

# 外国人のための 災害時Q&A集



公益財団法人

東京都つながり創生財団

Tokyo Metropolitan Foundation "TSUNAGARI"

はじめに

関東大震災から100年を迎えた2023年、東京では今後30年以内に70%の確率でマグニチュード7クラスの首都直下型地震が起きると予想されています。こうした中、東京の外国人人口は2024年1月現在、過去最高の64万人を超えました。外国人は地域社会をともに創る一員として、なくてはならない存在になる一方、その国籍や属性、環境は多様化を増しています。

これまでの災害時外国人支援を振り返ると、未曾有の被害を受けた1995年の阪神・淡路大震災で多くの外国人が被災したことから、災害時、情報難民となりうる外国人への支援がクローズアップされるようになりました。その後、2004年に起きた新潟県中越地震および2007年の中越沖地震では、これらの課題に取り組むボランティアグループや国際交流協会等が連携し、積極的に外国人支援が行われました。こうした災害時外国人支援のノウハウを広く共有すべく、都内の国際交流協会や外国人支援団体、国際協力NGOなどが加盟する「国際交流・協力TOKYO連絡会」により、2009年、本Q&A集の前身である「災害時の外国人支援Q&Aマニュアル」が刊行されました。災害発生時に国際交流協会や外国人支援を行う団体が、外国人からの問い合わせに応じられるように、予想される質問とそれに対する基本的な答えをまとめたものです。

その後も2011年の東日本大震災、2016年の熊本地震、そして本年2024年1月には能登半島地震と大きな地震が発生しています。加えて、昨今では、毎年のように日本のどこかで風水害が発生しており、災害への備えがより一層必要になっています。こうした中、インターネットの普及や情報のデジタル化などにより災害時対応も変化を見せるとともに、外国人は災害時の要配慮者に定義されるなど社会の認識も変化してきました。

当初のマニュアルは、初版発行から10年後の2019年に制度改正などの修正を行いました。この度、こうした背景を踏まえ、内容を全面的に改訂しました。風水害を踏まえて災害が起きる前の質問を追加したほか、有効なウェブサイトやアプリを紹介するなど、めまぐるしく変化する状況に合わせてどのように情報を取得したらいいかを盛り込みました。また視覚的にもイメージしやすくなるよう、イラストを多数取り入れたことに加え、本書を通じて外国人自身が学んでもらうことも考え、タイトルは「外国人のための災害時Q&A集」に変更しました。あわせて、インターネットを通じてタイムリーかつピンポイントに情報を得られるよう、PDF版に加えWEB版も作成しました。

もちろん、各自治体によって支援の体制、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します。

本Q&A集が外国人本人やその支援者、また国籍を問わずどなたかのお役に少しでも立てれば幸いです。

2024年3月

## 目次

1 災害が来る前.....	1
1-1 災害に備えて何をしたらいいですか？.....	1
1-2 大きな台風が来ると聞きました。どうすればいいですか？.....	1
1-3 大雨・台風の情報はどこで見ることができますか？.....	2
1-4 大雨・台風が来ると聞きました。出かけてもいいですか？.....	2
1-5 大雨・台風が来ると聞きました。川が近くにあって心配です。.....	3
1-6 警戒レベルのお知らせが来ました。どうすればいいですか？.....	5
1-7 「ハザードマップ」とは何ですか？どこで見ることができますか？.....	5
1-8 雪が多く降ると聞きました。何に気をつけたらいいですか？.....	6
2 避難.....	7
2-1 大きな地震の後は、どこに避難したらいいですか？.....	7
2-2 大雨・台風のときは、どこに避難したらいいですか？.....	8
2-3 避難場所・避難所はどこにありますか？.....	9
2-4 観光客（短期滞在ビザ）も、避難所に行ってもいいですか？.....	9
2-5 障がいがある人も、避難所に行ってもいいですか？.....	10
2-6 避難所では、外国人に特別な配慮はありますか？.....	10
2-7 車で避難してもいいですか？.....	10
2-8 車に乗っているときに大きな地震が起きたら、どうすればいいですか？.....	11
2-9 家は壊れていませんが、避難したほうがいいですか？.....	11
2-10 家に荷物を取りに行ってもいいですか？.....	12
2-11 今いるところから家に帰るには、どうすればいいですか？.....	13
2-12 車で生活しています。食べ物などはもらうことができますか？.....	14
2-13 母国に帰りたいです。どうすればいいですか？.....	14
3 病気・けが.....	15
3-1 けが（病気）をしました。どこで医者に診てもらうことができますか？.....	15
3-2 お金（保険証）がありません。医者に診てもらうことができますか？.....	15
3-3 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？.....	15
3-4 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？.....	16
4 食料・物.....	17
4-1 食べ物は、どこでももらうことができますか？.....	17
4-2 飲み水や生活用水は、どこでももらうことができますか？.....	17
4-3 ハラルフードやベジタリアンの食べ物はどこでももらうことができますか？.....	18
4-4 アレルギーがあります。食べても大丈夫な食べ物はどこにありますか？.....	18
4-5 子どものミルク・離乳食はどこにありますか？.....	19
4-6 食べ物はどこで買うことができますか？.....	19

4-7	温かい食べ物はどこで食べることが出来ますか？	19
4-8	避難所以外の場所で生活しています。食べ物はもらうことが出来ますか？	19
4-9	生理用品や、おむつなどはもらうことが出来ますか？	20
5	連絡・情報	21
5-1	電話がつながりません。どうすればいいですか？	21
5-2	家族や友達を探しています。どうすればいいですか？	22
5-3	災害の情報は、どのように知ることが出来ますか？	24
5-4	外国語のニュースや情報はどこで知ることが出来ますか？	25
5-5	日本語ができません。通訳の人はいますか？	27
5-6	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？	27
5-7	郵便や荷物を送ることは出来ますか？	28
5-8	学校はいつから始まりますか？	28
5-9	学校の入学試験は予定通りありますか？	28
6	生活	29
6-1	避難所で服はもらうことが出来ますか？	29
6-2	お風呂はどこで入ることが出来ますか？	29
6-3	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？	29
6-4	銀行はいつからやっていますか？お金は下ろすことが出来ますか？	30
6-5	ごみはどこに捨てればいいですか？	30
7	ライフライン・交通	31
7-1	電気・水道・ガスはいつ使うことができるようになりますか？	31
7-2	電車・バス・飛行機・船は、いつから乗ることが出来ますか？	34
7-3	車で移動したいですが、道路は通ることが出来ますか？	35
8	住居	36
8-1	家から離れて友だちのところに行きますが、どうすればいいですか？	36
8-2	地震の後、家に赤・黄・緑の紙が貼ってあります。これは何ですか？	36
8-3	家が壊れたり、家に水が入ってしまったら、どうすればいいですか？	37
8-4	家を直そうとしたら、高いお金を払うように言われました。どうすればいいですか？	38
8-5	「ブルーシート」とは何ですか？どこでもらうことが出来ますか？	39
8-6	床の上まで水が来てしまいました。どうすればいいですか？	39
8-7	家が壊れて住むことができません。どうすればいいですか？	39
8-8	家が壊れました。生活に必要なお金をもらうことが出来ますか？	40
8-9	災害で家が壊れましたが、住宅ローンが残っています。どうすればいいですか？	40
8-10	この地域はどのようにして元のように戻りますか？	41

9 手続き・証明書.....	42
9-1 家が壊れました。 どうすればいいですか? .....	42
9-2 「り災証明書」とは何ですか? どこでもらうことができますか? .....	42
9-3 災害で車が壊れてしまいました。 どうすればいいですか? .....	43
9-4 パスポートをなくしました。 どうすればいいですか? .....	43
9-5 在留期限が切れました。 どうすればいいですか? .....	43
9-6 在留カードをなくしました。 どうすればいいですか? .....	44
9-7 運転免許証をなくしました。 どうすればいいですか? .....	44
9-8 被災しました。 お金はもらうことができますか? .....	44
9-9 一時的にお金を借りることができますか? .....	45
9-10 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? .....	45
9-11 引っ越しました。 どうすればいいですか? .....	45
9-12 家族が死にました。 どうすればいいですか? .....	46
10 こころのケア.....	47
10-1 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? .....	47
10-2 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? .....	47
11 ボランティア .....	49
11-1 食べ物や服を災害にあった地域に寄付したいのですが、どうすればいいですか? .....	49
11-2 お金を寄付したいのですが、どこへ寄付できますか? .....	49
11-3 役所の者という怪しい人から電話があり、寄付をするように言われました。 払ってもいいですか? .....	49
11-4 災害にあって困っている人のために、手伝いをしたいです。 どうすればいいですか? .....	50
用語集.....	51



詳しくは、次のページを見てください。

■台風・大雨の前にすること(TIPS)

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/rainstorm.html>

(日本語)



<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/rainstorm.html>

(英語)

### 1-3 大雨・台風の情報はどこで見ることができますか？

大雨や台風の情報は、次のページで見ることができます。

■気象庁ウェブサイト(14言語)

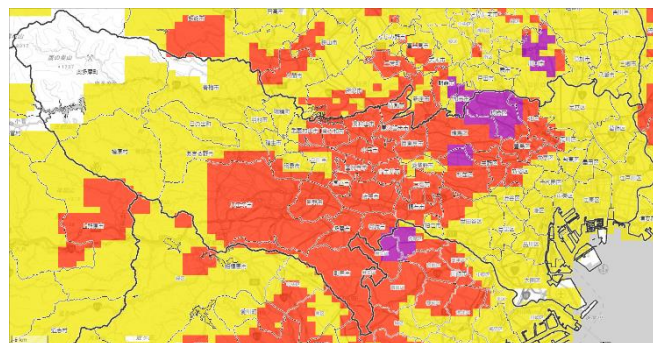
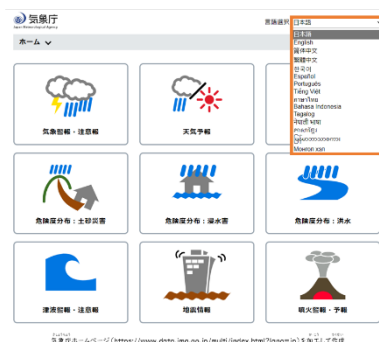
<https://www.data.jma.go.jp/multi/index.html?lang=jp> (日本語)

<https://www.data.jma.go.jp/multi/index.html?lang=en> (英語)



・天気予報や大雨・台風の情報を見ることができます。

・土砂災害、浸水害、洪水の危険があるかどうか、地図の色で分かります。今いるところの地図の色を見て、早めに避難しましょう。



土砂災害、浸水害、洪水の地図の色の見方は、次のページを見てください。

■キキクル(危険度分布)について(TIPS)

[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/hazard\\_distribution.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/hazard_distribution.html) (日本語)

[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/hazard\\_distribution.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/hazard_distribution.html) (英語)



### 1-4 大雨・台風が来ると聞きました。出かけてもいいですか？

(1) 大雨や台風ときは、川の水があふれたり、山が崩れたり、風で物が飛ばされることがあります。避難するとき以外は、出かけないようにしましょう。

- (2) どうしても外に出るときは、川や山の近くに行かないようにしましょう。  
また、建物の地下や地下道には、行かないようにしましょう。



### 1-5 大雨・台風が来ると聞きました。川が近くにあって心配です。

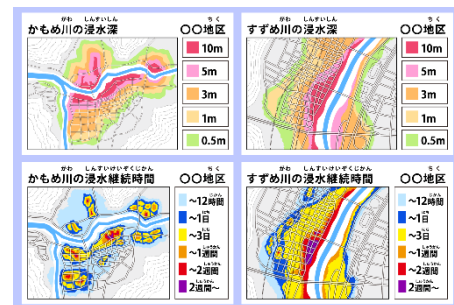
- (1) 今いるところが、どれくらい水が来るのか、  
ハザードマップなどで調べましょう。  
調べ方は次のページを見てください。

