

# 神奈川県外国籍県民相談窓口 2023年度報告書

神奈川県外国籍県民相談事業の仕組み

神奈川県 文化スポーツ観光局 国際課

管理・監督

神奈川県立地球市民かながわプラザ(あーすぷらざ)  
指定管理者:(公社)青年海外協力協会

派遣

神奈川県弁護士会

神奈川県行政書士会

運営

外国籍県民支援事業

運営

外国籍県民相談事業(教育相談等)

## 教育相談

地球市民かながわプラザ  
(あーすぷらざ)

🕒 10:00-13:00  
14:00-17:00 ※16:30受付終了

☎ 045-896-2970(日本語)  
045-896-2972(外国語)

✉ soudan1@earthplaza.jp

📍 横浜市長区 小菅ヶ谷1-2-1  
2階 情報フォーラム内



<https://www.earthplaza.jp/forum/education/>

外国籍県民相談事業(一般及び法律相談)

## 横浜窓口

地球市民かながわプラザ  
(あーすぷらざ)

🕒 9:00-12:00  
13:00-17:00

法律相談  
13:00-16:30

※16:00受付終了

☎ 045-896-2895

📍 横浜市長区 小菅ヶ谷1-2-1  
2階 情報フォーラム内 相談室



<https://www.earthplaza.jp/forum/consul/>

## 厚木窓口

県央地域県政総合センター

🕒 9:00-12:00  
13:00-17:00

法律相談  
13:00-16:30

※16:00受付終了

☎ 046-221-5774

📍 厚木市水引2-3-1  
1階 県民の声・相談室



<https://www.earthplaza.jp/forum/atsugi/>

## 川崎窓口

川崎県民センター

🕒 9:00-12:00  
13:00-17:00 ※16:00受付終了

☎ 044-549-0047

📍 川崎市幸区堀川町580  
ソリッドスクエア東館2階  
県民の声・相談室



<https://www.earthplaza.jp/forum/kawasaki/>

教育相談: コーディネーター(3名)、相談サポーター(13名)

一般相談: 相談員(18名)、社会福祉士(1名)

法律相談: 弁護士は横浜・厚木窓口1名派遣

行政書士相談: イベントにより1名~3名派遣

開設日	横浜 (あーすぷらざ)			厚木		川崎
	教育相談	一般相談	法律相談	一般相談	法律相談	一般相談
英語 English		第1.3.4火	第1.3火			
タガログ語 Tagalog	火					
ポルトガル語 Português	水	水 第4金	第2水 第4金	火 第3水	第3水	
中国語 中文	木・土	木 第1火	第1火 第4木			
韓国・朝鮮語 조선・한국어		第4木	第4木			
スペイン語 Español	金	金	第2.4金	月 第3水	第1月 第3水	
ベトナム語 Tiếng Việt	金	第1.2.3金 第3火	第2金 第3火	第1月	第1月	木

※祝日、年末年始(12月29日~1月3日)はお休みです。

※最新のスケジュールはあーすぷらざHPでご確認ください。

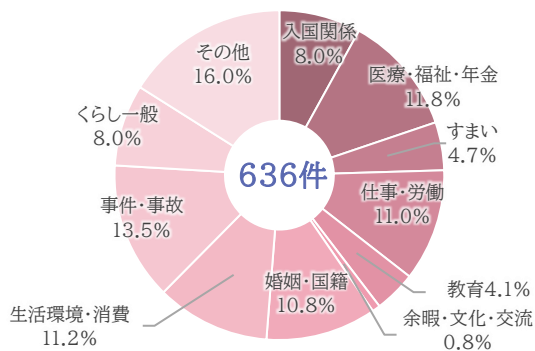
2023年度

# 神奈川県外国籍県民相談 一般・法律相談

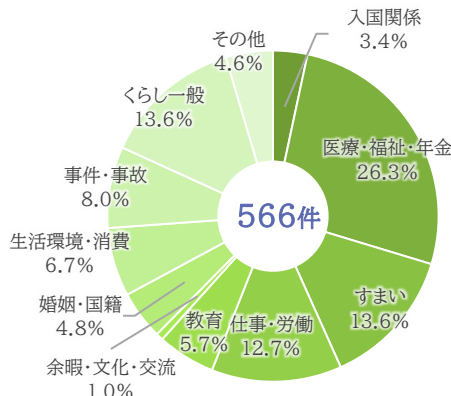
外国籍県民の方を対象に、対面、電話、文書、Messenger等による相談対応を行っています。各言語を話せる相談員が対応します。一般相談では、仕事・労働、医療・福祉・年金、国籍など、くらし全般に関わることをお気軽にご相談ください。法律相談では、弁護士に相談することができます。  
※同じ内容についての相談は3回まで。事前予約は必要ありません。  
対面・電話どちらも対応可、基本的には1回30分。

