

災害多言語支援センター 運営マニュアル

2022年9月1日版

神奈川県国際文化観光局国際課
公益財団法人かながわ国際交流財団

目次

1 センターの設置	
(1) 状況把握及びセンターの設置	P.1
(2) センターの運営方針	P.3
(3) 情報共有、報道対応等	P.4
2 運営レベルⅠの対応（第1次本部体制）	
(1) 総務・情報グループ業務	P.5
3 運営レベルⅡの対応（第2次本部体制）	
(1) 総務グループ業務	P.12
(2) 情報グループ業務	P.17
(3) 相談グループ業務	P.22
4 センターの閉所	
(1) センターの閉所	P.26
別紙 1	神奈川県災害多言語支援センターの 設置・運営に係る協定書 P.27
別紙 2	人員配置表及び人員配置基準 P.30
別紙 3	情報の取捨選択について P.33
別紙 4	やさしい日本語文章作成のための基本方針 P.34
別紙 5	翻訳委託事業者 P.36
別紙 6	関東地域国際化協会連絡協議会 災害時における 外国人支援ネットワークに関する協定書 P.37
別紙 7	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書 P.40
様式 1	業務日報 P.44
様式 2	取材対応結果報告書 P.45
様式 3	翻訳協力者、通訳者の取りまとめ一覧表 P.46
様式 4	記者発表表資料 P.47
様式 5	翻訳依頼票 P.53
様式 6	被災状況確認票 P.55
様式 7	臨時相談窓口開設状況 P.56
様式 8	問合せ対応報告 P.57

1 センターの設置

神奈川県災害対策本部が設置された場合、「神奈川県災害多言語支援センターの設置・運営に係る協定書（別紙1）」に基づき、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。県内の被災状況に応じて、センターの運営レベルを決定する。本マニュアルでは、次のとおり、組織名を略称で記載する。

- ・神奈川県国際文化観光局国際課…国際課
- ・公益財団法人がわ国際交流財団…財団

(1) 状況把握及びセンターの設置

国際課

① 職員の安否確認

県内で最大震度5強以上など大規模な災害が発生した場合、国際課長は、職員の安否を確認する。国際課長の業務遂行が困難な場合は、次に定める職務代行順位のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たるものとする。

- [1] 国際課副課長
- [2] 同 課長代理（国際企画担当）兼 企画グループリーダー
- [3] 同 外国籍県民支援グループリーダー
- [4] 同 調整グループリーダー
- [5] 同 国際交流・協カグループリーダー

② 参集及び執務室の被災状況確認

各職員は配備編成計画の配備基準に従って参集し、執務室の被災状況を確認する。
 ※ 参集して業務に従事することを原則とするが、やむを得ない理由で参集が困難な場合は、可能な限り自宅等でリモートにより業務に従事する。

③ 県災害対策本部の設置状況確認

くらし安全防災局危機管理防災課に連絡し、県災害対策本部の設置状況を確認する。

- ※ 休日及び時間外確認先：くらし安全防災局の当直（電話：045-210-3456）
- ※ 時間内確認先：危機管理防災課応急対策グループ（内線：3429～3432）

④ センターの設置及びセンター長の決定

災害対策本部が設置された場合、センターを設置し、センター長を決定する。センター長は、国際課長がこれに当たるが、国際課長の業務遂行が困難な場合は、①の[1]～[5]のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たるものとする。

センターの設置

レベルⅠ（総務 情報 G）

レベルⅡ（総務 G）

レベルⅡ（情報 G）

レベルⅡ（相談 G）

センターの閉所

1 センターの設置

⑤ 国際課の副センター長の決定

国際課の副センター長は、国際課副課長がこれに当たるが、国際課副課長の業務遂行が困難な場合は、①の[2]～[6]のうち、最も上位の対応可能者（センター長に当たる者を除く。）がこれに当たるものとする。

⑥ 財団との情報共有

①～⑤の情報について、財団と情報共有する。

財団

① 職員の安否確認

県内で最大震度5強以上など大規模な災害が発生した場合、財団の専務理事は、職員の安否を確認する。専務理事の業務遂行が困難な場合は、次に定める職務代行順位のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たるものとする。

- [1] 専務局長
- [2] 多文化共生グループリーダー
- [3] 地域日本語教育推進グループリーダー
- [4] 学術・文化交流グループリーダー

② 財団の副センター長の決定

センターの設置が決定した場合、財団の副センター長を決定する。財団の副センター長は、財団の専務理事がこれに当たるが、専務理事の業務遂行が困難な場合は、①の[1]～[4]のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たるものとする。

③ 国際課との情報共有

①～②の情報について、国際課と情報共有する。

1 センターの設置

(2) センターの運営方針

国際課

財団

- ① **センター長、副センター長の役割**
センター長は、センター運営の総括に当たる。
副センター長は、国際課と財団の双方に配置し、センター長の業務を補佐する。
財団の副センター長は、財団業務の総括に当たる。
- ② **運営レベルの決定**
国際課と財団で協議し、センターの運営レベルを決定する。
運営レベルは、県内の被災状況に応じて、次の2つに分類する。

【レベルⅠ】

設置基準	県の第1次本部体制がとられる場合（例：県内震度5強以上、県内大規模な風水害）
設置グループ	総務・情報グループ（1グループのみ）
業務内容	やさしい日本語及び多言語による情報提供

【レベルⅡ】

設置基準	県の第2次本部体制がとられる場合（例：県内震度6弱以上、県内全域に大規模な風水害）
設置グループ	総務グループ、情報グループ、相談グループ（3グループ）
業務内容	やさしい日本語及び多言語による情報提供、行政窓口等への通訳及び外国人住民からの相談への対応、記者発表

- ③ **センター開設時間の決定**
原則として9時～19時を開設時間とする。ただし、発災直後等の緊急の対応を要する場合や、発災から時間が経過して対応が落ちてきた場合等、状況に応じてセンター長と副センター長が協議し、開設時間を決定する。
- ④ **人員配置**
人員は「人員配置表及び人員配置基準（別紙2）」に基づき配置する。ただし、業務遂行が可能な職員の数に応じて、適宜決定するものとする。
各グループでグループリーダーを決定し、以降はグループリーダーの指示に従って業務を進める。

センターの設置

レベルⅠ（総務 情報 G）

レベルⅡ（総務 G）

レベルⅡ（情報 G）

レベルⅡ（相談 G）

センターの閉所

センターの設置

レベルⅠ（総務 情報 G）

レベルⅡ（総務 G）

レベルⅡ（情報 G）

レベルⅡ（相談 G）

センターの閉所

1 センターの設置

(3) 情報共有、報道対応等

国際課

- ① **連絡会議の開催**
センター長は、国際課の副センター長及び各グループリーダーが出席する連絡会議を開催し、情報共有に努める。連絡会議は9時、13時、16時、業務終了時を目安に開催する。
連絡会議開催に係る事務は、国際課総務グループ（レベルⅠ）の場合は、国際課総務・情報グループ）が行う。
- ② **マスコミ・大使館対応**
センター長は、マスコミの取材や大使館からの問合せ等に対応する。
取材を受けた際は、「取材対応結果報告書（様式2）」に記録する。

財団

- ① **連絡会議の開催**
財団の副センター長は、各グループリーダーが出席する連絡会議を必要に応じて1日1回以上開催し、情報の共有に努める。
- ② **マスコミ・大使館対応**
財団の副センター長は、マスコミの取材や大使館からの問合せ等に対応する。
取材を受けた際は、「取材対応結果報告書（様式2）」に記録する。

国際課

財団

- ① **国際課と財団間の情報共有**
国際課と財団は、随時情報共有を行い、センターが円滑に運営されるように努めるものとする。

2 運営レベルⅠの対応（第1次本部体制）

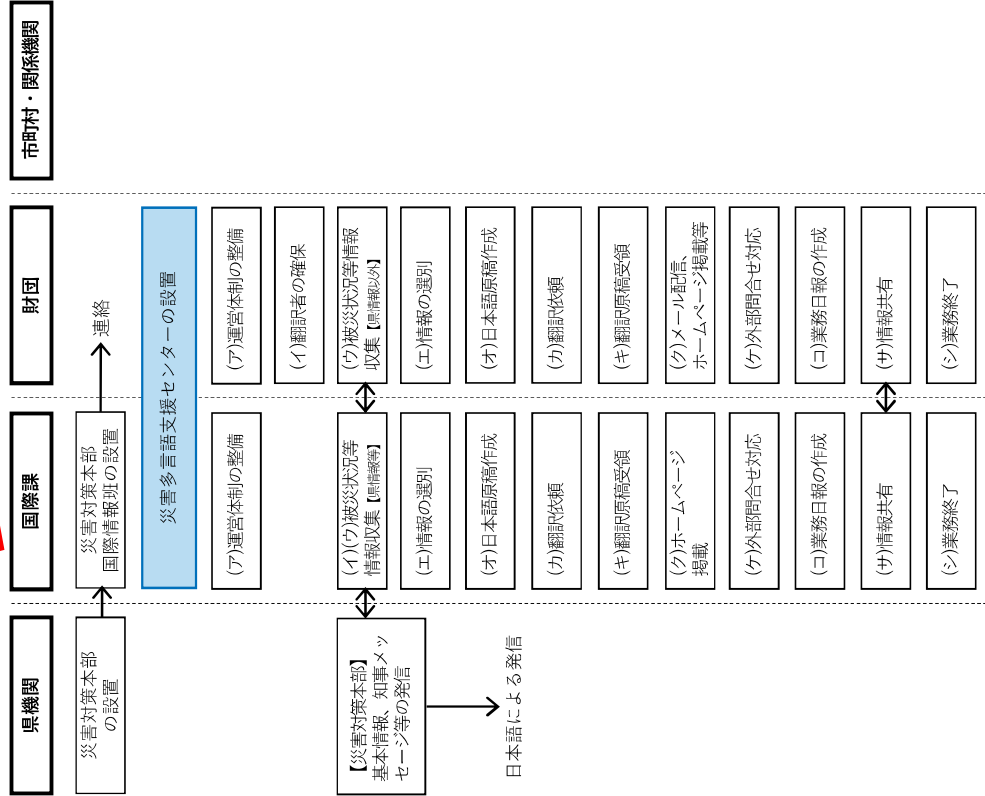
総務・情報グループを設置し、やさしい日本語及び多言語による情報提供を行う。

(1) 総務・情報グループ業務

国際課 財団

ア 業務フロー

大規模災害の発生



センターの設置

レベルⅠ(総務情報G)

