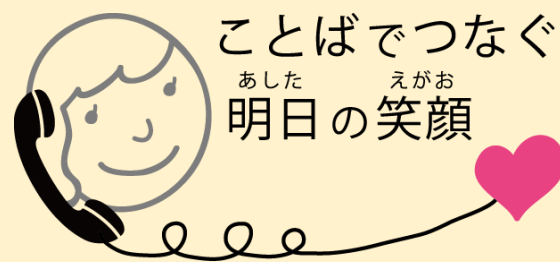


YOKE 情報・相談コーナー

2015 年度報告書

～外国人相談窓口から～



公益財団法人横浜市国際交流協会 (YOKE)



## はじめに

---

この報告書は、YOKE 情報・相談コーナーの2015(平成27)年度(2015年4月1日～2016年3月31日)活動状況を、相談実績をもとにまとめたものです。

YOKE 情報・相談コーナーは、公益財団法人横浜市国際交流協会(YOKE)が運営する相談窓口です。公的機関・各種団体・専門家・市民の皆様方との連携や協力によって、主に外国人住民からの相談に対し、さまざまな分野の生活相談や生活情報の提供を、多言語で行っています。また、生活相談だけではなく、国際交流やボランティア活動、市民活動などについても、広く相談対応や情報提供を行っています。その結果、2015年度の相談件数は、通訳ボランティア派遣、電話通訳などを含め、5,758件にのぼりました。

実績数字が中心の報告となっていますが、本報告書が多言語相談窓口の状況を知るきっかけとなり、横浜市が、日本人外国人を問わず誰にとってもより住みやすい地域となるきっかけとなれば幸いです。

最後になりましたが、この場をお借りして、日頃からYOKE 情報・相談コーナーを支えてくださる関係機関・支援者の皆様方に、厚くお礼申し上げます。

2016(平成28)年11月  
公益財団法人横浜市国際交流協会(YOKE)

## 目次

---

はじめに	p 2
目次	p 2
1 YOKE 情報・相談コーナーの概要	p 3
2 相談の状況(1)～相談実績	p 4
3 相談の状況(2)～相談内容	p 6
4 相談の状況(3)～専門相談	p 8
5 その他の活動	p 8
6 横浜市通訳ボランティアの派遣状況	p 9
7 <参考>横浜市の外国人住民の状況	p 10

# 1 YOKE 情報・相談コーナーの概要

(1) 名 称 YOKE 情報・相談コーナー

(2) 運 営 公益財団法人横浜市国際交流協会

(3) 業務内容

一般相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国人等に係る生活相談対応（日本語／外国語／日本語⇄外国語）</li> <li>● 通訳ボランティア派遣調整             <ul style="list-style-type: none"> <li>－横浜市通訳ボランティア（横浜市立施設等への派遣）</li> <li>－語学ボランティア（その他施設等への派遣）</li> </ul> </li> <li>● 国際交流、外国に関するさまざまな問合せ</li> <li>● 簡易電話通訳             <ul style="list-style-type: none"> <li>三者通話もしくは電話を介した通訳。</li> </ul> </li> <li>● YOKE 日本語教室申込受付 など</li> </ul>
専門相談	専門家との連携による相談における、相談案内、受付、通訳 など <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在留相談</li> <li>● 法律相談</li> <li>● 教育相談</li> <li>● 年金・労働相談</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 横浜市コールセンターの外国語対応窓口機能 通年</li> <li>● 生活ガイダンス（日本語教室学習者向） 年3回</li> <li>● 研修会講師派遣（多文化共生ワークショップ、人権啓発研修など）</li> <li>● その他</li> </ul>

(4) 活動曜日・対応言語等

活動日	相談受付時間	対応言語	2015 年度の活動日数
月曜日～ 金曜日	10:00～16:30(注1) (昼休み 11:30～ 12:30)	英語、中国語、 スペイン語、日本語	各言語 243 日
第 2 土曜	10:00～12:30(注2)	英語、中国語、日本語	英語・中国語 12 日
第 4 土曜	10:00～12:30(注2)	英語、スペイン語、日本語	スペイン語・日本語 24 日

