

さいがいじ がいこくじん し えん
災害時の外国人支援

ま に ゆ ある
Q & A マニュアル

とうきょうとこくさいこうりゅういんかい
東京都国際交流委員会

はじめに

現在、日本は地震の活動度の高い時期にあり、首都圏直下地震（マグニチュード7クラス）が30年以内に70%の確率で起こると予想されています。

1995年の阪神・淡路大震災では未曾有の被害が出たことは記憶されているところです。被害にあった外国人も多く、在住外国人支援の必要性もクローズアップされました。この地震で得られた教訓は、非常時のために普段から備えておくこと、被災地と他の地域との連携態勢を整備しておくことの重要性です。

10年後に起きた中越地震および中越沖地震では、これらの課題に取り組んできたボランティア・グループと国際交流協会の連携が図れ、外国人支援が良好な形で実現できた事例になりました。

日本語教室や生活相談や国際交流イベントなどで日頃から在住外国人と接する機会が多い国際交流協会は、災害時における外国人支援の拠点となる貴重な存在です。災害が起こった時、国際交流協会には、多くの外国人から問い合わせが寄せられてくることが予想されます。そこで、行政およびNGO、NPOと連携し、また被災地と後方支援地との連携を図り、効率的にきめ細かく外国人支援を担っていくことが国際交流協会に期待されると言えるでしょう。

このマニュアルは、災害発生時に国際交流協会や外国人支援を行っている民間団体が、外国人からの問い合わせにこたえられるように、予想される質問とそれに対する基本的な答えをQ&A集としてまとめたものです。もちろん、各自治体によって組織のあり方、支援体制、避難所の運営、対応できる言語、サービスなどは様々です。また、災害発生後の時間の経過により状況が異なることも十分に考えられます。地域の実情を調べ、災害時に役立つQ&Aとなるよう、編集を加えていただくようお願いいたします。

防災では「自助」「共助」「公助」の順にそれぞれの役割を果たすことが重要とされています。「共助」の役割を担う国際交流協会が外国人住民に「自助」を働きかけるとともに、行政や民間団体と協力して地域で検討し、緊急かつ重要なことを「できることから始める」姿勢で準備を進めていただければ幸いです。災害時の準備をする過程で防災の意識が高まり、ネットワークの輪が広がることを願います。

2009年3月

改訂版発行によせて

2009年3月に「災害時の外国人支援Q&Aマニュアル」を発行してから、早くも10年が経過しました。この間の制度改正などにより現状に合わない箇所が出てきたため、今回、改訂版を発行することとなりました。

この10年の間にも、地震や豪雨などの自然災害が相次いで発生してきました。日本で暮らす外国人のさらなる増加が見込まれる中、災害時の外国人支援は喫緊の課題となっています。外国人住民の支援に取り組む皆さまに、このマニュアルをご活用いただければ幸いです。

2019年3月

もく じ
目 次

1	避難	1
1-1	どこに避難すればいいですか？	1
1-2	家が壊れて（焼けて）寝るところがありません。どこに行けばいいですか？ 避難所はどこですか？	1
1-3	家に荷物を取りに行きたいのですが、いいですか？	2
1-4	会社（今いるところ）から家に帰るには、どうすればいいですか？	2
1-5	車で生活しています。食べ物や薬はもらえますか？	3
2	救護	4
2-1	怪我（病気）したのですが、どこで医者（いしや）に診てもらえますか？	4
2-2	薬（くすり）や包帯（ほうたい）はどこに行けばもらえますか？ 風邪（かぜ）をひいています。 どこで医者（いしや）に診てもらえますか？	4
2-3	お金（かね）（保険証）がありません。それでも医者（いしや）に診てもらえますか？	4
2-4	日本語（にほんご）ができません。医者（いしや）に診てもらおうときは、どうすればいいですか？	5
2-5	知っている人（ひと）が死んでしまいました。どうすればいいですか？	5
3	食料	6
3-1	飲み水（のみず）や食べ物（たべもの）は、どこでもらえますか？	6
3-2	ハラールフード（イスラム教（いすらむきょう）の人（ひと）が食べられる（にくるい）肉類）は どこでもらえますか？	6
3-3	料理（りょうり）はどこで作（つく）れますか？	6
3-4	子ども（こ）は卵（たまご）（牛乳（ぎゅうにゅう）・小麦粉（こむぎこ）など）のアレルギー（あれるぎー）です。食べて（たべ）ても大丈夫（だいじょうぶ）な 食べ物（たべもの）はどこに（どこ）ありますか？	7
3-5	子ども（こ）のミルク（みるく）・離乳食（りゅうしょく）はどこに（どこ）ありますか？	7
3-6	食べ物（たべもの）はどこで（どこ）買う（か）うことができますか？	7
3-7	温かい（あたたか）食べ物（たべもの）はどこで（どこ）食べ（た）られますか？	7
3-8	近く（ちか）の教会（きょうかい）に（どこ）いますが、食べ物（たべもの）は（どこ）もらえますか？	7
4	連絡・情報	8
4-1	家族（かぞく）や知（し）っている人（ひと）を探（さが）しています。どうすればいいですか？	8
4-2	災害（さいがい）時の情報（じょうほう）は、どのよう（どう）に知（し）ることができますか？	9
4-3	外国語（がいこくご）の放送（ほうそう）は聞（き）けるのですか？	9
4-4	インターネット（いんたーねっと）につな（つ）がりません。どうすればいいですか？	10
4-5	東京都内（とうきょうとない）の電車（でんしゃ）の状況（じょうきょう）を教（おし）えてください。	10
4-6	車（くるま）で行（い）きたいのですが、道路（どうろ）は通（とお）れますか？	10
4-7	郵便（ゆうびん）を出（だ）せますか？ どこに（どこ）出（だ）せばよい（よ）いでしょうか？	11
4-8	小学校（しょうがっこう）（中学校（ちゅうがっこう））はいつ（いつ）から始（はじ）まりますか？	11

