

外国人相談窓口の 相談実績

豊岡市多様性推進・ジェンダーギャップ対策課

外国人相談窓口の相談実績（2023年度）

① 相談手段別件数

相談手段	件数
来庁	249
電話	10
メール	4
その他	7
合計	270

② 相談対応言語別件数

言語	相談件数	翻訳機 利用件数
日本語	198	-
タガログ語	38	2
英語	26	0
ベトナム語	3	3
ネパール語	2	2
中国語	1	1
ポルトガル語	1	1
その他	1	1
合計	270	10

外国人相談窓口の相談実績（2023年度）

③ 相談国籍別件数

国 籍	相談件数
フィリピン	86
ベトナム	63
ネパール	16
ミャンマー	15
中国	14
アメリカ	12
ブラジル	11
ラオス	9
タイ	6
台湾	5
日本	4

国 籍	相談件数
カナダ	3
インドネシア	2
カンボジア	2
ドイツ	2
ナイジェリア	2
韓国	2
フランス	1
ジャマイカ	1
スリランカ	1
オーストラリア	1
不明	12
合 計	270

2

外国人相談窓口の相談実績（2023年度）

④ 相談内容別件数

内 容	相談件数
生活情報	162
市役所手続き	58
通訳・翻訳	14
日本語学習	3
出産・子育て	4
入管手続き	3
教育	1
仕事	1
その他	24
合 計	270

3

対応内容

- ① 情報提供・アドバイス
外国人相談窓口、日本語教室、ひょうご防災ネット、多文化交流サロン等の案内
- ② 市役所窓口の手続きサポート
 - ・ 同行通訳、テレビ通訳により、転出入等に伴う手続き（税金、年金関係等）、住民票・納税証明書等の取得、マイナンバーカードの手続き等をサポート
 - ・ 4ヶ月健診、1才6ヶ月健診、視聴覚健診等に相談員が同行し、タガログ語、英語で通訳支援
 - ・ 認定こども園への入園希望の相談を受け幼児育成課に連絡
- ③ 関係機関の窓口を案内
 - ・ 乳幼児健診、子どもの予防接種等の相談について、こども未来課へ案内
 - ・ 日本語を勉強したい方について、日本語教室の運営団体に連絡し、情報共有
 - ・ 社協「よりそい」につなぐ
 - ・ 兵庫県国際交流協会の外国人県民インフォメーションセンターを紹介

4

成果と課題

- ・ 相談窓口の拡充により、こども未来課、こども支援課等からの依頼が増え、健診等の通訳に出向くようになった。
→ フィリピンの子どもの支援が多く、その親から同国人へ口コミで相談窓口が周知されている。
- ・ フィリピン出身の相談員を配置したことで、フィリピンの方からの深刻な相談が増えている。
→ 相談のハードルが低くなった。
(例) 税金滞納、離婚、在留資格、生活困窮…

※一方で今後も難しい相談が増えていくことが考えられるため、相談員・職員のスキルアップが必要（研修実施、多機関との連携等）

5