

提 供 日 : 令和3年6月10日  
提 供 時 間 : 14時00分  
添 付 資 料 : あり  
同 時 提 供 先 : 大阪府政記者会

## (公財)大阪府国際交流財団

### 「大阪府外国人情報コーナー」の2020年度相談実績について

公益財団法人 大阪府国際交流財団（理事長：吉川秀隆 タカラベルモント株式会社代表取締役会長兼社長）では、2009年度より大阪府の委託を受け、在留外国人の方々等に生活情報を提供し、また在留外国人の方々の様々な相談に対応する「大阪府外国人情報コーナー」を運営しています。

このたび、2020年度の相談実績（概要）がまとまりましたので、別紙の資料のとおり、お知らせします。2020年度はコロナウイルスの感染拡大に伴い、前年度から引き続き、医療・健康に係るものなどコロナウイルスに関連した相談の多い年度となりました。

なお、「大阪府外国人情報コーナー」は、2019年4月からは、政府が推進する多文化共生総合相談ワンストップセンターとして、その対応言語や相談時間など従前の相談体制を拡充して、行政書士や弁護士等の専門家の協力も適宜得ながら、業務を推進しているところです。

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、若干減少傾向にあるものの、法務省の統計によると、2020年6月末時点で大阪府内の在留外国人数は253,303人と、なお日本で3番目に多くの外国人が暮らす都道府県となっている。新型コロナウイルス感染症流行による健康不安や雇用・経済が悪化するなかで、医療や生活支援に関する情報に対する在留外国人のニーズは高く、2020年度の相談件数は、2,216件と前年度（1,948件）と比べ約13.8%増加した。

#### （１）相談形態

電話が主流の相談形態は例年通りで、全体の88.6%を占めている。一方、コロナ対応の一環として、オンライン相談を今年度から開始し、感染リスクを考慮し、一部の相談会でZOOMを用いた対応を導入した（メールでの対応を含め全体の6.5%）。

#### （２）相談者の出身国・地域

例年通り、外国人住民の配偶者、上司・同僚、教師など外国人と何らかの関わりのある日本人相談者からの問い合わせが398件（18.0%）と全体の中で最も多い。それに続き中国語圏の方327件（14.8%）、欧米諸国299件（13.5%）、ベトナム192件（8.7%）となっている。継続案件が多いブラジルやペルーなど南米日系人からの問い合わせも261件（11.8%）を占めている。

#### （３）使用言語

（２）の傾向を反映し、外国人相談の中で最も多く使われている言語は日本語で、778件（35.1%）である。また、外国人相談者が日本語を用いて問合せをするケースもある。英語での相談が、587件（26.5%）と日本語での相談に続き、中国語（242件）とスペイン語（233件）がさらにそれに続く。昨年度から追加したインドネシア語（13件）とネパール語（29件）は昨年度より、それぞれ増加した。また、ロシア語やフランス語など情報コーナーで予定していない言語での相談もあり、可能な限り臨機に対応した。

但し、（２）とあわせて言えることであるが、在留外国人の日本語能力に限界があるからこそ、周囲の日本人に頼って相談を求めるケースが多く、当事者に直接寄り添うことができるよう出来る限り多くの外国語での相談対応や情報提供が求められている状況に変わりはない。

#### （４）相談内容

2020年4月の緊急事態宣言発令の前後から、健康・医療や生活支援に関するものなど、新型コロナウイルスに関わる相談が急増したが、その後も継続して相談があり、2020年度では671件に達した。2021年度に入ると、少し落ち着きをみせているが、相変わらず健康状態の不安に起因する相談があり、また今後は、在留外国人を含む住民に対するワクチン接種が進むにつれて、これに関する相談が増えるのではないかと予測している。

コロナ以外では、交通事故、離婚・親権などの法的な解釈やアドバイスが必要な相談が例年通り寄せられており、行政書士や弁護士の参加を得る専門相談会を利用しながら対応した。

# 外国人相談コーナー実績集計(2020年度)

## ■相談形態別件数

年度	2016	2017	2018	2019	2020	シェア	前年比
来訪	63	67	79	166	109	4.9%	65.7%
電話	1,078	1,191	1,243	1,595	1,963	88.6%	123.1%
文書	0	0	0	0	0	0.0%	—
電子メール等	140	171	204	187	144	6.5%	77.0%
合計件数	1,281	1,429	1,526	1,948	2,216	100.0%	113.8%

\* 2020年度より電子メール等にはZOOMによる相談含める。

## ■相談者居住地別件数

年度	2016	2017	2018	2019	2020	シェア	前年比
大阪府内	1,012	1,257	1,306	1,753	2,061	93.0%	117.6%
近畿	60	38	49	39	26	1.2%	66.7%
他府県	166	116	167	114	90	4.1%	78.9%
不明	43	18	4	42	39	1.8%	92.9%
合計件数	1,281	1,429	1,526	1,948	2,216	100.0%	

