

## 調査報告

# 愛知県におけるコミュニティ通訳に関する 実態調査報告

愛知県立大学外国語学部 糸魚川美樹  
愛知県立大学客員共同研究員 大橋充人  
愛知県立大学多文化共生研究所研究協力員 神田すみれ

### 本稿の構成

#### 序章 研究概要

- 1 研究の趣旨
- 2 調査方法

#### 第1章 アンケート調査結果

- 1 通訳を雇用していない市区町村に対するアンケート結果
- 2 通訳を雇用している市区町村に対するアンケート結果
- 3 コミュニティ通訳者に対するアンケート結果

#### 第2章 ヒアリング調査結果と考察Ⅰ

- 1 市区町村
- 2 コミュニティ通訳者

#### 第3章 ヒアリング調査結果と考察Ⅱ

- 1 市区町村
- 2 コミュニティ通訳者

#### まとめ

#### 資料

- 1 ヒアリングデータ
- 2 アンケート調査表

## 序章 研究概要

愛知県立大学外国語学部 糸魚川美樹  
愛知県立大学客員共同研究員 大橋充人

### 1 研究の趣旨

全国で2番目に外国籍住民が多い愛知県には、保健医療、行政、教育、福祉、司法等における通訳(以下では、コミュニティ通訳と呼ぶ)の需要は高いと考えられる。しかし、どのような場面でどのくらいのニーズがあるのかのデータは存在しない。また、すでに、これらの分野で通訳者として活動したり、雇用されている者もいるが、現状では専門的に学べる教育機関がなく、コミュニティ通訳者としての能力を証明する制度も存在しない。したがって、どのような分野でどのような経歴の通訳者がどのような業務を行なっているのかが不明である。

そこで、本学教員、本学客員共同研究員、コミュニティ通訳者が、愛知県多文化共生推進室の協力を得て、愛知県におけるコミュニティ通訳の現状とニーズを把握するための実態調査を実施した。調査は、コミュニティ通訳の利用者であり通訳者の雇用者でもある自治体とコミュニティ通訳者に対して実施し、コミュニティ通訳の研究者、行政関連部局、実践者の3者の視点からとらえることにより、多角的に実態とニーズを分析した。本研究の成果については、本学の教育研究および愛知県の多文化共生推進事業の充実につながるものと期待できる。

先行するコミュニティ通訳に関する研究として、飯田(2008、2018)がある。飯田(2008)によれば、対人援助場面では、常に援助の専門家とクライアントの間には力関係が発生する(圧倒的専門知識を有する専門家と情報へのアクセスが制限されるクライアント、ホスト国の文化を持つマジョリティと社会的弱者の多いマイノリティ)ため、専門家とクライアントがコミュニケーションをとることでお互い信頼関係を構築し、問題解決に向かっていくことから、コミュニティ通訳者は、ただ言葉を通訳するだけでなく、両者の信頼関係の構築までを守備範囲とする。このような定義の必要性は、コミュニティ通訳の一方の利用者である外国籍住民に大きな特徴がある。日本に定住している外国人の出身地は多様であり、年齢も国籍別で偏っているが、高齢者から子どもなど様々な年齢層から構成されている。そのため、それぞれに持つ課題も多様化している。また、コミュニティ通訳の対象となる非日本語話者は、生活上の不便を少なからず抱えている人たちである。異国で生活をしていくだけでも不安を抱えるものであるが、日本における非日本語母語話者の立場が社会的にとっても弱いものであるということが、問題解決にむけて双方に信頼関係を築きにくくしている。確かにそのような特徴はあるかもしれないが、通訳利用者間の信頼関係の構築を通訳者の役割の1つにすることについては、慎重な議論が必要である。

飯田(2008)は、コミュニティ通訳は、「当事者性 vs 専門性」、「支援的立場 vs 通訳者の立場」、「アドボケイト vs 中立」という、相反する複雑で両義的な存在であると述べる。コミュニティ通訳の問題点を、「通訳者の待遇・安全確保の難しさ」「通訳者の専門的知識の習得の難しさ」「コーディネートシステムの不備」「専門家の外国人に対する理解の乏しさ」「外国人に対する権利保障の理解の乏しさ」の5つにまとめている。

これらの分析を補完するものとして、飯田(2018)の調査があるが、この調査対象者は中国帰国者に関わる通訳に関するアンケート調査とヒアリング調査に限られている。本研究では、愛

知県における調査という点から、より多様な通訳者の背景と通訳業務の実態、利用者のニーズについての結果が得られた。

なお、以下の調査は、2021 年度愛知県立大学学長特別教員研究費の助成を受け、同年度愛知県立大学研究倫理審査委員会の承認(承認番号: 人社 2021-02)のもと実施した。調査票の配布では、愛知県多文化共生推進室及び愛知県教育委員会にご協力いただいた。

## 2 調査方法

### (1) 調査の概要

愛知県におけるコミュニティ通訳の現状とニーズを把握するため、市区町村と市区町村に雇用されている通訳者にメールによるアンケート調査と、利用者としての自治体職員及びコミュニティ通訳または類似した活動をしている者に対してヒアリング調査を実施した。

#### ① アンケート調査

ア 愛知県の市区町村を対象とし、コミュニティ通訳の雇用とニーズに関するアンケート調査を実施した。なお、実施にあたっては、通訳を雇用していない／している に分けて質問を用意した。調査は 2021 年9月6日から9月 20 日にかけて実施し、39 か所(通訳を雇用している市区町村 26 か所、していない市区町村 13 か所)から回答があった。

イ 保健医療、行政、教育、福祉等の分野で通訳を含む業務に携わっている通訳者に対するアンケート調査を実施した。調査は 2021 年9月6日から9月 20 日にかけて行い、39 人(日本国籍 16 人、外国籍 23 人)から回答があった。

#### ② ヒアリング調査

ア及びイのアンケート調査協力者でヒアリング調査への協力に同意した者に対して実施した。半構造化インタビューにより、業務や活動内容、必要とされる知識・能力に関してより具体的なデータを収集した。ヒアリングは 2021 年 11 月 24 日から 2022 年2月1日にかけて行い、市区町村に対しては4か所、コミュニティ通訳者に対しては6名に行った。

### (2) アンケート調査

#### ① 市区町村に対するアンケート調査

まず、愛知県多文化共生推進室から、53 市町村 16 区の多文化共生推進担当課に対し、研究計画書、依頼説明文書、通訳を雇用している市区町村に対するアンケート(依頼説明文付き)、通訳を雇用していない市区町村対象アンケート、通訳者対象アンケート(依頼説明文付き)をメールで送信した。次に、市区町村多文化共生推進担当課から通訳を雇用している部署に、通訳を雇用している市区町村対象のアンケート(依頼説明文付き)及び通訳者対象アンケート見本(依頼説明文付き)をメールで転送してもらった。

通訳を雇用している市区町村は、通訳を雇用している市区町村に対するアンケート(依頼説明文付き)の依頼内容を理解した上で、郵送またはオンラインアンケートツール SurveyMonkey により回答してもらった。さらに雇用している通訳者に対し、通訳者対象アンケート(依頼説明文付き)をメールで転送してもらった。

市区町村対象アンケートでは、主に次のことを尋ねた。

- ・通訳を雇用していない市区町村: コミュニティ通訳が必要か、なぜ必要か、県や大学に望むこと・期待すること

- ・通訳を雇用している市区町村:通訳確保の方法、スキルアップの機会、通訳の使い方のトレーニング、フォローアップ体制(通訳のストレス・困りごとを解消するための仕組・体制)、通訳がいて助かった事例(問題が解決した事例、得られるべき行政サービスにアクセスできた事例)、通訳を使ってよくなかった事例、どのような通訳者を求めるか、県や大学に望むこと・期待すること、ヒアリングを受けてもいいか

なお、通訳を雇用していない市区町村は、多文化共生担当課に回答してもらった。

## ② コミュニティ通訳者に対するアンケート調査

所属部署(市区町村または教育委員会)から転送された通訳者対象アンケート見本(依頼説明文付き)を受信した通訳者は依頼説明文を読み理解した上で、オンラインアンケートツール SurveyMonkey により回答してもらった。

通訳者対象アンケートでは、主に次の項目を尋ねた。

- ・一般事項:国籍、性別、滞日年数、来日年齢、何語の通訳か、母語は何か、最終学歴
- ・通訳業務:資格の有無(語学関係の資格の種類、通訳になったきっかけ、業務内容・分野、経験年数(全体・各分野毎))
- ・業務外通訳:無償(業務外)通訳の経験の有無・頻度、通訳を行う条件、通訳を頼まれる経緯、通訳に付随して頼まれることの有無(どういうことを頼まれて、どういうことを断るか)
- ・通訳者の背景:言語以外の資格の有無、これまで行ってきた仕事や専門的な知識・経験
- ・通訳者の意識:コミュニティ通訳という言葉聞いたことがあるか、自分はコミュニティ通訳者だと思っているか。
- ・研修:通訳研修を受けたことはあるか(どのような研修か)、研修費用は誰が負担したか、研修の情報入手方法
- ・その他:通訳する上で困っていること・ストレスに感じる事、通訳する上で相談・情報共有できる人はいるか、どのような知識・技術が求められているか、行政や大学に望むこと・期待すること、ヒアリングを受けてもいいか

アンケートは、回答があったことをもって調査への協力に同意したとみなした。

なお、本報告書を作成するにあたり、アンケート調査における自由記述欄の回答については、明らかな誤字(漢字の選択ミス)のみこちらで修正した。それ以外については、そのまま掲載している。

## (3)ヒアリング調査

上記アンケートの中で、ヒアリング調査協力の意思について尋ねる項目をつくり、協力の意思を示した者に対し依頼説明文と同意書と連絡票をメールで送付したうえで、日程及び調査実施場所の調整を行った。

ヒアリングにあたっては、調査開始前に調査の目的と進め方について説明するとともに、調査対象者にヒアリング内容の録音の可否について確認し、希望しない場合は録音しないことを伝えた。

### <参考文献>

飯田奈美子(2018)『対人援助における通訳の倫理 —公正なコミュニケーションに向けて—』  
晃洋書房

飯田奈美子編(2008)「在住外国人を対象とした言語保障を考える—コミュニティ通訳の現状

と課題から」立命館大学人間科学研究所

# 第1章 アンケート調査結果

愛知県立大学客員共同研究員 大橋充人

## 1 通訳を雇用していない市区町村に対するアンケート結果

本調査で回答のあった39市区町村のうち、通訳者を雇用していないのは13市区町村(33%)であった。雇用していない市区町村のうち、半数以上は「コミュニティ通訳」という言葉を知っており、必要だと感じているが、必要性を感じていても、通訳者を雇用するためには財政上の負担などがあることから、通訳者を派遣するシステムやオンラインで利用できるシステムなどが求められている。

図1 「コミュニティ通訳」という言葉を知っていますか

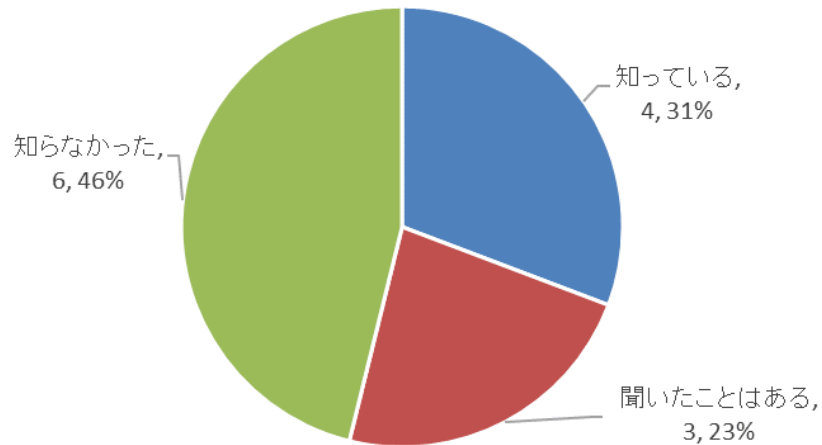


図2 貴自治体においてコミュニティ通訳は必要だと思いますか

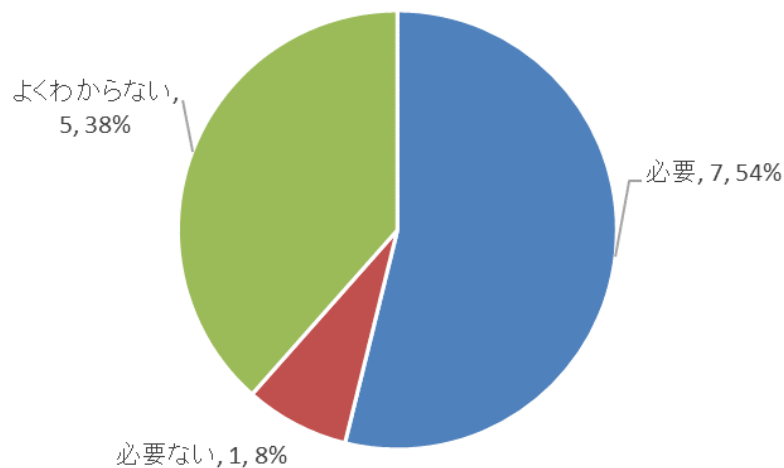


図3 コミュニティ通訳は「必要」と回答された方に伺います。  
なぜ必要だと思いますか(複数回答可)

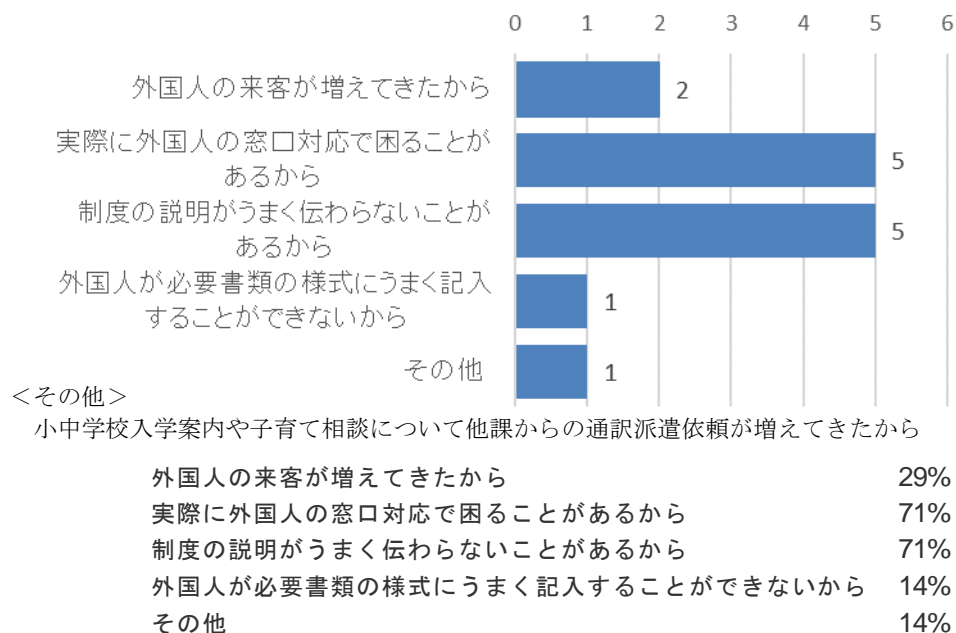
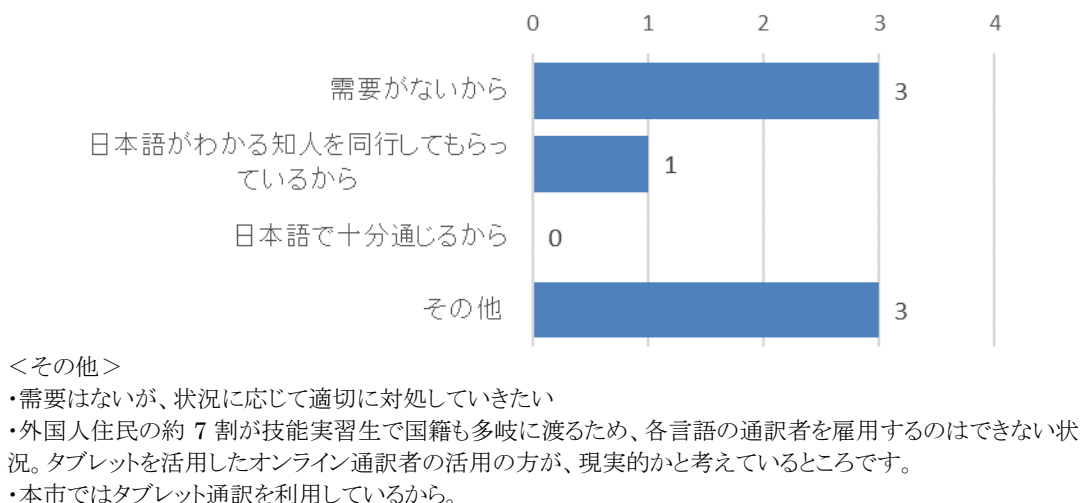


図4 コミュニティ通訳は「必要ない」(「よくわからない」含む)と回答された方に伺います。なぜ必要がないと思いますか(複数回答可)



需要がないから	60%
日本語がわかる知人を同行してもらっているから	20%
日本語で十分通じるから	0%
その他	60%

表1 コミュニティ通訳に関して愛知県や大学に対して望むこと・期待することがあればお書きください。

オンラインミーティングなどを活用した、同時通訳体制の構築。行政窓口での通訳に特化したツールの開発
通訳に関する人材の派遣。通訳者の雇用もしくは通訳業務の委託事業に関する県の補助制度
東南アジアなど、人口は増えているが希少言語で対応できる人が少ないところの語学教育を期待します。“日本語教育ボランティア養成講座”を市が開いた場合、講師の派遣にご協力をお願いしたいです。外国人向けの“日本文化講座”を開催してほしいです。
本市では、いくつもの言語の通訳者を通年で雇用することはできない状況です。県でコミュニティ通訳者を育成されるのであれば、医療通訳者のように県内派遣のシステムがあるか、タブレットを活用し、オンラインで利用できるシステムがあると交通費負担も少なくなり、その時だけの費用負担で済むので助かります。



## 2 通訳を雇用している市区町村に対するアンケート結果

本調査で回答のあった39市区町村のうち、通訳者を雇用していると回答したのは26市区町村(67%)であった。雇用している市区町村すべてにおいてポルトガル語の通訳者は雇用されている。また、すべての市区町村において通訳以外に翻訳もしている。正規雇用の通訳者はおらず、スキルアップの機会を設けている市区町村は4分の1程度にとどまる。通訳者に対しては、すべての市区町村において、いてくれてよかったと感じている。正確で中立な立場で通訳できる人が求められており、そうした通訳者の確保や養成などが求められている。

図5 何語の通訳者を雇用していますか(複数回答可)

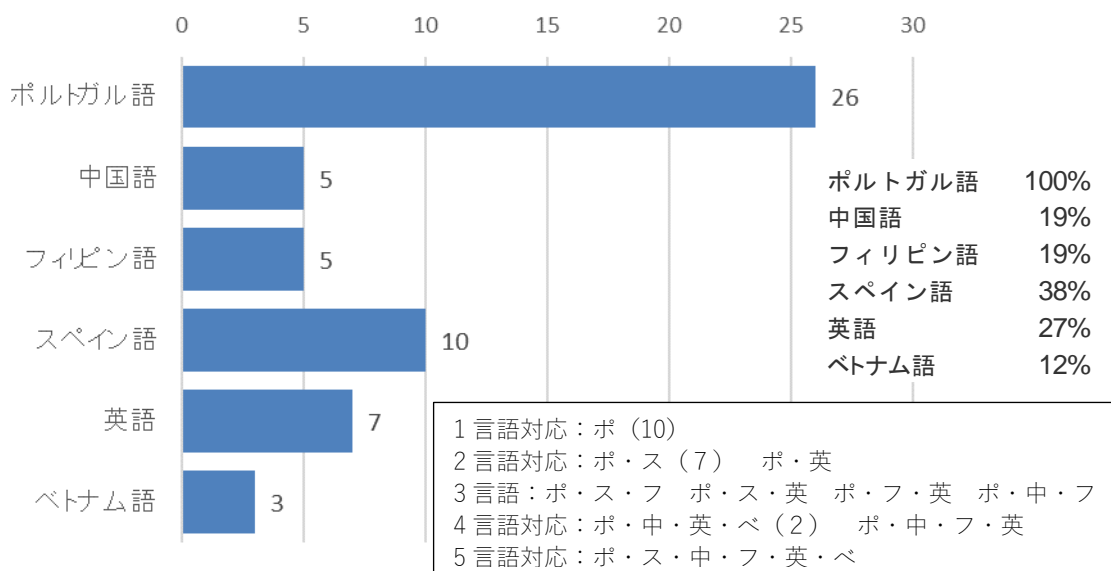


図6 通訳者の雇用形態はなんですか

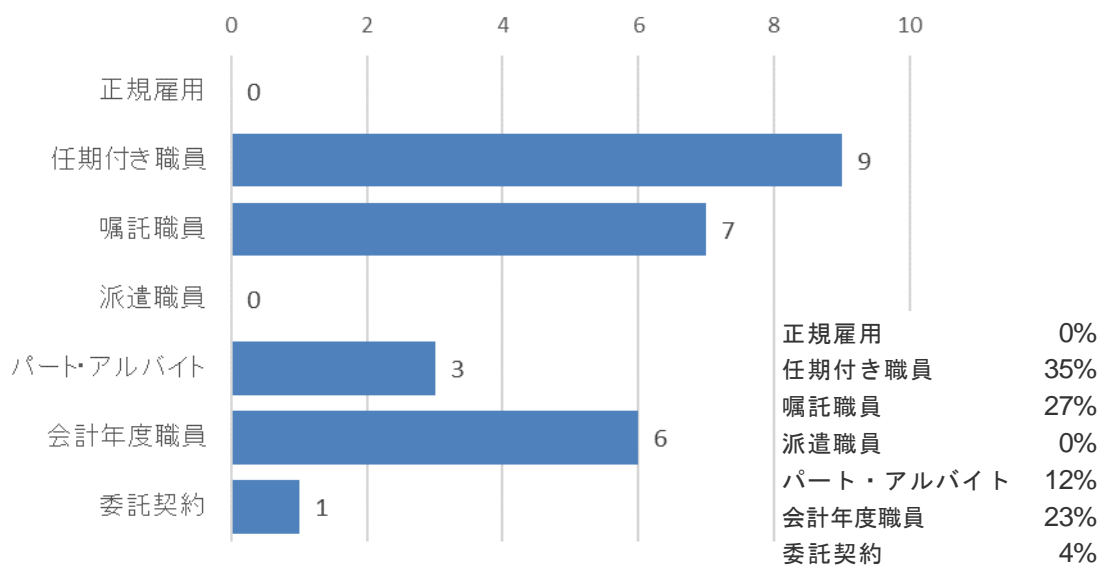
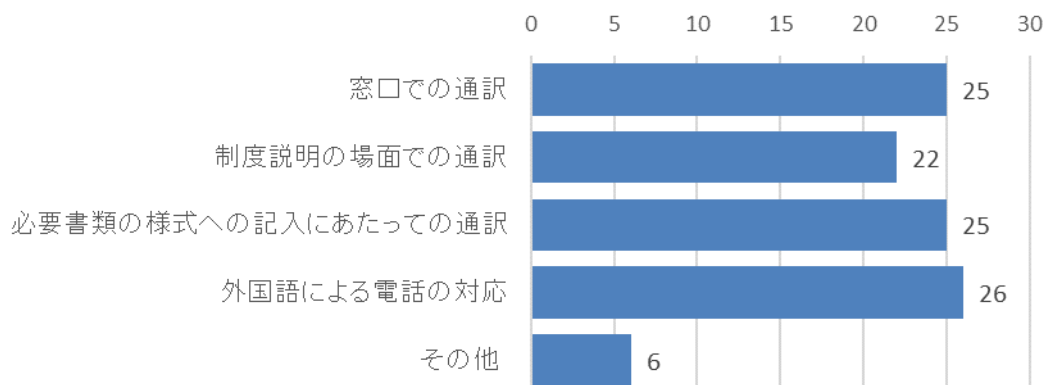


図7 どんな業務に関して通訳をお願いしていますか(複数回答可)

