

# 対人援助のコミュニティ通訳者の役割考察

——通訳の公正介入基準の提案——

飯田 奈美子

(立命館大学大学院先端総合学術研究科)

本論文の目的は、通訳倫理規程からの逸脱行為とされるコミュニティ通訳者による対人援助場面での介入行為を、対人援助の目的に沿ったコミュニケーションを成立させる通訳技術へと転換できる理論的根拠を示すことである。対人援助のコミュニケーションでは、専門家とクライアントに構造的に権力の非対称性がある。通訳者は両者の非対称性から生じる問題に対応するため様々な介入を行っている。本論文では、社会心理学における手続き的公正概念を用いて、通訳の介入の公正基準を設定する。通訳者のどのような介入行為が望ましいのかという基準の設定は今日まで行われていない。本論文では、公正介入の基準を設定して、コミュニティ通訳者の経験に頼ってきた介入行為を専門性が担保された通訳技術として確立することを目指す。

キーワード：対人援助，コミュニティ通訳者，通訳者役割，公正介入基準  
立命館人間科学研究, No.36, 17-31, 2017.

## はじめに

コミュニティ通訳とは司法や医療, 教育, 福祉, 入国管理など幅広い場面での在住外国人やコミュニケーション障害者の生活に密着した通訳を指す。通訳者の役割研究は、通訳者役割を①中立・正確な訳出を最大の命題にしているもの (Harris 1990; Reddy 1979; Seleskovitch 1978) から、②調整介入を行うアドボケイト役割を中心に据えたもの (Roy 2000; Kondo & Tebble 1997; Barsky 1996) の二つの極に分かれ、二極間でどちらが色濃く出るかで分類されている。近年では、後者の通訳者を能動的な第三者として捉え、相互行為の調整, 文化の仲介, 権利擁護等通訳者の積極的な関わりを求める可視的な通訳者役割の研究が注目されている。

対人援助のコミュニティ通訳は、要通訳者間

に権力の非対称性があることから、通訳倫理規程を忠実に実行する通訳では要通訳者間のコミュニケーション不全を招くことになり、通訳者がコミュニケーションの調整やケア的役割を担わざるを得ないことがある。このような通訳者役割は正確性や中立性を柱とする通訳観を揺らがす大きな問題となっている (飯田 2010; 2012; 2014)。しかし、通訳者が倫理規程の正確性, 中立性から逸脱し、介入をどこまでどのように行うべきかという理論的議論はなされておらず、今までコミュニティ通訳者の経験知やカンなどに頼ってきた介入行為を対人援助の目的に沿ったコミュニケーションを成立させる通訳技術へと転換できる理論的根拠が必要だと考える。

そこで、本論では通訳倫理規程の限界を示し、社会心理学の手続き的公正概念を援用して作成した通訳者の介入基準の作成を行うことを目的とする。

## I. 通訳倫理規程の限界

I では、通訳者の行為を規定する通訳倫理規程について考察を行い、既存の倫理規程の限界を確認する。

アメリカ、オーストラリア、日本の通訳6団体 (IMIA, NCIHC, NAJIT, DSHS, AUJIT, JAMI)<sup>1)</sup> の倫理規程における正確性と中立性・公平性の概念について分析する。6つの団体の正確性の倫理規程は、①「メッセージの内容と意図・精神の保持」(IMIA, NCIHC, JAMI)、②「メッセージの変更、追加、削除の禁止」(AUSIT, NAJIT, DSHS)、③「レジスター、スタイル、口調、ヘッジなどの保持」(NAJIT) の3つに分類でき、①から③に向かってより厳しく正確性が求められている。そのうち対人援助で求められる正確性は①「メッセージの内容と意図・精神の保持」で、発話のメッセージ(命題)の内容や意図すること、メッセージが持つ思想や価値観を保持した訳出を指し、動的等価のある訳出が求められる。動的等価は翻訳の受容者とメッセージの関係が原文の受容者とメッセージの間に存在した関係と実質的に同一でなければならない(Nida 1964=1972: 240)。すなわち、原文読者と翻訳読者が同一効果もしくは等価反応を持つように受容できる訳出を目指すものである(河原 2014: 14)。法廷通訳などで使用される形式的等価は根本的に起点言語を重視

し、文法単位、語使用の一貫性、原語のコンテキストにおける意味の三要素から構成されるもので、このような形式的等価と異なる等価が対人援助場面の正確性では求められているといえる。

次に、中立性・公平性について倫理規程では、①「発言内容への不干渉」(IMIA, NCIHC, AUSIT, DSHS) ②「正確性の担保」(NCIHC, AUSIT, NAJIT, DSHS) ③「不偏性の担保」(NCIHC, NAJIT, DSHS, IMIA, AUSIT, JAMI) の3つに分類されている。これにより中立性・公平性とは発話者の話された内容に干渉せず、偏見や先入観をもった通訳を行わない正確性、通訳者は対象者どちらにも加担しない不偏性を指すこととなる。すなわち、中立性・公平性の倫理規程は発言内容の正確・忠実な訳出の補完であり、通訳者の自発的発言などの逸脱行為を禁止するものと解することができる。

対人援助では専門家とクライアントは互いに問題解決を目指すため、法廷通訳で求められるような形式的等価は求められず、対話者同士が理解できる訳出が求められることになる。しかし、対人援助でも要通訳の両者が対立する通訳には厳格な正確性が求められることから、場面によって正確性のレベル、等価の種類を変えていく必要がある(飯田 2014)<sup>2)</sup>、通訳者が場面によってどのような正確性にするか判断できるように、倫理規定の正確性は幅を持たせた内容になっていることがわかった。そして、これに中立性・公平性が合わさることで、正確性がより強固なものになるのだった。つまり、中立性・公平性の倫理規程により、対人援助のコミュニ