## ■相談者出身国・地域別件数

年度	2016	2017	2018	2019	2020	シェア	前年比
欧米英語圏	95	99	121	199	299	13.5%	150.3%
韓国・朝鮮	41	37	48	36	60	2.7%	166.7%
中国語圏	142	156	178	306	327	14.8%	106.9%
ブラジル	73	120	86	116	120	5.4%	103.4%
スペイン語圏	139	149	186	254	141	6.4%	55.5%
フィリピン	78	62	59	60	55	2.5%	91.7%
タイ	89	72	58	82	52	2.3%	63.4%
ベトナム	166	178	154	183	192	8.7%	104.9%
インドネシア	—	—	—	22	28	1.3%	127.3%
ネパール	—	—	—	36	55	2.5%	152.8%
日本	245	280	312	336	398	18.0%	118.5%
その他・不明	213	276	324	318	489	22.1%	153.8%
合計件数	1,281	1,429	1,526	1,948	2,216	100.0%	

\* 欧米英語圏は欧米諸国に分類

\* スペイン語圏には南米諸国を含む

## ■使用言語別件数

年度	2016	2017	2018	2019	2020	シェア	前年比
英語	291	343	406	532	587	26.5%	110.3%
韓国・朝鮮語	11	14	14	12	18	0.8%	150.0%
中国語	96	125	135	173	242	10.9%	139.9%
ポルトガル語	54	87	55	82	91	4.1%	111.0%
スペイン語	130	136	174	235	233	10.5%	99.1%
フィリピン語	27	17	19	18	25	1.1%	138.9%
タイ語	73	57	46	62	42	1.9%	67.7%
ベトナム語	155	170	121	138	156	7.0%	113.0%
インドネシア	—	—	—	8	13	0.6%	162.5%
ネパール	—	—	—	14	29	1.3%	207.1%
その他	—	—	—	—	2	0.1%	—
日本語	444	480	556	674	778	35.1%	115.4%
日本語以外計	837	949	970	1,294	1,438	64.9%	111.1%
日本語外シェア	65.3%	66.4%	63.6%	66.4%	64.9%	—	—

\*インドネシア語、ネパール語は2019年度から

## ■相談内容件数

内容/年度	2016	2017	2018	内容	2019	内容	2020
在留資格	250	276	288	在留手続	391	入管手続	296
仕事・労働	107	120	123	仕事・労働	254	雇用・労働	193
医療・福祉	186	219	215	社会保障・医療	468	社会保障・年金	61
				年金・税金	87	税金	37
—	—	—	—	—	—	医療	608
暮らし	454	487	574	暮らし	414	通訳・翻訳	242
住まい	42	50	34	住まい	55	住宅	60
結婚・国籍	189	191	174	身分関係・結婚・国籍・離婚・DV	232	身分関係・結婚・国籍・離婚・DV	91
—	—	—	—	出産・子育て	40	出産・子育て	48
教育	58	66	97	子どもの教育	80	教育(学校・大学・国際学校)	41
—	—	—	—	—	—	日本語学習	12
—	—	—	—	防災・災害	3	防災・災害	1
事件・事故	12	27	20	事件・事故	69	交通・運転免許	38
その他	49	93	99	その他	111	その他	640
合計	1,347	1,529	1,624	合計	2,204	合計	2,368

\*複数の案件で相談がある場合、それぞれの内容に応じて算入するので、合計は相談形態別件数等を上回る。

\*2019年度及び2020年度に、国の集計方法に基づき統計の内容区分を変更している。

## ■コロナウイルスに関わる相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
医療・健康	141	33	15	56	48	20	13	29	30	38	15	22	460
生活 他	61	21	17	17	22	10	8	11	8	13	5	18	211
合計	202	54	32	73	70	30	21	40	38	51	20	40	671

## 大阪府外国人情報コーナーの概要

1. 目的：府内に在住する外国人に対し、多様な言語で相談対応や情報提供を行うとともに、外国人の行政ニーズを的確に把握する。
2. 業務：日本語及び外国語による府政に関する情報提供、所在案内、相談など
3. 開設：1993年9月
4. 設置場所：公益財団法人大阪府国際交流財団内  
大阪市中央区本町橋2-5 マイドームおおさか5階
5. 対応言語：英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、フィリピン語、タイ語、インドネシア語、ネパール語、日本語の11言語
6. 受付日時：毎週月曜日・金曜日 9:00~20:00  
毎週火曜日~木曜日 9:00~17:30  
毎月第2・第4日曜日 13:00~17:00  
〔祝祭日、年末・年始（12/29~1/3）を除く〕
7. 専門相談：毎月第4日曜日 13:30~16:30  
行政書士相談・弁護士相談（隔月交代）
8. 入管相談：毎月平日一回 13:30~17:00  
大阪出入国在留管理局職員による相談対応
9. 相談方法：(1) 英語・日本語  
総括相談員等による面談・電話相談・電子メール・文書  
(2) その他の言語  
トリオフォンを利用した登録相談員による電話相談
10. 相談員：(1) 総括相談員・相談員 常時2~3名勤務（英語・日本語）  
（月曜日~金曜日/第2・第4日曜日）  
\* 職務 1) 英語・日本語による情報提供、案内、相談受付  
2) 電話による多言語通訳（トリオフォンを利用）  
3) 登録相談員の勤務調整  
(2) 登録相談員24名（9言語）  
\* 上記11言語のうち日本語、英語以外の9言語については、登録相談員が電話待機（月曜日~金曜日/第2・第4日曜日）  
\* 職務 1) 各担当言語による情報提供、案内、相談受付  
（原則電話のみ）  
2) 電話による担当言語通訳（トリオフォン利用）
11. 連絡先 06-6941-2297（相談専用直通電話）