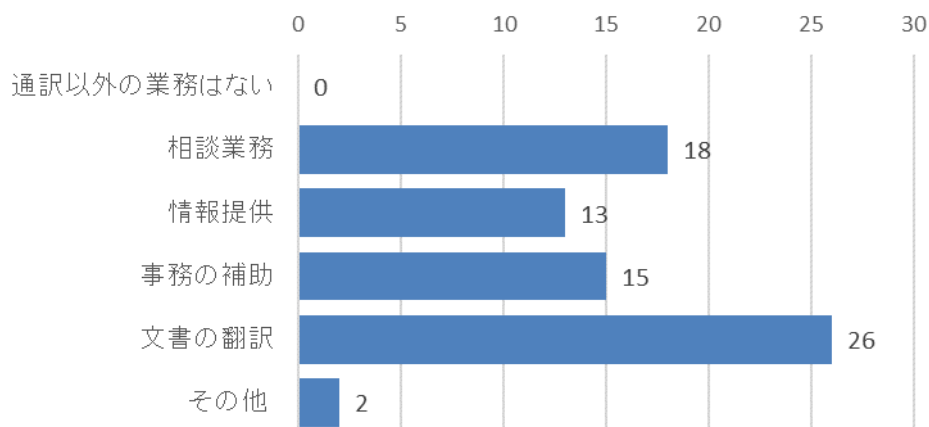


<その他>

- ・保護者対応時の通訳。療育センター重心への付き添い通訳。他園懇談等への出張通訳
- ・外国籍住民が多数集まるイベント等での通訳
- ・イベントでの通訳
- ・ホームページ翻訳、施設入所者等の同行による通訳。
- ・乳幼児健康診査・相談等での通訳
- ・学校教育における通訳・翻訳

窓口での通訳	96%
制度説明の場面での通訳	85%
必要書類の様式への記入にあたっての通訳	96%
外国語による電話の対応	100%
その他	23%

図8 通訳者は、通訳業務以外にどんな業務をおこなっていますか。(複数回答可)

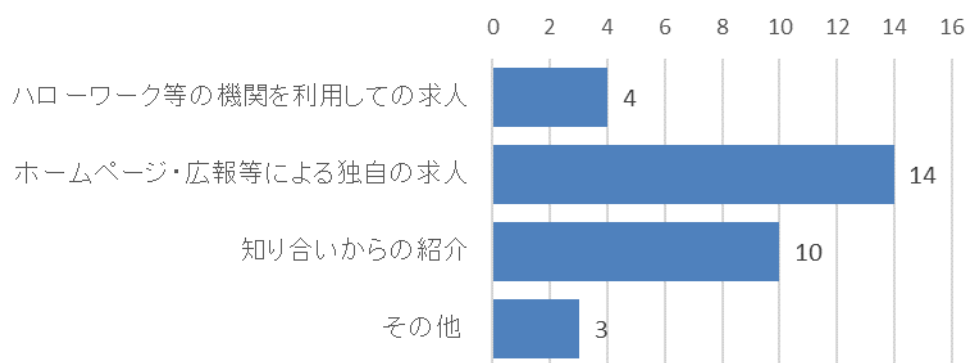


<その他>

- ・おたより帳の翻訳、献立表、園だより等発行物の翻訳(他園からの依頼もあり)、入園式、運動会等行事への参加、園運営上の庶務、部分的保育補助
- ・事業の企画

通訳以外の業務はない	0%
相談業務	69%
情報提供	50%
事務の補助	58%
文書の翻訳	100%
その他	8%

図9 どのように通訳者を見つけましたか。(複数回答可)



<その他>

- ・SNS
- ・市の事業やイベントに参加していただいた
- ・求人に対する応募

ハローワーク等の機関を利用したの求人	15%
ホームページ・広報等による独自の求人	54%
知り合いからの紹介	38%
その他	12%

図10 経験通訳の資質や能力向上のためのスキルアップの機会を設けていますか。

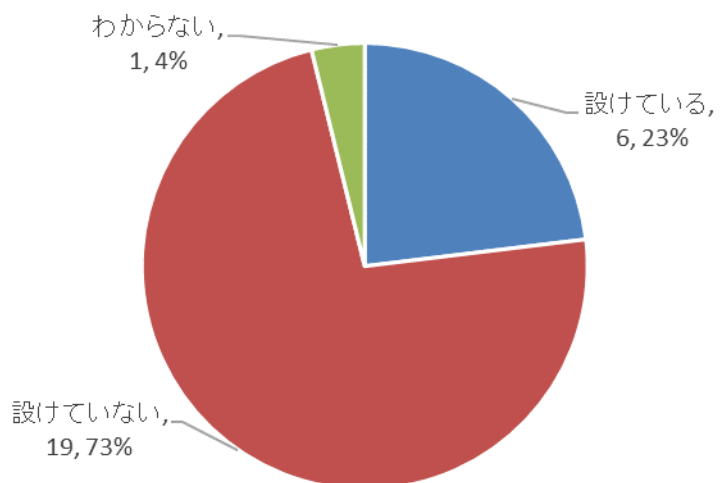
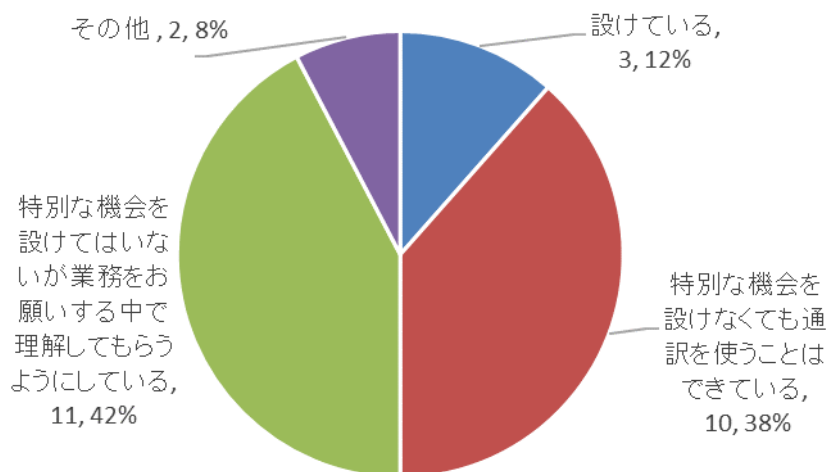


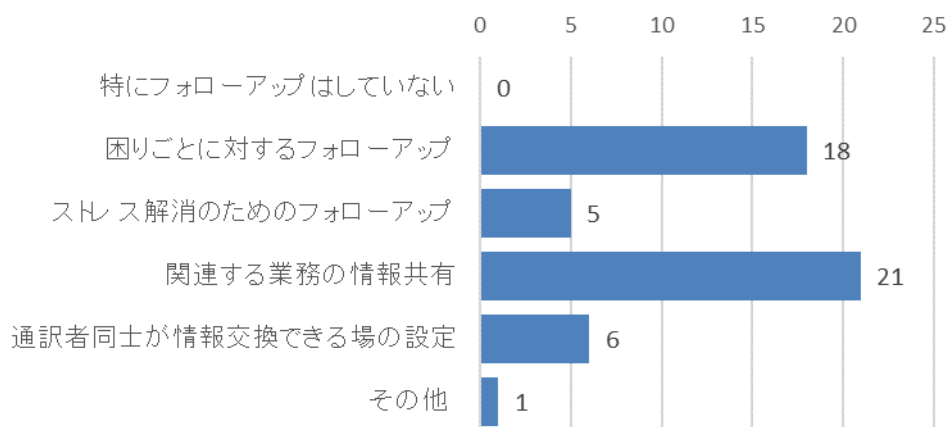
図 11 貴部署等において職員に対して通訳の使い方に関する周知やトレーニングの機会を設けていますか



<その他>

- ・別途市が設置しているテレビ電話通訳システムと併せ市の庁内会議にて存在を周知
- ・年度はじめに全庁（学校等含む）へメールで周知

図 12 通訳者に対して、どんなフォローアップをしていますか。(複数回答可)

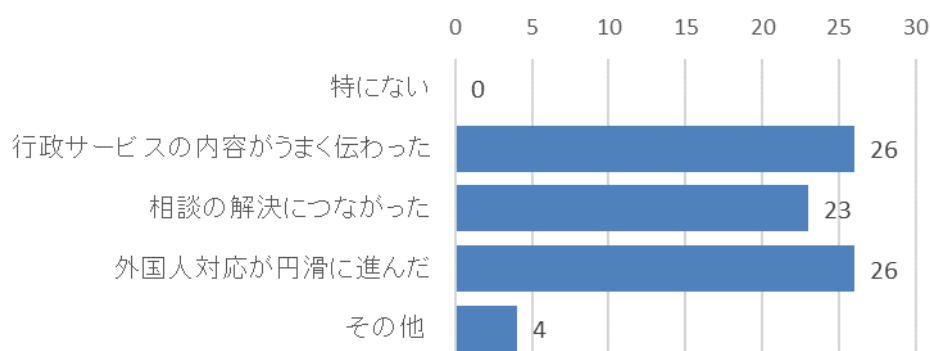


<その他>

- ・適宜、相談内容に関連する制度の詳細等を所管課等に確認し仲介を行うなどのフォロー

特にフォローアップはしていない	0%
困りごとに対するフォローアップ	69%
ストレス解消のためのフォローアップ	19%
関連する業務の情報共有	81%
通訳者同士が情報交換できる場の設定	23%
その他	4%

図 13 通訳者がいてよかったことは何ですか(複数回答可)

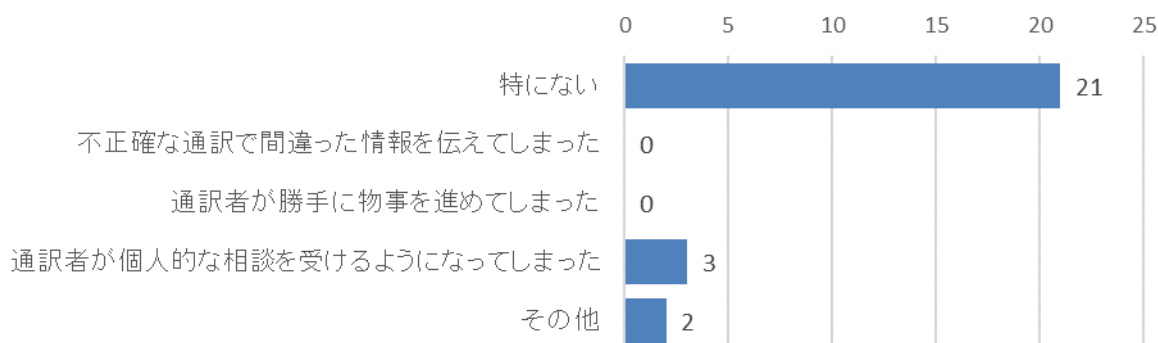


<その他>

- ・タブレットなどの委託通訳と違い、対応について職員へのフィードバックがある点。外国人市民からの意見をまとめ、事業企画ができる点。
- ・多言語での相談業務や情報提供により窓口サービスが向上し、外国人市民への支援に繋がっている。
- ・行政が作成するチラシやポスターなどの翻訳を依頼することで、正確なニュアンスで作成することができた。
- ・乳幼児の保護者が健診で安心できたり子育ての相談を受けられること

特にない	0%
行政サービスの内容がうまく伝わった	100%
相談の解決につながった	88%
外国人対応が円滑に進んだ	100%
その他	15%

図 14 通訳者がいてよくなかったことは何ですか(複数回答可)

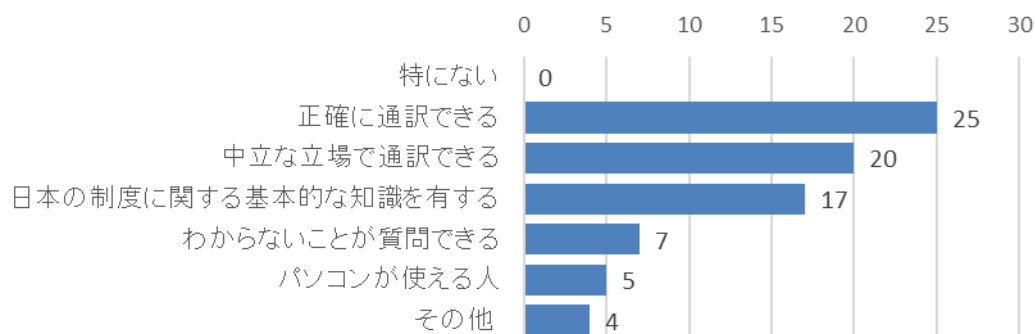


<その他>

- ・窓口職員が通訳であるということの意識が薄れてきており、外国人対応を通訳に任せてしまう場面がある。業務の主導はあくまで所管課であることを忘れ、課題解決意識が薄くなっている。
- ・全ての部署や公的機関に配置されていないため、配置されていない他部署より相談事を持ち込まれることが多く、通訳者に負担がかかり、結果的に業務が繁雑になってしまう。

特にない	81%
不正確な通訳で間違った情報を伝えてしまった	0%
通訳者が勝手に物事を進めてしまった	0%
通訳者が個人的な相談を受けるようになってしまった	12%
その他	8%

図 15 どのような通訳者を求めますか(3つまで)



<その他>

- ・保育や子どもの発達への理解や知識
- ・外国と日本の常識や制度のズレを理解したうえで適宜通訳を行うことができる
- ・通訳だけでなく、翻訳業務もできる人
- ・業務に関する専門的知識、専門用語・制度の理解

特にない	0%
正確に通訳できる	96%
中立な立場で通訳できる	77%
日本の制度に関する基本的な知識を有する	65%
わからないことが質問できる	27%
パソコンが使える人	19%
その他	15%

表2 コミュニティ通訳に関して、愛知県に対して望むこと・期待することがあればお書きください(自由記述)

オンラインミーティングなどを活用した、同時通訳体制の構築。行政窓口での通訳に特化したツールの開発
コミュニティ通訳の認知度が低いため、コミュニティ通訳者の養成や社会的周知に関する施策
医療通訳にかかる施策の充実。希少言語の電話通訳、通訳派遣制度
県内の自治体ごとに外国人の国籍の特色が違う。愛知県が通訳の人材バンクのようなことを実施することを希望する
予算措置、人的(人材の紹介)
コミュニティ通訳の育成、紹介制度の立ち上げ
従事者が退職してしまうと、後任を見つけるのに苦労しているので紹介等の案内を期待します。
愛知県の相談対応をする窓口には出先機関であっても通訳を配置して欲しい。
研修の実施。通訳同士のつながりを持つ機会の提供。
コミュニティ通訳に関する情報提供
通訳の方がスキルアップできるような研修を開催してほしい。
専門的な用語の通訳例の提示。行政で共通する業務の雛形提供
人材の確保、雇用

図 16 コミュニティ通訳に関して、大学に望むこと・期待することは何ですか



<その他>

- ・研究で培った人脈などを活用し、災害時など、緊急で必要な時にボランティアでの臨時的な通訳者の派遣など斡旋もしくは通訳者との橋渡し
- ・コミュニティ通訳の養成・スキルアップに関する事業の共催、情報提供。
- ・安定した雇用(正職員や無期限雇用等)の考察。

専門的な知識を有するコミュニティ通訳の養成	68%
コミュニティ通訳に関する研究の場	8%
コミュニティ通訳に関する社会的周知	12%
コミュニティ通訳に関する情報提供	48%
その他	12%

### 3 コミュニティ通訳者に対するアンケート結果

自治体または教育委員会で通訳をしている人のうち、39名から回答があった。以下、「通訳者自身」「自治体または教育委員会でやっている通訳業務」「自治体または教育委員会以外で行っている通訳」「コミュニティ通訳全般」の4つにわけて結果を示す。

#### (1) 通訳者自身について

回答のあった通訳者のうち、9割近くが女性であった。年齢は40～49歳が最も多く、次いで50～59歳となっている。国籍はおよそ6割が外国籍である。語学に関する資格は半数弱が持っている。通訳になったきっかけは、「日本人と外国人の架け橋になりたいと思った」が最も多くなっている。8割以上が日本に住んで20年以上であり、20～25歳に来日した人が最も多い。

図 17 性別

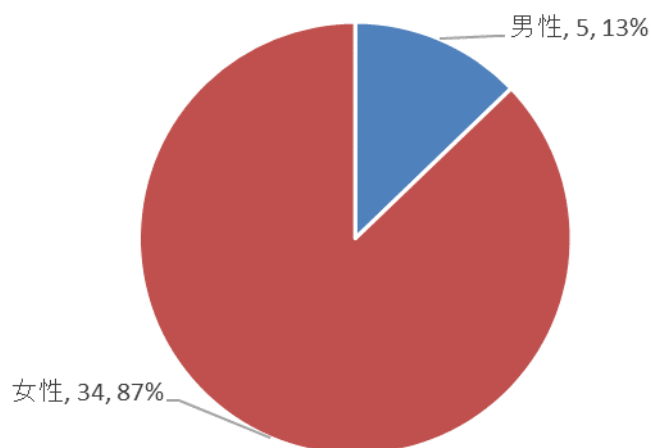


図 18 年齢

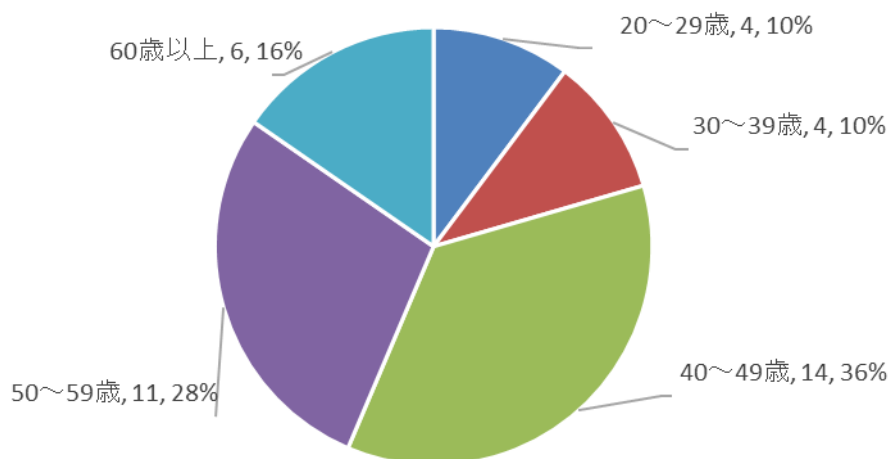




図 19 国籍

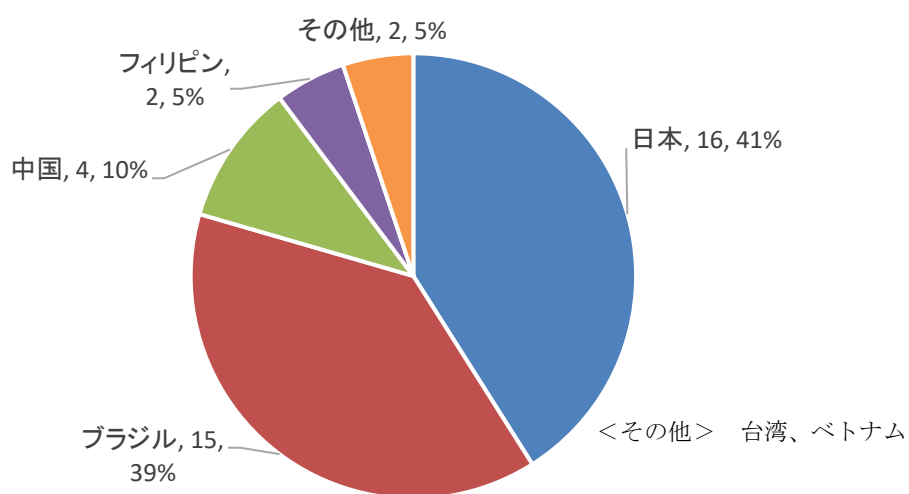


図 20 母語(第1言語)

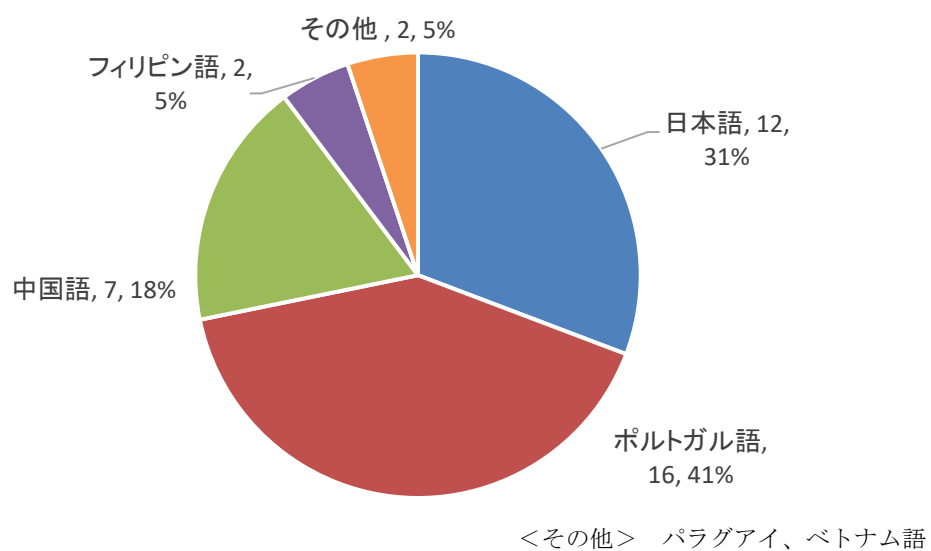


図 21 日本での最終学歴

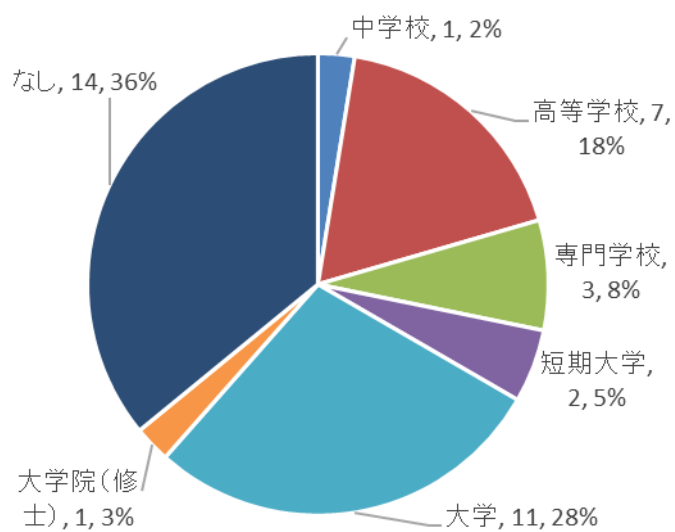


図 22 日本での最終学歴<外国籍のみ>

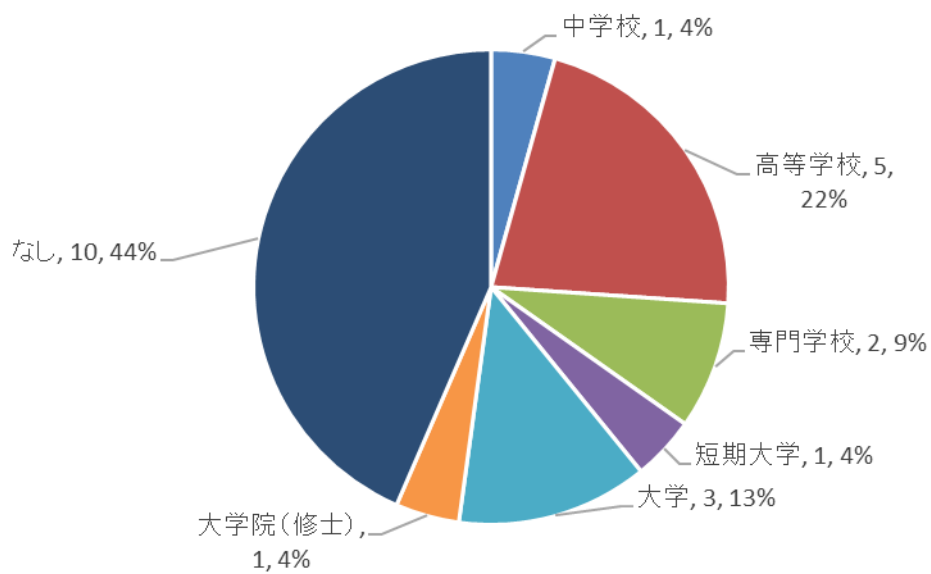
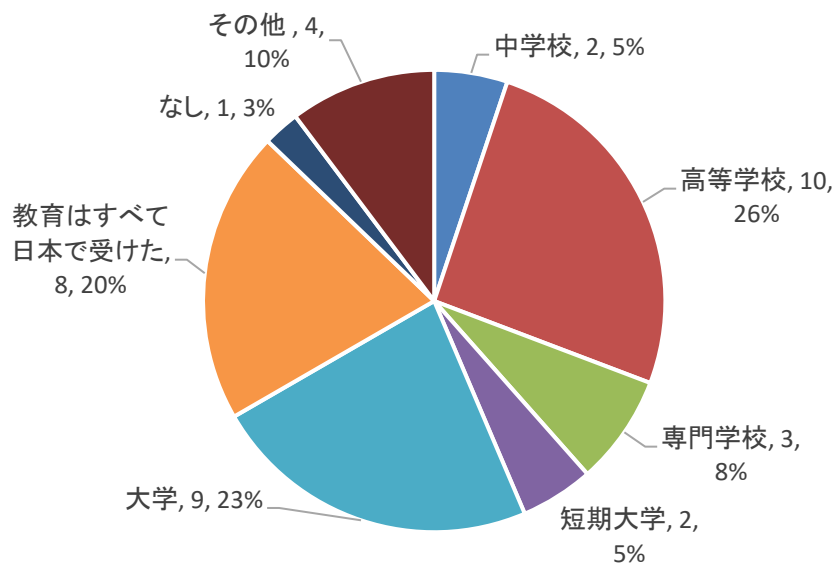


