

## はじめに

### 1 東京における外国人と防災について

平成 12 年末の東京の外国人登録者数は約 30 万 6,000 人で都の全人口の 2.5% を占めるようになり、一方、東京の観光客などいわゆる外客数は約 277 万 1,000 人で、平成 14 年はサッカーのワールドカップ開催もあり、さらなる外国人観光客の増加が見込まれる。

このような状況の中、東京に大規模な災害が起きた場合、日本語が分からず、東京の地理や災害に関する知識に乏しい外国人は、安全な場所に避難することや、避難生活をおくるうえで必要となる情報を的確に把握することが困難となると予想される。

このように、災害時に外国人が必要な情報を迅速かつ的確に把握し、適切な防災行動がとれるような対応が、東京には求められている。

### 2 本書を作成した経緯と内容

都では、災害時の被災外国人対応の体制として、「外国人災害時情報センター」(以下、「情報センター」という。)を設置し、都内被災外国人に関連する情報収集、提供活動を行うことを『東京都地域防災計画』等に規定している。

しかしながら、その機能の整理や都内部の組織間の役割分担、連携内容などについて明確にされていなかったため、いざ災害が発生した場合、情報センターの体制を迅速に立ち上げ機能させることが困難であると予想された。

そこで、平成 13 年度の地域国際化推進検討委員会(以下「委員会」という。)において「外国人の防災」をテーマに検討を行うのと並行して、都各局及び区市町村等の関係課長で構成する「地域国際化推進連絡会議」(以下「連絡会議」という。)を設置し、委員会の検討を参考としながら情報センターに関する検討を行った。

本書は連絡会議の検討結果として、情報センターの具体的な活動内容及び当面の取り組みをまとめたものである。

なお、本書では関東大震災や阪神・淡路大震災クラスの大規模な地震災害を想定している。

# 外国人災害時情報センターの設置

## 1 設置時期

都では、都の地域で災害が発生し、又は発生する恐れがある場合において災害対策本部を設置する。それと同時に、情報センターは災害対策本部内の一組織として設置される。

## 2 設置場所

情報センターは、生活文化局文化振興部(都庁第一本庁舎 26階)に設置される。

## 3 基本的な役割 (図1参照)

災害時に外国人が必要な情報を迅速かつ的確に把握し、適切な防災行動がとれるように、外国人や区市町村、NGO等関係団体に対する情報に関する支援を行う。

災害時の都による被災外国人対応は、情報センターを中心として、関連部署が連携して行う。



## 外国人災害時情報センターの組織と業務内容（図2参照）

大規模地震発生後2週間までに、都は以下に挙げる被災外国人対応の体制を確立する。

### 1 組織一覧と業務の概要

#### (1) 情報センターと所管業務

所管部署	業 務
生活文化局文化振興部	① 外国人が必要とする情報の収集 ② 総合相談窓口（外国人相談）への支援 ③ 区市町村等が行う外国人への情報提供の支援 ④ 防災（語学）ボランティアの派遣

