



-Contents-

- 横浜市多文化共生総合相談センターの歩み
- 横浜で活躍するウクライナ避難民のみなさん
- 入職職員紹介
- 横浜市多文化共生総合相談センター 相談の現場から



公益財団法人 横浜市国際交流協会 (YOKE)

〒220-0012 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5階  
TEL 045-222-1171 (代表) FAX 045-222-1187  
E-mail yoke@yoke.or.jp  
URL <https://www.yokeweb.com>

# 横浜市多文化共生総合相談センター

## YOKOHAMA Foreign Residents Information Center

設置から  
4年目!

### 横浜市多文化共生総合相談センターの歩み

横浜市多文化共生総合相談センター（以下、センター）は、2019年8月1日に YOKE 事務所内に設置されました。センターは、「法務省の外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」にある支援の1つ「多文化共生総合相談ワンストップセンター」の整備事業として、横浜市から委託を受けて運営しています。センターが設置されてから現在までの様子について紹介します。

#### 4年間で経験した大きな変化

##### 新型コロナウイルス感染症

2023年8月で、センターは4年目を迎えます。この4年間でセンターを取り巻く状況は大きく変化しました。センター設置後の大きな出来事の一つは、新型コロナウイルス感染症（以下、新型コロナウイルス）の発生とその後の感染拡大でした。センターでは、コロナ禍でも相談に切れ目のない対応ができるよう、従来の対面中心の対応から感染拡大を避けながら対応できる方法を模索しました。相談はなるべく電話またはオンラインで行い、来訪での相談希望者には体温の確認、来訪者シートの記入、手の消毒、マスクの着用に協力いただいたうえ、アクリル板を挟んで行いました。窓口カウンターの定期的な清掃を継続し、相談窓口での感染を防ぎました。

また、センターでは2019年3月から「横浜市新型コロナウイルス特設サイト」を開設し、日本語、英語、中国語で情報提供を行いました。外国人のみなさんがなるべく母語で情報を入手できるよう、横浜市の情報や緊急を要する情報を中心にサイトを通じて発信しました。

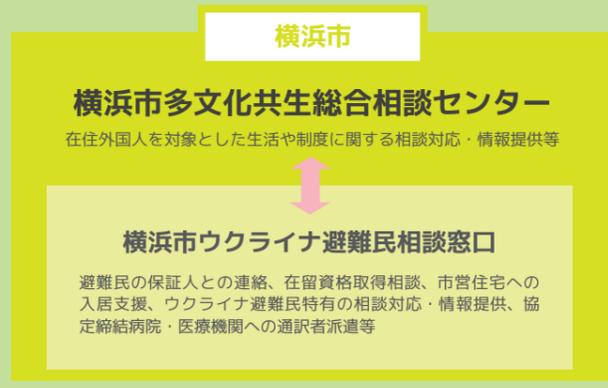
新型コロナウイルスの感染拡大により勤務体制にも変化がありました。事務所の密を避けるため、相談スタッフは事務所勤務と在宅勤務に分かれました。かつて経験したことがない状況の中、日々手探りでしたが、コロナ禍でも途切れることなく相談を受けることができたことは、私たちの今後のセンター運営でも生かされることと思います。

##### センター内に横浜市ウクライナ避難民支援相談窓口を設置

2022年2月、突如始まったウクライナ侵攻により、多くのウクライナ人が国外への避難を余儀なくされる状況となりました。この事態を受け、横浜市は2022年4月にウクライナ避難民支援メニュー「オール横浜支援パッケージ」を発表しました。YOKEでは、センター内に「横浜市ウクライナ避難民支援窓口」を設置し、避難民からの相談対応を開始しました。センターがこれまで蓄積した情報とセンター

スタッフのスキル、運営のノウハウにより、急遽設置された「横浜市ウクライナ避難民支援窓口」での対応も円滑かつ柔軟に行うことができました。

来日当初、避難民のみなさんからの相談内容は、「住まい」「日本の生活様式」「日本語学習」が中心でした。避難生活の長期化により、その内容にも変化が見られ、日常生活での具体的な相談が増えてきています。ウクライナ避難民以外の外国人から寄せられる相談と共通する内容も多く、今後はさらにセンタースタッフの経験が生かされる場面が増えることと思われます。



