

外国人地震情報センター

～業務ハンドブック～

1995年2月5日

組織の概要

1. 名 称： 外国人地震情報センター (Foreigners' Earthquake Information Centre)
2. 構 成： WaLaVoLa (ワラボラ)、RINK (リンク)、ASIANFRIEND (アジアフレンド) など外国人問題にかかわってきた関西の民間団体により構成。
代 表：丹羽雅雄 (RINK代表/弁護士)
事務局長：田村太郎 (WaLaVoLaスタッフ)
3. 目 的： 被災した外国人は言葉の問題もあり、日本人なら簡単に得られる一般的な情報すら入手し難い状況にあり、またパスポートやビザなど外国人特有の問題を抱えている。
センターでは被災外国人に必要な情報を收拾し、可能なかぎり母国語でこれらの情報をホットラインやニュースレターを通して提供する。
被災外国人の状況を把握し、関連団体への情報提供や問題提起をし、その問題の解決にむけて必要な支援を行う。
3. 事 務 所： 大阪市中央区常盤町1-4-12 常盤セントラルビル3F
4. 主な支援企業 (順不同)：KDD (国際電信電話株式会社)、ITJ (日本国際通信株式会社)、日本モト

ローラ株式会社、ソニー株式会社（ボランティア派遣）、Appleなど（1995年2月1日現在）

★外国人地震情報センターのおもな仕事は、

1. 母国語による電話相談（ホットライン）
2. 各国語版ニュースレターの発行
3. 外国人被災者のための情報収集
4. 問題点の把握とその解決策の提起

です。これらの業務を行うにあたって、センターでは「言語チーム」と「情報チーム」に大きく分かれて作業をしています。

「言語チーム」は各言語ごとに構成され、おもに

- ・ホットラインの対応（通訳）

- ・ ニュースレターの作成（翻訳と編集作業）
- ・ 各国（言語）ごとの被災者の状況把握

を行っています。

「情報チーム」はおもに

- ・ ホットライン、ニュースレターのための情報収集
- ・ 電話相談内容の集計と整理
- ・ 他団体との情報交換

を行っています。

有効な情報を提供するには的確な情報収集が必要です。常に全体の状況を把握しながら無駄な情報を集めたり、不正確な情報を流したりしないよう注意してください。

各担当者

「言語チーム」 ボランティアアレンジ：田島、（田村）

英 語 ：長田、

スペイン語：大西、森川、玉利、

ポルトガル語：池田、中川、大城

タ イ 語：吉田、嶋

フィリピン語：沢田、杉本、南部

韓 国 語：永田純子、

中 国 語：徐、

ベトナム語：（則岡）

「情報チーム」

片山

情報整理（ホットライン）：宮本（電話相談の整理））

ニュースレター関係　：　川村

資 料 送 付　　　　　：　則岡

（センターの資料を定期的に送る。）

会計：　目加田、里井

報道関係窓口　：　田村

★参考までに...

WaLaVoLa（ワラボラ）：第三世界との関係などを考える民間国

際協力団体。日本にいるタイ人向けに生活情報誌を発行。

RINK（リンク）：すべての外国人労働者とその家族の人権を守る、

関西の外国人支援団体、個人のネットワーク。

ASIAN FRIEND：

実務編

1. ホットライン

被災した外国人のためのホットラインですが、もちろんほかにも、さまざまな電話がかかってくる。タイプ別に整理しましたので、よく読んで、対応して下さい。
わからない点はその場で判断しないでスタッフに尋ねて下さい。
いいかげんな対応は、かえって混乱をまねきます。

★ 被災者からの電話相談

- － ゆっくり、ていねいに、相手の話を聞いてください。
- － 名前や連絡先は、必要なとき以外は尋ねないようにしてください。
- － 何が必要か、具体的に聞いてください。
- － ひとつの相談の裏にもっと大きな問題を抱えている場合があります。
信頼が得られれば、「話し相手」になってください。
- － 具体的な問題の解決方法については「問題解決・参考リスト」（後ろにあります。）をよく読んでください。それでもわからない場合はスタッフ（黄色い名札）に尋ねてください。
- － 相談は1件ずつ、「問い合わせシート」に必ず記入してください。このシートは相談処理の原本になりますので、わかりやすく、きれいに書き込んでください。

★ 報道関係

- － 「こちらの活動内容について知りたい」という場合。

「報告書やニュースレターがあるのでそれを送ります。ご質問がありましたらまたお電話下さい。」と答えてください。「問い合わせシート」も記入してください。

- － さらに詳しく取材したい場合

田村にかわってください。

*外国人のおかれた状況を考え、具体的な相談事例や場所、名前、国籍などは必要のない限り公表しないようにしています。不明な点があったらすぐに田村に代わってください。

★義援金物資の提供など

ー義援金を送りたい。

センターの活動費として使用することを了解してもらえるのなら
(直接被災者に手渡したりはできない) ぜひ、送ってください。
「問い合わせシート」にも忘れず記入してください。

振込先 : 口座番号 00940-3-38938
口座名 外国人地震情報センター

ー物資援助については、スタッフに尋ねてください。

*物資についてはセンターでは基本的に扱わないことにしていますが、 需要と供給が
うまくマッチングする場合がありますので、勝手に断ったり、勝手に受けたりせず、
スタッフに尋ねてください。

★ボランティアの応募

ー「ボランティア登録フォーム」に記入してください。

英語については週3日以上来所可能な人以外は断ってください。

その他の言語については、またこちらから連絡をしますのでフォームの事項をたずねてください。。

不明な点は言語チームの人がいない場合は田島か田村まで。

★その他

ーかかってきた電話についてどう答えればよいかわからない場合

それぞれの担当者に尋ねてください。

だれに聞けばよいかわからない場合は田村、片山、則岡まで。

● 各シートの処理方法

- ー「電話相談」「ボランティア」「その他」という3つのカゴにわけてまとめています。
- ー未解決の相談もその日のうちにカゴに入れるようにしてください。手元に残したい情報は、各自で別途保管してください。
- ー「問い合わせシート」は各国ごとに、日付順にファイルしています。詳しくは宮本まで。
- ー「ボランティア登録フォーム」は各言語ごとに管理しています。詳しくは田島まで。

2. ニュースレター

- ー母国語でさまざまな情報を提供する活字媒体です。センターの広報も兼ねています。ホットラインで常時対応できない言語についてもニュースレターで情報提供を行います。
- ー制作は各言語チームでおこないます。
- ーニュースレターの内容については、日本語版からの翻訳のほか、各国・言語ごとに伝えたい内容を盛り込んでください。日本語版は事務局で制作します。（担当：川村）

★ニュースレターの配布について

事務局でまとめて配布しますが、各国・言語ごとの特性がありますので、各言語チームでも独自に配布してください。配布したいが人手がないというときは事務局まで連絡ください。

責任を持って配布してもらうため、個人からの配布協力については慎重に対処してください。