

研究ノート

# 観光施設における外国人への口頭による多言語サービス向上と通訳に関する ISO 国際規格の貢献

— 『ISO13611:2014 コミュニティ通訳に関するガイドライン』の視座より —

Contribution of ISO International Standards to Improving Multilingual Oral Communication Services and Interpreting for Inbound Tourists at Tourist Sites and Facilities: From the Perspective of *ISO13611: 2014 Interpreting - Guidelines for Community Interpreting*

佐藤 晶子\*  
SATO Akiko

In 2020, due to the worldwide spread of the COVID-19, the World Health Organization (WHO) declared a pandemic, and governments took measures to restrict travel between countries and their own countries. This paper is from the perspective that the governments, especially Japan, should provide AI-introduced multilingual community interpreting services to international students and people from other countries to Japan for business purposes, especially in public health. Regarding community interpreting services, the International Organization for Standardization (ISO) published "ISO13611:2014 Interpreting -- Guidelines for Community Interpreting" in 2014. This paper gives an overview of multilingual community interpreters at tourist sites that welcome visitors worldwide to Japan. Then, this paper aims to consider how to train students to become multilingual community interpreting service providers who perform community interpreting in the high education program.

キーワード：コミュニティ通訳 (Community Interpreting Services)、訪日外国人旅行者 (Tourists from all over the world)、公衆衛生 (Public Health)、ISO 国際規格 (ISO standards)、AI 導入 (Introduction of AI)

## 1. はじめに

2020 年、新型コロナウイルスの世界的な蔓延によって世界保健機関 (WHO) がパンデミック宣言を行い (WHO, 2020)、各国政府は渡航制限措置を講じた。

本稿はコロナ禍にあってもなお留学生やビジネス目的で訪日する外国人に対し、特に公衆衛生分野において AI を導入した多言語によるコミュニティ通訳サービスを提供すべきであるとの視点に立つ。

コミュニティ通訳に関しては、国際標準化機構 (ISO: International Organization for Standardization) が 2014 年、『ISO13611:2014 コミュニティ通訳に関するガイドライン』 (以下『ISO13611』) を発行している。

本稿では、訪日外国人を迎える観光施設で行われる多言語のコミュニティ通訳について概観する。次に「訪日外国人を迎える観光施設が、ISO 国際規格『ISO13611:2014 コミュニティ通訳に関するガイドライン』に準拠した通

訳業務の導入により、いかなる点で外国人に対する口頭による多言語サービスを向上させるか」の学術的問いに対し、本稿では「AI を導入し、公衆衛生分野における多言語コミュニティ通訳養成システムを構築する」という仮説を検討する。

## 2. 先行研究

本章では先行研究および用語の定義を概観し、問題の所在を明示する。

### (1) 観光と観光施設

本稿に関連する 2019 年度研究ノートでは、観光政策審議会が 1970 年答申で定義した「観光とは、自己の自由時間の中で、鑑賞、知識、体験、活動、休養、参加、精神の鼓舞等、生活の変化を求める人間の基本的欲求を充足せんとする行為 (=レクリエーション) のうちで、日常

\* 大阪観光大学国際交流学部 / 通訳学

生活圏を離れて異なった自然、文化等の環境のもとで行おうとする一連の行動をいう]観光から考察を進めた(中村, 2019)。訪日外国人の旅行者受入環境整備について検討するために、1995年に同審議会答申39号で定義した観光に関し、「余暇時間の中で、日常生活圏を離れて行う様々な活動であって、触れ合い、学び、遊ぶということを目的とするもの」を採用した(観光政策審議会, 1995)。

また、言語環境も変わる点に留意する。多言語掲示等が掲げられる観光施設についての定義については、観光施設を「観光旅行者の利用に供される施設のうち遊園地、動物園、スキー場その他の遊戯、観賞又は運動のための施設であって政令で定めるもの（その施設が観光旅行者の利用に供される宿泊施設に附帯して設けられている場合にあっては、当該施設及び宿泊施設）をいう。」との日本政府の定義を検討した(日本政府, 1968)。山口は、観光施設を「余暇時間に、鑑賞、知識、体験や活動をとおして学び、遊ぶことを目的とする諸施設」と定義する(山口, 2019)。

上記の筆者研究ノートにおいては、観光施設は、ホスピタリティの精神を有し、翻訳・通訳等のコミュニケーション・サービスが提供される場であることも考慮し、「余暇時間に、鑑賞、知識、体験や活動をとおして学び、遊ぶことを目的とする旅行者が訪れ、サービス提供を受ける諸施設」と定義した。本稿でもその定義を採用する(佐藤, 2020b)。

## (2) 多言語によるコミュニティ通訳

前項で定義した観光を目的に来日した外国人に対して、前項で定義した観光施設で提供される言語コミュニケーション・サービスには、言語景観として取り上げられる看板および掲示板に使用する多言語翻訳が挙げられる。その他に、口頭による多言語コミュニケーション・サービスの一環としてコミュニティ通訳が考えられる。本項はコミュニティ通訳に関する先行研究を取り上げる。