■洪水ハザードマップについて(TIPS)

[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/hazard\\_maps.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/hazard_maps.html) (日本語)



[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/hazard\\_maps.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/hazard_maps.html) (英語)



- (2) 災害が起きるかもしれないとき、気象庁や、今いる区市町村の役所から「警戒レベル」というお知らせが出ます。警戒レベルを確認して、レベルに沿った行動をとりましょう。



詳しくは、次のページを見てください。

■警戒レベルについて(TIPS)

[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/alert\\_levels.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/alert_levels.html) (日本語)

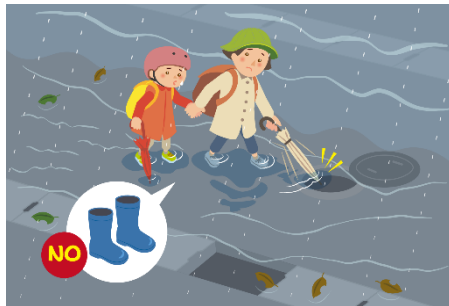


[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/alert\\_levels.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/alert_levels.html) (英語)

(3) 今いるところが危険なときは、家族や友達の家に行くなど、早めに避難することが大切です。

避難するときは次のことに気をつけましょう。

- ・外が明るいときに、歩いて避難します。
- ・外が暗いときは、懐中電灯を使います。
- ・長靴は中に水が入ると重くなるので危ないです。運動靴をはいて避難します。
- ・水がたまっているところは危険です。傘や棒などを使って、安全か確認しながら歩きます。
- ・山の近く、川の近く、地面より低い道路は通りません。



(4) 台風や大雨のとき、川の様子を見に行ってはいけません。

大雨が降った後に、洪水が起きることもあります。大雨の後も気をつけましょう。

川の様子が知りたいときは、次のページで見ることができます。

■川の水位情報（危機管理型水位計運用協議会運営事務局（一般財団法人河川情報センター））

<https://k.river.go.jp/?zm=5&clat=35.687088&clon=138.45645728125004&t=0&dobs=1&drv=1&dtv=1&dtmobs=1&dtmtv=1>（日本語のみ）



川の様子の見方：

- ① 川に緑のカメラマークが出てくるまで、プラスボタンを押す。
- ② カメラマークを押すと、今の川の映像を見ることができる。



川の水位情報  
出典：川の水位情報【危機管理型水位計運用協議会運営事務局（一般財団法人 河川情報センター）】

## 1-6 警戒レベルのお知らせが来ました。どうすればいいですか？

警戒レベルは、災害が起きるかもしれないとき、気象庁や、今いる区市町村の役所が出すお知らせです。

警戒レベルは、1から5まであります。レベルごとにする行動が決まっています。

危険な場所にいるときは、レベル4までに避難しましょう。



警戒レベル(いつ逃げるか)		レベル4までに必ず逃げます。
レベル5	緊急安全確保 ▶ 命が危ないです。今いる建物の安全な場所や近くの安全な建物にすぐにいきます。	
レベル4	避難指示 ▶ 危ない場所からすぐに逃げます。安全な場所に行きます。	
レベル3	高齢者等避難 ▶ おじさんやおばあさんや子どもなど、逃げるのに時間がかかる人は逃げます。その他の人は逃げる準備をします。	
レベル1~2	注意報等 ▶ ハザードマップで逃げる道と場所を考えます。	

逃げる ところや 危ない ところなどを 書いた 地図

出典：防災フリード（東京都生活文化スポーツ局発行）  
[https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiki\\_tabunka/tabunkasuishin/0000000144.html](https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiki_tabunka/tabunkasuishin/0000000144.html)

警戒レベルについては、次のページを見てください。

### ■警戒レベルについて(TIPS)

[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/alert\\_levels.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/alert_levels.html)

(日本語)

[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/alert\\_level\\_s.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/alert_level_s.html) (英語)



## 1-7 「ハザードマップ」とは何ですか？どこで見ることができますか？

「ハザードマップ」とは、災害が起きるかもしれない場所や、災害が起きたときに避難する場所などがわかる、地図のことです。

ハザードマップは、災害の種類や地域によって違います。

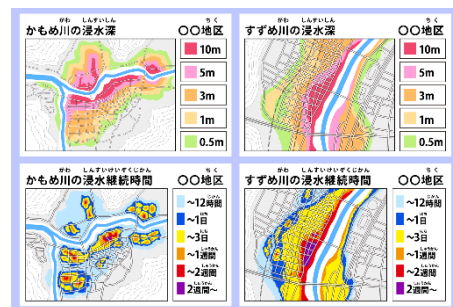
ハザードマップについては、次のページを見てください。

### ■洪水ハザードマップについて(TIPS)

[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/hazard\\_maps.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/hazard_maps.html)

(日本語)

[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/hazard\\_maps.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/hazard_maps.html) (英語)



## 1-8 雪が多く降ると聞きました。何に気をつけたらいいですか？

雪が多く降るときは、次のことに気をつけましょう。

- ・道がすべりやすくなります。すべりにくい靴をはいて、手袋をしましょう。
- ・歩くときは、足の裏全部で、歩く幅を小さくして歩きます。
- ・電車やバスが止まることがあります。ニュースなどで交通情報を確認しましょう。



- ・自転車やバイクはすべって転ぶことがあります。自転車やバイクには乗らないでください。
- ・自動車を運転するときは、タイヤチェーンをつけるか、冬用タイヤに替えます。



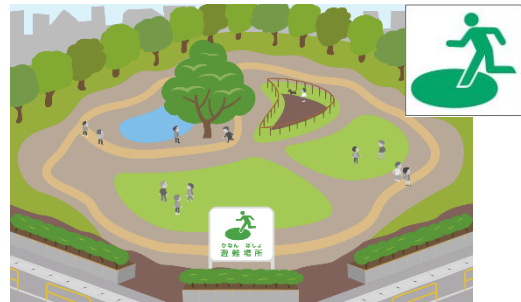
## 2 避難

### 2-1 大きな地震の後は、どこに避難したらいいですか？

(1) 避難する場所には、避難場所や避難所などがあります。

#### ・避難場所

大きな地震の後に、逃げるところです。  
 避難場所には、次の絵があります。  
 避難場所は、大きな公園やグラウンドなどが多いです。  
 食べ物や水は、ないことがあります。  
 泊まることはできません。



#### ・避難所

災害で家に住むことができないときに、生活する場所です。  
 避難所になる場所には、次の絵があります。  
 泊まることができます。  
 避難所では食べ物、飲み水、毛布、毎日使うものをもらうことができます。  
 避難所になる場所は、事前に決められています。  
 災害のとき、区市町村の役所が学校や町の建物などを、今から避難所にと知らせます。



(2) 大きな地震の後は、津波が来ることがあります。

海の近くにいるときは、すぐに海から離れて、高いところ、安全なところへ逃げてください。  
 津波避難場所や津波避難ビルがあるときは、そこに逃げます。  
 津波避難場所や津波避難ビルには、次の絵があります。



津波は遅れて来ることがあります。テレビやラジオ、  
区市町村の役所からの放送を確認しましょう。  
津波は、川をさかのぼってくることもあります。  
津波の危険があると言われたら、川から遠くに逃  
げましょう。

☞ 用語集:津波



## 2-2 大雨・台風のはきは、どこに避難したらいいですか？

今いるところが危険なときや、大きな台風が予想されるときは、電車が止まる前に、安全な場所にある家族や友達の家に行くなど、早めに避難することが大切です。大雨や台風が来る前に、今いる区市町村などに、避難所ができることもあります。

ハザードマップを見て、どこに避難したらいいか決めておきましょう。

川の近くなど、大雨のときは使うことができない避難所があります。注意してください。

避難所については、次のページを見てください。

### ■避難所について(TIPS)

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/shelter.html>

(日本語)



<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/shelter.html> (英語)

洪水ハザードマップの見方と逃げる場所については、次のページを見てください。

### ■洪水ハザードマップについて(TIPS)

[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/hazard\\_maps.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/hazard_maps.html)

(日本語)



[https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/hazard\\_m  
aps.html](https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/hazard_maps.html) (英語)

## 2-3 避難場所・避難所はどこにありますか？

- (1) 今いる区市町村のウェブサイトを見てください。  
「〇〇(今いる区市町村の名前) 避難所(ひなんじょ)」で検索します。



- (2) 次のウェブサイトで調べてください。

■東京都防災マップ(東京都総務局総合防災部)

<https://map.bosai.metro.tokyo.lg.jp/> (機械翻訳あり(英語・中国語・韓国語))



分からないときは、近くの人や、区市町村の役所に聞いてください。

- (3) 避難所に持っていくものや、避難所のルールは次のページを見てください。

■避難所について(TIPS)

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/disaster/howto/shelter.html>

(日本語)

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/disaster/howto/shelter.html> (英語)



## 2-4 観光客(短期滞在ビザ)も、避難所に行ってもいいですか？

避難所は、家が壊れたり焼けたりして、自分の家で生活できなくなった人たちを対象にしています。観光客(短期滞在ビザの人)は、一時滞在施設(学校・役所・大きなビルや施設など)に行ってください。

一時滞在施設には、食べ物や飲み水、毛布、トイレなどがあります。

一時滞在施設の場所は、東京都防災マップを見てください。インターネットを使うことができないときは、近くの人に聞いてください。

■東京都防災マップ（東京都総務局総合防災部）

<https://map.bosai.metro.tokyo.lg.jp/>（機械翻訳あり（英語・中国語・韓国語））



## 2-5 障がいがある人も、避難所に行ってもいいですか？

- (1) 障がいがある人も、避難所に行くことができます。避難所に行ったら受付の人に、自分の状況や手伝ってほしいことを伝えてください。
- (2) 普通の避難所よりも、障がいがある人に配慮した避難所を、「福祉避難所」といいます。福祉避難所は、災害が起きてから少し後にできることが多いです。福祉避難所がどこにできるかは、避難所の係の人や、区市町村の役所に聞いてください。  
☞ 用語集：福祉避難所

## 2-6 避難所では、外国人に特別な配慮はありますか？

避難所によって違います。

宗教などで気をつけることがあるとき（お祈りの場所はあるか、食べることができないものがあるなど）や、病気など特別な症状があるとき、心配なことがあるときは、避難所の係の人に相談してください。

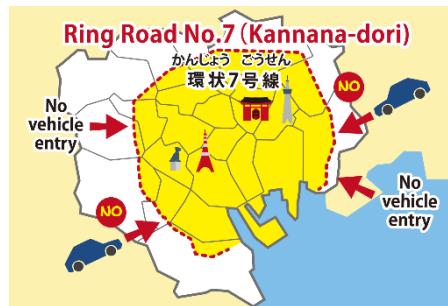
## 2-7 車で避難してもいいですか？

避難するとき、車は使わないようにしましょう。

たくさんの人が一度に車を使うと、緊急の車（救急車・消防車・警察の車）などが通ることができなくなります。

台風や大雨のときは、車が水に沈んでしまうこともあります。

また、東京では大きな地震（震度6弱以上）が起きた後、環状7号線の外から中に車で入ることができなくなります。大きな道路は通ることができなくなります。



## 2-8 車に乗っているときに大きな地震が起きたら、どうすればいいですか？

ハザードランプをつけて、少しずつスピードを落とし、揺れが終わるのを待ちます。揺れが終わったら、乗っていた車は広い場所に止めるか、道路の左側に止めます。緊急の車（救急車・消防車・警察の車）が通るため、車を置いて避難するときは、車をいつでも動かすことができるようにしておきます。ドアに鍵はかけず、連絡先を書いた紙と鍵を置いていきます。貴重品と車検証は持っていきます。