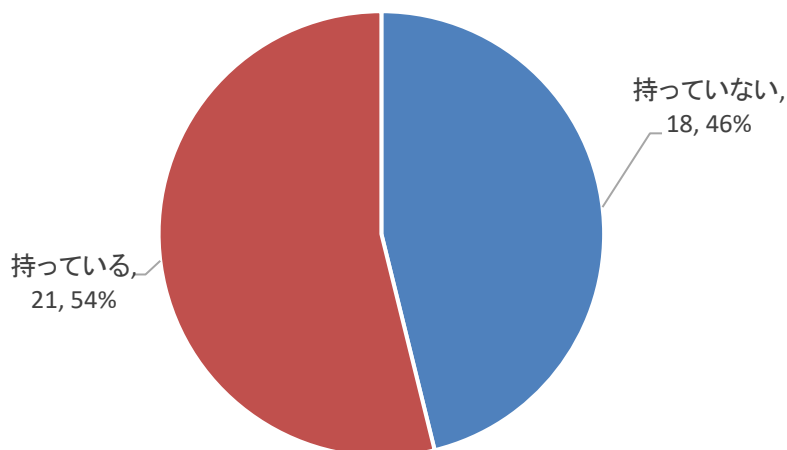
図 23 出身国での最終学歴



<その他>

- ・小学校
- ・コスタリカ 熱帯農業試験研究所 マスターコース
- ・出身国は日本だが、教育は大学までブラジルで受けた。帰国後、日本でも通信課程の大学で学ぶ
- ・高校まで日本、アメリカ合衆国の大学卒業

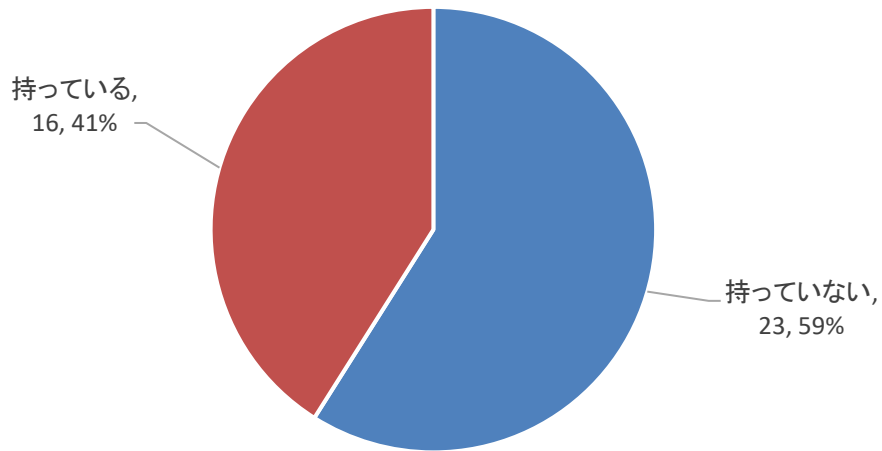
図 24 語学に関する資格



<持っている資格>

- 日本語能力検定試験1級(9人)、日本語能力検定試験2級(3人)、日本語能力試験(1人)
- 日本語能力試験 N1&TOEIC 595点
- DELE (B2)&TOEIC 860
- 英検準2級、
- 日本語能力試験 N1&DUPL&TOEIC スコア 730
- 英検準1級&工業英検2級
- TOEIC955
- 全国通訳案内士(英語)&実用英語技能検定1級
- 英検1級&TOEIC(910)

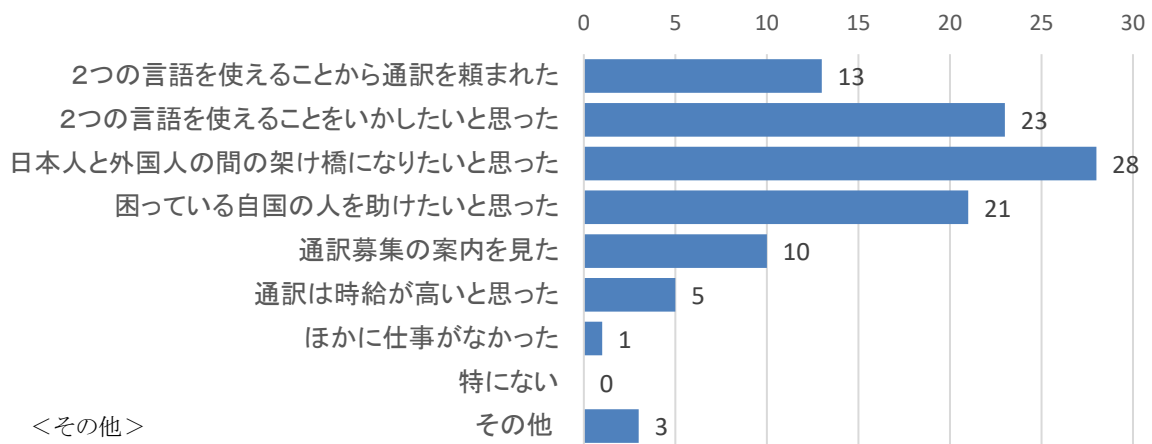
図 25 語学以外の資格



<持っている資格>

- ・MOS(EXCEL, WORD)
- ・介護職員初任者資格&介護実務者研修終了&医療事務(医科)・医師事務作業補助技能
- ・行政書士 ・Kaigo ・セラピスト ・介護初任
- ・幸せ収納インストラクター ・フォクリフト
- ・FP3級 ・多文化ソーシャルワーカー
- ・小学校教諭一種免許状&中学校社会科教諭一種免許状&高等学校社会科教諭一種免許状
- ・危険物取扱者乙四類資格 ・損保一般試験基礎単位・火災保険単位
- ・運転免許 ・計理士

図 26 通訳者になったきっかけ(複数回答可)



<その他>

- ・ボランティアをきっかけに仕事を依頼されるようになった。
- ・生涯続けられる職業だと思った。
- ・研修で、逐次通訳を勉強できると知ったので。

2つの言語を使えることから通訳を頼まれた	33%
2つの言語を使えることをいかしたいと思った	59%
日本人と外国人の間の架け橋になりたいと思った	72%
困っている自国の人を助けたいと思った	54%
通訳募集の案内を見た	26%
通訳は時給が高いと思った	13%
ほかに仕事がなかった	3%
特にない	0%
その他	8%

図 27 現在、自治体(役所)または教育委員会以外で仕事をしていますか

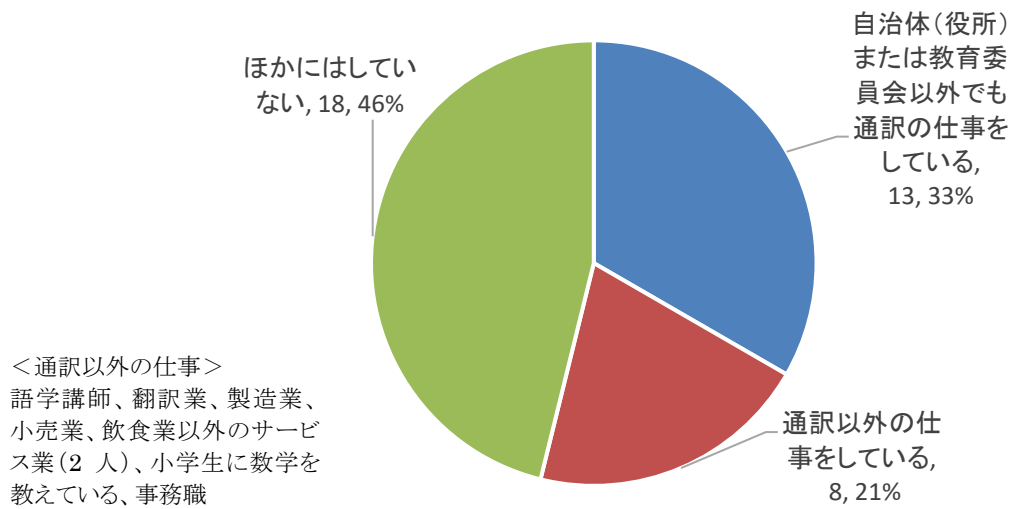
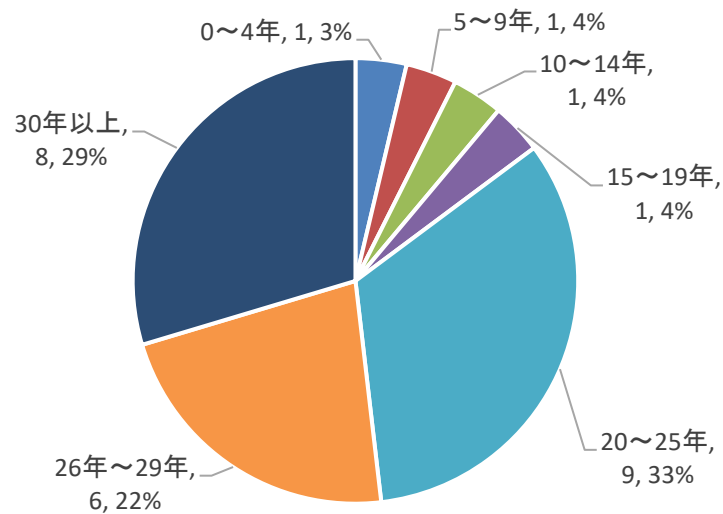
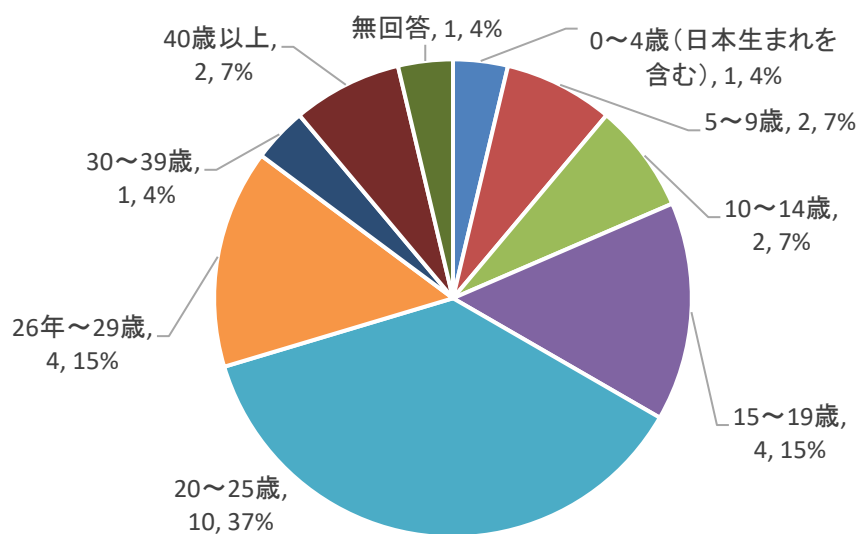


図 28 外国にルーツのある方(※)に質問です。何年日本に住んでいますか



※日本以外の国籍の方のほか、帰化して日本国籍を取得した方、国際結婚によって生まれた日本国籍の方など、外国につながる背景をもつ方。回答者 27 名。

図 29 外国にルーツのある方に質問です。何歳のときに日本に来ましたか



(2) 自治体または教育委員会でおこなっている通訳業務について

通訳者として、3～5年つとめている人が最も多く、次いで11～20年となっている。窓口や電話での通訳のほか、9割近い人が翻訳も行っている。雇用形態はパート・アルバイトが最も多くなっており、次いで会計年度任用職員となっている。

図 30 あなたがおこなっている通訳業務について、あなたはどこで雇用されていますか。(複数回答可)

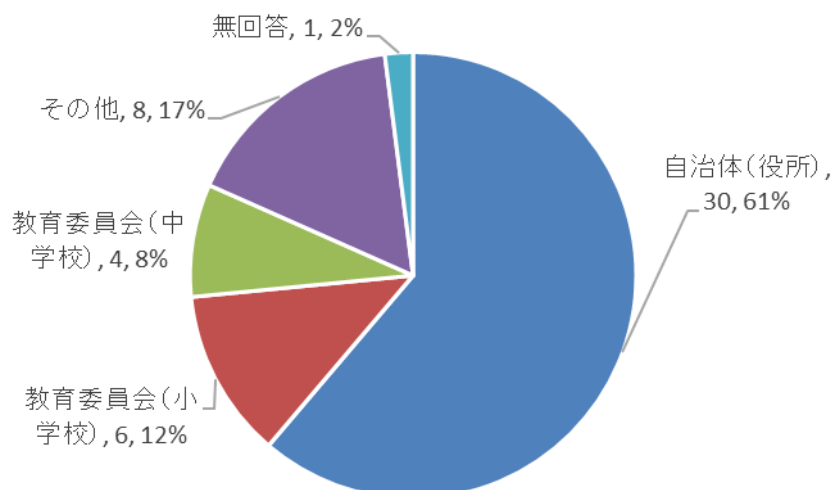


図 31 自治体(役所)または教育委員会で、通訳者として何年つとめていますか。

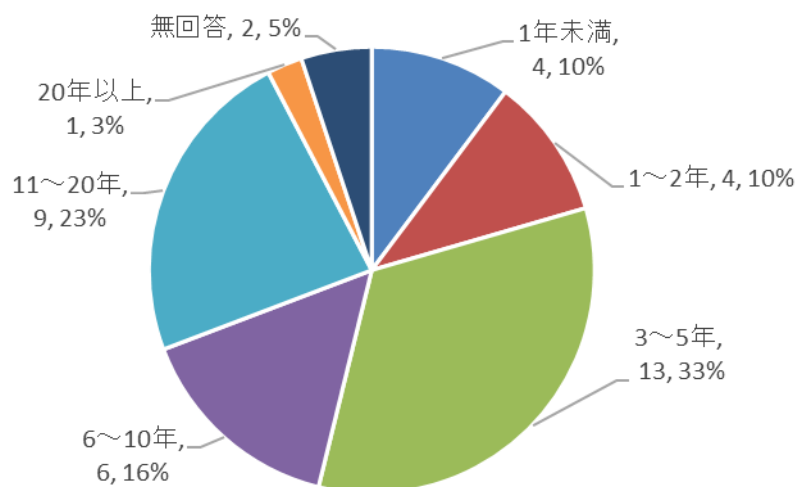
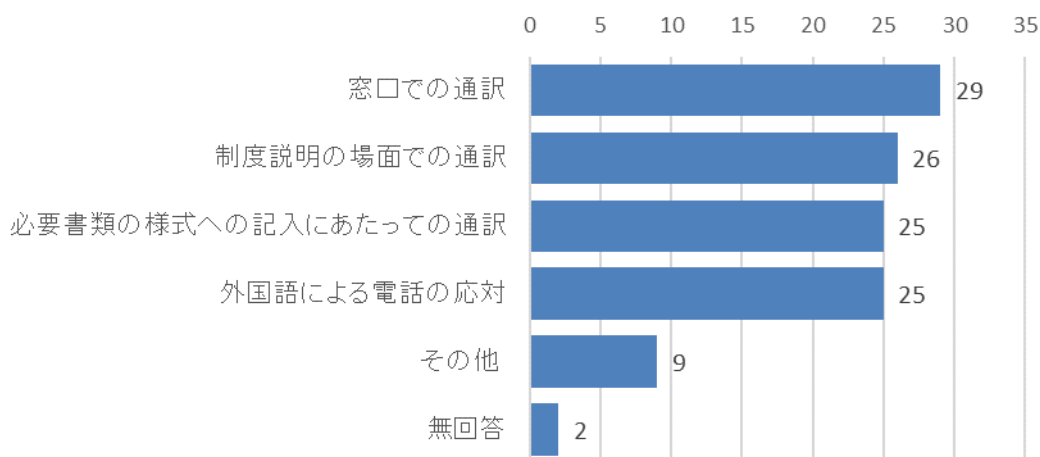


図 32 現在おこなっている通訳業務の内容・分野を教えてください(複数回答可)



<その他>

- ・翻訳
- ・弁護士通訳
- ・現在は翻訳業務のみの為、その他と回答させていただきます
- ・保育園、学校、保健所、警察署など
- ・保健所などその他機関との三者間通訳
- ・小中学校にて児童生徒及び保護者に教科や行事の内容を伝える。
- ・子ども未来園での進路相談
- ・翻訳業務のみ
- ・懇談会での通訳

窓口での通訳	74%
制度説明の場面での通訳	67%
必要書類の様式への記入にあたっての通訳	64%
外国語による電話の応対	64%
その他	23%
無回答	5%

図 33 通訳以外におこなっている業務を教えてください(複数回答可)

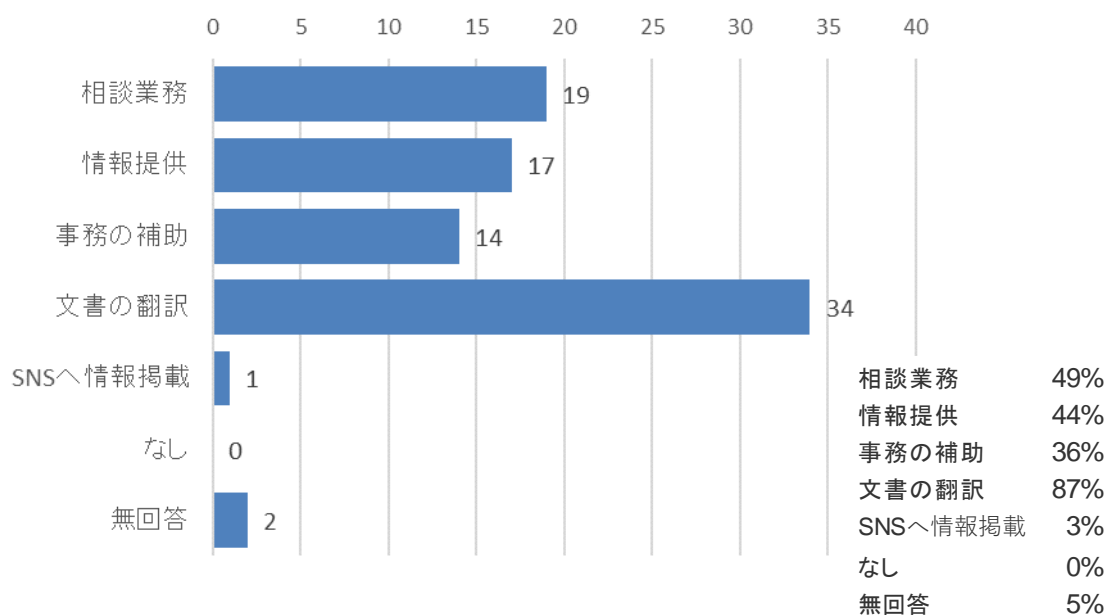


図 34 何語の通訳を行っていますか(複数回答可)

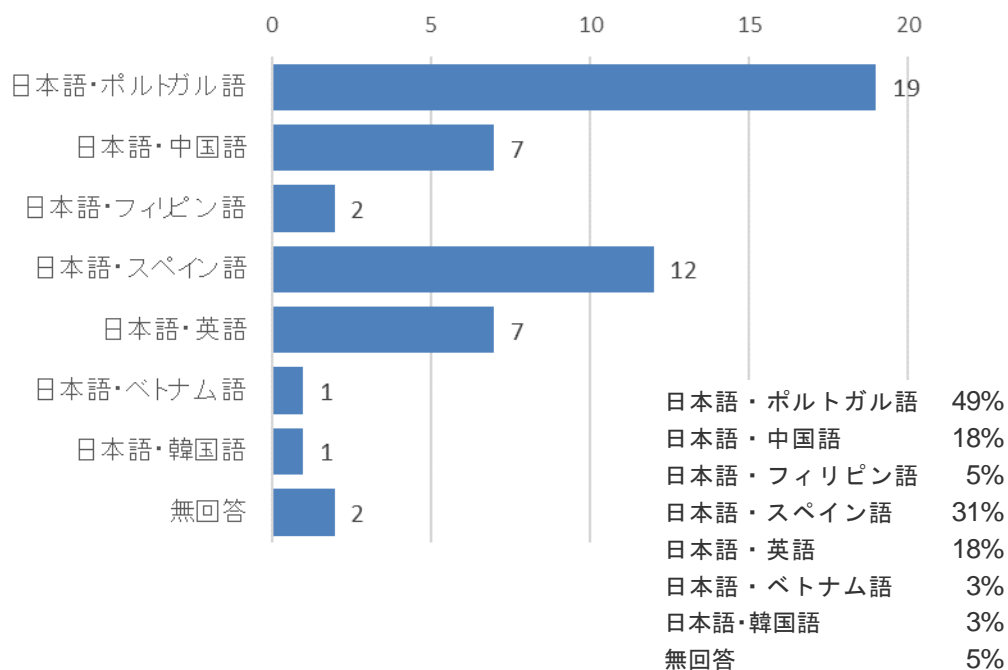
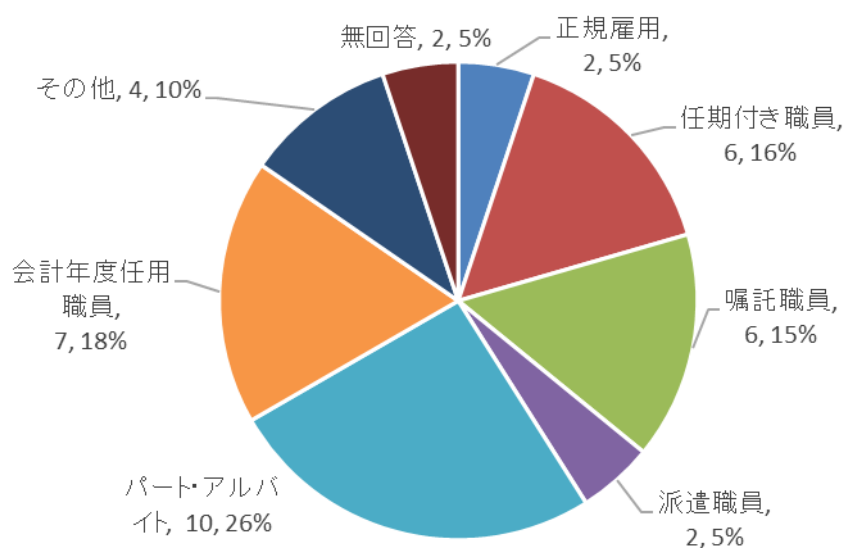




図 35 雇用形態について教えてください。



(3) 自治体または教育委員会以外におこなっている通訳について

自治体または教育委員会以外に有償で通訳をしている人は半数以上いる。知り合いから頼まれてやっている場合が最も多く、通訳の分野は医療通訳や相談に伴う通訳が多くなっている。無償での通訳は4分の3程度が経験している。無償の場合も、知り合いから頼まれている場合が多い。また、頻度は、年に1～2回程度が最も多い。

