
「相談通訳・倫理綱領」策定に関する 協働実践研究

東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターでは、日本社会において進行する多文化化がもたらす課題が多様化・複雑化するなか、2010年度より「多言語・多文化社会専門人材養成講座」を開講し、その解決に寄与する専門人材の養成を図ってきた。この取り組みのには、言語・文化的マイノリティを通訳・翻訳面から支援し、ホスト社会につなげる「橋渡し役」となることが期待されるコミュニティ通訳者の養成も含まれる。「多言語・多文化社会専門人材養成講座」では「コミュニティ通訳コース」を設け、養成プログラムの開講に加え、講座終了後も、弁護士会やさまざまな専門機関との社会連携を通じた実践の場の提供、さらに2011年度より「コミュニティ通訳協働実践型研究会」を立ち上げ、コース修了生とともに実践事例を振り返り、現代日本社会においてコミュニティ通訳に求められる役割や専門性について議論・検討することとなった。そのねらいは、コミュニティ通訳が今後専門職として国内において広く認知され、社会的地位の向上を図ることにある。

本研究会では、コミュニティ通訳のなかでも、特に外国人住民にとっての「入口」や「礎」となる相談通訳の重要性に着目し、議論を進めることとなった。また議論を行うなかで、今後多文化共生社会の実現に向けた取り組みにおいて一翼を担う通訳人材の専門職化をうたううえでも、他の専門職にあるように、その業務にあたる人たちにとって行動指針となるような倫理綱領を策定し、また同時にそれを広く世に知らしめることの必要性を確認することとなった。

今回、協働実践型研究報告の一つとしてまとめられる「相談通訳・倫理綱領」策定に関する協働実践研究は、これまでの数年間におよぶ「コミュニティ通訳協働実践型研究会」における議論のいわば集大成である。

本協働実践型研究報告においては、まず研究会の最終成果である「相談通訳・倫理綱領」を前文、相談通訳の定義、倫理基準の順番で提示している。このうち倫理基準については、「知識」「技術」「態度／マナー」という大項目に加え、さらに細かな項目立てを行い、相談通訳が一専門職として順守すべき倫理上の各基準を明示したものとなっている。

その後、本協働実践型研究報告では、杉澤が「相談通訳の専門職化に向けて一倫理綱領策定の背景」として、相談通訳を専門職としてとらえ、その専門職化を目指して行われてきた実践の場の提供、さらには他の専門家との協働による認定研究の経緯を

つまびらかにしている。また内藤は「相談通訳における倫理綱領策定に向けた取り組み」のなかで、これまで研究会においてなされた議論を振り返り、主として倫理基準の観点を基としながら、今回公表に至った相談通訳における倫理綱領の策定に向けた取り組みについて、その概要を論じている。

加えて本協働実践型研究報告では、「倫理綱領にみる実践事例」として、研究会メンバーによる実践事例の報告を掲載することとなった。相談通訳における倫理綱領の策定にあたっては、これまで研究会メンバーによる実践を基に議論・検討を進めてきた経緯がある。これらの実践事例なくして、倫理綱領の策定は不可能であったといっても過言ではないだろう。また今回公表する倫理綱領、特に倫理基準の各項目を策定するに至った背景をより深く、正しく理解するうえでは、研究会メンバーによる実践事例こそが何よりの証左となる。倫理基準のなかでも、より詳細な実践事例が伴う項目については、岩田、三木、亀井、宮城、名倉による現場の実情を明らかにした、具体性に富んだ各報告を確認されたい。

最後に、本倫理綱領策定にあたり、これまで多大なる貢献を果たした研究会メンバーに心から感謝したい。今回の倫理綱領の策定は、研究会メンバー一人ひとりの相談通訳に対する思いやこだわり、また何よりも熱意なしには到底なしえなかったことであると確信している。以下に、本倫理綱領の策定にあたった研究会メンバー（敬称略）を紹介し、あらためて心からの感謝の意を表したい。

- 1 期生：宮城京子(英語)、佐藤エバートン文雄(ポルトガル語)、三木紅虹(中国語)、山浦育子(中国語)、鷲頭小弓(ベトナム語)
- 2 期生：大西秀雄(英語)、高口真由美(英語)、岩田久美(スペイン語)、名倉貴之(スペイン語)
- 3 期生：相田純子(英語)、泉川知子(英語)、ヒョン・ジョンソン(英語)、横幕美矢子(英語)、境潤子(中国語)
- 4 期生：亀井玲子(スペイン語)、李銀淑(朝鮮語)

また本倫理綱領の策定のみならず、コミュニティ通訳協働実践型研究会の企画・運営全般にあたっては、東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターの教職員からも多大なる協力を得たことにも深謝したい。特に本センターの杉澤経子プロジェクトコーディネーターには、研究会の社会的な位置づけや方向性を検討するさいに、常に貴重な助言をいただいた。心から感謝したい。

本協働実践型研究報告が、相談通訳、ひいてはコミュニティ通訳が今後日本社会において、その役割や専門性が広く認識され、さらに活躍の場を広げていくさいの一助となれば幸甚である。

コミュニティ通訳協働実践型研究会チーフ
内藤 稔

相談通訳・倫理綱領

前文

私たち相談通訳は、あらゆる専門家相談および外国語相談窓口の現場において、言語・文化的マイノリティが抱える諸問題の内実を読み取り、言語間の訳出行為にとどまらず、他の専門家と協働して課題の解決を目指す。

「相談通訳の倫理綱領」は、通訳実務を担う専門人材が自らの実践において順守し、振り返るための行動指針である。またこの倫理綱領は、多文化共生を目指す一専門職としての相談通訳の自覚を広く社会に示し、その業務上の責任範囲を明らかにするものである。

1 相談通訳の定義

相談通訳は、コミュニティ通訳の専門分野である司法・行政・教育・医療の分野において、言語・文化的マイノリティを通訳・翻訳面から支援し、ホスト社会につなげる「橋渡し役」を務める専門職である。

2 倫理基準

相談通訳として業務を遂行するにあたり、以下の「知識」「技術」「態度／マナー」に分類される倫理基準を順守する。

2-1 知識

- ・相談通訳は、日本の制度面を中心とした司法・行政・教育・医療の各分野に関する基礎知識を習得する。
- ・相談通訳は、日本社会の多言語・多文化化をめぐる動向を把握し、相談者の背景に関する理解を深める。

2-2 技術

- ・相談通訳は、情報を正確に「聞く」力、共感的に「聴く」力、質問により問題を把握するための「訊く」力からなる「きく」力を基本的技術として、的確なヒアリングを行う。
- ・相談通訳は、正確かつ忠実な通訳を提供するため、逐次通訳を原則とする。
- ・相談通訳は、専門家の発話が相談者に十分に理解できないと通訳者の立場から判断されるとき、専門家に状況を説明する。
- ・相談通訳は、相談者の発話が言語・文化的相違により誤解を生ずるおそれがあると判断されるとき、それを専門家に適切に伝え、コミュニケーションを円滑にする。

2-3 態度／マナー

- ・相談通訳は、業務上知り得た情報について守秘義務を順守し、自らの個人情報についても厳重に管理する。
- ・相談通訳は、対象となる人々との信頼関係を形成するため、自ら適切な服装・表情・振る舞いを心掛け、また対象者間の立場の違いに配慮しながら、対等なコミュニケーションを成立させる。
- ・相談通訳は、社会からの理解と信頼を得るために、自己の力量を自覚して業務にあたる。
- ・相談通訳は、自らの実践を振り返り、協働による省察の場を通じて、常に専門性の向上に努める。

以上

「相談通訳」の専門職化に向けて —倫理綱領策定の背景

杉澤 経子*

SUGISAWA Michiko

はじめに

東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターでは、本学オープンアカデミーの「多文化社会専門人材養成講座」において、コミュニティ通訳の養成に取り組んできた[杉澤2013]。

コミュニティ通訳とは、一般的に、地域社会に暮らしていながらもその国の共通言語を解さない人たちに対して、「医療」、「司法」、「教育」など公的なサービスへのアクセスを保障するための通訳分野をいう。日本においては、1990年代以降、言語・文化の異なるいわゆるニューカマー外国人が増加したことによってその必要性が認められるようになるが、その担い手は基本的にボランティアであった。

こうした状況に対して、近年では特に専門性が必要と認められる「医療」や「司法」の分野において資格認定制度の創設が提起されている[水野1995;中村2012]。

本センターの講座では、生活全般を視野に「医療(こころの医療)」、「司法(法廷通訳は除く)」、「教育」、「行政」の4分野をコミュニティ通訳の活動範囲としてきたが、その4分野を横断して生活全般の相談にあたるために専門性が求められる領域を「相談通訳」として、弁護士会等と連携で認定制度に関する研究を行ってきた。また、それに並行して、本センターで実施している「コミュニティ通訳協働実践型研究会」において、職能集団としてのあり方を社会に示すための「相談通訳・倫理綱領」を法律相談などの現場で力量を培ってきた実践者とともに作成してきたところである。

