

# 災害時 外国人支援 ガイドブック



近年は、地震だけでなく、台風や風水害など、様々な災害が各地で多発しています。災害が発生すると、被災経験の少ない外国人は、言葉や生活習慣の違いから情報を受け取れなかったり地域の輪に入れず孤立したりして、日本人以上に不安を感じています。

しかし、外国人に安心を届けることで、日本人と同じように、お互い助け合える関係になれるかもしれません。

このガイドブックには、災害時の外国人の不安を和らげる（＝安心を届ける）方法や手助けとなるツールをまとめています。日本人と外国人が様々な違いを認め合い、お互いに協力し合って、困難を乗り越えていくため、地域の防災訓練や、学校・企業・各団体での教材として、ぜひご活用ください。

## 知っている人や頼れる人が いなくて不安・・・

### まずはあいさつを試してみよう！

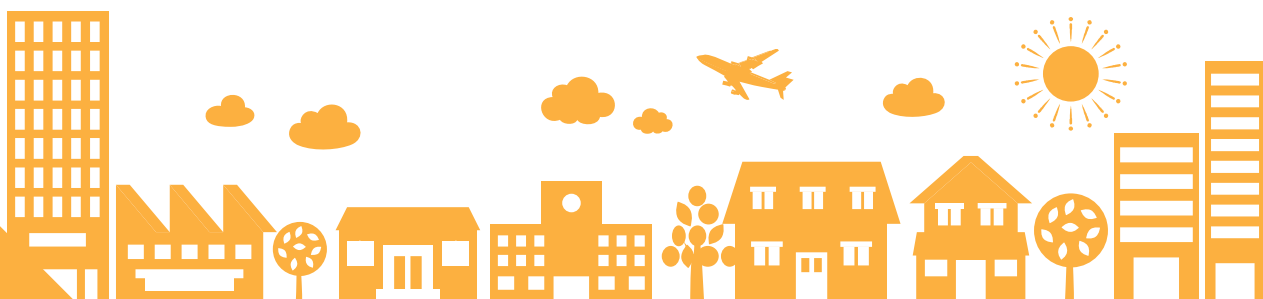
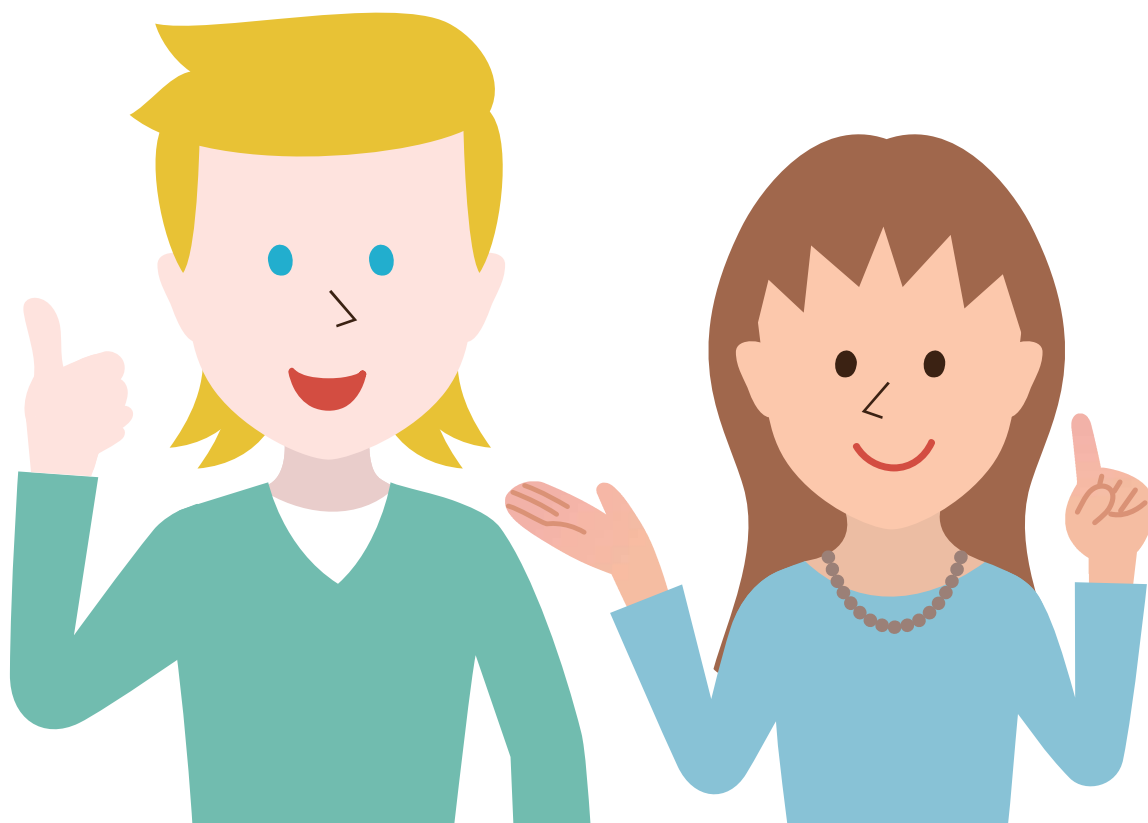
日本人でも外国人でも、災害時は、不安に思うのは同じです。