1) アメリカ国際医療通訳者協会 (The International Medical Interpreters Association: IMIA)、アメリカ全米医療通訳者協会 (The National Council on Interpreting in Health Care: NCIHC)、アメリカ全米司法通訳者翻訳者協会 (National Association of Judiciary Interpreters and Translators: NAJIT)、アメリカワシントン州社会保健省の医療・福祉分野通訳サービス (Washington State Department of Social and Health Services: DSHS)、オーストラリア通訳翻訳者協会 (The Australian Institute of Interpreters and Translators: AUJIT)、日本医療通訳士協議会 (Japan Association of Medical Interpreters: JAMI) である。

2) 事例分析により対立型コミュニケーションにおける通訳の注意点として以下の3点を挙げた。①言葉が戦略的に使用されるため、形式的等価を用いた正確な訳出をする必要があること。②コミュニケーションの統制のために、会話を仕切ってまとめる司会役や調整役を通訳者以外に担わせること。③アドボケート役を通訳者以外が担うこと(飯田 2014)。

ケーション不全に対応することが倫理規程上では認められていないものになっているのだ。しかし、通訳者はコミュニケーションの仲介者として、発話の意図が理解できる場所まで関与することが求められる<sup>3)</sup>ので、このような既存の倫理規程を遵守していだけでは限界があるといえる。そうであるならば、現在の倫理規程の解釈を広げ、通訳者がコミュニケーションの仲介者として行う介入を理論的根拠のあるものにしていく必要がある。

IIでは、通訳者がどのような介入をしたらいいかを考えるにあたって、通訳者が考える望ましいコミュニケーション形態について考察を行っていく。

## II. 通訳者が理想とするコミュニケーション形態

本章では通訳の公正介入基準を設定するにあたり、通訳者が対人援助における望ましいコミュニケーション形態がどのようなものかについて考えているかを、通訳者の介入行為の分析から考察する。

飯田は通訳の逸脱行為の事例から通訳者の志向性を分類し、通訳者が何を問題と考えるか、どのような逸脱行為を行ったか、どのようにしたらよかったと考えるかについて、内在化された通訳規範を分析した（飯田 2012）。その結果通訳者の介入行為は①専門家がコミュニケーションの舵取りや問題解決に向けた説明や説得に対応していない状況で、通訳者が対人援助の遂行のために介入しているもの、②専門家がクライアントと対等な関係構築を行うべき気遣いや尊重をしないために、通訳者が専門家に代わっ

て専門家とクライアントが信頼関係を築けるように介入しているものの二つに分類した。

筆者は、アンジェレリ(2011)とポエヒハッカー(2004=2008)が述べる通訳者の訳出以外の自発的発言行為を介入パターンとして以下にまとめ(A～E)、それに飯田の事例分析結果を当てはめて分類した(表1)。

この分類から、【E. バランスのとれたコミュニケーション・尊重】の介入パターンが飯田の分析結果に最も多く該当したことから、通訳者は望ましいコミュニケーション形態を形成しようと考えて行動しているのではないかと考えるに至った。そして分析結果から通訳者が考える望ましいコミュニケーション形態を以下のa～eの5つに整理した。a. 専門家から対人援助に関する説明が適切になされて、クライアントが理解できること(以下、専門家の適切な説明、クライアントの十分な理解)、b. クライアントが自らの意見や主張が言えること(以下、クライアント自らの意見や主張)、c. 専門家もクライアントの状況を適切に理解していること(以下、クライアントが人として尊重される対応)、d. クライアントが援助を受ける対象者というだけでなく、人として尊重される対応がされていること(以下、専門家のクライアントの適切な理解)、e. クライアントの不利益が回避されること。

a, b, c. は対人援助を遂行するためのコミュニケーションとして必要な条件であるといえる。情報格差のある両者において専門家からの適切な説明がされ、クライアントの状況を専門家が適切に理解し、さらにクライアントが自らの意見や主張が言えることは重要である。これらをとおして対等なコミュニケーションが取れると言える。また、d. についても対人援助では重要になる。対人援助においてクライアントが援助サービスを受けることは、クライアントの「自尊心と尊厳を保つ上で必要条件であるが、十分条件ではない」(Ignatieff 1984=1999: 25)。だから

3) 新崎隆子は、交渉の仲裁役と通訳者の仲介役を比較して、交渉の仲裁役は自分の意見を表明できる主体性が認められているのに対して、通訳者の仲介役としての役割は、双方が十分に相手の発話意図を理解できたところで終わると述べている(新崎 2010: 46)。

表1 通訳者の訳出以外の自発的発言行為（介入パターン）の分類

|   | 介入パターン                    | 内容  | 飯田（2012）事例分析結果   |
|---|---------------------------|---|--|
| A | コミュニケーションの流れを管理する         | 訳出と発話が重なった時に発話を制する・話者交代の制御・発話の順番取りを管理する   | 「通訳者が交通整理をする」  |
| B | 発話を拡張・要約・噛み砕く・言い換え・説明     | 話し手の言葉に説明や注釈を織り込む・複雑な発言内容を簡略化・ためらい、誤り、あいまい性を取り除く                                    | 「やわらかい表現で訳す・そのまま訳さない」  |
| C | 連帯感・同調・気遣い                | 慰めの言葉、見ぶりを通して連帯感を示す・どちらか一方の擁護をする、もしくは協力する・会話において安心させる・患者に励ましの言葉をかけて連帯感を示す・気遣いを示す    | 「クライアントのプライバシーや感情の尊重」、 「クライアントの不安な気持ちを受け止める・安心させる」   |
| D | 不適切な能力行使をする・当事者の一人に取って代わる | 話をやめるように求める・情報をふるいにかける・クライアントに代わって質問をする・専門家が説明していないことを説明する・通訳者自らが説得をする              | 「専門家の説明不足、通訳者がクライアントに説明説得をした」  |
| E | バランスのとれたコミュニケーション・尊重      | 差別的発言や問題の原因を明らかにする・会話の参加者間の信頼の構築・お互いを尊重させる・言語的な境界や文化的なギャップの伝達・両者の会話をよりバランスの取れたものにする | 「専門家に文化や在留資格などアドバイス」「通訳者が理解できたか確認」「良い説明のための通訳者の協力」「専門家が差別的発言」「クライアントが自らの意見・主張を言えない」「クライアントの不利益を回避」 |

