

5 在住外国人への支援・行政サービス

①分野	②担当（関係）部所名	③項目名	④実績（R3年度）	⑤新型コロナウイルス感染拡大による事業への影響			
				①中止	②縮小	③拡充	④影響なし
①保健医療・健康	東京消防庁救急部	コミュニケーションマニュアル及びコミュニケーション支援ボードの活用	外国人傷病者の救急事案に対応するため、11か国語（英語、フランス語、ドイツ語、韓国語、中国語、スペイン語、イタリア語、タガログ語、インドネシア語、マレー語、タイ語）で記載した冊子状のコミュニケーションマニュアル及び5か国語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語）で記載したコミュニケーション支援ボードを全救急隊に配置している。				○
①保健医療・健康	東京消防庁救急部	英語対応救急隊の運用	外国人が安心して滞在できる環境を整備するため、救急活動に必要な英語能力及び外国の生活習慣等に応じた接遇等の技術を備えた救急隊員が乗務する英語対応救急隊を、アジアヘッドクォーター特区管轄署の全救急隊、東京2020大会の競技会場管轄署及び直近救急隊を含めた26署73隊において運用している。				○
①保健医療・健康	東京消防庁救急部	多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」の導入	総務省消防庁が活用を促進している多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」をインストールしたスマートフォンを77隊の救急隊に配置し、運用している。				○
①保健医療・健康	東京消防庁救急部	東京版救急受診ガイド（英語・ウェブ版）の公開	急な病気やけがをした際に、自らが緊急性の有無や医療機関受診の必要性等について判断できる「東京版救急受診ガイド」の英語版を東京消防庁ホームページ上に公開している。				○
②生活一般相談・情報提供	財務局主計部財政課	令和4年度東京都予算案まるわかりブック	外国人への広報を目的に、「令和4年度東京都予算案まるわかりブック」の英語版を作成し、HPに掲載。				○
②生活一般相談・情報提供	生活文化スポーツ局都民生活部	外国人相談	外国人から寄せられる生活に関する相談から在留資格や家族問題など法律問題の絡む専門的な相談まで、様々な案件に来所・電話にて相談に応じる。これらの相談に対して適切な助言を行うとともに、専門的機関に関する情報を提供することにより、外国との制度や習慣の違いからくるトラブルに相談対応し、外国人と都政を結ぶ役割を果たしている。 ・相談開設曜日、電話番号、（令和3年度開設日数実績） ①英語 月～金曜日 03-5320-7744（242日） ②中国語 火・金曜日 03-5320-7766（100日） ③韓国語 水曜日 03-5320-7700（47日） ・相談時間及び場所 9:30～12:00、13:00～17:00、都庁第一本庁舎3階北側		○		
②生活一般相談・情報提供	水道局サービス推進部	お客さまへのお知らせ文書（英語・中国語・韓国語）の活用	「水道使用開始申込についてのお知らせ」、「水道ご使用量等のお知らせ」、「漏水の疑いがあります！」等を英語・中国語・韓国語で作成し、活用している。また、各種封筒に英語・中国語・韓国語表記を追加し、活用している。				○
②生活一般相談・情報提供	水道局サービス推進部	お客さまセンターの多言語対応	お客さまセンターで使用開始・中止の受付等を5か国語（英語、中国語、韓国語、スペイン語及びポルトガル語）で対応（24時間365日）				○
②生活一般相談・情報提供	下水道局総務部	局ホームページによる情報提供	・パンフレット「東京都の下水道 2021」の英語版である「SEWERAGE in TOKYO 2021」を局ホームページ上で公開 ・調理方法の工夫で油の使用量を減らした料理を紹介する「ダイエットレシピブック」の英語版である「Diet recipes book」を局ホームページ上で公開 ・降雨情報を配信する「東京アメッシュ」の英語版・中国語版・韓国語版をホームページで公開 ・海外からの訪問者が多い水再生センター等8施設について英語、中国語、韓国語版の概要を局ホームページ上で公開 ・「下水道なんでもガイド」の英語、中国語、韓国語版を局ホームページ上で公開				○
②生活一般相談・情報提供	下水道局総務部	印刷物の配布、発行	・「下水道なんでもガイド」の英語、中国語、韓国語版を発行し、くらしの便利帳として配布				○

②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	都立図書館各館（中央・多摩）の利用案内パンフレットの配布	図書館に来館する利用者に対し、各種サービス内容、館内の資料配置等を案内するパンフレットを配布した。				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	都立図書館総合案内の配布	国内外からの来客（自治体職員、図書館関係者、研究者等）に対し、都立図書館（2館）の役割や機能、サービス内容等を紹介する冊子を配布した。				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	外国語資料に関する蔵書データの提供	蔵書検索システムにより、都立図書館所蔵の外国語資料を検索できるようにしている。 （英語版検索画面への切り替え可）				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	都内公立図書館への外国語資料の提供	都内公立図書館に対し、都立図書館が所蔵している外国語資料を貸し出している（協力貸出）。				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	外国語の図書の収集・提供	洋書、中国語図書、韓国・朝鮮語図書を収集し提供する。