

| 記者発表（資料配布）         |              |              |                  |        |
|--------------------|--------------|--------------|------------------|--------|
| 月 日                | 担当事務所名       | 連絡先          | 所 長 名<br>(所長補佐名) | その他配布先 |
| 5月17日（金）<br>10：00～ | 兵庫県民総合相談センター | 078-360-8511 | 杉浦 聡<br>(西田 慎太郎) | —      |

## 令和5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5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6年度の相談窓口は7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5年度の総相談件数は、9,249件であった（対前年度△614件、△6.2%）。
- 前年度から大きく減少した主な要因として、外国人県民相談において、令和4年度にウクライナ支援（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）や新型コロナウイルスの感染拡大等により相談件数が増加していたが、令和5年度（3,551件（対前年度△713件、△16.7%））は、暮らしに関する日常的な相談に戻りつつあることが影響している。
- 相談区分別では、①外国人県民相談（全体の38.4%）、②さわやか県民相談（同32.4%）、③住まいの相談（同19.2%）の順に多く、これら3つの相談で全体の9割を占める。

（件、%）

| 区 分        | 令和5年度 |       | 令和4年度 |       | 前年度<br>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   | 2,994 | 32.4  | 2,869 | 29.1  | 125        | 4.4   |
| 法律相談       | 202   | 2.2   | 147   | 1.5   | 55         | 37.4  |
| 家事（家庭問題）相談 | 36    | 0.4   | 34    | 0.3   | 2          | 5.9   |
| 認知症・高齢者相談  | 351   | 3.8   | 384   | 3.9   | △33        | △8.6  |
| 交通事故相談     | 337   | 3.6   | 407   | 4.1   | △70        | △17.2 |
| 外国人県民相談    | 3,551 | 38.4  | 4,264 | 43.2  | △713       | △16.7 |
| 住まいの相談     | 1,776 | 19.2  | 1,743 | 17.7  | 33         | 1.9   |
| 国の行政相談     | 2     | 0.0   | 15    | 0.2   | △13        | △86.7 |
| 合 計        | 9,249 | 100.0 | 9,863 | 100.0 | △614       | △6.2  |

## 2 主な相談窓口の状況

### (1) さわやか県民相談

総件数は2,994件。内訳として、「相談・照会」が2,414件、「苦情・その他」が580件である。「相談・照会」の内容については、「くらしと環境」が1,263件と最も多く、全体の52.3%を占める。次いで「行政一般」が339件（全体の14.0%）等となっている。

前年度に比べ、全体では125件の増（対前年度比+4.4%）で、「相談・照会」が353件の増（同+17.1%）、「苦情・その他」が228件の減少（同△28.2%）となっている。

項目別では、「行政一般」が173件の増（対前年度比+65.3%）、「くらしと環境」が81件の増（同+6.4%）、「教育・文化・レクリエーション」が74件の増（同+55.2%）等となっている。

上段:件数、下段:構成比(%)

| 分類項目           | 令和5年度 |        |       | 令和4年度 |        |       | 対前年度増減数 |        |        |
|----------------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|---------|--------|--------|
|                | 相談・照会 | 苦情・その他 | 計     | 相談・照会 | 苦情・その他 | 計     | 対前年度比   |        |        |
|                |       |        |       |       |        |       | 相談・照会   | 苦情・その他 | 計      |
| くらしと環境         | 1,263 | 79     | 1,342 | 1,138 | 123    | 1,261 | 125     | △ 44   | 81     |
|                | 52.3  | 13.6   | 44.8  | 55.2  | 15.2   | 44.0  | 11.0    | △ 35.8 | 6.4    |
| まちづくり          | 237   | 25     | 262   | 245   | 38     | 283   | △ 8     | △ 13   | △ 21   |
|                | 9.8   | 4.3    | 8.8   | 11.9  | 4.7    | 9.9   | △ 3.3   | △ 34.2 | △ 7.4  |
| 教育・文化・レクリエーション | 182   | 26     | 208   | 114   | 20     | 134   | 68      | 6      | 74     |
|                | 7.5   | 4.5    | 6.9   | 5.5   | 2.5    | 4.7   | 59.6    | 30.0   | 55.2   |
| 仕事と産業          | 165   | 28     | 193   | 212   | 19     | 231   | △ 47    | 9      | △ 38   |
|                | 6.8   | 4.8    | 6.4   | 10.3  | 2.4    | 8.1   | △ 22.2  | 47.4   | △ 16.5 |
| 行政一般           | 339   | 99     | 438   | 178   | 87     | 265   | 161     | 12     | 173    |
|                | 14.0  | 17.1   | 14.6  | 8.6   | 10.8   | 9.2   | 90.4    | 13.8   | 65.3   |
| その他            | 228   | 323    | 551   | 174   | 521    | 695   | 54      | △ 198  | △ 144  |
|                | 9.4   | 55.7   | 18.4  | 8.4   | 64.5   | 24.2  | 31.0    | △ 38.0 | △ 20.7 |
| 計              | 2,414 | 580    | 2,994 | 2,061 | 808    | 2,869 | 353     | △ 228  | 125    |
|                | 100.0 | 100.0  | 100.0 | 100.0 | 100.0  | 100.0 | 17.1    | △ 28.2 | 4.4    |

