

災害時語学サポーター育成
のためのテキスト
＜講師用＞

平成18年(2006年)8月



財団法人 自治体国際化協会

Council of Local Authorities for
International Relations

災害時語学サポーター育成のためのテキスト（講師用）

平成18年（2006年）8月発行

発行：財団法人自治体国際化協会

〒100-0013

東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル19階

TEL: 03-3591-5483

FAX: 03-3591-5346

<http://www.claire.or.jp>

はじめに

日本語によるコミュニケーションが困難である外国人住民は、災害時要援護者として位置づけられています。

このため、地方自治体や地域国際化協会においては、災害時において外国人住民とのコミュニケーション能力を有する「災害時語学サポーター」を育成することが求められています。

このような要請に応えるため、財団法人自治体国際化協会は、平成17及び18年度に国立大学法人東京外国語大学へ委託し、「災害時語学サポーター育成のためのテキスト」及び「災害時語学サポーターのための用語集・表現集・参考資料」（別冊）を作成しました。

「災害時語学サポーター育成のためのテキスト」には、講師用と研修者用の2種類があります。具体的には、①通訳者と被災外国人の「2者間」における場面と②通訳者、被災外国人そして行政窓口の担当者の「3者間」における場面の二つに分けて、通訳として関わる心得や基礎的技術等について整理しています。また、講師用には、進行の仕方、事後学習の示唆、ロールプレイで確認するポイントや細かな注意点などの補足情報を書き込みました。さらに、育成にあたり、講義だけでなく、様々な相談内容を想定したシナリオを基に行うロールプレイなど技術の習得手法も工夫しております。

他方、「災害時語学サポーターのための用語集・表現集・参考資料」（別冊）は、災害時に必要となる550にわたる用語・表現を6言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語）において網羅するとともに、在留資格や外国人登録等の外国人住民に関連する制度情報を掲載しています。

本テキストが、地方自治体及び地域国際化協会において活用され、「災害時語学サポーター」が着実に育成されることを期待しています。

平成18年8月

財団法人自治体国際化協会

本テキストの構成

第1回 通訳対応（3者間コミュニケーション）の基礎事項の理解……………1

3者間コミュニケーションの心得

通訳者の役割

1. 通訳者に求められる正確性
 - a. 言語レベルでの正確性
 - b. 文化レベルでの正確性
2. 通訳者に求められる中立性
3. 通訳者に求められる倫理性（守秘義務）

通訳基礎トレーニングの実践

1. シャドーイング
2. クイック・レスポンス
3. Note-taking（メモ取り）をして実際に逐次通訳をする
4. 日頃できる訓練の紹介

第2回 通訳実践……………11

通訳失敗例ロールプレイ

逐次通訳ロールプレイ 1【医療費問題】

逐次通訳ロールプレイ 2【生活再建】

逐次通訳ロールプレイ 3【手続き】

第3回 相談対応の実践1－ヒアリング……………29

相談対応（2者間コミュニケーション）の流れ

2者間コミュニケーション

相談対応のフロー

ヒアリング1－態度

ヒアリング2－何を確認しなければいけないか？

ヒアリング・ロールプレイ

第4回 相談対応の実践2－情報提供……………41

相談対応—情報提供

情報提供ロールプレイ 1【避難】

情報提供ロールプレイ 2【災害規模】

ヒアリング～情報提供実践

各回のねらい

第1回のねらい

通訳が必要となる3者間コミュニケーションにおける心得と語学サポーターの役割について学びます。後半では、通訳基礎トレーニングの実践を通して、通訳に必要な基礎的な技術を身につける練習を行いません。

第2回のねらい

第1回の3者間コミュニケーションにおける語学サポーターの役割を踏まえたうえで、実際にロールプレイを通して実践してみます。

第3回のねらい

語学サポーターが行政職員などの第三者を通さず、直接外国人被災者とコミュニケーションをとる際に必要な、ヒアリングについて学びます。ヒアリングのエクササイズの実践を通して、ヒアリングに必要な心構えを身につける練習を行いません。同時に、外国語でエクササイズを行うことで、外国語運用能力の育成も目指します。

第4回のねらい

語学サポーターが行政職員などの第三者を通さず、直接外国人被災者とコミュニケーションをとって情報提供をする相談対応について学びます。情報提供のエクササイズの実践を通して、情報提供に必要な心構えを身につける練習を行いません。同時に、外国語でエクササイズを行うことで、外国語運用能力の育成も目指します。

第1回

通訳対応（3者間コミュニケーション）の基礎事項の理解

<講師用>

第1回のねらい

通訳が必要となる3者間コミュニケーションにおける心得と語学サポーターの役割について学びます。後半では、通訳基礎トレーニングの実践を通して、通訳に必要な基礎的な技術を身につける練習を行いません。

第1回

3者間コミュニケーションの心得

通訳者の役割

1. 通訳者に求められる正確性
 - a. 言語レベルでの正確性
 - b. 文化レベルでの正確性
2. 通訳者に求められる中立性
3. 通訳者に求められる倫理性（守秘義務）

通訳基礎トレーニングの実践

1. シャドーイング
2. クイック・レスポンス
3. Note-taking（メモ取り）をして実際に逐次通訳をする
4. 日頃できる訓練の紹介

3 者間コミュニケーションの心得（外国人被災者 － 語学サポーター － 行政職員など）

ここでは、外国人被災者と行政職員などとの間の橋渡しをする3者間でのコミュニケーションについて説明します。3者間コミュニケーションの場面においては、語学サポーターと外国人被災者という2者間のコミュニケーションとは違い、主体は行政職員と外国人被災者になります。したがって、自分で判断して相談者に伝えるのではなく、通訳者として両者のコミュニケーションの橋渡しとなることが求められます。

特に、災害発生より数ヶ月経って避難生活から生活再建の段階では、行政の窓口などで、担当職員等と当事者との意思疎通を通訳としてサポートすることが語学サポーターの主な活動となることが想定されます。通訳の内容は、財政面、住居、労働、在留資格など、多岐に渡ります。窓口などから通訳を依頼されて通訳のみ行なう場合や、語学サポーター自らがどのようなサービスがあるかを外国人被災者へ伝えて、一緒に窓口へ同行し、窓口の職員と外国人被災者の間に入って通訳する場合が想定されます。遠隔地からの相談に対応する電話通訳は、相手の顔が見えない不安感はありますが、職員と相談者それぞれの発言をきちんと伝えて両者のコミュニケーションの橋渡しをする、という役割は同じです。また、義援金、生活資金の貸し付け、仮設住宅、公営住宅の優先入居など情報量も多くなるので、これらの復興に関係する様々な情報を把握して、訳すことが必要となります。

通訳者の役割

通訳者<3者間のコミュニケーションにおける語学サポーター>は、言葉を単に置き換えるのではなく、通訳を必要とする両者の間で、言葉・感情・思い・文化・価値基準を含めて両者のコミュニケーションが円滑に進むように架け橋となることが求められています。

ここでは通訳者に求められる資質として、正確性・中立性・倫理性の3点から概観していきます。

1. 通訳者に求められる正確性

<基本事項>

- ・ 発言に対して省略したり、付け加えたり、修正したりしないこと。
- ・ 発言が聞き取れなかったり分からなかったりした場合は、それを明確にするよう求めること。
- ・ 自分が誤訳したとわかったら、それをすみやかに表明すること。

通訳者の個人的判断で、通訳を必要とする両者の発言内容を取捨選択してはなりません。あの部分は枝葉末節であるから訳す必要はないだろうとか、ここは説明不足だから詳しく説明しておこうなどと、老婆心を起こすのは、通訳者に関する限りタブーです。できる限り忠実に発言内容を再生すれば、必要に応じて、通訳する対象の両者の言葉のキャッチボールの中から、必要な情報が引き出されていくでしょう。

通訳者に求められる正確性は、言語レベルと文化レベルに分けることができます。

a. 言語レベルでの正確性

発言内容を正確に訳すためには、数字や固有名詞、専門用語などを忠実に訳す必要があります。そのためには、発言を聞きながらメモを取って正しい情報が伝えられるようにします。また、災害時に必要となる用語の訳語を知っているだけではなく、それがどういう意味なのかという背景知識があると、より円滑に通訳することができます。例えば、医療費の相談の際に行政職員が「国保」「社保」という言葉を使ったとき、通訳者はそれが「国民健康保険」「社会保険」を意味していることを知っている必要があります。(もちろん、分からない単語が出てきた場合は、それを発言者に確かめることができます。) 外国人被災者は「国民健康保険」「社会保険」という訳語を聞いてもその内容が理解できない場合もあります。その時は、行政職員がその違いを説明し、語学サポーターがそれを通訳することになりますが、すでに両保険の違いを知っていたとしたら、初めて知る内容を聞いて訳するよりも、安心して通訳することができるのではないのでしょうか。

