壊で避難所、友人宅にいる。在留資格更新の時の住所はどのようにしたらよいか。
- ・家が破損して住めない。新しい家を探す必要がある。
- ・引っ越したばかりで、新たに経費負担の余裕はない。
- ・壊れた動産に関する保証について
- ・部屋が壊れ住めない 家賃を払う必要があるか。
- ・り災証明について
- ・現住居が安全かを診断して欲しい。
- ・眠れない。一人でいると不安になる。
- ・地震が怖くて仕方がない

第2回

日時 平成28年5月8日(日) 10:00~14:00

場所 熊本市国際交流会館 2F

参加者数 約120名(11カ国、28組)

(内訳) ネパール・バングラデシュ5組、フィリピン・インドネシア4組、中国3組、メキシコ2組、イギリス・ケニア・エジプト・ベトナム・タイ各1組

相談件数 50件

主な相談内容

- ・り災証明の意味(用途)と取得方法を知りたい。
- ・急ぎ家を探さないといけない。
- ・家に住めなくなった。どうしたらいいか。大家との交渉も必要。
- ・明日から学校が始まる。子どもとの接し方がわからない。
- ・子どもが話をしてくれなくなった。
- ・家で子どもと何をしたらいいかわからない
- ・震災で雇用を切られた。どうすればいいか。



(写真：5/1 相談会風景)



(写真：5/8 相談会風景)

5. 支援活動ふりかえり

熊本災害多言語支援センターの運営支援に携わった多文化共生マネージャー等を対象に、活動終了後「活動レポート」の提出を依頼し、記入を通じて自身の活動をふりかえっていただいた。それぞれ、どのタイミングで活動に参加したかにより、得られた気づきや成果・課題としてあげられた点に特徴がみられる。そこで、活動期間を「初動期」「展開期」「収束期」の3期に分けて整理した。以下、活動レポートより。

1) 初動期（4月20日～26日） 支援者12名

- ・全国のタブマネでネットワークが構築されていくことは大きな成果であった。課題として、支援の前提となる現地における心得をタブマネで研修する必要があると感じた。
- ・全体の動きやこれから予想される状況を広い視野で考え支援体制を構築しなければならないことを学んだ。
- ・依頼された避難所名簿フォーム、避難世帯カード等の翻訳の多言語版だけでなく、総務班が作成する支援スタッフ名簿などのフォームもデータでストックしておくといい。
- ・翻訳班、総務班の流れをマニュアル化しておく。毎回、支援内容が異なるが、素早く対応できるよう、CLAIRと連携し、各自治体に平時にアンケート取り（例：災害時の行政等との協定の有無、市からの情報入手方法・社協とのつながりなど）と共に外部から支援に入ることに備えて、避難所リスト（Excelデータ）、難読地名、外国人コミュニティなど本当に基本的なデータのみをストック、更新すること。
- ・災害時にCLAIRが保管するデータから支援者が情報を取り出せるようにしておいてもいいかもしれない。
- ・5年前の東北地方太平洋地震多言語支援センターの活動を当時未熟だった自分が体験して以来、他地域の訓練にできるだけ参加するよう努めてきた。今回はそれらを通じて「顔の見える関係」ができている方々との活動となり、多岐の活動、特に情報班体制の確立に携わることができた。
- ・私の所属団体は会長決裁で参加できたが、財団などは手続きが難しい面もある。発災したらまず現地の状況をCLAIRや地元の地域国際化協会職員が確認するという、初動体制の整備が望まれる。
- ・支援者にはできるだけまとまった期間参加してもらえるとありがたい。
- ・翻訳や様式などルールは事前に決めておくことが望ましい。できれば全国的に統一したものを使えるとよい。
- ・支援活動に係る経費支出に係るルールを明確にしておくべき。
- ・避難所からの情報（ニーズ）がほとんど上がって来ない状況の中で、市役所、いろいろな団体との連携がいかに大切かを感じ、タブマネのその優れた能力に感心した。
- ・翻訳のチェックを外部に依頼していたが、出来れば情報班派遣時に各言語の最小人数を2名とし、チームワークができるようにすると効率的であると思った。

2) 展開期 (4月27日～5月1日) 支援者9名

- ・災害はいつでもどこでも起こりうる。被災すれば自分のことだけで手一杯で、社会的弱者の立場はますます弱くなる。多文化共生は単なる外国人の話ではなく、社会的弱者全てに配慮する取り組みなのだとの理解を深め、非常時こそ「お互いさま」と言い合える関係づくりを急がなければならないと感じた。
- ・今回の支援は、日頃の事業を通じて「顔の見える関係」を築いてきたタブマネの方々と一緒に活動することができ、緊張した雰囲気の中で作業をする状況で、心強くもあり日ごろの繋がりが大切であると実感しました。
- ・複数のスタッフが出入りするため、情報の原稿を作るために守らなければならないルールを共有し、出来るだけ初期のひな形を踏襲していく必要があることを強く感じた。
- ・万が一に備えて、クラウド上で共通フォーマットを保存しておき、各国際交流協会や各自治体の外国人相談窓口や多文化共生担当課へそのありかを周知しておく。タブマネは各自 USB に保存して持ち歩くなどしてはどうか。共通フォーマットを活用した訓練・研修をしてはどうか。
- ・東日本大震災時の JIAM での多言語支援センターの情報は引き続き残しておくこと。茨城（常総市）での豪雨災害の情報もアーカイブとしてどこかに残しておくことと良い。
- ・帰還後、職場の同僚や上司などに、災害時の情報発信のシステムづくりの重要性を報告した。今回の経験をもとに、「やさしい日本語学習会」をボランティア有志とともに立ち上げる予定。これにより市の HP やニュースレターの外国人市民向け「やさしい日本語版」作成を目指す。
- ・一番印象に残ったのは、国際交流会館に多くの外国人が集まり、関わっていたこと。炊き出しも外国人によるもので、KIF の方が、日頃から顔の見える人間関係を作り、それが災害時にも活かしているのだと思った。
- ・当時は発信で精一杯でしたが、流通の部分、つまり、存在が知られていたのか、必要な人に届いていたのか、活用できたかを、検証していく必要があると思う。
- ・避難所に行ったとき通訳を介して話す外国人を見て、運営者が「こんな笑顔を見たことがない」と言っていた。状況が理解できず、また、自分の意思を伝えられないことへの不安と不自由さを解消することが、大事な取り組みであると確認できた。
- ・地域国際化協会間での訓練などを通じ、助け合う意識の醸成やフォームの統一などが一層進むことを望む。
- ・通常の翻訳業務とは異なり、信頼性や統一性が重要となる翻訳であり、しかも、目まぐるしく変化する情報に対応するために即時性も求められた。その際、各言語の翻訳担当が連携し合い、今回の翻訳に際しての独自ルールを設定することができたことが良かった。具体的には、固有名詞（市内地名、市役所組織名（課名）、市内施設名（避難所施設名））の翻訳の統一や市役所組織名や市内施設名に含まれる一般名詞の翻訳に係る表記の統一、レイアウト（フォントの種類、サイズ等）の統一、ひな形の作成。

