

# 灾害时的外国人支援 Q & A手册

东京都国际交流委员会

## 前言

目前，专家预测日本处于地震高度活跃时期，30年内将有70%的概率在首都圈发生直下型地震（震级7级）。

1995年的阪神淡路大震灾中前所未有的受灾状况令人记忆犹新。当时受害的外国人为数不少，对侨居的外国人提供支援的必要性也开始受到重视。从那次地震中我们得到了一个教训，那就是平时开始就为紧急时刻做好准备、提前整備好灾区与其它地区的合作方式是非常重要的。

在阪神淡路大震灾10年后，发生的中越地震和中越冲地震中，对这些课题采取了措施的志愿者团体与国际交流协会进行了合作，成为了实现了外国人支援最好的例子。

国际交流协会平时通过日语教室、生活咨询和国际交流活动等有很多与外国人接触的机会，在作为灾害中的外国人支援基地上有着重要的存在意义。我们可以预见，在发生灾害时会有很多外国人向国际交流协会进行咨询。因此，国际交流协会在与行政机关以及NGO、NPO进行合作，与灾区及后方支援地区携手，细致而有效率地承担起外国人支援的任务方面备受期待。

本手册是汇集国际交流协会或其他进行外国人支援的民间团体对发生灾害时可预想到的外国人咨询的问题及对其基本的回答所制成的Q&A集。当然，根据各自自治体的实际情况，组织方式、支援体制、避难所的管理、可对应的语言、服务等等都有所不同。此外，本手册也充分考虑到了状况会随着灾害发生时间的推移而有所改变的情况。请对地区实际情况进行调查，增加编入内容，制成在灾害时期真正可起到作用的Q&A。

在防灾过程中，按照“自助”、“共助”、“公助”的顺序发挥各自的作用是非常重要的。负责进行“共助”的国际交流协会在推动外国人居民进行“自助”的同时，与行政机关和民间团体合作，在地区内进行探讨，以“从能做到的事情开始”的姿态对紧急且重要的事项进行准备。我们衷心希望在进行灾害时的准备过程中大家的防灾意识能得到提高，相互的合作网络范围能够得到扩大。

2009年3月

## 关于修订版的发行

在2009年3月发行《灾害时的外国人支援Q&A手册》之后，转眼已经过去了10年。在此期间相应制度也发生了修订，使已发行的手册出现了不符合现状之处，因此决定发行此修订版。

在这10年期间，也发生了许多地震及暴雨等自然灾害。在日本生活的外国人不断增多，发生灾害时的外国人支援已成为了紧迫的课题。如果本手册能够得到从事外国居民支援工作的各位充分利用，我们将不胜荣幸。

2019年3月

# 目录

1 避难 .....	1
1-1 应该去哪里避难呢? .....	1
1-2 我的房子倒塌了(烧毁了),没有睡觉的地方,应该去哪里?避难所在哪里? .....	1
1-3 我想回家取行李,可以吗? .....	2
1-4 我要从公司(现在所在地点)回家,应该怎么办? .....	2
1-5 我现在住在车里,可以领取食物和药品吗? .....	3
2 救护 .....	3
2-1 我受伤(生病)了,到哪里可以找到医生治疗? .....	3
2-2 到哪里能领取到药品和绷带?我感冒了,到哪里可以找到医生治疗? .....	4
2-3 没有钱(保险证)也可以接受医生治疗吗? .....	4
2-4 我不懂日语,请医生治疗时要怎么办? .....	4
2-5 我认识的人死了,应该怎么办? .....	4
3 食物 .....	5
3-1 在哪里可以领取饮用水和食物? .....	5
3-2 在哪里可以领取到清真食物(伊斯兰教教徒可以吃的肉类)? .....	5
3-3 在哪里可以煮饭? .....	5
3-4 我的孩子对鸡蛋(牛奶、小麦粉等)过敏,在哪里能找到可以吃的食物? .....	5
3-5 哪里有为孩子准备的牛奶、离乳食? .....	6
3-6 在哪里可以买到食物? .....	6
3-7 在哪里能吃到热的食物? .....	6
3-8 我在附近的教堂里,可以领取食物吗? .....	6
4 联系·信息 .....	6
4-1 我正在寻找我的家人和其他认识的人,应该怎么办呢? .....	6
4-2 怎样才能获知灾害时的信息? .....	7
4-3 可以收听到外语广播吗? .....	8
4-4 连不上网,怎么办? .....	8
4-5 请告知东京都内的电车状况。 .....	8
4-6 我想开车出行,可以在道路上行驶吗? .....	8
4-7 可以寄信吗?要到哪里去寄? .....	9
4-8 小学(初中)什么时候开始上课? .....	9
4-9 高中(大学、专门学校、日语学校)什么时候开始上课? .....	9
4-10 可以参加高中(大学)的入学考试吗? .....	9
5 生活 .....	10
5-1 可以领取到衣服和毛毯吗? .....	10
5-2 在哪里可以洗澡? .....	10
5-3 我有养宠物,可以带它去哪里?有没有宠物食品? .....	10
5-4 银行什么时候开始营业?可以取钱吗? .....	10
5-5 垃圾应该排放到哪里? .....	10
6 生活基础设施 .....	11
6-1 水、电、燃气什么时候可以开始使用? .....	11
6-2 我想开车出行,在哪里能买到汽油? .....	11
6-3 什么时候道路可以通行?哪里的道路可以通行? .....	12
6-4 什么时候可以开始乘坐电车(船、飞机)?哪里的电车(船、飞机)是开通的? .....	12
7 住宅 .....	12
7-1 我要离开家去朋友的住处,应该怎么办? .....	12
7-2 房屋就要倒塌了,应该怎么办? .....	12
7-3 房屋倒塌了,要怎么才能修好房屋? .....	13