## 相談分類

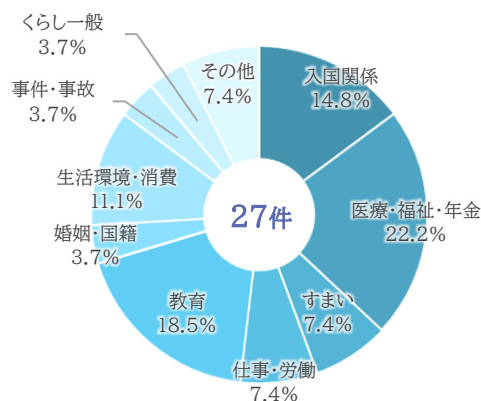
### 横浜窓口



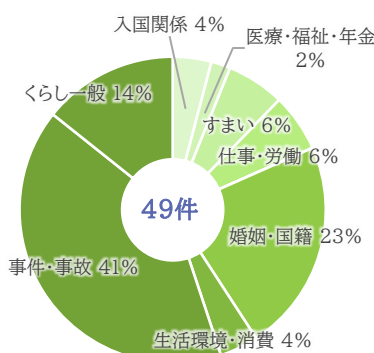
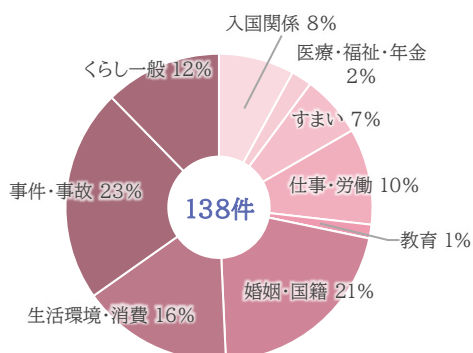
### 厚木窓口



### 川崎窓口

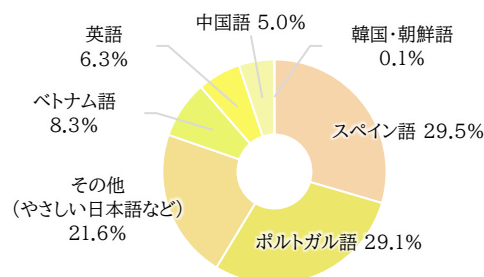


## ※上記相談件数のうち、法律相談のみ抜粋

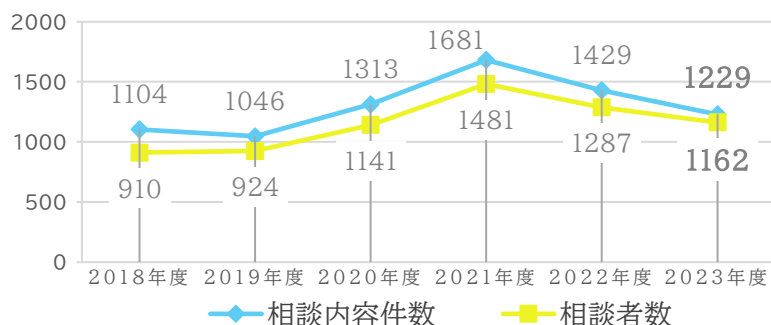


## 相談言語

※3窓口総計



## 相談件数推移 ※3窓口総計



今年度から始まったインボイス制度や、能登半島地震の被災地支援についての相談もあった。一方で、コロナの流行も落ち着いてきた兆しもあり、コロナに関する相談はあまり見受けられなくなった。

