

## 大阪府国際交流財団による外国人への災害時支援と今後の課題

公益財団法人 大阪府国際交流財団

理事長 小高 將根

### 1. 大阪府国際交流財団の概要

(公財)大阪府国際交流財団(OFIX)は、大阪の国際化と府民の国際交流の促進を図り、国際都市・大阪の発展と国際親善に寄与することを目的として、平成元年1月に設立された。

これまで、海外への留学支援や、国際理解教育をはじめとするグローバル人材の育成、外国人相談や留学生会館の運営など、外国人受け入れ体制の整備を行い、大阪府域における国際化を推進する中核的組織としての役割を果たしてきた。

その後、在阪外国人の増加や在住期間の長期化などによる課題も顕著になってきているほか、近年の来阪外国人旅行客の飛躍的な増加に伴い、外国人の方の安全・安心をサポートする多言語支援体制の整備がますます重要となっている。

さらに、わが国では阪神・淡路大震災、東日本大震災や集中豪雨による河川の氾濫、火山噴火など様々な自然災害が頻繁に発生しており、特に、このような災害経験が少ない外国人の方をサポートするために、災害時の多言語による情報提供体制の整備が大きな課題となっている。

このため当財団では、中期経営計画及び大阪府の「大阪都市魅力創造戦略2020」をふまえ、「災害時外国人支援体制の強化」を主要事業の一つに掲げ、大阪のさらなる国際化に向け、積極的に取り組んでいる。

当財団は事務所を大阪府中央区本町橋の「マイドームおおさか」に置き、堺市に収容人員85名の「大阪府堺留学生会館オリオン寮」を所有し、運営している。

平成29年10月1日現在の組織体制は、常勤職員が理事長のほか15名、事務局は企画推進課、総務課の2課体制であり、事務局長が企画推進課長を兼務している。

ガバナンスは公益法人関係法令に基づき、評議員会及び理事会、監事により運営・管理されている。

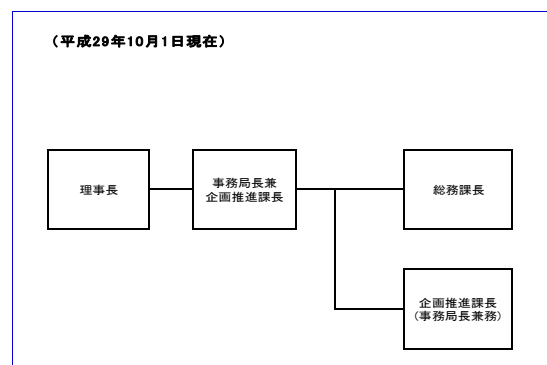


図1 OFIX事務局組織図

平成28年度決算における基本財産は、23.4億円、特定資産は、17.8億円である。そのほとんどが大阪府の出捐である。大阪府など行政からの補助金はなく、大阪府の外国人情報コーナー運営委託費258万円が唯一、行政からの経常的な委託費である。年間予算は、約2億6,500万円であり、うち「大阪府国際化戦略実行委員会負担金」と留学生会館運営経費を除外した年間予算約1億2,400万円は、ソフト事業が主体であり、その支出の多くは人件費である。

### 2. 当財団が実施する外国人支援

当財団では、大阪において外国人の方々及安全・安心に暮らせるよう、主に言葉の壁を取り除くことを中心に様々な事業を展開している。

日頃は、大阪府の委託を受け、「大阪府外国人情報コーナー」を開設し、電話、メール、面談で、日本語を含む9言語(英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、フィリピン語、タイ語)による生活関連情報を含めた幅広い情報提供や相談に応じている。

表1 「大阪府外国人情報コーナー」相談実績

年 度	相 談 件 数
平成 28 年度	1,281 件
平成 27 年度	1,533 件
平成 26 年度	1,273 件

当財団のホームページには 10 言語（上記 9 言語にインドネシア語を追加）で、在阪外国人の方のための生活ガイド「大阪生活必携」を掲載しているほか、大阪府外国人情報コーナーに多く寄せられた質問を「よくある質問集（FAQ）」として、9 言語で掲載し、利便を図っている。