7-4	如果房屋烧毁了, 应该怎么办?	13
7-5	房屋倒塌了(房屋烧毁了), 可以领取到生活费等资金吗?	13
7-6	要怎样才能将这个街区恢复原状?	14
8	手续·证明书	14
8-1	房屋倒塌了, 应该怎么办?	14
8-2	房屋烧毁了, 应该怎么办?	14
8-3	护照丢失了, 应该怎么办?	14
8-4	签证到期了, 应该怎么办?	14
8-5	在留卡丢失了, 应该怎么办?	15
8-6	驾驶执照丢失了, 应该怎么办?	15
8-7	可以领取到慰问金吗?	15
8-8	可以临时借取资金吗?	15
8-9	交纳税款和保险费等的资金不够, 应该怎么办?	15
8-10	我搬了家, 应该怎么办?	16
8-11	家人死亡, 应该怎么办?	16
9	心理护理	17
9-1	孩子受到地震的惊吓而情绪低落, 应该怎么办?	17
9-2	因家人或朋友死去而情绪低落, 应该怎么办?	18
10	其它	18
10-1	我想捐赠食物和衣服给灾区, 应该怎么办?	18
10-2	我想捐款, 可以捐往哪里?	18
10-3	我会说日语和○○语, 我想为地震中有困难的人提供帮助, 应该怎么办?	18
10-4	我不懂日语, 可以为地震中有困难的人做些什么吗?	19
	《用语集》	20

# 1 避难

## 1-1 应该去哪里避难呢？

(1) 您现在在哪里？您所在的地方是什么区（什么市）？什么町？几丁目？

（・・・我在○○区○○町○○丁目。）

那里附近的○○公园（○○学校・○○地区）是避难场所。请带上身份证明和重要物品到那里去避难。

(2) 请遵从区（市町村）政府工作人员、警官、消防人员的指示进行避难。

【避难场所】灾害时地区内用于居民临时避难的公园等场所。

## 1-2 我的房子倒塌了（烧毁了），没有睡觉的地方，应该去哪里？避难所在哪里？

(1) 您住在哪里？您住的地方是什么区（什么市）？什么町？几丁目？

（・・・我住在○○区○○町○○丁目。）

您家附近的○○小学（○○初中・○○公民馆）是避难所，请到那里去。在避难所，外国人也可以领取食物、饮用水、毛毯和每天要用的物品，也可以在那里睡觉。如果您需要做祷告的场所等特殊场地，请询问负责人。

(2) 在避难所，不论是日本人还是外国人都可以领取同样的物品，请放心。

避难所里设有规定，请遵守规定，并遵从负责人的指示。使用卫生间和领取食物时请排队等候。请不要大声喧哗。

通知（信息）写在避难所中的布告板（信息板）上。

(3) 听不懂日语时，请询问与您来自同一国家、会日语的人。

如来自同一国家的人中没有会日语的，请询问区（市町村）政府工作人员。区（市町村）政府工作人员尽管可能要花一点时间，将为您寻找口译者。

**【避难所】**

灾害时可让前来避难的人临时住在中小学校及公民馆等场所，并备有食物、生活用品、毛毯等物品。

1-3 我想回家取行李，可以吗？

- (1) 请等对您登录在东京都厅或区（市町村）政府里的房屋熟悉的人员查看过您的房子，确认可以使用后再去取您的行李。
- (2) 大规模地震之后会发生多次余震。靠近房子时请注意安全。

