

地域を守る！ ▶被災者等の支援 災害時に支援する

023

大規模災害発生時に  
外国人住民を支援する体制を整備

#インクルーシブ防災

大規模災害の発生に備え、外国人住民を支援するための体制を整備している。訓練やマニュアルの改訂を定期的に行い、平時から実際の活動を念頭に置いた備えを行っている。

1 取組の概要

- 公益財団法人かながわ国際交流財団（以降、かながわ国際交流財団と表記）は、1977年に設立された。神奈川県横浜市を拠点のひとつとして、県内の外国人住民向けに生活支援や多文化共生の地域づくり、日本語教育の推進等の活動を行っている。本事例では、大規模災害時の多言語支援について取り上げる。
- かながわ国際交流財団は、神奈川県からの委託を受け、平時から「多言語支援センターかながわ」の運営を行っている。同センターは外国人住民の生活相談窓口として機能しており、10か国語とやさしい日本語での対応が可能である。
- 大規模災害発生時には、同センターと連携して多言語による情報提供や相談対応を可能とする体制を整備している。体制が機能するよう、年に1回、テレワークも活用した災害多言語支援センターの立ち上げ訓練を実施し、センター運営マニュアルの改訂も行っている。
- また、同センターの業務の一環で、「災害時の多言語支援情報サイト」を運営している。同サイトは平時から訓練や災害用伝言ダイヤル等の情報を掲載しており、大規模災害発生時には災害多言語支援センターの情報発信を行うためのプラットフォームとする想定である。



Home > 多言語資料



災害時の多言語支援情報サイト



災害時多言語情報を記載したパンフレット

《取組の検討・実施体制》

- かながわ国際交流財団の職員は、多言語支援センターかながわで各言語を担当している職員を含め約40人おり、かつ、災害発生時には神奈川県とともに設置・運営にあたるため、実際に災害多言語支援センターを立ち上げる際は、計60人程度で運営する想定である。

2 取組が始まった経緯・背景

- 平成7年兵庫県南部地震を契機として、外国人住民が大規模災害の発生時に言葉や制度の違いにより困難に直面するという認識が全国的にも広く共有されるようになった。

- 平成 23 年東北地方太平洋沖地震の翌年である 2012 年 3 月に、神奈川県とかながわ国際交流財団の間で「災害多言語支援センター」の設置・運営に関する協定を締結した。

### 3 取組による効果・成果

- 神奈川県では、まだ大規模災害の経験が少なく、災害多言語支援センターの本格的な運用経験は限られている。2019 年 10 月の台風第 19 号や、2024 年 8 月の台風第 10 号等の発生の際には、短時間ながら災害多言語支援センターを立ち上げ、部分的に運用を行った。
- 津波注意報が出たときなど災害の発生が予測される際には SNS 等を活用した注意喚起のお知らせを発信している。
- コロナ禍でのテレワーク体制の整備を通じて、平時から柔軟に相談対応が可能となった。職員の間で、「通信環境があれば、大規模災害時にどこにいても対応できる」という意識・対応力が醸成されている。また、「外国人支援をするためには、まずは支援者自身の備えを充実させることが重要である」との認識が広まり、防災意識の向上につながっている。

### 4 周囲の声

- 大規模災害の経験が少ないことから、具体的な反響はまだ届いていない。しかし、神奈川県を含め、周囲から「外国人住民が増加していくことを考えると、本取組は重要である」という声をいただいている。

### 5 直面した課題と対応

- 職員自身は災害対応のエキスパートではないこと、職員自身が被災する可能性があること、災害多言語支援センターの運営に割ける人員が 40 人程度と限られていることを踏まえると、大規模災害発生時に 24 時間体制で対応することが難しいと考えられる。
- また、災害時や災害後も通常業務と並行して災害多言語支援センターの運営を行っていきと想定される。前述のとおり、様々な制約があることから、どの範囲の支援をいつまで継続するかは慎重に見極める必要がある。大規模災害発生時には神奈川県と調整しながら、一部の通常業務を調整あるいは中断して災害対応に特化するという方向性で検討している。

### 6 今後の展望

- 災害発生時には、外国人住民に限らず、特に、県内の鎌倉市や箱根町等を訪れている観光客への対応も求められる可能性がある。観光客の場合、外国人住民の生活再建支援とは性質が異なるため、どのような対応が適しているのか・どのような対応が可能なのか、検討を重ねていきたい。

#### 担当者の声

外国人住民は、平時から情報を手にするまでに時間が掛かる傾向にある。そのような住民の存在を常に意識し、大規模災害発生時には避難情報や支援制度、在留証明の取得等、必要な支援を受けられるようにすることは重要である。引き続き訓練やマニュアルの改訂に努めたい。

#### 問合せ先

公益財団法人かながわ国際交流財団 法人番号：2020005010247  
 フォーム：[https://willap.jp/p/acc\\_4614/topForm2025/](https://willap.jp/p/acc_4614/topForm2025/)

#### 動画



#### サイト URL



#### 《本事例のポイント》

かながわ国際交流財団は、神奈川県と連携・協力し、大規模災害発生時に外国人住民を支援する体制を整備している。人員調整や通常業務との両立といった現実的な課題を踏まえつつ、平時から具体的な備えを進めている点が本事例の特徴である。