☞ 用語集：車検証



## 2-9 家は壊れていませんが、避難したほうがいいですか？

- (1) 大きな地震の後、東京都により登録された人が、あなたの家が危険かどうかを見に来ます。これを「応急危険度判定」といいます。応急危険度判定が行われると、家に赤・黄・緑の紙が貼られます。
- 赤色：危険なので家に入らないでください。
  - 黄色：家に入るときは十分に注意してください。



緑色:この家の被害は小さいです。家に入っても大丈夫です。  
 自分の家の状況によって、避難するかどうかを考えましょう。

☞ 用語集:応急危険度判定

- (2) 電気・ガス・水道を使うことができないとき、また災害が起きるのではないかと不安なときなども、避難所で生活することができます。



- (3) ただし、避難所はたくさんの人と生活するので、ストレスになります。

また自分の家で生活していても、避難所で食べ物などをもらえることが多いです。

家が安全なときは自分の家で生活する、避難所ではなく親戚や知り合いの家に行くなど、自分や家族にあった避難を考えましょう。

## 2-10 家に荷物を取りに行ってもいいですか？

- (1) 大きな地震の後は、次のことに気をつけてください。

- ・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。
- ・津波が来ることがあります。家が海や川に近いときは、津波が来ないことを確認してから行ってください。
- ・大きな地震の後、東京都により登録された人が、あなたの家が危険かどうかを見に来ます。これを「応急危険度判定」といいます。

応急危険度判定が行われると、家に赤・黄・緑の紙が貼られます。

赤色:危険なので家に入らないでください。

黄色:家に入るときは十分に注意してください。

緑色:この家の被害は小さいです。家に入っても大丈夫です。

☞ 用語集:余震、津波、応急危険度判定



- (2) 大雨や台風の後には、土砂崩れや洪水の危険がないことを確認してから行ってください。

## 2-11 今いるところから家に帰るには、どうすればいいですか？

大きな災害の後、たくさんの人が一度に家に帰ろうとすると、駅の周りや道路が混んで危ないです。  
急いで他の場所に行かないで、近くの安全な場所にいるようにしましょう。



### (1) 会社や学校にいるとき

3日間くらいはそのまま会社や学校にいるようにしましょう。会社や学校に災害用の飲み水や食べ物がある場合があります。会社や学校の人に聞いてください。

### (2) 家から遠くにいるとき

一時滞在施設（学校・役所・大きなビルや施設など）に行ってください。食べ物や飲み水をもらうことができます。毛布やトイレを使うことができます。

### (3) 家に帰るとき

帰る前に道路や電車・バスの情報を調べてください。道路が安全だとわかるまでは帰らないでください。

家に帰るときは、大きな道路を通過してください。

夜に帰ることはやめましょう。

家に帰るとき、「災害時帰宅支援ステーション」で、水道水をもらうことができます。トイレを借りることができます。

お金はかかりません。

災害時帰宅支援ステーション

には、次のマークがあります。

コンビニエンスストアやガソリ

ンスタンド、ファミリーレストランなどが多いです。



避難所、一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの場所は、東京都防災マップを見てください。  
インターネットを使うことができないときは、近くの人に聞いてください。

■東京都防災マップ（東京都総務局総合防災部）

<https://map.bosai.metro.tokyo.lg.jp/>（機械翻訳あり（英語・中国語・韓国語））



## 2-12 車で生活しています。食べ物などはもらうことができますか？

- (1) 近くの避難所で、食べ物などをもらえることが多いです。  
車で生活していることを避難所の係の人に話して、いつももらうことができるか確認してください。
- (2) 車の中で長い時間動かないと、血の固まりができて、それが肺で詰まると死んでしまうこともあります。これを、「エコノミークラス症候群」といいます。

エコノミークラス症候群にならないために、次のことをしてください。

- ・2、3時間ごとに、足を曲げたり伸ばしたりします。
- ・水をたくさん飲みます。
- ・アルコールやたばこは止めます。
- ・ゆったりとした服を着ます。
- ・寝るときはシートを倒して足を上げます。(カバンなどを使うといいです)



## 2-13 母国に帰りたいです。どうすればいいですか？

とても大きな災害の後は、大使館がチャーター機など国に帰る方法を準備することがあります。  
詳しくは、自分の国の大使館に聞いてください。

日本にある大使館や領事館などの情報は、次のページを見てください。

■駐日外国公館リスト(外務省)

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblast/index.html> (日本語)

[https://www.mofa.go.jp/about/emb\\_cons/protocol/index.html](https://www.mofa.go.jp/about/emb_cons/protocol/index.html) (英語)



## 3 病気・けが

### 3-1 けが(病気)をしました。どこで医者に診てもらうことができますか？

- (1) 大きな災害の後は、医者が無料で診てくれる医療救護所ができます。保険証はいりません。

医療救護所がどこにあるかは、区市町村の役所に聞いてください。

☞ 用語集：医療救護所



- (2) 避難所に医者や看護師が来ることがあります。医者や看護師がいつ来るか、避難所の係の人に聞いてください。

- (3) 外国語の対応ができる病院は、次の電話番号に聞いてください。

■東京都保健医療情報センター(ひまわり)(東京都保健医療局)

電話番号:03-5285-8181 毎日:午前9時00分から午後8時00分まで

### 3-2 お金(保険証)がありません。医者に診てもらうことができますか？

近くの医療救護所で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。

医療救護所がどこにあるかは、区市町村の役所に聞いてください。

☞ 用語集：医療救護所

### 3-3 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) 災害のすぐ後は、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。

日本語がわかる人がいないときは、区市町村の役所に聞いてください。

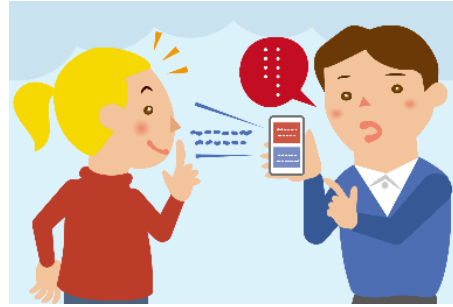
☞ 用語集：医療救護所

- (2) 外国語の対応ができる病院は、次の電話番号に聞いてください。

■東京都保健医療情報センター(ひまわり)(東京都保健医療局)

電話番号:03-5285-8181 毎日:午前9時00分から午後8時00分まで

- (3) 翻訳アプリを使って、簡単な会話をする事ができます。  
翻訳アプリ「VoiceTra (ボイストラ)」については、次のページを見てください。



■多言語翻訳アプリ VoiceTra (ボイストラ) (国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT))

<https://voicetra.nict.go.jp/> (日本語)

<https://voicetra.nict.go.jp/en/> (英語)



- (4) 多言語医療問診票で、あなたのけがや病気の状況を伝えることができます。

次のページからダウンロードしてください。

■多言語医療問診票 (NPO 法人国際交流ハーティ 港南台・公益財団法人かながわ国際交流財団)

<https://kifjp.org/medical/> (23 言語)



INTERNAL MEDICINE		English
Check all corresponding answers. 全ての該当する項目にチェックをください。		
Name 氏名	year 年 month 月 day 日	Male 男 / Female 女
Date of birth 生年月日	year 年 month 月 day 日	Phone 電話番号
Address 住所		
Do you have health insurance? 健康保険持っていますか?	Yes はい / No いいえ	
Nationality 国籍	Language 言語	
What are your symptoms? 症状はありますか?		
<input type="checkbox"/> Fever 発熱	<input type="checkbox"/> Sore throat 喉の痛み	<input type="checkbox"/> Cough 咳
<input type="checkbox"/> Chest pain 胸痛	<input type="checkbox"/> Rash 皮疹	<input type="checkbox"/> Heart palpitation 心拍数の増加
<input type="checkbox"/> Swelling 腫れ	<input type="checkbox"/> Dizziness めまい	<input type="checkbox"/> Tightness in chest 胸の締め付け感
<input type="checkbox"/> Stomachache 胃痛	<input type="checkbox"/> High blood pressure 高血圧	<input type="checkbox"/> Lumbago 腰痛
<input type="checkbox"/> Weight loss 体重減少	<input type="checkbox"/> Abdominal fullness 腹部膨満感	<input type="checkbox"/> Stomach numbness 胃のしびれ
<input type="checkbox"/> Vomiting 嘔吐	<input type="checkbox"/> Nausea 吐き気	<input type="checkbox"/> Diarrhea 下痢
<input type="checkbox"/> Weak 弱さ	<input type="checkbox"/> Excessive fatigue 過度の疲労	<input type="checkbox"/> Others その他
How long have you had these problems? これらの症状はいつからありますか?		
Since 年 月 日	year 年 month 月 day 日	
Do you have any food or medication allergies? 食料や薬にアレルギーがありますか?		
Yes はい / medication 薬 / food 食料 / others その他 / No いいえ		
Are you currently taking medication? 現在薬を服用していますか?		

### 3-4 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？

- 近くの警察に話してください。警察署の電話番号は110です。  
警察が見に来るまで、そのままにしてください。  
警察署がわからないときは、区市町村の役所に相談してください。

## 4 食料・物

### 4-1 食べ物は、どこでもらうことができますか？

食べ物は、避難所でもらうことができます。もらうときは、並んで待ってください。

必要なものは定期的に配られるので、そのとき必要な分だけもらってください。



### 4-2 飲み水や生活用水は、どこでもらうことができますか？

- (1) 水道を使うことができないときは、給水場が作られたり、給水車が来たりして、水をもらうことができます。避難所などでも水もらうことができます。どこで水をもらうことができるかは、区市町村の役所に聞いてください。ポリタンクやペットボトルなど、水を入れるものを持っていってください。



- (2) 大きな災害で水が出なくなったときは、災害時給水ステーションで水をもらうことができます。ポリタンクやペットボトルなど、水を入れるものを持っていってください。災害時給水ステーションの場所は、次のページで調べることができます。

■お近くの災害時給水ステーション(東京都水道局)

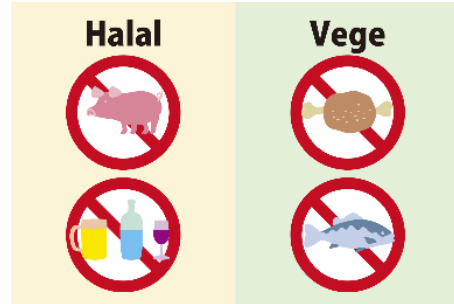
<https://www.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/shinsai/ichiran.html> (日本語)

<https://www.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/eng/life/ichiran.html> (英語)



### 4-3 ハラルフードやベジタリアンの食べ物はどこでもらうことができますか？

- (1) 避難所にはないことが多いです。  
食べ物に、何が使われているかを確かめてから食べてください。  
何が使われているかわからないときは、避難所の係の人に聞いてください。  
☞ 用語集：ハラールフード