<講師補足>

- ・ 社会保険：会社などで働く人とその家族が入る保険
- ・ 国民健康保険：社会保険に入っていない人が入る保険

b. 文化レベルでの正確性

単純に言葉を変換しただけでは発言内容を忠実に伝えることができない場合もあります。言葉は文化の一部なので、必要に応じて言葉の背景にある文化的な要素を伝えることも必要となってきます。通訳者は「使用されている言葉を知っているだけではなく、それらの言葉が話される状況でそれらに意味を与える、基礎的な、文化に基づく問題を理解する」必要があります(全米医療通訳者倫理規定より)。

通訳者の役割は、仲介する両者のコミュニケーションを成立させることなので、文化と文化的習慣・信仰を十分に理解し、文化的な思い込みや固定観念に基づいた誤解やコミュニケーションの齟齬を防ぐよう努めることが求められます。特に、外国人被災者が質問をするとき、その質問が出てくる背景に独自の文化や背景事情がある場合、本人は言っていないくても、そういった事情を通訳者が補足することも、質問を的確に理解してもらうには必要な時もあります。また、前提としている日本の情報を外国人被災者が知らない場合は、その部分を補足する必要があります。ただ、こういった場合も、補足する際には断りを入れて、どこからが通訳した部分なのか、どこが補足している部分なのか分かるようにする必要があります。

正確に通訳しようと、集中して発言を聞いていたとしても、聞き取れなかったりよく理解できなかったりする場合も考えられます。行政職員も、外国人被災者も、通訳が入ることに慣れていない場合が多くあり、全く区切らずに、どんどん話を進めていくかも知れません。行政職員や医師・看護師などの相談員や専門家が、難しい専門用語を沢山用いることも考えられます。通訳の正確性を保つには、通訳者自ら通訳しやすい環境づくりを整える必要があります。発言者に短く、分かりやすく話してもらうように頼むのも有効です。適切な範囲で

区切って通訳していくためには、止まらない話を途中で適当に切って訳する、会話整理が必要になる場合もあります。

言語レベル・文化レベルでの正確性を維持するために普段から自己研鑽をして、誤訳しないように正確に訳するのが大前提ですが、万一、自分の誤訳に気付いた場合は、すみやかにそれを表明し、訂正しなければなりません。

2. 通訳者に求められる中立性

<基本事項>

- ・ 個人的偏見を持たず、中立的な立場を持つ。
- ・ 個人的な助言や意見を述べない。

語学サポーターが相談対応を務める、2者間コミュニケーションの場合は、対人援助者としての立場が求められますが、語学サポーターが2者の中に入ってコミュニケーションを仲介する、3者間コミュニケーションの場合は、通訳者として中立性が求められます。上記の正確性にも関わってきますが、発言者の意図を正確に伝えるためには、自分の意見を述べたり、個人的な偏見を持って通訳したりしてはなりません。しかし、文化的な違いを説明するなど補足が必要な場合は、それが自分の意見であることを明確にする必要があります。

被災した外国人にとっては、言葉が通じる通訳者をより身近に感じることがあり、通訳者に相談をしてしまい、通訳者もそれに答える、ということがよくあります。通訳をするはずの通訳者と外国人被災者がずっと外国語で話していて、やり取りが全く分からない行政職員は取り残される、ということもよくあります。また逆に、職員も日本語が分かる語学サポーターに話してしまい、職員と通訳者がずっと日本語でやり取りして、外国人被災者が取り残されるということもあります。会話に取り残された職員や外国人被災者は不安になり、不信感を募らせてしまう結果にもなります。また、発言の意味が分からなかったり、難しい単語が出てきたりして聞き返すときには、「意味が分からなかったので、もう一度聞いています」など、もう一方の相手に断りを入れておくことが大切です。

3. 通訳者に求められる倫理性（守秘義務）

<基本事項>

- ・ 業務上知りえた情報を漏らしてはいけない。
- ・ 業務上知りえた情報を自己の利益のために用いてはいけない。

通訳することによって、外国人被災者のプライベートな情報を知りえることとなりますが、そういった情報を口外しない、という守秘義務が通訳者には求められます。例えば、通訳した帰りに電車の中で、その日に通訳した外国人被災者の家庭状況を話したりするなど、個人が特定されるようなことを話してはなりません。

通訳基礎トレーニングの実践

避難時の被害情報を伝えるアナウンスを素材として用いながら、シャドーイング、クイック・レスポンス、メモ取り逐次通訳の3つの通訳基礎トレーニングを実践し、通訳に必要な基礎的な技術を身につける練習をしましょう。

以下の文章をテキストとして用います。

○年○月○日、15時30分、○○県○○付近を震源地とした最大震度7の地震が発生しました。直下型地震で、津波の発生はありません。その後も、比較的大きな余震が続いており、1ヶ月程度は震度5程度の余震が発生する可能性が高く、注意が必要です。

交通情報ですが、高速道路はすべて封鎖しています。大きな道路も封鎖しているところが多いです。JRは運休しています。○○～○○間の代行バスがスタートしました。JR○○駅前に臨時のバス停が置かれます。

<進行の仕方>

- ・○の部分には、身近な例を講師が考えて指定する。
- ・時間が押している場合は、交通情報の部分は省略しても可。

1. シャドーイング

<進行の仕方>

- 1) 日本語で読んで日本語でシャドーイングをしても、シャドーイングがどういうものかを把握できる。通訳言語(外国語)でやっても良い。
- 2) ペアで行うように指示。1人が文章を読み、もう1人がオウムのように、そのまま繰り返す。
- 3) 上手くできたかどうか、話し合う。

4) 事後学習の示唆:

通訳訓練では「口慣らし」として用いられる。毎日10分でも15分でも、続けることによって効果が出てくる。

訓練の内容	効果
CDなどの音声を聞きながら、ほぼ同時に、あるいは少し遅らせて、すべての言葉をそっくりそのまま正確に繰り返し発音していく練習。	・【ネイティブ・スピーカーの音声が素材の場合】プロソディー・センス(強勢やイントネーション)の向上 ・ 復唱技術の強化 ・ 音声化のスピードアップ ・ 集中力の強化

<シャドーイングを効果的に行うコツ>

- * 初心者は聞くことに集中する。
- * 発音、イントネーション、アクセントなど、外国語のプロソディーに注意を払う。
- * 余力のある人は、文の意味も考えながら行う。
- * (自宅で練習する際は) 自分の声が聞き取りの妨げにならないよう、ヘッドフォンを利用すると良い。
- * (自宅で練習する際は) 自分のパフォーマンスを録音して、フィードバックを行う。

2. クイック・レスポンス

<進行の仕方>

- 1) ペアで行うように指示。1人が下記の「単語リスト」(日本語部分)を読み、もう1人がその外国語訳を言う練習をする。外国語→日本語の練習もしても良い。
- 2) すぐにテンポよく訳せたかどうか、話し合う。
- 3) 事後学習の示唆：
一言で言えば、「単語の置き換え」練習。効果は「訳す」という行為に慣れ、訳すスピードをあげることが大きいので、練習を繰り返すことが重要。

訓練の内容	効果
口頭で日本語⇔外国語に素早く変換していく練習。単語、語句などをリストアップ(または録音)し、それをひとつずつ順に瞬時に口頭で訳す練習。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 語彙力の増強 ・ 即応力の強化

<クイック・レスポンスを効果的に行うコツ>

- * 集中して取り組み、スピードアップを心がける。
- * すべての語句が淀みなく口をついて出てくるようになるまで、練習を行う。
- * (自宅で練習する際は) 文章の中から語彙を抽出し、文脈と照らし合わせながら語彙をマスターする。
- * (自宅で練習する際は) 単語や語句を外国語・日本語ともに録音して、その後に繰り返し声に出して練習する。【ペアでの練習の再現】

単語リスト

日 本 語	外 国 語
震源地	
震度	
地震	
発生する	

直下型地震	
津波	
余震	
続く	
交通情報	
高速道路	
封鎖する	
運休する	
臨時の	
バス停	

3. Note-taking (メモ取り) をして実際に逐次通訳をする

<進行の仕方>

- 1) ペアで行う。1人が日本語のスクリプトを読み、もう1人がメモを取りながら、外国語で通訳をする。1文ずつ区切っても良いし、2文くらい一気に読んでも良い。それは各自の判断に任せる。外国語から日本語にする練習をしても良い。
- 2) 通訳終了後、上手くできたかどうか、ペアで話し合う。
- 3) 全体で、どうすればもっと上手くできたか話し合う。
例>短めに区切った方が分かりやすかったか? どのような記号やシンボルを使ってメモ取りをしたか?

