

平成29年度 兵庫県民総合相談センターの相談状況

兵庫県民総合相談センターでは、県民の総合的な相談窓口として様々な照会や相談に応じています。このたび、平成29年度の相談状況について、下記のとおりとりまとめました。

1 全体の概要

平成29年度にセンターに寄せられた相談件数は11,208件で、相談区分別では、①さわやか県民相談(全体の47.8%)、②外国人県民相談(同22.9%)、③住まいの相談(同17.8%)の順で相談件数が多く、これら3つの相談で全体の約9割を占めている。

前年度に比べると、全体では23件の微増(対前年比100.2%)で、住まいの相談(+196件、対前年度比110.9%)、認知症・高齢者相談(+73件、同126.4%)等が増加する一方で、さわやか県民相談(▲121件、同97.8%)、外国人県民相談(▲79件、同97.0%)等が減少した。

(件、%)

区 分	29年度		28年度		対前年 増 減	対前年度
	相談件数	構成比	相談件数	構成比		
さわやか県民相談	5,354	47.8	5,475	48.9	▲121	97.8
法 律 相 談	170	1.5	159	1.4	11	106.9
登 記 相 談	17	0.2	16	0.1	1	106.3
家事(家庭問題)相談	43	0.4	34	0.3	9	126.5
エイズ電話相談	2	0.0	6	0.1	▲4	33.3
認知症・高齢者相談	350	3.1	277	2.5	73	126.4
交通事故相談	700	6.2	757	6.8	▲57	92.5
外国人県民相談	2,570	22.9	2,649	23.7	▲79	97.0
住まいの相談	1,998	17.8	1,802	16.1	196	110.9
国の行政相談	4	0.0	10	0.1	▲6	40.0
合 計	11,208	100.0	11,185	100.0	23	100.2

2 主な相談窓口の状況

(1) さわやか県民相談

相談件数は5,354件で、内訳は、「相談」が1,495件、「照会・その他」が3,859件となっている。

「相談」件数1,495件の内容については、「くらしと環境」が1,079件と最も多く、全体の7割超を占めており、次いで「行政一般」が137件等となっている。

前年度に比べると、全体では121件の減（対前年度比97.8%）で、内訳は、離婚、相続、近隣トラブル等の「くらしと環境」が197件の増（同115.2%）となる一方、分類できない「その他」が217件の減（同93.0%）等となっている。

〔上段:件数、下段:構成比〕 (件、%)

分類項目	29年度			28年度			対前年度増減数		
	相談	照会・その他	計	相談	照会・その他	計	対前年度比		
							相談	照会・その他	計
くらしと環境	1,079	418	1,497	870	430	1,300	209	▲ 12	197
	72.2	10.8	28.0	60.3	10.7	23.7	124.0	97.2	115.2
まちづくり	125	141	266	132	141	273	▲ 7	0	▲ 7
	8.4	3.7	5.0	9.1	3.5	5.0	94.7	100.0	97.4
教育・文化・レクリエーション	33	47	80	25	56	81	8	▲ 9	▲ 1
	2.2	1.2	1.5	1.7	1.4	1.5	132.0	83.9	98.8
仕事と産業	67	177	244	67	212	279	0	▲ 35	▲ 35
	4.5	4.6	4.6	4.6	5.3	5.1	100.0	83.5	87.5
行政一般	137	250	387	233	212	445	▲ 96	38	▲ 58
	9.2	6.5	7.2	16.1	5.3	8.1	58.8	117.9	87.0
その他	54	2,826	2,880	117	2,980	3,097	▲ 63	▲ 154	▲ 217
	3.6	73.2	53.8	8.1	73.9	56.6	46.2	94.8	93.0
計	1,495	3,859	5,354	1,444	4,031	5,475	51	▲ 172	▲ 121
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	103.5	95.7	97.8