レベルⅡ(総務G)

レベルⅡ(情報G)

レベルⅡ(相談G)

センターの閉所

センターの設置

レベルⅠ(総務情報G)

レベルⅡ(総務G)

レベルⅡ(情報G)

レベルⅡ(相談G)

センターの閉所

2 運営レベルⅠの対応（第1次本部体制）

国際課

国際課 総務・情報グループの業務

(ア) センター運営体制の整備

- ① 執務環境を整備する。
 - ② 国際課・財団両者の業務体制及び連絡先を確認する。
- ※ 「神奈川県災害多言語支援センター 業務執行体制」を参照。

(イ) 災害対策本部の動向の確認

災害対策本部が県民向けに発信する災害情報の内容や発信予定を把握する。

(ウ) 被災状況の把握、情報収集

災害対策本部や市町村国際政策担当課など関係機関と連絡を取り合い、以下の情報を入力し「被災状況確認票(様式6)」に記録する。また、県内市町村ホームページ等からも情報収集する。収集・記録した情報は、財団に共有する。

- ① 被災地域及び被災状況
- ② 地域の救援活動状況
- ③ 各地域の避難状況及び避難所設置状況
- ④ ライフラインの状況(電気、通信、水道、ガス、交通機関、医療機関)
- ⑤ その他必要な情報

(エ) 情報の選別と多言語化の要否の判断

収集した情報から、「情報の取捨選択について(別紙3)」に基づき外国人住民に必要な情報を選別し、多言語化する情報を決定する。

(オ) 日本語原稿作成

- ① 選別した情報から、優先度の高い順に「日本語原稿(翻訳用原稿)」を作成する。
- ② 「日本語原稿」から、ルビ振り、難しい単語の補足等、いわゆる「やさしい日本語」の原稿を作成する。原稿の作成に当たっては、「やさしい日本語文章作成のための基本方針(別紙4)」を参考とする。
- ③ ②を国際課ホームページに掲載するとともに、財団に送付し、財団ホームページ等による情報発信を依頼する。

2 運営レベルⅠの対応（第1次本部体制）

国際課

(カ) 翻訳依頼

- ① 国際課職員に翻訳を依頼（英語のみ）する。また、必要に応じて「翻訳委託事業者（別紙5）」に翻訳を依頼する。
 - ② 依頼に当たっては、「翻訳依頼票（様式5）」を使用する。
 - ③ 翻訳原稿は原則としてワードで作成し、メール等による納品を依頼する。
- ※ タイ語、ラオス語、カンボジア語は文字化けの可能性があるため、PDFデータによる納品も依頼する。
- ベトナム語は文字化けしないフォント（Arial）での納品を依頼する。

依頼先	依頼業務		備考
	翻訳	通訳	
国際課職員	○	-	・ 交流グループに翻訳を依頼する。（英語）
翻訳委託事業者（別紙5）	○	-	・ 被災状況に応じて、東北地方以北、中部地方以西のいずれかの事業者に翻訳を依頼する。

※ (a)の言語を優先して翻訳依頼する。必要に応じて、(b)についても翻訳する。

(a) 優先的に対応（7言語）

英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語

(b) 必要に応じて対応（4言語）

タガログ語、タイ語、ラオス語、カンボジア語

(キ) 翻訳原稿受領

各依頼先から納品された翻訳原稿を確認する。

(ク) ホームページ掲載

- ① 翻訳原稿を国際課ホームページの災害時・緊急時外国人住民支援ページに掲載する。
- ② 翻訳原稿を財団に送付し、財団ホームページ等による情報発信を依頼する。
- ③ 発信順に翻訳原稿を整理し、所属サーバに保管する。

センターの設置

レベルⅠ（総務情報G）

レベルⅡ（総務G）

レベルⅡ（情報G）

レベルⅡ（相談G）

センターの閉所

センターの設置

レベルⅠ（総務情報G）

レベルⅡ（総務G）

レベルⅡ（情報G）

レベルⅡ（相談G）

センターの閉所

2 運営レベルⅠの対応（第1次本部体制）

国際課

(ケ) 外部からの問合せ対応

センター長・副センター長が対応できない場合や、軽易な問合せについては、総務・情報グループリーダーを中心に対応する。

取材を受けた際は、「取材対応結果報告書（様式2）」に記録する。

(コ) 業務日報の作成

1日の業務終了時に、「業務日報（様式1）」に活動結果を記録する。

※ 円滑に記録できるよう、随時、時系列の対応メモを作成しておく。

(カ) 財団との情報共有

「業務日報（様式1）」を財団総務・情報グループに送付し、情報共有を図る。

(シ) 業務終了

※ センターの設置が複数日に及ぶ場合は、必要に応じて、(イ)から(サ)の業務を繰り返し実施する。

2 運営レベルⅠの対応（第1次本部体制）

財団

ウ 財団 総務・情報グループの業務

(ア) センター運営体制の整備

- ① 執務環境を整備する。
 - ② 財団・国際課両者の業務体制及び連絡先を確認する。
- ※ 「神奈川県災害多言語支援センター 業務執行体制」を参照。

(イ) 翻訳者の確保

- ① 次の依頼先に連絡し、翻訳者を確保する。（表は優先度の高い順）
- ② 一部の協力者を除き、基本的には在宅で支援に当たることを伝える。
- ③ 確保した協力者の情報は、「翻訳協力者、通訳者の取りまとめ一覧表（様式3）」に記録する。
- ④ ③に記載の協力者に対して、必要に応じて翻訳を要請する。

依頼先	依頼業務		備考
	翻訳	通訳 (参考)	
多言語支援センターかながわ言語スタッフ	○	○	・多言語支援センターの対応言語
「INFO KANAGAWA」翻訳者	○	○	・「INFO KANAGAWA」配信言語
関東地域国際化協会連絡協議会参加団体(K)	○	○	・関東地域国際化協会連絡協議会で相互協力の協定を締結
地域国際化協会連絡協議会参加団体(L)	○	○	・地域国際化協会連絡協議会で広域連携の協定を締結
災害時通訳・翻訳ボランティア	△	○	・一定の翻訳品質を担保するため、他の翻訳要員の確保を優先する。

※ (a)の翻訳者を優先して確保する。必要に応じて、(b)も確保する。

(a) 優先的に対応（7言語）

英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、中国語（繁体字）、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語

(b) 必要に応じて対応（6言語）

韓国・朝鮮語、タイ語、ラオス語、カンボジア語、ネパール語、インドネシア語

※ (K)及び(L)の依頼は、自治体国際化協会（クレア）経由で行う。
ただし、クレアが被災するなど対応が難しい場合は、幹事協会又は副幹事協会に連絡し、対応を協議する。(K)、(L)の協定内容は別紙6及び別紙7を参照。

※ 上記以外に確保状況に応じて、東京外国語大学やNPO法人多文化共生マナージャー連絡協議会等に依頼する。

センターの設置

レベルⅠ（総務情報G）

レベルⅡ（総務G）

レベルⅡ（情報G）

レベルⅡ（相談G）

センターの閉所

センターの設置

レベルⅠ（総務情報G）

レベルⅡ（総務G）

レベルⅡ（情報G）

レベルⅡ（相談G）

センターの閉所

2 運営レベルⅠの対応（第1次本部体制）

財団

(ウ) 被災状況の把握、情報収集

外国人コミュニティ、国際交流協会、国際交流関係施設等と連絡を取り合い、災害多言語支援センターが開設したことを伝え、以下の情報を入力し、「被災状況確認票（様式6）」に記録する。収集・記録した情報は、国際課に共有する。

- ① 被災地域及び被災状況
- ② 地域の救援活動状況
- ③ 各地域の避難状況及び避難所設置状況
- ④ ライフラインの状況（電気、通信、水道、ガス、交通機関、医療機関）
- ⑤ その他必要な情報

(エ) 情報の選別と多言語化の要否の判断

収集した情報から、「情報の取捨選択について（別紙3）」に基づき外国人住民に必要な情報を選別し、多言語化する情報を決定する。

(オ) 日本語原稿作成

- ① 選別した情報から、優先度の高い順に「日本語原稿（翻訳用原稿）」を作成する。
- ② 「日本語原稿」から、ルビ振り、難しい単語の補足等、いわゆる「やさしい日本語」の原稿を作成する。
- ③ ②及び国際課から受領した情報について、財団ホームページ等に掲載する。

(カ) 翻訳依頼

- ① (イ)で確保した翻訳者に(オ)①の原稿を送付し、翻訳を依頼する。
- ※ 必ず電話で相手に対して受取の確認をすること。
- ② 依頼に当たっては、「翻訳依頼票（様式5）」を使用する。
 - ③ 翻訳原稿は原則としてワードで作成し、メール等による納品を依頼する。
- ※ タイ語、ラオス語、カンボジア語、ネパール語は文字化けの可能性があるため、PDFデータによる納品も依頼する。
ベトナム語は文字化けしないフォント（Arial）での納品を依頼する。

2 運営レベルⅠの対応（第1次本部体制）

財団

(キ) 翻訳原稿受領

- 各依頼先から納品された翻訳原稿を確認する。
- 国際課で翻訳した情報について、財団に情報発信の依頼があった場合は、原稿を受領する。

(ク) メール配信、ホームページ掲載等

- INFO KANAGAWA、財団ホームページ、フェイスブック、ツイッターで(キ)の情報配信する。
- ※ SNSでは伝わりやすさを重視すべきであり、ツイッターでは文字数制限もあることから、フェイスブックやツイッターは要点を絞った配信内容とする。
- 発信順に翻訳原稿を整理し、共用サーバー等に保管する。

