

問題解決に寄与するコミュニティ通訳 の役割と専門職養成の取り組み

—「相談通訳」の観点から



みち
杉澤 経子

東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター
プロジェクトコーディネーター

はじめに

「言語的マイノリティを通訳・翻訳面で支援することによってホスト社会につなげる橋渡し役」——東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター（以下、センター）では、コミュニティ通訳をこう定義して、2010年度から「多言語・多文化社会専門人材養成講座」¹（以下、養成講座）に「コミュニティ通訳コース」を新設し、コミュニティ通訳の養成を行っている。2012年度までの3年間に10言語61人が受講し、60人に修了証が授与された。そのうち55人（全10言語）がコミュニティ通訳として登録し活動を行っている。2010年10月～2013年2月の間に、10言語90件、延べ141人が法律相談や専門家相談会など実際の現場で通訳活動を、また、10言語20件、延べ44人が翻訳活動を行った。

筆者は、センターで養成講座の企画・運営や、社会連携活動として都内自治体や弁護士会等の外国人相談の現場に多言語通訳の送り出しなどを行っているが、本学に着任する前は、自治体が設置した国際交流協会の職員として1997年から外国人相談事業の企画・運営等、外国人住民施策に携わってきた。また、都内40団体で構成する東京外国人支援ネットワークの立ち上げに関わり²、各団体が持ち回りで開催する「都内リレー専門家相談会」の実施など、広域で対応できる

外国人相談の仕組みづくりにも注力してきた。

現場での相談事業に長年携わる中で感じてきたことは、専門家相談における通訳には高い専門性が求められるということである。弁護士や精神科医などの専門家はその分野の専門家ではあるが、言語・文化的側面および外国人特有の問題を包括的に理解している訳ではない。相談者が抱える問題の本質を見極め、問題の解決に貢献していくためには、通訳者が各専門家への橋渡し役となる必要があると考えてきた。そこで、センターでは、専門家相談および外国語相談窓口における通訳活動を「相談通訳」と位置づけ、コミュニティ通訳の1つの重要な活動分野として実践研究を行ってきた。

本稿では、自身の現場経験から得た視点も踏まえつつ、「相談通訳」に求められる専門職としてのコミュニティ通訳の役割について考察する。また、コミュニティ通訳の専門職化に向けたセンターでの取り組みを報告し、その課題にも触れる。

1 専門家相談に求められるコミュニティ通訳の役割

1990年代以降、ニューカマー外国人の定住化が進展し、外国人相談に寄せられる問題は複雑かつ多岐にわたってくるようになった。全国で最も外国人人口³が多い東京では、2012年1月現在で406,096人（人口比3.1%）、194の国・地域に上る。また帰化する人や国際結婚によって日本国籍であっても多様な文化的背景を持つ人が増加していることから、東京の多文化化は数字以上に進んでいると思われる。こうした言語・文化の異なる人々が安心して暮らせるようにと、多分野の専門家と多言語の通訳者が一堂に待機しての「無料専門家相談会」が、1997年に武蔵野市を皮切りに始まった。2002年には都内を巡回して実施する「都内リレー専門家相談会」として拡大し、近年では年間18、19回程度の頻度で開催されている⁴。

専門家相談会は、自治体や国際交流協会などが主催し、弁護士、行政書士、社会保険労務士、精神科医などの専門家と各団体に登録する「通訳ボランティア」⁵（各会10言語程度）が参加して以下の手順で行われる。

【専門家相談会における運営の手順】

- ①事前打合せ：相談会が始まる前に専門家、通訳者、主催団体の職員など運営メンバー全員が集い、自己紹介と簡単な打合せを行う。
- ②受付&通訳のマッチング：受付で相談者の母語を確認し、通訳者をマッチングする。通訳者が相談者に伴って相談ブースに入る。

- ③通訳者によるヒアリング：通訳者が相談者に対して在留資格や相談の内容等について簡単な聞き取りを行い、ヒアリング票に記入する。
- ④専門家のマッチング：相談の内容を聞き取った通訳者はその内容をマッチングコーディネーターのところに行って伝える。マッチングコーディネーターはヒアリングの内容にしたがって専門家をマッチングする。
- ⑤専門家による相談対応：専門家が相談内容の詳細を聞き取りアドバイスを行う。その際、通訳者は専門家と相談者の間の通訳を行う。
- ⑥フィードバックミーディング：専門家、通訳者を含む運営メンバー全員で、当日の相談内容（守秘義務あり）および運営全体を振り返り、課題の共有を行う。



専門家相談会の様子

ここでは、東京で実施されている専門家相談を事例に相談通訳にはどのような役割が求められるのかを見ていくこととする。

(1)「母語できく」一問題を把握する

外国人の日本語能力が高くなってきている状況があるとはいえ、専門家のアドバイスにおいて出てくる日本の制度や専門的用語など日常耳にしない内容を日本語で理解するのは難しく、また、問題を抱えた状態においては外国語の言語運用能力は極端に落ちるとも言われており、専門家相談における通訳の必要性は高い。

筆者が関わってきた都内リレー専門家相談会における言語対応の状況を見ると、2002～2008年の7年間に訪れた相談者は2,160人で、そのうち通訳が必要とされた言語は22言語に及ぶ。それ以外の言語についても、通訳者がおらず仕方なく日本語で対応したケースも散見され、実際にはそれ以上の言語が必要とされていた [杉澤 2009:22]。

