

## 「対人援助通訳の実践から」

### 第3回

飯田奈美子

#### 1. はじめに

前回、前々回は、コミュニティ通訳研究をはじめようになった理由とさまざまな通訳者役割についてのエピソードをお伝えしました。今回は、コミュニティ通訳の対象者である、専門家についてお話したいと思います。対人援助場面では、クライアントだけでなく、専門家も通訳対象者です。専門家はどのようにコミュニケーションをとり、支援を行っているのでしょうか。

今回は、京都市国際交流協会（行政通訳相談事業<sup>1)</sup>が京都市の保健センターで働く母子保健担当の保健師に行ったアンケート調査<sup>2)</sup>をもとに、外国人クライアントとのコミュニケーションと支援についてどのように考えているかをご紹介します。

#### 2. 9割以上の保健師が外国人等利用者の担当経験あり

調査では、京都市内の15の保健センター（現子どもはぐくみ室）の母子保健担当の保健師にアンケートを配布し8割以上の回答を得ることができました。母子保健を担

当している保健師の経験年数は、1年～5年が最も多く、全体の6割近くになります。また、年齢は20歳代が最も多く（約5割）、比較的若く、経験年数の浅い保健師が保健センターで母子保健を担当していることがわかりました。そして、外国人等利用者<sup>3)</sup>を過去現在担当したことがある保健師は、9割以上いることがわかりました。現在担当している保健師は8割にものぼります。また担当していなくても、母子健康手帳の交付や健診時、転入手続きや不妊治療手続きなどの窓口業務、BCG予防接種やHIV検査などで外国人等利用者に対応するとの回答があり、多くの保健師が外国人等利用者の対応をしています。

日本語ができない外国人等利用者とのコミュニケーション方法（選択肢質問）としては、「京都市国際交流協会行政通訳相談員の通訳（派遣・電話）」の利用が最も多いのですが、次に「筆談・身振り手振り」、その次に「外国人等利用者の家族・友人の通訳」となっています。保健師が外国語を話す、また他部署の外国語の話す職員に通訳してもらい、スマートフォンアプリや電子辞書を用

いるなどの回答もありました。

保健師の多くは多言語版の「母子健康手帳」を利用していますが、それ以外に、英語・

中国語に翻訳された問診票を使用していることもわかりました。これは、一部の保健センターが独自に作成したもので、全保健センターには準備されていません。さらに、一部の保健師は支援に必要な資料の多言語版をインターネットから独自に取得して活用していることもわかりました。

また、保健師の6割以上が外国人等利用者に対応する際に独自の工夫をしているとの回答がありました。「挨拶など簡単な外国語を使用する(選択肢項目)」や「スマートフォンアプリの翻訳機能(選択肢項目)」を活用することが最も多く、保健師が直接、外国人等利用者とのコミュニケーションをとろうとする意志があることがわかり、積極的に外国人等利用者に対して支援を行おうとする姿勢が伺える結果になっています。また、自由記述では、図や絵を使って説明するや、簡単な日本語で話す、ゆっくり話す、対象者の文化宗教、価値観を尊重するという回答もあり、対象者に配慮したコミュニケーションを行おうとしていることもわかりました。

保健師が外国人等利用者とのコミュニケーション方法では、筆談・身振りやスマートフォンアプリを用いてものも多くあるのですが、やはりもっとも多いのは通訳者を介したコミュニケーションになっています。

現在、京都市国際交流協会では、京都市の母子保健に関するすべての事業に通訳派遣を行っています。また、英語・中国語各週2日ずつ、電話での通訳サービスを行ってお

り、新生児訪問や乳幼児健診の案内やその後のフォローアップの確認電話など、トリオフオンを使って通訳サービスを提供しています。

しかし、保健センターに通訳者が常駐しておらず、電話通訳サービスも各言語週2日と限られていることから、いつでも通訳を介したコミュニケーションをとれるようにはなっていません。そのため、電話通訳サービスがない曜日に保健センターに外国人等が来所される場合、通訳サービスを利用できないので、日本語ができる家族や友人、時には大学のチューターに同行してもらい、保健師と当該外国人等利用者との会話を通訳してもらうことがあります。これらの人々に同行してもらい、簡単な会話を通訳してもらうことには問題はないのですが、支援や指導を行う際の通訳には向いていないということが、調査結果で判明しました。

外国人等利用者の家族・友人、大学チューターなどに通訳をしてもらう問題点について、保健師に回答を求めたところ(選択肢質問)、「専門用語や制度がわからない(選択肢項目)」が最も多くありました。自由記述においても、「正しく伝わっているかわからない。通訳者が誤って伝えたり、ニュアンスが変わったりする。」や「家族や友人自身も日本語でのコミュニケーションが困難な場合がある」といった回答があり、専門的な訓練を受けていない者が通訳をする場合には通訳レベルの問題があることが指摘されました。また、「家族・友人等ばかりが話をして、本人に話の内容が伝わっているかわからない(選択肢項目)」という回答が2番目に多く、「本人の本音が聞き出しにくい」「通訳者が自己判断して、こちらの意図が伝えて

