別添２

外国人市民の困りごとと相談つなぎ方ガイド in 刈谷



刈谷市

このガイドの目次

1　このガイドの概要 … P2

2　相談を受ける方法 … P3

（1）スムーズに相談を受けるための準備と手順
（2）相談を受ける時に注意しておくと良いこと

3　相談をつなぐ方法 … P5

（1）相談の解決に向けた「つなぎ先」の全体チャート　P5

（2）**つなぎ先A**「公的サービスや情報につなぐことを支援する団体」 P7

① 刈谷市役所くらし安心課　② あいち多文化共生センター
③ 名古屋国際センター　④ 外国人ヘルプライン東海

（3）**つなぎ先B**「困りごとの解決に役立つ主な公的サービスや情報」 P11

① 仕事　② 生活費・住宅　③ 子ども・教育
④ 病気等　⑤ 男女　⑥ 弁護士

4　相談対応をより良くしていく方法 … P17

（1）仲間との経験の共有とふりかえり
（2）重ねた経験から独自・最新のガイドの作成

1 このガイドの概要

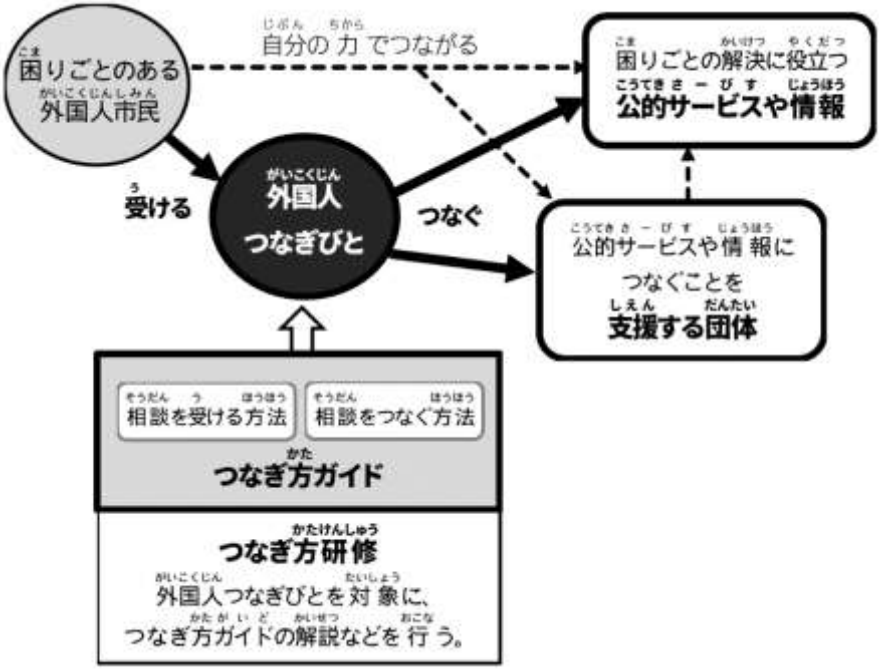
（1） このガイドの目的～何のためのガイドか？

外国人市民に、困りごとがあった時に、相談を受けた先輩外国人やつながりのある日本人（「外国人つなぎびと」という）が、できるだけスムーズに、公的サービスにつないで解決できるような仕組みに役立てます。

（2） このガイドの内容と仕組み

このガイドには、困りごとのある外国人市民から「相談を受ける方法」と「相談をつなぐ方法」について書いてあります。

市役所から「外国人つなぎびと」に対して、「つなぎ方研修」を行い、困りごと相談への対応をお願いします。



2 相談を受ける方法

（1） スムーズに相談を受けるための準備と手順

以下のような項目の「相談メモ」を各母語で用意しておき、相談を聞きましょう。聞き漏らしがなく、仲間との共有や引継ぎに役立ちます。

相談日時	年　月　日　時　分～		
受けた人			
相談者の名前			
性別		年齢	才
国籍		在留資格	
住所			
TEL			
E-mail			
相談の種別	□ 仕事　□ 生活費　□ 住宅　□ 家庭・男女　□ 子育て □ 教育　□ 病気　□ その他（　　）		
相談の内容			
対応の種別	□ 話を聞いたのみ　□ つなぎ先の紹介　□ つなぎ先へ同行		
つなぎ先			
結果			

