

研究ノート

異文化“介護通訳”言葉と文化のコミュニケーター ～外国人高齢者と介護の橋渡し役～

王 榮 (木下 貴雄)[†]

要旨

在住外国人の永住化・定住化に伴い、外国人高齢者の人口は年々増えて、高齢化が進んでいる。

在住外国人高齢者の増加に伴って、身体的または知能的な衰えによって自ずと要介護者が増える。しかし、外国人高齢者およびその家族の多くは日本語によるコミュニケーションが十分に取れず、介護保険制度にアクセスすることが困難な状況にあるため、介護保険サービスへの利用申請や諸契約の内容の説明などのコミュニケーションにあたっては理解が難しい。日本人にさえ難しいこの介護問題は、外国人高齢者およびその家族にとってさらにそのハードルが高く、特に介護におけるコミュニケーションの問題が深刻化している。

コミュニケーションの障壁となっている「言葉の壁」を取り除くために、言葉と文化に精通し、介護の専門知識と一定レベル以上の通訳スキルを持つ異文化“介護通訳”の人材育成が必要であり、在住外国人に対する介護保険制度の周知や行政、福祉機関、介護施設に対して異文化背景を持つ在住外国人高齢者に対する理解への啓発も必要である。

異文化“介護通訳”は、外国人と介護保険制度・介護サービスをつなぎ、行政や介護サービス提供事業者などに外国人への理解を求め、言葉と文化の架け橋として、外国人高齢者と介護の橋渡し役を果たすだけでなく、介護分野における多文化化の推進役になることも期待できよう。

在住外国人の高齢化問題は、今後の日本の多文化化している状況において、避けて通れない問題であり、社会全体が早急に取り組まなければならない課題である。

本稿は、外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクトが取り組んできた介護通訳の養成研修およびボランティア派遣の事業活動を通じて、多文化共生社会における異文化“介護通訳”とはなにか、介護通訳として求められるものはなにか、異文化介護コミュニケーションにおける“介護通訳”の特徴・役割について論じたうえで、“介護通訳”の必要性と重要性を示唆した。

キーワード

外国人高齢者、異文化介護、中国帰国者、介護通訳、多文化共生

† 外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクト、あいち多文化ソーシャルワーカーの会、東海中国帰国者介護支援センター代表、大学非常勤講師

1. はじめに

法務省が公表した「平成29年12月末現在における在留外国人数について(確定値)」によると、平成29年12月末現在、世界195ヶ国と地域から256万人を超える異文化背景(国籍・出身地・民族・文化等)を持つ在住外国人が日本地域社会の一員として暮らししており、前年末に比べて17万人ほど増加し、在留者数は過去最高となったのである。

生活の基盤を日本に置く永住や定住が増えるなど、生活形態が多様化しているなか、産むから弔うに至るまでのライフサイクルにおいて、在住外国人の暮らしにも様々な問題が生じて福祉サービスを必要としている。しかし、現状では在住外国人に対する福祉サービスが十分に提供されて

おらず、サービスを提供する側が在住外国人の文化的背景や価値観などを十分に理解していない、あるいは理解しようとしていないと思われる場面も多く見受けられる。

地域社会のなかで暮らしている在住外国人の多くは、日本語が全くわからない、あるいはある程度理解できてもコミュニケーションを母語のように図ることができずに困っている。そのため、コミュニティ系通訳¹(行政・教育・相談・司法・医療など)のニーズが高まり、多くの自治体や国際交流協会などの公的機関はコミュニティ系通訳の養成に力を注いでいる。

短期滞在の外国人と違い、日本に永住や定住する中国帰国者²をはじめとする在住外国人は、日本人の生活者と同様に生活上の様々な問題を抱えている。そのなかの一つは介

1 水野真木子・内藤稔(2015)、サンドラヘイル(2014)、水野真木子(2008)参照

2 王榮(木下貴雄)・渋谷努(2018)参照

護問題であり、特に介護におけるコミュニケーションの問題が深刻である³。介護を受ける多くの在住外国人高齢者およびその家族は日本語によるコミュニケーションが十分に取れないため、介護サービスの利用にあたり、どうしても通訳が必要となる。この介護サービス利用時における通訳（介護通訳）は、在住外国人高齢者（要介護者）の増加に伴い、今後、コミュニティ系通訳の新たな分野として注目されるようになり、次第に需要も高まっていくと思われる。

本稿では、中国帰国者二世である筆者が中国引揚者である父の介護経験や中国帰国者自立支援通訳、コミュニティ通訳の経験、“外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクト”⁴（以下介護の橋渡しプロジェクトという）が取り組んできた介護通訳の養成とボランティア派遣の経験を基に、在住外国人高齢者の介護におけるコミュニケーションを中心に、多文化共生社会における異文化「介護通訳」とはなにか、その特徴や役割などについて論じる。

