

## 関係者ヒアリング結果概要

### 1 日時

令和7年10月29日（水）15時30分～17時10分

### 2 場所

出入国在留管理庁応接室（オンライン）

### 3 対象者

四日市市外国人防災リーダーズ 代表

三重大学医学部附属病院 スペイン語医療通訳士

アラウコ マリア 氏

### 4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 沼本室長 ほか

### 5 内容

#### （1）来日から生き立ちについて

- 幼少期に来日し、日本語が話せない状態で小学校に編入したが、家庭学習や周囲の支援により短期間で日本語を習得した。小学校では取り出し授業や指さしリストなどを活用した指導を受け、日本語環境の中で順調に適応した。また、教会で出会った日本人夫婦から生活や進学に関する支援を受けた。
- 思春期には外国人であることに強い葛藤と恥ずかしさを感じ、自らのアイデンティティを抑えようと、母語を避けた時期もあった。高校進学後、クラスメイトから外国ルーツや語学能力を評価され、自然体で過ごせるようになった。大学では語学を専攻し、奨学金とアルバイトで生活しながら通訳への関心を深めた。
- 日本で多くの支援を受けた経験や、意思疎通に困難を抱える人々が多い現状、自分が人と人をつなぐ役割を担えることに魅力を感じ、外国人支援の道を選んだ。外国人相談窓口や学校での適応指導員として、子どもたちの学習支援や進路支援に携わり、進路に悩む子どもとの関わりから、「外国にルーツを持つことが可能性を広げる」ことを伝えるようになった。
- 高校時代に両親の友人に通訳を頼まれ、病院で深刻な病状の告知を突然任された経験から、患者の不安を和らげるため、「正確な通訳」の重要性を痛感した。その後、語学を生かしてスペイン語医療通訳士として病院に勤務し、医療現場での外国人患者と医療従事者の橋渡しを行っている。

## (2) スペイン語医療通訳士として

- 三重大学医学部付属病院は、県内唯一の特定機能病院で、三次救急を担う医療機関である。当院は42診療科、685床を有し、1日平均1,449人の外来患者が訪れ、そのうち約10件が外国人対応である。
- 医療通訳士は、総合サポートセンターに所属し、患者や家族を支援する57名の多職種チームの一員である。医療通訳士は、医療従事者と外国人患者の間で言葉や文化、習慣の違いのほか、医療に関する知識の差を調整し、円滑なコミュニケーションを支援する専門職である。これにより、外国人患者が安全に医療を受けられ、医療機関は意思疎通のミスによるリスクを減らすことができる。医療通訳士は単に言葉を仲介するだけでなく、コミュニケーションも仲介する重要な役割がある。
- 医療通訳士の介入場面については、診察室だけでなく、外来棟・病棟・手術室などさまざまな場面で活動している。外来では診察や検査時の通訳、病棟では医師の説明（インフォームドコンセント）や入院のオリエンテーション支援、患者への説明資料の翻訳を行う。手術室では麻酔導入時や帝王切開時など、患者の意識がある場面で通訳を行い、安心感を与えるとともに医療スタッフの安全な手技を支えている。また、麻酔から覚めた直後の患者にも医療通訳士が対応し、患者が安心できるように支援している。
- 医療通訳士の業務には、翻訳文書の整備がある。病院内の資料の翻訳や予約変更・相談への電話対応、窓口での書類申請の支援なども担当している。翻訳作業では、イラストを用いたり文字量を減らしたりして、誰にでも読みやすい資料づくりを心がけている。通訳の際は、診療科ごとの進行状況に合わせて介入のタイミングを調整し、他部署と連携してスムーズな対応を行っている。日本語での会話はできるが、読み書きが難しい患者が多く、複雑な助成制度などの申請についても手助けをしている。  
また、入院前のオリエンテーションや未収金対応にも関わり、患者の経済状況を把握しながら他職種の方と連携することで、支払相談を円滑にして、未収防止にも貢献している。
- 医療通訳士は、患者と医療者の双方を尊重しながら正確に情報を伝え、信頼関係を築く役割を担っている。そのため、患者が医療用語や病名を理

