

横浜市多文化共生総合相談センター
相談の現場から

～ 相談対応事例集 ～



「横浜市多文化共生総合相談センター」は、11言語で在住外国人等への相談対応や情報提供を行っています。
2020年度相談実績は年間4,757件。この冊子では、当センターに寄せられた相談を一部ご紹介します。
言葉で困ったとき、横浜での暮らしについて相談したいとき、ぜひご利用ください。



公益財団法人 **横浜市国際交流協会**
YOKOHAMA ASSOCIATION FOR INTERNATIONAL
COMMUNICATION AND EXCHANGES (YOKE)

横浜市多文化共生総合相談センターは、横浜市からの委託により（公財）横浜市国際交流協会が運営しています。

～こんな相談が寄せられます～ 相談件数の多い分野の相談内容例

01 通訳・翻訳の依頼

- ・小学校での個人面談の通訳をしてほしい。
- ・乳幼児健診の通訳をしてほしい。
- ・市から税金に関する書類が届いたが、何が書いてあるのか分からない。
- ・亡くなった親戚の配偶者と日本語でのコミュニケーションが難しい。
- ・出生証明書の英語翻訳が必要になった。



02 行政窓口・相談機関・施設等案内（くらし一般）

- ・財布を紛失した。
- ・お店を始めるにあたり、営業許可の手続きを知りたい。
- ・マイナンバーカードの申込方法を知りたい。
- ・経済的に苦しく、支援制度を知りたい。
- ・スポーツセンターの利用方法を知りたい。



03 病院・医療費・保険

- ・中国語で受診できる歯科にかかりたい。
- ・帰国前 PCR 検査を受けたい。
- ・患者さんが退院されるので、今後の生活について通訳して欲しい。
- ・診断書を発行してもらうには、どうすればよいか。
- ・仕事を辞めるので、国民健康保険に切り替えたい。



04 ラウンジ事業関係・イベント

- ・ラウンジで行われるイベントについて知りたい。
- ・横浜市多文化共生総合相談センターでできる相談を知りたい。
- ・1対1で日本語を教えたり、英語を教えてもらったりする活動を探している。



05 出産・発育・未就学児の子育て

- ・母子手帳をもらうには、どうすればよいか。
- ・幼稚園と保育園の違いを知りたい。
- ・出産できる病院を探している。
- ・子どもの言葉の遅れが心配。
- ・保育料が高くなった理由を知りたい。



お気軽にご相談ください



横浜市多文化共生総合相談センターでは
外国人のみなさまからの
様々なご相談に対応しています。

Please feel free
to contact us



请随时和我们联系



Thoài mái liên hệ với
chúng tôi để tư vấn nhé!

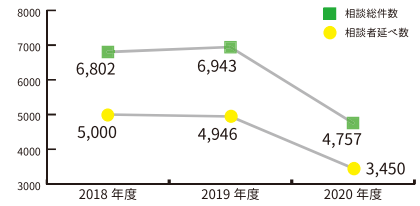


2020年度 横浜市多文化共生総合相談センター 統計

相談総件数 4,757件

(2020年度実績)

相談実績（過去3年間）



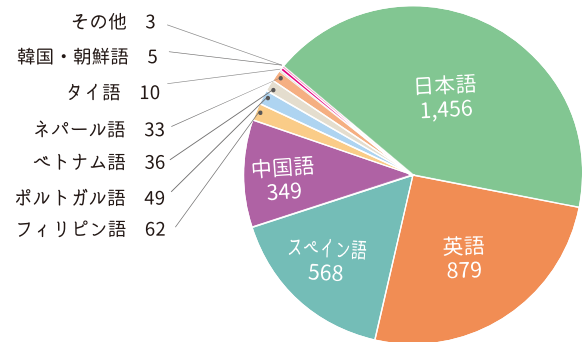
1 内容別

通訳・翻訳の依頼、制度の案内（事務連絡除く）	1,595
行政窓口、相談機関、施設等案内	656
病院、医療費、保険	316
ラウンジでのイベント	284
出産、発育、未就学児の子育て（保育園・幼稚園含む）	227
就学、小・中・高校等における学校生活	191
医療その他	181
日本語の習得・理解	171
在留資格・外国人登録	141
上記にあてはまらないもの	106
雇用・解雇、職業紹介、労災、雇用保険	104
各種税金・支払い	99
住居・引越し	99
福祉その他	88
法律その他	85
結婚・離婚→国籍は在留の手続きへ	73
ごみの出し方、地域との関り	67
年金	57
健康診断、予防接	53
生活保護	46
活動志望、団体紹介	26
借金、契約トラブル	25
外国語学習	17
児童扶養手当	12
交通事故	12
DV	10
国際交流、国際協力	9
留学（国内・国外）、ワーキングホリデー、奨学金	4
観光・行事案内	3
合計	4,757