2、外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクト

日本に暮らす在住外国人256万人のうち、65歳以上の高齢者人口は16万8千人、前年同期に比べると8千人ほど増えて、高齢化が年々進んでいる。かつてはニューカマーと呼ばれる人たちの高齢化はまだまだ先のことだと思われていたが、永住や定住の増加に伴い、現状においては在住外国人の高齢化は未来の話ではなく、介護の現場においてはすでに諸問題が生じている。今後10年から20年の間にはますます高齢化が予想されるが、行政においてはそのための施策⁵はまだ明確にとられておらず、介護施設においても受入体制が整っていないのが現状である。また、介護保険制度は日本人でさえ理解が難しく、外国人は制度にアクセスすることが困難な状況にある。たとえアクセスできたとしても、認定調査やケアプランの説明、サービスの契約、サービス利用中の要望、コミュニケーションにあたっては、日常会話程度の日本語力では理解が難しいと思われる。一方、介護施設では、在住外国人高齢者に対する知識や理解が乏しいため、どう受入れたら良いのか、どう接すれば良いのか、ことばが通じずどうコミュニケーションを取ったら良いのかなど、戸惑いを感じている場面も少なくない。

在住外国人の高齢化は今後避けて通れない重要課題として早急に取り組まなければならないと認識した外国人支援NPO法人などの三団体は、“外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクト”を発足させ、2015年度から2年間にわたり、公益財団法人トヨタ財団の助成を受けて、「日本人も外国人も安心して老後を暮らせる地域社会を目指して—外国人と介護制度をつなぐ3つの試み—」をテーマに、①介護

通訳者（中国語）の養成・ボランティア派遣、②外国人への介護制度の周知、③行政・介護施設などの関係機関に対する外国人の介護問題に関する啓発活動、の3つの取組みを行ってきた。

3、なぜ「介護通訳」なのか

介護通訳養成のきっかけは筆者の父の介護だった。筆者は父の介護を通して、日本語がわからず、読み書きもできない中国帰国者をはじめとする外国人高齢者が介護保険サービスを利用するには、「ことばの壁」があまりにも高すぎることを痛感させられた。

筆者の父は70代、旧満州国生まれの中国引揚者。1980年代に帰国、日本語は日常会話程度、パーキンソン病と認知症で要介護4、身障者2級。母は60代、中国籍。日本語は日常会話程度、地域社会との付き合いが薄く、中国で学校教育を受けていないため読み書きができない。

筆者の父のパーキンソン病は定年後病状が悪化し、認知症状も現れ、幻覚や幻聴がひどく、徘徊もするようになった。母の介護による生活が続いていたが、日々の介護に母は体力的にも精神的にも疲れが限界に達した。母からのSOSを受けて、筆者は地域包括支援センターに相談し、介護保険サービスを利用することにした。母は日本語が日常会話程度しかできないため、関係者との面談や介護サービスなどの説明にはすべて筆者が同席して母に通訳しなければならず、諸契約においてもすべて筆者が代筆しなければならなかった。この時に初めて、通訳なしでは外国人高齢者が介護保険サービスを利用することは不可能と痛感し、同時に、介護保険制度をはじめとする専門知識がなければ通訳もできないと実感した。また、文化や生活習慣などの違いから、デイサービスなどの介護施設での食事が口に合わなかったり、レクリエーションに戸惑ったり、父のしゃべることばが日本語であったり中国語であったりして、施設の職員が戸惑いを感じることも多くあった。そのため、施設の職員などの関係者に父の背景を説明し理解を求めた。このことを通して、関連機関に対して異文化の背景を持つ高齢者の介護サービス利用に関する啓発が必要だと感じた。

筆者は父の介護を通して、日本に住む異文化の背景を持つ高齢者が安心して地域で暮らしていくためには、介護に関する知識を持ち、言葉や文化に精通する通訳が、在住外国人高齢者およびその家族に対して、介護保険制度や介護サービスの周知を行う必要があると同時に、行政や福祉機関、介護施設への理解啓発など、外国人高齢者と介護の橋渡しを担う介護通訳の養成が必要であることを強く感じたのであった。

3 木下貴雄（2003）参照

4 外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクトは、「NPO法人東海外国人生活サポートセンター」「医療通訳者ネットワーク東海」「NPO法人多文化リソースセンター東海」の3団体によって構成している（2018年4月末現在）。

5 愛知県では「あいち多文化共生推進プラン2022」、名古屋市では「第2次名古屋多文化共生推進プラン（2017-2021）」にそれぞれ外国人高齢者への取り組みを初めて盛り込んだ推進プランが作成された。