また、大阪府内の自治体等と「外国人のための一日相談会」を共催するなど、外国人相談窓口開設に向けたサポート事業を実施している。

さらに市町村等の外国人相談にかかわる担当者間、関係機関の連携強化を図り、最新の情報の提供や共有による相互の相談スキルのレベルアップのため、「大阪府外国人向け行政情報提供窓口相談員ネットワーク会議」を定期的の実施している。

表2 一日相談会実績（平成 28 年度）

日 時	共 催 団 体
平成 28 年 5 月 31 日（火）	（特活）泉佐野地球交流協会
平成 28 年 6 月 5 日（日）	和泉市
平成 28 年 7 月 12 日（火）	堺市
平成 28 年 10 月 13 日（木）	泉大津市
平成 28 年 10 月 20 日（木）	高石市
平成 28 年 11 月 13 日（日）	忠岡町
平成 28 年 11 月 25 日（金）	四條畷市
平成 28 年 12 月 18 日（日）	大東市
平成 29 年 2 月 10 日（金）	門真市

表3 大阪府外国人向け行政情報提供窓口相談員ネットワーク会議実績（平成 28 年度）

日 時	内 容
平成 28 年 7 月 27 日（水）	外国人の消費生活トラブル対応について
平成 29 年 1 月 23 日（月）	大阪で学ぶ留学生が抱える課題について

### 3. 平時及び災害発生時に向けた外国人支援事業

#### （1）平時の事業

災害時の外国人支援のため、また、災害時に外国人の方が適切に行動できるよう、平時から様々な事業を展開している。

災害時に外国人の方が自らの身を守り、適切に行動するためには、災害に対する基本的な知識を有していることが前提となる。地震の無い国、海に面していない国、台風のような暴風雨や洪水にあまり見舞われない国などから来られた方は、それらの災害がいったいどのようなものかという基本的な知識が不足している場合がある。そのため市町村国際交流協会等と連携し、様々な防災講習会等を共催している。

表4 市町村防災講習会実績（平成 28 年度）

日 時	共 催 団 体
平成 28 年 9 月 15 日（木）	和泉市
平成 28 年 10 月 23 日（日）	堺市
平成 28 年 12 月 17 日（土）	（特活）とんだばやし国際交流協会
平成 29 年 2 月 24 日（金）	茨木市
平成 29 年 3 月 11 日（土）	（公財）とよなか国際交流協会
平成 29 年 3 月 18 日（土）	（公財）吹田市国際交流協会

また、災害ボランティア研修時にテキストとして使用することや、府内市町村が地域在住外国人のための

防災パンフレットのモデル版として活用することを目的として、「災害時通訳・翻訳ボランティアなるほどガイド」を英日併記版、中日併記版、韓日併記版で作成し、市町村等でカスタマイズして使用されることを前提にホームページ上で無料でダウンロードできるように公開している。在住外国人の方を対象に日頃から気を付けること、災害が発生した時にとるべき行動をイラスト、写真を交えてコンパクトに解説している。



図2 「災害時通訳・翻訳ボランティアなるほどガイド」

当財団が運営する「大阪府堺留学生会館オリオン寮」の入居者をはじめとする大阪府内の留学生を対象に、毎年総合防災訓練を行っている。昨年度は「大阪市立阿倍野防災センター」で起震装置を使った地震体験などを実施した。本年度は、留学生会館内で消火器、AEDの使い方、119番通報など所轄消防署の協力で訓練を行うとともに、堺市災害時多言語支援センター運営訓練として、避難所巡回訓練を、留学生が避難者役となり、堺市職員及び通訳ボランティアが共同で実施し、より実際に近い訓練になったと手応えを感じている。