図 36 自治体や教育委員会以外に、有償(仕事)でおこなっている、または、おこなった通訳はありますか。

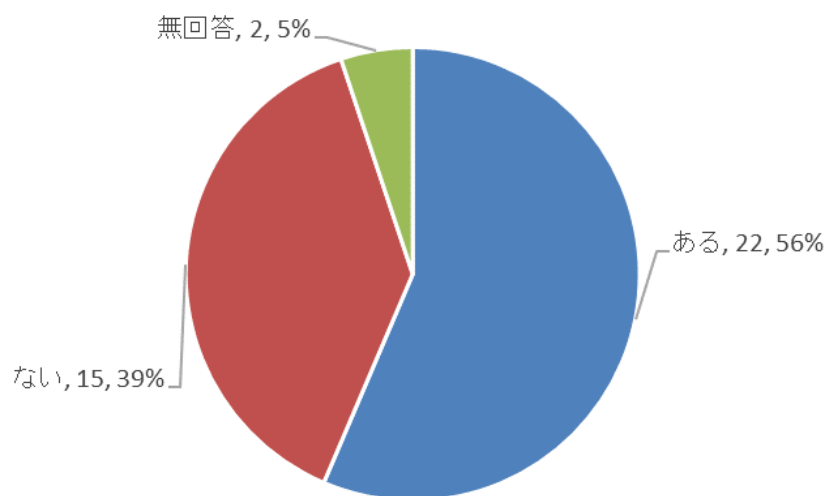
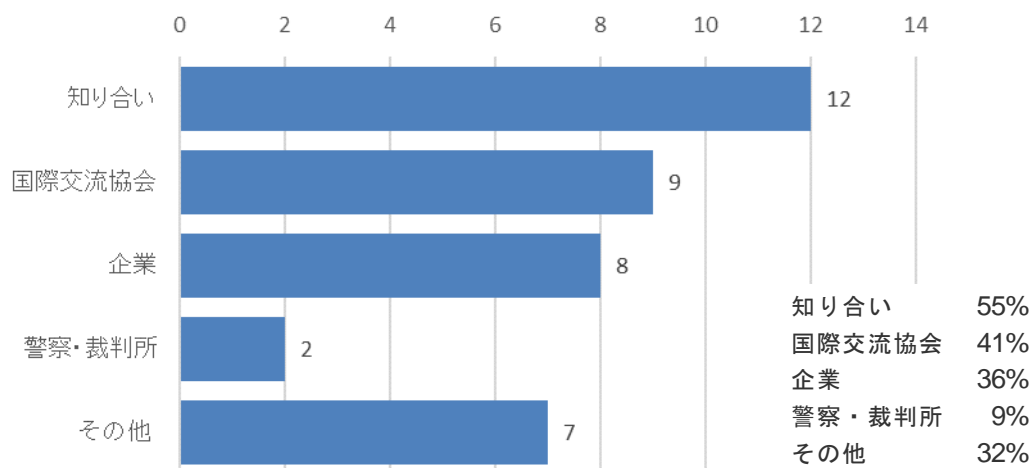


図 37 自治体や教育委員会以外に、有償(仕事)としておこなっている、  
または、おこなった通訳の依頼主は誰ですか(複数回答可)



<その他>

- ・NGO ・法人 ・あいち医療通訳システム
- ・弁護士(被疑者への接見)
- ・あいち医療通訳システム,&(財)国際協力センター&通訳派遣会社
- ・弁護士会&入管
- ・派遣会社&病院&市役所

図 38 自治体や教育委員会以外に、有償(仕事)でおこなっている、  
または、おこなった通訳の経験年数を教えてください

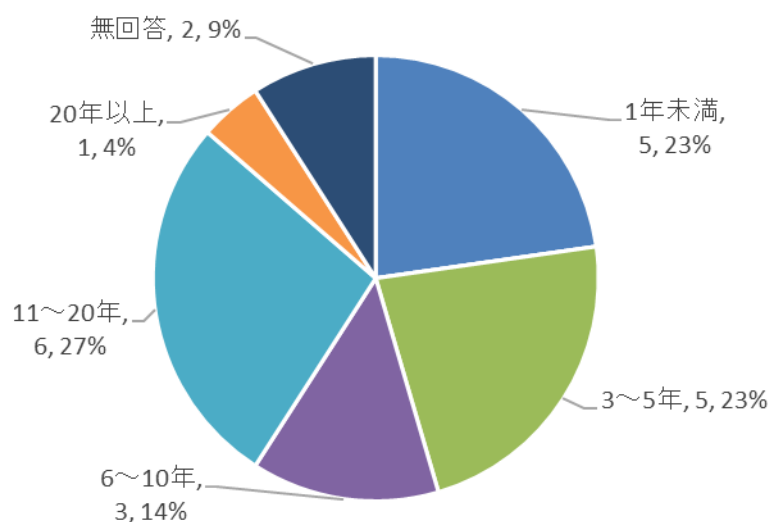


図 39 現在おこなっている、あるいは、これまで経験してきた通訳の分野(複数回答可)

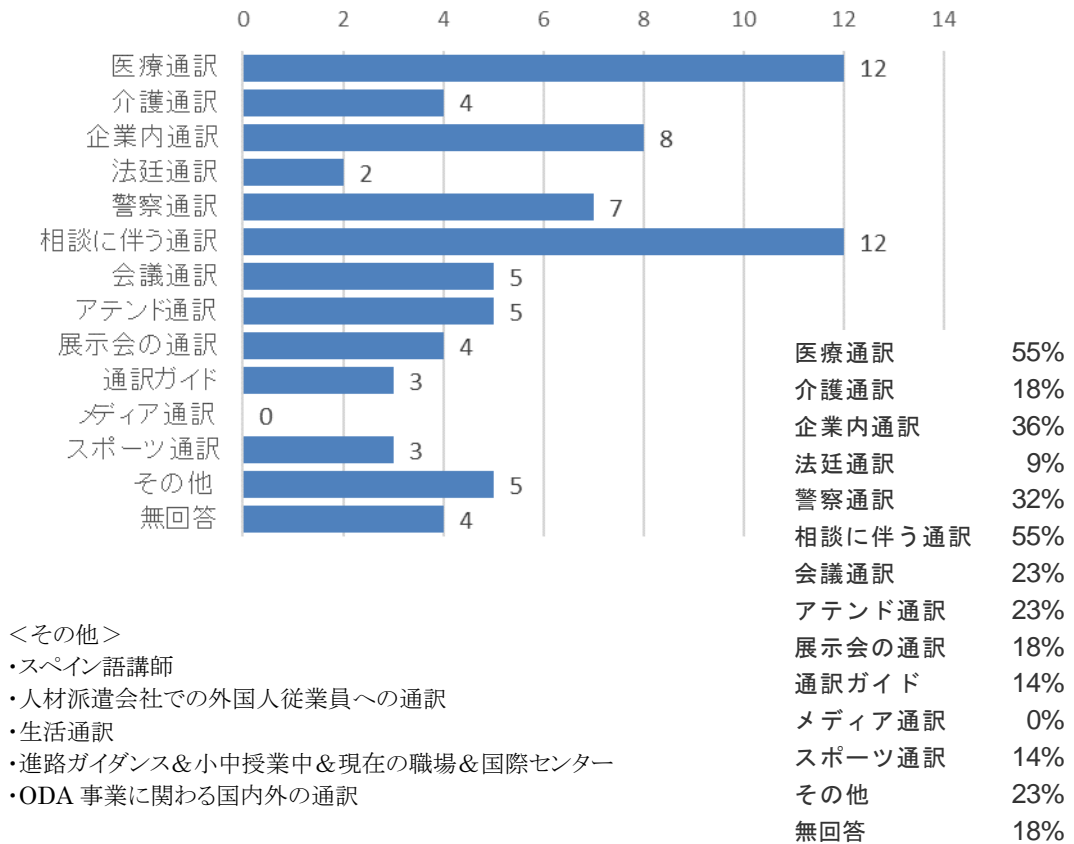


図 40 外国人あるいは関係機関から頼まれて、無償(ボランティア)でおこなっている、または、おこなった通訳はありますか

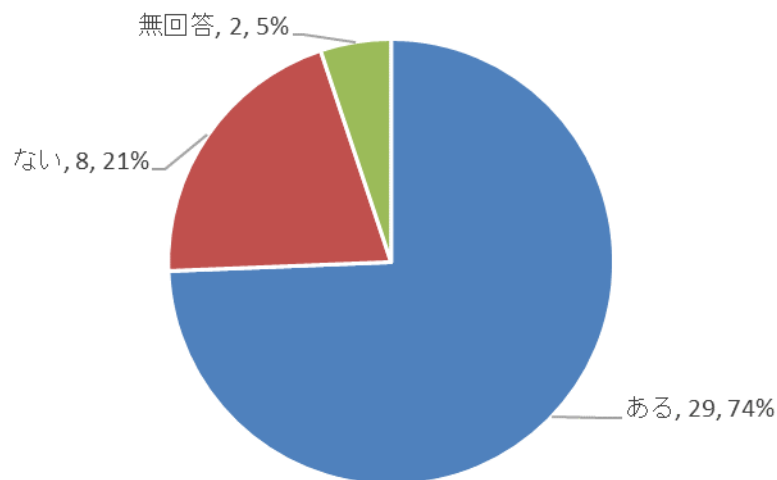
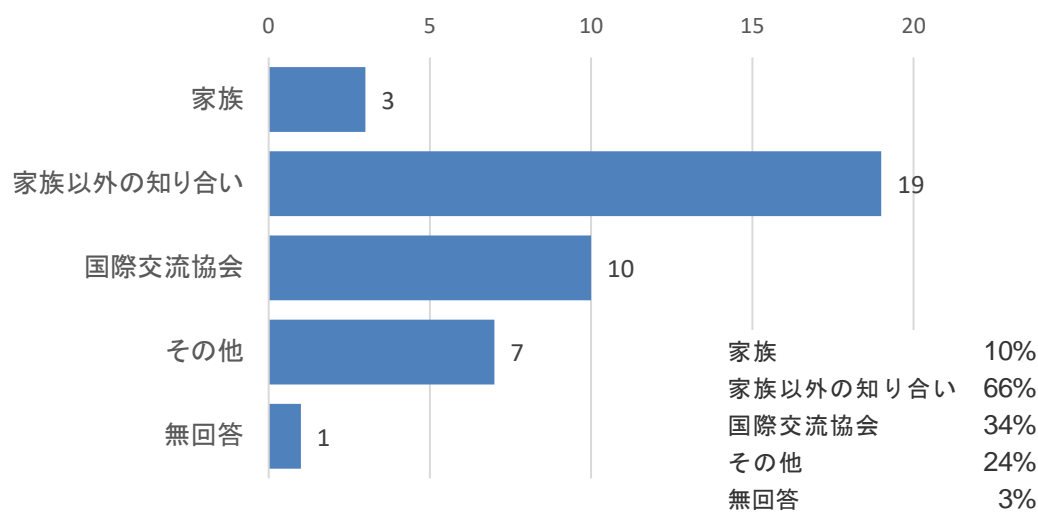


図 41 あなたがおこなっている、または、おこなった無償(ボランティア)通訳の  
依頼主はだれですか



<その他>

- ・小中学校&法人&保育園
- ・勤めていた会社
- ・PTA
- ・所属している NGO
- ・多文化共生推進室&防災危機管理課
- ・消防署&児童相談所&知り合い&勤めている塾の学習者
- ・お城での待機によるボランティア通訳

図 42 あなたがおこなっている、または、おこなった無償(ボランティア)通訳を  
頼まれる頻度について教えてください。

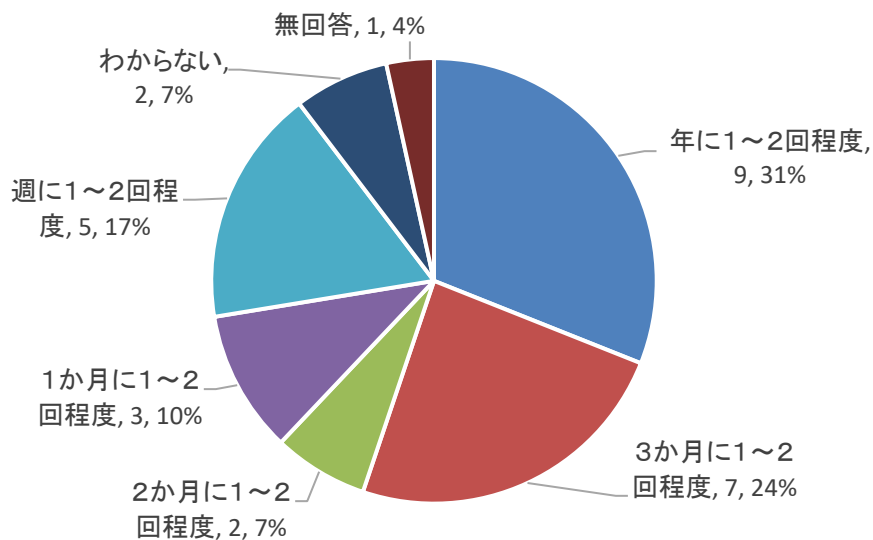
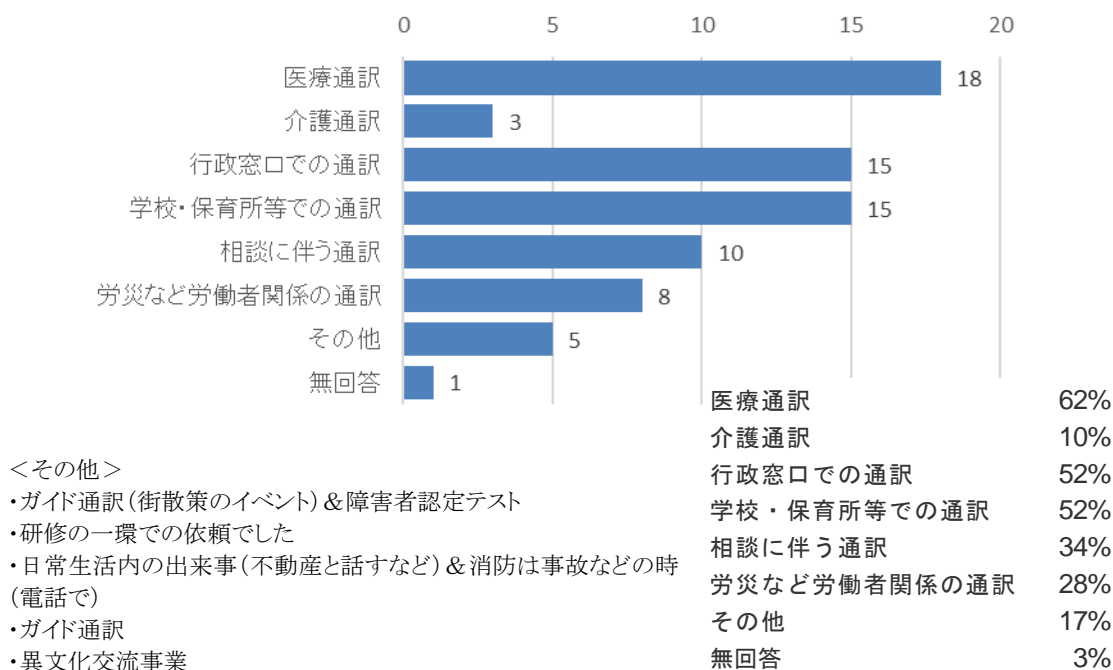


図 43 あなたがおこなっている、または、おこなった無償(ボランティア)通訳の分野(複数回答可)



#### (4)コミュニティ通訳全般について

8割が「コミュニティ通訳」という言葉を聞いたことがあり、約6割が自分自身をコミュニティ通訳者だと思っている。研修は7割弱が受けているが、雇用主負担での参加は15%で、他は無料または自己負担で受講している。困ったときに相談できる人がいる通訳者は8割以上であり、そうした人は必要だと思っている。6割近くが、知ってしまったことを誰にも言えないなどのストレスを抱えている。8割以上が通訳について専門的に学びたいと考えており、大学に対して通訳者の養成や情報提供を求めている。

図 44 「コミュニティ通訳」という用語を聞いたことがありますか。

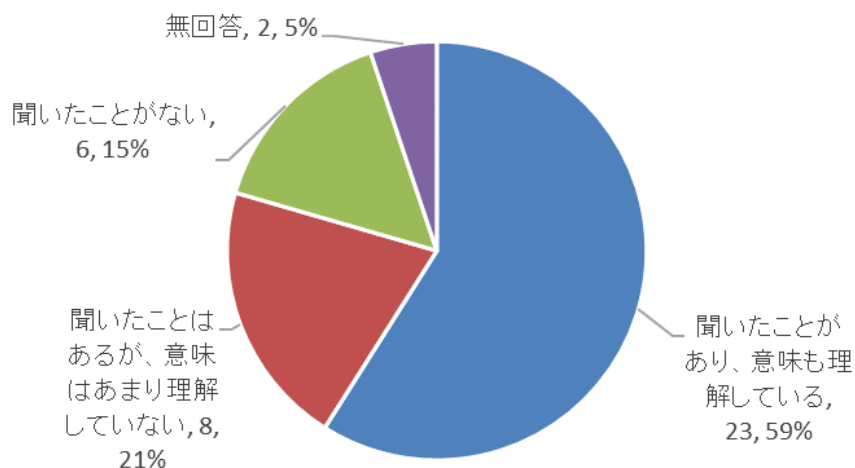


図 45 自分自身を「コミュニティ通訳者」だと思いますか

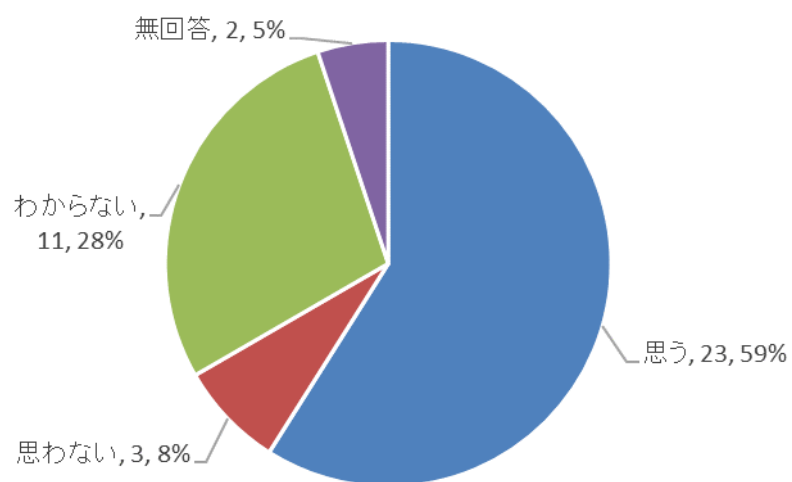


図 46 通訳の研修を受けたことはありますか

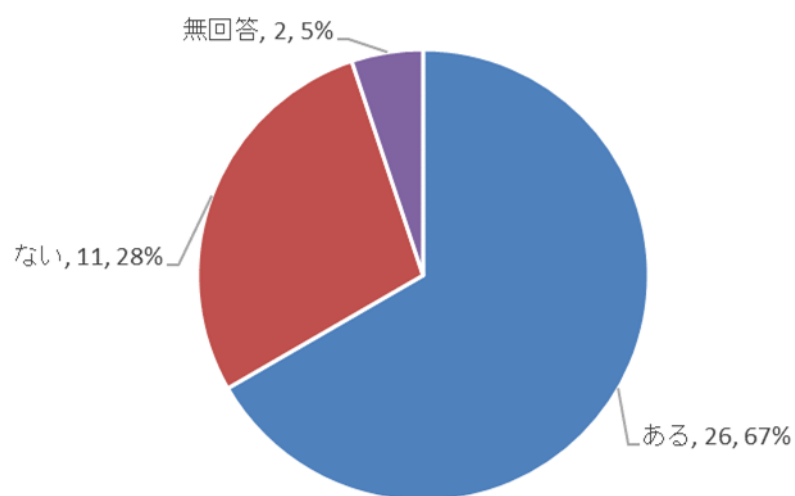


図 47 通訳の研修の内容について教えてください(複数回答可)

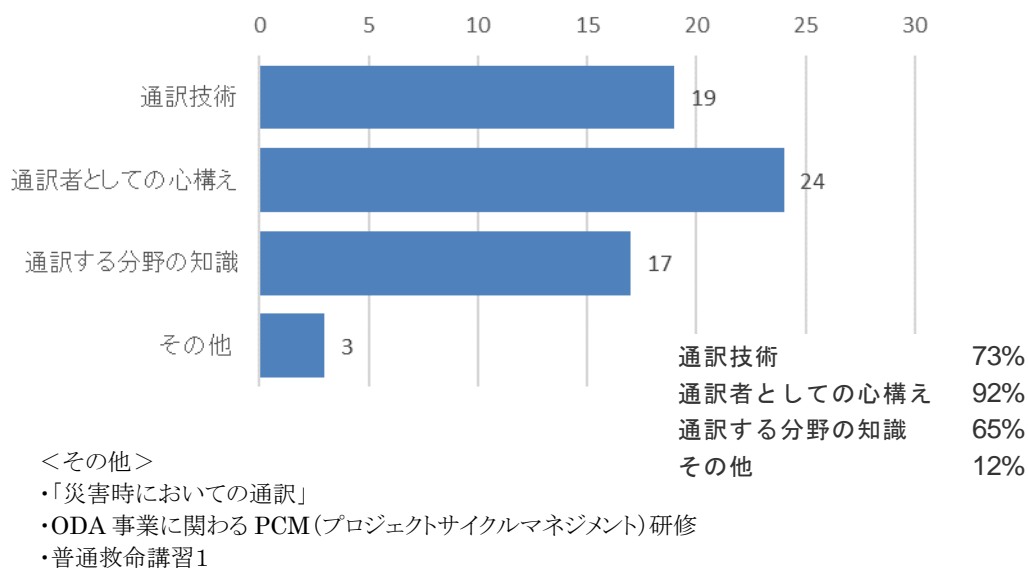


図 48 通訳の研修の費用負担について教えてください

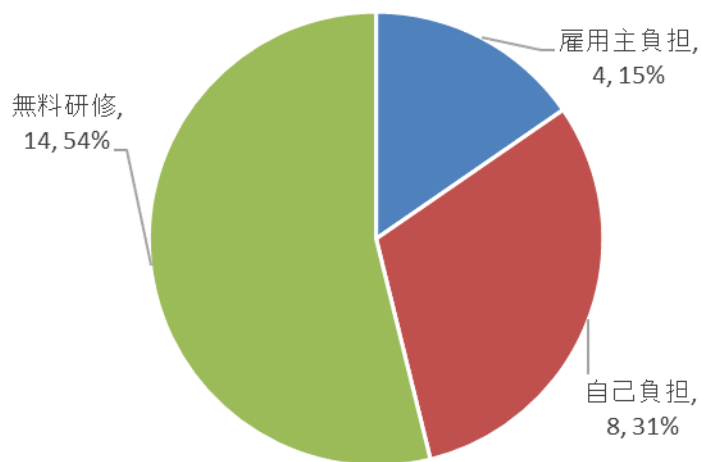


図 49 通訳の研修の情報入手先(複数回答可)