(2) 法律相談

相談件数は170件で、内訳は、「相続」が36件と最も多く、次いで「不動産」が33件、「離婚」が27件等となっている。

前年度に比べると、全体では11件の増（対前年度比106.9%）で、「相続」が16件の増（同180.0%）等となっている。

なお、神戸市以外の地域では、兵庫県民総合相談センターと各県民局・県民センターとを県庁WANで結び、パソコン画像を通じて弁護士と法律相談ができる「テレビ電話相談」を実施しているが、この相談件数が94件（内数）あった。

（件、%）

分類項目	29年度		28年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
離婚	27	15.9	25	15.7	2	108.0
親族	6	3.5	15	9.4	▲9	40.0
相続	36	21.2	20	12.6	16	180.0
金銭貸借	12	7.1	10	6.3	2	120.0
不動産	33	19.4	31	19.5	2	106.5
損害賠償等	26	15.3	30	18.9	▲4	86.7
訴訟手続	26	15.3	22	13.8	4	118.2
その他	4	2.4	6	3.8	▲2	66.7
計	170	100.0	159	100.0	11	106.9

(3) 認知症・高齢者相談

相談件数は350件で、内訳は、「認知症」が190件と最も多く、全体の半数以上を占めており、次いで「介護」が89件等となっている。

前年度に比べると、全体では73件の増（対前年度比126.4%）で、「介護」が53件の増（同247.2%）等となっており、内容としては、親族間の介護分担や介護疲れの相談、ケアマネジャーをめぐる相談の増加等があげられる。

（件、%）

分類項目	29年度		28年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
認知症	190	54.3	195	70.4	▲5	97.4
介護	89	25.4	36	13.0	53	247.2
虐待	0	0.0	0	0.0	0	-
その他	71	20.3	46	16.6	25	154.3
計	350	100.0	277	100.0	73	126.4

(4) 交通事故相談

相談件数は700件で、内訳は、「保険請求」が275件と全体の約4割近くを占めており、次いで「示談の仕方」が268件、「過失程度」が52件等となっている。

前年度に比べると、全体では57件の減（対前年比92.5%）で、「保険請求」が59件の減（同82.3%）等となっている。

(件、%)

分類項目	29年度		28年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
示談の仕方	268	38.3	243	32.1	25	110.3
賠償額算定	47	6.7	52	6.9	▲5	90.4
保険請求	275	39.3	334	44.1	▲59	82.3
過失程度	52	7.4	65	8.6	▲13	80.0
訴訟調停利用	11	1.6	13	1.7	▲2	84.6
生計の維持	0	0.0	2	0.3	▲2	0.0
福祉施設利用	0	0.0	0	0.0	0	-
その他	47	6.7	48	6.3	▲1	97.9
計	700	100.0	757	100.0	▲57	92.5

(5) 外国人県民相談

相談件数は2,570件で、内訳は、「暮らし」が567件と最も多く、次いで「医療」が407件、「労働」が318件等となっている。

前年度に比べると、全体では79件の減（対前年度比97.0%）で、「社会保障」が53件の減（同70.9%）等となっており、内容としては、前年度にマイナンバーカード取得等の相談が多かったことの反動減等が考えられる。

なお、言語別では、スペイン語による相談が58.2%、次いでポルトガル語12.5%、中国語10.5%、英語10.1%、日本語8.7%の順となっている。

(件、%)

分類項目	29年度		28年度		対前年度 増減	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
出入国等	291	11.3	261	9.9	30	111.5
医療	407	15.8	408	15.4	▲1	99.8
社会保障	129	5.0	182	6.9	▲53	70.9
暮らし	567	22.1	562	21.2	5	100.9
運転免許	24	0.9	24	0.9	0	100.0
交通事故	24	0.9	52	2.0	▲28	46.2
税金	99	3.9	95	3.6	4	104.2
住居	137	5.3	160	6.0	▲23	85.6
教育	217	8.4	227	8.6	▲10	95.6
日本語学習	33	1.3	42	1.6	▲9	78.6
就職	55	2.1	73	2.8	▲18	75.3
労働	318	12.4	254	9.6	64	125.2
婚姻	148	5.8	128	4.8	20	115.6
国籍等	20	0.8	29	1.1	▲9	69.0
余暇	16	0.6	10	0.4	6	160.0
ボランティア	6	0.2	9	0.3	▲3	66.7
ビジネス	15	0.6	24	0.9	▲9	62.5
その他	64	2.5	109	4.1	▲45	58.7
計	2,570	100.0	2,649	100.0	▲79	97.0

