

資 料

## 多文化共生社会実現に求められる人材とは？

—— 多文化社会コーディネーターと  
コミュニティ通訳の観点から ——

杉 澤 経 子

京都産業大学法学部は、2014年4月に外国語学部と共同して、新たな学部融合プログラムである「多文化共生の地域づくりプログラム」を開設した。その目的は、地域社会において定住外国人を支援し多文化共生社会を実現するリーダーやコーディネーターを育成することである。同年11月1日、プログラムの開設を記念する講演会をむすびわざ館2階ホールで開催した。以下は、その基調講演の記録である。講演会では、基調講演のあとに、プログラムの主要科目の担当者によるディスカッションが行われたが、その記録は割愛する。

### はじめに

こんにちは。只今ご紹介いただきました東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターの杉澤と申します。このたびは、多文化共生の地域づくりプログラムの開設記念にお招きいただきまして、ありがとうございます。私も東京外国語大学において多文化社会の問題解決に寄与する専門人材の養成に関わっております。日本の多文化化の問題に対応できる人材育成への社会的な要請というのは非常に高くなってきていると思います。例えば、多文化共生マネージャーというのは、クレアという総務省の外郭団体が研

修プログラムを展開しているわけですが、そのほかに、多文化ソーシャルワーカーについては、愛知県、群馬県、神奈川県が、また、大学においては群馬大学が多文化共生推進士養成のプログラムなどを実施しております。本日は、「多文化共生社会を実現するための人材の育成」がテーマということで、本学で実施している多文化社会コーディネーター、コミュニティ通訳養成の取り組みをメインにお話しさせていただきますが、その前に、少し自己紹介をさせていただければと思います。

### 自己紹介 —— 多文化に関わるコーディネーターはどのような仕事をしてきたか

私自身、本学着任前は、自治体の国際交流協会でプログラムコーディネーターとして、また、本学においても、最初はプログラムコーディネーターとして、現在はプロジェクトコーディネーターという立場で、教育・研究・社会連携の活動に携わり、特に今日お話しをする「多文化社会専門人材養成講座」については責任者として企画運営を担当しています。今日は、コーディネーターについてお話しする上で、私自身が専門職として実際に何を行ってきたのか、その一端を一つの事例としてご紹介する意味はあろうかと思ひまして、あえて、自己紹介をさせていただければと思っています。日本の多文化化というのはご承知の通り、1990年の入管法の改正に前後して、いわゆるニューカマー外国人の増加によって進み、地域にはさまざまな問題が顕在化してくるようになりました。ちょうどその頃、1990年を前後して、全国の自治体において国際交流協会設置の動きが出てくるのですが、ちょうどその時期に職員募集があって、私は1989年に都内自治体の国際交流協会のプロパー職員となりました。

なぜ、国際交流協会の職員に応募したかということですが、大学卒業後、仕事でバンコクに2年ぐらい滞在しました。その時に、地球規模の貧困や格差の問題を目の当たりにする中で、社会の不条理を実感するようになりました。タイはご承知の通り、多文化社会です。インド系タイ人とか中国系タイ人とか自分の出自を語りながら、自宅では母語を話し公共

の場ではタイ語を話すというような社会でしたので、そういう多文化的な経験をする一方で、子どもが路上で靴磨きや花売りをしている、格差の中で生きなければならない状況、また、貧困のためにタイの農村部から幼い子どもが売られて、都市部に出てくるというようなことを目の当たりにしました。そうした社会の不条理に対するもやもや感を持ったまま帰国をしたわけですが、日本に帰ってくると、当時はいわゆる総中流階級みたいな感じでしたので、あまりの違いに、また、違うもやもや感を感じていました。そんな時に、国際交流協会の職員募集があり、幸いに採用されたというわけです。

こうした問題意識が、国際交流協会での私自身の仕事の出発点でした。

最初は単なる職員でしたので、上司から言われることをやっていただけですけれども、実際にはこの多文化の問題に対する施策の展開というのは、ほかの自治体で事例があったわけではありませんので、一つ一つ、手探り状態の中でプログラムを開発していくしかありませんでした。1997年に、プログラムコーディネーターという職名をいただき、多文化共生の施策全般を統括する立場で、仕事に携わることになりました。国際交流協会での17年間、自治体の多文化共生に関する施策の実施に携わってきたわけですが、多文化共生というのは、自治体にとっても新しい政策課題です。当然、勉強しなければなりません。そこで、他の国際交流協会の職員など同じような問題意識を持ったメンバーで研究会を立ち上げて、それぞれがどんな問題を抱え、どんな事業をやり、どのように施策として展開しているのかを語り合ったり、また、ほかの自治体での取り組みを事例として検討したりしました。

こうした、組織をまたいだ国際交流協会の職員有志による研究会での共通の認識は、組織・地域を超えた連携による事業化の必要性でした。それは、どういうことかという、例えば東京の地域ですと、1つの区や市には外国人住民が3千人とか1万人とか暮らしているわけですが、大体3千人ぐらい外国人住民がいますと、60~70の国・地域の人たちが暮らしているという状態になるわけです。1万人いますと、大体80から100カ国・

地域くらいにはなりますでしょうか。そうしますと、1つの自治体で、行政区域内に暮らす住民に対して十分な施策を講じることは、到底、不可能に近いことなわけです。言語的な対応からいっても、数言語の通訳人材は見つかるかもしれませんが、多言語になるとなかなか難しい。そういう問題意識を共有する中で、「じゃあ、連携して、事業をやりたいね」という話になり、そして、有志で都内の自治体や国際交流協会、弁護士会等の専門団体やNPO団体に働き掛けて「東京外国人支援ネットワーク」を立ち上げました。当時約40団体が参加していましたが、そのネットワークで、例えば12団体が年に1回専門家相談会を開催し、都内を巡回すれば、外国人住民にとっては年12回、つまり月に1回は相談が受けられる体制になります。2002年からは、実際に「都内リレー専門家相談会」という事業を開始しました。このように多様な人・組織との連携・協働を創りだす実践は、コーディネーターとしての実践と言えると思います。

東京外国語大学には、2006年に着任したのですが——東京外大は、これまで海外に雄飛する人材を養成することを目的に教育研究を行ってききましたが、1990年代以降の外国人住民の増加に対して、国内における外国に対応できる人材の育成の必要性を認識し、多言語・多文化教育研究センターを設置したわけです。私はその時に声を掛けていただいて、外大に転職しました。最初はプログラムコーディネーターという名称だったんですけれども、後に多文化社会人材養成プロジェクトを実施するにあたり、そのプロジェクトを統括するという立場で、やってることは同じなのですが、名称はプロジェクトコーディネーターとなり今に至っています。役割としては、研究員、社会連携事業統括も担っています。

外大に移って9年が経つわけですが、主に何をやっているかというところ、実践においては、多文化社会人材養成プロジェクトの推進ということで、多文化化していく日本社会における問題を解決できる実践的力量的な人材として、コミュニティ通訳と多文化社会コーディネーターの養成講座の企画・運営です。また、研究においては、そうした人材の専門職化を目指して、これまで役割研究・専門性研究を行い、現在はその延長で認

定制度確立に向けた研究を行っています。

これまでのコーディネーターとしての、この25年間の実践を振り返ると、いくつか実践を推進するためのポイントが見えてきます。まず、なんのためにこの仕事をやっているかですが、通底して多文化社会の問題解決に貢献するためという目的意識は割合に明確だったかなと思います。2つ目に、そのための実践のありようは、その組織において、事業・活動を企画・立案・実施していくということ。そして、3つ目に、実践を適切に行うための研究を行っていたことです。

研究については、例えば、大学の先生方が研究を行うというのは、学問を形成していくための研究、つまり学術的に貢献するということだと思いますが、私たち実践者の研究は、まさしく問題を解決するための研究です。研究に関しては私自身、苦い思い出があります。多文化の現場にはさまざまな研究者が入ってきます。私も最初はお役に立てればということで、お手伝いをさせていただいていましたけれども、ほとんどの研究者の方からは何のフィードバックも無い。そして、研究は現場のためではなくご自分の関心事において進められていく。17年間現場にいて、そうした研究のための研究のあり方に対しては非常なアレルギーを持つようになりました。それで、大学に来て、私自身が目指した研究のスタイルというのは、現場の問題解決に貢献できる研究として、実践者と研究者が同じ地平に立ち協働する、協働実践研究でした。協働実践研究とは一体なんなのかを話し始めると長くなってしまいますので、別の機会に譲りたいと思いますけれども、実践と研究を往還する中から得た知見を、社会にフィードバックしていくことがコーディネーターの役割でもあるかなと思っています。

