

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
5/27 (水)	兵庫県民総合相談センター	078-360-8513	有本 方子 (横山 寿信)	—

令和元年度 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照会や相談に応じています。このたび、令和元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。

1 全体の概要

- ・令和元年度の総相談件数は11,101件で、前年度比92.7%（868件減少）。
- ・相談窓口別では、①さわやか県民相談（42.1%）、②外国人県民相談（25.8%）③住まいの相談（21.4%）の上位3つで総相談件数の約9割をしめる（前年度も同様の傾向）。
- ・相談窓口別での増減数では、NGO 神戸外国人救援ネットが週末相談を実施した「外国人県民相談」が354件増加した。

一方、平成30年度に比べ地震・豪雨等に係る被災相談が減少した「住まいの相談」が377件減少した。「さわやか県民相談」も、頻回相談者等からの相談が減少し、826件減少した。

(件、%)

区 分	令和元年度		平成30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		
さわやか県民相談	4,678	42.1	5,504	46.0	▲ 826	85.0
法律相談	150	1.4	160	1.3	▲ 10	93.8
登記相談	20	0.2	13	0.1	7	153.8
家事(家庭問題)相談	38	0.3	54	0.5	▲ 16	70.4
エイズ電話相談	2	0.0	2	0.0	0	100.0
認知症・高齢者相談	331	3.0	328	2.7	3	100.9
交通事故相談	638	5.7	638	5.3	0	100.0
外国人県民相談	2,868	25.8	2,514	21.0	354	114.1
住まいの相談	2,374	21.4	2,751	23.0	▲ 377	86.3
国の行政相談	2	0.0	5	0.0	▲ 3	40.0
合 計	11,101	100.0	11,969	100.0	▲ 868	92.7

2 主な相談窓口の状況

(1) さわやか県民相談

総件数は4,678件。内訳は、相談が1,187件、照会・その他が3,491件である。

「相談」の内容については、「暮らしと環境」が869件と最も多く、全体の7割超を占めており、次いで「まちづくり」が105件等となっている。

前年度に比べ、全体では826件の減（対前年度比85.0%）であり、暮らしと環境が80件の減（同94.3%）等となっている。

(件、%)

分類項目	令和元年度			平成30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
暮らしと環境	869	453	1,322	917	485	1,402	▲ 48	▲ 32	▲ 80
	73.2	13.0	28.3	73.3	11.4	25.5	94.8	93.4	94.3
まちづくり	105	181	286	113	192	305	▲ 8	▲ 11	▲ 19
	8.9	5.2	6.1	9.0	4.5	5.5	92.9	94.3	93.8
教育・文化・レクリエーション	33	126	159	26	145	171	7	▲ 19	▲ 12
	2.8	3.6	3.4	2.1	3.4	3.1	126.9	86.9	93.0
仕事と産業	45	178	223	56	171	227	▲ 11	7	▲ 4
	3.8	5.1	4.8	4.5	4.0	4.1	80.4	104.1	98.2
行政一般	68	205	273	94	237	331	▲ 26	▲ 32	▲ 58
	5.7	5.9	5.8	7.5	5.6	6.0	72.3	86.5	82.5
その他	67	2,348	2,415	45	3,023	3,068	22	▲ 675	▲ 653
	5.6	67.3	51.6	3.6	71.1	55.7	148.9	77.7	78.7
計	1,187	3,491	4,678	1,251	4,253	5,504	▲ 64	▲ 762	▲ 826
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.9	82.1	85.0

[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、「損害賠償等」が25件、「不動産」が24件、「相続」が22件等となっている。前年度に比べ、全体では10件の減（対前年度比93.8%）であり「親族」が10件減（同16.7%）、「不動産」が10件の減（同70.6）等となっている。

「テレビ電話による法律相談」は93件（全体の62.0%）で、地域におけるニーズが高い。

（＊ 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可能。）

（件、%）

分類項目	令和元年度		平成30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	20	13.3	19	11.9	1	105.3
親族	2	1.3	12	7.5	▲10	16.7
相続	22	14.7	22	13.8	0	100.0
金銭貸借	15	10.0	16	10.0	▲1	93.8
不動産	24	16.0	34	21.3	▲10	70.6
損害賠償等	25	16.7	26	16.3	▲1	96.2
訴訟手続	9	6.0	7	4.4	2	128.6
その他	33	22.0	24	15.0	9	137.5
計	150	100.0	160	100.0	▲10	93.8

(3) 認知症・高齢者相談

相談件数は331件で、内訳は、「認知症」が167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97件等となっている。

前年度に比べると、全体では3件の増（対前年度比100.9%）であり、「認知症」が15件の減（同91.8%）となっている。

（件、%）

分類項目	令和元年度		平成30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	167	50.5	182	55.5	▲15	91.8
介護	97	29.3	95	29.0	2	102.1
虐待	4	1.2	3	0.9	1	133.3
その他	63	19.0	48	14.6	15	131.3
計	331	100.0	328	100.0	3	100.9

