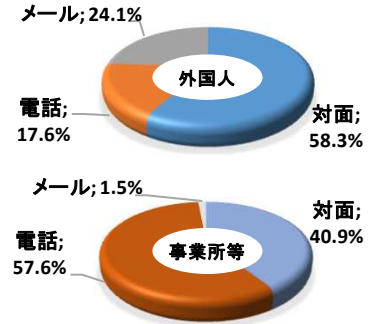


高知県外国人生活相談センターの相談実績 令和2年度年間（令和2年4月～令和3年3月）

（相談案件ベース）

1. 相談件数

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	290件 (58.8%)	493件 (100%)
	事業所等からの相談	・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	203件 (41.2%)	



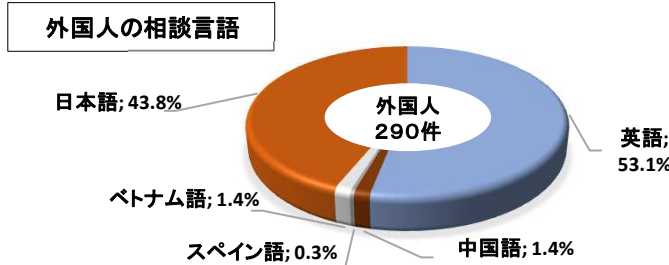
2. 外国人からの相談

外国人の国籍別相談件数			地域別構成比		
国籍	件数	構成比	地域	相談件数	在留外国人数
台湾	6	2.1%	アジア	48.6%	90.4%
スリランカ	3	1.0%	欧米	31.4%	6.7%
ブラジル	2	0.7%			
タイ	2	0.7%			
その他アジア	40	13.8%			
その他南米	2	0.7%			
帰化者	6	2.1%			
日本人(代理)※	16	5.5%			
不明	5	1.7%			
件数合計	290件	100%			

外国人の在留資格別の相談件数			
在留資格	件数	構成比	在留外国人の構成比
専門的・技術的分野の在留資格	115	39.7%	8.1%
日本人の配偶者等	51	17.6%	6.1%
永住者	24	8.3%	10.2%
留学	23	7.9%	28.2%
家族滞在	21	7.2%	2.3%
短期滞在	9	3.1%	-
定住者	7	2.4%	1.9%
特定活動	5	1.7%	2.0%
技能実習	3	1.0%	40.4%
文化活動	2	0.7%	0.1%
その他の在留資格	0	0%	0.7%
不明	8	2.8%	-
帰化者	6	2.1%	-
日本人(代理)	16	5.5%	-
件数合計	290件	100%	100%

（※）代理相談（16件）の対象となる外国人の国籍と件数（カッコ内）：
フィリピン（3）、スリランカ（3）、タイ（3）、
欧米諸国（4）、オセアニア（1）、インド（1）、中国（1）、アフリカ諸国（1）

地域別構成比	
地域	構成比
アジア	90.4%
欧米	6.7%



- 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）
- 「永住者」は特別永住者を含む。
- その他の在留資格：特定技能、研修、永住者の配偶者等
- 在留外国人の構成比は法務省発表2020年6月時点の数値に基づく。

3. 事業者等からの相談

業種別 相談件数																			業種は日本標準産業分類の業種コードに基づく。	
公務（他に分類されるものを除く）	医療、福祉	教育、学習支援	農業、林業	サービス業（他に分類されないもの）	複合サービス事業	漁業	製造業	建設業	情報通信業	運輸業、郵便業	生活関連サービス業、娯楽業	卸売業、小売業	金融業、保険業	不動産業、物品賃貸業	宿泊業、飲食サービス業	不明	日本人個人	件数合計		
33	27	23	17	17	16	7	7	3	2	2	2	1	1	1	1	2	41	203件		
16.3%	13.3%	11.3%	8.4%	8.4%	7.9%	3.4%	3.4%	1.5%	1.0%	1.0%	1.0%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	1.0%	20.2%	100%		

4. 相談内容別内訳(件数) > 相談事例は「別紙」に記載

	入管 手続	雇用 ・労働	通訳・翻 訳	医療	日本語 学習	身分関係 (結婚/離婚 /DV等)	社会 保険 ・年金	住宅	交通・ 運転 免許	教育(学 校・大学・ 国際学校 など)	税金	出産・ 子育て	防災 ・災害	その他	件数 合計
外国人	68	82	9	15	14	12	14	14	10	4	4	3	0	41	290件
事業者	56	39	40	9	10	5	2	2	0	5	0	0	2	33	203件
件数 合計	124	121	49	24	24	17	16	16	10	9	4	3	2	74	493件
	25.2%	24.5%	9.9%	4.9%	4.9%	3.4%	3.2%	3.2%	2.0%	1.8%	0.8%	0.6%	0.4%	15.0%	100.0%