ちょっと前置きが長くなりましたが、今日のお話のテーマでもあるコーディネーターのあり様の一端をお話しさせていただきました。

## 第1章 多文化共生施策の経緯と課題

さて、今日、いただいたテーマは「多文化共生社会を実現するための人

材とその育成」です。3つに絞って、お話を進めていきたいと思います。最初に、多文化共生施策推進に求められる人材養成の社会的背景について。次に、では、多文化共生社会を実現するための人材像というのは一体どういう人材かについて、本センターで取り組んでいる「多文化社会コーディネーター」と「コミュニティ通訳」の実践例を挙げてお話しし、その上で、こうした実践の力量を持った人材をどう養成するのかについて、—— まだ緒に就いたばかりですけれども—— 本学の取り組みを紹介させていただきたいと思っています。

### 人材養成の社会的背景

さて、人材が求められる社会的背景ですが、言語・文化の異なるいわゆるニューカマー外国人の増加が一つの大きい要因だと思います。それによって、自治体では多文化共生施策を展開していかなければならない状況になってきているということ。もう一つ、多文化化の大きい要因としては、国際結婚の増加が挙げられます。国際結婚の増加がなぜ多文化社会の問題になってくるかということ、国際結婚で生まれたお子さん、片親が日本人の場合は日本国籍が取得できます。しかし、幼い時に外国人の母親の言語で育ったとすると、日本語の抽象的な表現は理解できないケースが多いのですが、日本語の会話が流暢にできていると、教科学習についていけなくなるという言語獲得の問題が埋もれてしまったりする。また、外国籍の第二世代の子どもたちの問題も深刻です。第一世代で日本に来ている外国人は、自分の意思で日本に来ていますので、本人自身の責任として問題をある程度受け止めることができるわけですけれども、第二世代の子どもたちの場合は、言語・文化的なゆらぎの中で、アイデンティティーの形成もままならない。帰国するのかもしれないのが定まらない中、将来が描けないなど。日本社会の多文化化の最も大きい問題は、子どもの問題だというふうに思っています。

また、社会的背景としては国の政策の動向があります。国は、移民政策は取らないけれども、外国人は受け入れるという方向です。2012年には、

外国人登録法が廃止され、新たな在留管理制度が導入されました。これは、不法滞在者の締め出しという一面もありますけれども、もう一つの側面においては、外国人が住民として位置付けられたことによって、行政にとっては日本人と同様に行政サービスを提供しなくてはならない対象になりました。これはある意味、日本における自治体の多文化共生施策の大きいターニングポイントになってくるものと思います。また、2020年のオリンピックを見据えて、査証免除とか数次有効ビザを緩和したり、また、——今年（2014年）入管法が改正され来年の4月に施行されますけれども——新たに高度専門職という在留資格も設けられ、さらに介護分野にも外国人を入れるべく技能実習制度の見直しも行われています。いわゆる外国人労働者を入れる方向で、国を開いてきているわけです。しかし、この多文化共生の分野で活動している人たちは同じ認識を持っていると思うんですけども、外国人は労働力ではないんです。人なのです。人が入ってきて、3年、5年と日本で働き暮らしていけば、その間に家族を呼び寄せたり、そして結婚したりもします。また、日本の社会に生活基盤を築いていけば、定住化していくという方向は、今までの経験の中からも想定できます。外国人労働者を入れる国の政策は、移民政策があるかないかに関わらず、日本に在留する外国人を増加させていくと捉えていいでしょう。

### 多文化共生と自治体の国際化政策

こういう社会的な背景があって、自治体では、多文化共生政策・施策が実施されていくわけですが、多文化共生って一体なんなのかということ。言葉自体は1993年頃に新聞等で登場したといわれていて、その後、1995年の阪神淡路大震災以降、外国人も住民であるという認識のもと、自治体において外国人住民施策のスローガンとして使われてきました。施策の中身はあまりなかったと思いますが、「多文化共生のまちづくりを目指して」というスローガンの下、外国人住民への施策が行われるようになったわけです。この状況を踏まえて、2001年には、日系ブラジル人・日系南米人が集住する地域の首長さんが外国人集住都市会議を立ち上

げて、国に対して様々な要望や提言を行うようになります。こうした流れの中で、総務省は2006年に初めて、「地域における多文化共生推進プラン」として施策を体系化して、自治体を実施を要請したのです。

これを契機に、各自治体で多文化共生施策・指針・計画などが策定されていくわけですが、それでは、多文化共生とは一体なんなのかということですが、2006年の総務省の推進プランの中で「国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的ちがいを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと」と定義されました。そして、ほとんどの自治体がこの定義を踏襲しているということです。つまり、この定義が多文化共生政策の理念になるわけですが、そのポイントを挙げると、国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的ちがいを認め合う。これが1つ。2つ目が、対等な関係を築く。そして、地域社会の構成員として共に生きる、つまり、社会参加していくということです。この3つが、多文化共生施策展開のポイントになるわけです。

また、この多文化共生施策というのは、自治体の政策の中でどういうふうに位置付けられてきたかということ、実は「地域における国際化政策」として位置付けられています。自治体の国際化施策の流れをざっと見ておくと、そこには3つの柱があります。

その1つ目は、「国際交流」です。1955年に長崎市とアメリカのセントポール市が姉妹都市提携を結んだことが、自治体の国際化政策の始まりといわれています。その後さまざまな自治体で同様に海外都市との交流が行われるようになりますが、当時の自治省がそうした自治体の先導的な事業を捉えて自治体の国際化政策としてまとめ、各自治体に策定を要請したのが、1989年の「地域国際交流推進大綱の策定に関する指針」です。こうした流れを背景に、自治体における国際化施策は「国際交流」を中心に拡大していきました。

自治体の国際化政策の柱の2つ目は、「国際協力」です。1995年に、自治省によって「地域国際協力推進大綱の策定に関する指針」が策定され、各自治体に通達されますが、その頃にはバブルがはじけていましたので、

自治体において海外支援の余裕はなく、一部の自治体での活動に止まっています。

3つ目の柱が「多文化共生」です。

1990年の入管法の改正に前後して、いわゆるニューカマー外国人が日本にやってくるようになり、そして定住化していきました。各自治体ではさまざまな外国人住民施策が展開されるようになり、遅ればせながらという感は否めませんが、国はようやく2006年に多文化共生推進プランを策定した、こういう流れになります。ですから、今、自治体が行っている国際化政策の柱は3つ。国際交流、協力、多文化共生です。ところが、現状としては、自治体は財政がひっ迫してきていますので、そしてまた、多くの外国人が地域に暮らすようになってきている状況の中で、3つ目の多文化共生施策にだいぶシフトしてきているといえます。

その中で、一つ、押さえておいていただきたいのは、この間、1977年に神奈川県において、民際外交、つまり自治体の国際交流の主役は市民であるという考え方が提唱され、その推進組織として神奈川県国際交流協会が創設されました。1989年に出された「地域国際交流推進大綱の策定に関する指針」にも、国際交流は市民が中心となるべきだという考え方が述べられており、それを推進するために中核的民間交流組織として「地域国際化協会」を設置しなさいということが盛り込まれました。これによって、全国の都道府県および政令指定都市の自治体には、すべてに地域国際化協会が設置され、この流れを受けて、基礎自治体にも国際交流協会が設置されるようになりました。私自身もこの時に国際交流協会の職員になったわけですが、今では、国際交流協会が多文化共生施策の担い手になっていますので、今日、私たちがテーマとしている人材に関していえば、そうした組織にこそ必要とされているということなんです。

さて、総務省は、2006年に多文化共生推進プラン策定を、各自治体に要請しましたがけれども、策定状況はどうなっているのでしょうか。表1は2014年4月の総務省の調査によるものですがけれども、状況を見ますと、指針・計画を策定している自治体は、全国で見ると38%程度です。ただ、

## 多文化共生指針・計画の策定率 38%

○地方公共団体における多文化共生の推進に係る指針・計画の策定状況  
平成 26 年 4 月総務省自治行政局国際室調査（平成 26 年 4 月 1 日現在）

	都道府県	政令指定 都市	市	区	町	村	全体
策定 している	42 (89%)	20 (100%)	448 (58%)	19 (83%)	134 (18%)	20 (11%)	683 (38%)
策定 していない	5 (11%)	0 (0%)	322 (42%)	4 (17%)	611 (82%)	163 (89%)	1105 (62%)

(注) H26.4.5 栃木市に合併した栃木県岩舟町は今回の調査委対象外。

(東京外国語大学「多文化社会論基礎講座」植村智氏資料から抜粋)

○実態として、外国人相談、地域日本語教育、国際理解教育などの事業が行われるようになったが、指針・計画は自治体本体が策定、事業は自治体が設置した国際交流協会が行うことが多い。最近は、入札制度や指定管理者制度の導入により、NPO 等に事業が委託されるケースも増えている。→縦割り、分断的、丸投げが課題

表 1

当初の調査から見ると、最初は 10 数 % しか策定していませんでしたので、毎年徐々に増えてきているという状況です。ですから、多文化共生に関する計画を策定する自治体は、これからもどんどん増えていくと想定されます。実際に、都道府県・政令指定都市の策定率は非常に高いです。そして、市においては大体、半分以上が策定しています。別の調査などで見ますと、大体、人口が 10 万人以上のところはほとんど外国人住民施策が行われている。こういう状況になっています。

