

愛知県犬山市のコミュニティ通訳者養成および 派遣のためのシステム構築について

Construction of the System to Train and Dispatch Community Interpreters in Inuyama City, Aichi Prefecture

水 野 真木子

Makiko MIZUNO

1. はじめに

日本では、1980年代のバブル景気のころから仕事を求めて来日する外国人労働者の数が増加し始め、日常生活の様々な場面で外国人の姿を見かけるようになって久しい。登録外国人（2012年の制度変更以後は「在留外国人」と呼んでいる）の数は2008年に221万人で、最高記録となったが、その後は2008年9月に起こったリーマンショック以降の金融危機や不況、2011年3月の東日本大震災と原発事故による放射能漏れなどの影響で減少傾向に転じた。しかし、2013年から、再びわずかではあるが増加傾向を示している。

このような「内なる国際化」という現象を背景に、日本という受け入れ社会と日本語を解さない外国人居住者との間のコミュニケーションの問題が緊急に解決すべき課題であるという認識も浸透してきた。言葉の壁を超えるためには通訳翻訳サービスが不可欠であるが、その任務を行う人材の養成や派遣システムなどに関する取り組みが様々な自治体で行われてきている。さらに、2020年度の東京オリンピック・パラリンピック誘致にかかわるボランティア通訳スタッフ育成の動きと相まって、全国的に通訳スタッフ整備の動きが

加速してきている。

日常生活に関わる場面での通訳業務を会議通訳やビジネス通訳と区別して「コミュニティ通訳」と呼んでいるが、歴史的にみると、そのような業務は地元で語学のできる人がボランティアで行うのが通常の状態であり、各地の国際交流協会の登録語学ボランティアがその典型例である。しかし、近年になると、医療や司法などのような専門分野を中心に、コミュニティ通訳を単なるボランティア通訳と区別するようになり、その質の向上を目指したトレーニングや認定の仕組みを取り入れる動きも盛んになっている（水野 2008）。特に、地方自治体が相談窓口や教育現場などで通訳する人材を養成する仕組みを構築するケースが増えている。愛知県犬山市も2014年度よりコミュニティ通訳派遣のシステムを始動させるべく、通訳者の養成、認定の事業に着手した。筆者は企画の段階から、この事業に協力者として関わっている。

2. 犬山市の多文化共生の現状

2.1 犬山市の外国人居住者の現状

愛知県犬山市は、平成25年3月31日現在、

総人口が74,868人で、そのうち1,726人が外国人住民の数である（犬山市ホームページ）。最も多いのはフィリピン人で、それにペルー人、中国人、ブラジル人が続く。外国人住民の総人口に対する割合は約2.3%である。これは隣接の外国人集住都市と比べると大きい数字ではないが、市内にはいくつかの外国人集住地区が存在している。羽黒地区と楽田地区は、住宅地や工業団地、農地が混在する地区で、多くの外国人が居住している。多くの外国人が集住地域に住んでいることから、普段の生活で日本語を使うことが少なく、日本語が理解できない人も多い。日系人の多いペルー人やブラジル人は、日本での滞在期間が長く、日本で生まれた二世も多いことから、日本語が堪能な人が多いという傾向にあるが、比較的最近人口が増加しているフィリピン人には、日本語が堪能な人はそれほど多くないようである。

このような状況を背景に、犬山市では多文化共生をキーワードに、外国人住民のニーズに応えるため、平成21年度よりスペイン語、ポルトガル語、タガログ語に対応した相談窓口を設置するなど、良い行政サービスを提供するための施策を始めている。また、地域の中で、語学力が障害となり生活に支障が出る場合にそなえ、日本語を学びたいという要望が外国人住民の中で高まっていることを受けて、平成22年度より「外国人のための面接マナー講座」「生活に必要な日本語教室」「日本語サロン」「犬山多文化共生日本語教室」などの講座が開講されている（株式会社三恵コンサルティング）。

