

OSAKA
なるほど
ガイド

災害時の多言語支援担う
ボランティア活動の手引



OFIX 公式キャラクター
ボラちゃん



近年わが国では、東日本大震災及び大阪北部地震をはじめ、大型台風や局所的なゲリラ豪雨など、深刻な自然災害やそれに伴う人的被害が増加しています。また関西では、近い将来南海トラフ巨大地震と言われる大地震が発生することが懸念されています。

こうしたことを踏まえ、防災意識は高まり、各地で防災に関するセミナーや研修、訓練が開催されていますが、今後の有事に備え、さらなる防災意識の向上が必要です。



大阪府には府民の約4.1%にあたる約36万人(2025年6月末)の外国人の方が住んでいます。外国人の方は言葉の問題や地震等の知識・経験不足から災害時要配慮者になる傾向にあり、その方々への防災対策及び意識啓発は、地域の国際化を担う国際交流協会の大きな役割です。

このような状況のもと、大阪府の国際化を担う(公財)大阪府国際交流財団(以下「OFIX」という。)では、災害時の言語支援を担う「災害時通訳・翻訳ボランティア(以下「災害ボランティア」という。)の育成、拡充を目指し、災害ボランティア研修を実施しています。今後さらに、地域に根ざした自治体や国際化協会と連携して災害ボランティア育成を推進する研修等を実施していくとともに、市町村が行う災害時の外国人対応を支援していきます。

本パンフレットは、災害ボランティアの(または災害ボランティアを目指している)方々に災害時の多言語支援を担うボランティア活動について学んでいただくためのガイドです。ぜひ一度読んでいただき、いざという時のために活用してください。



01 災害ボランティアの活動について学ぶ

災害ボランティアとして活動するまでの流れ 1

災害ボランティアとしての活動 2

災害ボランティアとして心がけること 3

02 発災時の多言語支援について学ぶ

近畿ブロックにおける災害時の相互支援について 4・5

大阪府・OFIXによる多言語支援体制 6・7

災害ボランティアに関するよくある質問 8

災害(地震)について学ぶ 9

防災・災害時情報 10

01

災害ボランティアの活動について学ぶ

災害ボランティアとして活動するまでの流れ

災害ボランティアの皆さんには、基本的に、大阪府・OFIXが大阪府災害時多言語支援センター（以下「センター」という。）を設置した後、OFIX職員等のボランティアコーディネーター（以下「コーディネーター」という。）の指示により活動していただきます。



大阪府災害時多言語支援センター※1

設置・運営：大阪府・OFIX

活動初期

職員対応期

活動初期は、センター設置業務や緊急の多言語支援業務の体制づくりの時期になります。基本的には職員等で対応します。ボランティアの方はまず自分の身の安全を確保してください。電気・通信等が復旧していれば、自宅での通訳・翻訳を依頼する可能性があります。

活動中期～
後期

ボランティア活動期

活動中期から後期にかけては、多言語支援業務等をより円滑に行うために、コーディネーターがボランティア調整業務を開始します。センターまたは被災市町村等のニーズによって、必要な言語のボランティアの方に活動を依頼します。活動はあくまでもセンターから要請しますので、災害がおこってもすぐにセンターに駆けつけていただく必要はありません。

活動後期～
センター閉鎖期

通常業務への転換期

活動後期からセンター閉鎖期にかけては、センターや被災市町村等のニーズも落ち着いてくるため、職員対応に転換していきます。一部のボランティアの方には継続的に活動を依頼する可能性がありますが、全体の活動は少なくなっていきます。センターを閉鎖すると、災害ボランティアの活動も終了となります。ただし、ニーズがあれば引き続き活動を継続していただく場合があります。

※1 大阪府災害時多言語支援センター

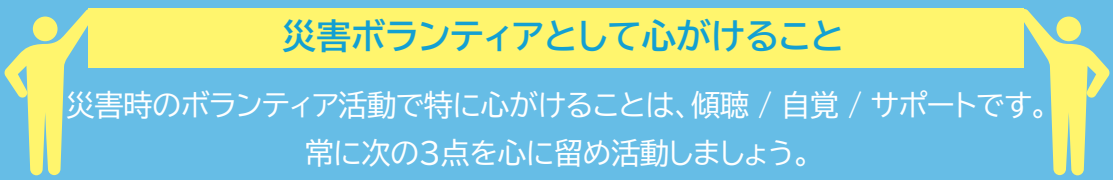
大地震などの大規模災害が発生した際に、外国人被災者のために多言語での災害情報提供等を行う拠点。日本語が十分理解できないために行政機関等が発信する情報を受けることができない、または地震等の災害経験が少ないことから精神的な不安を抱えている外国人被災者に、安心を届けることを目的とする。具体的には、災害発生時に発信される災害情報を、多言語に翻訳して情報提供するほか、外国人被災者からの問い合わせやさまざまな相談に多言語で対応するなどの機能を担う。

