

外国籍県民及び外国人旅行者を対象とした
避難場所での生活環境整備に関するガイドライン

平成 26 年 3 月

長野県

外国籍県民及び外国人旅行者を対象とした 避難場所での生活環境整備に関するガイドライン

1 目的

このガイドラインは、長野県地域防災計画の規定に基づき、要配慮者のうち外国籍県民及び外国人旅行者の被災者を対象とした、多言語による情報の提供や避難所への巡回による支援などの避難場所での生活環境整備の際に必要な基本的な事項を示し、迅速かつ適切に応急活動を行うことを目的とする。

2 用語の意義

このガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

ア 外国人被災者 外国籍県民及び外国人旅行者の被災者をいう。

イ 災害多言語支援センター 外国人被災者に迅速かつ適切に応急活動を行うために、外国人被災者を対象とした多言語による情報の提供や避難所への巡回による支援などを行う組織をいう。

3 災害多言語支援センターの設置

(1) 外国人被災者に迅速かつ適切に応急活動を行うために、災害多言語支援センター（以下、「センター」という。）を設置する。

(2) センターの設置主体及び時期については、次のとおりとする。

ア 設置し運営する主体は、原則として避難所を設置した市町村とする。

イ 被災の状況により、市町村では設置できない場合又は複数の市町村が被災した場合などは、市町村に代わり、県が必要に応じて設置することができる。

ウ 設置する時期は、避難所が設置された際、外国人被災者の状況を市町村が把握し、必要と認められた場合に速やかに行うこととする。

エ 県及び市町村におけるセンターの設置及び運営に係る事務の分掌は、県及び市町村の災害対策本部の組織に関する規定による。

4 センターの基本方針

センターは、次の基本方針により運営する。

ア 県及び市町村の災害対策本部室と連携を密に行うこと。

イ 外国人被災者が必要な情報を得ることができるよう多言語での情報の提供に努めること。

ウ 多文化共生に配慮した情報の提供や被災者の支援に努めること。

エ 外国人被災者のプライバシーに配慮した情報の提供を行うよう努めること。

オ 県、市町村並びに県及び市町村の社会福祉協議会並びに公益財団法人長野県国際化協会（以下、「社会福祉協議会等」という。）が相互に連携し、協力して運営できるよう努めること。

カ この基本方針に基づき、県、市町村及び社会福祉協議会等は、センターを設置したときは、初めにセンターの運営の方法について協議すること。

5 センターの設置及び運営の体制

センターは、4に規定するセンターの基本方針に規定により、次の運営の体制により応急活動を行う。

ア センターの設置及び運営

(ア) 市町村が指定した施設にセンターを設置する。センターは、長野県地域防災計画の規定に基づき、県及び市町村の社会福祉協議会が設置するボランティアセンターや関係する機関との連携が可能で、外国人被災者がアクセスしやすい施設とする。

(イ) 県は、市町村が運営するセンターの支援を行う。

(ウ) センターの運営に必要となる人員、翻訳・通訳の体制、資機材等は、センターを設置する市町村が確保に努め、県は必要に応じた支援を行う。

その際、ボランティアの受入れ等については、県及び市町村の社会福祉協議会等に支援を依頼し、翻訳及び通訳者の確保については、公益財団法人長野県国際化協会等に支援を依頼する。

イ センターの組織

(ア) 県、市町村及び社会福祉協議会等が協議して、センターの組織を編成する。

(イ) センターには、責任者を置き、センターの組織と業務の内容は、下表のとおりとする。

区分	業務の内容
センター長	災害対策本部、ボランティアセンター等との協議、マスコミ対応
総務班	資機材の確保、ボランティアの受入れ、センターの広報
情報収集班	被災者の把握（指定外避難所や避難していない外国人被災者を含む）、巡回ルート作成
情報提供班	避難所の掲示物の翻訳、多言語化、電話による相談、放送事業者用の原稿作成
巡回班	避難所等の巡回による支援、状況の把握

(ウ) 各班には班長及び副班長を置き、班長（班長が不在の時は副班長）の指示で行動すること。

(エ) 避難所の巡回は、各班が協力して巡回班を編成すること。

6 センターの業務

センターは、次に掲げる業務を基本として行う。

ア センターの広報

センターの設置及び活動について、幅広い媒体により広報を行う。

イ 外国人被災者への多言語による情報提供

外国人被災者の母語及びやさしい日本語を基本とし、情報の提供を行う。翻訳等に当たっては必ず情報の優先すべき順位を考慮すること。

ウ 避難所への多言語による情報の提供

避難所内の設備名や生活ルールのほか、災害対策本部の情報を適宜、翻訳し、避難所における多言語による情報の掲示を行う。

エ 避難所の巡回による外国人被災者への対応

個別の相談やニーズに対応するため、必要に応じ、避難所の巡回を行い、多言語による情報の提供を行うとともに、外国人被災者に個別に対応する。

オ ラジオ等による多言語の音声による情報の提供

ラジオやテレビなどの媒体を活用し、多言語の音声による情報の提供を行う。

カ センター業務を行うボランティアの受入れ

社会福祉協議会等の協力により、必要となるボランティアをスタッフとして受入れ、切れ目ないセンター業務に努める。

キ 電話による相談への対応

多言語に対応した電話による相談の窓口を設置し、電話による相談に応じる。

ク 外国人被災者の把握

必要に応じ、外国人被災者が避難する避難所や、外国人被災者の避難の状況の把握に努める。

7 センターの業務の留意事項

センターは、次の事項に留意して業務を行う。

ア 情報の管理

センターの業務を遂行するに当たり、業務の内容や相談の内容を別に示す様式等を参考に記録し、個人情報を含めた情報の管理を行うこと。

イ 個別の対応

必要に応じ、関係する専門の機関へ照会するなど、個別の案件に即して適切な対応を行うこと。

ウ 運営の管理

センターの責任者は、センターの業務が適切に行われるよう、適宜センター内でミーティングを行うとともに、スタッフの体調の管理に留意すること。

エ ボランティアセンターとの連携

避難所の巡回、外国人被災者への情報の提供に用いる多言語によるチラシ配布、外国人をはじめとした被災者の情報の共有等において、効率的な支援ができるようそれぞれの役割を踏まえ、連携すること。

8 訓練の実施

センターの設置及び運営に当たっては、県、市町村、県及び市町村の社会福祉協議会、公益財団法人長野県国際化協会などの国際交流関係団体の連携が不可欠であることから、県及び市町村は、センターの設置及び運営に係る訓練を定期的実施するよう努めること。

9 災害対策本部における事務分掌との関係

県及び市町村にあつては、災害時は、各災害対策本部の組織に関する規定に基づき、事務が分掌されるので、日頃から外国人被災者の避難場所での生活環境整備について所掌する部署に関する情報を共有し、連携に努めること。