

令和2年度 静岡県多文化共生総合相談センターかめりあ（静岡県受託事業）

当協会では、在留資格・労働・医療・福祉に関することなど、外国人が生活する上で困っていることの相談に多言語で対応する窓口、「静岡県多文化共生総合相談センターかめりあ」を、静岡県から委託を受け令和元年7月から運営しています。

令和2年度は外国人県民や、外国人と関わる皆様、関係機関への周知も進み、月平均約140件の相談が寄せられました。コロナ禍から約1年、県内在住の外国人の生活にも、大きな影響が生じています。帰国困難や生活困窮に陥った外国人からの在留資格や福祉、労働等に関する相談も多くあり、センターは、外国人県民のセーフティネットとしての役割がますます求められています。

様々な専門機関や支援団体と連携し、多様化した相談対応に取り組めます。

相談体制

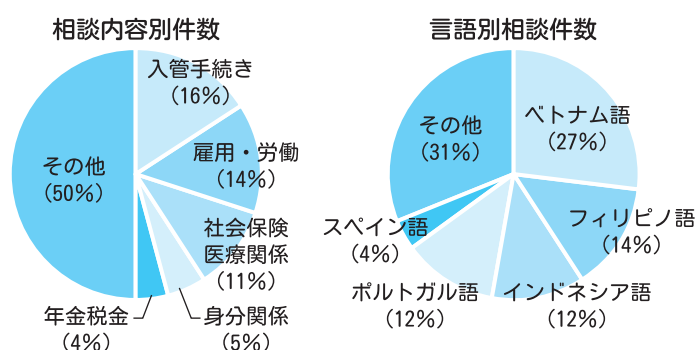
「かめりあ」では、ブラジル、フィリピン、ベトナム、中国、インドネシア、韓国出身の外国人相談員と、行政や民間企業出身者、社会保険労務士の日本人相談員が、日々寄せられる様々な相談を受けています。相談員以外の言語にも、テレビ電話通訳サービスや翻訳機を用いながら、様々な国籍の外国人からの相談を受けられる体制を整えています。

相談内容に応じ、情報提供や傾聴、他機関への紹介などを行っています。外国語通訳が必要な相談者のケースでは、3者通話で通訳介入しながら、適切な専門機関とつなぎ、相談者が的確な情報を得られるよう心がけています。

相談内容

令和2年度言語別の相談件数は、多い順にベトナム語約27%、フィリピン語約14%、インドネシア語約12%、ポルトガル語約12%、スペイン語約4%でした。その他の中には、日本語での相談も含まれ、外国人と関わる日本人からや、日本語を話せる外国人からも多くの相談がありました。

相談内容については入管手続き（約16%）、雇用・労働（約14%）、社会保険・医療関係（約11%）と順に多く、身分関係、年金・税金に関する相談と続いています。



専門相談会（弁護士相談会・社会保険労務士相談会・行政書士相談会・出入国在留管理局相談会）

通常の相談業務に加え、毎月第2・月末の水曜日と、第3火曜日に専門相談会を開催しています。第2水曜日の午前には社会保険労務士、月末の午前は静岡県行政書士会による行政書士相談、午後は両日とも法テラス及び静岡県弁護士会と連携して法律相談を受け付けています。7月からは毎月第3火曜日に名古屋出入国在留管理局による相談会も始めました。

令和2年度は、弁護士と出入国在留管理局の相談数が特に多く、弁護士相談は離婚、労働、相続など43件、入管相談は、新型コロナウイルスの影響による在留資格の変更手続きや、家族の呼び寄せなどについて40件の相談がありました。

相談会は対面だけでなく、SNSアプリ等を使用してオンラインでも行っております。

出張相談会

他市町や外国人コミュニティと連携した出張相談会も開催しております。今年度は全9回実施しました。

焼津市、藤枝市、吉田町、沼津市、静岡市と連携した各市町における相談会や、ベトナム人コミュニティの食料配給や静岡市の国際交流フェスティバル等のイベントと併せて実施しました。

出張相談会には、弁護士、行政書士、社会保険労務士、社会福祉士、就職相談員などの専門家に同行いただき、問題が多義にわたる場合にも、専門家が連携してワンストップで対応しました。専門家による医療相談や、税務相談も受け付けました。出張相談会は基本的に週末に開催し、平日は仕事で来られない方や、近隣外国人住民からの相談にも対応することができました。

同様の相談会を他の地域においても連携して開催し、外国人住民が県内のどこにいても気軽に相談できるよう、努めていきたいと考えています。