ところが、こういう指針・計画は各自治体が策定するんですけども、実態的には施策もしくは具体的な事業を実施しているのは国際交流協会がメインなんです。国際交流協会がないところは自治体の実施ですけども、ご承知の通り、自治体の職員は大体 2~3 年でどんどん異動していきます。全く多文化共生や外国人住民施策の知見のない人が、施策を担当するという状況になりますので、行きつ戻りつの状況が続いているのが実態といえます。また、国際交流協会がある自治体でも、問題が出てきています。つまり、現場を知らない自治体職員が立案する政策は、机上の空論であることがしばしばある。実施を国際交流協会が行うにしても、せっかく専門の団体でありながら常に下請け的になってしまう。縦割りで、分断的。

また、国際交流協会がないところは、事業の実施をNPO等に委託するんですけども、同様に下請け的でかつ事業の委託は1年ごとですので、これも非常に事業が分断的。そして、丸投げが多い。

### 多文化共生施策の課題

2006年の総務省の「多文化共生推進プラン」策定から、今8年ぐらいたつ中で、課題がいくつか見えてきています。

1つ目は、先ほど多文化共生の政策理念をご紹介しました。「国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的違いを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていく」。そうした社会を実現するために施策が実施されるわけですが、例えば地域日本語教室。各自治体で実施されています。ほとんどのところが、地域の市民ボランティアさんが支援者として、外国人の方が学習者として参加している。その施策の中身を眺めてみるに、文法・文型をどう教えたらいいのかに取れんしてしまっている。例えば、マンツーマンで、1対1で学習活動をやっているとすると、1時間もしくは2時間の活動の内容は、8割・9割方、支援者が話をしている、もしくは説明しているという状況なんです。また、「日本ではこういうふうにすべき。仕事では上司の人にはご苦労様って言ったら駄目、上司にはお疲れ様って言うの」とか、こういう指導をするわけです。ちょっと極端な言い方をしましたが、地域の日本語教室は、同じ地域に暮らす住民が参加して、多文化共生の社会を築こうとする活動です。その活動の内実は、どうでしょうか。互いの文化的違いを認め合う活動といえるのでしょうか。また、対等な関係を築こうとしている活動といえるのでしょうか。また、「まず日本語を学んでから、社会に参加しましょうね」というふうにはなっていないのでしょうか。言葉ができなければ、社会参加できないなんていうことはありません。こういうところを見ると、果たして、地域で行われている多文化共生施策は内実があるといえるのか、つまり政策理念に沿った事業になっているのか、こういう問題提起ができるのではないのでしょうか。

2つ目が、先ほど自治体の施策のターニングポイントになるのではないかと申し上げましたが、2012年の新しい在留管理制度の導入時に住民基本台帳法が改正されました。これまでは外国人は外国人登録法によって、自治体においては外国人登録者だったわけですが、この法改正によって、外国人住民として、日本人と同じように、自治体の行政サービスを提供するための基本データである住民基本台帳に記載されることになったわけです。自治体の職員の方でも認識してらっしゃらない方も結構いるんですけれども、そういうことです。だとすると、行政サービス、さまざまあります。これは、先ほどお話しした国際化政策の枠を超えるものが出てくるはずですよ。福祉や医療にしてもそうだと思いますし、教育もそうだと思います。つまり、この時点で多文化共生施策というのは、自治体における総合政策として位置付けて展開していく必要があるのではないかということが、大きい課題として出てきていると思います。そうしますと、自治体が提供しているサービスの状況はどうでしょうか。例えば、お子さんの予防接種の案内がきちんと、言語・文化の異なる住民に対して届いているのかなど。

また、さまざまな問題を抱えた人たちに対して、生活相談に対応できる状態になっているのでしょうか。ここが、非常に大きい問題になってくるわけです。最近、生活保護受給者の中に外国人住民が増えてきているということで、自治体の方が嫌がっているというような報告もちろほらありますけれども、外国人住民に対しても、同様にサービスを提供しなければならぬ状況になってきているわけです。

この時にやはり問題になるのは、言語。それから、言葉は分かったとしても文化・習慣の違いにどう対応するのか。——例えば、こんな経験があるんです。ある国の方が、小さいお子さんがいらして、小学校の遠足に際して学校からお便りをもらってきたんです。「ホカロンとお弁当を持ってきてください」って案内があったんですが、日本語は読めるんですけども、一体、何を言われてるのか分からない。お弁当を持っていくような文化じゃない国の人にとっては、読めても、お弁当がなんだか分からないん

です。つまり、言語だけではなくて、文化・習慣・社会制度など背景の違いによって情報が伝わらないということも、自治体の行政サービスを提供していく上で、壁になっているといえると思うんです。

表2は、東京都内の5つの区が——多文化共生施策を推進している自治体ですけれども——実際に外国人住民に対して、アンケート調査を行ったデータです。各調査票の中にちょっとニュアンスは違ったりしていましたが「不便だと思ったり、不満に思ったり、困ったなと思ったことは何ですか?」という質問項目があったので、私の方でそれをピックアップして、表にまとめたものです。これを見て、ちょっとびっくりもしました。つまり、このアンケートは郵送して返信してもらおうというやり方なんです。ということは、外国人の方たちが郵便物を受け取って、中を見て、読んで、分からないと、回答ができないんです。つまり、言葉がまず分かる、そして、書かれている内容が分からないと、回答できない、そういう内容です。ということは、日本に相当長く暮らしていて、そして、相当のことを理解している人たちが回答してきていると考えられます。回収率は18から、多いところでは30%弱です。だとすると、あとの7割、8割の

○外国人住民の不便・不満、困りごと（都内実態調査から）

	新宿区	港区	板橋区	足立区	練馬区
1	物価が高い	日本語	仕事さがし	ことば	物価が高い
2	ことば	生活費	日本人からの偏見・差別	友人が少ない	ことば
3	住居	公的問題の問合せ先がわからない	物価が高い	仕事	選挙権がない
4	友人が少ない	病院・治療	日本語	物価が高い	友人が少ない
5	日本人からの偏見・差別	日本・多国籍の人とのコミュニケーション(差別選択項目無)	老後の生活	日本人からの偏見・差別	仕事 6位/日本人からの偏見・差別

- 新宿区 多文化共生実態調査 (H19年10月)
- 港区 外国人意識調査 (H20年9月)
- 板橋区 多文化共生実態調査 (H21年5月)
- 足立区 多文化共生実態調査 (H21年6月)
- 練馬区 外国語住民意識意向調査 (H21年10月)

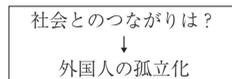


表2

人たちは、一体何に困っているんだろうということ。しかも、回答してきた人の困ったことの中に、「言葉」というのが上位の問題として挙げられている。そして、もう一つ、友人が少ないとか、日本人からの偏見・差別が不満だと感じる人が多いということなんです。これは、日本に長く暮らしていて、日本の制度や社会のことをある程度理解している人たちが回答してきているということを踏まえるならば、日本人との交流が少なからずあるということが想定されるわけです。そういう人たちが、交流すればするほど、日本人からの偏見・差別を感じるということの問題性です。

逆に、行政が施策を展開する場合、こういうデータによって、日本語に困っているのなら日本語教室をやりましょうと、割合短絡的に事業を企画・実施するわけですが、この日本語・言葉が問題と答えた人たちの一人一人の内情を見ていくと、なぜ、日本語・言葉が困ると言っているのかをひも解いていかないと、適切な施策の展開はできないはずなんです。それを単に、みんなが同じように感じているものとしてとらえて、施策を展開していってしまう。ここにも大きい施策展開の問題があるわけなんです。

このデータからだけでも、言葉の壁を感じ、交流が進むと差別・偏見を感じる状況が読み取れる。そうすると、そうした人たちの社会とのつながりというのは、一体どうなっているのかという問題です。つまり、孤立していくという問題です。私は、このことこそが、日本社会の多文化共生施策展開の上での、最も大きい課題ではないかと考えています。

また、先ほども申し上げましたけれども、こういうデータから、日本語教室やりましょう、困ったことに対応するために相談窓口作りましょうというふうに施策を展開するんですけども、例えば、日本語教室のボランティアさんたちに「相談ごとは受けるんですか」と尋ねると、「私たちは日本語を教えるボランティアですから、相談は一切、受けないことにしています」と答える方もいる。日本人と接点を持っているということは、ある意味、日本社会とつながっていく入り口になるわけですが、そこが遮断されちゃっている。外国語相談窓口があったとしても、どうやって

たどり着くことができるのかということなんです。この3つ目の施策の展開の課題というのは、事業が縦割りであること、NPO や市民ボランティアに依存してしまっているという点で、施策展開における課題ではないかと思うわけです。