センターでは、在住外国人のみなさんからの相談に12言語で対応しています。相談内容は問いません。困ったことがありましたらセンターへ連絡ください。みなさまのお知り合いの外国人のみなさんにもお伝えいただけましたら幸いです。相談の手段は、対面、電話、オンライン、メール、LINEがあります。相談者のご希望の方法でご相談ください。

### 横浜市多文化共生総合相談センター対応業務



#### 生活相談

生活における一般的な相談や情報提供を行います。地域の日本語教室に関する相談から専門機関等の紹介まで幅広く行います。



#### 簡易な電話通訳

区役所等への簡単な問い合わせ、予約などしたい方への電話通訳を行います。日本語で回答・説明された内容を通訳して伝えます。



#### 通訳派遣

行政機関などへのボランティア通訳派遣・紹介を行います。（無料 ※一部有料）



#### 専門相談

法律相談、行政書士相談、教育相談を行います。（無料 ※要予約）

### 横浜市多文化共生総合相談センター 相談スタッフからのメッセージ

設置から4年。これまでの経験や思いを教えてくださいました。

# 2019 - 2023

この4年、対応言語も12言語に増えました。コロナ流行もあり、外国人からの電話を区役所などにつなぎ、私たちが通訳する三者通話も増えました。今はウクライナの平和を願いつつ、在住外国人のお役に立てたらと思う日々です。（英語スタッフ）



まだ4年!?いろいろな事があり、もっと長い年月が経っているかと思いましたが、スタッフ一丸となって変化や多方面からの要請や希望に対応できたことを、スタッフのひとりとして誇りに思います。（スペイン語スタッフ）



相談員の仕事を始めたとき、何の経験も持っていませんでした。横浜市多文化共生総合相談センターでは、今まで知らなかったことなど外国人対応の基礎知識を教えてくださいました。今後とも、本当の意味での「相談員」になれるよう頑張ります。（ベトナム語スタッフ）



情勢の変化が激しくなる中、相談員としてのスキルアップが常に求められています。的確な情報提供をすると同時に、助けを求めにくる相談者に寄り添い、希望をもってもらうことができるように尽力したいです。（中国語スタッフ）



未経験の事態への対応に戸惑うことも多いですが、スタッフみんなで情報を収集・共有し、変更点を確認しながら業務をうまく進められるように努めております。日々、勉強になることも多く、頑張っていきたいと思っています。（英語スタッフ）



センター開設から、コロナ、ウクライナと動きの多い4年間でした。その間には、もちろん通常の問い合わせもありました。なかには三者通話でつなぐ際に、ガイダンスのメッセージがとても長く対応スタッフが出るまでに時間がかかる件も少なくなく、良い方法を模索する日々です。（英語スタッフ）



4年のあいだに、コロナ、ウクライナと2つの大きな危機がありました。状況は違いますが、母国に帰ることができない外国人たちの不安や生活苦にどう対応していくかを考えさせられる4年間でした。これからも外国人の悩みに寄りそいながら、相談員として成長していけたらと思います。（英語スタッフ）



この4年間、コロナ禍をはじめとしてさまざまなことがあり、無我夢中の日々でした。そんな中、少しでもどなたかのお役に立てたのなら、うれしく思います。（英語スタッフ）



コロナ給付金申請の問い合わせは、件数が多いうえに1件あたりの相談に多くの時間を要しました。そのとき、電話回線が常に埋まっていたことが一番印象に残っていることではないかと思っています。（中国語スタッフ）



新型コロナウイルスのパンデミックが起きたとき、そしてウクライナ侵攻が続く現在、働くことは簡単ではありません。病気にかかった人、職を失った人、支援を必要とする人から電話がたくさんあります。毎日仕事に行く度にとてもドキドキします。（英語スタッフ）



緊急事態宣言中の出勤時、店も閉まり人影も無いみなとみらいの光景に、悲しく不安な思いに駆られたことは忘れられません。平常ではない事態が起きた際、多言語相談窓口として迅速に対応する相談員の使命感、団結力を誇らしく思っています。（スペイン語スタッフ）



