

医療通訳業務に従事する公的機関職員の 熱意とモチベーションの要因

Gilles-Abuloph Nicolas FREW

AKA G. Abbey Nicolas FREW

ジル＝アビュロフ・ニコラ・フリューウ

(通称、G. アビー・ニコラス・フリュー)

[キーワード]

公的機関職員・スタッフ、医療通訳派遣システム、モチベーション

[要約]

医療通訳派遣システムの構築・運営の成功には、公的機関の職員・スタッフの熱意ある尽力が大きく影響していると考え、その要因を明らかにしようとして調査を行った。調査は、同システムの構築に従事した経験のある元県庁職員からの聞き取り、全国4地区で開催された医療通訳システム課題検討会議の結果、公的機関の職員・スタッフ4名からの聞き取りの3つである。

その結果、同システムの業務に関する公的機関の職員・スタッフの熱意・意欲・モチベーションの高さについて、内的要因として経歴や個人の関心領域、チャレンジ精神とも言うべき意識の高さ、外的要因として現場活動者からの影響、上司の影響、組織的要因が把握できた。これらの要因をポジティブにできれば、派遣システムの構築成功と発展につながると思われる。

[要約英文 Summary]

I believe that the enthusiastic efforts of the officials and staff members of public institutions have had a significant impact on the success of the construction and operation of the medical interpreter dispatch system, and I conducted a survey to clarify the factors. The survey consists of interviews from former prefectural government officials who have experience in building the system, and interviews from four staff members from public institutions as a result of the Medical Interpretation System Task Review Meeting held in four districts nationwide across Japan.

As a result, regarding the high level of enthusiasm, motivation, and motivation of public institution and/or organization officials and staff members related to the work of the system, the internal factors include their backgrounds, individual interests, high awareness that can be called “a spirit of challenge”, and the influence of on-site activities as external factors, I was able to understand the influence of the bosses or superiors and the organizational factors. If those factors can be made positive, it would lead to the success and development of the dispatch system.

1 はじめに

近年、日本語が十分でない外国人が病気やけがや妊娠、出産で医療機関にかかることが日常的に起こるようになってきた。その場合、医師との会話が成立しないと適正な医療は難しい。そこで、通訳者が必要となるが、医療用語は難しい上に、時に命と健康に影響することが予想できる。

そうした状況を受け、日本全国各地域で、医療通訳者を養成し、医療機関に派遣する仕組みとして医療通訳派遣システム（以下「派遣システム」という。）が整備されてきた。都道府県単位で派遣システムが構築されているところは、

宮城県、群馬県、神奈川県、静岡県、愛知県、岐阜県、福井県、三重県、岡山県、広島県、島根県、鳥取県、福岡県、佐賀県、沖縄県の15県であろう。そのほかに、市域単位の派遣システム（10数地域）や病院自体が医療通訳者を雇用しているケースも見られる。

しかし、外国人は47都道府県すべてに在住している^(注1)。どの地域の外国人も、生活する中で医療ニーズは発生するが、現状、すべての人に医療通訳サービスが行き届いているわけではない。その理由として、

- ① 法律で義務づけられている取組ではないこと
- ② 外国人が少数であったり、日本語ができる子どもが通訳したりして医療通訳ニーズが顕在化しないこと
- ③ 通訳者報酬が診療報酬点数に算入できないこと（医療機関による財源捻出が困難）
- ④ 外国人医療は負担が大きく医療機関から敬遠されること

等が挙げられる。

そうした中で、すでに派遣システムが構築されている地域がある。筆者は、そのうちの一つの派遣システムで医療通訳業務を行ってきた。また、全国いくつかの地域からの依頼で医療通訳研修の講師を引き受けている。その関わりの中で、派遣システムを構築し、運営している公的機関（ここでは、都道府県、市町村、地域国際化協会^(注2)及び市町村国際交流協会のことを言う。）の職員・スタッフの熱意ある業務ぶりを目の当たりにしてきた。

この熱心な取組姿勢がなければ、派遣システムの構築は成功しなかったのではないかと考え、そうした職員・スタッフのモチベーションの原動力を探ることとした。

2 リサーチ・クエスション

公的機関の職員・スタッフの仕事ぶりについては、与えられた分担以上のことは行わない姿勢や事なかれ主義などが、一般に語られている。派遣システム

の構築に関心を示さない公的機関のうち、いくつかはそうした傾向がうかがえた。一方、派遣システムの構築を実現してきた公的機関には、必ずと言っていいほど、医療機関との難しい調整にひるむことなく取り組む職員・スタッフがいる。財源確保に汗を流している職員・スタッフの存在がある。そうした者がいないとシステムが構築できないというのは、残念ではある。しかし、法令整備や補助制度などが不十分である現状の政策環境の中では、こうした存在に頼らざるを得ない。

そうした体験から、派遣システム構築の要因の一つには、公的機関の職員・スタッフの熱意ある働きぶりにあると考えた。では、そうした職員・スタッフは、いかに生まれてきたのか、熱心な取組姿勢の要因は何か。これがリサーチ・クエスションである。これらを明らかにすることは、今後の派遣システムの発展に役立つのではないかと思われる。