災害ボランティアとしての活動

想定されるセンター、自宅及び派遣先での活動を紹介します。

			センター	自宅	派遣先
1	翻訳	センターからの依頼により、自宅等で翻訳業務をしていただきます。 (場合によっては、センター内や派遣先でも活動)	△	○	△
2	遠隔通訳	基本的にはセンター外での対応となります。自宅等で待機していただき、センターからの依頼により、センター職員、外国人相談者と電話による「電話会議システム」で対応していただきます。 センター内での対応 基本的には職員等が対応します。 ※センターの担当職員の指示のもとでボランティアの皆さんの協力をお願いする場合があります。	△	○	△
3	災害時多言語支援センター運営補助	多言語支援活動を支えるために、一般電話対応、刻々と変わる被災状況の把握、問い合わせに係る情報収集、センターの活動記録整理等、センターを運営していくためのお手伝いをお願いします。	○	—	—
4	その他	被災市町村等からの依頼により、状況に応じてボランティア通訳・翻訳者として活動していただきます。 避難所での聞き取りの通訳、生活再建に向けた自治体等での手続きに関する通訳・翻訳等が想定されます。	—	—	○

○頻度の高い活動 △ 想定される活動 — 活動なし



災害ボランティアとして心がけること

災害時のボランティア活動で特に心がけることは、傾聴 / 自覚 / サポートです。
常に次の3点を心に留め活動しましょう。

傾聴

情報の押しつけになっていませんか？

苦労して収集したり翻訳したりした情報を、被災外国人の方々に届けたい気持ちはよくわかりますが、その情報が必ずしも、被災外国人の方にとって、必要な情報とはかぎりません。まずは相手の話をよく聴いて、本当のニーズを聴き取るように努めましょう。

自覚

あなたは 災害時多言語支援センターの ボランティアであり、一員です！

ボランティア活動を行う場合には、センターのコーディネーター(派遣の場合は、派遣先市町村などの担当職員)の指示に従いましょう。活動中に判断を迫られるような場面においては、コーディネーターの指示に従ってください。

また、通訳派遣先においては、通訳対象者の相談に乗ったりアドバイスをしたりしがちですが、常にセンターの一員であることを忘れずに、与えられた役割に沿った活動を心がけましょう。

サポート

あなたの力が 色々な場面で必要です！

「私は〇〇語の通訳(もしくは翻訳)しかしたくない」など、特定業務だけにこだわったり活動内容を自分で限定してしまう方は、センターでのボランティア活動にうまくマッチングできないことも予測されます。

希望はできるだけ考慮しますが、多岐にわたる活動を行うセンターの一員として自分の希望や好みにこだわらず広い範囲での活動にご協力をお願いします。

02

発災時の多言語支援について学ぶ

近畿ブロックにおける災害時の相互支援について

東日本大震災時の課題を踏まえた大規模災害への備えとして、地域国際化協会※²が組織する地域国際化協会連絡協議会(全国)では、全国を6ブロックに分けて広域支援体制を構築しています。

近畿ブロックでは近畿地域国際化協会連絡協議会を組織し、2007年に「災害時における外国人支援ネットワークに関する協定」を締結しました。なお、2020年に奈良県、2022年に堺市が準構成員として加わりました。