法律相談に関しては、婚姻問題、交通事故、家族や知人、近隣住民とのトラブル、ネット上の消費トラブルといった内容の相談が例年と変わらず多かった。

## 相談事例

### 【一般相談】

住宅ローンの支払い方法について相談したい

引っ越し業者の見積金額が適正か教えてほしい

祖国から家族を呼び寄せたいがどうすればいいのか教えてほしい

### 【法律相談】

ネットサービスを解約したのに引き落とされているので相談したい

離婚した夫/妻への財産分与について相談したい

土地を購入したが不動産会社が倒産してしまったので手付金について相談したい

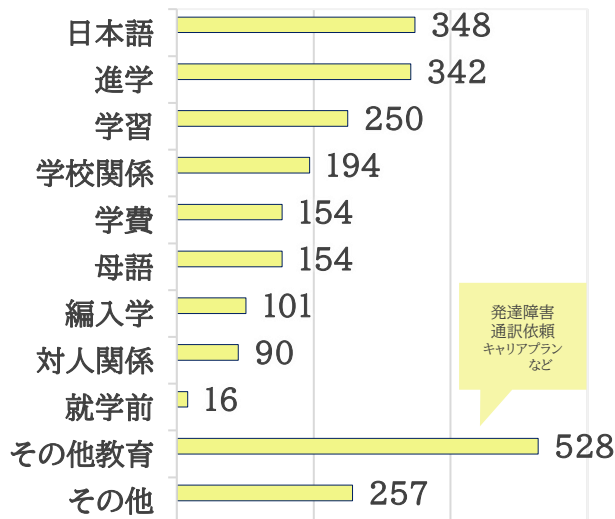
2023年度

## 神奈川県外国籍県民相談 教育相談

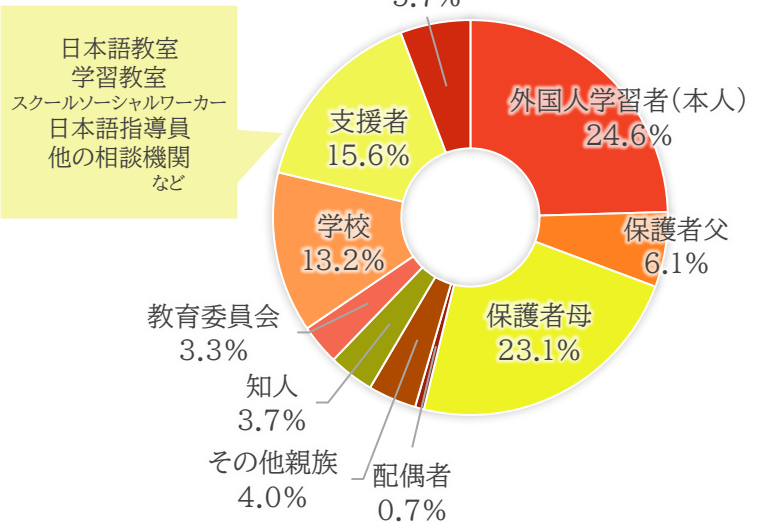
外国につながる子どもたちの教育に関わる相談を、対面、電話、Eメール、Messenger等で受け付けています。  
学習者本人、保護者、学校、支援者の方を対象に、各言語で対応可能な相談サポーターと教育相談コーディネーターが協力しながら、2名体制で相談対応を行っています。

