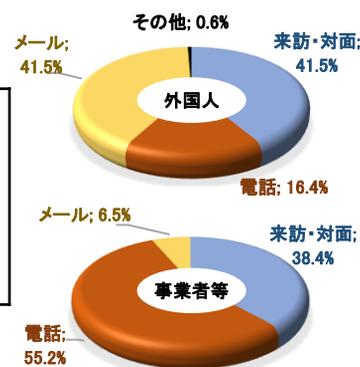


2021年度(令和3年度)年間 高知県外国人生活相談センター(ココフォーレ)の相談実績

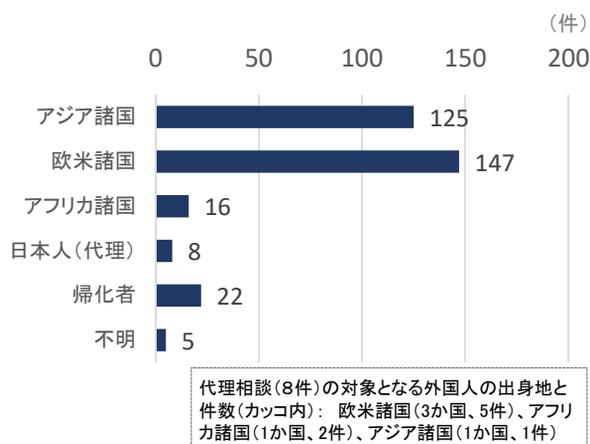
(相談案件ベース)

1. 相談件数実績(年間)

相談全体	外国人からの相談	・外国人(外国籍)からの相談 ・帰化者からの相談 ・日本人からの代理相談	323件 (58.2%)	555件 (100%)
	事業者等からの相談	・雇用者、民間企業、各種団体からの相談 ・自治体、行政機関からの相談 ・個人事業者、日本人個人からの相談	232件 (41.8%)	



1-1 外国人相談者の出身地 (相談件数323件の内訳)



高知県に住む外国人の出身国は72か国(※)に及びますが、ココフォーレには21か国の外国人から相談が寄せられました。

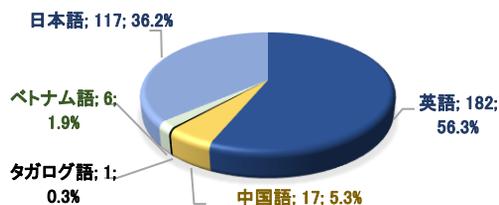
出身地別では、アジア諸国が最も多く12か国、次いで欧米諸国の7か国、アフリカ諸国は2か国でした。

また、相談件数は、欧米諸国の147件(45.5%)が最も多く、次いでアジア諸国の125件(38.7%)、アフリカ諸国の16件(5%)となりました。

さらに、帰化者からの相談は22件(6.8%)、また、外国人の代理としての日本人からの相談は8件(2.5%)でした。

(※) 2021年6月時点の在留外国人統計(法務省)に基づく

1-2 外国人相談者の相談言語 (相談件数323件の内訳)



外国人からの相談(323件)のうち、言語別では英語での相談が最も多く182件(56.3%)、次いで日本語が117件(36.2%)となり、相談員が直接対応できるこれら2言語が全体の92.5%を占めています。

その他の3言語(中国語、ベトナム語、タガログ語)については、通訳スタッフを介しての対応または三者間電話通訳サービスや携帯型翻訳機を活用しての対応になります。

1-3 外国人相談者の在留資格 (相談件数323件の内訳)

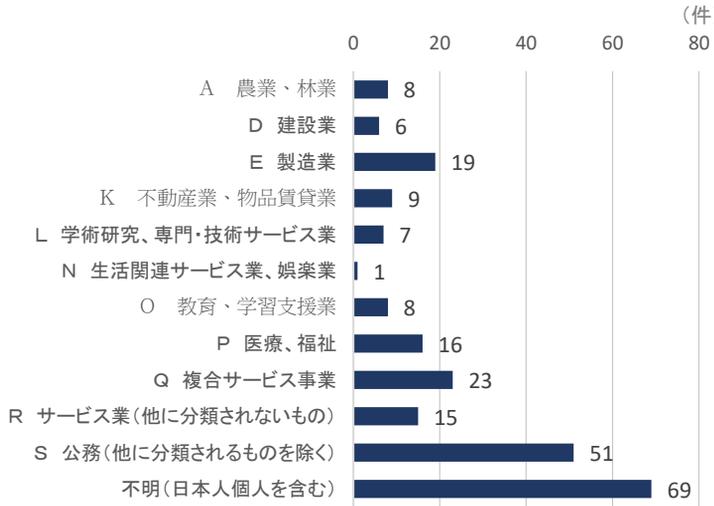


教育	120件
技術・人文知識・国際業務	24件
技能	4件
教授	1件
合計	149件

● 専門的・技術的分野の在留資格:
教授、芸術、宗教、報道、高度専門職、経営・管理、法律・会計業務、医療、研究、教育、技術・人文知識・国際業務、企業内転勤、介護、興行、技能
(外交・公用を除く15の在留資格)