2.2 犬山市のコミュニティ通訳に関するこれまでの取り組み

犬山市では、外国人が地域での生活の様々な場面で遭遇するコミュニケーションの問題

を解決すべく、通訳翻訳サービスの充実に努めており、平成24年度から、外国人コミュニティ内や公共機関で活躍できる通訳者を養成するコミュニティ通訳者養成講座を実施してきた。対象言語はスペイン語・ポルトガル語・中国語・フィリピン語（タガログ語・ビサイヤ語）で、24年度は9月から11月にかけて8講座、25年度は8月に3講座を開講した（犬山市国際交流協会）。犬山市では、通訳や翻訳の必要が生じると、犬山市地域活動推進課の外国語が堪能な職員がそれに対応するという形が取られていたが、将来的に通訳翻訳のできる人材を増やすという意図で、このような講座を実施したのであるが、その2回の講座は年度ごとの単発的なものであった。しかし、平成25年3月発行の『犬山市コミュニティ通訳者養成ガイドブック』には、多文化共生の定義やコミュニティ通訳の意義や役割といった基本的な内容がきちんと盛り込まれ、適切な理念のもとに動いていることがわかる。

犬山市地域活動推進課提供の資料によると、上記のコミュニティ通訳者養成講座の参加者は全部で104名であったが、一番多い言語は53名参加したポルトガル語であった。そのうち、ポルトガル語を母語とする人は41名である。次に多いのが31名のスペイン語で、スペイン語母語話者の数は21名であった。次は英語の8名だが、全員が日本語母語話者である。中国語は6名で、うち4名が日本語母語話者である。フィリピン語は6名であったが、全員がフィリピン語母語話者であった。こういった数字からわかることは、ポルトガル語とスペイン語の人材は非常に豊富であるが、それ以外の言語に関しては、通訳翻訳の仕事我希望する人数がかなり限定されているということである。フィリピン語や中国語の需要は多く、需要と供給のバランスをどう取っていくかが課題である。

3. 新たなコミュニティ通訳者養成・派遣システム

3.1 目的

犬山市では前述のようにコミュニティ通訳者養成講座を実施してきたが、平成26年度より、犬山市地域活動推進課の事業として、年度ごとの単発的なものではない新たなシステムを構築することになった。その目的は、犬山市に在留する外国人のコミュニケーションのニーズに対応することのできる能力のある通訳者を養成、認定し、行政窓口や教育、健康・保健などの分野の要請に応じて通訳者を派遣するための系統だった仕組みを作り上げることである。

過去に実施された通訳者養成講座は、市の外国人の現状や多文化共生の意味、通訳者の役割、医療や災害など各分野の知識が盛り込まれ、内容は多岐にわたる充実したものであったが、いくつか改善が望まれる点がある。例えば、様々な内容を網羅しようとする意図はうかがえるが、講座間に統一性が見られないので、もっと方向性が明確になるような構成が望まれること。通訳の基本知識と訳出スキルに関わる講座が欠けており、通訳の根幹となる「訳す」スキルを習得するための講座が必要であること。通訳倫理については、講座ごとに通訳者のマナーなどについての解説が行われていたが、すべての分野に共通する通訳者が知っておくべき根本的な倫理原則とその応用の仕方について、独立した講座として教える必要があること、などである。これらの点は、意見を求められた筆者が指摘したものであるが、これらの欠点を解消し、より効果的な講座を行って通訳者のレベルを上げることが、新たなシステムの重要なポイントである。

3.2 通訳者として求められる人材

日本語を解さない外国人のコミュニケーションのニーズに適切に対応するためには、それにふさわしい能力を備えた人材が通訳者として派遣されなければならない。新たなシステムでは、以下の条件を満たすような人材を養成する。

●2言語以上に精通していること

日本語と外国語の両方において、ネイティブ・スピーカーかそれに近いレベルの運用能力があること。

●通訳スキルを習得していること

メモ取りを伴う逐次通訳、ウイスパリング、サイト・トランスレーションなど、通訳を行うのに必要なスキルを持っていること。

●各分野の知識を持っていること

言語能力と通訳能力が高くても、扱われている事柄についての知識がないと、正確な通訳ができない。派遣される場で扱われる内容や必要な用語などの知識を習得していること。

●文化的な背景知識を持っていること

コミュニティ通訳者は生活に密着した場面での通訳を行うので、文化差によって生じる軋轢に遭遇することがある。そのような状況を回避するため、通訳者が文化の橋渡しの役割を期待されることがあるので、言語だけでなく、背景となる文化にも精通しておくこと。