コロナ禍やウクライナ避難民支援相談を通して、情報の少ない中での相談対応はいかに難しいかということが身をもってわかりました。（中国語スタッフ）



### 横浜市多文化共生総合相談センター

#### <所在地>

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5階

<電話番号> 045-222-1209

<ウェブサイト> <https://www.yokoinfo.jp/>

#### <窓口開設時間>

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

※日曜日・祝日を除きます。

※土曜日の電話相談は、日本語、英語、中国語、スペイン語のみ

#### <相談方法>

①対面 ②電話：045-222-1209 ③E-mail：t-info@yoke.or.jp ④LINE：  
@565xgbpz

<相談内容> 生活における一般的な相談や生活情報提供

#### <対応言語>

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、ウクライナ語（12言語）



### 専門相談（要予約）

#### <行政書士相談>

毎月第1木曜日 13:00～16:00（1件45分）

#### <教育相談>

第2・第4土曜日 10:00～12:30



横浜市多文化共生総合相談センターの様子



# 横浜で活躍する ウクライナ避難民のみなさん

2022年のウクライナ侵攻をきっかけに日本へ避難するウクライナの人々が増えています。2023年4月28日現在、横浜市には67組114人のウクライナ避難民が暮らし、みなさんは横浜市での生活に慣れるため、周囲の人々に支えられながら日々頑張られています。避難生活が長期化する中、安定した生活基盤を築くため、日本の職場で働く避難民の方もいます。そして、避難民のみなさんが言葉や生活文化の違いによる苦労をできるだけ感じることなく働くことができる環境を整え、支援して下さる職場の存在は避難民のみなさんにとって大きな支えとなっています。今回、横浜市内の販売店で勤務する3名の避難民のみなさんと、避難民のみなさんを支える職場を紹介し、横浜での仕事や生活について避難民のみなさんが感じていることや、避難民のみなさんにとって働きやすい環境づくりを行っている職場の工夫をお伝えします。

## 無印良品 フォルテ横浜川和（横浜市都筑区） 株式会社良品計画

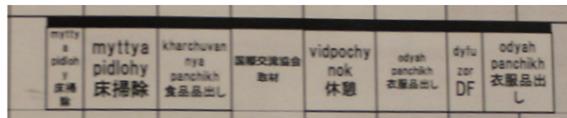


ラーサ・フィルモノラさん  
キエウ出身

吉澤 豊さん  
無印良品 フォルテ横浜川和 店長



ラーサさんは2022年12月から働いています。店舗では、商品の品出しと陳列、衣類商品をたたむなどのメンテナンス、清掃を担当しています。「ラーサさんは仕事を覚えるのが早く、細やかな気遣いができる」と同僚スタッフから評判です。



当日の仕事内容についてウクライナ語で伝える工夫をしています。

### 仕事のやり方をこのように伝えています

仕事始める前に、良品計画本部が仕事マニュアルをウクライナ語に翻訳し、そのマニュアルを事前にラーサさんに読んでもらいました。そのため、仕事をスムーズ始めることができたのではないかと思います。店舗での指示は、予定表にウクライナ語訳を入れたり、翻訳アプリなどのツールを使って対応しています。ラーサさんも日本語の勉強をされており、最近では簡単な日本語でのやり取りができるようになりました。

### ラーサさんの勤務の様子

ラーサさんは、お客様と同僚スタッフに対してとても気遣いができる方です。日本人スタッフも同じ職場で働く同僚としてラーサさんに接している様子が見られます。ラーサさんは、無印良品の商品を好きになってくれて、店舗で楽しく働いています。

### 吉澤店長からラーサさんへ

いつも笑顔で働いてくれて、ありがとうございます。これからも一緒にがんばりましょう！



<参考>  
株式会社良品計画  
日本でウクライナ避難民の受け入れおよび生活支援を決定  
[https://www.ryohin-keikaku.jp/news/2022\\_0411.html](https://www.ryohin-keikaku.jp/news/2022_0411.html)