3 研究の方法

以下の3つ方法で公的機関の職員・スタッフについて調査し、その結果をまとめ、考察した。

- ① 神奈川県医療通訳派遣システムの構築に従事した神奈川県庁職員の語りから、その県庁職員の業務意欲の要因を整理する。
- ② 全国医療通訳者協会 (NAMI) が開催した医療通訳システム課題検討会議の結果報告書から、出席した公的機関の職員・スタッフのモチベーションに関するものを拾い出し、整理する。
- ③ 同会議参加者のうち、自治体関係者1人、地域国際化協会スタッフ2人、市町村国際交流協会スタッフ1人の計4人にインタビューし、その結果を分析する。

4 先行研究

西村(2007)は、通訳者への質問紙調査によって、通訳者の思いを報告している。低額報酬のなかで困難な医療通訳業務をこなす医療通訳者の思いは、自分の能力アップにつながっているという意識とともに、感謝されること、人の役立っているという「やりがい」や「充実感」を口にする通訳者が多かったという。しかしこの調査研究は、通訳ボランティアの意識をひもといたものであり、給与所得者である職員・スタッフのものではない。

灘光(2008)も、医療通訳者へのインタビュー調査から、医療通訳を行う原動力として「自分のため」であると同時に「能力が人の役に立つこと」「感謝される喜び」を指摘している。しかし、この論文も通訳ボランティアを対象としたものである。

公的機関のうち、自治体職員の意識については、小田切・新川(2007)が、「NPOと自治体との協働」という新しい行政サービスの提供方法に前向きに取り組んでいく職員の意識を分析している。しかしこの論文は、職員の意識そのものに焦点を当てたものではなく、協働という新しい形に理解を示す職員はどのようなポスト経験者か、どのようなキャリアの持主かといった組織運営のあり方に着目したものである。

筆者の知る限りでは、医療通訳という困難で新しい業務にチャレンジする職員・スタッフの意識や原動力を考察した文献は見当たらない。そのため、新しい研究テーマであり、今回の調査研究は意味があると考えられる。

5 公的機関職員・スタッフに関する調査

(1) 元神奈川県庁職員からの聞き取り調査

筆者は、2008年以來、神奈川県医療通訳派遣システムに登録し、医療通訳スタッフの一員として活動している。現在、この派遣システムは、全国一の派遣件数と対応言語数を誇っている。この派遣システムをつくりあげた人たちの

中に、当時神奈川県庁職員であった西村明夫がいる。現在、RASCコミュニティ通訳支援センター代表である。派遣システムの構築における公的機関の職員・スタッフのモチベーションを調べるため、まず、西村に派遣システム構築の経緯と、なぜ難しい業務に積極的に取り組んだのか、その要因について、2時間にわたり詳細に聞き取った。その結果は、以下とおりである。

西村は、次のとおり、外国人支援の取組経験がなく、知識も無い中で、単なるローテーションによる人事異動によって多文化共生の業務に携わることになったという。

「私は、1998年4月に神奈川県渉外部渉外総務室に配属され、その後、国際課に組織改正となりましたが、外国籍県民かながわ会議^(注3)の設立・運営の担当者となりました。それまでの県庁内の経歴は、多文化共生以外のセクションであり、その分野の知識や業務経験としては、人事管理部署で外国籍職員の採用方針を作成した経験を有する程度でした。」

ただし、父親がシカゴに駐在していたことがあるなど、学生時代から海外への関心はあったという。

「学生時代は国際関係論を専攻し、また、英国でホームステイの経験を持ち、国際分野への関心は高かったと思います。」

西村は、外国籍県民かながわ会議の運営業務に関わる中で、医療通訳の重要性に気がついて、積極的に動き出す。

「会議は最初の2回で全委員の関心事項を順番に出し合いました。その中で、フィリピン人委員から、友人が病院で言葉ができなくて困ったという意見が出されました。そのとき、私は、これは命と健康に影響する重要な課題ではないかと思ったのを覚えています。その後、会議は、2年にわたり、教育問題と社

医療通訳業務に従事する公的機関職員の熱意とモチベーションの要因

会生活問題を中心に、在住外国人が日常かかえる様々な課題を出し合い、話し合いました。しかし、この検討過程の中では、そのフィリピン人委員が他の委員をおしのけて発言するタイプではなかったことから、ほとんど意見が聞かれず、外国人医療の問題も議論になることはありませんでした。」^(注4)

以下の西村の発言からは、事務局職員としての使命感かもしれないが、外部の動きをキャッチし、県庁とはつながりのない団体との協働作業という手法を考えるなど、なんとかして会議の提言を実現化しようという意欲がうかがえるところである。

「事務局職員としては、受け取った知事への提言を施策化して実現する責務がありました。2年間の検討の中で外国籍県民の居住支援システムの整備は、宅建業界とも話が進んでいて実現のメドは立っていました。」

「あと1つくらいは提言を施策化したいと思い、実現できる提言を探していたところ、1999年2月から神奈川県社会福祉協議会かながわボランティアセンターが事務局となって、外国人医療とことばの問題を考える会が医療通訳の検討を始めているという情報を入手しました。そこで、1度、同会の議論を傍聴してみました。そこでの感触で、その考える会との協働作業によって医療通訳の施策化が可能かもしれないと考えました。」

