

## (2) イ) 相談体制について

(地域外交局多文化共生課)

## 1 要 旨

法務省の外国人受入環境整備交付金を活用し、外国人県民に情報提供を行うとともに、生活上の相談に多言語に対応する「静岡県多文化共生総合相談センター かめりあ」を設置、運営している。

かめりあ的主要な役割は、外国人からの相談を一元的に受け、適切な専門機関へつなぐことである。

## 2 令和5年度予算

11,300千円 (R4 13,632千円 外国人受入環境整備交付金1/2活用)

## 3 センターの概要

区 分	内 容
名 称	静岡県多文化共生総合相談センター かめりあ [英語名 Shizuoka Assistance Center for Foreign Residents]
所在地・連絡先	静岡市駿河区南町14-1水の森ビル2階 電話 054-204-2000
開設時期	令和元年7月1日
運 営	(公財) 静岡県国際交流協会へ委託
対応言語	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談員による対応言語8言語            (ポルトガル語、フィリピン語、英語、中国語、ベトナム語、スペイン語、インドネシア語、日本語)</li> <li>その他の言語も、テレビ電話通訳・翻訳機等を活用し対応(15言語)</li> </ul>
相談員による対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>平日の10時から16時まで</li> <li>多言語相談員5名(各相談員週2日)</li> <li>日本人相談員 毎日1名常駐、弁護士等による法律相談 月2回</li> </ul>
出張相談 専門相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>出張相談会 (R4:7回、R3:8回) R4実績:5/29(焼津市)、7/3(掛川市)、9/3(御殿場市)、12/4(藤枝市)、1/15(湖西市)、2/12(焼津市)、3/4(富士市)</li> <li>専門相談会 (R4:50回、R3:34回) R4実績:入管相談会12回、弁護士相談会22回、行政書士相談会9回、社労士相談会7回</li> <li>※令和5年度より、医師免許を持つ専門家(ポルトガル語、スペイン語、英語対応可)を交え、こころの相談会(対面又はオンライン)を実施予定。</li> </ul>
県内市町の整備状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>国の交付金を活用し、14市町で整備、運営            静岡市、浜松市、沼津市、三島市、富士市、富士宮市、磐田市、焼津市、掛川市、袋井市、湖西市、菊川市、牧之原市、吉田町</li> <li>交付金未活用だが窓口を設置している市町(5市町)            御殿場市、下田市、裾野市、御前崎市、清水町</li> </ul>
相談実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>R4年度(4月～3月):2,587件(ベトナム語729件、フィリピン語435件など)(入管手続576件、コロナウイルス関連238件、雇用・労働207件など)</li> <li>R3年度(4月～3月):2,164件(入管手続486件、医療262件、雇用・労働185件など)</li> <li>R2年度(4月～3月):1,774件(入管手続276件、雇用・労働251件、社会保険・年金111件など)</li> <li>R元年度(6月～3月)※6月は試行期間:858件</li> </ul>

## (2) イ) 相談体制について

---

(地域外交局多文化共生課)

### ○ 審議の論点

- ・外国人コミュニティ等での課題解決の状況（例：相談先、相談内容、困り事の体験）を御教示願います。
- ・外国人県民からの多種多様な相談に適切に対応できる体制づくりへの助言、御意見を願います。

### ○ 県の課題認識

- ・かめりあがつかない先の専門相談機関（例：社会福祉協議会、DV相談窓口等）で多言語対応ができないため、複雑な問題が解決できない。
- ・限りある資源（予算、人員）の中で、増加する相談に今後も継続して対応できるか。
- ・地方における相談員の不足
- ・市町により相談窓口の体制が異なる（外国人が少ない地域では優先順位が低い）