3) 収束期（5月2日～8日） 支援者7名

- ・巡回班や情報班など多様な班で連携をとりながら活動を行うということと、地元の協会や市との連携の大切さを感じた。
- ・日頃、多言語支援センター設置訓練や災害時の研修会を行うことによって、災害時支援でどのようなことが求められるかということがある程度は事前にはわかるので、日頃の研修の大切さを感じるとともに、平素より協会同士はもちろん、協会と自治体とのつながりや連携が大切だと感じた。
- ・「やさしい日本語」を多くの方に知っていただき日頃から活用していただけると、災害時にも役に立ち、障害者や高齢者、子どもたちにも伝えやすいと感じた。
- ・近隣市町村で被害が大きい地域があったので、市域を超えた支援が必要となる可能性があり、熊本に限らず、県としての指示や連携も今後の課題の一つだと感じた。
- ・活動を続ける中で、第1フェーズ（初期支援の仕組作り：センター開設、避難所巡回、多言語情報発信、KIFへの業務引継）から第2フェーズ（復興支援：相談会実施）への一連の流れを把握することができた。このことで、災害時に起こり得る状況を多少予測することができ、早期の対応につなげられるのではないかと考える。
- ・スタッフとして、九州地区地域国際化協会連絡協議会とNPO タブマネから職員が派遣されていたが、担当が次々と変わる中でも業務が滞ることはなかった。災害時の支援体制が整い、実際にそれが機能していることを知ることができた。お互いに支え合える体制と人脈があるということは大変心強い。今後、近隣県・市の協会と顔の見える関係づくりができるよう、合同での災害時研修の実施について検討していきたい。
- ・KIFが災害時にも関わらず、多くの協力者を得ながら、充実した活動をされていたのは、平時から様々な取組を通して信頼関係を構築されてきたからであると察せられ、平時から何をすべきかについて強く考えさせられた。
- ・多言語情報の提供がある程度システム化され実施されていたことに驚いた。この経験を有する者が増えることで、今後の支援活動はよりやりやすくなるように感じた。
- ・所属や立場の違う人たちが入れ代わり立ち代わり担当することから、普段の「顔の見える関係」ができていてサポートする側の安心感も増すように思う。
- ・この活動で大切なことは、立場を超えた目的の共有。ミッション達成に向け何をしなければいけないのか、それぞれが考え行動することが大切だと思う。
- ・今回は2泊3日での現地入りだったが、業務内容等から3泊4日程度が理想だったかも、と思った。
- ・とにかく、白紙の状態からここまで積み上げてきていただいたタブマネの先輩方に感謝したい。
- ・参加したのはタブマネとしての支援の終了時期だったが、KIFの対応や第2フェーズへの移行への整理などとてもスムーズに行われていた。それまでに参加されたタブマネによるところも大きいと思うが、KIFの外国人に対する通常時の取り組みがあっただけでよかったと感じた。

以上

6. おわりに

この10年で起きた主な自然災害を振り返ってみると、新潟県中越沖地震(平成19年)、東日本大震災(平成23年)、桜島噴火(平成26年)、広島土砂災害(同年)、御嶽山噴火(同年)、関東・東北豪雨(平成27年)などが思い出されます。他にも各地で大小様々な被害をもたらした災害が確認されていますが、上記のものだけでも、災害の発生頻度が高くなっていることや、災害の種類が多様化していること、そして「災害はどこでも起こりうる」ものだということを改めて認識させられます。

一方で、この10年でどれほど災害時外国人支援体制の整備が進められてきたかと言うと、地域によっては先駆的な取り組みがみられるものの、全体的にはまだまだ緒についたばかりといった印象が見受けられます。平成27年には、在留外国人数は過去最高の223万人を超え、訪日外国人数も約2,000万人を記録しました。どちらも今後さらに増加が見込まれており、緊急時の外国人対応は喫緊の課題となっています。

私たち NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会としては、こうした状況を悲観的・批判的に捉えるのではなく、過去の経験と既存のノウハウを十分に生かし、今まで以上のスピード感をもって、各地の災害時外国人対応の強化にあたっていきたいと考えています。各地の関係者・協力者の皆様とともに、だれもが安全・安心にすごせる地域づくりに取り組んで参ります。今後とも当会の活動へのご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

熊本地震災害多言語支援センター
＜支援活動報告書＞

平成28年6月
特定非営利活動法人
多文化共生マネージャー全国協議会