Q A ラリーサさんに聞きました。  
回答については、できるだけご本人の言葉を使うようにしました。

1. 仕事の中で好きなこと、気に入っていること  
無印良品での勤務は、日本語がわからなくても楽しいです。一緒に働くスタッフがとても元気で。
2. 仕事で「むずかしいな」と感じることに  
特に問題ありません。でも、これからもっと日本語を勉強しなければならないと思っています。
3. 横浜市での生活で気に入っていること  
私は日本が大好きです。日本のみなさんは、とても優しいです。ウクライナ避難民を代表して、私からみなさんへお礼を伝えたい気持ちです。ありがとうございます。今、ウクライナは大変な状況です。多くの避難民を受け入れてくださっていること、このように素敵な国とご縁があったことに感謝しています。
4. 横浜市での生活で大変なこと  
日本語がわからないことです。普段の生活で困ることがあります。
5. ラリーサさんの「夢」や「希望」を教えてください  
私の夢は他のウクライナ人のみなさんの願いと一緒で、戦争が終わり、ウクライナが復興し、世界の中で良い国となることです。早く母国に帰ることができることを願っています。ウクライナに平和が訪れた後、たくさんの日本のみなさんに旅行に来てもらいたいです。

## MEGA ドン・キホーテ 港山下総本店（横浜市中区） 株式会社パン・パシフィック・インターナショナルホールディングス（PPIH）



一瀬 皓詞さん  
MEGA ドン・キホーテ港山下総本店 店長

タマラ・ヴァルヴィンスカさん  
チェルカースイ出身

オクサナ・ペトロフォンさん  
キエウ出身



タマラさんとオクサナさんは2022年8月から働いています。店舗での役割は、主に食品売り場での品出し作業です。タマラさんは日本語を話すことができるので、オクサナさんにとって心強い存在です。MEGA ドン・キホーテ港山下総本店は、以前からさまざまな国から来た人々がスタッフとして働いており、多文化な職場環境であることが特徴です。スタッフは、お互いの文化や相手を尊重することを大切にしています。タマラさんとオクサナさんが働くことになったとき、スタッフのみなさんはウクライナの状況を理解していたので、2人の勤務を応援してくれました。タマラさんもオクサナさんも店舗の仕事に大変早く対応し、今では店舗の心強い戦力として活躍しています。

### 仕事のやり方をこのように伝えています

PPIH（ドン・キホーテ親会社）が、ウクライナ語で仕事でのルールや動き方を説明したオリエンテーション動画を作成しました。その動画を事前に見て勤務を開始したことで、タマラさんもオクサナさんもスムーズに仕事に対応することができたと思います。言葉の壁の心配はありましたが、タマラさんは日本語を話すことができるので、私たちにとっても大変助かっています。通訳アプリを使ったコミュニケーションも行っています。

### タマラさん、オクサナさんの勤務の様子

仕事を早く覚えてくれて、いつも品出しの業務を迅速に対応してくれています。母国ウクライナの状況について心配なことも多いかと思いますが、しかし職場では弱音を吐かず、いつも前を向いて明るく働かれている姿が印象的です。そのような姿を見て、タマラさんもオクサナさんも強く芯のある方なのだと感じています。

### 一瀬店長からタマラさんとオクサナさんへ

大変な中で、タマラさんとオクサナさんが前を見てしっかり働く姿をいつも見えています。お二人に感謝しかありません。タマラさんとオクサナさんが一日も早くウクライナへ帰ることができる状況になることを願っていますが、一方で「ずっと一緒に働いてもらいたい」とも思います。そのくらい素敵な方々です。体調にも気をつけながら仕事をがんばってほしいと思います。



<参考>  
株式会社パン・パシフィック・インターナショナルホールディングス  
ウクライナ支援活動  
<https://www.ppihgroup.com/oshirase/ukraine/report.php>

