

日本人 x 外国人 多文化共生のまちづくりを伝える

ヨークピア

268号
2023年10月



-Contents-

横浜市多文化共生総合相談センター「横浜市ウクライナ避難民支援相談窓口」

アクティブに地域のコミュニティに連携 鶴見国際交流ラウンジの取り組み

国際機関実務体験プログラム・グローバル人材育成支援課事業実務体験プログラム 2023年夏期実習生紹介

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 「横浜市ウクライナ避難民支援相談窓口」

— ウクライナ避難民に寄り添った支援を心掛けています —

ウクライナ避難民が安心して横浜で暮らせるように、「横浜市ウクライナ避難民支援相談窓口」（以下、避難民支援相談窓口）は設置されました。現在、私たちがどのような体制で対応を行っているか、またこれまで避難民からのどのような相談に対応してきたかなどについて紹介します。

横浜市多文化共生総合相談センターの機能強化

YOKE は「横浜市多文化共生総合相談センター」（以下、総合相談センター）の運営を横浜市から委託されていますが、2022 年度からは総合相談センターが避難民支援相談窓口の役割も担うことになりました。そこで、ウクライナ語スタッフを新たに採用し、これまで蓄積してきた外国人相談対応のノウハウを活かしながら、ウクライナ避難民に特有の質問や悩みを円滑に解決するよう努めています。

2023 年度からは避難民支援相談窓口で、避難民の保証人との連絡、在留資格取得や市営住宅への入居支援など、避難民が横浜で生活を始めるためのサポートも行っています。総合相談センターの相談員とウクライナ語スタッフ、避難民支援相談窓口のコーディネーターが横断的に避難民関連の相談対応、情報提供、生活支援を行うことになり、避難民支援相談窓口の機能が強化されました。

避難民から寄せられる相談の内容

避難民支援相談窓口が開設された 2022 年 4 月当初、相談の中心は「住まい」「日本語」「日本での生活」でした。来浜直後の避難民の多くは、市内のホテルやアパートに一時的に滞在したのち市営住宅に落ち着きますが、入居に必要な書類の準備は避難民支援相談窓口が手伝っています。

日本語学習のニーズも高く、YOKE では避難民を対象とした日本語教室をウクライナ交流カフェ「ドゥルーズィ」や、避難民が住んでいる市営住宅の集会所などで開催しています。必要に応じてウクライナ人コーディネーターがサポートするので、避難民にとって安心して学べる場となっているに違いありません。現在は、国際交流ラウンジを会場に開かれている地域の日本語教室に通っている避難民もいます。日本語学習の選択肢が広がると同時に、地域の人々との交流も見られるようになりました。

日本での生活は、電気、ガス、水道など、生活に欠かせないライフラインの手続きから始まります。使用開始の手続き、使用料の支払い方法などはウクライナ語スタッフの通訳を介して説明しています。ウクライナと日本では住宅事情も生活様式も違うところがあるので、避難民が戸惑うケースが見られます。例えば、ウクライナではセントラルヒーティング（一か所で作った熱源を各部屋へ送り込み、室内と家全体を暖めるという仕組み）が普及しており、冬の間も家の中は常に暖かく保たれているそうです。日本でも同じようにエアコンを使い続けたところ、高額な電気料金を請求されて驚き、相談に来たケースがありました。

生活基盤が整うと就労を希望する避難民が増えますが、避難民に限らず日本語を十分に話すことができない外国人の場合、仕事を見つけることは容易ではありません。2022 年 6 月に、ハローワークや市の関係部署と連携して「ハローワーク就労支援セミナー」を開催し、就労につなげました。その他、支援してくださる企業の協力で、仕事に就くことができた避難民もいます。

避難してきた子どもたちの教育問題も、早急に対応すべき課題の 1 つでした。ウクライナでは軍事侵攻が始まると早い時期にオンライン授業の体制を整えたので、子どもたちは日本時間の午後から深夜にかけて母国の授業を視聴できます。しかし、避難生活が長くなるにつれ生活時間が昼夜逆転し、どこにも出かけず、日本語を学ぶ機会がないまま孤立していくなどの課題が出てきました。そこで、それぞれの家庭の希望や状況に応じて子どもたちが日本の学校教育を受けることができるよう、避難民支援相談窓口にて教育相談のスーパーバイザーを配置しました（現在は、NPO 法人多文化共生教育ネットワークかながわと連携して教育相談に対応しています）。