(Angelelli 2011; Pöchhacker 2004; 飯田 2012 をもとに筆者作成)

ら「自己の尊重としての尊厳」を支えることは「権利に基づく配慮」とは異なるケアが求められる（田中 2005: 45）のだ。クライアントの尊厳を保つ身振りは専門家自ら行うべきである。しかし、専門家による配慮がなされていない状況に、通訳者は専門家もケアの応答責任をともに担ってほしいという望みを持つのだ。また、e. については、クライアントの問題を解決するためにコミュニケーションが行われることから、クライアントが不当な不利益を被らないようにすることを通訳者が望んでいる。このことから通訳者はコミュニケーションにおいてフェアであることを求めているといえる。

以上の考察から通訳者が理想とするコミュニケーションのキーワードとして、公正とケアが出てきた。そこで通訳者が適切に介入できるように、公正とケアというキーワードから介入の基準を作成する。

### Ⅲ. 対人援助の通訳における公正介入基準

通訳者は対人援助で起こるコミュニケーション不全に対処するために、専門家とクライアントの間に入り、両者が問題解決にむけて合意形成ができるように支援していく必要がある。通訳者は発話の意図が理解できるところまで関与することができるが、発言内容の正確性を担保しなければならないので、発言内容や下された決定には関与できない。したがって専門家とクライアント間に発生したコミュニケーションのトラブルを解決する手続きが公正に行われることに関わることができる。そこで通訳者が適切に介入できるように公正とケアをキーワードに介入の基準を作成する。この介入基準は専門家とクライアントの合意形成にかかわる公正な手続きについての通訳者の関与（行為）についてまとめた基準である。通訳者がどのような場面にどのような行為を行うかという指針になっており、基準を設定することで通訳者の

介入行為を通訳技術として構築していくことを目指している。この基準を作成するにあたり社会心理学における手続き的公正概念を採用して理論構築を行っていく。

社会心理学における手続き的公正概念は、ある「結果・決定」にいたる「過程・手続き」に対する公正をいう。心理学でいう公正とは法律にのっとり判断される正しさではなく、人の認知・感情としての公正判断であり、手続き的公正も「手続きに対する公正感」となる（竹西 1998: 62）。主に行政や大企業が行う事業に対する合意形成を促すリスクメッセージの管理に用いられ、多くの実験で公正な手続きの実施により手続き的公正効果（fair process effect）<sup>4)</sup>が生じることが報告されている（青木 2005）。

## 1. 分配的公正と手続き的公正

社会心理学における公正概念は、人が何を正しく公正と判断するかを明らかにすることに焦点を当てる。個人の公正感には社会状況における人々の様々な思考、認知、感情を問題にせざるをえず、状況や場合に応じて公正・不公正どちらにも見なされることがある。また、不利益や負担を被る決定でも個人は大きな不満を抱かずに決定を受け入れることもある。そのため公正であるかどうかについて客観的で一律な回答は不可能であり、主観的な側面に焦点を当てた社会心理学の視点が必要となる。

公正概念は結果と手続きの二つの要素から研究されている。前者は結果の公正あるいは分配的公正（out-come justice or distributive justice）と呼ばれ、分与された報酬や下された決定に対する個人の公正判断を問題にする。後者は手続き的公正（procedural justice）と呼ばれ、報酬配分や意思決定手続きに対する個人の公正判

断を意味する。これによって公正さに経験的根拠の付与が容易になり、さまざまな領域に研究の地平が広がったとされる（林 2007: 306）。これまでの公正研究では第三者の決定に対して分配的公正よりも手続き的公正が満足感に寄与すること、手続き的公正を強く知覚した紛争当事者には決定に対する満足感が持続することといった知見が見出されている（今在他 2003: 146）。このことから手続き的公正について考察していく。

## 2. 手続き的公正査定基準

手続き的公正研究では、公正判断基準や要因を明らかにする公正要因研究が行われ、大きく構造的要因と社会的要因に分けられる。構造的要因として、J. ティボーとL. ウォーカー（1975）のコントロール理論が挙げられる。糾問主義と当事者主義に基づく裁判手続きを比較し、決定をうける当事者が証拠などの情報提示などを通じて第三者の最終決定に至る過程に影響を与える当事者主義手続きに満足感や公正感を抱くと確認された。また、社会的要因には、手続き的公正の認知が権威の受け手に対する姿勢に左右されること、信頼に足ること・中立で偏りのないこと・受け手の尊重が重要であることが明らかにされている（Tyler & Lind 1992）。さらに、当事者が手続きや規制の執行に影響を持つ人物から受けた処遇の質も公正知覚の要因となる。このような公正を相互作用的公正と呼ぶ。相互作用的公正の下位概念に、成員を人として尊重した丁寧な扱いに注目する「对人的公正」と对人的扱いでの適切な情報開示に注目する「情報的公正」がある。

以下、情報公正、対人公正とそれに関連するVoice（意見表明の機会）の概念を概観して、通訳者の適切な介入方法を検討する。

山口生史は、組織メンバーの公正感には①意思決定プロセスにおける制度的なプロセス・コン

4) 手続き的公正効果とは、公正な手続きの実施によって提案の賛同度や権威者の信頼感が向上する現象である（青木 2005）。

トロールが確立され(手続き的公正)②意思決定に至るプロセスや決定の理由の説明が明確になされ(相互作用的正義における情報公正)③情報伝達するときの情報伝達者の態度に誠意がある(相互作用的正義における対人公正)とき、被意思決定者によって認知されると述べる(山口2004:108)。これらはすべて対人コミュニケーションに関連しており、プロセス・コントロールの手続き的公正は、被意思決定者の意思決定に対する意見表明の機会(Voice)が一つの重要な変数となる。フォルジャー(1977)は、不公平状況が変わらないときはVoiceがないときよりもあるときの方が報償を支払うプロセスが公平と認識されたと発見した。Voiceは所属するグループに積極的に参加させるだけでなく発言を聞くことで他のメンバーの尊重を確信させることとなるため公正感が促進される(Lind, Tyler & Huo 1997; 山口2004:109)。このようにVoiceのプロセスをコントロールするコミュニケーションが被意思決定者の公正感の肯定に関係しているといえる。また、相互作用的正義の情報公正は情報の伝達として「説明」や「正当化」を正確に行うこと、対人公正は意思決定に関する情報を伝達するコミュニケーターの態度と被意思決定者の公正感の認識と関係する。