もらえないことがある」との自由記述回答もあり、通訳訓練を受けていない人が通訳をする場合は、外国人等利用者と保健師双方の思い、考え、意図がきちんと伝わっていないことがあることがわかりました。これらの調査結果から、専門用語や制度がわかり通訳できるレベル、要通訳者双方の思いや考え、意図をきちんと伝えられる能力をもっている通訳者が求められていることがわかりました。

そして、このような調査結果は、保健師の支援内容に深くかかわっており、支援においてコミュニケーションがとても重要で、満足した支援を行うには、保健師と連携できる通訳者の存在が必要であることもわかりました。

### 3. 7 割近くに保健師が外国人等の子育て支援に満足していないと回答

「外国人等利用者の子育て支援について満足な支援ができていると感じますか（選択肢質問）」という質問に対して、「満足していない」に7割近く回答がありました。その理由として、「自由に会話できない（選択肢項目）」が最も多かったのですが、2番目に多い理由に、「言葉が伝わっていても、内容（意図）まで理解されているかわからない（選択肢項目）」がありました。これは、言葉ができるものが通訳すればそれでいいというのではなく、保健師の支援内容や制度をよく理解した通訳者が内容（意図）までをきちんと対象者に理解できるように通訳していく必要があることを示唆するものです。このことは、支援内容理解し、保健師と連携できる通訳者が必要だということを表していると考えます。なぜそのような通訳者が

必要かという点、保健師は様々な対象者を支援しており、それらの対象者には問題を抱えた世帯もあることが大きく影響しています。

「どのような問題を抱えた外国人等利用者支援したことがあるか（選択肢質問）」という質問に「経済的困窮（選択肢項目）」が最も多かったのですが、「虐待（選択肢項目）」や「DV（選択肢項目）」、「子どもの障害（選択肢項目）」などの問題を抱えている世帯の支援もされていることがわかりました。様々な問題を抱えている世帯には各世帯の状況にあった支援を行わなければならない、より深くコミュニケーションをとり、支援をしていく必要があります。そのためには保健師の支援内容を理解し、意図をきちんと読み取り伝えることができる通訳者が必要になります。しかし、このような通訳は、だれにでもできるわけではなく、通訳者が制度や支援方法についての知識を持っており、さらに、保健師とともに連携しあえる体制がないと行うことはできません。京都市で行っている通訳サービスでは、専門性のある通訳者の養成を行い、保健師との連携ができる体制作りをおこなっています。しかし、予算の関係で限られた曜日しかサービス提供をすることができていません。保健師が満足した支援を行うためには、専門的な訓練を受けた通訳者が常時必要なのですが、現状ではできていません。

適切な支援を行うには、対象者とのコミュニケーションがとても重要になります。しかし、さまざまな対人援助場面において、日本語のできないクライアントがサービスを受けようとするとき、対人援助の専門家は、クライアントに対し日本語のできる人

を連れてくるようにと指示することが往々にしてあります。日本語が話せない対象者に通訳を付けることは、専門家の責任において行うべきことです。適切な支援には専門性のある通訳者が必要だからです。コミュニケーションの重要性を深く認識し、どのようなコミュニケーションをとっていきべきかを専門職の責任として考えていてもらいたいです。

最後に、言葉が通じないことや文化の違いにより支援を行うことの困難さについての保健師の回答を紹介します。自由にコミュニケーションがとれない不自由な中、限られた情報しかない中、保健師たちは精一杯対象者にあった支援をしようとしています。

#### 4. 言葉が通じないことや文化の違いによる支援の難しさ

外国人等利用者支援においてコミュニケーションで困ったことや文化や習慣がちがうことでの困難なことに自由記述で回答してもらいました。

##### ① 制度や支援内容を理解してもらえない

外国人等の出身国によって、新生児訪問や乳幼児健診などが実施されてないところもあり、それらの支援の意義について理解されず、訪問拒否や健診不参加になるケースがあります。新生児訪問の場合、病院で行われる1か月健診と時期が重なることから、1か月健診とどのように異なるかを保護者が理解できず、さらに、生後1か月は子育てが大変な時期である上に、母親の健康状態も不安定であるために訪問をうけなければならぬ理由がわからず拒否されること

があります。その他の母子保健支援においても、制度内容や必要性がきちんと理解されているかについて保健師は不安に思っていることがわかりました。

また、保健師の役割や支援内容についても理解がされていないと危惧している状況が浮かびあがりました。例えば、新生児訪問時には、エジンバラ産後うつ症質問票を行うのですが、エジンバラテストの目的がわからず、いきなり質問項目を聞かれると、なぜそのような質問をするのか外国人等利用者に理解されないことがあり、外国人等利用者に対してどこまでどのようにやればいいのかということに保健師は不安を感じています。

