

記者発表（資料配布）				
月 日	担当事務所名	連絡先	所 長 名 (所長補佐名)	その他配布先
5月20日（金） 10：00～	兵庫県民総合相談センター	078-360-8511	坂本 直子 (横山 寿信)	—

令和3年度 兵庫県民総合相談センターの相談状況について

兵庫県民総合相談センターは、県民の総合的な相談窓口として様々な相談や照会に応じています。このたび、令和3年度の相談状況を下記のとおりまとめましたので、お知らせします。なお、令和4年度の相談窓口は6頁に記載のとおりですので、ご活用ください。

1 全体の概要・特徴

- 令和3年度の総相談件数は9,927件で、前年度比93.3%（△718件）。
- 新型コロナウイルスの感染拡大やウクライナ支援（令和4年3月から、外国人県民相談窓口に「ウクライナ避難民等相談窓口」を設置）等により、外国人県民相談窓口の件数が増加（+107件、対前年度比102.9%）し、件数も最多となった。
- また、法律相談も増加（+13件、対前年度比109.5%）となり、テレビ電話による法律相談が全体の3分の2を占めた。

(件、%)

区 分	令和3年度		令和2年度		前年度増減数		対前年度比
	相談件数	構成比	相談件数	構成比		うち来所相談	
さわやか県民相談	3,190	32.1	3,833	36.0	△643	△72	83.2
法律相談	150	1.5	137	1.3	13	13	109.5
家事（家庭問題）相談	32	0.3	33	0.3	△1	△1	97.0
認知症・高齢者相談	335	3.4	384	3.6	△49	-	87.2
交通事故相談	491	4.9	581	5.5	△90	△27	84.5
外国人県民相談	3,737	37.6	3,630	34.1	107	70	102.9
住まいの相談	1,986	20.0	2,041	19.2	△55	△20	97.3
国の行政相談	6	0.1	6	0.1	0	△1	100.0
合 計	9,927	100.0	10,645	100.0	△718	△38	93.3

2 主な相談窓口の状況

(1) さわやか県民相談

総件数は3,190件。内訳は、相談が1,451件、照会・その他が1,739件である。「相談」の内容については、「くらしと環境」が908件と最も多く、全体の62.6%を占める。次いで「まちづくり」が251件（全体の17.3%）等となっている。

前年度に比べ、全体では643件の減（対前年度比83.2%）であり、「その他」の減少が、全体の減少のほとんどを占めている（639件の減（同56.5%））。

(件、%)

分類項目	令和3年度			令和2年度			対前年度増減数 対前年度比		
	相談	照会・ その他	計	相談	照会・ その他	計	相談	照会・ その他	計
くらしと環境	908	387	1,295	865	396	1,261	43	△ 9	34
	62.6	22.3	40.6	65.1	15.8	32.9	105.0	97.7	102.7
まちづくり	251	79	330	170	81	251	81	△ 2	79
	17.3	4.5	10.3	12.8	3.2	6.5	147.6	97.5	131.5
教育・文化・ レクリエーション	47	61	108	58	106	164	△ 11	△ 45	△ 56
	3.2	3.5	3.4	4.4	4.2	4.3	81.0	57.5	65.9
仕事と産業	133	154	287	82	193	275	51	△ 39	12
	9.2	8.9	9.0	6.2	7.7	7.2	162.2	79.8	104.4
行政一般	74	266	340	86	327	413	△ 12	△ 61	△ 73
	5.1	15.3	10.7	6.5	13.1	10.8	86.0	81.3	82.3
その他	38	792	830	67	1,402	1,469	△ 29	△ 610	△ 639
	2.6	45.5	26.0	5.1	56.0	38.3	56.7	56.5	56.5
計	1,451	1,739	3,190	1,328	2,505	3,833	123	△ 766	△ 643
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	109.3	69.4	83.2

[上段:件数、下段:構成比]

(2) 法律相談

相談件数は150件で、内訳は、「不動産」が41件（全体の24.1%）、「相続」が32件（同18.8%）「離婚」「金銭貸借」が各14件（同各8.2%）等となっている。

前年度に比べ、全体で13件の増（対前年度比109.5%）であるが、「相続」が12件の増（同160.0%）、「不動産」が4件の増（同110.8%）等となっている。

テレビ電話による法律相談は100件（全体の66.7%）で、地域におけるニーズは高い。

（* 神戸市以外の地域の県民局・県民センターで、弁護士とモニターを通じて法律相談ができる。）

(件、%)

分類項目	令和3年度		令和2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	14	8.2	11	6.5	3	127.3
親族	6	3.5	4	2.4	2	150.0
相続	32	18.8	20	11.8	12	160.0
金銭貸借	14	8.2	12	7.1	2	116.7
不動産	41	24.1	37	21.8	4	110.8
損害賠償等	12	7.1	17	10.0	△ 5	70.6
訴訟手続	5	2.9	4	2.4	1	125.0
その他	26	15.3	32	18.8	△ 6	81.3
計	150	100.0	137	100.0	13	109.5

(3) 認知症・高齢者相談

相談件数は 335 件で、内訳は、「認知症」が 158 件（全体の 47.2%）と最も多く、次いで「介護」が 126 件（同 37.6%）等となっている。

前年度に比べ、全体で 49 件の減（対前年度比 87.2%）で、新型コロナウイルス関連では、施設に預けている家族との面会が困難な状況を訴える相談が多かった。

（件、%）

分類項目	令和3年度		令和2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	158	47.2	166	43.2	△ 8	95.2
介護	126	37.6	143	37.2	△ 17	88.1
虐待	1	0.3	4	1.0	△ 3	25.0
その他	50	14.9	71	18.5	△ 21	70.4
計	335	100.0	384	100.0	△ 49	87.2

