

富山県災害多言語支援センター 設置ガイドライン

令和8年6月 改訂

富山県地方創生局多文化共生推進室国際課
公益財団法人とやま国際センター

目 次

1 設置目的

2 機能

3 設置及び閉鎖の基準

(1) 設置

(2) 閉鎖

4 組織

(1) 設置場所

(2) 組織体制

5 所掌事務

(1) センター長

(2) 副センター長

(3) コーディネーター

(4) 活動班

6 センター設置までのながれ

(1) センター職員への連絡及び参集

(2) センターへ参集できない場合の対応

(3) センター設置の周知

7 関係機関との連携体制

(1) 県災害対策本部

(2) 被災市町村

(3) その他関係機関

8 センター閉鎖のながれ

(1) センター閉鎖の周知

(2) 閉鎖事務

1 設置目的

富山県（以下「県」という。）と公益財団法人とやま国際センター（以下「TIC」という。）は、県内で大規模災害が発生した場合に、県内の外国人支援を円滑に行うことを目的として、富山県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。

【参考：『富山県地域防災計画（地震・津波災害編）（令和3年3月修正）』第3章第8節第6より抜粋】

3 外国人の支援対策（県総合政策局、県観光・交通振興局、市町村、報道機関）

（1）外国人の救護

市町村は、地域の自主防災組織及びボランティアの協力を得ながら、外国人住民の安否確認や避難誘導、救助活動に努める。

県は、必要に応じ、被災していない県内市町村及び隣接県等に対して、関係職員等の派遣を要請する。

（2）外国人の生活支援

ア 外国人への情報提供

県及び市町村は、報道機関の協力のもとに、被災した外国人に対して生活必需品や利用可能な施設及びサービス等に関する情報の提供を行う。

イ 避難所における相談体制の整備

市町村は、避難所において、被災した外国人の生活に必要な物資や通訳などのニーズの把握及び対応のため、ボランティア等の協力を得ながら、相談体制を整備する。

2 機能

センターは、次の業務を実施する。

- （1）やさしい日本語及び多言語による情報の提供
- （2）電話及びセンター窓口での外国人相談対応
- （3）被災市町村の要請等に基づく各種支援（通訳、翻訳、連絡調整など）
- （4）その他必要な業務

3 設置及び閉鎖の基準

（1）設置

県災害対策本部が設置された場合、県とTICが協議のうえ、センター設置の可否を決定する。

（2）閉鎖

被災地の復旧状況や外国人の被災状況等を勘案し、県と TIC が協議のうえ、センター閉鎖を決定する。

【参考：『富山県災害対策本部の組織及び運営に関する規程（令和3年4月1日改正）』より抜粋】

（本部開設）

第2条 本部は、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、知事が必要と認めるときに開設し、災害が発生しなかったとき、又は災害の応急措置が完了したときに閉じる。