こうした専門家相談会では、先の [専門家相談会における運営の手順] で示したように、専門家との相談に入る前に、通訳者によるヒアリングが行われる。

ヒアリングは、一義的には通訳者が相談の内容を簡単に聞き取ることにあ

事前に母語で話すことで相談者にリラックスしてもらい、かつ通訳者にとっては相談者の話し方の特徴などを把握することによって専門家との通訳に向けて準備をするための時間として意義がある。しかし、本来のヒアリングの目的は、それ以上に適切な専門家につなぐための情報を相談者から引き出し、解決すべき問題は何かを的確に把握することにある。

そのことを実感させられた事例を紹介する。スペイン語を母語とする女性の相談のケースである。受付でスペイン語通訳者がマッチングされ、相談ブースにおいてヒアリングが行われた。通常ヒアリングは10分程度で終わるのだが、この時は30分以上に及んでいた。後で通訳者に聞いてみると、相談者の話が止まらず、しかも話の内容が混乱していて問題が何なのかを把握するのに時間がかかったという。結局、本人の訴えは、日本人の夫が死亡したので在留資格がどうなるかを知りたいというものであったが、実際はヒアリングにおいて通訳者はそれ以上に相談者の背景にあるさまざまな情報を把握していたのである。相談者の国籍はヨーロッパのある国だが実は出身地は南米であること、現在は日本人と結婚して日本で暮らしていること、そして日本語はほとんどできないということなどである。こうした情報からはいくつかの問題性が見えてくる。すなわち、問題は相談者自身が認識していた在留資格だけではなく、夫の死亡による生活するための保障など制度上の問題、移住を繰り返していることに加えて日本においては言葉が通じないことによって蓄積されてきた異文化ストレスの問題に夫に死亡されての寂しさや不安などが混じり合ったいわゆる「こころの問題」⁶である。

このように、ヒアリングのやり方によっては、通訳者は相談者が認識していない、相談の奥に潜む、より本質的な問題にアプローチすることができるのである。

それでは、そうした相談通訳をするためにはどのような力量が求められるだろうか。通常、どんな分野であっても通訳者には高い語学力や倫理としての守秘義務が課せられるが、それに加えて相談通訳には、外国人特有の問題に対する包括的知識と「支援者として寄り添う」という態度・マナーが必要とされる。支援者として寄り添いつつ、より本質的な問題にアプローチするという実践は、具体的には「きく」技能に集約されると言ってもいいだろう。「きく」技能として重要なのは、事実関係を確認するなど情報を正確に「聞く」、感情を受け止めるために共感的に「聴く」、相談に内在するより本質的な問題にアプローチする（引き出す）ために「訊く」という3つである。相談通訳には、高い言語運用能力と「きく」技能を駆使することによって、専門家に適切につながるよう問題を把握する役割が求められる。

(2)「橋渡す」—専門家につなぐ

専門家相談会では、ヒアリングが終わると、通訳者はマッチングコーディネーターのところに行き、相談の概要を伝える。先に挙げた事例の場合、通訳者は相談者の混乱する話の中から、専門家につなげるための情報を整理し伝えていた。マッチングコーディネーターは、最初に在留資格の問題について行政書士、次に心の問題への対応として臨床心理士、最後に遺族年金など日本の制度についてアドバイスするために社会保険労務士にと、3人の専門家をマッチングした。この相談者が抱える問題に対しては、3種類の専門家が対応しなければ解決へのアドバイスとはならなかったのである。当日は相談者が比較的少なかったこともあり、通常の相談時間は30分から長くても1時間程度であるのに対し、この相談者の場合は2時間半に及ぶ対応となった。相談が終わると、相談者の女性は通訳者に何度も何度もお礼を述べた後、明るい表情で帰宅したという。

相談会終了直後に行うフィードバックミーディングで、この通訳者は、「相談者の話は混乱していてヒアリングは大変だった。専門家との相談時にも話があちこち飛ぶので、そのまま訳すと通訳者の能力が低いと思われるのではないかと不安を感じ、自分で話を整理してしまいたくなる衝動にかられた」と感想を述べていた。専門家相談においては、相談者のこころの状況を専門家に伝えるように通訳する必要がある。通訳者の判断で情報を整理するのではなくそのまま訳出しつつも、相談者の言葉の混乱の状況を情報として専門家に説明するなどの工夫も求められるのである。

通常、相談者は、目前の問題は認識できたとしても何に対してどう対処したらいいかわからずに相談にやってくる。ましてや、ここで挙げた事例のように、自身が抱える問題の本質がどこにあるのか、また、どのような分野の専門家に相談すべきなのかはさらにわからないケースが多い。例えば最近では離婚の相談が多いが、ヒアリングの段階で問題の所在を、「書類上の手続き」と捉えるならば、専門家は行政書士（もしくは弁護士）となるが、子どもの親権や養育費など「法律による争い」が生じてくるような問題は弁護士の対応となる。また、「なぜ離婚したいのか」と訊いていくと「DV」がからんでいるケースも多く、その場合は「精神科医」や「臨床心理士」もしくは「心理カウンセラー」に対応してもらい、さらに保護施設につないでいく必要があったりする。

外国人相談においては、母語で話を聞くだけで問題が解決する場合もあるが、専門家のアドバイスが必要なケースは増加してきているのである。都内リレー専門家相談会における相談内容で見ると、多い順に、在留資格、国籍、離婚

