

令和2年6月26日

多文化共生の推進に関する研究会

資料 2

## 東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）について

---

東京都生活文化局都民生活部  
多文化共生推進担当課長 齊藤 寛人

# 概要

## <名称>

日本語：東京都外国人新型コロナ生活相談センター（略称 TOCOS トコス）

英語：Tokyo Coronavirus Support Center for Foreign Residents

## <開設日時・電話番号>

受付時間：平日 10時～17時 ※ 5/4～6のみ祝日も対応

電話番号：0120-296-004（フリーダイヤル）

## <対応言語（14言語）>

やさしい日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、カンボジア語、ミャンマー語

## <相談の流れ>



# 特 徴

---

## ① 緊急対応として三者共催で実施

東京都：自治体広報、行政機関等との連携・調整

東京都国際交流委員会：地域国際化協会の立場から、都内国際交流協会等とのネットワーク活用

NPO法人国際活動市民中心（CINGA）：外国人相談・専門相談で培ったノウハウや少数言語対応力を活用

## ② 遠隔コールセンター方式

- 感染症拡大防止の観点から、コーディネーターや相談員が自宅等で対応する遠隔コールセンター方式を採用

## ③ 14言語対応

- 受電後、はじめに「やさしい日本語」で聞き取り、希望言語に応じて相談員につないで対応
- フロント相談員（多くの相談が寄せられる言語）とバックアップ相談員（少数言語）の2段階方式による効率的な運用