なお、情報公正と対人公正はリスク・コミュニケーション研究に用いられ、リスク・メッセージに対する評価を手続き的正義概念を用いた査定基準で評価している。

以下では3つの手続き的正義査定基準を紹介し、通訳の公正介入基準の作成に援用する竹西らの基準を考察する。

手続き的正義査定基準にはG.S.レーベンソール(1980)の6つの基準がある。レーベンソールは報酬決定の過程で人は公正要素に含まれる個々の手続きについて公正を知覚するとし、いずれの手続き・過程も6つの基準によって判断できるとした。その6つの基準とは①「一貫性(時

間や対象者を超えて一貫した手続きが適用される)」、②「偏りのなさ(個人的利害や思想的先入観が抑制されている)」、③「正確さ(正確な情報を基盤として決定が下されている)」、④「修正可能性(再審理の機会がある)」、⑤「代表性(全ての関係者の利害関心や価値観が反映されている)」、⑥「倫理性(基本道徳や倫理に反しない)」である。この基準を「公正ルール」と呼び、分配結果または手続きが特定の基準を満たすとき、フェアで適切と思う個人の信念として定義している(竹西1998:63;林2007:309)。

吉野絹子らは、リスク・メッセージを評価する7基準を設定し、管理者に対する現場研修で基準の有効性を示した。その基準は正確さ・開示・公正さ・平易さ・穏当さ・一貫性・明確さの7つである。吉野らは基準間の構造には言及していないが手続き的正義の視点から捉え直せば公正さを上位概念とした構造が仮定しうる(吉野他2003:8)。

竹西亜古らはリスク・メッセージに示される手続き的正義の査定基準を、一つは受け手にリスク・メッセージが事実を伝えていると疑念なく感じる事実性と、リスク・メッセージに受け手への配慮が感じられる配慮性の二つがあるとしている(竹西他2008:25)。事実性基準はリスク評価や取るべき行動、決定が根拠をもって科学的事実に基づいてなされたかという査定、さらには決定に至る過程の開示、隠し事がないという査定である。配慮性基準は専門的になりがちなりリスク評価を一般市民にも分かるような説明をすることや受け手を尊重する姿勢、受け手に発言機会を与え、疑問や意見を聞く姿勢を示し、ときには決定を修正する柔軟性が査定の鍵となる。

事実性を構成する成分は情報の正確さ(正確性)、決定過程の率直な公開(開示度)、想像される情報隠しの程度(隠蔽感)である。事実性はG.S.レーベンソールの正確性・偏りのなさ、

吉野らの正確さ・開示に対応する概念である。配慮性を構成する成分は、リスクに関する説明の平明さ（平明）、受け手に対する尊重性（尊重）、受け手からの意見疑問への対応可能性（発言）である。配慮性はG.S.レーベンソールの代表制・修正可能性・倫理性、フォルジャーのVoice、吉野らの平易さ・穏当さ・明確さに対応する概念といえる。これらはメッセージ全体から感じられる手続き的公正感を高める結果を導き出し、受け手のリスク・メッセージに対する評価は、事実を伝える点と配慮を示す点の二点が、メッセージを通じて推測される管理者の手続き的公正を左右するとした（竹西他 2008: 25, 28）。

竹西らの調査検証は廃棄物処理や原発などの社会的論争の対象や食品添加物リスクなどの個人的選択に必要とされるものを対象に行われている。竹西らの評価概念はいずれの対象にも有効であって、公正基準の要素が公正査定に機能することが明らかにされている。

### 3. 通訳における公正介入基準

竹西らの公正基準は相互作用的公正における情報公正や対人公正と一致するものであることから、対人援助場面の専門家とクライアントとのコミュニケーションにおける公正判断に用いることができると考える。リスク・メッセージはリスク管理者から市民集団に話されるメッセージであるので集団対集団のコミュニケーションになる。他方、対人援助における専門家

とコミュニケーションは個人対個人でのコミュニケーションなので、リスク・メッセージのコミュニケーションとは異なる部分もある。

そこで、竹西らの公正基準を対人援助の通訳における介入基準として設定するために、上述した通訳者が考える望ましいコミュニケーション形態と竹西らの公正基準をすり合わせ、通訳の公正介入基準を作成する。

表2に示すように、通訳者が考える望ましいコミュニケーションのなかで【a. 専門家の適切な説明, クライアントの十分な理解】は竹西らの公正基準「正確性」と「平明」に当たる。専門家による正確な情報提供がされているか、平明な言葉で分かりやすい説明がされているかが通訳介入の基準になる。【b. クライアント自らの意見や主張】は、竹西らの公正基準の「発言」に当たる。これを通訳の公正介入基準では「クライアントの発言権」と名付けたい。クライアントが専門家の意見や裁量に発言する機会や環境整備が必要である。クライアントが意見や主張をできないときは、クライアントの思いや意向をつなげるプロセスが介入のポイントになる。【c. クライアントが人として尊重される対応】は、竹西らの公正基準「尊重」である。クライアントをサービス提供の対象ではなく、1人の人間として自尊心と尊厳を尊重する。通訳の公正介入基準では、「クライアントに対する尊重」と名付けることとする。

竹西らの公正基準では【d. 専門家のクライエ

表2 通訳者が考える望ましいコミュニケーション形態と通訳の公正基準

| 通訳者が考える望ましいコミュニケーション形態     | 竹西らの公正基準   | 通訳の公正介入基準      |
|----------------------------|------------|----------------|
| a. 専門家の適切な説明, クライアントの十分な理解 | 「正確性」「平明」  | 「正確性」「平明」      |
| b. クライアント自らの意見や主張          | 「発言」       | 「クライアントの発言権」   |
| c. クライアントが人として尊重される対応      | 「尊重」       | 「クライアントに対する尊重」 |
| d. 専門家のクライアントの適切な理解        | なし         | 「専門家による対象理解」   |
| e. クライアントの不利益が回避されること      | 「開示度」「隠蔽感」 | 「操作防止」         |