- (2) 食べることができないものがあるときは、このシートを使って避難所の人に知らせることができます。

■食材の絵文字 (FOODPICT) (一般財団法人 自治体国際化協会)

[https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/ercard\\_foodpict.html](https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/ercard_foodpict.html)



(日本語)

### 4-4 アレルギーがあります。食べても大丈夫な食べ物はどこにありますか？

- 避難所に、アレルギーに対応した食べ物を置いていることがあります。  
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ときは、食べ物に何が使われているかを確かめてから食べてください。  
アレルギーのため食べることができないものがあるときは、このシートを使って避難所の人に知らせることができます。

■アレルギーコミュニケーションシート(東京都保健医療局)

<https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/shokuhin/allergy/leaflet.html>

(日本語)

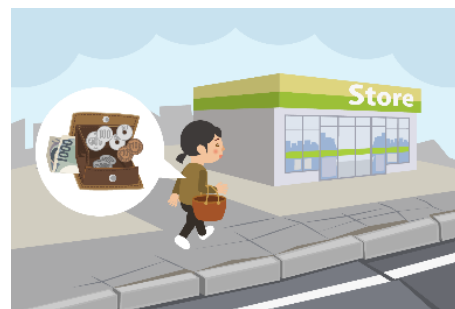


#### 4-5 子どものミルク・離乳食はどこにありますか？

避難所に、粉ミルクや液体ミルク・離乳食・おかゆなどがあることが多いです。避難所の係の人に聞いてください。

#### 4-6 食べ物はどこで買うことができますか？

- (1) 大きな災害のすぐ後は、お店が被害にあったり、物が売り切れても荷物が届かなかったりして、お店が閉まることが多いです。
- (2) 少し経つと、お店が開き始めます。どこのお店がいつ開くかは、避難所に情報が貼られることが多いです。
- (3) 大きな災害の後は、クレジットカードや電子マネー（Suica・PayPay など）を使うことができないことがあります。また、お店におつりがないこともあります。千円札や小銭を多めに持っていきましょう。



#### 4-7 温かい食べ物はどこで食べることができますか？

少し経つと、避難所で温かい食べ物が配られることが多いです。また、公共施設や公園、公民館、集会場などでも炊き出し（温かい食べ物を作って配ること）が行われることがあります。



#### 4-8 避難所以外の場所で生活しています。食べ物はもらうことができますか？

避難所以外の場所（自分の家、友達の家、車の中、教会やモスクなど）で生活している人も、避難所で食べ物をもらえることが多いです。避難所の係の人に聞いてください。

#### 4-9 生理用品や、おむつなどはもらうことができますか？

- (1) 避難所には、生理用品やおむつを用意してあることが多いです。避難所の係の人に聞いてください。
- (2) 避難所で生理用品やおむつをもらうことができますが、たくさんはありません。自分や家族が使う分は、事前に用意しておきましょう。

## 5 連絡・情報

### 5-1 電話がつながりません。どうすればいいですか？

- (1) 大きな災害が起きると、たくさんの人が電話を使うので、電話がつながりません。  
5-2に書いてある方法で、連絡をとってください。
- (2) 緊急(警察や救急車・消防車を呼ぶ)のときや、どうしても電話を使いたいときは、公衆電話を使うことができます。  
国際電話をかけることができる公衆電話には、国際通話が利用できると書いてあります。

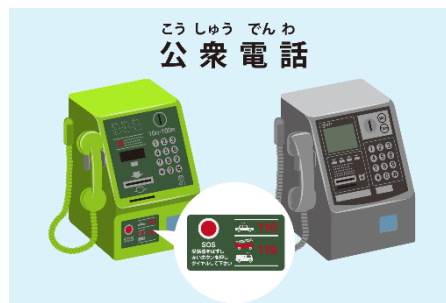
#### 公衆電話の使い方

・緊急(警察や救急車・消防車を呼ぶ)とき

- ① 受話器を取ります。お金は入れません。
- ② 赤いボタンがあるときは、ボタンを押します。  
赤いボタンがないときは、そのまま電話をかけます。
- ③ 警察を呼ぶときは、110を押します。  
救急車・消防車を呼ぶときは、119を押します。

・どうしても電話を使いたいとき

- ① 受話器を取ります。お金を入れます。  
お金は、10円玉か100円玉を使うことができる公衆電話が多いです。  
電子マネーを使うことができる公衆電話もあります。  
大きな災害の後には、お金を入れなくても公衆電話を使えることがあります。
- ② 電話番号を押します。



公衆電話の場所は、次のページを見てください。

■公衆電話 設置場所検索(NTT 東日本)

<https://publictelephone.ntt-east.co.jp/ptd/map/search/addrlist/13/>

(日本語)



## 5-2 家族や友達を探しています。どうすればいいですか？

大きな災害が起きると、たくさんの方が電話を使うので、電話がつながりません。  
家族や友達が無事かどうか、次の方法で調べることができます。  
災害が起きる前に、どの方法で連絡をとるか決めておきましょう。

### (1) インターネットを使う

#### ① 災害用伝言板 (web171) (NTT 東日本・NTT 西日本)

ウェブサイトに文字で伝言を登録することができます。

電話番号を知っている人が、その伝言を見ることができます。

<https://www.web171.jp/>

(日本語・英語・中国語・韓国語)



#### ② 携帯電話の災害用伝言版サービス

携帯電話会社 (NTT docomo・SoftBank・KDDI(au)・Y! mobile・楽天モバイル) のウェブサイトに、文字で伝言を登録することができます。

電話番号を知っている人が、その伝言を見ることができます。

他の携帯電話会社のウェブサイトに登録された伝言も、見ることができます。

##### ■NTT docomo

[https://www.docomo.ne.jp/info/disaster/disaster\\_board/](https://www.docomo.ne.jp/info/disaster/disaster_board/)

(説明: 日本語)

<http://dengon.docomo.ne.jp/top.cgi?es=0> (日本語)

<http://dengon.docomo.ne.jp/Etop.cgi?es=0> (英語)



##### ■SoftBank

<https://www.softbank.jp/mobile/service/dengon/boards/>

(説明: 日本語)

<http://dengon.softbank.ne.jp/> (日本語)

<http://dengon.softbank.ne.jp/pc-el.jsp> (英語)



##### ■KDDI(au)

<https://www.au.com/mobile/anti-disaster/saigai-dengon/>

(説明: 日本語)



<http://dengon.ezweb.ne.jp/> (日本語)  
<http://dengon.ezweb.ne.jp/E/service.do> (英語)



■Y! mobile

<https://www.ymobile.jp/service/dengon/> (日本語のみ)



■楽天モバイル

[https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/disaster\\_board/](https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/disaster_board/)  
(日本語のみ)



③ Google パーソンファインダー

自分が無事かどうかを登録したり、家族や友達の無事を確認したりすることができます。

<https://google.org/personfinder/japan> (日本語)  
<https://google.org/personfinder/japan?lang=en> (英語)



④ Facebook Safety Check

災害のときに Facebook で自分の無事を報告したり、家族や友達の無事を確認したりすることができます。

<https://www.facebook.com/help/141874516227713/> (日本語)  
<https://www.facebook.com/about/safetycheck/> (英語)



(2) 電話を使う

災害用伝言ダイヤル(171)

電話が繋がらないときも、電話(携帯電話・家の電話・公衆電話)で伝言を残すことができます。

家族や友達が伝言を残していれば、聞くことができます。

聞くときも、携帯電話、家の電話、公衆電話を使います。

公衆電話は、伝言を残すときも、聞くときも無料です。

音声案内は日本語だけです。

使い方は次のページを見てください。

■災害用伝言ダイヤル(171) (NTT 東日本)

<https://www.ntt-east.co.jp/saigai/voice171/> (日本語)  
<https://www.ntt-east.co.jp/en/saigai/voice171/> (英語)



(3) その他

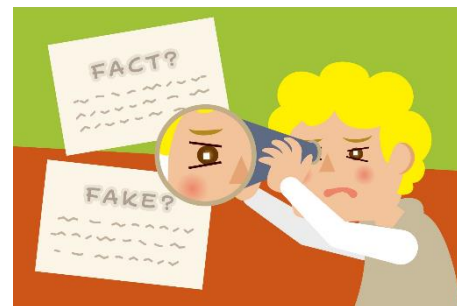
① 家族や友達の家の近くの避難所で、係の人に聞いてください。

- ② 家族や友達が住んでいる区市町村の役所に聞いてください。
- ③ 家族や友達の母国の大使館に聞いてください。

### 5-3 災害の情報は、どのように知ることができますか？

#### (1) 今いる区市町村の情報

- ① 区市町村の役所のウェブサイト、SNS (Facebook・LINE・X (旧 Twitter) など)、防災アプリ、広報誌などで知ることができます。インターネットで調べるか、近くの人に聞いてください。
- ② 近くの避難所で知ることができます。避難所の掲示板を見てください。
- ③ 災害のときは、区市町村の役所が大切なことを放送します。  
日本語がわからないときは、あなたの言葉がわかる人に、その放送がどんなことを言っているのかを聞いてください。
- ④ 災害のときは、嘘の情報がたくさん出ます。  
嘘かもしれないと思う情報を見たり、聞いたりしたときは、区市町村の役所や警察に相談してください。



#### (2) 東京都・全国の情報

- ① 【東京都】東京都防災アプリ (東京都総務局総合防災部)  
東京都で災害が起きたときに、避難情報や災害情報を知ることができるアプリです。東京都の防災マップや天気情報も見ることができます。(4言語)  
<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/1028747/index.html>  
(日本語・機械翻訳あり)



- ② 【東京都】東京都防災マップ(東京都総務局総合防災部)

東京都の災害情報、避難情報、避難する場所などの情報を知ることができます。

<https://map.bosai.metro.tokyo.lg.jp/>

(機械翻訳あり(英語・中国語・韓国語))

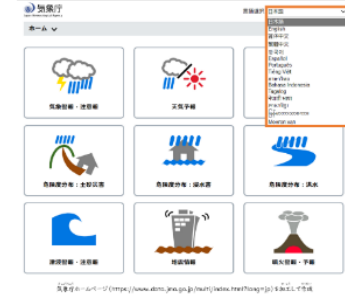


- ③ 【全国】気象庁ウェブサイト(14言語)

地震・津波・台風・雨雲の動きなどの情報を知ることができます。

<https://www.data.jma.go.jp/multi/index.html?lang=jp> (日本語)

<https://www.data.jma.go.jp/multi/index.html?lang=en> (英語)



- ④ 【全国】Safety tips(観光庁)

災害の情報や避難の仕方などを知ることができるアプリです。(14言語)

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/info/2024/01/22.html>

(日本語)

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/info/2024/01/22.html> (英語)



- ⑤ 【東京都】東京都多文化共生ポータルサイト(TIPS)

外国人に役立つ情報や防災・災害に関する情報を発信しています。(日本語・英語:「災害について学ぶ」は8言語)

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/index.html> (日本語)

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/index.html> (英語)



## 5-4 外国語のニュースや情報はどこで知ることができますか?

- (1) NHK WORLD-JAPAN で、外国語のニュースを聞くことができます。

- ・テレビ放送 : 24 時間英語で放送
- ・ラジオ放送 : 国内 AM ラジオ(NHK ラジオ第 2)は9言語で放送
- ・ウェブサイト: 日本語を含む20言語でニュースを発信
- ・アプリ : 19言語でニュースを発信

