

記者発表（資料配布）				
月 日	担当事務所名	連絡先	所 長 名 (所長補佐名)	その他配布先
5月12日（金） 10：00～	兵庫県民総合相談センター	078-360-8511	坂本 直子 (西田 慎太郎)	—

令和4年度 兵庫県民総合相談センターの相談状況について

兵庫県民総合相談センターは、県民の総合的な相談窓口として様々な相談や照会に応じています。このたび、令和4年度の相談状況を下記のとおりまとめましたので、お知らせします。なお、令和5年度の相談窓口は6頁に記載のとおりですので、ご活用ください。

1 全体の概要・特徴

- 令和4年度の総相談件数は、9,863件とほぼ前年並み（△64件、前年度比99.4%）。
- 新型コロナウイルスの感染拡大やウクライナ支援（令和4年3月から、外国人県民相談窓口に「ウクライナ避難民等相談窓口」を設置）等により、外国人県民相談件数は4,264件で527件の増加（対前年度比114.1%）。
- また、認知症・高齢者相談件数は、384件で49件の増加（対前年度比114.6%）。内訳として、介護相談件数が167件で41件の増加（対前年比132.5%）。

(件、%)

区 分	令和4年度		令和3年度		前年度増減数		対前年度比
	相談件数	構成比	相談件数	構成比		うち来所相談	
さわやか県民相談	2,869	29.1	3,190	32.1	△321	6	89.9
法律相談	147	1.5	150	1.5	△3	△3	98.0
家事（家庭問題）相談	34	0.3	32	0.3	2	2	106.3
認知症・高齢者相談	384	3.9	335	3.4	49	-	114.6
交通事故相談	407	4.1	491	4.9	△84	3	82.9
外国人県民相談	4,264	43.2	3,737	37.6	527	129	114.1
住まいの相談	1,743	17.7	1,986	20.0	△243	△12	87.8
国の行政相談	15	0.2	6	0.1	9	1	250.0
合 計	9,863	100.0	9,927	100.0	△64	126	99.4

2 主な相談窓口の状況

(1) さわやか県民相談

総件数は2,869件。内訳として、「相談・照会」が2,061件、「苦情・その他」が808件である。「相談・照会」の内容については、「くらしと環境」が1,138件と最も多く、全体の55.2%を占める。次いで「まちづくり」が245件（全体の11.9%）等となっている。

前年度に比べ、全体では321件の減（対前年度比89.9%）であるが、「苦情・その他」の減少が、全体の減少の約9割を占め、「相談・照会」は、ほぼ前年度並（△44件、同97.9%）となった。

（件、%）

分類項目	令和4年度			令和3年度			対前年度増減数 対前年度比		
	相談・ 照会	苦情・ その他	計	相談・ 照会	苦情・ その他	計	相談・ 照会	苦情・ その他	計
くらしと環境	1,138	123	1,261	1,094	201	1,295	44	△78	△34
	55.2	15.2	44.0	52.0	18.5	40.6	104.0	61.2	97.4
まちづくり	245	38	283	295	35	330	△50	3	△47
	11.9	4.7	9.9	14.0	3.2	10.3	83.1	108.6	85.8
教育・文化・ レクリエーション	114	20	134	85	23	108	29	△3	26
	5.5	2.5	4.7	4.0	2.1	3.4	134.1	87.0	124.1
仕事と産業	212	19	231	248	39	287	△36	△20	△56
	10.3	2.4	8.1	11.8	3.6	9.0	85.5	48.7	80.5
行政一般	178	87	265	229	111	340	△51	△24	△75
	8.6	10.8	9.2	10.9	10.2	10.7	77.7	78.4	77.9
その他	174	521	695	154	676	830	20	△155	△135
	8.4	64.5	24.2	7.3	62.3	26.0	113.0	77.1	83.7
計	2,061	808	2,869	2,105	1,085	3,190	△44	△277	△321
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.9	74.5	89.9

