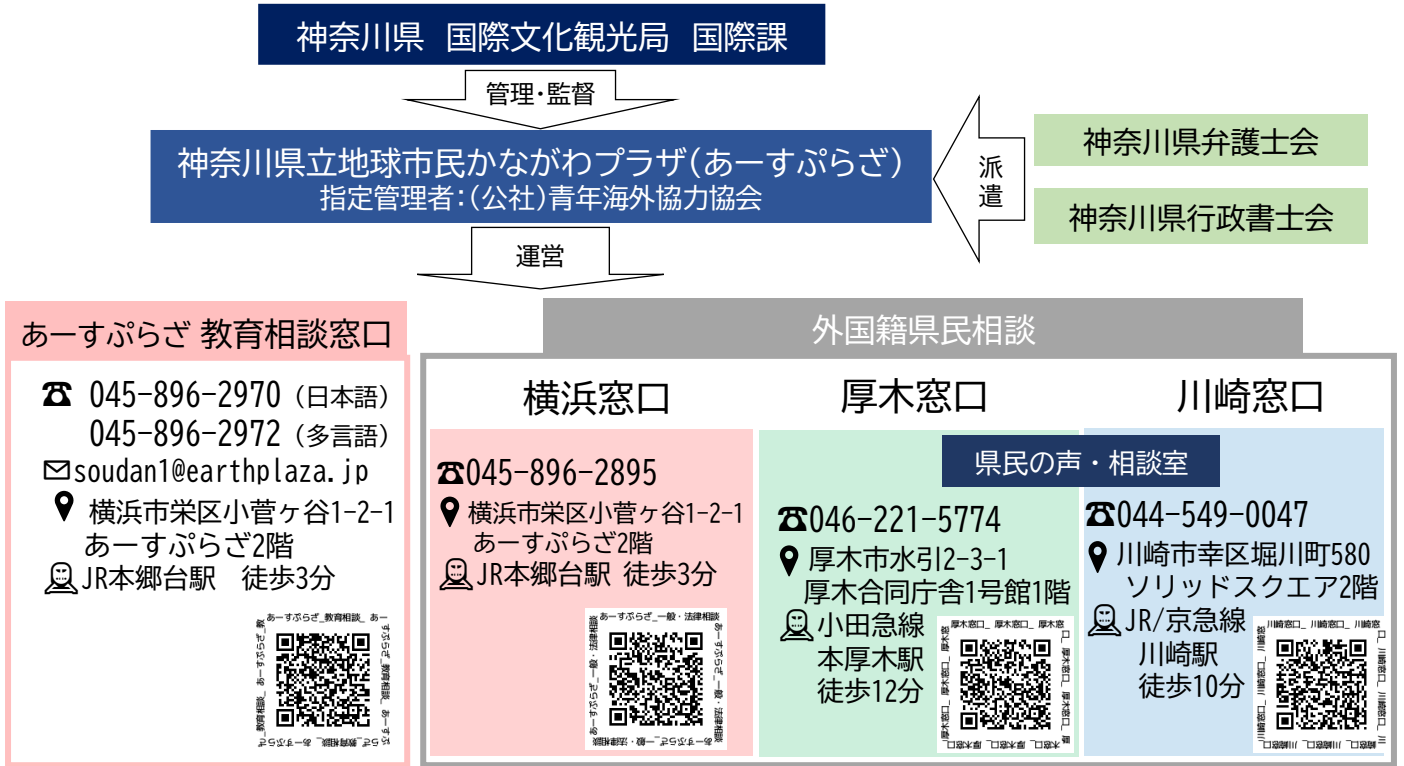


神奈川県外国籍県民相談窓口 2022年度報告書

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(19名)、教育相談コーディネーター(3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。

