

行政通訳・相談事業 **10** 周年



活動報告書



〈会話〉を訳すことだけが
私たち「行政通訳相談員」の
役割ではありません。



コトバとココロを 結んでつなぐ

母子保健に関する
ことばのサポートを中心に



2017年8月19日

公益財団法人 京都市国際交流協会

はじめに

公益財団法人 京都市国際交流協会は、京都市の国際化を促進するために京都市が設立した外郭団体として、設立当初から、日本語によるコミュニケーションが困難な人たちに対する支援、情報提供に力を入れ、法律やビザ等、各種の専門相談に取り組んできました。「行政通訳・相談事業」は、2005年度に実施した「ことばのサポート」に関する調査結果を踏まえ、京都市の委託事業として2007年にスタートし、今年10周年を迎えます。

本事業では、京都市国際交流会館内に通訳・相談員を配置し、区役所・事業所等の行政窓口で、日本語による意思疎通が困難な方が来所した場合等の電話通訳と相談対応を行っており、保健、教育、税金など多様な分野の通訳依頼及び相談が寄せられています。また、2009年からは京都市各区の子どもはぐくみ室(旧 保健センター)における母子保健事業に通訳者派遣も行っており、母子保健にかかる通訳について多くの実践と蓄積を得ることができました。

そこで、2016年度には公益財団法人 日本科学協会 笹川科学研究助成(実践研究)と公益財団法人 三菱財団 社会福祉事業・研究助成の助成を得て、行政通訳・相談事業のなかでもっとも利用の多い「出産、子育て」をテーマに、外国籍市民の生活課題と通訳の役割に関する調査を実施し、貴重なデータを収集することができました。

そしてこの度、公益財団法人 三菱財団の助成により、調査結果をまとめた報告書を発行する運びとなりました。

調査実施にあたり、母子保健に携わる現場の方がたからも貴重なコメントを多数いただく等、京都市こども若者はぐくみ局からも全面的なご協力をいただきました。心から厚くお礼申し上げます。

昨年、日本に暮らす外国人の数は238万を超え、過去最高となりました。この調査によってみえてきた課題や可能性を、在住外国人支援や行政サービスにかかわる人だけではなく、より多くの方がたと共有できればと願うものです。そして、京都市域の事例を参考に、全国各々の地域の実情にあった支援の取り組みが実施され、京都市域を含めお互いに良い影響を与え合う関係を構築できればこれに優る喜びはございません。

公益財団法人 京都市国際交流協会

行政通訳・相談事業 10 周年活動報告書によせて

この度は、行政通訳・相談事業10周年を迎えられたことを心からお祝い申し上げます。また、日頃から日本語で十分なコミュニケーションを図ることが難しい外国籍等の家庭への支援に御尽力を賜り、誠にありがとうございます。

京都市は、全国でも数少ない、母子保健分野専門の行政通訳を行っている自治体であり、平成21年度から母子保健事業に関する通訳派遣の取り組みを進めております。

乳幼児健康診査やこんにちは赤ちゃん訪問（生後4か月までの乳児がいる家庭の訪問）、継続的な支援を必要とする育児支援家庭に対する訪問を行う際に、通訳を介して育児に関する悩みや相談を聞いたり、地域の子育て情報の提供を行ったりし、京都市で安心して子育てができるよう、取り組んでおります。

外国籍等の方が日本で妊娠・出産される際には、「ことば」の壁はもちろん、生活様式の違いによる混乱や戸惑い、不安も多くあります。また、妊娠・出産に伴い、さまざまな手続きが必要となるため、困難を感じている妊産婦は少なくありません。

さらに、文化的・宗教的な背景の違いや、日本語の分かりにくさから、母親が周囲から孤立し、育児不安を抱えながらも支援を求めにくい状況に陥りやすく、地域でも孤立しやすい状況にあります。

そのような方に、「母子保健通訳派遣事業」の通訳を介して直接保健指導を行うことで、安心して相談できる機会を提供するとともに、育児の悩みを相談していただける貴重な機会となっております。また、保健師等の支援者も、ことばの壁による困難感なく、タイムリーな指導が行えるため、適切な支援が可能となっております。

さらに、外国籍等の方への支援としても、「母子保健通訳派遣事業」に加え、外国語版母子手帳（英語、中国語、韓国語）の交付や、京都市の子育て施策が掲載されている「赤ちゃんといっしょ」を平成29年度から新たに多言語（英語、中国語、韓国語）で発行する等、日本語を母国語としない保護者のための取組を進めております。

また、今年度は、京都市としても「子ども若者はぐくみ局」を創設し、子どもを共に育む「京都是ぐくみ憲章」が10年を迎える節目の年でもあり、区役所・支所では、子どもに関する相談に総合的に対応し、職員が個々の家庭の状況やニーズに「気づき」、その家庭が必要とする支援策の利用に「つなぐ」、「子育てコンシェルジュ」としての役割を担う「子どもはぐくみ室」を設置しております。

今後も、全ての保護者にとってより子育てしやすいまちを目指し、取り組んで参りますので、引き続き、本市保健福祉行政の推進に、一層のお力添えを賜りますようお願い申し上げます。

平成29年7月

京都市子ども若者はぐくみ局 子ども若者未来部 育成推進課
母子保健担当課長 中条 桂子

通訳で多文化をつなぎ、 すべての人が暮らしやすい京都へ

平成19年度にスタートした京都市外国籍市民行政サービス利用等通訳・相談事業が10年の節目を迎えるとともに、関係者の御協力を得て、各種の記念プロジェクトが行われることになりました。この間、本事業を支えてくださった多くの皆様に、改めて御礼申し上げます。

本事業は、日本語でのコミュニケーションが困難な外国籍市民が安心安全に生活できるよう、区役所などの窓口で行政サービスの利用や手続きなどの問い合わせについて、電話で通訳を行うものです。通訳者の皆様が行政知識の習得や通訳相談技術の研さんに努められたことをはじめ、周知のためのチラシの配布や利用時間の延長、母子保健サービスへの通訳者派遣などの取組を重ねてきたことにより、利用件数は年々増加し、平成28年度には過去最高の1,210件の利用があり、5年前から倍増となりました。

本事業は、多くの市民の皆様にとって欠かせないサービスですが、本市には約4万3,000人の外国籍市民が在住し、京都で生活する外国人の方も増加傾向にありますので、本事業へのニーズも更に高まるものと思われまます。引き続き、関係者の皆様と協力してより良い事業となるよう努めてまいります。

本市では、平成32年度までの市政方針を定めた「はばたけ未来へ！京プラン～京都市基本計画」において、「国籍や文化の違いを超えて互いに理解し尊重しあう多文化共生のまちづくりの推進」を掲げ、医療通訳の派遣や、市内各所での日本語教室の開講支援、災害時の多言語支援、自国の文化や生活などを紹介していただく国際文化市民交流促進サポート事業など、多様な文化的背景を持つすべての方々が暮らしやすく活躍できる取組を進めております。

今後とも、多文化共生のまちづくりの一層の促進に向け、引き続き、皆様の御理解と御協力を賜りますようお願い申し上げます。

平成29年7月

京都市国際化推進室 交流推進担当課長 西尾 由輔

行政通訳・相談事業 の紹介

経緯

2005年度に実施した「ことばのサポートに関する実態調査」の結果から、行政機関における手続き等において、日本語によるコミュニケーションが充分ではない人には困難が伴い、行政機関側も困っていることがわかった。しかしながら、京都市の外国籍市民は各行政区に分散しており、通訳者を各行政区に配置することは困難であった。そこで、トリオフォン（三者通話）を利用した電話通訳と相談対応を提供するサービスを京都市が実施することになった。こうして、2007年10月から、kokoka京都市国際交流会館内に通訳相談員を配置し、区役所・事業所等の行政窓口にて、日本語による意思疎通が困難な外国籍市民が来所した場合に、電話通訳と相談対応を提供するサービス「行政通訳・相談事業」（正式名称：「外国籍市民行政サービス利用等通訳・相談事業」）が始まった。

本事業は、京都市の委託事業として京都市国際交流協会が通訳相談員を募集し、事業運営を行っている。また、2009年度からは、行政通訳相談員の人材を活用し、京都市子ども若者はぐくみ局（旧 保健福祉局）の委託事業として、母子保健事業における通訳者派遣を開始している。

対応日

毎週 火曜日・木曜日 午前9時～午後5時

毎週 水曜日・金曜日 午前9時～午後5時

対応内容

- ◆ トリオフォンを利用した電話通訳サービス
- ◆ kokoka来所による面談相談

相談・通訳依頼の分野および経路

2009年度から子どもはぐくみ室の母子保健事業に通訳者派遣を実施していることから、派遣調整や利用者確認に関する利用が増えている。また、母子保健事業で行政通訳・相談事業を知った外国籍市民からは、保育所入所手続きや出産一時金に関する問い合わせおよび三者通話依頼が多数ある。

その一方で、公営住宅の入退去に関する問い合わせや入居後の自治会ルールの説明、学校教育に関する問い合わせや相談、国民健康保険料減免、家庭内の問題（DV）等、市民の日常生活に密接した行政サービスに関する通訳依頼、相談が行政機関から寄せられている。本事業は、外国籍住民からの相談や通訳依頼にも対応できる仕組みとなっているため、同様の内容の相談や通訳依頼が、外国籍市民からも寄せられている。

京都市国際交流協会主催事業として実施している無料相談「外国人のための法律相談・出入国管理手続き相談（法律・ビザ相談）」でも、事前の受付で相談内容を聞き取り、当日は弁護士や行政書士と相談者の通訳を担当している。

相談件数

2016年度実績……1,210件（英語809件、中国語401件）

通訳者の派遣

● 行政機関への通訳者派遣

◆ 内容 行政機関からの依頼で派遣を行なう。（費用は行政機関が負担）

◆ 派遣先 児童相談所、発達相談所、福祉事務所等

◆ 相談事例 生活保護相談、発達検査、児童虐待に関する相談

● 母子保健事業における通訳者派遣

※ 2008年度に試験運用、2009年度から正式に開始

◆ 内容 子どもはぐくみ室からの依頼で派遣を行なう。（費用は京都市子ども若者はぐくみ局が負担）

◆ 派遣先 妊婦相談事業、こんにちはプレママ事業、新生児等訪問、乳幼児健康診査、育児支援家庭訪問、その他（フォローアップ訪問、両親教室等）など、子どもはぐくみ室における母子保健事業に派遣。



乳幼児健診での通訳場面

保健センター（現 子どもはぐくみ室）で行なわれる乳幼児健診での保健師の問診のさいに、外国人等利用者に対して通訳を行なう通訳相談員。健診では、発達状況の確認や離乳食の進み具合、母親の心身の体調の確認を行ないます。赤ちゃん連れの母親に配慮しながら、赤ちゃんや母親の状況を確認する保健師の質問をていねいに通訳します。



電話通訳・相談場面

kokoka内にあるデスクで、電話通訳・相談に対応する通訳相談員。行政からの通訳依頼電話や外国籍市民からの相談電話に対応しています。通訳は、トリオフォン機能付きの電話をつかって三者通話で行ないます。外国籍市民からの相談は行政関係だけではなく、離婚や家族トラブルの相談や駅の落とし物探し、ごみの出し方などのさまざまな相談にも対応しています。



法律・ビザ相談場面

協会主催事業の無料相談「外国人のための法律相談・出入国管理手続き相談（法律・ビザ相談）」で、弁護士や行政書士と相談者の通訳、書記を行なう通訳相談員。法律・ビザ相談では、当日の通訳と書記を行なうだけでなく、事前の受付も行ない、相談内容を聞き取っています。離婚や労働問題、交通事故対応、在留資格についてさまざまな分野の相談がされます。法律相談で対応できない部分や専門家から紹介された制度の手続きについての支援は、電話通訳・相談で受けています。

行政通訳・相談事業 調査報告



飯田奈美子

(行政通訳・相談事業コーディネーター)

基礎データの分析

京都市における外国籍市民の特徴

京都市における外国籍の住民基本台帳登録者数（以下、登録者数）は、2016年12月末現在、42,567人である。過去10年間の外国人登録者数をみると、2006年の登録者数は42,258人であったが、その後、リーマンショックや東日本大震災が起り、外国人登録者数は減少しつづけた。2013年には40,323人と過去10年間で最低の登録者数にまで減少したが、その後、じょじょに回復してきている（図1）。

京都市における外国籍市民の国別の構成比率は、1位韓国、2位中国、3位朝鮮、4位台湾、5位ベトナム、

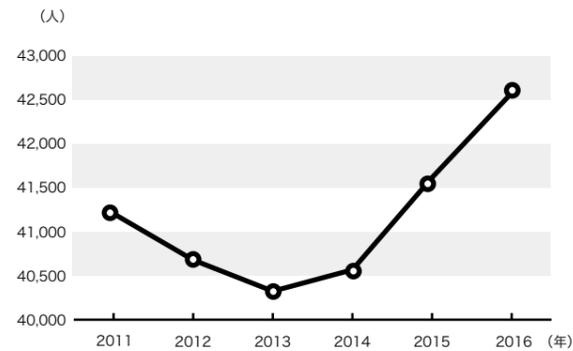


図1 京都市における外国籍の住民基本台帳登録者数（総数推移）
[出典：京都市情報館 国際関係資料]

国名	人数（人）	国名	人数（人）
韓国	20,183	中国	695,522
中国	10,401	韓国	453,096
朝鮮	1,571	フィリピン	243,662
台湾	1,290	ベトナム	199,990
ベトナム	1,251	ブラジル	180,923
米国	1,032	ネパール	67,470
フィリピン	1,003	米国	53,705
インドネシア	558	台湾	52,768
フランス	529	ペルー	47,740
英国	368	タイ	47,647

表1 京都市における外国籍住民基本台帳登録者数（国別）
[出典：京都市情報館 国際関係資料]

6位米国、7位フィリピン、8位インドネシア、9位フランス、10位英国となっており、上位をアジアが占めている（表1）。全国の外国籍市民の国別構成比率と比べると、アジアが上位に入っているのは同じであるが、南米のブラジルやペルーが全国の統計には入っているのに対し、京都市では入っていない。その代わりに、フランス、英国の欧州地域が10位以内に入っている（表2）。

その理由は在留資格別登録者数をみると明らかになる。全国の在留資格別の登録者数は、1位永住者、2位特別永住者、3位留学となっている。京都市の在留資格別登録者数の、1位は特別永住者であ

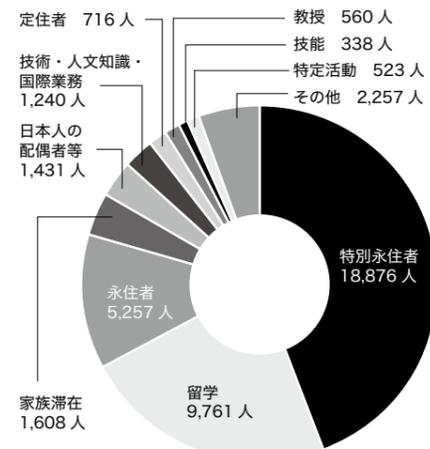


図2 京都市における外国籍の住民基本台帳登録者数（在留資格別）
[出典：京都市情報館 国際関係資料]