(6) 住まいの相談

相談件数は1,998件で、内訳は、「借地借家」が655件と最も多く、次いで「戸建て補修」が327件、「不動産取引等」が221件等となっている。

前年度に比べると、全体では196件の増(対前年度比110.9%)で、「借地借家」が38件の増(同106.2%)、「戸建て補修」が10月の台風の影響等により36件の増(同112.4%)等となっている。

(件、%)

分類項目	29年度		28年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
賃貸住宅入居情報	30	1.5	22	1.2	8	136.4
分譲住宅宅地情報	0	0.0	1	0.1	▲1	0.0
融資・税関係	6	0.3	3	0.2	3	200.0
建築技術	24	1.2	13	0.7	11	184.6
戸建て補修	327	16.4	291	16.1	36	112.4
戸建て建設	111	5.5	133	7.4	▲22	83.5
共同住宅建設	10	0.5	7	0.4	3	142.9
分譲マンション	182	9.1	162	9.0	20	112.3
借地借家	655	32.8	617	34.2	38	106.2
相隣関係	82	4.1	87	4.8	▲5	94.3
不動産取引等	221	11.1	186	10.3	35	118.8
その他	286	14.3	221	12.3	65	129.4
専門/建築士	64	3.2	59	3.3	5	108.5
計	1,998	100.0	1,802	100.0	196	110.9

(参考) 兵庫県民総合相談センター相談実施状況 (平成29年度)

窓 口	主な相談内容	相談日	相談時間	備考 (電話番号など)
さわやか県民相談	県政に関することから日常生活上の諸問題など	月～金	9:00～17:30	078-360-8511
フリーダイヤル相談			9:00～17:30	0120-16-7830
法律相談 (面談のみ)	日常生活上の法律問題	第2・4水	13:00～16:00	078-360-8511 要予約
TV電話による法律相談		木	13:00～15:00	予約申込は、最寄りの県民局・県民センターへ (神戸市以外の方が対象)
家事(家庭問題)相談 (面談のみ)	離婚や相続のトラブルなど	第2・4金	13:00～16:00	078-360-8511 要予約
TV電話による家事(家庭問題)相談				予約申込は、最寄りの県民局・県民センターへ (神戸市以外の方が対象)
登記相談	所有権移転・相続などの各種登記手続など	第3水	13:00～16:00	078-360-8511 予約優先
認知症・高齢者相談 (電話のみ)	高齢者とその家族の悩みと心配ごと			
家族の会会員による相談		月・金	10:00～16:00	078-360-8477
看護士等による相談		水・木	10:00～16:00	
交通事故相談	示談の仕方、保険金請求方法など	月・火・木・金	9:00～16:00	078-360-8521
エイズ電話相談 (電話のみ)	エイズの予防・検査など	第2木	13:00～17:00	078-360-4946
外国人県民相談	外国人の生活に関する事など	月～金	9:00～17:00	外国人県民インフォメーションセンター 078-382-2052
法律相談 (面談のみ)		月	13:00～15:00	要予約
住まいの相談	借地、借家、不動産取引など	月～金	10:00～17:00	ひょうご住まいサポートセンター 078-360-2536
建築士相談 (面談のみ)		第1・3火	13:00～16:00	要予約
国の行政相談	国の行政に対する要望、苦情、相談など	金	13:00～16:00	078-360-5440

注1) 土曜、日曜、祝休日及び年末年始(12月29日～1月3日)は休館。さわやか県民相談については留守番電話で対応

2) 「さわやか県民相談」の「フリーダイヤル電話相談」及び「外国人県民相談」を除き、12時～13時は昼休み