（竹西他 2008 をもとに筆者作成）

ントの適切な理解】に対応する項目はないが、対人援助のコミュニケーションに重要な働きをもつものなので、新たに「専門家による対象理解」を公正基準に設ける。対人援助でのコミュニケーションでは専門家との双方向コミュニケーションによって、お互いの情報を伝え状況を理解し合う行為過程が重要になる。相互行為の過程での気付きや共感からお互いの認識や意味の再編成に重要な働きかけを行うことができる。通訳者は専門家がクライアントを的確に把握し、クライアントの意見を聞くだけでなく、思いを共有して意向に転化するプロセスを行っているかが介入の要素になる。

竹西らの公正基準の「決定過程の率直な公開（開示度）」と「想像される情報隠しの程度（隠蔽感）」は【e. クライアントの不利益が回避されること】に対応する。この二つはリスク・メッセージの正確性を計る基準であるが、対人援助場面では二つを併せて「専門家による情報・ルール操作」を阻止する「操作防止」という項目に置き換える。専門家による情報操作が行われなように、また適用されるべきサービスが操作されて供与資格がないとされないかを確認するものである。

以上、竹西らの公正基準をすり合わせて六つの公正基準、①「平明」②「クライアントに対する尊重」③「クライアントの発言権」④「専門家による対象理解」⑤「正確性」⑥「操作防止」を作成した。次に事例を挙げながら6つの公正介入基準について説明していく。

#### IV. 通訳の公正介入基準の説明

本章では通訳の公正介入基準①～⑥について筆者が主宰するコミュニティ通訳の事例検討会<sup>5)</sup>で述べられた事例をあげながら具体的対応

方法について説明する。

##### ①「平明」

専門家の説明がクライアントに理解しやすい言葉でなされているか、図や写真などを使って説明されているかについて通訳者が関与する介入である。通訳者はクライアントが理解しやすいツールを使うように専門家にアドバイスすることができる。通訳者が専門家との事前の打ち合わせなどで分かりやすい言葉使いや図や写真などを使用した説明が必要であることを情報提供しておくといよい。

#### 事例1 「胃ろう」が伝わらない高齢ろう者の通訳

入院しているAさん（ろう者）の妻（ろう者）の今後に関するカンファレンスが開かれ、Aさんと主治医、ケアマネジャーとの通訳を行った。Aさんは80歳代の高齢で、指文字はできず文章の読み書きも苦手である。現在妻は鼻から胃へチューブで栄養を入れている。主治医は胃ろうの手術の説明や準備の話をしたが、通訳者はAさんに胃ろうという専門用語がきちんと伝わったのか疑問に思った。Aさんは高齢で指文字は通じないので、カンファレンスの前に医師に説明して絵を描いてもらうなど、話の途中で説明を遮ってでもきちんと通じる方法を考えてもらうべきだったと考えた。

通訳中に専門用語である「胃ろう」の説明が理解できていないのではと疑問に思ったケースである。専門用語や複雑な制度の説明は、母語で聞いても母国に対応する言葉や制度がなけれ

通訳を行っている者や通訳に関係する者が集まって研究会や研修を行っている団体である。事例検討会は2006年10月～2011年6月まで計21回開催されている。参加者は毎回10名程度であり、音声言語通訳者（中国語、英語、ポルトガル語など）だけでなく手話通訳者も多く参加している。また、通訳者以外にも通訳コーディネーターや通訳教育者等が参加している。

5) 多言語コミュニティ通訳ネットワーク (<http://mcinet.info/>) は2006年に設立し、コミュニティ



ば理解は難しい。また、対人援助のクライアントには、教育を十分受けられず、文字の読み書きも難しい人が多いのも特徴である。Aさんは日本手話でしか会話ができず、指文字、文章の読み書きができない。専門家は高齢のろう者には文章の読み書きができない人がいることや、指文字の使用ができないことを知らず、手話通訳がつけばすべて理解できると思っている場合がある。通訳者はクライアント一人ひとりコミュニケーション方法が異なることを専門家に伝え、クライアントの状況にあった伝え方を専門家とともに考えることが求められる。

## ②「クライアントに対する尊重」

クライアントに対する尊厳と敬意をもった対応への関与で、プライバシーの配慮、クライアントの不安な気持ちを受け止めて安心させるなどである。また、この介入基準では、専門家が差別的発言や態度をとった時にも介入を行うことができる。

### 事例2 移植手術のインフォームド・コンセント場面の通訳

Bさんは40代の女性患者（白血病）。移植手術を受けるためにBさんの姉が渡日した。Bさん、Bさんの姉に移植のインフォームド・コンセントの通訳を行った。先に医師が説明をして、後で患者とドナーの質問に医師が答えた。医師の説明はリスクばかり強調され、通訳者はドナー（Bさんの姉）が不安になっていると感じて「大丈夫」と声かけをした。

事例2は、医師のリスクを強調した説明に不安を感じるドナーに対し、通訳者が「大丈夫」と声かけを行っている。これは通訳者の公正介入の「クライアントに対する尊重」にあたり、通訳者がクライアントの状況を見て判断したものである。ただし、公正介入を行ったとき、例

えば「大丈夫」という声かけは医師にも伝えなければならない。通訳者がクライアントあるいは専門家のどちらか一方とコミュニケーションをして、もう一方がコミュニケーションの輪から外れる状況は、通訳者がコミュニケーションの支配をしていることになるので、それを避けなければならない。

## ③「クライアントの発言権」

クライアントが専門家の意見や裁量行使に対して、自らの意見の主張ができるようにする関与でクライアントの意見の尊重や、発言する機会、環境の整備などにおいて通訳者がかかわることができるものである。

