

## ボランティア通訳派遣コーディネーターの 「関係性のケア」における困難性

森元亜紀子

(摂南大学他非常勤講師)

### *Difficulties in Volunteer-interpreter coordinators' practice to realize appropriate interpersonal interaction of interpreters with their support receivers.<sup>1</sup>*

*This paper aims to identify difficulties in the practices of volunteer-interpreter coordinators in free language-support programs organized by prefectural international exchange foundations. Six coordinators participated in this study in which semi-structured interviews were conducted and analyzed using the data analysis method "SCAT." The results indicated that the complexity and difficulties of their practice could stem from misunderstandings and excessive consideration that surfaced in the interaction between the actors, volunteer interpreters, their support receivers, and the coordinators themselves, especially due to their perception of volunteer interpreters as being altruistic and unremunerated. This suggests that different perceptions and positioning of the programs and those actors may alleviate some of the difficulties of the coordinators' practice.*

#### 1. はじめに

現在、国内各自治体の外郭団体として国際交流協会が設置され、地域の多文化共生推進を担っている。協会の多くは「ボランティア通訳者」の派遣制度を有し、在住外国人が地域で必要とするサポートを、利用しやすい形で提供している。自治体の国際交流や多文化共生が推奨される中で、行政の対応が行き届かず困難さを抱える外国人を支援する役割も果たし、住みやすい地域づくりに貢献している。しかし、問題も抱えている。ボランティア通訳者の派遣先は、医療、行政、学校など多岐にわたり、事前準備や求められる技量がボランティアの範疇を超えるケースもあり、ボランティア通訳者が負担を抱えることとなる。それにもかかわらず、通訳行為はほぼ無償で提供される。このため通訳サービスは無料でも享受できるという見方が広がり、通訳職そのものの社会的認識にも影響している。さらに、ボランティア通訳者を派遣するコーディネーターは、多様な派遣先で、それぞれどのような通訳が求められるのかを判断

---

MORIMOTO Akiko, "Difficulties in volunteer interpreter coordinators' practice to realize appropriate interpersonal interaction of interpreters with their support receivers." *Invitation to Interpreting and Translation Studies*, No.24, 2022. Pages 45-65. ©by the Japan Association for Interpreting and Translation Studies

して、適切な通訳者を選ぶことの難しさに直面し、またボランティア通訳者に過度な負担とならないよう調節し、活動自体が持続可能となるよう努力している。

本稿では、このような問題を抱える自治体のボランティア通訳派遣制度のアクターとして、派遣コーディネーターに着目する。その重要な業務として、日程調整など実務的な「機能レベル」(筒井 1990: 104)の作業と、当事者間を調整する「関係性のケア」(灘光 2017: 93)の二つがある。そして後者の「関係性のケア」において、通訳行為がボランティア活動であるという事実起因する困難性が生じるが、「関係性のケア」の実態が明らかにされていないため、業務の必要性や専門性への理解が得られていない。従って本稿は、通訳行為のボランティア性の影響に目を向けながらコーディネーターの実践の語りを分析し、「関係性のケア」の実態を明確にすることを目的とする。そして、何が「関係性のケア」を困難にしているのかを考察し、この制度が抱える問題を少しでも明らかにし、携わる人々の不安や不満の軽減につながる方法を模索する今後の取り組みにつなげたい。

## 2. 概念の整理

### 2.1. ボランティア通訳

まず、ボランティアの条件として、「自発性」「無償性」「公益性」が挙げられる(入江 1999: 5)。小林 (2003: 129) はさらに「連帯性」「市民性」を加え、ボランティア活動は利用者と活動者が相互に成長し、暇がある時に活動するのではなく、その活動自体に意味を見出すものであり、継続性など一定の責任を負う活動であると述べる。また一方で、「余暇活動」「素人活動」というイメージも付随する (小林 2003: 129)。

ボランティアで行われる翻訳や通訳行為について、Jimenez-Crespo (2016: 60) は Olhon (2014) のボランティアの定義を借用し、次のように定義している。“Volunteer translation and interpreting can be defined as practices “conducted by people exercising their free will to perform translation work that is not numerated, is formally organized, and is for the benefit of others.” (自由意思により、無報酬、組織的で、他者の利益のための訳出作業を行う人々の実践(筆者訳))上記ボランティアの条件で挙げられた「自発性」「無償性」「公益性」のある翻訳・通訳行為となる。

自治体のボランティア通訳者も、自発的に登録し、通訳行為に対する報酬はなく、交通費程度の実費支給のみである。登録されるとリスト化され、依頼案件に適任とされる登録者が選ばれ承諾を経て派遣、というシステムティックな流れで運営される。本稿では、このような自治体の通訳派遣制度の通訳者を「ボランティア通訳者」と捉える。彼らは「言語サポーター」、「多文化共生コミュニケーションサポーター」、「コミュニティ通訳ボランティア」など、各自治体独自の呼称で呼ばれ、活動内容は各自治体が定める利用規約に記載されており、派遣希望者はその内容を確認した上で申請する。規約には派遣先(学校の保護者懇談、行政窓口での手続き、定期健診等)の限定や、注意事項として手続きの代行はしない、翻訳はしない、などが盛り込まれている。医療現場も派遣対象とする自治体もあれば、学校や行政手続きの際のコミュニケーションサポートに限るところもある。

このボランティア通訳及び通訳者に関する現在までの国内の論考を概観するため、NII 学術情報ナビゲータ(CiNii)によりキーワード検索を実施した。2022年3月31日の時点で「通訳 ボランティア」というキーワードで61件ヒットした。数例を挙げると、自治体のボランティアの医療通訳派遣制度について、医療通訳者へのアンケート調査により課題を抽出するもの(石橋 2021)、医療観光における通訳ボランティアの意義を紹介するもの(伊藤 2011)、またスポーツイベントや各種国際会議や見本市などでの通訳ボランティア体験の意義やその在り方などまで論じた論考があった。(小坂 2018, 坂部他 2015)。全体を概観したところ、自治体の多文化共生施策を担うボランティア通訳について、コーディネーターの語りからアプローチする論考はなかった。

## 2.2 「コーディネーター」の概念

「コーディネーター」という言葉は1990年代以降日本で、地域、産業支援、再開発、福祉、医療、ボランティアなど様々な分野において職名や職種に使用されている(菅野 2021: 11)。コーディネートという事象の研究が最も多く試みられた経営学では、異なる組織間のコミュニケーションを図り、調整するコーディネーターを「境界連結活動」を行う「対境担当者」という概念で捉えた(菅野 2021: 13)。具体的には「組織を代表して外部の組織と交渉する役割」と「情報処理を行う」役割を担う立場である(山田 2004)。しかし、コーディネートの概念は経営学以外の多分野に広がっており、その役割はより包括的に捉えられている。ここでは本稿が取り上げるコーディネーターが担う、社会のニーズと、それを充足できる人材を結ぶ役割に焦点をあてたい。その視点で論じる概念として筒井(1990)は、コーディネーターを、「同等にする人」「調整する人」と二つの言葉で捉える。その基本的役割は、コーディネートされる両者間に「上下関係を作る調整の仕方ではなく、両者の存在を認め、その両者を対等の間柄として、適切につなぎ、調和させていくこと」、そして「同等にする、調整する」と述べる(筒井 1990: 8)。

しかし、その同等に調整することが難しい場合もあり、ボランティアコーディネーターがその一例と言える。それは、ボランティア活動として支援を提供する側の「お節介」「善意の押し売り」的な関り方や、要援助者の「負い目意識」など、「援助を提供する側と受ける側という明らかに非対等な関係が存在するからでもある(筒井 1990: 7)。非対等な構図が、両者を同等に位置付けて調整するというコーディネーターの役割を難しくする。

## 2.3 通訳コーディネーター

通訳業界にも、通訳行為を求める者と提供する通訳者を結びつけるコーディネーターが存在する。通訳研究において、コーディネーターに焦点を当てたものはまだ多くはないが、その役割の重要性は既に指摘されている。伊藤他(2012)は、NPO、地域の国際化協会、通訳者を雇用する医療機関所属の医療通訳者を対象とした調査において、彼らが抱える困難な課題を克服するためには、派遣コーディネーターの存在が欠かせないと指摘し、視野に入れ研究すべきだと述べる。調査対象者の所属先を考えると、有償の医療通訳者のコーディネーターかボランティア医療通訳者担当か区別はされないが、コーディネーターは「医療従事者側

