

NPO法人 かながわ外国人すまいサポートセンター



ニュースレター No.20

“すまセン”の窓口ではスタッフが6ヶ国語で相談を受け付けています。
 アパート探しの内見や契約後の問題発生など必要に応じて通訳を派遣します。
 お気軽にお尋ねください。

ごあいさつ



暖かい春を迎え新しい出発の季節がやってきました。
 かながわ外国人すまいサポートセンター(通称:すまセン)へも新しい年度の始まりに当たり、新しいすまいを求める方々が訪ねてきます。

私どもは、設立以来、外国籍住民や外国にルーツを持つ方々の住まいに関わる相談を受けてまいりました。

すまい探しに行き着くまでの困難で難解な問題、課題が波のように限りなく持ち込まれます。相談に来られる方々の気持ちに寄り添いながら問題解決に向け歩みを進めてまいりましたが、私たちを支えて下さる不動産業界団体や業者の皆さん、オーナーの方々、司法関係者、国際交流団体、行政など様々な団体、機関、個人などとの連携こそが前進のための大きな力となりました。

貧困や格差問題は外国人にも顕著に表れ、私たちの団体が不動産店と連携し、家だけを提供すれば問題解決となるケースは

年ごとに減り反面、福祉との連携は年々増える一方です。

生活を新しくスタートさせるに当たり、「すまい」は、誰にとっても拠点となるべく場であり、その空間を守ろうとする意欲が出た時こそ、自立につながると言われています。そのためここ 2、3年の間日本人のためのすまいサポートもかなり増えてきました。

悩みや困りごとを抱えている人たちが気軽に相談することができ、心の荷物を少しでもおろすことができ又、それが一人ひとりのあたりまえの暮らしに繋がるように少しでもお手伝いできればと思います。

皆さまのご協力に感謝しながら、理事、スタッフ一同、今年度も実のある活動を展開して行く所存でございます。

かながわ外国人すまいサポートセンター理事長 斐安



留学生・外国人のための 住まいと生活の相談会



2014年2月1日と22日、すまセンはK I F (かながわ国際交流財団) や司法書士・行政書士の方たちと連携して、留学生や外国人のために住まいと生活に関する相談会を開催しました。2日間で合計13件の相談がありました。

2日間という短い間でしたが、遠く平塚や愛川町からも相談に来られ、「来てよかった」との声を聞いて、こうした場の重要性を改めて感じました。

印象的だったのは地域社会に貢献したい、ボランティア活動をしたいというご相談が複数あったことです。相談者の方がすまセンを通して活動できる場につながり、地域で新たなネットワークを築き始めています。

今回、すまセンの方々を中心に司法書士・行政書士の方々が8言語で対応されましたが、スタッフ相互、あるいは専門家や通訳の方々との厚い信頼関係に間近に触れられたことは、大変貴重な経験でした。ありがとうございました。

かながわ国際交流財団 (K I F) 成田 晶子さん

かながわ外国人すまいサポートセンター

2013年度の活動報告



<概要>

- 2013年度は相談件数（新規＋継続）が2012年度よりやや多くなり900件を超えます。新規相談が359件、継続560件です。（2014年3月3日現在）
- 全体としては、不動産の賃貸に空き家が増えている傾向にあり、外国人でも入居しやすい状態が続いています。しかし、これらの外国人が退去の時に問題が起こりやすく、入居時に解るように十分な説明がなされていない事が原因といえます。
- 部屋を探している人は民間賃貸住宅が65%、公営住宅が35%の割合です。
- 「横浜市民間住宅あんしん入居事業」の利用者数は、前年度と同程度です。



<相談内容>

- 相談内容としては、「翻訳」がトップで、次は「部屋探し」、そして「公営住宅」、「トラブル」の順となります。（「その他」を除いて集計）
- 内容別で「部屋探し」が第2位になっていますが、実際は「部屋探し」以外の相談内容が解決してから部屋探しをお手伝いするので、実際の部屋探しの数はもっと多いといえます。
- 言語別では、中国語が去年度第4位から今年度第3位へ、ポルトガル語が第3位から第4位となっています。
- 国籍別ではフィリピンが去年度第4位から今年度第3位へ、ブラジルが第3位から第4位となっています。
- 「トラブル」の相談の内訳は、第1位が敷金に関する問題、第2位は退去時の問題と原状回復、第3位は水漏れ、雨漏り等、第4位は在留資格に関する問題です。