●通訳倫理に精通していること

通訳者として、すべきこと、してはいけないことについての指針である倫理原則を熟知していること。

●対人技術を持っていること

その場の雰囲気を良くすることが円滑なコミュニケーションにとって必要なことがあるので、対人コミュニケーションの能力や、人を扱う技術を持っていること。

3.3 2014年度コミュニティ通訳士認定事業

3.3.1 養成講座

前項で挙げたような能力を備えた人材を育てるための講座開講が、この事業の最も重要な要素である。この講座は、過去2年間で実施された通訳者養成プログラムの内容を踏まえ、不十分であった内容を盛り込みつつ、講座間の統一性を高め、より明確な方向性を持たせるよう工夫されている。内容としては、通訳・翻訳スキル、通訳者の役割と倫理、分野別の知識が3つの重要な柱となっている。

当講座は6月から7月にかけて全5回行われたが、講座の内容の詳細は以下である。

6月15日

- ・在留外国人の状況（外国人の抱える問題、多文化共生の理念／コミュニティ通訳の根拠と意義、その特徴）
- ・コミュニティ通訳の心得・倫理

6月22日

- ・翻訳の基礎
- ・通訳行為の言語学
- ・通訳トレーニング（記憶力・集中力のトレーニング／サイト・トランスレーション／メモ取りと逐次通訳）

6月29日

- ・行政窓口の業務（税務課／収納課／防災・災害時等に関わる業務／長寿社会課／福祉課／学校教育課）

7月6日

- ・行政窓口の業務（健康診断／保健センター／保険年金課／子ども未来課）

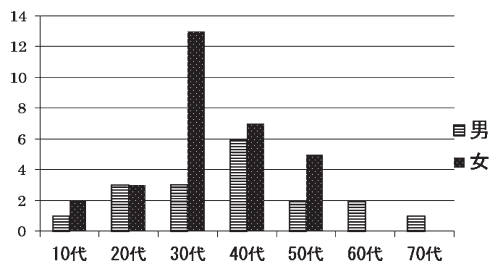
7月13日

- ・分野別文書の翻訳

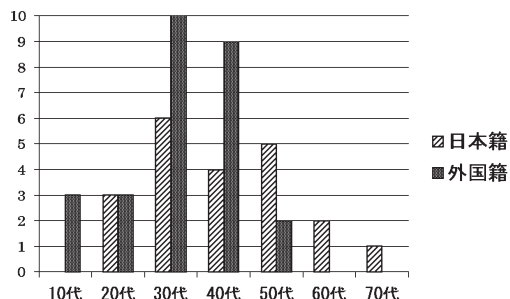
受講者の人数は47名で、ポルトガル語14名、英語13名、中国語9名、スペイン語8名、フィ

リピン語4名であった。男女別、日本籍・外国籍別、通訳言語別の年齢分布は以下のグラフで示す。

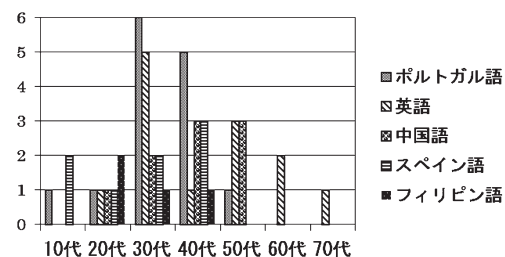
グラフ1 年代の分布（男女別）



グラフ2 年代の分布（日本籍・外国籍）



グラフ3 年代の分布（通訳言語別）



グラフ1で分かるように、全体として30代と40代が一番多いが、男女別では女性に30代が圧倒的に多いのに対し、男性は40代が多い。しかも、60代、70代は全て男性であった。また、グラフ2では、日本籍の人が20代から70代まで幅広く分布しているのに対し、外国籍の人は10代から50代までで、外国籍の人のほうが年齢が若い傾向にある。50代以上では、外国