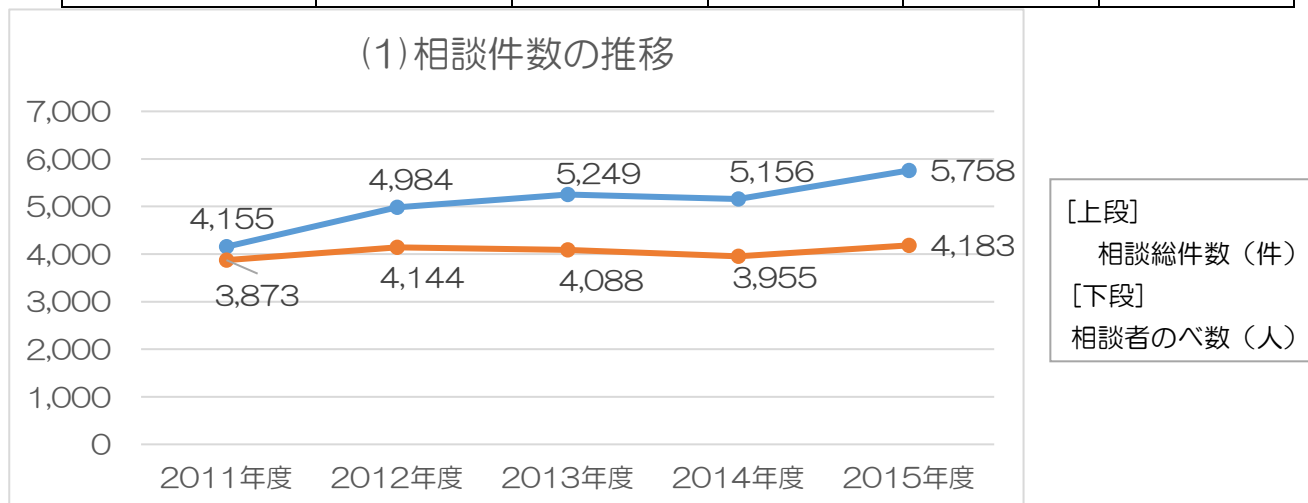
(注1) 相談終了時間は 17:00

(注2) 相談終了時間は 13:00

## 2 相談の状況(1)～相談実績

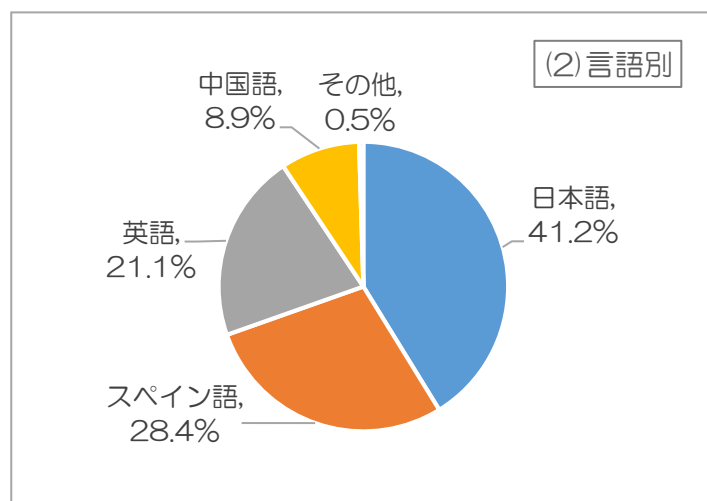
### (1) 相談総件数の推移

	2011 (H23)年度	2012 (H24)年度	2013 (H25)年度	2014 (H26)年度	2015 (H27)年度
相談総件数	4,155件	4,984件	5,249件	5,156件	5,758件
相談者のべ数	3,873人	4,144人	4,088人	3,955人	4,183人



### (2) 相談言語別 (2015年度)

	2015年度
英語	881件 (21.0%)
中国語	371件 (8.9%)
スペイン語	1,187件 (28.4%)
日本語	1,724件 (41.2%)
その他	20件 (0.5%)
計	4,183件 (100.0%)

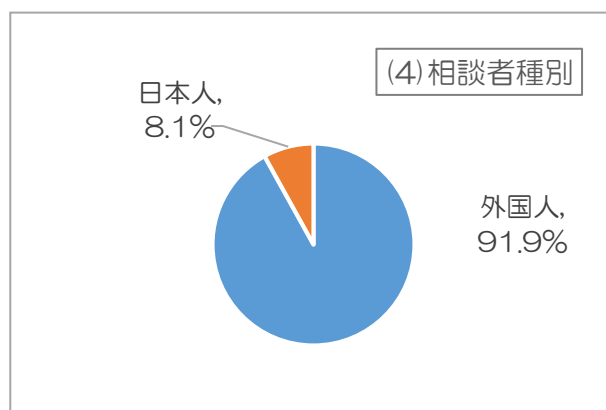


### (3) 相談方法別 (2015年度)

	2015年度
来館	254人 (6.1%)
電話/fax	3,643人 (87.1%)
電子メール	286人 (6.8%)
計	4,183人 (100.0%)