と患者側の双方に対して派遣される通訳者の業務範囲などを明確に説明すると同時に、通訳者に精神的な支援を提供する」重要な立場を担う(伊藤他 2012: 387)。

通訳派遣コーディネーターそのものに焦点を当てたものに灘光の研究(2017)がある。NPOに所属し、ボランティア医療通訳者を派遣するコーディネーターの語りを分析し、その役割を見出す貴重な研究である。通訳者が活躍しやすい環境を提供するために、医療通訳者派遣コーディネーターが多面的な役割を果たし、必要となる能力も多様であると指摘する(灘光 2017: 93)。彼らの実践の中で「繋ぐ」という側面に焦点を当て分析している。通訳者同士の横のつながりを確保してモチベーションをあげたり、通訳者と派遣団体とをつなぎ、ストレスを抱える通訳者の相談窓口となっていること、また、外部からの依頼に適切な通訳者を見付け依頼者をつなぎ、また通訳前の情報収集、またトラブル発生時における外部とのやり取りをとりあげている。

派遣依頼に応じて適切な通訳者を選び派遣するという、一見システムティックな営みは、灘光によると2種類の能力で支えられている。一つは「実務的スキル」という、外部組織との調節を効率的かつ的確に遂行するために必要な情報処理能力や判断力など、「機械的イメージ」を伴う調整力で、もう一つは「関係性のケア」、即ち人と人とのやり取りの仲介、通訳者への精神的サポート、通訳者と派遣団体とのきずなの構築や強化など、様々な対人コミュニケーション能力である(灘光 2017: 93)。

機能的なレベルと関係性に関するレベル、というコーディネーターの役割のレベル分けについて、先の筒井(1990)も同様な分類を提示している。筒井はコーディネーターの「結ぶ」という役割の実践を二つのレベルに分け、物理的に活動可能なボランティアを探し判断するという「機能レベル」、ボランティア活動者と要支援者の柔軟性、許容度などの要素を考慮し、この両者の関わり合いがうまくいくように「関りに思いを馳せる段階」である「共感レベル」と表現する(筒井 1990: 141)。「共感レベル」は、灘光の「関係性のケア」と重複する部分がある。また筒井は「共感レベル」は「機能レベル」のように明確化しにくい上、「機能レベル」より優先的に考慮していくものと述べ、このレベルの重要性が示唆されている(筒井 1990: 142)。

従ってこの「関係性のケア」の実態を明らかにし、そこでどのような問題が発生しているのかを解明することが、コーディネート業務とその困難性の明確化には必要であると考え。本研究では、意味は人と人の相互作用の中で社会的に構築されるという構築主義の認識論に立ち、コーディネーターらが、ボランティア通訳者、派遣制度の管理者、また依頼者との間に立つ経験についてどのような意味を構築しているのかについて理解することを目指す解釈的アプローチをとる。その分析の枠組みとして上述の灘光(2017)、筒井(1990)が提示した、コーディネーターの実践を「機械的な」調整と、「関係性のケア」から構成されるものという認識の上で、「関係性のケア」の実践における困難性を明らかにする。さらに、自治体の多文化共生の施策の一端としてのボランティア派遣制度を維持しながら、ボランティア通訳者にとって活動しやすい現場を担保していくコーディネート業の専門性を知る手掛かりも得たい。

### 3. 研究手法

研究データ採取方法として半構造化インタビューを実施し、データ分析方法として、テキストマイニングによるワードクラウドを作成し全体を俯瞰した後、シーケンス分析である SCAT を用いた。

#### 3.1 調査対象者

調査対象者は、X 地方 5 県の公益財団のボランティア通訳派遣制度を担当する派遣コーディネーター6名である。この地方を選んだ理由は、X 地方在住の筆者にとって対面でのインタビューが実施しやすいと考えたからである。調査依頼はまず、各財団のウェブサイトに掲載された連絡先にメールで調査の目的と内容を説明し協力を仰いだ。結果、5 県 6 名より承諾の返信を頂いた。調査協力者の概要は以下の表 1 に示す。なお 6 名のうち1名には以前からの面識があった。コーディネーター担当の経緯は、職場の職務分掌により、全員、コーディネーター対象の研修教育を受けた経験はなく、前任者からの引継ぎを経て業務遂行にあたっている。また A 氏と E 氏にはそれぞれ 1 回、自らボランティア通訳者として派遣された経験があった。なお、ボランティア通訳派遣の特徴の把握の参考として、X 地方を本拠地とする民間の通訳派遣会社のコーディネーター1 名にインタビューの協力を得た。調査方法及び質問は 6 名と同じである。

調査対象者とその属性	担当 年数	インタ ビュー 方法	ボランティア通訳者派遣の対象者 (派遣の依頼申請が可能な機関等)
A 30 代女性	3 年	対面	県内の学校・教育委員会、行政機関等及び県内在住の外国人。コロナ禍で医療機関への派遣は中止。
B 40 代女性	1 年半	対面	同上
C 30 代女性	2 年	zoom	医療機関対象。外国人個人からの依頼は不可。
D 50 代女性	15 年	電話	学校教育機関、医療機関、保健福祉機関及び外国人個人
E 50 代女性	15 年	電話	医療機関(病院など)、公的機関(学校、市役所・役場、保育所・幼稚園等及び外国人個人
F 30 代男性	4 年	zoom	行政窓口・教育・医療・福祉・各種相談、外国人個人
民間 60 代女性	30 年	zoom	国際シンポジウム・会議、観光ガイド、ビジネス全般

表 1 調査対象者及び民間コーディネーターの概要

#### 3.2 データの採取

半構造化インタビューを実施したが、実施時期が 2021 年 8 月でコロナ禍であり、調査対象者の希望を優先し、対面、zoom、または電話にて実施した。質問は主に次の6つで、事前にメールで送信した。①マッチング(依頼を受けて派遣する通訳者を探す)で注意する点、②派

遣先に対する働きかけ、③派遣予定のボランティア通訳者への働きかけ、④派遣後のフォローアップ、⑤コーディネーターの役割として複雑だと思うこと、気を遣うこと、⑥派遣する通訳者がボランティアであることの利点と難しさ。語りの流れに応じて他の質問をすることも多く、インタビューは 40 分から 120 分程に及んだ。インタビュー内容は承諾を得て録音し、スクリプト化した。

倫理的配慮として、インタビュー開始前に改めて調査の目的と内容を説明し、得られた情報やコメントは、個人を特定しない形で引用し、研究目的以外では発表しないことを文書と合わせて口頭で説明し承諾を得た。署名を頂いた承諾書をインタビュー後、対面の場合はその場で、それ以外の場合はファックスで受領した。

### 3.3 データ分析方法

まずテキストマイニングで作成したワードクラウドを参照し全体の語りの特徴を俯瞰した上で、大谷 (2008, 2011, 2019) が紹介する SCAT(Steps for Coding and Theorization: 以下、SCAT とする)を援用した。

ワードクラウドについて、Heimerl (2014: 1833) はテキストに登場するトピックの数や種類もわかりやすくなるとし、より詳細な分析へと向かう際のスタートにできると述べる。テキストマイニングには、他にも共起表現の抽出などの機能があるが、本稿のデータはインタビューでの語りであり、話し言葉特有の「主語をはじめ、話者同士が了解し合っていることなどは省略されやすい」特徴が多く見られた (山本・大西 2003: 77)。そのため正確な係り受け関係は抽出できない可能性があると判断し、全体を俯瞰するワードクラウドにとどめた。作成には、株式会社ユーザーローカル (User Local, Inc.) がオンラインで無料提供する AI テキストマイニングツールを使用した。大谷の SCAT は、4 段階のコーディングによりデータ中のテーマ・構成概念を紡いでストーリー・ラインを記述し、そこから導き出される理論記述を行うという手続きからなる分析手法である (大谷 2019: 271)。

## 4. 分析

### 4.1 ワードクラウドによるデータの概観

ユーザーローカルのワードクラウド機能は、テキストを特徴付ける語にスコアを付し、そのスコアの高い順に程度の高い語は大きなフォントで中央付近に配置し、概観を絵のように描く。スコアの算出方法は TF-IDF 法という統計処理により、各語の出現回数に重要度を加味した値が「スコア」となり、スコアが高い単語は、そのテキストを特徴づける単語と考えられる。本稿では自治体のコーディネーター6名の語りをまとめて一つのワードクラウドを作成し、その特徴を概観することを試みた (図1)。その際 1 名ではあるが民間派遣会社のコーディネーターのインタビュースクリプトからも別のワードクラウドを作成し (図 2)、比較した。