表1 介護通訳養成研修カリキュラム

| 大項目 | 中項目 | 小項目 |
|--------------|----------------------|---|
| 知識 | 要介護外国人を取り巻く状況について | 要介護者の生活状況、日本語理解が不十分な要介護者の介護現場での困難な状況などに関する知識・理解 |
| | 介護保険制度について | 介護保険制度の概要 |
| | | 介護サービスの利用について（要支援・要介護の認定・サービスの利用方法・ケアプランなど） |
| | | 介護施設について（どのようなところか、サービス内容、契約内容、費用など） |
| | | 介護施設以外のサービスについて（サービスの種類・内容・費用など） |
| | 上記介護保険制度について中国語でまとめる | |
| | 高齢者に多い病気について | 高齢者に多い主な病気の概要 |
| 医療と介護の連携について | 医療と介護の連携の場面 | |
| | 介護用語について | 介護や介護制度に必要な用語の基礎知識、用語集の作成方法 |
| 技術 | 通訳技術 | ロールプレイなど |
| 倫理 | 介護通訳者としての心構え | 介護通訳の役割・特徴 |
| | | 通訳者としての倫理 |
| | | 介護通訳者に求められるもの |

※他に、現場研修（施設見学、高齢者模擬体験、施設内における通訳実習）、フォロー研修を実施。

4、「介護通訳者」の養成研修・ボランティア派遣

介護通訳は通訳業界において新しい分野であり、介護通訳としての定義もなければ、医療通訳のように体系的な養成カリキュラムもなかったため、橋渡しプロジェクトは介護通訳の「定義」から検討しなければならなかった。また、先例がないなかで、養成カリキュラムの作成にあたっては、医療通訳共通基準⁶を参考に、「知識」「技術」「倫理」の3項目に分けて作成した。（表1）

1) 介護通訳の定義

介護通訳は、コミュニティ系通訳のなかにおいても新しい分野であり、「介護通訳」という名称も今のところは、主に中国帰国者に関わる介護のなかで使われているため、「介護通訳」の定義について様々な角度から検討して、以下のように定義した。

介護通訳とは、狭義においては、中国帰国者をはじめ、異文化背景（国籍・出身地・民族・文化等）を持つ在住外国人住民、または日本国籍を有するが日本語による意思の疎通に支障がある者およびその家族が、介護保険法の規定に基づく諸介護サービス（介護相談・要介護認定調査・居宅介護サービス計画や契約・介護関連施設見学・福祉介護用具のレンタル・住宅改修等々）を利用する際に意思の疎通をスムーズに図れるように、在住外国人要介護者およびその家族と行政や福祉機関担当者、介護サービス提供事業者との間での言語サポートを行うこと、または通訳をする人のことを指す。広義においては、高齢者介護のほかに、在住外国人住民が知的障害者福祉法、身体障害者福祉法、障害者の日常生活および社会生活を総合的に支援するための

法律に基づく障害者デイサービス、障害者福祉サービス等を利用する時の通訳まで含まれる。

2) 養成カリキュラム

カリキュラムの構成は「知識」「技術」「倫理」の3項目から成っている。

「知識」については、要介護外国人を取り巻く状況や介護保険制度に関する専門知識のほかに、高齢者に多い病気や医療と介護の連携、介護用語の作成などの知識も取り入れた。

「技術」については、通訳としての基礎知識・技術、それを応用するためのロールプレイを中心に実施した。

ロールプレイで使うテキストを独自に作成する必要があったため、筆者の父の介護実例を基に「申請代行」、「認定調査」、「アセスメント（事前評価）」、「サービス担当者会議（ケアプランの説明）」、「契約」、サービス利用後の「モニタリング」の場面を設定し、筆者の父の介護に実際関わっていたケアマネジャーや介護サービス事業者（ディサービス・ショートステイ・福祉用具の管理者や責任者）に実際のやり取りを実演してもらい、そのやり取りを録画、それをベースにテキストを作成した。

「倫理」については、介護通訳としての心構え（介護通訳の特徴・役割、介護通訳として倫理、介護通訳に求められるもの）を中心に取り入れた。

介護通訳は医療通訳以上にプライバシーに踏み込むことがあり、生活の場に入る機会も多く、通訳の業務範囲から逸脱してしまう可能性が高いため、倫理は医療通訳以上に重要である。また、通訳者が倫理をしっかりと身に付けて