外国人からの相談(323件)のうち、在留資格別では、「教育」が最も多く120件(37.2%)、次いで、「日本人の配偶者等」の35件(10.8%)、「永住者」の31件(9.6%)、「留学」の28件(8.7%)、「技術・人文知識・国際業務」の24件(7.4%)が続きます。一方、高知県に住む外国人の37%を占める「技能実習生」からの相談は0件でした。ただ、コロナ禍で帰国困難な状況のもと、「技能実習」から「特定活動」に変更した技能実習修了者からの相談はありました。

1-4 事業者等相談者の日本標準産業分類別内訳（相談件数232件の内訳）



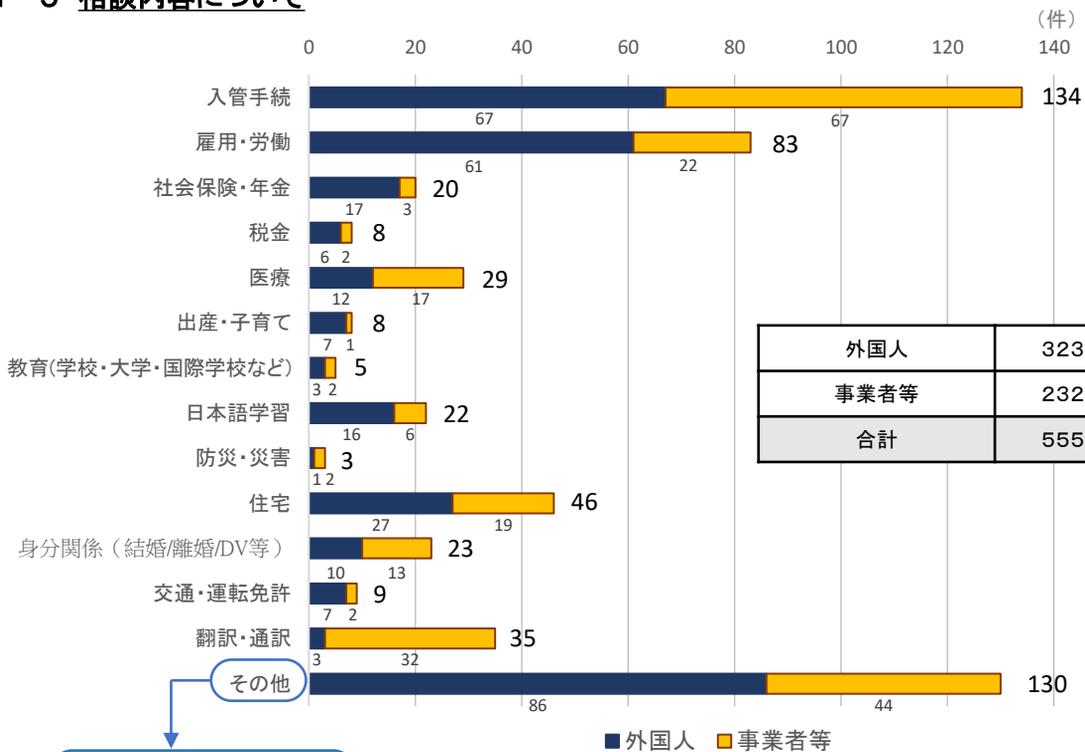
左のグラフは、事業者等からの相談(232件)を、日本標準産業分類別に分けて集計したものです。

このうち、最も多いのは「日本人個人」からの相談になり69件(29.7%)もありましたが、それを除けば、「公務」が最も多く51件(22.0%)、次いで「複合サービス事業」の23件(9.9%)、「製造業」19件(8.2%)、「医療・福祉」16件(6.9%)、「サービス業」15件(6.5%)の順に多くなっています。

相談の多い「公務」を例にとると、役所などから依頼があり外国人との異言語間のコミュニケーションを支援する事例や、役所から相談を引継ぎ、その後の対応をココフォーレで行う事例など、役所とココフォーレが連携して対応する事例が数多くあります。