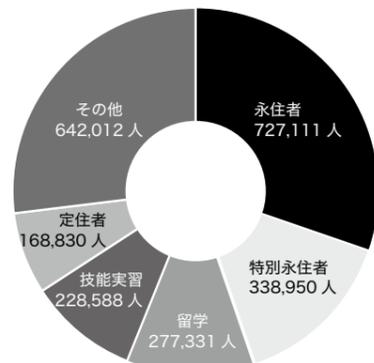


図3 全国在留資格等別
[出典：法務省 平成28年末現在における在留外国人数について（確定値）]

るが、2位は留学となっている。また、全国では、5位に技能実習生が入っているが、京都市では5位以内には入っていない（図2、3）。

このことから京都市では、特別永住者や永住者、日本人の配偶者など、定住に関する在留資格者が半数以上で、多くは京都に定住をしている外国人が占めていることがわかる。他方、留学の在留資格が構成比率の2位にあり、留学や教授などの資格で滞在している外国人が多いことが特徴に挙げられる。そして、全国の在留資格別の構成比率では上位に入っている技能実習生が京都市では上位に入っていないことから、単純労働に従事する外国人が少ない傾向があるといえる。

京都府内の留学生数

京都府内の留学生数は増加傾向にある。2016年

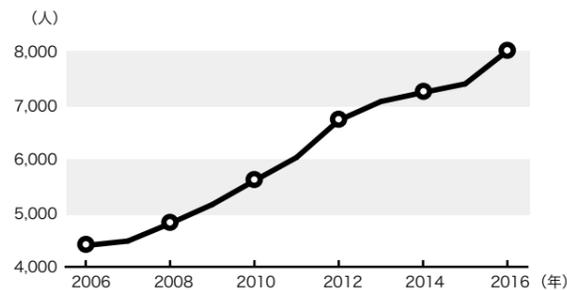


図4 京都府の留学生の状況 留学生の推移
[出典：京都府ホームページ 京都府における留学生数の状況]

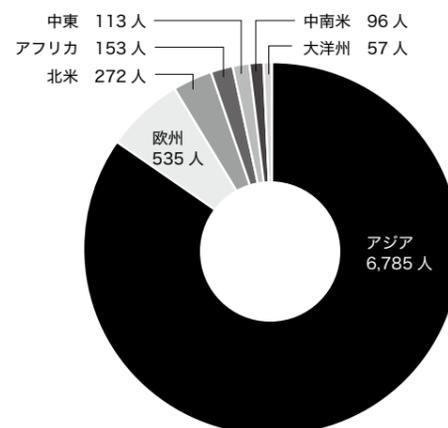


図5 京都府の留学生状況 出身国別
[出典：京都府ホームページ 京都府における留学生数の状況]

は8,011人で2006年の約2倍に増えている。そして、留学生の出身国別比率をみると、アジアがもっとも多く、次に欧州、北米、アフリカとなっている（図4、5）。

留学には私費留学だけでなく、国費留学、政府派遣の留学生もいる。国費留学は日本政府による奨学金などの付与により留学を行なうもので、政府派遣は出身国の政府から留学費用が支払われるものである。京都においては、2016年5月1日時点で834名の国費留学生、167名の政府派遣留学生が滞在している。大学別にみると、京都大学がもっとも多く、次に立命館大学、同志社大学となっている（図6）。

国費留学には学部留学と研究留学とがあり、研究留学生は、正規生として大学院に在学し研究を遂行する者、もしくは非正規生として研究機関で研究を遂行する者とされている。2018年度の国費留学の募集要項によると、募集対象者の年齢制限は、1983年4月2日以降に出生した者となっており、一般的な学部生より年齢が高い人を想定し

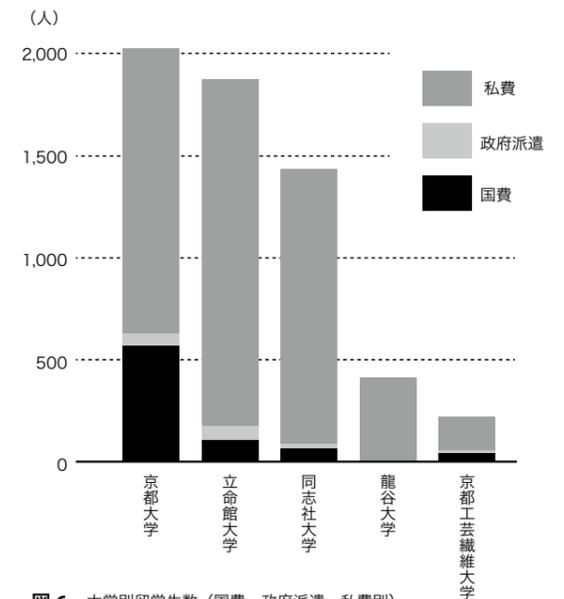


図6 大学別留学生数（国費・政府派遣・私費別）
[出典：京都府ホームページ 大学別留学生数]

ている。国費留学や政府派遣の留学生が多い大学では、大学院レベルの研究を遂行する研究留学生が比較的多くいることが推測され、必然的に平均年齢が学部留学生と比べると高くなっていると思われる。

母子保健通訳派遣データ

特徴 1 通訳派遣件数の増加

母子保健（乳幼児健診や新生児訪問など）の通訳派遣は、2008年に試行として開始され、2009年から正式にスタートした。2009年度の派遣件数は38件（英語30件、中国語8件）だったが、2016年度には214件（英語167件、中国語47件）となっており、約6倍になっている。通訳派遣が急増した背景には外国人数の増加、とりわけ、留学生の増加が影響していると考えられる。さらに、行政通訳・相談事業の通訳者派遣について保健師に周知され、派遣システムの内容が理解されたことによって通

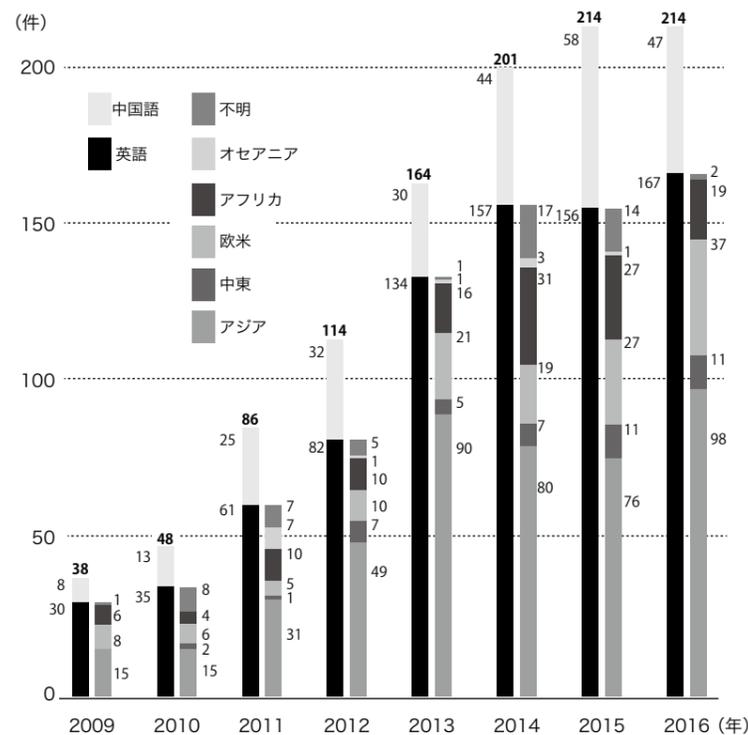


図7 母子保健通訳派遣件数推移

訳派遣を利用する件数が増えてきたことも、増加の要因の一つだと考えられる(図7)。

特徴 2 多様な対象者の国籍

通訳派遣のもう一つの特徴として、対応する外国人等利用者の国籍が幅広いことが挙げられる。通訳派遣を行なった対象国は全部で62か国・地域にのぼる。地域別にみると、アジアがもっとも多いが、2位に欧米、3位にアフリカの出身者が多くなっている。これは、京都府の留学生総数の国別構成数と合致しているものである。

アフリカ出身者が多い理由としては、国費留学や政府派遣の研究留学として滞在している人が多いことが推測される(図5、表3)。このような多様な国籍の人が英語通訳を利用している。そのため英語通訳相談員は、多様な国の人びとに対応しなければならないだけでなく、多くは第二言語として英語を使用することから、さまざまな英語レベルの人にも対応しているのである。

アゼルバイジャン	ケニア	パキスタン
アフガニスタン	コロンビア	パレスチナ
アメリカ	コンゴ	バングラディシュ
イエメン	サウジアラビア	フィリピン
イギリス	ザンビア	ブラジル
イタリア	シンガポール	フランス
イラク	ジンバブエ	ベトナム
イラン	スウェーデン	ペルー
インド	スーダン	ベルギー
インドネシア	スコットランド	香港
ウクライナ	スペイン	ホンジュラス
エクアドル	スリランカ	マダガスカル
エジプト	セネガル	マレーシア
エチオピア	タイ	ミャンマー
オーストラリア	中国	モリシャス
カナダ	デンマーク	モンゴル
韓国	ドイツ	ヨルダン
カンボジア	ナイジェリア	ラオス
キューバ	日本	リビア
ギリシャ	ニュージーランド	ロシア
キルギス	ネパール	

表3 母子保健通訳派遣 対象国

調査分析

調査概要

この調査は、行政通訳・相談事業（行通）10周年記念調査として、外国人等利用者*、保健師、通訳者の三者に母子保健支援時のコミュニケーションについてのアンケート調査を実施したものである。調査期間は、2016年8月～12月である。調査方法は下記のとおりである。

外国人等利用者に対するアンケートは、新生児訪問や乳幼児健診に通訳派遣されたさいに通訳相談員が外国人等利用者へ直接手渡し、その場で記入し回収する方法と、自宅で記入し京都市国際交流協会まで郵送してもらう方法で回収した。

保健師に対するアンケートは、京都市保健福祉局（現 子ども若者はぐくみ局）経由でアンケート用紙を送付し、各保健センター（現 子どもはぐくみ室、以下同様）に配布した。回答後は各保健センターごとにまとめて、協会まで返送してもらった。

通訳相談員に対するアンケートは、協会の行政通訳相談員（9名）と、公益財団法人京都YWCA APT(Asian People Together)の通訳相談員（3名）を対象とした。YWCA APTも保健センターの母子保健事業に通訳者を派遣していることから、通訳相談員の調査に協力してもらった。英語7名、中国語5名の通訳相談員に対して、メールでアンケートを送付し、回答をメールで受け取った。

*外国人等利用者……「外国籍市民」や「外国にルーツのある日本人」で、日本語でスムーズなコミュニケーションをとることができない人を指す。

外国人等利用者アンケート

1 「日本（京都）で出産・育児を選択し来日する外国人等利用者の増加」

外国人等利用者アンケート用紙の回収率は、英語通訳利用者で47%（配布42部、回収20部）、中国語通訳利用者は、75%（配布12部、回収9部）になっている。どちらも高い回収率であるが、中国語通訳利用者の場合は、通訳相談員が聞き取って記入するケースもあり、高い回収率につながったといえる。

■あなたの出身国・地域は？

英語通訳利用者(人)	アジア	中東	ヨーロッパ	不明	合計
	11 ※1	5 ※2	3 ※3	1	20

※1 インドネシア(5)、マレーシア(2)、フィリピン(1)、ネパール(1)、モンゴル(1)、キルギス(1)
 ※2 イラン(1)、エジプト(1)、パレスチナ(2)、パレスチナ ガザ地区(1)
 ※3 イタリア/イギリス(1)、ドイツ(2)

中国語通訳利用者(人)	中国				合計
	9	—	—	—	9

■あなたの年齢は？

	19歳以下	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳以上	不明	合計
英語	1	7	11	0	0	1	20
中国	0	4	5	0	0	0	9
英中合計	1	11	16	0	0	1	29

アンケートに協力してもらった外国人等利用者の国別特徴としては、アジア地域が多いことが挙げられる。中国語通訳利用者はすべて中華人民共和国出身者であった。英語通訳利用者はアジアがもっとも多く、次いで中東、欧州であった。また、回答者の年齢は、20代、30代が多く、子育て世代という特徴がある。これは、乳幼児健診などを利用している人にアンケートを取っているからであるが、これらの人びとは、子育てをする場所として日

本（京都）を選択しているという傾向があるといえる。そして、今後も日本での出産・育児が増えていくと考えられる。このことは、回答者の日本滞在目的にも大きく関係しているといえる。

■滞在の目的は？

	留学・研究	ビジネス	結婚	永住	その他	合計
英語	12	1	4	0	3	20
中国	1	0	4	2	2	9
英中合計	13	1	8	2	5	29

回答者の日本滞在目的は、英語通訳利用者では、「留学・研究」が多く、中国語通訳利用者では「結婚（国際結婚含む）」が多かった。

英語通訳利用者のなかには、京都大学や私立大学などに留学をしている大学院生や研究者が多いと推測される。これらの人びとは、日本で出産・育児を行なう目的で家族を日本留学に同伴させている。というのも、大学院などの留学生・研究員の多くはすでに自国で仕事や研究に従事しており、また、配偶者も同じように仕事や研究に従事している場合が多く、人生設計の一段階として、日本留学に配偶者も同行し、その間に出産・子育てを行なおうと計画しているのである。

くわえて日本の出産・育児環境は、アジアや中東地域に比べて整っていることも挙げられる。高水準の医療機関も多く、出産を支援する制度（出産一時金や入院助産制度）も整備されている。国費留学生等は、出産一時金や入院助産制度を利用すると、比較的費用がかからずに、高水準の医療機関で安心して出産することができる。このような要因から留学生や研究員などで、日本（京都市）で出産・育児を選択する外国人が増加しているのである。

他方、定住を目的として来日し、出産・子育てを行なっている外国人も増えている。中国語通訳利用者は、結婚を目的として来日している人が多かった。京都市には中国残留邦人の家族である中国帰国者が多く住んでおり、中国帰国者の3世・4世が配偶者を中国から呼び寄せるケースがあるからである。中国帰国者の3世・4世などは日本での生活歴が長く、日本語もある程度は習得してい

るが、新たに呼び寄せられる配偶者は、日本語をいちから学ばなくてはならず、日本の制度を理解することが難しいなどの困難を抱えていることもある。くわえて、日本での生活において、経済的な問題やそれに伴うDVなど、生活上のさまざまな問題を抱えているケースも多い。

このように英語通訳利用者と中国語通訳利用者としてそれぞれに特徴が異なり、母子保健支援を行なうには、両者にあつた支援が求められる。たとえば、英語通訳利用者の多くは、日本滞在年数が5年前後と、比較的短期の滞在になっている。英語通訳利用者においては、留学などの一時的な滞在であり、大学の授業なども英語でされることから、日本語習得の必要性が低い。そのため日本語ができないことによって制度などの情報に充分アクセスできないという問題がある。しかし、ひとたび情報を得ることができると、それを理解し、情報を活用していくことができる。したがって、おもな支援は情報提供になる。

他方、中国語通訳利用者においては、上述したように、生活上のさまざまな問題を抱えており、日本語だけでなく母語（中国語）の読み書きも支障がある場合もある。そのため、情報提供だけではなく、情報をどのように活用したらよいかや、今後の生活をどのように送るかについての深い相談支援が必要となる。さらに、ときには精神的なサポートも必要となる場合がある。このように対象者の支援方法が異なることから、行政通訳・相談事業を行なううえでは、さまざまな方法で通訳・支援を行なうことが求められ、保健師との連携がもっとも重要となる。