(2) 災害のとき、次の方法で、外国語のニュースを見ることができます。

① 台風や地震など災害が起きたとき

対象：NHK WORLD-JAPAN アプリやウェブサイト

言語：英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・ベトナム語・アラビア語・ベンガル語・ビルマ語・フランス語・ヒンディー語・インドネシア語・ペルシャ語・ポルトガル語・ロシア語・スペイン語・スワヒリ語・タイ語・トルコ語・ウクライナ語・ウルドゥー語

② 震度5弱以上の地震が起きたとき、津波・大津波警報、大雨特別警報、J アラートが発表されたとき

対象：NHK WORLD-JAPAN アプリやウェブサイト

方法：「緊急ライブストリーミングページ」が作られ、そこで NHK 総合テレビの特設ニュースを AI 英語字幕・音声つきで配信

言語：英語のみ

③ 津波警報・注意報が発表されたとき

対象：NHK 総合テレビ・NHK 教育テレビ・NHK BS 放送

NHK ラジオ第2放送(東京 693kHz 500kw)

方法：副音声などによる多言語放送

言語：英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ポルトガル語

④ 地震、津波警報・注意報が出されたとき、台風情報等のニュース速報が発表されたとき

対象：NHK WORLD-JAPAN のアプリ

方法：台風情報等はニュース速報として通知

震度3以上または震度 5 弱以上(ユーザー設定によって変わる)の地震発生時と注意報以上の津波情報は、スマートフォンにプッシュ通知

言語：英語・中国語(簡体字・繁体字)・ベトナム語・ポルトガル語

※ニュース速報は英語のみ

■NHK WORLD-JAPAN ウェブサイト(NHK)

[https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/multilingual\\_links/](https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/multilingual_links/)

(日本語を含む 20 言語)



■NHK WORLD RADIO (NHK)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/radio/> (17 言語)



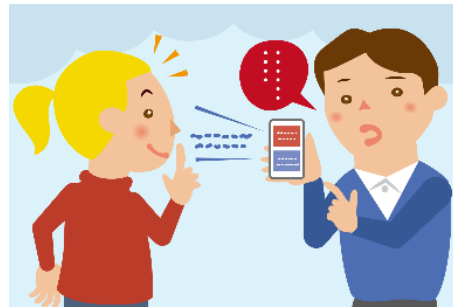
■NHK WORLD-JAPAN アプリ(NHK)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/app/#p-notification> (19 言語)



## 5-5 日本語ができません。通訳の人はいますか？

- (1) 災害が起きたすぐ後は、通訳がないことが多いです。  
言葉が通じないときは、翻訳アプリなどを使ってください。



■多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra (ボイストラ)」(国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT)) (31 言語)

ダウンロード URL

<https://apps.apple.com/jp/app/id581137577> (App Store: 日本語)

<https://apps.apple.com/app/id581137577> (App Store: 英語)



<https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.go.nict.voicetra>

(Google Play: 日本語)

[https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.go.nict.voicetra&](https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.go.nict.voicetra&hl=en)

[hl=en](https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.go.nict.voicetra&hl=en) (Google Play: 英語)



- (2) 翻訳アプリを使っても会話が難しいときは、日本語ができるあなたの言葉を話す人か、区市町村の役所に聞いてください。

## 5-6 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？

- (1) 大きな災害が起きると、少し経つと携帯電話会社などの Wi-Fi を使うことができるようになります。

Wi-Fi を ON にした後、ネットワーク名 (SSID) に「00000JAPAN」を選んでください。パスワードはいりません。誰でも無料で Wi-Fi を使うことができます。



- (2) TOKYO FREE Wi-Fi を使うことができます。  
使うことができる場所は、次のページを見てください。(4言語)

■ TOKYO FREE Wi-Fi (東京都)

<https://www.wifi-tokyo.jp/ja/> (日本語)

<https://www.wifi-tokyo.jp/> (英語)



■ TOKYO FREE Wi-Fi (OpenRoaming) (東京都)

<https://wi-fi.metro.tokyo.lg.jp/> (日本語)

<https://wi-fi.metro.tokyo.lg.jp/en/> (英語)



- (3) 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。

## 5-7 郵便や荷物を送ることはできますか？

次のページで郵便や荷物の配達の状態を調べることができます。

■ 運行情報 (郵便局)

<https://www.post.japanpost.jp/unkou.html> (日本語のみ)



## 5-8 学校はいつから始まりますか？

- (1) 小学校や中学校から電話やメールなどでお知らせがあります。電話が壊れていたら、使うことができる電話番号を学校に教えてください。
- (2) 小学校や中学校、または学校の近くの避難所で知ることができます。
- (3) 小学校や中学校がある区市町村の役所に聞いてください。
- (4) その他の学校は、直接学校に聞いてください。

## 5-9 学校の入学試験は予定通りありますか？

大きな災害が起きたときは、学校が入学試験の時間を変更したり、別の日に試験をすることがあります。学校に聞いてください。

## 6 生活

### 6-1 避難所で服はもらうことができますか？

災害のすぐ後は、避難所で服はもらうことはできません。着替えるための服を持って避難所に行きましょう。

### 6-2 お風呂はどこで入ることができますか？

避難所には、お風呂はないことが多いです。お風呂のお知らせは、避難所の掲示板を見てください。



### 6-3 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？

- (1) ペットを避難所に連れていっていいかどうかは避難所によって違います。避難所の係の人に聞いてください。
- 自分のペット用の家(ケージ)があれば、避難所に持ってきてください。ペットをどこで飼うかなどは、避難所のルールに従ってください。

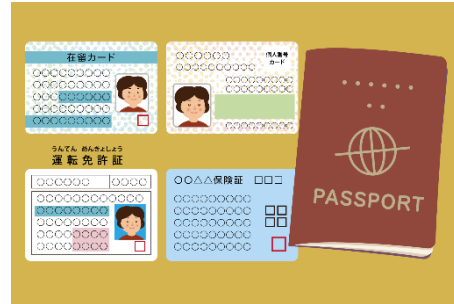


- (2) 避難所にペット用の食べ物はありません。自分で持ってきてください。

## 6-4 銀行はいつからやっていますか?お金は下ろすことができますか?

(1) テレビやラジオ、避難所の掲示板で、銀行が開く日のお知らせが出ます。だいたい3日から1週間くらいでお金を下ろすことができるようになります。

(2) お金を下ろしに行くときは、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・マイナンバーカードなど)と銀行の通帳を持って行ってください。



(3) 大きな災害の後は、銀行の通帳、キャッシュカード、印鑑がなくても、身分を証明するものがあれば、お金を下ろすことができます。

## 6-5 ごみはどこに捨てればいいですか?

(1) 大きな災害の後、数日間のごみ収集車が来ないことが多いです。ごみ収集車が来るまでは、自分の家でごみを保管してください。

(2) いつからごみを集めるかは、近くの避難所で聞いてください。

生ごみなど腐りやすいごみから出してください。急いで捨てる必要のないごみ(燃えないごみ・資源ごみなど)は、できるだけ自分の家で保管してください。

災害が原因で出たごみは、普通の生活で出るごみと一緒に捨てるできません。



(3) 災害が原因で出たごみは、「災害ごみ」といいます。災害ごみは、他のごみと捨て方が違って、仮置き場に集めます。

仮置き場は、公園や空き地になることが多いです。災害ごみの捨て方や捨てる場所は、住んでいる区市町村の役所に確認してください。

☞ 用語集: 災害ごみ



## 7 ライフライン・交通

### 7-1 電気・水道・ガスはいつ使うことができるようになりますか？

(1) 東京都の、電気・水道・ガスの状況は、次のページで見ることができます。

■電気：停電情報（東京電力）

<https://teideninfo.tepco.co.jp/>（日本語のみ）



■水道：断水・濁水情報（東京都水道局）

[https://www.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/menu\\_dakusui/](https://www.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/menu_dakusui/)

（日本語のみ）



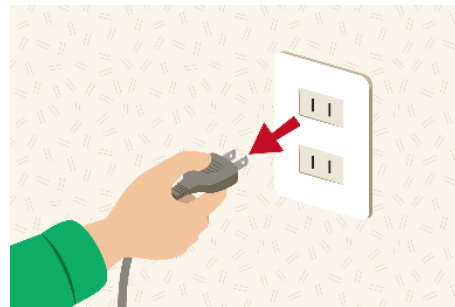
■ガス：復旧マイマップ<sup>①</sup>（5言語）（東京ガスネットワーク）

<https://fmap.tokyo-gas.co.jp/>（日本語）

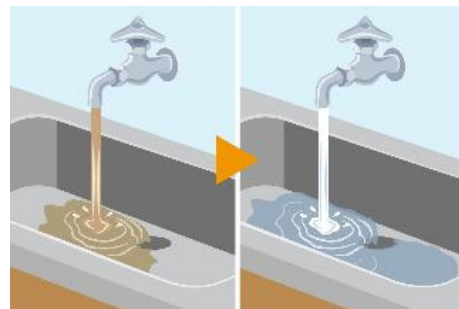
<https://fmap.tokyo-gas.co.jp/en>（英語）



(2) 停電になったら電化製品のコンセントを抜きます。  
コンセントをさしたままだと、電気を使うことができるようになったときに、火事になることがあります。



(3) 水道を使うことができるようになったら、最初は濁った水が出てくるかもしれません。  
透明な水が出るまで、しばらく水を流しましょう。



(4) 災害でガスが止まったら、次のことをしてください。

ガスの臭いがしていないか、確認します。

ガスの臭いがするときは、ガスが漏れている可能性があります。

窓を開けて換気をしましょう。電気から火花が出るかもしれないので、換気扇は使いません。

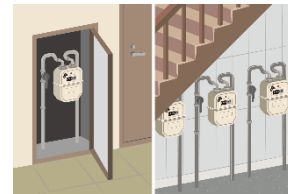


ライターやマッチなどの火は、絶対に使わないでください。  
 すぐにガス会社に連絡してください。

ガスの臭いがしないときは、次のことをしてください。

・都市ガスの場合（家の外やマンションにガスボンベがないとき）

- ① ガスを止めて、ガスの元栓を閉めます。
- ② ガスメーターの復帰ボタンのキャップを外します（キャップがないガスメーターもあります）。  
 ガスメーターは、家の外や、マンションの廊下のボックスの中などにあります。
- ③ 復帰ボタンを奥まで押します。  
 2秒経ったら、ボタンから指をゆっくり離し、キャップを元に戻します。
- ④ 3分待ちます。赤いランプの点滅が消えたらガスを使うことができます。元栓を開いてください。
- ⑤ 3分待っても赤いランプの点滅が消えないときは、もう一度①から④をやりまます。  
 それでも点滅が消えないときは、ガス会社に連絡してください。



## Restart process : City gas

1
2

3
4

3minutes later

・プロパンガスの場合(家の外やマンションにガスボンベがあるとき)