こういう3つの大きい課題があるわけですがけれども、4つ目に、これをどう解決していけるのかという点において、多文化共生施策として事業を展開できる人材がないということが、実は日本社会の最大の課題ではないかと考えています。

### 3.11 に求められた人材 —— 通訳とコーディネーター

多文化共生施策を展開する専門人材の必要性というのは、さまざまところで言われています。2006年の推進プランの中でも、本文に、「多言語相談体制における専門的人材の育成」が提言されています。また、2012年、これは私も参加させていただいた災害時における多言語対応をテーマにした研究会なんですけれども、災害時においては、提言の第二の項目に「中核的な人材育成と活用」とあり、多文化共生を支える専門的な人材育成が強調されました（図1）。

外大でも、3.11の時に後方支援活動を行わせていただきました。なぜこうした活動ができたかということなんですけれども、2006年に私が本センターに着任してすぐ行ったのが、外大OB・OGに声を掛けて、言語ボランティア登録制度というのを立ち上げました。外大は、なにしろ多言語人材の宝庫ですので、今現在では160人、24言語まで登録があります。その登録していただいた方たちには、先ほどお話した都内リレー専門家相談会に通訳として参加していただいています。その活動に参加するための研修も行っていました。研修を受け、現場の活動経験のある人材がすでにいたということがあります。それから、2010年からは、コミュニティ通訳の養成も始めていましたので、ちょうどこの時はコミュニティ通訳養成コースの1期生が修了していた段階だったんです。こういう人材がいたから支援活動ができたということなんです。

# 災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて

一平成24年 総務省 多文化共生の推進に関する研究会 報告書概要

### 調査

#### 現状と課題

①外国人住民の情報把握に課題  
外国人住民への対応の観点から、外国人住民の多言語対応を含め、専任的な人材やボランティアの確保が不可欠である。外国人住民の情報の把握が不十分。

②多文化共生を担う人材の育成・活用が課題  
災害時の多言語対応を含め、専任的な人材やボランティアの確保が不可欠である。外国人住民の情報の把握が不十分。

③地域での連携に課題  
地域的なネットワークや地域内の様々な団体との連携が、災害時の外国人住民対応に不可欠である。連携が不十分。

④県域及びさらには広域での連携に課題  
自治体間の連携が、災害時の外国人住民対応に不可欠である。連携が不十分。

⑤情報の多言語化に課題  
情報の多言語化に課題がある。情報の多言語化が不十分。

⑥情報の活用が課題  
情報の活用が課題がある。情報の活用が不十分。

### 必要な実業・連携の必要

#### 1 外国人住民の実態把握

市町村等が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

#### 2 中核的な人材育成と活用

市町村の外国人住民育成と活用  
専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

○ともに活動する外国人住民  
支援する側としての外国人住民の潜在的対応力を引き出すことが大切であり、そのためには、とくに外国人コミュニティのキーパーソンとの協力的関係を築き、災害発生時に迅速な対応が可能となるよう、多言語対応の研修や、多言語対応の研修などを通じて、外国人住民の対応力を高めることが必要。

#### 3 関係機関の連携

○市町村における関係機関との連携強化による市町村支援  
市町村が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

○都道府県における関係機関との連携強化による市町村支援  
市町村が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

#### 4 多言語情報提供の充実とわかりやすい日本語の活用

○多言語情報提供の充実とわかりやすい日本語の活用  
市町村が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

#### 5 日常的な取組の重要性

○日常的な取組の重要性  
市町村が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

### 必要な実業・連携の必要

#### 1 外国人住民の実態把握

市町村等が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

#### 2 中核的な人材育成と活用

市町村の外国人住民育成と活用  
専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

○ともに活動する外国人住民  
支援する側としての外国人住民の潜在的対応力を引き出すことが大切であり、そのためには、とくに外国人コミュニティのキーパーソンとの協力的関係を築き、災害発生時に迅速な対応が可能となるよう、多言語対応の研修や、多言語対応の研修などを通じて、外国人住民の対応力を高めることが必要。

#### 3 関係機関の連携

○市町村における関係機関との連携強化による市町村支援  
市町村が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

○都道府県における関係機関との連携強化による市町村支援  
市町村が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

#### 4 多言語情報提供の充実とわかりやすい日本語の活用

○多言語情報提供の充実とわかりやすい日本語の活用  
市町村が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

#### 5 日常的な取組の重要性

○日常的な取組の重要性  
市町村が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

#### 必要な実業・連携の必要

市町村が、外国人住民の地域での居住状況等について、専門的な人材やボランティアの確保を促すとともに、地域間ネットワークを活用し、日頃からその把握に努めることが不可欠。

図 1

3月11日の震災が起こったその時に、必ず、翻訳の支援が必要になると思いました。その夜にメールで、登録されている人たちに声を掛け、翻訳が必要になったときに手伝ってくれる方、手を挙げてくださいということで、名乗りを上げてもらい、翻訳支援グループを立ち上げました。

そして、仙台国際交流協会のスタッフに、何かあったらお手伝いさせてくださいということで、声を掛けていました。ところが、あの震災は本当に大きくて、多くの仙台市職員も被災しました。仙台市の災害情報が出てきたのは3月12日の深夜でした。ですので、3月12日時点の仙台市が作成した情報の翻訳を、ようやく13日明け方から手掛けたということなんです。仙台市災害情報を翻訳し、外大の本センターのホームページにアップして、それに仙台からリンクを張ってもらうという形で、多言語情報の翻訳活動をさせていただきました。——この災害の時の活動ですが、実は2004年の中越沖地震の時にもやはり400人ぐらいの外国人が避難所におられて、その人たちのための翻訳が必要で、その時にも後方支援をさせていただいていた経験から、恐らく、1週間ぐらいは翻訳支援が必要だろうと想定していました。ところが、今回は3週間かかりました。ボランティアとしてできることの限界を感じたところもありました。

また、福島原発事故もありました。実は、被災地の外国人だけではなくて、全国的、特に東日本に居住している外国人が情報にほんろうされて、帰国パニックに陥ったんです。東京入管なども、1日1万人ぐらいが再入国許可を求めて列を成したという状況でした。ですので、入国管理局も翻訳など手が回る状況ではなかったんです。そこで、外大の方で、入管情報も翻訳させていただいて、法務省のホームページからこちらにリンクしてもらうという形で多言語情報の提供を行いました。と同時に、放射線医学総合研究所の放射線基礎情報を翻訳させてもらって、これも放医研の方からリンクを張ってもらって、多言語で情報を提供するという活動をやらせていただきました。

帰国する外国人は、ほとんど3月末までに帰国しているんですけども、その後、落ち着いてきた段階ですと、例えば、ご主人を亡くしてしまった

外国人の方とか、パスポートを流されてしまったとか、これから国に帰りたいんだけどどうしたらいいとか、いろんな相談が出てくるわけですが、4月からは日弁連が電話相談を行うことになり、本センターとして電話法律相談の通訳にもかかわらせていただきました。

後で振り返って、なぜ、私たちがこういう活動に即座に対応できたかということなんです。これは、先ほど申し上げましたように、多言語人材の登録制度があったことにより、多言語の通訳・翻訳のできる人材がプールされていて、かつ、日常的な活動を行っていたというのが大きい要因なんですけれども、それとともに、即応体制を作れる人がいたということです。つまりコーディネーターの存在です。こういう2つの人材が必要だったということです。今回は、東京においては後方支援のコーディネーションは私自身がやりましたけれども、被災地の現場でコーディネーションを行ったのは仙台国際交流協会の職員でした。これは、国際交流協会自体がコーディネーション機能を担う組織として位置付けられていますので、そこにいる職員は日頃からコーディネーターとしての研修を受け、実践をしている。国際交流協会とはそういう組織ですが、仙台国際交流協会がそういう組織として機能したということも大きい要因といえると思います。

### 3.11 から見えてきた多文化共生の課題

一方で、3.11 の経験から見えてきた課題というのがあります。私自身5月ごろ現地に行って、国際交流協会や宮城県県庁の方々と情報交換させていただいたんですけれども、県として困ったのは外国人住民の安否確認で、結局日本語教室のネットワークでしか外国人住民の安否確認はできなかったそうです。また、実際に多くの外国人が津波に飲まれて亡くなっています。これは、河北新報という地元紙でも報道されていましたが、フィリピンの外国人妻の方たちが津波に流されて亡くなったことについて、日常会話はできる方たちでも、防災無線での「高台に避難してください」という言葉が理解できなかったこと——日常使っていない言葉だったからですが——そしてもう一つ、なぜ命を失ってしまったかということ、手を差し伸

べる近隣住民がいなかったことが、その理由として挙げられていました。外国人に、近隣の人たちとの日常的な交流がなかったということです。つまり、家庭の中ではコミュニケーションをとる関係はあるけれども、一歩外に出た地域社会の人たちとの関係が結べていない。非常に大きい問題です。先ほど東京のデータでも申し上げましたけれども、外国人の社会からの孤立というのは、こういう何かが起こったときに命に及ぶという点、本当にこの時は実感させられました。