## (2) 法律相談

相談件数は202件で、内訳は、「相続」が54件(全体の26.7%)、「その他」が51件(同25.2%)、「不動産」が48件(同23.8%)等となっている。

前年度に比べ、全体で55件の増(対前年度比+37.4%)で、「相続」が29件の増(同+116.0%)、相談内容の多様化で「その他」が29件の増(同+131.8%)等となる一方、「損害賠償等」が15件の減(同△71.4%)となっている。

神戸市以外の地域からのテレビ電話による法律相談は122件(全体の60.4%)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5年度 |       | 令和4年度 |       | 対前年度<br>増減数 | 対前年度比 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|
|       | 件数    | 構成比   | 件数    | 構成比   |             |       |
| 離婚    | 12    | 5.9   | 14    | 9.5   | △2          | △14.3 |
| 親族    | 7     | 3.5   | 6     | 4.1   | 1           | 16.7  |
| 相続    | 54    | 26.7  | 25    | 17.0  | 29          | 116.0 |
| 金銭貸借  | 15    | 7.4   | 8     | 5.4   | 7           | 87.5  |
| 不動産   | 48    | 23.8  | 45    | 30.6  | 3           | 6.7   |
| 損害賠償等 | 6     | 3.0   | 21    | 14.3  | △15         | △71.4 |
| 訴訟手続  | 9     | 4.5   | 6     | 4.1   | 3           | 50.0  |
| その他   | 51    | 25.2  | 22    | 15.0  | 29          | 131.8 |
| 計     | 202   | 100.0 | 147   | 100.0 | 55          | 37.4  |

## (3) 認知症・高齢者相談

相談件数は351件で、内訳は、「介護」が138件(全体の39.3%)と最も多く、次いで「認知症」が137件(同39.0%)等となっている。

前年度に比べ、全体で33件の減少(対前年度比△8.6%)で、「介護」が29件の減少(同△17.4%)、「認知症」が14件の減少(同△9.3%)となっている。

(件、%)

| 分類項目 | 令和5年度 |       | 令和4年度 |       | 対前年度<br>増減数 | 対前年度比 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|
|      | 件数    | 構成比   | 件数    | 構成比   |             |       |
| 認知症  | 137   | 39.0  | 151   | 39.3  | △14         | △9.3  |
| 介護   | 138   | 39.3  | 167   | 43.5  | △29         | △17.4 |
| 虐待   | 3     | 0.9   | 4     | 1.0   | △1          | △25.0 |
| その他  | 73    | 20.8  | 62    | 16.1  | 11          | 17.7  |
| 計    | 351   | 100.0 | 384   | 100.0 | △33         | △8.6  |

#### (4) 交通事故相談

相談件数は337件で、内訳は、「示談の仕方」が176件と全体の52.2%を占めており、次いで「その他」が71件（全体の21.1%）、「保険請求」が43件（同12.8%）となっている。