4-9	高校 <small>こうこう</small> （大学 <small>だいがく</small> ・専門学校 <small>せんもんがっこう</small> ・日本語学校 <small>にほんごがっこう</small> ）はいつから始 <small>はじ</small> まりますか？	11
4-10	高校 <small>こうこう</small> （大学 <small>だいがく</small> ）の入学試験 <small>にゅうがくしけん</small> は受けられますか？	11
5	生活 <small>せい かつ</small> ……	12
5-1	服 <small>ふく</small> や毛布 <small>もうふ</small> はもらうことができますか？	12
5-2	風呂 <small>ふろ</small> はどこで入 <small>はい</small> ることができますか？	12
5-3	ペット <small>ぺっと</small> がいます。どこに連 <small>つ</small> れていけばいいですか？ ペット <small>ぺっと</small> の食 <small>た</small> べ物 <small>もの</small> はありますか？	12
5-4	銀行 <small>ぎんこう</small> はいつからやっていますか？ お金 <small>かね</small> は下 <small>お</small> ろせますか？	12
5-5	ゴミ <small>ごみ</small> はどこに捨 <small>す</small> てればよいですか？	13
6	ライフライン <small>らいふらいん</small> ……	13
6-1	電気 <small>でんき</small> ・水道 <small>すいどう</small> ・ガス <small>がす</small> はいつから使 <small>つか</small> えますか？	13
6-2	車 <small>くるま</small> で移動 <small>いどう</small> したいのですが、ガソリン <small>がそりん</small> はどこで買 <small>か</small> えますか？	14
6-3	道路 <small>どうろ</small> はいつから通 <small>とお</small> れますか？ この道路 <small>どうろ</small> が通 <small>とお</small> れますか？	14
6-4	電車 <small>でんしゃ</small> （船 <small>ふね</small> ・飛行機 <small>ひこうき</small> ）はいつから乗 <small>の</small> れますか？ この電車 <small>でんしゃ</small> （船 <small>ふね</small> ・飛行機 <small>ひこうき</small> ）が 動 <small>うご</small> いていますか？	14
7	住 <small>じゅう</small> 居 <small>きょ</small> ……	15
7-1	家 <small>いえ</small> から離 <small>はな</small> れて友だち <small>とも</small> のところに行 <small>い</small> きますが、どうすればいいですか？	15
7-2	家 <small>いえ</small> が壊 <small>こわ</small> れかけていますが、どうすればいいですか？	15
7-3	家 <small>いえ</small> が壊 <small>こわ</small> れています。家 <small>いえ</small> をな <small>い</small> おすにはどうすればいいですか？	15
7-4	家 <small>いえ</small> が焼 <small>や</small> けたら、どうすればいいですか？	16
7-5	家 <small>いえ</small> が壊 <small>こわ</small> れました。（家 <small>いえ</small> が焼 <small>や</small> けました。） 生活資金 <small>せいかつしきん</small> などのお金 <small>かね</small> は もらえますか？	16
7-6	このまち <small>もと</small> はどのようにして元 <small>もと</small> のように戻 <small>もど</small> るのですか？	17
8	手続き <small>てつづ</small> ・証明書 <small>しょうめいしょ</small> ……	17
8-1	家 <small>いえ</small> が壊 <small>こわ</small> れました。どうすればいいですか？	17
8-2	家 <small>いえ</small> が焼 <small>や</small> けました。どうすればいいですか？	17
8-3	パスポート <small>ぱすぽーと</small> をなくしました。どうすればいいですか？	18
8-4	ビザ <small>びざ</small> が切 <small>き</small> れました。どうすればいいですか？	18
8-5	在留カード <small>ざいりゅうかーど</small> をなくしました。どうすればいいですか？	18
8-6	運転免許証 <small>うんてんめんきょしょう</small> をなくしました。どうすればいいですか？	18
8-7	お見舞金 <small>みまぎん</small> はもらえますか？	18
8-8	一時的 <small>いちじてき</small> にお金 <small>かね</small> は借 <small>か</small> りられますか？	19
8-9	税金 <small>ぜいきん</small> や保険料 <small>ほけんりょう</small> などを払 <small>はら</small> うお金 <small>かね</small> が足り <small>た</small> りません。どうすればいいですか？	19
8-10	引 <small>ひ</small> 越 <small>こ</small> しました。どうすればいいですか？	19
8-11	家族 <small>かそく</small> が死 <small>し</small> にました。どうすればいいですか？	20

9	こころのケア ^{けあ}	21
9-1	子どもが地震のショックで落ち込んでいます。どうすればいいですか？ ..	21
9-2	家族や知っている人が死んでしまい落ち込んでいます。 どうすればいいですか？.....	22
10	その他 ^た	22
10-1	食べ物や服を被災地に送りたいのですが、どうすればいいですか？	22
10-2	お金を寄付したいのですが、どこへ寄付できますか？.....	22
10-3	日本語と〇〇語ができます。地震で困っている人のために手伝いを したいのですが、どうすればいいですか？.....	23
10-4	日本語ができませんが、地震で困っている人のために、 何か手伝いをすることはありますか？.....	23
	ようごしゅう 《用語集》	24

1 避難

1-1 どこに避難すればいいですか？

(1) あなたはどこにいますか？ あなたがいるところは何区(何市)ですか？ 何町ですか？ 何丁目ですか？

(・・・私は〇〇区〇〇町〇〇丁目にいます。)

その近くにある〇〇公園(〇〇学校・〇〇地区)が避難場所になっています。

身分を証明するものや大切なものを持ってそこに避難してください。

(2) 区(市町村)の役所の人、警察官、消防の人の指示に従って避難してください。

【避難場所】災害時に地域の住民が一時的に避難する公園などの場所。

1-2 家が壊れて(焼けて)寝るところがありません。どこに行けばいい ですか？ 避難所はどこですか？

(1) あなたはどこに住んでいますか？ あなたが住んでいるところは何区(何市)ですか？ 何町ですか？ 何丁目ですか？

(・・・私は〇〇区〇〇町〇〇丁目に住んでいます。)

あなたの家の近くの〇〇小学校(〇〇中学校・〇〇公民館)が避難所になっています。そこに行ってください。避難所では外国人でも食べ物、飲み水、毛布、毎日使うものがもらえます。そこで寝ることもできます。

