

**災害時の外国人支援【手引き】**  
～新潟県災害多言語支援センターの運用～

令和7年9月

新潟県

公益財団法人新潟県国際交流協会

## はじめに

県では、中越大地震、中越沖地震、東日本大震災等の災害経験を踏まえ、平成 24 年度に、外国人支援に携わる方等を主な対象とし、災害時支援の必要性や考え方、実践方法、留意事項などを整理した「災害時の外国人支援【手引き】(以下「県手引き」という。)」を作成した。

一方、一般財団法人自治体国際化協会 (CLAIR) においても、平成 24 年度 (2012 年度) に、災害時の外国人支援に当たる自治体や国際交流協会職員等向けの「災害時の多言語支援のための手引き (以下「CLAIR 手引き」という。)」を作成し、その後の災害発生を踏まえ、また、災害時外国人支援に関する基礎知識から災害発生後の災害多言語支援センターの設置運営の流れを把握することができるものとし災害時外国人支援に従事する方々で経験の少ない方にとってもわかりやすいものとして留意しながら、手引きの改訂が行われている状況にある。

また、新潟県地域防災計画では、災害時の多言語での情報発信等を担う多言語支援窓口の設置について、県及び市町村の業務として定めており、CLAIR 手引きや県手引きでも「災害多言語支援センター」の基本的な事項について触れられているものの、新潟県の多言語支援窓口を、災害発生後早期から機能させていく上では、設置・運営に関する具体的な運用を、あらかじめ定めておくことが重要である。

このため、県手引きにおける「災害多言語支援センター」の運用の参考として、今般、新潟県の運用を追加する形で改訂したところである。災害時の外国人支援に当たり、新潟県地域防災計画や CLAIR 手引き等とともに参考としていただければ幸いである。

## 新潟県災害多言語支援センターの運用

### (本運用について)

災害多言語支援センターは、災害に係る包括的な多言語支援を行うことにより、外国人被災者等に安全安心を届け、日常生活に早く戻るための支援を行うための活動拠点である。

日本人と外国人では、防災に関する基礎知識や経験が異なるほか、災害時には「言葉の壁」、「制度の壁」、「心の壁」などが顕在化しやすいとの指摘もあり、多言語による災害情報の提供など、災害時の外国人支援体制を整備する必要がある。

このため、大規模災害発生時に、新潟県と（公財）新潟県国際交流協会が連携し外国人支援を行う多言語支援窓口「新潟県災害多言語支援センター」の設置・運営の具体的な運用について整理したものである。

## 1 新潟県災害多言語支援センターの概要

### (1) 設置目的

新潟県（以下「県」）と公益財団法人新潟県国際交流協会（以下「NIA」）は、大規模災害が発生した場合に、多言語による情報提供など外国人支援を行うことを目的として、多言語支援窓口「新潟県災害多言語支援センター（以下「支援センター」）」を設置する。

### (2) 設置主体等

- ・設置主体：県及びNIA
- ・運営主体：県及びNIA

### (3) 設置場所

原則として県の事務所に設置する。ただし、被災状況等に応じて、NIAの事務所での業務実施に支障がないと判断される場合は、県とNIA協議の上で、NIAに設置することができる。

### (4) 設置基準

県災害対策本部が設置された場合、外国人の被災状況や広域的な支援の必要性などを勘案し、県とNIAが協議の上、支援センターの設置を決定する。

#### <参考：県災害対策本部の設置基準（県地域防災計画（震災対策編））>

- ・県の地域において、地震又は津波により大規模な災害が発生し、又は発生するおそれがある場合で、全庁的な対応が必要であると認められる場合
- ・県の地域において、地震による震度6弱以上の揺れが観測された場合