解していない場合には、医師に分かりやすい言葉での再説明を依頼することもある。

- このように、医療通訳士は単なる言葉の橋渡しではなく、医療チームの一員として多職種と連携しながら、患者と医療者の信頼関係づくりや安全な医療の実現に貢献する重要な存在であることが分かってもらえるのではないかと思う。
- 患者は、母国語で話せる医療通訳士を自分の一番の理解者だと感じることがある。そのため、業務範囲を明確にして、個人的な依頼まで受けないよう注意している。医療通訳士は看護職と同様に、倫理や行動規範に基づいて行動し、発言は正確に訳す責任を負うため、訳さなくてよいことは言わないでくださいとあらかじめ伝えている。また、挨拶や笑顔などの立ち振る舞いにも配慮し、困難なケースや深刻なケースでは同僚間で情報共有を行いながら、心のケアにも努めている。
- 令和5年度の診療科別対応件数は4,659件で、これは人数ではなく介入件数をカウントしたものである。最も多いのは産婦人科（産科・婦人科・生殖を含む）で942件である。産婦人科が多いのは、全国的な傾向である。近年は外国人住民の高齢化や定住家庭の子どもの発達に関する受診が増えているため、眼科・精神科・小児科の対応も目立つようになった。  
当院では2009年に医療通訳士を導入して以来16年が経ち、現在はポルトガル語・スペイン語対応の通訳士3名体制で業務を行っており、対応件数も増加傾向にある。また、三重県国際交流財団（MIEF）が、医療通訳士が常駐する病院のリストを作成している。MIEFは、約20年前から医療通訳研修を実施しており、現在常駐している多くの医療通訳士がこの研修をきっかけに雇用されている。

### （3）外国人が直面する問題

- 「言葉の壁」、「文化背景の違い」、「制度の違い」という三つの問題には、多くの外国人が直面する。私も子どもの頃に来日し、日本語習得は早かったものの、中学校入学後の環境変化に適応が困難となった。特に校則の厳格さ、例えば女子のおかつぱ・前髪眉上、男子の坊主などの強い抵抗感を覚え、日本の学校文化に疑問を抱いた。
- 外国人が直面する最大の課題は「言葉の壁」である。言語や文化の違う

国で病気や出産などを経験する不安は大きく、相談先が分からず孤立してしまうこともある。こうした状況が続くと、生活への不安やストレスが増し、感情を表すことすら難しくなる人もいる。新しい社会に適応するためには、周囲の理解と協力に加えて、本人の努力や前向きな姿勢も求められる。

- 多くの人は、相談できる相手や社会との橋渡しとなる存在を求め、特に知人や家族がいない人は、自分の状況を代弁してくれる通訳者を自分の支えとして探す。しかし、無償で通訳を引き受けてくれる方は少なく、多くは通訳費用が発生する。

外国人コミュニティにはフリーランスの通訳者が存在し、料金体系は初回1時間3,000円、以降1時間当たり2,000円を加算されるのが一般的である。例えば、医療機関への同行の場合、待機時間を含めて数時間に及ぶこと多く、交通費等を含めると総額が診療費を上回る。このような状況については賛否が分かれるものの、実情は多くの方が利用されており、大学病院においても患者が自ら手配した通訳者を同伴するケースが見受けられる。

- フリーランスの通訳者のスキルには幅があり、風邪の診療と高度医療の通訳では求められる能力が大きく異なる。外国人患者にとって、通訳者の技術を見極めることは困難であり、適切な人材選定が難しい。自費で通訳を雇う経済的負担があるので、費用のかからない、日本語ができる家族や友人に通訳を頼む。あるいは、お金がないという理由で受診 자체を控えてしまう。また、家族通訳では情報が省略されるリスクや、会話が本人でなく家族中心になる問題も生じる。医療現場では、専門知識と行動規範を備えた医療通訳者の重要性が高いと感じる。
- 自分の文化と異なる日本文化を前提に、外国人住民の常識は必ずしも日本の常識と一致しないことを理解し、言語が通じても文化背景の違いにより意図を正しく汲み取る姿勢が重要である。
- 病院では、患者の文化的背景の違いが日常的に顕在化する。例えば、病院食が合わず母国の料理を希望するケースや、院内ルールが分からず携帯電話や香水使用で困るケース、面会文化の違いによる心理的負担などが生じる。特に家族・友人との強い結びつきを持つ文化では、入院時の孤立感が大きくなりやすい。こうした文化や習慣の差異を理解することで、

患者の気持ちに寄り添った対応が可能となる。他方、国籍や文化の違いにかかわらず、院内ルールは全ての患者が遵守すべきである。入院前にルールを周知し、理解を得ることで多くのトラブルを防ぐことができる。また、医療者と患者双方が文化背景の違いを前提に関わることで、多様な価値観を自然に受け入れる姿勢が醸成されるのではないかと考える。