（令和3年度収集冊数：7,560冊 蔵書冊数：約33万冊）				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	外国語の新聞、雑誌の収集・提供	外国語の新聞 27紙、雑誌 61誌 を収集し提供する。＜都立中央図書館＞ 外国語の新聞 3紙、雑誌 408誌 を収集し提供する。＜都立多摩図書館＞				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	「大使館等提供資料コーナー」の設置 「留学情報コーナー」の設置	大使館等から提供された日本語及び英語の公的な広報資料を展示・配布している。また「留学情報コーナー」では、大使館等から提供された留学ガイドブック類を中心に、出版社から提供されたガイドブックを併せて配布している。				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	Webサイト Edo Tokyo Digital Museum （江戸東京デジタルミュージアム）	江戸・東京の歴史や文化について、楽しみながら学ぶウェブサイトを開設し、情報を提供している（英語） https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/portals/0/edo/tokyo_library/english/index.html				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	「話題の洋書コーナー」の設置	中央図書館1階中央ホールにコーナーを設け、約17万冊の洋書（英語・フランス語・ドイツ語等）の中から日本について書かれた本(Books on Japan)や、話題の本（受賞作品等）、ガイドブック、等を紹介。また、様々な切り口でのテーマ展示も行っている。				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	「日本語学習コーナー」の設置	中央図書館3階に、日本語学習用資料約400冊を言語別・テーマ別に展示している。				○
②生活一般相談・ 情報提供	教育庁中央図書館	外国語の子供の本情報の発信	図書館で所蔵する外国語の子供の本情報（抜粋）を言語別に都立図書館ホームページに掲載				○
②生活一般相談・ 情報提供	警視庁生活安全部	外国人向け生活相談	外国人専用電話（03-3503-8484）を設置し、通訳センターとの三者通話により相談を受け付けた。 令和3年中は、224件の相談対応を行った。				○
②生活一般相談・ 情報提供	警視庁生活安全部	ホームページを活用した多言語での情報提供	警視庁ホームページ掲載の「インターネット端末利用営業の規制に関する条例について」の中で、外国人観光客向け資料を多言語で作成し、インターネットカフェ利用時における本人確認義務の注意喚起を行っている。（英語、中国語、韓国語）				○
②生活一般相談・ 情報提供	東京消防庁救急部	外国人相談	外国公館や外国人居住率の高い地域を管轄する消防署に外国語が堪能な職員を可能な限り配置し、防災等に関する問合せに対応している。				○
②生活一般相談・ 情報提供	東京消防庁救急部	業務紹介「東京の救急」 EMERGENCY MEDICAL SERVICES[EMS] IN TOKYO	東京消防庁の救急制度、応急手当等を紹介（パンフレット「東京の救急」（英語版）A4パンフレット16ページ） 1,000部を作成・配布した。				○

③福祉	福祉保健局 障害者施策推進部 (心身障害者福祉センター)	愛の手帳の交付 (S42)	・18歳未満の知的障害児が申請する場合は児童相談所へ、また、18歳以上の知的障害者が申請する場合は東京都心身障害者福祉センターへ申請をすると、手帳が交付される。(「愛の手帳」は、都独自に設けているものであるが、国の制度としては療育手帳があり、「愛の手帳」はこの制度の適用を受けている。) ・在留カード等によって、居住地が明確であり、かつ、在留資格(ビザ)が有効である者(「興業」「研修」などによる一時的滞在を除く。)が交付対象である。 ・手帳所持者は、障害の程度に応じて種々の福祉サービスの申請ができる。				○
③福祉	福祉保健局 障害者施策推進部 (心身障害者福祉センター)	身体障害者手帳の交付 (S25)	・身体に障害のある人が、住所地を管轄する福祉事務所へ、申請書に診断書を添付の上、申請をすると、手帳が交付される。(15歳未満の場合は、保護者が代わって申請) ・在留カード等によって、居住地が明確であり、かつ、在留資格(ビザ)が有効である者(「興業」「研修」などによる一時的滞在を除く。)が交付対象である。 ・手帳所持者は、障害の程度に応じて種々の福祉サービスの申請ができる。				○
③福祉	福祉保健局 障害者施策推進部 (中部総合精神保健福祉センター-事務室)	精神障害者保健福祉手帳の交付 (H7)	・精神疾病を有する人の申請に基づき手帳を交付する。(平成7年度事業開始) ・在留カード等によって、居住地が明確であり、かつ、在留資格(ビザ)が有効である者(「興業」「研修」などによる一時的滞在を除く。)が交付対象である。 ・手帳所持者は、障害の程度に応じて種々の福祉施策を受けることができる。				○
③福祉	福祉保健局 障害者施策推進部 (施設サービス支援課)	施設サービス	・心身に障害のある18歳未満の児童を対象とする施設には、障害児入所施設がある。入所の相談は、児童相談所で受け付けている。 ・18歳以上の障害者の方を対象とする施設には、障害者支援施設がある。障害者支援施設とは、障害者の方に対し、夜間に「施設入所支援」を行うとともに、昼間に「生活介護」、「自立訓練」、「就労移行支援」、「就労継続支援B型」を行う施設である。 ・障害者支援施設への入所は、福祉事務所で受け付けている。				○
