

# 神奈川県外国籍県民相談窓口 2024年度報告書

神奈川県外国籍県民相談事業の仕組み

神奈川県 文化スポーツ観光局 国際課

管理・監督

神奈川県立地球市民かながわプラザ(あーすぷらざ)

指定管理者:公益社団法人青年海外協力協会

派遣

神奈川県弁護士会

神奈川県行政書士会

運営 外国籍県民支援事業 運営

教育相談

神奈川県立地球市民かながわプラザ(あーすぷらざ)

10:00-13:00/14:00-17:00  
※16:30受付終了

045-896-2970(日本語)  
045-896-2972(外国語)

soudan1@earthplaza.jp

横浜市栄区小菅ヶ谷1-2-1  
あーすぷらざ2階 情報フォーラム内



一般相談・法律相談(県内3カ所の窓口)

横浜窓口  
神奈川県立地球市民かながわプラザ(あーすぷらざ)

9:00-12:00/13:00-17:00  
(法律相談 13:00-16:30)  
※16:00受付終了

045-896-2895

横浜市栄区小菅ヶ谷1-2-1  
あーすぷらざ2階 情報フォーラム内



厚木窓口  
県央地域県政総合センター

9:00-12:00/13:00-17:00  
(法律相談 13:00-16:30)  
※16:00受付終了

046-221-5774

厚木市水引2-3-1  
県央地域県政総合センター1階  
県民の声・相談室



川崎窓口  
川崎県民センター

9:00-12:00/13:00-17:00  
※16:00受付終了  
※法律相談はありません

044-549-0047

川崎市幸区堀川町580  
ソリッドスクエア東館2階  
県民の声・相談室



【教育相談】コーディネーター(3名)、相談サポーター(13名) 【一般相談】相談員(18名)、社会福祉士(1名)

【法律相談】弁護士は横浜・厚木窓口1名派遣 【行政書士相談】イベントにより1名~2名派遣

開設日	横浜窓口			厚木窓口		川崎窓口
	教育相談	一般相談	法律相談	一般相談	法律相談	一般相談
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	水 第4金	第2水 第4金	火 第3水	第3水	
中国語 中文	木・土	木 第1火	第1火 第4木			
韓国・朝鮮語 조선・한국어		第4木	第4木			
スペイン語 Español	金	金	第2.4金	月 第3水	第1月 第3水	
ベトナム語 Tiếng Việt	金	第1.2.3金 第3火	第2金 第3火	第1月	第1月	木

## 関係機関との連携・研修会・出前講座などの支援活動などの取り組み

### ■外国籍県民相談等に関する研修会(年5回)

かながわ県民センターにて(6月25日のみオンライン開催)

・2024年6月25日(火)「相談員のメンタルヘルス メール相談18万件から学んだこと」  
山本 晴義氏(横浜労災病院 勤労者メンタルヘルスセンター)

・2024年8月26日(月)「相談現場における通訳とは?」  
新居 みどり氏(NPO法人国際活動市民中心)

・2024年11月25日(月)「外国人相談窓口における相談員とは?」  
新居 みどり氏(NPO法人国際活動市民中心)

・2025年1月27日(月)「法律相談の事例から相談対応を考える」  
青柳 拓真氏(神奈川県総合法律事務所 弁護士)

・2025年2月17日(月)「移民・難民の子ども・若者 在留資格と進路について」  
高橋 徹氏(認定NPO法人多文化共生教育ネットワークかながわ)

### ■日本語学習者・支援者のための集い

2024年8月3日(土)あーすぷらざ会議室にて

「多様性を受容する社会の実現に向けて

~外国につながる子どもと家族にとって大切なこととは?地域日本語教育の可能性~」

・小波津 ホセ氏(日本ペルー共生協会)

・三田村 晴美氏(はだの子ども支援プロジェクト)

・嶽肩 志江氏(横浜国立大学教育学部・東海大学児童教育学部 非常勤講師)

### ■神奈川県外国籍県民相談機関連絡会

2025年2月20日(木)あーすぷらざ会議室にて

・報告「横浜市のウクライナ避難民支援について」  
横浜市国際局政策総務課

・講演「シェルターの現場から~難民と共にあゆむ~」  
松浦 由佳子氏(NPO法人アルベなみんセンター)