避難生活が長期化するに伴い、相談内容にも変化が

避難民の悩みや課題も変化しています。2023 年 5 月、窓口へ寄せられる相談で多いのは「一時帰国」「通院」「仕事」の関連です。「母国に残した家族に会うために一時帰国したい」「侵攻で破損した家のメンテナンスをしたい」「子どもの進学手続きがあるので一旦帰らなければならない」など帰国の理由はさまざまです。再び横浜に戻ってくる人もいる一方で、そのまま完全帰国を決断する人もいるため、個別の対応が求められます。

高齢者の中には病気を抱えている人も少なくありませんが、ウクライナ語しか話せない避難民の場合は受け入れてくれる病院がありません。そのため避難民支援相談窓口では、医師と連携して、健康相談会を開き、受診が必要な避難民には同行支援をしています。

就業した避難民からは、職場環境や社会保険、健康保険に関する相談が寄せられます。避難民支援相談窓口では、必要な情報を提供し、避難民から要望があれば就業先とオンラインでつなぎ、通訳を交えて面談することもあります。

2023 年度からは、避難民が暮らす市営住宅に出向いて相談を受ける取り組みを始めました。ボランティアグループが月 1 回行っている手作り昼食会に合わせ出張相談会を実施していますが、現地に足を運ぶことで、お食事会の運営ボランティアの皆さんから防災訓練や排水管清掃、盆踊りなどの情報をいただくことができます。それらをウクライナ語で避難民に伝えて、地域での生活に溶け込めるようサポートしています。

これからも避難民が安心して横浜で暮らすことができますように

時間の経過と共に、避難民のみなさんのニーズや悩み・課題は変わっていくことでしょう。避難民支援相談窓口では、引き続き避難民の相談や要望に柔軟に対応してまいります。みなさまのご理解とご支援をいただければ幸いです。



横浜市ウクライナ避難民支援相談窓口スタッフの声



横浜市ウクライナ避難民支援窓口では、2022 年の開設時からウクライナ人スタッフ、日本人スタッフが共に協力し合いながら相談対応を行ってきました。始まった当時と現在、スタッフの心の変化と現在何を大切にしながら、窓口対応を行っているかについて聞いてみました。（できるだけスタッフの言葉をそのまま使って伝えています。）

相談窓口が始まったときは、スタッフとして対応できるかどうか自信がありませんでした。わからないことも多かったのですが、他のスタッフに協力してもらいながら対応する中で自分の自信につながっていききました。通院する人の通訳も担当していますが、医療の用語でわからなかった言葉が多かったです。YOKE が企画した医療通訳対応の研修はとても役にたちました。病院での通訳経験がある人の話を聞くことにより、言葉だけでなく通訳時の振る舞い方などを知る機会になりました。（ウクライナ人スタッフ）

私は、最初戦争が始まったとき、とてもショックで気持ちがぐちゃぐちゃでした。しかし、スタッフとして相談窓口での対応を始めて 1 年以上が経った今は、困っているウクライナの方々を助けることができ、とても嬉しく思っています。私は相談窓口などで、スタッフとしてウクライナの方々に優しい心で対応することを意識しています。（ウクライナ人スタッフ）

去年は、全て 0 からのスタートでした。ウクライナから避難民のみなさんが横浜に来た直後は何から始めるべきか、どのように避難民のみなさんに交流カフェに集まってもらうか、私は何を手伝えることができるのかなど、いろいろ考えなければいけませんでした。そのとき一番大切だったのは「相談」だったと思います。避難民のみなさんの悩みやわからないことが少しずつ解決し、生活が落ち着いていく中で次に必要なことは「心が落ち着く場所」だと思いました。（交流カフェの）イベントには避難民のみなさんが参加するだけではなく、自ら一緒に何かをしていくことが大切であり、私はそのような場を作っていきたいと思っています。スタッフとして大切にしていることは、何でも相談できる安全で安心できる環境づくりです。避難民のみなさんの悩みや困っていることをできるだけ解決につなげていきたいです。（ウクライナ人スタッフ）