(DV、親権)、子どもの教育・進学、起業、賃金不払い、解雇、労災、交通事故、こころの相談、医療過誤、生活保護、保険、年金、税金、隣人トラブル、遺言、相続、埋葬、介護など多岐にわたっている。さらに、先の事例のように1人の相談者に対して、分野の異なる専門家が2人、3人と対応しなければならないケースは増えている [杉澤 2009:19-24]。

こうした状況において、相談通訳には、母語で大きくことによって相談者が抱える悩みの奥に潜む問題にアプローチし、解決につながる適切な専門家につなぎ、必要であれば専門家との通訳において問題状況を説明するという橋渡しの役割が求められている。

2 自治体におけるコミュニティ通訳の役割—長野県上田市を事例に

これまで述べてきた専門家相談の他に、相談通訳として重要な活動に自治体等の外国語相談窓口における相談員の通訳活動がある。

1990年の出入国管理及び難民認定法の改正に前後して、日本にはニューカマー外国人が増加・定住化してきた。自治体や自治体設置の国際交流協会（以下合わせて自治体と呼ぶ）では徐々に外国語相談窓口が設置されるようになり、その多くに外国語相談員が配置されている。

ここでは、自治体の外国語相談窓口の設置状況を概観しつつ、実際の活動としてセンターで2007～2010年度に実施した「協働実践研究プログラム」に参加した長野県上田市の外国語相談窓口における相談員の活動を事例に挙げ、その中から外国語相談窓口における相談通訳の役割について探る。



上田市の「外国人総合相談窓口」

(1) 外国語相談窓口の状況

自治体における外国語相談窓口に関する全国調査は行われておらず、全体像を把握することはできない。しかし、自治体の国際化政策を推進するために都道府県および政令指定都市に設置された「地域国際化協会」（いわゆる国際交流協会）60団体に対する外国人住民施策に関する調査⁷から、おおよその状況は見て取れ

る。その中に「相談業務」の項目があるが、60 団体中 55 の団体で「相談業務」が行われており、都道府県・政令指定都市レベルにおいては 9 割方、何らかの相談窓口が設置されていることがわかる。そのうちの 38 団体に外国語相談員（9 言語）が配置されており、うち 20 団体の外国語相談員は常勤職員である。

また、都道府県で最も外国人住民の多い東京都内においては、23 区中 21 区、26 市中 18 市と、およそ 8 割の自治体に外国語相談窓口が設置されている⁸。これらの相談窓口において常時対応できる言語は、英語、中国語に、一部の団体で対応している韓国語、スペイン語、タイ語、ミャンマー語を加えて 6 言語であり、その他の言語は適宜ではあるがいくつかの団体で対応できるようになっている。

都内自治体の外国語相談員の配置状況については、「東京外国人支援ネットワーク 連携・協働に関するアンケート調査」[東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター 2009:106-114]において、加盟する自治体（国際交流協会を含む）27 団体について見る事ができる。27 団体中 21 団体で外国人相談事業が行われており、全部で 310 人が外国語相談員（10 言語）として配置されている。そのうち常勤職員は 21 人で、その他は非常勤もしくはボランティアとなっている。

2006 年に総務省から出された「地域における多文化共生推進プランについて」⁹では、「外国語相談窓口の設置」や「より専門性の高い相談体制の整備と人材育成」が自治体に提言された。その影響もあってか、自治体では徐々に相談事業の充実が図られつつある。しかし、外国語相談員の雇用条件は単に外国語ができるという域を越えるものではなく、専門職として配置・処遇されているわけではない。

そうした意味で、自治体において「より専門性の高い相談体制の整備と人材育成」の施策を実現していくためにも、外国語相談員の役割や専門性を明らかにしていく必要があるだろう。

(2) 外国語相談窓口における相談員の活動

自治体の外国語相談窓口における外国語相談員の役割および専門性について、以下、上田市（2009 年末に調査）における外国語相談員の活動を事例に考察する。

①外国語相談員の配置状況

上田市は、1990 年の出入国管理及び難民認定法改正後に日系ブラジル人が急増した自治体で、外国人登録者数が人口比 2% を超えた 2000 年に「外国人総合相談窓口」を設置し、ポルトガル語相談員を週 5 日勤務の嘱託職員として配置した。翌年には任期付採用職員に切り替えられ処遇の改善が図られている。外国人登録者が 4% を超えた 2005 年度からは、同じくポルトガル語の相談員がもう 1

人週5日の嘱託職員として採用され2人体制となり、その後2008年のリーマンショックによって殺到した相談者に対応するため、2009年より臨時職員として2人が加わり4人体制になっている。

また、2008年度からは、中国人の増加により中国語相談員が週1回半日勤務で配置されている。ちなみに、2008年末の上田市の外国人登録者数は5,219人(人口比3.15%)で国籍数は52カ国、その内訳はブラジル2,155人、中国1,141人、その後にペルー423人、韓国322人、インドネシア281人、タイ265人と続いている。ブラジルと中国籍の住民が千人を超えており、上田市ではおよそ千人を目安にその言語の相談員を配置しているようである。

調査に協力してくれた当時の行政担当者は、「外国人相談に関する専門性(知識や技能)が最初からある訳ではないので、相談員の育成に相当な時間を要する。また、任期付雇用制度では、せっかく戦力になってきたところで解雇せざるを得ない状況があり、課題」と述べていたが、このコメントからは、外国語相談員には語学力だけではない相当な専門性が求められるとの認識が読み取れる。