また、大学、専門学校等の高等教育機関の留学生担当者を対象に「高等教育機関留学生担当者防災ワークショップ」を毎年開催している。

## (2) 災害発生時に向けた取り組み

まず、災害発生時に大阪府から提供される様々な行政情報を迅速かつ正確に多言語で発信できるよう、

「大阪府災害時多言語支援センター」を大阪府と共同で立ち上げるための協定を平成27年3月に締結した。協定では、センター設置の条件、府、財団の役割分担、開設場所等についてあらかじめ具体的に定めている。

また、このセンターが実際に適切に開設、運営されるよう実地訓練も始めている。昨年度は1月17日に近畿地域国際化協会連絡協議会との共催で、運営訓練を実施した。この訓練では情報の収集、提供する情報の選別、整理を行い、日本語原稿を作成したうえで、それを英語、中国語、韓国・朝鮮語、やさしい日本語に翻訳し、SNS等で発信するという多言語情報提供に必要とされる一連の手順を、参加者によって実際に行った。また、災害時特有の相談内容による外国人電話相談の模擬訓練を併せて実施した。

表5 災害時通訳・翻訳ボランティア数（言語別構成）

言語	登録人数	言語	登録人数
英語	102名	マレー語	1名
中国語	30名	広東語	1名
韓国・朝鮮語	10名	ドイツ語	1名
スペイン語	19名	ロシア語	2名
ポルトガル語	4名	フランス語	4名
ベトナム語	2名	ハンガリー語	1名
タイ語	4名	ネパール語	2名
フィリピン語	1名	アラビア語	1名
インドネシア語	3名	イタリア語	1名
合計 延べ登録者 (実登録者)		18言語 189名 (167名)	

これらの取り組みには多数の通訳・翻訳ボランティアの方々が存在が前提となる。そのため近畿地域国際化協会連絡協議会が実施する「災害時外国人支援ネットワーク」の取り組みにもとづき OFIX 災害時通訳・翻訳ボランティア登録制度を運営し、現在 167 名のボランティアにご登録いただいている。これらのボランティアの方々を対象に災害時通訳・翻訳ボランティ

ア研修として、制度とその活動についての学習、電話を使っての災害時遠隔通訳体験や、津波、高潮災害の概要や対応を学べる施設である「津波・高潮ステーション」において、展示内容等の説明を実際に多言語で行うなど、在阪外国人の方々への防災啓発にかかわる模擬通訳体験を実施した。

#### 4. 今後の課題

##### (1) ボランティアの確保

災害時の外国人支援のための前提条件として、より多くのボランティアを日頃から確保しておくことが重要である。災害の種類、規模によってはボランティアが被災するなど登録された全てのボランティアが活動できることは想定しにくい。実際どれぐらい確保すれば十分かという目安はないが、できるかぎり多数のボランティアを確保しておくことが必要となる。

当財団では今後、大学との連携など、日本語能力のある留学生にも「支援する側」としてボランティアになってもらうなどして、外国人の方も対象に含め、積極的な人数確保を進めていきたいと考えている。

また、確保したボランティアの技能の維持、向上のためには、様々な機関、団体とも連携し、様々な研修会やワークショップに参加しやすい内容、場所、時間帯で開催することが必要である。ボランティアの方にモチベーションを向上してもらうための工夫も必要となる。表彰や技能認定、PR 媒体による積極的な紹介など、個人の属性によってもその手段は様々と考えられるが、ボランティアの意見も聞きながら仕組みづくりを進めていく必要がある。

##### (2) 広域的な連携

南海トラフ地震など大規模、広域にわたる災害が発生した場合など、大阪だけで必要な人員を確保できなくなる可能性が高い。その際、広域的な連携、応援でボランティアを確保することが重要になってくる。そのための仕組みとして、地域国際化協会連絡協議会での相互応援や、活動時のフォーマットの統一などの取り組みを進めている。

