

東京都外国人災害時情報中心  
(T.M.DIC)

问答手册

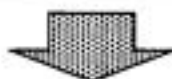
● 東京都生活文化局

1 避难 <1-1 避难程序>

询问例子 (外国人)

【Q1】请问避难所在哪里？

【Q2】我想回家去取一点儿东西，可以吗？



回答例子 (T.M.DIC)

【A1】①您住在哪儿？

○○政府会通过宣传车指导人们如何避难。

请听从指导迅速避难。

②请按照○○区工作人员、警察和消防员的指导，和邻居一起去集合场所。

此时千万不可以慌张。○○公园是临时集合场所。

③○○学校是避难所。

【A2】①该地区发生火灾，已经发布避难通知。

灭火之前请到附近的大型避难所避难。

②房屋是不是有危险必须经有关人员确认之后再进入。

< 参考 >

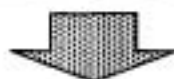
- ◆ 「宣传车」(広報車)  
发生灾情时，为住民提供信息的地区巡回汽车
- ◆ 「临时集合场所」(一時集合場所)  
前往避难所、学校操场、公园或神社等之前，暂时集合的地方
- ◆ 「避难通知」(避難勧告)  
区役所向住民发布的避难通知
- ◆ 「广域避难场所 避难场所」(広域避難場所 避難場所)  
发生大地震时前往避难的大型避难所。比如大公园、学校操场等。

1 避难 <1-2 避难所>

询问例子 (外国人)

【Q1】请问, 我家房屋因地震、火灾遭到破坏、烧毁了。晚上在哪里安身?

【Q2】因地震自来水断水, 请问哪里有饮料水? 自来水什么时候能恢复?



回答例子 (T.M.DIC)

【A1】①您住在哪儿? 您家附近的 ○○区小学校就是避难所。晚上可以在那里安身, 同时可以享受各种免费服务。比如食品、毛毯、褥子等生活用品。

【A2】①附近的中小学校暂且成为避难所。那里有饮料水和食品。

○○区 ○○区民馆离您最近, 您可以到那里避难。

②东京都政府正在全力进行修复工作, 但是还要 10 天左右的时间。  
这一段时间请到避难所取用饮料水。

< 参考 >

- ◆「避难所」(避難所)  
因地震房屋被破坏或烧毁的场合, 可以临时住的学校、公民馆等设施。

1 避难 <1-3 救护所>

询问例子 (外国人)

【Q1】我的手受伤了！想尽快得到治疗，该怎么办才好？

【Q2】保险证和钱包现在不在身上。请问有没有免费的医院？

【Q3】我担心自己用日语说不清病情。



回答例子 (T.M.DIC)

【A1】您现在在哪里？

○○公园里设有临时医疗救护所。

按照区本部的要求，东京都政府正在派医疗救护班前往灾区。

请去那里治疗。

【A2】○○公园有临时医疗救护所，它能为您提供免费医疗。地址在○○附近。

【A3】①您不必担心，东京都正在派义务防灾翻译。

②如果您需要义务翻译的话，请与外国人咨询处联系。

电话号码为○○-○○○○-○○○○

< 参考 >

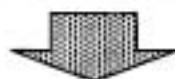
- ◆ 「救护所 (医疗救护所)」 (救護所 医療救護所)  
医疗机构在受灾现场、避难所设置的急救治疗设备。

2 灾害时的情报收集 < 2-1 得到灾害情报的方法 >

询问例子 (外国人)

【Q1】请问怎样才能得到有关灾害的情报？

【Q2】请问电视和电台广播有没有外文放送？



回答例子 (T.M.DIC)

【A1】① 请收听「宣传车」的广播或收听「防灾行政无线广播」。  
从地区的电台广播和有线电视节目中也可获得情报。

② 请到避难所询问或通过布告确认。

③ 请到区市町村的问讯处咨询。

请看东京都和各区市町村网站和宣传报。

(注意事项)

请不断注意来自区役所，消防署，警察署的情报。

灾害时由于情报不足，由口头互传情报。

请注意不要被谣言所惑。

【A2】NHK电视台的新闻节目用英语的副音声播放。

电台广播除了用英文播放的NHK第二台和AFN之外，InterFM  
也用包含英文的十国语言播放。

< 参考 >

◆ InterFM播放的语言有：英语，日语，汉语（北京话），朝鲜/韩语，印度尼西亚语，塔加拉语（菲律宾），葡萄牙语，西班牙语，泰语，及法语。

◆ 「防灾行政无线广播」(防灾行政無線放送)