②外国語相談件数の推移と内容

「外国人総合相談窓口」に寄せられたポルトガル語の相談件数の推移を見ると、表1のようにになっている(2000～2004年度は統計記録が無いとのこと)。

表1 ポルトガル語による相談件数の推移

年度	2000～2004	2005	2006	2007	2008	*2009
件数	記録無	1996	2240	3388	4510	4671

*2009年度は1～8月の8ヶ月間の数

上田市の外国人登録者数は2006年度をピークに減少していくが、それにもかかわらず、相談件数は大幅に増えてきているのがわかる。このことは、外国語相談窓口の存在が情報として徐々に浸透してきていること、またその情報が利用者からの口コミによって言語ネットワークで伝わっていったことなどが要因として想定される。もし口コミで「役に立たない」という情報が伝わったとしたら相談件数は逆に下がっていたかも知れない。つまり、外国語相談員の力量が徐々に高くなってきていたのではないかと思われる。担当職員の感触、および相談件数や相談内容がデータ化されるようになったのが2005年度からという状況を見ると、外国語相談員が相談通訳としての力量を獲得していくには、4～5年程度の年月が必要だったのではないかと考えられる。なお、2008年のリーマンショック時は、日常と異なる事柄に対して、特に日本語に不安があるニューカマーにとって母語

で相談できる窓口の存在は重要であり、そのことも相談件数の増加の要因となったことは特筆すべきことである。

相談内容については、日常の生活相談とリーマンショックという経済危機において寄せられる相談には異なりが出てくると思われるため、2005～2009年度の5年間のデータを、2008年のリーマンショックを境にして、2005～2007年度の3年間と2009年度の8ヶ月間に分けて相談件数の多い順に整理してみると表2、表3のようになる。

日常では、税金・保険に関する手続関係や児童手当・予防接種、子どもの教育や乳幼児医療に関する相談が多いが、リーマンショック後には、転出入、住居、生活保護など、同じ行政分野であっても相談内容に変化があり、かつ、労働分野や在留資格など司法分野にも相談の内容が広がっている。また、母語による支援という側面では、日常では「通訳翻訳サービス」の利用が年間数十件と少ないのに対して、リーマンショック後には6ヶ月間で559件と非常に多くなっており、有事の時ほど母語による支援の必要性は高くなっていることがわかる。

③「相談通訳」の状況

日常寄せられる相談については、ほとんどが市役所内の各課に係る行政相談である。ポルトガル語相談員の主な業務は、相談者からの相談内容を整理し、適切に各課につなぎ、必要に応じて同行通訳を行うこと、また、各課からの要請に応じて通訳翻訳業務を行うことであった。また、急を要する場合には市役所以外の入管、税務署、警察、法務局、病院等への同行通訳も数は少ないが行っていた。

一方で、2008年の秋以降においては、生活保護受給外国人世帯が急増（2009年8月末には、58世帯155人となり同年1月比約5倍に達している）したため、それに伴って相談件数は倍増し、同時に相談員の業務も変化している。解雇された相談者に対して、生活保護など福祉との連携が必要と判断される場合には、福祉課までポルトガル語相談員が同行し、二者間の通訳を行っている。福祉課からも通訳が必要な場合には連絡があり、その際にはポルトガル語相談員が出向いて通訳をし、さらに社会福祉士が生活保護家庭を訪問する際には同行通訳も行っていた。

解雇された相談者の雇用保険や求職相談に対応するためにハローワークとの連携も行われたが、こうした相談通訳を通して求職者がなかなか就業に至らない大きな理由の1つが日本語能力にあるということがわかったという。これによって市が国の「日系人就業準備研修事業」を利用して就業のための日本語教室を開催

表2 日常における相談の内容

	17年度	18年度	19年度	計
市県民税支払	162	258	480	900
保険税支払	238	254	348	838
確定申告	130	146	234	510
所得証明書	54	121	273	448
戸籍郵送手続き	98	129	113	340
国保加入・脱退	97	73	159	329
児童手当	89	122	116	327
予防接種	47	61	56	164
乳幼児医療	54	45	52	151
小学校	21	57	61	139
生活相談一般	48	30	52	130
保育園	41	55	28	124

表3 リーマンショック後における相談の内容

21年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	計
受理届出証明			31	77	181	176	112	166	743
住所変更登録			(78)	154	90	115	92	76	605
通訳翻訳			59	74	102	106	118	100	559
住宅(含市営申込)	182	82	52	35	25	37	34	17	464
市県民税支払	50	48	40	35	46	83	81	59	442
所得証明書	20	16	35	22	42	74	49	43	331
ハローワーク				65	70	64	68	27	294
生活保護	7	14	16	41	37	35	67	69	286
在留資格	10	2	39	32	38	36	24	25	206
保険税支払	23	19	32	19	18	24	40	22	197
労働	122	15	12	10	2	1	15	12	189
印鑑登録	5	10	31	33	17	29	32	26	183
定額給付金				115	34	15	3	4	171
生活相談	11	13	9	8	25	14	46	44	170
国保加入脱退	18	16	17	30	20	25	14	14	154
児童手当	7	1	7	8	9	95	10	9	146

するなど、新たな外国人住民施策にもつながっている。まさしく、相談者の個別の問題から行政課題を発見し、新たな施策の展開につなげていった事例と言えるが、このように自治体における外国語相談窓口には外国人当事者の声や相談のデータから見えてくる問題を政策課題として整理し、外国人住民施策につながるよう橋渡す役割もある。

なお、ポルトガル語相談員に寄せられた相談の処理状況については、おおよそ以下のとおりである。

[相談の処理状況]