ですので、多文化共生政策というのは、外国人住民に対する施策だけではないということなんです。支援が必要な外国人はもちろんですが、そこに共に暮らすホスト住民も多文化共生施策の対象になるということなんです。この双方がなければ、多文化共生の社会づくりはできようがないということです。

## 第2章 多文化共生施策実施に求められる人材

### 3つの視点

こうした多文化共生の社会づくりに携わる人材の必要性は、さまざまなところで言われています。外国人労働者の受け入れを提言している経団連は、「各自自治体において、各主体間の総合調整の役割を担うコーディネーターが必要である」という認識を示し、文化庁では、審議会の小委員会の中で、地域日本語教育の体制整備の一つとしてコーディネーターの配置が上げられています。また、学校教育においては——冒頭でも申し上げましたけれども、子どもたちの問題は日本の未来に関わる非常に深刻な問題だと思うんですけれども——外国人児童生徒に関する研究者がさまざまな角度からコーディネーターの必要性を指摘しておりまして、その一つの成果だと思うんですけれども、文科省が出した「外国人児童生徒受入れの手引き」の中には、地域連携をコーディネートする人材が必要であるということが記載されています。

このように社会的な要請は非常に高くなってきているわけですが、

さて、多文化共生を実現するための人材とはどういう人材なのか——これも、実はさまざまな議論があるんですが——多文化共生施策にかかわる人材としていうならば、3つの視点が必要というふうに思います。つまり、先ほど2012年の住基法の改正によって、外国人住民が行政サービスの提供の対象になったとするならば、言語・文化の異なる住民への社会的援助の仕組みが必要になってくるわけで、総合政策的な観点から社会的援助の施策を展開できること。2つ目が、先ほどから申し上げていますように、多くの市民が参加して行われている活動だからこそ、多文化共生の内実の伴った事業づくりができること。そして3つ目が、分断された事業間に落ちてしまう問題を拾えるように相互に連携させること。外国人相談はある、日本語教室はある、でも、全然リンクしていないのは問題です。

日本語教室では、毎週出会って共に活動している、人間関係ができてくるからこそ相談しやすいのに、日本語ボランティアだから相談は受けませんって言ってしまった途端に、問題が潜在化してしまう。日本語教室と相談窓口がつながり、団体や人や機関同士が協働することでネットワーク化を図り、その中で一つ一つの問題を解決していくという、そういう事業づくりの観点を持った人材が必要ではないか。これが、一つの人材像として、コーディネーターといえると思います。コーディネーターは、仕組みを作り、事業を企画立案し、実施していく、そして内実を伴った事業を実施していくということを仕事とするわけですがけれども、一方で例えば、社会的援助の仕組みとして、相談窓口を作りましょう、多言語対応の相談会を行いましょ、など事業を展開したときに、今度は、具体的に相談活動を行える人材が必要になってくるわけです。相談者の声をきちんと受け止めて、個々の問題の中にある本質的な問題をとらまえて、解決できる人・機関に適切につなぎ二者間の通訳をすることで問題解決に関わる人材が必要になってくる。こうした人材を、コミュニティ通訳と外大では位置付けているわけです。少なくとも、多文化共生施策を展開していくには、この2種類の人材が必要であると考えています。

## コーディネーターの実践例 —— 問題をどう捉えるか

### ○地域日本語教室の活動

では具体的に、コーディネーターはどのような実践を行っているのか——職員であることとコーディネーターであることとは、どこが違うのか——という、例えば、単に国際交流協会の職員の場合には3年・4年で、総務に行って、会計を担当するとか、組織の異動はなくとも職務替えがあったりするわけです。けれども、コーディネーターはある意味、多文化共生施策を展開する専門職ですので、プログラムを展開していくという点では、事業の担当替えはあったとしても、基本的には事業を専門的にやるということです。また、もう一つ事業の展開の仕方ですが、単に職員が担当する場合、先ほどの例のように、アンケートの結果から、日本語に困っている、じゃあ、日本語教室を実施しましょう、相談ごとがある、じゃあ、相談窓口を作りましょうというのは、普通に担当者が考えることです。ところが、コーディネーターは、それで本当に問題解決ができるのか、単に事業を実施しただけで、本当に多文化共生の社会づくりができるのか、ここをきちんととらまえて、事業を横につないだり、新たに展開したり、つまり、プログラムとして展開していくことが求められるということになります。

つまり、問題をどう捉えて事業を展開していくのが鍵になります。そういう観点で、今度は地域における事例から —— 実は学習支援コーディネーターというポストで働いているMさんという方が書かれた実践研究論文の中から、一部をピックアップしたのですが —— 紹介したいと思います。彼女の実践は3.11の時の日本語教室の活動です。コーディネーターの最も重要な視点である、問題をどうとらえたのかに注目してください。ここに、ある意味、専門的な能力が必要と考えられます。

東日本大震災が起きました。ちょうどこの日、日本語教室は午前中にありましたので、みんなが帰った後にこの震災が起こったわけです。1週間たった翌週に日本語教室が開かれました。その時に学習者が集まってきて、口々にこういうことを言ったわけです。「怖かったです。日頃、なじ

んだ人の顔を見たいと思いました」。実はMさんは、こんな大変な時だから、学習者は教室に来ないんじゃないかなと思っていた。でも、みんな来たんです。なぜか。周りに、自分が怖いと感じていること、怖かった経験を話せる人がいない。

そして、学習者は、日頃なじんだ人の顔を見たかった。そして溜めていた思いを語り始めたわけです。初めて体験した地震の怖さをみんなで語り合ううちに、外国人学習者から被災地に対して、こういう声が上がってきました。「外国人も日本人もない。みんな同じ。何かしたい。私たちに何ができますか」。学習者の声を聞いて、コーディネーターのMさんはどう考えたのでしょうか。ここが、状況をとらまえて、どう活動を展開していくかという起点なわけです。どうでしょう。学習者からこのような声があった時に皆さんだったら、どういうふうに対応なさいますか。とにかく、話を聞いてあげて「安心して」とか、「そうだね。例えば、募金活動はどうだろう」とか、「被災地に何か物を送ろうか」とか、アイデアを出すでしょうか。そのほか、何か考えられないですか。

で、Mさんは、これをどういうふうに捉えたのか。この時に、Mさんは、即応するわけです。「じゃあ、ちょっと考えさせて」じゃないんです。即応するんです。ここがコーディネーターの力量なんです。Mさんは、普段日本語ができないということで、例えば近隣の人とも話ができない状況を、なんとか変えたいと思っていたのですが、この震災でも「日頃なじんだ人」は、日本語教室にしかいないのだという状況を再認識させられた。ただ、この時は、学習者の「何かしたい。私たちに何ができますか」との声を聞き洩らさなかった。即座に反応するんです。活動は本人の意思が重要ですので、ここに彼女は日頃持っていた問題意識を一気に展開していくわけです。つまり、Mさんは、「外国人の社会参加の意思が表明された」というふうにとらえたんです。Mさんは早速、以前から交流のあった被災地の日本語教室のボランティアリーダーのOさんに連絡を取って、現地の状況やニーズを聞いた。そして、これも普通であればどうでしょう。社会福祉協議会に電話をして、「なにか必要なもの、ありますか」みたい

な話になると思うんですけれども、Mさんは、現地の日本語教室のリーダーに連絡を取ったんです。これも、日常のネットワークがないとできませんので、すごいと思うんですけれども。また、Oさんから戻ってきたメールを教室のメンバーに共有をした。そうしましたら、みんな「やりたい」という。そこで「有志の会」が立ち上がりました。ここでもMさんは、「じゃあ、日本語教室で、この活動をやりましょう」とはせずに、学習者も学習支援者も同じ地域に暮らす住民としての立場での、「有志の会」を立ち上げての活動とするのです。日本語教室の活動と異なる活動として枠組みをずらしているんです。そもそも支援活動は、日本語教室の活動と目的が異なりますので。いろんな思いで参加している人たちの目的を、勝手に変えないんです。支援活動をやりたいという人が参加する活動として、枠をずらすんです。でも、結局はみんなやりたかったので、日本語教室のメンバーと同じなんですけれども、でもそうすることによってその後教室以外の人も加わってくるんです。主体性をどうやって担保していくかが大切です。社会参加という文脈で考えるならば、人から言われて社会参加するものではないですから、こういうところがコーディネーションの妙として見えてくるわけです。

現地のニーズに沿って、物資を集めて寄贈するという活動が始まって、現地の日本語教室とやり取りをする中で——何度もやり取りするんですが——現地の日本語学習者の中にフィリピン出身の女性が多くいて、夏になると、電動かき氷器が欲しいという要望が上がってきたんです。