### (4) 相談者種別 (外国人/日本人) (注) (2015年度)

	2015年度
外国人	3,846人 (91.9%)
日本人	337人 (8.1%)
計	4,183人 (100.0%)



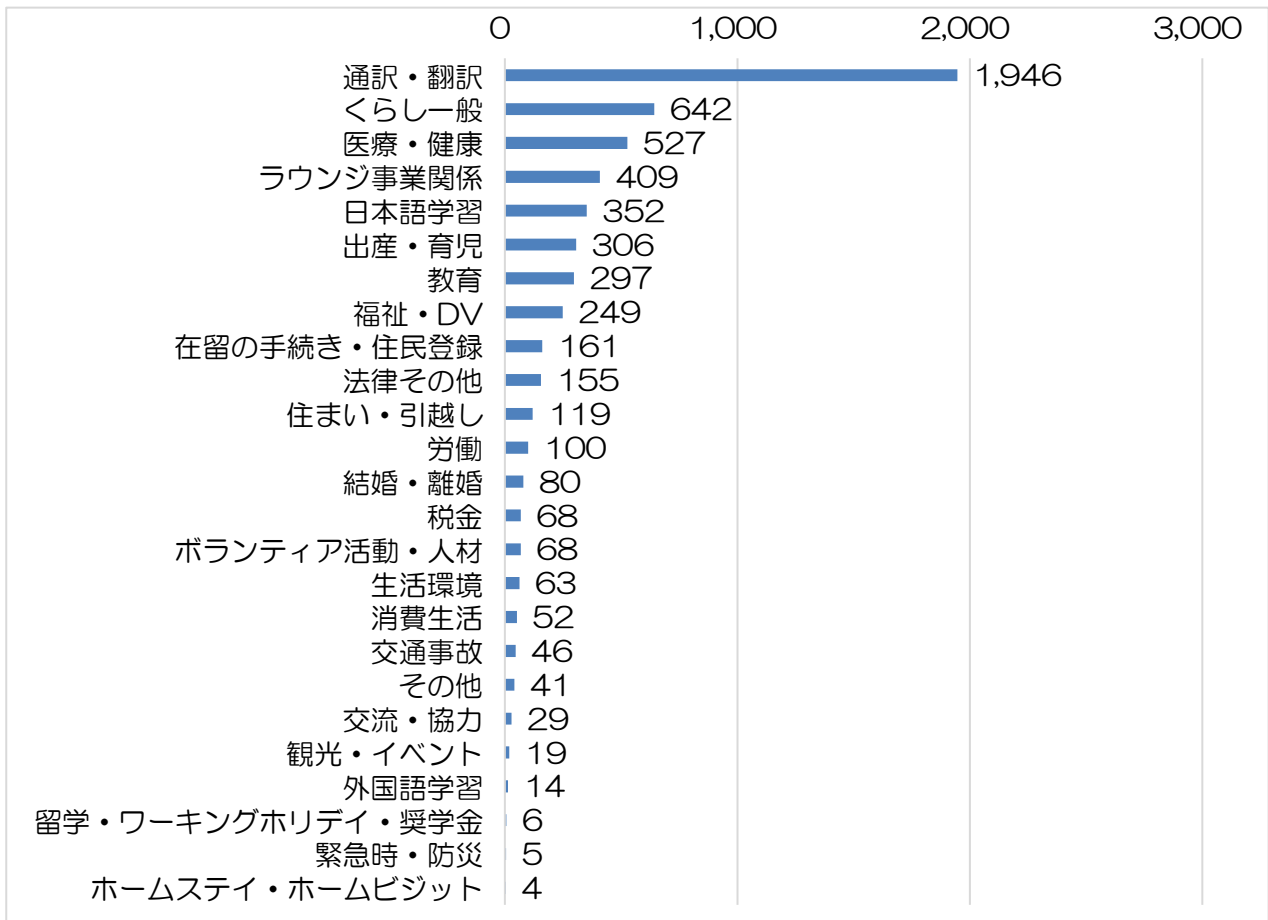
(注) 外国人/日本人は、「相談の当事者」を指します。

例：行政窓口からの通訳派遣依頼は「外国人」に分類しています。

## (5) 相談件数（相談分野別）（2015 年度）

相談分野および分類方法は、国際交流ラウンジ集計表（横浜市国際局作成）に従っています。  
具体的な相談内容例は、P 6 を参照ください。

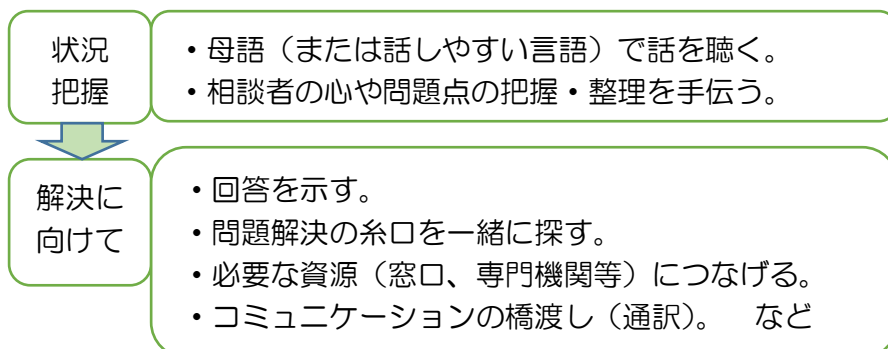
計 5,758 件



## (6) 相談の傾向と対応の実際

- 相談内容
  - ・言葉の支援、コミュニケーションの支援（日本語が分からないなど）。
  - ・日本の制度、しくみが分からない。
  - ・医療／健康／福祉／教育などに関し、生活上の不安がある。
  - ・複合的な生活課題を持つ。