【参加団体】神奈川県内外国人相談 関係機関 40団体

### ■行政書士相談会(年4回)協力:神奈川県行政書士会

・2024年6月24日(月)神奈川県立横浜明朋高等学校にて

・2024年10月22日(火)横須賀市立横須賀総合高等学校にて

・2024年11月30日(土)、12月1日(日)あーすぷらざかながわ2024会場にて

### ■出前講座・出張相談・フィールドワーク受け入れ 等

【出前講座・出張相談】

神奈川県立総合教育センター、公益財団法人川崎市生涯学習財団、神奈川県立鶴岡高等学校、神奈川県立横浜明朋高等学校、横須賀市立横須賀総合高等学校、相模原市教育委員会

【フィールドワーク】

玉川大学、明治学院大学、神奈川県立保健福祉大学、株式会社LITALICO、横浜国立大学

## 教材・情報の収集・提供

### ■外国人サポートコーナー(情報フォーラム内)教材・資料

神奈川県在住・在勤・在学の方には貸し出し可能(一部閲覧のみ)

「外国につながるのある児童・生徒用教科指導おすすめ教材」  
当館所蔵もしくはダウンロード可能な教材一覧(PDF)



◀小学生用  
(2023年7月更新版)



◀中学生用  
(2023年7月更新版)

2024年度  
新着図書で  
人気が  
あった本

『ことばたんけんたい vol.2 たんけんたいシリーズ』  
『ことばたんけんたい vol.1 たんけんたいシリーズ』  
『日本語を教えるためのやさしい英語表現 こんなときどう説明する?』  
『英語で伝える日本の文化・観光・世界遺産』

2024年度  
貸出が  
多かった本

『新完全マスター語彙日本語能力試験N1』  
『数学』の公式・定理・決まりごとがまとめてわかる事典 Beret science』  
『中学生のにはんご 学校生活編 外国につながるのある生徒のための日本語』  
『いっばいにはんごさんば 初級』暮らしのにはんご教室:地域日本語教室のための支援者と学習者をつなぐテキスト』

## 広報・情報発信

■あーすぷらざホームページ → イベント紹介、多言語案内など



### ■あーすぷらざかべ新聞

地球市民として国際理解を深める情報を掲載した広報紙『あーすぷらざ かべ新聞』で、多文化共生テーマの号を制作。県内の図書館、博物館、国際交流ラウンジ、市民活動センター、近隣の施設や学校などへ配布。

『2024年度 第2号 通巻41号』/テーマ「見えてる?となりのお友だち」

### ■Facebookでの情報発信・紹介

各窓口のFacebookページを運用

→相談窓口スケジュール、イベント共有、多言語での情報共有など

## 相談スタッフの声

英語で受ける相談はネイティブの国からだけでなく、アフリカ諸国、インド、スリランカ、フィリピンなどの東南アジア諸国...と多岐にわたります。国や地域の文化や生活習慣の違いがあるので、受ける相談内容の категория が同じでも、それぞれ異なる背景を考慮する難しさがあります。出来るだけ丁寧な聞き取り、相手の立場に寄り添えるよう心掛けています。また近年、メッセージを使った相談も増えています。少しでも相談者の悩みを軽減し、解決出来るよう努めています。

一般相談 英語相談員

相談窓口では、来談者の声に真摯に耳を澄まし、細やかな対応を大切にしています。目下の悩みを中心として、その要因となる状況を考慮し、最適な案内を提供することを目標としています。課題解決のサポートができるよう日々研鑽を積み、専門性と実践を通して相談スタッフは対応しています。

社会福祉士

学校・行政をはじめ、関係者間のコミュニケーションが上手くいくような手助けをしたいと思っています。また、相談者の話を母語で聞くことで、問題の根源を探し、解決につなげられるように心がけています。相談者の思いだけでなく、関わる人々の気持ちにも寄り添いながら、発達課題に関する相談やデリケートな内容の相談など、近年多様化する相談に日々向き合っています。