■あなたの日本語レベルは？

	日常会話	簡単な会話	挨拶 ていど	まったく できない	その他	合計
英語	1	8	4	6	1	20
中国	0	5	3	1	0	9
英中合計	1	13	7	7	1	29

外国人等利用者の日本語レベルは、英語通訳利用者、中国語通訳利用者ともに「簡単な会話だけ」がもっとも多くなっている。

アンケート回答者は通訳サービスを利用している人たちなので、日本語ができないことはもっともな回答である。この背景としては、先ほど述べたように、英語通訳利用者は、一時的な滞在であり、英語で生活が事足りるため、日本語習得の必要性が低いことが挙げられるのだが、中国語通訳利用者においては、来日して結婚したのち、すぐに出産する場合があります、日本語を学ぶ時間がないケースが多い。しかし、中国語通訳利用者は永住者も多く、日本で定住することが目的になっていることから、日本語習得の必要性は高く、その認識もアンケート結果に反映されている（15ページ参照：外国人等利用者アンケート「どのような子育てに関する情報がほしいですか？」）。

さらに、英語通訳利用者の問題として、英語通訳利用者の配偶者（とくに妻）のなかには、英語ができない人もいる。そのため、通訳相談員が英語通訳したものを夫が母国語に直して妻に伝えるというリレー通訳が行なわれる場合もある。

2 母子保健制度に対する理解

■母国に母子健康手帳や乳幼児訪問、新生児訪問などの制度はありますか？

	ある	ない	その他	合計
英語	14	4	2	20
中国	6	3	0	9
英中合計	20	7	2	29

■日本の母子健康手帳や乳幼児訪問、新生児訪問などの制度について理解できていますか？

	よく理解 できている	あまり理解 できていない	全く わからない	合計
英語	18	2	0	20
中国	8	1	0	9
英中合計	26	3	0	29

■保健師から制度やその内容の説明がありましたか？

	あつた	なかつた	不明	合計
英語	17	2	1	20
中国	9	0	0	9
英中合計	26	2	1	29

「母子保健制度が出身国にあるか」という質問に「ない」との回答は回答者の4分の1であった。日本の母子保健制度については、多くの回答者が理解できており、それには保健師の説明が大きく影響しているといえる。しかし、一部には制度がきちんと理解されていないことにより、保健師による訪問が拒否されたり、保健師の支援内容について理解されずに、誤解やコミュニケーション・トラブルが生じている（20ページ参照：保健師アンケート「外国人等利用者支援においてコミュニケーションで困ったこと」）。

■問診票の記述は誰がしましたか？（プレママ訪問以外の方）

	子の 父母	友人・ 知人 日本語が できる	保健 師	行政 通訳 相談員	その他
英語	7	2	4	6	1
中国 (複数回答)	7	1	1	2	0
英中合計	14	3	5	8	1

■健診の案内はがきを誰に読んでもらいましたか？

	子の 父母	友人・ 知人 日本語が できる	保健 師	行政 通訳 相談員	その他
英語	5	8	1	7	1
中国	3	1	2	4	0
英中合計	8	9	2	11	1

「問診表（日本語表記）の記述は誰がしたか」と「健診の案内はがき（日本語表記）を誰に読んでもらったか」との質問には、「子の父母」との回答がもっとも多かったが、2番目に「行政通訳相談員」という回答があり、このことから日本語表記の資料を使用するさいは支援が必要ということがわかる。

■新生児訪問や乳幼児健診時に困ったことやわからないことはありますか？（複数回答可）

	いけばよいかかわからなかった	母子手帳やおむつ、ミルクなど、何を持っていけばよいかかわからなかった	時間が長くかかって困った	健診の流れがわからず、どうしたらいいかわからなかった	健診中に何度も同じ質問をされる理由がわからなかった	訪問や健診を受けたいとけない理由がわからなかった
英語	3	1	1	0	0	0
中国	1	1	2	0	0	0
英中合計	4	2	3	0	0	0

	わからなかった	出産後の心理状態について質問された理由がわからなかった	自分が知りたいことに保健師の明確な回答が得られなかった	病院の1か月健診とながながうのかわからなかった	とくにない	その他
英語	0	0	0	13	1	0
中国	0	0	0	6	0	0
英中合計	0	0	0	19	1	0

「新生児訪問や乳幼児健診時に困ったことやわからないことはあるか」という質問には、「母子手帳やオムツ、ミルクなど何を持っていけばよいかかわからない」という回答がもっとも多かった。持ち物については健診の案内はがきに記載されているが、日本語表記のみのためわからない場合が多いのではないかと考えられる。また、「健診の流れがわからずどうしたらよいかかわからなかった」、「時間が長くかかって困った」との回答もあった。これらの回答から、外国人等利用者は、健診とは何の目的で、どのようなことをするのかをよく理解していないと思われる。乳幼児健診は待ち時間もいれると2時間くらいかかる場合もある。ある事例では、4か月健診で受診者が多く待ち時間が長くなり、しだいに乳児がぐずり出したが、親はミルクを持ってきていなかったため、付き添いの父親が急いで家に帰りミルクを持ってきたということもあった。日本在住の保護者の場合は、詳しい制度内容は知らなくても、乳幼児健診がどのようなことをして、どのような持ち物が必要で、どれくらい時間がか

かるかはなんとなく理解していることが多い。しかし、外国人等利用者の場合は、そのような情報がないので、なんのために行なうものか、どのように行なわれるかを理解できず、戸惑う場合がある。

3 相談・情報提供を行なう保健師の重要性

■子育ての相談は誰にしますか？（複数回答可）

	配偶者	母国の父母	同国の友人	日本にいる父母、 同国の友人	保健師	日本人の知人・友人	インターネット	誰もいない	その他
英語	15	9	8	1	2	6	0	3	0
中国	2	5	2	3	3	2	0	0	0
英中合計	17	14	10	4	5	8	0	3	0

その他記述……ドイツにいる友人、母親の親戚、教会の人

英語通訳利用者の子育ての相談相手は、「配偶者」がもっとも多く、次に「母国の父母」、「日本にいる父母・同国の友人」の順になっている。中国語通訳利用者でもっとも多いのが「母国の父母」で、2番目に「保健師」と「日本人の友人・知人」となっている。この結果から、英語通訳利用者は、配偶者や母国の父母に子育て相談をしていることがうかがえる。

他方、中国語通訳利用者は、配偶者にあまり相談していないという結果になっている。これは、国際結婚や中国帰国者の場合は、配偶者間で言語（日本語・中国語）が通じないことがあり、複雑な相談などができないことが理由に考えられる。そのため、通訳を用いてコミュニケーションがとれる保健師が相談相手の2位になっている。

■子育てに関する情報はどのように手に入れていますか？（複数回答可）

	日本人の口コミ	保健師	母子健康手帳副読本や行政のチラシ	行政通訳相談員	インターネット	その他
英語	7	8	5	3	12	3
中国	5	5	4	2	3	0
英中合計	12	13	9	5	15	3

その他記述……家族と友人、同年齢の子がいる母親グループ

子育てに関する情報の入手方法では、英語通訳利用者では「インターネット」に次いで「保健師」が2位だが、中国語通訳利用者においては「口コミ」と「保健師」が同数の1位である。いずれも保健師が上位を占めており、外国人等利用者にとっては保健師からの情報提供が、とても重要であるといえる。これは、制度面についての情報がおもに保健師から提供されることが大きくかかわっている。

出産・子育て支援では、さまざまなサービスがあり、それらを利用するには事務手続きが必要になる。たとえば、出産してから、住民登録、国民健康保険加入（社会保険の場合もある）、子ども医療費受給者証交付などの手続きを行なわなければならないのだが、手続きは日本語で行なう必要がある。外国人等利用者のなかには、日本語がわからないため、手続き方法やいつどのように手続きを行なわなければならないかわからず、手続きを行なえない人もいる。どの手続きも日本で生活していくうえでは必要なもので、それらについての説明や手続き支援を行なう保健師の役割は大きいといえる。

■出産後に子どもの世話をしてくれた人はいますか？（複数回答可）

	配偶者	母国の父母・親戚	父母・親戚	日本にいる同国の友人等	日本にいる日本人の友人	育児支援ヘルパー	誰もいない	その他
英語	15	8	1	1	1	0	2	0
中国	5	4	2	0	0	3	3	0
英中合計	20	12	3	1	1	3	5	0

出産後に子どもの世話をした人は、英語・中国語通訳利用者ともに「配偶者（妻／夫）」がもっとも多い回答であったが、気になる点として「誰もいない」と回答した人が、英語通訳利用者で2名、中国語通訳利用者で3名いたことが挙げられる。中国語通訳利用者には育児ヘルパー支援制度を利用した人もおり、このような結果は子育てを助けてくれる人的資源の少なさを物語っている。英語・中国語通訳利用者ともに、夫が研究や仕事で忙しく、子育てを妻にまかせっきりにしているケースがあり、日本語のあまりできない妻が子育てを一

手に引き受けることでさまざまなストレスを抱えてしまい、保健師に相談するケースもある。

■どのような子育てに関する情報がほしいですか？（複数回答可）

	保育所	子どもの遊び場	日本語教室	フリーマーケット	予防接種
英語	14	12	5	8	7
中国	5	2	5	0	2
英中合計	19	14	10	8	9

	言葉の通じる病院	外国人の母親どうしの交流の場	歯と歯磨き	離乳食と日本の食品	その他
英語	12	5	2	5	1
中国	3	3	0	2	1
英中合計	15	8	2	7	2

「どのような子育てに関する質問がほしいか」という質問には、英語・中国語通訳利用者ともに、「保育所」の情報をもっとも必要だとしている。英語通訳利用者は、留学生の場合は出産後に大学に復帰するためであり、また、留学生の配偶者も来日後、大学で学ぶ（研究する）というケースも多く、そのため、保育所の入所を望むのである。

しかし、日本の保育所の入所方法は複雑でわかりにくい。そもそも、保育所が入所困難であるという事実を知らずに、来日し出産するケースも多く、入所申請段階で初めて入所が困難なことを知って慌てるというケースが多い。保育所入所が困難な地域では、途中入所も難しく、秋入学の留学生・研究員のなかには認可保育所に入所できず、学業に支障をきたす場合がある。また、受け入れる保育所でも言葉が通じないことを理由に外国人等利用者がサービスを利用することに躊躇したり、コミュニケーション・トラブルを抱えるケースもある。子育て世代が来日する場合は、保育所利用が大きな課題の一つとなるので、システム面とコミュニケーション面の両方の対策が必要になる。

4 家族や友人などには 気安く通訳を頼めない

■通訳が必要なとき、誰に通訳をしてもらいますか？（複数回答可）

	行政通訳相談員	日本語のできる家族・友人	有料通訳	頼まない	その他
英語	10	11	2	1	1
中国	6	7	0	1	0
英中合計	16	18	2	2	1

その他記述……大学の支援センター

通訳が必要なとき、「行政通訳・相談事業の通訳者」に通訳をしてもらおうという回答がもっとも多かったが、次に、「日本語の出来る家族や友人」が多かった。行政窓口においては、日本語のできる家族や友人をつれてくるようにと要請されることも多い。しかし、日本語のできる家族・友人などに通訳してもらうことには問題も多い。

■日本語のできる家族・友人等に通訳をもらう 問題点は何ですか？（複数回答可）

	気安く頼めない	友人だと個人情報 漏れることが心配	専門用語や制度が わからない	家族・友人等と保健師や 職員が話をし、自分が 話の輪に入れなかった	その他
英語	5	2	6	0	6
中国	4	0	3	2	3
英中合計	9	2	9	1	9

日本語のできる家族や友人などに通訳をもらう問題点として、「気安く頼めない」と「専門用語や制度がわからない」が同数で挙げられていた。家族は仕事や研究で忙しいために、平日に時間をとることが難しく、友人にも気安く頼めないという事情がある。さらに、専門性の高い内容の通訳は素人には難しいことが問題点となっている。日本語ができることと、専門用語を理解して通訳することには、別の能力が必要になる。保健師や行政職員の説明には制度についての多くの専門用語が使用されており、内容を理解し適切に訳出することには、それらを専門的に学び、通訳技術を身につけた者にし

かできない。通訳者が不足している現状では、日本語のできる家族や友人の助けも必要ではあるかもしれないが、原則としては、専門技術をもつ通訳者が通訳する必要がある、そのことを行政職員にも理解してもらう必要があるといえる。

■どのような多言語資料が必要ですか？（複数回答可）

	健診の 案内はがき	健診の問診票	新生児訪問の 依頼はがき	子育て パンフレット	予防接種表	その他
英語	15	9	9	10	6	1
中国	4	3	2	2	5	3
英中合計	19	12	11	12	11	4

また、コミュニケーションの問題を解決するには、通訳者の設置だけでなく、多言語資料があるだけでも、支援のさいに大いに役に立つといえる。必要な多言語資料の回答では、「健診はがき」がもっとも多かったが、そのほかの「健診の問診票」、「子育てパンフレット」、「予防接種表」、「新生児訪問の依頼はがき」のどれにも必要性があるとの回答であった。

5 高い通訳利用の満足度

■通訳サービスを利用した満足度は？

	不満足	普通	満足	不明	合計
英語	0	0	19	1	20
中国	0	1	7	1	9
英中合計	0	1	26	2	29

■通訳を利用して、保健師・医師などの説明、 専門用語や制度は理解できましたか？

	理解できなかった	少し理解 できた	理解 できた	不明	合計
英語	0	1	19	0	20
中国	0	1	7	1	9
英中合計	0	2	26	1	29

■通訳を利用して、相談しなかったことなど 言いたいことが言えましたか？

	言えた	少し 言えた	全く言え なかった	不明	合計
英語	18	1	1	0	20
中国	7	0	0	2	9
英中合計	25	1	1	2	29

行政通訳相談の通訳サービスに対する満足度への回答は、「満足」がもっとも多かった。また、「通訳を利用して、保健師・医師などの説明、専門用語や制度は理解できたか」、「通訳を利用して、相談しなかったことなど言いたいことが言えたか」は、どちらも「理解できた」、「言えた」との回答が多かった。

■行通の通訳サービスを利用してよかったことは何ですか？ （複数回答可）

	説明がよくわかった	保健師・医師などの 相談できた	子育ての悩みを 知ることができた	子育て以外の相談を することができた	子育て以外の相談を することができた	日本の文化を 理解できた	日本人の 友人ができた	その他
英語	20	14	14	11	9	8	1	
中国	6	5	5	5	2	3	0	
英中合計	26	19	19	16	11	11	1	

その他記述……日本の保健システムを理解した

行通の通訳サービスを利用してよかったこととして、「保健師・医師などの説明がよくわかった」がもっとも多かったが、「日本人の友人ができた」という回答もあり、通訳を介してコミュニケーションをとることで、外国人等利用者が日本での生活資源（人的資源）を広げることができるようになっていることがわかった。

6 外国人等利用者アンケートまとめ

外国人等利用者アンケートでは、英語通訳利用者は「留学・研究」で、中国語通訳利用者は「結婚」の目的で来日している人が多く、子育てをする場所として日本（京都）を選択しているという特徴がある。そして、今後も留学生等が増加していくことになれば、日本での出産・育児が増えていく