### 相談内容

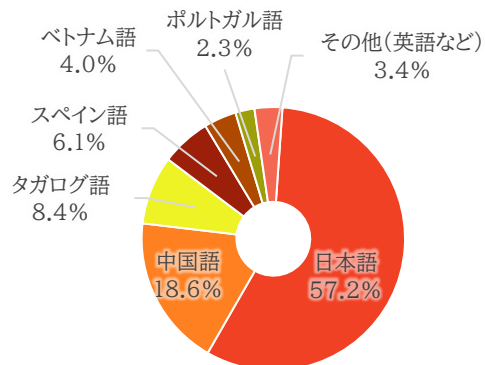
相談内容別件数  
計2,434件



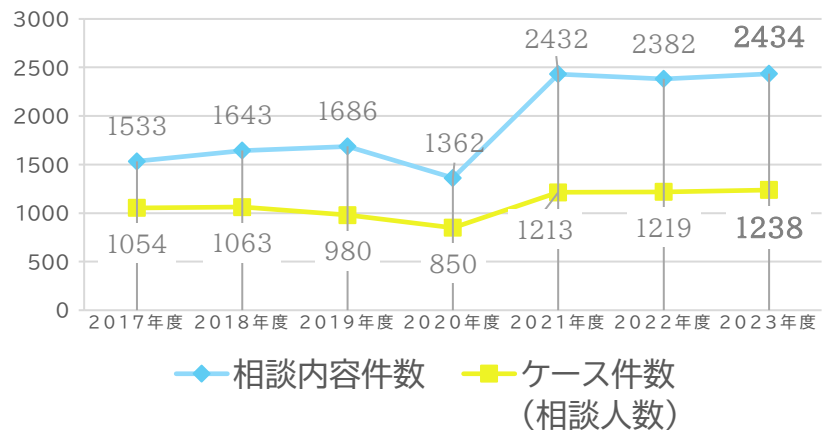
### 相談者



### 相談言語



### 相談件数推移



### 相談事例

#### 【学習者本人】

進路について相談したい  
母語で話を聞いてほしい  
どのような奨学金が利用できるか知りたい  
家の近くで日本語を勉強できる場所を探している

#### 【保護者】

日本へ呼び寄せる子どもの進学について相談したい  
学校からもらった手紙の内容が分からない  
オンライン申請システムの入力方法が分からない  
母語で発達検査を受けられる機関を探している

#### 【学校・教育委員会】

保護者の気持ちを聞き取ってほしい  
面談、説明会等で通訳ができる方を探している  
外国につながる子どもたちにおすすめの本を知りたい  
希少言語で支援してくれる人を探したい

#### 【支援者】

学習者と保護者に母語で伝えてほしいことがある  
高校入学時に必要な費用を保護者に伝えたい  
来日したばかりの人にあーすぷらざを紹介したい

2023年度の相談内容では、母語での通訳探しや編入学、対人関係に関する相談が昨年度に比べ、大幅に増加した。背景として、コロナ禍が落ち着き、日本への家族の呼び寄せや人との関わり合いが増え、コロナ以前の日常に戻りつつあることが考えられる。

また、2023年度の特徴としては、公立高等学校入学者選抜等の出願や各機関でのオンライン申請に関する相談が多く寄せられ、デジタル化によるギャップが生じていることがうかがえた。

今後も多様化していく相談に対応できるよう、相談者に寄り添いながら解決を図る伴走型支援を続けていきたい。



# 取り組み 関係機関との連携・研修会・出前講座などの支援活動

## 外国籍県民相談等に関する研修会 年5回

- ・ネット・SNSでの消費トラブル～相談員がまず知っておきたいこと～  
公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 早野 木の美 氏
- ・ビギナー相談員さん集合！相談対応の際に知っておきたい在留資格の基礎知識～新しい情報もありますので、ベテランの方も是非ご参加ください～  
神奈川県行政書士会 小杉 みつよ 氏
- ・介護が必要になった時どうする？～日本で最期を迎えるということ～  
社会福祉法人奉優会 李 牧遥 氏
- ・日本での難民申請者の支援について～外国人ホームレスを生まないために～  
認定 NPO 法人 難民支援協会 支援事業部 西岡 千恵子 氏

- ・相談員向け 外国につながる高校生・若者へのキャリア支援のいま  
社会福祉法人青丘社 事務局長(多文化事業担当) 原 千代子 氏

## 日本語学習者・支援者のための集い

日本語学習の現場における近年の変化や課題～これから求められるものとは～  
【講師】中村 ノーマン 氏(多文化活動連絡協議会代表)  
美濃屋 裕子 氏(ソーシャルワーカー事務所SURVIVE代表)

## 行政書士相談会 年4回 協力:神奈川県行政書士会

- ・6月26日(月) 神奈川県立横浜明朋高等学校
- ・9月9日(土)、10日(日) ベトナムフェスタ in 神奈川 2023 出展ブース
- ・3月18日(月) 神奈川県立新栄高等学校
- 【相談例】・就職する際の在留資格変更について  
・高校卒業後の進路指導について

## 出張講座・出前講座・フィールドワーク

四日市市立西笹川中学校、厚木市教育委員会、伊勢原市教育委員会、  
横浜市立原中学校、横浜市立文庫小学校、東京福祉専門学校、  
湘南学園中学校、静岡県立磐田西高等学校  
【教育 出張相談会】2月29日(木) 多言語教育相談会 厚木

## 令和5年度 かながわ自治体の国際政策研究会情報交換会及び 神奈川県外国籍県民支援・相談機関連絡会 合同会議

共催:かながわ自治体の国際政策研究会(神奈川県国際文化観光局国際課)  
【講義】「出入国在留管理行政に関する最近の動向」  
「外国人相談窓口の立ち上げ・継続、他機関との連携」  
【講師】東京出入国管理局横浜支局 就労・永住審査部門統括審査官 柏原 正史 氏  
NPO法人国際活動市民中心(CINGA) 新居 みどり 氏  
【参加】神奈川県内外外国人相談関連機関 事業担当者等 40団体