※ 相談メモには、個人情報が多く含まれるため、保管には気をつけてください。

相談の手順は、基本的に次のとおり進めるとよいです。

❶ 相談を聞く	相談を受けたら、相談メモを使ってヒアリングし、相談者の状況、相談の内容を明確にする。
❷ つなぎ先を伝える	相談の内容によって、「つなぎ先」（P.5～16参照）をイメージし、その連絡先を紹介する。
❸ 同行の場合は日程を調整	相談者が同行を希望し、相談を受けた人が同行してもよい場合は、日時・場所を確認する。

（2） 相談を受ける時に注意しておくと良いこと

① のめり込みすぎない	相談を受けるうえで、相談者に寄り添い、共感することは大切ですが、その人生を決めるのは本人であり、のめり込みすぎないようにしよう。
② 対応の限度を決めておく	仕事やプライベートな時間を考え、相談を受ける曜日や時間や、一緒に公的サービス窓口に行く回数などの限度を決めておこう。
③ 一人で抱え込まない。	対応に困った時などに、相談できる相手を作っておこう。（刈谷市役所市民協働課もその一つです） 仲間がいる場合は、定期的に共有しよう。

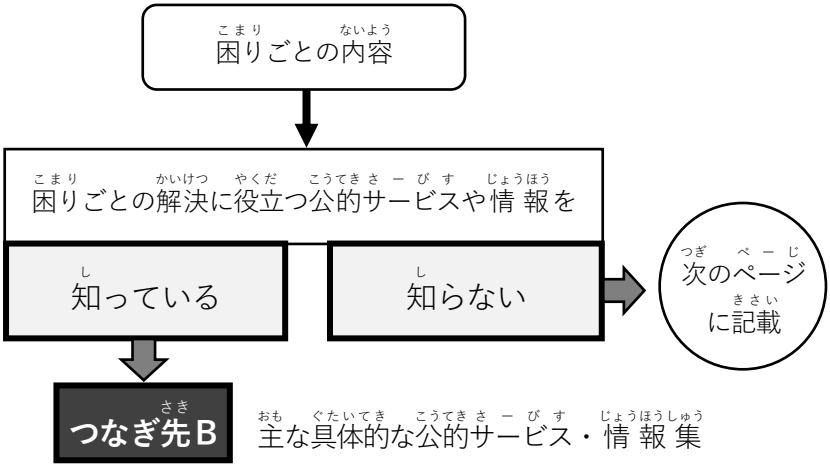
3 相談をつなぐ方法

（1）相談の解決に向けた「つなぎ先」の全体チャート※つなぎ先での相談は無料

相談を受けた困りごとの解決に役立つ公的サービスや情報を、知っているか知らないかによって、「つなぎ先」は異なります。

知っている場合は、「つなぎ先Ｂ」の公的サービスや情報を確認したうえで、知っていることを伝えましょう。

知らない場合は、「つなぎ先Ａ」のうち、対応言語、対応時間、相談の複雑さなどを考えて、４つの「つなぎ先」から選んで伝えましょう。



① 仕事 P11
② 生活費・住宅 P12
③ 子ども・教育 P13
④ 病気等 P14
⑤ 男女 P15
⑥ 弁護士 P16

つなぎ先A　公的サービスや情報につなぐことを支援する

４つの団体の特徴　（選ぶポイント）

名称	特徴（◎：プラス、▲：マイナス）
刈谷市役所 くらし安心課 **P7**	◎ 一番身近な相談先である。 ◎ 市役所内の窓口に一緒に行き、通訳してくれる。 ▲ 言語は４つのみ、時間は平日昼間のみである。 ▲ 複雑な問題への対応は難しい場合がある。
あいち多文化 共生センター **P8**	◎ 対応する言語は、14言語と一番多い。 ◎ すべての言語で、月曜から土曜まで対応する。 ◎ 複雑な問題に対する継続的支援をしてくれる。 ▲ 訪問するには遠い。▲ 刈谷市の手続はできない。
名古屋 国際センター **P9**	◎ 多くの言語に対応でき、土曜・日曜にも対応する。 ◎ LINE友だち登録で、無料通話で相談ができる。 ◎ 外国人カウンセラーによるこころの相談、教育相談もある。 ▲ 訪問するには遠い。▲ 刈谷市の手続はできない。