コミュニティ通訳とは、「コミュニティ利用の目的で、コミュニケーションの場面において異なる言語の話者間で起こる双方向の通訳」と『ISO13611』は定義している(ISO, 2014)。上記『ISO13611』のコミュニティ通訳「定義の備考は、「観光客や被災者へのサービスも含まれる」と明記している。本稿はコミュニティ通訳について、

上記『ISO13611』の定義に従う。

コミュニティ通訳は、受け入れ社会の言語を解さないことで、外国人や移民が様々な不利益を被ることのないようにするために、必要不可欠となる通訳業務である(水野&内藤, 2018)。太古の時代から行われてきた業務であるが、その手法や環境は業務内容で多岐にわたる(Rudvin and Tomassini, 2008)。

コミュニティ通訳が社会で機能するためには、通訳者派遣コーディネーターが存在する、整備された職能機能が不可欠である(金澤, 2005)。日本では2000年代に入り10年間ほどは、さまざまな自治体の施策やNGOやボランティア活動が行われた。具体的には行政の窓口対応や各種住民サービス、多言語による生活情報の提供、NGOやボランティアによる日本語教室、多言語による生活相談、就学児童の教育補助、医療通訳や司法通訳、一部では母語教育の試みも行われた(庄司, 2005)。

そのような背景をふまえ、2010年代になると、高等教育機関や自治体は助成等を受け、多言語によるコミュニティ通訳者の養成を行ってきた。東京外国語大学は、多言語・多文化教育研究センターが中心となり、「相談通訳」として多言語によるコミュニティ通訳の育成を行っている。内藤によると、コミュニティ通訳においては、通訳者は様々な分野の通訳を求められる。会議通訳における同時通訳者がブースに入り専門性の高い内容の通訳を一定時間行うわけではない。しかしコミュニティ通訳を行う通訳者も専門性の高い内容を的確に通訳することが求められる。(内藤, 2013)

立教大学では、立教コミュニティ翻訳通訳(Rikkyo Community Language Service: RiCoLaS)が、異文化コミュニケーション学部・研究科の翻訳者・通訳者養成プログラムで学ぶ学生・大学院生を中心に学内外のプロジェクトに取り組むサービスラーニングのプログラムを実施している(立教大学日本語教育センター, 2017)。武田は同プログラムにおいて、翻訳通訳を学ぶ学生が実際のプロジェクトに取り組む際のガイドラインを策定した。同氏は特定の分野に限らず、医療、司法、福祉、ビジネス、映画、文芸から産業に至るまで様々な分野のゲストスピーカーを招き多角的な視点から翻訳通訳教育を行っている(武田&山田, 2017)。

上記の翻訳通訳教育をシステム化したプログラムとし

て実施している高等教育機関では 2020 年度のコロナ禍においては、民間企業と産学連携を行い、遠隔通訳等の可能性を探求する試みが見られる。（松下, 2020）

### (3) 公衆衛生に関する認識とホスピタリティ

「コミュニティ通訳」は、行政や教育といった生活のさまざまな場面での業務が必要とされる。その業務は、広義に司法・医療を含む、言語権イコールアクセス権（基本的人権へのアクセス）という理念がその基盤にある（林田, 2020a）。大阪大学医療通訳養成コースでのポルトガル語-日本語通訳技能の指導を行う林田は 2011 年から公衆衛生分野に注目している。世界標準に準拠したコミュニティ通訳に関する通訳者養成を謳い、通訳者養成に必要な事項を網羅した適正テストを策定している。その際 AI を導入し、通訳士（通訳者）自身の通訳適正能力を判断する適正テストを実施し、多言語の公衆衛生分野に対応するコミュニティ通訳を行う通訳者を養成する試みを行ってきた。（林田, 2019）。

### (4) 通訳に関する国際規格

筆者は「MLE プログラムと専門分化する通訳・翻訳サービスに関する ISO 国際規格に関する考察」において以下の通り、国際規格と通訳者の要件について先行研究を行っている（佐藤, 2020a）。

2014 年、ISO はコミュニティ通訳のためのガイドライン『ISO13611:2014 Interpreting -- Guidelines for community interpreting（コミュニティ訳の通訳のためのガイドライン）』を発行した。ISO は、2018 年には『ISO18841:2018 Interpreting services -- General requirements and recommendations（通訳サービスの一般要求事項と推奨）』を、2019 年には、法務分野に特化した法務通訳に関する要求事項『ISO20228:2019 Interpreting services--Legal interpreting--Requirements（法務通訳サービスの要求事項）』を発行した。

『ISO18841: 2018』は、6.1 項に通訳者の資格は専門分野によって異なり、書面による証明書が必要であると記載している。（ISO, 2018）

『ISO20228: 2019』5.8 項は、法務分野の通訳者の資格として a) 高等教育機関が授与した法務通訳者の学位、b) 高等教育機関が授与した通訳学、言語学の学位、c) 中

等教育以降通訳または言語における国家資格試験合格の証明書、d) 法務通訳の公的認定書のいずれかを有することが要件となることを規定している（ISO, 2019: 9）。