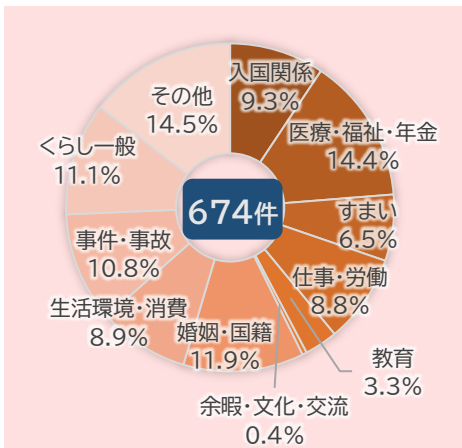
2022年度

神奈川県外国籍県民相談 一般・法律相談

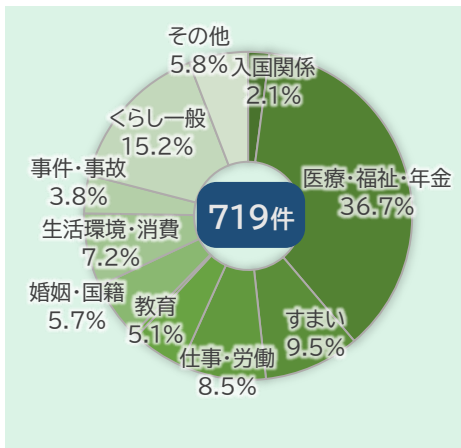
外国籍県民の方を対象に、対面、電話、文書、Messenger等による相談対応を行っています。各言語を話せる相談員が対応します。一般相談では、仕事・労働、医療・福祉・年金、国籍など、暮らし全般に関わることをお気軽にご相談ください。法律相談では、弁護士に相談することができます。
※同じ内容についての相談は3回まで。事前予約は必要ありません。
対面・電話どちらも対応可、基本的には1回30分。

相談分類(一般・法律)

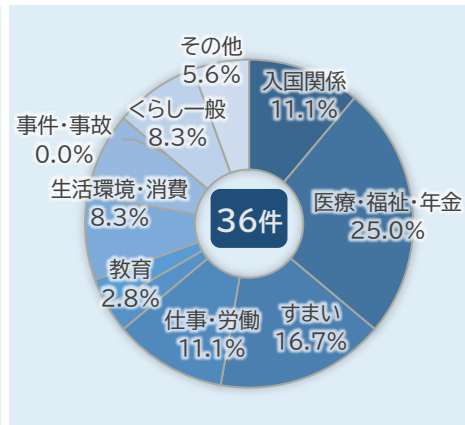
横浜窓口



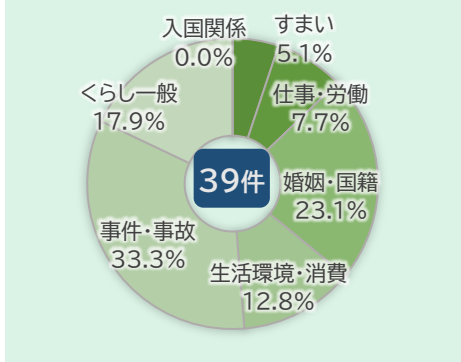
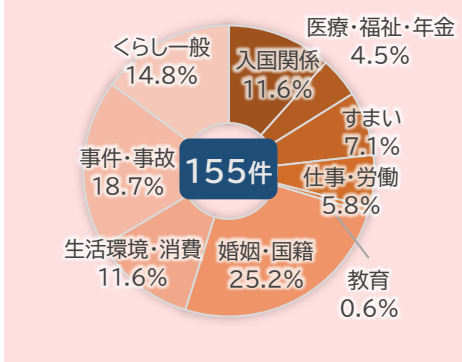
厚木窓口