籍の人が50代に2人いるだけなのに対し、日本籍では8名いる。グラフ3では、ポルトガル語、スペイン語に若い年齢の人が多く、中国語、英語に年長者が多い傾向が示されている。他にも、英語を通訳言語とする人には日本籍の人が多くことや、60代と70代の年長者はすべて日本人男性で英語を通訳言語としていることなどがわかる。

3.3.2 認定試験

養成プログラム終了後、筆記試験やロールプレイによるテストを行った。これによって、一定の水準を満たし、高度な内容の通訳業務に対応できる即戦力となる人材を通訳士として認定し、そのレベルには達していないが、ある程度の通訳ができると判断された人材を語学サポーターとして認定した。それにより、要請された通訳業務の内容によって適切な人材を派遣できるようにする。

試験は筆記試験とロールプレイの2部構成である。筆記試験はコミュニティ通訳の基本講座から8問、分野別講座からそれぞれ4問、合計40問の三択の選択問題と、通訳倫理に関する記述式の問題2問、メモ取りとサイト・トランスレーションから成る通訳スキルの問題2問、そして翻訳問題2問から構成されている。ロールプレイは受験者一人5分の持ち時間で、市の職員と外国人との国民健康保険に関する会話を通訳し、声が聞き取りやすいか、日本語が理解できているか、外国語へ正確に通訳できているか、メモが取れているか、対話者同士の直接会話を促しているかの5項目をチェックする形で行われた。当日、都合が悪いなどの理由で欠席する受講生も多く、試験を受けたのは、結局、35名であった。

試験の結果は、正規の通訳士として認定された人数が英語で4名、中国語4名、ポルトガル語3名、スペイン語3名、フィリピン語

2名であった。通訳の需要が高いのに人材が不足している言語については、合格最低ラインを調整している。不合格だった受講生には、本人の希望に応じて、語学サポーターとして登録してもらい、来年度、試験に再挑戦するチャンスを与えることにした。

3.4 通訳士派遣

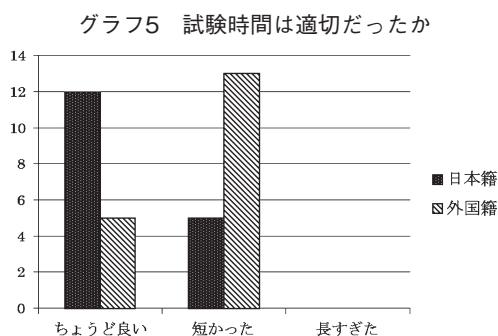
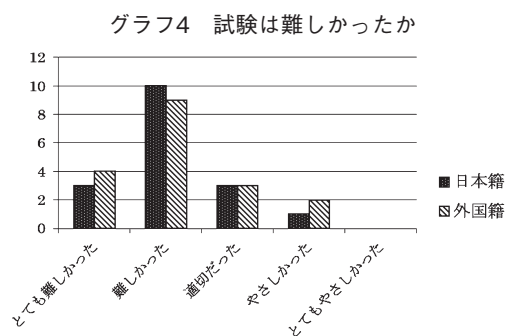
犬山市の『コミュニティ通訳者養成ガイドブック』によると、通訳が必要な分野として、医療、災害時、社会福祉、教育が挙げられている。しかし、今回の認定通訳士の派遣先としては、行政窓口、健康・保健、教育の3つが予定されている。行政窓口は多様であるが、税務課、保険年金課、収納課、長寿社会課、福祉課、子ども未来課、子ども未来園関連がその対象となる。健康・保健分野は健康診断と保健センター関連の業務が中心となる。教育では、学校教育課関連ということになるが、初年度は市役所内での業務のみを行うことになっており、市内小中高等学校への派遣は行わない。