これだけ聞くと、どうでしょう。日本語学習支援者の中には、「電動かき氷器って、ちょっと、贅沢だね」と思う人もいたかもしれないです。でも、こちらの日本語教室にもフィリピン人の学習者がいて、それを聞いた瞬間に、「かき氷器だけでは駄目だ。ハロハロ作れないじゃない。食材が必要だよ」と言って、食材も買い揃えて、そして、さらにタガログ語の応援メッセージを添えて送るという活動に展開したのです。これ、Mさんがコーディネーションしているわけです。フィリピン人学習者には「かき氷器、なんで必要なの」なんて疑問はこれっぽっちもありませんよね。

「ハロハロ。こんな大変な時だから、故郷の味が必要」と思うわけです。そうした文化的背景の違いを、活動のプロセスにおいて支援者の日本人側が学んでいくんです。このプロセスが大切です。そして、何度も支援物資を送るわけですが、常に日本語教室の参加者は応援カードを添える。ここで、自分の伝えたいことを伝えられる言語で伝える、という活動を行うわけです。ですから、基本的には日本語で、でも、同国の人たちがいる場合には母語で書く、つまり必然的に日本語を学習するプログラムにしているのです。

この活動は、実は1年間続くんですけども、この間に、被災地支援の活動はこの日本語教室から、学習者のお子さんが通っているPTAにも広がっていきました。まさしく、学習者が、日本語教室から社会に主体的に参加していくプロセスが読み取れます。こういう実践が、Mさんの論考には書かれているんですけども、どうでしょうか。この地域日本語教室の活動の中には、多文化共生施策の、先ほど申し上げた3つの視点が読み取れるのではないのでしょうか。言語・文化の異なる人たちに対する社会的援助の活動の視点。そして、多文化共生の内実の伴った活動。文化的違いを認め合う、また、対等性、そして社会参加を推進する視点。そして、協働・ネットワーク型の活動。さらに、日本語学習の展開です。日本語学習プログラムとしても、この活動は機能していたといえるのではないかと思います。

#### ○多文化共生施策の展開

続いて、せん越ですけども、私自身、多文化共生施策にコーディネーターとして長年かかわってききましたので、施策展開の1つの事例として紹介させていただければと思います。1990年から、地域日本語教育プログラムを担当していました。プログラム展開の話をする、これだけで何時間もかかってしまうので割愛しますが、日本語プログラムは、週1回、プロの日本語教師が文法・句型を中心とする教室活動と、週1回、日本語交流員といって日本語で交流活動をするボランティアさんとのマンツーマン活動、この2つを組み合わせると1つのプログラムとしているもの

です。その中に、Oさんという中国帰国者がいました。国籍は日本ですが、日本語は全くできない。90年代には、中国帰国者がたくさん各地の日本語教室に来ていました。中国語ができる日本語交流員のNさんに付いていただいて、マンツーマン活動をしてもらいました。高齢のOさんは、週1回日本語教室に来て、日本語が上手になりません。何カ月かしても、あいさつ程度しかできるようになりません。でも、Nさんとは、週1回楽しく活動していました。

日本語で交流しましょうといっても、日本語ではコミュニケーションが取れませんので、ほとんど中国語で話していたようなんです。で、ある時、Oさんの家にNさんが遊びに行ったそうです。そうしましたら、水墨画の素晴らしい絵が飾ってあって、「この絵は誰が描いたんですか」と尋ねると「私」という。「えっ、あなたが。中国では何をしていたんですか」と聞くと、「中国では美術の先生をしていました」。そういう話になり、びっくりしたそうです。Nさんは、「すごいんです、あの方は」って、私のところに話に来てくれたんです。その話を聞いて、「それでは、あなたが通訳をして、市民向けの水墨画教室を開いたら、どうでしょう。その方にやりたいかどうか、聞いてみていただけますか」ということで聞いてもらったところ、「ぜひ、やりたい」という話になり、市民向けの水墨画教室が開かれました。こういう事業というのは、1回やっただけでは、単に水墨画を教えてくれる先生でしかないんです。ですから、大体4~5回ぐらいの連続講座にして、同じ人たちが継続して集い交流する場として作ることに意味があるので、その時は4回連続の講座として参加者を募集しました。すると20人の定員が、1週間もしないうちに満杯になり、キャンセル待ちという人気の講座になりました。4回の講座を通して、受講した市民の方たちは、それぞれに自分なりの素晴らしい作品を完成させることができました。講座が終わると、市民の方から、「この講座をぜひ、続けたい。水墨画をぜひ、学んでいきたい」という声が上がって、自分たちで市の施設などを借りて、Oさんを講師として迎えたいというのです。Oさんは「私、日本語できないし」と言っていたのですが、Nさんが、通訳

として参加することになり、その後は市民の自主的な活動として継続することになりました。10年ぐらいたったころでしょうか。日本語交流員のNさんから、Oさんの状況を聞く機会がありました。Oさんは、日本語はブロークンではあるけれど十分コミュニケーションがとれるようになり——あの教室で、自分が教える立場になって、日本語の勉強が進むようになったそうですが——そして、なんと今や、ある学校で非常勤講師をしているというではありませんか。このことは、日本語教室から社会に参加していくプロセスという意味で、多文化共生を理念とする事業展開の一つの事例と言えるのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

実は、この、試しにやった水墨画教室の事業がモデルとなり、1995年に新たな枠組みとして外国人自主企画事業が立ち上がりました。これは、外国人の方たちから、自分たちが表現したいことを企画として出してもらい、それを事業化していくというものです。市民にとっては、まさしく多文化に触れ理解する場にもなります。その後、現在まで多くの事業が実施されてきています。

また、これも日本語教室の話ですが、台湾出身の女性の学習者がいて、この方も中国語ができるボランティアさんに付いていただいていたんですけども、ある時、具合が悪いということで、日本語交流員の方に一緒に内科の病院に行ってもらったんです。ところが、その方は良くならず、いつの間にか帰国をされていました。半年か1年ぐらいたったころでしょうか、彼女が台湾から日本に戻ってきたんです。話を聞きましたら、それは内科のお医者さんにかかるべき問題ではなかったんです。精神的な疾患を起こしていたというのです。

結構ショックでした。もし私が、言語・文化的差異によるストレス——異文化ストレスというそうですが——のことを知っていたら、そんな大事には至らなかったのではないか。ご主人は留学生で毎日遅く、昼間は1人で家の中に引きこもっている、そういう異文化におけるストレスが、疾患を抱え込む要因であることを知識として持っていなかったため、解決の道筋を提案することができなかったのです。多文化の問題解決を仕事と

する身として、心にとげとして刺さっている失敗例です。この時に、外国人が日本社会で暮らす時に抱える問題というのは、一体どれだけ多様で複雑なのかという問題意識を持つようになって、そこから、さまざまな勉強をするようになったという、1つの事例です。

また、このことを契機に、異文化で暮らすということは、精神的な疾患を抱え込む可能性があることを視野に入れた外国人相談の窓口の必要性を痛感し、弁護士・労働相談員などと共に立ち上げた専門家相談会に、精神科医にも加わってもらうことにしました。専門家相談会は、日本に暮らす外国人が、ひとりの生活者として抱え込むだろうと想定される問題に対して、ワンストップで対応できる相談体制で、さまざまな分野の専門家と多言語の通訳が待機した相談会として1997年に立ち上げました。しかし、この時に行政側から言われたことは、活動に参加する人、相談に来る人は市内在住・在勤なのかということでした。なんとナンセンスな質問をするんだろう、と思いました。なぜなら、外国人は行政区の存在すら認識できないまま相談に来るわけです。「あなたは市内在住・在勤ではないので相談は受けられません」などと言えるのでしょうか。逆に自分たちの行政区に暮らす市民が、ほかの市で面倒を見てもらえたら、ほんとに助かるわけです。要するに行政の縦割りの弊害ですけれども、こういう中で行政を説得するのに時間はかかりましたが、ようやく専門家相談を事業として立ち上げて、実施したところ実際に半分から3分の2は市外の相談者でした。

また、最初にこの専門家相談会を試行的に開催した時のことです。中国国籍の方が多く暮らしているわけですから、当然中国語の通訳者の人数を多く待機いただくことにしたんですが、蓋を開けてみると、中国人の相談者は1人も来ませんでした。しかも、20人ぐらいの専門家と通訳が待機する中で、来た相談者はたったの4人です。行政的にこの事業を評価すると、全く非効率的な事業となるわけです。しかも、来る相談者は市内在住・在勤ではない、それも問題になる。試行で実施した相談会です。その後の事業化が危ぶまれる状況になりました。しかし、相談会終了後に、フィードバックミーティングといって、今日の相談の案件はどうだったか、

