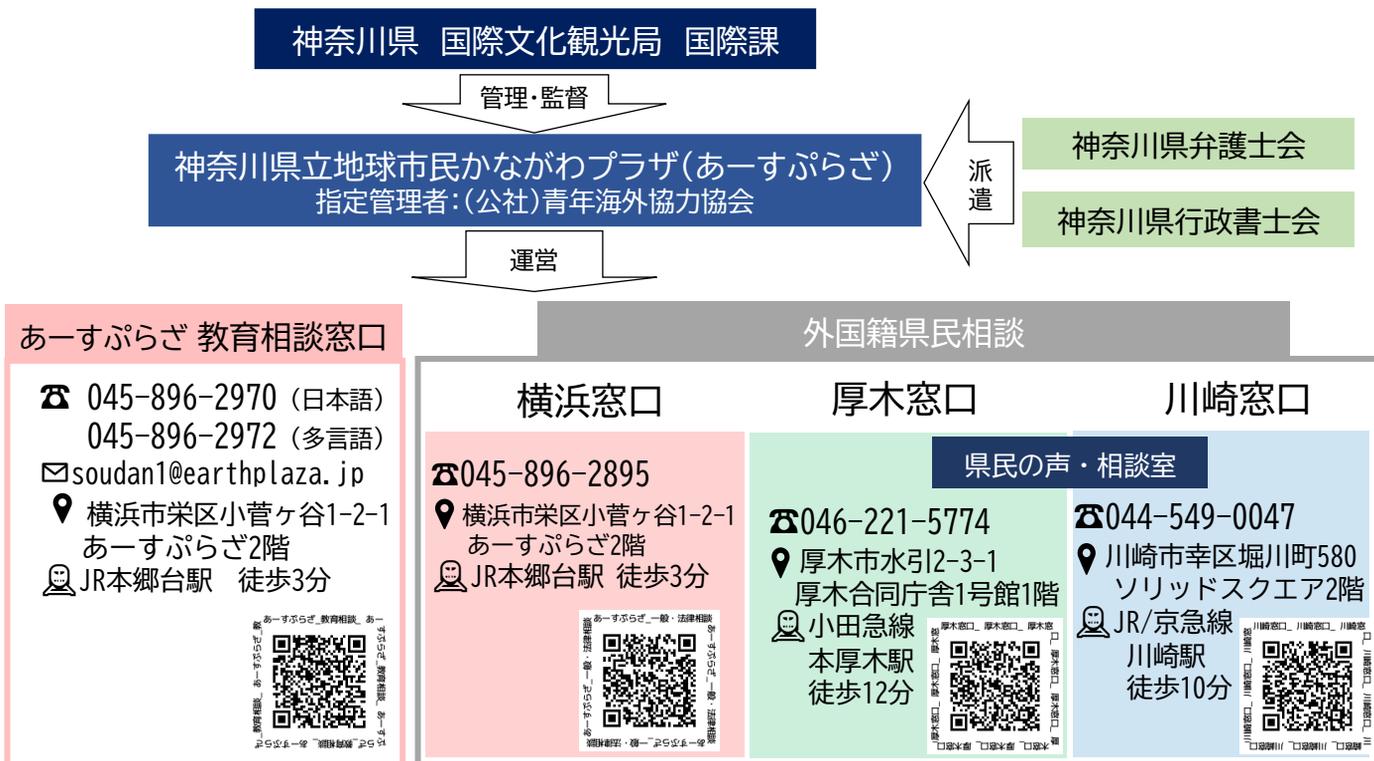


# 神奈川県外国籍県民相談窓口 2021年度報告書

神奈川県外国籍県民相談事業は、以下の仕組みで行っています。



一般相談相談員(20名)、教育相談コーディネーター(4名)、相談サポーター(11名)  
 社会福祉士(1名):専門的な知識・観点から相談業務に関して支援・アドバイス