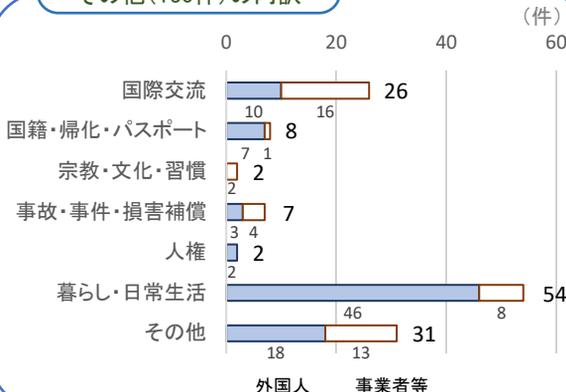
「複合サービス事業」には、監理団体や登録支援機関が含まれ、また、「医療・福祉」には、医療機関・社会福祉協議会・福祉事務所・児童家庭支援センター等が含まれています。

1-5 相談内容について



外国人	323件
事業者等	232件
合計	555件

その他(130件)の内訳



外国人と事業者等を合わせた全相談(555件)を相談内容別にみると、「入管手続」が最も多134件(24.1%)、次いで「雇用労働」の83件(15.0%)が続く、この2つで全体の39.1%を占めています。

「入管手続」に関する相談は、その多くが在留資格が関係する内容です。在留資格は在留外国人には欠かせないものであると同時に、外国人を雇用する事業者等にとっても重要な関心事であることから、「入管手続」に関する相談の多さがうかがえます。

そして、その次に多いのが「雇用・労働」に関する相談です。その中でも「仕事探しの相談」が比較的多く寄せられていますが、転職等に伴う「在留資格変更許可申請」やアルバイト就労に必要な「資格外活動許可申請」など、雇用に関する相談は在留資格に直結するものが数多くあります。その他には、「労働基準が関係する相談」や事業者からは「外国人労働者の求人に関する相談」などがありました。

また、「住宅」については、「住まい探しの相談」が、「医療」については、「医療通訳者を探しているとの相談」のほか「外国語の通じる病院を尋ねる相談」が寄せられています。

そのほかの特徴的な点としては、「翻訳・通訳」に分類される相談のほとんどは事業者等からの相談になります。一方、「社会保険・年金」と「税金」に関する相談は、そのほとんどが外国人からで、その中には、「役所などからの通知文書が理解できない。」などといった相談もあり、外国人にとって難解な通知文書が理解できない実態がうかがえます。

そして、「その他」に分類される相談は130件と少なからずあり、全体の23.4%を占めます。その内訳は多岐に渡りますが、特に、外国人からの「暮らし・日常生活」に関する相談が数多く寄せられています。また、「国際交流」や「パスポート更新」に関する相談も比較的多くありました。

2. 新型コロナウイルス関連の相談

2-1 2020年2月～2022年3月(当初からの推移)



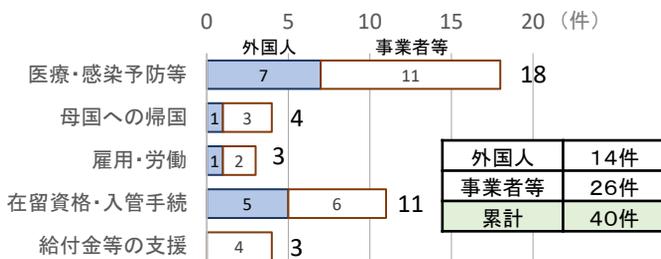
新型コロナウイルス関連の相談は、一昨年の2020年2月に始まり、2022年3月末までの累計は119件でした。

最初に感染拡大した第一波のピークにあたる2020年4月から同年7月までの間は、10件～20件/月と比較的多くの相談がありました。この時期には、特に「特別定額給付金」に関する相談の多さが目立ちましたが、「帰国と来日」、「医療関連」、「在留資格の特例措置」などに関する相談もありました。

その後は、現在にいたるまで、毎月数件またはそれ以下で推移しており、一時期に比べると相談件数は落ち着いています。

また、センターでは、感染防止対応として、2020年4月～5月と2021年8月～9月の二度に渡り、対面相談を一時中止し、その間は電話とメールで対応する体制をとりました。