## (5) 業務内容

支援センターは、市町村、国際交流協会等と連携しながら、以下の業務を行う。

### ① 多言語及びやさしい日本語による災害情報等の提供

広域的に提供すべき災害情報等の提供を目的に、県災害対策本部等が発表する災害情報等の翻訳及び発信を行う。

### ② 外国人等からの多言語による相談対応（来訪、電話、オンライン等）

### ③ 市町村等からの依頼による、外国人対応に必要な災害情報等の翻訳、通訳ボランティア派遣の支援

### ④ その他業務

上記①～③の業務のほか、支援センター長が必要と認める場合は、支援体制等を勘案しつつ、避難所巡回による外国人支援（支援ニーズ把握、必要な支援の実施）などの業務を行う。

## 2 支援センターの設置及び解散

### (1) 設置基準（再掲）

県災害対策本部が設置された場合、外国人の被災状況や広域的な支援の必要性などを勘案し、県とNIAが協議の上、支援センターの設置を決定する。

### (2) 支援センター班員の参集

- ・ 支援センターの設置が決定されたときは、支援センター班員に設置の決定と参集を伝達する。
- ・ ただし、支援センター班員、その家族が被災した場合は、参集せず、命を守る行動に専念する。この場合、連絡可能であれば、安否状況及び参集可能時期を報告する。