本稿では、この倫理綱領策定の前提として、本センターにおけるコミュニティ通訳養成の取り組みにおいて「相談通訳」をどう位置づけてきたのか、さらに「相談通訳」の認定制度の確立に向けてどのような取り組みが同時並行的に行われてきたのか、その経緯を報告する。

*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／社会連携事業統括／研究員

1. コミュニティ通訳と相談通訳

前述したように、一般に、コミュニティ通訳の一つとして理解されている「医療通訳」は、医療機関での通訳を想定した専門性が、また、「法廷通訳」については裁判において必要とされる専門性が求められるというように、それぞれ独立した分野として、その専門性が議論されつつある。

一方で、本センターで実施してきたコミュニティ通訳養成のプログラムにおいては、言語・文化の異なる外国人住民の急増によって、主に自治体や自治体が設置した国際交流協会等で実施されている生活相談や専門家相談において通訳翻訳面で活動する人材の養成を目指したものである。外国人相談者は、身体上の問題であれば自らが医療機関に行く判断ができるため、「医療通訳」は医療機関、また「法廷通訳」は裁判所というように活動の場は特定の機関に限定される。それに対して、抱えている悩みをどこに相談したらいいのかわからない人が来るのが生活相談窓口や専門家相談会であり、その担い手となる機関は、行政や交際交流協会、NPOの民間団体など幅広い。また、その通訳者に求められる専門性は、「医療」や「法律」など特定分野における通訳とは異なって、相談者の訴えの内容を的確に聞き取って、問題の所在を明らかにし、解決するためにはどこにつなげればいいのかを判断し、つないだ先の専門家との間で適切な通訳が行えるための専門知識や通訳技能である。

本センターで養成してきたコミュニティ通訳とは、まさしくそうした専門性を持った専門職としての通訳者であり、それは、広くコミュニティ通訳というよりも、むしろ生活相談窓口や専門家相談において「問題解決に寄与する通訳」である。今回の倫理綱領策定および認定制度を検討するにあたって、改めてそうした専門的人材を「相談通訳」と位置づけることになった。

2. 「相談通訳」とは

コミュニティ通訳に関しては様々な議論があり、定まった定義はないとされる[高橋2009;水野・内藤2015]。本センターでは養成講座を実施するにあたり、暫定的にコミュニティ通訳を「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」と定義したが、この定義を踏まえて、「コミュニティ通訳協働実践型研究会」において、「相談通訳」は、「コミュニティ通訳の専門分野である司法・行政・教育・医療の分野において、言語・文化的マイノリティを通訳・翻訳面から支援し、ホスト社会につなげる『橋渡し役』を務める専門職」と定義された。

コミュニティ通訳の活動領域は、水野[2008]によると、司法、医療、教育、行政

のほか、市民交流などそれほど高い専門性が求められない活動や災害時における緊急のボランティア活動も含まれる。それに対して、「相談通訳」の活動領域は、より限定的に専門家のアドバイスが必要な相談に対応するもので、実際に「都内リレー専門家相談会」に寄せられたおよそ2500件の相談を分析した結果導き出された「行政」「教育」「法律」「医療(こころの医療)」の4分野における活動である(図1) [杉澤ほか2015:4]。したがって、相談通訳には、相談を受けた際に、これら4分野の専門家に適切につながるためのヒアリング技術、専門家と相談者の二者間のコミュニケーションを円滑に推進するための通訳技術、また、専門家のアドバイスを正確に伝えるためには各分野の専門知識が必要で、さらに個人情報保護などの専門職としての態度/マナーなどにおいて、一定の専門的力が求められることになる。

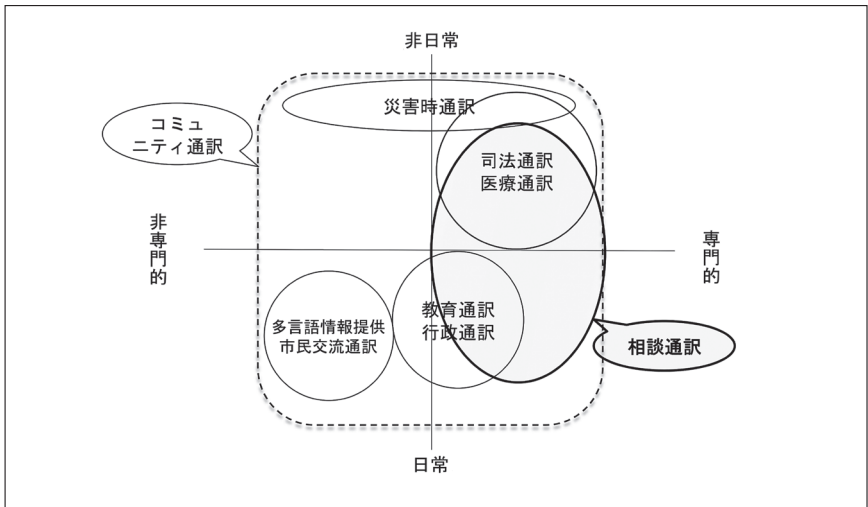


図1 コミュニティ通訳と相談通訳の活動領域 [杉澤 2015:19]

3. 専門職化に向けた研究

オープンアカデミーでのコミュニティ通訳コースにおいては、この「相談通訳」を目標に教育が行われたが、講座を修了しただけでは当然専門職としての力量が担保される訳ではない。そこで、講座修了者には、実践の場を用意し、現場経験から培われる実践知を意識した力量形成を促してきた。しかし、力量の有無が客観的に判断されない限りは専門職とはいえない。

専門職として社会的に認知されるためには、受けた専門教育や現場の実践から獲得した専門性や力量を客観的に評価する仕組みが必要である。さらに、「相談通訳」とは、

どのような専門職なのか、また、専門職として順守すべき事項は何なのかを明らかにし、専門職としてのあり方を社会に宣言する「倫理綱領」が必要である。また、倫理綱領によって職能集団として社会的認知を高めることができると考えられる。

本センターでは、「多文化社会の問題解決に寄与する専門人材」としての「相談通訳」の養成とともに、専門職化に向けての研究として、倫理綱領策定を目的にした研究と並行して認定制度に関する研究も行ってきた。

「相談通訳・倫理綱領」の策定に関する研究は、「コミュニティ通訳協働実践型研究会」において行われた[内藤2015]。

認定制度に関する研究は、2014・2015年度の2年間にわたって日弁連法務研究財団の助成による「外国人法律相談における通訳人の認定制度に関する研究」（以下、認定研究）において行われた。前述した専門家相談に寄せられた2500件の相談内容の約7割は法律に関わる相談であったことから、法律に関する知識や現状の分析は必須である。そこで、弁護士会と連携しての研究となった。

しかし、例えば難民申請等に関する法律相談では、こころの問題を抱えている相談者が多く、精神科医との連携は不可欠である。また、一般的にもこころの問題を抱え込む相談者が多いため、こころの医療にどうつなげるかとの視点はずすことはできない[杉澤2009]。したがって、この研究には精神科医もメンバーに加わっており、相談者の問題の解決には、分野を超えて専門家につなぐための情報提供も「相談通訳」の重要な役割であることが確認された。

相談通訳がそうした役割を果たすためには、語学力だけでなく、前述したような知識、技術、態度／マナーといった専門性の獲得が求められる。したがって、認定研究においては、それらをどう客観的に評価が行えるかが課題となり、その検討を行っているところである。2015年秋には、法律相談で実践を積み上げてきた一部のメンバーを対象に認定試験を試行しその結果を検証することになっており、その成果は2016年に報告される予定である。これらの研究では、最終的には、実現可能な認定制度を提案し、専門職としての「相談通訳」が社会で活躍できる仕組みの構築が目指されている。

おわりに

本稿では、「相談通訳・倫理綱領」策定の背景説明として、「多文化社会専門人材養成講座」において養成が取り組まれてきたコミュニティ通訳とは、実は「相談通訳」という専門職が想定されていたこと、また、その専門職化をめざして弁護士会と連携して実践の場を提供し、倫理綱領策定研究と並行して弁護士や精神科医等の専門家と協

働して認定研究を行ってきた経緯を報告した。

ところで昨今の日本社会の状況を見ると、2012年には住民基本台帳法の改正によって外国人は住民であることが法律で規定され、等しく住民サービスが提供される対象になった。また、2014・2015年には入管法が改正され「高度専門職」や「介護」などの新たな在留資格が創設される方向である。国は移民政策は行わないとしながらも、外国人労働者の受入れに舵をきっており、さらなる外国人住民の増加は疑う余地がない。こうした多言語・多文化化する社会状況において、今後ますます専門性を有する人材が求められるようになるだろう。