教育相談 スペイン語相談サポーター

新規に来日する方・日本で長く暮らす方が増え、相談内容が多様化・複雑化しています。外国につながるのある方と学校や行政・専門機関等の間に入り、当事者の気持ちや背景を理解したうえで日本の制度等を丁寧にわかりやすく伝えています。母国で中学校を卒業して来日し、日本で高校進学を目指すケースもこれまでに多く見られました。学びたい気持ちを言葉や制度の壁が阻まないよう、正確で適切な情報提供を心がけています。

教育相談 相談コーディネーター

神奈川県立地球市民かながわプラザ



指定管理者:公益社団法人 青年海外協力協会

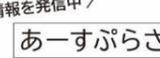
〒247-0007 横浜市栄区小菅ヶ谷1-2-1

✉ tabunka@earthplaza.jp

☎ 045 896 2896 (多文化共生チーム)

<問合せ時間> 9:00-17:00 ※祝日を除く月曜休館

HP・SNSで  
最新情報を発信中



JR本郷台駅  
徒歩3分



あーすぷらざ

検索

JR根岸線

本郷台

駅前広場

横浜銀行

あーすぷらざ

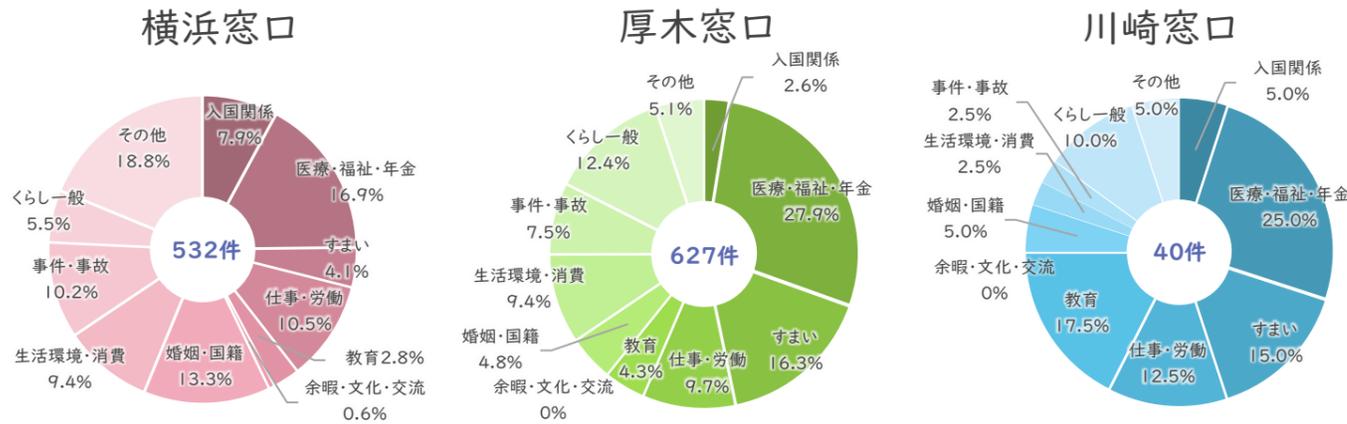
※祝日、年末年始はお休みです。  
※最新のスケジュールはあーすぷらざHPでご確認ください。

2024年度

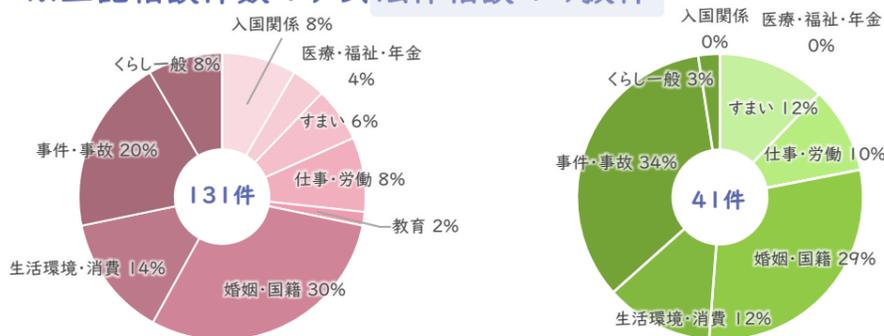
# 神奈川県外国籍県民相談 一般・法律相談

外国籍県民の方を対象に、対面、電話、文書、Messenger等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、くらし全般に関わることを相談できます。\*法律相談では、弁護士に相談することができます。お気軽にご相談ください。  
\*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。