### ➤ 相談対応の実際



### 3 相談の状況(2)～相談内容

相談件数相談分野別（P5参照）の、上位15分野の相談内容例です。

2015年度

<b>【分野1】 通訳・翻訳</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>● 市から手紙を受け取ったが何を書いてあるのかわからない。</li><li>● 住んでいる団地と町内会の書類の内容を知りたい。</li><li>● 区役所窓口外国人が来ている。用件がわからない。聞いてほしい。</li><li>● 英語しか分からない患者が来院している。医師との通訳を依頼できるか。</li><li>● 自分の配偶者は外国人。日常会話は問題ないが、やり取りに不自由を感じることもある。夫婦の話し合いに通訳がほしい。</li></ul>
<b>【分野2】 暮らし一般</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>● 引っ越しするので、自転車を粗大ゴミに出したい。</li><li>● コードレスアイロンを買ったが使い方がよくわからない。</li><li>● 自宅近くでカトリック教会を探している。</li><li>● 印鑑を作りたい。</li><li>● 外国語で習える自動車教習所の情報があるか。</li><li>● バスに忘れ物をしたが、届いているか。</li></ul>
<b>【分野3】 医療・健康</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>● 子どもが生まれた時にもらえる補助金のことについて聞きたい。</li><li>● 外国人に慣れている病院の情報がほしい。</li><li>● 来日したばかり。日本の医療保険のことがよくわからない。</li><li>● 国民健康保険の未払いが溜まっている。納付書がたくさん手元にあり、どうしたらいいのか分からない。</li><li>● 患者が、こどもの割礼をしてくれる病院を探している。</li></ul>
<b>【分野4】 ラウンジ事業関係</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>● フランス語を学びたい。</li><li>● 日本語を教えて自分は英語を教えてもらうような、外国人と触れ合う場に行きたい。</li></ul>
<b>【分野5】 日本語学習</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>● 日本語を勉強したい。</li><li>● 来日した子どもがまったく日本語を話せない。学習させたい。</li><li>● 日本語のできない配偶者に日本語を勉強させたい。</li><li>● 独学で日本語を勉強している。会話練習の相手がほしい。</li></ul>
<b>【分野6】 出産・育児</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>● 通訳付きでお産のできる病院を探している。</li><li>● 出産のため、一時帰国する予定。飛行機に乗るのに医師の許可がほしい。</li><li>● 出産にあたり休職する予定。給与の何割かはハローワークから支払われると会社から聞いたが、よくわからない。そのお金は何というか。</li><li>● 仕事に戻る予定で保育園を探している。区役所の何課に行けばいいのか。保育料はいくらか。</li></ul>
<b>【分野7】 教育</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>● 子どもを公立の小学校に入学させるにはどのような手続きをしたらいいか。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 来日したばかりの息子の高校を探している。</li> <li>● 学校の教師からは成績が良いので私立大学への推薦入学を勧められている。費用を調べたところとても払えない。</li> <li>● 子どもが中学校でいじめに遭い、精神的にまいっている。学校とも話し合ったが息子が悪いとされている。</li> <li>● 小学生の子どものクラスでは宿題を出さない。自分は日本語ができないので子どもの学習意欲に答えられない。</li> <li>● 子どもの学校の卒業式の服装。日本の習慣は黒のようだが、黒でなければいけないか。</li> </ul>