2 言語別

日本語	1,456
英語	879
スペイン語	568
中国語	349
フィリピン語	62
ポルトガル語	49
ベトナム語	36
ネパール語	33
タイ語	10
韓国・朝鮮語	5
その他（ヒンディー語2、フランス語1）	3
合計	3,450

言語別



3 方法別

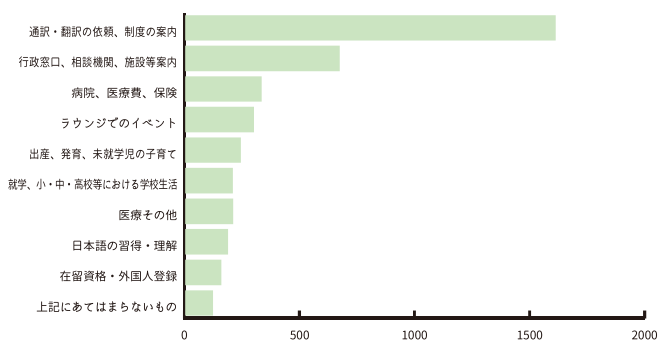
電話／FAX	3,072 (89.0%)
来所	133 (3.9%)
メール／LINE	245 (7.1%)
合計	3,450

4 外国人／日本人別

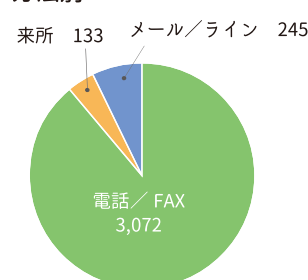
外国	3,083 (89.4%)
日本	367 (10.6%)
合計	3,450

注) 外国人／日本人は、相談の当事者を指す

内容別（上位10項目）



方法別



外国人／日本人別



相談事例

01

出 産

インド籍の夫婦で、夫の仕事で来日して3か月になります。市販のキットで検査したところ、妊娠がわかりました。後2年は日本で暮らす予定です。夫婦とも日本語は挨拶程度ですが、夫は英語が堪能で、妻は日常会話程度です。何から準備すればよいでしょうか。里帰りするか、日本で出産するか、迷っています。

おめでとうございます。まずは、妊娠の確認のため、婦人科を受診してください。お住まいの近隣で英語対応可能なクリニックをご紹介します。

里帰りするか検討中とのことですが、産科のある病院によっては、早い時点で予約がいっぱいになってしまいます。通訳の有無、宗教的な事情や無痛分娩などの希望をよく確認して、早めに予約しましょう。

妊娠が確認できたら、区役所で母子健康手帳をもらいます。この手帳には、妊婦健診で利用できる補助券が14枚ついています。また、その他の色々なサポートの情報を知ることができます。通訳ボランティアを派遣できますので、日程が決まったらお電話ください。

外国での出産や子育ては不安もあることとは思いますが、多言語資料をお渡ししますので、じっくり読みながら、分からないことがありましたらお気軽にまたお電話ください。



相談事例

02

不 登 校

ペルー出身、在日20年になります。中学2年生の息子が学校でいじめにあっているようです。お弁当にゴミを振りかけられたり、上履きを捨てられたり。SNSでも悪口を書かれているようです。このところ学校に行っておらず、勉強が心配です。担任の先生に相談しましたが、十分な対応をしてもらえません。

それはとても心配ですね。

まずは、学校とよく相談することが第一です。面談では日本語で十分コミュニケーションが取れなかったとのことですので、一度通訳を交えてしっかりと話し合ってみてはいかがでしょうか。その上で、区子ども家庭支援課や教育相談センターでスクールカウンセラーに相談することもできます。

また、学校に行かずに自宅で過ごす期間が長くなると、お子さんのストレスにつながり、学習面での遅れも心配ですので、フリースクールなども検討してみてもはいかがでしょうか。市内には、外国につながるお子さんのための学習支援教室もあります。

いずれの場合も、通訳を介して相談ができますので、お子さんの気持ちをしっかりと受け止めながら、一緒に考えていきましょう。



相談事例

03

離 婚

中国出身で、在留資格は「日本人の配偶者等」です。結婚して4年になる日本人の夫との間に3歳の子がいます。身体的な暴力はないのですが、夫は私のことを尊重してくれず、ケンカばかりです。夫は毎日飲み歩いて散財し、生活は苦しく将来の生活に希望が持てません。離婚した方がよいか迷っています。