- ・市役所内、または他の組織・機関に同行通訳を行った相談 → 80%
- ・情報提供をして解決した相談 → 10%
- ・話を聞いてだけで済んだ相談 → 9%
- ・何もできずに終わった相談 → 1%

(3) 外国語相談員の役割

窓口寄せられた相談のうち、80%が「同行通訳」によって問題の解決がなされている。このことは、行政組織においては重要な意味がある。通常であれば縦割り行政の弊害によりいわゆるたらいまわしにされてもおかしくない案件を、ポルトガル語通訳として同行することによって「縦割り行政を横につなぐ役割」を果たしていることを示している。

また、「情報提供をして解決した相談」と「話を聞いてだけで済んだ相談」を合わせると19%で、「何もできずに終わった相談」がわずか1%程度ということは、上田市の外国語相談窓口は外国人住民にとって、問題解決につながる窓口として十分に機能していると言っていいだろう。また、このことからポルトガル語相談員の経験的力が相当に高いことがうかがわれる。

外国語相談員には、先述した専門家相談における相談通訳と同様に「母語できく」ことによって問題を把握し、その上での確に専門家や専門組織・機関に橋渡しをすることによって問題解決に寄与するという役割が求められるが、上田市の場合その通訳形態は、「同行通訳」に特徴があると言える。

さらに自治体施策における外国語相談員には、もう1つ重要な役割がある。特に2009年の出入国管理及び難民認定法と住民基本台帳法の改正により、中長期に滞在する外国人は「住民」と位置づけられた。自治体は外国人にも日本人と同様に等しく行政サービスの提供を行わなければならないのである。

ニューカマー外国人の場合、日本語力が不十分なため行政情報を得ることもままならず、また日本の習慣や法制度を理解しないまま、住民との軋轢や子どもの教育など様々な問題を抱え込んでいくことが多い。ゴミの出し方に始まって公共交通の乗り方や病院情報、保育園や住宅の問題、婚姻や在留資格の手続の問題など、外国人住民が安心して日本に暮らすためには、こうした行政情報を提供することも外国語相談窓口の役割であり、外国語相談員には外国人住民が等しく住民として行政サービスを享受できるよう支援する役割が求められる。

こうした言語面での問題については、日本においても人権としての「言語権」

という考え方が提起されている。これは情報への「アクセス権」ともいわれるもので、外国人住民には「その保障は日本国民と同様に及ぶ」[渋谷・小嶋 2007:116]とされる。同様に、河原 [2004:6] は、自治体における「言語サービス」を、「外国人が理解できる言語を用いて、必要とされる情報を伝達すること」と定義し、具体例として「相談窓口の充実」を挙げ、「外国人が利用しやすい時間帯に、利用しやすい場所に、その問題をよく知った相談員がいることが望まれる」と指摘する。

自治体における相談通訳には、これまで述べてきた専門家相談における相談通訳の役割に加えて、言語面で支援することによってホスト社会に橋渡す役割として「言語サービス」の提供者としての役割も認識しておく必要がある。

3 コミュニティ通訳の専門領域と「相談通訳」

これまで、専門家相談および外国語相談窓口の相談通訳におけるコミュニティ通訳の役割について述べてきたが、それでは、コミュニティ通訳を専門職と捉えるなら、コミュニティ通訳が活動する専門分野をどう捉えたいだろうか。また、専門職としてのコミュニティ通訳にはどのような役割が求められるだろうか。

(1) コミュニティ通訳の専門領域

コミュニティ通訳の概念は、まだ確立されたものではない。業務が公的機関に関わる通訳であることから「パブリックサービス通訳」ともいわれているとの報告もある [水野 2008:11][高橋 2009:50-51]。しかし、生活者としての外国人を支援するという側面から言うならば、その活動は公的機関での通訳だけでは捉えきれない幅広い内容にわたってくる。また、公共分野を司法・医療・コミュニティの3つに分け、そのうちのコミュニティの分野に、行政、教育、福祉を位置づけ、そこに関わる通訳をコミュニティ通訳とする考え方もあるが [飯田 2007:16]、生活者支援という観点から捉えるなら、司法や医療分野は行政、教育、福祉に複合的にかかわってくることであり、縦割りでコミュニティ通訳の活動分野を定めるのは現実的ではない。

コミュニティ通訳の活動分野については、水野 [2008] は、専門職として確立すべき分野として、司法通訳（法廷通訳、警察通訳を含む）、医療通訳、学校通訳、行政通訳の4分野を挙げ、その他の分野として災害時のボランティア通訳、国際交流イベントの通訳を挙げる。しかし、「言語的マイノリティを通訳・翻訳面で支援することによってホスト社会に橋渡す」ことをコミュニティ通訳の基本的な

活動理念と捉えるなら、罪を裁くための法廷通訳や取り締まるための警察通訳をコミュニティ通訳の分野とするのは少々違和感がある。例えば少数言語の通訳者の場合、弁護通訳、警察通訳、法廷通訳と1人の通訳者に対して3方から依頼がくる可能性もある。その場合、コミュニティ通訳はどのような立場をとるべきなのだろうか。言語的マイノリティが日本社会で暮らしていくための「生活支援」の観点から言うならば、司法通訳から取り締まりのための警察通訳や罪を裁くための法廷通訳を、さらに医療通訳からは命にかかわるような医療行為および高度な医療知識が求められる通訳は、コミュニティ通訳の活動領域から除いた方がわかりやすいと考える。