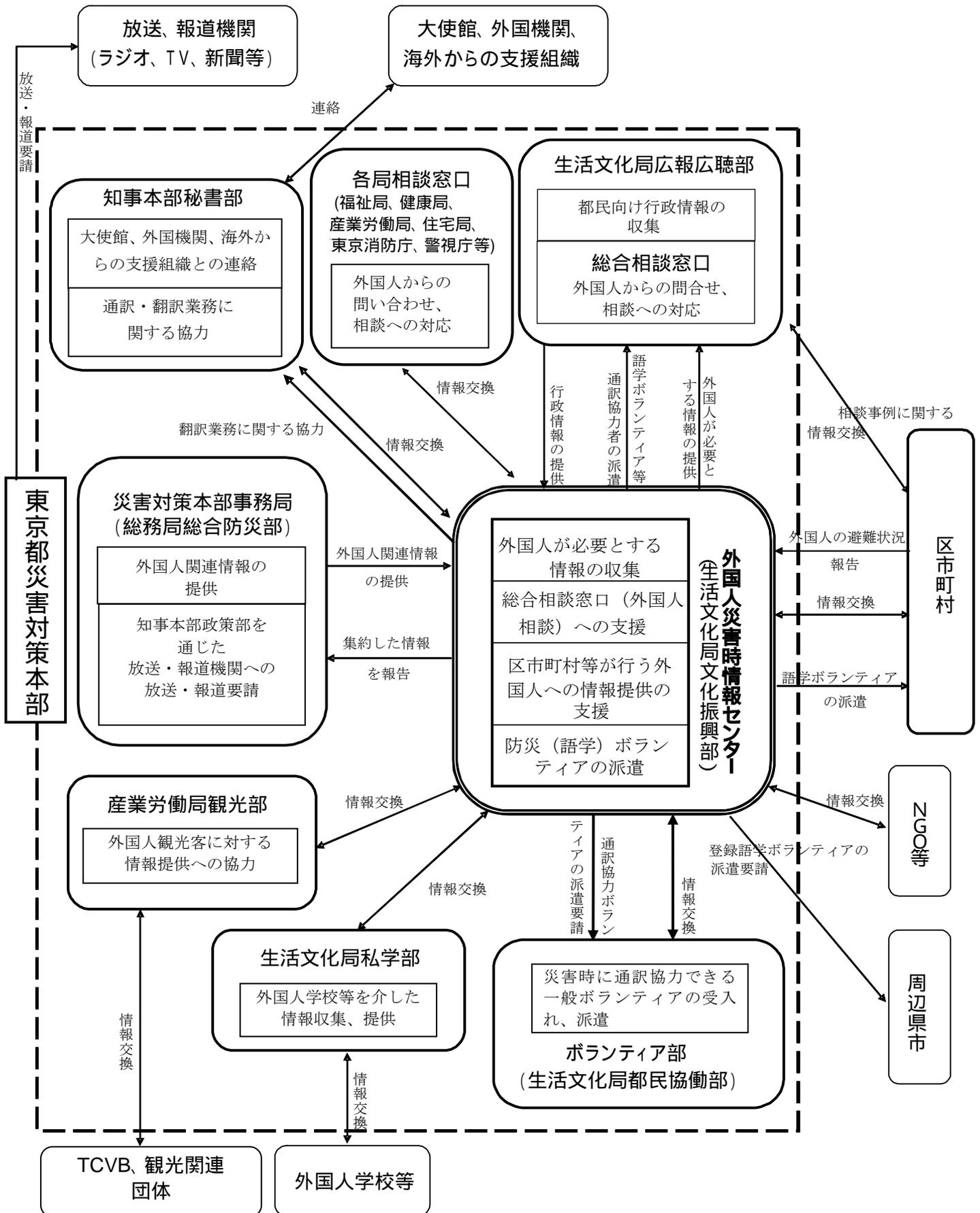
※文化振興部は、平常時から関係情報の収集や関係機関との連絡体制の整備を行う。

#### (2) 情報センターと連携する各部署と業務

情報センターと連携して災害時の被災外国人対応に関連する業務を行う主要な部署と、その業務の概要は下記のとおり。

所管部署	業 務
総務局総合防災部	① 外国人関連情報の情報センターへの提供 ② 知事本部政策部を通じた協定放送・報道機関への放送・報道要請
知事本部秘書部	① 大使館、外国機関等との情報交換 ② 都が広報する行政情報の翻訳
生活文化局広報広聴部	① 外国人からの問合せ、相談への対応 ② 一般都民向け行政情報の収集
生活文化局都民協働部 (ボランティア部)	① 災害時に通訳協力できる一般ボランティアの受入れ、派遣
生活文化局私学部	① 外国人学校等との情報交換
産業労働局観光部	① 外国人観光客に関する情報収集、提供