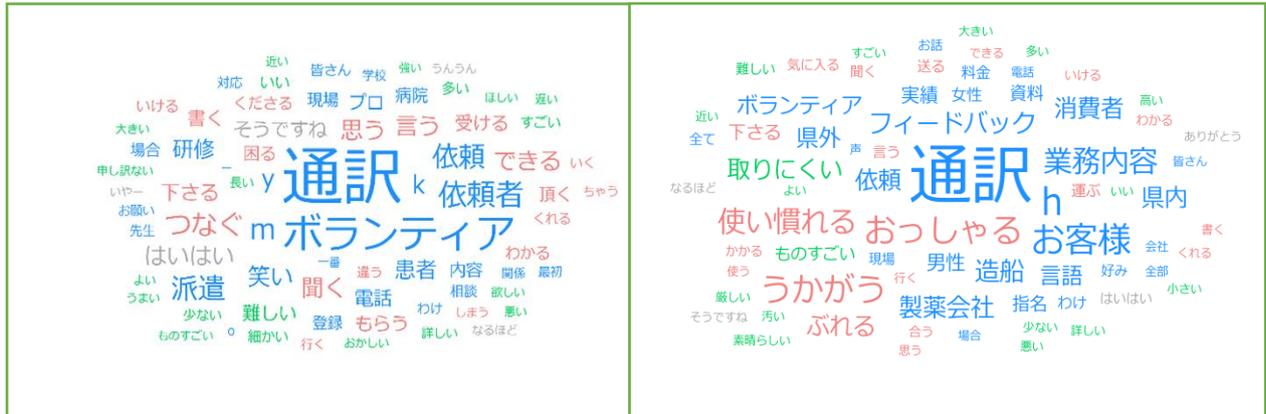


図1 ボランティア通訳者派遣コーディネーター 図2 民間通訳派遣会社コーディネーター

民間1名の結果は決して一般化はできないが、対照させることでボランティア派遣の特徴を見出すきっかけになると考えた。そこで民間の特徴語から、「お客様」、「フィードバック」、「使い慣れる」、ボランティア派遣からは、「依頼」「依頼者」「研修」を取り上げ、元テキストに戻り、これらの言葉がどのような文脈で出現したのかを確認する。ただし、民間とボランティアでは通訳料金発生の有無に加え、表1の通り、派遣先の性質が異なる。通訳分野の相違が両者の語りの相違に影響する可能性を考慮し、通訳分野により差があると考えられる通訳技術の評価等は含まず、ボランティアと民間コーディネーターが通訳派遣の依頼者をどう捉えているか、また通訳者及び通訳行為そのものをどう位置付けているのかに絞り、データを概観する。そして最後に、「難しい」という言葉の使われ方を確認し、どのような点の難しさを語っているかも確認する。なおボランティア派遣の「つなぐ」は、電話を「つなぐ」という使用で数多くみられたため、特徴語としては取り上げなかった。以下の記述の「」内は各調査対象者の言葉である。

まず、派遣依頼者の捉え方では、民間の「お客様」と、ボランティアの「依頼者」を比較する。依頼者を「お客様」と捉えるか単なる「依頼者」と捉えるかは、通訳料金の有無が大きく関係するだろう。民間コーディネーターの語りでは、「お客様に気に入っていただかないと」、「単に優秀なだけでもいいんですよ、お客様がそれを求めてたら」という、依頼側重視の思考が伺えた。一方ボランティアコーディネーターの「依頼者」は、その無理解、誤解について語られた。「依頼者の方って簡単にしかおっしゃらないので詳しく聞きこまないとわからないことも結構あって (E)」、「それ以外のこと(依頼者が)全然教えてくれない、っていうか敢えて言わなかったようで、全然言ってくれなかったです (C)」、「(依頼側は)無料だから、もうお世話までしてもらおうと思ってる (B)」、「申請書を書くことが面倒だと思われて (E)」、「この際何でもかんでもって、予定になかったようなことを持ち込まれたり (E)」等否定的なコメントが目立った。依頼者満足重視の民間とは異なり、依頼側の言動を問題視していることが示唆される。この相違には派遣先の通訳分野の違いも背景にあらう。ボランティア派遣は、民間が対象とする商業上の交渉に必要な通訳ではなく、外国人にも行政や医療への然るべき平等なアクセスを保証するための通訳を提供する立場として、非協力的な依頼者を批判的に捉えているとも考えられる。

次に、通訳者とその通訳行為をどう捉えるかにも違いがある。民間の「使い慣れる」とは、

「お客様」が通訳の利用経験が豊富という意味で使用される。「すごく通訳を使い慣れている方もいて」、「使い慣れてる方は実績表も送ってくれて。」と話す。民間コーディネーターが「使い慣れる」という表現で依頼者による通訳行為の享受を表した点から、通訳行為は自社が提供するサービスであり、それを提供する登録通訳者たちは自社が保有する資源と捉えていることが伺える。一方ボランティア派遣では、ボランティア通訳者とその行為について「(派遣先に)行って頂く (C)」「ご自分の能力を活用して頂く (E)」など丁寧表現で通訳者への敬意が表され、また通訳行為をサービスではなく、通訳者という人の「能力の活用」行為と表している。

また、通訳行為の捉え方を示唆するものとして、1 回の通訳行為がどのようにして完結するのかについて、民間の「フィードバック」及びボランティアの「研修」に着目する。民間の派遣では通訳者は、「フィードバックがあったら教えて下さいって、必ず書いてます。けどまあ、お客様はいい事しか言わないから。スムーズでよかったって、だからそれをお話します。お客様からすると私たちは消費者なわけですから、辛口のコメントは、絶対出しません。その代わり、二度と指名はきません。(何らかの批判を頂いても通訳者には伏せて)そのままですね、ありがとうございますー、助かりましたーっていう。」通訳者のパフォーマンスへのフィードバックは、求められるクライアントからのコメントの代わりに、コーディネーターが「ありがとう」で締めくくる。さらに、次の指名がこないという暗示的フィードバックで終わるといふ点に、通訳者とその場のパフォーマンスで判断され、各派遣が単発的に完結していく様子が感じられる。

一方ボランティア通訳派遣には、次につなげるという発想が見られる。それが「研修」にあたる。今回調査したどの機関でも、ボランティア通訳活動の心得を説明する研修会や、講師を招きロールプレイなどスキルアップ講座を実施し、彼らの意識啓発、教育、モチベーション維持などに取り組んでいた。単発的に各依頼に適任者を割り当てる繰り返しというより、一件の通訳経験が次につながるように導き、登録した通訳者を各自治体の多文化共生施策を支える担い手として育てようという意識が伺える。

なお、特徴語としては大きく表示されていないが、民間の「ありがとう」という締めくくりと対照的な言葉としてボランティアコーディネーターの「申し訳ない」にも注目したい。「私としては、ボランティアでもらってすみません、ばかりでしたね。ボランティアしてくださって、よかった！って思うの、あんまりないんですよね (B)」。現場で薬の注意書きの翻訳を頼まれたり、健診帰りに必需品の買い物に付き添わざるを得なかったなどの報告に、「そんなことがあったんだ！って結構あるんですね。知りませんでした、ごめんなさい！ (C)」と伝えるという。民間と異なり、ボランティア通訳者に対して感謝以上に申し訳なさを感じていることも示唆される。

最後に、「難しい」で表される、困難さを感じている点が今回聞き取りした民間コーディネーターの発言とどう異なるのかを取り上げ、続く SCAT 分析による困難性の分析の参考としたい。民間の「難しい」は依頼者の細かい要望に対応する難しさに言及するもので、通訳者の能力だけでなく声のトーンや早さ、「そりが合うか」までの好み応える通訳者を探すマッチングという、言わば機能レベルでの難しさが例として取り上げられた。一方、ボランティアコーディネーターの「難しい」は、依頼者とボランティア通訳者との現場での関わり合いの中で顕在化する問題への対応についてのもので、「関係性のケア」での難しさであると言える。例えば、依頼者が抱