家の外へ出て、ガスボンベの位置を見てください。

ガスボンベが元の位置から動いたときは、ガス会社の確認が必要です。

ガスを使う前に、ガス会社に連絡してください。

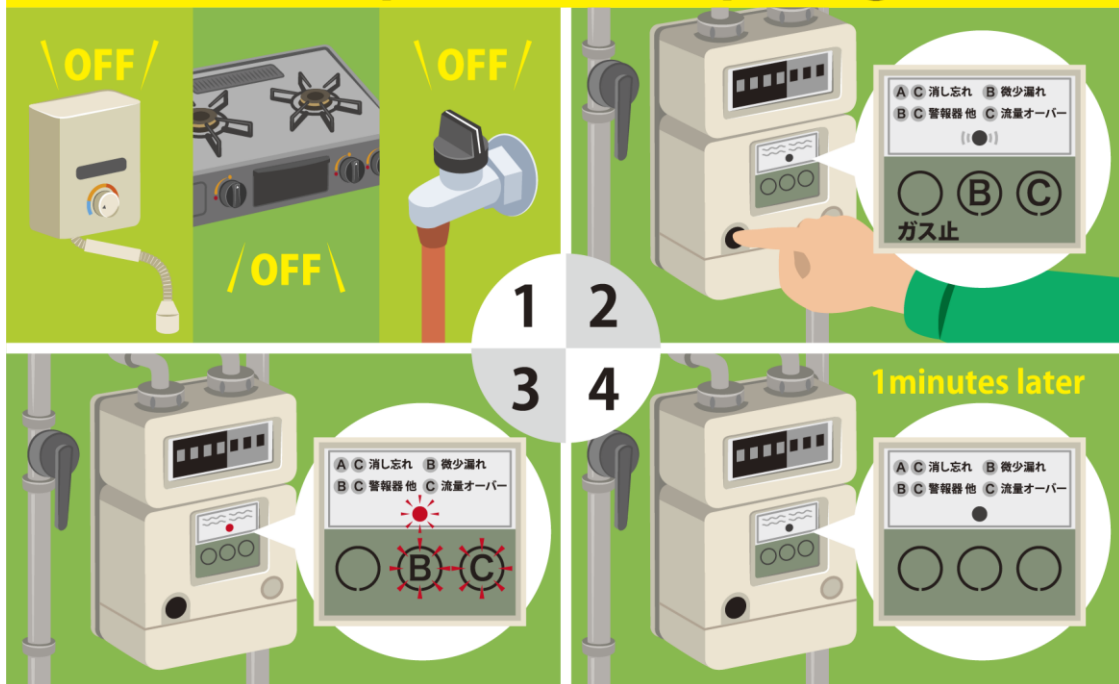


ガスボンベが動いていないときは、次のことをしてください。

- ① ガスを止めて、ガスの元栓を閉めてください。
- ② ガスメーターにある左側のボタンを押します。  
ガスメーターは家の外や、マンションの廊下のボックスの中などにあります。
- ③ 液晶の文字とランプが点滅するので、1分待ちます。
- ④ 液晶の文字とランプが消えたら、ガスを使うことができます。元栓を開いてください。
- ⑤ ランプが消えないときは、ガス会社に連絡してください。



## Restart process : Propane gas



## 7-2 電車・バス・飛行機・船は、いつから乗ることができますか？

(1) 東京都の交通（電車・バス・飛行機・船）の状況は、次のページから見るすることができます。

JR 東日本	<a href="https://traininfo.jreast.co.jp/train_info/">https://traininfo.jreast.co.jp/train_info/</a> (日本語) <a href="https://traininfo.jreast.co.jp/train_info/e/">https://traininfo.jreast.co.jp/train_info/e/</a> (英語)	
東京メトロ	<a href="https://www.tokyometro.jp/index.html#UnkouLinesList">https://www.tokyometro.jp/index.html#UnkouLinesList</a> (日本語) <a href="https://www.tokyometro.jp/lang_en/index.html">https://www.tokyometro.jp/lang_en/index.html</a> (英語)	
都営地下鉄	<a href="https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/subway/schedule/">https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/subway/schedule/</a> (日本語) <a href="https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/eng/">https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/eng/</a> (英語)	
都電荒川線	<a href="https://tobus.jp/tlsys/navi">https://tobus.jp/tlsys/navi</a> (日本語) <a href="https://tobus.jp/tlsys/navi?LCD=e">https://tobus.jp/tlsys/navi?LCD=e</a> (英語)	
都営バス	<a href="https://tobus.jp/blsys/navi">https://tobus.jp/blsys/navi</a> (日本語) <a href="https://tobus.jp/blsys/navi?LCD=e">https://tobus.jp/blsys/navi?LCD=e</a> (英語)	
羽田空港	<a href="https://tokyo-haneda.com/flight/index.html">https://tokyo-haneda.com/flight/index.html</a> (日本語) <a href="https://tokyo-haneda.com/en/">https://tokyo-haneda.com/en/</a> (英語)	
成田空港	<a href="https://www.narita-airport.jp/jp/flight/">https://www.narita-airport.jp/jp/flight/</a> (日本語) <a href="https://www.narita-airport.jp/en/flight/">https://www.narita-airport.jp/en/flight/</a> (英語)	
東海汽船	<a href="https://www.tokaikisen.co.jp/?doing_wp_cron=1683853921.3657801151275634765625">https://www.tokaikisen.co.jp/?doing_wp_cron=1683853921.3657801151275634765625</a> (日本語) <a href="https://www.tokaikisen.co.jp/en/">https://www.tokaikisen.co.jp/en/</a> (英語)	
小笠原海運	<a href="http://www.ogasawarakaiun.co.jp/">http://www.ogasawarakaiun.co.jp/</a> (日本語) <a href="http://www.ogasawarakaiun.co.jp/english/">http://www.ogasawarakaiun.co.jp/english/</a> (英語)	

(2) その他の交通情報は、次のページから確認することができます。

■鉄道運行情報 (NHK)

<https://www3.nhk.or.jp/news/traffic/> (日本語のみ)



■Japan Safe Travel Information (日本政府観光局)

<https://www.japan.travel/en/japan-safe-travel-information/> (英語のみ)



### 7-3 車で移動したいですが、道路は通ることができますか？

- (1) 大きな地震の後、道路は緊急の車（救急車・消防車・警察の車）や必要なものを運ぶ車などしか通ることができないことが多いです。普通の車が通ることができるようになるまで、使わないでください。



- (2) 東京では大きな地震（震度6弱以上）が起きた後、環状7号線の外から中に車で入ることができなくなります。大きな道路は通ることができなくなります。



- (3) 道路の情報は、テレビやラジオで放送しています。インターネットでも調べることができます。

■ 日本道路交通情報センター

<https://www.jartic.or.jp/> (日本語のみ)



## 8 住居

### 8-1 家から離れて友だちのところに行きますが、どうすればいいですか？

- (1) 長い間、家を離れるときは、次のことをしてください。

- ・電気のブレーカーを切る。
- ・ガスの元栓を閉める。



- (2) あなたを探している人から区市町村の役所に、問合せがあるかもしれません。

しばらく家を離れるときは、区市町村の役所に伝えましょう。

長い間、住んでいた家を離れるときや、どこかへ引っ越すときは、住んでいる区市町村の役所と引っ越した後の区市町村の役所で手続きをしてください。

- (3) 家を離れるときは、ときどき住んでいた地域に戻って、区市町村の役所からのお知らせを見てください。区市町村の役所のお知らせは、家の郵便を確認してください。また、近くの避難所の掲示板を見たり、避難所の係の人に聞いたりしてください。

### 8-2 地震の後、家に赤・黄・緑の紙が貼ってあります。これは何ですか？

- (1) 「応急危険度判定」といって、家の危険度を教えるものです。

大きな地震の後、東京都により登録された人が、あなたの家が危険かどうかを見に来て、結果を3種類の紙(赤・黄・緑)で貼り出します。

紙が貼られていたら、その内容に従ってください。

赤色:危険なので家に入らないでください。

黄色:家に入るときは十分に注意してください。

緑色:この家の被害は小さいです。家に入っても大丈夫です。

☞ 用語集:応急危険度判定



- (2) 紙が貼られるまでは、家が安全かどうかわかりません。  
紙が貼られるまで、できるだけ家に入らないでください。



- (3) 応急危険度判定は、建物がこの先ずっと使用できるかどうかを示したものではありません。また、り災証明書のための被害調査とは関係がありません。

応急危険度判定の結果に関わらず、家が壊れているときは、区市町村の役所からり災証明書をもって、家を直す計画を立てましょう。

詳しくは、区市町村の役所に聞いてください。

り災証明書については、9-2を見てください。

### 8-3 家が壊れたり、家に水が入ってしまったら、どうすればいいですか？

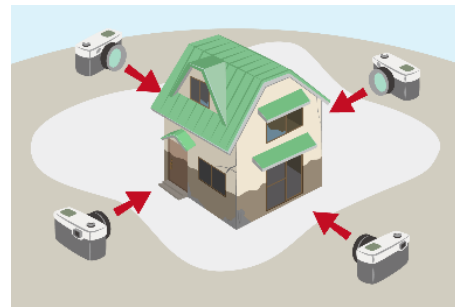
- (1) 家を片づけたり直したりする前に、家のどこが、どのくらい壊れているか、どこまで水が来たかを写真に撮ってください。り災証明書や保険金をもらうときに役立ちます。

写真は家の外と中を撮ってください。

家の全体と、壊れたところや、水が来たところの写真を撮ります。

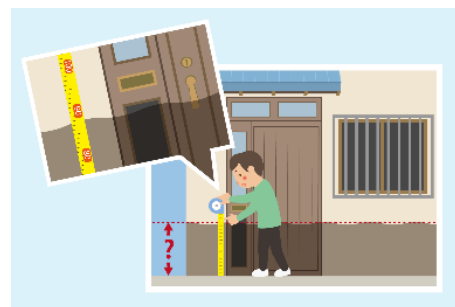
#### 家の外の写真

- ・家の全体を4つの方向から撮る。
- ・家に水が来たときは、水の高さがわかる写真を撮る。



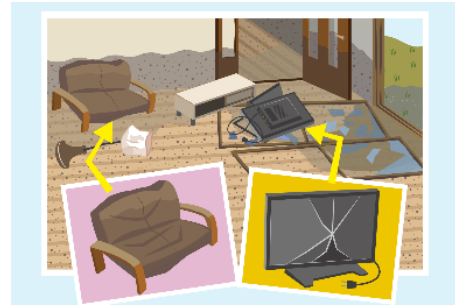
#### <例>

- ① 地面から、水が来たところまでを物差し(メジャー)で測る。
- ② 物差し(メジャー)で水が来た高さを写した写真と、遠くからの写真の両方を撮る。  
人も一緒に写ると、水が来た高さがわかりやすい。



#### 家の中の写真

- ① 壊れたところも含めて部屋の全体を撮る。
- ② 壊れたところだけの写真を撮る。



- (2) 区市町村の役所に相談して、り災証明書をもらいます。  
り災証明書は、国や区市町村の支援などを受けるときに必要です。  
り災証明書については、9-2を見てください。
- (3) 家が全部壊れたら、家を建てるためのお金を借りることができます。区市町村の役所に相談してください。
- (4) 家を直すときは、工事の前に、どんな工事をするか、いくらで工事をするか書いた契約書を確認してください。急いで直そうとして、だまされないように、気をつけてください。
- (5) 誰に頼めばい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。

### 8-4 家を直そうとしたら、高いお金を払うように言われました。どうすればいいですか？

- (1) 大きな災害の後には、家の工事や修理などでお金のトラブルが起きることがあります。  
(例：屋根を無料で点検した後、雨漏りを直すからと言って高い金額の契約をさせられた。)

家の工事や修理をするという人が来ても、すぐに決めないようにしましょう。  
困ったら、警察や区市町村の役所、近所の人などに相談をしましょう。

- (2) 契約した後でも、お金を返してもらえることがあります。次の電話番号に相談してください。

#### ■東京都消費生活総合センター

電話番号 03-3235-1155 (5言語)