### (3) 支援センターの解散

- ・ 支援センターの解散は、支援が必要な外国人被災者数などを勘案し決定する。
- ・ 解散後も残る支援センター業務については、県及びNIAが引き継ぐ。

## 3 支援センターの組織・体制

### (1) 組織

#### ① 支援センター長

NIA専務理事（NIA専務理事不在時は、県室長が代理する。県室長も不在の場合は、NIA次長が代理する。）

#### ② 班員

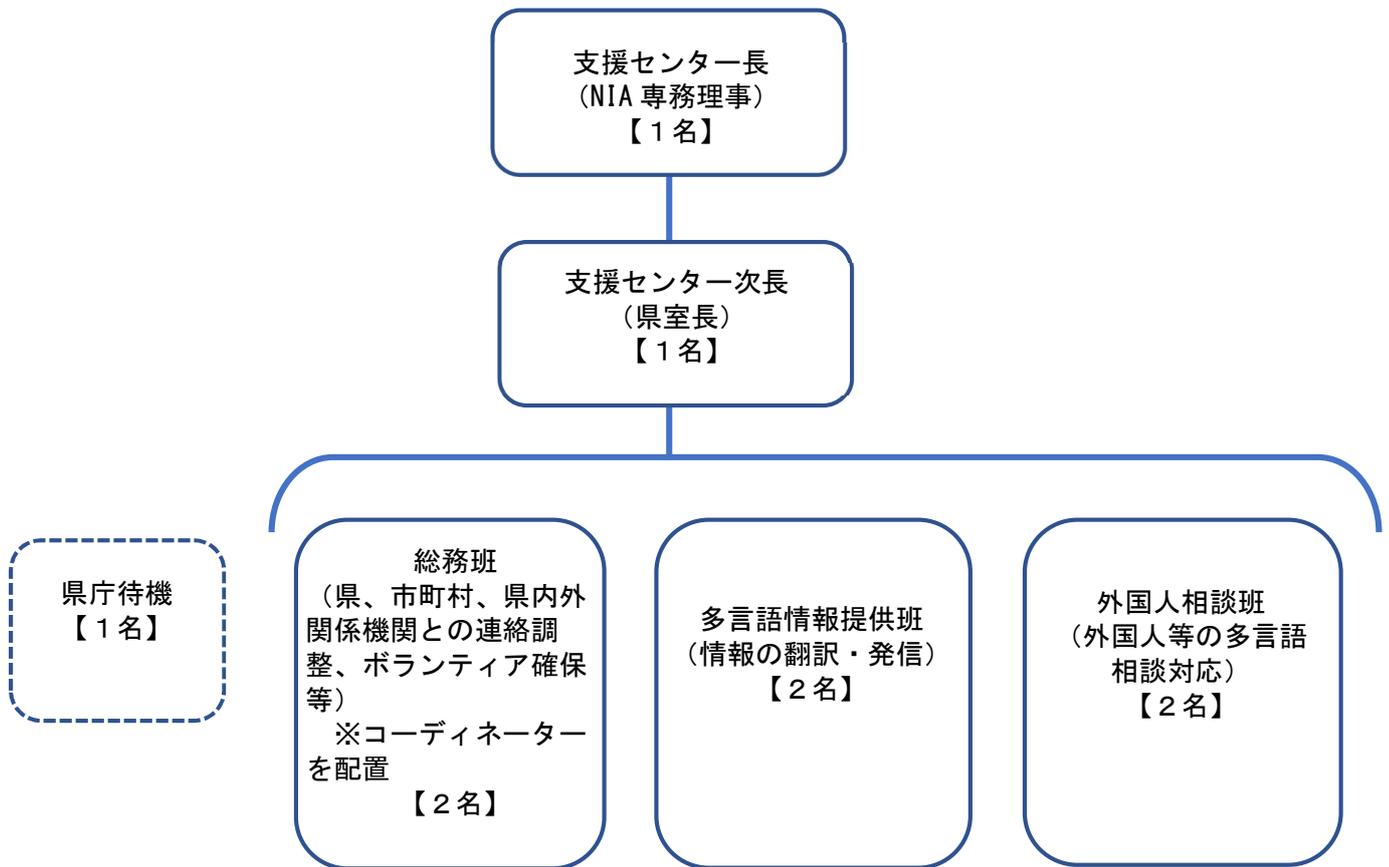
県国際課職員（国際交流員含む）及びNIA職員

#### ③ その他

必要に応じ、県内外の関係機関（東北・北海道国際化協会連絡協議会等）やボランティアに支援センター活動への応援を依頼し業務を遂行する。

(組織図・体制)

- ・ 支援センター開設時の体制は、班員の参集状況や業務状況を踏まえ、下記を基本に支援センター長が編成する（カッコ内の数値は、想定配置人数）。
- ・ なお、支援センターの開設時間は、災害の状況、外国人の被災状況、外国人支援要請等の状況を勘案の上、設定する。



- ※ 支援ニーズ等に応じ、上記体制に加え、ボランティア応援等を得ながら業務を遂行。
- ※ 避難所等巡回は、総務班が担当し、外国人支援や現地事情に精通した者など2～3名で班を構成し巡回することを基本とする。
- ※ 県庁待機職員は、県災害対策本部広報局の国際課職員等を想定しており、支援センターとの連絡窓口の役割を果たす。

