

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
5/17 (金) 10:00	(公財)兵庫県国際交流協会 産業労働部国際局国際課	078-382-2052 078-362-3025	国際交流協会専務理事 横川 太 (外国人県民インフォメーションセンター) 河知 秀晃 国際課長 中島 尚人 (地域国際化班長 越智 明日香)	—

2023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2023(令和5)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

2023(令和5)年度の相談件数は3,551件で、対前年度比16.7%減(2022年度:4,264件)。
また、そのうち、法律相談は34件(前年度34件)。

2 相談方法

- (1) 電話相談2,569件(72.3%)、来所相談926件(26.1%)、文書等56件(1.6%)。
(2) 電話相談のうち、三者通訳ができるトリオフオン使用相談885件(電話相談の34.4%)。

3 相談言語

1位:スペイン語1,707件(48.1%)、2位:日本語615件(17.3%)、3位:ポルトガル語554件(15.6%)、4位:中国語327件(9.2%)、5位:英語260件(7.3%)ほか
※ 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) 1位:「暮らし」772件(21.7%)、2位:「医療」636件(17.9%)、3位:「出入国等」:337件(9.5%)、
3位:「社会保障」337件(9.5%)、5位:「教育」315件(8.9%)ほか
(2) ウクライナ避難民関連と新型コロナウイルス感染症関連の相談が減少したため、相談件数が前年度よりも減少した(ウクライナ関連119件(前年度:496件)、コロナ関連44件(前年度:342件))。
(3) 相談内容も通常ベースに回帰してきており、通常の生活にかかる相談が増え、「暮らし」や「医療(コロナ以外の病気)」、「教育」、「労働」関係の割合が増加している。
(4) 上記のほか、「住居」、「婚姻」、「税金」、「交通事故」、「国籍」など相談内容は多岐にわたっている。

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	1,707件	(48.1%)	(前年度: 1,941件、第1位)
第2位	日本語	615件	(17.3%)	(前年度: 959件、第2位)
第3位	ポルトガル語	554件	(15.6%)	(前年度: 667件、第3位)
第4位	中国語	327件	(9.2%)	(前年度: 275件、第5位)
第5位	英語	260件	(7.3%)	(前年度: 288件、第4位)

(2) 相談内容別件数

※ () は全体比

第1位	暮らし	772件	(21.7%)	(前年度: 874件、第2位)
第2位	医療	636件	(17.9%)	(前年度: 888件、第1位)
第3位	出入国等	337件	(9.5%)	(前年度: 401件、第3位)
第3位	社会保障	337件	(9.5%)	(前年度: 366件、第4位)
第5位	教育	315件	(8.9%)	(前年度: 344件、第6位)

2 相談事例

<p>(1) 暮らし 携帯電話や光熱費、クレジットカード等の契約、支払い、隣人とのトラブル、その他、日常生活に関する相談</p> <p>ア 両親が母国で亡くなった。相続のため日本で亡くなった祖父母の死亡証明書はどう入手するのか。</p> <p>イ しばらく乗らないので車検と自動車税を払わないようにするにはどうすればよいのか。</p> <p>ウ 自害した息子の遺骨をしばらく無料で預かってくれるところを探したい。</p> <p>エ ゴミ置き場に貼られているお知らせが日本語で意味が分からない。内容を説明してほしい。</p>
<p>(2) 医療 病院の予約、治療や投薬内容、健康保険など医療分野に関する相談</p> <p>ア 歯の腫れが続くのでレントゲンを撮ったところ、歯科用ドリルが残っていた。訴えたい。</p> <p>イ めまい、吐き気の症状がある。頭のMRI 検査をしてほしい。</p> <p>ウ かかりつけ医から症状はコロナワクチンによるものではないかと言われた。補償を求めたい。</p>
<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> <p>ア 夫が留学生の家族滞在の在留資格者。夫は帰国するが自分は残りたい。在留資格変更は可能か。</p> <p>イ 万引きで執行猶予付き判決を受けた。急用で一時帰国するが、再入国の際、入国拒否されるか。</p> <p>ウ 税金や年金の未払いがあると永住者の在留資格を取り消す法改正があると聞いた。本当か。</p>
<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> <p>ア 厚生年金加入者。自分が亡くなったら妻は年金を受け取れるか。</p> <p>イ 離婚して家を出る。障害ある子を抱えてアルバイトしかできない。行政から支援はないか。</p> <p>ウ 離婚協議中の夫から児童扶養手当の振込先を変更させたい。離婚裁判手続きが長引いている。</p>
<p>(5) その他 「教育」、「労働」、「住居」、「婚姻」、「税金」、「交通事故」、「就職」などさまざまな相談</p> <p>ア 母国で中学を卒業した子が来日した。日本の高校へ入学するにはどうすればよいか。</p> <p>イ 子供がゲームに夢中で学校をさぼる。学校の先生と話し合いたい。</p> <p>ウ 労災で休業補償受給中に会社が倒産した。会社から解雇通知受領書へ署名捺印を求められている。</p> <p>エ 生活保護受給中。家の水漏れがひどい。家主には家が古いので修理する気はないと言われた。</p> <p>オ 母国へ帰国した元夫へ子供の養育費を請求したい。</p> <p>カ 個人事業主として仕事している。今は白色申告だが、青色申告するにはどうすればよいか。</p> <p>キ 職場から帰宅途中で車にぶつけられた。相手方の保険会社と言葉の問題で話が進まない。</p>