お祈りの場所などの特別なスペースについては、係の人に相談してください。

(2) 避難所では日本人も外国人も同じものをもらえます。安心してください。

避難所にはルールがありますので、ルールを守って、係の人の指示に従ってください。トイレや食べ物は順番に並んで待ってください。大きな声を出さないようにしてください。

お知らせ(情報)は避難所の中の掲示板(インフォメーション・ボード)にあります。

- (3) 日本語がわからないときは、日本語ができる同じ国の人に聞いてください。
 同じ国の人や言葉がわかる人がいないときは、区（市町村）の役所の人に聞いて
 ください。少し時間がかかりますが、区（市町村）の役所の人、通訳ができる
 人を探してくれます。

【避難所】

災害時に避難してきた人が一時的に寝泊まりできる小中学校や公民館などの場所。
 食料、生活用品、毛布などが備蓄してある。

1-3 家に荷物を取りに行きたいのですが、いいですか？

- (1) 東京都庁や区（市町村）の役所に登録している家のことに詳しい人が、あなたの家
 を使えるかどうかを見た後に、あなたの荷物を取りに行ってください。
- (2) 大きな地震の後には、何回か余震が起きることがあります。家に近づくときは気
 をつけてください。

【建築物応急危険度判定】

大地震の後には大きな余震が起こることがある。余震による二次被害を出さないために、
 建物が安全かどうかを、判定員が調査する。

1-4 会社（今いるところ）から家に帰るには、どうすればいいですか？

- (1) 帰る前に道路の情報や、家族が安全かどうかを調べてください。道路の安全が
 確認されるまでは帰らないでください。
- (2) あなたの家に帰るときは、大きな道路を歩いて帰ってください。外が暗い
 ときには、外が明るくなってから、帰ってください。
- (3) 大きな道路には、帰宅者支援ステーション（ガソリンスタンドなど）があります。
 そこでは道路の情報や飲み水がもらえます。日本人も外国人も同じです。お金は
 いりません。そこでトイレも使えます。

(4) 歩いて帰れないときは、今いるところにそのままいるか、近くの避難所に行ってください。そこで飲み水や食べ物をもらえます。日本人も外国人も同じです。お金はいりません。

(5) 外が暗くなったら、近くの避難所に行ってください。そこで寝ることができます。避難所がどこにあるかは、帰宅者支援ステーションの人、または、あなたが今いるところの近くに住んでいる人に聞いてください。

【帰宅者支援ステーション】

災害時に、歩いて帰宅する人のためにガソリン・スタンドやコンビニエンス・ストアが一時休憩所として利用される。そこでは、(1)水道水の提供、(2)トイレの使用、(3)道路情報の提供などを行う。

1-5 車で生活しています。食べ物や薬はもらえますか？

(1) 近くの避難所で、食べ物や薬がもらえます。車で生活していることを避難所の係の人に話してください。(→近くの避難所を案内)

(2) 車の中で長い時間動かないでいると、脚に血のかたまりができて、それが肺で詰まると死んでしまうこともあります。必ず2、3時間ごとに、脚を伸ばしたり曲げたりして、体を動かしてください。なるべく水を飲んでください。医者が見回りにきたら、体のようすを診てもらってください。お金はかかりません。

【エコノミークラス症候群（深部静脈血栓症・肺塞栓症）】

長い間動かないで座ったまま、または寝たまましていると、脚の静脈に血のかたまりができる（深部静脈血栓症）。それが肺の方に動いて血管に詰まる（肺塞栓症→肺塞栓症）と、死んでしまうこともある病気。

2 救護

2-1 怪我（病気）したのですが、どこで医者に診てもらえますか？

あなたはどこにいますか？ あなたがいるところは何区（何市）ですか？
何町ですか？ 何丁目ですか？

（・・・私は〇〇区〇〇町〇〇丁目にいます。）

その近くにある〇〇小学校（〇〇中学校・〇〇公園）が医療救護所になっています。そこで医者に診てもらえます。お金はかかりません。保険証はいりません。

【医療救護所】

災害時に指定された避難所などに医療関係者が集合し、患者の応急治療をする場所。

2-2 薬や包帯はどこに行けばもらえますか？ 風邪をひいています。どこで医者に診てもらえますか？

(1) 近くの医療救護所に行って診てもらってください。お金はかかりません。保険証はいりません。（→近くの医療救護所を案内）

(2) 熱が高いときは、熱が高いことを、医者に言ってください。
（インフルエンザが流行っていますので、できるだけ早く医者に診てもらってください。）

2-3 お金（保険証）がありません。それでも医者に診てもらえますか？

近くの医療救護所で診てもらってください。そこではお金はかかりません。保険証はいりません。（→近くの医療救護所を案内）

2-4 日本語ができません。医者に診てもらうときは、どうすればいいですか？

- (1) 地震のすぐ後は、医療救護所に通訳はいません。日本語がわかる人と一緒に行ってください。
- (2) 日本語がわかる人が見つからないときは、区（市町村）の役所の人に聞いてください。少し時間がかかりますが、区（市町村）の役所の人に通訳できる人を探してくれます。お金はかかりません。

2-5 知っている人が死んでしまいました。どうすればいいですか？

- (1) 近くの警察に話してください。警察が見に来るまで、そのままにしてください。
(→近くの警察署を案内)
- (2) 警察署がわからないときは、近くの避難所にいる区（市町村）の役所の人に相談してください。(→近くの避難所を案内)
- (3) 死んでしまった人の家族や知っている人がいれば、その人たちに教えてください。死んでしまった人の電話番号や住んでいるところ、家族のことを、警察か区（市町村）の役所の人に教えてください。

3 食料

3-1 飲み水や食べ物は、どこでもらえますか？

(1) 水や食べ物や毛布は、避難所でもらえます。日本人も外国人も同じです。もらうときは並んで待ってください。（→近くの避難所を案内）

(2) 水道が壊れました。今なおしています。水道が使えるようになるまでに1週間～2週間かかります。それまでは臨時に設けられる給水場や給水車、避難所などで飲み水をもらってください。