相談窓口のスタッフをして勤務を始めたときから現在を比べて、私の中で大きな変化はありません。交流カフェ「ドゥルーズィ」は以前に比べると来所者が減ってきていますが、これは避難民が仕事や勉強を始め、忙しくなっていることが理由だと思います。一方で、相談の数は変わっていません。私自身が避難民なので、避難民のみなさんの気持ちがわかります。です、できるだけ避難民のみなさんの役に立ちたいと思っています。相談対応はその日によって大変なこともあります、仕事は仕事、家のことは家のことと自分の中で切り替えるように心がけています。仕事のやり方で大切なのは仲間との関係です。いつも明るく、仲良く、助け合っていくことがとても大切であると思っています。（ウクライナ人スタッフ）

相談窓口が開設された 2022 年度は、日々の対応で精一杯でした。1 年半が経った現在は、避難民の生活が落ち着きつつあり、私自身考える時間を持つことができるようになりました。避難民支援の業務は、「避難民の問題全てを助けること」ではなく、「避難民の自立を助けること」であると思います。私は避難民の問題を解決するとき、その人が自立できるように私たちがどこまですれば良いのかを考えることを大切にしています。今年度、私たちは「避難民が地域で自立して生活できること」を目標にしています。そのためにも、私たちが「避難民と地域の橋渡し」としての役割を果たすことが重要であり、アウトリーチの強化がさらに必要であると感じています。（日本人スタッフ）

支援の始まった 2022 年春から 1 年以上が経ち、おなじみの顔・新しい顔、たくさんの方々に相談窓口をご利用いただいています。最初に来られた時と比べて、表情も雰囲気もすっかり変わられた方も多く、相談内容もより深く生活に関わることへと変わり、時間の経過を感じます。横浜での生活がスムーズに、そして、より良い日常生活を過ごすことができるように支援していきたいと思っています。（日本人スタッフ）

私の中では、相談窓口が始まったときから現在に至るまでの気持ちの変化は特にありませんでした。ただ、ウクライナ避難民支援相談窓口のサポートが避難民にとってどれくらい大事であるかをさらに知ることができました。このようなところが身近にあって嬉しいです。私はウクライナ避難民支援相談窓口のスタッフとして、自国の避難民を手伝い、たくさんの人と新しい関係を築くことができることや、すばらしいグループと働くことを大切にしています。（ウクライナ人スタッフ）

この 1 年半、自分の中でやり方が変わりました。最初は避難民の相談をウクライナ人個人として受け止めており、内容によっては負担に感じてしまうこともありました。YOKE が開催した相談対応に関する研修会での話を通して、自分を守ることも大切であることに気がつきました。頑張りすぎて、仕事で燃え尽きそうになりかけていましたが、研修会で相談対応方法を学ぶことで、自分のこととして受入れても良いこと、受け入れなくても良いことの区別ができるようになりました。あと、よく歌うことや踊ることは私にとって良いストレス発散になっています。相談窓口では、避難民のみなさんにリラックスして何でも相談できる気持ちになってもらえる環境づくりを心がけています。頼ってもらえる場所になれば嬉しいです。（ウクライナ人スタッフ）

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 横浜市多文化共生総合相談センター内
電話番号 045-222-1209
横浜市ウクライナ避難民支援ウェブサイト（日本語）
<https://yokohamaukraine.com/>

窓口開設時間

月曜日～金曜日 10:00 ～ 17:00、第 2・4 土曜日 10:00 ～ 13:00
※日曜日・祝日を除きます。

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 ウクライナ避難民の受入れ及び生活に関する相談等

対応言語 やさしい日本語、英語、ウクライナ語

＜お願い＞

横浜市ウクライナ避難民支援相談窓口では、外部からの通訳者派遣や翻訳の依頼に対応していません。問合せをいただいた場合、対応いたしかねますことを予めご了承くださいようお願いいたします。