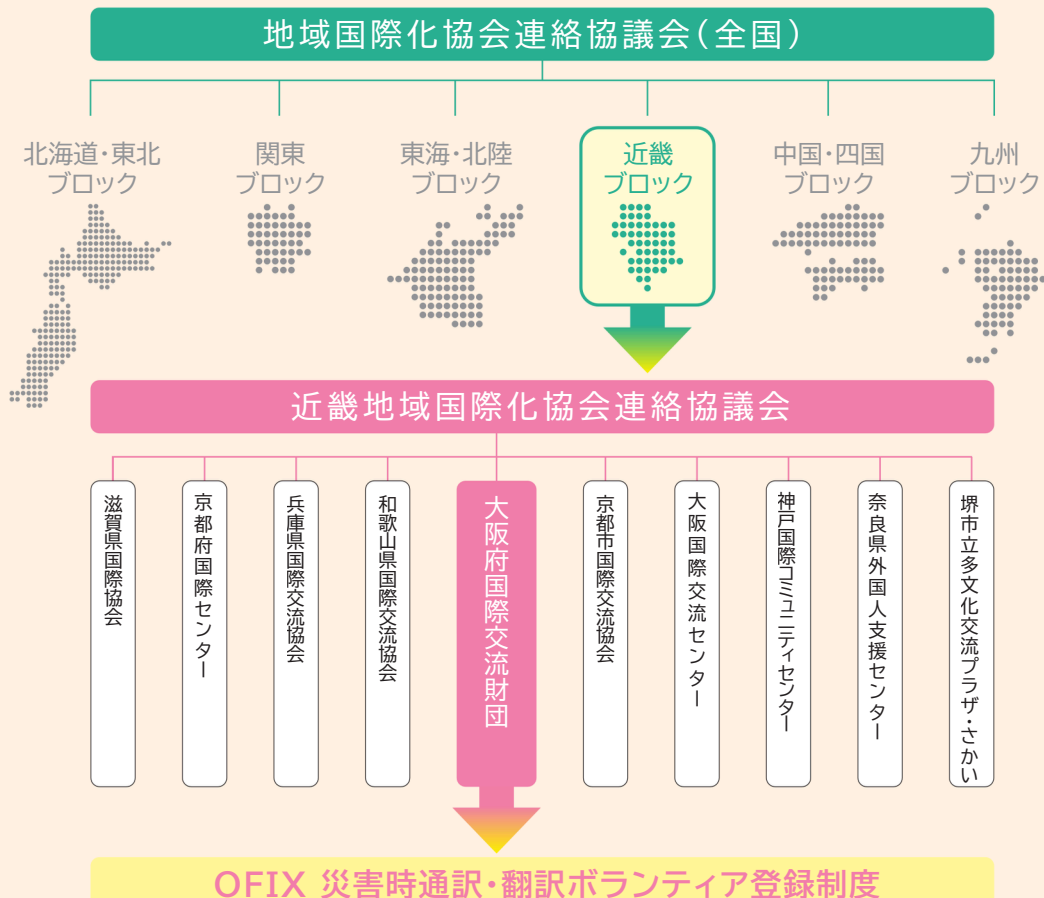
※²地域国際化協会 地域の国際化を推進するために設立された国際交流協会等を、中核的民間国際交流組織として総務省が認定したもの

近畿地域国際化協会連絡協議会の構成員

- ・ (公財)滋賀県国際協会
- ・ (公財)京都府国際センター
- ・ (公財)兵庫県国際交流協会
- ・ (公財)和歌山県国際交流協会
- ・ (公財)大阪府国際交流財団
- ・ (公財)京都市国際交流協会
- ・ (公財)大阪国際交流センター
- ・ (公財)神戸国際コミュニティセンター
- ・ 準構成員 奈良県外国人支援センター
- ・ 準構成員 堺市立多文化交流プラザ・さかい

地域国際化協会連絡協議会(全国)における近畿ブロックの位置づけ

(以下の体制は 2025年8月現在)