3-2 ハラールフード（イスラム教の人が食べられる肉類）はどこでもらえますか？

避難所にはありません。ハラールフードは自分で探してください。避難所の食べ物の中で、食べることができるものを、食べてください。

【ハラールフード】イスラムの律法にのっとった食べ物。

3-3 料理はどこで作れますか？

避難所では料理はできません。家に帰って、ガスが使えるようになってから、料理してください。ガスは40日ぐらいで使えるようになります。

大きな地震の後は、ガスは止まります。ガスを使うときは、部屋の外か、建物の外にあるガスメーターのボタンを押してください。ガスメーターの赤い光が消えたら使えます。ガスが漏れていると臭いがします。ガスが漏れていないか、確かめてから使ってください。

3-4 子どもは卵（牛乳・小麦粉など）のアレルギーです。食べても大丈夫な食べ物はどこにありますか？

避難所に、卵などを使っていない特別な食べ物があります。避難所の係の人に聞いてください。特別な食べ物はないと言われた場合には、食べる事ができるもの確かめてから、食べてください。

3-5 子どものミルク・離乳食はどこにありますか？

近くの避難所に、粉ミルク・離乳食・おかゆがあります。係の人に聞いてください。（→近くの避難所を案内）

3-6 食べ物はどこで買うことができますか？

地震が起きてから1～2週間くらいで、店が開くでしょう。おつりがないので小さいお金を持って、買いに行ってください。

3-7 温かい食べ物はどこで食べられますか？

2～4日くらいすると、避難所で温かい食べ物が食べられます。日本人も外国人も食べられます。順番に並んでもらってください。（→近くの避難所を案内）

3-8 近くの教会にいますが、食べ物はもらえますか？

避難所で食べ物をもらうことができます。避難所で係の人に聞いてください。そのときに、教会にいる人の数を、係の人に教えてください。（→近くの避難所を案内）

4 連絡・情報

4-1 家族や知っている人を探しています。どうすればいいですか？

- (1) 今から5つの方法を教えます。
1つ目は、家族や知っている人が住んでいたところの近くの避難所で、係の人に聞いてください。(→近くの避難所を案内)
- (2) 2つ目は、電話を使って、メッセージを確認する方法です。
電話を使ってメッセージを伝える方法は、NTTの災害用伝言ダイヤル「171」と、携帯電話会社の災害用伝言板という方法があります。携帯電話・スマートフォンがインターネットにつながれば、どこの会社の携帯電話・スマートフォンにもメッセージを伝えることができます。
もし、知りたい相手が災害用伝言ダイヤル、または、携帯電話会社の災害用伝言板にメッセージを登録していれば、その人の電話番号を使って、メッセージを受け取ることができます。
- (3) 3つ目は、区(市町村)の役所に聞いてください。
- (4) 4つ目は、知りたい相手の人の国の大使館に聞いてください。
- (5) 5つ目は、テレビやラジオで放送しているのを聞いてください。大地震の後、3日～1週間くらいで、テレビやラジオでお知らせするときがあります。

【災害用伝言ダイヤル】

震度6弱以上の地震のとき、被災地との通話が困難になるため、伝言を残したり、伝言を聞いたりできるNTTのサービス。

【災害用伝言板】

震度6弱以上の地震のとき、携帯電話やスマートフォンを使って、メッセージを登録したり、確認したりできる伝言板の役割を果たす携帯電話各社が提供するサービス。

4-2 災害時の情報は、どのように知ることができますか？

- (1) 近くの避難所で知ることができます。(→近くの避難所を案内)
警察、消防署、区(市町村)の役所からののお知らせは、いつも聞いたり見たりしておいてください。
- (2) 区(市町村)の役所の広報車が、お知らせをしながら回っています。日本語がわからないときは、あなたの言葉が通じる人に、そのお知らせがどんなことを言っているのかを聞いてください。
- (3) 外で時々聞こえているのは、区(市町村)の役所の放送です。区(市町村)の役所からののお知らせを聞いてください。日本語がわからないときは、あなたの言葉が通じる人に、そのお知らせがどんなことを言っているのかを聞いてください。
- (4) 近くの避難所にいる区(市町村)の役所の人に相談してください。
- (5) 東京都や区(市町村)の役所のホームページ、広報紙を見てください。
- (6) 東京都や自分が住んでいる地域の防災アプリを見てください。
- (7) 区(市町村)の役所から出たお知らせではなく、デマやうそのお知らせが、人から人へ伝わることがあります。気をつけてください。デマやうそかもしれないと思うお知らせを聞いたときは、区(市町村)の役所で聞いてください。

4-3 外国語の放送は聞けるのですか？

- (1) NHK総合テレビの副音声とラジオ第2放送(東京 693kHz 500kw)では、①震度6以上の地震が起きたとき、②津波注意報、津波警報、大津波警報が出されたとき、③緊急警報放送が発表されたときに英語・韓国語(朝鮮語)・中国語・ポルトガル語の4言語で放送します。
- (2) NHK WORLD TVは24時間、英語で放送しています。NHK WORLDのホームページやアプリで見ることができます。
NHK WORLD RADIOは17の外国語で放送しています。NHK WORLDのホームページやアプリで聞くことができます。
NHK総合テレビでは、副音声で英語のニュースを聞くことができます。

- (3) AFN(American Forces Network とうきょう 東京810kHz)が英語で放送しています。インターネットで聞くこともできます。

4-4 インターネットにつながりません。どうすればいいですか？

大きな災害が起きたとき、携帯電話会社などのWi-Fiスポットが72時間以内に無料で開放されます。Wi-Fiスポットの近くで、Wi-FiをONにした後、ネットワーク名（SSID）「00000JAPAN」を選んでください。誰でも無料でWi-Fiが使えるようになります。誰でもアクセスできるWi-Fiなので、セキュリティには気をつけてください。家族の無事を確かめるときや、情報を探するときだけ使ってください。

4-5 東京都内の電車の状況を教えてください。

- (1) 東京都内を走るJR、地下鉄、私鉄のすべてが運転していません。
- (2) 〇〇線の電車は〇〇駅と〇〇駅の間で動いていません。
- (3) 〇〇線の電車は〇〇駅と〇〇駅の間で動いています。

