

災害時多言語サポート英語講座（オンライン）テキスト

2022 年 10 月 30 日

☆ リアクションを見せる!- 覚えておきたいジェスチャー／Zoom の機能
了解：サムアップ（親指を立てる）
同意：スパークル（指でキラキラ）
質問 → Zoom の「手を挙げる」機能または質問を入力

.....

はじめに

引用

「個々の異常気象と気候変動を直接結びつけることは難しいが、気候変動により、より激しく、より頻繁な異常水文気象に直面する覚悟が必要であることは明らかである」

国連環境計画（UNEP）パスカル・ペデュッチ

各国の洪水対策

- その国・地域に共通すること、特徴的なことに注目しましょう。

転ばぬ先の杖

- 昨年度の実際の事例をもとに、外国人への対応や模範となる心構えを学びます。

第I部 行政手続き

目的：外国人に対する行政手続きの説明の仕方を理解する。

1. 行政手続きの種類

外国人が行う手続き

- パスポート／在留カードの紛失
警察署で紛失届を出し、大使館に連絡してパスポートを再発行する。
在留カードの再交付は入国管理局に問い合わせる。
- 在留期間の延長
入国管理局へ連絡してビザを延長する。
- 罹災証明
役所に連絡し、罹災証明を発行してもらう
- 保険金、年金の請求
- 銀行、お金に関すること

2. 行政手続き ― 例

遺族年金 ― 説明方法は？受け取ることができるのは誰？

年金請求書 ― 実際の様式（配布資料）を使って一緒に練習する。

3. 行政手続き ― 実践

演習 ― 2人組で

(1) 通帳の再発行（配布資料）

A が外国人（B）の通帳再発行手続きを手伝う。

A と B は役割を交代

(2) 罹災証明（配布資料）

B が外国人（A）の罹災証明の申請を手伝う。

第Ⅱ部 心理的応急処置

目的

- 災害の心理的影響を理解する。
- 心理的応急処置とは何かを知る。
- 災害によるストレスを感じている外国人をサポートできるように備える。

1. 災害の心理的影響

人々は家や愛する人を失い、家族や地域社会から離れ、暴力や破壊、死を目の当たりにするかもしれません。

同じ出来事でも、人によって体験の仕方が違えば、対処する能力も違います。

一般的な反応

行動	感情	身体
一人になる 暴力的な行動 見当識障害 薬物、アルコール 心配	ストレス 悲しみ イライラ 怒り 恐怖 絶望 罪悪感 無感覚 疎外感 打ちのめされる 混乱	頭痛 腹痛 疲労 睡眠・食事障害 受け止められない 悪い夢

2. 心理的応急処置とは？外国語サポーターにとって重要な理由は？

心理的応急処置は、苦しんでいる人やサポートが必要な人を心理的に支えることです。

- 実際のケアとサポート
- ニーズと懸念の把握
- 基本的なニーズを満たすための支援
- 相手のプレッシャーにならず、話を聞く
- 慰め、落ち着かせる
- 情報、サービス、社会的支援につなぐ
- さらなる被害から人々を守る

3. 心理的応急処置の行動原則

見る

- 周囲の安全を確認する。
- 直ちに基本的ニーズに対応すべき人がいないか確認する。

- 深刻な苦痛を示している人がいないか確認する。

聞く

- サポートが必要そうな人にアプローチする。
- ニーズや関心事を尋ねる。
- 話を聞いて、気持ちを落ち着かせる。

つなぐ

- 基本的なニーズに対応し、サービスの利用を支援する。
- 問題への対処を手伝う。
- 情報を提供する。
- 大切な人や社会的な支援につなぐ。

4. 責任をもって支援する

- (1) 安全、尊厳、権利を尊重する。
- (2) 相手の文化を考慮して、自分の行動を調整する。
- (3) 他の緊急時対応策を把握しておく。
- (4) 自分のケアをする。

5. サポートできる準備を整える

危機的な出来事を経験した人は非常に動揺し、不安になり、混乱することがあります。

コミュニケーションのヒント

言うべきこと、すべきこと	言うてはいけないこと、してはいけないこと
「そう思って自然です」 「とても辛かったですね。とても悲しいことだと思います」 「出来る限りお手伝いします」 「お話を聞かせてもらえますか？」 ・プライバシーを尊重し、話してくれた内容は秘密にする。 ・忍耐強く、冷静でいる。 ・自分が知っていること、知らないことを正直に話す。「私は知らないのですが、調べてみますね」 ・沈黙してもいい。	「神の思し召しだ」 「泣かないで。元気出して」 「私もわかります」 「そんなに悩まないで」 ・無理に話をさせない。 ・話を遮ったり、急かしたりしない。 ・その人の悩みをすべて解決してあげなければならないかのような振る舞いはしない（その人のニーズに関連したサービスにつなぐ手助けをする）。

実践してみましょう！

ロールプレイ#1

強い地震があり、津波警報が発令されました。あなたは外国語サポーターとして避難所にいます。突然、また地震が発生し、停電しました。しかも暗くなってきました。そんな時、あなたは避難者の一人であるパキスタン出身のニーナが会場をうろうろし、震えているのに気づきます。

彼女の背景（イスラム教徒、女性など）に注意を払いながら落ち着かせ、手助けをしてください。

ロールプレイ#2

大学の寮で火災がありました。二人の学生が犠牲になりましたが、そのうちの一人はビルのルームメイトでした。ビルは何とか逃げ出したものの、ルームメイトは逃げ出すことができませんでした。

あなたは部屋の隅で泣いているビルを見ます。彼を落ち着かせ、慰めてください。

会話しているとやがてビルはあなたに「もうこれ以上耐えられない。もう死にたい」と言います。あなたはどう対応しますか？

第Ⅲ部 練習

感染症対策は、緊急時の対応においても重要な一部となりました。想定される次のシナリオで、どのように対処すべきかを確認しましょう。

グループワーク

1. 進行役 1 名と発表者 2 名を決める。
2. シナリオを 2 つ選んで対応をグループで相談する。
3. 2 つのシナリオを発表者(各シナリオ 1 名)が実演する。

シナリオ 1

近所のデビー（80 歳）は川のそばに住んでいます。洪水警報が出ているにもかかわらず、彼女はコロナ感染が不安で避難所に行こうとしません。
彼女の心配はわかりますが、もっと安全な場所に移動させてください。

シナリオ 2

リーは、水害にあった家の掃除を手伝うボランティアをしています。ある蒸し暑い日、彼は体調が悪くなるのを感じました。熱中症かもしれませんが、心配をかけたくないからとマスクを外そうとしません。彼と一緒に作業するあなたは、どう対応しますか？

シナリオ 3

あなたは避難所で外国語サポーターをしています。あなたがいる避難所は通常 100 人収容できますが、最近はコロナの発生件数が増えているため、50 人しか収容できません。今、英語を話す外国人 4 人がグループで避難所に来ましたが、これ以上受け入れることはできません。このような場合、どのように対応しますか。

シナリオ 4

炊き出しで、あるアメリカ人（ウィリアム）が黙食ルールを守っていないとして、地域の人からクレームがありました。

あなた：すみません、_____。

ウィリアム：でも_____。

あなた：_____

シナリオ 5

エリカから電話がありました。発熱した状態で避難所に行ってもいいのか迷っています。コロナの他の症状はないか尋ねたうえで、避難所に来るよう伝えてください。避難所には患者用のテントも個別に用意されています。