図2 外国人災害時情報センター及び関連組織の役割



## 2 情報センター及び連携する各部署

情報センター及び情報センターと連携する主要な部署の業務内容と相互連携について、情報センターが行う4つの業務ごとに下記のとおりまとめた。

### (1) 「外国人が必要とする情報の収集」について

情報センターの業務内容	情報センターと連携する各部署と業務
① 大使館、各局、区市町村、NGO、入国管理局等から外国人が必要としている情報を収集する。( )	<b>総務局総合防災部</b> ① 災害対策本部に集約された情報の中から、外国人関連の情報を生活文化局文化振興部に提供する。
	<b>知事本部秘書部</b> ① 大使館から自国民の被災状況、自国民への支援活動等に関する情報を収集する。
	<b>生活文化局広報広聴部</b> ① 一般都民向け行政情報（被害情報、食料・物資等の配給状況、医療機関の診療状況、ライフラインの復旧状況、通信・交通機関の復旧状況など）を収集する。
	<b>生活文化局私学部</b> ① 外国人学校等から外国人の避難状況等に関する情報を収集する。
	<b>産業労働局観光部</b> ① 外国人観光客の被災状況に関する情報をTCVB、観光関連団体等から収集する。

## 情報センターが収集する情報の内容

収集する情報	内 容	情報源
生活関連情報	① 災害時の一般都民向け行政情報	都災害対策本部、生活文化局広報広聴部、関係局
安否確認や本国との連絡に関する情報	① NTT 伝言ダイヤルの利用方法、国際電話の設置状況、Eメールの接続状況、等（利用可能な連絡方法についての情報）	都災害対策本部、NTT
在留資格や帰国に関する情報	① 出国手続き、再入国許可、在留資格更新手続き、パスポート・外国人登録証の紛失、等に関する臨時措置 ② 交通機関（空港、鉄道）運行状況	① 入国管理局、知事本部秘書部（大使館からの情報） ② 都災害対策本部など
特に外国人を対象とした支援活動に関する情報	① 外国語対応相談窓口の設置状況、外国人支援活動団体の活動状況、等	区市町村、国際交流・協力TOKYO 連絡会等の NGO、その他外国人関係団体
外国人の被災状況に関する情報	① 避難所等への収容者数、死傷者数 ② 外国人観光客の被災状況	① 区市町村の災害時外国人対応部署、知事本部秘書部（大使館からの情報）、生活文化局私学部（外国人学校等からの情報）、その他 NGO 等 ② 産業労働局観光部（TCVB、観光関連団体からの情報）
その他	① 外国人対応に配慮すべき情報	区市町村、国際交流・協力TOKYO 連絡会等の NGO、など

(2) 「総合相談窓口への支援」について

情報センターの業務内容	情報センターと連携する各部署と業務
<p>① 外国人からの問い合わせ、相談に必要な情報を提供する。</p> <p>② 予め登録してある語学能力のある職員を確保して派遣する。</p> <p>③ 語学ボランティアを確保して派遣する。</p> <p>④ 情報センターに入る外国人からの問い合わせ等に対応する。</p>	<p><b>生活文化局広報広聴部</b></p> <p>① 外国人相談窓口（総合相談窓口内）を設置し、外国人からの問合せ・相談に対応する。</p> <p>② 語学ボランティア等を受け入れる。</p>
	<p><b>生活文化局都民協働部(ボランティア部)</b></p> <p>① 通訳に協力できる一般ボランティアを情報センターへ派遣する。</p>
	<p><b>各局相談窓口(福祉局、健康局、産業労働局、住宅局、東京消防庁、警視庁等)</b></p> <p>① 情報センター及び総合相談窓口と連携して外国人からの問合せ、相談に対応する。</p>

(3) 「区市町村等が行う外国人への情報提供の支援」について

情報センターの業務内容	情報センターと連携する各部署と業務
<p>① 都が広報紙やホームページで広報する一般都民向け行政情報を、区市町村等が外国人にも情報提供できるように、翻訳し提供する。</p> <p>② 外国人対応にあたって留意すべき情報を区市町村等に提供する。</p>	<p><b>総務局総合防災部</b></p> <p>① 知事本部政策部を通じて、協定放送・報道機関（外国語メディア含む）への放送・報道要請を行う。</p>
	<p><b>知事本部秘書部</b></p> <p>① 情報センターが翻訳依頼した行政情報を翻訳する。</p> <p>② 大使館、外国機関等に情報提供を行う。</p> <p>③ 大使館、海外 NGO 等による海外からの支援申出への対応を行う。</p>
	<p><b>生活文化局私学部</b></p> <p>① 外国人生徒・学生やその家族への情報提供のために、外国人学校等に情報提供を行う。</p>
	<p><b>産業労働局観光部</b></p> <p>① 外国人観光客への情報提供のために、TCVB、観光関連団体に情報提供を行う。</p>