4-6 車でいきたいのですが、道路は通れますか？

- (1) 道路は、警察または消防、人命救助の車・バイク（緊急用、物資運搬用など）しか通れません。普通の車・バイクが通れるようになるまで、使わないでください。また、環状7号線の内側と大きな道路は通行止めになっています。
- (2) 道路の情報は、テレビとラジオで放送しています。
- (3) どこに行きたいですか？
〇〇から〇〇に行くには、〇〇号線を通してください。〇〇号線は〇〇の前を通っている道路です。

4-7 郵便を出せますか？ どこに出せばよいでしょうか？

- (1) 郵便が出せるかどうかは、近くの避難所で知ることができます。（災害の規模によって変わってきます）（→近くの避難所を案内）
- (2) 避難所以外は、テレビとラジオでお知らせしています。

4-8 小学校（中学校）はいつから始まりますか？

- (1) 小学校（中学校）から電話やメールなどで知らせてきます。電話が壊れていたら、学校に使える電話番号を教えてください。
- (2) 小学校（中学校）または住んでいる近くの避難所で知ることができます。避難所の掲示板（インフォメーション・ボード）を見てください。避難所の係の人に聞いてください。（→近くの避難所を案内）
- (3) 小学校（中学校）がある区（市町村）の役所に聞いてください。

4-9 高校（大学・専門学校・日本語学校）はいつから始まりますか？

- (1) 高校（大学・専門学校・日本語学校）に聞いてください。
- (2) 高校（大学・専門学校・日本語学校）がある区（市町村）の役所に聞いてください。
- (3) インターネットで調べてください。

4-10 高校（大学）の入学試験は受けられますか？

- (1) 高校（大学）に聞いてください。
- (2) 高校（大学）がある区（市町村）の役所に聞いてください。
- (3) インターネットで調べてください。

5 せい かつ 生 活

5-1 ふく もうふ 服や毛布はもらうことができますか？

ちか ひなんじょ もうふ た おる したぎ
近くの避難所で毛布やタオル、下着などをもらうことができます。
にほんじん がいこくじん おな あんしん
日本人も外国人も同じです。安心してください。もらうときは並んで待ってくだ
さい。（→ちか ひなんじょ あんない
近くの避難所を案内）

5-2 ふろ はい 風呂はどこで入ることができますか？

ひなんじょ ふろ はい
避難所にはお風呂はありません。お風呂のお知らせは、ちか ひなんじょ けいじばん
（インフォメーション・ボード）を見てください。（→ちか ひなんじょ あんない
近くの避難所を案内）

5-3 ペットがいます。どこに連れていけばいいですか？ ペットの食べ物 はありますか？

ペットは避難所に連れてきてください。ペット用の家（ケージ）を置いてあると
ころもあります。自分のペット用の家（ケージ）を持っていけば、避難するところ
に持って行ってください。ペット用の食べ物（フード）は避難所にありません。自分で持って
きてください。
（→ちか ひなんじょ あんない
近くの避難所を案内）

5-4 ぎんこう かね お 銀行はいつからやっていますか？ お金は下ろせますか？

テレビやラジオ、避難所の掲示板で、ぎんこう ひら ひ し で
銀行が開く日のお知らせが出ます。おそら
く3日～1週間くらいでかね おろせるようになります。かね お
ろしに行くときは、みぶん しょうめい ぎんこう つうちょう も
身分を証明するものと銀行の通帳を持って行ってください。

【みぶん しょうめい 身分を証明するもの】

パスポート、在留カード、運転免許証、保険証、社員証、学生証など。

5-5 ゴミはどこに捨てればよいですか？

- (1) 区(市町村)のゴミ収集車が、家のゴミを集めに来ます。いつくるかは、近くの避難所で聞いてください。
燃えるゴミ(紙、ビニール、プラスチックなど)と燃えないゴミ(金属、ガラスなど)と、缶・ビンに分けて、出してください。
日にちを決めて、粗大ゴミを集めにきます。家具などの大きなゴミは、その日に出してください。(→近くの避難所を案内)
- (2) ゴミを集める場所と日にち(曜日)は近くの避難所の掲示板を見るか、または係の人に聞いてください。(→近くの避難所を案内)
- (3) 壊れた家や焼けた家の処分には、「り災証明」が必要になります。区(市町村)に相談してください。(→「り災証明書」を説明)



6 ライフライン

6-1 電気・水道・ガスはいつから使えますか？

- (1) どこに住んでいますか？ 何区何町ですか？
(○○区○○町です。)
○○区の○○地域は電気、水道、ガスが止まっています。しばらくの間、使えません。電気は早ければ2~3日くらい、水道は1~2週間くらい、ガスは40日くらいで使えるようになります。
- (2) ○○区の○○地域は、電気は○○日頃使えるようになります。
電気製品のスイッチが切っているか、確かめてから使ってください。ガスが漏れていないか、確かめてから使ってください。ガスが漏れているときは、ガスの臭いがします。

- (3) ガスは〇〇日頃に使えるようになります。
ガスをを使うときは、ガスメーターのボタンを押して、赤い光が消えたら使えます。
ガスが漏れていないか、確かめてから使ってください。ガスが漏れているときは、
ガスの臭いがします。

6-2 車で移動したいのですが、ガソリンはどこで買えますか？

- (1) 道路の通行止めが終わっているかを確認してください。
(2) 今どこにいますか？ 近くの〇〇スタンドで買えます。住所は〇〇区〇〇町〇番地です。道路が混むので、できるだけ車は使わないでください。