相談にはお金はかかりません。電話の料金は自分で払います。

[https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/sodan\\_foreign.html](https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/sodan_foreign.html) (日本語のみ)



## 8-5 「ブルーシート」とは何ですか?どこでもらうことができますか?

(1) 「ブルーシート」とは、ポリエチレンなどの合成樹脂で作られたシートです。  
屋根が壊れたとき、壊れた部分をブルーシートで覆うと、雨漏りを防ぐことができます。

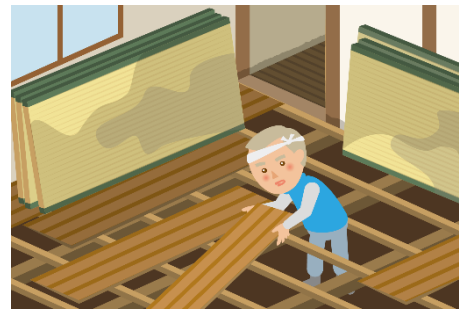


(2) 災害が起きたときは、区市町村の役所でブルーシートを配ることがあります。  
区市町村の役所に聞いてください。

(3) ブルーシートを自分で張ることが難しいときは、区市町村の役所や災害ボランティアセンターに相談してください。  
専門業者だと言って、高いお金を払わせようとする人たちもいます。気をつけてください。

## 8-6 床の上まで水が来てしまいました。どうすればいいですか?

そのままにしておくと、カビが生えてしまいます。  
フローリングや畳などを外して、床の下を乾かします。  
特別な技術が必要なので、専門の業者をお願いしましょう。  
区市町村の役所や災害ボランティアセンターに相談してみてください。  
専門業者だと言って、高いお金を払わせようとする人たちがいます。気をつけてください。



## 8-7 家が壊れて住むことができません。どうすればいいですか?

(1) 大きな災害の後は、区市町村の役所などが、しばらくの間、住む家として「仮設住宅」を作ることが多いです。  
避難所や区市町村の役所に相談してください。

☞ 用語集:仮設住宅



- (2) 仮設住宅の他にも、親戚や知り合いの家、賃貸住宅など、どこに住むのがいいか、考えてみましょう。

詳しくは、次のページを見てください。(4言語)

■東京仮住まい(東京都住宅政策本部)

[https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/about/leaflet\\_tokyokari.html](https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/about/leaflet_tokyokari.html) (日本語)

[https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/about/pdf/leaflet\\_tokyokari\\_A4\\_en\\_01.pdf](https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/about/pdf/leaflet_tokyokari_A4_en_01.pdf) (英語)



## 8-8 家が壊れました。生活に必要なお金をもらうことができますか？

- (1) 区市町村の役所に相談して、「り災証明書」をもらってください。り災証明書は、国や区市町村の支援などを受けるときに必要です。

り災証明書については、9-2を見てください。

- (2) 家が壊れて困っている人には、次のような支援があります。

・被災者生活再建支援金：生活に必要なお金を支給する

☞ 用語集：被災者生活再建支援金

・災害援護資金：生活に必要なお金を貸す

☞ 用語集：災害援護資金

・災害復興住宅融資：家を建て直すために必要なお金を貸す

☞ 用語集：災害復興住宅融資

詳しくは、「災害のときに利用できるお金に関する支援」を見てください。

☞ 用語集：災害のときに利用できるお金に関する支援

- (3) どのようなことにお金を貸してくれるかは、区市町村の役所によって違います。区市町村の役所に相談してください。

- (4) 地震で家が壊れたときの保険に入っていれば、お金をもらうことができます。

保険会社に確認して、手続きをしてください。

## 8-9 災害で家が壊れましたが、住宅ローンが残っています。どうすればいいですか？

住宅ローンを返しているときに災害で家が壊れたら、借金を軽くする制度があります。

銀行や区市町村の役所に相談してください。

## 8-10 この地域はどのようにして元のように戻りますか？

住んでいる人たちが一緒に話し合って、どのような地域にするかを決めます。

それから建物を建てていきます。

区市町村の役所の人と一緒に、話し合うこともあります。

話し合いは数年かかることもあります。

住んでいる人たちの考えが早くまとまれば、早く建物を建てることができます。

話し合いに協力しましょう。



## 9 手続き・証明書

### 9-1 家が壊れました。どうすればいいですか？

「り災証明書」をもらってください。

り災証明書は、国や区市町村の支援などを受けるときに必要です。

り災証明書のもらい方は、区市町村の役所に確認してください。

り災証明書については、9-2 をご覧ください。



### 9-2 「り災証明書」とは何ですか？ どこでもらうことができますか？

「り災証明書」とは、災害で家がどのくらい壊れたのかを証明する紙です。

国や区市町村の支援などを受けるときに使います。

区市町村の役所でもらうことができます。

火事の際は、消防署でもらうこともあります。

区市町村の調査員が壊れた家の状況を確認してから作成するので、もらうまでに時間がかかります。



り災証明書が必要な支援の例

- ・被災者生活再建支援金：災害で家が壊れてしまった人がもらうことができるお金  
☞ 用語集：被災者生活再建支援金
- ・義援金：災害にあった人がもらうことができるお金  
☞ 用語集：義援金
- ・税金や保険料の支払い猶予や減免（支払いを先にのばしたり、減らしたりすること）
- ・仮設住宅：災害で自分の家が壊れた人が無料で住むことができる家  
☞ 用語集：仮設住宅

り災証明書をもらうのに必要な書類や、発行時期などは、区市町村の役所によって違います。区市町村の役所に聞いてください。

### 9-3 災害で車が壊れてしまいました。どうすればいいですか？

- (1) 水に浸かった車は感電する危険があるので、エンジンをかけないようにしましょう。
- (2) 自動車保険に入っている場合は、保険会社に相談しましょう。
- (3) 壊れた車を捨てる時や、土砂や洪水・津波で車が流されたときは、近くの運輸支局などで廃車（車を捨てること）の手続きをします。  
災害による廃車の手続きを行うと、払った自動車税が戻ることがあります。  
詳しくは、区市町村の役所に聞いてください。

### 9-4 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。

日本にある外国の大使館や領事館などの情報は、次のページを見てください。

■駐日外国公館リスト(外務省)

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/index.html> (日本語)

[https://www.mofa.go.jp/about/emb\\_cons/protocol/index.html](https://www.mofa.go.jp/about/emb_cons/protocol/index.html) (英語)



### 9-5 在留期限が切れました。どうすればいいですか？

- (1) 東京出入国在留管理局で、在留期限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。  
■外国人在留総合インフォメーションセンター(外国語対応相談窓口)  
電話番号:0570-013904
- (2) 大きな災害でビザ(在留資格)の手続きができなかった人は、期間が過ぎた後でも手続きができることが多いです。相談してみてください。  
外国人在留支援センター(FRESC/フレスク)でも相談できます。  
次の電話番号で相談の予約をしてください。

■外国人在留支援センター (FRESC/フレスク) (出入国在留管理庁)

[https://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc\\_2.1.html](https://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc_2.1.html)

(日本語・英語)

電話番号:03-5363-3025 (予約専用)



## 9-6 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(パスポート・運転免許証・保険証・社員証・学生証・マイナンバーカードなど)を持って行ってください。



## 9-7 運転免許証をなくしました。どうすればいいですか？

(1) 警察署で運転免許証をなくしたときの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・保険証・社員証・学生証・マイナンバーカードなど)を持って行ってください。

運転免許証の再発行は、警察署か運転免許センターで行います。

東京都の運転免許センターは、次のページを見てください。

■運転免許証再発行(警視庁)

<https://www.keishicho.metro.tokyo.lg.jp/menkyo/koshin/saikofu01.html> (日本語のみ)



(2) 大きな災害のときは、運転免許証の更新期限が延びたり、手続きの手数料がいらなくなったりします。また、運転免許証に関する特別な窓口が作られることがあります。

区市町村の役所や警察署で確認しましょう。

## 9-8 被災しました。お金はもらうことができますか？

住民登録している人は、義援金や災害見舞金などをもらうことができます。

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・マイナンバー

カードなど)を持って、区市町村の役所で手続きをしてください。

☞ 用語集:義援金、災害見舞金

## 9-9 一時的にお金を借りることができますか？

(1) 住民登録している人は、生活に必要なお金を借りることができます。

区市町村によって制度が違うので、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(パスポート・在留カード・運転免許証・保険証・社員証・学生証・マイナンバーカードなど)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。

東京都の社会福祉協議会の場所は、次のページを見てください。

■都内区市町村社会福祉協議会の一覧(東京都社会福祉協議会)

<https://www.tcsw.tvac.or.jp/shikuchoson/shakyo.html> (日本語のみ)



(2) 災害復興住宅融資や災害援護資金など、家を直したり、借りたり、建てたりするときに、そのお金の一部を借りることができる制度があります。

区市町村の役所によって制度が違うので、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(パスポート・在留カード・運転免許証・保険証・社員証・学生証・マイナンバーカードなど)を持って、区市町村の役所で手続きをしてください。

☞ 用語集:災害復興住宅融資、災害援護資金

## 9-10 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？

次のお金は、金額が安くなったり、払わなくて済むことがあります。

区市町村の役所によって制度が違うので、区市町村の役所に相談してください。

・税金:住民税など

・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・幼稚園

## 9-11 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。

## 9-12 家族が死にました。どうすればいいですか？

- (1) 病院以外で死んだときは、警察に連絡してください。警察の電話番号は110です。  
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話を聞いてください。日本語がわかる人がいないときは、区市町村の役所に聞いてください。
  
- (2) 区市町村の役所に死亡届を出してください。  
死亡届を出すには、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（または死体検案書）が必要です。  
☞ 用語集：死体検案書、死亡診断書
  
- (3) 葬式は、葬儀屋か、あなたの宗教の施設に相談してください。  
死体を燃やすときは、火葬許可証が必要です。  
火葬許可証は、区市町村の役所で死亡届を出したときにもらうことができます。  
死体や火葬後の骨を埋めるときは、埋葬許可証が必要です。  
火葬されると、火葬場で埋葬許可証をもらうことができます。  
火葬以外のときは区市町村の役所に相談してください。  
☞ 用語集：火葬許可証、埋葬許可証
  
- (4) 自分の家族が死んだときは、災害弔慰金をもらうことができます。住んでいる区市町村の役所に聞いてください。  
☞ 用語集：災害弔慰金

## 10 こころのケア

### 10-1 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) 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。  
子どもと一緒に参加してください。

いつ来るかは、避難所の掲示板を見たり、避難所の係の人に聞いてください。

(3) 災害の後の子どものこころのケアについては、次のページを見てください。

■災害時の子どもの心のケア(公益財団法人 日本ユニセフ協会)

<https://www.unicef.or.jp/kokoro/> (日本語のみ)



### 10-2 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) 保健師や看護師などが、避難所を回っています。

保健師や看護師に診てもらってください。

また、話を聴くボランティアが避難所に来ることも多いです。ボランティアに今の気持ちを話してください。

(2) こころの悩みや困りごとを電話や SNS (Facebook Messenger) で相談できるところがあります。

詳しくは、次のページを見てください。

■よりそいホットライン(一般社団法人 社会的包摂サポートセンター)

<https://www.since2011.net/yorisoi/n2/> (11言語)



日本語の他に 10 の言語で相談できます。(相談できる曜日は言語によって違います。)