全国レベルでは、(一財)自治体国際化協会が中心となって、相互応援の仕組みが構築されている。ただ、熊本地震の経験からすると、九州ブロックと中国・四国ブロックの地域国際化協会連絡協議会内での相互応援にとどまり、全国的な応援要請は、(特活)多文化共生マネージャー全国協議会及び個々の多文化共生マネージャーを通じてのものとなった。多文化共生マネージャーは、多文化共生社会の進展の一翼を担う人材として、(一財)自治体国際化協会と(公財)全国市町村研修財団 全国市町村国際文化研修所が実施する研修を受講し、認定を受けた人材のことで、その多くは行政や地域国際化協会等の職員である。

そのため、多文化共生マネージャーとして応援活動に参加したメンバーは、所属する組織の業務の一環として派遣された方は少なく、有給休暇等を取得したうえで、ボランティアとして参加された方が多かったと聞いている。そのような個人の善意に頼る形では、事故時の対応、負担をどうするかなど、より多くの参加を促す方向とは逆の要素が多くなる恐れがある。

当財団では、現地の安全性や業務の内容、本人の意思などを確認したうえで、熊本に業務として職員を派遣した。ただし、身の安全が確保されない恐れがある場合は躊躇せず帰阪するよう指示した。しかしながら、どのような場合に職員を派遣できるかという取扱い基準が無かったため、その後、派遣決定する際の条件等について、内規を整備し、スタッフが入れ替っても迅速かつ客観的に派遣の可否を判断できるようにした。

広域的な連携に基づく人員の派遣要請、派遣決定にかかわる労務管理上の位置づけ等を平時から行い、安心して職員が広域的な応援に参加出来るよう、また多くの人員が確保できるよう、労務関係をはじめとする課題を整理し、規程整備等を行っておく必要があるのではないかと。

また、異なる組織から派遣される職員が即座に組織的に業務にとりかかるためには、事前に活動フォーマットの統一、標準化を進めていくことが必要である。

災害時多言語支援センターが広域的な応援を受けられる場合、具体的には情報の取得から翻訳にいたる手順、人員の配置や役割分担の仕方、業務で使用するフォーマットやソフトウェアなどをある程度共通化していないと、短時間でチームを立ち上げ、また途中で人の交替も頻繁にあるため、困難が予想される。外部からの応援要員に対する受け入れ時の説明を極力短時間で実施し、実働を開始するためには、共通的な部分について標準化し、都度都度の説明が不要な状態にしておく必要がある。

共通フォーマットについては、(一財)自治体国際化協会を中心に標準化への取り組みが進められている。ただ、業務手順や役割分担については、それぞれの団体が運営マニュアルを策定していくことと考えられるが、その内容が団体間で大きく異なると問題である。団体ごとのカスタマイズは必要であるとしても、広域的な応援を受けることを想定しているのであれば、全国的に標準的なマニュアルが提示されることが望ましいと考えられる。

一方、大阪府内の一部の市町村で災害が発生した場合、外国人へのサポートに関して、市町村や市町村の国際交流協会間で連携したり、連携をコーディネートする統一的な仕組みはいまだ構築されていない。そのような仕組みづくりに向けた、ネットワークの構築、大阪府、市町村、当財団と市町村の国際交流協会との役割分担など諸課題の抽出等の取り組みを行政とともに進めていくことも喫緊の課題である。

### (3) やさしい日本語の取り組み

災害時の外国人に対する情報提供はそれぞれの母語でなされることが理想ではあるが、国籍が多岐にわたることが想定されるため、一定の日本語能力のある外国人にもわかりやすい「やさしい日本語」を災害時に情報提供する「言語」のひとつとして加えて活用していく取り組みが各地で進められている。

当財団においても、災害時の多言語支援をより万全なものとするため「やさしい日本語」への取り組みを強化し、財団職員によるスキルの習得のほか、府内へ

の普及のための取り組みを早急に進めていきたいと考えている。

公益財団法人 大阪府国際交流財団 (OFIX)

〒540-0029 大阪府中央区本町橋 2-5

マイドームおおさか5階

TEL 06-6966-2400

FAX 06-6966-2401

<http://www.ofix.or.jp>