専門職として認定された多言語の「相談通訳」の輩出が望まれる。

【文献】

- 水野真木子, 1995, 「司法通訳資格認定制度の可能性について」『ジュリスト』No1078
- 水野真木子, 2008, 『コミュニティ通訳入門』大阪教育図書。
- 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。
- 内藤稔, 2015, 「相談通訳における倫理綱領策定に向けた取り組み」『多言語多文化—実践と研究』Vol.7, 190-201
- 中村安秀, 2012, 「医療通訳士：コミュニケーションを支援する専門職」『自治体国際化フォーラム』10月号, 自治体国際化協会, 2-4
- 杉澤経子, 2009, 「外国人相談 実践的考察」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手』別冊2, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 10-48
- 杉澤経子, 2013, 「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」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』16, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 12-30
- 杉澤経子・関聡介・阿部裕監修, 2015, 『これだけは知っておきたい！外国人相談の基礎知識』, 松柏社。
- 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 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手』別冊2, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 50-62

相談通訳における倫理綱領策定に向けた取り組み

内藤 稔*

NAITO Minoru

1. はじめに

現在、日本国内の在留外国人者数が2,121,831人、国籍が193か国(無国籍を除く)に上るなか[法務省入国管理局2015]、日常のさまざまな生活場面において、異なる言語、文化の媒介者としての通訳者が果たす役割に関心が高まっている。

なかでもコミュニティ通訳の役割が注目されており、専門職としての確立が望まれている[Naito 2012]。グローバル化する地球社会において、社会・経済事情の変容により国境を越える人々の流れが止まないなか、コミュニティ通訳は日本に限らず、世界の各国・地域でその役割の重要性が認識されつつある通訳分野である。

しかしコミュニティ通訳については、その定義がいまだ確立されておらず、またその活動対象とする各分野において、資格試験や認定制度、システム化された養成プログラムの創出など、今後取り組まなければならない課題が山積されている[高橋2009; 水野2005; 水野・内藤2015]。

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「司法、行政、教育、医療等の分野で、言語・文化的なマイノリティとしておかれている人たちを、通訳・翻訳面から支援し、ホスト社会につなげる『橋渡し役』を務める」通訳とし[杉澤2013]、同学社会連携事業室主催による「多言語・多文化社会専門人材養成講座」において、2010年度から2013年度にかけ、コミュニティ通訳コースを開講し、その養成にあたった。

また同時に、すでに通訳実務経験を有する同コース修了生を対象とし、弁護士会やその他の専門機関との広範な社会連携を通し、さらなる通訳実践の機会を提供し、力量形成を図るだけでなく[杉澤2015]、日本社会におけるコミュニティ通訳に対する認識と地位の向上をめざすべく「コミュニティ通訳協働実践型研究会」を立ち上げ、お

*東京外国語大学大学院総合国際学研究院 講師

もに専門職としての視座において求められる役割や専門性について、コース修了生とともに議論・検討を進めてきた。

本稿では、立ち上げ時から現在にいたるまでのあいだ、コミュニティ通訳研究会のメンバー間で重ねられてきた議論を振り返り、特にその過程において「相談通訳」という観点からコミュニティ通訳の専門性が検討され、具体的な策定に向けた取り組みが行われることとなった倫理綱領について概観していきたい。

2. 倫理綱領策定に向けた議論

前述のとおり、コミュニティ通訳研究会は2010年度から2013年度にかけ開講されたコミュニティ通訳コースの修了生を対象メンバーとし、2011年度に発足された。

コミュニティ通訳コースの修了生は延べで75名、通訳言語数は10言語となっており、このうちコミュニティ通訳研究会には毎年メンバーシップを更新する形で修了生が登録され、年に数回程度行われる研究会での議論に参加する形をとった。メンバーはいずれもコミュニティ通訳の専門領域と考えられる司法、行政、教育、医療などの分野において、通訳行為に携わったことのある現役の実務経験者であり、実際に現場で直面した事例をもとに、あくまでも今現在みられる日本社会の多文化化の実情に即した議論を行うことに本研究会のねらいがあった。

研究会では、当初は毎回指定されたメンバーが発表者となり、個々の現場において遭遇した問題や課題を提示し、それに対する通訳者としての望ましい対応方法について、メンバーそれぞれの立場から議論を重ねることとなった。研究会のメンバーには、学校現場で通訳者の役割を担った経験があるものや、病院などの医療現場で通訳行為にあたるものも多く、コミュニティ通訳の専門領域である医療や教育といった分野についての発表もみられ、一方、現職の地方自治体・国際交流協会の職員も多々顔を並べていたため、行政分野に関する事例研究もさかんに行われた。

他方、コミュニティ通訳コースの修了生の多くは、それぞれの現場以外に、センターが有する紹介制度を経て、弁護士や行政書士、精神科医などが一堂に会し、外国人相談者の相談に応ずる「都内リレー専門家相談会」に加え、関東弁護士会連合会をはじめとする各弁護士会が主催する、外国人住民を対象とした「無料法律相談会」への参加機会が提供されていることもあり、遠隔による通訳形態を含む、司法分野に関する通訳事例についての発表も数多くみられるようになった。

これらの発表を通しみてきたのは、相談通訳の重要性である。司法、行政、教育、医療のいずれの分野においても、コミュニティ通訳が対象とする外国人住民が抱える個々の問題や課題は、いま多様化・複雑化する一方である。そのような状況におい

て、いかなる問題も、いまや個々の専門分野において単独に解決が図れる性質のものは少なく、それぞれの分野が複雑に絡み合う形で存在しており、より複眼的な視点から外国人住民が抱える課題の問題性をとらえていく姿勢が求められている。例をあげれば、外国人女性による日本人配偶者との離婚に関する事案であっても、一見司法分野の専門家による課題の解決が求められても、実際にはドメスティックバイオレンスはその背景に見え隠れするケースもあり、その場合は行政やこころの問題を扱う医療従事者らによる支援の提示が求められることもある。このようなケースを含め、昨今では外国人住民が抱える問題について、全体像をとらえるよう努めたうえで核となる部分を見極めていく姿勢が通訳者に求められる機会が増えており、また研究会における各発表を通し、現代日本社会における相談通訳に対するニーズの高まりやその役割や専門性に関する探究の必要性を認識することとなった。

こうしたいきさつを経て、本研究会では相談通訳をコミュニティ通訳における従来の司法、行政、教育、医療といった専門分野と同等に専門性を求められる一分野とあらためて定義するにいたった。また確かな力量を求められながらも社会的な認知に乏しく、今後多文化化が進行する日本社会において専門職としての立ち位置の確保が必要不可欠である相談通訳について、他の専門職と同様、倫理綱領を策定し、地位の向上を図ることが研究会メンバー一同により確認された。そこで本研究会では、研究会活動の成果として相談通訳の倫理綱領を策定にあたることとなったのである。倫理綱領の作成にあたっては、本研究会のメンバー16名が中心となった。メンバーの通訳言語は計6言語であり、それぞれ英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、朝鮮語、ベトナム語の通訳者として活動する現場で得られた知見をもとに、倫理綱領の作成が行われた。

3. 倫理綱領の前文と定義

本研究会では、相談通訳の倫理綱領を定めるにあたり、前文と定義を検討することとなった。

前文では、議論を重ねた結果、相談通訳の現場を「リレー専門家相談会」や「無料法律相談会」などアドホックに開催される「専門家相談」、ならびに自治体や国際交流協会などの職員が窓口で常駐し、外国人相談に応ずる「外国語相談窓口」の2つに大別し、実際に通訳がなされる場面を提示し、それぞれの業務形態に異なりはあるものの、相談通訳として共通に期待される役割や専門性が存在することを明示化した。また先述のとおり、相談通訳はホスト社会とは異なる文化を有する外国人住民が抱える諸問題の内実を読み取る姿勢が求められることに加え、さまざまな分野の専門家と協働しな

が課題の解決にあたるという特徴についても言及することとした。

その一方、今回作成にあたった倫理綱領については、上述のとおり、あらゆる相談の現場において通訳実務を担う専門人材を対象とし、その位置づけを通訳者が自らの実践の場を振り返るための行動指針と定めることとした。他方、この倫理綱領は、多文化共生をめざす一専門職としての相談通訳の自覚を広く社会に示すための役割も担っている。すなわち本倫理綱領は、必ずしも通訳者自身が自身の立ち位置を確認するためのものではなく、通訳者と協働にあたる専門家や実際に通訳を必要とする外国人住民に対して、その業務上の責任範囲を明らかにし、より円滑なコミュニケーションを成立させるためのガイドラインとして提示するものである。

また相談通訳の定義については、「コミュニティ通訳の専門分野である司法・行政・教育・医療の分野において、言語・文化的マイノリティを通訳・翻訳面から支援し、ホスト社会につなげる「橋渡し役」を務める専門職である」とすることとなった。各専門分野の並べ方についても、本研究会での活動を通じてみてきた実際のニーズの高い順番をメンバー間で確認し合った。また研究会での議論を通じ、従来にも増し、相談通訳には「橋渡し役」としての機能が求められていることもあらためて認識することとなった。