#### 4 支援センターの業務

- ・ 支援センター長 : 支援センターの統括に関すること
- ・ 支援センター次長 : 支援センター長の補佐
- ・ 各班の業務 : 以下のとおり

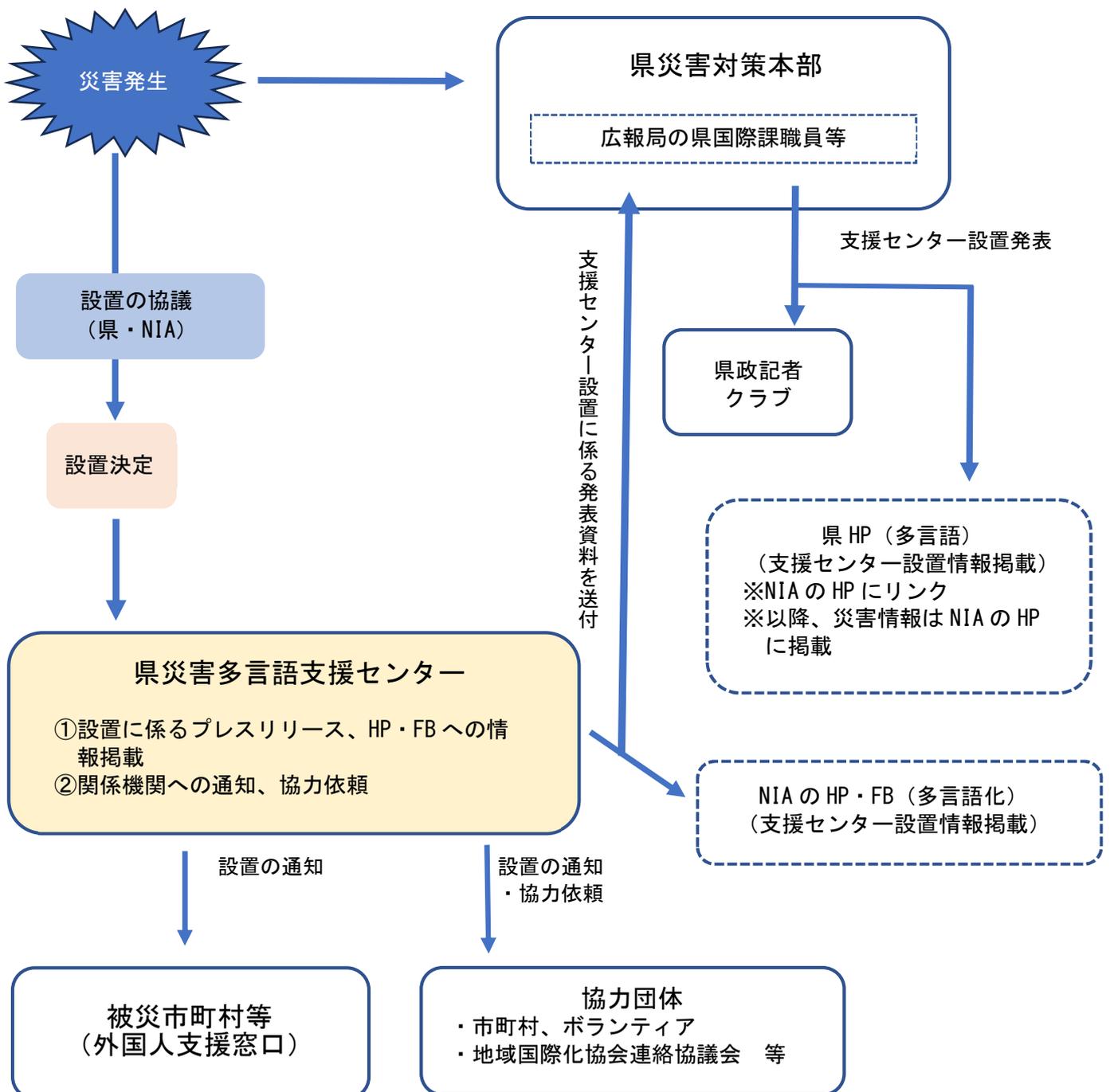
|                          | 県庁待機<br>(県職員 1名)                                     | 総務班<br>(NIA 職員 1名)<br>(県職員 1名)   | 多言語情報提供班<br>(NIA 職員 1名)<br>(県職員 1名)   | 外国人相談班<br>(NIA 職員 2名)         |
|--------------------------|--|--|---|-------------------------------|
| 所掌<br>事務                 | ・県災害対策本部との連絡調整等                                      | ・支援センターの運営(全体総括)<br>・支援センターの広報<br>・市町村、県内外関係機関との連絡調整<br>・ボランティア受入れ、派遣等の調整<br>※必要に応じ、避難所巡回等の業務調整  | ・県・市町村等との発信情報の調整<br>・各種情報の翻訳及び翻訳依頼<br>・多言語化情報の提供・発信   | ・外国人等からの多言語相談対応(来訪、電話、オンライン等) |