### 取材を通して

今回の記事を作成するにあたり、ウクライナ避難民のみなさんの就労支援を行っている企業2社に協力いただき、避難民の仕事の様子や企業の受け入れ体制についてお話を聞くことができました。株式会社良品計画様と株式会社パン・パシフィック・インターナショナルホールディングス様に共通しているのは、企業全体で避難民を受け入れる体制を整えられている点でした。仕事をする上で守るべき規則や約束事は予め翻訳し、理解してもらったうえで仕事を始めることは重要なプロセスであることを感じました。また現場となる店舗の店長をはじめスタッフ全員が避難民の受け入れに協力的であり、「お互いを尊重しよう」という意識を大切にされていることは避難民のみなさんに限らずスタッフ全員が安心して勤務できる環境につながっているのだと思います。企業側の考えや気持は避難民のみなさんの心に届いており、避難民のみなさんも仕事を通じてその気持ちに応えようされている姿が見られました。現在、多くの外国人が日本の職場で働いています。今回紹介させていただいた企業の取組は、「言葉や文化背景が異なる人同士が共に働くにはどのようにすればよいか？」という課題への貴重なヒントになるに違いありません。避難民のみなさんがこれからも安心して仕事を続けられることを願いながら、今回の取材で得た情報を日本で働く多くの外国人のみなさんにとって働きやすい職場環境づくりのヒントとしてつなげていきたいと思います。

Q A タマラさんに聞きました。  
回答については、できるだけご本人の言葉を使うようにしました。

1. 仕事で好きなこと、気に入っていること  
スタッフのみなさんが協力的であること
2. 仕事で「むずかしいな」と感じることに  
仕事で困ったことやむずかしく感じることはありません。
3. 横浜市での生活で気に入っていること  
多くのみなさんからサポートしてもらっていることにとっても感謝しています。
4. 横浜市での生活で大変なこと  
私にとって横浜市での生活で大変なことや不便なことはありません。
5. タマラさんの「夢」や「希望」を教えてください  
ウクライナが戦争に勝つことを願っています。



Q A オクサナさんに聞きました。  
回答については、できるだけご本人の言葉を使うようにしました。

1. 仕事で「むずかしいな」と感じることに  
日本語がわからないこと。（身体の具合により）重い荷物が大変です。
2. 横浜市での生活で気に入っていること  
街がとてもきれいで美しく、平和なことです。
3. 横浜市での生活で大変なこと  
日本語がわからないことが私にとって大変なことです。
4. オクサナさんの「夢」や「希望」を教えてください  
みなさんがずっと健康で過ごせること、そして戦争が1日も早く終わることを願っています。



こばやし こうだい  
小林 航大

多文化共生推進課日本語グループ



なす しずえ  
那須 志津恵

多文化共生推進課多言語グループ

携わっている事業

よこはま日本語学習支援センター運営事業、日本語学習支援事業、外国につながる子ども・若者支援事業

みなさま、はじめまして。小林航大と申します。当協会では多文化共生推進課日本語グループに所属しております。「どのようにすれば YOKE が多様な人が利用しやすい居心地の良い環境になるか」「どうすれば多くの人に YOKE の存在や価値を知ってもらえるか」を考えながら、これから多文化共生社会の実現に向けて尽力していきます。いつでもお気軽にお声掛けいただければと思います。よろしくお願いたします。

携わっている事業

横浜市多文化共生総合相談センター運営事業、多言語サポーター派遣紹介事業、ウクライナ避難民支援事業

はじめまして。昨年度まで、横浜市の公立小学校教員として勤めておりました。国際教室を担当したり、教員海外派遣研修に参加しマレーシアの学校で2週間授業交流をしたりした経験などから、外国につながる子どもたちへの支援、保護者を取り巻く課題に今後も深く関わっていきたくと、YOKE に転職しました。現在は多文化共生推進課に所属し、主として横浜市多文化共生総合相談センター運営、多言語サポーター派遣・紹介事業、ウクライナ避難民支援事業などに携わっています。学齢期の子どもたちへの支援に限らず、多種多様な国籍、年代、相談事に対応するために、新たな分野を勉強する毎日です。コミュニケーションの基本は、やはり笑顔と思ひやり（AA）笑顔と思ひやりの気持ちを大切に、横浜市の赤ちゃんからお年寄りまで、国籍問わず共に支え合えるまちづくりに向けて努めてまいります。