## ④ 引継ぎ後の通訳サポート

- 区市町村や保健所等専門機関へ引き継いだ後も、専門機関が言語対応できない場合に通訳機能を担いサポート

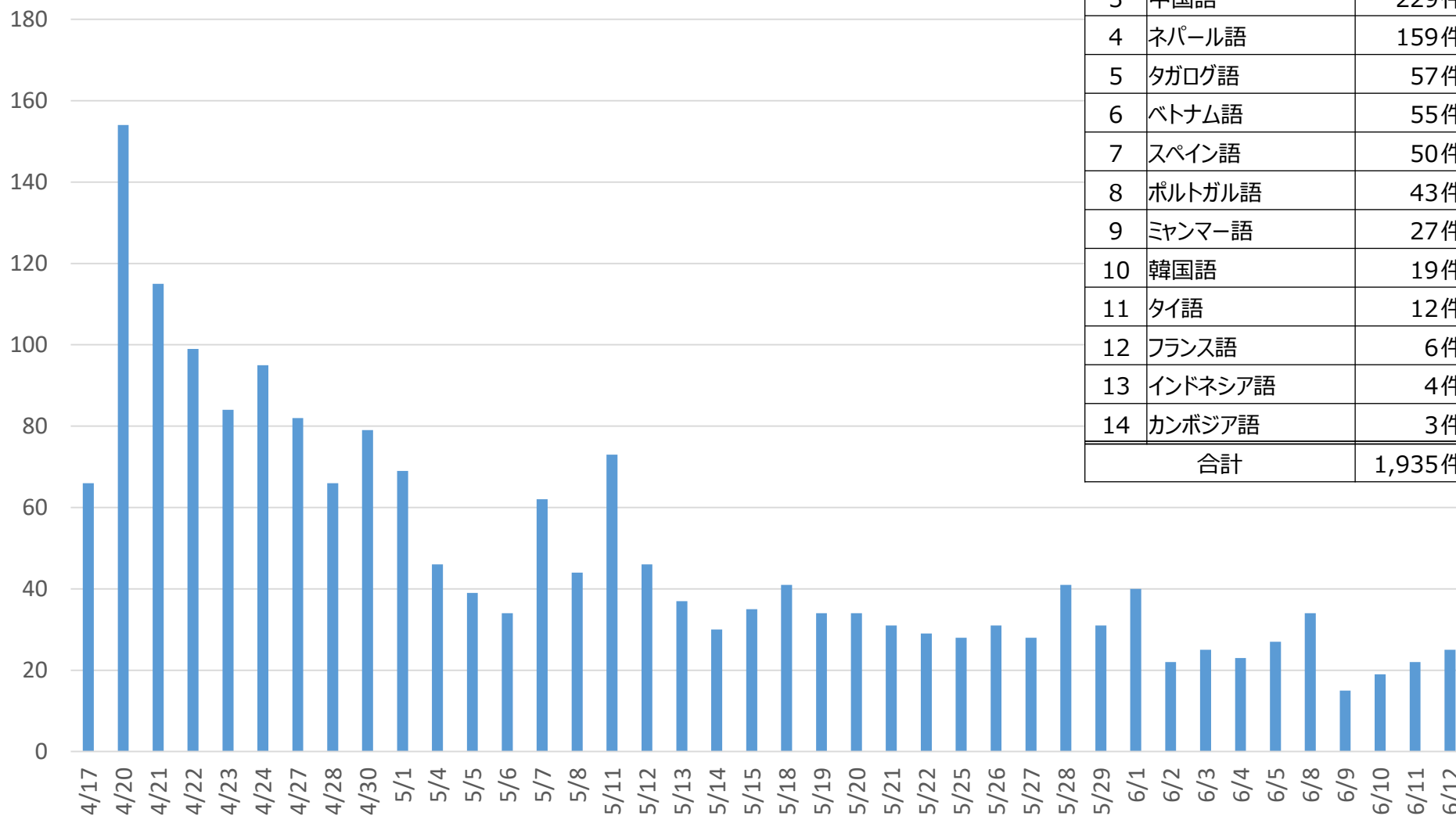
## ⑤ 相談事例の集積及びアンケート調査による課題把握

- 集積した事例や関係機関等への調査結果をTOCOSの運営に反映させるとともに、今後の外国人支援事業にも活用

# 受付状況① ～相談件数（日別・言語別）～

## <相談件数（日別）>

累計 1,935件（4/17～6/12：40日間）

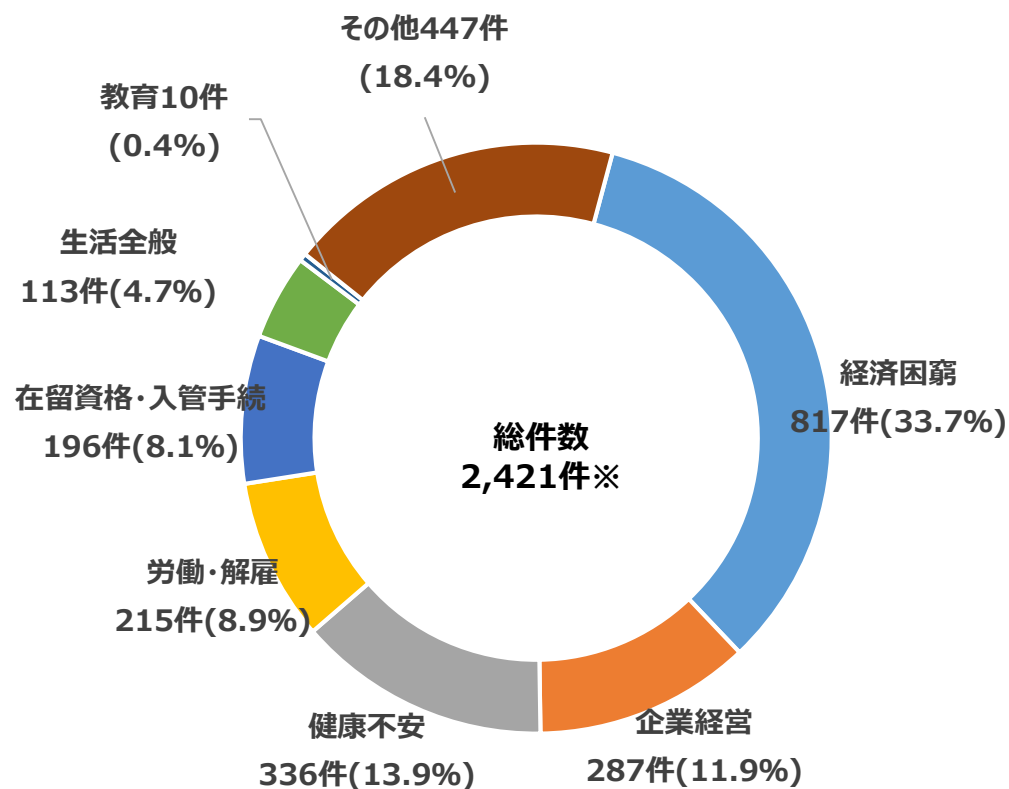


## <相談件数（言語別）>

	対応言語	件数（割合）
1	やさしい日本語	978件（50.5%）
2	英語	293件（15.1%）
3	中国語	229件（11.8%）
4	ネパール語	159件（8.2%）
5	タガログ語	57件（2.9%）
6	ベトナム語	55件（2.8%）
7	スペイン語	50件（2.6%）
8	ポルトガル語	43件（2.2%）
9	ミャンマー語	27件（1.4%）
10	韓国語	19件（1.0%）
11	タイ語	12件（0.6%）
12	フランス語	6件（0.3%）
13	インドネシア語	4件（0.2%）
14	カンボジア語	3件（0.2%）
合計		1,935件（100%）

## 受付状況② ～相談件数（内容別）・主な相談事例～

### <相談件数（内容別）>



※複数にまたがる相談事例あり

### <主な相談事例>

- 経済困窮
  - 職を失って収入がない
  - 特別定額給付金は外国人でも対象になるか
- 企業経営
  - 事業資金の援助について知りたい
- 健康不安
  - 病院で風邪と診断され自宅にいるが大丈夫か
  - 熱は下がったが息苦しさがあり咳も出る
- その他
  - 自分の境遇や社会に対する不満・不安
  - 入国規制のため帰国ができない。ホテルを紹介して欲しい

# 参考リンク

---

○ 東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS） 公式WEBサイト

[https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiiki\\_tabunka/tabunka/tabunkasuishin/0000001452.html](https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiiki_tabunka/tabunka/tabunkasuishin/0000001452.html)

- 外国人でお困りの方向けに、TOCOSの説明やQ&Aをやさしい日本語で説明。14言語版のチラシを掲載
- 自治体や支援団体向けに、TOCOSの機能を説明。新型コロナウイルスに関する各種支援情報を掲載

○ 東京都 新型コロナウイルス感染症 対策サイト

<https://stopcovid19.metro.tokyo.lg.jp/>

○ 東京都 新型コロナウイルス感染症 支援情報ナビ

<https://covid19.supportnavi.metro.tokyo.lg.jp/>