一般的な公務員のイメージは、自分から仕事を増やすことはせず、待ちの姿勢に終始するというものだが、西村は、施策化の実現のため、知事への提言に医療通訳が盛り込まれるよう、次のとおり、能動的に動いていく。

「ただし、施策化には、外国籍県民会議の知事への提言の中に医療通訳の文字が入っていないと難しいところです。そこで、どれを提言項目とするか議論している最中に、フィリピン人委員に、医療問題は提言に入れなくていいのですかとささやきました。その催促にのった形で、外国人医療の問題も入

れてほしいとの発言が出されました。」

「事務局としては、2年間の間に十分な話し合いがなされているテーマではなかったのですが、発言回数の少ない委員の意見も提言書に反映されるよう説明し、最終的に医療通訳が20項目の提言のうちの1つとすることができました。」

派遣システムの構築で苦勞することの一つに、医師会との調整がある。その作業をていねいに行った様子が語られている。

「外国籍県民かながわ会議の提言を受ける形で、医療通訳の制度化に向けて走り出しました。最初に行った作業が、医療通訳制度の検討委員会の設置準備です。県が医療に関する検討を行う場合には、県医師会に了解を求めることが基本でした。その上で、医師会の関係者を委員に依頼する必要がありました。」

「私は、医療行政の経験がなく、その当時、県医師会への接触方法をまったく知りませんでした。ただ、力のある偉い方々の団体というイメージしかありませんでした。」

「県医師会では、事前に内容を担当理事にていねいに説明し、担当理事が理事会で案件の承認をとりつけてくれました。」

「その後、県病院協会、県歯科医師会、県薬剤師会にも協力を依頼しました。その結果、医師会が了解ならば、という形で協力を得ることができました。」

以下には、派遣システムの構築を早めるため、無い予算をかき集め、少額予算で検討できるように検討委員会の委員謝金を通常より一桁低額にするなど、あの手この手で施策実現を図っている様子が見える。

「医療通訳制度検討委員会の設置には、委員謝金の予算が必要でした。しかし、外国籍県民かながわ会議の提言を得たのが2000年11月であり、この

時期は翌年度の予算はほぼ固まっています、新規事業の予算を出せる状況ではありませんでした。そのため、他の予算の執行残、余りを使うことで対応しました。少し強引なやり方ですが。」

「余りはごく少額であり、委員謝金を1回3,000円におさえざるをえませんでした。通常、医師会等の理事を委員会委員に依頼する場合の相場は、1回3万円を下らないと言われていたりしていました。そこで、他の委員候補である外国籍県民かながわ会議委員や外国人医療とことばの問題を考える会のメンバーに、委員謝金をボランティア価格で引き受けてもらうよう依頼しました。」

「当時、ボランティアに依頼する場合の謝金は、交通費相当の3,000円というのが相場でした。こうした他の委員の謝金額を医師会の担当理事に話して理解を求め、他の委員が3,000円ならば、自分だけ多くもらうわけにはいかないと、了解を得ることができました。これも少し強引ではありましたが、仮に、この了解がなければ、2001年度に検討を開始することはできなかったと思います。」

「当時、県庁では、新規の政策を考える委員会などの委員には、有識者として大学教授や関係団体の幹部に依頼することを常としていました。現場の実践者である外国人医療とことばの問題を考える会のメンバーに委員を依頼するというのは、ある意味、県行政では異例なことでした。現場に密着した、より実のある議論をしたいと思って、前例を踏襲しませんでした。」

派遣システムの運営体制についても、行政がかかえこむのではなく、外部の人たちとの協働によって推進する方向を考え出すなど、工夫がなされている。外部に協働を持ちかける時期は、県庁ルールのにはフライング気味だったようだが、筆者など外部の者から見ると適切なタイミングだったと思われる。

「医療通訳派遣制度検討委員会で制度化検討を行っている一方で、県としては、この制度の運営体制をどうするかという問題をかかえていました。国際

課企画班 6名の職員は、すでに多様な業務を、残業しながらこなしており、仕事上の余裕はありませんでした。それに、役所が医療通訳者の派遣窓口になる形では、柔軟な対応が困難で、円滑に制度運営できるとは思えませんでした。職員は3年程度のローテーションで異動があり、医療分野にも通訳分野にも外国人の実態にも、素人です。さらに相談してくる外国人患者も、役所が窓口では敷居が高いのではないかと考えました。」

「そこで、ボランティアの方々任意団体をつくってもらい、そこに運営を任せる形が採れないかと考えました。予算査定の時期に入る前に、かねてから外国人の医療支援の必要性を訴えていたソナの会北村眞佐子代表に、電話でそのことを相談しました。予算がつくかどうか分からない段階で外部の人に依頼するのは、予算がつかなかった場合はクレームもので、ある意味、リスクیでもありましたが、やむをえないと考えました。」