開設日	よこはま 横浜 あーすぷらざ			あつぎ 厚木		かわさき 川崎
	一般相談 9:00-12:00, 13:00-17:00 16:00受付終了	法律相談 13:00-16:30 16:00受付終了	教育相談 10:00-13:00, 14:00-17:00 16:30受付終了	一般相談 9:00-12:00, 13:00-17:00 16:00受付終了	法律相談 13:00-16:30 16:00受付終了	一般相談 9:00-12:00, 13:00-17:00 16:00受付終了
英語 English	第1.3.4火	第1.3火				
タガログ語 Tagalog			火			
ポルトガル語 Português	水 第4金	第2水 第4金	水	火 第3水	第3水	
中国語 中文	木 第1火	第1火 第4木	木・土			
韓国・朝鮮語 조선・한국어	第4木	第4木				
スペイン語 Español	金	第2.4金	金	月 第3水	第1月 第3水	
ベトナム語 Tiếng Việt	第1.2.3金 第3火	第2金 第3火	金	第1月	第1月	木

※祝日、年末年始(12月29日~1月3日)はお休みです。

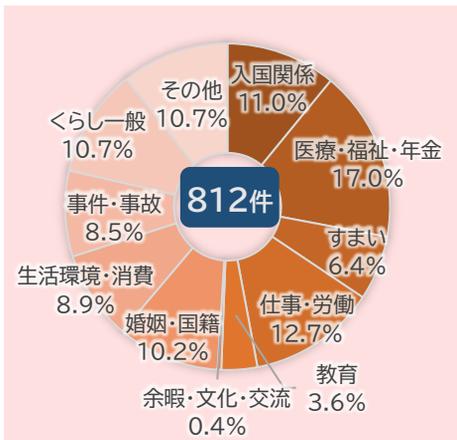
# 2021年度

## 神奈川県外国籍県民相談 一般・法律相談

外国籍県民の方を対象に、対面、電話、文書、Messengerによる相談対応を行っています。各言語を話せる相談員が対応します。一般相談では、仕事・労働、医療・福祉・年金、国籍など、くらし全般にかかることをご気軽にご相談ください。法律相談では、弁護士に相談することができます。  
※同じ内容についての相談は3回まで。事前予約は必要ありません。  
対面・電話どちらも対応可、基本的には1回30分