##### ② しつけや子育て習慣の違い

外国人等利用者の文化や子育て習慣が異なることで支援に困ったことについて、質問したところ、歯磨きや入浴についての考え方が異なることにより支援が難しいとの回答がありました。日本では歯磨きの開始時期は、最初の歯が生え始める6ヵ月～1歳くらいに歯磨きの習慣をつけさせていきます。しかし、外国人等利用者の場合は大人も歯磨き習慣があまりないこともあるため、歯磨きの重要性を理解しておらず、歯磨きを乳児期から行わず、3歳児健診で虫歯が見つかることが比較的多いです。日本では、入浴や歯磨きは親が子供に行うべき世話だと考えられているので、それがあまりされていないとネグレクトではないかと疑われることがあります。保健師には、本当にネグレクトで歯磨きや入浴ができていないのか、文化・習慣によるものなのかの判断がつきにくいようです。また、離乳食の開始時期に

おいても、外国人等利用者の出身文化では、日本と比べて半年ほど遅い場合もあり、子供が体重増加不良であったとき文化によるものなのか、ネグレクトなのかの判断がつかなかったとの記述もありました。このような場合にどこまでどのように指導をしていけばいいかに悩んでいることも報告されました。

### ③ 遅刻や突然のキャンセル

外国人等利用者の遅刻や突然のキャンセルが支援を行う上で大きな問題と保健師が感じていることもわかりました。外国人等利用者は、母子保健支援の目的や重要性についての理解がないため、必ずしも受診しなければならないという認識がなかったりします。また、外国人等の中には、宗教や文化的理由から、受診ができなかったり、支援を受けずにいたりするケースもあります。例えば、イスラム教ではラマダンがあり、この時期は外出が困難になるため、健診や訪問ができないこともあります。また、中国では春節の時期に長期間帰国する世帯も多いです。そのため、継続して支援が行えないことがあり、保健師は支援が必要なのか疑問に思うこともあります。

### ④ 出身国の文化やサービスについての質問に答えられない

保健師は、外国人等利用者から子育て方法や子育てに必要な情報について求められたときに、対象者の出身国の文化や子育て方法についての知識がなく、適切な情報提供、支援ができないことに悩んでいることがわかりました。イスラム教の保護者から、ハラール食品(特にミルク)についての問合

せに答えられずに困ったとの例がありました。イスラム教では、日本で一般的に市販されている粉ミルクが使用できません。ハラール承認を受けている粉ミルクが最も良いのですが、日本では一般流通しておらず(とても高額での販売のみ)、代替のミルクの使用を考えなければなりません。代替ミルクとしてライスミルクやビーンスタークを使用している人もいますが、厳格な信者の場合は、正式なハラール承認の粉ミルクを求める場合があり、それが手に入るまでミルクの使用を遅らせるというケースもありました。離乳食など宗教によっては使用できない食品もあり、その人の状況に合わせた指導や支援をしていかなければならないのですが、指導を行うための情報が不足しており、また、食文化や考え方が異なるので、離乳食の進め方(間食や食事のマナー等も含む)について、どこまでどのように指導を行えばいいか悩んでいることもわかりました。

さらに、保健師は、地域に知り合いがいない外国人ママに、近くの外国人ママを紹介したいと考えているが、どのようにすればいいかわからないとの回答がありました。保健師は孤独な子育てをしている外国人等利用者に対して気を配っており、日本人の親のように子育てしている親同士の交流を行っていくことを支援していきたいと考えているようです。しかし、どのようなコミュニティがあるかわからず、どのような支援をしたらいいかわからずこまっている現状が、調査結果によってわかりました。

以上で保健師に対する調査結果について概観しました。調査結果で、保健師は外国人等利用者の支援に十分な支援ができていな

いという結果がありましたが、このように感じていることは、さらにもっとよい支援をしていきたいと思っていることの裏返しだと思います。そのような保健師の思いに対して、通訳者も様々な思いをもって保健

師を支え、対象者の福利のために貢献したいと考えて通訳実践を行っています。次回は、通訳者に対して行った調査結果について報告を行います。

---

<sup>1</sup> 行政通訳相談事業は、京都市から委託をうけ、京都市国際交流協会が事業運営を行っている。英語・中国語の通訳相談員が電話で通訳・相談を行い、行政からの派遣依頼に対して、通訳派遣を行っている。英語の電話通訳相談は火・木、中国語は水・金に対応している。行政からの派遣は、保健センターの母子保健が最も多く、その他には福祉事務所の生活保護相談、発達相談所の発達検査などにも派遣を行っている。

<sup>2</sup> この調査は、行政通訳・相談事業 10 周年記念調査として、外国人等利用者、保健師、通訳者三者に母子保健支援時のコミュニケーションについてアンケート調査を実施したものである。調査期間は 2016 年 8 月～12 月詳細は、下記サイトを参照。

<http://www.kcif.or.jp/HP/jigyo/sodan/jp/gyosei/houkokusho.html>

<sup>3</sup> 外国籍市民や外国にルーツのある日本人で、日本語にスムーズなコミュニケーションをとることができない人を指す。