| 初動<br>対応                 | ・情報収集<br>・支援センター設置の記者発表<br>・県 HP に支援センター設置情報(多言語)を掲載 | 各班の配置・勤務計画が決定するまでの間、参集人員で初動対応を行う<br>・資器材のチェック、備品の準備・手配、関係機関の名簿準備<br>・支援センター設置の記者発表、NIA の HP・FB 等に支援センター設置情報(多言語)を掲載<br>・支援センター設置について市町村等へ通知。必要に応じ協力依頼を、関係機関、ボランティア等へ送付<br>・支援センター各班の配置・勤務計画策定<br>・ボランティア等の人材の受入調整・準備 |   |                               |
| 支援セ<br>ンター<br>設置後<br>の支援 | ・多言語化すべき情報(県災害対策本部)の収集・選別、支援センターへの提供                 | ・被災市町村等からの依頼の受付と各班への伝達<br>・被災市町村等からの依頼に基づく通訳ボランティアの派遣調整<br>・その他、支援センター業務   | ・多言語化すべき情報の収集・選別<br>・多言語化が必要な災害関連情報の翻訳<br>・協力団体への翻訳依頼・成果物の受領及び依頼元への送付<br>・県及び NIA の HP・FB 等への災害情報(多言語)の掲載 | ・外国人等からの多言語相談対応               |
| 解散                       | ・支援センター解散の記者発表<br>・県 HP に支援センター解散情報(多言語)を掲載          | ・支援センター解散について関係機関へ通知<br>・その他解散にあたっての必要な業務  | ・NIA の HP・FB 等への支援センター解散情報(多言語)の掲載  |                               |

