

GOCA多言語相談窓口だより



～ 令和2年度実績 ～

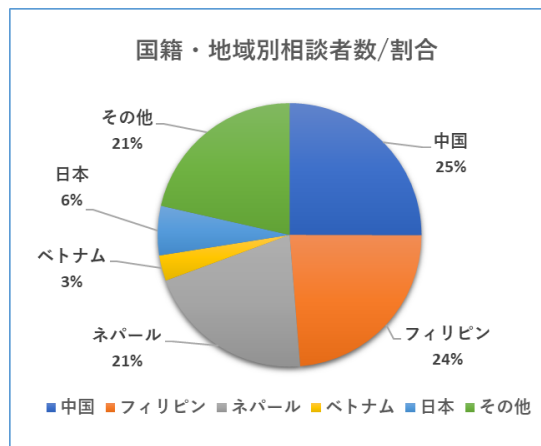
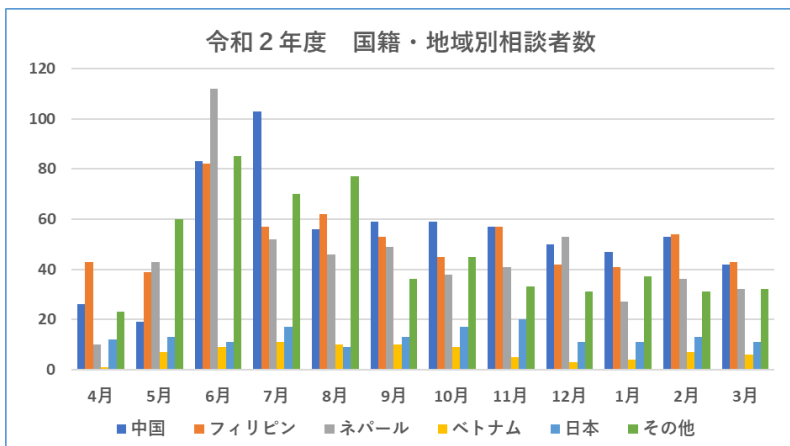
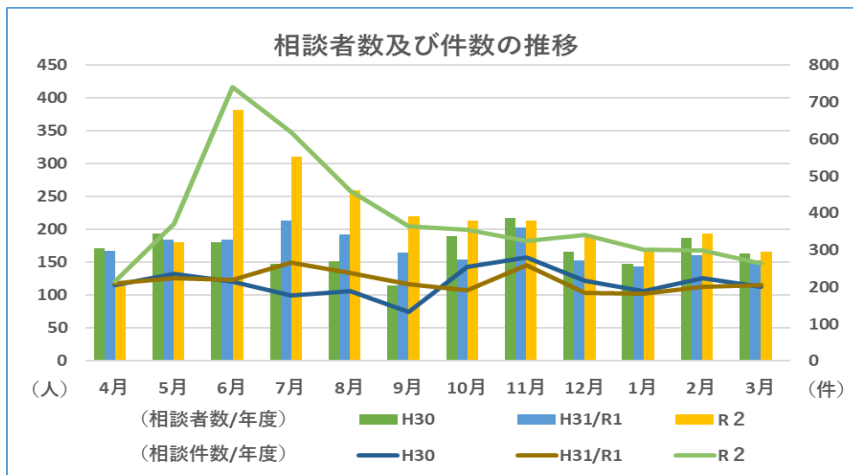
(一財) 国際都市おおた協会

国際都市おおた協会(GOCA)多言語相談窓口は、外国人区民の日常生活における生活相談を多言語で対応する窓口として大田区消費者生活センター1階内に開設しています。年間、約2,000の方が相談窓口を訪れており、国籍・地域別では中国、フィリピン、ネパールが多く、昨年度の相談内容は新型コロナウイルスに関するものが最も多かったです。

相談者数及び相談件数の推移

令和2年度は、コロナ禍のため例年に比べ相談者数・相談件数ともに増加しています。特に6月に急激に増加し、以降、前年同月を上回っています。

	相談者数	相談件数
平成30年度	2,029人	2,519件
令和元年度	2,073人	2,586件
令和2年度	2,611人	4,652件



主な相談内容の推移

例年は、区に提出する証明書類の翻訳依頼が多いですが、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴い、外国人転入者が減少し、翻訳依頼も減っています。相談内容で多いのは、新型コロナウイルス関連によるもので、続いて、住宅、医療/保険、労働、生活・福祉とコロナ禍の影響を受けた相談が多くを占めています。

【令和2年度】

相談内容	計
新型コロナウイルス	1,022件
住宅	461件
医療/保険	382件
労働	338件
生活・福祉	313件
翻訳依頼	278件
子育て/出産	238件
税金/年金	224件
在留資格/ビザ	210件
教育/学校	180件
日本語教育	152件
結婚/離婚	125件
住民登録・変更	85件
DV	63件
その他	581件
合計	4,652件

※相談件数は重複あり

【令和元年度】

相談内容	計
翻訳依頼	508件
医療/保険	291件
子育て/出産	236件
税金/年金	213件
日本語教育	212件
在留資格/ビザ	177件
教育/学校	154件
住宅	140件
結婚/離婚	100件
住民登録・変更	90件
労働	71件
生活・福祉	44件
DV	20件
新型コロナウイルス	9件
その他	321件
合計	2,586件