■TELL(東京英語いのちの電話)

<https://telljp.com/lifeline/>(英語)

英語で相談できます。日本全国から相談できます。



(3) 災害の後のこころのケアについては、次のページをご覧ください。

■災害時「こころのケア」の手引き(東京都立(総合)精神保健福祉センター)

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/chusou/joho/rifuretto.files/R5saigaitebiki.pdf>(日本語のみ)



## 11 ボランティア

### 11-1 食べ物や服を災害にあった地域に寄付したいのですが、どうすればいいですか？

災害にあった地域に物を送ると、届くのにとっても時間がかかります。届くまでに、欲しいものが変わっているかもしれません。

また、災害にあった地域に物がたくさん届くと、仕分けをしたり、配ったりするのがとても大変です。



一方で、アレルギー対応の食べ物、ハラルフードやベジタリアンの食べ物、老眼鏡や補聴器、医薬品など、特別なものが手に入らず、困っている人がいるかもしれません。

☞ 用語集：ハラルフード

まずは、災害にあった地域が食べ物や服の寄付を受け付けているかどうか、必ず確認しましょう。

次に、本当に必要なものを、きちんと届けることができるかを考えましょう。

物よりも、お金を寄付したほうがいいこともあります。

災害のとき、物を送るときに気をつけることは、次のページを見てください。

■ みんなの防災 (NHK)

<https://www.nhk.or.jp/osaka/bousai/support/08.html> (日本語のみ)



### 11-2 お金を寄付したいのですが、どこへ寄付できますか？

日本赤十字社などで寄付を受け付けています。

その他は、区市町村の役所や社会福祉協議会に聞いてください。

### 11-3 役所の者という怪しい人から電話があり、寄付をするように言われました。払ってもいいですか？

(1) 区市町村の役所の方が、電話や家に来て、寄付をするように言うことはありません。

怪しい電話はすぐに切り、家に来ると言われても断わりましょう。

怪しいことがあったとき、お金を払ってしまったときは、警察や区市町村の役所に連絡してください。

- (2) 大きな災害が発生すると、寄付金などの詐欺が発生することが多いです。

知らない人から寄付をするよう言われても、すぐには払わないようにしてください。

寄付をするときは、寄付をする団体の活動状況や寄付金の使い道をよく確認しましょう。



#### 11-4 災害にあって困っている人のために、手伝いをしたいです。どうすればいいですか？

- (1) 地域の災害ボランティアセンターなどで、ボランティアを受け付けていることがあります。災害ボランティアセンターの情報は、地域のボランティアセンターに聞いてください。

■地域のボランティア・市民活動相談窓口（東京ボランティア・市民活動センター）

<https://www.tvac.or.jp/area/>（日本語のみ）



- (2) 区市町村の役所や国際交流協会などで、災害時に日本語がわからない外国人のために、通訳・翻訳をするボランティアを募集していることがあります。

区市町村の役所や国際交流協会に聞いてください。

■東京の国際交流協会（TIPS）

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/organization/tonai/>（日本語）

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/english/organization/tonai/>

（英語）



## 用語集

### 【一時滞在施設】

家の外で災害にあって、家に帰ることが難しい人を受け入れる場所。

3日間くらいまでいることができる。学校・役所・大きなビルや施設などがなることが多い。

### 【医療救護所】

災害のときに、事前に決められた避難所や病院などに医者や看護師が集まり、応急治療をする場所。

### 【エコノミークラス症候群】

長い間座ったり、寝たままでいると、静脈に血のかたまりができる。それが肺の方に動いて血管に詰まると、死んでしまうこともある病気。

### 【応急危険度判定(正式名称:被災建築物応急危険度判定)】

地震の後の余震による二次災害を防ぐため、地震により被害を受けた建物の危険性などを、事前に東京都により登録された判定員が調査する。

応急危険度判定は、一時的なものであり、その建物がこの先ずっと使用できるかどうかを示したものである。また、り災証明書のための被害調査とも別である。

調査結果は次の3種類で、建物の出入口などに貼られる。

赤:この建物に立ち入ることは危険です。

黄:この建物に立ち入る場合は十分に注意してください。

緑:この建物の被害は小さいです。

詳細は次のページを参照。

■東京都防災ボランティア制度に基づく被災建築物応急危険度判定制度について(東京都都市整備局)

[https://www.toshiseibi.metro.tokyo.lg.jp/kenchiku/bousai/kn\\_t08\\_01.htm](https://www.toshiseibi.metro.tokyo.lg.jp/kenchiku/bousai/kn_t08_01.htm)  
(日本語のみ)



### 【仮設住宅(正式名称:応急仮設住宅)】

災害で家が壊れたり、火事になったり、水に流されたりするなどして住む家がなくなったときに、一時的に無料で住める家。申込は区市町村の役所に相談。

### 【火葬許可証】

区市町村の役所が発行する、死体を燃やすために必要な書類。死亡届の提出が必要。

### 【義援金】

一般の人からの募金などで、災害にあった人に渡されるお金。区市町村の役所などを通じて渡される。

### 【災害援護資金】

災害が原因でけがをしたり、家や家具などが壊れたりした人が借りることができるお金。所得制限あり。

詳細は、住んでいる区市町村の役所に確認。

### 【災害ごみ】

災害が原因で発生したごみのこと。(例:壊れた家具・家電製品、汚れた寝具・畳、家のがれき・木くずなど)

他のごみとは捨て方が違って、公園や空き地(仮置き場)などに集められることが多い。捨て方は区市町村の役所に確認。



### 【災害時帰宅支援ステーション】

災害のとき、歩いて帰る人のために、水道水がもらえたり、トイレが使えたり、道路の状況などを教えてもらえる場所。

ガソリンスタンド・コンビニエンスストア・ファミリーレストランなどが多く、次のマークが貼ってある。



### 【災害障害見舞金】

災害が原因で、重い障がいになった人が受け取ることができるお金。

詳細は、住んでいる区市町村の役所に確認。

### 【災害弔慰金】

災害が原因で死んだ人や、行方不明者になった人の家族が受け取ることができるお金。

詳細は、住んでいる区市町村の役所に確認。

### 【災害復興住宅融資】

災害が原因で家に被害があった人が、家を建てたり直したりするために、お金を借りることができる制度。

詳細は、独立行政法人住宅金融支援機構に確認。

■災害復興住宅融資(独立行政法人住宅金融支援機構)

<https://www.jhf.go.jp/loan/yushi/info/saigai.html> (日本語のみ)



【災害見舞金】

災害で被害にあった人に対して、個人や会社、行政などから贈られるお金。  
金額や条件は会社や行政によって違う。

【在留カード】

外国人が、3カ月以上日本に滞在できる在留資格を持っていることを証明するもの。

【死体検案書】

病院以外で死んだときに、警察が呼んだ医者が、死体を確認したことを証明する書面。

【死亡診断書】

病院で死んだときに、医者が、死亡したことを証明する書面。

【車検証】

自動車やバイクが、安全の基準を満たしていることを証明する書類。

【津波】

地震の後に来る、速くてとても高い波のこと。

津波は何度も繰り返し来るため、津波警報や注意報がなくなるまで、海や川に近づいてはいけない。

【ハラールフード】

イスラムの律法にのっとった食べ物。豚肉やアルコールは禁止されている。



【被災者生活再建支援金】

災害が原因で住んでいた家が壊れたときなどに、受け取ることができるお金。

詳細は区市町村に確認。

【避難所】

災害で家に住むことができないときに、生活する場所。

大きな台風や大雨のとき、災害が起きる前に避難所ができることもある。

食料、生活用品、毛布などが用意してある。

学校や公民館などが多い。



#### 【避難場所】

大きな地震の後に、逃げるところ。  
食べ物や水はないことがあり、泊まることはできない。  
大きな公園やグラウンドなど。



#### 【福祉避難所】

要配慮者（高齢者・障がい者・妊娠している人・赤ちゃんがいる人など）が、特別な支援を受けられる避難所。  
大きな災害の後、しばらく経ってからできることが多いため、まずは近くの避難所に行き、福祉避難所の開設を待つことが多い。

#### 【埋葬許可証】

死んだ人の骨を墓などに納めるために必要な書類。  
火葬場が火葬許可証に火葬済印を押すことで、埋葬許可証とすることが多い。

#### 【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・マイナンバーカードなど。

#### 【余震】

大きな地震の後に来る地震のこと。  
余震は何度も起きることがあるため、地震が起きた後、しばらくは注意が必要。

#### 【り災証明書 罹災証明書】

住んでいる家など、建物の被害の大きさを証明する書類。  
被害の大きさは、全壊（50%以上壊れている）、大規模半壊（40%以上50%未満壊れている）、中規模半壊（30%以上40%未満壊れている）、半壊（20%以上30%未満壊れている）、準半壊（10%以上20%未満壊れている）、一部損壊（10%未満壊れている）などに分けられる。  
区市町村の調査員が壊れた家の状況を確認してから作成する。  
詳細は9-2を参照。

★★災害のときに利用できるお金に関する支援★★

	被害の内容・ 悩みごと	支援の内容	問い合わせ先
人の被害	家族が死んだ	・災害弔慰金(最大 500 万円)	区市町村
	障がいになった	・災害障害見舞金(最大 250 万円)	区市町村
住まいの被害	住んでいる家が壊れた	・被災者生活再建支援金 (基礎支援金:最大 100 万円)	区市町村
		・民間の保険など	保険会社
仕事の被害	会社が倒産して、仕事を辞めさせられた	・未払賃金立替払制度	労働基準監督署
	会社は続いているが、仕事を辞めさせられた	・失業給付	ハローワーク
お金の悩み	借金がある	・被災ローン減免制度	弁護士会
	お金を借りたい	・災害援護資金	区市町村
		・生活福祉資金	社会福祉協議会
住まいの悩み	家を直したい	・応急修理 (上限約 60 万円)	区市町村
		・被災者生活再建支援金 (加算支援金:最大 100 万円)	
	新しい家を建てたい・買いたい	・災害復興住宅融資	独立行政法人住宅金融支援機構
		・被災者生活再建支援金 (加算支援金:最大 200 万円)	区市町村
	・災害復興住宅融資	独立行政法人住宅金融支援機構	
	家を借りたい	・被災者生活再建支援金 (加算支援金:最大 50 万円)	区市町村

※日本弁護士連合会「被災者生活再建支援ノート」(2021年7月22日補訂版)から引用。

金額等は変わる可能性があります。

詳しい内容は、次のページを見てください。

■被災者生活再建支援ノート(日本弁護士連合会)

[https://www.nichibenren.or.jp/jfba\\_info/publication/pamphlet/saiken\\_note.html](https://www.nichibenren.or.jp/jfba_info/publication/pamphlet/saiken_note.html) (日本語のみ)



さらに詳しく知りたいときは、次のページをご覧ください。

■被災者支援に関する各種制度の概要(内閣府 防災情報のページ)

<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagousei/seido.html> (日本語のみ)



平成21(2009)年3月初版発行

平成31(2019)年3月改訂版発行

令和6(2024)年3月第二版発行

## 外国人のための災害時 Q&A 集

編集・発行:公益財団法人 東京都つながり創生財団

〒163-0808 東京都新宿区西新宿2丁目4番1号 新宿 NSビル8階

TEL:03-6258-1237

URL:<https://www.tokyo-tsunagari.or.jp/>

Mail:[bousainet@tokyo-tsunagari.or.jp](mailto:bousainet@tokyo-tsunagari.or.jp)