お子さんもまだ小さいのに、ご不安なことと思います。

ご夫婦の関係が不調とのこと、まずは一方的に離婚届を提出された場合に備え、区役所に「離婚届不受理申請」をすることをおすすめします。そのうえで、しっかりと考えていきましょう。

離婚制度についてですが、日本では、夫婦で離婚の話し合いがまとまれば協議離婚ができます。夫婦で結論が出ない場合は、裁判所で調停を行い、それでも不調となった場合は裁判離婚となります。

お子さんの親権を得て離婚した場合は、「定住者」として日本で子育てを続けることができる可能性はありますので、入管外国人総合相談支援センターや行政書士相談などで専門家に相談してみましょう。



相談事例

04

コロナ解雇

私はペルー国籍で、日系2世です。「定住者」の在留資格で働いていましたが、新型コロナウイルスの影響で解雇されてしまいました。現在は失業保険を受給中です。在留期限が2か月後に迫っていますが、更新できるでしょうか。

解雇されたとのこと、今後のことがご不安のことと思います。

在留資格更新については、失業保険で一定の収入があり、公的扶助を受けずに生活できることを証明できる書類を添付して申請するとよいでしょう。また、事情によっては公的扶助を受けていても更新できるケースもあります。具体的な書類等については、「無料行政書士相談」を実施していますので、専門家にご相談ください。

生活が苦しい場合は、「生活福祉資金」を始めさまざまな支援があります。新型コロナウイルスの影響により、受けられる支援や措置もありますので、ぜひ積極的に活用してください。日本語での説明が多く難しいので、お気軽にご相談ください。



相談事例

05

医療機関

ベトナム出身、3歳の息子がいます。日中よく咳が出て、一度近くの小児科を受診したのですが、よくなりません。一度専門の大きな病院で診てもらいたいです。私は日本語は片言で、英語の方が得意です。

小さいお子さんはよく咳を出しますが、長引くと心配ですね。

大病院を受診する場合は、紹介状が必要になります。紹介状なしで受診できる病院もありますが、「選定療養費」として数千円かかりますし、長時間待つことも多いです。かかりつけの小児科か、お近くの英語で受診できる小児科をご紹介しますので、受診して紹介状を書いてもらえるよう相談してください。その際、医療通訳が利用できる病院を紹介してもらえるようお願いすることをおすすめします。ご自宅から近い病院だと、〇〇総合病院や〇〇医療センターが利用可能です。

受診の際は、健康保険証・小児医療証・母子手帳・お薬手帳を持っていきましょう。特に、複数の医療機関から処方された薬を相談せずに飲ませないようにしてください。



相談事例

06

PCR 検査

ポルトガル語で相談したいです。体調が悪く、熱やどの痛みがあります。病院でPCR検査を受けたいのですが、どこで受ければよいですか？

かかりつけ医がいれば、三者通話で通訳しますので、まずはかかりつけ医に相談してみましょう。PCR検査は、医師の判断により実施されます。もしないようなら、横浜市新型コロナウイルス感染症コールセンター - (045-550-5530) に連絡してください。日本語での連絡が心配な場合は、厚生労働省の保健所電話通訳サービス (03-6436-4818) を利用できます。また、緊急を要する場合は、救急車を呼びましょう。救急車はスペイン語・英語・中国語対応可能です。

(このケースでは、かかりつけの〇〇内科ではPCR検査は実施していないものの、近隣で診察できる病院を紹介いただけました。電話での簡単な聞き取り→当日午後の診察・PCR検査予約ができました。)



相談事例

07

粗大ごみ



もうすぐ引っ越しをするので、机と椅子と洗濯機を処分したいです。リサイクルショップに売ろうと思いましたが、日にちが合わず断られました。どうしたらいいですか？（英語での相談）

机や椅子のような大きな家具は、粗大ゴミとして捨てます。横浜市粗大ゴミ受付センター（英語・中国語・ハングル・スペイン語・ポルトガル語対応）に申し込んで、捨てる日を予約します。予約した日時に指定された場所に運んでください。大きすぎて自分で運べない場合は、別途引き取りを申し込みます（65歳以上の世帯や障がいのある方などは無料、その他の世帯では有料）。

洗濯機などの家電は、粗大ゴミとして捨てることができません。新しい洗濯機を買うときに古いものを引き取ってもらうか、または家電リサイクル業者に電話をして、事前に予約をして引き取ってもらうことになります。