災害時外国人支援のためのボランティア活動及び近畿地域国際化協会連絡協議会の「災害時における外国人支援ネットワークに関する協定」に基づく活動に従事する。

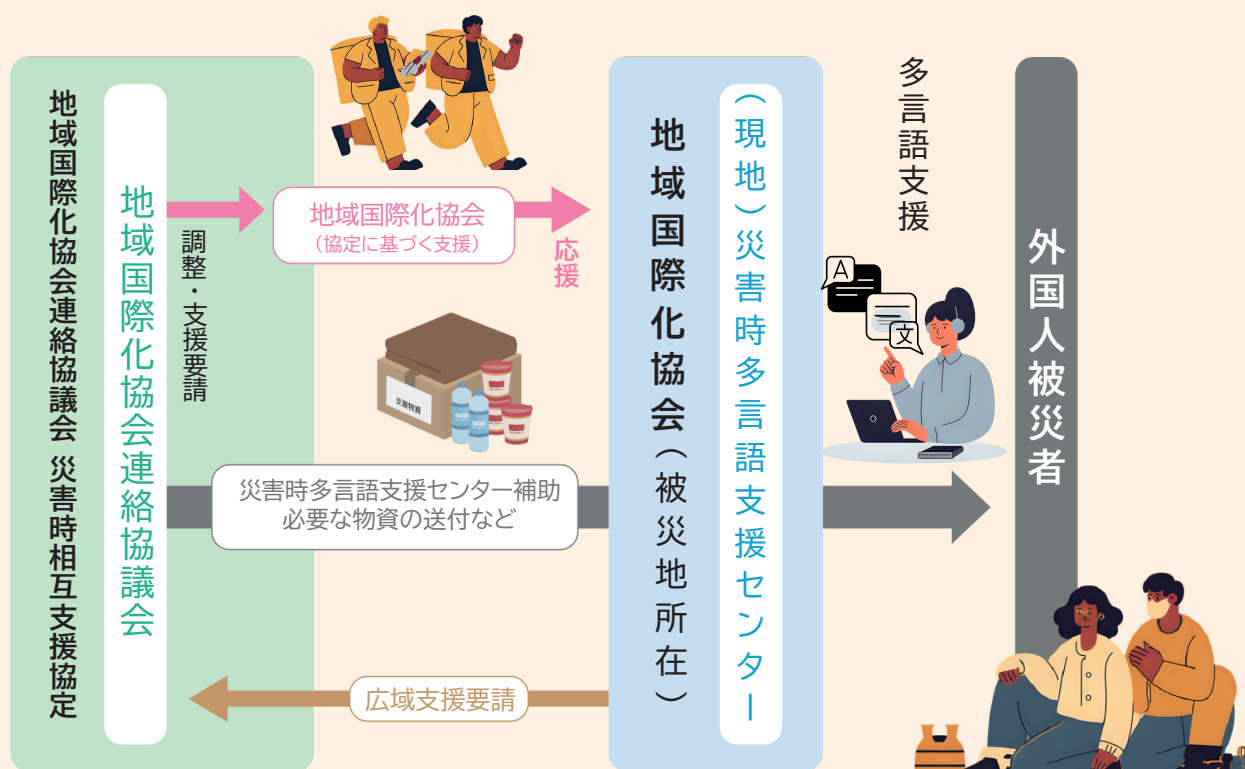
この協定は、地震等の大規模災害の際に、ボランティア情報の共有や通訳者派遣など、地方自治体の区域を超えた広域の応援協力体制を確立するための基本合意です。



近畿地域国際化協会連絡協議会の構成員であるOFIXでは、この協定に基づき、**OFIX災害時通訳・翻訳ボランティア登録制度**を設けています。本制度に登録された災害ボランティアの皆さんには、発災後、大阪府内に設置される支援拠点（災害時多言語支援センター等）や自宅において通訳・翻訳等の多言語支援活動を行っていただきます。そのほかにも、近畿地域国際化協会連絡協議会や関西広域連合からの支援要請を受けて、近畿圏で活動を行っていただく場合もあります。

さらに、全国6ブロック間の災害時相互支援協定^{※3}に基づく要請により、近畿を越えた全国レベルでの広域的活動も想定されます。

被災地の地域国際化協会が実施する外国人被災者の支援体制



※3災害時相互支援協定 地域国際化協会連絡協議会における災害時の広域支援に関する協定

大阪府・OFIXによる多言語支援体制

大阪府とOFIXでは、大規模災害時に府内在住外国人に対する多言語支援を円滑に行うため、大阪府災害時多言語支援センターを設置・運営することについて、協定を締結しています(2015年3月)。
この協定に基づき、発災後、大阪府とOFIXが共働でセンターを設置・運営します。