6 医療通訳の基準を検討する協議会（2010）、日本介護支援専門員協会「介護支援専門員 倫理綱領」参照

いないと、介護通訳のシステムを保つこともできなくなるし、通訳者自身の負担も大きくなってつぶれてしまいかねない。そのため、「倫理要綱」⁷も作成した。

3) 養成研修・ボランティア派遣

養成研修全般においては、養成カリキュラムに基づき、現役のケアマネジャーをはじめ、地域包括支援センター所長、医師や外国人高齢者を受け入れている介護施設の管理者などの専門家を講師に招き、5日間にわたって、理論的体系的に研修を行った。研修中には小テストを行い、すべてのカリキュラムが終了後に、修了試験を実施のうえ、試験に合格した受講生に修了証を授与した。また、研修の一環として、デイサービスでの見学と模擬体験、通訳実習などの現場研修も行い、修了生に対するフォロー研修も行った。

2015年度から2期にわたって27名の中国語介護通訳を養成した。2016年4月に試験的にスタートした介護通訳のボランティア派遣であるが、助成事業が終了する2017年3月末までの一年間の概要は以下の通りである。

①派遣実施件数

介護通訳のボランティア派遣の延べ件数は43件。

当初の目標50件に対してマイナスではあったが、その理由としては、限られた予算のなかで、できるだけ多くの新規利用者に使ってもらうため、重複利用者の利用回数に制限を設けていたためであった。利用回数を制限しなければ目標の件数を超えていたと思われる。

②依頼先の形態と件数

居宅介護支援事業所が32件、訪問看護ステーションが4件、デイサービス（通所）が2件、ケアマネジメントセンターが2件、地域包括支援センターが2件、区役所介護保険係が1件の順となっている。

キーマンとなるケアマネジャーがいる居宅介護支援事業所からの依頼が多いことから、介護通訳派遣システム制度の周知については、ケアマネジャーがどれだけその必要性和重要性を理解しているのかがポイントになっていることがわかる。

③依頼内容

訪問リハビリが13件、訪問入浴が12件、デイサービス（通所）の利用が10件、介護保険制度および利用申請の説明が2件、介護認定調査が2件、サービス担当者会議が2件、契約の説明が1件、身体状態の確認が1件の順となっている。

依頼内容からは訪問介護（リハビリや入浴）が多いことが窺えるが、介護通訳派遣システム制度の周知によっては、介護保険制度および利用申請の説明や介護認定調査、契約の説明、サービス担当者会議などの依頼ニーズが十分にありと考える。

④通訳の対象者

介護サービス利用者のほか、ケアマネジャー、介護職員、認定調査員、看護師、理学療法士、福祉用具職員、医者、

家族が対象となっている。

通訳の対象者が多岐にわたっていることが窺える。そのため、介護に関する幅広い知識の習得が必要になり、フォロー研修を通じてスキルアップを図る必要がある。

⑤派遣先

利用者の自宅が30件、介護施設が10件、病院が3件の順となっている。

派遣先の件数からは訪問介護が多いことが窺える。自宅に伺うことは利用者のプライベートスペースに入り込むことになるため、通訳者は介護通訳の倫理要綱に基づき、守秘義務を厳守しなければならない。

⑥通訳の派遣人数

介護通訳の延べ派遣人数は15名。そのうち7回が1名、6回が1名、4回が4名、3回が2名、2回が1名、1回が6名となっている。

通訳の派遣においては、できるだけ多くの通訳に現場での経験を積んでもらいたいため、コーディネーターはできる限り現場経験が少ない通訳の派遣を心がけていた。また、派遣におけるコーディネーターの役割と資質が重要であることが改めて立証された。

⑦派遣時間

介護通訳の派遣時間は、最短は15分（訪問リハビリ）、最長が3時間（デイサービス）となっている。

通訳の時間についてはケースバイケースであり、短いからといって悪いわけでも、長いからいいというわけでもない。サービスの提供時間によるものもあり、サービス担当者の裁量によるものもあると思われる。

4) 派遣を通して見えてきたもの

1年間の介護通訳ボランティア派遣を通して見えてきたものとして、以下にまとめることができる。

①確かな（潜在的）ニーズ（需要）があり、介護通訳の必要性がある。

コミュニケーションが必要不可欠な介護（現場）においては、通訳がいることによって利用者とその家族および介護サービス事業者の実態（考え方・思い・要配慮事項など）を把握することができる。利用者とその家族は通訳を通じて自分の意思や要望を介護サービス事業者に伝えることができ、介護サービス事業者はその要望を聞く（知る）ことによって適切なサービスを提供できる（行政や福祉機関の場合は適切なサービスの利用につなげることができる）。また、通訳がいることによって利用者とその家族および関係機関の担当者とともに安心感が得られる。