そのようなときに、声をかけられると安心しませんか？

**外国人の方が避難していたら、「こんにちは」「大丈夫ですか？」と日本語で声をかけることから始めましょう。**

日本語が伝わりにくいときは、「やさしい日本語」で話してみましょう。

※やさしい日本語は3ページをご覧ください。



# ～こんなことに取り組んでみよう～ ともに困難を乗り越えていくためのヒント！

## ご近所の外国人とつながっておこう！

普段から地域に住む外国人の方と顔見知りになっておくと、いざというときに助け合える関係になります。

ごみ捨てなどの日常生活や、地域のお祭り、イベント、子どもの学校など、普段からあいさつのできる関係づくりに地域で取り組んでいきましょう。事前に防災や避難についての情報発信もできるようになりますよ。

### 《外国人も支援者に！》

外国人は日本語の理解力により、災害時に配慮が必要となる方が多いですが、外国人の中にも、日本語を上手に話す人や、読み書きが得意な人もいます。

また、外国人は、比較的若い方が多い傾向にあります。

そのような方と、普段から顔見知りになっていれば、災害時には言葉の支援や物資の運搬などをお願いできるかもしれません。

外国人の中には、できることがあれば協力したいと思っている方も多くいます。困ったときはお互い様。国籍にかかわらず、みんなで助け合うことが大切です。積極的に協力をお願いしてみましょう。



## 日本語が分からない 通じないので不安・・・

### 「やさしい日本語」を使おう！

英語を母国語とする方が話す日常英語を聞き取れる方は少ないのではないのでしょうか。外国人にとって、日本語も同じです。

「やさしい日本語」は、「**簡単な言葉**」と「**短い文**」を使って「**ゆっくり**」話します。 例：× 土足厳禁 → ○ くつをぬいでください  
「やさしい日本語」で大事なことは、「相手に伝わるように」とあなたが考えた言葉で話すことです。正解は1つではありませんよ。