2-2 今年度(2021年4月～2022年3月)の状況



左のグラフは、今年度4月から3月までの新型コロナウイルス関連の相談内容別件数を示しています。

外国人からの相談のうち、目立ったのは「PCR検査と陰性証明書」や「ワクチン接種」に関する相談でした。また、「日本や本国入国時の水際対策」、「帰国困難に伴う短期滞在資格の期間更新」に関する相談もありました。

そして、「PCR検査と陰性証明書」や「ワクチン接種」に関する相談は、事業者や日本人個人からもありました。また、事業者等からは「外国籍配偶者の呼び寄せ」、「母国への帰国」、「帰国困難者に許可される特定活動」、「コロナ禍で来日できない技能実習生」、「日本入国時の水際対策」に関する相談も寄せられました。

3. 主な活動状況

3-1 相談会の実施

ココフォーレは、県内各地で出張相談会や専門家相談会を開催するほかイベントなどを通して、高知県に住む外国人を広くサポートしています。以下は、今年度実施した相談会になります。

- 「在留資格と生活全般に関する出張相談会」を四万十市役所にて開催(2021年7月21日)
- 「外国人のための法律相談会」を県立県民文化ホールにて開催(2021年10月16日)
- 「国際ふれあい広場2021」(高知県国際交流協会主催)に相談ブースを設置(2021年10月31日)
- 「グローバルキャリアフェア」(高知県主催)に相談ブースを設置(2021年11月3日)
- 「在留資格と生活全般に関する出張相談会」を南国市立日章福祉交流センターにて開催(2021年11月16日)
- 「外国人のための法律相談週間」をココフォーレにて開催(2022/2/28-3/5)
- 「在留資格と生活全般に関する出張相談会」を土佐市複合文化施設「つな一で」にて開催(2022年3月7日)

3-2 情報発信・PR活動

(1) ココフォーレガイド

センターを広く紹介するためのパンフレット「ココフォーレガイド」(日本語版)を10月に発行しました。今後は、英語版、中国語版、韓国語版、インドネシア語版、ベトナム語版を順次発行する予定です。

(2) ココフォーレニュース

外国人の生活に役立つ情報提供やココフォーレの活動状況を発信する「ココフォーレニュース」(創刊号)を11月に発行しました。今後は英語版を追加して年2回定期発行する予定です。

(3) ホームページ <https://kccfr.jp>

今年度は、ホームページを通して、以下のような情報を発信しました。

- センター主催の相談会開催案内
- 新型コロナウイルスに関する高知県からのお知らせ
- センターの愛称募集・決定・表彰式
- 外国人労働者問題啓発月間(6月)
- 新型コロナウイルスワクチンについて
- 高知県国際交流協会主催各種イベント情報
- やさしい日本語セミナー
- 出入国在留管理庁からのお知らせ(ウクライナ支援等) etc...

(4) インスタグラム

一昨年10月から投稿開始したインスタグラムは、ココフォーレHP情報を掲載するほか、高知の自然・文化・食などを鮮やかな映像で紹介したり、外国人スタッフのメッセージを掲載するなど、今年度は62回の投稿を行いました。(当初から今年度末迄の累計投稿数は85回。)



KCCFR.

(5) その他

- NHK国際放送中国語ラジオ番組にて、ココフォーレの外国人スタッフがセンターをPR(2021年6月)
- 「多文化共生講座」(高知県国際交流協会主催)にて、ココフォーレの活動を紹介(2021年7月)
- 高知県精神保健福祉協会誌に、「高知県における外国人相談事業について」を寄稿(2021年7月)
- 高知日本語サロン勉強会にて、高知県の外国人の現状とココフォーレの活動を紹介(2022年2月)

3-3 ココフォーレ・サポーターの登録状況

サポーターは、外国人に寄り添って役所の窓口などで手続きを支援したり、センター主催のイベント運営に協力いただけけるボランティアの方で、3月末時点で85名の方に登録いただいています。

3-4 センターの愛称「ココフォーレ」に決定

昨年3月1日から4月末までの公募期間中に全国から応募のあった3,206作品の中から、選考委員会での選考を経て、昨年6月にセンターの愛称を「ココフォーレ」に決定、7月に表彰式(オンライン)を実施しました。

□ 「入管手続」に関する相談

外国人からは、「新生児の在留資格」、「永住者」、「転職や離婚などの身分変更に伴う在留資格変更」、「特定技能」、「資格外活動許可」、「母国にいる家族の呼び寄せ」などに関する相談がありました。日本人個人を含む事業者等からは、「技術・人文知識・国際業務」、「研修」、「特定技能」、「永住者」、「家族滞在」などの在留資格に関する相談の他、「在留資格認定証明書申請」に関する具体的な相談も寄せられました。また、コロナ禍の中、「帰国困難者に許可される特定活動」、「母国への帰国」に関する相談もありました。在留資格に関する相談は高松出入国在留管理局と連携して対応しています。