【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 (カトリック神戸中央教会内) Tel (078) 232-1290	生活相談	電話・来訪	土・日：9:00～17:00 ※休日：年末年始

2023 年度 外国人県民相談件数

(注) ※は再掲である。

	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)	累積構成比	前年度
総件数	286	287	321	332	253	245	290	312	224	297	361	343	3551	100.0	4264
電話	218	201	255	228	178	175	189	209	149	228	271	268	2569	72.3	3088
(内)トリアフォン)	61	75	99	71	52	53	71	62	53	77	88	123	885	24.9	1099
来訪	63	78	59	96	71	67	98	101	71	65	86	71	926	26.1	1036
文書	5	8	7	8	4	3	3	2	4	4	4	4	56	1.6	140
出入国等	31	21	25	27	33	24	36	25	19	29	33	34	337	9.5	401
医療	34	69	73	50	43	33	55	60	32	56	68	63	636	17.9	888
社会保障	26	20	27	31	26	27	20	34	19	46	36	25	337	9.5	366
くらし	61	56	68	60	51	59	74	55	60	59	90	79	772	21.7	874
運転免許			1			2	4	3	2	1		1	14	0.4	30
交通事故	3	3	21	7	2	5	7	8	5	12	3	8	84	2.4	70
税金	5	4	9	7	8	7	7	22	4	8	10	14	105	3.0	118
住居	16	15	13	26	25	25	15	17	20	14	22	20	228	6.4	285
教育	44	42	24	28	13	13	18	33	17	22	27	34	315	8.9	344
日本語学習	3	2	5	5	4	3	2	1	3	1	3	5	37	1.0	39
就職		5	7	4	3	4	2	3		1	1		30	0.8	45
労働	26	9	15	28	13	14	10	17	15	15	27	23	212	6.0	154
婚姻	9	8	4	25	12	9	17	9	7	10	14	12	136	3.8	133
国籍等	4	9	3	7	6	9	7	6	9	6	4	4	74	2.1	30
余暇	1		2	1		1							5	0.1	11
防災・災害														0	
ボランティア	7	7	4	6	2	1	1	1	3	3	2	3	40	1.1	102
ビジネス	2	1	4	4	1	2	2	4	3	4	1	3	31	0.9	17
その他	14	16	16	16	11	7	13	14	6	10	20	15	158	4.4	357
※ 法律相談	4	3		4	5	1	4	3	2	2	3	3	34		34
日本語	45	50	52	66	56	41	57	39	35	52	66	56	615	17.3	959
英語	21	19	19	34	14	12	17	26	23	13	40	22	260	7.3	288
中国語	22	28	26	33	23	26	18	32	22	26	31	40	327	9.2	275
スペイン語	156	155	174	166	115	138	127	143	88	136	158	151	1707	48.1	1941
ポルトガル語	28	28	42	24	33	22	62	65	49	65	64	72	554	15.6	667
ベトナム語	2			1	2			1				1	7	.2	22
タガログ語	9	6	5	7	7	6	7	6	7	2			62	1.7	86
その他	3	1	3	1	3		2			3	2	1	19	0.5	26