

「対人援助通訳の実践から」

第5回

飯田奈美子

1. はじめに

前回は、母子保健利用者（外国人）の調査結果をもとに、近年増加している留学生や研究目的で滞在する外国人の出産育児について述べました。今回は、夏休み（原稿執筆時）ということもあり、少し趣向を変えて、対人援助場面の通訳者の育成について研修講師を行う点から感じたことを述べていきたいと思います。

2. コミュニティ通訳の研修

一般的に通訳と聞いて連想される会議通訳等は、通訳養成訓練を行う専門学校で訓練を受けた後、通訳エージェンシーに登録され各通訳現場に派遣され職業として通訳業を行っています。それに対して、医療、教育、福祉という対人援助場面の通訳者の多くは、自治体やNGO団体に登録し通訳を行い、ボランティアが前提とされています。報酬はたいへん少なく、コミュニティ通訳だけで生活できる程度の報酬はもらえていないのが現状です。また、通訳養成においても自治体やNGO団体が主催する研修は数日というのが大半であり、系統だて

て専門的な技術を獲得するための研修を行っているところは少ないです。

コミュニティ通訳研修が専門的な養成研修が行えない理由としては、自治体やNGO団体などが研修や養成事業を行うため、予算がなく長期的な研修を行うことができないことがあります。また、研修のカリキュラムの統一化もされておらず、通訳に必要な専門知識や用語、通訳技術について何をどのように学ばばいいかが定まっていないこともあり、それおれの団体が何が必要か手探りで考え研修を行っています。医療通訳においては、医療通訳養成のカリキュラム基準が策定されましたが、長時間の研修システムになっており、予算や人的資源の少ない地方の自治体やNGO団体では、このカリキュラムとおりの研修を行えないところもあります。また、研修を行っても、通訳者の通訳レベルを判定するノウハウを各団体ではもっておらず、通訳者の通訳レベルを各団体が判断するのが難しいという問題もあります。通訳レベルは、言語知識、通訳技術、医療の専門知識、文化や習慣、声の大きさや態度のコミュニケー

ション能力等です。このように予算や人材が少ない自治体や NGO 団体による通訳者の養成には限界があるのです。

研修予算がないのならば、研修費用を高く設定して受講者に支払わせたらいいのではと思われる方もいるでしょう。しかし、コミュニティ通訳はボランティアが主に担っており、そのため高い研修費用を設定することもできないのです。

コミュニティ通訳は職業として成り立っておらず、多くが有償ボランティアです。有償といっても 2 時間 3000 円で交通費込というのが、一般的な報酬額になります。遠方の依頼になると交通費の方が高くついてしまい、ほとんど報酬がないという状態にもなります。

このため通訳者の多くは研修を受けたいと思っても研修費用が払えず研修を受けることもできないのです。特に、英語や中国語以外の希少言語（ベトナム語、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語）の通訳は、外国出身のネイティブ通訳者が多く担っています。このような通訳者は、生活をしていくために収入を得なければならぬ人が多く、コミュニティ通訳の通訳費用では生活できないので他の仕事（工場やコンビニなど）をした方がいいという意見も出ています。医療通訳など、高度な専門知識と技術、経験が必要とされながら、医療通訳に見合う通訳報酬、地位が与えられていません。そのため、優秀な通訳者が仕事にやりがいを感じても生活していけないことから、長年行う通訳者は少なく他職へ流出してしまっているという現状があります。

しかし、最近、訪日外国人の増加、また医療ビザによる医療受診の外国人の増加か

ら医療通訳サービスを始める企業もできました。企業による医療通訳では、研修を自前で行っているところもあります（数日間）が、ほとんどが外部（自治体や NGO 団体が行っている研修）に参加するように要請するだけで、通訳者の自己努力に頼っているのが現状です。医療通訳が職業として成り立つことは通訳者の生活を安定させるためにもとてもいいことですが、企業のポリシーと医療通訳という対人援助通訳の特徴がおりあわず、問題が発生するケースもできています。

3. 「通訳行為」とは？

ある企業の遠隔医療通訳で働いていた通訳者 A さんの事例です。

A さんは、手術についての説明を医師が患者に行っている場面の通訳をしました。その中で、医師は手術のときに「ストッキング」を着用しますと説明をしました。A さんは手術で使用する「ストッキング」がどのようなものかわからず質問をしました。なぜならば A さんが使用する通訳言語では、ストッキングの長さによって表現が異なるからです。医師は説明をしてくれ、その説明を聞いて A さんは正確に通訳をすることができました。しかし、通訳が終わってから、病院の医療コーディネーターから、医師に質問したことをとがめられました。企業の遠隔通訳は 1 分間でいくらかと料金が決まっており、通訳者が質問をすると時間が長くかかってしまうから質問をしないようにということでした。