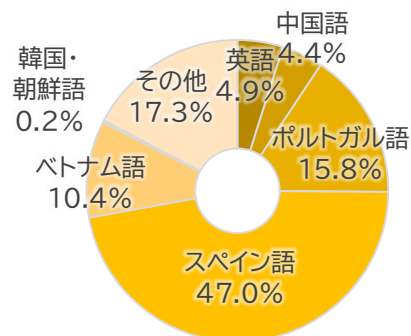
川崎窓口



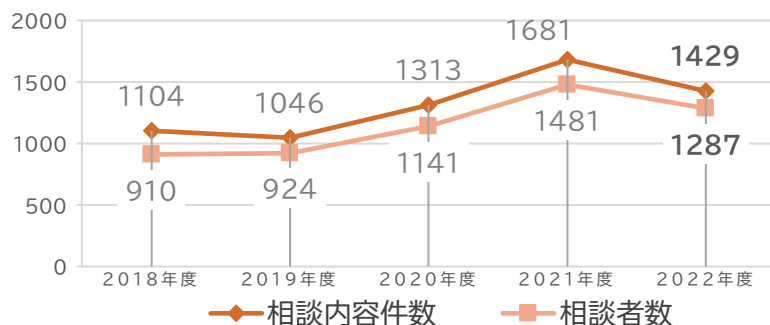
※上記相談件数のうち法律相談のみ抜粋



相談言語※3窓口総計



相談件数推移※3窓口総計



昨年度に引き続き、感染症対策を行いながら、一般・法律相談対応を実施した。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、年金、医療関係、県営住宅の申込み、確定申告の記入についての相談などが寄せられた。

相談件数は、昨年度と比べると横浜・厚木窓口ともに相談件数はやや減少となった。その背景として、コロナワクチン接種や特別給付金関係の相談が落ち着いたことが推測できる。また、今年度の特徴としてマイナンバーカードに関連した相談(申請方法、マイナポイント等)が寄せられた。

法律相談に関しては、年々増加傾向にあり、今年度は特に婚姻問題、ネット上の消費トラブル、在留資格に関する相談が目立った。一般・法律相談ともに、より複雑で、複合している問題を抱えた方からの相談が増えていることがうかがえる。

相談事例

【一般相談】

- 在留資格更新手続きに必要な書類を確認したい
- 帰国したいが、PCR検査をどこで受けられるか教えてほしい
- 県営住宅の収入申告書の記入方法を教えてほしい

【法律相談】

- ネット上の商品売買で相手とトラブルになった、どうしたらよいか
- 交通事故の相手から高額な修理代を請求されたが、支払う必要があるか伺いたい
- 離婚を考えている、財産整理について相談したい

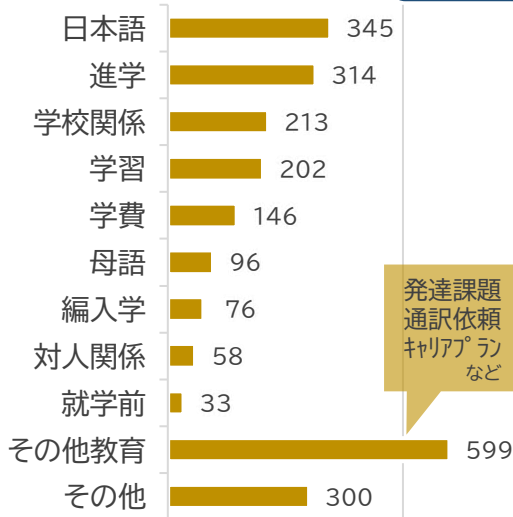
2022年度

神奈川県外国籍県民相談 教育相談

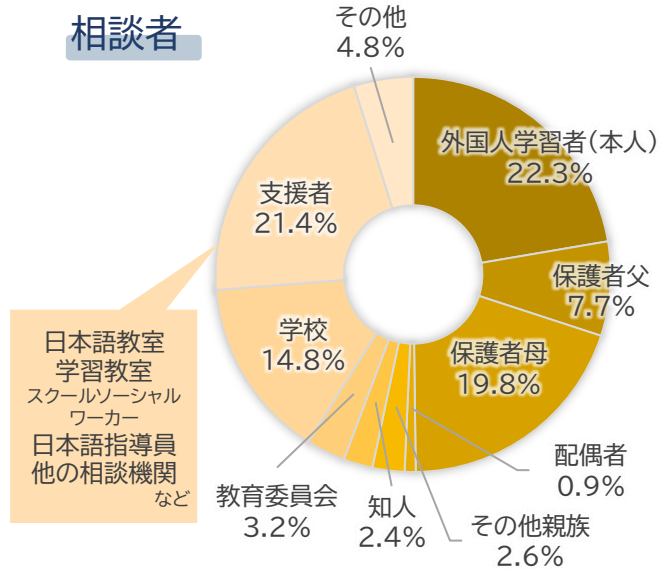
- 外国につながる子どもたちの教育に関わる相談を、対面、電話、Eメール、Messenger等で受け付けています。
- 学習者本人、保護者、学校、支援者の方を対象に、各言語で対応可能な相談サポーターと教育相談コーディネーターが協力しながら、2名体制で相談対応を行っています。