【分野8】福祉・DV	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 私の姉が夫からDVを受けている。娘の姪も被害を受けている。相談したい。</li> <li>● 離婚したいが、夫が同意しない。生活のお金も渡してもらえない。一緒に住むことに耐えられないので出ていきたい。</li> </ul>
【分野9】在留の手続き・住民登録	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 銀行等様々な手続きを通称名で行っているが、証明がない。在留カードは通称名が使用できないと聞いている。</li> <li>● 海外で生まれた孫の在留資格について相談したい。</li> </ul>
【分野10】法律その他	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本国籍取得の申請書類を持っているが、内容が分からない。内容の説明と必要書類が何かを教えてください。</li> </ul>
【分野11】住まい・引っ越し	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 引っ越し予定。区役所の転居届と郵便局への転送届を出すタイミングを知りたい。</li> <li>● 借りる予定のマンションが旧耐震か、耐震かわからない。示す義務はないのか。</li> <li>● 今のアパートはとても古くて狭い。公営住宅を紹介してほしい。</li> <li>● 夫との共有名義のマンションを自分の名義に変更する。どこでどんな手続きが必要か。</li> </ul>
【分野12】労働	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 英語を話す外国人夫が仕事を探している。どこで探せるのか教えてください。</li> <li>● 派遣で働いているが、今度で契約が終わると言われた。失業保険はもらえるだろうか。生活はどうしたら良いか。</li> </ul>
【分野13】結婚・離婚	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 結婚の届けの提出書類を教えてください。</li> <li>● 夫の暴力で離婚を考えている。夫は離婚を応じてくれない。離婚したら在留資格には影響が出るか心配。</li> <li>● 離婚協議中。協議文書の内容は日本語で書かれているため不明な点がある。家庭裁判所で離婚調停があるので通訳を頼みたい。</li> </ul>
【分野14】税金	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以前の居住地に課税証明書を請求したいが、方法がわからない。</li> <li>● 費用の安い税理士を探している。</li> <li>● 去年仕事をしていなかったのに、税金の支払い請求のようなものが区役所から来た。</li> </ul>
【分野15】ボランティア活動・人材	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本語を習っているが、もっと上達させたい。老人ホームや特別支援学級等でのボランティアを人に勧められたが、どのようにして探せばよいか。</li> <li>● 中学生だが、夏休みに英語を使ったボランティアをしたい。</li> <li>● 日本語ボランティアになるための養成講座があれば教えてください。</li> </ul>

## 4 相談の状況 (3) ～専門相談

2015年度

種 類	内容等	実施時期	相談件数
在留相談	在留に関すること 相談員：行政書士	毎月第1木曜日 (年12回)	15件
専門相談 (横浜市市民相談室)	専門相談に対する相談予約・通訳派遣 相談員：市民相談室相談員 (横浜市市民局委託事業)	通年	13件
日本司法支援センター 神奈川地方事務所	法テラス神奈川が行う、民事法律扶助相談等の予約・通訳派遣	通年	3件
教育相談	外国人の教育に関すること。 NPO法人多文化共生教育ネットワークかながわ (ME-net) に協力 相談員：ME-netから派遣	毎月第2、4 土曜日 (年24回)	16件
年金・労働相談	外国人の社会保険(保険・年金)や労働に関すること 相談員：社会保険労務士(神奈川県社会保険労務士会から派遣)	隔月第3火曜日 (年6回)	3件
外国人無料相談会	法律に関すること 共催：横浜弁護士会 相談員：弁護士(横浜弁護士会から派遣)	11月27日 (年1回)	9件

