

## 第4章 行政通訳

二〇一二年七月の外国人登録制度廃止にともなって、第1章でもふれたように現在では外国人住民にも住民基本台帳が作成され、住民票が交付されるようになった。外国人は日本社会の一構成員であると明確に位置づけられたのである。外国人も日本人同様、地域社会に暮らす一住民として必要な、さまざまな行政サービスにアクセスできなければならない。

一般に、外国人住民が暮らしのなかで問題に直面したとき、まず解決の糸口を求めて足を運ぶことが多いのは、地方自治体や国際交流協会など、その地域の行政の現場であろう。行政通訳はいわばコミュニティ通訳の「入口」となるのであり、通訳者の担う役割はきわめて大きい。

行政の現場で扱われるテーマは多岐にわたる。妊娠・出産から進学、結婚・離婚、保険・年金、そして老後の介護にいたるまで、国籍を問わず、子どもも高齢者も対象に、それぞれのライフステージで必要になるさまざまな生活支援上のサービス提供が求められるのである。したがって、そこに同席する通訳者には、おもに制度面を中心とした幅広い分野の多面的な知識が必要である。

この章では、行政通訳の分野をさらに「行政窓口（各地方自治体や国際交流協会の窓口）での通訳」「各種相談窓口（専門家相談会などの相談現場）での通訳」「学校での通訳」に分類して、まず現状を概観し、それぞれの分野がかかえる課題をとりあげていこう。行政通訳は、これら三分野の異なりがかなり大きく複雑だからである。しかしながら、同時に行政通訳に共通して求められる役割と期待についても押さえておかなければならない。行政通訳の場合には、医療通訳や司法通訳と比べ、単に言葉の橋渡しをするだけでなく、相談員などの役割も担わなければならない場面が多いことが特徴である。

#### 市役所の窓口立つ相談員兼通訳者——行政通訳の現場から

中国出身のCさんは、来日して二五年。日本人の夫と、三人の子といっしょに、関東近郊のある市に暮らしている。Cさんは、市役所で週に二回、嘱託職員として勤務している。業務上の肩書は「相談員」。来日このかた自分でも、見知らぬ土地で日々生活を営んでいくために苦労することが多かった。子育ても一段落したので、かつての自分と同じような境遇にある人をサポートしたい、日本社会に恩返ししたいという気持ちから、いまでは毎週水曜と金曜の午後、市庁舎内に開設されている外国人相談窓口で、中国語を話す住民の生活相談に当たっている。相談が多い日は、午後一時から五時まで、手洗いに立つ暇もないぐらい、ひっきりなしに対応に追われることもある。先週も窓口に座るやいなや、まるで待ち構えていたかのように中年の中国人女性がやってきた。引越してきたまだ間もないというこの女性の話を聞くと、どうやらごみの出し方で近隣の住民から文句を言われたらしい。自治体によってごみの出し方が違うことを知らないようだ。市役所の相談員として、この市のごみの出し方を中国語で伝え、解決。女性もすぐに納得してくれて、笑顔で帰っていった。

この日はほかにも数名、中国人相談者が窓口を訪れた。もっとも、窓口で自分一人では応対できないケースも多い。ことによっては文字どおり、市庁舎内を駆けずり回り、担当の課の職員と住民のあいだに立って、解決に必要な手続きの説明を通訳するほか、関係する書類を口頭で翻訳することもある。そうしたさいにいつも難しいと思うのが、市役所職員が話す「お役所言葉」だ。自分では堅苦しい専門用語をかみくだき、わかりやすい中国語にしていくつもりでも、相談に来た人がほんとうに理解できているのか、そもそも日本と中国では行政の制度にさまざまな違いがあるので不安になる。また職員がときに横柄な口ぶりで話す内容をそっくりそのまま伝えると、外国人住民がいやな顔をすることもなきにしもあらずで、通訳者としてのコミュニケーションのさじ加減に悩むことも多い。この日もまた板挟みにあった。受付終了時刻も間近になって、そろそろ日報をまとめようかと考えていた矢先、深刻な顔をした中国出身の女性がおそるおそるやってきた。しぐさや表情からして簡単に解決する類の問題ではないだろうと、これまで窓口に立ってきた経験からCさんは直感した。

予想は当たったようである。女性は窓口に座ってしばらくしても黙ったままで、なかなか口火を切ろうとしない。どうにか会話の糸口を見つけ出して聞いてみると、最近日本人の夫と離婚したという。聞いてまず同じ外国出身者として気になったのが「在留資格」。適切な資格がなければ、日本にとどまらず母国に帰らなければならないのはよく知られていることだ。事実、外国人相談の多くはこの在留資格にまつわる事案だ。