4 組織

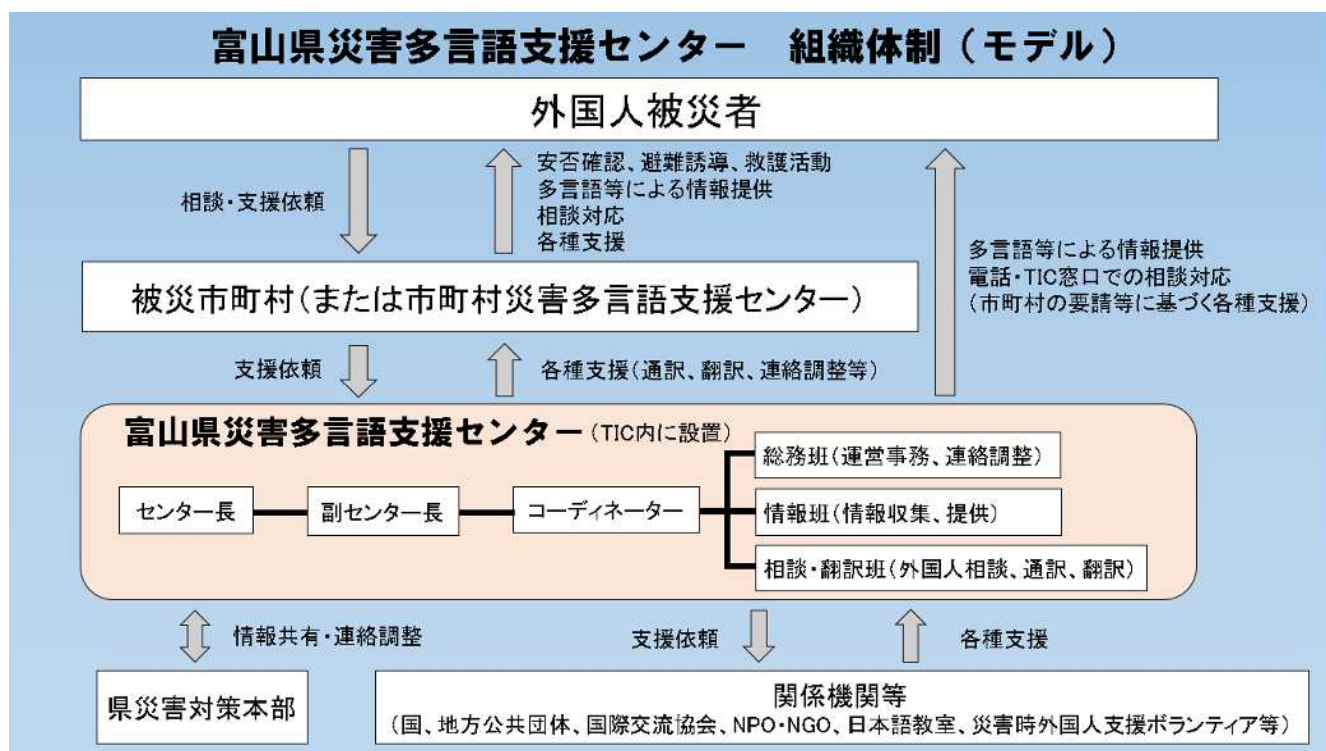
（1）設置場所及び時間

ア センターは、TIC 内（富山市牛島新町5-5 インテックビル4階）に設置する。ただし、災害の状況により TIC 内にセンターを設置することが困難な場合等においては、県と TIC が協議のうえ、他の場所にセンターを設置することができるものとする。

イ センターの開設時刻は、原則として TIC の開所時間とする。ただし、災害の状況により、開設時間の延長を行うことができる。

（2）組織体制

センターには、センター長、副センター長及びコーディネーターを置く。また、センターの業務を効率的に実施するため、必要に応じて活動班を編成する。なお、原則として、TIC 職員及び県国際課職員が、センター職員としてその業務を担うものとする。



5 所掌事務

センター長、副センター長、コーディネーター及び各班の所掌事務は、それぞれ次のとおりとする。

(1) センター長（県国際課長）

役割	センターを総括し、センター業務が円滑に行われるよう指揮をとる。
主な業務内容	・センターの総括 ・センター職員の参集・解散の指示 ・マスコミ対応（総括） ・その他重要な事項の決定

(2) 副センター長（TIC 専務理事）

役割	センターの運営を管理する。センター長自身が被災した場合は、副センター長がその職務を代行する。
主な業務内容	・センター職員の配置や班編成に関する調整 ・センター職員の業務状況の全体管理 ・県災害対策本部、被災市町村及び関係機関等との連絡調整 ・マスコミ対応 ・センター設置場所における環境整備

(3) コーディネーター（TIC 事務局職員）

役割	災害や生活支援等に関する情報の収集・整理や、外国人被災者等への提供を総括する。副センター長を補佐する。 （「災害時外国人支援情報コーディネーター」を配置することが望ましい。）
主な業務内容	・各種情報の収集・整理や提供業務の総括 ・副センター長の業務の補佐（総務班の業務の管理を含む）

(4) 活動班（※）

① 総務班

役割	センター運営事務の中心を担い、活動の基盤を整備する。
主な業務内容	・センターの運営事務に関すること（契約、申請、会計等） ・業務に必要な物品の調達・管理及び通信環境の整備等 ・各種文書の作成（各種依頼、プレスリリースなど） ・県災害対策本部、被災市町村及び関係機関等との連絡調整、各種情報の収集・整理

	・センターの広報、問合せ等への対応
--	-------------------

② 情報班

役割	関係機関から発出される災害情報や外国人の被災状況等に関する情報を収集するとともに、必要な情報を提供する。
主な業務内容	・災害や生活支援等に関する情報の提供 ・TIC ホームページ等の運営

③ 相談・翻訳班

役割	電話及びセンター窓口において、外国人からの相談対応を行うとともに、情報の翻訳作業等を行う。
主な業務内容	・電話及びセンター窓口での外国人相談対応 ・トリオフオン等での通訳作業 ・通訳・翻訳依頼への対応 ・巡回による相談対応

※上記の班構成はモデルであり、センター設置時に災害状況等を勘案し必要な活動班を編成するものとする。

6 センター設置までのながれ

(1) センター職員への連絡及び参集

県と TIC が協議のうえ、センター設置を決定した後、センター長及び副センター長は、職員の安全を確認し、センター長は国際課の職員に、副センター長は TIC の職員に、センターの設置と参集を職員に伝達する。