(4) 交通事故相談

相談件数は 491 件で、内訳は、「示談の仕方」が 317 件と全体の 64.6%を占めており、次いで「保険請求」が 54 件（全体の 11.0%）となっている。

前年度に比べ、全体では 90 件の減（対前年度比 84.5%）であるが、「訴訟調停利用」が 8 件の増（同 233.3%）、「示談の仕方」が 58 件の減（同 84.5%）等となっている。

（件、%）

分類項目	令和3年度		令和2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	317	64.6	375	64.5	△ 58	84.5
賠償額算定	7	1.4	9	1.5	△ 2	77.8
保険請求	54	11.0	80	13.8	△ 26	67.5
過失程度	22	4.5	31	5.3	△ 9	71.0
訴訟調停利用	14	2.9	6	1.0	8	233.3
生計の維持	3	0.6	0	0.0	3	-
福祉施設利用	0	0.0	0	0.0	0	-
その他	74	15.1	80	13.8	△ 6	92.5
計	491	100.0	581	100.0	△ 90	84.5

(5) 外国人県民相談（ひょうご多文化共生総合相談センター）

相談件数は3,737件で、内訳は、「医療」が841件（全体の22.5%）と最も多く、次いで「くらし」が704件（同18.8%）、「社会保障」が413件（同11.1%）等となっている。

前年度に比べ、全体では107件の増（対前年度102.9%）で、「医療」が251件の増（同142.5%）、「くらし」が97件の増（同116.0%）、等となっている。新型コロナウイルスの感染拡大と、3月からウクライナ避難民等相談窓口と位置づけられたことから、令和4年1～3月の相談件数が、1,073件（前年同期768件、前年同期比139.7%）と集中した。

言語別では、スペイン語による相談が44.7%、次いでポルトガル語17.4%、日本語15.1%、英語11.0%、中国語8.3%の順となっている。

（件、%）

分類項目	令和3年度		令和2年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
出入国等	336	9.0	378	10.4	△ 42	88.9
医療	841	22.5	590	16.3	251	142.5
社会保障	413	11.1	510	14.0	△ 97	81.0
くらし	704	18.8	607	16.7	97	116.0
運転免許	44	1.2	55	1.5	△ 11	80.0
交通事故	59	1.6	59	1.6	0	100.0
税金	105	2.8	125	3.4	△ 20	84.0
住居	215	5.8	225	6.2	△ 10	95.6
教育	311	8.3	347	9.6	△ 36	89.6
日本語学習	23	0.6	33	0.9	△ 10	69.7
就職	31	0.8	74	2.0	△ 43	41.9
労働	259	6.9	289	8.0	△ 30	89.6
婚姻	179	4.8	189	5.2	△ 10	94.7
国籍等	24	0.6	14	0.4	10	171.4
余暇	5	0.1	6	0.2	△ 1	83.3
ボランティア	58	1.6	6	0.2	52	966.7
ビジネス	41	1.1	16	0.4	25	256.3
その他	89	2.4	107	2.9	△ 18	83.2
計	3,737	100.0	3,630	100.0	107	102.9

(6) 住まいの相談（ひょうご住まいサポートセンター）

相談件数は1,986件で、内訳は、「借地借家」が696件(全体の35.0%)と最も多く、次いで「戸建て補修」が346件(同17.4%)、「分譲マンション」が187件(同9.4%)等となっている。

前年度に比べると、全体では55件の減(対前年度比97.3%)で、「建築技術」が26件の増(同148.1%)、「戸建て補修」が24件の増(同107.5%)、「不動産取引等」が57件の減(同76.5%)等となっている。

(件、%)

分類項目	令和3年度		令和2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	44	2.2	34	1.7	10	129.4
分譲住宅宅地情報	0	0.0	0	0.0	0	-
融資・税関係	41	2.1	37	1.8	4	110.8
建築技術	80	4.0	54	2.6	26	148.1
戸建て補修	346	17.4	322	15.8	24	107.5
戸建て建設	67	3.4	81	4.0	△14	82.7
共同住宅建設	3	0.2	5	0.2	△2	60.0
分譲マンション	187	9.4	201	9.8	△14	93.0
借地借家	696	35.0	661	32.4	35	105.3
相隣関係	137	6.9	161	7.9	△24	85.1
不動産取引等	186	9.4	243	11.9	△57	76.5
その他	164	8.3	210	10.3	△46	78.1
専門/建築士	35	1.8	32	1.6	3	109.4
計	1,986	100.0	2,041	100.0	△55	97.3

(参考) 兵庫県民総合相談センター相談窓口開設一覧(令和4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	月～金	9:00～17:30	078-360-8511
■フリーダイヤル相談	生活上の諸問題など		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	13:30～16:30	078-360-8511 要予約
■TV電話による法律相談		木	13:30～15:30	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	13:30～16:30	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)
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	月・金	10:00～16:00	078-360-8477
■家族の会会員による相談				
■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
外国人県民相談	外国人の生活に関することなど	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
■入管相談(面談のみ)		第3木	13:30～16:30	要予約
■NGO神戸外国人救援ネットによる相談		土・日	9:00～17:00	078-232-1290
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