対人援助ではクライアント中心アプローチ<sup>6)</sup>が目指されているが、医療や行政機関などではいまだ専門家中心アプローチが多く取られている。そのためクライアントが自らの意見を表明するのは容易ではない。通訳を介してコミュニケーションをとる必要があるコミュニティ通訳の対象者はなおさらである。したがって、通訳者もクライアントが疑問や意見を発したいのかを常に確認して、クライアントが自ら発言できるように配慮しなければならない。

### 事例3 日本語ができる家族が同席する場面の通訳

Dさん（ろう者）は母親の介護の相談に福祉事務所に来た。通訳者が介護保険窓口に行くとDさんの娘が来ていて担当者と話していた。Dさんは担当者との娘の話が分からないので通訳してほしいとのことだったので通訳した。Dさんが介護保険料の質問

6) カール・ロジャーズにより創始された心理療法クライアント中心療法をもとにした、対人援助アプローチ。ロジャーズは、クライアントの体験に心を寄せて、その体験を尊重することによって、クライアントは本来の力を十分に発揮し問題を解決していくと考えられている（中島他2000:202）。

をしたが、娘が「もう聞いたから」とDさんの質問を遮断してしまった。通訳者はDさんが納得されるようにゆっくり思いを聴き、担当者と十分な話ができたらと思っていたが何もできなかったと感じて、最後に「またいつでも通訳のいるときに来てね」と声をかけるのが精いっぱいだった。窓口担当者に「Dさんのほうをみて説明をしてあげて欲しい」と知らせるべきと思ったができていない。

日本語が話せる家族が同席すると、日本語話者同士の専門家とクライアントが話してしまい、しばしば日本語が話せないクライアントが蚊帳の外に置かれる。コミュニティ通訳では家族と専門家が日本語で話をしても、そばで日本語のできないクライアントに外国語通訳や手話通訳を行い、会話の内容がきちんと伝わるように支援をする。しかし、家族がクライアントの情報アクセスを断ち切ることがある。通訳がはいることで相談時間が長くなることに専門家や通訳者に遠慮や引け目を感じたり、家族にクライアントも問題解決の一員で情報アクセスが必要という認識がなかったりすることによる。専門家も家族のうち誰か一人が理解していれば良いと思ひ、会話の参加者全員が会話に参加しているかに関心を払わないことが多い。通訳者は「クライアントの発言権」の公正介入によって、Dさんも問題解決のメンバーの一人として会話に入れるように担当者や娘に伝えることができる。

#### ④ 「専門家による対象理解」

専門家がクライアントの状況の把握や理解をしているかについて通訳者が関わるものである。クライアントの文化や習慣、歴史などの背景や情報の提供を行うだけでなく、クライアントが専門家による情報を理解しているかを支援していくことを含む。

また、この公正介入では専門家からの説明をクライアントが理解しているかを確認すること

も含まれる。クライアントは専門家から情報提供を受けても、その情報評価の枠組みを持たないために情報を判断できなかつたり、専門家が伝達する情報の裏にある意図を理解できないことがある（畠山 1989）。例えば、サービスに関する情報をクライアントは持っていないために、専門家からの質問がサービスを受給できるかどうかの適格審査だと理解できず、必要な返答ができずにいる状況がある。このような場合、通訳者は提供される情報について、専門家に詳しく説明を求めたり、裏にある意図を理解できる範囲で伝えることができる。しかし、これは以下の公正基準の「正確性」や「操作防止」と同じく、通訳者は専門領域の知識を完全には持っていないので、介入には制限がある。

#### 事例4 母乳指導を行う場面での通訳

Eさんは子供を出産。保健師の新生児1ヶ月訪問検診の家庭訪問に通訳が同行。Eさんは赤ちゃんに母乳をあげていなかった。保健師が母乳をあげていない理由を聞くとEさんは「おっぱいが出ないから」と答えた。保健師が母乳を出す指導をしたが、Eさんはあまり母乳を与えがらない。状況を見た通訳者が保健師に断つてもう一度理由を尋ねると「仕事をしたいのでおっぱいをやめたい」と答えた。通訳者はクライアントの反応をみて何か言いたいことがあるのではと推測するが、勝手に話を聞くのではなく保健師に断つてクライアントの胸の内を聞くことが大切であると考えた。

通訳者はクライアントの母国では出産後すぐに母親も働くことが多く母乳育児をあまり行っていないこと、外国人世帯は経済的に共働きが多いと知っていたのでEさんがおっぱいをあげない別の理由があるのではと思ひEさんに確認した。クライアントの文化背景を知らないとクライアントの微妙な反応を専門家は理解できな

い。通訳者の文化背景の説明はあくまで一般的な話で個々に文化や習慣の違いがあることも説明しなければならない。

#### ⑤ 「正確性」

専門家による正確な情報提供がされているかどうかに関わるものである。しかし、通訳者は専門家と同じ専門領域に関する知識を深く持たないので正確な情報提供がされているかどうかの判断はできない。そのためこの介入でできることは専門家の説明に一貫性があるかどうかについて通訳者が判断し、一貫性がない場合専門家に説明を求めるというものである。一貫性とは時間や対象者を越えて一貫した手続きが適用されていることを指す（Leventhal 1980）。例えば、複数の専門家が異なる内容の説明をした場合や連日同じクライアントの通訳で専門家の説明が昨日と今日とで異なるときなど、通訳者が介入して説明の確認ができる。このように通訳者は専門家の提供される情報の正誤には関われないが、情報の一貫性には関与できる。

#### ⑥ 「操作防止」

組織から市民へ流れる情報やルールの操作（下降情報操作）を防止することを目的とする。この公正介入も上記の「正確性」と同じく介入に制限がある。通訳者は専門家の職務内容すべての知識はないので操作がされていると判断することは難しいし、何かしらの「操作」を感じても何の根拠もなく異議申し立てをすることは、通訳者の信頼を落とすことになる。そのため「操作防止」の介入を行うことは難しいといえる。また、通訳者が何らかの根拠があり「操作」を確信したとしても、できるだけクライアントが主体的に異議申し立てできる発言の機会を確保すべきである（「クライアントの発言権」）。しかし、クライアントが自ら異議申し立てできないとき「操作防止」の公正介入基準によってサー