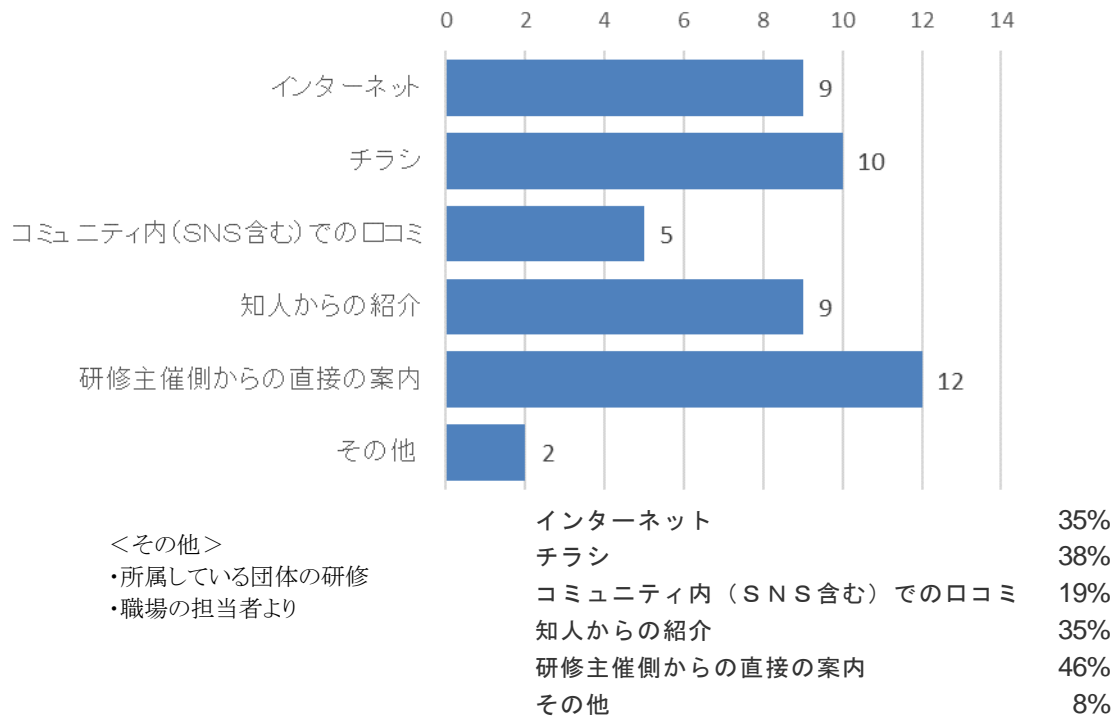


図 50 通訳する上で困ったことがあった場合などに相談できる人はいますか

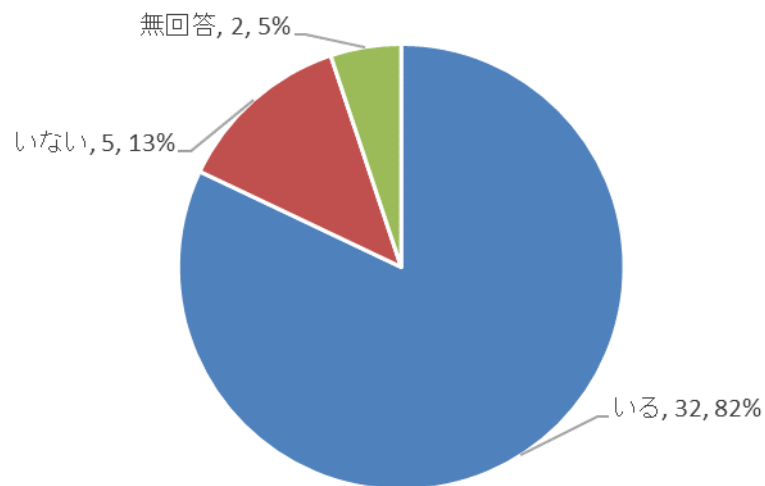




図 51 相談する人は必要だと思いますか。

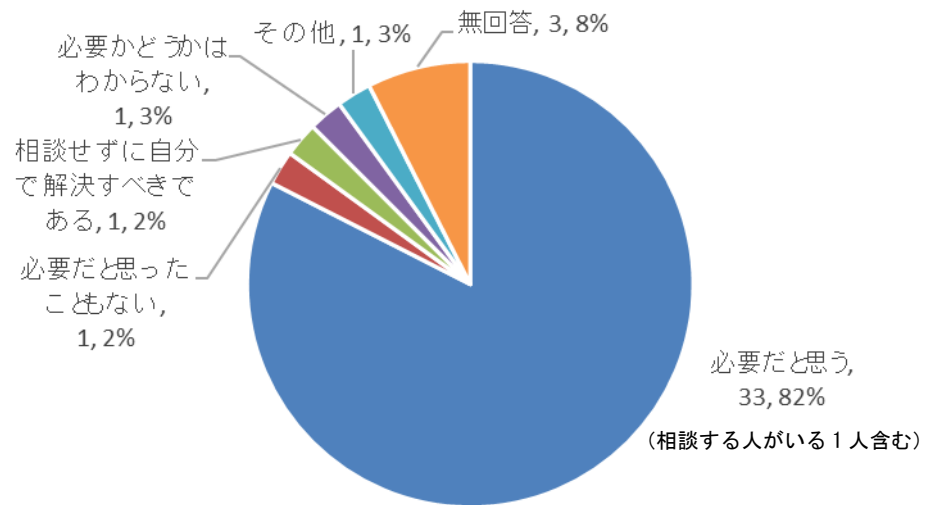


図 52 通訳業務上で困っていること・ストレスに感じることはありますか。

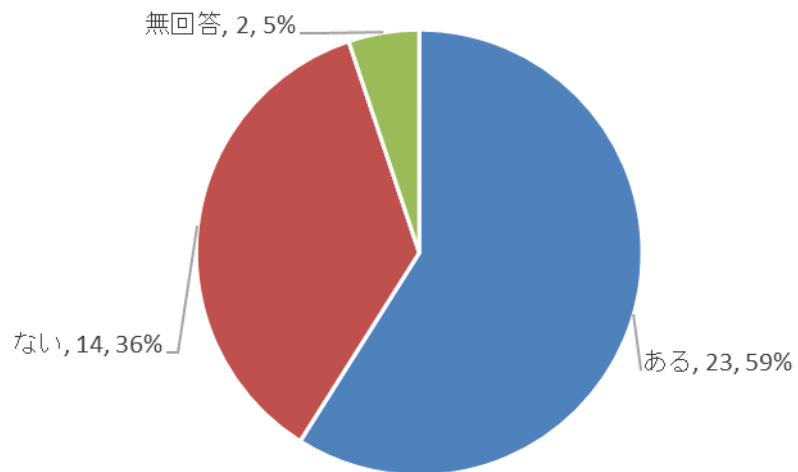
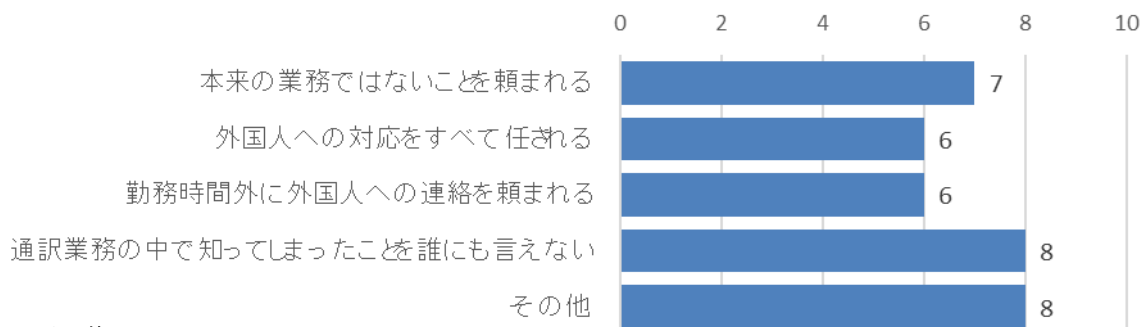


図 53 通訳業務上、どんなことに困ったり、ストレスを感じますか(複数回答可)



<その他>

- ・相談者の相手先の対応に問題があり、解決するのだろうかと思われる問題が解決に至らない状況になることもありもどかしさを感じることもある。
- ・内容がセンシティブなものであり、依頼者(市役所)と相談者(外国人)間の感情の摩擦も含めて調整を行った為
- ・威圧的な態度や暴言などと言われても反論する立場にないこと
- ・日本語はまだしっかり理解できない
- ・内容を前もって知らされないで通訳をする。
- ・事前紹介なく、事後資料は守秘義務のため返却要請される。
- ・翻訳時に、依頼文についての確認が難しい。(あまり確認するとクレームのように思われる。)
- ・接客自体がストレス

本来の業務ではないことを頼まれる	30%
外国人への対応をすべて任せられる	26%
勤務時間外に外国人への連絡を頼まれる	26%
通訳業務の中で知ってしまったことを誰にも言えない	35%
その他	35%

表3 通訳する上で困っていること・ストレスに感じることにについて  
具体例があれば書いてください

SNS で友だち申請
相談内容の背景知識や、課題の落としどころを理解した上で通訳に臨むことができればよりサポートしやすいかなと感じました
児童生徒や保護者に対してカウンセリングのようなことをお願いされる。専門ではないので困る
自分よりストレスかかえてくる人が多い
日本の保健医療制度や福祉制度を最大限に利用するため、自国から家族を呼び寄せたりする案件などを対応するときです
制度上相談者の思い通りにならない場合暴言を吐かれ、それを通訳しても窓口職員に相談者の怒りが直接伝わらず通訳者が受け止めることで心的負担となる
あまり常識がない人の通訳、外国人が見下す人日本人
日本語で正しく使えない
相談のケースの詳細を知らずに通訳すること
自分の専門知識の不足、時間問わずの相談
詳細な資料を事前に出したがないこと
守秘義務がある業務内容であるため、具体的な話を他人と共有できない点
何かの理由で外国の方が制度に対して素直に認めてくれないこと
接客業がそもそも好きではないので窓口対応自体がストレス、また窓口業務とは関係のない身の上話もどう反応していいか困る
文化的な違いから互いに理解しあえない場合、通訳がどのタイミングで介入するべきなのか。通訳する現場によっては、柔軟に対応しなければならないが、その線引きが明らかではないこと。母語も日本語もしっかりと習得していない保護者に対して、正確につたえること

図 54 コミュニティ通訳や公共サービス分野の通訳について  
専門的に学びたいと思いますか

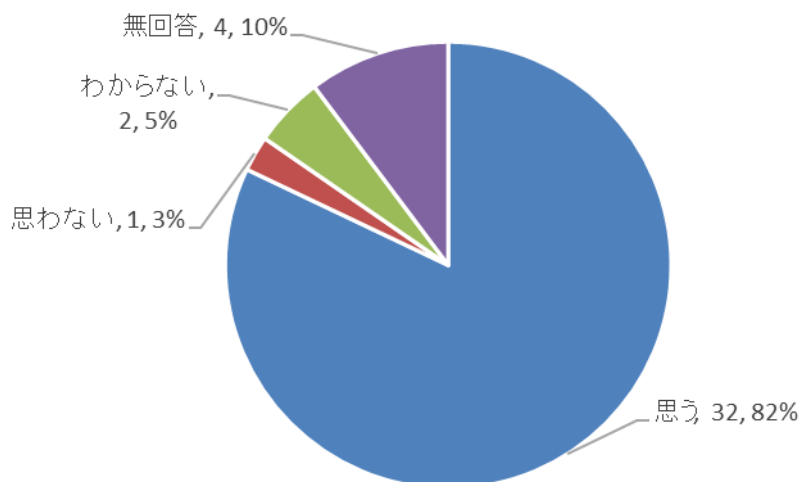
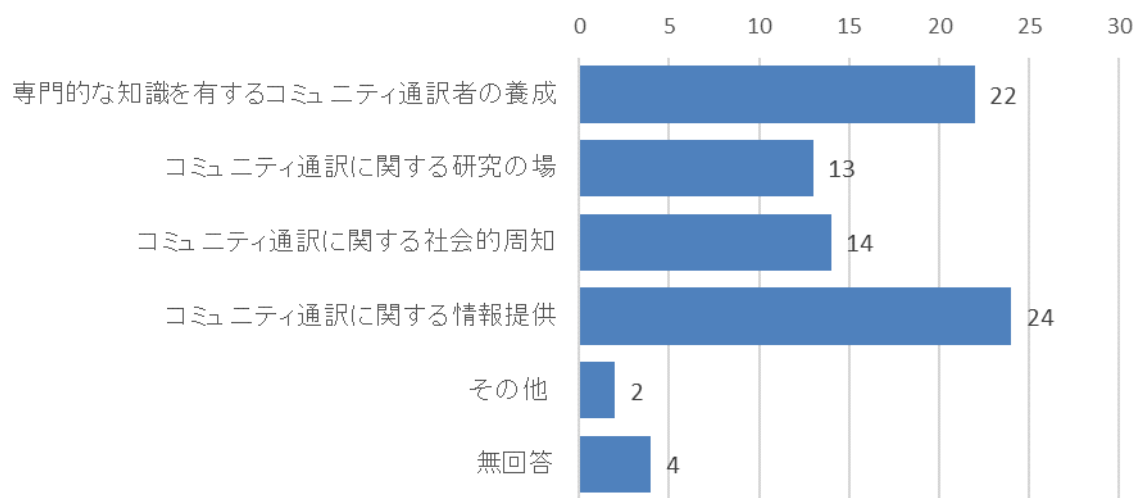


図 55 コミュニティ通訳に関して、大学に望むこと・期待することは何ですか(複数回答可)



<その他>

・情報提供にとどまらず、コミュニティ通訳の定例会などを行い、常に情報交換のできる場を作っていただけるとありがたいです。

・通訳者への研修の機会

専門的な知識を有するコミュニティ通訳者の養成	56%
コミュニティ通訳に関する研究の場	33%
コミュニティ通訳に関する社会的周知	36%
コミュニティ通訳に関する情報提供	62%
その他	5%
無回答	10%

表4 コミュニティ通訳に関して、行政に対して望むこと・期待することがあればお書きください

たとえば、「～会議」というのが行われた後、それをまとめた冊子が発行される。そこから何をすべきかであると思うが、まとめて報告だけで止まることが多い。まとめた事をもとに、もっと前に進んで欲しい
定期的な研修機会
通訳は語学力だけではなく、様々な分野の知識を持っていないといけないので、研修や講座を無償で行って欲しい。
形式上での対応ではなく、外国人との共生社会の現状に合った対策を、より確実に、迅速に、進めていただきたいです。
通訳者への研修の機会を与えてほしい
外国人への理解と情報提供です
通訳の質
もっと沢山の機会が与えられると、経験も増えて能力を高まる
外国人に寄り添う姿勢や理解を持ってほしい。様々な違いに対する広い見方
正規雇用の促進。雇用後のスキルアップの促進(検定試験料の一部負担等)。スキルに応じた賃金の設定
守秘義務順守する通訳者を信頼してもっと情報提供を
多文化共生(日本の方と外国の方がお互いに尊重しながら同じ地域で生活ができる)にこれからも取り組んでいただけたら幸いです
提供業務内容などに関する地域住民への認知の普及、意義の理解を深めること
通訳者がより良いサービスを提供できるように、勉強する機会を与えること
雇用の安定、通訳の適切な使いかた
もっと医療通訳者をサポートしてほしい。とくに医療通訳者として生活できるように

## 第2章 ヒアリング調査結果と考察 I

愛知県立大学客員共同研究員 大橋充人

### 1 市区町村

#### (1) A市の場合

＜希少言語への対応＞

A市は、ポルトガル語・中国語・英語・ベトナム語の通訳者を雇用しており、多言語化が進んでいる自治体と言える。第1章のアンケート結果を見ると、4言語以上に対応している市区町村は、回答のあった26か所のうち3か所しかなく、ベトナム語の対応も3か所しかない。

多言語化を進める上での課題は、希少言語になればなるほど通訳者は貴重になってくるが、通訳する件数が少ないことから、役所内で、雇用する必要があるのかという財政議論につながりやすい。また、メジャーな言語であれば、姉妹都市交流の通訳といったコミュニティ通訳以外の通訳業務もあるが、ベトナム語やフィリピン語の場合には、そうした通訳のニーズがない。そのため、常勤で雇うことが難しく、報酬も安くなってしまったため、通訳者を見つけづらくなる。市役所全体で通訳の対応をお願いすれば件数も増えるが、財源には、それぞれ目的があるので、そうした対応も難しいといった課題がある。ただし、通訳者は、報酬や身分よりも、役に立ちたいという気持ちを持っているのではないかと担当者は推測している。

＜通訳者のスキルアップというより組織全体でフォローする＞

そのような状況にある通訳者であるため、A市では、過度な負担をかけないよう、専門的な知識を通訳者に学んでもらうよりは、組織全体でカバーしようとしている。市政に関することであれば、市役所の職員がフォローできるし、それ以外のことで、インターネットで調べて伝えてあげられる。したがって、通訳者に対するスキルアップの必要性は感じていないが、スキルアップの研修をするのであれば、負担にならないように、インターネット上に動画をアップする方法がいいのではないかと担当者は言う。また、そうした動画は、通訳者をフォローしている市役所の職員にとってもありがたいものとなる。

＜広域的な通訳・翻訳対応への期待＞

相談窓口を設けていると、外国人にとって何が課題となっているかがつかみやすい。近年、外国人の高齢化の問題が言われ始めているが、それに伴い、医療通訳のニーズが高まってきているのではないかと担当者は感じている。また、高齢化だけでなく、定住が進むにつれ、子どもが産まれるため、そこでも医療通訳が必要になってくる。医療通訳は、専門的であることから、市として対応することが難しく、愛知県で広域的に行われている「あいち医療通訳システム」への期待が大きい。

広域的な対応は、専門性の面だけでなく、効率性の面からも求められており、制度等の全体的なものは、一律に国や県で翻訳してくれるとありがたいという。現在は、A市で翻訳したものを他の市に提供したりしているが、翻訳されたものがあらかじめ用意されていれば、通訳も

やりやすくなり、また、翻訳する時間が省略できるため、その分、通訳者に余裕ができるというメリットもある。

<タブレットによる遠隔通訳について>

A市の特徴は、多言語化が進んでいることに加え、タブレットによる遠隔通訳も併用しているという点である。タブレットによる遠隔通訳は、通訳としては十分にできない場合もあるが、通訳者がいないときや通訳者を用意していない言語への対応には有効である。入り組んだ話の通訳が難しいし、継続した案件の場合、毎回、ちがう通訳者が対応するといった不便さがあるものの、対面での通訳と併用することによって、大きな効果があると思われる。

## (2) B市の場合

<コミュニティのキーパーソンによる通訳のメリット>

B市では、ブラジル人コミュニティのキーパーソンを通訳者として採用している。キーパーソンが通訳者であるメリットは、外国人が市役所に来やすくなることに加え、長年住んでいるため、地域のことも詳しい。また、通訳者としての役割だけでなく、市からの情報がコミュニティに伝わりやすくなる。また、通訳者になる前から、コミュニティのキーパーソンとして、個人的に相談に乗ることもあったと思われるが、例えば、農地転用のような専門的なことについては、個人で対応することは難しい。しかし、市役所で通訳をしていれば、制度のことや専門用語について詳しく知らなくても、市役所の職員にフォローしてもらえという安心感があるだろう。そして、助けを借りながら、専門的な通訳をする中で、知識が増えていき、キーパーソンとしての能力も向上していくのではないかと推測される。

<雇用形態について>

第1章のアンケート結果を見ると、正規雇用されている通訳者はおらず、B市の通訳者においても同様である。形態としては、毎年度更新(会計年度任用職員)という形であるが、給料や休暇の面での配慮はされており、市としては、実質的には雇い続けていく予定であることから、待遇的には、もちろん、正規職員ほどではないが、あまり変わらないのではないかと担当者は考えている。むしろ、正規の職員になるということによって、市役所職員として、様々な部署に配属になるため、キーパーソンの能力や経験を生かした仕事ではなく、望まない仕事になる可能性もある。したがって、担当者としては、通訳者が正規職員になることについては懐疑的であるが、次に見るA氏のように、雇われ続けることが予測されても、不安定さがプレッシャーになる通訳者もいる。

## 2 コミュニティ通訳者

### (1) A氏の場合

<研究対象と現場との齟齬>

A氏によれば、通訳者の苦労は、通訳内容よりも通訳する相手がどのような人かによる。また、通訳は、2人の間をつなぐため、双方の関係が重要になるが、偏見は日本人側だけでなく、外国人側にもあり、お互いに、あるいは、片方に負の感情があると通訳はやりにくいそうで

ある。

一方で、お互いにわかり合おうとしているときは、言葉がどんなに難しくても、会話が成り立つという。そして、そんなときには、大きな喜びがある。会議通訳もコミュニティ通訳も、「何かが変わる」という点においては一緒であるが、コミュニティ通訳には、出口が見えてきて、だんだんとすっきりしてくるという達成感があるという。

また、A氏の場合は、直接通訳する内容には関係ないことであっても、いろいろな情報があると通訳がやりやすいという。A氏は、語学相談員もやっており、いろいろな情報が入ってくるので、会議通訳よりもやりやすいとのことである。

こうしたA氏の事例からは、コミュニティ通訳を研究するにあたって見落とされがちな視点が得られる。つまり、コミュニティ通訳の課題を探ろうとするがゆえに、「苦労」に目が行きがちであるが、長年、コミュニティ通訳をやっていられるのは、苦労以上の喜びがあるからである。したがって、課題を解決するという視点も必要であるが、通訳者の喜び、あるいは、やりがいに焦点を当てた研究も必要かもしれない。また、水野(2005)によれば、海外で使われている通訳の倫理規定には、すべての分野にわたって、「通訳者(あるいは翻訳者)の役割として仕事を引き受けた場合は、それ以外のことはしない」という項目があり、日本においても、そのような考え方が主流だろう。しかし、A氏は、通訳以外のこともしていた方が通訳がしやすいと言っている。こうした倫理規定と現場との齟齬についても研究対象とすることができるのではないだろうか。

#### <語学能力、特に日本語能力について>

A氏は、コミュニティ通訳者に対して、依頼主が求めるレベルは、会議通訳に比べて低いと感じている。採用する側にレベルを判定できる人がいないというのが原因かもしれないし、スキルアップの研修を充実させられないのも、それが原因かもしれない。スキルアップのためには、各自で勉強するか、A氏のような現場経験の長い人が講師になるなど、自前でやるしかないのが現状である。語学レベルについては、既存の語学能力の検定試験が目安となるかもしれないが、英語以外では、そうした検定試験は一般化されておらず、また、検定試験の級によって給料が変わるといったシステムになっていないため、受験する動機が乏しい。

しかし、コミュニティ通訳者は、英語以外では、ネイティブが多いことから、日本語能力試験の費用負担をして、級によって給料を上げてはどうかとA氏は提案する。通訳者の能力を測る上では、ホスト社会における外国語の能力に気を取られがちである。つまり、日本においては、日本語よりも、英語やポルトガル語などの外国語の能力を測ろうとするが、日本語教育の側からもコミュニティ通訳は語られるべきではないだろうか。なお、あいち医療通訳システムにおいては、研修の受講者を決めるにあたっては、ネイティブの人に対しては、日本語の試験を課しているが、それが通訳者を決めるにあたって必要な日本語能力を試験しているのかの検証はされていない。また、研修においては、日本語を教えることはない。

#### <通訳者の資格、看護師との比較>

日本では、通訳者の資格は全国通訳案内士しかない(厳密には、訪日外国人を日本各地

へ案内し、文化や伝統、生活習慣などを外国語を使って紹介する業務であるため、通訳が主とは言えないかも知れない)。あいち医療通訳システムの場合は、研修を終え、試験に合格すれば医療通訳者であり、法廷通訳にも法務省の試験があり、それに通れば法廷通訳者となる。しかし、資格を持っていたり、試験に通っていたからと言って、給料に反映される仕組みになっていない。

通訳者は、専門性の高い仕事であるにもかかわらず、社会的地位が低いといった現状は、昔の看護師と似ており、かつて衛生関連の仕事にも資格はなかったとA氏は言う。看護師は、医者と患者をつなぐという点で通訳者と似ているが、今は、看護師は専門職であり、資格がないとやれないし、社会的地位も高くなっている。きちんとした教育を受けていない無資格の看護師が医療現場に立っていることを想像すれば、通訳者の資格が必要なことは言うまでもない。通訳者の資格の必要性については、以前から言われていることではあるが、A氏が言うように、リターンがないと資格をめざさないことから、社会的地位の向上とセットで考えていかないとけないだろう。

## (2) B氏の場合

### <『わからないこと』がわかるスキル>

表面的に言葉を訳せば、わかり合えるわけではない。日本人の外国人に対する固定観念から、わかり合えない場合がある。そうした場合には、日本人がどんな固定観念を持っているかを理解し、それを踏まえて、理解してもらえらる方向に持っていけるといい。B氏は、日本人の発想もわかるし、外国人の事情もわかっているため、お互いの理解へとつなげることができる。

ただし、理解を妨げるものは、外国人に対する固定観念だけでない。これまでの経験から身につけてしまった固定観念がある。こうした固定観念は、当たり前すぎて、意識にのぼってこない。B氏の事例で言えば、学校の先生は、何気なく「日常のできごとについて作文を書かせてください」と言う。外国人は、言葉の意味はわかって、やったことがないから、「日常のできごとについて作文を書く」という行為のイメージがわからない。具体的に、通訳者から半ページくらいでいいですよと言われて、ようやく行為のイメージができ始め、「特別なことを書かせなくてもいいんですか」と質問がくるようになる。

こうしたアドバイスをあらかじめ通訳者から先生にしておけると、スムーズに話が進むが、通訳を使う側の先生としては、通訳は、言葉を訳してもらっただけだと思っているためか、なかなか事前の打合せに時間を割いてもらえない。結果として、「外国人がわからないこと」がわかる通訳者を外国人は頼ってしまうことになる。コミュニティ通訳者には、『わからないこと』がわかるスキルが必要だろう。

### <コミュニティ通訳者の研修や理論に対する県大への期待>

コミュニティ通訳者は、教育現場に限っても、覚えなないといけなことが多い。そのための知識を得るためには、最低でも1年は必要だとB氏は言うが、実際には、1年も続かない通訳者が多い。通訳は大変な業務なので1年くらいの経験は必要なのだが、大変なので1年も経たずに辞めてしまう。



通訳者のレベルもバラバラで研修の機会もあまりなく、勉強の必要性を感じていない通訳者もいる。ただ、研修に参加すると、いろいろな考え方の人がいたり、ちがう通訳場面のことを知ることができるので、参考になるという。医療通訳の場合は、医者と患者の関係が悪くなくても病院を変えればいいが、学校の場合は担任を1年間は変えられないので、関係が悪くならないような通訳をした方がいい。研修は、そうした気づきの場になる。

B氏は、こうした議論ができるような研修の場の提供や通訳者としての軸がぶれないように、コミュニティ通訳に共通する理論的な部分を明らかにしてほしいと県大に期待している。

### (3)C氏の場合

<日本語で話しているときには通訳者は間に入れない>

日本人と外国人がお互いに反発し合っていることについては、C氏も語っており、両方の文化のちがいを頭に入れ、人生経験を踏まえて、喧嘩にならないように通訳することを心がけているそうである。