それにどう対応したかなど、活動者間で共有する会を行っているのですが、その時は、一部の日本人の通訳者の方から、「待機だけで、なにも活動がないということは、やっぱり、ニーズがないのではないか、もしくは、広報が悪すぎるんじゃないか」というようなご批判をいただいて——コーディネーターの私としては身も蓋もないなという感じだったんですが——その時に、手を挙げてこう言ってくれた通訳ボランティアの中国人がいました。「皆さん、そんなこと言わないでください。僕は留学生の時に、ほんとにこういう相談会があったら、どんなに救われたかって、今日、参加して思いました。こういう相談会が行われているということ、外国人は知らないのです。知られるようになったら、必ず相談に来ます。日本に暮らす外国人にとって、こういう場所は必要なんです。絶対にやめないでください」と。その発言を聞いて、思わず、周りから拍手が起り、ボランティアさんたちからは「相談、続けましょう」と言っていたわけです。その一言が、この専門家相談会を継続するきっかけになったわけです。

相談者は、市外からたくさん来ました。都外からも来ました。それで、都内の国際交流協会の職員の間で、お互いに助け合える専門家相談会を開催しようじゃないかと話し合い、立ち上がったのが、「都内リレー専門家相談会」だったんです。2002年から実施されて、今も毎年、大体年に18~19回ぐらい、都内を巡回するリレー方式で行われています。このリレー専門家相談会は、実施から10年以上経つんですが、この中で見えてきた課題の1つが、専門家の通訳ができる多言語人材の不足ということでした。ほんとにシビアな問題なんですけれども、私自身はコーディネーターという中間的な立場ですので、皆さん、クレームは言いやすいんです。専門家の方からは、「あの通訳は使えない、変えてほしい」というような声を直に言われたりします。また、相談者の方からは「すいません。私の日本語の方がうまいです。通訳、いりません」。またある時は、同言語を母語とする通訳者が通訳に入ったケースがあったんですけれども、そのボランティアさんは相談の内容を家族に話をしてしまい、その話とその言語

コミュニティに伝わり、相談者にも伝わってしまった。こういうケースもありました。つまり、専門家相談における通訳者には、専門家のアドバイスを正確に伝えられる語学力とともに、日本の制度に関する知識、そして倫理が求められるのです。そういう専門的な人材の必要性というのが浮かび上がってきました。この問題をどう解決したらいいのか。そうした問題意識があって、2006年に外大に着任してからは、コミュニティ通訳の養成にかかわるようになったわけです。

### コミュニティ通訳の実践例

さて、ここからコミュニティ通訳の実践についてお話をしていきますけれども、この都内リレー専門家相談会というのは、2014年度は18カ所で行われます。先ほどお話しした「東京外国人支援ネットワーク」によって主催・運営されている、母語で多分野の専門家のアドバイスが受けられるワンストップ型の無料相談会です。専門家としては、弁護士・行政書士・精神科医・労働相談員・教育相談員などが参加し、通訳者は大体、1会場に10言語程度の人が待機しています。当日の流れですけれども、会場を設営して、事前の打ち合わせを全員でやった後に相談会開始。相談者が受付に来ます。そこで、最初に「何語ですか」と聞いて、例えば「スペイン語」であれば、すぐにスペイン語の通訳者を呼んで、そこで通訳者にボタンタッチします。通訳者は相談者とともに相談ブースに入り、相談者から話を聞きます。これを「ヒアリング」といいます。ヒアリングでは、相談者の話をきくことによって、解決すべき問題は一体何なのかを把握して、次に問題に対応できる専門家に入ってもらい、専門家との間の通訳を行う。これが通訳者の役割になります。最後に、先ほど話しましたようなフィードバックミーティングというのをやっています。最近の外国人相談の案件というのは簡単ではありません、複雑です。例えば、弁護士の相談を受けた後に精神科医の相談を受けて、その後に社会保険労務士の相談を受けなければ、その人の問題は解決しないというような相談もあります。弁護士と精神科医が同じ人の相談を受けた場合、当然ですが、全く違う角度のア

ドバイスになりますし、またその通訳の仕方も全く異なります。また、弁護士や精神科医は、その言語・文化の背景にあるものまで知っているわけではありませんから、そこに関しては通訳者が文化的な通訳をしていく必要があります。こうしたことを共有することによって、弁護士も精神科医も通訳者も、一人の人間が抱える問題をホリスティックに見れるようになるわけです。これはある意味、事例研究でもありますので、会場内では内容を共有しますが、一歩外に出たら口外してはいけない、守秘義務が課せられるということになります。

リレー専門家相談会の、2002年から7年間の実績を集計してみたんですが（図2）、相談件数は大体2,500件ぐらい、その内容の7割は司法・法律にかかわる相談でした。ただ、相談は問題が複雑に絡み合っていますので、実際には通訳者には、ヒアリングで内容をきちんと聞いて、分析して、適切に各専門家につなげられる、こういう力が必要になってくるわけです。そしてまた、それぞれの専門分野の専門家の相談に当たるときには、それぞれの分野の専門的な基礎知識が必要になってくる。これらが、通訳に求められる専門性というふうにいえるかなと思います。

また、図3は昨年度の一番新しいデータですけれども、やはり法律関係

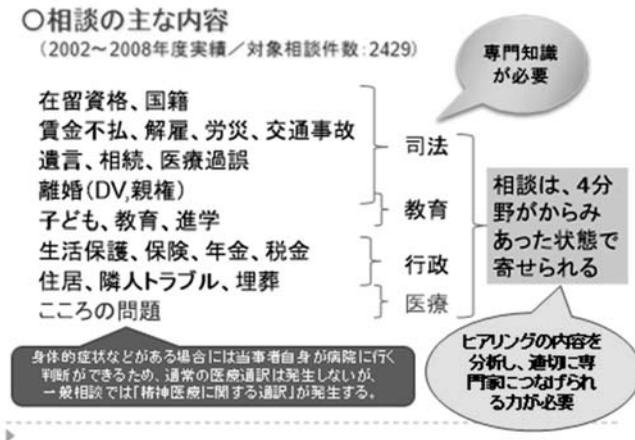


図2

○法律関連の相談が多い（全体の7割） 会場数：18か所 相談者数：219人 相談件数：262件 ⇒内／弁護士対応件数：132件 行政書士対応件数：60件	} 192件（73%）
○多言語の通訳者が必要 対応できた言語：英、中、韓、スペイン、ポルトガル、タイ、フィリピン、 ネパール、ベトナム（10言語） 対応できなかった言語：ミャンマー、ロシア、フランス、イタリア、ペル シャ、ウルドゥ、アラビア（7言語）	

図3

の相談が全体の7割でした。ですので、問題を抱え込んでいる外国人の相談は、やはり法律にかかわる内容が多いということです。従って、通訳者には、一定の法律の知識がどうしても必要といえると思います。また、もう一つは、通訳者の必要性は多言語にわたるということです。専門家のアドバイスを正確に伝えられなければ、専門家が相談に当たる意味がありません。実際に昨年度の実績を見ても、やはり少数言語の通訳者が足りませんでした。

### 第3章 多文化社会専門人材をどう養成するか

#### 専門職とは

さて、ここから、専門性とはなにかという話に入っていきますけれども、先ほどもお話したとおり、都内リレー専門家相談会の実践から見てきた課題としては、やはり、通訳をボランティアで対応することの限界ということなんです。そこで、本センターの専門職としてのコミュニティ通訳の養成ということになるわけですが、じゃあ、ボランティアって一体なんなのかというと、ボランティアとは、公共の活動に金銭的報酬を求めることなく自発的に参加する人です。自己申告で参加してくる。だから、

専門性に関する保証っていうのは全くないわけです。つまり、専門家の通訳に入れるぐらいの力量として、必要とされる語学力・知識・スキル・態度・マナー・倫理が専門性として挙げられるとすると、こうしたものの担保がないんです。それがボランティアです。ですから、力のある人もいれば、ない人もいます。多くは、そうした教育を受けているわけではない。結果、さまざまなクレームが寄せられてくる、ということになるわけです。少なくとも、専門家のアドバイスを正確に伝えられる通訳者というのは、やはり専門職であるべきだというふうに考えます。

じゃあ、専門職って、一体なんなのかということなのですが、ドナルド・ショーンという人によると、専門職というのは、「主だった公共機関で、社会の主要なビジネスを行うために特別な訓練を受けたプロフェッショナルが担当する職業」だそうです。私は、「特別な訓練」という側面において、大学がどのような教育プログラムを展開できるのか。その上で、その教育を受けた人間が、目の前の相談者が抱える問題を定義付けて、適切な専門家につなげられること。さらに専門家と相談者の間の通訳が行える力量をどう形成できるか。この2つが重要なポイントになってくるのではないかなと思っています。ただ、——これは、ボランティアであろうと専門職であろうと、同じかも知れませんが——自分に何ができて何ができないかを自覚して活動するということは、実は非常に重要だと思います。ですので、そうした態度・マナーに関しては、ボランティアであったとしても、きちんとした研修は必要ではないかと考えています。

ここで、コミュニティ通訳の役割と専門性についてですけれども（表3）、多文化共生施策という観点で活動内容を整理すると、例えば、市民交流の通訳であったり、さっきの水墨画教室における通訳であったり、または、バスの乗り場どこですかとか、水道の開け閉めはどこに頼めるんですかとか、外国語のできる病院はありませんかとか、そういう地域の情報に関する言語的な媒介という意味では、その通訳のレベルは、内容が伝わる程度の語学力と地域情報があれば、OKだと思います。