**【建筑物应急危险度判定】**

大地震之后可能会发生较大余震。为避免遭受因余震造成的二次灾害，判定员会调查建筑物是否安全。

1-4 我要从公司（现在所在地点）回家，应该怎么办？

- (1) 请在回家前先确认道路信息以及家人是否安全。在未确认道路安全之前请不要回家。
- (2) 当您回家时，请走大道路，步行回家。如天色很暗，请等天亮之后再回家。
- (3) 大道路上设有回家者支援站（加油站等）。在那里可以获知道路信息以及领取饮用水。日本人和外国人待遇相同，并且免费。在那里还可以使用卫生间。
- (4) 无法步行回家时，请留在目前所在地点或前往附近的避难所。在那里可领取饮用水和食物，日本人和外国人待遇相同，并且免费。
- (5) 如天色变暗，请前往附近的避难所。在那里可以睡觉。请向回家者支援站的工作人员或您目前所在地点附近的居民询问避难所的位置。

**【回家者支援站】**

灾害时，加油站和便利店作为临时休息处提供给步行回家的人使用。该处提供(1)自来水、(2)卫生间、(3)道路信息等服务。

1-5 我现在住在车里，可以领取食物和药品吗？

- (1) 在附近的避难所可以领取食物和药品。请告知避难所的负责人您现在住在车里。(→ 指引前往避难所)
- (2) 如在车内长时间不动，腿部会产生血栓，血栓堵塞在肺部的话可能会导致死亡。  
请务必每隔 2、3 个小时将腿伸直或弯曲，活动一下身体，并尽可能地多喝水。  
如果有医生巡视，请让医生为您诊断一下身体状况（免费检查）。

**【经济舱症候群（深部静脉血栓·肺栓塞）】**

长时间坐着不动或躺着不动时，腿部的静脉出现血栓（深部静脉血栓），血栓移动到肺部堵塞血管（肺栓塞）则可能会导致死亡的病症。



## 2 救护

2-1 我受伤（生病）了，到哪里可以找到医生治疗？

您现在在哪里？您所在的地方是什么区（什么市）？什么町？几丁目？

（・・・我在○○区○○町○○丁目。）

那里附近的○○小学（○○中学・○○公园）是医疗救护所。可以到那里去找医生治疗。免费，且不用保险证。

**【医疗救护所】**

灾害时的指定避难所等聚集了医疗相关人员并可为患者提供应急治疗的场所。

## 2-2 到哪里能领取到药品和绷带？我感冒了，到哪里可以找到医生治疗？

- (1) 请前往附近的医疗救护所接受治疗。免费，且不用保险证。（→指引前往附近的医疗救护所）
- (2) 发高烧时，请向医生说明高烧症状。  
（因为最近正流行禽流感，请尽早接受医生的治疗。）

## 2-3 没有钱（保险证）也可以接受医生治疗吗？

请到附近的医疗救护所接受治疗。在那里免费，且不用保险证。（→指引前往附近的医疗救护所）

## 2-4 我不懂日语，请医生治疗时要怎么办？

- (1) 地震刚刚过后，医疗救护所里没有口译，请与懂日语的人一同前往。
- (2) 找不到懂日语的人时，请询问区（市町村）政府工作人员。区（市町村）政府工作人员尽管可能要花一点时间，将为您寻找口译者，且免费。

## 2-5 我认识的人死了，应该怎么办？

- (1) 请通知附近的警察。在警察到达前请保持现场。  
（→指引前往附近的警察署）
- (2) 不知道警察署在哪里时，请询问附近的避难所里的区（市町村）政府工作人员。（→指引前往附近的避难所）
- (3) 如死者有家属或其他认识的人，请告知他们。  
请将死者的电话号码、住址、家属状况告知警察或区（市町村）政府工作人员。





## 3 食物

### 3-1 在哪里可以领取饮用水和食物？

- (1) 水、食物和毛毯可在避难所领取。日本人和外国人待遇相同。领取时请排队等候。  
(→指引前往附近的避难所)
- (2) 自来水管道路损坏了，现在正在修理。自来水恢复使用大约需要 1 周~2 周的时间。在恢复之前请前往临时设置的供水处、供水车以及避难所等处领取饮用水。