③福祉	福祉保健局 障害者施策推進部 (1 補装具費に関する 施設サービス支援課) (2 1以外に関する 地域生活支援課)	在宅サービス	心身に障害を持つ人の日常生活を援助するために、様々な在宅サービス事業を実施している。(利用にあたっては区市町村の障害福祉担当部署へ) ・ホームヘルプサービス 障害を持ち、日常生活に支障がある人の介護が必要な場合に、家庭にホームヘルパーなどを派遣する。 ・補装具費、日常生活用具の支給 障害者の日常生活の利便をはかるため、身体障害者手帳を持っている人に補装具費、身体障害者手帳または愛の手帳を持っている人には、日常生活用具の給付等を実施。 ・地域活動支援センター、短期入所 在宅の障害を持つ人の自立の促進が図れるよう、創作的活動又は生産活動の機会の提供や社会との交流の促進等を行う地域活動支援センターや、保護者等の事情により、家庭での介護が困難になった場合に、その家族に代わって障害者(児)を一時保護する短期入所事業を実施。 ・住宅設備改善費の給付等により、住環境の整備を行っている。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁生活安全部	ホームページを活用した多言語での情報提供	警視庁ホームページ掲載の「盛り場トピックス」を多言語で作成し、盛り場におけるぼったくり、カード犯罪の手口紹介のほか、違法客引きが多数いる通り等を示し、注意喚起を行った。(英語、中国語、韓国語)				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁組織犯罪対策部	防犯等に関する広報啓発資料の作成	○防犯等に関する広報啓発チラシ「して・まもってにほんのルール」を18言語で作成し、警視庁ホームページに掲載した。 ※ 合計18言語対応～日本語、英語、中国語(簡体・繁体)、韓国語、ベトナム語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語、ベンガル語、モンゴル語、マレー語、インドネシア語、ロシア語、ポルトガル語、シンハラ語、ヒンディ語、アラビア語				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁組織犯罪対策部	外国人への防災知識の普及	留学生、技能実習生等に対し、防災・防犯・交通安全等に関する講話を実施するとともに、学校・企業のSNS等を活用し、広報啓発資料の配信を行った。		○		
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁サイバーセキュリティ対策本部	外国人への防犯に資する情報の提供	スマートフォンのセキュリティ対策に関するリーフレットを警視庁ホームページに掲載。(英語、中国語)				○

④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁警備部	テロ対策広報	テロ等の大規模災害発生時に、警視庁本部の専用端末から、専用電光掲示板（英語・中国語・韓国語対応）に情報を発信する情報伝送システムを運用しているほか、英語・中国語・韓国語に対応したテロ対策広報動画やポスターを製作し、公共交通機関等での掲示や大規模集客施設の大型ビジョン等での放映を行った。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁警備部	地震に対する知識の普及	震災対策用広報誌「地震のときはこうしよう！」を作成（英語版20,000部、中国語版5,000部、韓国語版5,000部）して、各種防災訓練や防災講話等で配布した。		○		
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁警備部	防災知識の普及	警視庁災害対策課のツイッターで特に反響が大きかったものについて、英語併記版としてツイートするなどの情報発信を行った。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	外国語による交通安全啓発チラシの配付	外国語による交通安全啓発チラシを都内各警察署及び運転免許試験場にて配付するとともに、同チラシを警視庁ホームページに掲載して情報発信した。（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	外国語による「自転車の正しい乗り方」パンフレットの作成	外国語による「自転車の正しい乗り方」パンフレットを作成し、都内各警察署で活用を図るとともに、同チラシを警視庁ホームページに掲載して情報発信した。（英語、中国語、韓国語）				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	交通事故防止用外国語横断幕の設置	「信号を守り、左右の安全を確認してから渡りましょう。」と英語、中国語（簡体字）で記載した横断幕を作成し、主に信号機のある交差点付近の防護柵等に掲示した。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	滞納処分に係る催促状の英訳文添付	外国人に対して、必要に応じて催促状の英訳文を同封している。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	D型パーキング・メーター利用方法英語併記	外国人への利便性の向上を図るため、使用方法銘板に日本語と英語を併記したD型パーキング・メーター約7,700基を設置している。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	外交・領事特権免除享有者への各通知書に対する英訳添付	警察庁指示に基づき、弁明通知書、放置違反金納付命令書及び督促状を送付する際は、それぞれの書類に英文説明書を同封している。 なお、督促状については、差し押さえに係る文言に該当する部分は消去している。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	外国人への防災知識の普及	大震災発生時における交通規制の広報について、チラシを印刷し、各警察署で配付を行った。