ビス提供がなされない理由を専門家に問い正すことができる。

#### 事例 5 生活保護の移送費の相談場面の通訳

Fさんは生活保護ケースワーカー（CW）に、夜間中学に通う交通費の支給を確認した。CWが最寄り駅から大きなP駅までの交通費が支給されると回答したので、定期券を購入して定期券代を申請した。そのときCWが不在で係長が対応をした。係長は生活保護の基準の説明をして、本来はP駅の一つ手前のX駅までしか交通費を支給できないが、今回は支給するので次回からはX駅までの定期券を買うように説明してFさんも納得した。しかし、CWが戻ってやり取りを聞くと今回もX駅までしか支給できないと告げた。FさんはCWの発言に納得できず怒った。通訳者はそのまま通訳する役目なので、CWの発言、係長の発言をそのまま通訳したが、通訳者が聞いてもCWの発言に矛盾を感じて通訳をしていて不快になった。

事例5は通訳の公正介入基準の「正確性」「操作防止」に当たる稀有な事例である。生活保護法での移送費の支払いは、公共交通機関などを利用した最安値が支給される。この場合では自宅の最寄り駅からX駅までになる。最初CWは生活保護法の正確な情報をクライアントに伝えていない。この時点では通訳者もCWの説明が不正確であると分からない。その後、係長が正確な情報を説明し今回は事前に説明がされなかったため、P駅までの定期券代金の支払いがされると伝えられた。しかし、その後CWは係長の下した判断を覆してP駅までは出さないとした。CWの下した判断は係長の説明と異なっており、どちらが正確な情報・手続きなのかがあやふやになっている。この二つの判断に一貫性がないことから「正確性」に問題があると判断でき、通訳者が介入して説明を求めることが

適切であるといえる。

また、CWは係長と異なった判断をして強制的に従わせようとする「操作」を行っている。CWの判断は生活保護法の手続きとして問題はなく正当な手続きである。しかし、状況に則して判断を下した係長と比べて、CWの判断はCWに都合のよい裁量的操作であるといえる。この場合、通訳者は「操作防止」の介入からどちらの判断が正しいのか説明を求めることができる。ただし、クライアントが自発的に異議を申し立てられるように「クライアントの発言権」の支援が優先される。事例5は二つの判断が下されたことで、CWの判断による操作が明らかになったが、1人の専門家の判断のみのとき、通訳者は操作かどうか知るの難しい。

## V. 事例検討による妥当性の検討

通訳者による公正介入は、専門家とクライアントが問題解決の合意形成を得るための支援である。しかし、公正介入の判断を誤ると通訳者がコミュニケーションの支配をしてしまうことになる。したがって公正介入の運用は慎重に行わなければならない。そこで、公正介入の判断を通訳者一人ではなく、様々な立場の人たちによる事例検討会で意見交換をしながら適切な公正介入の合意を目指すことを提案する。

通訳の事例検討は社会福祉分野における事例検討や臨床心理分野における事例報告に相応する。しかし、事例検討の対象は援助方法ではなく通訳上の対応の仕方である。

事例検討会の目的は①通訳の公正介入の妥当性の検討、②事例を通じた倫理規程の深い理解、③公正介入技術の構築である。公平・中立では収まらない対人援助の通訳では、通訳者が公正介入を行う必要があるが、その行為が妥当であるかどうかの検討が必要になる。それには多様な意見を聞くことができる事例検討会が適して

いる。公正介入を行うか、またどのように行うかは状況や対象者によって異なる。マニュアル通りにするだけでは適切な対応はできないことから、様々な事例を用いながら個別の対応方法について検討していき、多様な立場の人たちと意見を出し合うことで、介入の妥当性が得られる。

また、公正介入を検討するにはベースに通訳倫理規程が必要となる。事例を通して通訳の正確性や中立性・公平性の倫理規程を深く理解し、身につけることも同時に行わなければならない。通訳倫理規程の深い理解がないと、公正介入自体の議論もできないことから、倫理規程についても学んでいくことが求められる。さらに、事例検討を積み重ねて公正介入方法の妥当性が担保されると通訳技術として確立することができる。公正介入が技術として構築されれば、対人援助のコミュニティ通訳の専門性として習得できる技術となり、通訳者の人材育成に役立つことができると考える。

## おわりに

本論文では対人援助場面における通訳者の公正介入基準を検討し、コミュニティ通訳の介入がどのようなときに要請されるのかを総合的に明らかにした。専門家とクライアントが問題解決に向けて合意形成を行う過程で通訳者は発言内容や下された決定には干渉できないが、合意形成の手続きには6つの基準に沿って通訳者が介入できるとした。

本論文で論じてきた通訳の公正介入基準は国内外においてはじめての試みであり、これにより不透明だった介入行為を第三者が客観的に判断できるようになる。今後の課題としては、通訳の公正介入基準を通訳場面のデータ分析などを通じて検証していくことで6つの基準の妥当性や追加する基準があるかなど公正介入基準の

精緻化を行っていく必要がある。さらに、通訳者が対人援助コミュニケーション手続きに介入する意義についての考察も深めていく必要がある。通訳者の介入がコミュニケーションを支配する危険性もある。なぜ通訳者が介入をしなければならぬのか、介入すべきとしたら通訳者だけなのかという問題も残る。これらの問題の解決には対人援助のコミュニケーションがどのように構築され、公正なコミュニケーションがどのように成立するのかについての考察が必要である。これらについては次稿で検討したい。