ことにつながると考えられる。このような外国人等利用者を行政通訳相談員はどのように支援したらよいのだろうか。

英語通訳利用者の多くは、情報を理解し、情報を活用していくことができるので、情報提供がおもな支援となる。他方、中国語通訳利用者においては、生活上のさまざまな問題を抱えていることが多く、情報提供だけではなく、情報をどのように活用したらよいのかや、今後の生活をどのように送るかについての深い相談支援が必要となり、ときには精神的なサポートが必要となる場合もある。このような対象者の支援方法のちがいに合わせて、行政通訳相談員がさまざまな通訳・支援方法を行なっていくことが求められ、保健師との連携がとでも重要になることを表す。

それは、外国人等利用者の子育て支援には保健師が重要な存在となっていることがアンケート結果でも明らかになっている。子育ての相談や子育てに関する情報の入手方法では、英語通訳利用者、中国語通訳利用者とも「保健師」が上位にきており、保健師からの情報提供や相談が、外国人等利用者にとってとても重要となっていることを示唆している。くわえて、出産後に子どもの世話をした人が「誰もいない」という回答をした人が、英語通訳利用者、中国語通訳利用者ともに数名おり、このような結果は子育てを助けてくれる人的資源の少なさを物語っている。

また、行政手続きや支援を受けるさいには日本語が必要になるが、日本語のできる家族や友人などに通訳をもらうことに対して、外国人等利用者は「気安く頼めない」や「専門用語や制度がわからない」という問題を感じており、家族や友人などに通訳を頼めない状況がある。したがって、行政通訳相談員のように専門的に訓練をされている通訳者の利用が重要であるといえる。

それはアンケート結果にも表れている。行政通訳・相談事業の通訳サービスを利用してよかったこととして、「保健師・医師などの説明がよくわかった」がもっとも多かったが、「日本人の友人ができた」という回答もあり、通訳を介してコミュ

ニケーションを取ることで、外国人等利用者が日本での生活資源（人的資源）を広げることができるようになっていることがわかった。

保健師アンケート

1 9割以上の保健師が外国人等利用者の担当経験あり

保健師に対するアンケートの配布部数は96部で、83部を回収できた。回収率は86%になる。

■保健師としての経験年数は？

1～5年	6～10年	11～19年	20年以上	合計
48	5	18	12	83

■あなたの年代は？

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	合計
42	22	11	8	83

保健師としての経験年数は、1年～5年がもっとも多く、全体の6割近くになっている。また、年齢も20歳代がもっとも多く約5割になっていて、比較的若く、経験年数の浅い保健師が保健センターで母子保健を担当していることがわかった。

■外国人等利用者を担当したことがありますか？

ある	ない
77	6

■担当以外で外国人等利用者に対応したことがありますか？

ある	ない	不明
71	9	3

■担当以外でどのような場面に対応することが多いですか？（複数回答可）

母子健康手帳交付時	64
健診時	60
外国人等利用者が相談で来所	27
その他	10

「外国人等利用者を担当したことがあるか」との

質問には、9割以上の保健師が一度は担当をしたことがあると回答した。また、「現在担当している」保健師は8割にものぼっている。あるいは、担当はしていなくても、母子健康手帳の交付や健診のときに対応することが多く、それら以外でも、転入手続きや不妊治療手続きなどの窓口業務、BCG予防接種やHIV検査などで外国人等利用者に対応することもあるとの回答があり、多くの保健師が外国人等利用者に対応している実態がわかった。

2 専門用語や制度がわかる通訳者の活用必要性

■日本語ができない外国人等利用者とのコミュニケーション方法は？（複数回答可）

行政通訳・相談事業の通訳（派遣・電話）	70
行通以外のNPO等の通訳	6
大学チューターの通訳	5
外国人等利用者の家族・友人の通訳	49
筆談・身振り手振り	53
保健師が外国語で話す	21
その他	15

日本語ができない外国人等利用者とのコミュニケーション方法としては、「行政通訳・相談事業の通訳（派遣・電話）」の利用がもっとも多いが、次に「筆談・身振り手振り」、その次に「外国人等利用者の家族・友人の通訳」になっている。保健師自身が外国語を話す、または他部署の外国語を話す職員に通訳してもらう、スマートフォンアプリや電子辞書を用いるなどの回答もあった。

■外国人等利用者の家族・友人、大学のチューターなどに通訳してもらうときに問題となる点は何ですか？（複数回答可）

専門用語や制度がわからない	49
個人情報漏れることが心配	20
家族・友人等ばかりが話をして、本人に話の内容が伝わっているかわからない	38
気安く頼めない	13
とくに問題ない	12
その他	13

家族・友人、大学チューターなどに通訳してもらうときに問題となる点について、外国人等利用者に対する同じ質問では、「気安く頼めない」と「専門用語や制度がわからない」とが同数で多かったのに対して、保健師の回答では「専門用語や制度がわからない」がもっとも多くなっている。自由記述においても、「正しく伝わっているかわからない。通訳で誤って伝えられたり、ニュアンスが変わったりする」や「家族や友人自身も日本語でのコミュニケーションが困難な場合がある」といった回答があり、専門的な訓練を受けていない者が通訳をする場合には、通訳のレベルに問題があることが指摘された。

また、「家族・友人等ばかりが話をして、本人に話の内容が伝わっているかわからない」という回答が2番目に多いほか、「本人の本音が聞き出しにくい」、「通訳が自己判断して、こちらの意図を伝えてもらえないことがある」との回答もあり、外国人等利用者や保健師双方の思い、考え、意図がきちんと伝わっていないことが考えられる。これらの質問から、専門用語や制度がわかり、訓練を受けた通訳者の利用が必要であるといえる。

3 保健師の独自の工夫

■支援のさいに外国語版の資料を活用していますか？

はい	いいえ	不明
72	9	2

■それはどのような資料ですか？

母子健康手帳	65
母子健康手帳副読本	39
英語・中国語の問診票	35
英語・中国語の赤ちゃんの食べ物（4か月健診で配布）	18
京都市国際交流会館の京都市生活ガイドブック	7
その他	8

■どのような外国語版の資料が必要ですか？

健診の案内	72
健診の質問票	75
出生通知書	46
子育て応援パンフレット	63
予防接種一覧表	66
その他	16

支援のさいに8割以上の保健師が多言語資料を活用しているとのことであった。多くは多言語版の「母子健康手帳」を利用していたが、それ以外に、「英語・中国語に翻訳された問診票」を独自に用意しているとの回答もあった。これは、一部の保健センターが独自に作成したもので、全保健センターには準備されていない。さらに、一部の保健師は、支援に必要な資料の多言語版をインターネットから独自に取得して活用していることもわかった。「どのような外国語版の資料が必要か」という質問においても、健診の案内と問診票の外国語版が高く望まれている。これ以外の資料においても翻訳されたものが必要であり、たとえば、母子健康手帳配布時のアンケートや、エジンバラ産後うつ病質問票などの翻訳も必要との回答があった。

■外国人等利用者に対応するさいに独自の工夫をしていますか？

はい	いいえ
55	28

■どのような工夫をしていますか？

外国語の辞書等を使用	8
挨拶など簡単な外国語を使用する	28
異文化について勉強している	8
外国語を習得するための勉強をしている	5
スマートフォンアプリの翻訳機能	28
その他	3

保健師の6割以上から外国人等利用者に対応するさいに「独自の工夫をしている」との回答があった。「挨拶など簡単な外国語を使用する」や

「スマートフォンアプリの翻訳機能」を活用するという回答がもっとも多かった。挨拶など簡単な外国語やスマートフォンアプリの翻訳機能を用いることで、保健師が直接、外国人等利用者とコミュニケーションをとろうとする意志があることがわかり、積極的に外国人等利用者に対して支援を行なおうとする姿勢がうかがえる結果になっている。また、自由記述では、「図や絵をつかって説明する」や「簡単な日本語で話す」、「ゆっくり話す」、「対象者の文化、宗教、価値観を尊重する」という回答もあった。

4 子育て支援に7割近くが満足していない

■外国人等利用者の子育て支援に満足していますか？

はい	いいえ	どちらでもない
1	58	24

■なぜ満足していないのですか？

外国人等利用者と自由に会話ができない	52
外国人等利用者の背景や文化についての情報が少ない	33
外国人等利用者が必要としている情報が少ない	33
外国人等利用者を受け入れられていないと感じる	2
言葉は伝わっていても、内容まで理解されているか心配	37
その他	2

「外国人等利用者の子育て支援について満足な支援ができていると感じますか」という質問に対して、「満足していない」に7割近く回答があった。その理由として、1位は「自由に会話できない」であったが、「言葉が伝わっていても、内容（意図）まで理解されているかわからない」が2番目に多かった。これは、言葉ができる通訳者がいればそれでよいのではなく、保健師の支援内容や制度をよく理解した通訳者が内容（意図）までをきちんと対象者に理解できるように通訳していく必要があることを示唆するものである。

このことは、支援内容を理解し、保健師と連携できる通訳者が必要だということを表している

いえる。なぜそのような通訳者が必要かという点、保健師はさまざまな対象者を支援しており、それらの対象者には問題を抱えた世帯もあることが大きく影響していると考えられる。

■外国人等利用者の子育て支援で以下の問題を抱えた利用者に対応したことはありますか？（複数回答可）

経済的困窮	27
虐待	7
子どもの障害	7
DV	6
親子のコミュニケーションがとれない	3
夫婦のコミュニケーションがとれない	6
とくにない	36
その他	4

「どのような問題を抱えた外国人等利用者を支援したことがあるか」という質問の回答では「経済的困窮」がもっとも多かったが、「虐待」や「DV」、「子どもの障害」などの問題を抱えている世帯の支援も経験されていることがわかった。さまざまな問題を抱えている世帯には各世帯の状況にあった支援を行なわなければならないと、より深くコミュニケーションをとりながら支援する必要がある。そのためには保健師と通訳者がともに連携し、コミュニケーションをどのようにつなげていくかを考える必要がある。

5 言葉が通じないことや文化の違いによる支援の難しさ

■外国人等利用者とのコミュニケーションで困ったことはありますか？それはどんなことですか？（自由記述）

言葉が通じないことによる問題として、次のようなことが挙げられていた。

- ①訪問予約がとれない・手続きができないなど業務ができないこと。
- ②制度や支援内容を理解してもらえないこと。
- ③文化が異なるため指導が難しいこと。

●訪問予約が取れない・支援に関する手続きができない

通訳が保健センターに常駐していないために言葉が通じず、支援や手続きができないことが挙げられていた。これは行政通訳の電話通訳を上手に利用してもらうことである程度の解決ができると考えられる。

たとえば、健診を受診しなかった世帯と連絡がとれず、状況確認のために保健師が直接に家庭訪問をする場合、対象者がいるかどうかわからないので通訳派遣を依頼できず困っている事例が挙げられていた。このような場合は、保健師が単独で家庭訪問をし、訪問先から通訳相談員に電話をすると電話で通訳を行なうことができるようになっている。

●制度や支援内容を理解してもらえない

新生児訪問などをなぜするのかということを理解されず、訪問を拒否されるケースがあった。新生児訪問の場合、病院で行なわれる1か月健診と時期が重なることから、1か月健診とどのように異なるかを保護者が理解できず、さらに、生後1か月は子育てが大変で、母親の健康状態も不安定なときに訪問を受けなければならない理由がわからず拒否されることがある。

また、新生児訪問だけでなく、その他の母子保健の支援においても、制度内容や必要性がきちんと理解されているかについて不安に思っている保健師がいた。外国人等利用者にはいいねいな説明が必要であるとともに、説明をするさいも、制度を理解した通訳者とどのような意図があるかを事前に打ち合わせしておくなど、通訳者との連携も必要になる。

●文化が異なるため指導が難しい

保健師は支援に必要な質問をしなければならないのだが、文化によって、「聞いてよいことなのかダメなのかわからない」との回答があった。回答で支援に必要な質問が何かという記述はなかったが、保健師とのやりとりのなかで、産後うつ状態をはかる、エジンバラ産後うつ病質問票を外国人等利用者に対してどこまでどのように使用すればよ

いかということに不安を感じていることがあった。エジンバラテストの目的がわからないまま、いきなり質問項目を聞かれると、なぜそのような質問をするのか外国人等利用者には理解されないことがある。しかし、テストを行なう前に、なぜこのようなテストを行なうのかという目的についての説明があれば、納得して受けてもらうことができるだろう。

また、保健師からは、地域に知り合いがいない外国人の母親に、近くの外国人の母親を紹介したいと考えているが、どのようにすればよいかわからないとの回答があった。保健師は孤独な子育てをしている外国人等利用者に対して気を配っており、日本人の親のように子育てをしている親同士で交流することを支援したいと考えている。しかし、どのようなコミュニティがあるかわからないため、どのような支援をしたらよいかわからず困っている現状が挙げられる。

■外国人等利用者の文化や子育て習慣が異なることで支援にこまったことはありますか？（自由記述）

回答は、次のように分類できた。以下詳しく述べていく。

- ①しつけや子育て習慣が異なり、どこまで指導してよいかわからない。
- ②時間に遅れたり健診に来所しなかったり、日本の一般的な習慣と異なる。
- ③出身国の文化やサービスについての相談に答えられない。

●しつけや子育て習慣の違い

外国人等利用者の歯磨きや入浴についての考え方が異なることにより支援が難しいとの回答があった。日本では、入浴や歯磨きは親が子どもに行なうべき世話の一つだと考えられているので、それがあまりされていないとネグレクトではないかと危惧されてしまうことがある。保健師にとっては、ほんとうにネグレクトで歯磨きや入浴ができていないのか、文化・習慣により、そうなっているのかの判断がつきにくいようである。また、離乳食の開始時期においても、外国人等利用者の出身文化では、日本と比べて半年ほど遅い場合もあ

り、子どもが体重増加不良であったとき、それが文化によるものか、たんなるネグレクトなのかの判断がつかなかったとの記述もあった。

離乳食も文化に大きく影響を受けるものである。外国人等利用者の多くは日本式の離乳食に関心があり、日本式のつくり方を学びたいと思っている人が多い。しかし、日本の離乳食は薄味で、出汁や豆腐など日本独自の食材を利用する機会が多いのだが、外国人等利用者のなかには、出汁自体がわからなかったり、日本の食材がどこで購入できるかもわからないことがある。購入できる場所や、どのような食材なのかを写真を用いて具体的に説明するなどの工夫が必要となる。また、外国人等利用者のなかには、乳児から新鮮なフルーツジュースや砂糖水を飲ませている場合もあったりする。そのような場合に、どこまでどのように指導をしていけばよいか悩んでいることも報告された。

● 遅刻や突然のキャンセル

外国人等利用者は、母子保健支援の目的や重要性についての理解がないため、必ずしも受診しなければならないという認識がないことがある。そのため、遅刻したり突然のキャンセルをされたりすることがある。行政通訳・相談事業では、それを未然に防ぐための対策として、直前の確認電話を保健師からいれてもらうことを提案している。仕事や研究に忙しくて忘れている場合もあるし、そんなに重要なものではないので行かなくてもよいと思っている場合もある。再度確認することで制度を理解してもらい、受診してもらえるようにしている。

また、宗教や文化的理由から、受診ができなかったり、支援を受けずにいたりするケースもある。たとえば、イスラム教ではラマダンがあり、この時期では外出が困難になるため、健診や訪問が難しい場合がある。また、中国では春節の時期に帰国する世帯も多く、長期間不在になり、支援が継続できないということもある。

