

名古屋国際センターの一元的相談窓口の運営状況やコロナ対応で始めた オンライン相談の状況について【名古屋市】

1 一元的相談窓口について

(1) 開設時間： 9：00～17：00

(2) 対応言語： 9言語（日・英・ポル・スペ・中・ハン・フィ・ベト・ネパ）

※対応曜日・時間は、言語により異なる。

※上記言語は通訳人による対応、これとは別に翻訳機（ポケトーク）も導入している。



(3) 相談実績： 令和元年度 年間 8,380 件

○相談内容別内訳

(単位件)

入管手続	504
雇用・労働	288
社会保険 医療関係	356
年金・税金	340
出産・子育て	103
子どもの教育	531
防災・災害	12
住宅	110
身分関係 (結婚・離婚・DV等)	138
その他	5,998
合計	8,380

○使用言語別内訳

(単位件)

日本語	4,021
英語	2,146
中国語	241
韓国・朝鮮語	21
ポルトガル語	1,044
スペイン語	767
タガログ語	55
ベトナム語	45
インドネシア語	0
タイ語	0
ネパール語	17
その他の言語	5
合計	8,380

令和2年度 年間 6,580 件（令和2年12月末時点）

○相談内容別内訳

（単位件）

入館手続	417	防災・災害	5
雇用・労働	281	住宅	142
社会保険・年金	337	身分関係 (結婚・離婚・DV等)	106
税金	163	交通・運転免許	28
医療	377	通訳・翻訳	192
出産・子育て	138	その他	3780
教育	298	合計	6,580
日本語学習	316		

○使用言語別内訳

（単位件）

日本語	2,959
英語	1,249
中国語	303
韓国・朝鮮語	13
ポルトガル語	1,255
スペイン語	622
タガログ語	63
ベトナム語	82
インドネシア語	0
タイ語	0
ネパール語	34
その他の言語	0
合計	6,580

※令和元年度と令和2年度で出入国在留管理庁への報告項目に変更があったため、相談内容項目も異なる。

（4）最近の相談状況の現状や課題について

【現状】

- ・トリオホンの利用率が高くなっている（R1.12月末150件、R2.12月末414件 約2.7倍）。
※名古屋市各区保健センター（健康観察、PCR検査結果）や社会福祉協議会（緊急小口貸付金）、名古屋市仕事暮らし自立サポートセンター（住居確保給付金）など、コロナ関連の通訳が多い。
- ・雇止めや収入減などで、生活に困窮した外国人からの相談がある。
- ・コロナによる出入国制限のため、帰国困難となった外国人の子供の教育（編入学）、医療についての相談がある。
- ・濃厚接触者又は陽性者となったときの生活支援についての相談がある（仕事を休む必要があるため、収入が減ってしまうなど）。

【課題】

- ・緊急小口貸付金等の緊急支援対策をすでに利用し、依然として生活に困窮している人からの相談に対し、さらなる支援の情報を提供できない。
- ・窓口対応職員、常駐の通訳スタッフが新型コロナウイルスに感染した場合、対応が難しくなることが考えられる（在宅による相談対応体制は整っていない）。
- ・令和2年8月から予約制相談事業においてオンライン相談を開始し、名古屋市外在住者には相談窓口にアクセスしやすくなった。しかしながら、関東や関西地方在住者から法律相談、こころの相談についての予約・問い合わせが多くなったため、相談対象者を東海地域在住者とした（東海地域以外の方には居住地の外国人相談窓口を案内）。

2 オンライン相談について

(1) 導入の経緯、現状

新型コロナウイルス感染症の拡大とともに、来館者（対面相談）を可能な限り減少させるため、令和2年4月～7月は予約制の相談事業は電話での対応としていたが、相談者の書類等が見えず、アドバイスするのが困難であった。また、電話では複雑な相談への対応、相手の表情を見ながらの対応ができず、きちんと伝わっているのか、相談員及び通訳者が不安を抱きながら対応していた。

このような理由から、対面での相談を減らしながら、相談サービスの質を保持するために令和2年8月からオンライン相談を導入した。現在は予約制の相談事業のみ対象としている（法律相談、行政書士による相談、教育相談、こころの相談）。

(2) 相談種別ごとの実績（令和2年12月末現在）

法律相談：17件（全体の11.9%）、行政書士による相談：9件（9.5%）、教育相談：17件（7.4%）、こころの相談：83件（40.5%）

※パーセンテージは、令和2年8月～12月の全件数の中のオンラインの割合。

(3) 利用者の反応

- ・書類を見せることができる反面、デバイスによっては画像が荒く、見えにくい。
- ・お互いの表情が見えて、話しやすい（表情が見れるので、理解しているか確認ができる）
- ・名古屋市外在住者が相談窓口にアクセスしやすくなった。
- ・法律相談、行政書士による相談などは、内容が複雑であるため、対面相談のニーズが高い。

(4) 今後の予定

令和3年度は各相談事業に専用のタブレット等を設置し、オンライン相談を拡充する。この拡充より、より一層オンラインでの相談を推奨し、相談しやすい環境づくりに努める。