### 引用文献

- Angelelli, C. V. (2011) 多言語社会における通訳者の役割. 鳥飼久美子・野田研一・平賀正子・小山亘（編）異文化コミュニケーション学への招待. みすず書房, 417-433.
- 青木俊明（2005）手続き的公正がもたらす諸効果の実証的研究道路のバリアフリー事業を題材に. 建設マネジメント研究論文集, 12, 1-8.
- Barsky, R. F. (1996) The interpreter as intercultural agent in convention refugee hearings. *The Translator*, 2 (1), 45-63.
- Folger, R. (1977) Distributive and procedural justice: Combined impact of "voice" and improvement on experienced inequity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 108-119.
- Harris, B. (1990) Norms in Interpretation. *Target*, 2 (1), 115-119.
- 畠山弘文 (1989) 官僚制支配の日常構造——善意による支配とは何か. 三一書房.
- 林洋一郎 (2007) 社会的公正研究の展望——4つのリサーチ・パステクティブに注目して. *社会心理学研究*, 22 (3), 305-330.
- Ignatieff, M. (1984) *The Needs of Strangers*, London: Chatto and Windus. 添谷育志・金田耕一（訳）(1999) ニーズ・オブ・ストレンジャーズ. 風行社.
- 飯田奈美子 (2010) 中国帰国者の支援制度からみるコミュニティ通訳の現状と課題——通訳者の役割考察. *立命館人間科学研究*, 21, 75-88.
- 飯田奈美子 (2012) 対人援助場面のコミュニティ通訳における「逸脱行為」の分析——事例報告分析を通して. *Core Ethics*, 8, 立命館大学先端総合学術研究科, 27-39.
- 飯田奈美子 (2014) 対立型コミュニケーションと服従的説得型コミュニケーションにおける通訳者の中立性の考察. *Core Ethics*, 10, 13-23.
- 今在景子・大淵憲一・今在慶一郎 (2003) 第三者介入による消費者問題の解決：手続き的公正に関する実験的研究. *社会心理学研究*, 19 (2), 144-154.
- 河原清志 (2014) 翻訳 等価論の潮流と構築論からの批評. 日本通訳翻訳学会翻訳研究分科会編, 翻訳研究への招待, 11, 9-33.
- Kondo, M. and Tebble, H. (1997) Intercultural communication, negotiation, and interpreting. in Gambier et al. (eds) *Conference Interpreting: Current Trends in Research*, 149-166.
- Leventhal, G.S. (1980) What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationship. In K.Gergen, M. Greenberg, & R. Willis (Eds.) *Social Exchange* New York: plenum, 27-55.
- Lind, E. A., Tylor, T. R. and Huo, Y. J. (1997) Procedural context and culture: Variation in the antecedents of procedural justice judgment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73 (4), 767-780.
- 中島義明・安藤清志・子安増生・坂野雄二・繁樹算男・立花政夫・箱田裕司（編）(1999) 心理学辞典. 有斐閣.
- Nida, E. A. (1964) *Toward a Science of Translating*. 成瀬武史（訳）(1972) 翻訳学序説. 開文社出版.
- Pöschhacker, F. (2004) *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge. 鳥飼玖美子（監訳）(2008) 通訳学入門. みすず書房.
- Reddy, M. (1979) The conduit metaphor: A case of frame conflict in our language about language. A. Ortony. (ed.) *Metaphor and Thought*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Roy, C. B. (2000) *Interpreting as a Discourse Process*, Oxfors: Oxfors University Press.
- 新崎隆子 (2010) 通訳のコミュニケーション調整仮説——英日逐次通訳の事例から. 青山学院大学大学院国際政治経済学研究科国際コミュニケーション専攻 2010 年度博士論文.
- Seleskovitch, D. (1978) *Interpreting for International Conferences*, Washington, DC: Pen and Booth.
- 竹西亜古 (1998) 手続き的公正：その概略と展開. 田中堅一郎（編）社会的公正の心理学——心理学の

- 視点から見た「フェア」と「アンフェア」, 61-81.
- 竹西亜古・竹西正典・福井誠・金川智恵・吉野絹子 (2008) リスクメッセージの心理的公正基準——管理者への手続き的公正査定における事実性と配慮性. *社会心理学研究*, 24 (1), 23-33.
- 田中伸司 (2005) わたしたちの生きかたとケア. 浜渦辰二 (編) *〈ケアの人間学〉入門*, 31-50.
- Thibaut, J. and Walker, L. (1975) *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Tyler, T.R. and Lind, E. A. (1992) A relational model of authority in groups In M.P. Zanna (ed), *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, 115-191.
- 山口生史 (2004) 動機付けプロセス解明のための組織公正理論と対人コミュニケーションの応用. *明治大学社会科学研究紀要*, 43 (1), 107-123.
- 吉野絹子・木下富雄・山田友紀子・金川智恵・福井誠・竹西亜古 (2003) リスクコミュニケーター養成プログラムの設計——農林水産省を例として (2) 研修の効果. *日本リスク研究会第16回研究発表会講演論文集*, 16 (Nov20) (22), 7-10.
- Wadensjo, C. (1998) *Interpreting as Interaction*. London and New York: Longman.
- (受稿日: 2016. 12. 1)  
(受理日 [査読実施後]: 2017. 3. 25)

Original Article

Discussion of a Community Interpreter's Roles  
in Welfare Support Scenes: Proposal of the Criteria  
of Interpreters' Impartial Intervention

IIDA Namiko

(Graduate School of Core Ethics and Frontier Sciences, Ritsumeikan University)

---

The purpose of this study is to suggest a new theoretical framework for community interpreting practice after a discussion of how community interpreters possibly conduct deviant acts in forms of intervention at welfare support scenes in order to establish communication. There is an asymmetry of power in the structure between experts and clients in communication at welfare support scenes. Interpreters conduct various interventions to deal with the issues raised by this asymmetric condition among both parties. In this study, the author establishes the criteria of impartiality in interpreters' intervention based on the concept of procedural justice in social psychology. There has been no setting of criteria regarding what desirable interventions interpreters should make. This study aims to set impartial intervention criteria and establish an intervention act, instead of relying on interpreters' experiences, as interpreting technique in regards to secured expertise improve

**Key Words** : welfare support scenes, community interpreter, interpreter's roles,  
criteria of impartial intervention

*RITSUMEIKAN JOURNAL OF HUMAN SCIENCES, No.36, 17-31, 2017.*

---