### 3-2 在哪里可以领取到清真食物（伊斯兰教教徒可以吃的肉类）？

避难所里没有清真食物，需要自行寻找。请选择避难所的食物中可以食用的部分。

【清真食物】遵循伊斯兰律法的食物。

### 3-3 在哪里可以煮饭？

在避难所不能煮饭。您回到家后，请在燃气恢复使用后再开始煮饭。燃气大约在40天之后可以恢复使用。

大规模地震之后，燃气的供应会停止。使用燃气时，请按下屋子外面或建筑物外的燃气表上的按钮。如燃气表上的红光熄灭则可以使用。燃气如有泄漏会有臭味，请确认燃气是否有泄漏后再使用。

### 3-4 我的孩子对鸡蛋（牛奶、小麦粉等）过敏，在哪里能找到可以吃的食物？

避难所中有时有准备不含鸡蛋等的特别食物。请询问避难所的工作人员。被告知没有准备特别食物时，请选择可食用的食物。

### 3-5 哪里有为孩子准备的牛奶、离乳食？

附近的避难所里有奶粉、离乳食及粥。请询问负责人。（→指引前往附近的避难所）

### 3-6 在哪里可以买到食物？

地震发生后过 1~2 周，商店就会开始营业了。因为没有零钱可找，请带上小面额的零钱去购买。

### 3-7 在哪里能吃到热的食物？

过 2~4 天左右，在避难所就能吃到热的食物了。日本人和外国人都能吃到，请依次排队领取。

（→指引前往附近的避难所）

### 3-8 我在附近的教堂里，可以领取食物吗？

可在避难所领取食物。请到避难所询问负责人。

询问时请将教堂里的人数告知负责人。（→指引前往附近的避难所）



## 4 联系·信息

### 4-1 我正在寻找我的家人和其他认识的人，应该怎么办呢？

(1) 在这里告知您 5 种方法。

第1种方法，请到您的家人和您认识的人的住址附近的避难所去询问负责人。

（→指引前往附近的避难所）

(2) 第2种是使用电话确认信息的方法。

使用电话传达信息的方法有NTT的灾害用留言电话“171”和手机运营商的灾害用留言板两种。只要手机与智能手机可连接互联网，不论是哪家公司的手机与智能手机都能传递信息。

如果您想寻找的对象在灾害用留言电话或手机运营商的灾害用留言板上记录了信息，只要

使用这个人的电话号码就能收取到信息。

- (3) 第3种方法，请向区（市町村）政府咨询。
- (4) 第4种方法，请向您想寻找的人所属国家的大使馆咨询。
- (5) 第5种方法，请收看（听）电视及广播。大地震之后的大约3天~1周，电视和广播上会播放通知。

**【灾害用留言电话】**

发生震度6弱以上的地震时，因与灾区的通话产生困难，由NTT提供的可进行留言及听取留言的服务。

**【灾害用留言板】**

发生震度6弱以上的地震时，由各手机运营商提供的可使用手机与智能手机进行信息登记和确认、起到留言板作用的服务。

#### 4-2 怎样才能获知灾害时的信息？

- (1) 在附近的避难所可获知。（→指引前往附近的避难所）  
请随时注意听取和查看警察署、消防署、区（市町村）政府发出的通知。
- (2) 区（市町村）政府的宣传车会一边巡回一边播放通知。听不懂日语时，请向与您语言相通的人询问通知中播报的内容。
- (3) 在室外常常能听到的是区（市町村）政府的广播。请注意收听区（市町村）政府发出的通知。听不懂日语时，请向与您语言相通的人询问通知中播报的内容。
- (4) 请询问附近的避难所里的区（市町村）政府工作人员。
- (5) 请查看东京都、区（市町村）政府的主页和宣传报。
- (6) 请查看东京都及自己居住地区的防灾APP。
- (7) 人群中会传播谣言及不实流言（并非区（市町村）政府发出的通知）。请注意分辨。听到可能是谣言或不实流言时，请询问区（市町村）政府。

#### 4-3 可以收听到外语广播吗？

- (1) NHK 电视台综合频道的副语音与 NHK 广播电台第 2 台（东京 693kHz 500kw）在播放大海啸警报、海啸警报等紧急警报时，会用英语、韩语（朝鲜语）、汉语、葡萄牙语 4 种语言进行广播。
- (2) NHK WORLD TV 用英语 24 小时播放。能够在 NHK WORLD 的主页及 APP 上收看。  
NHK WORLD RADIO 用 17 种语言广播。能够在 NHK WORLD 的主页及 APP 上收听。
- (3) AFN (American Forces Network 东京 810kHz) 为英语广播。也能够在互联网上收听。

