

## 「対人援助通訳の実践から」

### 第 8 回

飯田奈美子

#### 1. はじめに

平成 30 年 12 月の臨時国会において「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」が成立し、「新たな在留資格」と呼ばれる在留資格が創設され、今年の 4 月から施行が開始され、今後日本では働く外国人がさらに増加することになります。

それにより政府は、増加する在留外国人に対処するための受け入れ支援策として、外国人対象の相談のワンストップサービスを行うことが示されています。

このような中、京都市国際交流協会では、行政通訳相談員採用試験マニュアルを作成した（2018 年度自治体国際化協会助成事業）。前回は、外国人住民に対する通訳相談支援システム構築に重要な点をのべ、今回と次回で、行政通訳相談員が求められる能力、育成方法について述べたいと思います。

#### 2. 行政通訳・相談は、通訳者と相談員の役割を担う

行政通訳・相談員はその名のとおり、行政に関わる通訳と相談を行います。

通訳業務と相談業務は、それぞれ役割や守らなければならないルール（倫理）が異なる。それぞれのルールに気を付けて、2 つの業務

を両立させていかなければならなりません。

行政通訳は対人援助場面のコミュニティ通訳倫理に準ずるため、以下では、対人援助場面のコミュニティ通訳の役割と、通訳倫理についての説明を行います。

#### 3. 対人援助場面のコミュニティ通訳者の役割

コミュニティ通訳とは、在住外国人などの生活に密着した場面で活躍する通訳で、一般的には司法や医療、教育、福祉、入国管理など幅広い場面での通訳である。外交やビジネス分野などのフォーマルな場に対して、外国人の地域生活に根ざした分野のインフォーマルな場の通訳と定義されています。

コミュニティ通訳は、司法や医療、教育、福祉、入国管理など幅広い場面での通訳として一つにくくられているが、それぞれの場面によって求められる役割やスキルが異なるのが特徴となります。

例えば、司法通訳の中の法廷通訳においては、裁判官が被告人、検察の両者のそれぞれ異なる主張を聞いて、有罪か無罪かなどについて判断を行うため、一字一句正確に通訳する厳格な正確性が求められます。しかし、医療や福祉、教育などの対人援助場面の通訳では、正確な通訳は必要であります、法廷通

訳ほどの厳格性は求められません。それはコミュニケーションの目的が異なるからです。対人援助場面では、クライアントが自らの問題解決のために専門家と相談を行うことから、専門家とクライアント両者がお互いの話す内容を十分に理解できないといけません。法廷通訳では、裁判官が有罪か無罪かの判断をするための必要な情報を得るためのコミュニケーションであるのに対し、対人援助場面のコミュニケーションはクライアントの問題解決のためであることから、クライアントが専門家の説明を理解し自己決定ができること、専門家がクライアントの話（ときには文化背景なども含む）も理解した上で支援方法を決定できるようにすることがコミュニケーションの目的となります。そのため、対人援助場面での通訳は、専門家とクライアント両者がお互いの話している内容を理解できる通訳が求められます。このようにコミュニケーションの目的によって、求められる通訳者の役割が異なり、それによって、必要な能力や技術が異なってくるのです。

また、コミュニティ通訳においては、コミュニティ通訳を行っている通訳者自身にも特徴がある。それは当事者性、支援者性、ボランティア性という特徴があり、それぞれの特徴には通訳を行う上でのメリットとデメリットがあります。通訳者自らがどのような特徴を持っているか自覚をして、通訳者としての役割を認識し、行動できるようにすることが重要となります。

### ① 当事者性

通訳者自身が当事者の立場を持ち、当事者の問題をよく理解していることです。例えば、コミュニティ通訳者には出身国の母語話者で後に日本語を身につけたネイティブ通訳者がおり、多くのネイティブ通訳者は、言葉が通