②利用範囲が当初の想定を超えている。

当初は介護保険の利用申請や介護認定調査、契約の説明などの利用時での介護通訳が多いだろうと想定していたが、実際の利用ニーズを見ると、介護サービス申請などの利用時だけではなく、そのニーズは介護現場に及んでおり、現場のニーズが高い（多い）ことがわかった。今後、

7 介護通訳の「倫理綱領」は、医療通訳の基準を検討する協議会（2010）、日本介護支援専門員協会「介護支援専門員 倫理綱領」（平成19年3月25日採択）を参考に作成した。

介護現場における介護通訳のあり方を検討していかなければならない。

- ③より幅広い介護に関連する知識（リハビリや入浴、福祉用具など）が必要であり、フォロー研修を通じて知識の幅を広げる必要がある。

利用範囲が当初の想定を超えているため、研修の中で触れていなかった分野、例えば訪問リハビリや訪問入浴などの知識を通訳者に学ばせて、スキルアップさせていく必要がある。

- ④デイサービス（通所）などの施設内での通訳の場合は、他の利用者に対する配慮が必要。

利用者のなかには通訳が介護職員であるかどうかの区別がつかない場合もある。そのため、通訳が一人の利用者にずっと付きりになっていると、その利用者が特別扱いになっているという誤解が生じてしまうからである。

- ⑤家族の誤訳を発見することができる。

介護通訳を要請に基づいて現場に派遣しているにも関わらず、家族の通訳を依頼者が承諾してしまうケースもある。しかし、家族の日本語の理解能力によって誤訳が生じたり、訳漏れがあったりして、意味がきちんと伝わっていないようなこともある。そうした誤訳等を現場にいる通訳が発見し、訂正したり再確認したりすることによって、誤訳による問題を防ぐことができる。

- ⑥通訳終了後の報告書の詳細記載（引継による情報提供）が大事。

同一利用者には必ずしも同一通訳が派遣されるとは限らないため、利用者の情報や状況、現場での出来事、決め事などの報告の詳細記載は、次に派遣される通訳にとって重要な情報源となっているため、引継による情報提供は重要である。

- ⑦無償は利用しやすいが有償は利用しにくいという課題がある。

通訳料金は介護保険制度対象外のため、有償は事業者または利用者の個人負担となってしまう、利用したいのに経費負担の面で利用を諦めざるを得ないという実態が明らかになった。今後、ますます増えていくと思われる外国人高齢者の介護を考えると、今の介護保険サービスに含まれていない介護通訳という言語サービスの提供を介護保険法に取り込んでいかなければ、外国人高齢者が安心して介護サービスを受けられない。介護通訳という言語サービスを介護保険対象内で提供できるように国会で議論をしてもらえるように働きかける必要がある。また、現状に対する打開策として、自治体による介護通訳の養成と派遣による支援制度の構築が必要と考える。

5) 介護制度の周知と啓発

在住外国人への介護制度の周知については、中国帰国者を対象とした説明会を実施したほか、複数の多文化イベントに出展し多言語通訳付きでの周知活動も行った。外国人高齢者に対する理解への啓発については、地域包括支援セ

ンターへの個別訪問や異文化介護シンポジウムの開催などを通じて行った。

5、介護通訳の特徴

中国帰国者の介護通訳経験および橋渡しプロジェクトが取り組んできた介護通訳ボランティア派遣の経験から、介護通訳の特徴⁸は以下のようにまとめることができる。

- ①介護通訳の対象と内容が多岐にわたっている

介護通訳の主たる対象は、地域社会に暮らす異文化背景を持つ外国人高齢者およびその家族であるが、本人の要介護状態や生活状況によってはキーマンとなるケアマネジャーのほかに、行政の担当者や地域包括支援センターとケアマネジメントセンターの関係者、訪問看護・介護・入浴・リハビリステーションなどの介護サービスを提供する事業者なども対話の対象となり、介護通訳の対象は実に多岐にわたっている。

また、介護通訳の内容は普遍的に共通する内容と個人によって異なる個別の内容の二つに分けられる。共通内容としては、介護サービスの利用に関する相談や要介護（要支援）の認定申請、認定調査員による聞き取り調査、介護保険制度、ケアプラン、介護予防ケアプラン、介護サービス利用内容、契約などに関する説明のほか、要介護者本人の過去や現在の生活状況（状態）および家族の生活状況など、プライバシーに関することも含まれている。個別の内容としては、通所（デイサービス）や訪問看護・介護・入浴・リハビリ、福祉用具などの実際の介護現場に関するものが多く含まれている。

- ②要介護者のことば・教育レベルに差がある

要介護者本人やその家族のことば・教育レベルは、学校教育を受けていたかどうかによって様々であり、出身地が中国のような広域にわたっている場合は、方言も多種多様である。そのため、個々の生活背景に関する情報や地域性に関する知識と理解がなければ、的確な介護通訳ができなくなってしまうケースもある。