(ケ) 外部からの問合せ対応

副センター長が対応できない場合や、軽易な問合せについては、総務・情報グループリーダーを中心に対応する。

取材を受けた際は、「取材対応結果報告書（様式2）」に記録する。

(コ) 業務日報の作成

1日の業務終了時に、「業務日報（様式1）」に活動結果を記録する。

※ 円滑に記録できるよう、随時、時系列の対応メモを作成しておく。

(カ) 国際課との情報共有

「業務日報（様式1）」を国際課総務・情報グループに送付し、情報共有を図る。

(シ) 業務終了

※ センターの設置が複数日に及ぶ場合は、必要に応じて、(ウ)から(サ)の業務を繰り返し実施する。

センターの設置

レベルⅠ（総務情報G）

レベルⅡ（総務G）

レベルⅡ（情報G）

レベルⅡ（相談G）

センターの閉所

センターの設置

レベルⅠ（総務情報G）

レベルⅡ（総務G）

レベルⅡ（情報G）

レベルⅡ（相談G）

センターの閉所

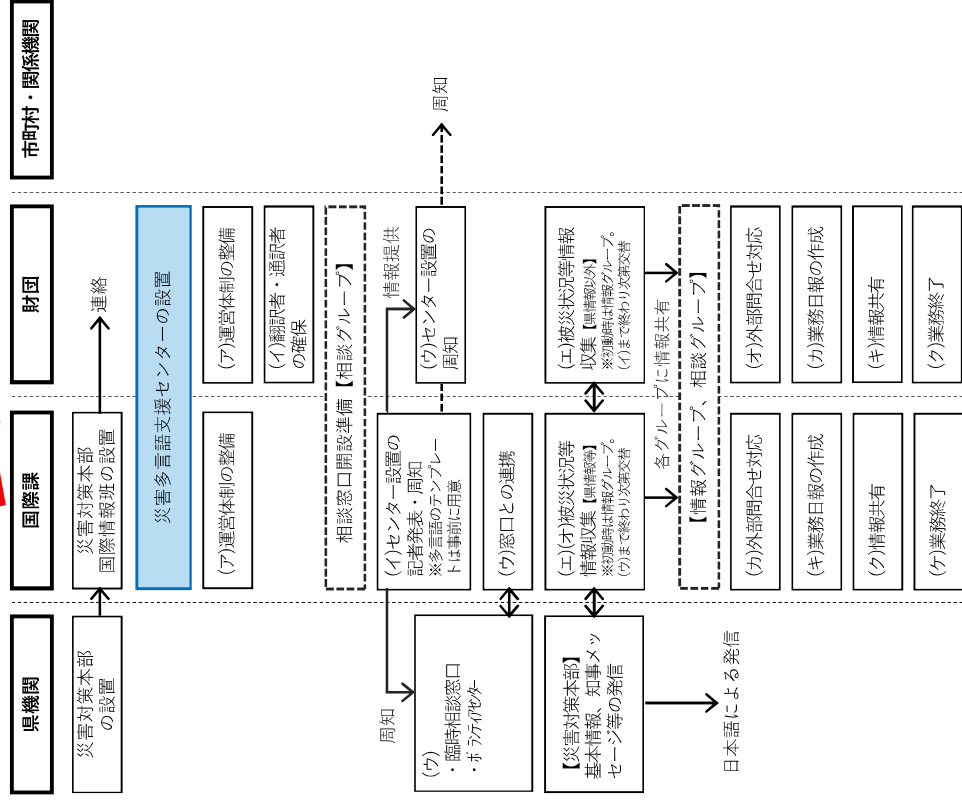
3 運営レベルⅡの対応（第2次本部体制）

総務グループ、情報グループ、相談グループの3グループを設置し、やさしい日本語及び多言語による情報提供や相談対応等を行う。

(1) 総務グループ業務

国際課 財団

ア 業務フロー



3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

国際課

イ 国際課 総務グループの業務

(ア) センター運営体制の整備

- ① 執務環境を整備する。
 - ② 職員の参集状況に応じた業務シフトを作成する。
 - ③ 国際課・財団両者の業務体制及び連絡先を確認する。
- ※ 「神奈川県災害多言語支援センター 業務執行体制」を参照。

(イ) 災害多言語支援センター設置の記者発表及び周知

- ① センターの開設時間、相談窓口の開設時間、言語等が決まった段階で、(様式4)を用いて記者発表を行い、国際課ホームページに掲載する。
 - ② ①の記者発表内容について、情報グループに多言語版の作成を依頼する。
 - ③ 財団にメールで(様式4)を送付する。
 - ④ 関係機関にメール等で(様式4)を送付し、センターの設置を周知する。
- ※ (様式4)について、記者発表には日本語版のみを使用し、多言語版は作成次第、国際課ホームページへの掲載や関係機関への送付等に使用する。

(ウ) 各相談窓口等との連携

- ① 各所属が設置する臨時相談窓口（情報公開広聴課、かながわ県民センター、川崎県民センター、各地域県政総合センター）に(様式4)を送付し、通訳対応可能であることを周知する。併せて、国際課ホームページに多言語化した災害情報を掲載することを伝達する。
 - ② 県災害救援ボランティア支援センター（かながわ県民活動サポートセンター）に(様式4)を送付し、通訳対応可能であることを周知する。併せて、国際課ホームページに多言語化した災害情報を掲載することを伝達する。
- ※ 臨時相談窓口等の開設状況は、別途相談グループにおいて把握する。

(エ) 災害対策本部の動向の確認

災害対策本部が県民向けに発信する災害情報の内容や発信予定を把握する。

センターの設置

レベルI(総務情報G)

レベルII(総務G)

レベルII(情報G)

レベルII(相談G)

センターの閉所

センターの設置

レベルI(総務情報G)

レベルII(総務G)

レベルII(情報G)

レベルII(相談G)

センターの閉所

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

国際課

(オ) 被災状況の把握、情報収集

災害対策本部や市町村国際政策担当課など関係機関と連絡を取り合い、以下の情報を入力し「被災状況確認票(様式6)」に記録する。また、県内市町村ホームページ等からも情報収集する。収集・記録した情報は、財団に共有する。

- ① 被災地域及び被災状況
 - ② 地域の救援活動状況
 - ③ 各地域の避難状況及び避難所設置状況
 - ④ ライフラインの状況（電気、通信、水道、ガス、交通機関、医療機関）
 - ⑤ その他必要な情報
- ※ 本業務は情報グループが先行して行っているため、調整しながら進める。

(カ) 外部からの問合せ対応

センター長・副センター長が対応できない場合や、軽易な問合せについては、総務グループリーダーを中心に対応する。

取材を受けた際は、「取材対応結果報告書(様式2)」に記録する。

(キ) 業務日報の作成

1日の業務終了時に、「業務日報(様式1)」に活動結果を記録する。

※ 円滑に記録できるよう、随時、時系列の対応メモを作成しておく。

(ク) 財団との情報共有

情報グループ及び相談グループの「業務日報(様式1)」を取りまとめた上で、財団総務グループに送付し、情報共有を図る。

(ケ) 業務終了

※ センターの設置が複数日に及ぶ場合は、必要に応じて、(エ)から(ク)の業務を繰り返し実施する。

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

財団

ウ 財団 総務グループの業務 (ア) センター運営体制の整備

- ① 執務環境を整備する。
- ② 財団・国際課両者の業務体制及び連絡先を確認する。
- ※ 「神奈川県災害多言語支援センター 業務執行体制」を参照。

(イ) 翻訳者・通訳者の確保

- ① 次の依頼先に連絡し、翻訳者・通訳者を確保する。（表は優先度の高い順。多言語支援センターかながわの言語スタッフは相談グループで確保する）
- ② 一部の協力者を除き、基本的には在宅で支援に当たることを伝える。
- ③ 確保した協力者の情報は、「翻訳協力者、通訳者の取りまとめ一覧表（様式3）」に記録する。
- ④ 相談グループ及び情報グループに協力者の確保状況を随時共有する。
- ⑤ ③に記載の協力者に対して、必要に応じて翻訳・通訳を要請する。

依頼先	依頼業務		備考
	翻訳	通訳	
多言語支援センターかながわ言語スタッフ	○	○	・多言語支援センターの対応言語
「INFO KANAGAWA」翻訳者	○	○	・「INFO KANAGAWA」配信言語
関東地域国際化協会連絡協議会参加団体(K)	○	○	・関東地域国際化協会連絡協議会で相互協力の協定を締結
地域国際化協会連絡協議会参加団体(L)	○	○	・地域国際化協会連絡協議会で広域連携の協定を締結
災害時通訳・翻訳ボランティア	△	○	・一定の翻訳品質を担保するため、他の翻訳・通訳要員の確保を優先する。

※ (a)の翻訳者・通訳者を優先して確保する。必要に応じて、(b)も確保する。

(a) 優先的に対応（7言語）

英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語

(b) 必要に応じて対応（6言語）

韓国・朝鮮語、タイ語、ラオス語、カンボジア語、ネパール語、インドネシア語

※ (K)及び(L)の依頼は、自治体国際化協会（クレア）経由で行う。

ただし、クレアが被災するなど対応が難しい場合は、幹事協会又は副幹事協会に連絡し、対応を協議する。(K)、(L)の協定内容は別紙6及び別紙7を参照。

※ 上記以外に確保状況に応じて、東京外国語大学やNPO法人多文化共生マナージャー連絡協議会等に依頼する。

センターの設置

レベルI（総務情報G）

レベルII（総務G）

レベルII（情報G）

レベルII（相談G）

センターの閉所

センターの設置

レベルI（総務情報G）

レベルII（総務G）

レベルII（情報G）

レベルII（相談G）

センターの閉所

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

財団

(ウ) 災害多言語支援センター設置の周知

- ① 国際課の記者発表内容を受けた際は、財団職員全員に周知する。
- ② ①の記者発表内容について、関係団体にメール等で周知する。

(エ) 被災状況の把握、情報収集（翻訳者確保作業後）

外国人コミュニティ、国際交流協会、国際交流関係施設等と連絡を取り合い、災害多言語支援センターが開設したことを伝えた上で、以下の情報を入力し、「被災状況確認票（様式6）」に記録する。収集・記録した情報は、財団各グループ及び国際課に共有する。

- ① 被災地域及び被災状況
- ② 地域の救援活動状況
- ③ 各地域の避難状況及び避難所設置状況
- ④ ライフラインの状況（電気、通信、水道、ガス、交通機関、医療機関）
- ⑤ その他必要な情報
- ※ 本業務は情報グループが先行して行っているため、調整しながら進める。