### (5) 問題の所在

以上、多言語によるコミュニティ通訳、公衆衛生に関する認識、通訳に関する ISO 国際規格に関する先行研究を見てきた。ここで生じる問題は、コミュニティ通訳が「外国人や移民が様々な不利益を被ることのないようにするために、必要不可欠となる通訳業務である」と言われているが（水野&内藤, 2018）、内藤が指摘しているように。（内藤, 2013）、専門分野が多岐にわたり、時には一人の通訳者に様々な分野の通訳業務が課されると見受けられる点である。武田はガイドラインを設け、高等教育におけるコミュニティ通訳翻訳の指導を行っている（武田・山田, 2017）。

それでは、冒頭で述べた新型コロナウイルスの感染防止に鋭意取り組む現状に鑑み、専門分野を特化した公衆衛生分野において国際的な標準に合致し、いかなる点から観光施設における外国人への口頭による多言語サービスを向上させたら良いのであろうか。本稿では、高等教育において、人工知能（Artificial Intelligence :AI）導入した多言語による公衆衛生の分野におけるコミュニティ通訳を行う通訳者（以下、コミュニティ通訳士）養成システムの構築を提案する。

なお、本稿表題および (1) 項で定義を明示した「観光施設」と本稿が触れる公衆衛生分野におけるコミュニティ通訳との関連性については、2019 年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」項目の、「④実証事業 a) 災害時における外国人案内書の初動対応マニュアル」に相当するリスク対策である（佐藤, 2020b）。

「余暇時間に、鑑賞、知識、体験や活動をとおして学び、遊ぶことを目的とする旅行者が訪れ、サービス提供を受ける諸施設」である観光施設を訪れる外国人観光客が、災害（疾病、事故）に巻き込まれ、救済を求める際に迅速に対応でき、再び観光を楽しめるような態勢作りを行う必要がある。

## 3. コミュニティ通訳と公衆衛生分野先行研究

本章では、前章 (5) で述べた問いに応えるため、公衆衛

生、特に感染症対策の分野におけるコミュニティ通訳業務を分析し、データ収集を行い、コミュニティ通訳士の養成について考察する。

**(1) 多言語によるコミュニティ通訳士養成**

日本には数多くの優秀な民間の通訳養成機関があるが、高等教育機関である大学も通訳者養成を担っている。特に ISO 国際規格については、通訳養成に関し、大学での養成期間、学位も規定されており、通訳養成に関し大学が果たす役割は大きい（佐藤, 2020a）。

東京外国語大学は「相談通訳」と称し、多言語によるコミュニティ通訳を行う通訳者の養成を行ってきた。主に裁判等、警察における司法通訳、日本に就労する外国人の子ども達の就学、教育、学校生活の面から親たちを言語面から補助する相談通訳等である（杉澤, 2013）。

東京外国語大学は東京に所在する大学である。筆者が所属する大学は近畿圏を形成する大阪府に所在している。従って、多言語で行う通訳対象言語は、近畿圏に滞在、または訪日する外国人の母語または円滑なコミュニケーションが可能な言語となる。

JNTO が発表した 2020 年 10 月時点の訪日外客数は、以下の表の通りである。

表-1：訪日外国人 2020 年 10 月推計値（JNTO, 2020）

国・地域	総数 Total			総数 Total		
	2019年 10月	2020年 10月	伸率(%)	2019年 1月～10月	2020年 1月～10月	伸率(%)
総数	2,496,568	27,400	-98.9	26,914,388	4,000,500	-85.1
韓国	197,281	2,000	-99.0	5,131,596	482,300	-90.6
中国	730,631	4,500	-99.4	8,133,209	1,032,800	-87.3
台湾	413,701	1,300	-99.7	4,150,231	692,400	-83.3
香港	180,562	200	-99.9	1,841,448	345,300	-81.2
タイ	145,333	1,400	-99.0	1,013,776	218,100	-78.5
シンガポール	41,937	100	-99.8	326,581	55,000	-83.2
マレーシア	48,864	600	-98.8	358,355	75,800	-78.8
インドネシア	34,094	700	-97.9	316,363	71,000	-77.6
フィリピン	64,690	400	-99.4	466,809	105,000	-77.5
ベトナム	46,510	6,200	-86.7	422,553	122,200	-71.1
インド	13,929	700	-95.0	149,294	24,300	-83.7
豪州	51,563	200	-99.6	500,791	143,100	-71.4
米国	153,363	900	-99.4	1,430,370	216,800	-84.8
カナダ	37,667	100	-99.7	306,814	53,000	-82.7
メキシコ	7,385	30	-99.6	58,752	9,420	-84.0
英国	68,401	300	-99.6	358,820	50,400	-86.0
フランス	39,457	400	-99.0	291,782	42,100	-85.6
ドイツ	26,276	300	-98.9	203,380	29,200	-85.6
イタリア	14,731	100	-99.3	139,223	13,400	-90.4
ロシア	14,348	300	-97.9	98,068	21,200	-78.4
スペイン	13,739	100	-99.3	112,413	11,500	-89.8
中東地域	11,955	200	-98.3	79,770	7,600	-90.5
その他	140,151	6,370	-95.5	1,023,990	178,580	-82.6