また、認知症や精神障害などの病的なものにより介護通訳にならないような状況が発生することもある。

中国帰国者の場合は、一世の多くは幼い時に中国人の家庭で育てられ、日常生活のなかで中国語を習得した経緯があるため、中国語は話せるが話の内容を上手くまとめて話せない人もいる。また、多くは中国の東北地方で暮らしていたため、東北の方言が多く使われている。個々の育てられた家庭や地域の環境によって話し方や教育レベルの差はかなりあるように感じられる。

- ③習慣などの文化的要素が大きく関わっている

介護通訳は、要介護者の老後の暮らしおよびその家族の日常生活に密着しているため、要介護者の生活の質の向上を考える時に、要介護者本人の意思や家族の思いが大きく絡んでくる。そのため、生活の風習や習慣、文化、価値観などの違いによって、日本文化と諸外国文化の違

8 水野真木子（2008）コミュニティ通訳の特徴を参照

いがそのままぶつかり合う場面にも多く遭遇する。文化や価値観などの差異によっては介護の方法等をめぐって大きなトラブルになる恐れもあるため、通訳となる対象者の異文化的背景などに対する知識と理解が必要である。介護（医療もそうだが）は信頼関係がなければ、適切なサービスを受けることも提供することも難しくなる。文化や価値観などの違いによるトラブルなどは双方の信頼関係を損なってしまう、それによってその後の介護に大きく影響を及ぼす恐れがあるため、生活の風習や習慣、文化、価値観などを重要な要素として理解しなければならないのである。

④プライバシーに直接関わっている

要介護度合いが高ければ高いほど介護通訳の介入度合いの範囲が大きくなる。普段は他人には見せたくない、見られたくない、あるいは見せられないような場に介護通訳として直接入り込むこともある。要介護者本人およびその家族のプライバシーを守るために、介護通訳として守秘義務を厳守しなければならないのである。

⑤専門的な知識の幅が広い

介護通訳の内容は介護保険制度や介護サービスに関する専門知識はもちろんのこと、高齢者の介護は医療やリハビリと平行して行われている場合も多いため、医療やリハビリに関する専門知識も必要である。

筆者の父のケースを見ると、自宅からデイサービスやショートスティを利用する時に倒れて一般の病院に緊急搬送され治療を受けた後に、今度はリハビリ病院に転院し、リハビリを行った後に退院して自宅へ戻り、再びデイサービスやショートスティを利用する、その繰り返しだった。その都度、一般病院では今後の介護に関する家族としての望み、リハビリ病院では病気や治療のこと、介護の利用状況や今後の介護に対する希望などが聞かれたり、説明されたりするようなことが常にあった。

また、家族として父がリハビリによる回復がどこまでできるのか、今後における治療がどう展開されていくのかなど病状の回復や退院後の介護に関連するような質問をしたり、確認したり、相談したりもした。この時に、高齢者の場合は医療・看護・リハビリと介護がセットになっていると実感し、介護通訳は介護に関する知識だけではなく、医療・看護・リハビリに関する専門的な知識も必要であることを感じさせられた。また、入院中における「看護通訳」が必要であることも気付かされた。

⑥ケアチームの一員としてのケアワークである

介護通訳は、要介護者の介護度合いによってはかなりの長期戦も予測される。そのため、ケアマネジャーや介護施設管理者、介護担当者、医師、看護師、行政機関担当者などとの連携プレーが欠かせず、単に一過性的な介護通訳ではなく、ケアチームの一員としての介護通訳であるという認識を持つ必要がある。

6. 介護通訳の役割

介護通訳の役割として、以下のことが挙げられる。

①コミュニケーションの橋渡し（言葉の通訳）

人がコミュニケーションを図るうえで、ことばが大事であり、なくてはならないツールである。言葉がわからない者同士のコミュニケーションを通訳を介して図れるようにすることは通訳の基本的な役割である。介護通訳は、介護する側とされる側がことば（通訳）を通じてはじめて意思の疎通ができ、互いに理解することができることを常に意識する必要がある。

②文化の橋渡し（文化の通訳）

異文化環境のなかでの介護通訳は、言葉のみの通訳だけでは理解が深まらないことが多々ある。そのため、必要に応じて諸外国や日本の文化、生活習慣、価値観などを解釈して、さりげなく伝え、両者の文化による溝を埋めていく必要がある。日常的な介護生活の面においては、言葉＋文化などを通じてはじめてお互いの理解が深まることもあることを認識しておく必要がある。