4. 倫理綱領の倫理基準

倫理綱領の策定においては、倫理基準の抽出が議論の中心となった。議論においては、対人支援の要素を含む他の専門職分野における倫理綱領や、NPO法人である多文化共生センターきょうと、および多言語社会リソースかながわが共同で「医療通訳の基準を検討する協議会」を組織し、その後、全国の医療通訳派遣機関・団体との議論を経て公表した医療通訳共通基準〔西村2011〕などを参考にしつつ、事例研究に基づき、相談通訳の観点において求められる独自の基準を探る試みがなされた。

その結果、本研究会では相談通訳が業務を遂行するにあたり順守する倫理基準を「知識」「技術」「態度／マナー」の3つの項目に分類し、さらにこれらについて、通訳現場の内実に沿う形で細かく基準を定めることとなった。以下、それぞれの項目について概説する。

4.1 知識

まず「知識」については、いかなる通訳においても求められる基本的要素であるといえる。通訳にあたっては、通訳者個々の言語知識を駆使するだけでは事足りない。より適切にメッセージを伝える、すなわち対象者間のコミュニケーションを成立させる

ためには、通訳者自身に主体となる事象に関する十分な背景知識が伴っていなければならない。当然、相談通訳においても同様のことがいえる。

その点をかながみ、倫理基準では、まず知識について「相談通訳は、日本の制度面を中心とした司法・行政・教育・医療の各分野に関する基礎知識を習得する」とし、通訳の対象となる外国人住民が日々の暮らしのなかで抱える問題を扱うことが多いことから、特に日々刻々と変化する日本の制度面の背景知識を有することの重要性をうたうこととなった。しかしここで求められる背景知識は、必ずしもそれぞれの分野における専門的な知識であるとはいえない。相談通訳の役割はその定義にもあるように、あくまでもホスト社会との「橋渡し役」であり、自身が自らの手で主体的に課題を解決する立場におらず、それゆえ専門家と同等の知識を体得しておく必要性はみられない。むしろ相談通訳は通訳者として同席するさいに扱う問題が多様であり、またその後に行われる各専門分野での課題解決の「入口」における通訳を担うため、より幅広い分野における基礎知識を習得しておくことが肝要であると考えられる。

また倫理基準の「知識」では、相談通訳には「日本の多文化社会状況、および相談者の背景に関する理解を深める」こととなった。相談通訳に必要な知識は、各専門分野の基礎知識だけとは限らない。昨今メディアで取り上げられる機会の多い難民申請の問題や「高度人材」などのキーワードが聞かれることの多い在留資格に関する動きなど、いわゆる日本の多文化社会状況の流れについても敏感に反応し、常に一連の動向をおさえておく必要があるだろう。これらの話題は必ずや自身が通訳にあたる現場において頻繁に耳にし、また実際に外国人住民の相談内容に内包されるものであるためである。

しかしその一方、相談通訳は、多文化化を含む日本社会の現状についてのみ知識を習得することでその役割を十分果たせるわけではない。相談通訳は、対象となる外国人相談者の背景についても理解を深めておく必要がある。明らかに日本とは異なる言語・文化背景をもつ相談者とホスト社会をつなげるさい、外国人側のモノの見方や考え方をよりよく理解していなければ、双方のあいだに誤解のない形でコミュニケーションを成り立たせることは容易ではない。自身が通訳を行う外国人相談者の発言の意図や背景を的確にくみ取り、理解したうえで訳出にあたることで、不必要な摩擦を回避することができるといえるだろう。その意味において、相談通訳には自身の通訳言語が話されている国・地域における文化や慣習などについても、十分な知識が具わっている必要があると考えられる。

4.2 技術

次に「技術」の倫理基準については、細かくさらに四つの分類を策定することとなっ

た。これまで相談通訳については、通訳者が図るコミュニケーションを通訳前、通訳時、通訳後に分け、その観点から役割や専門性を検討するなどの試みを行ってきた[内藤2013]。本研究会では、さらにその内実を問うべく、相談通訳というコミュニケーションに独自に必要なとされる技術について考察を加えることとなった。その結果、相談通訳には通訳前と通訳時に特に固有の技術が求められることが分かった。

まず相談通訳の業務の特徴として挙げられるのが、ヒアリングの存在である。ヒアリングはおもに専門家相談の場面において、外国人相談者が専門家との相談に入る前に、通訳者が相談者本人からその日の相談内容の概要を聞き取る機会である。事前に少なくともある程度のテーマなどが提示される会議通訳とは異なり、相談通訳においてはその日、その相談者が会場に足を運ぶまで、いったいどのような内容の通訳を行うかがわからないケースが多い。そのため通訳者にとって、ヒアリングは相談者の相談したい内容の概要を聞き取ったり、話し方の特徴をとらえたりするなどして、通訳に備えることのできる貴重な機会となっている。また相談者にとっても、専門家との相談に入る前に、通訳者と母語によって話をしながら自身が抱える問題を整理する機会となっており、双方にとって必要な場であるといえる。しかし相談者がここでこころを開き、その後、最終的に専門家による課題の解決につながるよう問題を整理することができるか否かは、ひとえに聞き取りを行う通訳者の力量にかかっている。

それではその力量、すなわち技術とは何を示すものであるか。倫理基準では、それを「情報を正確に『聞く』力、共感的に『聴く』力、質問により問題を把握するための『訊く』力からなる『きく』力[杉澤2013]を基本的技術として、的確なヒアリングを行う」と定めた。

まずは純粹に通訳者として、話し手が話す内容を正確に「聞く」力は必要不可欠である。またそのさい、話の一部始終をすべて聞き取ることが求められるが、特にメッセージの枝葉ではなく、幹の部分を追いつつ聞く姿勢が必要なことは他の通訳と同様、相談通訳にも欠かせない要素であるといえる。

一方、相談者の話を共感的に「聴く」力は、特に相談通訳において求められる技術として考えられるだろう。相談通訳が対象とするのは、出身国・地域とは異なる文化において日々暮らすなかで複雑極まりない問題を抱える市井の住民であることが多い。またこれまでだれかに相談したくとも、どこにどう支援の手を求めてよいかかわからず、延々と時間ばかりが過ぎていくあまり、自身が抱える問題が肥大化してしまい、途方に暮れている相談者は後を絶たない。このような場合、相談者は悲喜こもごも、さまざまな感情をあらわにしつつ、自身が置かれた状況について語るため、あるいは話が理路整然とせず、一貫性がないケースもみられ、通訳者としては事実関係の確認

に戸惑うことになる。とはいえ相談通訳の役割の一つは、言語・文化的なマイノリティの「支援」にある。そこでこのような場合においてこそ、相談通訳は相談者のところに寄り添いながら、共感的に話を「聴く」必要があるといえよう。

またそれに連関して、「訊く」力も相談通訳には外すことのできない技術であると考えられる。「訊く」力は、通訳者が質問を通して、相談者の問題をさまざまな角度から把握するための技術である。ヒアリングにおいては、単に相談者の話に耳を傾けるだけでなく、通訳者自らが主体的にコミュニケーションの場づくりにあたる必要があるだろう。通訳者にはヒアリング終了後、相談会のマッチング・コーディネーターに対し、相談者の問題の本質を理解したうえで、その内容を的確に伝え、そしてさらに適切な専門家へとつなぐ流れを構築できるよう、焦点のあった質問を短時間で投げかける「訊く」技術に長けているかどうかもまた、肝要な要素であるといえる。相談通訳において重要な役割を担うヒアリングを的確に実施するためには、これらの三つの「きく」力が基本的技術であると考えられる。

また同じく基本的に求められる技術として、倫理基準では、相談通訳は「正確かつ忠実な通訳を提供するため、逐次通訳を原則とする」と定めることとなった。より多くの聴衆を対象とする同時通訳が主な通訳形態となる会議通訳とは異なり、相談通訳を含むコミュニティ通訳は、通訳者の目の前に存在する相談者・専門家といった当事者間の対話型のコミュニケーションを通訳することに特徴がある。また相談者のその後の人生や生命にも影響をおよぼしかねない案件も少なくなく、通訳者には正確かつ忠実な通訳を提供することが求められるため、より発話された情報の細部までを網羅し、訳出することが可能であるとされる逐次通訳を原則とし、業務にあたることがうたわれた。