訪日する外国人の国・地域別でみると、前年度主要国

からの 2020 年度 10 月における訪日人数はコロナ禍で劇的に変化した。中国は、2020 年 10 月には 4500 人が訪日し、2020 年 1 月～10 月の総数においては 100 万人を超えているが、前年同月比 99.4%減となった。韓国は、2020 年 10 月には 2000 人が訪日し、2020 年 1 月～10 月の総数においては 48 万 2300 人だった。前年同月比でみると 99%減となった。欧米諸国からの訪日については、10 月は各国 1000 人未満となり、1 月～10 月の総数においては米国が 21 万 6800 人、カナダが 5 万 3000 人、英国が 5 万 400 人、フランスが 4 万 2100 人、ドイツが 2 万 9200 人であり、上記諸国からの訪日総数は、前年同月比で 98.9%～99.7%減となった。

アジア圏のマレーシア、インドネシア、フィリピンも同様に 97.9%～99.4%減となっているが、ベトナムは、アジア圏で唯一 10 月の前年同期比減少率が 90%を切り、86.7%減の 6200 人が訪日している。ベトナムの 2020 年 10 月期における訪日人数は世界一となった。

ウィズコロナ時期で各国からの訪日人数が前年同期比 95%超の減少となっている中、ベトナムからの訪日人数はどう考えたらよいのだろうか。ワクチン接種の徹底が進み、アフターコロナの時期に入ると、ベトナム人の訪日総数はさらに伸びる可能性もある。本学でも中国人留学生に次いでベトナム人学生の在籍数が多い。多言語によるコミュニティ通訳士の養成において、通訳対象言語のひとつにベトナム語を加える必要があると考えられる。ベトナムからの訪日外客数が伸びれば、日本語運用能力が高い訪日外客のみが入国するとは限らない。その場合、通訳対象言語の必要性が高くなる。

**(2) 多言語による公衆衛生分野の AI 翻訳（通訳）支援**

大阪大学医療通訳研修は、社会人を含む受講生に対し、座学と実地研修（On the Job Training: OJT）で 173.5 時間の医療通訳の授業を提供している（大阪大学医療通訳養成コース事務局, 2020）。専門性が高く、医療に特化した医療通訳者を養成する研修には医療従事者による座学と実際の医療現場での OJT が必須となる。

コミュニティ通訳については、医療に特化した現場において高い専門通訳技能が求められる医療通訳と比較する限りにおいて、医療通訳と同等の専門性は求められない。しかし、付き添い（アテンド）などで医療現場に向

かう場合を想定すると、杉澤や内藤が指摘したように高い専門性を持つ努力をする必要がある。

表-2：大阪大学医療通訳養成コースの授業時間数と授業評価、修了書授与について

①総授業時数:	173.5 時間	②要件該当授業時数:	116	③要件該当授業時数 / 総授業時数:	67%
④成績評価の方法:	毎講義のレポート提出・用語集の作成・出席状況・ロールプレイ評価・修了評価試験を総合的に評価する。				
⑤自己点検・評価の方法:	学校教育法第109条第1項に定める評価を実施する。毎回の講義後に受講生にアンケート調査を行う方法により、本コースの問題点・改善点・評価すべき点の取りまとめを行う。				
⑥修了者の状況に係る効果検証の方法:	本プログラムの修了生を対象にアンケート調査を行う。懇親会・セミナー等を開催し修了生の意見を聴取する。				
⑦企業等の意見を取り入れる仕組み:	①教育課程の編成) 一般社団法人コンソーシアム関西や協力企業等とのミーティングを継続的に開催し、収集した意見の教育課程への反映を検討する。 ②自己点検・評価) 一般社団法人コンソーシアム関西が本プログラムにつき点検・評価することで企業等の意見を取り入れる。				
⑧社会人が受講しやすい工夫:	土曜日の開講、補講制度を設けビデオでの補講を受けることが可能				
⑨ホームページ:	[URL]http://conso-kansai.or.jp/interpreter/				

（出典：大阪大学医療通訳養成コース事務局，2020）

以上の点を考察すると、多言語によるコミュニティ通訳養成過程においても、医療通訳養成コースに準じる授業時間数と評価、修了書授与のシステム構築が求められる。専門性の高さが通訳対象言語の難易度の高さ、つまり高難度になる場合、AIを導入することにより、その解決を図ることができないか、というのが筆者の研究に関わる重要な問いかけの一部でもある。

聖路加大学病院と産学連携し、共同研究を進めている株式会社ロゼッタは、医療向け自動通訳システムとして、タブレットとイヤホンを使った音訳システムや眼鏡形式の自動通訳システムを開発し、実用化に向かっていく。下記の（図1）はそのデモ動画の静止画である。医師が翻訳眼鏡をかけ、患者が翻訳タブレットを持ち受診する。患者を診察する医師の眼鏡に通訳対象言語が文字情報として表示される。（ロゼッタ，2020a）。



図-1：診察する医師の眼鏡に映る患者の発話訳例（ロゼッタ，2020a）



図-2：医師が眼鏡を装着し、患者がタブレットのAI支援機器を使った問診例（ロゼッタ，2020a）

また、同社は、スマートフォンを利用し、音声を取り、その音声をスマートフォンの画面に翻訳対象言語の文字で映し出す「オンヤク」システムを開発している。高等教育機関で通訳演習授業を実施する場合、スマートフォンを授業や大学のシステムで日常的に利用している学生にとっては、学習支援ツールとして便利な機器となる。このシステムは2020年12月時点では、パソコンの画面においても使用可能である（ロゼッタ，2020b）。上記のように、AIを導入した場合、通訳対象言語の発話者と通訳依頼者の間のコミュニケーションに通訳者が、不要になるわけではない。AIは、医師と患者の会話における単語の置き換えには優れている。しかし、発話者の意図や微妙なニュアンスを通訳結果に完全に反映する技術は備えていない（グローバルコミュニケーション開発推進協議会事務局，2019）。