粗大ゴミと家電の引き取りは有料になります。支払い方法に関しては、予約をするときにお尋ねください。

相談事例

08

日本語学習



日本語クラスを探しています。

自宅に近く、あまり費用がかからないところを希望しています。（ネパール語での相談）

日本語を学ぶところには、日本語学校などのほか、たくさんのボランティアによる日本語教室があります。YOKEのホームページでは、営利を目的としない「日本語・学習支援 教室データベース」(<https://yokeweb.jp/>)を公開しており、日本語・英語でお住まいの近くの教室を検索することができます。こうした教室では、費用は無料～1回500円程度など、安価で学ぶことができます。

それぞれの教室には特徴がありますので、レベル（入門・初級～）や目的（日常生活のため、就労のため、日本語検定試験など）、授業形態（グループ/個人レッスン、対面/オンライン）など、ご自分のニーズにあった学び方を相談してください。

日本語・英語での検索や各教室への問合せが難しい場合は、横浜市多文化共生総合相談センターが教室探しをお手伝いしますので、お気軽にご相談ください。

相談事例

09

高額医療



病院で手術が必要だと言われました。勤務先で社会保険には入っていますが、手術費用が心配です。

（スペイン語での相談）

それは心配ですね。

健康保険の制度では、医療費が高額になったときに払い戻しが受けられる制度があります。公的医療保険（会社で加入する健康保険や国民健康保険）に入っていれば、病院窓口での支払いが高額だったとき、収入に応じて一定の金額以上は支払わなくてよい「高額療養費制度」が利用できます。例えば、年収が500万円で70歳未満の方が100万円の手術を受けた場合、自己負担額は87,430円になります。

窓口でまとまった金額を払うことができない場合は、事前に「限度額適用認定証」を申請して病院に提示すれば、支払いは自己負担限度額までになります。まずは会社に相談してみましょう。

また、もし民間の医療保険に加入されている場合は、給付を受けられる場合もありますので、よく保険証書を確認してください。

病院では、医療費について医療ソーシャルワーカーに相談ができますので、安心して手術を受けて下さい。お大事に。

回答は一例です。それぞれの相談には個別性があり、また情報は更新されますので、参考として記載しています。

ざいりゅうてつづ
在留手続き、
どうしたら？

こどもの
べんきょう しんぱい
勉強が心配…

ひとりで悩まないで、相談してください！



11 げんご
言語

よこはまし たぶん かきょうせいそうごうそうだん
横浜市多文化共生総合相談センター
Yokohama Foreign Residents Information Center

よこはま す
横浜に住んでいる外国人の生活をサポートします。
どんなにちいさな悩みでも相談に乗ります。

どんな相談でもいいの？

どんなことでも大丈夫！

日本語教室を探している
英語を話せる病院が知りたい
区役所との通訳をお願いしたい
法律に関する事で相談したい
etc.

日本語を話せないけど…

11のことばで相談できます

日本語、英語、中国語、韓国語、
ベトナム語、ネパール語、インドネシ
ア語、タガログ語、タイ語、ポルトガ
ル語、スペイン語で相談できます。

どうやって相談するの？

4つの方法があります

1. TEL 045-222-1209
2. メール t-info@yoke.or.jp
3. LINE @565xgbpz
4. 直接センターに行く*

相談の内容は、人に
話しません。分から
ないことがあれば、
連絡してください。



*新型コロナウイルス感染防止の
ため、できるだけ電話、メール、
LINEで相談してください。センター
で直接相談したい方は、事前に連
絡してください。

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
みなとみらい線 みなとみらい駅 徒歩5分 / JR・市営地下鉄 桜木町駅 徒歩15分



よこはまし たぶん かきょうせいそうごうそうだん
横浜市多文化共生総合相談センター

こうしき
公式LINEアカウント

お知らせが届きます。
生活の相談や質問ができます。



@565xgbpz



よこはま せいかつじょうほう
横浜の生活情報

よこyoko

よこはま せいかつじょうほう
横浜の生活情報をあなたに届けます。Facebookに登録後、グループに参加してください。





こまったときは
横浜市多文化共生
総合相談センター



045-222-1209

t-info@yoke.or.jp



月曜日～金曜日
10:00～17:00 (受付は16:30まで)
第2・第4土曜日
10:00～13:00 (受付は12:30まで)

横浜で暮らしている外国人から、11の言葉で相談を受けます。
相談は0円です。区役所などと電話をつないで、相談もできます。

横浜市多文化共生総合相談センター 相談の現場から ～ 相談対応事例集 ～
編集・発行 横浜市多文化共生総合相談センター
発行日 2021年10月