じずに困った自らの経験が動機となって通訳を始めることが多いです。ネイティブ通訳者は、家族やコミュニティの人々の付き添いで通訳するうちに、国際交流団体やNGO団体などに登録して、通訳者として活動するようになった経緯があります。コミュニティ通訳の対象となる外国人は、社会的リスクを抱えやすく、また、日本社会ではなかなか理解されにくい文化や習慣などを持っていることが多いことから、それをよく理解しているネイティブ通訳者に自分たちの問題や関心事を通訳してほしいと思う傾向があります。また、ネイティブ通訳者も、外国人の背景や抱える課題をすぐに理解し共感できることから、通訳支援をしたいという気持ち強いことがあります。

しかし、ネイティブ通訳者のなかには、通訳の訓練を受けておらず、さまざまな社会制度の専門知識を身につけていない人もいます。また、守秘義務などの通訳倫理を習得していない場合もあり、そのような場合は同じコミュニティ内の人を通訳すると、プライバシーの保護が難しいなどの問題もあります。

### ② 支援者性

現在、コミュニティ通訳を専業で行っている人は少なく、ボランティア以外では外国人の支援団体の相談員や国際交流協会の職員、看護師、病院職員などの援助者が多いです。援助者は援助業務を専門に行うことから、通訳をしていても、支援的側面が強く出てしまう。そのため、援助者が通訳を行うと、対象者の立場や援助内容を理解しているので援助がスムーズにつながりやすいというメリットがあります。しかしそれがいきすぎるとパターンリズムに陥りやすくなります。また、通訳をしなければならないときも、援助者の立

場を優先してしまい、対象者を蚊帳の外において直接、援助の専門家とやりとりしてしまうというデメリットがあります。

### ③ ボランティア性

コミュニティ通訳者には、ボランティア精神や慈善的精神が求められることがあります。これは、少額の報酬で通訳を行うだけでなく、依頼された時間以上に時間がかかったり、突然の依頼であっても対応しなければならない時があるなどです。時には、クライアントが差別的対応をされた時の権利擁護など、明らかに通訳以外の支援もせざるを得ない状況に遭遇する場合があります。通訳者以外の専門家が支援すべきことにもかかわらず、それが十分に行われていない現状に直面したとき、ホスト国と出身国の両方の言語・文化を理解するコミュニティ通訳者がやむにやまれず通訳以外の支援もせざるを得なくなることがあります。

現状では対象者の権利擁護を通訳者のボランティア精神に依拠することが多く、コミュニティ支援とコミュニティ通訳の線引きが混沌としている状況にある。

現在、倫理的問題を相談する場所やシステムも一部の通訳派遣団体を除いて整備されていないため、何をどこまでするかは通訳者個人の判断に委ねられることが多いです。通訳倫理を身に付けていないコミュニティ通訳者は、通訳実践のなかで中立性・公平性など通訳倫理が相反する場面に遭遇したとき役割以上のことを引き受けてしまい、通訳者として適切に対応することができない場合もあります。また、過度に引き受けてしまい、通訳者がバーンアウトしてしまうこともあります。通訳倫理の習得はコミュニティ通訳実践においてとても重要なものとなるのです。

また、職業として確立されていないことから、ほとんどのコミュニティ通訳派遣団体で

は、昇給などはなく、通訳者の自主性が求められる活動になります。そのため、「在住外国人支援の一環としての通訳提供」という理念を理解していないと、継続して業務を行うのは難しいでしょう。

## 4. 対人援助場面の通訳の目的

対人援助場面の通訳者の役割は、多様な文化や背景を持った人々と専門家に対して、コミュニケーションの支援を行っていくことです。ことばによって両者をつなげていくだけでなく文化の違いについても対応します。

対人援助場面の通訳の対象は専門家とクライアントなど（クライアントとクライアントの家族や親しい人）です。専門家とは、行政職員、福祉ケースワーカー、保健師、栄養士、医師、臨床心理士、児童福祉士などである。クライアントとは在住外国人などの日本語を第一言語としない人々で、この中には、中国残留邦人のように、日本国籍であっても長年日本に住んでいなかったため日本語があまり話せない人々も含まれます。