「やさしい日本語」の文書の作り方（静岡県ホームページ）

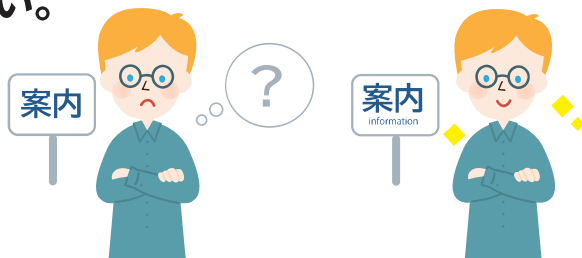


### 情報を多言語化しよう！

災害に関する言葉は、外国人はなかなか理解できません。

また、日本語を話すことができても、読めない外国人も多くいます。

**情報を多言語化することで、必要な情報を外国人に的確に伝えることができますし、母国語での案内は、外国人に安心を届けることができます。あらかじめ多言語化された表示シートがありますので、ぜひご活用ください。**



災害時多言語表示シート

（一般財団法人自治体国際化協会（CLAIR）作成）



# ～こんなことに取り組んでみよう～ ともに困難を乗り越えていくためのヒント！

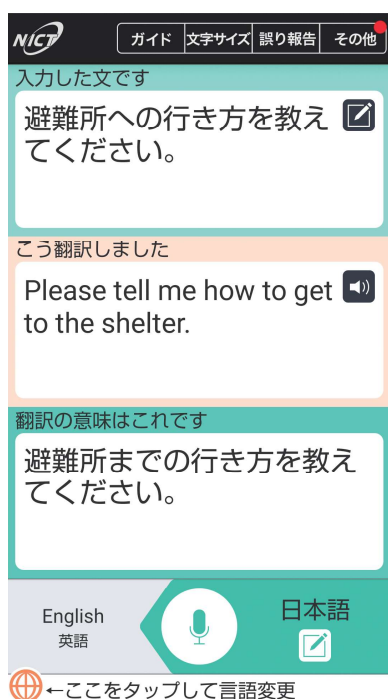
## 翻訳アプリを使おう！

日本語での会話が難しいときは、翻訳アプリを使ってみましょう。  
やさしい日本語を使って、ゆっくり、短い文章で話しかけると、高い精度で翻訳してくれます。

### アプリの紹介：Voice Tra（ボイストラ）



- ・音声で話した内容を、音声と文字で31言語に翻訳。
- ・再翻訳した内容も表示されるため、誤って伝えることを防ぐことができる。



➡ ①伝えたい内容が表示されます。

➡ ②翻訳した内容が表示されます。

➡ ③日本語に再翻訳した内容が表示されます。

アプリは使い慣れていないと、いざというときに使いこなせないものです。  
事前に、スマートフォンやタブレットにダウンロードをして使っておきましょう！  
そのほかにも、スマートフォンやタブレットで「翻訳」とアプリ検索すれば、多数のアプリを確認できます。アプリによって料金や利用環境などが異なるのでご注意ください。



# 地震も台風も初めてで分からない・・・

## 防災資料を教えてください！

地震や台風の経験が少ない国から来た外国人の方は、災害がどのようなものかが分かりません。また、避難方法も国によって異なります。

**袋井市では、外国人のための防災資料を揃えています。**  
日常生活の中や、地域の防災訓練などで、地域に住む外国人の方に防災情報を教えてあげましょう。

### ①袋井市防災ガイドブック

地震や洪水など、各種災害に関する一般的な基礎知識やハザードマップ、避難情報などを掲載したガイドブックを公開しています。(ポルトガル語・英語)



### ②外国人市民の防災ハンドブック

日本で起こる災害と、その防災について、外国人の視点で分かりやすく説明したハンドブックを公開しています。(やさしい日本語)



### ③外国人のためのオリエンテーション動画

外国人の皆さんが安心して暮らしていけるように、防災をはじめ、各種制度やルールを簡単にまとめた動画を公開しています。(ポルトガル語・中国語・ベトナム語・英語・やさしい日本語)



# ～こんなことに取り組んでみよう～ ともに困難を乗り越えていくためのヒント！

## 便利なサービスを教えてあげよう！

袋井市に住んでいる方や旅行で訪れる方が、災害情報を受け取ることができる便利な無料のサービス等があります。

### ①静岡県総合防災アプリ「静岡県防災」

静岡県の公式アプリ。各種緊急情報の通知から、ハザードマップの確認、平時の防災学習や避難トレーニングまで、災害時に幅広く役立つ機能を備えています。(11ヶ国語に対応)