横浜市ウクライナ避難民
窓口対応の様子

鶴見国際交流ラウンジの取組の背景

2023 年 7 月末、横浜市のデータによると市内に住んでいる外国人数は 112,762 人です。昨今、とりわけベトナム人とネパール人が急増しています。特にベトナム人の数は 10,838 人で、そのうち 1,718 人（15.8%）が鶴見区に在住しています。

区内では日本人とベトナム人との出会いが増えており、ベトナム人と日本人が交流できる余地が多く残っています。そこで、鶴見国際交流ラウンジでは、鶴見区の多文化共生に基づき、誰もが安心して豊かに暮らせる地域づくりを目指して、外国人が地域の活動にもっと参加できるような新たなアプローチを展開しています。



子育てつながりマップで 外国ルーツの親子を支援

鶴見区では、子供がいる外国につながる家族が多く暮らしています。しかし、言葉の壁や習慣の違い、特に情報の不足などにより、子育てに困る外国ルーツの家族は多いです。

この状況を改善するために、2022 年に鶴見国際交流ラウンジは「子育てつながり MAP」を新規事業として運営しております。同サイトで、区内にある学校・保育園、子育てサロンや親子で遊ぶ場所などを紹介し、子育てに関する情報を提供しています。これにより、地域にある子育てに関するリソースの活用が促進され、支援が必要な親子は役に立つ情報にアクセスしやすくなります。

本プロジェクトは 2022 年度に潮田エリアからスタートし、2023 年度は鶴見中央エリアを追加し、マップを拡充しているところです。



鶴見区在住の外国人向け子育てつながり MAP
<https://map.tsurumilounge.com/>



外国企業との連携

FPT ジャパンホールディングス株式会社（以下、FPT ジャパン）は 2000 年代に日本市場に参入したパイオニア的存在の IT 企業で現在は日本における一番大きなベトナム企業です。鶴見区には約 70 人規模の独身社員寮があり、結婚して寮の近くに引越す同社の関係者も多いです。社風は活動的で、社員間のボランティア活動が奨励されています。

2023 年 2 月に鶴見国際交流ラウンジの代表者が FPT ジャパンの本社を訪れ、社内コミュニケーション&ユースユニオン部の担当者と打ち合わせをしました。会議では、双方は組織に関する情報や協力への期待を交わり、外国人を支援する国際交流ラウンジとの新たな連携を表明しました。

それ以降、ラウンジと会社との繋がりはますます強くなっています。現在は Facebook のグループチャットを通じてラウンジの活動情報が寮に住んでいる社員にスムーズに伝わるコミュニケーションネットワークが構築されています。さらに、6 月に開催された多文化共生フェスタでは、会社からの基本合意を得て、若手社員で構成された音楽バンドが協力し、ベトナムのポップミュージックを披露してくれました。



アクティブに 地域の外国人コミュニティに連携

鶴見国際交流ラウンジの取り組み

コーディネーターという 仕事についての思い

国ごとのコミュニティは多様性に富んでいますが、支援の必要性和地域とのアクセスしやすさの点で際立っている特定のグループが存在します。例えば、「Me Việt ở Tsurumi」（鶴見区に住んでいるベトナム人お母さんの会）という Facebook グループ。主に家族滞在ビザで子育てをしながらアルバイトをするベトナム人お母さんたちが入っています。

ここで私は、生活や子育て、文化交流活動などに役立つ情報や日本語教室の情報などを定期的に発信しています。日本語が苦手な読者からの注意・関心を引くために情報をベトナム語で短く簡潔に書き直す工夫をしています。例えば、「今週末、家族全員はどこで遊べるか?」「幼稚園の入園案内（ベトナム語通訳付き）」などです。

こうした各国ごとのコミュニティの特徴を捉え、積極的につながり、地域活動への参加を促す機会を設けることは大事だと考えています。それは、外国人コミュニティ地域での持続的な発展を促し、ホスト社会である日本人コミュニティと外国人が共に暮らせる多文化共生の地域づくりに大きな効果をもたらすからです。