□ 「雇用・労働」に関する相談

外国人からは、新型コロナウイルス感染拡大の影響からか、「アルバイトを含む仕事探しの相談」が比較的多く寄せられました。また、「失業手当」に関する相談の他、「給与未払い」、「同僚や上司からの嫌がらせ」などの相談もあります。一方、事業者からは、コロナ禍で入国制限の影響を受けた技能実習生が来日できず、人手不足になり、失業中の技能実習生を雇いたいという声が聞かれました。また、給与が支払われず困惑する技能実習生等の外国人を心配して相談に訪れる日本人の方や、外国人配偶者の仕事探しの相談に来られる方もおられます。これら雇用労働に関する相談は、労働局、ハローワーク、外国人技能実習機構、中小企業団体中央会などと連携して対応しています。

□ 「社会保険・年金」、「税金」に関する相談

「社会保険・年金」と「税金」に関する相談は、そのほとんどが中長期在留外国人からで、「国民健康保険料の滞納通知に関する相談」、「国民年金保険料の免除に関する相談」、「厚生年金から国民年金への切替に関する相談」、「年金脱退一時金請求に関する相談」、「納税証明書の請求に関する相談」、「年末調整申告書に関する相談」などの相談がありました。一方、短期滞在外国人からは「国民健康保険に加入したい。」という相談がありました。

□ 「医療」、「出産・子育て」に関する相談

「医療」関係では、定番とも言える「外国語が通じる病院を紹介してほしい！」という相談は、外国人本人だけでなく、事業者や役所、相談支援機関のほか日本人個人からも受けておりますが、対応できる医療機関は限られているというのが実態であると思われます。また、コロナ禍にあって、「本国への帰国に必要なPCR検査と英文の陰性証明書発行に対応できる医療機関を尋ねる相談」であったり、「新型コロナワクチンに関する相談」も、外国人、事業者等を問わず寄せられました。また、「出産・子育て」の関連では、「出生届に関する相談」の他、日本人の方からは「外国人妊婦を心配する相談」もありました。

□ 「教育」、「日本語学習」に関する相談

「教育」関係では、「奨学金」、「大学入試」、「転校」などに関する相談がありました。また、「日本語学習」関係では、「日本語を初歩から学びたい。」、「日本語の会話レベルを上げたい。」、「漢字を学びたい。」という外国人からの相談だけでなく、外国人を雇用している事業者や外国人配偶者を持つ日本人の方からも「日本語教室に関する相談」が寄せられています。

□ 「住宅」に関する相談

「住宅」関係では、外国人からの「住まい探しの相談」が比較的多くあります。その他には、不動産会社や住宅供給公社から郵送された「通知書の内容が理解できない。」といった相談もあります。また、日本人個人からは、「外国人の住まい探しを心配する相談」や、「外国人の隣人が夜中に掃除する騒音に悩んでいる。」といった相談も寄せられています。また、不動産会社からは退去時の通訳やリフォームに関する通訳の依頼がありました。

□ 「身分関係」に関する相談

「身分関係」では、「戸籍」、「婚姻手続」、「離婚問題」、「家庭内問題」などに関する相談が、外国人本人からだけでなく外国人が訪れた先の役所などからも寄せられ、センターで相談内容を聴き取り、必要に応じて法テラスや弁護士を紹介するなどの対応を取っています。「戸籍」に関する相談は、海外に住む日系人の方からもありました。

□ 「交通・運転免許」に関する相談

「外国の運転免許からの切替」、「二輪免許試験問題」などに関する相談がありました。

□ 「翻訳・通訳」に関する相談

相談のほとんどは公務を含む事業者等からになり、「窓口で外国人が来たので通訳をお願いしたい。」、「外国人からメールが届いたので訳してほしい。」、「外国人との面談の通訳をお願いしたい。」、「技能実習生との通訳をお願いしたい。」、「ベトナム語等の通訳者を探している。」、「外国人小学生の保護者への説明の際に通訳をお願いしたい。」といった内容です。

□ 「その他」に分類される相談

「その他」に分類される相談は多岐に渡りますが、中でも、「国際交流」、「パスポート更新」に関する相談は比較的多く、その他には、「交通事故」、「購入商品トラブル(ネット通販など)」、「マイナンバーカード」、「転出・転入」などに関する相談がありました。