前年度に比べ、全体では70件の減少（対前年度比△17.2%）で、主に「示談の仕方」が92件の減少（同△34.3%）となっている。

(件、%)

| 分類項目   | 令和5年度 |       | 令和4年度 |       | 対前年度<br>増減数 | 対前年度比 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|
|        | 件数    | 構成比   | 件数    | 構成比   |             |       |
| 示談の仕方  | 176   | 52.2  | 268   | 65.8  | △92         | △34.3 |
| 賠償額算定  | 12    | 3.6   | 21    | 5.2   | △9          | △42.9 |
| 保険請求   | 43    | 12.8  | 52    | 12.8  | △9          | △17.3 |
| 過失程度   | 25    | 7.4   | 13    | 3.2   | 12          | 92.3  |
| 訴訟調停利用 | 7     | 2.1   | 4     | 1.0   | 3           | 75.0  |
| 生計の維持  | 3     | 0.9   | 1     | 0.2   | 2           | 200.0 |
| 福祉施設利用 | 0     | 0.0   | 0     | 0.0   | 0           | -     |
| その他    | 71    | 21.1  | 48    | 11.8  | 23          | 47.9  |
| 計      | 337   | 100.0 | 407   | 100.0 | △70         | △17.2 |

(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3,551件で、内訳は、「暮らし」が772件（全体の21.7%）と最も多く、次いで「医療」が636件（同17.9%）、「出入国等」及び「社会保障」が同数で337件（同9.5%）等となっている。

前年度に比べ、全体では713件の減（対前年度△16.7%）で、コロナ関連（「医療」などの分類）及びウクライナ関連（「ボランティア」「その他」などの分類）に加え、「暮らし」「出入国等」の分類の相談が大幅に減ったことが影響している。

言語別では、スペイン語による相談が全体の48.1%、次いで日本語17.3%、ポルトガル語15.6%、中国語9.2%、英語7.3%の順となっている。

(件、%)

| 分類項目   | 令和5年度 |       | 令和4年度 |       | 対前年度<br>増減数 | 対前年度比 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|
|        | 件数    | 構成比   | 件数    | 構成比   |             |       |
| 出入国等   | 337   | 9.5   | 401   | 9.4   | △64         | △16.0 |
| 医療     | 636   | 17.9  | 888   | 20.8  | △252        | △28.4 |
| 社会保障   | 337   | 9.5   | 366   | 8.6   | △29         | △7.9  |
| 暮らし    | 772   | 21.7  | 874   | 20.5  | △102        | △11.7 |
| 運転免許   | 14    | 0.4   | 30    | 0.7   | △16         | △53.3 |
| 交通事故   | 84    | 2.4   | 70    | 1.6   | 14          | 20.0  |
| 税金     | 105   | 3.0   | 118   | 2.8   | △13         | △11.0 |
| 住居     | 228   | 6.4   | 285   | 6.7   | △57         | △20.0 |
| 教育     | 315   | 8.9   | 344   | 8.1   | △29         | △8.4  |
| 日本語学習  | 37    | 1.0   | 39    | 0.9   | △2          | △5.1  |
| 就職     | 30    | 0.8   | 45    | 1.1   | △15         | △33.3 |
| 労働     | 212   | 6.0   | 154   | 3.6   | 58          | 37.7  |
| 婚姻     | 136   | 3.8   | 133   | 3.1   | 3           | 2.3   |
| 国籍等    | 74    | 2.1   | 30    | 0.7   | 44          | 146.7 |
| 余暇     | 5     | 0.1   | 11    | 0.3   | △6          | △54.5 |
| ボランティア | 40    | 1.1   | 102   | 2.4   | △62         | △60.8 |
| ビジネス   | 31    | 0.9   | 17    | 0.4   | 14          | 82.4  |
| その他    | 158   | 4.4   | 357   | 8.4   | △199        | △55.7 |
| 計      | 3,551 | 100.0 | 4,264 | 100.0 | △713        | △16.7 |

### (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1,776件で、内訳は、「借地借家」が602件(全体の33.9%)と最も多く、次いで「戸建て補修」が326件(同18.4%)、「分譲マンション」が244件(同13.7%)等となっている。

前年度に比べると、全体では33件の増(対前年度比+1.9%)で、「分譲マンション」が71件の増(同+41.0%)、「戸建て建設」が22件の増(同+25.0%)、「戸建て補修」が21件の増(同+6.9%)等となる一方、「借地借家」が34件の減(同△5.3%)、「相隣関係」が17件の減(同△17.2%)等となっている。