「予算を確保するから運営できる団体をつくってほしいと依頼すると、二つ返事で、いいわ、引き受けるとの了解を得ました。」

「2月の2002年度当初予算案の発表後、北村氏に予算確保が成功したと報告すると、NPO法人設立の方向で動いているとのことでした。すでに準備ができていないことと、法人まで設立する話になっていることには驚き、予算が確保できて良かったと、しみじみ思いました。」

西村は、派遣システムが構築されつつある中で、協働相手のNPOの活動に関わっていく。公務員が業務とつながりのあるNPO団体の役員に就任することを懸念する人が少なくないという。おそらく、業者と役所の関係と同様に考えられがちなのだろう。しかし、NPOは公益を目的とし、利潤を目的とした団体ではない。西村はその点を分かった上で参加していったのであろう。

「外国人医療とことばの問題を考える会を母体に、医療通訳の関心を寄せる関係者によって団体設立の準備が進められました。私は、誘われるままに、一個人として、この中に関わっていきました。行政職員が仕事の枠を超えて

医療通訳業務に従事する公的機関職員の熱意とモチベーションの要因

「勝手な行動をしていると誤解されるのではと、心配もありましたが、仕事とプライベートは別、と割り切りました。」

西村は、NPO と行政の協働についても勉強したという。当時、協働マニュアルなどが作成され始めた頃だったようだ。

「NPO と行政の協働事業は、互いの強みを持ち寄り、弱みをカバーし合うことがノウハウです。NPO と比較して行政の強みは、財政力、信用力、広報力であると考えていました。そこで、委託料予算の確保によってMIC かながわが事業として医療通訳を行えるようにしました。また、信用力を背景に医療機関を説得し、医療通訳スタッフの受入を認めてもらうことに成功しました。広報力という点では、県内全世帯に毎月配布される県のたよりを活用し、医療通訳スタッフの募集をかけました。ほかにも、県国際課は、派遣要綱や要領などの制度の規定づくり、医療通訳スタッフ身分証の発行準備、名札のデザインなどを行いました。」

新しい企画に対して保守的な態度を取るのが上司の常であろう。そうした中で、西村は次のとおり、上司に恵まれたという。「国際県、神奈川」と言われるように、神奈川県庁の中には、理解のある職員が少なからず存在するというこのようである。

「幸いだったことは、上司の部長、課長、課長代理が多文化共生に理解があり、かつ新しいことにチャレンジすることに危惧を抱かなかったこと、当時の岡崎知事も NPO と行政の協働に造詣が深かったことが上げられます。」

人事異動によって担当業務と関係がなくなっても、自身の構築した派遣システムにこだわり、関わり続けていく。

「派遣システムのスタートの年度、2002年4月に、私自身は自治体国際化協会（総務省の外郭団体）に出向となり、後任者によって制度化に向けた準備が進められました。でも、私は、同年4月から7月にかけて後任者を支援する形で、要綱類の策定などにアドバイスしていました。後任者らは、病院との折衝で、骨を折りながらも相当ねばり、がんばったと思います。」

「出向先の自治体国際化協会でも、当時は多文化共生の取組がほぼ無かった中で、医療通訳ボランティア研修プログラムの開発をしました。さらに、そのプログラムの使用法の説明会を、関心のある全国の地域国際協会に赴いて行うという新規事業を立ち上げました。」

「2004年度に神奈川県庁に戻り、環境計画課副課長、企画部企画担当課長、監査課長などのポストに就き、この間、法政大学大学院政策科学研究科に社会人院生として入り、派遣システムについて2年間研究して、修士論文を執筆しました。その後、産業労働局副局長を経て、教育委員会教育局長で定年を迎えました。」

自身の業務態度や業務スタイルを振り返ってもらった。

「ふりかえると、予算を積み上げている時期に外部の関係者に協力を求めたり、異動後も後任者にアドバイスしたり、NPO法人の監事を引き受けたり、出向先でも医療通訳に固執したりする業務スタイルは、県庁職員としては異例の部類に入っていると思います。」

「時々、異例な取組姿勢に対して、熱心に取り組まなくても公務員は身分的に安定し生活も保障され、日の当たる部署に配属されれば昇進も早いのに、なぜそこまでやるのかと疑問を投げかけられることがあります。」

その答えは、次のとおりと語っている。

「もともと国際分野への関心は高かったとは思いますが。」

医療通訳業務に従事する公的機関職員の熱意とモチベーションの要因

「新しいことや知らないことにチャレンジすることは、嫌いではありません。」

「医療通訳は、確かに未知のもので、困難な課題でもありました。でも、その分、やりがいがあると感じていました。」

「国際課への異動直後は、多文化共生の知識は、ほぼゼロでした。でも、市民団体や民族団体の人たちは批判せず、いろいろ教えようとしてくれました。それが励みになったかな。」