(オ) 外部からの問合せ対応

副センター長が対応できない場合や、軽易な問合せについては、総務グループリーダーを中心に対応する。

取材を受けた際は、「取材対応結果報告書（様式2）」に記録する。

(カ) 業務日報の作成

1日の業務終了時に、「業務日報（様式1）」に活動結果を記録する。

※ 円滑に記録できるよう、随時、時系列の対応メモを作成しておく。

(キ) 国際課との情報共有

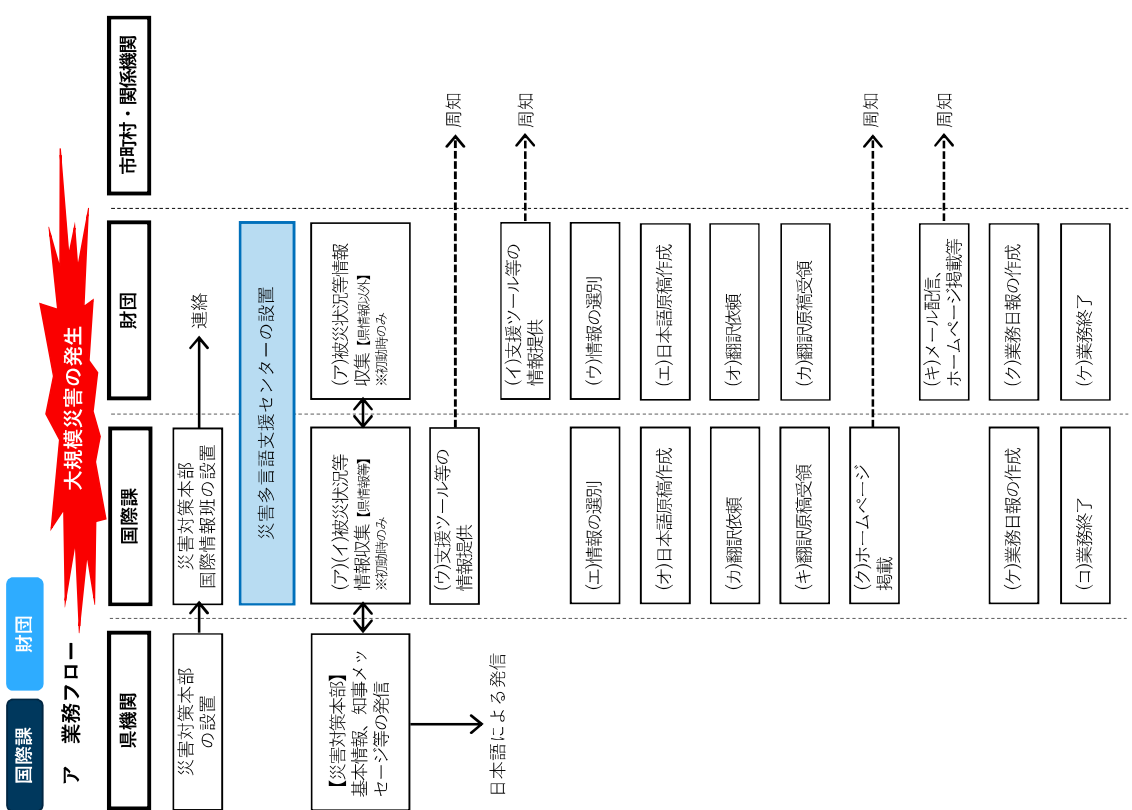
情報グループ及び相談グループの「業務日報（様式1）」を取りまとめた上で、国際課総務グループに送付し、情報共有を図る。

(ク) 業務終了

※ センターの設置が複数日に及ぶ場合は、必要に応じて、(エ)から(キ)の業務を繰り返し実施する。

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

(2) 情報グループ業務



3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

国際課

イ 国際課 情報グループの業務

(ア) 災害対策本部の動向の確認（初動時のみ）

災害対策本部が県民向けに発信する災害情報の内容や発信予定を把握する。

(イ) 被災状況の把握、情報収集（初動時のみ）

災害対策本部や市町村国際政策担当課など関係機関と連絡を取り合い、以下の情報を入力し「被災状況確認票（様式6）」に記録する。また、県内市町村ホームページ等からも情報収集する。収集・記録した情報は、財団に共有する。

- ① 被災地域及び被災状況
 - ② 地域の救援活動状況
 - ③ 各地域の避難状況及び避難所設置状況
 - ④ ライフラインの状況（電気、通信、水道、ガス、交通機関、医療機関）
 - ⑤ その他必要な情報
- ※ 業務が落ち着き次第、(ア)及び(イ)の業務は総務グループに移管する。

(ウ) 市町村への情報提供

災害時の翻訳支援ツール等について、メール等で市町村に情報提供する。

(エ) 情報の選別と多言語化の要否の判断

収集した情報から、「情報の取捨選択について（別紙3）」に基づき外国人住民に必要な情報を選別し、多言語化する情報を決定する。

(オ) 日本語原稿作成

- ① 選別した情報から、優先度の高い順に「日本語原稿（翻訳用原稿）」を作成する。
- ② 「日本語原稿」から、ルビ振り、難しい単語の補足等、いわゆる「やさしい日本語」の原稿を作成する。原稿の作成に当たっては、「やさしい日本語」原稿作成のための基本方針（別紙4）」を参考とする。
- ③ ②を国際課ホームページに掲載するとともに、財団に送付し、財団ホームページ等による情報発信を依頼する。

(カ) 翻訳依頼

- ① 国際課職員に翻訳を依頼（英語のみ）する。また、必要に応じて「翻訳委託事業者（別紙5）」に翻訳を依頼する。

センターの設置

レベルI（総務情報G）

レベルII（総務G）

レベルII（情報G）

レベルII（相談G）

センターの閉所

センターの設置

レベルI（総務情報G）

レベルII（総務G）

レベルII（情報G）

レベルII（相談G）

センターの閉所

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

国際課

- ② 依頼に当たっては、「翻訳依頼票（様式5）」を使用する。
 - ③ 翻訳原稿は原則としてワードで作成し、メール等による納品を依頼する。
 - ※ タイ語、ラオス語、カンボジア語は文字化けの可能性があるため、PDFデータによる納品も依頼する。
- ベトナム語は文字化けしないフォント（Arial）での納品を依頼する。

依頼先	依頼業務		備考
	翻訳	通訳	
国際課職員	○	-	・交流グループに翻訳を依頼する。（英語）
翻訳委託事業者（別紙5）	○	-	・被災状況に応じて、東北地方以北、中部地方以西のいずれかの事業者に翻訳を依頼する。

※ (a)の言語を優先して翻訳依頼する。必要に応じて、(b)についても翻訳する。

- (a) 優先的に対応（7言語）
英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語
- (b) 必要に応じて対応（4言語）
タガログ語、タイ語、ラオス語、カンボジア語

(キ) 翻訳原稿受領

各依頼先から納品された翻訳原稿を確認する。

(ク) ホームページ掲載

- ① 翻訳原稿を国際課ホームページの災害時・緊急時外国人住民支援ページに掲載する。
- ② 翻訳原稿を財団情報グループに送付し、財団ホームページ等による情報発信を依頼する。
- ③ 発信順に翻訳原稿を整理し、所属サーバーに保管する。

(ケ) 業務日報の作成

1日の業務終了時に、「業務日報（様式1）」に活動結果を記録する。

※ 円滑に記録できるように、随時、時系列の対応メモを作成しておく。

(コ) 業務終了

※ センターの設置が複数日に及ぶ場合は、必要に応じて、(エ)から(ケ)の業務を繰り返し実施する。

センターの設置

レベルI（総務情報G）

レベルII（総務G）

レベルII（情報G）

レベルII（相談G）

センターの閉所

センターの設置

レベルI（総務情報G）

レベルII（総務G）

レベルII（情報G）

レベルII（相談G）

センターの閉所

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

財団

ウ 財団 情報グループの業務

(ア) 被災状況の把握、情報収集（初動時のみ）

外国人コミュニティ、国際交流協会、国際交流関係施設等と連絡を取り合い、災害多言語支援センターが開設したことを伝えた上で、以下の情報を入力し、「被災状況確認票（様式6）」に記録する。収集・記録した情報は、財団各グループ及び国際課に共有する。

- ① 被災地域及び被災状況
 - ② 地域の救援活動状況
 - ③ 各地域の避難状況及び避難所設置状況
 - ④ ライフラインの状況（電気、通信、水道、ガス、交通機関、医療機関）
 - ⑤ その他必要な情報
- ※ 業務が落ち着き次第、本業務は総務グループに移管する。

(イ) 関係機関への情報提供

- ① 総務グループから国際課の記者発表資料を受領し、財団ホームページ等で周知する。（日本語を優先的に掲載）
- ② 災害時の多言語支援情報サイト、SNS等で、災害時の翻訳支援ツール等の情報を掲載・周知する。
- ③ 電話等で、災害多言語支援センターが開設したことを伝え、情報の収集やニーズに沿う情報の提供に努める。

(ウ) 情報の選別と多言語化の要否の判断

収集した情報から、「情報の取捨選択について（別紙3）」に基づき外国人住民に必要な情報を選択し、多言語化する情報を決定する。

(エ) 日本語原稿作成

- ① 選別した情報から、優先度の高い順に「日本語原稿（翻訳用原稿）」を作成する。
- ② 「日本語原稿」から、ルビ振り、難しい単語の補足等、いわゆる「やさしい日本語」の原稿を作成する。
- ③ ②及び国際課から受領した情報について、財団ホームページ等に掲載する。

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

財団

(オ) 翻訳依頼

- ① 総務グループで確保した翻訳者に(エ)①の原稿を送付し、翻訳を依頼する。
- ※ 必ず電話で相手に対して受取の確認をすること。
- ② 依頼に当たっては、「翻訳依頼票（様式5）」を使用する。
- ③ 翻訳原稿は原則としてワードで作成し、メール等による納品を依頼する。
- ※ タイ語、ラオス語、カンボジア語、ネパール語は文字化けの可能性があるため、PDFデータによる納品も依頼する。
- ベトナム語は文字化けしないフォント（Arial）での納品を依頼する。