通訳者は医療従事者と同じように医療知識をもっているわけではなく、わからない専門用語がでたときは医療従事者に確認を

して通訳をするように訓練を行っています。しかし、営利目的になるとこのような問題がでてくるのが明らかになりました。通訳者も日々専門用語などの知識の向上を行っていかねばならず、勉強をしないということはあってはならないものです。しかし、わからない専門用語が出てきたときに確認をせずに通訳をすることはとても危険です。間違った内容を通訳してしまうことにもなりかねないからです。そのために、研修では、わからない言葉があれば、医師など専門家に確認しましょうと教えています。確認ができないとなると通訳行為が根底から変わってしまうこととなります。確認の重要性をもっと知ってもらう必要があると認識しました。

また、別の通訳場面では、今後の治療のスケジュールについて医師から患者に説明があり、それを遠隔通訳で A さんは通訳をしていました。通訳している最中に A さんは患者さんの状況から、内容を理解していないと判断し、医師にもう一度説明してもらうように依頼をしました。医師は了解し、もう一度詳しい説明をしたところ、患者さんは話の内容を理解でき、納得されました。終わってから、この通訳についても医療コーディネーターからクレームがきました。医師にもう一度説明をしてもらうことは、嫌がる医師もいるからしないようにとのことでした。そして、企業の方からも、テンポよく会話が進むことが大事だから、患者側が理解していようがいまいが気にせずに通訳を進めるようにといわれたとのことでした。患者が理解せずに話が進むと、その場では問題なくても、だんだんとわからなくなり、最終的に重要な話を理解

していなかったことでトラブルが発生することが多くあります。患者が理解することは、医療者側にとっても有益なことのはずなのに、そのような考えが企業側、医療者側にないことに愕然としました。

日頃通訳研修をしている私はこの事例を聞いてとても悲しくなりました。患者は、医療者ほど医療知識もなく、裁量権も持たないことから医療者と力の差があります。そのような関係性のコミュニケーションでは、患者が「わからない」ということを伝えることは難しく、さらに日本語ができない外国人の場合はなおさらそれを表明するのは難しくなります。そのため、患者の表情などから理解していないと通訳者が察知した場合は、それを患者に確認し医療者から再度、もしくはわかりやすい説明をしてもらうように「介入」を行うことを上級の通訳者研修では行っています。このような「介入」行為自体が対人援助通訳の独自の専門性であり、もっとも必要な技術であるのですが、現場の医療者を始め、通訳者自身もそのことを知らず、通訳者の介入行為についての理解を得られていないのが現状です。

通訳を行うということは、単に記号としての言語を翻訳するだけでなく、要通訳者同士がお互いの言いたいことを理解して、信頼関係が気づけるように支援を行っていくことです。そのためには、言語を変換する翻訳だけではなく、力の差がある関係性の中でお互いが理解できるように必要な介入を行っていくことも対人援助通訳では求められることだと考えています。しかし、まだまだ「通訳」は、言語変換だけという認識が広がっており、通訳者が行う「介

入」の重要性を理解してはもらえていません。

4. 通訳コーディネーターの育成の必要性

このような事例をきくたびに、どのようにしたらもっと通訳者の役割や行為（専門性）を理解してもらえるのだろうと考えます。今回の事例では、医療者（医師）がクレームを言ったというより、医療コーディネーターからのクレームでした。もちろん医療コーディネーターも医師などの医療者からのさまざまな意見をきいて、通訳側（企業）にクレームを言ってきたのだと思います。ただ、通訳の役割や専門性など対人援助通訳の特徴や使用方法について医療コーディネーターにもっと知ってもらう必要があると感じました。今回の事例の医療コーディネーターだけでなく、他の病院のコーディネーターやまた、自治体や NGO 団体のコーディネーターも通訳の本質や現場での問題点を知らないことがあり、現場での問題を通訳者に丸投げしたり、病院などの依頼元の言うことだけをきいて通訳者の意見を聞かないという状況もでてきています。そのため、通訳コーディネーターの育成も急務であると感じました。依頼元側の通訳コーディネーターは、病院の看護師や MSW や医事課や地域連携室職員、行政職員、福祉施設職員など対人援助を行っている職員が担っていることが多いです。このような対人援助者に通訳者の役割や通訳についての注意点をしってもらい、有効に通訳をつかってもらう研修や教育システムができればと考えています。

以上