#### 4-4 连不上网，怎么办？

发生了重大灾害时，手机运营商等的 Wi-Fi 热点将在 72 小时内免费开放。请在 Wi-Fi 热点附近，打开 Wi-Fi 后，选择网络名称 (SSID) “00000JAPAN”。任何人均可免费使用 Wi-Fi。由于是任何人都可访问的 Wi-Fi，因此请注意信息安全。请仅在确认家人平安、查询信息时使用。

#### 4-5 请告知东京都内的电车状况。

- (1) 东京都内的所有 JR、地铁、民营铁路都停止运行。
- (2) ○○线的电车在○○站与○○站之间停止运行。
- (3) ○○线的电车在○○站与○○站之间停止运行。

#### 4-6 我想开车出行，可以在道路上行驶吗？

- (1) 道路上只能行驶警车、消防车或救援汽车及摩托车（紧急用、物资搬运用等）。普通的汽车及摩托车在可通行之前请不要使用。此外，环状 7 号线的内侧和大道路禁止通行。
- (2) 道路信息在电视和广播中有播出。
- (3) 您要去哪里？  
要从○○到○○去的话，请走○○号线。○○号线是经过○○前面的道路。

#### 4-7 可以寄信吗？要到哪里去寄？

- (1) 到附近的避难所就可以获知是否可邮寄。（根据灾害的规模会发生变化）（→指引前往附近的避难所）
- (2) 除避难所之外，电视和广播上也会播放通知。

#### 4-8 小学（初中）什么时候开始上课？

- (1) 小学（初中）会通过电话及电子邮件进行通知。如果电话损坏，请告知学校可使用的电话号码。
- (2) 前往小学（初中）或住址附近的避难所可获知。请查看避难所的布告板（信息板），询问避难所的负责人。（→指引前往附近的避难所）
- (3) 请向小学（初中）所在地的区（市町村）政府咨询。

#### 4-9 高中（大学、专门学校、日语学校）什么时候开始上课？

- (1) 请向高中（大学、专门学校、日语学校）咨询。
- (2) 请向高中（大学、专门学校、日语学校）所在地的区（市町村）政府咨询。
- (3) 请通过互联网查询。