(カ) 翻訳原稿受領

- ① 各依頼先から納品された翻訳原稿を確認する。
- ② 国際課で翻訳した情報について、財団に情報発信の依頼があった場合は、原稿を受領する。

(キ) メール配信・ホームページ掲載等

- ① INFO KANAGAWA、財団ホームページ、フェイスブック、ツイッターで(カ)の情報を配信する。
- ※ SNSでは伝わりやすさを重視すべきであり、ツイッターでは文字数制限もあることから、フェイスブックやツイッターは要点を絞った配信内容とする。
- ② 発信順に翻訳原稿を整理し、共用サーバー等に保管する。

(ク) 業務日報の作成

- 1日の業務終了時に、「業務日報（様式1）」に活動結果を記録する。
- ※ 円滑に記録できるよう、随時、時系列の対応メモを作成しておく。

(ケ) 業務終了

- ※ センターの設置が複数日に及ぶ場合は、必要に応じて、(ウ)から(ク)の業務を繰り返し実施する。

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

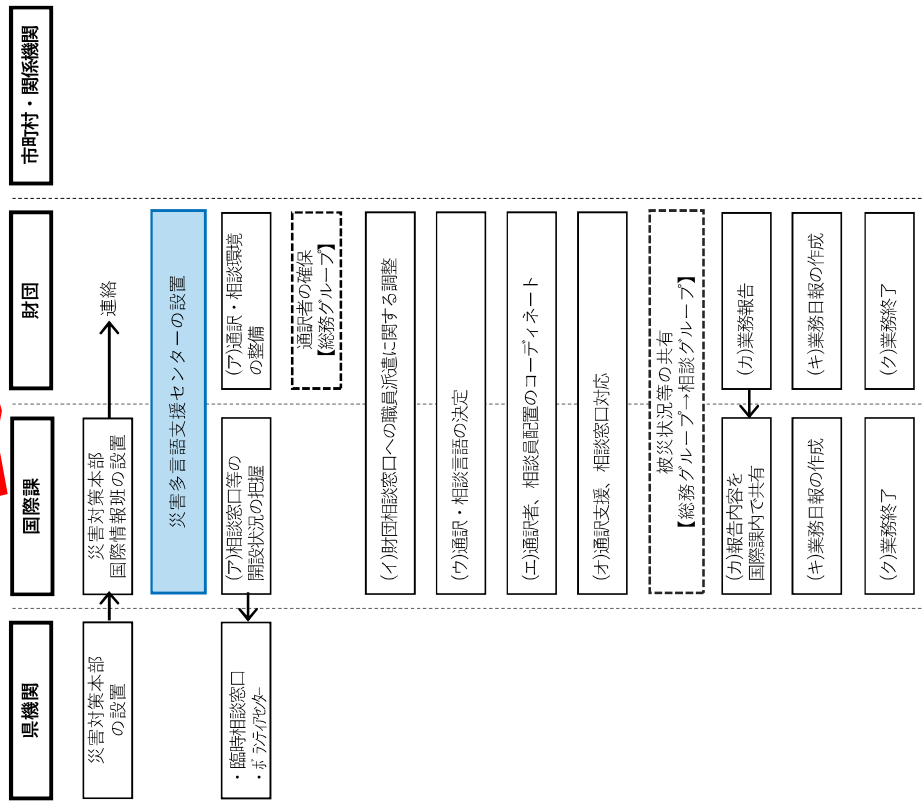
(3) 相談グループ業務

国際課

財団

ア 業務フロー

大規模災害の発生



センターの設置

レベルI (総務情報G)

レベルII (総務G)

レベルII (情報G)

レベルII (相談G)

センターの閉所

センターの設置

レベルI (総務情報G)

レベルII (総務G)

レベルII (情報G)

レベルII (相談G)

センターの閉所

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

国際課

イ 国際課 相談グループの業務

(ア) 相談窓口等の開設状況の把握

- ① 各所属が設置する臨時相談窓口（情報公開広聴課、かながわ県民センター、川崎県民センター、各地域県政総合センター）の開設状況を確認し、「臨時相談窓口開設状況（様式7）」に記録する。
- ② 県災害救援ボランティア支援センター（かながわ県民活動サポートセンター）の開設状況を把握する。

(イ) 財団相談窓口への職員派遣に関する調整

- ① 財団相談グループと相互に職員参集状況等を確認する。
- ② 国際課の状況を確認した上で、財団事務所に派遣する職員を決定する。派遣に際しては、国際課相談グループの職員のうち最低1名を国際課に残し、国際課と財団の連絡調整業務に従事させる。
- ③ 財団に派遣された職員は、財団副センター長の指揮の下、財団相談グループのメンバーとして相談窓口の運営に携わる。

(ウ)～(オ) 次ページ「ウ 財団 相談グループの業務」に記載

(カ) 定期報告

財団から通訳・相談の件数、内容等の報告を受け、国際課内で共有する。

(キ) 業務日報の作成

1日の業務終了時に、「業務日報（様式1）」に活動結果を記録する。

※ 円滑に記録できるよう、随時、時系列の対応メモを作成しておく。

(ク) 業務終了

※ センターの設置が複数日に及ぶ場合は、必要に応じて、(オ)から(キ)の業務を繰り返し実施する。

センターの設置

レベルI（総務情報G）

レベルII（総務G）

レベルII（情報G）

レベルII（相談G）

センターの閉所

センターの設置

レベルI（総務情報G）

レベルII（総務G）

レベルII（情報G）

レベルII（相談G）

センターの閉所

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

財団

ウ 財団 相談グループの業務

(ア) 通訳・相談環境の整備

- ① 財団事務所内の通信環境を整備するとともに、スタッフの状況に応じて在宅勤務の環境整備も行う。
- ② 携帯電話の追加の確保が必要と判断した場合は、携帯電話会社等と調整する。
- ③ 「問合せ対応報告（様式8）」を用意する。
- ④ 多言語支援センターかながわの言語スタッフに協力を依頼し、スタッフの確保状況に応じて窓口の開設時間・対応時間等を調整する。調整結果を総務グループと情報グループに共有する。
- ⑤ スタッフの追加が必要な場合は、総務グループが作成した協力者一覧を参照し、総務グループに必要な業務等要件を伝え、人材の確保を依頼する。
- ⑥ 公開する電話番号および使用機器（貸与する携帯電話等）の使い方をスタッフ間で共有する。

(イ) 財団相談窓口への職員派遣に関する調整

- ① 国際課相談グループと相互に職員参集状況等を確認する。
- ② 国際課から応援職員の派遣を受ける。

(ウ) 通訳・相談言語の決定

翻訳者、通訳者の確保状況に応じて、通訳・相談の対応言語を決定する。

(エ) 通訳者、相談員配置のコーディネート

- ① 総務グループが確保した通訳者に協力を依頼する。
- ② 相談員を配置する。
- ③ 通訳者、相談員が業務を開始する前に、業務内容を説明する。

(オ) 通訳支援、相談窓口対応

- ① 外国人住民からの電話による問合せに対応する。
- ② 各臨時相談窓口から通訳支援の要請があった場合、電話で通訳支援を行う。
- ③ 各業務内容を「問合せ対応報告（様式8）」に記録する。

3 運営レベルIIの対応（第2次本部体制）

財団

(カ) 定期報告

通訳・相談の件数、内容等について、国際課に報告する。

(キ) 業務日報の作成

1日の業務終了時に、「業務日報（様式1）」に活動結果を記録する。

※ 円滑に記録でききよう、随時、時系列の対応メモを作成しておく。

(ク) 業務終了

※ センターの設置が複数日に及ぶ場合は、必要に応じて、(オ)から(キ)の業務を繰り返し実施する。

センターの設置

レベルI（総務 情報 G）

レベルII（総務 G）

レベルII（情報 G）

レベルII（相談 G）

センターの閉所

センターの設置

レベルI（総務 情報 G）

レベルII（総務 G）

レベルII（情報 G）

レベルII（相談 G）

センターの閉所

4 センターの閉所

外国人住民への応急的支援が概ね完了したと判断されるとき、センターを閉所する。

(1) センターの閉所

国際課

財団

センター長は、災害発生後における外国人住民に対する応急的支援が概ね完了したと判断されるとき、財団の副センター長と協議した上で、センターを閉所する。

閉所の判断に当たっては、神奈川県災害対策本部の活動状況等を参考にするものとする。

(別紙1)

神奈川県災害多言語支援センターの設置・運営に係る協定書

締結 平成24年3月12日
 改正 平成26年3月26日
 改正 平成28年9月30日

神奈川県(以下、「甲」という。)と公益財団法人かながわ国際交流財団(以下、「乙」という。)は、神奈川県災害対策本部が設置される災害時(以下、「災害時」という。)において、言葉の壁がある外国人住民への被害を軽減するために設置・運営する神奈川県災害多言語支援センター(以下、「センター」という。)に関し、次のとおり協定を締結する。

(総則)

第1条 この協定は、神奈川県地域防災計画に基づき、災害時に外国人住民支援の取組みを行うため、センターの設置・運営、並びに、甲及び乙の果たす役割について、必要な事項を定めるものとする。

(センターの役割)

第2条 甲乙は、前条の目的を達成するため、相互に連携・協力し、センターの設置・運営に関し必要な業務を実施するものとする。

(センターの役割)

第3条 センターの役割は、以下のとおりとする。
 (1) やさしい日本語及び多言語による情報提供
 (2) 行政窓口等への通訳及び外国人住民からの相談対応

2 役割は前項のほか、被害の状況により甲乙で協議し、追加・変更することができる。

(センターの設置場所)

第4条 センターは甲乙事務所内に設置することとする。但し、前条第1項(2)の役割については、乙の事務所内(横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター13階多言語支援センター内)に設置する。

2 災害被害により乙の事務所内において、前条の役割を果たすことが困難である場合は、甲の事務所内(横浜市中区日本大通1)に設置する。

3 甲は、甲及び乙の事務所が災し、設置することが困難な場合は、これに代わる場所を確保するものとする。
 (センターの運営)