レ・ダン・コア

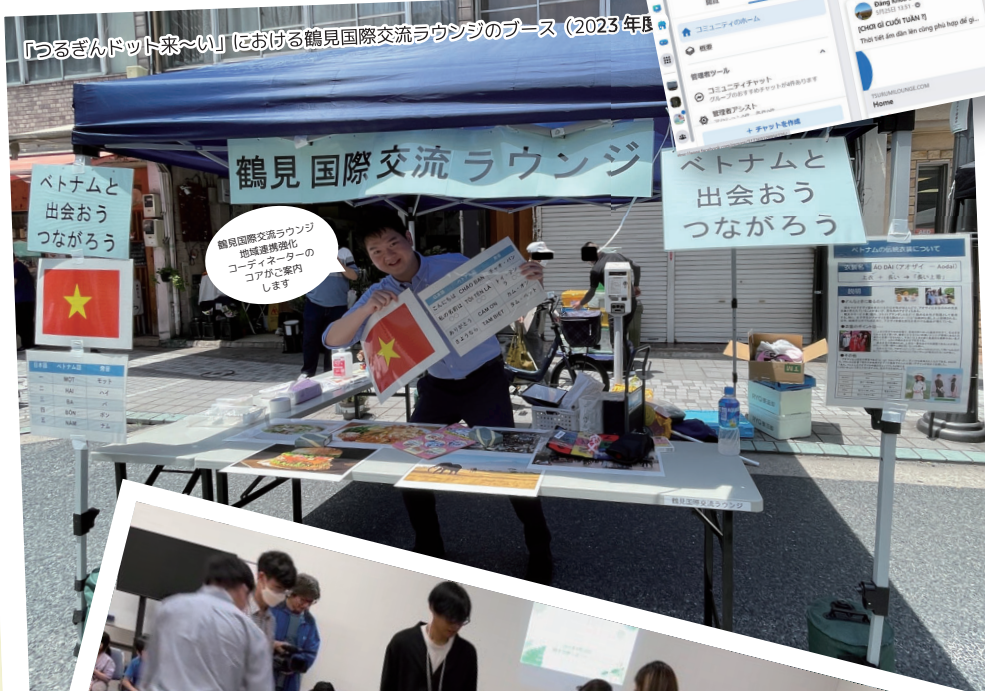
鶴見国際交流ラウンジ地域連携強化コーディネーター



ベトナム人親子と一緒にシュロの葉でバタづくり



ベトナム人お母さんグループとの打ち合わせ



ベトナムイベント
バンブーダンスの様子

2023 年度夏期
実習生
を紹介します



国際機関実務体験プログラム グローバル人材育成支援課事業実務体験プログラム

2023 年 8 月から 9 月に「国際機関実務体験プログラム」から 2 名、「グローバル人材育成支援課事業実務体験プログラム」から 1 名の大学生が YOKE での実習に参加しました。これらのプログラムでは、YOKE 各事業の概要を知り、各々の興味・関心により各学生がより深めたい事業や関わり方を選択します。各自が主体的に参加したい事業を選択し、スケジュール調整を行うことが求められる中、3 名は積極的に行動し、多岐にわたる事業へ参加しました。今回のプログラムに参加した学生のみなさんを紹介します。

< 質問内容 > ① プログラム参加を希望した理由 ② 今回、関心を持った YOKE の事業 ③ 将来の自分の目標にどのようにつながりたいか

- ① 希望職種の一つである国際機関での実務体験を通して、自分も一員となり機関の活動をより理解したい、視野を広げたいと感じたからです。
- ② 多言語情報発信事業、外国人の災害時対応事業、地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業、横浜市多文化共生総合相談センターの運営事業内ウクライナ交流カフェ運営事業
- ③ 格差削減に対する解決策を自分視点から明確化していけたらと思っています。今もなお、さまざまな側面で多文化共生の考えが尊重されていない中、外国人の方々にとって支えのような存在になりたいです。