くボランティア通訳者への過剰な期待がある。実際のコメントでは、「ボランティアさんだからなんでもやってくれるんでしょって、患者さんが思われてるんだろうなーってというのは、まあ、感じますねえ。それが難しい所でもあり(中略)(C)」とあった。また、依頼者側がボランティア通訳制度利用の注意事項を十分理解しておらず、その理解の徹底も「難しい」という。

ボランティア通訳者側の問題も挙げられ、彼らの「感情移入」に言及していた。個人の情報を開示しないという規定を知りながら、困っている外国人を派遣後も助けたいという自らの善意を優先させ連絡先を教え、つながりを続ける通訳者がいるという事実懸念を抱く。そのような行為を通訳者自身が公言することもあり、「通訳さん本人は、別に悪いとは思ってないですね。善意ですからね、難しいです。(B)」と語る。

特徴語数語を頼りにデータを概観した結果、ボランティア通訳派遣コーディネーターには、依頼者の捉え方、並びに、通訳者及びその通訳行為の捉え方において、民間とは異なる側面があること、また業務の難しさを「関係性のケア」において感じていることが示唆され、これらが彼らの実践を特徴付けていることが推察できる。

## 4.2. SCAT による分析

上記の結果を踏まえ、彼らの実践の複雑性や困難性を示すと考えられる部分を抽出した上で、その部分に内在している意識を可視化するため、前述の SCAT を参考に分析を行った。SCAT では、公開されている Excel フォーマットを用いて、発話テキストを指定の列に入力した後、次の手順で行う。「〈1〉テキスト中の注目すべき語句」を抜き出す。次にその右列の「〈2〉テキスト中の語句の言い換え」に〈1〉で書き出したことを言い換える語句を記入、さらに「〈3〉左を説明するようなテキスト外概念」を記入する。そしてこの〈1〉から〈3〉までに基づき、それらを表すようなテーマを概念化し「〈4〉テーマ・構成概念」に記述する(大谷 2019: 279)。分析から得られた「テーマ・構成概念」をもとに、「データに記述されている出来事に潜在する意味」をストーリーラインとしてまとめる(大谷 2011: 159)。続く「理論記述」で、このデータからわかることを書き出す。なおこの「理論」とは、「普遍的かつ一般的に通用する原理のようなものではなく、テキストの分析によって言えること」を意味する(大谷 2019: 324)。

本稿で SCAT を選択した理由は、コーディネーター業務の複雑さ、困難さを述べる発言の背後に、ボランティア通訳者や制度についての捉え方が暗示的に含まれている可能性があり、それらもできるだけ浮き上がらせることができると考えたからである。また、フォーマットに記入することで、分析プロセスをより明確な形で記録し、どのようなプロセスを経て解釈が導き出されたのかを明確にすることができると判断した。

### 4.2.1 SCAT による分析結果

SCAT による分析の結果、6 名のストーリーラインと理論記述は以下の通りとなった。分析過程を示す例として調査対象者 A の分析表の一部を掲載する(表 2)。残りの 5 名に対しても同様の方法で分析を試みたが、B から F については紙幅の都合により、ストーリーラインと導き出された理論記述にとどめる。なお、下線部は分析で抽出された「テーマ・概念」を示す。

a) 調査対象者 A の「難しさ」を示すストーリーラインと分析表の一部(表 1)並びに理論記述  
 ボランティア通訳制度を利用する依頼者の中には、彼らに期待する役割として、異文化接  
 触の不安の解消がある。要言語支援の場面の絞り込みの工夫の欠如を感じ、異文化接触の  
 全場面において通訳者の立ち合いを求める案件に、通訳者のニーズの本質が示される。言  
 語支援以上の、付き添い役と安心感の提供の期待が感じられる。コーディネーターはボランテ  
 ィア通訳者の活動時間の短縮、負担軽減に配慮する一方、依頼者は不安を丸投げし、安心  
 感を求めるという、両者間のボランティア通訳者に関する役割認識のずれが見受けられる。

しかし希少言語での対応や日程調整が困難な場合、稼働可能状態にあるボランティア登  
 録者が少ないという、派遣制度が抱える人材不足問題の埋め合わせのために、多少の無理を  
 押しでも依頼を引き受けようとするボランティア通訳者の寛大さに依存するケースもあり、コー  
 ディネーターの罪悪感が生じる。

一方、そのようなボランティア通訳者の寛大さが、かえってコーディネーターの心理的負担と  
 なる。ボランティア通訳者はほとんどの依頼を断らないため、依頼自体が、彼らには引き受けな  
 ければというプレッシャーになるという経験的知識から、依頼の圧力を抑えるため伝え方の工  
 夫の必要性を感じる。依頼者には他にも手段はあるという前提で伝え、困っている外国人にと  
 って自らを最後の砦と捉えるボランティア通訳者の自己認識の払拭と役割認識の是正の必要  
 を感じる。また同時に、ボランティア通訳者には、断らない寛大さより、不可能は断るという、割  
 り切る姿勢を求める。

さらに、依頼の圧力の捉え方について、コーディネーター及び組織運営管理者間のギャ  
 プがある。派遣の是非の判断をボランティア通訳者に一任しようとするという管理側の配慮の  
 欠如に接するたびに、そのような組織の姿勢からもボランティア通訳者を守る必要性も感じ、  
 彼らの負担が大きいと予測される依頼をコーディネーターの判断で却下する場合もある。

さらに、無料であるという利用しやすさを活かすことで、外国人児童の病院の受診控えの阻  
 止などの効果は生まれるが、依頼者が活動時間やその趣旨を顧みず通訳者に頼みごとをす  
 るなど、通訳者の善意の搾取とならないよう活動場所や範囲の限定に努めるべきである。

制度の利点として、ボランティア通訳者の通訳訓練また能力発揮の場としての有効性があ  
 る。ただプロではなく素人という意識がボランティア通訳者自身にあり、現場で予定外の要請  
 にも応えるべきだという義務感も抱いていると考える。

テキスト	<1>テキスト中の注 目すべき語句	<2>テキスト中 の語句の言い かえ	<3>左を説明するよう なテキスト外の概念	<4>テーマ・構 成概念
「入…学式に付き添ってほしい、」 とか。「式全部ですか？」みたいな 感じじゃないですか。説明の所だ けならまだしも。で大体みんなと一 緒にいて、横で通訳さんが先生が	入学式に付き添っ てほしい・式全部・ 説明の所だけなら まだしも・横で・ず っと通訳する・ほぼ	外国人との接 触に対して依 頼側のボラン ティア通訳者 に対する期	依頼側の「ボランティ ア通訳者」の役割認 識の実情・外国人と の接触場面の立ち 合い、ケア	期待する役 割・異文化接 触・立ち合い・ 付き添い役

言うことをずっと通訳する、なんてのは、ほぼできませんよ、ってお伝えした	できませんよ・	待・長時間の通訳・そばにいる		
で、決まってるじゃないですか、だいたい入学式に必要な、絶対伝えなきゃいけないことって。文書になってたりするわけで、ずーっと付き添う必要はないけどー、でも学校側は、不安なんですかねえ？	決まってる・絶対伝えなきゃいけないこと・文書になってたりする・ずーっと付き添う必要はない・不安	定例行事の内容は通常いつも同じ・文書化・不要な通訳・不安解消を求める	内容の伝達は文書で可能・通訳者は不要なのではという疑問・言語支援以外のニーズの可能性・不安解消	要言語支援の場面の絞り込みの工夫の欠如・通訳者のニーズの本質・不安解消

表 2 調査対象者 A 分析表(一部)

## 理論記述

- ① コーディネーターと依頼者との間にボランティア通訳者の役割認識に齟齬がある。
- ② 人材不足解消にボランティア通訳者の寛大さに依存し、コーディネーターの罪悪感となる。
- ③ ボランティア通訳者の断らない寛大さが、コーディネーターの心理的負担を生む。
- ④ 派遣の依頼の圧力の捉え方についてコーディネーターと組織運営管理者間のギャップがあり、依頼案件の取捨選択をコーディネーターの判断で実施せざるを得ないこともある。
- ⑤ 派遣事業が無料であるため利用しやすさにつながるが、善意の搾取となってはならない。
- ⑥ 派遣事業はボランティア通訳者に訓練、能力発揮の場を提供するが、素人だという彼ら自己認識がかえって依頼側の誤った役割認識を助長することとなり得る。