### 相談分類(一般・法律)

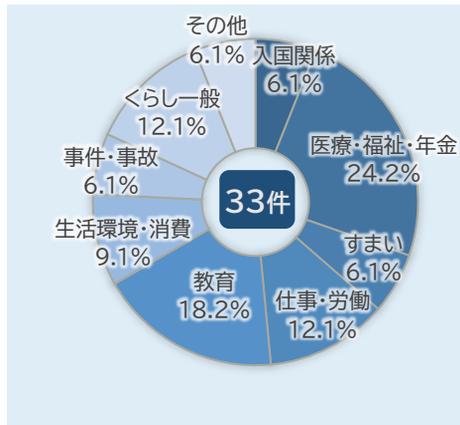
#### 横浜窓口



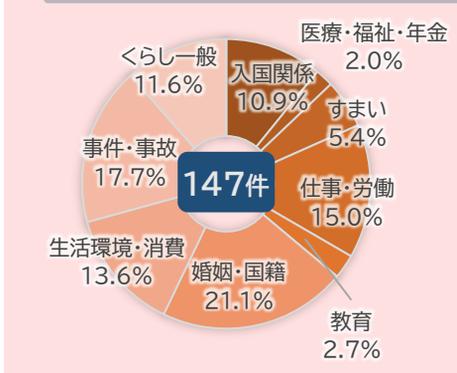
#### 厚木窓口



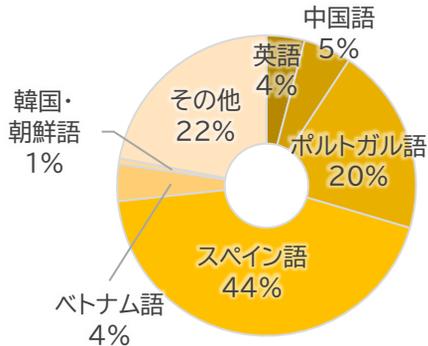
#### 川崎窓口



### ※上記相談件数のうち法律相談のみ抜粋



### 相談言語※3窓口総計



### 相談件数推移※3窓口総計



今年度より、横浜窓口でもベトナム語を開設。相談件数は一般・法律ともに増加した。

コロナ感染対策を行いながら、一般・法律相談対応を実施し、コロナワクチン接種に関する相談、実際にコロナに感染したことに伴う休業補償、出入国などの相談、公共料金の支払いや支援金についても寄せられた。

法律相談に関しては、コロナの影響を受けた仕事の相談もあったが、婚姻、消費生活、在留資格など、通常時と変わらない内容のものも多かった。

### 相談事例

#### 【一般相談】

申請書類を出すように言われたが、どこに何を書くのかわからない  
母国に帰るために、PCR検査の証明書が必要だと言われたが、いくらかかるのか

#### 【法律相談】

ネットで購入したものが届かない、追加請求がきている  
交通事故に遭った、過失割合や保険会社の対応が適切かどうか知りたい  
離婚を考えている、親権や養育費について知りたい

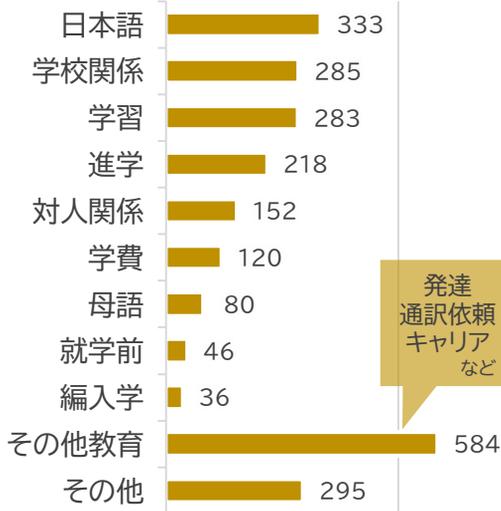
2021年度

# 神奈川県外国籍県民相談 教育相談

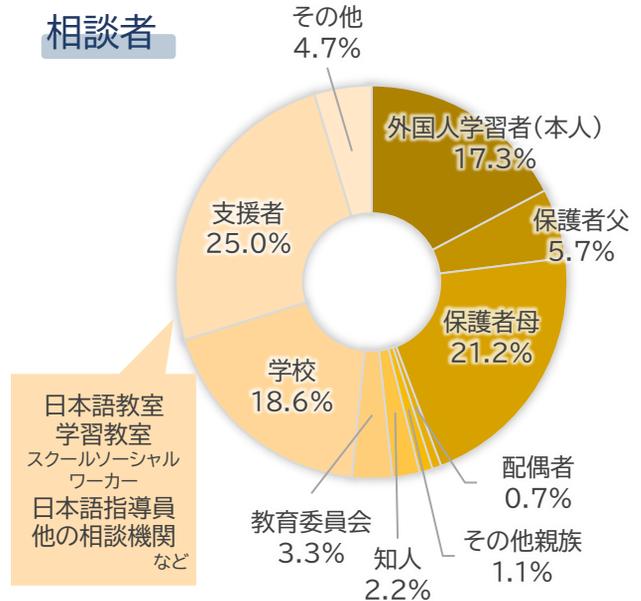
外国につながる子どもたちの教育に関わる相談を、対面、電話、Eメール、Messenger等で受け付けています。  
学習者本人、保護者、学校、支援者の方を対象に、各言語で対応可能な相談サポーターと教育相談コーディネーターが協力しながら、2名体制で相談対応を行っています。