③ケアサポート（良き理解者）

特にネイティブ通訳の場合は、二つの言語に精通しているだけでなく、双方の文化や風習などにも精通している。また、かつて自分も同じ道を歩んできた経験があるため、通訳対象者の気持ちや心情などを理解しやすく、良き理解者としてのケアサポートを心がけておく必要がある。また、ネイティブでない通訳も滞在先での生活経験によっては双方の文化や風習などにも精通している場合もあり、滞在先で経験したことを置き換えることによって通訳対象者の気持ちや心情などを理解しやすくなっている。ただし、いずれの場合も介護通訳の倫理要綱に反しない範囲内で行う必要がある。

④母語による語りかけ（母語ケア）

母語しか話せない、または母語しか話せなくなった在住外国人高齢者にとって、母語によるおしゃべりは何よりの楽しみで、精神的な安らぎが得られる。母語による語りかけによって介護サービスの利用や施設内での生活が楽しく感じられる。ことばができる介護通訳による介護サービス（介護施設内含む）時での母語ケアは、在住外国人高齢者の介護においては重要な意味を持っている。

7. 介護通訳に求められるもの

以下に挙げたことは、介護通訳のみならず、在住外国人を言語の面でサポートするコミュニティ系通訳全般に言えることでもある。

①気持ち・思い・ホスピタリティ

人のために役に立ちたいという温かい気持ち、私がやらねば誰がやるという熱い思い、そして、旺盛なサービス精神がなければ長く継続させることは難しいと思われる。筆者自身は「いつか来た道」（自分より後に来た人たちのために）「いつか歩む道」（自分より先に来て年老いた人たちのために）をモットーに通訳としての活動を続けている。

②「意味が通じる」通訳でなければならない

法廷通訳はその人の人生を左右させてしまい、医療通訳

はその人の命を左右させてしまう重大な責任があると言われるように、介護通訳はその人の晩年が楽しく幸せなものになるかどうか大きく影響を及ぼすため、言葉と文化に精通していることは必須であり、意味が通じる通訳を常に心がけなければならない。二つのことばが話せるバイリンガルであるだけで良い介護通訳になれるとは限らない。一字一句そのまま訳すのではなく、話者の意図を絶えず考え、適切な訳語を選択し、文脈を補って、正確に流暢に意味が通じる通訳を行うことが大切であることを理解しなければならない。

正確に通訳を行うことは通訳としての使命であり、通訳の基本中の基本であることはいままでもない。また、原則としては個人的な意見や考え方、価値観、感情などを直接通訳業務の中に持ち込んではいならない。常に中立の立場を保ち公平に通訳を行わなければならない。さらに、常に自分が通訳であるというプロ意識を持って通訳を行わなければならない。

「意味が通じる」通訳であるためには、常に通訳としてのスキルを維持向上させていかなければならない。

③豊富な専門知識と一般知識・教養が必要

介護現場での通訳において、介護通訳は医師、看護師、医療ソーシャルワーカー、多文化ソーシャルワーカー⁹、介護福祉士、介護支援専門員、生活相談員、福祉用具専門相談員など実に多くの専門家と接している。通訳の内容も多分野にわたっているため、医療、介護、福祉などのソーシャルワークに関する豊富な専門知識と専門用語が必要なほか、日本および通訳対象者の母国の生活や文化、習慣、社会制度、宗教などに関する基礎知識、教養等もなければならない。そのため、常に自らアンテナを張って学習の努力を続けていく必要がある。

④異文化に対する理解と認識

介護は日常生活に密着しているため、異文化的な差異がそのままぶつかり合うこともしばしば生じる。通訳は異文化間の橋渡し役として、文化の違いによる誤解が生じないようにするために、まず自分自身の異文化に対する理解と認識が必要となる。また、在住外国人が抱えている諸問題に対して、在住外国人当事者の目線で捉えることが大事であることを理解しなければならない。

⑤通訳としての「倫理」への理解と遵守

法に背くことではなくても、「人として、こうした方がいい、しない方がいい」とい判断の基準になるのが、倫理である。倫理遵守は職種に関わらず重要なことである。職業における倫理は、個人だけが判断するものではなく、組織が判断するものである。

特に介護通訳の場合は、高齢者の尊厳に関わることもあるため、高い意識が求められる。通訳という職業の倫理なくしては尊厳が守られない。利用者の要求に従うのではなく、倫理要綱に照らして判断しなければならない。

倫理遵守は、介護通訳自身を守るためでもあり、システムの健全維持のためでもあり、通訳者にとって「倫理」への理解と遵守が大事であることを強く認識しておく必要がある。

⑥高度なコミュニケーション能力

通訳は人と関わる業務であり、人と人との意思疎通の橋渡し役である。場の雰囲気を読み、双方の真意や意向を汲み取り、適切な言葉を選び意図を伝え、円滑なコミュニケーションが取れるように配慮することも重要である。そのため、高度なコミュニケーション能力を有していなければならない。