### ②袋井市情報配信サービス「メローねっと」

市からのお知らせや各種気象災害情報、同報無線の放送内容など、市民の皆さんの生活に役立つ様々な情報を配信します。防災情報は、日本語のほか、英語、ポルトガル語でも受信可能です。



#### 《登録方法》

QRコードから空メールを送信。

(t-fukuroi@sg-p.jp)

送信後、届いたメールから手続きを行う。

### ③Safety tips

観光庁監修のもと開発されたアプリ。

国内における緊急地震速報や津波警報、噴火速報などの各種災害情報を通知します。(14ヶ国語に対応)



### ④NHK WORLD - JAPAN

NHKの国際放送のホームページ。(アプリもあります。)

多言語で発信しているニュースや番組を視聴することができます。(17ヶ国語に対応)



## 避難所ってどういうところが 分からない・・・

### 避難場所を教えてください！

外国人は、避難場所がどんな所か、どんな支援を受けることが出来る場所なのか知らない人が多いです。避難所を知らない外国人には「**避難所は無料で、誰でも入れる場所ですよ**」と教えてあげてください。

また、避難所の場所を知らない方も多くいます。袋井市防災ガイドブック（P.5）で教えてあげましょう。そのほか、防災訓練などで避難所を見学したり、一緒に設営・運営訓練に参加したりして、避難所を知ってもらいましょう。

### 避難所ではこのようなことに注意しよう！

#### ①避難所のルールは、分かりやすく貼りだそう。

日本人には当たり前でも、外国人にはなじみがないルールもあります。多言語や「やさしい日本語」を使って共有しましょう。（P.3を参考にしてください。）

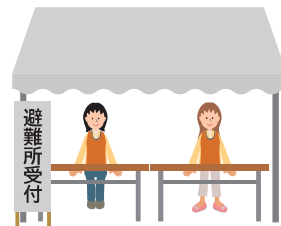


#### ②避難所はみんなで運営するものと伝えよう。

日本人も外国人も、避難所の経験がない人がほとんどです。お互いに協力し合えるよう、避難所はみんなで協力して運営するものであることを伝えましょう。

#### ③避難所にいる外国人の情報を把握しておこう。

避難所にいる外国人の基本的な情報（家族、話せる言語、持病、食べられないもの、宗教など）を受付時に把握しておきましょう。





# ～こんなことに取り組んでみよう～ ともに困難を乗り越えていくためのヒント！

## 《ご自由にお持ちください？》

支援物資の配給で、「ご自由にお持ちください」という表示があったら、皆さんはどうするでしょうか。きっと、必要最小限の数を受け取ると思います。しかし、外国人はたくさん受け取ってしまうことがあるかもしれません。それは決して悪気があってのことではなく、家族や友人の分も取っておこうと考えているかもしれません。

日本人の「当たり前」は、外国人にとって「当たり前」ではないこともあります。このようなときは、「1人1個まで」などと丁寧に教えてあげましょう。

## 《外国人のみのグループにしたほうがいい？》

よく、「外国人専用の避難場所を設置したり、外国人をまとめた避難スペースを設置したほうがいいのでは」という声があります。外国人のことを考えてのことだと思いますが、外国人の隔離・排除と捉えられてしまうかもしれません。外国人の受け入れは、それぞれの避難所で行うことが基本となりますし、外国人だけを無理にグループにまとめないようにしましょう。