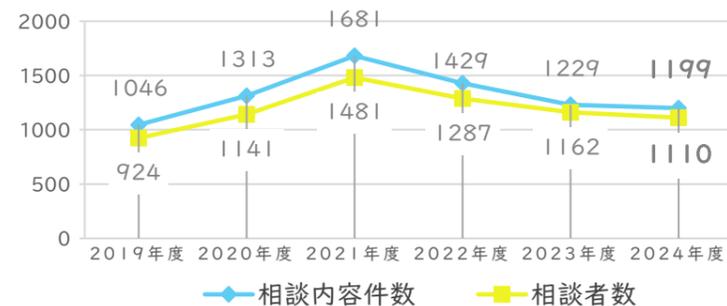
## 相談分類



## ※上記相談件数のうち、法律相談のみ抜粋



## 相談件数推移 ※3窓口総計



## 相談事例

### 【一般相談】

- 市役所から届いた手紙の内容を教えてください
- 公営住宅の申込書の書き方を教えてください
- 開業の手続きを教えてください
- 年金受給開始後に帰国した場合の手続きを教えてください

### 【法律相談】

- 母国で結婚したが日本で離婚をしたい
- 離婚を考えているので親権の取得と財産分与について知りたい
- 交通事故で高額な慰謝料を請求されているので相談したい
- 会社設立の際に金銭トラブルがあったので相談したい

借金、交通事故、契約トラブルなど法的支援が必要なケースが多く見られた。また、国際離婚やDVといったデリケートな問題もあり、法的支援に加えて心理的ケアの重要性も高まっていることがうかがえる。

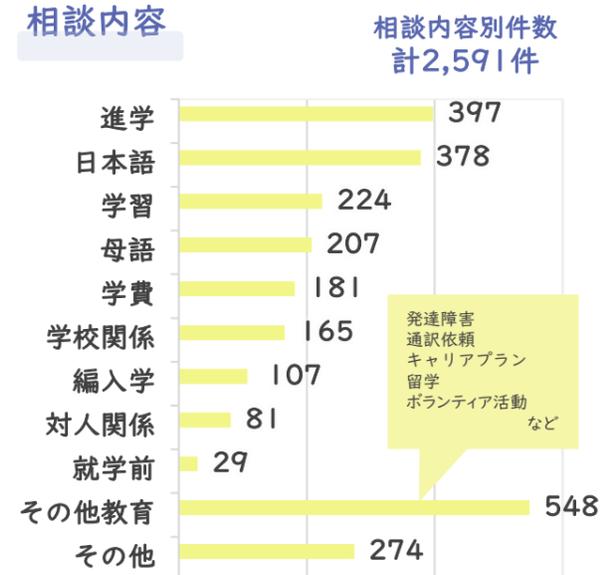
年間を通じて健康診断の予約、公営住宅の申し込み、公的機関での電話通訳など、日常生活でのサポートの役割も担っており、一定したニーズがある。