(2) センターへ参集できない場合の対応

災害の規模や影響により、センターに参集できず自宅待機をする職員については、その旨センター長又は副センター長へ連絡し、指示に従うものとする。

(3) センター設置の周知

職員の参集後、センターの設置について様式 1 により関係機関に連絡を行うとともに、TIC ホームページ等で周知する。

7 関係機関との連携体制

(1) 県災害対策本部

初動の連絡調整は、総務班が行う。その後、コーディネーターの指揮のもと、情報班と連携して、県災害対策本部が発出する情報を収集し、やさしい日本語及び多言語にて提供する。

(2) 被災市町村

被災市町村との連絡調整は、総務班が行う。被災市町村の要請等の内容に応じて適宜支援する。

(3) その他関係機関

関係機関からの支援派遣の受入れは、副センター長が窓口となて行う。その後の派遣依頼、業務内容、宿泊場所の調整などは、総務班が行う。なお、関係機関としては、以下の団体を想定している。

【想定される関係機関の例】

- ・ 国・地方公共団体
- ・ 大使館・領事館
- ・ 東海北陸地域国際化協会連絡協議会
- ・ 特定非営利活動法人多文化共生マネージャー全国協議会
- ・ 一般財団法人自治体国際化協会
- ・ 特定非営利活動法人国際活動市民中心
- ・ 国際交流協会
- ・ 日本語教室
- ・ 大学・専門学校
- ・ 富山県・市町村社会福祉協議会

8 センター閉鎖のながれ

(1) センター閉鎖の周知

県と TIC が協議のうえ、センター閉鎖を決定した後、センター長及び副センター長は、センターの閉鎖を職員に伝達する。センターの閉鎖について様式 2 により関係機関に連絡を行うとともに、TIC ホームページ等で周知する。

(2) 閉鎖事務

業務活動記録を整理し、精算処理を行う。また、継続すべき業務を TIC に引き継ぐ。センター長は解散を職員に伝達する。

(様式1)

令和〇年〇月〇日

「富山県災害多言語支援センター」の設置について

富山県ととやま国際センターは、〇月〇日に発生した〇〇で被害にあった富山県内の外国人の方を支援するため、多言語による情報提供と相談を行う「富山県災害多言語支援センター」を立ち上げました。

1 設置期間

〇年〇月〇日（〇曜日）～終了時期未定

2 設置場所

とやま国際センター
（富山市牛島新町 5-5 インテックビル 4階）

3 運営方法

富山県ととやま国際センターが協働で運営

4 支援内容

（1） 多言語による情報発信

行政機関などからの災害情報を多言語に翻訳し、とやま国際センターホームページでお知らせします。

とやま国際センターホームページ

<https://www.tic-toyama.or.jp/>

（2） 多言語による通訳支援・災害相談窓口

<設置期間、言語等>

① 期間

〇年〇月〇日（〇曜日）～終了時期未定

② 言語

〇〇、〇〇

③ 受付時間

〇時から〇時まで

④ 連絡先

電話番号：076-444-2500

※対応言語・受付時間の変更については、随時、とやま国際センターホームページでお知らせします。

(様式2)

○年○月○日

「富山県災害多言語支援センター」の閉鎖について

○○に伴い、○月○日に設置いたしました「富山県災害多言語支援センター」は、○年○月○日○時に閉鎖いたしました。

1 設置期間

○年○月○日（○曜日）～○年○月○日（○曜日）○時

2 設置場所

とやま国際センター

（富山市牛島新町 5-5 インテックビル4階）

3 運営方法

富山県ととやま国際センターが協働で運営

※なお、外国人に関する相談は引き続き「富山県外国人ワンストップ相談センター」において、次のとおり多言語で対応します。

【富山県外国人ワンストップ相談センター】

所在地：富山市牛島新町 5-5 インテックビル4階

（公財）とやま国際センター内

TEL：076-441-6330 FAX：076-441-6331

受付時間：月～金曜日（祝日を除く）9：00～17：00

相談員対応言語：日本語・英語・中国語・ポルトガル語・韓国語・ロシア語・テルグ語・ヒンディー語・カンナダ語・ベトナム語

多言語通訳サービス（タブレット・電話通訳）対応言語：英語、中国語、ポルトガル語、ベトナム語、ロシア語、韓国語、インドネシア語、タガログ語、ヒンディー語、ミャンマー語、ネパール語、タイ語、スペイン語、フランス語、ウクライナ語、クメール語、マレー語、シンハラ語、ウルドゥ語、ベンガル語、アラビア語、モンゴル語