- 自国と日本の医療・保険制度の違いに戸惑う外国人は多い。私の出身国ペルーでは保険加入者であれば指定された病院を無料で受診できるが、受診までには予約が必要であり、長期間待つことになる。手術や薬は前払いが原則であるため、経済力がなければ治療を受けられない場合がある。一方、日本では治療が優先され、誰もが平等に医療を受けられる。
- 日本には限度額適用認定証や小児慢性特定疾患、特定難病などの支援制度があるが、多言語化された情報がないため、外国人患者にその情報が届きにくい。また、制度ごとの申請条件が異なるため、他者の例が自分に当てはまらないことも多い。日本語だけの情報では、外国人患者にとって、手続が困難に感じられ、その制度の利用を諦めてしまう人も少なくない。素晴らしい制度もその情報にアクセスできなければ価値がなくなってしまう。
- また、生活保護や一人親家庭向け支援、高齢者の一人暮らし支援など、適切な手続を行えば経済的負担を軽減できる制度が存在する。しかし、情報を知らないことにより、治療費の未払いにつながるケースが散見される。
- この三つの問題を解決するために私ができることは何かと考えたときに、その答えは「お互いを尊重すること」である。単純に聞こえるが、実際に実践することは容易ではなく、日常の関わりの中で継続的に意識することが求められる。自分と他者を尊重することで、世界の見え方が大きく変わる。  
もう一つ重要なのはコミュニケーションである。多言語の習得は理想的だが困難であるため、全ての外国人と会話をする手段として、「やさしい日本語」を用いることが有効である。日本在住外国人の約7割は簡単な日本語を理解でき、特に南米出身者は英語よりも日本語での会話の方が伝わりやすいことが統計的に示されている。

- 「やさしい日本語」は、阪神・淡路大震災での言葉の壁により、情報から取り残された外国人の経験を契機に、弘前大学の佐藤和之教授により提案された。分かりやすさの「易しい」と親切さの「優しい」の両義を含み、言語習得初期の外国人にも伝わる表現を指す。地域住民が活用することで誤解や不安の軽減に寄与する一方、日常的に「やさしい日本語」を練習していないと咄嗟には話せないため有効に機能しないこともある。ただ、全ての人に使えるコミュニケーションツールであるため、積極的に使ってほしい。
- 他方、自身の家族の例として、両親は片言の日本語はできても社会における制度の理解は難しく、医療制度などは私が通訳しないと理解が進まない。弟たちは、日本語を話せるがスペイン語能力は来日した年齢によつて差がある。私たちにとっては、日本の文化だけでなく、ペルーの文化も大切であるため、スペイン語と日本語の両方の言語を覚えていることが重要と考える。
- 私自身も日本とペルーの文化の違いに戸惑った経験がある。例として、病院でのお見舞い文化や学校での縦書き、掃除や給食など、日本独自の習慣について、最初は理解しにくかったが、背景を説明されることで外国人も日本人も互いに理解することできる。また、文化の違いを正しく伝え合うことで誤解を防ぎ、双方にとってより良い関係が築ける。

#### (4) 外国人防災リーダーズ

- 2022年から「外国人防災リーダーズ」の活動に取り組んでいる。私は、三重県と四日市市の共同で実施した外国人防災リーダーを育成する研修に、南海トラフ地震への備えとして参加した。心肺蘇生やAED使用法、備蓄倉庫やヘリポート、消防署の見学を通じて防災知識を習得した。学んだ内容を正確に伝えたいとの思いから、外国人防災セミナーの開催や避難所設営、外国人受入れシミュレーションを実施している。
- また、セミナーでは体験型の防災学習として起震車体験を取り入れ、参加者に地震時の身の守り方を学ばせる工夫を行い、実践的な理解を促している。さらに、消火器の使用や骨折時の応急処置を体験し、実践を通じて理解を深めた。参加者は各国の文化背景を持ちながらも、災害への備えの重要性を共通認識として学んだ。多くの参加者が再参加や家族への伝達を希望し、外国人が地域防災の担い手となる第一歩となった。