また、国際交流イベントの通訳については、市民向けの外国料理教室やダンス講習会等で講師となる外国人の通訳や住民同士の交流における通訳など、日本語ができない外国人の社会参加を支援するという側面において、コミュニティ通訳の重要な活動といえる。しかし、そうした市民交流の通訳においては、ほとんどがボランティアベースで事足りている。コミュニティ通訳を専門職として捉えるなら、「専門性が求められる活動領域」という文脈において「コミュニティ通訳の専門領域」として整理する必要があるだろう。

すなわち、コミュニティ通訳の専門領域は、これまで述べてきた「相談通訳」の他、「教育通訳」、「行政通訳」、警察通訳と法廷通訳を除いた「司法通訳」、命にかかわるような医療行為および高度な医療知識が求められる通訳を除いた「医療通訳」、の5つの領域に整理でき、図の太枠内網かけの部分となる。

なお、災害時のボランティア通訳については、東日本大震災において本学で行った支援活動¹⁰の経験からいえば、行政から出される災害情報の翻訳や日本弁護士

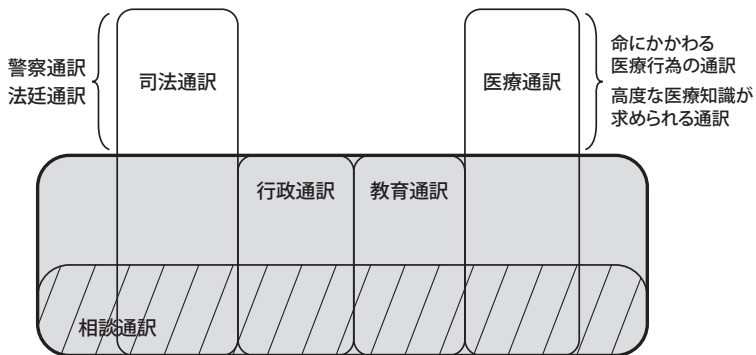


図 コミュニティ通訳の専門領域

連合会による被災者に対する電話法律相談における通訳など、ボランティアであっても迅速性・正確性の面で高い専門性が求められ、まさしくコミュニティ通訳の専門領域といえる。ただし、こうした非常時における対応は、日常的に上記コミュニティ通訳の5つの専門領域において実践を行っていれば対応できることであり、特にコミュニティ通訳の専門領域として挙げる必要はないだろう。さらに、事前に関係団体と災害時協定を結ぶなど仕組みを作っておけば、無償のボランティアではなく仕事として活動できる可能性もあると思われる。

(2) 「相談通訳」における専門職としての役割

コミュニティ通訳活動においては、「相談通訳」が、司法通訳・行政通訳・教育通訳・医療通訳への「入り口」もしくは「礎」となる（図の斜線部分）。これまで述べてきたとおり、特に日本語がわからない外国人にとっては、困った時は母語で相談できる人や窓口が頼りであり、そうした相談者は、自らが抱える問題の所在がわからない場合が多い。母語で話しをきいただけで解決する相談も多いが、最近は相談が複雑化してきており、相談通訳には、行政、教育、医療、司法の各分野の専門家に適切につないでいく役割が求められる。

相談通訳を通して問題の所在をつきとめ、その後つなげられた各専門家との間で具体的解決に向けて行う通訳が、司法通訳、行政通訳、教育通訳、医療通訳となる。その際にも最初に行われるのは相談通訳であり、その時には外国人特有の問題に関して当該分野の専門家に適宜情報提供を行うことが、専門職としてのコミュニティ通訳の重要な役割となる。

また、地域には、日本人向けのさまざまな相談窓口があるが、問題が比較的明瞭な時には、知人から情報を得て外国人が直接専門機関に相談に行く場合もある。例えば子どもの教育に関する悩みであれば教育相談所、健康に関する相談であれば保健センター、DVや子どもの虐待等の問題であれば女性相談センターや児童相談所、法律に関わる問題であれば弁護士事務所などである。しかし、こうした相談窓口には通訳者はほとんど配置されておらず、相談者の日本語が不十分な場合は通訳者を同伴するように言われ、相談者の友人や家族、最悪子どもに通訳をさせるケースも見受けられる。語学力も専門的知識も担保されない通訳では、適切な相談活動が行われるとは考えにくい。また、相談者に日本語の能力があったとしても、専門家のアドバイスを正確に聞き取れるほどの日本語力がある人はそれほど多くない。さらに、専門家はその分野の専門家ではあるが外国人特有の問題に精通している人ばかりではないのが実情である。問題の本質を取り違えない

ためにも、専門職としてのコミュニティ通訳の同席が望まれる。

ドナルド・A・ショーン [2007] は、専門職を「問題を定義づけ、解決してくれる人」と述べるが、専門職としてのコミュニティ通訳には、まさしく、相談者が抱える問題を包括的な観点から分析し、解決すべき問題は何かを見極め、問題の解決に向けて適切に専門家につなげられる力量が求められるのである。

例えば、上田市のポルトガル語相談員の場合、相談者の問題の所在を見極めた後、解決のために、情報を提供すればいいのか、該当する部署につなげばいいのか、専門家に相談するために同行して通訳を行えばいいのかなど対応策を一瞬のうちに自らが判断し、実践をしていた。