通訳対象分野における熟練通訳者は、AI導入により、単純な単語の置き換え作業については効率的に時間節約を甘受できるだろう。上記のロゼッタによる通訳支援システム、グローバルコミュニケーションシンポジウムで紹介された同時通訳システムは、公衆衛生分野における医療従事者と患者との間で成立する会話の通訳支援を想定し、通訳技能を習得していない人間向けに製造されている。専門性は高いが一義的意味を持つ医学専門用語数を上記AIが処理できれば、通訳技能の未習得者や通訳初心者にとって、有用な通訳支援機器となる。

スマートフォンにインストールするだけで使用可能となる多言語公衆衛生通訳アプリや指差し多言語公衆衛生書籍（Kindle等音声配布可）とは異なり、タブレットをタップするだけで、通訳対象言語の翻訳が画面上に現れるといったAI導入による通訳支援機器を通訳養成シ

テムに組み込み、有効に生かす方策を考える必要がある。

従って AI 導入に際しては、通訳対象言語の専門用語のデバイスへの組み込みが重要課題となる。その通訳対象言語の専門用語組み込みが進んだ AI 通訳支援機器を通訳養成課程のどの時点で利用するかを考える必要がある。OJT の直前に使うのか、基本的な座学においても演習時間等に学習者にも利用可能とするかは、検討しなければならない。

### (3) 多言語によるコミュニティ通訳士適正テスト策定

大阪大学では、2019 年に開催された G20 ボランティア通訳の選考において、大阪大学内語学選抜で「適正テスト」（日英、英日版：総点評価基準は GPA に準拠、双方向性検読得点差は日英訳得点と英日訳得点の差）を実施した。言語運用能力試験を実施する際には、CEFR（Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment：外国語の学習、教授、評価のためのヨーロッパ共通参照枠）が受検者（本稿では適正テストを受ける者を「受検者」と呼ぶ）の言語運用能力を測る尺度となる。

上記適正テストは、受検者の言語運用能力を SS(総点 S は 90 点以上、得点差 2.5 点未満：CEFR C1 レベル)、SA(CEFR C1 レベル)という「最高ランク」、AA(左は総点 80 点以上；右得点差 A は 2.5 点以上 5.0 点未満：CEFR B2 レベル)に分け、受検者のレベルを測定する。双方向における含み発話をベースとし、受検者のリテンション（記憶）能力とノートテキングを行って回答をする上記テストは、コミュニティ通訳者の言語運用能力を測定するテストにもなる。

林田によると、受検者の中には留学経験がないにもかかわらず、通常の中高・英語教育と大学における英語科目の受講生であったが、その受検結果は、CEFR C1 レベル以上のバイリンガル話者と総点も得点差も遜色が無い結果を出す者もいる。一方、上記適正テストで高得点を獲得した学生と言語学習歴が変わらず、所謂外国語検定試験は高得点同ランクである受検者が、同テストの結果は BD(総点 B は 70 点以上 79 点以下、得点差 D は 10 点以上：CEFR A2～B1)評価となる者もいる(林田, 2020b)。

林田によると、日英一英日という双方向の言語運用能力を測定する上記「適正テスト」は、既成の外国語検定

試験で測れない受検者の実質的な「言語習得履歴とその双方向運用能力」を知る手立てとして有効な手段となり得ると述べている(林田, 2020b)。林田は受検実験を積み重ね、最終的に従来の外国語検定試験では計測できない母語と学習言語の双方向運用能力を判定する「適正テスト」を開発し、公益財団法人大阪衛生協会の共催を受け、適正テストを実施している(印南・林田, 2019)。

なお、母語が英語話者で、外国語として日本語学習者も受検対象者であると同様に、母語がポルトガル語で、日本語学習者も受検対象者となっている。同氏は「外国語国語コミュニケーションにおいて、母語能力の重要性を提唱している(林田, 2017)。

受検者の母語が適正テストで実施される言語とは異なるが、林田が実施する適正テストは、実施言語が受検者の第二言語および第三言語の場合も受検結果のデータ分析が行われている(小森, 2021)。

林田は、「外国人ヘルスケアにおける外国語双方向性運用能力の不可欠性」と称し、グローバリゼーションの時代に既存の医療通訳者養成が地球規模の健康管理通訳養成に切り替わろうとする時期に入ったと説く。同氏は、ボーダレス時代の要請として外国語学習において双方向運用能力を身に付けることの不可欠性を基軸に据えることを強調している(林田, 2020c)。

### (4) 認証機関による『ISO13611:2014』認証書の発行

本章の(1)および(3)の課程修了者、合格者に対し、認証機関による『ISO13611:2014 コミュニティ通訳に関するガイドライン』に準拠したコミュニティ通訳士であることを認する証明書または認証書を発行する認証機関を設立することも視野に入れることができる(伊藤, 2020)。