また、通訳士派遣システムが発足してしばらくは、限られた部署のみを派遣対象にし、通訳士たちに仕事に慣れてもらうことにする。派遣が予定されている部署は、子ども未来課（保育園、児童手当、母子手当て、DVや虐待の相談など）、税務課・収納課（税金の計算方法についての問い合わせ、滞納の相談など）、保険年金課（国民健康保険制度についての問い合わせなど）である。

派遣された通訳士への謝礼は交通費込みで1回2千円が予定されており、有償ボランティア的な扱いになる。

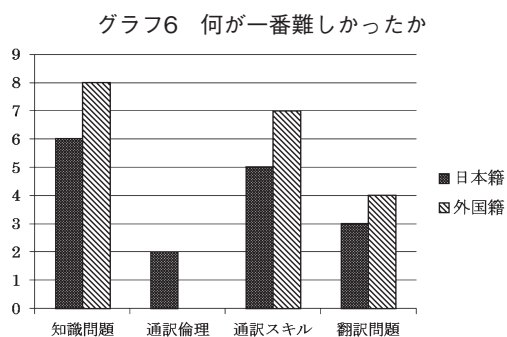
3.5 試験についてのアンケート調査ⁱ⁾

今回、試験のあとに受講者を対象にアンケート調査を行った。次年度の参考にするために、試験についていくつかの質問に回答してもらった。試験が日本語を中心にするものだったため、日本籍の人たち（日本語母語話者）と外国籍の人たち（外国語母語話者）との間で差がある可能性を考え、その2グループで比較を行った。試験を難しいと感じたか、試験時間は適切だったか、試験の内容で何が一番難しかったか、自分は試験の勉強を十分行ったか、という4つの項目に回答してもらった。結果は以下のグラフで示す。

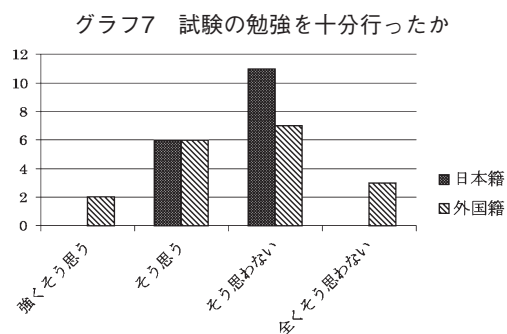


グラフ4でわかることは、試験の難しさに関しては、日本籍の受験者と外国籍の受験者の間にほとんど差がないということである。どちらも、難しかったという回答が一番多

かった。ところが、試験時間に関しては、グラフ5が示すように、日本籍と外国籍の間に非常に大きな違いが見られる。多くの日本籍の人が時間の長さがちょうど良かったと答えたのに対し、外国籍の人には短かったという回答が非常に多かった。やはり、試験が日本語で書かれていたので、日本語母語話者でない人にとっては、それを読んで理解するのに時間がかかったということであろう。



何が一番難しかったかという質問に関して、両者にほとんど差がなかったが、通訳倫理が難しかったと答えたのは日本籍の2人のみであった。ところが、試験の採点をしたところ、外国籍の人たちの倫理問題の得点が非常に低い傾向にあることがわかった。やはり日本語の読解に問題があり、質問の意図がよく伝わらなかった可能性がある。



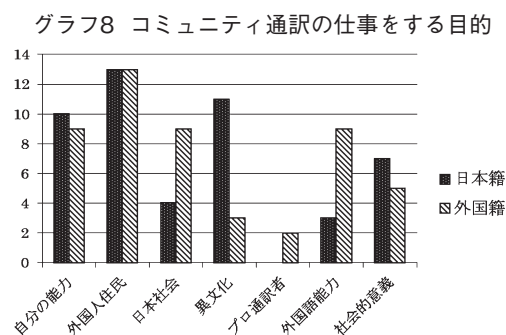
試験勉強を十分行ったかどうかという質問に対しては、日本籍の人については、「そう思う」と「そう思わない」という回答しか

i) アンケート調査に際して、調査結果を公表することについて回答者から承諾を得ている。

なかったのに対し、外国籍の人については、「強くそう思う」「全くそう思わない」という両極端を選択する人が数名いた。試験に対する取り組み姿勢が多様であることが見て取れる。いずれにせよ、全体として、勉強を十分しなかったという自覚を持つ人が一番多いのは問題である。最初からモチベーションが低かったのか、講座内容が難しく、多く勉強したにもかかわらず十分でなかったと感じたのか、様々な理由があると思われるので、事情を検証していく必要がある。