(4) 「防災（語学）ボランティアの派遣」について

情報センターの業務内容	情報センターと連携する各部署と業務
<p>① 各局、区市町村等の要請により、各局、区市町村の相談窓口、病院、避難所等へ語学ボランティアを派遣する。</p> <p>② 語学ボランティアが不足した場合、語学能力のある都職員、他県市の登録ボランティア、災害時の通訳協力ボランティアを確保し、派遣する。</p>	<p><b>生活文化局都民協働部(ボランティア部)</b></p> <p>① 災害時に参集した一般ボランティアの受入れを行う。</p> <p>② 情報センターから要請があった場合、通訳や翻訳に協力できるボランティアを、広域ボランティア集結・活動拠点（「広域拠点」）で募集して派遣する。</p>

### 3 時間経過による都の外国人対応体制の推移

#### (1) 発災直後

- 都災害対策本部設置と同時に、生活文化局文化振興部は情報センターを設置する。
- 外国人からの問い合わせは、広報広聴部外国人相談窓口（都庁第一本庁舎3階）及び情報センターで受け付ける。

#### (2) 発災後3～4日後

##### 【予想される状況】

- 各部署に参集しているのは一部の職員のみ。
- 外国人の被災状況について、収集できるのは断片的な情報のみで全体的な被災状況が把握できない。
- 電話回線不通により、情報交換を行う関係機関と連絡がとれない。
- 組織的な外国人支援活動は開始されていない。
- 外国語による対応ができるのは、一部の区市町村・その他関係機関のみ。
- 日本語が分からない外国人への対応を行う要員が、十分に確保できていない。
- 被災地支援のボランティアが集まり始め、一部活動を始める。
- 予想される問い合わせの内容
  - ・安否に関すること
  - ・避難に関すること
  - ・帰国に関すること など

##### 【センター及び関係局の体制】

#### ① 外国人が必要とする情報収集

- 情報センター及び関係局は、職員を参集させながら災害時の体制を早急に立ち上げ、区市町村、入国管理局、大使館等の関係機関との連絡手段を確保し、情報交換を始める。

#### ② 総合相談窓口（外国人相談）への支援

- 広報広聴部は、速やかに臨時総合相談窓口（外国人相談）を設置し、外国人からの問い合わせに対応する。

- 情報センターに外国人からの問い合わせがあった場合は、情報センターが対応する。
  - 広報広聴部及び情報センターは、外国人からの問い合わせに対して、主に庁内の語学能力のある職員で対応する。
  - 情報センターは、広報広聴部と協力して都庁内の語学能力のある職員等の通訳協力者を確保して、総合相談窓口（外国人相談）の体制が速やかに整うよう支援する。
  - 安否確認の問い合わせに対しては、伝言ダイヤル・国際電話が使える臨時公衆電話等その他利用可能な連絡手段を伝える。
  - 帰国のための交通手段、出国手続き上の注意事項などを災害対策本部・大使館・入国管理局等から情報収集して、問い合わせに対応する。
- ③ 区市町村等が行う外国人への情報提供の支援
- 情報センターは、災害対策本部や連絡がとれた関係機関からの情報を整理する。
  - 情報センターは、区市町村等へ外国人の被害状況等に関する部分的な情報提供を行う。
  - 総合防災部は、知事本部政策部を通じて、外国語放送局を含む放送・報道機関に、災害の発生情報・被害状況等について放送・報道要請を行う。
- ④ 防災（語学）ボランティアの派遣
- 情報センターは、語学ボランティアとの連絡手段を確保する。
  - 情報センターは、各局、区市町村等からの語学ボランティアの派遣要請を受け、活動可能な一部の語学ボランティアの派遣を行う。
  - 情報センターは、登録ボランティア制度を持つ他縣市との連絡手段を確保し、派遣要請を行う。
  - 都民協働部（ボランティア部）は、「広域拠点」を開設し、情報センターの要請に基づき通訳に協力できるボランティアを募集し始める。