『 大阪府災害時多言語支援センターの役割 』

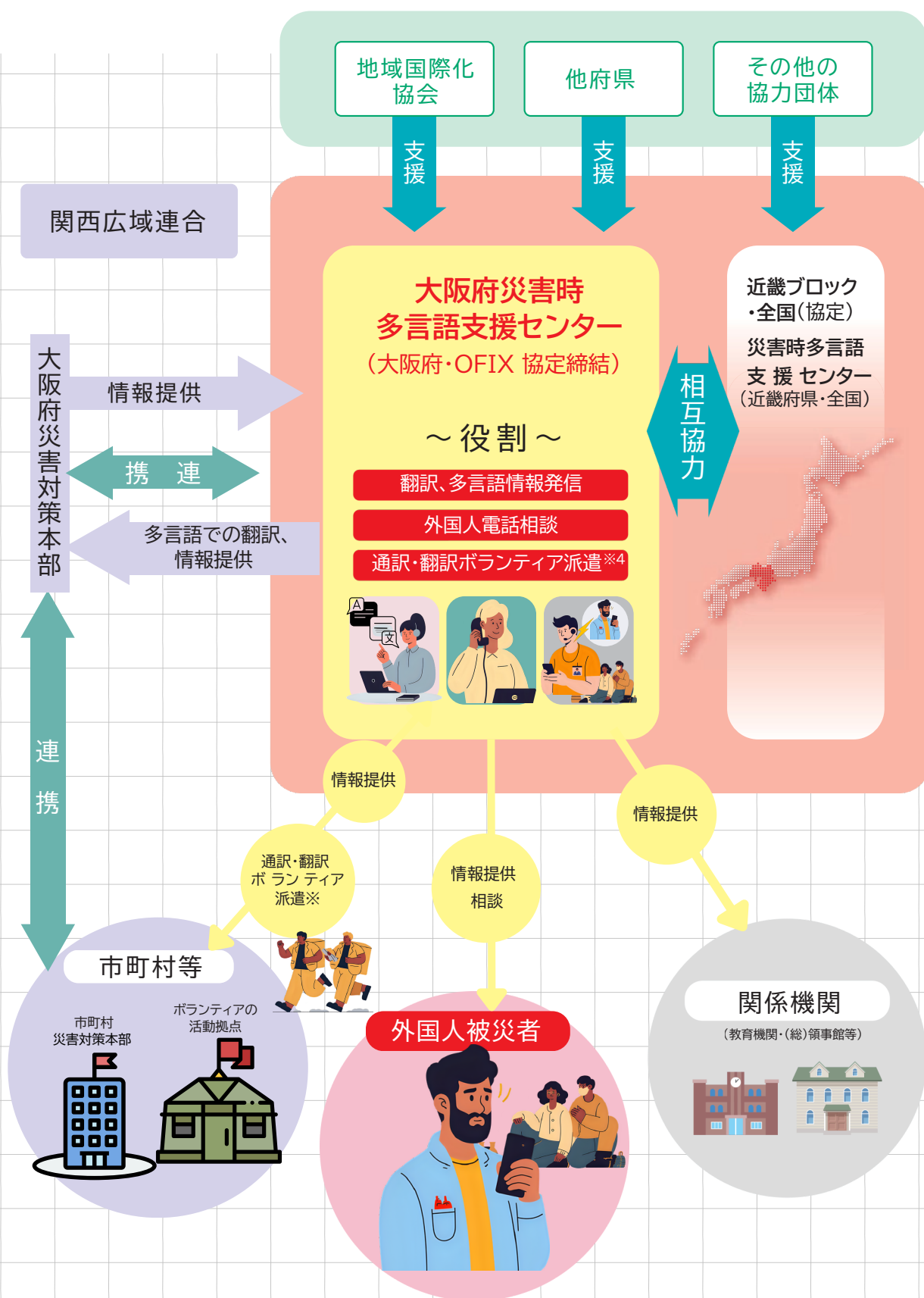


01 大阪府等が提供する災害情報などを集約し、情報選別や翻訳作業を行い、外国人被災者へ多言語で情報提供

02 外国人被災者からの問い合わせやさまざまな相談に、多言語で対応

03 状況に応じて、被災市町村等からの要請により、通訳・翻訳ボランティアの派遣や翻訳を支援

大阪府災害時多言語支援センターのイメージ(大阪府内で発災した場合)