「その他」の内訳は次ページに記載

【その他の内訳(件数)】

	暮らし・日常生活	国際交流	国籍・帰化・パスポート	事故・事件・損害補償	宗教・文化・習慣	人権	その他	小計
外国人	16	2	3	0	2	1	17	41
事業者	11	8	1	3	0	0	10	33
件数合計	27	10	4	3	2	1	27	74
	5.5%	2.0%	0.8%	0.6%	0.4%	0.2%	5.5%	15.0%

5. 新型コロナウイルス関連の相談状況（令和2年2月～令和3年3月）

新型コロナウイルス感染拡大防止への対応として、令和2年4月18日から5月17日まで、対面相談を一時中断し、電話とメールによる相談対応を実施。

	コロナ関連相談件数				総相談件数	
	外国人	事業者等	合計	対総件数		
令和2年	2月	—	1	1	2.9%	35
	3月	—	4	4	9.8%	41
	4月	10	10	20	60.6%	33
	5月	5	4	9	24.3%	37
	6月	8	2	10	22.7%	44
	7月	7	2	9	25.0%	36
	8月	2	1	3	9.7%	31
	9月	4	2	6	11.1%	54
	10月	—	1	1	2.6%	38
	11月	—	1	1	3.2%	31
	12月	2	3	5	8.1%	62
	令和3年	1月	3	2	5	14.7%
2月		—	—	—	—	32
3月		2	3	5	8.2%	61
累計	43	36	79	13.9%	569	

相談区分	外国人の相談	事業者等の相談	合計	構成比
医療・感染予防等	7	12	19	24.1%
母国への帰国	6	4	10	12.7%
雇用・労働	7	9	16	20.3%
在留資格・入管手続	8	6	14	17.7%
給付金等の支援	15	5	20	25.3%
合計	43	36	79	100%

※「医療・感染予防等」には日本入国時の水際対策に関する相談を含む。

6. 相談センターサポーター募集開始（令和2年6月～）

地域の外国人を役所等で付き添ってサポートしたり、出張相談会の事前広報や当日の運営や通訳・翻訳などのセンター活動に協力していただく、サポーター(ボランティア)の募集を令和2年6月から開始。

- 登録者数： 74名（令和3年3月末時点）
- サポーターの活動実績：
 - ・ 四万十市出張相談会(9/16)での運営サポート(4名)
 - ・ 国際ふれあい広場(10/18)での運営サポート(1名)
 - ・ 南国市出張相談会(12/10)での運営サポート(1名)
 - ・ 韓国語翻訳(1回)
 - ・ 月極駐車場契約時の英語通訳(1名)

7. 相談会の実施

相談会	場所
9月16日 四万十市出張相談会（在留資格と生活全般に関する相談会）	四万十市
10月2日 一日合同行政相談所（高知行政監視行政相談センター主催）相談ブース	高知市
10月18日 国際ふれあい広場2020(高知県国際交流協会主催) 相談ブース	高知市
12月10日 南国市出張相談会（在留資格と生活全般に関する相談会）	南国市
3月13日 外国人のための法律相談会（協力：法テラス高知、高知弁護士会）	高知市

8. PR活動

活動内容	メディア
6月6日 センター開所から1年間の相談状況およびサポーター募集に関する記事掲載	高知新聞
9月 四万十市出張相談会開催のお知らせ（各自治体の広報9月号掲載）	四万十市・土佐清水市・宿毛市・黒潮町の広報誌
9月16日 四万十市出張相談会 TVニュースで放送	NHK高知放送
9月、10月 NHK WORLD JAPAN 台風10号・14号情報ウェブサイト センター情報掲載	NHK WORLD JAPAN
10月12日 センターの活動状況 ラジオ番組「とさらじお」で放送	NHK高知放送
10月27日 センター インスタグラム投稿開始	インスタグラム
12月 南国市出張相談会開催のお知らせ（各自治体の広報12月号掲載）	南国市・香美市・香南市の広報誌
12月9日 高知県人権啓発センターFacebook センター紹介記事掲載	高知県人権啓発センター Facebook
3月1日 センター愛称公募開始（募集期間は4/30まで。6月下旬決定予定）	公募サイト、自治体広報誌等

※ センターのホームページ(<https://kccfr.jp>)では日本語、英語、中国語、韓国語、インドネシア語、ベトナム語で随時情報を発信。

相談事例の概況 令和2年度年間（令和2年4月～令和3年3月）

1. 「入管手続」に関する相談

外国人からは、「母国の家族の呼び寄せ」、「永住資格」、「転職や身分変更に伴う在留資格変更」、「資格外活動許可申請」、「短期滞在延長許可申請」などに関する相談が多く、事業者等からは、「技能実習から特定技能への在留資格変更に関する相談」など「特定技能」に関係する相談が増えている。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて、母国に帰国できない外国人からの相談がある一方で、外国人が予定通りに来日できない状況に困惑する事業者からの相談に加え、母国に一時帰国していた外国人が日本に戻れない、と言った相談もある。