## b) 調査対象者 B の「難しさ」を示すストーリーラインと理論記述

依頼者側の真意を見抜く必要がある、そこにコーディネーターとして難しさを感じる。「ボランティア」という言葉のメッセージ性により、通訳サービスを受取る外国人個人は、通訳者について無償で助力を提供する善意の人という「安心感」、同じ言語を話せる親近感を抱き、この制度は地域で問題を抱える外国人居住者の拠り所の機能を果たす。コーディネーターも、ボランティア通訳者が仕事との折り合いなど限界までの調整をし、頼まれた依頼を断らない姿に、彼らの善意を感じる。しかし、その善意を踏みにじるかのように、経済的に余裕のある困っていない依頼者が無料という理由だけで依頼する、善意の搾取に憤りを感じる。その後は依頼を受けたら通訳者に回す、というほぼ自動的処理を控え、通訳ニーズの本質を見極め却下すべきは却下し、不要な活動をセーブする調整役という自らの新たな役割を見出した。

また、果てしない準備、仕事や家庭との両立など、この活動だけに没頭できない立場でありながら取り組むボランティア通訳者の努力、さらにそれを不釣り合いな謝礼で引き受ける善意について、尊敬する存在だと受け止める。そしてこのようなボランティア通訳者の姿と社会的認知との落差を感じる。この派遣制度でボランティアによる通訳行為を提供することが、職業としての通訳行為の定着を阻む弊害ともなりかねないと懸念し、制度の存在意義への疑問を抱く。不十分な事前情報のまま依頼し、不釣り合いな謝礼を渡す罪悪感ゆえに、ボランティア通

訳者には「行ってくださってよかった」という派遣成立の安堵と感謝より「申し訳ない」という思いを抱く。情報不足を補う策として、通訳者が派遣先に直接情報要請することを可能とする、効果的な情報交換システムの構築を願うところだが、改善のためとはいえ既存のやり方に工夫を加えることを厭う柔軟性に欠ける組織では難しいとする。

一方、ボランティア通訳者の善意の暴走ゆえの感情移入の問題もある。連絡先の非開示は身を守るための規定として徹底を求められるにも関わらず、現場では通訳倫理より善意優先となり不安な外国人依頼者に教え、活動後も直接やり取りをする実態を知ると、通訳以上の思い入れを感じ、頻繁に連絡を受け振り回される事態になってはいないかと、生活の乱れを危惧する。さらにそのような規定違反の事実を隠さずコーディネーターの前で公言する彼らの姿には罪悪感の欠如が感じられるが、本人に対する口頭での是正要求の難しさを感じる。コーディネーターのこのような発言権の喪失は、彼らの善意への敬意と、負担の多い活動を託す罪悪感ゆえの「申し訳ない」という思いとそれによる負い目意識が背景にあると考えられる。ここにコーディネーターとボランティア通訳者の不均衡な関係性が発生していることが伺える。

#### 理論記述

- ① 「ボランティア」という言葉が安心感、親近感を抱かせる一方で、無償性により善意を踏みこまれる結果も招くため、依頼をセーブする調整もコーディネーターの役割である。
- ② ボランティア通訳者の現実の努力や能力と、その社会的認知との間に落差がある。ボランティアによる通訳行為の提供が、通訳職の定着を阻む弊害ともなり得る。
- ③ 依頼者と通訳者間の情報交換システムの構築は柔軟性に欠ける組織では実現が難しい。
- ④ 申し訳なさが負い目となり、感情移入への懸念も表明できないコーディネーターと、ボランティア通訳者との不均衡な関係性も生じえる。

#### c) 調査対象者 C の「難しさ」を示すストーリーラインと理論記述

「ボランティア」という言葉はネガティブな印象をもつ。その言葉の多義性により、依頼側の限らない期待を招き、「何でもやってくれる」と思い込んでいるのではないかと危惧する。ボランティア通訳者が対応可能な活動について通訳と翻訳の明確な線引きがあり、翻訳行為は一切できず、通訳現場で文書の内容を口頭で訳出することはできない。その旨依頼側にも通知しているが、病院など現場のドタバタの中でその線引きが反故にされ、問診表などを「パッと渡され」突発的な要望を受けたボランティア通訳者の困惑もある。

また、この活動の無償性が、活動時間の価値の認識の妨げとなっている。依頼者が正当な通訳料を支払う場合は通訳時間が必要最小限となるように当然ながら効率性の重視があるはずである。しかしボランティア通訳者の長時間活動を要する依頼案件もあり、要言語支援の場面の絞り込みの工夫がなく、依頼者の配慮の欠如を感じることもある。

次に「ボランティア」という言葉を専門性の対局としてとらえ、「ボランティア通訳者」と名乗ることによって非専門的で素人の活動だという誤解への懸念がある。ボランティア通訳者の研修でその能力評価とレベル分けを行い、能力保証をして派遣しているという自信がある。彼らに対

し「ボランティアだけどスペシャリスト」という認識をもち、「ボランティア」という呼称への抵抗感もある。その実際の姿と依頼者側が抱くイメージとの乖離を感じている。

またボランティア通訳者の「懐の大きさ」は、派遣制度の円滑な運営維持の下支えの役割を果たしている。彼らの当たり障りのない活動報告書には現場で遭遇する不当な対応への言及はなく、記録されない不本意な体験は自分の中で受け止め整理してくれるという「懐の大きさ」のおかげでシステムが滞ることなく運営されていると感じる。しかし苦情控えによりコーディネーターの問題把握の機会喪失となり、問題顕在化の際には対応の遅れに申し訳ない気持ちが負い目となり、現場を知らないもどかしさを痛切に感じる。

#### 理論記述

- ① ボランティアという言葉の多義性が依頼側の限らない期待を招きうる。
- ② 無償であることが、ボランティア通訳者の活動時間の価値認識の妨げとなりえる。
- ③ 非専門的、素人という誤認識があり、ボランティア通訳者の実際とイメージの乖離がある。
- ④ ボランティア通訳者の「懐の大きさ」は派遣制度の下支えであると同時にコーディネーターの負い目ともどかしさにつながる。

#### d) 調査対象者 D の「難しさ」を示すストーリーラインと理論記述

依頼者からの申請書には表面的な依頼内容しか記載されず、現場でボランティア通訳者が任される活動内容や量と比べると、予定と現実の不一致があるケースもある。しかし派遣された通訳者らは当たり障りのない活動報告書を提出し、現場で受けた対応を辛抱し苦情控えが見られる。彼らの活動報告を聞き取るコーディネーターの努力不足が原因だが、ボランティア通訳者の良かれと思った辛抱により、結果的にはコーディネーター側が詳細な事前調査や通訳者からの詳しい活動報告を積極的に求める必要性を感じにくくしてしまう可能性もあり、現場が見えていないコーディネーターにとって問題把握の機会の喪失につながる。同類の案件があっても依頼者側への事前注意の必要性を感じるに至らないなど、通訳者からの現実に即した報告の不足が、問題顕在化の滞りの悪循環につながりかねない。コーディネーターは問題に対する鈍感さを痛感し、ボランティア通訳者に申し訳ないという思いになる。

#### 理論記述

- ① 苦情控えをするボランティア通訳者の辛抱と寛大さが、コーディネーターによる現場の問題把握の機会の喪失となりえる。
- ② 現実に即した報告の不足により、問題顕在化の滞りが悪循環に陥る可能性がある。
- ③ 現場の問題への鈍感さについて、ボランティア通訳者に申し訳ないという思いが生じる。

#### e) 調査対象者 E の「難しさ」を示すストーリーラインと理論記述

ボランティア通訳者は現場での無理解や役割の勘違いに直面するため、コーディネーターとしてボランティア通訳者を「守る」ということに非常に気を遣うことが派遣業務の複雑な点だ。

医療、行政、学校現場の依頼者に共通して、ボランティア通訳者の役割の拡大解釈が見られ、「ついでに何でも頼む」という意識がある。特に医療現場では、外国人患者本人からの依頼で向かう場合、診療室というプライベートな空間に患者と共にいる通訳者に「付き添い」としての役割を見出され、関係性についての誤解の解消にも苦慮する。

そのためコーディネーターとしては、「善意の塊のような」ボランティア通訳者を現場の無理解から守る「ついでに」となる。依頼者に利用規約の周知徹底を確認し、派遣日前にも入念に伝え、依頼者の理解の確認に努める。