コミュニティ通訳には、行政、教育、司法、医療の各分野における基礎知識や、「語学・通訳能力、倫理、文化・社会に対する知識」[水野 2008] の獲得が求められる他、「相談通訳」を可能にする実践的力量を形成していく必要がある。また、こうした対人支援に関する力量は、経験の中でこそ培われていくものである。専門職としての力量は、1つひとつの自らの通訳実践を振り返り、経験の中に埋め込まれた暗黙知を言語化することを通して実践知として明らかにしていく中で磨かれていくと考える。同時に、現場の個別の問題は、社会的な問題と関連している事が多く、そうした問題を社会的課題として提起していく（つないでいく）ことも専門職としての重要な役割といえるだろう。まさしくコミュニティ通訳の専門性とは、相談者の抱える問題の解決に寄与することによって、多文化共生社会の実現に貢献するその実践の中にある。

4 専門職化に向けての仕組みづくりと課題

(1) 仕組みづくり

コミュニティ通訳には、高い専門的力量が求められるが、一方でコミュニティ通訳が必要とされる場に適切に配置されなければ、その能力を発揮することはできない。コミュニティ通訳が専門職として活動できるようにするためには、個別の通訳要請に対するマッチングなど日常的なコーディネーション業務だけでなく、専門家相談や外国語相談窓口の設置など事業としての枠組みづくりや組織間の連携構築などの環境整備が必要である。また、コミュニティ通訳は、個人で行われる活動であるが故に、精神的負担の問題や個人情報漏洩の問題など危険が伴う場合もあり、危機管理等の仕組みづくりなども行なわなければならない。そうした体制整備も含めて、コミュニティ通訳が専門職として活動できる仕組みづくりを行うのがコーディネーターである。

筆者は、センターのコーディネーターとして、コミュニティ通訳養成のための講座¹¹の企画・運営やコミュニティ通訳紹介制度の構築など、コミュニティ通訳の専門職化への仕組みづくりに取り組んでいる。

養成のための講座は受講者にとって魅力的な内容でなければならないが、本学の教員を中心に専門家が講師を務めており、大学が実施することとしてはそれほど難しいことではない。しかし、講座を修了すれば専門性が身に付くのかといえればそれはほとんど無理である。実践の力量を身に付けていくには、通訳実践の場と実践の中に培われた暗黙知を言語化していく「省察」の場が必要である。

通訳実践の場としては、まずはボランティアとして都内リレー専門家相談会への参加を促している。また、1期生が修了する2010年秋に合わせて「コミュニティ通訳紹介制度」¹²を立ち上げ、弁護士会が主催する法律相談会や個別法律相談にコミュニティ通訳を送り出している。この制度は、コミュニティ通訳養成の一環であるため、高額な謝金は払われないが、司法分野では、現実には通訳としての教育を受けて活動している人は非常に少なく、そうした面からいえば修了者は教育を受けた者として、1回1時間5千円程度の謝金が本人に直接支払われることになっている。

また、修了者の力量形成のための通訳実践であることから、暫定的なものではあるが担当した弁護士に1回ごとに通訳に対する「評価シート」を提出してもらっている。さらにコミュニティ通訳には報告書を書いてもらっている。これらの報告書の内容を分析していくとさまざまな問題点が明らかになってきた。そこで、弁護士の方々とも相談しながら「申し合わせ」¹³書を作成し、毎回相談に入る前にコミュニティ通訳と担当の弁護士双方に読んでもらうようにしている。

これまでに、コミュニティ通訳の活動は、都内リレー専門家相談会、第2東京弁護士会による法律相談会、関東弁護士会連合会による電話労働相談および東日本入国管理センター（茨城県牛久市）に収容されている外国人のための法律相談会、公設法律事務所の個別の相談など、法律相談における通訳から弁護活動における通訳までコミュニティ通訳の専門領域である司法通訳において広がってきている。その通訳スタイルは、「対面通訳」や「同行通訳」、また三者間通話システムやスカイプに代表される映像音声通信サービスを使った「遠隔通訳」など多様であり、特に「遠隔通訳」の活用は地方に暮らす外国人支援の文脈において新たな可能性を開いている。

東日本大震災においては、仙台市の災害情報、放射線被曝に関する基礎知識、入管情報等の翻訳、および日本弁護士連合会の三者間通話システムによる法律相

談の活動にも参加し、緊急時に通訳・翻訳面で機能するためには日常における活動を充実させていくことの重要性を改めて実感させられた。

さらに最近では、外国につながる子どもの問題が複雑化してきており、そうした問題の対応にもコミュニティ通訳への要請が増してきている。今後は児童相談所との連携を進めるべく、修了者向けの研修を実施しているところである。

「省察」の場については、センターでは協働実践型研究プログラムにおいて、コミュニティ通訳研究会が開催されている。ここには修了者が多数参加しており、各自の実践の振り返りを通してコミュニティ通訳の経験知を共有するなど、共同で力を形成する場となっている。



「児童相談所における外国人相談への対応と課題」を学んだコミュニティ通訳研修会

(2) 課題

以上、センターにおけるコミュニティ通訳の専門職化への取り組みについて述べてきたが課題も多い。以下、いくつかをアトラダムに挙げておく。

- 法律相談にしても、外国語相談窓口にしても、英語、中国語、スペイン語に需要の偏りが見られ、現状としては専門職として活動する場は多言語には広がっていない。ただ、今後コミュニティ通訳紹介制度が全国に知られてくると少数言語のニーズは増加すると考えられる。また、「遠隔通訳」の可能性が開けてくることによっても全国レベルで少数言語のコミュニティ通訳のニーズは掘り起こされていくと思われる。
- 多言語のコミュニティ通訳養成という観点において、現在の修了生が対応できるのは10言語に止まっている。少数言語における高い言語能力もしくは少数言語が母語の高い日本語能力を有する受講者の獲得が難しい。
- 現在センターで実施しているコミュニティ通訳紹介制度は、あくまでも専門職養成における通訳実践の場の提供であり、今後依頼が増えてくるとそのための事務量が増大し対応が困難になってくることが懸念される。
- コミュニティ通訳を専門職化していく際の1つの評価基準として「評価シート」を作成し、弁護士など利用者にその都度提出を依頼しているが、評価項目はあ