ここでは先述のヒアリングと同様、通訳者としていずれの場合においても必要な情報を正確に伝えることの重要性が議論され、またそれと同時に、特に相談通訳に求められる技術として、相談者の発話内容に対して忠実な訳出であることの意義についても検討がなされた。相談通訳においては、相談者の課題解決に向け、専門家が最終的な責任を担い、諸々の判断を下していくこととなる。そうした判断を行うさいに鍵を握るのが、通訳者が訳出した相談者の発話内容である。発話内容には、言いよどみや繰り返し、時系列のずれなども含まれる。それらの要素もふまえ、専門家はあるいは相談者がこのころの問題を抱えているか否かも判断し、個々人にとって、もっともふさわしい課題解決のための方法を探ることとなる。そのため通訳者には、相談者のありのままを示すよう、忠実な訳出にあたるよう努めることが求められる。そのような忠実性が担保されないままコミュニケーションが進行した場合には、相談者が抱える課

題の真の問題性が見過ごされてしまう可能性があり、そのため相談通訳では正確だけでなく、忠実な通訳を提供する必要があるといえるだろう。

また上記の訳出における忠実性と関連し、さらに本研究会では、相談通訳には「相談者の発話に問題があると言語・文化的側面から判断されるとき、それを専門家に適切に伝え、コミュニケーションを円滑にする」ことも、「技術」の観点において順守すべき倫理基準として加えることとなった。相談通訳では相談者の発話や言動などを専門家に伝えるさいに、通訳者が両者間の言語・文化的な違いにいち早く気づき、一部に状況説明などを行いながらその溝を埋める姿勢が求められることが多い。これには相談者が生まれ育った言語・文化圏に特有であり、またホスト社会の価値観でははかりきれないモノの見方や考え方についての状況説明が含まれるが、むろんその限りではない。先述のとおり、通訳者は相談通訳において、正確なだけでなく忠実な訳出を行うことが期待されている。すなわち通訳者は、明らかなことばの繰り返しや妄言などについても、それらが相談者のこころのありようを示すものであるからゆえ、正確かつ忠実に専門家にすべて伝えるべきであると考えられる。ただ現実的なケースとして、限られた相談時間において、相談者が幾度となく妄言ともとらえられかねない発話をしたり、またあまりに何度も同じ言動を繰り返したりすることも少なくない。その場合、本来の課題解決という相談通訳に固有な目的の達成に向けたコミュニケーションを十分に図ることができない事態に陥る可能性が高く、通訳者にはあくまでも忠実な訳出行為にあたるという原則を基本としつつ、それに加えて、必要に応じて状況説明を行い、専門家による「場」の理解を促進する役割があると考えられる。

他方、相談通訳では、相談者による「場」の理解の促進もまた、通訳者が担うべき役割であるといえる。それゆえ本研究会では「専門家の発話が相談者に理解できないと通訳者の立場から判断されるとき、専門家に状況を説明する」ことも、順守すべき倫理基準に加えることとなった。

相談通訳ではときとして、専門家が使用する専門用語や制度に関する説明が、異なる文化背景を有し、なおかつ専門的知識をもたない一般住民であることの多い相談者には理解されにくい状況が発生する。加えて、専門家は専門知識を総動員して的確なアドバイスをすることばかりに集中するがゆえ、話のスピードなどを含めた話し方の問題にまで気が回らない[指宿2013]。たとえ通訳者自身は話の速さや頻出される専門用語に問題なく対応できたとして、専門家による発話をそのままに通訳した場合、相談者はどこまで正しく情報を理解しているといえるだろうか。相談者の表情やその後の言動などから情報理解の度合いを読み取り、それが十分ではないと判断されるさいには、通訳者が専門家に対し、状況を説明し、より適切な形で意思疎通が図られる

よう、場の調整を行っていくべきであると考えられる。

4.3 態度／マナー

本研究会で策定した倫理基準において、もう一つの柱となったのが「態度／マナー」である。この項目についても、研究会メンバーのあいだでの議論を経て、さらにいくつかの細かな基準を設けることとなった。

まず、いかなる通訳においても必要不可欠とされる守秘義務について、相談通訳においてもその重要性をあらためて確認した。具体的には、相談通訳は「業務上いかなる場合においても守秘義務を順守し、自らの個人情報についても厳重に管理する」とし、通訳業務全般を通して守秘義務を順守する姿勢を貫くことをうたった。相談通訳では、通訳時において扱うテーマは個々人が暮らしのなかで抱える問題が中心となっており、まさしく個人のプライバシーそのものが通訳対象となる。そのため通訳時に見聞きした情報については、通訳が終了した後にいかなる形としても残らぬよう努める必要がある。これには通訳時に使用したメモや関連資料も含まれる。

またその一方、通訳者自らの個人情報についても厳重な管理が求められる。場合によっては、別途通訳を依頼したり、あるいは単純に自身の母語での話し相手を求めたりするなどの理由で、通訳終了後に相談者が通訳者の個人情報をたずねてくることがある。しかしここで通訳者がよかれと思い、個人情報を伝えた場合、その後、事あるごとに相談者から電話やメールなどの連絡が来るなどして、通訳者個人の生活に支障が生じるケースも少なくない。相談通訳は外国人支援の視座に立っているため、通訳者もつい気持ちばかりが先走ってしまうことも多く、留意しなければならない心構えであるといえる。

その他、相談通訳の「態度／マナー」として、「対象となる人々との信頼関係を形成するため、自ら適切な服装・表情・立ち位置、また対象者間の立場の違いに配慮しながら、対等なコミュニケーションを成立させる」ことも必要であるとする項目も設けた。ここでは相談通訳時に対象となる人々、すなわち相談通訳のユーザーとなる専門家、そして相談者との信頼関係の形成に向け、通訳者自らが意識して配慮すべき観点をうたっている。特に後者とのあいだにいかに信頼関係を形成できるかどうかは、その後、相談者がこころを開き、専門家に対して思いを伝えることで、課題解決に向けた具体的なアドバイスを引き出すうえで重要な要素であると考えられる。

たとえば服装一つとってみても、場合によっては、あまりに堅苦しい恰好では相談者が通訳者を専門家側の人物ととらえ、萎縮してしまう可能性がある。また表情についてもしかりで、通訳者がこわばった様子やあるいはその逆に満面の笑顔を浮かべてヒアリングなどにあたっても、深刻な問題を抱える相談者にとっては場違いな印象を

与えることになるだろう。その他、立ち位置に関しても、通訳者はあくまでも相談者の課題解決をめざすチームの一員としての役割が求められており、たとえば通訳時に自身がどこに着席すれば、その場の誰もが話をしやすい雰囲気を作ることができるかなどについても意識を払わなければならない。これはこの項目の後に続く、対象者間、すなわち相談者と専門家のあいだに存在する立場の違いに対する配慮とも関連することである。明らかな情報量の差に加え、専門家側に課題解決にあたり必要な「力」が存在する場合において、相談者が図らずもこうした立場の違いに戸惑い、それにより対等なコミュニケーションが成立されなくなる可能性は否定できない。だからこそ、通訳者が橋渡し役となり、それぞれの立場性を考慮しながら相談の場づくりに励む必要があるといえる。

また相談通訳は「社会からの理解と信頼を得るために、自己の力量を自覚して業務にあたるとともに、多様な人たちと協働する」ことにも努めなければならない。多様な人たちとの協働は、多文化共生社会において一専門職として業務を担う相談通訳には欠かせない行動指針である。しかし同時に専門職であるとの認識を広めていくからには、通訳者自身が自己の力量を自覚する必要がある。他の通訳同様、また異なる分野の専門職においても従うべき倫理綱領としてうたわれているように、相談通訳もまた自身の能力を十分見極め、引き受けることのできる業務のレベルや範囲を認識しなければならない。自身の外国人支援に対する強いこだわりや思いから、本来の力量を超えた通訳案件を安易に引き受けることは、相談通訳の専門職化を妨げる行為にしかならない。社会からの理解と信頼を得るためには、相談通訳が自らと実直に向き合い続ける姿勢が求められるといえる。

加えて相談通訳には、「自らの実践を振り返り、かつ他の相談通訳との協働による省察の場を通じて、常に自らの専門性の向上に努める」ことも必要不可欠である。相談通訳の特徴には、通訳前のヒアリングに加え、通訳後に相談会に携わるすべての人が一堂に集い、当日の運営や相談案件の概略などを共有する「振り返り」への参加が挙げられる。こうした振り返りに積極的に加わり、他の専門家に対し、通訳者としての観点からみた問題点などを提示することも相談通訳の重要な役割である。しかし他の専門家との情報共有の場に限らず、まずは通訳者自身が自らの実践を謙虚に振り返り、また他の通訳者とも日ごろから個々の通訳事例について省察を行う機会を意識的に設けていく姿勢が求められるだろう。コミュニティ通訳、特に相談通訳は日本の多文化化があらゆる形で進行するなか、通訳者としての役割や専門性がさらに探求されるべき分野であり、そのさいに必要なのが日々の実践事例の積み重ねである。また事例を通じた議論・省察の場に加え、常に自らの専門性の向上に努め、通訳技術や必要