しかし、直接、外国人が日本語を話す場合には、通訳者は関与できない。通訳者は、文化のちがいを含めて通訳しているが、直接、日本人と外国人で話している場合には、そうした配慮はできない。その外国人の知っている日本語をつかって話すので、失礼な言い方になってしまう場合もある。日常生活の中で外国人が日本語を覚える場合、日本人の話す日本語を覚えることになるが、外国人に対して日本人が話す日本語は、「お前は」などの失礼な言い方なので、覚える日本語も失礼な言い方になる。C氏は、そのことを教えてあげたいが、日本語で会話をしているときには通訳が間に入ることはできないというジレンマを語ってくれた。これまで、通訳と外国人の日本語習得は、別々に考えられてきたが、地続きになっていることに気づくべきだろう。

<高齢化とコミュニティ通訳者、若い世代への期待>

C氏は、日本で育っているブラジル人も多いので、あと30年もすればポルトガル語の通訳は必要なくなるかもしれないが、今はまだ必要だという。子どもたちは日本語ができて、親は日本語ができないため、子どもが独立して家を出て行ってしまうと、1人だけ取り残されてしまい、日本語のわかる人がいなくなってしまうからである。加えて、50歳を過ぎると仕事をするのが難しくなり、社会保険にも入っていないので、不安定な境遇に置かれてしまい、通訳のニーズは高まっていく。

通訳者自身も高齢化している。通訳者は、元々は、工場で働くために来日してきた人が多く、日本語は話せるものの、境遇としては、通訳される側とあまり変わらない。通訳のニーズは、しばらくはありそうだが、通訳だけで生活していくのは難しい。研修などに参加して、スキルアップしようとしても、それで採用が保障されるわけではないので、労力の割には負担が大きいので、なかなか参加できない。取り残された高齢者をなんとかしてほしいとC氏は訴える。外国人の高齢化によって、コミュニティ通訳のニーズは高まってきているが、コミュニティ通訳者自身も高齢化している。アンケート結果によれば、60歳以上の通訳者は16%、50歳以上にまで広げると44%となり、若い通訳者が少ない。通訳だけでは生活できないというのが少ない要因の

一つだと考えられる。加えて、C氏は、「今の通訳者は日本で育っている人が多いので、日本語はできるけどポルトガル語ができない」という。特に、医療通訳で難しい病気の通訳をする場合、日本語もポルトガル語も中途半端なので、通訳ができないそうである。

今後もコミュニティ通訳者が必要とされている中で、通訳者の社会的地位を向上させることと合わせ、若い世代の通訳者を養成していく必要があるだろう。

<参考文献>

水野真木子(2005)「各種通訳倫理規定の内容と基本理念—会議、コミュニティー、法廷、医療通訳の倫理規定を比較して—」『通訳研究』(5)

## 第3章 ヒアリング調査結果と考察Ⅱ

愛知県立大学多文化共生研究所研究協力員 神田すみれ

自治体職員、コミュニティ通訳者へのヒアリングから、雇用形態と報酬、精神的な負荷、スキルアップや通訳に必要な知識を得る機会の不足、社会的認知の低さ、コーディネーターの役割が課題として挙げられた。

### 1 市区町村

C市の職員によると、コロナの影響により、オンラインで参加できる研修が増え、研修の機会は以前に比べると増えている。しかし、市役所の職員として必要な知識や情報を得るための学びの機会はない。C市の職員が提案するように、自治体が雇用する通訳者の研修を、自治体が連携して合同で行うことが実現すれば、地域の現状に即した学びやスキルアップの機会の実現と同時に、通訳者同士の横のつながりができ、現場に即した情報共有も可能となる。また限られた予算の中で自治体ごとに研修が難しい現状の課題を解決策にもなる。

### 2 コミュニティ通訳者

#### <雇用形態と報酬>

コミュニティ通訳者への安価な報酬はこれまでも指摘されてきたが、不安定雇用や安価な報酬は同じ職場、組織で働くコミュニティ通訳者同士の関係性や仕事へのモチベーションにも大きく影響していることがわかる。このような雇用形態は持続可能とはいえず、個人の奉仕する高いコミュニケーション能力と言語力を持つ通訳者が継続して仕事を続けることが難しい。医療通訳のような単発の依頼によって発生する案件は、フルタイムで就労する人は休みを取って通訳に出向くことになる。しかし、医療通訳のみで生活を担保するだけの収入を得ることは難しく、コミュニティ通訳の質の担保と費用、雇用の安定とのジレンマがある。F氏は行政の予算に基づいた契約のため、業務量が増え、残業をしても報酬は変わらず、通訳者の個人的な負担が増えている現状を指摘している。D氏は、行政から依頼を受けるコミュニティ通訳は「2時間で2000円、時給1000円。2時間ずっと話し続ける 労力や、精神的な負担、準備時間も含めると、正直この金額は辛いというのが本音。」と述べている。

#### <精神的な負荷>

D氏は、行政が開催するコミュニティ通訳研修を初めて受講したときのことを次のように述べている。「衝撃だった。大変な役割だと思った。どう判断したらいいかわからないことがたくさんある。不安がなくなる。・・・なんて難しいのだろうと驚いた。こんなにたくさんの知識とコミュニケーション力、タフな精神がいる、医療や司法通訳のイメージは受講前からあったが、実際に学んでその大変さに驚いた。」D氏はまた、自身が対応したコミュニティ通訳の経験を次のように述べている。「労働トラブルについて相談をする外国人住民と行政の間に入って通訳をし

たが、憤慨している人を相手に 1.5 時間通訳をすることの難しさ、精神的にかなり疲れてぐったりしてしまった。研修では、忠実な態度をとることが大切と習ったが、怒っている人が話す内容や、行政側が話す内容を、そのまま訳しても問題が解決するようには思えなかった。そのまま通訳することの難しさを感じた。」「小学校の教員をしていたことがあるのでイメージはしていたが、実際はそんなに甘いものではなかった。研修の一環で一度だけ無償で小学校の通訳現場について行ったとき、なんて大変なんだと思った。父親のしつけについての通訳で、虐待とも捉えかねられる行き過ぎたしつけについてのやりとりだった。その内容が衝撃だった。」

#### < 研修、スキルアップの機会 >

医療通訳者であるE氏からは、既存の研修は形式的な内容が多く、現場のニーズに即した新しい知識や情報を得ることができる研修の必要性が述べられた。研修に頼ることができないため自分で「必死で準備をする」との言葉に表れているように、スキルアップや必要な知識、情報の収集は個人の負担となっている。E氏も障がい児の育児についての知識や疲れ切った悩む母親との接し方について学ぶ機会を希望しているが、このような専門的な学びの機会を得ることは困難な現状がある。コミュニティ通訳の役割の1つに、困難を抱える人と専門家をつなぐことがある。E氏は、異国で子育てをする母親の通訳をする際に必要なスキルとして「上手に話しかけたり、理解してあげられるようにしたい。精神面でサポートできるように学びたい。」とコミュニケーションのスキル、精神的なサポートについての知識が必要だと述べている。E氏もF氏もコミュニティ通訳者として知識やスキルを高めることで、より質の高い、ニーズに即した対応を提供したいという強い思いがある。コミュニティ通訳者のそれぞれの現場に即した専門性を高めるためにも、必要な知識を身につけるための研修を受講できる条件を整えることが必要である。

#### < 社会的認知とコーディネートの重要性 >

E氏は専門家のコミュニティ通訳の役割の認識不足を指摘している。専門家が通訳の必要性を認識していなかったり、通訳が必要か否かの判断基準を持っていなかったりすることが問題と述べている。判断基準を設けたり、コーディネート力のあるコーディネーターが担当することで、専門家の認識不足をある程度補うことはできる。専門家の個人的な認識の格差によって、通訳へのアクセスが阻まれることがないように、そのための仕組み作りが必要である。

## まとめ

愛知県立大学外国語学部 糸魚川美樹

### 1 調査のまとめ

本調査は、愛知県において初めて実施されたコミュニティ通訳に関する実態調査である。本調査の結果から愛知県のコミュニティ通訳を概観し、今後の課題をまとめたい。

愛知県は、東京について全国で2番目に外国籍住民が多い県である。愛知県の2022年度のデータによれば、ブラジル籍者(60,014人)、ベトナム籍者(48,608人)、中国籍者(44,396)、フィリピン籍者(40,983人)の順に多く、ブラジル籍、ベトナム籍、フィリピン籍の住民数は全国でもっとも多い。ベトナム籍者の増加は近年の傾向であり、たとえば2008年のデータには、住民の国籍としては「その他」に含まれていた。住民の出身国や言語もさらに多様化しているといえる。

本調査では、26市区町村が通訳を雇用しているという回答があり、39名の通訳者から回答が得られた。

通訳者の属性では、9割弱が女性で、年齢では40代がもっとも多く、ついで50代であった。通訳言語でもっとも多いのがポルトガル語で、通訳者の母語についても、ポルトガル語がもっとも多い。通訳言語で2番目に多いのはスペイン語通訳であるが、母語にスペイン語を選択した回答はなかった(「その他」に「パラグアイ」という回答あり)。ポルトガル語通訳は母語話者が、スペイン語は非母語話者が通訳を担っていることがわかる。通訳者の最終学歴は高校卒業がもっとも多く、通訳者になったきっかけは、「日本人と外国人との間のかけ橋になりたいと思った」がもっとも多く、「2言語を使えることをいかしたい」、「自国の人を助けたい」、というのが多数派である。

通訳者の労働環境について、通訳者を正規で雇用している自治体はなかった。このことと通訳者の属性とは関連があると考えられる。業務内容では、すべての通訳者が、通訳以外の業務を担っており、その中で翻訳がもっとも多く、続いて相談業務を任されている。通訳者の半数以上が、業務上困ったことやストレスを感じるがあると答えている。理由は、利用者の態度によるもの(「感情」「暴言」「威圧的」)、通訳以外の業務、業務時間外の業務依頼、守秘義務、通訳内容の事前共有の不足、通訳者自身の言語能力が原因になっている。通訳者としてのスキルアップの機会は雇用者から提供されている例は少なく、通訳者自身が機会を見つけている。8割以上がコミュニティ通訳について専門的に学びたいと思っているが、それがキャリアアップにつながらない可能性も指摘されている。

通訳者を雇用している自治体は、通訳者の雇用を肯定的にとらえているが、通訳者の負担が増大していることを問題だと思っている。通訳者を雇用していない自治体も50パーセント以上がその必要性を認めている。

自治体が求める通訳像としては、専門的な知識(保育、制度、翻訳、専門用語)も備えた通

訳者である。そのような人材の確保が課題で、県としての対策(予算措置、人材バンク、オンライン通訳体制の構築、社会的周知、通訳者の養成)を期待している。専門的な知識を有した人材の養成やコミュニティ通訳に関する情報提供を大学に期待している。通訳者を雇用するための予算措置が課題として認識されている。

通訳者も大学に対して、専門的な知識を有した人材の養成やコミュニティ通訳に関する情報提供を期待している。

## 2 コミュニティ通訳の課題

前述したように、本調査では、正規雇用の通訳者がいなかった。このことだけでも課題の大きさがわかる。ただし、「通訳」という職種が自治体がない場合、正規雇用されたとしても数年ごとに部署や業務内容の変更があり、通訳業務に携われない可能性も指摘されており、自治体の雇用体系から検討されなければならない。

正規職員ではない一方で、通訳者には専門的知識や高い通訳能力が求められ、さらに通訳以外の業務も任されており負担が大きい。「外国人対応」になってしまっていることが、通訳者および自治体から指摘されている。

コミュニティ通訳は、職員と住民の間の通訳であるが、相談業務など住民と1対1でのやりとりを任されているとすれば、役所や教育現場の別の職種の業務を通訳者が担っていることになる。通訳者の業務範囲の明確化が求められる。さらに、業務内容にあった人材の確保も課題となるだろう。通訳者の採用については、本稿第2章ヒアリング調査でかたられている。そこから採用時の通訳能力の評価方法が明確でないことがわかる。また、通訳以外の業務として、翻訳が多いということが本調査でわかったが、翻訳も業務とするのであれば、通訳者の翻訳能力をどのように確認するかも今後の課題となるだろう。通訳と翻訳は異なる能力が求められ、通訳ができれば翻訳ができるというわけではない。相談業務についても、通訳者の業務としてよいかという点から検討が必要である。

今回、調査に協力していただいた自治体職員の方の通訳業務に関する意識が高いことがわかる。一方、通訳者からは、「外国人への理解」の不足が指摘されているし、自治体の回答においても通訳の使い方の問題が指摘されている。自治体の多文化共生関連担当者だけが、通訳や外国人住民の理解をすすめるだけでは十分ではないことがわかる。

コミュニティ通訳ではどの分野でも指摘されていることであるが、通訳が配置されるだけではコミュニケーションはうまくいかない。通訳利用者側のトレーニングが必要である。本調査では、通訳のつかい方に関するトレーニングや周知について、自治体側は問題ないととらえているが、前述のように通訳者の 59 パーセントはストレスや困りごとを抱えている。このずれについて検討していく必要がある。

## 3 おわりに

本学では、2022年4月に大学院国際文化研究科にコミュニケーション通訳学コースを設

置した。同年 7 月に開催した同コースキックオフセミナーにおいて、本調査結果の一部を報告した。本号にキックオフセミナーの実施報告「愛知県立大学大学院コミュニティ通訳学コース・キックオフセミナー コミュニティ通訳の人材育成にむけて」が掲載されているので、そちらもあわせて参照していただきたい。また、キックオフセミナーでは、コミュニティ通訳の専門家の報告およびディスカッションもあり、コミュニティ通訳の課題が議論された。同報告にまとめられているので、ぜひご覧いただきたい。

最後に、本調査に協力していただいた皆さまにこそより感謝申し上げます。

ありがとうございました。

## 資料1 ヒアリングデータ

### ●第2章 ヒアリング調査結果と考察 I

<市区町村>

#### 【A市】

ヒアリング日時	2022年1月17日(月)10:00~10:55
ヒアリング場所	ZOOMミーティング
雇用通訳者の言語	ポルトガル語・中国語・英語・ベトナム語

※当市は、国際交流協会が通訳を兼ねて相談員を雇用している。そのため、ヒアリング中では、「通訳」と「相談員」が混在して使われているが同じ人を指している。

<通訳を雇用する上での課題は何ですか。また、通訳サービスを提供する上での課題は何ですか>

・すべての言語、特に希少言語への対応が難しい。タブレット電話通訳を導入しているが、カバーしきれない。平成26年くらいからベトナム人が増えてきた(今は一番多い)ので、スペイン語の代わりにベトナム語の通訳をみつけて対応するようになった(月1回)。

・複合的な相談や専門的な相談があると難しい。タブレット電話通訳では対応できない。多くの相談は手続きのなものなので対応はできてはいるが。

・ベトナム語の通訳を配置したが、件数があまりない。ベトナム人が多くなったので、通訳を配置したが、件数が少ないと置く必要がないと言われかねない。ブラジル人の件数はあるので、ベトナム人は年数が経っていないし、まだ若いのかも知れないが、拾い切れていないのかもしれない。ベトナム語の通訳がいることを浸透させる必要があるのではないかと考えているが、技能実習生は会社や監理組合のフォロー体制があり、雇用されている通訳者が市役所に来る前に完結させているという話も聞いたことがある。

・医療機関に同行してほしいという相談が多い。市としては通訳派遣はやっていないし、専門的な用語になるので断っている。あいち医療通訳システムがあるが、使えることをオープンにしていない医療機関もあつたりして紹介しづらい。1人2人しか使わないのに月額使用料を払わないといけないので利用する医療機関も増えない(実際には電話通訳サービスを使わなければ月額使用料は発生しない)。外国人は高齢化してきており、年金の問題もあるが、医療通訳もなんとかならないかと思う。高齢化だけでなく、ベトナム人は定住し始め、赤ちゃんが生まれてきているので、医療的なアクションが必要になってくる。

<通訳者を雇用する上で求めるものは何ですか(採用基準や試験内容等含む)。また、そのために、どのようなスキルアップの機会を設けていますか。スキルアップのために何があつたらいいと思いますか>

・実際に雇用しているのは、国際交流協会であるが、雇用する際の試験はないようである。協会がイベントとかをする中で、通訳をお願いできそうな人に声をかけているのではないか。大抵、1回お願いしたら変わらないので、最近では、新規に選抜したという話は聞いていない。

・スキルアップの研修はないが、専門的な知識が必要なことは、市政に関することであれば、市職員がフォローできるし、担当職員を紹介できる。それ以外のことは、ネットで調べて、わかることは伝えている。テクニク的なことの勉強は個々にやっているのではないか。住民が納得しているかはわからないが、これまでクレームはないので、通じているのではないかと考えている。



・通訳者には、他で仕事をしながらボランティア(有償)でお願いしているので、研修を平日の日中にするのは難しいのではないかと。例えば、何日間か研修の動画がアップされていて自由に受講できるとか、自分で読んで勉強できるものがあると負担にならないかもしれない。特に、在留資格や大使館が絡む話は市職員でもわからないので、そうしたことにまつたものがあるとありがたいし、相談員も使える。

・翻訳されたものがあると、通訳の質が上がる。全部でなくても一部でも翻訳されたものがあると、通訳がやりやすくなる。タブレットでやるときも、スムーズにできるので、市で翻訳しているものもあるが、できれば全体的なものは国や県で一律に翻訳してもらえるとありがたい。新しい制度がネット上にアップされると、日本人と同じタイミングで外国人から問い合わせがくるので、発表と同時に翻訳されたものがもらえると、慌てなくて済む。当市はボランティアの人ががんばって翻訳してくれるので、他の市町村から使わせてほしいと言われてたりもするが、翻訳してもらっても報酬が払えない。市しかできないものは市でやるが、それ以外は、国や県で翻訳してくれると二度手間にならず、相談員に余裕ができた分、他のことをお願いできる。

**<コミュニティ通訳者の社会的地位(身分、報酬等)や認知について、どのように考えていますか。また、社会的地位や認知を上げるために必要なこと(できること)は何だと思えますか>**

・雇う側としては、それなりの給料(7~8万円)を定期的に払えると頼みやすいが、今は、他で働いてもらいながらお願いしているので、やってほしいことの半分くらいしか頼めない。全額払えるなら気にせず量的にお願いできるし、通訳者も見つけやすい。

・月に数件程度しか相談がないと雇用を続けにくい。常勤で身分保障があるとたくさん通訳してもらえませんが、そのような言語は限られてくる。姉妹都市交流で通訳として同行するといった他の業務があると身分保障を受けやすいが、ベトナム語やフィリピン語のようなスポット的な通訳だと安定しないのではないかと。また、市役所は縦割りになっているので、それぞれの部署で通訳の対応をしておき、細切れになってしまっている(相談員は補助金をもらって雇用しているので他の通訳を頼めないという制約もある)。学校のニーズも高いので、当課と同じ人が教育委員会で雇用されている場合もあるが、相談員は相談員で、学校の母語指導員は指導員でやっている。いずれもまとまったお金は払えないので、兼ねられるといいかもしれない。

・ただ、見ている限り、通訳者が報酬や身分を求めているかは疑問である。そうしたことよりも、役に立ちたいという気持ちの方が強いのではないかと。そうでないと相談員を受けてもらえないのではないかと。報酬や身分を求める人はいるかも知れないが、近くにはいないので、人によるのではないかと。役に立ちたいという気持ちを大切にしてほしいという人もいると思うので、そうした気持ちを尊重したい。

**<個別質問(タブレットによる遠隔通訳について)>**

・タブレットによる遠隔通訳は基本的には便利である。通訳にはずっといてもらえないので、タブレットがなかったときには、身振り手振りでなんとかならないかなという感じだったが、とりあえずタブレットがあると意思疎通ができずに終わることはない。コツをつかむと使いやすい。また、あらかじめタブレットで意思疎通していると、通訳者への状況説明もしやすい。

・内容によっては対面の方がいいということはある。入り組んだ話は対面の方がいいし、一日で終わらない案件は、タブレットの場合は、毎回、ちがう人が対応するので、最初から説明しないといけなくなる。

・近隣の市町村でタブレットをつかっているという話は聞いたことがないが、県内の外国人が多いところは導入している。希少言語の通訳や通訳がないときにある程度カバーできる。タブレットがあると職員も安心できる。相談員のいるときに来てねとも言えないが、タブレットがあると、遠隔通訳でもよければ、と対応することができる。

**【B市】**

ヒアリング日時	2022年1月19日(水)15:30-16:00
ヒアリング場所	Zoomミーティング
雇用通訳者の言語	ポルトガル語

現在雇っているポルトガル語通訳者は、市内に在住しており、今年度から採用している。20年くらい日本に住んでいる。それまでは、JETプログラムにより、3年間、ブラジルから来てもらっていたが、日本の中で、いろいろなことを試したいということで辞めた。日本語が話せるが、日系というわけではない。当市には現在1,000人程度外国人が住んでおり、そのうち、40%くらいがブラジル人。駅周辺の県営住宅や工場の多い辺りに集住している。担当者自身も大学でスペイン語を専攻したことから、ときどき通訳を頼まれることもある。

**<通訳を雇用する上での課題は何ですか。また、通訳サービスを提供する上での課題は何ですか>**

- ・フィリピンやベトナムの人が来た時の対応が難しい。ポケットクや英語、やさしい日本語でがんばって伝えようとするが、複雑な話になると難しい。ただ、ベトナム人は本国で日本語を学んでいる人が多いので全くわからないという人はあまりいないし、監理組合とかで対応しているので市役所にはあまり来ない。
- ・通訳者の課題としては、強いて言うなら、日本語能力である。勉強熱心なので、漢字の読み書きもでき、十分すぎるくらいだが、日本語からポルトガル語へ訳すのはいいが、ポルトガル語から日本語へ訳すのは難しいときがある。母国語でアウトプットする方がやりやすい。
- ・通訳者がいてくれてとても助かっている。ずっと当市に住んでいるので、手続きや生活の場所も知っているし、ブラジル人コミュニティのキーパーソンでもあるので、情報が伝わりやすい。今の通訳者になってから、市役所に相談されやすくなり、あの人がいるからということで、来てくれる人もいる。ブラジル人コミュニティでは、新しく入ってきたブラジル人にいろいろなことを教えたりしているが、彼がその役割を担ってきた。

**<通訳者を雇用する上で求めるものは何ですか(採用基準や試験内容等含む)。また、そのために、どのようなスキルアップの機会を設けていますか。スキルアップのために何があったらいいと思いますか>**

- ・雇用する上での試験はないが、今の通訳者は、接している中で決めた。市としては、通訳してくれるだけでありがたい。傍で見ていて、伝わっているか不安になると考え直さないといけないかも知れないが、今のところは大丈夫である。
- ・通訳者自体は直接相談を受けたりしないが、日本人の職員が説明するのを通訳できるところまでで切りながら通訳をしている。
- ・市で研修をやったり、外に受けに行ってもらったりしたことはないが、何か研修をやってくれるとしたら、ブラジル人に送る文書を翻訳してもらっているの、公文書のレイアウトとかを教えてもらえるとありがたい。慣れればいいことだとは思いますが。

・日本語の強化も必要かも知れない。例えば、今日、農地転用の手続きにブラジル人がやってきたが、言葉を理解して伝えられるか不安だということで、わたしも同席した。通訳者はあくまでも通訳者なので、すべてを把握している必要はないが、専門用語が頭に入っているとやりやすい。

・倫理面では、中立的な立場を取ることが大切だと思うが、今の通訳者は、学校の先生をやっていたということもあり、中立的にやってくれている。

**<コミュニティ通訳者の社会的地位(身分、報酬等)や認知について、どのように考えていますか。また、社会的地位や認知を上げるために必要なこと(できること)は何だと思いますか>**

・会計年度契約なので、1年ごとの契約になるが、普通に等級もあって、年数とともに給料も上がっていくし、ボーナスもある。休暇も職員並みではないが、有給休暇は10日、夏季休暇も3日ある。毎年更新するが、本人が辞めたいと言わない限り、ずっと雇っていくと思う。

・正規職員になると、仕事は通訳業務以外になる可能性もあり、そうなる则本人も困ってしまうだろう。わたしも、たまたま多文化共生も担当する部署に配属になっているが、農業や土木の部署に配属になることもある。身分は保証されている方かなと思うので、休みがもっとほしいとかになってくるとちがってくるかも知れないが、本人も正規職員になることは望んでいないのではないかなと思う。

<コミュニティ通訳者>

#### 【A氏】

ヒアリング日時	2021年11月27日(土)10:00~11:00
ヒアリング場所	Zoom ミーティング
国籍	日本
対象言語	ポルトガル語

・親が海外に住みたいということで4歳のときにブラジルに移住した。わたしは日本生まれなので苦労した。かつては船で移住していたが、その頃は飛行機で移住するようになっていた。サンパウロは3世が多かったが、移住したパラ州への入植は遅かったので、2世が多かった。最後の方の移住者だった。

・教育委員会の語学相談員として働き始めて9年目になる。その前も別の教育委員会で平成20年から5年間、さらにその前は直接雇用で聾学校で働いていたので、教育関係に関わって15~16年くらいになる。その前は、関東に住み、JICAで通訳を行っていた。