また、行政・教育に関する情報提供については、例えば、就学する子ど

## ●多文化共生施策における通訳者の役割と専門性

	活動内容	通訳のレベル	求められる専門性	ボランティアの適正
①	市民交流通訳 地域の情報提供	おおよその内容を伝えられる	内容が伝わる程度の語学力	◎
②	行政・教育に関する情報提供	正確に内容を伝えられる	・高度な語学力 ・日本の制度に係る知識	○
③	相談対応 専門家相談通訳	・相談者の思いを受け止められる ・問題を適切に把握できる ・専門家のアドバイスを正確に伝えられる	・高度な語学力 ・相談通訳としての専門性(※)	△

※相談通訳：コミュニティ通訳の中核をなす専門領域

表 3

ものためには学校の制度や手続きの仕方、また、所得税を還付してもらうのにどうすればいいのかなど、制度に関しては内容を正確に伝える必要がありますので、語学力とともに、制度に関するある程度の知識は必要です。この辺りは研修することによって、ボランティアさんでも対応できるだろうと思われまます。

ただ、専門家との通訳とか、それから、自治体における外国語相談窓口の相談員。こういう人たちは相談者の思いをまず受け止められる——これはある意味、カウンセリングの技法とか、いろいろあると思うんですけども——相談者は、困っているわけですから、感情をまずは受け止める必要があります。その思いを受け止め、その中にある問題を適切に把握する。ここは、「きく」スキルが必要になります。そして、最後に専門家との通訳に入ったときに、専門家のアドバイスを正確に伝えられるという、「相談通訳」としての役割が求められますので、ここは専門職として対応する必要があるのではないかと考えています。

### 専門的力量をどう養成するか

最後に、それでは、そうした専門人材をどうやって養成するのかということですが、1つの試みとして、本センターで実施している養成講

座についてご紹介したいと思います（図4）。これまでも申し上げてまいすように、多文化共生施策を実施していくためには、コーディネーターと通訳が必要であるという認識のもとに、「多文化社会コーディネーターコース」と「コミュニティ通訳コース」の2つのコースを設けています。現場で実践をしている人たち、現職者を対象にしていますので、ある意味リカレント教育として見ていただきたいと思います。

まず、共通必修科目ですけれども、4日間の集中講義を2コース合同でやっております。多文化の問題にかかわる人材は、多文化社会に関する基礎知識を包括的に分かっていないと、問題の設定ができません。ですから、この4日間においては、問題を設定する際に必要となる知識の獲得がねらいとなります。リファアできるための浅くてもいいので幅広い知識が得られればいいと考えています。問題の所在が分かれば、そこから専門書を読むなり、その分野の専門家に助けを求めるなりということが出来ますので、まずは包括的・基礎的な知識を獲得するということです。

そして、専門科目はコース別になります。コミュニティ通訳コースの方

### 3 専門人材をどう養成するか？

#### (1) 多言語・多文化社会専門人材養成講座

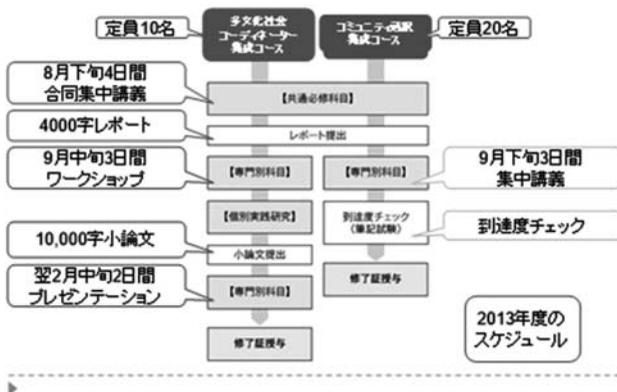


図4

は、コミュニティ通訳として獲得しておくべき基礎知識、行政・教育・司法・医療の4分野の基礎知識を学び、そして、通訳技法の基礎を学びます。3日間の集中講座でやっています。

多文化社会コーディネーターコースの方は、先ほどの実践例の中でもお話ししましたが、事業を企画・立案・実施するためには、やはり、問題をどうとらまえるかが重要です。問題の設定を間違えてしまうと、問題解決からほど遠くなってしまいます。そのために、まずは現場の問題を分析して、実践の課題を設定するというプロセスを、ワークショップ形式で3日間、体験的に学びます。わずか3日間ですが、この間に、思い込みで実践してきたことをとらえ直し、全く違う角度で問題を設定することができるようになったりする人もいます。その後、2月までの半年間を「実践研究期間」として、再設定した課題に対して具体的実践を行い、実践研究論文にまとめていく作業を行います。そして、2月には2日間かけて、プレゼンテーションと議論を行い、コーディネーター論をまとめていきます。これで講座は終了ですが、コースを終えたら専門職としての力量が形成されるのかというと、それはあり得ません。

### 講座終了後の専門的力量的形成

そこで重要なのは、講座終了後においても専門的力量的を形成していける方法が、講座内で示されることなわけですけれども、この点については、ドナルド・ショーンの「省察」の概念から示唆を得ています。

専門職に関しては、ネイザン・グレイという人が、医学や法律をメジャーな専門的職業、ソーシャルワークや教育はマイナーな専門的職業というふうに2つに区分しています。そうすると、本学で養成している多文化社会コーディネーターやコミュニティ通訳はマイナーな専門的職業ということになります。メジャーとマイナーの専門職はどこが違うかというと、知のありようが違うというのです。医学や法律というのは、法律であれば、法律をしっかりと学んでその知を応用ができれば専門職といえるわけですが、マイナーな専門的職業というのは、現場では一人一人の人間が異

なれば問題も変わってきますので、実践の目的は変わりやすく、あいまいで、体系的で科学的なプロフェッショナルな知の基礎を發展させることができない。不安定な領域を担当しなければならないからこそ、問題がわかりづらく、解決すべき問題を設定しづらいわけです。例えば、「離婚したいんです」という相談の場合、法律面だけで言えば、離婚できるかどうか、どのような手続きをとればいいのかというアドバイスができればいいわけですが、離婚したい理由がDVだったりすると、問題は法律で解決できるものではなくなってきます。その人が抱えている問題の本質は一体どこにあるのかを探っていく必要があって、つまり問題を包括的にとらまえて、解決できる方策につなぐ役割を担うのがコミュニティ通訳ということになり、マイナーな専門職の出番になる。つまり、これを教育という観点で見ると、今までの専門職養成においては、大学において、基礎学問・応用科学を發展させ、そして実際の現場での実習などをやって、専門職になることが想定できるわけですが、あいまいで、複雑で、特に多文化の問題でいいますと、相反する価値が対立するようところで、問題を適切に設定し対応する必要がある。今まで大学等で培われてきた知を当てはめるだけでは解決できないというところに、ではどうするかという問題があるわけです。シヨーンは、その代替案として、「暗黙知」を提示しました。つまり、実践の中に埋め込まれた暗黙的な知を言語化することによって、実践知を創造し、その実践知に学ぶというのが一つの方法ではないかと考えられるわけです。

コミュニティ通訳の場合は、コース修了者に実践の場を提供しています。これは、弁護士会と連携してコミュニティ通訳紹介制度を立ち上げて、弁護士の法律相談に通訳を紹介しているわけですが、弁護士会からの依頼は年々増えてきているという状況です。また、そうした現場での実践を持ち寄って事例研究をする中から、専門職としての知のありようや、どのような倫理が必要なのかについて、並行して研究を行っているところです。また、遠隔通訳に関する実践研究も行っていて、そうした方法も通訳技術として教育プログラムに入れていくことも必要かも知れません。

多文化社会コーディネーターコースの方も、対象は現職者ですので、皆さん現場があります。ですから、その現場での実践を振り返り、自身の実践の知のありようを言語化するということを重視しています。実践者同士が個々の実践を双方向で語り、そして実践研究論文を書く。つまり、ショーンの言う省察を方法論として取り入れる試みを、行っているところ です。

## おわりに

ということで、今日のテーマ、「多文化共生社会実現に求められる人材とは？」という問いに対しては、多文化社会の問題の本質を把握して、解決のために行動する実践者である、と行うことができると思います。しかし、多文化社会の問題は、所与のものとして現れるものではないがゆえに、体系化された知に依拠するだけではなく、実践知に依ることが重要だということ です。したがって、そうした実践者を養成する教育においては、実践知に学ぶための方法論が必要となります。それについては、省察をベースにしたラウンドテーブルや実践の記述、また協働実験研究などが挙げられるのではないかと考えています。

非常に長い話になってしまいましたが、多文化社会の専門人材養成の一つの試みとして、本センターの取り組みをご紹介させていただきました。どうも、ありがとうございました。

(終了)