4) 事後学習の示唆:

メモ取りに「正解」はなく、自分なりの記号を開発したり、メモを取る行為に慣れることが重要。ラジオやテレビの音声を3分くらい聞いてメモを取り、そのメモを自分で再現できるか練習するのも良い。

逐次通訳とは、発言者が話し終わってから訳す通訳の方法です。ひとりの発言者が多くの人にメッセージを発する会議などで用いられる同時通訳に対し、2者間のコミュニケーションの場では逐次通訳が行われます。通訳者<語学サポーター>は、発言者が話す内容をメモを取りながら聞き、一区切りついたらその内容を訳します。

逐次通訳のメモは日本語・外国語どちらでとって構いません。自分がやりやすい方法が一番です。どちらの言語でノートを取るべきか、とくに決まりがあるわけではありません。訳出言語で取ることが多いようですが、状況にあわせて臨機応変に行います。日本語の漢字は表意文字で、一目見れば意味が喚起されやすい(思い出しやすい)ので、適宜漢字を使うと良いでしょう。ただ、漢字は画数が多いので、平仮名や外国語で取った方が時間の節約になる場合もあります。

また、メモを取らない勇気も必要です。まだメモ取りに慣れないうちは、メモを取ること

ばかりに気を取られてしまい、話者がいわんとするポイントを聞き逃してしまう事例が多くあります。そのようなことを避けるためには、最初は最低限、つまり数字くらいのメモ取りにとどめ、あとは把握した要点を頭の中にしっかり保持しておいて、訳出していきます。その後、慣れてきたら、自分なりのメモ取りの仕方を確立するよう努力するという手順が効果的です。

短い会話でメモを取る必要のない場合もありますが、基本的には、重要な情報や忘れそうな情報をメモします。一言一句書き取る必要はありませんが、数字や固有名詞で記憶するのが難しそうな場合は、きちんとメモを取る必要があります。

当該通訳で頻度の高い言葉、一般語彙で頻度の高い言葉、接続関係を表す言葉、否定、強調、比較などは、自分なりに記号化しておくとう便利です。例えば、接続詞を矢印で表したり、否定を×マークを使ったりできます。当該通訳で「余震」という言葉が沢山出てくる場合は、「よ」とだけ書いて、自分の中で「よ=余震」と決めておく、という方法もあります。

4. 日頃できる訓練の紹介

通訳技術は簡単に身につくものではありませんが、日々の心がけで上達することができます。日常でできる練習の方法をいくつか挙げてみます。

- ・ 普段から、クイック・リスポンス、シャドーイングの練習をしましょう。
- ・ 自分で単語帳づくりをしましょう。

<講師補足>これからのロールプレイングで出てくる単語も取り入れて、自分なりに単語帳を作ってみると良い、とアドバイスをします。

- ・ 身の回りのものや、新聞記事、電車の中吊り広告など、気付いた時に「通訳言語でどういうのか？」という意識を持って生活し、普段から「訳す」習慣をつけておきます。
- ・ 積極的に外国人とコミュニケーションをとってみましょう。言語能力の向上だけでなく、相手の文化や考え方を知る良い機会になります。
- ・ 友達や知り合いとの会話の通訳など、小さなところから、通訳する経験を積んでいくのが重要です。

第2回
通訳実践
<講師用>

第2回のねらい

第1回の3者間コミュニケーションにおける語学サポーターの役割を踏まえたうえで、実際にロールプレイを通して実践してみます。

第2回

通訳失敗例ロールプレイ

学習の目的：通訳の失敗例を体験することによって、理想の通訳者像を考える。

逐次通訳ロールプレイ1【医療費問題】

学習の目的：

- * 会話整理の基本を身につける。止まらない話の切り方、間の取り方について学ぶ。
- * 通訳の正確性に気をつける。

逐次通訳ロールプレイ2【生活再建】

学習の目的：

- * 会話整理の基本を身につける。止まらない話の切り方、間の取り方について学ぶ。
- * 通訳の正確性に気をつける。

逐次通訳ロールプレイ3【手続き】

学習の目的：

- * 正確な通訳のための基本事項の確認
 - ・ 主語を一人称とすること
 - ・ 逐語訳（正確に一語一句、省略せずに訳すこと。つじつまの合った話に組み立てないこと。）
 - ・ 主観を交えない、自分の意見を付け加えないこと
 - ・ 分からない専門用語を勝手に解釈せず、発言者にやさしく言い換えてもらうこと

通訳失敗例ロールプレイ

学習の目的：

通訳の失敗例を体験することによって、理想の通訳者像を考える。

<進行の仕方>

- 1) 研修の参加者から、代表者3人がA・B・Cに分かれて、ロールプレイを行う。読み上げるだけでも良い。他の参加者は、この通訳状況の問題点を考える。または、参加者を3人1組のグループに分けて、A・B・Cを演じてもらっても良い。
- 2) グループ・ディスカッションの実施
4～5人のグループ（3人1組で行った場合はそのグループ）で、この「通訳失敗例」の問題点を議論する。
 1. 問題点と思う事項を出し合い、グループで解決策を検討する。
 2. 検討内容をもとにグループで「通訳者標語」を作成する。
 - ★「標語」といっても、字数や語呂合わせを整えることにこだわりすぎることなく、通訳者として気をつけたいポイントを押さえて、標語を考えるようにする。
 3. 「標語」を色紙で作った短冊に書いてホワイトボードに掲示し、グループごとに発表する。
 4. 講師が必要に応じてコメントする。
- 3) 事後学習の示唆：
第1回教材の<通訳者に求められる中立性の基本事項の確認>および<通訳者に求められる正確性の基本事項の確認>を再度おさえるようにアドバイスする。

<役割>

- A：外国人被災者
B：避難所の責任者
C：語学サポーター

<場面設定>

自治体国際化協会に外国人被災者から「避難所から出ていけと言われた」と相談があり、協会から依頼を受けた語学サポーターは、外国人被災者と共に避難所を訪れ、責任者と話し合うことにしました。

<チェックポイント>

- ・ 語学サポーターは中立性を保っていますか？
- ・ 通訳は正確でしょうか？

通訳失敗例ロールプレイ【シナリオ】

A：外国人被災者

B：避難所の責任者

C：「実は、こちらの方がこちらの避難所に避難をしていたところ、昨日の夕方に突然、この避難所から出て行けと言われたという事なんです。それで、協会の方に相談にいらしたので、そのあたりの事実確認をできればと思ひまして」

B：「ああ、そう、そう。いや、こっちも困っていたんだよね。この人達さあ、声が大きくてさあ、うるさいでしょう。他の人たち見てよ。寝てる人もいるしね。なのに、この人達、全然、気にしなくてゲラゲラ笑ったりしてさあ」

C：「ちょ、ちょっと待ってください。大きな声で笑ったりしてたんですか？」

B：「そうなんだよ。昨日なんか、突然、大きな声で言い合いとかを始めてさあ、体育館中、声が響いてるし、他の人たちからもなんとかしてくれって文句も出るし、しょうがないから、静かにできないんだったら、出てってくれって言ったんだよ。」

C：「そうなんですか？それはひどいですねえ。そうかあ」

(会話の内容がわからず、硬い表情で後ろから見ている相談者。サポーターはしょうがないなあという顔をして振り返る。そして、ため息気味に相談者に尋ねる)

C：「あなたたちさあ、昨日、ここで大きな声で騒いでいたの？」

(クビをふる相談者)

A：「そんなことしてないです。確かに少し話していたかも知れないけど、普通に話していただけです。他の人たちだって話していましたし。」

C：「本当なの？喧嘩してたって言うじゃない？」

A：「そんなことしてません。この人はなんて言っているんですか？」

(サポーターと相談者が話している後ろから、責任者が日本語で話しかける)

B：「それにこの人達、配給のおにぎりとか、1人で何個もとるんだよ。みんなでわけあうっ

という事がわからないのかねえ。自分の国では良いかも知れないけど、日本に来たら日本のルールに従うってのが当たり前でしょ。こういう時なんだし。ちゃんと言っておいてよ」

C : 「そうなんですか。本当にすいません。」

(責任者に謝るサポーター。それから、本当にしょうがないわねえという顔で相談者を見て)

C : 「おにぎりをたくさん取ったっていつてるけど、いくつ取ったの？」

A : 「えっ、なんでそんな話になるんですか？ 自分の分と、自宅で避難している友人の分をもらったけど・・・」

C : 「だめだよ、自分の分だけとるもんだよ」

A : 「でも、友人の家でも電気も水道も止まっていて、食事の準備ができないんですよ」

B : 「なに言ってるの？」

C : 「あ、あの、おにぎりを友人の分も持って行ったと言ってます」

B : 「だろ、みんな苦労してんだから。きちんとおいてよ」

C : 「はい、すいません」

A : 「どうして謝ったんですか？ …」

C : 「あなた達ねえ、避難所のマナーってあるでしょ。マナー。ねえ。他の人の迷惑にならないようにしないと。ちゃんとルールを守らなきゃダメじゃない。ちゃんと謝って、ねえ、」

A : 「どうして謝らないといけないのですか？ 私たちは避難所から追い出されたんですよ。それを、どうして謝らないといけないのですか。もういいです。家に帰りますから」

(怒って出ていってしまう相談者)