第5条 センターの運営は甲乙協働で行う。

2 甲乙は、必要に応じて、県内外の自治体・団体と連携して、センターの運営を行う。

(県内外への応援要請)

第6条 前条第2項の業務を行うため、甲乙は、次に掲げる事項を明らかにして、県内外団体へ応援を要請する。

- (1) 被災地域の外国人住民に係る情報
 - (2) 応援の具体的な内容
 - (3) 応援を希望する期間
 - (4) 前各号に掲げるもののほか必要な事項
- 2 甲乙は、センター運営に係る支援を受け入れる際は、その受け入れと円滑な活動の支援に努める。

(センター運営に係る甲及び乙の役割)

第7条 第3条に規定する事項に係る甲及び乙の役割は、別表のとおりとする。
 (経費負担)

第8条 第5条の取組みによって生じた通信費等の事務経費は、甲乙それぞれで負担する。
 (共通事項)

第9条 第2条の規定に関わらず、被害の状況により甲乙が協議を行なうことが困難な場合、甲乙は第3条における役割を果たすため、相互補完的に活動するものとする。
 (協議)

第10条 この協定に定めのない事項又はこの協定に定める事項に疑義の生じた事項については、甲乙協議のうえ、決定するものとする。
 (有効期間)

第11条 この協定の有効期間は、締結の日から1年間とする。ただし、期間満了の1月前までに甲又は乙から解約の申出がないときは、なお1年間効力を有するものとし、以後同様とする。

この協定を証するため、本書2通を作成し、甲乙署名押印のうえ、各1通を保有する。

平成28年9月30日

横浜市中区日本大通1
 (甲) 神奈川県知事 黒岩 祐治

(乙) 公益財団法人かながわ国際交流財団 理事長 高橋 忠生
 三浦郡葉山町上山口1560-39 湘南国際村センター内

神奈川県災害多言語支援センター
人員配置表及び人員配置基準
(別紙2)

1 神奈川県国際課

(1) レベルⅠ

ア 人員配置表

災害多言語支援センター人員配置表	
役職	配置職員 (0)内は配置職員の業務遂行が困難な場合の職務代行順位
センター長	国際課長 〔1〕 国際課副課長 〔2〕 同 課長代理 (国際企画担当) 兼企画グループリーダー 〔3〕 同 外国籍県民支援グループリーダー 〔4〕 同 調整グループリーダー 〔5〕 同 国際交流・協力グループリーダー
副センター長	副課長 〔1〕 国際課長代理 (国際企画担当) 兼企画グループリーダー 〔2〕 同 外国籍県民支援グループリーダー 〔3〕 同 調整グループリーダー 〔4〕 同 国際交流・協力グループリーダー
総務・情報グループ	業務執行体制に基づいて配置

イ 人員配置基準

- ① センター長は、国際課長が務める。国際課長の業務遂行が困難な場合は、人員配置表に定める職務代行順位のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たる。
- ② 副センター長は、国際課副課長が務める。国際課副課長の業務遂行が困難な場合は、人員配置表に定める職務代行順位のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たる。
- ③ 総務・情報グループのリーダーは、外国籍県民支援グループリーダーが務める。
- ④ その他の職員は、総務・情報グループに配置する。

(2) レベルⅡ

ア 人員配置表

災害多言語支援センター人員配置表	
役職	配置職員 (0)内は配置職員の業務遂行が困難な場合の職務代行順位
センター長	国際課長 〔1〕 国際課副課長 〔2〕 同 課長代理 (国際企画担当) 兼企画グループリーダー 〔3〕 同 外国籍県民支援グループリーダー 〔4〕 同 調整グループリーダー 〔5〕 同 国際交流・協力グループリーダー
副センター長	副課長 〔1〕 国際課長代理 (国際企画担当) 兼企画グループリーダー 〔2〕 同 外国籍県民支援グループリーダー 〔3〕 同 調整グループリーダー 〔4〕 同 国際交流・協力グループリーダー
総務グループ	業務執行体制に基づいて配置
情報グループ	
相談グループ	

別 表

(第7条関係)

神奈川県災害多言語支援センター運営に係る甲及び乙の役割

(1) やさしい日本語及び多言語による情報提供

甲	乙
神奈川県災害対策本部から発する情報をやさしい日本語及び多言語化し、ホームページ等により情報提供を行う。	甲がホームページ等で提供した情報から取捨選択し、携帯電話へのメール配信サービス等を活用し、外国人住民へ情報提供を行う。 必要に応じて、公共機関等からの情報をやさしい日本語及び多言語化し、情報提供を行う。

(2) 行政窓口等への通訳及び外国人住民からの相談対応

甲	乙
通訳・翻訳ボランティアと連絡・調整を行い、行政窓口等への多言語による通訳支援、外国人住民からの相談体制を整備する。	通訳・相談業務に必要な執務スペース、物品の確保を行う。 通訳・相談業務を運営するための人員配置・情報収集等全体コーディネートを行う。

※ なお、(1)(2)に掲げる以外のセンター運営に係る事項については、甲乙協働で行う。

イ 人員配置基準

- ① センター長は、国際課長が務める。国際課長の業務遂行が困難な場合は、人員配置表に定める職務代行順位のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たる。
 - ② 副センター長は、国際課副課長が務める。国際課副課長の業務遂行が困難な場合は、人員配置表に定める職務代行順位のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たる。
 - ③ 総務グループのリーダーは、外国籍県民支援グループリーダーが務める。
 - ④ 情報グループのリーダーは、課長代理（国際企画担当）兼企画グループリーダーが務める。
 - ⑤ 相談グループのリーダーは、国際交流・協力グループリーダーが務める。
 - ⑥ 国際課の災害担当職員は、総務グループに配置する。
 - ⑦ 国際課の災害副担当職員は、相談グループに配置する。
 - ⑧ 外国籍県民支援グループの次席職員は、情報グループに配置する。
 - ⑨ 国際交流・協力グループの翻訳担当職員は、情報グループに配置する。
 - ⑩ ⑦及び⑧を除き、原則、外国籍県民支援グループの職員は総務グループに配置する。
 - ⑪ 原則、調整グループ及び企画グループの職員は情報グループに配置する。
 - ⑫ 原則、国際交流・協力グループの職員は相談グループに配置する。
- ※ 毎年度初めに、国際課の災害担当職員は、人員配置表及び人員配置基準に基づき、財団を含めて業務執行体制を作成する。
- ※ 各グループの人員配置に大きな開きが生まれる場合は、各グループ間で配置する人員を調整する。

2 かながわ国際交流財団

(1) レベル I

ア 人員配置表

災害多言語支援センター人員配置表					
役職	配置職員（0内は配置職員の業務遂行が困難な場合の職務代行順位）				
副センター長	<table border="1"> <tr> <td>[1] 事務局長</td> </tr> <tr> <td>[2] 多文化共生グループリーダー</td> </tr> <tr> <td>[3] 地域日本語教育推進グループリーダー</td> </tr> <tr> <td>[4] 学術・文化交流グループリーダー</td> </tr> </table>	[1] 事務局長	[2] 多文化共生グループリーダー	[3] 地域日本語教育推進グループリーダー	[4] 学術・文化交流グループリーダー
[1] 事務局長					
[2] 多文化共生グループリーダー					
[3] 地域日本語教育推進グループリーダー					
[4] 学術・文化交流グループリーダー					
総務・情報グループ	業務執行体制に基づいて配置				

イ 人員配置基準

- ① 副センター長は、専務理事が務める。専務理事の業務遂行が困難な場合は、人員配置表に定める職務代行順位のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たる。
- ② 総務・情報グループのリーダーは、事務局長が務める。
- ③ その他の職員は、総務・情報グループに配置する。

(2) レベル II

ア 人員配置表

災害多言語支援センター人員配置表					
役職	配置職員（0内は配置職員の業務遂行が困難な場合の職務代行順位）				
副センター長	<table border="1"> <tr> <td>[1] 事務局長</td> </tr> <tr> <td>[2] 多文化共生グループリーダー</td> </tr> <tr> <td>[3] 地域日本語教育推進グループリーダー</td> </tr> <tr> <td>[4] 学術・文化交流グループリーダー</td> </tr> </table>	[1] 事務局長	[2] 多文化共生グループリーダー	[3] 地域日本語教育推進グループリーダー	[4] 学術・文化交流グループリーダー
[1] 事務局長					
[2] 多文化共生グループリーダー					
[3] 地域日本語教育推進グループリーダー					
[4] 学術・文化交流グループリーダー					
総務グループ	業務執行体制に基づいて配置				
情報グループ					
相談グループ					

イ 人員配置基準

- ① 副センター長は、専務理事が務める。専務理事の業務遂行が困難な場合は、人員配置表に定める職務代行順位のうち、最も上位の対応可能者がこれに当たる。
 - ② 総務グループのリーダーは、事務局長が務める。
 - ③ 情報グループのリーダーは、多文化共生グループリーダーが務める。
 - ④ 相談グループのリーダーは、多言語支援センターかながわ担当主幹が務める。
- ※ 各グループの人員配置に大きな開きが生まれる場合は、各グループ間で配置する人員を調整する。

災害多言語支援センターにおいて、翻訳を行う際の情報選択の基準と発信を行う際の基準について、以下のとおり定める。

1 翻訳時の基準

(1) 重要度

ライフライン、避難所の受入状況、病院の受入状況等の人命に関わる内容や、交通状況、電話等の通信状況等の生活に関わる内容、また、外国人住民を主対象とする情報については、重要度が高い情報として、優先的に翻訳する。

(2) 翻訳作業に掛かる時間

予め多言語テンプレート化されている情報、もしくは少ない単位（項目等の最小限の情報等）に集約できる情報は、短時間で翻訳・発信が可能となるため、優先的に翻訳する。

以上の基準を総合的に判断して、翻訳にかけられる情報を取捨選択する。

2 発信時の基準

(1) 情報の鮮度

情報を翻訳してから発信するまでの間にタイムラグが発生するため、発信する時点で、情報が既に古いものになっていないかを判断する。古くなった情報は、外国人住民を混乱させる可能性があるため、原則として発信しない。