※HP はホームページ、FB は Facebook をいう。

## 5 主な業務の流れ

### (1) 支援センターの設置

- ① 県災害対策本部が設置された場合、県及びNIAが県庁（国際課執務室）に参集・協議し、支援センター設置を判断する。
- ② 支援センター設置が決定された場合は、支援センター班員（県、NIA）は、支援センターに参集する。
- ③ 支援センター次長は、参集した支援センター班員の人数を確認し、各班へ支援センター班員を振り分ける。
- ④ 支援センター設置に係るプレスリリース、市町村、関係機関等への通知・協力依頼を行う。



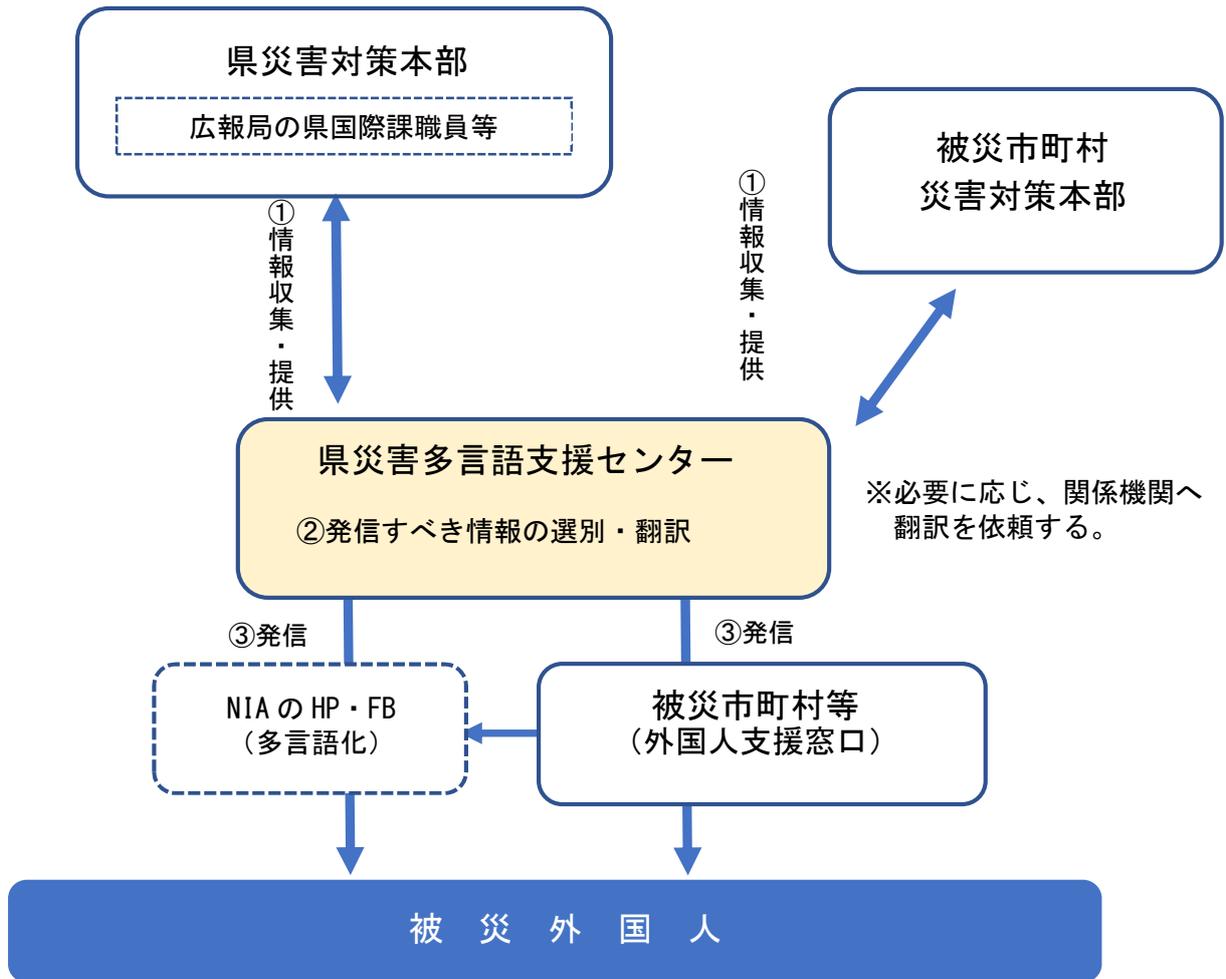
## (2) 多言語情報の提供【多言語情報提供班】

- 県災害対策本部の発表情報や市町村等から翻訳依頼のあった災害関連情報の中で、多言語情報が必要なものを選別・翻訳を行い、NIA ホームページ、FB 等で発信するとともに、市町村へ多言語化した情報を提供する。
- 迅速な情報提供を行う観点から、多言語化に時間を要する場合は、まずは、やさしい日本語による情報提供を行う。
- 翻訳言語は、やさしい日本語のほか、被災地の在留外国人の国籍等を勘案し決定する。
- 原稿は、可能な限り平易・簡潔なものとする。
- 特に急がれる翻訳は、支援センター班員を中心に行う。
- 支援センター班員が、翻訳できない言語である場合や業務量が多いなど対応困難な場合は、原則、以下の順位で協力依頼をする。
  - ①県内の地域国際交流協会
  - ②東北・北海道地域国際化協会連絡協議会
  - ③NIA のボランティアバンクに登録している「翻訳ボランティア」
  - ④県内市町村・地域国際交流協会に登録している「翻訳ボランティア」 等
- 平時から、多言語化が必要と想定される情報を整理し、文例を作成しておく。
- 外国人被災者の安心感醸成のため、必要に応じ、音声（多言語）での情報発信を検討