## 相談内容

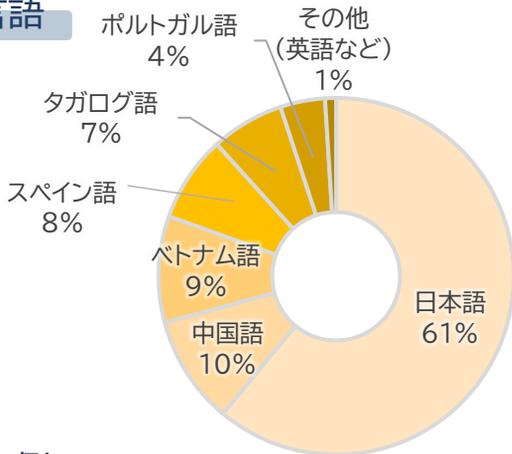
相談内容別件数  
計2,432件



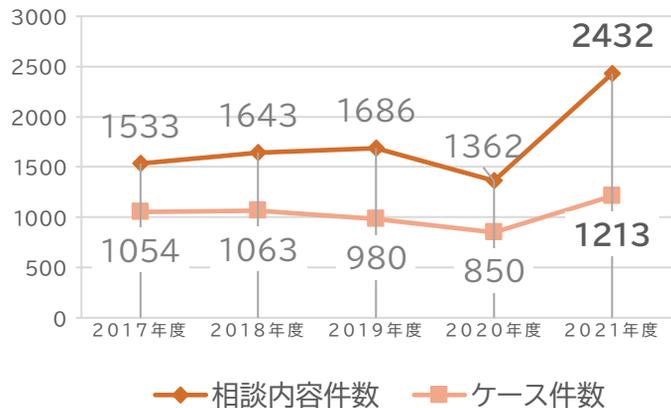
## 相談者



## 相談言語



## 相談件数推移



## 相談事例

### 【学習者本人】

家の近くで日本語が勉強できる場所を探している  
進路について相談したい

### 【保護者】

学校からもらった手紙がわからない  
進路面談で勧められた進学先について教えてほしい  
学費が心配  
子どもがゲームばかりして学校に行きたがらない

### 【学校・教育委員会】

日本語習得が進まない児童について相談したい  
学校での様子を保護者へ母語で伝えてほしい  
外国につながるのがある生徒の進路について情報収集したい  
面談で通訳できる方を探している

### 【支援者】

子どもの日本語指導に役立つ教材・情報を知りたい  
学習者と保護者へ母語で伝えてほしいことがある

今年度より、ベトナム語を開設。感染症対策を  
続けながら、対面・電話を中心にMessenger  
も活用した相談対応を実施し、年間相談件数は  
昨年度より大幅に増加した。

今年度は特に学校関係、対人関係が増加した。  
コロナ禍も影響しているようで、学校に行きた  
がらない、家庭内のコミュニケーションがうまく  
いかない、といった相談が寄せられ、保護者と  
学校関係者の面談を当館で実施するケースも  
あった。

相談者の母語・母文化への配慮・寄り添いを  
大切に、相談対応を行っている。今年度の相談  
の半数は過去からの継続相談であった。

# 取り組み 研修会・アウトリーチ・出前講座など

## ●外国籍県民相談等に関する研修会 年5回

- ・弁護士に聞く 外国籍住民の法律相談  
神奈川県弁護士会（飯嶋法律事務所） 飯嶋光章氏
- ・全国から寄せられる多言語医療相談から医療と生活を考える  
AMDA国際医療情報センター 佐藤琴恵氏
- ・児童相談所の役割と支援を知る～外国につながる子どもの事例とともに～  
神奈川県中央児童相談所 虐待対策支援課 佐藤和宏氏
- ・教育のことを話そう～ベトナムと日本を知り子育てを通して感じること～  
神奈川県外国籍県民相談ベトナム語相談員（トルオン ティトツイ チャン氏、小林瑞氏、ファミルー アンジー氏）、川島オサノリ氏
- ・ネット・SNSでの消費者トラブル～相談員がまず知っておくこと～  
（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会早野木の美氏