逐次通訳ロールプレイ 1 【医療費問題】

学習の目的：

- * 会話整理の基本を身につける。止まらない話の切り方、間の取り方について学ぶ。
- * 通訳の正確性に気をつける。

<進行の仕方>

- 1) 3人1組のグループに分かれ、AとBにはシナリオを配り、事前に軽く目を通しておく。Cは場面設定を読み（できればシナリオは見ない）、出てきそうな単語を辞書で調べて準備しておく。
- 2) AとBはシナリオに沿ってロールプレイを行い、CはAとBとの会話を通訳する。
- 3) 事後学習の示唆：
通訳業務を行う前に「ゆっくりと短めに話してください」と発言者（A・B）に頼むことが重要。それでも話が止まらない場合は、自分から「訳していいですか？」と割って入ることも必要。
訳せなかった単語・表現を検討し、単語帳を作って練習する。

<役割>

- A：外国人被災者の友人〇〇さんの友だち
B：行政の相談窓口担当者
C：語学サポーター

<場面設定>

地震から1ヶ月後、地震により建物が倒壊して打撲と両足骨折で入院を続けている友だちの入院費が高額になってしまったため、Aさんは友人の代理で行政の相談窓口に行ってきました。行政の担当窓口のBさんは細かい制度の説明などが出来ないと考え、語学サポーターCさんが通訳することとなりました。

逐次通訳ロールプレイ 1 【医療費問題（シナリオ）】

A：外国人被災者の友人〇〇さんの友だち

B：行政の相談窓口職員

B：医療費の件でのご相談だということですが、どうされましたか？

A：友だちが地震でケガをしてずっと入院しているんですけど、95万円の請求が来たと言うことです。でも、友だちは払えないと言っています。どうしたらいいんでしょうか？

B：えーっと、そうですね。ということは、国保も社保も入っておられないということなんですかねえ…。

国保と社保が分からない場合で、Cさんが聞いてきた場合は、社保（社会保険：会社などで働く人とその家族が入る保険）と、国保（国民健康保険：社会保険に入っていない人が入る保険）だと説明してください。

A：はい。入っていません。本当は健康保険に入りたかったんですけど、会社が入れてくれないって言うんです。派遣だからって…。

B：派遣でも要件があれば保険には入れるのですが…。うーん、しかし困りましたね。社保か、国保に加入されている方は、災害救助法が適応されて医療費の自己負担分も免除になっているのですが保険に加入されていない方の場合は、災害救助法が適応される14日分以降の医療費は全額自己負担になっておりますから。

（B役は、通訳が止めない限り早口で話を続ける。）

A：えー。何とかならないんですか？この1ヶ月は仕事も出来ないから給料も入らないし、なのに医療費がこんなにかかるなんてあまりにもかわいそうですよ。彼には、母国に家族がいて、彼の子どもの教育費も大変だって言ってたんです。ケガで仕事が出来なくて、給料ももらえなくて、家族にもお金を送っていないし、このままだと家族も生活していけなくなってしまうですよ。何とかして下さい。お願いします。

（A役は、通訳が止めない限り早口で話を続ける。）

B：そうですね。まず、社会保険に入れる要件があるかどうか確認しなければなりません。労働時間や契約などを確認する必要があるので、雇用契約書や給与明細などを持って、出来ればご本人と日本語が分かる人が管轄の社会保険事務所に相談に行かれることをお勧めします。ご本人が入院中で、行けない場合は依頼状を作って行くと良いでしょう。また、分からないことや困ったことがありましたらこちらでも相談をお受けしますよ。

<覚えておきたい用語と用語の意味>

用語	外国語	用語の意味
社保 (社会保険)		会社などで働く人とその家族が入る医療保険と、厚生年金保険の総称
国保 (国民健康保険)		自営業者など社会保険を持っていない人が加入する医療保険。
自己負担		

<チェックポイント>

- ・ 適当な場所で区切って訳せましたか？
- ・ 分からない単語は説明してもらいましたか？
(「国保」「社保」とだけ聞いて何か分かりましたか？分からなければ、Aさんに質問しましたか？)
- ・ 覚えられない場合（特に数字など）はメモをとって説明できましたか？
- ・ 話を適当に要約せずに、きちんと通訳できましたか？

<分らなかった単語・訳せなかった単語・説明が難しかった表現>

--

逐次通訳ロールプレイ 2 【生活再建】

学習の目的：

- * 会話整理の基本を身につける。止まらない話の切り方、間の取り方について学ぶ。
- * 通訳の正確性に気をつける。

<進行の仕方>

- 1) 3人1組のグループに分かれ、AとBにはシナリオを配り、事前に軽く目を通しておく。Cは場面設定を読み（できればシナリオは見ない）、出てきそうな単語を辞書で調べて準備しておく。
- 2) AとBはシナリオに沿ってロールプレイを行い、CはAとBとの会話を通訳する。
- 3) 事後学習の示唆：

日本語がすこし分かる被災者の場合、訳し終わる前に途中で答える場合がある。また、訳している途中で自分の知りたい情報に出会った際、訳し終わる前に質問される事がある。どこを訳していないかを把握して、「先ほど訳していないことがあるのでお話ししても良いですか？」と断りを入れて通訳する必要がある。

訳せなかった単語・表現を検討し、単語帳を作って練習する。

<役割>

- A：外国人被災者
B：病院のソーシャルワーカー
C：語学サポーター

<場面設定>

地震から1ヶ月後、地震により建物が倒壊して打撲と骨折で入院を続けているAさん。入院費が高額になってしまったため、医事課から医療相談室に連絡が行き、医療相談室で働くソーシャルワーカー（MSW: Medical Social Worker）のBさんが担当することとなりました。まず、医療費や今後の生活設計について話し合うために、通訳が必要だと感じ、〇〇市に依頼して語学サポーターを派遣してもらうことになりました。

〇〇市の語学サポーターCさんは、▲▲病院に派遣され、早速通訳することとなりました。

逐次通訳ロールプレイ 2 【生活再建（シナリオ）】

A：外国人被災者

B：病院のソーシャルワーカー

B：では、医療費の支払い方法や、退院、今後の生活をどうしていくのかを一緒に考えていきましょう。

まず、退院の計画ですがこのまま入院を続けていくと、どんどん医療費がふくらんでいきます。

A：それは困ります。

B：医師に確認したところ、今の状態では入院が必ず必要なわけではないので、自宅療養で2週間に1回の通院でも大丈夫だと言うことですが、退院後は自分の家・・・

A：（Bが話し終わったら、訳す前に日本語で）家ない。地震で無くなった。

B：そうですか。ご家族や親戚、友達など、どなたか一緒に住める人はいますか？

A：今、家族は友達の家にお世話になっています。でも、ずっと友達の家にお世話になるわけにもいかないのですかどうしようかと思っています。

B：今後も日本に暮らす予定ですか？それとも、帰国なども考えていますか？

A：仕事もあるし、子どもも今早く保育園に行きたい、と言っているのですが、家さえ何とかなれば、また近くに住んで、頑張って働こうと思っています。

B：そうですか。ところで、家が倒壊したということですが、仮設住宅入居の申請はしましたか？今、ちょうど仮設住宅の建設が進んでいて、第一期の募集が出ていると思いますよ。

A：（通訳が「仮設住宅」と訳した際、最後まで訳す前に）仮設住宅？

B：仮設住宅とは、家が潰れた人たちが、新しい家に移るまでの間住める家の事です。他にも、公営住宅入居や、義援金などもらえる制度がたくさんあると思います。

A：そんなのがあるとは知りませんでした。

<覚えておきたい用語と用語の意味>

用語	外国語	用語の意味
退院		
自宅療養		
仮設住宅		

<チェックポイント>

- ・ 適当な場所で区切って訳せましたか？
- ・ 訳していない場所はありませんでしたか？
(「自宅療養で2週間に1回の通院」、「仮設住宅の第一期募集が出ている」、という2項目は、訳すのが難しかったのではないのでしょうか？)
- ・ 覚えられない場合(特に数字など)はメモをとって説明できましたか？
- ・ 話を適当に要約せずに、きちんと通訳できましたか？

<分らなかった単語・訳せなかった単語・説明が難しかった表現>

--

ワーク 3. 逐次通訳ロールプレイ 3【手続き】

学習の目的：

- * 正確な通訳のための基本事項の確認
- ・ 主語を一人称とすること
- ・ 逐語訳（正確に一語一句、省略せずに訳すこと。つじつまの合った話に組み立てないこと）
- ・ 主観を交えない、自分の意見を付け加えないこと
- ・ 分からない専門用語を勝手に解釈せず、発言者にやさしく言い換えてもらうこと

<進行の仕方>

- 1) 3人1組のグループに分かれ、AとBにはシナリオを配り、事前に軽く目を通しておく。
Cは場面設定を読み（できればシナリオは見ない）、出てきそうな単語を辞書で調べて準備しておく。
- 2) AとBはシナリオに沿ってロールプレイを行い、CはAとBとの会話を通訳する。
- 3) 最後の「罹災証明書交付申請書」および「罹災証明書」は参考資料。
- 4) 事後学習の示唆：
訳せなかった単語・表現を検討し、単語帳を作って練習する。