〔上段:件数、下段:構成比〕

(2) 法律相談

相談件数は147件で、内訳は、「不動産」が45件（全体の30.6%）、「相続」が25件（同17.0%）「損害賠償等」が21件（同14.3%）等となっている。

前年度に比べ、全体で3件の減（対前年度比98.0%）であるが、「損害賠償等」が9件の増（同175.0%）、「不動産」が4件の増（同109.8%）等となっている。

テレビ電話による法律相談は85件（全体の57.8%）で、地域におけるニーズは高い。

（* 神戸市以外の地域の県民局・県民センターで、弁護士とモニターを通じて法律相談ができる。）

（件、%）

分類項目	令和4年度		令和3年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
離婚	14	9.5	14	9.3	0	100.0
親族	6	4.1	6	4.0	0	100.0
相続	25	17.0	32	21.3	△7	78.1
金銭貸借	8	5.4	14	9.3	△6	57.1
不動産	45	30.6	41	27.3	4	109.8
損害賠償等	21	14.3	12	8.0	9	175.0
訴訟手続	6	4.1	5	3.3	1	120.0
その他	22	15.0	26	17.3	△4	84.6
計	147	100.0	150	100.0	△3	98.0

(3) 認知症・高齢者相談

相談件数は384件で、内訳は、「介護」が167件（全体の43.5%）と最も多く、次いで「認知症」が151件（同39.3%）等となっている。

前年度に比べ、全体で49件の増加（対前年度比114.6%）で、新型コロナウイルス関連では、施設に預けている家族との面会が困難な状況を訴える相談が多かった。

（件、%）

分類項目	令和4年度		令和3年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
認知症	151	39.3	158	47.2	△ 7	95.6
介護	167	43.5	126	37.6	41	132.5
虐待	4	1.0	1	0.3	3	400.0
その他	62	16.1	50	14.9	12	124.0
計	384	100.0	335	100.0	49	114.6

(4) 交通事故相談

相談件数は407件で、内訳は、「示談の仕方」が268件と全体の65.8%を占めており、次いで「保険請求」が52件（全体の12.8%）となっている。

前年度に比べ、全体では84件の減（対前年度比82.9%）で、主に「示談の仕方」が51件の減（同84.0%）となっている。一方、「賠償額算定」が14件の増の21件（同300.0%）となった。

（件、%）

分類項目	令和4年度		令和3年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
示談の仕方	268	65.8	319	65.0	△ 51	84.0
賠償額算定	21	5.2	7	1.4	14	300.0
保険請求	52	12.8	54	11.0	△ 2	96.3
過失程度	13	3.2	22	4.5	△ 9	59.1
訴訟調停利用	4	1.0	14	2.9	△ 10	28.6
生計の維持	1	0.2	3	0.6	△ 2	33.3
福祉施設利用	0	0.0	0	0.0	0	-
その他	48	11.8	72	14.7	△ 24	66.7
計	407	100.0	491	100.0	△ 84	82.9

(5) 外国人県民相談（ひょうご多文化共生総合相談センター）

相談件数は4,264件で、内訳は、「医療」が888件（全体の20.8%）と最も多く、次いで「くらし」が874件（同20.5%）、「出入国等」が401件（同9.4%）等となっている。

前年度に比べ、全体では527件の増（対前年度114.1%）で、特に「くらし」が170件の増（同124.1%）、「住居」が70件の増（同132.6%）等となっている。令和4年3月からウクライナ避難民等相談窓口と位置づけられたことから、4月の相談件数が、456件と他の月と比べて多かった。

言語別では、スペイン語による相談が全体の45.5%、次いで日本語22.5%、ポルトガル語15.6%、英語6.8%、中国語6.4%の順となっている。

（件、％）

分類項目	令和4年度		令和3年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
出入国等	401	9.4	336	9.0	65	119.3
医療	888	20.8	841	22.5	47	105.6
社会保障	366	8.6	413	11.1	△47	88.6
くらし	874	20.5	704	18.8	170	124.1
運転免許	30	0.7	44	1.2	△14	68.2
交通事故	70	1.6	59	1.6	11	118.6
税金	118	2.8	105	2.8	13	112.4
住居	285	6.7	215	5.8	70	132.6
教育	344	8.1	311	8.3	33	110.6
日本語学習	39	0.9	23	0.6	16	169.6
就職	45	1.1	31	0.8	14	145.2
労働	154	3.6	259	6.9	△105	59.5
婚姻	133	3.1	179	4.8	△46	74.3
国籍等	30	0.7	24	0.6	6	125.0
余暇	11	0.3	5	0.1	6	220.0
ボランティア	102	2.4	58	1.6	44	175.9
ビジネス	17	0.4	41	1.1	△24	41.5
その他	357	8.4	89	2.4	268	401.1
計	4,264	100.0	3,737	100.0	527	114.1