**<通訳をしていて困難だと思うことは何ですか>**

・AさんとBさんの間に入って通訳をするが、相手を嫌っていたり、警戒心を持っていたりするなど、マイナスの感情を持っているとやりにくい。両方持っている場合もあるし片方の場合もある。ブラジル人は「そもそも日本人は…」と言うし、先生は「ブラジル人は…」みたいな感じで言う。言葉ではなく、そうした負の感情があると通訳が難しく、つらい。

・子どもの医療的な課題に対する通訳は難しい医療用語が出てくるが、互いに知りたいという気持ちがあると、どんなに言葉が難しくても会話が成立し、お互いの言いたいことを引き出して、「あーわかった」みたいな心が通じ合うときは、やりがいを感じる。大変だけど喜びがある。JICAでODAの通訳をしていたときは会議通訳なので、そうしたものはないが、出口が見えてきて結論がすっきりしてくると達成感がある。手伝うことによって何かが変わるという点では会議通訳もコミュニティ通訳も一緒である。

・ODA の通訳をやっていたときは、性格的にもスキルの面でも通訳に向いていないと思っていた。通訳はマイクだからと言われていたためである。その点、語学相談員は、通訳だけでなく、コーディネートをしたり提案するのも役割の一つなので合っている。ODA は 90%が通訳だったが、性格的には、いろいろな情報があった方がやりやすい。添乗員さんのようなことも求められるが、会議に関係のない情報も入ってくるのでやりやすくなる。語学相談員は通訳以外の仕事もあるので余裕を持って通訳ができる。研究者も専門分野のことだけでなく付随的なこともやっていると思うが、たぶん、いろいろなことが知りたいのだと思う。

<雇用される際に求められた能力はありましたか。また、コミュニティ通訳者にとって必要なスキルは何だと思いますか。そのために、どのようなスキルアップを行っていますか。スキルアップのために何があったらいいと思いますか>

・語学相談員になるための試験はある。以前はパートだったので不安定だったが、今は嘱託なのでパートよりはしっかりしており、保険や年休もある。雇用保険もなかったのが、人から聞いて、語学相談員になったが、3年契約なので、3年に1回試験を受け直さないといけない。これまで2回受け直している。パートより安定しているが、3年に1回失業するかもというプレッシャーがある。そうしたプレッシャーが大変なので、今回は更新しない。

・試験は日本語←→ポルトガル語の翻訳のペーパーテストである。学校で使われるフレーズが多かったが、英語で言えば、中1、2年生くらいのレベルのテストで、これができたからといって、通訳はできないと思う。そのあと、面接がある。3~4人くらいいる中で、志望動機とか一般的なことを聞かれたあと、国際交流協会のバイリンガルのスタッフの試験官からポルトガル語で質問されたりロールプレイがあったりする。あなたにとって子どもの指導で大切なものは何ですかといった小論文もあった。これらは経験があれば簡単であるが、日本人でポルトガル語が話せるだけの人だと難しいかもしれない。今は語学相談員は11人いるが、そのうち、ネイティブでない人は2人いるが、1人はスペイン語がネイティブでパートナーがブラジル人である。スペイン語はポルトガル語と似ているので、通訳はできるかもしれないが、翻訳になると難しいかもしれない。教育委員会がどのくらいのレベルを求めているのかわからない。

・今の通訳において必要なスキルは子どもの発達に関する知識である。日本語とポルトガル語の語彙をきちんと理解する必要がある。発達障害の子どもの通訳に同席したことがあるが、ADHDを自閉症と訳していたので、指摘すると、通訳者は、似たようなもんですよと笑っていたが、こういうことはきっちりした方がいいと思う。ポルトガル語も日本語もそれぞれ両方知らないといけないと思うが、コミュニティ通訳の場合は会議通訳より甘い気がするし、求められるレベルも低い。

・ODA の通訳はレベルに応じて ABC の3つのランクに分けられ単価もちがう。コミュニティ通訳の場合はレベルに関係なく一律であり、ペイも低い。ODA の通訳をやっていた頃の年収は今の倍くらいだった。求められることも低いが、それでいいのかと思うときがたまにある。通訳に対する A、B、両方からの不信感がある。ちゃんと通訳されなかったという話が両方から入ってくる。

・通訳者のスキルアップ研修は、英語にはあるが、その他の言語はシステムになっていない。英語力や日本語力のチェックはできるが、たとえば、タガログ語の場合はチェックできる人がいるのだろうか。

・語学相談員は、月1回、互いに集まって打合せを行うが、全言語(ポルトガル語、スペイン語、タガログ

語)一緒であり、30分程度である。全体会議は隔月なので年5回あり、あと、地区別でもあるが三河地区だと各言語1人ずつくらいしかいないので、言語面よりは事例検討になる。言語面でのスキルアップは各自でやることになる。専門用語の知識を教えられる人材を探すのは教育委員会でも難しいだろう。教育分野はニッチなので、私たちが講師になるレベルである。

- ・タガログ語が堪能な日本人はあまりいないので、日本人と結婚しているフィリピン人がやっていることが多いが、日本語力に不安がある。ポルトガル語もスペイン語もそうだが、提案としては、日本語能力試験の費用負担をして、級によって給与を上げるとかしてはどうかと思う。日本人の場合は、ポルトガル語の検定試験があるが、他の言語でそうした試験があるかどうかはわからない。ただ、そうした検定試験のレベルによって給料を上げないと、資格があってもなくても給料が同じはおかしい。

- ・ネイティブの人には日本語を教えることも考えられるが、レベルがまちまちなので、日本語教師が来て、一斉研修を行うことは難しいだろう。そうなると個別研修するしかないが、コスト的に悪いので、日本語学校に通ったら補助金で補填しますといったことを考える必要があるが、どこに行っても、そうしたことを考える姿勢が感じられない。

- ・例えば、各言語のグループが勉強をしたいときに、県大に研修プログラムをお願いできるとありがたい。通訳として気をつけたいことを教えるとか、研究グループの結果発表を聞くだけでも気づきがある。日本人と結婚した外国人は、家族は私が言っていることがわかるからいいと言うので、通訳レベルの認識を持ってくださいと言うのだが、受け取る側が悪いと言ったりする人がいる。こうした人は多くはないが珍しくはない。

**<コミュニティ通訳者の社会的地位(身分、報酬等)や認知について、どのように考えていますか。また、社会的地位や認知を上げるために必要なこと(できること)は何だと思えますか>**

- ・今は常勤だが週29時間で9時から4時、1日だけ3時までである。30時間を過ぎると雇用主負担が増えるらしい。まず、資格を持っている人にはそれなりの給料を払ってほしい。医療通訳には検定試験があり、法廷通訳にも法務省の試験があり、国交省のガイド通訳士の試験もある。ガイド通訳士は通訳に関する唯一の国家資格である。教育現場の資格がない。なぜないのかと昔から考えていて、なんならつくろうと真剣に考えたこともある。

- ・転職先はブラジル関係のNPOである。今は準公務員なので動きに制限があるため、NPOのフリーな立場を足がかりにして、教育現場の資格に取り組みたい。ただ、資格があっても、たとえば、ガイド通訳士の資格はもっているが、給料に反映されない。リターンがないと誰も資格を目指さない。医療通訳も履歴書に書けるだけである。採用される際には有利だが、ペイは同じである。資格の有無で差がある医療機関は2~3カ所しかない。

- ・通訳は看護師に似ていると思う。ナイチンゲールの時代は、看護師の資格もなくてボランティアでやっていた。研修もない。衛生関連の仕事は社会的地位が低くて、ナイチンゲールが看護師になるとき、親は、あんなひどい仕事をするなんてと言ったそうである。包帯を取り替える掃除婦のような存在だった。それが看護師は専門職になり、資格がないとやれない仕事になった。看護師は通訳者と近いものがある。看護師は医師と患者をつなぐ立ち位置にあり、似ている。正規の看護師と准看護師とかあるが、それでいい。簡単なこと、ハイレベルなことの通訳ができる人が必要で、同じでなくてもいい。

**【B氏】**

ヒアリング日時	2021年12月8日(水)20:00~21:00
ヒアリング場所	ZOOMミーティング
国籍	日本
対象言語	スペイン語

**<通訳をしていて困難だと思うことは何ですか>**

・どこまで自分で判断して通訳したらいいか迷う。語学相談員は、保護者と学校をつなぐのが役割だが、例えば、先生の口調が強めのときは、関係が悪くならないよう、語尾を弱めて通訳したりしている。また、父親が怒りっぽい時は、丁寧な言い方にしたり、直接訳さないこともある。それから、先生は、「外国人だからきっとちがうかも知れないけど…」と何度も言うので、毎回訳さないときもある。ただ、わかった方がいいかなと思ってそのまま訳したこともある。例えば、保護者が、「いじめだ」と言ってきた時に、先生が「証拠はありますか」と言ったので、そのまま訳したら、保護者は怒って泣き出したことがあった。

・社会科見学に行かなかった子どもに、なぜ休んだのかと訊いたら、行きたくなかったからと答えたにもかかわらず、先生は、母親が朝早く仕事に行くので弁当をつくれなかったからだと思い、ひどいお母さんだねと言ったことがある。そのことが母親に伝わり、母親と先生の間でバトルのようになってしまったことがあるが、結局、本人は社会科見学を勉強の一環と理解していなかったから休んだんだということがわかった。こうしたトラブルはあったものの、理解してもらえてよかったと思う。この子は、修学旅行もキャンプも参加しなかったが、先生は経済的な理由で参加できないんだと思っていたが、勉強の一環だと思っていなかったためだということがわかった。

・通訳するときには、先生にとって当たり前すぎて言わないことを付けくわえることが多い。例えば、先生から、日常のできごとについて作文を書かせてくださいと言われても、外国人の親は、どれくらい書かせたらいいかわからない。半ページくらいでいいですよと付けくわえてあげると、特別なことを書かせなくてもいいんですかと質問がくるようになる。質問はないですかと訊いても、ないと言われることが多いが、質問がないのではなく、何を質問したらいいかわからないだけである。高校について何か質問はありませんかと訊かれても、高校のことを知らないので質問ができない。なので、先生に、例を1つか2つ用意しておいてもらったりしている。そうすると、入学金は何回払いですかとか具体的な質問が出てくるようになる。

・先生の中には、日本に住めるようにしてあげなければいけないと考え、日本人化に力をそそぐ人もいる。個人懇談会で、先生から、日本に住むからには箸をつかえるようにしないとダメと言われていたりすると、親も箸をつかえないので混乱してしまう。事前にこうしたことを先生に説明しておける時間があればいいのだが、懇談の直前にくると打合せができない。

・保護者から電話番号を聞かれると困ってしまう。教えられないと答えるが、その対応に悩んでいる。中学校の先生より、語学相談員の方が情報を持っていることがあるし、先生は、外国人の保護者がどんなことがわからないのかわからない。先生は、「高校に入るにはお金がかかるのでよろしくお願ひします」と言うだけなので、50~60万円くらいかかると付け加えると驚く。貯金する文化がないと手元にお金がないので、ローンはありますかと訊かれても、先生は教育ローンのことを知らないので、語学相談員が説明

することになる。

＜雇用される際に求められた能力はありましたか。また、コミュニティ通訳者にとって必要なスキルは何だと思いますか。そのために、どのようなスキルアップを行っていますか。スキルアップのために何があったらいいと思いますか＞

・語学相談員の試験は、小論文のあと、スペイン語と日本語の翻訳の筆記試験がある。学校で使われる用語とかも出てくるが、それほど難しくない。面接試験は、4人で、そのうち1人はネイティブである。面接は、現場に出ているとわからない質問もあり、語学面ではないところで難しいことがある。

・通訳として、言語的スキルは絶対に必要であるが、他に、文化的背景を知っていないといけなく、柔軟に対応できる力も必要である。わたしはスペインにいたことがあるが、ペルーには行ったことがない。文化的背景は日本人である自分の弱みなので、わからないことがあると、ペルー人のお母さんたちに聞いている。また、スペインのスペイン語とペルーやメキシコのスペイン語はアクセントや単語がちがうので、メモしたりしている。

・ペルーのスペイン語や文化的背景を知るための研修はない。通訳技術を身につけるための学校に個人的に通ったことはあるが、語学相談員に対する研修はないので、内輪で、経験の長い相談員が講師をしている。個人的には、いろいろな通訳をやってきたので、そうした場で学んできたのだと思う。また、一時期、ペルー人コミュニティに入ったことがあるが、そうした中で会話するうちに身につけていった。

＜コミュニティ通訳者の社会的地位(身分、報酬等)や認知について、どのように考えていますか。また、社会的地位や認知を上げるために必要なこと(できること)は何だと思いますか＞

・コミュニティ通訳者の地位向上のためには、しっかりとした雇用が必要である。語学相談員は3年更新なので不安定であり、長く続かない人が多い。例えば、発達障害の通訳をするには、そうした知識がないとできない。それ以外にも、様々なテーマの通訳をしないとイケないが、そのための知識を得るためには、最低でも1年はかかる。

・学校へ行くと、語学相談員は免許持っていないでしょとよく言われるので、免許を持てますと言えるようになることは大きいと思う。語学相談員は、最初は大卒限定だった。採用された翌日から即戦力にならないといけなく、通訳の現場で「わかりません」と言っていては駄目で、堂々としていないといけなく。そうした力が必要なのだが、現在の雇用条件では、そうした人は採用できない。今は、条件から大卒がなくなり、高校まで行っていればよくなり、夜間中学でもOKになってしまった。そうした人はすぐには通訳できないので、経験の長い語学相談員が1か月間研修に就き、学校はどういうところかということから説明することになる。また、通訳や翻訳のレベルはかなりバラバラであるので、とても難しいと思うが、通訳技術のレベルが示せるようになるといいと思う。

・今担当している地域は、語学相談員の入れ替わりが早い。移動する距離が長いし、外国人に慣れていない先生が多いので大変だからだと思う。外国人の多い地域では、通訳や翻訳が主な業務であり、ある程度、やることが見えているが、そうでない地域の場合、初期指導からDLA、母語指導、先生や保護者、子どもの相談にも乗らないといけなく。そのため、1年も続かない。いくらフォローしても続けさせることは難しい。

・語学相談員の中には、試験に合格しているのに、なぜこれ以上勉強しないといけなくのかと言う人も

いる。学校からも、もっと勉強してほしいとは言われない。語学相談員で勉強会を開くと、教育委員会の人は説明に来てくれたりするが、基本的には相談員同士で講師をしている。発達障害や JSL、DLA、言語発達、リライト教材の作り方などをテーマに勉強会を行った。中には、実際にリライト教材をつくって授業でやっている人もいる。

- ・DLA はやっと知られるようになり、学校現場でやってほしいと頼まれることもある。日本生まれ日本育ちの子どもは先生からスルーされてしまい、考える活動やまとまって話をする機会をもらっていないが、DLA をやると先生がわかってくれるので、先生にやってもいいですかと訊いて、やったりしている。

- ・コミュニティ通訳研修はあるといいと思う。1 回、ヘルプライン東海の研修に出たことがあり、ノートテイクのコツなどを教えてくれた。その研修の参加者の中には、保護者の怒りの矛先が先生ではなく自分に向けてきて怖かったという人がいる一方で、トラブルになるのが嫌だから、最初から、自分はすべてそのまま訳すと言っておけばいいという人もいた。そのまま訳すのは、医療通訳ではありかなと思うが、学校の場合は難しいと思う。医者との関係が悪くなれば病院を変えれば済むが、学校の場合は少なくとも 1 年間は担任を変えられない。子どもが学校に通いやすくするためには、関係が悪くなることは望ましくない。こうしたことを議論できる場が必要だと思う。

- ・県大がコミュニティ通訳をどう位置づけていくか、どのエッセンスを基本の理論的ベースとして持つてくるのが気になる。医療でも福祉でも教育でも全部に共通するものは何なのかということがはっきりしないと、たぶん、軸がぶれてくる。そのエッセンスをきちんと出しておいて、ここは変えていいよとか一つ一つの意図がはっきりしていないと人によってとらえ方がちがうということになってしまいかねない。

**【C 氏】**

ヒアリング日時	2021年12月14日(火)19:00~19:45
ヒアリング場所	ZOOMミーティング
国籍	日本
対象言語	ポルトガル語

両親も本人も日本人。日本で生まれ、4歳の時にブラジルへ移民。30年前に来日し、工場で働いたあと、派遣会社で通訳をしていた。派遣会社をやめてから、1年間、医療通訳を行い、昨年度から市役所で通訳をしている。

**<通訳をしていて困難だと思うことは何ですか>**

- ・通訳する上では文化の違いが難しい。ブラジルは広く、各地域の文化の違いもあるし、日系文化かどうかということもある。同じ地域から移民しているわけでもないの、東北出身者もいれば九州出身者もいるので個人差がある。日本とブラジルの習慣のちがいもある。

- ・日本人には裏表がある。これはブラジルでも日系人は同じである。わたしの住んでいたサンパウロには、スペイン人やイタリア人の移民もいたが、彼らは体全体でしゃべるので全然ちがっていた。

- ・A 県の医療通訳研修に参加したり、市のコミュニティ通訳研修に参加したりした。日本語は、ブラジルの日本人学校で勉強した。父親が日本人学校で日本語を教えていたので、わたしもそこで学んだ。家庭内も日本語だった。

**<雇用される際に求められた能力はありましたか。また、コミュニティ通訳者にとって必要なスキルは何**



だと思いませんか。そのために、どのようなスキルアップを行っていますか。スキルアップのために何があったらいいと思いませんか>

・採用にあたっては、市役所のことに関する翻訳のテストがあった。市役所のことを勉強する時間がなかったのも、そういう点では難しかった。翻訳する中で学んでおり、個人でスキルアップはしていないが、市役所の研修に参加したりしている。

・通訳するときには、両方の文化を頭に入れておかないといけない。ブラジル人も日本人も、お互い反発し合っているのだから、言っていることをそのまま通訳したら喧嘩になってしまう。そのためには人生の経験が必要。結構言葉がきつときがある。通訳者は間に入って気持ちを通訳しないとけない。

・市役所の窓口ではそれほどでもないが派遣会社で通訳をしていたときはもっとひどかった。どちらもイライラしているので、刺激を止めることが必要。従業員からは会社側の人間と思われ、会社の人と話すときは「お前らは」と言われる。

・多くのブラジル人は工場で日本語を覚えるが、それを工場の外でも使ってしまう。「お前は」という言い方は、失礼な言い方であるが、工場の中では、そういう言葉しか聞いていない。「これはどうすればいいんですか？」と訊くところを「これはどうするんだ？」と訊いてしまう。そういう言葉しか知らない。可能であれば、そうした言葉遣いはいけないと教えているが、日本語で話しているときは通訳は必要ないので、なかなか教えてあげることができない。

<コミュニティ通訳者の社会的地位(身分、報酬等)や認知について、どのように考えていますか。また、社会的地位や認知を上げるために必要なこと(できること)は何だと思いませんか>

・通訳は、そんなに値打ちがあるとは思われていない。

・今の通訳者は日本で育っている人が多いので、日本語はできるけどポルトガル語ができない。特に、医療通訳者として、難しい病気の通訳をする場合、日本語もポルトガル語も中途半端なので、通訳ができない。

・あと 30 年くらい経ったら、通訳は必要なくなるかもしれないが、今は、いつも誰かが必要としている。ブラジル人が日本に入ってきて 30 年経つが、子どもが成長して家を出て行き、1 人で取り残されている人がいる。逆に、ブラジルには日本から移民して年を取って取り残されている人もいる。日本の法律が甘くて、10 年くらい前からは、派遣社員でも社会保険に入れるようになったが、それまでは、本当は入ることができたが、会社から「あんたたちは入れないよ」と言われ、会社負担分を払ってくれなかったのも、その間、わたしたちと同じ年代の人たちは社会保険料を払っていない。50 歳を過ぎると仕事をするのが難しくなってくるし、日本に来るときにブラジルにあるものを全て処分してきているので、この人たちは、このままどこに行けばいいのか。取り残された高齢者をなんとかしてほしい。

・通訳だけで生活するのは難しい。通訳者は 1 つの市町村役場で(雇われるのは)1 人か 2 人だけである。A 県で医療通訳講座があるが、病院は医療通訳者を雇ってくれないし、通訳料は患者が負担している。通訳料は、大体、1 日 3000 円である。もう少し通訳が認められるといい。

・県立大学のコミュニティ通訳コースには、できれば私たちも参加したかったが、負担が多すぎるので、あきらめた。修了してもどこかが採用してくれる保証がなく、先が読めない。ハードルも高い。日本の大学卒業資格がないと、いくら通訳の経験があっても参加できない。市でも A 県でも講座があり、勉強する

場はあるが、金にならない。ただ、参加できるものがあれば参加し、私たちの立場で何ができるかを考えたい。

### ●第3章 ヒアリング調査結果と考察Ⅱ

＜市区町村＞

#### 【C市】

ヒアリング日時	2021年12月18日(土)14:00～15:30
ヒアリング場所	市役所
雇用通訳者の言語	ポルトガル語・スペイン語

#### ＜雇用の現状＞

・通訳は2名。相談員として雇用している。業務内容も相談対応。1人はポルトガル語、1人はスペイン語と英語。週5日7時間勤務。上記以外の言語はポキークで対応している。

#### ＜通訳を雇用する上での課題は何ですか。また、通訳サービスを提供する上での課題は何ですか＞

・有期雇用という雇用形態が不安定要素である。国からの交付金があるので有期雇用ではあるが常勤ではなく、1年単位の契約である。雇用の際は、臨時職員と同じように公募をして、採用試験(筆記試験と面接)を行っており、筆記試験は、回答例を翻訳会社に依頼し、既存の窓口対応に必要な書類の翻訳を試験に使っている。面接では言語能力と人柄、コミュニケーション能力を見て総合的に判断している。このような採用試験は、数年に1回行っている。

・通訳者同士の関係性・人間関係は良好とはいえず、通訳者はお互いの通訳や翻訳について批判をしたり、仕事のやり方について非難しあったりしている。有期雇用という不安定な雇用形態がその要因ではないかと考えている。

・雇用形態は、サービス提供をする上で、直接お客様への影響はないが、不安定な雇用であるため、転職してしまう人もいる。通訳者が頻繁に変わることは、お客様との信頼関係構築に影響する。通訳者のモチベーションの維持にも影響しており、契約内容に示されている仕事はするが、時間外、契約外の仕事はしないため、職員として課題であると感じている。

・ポルトガル語の通訳者は継続して勤務しており、その理由として、他社の雇用条件と比べると時給がよく、フルタイムでの雇用のため、まとまった収入になっていることが挙げられる。

#### ＜通訳者を雇用する上で求めるものは何ですか(採用基準や試験内容等含む)。また、そのために、どのようなスキルアップの機会を設けていますか。スキルアップのために何があったらいいと思いますか＞

・通訳者の研修は、コロナになってからオンラインで受けやすくなったこともあり、職員から声をかけて受講してもらうようにしている。研修を受けたいとは通訳者本人からは言いにくいのではないかと。コロナで在宅勤務や交代勤務になり、研修は受けやすくなった。通訳者は二人いるため、研修のためにどちらかが不在になっても対応ができる体制にはある。しかし、通訳者は市として育成するという職務ではないため、成長は前提とはなっていない。そのため、市役所職員が受ける研修は受講することができない。職員ではないため必要な研修も受講できない。コミュニティ通訳として必要な知識を身につけるための研修等、専門性を生かしていくための研修を提供することは、一つの市役所が単体で担うことは難しい。

他の市と連携をして、コミュニティ通訳の研修を提供できるようにしていきたい。情報交換やスキルアップの機会を作ることができるといい。外国人の生活圏ごとのエリアでまとまって研修を行うのがよいのではないか。自治体職員同士はつながる機会はあるが、通訳者や外国人相談員はそのような機会がない。通訳者、相談員同士のネットワークは非常に大切。翻訳について、相談内容について、気軽に相談できるネットワークが必要。友達感覚で続けていけるような仕組みの方がよいと考えるため、市役所が主導でネットワークを作ることにはしない方がいいのかもしれない。

・このネットワークに入管が入ると事例研究ができる。入管は多文化共生に関することをやりたいと言っており、今来ていただいている入管職員の人であれば一緒にやることができればと思う。職員に通訳の経験があるため、このようなネットワークの必要性がわかる。自治体により温度差はあるが、同じ温度の自治体が集まってそのような研修ができるといい。このようなネットワークは三河にはあるが、この地域にはまだない。通訳・相談員は誰もが似たような悩みを抱えているのではないか。

<個別質問:契約内容と業務の課題、通訳者を雇用する側の職員としての思い>

・職員が「役所としての通訳の役割はここまでである」という線引きを示している。市役所としては「市役所以外の外部組織の通訳は引き受けないが、ファーストコンタクトに限って通訳をする」ということにしている。しかし、市役所に来所した目の前にいる人に対しては可能な限り通訳をすることにしている。