外国人 ヘルプライン東海 **P10**	◎ 毎週木曜夜と土曜昼になんでも相談会がある。 ◎ 自宅近くでの相談、窓口への同行もしてくれる。 ◎ 市や県が対応しにくい問題に対応してくれる。

※ 2025年現在。今後、相談対応の内容が変更する場合があるので、最新情報は、各団体のウェブサイトを確認しよう。

（2） つなぎ先A 「公的サービスや情報につなぐことを支援する団体」

① 刈谷市役所 くらし安心課 外国人生活相談

刈谷市 Kariya City

連絡先	**0566-62-1058**
主な対応内容	在住外国人からの生活相談や市役所各窓口での通訳を行っています。相談等は、電話もしくは市役所庁内のみで、外の施設等に出向くことはできません。
言語	日本語、英語、タガログ語、ポルトガル語、中国語
言語別対応時間	＊タガログ語・英語…月・火・木・金曜日 ＊ポルトガル語…月・火・水・木曜日 ＊中国語…月・水・木・金曜日 ・対応時間は、8:30～12:00、13:00～17:15 祝日、年末年始を除きます。
場所	刈谷市役所3階くらし安心課（刈谷市東陽町1丁目1番地）
その他	・相談が混み合い、お待たせすることがあります。 ・相談員が不在の時は、対応できない場合があります。

② あいち多文化共生センター

AIA 公益財団法人 愛知県国際交流協会 AICHI INTERNATIONAL ASSOCIATION

連絡先	052-961-7902　sodan@aia.pref.aichi.jp LINE　Messenger
主な対応内容	多文化ソーシャルワーカーが労働問題・税金・医療・教育など各種相談に多言語で応じるほか、複雑な問題に対する継続的な支援や、生活に関する簡易なものの通訳なども行っています。ただし、医療および法律関係の通訳や銀行や保険会社など民間企業との間の通訳は行っていません。SNS（LINE・Messenger）でも相談できます。
言語	日本語、英語、フィリピノ語/タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、韓国語、ミャンマー語、ロシア語、ウクライナ語
言語別対応時間	＊すべての言語…月・火・水・木・金・土曜日 対応時間は、10:00～18:00、12/29～1/3を除きます。
場所	名古屋市中区三の丸二丁目６－１愛知県三の丸庁舎内
その他	・多文化ソーシャルワーカーが日常生活に必要な情報を多言語で提供しています。 ・外国人相談担当者のための研修会実施や相談対応のポイント等を含めた相談対応冊子の作成をしています。 ・外国人向けの弁護士相談及び専門相談（在留・労働・消費生活）を毎月行っています。（事前予約が必要）