## ●神奈川県外国籍県民相談機関連絡会

- 「外国人支援における連携について―地域福祉の観点から―」  
講師：文教大学人間科学部 森恭子 教授  
参加：県内専門機関・行政・外国人相談・支援団体 計45名
- 多言語 出張相談会
  - ・行政書士相談・一般相談（場所：いちよう団地）
  - ・教育相談（場所：厚木相談窓口）年2回
- 多言語 行政書士相談会 年4回 協力：神奈川県行政書士会  
【内容例】大学卒業後の子どもの在留資格について  
在留資格の更新・変更、帰化申請の手続きについて
- 日本語学習者・支援者のための集い  
日本語学習応援プロジェクト「学ぼう歴史 話そう文化」  
講師：宮崎幸江先生・鈴木史子氏  
（上智大学短期大学部）

実施報告動画



## ●出張講座・出前講座・フィールドワーク 本年度実績※五十音順

伊勢原市教育委員会, 神奈川学園中学校, 神奈川県教育委員会(県立図書館), 神奈川県立横浜明朋高等学校, 関東学院大学(社会学部 現代社会学科), 島根県立吉賀高等学校, 玉川大学(教職実践演習), 藤小研国際教育部, NPO法人未来をつかむスタディーズ

# 情報収集・発信

## ●Facebookでの情報発信 紹介

- ・相談窓口スケジュール、イベント共有
- ・多言語での情報提供(例参照)
- ・行政機関、他の外国籍住民支援機関の情報共有

【例】コロナウイルスにかかったとき(動画)作成 全8言語



英語、タガログ語  
ポルトガル語  
韓国・朝鮮語  
中国語、ベトナム語  
スペイン語  
やさしい日本語

## ●情報フォーラムスペースの教材・資料について

外国人サポートコーナーで1番多く貸出されたのは？

司書：「かんじだいすき 社会・理科編 中学に向けて；日本語をまなぶ世界の子どものために」国際日本語普及協会でした。

子ども向け日本語教材はどのようなものがありますか？

司書：「くもんのことば絵じてん」は子ども向けの日本語教材としてもおすすめです。さくいんがあるので、辞書のように言葉を探し、絵で覚えることができます。

おすすめの図書はありますか？

司書：「多文化共生の学校づくり横浜市の挑戦」は現場で実践を重ねている方々が執筆しているので具体的な事例が数多く紹介されています。外国につながる子どもを受け持つ先生方にもおすすめです。

## ●外国につながる児童・生徒用 教科別おすすめ教材(PDF)

当館所蔵もしくはダウンロード可能な教科別学年別の教材一覧



←小学生用



←中学生用

# 相談スタッフの声

Messengerでも相談対応が始まったことで、固定電話を持っていない外国人もWi-Fiさえあれば相談ができ、申請書類などもすぐに確認することが出来るようになりました。専門家相談として弁護士・社会福祉士と一緒に対応でき、行政書士や専門家にも繋がるので、様々な関係者と協力しながら、相談対応ができています。

一般相談 ベトナム語相談員

困った時には一人で悩みを抱え込まずに相談ができる事を生徒にも保護者にも知って頂きたいです。相談者の気持ちを尊重し相手の立場に立って相談対応しています。悩みを相談窓口で共有しながら解決に向けて私たちはお手伝いします。母語で文化的な違いなどを踏まえて説明しますので安心してご相談ください。

教育相談 中国語相談サポーター

相談スタッフは、豊富な経験と知識、相談スキルをもった頼もしい存在です。また、相談者の気持ちに寄り添い、様々な専門職・機関との連携により、適切な方法を一緒に考えることを大切にしています。社会福祉士として、ソーシャルワーク視点による相談プロセスへの助言や社会資源に関する情報提供を行い、より重層的な支援を目指しています。

社会福祉士

不登校や引きこもり、親子間の摩擦など社会や人とのかわりに難しさを感じている相談が増えたと感じています。長引くコロナ禍が影響しているのかもしれませんが、すぐに解決につながらないケースも多く、相談者と学校や児童相談所、就労支援機関などの専門支援機関をつなぎ、継続した支援を行っています。

教育相談 相談コーディネーター