一方、ボランティア通訳者の負担軽減のための助力として、通訳の事前準備の一部を肩代わりするように情報検索結果や参考となる多言語による表現リストなどを提供する。しかしこれは、かえってボランティア通訳者の「自助努力」の機会喪失となる。結果、通訳者として担うべきことを減らし、その役割の縮小化につながりえる。

#### 理論記述

- ① コーディネーターは、現場の無理解、役割の勘違いから「ついでに」となってボランティア通訳者を守る必要がある。
- ② コーディネーターによる通訳者の負担軽減のための助力は、本来の通訳者の役割領域に立ち入ることとなり、ボランティア通訳者の役割の縮小化となり得る。

#### f) 調査対象者 F の難しさを示すストーリーラインと理論記述

難しい点は、通訳内容とボランティア通訳者の能力の適切な組み合わせの確実化により、通訳者の「心が折れないように」モチベーション維持を図る事、また事前情報の扱いの判断である。通訳内容と通訳者の能力の適切な組み合わせには、依頼内容の見極めと通訳者の語学力及び経験量の把握が重要となる。特に依頼内容の定型性・事前調査の容易性を判断の上、通訳者を絞る。とりわけ医療分野は事前情報の入手が難しいことが多く困難な通訳準備が予測される。その上、想定外のやり取りの発生も多く、初めて活動するボランティア通訳者には、不測の事態にも臨機応変に対応するベテラン通訳者の柔軟性は期待できず、むしろ苦痛の体験になることが危惧される。そうして通訳者の「心が折れる」と、そのモチベーション維持も難しく、派遣制度の人材確保が困難となる。また依頼者側の不満足も需要の低迷につながりかねない。適切な組み合わせの確実化がこの派遣システムの安定に関わると認識する。

また、依頼者が、必要個所を抜粋しないままの資料を大量に送り付ける行為への対応にも困惑する。これはボランティア通訳者の不明確な活動範囲が、依頼者側の依頼心の拡大を許し、無遠慮な資料提供となっているとも考えられる。コーディネーターとして、活動予定時間を目安にその必要性の程度を助言はするが、最終的には通訳者の判断と適応力に依存せざるを得ない。通訳者は、情報量が少くても膨大でも受け止めるしかない。一般的に通訳準備には際限がない。有償のプロ通訳者の場合、際限のない事前準備にも自らの能力と判断力で臨機応変に対処することが前提ではあるが、ボランティア通訳の場合、無償であるがゆえに、通訳という責務と、無償として妥当な負担量のバランスを考慮し、どこかでその活動量にブレ

一キをかけることも必要である。しかしそれをどこで割り切るのか、ブレーキポイントの判断は、コーディネーターも助言が難しく、ボランティア通訳者自身も迷うところであろう。

#### 理論記述

- ① 依頼内容と通訳者の能力の切な組み合わせの確実化が、通訳者のモチベーション維持と、良いパフォーマンスの確保につながり、この派遣制度の安定にもつながる。
- ② 活動量の妥当な範囲の判断について、通訳者としての責務と無償として妥当な負担量のバランスが必要であるが、線引きが難しい。

### 5. ストーリーラインの整理

以上 6 名が語った、コーディネーターの実践の困難性のストーリーラインを、関わり合いから発生し、「関係性のケア」を複雑で困難にしている問題を整理し、次の考察へとつなげる。

#### 5.1 ボランティア通訳者と依頼者の関わり合いの中で浮かび上がる問題とそのケア

ボランティアという言葉が想起させる利他性のイメージにより、ボランティア通訳者の善意が強調される。しかしその善意が拡大解釈され、依頼者に限りない期待を生み、「何でもやってくれる」、「付き添い」という誤った役割認識につながっていることが伺える。現場ではボランティア通訳者が予定外の要請を受けることも発生する。そのためコーディネーターは、事前に派遣先に利用規約の徹底を促すなど、依頼者の通訳者に対する際限のない要求や無理解から、自らが「ついたて」となり守る必要を感じる。この点でボランティア通訳者はコーディネーターにとって、守るべき存在だと捉えられている。

一方、ボランティア通訳者側は、その善意ゆえに依頼者に対して言語支援以上の思い入れを寄せることがあり、個人情報非開示という倫理規定より、自らの善意を優先させ外国人依頼者となることがある。このような感情移入はコーディネーターの懸念を招く。そのため研修等の際に倫理規定の徹底を促すが、ボランティア通訳者本人が「善意」の延長としてそのような行為を公言しても、直接注意することは難しいと感じている。その遠慮の背後には、ボランティア通訳者に対する負い目があると考えられる。相当な準備作業をして、依頼者の無理解にもさらされる現場へと無償で彼らを送り出している、という認識に基づく、申し訳ないという負い目である。このようにボランティア通訳の善意が象徴する利他性、また通訳行為に対する無償性が、実はコーディネーターの負い目や遠慮となり、ボランティア通訳者とコーディネーター間に不均衡な関係性を生み出していると考えられる。

#### 5.2 ボランティア通訳者とコーディネーターの関わり合いにおいて浮かび上がる問題

上述のような、コーディネーターがボランティア通訳者に対して抱く「申し訳ない」という負い目は、できる限り助力を提供するという形で償われる事例があった。通訳者は事前準備として活動分野を研究し用語集作成等を行うが、それをコーディネーターが負担軽減を目的として部分的に行うケースだ。この助力は、本来通訳者の担うべき作業を減じることでボランティア通

訳者の自助努力の機会を奪うことになる上、その役割の縮小化にもなり、通訳者本人の役割認識にも影響を与えうると考える。ボランティア通訳者は助力により役割を軽減され現場に向かうが、現場では依頼者側の無理解などにより自らの役割の拡大解釈に直面する。結果としてボランティア通訳者本人の役割認識が不安定なものとなり、彼らの困惑につながりかねない。

またコーディネーターにとって、ボランティア通訳者のモチベーション維持も派遣制度の安定化には重要である。活動自体が苦しい体験とならないように、適切な案件を適切な通訳者に組み合わせることにも注意を払う。

一方、ボランティア通訳者の寛大さ、「懐の大きさ」も、かえってコーディネーターの心理的負担となる。受けた依頼を安易に断らず何とか折り合いをつけて引き受けようとする彼らの姿勢は、利他的である反面、コーディネーターには依頼が圧力とならないように声掛けを工夫する必要を感じさせる。さらに活動後、現場の問題の報告を遠慮することで、表面的には派遣は滞りなく完了するが、コーディネーターの問題把握の機会の低減にもつながる。後々、現場の把握ができていないもどかしさを感じることもなる。

## 6. 考察

コーディネーターは、ボランティア通訳者の利他性や無償性から、負い目を感じるに至っていることがわかる。即ちボランティア通訳者がその利他的な存在性により現場では「付き添い役」、「何でもやる人」など役割が拡大解釈され、また無償ゆえにその活動時間の価値が軽視されることで、コーディネーターにとってボランティア通訳者は守るべき存在だという認識が生じる。自らが「ついたて」として、活動をセーブする調整役を担う必要性を感じさせる。

さらにほぼ無償で活動させることへの負い目ゆえに、ボランティア通訳者の依頼者への感情移入に懸念を抱きながらも、それが利他的であるが故に是正を求めることができない。

また、ボランティア通訳者が依頼を断らない姿勢は利他的である反面、コーディネーターには心理的負担となる。依頼の声掛けの際に、その圧力軽減の工夫が必要だと気を遣う。また苦情を控えるボランティア通訳者の懐の大きさも、制度の円滑な運営には貢献しているが、コーディネーターは現場把握が不十分であったことへの反省ともどかしさを抱くことになる。

このように利他性や無償性という要素が、ボランティア通訳者と依頼者との関わり、またボランティア通訳者とコーディネーターとの関わりにおいて問題を生み、コーディネーターの実践が複雑性、困難性を含むものとなっていると考えられる。

しかし、ボランティア通訳者は常に利他的で、守るべき弱い存在なのであろうか。またその活動に対する対価として何らかの形であれ無報酬なのであろうか。

まず、ボランティア活動には利他性だけでなく、利己性もあることに意識を向ける必要がある。例えば調査対象者 A が指摘した通り、ボランティア通訳の現場は、通訳経験や能力発揮の場として有効だと言える。学生の通訳訓練の場として国際イベント等での語学ボランティア活動を取り入れる実践報告もあり、参加者らは通訳訓練と能力発揮の貴重な機会を享受できることがわかる（友野 2013, 飯田 2015 等）。語学ボランティアの特徴を調査した中田・市川（2009: 121）は、ボランティア通訳者の利他性には、「利己的」な要素も含まれ「両者は