(2) 重要度

ライフライン、避難所の受入状況、病院の受入状況等の人命に関わる内容や、交通状況、電話等の通信状況等の生活に関わる内容、また、外国人住民を主対象とする情報については、重要度が高い情報として、優先的に発信する。

古くなった情報を排し、その上で重要度の高いものを優先的に発信していく。

やさしい日本語の文章は以下の方針に従って作成する。

1 文の作成についての方針

短い文、簡単な構造で作成する。

- (1) 1文の長さはひらがなで数えて24文字程度、文節数は10文節以内に抑える。

例) 関東地方で 大きい 地震が ありました。(22字、4文節)

- (2) 主語と述語を一組だけ含む文にする。

例) × 余震がおきる恐れがあるため、余震に気を付けてください。
 ○ 余震^{あらし}後^ごから来る地震^{ちしん}に 気を付けて ください。

- (3) 文章は「分から書き」で書く。(文節の切れ目ごとに余白を空ける)

例) × 頭の上に気を付けてください。
 ○ 頭^{かぶ}の 上^{うへ}に 気を付けて ください。

2 使用する言葉についての方針

難しい言葉避け、やさしい言葉を使用する。

- (1) やさしい日本語の表現は、(一財)自治体国際化協会発行の「災害時語学サポーターのための用語集・表現集・関係資料」又は出入国在留管理庁・文化庁発行の「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を参考にする。

- (2) 使用する全ての漢字にルビを振る。

例) 災害^{さいがい}の発生

- (3) 災害時によく使われる言葉はそのまま使い、その言葉の後に◇を使って言い換える。

例) 消防車^{しょうぼうしや}が火を消す^く軍^{ぐん}、余震^{あらし}後^ごからくる地震^{ちしん}

(4) カタカナ・外来語は、語源と異なる意味を持つものがあり、誤解を招く可能性があるため、できる限り使用しない。

例) ライフライン、ダイヤル、デマなど

(5) 動詞を名詞化したもの(走り、揺れなど)は、できる限り使用しない。

例) × 揺れがおきた。
 ○ 揺れた。

(6) ローマ字、擬態語・擬音語は使用しない。

(7) 「おそろく」「多分」など曖昧な表現は使用しない。

(8) 使用した語彙が「やさしい日本語」(日本語能力試験N3～N5レベル)の域を越えていないか、Web ページ「日本語読解システムリーディングチュウ太」の「語彙判定」(<https://chuta.cegloc.tsukuba.ac.jp/>)を使用して、文章の語彙レベルを判定する。難解な表現(日本語能力試験N1～N2レベル)は、別の表現に変えられないか(1)の冊子等を使って検討する。

令和4年度は、以下の事業者に災害時・非常時多言語緊急情報翻訳業務を委託している。

1 災害時・非常時多言語緊急情報翻訳業務(中部地方以西)委託

委託先	特定非営利活動法人 多言語センター F A C I L	
所在地	神戸市	
翻訳言語	英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、ラオス語、カンボジア語	
連絡先	平常時	電話：078-736-3040 メール：facil@tcel17.jp
	緊急時	電話：090-8163-5133 メール：facil@tcel17.jp yoshitomi@tcel17.jp

2 災害時・非常時多言語緊急情報翻訳業務(東北地方以北)委託

委託先	株式会社 イー・シー	
所在地	札幌市	
翻訳言語	英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、ラオス語、カンボジア語	
連絡先	平常時	電話：011-299-5910 メール：info@ec-micc.com
	緊急時	電話：070-5616-2367 メール：info@ec-pro.co.jp matsuda@ec-micc.com

※ 全国的な被災状況等に応じて、1又は2の事業者を選択し、翻訳を依頼する。

(別紙6)

関東地域国際化協会連絡協議会
災害時における外国人支援ネットワークに関する協定書

関東地域国際化協会連絡協議会（以下「協議会」という。）の会員は、災害時における外国人支援ネットワーク（以下「ネットワーク」という。）について、次のとおり協定を締結する。

(目的)

第1条 ネットワークは、関東甲信圏内において発生する大規模災害に対し、相互に協力し、外国人に対する災害時対策及び平常時の防災対策の支援を円滑に押し進める体制づくりを行うことを目的とする。

(ネットワークの構成)

第2条 ネットワークは協議会の会員で構成する。

(災害時対策支援)

第3条 各会員はネットワークを通じて、大規模災害が発生した際の、コーディネーター及び通訳者の派遣や翻訳による支援などを、各協会の状況に応じて可能な限り行うものとする。
2 前項による支援に関する詳細はネットワークにおいて別途協議する。

(防災対策支援)

第4条 ネットワークは、大規模災害の発生に備え、会員相互間で災害時対策および平常時の防災対策に関する情報の共有を図る。
2 ネットワークは、災害時に迅速に対応できるよう必要な研修及び訓練を実施する。
3 前各項の実施に関する詳細はネットワークにおいて別途協議する。

(事務局担当協会)

第5条 ネットワークの事務局担当協会（以下「担当」という。）は協議会の当該年度の幹事協会と翌年度の幹事協会とする。
2 第3条の災害時対策支援の担当は当該年度の幹事協会とする。ただし、幹事協会が被災し担当として活動できない場合は翌年度の幹事協会とする。また、当該年度の幹事協会及び翌年度の幹事協会共に被災し担当として活動できない場合は翌々年度の幹事協会とする。
3 第4条の平常時の防災対策支援の担当は翌年度の幹事協会とする。

(費用負担)

第6条 第4条に基づき活動に要した費用（職員やボランティアの出張等に要する費用

は除く)は協議会の予算を充てる。

2 前項以外の費用は各会員の負担とする。

(その他)

第7条 その他ネットワークの運営に必要な事項は、その都度ネットワークにおいて定める。

第8条 本協定書は13部作成し、各会員にて1部を保管するものとする。

平成21年3月21日

水戸市千波町後川745 県民文化センター分館2F

財団法人茨城県国際交流協会

理事長 石川 哲夫

宇都宮市本町9-14 ちちぎ国際交流センター

財団法人栃木県国際交流協会

理事長 橋本 俊一

群馬県前橋市大手町2-1-1 群馬会館内

財団法人群馬県観光国際協会

理事長 宮崎 謹一

埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎3F

財団法人埼玉県国際交流協会

会長 上田 清司

千葉県美浜区中瀬2-6-1 WBG マリブイースト14F

財団法人ちば国際コンベンションビューロー

会長 堂本 暁子

東京都新宿区西新宿2-8-1

東京都国際交流委員会

会長 梶村 勝利

神奈川県横浜市栄区小菅ヶ谷1-2-1 地球市民かながわブラザー1F

財団法人かながわ国際交流財団

理事長 福原 義春

山梨県甲府市飯田2-2-3

財団法人山梨県国際交流協会

会長 黒澤 幸昭

長野市南長野幅下692-2 県庁東庁舎

財団法人長野県国際交流推進協会

理事長 吉田 總一郎

埼玉県さいたま市浦和区東高砂町11-1 コムナーレ9階

財団法人さいたま市国際交流協会

会長 相川 宗一

千葉県千葉市中央区中央2-5-1 千葉中央ツインビル2号館8階

財団法人千葉市国際交流協会

理事長 千葉 滋胤

横浜市西区みなとみらい1-1-1 パシフィコ横浜 国際協力センター5F

財団法人横浜市国際交流協会

理事長 前田 正子

川崎市中原区木月祇園町2-2

財団法人川崎市国際交流協会

会長 國安 正昭

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書

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

(趣旨)

第1条 この協定は、地震等による災害が発生し、被災地の地域国際化協会（以下「被災地協会」という。）が属する地域ブロック単独では、外国人支援が十分に実施できない場合に、被災地協会の所属する地域ブロック連絡協議会（以下「地域ブロック」という。）の要請に基づき、地域国際化協会連絡協議会事務局【(財)自治体国際化協会】（以下「連絡協議会事務局」という。）の調整の下に行われる広域支援を迅速かつ円滑に遂行するため、必要な事項を定めるものとする。

(広域支援のための各地域ブロックの連絡調整体制)

- 第2条 広域支援を円滑に実施するために、各地域ブロックに幹事協会及び副幹事協会をおく。
- 2 幹事協会はブロック内の総合調整を実施し、副幹事協会はそれを補佐する。
- 3 幹事協会が被災した場合は、副幹事協会が連絡調整にあたる。

(広域支援の要請、実施)

- 第3条 被災地協会は、所属する地域ブロックの幹事協会に支援を要請する。
- 2 被災地協会の要請を受けた幹事協会は、地域ブロック内で支援を実施することができず又は不足し、広域支援が必要であると判断した場合には、連絡協議会事務局に広域支援を要請する。
- 3 連絡協議会事務局は、被災地協会が所属する地域ブロックの要請に基づき、隣接する地域ブロックの幹事協会と事前に調整を行った上、広域支援を要請する。
- 4 広域支援の要請を受けた幹事協会は、支援を実施するに当たっての地域ブロック内の総合調整を実施する。
- 5 具体的な支援の内容・方法等については、支援を受ける被災地協会（又は被災地協会が属する地域ブロックの幹事協会）と支援を実施する協会（又は広域支援を行う地域ブロックの幹事協会）が直接調整を図る。

(広域支援の内容)

第4条 広域支援を行う地域ブロックは、下記の事項の支援を被災地協会に対し行うこととする。

- (ア) 災害時多言語支援センター等の運営補助（職員派遣等）
- (イ) 必要物資の送付
- (ウ) その他、翻訳支援等、外国人支援のために特に要請があった事項

(経費の負担)

第5条 広域支援を行った支援実施協会が当該広域支援に要した経費は、一旦、支援実施協会が経費を負担し、経費確定後、(財)自治体国際化協会の「災害時外国人住民支援活動助成金」等の交付を活用する。

- 2 支援に伴う職員の人件費については支援実施協会が負担する（助成対象外）。

(他の協定等との関係)

第6条 この協定は、各地域国際化協会がブロック及び個別に締結する災害時の相互応援協定等を妨げるものではない。

(その他)

第7条 この協定に定める事項について疑義が生じた場合、又は本協定に定めのない事項について必要がある場合は、地域国際化協会連絡協議会において協議して定めるものとする。