認証機関の設立が可能になれば、『ISO13611:2014』認証を授与されたコミュニティ通訳者は、世界標準のコミュニティ通訳者の資格を有する。公衆衛生分野における多言語コミュニティ通訳業務とコミュニティ通訳士養成システムの全体構成と研究者の役割分担は上図のように互いにフィードバックを行いながらシステム構築が可能になる。

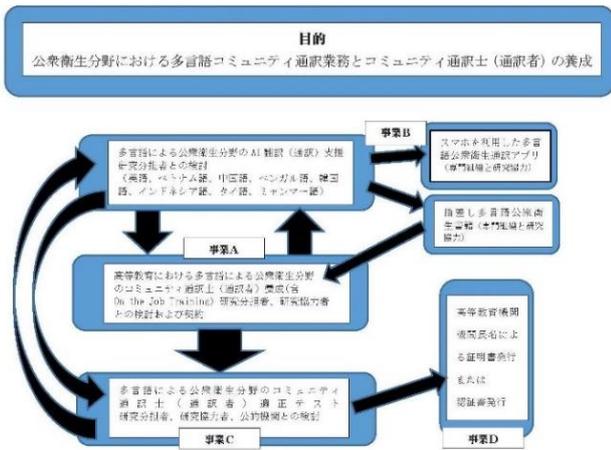


図-3：高等教育機関におけるシステム構築例

4. コミュニティ通訳に関するガイドライン

本章は、前章(4)で記載した機関長による『ISO13611:2014』認証書発行の基準となる、コミュニティ通訳に関するガイドライン『ISO13611:2014』は何を指針として記載しているのかという視点からの要点を以下に述べる。

(1) 適用範囲

本項では、『ISO13611:2014』が想定している適用場面について述べる。本規格は、「限られた言語熟達度のためにサービスを利用できない人々」のために、「口頭言語及び手話によるコミュニケーション」の場面における「コミュニティ通訳の基準及び推奨事項」を規定している。同規格は「コミュニティ通訳を職業として捉えており、それはこの国際規格に定義されている力量及び資格をもたない、又は関連の倫理規定を遵守しない友人、家族、子供ら又は人々によって行われる通訳のような非公式の作業ではない」としている。

コミュニティ通訳が行われる場面は、「非社会的言語の話者がサービスを利用するためにコミュニケーションを図る必要があるすべての場面に適用される」と述べている。その場面の例は以下の通りである。

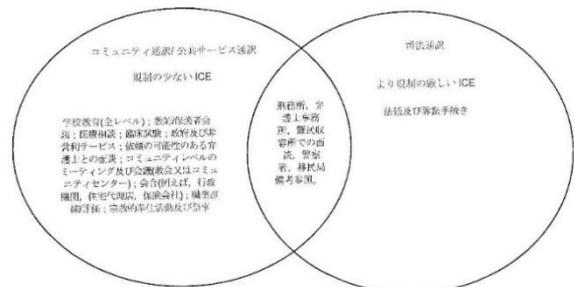
- ・ 公共施設、学校、大学コミュニケーションセンターなど
- ・ 人間社会福祉サービス（難民局、定住外国人自立支援センターなど）
- ・ 医療施設（病院、老人ホームなど）

- ・ ビジネス産業界（不動産、保険など）
- ・ 宗教的奉仕活動団体（儀式、式典など）
- ・ 緊急事態（自然災害、疫病など）

国によってはコミュニティ通訳の範囲に含めていないが、下記の場面もコミュニティ通の適用範囲とされている。

- ・ 法的場面（警察署、法廷、刑務所）

従って、本規格は「コミュニティサービスの利用を可能にするあらゆるコミュニケーションの事案の容易化にかかわる全ての関係者に向けられ」て策定されている(ISO, 2014)。



備考 国内及び地域の法規でこれらが規定されていない場合。

図-4：コミュニティ通訳の適用範囲(ISO, 2014b)

(2) コミュニティ通訳サービスのエンドユーザーとサービス提供者は誰か

『ISO13611:2014』は、3.3 でコミュニティ通訳サービスのエンドユーザーは「2つの異なるグループに属する」と規定している。1つは「サービスを提供する社会的言語の話者によって形成される」教育、医療、保険に関係するグループである。このグループは所属グループの「社会的言語の知識に加え、会合のテーマに関する知識を持っている」。もう一方のグループは「通常、言語的マイノリティ、つまり社会的言語に十分に堪能ではなく、サービスを利用するために社会的言語の話者とコミュニケーションを取る必要のある人々で形成されている」(ISO, 2014b)。

同規格の規定によると、通訳対象言語を話す母語話者ということもできる。その間の言語的な橋渡し役をコミ

コミュニティ通訳士が果たすと考えられる。通訳サービスの提供者 (interpreting service provider: ISP) について、同規格は 3.4 に以下を挙げている (ISO, 2014b)。

- ・ 個人、すなわち、サービスを提供するコミュニティ通訳者自身、又は
- ・ 法人、すなわち、組織、通訳エージェンシー

『ISO13611:2014』の 3.4 の規定は、前項に記したように、「職業上の資格を有するコミュニティ通訳者のみを配属しなければならない」とし、「ISP はその仕事に要求される力量の証明書及び推薦書を所持しておくことを要求することが望ましい」と明示している。また、「資格の証明書は確認されることが望ましい」と述べている。