<2013年度の相談件数の多いもの>

内容別	①翻訳、②部屋探し、③公営住宅、④トラブル、⑤生活相談
言語別	①スペイン語、②英語、③中国語、④ポルトガル語、⑤韓国・朝鮮語
国籍別	①ペルー、②中国、③フィリピン、④ブラジル、⑤韓国・朝鮮

<2013年度の特徴>

- 当センターの働きをモデルとした事業を日本YMCA同盟、横浜YMCAの協力と支援で北九州市内で実施できるよう準備中です。
- 不動産店を通さず、直接家主がすまいサポートセンターへ来て外国人紹介をもとめられるケースが増加してきています。
- 県内だけでなく愛知県、埼玉県、栃木県、東京都その他の県からの問い合わせが多くなっています。





Part 1

有限会社 エスク 山田 智也さん

京浜急行線 戸部駅から徒歩2分!

Tel 045(313)1011

URL: <http://yesc.co.jp>



日頃お世話になっている不動産店に、すまセンスタッフが突撃インタビュー！
今回はそのパート1！ (^^)b 記念すべき第1回目は、横浜市西区にある
有限会社 エスクさんにお邪魔しました～。



Q. すまセンからの紹介で良かったこと、難しかったことはありますか？

A. 以前一度、部屋を探しているお客様と通訳の方とで、一緒に来所していただいたのですが、そのサービスは非常に助かりました。電話でのやり取りだけですと、管理物件や不動産業界で共有している物件を、お客さまと一緒に閲覧しながら決めるということが一番困難だったわけです。お客さんを紹介していただいた時に、うちの手持ちの物件で見つければいいんですけど、いつでも空いていてすぐにご紹介できるわけでもないの、やはり来所していただいて、じっくりと話を伺いながら一緒に探

すということが大切だと思います。

去年一年通してすまセンの事務所にも直接行かせていただき窓口の様子も分かりましたので、今後の連携の方法につきましては、事務局長とも打ち合わせさせていただきました。相談に来られた方と私どもの時間が合う場合、直接迎えに行かせていただいて、来所していただくということも可能かと思えます。まあ、まだその事例はないんですけどね。

Q. すまセンの窓口で対応しているスタッフへの要望などありますか？

A. 今のところ、相談者さんとの言葉の壁という点では、何かしらの形で通訳の方であったりとか代わりに代弁して下さる方がいる場合がほとんどなので問題は少ないですけども、ときには入居中の外国人の方が入れ替わってしまっ言葉も通じないことととか、いつのまにか本国に帰ってしまったたりととか、そういった場合は言葉の壁でトラブルというか、コミュニケーションが取りづらいことも多々ありましたし、私も直接経験してます。だからそういった部分で、オンゴーイング(継続的に行うこと)なサポート、つまり入居の際だけではなくて、入居している期間のサポートなどもあれば、不動産業者にとっても、入居者にとってもいいのではないかなと思います。

おうかがいしている範囲ですと、すまセンの窓口に来られる方ってというのは、住まいのことだけではなく、仕事のこととか、

本国のご家庭のこととか、いろいろ多岐にわたっての相談になったりすることが多いですよ。延長線上に部屋を出ていかなきゃいけないとか、元の国に戻らなきゃいけない、名義が離婚されるご主人のものだから自分名義にしたいとか、そういったことが起こり得るんですけども、そういうのは管理しているエスクの賃貸物件でも、当然同じようなことがあるので、大きな違いはないと思います。

逆にすまセンを通さずに、すでにうちの物件にお住まいになられているお客さんをすまセンで紹介できたり、すまセンの窓口に来られて、その解決策としてうちが物件を紹介した方への継続的なサポート等もお願いできれば、お互いにとって一番いいのかなと思います。



