

記者発表（資料配布）				
月 日	担当課 団体名	電話番号	発表者名 (担当係長名)	その他 配布先
5/12 (金)	(公財)兵庫県国際交流協会	078-382-2052	国際交流協会参事 島田 三津起 (外国人県民インフォメーションセンター)長 河知 秀晃)	—
	産業労働部国際局国際課	078-362-3025 (内線 2098)	国際課長 塩見 彰浩 (地域国際化班長 越智 明日香)	

2022年度ひょうご多文化共生総合相談センターの相談状況について

ひょうご多文化共生総合相談センター（外国人県民インフォメーションセンター（平日相談）及び NGO 神戸外国人救援ネット（週末相談））における 2022（令和4）年度の外国人県民相談状況がまとまりましたので、下記のとおりお知らせします。

【ポイント】

① 相談件数

2022（令和4）年度の相談件数は4,264件で、対前年度比14.1%増（2021年度：3,737件）、また、その内、法律相談は34件（前年度57件）。

② 相談方法

- ・ 電話相談3,088件（72.4%）、来所相談1,036件（24.3%）、文書等140件（3.3%）。
- ・ 電話相談の内、三者通訳ができるトリオフォン使用相談1,099件（電話相談の35.6%）。

③ 相談言語

1位：スペイン語1,941件（45.5%）、2位：日本語959件（22.5%）、3位：ポルトガル語667件（15.6%）、4位：英語288件（6.8%）、5位：中国語275件（6.4%）

※ 相談員対応に加え、外部通訳・翻訳アプリを活用して22言語に対応

④ 相談内容

- ・ 1位：「医療」888件（20.8%）、2位：「くらし」874件（20.5%）、3位：「出入国等」：401件（9.4%）、4位：「社会保障」366件（8.6%）、5位：「その他」357件（8.4%）
- ・ ウクライナ関連の相談は、全部で496件あり、その大部分を「その他」と分類した（「その他」分野が昨年度（89件）比301.1%増加）。他に「出入国」「ボランティア」「住宅」などに分類したものもある。
- ・ 上記の他、「教育」、「住居」、「労働」、「婚姻」、「税金」など相談内容は多岐にわたっている。
- ・ 新型コロナウイルス感染症に関連する相談は各分野にわたり、年度内で342件（全体比8.0%）あったが、昨年度（632件）比54.1%と半分程度に減少した。

1 相談状況

(1) 相談言語別件数 ※（ ）は全体比

第1位	スペイン語	1,941件（45.5%）	（前年度：1,672件、第1位）
第2位	日本語	959件（22.5%）	（前年度：565件、第3位）
第3位	ポルトガル語	667件（15.6%）	（前年度：650件、第2位）
第4位	英語	288件（6.8%）	（前年度：412件、第4位）
第5位	中国語	275件（6.4%）	（前年度：312件、第5位）

(2) 相談内容別件数 ※（ ）は全体比

第1位	医療	888件（20.8%）	（前年度：841件、第1位）
第2位	くらし	874件（20.5%）	（前年度：704件、第2位）
第3位	出入国等	401件（9.4%）	（前年度：336件、第4位）
第4位	社会保障	366件（8.6%）	（前年度：413件、第3位）
第5位	その他	357件（8.4%）	（前年度：89件、第10位）

2 相談事例

<p>(1) 医療 治療や投薬内容、健康保険、新型コロナウイルス感染症の医療分野などに関する相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アメリカで3回コロナワクチン接種した。日本で4回目を受けられるか。 ・痛風と言われたがどんな病気か。食事制限があるのか。 ・コロナで療養していた期間の傷病手当と民間の保険の請求をしたい。保健所の療養証明書が欲しい。 ・ウクライナ避難民が病院にかかった場合に医療費を補助する制度はないか。
<p>(2) 暮らし 携帯電話や光熱費等の契約、支払い、その他、他の項目に属さない日常生活に関する相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣人から音がうるさいと文句を言われる。普通に日常生活しているだけなのに。 ・叔母の遺灰を母国へ持って帰りたい。どうすれば良いか。 ・アップルから身に覚えのない請求が来た。消費者センターとの相談を通訳して欲しい。
<p>(3) 出入国等 在留資格やパスポートなどに関する相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウクライナに居る両親を日本へ避難させたい。ビザを取得するにはどうすれば良いか。 ・元技能実習生で今、特定活動。雇ってくれる会社があるが、在留資格はどうすれば良いか。 ・難民申請中の女性。妊娠中で来春出産予定。生まれてくる子の在留資格はどうなるのか。
<p>(4) 社会保障 年金や生活困窮者支援、療育などに関する相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・娘が自宅で亡くなって発見された。生活保護を受けており、お金が無く葬儀費用を出せない。 ・緊急小口資金と生活福祉資金貸付の償還のお知らせが来た。経済的に苦しいがどうしたらいいか。 ・70歳だが年金をもらっていない。手続きはどうすれば良いか。
<p>(5) その他 「教育」、「労働」、「住居」、「婚姻」、「交通事故」、「税金」、「就職」などさまざまな相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウクライナ避難民に自治体からどんな支援が受けられるのか聞きたい。 ・着付けイベントをする。ウクライナ避難民を招待して心を潤わせてもらいたい。 ・市内で引越した。同じ小学校へ通うにはどうすれば良いか。 ・8年間働いた会社を仕事が無いので自己都合で退職するよう言われた。納得がいかない。 ・元妻が子に会わせてくれない。自分は養育費も払っている。どうすれば良いか。 ・アパートが来年更新。同額家賃で住み続ける権利はないのか。 ・住民税を滞納している。在留資格更新に納税証明書を提出しなければならないが、もらえるか。