災害ボランティアに関するよくある質問

ここでは、災害ボランティアに関する問い合わせのなかから、特に頻度の高いものを選んで掲載していますので参考にしてください。

Q1 ボランティアに登録したいのですが、どうしたらよいですか？

A1

OFIXのホームページのボランティアページに載ってある「ボランティア登録フォーム」または「ボランティア登録申込書」を記入し、OFIXに提出してください。

※画像ファイルは、(png,jpg,jpeg)のみ

<https://ofix.or.jp/volunteers/>



Q2 自分の語学力でもボランティア活動ができるのか心配なのですが…

A2

災害ボランティアの活動は多岐にわたるため、活動によっては高い通訳・翻訳レベルを求められるものもあります。一方、複数名のボランティアと一緒に活動するような場面や、センター内での作業も想定されますので、ご自身の取り組める活動についてご協力いただければと思います。また、活動依頼時には対応いただける状況や内容であるかを必ず事前に確認しますので、不安な点や不明な点は何でもご相談ください。

Q3 外国人ですが、ボランティアに登録できますか？

A3

はい、大丈夫です。ただし、日常のコミュニケーションが取れる程度の日本語能力が必須です。東日本大震災直後にも、外国人のボランティアチームが結成され、外国人世帯への情報提供や通訳などの活動を行った例があります。日本人と一緒に多言語支援の活動に参加していただける外国人のボランティアさん、大歓迎です。

Q4 災害ボランティア向けの研修はありますか？

A4

OFIXでは、毎年災害ボランティア向けの研修を実施しています。研修では、災害時における外国人支援等の講義やワークショップのほか、模擬通訳・翻訳体験を取り入れています。その他、災害ボランティアにご登録いただいている方については、近地域国際化協会連絡協議会の構成団体が主催する災害ボランティア研修を受講していただくことも可能です。(1回につき最大5名まで。場合によって交通費補助あり)積極的にご参加ください。

Q5

災害時翻訳について、自宅でも学習する方法はありますか？

A5

災害時翻訳を学ぶには、関連用語や実際の災害時多言語情報を知っておくことが大切です。自宅での学習には、以下のサイトをご参照ください。

(一財)自治体国際化協会 多言語災害情報文例集
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>



国土交通省気象庁 多言語辞書データ
<https://www.jma.go.jp/jma/kokusai/multi.html>

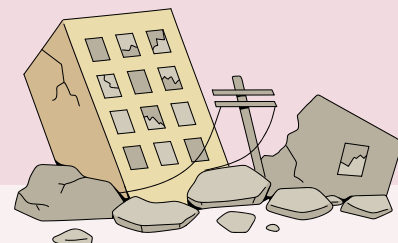
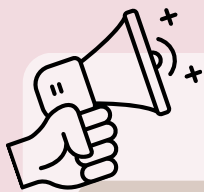


(公財)大阪府国際交流財団 防災情報コーナー
<https://ofix.or.jp/disaster-info-japanese/>



上記以外の質問につきましてはOFIX
TEL:06-6966-2400、
E-mail:info@ofix.or.jpに
お問い合わせください。

災害(地震)について学ぶ



～大阪府で想定される地震～

大阪府では、海溝型地震、直下型地震の両方が発生する可能性があります。いずれの地震も近い将来に発生することが懸念されています。

南海トラフ^{※4}を震源とする地震はこれまで概ね100～150年周期で繰り返し発生しており、30年以内の発生確率は70%～80%といわれています。また、発生頻度は低いもののマグニチュード9クラスの南海トラフ巨大地震が発生する可能性もあります。

大阪府域での被害が大きいと考えられている断層による地震は、上町断層帯、生駒断層帯、有馬高槻断層帯、中央構造線断層帯等を震源とするものです。

^{※4} 南海トラフ ユーラシアプレート東端とフィリピン海プレート北端の境界部にある大規模な溝

地震発生時に大阪府で想定される被害

南海トラフで地震が発生した場合には、津波による浸水が想定されます。また南海トラフの地震以外でも、大規模な地震が発生した場合には、揺れに伴う建物の全半壊や液状化による被害、火災の発生、水道の断水、停電、ガスの供給停止、通信困難、鉄道や道路の損傷に伴う交通機能の停止など、様々な被害が想定されています。そして、それらの被害により、多数の避難者や帰宅困難者の発生が想定されます。

	南海トラフ巨大地震	大阪府地震被害想定
府内での最大震度	震度6強	震度7
津波浸水	11,000ha	－
建物全壊	約12万棟	約36万棟
火災焼失	約6万棟	約4万棟
死者数	13.4万人	1.3万人
負傷者数	8.9万人	14.9万人
帰宅困難者	146万人	178万人
避難者数(ピーク)	192万人	81万人
断水率(ピーク)	約94%	約62%
停電率(ピーク)	約55%	約45%
ガス供給停止率(ピーク)	約17%	約77%
固定電話使用不能者(ピーク)	約142万人	約91万人