<役割>

- A：外国人被災者
B：行政窓口職員
C：語学サポーター（通訳者）

<場面設定>

地震でAさんの家は倒壊し、現在は友人の家に住んでいます。仮設住宅の申し込みが始まったと聞き、行政窓口で申込書をもらいにいくことにしました。

〇〇市の語学サポーターCさんは、〇〇市の行政相談窓口には派遣され、早速通訳することとなりました。

逐次通訳ロールプレイ 3 【手続き (シナリオ)】

A : 外国人被災者

B : 行政の相談窓口職員

B : どうしましたか？

A : 仮設住宅というのがあると聞いてきました。

B : はい。現在建設中で、申し込みを受け付けておりますが、申し込みですか？

A : はい。今、住むところがなくて困っているので。仮設住宅はどのようなものですか？

B : 地震で家に住むことの出来なくなった人が一時的に滞在できるアパートです。今、▲▲中学校グラウンド、〇〇小学校グラウンドに建設中で、今後も新たな場所へ建設することが予定されています。家族の人数によって、広さは違うのですが、2~3人なら2DK、4~5人なら3Kの広さです。

A : お金はいくらくらいかかりますか。

B : 家賃は必要ありませんが、光熱水費は利用者負担になります。

A : そうですか。仮設住宅にはいつからどのくらい住めるのですか？

B : 今建設中で、おそらく来月には今作っている分は完成する予定です。住める期間は2年間で、その間に、新たな住居を確保しなければなりません。

A : 早速申し込みたいのですが。

B : はい。書類はこちらになります。この申込書と、本人確認できるものと、罹災証明書を提出してください。しかし、申し込みのあった方の中から、障害の有無、家族の人数、年齢などによって調整しますので、申し込んだからと言って、すぐに入居出来るかはわかりません。

A : 本人確認できるものは外国人登録証明書で良いですか。罹災証明書とは何ですか？

B : 外国人登録証明書で大丈夫です。罹災証明書は、地震で被災したことを証明するものです。地震以前に住んでいた建物はどうなったのですか？家に赤色か、黄色か、緑色のステッカーが貼られていましたか？

A : 壊れていて、赤色のステッカーが貼られていました。

B : では、こちらの書類に記入してください。

<覚えておきたい用語と用語の意味>

用 語	外 国 語	用語の意味
光 熱 水 費		
外国人登録証明書		
罹 災 証 明 書		

<チェックポイント>

- ・ 適当な場所で区切って訳せましたか？
- ・ 訳していない場所はありませんでしたか？
- ・ 覚えられない場合（特に数字など）はメモをとって説明できましたか？
- ・ 話を適当に要約せずに、きちんと通訳できましたか？

<分らなかった単語・訳せなかった単語・説明が難しかった表現>

--

罹災証明書交付申請書

年 月 日

〇〇市長様

住所
申 請 人
印
氏名

下記の通り罹災したことを証明願います。

罹 災 日	年 月 日
罹 災 場 所	市 町 番地
罹 災 物 件	
罹 災 原 因	落雷 台風 洪水 崩土 浸水 その他 ()
罹 災 程 度	
証 明 書 必 要 部 数	部
用 途	保険 税金の減免 その他 ()
添 付 書 類	写真及び位置図

罹災証明書

年 月 日

〇〇市長様

住所
申 請 人
印
氏名

罹 災 日	年 月 日
罹 災 場 所	市 町 番地
罹 災 物 件	
罹 災 原 因	落雷 台風 洪水 崩土 浸水 その他()
罹 災 程 度	

上記のとおり相違ないことを証明する。

年 月 日

〇〇市長 印

第3回

相談対応の実践1—ヒアリング

<講師用>

第3回のねらい

語学サポーターが行政職員などの第3者を通さず、直接外国人被災者とコミュニケーションをとる際に必要な、ヒアリングについて学びます。ヒアリングのエクササイズの実践を通して、ヒアリングに必要な心構えを身につける練習を行ないます。同時に、外国語でエクササイズを行うことで、外国語運用能力の育成も目指します。

第3回

相談対応（2者間コミュニケーション）の流れ

2者間コミュニケーション

相談対応のフロー

ヒアリング1－態度

ヒアリング2－何を確認しなければいけないか？

ヒアリング・ロールプレイ

学習の目的：相手が話しやすい態度で、相手の話を遮らずに、相手の立場に立って相談にのることを目指す。

相談対応（２者間コミュニケーション）の流れ

２者間コミュニケーション（外国人被災者－語学サポーター）

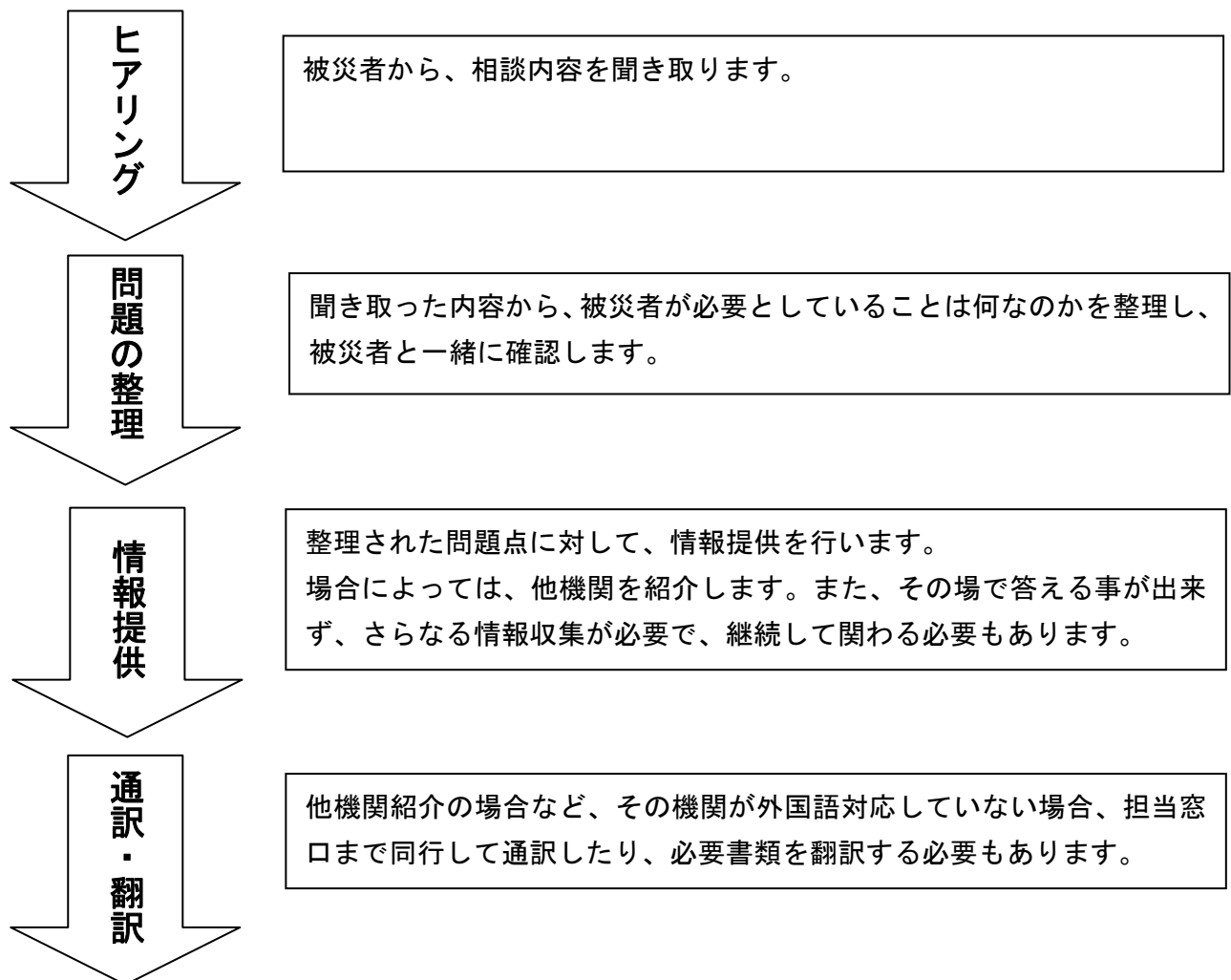
ここでは、外国人被災者と語学サポーターの２者間でのコミュニケーションについて説明します。２者間コミュニケーションの場面においては、語学サポーターは外国人被災者のニーズを聞き、情報提供などを行うことで外国人被災者のサポートを行います。

特に災害発生初期段階では、専門家との間に入って通訳することより、集めた情報や、専門家の助言を頼りに、語学サポーター自らが外国人被災者へ情報提供する二者間コミュニケーションが主な活動となることが想定されます。伝える情報は、災害の規模などの情報、被害状況、交通機関の運行状況、避難所・医療機関の案内などが考えられます。