6-3 道路はいつから通れますか？ どこの道路が通れますか？

どこの道路について知りたいですか？
〇〇から〇〇に向かう〇〇号線は〇〇～〇〇の間は通れません。〇〇号線は〇月〇日ごろに（〇カ月後に）通れます。

6-4 電車（船・飛行機）はいつから乗れますか？ どこの電車（船・飛行機）が動いていますか？

電車（船・飛行機）の情報は、テレビとラジオでお知らせしています。

7 住居

7-1 家から離れて友だちのところにいきますが、どうすればいいですか？

- (1) 家が壊れてつぶれてしまっているときには、どこに移ったかを知らせる貼り紙やサインをそこに残してください。
- (2) 家を離れる場合は、1週間に1度くらいは、住んでいるところの区（市町村）の役所からくるお知らせを見てください。
区（市町村）の役所からくるお知らせは、近くの避難所の掲示板を見るか、または係の人に聞いてください。
- (3) 住んでいた家から長い間離れるときや、どこかへ引っ越すときは、引っ越したところの区（市町村）の役所で手続きをしてください。

7-2 家が壊れかけていますが、どうすればいいですか？

- (1) 東京都庁や区（市町村）の役所に登録している家のことに詳しい人が、あなたの家が使えるかどうかを見に来ます。見に来るまでは、あなたの家に入らないでください。
家のことに詳しい人が、あなたの家が使えるかどうかを見に来ていれば、その結果がはりだされます。
- (2) 大きな地震の後には、何回か余震が起きることがあります。家に近づくときは気をつけてください。

7-3 家が壊れています。家をなおすにはどうすればいいですか？

- (1) 家が壊れたら、区（市町村）の役所に相談してください。
区（市町村）の役所から「り災証明書」をもらいます。「り災証明書」は、壊れた建物を処分するときや、お見舞い金をもらうときに、必要になります。

(2) 家が全部壊れて家を建て替えるときは、家を建てるためのお金が借りられます。区（市町村）の役所に相談してください。

(3) 家をなおすときは、工事の前に、どんな工事をするか、いくらで工事をするかを書いた契約書を作ってください。急いでだまされないように、気をつけてください。

(4) 誰に頼めばよいかわからないときや、心配なときは、区（市町村）の役所に相談してください。

【り災証明書】

被災した家屋について区市町村が調査を行い、確認した被害の程度について区（市町村）長が交付する証明書。原則として、一世帯に一枚発行される。

7-4 家が焼けたら、どうすればいいですか？

近くの消防署に相談してください。

消防署から「り災証明書（被害を受けた証明書）」をもらいます。「り災証明書」は、お見舞い金をもらうときに必要です。（→近くの消防署を案内）

7-5 家が壊れました。（家が焼けました。）生活資金などのお金はもらえますか？

(1) 区（市町村）の役所に相談してください。

「り災証明書（被害を受けた証明書）」をもらってください。「り災証明書」は、お見舞い金などをもらうときに必要です。

(2) 区（市町村）の役所で お見舞い金または品物を配るときは、住民登録をしている外国人ももらえます。

その他に区（市町村）の役所が困っている人に、生活に必要なお金を貸したり、住宅を建てなおすときに、建てなおすためのお金を貸してくれます。

区（市町村）の役所によって、どのようなことにお金を貸してくれるかが違うので、区（市町村）の役所に相談してください。

- (3) 自分^{じぶん}の家^{いえ}（借り^かているのではなく、所有^{しゅゆう}している）が壊^{こわ}れた場合^{ばあい}、地震^{じしん}のときに
お金^{かね}をもら^{ほけん}える保険^{はい}に入^かってい^{かね}れば、お金^{かね}がもら^{ほけんがいしゃ}えます。保険^{てつづ}会社に手続^{てつづ}きをし
てください。

7-6 このまちはどのようにして元^{もと}のように戻^{もど}るのですか？

住^すんでいる人^{ひと}たちが一^{いっしょ}緒^{はな}に話^あし合^あって、ど^きのよ^きうなま^きちにするかを決^きめます。そ
れから建^た物^たを建^たててい^{やくしょ}きます。役^{やく}所^{しょ}の人^{ひと}も一^{いっしょ}緒^{はな}に、話^あし合^あうこと^もあり^ます。

話^{はな}し合^あいには2^{ねん}、3^{ねん}年^{ねん}または10^{ねんいじょう}年^{ねん}以上^{いじょう}かか^するこ^すともあり^ます。住^すんでい^する人^{ひと}たち
の考^{かんが}えが早^{はや}くま^はとま^はれば、早^{はや}く建^た物^たを建^たて^てるこ^たがで^きます。話^{はな}し合^あいに協^{きょうりよく}力^{りよく}し
てください。



8 手続^{てつづ}き・証^{しょうめい}明^{めい}書^{しょ}

8-1 家^{いえ}が壊^{こわ}れました。どうす^らればい^いいですか？

区^く（市^し町^{ちょう}村^{そん}）の役^{やく}所^{しょ}で「り災^{さい}証^{しょうめい}明^{めい}書^{しょ}（被^ひ害^{がい}を受^うけた証^{しょうめい}明^{めい}書^{しょ}）」をもら^らって^くだ^さい。
（→区^く（市^し町^{ちょう}村^{そん}）の役^{やく}所^{しょ}を案^{あん}内^{ない}）

8-2 家^{いえ}が焼^やけました。どうす^らればい^いいですか？

消^{しょう}防^{ぼう}署^{しょ}で「り災^{さい}証^{しょうめい}明^{めい}書^{しょ}（被^ひ害^{がい}を受^うけた証^{しょうめい}明^{めい}書^{しょ}）」をもら^らって^くだ^さい。
（→近^{ちか}く^{しょうぼうしょ}の消^{しょう}防^{ぼう}署^{しょ}を案^{あん}内^{ない}）

8-3 パスポートをなくしました。どうすればいいですか？

自分の国の大使館で、パスポート再発行の手続きをしてください。必要な書類は、大使館に聞いてください。（→大使館を案内）

8-4 ビザが切れしました。どうすればいいですか？

東京出入国在留管理局で、ビザの延長の手続きをしてください。必要な書類は、東京出入国在留管理局に聞いてください。
東京出入国在留管理局のインフォメーションセンター（外国語対応相談窓口）の電話番号は 0570-013904 です。