相談内容

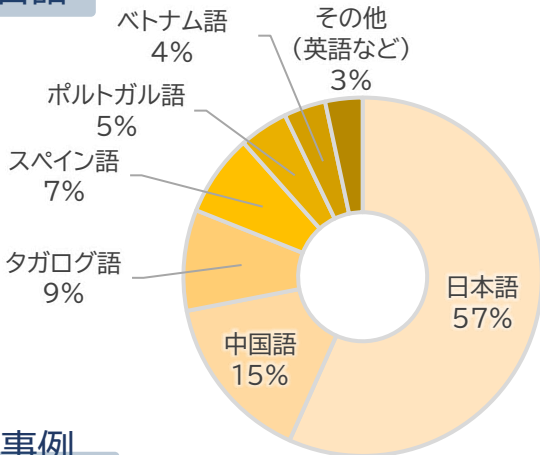
相談内容別件数
計2,382件



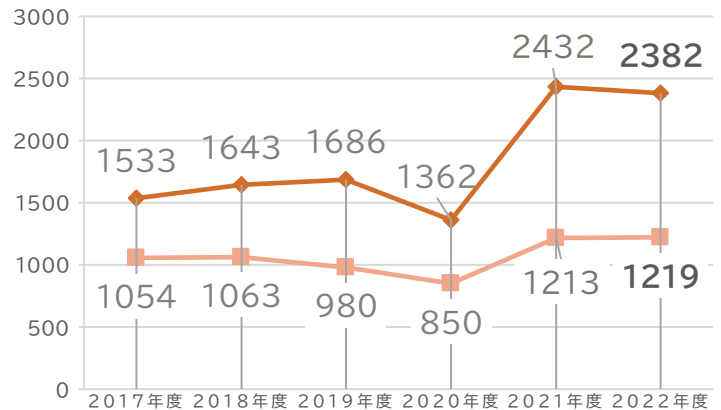
相談者



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ところを探している
進路について相談したい
大学のキャンパス見学について教えてほしい

【保護者】

日本へ呼び寄せる子どもを高校へ入れたい
子どもの発話がないのが心配だ
学校からもらった手紙の内容がわからない
大学入試の受験料と奨学金について教えてほしい
修学旅行の費用の支払い方法がわからない
就学支援金について教えてほしい

【学校・教育委員会】

外国につながるのある生徒の母語支援員を探している
面談、説明会等で通訳できる方を探している
学齢を超えた生徒の学ぶ場について知りたい
子どもの発達課題について保護者へ説明してほしい

【支援者】

家庭訪問時に通訳をお願いしたい
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

感染症対策を続けながら、対面・電話を中心に
Messenger等も活用した相談対応を実施し、
年間相談件数は昨年度とほぼ同数であった。

今年度は特に年度初めに学費に関する相談が
相次ぎ、コロナの影響が落ち着いてきた6月頃
より、日本への家族の呼び寄せや、それに関連
する進学についての相談が増加した。日本語を
勉強できる場所を探す学習者本人からの相談が
多く寄せられ、コロナ禍での学習場所の確保が
課題としてうかがえた。

相談者の母語・母文化に配慮し、日々相談対応
を行っている。今年度は過去からの継続相談の
ほか、新規の相談も大幅に増加したことから、今
後も当相談窓口の周知を工夫しながら行い、安
心して相談できる場所として存在していきたい。