- 私が外国人防災リーダーズの代表に就任し、外国人防災リーダーズの活動や多文化防災の重要性を伝える機会が年々増えてきている。代表として、初めての仕事はNHKの取材で、三重大学の川口教授やリポーターとともに四日市市や鈴鹿市の危険箇所を実際に歩いて現地確認した。長年住む地域の過去の災害被害を具体的に学び、外国人からの情報発信の重要性と地域防災への理解の必要性を強く実感した。
- 外国人防災リーダーズは、防災に关心のある外国人住民のグループであり、災害に慣れていない外国人が安心して生活できるよう、社会福祉協議会と協力して立ち上げた。ベトナム、中国、台湾、ネパール、ペルー、ブラジル、バングラデシュ、ボリビア、インドネシアの9か国出身、計15名が活動しており、災害・防災を学び、多言語で情報発信を行い、地域住民と外国人住民のパイプ役となることで、多文化共生のまちづくりを目指している。
- 外国人防災リーダーズは多国籍であることから、共通言語はやさしい日本語である。日本語能力が高い人も片言の人もいて、留学生なども参加している。通訳や翻訳ができなくても物資の搬送などで貢献可能なため、様々な方が参加させてほしいと集まった。また、活動は社会福祉協議会や災害ボランティアセンターなど日本人の方とも一緒になって協力して行っており、日本人との接点があることで効果的な活動が実現されている。
- 私が防災リーダーズになろうと思ったのは、周囲の人々の役に立ちたいとの思いからである。2018年の倉敷の大雨では、日本語が分からぬ両親から情報確認の電話が何度もかかってきた。また、友人たちはテレビを見ず、SNSではデマが多いことから、自ら学んだ正しい防災情報を伝えたいと考えた。さらに、小学生の子供への防災教育の方法を知るために情報収集を始めたことも、きっかけの一つである。
- 2024年の外国人防災リーダーズのグループ活動では、主に訓練や啓発活動を実施しており、実際の災害現場での経験はまだない。意見交換会では講座を受講した後、国際セミナーで提供する内容を決定し、各国の非常食について学んだ。また、三重大学病院の院内総合防災訓練においては、外国人患者役や医療通訳士として参加し、災害対策本部の設置やトリアージ、臨時用ベッドの設置、初期検査・治療など災害時医療体制を総合的に

学んだ。訓練では、通訳機器の使用制限や雑音による支障、とっさにやさしい日本語が出ない課題などが明らかになり、日頃の練習と準備の重要性を認識した。この経験は、外国人防災リーダーズとしての活動と地域防災体制の改善に資するものである。

- また、外国人防災リーダーズは10月に外国人防災セミナーを実施し、50名が参加した。災害発生後に焦点を当て、災害ボランティアセンターの存在を知ってもらうことを目的に、防災リーダーズが通訳として対応する体験ブースを設置した。12月には避難所の立ち上げ訓練を行い、外国人住民に避難者役を担当してもらった。また、心肺蘇生法やAED、止血・搬送・固定法などの実技講習も実施された。
- 四日市市のハザードマップは、ポルトガル語、中国語、フィリピン語、ベトナム語、スペイン語、英語の6言語に対応しており、危険箇所を確認できる。市のアプリ「AR Look」では地域を歩きながら避難所や浸水予測を把握できる。また、家族防災手帳や公衆電話から無料でメッセージを送れる171サービスについても紹介された。避難場所と避難所の違いや、3日分の食料・水・薬の備蓄の重要性についても学んだ。
- 今年10月にはメンバー6名が四日市市消防団の団員として任命され、今後は住民講習や避難訓練の指導を行うことになった。消防団員になったことで、これまでのボランティア活動の枠を超え、学ぶ側だった活動から、教える側として一步を踏み出すこととなった。  
今後は救命講習など様々な訓練を重ね、通訳だけでなく、外国人向けの出前講座や訓練指導ができるようになったほか、防災の知識や技能を活かして直接指導する活動が広がる予定である。
- 多文化共生や災害への備えについては、まず外国人住民が地域のイベントや防災訓練に参加し、平常時から交流することが重要である。体験型・参加型の内容にすると楽しきが伝わり、自然に情報が広まる。単なる講義形式では参加が少なく、内容の工夫が重要である。同時に地域住民は、日本語以外を話す人がいることを認識する必要がある。実際、避難所に外国人がいたのに存在を無視した地域住民がおり、外国人住民は差別されたと感じた例もある。言葉や文化、宗教上の配慮などの課題は、その後に情報提供やサービス整備として取り組むことが望ましい。

- 防災文化を理解するには、まず自分の地域を知り、好きになること大切である。協働にはパイプ役となる人の存在が不可欠で、外国人防災リーダーズはその役割を担っている。異なる文化を持つ人々が互いを尊重して共に暮らすことは、多文化共生の基本であり、防災の場面でも重要である。地域防災では、文化や言葉が異なる人々と平常時から関わることで、災害時に誰も取り残さず、みんなで助け合うことが可能になる。
- 防災や医療に限らず、外国人に対応する際は、必要以上の手助けをせず、普通に対応してほしい。助けてあげたいと思う場面もあるかもしれないが、過度な介入は逆に本人の自立や習得意欲を損なうことがある。まずは、自然な対応で見守る姿勢が必要である。決して「特別扱いしない」ことが大切である。
- 外国人住民は、日本で暮らす上で言語や文化、習慣の違いから、地域住民と同じように生活することが難しいこともある。そのため、物事がスムーズに進まず、周囲とのやり取りや災害時の対応にも不安を感じやすい。平常時からの小さな成功体験が、災害時や困難な状況で主体的に行動する力となる。