● 出身国の分野やサービスについての質問に答えられない

ハラル食品（とくにミルク）についての問合せについて答えられずに困っている現状が挙げられていた。イスラム教では、日本で一般的に市販されている粉ミルクが使用できない。ハラル承認を受けている粉ミルクがもっともよいのだが、日本では販売されていない（もしくはとても高額での販売）ので、代替のミルクの使用を考えなければならない。

お米や大豆由来の代替ミルクを使用している人もいるが、厳格な信者の場合は、正式なハラル承認の粉ミルクが手に入るまでミルクの使用を遅らせるというケースもあった。離乳食などにも、宗教によっては使用できない食品があり、その人の状況に合わせた指導や支援をしていかなければならないのだが、指導をするための情報が不足している現状がある。また、食文化や考え方が異なるので、離乳食の進め方（間食や食事のマナー等も含む）について、どこまでどのように指導をすればよいか悩んでいることがわかった。

6 通訳相談員との連携

■行政通訳相談員の通訳派遣制度を利用したことがありますか？

はい	いいえ
58	25

■通訳派遣制度を利用した満足度は？

満足	普通	不満足	その他
37	15	1	5

■通訳相談員の行為で困ったことはありますか？

通訳が極端に短かった	2
質問した内容と異なる返答が返ってきた	0
通訳相談員が勝手に利用者と話し込んでいた	5
通訳相談員が保護者に勝手に質問をした	3
とくになし	0
その他	3

■通訳を利用して、外国人等利用者が保健師の説明を理解できたと感じましたか？

理解できたと思う	少し理解できたと思う	理解できていないと思う	その他
34	18	0	6

■通訳を利用して、外国人等利用者の相談内容を理解することができましたか？

理解できたと思う	少し理解できたと思う	理解できていないと思う	その他
34	18	0	6

行政通訳相談員の通訳派遣制度は、7割近い保健師が利用していた。利用したことがある保健師の満足度は、「満足」がもっとも多かった。「通訳を利用して外国人等利用者が保健師の説明を理解できたと感じたか」、また「保健師が外国人等利用者の相談内容を理解することができたか」という質問においても、それぞれ「理解できたと思う」がもっとも多かった。

また、少数ではあるが「不満足」とする回答もあった。その理由としてもっとも多かったのが、「通訳相談員がかつてに外国人等利用者と話し込んでいた」であった。通訳相談員が外国人等利用者と直接話し、保健師をコミュニケーションの輪から外してしまう状況があったと考えられる。通訳者としては、要通訳者のどちらもコミュニケーションの輪から外してはいけぬ。どちらに対しても話された内容を通訳し、コミュニケーションに参加できるようにしないと行けない。しかし、通訳相談員は通訳者としての立場と相談員としての立場も併せもっていることから、独自に相談を受けることもある。保健センターには通訳者として派遣されており、その場に保健師がいる場合は、保健師にもコミュニケーションに参加してもらう必要があり、通訳相談員が外国人等利用者から直接相談を受けた場合でも、保健師にも内容を知らせ、保健師、外国人等利用者の両者がコミュニケーションに参加できるように取り計らっていかなければならない。

また、自由記述には、支援上必要な聞き取り質問であるのに、プライベートなことなので聞けないと通訳者が拒否したことも記述されていた。これは、通訳相談員が、保健師の専門性を理解していない

ことから起こったものだと考えられる。通訳者は保健師の専門性を理解し、保健師がどのような意図をもって支援しているかを理解して通訳しなければならない。とくに保健師は、母親や子どもの健康状態だけでなく、家族関係や経済状況などについても確認をしていかなければならないことがある。

母子保健に直接関係がないと思われることも、支援には必要になる場合もあるので、通訳者は保健師の質問の意図を理解して通訳しなければならない。そのためには、制度や保健師の役割について理解していくとともに、保健師の支援がどのように行なわれるかについての事前の打ち合わせが重要になる。

■行通の通訳・相談サービスを利用してよかったことは何ですか？

外国人等利用者とのスムーズなコミュニケーションがとれた	56
外国人等利用者の文化・子育て習慣を理解できた	16
外国人のための子育て情報を知ることができた	15
外国人に関する背景・問題を理解することができた	22
その他	2

■行政通訳相談員に求めるものは何ですか？（複数回答可）

守秘義務	40
正確・忠実な通訳	56
文化の橋渡し	30
どちらにも偏らない公平な態度	27
外国人等利用者の代弁者	27
通訳技術や専門用語理解など高い専門性	33
在留資格などの情報提供	15
外国人等利用者の心のケア	11
その他	3

「行政通訳・相談事業の通訳・相談サービスを利用してよかったことは何か」という質問では、「外国人等利用者とのスムーズなコミュニケーションがとれた」がもっとも多く、次に「外国人に関する背景・問題を理解することができた」であった。次に、通訳者に求める役割には、「正確性」、「守秘義務」、「専門性」が上位に挙がっていた。また自由記述には、「必要なサービスへの橋渡し」とあり、通訳相談員が通

訳行為をするだけでなく、専門家（保健師など）の役割を認識し、外国人等利用者の相談内容に合わせて、専門家につなげていく役割も必要であるというものであった。

■行政通訳相談員がいて助かったこと、または困ったことはありますか？また行政通訳相談員の通訳派遣制度へのご意見がございましたらご記入ください。（自由記述）

● 助かったこと

- 通訳が行なわれることで、母親の思いや本音を聞くことができる。
- 複雑で繊細な内容の通訳を言葉を選んで通訳し、専門用語も利用者にわかりやすい言葉で通訳してくれた。
- 通訳相談員が、外国人等利用者の文化や出身国の事情について、知っていることを保健師に教えてくれた。
- 通訳相談員のなかには、ネイティブ通訳者もあり、異国の地で不安になっている人の大きな支えになっている。

● 困ったこと

- 外国人等利用者からの質問に対し通訳相談員が勝手に回答したことがあり、なおかつ、その内容が現在の保健知識では誤りのものであった。
- 同国出身者の通訳相談員の場合、対象者と話し込み保健師に情報が伝わらない。

● 通訳者派遣へのご意見

- 派遣や電話通訳の対応日数の増加、通訳相談員の増加。
- 英語・中国語以外の言語対応希望、とくにベトナム語への対応希望。

7 保健師アンケートまとめ

保健師の9割以上が外国人等利用者を一度は担当したことがあることがわかった。また、担当以外にも窓口業務などで多くの保健師が外国人等利用者の対応をしている実態がわかった。支援のさ

いに8割以上の保健師が多言語資料を活用していた。多くは多言語版の「母子健康手帳」を利用していたが、なかには独自に多言語資料をネットから取得していた。また、保健師の6割以上が外国人等利用者に対応するさいに「独自の工夫をしている」と回答し、「挨拶など簡単な外国語を使用する」や「スマートフォンアプリの翻訳機能」を利用しているという回答が多かった。

そして、「外国人等利用者の子育て支援について満足な支援ができていると感じますか」という質問に対して、「満足していない」に7割近くの回答があった。その理由として、1位は「自由に会話できない」であったが、「言葉が伝わっていても、内容（意図）まで理解されているかわからない」が2番目に多かった。これは、保健師の支援内容や制度をよく理解した通訳者が必要であることを示唆するものである。保健師はさまざまな対象者を支援しており、問題を抱えた対象者の支援をしなければならないからである。「どのような問題を抱えた外国人等利用者を支援したことがあるか」という質問には「経済的困窮」という回答がもっとも多かったが、「虐待」や「DV」、「子どもの障害」などの問題を抱えている世帯の支援も経験されていることがわかった。

また、言葉が通じないことにより、①訪問予約がとれない・手続きができないなど業務ができないこと、②制度や支援内容を理解してもらえないこと、③文化が異なり指導が難しいことや、外国人等利用者の文化や子育て習慣が異なることで①しつけや子育て習慣が異なり、どこまで指導してよいかかわからない、②時間に遅れたり健診に来所しないなど日本の一般的な習慣と異なる、③出身国の文化やサービスについての相談に答えられない、などの問題点があることも報告された。

このようなことから保健師の支援には通訳がとても重要になるのだが、家族や友人などの通訳では「専門用語や制度がわからず」、「正しく伝わっていない」など通訳のレベルに問題があり、また、「本人の本音が聞き出しにくい」、「こちらの意図が伝えてもらえないこと」もあり、外国人等利用者や保健師双方の思い、考え、意図がきちんと伝わる

ようにするのなら、専門的訓練を受けた通訳者が必要であるといえる。

そして、行政通訳相談員の通訳の満足度では「満足」がもっとも多かった。しかし、少数であるが「不満足」とする回答もあり、通訳相談員のさらなる通訳技術、通訳役割についての知識の向上が必要であることがわかった。

通訳相談員アンケート

1 通訳相談員の背景

行政通訳相談員（英語4名、中国語5名）YWCA APTの通訳相談員（英語3名）にアンケート用紙を配布し、全員から回答を得た。

■行政通訳相談員・APT相談員としての経験年数は？

1年未満	1～2年	3～4年	5～9年	10年以上
0	3	3	6	0

■行政通訳相談員・APT相談員以外の通訳としての経験年数は？

1～5年	6～10年	11～19年	20年以上
3	3	2	2

■あなたの年代は？

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	不明
0	3	3	3	2	1

■あなたの母語と通訳言語は？

母語		通訳言語	
日本語	中国語	中国語	英語
8	4	5	7

通訳相談員の経験年数は、3年～5年未満がもっとも多かった。通訳相談員以外にも通訳経験がある人が8割以上いた。全員女性で、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代のそれぞれの年代の人がいた。母語が日本語の人が8人で中国語の人が4人で、英語通訳者はすべて日本語を母語としている。

通訳相談員になぜなろうと思ったか、その理由としては、①外国人の役に立ちたい、サポートを

したい、②自らの言語能力や経験などを活かしたい、③自分の言語技術を向上したい、④フィールドワークとして興味がある、などの回答があった。通訳相談員は、外国人として日本で生活している人、海外経験のある日本人、子育て中の人、仕事をリタイヤしてからかかわっている人など、さまざまな背景をもった人が行なっている。

2 日本語の不自由な対象者の支援

■保健センター通訳者派遣の頻度は平均して1か月に何件ですか？

1～3件	4～5件	6～7件	8～10件	10件以上	1年に数件程度
8	3	0	0	0	2

■保健センター通訳者派遣で対応した場面はどれですか？

プレママ訪問	新生児訪問	4か月健診	8か月健診	1歳半健診
10	10	10	11	12

3歳健診	心理相談	離乳食講座	両親教室	その他
11	4	8	6	3

回答者全員が保健センター派遣業務を行っており、月に平均1～3件派遣されているという回答がもっとも多かった。対応した場面では、多くの通訳相談員はほとんどの場面に対応していた。また、保健センター以外のさまざまな場面に対応していることもわかった。たとえば、発達センターにて発達相談や発達検査の通訳を行ったり、保健師と児童相談所職員と家庭訪問をし、世帯状況の聞き取りの通訳を行ったりしている。乳幼児健診等だけでなく、子どもの発達や虐待に関する支援にも通訳が派遣されていることがわかった。

■問診票(日本語表記)の記入の手伝いをしたことがありますか？

ある	ない
11	1

■どのように記入の手伝いをしましたか？

通訳相談員が外国人等利用者に内容説明し、外国人等利用者が記入	8
通訳相談員が外国人等利用者に内容説明し、通訳相談員が記入	6
外国人等利用者が記入した内容を翻訳	2
その他	0

次に問診票の記入について質問した。問診票は外国人等利用者が自宅で記入し、健診時に持参してくるのであるが、日本語表記のため、日本語のできない外国人等利用者は事前記入ができない。そのため、通訳相談員が記入の手伝いをすることがある。「問診票の記入手伝いをしたことがありますか」という質問には、「ある」が11名であった。そのなかで、「通訳相談員が内容説明し、外国人等利用者が記入」がもっとも多く、つぎに「通訳相談員が記入」が多かった。記入にかかる時間は20分～30分、ときには50分かかるとのことだった。

記入の手伝いに関しては、「心理についての質問など日本語の設問自体が難解」、「制度は国によって、概念や名前自体が異なるので通訳が難しい」という意見があり、通訳相談員が設問の意図や制度の説明をするのが難しいとのことであった。また、「小さい子どもが一緒なので、落ち着いて記入することができない」という意見や、聴力の検査を通訳者に任されてしまうこともあり、対応に困っている状況も明らかになった。

問診票は日本語表記のものしかないので、英語もしくは中国語での問診票があれば、自宅での記入が可能になり時間短縮にもつながる。しかし、制度に関する設問や、文化的意味合いが大きく影響しているものに関する設問は、保健師による説明を聞きながらの記入が必要である。

3 母子保健の制度や保健師の役割について理解できていない対象者

■新生児訪問や健診時等、下記の項目について利用者が困っていたことはありますか？(複数回答可)

利用者が母子手帳やオムツ、ミルクなど何を持っていけばよいかわからない	4
時間が長くかかって困っている	9
健診の流れがわからずどうしたらいいかわからない	4
健診中に何度も同じ質問をされた理由がわからずどうしたらよいかわからない	6
訪問や健診を受けないといけない理由がわからない	5
出産後の心理状態について質問された理由がわからない	2
自分が知りたいことに保健師の明確な回答が得られない	5
病院の1か月健診と何が違うのかわからない	9
とくにない	0
その他	5

「時間が長くかかって困っている」と「病院の1か月健診と何が違うのかわからない」という回答がもっとも多かった。健診では、待ち時間が長いことで問題もでている。たとえば、4か月健診や8か月健診の場合、お腹がすいて授乳させると、小児科健診でお腹を触られたときに吐いたりすることがある。そのため、健診まで授乳をしないように言われることがあり、その間子どもはお腹がすいて泣き、親が困っているという報告があった。1か月健診と新生児訪問の違いについてわからないことは、すでに説明したとおりである。

また、「健診中に何度も同じ質問をされた理由がわからず、どうしたらよいかわからない」や「訪問や健診を受けないといけない理由がわからない」、「自分が知りたいことに保健師の明確な回答が得られない」という回答も多かった。これは、新生児訪問や乳幼児健診の目的や意義について外国人等利用者がきちんと理解していないことに起因しているといえる。健診中に何度も同じ質問をされるのは、問診での回答に引っかかる部分があり、それを解明するために再度、聞き取りを行なっているのであるが、聞かれる外国人等利用者は何が問題なのかがわからないまま聞き取りがされることに不安をもってしまうのである。保健師が再度質問をする目的がきちんと外国人等利用者にも共有できれば、積極的な協力を得ることができると思われる。

また、外国人等利用者が知りたいことを質問しても保健師から明確な回答が得られないというものも、保健師の役割について外国人等利用者きちんと理解されていないことによるものであると考えられる。たとえば、問診時に保健師から何か質問がないかと聞かれ、子どもの肌の不調について相談したところ、心配ならば医師に聞いてくださいと回答がされるとのことであった。外国人等利用者は保健師と医師の専門領域の違いがわからない。専門家としての保健師に相談をしたにもかかわらず、別の専門家(医師)に聞くように言われて、保健師がどのような専門領域をもつ専門家なのかわからず、不信感を抱いてしまうことになる。

