

多言語で包摂的社會を実現

豪州に学ぶ



ダイバーシティ



自治体国際化協会・多文化共生部報告 5

外国からの移民が多いオーストラリアは、人々の違いに関係なく公平に公共サービスを受容できる言語が極めて多様だ。2016年の国勢調査によると、ビクトリア州では州民の26%が家庭で英語以外の言語を話しており、その数は260言語に上る。

こうした中で経済活動や社会活動が円滑に行われるには、公用語が十分に習得できていない人も言語にストレスを感じずに活躍できる環境が必要と

医療での事例

医療での多言語対応
メルボルン中心部にあった州立病院のロイヤルメルボルン病院は、近隣にギリシャやイタリア移民のコミュニティもあり、患者の約半数が海外からの移住者となっている。このため、英語を母語としない患者への医療通訳をはじめとして多言語のサービスが充実している。

同病院の医療通訳には、「いつ、どのような状況で、患者のために医療通訳を使うべきか」などの規定がある。日常生活では英語で困らない患者でも、痛さの伝え方など医療での意思疎通は難しいケースが多く、患者が最も理解できる言語で

コミュニケーションを行うことが必要なためだ。例えば、患者が通訳サービスを利用を希望したにもかかわらず、医師がその手配を行わない場合、規定違反になる。院内にはギリシャ語や北京語などの7言語の通訳を専門とするチームがあり、14人の職員が雇用されている。また、他の言語は通訳会社からの派遣で対応している。

また、院内の通訳・翻訳サービスの利用実績を会計年度ごとに州多文化大臣に報告することとなり、州では他の事業の通訳・翻訳サービスとともに医療通訳の効果を検証している。日本では全体として医療における通訳サービスの仕組みが十分とはいえず、課題となっている。今後、オーストラリアの事例なども参考にし、早期の対応が求められる。

通訳・翻訳企業の活躍
英語を十分理解できない人が、様々な場面で行くサービスなどを容易に受けるには、必要な時に通訳・翻訳を使えることが重要だ。1979年にビクトリア州営の企業として設立された「ラングエッジ・ループ」は、行っている人々が今以上に通訳・翻訳を活用できる

さらに通訳者の心のケアも大切にしている。ラングエッジ・ループの担当者は「通訳者は、がんの告知や拷問を受けた経験の話など、つらい場面に行うケースがある。そうした時、精神面でダメージを受けることが少なくない」と語る。同社は年6回無料カウンセリングを受けられるなどの支援プログラムを実施しており、通訳者に配慮した仕組みがあることが印象的だ。



入り口に多言語で「歓迎」と書かれている豪州ビクトリア州立ロイヤルメルボルン病院