それぞれが歩み寄ることで、様々な役割を担ってもらえる存在となります。



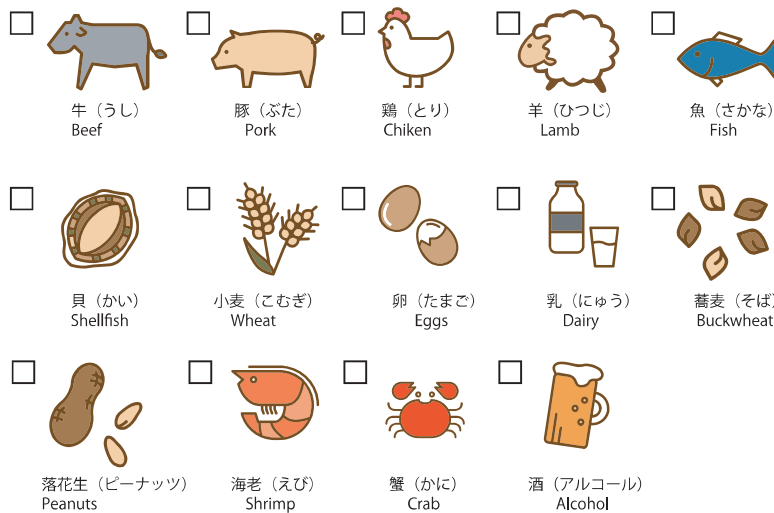
# 参考資料

## 食事について

宗教（イスラム教、ヒンドゥー教など）や信念（ベジタリアンなど）、アレルギーなどによって、食べられないものがあります。FOODPICT（フードピクト）などを使って、食べられないものを確認しましょう。

### FOODPICT

（一般財団法人自治体国際化協会（CLAIR）作成）



## 《ハラールフードとは？》

ハラールフードは、イスラム教徒の方が安心して食べることができる食品のことです。イスラム教では、生活全般に戒律があり、食べ物に関しても、食べていいもの、食べてはいけないものが細かく決められています。ハラールと認められた食品には右の図のようなハラールマークが印刷されています。（様々なデザインがあります。）イスラム教徒の方は、この表示を見ることで、安心して食べることができます。



# ～こんなことに取り組んでみよう～ ともに困難を乗り越えていくためのヒント！

## 宗教について

世界には、様々な宗教があります。宗教によっては、お祈りをしなければならない方もいます。避難所などで、共同生活を行う場合は、礼拝時間や場所の確保にも配慮しましょう。

例えば、イスラム教の人は1日5回礼拝を行います。夜明け前の礼拝もあるので、避難場所では、他の人を起こさないよう、出入口に近い場所を設定するなどの配慮が必要になるかもしれません。

### 重要なのは、それぞれを尊重すること！

宗教によって、教えや作法など様々です。また、同じ宗教でも、国や文化、個人によって異なるものもあります。一人ひとりの考えを確認し、それぞれを尊重したサポートを行うことが重要です。

#### 《アルコールについて》

イスラム教など、アルコールが禁止されている宗教があります。中には飲酒だけでなく、アルコール消毒も禁止の方がいます。アルコール以外の消毒も必要になる場面があるかもしれません。



## 参考ホームページ

一般財団法人自治体国際化協会（CLAIR）

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



P.3の災害時多言語表示シートや、P.9のFOODPICTのほか、災害時用ピクトグラム、多言語避難者登録カード、多言語指差しボードなど、災害時に外国人支援を行うための様々な情報やツールが掲載されています。



# 協力団体等

## 袋井国際交流協会

外国人の相談窓口をはじめ、日本語や外国語の語学教室や各種国際交流事業を行っています。

住所：袋井市新屋 1-1-15

電話：0538-43-8070

営業時間：午前9時～午後4時（土日・祝祭日・年末年始除く）

E - M a i l : [fifa25-a@office.tnc.ne.jp](mailto:fifa25-a@office.tnc.ne.jp)

ホームページ：<http://harococo.com>



## 静岡県多文化共生総合相談センター「かめりあ」

県内に住む外国人が安心して働き、暮らせるように、多言語による相談窓口が設置されています。

住所：静岡市駿河区南町 14-1 水の森ビル 2 階（静岡県国際交流協会内）

電話：054-204-2000

相談時間：午前10時～午後4時（土日・祝日・年末年始除く）

ホームページ：<http://www.sir.or.jp/>



編集・発行 袋井市総務部国際課

〒437-8666 静岡県袋井市新屋一丁目1番地の1

電話 0538-44-3138

E-mail [international@city.fukuroi.shizuoka.jp](mailto:international@city.fukuroi.shizuoka.jp)

発行年月 2021（令和3）年3月

