

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
5/26(月) 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係長 栗原 勝利) 国際課長 中島 尚人 (地域国際化班長 坂口 静佳)	—

2024 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 2024(令和6)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

2024（令和6）年度の相談件数は3,347件で、対前年度比5.7%減（2023年度：3,551件）。
また、そのうち、法律相談は52件（前年度34件）。

2 相談方法

- （1）電話相談2,362件（70.6%）、来所相談969件（29.0%）、文書等16件（0.5%）。
- （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910件（電話相談の38.5%）。

3 相談言語

1位：スペイン語1,349件（40.3%）、2位：ポルトガル語728件（21.8%）、3位：日本語614件（18.3%）、
4位：中国語323件（9.7%）、5位：英語280件（8.4%）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」726件（21.7%）、2位：「医療」612件（18.3%）、3位：「出入国等」：337件（10.1%）、3位：「社会保障」337件（10.1%）、5位：「教育」302件（9.0%）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、相談件数は減少傾向にあるが、これらの影響のない令和元年度（2,868件）と比較すると依然、高い水準で推移している。
- （3）「暮らし」や「医療（コロナ以外の病気）」といった生活に係る相談で全体の約4割を占めるほか、「出入国等」や「社会保障」の割合が前年度より増加している。
- （4）上記のほか、「教育」、「労働」、「住居」、「婚姻」、「税金」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 1,349件（40.3%）（前年度：1,707件、第1位）
- 第2位 ポルトガル語 728件（21.8%）（前年度：554件、第3位）
- 第3位 日本語 614件（18.3%）（前年度：615件、第2位）
- 第4位 中国語 323件（9.7%）（前年度：327件、第4位）
- 第5位 英語 280件（8.4%）（前年度：260件、第5位）

（2）相談内容別件数

※（ ）は全体比

- 第1位 暮らし 726件（21.7%）（前年度：772件、第1位）
- 第2位 医療 612件（18.3%）（前年度：636件、第2位）
- 第3位 出入国等 337件（10.1%）（前年度：337件、第3位）
- 第3位 社会保障 337件（10.1%）（前年度：337件、第3位）
- 第5位 教育 302件（9.0%）（前年度：315件、第5位）

2 相談事例

(1) くらし 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 ・日本国籍を取得したが、名前が漢字になった。各種登録の名義変更を手伝ってほしい。 ・知人が貸したお金を返してくれない。外国人同士の契約だが日本の裁判所で裁判できるか。 ・母国で家を売却し代金を日本に持ち込みたい。気をつけないといけないことはあるか。 ・クレジットカードを申請したが却下された。その理由と改めて申請することが可能かを知りたい。
(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 ・息子の治療用器具の療養費支給申請書の作成を手伝ってほしい。 ・外国で使われている薬について、日本でも取り扱いがあるか教えてほしい。 ・子供の矯正歯科の支払い（分割払い）について、経済状況が厳しく次回の分を払うのが難しい。
(3) 出入国等 在留資格やパスポートなどに関する相談 ・介護の必要な親を短期滞在で呼び寄せその後在留資格を変更して面倒をみたい。必要な手続きは。 ・娘がフランス滞在中でフランス人と結婚予定。相手と日本へ移住してきた場合の彼の在留資格は。 ・入院中の夫が在留カードを失くしているが、もうすぐ在留期間が来る。どうすればいいか。
(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 ・生活保護を受けている。母国へ一時帰国したいが、生活保護を受けていたら帰国できないか。 ・心臓病を患い、身体障害一級の認定を受けている。どのようなサービスを受けることが可能か。 ・両親が母国へ帰国。母は3年、父は10年以上、社会保険に加入している。年金の手続きをしたい。
(5) その他 「教育」、「労働」、「住居」、「婚姻」、「税金」、「運転免許」、「防災災害」などさまざまな相談 ・娘は中学1年生で高校受験を考えている。私立高校と公立高校の違いを知りたい。 ・傷病手当を受給しているが、ワークで失業給付申請も認められた。両方受給に問題はないか。 ・ウクライナ避難民を受け入れている日本語学校。公営住宅を希望しているが県住の入居可否を知りたい。 ・日本人との結婚手続きで国籍宣言書を求められている。パスポートでの国籍記載では駄目なのか。 ・永住の在留資格で一時期母国に帰国していた。この間の住民税の支払いはどうなるのか。 ・自転車の交通ルールが新しくなったが、自転車で違反した場合、運転免許に影響はあるのか。 ・地震がくるという話を聞いたが本当か。どこに避難すればいいのか。

【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（※R7年度より、ベンガル語、ウルドゥー語の追加で全24言語に対応）

（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 (クリスタル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