な知識についても個々に積み重ねを行う真摯な姿勢を忘れてはならない。

おわりに

本稿では、相談通訳の専門職化を願い、またその思いを共有する研究会のメンバーのあいだでなされた議論を振り返りつつ、専門職としての地位の向上と確立に向けて策定された倫理綱領について、特に倫理基準の観点を機軸として概説したものである。

倫理基準の項目立てにあたっては、「知識」「技術」「態度／マナー」という大項目に加え、さらに実際の相談現場での内実に沿った形で細かな項目を設け、今後相談通訳が行動指針とするべき基準を提示することとなった。そのいずれも豊富な現場経験を有する研究会メンバーの実践事例に基づくものであり、これまでの各現場での願いや思いが集約されたものとなっている。

今後相談通訳が、日本が多文化共生社会をめざすうえでその存在価値を広く、そして確かに認識されたい、本倫理綱領が通訳者と協働する専門家のみならず、外国人相談者にとって有用なものとなることを願ってやまない。また相談通訳を必要とする場面の増加が想像されるなか、全国各地において通訳者養成のニーズもさらに高まってくるだろう。そうしたさい、本倫理綱領が通訳者養成を担う機関や団体にとって、また相談現場での通訳者を志す人たちにとって、一つの行動指針となることを願っている。

【文献】

- 指宿昭一, 2013, 「法律相談におけるコミュニティ通訳の必要性」東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』16, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 96-104.
- 杉澤経子, 2013, 「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ー「相談通訳」の観点から」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』16, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 12-30.
- 杉澤経子, 2015, 「相談通訳の専門職化に向けてー倫理綱領策定の背景」『多言語多文化ー実践と研究』Vol.8, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 185-189.
- 高橋正明, 2009, 「通訳の役割ーコミュニティ通訳の視点からー」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 外国人相談事業ー実践のノウハウとその担い手』別冊2, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 50-62.
- 内藤稔, 2013, 「『相談通訳』におけるコミュニティ通訳の専門性」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』16, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 31-56.
- 西村明夫, 2011, 「医療通訳共通基準の策定経緯と内容」2015年10月15日取得, http://www.clair.or.jp/j/forum/forum/pdf_258/05_culture.pdf

- 法務省入国管理局, 2015, 「平成26年末現在における在留外国人数について(確定値)」2015年10月15日取得, http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00050.html
- 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, 157-172.
- 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.
- Naito, M. (2012). Community interpreting at the time of Great East Japan Earthquake. *Interpretation and Translation*, 14(1), pp. 97-115

事例1

倫理基準の「技術」に求められる「きく」力とは

岩田 久美*
IWATA Kumi

本稿は「相談通訳は、情報を正確に「聞く」力、共感的に「聴く」力、質問により問題を把握するための「訊く」力からなる「きく」力を基本的技術として、的確なヒアリングを行う」に示される、相談通訳に求められる技術の一つである「きく」力について考察を行うものである。

実践事例1：情報を正確に「聞く」力

品川や横浜にある法務省の入国管理局へ弁護士に同行したときに、通訳をしていて相談者が先ほど話していたことと矛盾することをいったり、辻褄が合わないことを言い出したりすることがあった。そのような際、自分自身が先ほどは間違っただけで通訳をしたのかと思わず不安になるような経験をするがあった。

ただこのような場合には、あくまでも前後関係がおかしくなり、辻褄が合わなくなろうが、相談者がいったままをその都度正確にその通りに訳す必要があることを学んだ。相談者の精神状態やその他の事情により、上記のような発言があったとしても、それを判断するのは、弁護士や専門家であり、通訳者ではないこと、しかしコメントとしてそれを専門家に伝えることは可能であると思った。

このような場合、特に通訳者と専門家との間の信頼関係が十分築かれていることが必要であると考ええる。

実践事例2：共感的に「聴く」力

茨城県牛久市にある東日本入国管理センターで行われた法律相談会での通訳時における事例である。

牛久の上記の取容所で開催された関東弁護士会連合会の法律相談会では、一人45

*コミュニティ通訳協働実践型研究会メンバー（2期生）。フリーランススペイン語通訳・講師

分ずつという制限時間の中で、3名の相談者の通訳を3グループの弁護士とともに担当した。3名の相談者の事情はそれぞれ少しずつ異なっていたが、全体的には「仮放免」についての法律相談であった。

その中で、弁護士がある相談者(収容者)の場合、これ以上、仮放免が認められる可能性はないと早々と結論を出した。しかしその後も、相談者がひたすら話を続けたケースがあった。相談者がいろいろいっても結論は変わらなかったが、話を続けている以上、通訳を中断することもできず、また本人の様子からもいいことを抑えられない雰囲気を感じたため、時間まで話を聴き、通訳を続けた。

いよいよ時間が来て終了する段になったとき、相談者から「今まで話したいことを母語で十分伝える機会がなかったが、今日はいいことを話せたので精神的に救われた」との発言があり、まだその時点では相談通訳としての活動を始めて日が浅かったものの、これが相手の話を気持ちに寄り添う形で共感して「聴く」ということなのかと感じた。

実践事例3：質問により問題を把握するために「訊く」力

弁護士だけではなく多方面の専門家が相談に応じるリレー専門家相談会で、ある南米出身の女性が「離婚したい」とのことで相談に訪れたときの事例である。

このときは相談前の「ヒアリング」において、相談者がなぜ離婚したいのか、また配偶者からのドメスティック・バイオレンスなどがあるのかということ詳しく「訊く」べきであった。しかしそれは弁護士などの専門家が訊くことであると勘違いし、深く踏み込んで「訊く」ことをせず、マッチング・コーディネーターからその点を指摘され、再度ヒアリングをやり直したことがあった。

ひとえに「離婚」といっても、その背景にある事情をよく把握しないと、どの専門家をマッチングさせるべきか、あるいは一人の専門家だけでは解決できないケースも多くあるため、相談に入る前のヒアリング時での「訊く」作業がとても大切であることを実感した。

実践事例4：三つの「きく」力

執筆者が相談通訳におけるヒアリングの重要性を認識したのは、さまざまな専門家による相談会の通訳を初めて行ったときであった。

最初は緊張気味であっても、話し始めると止まらず話し続けることが多いスペイン語圏の相談者の場合、限られた時間内で話を聞きながら、それをヒアリング・シートにまとめていくのは、慣れないとなかなか時間がかかり、通訳者も焦ってしまう。ま

たその後、相談に入ってから話の内容が広がり、結局何人もの専門家が相談に応じることもあった。

最終的に3名の専門家に相談し、それぞれアドバイスを受けることができた相談者は、2時間以上にわたった相談時間にもかかわらず、疲れをみせることなく満足して帰路についたが、このときは「聞く」、「聴く」、そして「訊く」ことを通訳者として無意識のうちに行っていたように感じる。ただし本来、これほどの時間を無料相談会で一人の相談者にかけていいかどうかは疑問であり、今後いかにヒアリングで相談の内容や背景をつかみ、正しいマッチングに結び付けるための事前情報を「きく」ことができるかが課題になると思う。その意味で相談通訳においては、この「ヒアリング」の技術が極めて重要であり、今後経験を積みながらこの技術を高めていく必要があると痛感している。

事例2 相談者の文化背景による 通訳時の対応例に基づく「技術」の考察

三木 紅虹*
MIKI Koko

相談通訳の倫理綱領には、技術について次のように述べている。「相談者の発話が言語・文化的相違により誤解が生ずると判断されるとき、それを専門家に適切に伝え、コミュニケーションを円滑にする」。

一方、「相談の内容が同じでも、国や文化・習慣の違いによって、価値観やものの考え方、感じ方は異なる。時には、文化的背景から来る理解の違いが問題解決の障害になることもある」[杉澤・関・阿部2015]とされており、相談通訳には、そうした文化的背景を読み解き、専門家に情報提供することを期待されている。

筆者は中国語ネイティブとして、相談現場でよく中国人相談者に依頼されることがある。それは「自分たちの発言は日本人の言語習慣と異なる。そのため、自分の意思を汲んで、日本人に受け入れやすいように訳してほしい」との依頼である。

確かに、例えば虫歯の際、冷たいものを口に入れると歯がしみることを、中国人の感覚では「酸っぱい」という。同様に中国人は、肩こりや運動後の筋肉痛も「酸っぱい痛み」と表現する。そして歯に詰め物を入れて噛み合わせてみるときに、詰め物が当たって高く感じることを、中国語では「硃」(ge)という。また目がごろごろするときも、同じ漢字が使われる。病気やけがをした時に、よく医師から「安静にきなさい」といわれるが、状況によって「寝て過ごすこと」や「患部を動かさないこと」を意味するので、字面通りに訳してしまうと、やや頓珍漢な会話が展開されることになる。