#### (5) 意見・要望等

- 国民の安全・安心を守ることが最重要であるが、一部の外国人による不法行為や迷惑行為を理由に外国人を排除するのではなく、誰もが安心して暮らせる秩序ある共生社会を築くことが大切である。そのためには、医療・教育・生活全体を支える受入れ体制の整備と推進を強化することが不可欠である。一方で、外国人自身も法律や文化、社会のルールを学び、社会に溶け込む努力が求められる。
- 日本人が言うと排外的と受け取られてしまうこともあるので、あえて外国人の私が言う、「郷に入っては郷に従え」ということわざが日本にあるように、日本に来る外国人や定住を決めた人も、日本の法律や文化、社会のルールを学び、日本を尊重した生活をすることが必要である。
- 私たちが目指すのは、排除や単なる迎合ではなく、誰もが安心して暮らせる社会をつくることである。多文化共生を進めるには、日本語教育やマナー、社会福祉の理解など生活に必要な力を育てることが大切であるほか、国や自治体の役割分担を明確にして、制度や体制を整えることが必要

である。

- 外国人に対する過剰な手助けは必要ない。例えば、市役所に何らかの手続をしに来た外国人の方がいたとする。「あっ、外国人だ。日本語が分からぬかもしない。手続方法が分からぬだらうな。私が代わりにやつてあげよう。」と思った経験はないだらうか。このとき、必要以上の介入は、お節介かもしない。外国人住民から日本語を覚えるチャンスを奪つてしまい、習得意欲や自立心を損なつてしまうことがあるため、支援の在り方が非常に重要である。
- 外国人支援には、積極的に情報を発信するキーパーソンやコミュニティグループなど、両方の文化や立場を理解できる中立的な存在が重要である。SNSを活用して外国人住民に生活情報や防災情報を伝えたり、外国人の方がいる場所での出前講座をしたり、現場の声を聴き、現場の声を届けることができる体制が理想的だと考える。例えば、外国人コミュニティや町内会、自治会などの存在が一つのポイントになってくる。
- 四日市ではスペイン語圏のペルーやボリビアのコミュニティを中心に、複数の外国人コミュニティと連携している。しかし、外国人コミュニティの外にいる人への働きかけは難しく、チラシ配布などでは情報の伝達が困難であるため、まず外国人防災リーダーズ自身やその家族・友人を巻き込み、口コミで情報を伝播する方法を取っている。
- 医療や行政、教育、福祉などの現場で通訳支援の重要性が高まっており、通訳は制度理解や安心した生活を支える「社会インフラ」の役割を担っている。しかし、多くの場合、通訳者はボランティアや自治体委託に依存しており、評価や身分保証が不十分である。そこで、例えば、病院の入退院支援加算のように、保険点数として、通訳支援にも評価制度を設け、報酬として反映できる仕組みを国の制度として整えていただきたい。さらに、通訳者の身分や立場を明確に保証する仕組みを整えることで、安心して専門性を發揮し、質の高い通訳支援を提供することができ、外国人との共生社会の実現にもつながると考えている。  
つまり、理想的な支援者は、両方の文化を理解し、中立的な立場で橋渡しができるキーパーソン（通訳・コーディネーター・相談員など）である。
- 以前、父から聞いた「Me siento inútil（役立たずを感じる）」という

言葉が忘れられない。言葉も文化も分からぬ国で、誰かに頼らなければ自分一人では何もできない状況に置かれた、その悔しさの表れだった。だからこそ支援は、過剰な手助けではなく、公平なスタートラインに立てるよう補うことが本当に必要なことである。外国人の方へのサポートは、ゴールまで引っ張ることではなく、まずスタートラインに立てるようにすることである。

外国人の気持ちを理解しようという道徳的な意識も必要だけれども、少しずつ自分で問題を解決する経験を積むことで外国人の方が自信を得ることにつなげることも必要である。スタートラインに立つことで、自分たちの力で解決できるかもしれない。「かもしれない」というのは、外国人の方にも努力が必要だからである。

- 支援する側の普通の対応が、外国人住民を支えるだけでなく、支援される側から支援する側にも導くこととなる。私自身もその手本となり、(外国人の方が)自立した生活を送るために、時には背中を押し、時には見守りながら、本当に必要な範囲での支援の在り方を目指していきたいと思う。