「市民団体やNPOの方の中には役人に偏見を持つ人もいます。でも、私がお付き合いした人たちは、ともに活動する仲間として扱ってくれました。それが心地よかったです。」

「だんだん知識や経験が蓄積されてくると、今度は、現場の人たちや団体の方々から期待され、頼られるようになりました。これもやる気の原因になったと思います。」

「新しい取組にチャレンジできたのは、理解のある上司に恵まれたことが大きかったと思います。」

西村の取組意欲の高さの要因は、一つはももとの関心領域や性格であり、もう一つは現場の活動者や上司といった業務環境が良かったことが上げられる。

(2) 医療通訳システム課題検討会議の傍聴結果

筆者は、これまで北九州国際交流協会、しまね国際センター、奥州市国際交流協会、ひろしま国際センターへ研修講座の講師として赴いている。それらの公的機関の職員・スタッフは、医療通訳研修を企画するに当たり、先行事例を調査する目的で、事前に他地域で開催される医療通訳研修に参加している。多くが泊まりがけの出張であった。彼ら彼女らが自ら主催する研修では、自ら研修受講者と一緒に学んだり、模擬通訳の日本人医師役やネイティブ患者役を務めたりしていた。また、研修終了後には、講師を夕食に誘い、非公式の場でも医療通訳に関する経験談を聞き出そうとしていた。

外国人医療への理解が進まず、医療通訳者の受入れを拒み続ける病院に対して、何度断られても執拗に頼みに行き、最後に了解を取り付けていた職員・スタッフもいる。その熱意と積極性、粘り強さの原動力は何だろうか。

その一端を見つけようと、筆者は、全国4地区で開催された医療通訳システム課題検討会議をすべて傍聴した。同会議の概要と結果は「医療通訳システム構築マニュアル開発委託報告書」^(注5)の13～25ページに掲載されている。この報告書の記載は、筆者が傍聴したとおりのことを忠実に再現している。そこで、同報告書の中から、公的機関の職員・スタッフの取組姿勢がうかがえる箇所を拾い出した。

まず、外国人支援への思いや熱意と使命感が現れている個所を洗い出した。

医療通訳では、希少言語の人材が少ないという地域が多くある。公的機関の職員・スタッフは、次のとおり、そうした希少言語の派遣・紹介依頼があった場合、業務上のつながりだけでなく、個人的な「つて」を頼るなど、何とかして探し、つなげる努力をしている。困っている外国人をどうしても助けたいという思いと、公的機関としての使命感を感じる場所である。

「アラビア語しか話せない、英語も話せない人からの依頼があった。対応できる言語がないと。隣の市町村でアラビア語ができる方が、個人的なネットワークで知っていて、その方をお願いした。」

「タイ語、ネパール語、インドネシア語、この三つに関しては病院からいつてくるんですね。必死で私のほうと市の国際交流団体のほうとで在住のそういう国の方たちやら、いろんな『つて』をたどって探すという状況で、何とか見つけて行ってもらった。」

少数言語の通訳人材は、地域にとって大切な人材であるが、日本語能力が完全ではない場合が見受けられる。そうしたネイティブ通訳者をサポートする必要もあることから、公的機関の職員・スタッフは、次のとおり、一緒に医療現場に赴くなど、多くの業務をかかえる中で、ていねいな対応を図っている。

医療通訳業務に従事する公的機関職員の熱意とモチベーションの要因

平均的な公的機関の職員像は「制度が完成したら運営は現場任せ」「現場に顔を出すのは珍しい」というものではないだろうか。こういった手間のかかる業務を、面倒がらずに真摯にこなすのも、外国人支援への思いや熱意と使命感の現れなのではないだろうか。

「もともと、通訳者さんが1人で行って1人で対応いただいていたのですけれども、少数言語の方たちの対応では、いったん日本語をかみ砕いてあげないと通訳はできないというような場合も多々あるので、現在は、できる限り協会スタッフが、通訳者さんに同行して行くことが多くなってきたかな。」
「まだ日本語も完全ではないですが、職員も同行する形で、横でサポートしながら先生がたにも、『専門用語はなるべくかみ砕くという配慮もしていたのであれば行きます』というので派遣対応して。」

このような発言からは、確かに公的機関の職員・スタッフの現場に赴くひたむきな熱意と努力がうかがえる。

次に、通訳業務の中で他の支援ニーズも掘り起こしているケースを拾い出した。

職員・スタッフが同行することで、次のとおり、外国人患者の通訳以外の支援ニーズをひろい、支援につなげることができているという。在住外国人が生活する中で問題をかかえていないか、待ちの姿勢ではなく、現場に出向いて当事者の声を拾ってくる対応は、外国人支援への熱意と使命感がうかがえるところである。

「この患者さんは、医療通訳以外にもニーズがあるだろう、例えば、赤ちゃんを出産された方では、その赤ちゃんのビザのことが全然分かっていないだろうか、そういうのが通訳者さんのフィードバックとか、医療ソーシャルワーカーさんとのつながりが出てきて、そういう問題にも少しずつ関わりをもてるようになってきたところ。」

「団体スタッフが同行するということは、彼らは業務の中で多文化共生というセクションがあって、その業務の中で仕事をしているので、その仕事の一環としてついていかれるわけですね」

派遣システム構築は、次のとおり、難易度の高い仕事であることがわかる。特に、医師会や病院の説得は、非常に難しい業務であるようだ。

「医師会は国際分野ではやってないので、医療健康福祉部という所があるんですけど、そこ経由で医師会とか、病院協会とか紹介してもらって、最初、飛び込みみたいに行きますと、やっぱり猛反対は当然させるわけですね」