#### 4-10 可以参加高中（大学）的入学考试吗？

- (1) 请向高中（大学）咨询。
- (2) 请向高中（大学）所在地的区（市町村）政府咨询。
- (3) 请通过互联网查询。



## 5 生活

### 5-1 可以领取到衣服和毛毯吗？

在附近的避难所可以领取到毛毯、毛巾和内衣等物品。

日本人和外国人待遇相同，请放心。领取时请排队等候。（→指引前往附近的避难所）

### 5-2 在哪里可以洗澡？

避难所里没有洗澡设施。请查看附近的避难所的布告板（信息板）上的有关洗澡的通知。

（→指引前往附近的避难所）

### 5-3 我有养宠物，可以带它去哪里？有没有宠物食品？

请把宠物带到避难所，避难所中设有宠物用的小房子（笼子）。如果自己带有宠物用的小房子（笼子），请带到避难的地点。避难所里没有宠物食品，请自行携带。

（→指引前往附近的避难所）

### 5-4 银行什么时候开始营业？可以取钱吗？

电视和广播以及避难所的布告板上会有银行开始营业日期的通知。大约过3天~1周时间就可以取钱了。去取钱时，请带上身份证明和银行存折。

#### **【身份证明】**

护照、在留卡、驾驶执照、保险证、员工证、学生证等

### 5-5 垃圾应该排放到哪里？

(1) 区（市町村）里的垃圾收集车会前来收集生活垃圾。请向附近的避难所询问垃圾车收集垃圾的时间。

请将垃圾分为可燃垃圾（纸张、塑料薄膜、塑料等）、不可燃垃圾（金属、玻璃等）以及罐、瓶，分别排出。

垃圾车会在规定好的日期前来收集大型垃圾。请在该日排放家具等大型垃圾。

（→ 指引前往附近的避难所）

(2) 有关收集垃圾的场所和日期（星期），请查看附近的避难所的布告板，或询问负责人。（→ 指引前往附近的避难所）

(3) 倒塌及烧毁的房屋处理需要有“受灾证明”。请向区（市町村）政府咨询。

（→说明“受灾证明书”）



## 6 生活基础设施

### 6-1 水、电、燃气什么时候可以开始使用？

(1) 您住在哪里？什么区什么町？

（○○区○○町。）

○○区的○○地区的水、电、燃气现在停止供应。短期内无法使用。快的话大约2~3天后可以恢复用电，1~2周左右可以恢复用水，40天左右可以恢复使用燃气。

(2) ○○区的○○地区大约○○天后可以恢复用电。

请确认电器产品的开关是否关闭，然后再使用。请确认燃气是否有泄漏之后再使用。燃气有泄漏时可以闻到燃气的臭味。

(3) 大约○○天后恢复使用燃气。

使用燃气时，按下燃气表的按钮，如红光熄灭则可使用。

请确认燃气是否有泄漏之后再使用。燃气有泄漏时可以闻到燃气的臭味。

### 6-2 我想开车出行，在哪里能买到汽油？

(1) 请确认道路通行禁止是否已取消。

- (2) 您现在在哪里？在附近的○○汽油站可以买到。地址是○○区○○町○番地。因道路混乱，请尽可能不要开车。

### 6-3 什么时候道路可以通行？哪里的道路可以通行？

您想了解哪里的道路信息？

从○○向○○方向的○○号线在○○～○○区间不可通行。○○号线从○月○日左右（○月后）开始可以通行。

### 6-4 什么时候可以开始乘坐电车（船、飞机）？哪里的电车（船、飞机）是开通的？

电车（船、飞机）的信息在电视和广播中有播出。



## 7 住宅

### 7-1 我要离开家去朋友的住处，应该怎么办？

- (1) 住宅倒塌损毁时，请在住宅处留下说明您移居地点的贴纸或标示。
- (2) 如果您离开家，请每周 1 次查看您所居住地区的区（市町村）政府发下的通知。  
有关区（市町村）政府发下的通知，请查看附近的避难所的布告板，或询问负责人。
- (3) 如果您离开家的时间为长期或搬家至某处，请到搬至地区的区（市町村）政府办理手续。

### 7-2 房屋就要倒塌了，应该怎么办？

- (1) 对您登录在东京都厅及区（市町村）政府下的房屋熟悉的人员会到您家查看房屋是否可以使用。在他们到来之前，请不要进入您的房屋内。  
对您的房屋熟悉的人员在查看您的房子是否可使用后，会公布查看结果。
- (2) 大规模地震之后会发生多次余震。靠近房子时请注意安全。



### 7-3 房屋倒塌了，要怎么才能修好房屋？

(1) 如果房屋倒塌了，请向区（市町村）政府咨询。

从区（市町村）政府处领取“受灾证明书”。在对倒塌的建筑物进行处理时以及领取慰问金时需要用到“受灾证明书”。

(2) 当房屋完全倒塌需要重建时，可以借到修建房屋用的资金。请向区（市町村）政府咨询。

(3) 修整房屋时，在开始施工前，请订立合同写明要进行何种工程、该工程花费多少成本。请当心不要因焦急而上当受骗。

(4) 当您不知道要委托谁好或放心不下时，请向区（市町村）政府咨询。

#### **【受灾证明书】**

由区市町村对受灾房屋进行调查、由区（市町村）长针对所确认的程度交付的证明。原则上，一个家庭发行一份。

### 7-4 如果房屋烧毁了，应该怎么办？

请向附近的消防署咨询。

从消防署领取“受灾证明书（受灾的证明文件）”。在领取慰问金时需要用到“受灾证明书”。（→ 指引前往附近的消防署）

### 7-5 房屋倒塌了（房屋烧毁了），可以领取到生活费等资金吗？

(1) 请向区（市町村）政府咨询。

请领取“受灾证明书（受灾的证明文件）”。在领取慰问金等时需要用到“受灾证明书”。

(2) 区（市町村）政府发放慰问金或物品时，进行了居民登记的外国人也可以领取。此外，区（市町村）政府还为有困难的人提供生活必需资金的贷款以及住宅重建时所需资金的贷款。不同的区（市町村）政府提供资金贷款的对象事由有所不同，请向区（市町村）政府咨询。