問題は、このような言語習慣の違いによるものだけでなく、文化的相違によっても、そのまま訳すことにより、発話者の真意が伝わらない場合がある。

事例1、私自身がショックを受けた事例である。ある殺人事件のブラジル国籍の容疑者は、裁判で検察官から殺人動機について問われた際に、「自分の頭の中に悪魔が入っ

*コミュニティ通訳協働実践型研究会メンバー（1期生）。
NPO 法人 MIC かながわ中国語医療通訳兼コーディネーター

ていた」と答えた。このとき通訳者は、被疑者の発言をそのまま通訳したため、当然裁判官も一般の日本人同様、唖然とした。なぜなら、日本の文化では、それがとんでもない言い訳であるように感じるためである。しかしその後、ネイティブのブラジル人通訳者に聞いたところ、ブラジルではこの言葉が一番深い反省の意を表すものであることが分かった。本事例はあくまでも裁判での通訳におけるケースであるため、相談通訳と一概に論じられないが、もし相談の際にも同じ表現があった場合は、通訳者から専門家への解説が伴っていない限り、おそらく専門家は同じ誤解をしてしまい、相談者の真意を理解することができないであろう。司法通訳は、ときとして、通訳されるその一言で当人の人生に大きく影響をおよぼす危険性がある。

事例2. ある教育相談における事例である。ある中学校の先生は中国人生徒の進路について、普通科の高校ではなく専門学科の高校を勧めたところ、その生徒の保護者が自分たちのことを見下ろしているのではないかと気分を悪くした。ここでもし保護者がいった「老师是不是看不起我们」をそのまま「先生は私たちを見下しているのか」と訳すだけに留まっていたら、お互いに不愉快なままとなり、この中国人生徒の進路に関する話が進まなくなる可能性があった。そこで筆者は、保護者の了解を得た後、先生に以下のような説明を付け加えた通訳を行った。「中国では、専門学科の高校は職業訓練校のような扱いで大学には進学できない。そのため、ここで日本の高校の専門学科や高等専門学校がどのような位置付けなのかを教えてください、(保護者の)理解が得られると思います」。

このように、発話者がいった言葉のみを訳すだけではなく、ときとして発言に注釈のようなものを付けたり、説明を求めたりして、双方のコミュニケーションを円滑にさせることが相談通訳の役割であり、またその力量の見せ所であると考えられる。

[文献]

杉澤経子・関聡介・阿部裕監修,2015,『これだけは知っておきたい!外国人相談の基礎知識』,松柏社。

事例3 異なる言語・文化をもつ相談者への 対応にみられる「技術」

亀井 玲子*

KAMEI Reiko

以前、児童相談所(以下、児相)の職員と市役所の担当者、通訳者である筆者の3人で、数回にわたり、ある家庭を訪問したときのことである。

市営アパートに暮らしている、日系二世の父親とペルー人の母親、6歳の女兒の3人家族。この家庭は夫婦喧嘩が絶えず、1年以上にわたってさまざまな問題を起こしており、近隣住民からの苦情、長女の幼稚園から市役所への相談、また数か月前には警察に喧嘩の仲裁に入ってもらったといった状況であった。

児相の職員が出てきたのは、その家庭にいる子どものためであった。幼い娘の目の前で繰り返される日常的で長期におよぶ両親の喧嘩は、子どもの心に大きな傷を残すため、児童虐待にあたる疑いがあるということで、家庭の状況を視察することが決まり、既に父親からは事情を聞いたので、今回は日本語がほとんど話せない母親の話を聞きたいということで通訳者が呼ばれた。

アパートに着くと、父親は不在で母親と娘が家の中にいた。玄関先で出迎えてくれた女の子に「こんにちは」と話しかけてみると、「こんにちは！」と日本語で元気な返事が返ってきた。部屋のなかは綺麗に片付いており、テレビはなかったが、パソコンのディスプレイにはスペイン語のニュース番組が流れていた。

母親と我々の4人でテーブルを囲んで座り、話が始まったところへ父親が帰宅してきた。外部の人間の訪問に不快を露わにし、夫婦間で言い合いが始まったところで、児相の職員が、「今日はね、奥さんの話を聞きに来たの。ご主人が帰って来たから、お嬢さんをお願いしていいかな。僕たちは外で話すね」と間に入った。父親がそれを承諾したため、母親を連れて、外に停めてあった車の中で話を続けた。ところが、10分ほどすると、父親が出てきて母親を連れ帰ろうとして再び揉め始めたため、結局母子を連れて、車で市役所へ移動して話をすることになった。

*コミュニティ通訳協働実践型研究会メンバー (4期生)。外国人総合相談支援センター

実はこの時、母親は「夫の束縛に我慢の限界」「喧嘩も絶えず、もうやっていけない」「自分は子どもを連れて母国へ帰りたい。アパートを出て、どこか私たちを保護してくれるところはないか」と訴え、担当者2人は、一時保護も視野に入れ、地域の女性センターにつながる方向で一致していた。しかしその日は女性センターが定休日ということもあり、翌日以降に手続きをとることになった。

その後、少し経ってから2度目の通訳依頼が入り、今度は保護を求める発言をしていた母親が「これからは仲良くやっていくから大丈夫」と言い始めたので、どのような事情なのか直接話を聞きたい、という内容であった。訪問するとなんと2人目の子どもを妊娠し、夫ともよく話し合ったので、子どもたちのために今後も日本で生活していく、という話であった。

帰りの車中で、兄相の職員から「以前ブラジル人の家庭の件で通訳に来た男性に、『日本語を覚える気がまったくなくて、よく生活しているよね』といたら、『彼らは生きていくのに精一杯なのだから、それくらい大目に見てやれ』と逆に叱られた。あなたも同じことを言いますか?」と聞かれた。そこには、言葉だけではなく、彼らの背景に関する知識と理解を持つ通訳者の言葉があった。

その後も事態が二転三転し、再度同じ担当者2人による母親との面会に同行したが、多くの南米日系人家庭が抱える問題をこの家庭にも見ることができた。最初の訪問の際、車の中で6才の長女に「私、昔リマに住んでいたんだよ」といったところ、彼女の返答は「ええ?でも見かけたことないねえ」というものであった。最初は意味が分からなかったが、続く言葉にその答えがあった。「私たちもリマに住んでいるのに。」

つまり、彼女は日本で生まれ、6年以上もここで生活しているにもかかわらず、自分はペルーに住んでいると思っているのである。家庭内の会話はすべて両親の母語であるスペイン語であり、日本のテレビ番組は観ない。地元の幼稚園には通ってはいるが出席状況は悪く、挨拶程度でほとんど日本語は話せないし、行事にも参加していない。この娘の一言をきっかけに始まった車中での雑談で、母親は子どもに自分たちはリマに住んでいると教え、日常生活において必要なことはすべて姑や義理の姉に頼り、本人はまったく地域社会との接点を持つととしていないことが判明したのであった。

兄相の職員は、このことに触れ、「今後も日本に定住するつもりでいて、目前に娘の小学校入学も控えているというのにそんなことがあるのか、それでも大目に見てやれと思うものか?」と聞いてくる。

そこで筆者は、この母親は悪意を持って子どもに日本に住んでいることを教えないのではなく、言葉もわからない不便な外国暮らしや経済的に不安定な生活への心配がまさり、子どもの将来を考えてどのような教育をするべきか、という点にまで考えが

およばないだけかもしれないと答えた。また、両親が受けてきた教育内容の違いから始まって、日本とは異なる文化、生活水準や社会環境などの周囲のさまざまな要因が、彼らにそうさせているのだと考えると、少し納得がいくのではないかと申し添えた。

南米日系人が多く暮らすこの地域の行政機関で働く人たちは、おそらく彼らと接する機会は少なくないであろうし、また今後増えて行くことも予想される。「日本にいるのになぜ？」ではなく、「何が彼らをこうさせているのだろう？」という、理解を試みる姿勢で今後も彼らを支援してほしいと伝え、帰途についた。

事例4 専門家の発話を相談者によりよく伝えるために必要な「技術」

宮城 京子*

MIYAGI Kyoko

【事例1】

(仮) コンゴ人男性 25歳：建築現場労働者

経緯：

外国人相談窓口における電話相談の結果、専門家相談が妥当と判断されての紹介。

相談内容：

仕事を終え自転車で帰宅途中、乗用車と接触事故を起こした。原因は乗用車運転手が注意を怠ったため。整形外科で怪我の治療をしている最中に、後遺症として腰痛が発生し現在も加療中。事故後2か月が過ぎ、現在は職場復帰しているが、腰痛のため以前と同様には働いていない。治療費は全額相手側の保険で支払われているが、働けなかった分の補償金をもらいたい。どうすればよいのか。

事前ヒアリング：

電話相談担当者より概略を伝えられていたが、相談者が早めに到着したため実施した。事前情報によると相談は「労災の申請をしたい」というもの。しかし、ヒアリングをしてみると本人は労災の存在すら知らない様子で「労災？」と怪訝な表情で見返しただけであった。そこで詳しく聞くと、相談したいことはあくまでも相手側の保険で休業期間の補償がカバーされないのかというものだったことが判明。