③ 名古屋国際センター

名古屋国際センター NAGOYA INTERNATIONAL CENTER

連絡先	**052-581-0100**（**LINE通話**での相談もあり） **info@nic-nagoya.or.jp**
主な対応内容	行政全般及び生活に関わるさまざまな相談を行っています。在住外国人が日本で生活していて遭遇する問題について相談に応じます。
言語	日本語、英語、フィリピノ語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、ベトナム語、ネパール語、韓国語、インドネシア語、タイ語
言語別対応時間	＊日本語・英語…火～日曜日9:00～19:00 ポルトガル語・スペイン語……火～日曜日10:00～12:00 13:00～17:00 ＊中国語…火～金曜日13:00～17:00、 土・日曜日10:00～12:00、13:00～17:00 ＊韓国語・フィリピノ語…木・土・日曜日13:00～17:00 ＊ベトナム語・ネパール語…水・土・日曜日13:00～17:00 ＊インドネシア語…第1・3の水・日曜日13:00～17:00 ＊タイ語…第2・4の水・日曜日13:00～17:00
場所	名古屋市中村区那古野1-47-1 名古屋国際センタービル3階
その他	年に2回、外国人ワンストップ総合相談会を実施しています。 外国人向けの法律相談、こころの相談、教育相談、税務相談、行政書士による相談等も行っています。（事前予約が必要）

④ 外国人ヘルプライン東海

GAIKOKUJIN HELPLINE TOKAI
外国人ヘルプライン東海

連絡先	**090-3968-5971** **fhelpline.info@gmail.com**
主な対応内容	日本で生活している外国人の方々のために、悩みごとの相談にのったり、通訳や翻訳を行っています。自宅など近くに出向いて相談したり、一緒に各窓口へ行くこともします。
言語	日本語、英語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、（第3土曜日のみ、中国語、ベトナム語、ネパール語、ミャンマー語、ウルドゥ語などにも対応可能）
対応時間	・なんでも相談会…毎週木曜日16:00～20:00、土曜日13:00～17:00 ・相談会予約受付…毎週火曜～土曜日10:00～18:00
場所	名古屋市中区新栄町2-3 YWCAビル7F 名古屋NGOセンター内
その他	・相談会では対応できるスタッフがそろっています。 ・個別に対応（電話、メール、SNS、出張）もしています。 Facebook Messenge LINE WhatsApp WeChat

（3） つなぎ先B「困りごとの解決に役立つ主な公的サービスや情報」



① 仕事

困りごと	つなぎ先	ポイント
突然、解雇された 自己都合で退職させられそう 賃金が不当に安い、払ってもらえない	①刈谷労働基準監督署 **0566-21-4885** ②愛知労働局 外国人労働者相談 **052-972-0253**	合理的な理由がなく、急に解雇されたり、不当な解雇と思われる場合は相談することができる。辞める（サイン）前に相談することもできる。 最低賃金を下回っている、残業や休日出勤等の賃金がもらえない場合は相談することができる。 ①はポルトガル語に対応 月・水・木曜日 ②は英語、ポルトガル語に対応 英語　火・木曜日 ポルトガル語　火・水・木・金曜日 ①②ともに 9：30～16：00（12 時～13 時を除く）
失業給付の話が聞きたい	ハローワーク刈谷 **0566-21-5001**	失業給付について、相談をすることができる（通訳のいる日をご確認ください）
仕事を探したい	ハローワーク刈谷 **0566-21-5001**	ハローワークでは、仕事の相談、紹介、職業訓練の相談をすることができる。（通訳のいる日をご確認ください）
	外国人の就職、転職に関わる相談・紹介をする団体 ◇名古屋外国人雇用サービスセンター **052-855-3770**	

② 生活費・住宅



困りごと	つなぎ先	ポイント
生活費が稼げない	刈谷市役所 生活福祉課（1階） **0566-62-1038**	生活費がなく困っている場合は、条件次第で生活保護が受けられる場合がある。
一時的な生活資金が必要	刈谷市社会福祉協議会 **0566-23-1600**	無利子または低金利でお金を借りる相談ができる。
税金が払えない	刈谷市役所 （A）税務課（2階） **0566-62-1205** （B）納税課（2階） **0566-62-1007**	納期前に相談。 （A）税金の減額を受けることができる場合がある。 （B）税金の支払いについて相談できる。
社宅を出るように言われた	刈谷市役所 生活福祉課（1階） **0566-62-1038**	賃貸住宅に引っ越す場合、家賃の範囲内の給付金がもらえる場合がある。
家賃の安い住宅を探している	刈谷市役所 建築課（6階） **0566-62-1021** 愛知県住宅供給公社 **0566-84-5677**	収入が少ない人は、市営住宅、県営住宅に申し込むことができる。定期的に空き部屋の募集があり、申し込み多数の場合は抽選となる。（県営住宅は先着順の募集もある）