（英語、韓国語、中国語各9,700部）				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	外国人への防災知識の普及	大震災発生時における交通規制の広報について、広報委託を行い英語バナー広告を掲出した。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	外国人への防災知識の普及	大震災発生時における交通規制の広報について、英語版特設ホームページを作成し、広報を行った。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	外国人への防災知識の普及	大震災発生時における交通規制の広報について、広報用チラシのデータを羽田空港国際線ターミナル内に設置されているデジタルサイネージで表示した。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	交通反則通告書裏面の翻訳	日本語を理解しない外国人用に、交通反則通告書裏面の翻訳文(英語、韓国語、中国語)を窓口に備え付けている。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	来日外国人に対する交通違反取扱いハンドブックの活用	日本語を理解しない外国人に対する交通違反取扱い時に、違反の内容や手続きを説明するため、来日外国人に対する交通違反取扱いハンドブック(英語、中国語、韓国語)を作成し、活用している。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	自転車指導警告カードの活用	自転車利用中に交通違反をした来日外国人等に対して指導・警告を行うとともに交通ルールの周知を図るため、自転車指導警告カード(英語、中国語、韓国語併記)を作成し、活用している。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	交通ミニバト(多言語仕様メッセージボード付)の活用	増加する来日外国人に対し、機動力を活かした規制告知や大規模災害発生時等に適切な避難誘導を行うため、多言語(英語、中国語、韓国語)表示が可能なメッセージボードを装備した交通ミニバトを活用している。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	運転免許試験問題の拡充	中国語による運転免許試験問題を作成し、日本語、英語、中国語の3言語で試験を実施した。				○

④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	外国等の運転免許による運転免許試験の一部免除に係る知識確認	知識確認は、日本語のほか18の外国語を使用し実施した。 (英語、フランス語、ロシア語、ポルトガル語、スペイン語、トルコ語、ペルシア語、アラビア語、韓国語、北京語、ベンガル語、ウルドゥー語、ミャンマー語、タイ語、ベトナム語、タガログ語、マレーシア語、インドネシア語)				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	警視庁ホームページを活用した情報提供	外国免許・国際運転免許証関係についての説明文を作成し、警視庁ホームページに掲載した。 (英語、中国語(簡体・繁体)、韓国語、アラビア語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ロシア語、タガログ語、タイ語)				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	警視庁ホームページを活用した情報提供	外国等の運転免許による運転免許試験の一部免除に係る審査において、審査時間の短縮を図るため、「国別必要書類一覧」(英語)及び「運転免許取得国滞在状況一覧表」(英語、中国語、ベトナム語)を作成し、警視庁ホームページに掲載した。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	警視庁ホームページを活用した情報提供	警視庁ホームページ内における、パーキング・メーター等案内地図利用方法の説明を多言語化した。 英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語、スペイン語				○
④防災・防犯・交通安全・消防	警視庁交通部	インターネットを活用した情報提供	英語版交通安全啓発動画を当庁ホームページとは別開設の交通安全広報専用サイト及びYou Tubeに配信した。				○
②生活一般相談・情報提供	東京消防庁人事部	外国人相談	外国公館や外国人居住率の高い地域を管轄する消防署に外国語が堪能な職員を可能な限り配置し、防災等に関する問合せに対応している。				○
④防災・防犯・交通安全・消防	東京消防庁警防部	多言語通訳支援業務委託	通訳コールセンターを介した3者通話により、119番通報や現場における外国語対応を実施した。(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)				○
④防災・防犯・交通安全・消防	東京消防庁予防部	外国人への防災知識の普及	東京消防庁ホームページに、自衛消防訓練に関する映像資料(「ネットで自衛消防訓練」)を多言語で公開している。(英語、韓国語、中国語(簡体、繁体))				○
④防災・防犯・交通安全・消防	東京消防庁救急部	多言語通訳支援業務委託	通訳コールセンターを介した3者通話により、119番通報や現場における外国語対応を実施した。(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)				○
④防災・防犯・交通安全・消防	東京消防庁救急部	外国人への防災知識の普及	東京消防庁ホームページに、自衛消防訓練に関する映像資料(「ネットで自衛消防訓練」)を多言語で公開した。(英語、韓国語、中国語(簡体、繁体))				○