在留資格、入管手続に関する相談は、高松出入国在留管理局と連携して対応。

2. 「雇用労働」に関する相談

新型コロナウイルス感染拡大の影響は雇用労働にも及ぶ。「仕事の減少」、「給与支払い遅延」、「解雇」などを訴える外国人から、「転職」、「仕事探し」と言った相談が普段にも増して多い。一方で、事業者等からは、「外国人を雇用したい。」、「職を失った技能実習生を雇用したい。」と言った相談の他、「在留資格変更許可審査中の就労に関する相談」もある。また、「外国人も失業保険を受給できるか。」、「雇用調整助成金の対象か。」と言った相談も寄せられている。さらに「長時間労働・パワハラに悩んでいる外国人を助きたい。」と相談する日本人個人の方もいる。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。

3. 「通訳・翻訳」に関する相談

外国人よりも、むしろ大学、自治体、事業者、保育園、医療機関からの相談が多い。事例として、「保育園での手続を行う際の通訳」、「保育園児の外国人保護者との通訳」、「通院患者や入院患者との医療通訳」に関する相談がある。一方の外国人からは、「賃貸借契約時の通訳」や、「市役所等からの通知書の内容を説明してほしい。」と言った相談、「病院に付き添って通訳してほしい。」と言った相談が寄せられている。基本、センターの相談員やサポーター、高知県国際交流協会の語学ボランティアに依頼して対応するが、医療通訳には対応していない点は、今後の課題。

4. 「医療」に関する相談

外国人・事業者等共に、過去より「外国語の通じる病院はどこか。」と言った相談は多かったが、コロナ禍の中、「PCR検査をどこで受けられるか。」、「PCR検査結果の英文証明書が必要だが対応する病院はどこか。」と言った相談が目立った。他には、外国人から「高熱のためPCR検査を受けたい。」と言った相談や、事業者等からは、「コロナで精神的に疲弊している外国人が受診できる医療機関を紹介してほしい。」と言った相談もある。高知県が公表する「外国人患者を受け入れる14の医療機関」や「こうち医療ネット」を紹介、またネットや電話で各医療機関に問い合わせることで対応。

5. 「日本語学習」に関する相談

技能実習生の増加に伴い、相談は増加傾向。外国人からだけでなく、事業者や監理団体からの相談も増えている。高知県国際交流協会の日本語教室の他、大学や地域で開催する日本語教室を案内。

6. 「身分関係（結婚・離婚・DV等）」に関する相談

相談内容は、「国際結婚の手続と在留資格に関する相談」、「家庭内不和に関する相談」、「日本人配偶者によるDVや離婚相談」など。外国人からの相談がほとんどだが、日本人からは、「外国人配偶者との子供の養育費や呼び寄せに関する相談」があった。また、外国人が相談に訪れた自治体からの相談もある。法テラスや弁護士会を案内し、弁護士への相談を勧めている。

7. 「社会保険・年金」に関する相談

相談内容は、「年金脱退一時金請求に関する相談」、「年金手帳の紛失」、「国民健康保険の減免に関する相談」、「国民健康保険や国民年金に関する通知書を説明してほしいという相談」、「出産手当に関する相談」など。自治体の保険医療担当課、年金事務所等と連携して対応。

8. 「交通・運転免許」に関する相談

「運転免許の切り替え」など運転免許の取得に関する相談が多い。「交通違反に関する相談」もある。高知県警察本部、運転免許センターと連携して対応。

9～14. 「教育/住宅/税金/出産・子育て/防災・災害/その他」に関する相談

- ・ 教育関連の相談は、「学費支援に関する相談」、「学校からの連絡書の内容が分からないので説明してほしいと言った相談」など。
- ・ 税金関連の相談は、「市役所から届いた住民税支払滞納による催告書について説明してほしいと言った相談」など。
 - 難解な表現、難しい文章が理解できず困惑している外国人は多い。
- ・ 住宅関連の相談は、「賃貸借契約に関する相談」、「賃貸物件探しの相談」など。
- ・ 出産・子育て関連の相談は、「子育てに関する多言語情報がほしいと言った相談」など。
- ・ 防災・災害関連では、事業者から、防災に関する多言語情報を求める相談があった。
- ・ その他の相談には、新型コロナウイルス「特別定額給付金(10万円)」の受給に関する相談が多く寄せられた。また、「携帯電話からスマートフォンへの切り替え」、「パソコンなどの廃棄」、「パスポートの更新」、「生活保護」、「帰化申請」などに関する相談もあった。