公的機関の職員・スタッフの粘り強い説得、働きかけによって、次のように理解を示し変化していくが、その原動力は上司の強い思いであるという。

「当時の室長が必要を感じていて、やりたいって強い思いがあって、その室長と一緒に医師会に行くと、だんだん折れてくるような感じになって」

一方で、公的機関の人員不足傾向に対して、残念な思いも述べられている。次の語りのおと、人員不足と財源不足という問題があるようだ。それが、職員・スタッフの負担増につながっているという。人員が確保されていれば、より多くの件数をこなせるはずだという思いが伝わってくる。

「協会の紹介体制の脆弱さというのもすごくあって、6名のスタッフしかいなくて、本当にいろんな他の事業をやっておりますので、医療通訳に関わる職員数も、時間も限られていて、ほかに渡せるところがあるなら早く渡せと、会長からも言われているようなところがあります」

「ほかの職員のプロパー3人で回っていて、かなり多くの事業を抱えながらで、例えば、県から助成金いただいて財源を確保できたとしても、広報して、

医療通訳業務に従事する公的機関職員の熱意とモチベーションの要因

かなりの件数をこなしていけるかっというところもありますので、そういったスタッフのマンパワー不足っというところもあります」

この報告書のうち、特に注目したのは、「外国人支援への熱意や粘り強さ」、「現場への同行サポート行動」、「他の支援ニーズの掘り起こし」、「派遣システム構築の難しさ」と上司の熱意、「人員不足への残念な思い」の5点である。

(3) 公的機関職員・スタッフへの聞き取り調査の結果

医療通訳システム課題検討会議に関係した公的機関の職員・スタッフのうち、4地区4氏に質問票をもとに、主に、これまでの業務経験、経験した業務の中で一番難しかったもの、医療通訳・外国人支援を始めるきっかけ、業務遂行意欲の源、現在の処遇への感想に関して自由に回答してもらう半構造化調査を実施した。

主に下記の項目について自由に回答してもらう半構造化調査を実施した。対象者の概要と調査実施の状況は、次のとおりである。

① A氏へのインタビュー調査1回(2018年8月18日約1時間)

A氏は、A市国際交流協会事務局長(給与所得者ではない)。英語通訳者。A市医療通訳派遣システム構築の責任者である。

② B氏へのインタビュー調査1回(2018年9月22日約1時間)

B氏はB県職員。多文化共生セクションに所属していたときに医療通訳派遣システムの構築に従事した。その後、外国人医療関係のNPOにボランティアとして活動している。

③ C氏へのインタビュー調査1回(2018年10月14日約30分)

C氏はC市の地域国際化協会職員。英語通訳者。多文化共生を担当し、C市医療通訳派遣システム構築に従事した経験がある。

④ D氏へのインタビュー調査1回(2018年11月17日約1時間)

D氏はD県地域国際化協会職員。もともとは日本語教師であり、A県医療通訳派遣システム構築に従事した経験がある。

次に、聞き取り調査の分析結果を示したい。困難を伴う派遣システムの構築には、公的機関の職員・スタッフの業務遂行意欲が大きく関わっていると考え、以下にその原動力と思われる語りを掲載する。

海外生活歴のある職員・スタッフは、その当時、現地の人からサポートを受け、非常に助かったという経験を持っていることが多い。聞き取りからも、以下の声を聞くことができた。

「自身が海外に行くと、現地の方達にお世話になり有り難い、と思うばかりである。」

また、次のとおり、派遣システムの業務に就く前から社会への意識や多文化共生への意識が高いことがうかがえる。

「大学院で異文化教育を研究した。外国につながる子どもの支援や学校と子どもの家庭との関係などを研究した。」

「元々、地域に住む外国人研究者やALTと友好関係があった。そのため生活相談にのったりしていた。」

「昔は世の中を変えたいと思ったこともあったが。」

「入庁の3年後ごろから外国籍住民とその子どもたちへの日本語教育に興味を持ち始め、日本語教育能力検定に合格した。」

そうした個人的なあゆみに加えて、次のとおり、仕事として担当する機会を得て、取り組み姿勢が一段と加速したと考えられる。

「自分の業務上、関わらなければならないことと、もともと自分が言語や外国人やその文化などに興味があったことが一致した。」

「福祉課で中国残留孤児の高齢化問題に取り組むかたわら、通訳の必要さを痛感。」

医療通訳業務に従事する公的機関職員の熱意とモチベーションの要因

公的機関の職員・スタッフは、ボランティアと異なり、施設と予算、人員などの資源を活用できる立場にすることが多い。そうした公的機関の強みを認識し、与えられた職場環境を最大限活用すべきと考える使命感のような取り組み姿勢が、次の語りから見えてくる。

「今、この協会にいますので、ここでしかできないことをやらないといけないと思っています。」

『この問題を解決するにはどうしたらいいんだろう』『このタイミングに連携してできることはないか』など、常に何か課題が周りにあって、それを追求できる、人・予算・責任がある、そういう環境にあるからだと思います。」