⑦強い精神力・バランス感覚・ネットワーク

華々しく見える通訳業務は意外と体力が必要。介護通訳の場合は強い精神力もなくてはならない。

介護の場合は直接プライベートの場に入り込むことが多いため、通訳対象者が感情的になったり、興奮したりするようなことも少なくない。その感情の渦のなかで通訳をこなしていかなければならないので、強い精神力がないと自分が感情的になってしまったり、押しつぶされたりすることも生じてしまう。常に自分が通訳であることを意識しながら、公私を峻別できるようにバランス感覚を身に付けておく必要がある

また、介護通訳は高齢者を主な対象として通訳を行っているため、何時どんなことが生じるかはわからない。通訳対象者が通訳の最中に急に倒れ、意識不明になったり、危篤状態に陥ったりすることも全くないわけではない。そのため、常に冷静沈着に対応できるように普段から心得ておく必要がある。

問題や悩みなどが生じた時に決して一人で抱え込まずに、通訳の仲間に相談したりして、自分の中にストレスを溜めないようにする必要がある。より多くの通訳仲間とのつながりを持つことを日頃から意識しながら、ネットワークの形成に努める必要がある。ネットワークは悩みの相談に役立つだけでなく、仲間同士の通訳としてのスキルアップにも大いに役立つ。

8、おわりに

「相手が理解できる言語で話しかけた時には、その内容は彼の頭に届く」

「相手の国の言葉で話しかけた時に、その言葉は彼の心に届く」

コミュニケーションのツールとしての言葉の重要性を強調したネルソン・マンデラが遺した名言である。

外国人高齢者は高齢に伴う記憶力の低下により日本語を忘れてしまったり、認知症などによる「母語がえり」によって言葉が母語になってしまったり、生活習慣なども母国の文化に回帰するケースが少なくない¹⁰。そのため、異文化環境のなかで年老いた外国人高齢者は、母語を聞き、母語で語り、

9 石河久美子 (2012) 参照。

10 日本社会福祉士会 (2012)、公益財団法人愛知県国際交流協会 (2018) 参照。

母国の文化に接することで精神的な安らぎを得て、自分らしく、穏やかな老後を過ごすことができる。また、高齢者が母語を介して介護サービスを利用することによって、家族も安心して日々の生活を送ることができる。その手助けをできるのは介護通訳であり、多文化共生社会における異文化介護通訳にしか果たせない重要な役割があると言える。

外国人と介護保険制度・介護サービスをつなぎ、行政や介護サービス提供事業者に外国人への理解を求め、言葉と文化の架け橋を務める介護通訳に対する期待は今後益々高まっていくと思われる。そして、外国人高齢者と介護の橋渡し役である介護通訳の活躍により、介護分野における多文化共生の定着が加速することに期待を寄せたい。

参考文献

- ・石河久美子 2012 『多文化ソーシャルワークの理論と実践—外国人支援者に求められるスキルと役割』明石書店
- ・医療通訳の基準を検討する協議会編 2010 『医療通訳の共通基準』
- ・王榮(木下貴雄)・渋谷努 2018 「中国帰国者の介護問題から見た在住外国人高齢者への介護支援の現状と課題～異文化介護の現場から～」中京大学社会科学研究所紀要『社会科学研究』(第38巻第2号)
- ・木下貴雄 2003 『中国残留孤児問題の今を考える—中国「残留孤児」という名の「日系中国人」』鳥影社
- ・公益財団法人愛知県国際交流協会編 2018 『相談窓口担当者のための「多文化」ってこういうこと＝社会福祉編＝』
- ・サンドラヘイル著、飯田奈美子編 山口樹子・園崎寿子・岡田仁子訳 2014 『コミュニティ通訳—オーストラリアの視点による理論・技術・実践』文理閣
- ・日本介護支援専門員協会「介護支援専門員 倫理綱領」(平成19年3月25日採択)
- ・日本社会福祉士会編 2012 『滞日外国人支援の実践事例から学ぶ 多文化ソーシャルワーク』中央法規出版
- ・水野真木子・内藤稔 2015 『コミュニティ通訳——多文化共生社会のコミュニケーション』みすず書房
- ・水野真木子 2008 『コミュニティー通訳入門—多言語社会を迎えて言葉の壁にどう向き合うか…暮らしの中の通訳』大阪教育図書

ウェブサイト

- ・法務省入国管理局 <http://www.immi-moj.go.jp/toukei/index.html>
- ・外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクト <http://kibou2013.web.fc2.com/toyota.html>