(4) 交通事故相談

相談件数は638件で、内訳は、「示談の仕方」が411件と全体の6割以上を占めており、次いで「保険請求」が77件となっている。

前年度に比べると、全体は同数（対前年度比100%）であるが、「示談の仕方」が165件の増（同167.1%）、「保険請求」が89件の減（同46.4%）等となっている。

（件、%）

分類項目	令和元年度		平成30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	411	64.4	246	38.6	165	167.1
賠償額算定	18	2.8	31	4.9	▲13	58.1
保険請求	77	12.1	166	26.0	▲89	46.4
過失程度	48	7.5	52	8.2	▲4	92.3
訴訟調停利用	14	2.2	2	0.3	12	700.0
生計の維持	0	0.0	0	0.0	0	-
福祉施設利用	0	0.0	0	0.0	0	-
その他	70	11.0	141	22.1	▲71	49.6
計	638	100.0	638	100.0	0	100.0

(5) 外国人県民相談

相談件数は2,868件で、内訳は、「暮らし」が450件と最も多く、次いで「医療」が449件、「出入国等」が348件等となっている。

前年度に比べると、全体では354件の増（対前年度比114.1%）で、「医療」が148件の増（同149.2%）、「出入国等」が81件の増（同130.3%）等となる一方、「暮らし」に関する相談は58件の減（同88.6%）となっている。

なお、言語別では、スペイン語による相談が50.2%、次いで英語14.9%、日本語11.8%、ポルトガル語9.3%、中国語8.4%の順となっている。

（件、%）

分類項目	令和元年度		平成30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	348	12.1	267	10.6	81	130.3
医療	449	15.7	301	12.0	148	149.2
社会保障	234	8.2	157	6.2	77	149.0
暮らし	450	15.7	508	20.2	▲58	88.6
運転免許	37	1.3	25	1.0	12	148.0
交通事故	94	3.3	69	2.7	25	136.2
税金	86	3.0	75	3.0	11	114.7
住居	169	5.9	153	6.1	16	110.5
教育	312	10.9	357	14.2	▲45	87.4
日本語学習	44	1.5	24	1.0	20	183.3
就職	65	2.3	39	1.6	26	166.7
労働	261	9.1	310	12.3	▲49	84.2
婚姻	163	5.7	133	5.3	30	122.6
国籍等	19	0.7	12	0.5	7	158.3
余暇	6	0.2	4	0.2	2	150.0
ボランティア	6	0.2	8	0.3	▲2	75.0
ビジネス	15	0.5	8	0.3	7	187.5
その他	110	3.8	64	2.5	46	171.9
計	2,868	100.0	2,514	100.0	354	114.1

(6) 住まいの相談

相談件数は2,374件で、内訳は、「借地借家」が658件と最も多く、次いで「戸建て補修」が450件、「分譲マンション」が283件、「不動産取引等」が283件等となっている。

前年度に比べると、全体では377件の減（対前年度比86.3%）で、「分譲マンション」が49件の増（同120.9%）であったが、「借地借家」が37件の減（同94.7%）、「戸建て補修」が138件の減（同76.5%）等となっている。

（件、%）

分類項目	令和元年度		平成30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	83	3.5	56	2.0	27	148.2
分譲住宅宅地情報	3	0.1	0	0.0	3	—
融資・税関係	36	1.5	36	1.3	0	100.0
建築技術	75	3.2	123	4.5	▲ 48	61.0
戸建て補修	450	19.0	588	21.4	▲ 138	76.5
戸建て建設	133	5.5	143	5.5	▲ 10	93.0
共同住宅建設	5	0.2	5	0.2	0	100.0
分譲マンション	283	11.9	234	8.5	49	120.9
借地借家	658	27.7	695	25.3	▲ 37	94.7
相隣関係	137	5.8	164	6.0	▲ 27	83.5
不動産取引等	283	11.9	287	10.4	▲ 4	98.6
その他	176	7.4	359	13.0	▲ 183	49.0
専門／建築士	52	2.2	61	2.2	▲ 9	85.2
計	2,374	100.0	2,751	100.0	▲ 377	86.3

(参考) 兵庫県民総合相談センター相談窓口開設一覧 (令和元年度)

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 ■フリーダイヤル相談	県政に関することから日常	月～金	9:00～17:30	078-360-8511
	生活上の諸問題など		9:00～17:30	0120-16-7830
法律相談 (面談のみ) ■TV電話による法律相談	日常生活上の法律問題	第2・4水	13:30～16:30	078-360-8511 要予約
		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) ■TV電話による家事(家庭問題)相談	高齢昏や相続のトラブルなど	第2・4金	13:30～16:30	078-360-8511 要予約 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	13:30～16:30	078-360-8511 予約優先
認知症・高齢者相談 (電話のみ) ■家族の会会員による相談 ■看護士等による相談	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
		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 ■法律相談 (面談のみ) ■NGO神戸外国人救済ネットによる相談	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
		月	13:00～15:00	要予約
		土・日	9:00～17:00	078-232-1290
住まいの相談 ■建築士相談 (面談のみ)	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
		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

3) 令和2年度から、「登記相談」及び「エイズ電話相談」を廃止