灾害，灾害预告时用室外扩音器同时播放的对灾害的发生和避难指示的情报。

2 灾害时的情报收集 < 2-2 灾害状况的确认 >

询问例子 (外国人)

- 【Q1】请告诉我都内的公共交通情况。
- 【Q2】我想开车回家，请问道路状况怎么样？  
有什么方法能回去？
- 【Q3】○○地区的基本生活设施恢复得怎么样了？



回答例子 (T. M. DIC)

- 【A1】① 都内的J R，地铁，私铁全线都停止运行了。  
② ○○线从○○站至○○站之间不通车。  
③ ○○线只能在○○站和○○站之间往反运行。
- 【A2】① 由于倒塌的建筑物，散乱的瓦砾，以及断裂的道路，主要道路几乎都不能通行。  
② 现在电视和电台广播都在通知道路和交通状况。在注意这些情报的同时再观察一下情况怎么样？  
③ ○○线从○○站至○○站之间的正常运行估计还需要相当一段时间才能恢复。
- 【A3】① 电，煤气，水道全都停止了，预计还需要相当一段时间才能恢复。  
现在电话也很难打通。  
② ○○地区估计今天可以恢复供电。

< 参考 >

- ◆ 「回家困难者」(帰宅困難者)  
指因上班，上学，购物等等外出而在第二天早晨以前难以徒步回家的人。

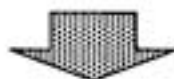
## 2 灾害时的情报收集 < 2-3 人身安全的确认 >

### 询问例子 (外国人)

【Q1】 请问我怎样才能确认住在○○区○○国的熟人是不是平安？

【Q2】 ①这里是○○大使馆。  
我想确认○○人的安全状况。  
②我是○○国报社的记者，请告诉我○○人的受灾情况

【Q3】 (受灾者) 我想告诉在都内的熟人我的平安状况，但联系不通，有没有办法可以报平安？



### 回答例子 (T.M.DIC)

【A1】 那个地区因为地震的影响电话不好打。  
请耐心等待您的熟人与您联系。

【A2】 准确的数字还不知道，不过好像是出现了许多伤亡者。  
受灾者已经疏散到避难所了。

在○○避难所里有几个○○国人。  
通常对死亡的人的姓名会公布，但是对受伤者或住院者的姓名不公布，  
所以无法知道。

根据现在得到的情报，知道○○区的○○人有○人负伤被送进医院。

【A3】 可以利用「NTT 灾害留言紧急电话」。把自己的平安状况录音后，  
住在其他地区的人就能重放录音听到这个情报。

### < 参考 >

- ◆ 「NTT 灾害留言紧急电话」 (NTT 災害伝言ダイヤル)  
拨号 171，然后按照指示录留言和听留言。

## 2 派遣和接受志愿者援助

### 询问例子（外国人）

【Q1】听说东京都政府可以给我介绍从事翻译的志愿者，请问有○○语的翻译吗？

【Q2】我是住在都内的○○人，我想参加帮助受灾外国人的志愿活动，请问怎样才可以加入呢？



### 回答例子（T.M. DIC）

【A1】① 在接到各区市町村的请求后，东京都会派遣防灾（语言）志愿者。请您与○○区的外国人咨询处联系一下好吗？  
电话号码为○○-○○○○-○○○○

②（确认状况时间）  
您现在在什么地方？  
处在困境的人现在怎么样？  
需要多少名○○语的翻译？

【A2】非常感谢。○○区正在招收志愿者。在那里登记后会给您介绍活动的场所。地址是○○区○○ ○-○-○

#### （注意事项）

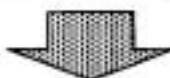
在受灾地很难保证住房和食物。因此参加志愿活动时，原则上当天去当天回。请各自准备饭盒，穿鞋底比较厚的鞋，并把行李整理在帆布背包里面。

#### 4. 入境, 居留

##### 询问例子 (外国人)

【Q1】我租借的房子在地震中被震坏了,想暂时回国。请问需要办理什么样的手续?

【Q2】我的签证到期了。怎么办才好呢?