2024年度

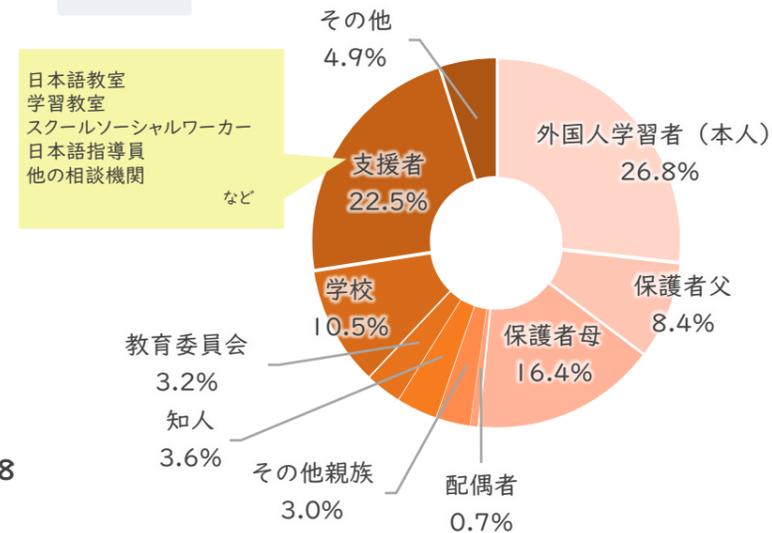
# 神奈川県外国籍県民相談 教育相談

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。

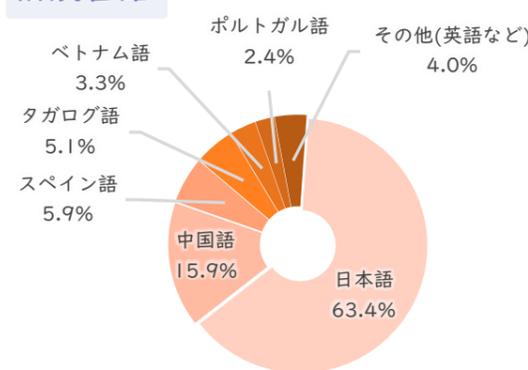
## 相談内容



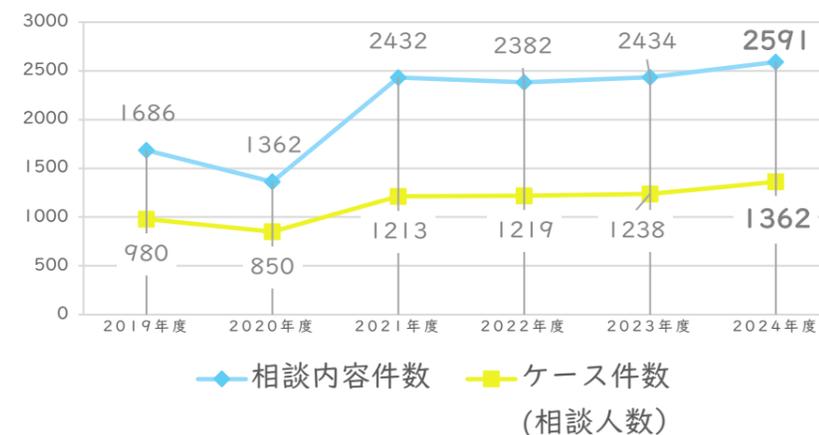
## 相談者



## 相談言語



## 相談件数推移



## 相談事例

### 【学習者本人】

- 進路について相談したい
- 家の近くやオンラインで日本語を勉強できるところを探している
- 教科の勉強を見てくれるところを知りたい
- 高校・大学・専門学校について知りたい

### 【保護者】

- 日本へ呼び寄せる子どもの進学について相談したい
- 学校からもらった手紙の内容が分からない
- オンライン出願や奨学金申請の入力方法が分からない
- 母語で発達検査を受けられる機関を探している

### 【学校・教育委員会】

- 保護者の気持ちを聞き取ってほしい
- 面談、説明会等で通訳ができる方を探している
- 外国につながる子どもたちにおすすめの本を知りたい
- 希少言語の通訳ができる人を探したい

### 【支援者】

- 学習者と保護者に母語で伝えてほしいことがある
- 高校入学時に必要な費用を保護者に伝えたい
- 来日したばかりの人にあすぷらざを紹介したい
- 学齢を超えた人が学べる場所を知りたい

2024年度は、高校・大学・専門学校などへの「進学」に関する相談が昨年度に比べ、大幅に増加した。内容別で見ても、例年多い「日本語」に関する相談を超え最多となった。（※「その他教育」を除く。）  
その背景には、外国につながるのある子どもたちやその家族が、以前よりもさらに中長期的な視点で日本での生活や教育を考えるようになったことがあると推測される。

また、昨年度に引き続き、公立高等学校入学者選抜等の制度やオンライン出願をはじめ、高校進学に関する相談が夏頃から年度末にかけて多く寄せられた。