(6) 住まいの相談（ひょうご住まいサポートセンター）

相談件数は1,743件で、内訳は、「借地借家」が636件(全体の36.5%)と最も多く、次いで「戸建て補修」が305件(同17.5%)、「分譲マンション」が173件(同9.9%)等となっている。

前年度に比べると、全体では243件の減(対前年度比87.8%)で、「戸建て建設」が21件の増(同131.3%)、「賃貸住宅入居情報」が4件の増(同109.1%)、「借地借家」が60件の減(同91.4%)、「建築技術」が44件の減(同45.0%)等となっている。

(件、%)

分類項目	令和4年度		令和3年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
賃貸住宅入居情報	48	2.8	44	2.2	4	109.1
分譲住宅宅地情報	0	0.0	0	0.0	0	-
融資・税関係	36	2.1	41	2.1	△5	87.8
建築技術	36	2.1	80	4.0	△44	45.0
戸建て補修	305	17.5	346	17.4	△41	88.2
戸建て建設	88	5.0	67	3.4	21	131.3
共同住宅建設	2	0.1	3	0.2	△1	66.7
分譲マンション	173	9.9	187	9.4	△14	92.5
借地借家	636	36.5	696	35.0	△60	91.4
相隣関係	99	5.7	137	6.9	△38	72.3
不動産取引等	147	8.4	186	9.4	△39	79.0
その他	147	8.4	164	8.3	△17	89.6
専門／建築士	26	1.5	35	1.8	△9	74.3
計	1,743	100.0	1,986	100.0	△243	87.8

(参考) 兵庫県民総合相談センター相談窓口開設一覧 (令和5年度)

相談窓口	相談方法等	相談日	相談時間	電話番号等
さわやか県民相談	電話・来所・メール (メール相談は当センターホームページから)	月～金	9:00～12:00 13:00～17:30	078-360-8511 0120-16-7830 <small>なやみぜろ</small> (携帯不可) ※フリーダイヤルは昼休みも対応可能
法律相談 (面談のみ・要予約)	兵庫県民総合相談センターへ来所	第2水 第4水	13:30～16:30	078-360-8511 0120-16-7830 <small>なやみぜろ</small> (携帯不可) ※フリーダイヤルは昼休みも対応可能
	テレビ電話 (県民局等へ来所) ※神戸市以外の方が対象	木	13:30～15:30	予約は県民局・県民センターへ
家事 (家庭問題) 相談 (面談のみ・要予約)	兵庫県民総合相談センターへ来所	第2金 第4金	13:30～16:30	078-360-8511 0120-16-7830 <small>なやみぜろ</small> (携帯不可) ※フリーダイヤルは昼休みも対応可能 予約は県民局・県民センターへ
	テレビ電話 (県民局等へ来所) ※神戸市以外の方が対象			
認知症・高齢者相談	「認知症の人と家族の会」 会員による相談 (電話のみ)	月・金	10:00～12:00 13:00～16:00	078-360-8477
	看護師等による相談 (電話のみ)	水・木	10:00～12:00 13:00～16:00	
交通事故相談	電話・来所	月・火・木・金	9:00～12:00 13:00～16:00	078-360-8521
住まいの相談	住まいサポートセンター相談員による相談 (電話・来所)	月～金	10:00～12:00 13:00～17:00	078-360-2536
	建築士による専門相談 (面談のみ・要予約)	第1火 第3火	13:00～16:00	
国の行政相談	電話・来所	金	13:00～16:00	078-360-5440
外国人県民相談	外国人県民インフォメーションセンターによる相談 (電話・来所)	月～金	9:00～17:00	078-382-2052
	法律相談 (面談のみ・要予約)	月	13:00～15:00	
	入管相談 (面談のみ・要予約)	第3木	13:30～16:30	
	NGO 神戸外国人救援ネットによる相談 (電話・来所)	土・日	9:00～17:00	078-232-1290 (神戸市中央区中山手通1-28-7)

- 注1 「さわやか県民相談」の『フリーダイヤル電話相談』及び「外国人県民相談」は12時～13時対応可能。
 2 フリーダイヤルは、携帯電話及び県外からは利用不可。
 3 土曜、日曜、祝休日及び年末年始 (12月29日～1月3日) は休館 (さわやか県民相談は留守番電話対応あり)。