専門家相談：

相談者の一連の話を聞いた後、専門家が質問をし、相談者が応答する形で相談が進

*コミュニティ通訳協働実践型研究会メンバー（1期生）。

さいたま市教育委員会非常勤特別職日本語指導員

められた。付随して書類関係の確認、保険会社の補償の仕組みなどの説明。なかで出てくる、例えば「一括対応」といったような専門用語は前段の説明と切り離されると相談者にとって理解しづらくなる様子であったため、専門家に通訳者側から「一括対応とはなんですか」と質問をした。それを受け、補償金が支払われる場合の原理や手続きなどが、途中双方の質疑応答を経ながら説明された。

通訳者は一通り終わった後に、専門家がその際記述したメモを指さす形で「そうなる順番としては、まずここで……」と尋ね、専門家に再度全体を簡潔にまとめていただき、相談者が整理しやすいように配慮した。相談時間後半、相談者がいっさい労災について言及しないことを専門家が心配し、「こちらでは労災ということで聞いているが」と話を向けた場面があった。通訳者はヒアリングにおいてすでに確認済みではあったが、専門家の言葉そのままを通訳した。相談者はやはりヒアリング時と同様の反応。そこで休業補償等の説明があらためておこなわれた。途中「雇用保険料は支払っているのか」という専門家側からの質問には、その言葉を通訳後すぐに「給与明細は持っていますか」という言葉を加え、対応した。最後は会社の担当者に労災の件について尋ねるようにと専門家からアドバイスがあった。通訳者は「労災手続きについて」と紙片に書き、相談者へ渡して終了した。

【事例2】

(仮)ナイジェリア人男性 43歳：仮滞在中

事前に伝達された全情報：

難民認定を受けたい相談者

事前ヒアリング：

相談者と接触する時間がなかったため、なし。相談前、担当の専門家に詳しい情報を持っているか尋ねたところ、通訳同様なとのこと。

専門家相談：

「難民認定を受けたいのですね」という専門家の質問でスタートした。相談者は「はい」という答えであった。専門家はその理由を聞き取った後、難民申請にかかる一連の手続き、及び今後起こるだろう出来事を説明した。相談者は、落ち着いてそれを聞いている様子。話が一段落したところで、本人が持参した様々な書類を取り出し提示。専門家がそれらを読みながら質疑応答をしていく過程で、すでに入管には申請してい

たことが判明。難民支援NPO法人の手助けとアドバイスも受け、通訳を介した入管面接も受け、不認定処分の公的通知も受け取っていた状態であった。相談者はどちらかといえば寡黙だったので、通訳者は様子を見ながら概要が必要と感じた場合、専門家の許可を得て書類の内容を説明していく形で対応した。専門家が、もし不満があれば異議申し立てが可能であり、申請は何度でもできるなどと説明をしたところ、相談時間が終了した。通訳者は相談者の漠然とした不消化感を察知したので、最後に「大丈夫ですか。内容は分かりましたか」と尋ねたところ、「はい、全部分かりました。ただ、今日は異議申立書をどのように記述したらいいのかを尋ねたくて来たのです」という返事であった。その旨を専門家に伝えたところ、2人の専門家は継続案件として引き受け、別な場所を設け次回会う日程を調整して終了。相談者はホッとした笑顔を見せて相談室を後にした。

[相談通訳として留意している点]

専門家、相談者間のコミュニケーションがスムーズに流れるよう配慮している。そのためより詳細な説明が必要と感じられる場面では、専門家に質問をする形式を取ったり、相談者が反応しやすい(あくまでも本質を離れない)補助的な言葉を補ったり、相談者の不安をくみ取り専門家に伝えたりしている。あくまでも相談過程で邪魔にならず、自然な形でその流れに添える存在でありたいと願い、その場に身を置いている。

事例5 守秘義務の観点からみた 「態度／マナー」に関する倫理基準

名倉 貴之*

NAKURA Takayuki

相談通訳者の守秘義務は大きく3種類に分けることができる。

一つ目は相談者と専門家との間で話された内容に関するもので、これは実際に対面で通訳しているときも、電話やスカイプなどでの遠隔通訳においても同じである。通訳業務が終了したら、相談で話された内容は通訳者の口から再び出ることがあってはならない。また通訳中に作成したメモは、できる限り早く処分する必要がある。事務所等での通訳であれば、シュレッダーにかけてもらうよう依頼することが望ましい。また、専門家や相談者から提供された参考資料等があった場合は、通訳終了時に提供者にその場で返却してしまえば、通訳者が帰宅途上で紛失する可能性を排除できるとともに、提供者側も当該資料の後処理を自身で行うことができるので、安心感が高いと思われる。

実践事例1：

- ・旅行先のホテルからスカイプで通訳を行った際に、相談の時間中は家族に内容が聞こえないように、別の部屋から会議に参加できるように配慮を行った。
- ・法律事務所での通訳で、終了後にメモと資料のシュレッダー処理を依頼した。

二つ目は相談に関する資料を事前に提供されていた場合である。相談通訳においては、実際の通訳に入る前に関連資料を翻訳したり、事前準備のための資料を閲覧したりすることがある。これら資料については、通訳業務終了後、速やかに処分するとともに、提供者に処分が完了したことを連絡する必要がある。資料をメールでやりとりした場合は、添付ファイルのついた送受信メールすべてを削除するとともに、パソコンのゴミ箱からも削除し、通訳者が意図せず資料を外部に漏らしてしまう可能性を減

*コミュニティ通訳協働実践型研究会メンバー（2期生）。スペイン語通訳者

らす努力が必要である。

継続案件の場合など、資料を処分せずに次回の通訳時にも継続して利用することで、通訳業務を効率的に行うことができるケースがある。その際は必ず専門家の許可を得たうえで、継続利用する必要がある。また、3回以上の継続案件の場合は、その都度資料の利用許可を専門家に求めることが望ましい。

実践事例 2 :

- ・継続案件において、資料を処分すべきか、次回まで持っておいてよいかを弁護士に確認した。

三つ目は問題が多く、極力避けなくてはならないケースであるが、専門家の同席なく、相談者と通訳者が個人的に話をしてしまった場合である。

相談業務において、専門家は守秘義務を課されているとともに、通訳者との関係においては、共有する情報を必要最小限にするという役割も担っている。専門家が通訳に情報を提供するの、専門家と通訳者が情報共有することで、相談者とのコミュニケーションが円滑になり、相談を効率的に行うことが期待できる場合である。つまり専門家の持っている情報の一部が、通訳者と共有されるのであり、通訳者の持っている情報のすべては、専門家の持っている情報の一部であるという関係になる。

ここで通訳者が相談者から個人的に情報を提供されてしまうと、上記の関係が崩れてしまう。相談業務は、それに関わるすべての者が守秘義務を順守するという信頼関係のもとに成り立っている。専門家から通訳者に対しては、相談時に話された内容、専門家から提供された情報以外には一切関係する情報を持っていないという信頼を受けている。したがって、通訳者と相談者が個人的に話をするようなことは、通訳者としてできるだけ避けるように努めることが期待されている。もし万が一にも個人的に話をされてしまった場合には、速やかに専門家に報告することも期待されているであろう。ただ報告をしても、個人的に話をされるという状況を回避できなかったということで、通訳者への信頼感が低下することは避けられないであろう。

一方、相談者としては、通訳者が他言しないという信頼感の上で、個人的に話をしたはずである。話された内容は、通訳者以外は専門家にも知られたくないという場合が当然にありうる。

つまり個人的に話をしてしまうと、相談者・専門家双方からの信頼を失うことが避けられなくなるのである。

通訳者はまた、自身の個人情報も責任を持って管理することが求められるが、これ

は通訳者自身の安全を守るというほかに、連絡先が分かってしまうと、相談者が通訳者に直接連絡できるようになってしまうからでもある。

この点からいえば、通訳者の携帯電話番号やメールアドレス等を相談時に教えることには、(自分は相談者から電話がかかってくる問題はない等との)通訳者の判断する余地はなく、無条件で教えてはならないということになる。

このように相談通訳に関する守秘義務については、他の会議通訳や観光通訳とは異なった観点から求められる守秘義務を順守する必要があるので、特に上記三つ目の内容と、自身の個人情報管理について、よく理解したうえで業務に当たる必要がある。

実践事例 3 :

- ・ある会議の休憩時間中に、筆者が過去に通訳をした案件(その後も継続中)を担当するA弁護士から、その案件の外国人相談者への対応について、新たに担当に加わったB弁護士に話をしてもらいたいという依頼があった。依頼はB弁護士と私で直接話をしてもらいたいということであったが、守秘義務という観点から不安を持った。そこでA弁護士同席のうえで、B弁護士からの質問に答えるという方法をとることとした。