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

- ・地域連携のための事例検討会～外国籍県民の包括的支援に向けて～
社会福祉法人小田原福祉会理事 井口 健一郎氏
- ・子どもの学びを考える～多文化子育ての経験を通してわたしが感じたこと～
関東学院大学 経済学部教授 細谷 早里氏
神奈川県外国籍県民相談 相談員(山下 ジューリア 真由美氏、田中 圭氏、豊田 ユリ氏、トルオンティ トウイ チャン氏、高橋 メラニー氏)
- ・相談員が知っておきたい外国籍県民の住まい事情
～今、「すまセン」で起きていること～
NPO法人 かながわ外国人すまいサポートセンター事務局長 柳 晴実氏
- ・相談員が知っておきたい外国人技能実習について
外国人技能実習機構 東京事務所 援助課 援助係長 加藤 誠氏
- ・いま、あらためて考えたい”つながり”～災害時に外国籍県民から見た景色とは～
神奈川県外国籍県民相談 相談員(宮島ジャネット氏、山下ジュリア真由美氏、トルオンティ トウイ チャン氏)

●神奈川県外国籍県民相談機関連絡会

- 「多職種・多機関連携のための事例検討会」
講師：社会福祉法人 小田原福祉会理事 井口健一郎 氏
参加：県内専門機関・行政・外国人相談・支援団体 計51名

●多言語 出張相談会

- ・行政書士相談・一般相談 2回
場所:ベトナムフェスタin神奈川2022、神奈川県立横浜明朋高校
- ・教育相談 2回
場所:アミューあつぎ、厚木相談窓口

●多言語 行政書士相談会 年4回 協力:神奈川県行政書士会

- ・4月23日(土) あーすぷらざ 外国人相談窓口
 - ・9月10日(土)、11日(日) ベトナムフェスタin神奈川2022 出展ブース
 - ・12月15日(木) 神奈川県立横浜明朋高校
- 【相談例】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

- 外国につながる若者のキャリア応援プロジェクト
「なりたい自分 いまの自分」
ファシリテーター：小池早織 氏 (キャリアコンサルタント)
パネリスト：栄豊氏、川島オサノリ氏、ギャワリ ママタ氏、陳慶氏、山本エメリン氏

●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

厚木市教育委員会、伊勢原市教育委員会、関東学院大学(社会学部現代社会学科)、玉川大学(教職実践演習)、東海大学(社会教育実習)、藤沢市立長後中学校PTA、横浜市立釜利谷南小学校

●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。

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
- ・行政機関、他の外国籍住民支援機関の情報共有

●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材一覧



相談スタッフの声

一般相談は仕事や教育、医療、保険、税金、住宅など内容が多岐にわたります。厚木窓口では、相談者の大多数を占めるのは南米日系人とその家族で、年齢が上がるにつれ年金の相談が増えています。また近年は交通事故や離婚、養育費の相談も多いので、窓口に見える弁護士や社会福祉士に相談しながら対応しています。

一般相談 スペイン語相談員

親子間のコミュニケーションがとれていないケースが増えていると感じます。教育相談ではサポーターが親子間に入り通訳したり、学校からの手紙の内容を伝えたりなどの手伝いができます。秘密は守りますので安心してご相談ください。

教育相談 ベトナム語相談サポーター

相談スタッフは、言語に堪能なだけでなく、多様なバックグラウンドをもった経験豊富な人材です。相談者の気持ちに寄り添い、専門家や組織と協力しながら、相談者にとって最適な解決策と一緒に見つけてゆきます。社会福祉士は、スーパーバイザーとして、ソーシャルワークの視点からの助言や、専門的な情報提供、相談員のスキルアップ研修等を行ない、より多角的な支援を目指しています。

社会福祉士

進級・進学といった節目だけでなく、普段の学びの中で感じる戸惑いや不安、学び直し、家族との関わり、生徒との向き合い方など、様々な相談が寄せられます。リピーターも多いです。当窓口には文化的背景と言語に通じたサポーター、社会事情や制度に詳しいコーディネーターがいて、豊富な教材を備えたコーナーもあるので気軽に相談してください。

教育相談 相談コーディネーター