### (3) 発災後約1～2週間まで

#### 【予想される状況】

- 従事可能な職員が各部署で揃う。
- 外国人について全体的な被災状況が把握される。
- 電話等が回復しはじめ、連絡手段が確保できるようになる。
- 区市町村やNGO等による組織的な外国人支援活動が開始される。
- 区市町村や関係機関により、外国人相談窓口が開設されてくる。
- 被災地支援のボランティアの活動が本格化してくる。
- 予想される問い合わせの内容
  - ・安否に関すること
  - ・帰国方法に関すること
  - ・在留資格に関すること
  - ・避難生活に関すること
  - ・生活復興（住居、労働など）に関すること など

#### 【情報センター及び関係局の体制】

##### ① 外国人が必要とする情報の収集

- 情報センター及び関係局は、区市町村・入国管理局・大使館・観光関連団体・学校等の関係機関との連絡手段の確保を進め、外国人の被災状況・避難状況や外国人支援活動等に関する情報交換を進める。
- 情報センターは、区市町村から外国人の避難状況（避難所への収容状況等）について報告を受ける。
- 情報センターは、外国人支援活動を開始したNGO・ボランティアグループ・外国人団体等との連絡手段を確保し、情報交換を始める。

##### ② 総合相談窓口（外国人相談）への支援

- 情報センターは、語学ボランティアや語学能力のある職員等の通訳協力者を総合相談窓口へ派遣する。
- 情報センターは、外国人が必要とする情報を総合相談窓口へ提供する。
- 広報広聴部は、情報センターの協力により通訳協力者を確保して、外国人相談の体制を確立する。

- 広報広聴部及び情報センターは、協力して区市町村等に設置された外国人相談窓口と相談事例等に関する情報交換を始める。
- 広報広聴部は、災害対策本部・情報センター・区市町村・その他関係機関から収集した情報をもとに、外国人への問い合わせ・相談に応じる。

### ③ 区市町村等が行う外国人への情報提供の支援

- 知事本部秘書部は、情報センターと協力して翻訳協力者を確保する。
- 情報センターは、主に広報広聴部から収集した生活関連情報等の一般都民向け行政情報をもとに、翻訳原稿を作成する。
- 知事本部秘書部は、情報センターが作成した原稿の翻訳を行う。
- 情報センターは、各局、区市町村等の関係機関に翻訳した行政情報の配布を始める。
- 情報センターは、外国人対応に当たって留意すべき情報を各局、区市町村等に提供する。
- 総合防災部は、知事本部政策部を通じて、外国語放送局を含む放送・報道機関に放送・報道要請を行う。

### ④ 防災（語学）ボランティアの派遣

- 情報センターは、各局、区市町村等の要請にもとづき語学ボランティアを派遣する。
- 情報センター及び都民協働部（ボランティア部）は、協力して通訳・翻訳に協力可能な一般ボランティアを受入れ、各局・区市町村等への派遣を開始する。
- 情報センターは、他縣市から派遣された登録ボランティアを、各局・区市町村等へ派遣する。

## (4) 発災後約 2 週間以降

区市町村、NGO等の市民活動団体等の外国人支援活動を行っている団体や地域による自立した活動が拡大してくるに伴って、情報センターは、それらの団体に対する情報提供活動に重点を置いていく。

## 各部署による当面の取組み

Ⅲで示した都による災害時の被災外国人への対応体制を、実際の災害時に迅速に機能させるために、各部署は、14年度から関係団体等と連携しながら下記に挙げる取組みを行う。