情報提供の方法は、窓口にて待機して電話による問い合わせへの対応が想定されます。また、窓口などで外国人被災者と対面でニーズを聞き取り、対応している行政窓口につなげることも考えられます。

相談対応のフロー

実際に相談の電話や、面接相談の場面では、どのように進んでいくのでしょうか？相談が始まってから終わるまでの流れを説明します。



ヒアリング1-態度

被災者から、相談内容（困っていること・知りたいこと）を聞き取ります。ただ、自由に話してもらうのを聞くのではなく、被災者が自分の思っていること、困っていることをきちんと伝えられるよう、また的確なアドバイスができるように聞くことが大切です。

具体的には、被災者の話を遮ったり、質問攻めにしたり、被災者の話を無視してこちらが知っている情報を一方的に話す、などをしないよう心がけると良いでしょう。相手の感情表現を受け止め、適宜、頷き（「うん」・「はい」・「そうですね」など）、受容（「そうなのですか」・「大変ですね」など）、言い換え（「それは〇〇ということですか？」など）、要約（「つまり、〇〇ということですね」など）を投げかけながら、被災者が話しやすい雰囲気をつくるのが大切です。

ヒアリング失敗ケース—やりとりのどこに問題があるか、考えてみましょう

<役割>

A：外国人被災者

B：語学サポーター

B：どうしました？

A：今まで地震なんて経験した事がなかったから、すごく恐いのです。今度また大きい地震が来るかと思うと恐くて寝られません。一昨日も、大きな地震がありましたよね。いつになったら地震がなくなるんですか？

B：（早口で一気に話されたので、あまり分っていない。）えっ。あ、はい。そうですね。

A：そうですね。地震がまた来るんじゃないかと思うと恐くて、部屋には帰れないし…

B：そんなに弱気でどうするんですか！みんな頑張っているんですよ！

A：（もっと不安になって弱々しい声で）もちろん、頑張ってはいますが、あんまりお金もないので、別の地域に引っ越すわけにも行かないし…。

B：誰か泊めてくれる人はいないんですか？ほら、同じ国の友達とか、いるでしょ？

A：友達は近くに住んでいないし、隣の県に一人友達がいるんですが、友達の家も大きくないし、日本人の旦那さんと子どももいるから泊まらせて欲しいとも言いきいんです…。

B：じゃあ、避難所に行ったら良いじゃないですか。

A：避難所って外国人もいますか？〇〇人はいますか？〇〇語が分かる人がいますか？

B：さあー。それは良く分かりません。避難所に行ってみて聞いてみたらどうですか？

A：ええ。わかりました。

<チェックポイント>

- ・ このケースのやり取りにどのような問題があるかを話し合って記入しましょう。
- ・ どうすれば改善できるのかを話し合って記入してみましょう。

問 題 点	どうすれば良いか

ヒアリング2-何を確認しなければいけないか？

ヒアリングの際には、単に相手の話を聞くだけではなく質問することで、被災者のニーズや状況を的確に把握する必要があります。何を確認しなければいけないのかは、それぞれケースや状況によって異なります。

被災者が必要としていることは何なのかを整理し、被災者と一緒に確認します。最初の相談内容と、本当に知りたいこと、問題点は違うことが多いので、本当の問題を見つけることが重要です。電話ではなく、対面での相談の場合には、問題点を相手も分るように紙に書くとわかりやすいでしょう。

問題を整理する上で、一見関係ない個人情報も聞くことが必要な場合も多々あります。最初に信頼関係を作り上げることが大切です。

ワーク

実際に、被災した外国人の相談に対応するに当たって、被災者からどのような話を聞き出す必要があるのでしょうか？ケースから考えてみましょう。

●下記の相談が来た時に、語学サポーターとして何を確認しなければいけないのか考えてみましょう

地震でものが落ちてきてケガをしたんです。最初は、逃げるので必死でケガをしたこともあまり気がつかなかったのですが、2日たって、だんだん左腕が痛くて上がらなくなってきました。病院に行きたいけれど、あまりお金がありません。どうしたら良いですか？

確認しなければいけない事	詳しい内容
例) ケガの状況	どれくらい痛むか、どんな状況か、応急措置程度か・病院に行くべきか →かなり腫れていて骨折の可能性もあるようなら災害時に受け入れている病院を紹介。 →ねんざ程度なら、まずは救護所に行って手当をしてもらい、病院での受診が必要か確認する。

確認しなければいけない事	詳 しい 内 容

ヒアリング・ロールプレイ

学習の目的：

相手が話しやすい態度で、相手の話を遮らずに、相手の立場に立って相談にのることを目指す。

<進行の仕方>

- 1) 事前準備：住所を講義開催地に近い場所で適当に設定する。
- 2) 同じ言葉の言語同士で6人程度のグループをつくる。英語のように多い場合は2グループにして、少数言語の場合は、2言語で1グループにする。

- 3) 役割とペアづくりについて以下の通り説明する。

同じ言葉が話せる人同士でペアを作る。一人が外国人被災者役 A、もう一人が語学サポーター役 B になるように、役を決める。グループに余りが出た場合は、3人グループとなり、サポーターの対応の仕方などに注意して観察し、気がついた点をメモしたりする。

外国人当事者も参加する場合は、語学サポーターが B、その語学の外国人が A というペアをつくる。少数言語など、一人の場合 B 役、情報提供者などその言語がわからない人が A 役のペアをつくり、B→A の会話のみ外国語にして、A→B は日本語にする。

誰が A 役、B 役になるのか確認したところで、A 役には全部のセリフがあるわけではないことを伝え、アドリブなども付け加えて、外国人被災者になりきって演技し、被災者の国の言葉（通訳言語）で相談してもらおう。B 役は、不安を抱えた被災者に相談に乗る気持ちになって、アドリブなども付け加えて問題を聞き取る。B 役は下記の<相談内容>や<背景>を見ないように念を押す。

- 4) ロールプレイ開始

講師は、各グループを巡回し、滞りなくワークが出来ているか確認する。

- 5) 時間を区切って（5～10分）終了し、感想を言ってもらおう。

聞くポイント：

Aさん（外国人被災者役）へ

どのように感じたか？思っていることはきちんと言えたか？問題点は整理できたか？

Bさん（相談員役）へ

必要なことをきちんと聞き、伝えることが出来たか？以下の確認をする。

非言語：目線や表情、ジェスチャーなどに気をつけられたか？

言語：相談者がわかりやすい言葉で話せたか？速さ・大きさは的確だったか？言葉遣いは丁寧だけれども堅苦しすぎない話し方ができたか？的確な質問が出来たか？

被災者の話を遮る・質問攻めにする・被災者の話を無視してこちらが知っている情報を一方的に話すなどはなかったか？
相手の感情表現を受け止め、適宜、頷き（「うん」・「はい」・「そうですね」など）、受容（「そうなんですかー」・「大変ですね」など）、言い換え（「それは〇〇ということですか？」「〇〇ということですよね」など）、要約（「つまり、〇〇ということですね」など）、質問などを投げかけることができたか？被災者が話しやすい雰囲気をつくることが出来たか？

<役割>

A：外国人被災者

言葉が分からないことで、情報が得られず困っている相談者。下記の内容を良く読んで、外国人被災者の気持ちになって演技してください。相談内容のみを話し、背景は聞かれた際に答えてください。背景は、相談員から聞かれた時にだけ答えてください。設定にない部分は、アドリブで演技してください。

B：語学サポーター

Aさんへ情報を外国語で伝える語学サポーター。

今まで学んだことを活かして、Aさんの相談にのり、問題点を聞き取ってください。

<相談内容>

今まで地震なんて経験した事がなかったから、すごく怖いんです。今度また大きい地震が来るかと思うと恐くて寝られないんです。

恐くて、部屋には帰れないし、あんまりお金もないので、別の地域に引っ越すわけにも行かないし。どこか、安全な所に行きたいのですが。

<背景> ←聞かれたら答える。自分からは言わない。

国籍 : (通訳言語に応じて適当に答えてください)

年齢 (夫) : 38歳 □相談者 (妻) 35歳 (子) 3歳

在留資格 (夫) : 定住 (妻) 定住 (子) 定住

職業 (夫) : 工場での組み立て→現在工場閉鎖中

(妻) : レストランでウェイトレス→レストラン倒壊の為、仕事を失う。

(子) : 保育園に通っていた。

日本語 : 夫婦とも片言程度であまりできない。 話せる言語 : 通訳の言語

住所 : (適当に答えてください)

状況 :