従って、エンドユーザーにコミュニティ通訳サービスを提供する通訳者は、本稿 3 (4) で記載するコミュニティ通訳士としての力量を証明する文書等を所持することが求められている。『ISO13611:2014』に準拠するコミュニティ通訳サービスを提供する通訳者であると証明された通訳者は、本規格は国際規格であるため、ISO 国際規格が適用される国では『ISO13611:2014』で認証されたコミュニティ通訳提供者 (ISO13611:2014 Certified Community Interpreting Service Provider: ISO13611:2014 Certified ISP) となる。

## 5. おわりに

本稿では、訪日外国人を迎える観光施設が、ISO 国際規格『ISO13611:2014 コミュニティ通訳に関するガイドライン』に準拠した通訳業務の導入により、いかなる点で外国人に対する口頭による多言語サービスを向上させるかを検討した。

3(1) では、ウィズコロナ、アフターコロナを想定した、特にベトナム語等、現時点で訪日外客数が多い言語に関する言語コミュニケーション・サービスを提供できる体制が必要であると分析した。

3(2) では、多言語による公衆衛生分野の AI 翻訳 (通訳) 支援が必要になると想定し、実際開発されている多言語公衆衛生分野における AI 翻訳 (通訳) 支援機器の紹介を行い、実用可能性について言及した。

3(3) では、『ISO13611:2014』認証機関の設立について言及した。日本では『ISO13611:2014』認証機関は未だ設立されていない。『ISO13611:2014』認証を授与されたコミュニティ通訳者は、世界標準のコミュニティ通訳者の資格を有することになる。

以上が、『ISO13611:2014 コミュニティ通訳に関するガイドライン』に準拠した通訳業務の導入により、いかなる点で外国人に対する口頭による多言語サービスを向上させるか」の問いに対し、「AI を導入し、公衆衛生分野における多言語コミュニティ通訳養成システムを構築する」の回答についての具体的な例示と提言である。

多言語によるコミュニティ通訳士の養成は、東京外国語大学(内藤, 2013) や立教大学等が 2000 年初頭から取り組んできた (立教大学日本語教育センター, 2017)。また多言語による公衆衛生分野の AI 翻訳 (通訳) 支援については、聖路加病院とロゼッタの産学連携等、医療現場において、実用化が進められている(ロゼッタ, 2020a)。立教大学はガイドラインに従い(武田・山田, 2017)、コミュニティ通訳の養成を行っている。

AI を導入することにより、多言語による、特に公衆衛生分野におけるコミュニティ通訳士養成システムは画期的に変化する可能性は多いにある。しかし、AI 導入をどの時点で行うかについては、慎重に検討する必要があるだろう。

本稿では観光施設における AI を導入した多言語による公衆衛生分野のコミュニティ通訳養成システムについて検討を行った。機関による ISO 国際規格『ISO13611:2014』認証書授与により、コミュニティ通訳士に対するインセンティブが高くなることが期待できる。コミュニティ通訳士養成課程における、多言語の選定、AI 導入時期、大阪大学大学院医学系研究科等で実施されている医通訳研修に倣う授業内容等の検討については、紙面の都合もあり、次回の課題としたい。