(件、%)

| 分類項目     | 令和5年度 |       | 令和4年度 |       | 対前年度<br>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 | 40    | 2.3   | 48    | 2.8   | △8          | △16.7 |
| 分譲住宅宅地情報 | 3     | 0.2   | 0     | 0.0   | 3           | -     |
| 融資・税関系   | 29    | 1.6   | 36    | 2.1   | △7          | △19.4 |
| 建築技術     | 33    | 1.9   | 36    | 2.1   | △3          | △8.3  |
| 戸建て補修    | 326   | 18.4  | 305   | 17.5  | 21          | 6.9   |
| 戸建て建設    | 110   | 6.2   | 88    | 5.0   | 22          | 25.0  |
| 共同住宅建設   | 2     | 0.1   | 2     | 0.1   | 0           | 0.0   |
| 分譲マンション  | 244   | 13.7  | 173   | 9.9   | 71          | 41.0  |
| 借地借家     | 602   | 33.9  | 636   | 36.5  | △34         | △5.3  |
| 相隣関係     | 82    | 4.6   | 99    | 5.7   | △17         | △17.2 |
| 不動産取引等   | 134   | 7.5   | 147   | 8.4   | △13         | △8.8  |
| その他      | 144   | 8.1   | 147   | 8.4   | △3          | △2.0  |
| 専門/建築士   | 27    | 1.5   | 26    | 1.5   | 1           | 3.8   |
| 計        | 1,776 | 100.0 | 1,743 | 100.0 | 33          | 1.9   |

(参考) 兵庫県民総合相談センター相談窓口開設一覧 (令和6年度)

| 相談窓口                     | 相談方法等                              | 相談日        | 相談時間                       | 電話番号等   |
|--------------------------|------------------------------------|------------|----------------------------|---|
| さわやか県民相談                 | 電話・来所・メール<br>(メール相談は当センターホームページから) | 月～金        | 9:00～12:00<br>13:00～17:30  | 078-360-8511<br>0120-16-7830 <small>(携帯不可)</small><br>※フリーダイヤルは昼休みも対応可能 |
| 法律相談<br>(面談のみ・要予約)       | 兵庫県民総合相談センターへ来所                    | 第2水<br>第4水 | 13:30～16:30                | 078-360-8511<br>0120-16-7830 <small>(携帯不可)</small><br>※フリーダイヤルは昼休みも対応可能 |
|                          | テレビ電話(県民局等へ来所)<br>※神戸市以外の方が対象      | 木          | 13:30～15:30                |   |
| 家事(家庭問題)相談<br>(面談のみ・要予約) | 兵庫県民総合相談センターへ来所                    | 第2金<br>第4金 | 13:30～16:30                | 078-360-8511<br>0120-16-7830 <small>(携帯不可)</small><br>※フリーダイヤルは昼休みも対応可能 |
|                          | テレビ電話(県民局等へ来所)<br>※神戸市以外の方が対象      |            |                            |   |
| 認知症・高齢者相談                | 「認知症の人と家族の会」<br>会員による相談(電話のみ)      | 月・金        | 10:00～12:00<br>13:00～16:00 | 078-360-8477  |
|                          | 看護師等による相談<br>(電話のみ)                | 水・木        | 10:00～12:00<br>13:00～16:00 |   |
| 交通事故相談                   | 電話・来所                              | 月・火・木・金    | 9:00～12:00<br>13:00～16:00  | 078-360-8521  |
| 住まいの相談                   | 住まいサポートセンター相談員による相談(電話・来所)         | 月～金        | 10:00～12:00<br>13:00～17:00 | 078-360-2536  |
|                          | 建築士による専門相談<br>(面談のみ・要予約)           | 第1火<br>第3火 | 13:00～16:00                |   |
| 国の行政相談                   | 電話・来所                              | 金          | 13:00～16:00                | 078-360-5440  |
| 外国人県民相談                  | 外国人県民インフォメーションセンターによる相談(電話・来所)     | 月～金        | 9:00～17:00                 | 078-382-2052  |
|                          | 法律相談(面談のみ・要予約)                     | 月          | 13:00～15:00                |   |
|                          | 入管相談(面談のみ・要予約)                     | 第3木        | 13:30～16:30                |   |
|                          | NGO 神戸外国人救援ネットによる相談(電話・来所)         | 土・日        | 9:00～17:00                 | 078-232-1290<br>(神戸市中央区中山手通1-28-7)                                      |

- 注1 「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」は12時～13時対応可能。  
 2 フリーダイヤルは、携帯電話及び県外からは利用不可。  
 3 土曜、日曜、祝休日及び年末年始(12月29日～1月3日)は休館(さわやか県民相談は留守番電話対応あり)。  
 4 令和6年度「法律相談」は8月14日(水)→8月7日(水)、8月15日(木)→8月19日(月)に振替となります。