役立つ多言語情報

★ 厚生労働省 生活困窮者自立支援制度 紹介ページ

住宅確保給付金（家賃相当額の支給）の案内を掲載している。

③ 子ども・教育



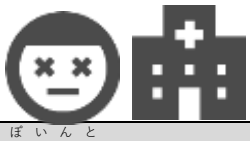
困りごと	つなぎ先	ポイント
子育てにお金がかかる	刈谷市役所 子育て推進課（2階） **0566-62-1061**	児童手当、児童扶養手当など様々な手当や助成を受けられる場合がある。
子どもを預けたい	刈谷市役所 子ども課（2階） **0566-62-1014**	保育園等に子どもを預けたい場合は、相談できる。
	ファミリーサポートセンター **0566-61-2720**	600～700円／時間であずかってもらえる。
(A)保育園や(B)小・中学校の手続きやルールがわからない	刈谷市役所 (A)子ども課（2階） **0566-62-1014** (B)学校教育課（7階） **0566-62-1035**	下の「役立つ多言語情報」で理解するとよい。 保育園や学校にくる外国人児童生徒語学指導員（英語、タガログ語、ベトナム語、ポルトガル語、中国語）に聞くこともできる。
入学金や学費が足りない	刈谷市社会福祉協議会 **0566-23-1600**	高校や大学で必要なお金を借りる相談ができる。

役立つ多言語情報

★ あいち多文化子育てブック
妊娠から保育園・幼稚園等への入園の頃までに必要な情報、子育ての相談窓口について掲載されている。

★「幼稚園・保育園、小・中学校ガイド」・「日本の小学校に入学する前に」
日本の幼稚園、保育園、小・中学校について保護者に理解してもらうためのハンドブックなど（愛知教育大学作成）

④ 病気等



困りごと	つなぎ先	ポイント
悪いところを医者に伝えられない 同意書にサインができない	あいち救急医療ガイド	英語、ポルトガル語、中国語、韓国語で表記させて、外国語で対応できる病院・診療所を検索できる。
	AMDA国際医療情報センター 医療相談・医療通訳 **03-6233-9266**	相談・通訳料は無料で、全国からの電話にも対応。曜日により言語が異なる。下のウェブサイト参照。
孤独を感じる、不安が大きい	名古屋国際センター こころの相談 **052-581-0100**	外国人カウンセラーが不安や悩みを聞く。要予約。スカイプによる相談も行う。※医療機関ではありません。
仕事でケガをしたなど	刈谷労働基準監督署 **0566-80-9844**	仕事でケガをしたり、病気になったりした人の保険の申請方法を教えてくれる。

役立つ多言語情報

★ AMDA国際医療情報センター（詳しくはウェブサイト参照）
電話医療相談…10:00～16:00　※祝日、年末年始は除く。
電話医療通訳…10:00～15:00（患者本人からも申し込みできます）

★ 多言語医療問診票　by NPO法人国際交流ハーティ港南台 & かながわ国際交流財団
多言語の問診票あり。病院に行く時に病気やケガの症状を医師に説明するために手助けとなるもの

