

「外国人の入居サポート東海地区で拡充 浜松、豊田、碧南市など地域スタッフ配置」

外国人の入居サポート 東海地区で拡充

ビレッジハウス・マネジメント



東海支社のポルトガル語対応スタッフ

外国人労働者が増加する中、全国で約10万戸の賃貸住宅を運営管理するビレッジハウス・マネジメント（本社東京都）は、ブラジル人の居住希望者が多い東海地区で入居者サポート体制の拡充を急いでいる。浜松市を皮切りにポルトガル語を話す地域スタッフの配置に着手し、年内に豊田市、碧南市などにも置く予定。また日本語が堪能な「ブラジル人管理人」も採用し、入居者の日本文化の理解や地域社会との共生を促進する構えだ。

（岩崎幸一）

同社は、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が雇用促進住宅を来フオートレス・インベストメント・グループに一括売却した際、運営管理するために2016年12月に設立し

浜松、豊田、碧南市など 地域スタッフ配置

18物件・2万1687戸で、全国9地区では最多。割安な月家賃（2万6万円台）、1戸を複数人でシェアできる使い勝手の良さなどから新規入居申し込みで外国人割合が全国平均20%あり、特に製造業が盛んな愛知県は約60%と高い比率を示している。

東海支社などが入る名古屋拠点（名古屋市中区）では、全国から寄せられる1日千件程度の電話相談に対応。ブラジル人向けには、日系ブラジル人9人が新規入居や契約事務、入居後の問い合わせに当たっている。物件管理は日本人の管理人が1人10件程度を巡回し、清掃などの美化に努めている。

日本は新たな在留資格「特定技能」を新設した改正出入国管理法の施行などで今後も外国人の増加が見込まれており、「外国人との共生は大きなテーマ」（担当者）。同社も契約書や案内看板の多言語対応などで日本と母国の習慣の違いを細かく説明しているが、「家賃の前払いやごみの分別など理解が不十分な点は少なくない」（同）という。

そこで同社では、入居希望者が多い地域を集中してサポートする地域スタッフを昨年12月に浜松市に初めて配置。「スタッフは日系ブラジル人で近郊エリアも担当する。ブラジルと日本双方の文化を知っているのが強み」（同）。地域スタッフは1月中旬に豊田市、年内に碧南市、袋井市などにも配置する。

また通常の日本人管理人は通訳にAI（人工知能）翻訳機などを利用しているが、50〜60代のブラジル人を愛知、静岡など複数エリアの管理人に採用し、生活ルールの徹底や入居者の満足度向上につなげる。

共同最高経営責任者で西日本事業統括の岩元龍彦氏は「外部委託している管理人（全国約550人）の内製化を進め、時代に合ったサービスを迅速に提供する。外国人に対しても仕組みと体制でサポートを強めたい」と話している。