注)被害想定は、一定の条件下で行っているため、必ずこの数字になるとは限りません。

出典:大阪府地域防災計画・被害想定

▶南海トラフ巨大地震

https://www.pref.osaka.lg.jp/o020080/kikikanri/new_ap_suihin/nantorarinzi.html

▶大阪府地震被害想定

<https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/93/01-1.pdf>



外国人避難者への聞き取り



多言語支援センターでの翻訳



熊本地震からの学びを未来へ

2016年発生の熊本地震は、4月14日の前震はM6.5、16日の本震はM7.3を記録しました。当時、熊本市には4,497人の在住外国人がいました。

前震後の15日午後10時までと、本震後の16日は、熊本市国際交流会館に外国人避難対応施設が開設されました。会館避難所には、在住外国人以上に外国人旅行者が多言語での交通情報を求めて殺到し、外国人避難者は一時100人を超えました。

17日、外国人被災者への聞き取り調査を行った際、大きく2つの不安が確認できました。

①地震への恐怖と今後の地震発生の可能性(精神的不安)

②自宅・アパートが壊れて住むことができない

不安の原因として下記のことが考えられました。

・自国で地震を経験したことなく、今後のことが全く予想できなかった。

・TVや避難所での災害情報がほとんど日本語であった。

・避難所に入ったが、まわりが日本人だけで、孤立感を感じた。

20日、1名の九州地区地域国際化協会の職員と2名の多文化共生マネージャーが派遣され、災害時多言語支援センターが始動しました。災害情報を多言語(英語、中国語、韓国・朝鮮語)に翻訳し、会館避難所への掲示や全庁で閲覧できる電子掲示板にアップするなどして、外国人避難者に情報提供されました。

21日からは、県外からの協力スタッフと共に避難所の巡回が始まりました。

2016熊本地震外国人被災者支援活動報告書(第四版)
多文化共生社会のあり方

発行:一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団 より抜粋

防災・災害時情報



OFIX 公式キャラクター
ポラちゃん



事前にダウンロードしてみよう！
<https://ofix.or.jp/disaster-info-japanese/>

大阪府災害時多言語支援センターとして運営します。

おおさか防災アプリ



ダウンロードはこちら



大阪防災アプリ

検索

スマートフォンで利用できる災害情報アプリです。

おおさか防災ネット



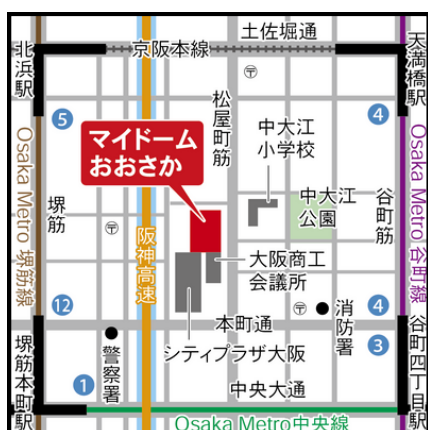
大阪府と全市町村が共同で運営する災害情報提供のポータルサイトです。

外国人のための防災ガイド

在住外国人の方に直接利用いただく他、市町村等において在住外国人向けに防災ガイドを作成する際のモデル版として活用していただくよう作成したものです。



英語	中国語	韓国・朝鮮語	ベトナム語	スペイン語	タイ語
インドネシア語	ネパール語	フィリピン語	ポルトガル語	ウクライナ語	ロシア語



OFIXへのアクセス

- Osaka Metro中央線・堺筋線「堺筋本町」駅1・12番出口から約800m
 - Osaka Metro谷町線「谷町四丁目」駅4番出口から約800m
- Google MAP:<https://goo.gl/maps/w7pe4FWP6xwWyJ9u9>



大阪府大阪市中央区本町橋2-5 マイドームおおさか5階
公益財団法人 大阪府国際交流財団(OFIX)

TEL:06-6966-2400 E-mail:info@ofix.or.jp

発行年月:2026 年 2 月

編集・発行:公益財団法人 大阪府国際交流財団(OFIX)

監修:大阪府府民文化部都市魅力創造局国際課 / 大阪府危機管理室