## 5 その他の活動

活動のうち、一部を記載しています。

### (1) 生活ガイダンス

対 象：YOKE 日本語教室学習者  
回 数：3回 参加者数：延べ 24人  
内 容：多言語での生活情報提供、学習者との懇談

### (2) 研修会

名 称：多文化共生ワークショップ  
対 象：市内国際交流ラウンジスタッフ  
回 数：3回 参加者数：延べ 31人  
内 容：相談事例対応に基づく窓口担当者のスキルアップ研修



## 6 横浜市通訳ボランティアの派遣状況

横浜市通訳ボランティア派遣事業は、横浜市内8か所の国際交流ラウンジ（☆脚注）による協働事業です。

### (1) 派遣数の推移

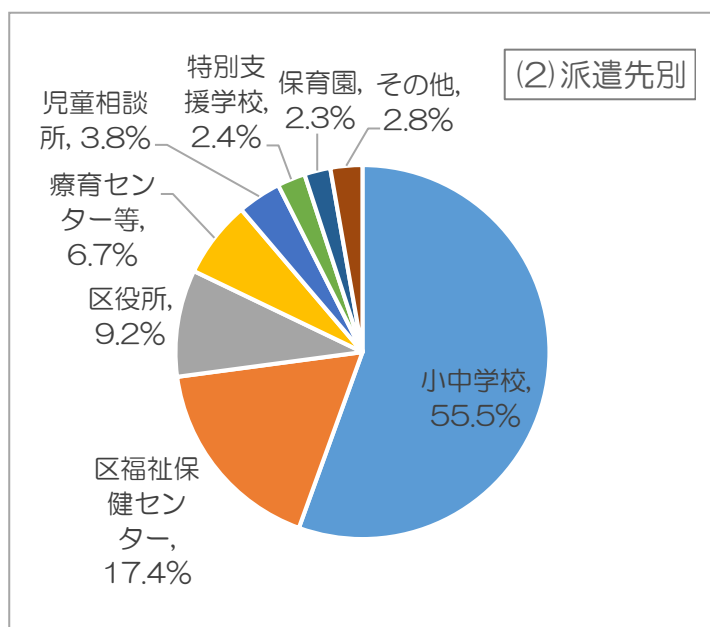
	2013年度	2014年度	2015年度
派遣数計（国際交流ラウンジ全体）	1,576件	1,728件	1,774件
YOKE 情報・相談コーナー（内数）	840件	831件	878件

### (2) 派遣先（2015年度）

派遣先	件数	割合
市立小学校	662件	55.5%
市立中学校	323件	
区福祉保健センター	308件	17.4%
区役所	164件	9.2%
療育センター等	118件	6.7%
児童相談所	67件	3.8%
特別支援学校	43件	2.4%
保育園	40件	2.3%
特別支援教育総合センター	28件	2.8%
横浜市市民相談室	13件	
その他	8件	
計	1,774件	100.0%

### (3) 通訳言語（2015年度）

言語	件数
中国語	844件
英語	268件
スペイン語	196件
タガログ語	171件
ベトナム語	119件
ポルトガル語	64件
タイ語	37件
韓国・朝鮮語	25件
ロシア語	18件
インドネシア語	10件
その他（6言語）	22件
計	1,774件



(☆) YOKE 情報・相談コーナー、青葉国際交流ラウンジ、保土ヶ谷区国際交流コーナー、港南国際交流ラウンジ、港北国際交流ラウンジ、金沢国際交流ラウンジ、みなみ市民活動・多文化共生ラウンジ、鶴見国際交流ラウンジ

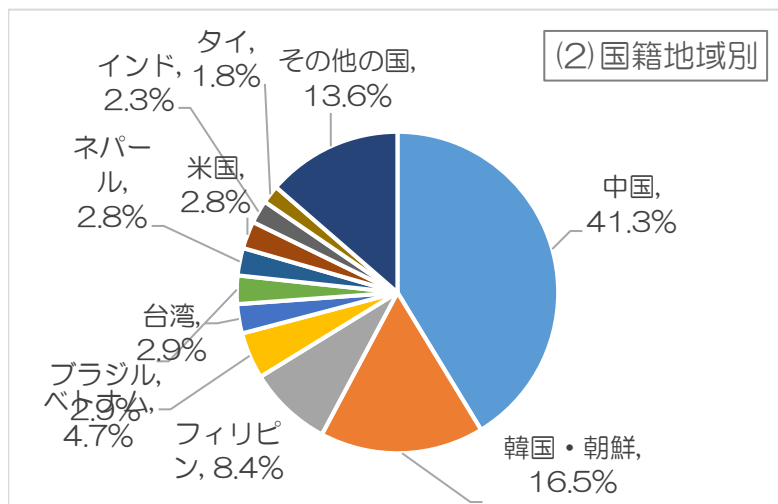
## 7 <参考> 横浜市の外国人住民の状況

2016年3月末日現在  
(横浜市統計をもとに作成)