互いに打ち消し合うことなく並立している」と述べる。つまりボランティア通訳のような語学を活用するボランティア活動は、他者を助けたいという利他的な思いと同時に、自分の語学力の向上を目指し、またそれを活かしたいという、「自己研鑽意欲」にも支えられているという。今回の調査ではボランティア通訳者の動機まで調査できなかったが、調査対象者のコメントにも登録者の動機について同様の印象が示されていたことから、自治体のボランティア通訳者にも「自己研鑽意欲」という利己的な要素があると言えるのではないか。

また無償性について、報酬の概念を広げ、人助けという利他的な心持ちを感謝される喜び、また得意な技術を発揮することによる満足感や、通訳訓練をするなど自己成長などの精神的報酬を受けると解釈すると、無報酬とは言い切れない。またボランティア活動を通して、「社会とのつながりの確保、増強という実際的な報酬」もある（富樫 2015: 193）。自治体の通訳登録者には退職後の高齢者や主婦も多く含まれ、新たな社会とのつながりをこの活動から得ていると推測でき、これも社会における自分の価値の再認識という報酬と言えるのではないか。

さらに、ボランティアという「労働者」の枠から外れた立ち位置から通訳コミュニケーションに携わることは、法的保護のない不利な立場である一方、有償サービスの提供者と享受者という直接的な交換関係とは異なる側面を体験できるという捉え方も可能だと考える。すなわちボランティアとしての通訳活動では、経済的対価という枠組みで囲い込むことのできる部分とそうでない部分の明確な線引きを強く意識しないまま、通訳コミュニケーションに参加する。そこには「訳す」ことに付随する様々な体験があり、本稿で見た通り過剰な期待を受け負担を抱えながら苦渋の対応をすることもある一方で、「訳す」という機能に還元しきれない「通訳行為」の発見にもなり、そこに見出す通訳者としてのやりがいや学びもあるのではないか。

このように、利他性と併存する利己性という要素、ボランティア活動から得られる精神的報酬や学びを考慮すると、ボランティア活動自体も別の視点から捉えることが可能となる。富樫（2015: 193）は、ボランティア活動の意義を、「教育的機能」と「社会関係資本の獲得・増強機能」に見出し、特にボランティア活動の内容が「専門知識や専門技術が習得できる場合」、実際的な「教育的機能」が認められるという。ボランティア通訳活動は、自分の語学力資源を活用する行為であり、事前に準備することで新たな知識の獲得、語学力の向上の機会ともなり、ここにこの活動自体が持つ明らかな「教育的機能」が認められる。

この視点でボランティア通訳活動を捉えると、その派遣制度にも、活動者の成長に寄与する「教育的機能」が認められる。そうするとボランティア通訳者は教育的効果を享受する側でもあり、制度の「利用者」でもある（安島 2002: 538）。さらに依頼者は、ボランティア通訳者の成長のための教育現場を提供する側、コーディネーターは学びの機会を確保し供与する立場、という捉え方も可能となる。ボランティア通訳者の利他性や無償性という側面に捕らわれ、負い目に感じる事がコーディネーターの実践を一部難しくしているのであれば、制度と制度に携わるこれら三者のつながり方を捉え直すことで、困難性の軽減も期待できるのではないか。

そのためにまず、ボランティア通訳活動及び派遣制度の「教育的機能」を明確にする必要がある。コーディネーター側にできる取り組みとして、研修を一層充実させることが考えられる。より頻繁に実施し、語学力と通訳力の体系的な学びを保証し、「通訳」と冠するに恥じないプラ

イドを育む体験とし、ボランティア通訳者自身の、素人という自己意識の払拭につなげる。

さらに、活動現場が訓練の場となることを実証する取り組みも効果的と考える。一般の通訳者養成機関以外の場所での実践が、いかに通訳力向上に貢献しえるか示す調査も積み重ねる必要がある。上述の通り、国際大会等でのボランティア通訳経験を、学生の「実習」として活用する取り組みも複数ある。このような実践例を系統的に整理し、どのような経験がどのような通訳能力の向上につながるかを実証していくことも、ボランティア通訳活動自体が能力訓練と向上に効果的な場となるという説得力のある議論につなげることができると思う。

また、依頼者側の意識改変を促す努力も必要となろう。依頼者に見られたボランティア通訳者への過度の期待や依存は、ボランティア通訳者について、自らでは補えない労働力の補充という捉え方に限定されているからでもあろう。従って制度の利用規約を毎回説明しても浸透しないのであれば、その説明と合わせて、この派遣制度自体にボランティア通訳者に対する「教育的機能」があること、よって制度を活用し彼らの言語支援を享受する依頼側は、必要な労働力を無償で提供してもらっただけではなく、ボランティア通訳者に効果的で意義のある教育の場を提供する立場にもあるという意識を促す働きかけも効果的ではないだろうか。

そしてコーディネーターは、ボランティア通訳者の教育活動を支援する派遣先を探し、教育機会を確保するという役割も有していることになる。まずは派遣先の通訳環境の把握をより一層徹底することが必要となろう。ボランティア通訳者の「苦情控え」というような特徴を踏まえた上で、彼らに細かい活動報告を促すなど連絡体制を強化し、現場の予測と適切な対応の仕方、活動報告を踏まえた現場へのフィードバック方法を蓄積することも有効であると思う。

## 7. まとめと今後の課題

本稿は、ボランティア通訳者を派遣するコーディネーターが抱える困難性を明らかにすることを目的として、彼らの語りを分析した。結果、ボランティア通訳者の利他性と無償性が、現場での関わり合いの中で誤解や気遣い、負い目、もどかしさという感情を生み、彼らの実践を複雑で困難なものとしていることが分かった。

ボランティア通訳派遣制度を、「教育的機能」を有する制度とする視点に立ち、そこに携わるボランティア通訳者、依頼者、そしてコーディネーターのつながりを捉え直すことで、困難性が軽減される可能性がある。研修を充実させ、訓練の場としてのこの活動の有効性を立証し、さらに依頼者側の意識改変を促す取り組みを積み重ね、「教育的機能」を担う制度として明確に位置付けることで、コーディネーターの負い目が軽減され、実践しやすくなるのではないかと。

コーディネート業務では依頼者とのやり取り、ボランティア通訳者の特徴も考慮した上での通訳者とのやり取りが極めて重要で、人と人との「関係性のケア」について専門性を要する業務であると言える。しかし自治体のコーディネーターは、自治体職員でもあり、他の業務も兼務する。その中で、コーディネーターとしての専門性の獲得と、他の業務とのバランスをどう保つのか検討することも、今後の課題の一つと言える。

本稿は、一地方の事例のみを取り上げ、コーディネーターの人数も限られている上、分析を複雑性と困難性に関わる語りに限定したため、結果を一般化することはできなかった。また筆

者一人の目によるデータ分析を行い、解釈に恣意性がある可能性も否定できない。今後は、ボランティア通訳者も含め、ボランティア通訳派遣制度に携わるより多くの声を取り上げ、またより客観的な分析を担保する取り組みを実施した上で、複雑性、困難性の解消を模索したい。

#### 【著者紹介】

森元亜紀子 (MORIMOTO Akiko) 摂南大学他非常勤講師。キール大学大学院文学文化研究科修士、広島大学大学院国際協力研究科博士課程前期修了。

#### 【引用文献】

Heimerl, F., Lohmann, S., Lange, S & Ertl, T. (2014). Word Cloud Explorer: Text Analytics Based on Word Clouds. *47th Hawaii International Conference on System Sciences*: 1833-1842. [Online] <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=6758829> (2022年3月31日)

Jimenez-Crespo, Miguel. (2016). Collaborative and volunteer translation and interpreting. In Claudia V. Angelelli & Brian James Baer (Eds.), *Researching Translation and Interpreting* (pp. 58-70). Oxford: Routledge.