Q. お客様におうちを紹介する際に大事にしているポイントはなんですか？

A. 私もまだ日が浅いですが、すべての商売は横文字で言うと“ホスピタリティ”日本語で言うと今流行りの“おもてなし”だと思ってます。不動産、特に賃貸住宅で言うと、人がいいじゃなくて、物件がいいからそこに人が住むのであって、仲介する人間っていうのは誰でもいいわけなんです。だから逆に、仲介する人間のエゴで決めるんじゃなくて、住みたいというお客さんがいい物件に出会うまでのつなぎ役をするのが

我々の仕事だと思って、いつも心がけるようにしてます。無理やり自分たちの色眼鏡で物件を紹介するんじゃなくて、作業的にはお客さまと一緒に探す作業をして、お客様が自分で自分の住みたい物件を探すというのが、住まい探しでは一番だと思ってます。なので、こちら側がお勧めする物件は当然あるんですけども、あんまりそれに絞ってしまってもしょうがないのかな…というようなスタンスで行きたいと思ってます。

Q. これからエスクさんでおうちを探そうというお客様に一言、PRをお願いいたします！

A. 私どもエスクは、お客様の幸せな生活を作るお手伝いがしたい、お客様の納得のいくまでお部屋さがしにお付き合いしたいという基本理念をいつも大切にしたいと思っております。賃

貸であっても売買であっても、お客様の幸せな生活を作るために、あんまりあせらず、お客様の納得のいくまでじっくりとお付き合いする…という姿勢で、お客様をお待ちしております。



多文化 相談ボランティア 養成講座



YMCA国際・地域事業担当 高村 文子さんに聞きました！

すまセンでは 2010 年からYMCA との協働事業として、「多文化相談ボランティア養成講座」を、年に二回実施しています。

今年度も開催予定です！
ぜひご参加ください！



Q1. 多文化相談ボランティア養成講座を始めようと思ったきっかけは？

すまセンは 2001 年からここ（YMCA 2階）で活動していたんですけど、私がYMCAの国際・地域事業担当になって、すまセン事務局長の長澤さんといろいろ話をする中で、協働事業として何か一緒にできることがないかな…というのが最初です。それと、私としてはまず自分たちYMCAスタッフがすまセンについて知りたいという発想から始まったんです。横浜YMCAのスタッフは、時々すまセンに来た外国人の方をすまセンの窓口に案内したりはしていましたが、すまセンの活動について知ってるかというと案外知らない。全国や海外からの研修生にすまセンのことを紹介して案内することはあっても、同じビル内にいる私たち自身があまり分かってない…、せっかくYMCAの中で地域に根差した活動してるすまセンがあ

るのに、YMCAのスタッフやメンバーが知らないのはもったいない、と思っていました。

で、何をやるかというところで、「多文化相談ボランティア養成講座」はどうかっていうことになったんです。ボランティア養成講座って言うと、受講後の出口が決まってないと困るんじゃないかと私は思ったんですけど、受講後の可能性(すまセンやYMCA、他の外国人に関わるボランティア等)は色々ありえるから、ひとつのきっかけ、通過点としてこの講座があったらいいんじゃないかということになりました。そうして 2010 年から「多文化共生ボランティア養成講座」が始まったわけです。ボランティアという言葉でやりたいと思う人もいるだろうし、多文化という言葉で来る人もいるだろうしって感じでですね。

Q2. 講座の中身作りをする際のこだわりは？

私自身が「外国につながる」ということをどこまで理解しているのか、自分でもわからなかったので、まずは自分が受講生として受けたい授業ですね。そこで、すまセンでどんな相談を受けているのか、具体的なことが知りたいなあと思いました。外国につながる人の生の声というか、他では聞けない生々しい話も含めて…(笑)。すまセンもYMCA も一人ひとりが人として人間らしく生きるためにできることが何かという視点は同じなので、そこの部分で民族とか国籍とか抜きに、その人が困ってるから何とかしたい、形やルールではなくハート♥の部分、一番元になっているところを共有できる、そんな内容にしたいなというのがずっと感じているところですね。