通訳相談員は、このような外国人等利用者の状況を把握しており、母子保健支援が成功するようにさまざまな働きかけを行なっているのである。

4 保健師と外国人利用者の関係構築のための通訳

■通訳をするうえで注意している点はありませんか？それはどのようなことですか？(自由記述)

内容を分類すると、①保健師、外国人等利用者双方が理解しあえるようにする、②制度や文化について両者に理解してもらえように対応する、③通訳倫理を遵守する通訳を行なう、④安心してもらえるように配慮するという記述があり、通訳相談員が保健師と外国人等利用者の関係性を構築するために通訳を行なっていることが明らかになった。

●保健師、外国人等利用者双方が理解しあえるようにする

「お互いに対する基礎的な理解を深めるため」や「少しでも相手を理解してもらうために、お互いの言っていることが伝わるようにする」など、保健師と外国人等利用者が理解しあえるように通訳を行なっていることが明らかになった。そのために、「両者とも、置いてきぼりにさせないため、片方の説明や回答が長くなると、こまめにもう片方に簡単な説明をする」などの工夫をしていることがわかった。

●制度や文化について両者に理解してもらえように対応する

「外国人等利用者の背景や文化、日本の制度や文化を相互に理解してもらえような通訳を心がけている」や「必要であれば、日本では……、この方の国では……と、異文化説明を双方にする」という回答があった。制度や文化について保健師と外国人等利用者がそれぞれ理解できるように通訳相談員が働きかけていることがわかった。

また、保健師のアドバイスに対して外国人等利用者がネガティブな返事をした場合は、その理由を聞くようにしているとの回答もあった。ネガティブな返事が文化、習慣の違いからくるものなのか、外国人等利用者がアドバイスを理解できていないことによるものなのか、その背景を聞くことで確認するとのことだった。

●通訳倫理を遵守する通訳を行なう

「正確で忠実な通訳」、「利用者のプライバシーを守ること」、「通訳をしている二者間のどちらかに肩入れをすることはしないようにしている」など、通訳倫理にある守秘義務や正確性、中立性を遵守して通訳することを注意しているという回答があった。

中立性に関しては、「通訳するときには、保健師さん寄りにならないように座る位置などに配慮する」という意見もあった。これは、対人援助の特性をよく捉えた行為であるといえる。対人援助では専門家とクライアントの知識や裁量権の差があることが特徴となっていることから、通訳倫理に遵守しているけれども、それに対応するための通訳相談員独自の対応方法であるといえる。

●安心してもらえるように配慮する

ただ言葉を伝えるだけでなく、精神的に安心、信頼してもらえるような雰囲気づくりを通訳相談員は積極的に行なっている。これは、通訳相談員が対人援助者の一員であることを意味する。援助場面において対象者に安心してもらい、信頼してもらえるように、「元気の悪い顔をしない」、「笑顔でいること」に気を付けていることがわかった。

■保健師との連携で気をつけていることは何ですか？（自由記述）

「保健師に合わせる」、「保健師はその分野のプロなので、保健師が言うことが相手にきちんと伝わるように気をつけている」という回答が多かった。たとえば、「協会で収集している情報があるときには、〈こういうのがあります〉とアドバイスをして、保健師から〈このような情報があります〉と伝えてもらうようにしている」という回答もあった。これは支援の専門家としての保健師の役割を認識しており、保健師が主導して支援できるように配慮しているものであるといえる。さらに、それを手助けするために、「雑談などからでも、知りえた情報をできるだけバックする。対象者が困っている、知りたいと思っている問題をできるだけ伝える」ことも行なわれているのであった。保健師が支援をするために必要な情報を、通訳相談員も積極的に提供していることがうかがえる。このような連携は、通訳現場だけに限るものではなく、事前の打ち合わせを行なうことも重要になってくる。通訳派遣の前に、保健師と通訳相談員は事前打ち合わせを電話で行なうことになっている。「事前の打ち合わせ電話で利用者の状況が少しわかれば、通訳するときの心の準備が出来ます」という回答があるように、事前の打ち合わせを行なうことで、当日の支援の内容や意図を理解することができ、それに備えることができる。このようなことから通訳相談員と保健師とが直接打ち合わせを行なうことがとても重要であるといえる。

5 通訳相談員アンケートまとめ

通訳相談員は経験年数3年～5年未満がもっとも多く、中国語通訳相談員では5人中4人が中国語（母語）話者で、英語通訳相談員では7人すべてが日本語を母語としている。また、回答者全員が保健センター派遣業務を経験しており、乳幼児健診や新生児訪問などの場面に对应しているほか、保健センターだけでなく発達相談所での発達相談や発達検査、児童相談所職員との家庭訪問など、さま

ざまな場面に对应していることもわかった。

ほとんどの通訳相談員は問診票の記入の手伝いをしていてのことだった。記入手伝いに関しては、通訳相談員が設問の意図や制度の説明をするのが難しいとのことであつた。

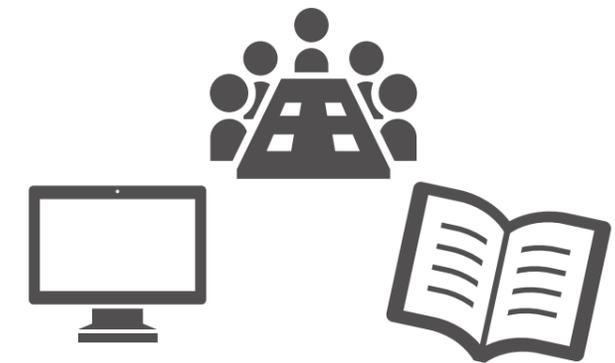
問診票は日本語表記のものしかないで、英語もしくは中国語での問診票があれば、自宅での記入が可能になるので時間短縮にもつながる。しかし、制度に関する設問や、文化的意味合いが大きく影響しているものに関する設問は、保健師による説明が行なわれながら記入される必要があるといえる。

「新生児訪問や健診時等、利用者が困っていたことはあるか」という質問には、「時間が長くかかって困っている」ことだけでなく、「健診中に何度も同じ質問をされた理由がわからずどうしたらいいかわからない」や「訪問や健診を受けないといけない理由がわからない」、「自分が知りたいことに保健師の明確な回答が得られない」という回答も多かった。これは、新生児訪問や乳幼児健診に目的や意義について、また保健師の役割について、外国人等利用者がきちんと理解していないことに起因しているといえる。

「通訳をするうえでどのようなことに注意しているか」という質問には、①保健師、外国人等利用者双方が理解しあえるようにする、②制度や文化について両者に理解してもらえるように対応する、③通訳倫理を遵守する通訳を行なう、④安心してもらえるように配慮するという記述があり、通訳相談員が保健師と外国人等利用者の関係性を構築するために通訳を行なっていることが明らかになった。

また、「保健師との連携で気をつけていることは何か」とについては、「保健師に合わせる」という回答が多く、支援の専門家としての保健師の役割を認識し、保健師が主導して支援できるように配慮しているものであるといえる。そして、それを手助けするために、保健師が支援をするために必要な情報を通訳相談員も積極的に提供していた。このような連携は、通訳現場だけに限るものではなく、事前の打ち合わせを行なうことで、当日の支援の内容や意図を理解することができ、それに備えることができるようになっていくことが明らかにされた。

行政通訳相談システム構築の分析と今後の課題



飯田奈美子

（行政通訳・相談事業コーディネーター）

行政通訳・相談事業のシステム

行政通訳・相談事業のシステムは、①行政と外国籍市民間の電話通訳、②外国籍市民からの電話相談、③派遣通訳（保健センター、児童相談所、発達相談所、福祉事務所など）で成り立っている。また、それ以外に行政通訳相談員は、京都市国際交流協会（以下、協会）が実施する法律・ビザ相談で通訳・書記・受付も行なっている。これらの業務を行なうことで、京都市独自の通訳相談システムを構築している。

京都市独自の通訳相談システムの特徴は、一つは、通訳相談をチームで行なう体制をつくっていること、もう一つとして、一貫した通訳相談支援を行なうことである。通訳相談員は英語・中国語あわせてつねに10名前後が在籍している。10名がシフト勤務で電話通訳・相談を行ない、シフト勤務以外の日に派遣通訳を行なう。そのためには10名が情報共有をしながら、通訳・相談の対応方法を協議し、通訳相談員自身が専門性に基づいて対応していくことが求められる。以下の方法を用いて、チーム体制づくりを行なっている。

通訳相談のチーム体制

1 報告書（データベース）の記入

通訳・相談業務を行なったら協会のパソコンサーバーに通訳・相談業務の報告書を作成する。報告書を作成することで、どのような通訳・相談があったかを全員で共有することができるうえ、継続案件に対しても過去のデータを閲覧することで対応がしやすくなっている。これは、通訳相談員がシフト勤務であることから、相談・通訳依頼

の電話をとるのが前回の担当者だとは限らない。そのため、報告書に経過を残しておくことで、情報を全員で共有し、どの担当者が対応しても継続した対応ができるようにしているのである。

2 ミーティングの開催

シフト勤務や派遣業務以外に、行政通訳相談員のミーティングを月に1回開催している。このミーティングは、通訳相談員が1か月間に受けた通訳・相談業務を報告し、その対応方法について協議したり、制度や専門用語などについて勉強したりするものである。ミーティングを行なう意義としては、①知識の習得、②報告をすることで、気づきを深められること、③協議をしながら方向性を決めていくことである。この3つについて以下に説明をする。

①知識の習得

通訳・相談業務で使用された制度や専門用語について、担当通訳相談員やコーディネーター、職員から説明することで、専門用語や制度についての知識を、行政通訳相談員全員が身に付けることができる。制度の内容だけでなく制度の手続き方法、どのような状況で制度が使用されているかについて知ること、通訳・相談技能をスキルアップし、業務を円滑に進めることができるのである。

②報告することの意義

通訳相談員が通訳・相談業務を報告することで、報告書に記載されていない詳細な情報なども知ることができ、全員で情報共有がしやすくなる。そして、普段は1人で業務を行なっている通訳相談員が、業務のなかで疑問に思った点や対応方法に困った事例を話すことで、自らの考えをまとめた

り、気づきを深めることもできる。さらに、複雑なケースの対応で二次受傷*など心理的なショックを受けた場合も、同じ業務をしている仲間に話をすることでピアカウンセリング的な役割を果たすことができるのである。

③協議の重要性

通訳・相談方針を全員で協議をして方向性を決めている。通訳相談の対象者は、さまざまな背景や文化をもっている人たちであり、状況もそれぞれ異なることから、通訳方法や相談対応方法が異なってくる。そのためどのように対応するかは、その都度、通訳相談員が判断をしていかなければならない。通訳相談員1人がすべての判断をすることはとても難しく、危険なことでもある。そのため対応するケースの状況をミーティングで深く理解しながら、そのときのベスト、もしくはベターな対応方法を話し合うことで、さまざまな意見を取り入れた考え方を身に付けることができるようになる。

*二次受傷……外傷体験を負った人の話に耳を傾けることで生じる、被害者と同様の外傷性ストレス反応

3 職員・コーディネーターによるスーパービジョン体制

通訳・相談業務は、通訳相談員が行なうが、つねに職員やコーディネーターと相談できる体制になっている。電話で相談を受けた場合、解決方法について職員やコーディネーターと相談できるだ

けでなく、派遣先でイレギュラーな対応をしなければならなかったり、保健センター以外の派遣を依頼された場合なども、つねに連絡をとって相談し、対応することになっている。

これにより、通訳相談員が1人で問題を抱えて解決するのではなく、チーム体制で通訳相談業務を行なっているのである。

4 マニュアル作成

派遣受け付けや報告書作成の方法など、全員で共有する業務が多いため、業務マニュアルを作成している。通訳相談員には10年勤務のベテランから最近加わった新人までさまざまな経験年数の者がいるため、共通のルールをつくり誰でも対応できるようにしている。マニュアルづくりにおいても、全員で話し合い、現場の意見が反映できるルールづくりを行なっている。

5 研修

年に数回、外部講師を招聘して研修を行なっている。通訳・相談業務に必要な知識を学ぶためや、通訳技術向上のためである。また、YWCA APTとの合同研修も年1回開催して情報交換をしたり、共通する課題について話し合ったりしている。



行政通訳相談員の会議

一貫した通訳相談支援

継続した支援のためには、一貫した通訳相談支援が必要である。その特徴として、①通訳業務と相談業務の両方を通訳相談員が行なうこと、②連携体制をつくること、がある。以下に詳細を述べる。

①通訳業務と相談業務の両方を通訳相談員が行なう

行政通訳・相談事業の最大の特徴とは、電話通訳・相談を行なう者が派遣通訳も行なう点にあり、それによって継続した支援が行なえるようになってきていることである。行政通訳・相談事業は、電話での通訳・相談がベースになっている。そのため、保健センターや行政機関から依頼を受けて通訳派遣したケースに対して、通訳派遣が終わったあとも継続して電話で通訳や相談を受けられるようにしているのである。外国人等利用者の抱えている問題は多様であることから、その支援のためにはさまざまな関係機関を紹介したり、外国人等利用者に情報を提供したりしなければならない。そのため、通訳派遣で外国人等利用者から相談を受けた場合には、引き続き電話による相談を受け、保健師や行政職員と連携しながら解決できるようにしているのである。

また、協会では外国人に対するさまざまな相談支援事業が行なわれている。たとえば、外国人のための法律・ビザ相談や、日本語教室、多文化子育てサロンなどがあり、これらの協会の事業に外国

人等利用者をつなげることで、外国人等利用者が日本で生活していくうえで必要な情報や支援を受けやすくしている。

②連携体制の構築

通訳・相談業務では、さまざまな関係機関との連携が必要であり、通訳相談員は、支援に必要な関係機関（弁護士会や病院など）と連絡をとりながら、対象者を支援している。とくに、業務の中心となっている保健センター（保健師）とは、緊密な連絡をとりながら、連携体制を構築している。

たとえば、保健センターからの派遣依頼の場合、下記の一連の流れで派遣業務を行なっているのである。

- ①保健師と外国人等利用者の三者通話（電話）で日程調整を行なう。
- ②日程が確定したら保健センターからFAXで派遣依頼をしてもらう。
- ③派遣日までに保健師と通訳相談員が打ち合わせを行なう。
- ④派遣日直前に該当の外国人等利用者へ健診や訪問の確認を行なう。
- ⑤当日通訳派遣を行なう。
- ⑥派遣が終わったあと、電話で保健師のフォローアップの確認を行なったり、別の相談を受けたりする。