8-5 在留カードをなくしました。どうすればいいですか？

東京出入国在留管理局で、在留カードの再発行の手続きをしてください。身分を証明するものを持って行ってください。

8-6 運転免許証をなくしました。どうすればいいですか？

警察署で運転免許証の再発行の手続きをしてください。身分を証明するものを持って行ってください。

8-7 お見舞い金はもらえますか？

住民登録している外国人は、お見舞い金をもらえます。身分を証明するものを持って、区（市町村）の役所で手続きをしてください。

【身分を証明するもの】

パスポート、在留カード、運転免許証、保険証、社員証、学生証など。

8-8 一時的にお金は借りられますか？

- (1) 住民登録している外国人は、生活に必要なお金を借りられます。
区（市町村）の役所によって制度が違いますので、区（市町村）の役所に相談してください。身分を証明するものを持って、区（市町村）の役所の福祉課または、社会福祉協議会で手続きをしてください。（→社会福祉協議会の場所を案内）
- (2) 住民登録している外国人は、家をなおしたり、家を借りたり、家を建てたりするときに、その一部のお金が借りられます。
区（市町村）の役所によって制度が違いますので、区（市町村）の役所に相談してください。身分を証明するものを持って、区（市町村）の役所で手続きをしてください。

8-9 税金や保険料などを払うお金が足りません。どうすればいいですか？

住民登録している外国人は、次のものの一部または全部が、免除されることがあります。区（市町村）の役所によって制度が違いますので、区（市町村）の役所に相談してください。

- 税金
- 保険料（国民健康保険料・国民年金保険料・後期高齢者保険料・介護保険料・介護利用料）
- 保育料（保育園・区（市町村）立幼稚園）

8-10 引っ越しました。どうすればいいですか？

引っ越したところの区（市町村）の役所で、手続きをしてください。必要な書類は区（市町村）の役所で聞いてください。

8-11 家族が死にました。どうすればいいですか？

- (1) 家が倒れるなどの事故で死んだときは、警察署に届けてください。
警察が見に来るまでは、そのままにしてください。手続きは警察の人に聞いてください。日本語がわかる人と行ってください。
日本語がわかる人が見つからないときは、区（市町村）の役所の人に聞いてください。少し時間がかかりますが、区（市町村）の役所の人に通訳できる人を探してください。お金はかかりません。
- (2) 病院で亡くなったときは、病院の人に聞いてください。
- (3) 区（市町村）の役所に死亡届を出してください。警察でもらう死体検案書、または病院でもらう死亡診断書（もしくは死体検案書）が必要です。
- (4) お葬式については、葬儀屋か、あなたの宗教の教会に相談してください。
遺体を火葬するには、火葬許可書が必要です。火葬許可書は、区（市町村）の役所で死亡届を出したときにももらえます。
火葬されると、火葬場で埋葬許可書がもらえます。
- (5) 遺骨（死んだ人の骨）を墓地や納骨堂に埋めるときは、寺院（霊園、教会、神社、その他の宗教施設）に相談してください。
遺骨を埋めるときは、火葬場でもらった埋葬許可書が必要です。

【被災者支援制度】

経済・生活面の支援、住まいの確保・再建のための支援など被災者のための支援制度がある。「被災者支援に関する各種制度の概要」（内閣府）参照

【り災証明書】

被災した家屋について区市町村が調査を行い、確認した被害の程度について区（市町村）長が交付する証明書。原則として、一世帯に一枚発行される。

【在留カード】

外国人が3カ月以上日本に滞在する在留資格を持っていることを証明するもの。

みぶん しょうめい
【身分を証明するもの】

ぱすぽーと ざいりゅうかーど うんでんめんきょしょう ほけんしょう しゃいんしょう がくせいしょう
パスポート、在留カード、運転免許証、保険証、社員証、学生証など。

したいけんあんしょ
【死体検案書】

いし けいさつ かんさつ い ばっこう したい けんあん かくにん しょめん
医師または警察の監察医が発行する死体を検案したことを確認する書面。

しぼうしんだんしょ
【死亡診断書】

しぼう かくにん いし しか いし ばっこう しぼう かくにん しょめん
死亡を確認した医師または歯科医師が発行する死亡したことを確認する書面。

かそうきょかしょ
【火葬許可書】

しぼうとどけ ていしゆつ う く しちやうそん やくしょ ばっこう いたい かそう
死亡届の提出を受けて区（市町村）の役所が発行する、遺体を火葬するために
ひつよう しょめん
必要な書面。

まいそうきょかしょ
【埋葬許可書】

かそうば はっこう いこつ ぼち まいそう のうこつどう おさ ひつよう しょめん
火葬場が発行する、遺骨を墓地に埋葬、または納骨堂に納めるために必要な書面。



9 こころのケア

9-1 子どもが地震のショックで落ち込んでいます。どうすればいい ですか？

(1) 区（市町村）の役所の保健師や看護師が避難所などを回っています。子どもを保健師
や看護師に診てもらってください。

(2) ボランティアの人が避難所などを回っています。歌を歌ったり、ゲームをしたり、
絵を描いたりして、元気になるように遊んでくれます。子どもと一緒にしてくだ
さい。

ひなんじょ けいじばん いんふおめーしょん・ぼーど でお知らせを見てください。

ひなんじょ かがり ひと き
避難所の係の人に聞いてください。

9-2 家族や知っている人が死んでしまい落ち込んでいます。どうすればいいですか？

- (1) 区（市町村）の役所の保健師や看護師などが回っています。保健師や看護師に診てもらってください。
- (2) 悲しい思いをしているのは、あなた一人ではありません。言葉が通じる人で、あなたと同じように悲しい思いをしている人がいます。避難所や教会などで、その人たちや仲の良い友だちとお話してください。



10 その他

10-1 食べ物や服を被災地に送りたいのですが、どうすればいいですか？

- (1) 何を送りたいでしょうか？
（〇〇を送りたいです。）
〇〇は〇〇で受け付けています。送り先は〇〇区〇〇・・・です。送るものによっては条件があることもありますので、よく確認してください。
- (2) どこに送りたいでしょうか？ その近くでは、〇〇が受け付けています。送り先は〇〇区〇〇・・・です。