## 広報・情報発信

### あーすぷらざHP

<https://www.earthplaza.jp/>

↓多言語版もあります

- ・イベント紹介
- ・実施報告
- ・多言語案内

(JR本郷台駅から「あーすぷらざ」への行き方)



### Facebookでの情報発信・紹介

- 「earthplaza.soudan」、「atsugi.soudan」
- 「kawasaki.soudan」で検索
- ・相談窓口の毎月スケジュール
- ・イベント共有
- ・多言語で情報共有など



### プレスリリースの送付

行政団体や外国籍住民支援機関など連携する団体に対し、  
研修会やイベントのご案内を送付

## 相談スタッフの声

長年にわたり相談員を経験し、さまざまな相談を受けました。一般相談では、最初に話を聞いた後、解決に向けてお手伝いしています。最近では内容を絞り、専門的な情報収集、提供をしています。相談者の立場になり、「相談して良かった」と思ってもらえるような対応を心がけています。

一般相談 中国語相談員

窓口では、相談者の話に耳を傾け丁寧な聞き取りを心がけています。現在困っていることを中心に、その原因となる背景をふまえ、適切な情報提供を目指しています。問題解決のお手伝いができるよう日々知識を養い、価値と経験をもって相談員は向き合っています。

社会福祉士

## 教材・情報の収集・提供

### 外国人サポートコーナーの教材・資料

あーすぷらざ 情報フォーラム

2023年  
7月更新版



当館所蔵  
外国につながる児童・生徒用  
教科別おすすめ教材(小学校・中学校)



<https://www.earthplaza.jp/forum/education/>

あーすぷらざ 外国人サポートコーナー 検索

神奈川県在住・在勤・在学の方には貸し出し可能(一部閲覧のみ)

「あいうえおノマトべばびぶべいっ！ことばを育てるえほん」  
「絵？でみることわざ・慣用語 ミッチーの日本語・英語のことばあそび」  
「日本のこと 伝統・文化・風習 学校では教えてくれない大切なこと」  
「漢字であそぼう ことばあそび:日本語のちからがのびる」  
「イメージでわかる！日本語の助詞」  
「外国人保護者とのコミュニケーション 学校プリントから考える」  
「Washoku Japanese Traditional food and food culture」

2023年度  
新着図書  
で人気が  
あった本

2023年に  
貸出が  
多かった本

「みんなの日本語 初級1 翻訳・文法解説 英語版」  
「新完全マスター文法 日本語能力試験N1」  
「まるごと 初級1A2りかい 日本のことばと文化:marugoto」  
「いっぽにほんごさんば 初級1 暮らしの日本語教室:地域日本語教室のための支援者と学習者をつなぐテキスト」  
「にほんご語彙力アップトレーニング 身近なテーマから広げる！」  
「初級日本語とびら1」  
「みんなの日本語 初級1 本冊」

フィリピンの方から結婚や再婚に関する相談が多く寄せられます。そして、日本語が分からないまま、故郷に残された子どもたちが、呼び寄せられるケースが多く見られます。教育相談窓口は、問題解決の架け橋の一つです。お困り事がある際に窓口で問題を一つ一つ、一緒に解決出来るようお手伝いします。教育相談窓口では来訪だけでなく、電話やMessengerでの対応も出来ます。お気軽にご利用ください。

教育相談 タガログ語相談サポーター

就学や進学、奨学金、日本語教室や日本語教材に関する情報提供に加え、不登校や引きこもり、ゲーム依存、発達障害、特別支援教育に関わる相談が増えています。このようなケースでは学校や行政、専門機関と家庭が十分に意思疎通を図れるよう各言語のサポーターが母語で保護者に情報を分かりやすく伝えるときに当事者の心情や考えを丁寧に聞き取って関係機関にフィードバックします。対応が難しいケースは社会福祉士や公認心理士の資格を持つアドバイザーから定期的に助言を得て、課題解決の道を探ります。

教育相談 相談コーディネーター

神奈川県立地球市民かながわプラザ

**あーすぷらざ**

指定管理者:公益社団法人 青年海外協力協会

〒247-0007 横浜市栄区小菅ヶ谷1-2-1

✉ tabunka@earthplaza.jp

☎ 045 896 2896 (多文化共生チーム)

<問合せ時間> 9:00-17:00 ※祝日を除く月曜休館

HP・SNSで  
最新情報を発信中

あーすぷらざ

検索

JR本郷台駅  
徒歩3分