そこで確認してみると、すでに彼女は「日本人の配偶者等」から「定住者」への資格変更をすませていた。母国に戻ることはオプションになかったようである。彼女には元の夫とのあいだに生まれた子どもが一人いて、日本で教育を受けさせたいと考えているため「定住者」への変更が認められたケースなのだろう。それではいったいどのような相談があつて訪れたのか。ここは率直に聞かなければならない。ところが、尋ねようにも本人はスマートフォンに壁紙に設定してあるあどけない表情の子どもの写真を見せてくれるだけで、なかなか話が進まない。同じ子

どもを持つ親としては、冷たく対応するのも気が引ける。Cさんは思いついた。もう本来の受付時間はとっくに過ぎていく。それを理由に話を進めてみよう。

時刻のことを告げると、ようやくほんとうに相談したかった内容が彼女の口からこぼれ出てきた。「生活保護の申請」をしたかったのである。しかし、同じ中国出身者を前に、恥ずかしさも手伝って、なかなか話を切り出せなかったようだ。

最近では生活保護を受給する外国人が多いことは、Cさんも報道などで知っている。なかでも伸び率が急なのは、いわゆるニューカマーと呼ばれるフィリピン人、ブラジル人たちだと聞くが、中国人についても同様だ。事実、Cさんもこれまで何度か生活保護に関する相談を受けたことがあり、どのような手続きが必要かについておおまかな知識はある。しかし、今回の女性の場合に生活保護が適用されるのかどうか。また、実際に手続きをするとしたら、こまごました確認作業が必要である。前回のときは制度が変わっているかもしれない。Cさんは、生活保護の担当窓口に同行して、職員から受ける説明を通訳することにした。

担当の課に到着すると、職員の姿はまばらである。無理もない。すでに市役所の業務終了時間は過ぎてしまっている。が、なんとかして目の前にいる相談者を助けたくて、Cさんは日頃あいさつを交わす程度に顔見知りの職員をどうにかつかまえ、事情を説明し、必要な手続きについて話してもらった。しかし、虫の居どころでも悪かったのだろうか。彼はごくごく手短かに、しかも矢継ぎ早に事務手続きを説明したうえで、さらに個人の意見として、生活保護を受ける外国人母子家庭の存在を煙たがるかのような一言を口にしたのだ。相談に来た女性は、詳しい専門用語が出てくるような場面になると通訳者にやりとりを頼らざるをえない。けれども日常の日本語には困らない。職員のいうことをすべて理解できていなくても、それが自分に向けられた非難の言葉であることは感じとれる。傷ついた女性は感情をあらわにし、泣きわめいて收拾がつかなくなってしまった。背中をさすり、なだめ、しばらく

して落ち着いた頃、Cさんは彼女を連れて元の相談窓口に戻った。次回あらためて時間に余裕をもって市役所を訪れるよううながし、この日の業務は終わった。

Cさんは市役所の嘱託職員でもあるので、あくまでも行政側の一職員としての立ち居ふるまいが求められている。ただその一方で、Cさんは日頃から、なにかと弱い立場に置かれることの多い相談者の心に寄り添う姿勢で通訳にあたるよう心がけている。ただし生身の人間を前にすると、この按配がなんとも難しい。通訳をするときには中立がなによりも大切であることはよく知っている。ところがその原則を遵守するのはいかに難しいことか、あらためて考えながら帰路につくCさんである。

次の出勤日には、すでに一件、相談の予約が入っている。聞くところでは、介護に関係する通訳になるかもしれないらしい。最近では中国帰国者（戦時中の中国在留邦人でその後日本へ帰国した人）も高齢化して、介護の手が必要になってきていると耳にしたことがある。それとも要介護認定について、帰国者二世からの相談だろうか。二世のなかにも、制度に関する詳しい説明となると、やはり中国語の通訳が必要な人は多いようだ。こんどの出勤までに、現在の介護の仕組みをもう一度おさらいして、単語帳も整理しておこう。

### 多文化共生と国の施策

まず、日本の政府がどう多文化共生を定義づけているのか確認しておこう。

これまで政府は、現在の総務省（旧・自治省）を中心に、地方自治体における地域の国際化を推進してきた。一九八〇年代後半からは「地方公共団体における国際交流の在り方に関する指針」（一九八七年）「国際交流のまちづくりのための指針」（八八年）「地域国際交流推進大綱の策定に関する指針」（八九年）などに見られるように「国際