10-2 お金を寄付したいのですが、どこへ寄付できますか？

今受け付けているところは、日本赤十字社と〇〇と〇〇・・・です。
どちらへ寄付をしますか？ 振り込み先は〇〇です。

10-3 日本語と〇〇語ができます。地震で困っている人のために、手伝いをしたいのですがどうすればいいですか？

区（市町村）の災害ボランティアセンターなどで受け付けています。電話番号は〇〇〇〇です。

10-4 日本語ができませんが、地震で困っている人のために、何か手伝いをすることはありますか？

何語ができますか？

〇〇区には〇〇国の人たちが多くいます。そこに〇〇というボランティア・グループがあります。そちらで聞いてみてください。電話番号は〇〇〇〇です。

《用語集》

【医療救護所】

さいがいじ してい ひなんじょ いりょうかんけいしゃ しゅうごう かんじゃ おうきゅうちりょう
災害時に指定された避難所などに医療関係者が集合し、患者の応急治療
ができる場所。

【エコノミークラス症候群（深部静脈血栓症・肺塞栓症）】

なが あいだうご すわ ね あし じょうみやく
長い間動かないで座ったまま、または寝たまましていると、脚の静脈に
ち ち
血のかたまりができる（深部静脈血栓症）。それが肺の方に動いて血管
つ はいそくせんしゅう し ひょうき
に詰まる（肺塞栓症）と、死んでしまうこともある病気。

【火葬許可書】

しほつどけ ていしゅつ う く しちやうそん やくしょ はっこう いたい かそう
死亡届の提出を受けて、区（市町村）の役所が発行する、遺体を火葬するた
めに必要な書面。

【帰宅者支援ステーション】

さいがいじ ある きたく ひと がそりん すたんど
災害時に、歩いて帰宅する人のためにガソリン・スタンドや
コンビニエンス・ストアが一時休憩所として利用される。そこでは、
(1)水道水の提供、(2)トイレの使用、(3)道路情報の提供などを行う。

【建築物応急危険度判定】

だいじしん あと おお よしん お よしん にじひがい だ
大地震の後に大きな余震が起こることがある。余震による二次被害を出さ
ないために、建物が安全かどうかを、判定員が調査する。

【災害用伝言ダイヤル】

しんど じゃくいじょう じしん ひさいち つうわ こんなん てんごん のこ
震度6弱以上の地震のとき、被災地との通話が困難になるため、伝言を残
したり、伝言を聞いたりできるNTTコミュニケーションズが運営し、NTT
ひがしにほん にしにほん ていきょう さーびす
東日本とNTT西日本が提供しているサービス。

【災害用伝言板】

しんど じゃくいじょう じしん けいたいでんわ すまーとふおん つか めっせー
震度6弱以上の地震のとき、携帯電話やスマートフォンを使って、メッセー
ジを登録したり、確認したりできる伝言板の役割を果たす携帯電話各社が提
供するサービス。

【在留カード】

がいこくじん かげつじょうにほん たいざい ざいりゅうしかく も しょうめい
外国人が3カ月以上日本に滞在する在留資格を持っていることを証明するもの。

ひさいしゃしえんせいど
【被災者支援制度】

けいざい せいかつめん しえん す かくほ さいけん しえん ひさいしゃ
経済・生活面の支援、住まいの確保・再建のための支援など被災者のため
の支援制度がある。「被災者支援に関する各種制度の概要」（内閣府）参照

した いけんあんしよ
【死体検案書】

いし けいさつ かんさつゐ はっこう したい けんあん かくにん しょめん
医師または警察の監察医が発行する死体を検案したことを確認する書面。

しほうしんだんしよ
【死亡診断書】

しほう かくにん いし しか いし はっこう しほう かくにん
死亡を確認した医師または歯科医師が発行する死亡したことを確認する
書面。

はらーるふーど
【ハラールフード】

いすらむ りっぽう た もの
イスラムの律法にのっとった食べ物。

ひなんじよ
【避難所】

さいがいじ ひなん ひと いちじてき ね と しょうちゅうがっこう こうみんかん
災害時に避難してきた人が一時的に寝泊まりできる小 中学校や公民館な
どの場所。食料、生活用品、毛布などが備蓄してある。

ひなんばしよ
【避難場所】

さいがいじ ちいき じゅうみん いちじてき ひなん こうえん ばしよ
災害時に地域の住民が一時的に避難する公園などの場所。

まいそうきょかしよ
【埋葬許可書】

かそうば はっこう いこつ ぼち まいそう のうこつどう おさ ひつよう
火葬場が発行する、遺骨を墓地に埋葬、または納骨堂に納めるために必要な
書面。

みぶん しょうめい
【身分を証明するもの】

ばすほーと ざいりゅうかーど うんでんめんきょしょう ほけんしょう しゃいんしょう がくせいしょう
パスポート、在留カード、運転免許証、保険証、社員証、学生証など。

さいしょうめいしよ
【り災証明書】

ひさい かおく くしちょうそん ちょうさ おこな かくにん ひがい ていど
被災した家屋について区市町村が調査を行い、確認した被害の程度について
区（市町村）長が交付する証明書。原則として、一世帯に一枚発行される。

へいせい ねん がつしよほんはっこう
平成21（2009）年3月初版発行

へいせい ねん がつかいていぼんはっこう
平成31（2019）年3月改訂版発行

さいがいじ がいこくじんしえん まにゅある
災害時の外国人支援 Q&Aマニュアル

へんしゅう はっこう どうきょうとこくさいこうりゅういんかい
編集・発行 東京都国際交流委員会

〒101-0023 とうきょうとちよだくかんだまつながちょう
東京都千代田区神田松永町17-15

おおのびるかい
大野ビル3階

TEL 03-5294-6542

URL <http://www.tokyo-icc.jp/>

せいさくきょうりょく きょうじゅうこん
制作協力 共住懇

こくさいこうりゅう きょうりょく れんらくかいじょうほうでんたつぶかい
国際交流・協力 TOKYO 連絡会情報伝達部会

ほんやく
翻訳

かぶしきがいしゃ あーばん こねくしょんず
株式会社 アーバン・コネクションズ

〒141-0001 とうきょうとしながわくきたしながわ
東京都品川区北品川5-5-15

おおさきぶらいとこあかい
大崎ブライトコア15階

TEL 03-6432-5691