フィールドワークは「実体として実際に学ぶ」というねらい

で後から講座の内容に入れたんですけど、進めていく中でYMCAとすまセンだけじゃなくて、周辺にあるいろんな動きを知りたいということで、フィールドを色々変えてやってきます。神奈川の中にも外国につながる地域の特色があり、YMCAの拠点も県内 30 ヶ所にあるので、大和や厚木、川崎や鶴見って感じで広がってきました。

受講人数については、ちょうど10人か15人くらいです。その人数が居心地がいいというか、ゼミみたいでお互い顔が見える関係でできるし、フィールドワーク等訪問もしやすいし、いいなと思っています。



Q3. 5年目を迎えて今後の展望は？

毎回「もっともっと！これじゃ足りないな！」って感じなんです(笑)。全4回の講座なんですけど、全部に参加することがなかなかできないので、実は行けなかった所もたくさんあるし、もう一回行ってみたい所も多い。で、リピーターになっていくんですよ(笑)。

講座の内容は、今の神奈川県に住む外国人の状況がどうなのか、「あなたの思う外国人って何？」というところから始まるんですけど、話を聞いているうちに自分の中にある考え方が「固定観念だったんだ！」ということが分かる。

フィールドワークでは実体を知っているのが大切で、フィールドに出ている話を聞いていると、見えてくるものの見え方が変わってくるんです。人に対する見方が固定観念じゃなくって、その人にとってのニーズは何なのかなって感じで話せるようになる。講座をやっていく中で、私自身がそういう風に変えていただいたっていうか。初級・入門編と言いながら

もすごく深いです。

参加者を見ると、ご自身が外国につながっていたり、ご家族の中でパートナーやお子さんが外国につながっていたり、実際にいろんな団体で活動している方もいます。今まで持っていた問題意識に加え、「知らないことがこんなにあったわね！」みたいに、より一層学びあえる。たまたま参加しましたと言っていたのに、4回受講を重ねていく中で、実は私はこうでした…と自己開示して、次はスピーカー(話し手)としての参加になったり。外国に直接つながっている人たちが話してくださると、知識の中だけの話ではなくて、身を持っての話なので、すごくリアルで。

展望というより、続けることでより深さと広がりをも求めているということですね。



Q4. やって来ると、変わってきたな…と感じたエピソードなどありますか？

参加者が増えてきたことと、レポートで来てくれる人がいることはうれしいですね。それに、受講後にすまセンにつながったり、何人か関わってくださっている人たちがいることは本当に良かったです。YMCAにとって良かったのは、YMCAの外国につながるスタッフが実際に参加して、今度はそのスタッフがスピーカーになったことで、働く仲間として近くにいるということを知る大切さを学びました。もちろん保育園とか学童のメンバーにも外国につながる人を受け入れてますし、鶴見では保育園と高齢者施設スタッフが講座に参加して、地域で活動している団体とつながってきていて、良かったなあと思いました。

YMCAのスタッフ研修の中に、外国につながる人たちの話をもっともっと入れてやっていきたいです。



2013年度チラシ↓

ここでしか聞けない話が山盛りです！

近年の外国人を取り巻く色々な情勢の中で、在日外国人についてもっと知りたいと思い、学べる講座を探していました。YMCAのチューターをしていたので、養成講座がある事を知り参加しました。他にもたくさんの講座がありますが、このボランティア養成講座はどこよりも中身が濃い！！すまセンの日頃の実践があるからこそ、体験できる内容だということを実感しています。

一人ではなかなか行けない場所へのフィールドワークや、グループでのワークショップはいろんなことを考え直すきっかけになります。単一言語の風土を持つ日本において、すべての人々が対等な関係を築いていくためにはどうすればいいのか…、その答えがここにはあります！！(参加者 30代 女性)

横浜YMCA 2013年度 **国際 教育 労働 支援 福祉 人権**

多文化相談ボランティア養成講座入門編 (5月～7月開講)

神奈川県には、現在16万7千人を超える外国人登録者が生活しています。横浜から、日本を生活してきた帰国・帰郷者、単身赴任者、1989年移民法改正、インターネットや携帯電話をはじめ、多くの外国人が日本に定住するようになり、多様な外国人と接する機会が増えています。そうした外国人と接する機会を、積極的に活用し、多文化共生社会の実現に貢献して欲しいと考えています。