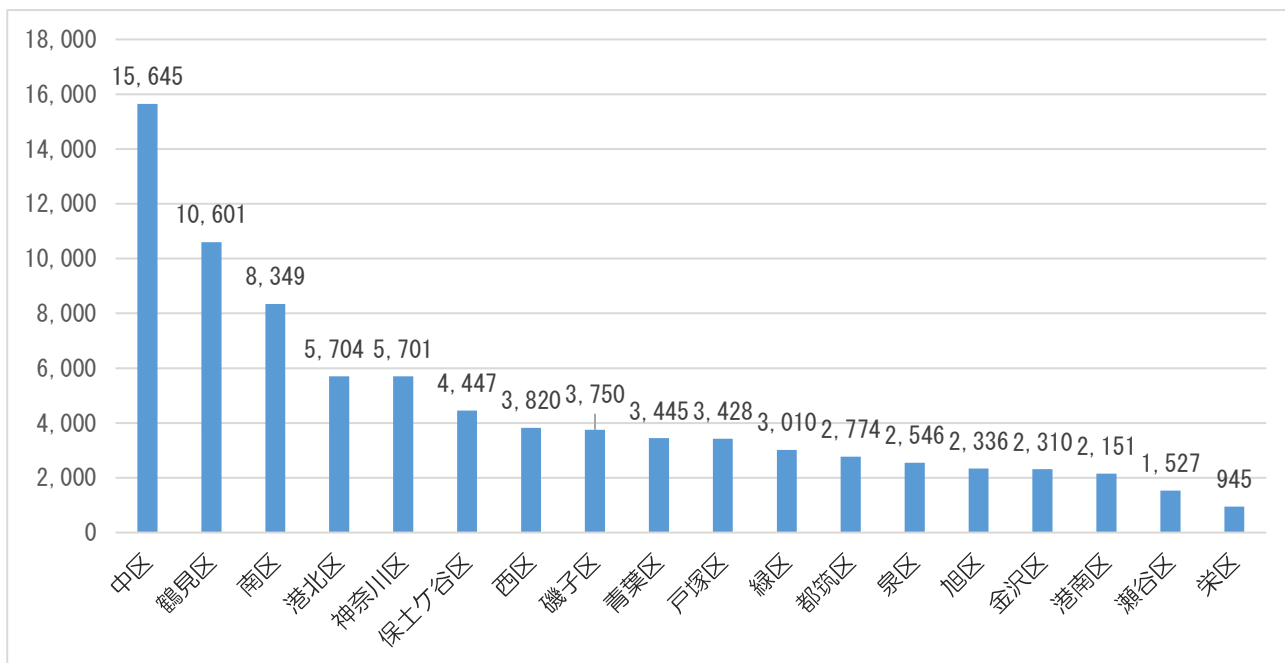
(1) 外国人人口 82,489人(約150か国地域)

(2) 国籍地域別(上位10か国地域)

国籍地域	人数(人)
1位 中国	34,062人
2位 韓国・朝鮮	13,611人
3位 フィリピン	6,959人
4位 ベトナム	3,853人
5位 台湾	2,429人
6位 ブラジル	2,358人
7位 ネパール	2,280人
8位 米国	2,275人
9位 インド	1,918人
10位 タイ	1,509人
上位10位の合計	71,254人



(3) 区別外国人人口(人)



YOKE 情報・相談コーナー2015 年度報告書  
～外国人相談窓口から～

発行日 2016 (平成 28) 年 11 月  
発 行 公益財団法人 横浜市国際交流協会  
〒220-0012 横浜市西区みなとみらい 1-1-1 パシフィコ横浜  
横浜国際協力センター5F  
電 話 045-222-1209 (YOKE 情報・相談コーナー)  
045-222-1173 (多文化共生課)  
<http://www.yoke.or.jp/>