Olohan, Maeve. (2014). Why do you translate? Motivation to Volunteer and TED Translation. *Translation Studies*, 7 (1): 17-33. [Online] [https://www.research.manchester.ac.uk/portal/files/33810661/Author\\_s\\_post\\_print\\_Translation\\_Studies\\_2014.pdf](https://www.research.manchester.ac.uk/portal/files/33810661/Author_s_post_print_Translation_Studies_2014.pdf) (2022年3月20日)

飯田梅子 (2015) 「札幌圏の口口交流と学生ボランティア通訳者育成: 札幌大学ロシア語専攻における取り組み」『札幌大学総合研究』第7巻: 117-130. 札幌大学総合研究 [Online] [https://sapporo-u.repo.nii.ac.jp/?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_detail&item\\_id=7254&item\\_no=1&page\\_id=13&block\\_id=17](https://sapporo-u.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=7254&item_no=1&page_id=13&block_id=17) (2022年3月21日)

伊藤美穂・飯田奈美子・南谷かおり・中村安秀 (2012) 「外国人医療における医療通訳者の現状と課題—医療通訳者に対する質問紙調査より—」『国際保健医療』第27巻第4号: 387-394. 日本国際保健医療学会 [Online] [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jaih/27/4/27\\_387/\\_pdf](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jaih/27/4/27_387/_pdf) (2022年3月30日)

伊藤光樹 (2011) 「医療通訳観光における通訳ボランティアの意義」『日本国際観光学会論文集』第18号: 5-10. 日本国際観光学会 [Online] [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jafit/18/0/18\\_KJ00008725681/\\_pdf/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jafit/18/0/18_KJ00008725681/_pdf/-char/ja) (2022年3月30日)

入江幸男 (1999) 「ボランティアの思想」内海成治、入江幸男、水野義之 (1999) 『ボランティア学を学ぶ人のために』 (pp.4-21) 世界思想社

石橋敬太郎他 (2021) 「持続可能な医療通訳者派遣制度の構築に関する研究」『地域協働研究 研究成果報告集 9』: 22-23. 岩手県立大学 [Online] [https://www.iwate-pu.ac.jp/contribution/r2\\_chiikikyoudoukenkyu\\_stage1.html](https://www.iwate-pu.ac.jp/contribution/r2_chiikikyoudoukenkyu_stage1.html) (2022年3月30日)

- 小林武生 (2003) 「ボランティアコーディネートの必要性に関する一考察—福祉社会形成のための一方策—」 『人間福祉研究』 第 5 号: 127-140. 田園調布学大学 [Online] [https://dcu.repo.nii.ac.jp/?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_detail&item\\_id=112&item\\_no=1&page\\_id=13&block\\_id=17](https://dcu.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=112&item_no=1&page_id=13&block_id=17) (2021 年 9 月 27 日)
- 小坂貴志 (2018) 「中動態としてのボランティア通訳コミュニケーション—スポーツと翻訳・通訳・異文化コミュニケーションの視点からみえる真のグローバル人材」 『グローバル・コミュニケーション研究』 第 6 号: 31-52. 神田外語大学グローバル・コミュニケーション研究所 [Online] [https://kuis.repo.nii.ac.jp/?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_detail&item\\_id=1563&item\\_no=1&page\\_id=13&block\\_id=17](https://kuis.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=1563&item_no=1&page_id=13&block_id=17) (2022 年 3 月 3 日)
- 灘光洋子 (2017) 「「繋ぐ」実践について考える—NPO における医療通訳コーディネーターへのインタビューから—」 『多文化関係学』 第 14 巻: 79-97. 多文化関係学会 [Online] [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jsmrejournal/14/0/14\\_79/\\_pdf/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jsmrejournal/14/0/14_79/_pdf/-char/ja) (2021 年 9 月 2 日)
- 中田和子・市川兼三 (2009) 「ボランティアにおける「利己性」と「利他性」: 語学ボランティアのケーススタディを通して」 『地域総合研究』 第 9 巻: 109-123. 松商学園短期大学総合研究所 [Online] [https://matsumoto-u.repo.nii.ac.jp/?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_detail&item\\_id=239&item\\_no=1&page\\_id=13&block\\_id=17](https://matsumoto-u.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=239&item_no=1&page_id=13&block_id=17) (2021 年 10 月 7 日)
- 大谷尚 (2008) 「4ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案 —着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き—」 『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要(教育科学)』 第 54 巻 2 号: 27-44. [Online] <https://nagoya.repo.nii.ac.jp/records/7929#.YpHVEe7P3SI> (2021 年 12 月 20 日)
- 大谷尚 (2011) 「質的研究シリーズ SCAT: Steps for Coding and Theorization—明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法」 『感性工学』 第 10 巻 3 号: 155-160. 日本感性工学会. [Online] <https://nagoya.repo.nii.ac.jp/records/13180#.YpHVk-7P3SI> (2021 年 12 月 20 日)
- 大谷尚 (2019) 『質的研究の考え方 研究方法論から SCAT による分析まで』 名古屋大学出版会
- 坂部俊行・三浦 寛子・内藤 永 (2015) 「海外見本市へのボランティア学生派遣による英語教育: 海外見本市における学生通訳ボランティアの試み」 『工学教育研究講演会講演論文集』: 42-43. 公益社団法人日本工学教育協会 [Online] [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jseeja/2015/0/2015\\_42/\\_pdf/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jseeja/2015/0/2015_42/_pdf/-char/ja) (2022 年 3 月 30 日)
- 菅野拓 (2021) 「職業としてのコーディネーター —越境的協働を促すメカニズムの体現者—」 『国際開発研究』 第 30 巻 2 号: 11-24. 国際開発学会 [Online] [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jids/30/2/30\\_11/\\_pdf/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jids/30/2/30_11/_pdf/-char/ja) (2022 年 3 月 15 日)
- 富樫ひとみ (2015) 「若者ボランティア活動の現代的意義とコーディネート機関の新たな役割—ドイツのコーディネート機関を参考に—」 『茨城キリスト教大学紀要』 第 49 巻: 187-198. 茨城キリスト教大学紀要編集委員会 編 [Online] [https://ic.repo.nii.ac.jp/?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_detail&item\\_id=374&item\\_no](https://ic.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=374&item_no)

=1&page\_id=25&block\_id=38 (2021年9月21日)

友野百枝 (2013) 「大阪女学院大学生の通訳ボランティア経験」『大阪女学院大学紀要』

第10号: 31-45. 大阪女学院大学 [Online] [http://ir-lib.wilmina.ac.jp/dspace/](http://ir-lib.wilmina.ac.jp/dspace/bitstream/10775/3128/1/B_03%e5%8f%8b%e9%87%8e.pdf)

[bitstream/10775/3128/1/B\\_03%e5%8f%8b%e9%87%8e.pdf](http://ir-lib.wilmina.ac.jp/dspace/bitstream/10775/3128/1/B_03%e5%8f%8b%e9%87%8e.pdf) (2022年4月2日)

筒井のり子 (1990) 『ボランティア・コーディネーター —その理論と実際—』 大阪ボランティア協会

User Local AI テキストマイニング, <https://textmining.userlocal.jp/>

山田 啓一 (2004) 「組織間コミュニケーションの機能と対境担当者の役割」『経営情報学

会 全国研究発表大会要旨集 2004年度春季全国研究発表大会』: 47. 一般社団法人

経営情報学会 [Online] [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jasmin/2004s/0/2004s\\_0\\_47/](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jasmin/2004s/0/2004s_0_47/_pdf-char/ja)

[\\_pdf-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jasmin/2004s/0/2004s_0_47/_pdf-char/ja) (2022年3月15日)

山本雅子・大西五郎 (2003) 「話し言葉と書き言葉の相互関係—日本語教育のために—」

『言語と文化』第35巻8号: 73-90. 愛知大学語学教育研究室 [Online]

<https://taweb.aichi-u.ac.jp/tgoken/bulletin/pdfs/NO8/07.pdf> (2022年4月1日)

安島進市郎 (2002) 「満足志向のボランティア・マネジメント」『一橋論叢』第128巻5号:

534-549. 日本評論社 [Online] [https://hermes-ir.lib.hit-u.ac.jp/hermes/ir/re/](https://hermes-ir.lib.hit-u.ac.jp/hermes/ir/re/10240/ronso1280500480.pdf)

[10240/ronso1280500480.pdf](https://hermes-ir.lib.hit-u.ac.jp/hermes/ir/re/10240/ronso1280500480.pdf) (2021年9月27日)