### 【謝辞】

本研究は、本学共同研究の総括として行った。研究ご支援に篤く感謝申し上げる。

### 【引用・参考文献】

グローバルコミュニケーション開発推進協議会事務局 (2019) 『グローバルコミュニケーションシンポジウム 2019』(2020

- 年 12 月 1 日取得) [https://gcp.nict.go.jp/event/article\\_20191015.html](https://gcp.nict.go.jp/event/article_20191015.html)
- グローバルコミュニケーション開発推進協議会事務局 (2020) 『グローバルコミュニケーションシンポジウム 2020』(2020 年 12 月 1 日取得) [https://gcp.nict.go.jp/event/article\\_20201211.html](https://gcp.nict.go.jp/event/article_20201211.html)
- 林田雅至(2017)「医療通訳(医療言語学によるイノベーション)はグローバル社会との「共創」によって世界の扉を開く」『Co\*Design』1(1),大阪大学 CO デザインセンター, p. 85-102.
- 林田雅至(2019)「グローバルの観点から長期滞在外国人の生命を問う」『大阪公衆衛生』公益財団法人大阪公衆衛生協会(90), pp. 17-19.
- 林田雅至(2020a)「21 世紀グローバリゼーション時代に改めて「健康」を問う」『公衆衛生』医学書院(84), pp. 492-493.
- 林田雅至(2020b)『「研究計画調査」に関する佐藤宛てメール』(2020 年 10 月 22 日付)
- 林田雅至(2020c)「外国人ヘルスケアにおける外国語双方向性運用能力の不可欠性」『医療通訳 4.0』松柏社, pp.108-120.
- ISO, (2014a). ISO13611: 2014 Interpreting -- Guidelines for community interpreting. ISO, Geneva.
- ISO (2014b). 『ISO13611:2014 Interpreting -- Guidelines for community interpreting (通訳—コミュニティ通訳のためのガイドライン)』日本規格協会, 東京. p.1, p.2., p.6, p.13.
- ISO (2018). ISO18841: 2018 Interpreting services -- General requirements and recommend. ISO, Geneva.
- ISO (2019). ISO20228: 2019 Interpreting services -- Legal interpreting -- Requirements. ISO, Geneva.
- 印南敬介・林田雅至(2019)「言語の壁を越える「働き方」の一つの指針: Contextual Sensitivity を「見える化」する適正テスト」『大阪大学』(2020 年 11 月 20 日取得) <https://www.osaka-u.ac.jp/ja/news/seminar/2019/02/8032>
- 伊藤鉄也(2020)「第 19 回協議会の報告」『学長ブログ』(2020 年 12 月 1 日取得) <http://gakutyu.sblo.jp/article/188003149.html>
- JNTO (2019)「Press Release 報道発表資料 訪日外客数 (2019 年 12 月および年間推計値)」日本政府観光局 (JNTO) ホームページ, (2020 年 11 月 20 日取得)[https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press\\_releases/pdf/200117\\_monthly.pdf](https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/200117_monthly.pdf)
- JNTO (2020)「Press Release 報道発表資料 訪日外客数 (2020 年 10 月および年間推計値)」日本政府観光局 (JNTO) ホームページ, (2020 年 11 月 20 日取得) [https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press\\_releases/pdf/201118\\_monthly.pdf](https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/201118_monthly.pdf)
- 金澤眞智子(2005)「コミュニティ通訳」真田信治・庄司博史編『日本の多言語社会』岩波書店. pp. 65-68.
- 小森三恵(2021)「Re:適正テストの件」[適正テスト実施結果分析メール](2021 年 2 月 19 日付私信)
- 松下佳世(2020)「コロナ時代の『遠隔 (リモート) 通訳』を考える」『BLOG & News: 英語で仕事をする人の応援サイト - ハイキャリア』Ten Nine Communications, Inc. (2020.08.14 掲載) <https://www.hicareer.jp/blognews/deartranslator/18833.html>
- 水野真木子・内藤稔(2015)『コミュニティ通訳: 多文化共生社会のコミュニケーション』みすず書房. p.19
- 内藤稔 (2013)『「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の専門性』『シリーズ多言語・多文化共同実践研究 16』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, pp.31-56.
- 中村忠司・王静・稲本恵子・渡部美智子・山口隆子・白神昌也・中村真輔・橘弘文 (2019)『新・観光学入門』晃洋書房. p.7.
- 大阪大学医療通訳養成コース事務局 (2020)「大阪大学医療通訳養成コース: 授業科目の概要について」『一般社団法人臨床医工情報学「コンソーシアム関西」』(202011 月 19 日取得) <https://conso-kansai.or.jp/interpreter/bp/2.pdf>
- 立教大学日本語教育センター(2017)「日本語教育センターシンポジウム 2017: 短期日本語プログラムは大学の国際化にどのように生かせるかー 日本文化社会講義を通じた学部との連携ー」『立教大学日本語教育センター』(2020 年 12 月 1 日取得) [https://cjle.rikkyo.ac.jp/symposium/default\\_2017.aspx](https://cjle.rikkyo.ac.jp/symposium/default_2017.aspx)
- Rudvin, M and Tomassini, E.(2008) "Migration, ideology and the interpreter-mediator: The role of the language mediator in education and medical settings in Italy." Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas. Edited by Carmen Valero Garcés and Anne Martin, Benjamins Translation Library, pp. 245-266.
- ロゼッタ(2020a)「医療の国際化支援システム『T-4PO Medicare』コンセプトムービー」『株式会社ロゼッタ Youtube』(2020 年 11 月 19 日取得) <https://youtu.be/>

CqbKfs1hXUM)

ロゼッタ(2020b)「議事録&通訳ツール『オンヤク』とは」『オンヤク』(2020年11月19日取得) <https://www.jukkou.com/lp/onyaku.html>

佐藤晶子(2020a)「MLE プログラムと専門分化する通訳・翻訳サービスに関する ISO 国際規格に関する考察」『外国語教育のフロンティア』大阪大学大学院言語文化研究科. pp.160-161, p.161.

佐藤晶子(2020b)「通訳・翻訳の ISO 国際規格に準拠した訪日外国人旅行者受入環境の整備:良質のコミュニケーション・サービスを提供するには」『大阪観光大学紀要』20, 大阪観光大学. pp.70-76., p.71., p.73.

庄司博史 (2005)「日本の多言語化」『日本の多言語社会』岩波書店. p.52.

杉澤経子(2013)「問題解決に寄与するコミュニティ通訳の役割と専門職養成の取り組みー相談通訳の観点から」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 16ー相談通訳におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, pp. 23-25.

武田珂代子・山田優(2017)「科学研究費助成事業成果報告書」『科研費』(2020年12月1日取得) <https://kaken.nii.ac.jp/file/KAKENHI-PROJECT-26370712/26370712seika.pdf>

山口隆子・中村忠司・王静・本恵子・渡部美智子・白神昌也・中村真輔・橘弘文(2019)『新・観光学入門』晃洋書房 p.89.

WHO (2020), "WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020," Retrieved November 15, 2020, from <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.