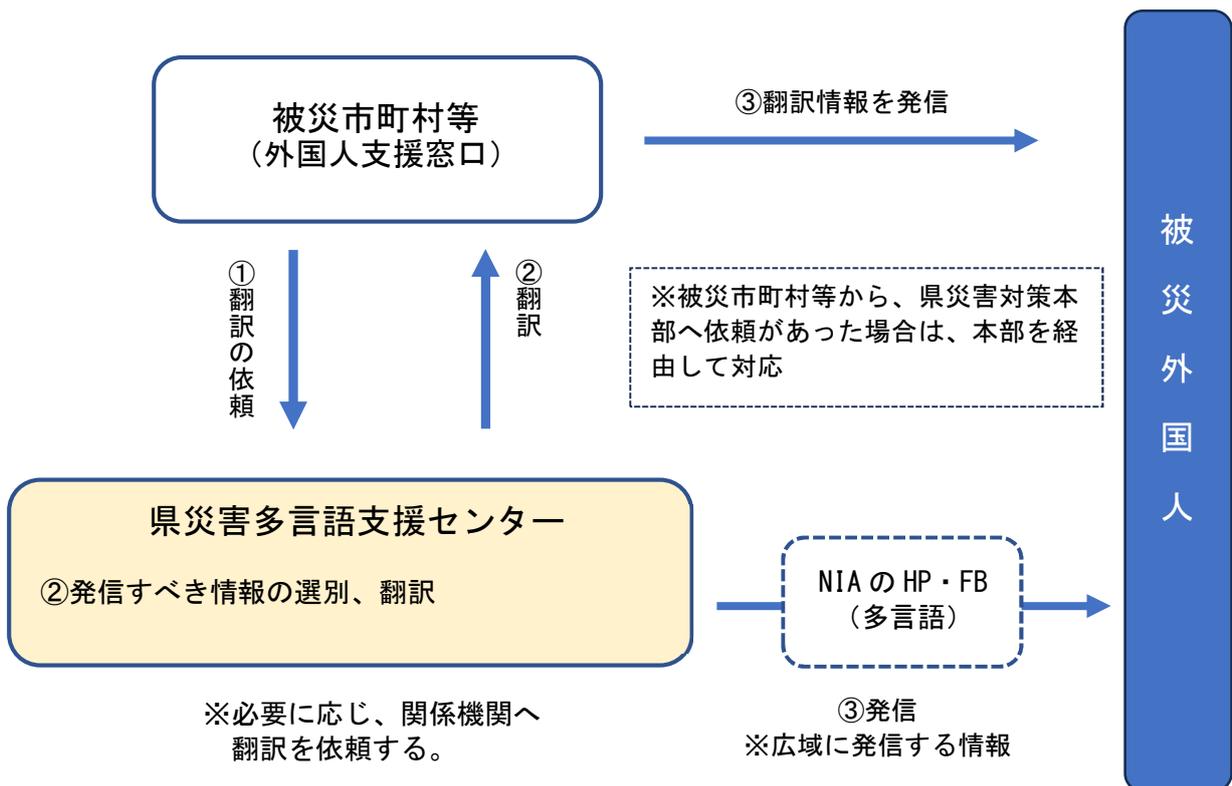
### (想定される翻訳依頼)

被災状況、交通機関・ライフライン、給水・炊き出し、支援物資の配布、避難所内でのルール・注意事項、帰国手続き、罹災証明、仮設住入居、医療保健関係等

(県災害対策本部の発表情報の場合)