- ・ 母国で地震を経験したことがないので、パニック状態になっている。
- ・ 地震に対する知識がないので、余震についても知らず、もっと大きな地震が来る、という噂を聞いて不安に思っている。
- ・ 周りの友達も、言葉の分る人がいないので、情報がほとんど入ってこない。
- ・ 住まわせてくれる親しい友達はいない。
- ・ 今は家の近くの空き地に車を泊め、車の中で生活している。アパートにある、食料や物資を取って生活をつないでいる。
- ・ 住んでいたアパートはヒビが入っており次の地震で潰れるかもしれないと不安になっている。他には誰も住んでいない様子。
- ・ アパートには黄色い紙が貼ってある。これが何なのかさっぱり分らない。
- ・ 地震も怖いし、仕事もなくなったので、一旦国に帰ろうかとも思っている。
- ・ 今は、現金 3 万円、貯金 20 万円ある。

終わった後は、以下のチェックポイントを参考に話し合しましょう

<チェックポイント>

【態度】

- ・ 目線や表情、ジェスチャーなどに気をつけられたか？
- ・ 相談者がわかりやすい言葉で話せたか？
- ・ 声の速さ・大きさは的確だったか？
- ・ 言葉遣いは丁寧だけれども堅苦しすぎない話し方ができたか？
- ・ 被災者の話を遮る・質問攻めにする・被災者の話を無視してこちらが知っている情報を一方的に話すなどはなかったか？
- ・ 相手の感情表現を受け止め、適宜、頷き、受容、言い換え、要約、質問などを投げかけることができたか？
- ・ 被災者が話しやすい雰囲気をつくることが出来たか？

【内容・以下の話を聞き取ることが出来たか】

- ・ 今いる場所（具体的な住所）
- ・ 現在の生活状況（誰と・どこで・どんな生活をしているか）
- ・ 住んでいた建物の被害状況（半壊だった事を知ることが出来たか）
- ・ 今後の生活の希望（一時帰国か、帰国か、日本で暮らしていくかなど）
- ・ 収入・仕事の状況（今の所持金、仕事をしているか、定収入の見込みがあるか）

<分らなかった単語・訳せなかった単語・説明が難しかった表現>

--

第4回

相談対応の実践2-情報提供

<講師用>

第4回のねらい

語学サポーターが行政職員などの第3者を通さず、直接外国人被災者とコミュニケーションをとって情報提供をする相談対応について学びます。情報提供のエクササイズの実践を通して、情報提供に必要な心構えを身につける練習を行いません。同時に、外国語でエクササイズを行うことで、外国語運用能力の育成も目指します。

第4回

相談対応—情報提供

情報提供ロールプレイ 1【避難】

学習の目的：地図を使った道案内の仕方を習得する。

情報提供ロールプレイ 2【災害規模】

学習の目的：震度表を用いた情報提供を習得する。

ヒアリング～情報提供実践

学習の目的：ヒアリングと情報提供の両方を実践する。

相談対応—情報提供

整理された問題点に対して、情報提供を行います。自分の「伝えたいこと」ではなく、相手の「知りたいこと」を伝えることが必要です。伝える際には、相手の立場に立ち、相手の視線や状況を考慮した言葉で、相手が分かるように伝えます。説明は、相手の目などを見て、理解しているかどうか確認しながら言葉だけではなく、必要に応じて身振り手振りを使い、場合によっては紙に書いて説明します。

情報提供の例：

住んでいたアパートが全壊→罹災証明書をもらうと様々なサービスが受けられる（〇〇へ）
大切なものをなくした
パスポート→大使館で再発行 通帳→銀行で再発行 保険証→役所で再発行（〇〇へ）
生活費がない→罹災証明書を出せば、義援金、生活費の貸し付けなどのサービスがある。
対応窓口については義援金は〇〇へ、生活費の貸し付けは〇〇へ
住むところがない→避難所は無料で入れる。食事や毛布などのサービスもある。（〇〇へ案内）
今、仮設住宅が建設中でもう少して募集があるので応募する事が出来る。
ニュースレターなどの情報を見たり、また問い合わせるように伝える。
仕事もしばらくできない→休業補償が支給される（〇〇へ）

他機関を紹介する場合には、ただ連絡先を伝えるのではなく、その機関で何をしてくれるのかをきちんと説明した上で紹介する必要があります。そうしないと、「せっかく相談に来たのに、また別の電話番号をもらって、たらい回しにされた」と感じてしまうことがあります。

その機関を紹介しても、その機関では日本語でしか対応出来ないのであれば、結局必要なサービスを得ることが出来ずに終わってしまいます。伝えつつもりでも、実際にサービスを得られないのでは意味がありません。そのような場合は、そこまで同行する必要も出てきます。

単に案内するだけで良い場合も、機関名や求めているサービスを日本語とローマ字やひらがなで書いて、連絡方法など詳細を外国語で書いたメモを渡すと、窓口で日本語で伝える事が出来てスムーズに行くことがあります。

例：

罹災証明書

（りさいしょうめいしょ・RISAI-SHOMEISHO・“罹災証明書の外国語翻訳”）

“被災したことを証明する紙。この証明書をもらうと、義援金など被災者としての様々なサービスを受けることが出来る”という内容を外国語で説明する。

場所：〇〇市役所 2階総務課（tel:00-0000-0000 住所：〇〇〇〇〇〇〇〇）

〇〇SHIYAKUSHO NIKAI SOUMUKA “外国語翻訳”

<手書きのわかりやすい地図>

ここにも、外国人被災者のわかるローマ字や外国語と同時に、街の人に聞けるように日本語で記入したものを併記する。

情報提供ロールプレイ 1 【避難】

学習の目的：

地図を使った道案内の仕方を習得する。

<進行の仕方>

- 1) 事前準備：地図（避難所の場所が分かるもの）を用意する。
- 2) 同じ言葉の言語同士で6人程度のグループをつくる。英語のように多い場合は2グループにして、少数言語の場合は、2言語で1グループにする。
- 3) ペアづくりについて以下の通り説明する。

同じ言葉が話せる人同士でペアを作る。一人が外国人被災者役 A、もう一人が語学サポーター役 B になるように、役を決める。グループに余りが出た場合は、3人グループとなり、サポーターの対応の仕方などに注意して観察し、気がついた点をメモしたりする。

外国人当事者も参加する場合は、語学サポーターが B、その語学の外国人が A というペアをつくる。少数言語など、一人の場合 B 役、情報提供者などその言語がわからない人が A 役のペアをつくり、B→A の会話のみ外国語にして、A→B は日本語にする。

<役割>

A：外国人被災者…言葉が分からないことで、情報が得られず困っている相談者。

B：語学サポーター…A さんへ情報を外国語で伝える語学サポーター。

<背景>

〇〇年〇月〇日、15時30分に大きな地震が発生しました。その後も余震が続いています。建物の倒壊、道路の亀裂もあり、電車も止まっています。電気、ガス、水道、電話などのライフラインも多くのところでは止まっています。〇〇県では、外国人被災者への情報提供を翌日よりスタートさせ、電話による相談対応のため語学サポーターが配置されました。そんな中で、早速電話が鳴りました…

情報提供ロールプレイ 1 【避難（シナリオ）】

A：外国人被災者

B：語学サポーター

A：何度も地震が来て、怖くて眠れません。今、友達と一緒に部屋にいますが、地震の度に、家がみしみし言うので、この部屋もいつ壊れるか不安です。私も逃げた方がいいのでしょうか？何か外でも色々とアナウンスがあるみたいですが日本語だから、ほとんど分からないので…。日本語の上手い友達の携帯に電話しても、ぜんぜんつながりません。どこか、安全なところはあるのでしょうか？みんなどこかで避難しているようですが…。

B：そうですね。地震によって建物がダメージを受けて、余震で倒壊する恐れもあります。一番近い避難所に行かれることをお勧めします。電話も、特に携帯電話は回線が混雑しているのでなかなかつながりにくいと思います。避難所では情報提供などもおこなっているので、まずは避難所に行ってください。今、どこにいらっしゃいますか？

A：〇〇です。

B：今、〇〇〇には避難勧告が出ていますね。ガスの元栓やブレーカーを落として、部屋の戸締まりをして、避難所に行ってください。
一番近くの避難所は…

相談員 B は、地図などを使って避難所を探し、外国人被災者へ避難所までの行き方を案内してください。

A：分かりました。ところで避難所は、外国人でも入れるんですか？

B：はい。避難所はどなたでも入れますよ。安心してください。

A：一泊いくらかかりますか？食べ物や着替えもほとんどないし、布団も何も持っていないのですが…。お金もあまり持っていないので、高いんだったら行けません。

B：避難所は無料ですよ。まだまだ不十分ではありますが、飲料水、おにぎりなどの軽食を用意していますので、心配しないでください。毛布も 1 人 1 枚支給されます。着替えなどは、今は用意されていませんが、今は避難することが一番大切なので、まずは避難所まで行ってください。必要なもの、困ったことがあれば避難所の人に言ってください。また、言葉が分からないときには、この電話に電話してくださいね。