【参考】ひょうご多文化共生総合相談センター

外国人県民に対して、相談員対応に加え、外部通訳・翻訳アプリを活用して22言語の多言語による情報提供、生活相談等を実施

(対応言語) 日本語、英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、韓国語、タガログ語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語、クメール語、マレー語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、ウクライナ語

実施機関	内容	相談方法	相談日時
1 平日相談 外国人県民のフォーメーションセンター 神戸市中央区東川崎 1-1-3 (カスカカワ 6 F) Tel (078) 382-2052	生活全般 法律相談 入管相談	電話・来訪 法律相談・入管相談は要予約	生活相談：月～金 9:00～17:00 法律相談：月 13:00～15:00 入管相談：第3木曜 13:30～16:30 ※休日：土日・祝日・年末年始
2 週末相談 NGO 神戸外国人救援ネット 神戸市中央区中山手通 1-28-7 Tel (078) 232-1290	生活相談	電話・来訪	土・日：9:00～17:00 ※休日：年末年始

2022 年度 外国人県民相談件数

相談内容	2022年度												累計構成比	前年度	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			計(a)
総件数	456	374	390	379	334	338	353	373	336	327	308	296	4264	100.0	3737
電話 (内：トリオフオン)	363	267	268	275	243	249	254	260	256	219	221	213	3088	72.4	2830
来訪	115	77	88	100	94	97	74	108	105	77	95	69	1099	25.8	967
文書	91	97	103	79	74	76	89	101	66	98	84	78	1036	24.3	907
	2	10	19	25	17	13	10	12	14	10	3	5	140	3.3	
出入国等	30	35	29	26	26	31	33	41	41	41	44	24	401	9.4	336
医療	85	62	75	96	93	73	76	91	81	55	47	54	888	20.8	841
社会保障	40	31	34	31	30	20	25	47	32	35	20	21	366	8.6	413
くらし	82	84	78	60	64	84	80	65	64	63	75	75	874	20.5	704
運転免許	3	1	7	3	1		2	6	1	3	3		30	0.7	44
交通事故	3	6	2	13	5	5	5	9	5	10	4	3	70	1.6	59
税金	7	8	13	7	11	8	10	21	7	4	12	10	118	2.8	105
住居	46	36	23	32	14	15	24	17	20	22	20	16	285	6.7	215
教育	55	27	32	27	19	25	28	25	21	26	33	26	344	8.1	311
日本語学習	3		2	3	3		3	4	2	5	4	10	39	0.9	23
就職	3	5	5	3	1	2	7	2	3	2	7	5	45	1.1	31
労働	16	14	20	16	11	17	14	5	8	12	7	14	154	3.6	259
婚姻	7	10	10	9	10	14	12	13	22	10	12	4	133	3.1	179
国籍等	3	2	2		2	3	1	1	1	5	4	6	30	0.7	24
余暇		4		2		1	2					2	11	0.3	5
ボランティア	38	8	10	3	4	7	5	5	6	11	1	4	102	2.4	58
ビジネス	5	1		1	2	1		3		2	1	1	17	0.4	41
その他	30	40	48	47	38	32	26	18	22	21	14	21	357	8.4	89
※ 法律相談	4	5	2	2	3	3	2	3	2	1	4	3	34	--	57
日本語	139	96	99	99	70	69	72	65	69	68	54	59	959	22.5	565
英語	19	21	19	21	28	24	28	24	31	20	24	29	288	6.8	412
中国語	28	33	27	10	19	28	24	23	23	26	19	15	275	6.4	312
スペイン語	185	162	180	172	149	174	161	166	169	152	141	130	1941	45.5	1672
ポルトガル語	67	50	50	61	55	33	59	80	38	52	65	57	667	15.6	650
タガログ語	10	4	9	8	4	7	7	13	6	9	3	6	86	2.0	86
その他	8	8	6	8	9	3	2	2			2		48	1.1	40

(注) ※は再掲である。