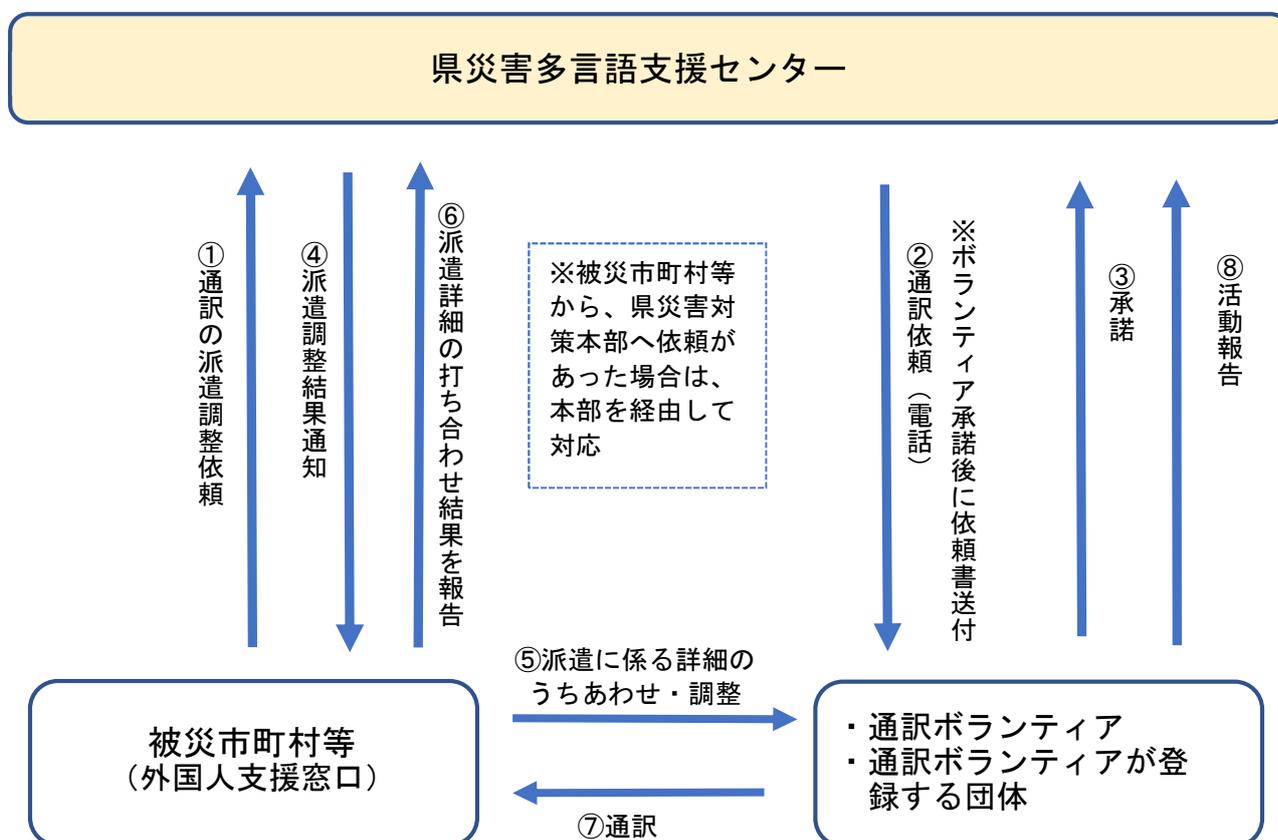


(被災市町村等からの翻訳依頼の場合)



### (3) 通訳ボランティア等の市町村等への派遣調整【総務班】

- 被災市町村等からの依頼による通訳ボランティア等の派遣については、原則、以下の順位で調整を行う。
  - ①NIA のボランティアバンクに登録している「通訳・翻訳ボランティア」
  - ②県内市町村・地域国際交流協会に登録している「通訳・翻訳ボランティア」
  - ③東北・北海道地域国際化協会連絡協議会 等
- 被災市町村等から通訳等派遣依頼があった場合は、まず電話によりボランティア等に対応の可否を確認し、ボランティア等に通訳依頼書を送付する。
- 平時から、災害時において対応ができる「通訳・翻訳ボランティア」の確保・育成や、県内市町村または地域国際交流協会における登録ボランティア制度の有無、登録ボランティアの数を把握に努める。



#### (4) 外国人等からの多言語相談対応【外国人相談班】

- 既設の外国人相談センターの活用を含め、災害時の相談対応（来訪、電話、オンライン等）を実施。
- 通訳は、支援センター班員のほか、出入国在留管理庁、県内の地域国際交流協会等の関係機関と連携して対応する。
- 災害時には、災害に起因する相談や日常生活の延長にある相談（在留手続等）が混在するため、相談を選別し、適切な機関への紹介などを行う。

##### （想定される相談依頼）

被災状況、交通機関・ライフライン、給水・炊き出し、支援物資の配布、避難所内でのルール・注意事項、帰国手続き、罹災証明、仮設住入居、医療保健関係等

#### (5) その他業務（避難所巡回の例）【総務班】

- 避難所巡回を実施する場合、巡回班は、支援センター班員、通訳、現地事情等に通じた関係機関職員、ボランティアなど、2～3名／班で構成する。なお、被害状況などに応じて、被災地を拠点として巡回体制を整備することも検討。
- 避難所や外国人住民が避難している可能性のある場所を巡回し、外国人支援ニーズ等を把握。
- 言語サポート、聞き取り、記録など各班のメンバーで役割を決め対応。

##### （業務内容）

- ①巡回先、巡回ルートの検討
- ②巡回にあたり、過去の巡回レポート等を基に状況を把握するとともに、提供する情報の精査や、伝達情報の確認を実施
- ③巡回先を巡回し、会話を通じて情報収集や外国人支援ニーズ把握を行う
- ④外国人被災者に対する情報提供等を行う
- ⑤巡回先から持ち帰った情報を整理し、支援センターへ報告