・マネジメントの難しさが課題。仕事に対する考え方が一人ひとり異なる。海外出身者であるからではなく、個々人の違い。規則は守らなければならないのは当然ではあるが、職員間や市役所組織として共有をしているわけではないが、職員にとっては当然であることがそうでない場合があるということを心に留めておかなければならない。個々人の経験や知識によって行動規範が異なる。通訳者から「なぜこの規則を守らなければならないのか」と聞かれることはある。その時は丁寧に説明するようにしている。幅を広げておかないといけないと感じている。

・また、公と私との線引きの感覚が異なる場合がある。例えば「これは私の仕事ではない」と言われることがある。「空いている時間にやってください」とお願いしてやってもらうが、事務的な仕事や雑用は断られる。通訳がない間の待機中においてお願いする業務が難しい。契約内容に通訳翻訳以外の業務を入れると、現在の時給の説明がつかなくなってしまうということも課題。

<コミュニティ通訳者>

**【D氏】**

ヒアリング日時	2021年11月24日(月)
ヒアリング場所	愛知県立大学
国籍	日本
対象言語	英語

元小学校の教員。通訳案内士の資格を2019年に取得、コロナで観光客がなくなった。それまでは10年以上ボランティア観光ガイドをしていた。観光ガイドをボランティアで知り合いから個人的に頼まれたり、観光協会からの依頼で受けていた。

通訳案内士の2次試験に逐次通訳とメモ取りがあり、市のコミュニティ通訳養成講座の内容がとても魅力的だった。通訳案内士の受験対策のためだった。養成講座を受講したのは2018年の7月～9

月。試験にはおかげで合格したが、コロナの影響で観光客は来なくなつた。市からの依頼は翻訳をやっている。住民へのコロナについてのお知らせ、レストランへの消毒のお知らせ、コロナ対策マイスターの英訳等をやったが数行のみ のことも多い。1文字五円なので半分ボランティア。

#### <通訳をしていて困難だと思うことは何ですか>

・コミュニティ通訳の講座を受講して、衝撃だった。大変な役割だと思った。どう判断したら いいかわからないことがたくさんある。不安がなくなる。一緒に受講をした日本と中国のハーフの大学生も「これは大変だ」と同じことを言っていた。

・コミュニティ通訳の講座を受けたとき、なんて難しいのだろうと驚いた。こんなにたくさん の知識とコミュニケーション力、タフな精神がいる、線引きをしなければならない。良かれ と思ってやるのがボランティアは多いかが、コミュニティ通訳ではそれが真逆になってしまうこともあることを知った。医療や司法通訳のイメージは受講前からあったが、実際に学んでその大変さに驚いた。同じ通訳でも観光とは真逆。小学校を訪問するドイツからの視察団との交流通訳はやったことがあり、給食や社会科の授業での交流通訳だった。小学校の教員もしていたことがあるのでそのようなイメージしていたが、実際はそんなに甘いものではなかった。市の研修の一環で一度だけ無償で小 学校の通訳現場について行ったとき、なんて大変なんだと思った。ペルー出身の親子の父親のしつけについての通訳で、虐待とも捉えかねられる行き過ぎたしつけについてのやりとりだった。その内容が衝撃だったのと、通訳者から名札は付けない方がいい、名前が分かると facebook 等で見つかって個人的に連絡が来るようになって大変なことになると言われ、怖くなってしまった。

・1度だけ市からの依頼で労働トラブルについて相談をする外国人住民と行政の間に入 って通訳をしたが、憤慨している人を相手に 1.5 時間通訳をすることの難しさ、精神的にかなり疲れてぐったりしてしまった。講座では、忠実な態度をとることが大切と習ったが、怒っている人が話す内容、行政側が話す内容をそのまま訳しても問題が解決するようには 思えなかった。そのまま通訳することの難しさを感じた。事前に行政の人と打ち合わせをしたメモを書いたノートを見られ、自分が行政側の人間だと思われたら、説得しようとしていると思われたら、信じてもらえないだろう、自分はどう思われているだろう、と考 えてしまい精神的にとっても疲れた。

・市でスキルアップ講座が開講され参加、ペアになったフィリピン人の方のスキルが素晴らしかった。日本人がコミュニティ通訳をするということが外国人住民にとってどうなのか、とつい考えてしまう。不信感を抱かれるのではないかとも思う。私なんか担える役割ではないと感じた。通訳案内士は、日本人であることが意味があると感じるが、コミュニティ通訳は真逆に思える。

<雇用される際に求められた能力はありましたか(採用基準や試験内容等がわかれば教え てください)。また、コミュニティ通訳者にとって必要なスキルは何だと思いますか。そのために、どのようなスキルアップを行っていますか。スキルアップのために何があったらいいと思いますか。>

・スキルアップ講座に参加したが、他の人たちが素晴らしく、専門的な知識がないとコミュニティ通訳はできないと感じた。講座に参加した自分は場違いだと感じた。ただ、教員の経験はあるので、教育現場での通訳はできるかもしれないと思うこともある。

<コミュニティ通訳者の社会的地位(身分、報酬等)や認知について、どのように考えて いますか。また、社会的地位や認知を上げるために必要なこと(できること)は何だと 思いますか。 >

・市コミュニティ通訳は 2 時間で 2000 円。時給 1000 円。2時間ずっと話し続ける 労力や、精神的な負担、準備時間も含めると、正直この金額は辛いというのが本音。翻訳も かなりの時間をかけてやるので、500 円という報酬はこどものお小遣いみたいなもの。なんとかならないのかとも思う。最低でも 1000 円にしてもらえないかと思ったりもする。なる人がどのくらいいるのか、とってしまう。そのあたりのことも聞きたくて今回インタビューに応じた。

**【E氏】**

ヒ ア リ ン グ 日 時	2022 年 1 月 10 日(月)9:30~10:30
ヒ ア リ ン グ 場 所	オンライン
国 籍	中華民国(台湾)
対 象 言 語	中国語

<通訳をしていて困難だと思うことは何ですか>

・医療通訳は、事前に病名、内容、診察、術前の説明がもらえるので予習ができるが、事前に情報がもらえないと困る。警察や保育園での通訳は、時間が制限されているため、クライアントはもっと話したいという思いがあるにも関わらずそこは配慮されず、聞きたいことだけを質問していくことが多い。クライアントはもっと話したいと思っているにもかかわらず、言葉を遮って、話を切ってしまう、面談が終わってしまう。必要な情報を入手するだけ。これはなんとかならないかと思う。医療通訳システムは、毎年、事業受託業者が変わるため、都度業者のやり方に合わせている。この現状は課題だと思う。定期的な受診が必要な患者について、医師・患者共に次回も同じ通訳で、と希望をされても依頼はされない。普段やっていない人に平等に依頼するようにしているという説明を受けたが、患者にとっても医師にとっても 1 つの案件は同じ通訳が受けた方がメリットが大きいと思う。

<雇用される際に求められた能力はありましたか。また、コミュニティ通訳者にとって必要なスキルは何だと 思いますか。そのために、どのようなスキルアップを行っていますか。スキルアップのために何が あったらいいと思いますか>

・医療通訳システムは、研修の後に試験があったがそこまで高いレベルを求められる試験ではなかった。通訳案件の評価基準がわからない。医師やクライアントからの評価が事務局にフィードバックされているのかどうか知りたい。通訳者には医師やクライアントからのフィードバックはない。フィードバックが適切にその通訳者の評価につながっているのかどうか知りたい。必要なスキルとしては、医療関連の知識、専門知識、在留資格の知識、関連する言葉、単語を知っておかなければいけない。国によって考え方や制度は異なるため、常に情報を収集しておかなければならない。また、来日してから時間が経過しており、本国での新しい言葉を知らないこともある。そのような時は直接クライアントに意味を聞くようにしている。スキルアップのためには、定期的に研修があるが(年に2~3回)形式的な内容が多いと感じる。近年、生体移植の通訳案件が増えてきており、必死に準備して現場に入る。研修でそのような必要な医療知識や新しい情報を学ぶ機会を作してほしい。生体移植で言えば、判定、検査の付き添い、移植した後のフォロー、生活設計、カウンセリングと全ての行程で通訳が必要となるがこれは大変なこと。医療通

訳システムで行われたアンケートに「生体移植についてこれから増えていくため研修に内容に入れて欲しい」と提案したがまだこのテーマが研修で取り上げられたことはない。研修は単発ではなく、きちんと計画を立てて企画してほしい。通訳者のスキルアップになるような内容にしてほしい。以前、結核、精神科の医師が講師をした研修があり、とてもよかった。研修の効果についても受講前と受講後といったようにチェックをして、研修効果を確認する必要がある。スキルアップの場はなかなかないため、研修は必要だと思う。仲間づくりという意味でも研修体制は必要。愛知県にスキルアップ研修をしっかりとやっていただきたい。現在、中国語の医療通訳仲間での自主勉強会を継続して主催している。2013年に愛知医療通訳システムに参加、その後、医療通訳の自主的な勉強会に2年参加した。その会を退会した後も勉強会は自主勉強会として継続している。ただ、自主勉強会であるため、勉強会に参加しているからといって通訳依頼があるわけではなく、仕事にはつながらない。現在コロナで休止しているが、これまで毎月継続開催してきた。経費として1回500円をいただいている。

**<コミュニティ通訳者の社会的地位(身分、報酬等)や認知について、どのように考えていますか。また、社会的地位や認知を上げるために必要なこと(できること)は何だと思いますか>**

・地位は低い。専門家のコミュニティ通訳に対する知識の不足だと思う。どう考えても通訳者が必要な患者がいても「経費はかけられない」という理由で、通訳を手配しないケースもある。患者に寄り添う考えではなく、仕事だから捌けばいいという姿勢で対応している医療関係者は多い。日本人には丁寧に対応しているが、外国人には通訳を連れてこない患者の責任という認識でいる医療関係者が多い。通訳者の必要性の有無は医師個人レベルでの判断となっている。これは病院の運営体制が問題だと思う。外国人対応のための基準がないことが問題。通訳を要請するかどうかの基準を明確にしておけば、医師個人が自身の裁量で判断するということはなくなる。現在、医療事務として勤務している病院では、問診票さえ書けない産後すぐの患者に、医師が片言の英語で対応するというような、ちぐはぐな場面をよく見かける。そして、予約する時に通訳の必要かどうかを患者が答える項目を入れるべき。通訳費用が病院負担になる仕組みが良くない。費用負担が大きな壁になっている。コミュニティ通訳の社会における位置付けが不明確。試験受けて合格をしていたとしても、誰もができるわけではない。きちんと評価の仕組みと管理体制を作る必要がある。

**【F氏】**

ヒアリング日時	2022年2月1日(月)20:00
ヒアリング場所	オンライン
国籍	ブラジル
対象言語	ポルトガル語

20年前に来日。特別支援学校に勤務3年目。ブラジル人児童は13人。以前は市役所や聾学校に通訳として勤務していた。医療関係の通訳もすることがある。つい先日子どもが石を耳に入れてしまい緊急で受診をした時、通訳をした。

**<通訳をしていて困難だと思うことは何ですか>**

・通訳者ではあるが、相談員のような役割も担わなければならない。日本の教員に文化の違いを理解してもらうことは難しい。保護者の中には、大学を卒業していても日本語の壁があるため工場勤務して

おり、言いたいことが伝えられないという人が多い。

- ・保護者に対して日本社会の制度やシステムを伝えることは難しい。
- ・ブラジルは自由な国であり、日本社会では意見を言うことは遠慮するが、ブラジルでは意見をはっきり言うことはよいことであるため、意見をはっきり言う保護者もいる。
- ・節分の鬼は、カトリックの人にとって鬼の行事はショックを受ける。節分には子供を参加させたくないと言う保護者もあり、そのような保護者に、理解できるように習慣や文化を説明することもある。
- ・保護者自身の学歴によっては、能力はあっても知識がないため、ポルトガル語に訳しても理解ができないこともある。例えば、コロナとインフルエンザの違いを説明しなければならなかったり、スリッパを持ってきてください、マスクをしてきてくださいとお知らせしてもスリッパを持ってこなかったり、マスクをしてこなかったり、という保護者がいる。

**<雇用される際に求められた能力はありましたか。また、コミュニティ通訳者にとって必要なスキルは何だと思いますか。そのために、どのようなスキルアップを行っていますか。スキルアップのために何があったらいいと思いますか>**

・採用試験があった。「学校から保護者に宛てたお知らせを翻訳する」という試験内容。校長先生と前任者のポルトガル語の通訳者、他数名で面接があった。このような状況だったらどのように対応しますか、という質問があり、ロールプレイのような試験だった。

- ・専門用語の知識が必要。
- ・家族の気持ちを理解するスキル。自閉症の子どもは落ち着かないため母親は疲れている。頑張って育てようとしているが、疲れ切ってしまって諦めている。そのような母親に日本社会には日本のネットワークしかない。日本の生活、教育制度はブラジルとは全く違う。もっと母親同士のネットワークがあると母親たちも救われると思う。「誰も私のことわかってくれない」という人は多い。「先生には言わなくていいから聞いてください」と言われる。家族のサポートがない人は一人で頑張っており、信頼できる人、自分の子供を受け入れてくれる人を必要としている。精神科に通おうとしても言葉が通じないから通えない。保護者にとっては私のような人がとても近い存在になるのだと思う。

**<スキルアップのためにあったらいいと思うこと>**

- ・自己開発するようなワークショップがあったらいい。去年そのようなワークショップに参加してとてもよかった。
- ・専門的な知識を学ぶことができればもっと上手に接することができる。教員から教えてもらったりもするが、ポルトガル語の上手な言い方を身につける必要がある。自閉症の子どもが多いため、障害者の育て方に対する知識が必要。日本では社会に適応できるよう自立させていくという考え方。挨拶、手伝い、時間を守る事が日本では大切であり、それらを身につけることで、社会でリソースにつながる事ができる、と伝えるようにしている。言葉の使い方を自分をもっと覚えれば、もっと上手く伝えられるようになると思う。保護者にも日本の習慣をもっと覚えて欲しい。
- ・もっと上手に話を聞くことができるようになりたい。

**<コミュニティ通訳者の社会的地位(身分、報酬等)や認知について、どのように考えていますか。また、社会的地位や認知を上げるために必要なこと(できること)は何だと思いますか>**

・これまでも市役所や学校で勤務してきたが、お金より助けてあげたいという気持ちがあったから。雇用条件は悪くはない。1年の契約で5年までは更新。初年度は八人の生徒だったが、今は十三人、来年は十七人になるが条件は変わらない。どのような対応でもしなければならぬため、今後業務量は増えるだろう。市立なので予算で給料は決められており、通訳は決められた時間内で仕事しなければならない。残業代は出ない。今はギリギリなんとかできているが、来年はどこまでできるか。対応人数が増えても待遇は変わらない。残業が必要になっても予算は変わらない。対応できなくなったら校長先生、教頭先生に相談したいと思っている。仕事が増えるということで二人の通訳を雇えば、一人分の給料は減るだろう。ビジネスであれば交渉で待遇が変わるかもしれないが、コミュニティ通訳は予算がある中でしか支払われないため、待遇は変わらない。知り合いの通訳の中には「もう一人の通訳者が仕事をしないため、自分一人でやらなければならない。それであれば、業務量が多少増えたとしても、もう一人にやめてもらって二人分の支払いを得た方がいい」と話す人もいる。

・これまで4つの県に住んでいたことがあるが、愛知は通訳が必要な地域。豊橋はブラジル人がとても多いため、通訳はいないと困る。しかし、市町村によって通訳の重要性に対する認識が異なっている。

・日本社会はこれから国際的になっていく。通訳にも介護のように資格があるといい。資格取得のための勉強ができるような仕組みが必要。日本語能力試験はあるが、通訳の能力を測ることはできない。JLPTでも通訳能力を測ることはできない。実際日本語能力があっても通訳の仕事をこなすことはできないと思う。現在JLPT1級の勉強をしており、通訳の勉強もしたいと思っているが、そのような機会はない。



## 資料2 アンケート調査表

- 通訳を雇用していない市区町村用

<b>自治体におけるコミュニティ通訳に関するアンケート（その1）</b> <b>回答後9月17日（金）までに <a href="mailto:anketo21@for.aichi-pu.ac.jp">anketo21@for.aichi-pu.ac.jp</a> にメールでお送りください。</b>	
市区町村名：	課室名：
以下の質問に対して、該当するものに○をつけてください。	
1 「コミュニティ通訳」という言葉を知っていますか。	
①知っている      ②聞いたことはある      ③知らなかった	
④その他（具体的に： _____ )	
2 貴自治体においてコミュニティ通訳は必要だと思いますか。	
① 必要(2-1 へ)                      ② 必要ない(2-2 へ)                      ③ よくわからない(2-2 へ)	
2-1 コミュニティ通訳は「必要」と回答された方に伺います。なぜ必要だと思いますか。（複数回答可）	
①外国人の来客が増えてきたから                      ②実際に外国人の窓口対応で困ることがあるから	
③制度の説明がうまく伝わらないことがあるから	
④外国人が必要書類の様式にうまく記入することができないから	
⑤その他（具体的に： _____ )	
2-2 コミュニティ通訳は「必要ない」と回答された方に伺います。なぜ必要がないと思いますか。（複数回答可）	
①需要がないから                      ②日本語がわかる知人を同行してもらっているから	
③日本語で十分通じるから	
④その他（具体的に： _____ )	
3 コミュニティ通訳に関して愛知県や大学に対して望むこと・期待することがあればお書きください。 （自由記述：次ページに渡っても結構です）	
アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。	

●通訳を雇用している市区町村用

自治体におけるコミュニティ通訳に関するアンケート（その2）

回答後9月20日（月）までに [anketo21@for.aichi-pu.ac.jp](mailto:anketo21@for.aichi-pu.ac.jp) にメールでお送りください。

市区町村名：

課室名：

以下の質問に対して、該当するものに○をつけてください。

1 何語の通訳者を雇用していますか。（複数回答可）

①ポルトガル語      ②中国語      ③フィリピン語      ④スペイン語      ⑤英語

⑥その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

2 通訳者の雇用形態はなんですか。（複数回答可）

①正規雇用      ②任期付き職員      ③嘱託職員      ④派遣職員      ⑤パート・アルバイト

⑥その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

3 どんな業務に関して通訳をお願いしていますか。（複数回答可）

①窓口での通訳      ②制度説明の場面での通訳      ③必要書類の様式への記入にあたっての通訳

④外国語による電話の応対

⑤その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

4 通訳者は、通訳業務以外にどんな業務をおこなっていますか。（複数回答可）

①相談業務      ②情報提供      ③事務の補助      ④文書の翻訳

⑤その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

⑥通訳以外の業務はない

5 どのように通訳者を見つけましたか。（複数回答可）

①ハローワーク等の機関を利用しての求人      ②ホームページ・広報等による独自の求人

③知り合いからの紹介      ④その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

6 通訳の資質や能力向上のためのスキルアップの機会を設けていますか。

① 設けている      ②設けていない      ③わからない

7 貴部署等において職員に対して通訳の使い方に関する周知やトレーニングの機会を設けていますか。

- ①設けている      ②特別な機会を設けなくても通訳を使うことはできている
- ③特別な機会を設けてはいないが業務をお願いする中で理解してもらうようにしている
- ④その他(具体的に: \_\_\_\_\_ )

8 通訳者に対して、どんなフォローアップをしていますか。(複数回答可)

- ①困りごとに対するフォローアップ      ②ストレス解消のためのフォローアップ
- ③関連する業務の情報共有      ④通訳者同士が情報交換できる場の設定
- ⑤その他(具体的に: \_\_\_\_\_ )
- ⑥特にフォローアップはしていない

9 通訳者がいてよかったことは何ですか。(複数回答可)

- ①行政サービスの内容がうまく伝わった      ②相談の解決につながった
- ③外国人対応が円滑に進んだ
- ④その他(具体的に: \_\_\_\_\_ )
- ⑤特にない

10 通訳者がいてよくなかったことは何ですか。(複数回答可)

- ①不正確な通訳で間違った情報を伝えてしまった
- ② 通訳者が勝手に物事を進めてしまった
- ③ 通訳者が個人的な相談を受けるようになってしまった
- ④ その他(具体的に: \_\_\_\_\_ )
- ⑤ 特にない

11 どのような通訳者を求めますか。(3つまで)

- ①正確に通訳できる    ②中立な立場で通訳できる    ③日本の制度に関する基本的な知識を有する
- ④わからないことが質問できる    ⑤パソコンが使える人
- ⑥その他(具体的に: \_\_\_\_\_ )
- ⑦特にない

1 2 コミュニティ通訳に関して、愛知県に対して望むこと・期待することがあればお書きください。  
(自由記述)

1 3 コミュニティ通訳に関して、大学に望むこと・期待することは何ですか。

- ① 専門的な知識を有するコミュニティ通訳者の養成 ② コミュニティ通訳に関する研究の場
- ③ コミュニティ通訳に関する社会的周知 ④ コミュニティ通訳に関する情報提供
- ⑤ その他 (具体的に: \_\_\_\_\_ )

1 4 このアンケートを基にヒアリングを行いたいと考えています。ヒアリングを受けても構わない場合は、担当者名・連絡先を記入してください。ご記入いただいた中から、地域や部署の多様性を考慮してヒアリングさせていただく部署を決定し、改めてご連絡させていただきます。

なお、担当者と実際にヒアリングを受けていただく方が別であっても構いません。また、ご記入いただいた全ての部署にお願いするわけではありませんので、ご了承ください。

ご担当者名:

電話番号:

メールアドレス:

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

回答後9月15日(水)までに [anketo21@for.aichi-pu.ac.jp](mailto:anketo21@for.aichi-pu.ac.jp) にメールでお送りください。

●コミュニティ通訳者用(各言語に翻訳して配布)

コミュニティ通訳者に対するアンケート

9月15日(水)までに <https://jp.surveymonkey.com/r/G2Y7KN8> からご回答ください。

I あなたのことを教えてください

1 性別

- ①男性      ②女性      ③その他

2 年齢

- ① 20～29歳      ②30～39歳      ③40～49歳      ④50～59歳      ⑤60歳以上

3 国籍

- ①日本      ②ブラジル      ③中国      ④フィリピン      ⑤ペルー  
⑥その他( )

4 母語

- ①日本語      ②ポルトガル語      ③中国語      ④フィリピン語(タガログ語)  
⑤スペイン語      ⑥その他( )語

5 出身国での最終学歴

- ①中学校      ②高等学校      ③専門学校(専門分野: )  
④短期大学(専門分野: )      ⑤大学(専門分野: )  
⑥その他(具体的に: )      ⑦なし

6 日本での最終学歴

- ①中学校      ②高等学校      ③専門学校(専門分野: )  
④短期大学(専門分野: )      ⑤大学(専門分野: )  
⑥その他(具体的に: )      ⑦なし

7 語学に関する資格

- ①持っている(具体的に: )      ②持っていない









①医療通訳 ②介護通訳 ③行政窓口での通訳 ④学校・保育所等での通訳

⑤相談に伴う通訳 ⑥労災など労働者関係の通訳

⑦その他 ( )

#### IV コミュニティ通訳全般について

1 「コミュニティ通訳」という言葉を聞いたことがありますか。

①聞いたことはあり意味も理解している

②聞いたことはあるが意味はあまり理解していない

③聞いたことはない

2 自分自身を「コミュニティ通訳者」だと思えますか。

①思う ②思わない ③わからない

3 通訳の研修を受けたことはありますか。

① ある (4へ) ②ない (5へ) ③わからない (5へ)

4 通訳の研修を受けたことが「ある」と回答した方に伺います。研修の内容、費用負担、研修の情報入手先について教えてください。

●研修の内容 (複数回答可)

①通訳技術 ②通訳者としての心構え

③通訳する分野の知識 (例: 医療通訳であれば医療関係の知識)

④その他 (具体的に: )

●費用負担

①雇用主負担 ②自己負担 ③無料研修

④その他 (具体的に: )

●研修の情報入手先

①インターネット ②チラシ ③コミュニティ内 (SNS含む) での口コミ

④知人からの紹介 ⑤研修主催側からの直接の案内

⑥その他 (具体的に: )

5 通訳する上で困ったことがあった場合などに相談できる人はいますか。また、いない場合は、相談する人は必要だと思いますか。



10 コミュニティ通訳に関して、行政に対して望むこと・期待することがあればお書きください。  
(自由記述)

11 このアンケートを基にヒアリングを行いたいと考えています。ヒアリングを受けていただける方は、お名前・連絡先を記載してください。記載していただいた方の中から、言語のバランスや雇用形態などを考慮して、ヒアリングさせていただく方を10名程度選び、ご連絡させていただきます(全ての方をお願いするわけではありませんので、ご了承ください)。

お名前：

連絡先(電話番号またはメールアドレス)：

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。