国際機関
実務体験
プログラム

五十嵐 春香さん
神奈川大学 外国語学部 3 年

- ① 私の志望動機は、「他人を知ること自分を知る」ことに尽きると 생각합니다。YOKE は多種多様な人が集まる有数の場所です。そうした環境で様々な人と交わることは新しい自分を発見する最良の機会だと思います。
- ② 「YOKE 語学講座」です。参加する度に、受講者の方々の高いモチベーションに心を動かされています。
- ③ YOKE で得た「強さ」は将来の自分への糧になると思います。多様な人々が混在している YOKE は荒波のようでした。しかし、その荒波を受け止め、前に進む力は誰よりも身に付いたのではないかと思います。



酒井 景多さん
明治学院大学 文学部 2 年

- ① 元々昔から国際関係のお仕事に興味を持っており、このプログラムを通して多くのことを学びたいと思い、今回実務体験プログラムに参加させていただきました。
- ② 私は、ラウンジ事業と外国人の災害時対応に関心を持ちました。
- ③ 今回のプログラムが始まった頃は不安だらけでしたが、徐々に慣れていき、自主的に行動することが増え、多くの人とコミュニケーションを図ったりする事ができました。今後も自主的に動くことを大切にしていきたいと思っています。



グローバル
人材育成支援課
事業実務体験
プログラム

渡邊 海翔さん
関東学院大学 経済学部 2 年

国際機関実務体験プログラム

YOKE は、横浜国際協力センターに入居している国際機関及び市内大学と連携し、国際機関や YOKE での実務体験（インターンシップ）を通じ、国際協力や多文化共生のまちづくり等について学生に考える機会を提供しています。「誰もが安心して暮らすことのできる世界」を目指す若者の育成を図るプログラムです。横浜国際協力センターに入居する各国際機関等で 45 時間～100 時間の実務を行います。

グローバル人材育成支援課事業実務体験プログラム

YOKE は、関東学院大学経済学部と締結している協定に基づき、YOKE が目指すグローバル人材育成目標である「誰もが安心して豊かに暮らすことのできる世界を目指す若者の育成」の一環として、グローバル人材育成支援課の事業の実務を体験する機会を提供しています。

横浜市多文化共生総合相談センター 相談の現場から



9 ヶ月の子どもを育てています。目を離せず、気の休まる時がありません。たまには一人になってリフレッシュしたいのですが、子どもをみてる親も友だちもいません。横浜市には、子どもを無料で預けるためのクーポンがあると聞きましたが、どうすればもらえますか。



「はじめてのおあずかり券」のことですね。令和 5 年 4 月 1 日以降に生まれたお子さんのいる世帯に配布しています。クーポンを受け取るためには、まず、「横浜市一時預かり WEB システム」*1 でアカウントを作成してください。

次に、WEB 予約システムで面談を申込み、電話で面談日程を決めます。そしてお子さんといっしょに面談を受けると、WEB 予約システム上で電子クーポンが発行されるので、お子さんを預ける施設を選んで WEB か電話で予約します。はじめてのおあずかり券についてくわしいことは、横浜市のウェブサイト *2 を参照してください。

このほか、会員登録すると子どもを預けることができる「横浜子育てサポートシステム」があります。令和 5 年 4 月 1 日以降に生まれたお子さんがいる世帯には、このシステムを無料で体験できる「子サポ de あずかりおためし券」を 7 月 1 日から配っています。利用してみてもいいでしょうか。

くわしくは、横浜子育てサポートシステムのウェブサイト *3 を御覧ください。



*1「横浜市一時預かり WEB システム」



*2「はじめてのおあずかり券」／横浜市



*3 横浜子育てサポートシステムのウェブサイト

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/>



YOKE ウェブサイトをご覧ください！

<https://www.yokeweb.com/>



横浜市国際交流協会（YOKE）のウェブサイトでは、
＜YOKE＞が開催する研修会やイベントの案内を随時掲載しています。日本語学習支援に関する情報なども掲載していますので、是非ご覧ください。

寄付をいただきました チン ジュン様

からご寄付をいただきました。
ありがとうございました。
寄付金は、ご指定いただきました事業に充当し、有効に活用させていただきます。