業務上のこととは言え、人から感謝されることはうれしい。次のとおり、その気持ちのやりとりが仕事上の熱意への原動力の一つと思われる。西村(2007)の中で医療通訳スタッフの何人もが語っていたことと共通する。

「相談に訪れた外国人に感謝された。喜ばれることに喜びを感じる。」

「喜んでもらえると、更にモチベーションが上がる。」

良い仕事を成し遂げるには、組織の中で人に恵まれることが重要である。特に上司に当たる人の影響は、次のとおり非常に大きいと言える。

「元々保守的な風土で、新規事業を諦めていたが、ある上司が新しいことに積極的だった。この人となら何かできると思った。」

「上司が新しい企画を応援してくれた。失敗してもいいと言われた。その応援に答えたいと思った。」

仕事の取り組み姿勢を左右する要因に「仕事を任されること」は、よく言われるものである。任された仕事をやり遂げれば、充実感も大きくなると思われ

る。医療通訳に関わる公的機関の職員・スタッフも、次のとおり同様であった。

「任された責任感を感じた。うまくいけばうれしい。」

一方で、地域国際化協会や市町村国際交流協会の職員・スタッフの場合、長期に身分が安定しない有期雇用であることも少なくない。このことは、次のとおり、重要な業務を進める上では懸念材料になっていることがうかがえる。また、無期雇用であれば、より長期の視点に立って課題を掘り下げ、現場との信頼関係も深めることができるはず、という思いがうかがえる。

「正規職員がもっとほしい。業務や課題の割に不足している。」

「職員・スタッフは、市からの出向以外は有期雇用である。コアとなる業務を担当する職員はプロパー(正規雇用)であるべきだ。」

以上のことから、派遣システムに従事する公的機関の職員・スタッフの熱意の要因として、前歴や派遣システムの業務に就く以前から多文化共生への意識があったこと、職場環境を最大限活用すべきと考える使命感、人から感謝される喜び、上司の影響、仕事を任されることの責任感や達成感、有期雇用であることの懸念が浮かび上がってきた。

6 考察

上述のように、調査した公的機関の職員・スタッフは、熱心に意欲をもって自らの業務に尽力していた。派遣システムの整備に法的な義務付けや根拠がない中では、その構築の成否は、こうした職員・スタッフの尽力の有無にかかってくることにもなろう。その尽力は、どうしたらスイッチを ON にできるのだろうか。これまで見てきたように、スイッチの一つは、個人的な経歴や興味関心、使命感、もともと持っている行動姿勢といった内的要因であろう。もう一

つは、外的要因として上司や外部関係者からの影響といった業務環境が上げられる。以下に、2つに整理した理由を述べるとともに、スイッチを入れる方策について考えたい。

(1) 内的要因

調査の結果から、内的要因は経歴と意識の二つに分けることができる。

経歴については、西村からは、学生時代の専攻や経験、関心領域について語られた。聞き取り調査では、海外生活歴や大学院での外国人支援を研究テーマとしたこと、外国人支援活動歴などを把握できた。こうした職員・スタッフの経歴や個人的な関心が派遣システムという前例のない事業に挑んでみようというモチベーションの素地になっていると思われる。

こうした経歴や関心がないと派遣システムの構築は成功しないというわけではない。しかし、あれば、よりスイッチが入りやすいと考えられる。小田切・新川(2007)も、NPOと行政の協働に積極的に関わる自治体職員は、前歴においてNPOと何らかの関わりがあることを明らかにしている。

派遣システムの場合は、国際分野、特に多文化共生分野の経歴をもち、関心をいざく職員・スタッフということになるろう。こうした者を生み出すのは、長期的には、学校教育の中で国際交流プログラムなどの機会を設けることなどが考えられる。短期的には、職員・スタッフの採用や異動の際に、経歴や関心領域を聞き取ることによって達成できる場合がある。

意識については、西村は仕事に対して、新しいことや知らないことにチャレンジすることが嫌いではないと語っている。やりがいや充実感を追い求める傾向もあるという。医療通訳システム課題検討会議の発言の中では、職員・スタッフの負担が過重になっているという中で、少数言語人材を見つけるために個人的な「つて」まで使う業務姿勢が印象的だった。少数言語通訳者に同行して現場で通訳サポートを行う話も、その尽力に頭が下がった。そこには外国人支援に対する使命感や困っている人を助けたいという強い思いが感じ取れる。

聞き取り調査では、常に課題は何かを探す業務態度や、今協会ができること

をやるという問題意識の高さがうかがえた。公的機関の職員・スタッフのイメージは、与えられた分担業務を時間内に適正に遂行するという業務スタイルを想像する。ここで見えてきたのは、そうしたイメージをくつがえすものだった。

派遣システムの担当者に、こういった職員・スタッフを当てることが、その構築・運営が成功するポイントでもあろう。つまり、公的機関がこうした職員・スタッフを的確に雇用できるようにすることが重要である。人事管理上の方策になるが、意識のある有期雇用の職員・スタッフを無期転換するという方法が近道かもしれない。