【平成30年度】

相談内容 (件)	合計
翻訳依頼	485件
医療/保険	283件
子育て/出産	236件
日本語教育	231件
税金/年金	186件
在留資格/ビザ	183件
教育/学校	169件
住宅	130件
結婚/離婚	104件
労働	95件
住民登録・変更	71件
生活・福祉	64件
DV	4件
新型コロナウイルス	0件
その他	278件
合計	2,519件

ここでは、G O C A 多言語相談窓口で相談のあった内容の一部をご紹介します。

当協会の多言語相談窓口の取組みについて、皆さまのご理解の一助になりましたら幸いです。

【 事例 1： 国民年金の免除について 】

相談内容：「税金/年金」・「労働」・「新型コロナウイルス関連」

相談者： A さん （30代 男性）



相談者 A さんは、コロナ禍で仕事が減ったため、転職をしました。転職するまでの期間、国民年金に加入となったため、日本年金機構から国民年金保険料納付書が A さん宅に届きました。A さんはコロナ禍で減収しているため、国民年金の免除申請をしたいが、どうしたらよいかわからないので教えて欲しいと多言語相談窓口にご相談に来ました。

多言語相談窓口の相談員は、A さんの要望を聞いたのち、国保年金課国民年金係に免除申請の方法及び必要書類の内容について電話で問合せを行いました。

国民年金係からは、元の勤務先からもらってあれば「離職票」、手元になればハローワークで発行される「雇用保険被保険者資格取得届出確認照会回答書」を国民年金係に持ってきて手続きすれば失業特例で免除申請ができるとの回答を得ましたので、その旨を A さんに通訳して伝えました。

話を聞いた A さんは、離職票は持っていないため、ハローワークで回答書を発行してもらうには何が必要か聞いて欲しいとのことでしたので、ハローワーク大森に電話して発行申請に必要な書類について確認し、A さんに通訳して伝えました。

準備する書類の確認ができた A さんは、まず、回答書を発行してもらいにハローワーク大森に向かいました。

しかし、ハローワーク大森では、雇用保険に入っていた事実が確認できないため、回答書の発行ができないと言われ、相談窓口に戻って来ました。

このため、国民年金係に再度問い合わせたところ、雇用保険に入っていなかった場合は、元雇用主から所定の書式による離職証明書を作成してもらえれば離職票等に代えて申請ができるとのことだったので A さんは、国民年金係に証明書の書式をもらいに行って、元雇用主に書いてもらうようお願いしに行くことになりました。

最終的に、元雇用主から離職証明書をもらうことができた A さんは国民年金係に免除申請をすることができました。

【 事例2：手続きに必要な書類（証明書発行）の相談について 】

相談内容：「住宅」

相談者： Cさん （30代 女性）

Cさんは5年ほど前に「技術・人文知識・国際業務」の在留資格で来日しました。

当時は同国（D国）人の夫と子供の3人で暮らしていましたが、その後、夫婦関係が悪くなり、夫がD国に帰ってしまいました。Cさんは離婚を決意しました。しかし、D国では協議離婚が認められておらず、離婚は裁判所でしかできません。Cさんは一時帰国し、D国の裁判所において裁判離婚をしました。

日本に戻ったあと、Cさんは都営住宅に応募しました。母子家庭ということもあり、入居審査の対象になりましたが、この段階で入居審査にはD国政府が発行した「独身証明書」という書類が必要だということがわかりました。

Cさんは在日D国大使館に「独身証明書」の発行申請をしたところ、現在住んでいる大田区から「居住期間中に婚姻届を受理していない旨の証明」をもらってくるように言われました。しかし、この証明書は本来、その方が婚姻するために必要な書類として発行するものなので、婚姻相手の氏名がないものの発行は原則できないものでした。

困ったCさんは多言語相談窓口に来ました。

多言語相談窓口では、Cさんが母子家庭であることから独身であることの証明は都営住宅だけでなく、今後、児童手当や児童扶養手当の申請の際にも必要になるものであることをCさんに伝えました。

多言語相談窓口では、まず都営受託募集センターにCさんが伝えたい内容を通訳しました。その結果、独身証明に代えて本国での離婚判決書を提出してもらい判断してもらうことになりました。

次にCさんは子育て支援課にも、児童手当等についてどうすれば良いか聞きたいとのことで通訳しました。担当職員の話では、「戸籍住民課で婚姻相手の氏名が記載されないと発行できない旨の『行政証明不発行通知』を出してもらえるか確認してみてもどうか。それが出してもらえるのならば、それをもって在日D国大使館でもう一度相談してみたらどうだろうか」とのことでした。

Cさんは戸籍住民課にも聞いてみたいということでしたので、通訳者を通して同課に相談したところ、「行政証明の不発行通知」を出すことは難しいが、このようなケースの場合は生活に直接かわることなので、婚姻相手の氏名の記載がなくても証明書を発行できるように検討することになりました。

その後、Cさんは戸籍住民課から「大田区居住期間中、婚姻届を受理していない証明」、在日D国大使館から「独身証明書」を発行してもらい、各種手続きを行うことができました。

以上