また通訳者は、ことばをつなげていくだけでなく文化の違いについても対応します。たとえば、対象者が日常会話レベルの日本語ができる人でも、日本の行政・福祉制度や専門用語がわからず、詳しく説明を聞くために通訳が必要だという場合や、専門家が対象者の文化や宗教について知らず、うまくコミュニケーションができていない場合に通訳者の介入が必要となります。このように対人援助場面の通訳とは上記のような多様な文化や背景を持った人々と専門家に対して、コミュニケーションの支援を行っていくことです。

コミュニケーションの支援とは、言語間の翻訳だけでなく、対象者の背景を加味した文化の翻訳を行い、さらに安心した発言のできる環境作りをすることも含まれます。そして、

このような作業は通訳倫理や介入基準(参照: 飯田奈美子『対人援助における通訳者の倫理—公正なコミュニケーションに向けて—』晃洋書房 2018)をもとに行っていかなければならず、通訳倫理などきちんと習得した通訳者を育成していかなければならないものです。

対人援助はクライアントの問題解決をとおして、クライアントの福利向上が目的とされるもので、その場で行われるコミュニケーションの主体は、クライアントと専門家である。問題解決には、クライアントが自らの問題をどのように解決していくか自己決定をして、主体的に解決が行えるようにするために、専門家と相談し、必要なサービスを受けることができるようにしていくことが求められます。そのためには専門家とクライアントがお互いを理解しあい、信頼関係を築いて目的に向かって協力していかなければなりません。専門家側も対象者の思いや要望を理解し、クライアントも専門家の支援方針を正確に理解していかなければともに問題解決を進めていくことができないのです。このように対人援助にはお互いを理解し合うためのコミュニケーションが重要であり、この目的のために通訳者は自らの持つ技術や知識、経験を最大限に活用していく必要があります。

## 5. 意志決定のためのコミュニケーションの支援

通訳者は、専門家とクライアント・家族の対話を両言語に翻訳し、通訳行為を行います。それだけでなく、通訳者は両者の力の差から、忠実に通訳を行うだけではコミュニケーション不全が起りそうな場合、コミュニケーションをつなげていくために、文化的背景の説明をしたり、人間関係の調整をしたりする介入を行うことがあります。また、クライアント・家族が安心して発言できる環境作りを行

います。たとえば、相談場面での会話が外部に漏れないようにプライバシーを守ることや、クライアントが質問や発言をしやすいように、会話の順番取りをすることなどです。さらに行政の専門家とクライアントの間で「人権問題」が発生し、クライアント・家族が主体的に問題を解決できないときに、通訳者がクライアント・家族に代わって当該当局と交渉を行う権利擁護も行うことができます。しかし、このようなコミュニケーション支援は、通訳者の勝手な判断で行ってよいものではなく、通訳倫理や介入の技術を身に付けることで、初めてさまざまなコミュニケーション支援を行うことができるようになります。通訳倫理などを習得できていない通訳者によるコミュニケーション支援は、通訳者が自分の意見を要通訳者に押し付けたり、指示したり、要通訳者の発言を通訳しないなどとコミュニケーションを支配してしまう危険性があるので、通訳者は通訳倫理を正しく理解し、通訳実践に活かしていかなければなりません。

## 6. おわりに

行政通訳相談員が求められる能力の、通訳部分について述べていきました。今回は、行政通訳相談員が求められる能力の相談員としてのものについて述べていきました。

行政通訳相談事業は、開始から12年目になり、さまざまなノウハウを蓄積していています。まだまだ課題はたくさんあり、システム運営も平坦なものではないのですが、今後多くの外国人支援において、行政通訳相談事業のようなワンストップサービスが展開されるように、蓄積してきたものをお知らせしていきたいと考えています。

以上