(2) 外的要因

調査の結果から、外的要因は現場活動者からの影響と上司の影響、組織的要因の三つに分けることができる。

現場活動者からの影響については、多文化共生の知識と経験がまったくなかった西村が民族団体や NPO 活動者に応援され、仲間として温かく迎えられ、頼られるようになったと語っていることに注目したい。このことが励みになって専門知識を身につけ、困難な業務へ取り組むモチベーションになったという。聞き取り調査では、支援当事者である外国人から感謝されることに喜びを感じるという気持ちが語られていた。

こうした業務で出会う外部関係者からの影響は、職員・スタッフの意欲に影響すると思われる。職員・スタッフも普通の人間である。冷たくされたり、クレームばかりつけられたりでは、意欲が上向かないはずである。この部分のスイッチを ON にする方策は、公的機関側には求められない。所属する職員・スタッフをサポートしてほしいと外部の者には言えないからである。NPO やボランティア、関係団体側が、もし派遣システムが必要だと思えば、職員・スタッフを育てる意識を持ち、仲間として接することが有効だろう。ちょっとしたことでも感謝の気持ちを口に出して表することが重要と思われる。

二つ目の上司の影響については、西村も聞き取り調査の対象者も異口同音

に「上司に恵まれた」と語っていることに着目したい。前例のない新規事業は、失敗のリスクもある。上司としても決断しにくい部分だろう。公的機関の幹部ポストには自治体幹部の退職者が就くこともあり、「天下り」、「お飾り」、「腰かけ」などと揶揄される話も耳にするところである。業務に取り組む姿勢が前向きとは言えない場合もあるようだ。

担当者は上司を選べない。そのため、採れる方策は、公的機関の幹部人事の領域になる。自治体職員の幹部人事であれば、上述の人事異動と同様に、経歴や個人的な関心に関する情報を収集・把握し、国際分野に関係したことのある人材を当てる努力をすることになる。自治体退職者であれば、送り出し側と受け手側の意向をすり合わせ、自治体業務の中で多文化共生に関わったことのある者から選任することが望ましい。

三つ目の組織的要因については、医療通訳システム課題検討会議の発言と聞き取り調査の結果から、地域国際化協会の職員・スタッフの負担増や人数不足がうかがえたことが上げられる。公的機関ではあるものの、母体である自治体が財政的に厳しい状況にあり、新規事業のために地域国際化協会の人員を増やすという対応は難しいだろう。職員・スタッフの雇用形態も、無期の正規雇用ではなく、嘱託職員や契約職員といった有期雇用の場合が多いという。継続的に雇用できるか見通せないことや、定期昇給や退職金の財源確保が厳しいことが原因と考えられる。

こうした業務環境に対して、職員・スタッフからは、人員増と身分の安定が図られれば、派遣システムは、より普及拡大させることができるという思いをいっている。改善方策は、自治体単独で講じるのは難しいだろう。今の地方自治制度を見る限り、一部の大都市以外は、自治体の財政状況が改善する可能性は低い。人口減、地元経済の停滞、財政需要に対する地方交付税の不十分さが自治体の体力をそいでいるからである。

そうした中、国では、新たな外国人労働者（在留資格「特定技能」）の受け入れに対応して「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」を打ち出し、その中で「多文化共生総合相談ワンストップセンター」の整備・運営補助金が

用意された。自治体には、この補助金を活用し、公的機関の人員増や無期転換を図ることを望みたいものである。

7 さいごに

派遣システム業務に関する公的機関の職員・スタッフの熱意・意欲・モチベーションの高さについて、その要因を探ってみた。内的要因として経歴や個人の関心領域、チャレンジ精神とも言うべき意識の高さ、外的要因として現場活動者からの影響、上司の影響、組織的要因が把握できた。これらの要因をポジティブにできれば、派遣システムの構築、発展につながると思われる。

詳細な意識調査を行ったわけでないため、根源的な原動力の解明にとりつけたわけではない。そのため、今後、さらなる研究が必要であると考えている。

注

注1：最多は東京都の555,053人、最少は秋田県の3,901人(2018年6月)。

注2：都道府県・政令指定都市ごとに1つ国が認定した公的国際交流関係団体。

注3：神奈川県では1998年11月に知事の私的諮問機関として外国籍県民かながわ会議を設置。会議は外国籍等委員20名で構成されている。委員は2年任期で、年8回程度の会議に出席して意見を出し合い、知事への提言をとりまとめる。

注4：1999年10月の「外国籍県民かながわ会議・中間報告」で提言された13項目に医療通訳は盛り込まれていない。

注5：全国医療通訳者協会(2019)「医療通訳システム構築マニュアル開発委託報告書 ころつながるささえあう 地域に寄り添う医療通訳システムづくりをめざして」同協会

<文献>

- ・ 西村明夫編 (2007) 「在住外国人医療サービスに関する調査研究報告書」MIC
かながわ
- ・ 灘光洋子 (2008) 「医療通訳者の立場、役割、動機について—インタビュー調査をもとに」『通訳翻訳研究』第 8 号、日本通訳翻訳学会
- ・ 小田切康彦・新川達郎 (2007) 「NPO との協働における自治体職員の意識に関する研究」『同志社政策科学研究』第 9 卷 (第 2 号)