(3) 自有房屋（不是租借而是自己所有的）倒塌的情况下，如发生地震时已经购买了可获取赔偿的保险，则可以获得赔偿。请到保险公司办理手续。

## 7-6 要怎样才能将这个街区恢复原状？

首先居民们一起商量决定要建成什么样的街区，然后再开始建造建筑物；有时政府工作人员也一同进行商议。

有时商议结果要花2、3年甚至10年以上。居民们的想法早些确定，就能早些建造建筑物。请您也参与到商议中贡献一份力量。



## 8 手续・证明书

### 8-1 房屋倒塌了，应该怎么办？

请到区（市町村）政府领取“受灾证明书（受灾的证明文件）”。（→指引前往区（市町村）政府）

### 8-2 房屋烧毁了，应该怎么办？

请到消防署领取“受灾证明书（受灾的证明文件）”。（→指引前往消防署）

### 8-3 护照丢失了，应该怎么办？

请到您的所属国家的大使馆办理护照补发的手续。请向大使馆询问所需资料。（→指引前往大使馆）

### 8-4 签证到期了，应该怎么办？

请到东京入国管理局办理签证延长手续。请向东京入国管理局询问所需资料。  
东京入国管理局的信息中心（外语服务咨询窗口）的电话号码为 0570-013904。

#### 8-5 在留卡丢失了，应该怎么办？

请到东京入国管理局办理在留卡补发的手续。请带上身份证明。

#### 8-6 驾驶执照丢失了，应该怎么办？

请到警察署办理驾驶执照补发的手续。请带上身份证明。

#### 8-7 可以领取到慰问金吗？

进行了居民登记的外国人可以领取到慰问金。请带上身份证明到区（市町村）政府办理手续。

#### 【身份证明】

护照、在留卡、驾驶执照、保险证、员工证、学生证等。

#### 8-8 可以临时借取资金吗？

(1) 进行了居民登记的外国人可以借取生活必需的资金。

不同区（市町村）政府的制度有所不同，请向区（市町村）政府咨询。请带上身份证明，到（市町村）政府的福利课或社会福利协议会办理手续。

（→指引前往社会福利协议会地点）

(2) 进行了居民登记的外国人在进行房屋修整、房屋租赁、房屋建造时可借取部分资金。

不同区（市町村）政府的制度有所不同，请向区（市町村）政府咨询。请带上身份证明，到（市町村）政府办理手续。

#### 8-9 交纳税款和保险费等的资金不够，应该怎么办？

进行了居民登记的外国人可免除交纳以下费用的部分或全部。不同区（市町村）政府的制度有所不同，请向区（市町村）政府咨询。

- 税款

- 保险费（国民健康保险费、国民年金保险费、后期高龄者保险费、护理保险费、护理费）
- 保育费（托儿所、区（市町村）立幼儿园）

### 8-10 我搬了家，应该怎么办？

请到搬至地区的区（市町村）政府办理手续。请向区（市町村）政府询问所需资料。

### 8-11 家人死亡，应该怎么办？

- (1) 家人因房屋倒塌等事故死亡时，请向警察署报备。

在警察到来之前请保持现场。请向警察署的工作人员询问相关手续，并请与懂日语的人一同前往。

找不到懂日语的人时，请询问区（市町村）政府工作人员。区（市町村）政府工作人员尽管可能要花一点时间，将为您寻找能口译者，并且免费。

- (2) 家人在医院死亡时，请询问医院的工作人员。

- (3) 请向区（市町村）政府提交死亡报告。需要警察署发给的尸体检验鉴定书或医院发给的死亡诊断书（或者尸体检验鉴定书）。

- (4) 有关葬礼，请向殡仪馆或您信仰的宗教教会咨询。

遗体火葬时需要火葬许可证。火葬许可证可在向区（市町村）政府提交死亡报告时领取。如进行火葬，可在火葬场领取埋葬许可证。

- (5) 要将骨灰埋在墓地或纳骨堂时，请向寺院（墓场、教堂、神社、其它宗教设施）咨询。

埋葬骨灰时，需要从火葬场领取的埋葬许可证。

**【受灾者支援制度】**

经济及生活方面的支援、住所的确保及重建的支援等针对受灾者的支援制度。参考“有关受灾者支援的各种制度概要”（内阁府）。

**【受灾证明书】**

由区市町村对受灾房屋进行调查、由区（市町村）长针对所确认的程度交付的证明。原则上，一个家庭发行一份。

**【在留卡】**

证明外国人拥有在日本逗留3个月及以上居留资格的证件。

**【身份证明】**

护照、在留卡、驾驶执照、保险证、员工证、学生证等

**【尸体检验鉴定书】**

由医生或警察的法医开具的确认已完成尸体检验的证明。

**【死亡诊断书】**

由确认病患死亡的医生或牙医开具的确认死亡证明。

**【火葬许可证】**

区（市町村）政府受理提交的死亡报告后发行的将遗体进行火葬所需的许可证。

**【埋葬许可证】**

火葬场发行的将骨灰埋葬在墓地或存放于纳骨堂所需的许可证。