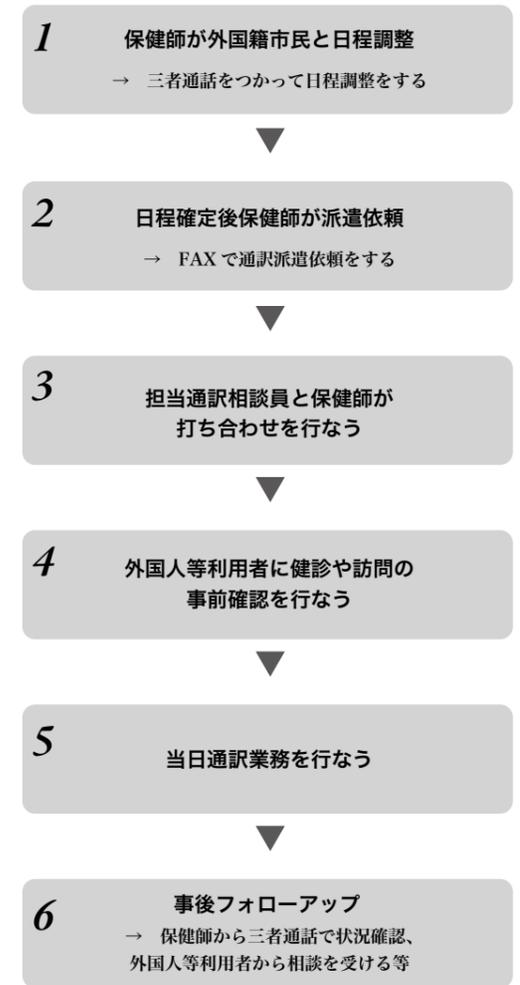
なかでも、保健師との打ち合わせは、毎回必ず行なうようにしているものである。対象者の状況や保健師の支援の内容や意図がどのようなものかを

事前に知っておくことで、通訳相談員が事前に準備をすることができ、スムーズな通訳・相談業務を行なうことができることにつながるからである。

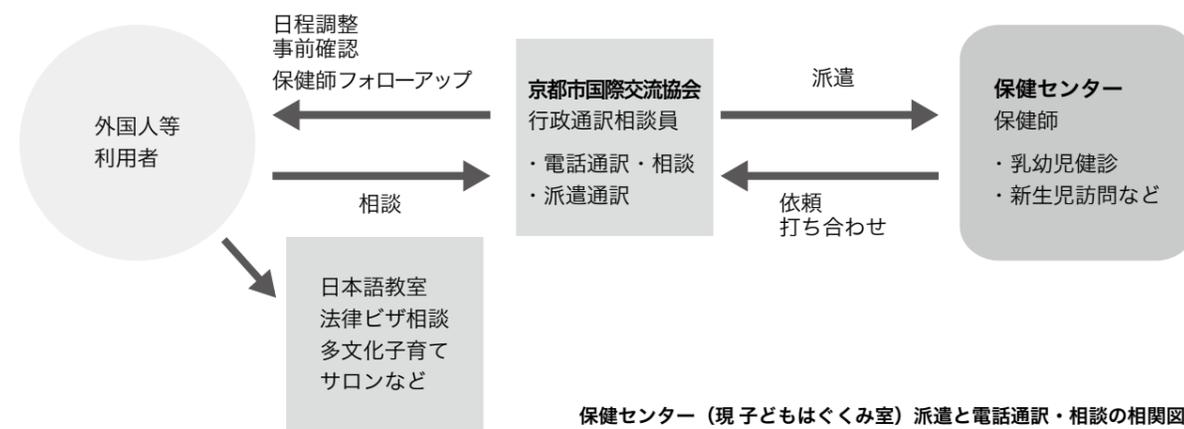
また、外国人等利用者に対しても健診や訪問の直前に確認の電話を保健師とともに入れるようにしている。これは必須ではないが、直前に確認することで、無断キャンセルや遅刻がでないようにすることができるのである。そのため、保健センターの派遣業務において、子どもの病気や急な用事が入ったことによる突然のキャンセル以外に無断キャンセルがされることは、ほんの少数にとどまっているのである。さらに2016年度では、保健師を対象とした外国人等利用者とのコミュニケーション研修を行ない、外国人等利用者とのコミュニケーションの注意点などについて、通訳相談員から説明や事例を紹介したり、保健師と通訳相談員がともにグループディスカッションを行ない、外国人等利用者とのコミュニケーションについて議論を行なった。

このように保健師と連携することで、母子保健支援が円滑に進むようにサポートしている。言葉や文化が異なる保健師と外国人等利用者との援助関係を築いていくには、お互いをよく理解し、信頼しあわなければならない。異文化間コミュニケーションにおいては、ほんの些細な行き違いで誤解をまねいたり、不信感をもったりすることがある。それらをなくしていくには、やはりコミュニケーションをていねいにとっていくことでしかなしえ

ない。行政通訳・相談事業では、保健師とのさまざまな連携を行なっていくことで、保健師と外国人等利用者の信頼関係の構築に寄与しているのである。



母子保健支援の通訳者派遣の流れ



保健センター（現 子どもはぐくみ室）派遣と電話通訳・相談の相関図



保健師向け研修

今後の課題

「通訳相談のチーム体制」や「一貫した通訳相談支援」を行なっていくことは、行政通訳・相談事業の開始時期からできていたものではない。この10年の業務活動を行なうなかで、さまざまな問題に直面し、解決するなかで少しずつ通訳相談員や関係者全員で築き上げていったものである。

通訳相談員の多くは、この業務を行なうまで、相談業務をしたことがなく、制度や福祉・医療の専門知識についてもほとんど知らない状態であった。そのようななか、通訳相談員一人ひとりが、知識を学び、支援の対応方法を推考し、ともに協力しあいながら、通訳相談を実践してきたことによる結果として、行政通訳・相談事業独自のシステムを構築することができたといえる。

また、保健センターとの連携体制を構築することにも長年努力してきた。それも、日々の業務実践の積み重ねにより、ようやく実を結ぶようになってきたといえる。

外国人等利用者の出産・育児にかかわる母子保健支援は、いまや行政通訳・相談事業の中心的な業務内容となっている。そのため、保健師と連携することはとても重要であり、保健師の支援を支え、ともに外国人等利用者の福利のために貢献したいと考えている。

今回の調査では、現場で活躍する保健師の多くが外国人等利用者に対する支援に悩みながらも、一所懸命支援に取り組んでいる姿が明らかになった。このような保健師をサポートし、外国人等利用者の相談に対応していくためには、行政通訳・相談事業の対応日の増加や通訳相談員の増員などが必要となるが、現状の予算では難しい状況にある。今後も日本（京都）で出産・育児をする外国人等利用者が増加する傾向にあることなどから、母

子保健支援の強化のためにどのようなサポートが必要か、京都市をはじめ、大学や関係機関とともに考える必要がある。

また、行政通訳・相談事業で対応していない言語、ベトナム語などの多言語対応や支援についても今後検討していかなければならないといえる。これには、定住外国人支援を行なっている外国人支援団体や外国人コミュニティと連携することで、情報交換や対応方法について検討したいと考える。

京都に住む外国人等利用者が安心して生活できるように、とくに子育て世代の外国人等利用者が不安や問題を抱えることなく京都で子育てすることができるようになるために、私たちは通訳・相談支援をつづけたいと考えており、このような私たちの活動に対して、さまざまな関係機関の皆様にも多くの理解と協力をいただきたいと考えている。

行政通訳相談員の 手記



現在の
相談員

中国語



宋 爽

日陰に咲く

行政通訳・相談事業に関わって、今年で9年目になります。今まで、日本に滞在している、また、日本の言葉や文化に馴染めていない中国の方のコミュニケーションを円滑にするように、微力ながら役に立ちたい気持ちを持ってやってきました。

近年は中国の世帯が増え、相談内容が多岐に亘ります。自分が留学した当初は、行政通訳・相談事業というサービスがなく、生活の中でいろいろ不便さを感じました。現在は行政通訳・相談事業が構築され、たくさんの通訳相談ができるようになって、自分が関わることによって、現在日本に滞在している外国人の方をサポートできることにやりがいを感じています。

多種多様な通訳相談ケースのなかで、自分の知識、情報不足で順調にゆかず、相手に期待されるような結果をもたらしていないときなどがあります。例えば、複雑なケースは、前任者からの引き継ぎのケースが多いのですが、そのときは、前任者の報告書を読み取る理解力が重要だと思います。自分のスキルをアップすることが、行政通訳の各種ケースを円滑に解決することにつながると思います。

2010年、離婚手続きの件において、自分のスキル不足で、相談者の気持ちに立って考えることができず、内容を深く理解していなかったために、言葉だけの通訳になってしまい、トラブルが生まれました。そのことの反省を踏まえて、自分のスキルアップや相談者の立場に立って考えることを心がけています。

最近では外国人子育て世帯が増え、家庭訪問、乳幼児健診の通訳依頼が頻繁になり、住み慣れていない国での初めての妊娠、出産、育児など、外国人にとって困難の連続です。

日本には育児サポートの機関や施設がたくさん整っていますが、外国人の方にそれを利用する方法がわからないケースが多いと思われるので、そういった施設などの利用を勧めるなどしてゆきたいと思っています。

そのため、新しい制度の勉強、情報収集、コミュニケーション力アップなどさまざまなケースに対応できるように、行政通訳などに限らず、幅広い知識を持つように心がけてゆきたいと思っています。

英語

現在の
相談員



山口 樹子

10年の間に
学んだこと

京都市の行政通訳・相談事業には、開始当初から英語の通訳として参加させていただいております。最初の頃はシフト中にまったく電話がかかってこないことがよくありましたが、母子健康保健に関連する派遣が始まった頃から、保健センターや役所をはじめ、さまざまな方がたに行政通訳のサービスを使っていただく件数も増え、派遣通訳として乳幼児のご両親や保健師さんと直接顔を見ながらやりとりする機会も多くなりました。健診では、順番待ちのときに自分のことや国の事情を語ってくれる親御さんもあり、さまざまな文化背景を持つ人たちと話ができるのは、ある意味貴重な経験です。

英語通訳といっても英語圏から来ている人と話すことはむしろ少なく、ほとんどの場合は英語が母語でない人たちとお互いに第二言語でコミュニケーションを取ることになります。なかには英語があまり得意ではない人もいますので、そういうときはいかに情報をうまく伝えていくかを考えながら対応していかなければなりません。保育園の先

生やママたちと日本語でやりとりする機会が多い外国人のお母さんたちは、日本語のほうが上手いことがありますから、そんな場合は簡単な日本語も使いながら話を進めたりします。

行政通訳の仕事は両方の言語を喋ることができればよいというわけではなく、日本にいる外国人が日々の生活のなかで言葉が通じないために困っていることを聞き、その解決のお手伝いがどのようにできるかを探りながら行ないます。ときには途中で話の展開が変わってしまうことがありますが、さまざまなケースに遭遇するなかで、自分も含めて全員が内容を理解しているかどうかを確認しながらコミュニケーションをつなげていくことを心がけるようにしています。

京都市国際交流協会や相談現場の方の力をお借りすることも多々ありますが、相談事を解決に近づけることができ、皆さんから「通訳があつて助かった、ありがとう」と言ってもらえると、少しでも役に立ててよかったなとほっとします。

現在の
相談員

中国語



山本 千佳

行政通訳相談員の 役割

中国語の行政通訳相談員をさせて頂いて3年以上が過ぎました。始めはただ、目の前の言葉を日本語から中国語へ、中国語から日本語へ変えることで精一杯でした。もちろん、その正確性が通訳者としての最重要事項であることに変わりはありませんが、いくつかの経験を踏まえながら、最近はこの仕事の役割はそれだけではないと感じています。

通訳の必要な場面はさまざまです。保健センターの健診などの公的機関からの依頼もありますし、対象者が問題に遭遇し、こちらに悩みを相談するケースもあります。状況により異なりますが、前者は通訳の立場として、「客観的に滞りなく通訳をすべき」と心がけています。もちろん、その会話のなかには、家庭での問題、育児での悩みなど問題が潜んでいる可能性はあって、たわいない会話が思わぬ展開になることもあります。問題点に気づき、必要な対応ができたときは、やはり通訳のやりがい、意義を感じます。

また、後者のように、直接相談を持ちかけられる場合は、通訳+相談員の気持ちで接しますが、改め

て言葉や文化の壁は何かしらの摩擦を生むものだと感じます。互いにはさほど深意がなくとも、言葉がわからないことで受け取る側の気持ちはよくも悪くもなります。しかるべき窓口に迅速につながること、ときには直接的解決にならなくとも話をじっくり聞いてあげること、これらが相談者の心の負担を少しでも軽減できれば……と思いつつ取り組んでいます。

日本人との問題が起こると、「日本人は……」、「日本は……」と、日本についての印象がすべて悪くなってしまうようで、聞いていて耳が痛くなることもあります。でも、よくよく話を聞いてみると、じつは国を隔てていることの問題ではなく、個人と個人の問題であったりもします。言葉や文化の壁があることで、より複雑化してしまうこともあるのです。互いの文化や背景を汲みながらそのもつれを解く役割でありたいと考えています。

*

この仕事の多くには正解がなく、まだまだ自問自答する日々ですが、潤滑油の一滴になれるよう、これからも努力していきたいと思っています。

中国語



胡 肖明

虹の橋

現在の
相談員

行政通訳・相談事業、始まってから10年目に入りました。おめでとうございます。

「光陰矢のごとし」と言いますが、初めのことを思い出すと、月日のたつのは早いものですね。

初めの頃は行政に対する知識も乏しく、電話が鳴るとドキドキしたものでした。kokokaの職員の親切な指導のおかげで、私たちの知識は少しずつ積み上げられてきました。今は大きな顔をして対応できるようになりました(もちろん、今も時々お手伝いいただくことはあります)。

また、月1回のミーティングでコーディネーターが典型的な事例を分析指導してくださるのも、私たちのよい勉強の機会となっています。法律・ビザ相談の通訳は、仕事でありながら、自身の学習の場でもありました。直接に専門家の意見を聞けるのはありがたいものです。たくさん外国人と接し、彼らが表現できずに困っていることを解決する手助けができることに喜びと達成感を感じ、彼らの笑顔が励みになります。

京都はいまや国際的な都市であり、年間を通して多くの観光客が訪れます。交通事故、

落とし物などの身近な困り事を、私たちの力で解決できれば、真に人に優しい都市になります。行政通訳・相談事業が発展するようお祈りします。

現在の
相談員

英語



政宗 敦子

よりよい通訳者、 相談員をめざして

行政通訳・相談事業が始まって10年、現在に至るまで通訳相談員を継続できたのは、京都市国際交流協会の方がたや仲間の通訳者の支えがあったこと、そして、また通訳を利用した人から「ありがとう。助かりました」という温かい言葉を頂戴したからです。感慨深い思いに浸りながらも、この機会に通訳相談員としてどのようなことに留意してきたのか、また、これからの課題などについても考えてみたいと思います。

この事業は言語のサービスだけではなく、他の相談窓口にもつなぐという役目も担っています。当然のことながら、電話の向こうにいる人が想像できないだけにチャレンジ精神も培われるものだと思います。

初期の頃は直訳するだけで精いっぱい、通訳のタイミングを外さないことに気を奪われ、単語だけが空回りして終わってしまった、という不名誉なこともありました。反省とフィードバックの結果から学んだことは、まずは気持ちを落ち着けること、役所の人に用語の説明をしてもらうということでした。制度や、書類の内容などについて

わからないときには、「どういうことでしょうか。教えていただけたら訳出もしやすいので」とお願いすると、快く教えて下さいました。率直に質問することで、信頼感も高まることにも気づきました。曖昧にしないことは、相談事業に携わる者にとっては鉄則であることを再確認した次第です。

今後の課題としては、日進月歩で変化していく制度にも苦手意識を持たないこと、相談内容の大局をできるだけ短時間で見極められるようにすることです。今では、電話の向こう側で起こっている状況を想像する余裕もでてきたので、役所の人から離席している間には、相談者とちょっとした世間話などをして間をつないでいます。そうすることで距離感が縮まり、対応もスムーズになると考えているからです。