所管部	当面の取組み
生活文化局文化振興部	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 連絡リストを作成する。               <ul style="list-style-type: none"> <li>ア. 区市町村の災害時の外国人担当窓口リスト</li> <li>イ. 災害時の情報収集、提供先リスト</li> </ul> </li> <li>② 区市町村と連携した体制を構築して、ボランティアの参集体制、連絡方法の改善、活動マニュアルの作成、相談業務等に関する講習会などの実施を検討する。</li> <li>③ 庁内の語学能力のある職員を事前登録し、災害時に翻訳・通訳要員として協力できるような体制を整備する。</li> <li>④ 他県と登録語学ボランティアの相互応援体制を強化する。</li> <li>⑤ 情報収集・提供する内容等の具体化               <ul style="list-style-type: none"> <li>ア. 都・区市町村国際交流担当者会などを通じて、区市町村で把握できる外国人の被災状況及び災害時に翻訳を必要とする情報等を具体化する。</li> <li>イ. 国際交流・協力 TOKYO 連絡会等の場でNGO等との災害時の連絡方法、交換する情報の内容等を具体化していく。</li> </ul> </li> <li>⑥ 外国人相談連絡会等を通じて、関係局における災害時の相談体制を検討する。</li> </ul>
総務局総合防災部	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 知事本部政策部を通じて、AFN と災害時の放送協定を締結する。</li> <li>② 知事本部政策部を通じて、放送局に、災害時の外国語放送充実について要請する。</li> <li>③ JR に、災害時には駅で外国語による情報提供も行うよう要請する。</li> <li>④ NTT に、災害用伝言ダイヤルのガイダンスを複数言語で流すよう要請する。</li> <li>⑤ 区市町村等からの報告に用いられる東京都災害情報システムへの、外国人被災状況の追加を検討する。</li> </ul>

知事本部秘書部	<p>① 国別の被災者数、被災状況等について、大使館と情報交換ができるように、具体的な報告項目・連絡方法等を検討する。</p> <p>② 翻訳・通訳・外国語教育関連業者団体と災害時における翻訳業務についての協力体制を検討する。</p>
生活文化局広報広聴部	<p>① 外国人からの問い合わせについて語学ボランティア等が対応しやすくするため、主な相談事項に関する窓口一覧や相談事例等が記載された災害時用相談マニュアルを作成する。</p>
生活文化局都民協働部 (ボランティア部)	<p>① 災害時の一般ボランティア受入れ、派遣の体制を整備するなかで、通訳協力ボランティアの受入れ、派遣の体制についても整備する。</p>
生活文化局私学部	<p>① 外国人学校との連絡体制を検討する。</p>
産業労働局観光部	<p>① 観光案内所と区市町村、観光協会及び民間事業者の観光案内所などのネットワーク化を図る中で、災害時の外国人対応についての検討を行う。</p>

## 参考資料

### 地域国際化推進連絡会議設置要領

平成13年7月10日13生文振国第195号

#### (設置目的)

第1 東京都における地域の国際化推進を図るための具体的な課題について検討し、施策に反映するため、地域国際化推進連絡会議(以下「連絡会議」という。)を設置する。

#### (検討事項)

第2 連絡会議は、毎年定める外国人に係る東京都の施策の推進に関する事項について検討する。

#### (構成)

第3 連絡会議は、座長、副座長及び委員をもって構成する。

2 座長は、生活文化局文化振興部長とする。

3 副座長及び委員は、第2の検討事項により、その都度座長が指名する。

#### (任期)

第4 委員の任期は1年以内とする。

#### (招集等)

第5 連絡会議は、座長が招集する。

#### (庶務)

第6 連絡会議の庶務は、生活文化局文化振興部地域国際化推進課において処理する。

#### (補則)

第7 この要領に定めるもののほか、連絡会議の運営に必要な事項は、座長が定める。

#### 附 則

この要領は、平成13年7月10日から施行する。

## 地域国際化推進連絡会議委員名簿(平成13年度)

生活文化局文化振興部長  
知事本部秘書部外務課長  
総務局災害対策部防災計画課長  
生活文化局広報広聴部相談課長  
生活文化局都民協働部市民活動担当課長  
都市計画局開発計画部管理課長  
福祉局子ども家庭部計画課長  
衛生局総務部広報担当副参事  
産業労働局商工部観光産業課長  
建設局道路管理部安全施設課長  
東京消防庁総務部総務課長  
警視庁警備部災害対策課課長代理震災警備担当  
港区区民生活部防災課長  
荒川区総務部防災課長  
新宿区区民部地域振興課長  
立川市総務部防災課長  
八王子市生涯学習部交流課長  
(財)東京国際交流財団国際交流課長  
生活文化局文化振興部地域国際化推進課長

( 組織名称は13年度当時)