⑤ 男女



困りごと	つなぎ先	ポイント
配偶者・パートナーに暴力を振るわれた	刈谷警察署 **110**（緊急時） **0566-22-0110**	身の危険を感じたら 110番へ電話。 相談したい場合は下の番号へ電話。
	刈谷市役所 くらし安心課（3階） **0566-62-1058**	相談を受けて、必要に応じて弁護士や公的なシェルターなど関係機関につないでくれる。
	DV相談＋（プラス） **0120-279-889**	英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、ネパール語によるチャット相談等ができる。
	かけこみ女性センターあいち **050-3045-9501**	シェルター（緊急避難施設）がある DV 被害者支援団体。日本語のみ。
	刈谷市役所 市民課（1階） **0566-62-1009**	配偶者・パートナーに住所を知られるのを防ぐことができる。
離婚届を提出されそう	刈谷市役所 市民課（1階） **0566-62-1009**	提出される恐れがある場合には、「離婚不受理申出書」を提出しておくとよい。

役立つ多言語情報

★ 離婚アラート

離婚の手続きほか、離婚不受理届に関する動画が多言語で視聴できる。

⑥ 弁護士



■ 外国人のための弁護士による法律相談を行っている団体

つなぎ先	ポイント
刈谷市役所 くらし安心課	相談に、外国人生活相談員が付き添って行う。 日時、場所、連絡先は「刈谷市外国人生活相談」(P.7) 参照 外国人特有の問題については専門外の場合あり。
名古屋国際 センター	弁護士による相談…毎週土曜日10:00～12:30 英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語 予約制（右のＱＲコードより予約可能） 行政書士による相談…毎週水・日曜日13:00～17:00 **052-581-0100**（要予約）
あいち多文化 共生センター	毎月第2・第4金曜日13:00～16:00、予約制、4名先着順 英語・フィリピノ・タガログ語・ポルトガル語、スペイン語、 中国語、ベトナム語 **052-961-7902** 月・火・水・木・金・土曜日10:00～18:00
法テラス	毎月第１・第３木曜日13：00～16：00、予約制 （祝日・年末年始を除く） 英語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、 韓国語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、インドネシア語 **0570-078377**、無料相談に収入制限あり （業務時間）月・火・水・木・金曜日 9：00～16：30（祝日・年末年始を除く）

4 相談対応をより良くしていく方法

（1） 仲間との経験の共有とふりかえり

定期的に、それぞれの相談対応の経験を持ちよって、以下のことを仲間と共有したり、ふりかえったりしよう。

◇ 気づいたこと、わかったこと
◇ 課題だと思うこと
◇ 今後に生かしたいこと（課題を解消する方法）

外国人つなぎびとを集めて、1年に1回行う予定の「つなぎ方研修」でも、経験の共有とふりかえりを行います。

(2) 重ねた経験から独自・最新のガイドの作成

本ガイドに掲載したつなぎ先の情報は、変更される場合があります。

また、新しい公的サービスに関する情報が得られたり、実際につなぎ先に問いあわせをしてみて、「ここに相談するのが一番よい」とか「これを準備しておくとよりスムーズに解決できる」などの独自情報が得られたりしたら、ガイドに付け足すとよいです。

そうした独自、最新の情報をもとにしたそれぞれの『つなぎ方ガイド』を作っていけるとよいですね。



新しい公的サービスに関するメモ

困りごと	つなぎ先	ポイント

役立つ多言語情報

以下のサイトにも、公的サービス（つなぎ先）について、詳しく掲載しています。

★ あいち多文化共生ネット
（愛知県多文化共生推進室のウェブサイト）

防災や医療通訳システムなど、様々なサービスを掲載している。

★ ＮＰＯ発！外国人相談ガイド～相談機関につなぐためのノウハウ集～
（外国人ヘルプライン東海のウェブサイト）

NPO としての多くのノウハウが、英語、ポルトガル語、中国語、ベトナム語、ネパール語、スペイン語でまとめられている。

このガイドの **PDF**ファイルはこちら→

外国人市民の困りごと相談つなぎ方ガイドin刈谷

発行　2025年4月
発行者　刈谷市 市民協働課
0566-95-0002
編集　NPO法人NIED・国際理解教育センター