平成25年11月27日

月日	年 月 日 ()
総務G	出勤者名 記入者
情報G	出勤者名 記入者
相談G	出勤者名 相談件数()件 記入者
申し送り事項	記入者
備考	

※総務・情報グループの場合は総務グループの欄に記載。
※用紙が足りない場合は、別添として追加してください。



地域国際化協会連絡協議会 会長
公益財団法人山口県国際交流協会 理事長 二井 潤甫



東北・北海道国際化連絡協議会 会長
公益財団法人福島県国際交流協会 理事長 中井 勝包



関東地域国際化協会連絡協議会 幹事
公益財団法人山梨県国際交流協会 会長 上原 勇



東北・北海道地域国際化協会連絡協議会 会長
公益財団法人福井県国際交流協会 理事長 栗田 幸輝



近畿地域国際化協会連絡協議会 会長
公益財団法人兵庫県国際交流協会 理事長 齋藤 富雄



中国・四国地区地域国際化協会連絡協議会 幹事
公益財団法人広島県平和文化センター 理事長 小澤 泰義



九州地区地域国際化協会連絡協議会 幹事
公益財団法人福岡県国際交流センター 理事長 新宮 松比呂

翻訳協力者、通訳者の取りまとめ一覧表

	氏名(フリガナ)	連絡先	居住地域	業務内容		言語	可能な期間 (活動可能な項目、時間帯等)	センター来所の可否	コメント
				通訳	翻訳				
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

46

(様式2)

取材対応結果報告書

取材日時	年 月 日 () 時
回答日時	年 月 日 () 時
社名	
記者	
対応者	
件名	
取材内容	
備考	記録:

45

令和〇〇年〇月〇日
記者発表資料

「神奈川県災害多言語支援センター」の設置について

神奈川県とかながわ国際交流財団は、〇月〇日に発生した地震で被害にあった神奈川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「神奈川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**
・神奈川県国際課(横浜市中区日本大通1)
・かながわ国際交流財団
(横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター13階多言語支援センター内)

- 3 **運営方法**
神奈川県とかながわ国際交流財団が協働で運営

- 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、神奈川県災害多言語ホームページ、かながわ国際交流財団ホームページでお知らせします。

・神奈川県災害多言語ホームページ
<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/k2w/saigajigaikokujinshien.html>
・かながわ国際交流財団ホームページ
<https://www.kfjp.org>

(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:045-316-2770

※ 対応言語・受付時間の変更については、随時、県災害多言語ホームページ等でお知らせします。

問合せ先

神奈川県国際文化観光国際課
課長 〇〇 電話045-0000-0000
外国籍民支援グループ 〇〇 電話045-0000-0000

●●(month) ●●(date), ●●●●(year)

Press Release

Establishment of Kanagawa Prefectural Multilingual Support Center for Disaster Victims

Kanagawa Prefectural Government and Kanagawa International Foundation jointly launched “Kanagawa Prefectural Multilingual Support Center for Disaster Victims to provide information and counseling services for foreign residents in Kanagawa Prefecture affected by the earthquake that occurred on ●●(month) ●●(date).

1. Period of services

From ●●●●(day), ●●●●(month) ●●●●(date), ●●●●(year)

Date of closing has not been determined yet.

2. Place of establishment

International Division, Kanagawa Prefectural Government (K. P. G.)

(1 Nihon-odori, Naka-ku, Yokohama City)

Kanagawa International Foundation

(Kanagawa kenmin center 13F, 2-24-2 Tsuruya-cho, Kanagawa-ku, Yokohama City)

3. Operation

Jointly operated by Kanagawa Prefectural Government and Kanagawa International Foundation

4. Services provided

- (1) Information transmission in multiple languages

Disaster information from administrative bodies will be translated into multiple languages and provided online in “K. P. G. Information to Support Foreign Residents at the Time of

Disaster” and website of Kanagawa International Foundation.

“K. P. G. Information to Support Foreign Residents at the Time of Disaster”

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/k2w/saigajigaiikokujinshien.html>

Kanagawa International Foundation Website

<https://www.kifjp.org>

- (2) Multilingual interpretation services and counseling services for disaster victims

① Period of services:

From ●●(day), ●●(month) ●●(date), ●●●●(year)

Date of closing has not been determined yet.

- ② Languages: Japanese, English, Chinese, Korean, Spanish, Portuguese, Tagalog, Thai, Vietnamese, Laos, Cambodia

③ Reception hours: From ●:●● a.m. to ●:●● p.m.

④ Contact: Phone 045-316-2770

Any changes in available languages and reception hours will be notified through “K. P. G. Information to Support Foreign Residents at the Time of Disaster”, etc.

(Point of contact)

●●, Director, 045-210-●●●●

●●, International Citizens Support Group, 045-210-●●●●

International Affairs Division / International Affairs, Culture and Tourism Bureau / Kanagawa Prefectural Government

〇〇年〇月〇日

「災害多言語支援センター」を 始めました

〇月〇日に 大きな 地震が ありました。

外国人の 皆さんを 助けるために、「神奈川県災害多言語支援センター」を 始めました。

この センターでは、

- ・災害について 色々な 言葉で お知らせ します。
- ・災害について 色々な 言葉で 相談することが できます。

1 いつから

〇年〇月〇日(〇曜日)から

2 だれがどこで

・神奈川県 国際課 (住所:横浜市中区日本大通1)

・かながわ国際交流財団

(住所:横浜市中区鶴屋町 2-24-2 かながわ県民センター13階多言語支援センター内)

3 なにを

(1)災害について 色々な 言葉で お知らせします。

・神奈川県 ホームページ

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/k2w/saigajigaikokujinshien.html>

・かながわ国際交流財団 ホームページ

<https://www.kifjp.org>

(2)災害について 色々な 言葉で 相談することが できます

①いつから

〇年〇月〇日(〇曜日)から

②相談できる 言葉

〇〇、〇〇

③相談できる 時間

〇時から〇時まで

④連絡する ところ

電話番号:045-316-2770

※ 相談できる 言葉や 時間や 変えるときは、県の ホームページ等でお知らせします。

問合せ先

神奈川県国際文化観光局国際課

課長 〇〇 電話045-0000-0000

外国籍県民支援グループ 〇〇 電話045-0000-0000

神奈川県災害多言語支援センター 翻訳依頼票 2/2

54

原文(日本語)		翻訳文
タイトル		
翻訳文提出日時		年 月 日 () 時 分

(様式5)

神奈川県災害多言語支援センター 翻訳依頼票 1/2

1 依頼者情報

文書番号		依頼元	
依頼日時	年 月 日 () 時 分	依頼方法	○TEL: ○Email:

2 タイトル

タイトル	
------	--

3 期限

53

完了希望日時	期限あり: 年 月 日 () 時 分まで	期限なし
--------	-----------------------	------

4 翻訳者情報

所属団体・氏名など	
TEL	
Email	

5 翻訳する言語

英語	<input type="checkbox"/>	中国語(簡)	<input type="checkbox"/>	中国語(繁)	<input type="checkbox"/>	韓国・朝鮮語	<input type="checkbox"/>	スペイン語	<input type="checkbox"/>	ブルガリア語	<input type="checkbox"/>	ベトナム語	<input type="checkbox"/>	その他の言語
カブール語	<input type="checkbox"/>	タイ語	<input type="checkbox"/>	ラオス語	<input type="checkbox"/>	カボニア語	<input type="checkbox"/>	ネパール語	<input type="checkbox"/>	インドネシア語	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	() 語

(様式8)

多言語支援センター用

問合せ対応報告

受付番号()
新規 継続

日時	年 月 日 () 時 分 ~ 時 分
担当者	
対応方法	<input type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 文書(メール・FAX) <input type="checkbox"/> 電話通訳
名前	
属性	<input type="checkbox"/> 外国人当事者 <input type="checkbox"/> 家族・友人 <input type="checkbox"/> 県機関 <input type="checkbox"/> 市町村 <input type="checkbox"/> 国際交流協会・ラウンジ <input type="checkbox"/> NGO・NPO <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 病院 <input type="checkbox"/> その他()
言語	<input type="checkbox"/> 日本語(母語・外国語) <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語 <input type="checkbox"/> タガログ語 <input type="checkbox"/> ベトナム語 <input type="checkbox"/> スペイン語 <input type="checkbox"/> ポルトガル語 <input type="checkbox"/> ネパール語 <input type="checkbox"/> インドネシア語 <input type="checkbox"/> タイ語 <input type="checkbox"/> 韓国・朝鮮語 <input type="checkbox"/> その他()
国籍・日本の居住地域	国籍 <input type="checkbox"/> 居住している市区町村及び最寄り駅
在留資格	<input type="checkbox"/> 特別永住者 <input type="checkbox"/> 永住者 <input type="checkbox"/> 日本人の配偶者等 <input type="checkbox"/> 永住者の配偶者等 <input type="checkbox"/> 定住者 <input type="checkbox"/> 技術・人文知識・国際業務 <input type="checkbox"/> 技能 <input type="checkbox"/> 留学 <input type="checkbox"/> 家族滞在 <input type="checkbox"/> 短期滞在 <input type="checkbox"/> その他()
センターを知ったところ	<input type="checkbox"/> ウェブサイト(県・MIC・KIF) <input type="checkbox"/> チラシ <input type="checkbox"/> 知人の紹介 <input type="checkbox"/> その他()
問合せ内容	①医療 ②保健・福祉 ③子育て(保健・保育園・幼稚園・その他) ④教育(学校教育・日本語学習・その他) ⑤災害 ⑥在留資格関係 ⑦住まい ⑧仕事・労働 ⑨余暇・文化・交流 ⑩婚姻・国籍 ⑪事件・事故 ⑫センター照会 ⑬通訳派遣・翻訳 ⑭その他()
内容及び対応	内容: _____
他の相談機関を案内した場合は	<input type="checkbox"/> 県内 <input type="checkbox"/> 県外 <input type="checkbox"/> 県機関(外国籍県民相談窓口・通訳派遣・すまいるサポートセンター・その他) <input type="checkbox"/> 市町村 <input type="checkbox"/> 国際交流協会・ラウンジ <input type="checkbox"/> NPO・NGO <input type="checkbox"/> 病院 <input type="checkbox"/> その他()