## 9 心理护理

### 9-1 孩子受到地震的惊吓而情绪低落，应该怎么办？

(1) 区（市町村）政府的保健师和护理师会在避难所等处巡回。请让保健师和护理师为孩子进行诊断。

(2) 志愿者会在避难所等处巡回。他们会跟大家一起唱唱歌、做做游戏、画画图，帮助大家恢复精神。请跟孩子一起参加。

请查看避难所的布告板（信息板）上的通告，也可以询问避难所的负责人。

## 9-2 因家人或朋友死去而情绪低落，应该怎么办？

(1) 区（市町村）政府的保健师和护理师等会在周围巡回。请让保健师和护理师进行诊断。

(2) 心情悲伤的不是只有您一人，与您语言相通的人中还有跟您一样悲伤的人。在避难所和教会等场所，您可以与这些人或关系好的朋友谈谈心。



## 10 其它

### 10-1 我想捐赠食物和衣服给灾区，应该怎么办？

(1) 您想捐赠什么物品？

（我想捐赠○○。）

○○的捐赠在○○处受理。捐赠地为○○区○○· · · 。根据捐赠物品的不同，有时会有附加条件，请确认好。

(2) 您想捐赠给哪里？这里附近正在受理○○的捐赠。捐赠地为○○区○○· · · 。

### 10-2 我想捐款，可以捐往哪里？

现在受理捐款的地方有日本红十字社、○○、○○· · · 。您要捐到哪里？转账账户为○○。

### 10-3 我会说日语和○○语，我想为地震中有困难的人提供帮助，应该怎么办？

区（市町村）的灾害志愿者中心等在进行相关受理。电话号码是〇〇〇〇。

#### 10-4 我不懂日语，可以为地震中有困难的人做些什么吗？

请问您会什么语言呢？

〇〇区有很多〇〇国的人。那里有个叫做〇〇的志愿者小组。您可以问问那里试试看。电话号码是〇〇〇〇。

## 《用语集》

### 【医疗救护所】

灾害时的指定避难所等聚集了医疗相关人员并可为患者提供应急治疗的场所。

### 【经济舱症候群（深部静脉血栓・肺栓塞）】

长时间坐着不动或躺着不动时，腿部的静脉出现血栓（深部静脉血栓），血栓移动到肺部堵塞血管（肺栓塞）则可能会导致死亡的病症。

### 【火葬许可证】

区（市町村）政府受理提交的死亡报告后发行的将遗体进行火葬所需的许可证。

### 【回家者支援站】

灾害时，加油站和便利店作为临时休息处提供给步行回家的人使用。该处提供(1)自来水、(2)卫生间、(3)道路信息等服务。

### 【建筑物应急危险度判定】

大地震之后可能会发生较大余震。为避免遭受因余震造成的二次灾害，判定员会调查建筑物是否安全。

### 【灾害用留言电话】

发生震度 6 弱以上的地震时，因与灾区的通话产生困难，由 NTT Communications 运营、NTT 东日本与 NTT 西日本提供的可进行留言及听取留言的服务。

### 【灾害用留言板】

发生震度 6 弱以上的地震时，由各手机运营商提供的可使用手机与智能手机进行信息登记和确认、起到留言板作用的服务。

### 【在留卡】

证明外国人拥有在日本逗留 3 个月及以上居留资格的证件。

### 【受灾者支援制度】

经济及生活方面的支援、住所的确保及重建的支援等针对受灾者的支援制度。参考“有关受灾者支援的各种制度概要”（内阁府）。



**【尸体检验鉴定书】**

由医生或警察的法医开具的确认已完成尸体检验的证明。

**【死亡诊断书】**

由确认病患死亡的医生或牙医开具的确认死亡证明。

**【清真食物】**

遵循伊斯兰律法的食物。

**【避难所】**

灾害时可让前来避难的人临时住宿的中小学校及公民馆等场所，并备有食物、生活用品、毛毯等物品。

**【避难场所】**

灾害时地区内用于居民临时避难的公园等场所。

**【埋葬许可证】**

火葬场发行的将骨灰埋葬在墓地或存放于纳骨堂所需的许可证。

**【身份证明】**

护照、居留卡、驾驶执照、保险证、员工证、学生证等。

**【受灾证明书】**

由区市町村对受灾房屋进行调查、由区（市町村）长针对所确认的程度交付的证明。原则上，一个家庭发行一枚。

2009年3月出版发行  
2019年3月修订版发行  
灾害时的外国人支援 Q&A 手册

编辑・发行 东京都国际交流委员会  
邮编 101-0023 东京都千代田区神田松永町 17-15  
大野大厦 3 层  
电 话 03-5294-6542  
URL <http://www.tokyo-icc.jp/>

制作协力 共住悬  
国际交流・协力 TOKYO 联络会信息传达部会

翻 译 株式会社 Urban Connections  
邮编 141-0001 东京都品川区北品川 5-5-15  
大崎 BRIGTH CORE 15 层  
电 话 03-6432-5691