##### 回答例子 (T.M.DIC)

【A1】因为避难想暂时回国的外国人,即使没有再得到签证也可以更新在留期间。可以从东京出入境管理局获得再次入境的许可。

关于再入境的详细情况请咨询东京出入境管理局的外国人在留综合信息中心。

电话号码为 03-5796-7112

【A2】对不起,我这里不知道有关这方面的情况。请您向东京出入境管理局的外国人在留综合信息中心询问一下。

电话号码为 03-5796-7112

##### < 参考 >

- ◆ 「东京出入境管理局外国人在留综合信息中心」  
(東京入国管理局外国人在留総合インフォメーションセンター)

## 5 证明书

### 询问例子 (外国人)

【Q1】我是〇〇人,1周前来日本观光旅游,明天准备回国。可是因为地震护照丢了,怎么办才好呢?

【Q2】我的外国人登录证在火灾中被烧掉了,怎么办才好呢?

【Q3】我的房子在地震中被烧毁了,钱也丢了,请问有可能得到补偿吗?



### 回答例子 (T.M.DIC)

【A1】请您到贵国的大使馆办理补办手续。〇〇国大使馆在〇〇区。  
电话号码是〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

【A2】在您所在地的外国人登记处可以得到新的,请尽快办理申请手续。

【A3】如果有受灾证明的话,可以得到财物的补偿和贷款等服务。  
证明书在外国人登记的区市町村可以得到。但是,来旅游的外国游客,  
非法入国者,非法居留者不享有此项权利。

### < 参考 >

- ◆ 「受灾证明书」(り災証明書)  
由区役所或消防署发行的被害人证明书。  
在申请特别服务(例如补偿金和贷款)时使用。

## 6 外语咨询服务

### 询问例子 (外国人)

【Q1】我不会说日语,请问可不可以给我介绍可以讲外语的医院?

【Q2】我的邻居○○国人的家庭,因为遇到灾难而混乱的时候遭盗,被偷了现金和信用卡。请问有没有可以投诉的地方?



### 回答例子 (T.M.DIC)

【A1】请与「东京都保健医疗咨询中心」联系,它可以为您提供能享受外语诊断的医院以及医疗机关的有关消息。  
电话号码为 03-5285-8181。  
服务时间为每天上午 9 点到晚上 8 点。

【A2】请与「警视厅外国人电话咨询服务台」联系。  
电话号码为 03-3503-8484。  
服务时间为周一至周五,上午 8 点 30 分到下午 5 点。

### < 参考 >

- ◆ 「东京都保健医疗咨询中心」(東京都保健医療情報センター)  
提供以下五种语言的服务:英语,中文,朝鲜/韩国语,泰语,及西班牙语。
- ◆ 「警视厅外国人电话咨询服务台」(警視庁外国人語りごと相談コーナー)  
提供以下十三种语言的服务:英语,汉语(北京话),朝鲜/韩国语,泰语,西班牙语,法语,德语,葡萄牙语,波斯语,乌都语(巴基斯坦),塔加拉语(菲律宾),及俄语。

7 其他 <捐款>

询问例子 (外国人)

【Q1】我想给受灾人捐款,请问哪里接受捐款?



回答例子 (T.M.DIC)

【A1】东京都政府, 属下的区市町村政府, 以及日本红十字会都接受募捐。  
在银行或邮局设有专门的账户, 请到银行或邮局窗口存入捐款。  
账户名称为〇〇〇〇  
账号为〇〇〇-〇〇〇  
如果您到银行或邮局窗口存入捐款, 可以免收存入手续费。

< 参考 >

- ◆ 「捐款」(義援金)  
为了帮助受灾人生活而捐的款。

翻訳: 暮石 圭子、滝沢 皋子、  
奥 坤、藤岡 哲也

Translators: Keiko Kureishi, Haruko Takizawa,  
Kon O, Tetsuya Fujisawa

登録番号 (16)106

**Tokyo Metropolitan Disaster Information Center for Foreign Residents  
Q & A Manual**

March 2005

Bureau of Citizens and Cultural Affairs, Tokyo Metropolitan Government

Address : 2-8-1 Nishi-Shinjuku, Shinjuku Ward, Tokyo 163-8001, Japan

Tel : 03-5388-3156 (direct)

**東京都外国人災害時情報センター問い合わせマニュアル**

平成17年3月

東京都生活文化局

〒163-8001 東京都新宿区西新宿 2-8-1

Tel : 03-5388-3156 (直通)

Translation check & Design : Urban Connections

Print : Daifichi Printing Co., Ltd.