これからも通訳者であると同時に、相談者の気持ちに寄り添ってあげられる相談員になれるように研鑽を積んでいきたいと考えています。

中国語



車 愛順

ふりかえって

元
相談員

行政通訳相談員はとてもやりがいのある仕事でした。

私が留学生時代に経験した、「言葉が通じないためにしていた大変な思いを、できれば他の方にもしてほしくない」というのが仕事を始めたきっかけでした。また、めったに触れることのない保健センターとの関わりや、法律・ビザ相談中の通訳、電話での相談などは、本やテキストでは学べない多くのことを学ばせてくれました。

それだけではありません。これは仕事というより、もはや私の生活の一部でした。困っている外国人ママのためにと言うより、結果的には自分が一番助かっていました。というのも、外国の地で手助けしてくれる両親もいなく、初めての子育て、それも双子を育てることは、想像すらしていなかったことでしたが、仕事をとおして覚えたさまざまな知識や制度などは、実際の子育てにおいてとても役に立つものでした。また、小さな子どもを持つ外国人としては、ママ友は考えられないものでしたが、仲間がママ友になってくれて、いざどうすればよいかわからないときも、母国にいる母

以上に、助け舟を出して頂き、自分は本当に恵まれているなと感謝の毎日でした。実際の仕事においても、子どもの急な病気による欠勤などがあっても、いつも仲間に助けてもらい、一般的に仕事をするうえではあり得ない心強さと安心感を得ることができました。

通訳相談をするうえでは、一般的な通訳とは大いに異なるものだったため、心の入れ替えが必要でした。保健師さんと相談者は心を通じ合わせ、役に立つ会話ができるか、その場を早く終わらせたいという気持ちになれるかが？ 自分の一言で決まってきます。それだけに、責任感も重かったのですが、なるべく両者に「おいてゆかれています」と感じさせない通訳をすることを心がけていました。

今ふり返ると本当に「感謝！ 感謝」の毎日でした。遠方への引っ越しに伴い、やむを得ずこの仕事を離れることになりましたが、いつまでも心にかけて、応援します。現役の方々！ 頑張ってください。

現在の
相談員

英語



小崎 賀津子

行政通訳 ことはじめ

私の場合、行政通訳相談員を始めたのが2016年12月で、まだ約半年の経歴となります。経験を通じての感想を述べるまでに至りませんので、ここでは、少しでも早く戦力になれるようにと行ってきたことや、役に立った事項などをお伝えしたいと思います。それによって、行政通訳員が立ち上げていく過程の記録となればと思うと同時に、行政通訳に興味をお持ちの方のお役に立てればと思います。

京都市の行政通訳・相談事業では、過去の対応が全て記録されたデータベースがあります。そのデータベース内の個々のケースを見ながら、自分が通訳を行なっているつもりで実際の場面を想像すると、訳せない単語や表現が浮かび上がってきました。それらを逐次確認することで、行政通訳に必要なボキャブラリーを自然と増やすことができたように思います。

同時に、行政をはじめとした仕組みで知っておくべき事項も浮かび上がってきました。具体的には、在留資格、出産、子育て、教育、医療、健康保険、年金などですが、これらが在住外国人向けにど

のように提供されているかを、各行政機関発行の冊子やホームページ等でチェックしました。こういった情報は、相談者のおかれた状況をすばやく理解するために欠かせないことで、結果として通訳の質の向上につながるものと思います。

また、10年という月日の中で収集されまとめられてきた情報、例えば対訳や多言語情報リストなどに業務用パソコンからアクセスすることも助けとなりました。さらに、最初の1か月は諸先輩方の横について教えていただきながらのOJT(オン・ザ・ジョブ・トレーニング)のスタイルでしたので、安心して業務を開始することができました。

実際に始めてみて、どこまでの情報を提供すべきか、どのように相談者と接するべきか等、通訳以外の部分で正解を模索することの奥の深さを感じています。多数の在住外国人と観光客の両方を受け入れる京都という街で、微力ながらも多文化共生社会への一助となればという思いで取り組んで行きたいと思っています。

英語

元
相談員



花阪 英美

万国共通 母は強し！

母子保健の通訳者として、お仕事を通じてたくさんの方の笑顔とありがとうございます。

私がお仕事を通じて一番学んだことは何といっても異文化交流です。それに加え、「国は違えど母は強し！」です。

京都に住まれている方の出身国はさまざまです。宗教もさまざまです。政情が不安定な国から来日されているご家族からは「できるだけ長く日本で子育てをしたい」というご意見もよく聞かれます。国によって問題はいろいろありますが、子育てで家族の悩みはだいたい一緒。「子どもの夜泣きがひどいの」、「なかなか寝ないの」、「保育園に入れない」など、万国共通です。お母さんたちに保健師さんのアドバイスを通訳するときは、「日本ではこうします」と説明し、その方の国ではどうされているのかも聞きます。相互理解により保健師さんとお母さんとの信頼関係も深まります。

信頼関係があると、厳しいことも言えます。待ち合わせ時間に遅れてくるのが普通の国の方には、日本では時間を守るということが大切なことをお伝えします。数年前、日本語も英語も話されないお母さ

んが乳幼児健診に来られました。大きな瞳に涙を浮かべ、「スーパーに行っても何を買ってよいのかわからない。離乳食を始められない」と、片言の英語と絵を描いて話されました。「このお母さん大丈夫かしら？」と、ずいぶん心配しました。数年後に再会したその方は、日本語も流暢に話され、子どもも3人に増え、すっかり日本に順応されていました。「まさに母は強し！」。子どもを通じて日本生活を楽しんでおられました。私は心から嬉しく思いました。

行政通訳のお仕事は、たんに言葉の通訳者だけではないと思います。日本文化と他国文化との橋渡し者でもあると感じています。今後も異文化交流の橋渡しを通じて、外国から来られている方が、少しでも京都で暮らしやすくなるお手伝いできればと考えております。

現在の
相談員

中国語



小瀬 冬美

ことば
言語は言霊だ

行政通訳相談員という仕事が始まって10年目を迎えている今ふり返ると、試行錯誤の繰り返しの日々であったとともに、本当に自分を成長させてもらえる場でもありました。

この仕事はたんなる言葉の置き換えではありません。両国の社会背景に関する制度、行政サービス、利用や手続き、民族性、生活習慣などの違いを熟知しておく必要があります。ただし、利用者のなかには、通訳者をオールマイティの翻訳装置だと誤解している人もいますので、これらの情報が中途半端に分からないままで通訳することは不可能だと、実践の場で痛感しました。

区役所などからの三者通話による通訳は、電話の本数が増えれば、だんだんと慣れていきます。しかし、相談員という仕事になると、自分だけの意見は言い難く、つねに利用者の気持ちを汲み取り、相手の立場に立って電話に臨むことが大切だと実感しています。

また、プレママ訪問、新生児訪問、お子さんの健診などを通訳するとき、中国には多くの民族がいるということを念頭におく必要があります、皆同じよ

うな対応ではいけません。もちろん、気配りも必要です。特に新生児訪問の際、問診票に記入するとき、国による言語表現の相違を配慮し、直訳せず、日本の子育てについての福祉制度を説明しておくこととスムーズに通訳ができるということが、現場で覚えた貴重な経験だと言えます。

最も難しいと感じるのは京都市国際交流会館で実施している法律・ビザ相談です。事前に相談内容に関し、ある程度の情報を提供してもらった方が、よい出来映えの通訳を提供できますが、出たとこ勝負では本当に難しく、ジレンマに陥ってしまいます。

以上が、10年目を迎える行政通訳という視点から、私の反省も含めた率直な意見です。私の経験や感想を皆で情報交換し、今後の通訳の参考になれば幸いです。

英語

現在の
相談員



井頭 ますみ

ワンダフル
ジョブ!

10年前京都市国際交流協会の「電話行政通訳相談員」にドキドキしながら応募した時のことをよく思い出します。研修・試験を経て入れた時は本当に嬉しかったです。その3年ぐらい前から英語を使ったボランティアをしたいと強く思っていたので、話す英語に自信がないけれど常識の方は大丈夫、試験に受ければ頑張ろうという精神でした。

1年ほど経った頃、協会の法律・ビザ相談、それからしばらくして保健センターの乳幼児健診や妊婦・新生児訪問の通訳派遣事業への参加が始まり仕事がどんどん広がっていきました。電話や対面で接する方は5大陸にまたがります。思いがけない展開で充実した10年を送らせていただきました。

電話通訳相談員は週一回4時間のシフトを担当します。かかってくる相談内容は様々です。分からないときは職員の方に教えてもらいます。最初のは、行政について日・英(語)の資料をすり合わせてよく読みましたが、その時期は過ぎ、今は英語のドラマやニュースを見たり新聞を読んだりして日々英語から離れないようにしています。慣れたとはいえ仕事に自信を持てるまでには至らず、お

陰でいつも緊張していられて飽きることはありません。そんな中、一つ克服できたのが……

わかりにくい英語です。強い癖や我流の英語で話されて聞き取れなくてどうしようかと思ったこともありました。今は耳をすませば何とかかなり、ならないときは慌てずに聞き返しながらかんた対応出来るようになりました。

最近のケースで、互いに不信感を持つお二人の間に入って三者電話通訳をした結果、最後には両者互いに信頼できる相手となられて終了したことがありました。こういう時はとてもうれしいです。通訳相談電話にかけてこられた方が「協会に電話をして良かった」、法律・ビザ相談に来られた方が「利用して良かった」、保健センターでの通訳では「京都に住んで良かった」と思ってもらえたら最高です。

いろいろあって面白かった10年、10年前勇気を出して本当に良かったです。

現在の
相談員

英語

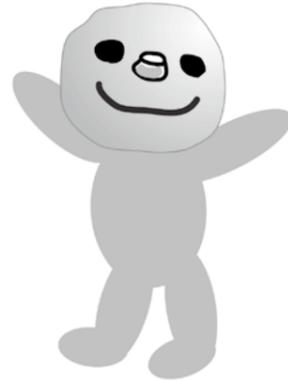
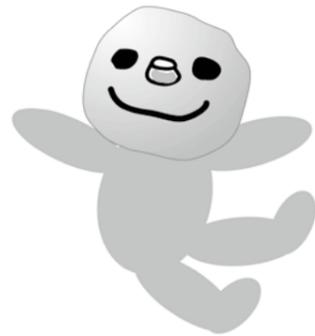


カ 若認

働きながら
勉強します

2016年12月に行政通訳のグループに参加して
から、いろいろ教えてもらいました。防災訓練な
どおもしろい活動にも参加できるし、外国人と話
す機会もたくさんあります。

言語力を向上させたい人にとって、すごくよい
チャンスだと思います。



協会職員(元担当者)からの
応援メッセージ

「ハテナ？」
の行政手続きを
「ナルホド！」に

笑顔に
感謝！

もう10年。早いものですね。大きな節目を迎え
ることは、事業開始当時の担当者の一人としてた
いへんうれしく、またこの間、一つひとつの相談に
寄り添って事業を成長させてこられた行政通訳相
談員の皆様並びにコーディネーターの飯田様には
深く感謝申し上げます。

事業開始当時を振り返れば、多くの方がたの協
力を得てニーズ調査や研修等を実施したことを思
い出して懐かしさでいっぱいです。培われた知識
と経験で京都に暮らす外国人のよき理解者として
これからもご活躍を期待しています。

総務課庶務係長 早川 隆文

2013年～2015年の2年間行政通訳相談の担当者
として事業にかかわり、現在もまたビザ・法律相談
事業で、通訳者の皆様に変にお世話になっており
ます。皆様がいつも一所懸命に取り組んでいただ
いていることが励みになり、難しいこともあるとは
思いますが、相談者の笑顔、不安が解けた顔、自信
を取り戻した顔を見ると、こちらもうれしく、感謝
の気持ちでいっぱいになります。ありがとうございます！

事業課情報サービス係 シガル オレーナ

おわりに

制度を十分に知らないことで日本の公共サービス、福祉制度から取り残される外国人。しっかりとサービスを届けたい保健師。通訳者として求められる技術と、相談者の立場に寄り添う姿勢とをつかい分けることを求められる通訳相談員……。本調査アンケートの結果から、日本で子育てをしている外国人等、通訳サービス利用者の現状とそれを取り巻く保健師や通訳者の意欲、不安や葛藤がみえてきました。

私自身も外国人であり、来日当初の小学生の頃は十分に日本語がわからず、通訳の方に頼る立場でした。また、日本語をあるていど習得した大学生時代には、在日ブラジル人の知人家族に通訳を依頼されることがしばしばあったことを今でも思い出します。まったく日本語が話せないその家族にとっては、それが唯一の頼みの綱だったのかもしれませんが。ただ、当時の私は経験がほとんどないままに通訳をしていて、はたしてどれだけ正確に通訳すべき内容を理解していたのか、そして、それをどれだけ正確に伝えられたのか、今になって当時のことを思い起こすとヒヤッとします。その後、私自身も通訳者として働く経験を経て、通訳を利用する側とされる側、両方を経験しているからこそわかる通訳者の立場やその重要性を、今改めて痛感しています。

行政通訳・相談事業の担当となり、足かけ2年となりますが、この間、通訳者の方がたの知識の豊富さ、外国人利用者の問題解決にかける思いを間近でみて、担当者として何ができるのだろうかといつも考えてきました。経験を重ねると、感じることもきっと増えると思いますが、今は通訳者の技術向上に向けてのサポートにくわえ、保健師と通訳者がつねに連携を取りやすい環境、すなわち関係者のコミュニケーションを円滑にするための工夫をすることが自分の役割ではないかと考えています。

行政通訳・相談事業10年目の節目にこの調査は行なわれ、改めて現場の声をより身近に感じることができました。本調査の指揮をとられた、行政通訳相談員外部コーディネーターの飯田奈美子さんをはじめ、調査対象としてご協力いただいた外国籍市民のみなさま、貴重な現場の声をお寄せくださった母子保健ご担当の保健師、および行政通訳相談員のみなさまに対し、心より感謝申し上げます。

公益財団法人 京都市国際交流協会
事業課 廣川 イヴィ



家族や友人には
気安く通訳を頼めない……

I don't want to just ask my family or friends
to be my interpreter...

不能轻易麻烦家人或者朋友随同翻译……



子どもに離乳食を食べさせたいけど、
なにを買ってよいのかわからない！

I don't know what to buy for
making baby food in this country.

想让小孩吃断奶辅食，
可是不知道该买什么。



保育所や言葉の通じる病院の
情報がほしい！

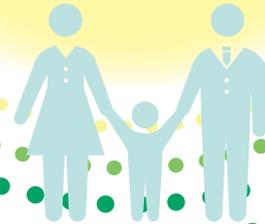
I want the information about nursery for
my children and hospitals where I can
communicate in my own language.

需要托儿所和可以用母语就诊医院的信息。

行政通訳相談の通訳サービスを利用したら、
保健師・医師の説明がよくわかった！

I used the Interpretation and Counseling
Service, and I could understand what
health nurses and doctor said very well at
my baby's healthcare check!

在行政翻译的帮助下，
我能听懂保健师和医生的说明。



乳幼児健診には
なにを持っていけばいいの？

What do I have to take for my baby's
healthcare check?

婴幼儿体检时，应该带什么东西去？