くまでも暫定的なものであり、今後「評価シート」の内容とともにどう活用するかについても検討する必要がある。

- 上記に挙げた課題もさることながら、通訳実践を通して専門的力量を十分高めたコミュニティ通訳も出てきている。今後、一定の社会的な評価を受ける認定制度など個々人の力量を担保する仕組みの構築や金澤 [2005:67] がいうように「コミュニティ通訳が社会で機能するには、通訳者派遣コーディネーターを含む職能組織が不可欠」であり、さらに倫理綱領等の作成も必要になってくるだろう。コミュニティ通訳の専門職化に向けて、今後センターとしてどこまで取り組むのが大きな課題である。

おわりに

この3年間のコミュニティ通訳修了者の活躍はめざましいものがあったと思う。弁護士会や法律事務所においては特に若手の弁護士たちが積極的にコミュニティ通訳の紹介制度を活用するようになり、多くの修了者にコミュニティ通訳としての実践経験が積み上げられてきている。また、修了者の活動を通して社会は力量のあるコミュニティ通訳を待望していることを実感させられた。

センターにおけるコミュニティ通訳養成の取り組みは、まだまだ日が浅く課題は山積ではあるが、日本社会の多言語・多文化化の問題に大学の教育・研究がどう貢献できるのか、その1つの試金石となったのではないかと思う。さらに、多文化社会の問題解決に寄与する実践的力量を持った専門職としてのコミュニティ通訳の養成は、他にもない27の専攻語を擁し、かつ日本の多言語・多文化化の問題に研究と実践の両面から取り組んできた本学だからこそできることなのだと思う。

今後は、司法分野のみならず、現場からの要請がある外国につながる子どもたちの福祉や精神医療の分野にも通訳実践の場を開拓しつつ、コミュニティ通訳の専門職化に向けて職能組織づくりの方向性を探っていきたいと考えている。

[注]

¹ 2008年度に「多文化社会コーディネーター養成講座」を開講。2010年度に「コミュニティ通訳コース」新設に伴って、「多文化社会コーディネーターコース」の2コース併設の「多言語・多文化社会専門人材養成講座」とした。

² 筆者は、2001年の立ち上げから2009年まで東京外国人支援ネットワークの代表を務めた。

³ 東京都ホームページ参照（2012年12月26日アクセス、以下同じ）

<http://www.toukei.metro.tokyo.jp/gaikoku/2012/ga12010000.htm>

- 2012年7月までは「外国人登録者数」、それ以降は住民基本台帳上の人口となっている。
- 4 詳細は[杉澤2009]を参照
- 5 呼び方は「語学ボランティア」、「言語ボランティア」など団体によってさまざまである。
- 6 外国人特有のこころの問題については、[阿部2009:73-82]に詳しい。
- 7 地域国際化協会連絡協議会発行『平成 20 年度地域国際化協会ダイレクトリー』参照
- 8 東京都国際交流委員会ホームページ「外国人のための相談窓口」参照
<http://www.tokyo-icc.jp/guide>
- 9 総務省ホームページ参照
http://www.soumu.go.jp/kokusai/pdf/sonota_b6.pdf
- 10 詳細は、総務省ホームページに掲載されている資料5を参照
http://www.soumu.go.jp/main_content/000153819.pdf
- 11 カリキュラム詳細は本冊pp116-117を参照
- 12 「コミュニティ通訳紹介制度」の内容は本冊p118を参照
- 13 「コミュニティ通訳紹介制度に関する申し合わせ」の内容は本冊p119を参照

[文献]

- 阿部裕, 2009, 『『こころの壁』』『シリーズ多言語・多文化協働実践研究別冊2 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター
- 飯田奈美子, 2007, 「パブリックサービスにおける『ことばのサポート』の充実を目指して」『国際人流』246号, 入管協会
- 金澤眞智子, 2005, 「コミュニティ通訳」『事典 日本の多言語社会』真田信治・庄司博史編集, 岩波書店
- 河原俊昭, 2004, 「言語サービスとは」『自治体の言語サービス 多言語社会への扉をひらく』春風社
- 杉澤経子, 2009, 「外国人相談 実践的考察—多言語・専門家対応の仕組みづくり～連携・協働・ネットワークの視点から」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究別冊2 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター
- 渋谷謙次郎+小嶋勇編著, 2007, 『言語権の理論と実践』三元社
- 高橋正明, 2009, 「通訳の役割—コミュニティ通訳の視点から—」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究別冊2 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター
- 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 2009, 「東京外国人支援ネットワーク 連携・協働に関するアンケート調査」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究別冊2 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手』
- ドナルド・A・ショーン, 2007, 『省察的实践とは何か—プロフェッショナルの行為と思考』柳沢昌一・三輪建二監訳, 鳳書房
- 水野真木子, 2008, 『コミュニティー通訳入門』大阪教育図書