

提供日 令和2年7月10日

提供時間 14時00分

添付資料有

【同時資料提供】大阪府政記者

公益財団法人 大阪府国際交流財団

「大阪府外国人情報コーナー」2019年度相談実績

～外国人ワンストップ総合相談窓口の整備による1年を振り返って～

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、在住外国人等への多言語の相談や情報提供を行う「大阪府外国人情報コーナー」を運営しており、2019年度の相談実績がまとまりましたので、お知らせします。

2019年4月からは、国の外国人受入環境整備交付金を活用し、府の補助を受けて、外国人ワンストップ総合相談窓口として、対応言語の拡充や夜間・日曜の対応など、機能の充実を図りました。

2019年度の相談件数(内容別)は、2,204件で、前年度に比べ、580件(35.7%)増加しました。相談の形態別、言語別、内容別の状況は、以下のとおりです。

■電話での相談が8割以上

形態別では、電話が1,595件で、全体の81.9%を占めています。2019年度は、来訪による相談が増加しました。これは、2019年度から行政書士や弁護士等による専門相談を開始したためと考えられます。

■増加する多言語での相談

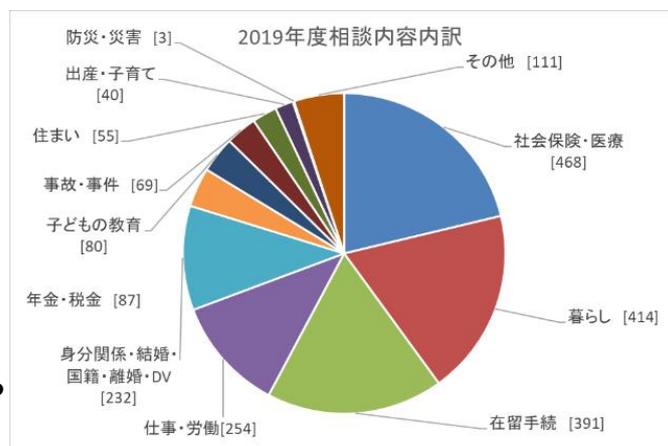
言語別では、日本語674件(全体の34.6%)以外の多言語での相談は1,274件(65.6%)で、英語532件(27.3%)、スペイン語235件(12.1%)、中国語173件(8.9%)の順で、2019年度に新たに対応を始めたインドネシア語(8件)及びネパール語(14件)での相談もありました。

■新型コロナ関連の相談及び相談内容の専門化

内容別では、社会保障・医療468件(全体の21.2%)、暮らし414件(18.8%)、在留手続き391件(17.7%)、仕事・労働254件(11.5%)、身分関係・結婚・国籍・DV232件(10.5%)となっています。

2020年2月以降は、新型コロナウイルス感染症に関連し、医療・福祉関連の相談が増加しています。

2019年4月より、行政書士、弁護士による相談(第4日曜日)、7月からは大阪出入国在留管理局職員による相談(月1回)を開始し、これら専門相談は合計48件となりました。



外国人相談コーナー実績集計（年度別）



■相談形態別件数

年 度	2015	2016	2017	2018	2019	シェア	前年比
来 訪	76	63	67	79	166	8.5%	210.1%
電 話	1,259	1,078	1,191	1,243	1,595	81.9%	128.3%
電子メール	198	140	171	204	187	9.6%	91.7%
合 計	1,533	1,281	1,429	1,526	1,948	100.0%	127.7%

■相談言語別件数

年 度	2015	2016	2017	2018	2019	シェア	前年比
英語	364	291	343	406	532	27.3%	131.0%
スペイン語	128	130	136	174	235	12.1%	135.1%
中国語	114	96	125	135	173	8.9%	128.1%
ベトナム語	144	155	170	121	138	7.1%	114.0%
ポルトガル語	72	54	87	55	82	4.2%	149.1%
タイ語	50	73	57	46	62	3.2%	134.8%
フィリピン語	29	27	17	19	18	0.9%	94.7%
韓国・朝鮮語	14	11	14	14	12	0.6%	85.7%
インドネシア語	—	—	—	—	8	0.4%	—
ネパール語	—	—	—	—	14	0.7%	—
日本語	618	444	480	556	674	34.6%	121.2%
日本語以外 計	915	837	949	970	1,294	65.4%	133.4%
日本語以外のシェア	59.7%	65.3%	66.4%	63.6%	65.4%	—	—

■相談内容件数

年 度	2015	2016	2017	2018	2019
在留資格	347	250	276	288	391
仕事・労働	138	107	120	123	254
社会保険・医療	184	186	219	215	468
年金・税金					87
暮らし	499	454	487	574	414
住まい	58	42	50	34	55
身分関係・結婚・国籍・離婚・DV	276	189	191	174	232
出産・子育て					40

子どもの教育	57	58	66	97	80
防災・災害	—	—	—	—	3
事件・事故	49	12	27	20	69
その他	86	49	93	99	111

【大阪府外国人 情報コーナー概 要】

在阪外国人等に対し、多言語で相談対応や情報提供を行う無料相談窓口

- 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
- 相談時間 9時～20時(月・金 ※祝日除く)
9時～17時30分(火・水・木)
第2・4日曜日 13時～17時
- 専門相談 第4日曜日 13時30分～16時30分
- 専用電話 06-6941-2297
- 相談言語 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
- 相談方法 相談員等による面談、電話相談、Eメール、FAX、文書
(英語・日本語以外の場合は、通訳者(登録相談員)を含め三者通話で対応)
- E-mail jouhou-c@ofix.or.jp

<2019 年度における体制充実内容>

- * 対応言語を 9 言語から 11 言語へ拡充(インドネシア語、ネパール語追加)
- * 対応時間を延長し、月・金曜日を 20 時まで対応
- * 対応日を増加し、第 2・4 日曜日午後に対応
- * 第 4 日曜日に行行政書士または弁護士による専門相談対応
- * 大阪出入国在留管理局職員による相談会の実施(月 1 回)

大阪府外国人情報コーナー

<http://www.ofix.or.jp/life/index.html>



【大阪府国際交流財団(OFIX) 概要】

- 名 称 公益財団法人大阪府国際交流財団(Osaka Foundation of International Exchange)
- 所在地 大阪市中央区
- 設 立 1989年1月25日
- 設立目的 大阪の国際化と府民の国際交流の促進を図り、国際都市・大阪の発展に寄与する。
- ホームページ <http://www.ofix.or.jp/>