A：本当にありがとうございます。早速行ってみます。

<覚えておきたい用語と用語の意味>

用語	外国語	用語の意味
余震		
倒壊		
避難勧告		

<分らなかった単語・訳せなかった単語・説明が難しかった表現>

--

情報提供ロールプレイ 2 【災害規模】

学習の目的：

震度表を用いた情報提供を習得する。

<進行の仕方>

- 1) 事前準備：震度表を用意する。
- 2) 同じ言葉の言語同士で6人程度のグループをつくる。英語のように多い場合は2グループにして、少数言語の場合は、2言語で1グループにする。
- 3) ペアづくりについて以下の通り説明する。

同じ言葉が話せる人同士でペアを作る。一人が外国人被災者役 A、もう一人が語学サポーター役 B になるように、役を決める。グループに余りが出た場合は、3人グループとなり、サポーターの対応の仕方などに注意して観察し、気がついた点をメモしたりする。

外国人当事者も参加する場合は、語学サポーターが B、その語学の外国人が A というペアをつくる。少数言語など、一人の場合 B 役、情報提供者などその言語がわからない人が A 役のペアをつくり、B→A の会話のみ外国語にして、A→B は日本語にする。

<役割>

A：外国人被災者・・・言葉が分からないことで、情報が得られず困っている相談者。

B：語学サポーター・・・A さんへ情報を外国語で伝える語学サポーター。

<背景>

無事避難所に到着した A さん。10 日後、まだ続く余震や、先行きの見えない避難生活に不安を持っています。

情報提供ロールプレイ 2 【災害規模（シナリオ）】

A：外国人被災者

B：語学サポーター

A: どれくらい避難したら良いのですか？この地震はいつまで続くのですか？もっと大きい地震がこれから来るのですか？

B: 最初に起きた地震よりも大きな地震は起こりません。ただ、今後一ヶ月程度は震度 5 程度の余震が発生する可能性があり、注意が必要です。今後の余震で建物が倒れる可能性もあるので、気をつけた方がいいです。

A: 一ヶ月も地震が続くんですか。怖いですね。最大震度 5 強とはどれくらいですか？

B: そうですね。大きな地震の後には、必ず余震があります。余震は、最初に起きた地震よりも小さいものなので、これ以上大きな地震は起こりません。ただ、今後一ヶ月程度は最大震度 6 の余震が発生する可能性があるため、注意が必要です。

A: 震度 6 とはどれくらいの大きさなのですか？じゃあ、最初の地震はどれくらいだったのですか？

B: どこで地震に遭いましたか？

A: ○○です。

B: ○○でしたら、震度 7 でした。震度 6 の余震の大きさというと…

震度表をつかって、震度 6 がどれくらいかを説明してください。

A: 結構大きいですね。じゃあ、しばらく避難所にいることにします。

ヒアリング～情報提供実践

学習の目的：

ヒアリングと情報提供の両方を実践する。

<進行の仕方>

- 1) 事前準備：災害発生年月日は、この講義数日前に設定する。時間や場所、現在位置も開催場所に応じて適宜設定する。
- 2) 講師が、役割とペアづくりについて以下の通り説明する。
先ほどのペアで外国人被災者役 A 役と語学サポーター役 B 役を交代する。3人グループのところは、先ほど見学していた人が語学サポーター役 B 役になり B 役だった人が A 役、A 役だった人が観察する。外国人当事者、少数言語のペアはそのまま。
- 3) 外国人被災者役 A に「被災者 A 用」、語学サポーター B に「語学サポーター B 用」を渡す。それぞれ読んでもらい、役の背景を理解する。そして、以下の様に説明する。
(以下の説明は研修者用テキストでは「4) 実践」に記載されている)
A は、役割を見ながら (アドリブなども付け加えて)、外国人被災者になりきって演技し、被災者の国の言葉 (通訳言語) で相談する。語学サポーター B は、不安を抱えた被災者に相談に乗る気持ちになって答える。今回は、スキットがある訳ではなく、語学サポーター B は必要に応じて A から問題点を聞き出し、今ある範囲の情報を提供する。被災者 A は、最初「相談内容」のみ相談する。以降、語学サポーター B にいろいろと聞かれたら、A の背景を読みながら答える。被災者になった気分で演技して相談する。お互いの役割が書かれた紙を見ないように、念を押す。
- 4) ロールプレイ開始 (分からないことがあったら、情報提供者にアドバイスを求める様伝える)
講師は、各グループを巡回し、滞りなくワークが出来ているか確認する。
- 5) 時間を区切って (10～15分) 終了し、感想を言ってもらおう。
聞くポイント：
Aさん (外国人被災者役) へ
相談にのってもらったときにどのように感じたか？
思っていることはきちんと言えたか？知りたいことをきちんと聞けたか？相談にのってもらえて良かったと思えたか？
Bさん (相談員役) へ
必要なことをきちんと聞き、伝えることが出来たか？説明する際に工夫したこと、難しかったこと、感じたことなど。

<被災者 A 用>

- ・相談したい内容と背景を良く読んで、外国人被災者の気持ちになってください。
- ・相談したい内容を、外国人被災者になりきって演技し、被災者の国の言葉（通訳言語）で相談してください。
- ・背景は、相談員から聞かれた時にだけ答えて下さい。設定にない部分は、アドリブで演技してください。

<相談内容>

- ・大切な物すべて倒壊した部屋の中にあり、取り出せない。
- ・自分は仕事をしなければいけないので日本に残るけれど、奥さんと子どもは避難所での生活も大変なので実家に戻ろうと思っているが、手続きはどうするべきか。

<背景> ←聞かれたら答える。自分からは言わない。

国 籍 : (通訳言語に応じて適当に答えてください)

年 齢 (夫) : 36 歳 (妻) 31 歳 (子) 3 歳

在留資格 (夫) : 技能 (妻) 家族滞在 (子) 家族滞在

職 業 (夫) : IT エンジニア→会社も被災して復旧中

(妻) : レストランでウェイトレスのアルバイト→地震後レストラン閉鎖

日 本 語 : 夫婦とも片言程度であまりできない。 言語 : 夫は英語と通訳の言語・妻は英語

住 所 : (適当に答えてください)

状 況 :

避難所での対面相談。

母国で地震を経験したことがないので、パニック状態になっている。なかなか自分の思っていることをいえない。

地震で部屋が倒壊したので、避難所にはたどり着いたけれど、これからどうしたらいいのかわからない。

今持っているのは、財布 (所持金 50,000 円)、外国人登録証、携帯。

パスポート、通帳、保険証

通帳が取り出せないと、お金が取り出せないなので、奥さんと子どものチケットも買えない。

<語学サポーターB用>

<被害状況>

○年○月○日、15時30分、○○県○○付近を震源地とした最大震度7の地震が発生。直下型地震で、津波の発生はなし。その後も、比較的大きな余震が続いており、1ヶ月程度は震度5程度の余震が発生する可能性が高く、注意が必要。

建物の倒壊、道路の亀裂が報告され、余震により弱った建物の倒壊も予想される。高速道路は全て封鎖。大きな道路も封鎖しているところが多い。

JRは運休。○○～○○間の代行バスがスタート。JR○○駅前に臨時バス停が置かれる。

火災も多く地域の発生。消火活動、生き埋めになった人の救出活動が続く。

電気、ガス、水道が多くの地域で供給停止。復旧の目途は経っていない。

携帯電話は回線混雑のためほとんどつながらない。一般電話もかかりにくくなっている。

<避難状況・安否確認>

余震による新たな建物の崩壊の恐れがあり、○○全域に避難勧告が出されている。各地域では広報車が避難を呼びかけている。

学校の教室、体育館などが避難所として受け入れが始まり、避難所に続々と被災者が避難している。

一部は、車の中や公園でテントを貼って避難している。

まだ外国人被災者の現状など、地震の被害の概要はつかめていない。

<支援体制>

軽いケガをした人のために、避難所では救護所を設けて手当をしている。手当は無料で受けられる。

負傷した人は、○○病院、○○病院が主な受け入れ先となっており、災害救助法が適応されているので、治療費・薬代等は全額支給となっている。

避難所前にて炊き出し、おにぎり・お茶の配布が始まっている。

語学サポーターが、市役所や各避難所をまわって相談に対応している。

<大使館・入管・外国人登録などの情報>

大使館/領事館では、安否確認や必要な物資を届けるなど、支援が始まっている。ただ、大使館/領事館によってことなるので、確認が必要。

パスポートを地震で紛失した場合は、大使館/領事館で再発行の手続きをとる。各大使館/領事館によって必要な手続きが違うので、詳細は大使館/領事館に問い合わせる必要がある。

○○入国管理局では、臨時で○○空港にて再入国手続きが出来るので、チケットとパスポートさえあり、ビザの期限があれば空港に行くだけで帰国できる。

ビザの更新や変更時期が来ている人で、地震のため、交通機関が復旧するまで入管に行くことが困難な人も、今回は特例措置としてビザの更新・変更の時期が過ぎても、交通機関が復旧して移動が可能になるまでの当面の間、後で申請しても受理される。