# 入職職員紹介

2023年4月、YOKEは4名の職員を迎えました。入職職員の紹介をさせていただきます。



はせがわ こうめい  
長谷川 恒明  
総務課

携わっている事業

経理担当

はじめまして。私はこれまで神奈川県内の中小企業者に対する金融・経営・再生支援等に携わってまいりましたが、この度ご縁があって YOKE に入職いたしました。諸外国出身の経営者をご支援した経験もあり、異国である日本で奮闘されているお姿からたくさん元気をいただきました。横浜で暮らす誰もがいきいきとした毎日を送れるよう、経理の仕事を通して、多文化共生社会の実現に貢献していきたいです。どうぞよろしくお願いたします。



よしだ ひろみ  
由田 弘美  
多文化共生推進課多言語グループ

携わっている事業

多言語情報発信事業、国際交流情報提供事業、外国人災害時対応事業、ウクライナ交流カフェ運営事業

これまで嘱託職員として勤務しておりましたが、4月より職員として YOKE で勤務させていただくこととなりました。従来より担当しておりました業務に他、「外国人災害時対応事業」と「ウクライナ交流カフェ運営事業」が加わり、気持ちを新たに業務に取り組んでいるところです。在住外国人のみなさんや私たちの事業を取り巻く状況は変化し続けています。これまで YOKE の事業に協力くださった支援者のみなさんや YOKE が今現在に至るまでを築いたスタッフのみなさんの思いと残してくれた知識を大切にしながら、ニーズに応じた事業を展開できるよう努めていきたいと思っております。

## 横浜市多文化共生総合相談センター 相談の現場から



小学生の子どもに日本の教育を受けさせたいと思っています。私も子どもの留学に同行したいのですが、在留資格を取れるでしょうか。（モンゴルからの相談）



最近は早い時期から子どもを海外に出して、グローバルな環境で育てたいと考える親御さんが増えているようです。2015年からは「留学」の在留資格を取れば、日本の小中学校に留学できるようになりましたが、この資格は留学する本人に与えられるものです。子どもを留学させる親に与えられる特別な在留資格はないので、子どもと一っしょに日本に来て生活することはできません。すでに日本に住んでいる親族がいらっしゃるなら、その方に子どもの「監護者」になってもらうのがいいと思います。

在留資格「留学」の申請にあたっては、監護者の所得証明書などを提出する必要があります。また、留学する子どもが、最低でも日本語で日常会話ができることも求められています。かなりハードルが高いと考えてください。

横浜市多文化共生総合相談センターでは、外国人のみなさんからの質問に12言語で対応しています。お気軽にご連絡ください。電話 045-222-1209 <https://www.yokoinfo.jp/>



### 公益財団法人横浜市国際交流協会 (YOKE) 中期4か年計画 2022-2025

施策1

地域多文化共生を「ささえる」  
在住外国人や地域への支援

施策2

人と人を「つなぐ」  
地域や学びの場におけるつながり

施策3

相互理解を「ふかめる」  
お互いの国の文化、  
国際的な課題への理解を深める

施策4

外国人が「かつやくする」  
各分野で外国人が社会参加し  
活躍する環境づくり

団体運営 政策を進めるにあたって土台となる持続可能な団体運営の取組

私たちは、2022年度より「4つの施策」と「団体運営」により計画を推進しています。詳細は、当協会ウェブサイトをご覧ください。  
[https://www.yokeweb.com/wp-content/uploads/2022/09/YOKE\\_chukikeikaku\\_2022\\_2025.pdf](https://www.yokeweb.com/wp-content/uploads/2022/09/YOKE_chukikeikaku_2022_2025.pdf)



**YOKE 災害情報サイト**  
<https://www.yokesaigai.com/>

地震、大雨・台風などの災害への備え、外国人のみなさんにとってわかりやすい災害に関する情報を紹介しています。

### メール配信「YOKE からのお知らせ」へ登録ください



YOKE とその関連施設、横浜市国際交流ラウンジで開催する多文化共生に関する研修会やイベントの情報を月2回メールで配信しています。多文化共生や国際交流に関心をお持ちのみなさま、ぜひ登録ください！

多文化共生に関する研修会やイベント情報をいち早くお届けします！

登録 URL <https://m.bmb.jp/bm/p/f/tf.php?id=yoke&task=regist>