2013年「かながわ外国人すまいサポートセンター」は、外国人住民の「家」に関する課題解決のために設立されました。生活や仕事などに関する悩み・問題を、特に働き場での課題解決に繋げるための相談も受け付けています。

外国人住民支援のエキスパートである「かながわ外国人すまいサポートセンター」スタッフなどを講師とした学習の機会を通して、あなたもハートある相談ボランティアとしての一歩を踏み出してみませんか？

●日程: 5月31日(金)・6月7日(金)・6月28日(金)・7月12日(金)
19:00～21:00

●会場: 横浜中央YMCA館
(JR横浜駅南口徒歩5分)
〒221-8458 横浜中央YMCA館1-7

●参加費: 1000円(資料代)
●定員: 15名
※定員になり次第締切

主催: 公益財団法人横浜YMCA
共催: NPO法人かながわ外国人すまいサポートセンター

【お申込み・お問合せ先】
公益財団法人横浜YMCA 国際・地域事業 国際 資料 3室
〒221-8458 横浜中央YMCA館1-7 TEL: 045-662-3721 FAX: 045-661-0109
E-mail: kokusa@yokohamaymca.org URL: http://www.yokohamaymca.org



相談窓口 & 対応言語

スタッフ一同、
お待ちしております！



	午前 10:00~13:00	午後 13:00~17:00
月	英語 スペイン語	英語、韓国朝鮮語 スペイン語
火	英語 スペイン語	英語、 スペイン語(～15時)
水	英語	英語、中国語
木	英語 スペイン語	英語、韓国朝鮮語 スペイン語
金	英語、 ポルトガル語	英語、スペイン語、ポ ルトガル語

◎対応言語は変わることがあるので、必ず電話でお問
い合わせください。◎相談は、無料で受けております。

バナー広告 募集!

すまいサポートセンターは、2014年5月から、ホームページに掲載するバナー広告を募集します。年間 1,500 件以上の相談をうけている現在、ホームページへのアプローチは日本国内だけでなく、海外からも問い合わせが入るのが現状です。

掲載費 3 千円 (年間)

*バナー広告は申請者が指定するホームページにリンクするバナー広告とします。

*詳しくは事務局へお問い合わせください。



会員入会・寄付のお願い

皆様のご理解、ご協力が「かながわ外国人すまいサポートセンター」の活動の力になります。会員となって私たちを支えていただければ幸いです。また、ご寄付も歓迎いたします。

正会員 年会費 (個人) 1口 5000 円
(法人) 1口 10000 円
(団体) 1口 100000 円

賛助会員 年会費 (個人) 1口 3000 円
(法人) 1口 10000 円
(団体) 1口 10000 円

*4月1日～翌年3月31日までの年度会費です。

[郵便局]

00270-5-39032

かながわ外国人すまいサポートセンター

*手数料はお客様のご負担となります。

翻訳・通訳サービスをご利用ください!!

すまセンでは一般の通訳、役所関係の書類やその他の翻訳を有料でお引き受けします。ぜひ、ご利用ください!

<翻訳可能な書類>

戸籍謄本
住民票
婚姻届・離婚届
出生届・死亡届
一般書類
など

<翻訳・通訳が可能な言語>

英語
スペイン語
中国語
韓国朝鮮語
ポルトガル語
など

*費用に関しては、お問い合わせください。

*その他の書類、言語に関してはお問い合わせください。

アクセス



JR根岸線 関内駅南口より徒歩
10分

市営地下鉄ブルーライン関内駅出口

1番より徒歩5分

みなとみらい線日本大通り駅より

徒歩5分

横浜スタジアム向かい 横浜中央YMCA 2階

TEL: (045)228-1752 Fax: (045)228-1768

URL: <http://www.sumasen.com/>

Mail: sumai.sc@sumasen.com

ホームページもぜひご覧ください!

編集後記

編集の過程でたくさんの人と出会い、話をする機会に恵まれました。「人との出会い」が、大きな力、可能性につながるということを実感した日々でした。相談に来られた方々にとって私達との出会いが、小さいかもしれませんが「生きる力」につながるように、これからも笑顔でファイト!!