4. 通訳業務に対する意識

前節で紹介したアンケートの最後に、何の目的でコミュニティ通訳士の仕事を行いたいと思っているかを問う項目を設けた。選択肢として、「自分の能力を活かしたい」、「外国人住民の手助けをしたい」、「日本社会の役に立ちたい」、「異文化の橋渡しをしたい」、「プロの通訳者になりたい」、「外国語の能力を高めたい」、「社会的に意義のある仕事にかかわりたい」を挙げ、最大3つまで選択してもらった。結果は以下のグラフで示す。



日本籍と外国籍のどちらについても一番多く選択されたのは「外国人住民の手助けをしたい」であった。これは、外国人住民が受け入れ社会で公平に公共サービスを受けられるようにするためにコミュニケーションを可能にするというコミュニティ通訳の本来の目的

に合致している。また、「自分の能力を活かしたい」も、日本籍、外国籍に共通して多く選択された。

日本籍と外国籍で大きく異なった点は、日本籍の人が「異文化の橋渡しをしたい」を多く選んだのに対し、外国籍の人は、その多くが「日本社会の役に立ちたい」と「外国語の能力を高めたい」を選んだことである。日本籍の人は、日本文化という文脈において異質な存在である外国人を意識し、日本社会の側にいる者として、双方の互いに対する理解を促し、文化差による軋轢を回避させるために行動するという具体的なイメージを持っているようである。また、外国籍の人は、長期的に生活者として日本社会の一部になることを念頭において、社会に役立つ人材としての地歩を固めたいという意志を持っていることがうかがえる。「外国語の能力を高めたい」という選択肢が多かったのも、彼らにとっての外国語、つまり日本語の能力を高めることにより、日本社会でうまくやっていくことを望んでいるからであると思われる。

また、「プロの通訳者になりたい」という選択肢は外国籍の人が2名選んだだけであった。当通訳士派遣事業自体がボランティア活動としての位置づけであり、有償とはいえ金額面からもプロの通訳につながるような業務ではないという自覚を受講者の多くが持っているということであろう。

5. おわりに

犬山市地域活動推進課が実施したコミュニティ通訳者養成および派遣事業に多くの外国籍の住民が参加したことは、自分たちが日本社会で暮らしていく上でコミュニケーション促進の取り組みがいかに重要であるかをはっきりと認識していることを示唆している。それに語学のできる日本籍の人たちも多く加

わったことは、行政の取り組みに賛同し、地域社会における円滑なコミュニケーションのために積極的に関わっていこうという、受け入れ社会側の人々の意志が示されたということである。

今回養成講座と認定試験が実施されたが、通訳のスキルや能力が一定レベル以上である人材は、まだまだ十分な数が育っていない。しかし、これは最初の年度であり、反省点も多々ある。受講者に対して行ったアンケート結果や、今後出てくるであろう様々な意見を参考にして、来年度に予定されている養成講座や認定試験は、今年度に比べ、大きく改善されたものになるであろう。この取り組みを今後も続けていけば、年齢が若く日本語が流暢に話せる外国人住民を中心に、将来的にはコミュニティ通訳者の層が厚くなっていくと期待できる。

参考資料

- 犬山市（2013）『コミュニティ通訳者養成ガイドブック』
- 犬山市国際交流協会 <http://blog.canpan.info/iia/archive/212>
- 犬山市ホームページ <http://www.city.inuyama.aichi.jp/profile/sugata/>
- 株式会社三恵コンサルティング
[http://www.pref.aichi.jp/cmsfiles/contents/0000049/49183/sankei2\(honbun\).pdf](http://www.pref.aichi.jp/cmsfiles/contents/0000049/49183/sankei2(honbun).pdf)
- 水野真木子（2008）『コミュニティー通訳入門』大阪教育図書