(公財)静岡県国際交流協会　事業報告

令和５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、外国人の多言語相談窓口「静岡県多文化共生総合相談センターかめりあ」の運営を任され、５年が経ちました。

令和５年度は新型コロナ感染症の収束に伴い、国境を越えた人の移動が活発になっています。法務省在留外国人統計によると、静岡県における在留外国人数は115,642人（令和５年12月末）となり、過去最多を更新しています。そのような中、外国人県民や外国人と関わる皆様、関係機関からは日々様々な相談が寄せられ、令和５年度は、相談件数　2,409件、月平均約200件の相談がありました。在留外国人の定住化や多国籍化が進み、また、技能実習制度が廃止され「育成就労制度」が創設される見通しであることで、今後も在留する外国人が増え、外国人相談窓口の役割が更に重要になることが予想されます。

相談件数の推移

	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
相談件数	858件	1,774件	2,164件	2,587件	2,409件

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相談を受けています。

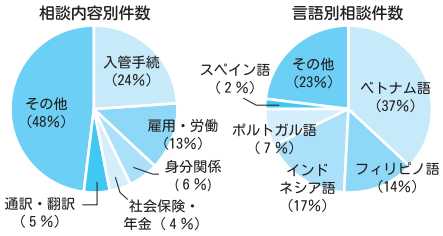
相談内容に応じ、情報提供や傾聴、他機関への紹介などを行っています。日頃から各関係者、専門機関との連携を深め、相談者を適切な専門機関とつなぎ、的確な情報を得られるよう心がけています。かめりあへの相談は、SNSでの問い合わせが多いのが特徴で、いつでも気軽に相談できると、電話を持たない外国人にも好評です。

一方、手続きや申請などが必要な専門機関に通訳者がいないことも多く、かめりあの相談員は、専門機関と相談者をつなぐ重要な役割を担っています。

相談内容

令和５年度言語別の相談件数は、多い順にベトナム語約37%、フィリピノ語約14%、インドネシア語約17%、ポルトガル語約７%、スペイン語約２%でした。その他の中には、日本語での相談380件程度も含まれ、外国人と関わる日本人や外国人を雇用する企業の方、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24%）、雇用・労働（約13%）、結婚や離婚等の身分関係（６%）と順に多く、社会保険、通訳・翻訳に関する相談と続いています。



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

行政書士・出入国在留管理局の在留資格の相談をはじめ、離婚や家族関係のトラブル、労働相談、交通事故や消費者トラブル等様々な相談に応じる弁護士相談は、通訳が介入し、オンラインでの対応も多いです。

令和５年度から、オンラインでこころの相談を始めました。ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語で相談をすることができます。学生生活の不安、職場のパワハラ、家族の悩み等様々な相談が寄せられました。日本滞在が長くなり、外国人が日本で働き、学び、家族を持つ等ライフステージに沿った支援が求められています。

弁護士相談は53件、入管相談は72件、こころの相談が10件ありました。

令和５年度の相談事例を一部紹介します。

（入管手続）
- ３年間帰国していないので一月ほど一時帰国したい。出入国管理局への届け出が必要なのか。
- 技術・人文知識・国際ビザで５年間働いている。母国に残した妻と子供を呼び寄せる手続きを知りたい。
- 永住ビザを申請したい。在日期間や収入など、永住者となるための条件を知りたい。

（雇用・労働）
- 転職を考えている。自分から退職するのと、会社の都合で解雇されるのと、どこが違うのか。
- 技能実習生として働いている。特定技能者になるためにはどんな手続きが必要なのか。
- 有給休暇を申請したが会社は許可をしてくれない。有給休暇はいつとれるのか。

（社会保険・年金）
- 他県から静岡県に転居した。妊娠している。出産一時金申請はどこで手続きをするのか。
- 日本で10年間働いた。帰国を考えている。納めた年金はどうなるのか。母国でもらえるのか。
- がん治療のために入院した。手術をして、医療費・入院費は多額に上る。高額療養費制度は適用になるのか。

（子育て・教育）
- アルバイトをしていたが、子どもが２歳になったので、正社員となり共稼ぎをしたい。２歳の子どもを預かる保育園はないか。
- ６歳の子どもとともに夫が働くため日本に来た。日本語が全く分からない子どもを小学校に通わせるのが心配でならない。
- 日本人の配偶者として来日５年が経過する。母国に残した15歳の子どもを呼び寄せたいが日本の中学校に入学できるのか。高校に進学できるのか。

（身分・離婚・DV）
- 日本人と結婚して５年が経過した。夫と夫の家族からつらい仕打ちを受けている。離婚を考えているが、離婚後の私のビザはどうなるのか。日本に滞在できるのか

（その他）
- 母国の人が主催するインターネット・オークションで携帯電話を落札した。主催者の指示に従い半金を送金したが、携帯電話は届かない。これは詐欺か？どうしたらいいか。
- ローン返済を滞納しているクレジットカード会社から訴えられ裁判所から通知が届いた。事前に何回かカード会社から通知があったが、日本語が分からず無視していた。