

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 25 年 5 月 9 日現在

機関番号：32707

研究種目：若手研究（B）

研究期間：2010～2012

課題番号：22720221

研究課題名（和文） 異文化間介護・医療の現場におけるコミュニケーションの研究

研究課題名（英文） Intercultural communication in Care and Medical context

研究代表者

渡辺 幸倫 (WATANABE YUKINORI)

相模女子大学・学芸学部・准教授

研究者番号：60449113

研究成果の概要（和文）：

オーストラリアの高齢者施設では、外国出身者による介護士・看護師が約 25%を占めており、コミュニケーションが問題になる場合もあるが、仕事の内容自体が劣ることはない事を理由に、これらの問題については受け入れ側の対応が求められていた。タイの国際病院では、医療観光だけでなく在住外国人を対象とした医療の場でも多言語対応が行われており、通訳の役割は特に大きい。医療通訳は病院、患者の双方からの様々なプレッシャーによって消耗しやすくなっている。この感情労働に対処するため、言語、文化、医療などの知識の訓練に加えて、精神的な強さを育成する訓練が求められている。

研究成果の概要（英文）：

Foreign-born care workers and nurses make up around 25% of the staff in Australian aged care facilities. Although communication related problems do exist, there is not literature to suggest any difference in the quality of care given by foreign-born staff and their counterparts. Facilities are responsible for making the best use of their foreign-born staff by recognizing what they have to offer. In international hospitals in Thailand, where multilingual services for foreign residents and medical tourists are common practice, in-house medical interpreters play an important role. However, the emotional labor experienced by the interpreters is not fully recognized. Therefore, there is a need for specific training to help deal with emotional exhaustion, in addition to linguistic, cultural and medical training.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2010 年度	800,000	240,000	1,040,000
2011 年度	500,000	150,000	650,000
2012 年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
総計	1,800,000	540,000	2,340,000

研究分野：人文学

科研費の分科・細目：言語学

キーワード：異文化間介護、異文化間医療、タイ王国、オーストラリア、異文化コミュニケーション、病院通訳、コミュニケーション

1. 研究開始当初の背景

研究開始直前の2008年ごろには外国人介護士・看護師の導入が始まり、日本語教育などの集中的な研修が行われていたものの、当初の予想通り受け入れ先の介護・医療の現場で異文化間コミュニケーションの問題が提起されていた。そのなかでも頻繁に指摘される問題は「外国人は日本語ができないので、コミュニケーションに問題があり、適切な介護・医療を行うことができない」というものであった。しかしながら、それに対応すべく日本人を対象とした介護・医療行為が異文化間で行われる際のコミュニケーションについての学術的研究は十分ではなく、ようやく注目を集めるようになったばかりの状況であった。そのため、海外の事例を検討し、日本の既成の枠組みにとらわれない形で、日本の現場で懸念されている課題への対処方法への示唆となるような研究が求められていたと言えよう。

2. 研究の目的

本研究の目的は、オーストラリアおよびタイ王国における介護・医療に関するコミュニケーションを検討することで、言語によるコミュニケーションの重要性を認めながらも、言語のみに依存しない異文化間介護・医療の場におけるコミュニケーション方策への示唆を得ることであった。

3. 研究の方法

研究の方法としては、初期の段階で理論や概況についての文献調査を行い、中期から後期にかけては主な調査地となったタイで集中的なインタビューを行った。

(1) 外国出身者が医療・介護の場に多い事例として扱ったオーストラリアに関しては、主に文献による研究を行った。特に、外国出身看護師・介護士の、英語及び母語でのコミュニケーション能力と仕事の現場での評価に着目して検討した。

(2) 日本人が医療・介護を受ける場として取り上げたタイ王国の事例では、医療・介護関係者や施設利用経験者へのインタビューと参与観察を行った(22年9月、23年1月、2月、7月、8-9月、24年3月、12月)。その上で、主に日本人患者とタイ人医療スタッフの媒介となる通訳の役割を中心に検討した。

4. 研究成果

(1) オーストラリアでも高齢者は増加している。総人口の約13%を65歳以上のものが占め、その数は約280万人である。高齢者施設への入居者も22万人を超え、これらの施設を支える人材確保は大きな課題となっている。外国出身者の導入はこの対策の一つであり、介護士(Aged Care Worker)、看護師(Registered Nurse, Enrolled Nurse)に占める外国出身者の割合は既に約25%に達しており、その他の産業と同等の水準である。文化的言語的に多様な人々による介護・看護は日常となっているといえよう。

本研究では次のことが明らかになった。まず、外国出身の介護士・看護師と本国出身の入居者との関係では、言語文化を共有していることは重要な利点であり効果的にコミュニケーションできる可能性が高い。しかし、その一方で、一部には施設利用者の高い期待に応えられず、かえって不安や失望を与える危険性もあることに注意しなければならない。同時に、比較的高いレベルの英語力の規定を満たしていても、特に同僚とのコミュニケーションでは言語が問題になることがあり、職場での人間関係にまで否定的な影響を及ぼす可能性がある。しかし、「言語能力」による区別が実質を伴わず差別的な意味を持つ場合もあることは指摘されなければならない。

ただし、介護・看護の仕事自体について外国出身者が劣る実証的な根拠がいまだに提示されていないため、この否定的な影響はむしろ受け入れ側の問題として対応する必要がある。具体的には非主流の言語文化的背景の出身者が施設にいるということ自体が、異なる者を許容し共感できる介護・医療の文化へと

つながるように配慮する必要があるだろう。異なる者へ共感することができるという資質は、加齢などにより心身機能が低下しているという特徴を持つ施設利用者との関係を豊かにする可能性もあるのではないだろうか。

これらの知見は、日本で今後外国出身の看護師・介護士の受け入れがますます増加した際に、言語、文化、技能を考える際のモデルの一つとすることができるだろう。

(2) タイ王国では、2010年に入国した外国人は日本のほぼ二倍 1680万人にのぼり、そのうち140万人が病院にかかったとされている。病院によっては、患者の相当数を外国人が占める所もある。これを背景にタイの国際病院は医療の多言語対応にいち早く着手した。大きな特徴としては、医療観光や在住外国人への医療提供を新たな「産業」と位置づけていることや、企業体である病院の中には「富裕層を対象とする高級国際病院」を経営方針としている所もある事などがあげられよう。これらの国際病院では日本からの駐在員やその家族をはじめとする日本人マーケットを非常に重視している所もある。このような病院では、日本人スタッフや日本語通訳を雇い入れ、患者と病院スタッフの言語や文化の異なりを超えた医療が図られている。

本研究によるインタビューの結果、次のような論点が明らかになった。

まず、医療従事者へのインタビューからは、①病院による積極的な「日本語対応」宣伝の影響。日本人患者の間に病院の対応に過度な期待を寄せてしまう状況が生まれている。②通訳は「気むずかしい日本人患者」の対応。気むずかしい日本人患者には尊大で、タイ人軽視の傾向がある。この背景には、タイ人にタイする差別的意識や病院外での経験によりタイ人に対して不信感を抱いている可能性が指摘できる。③日本人通訳の「問題解決者」としての役割。タイ人通訳の通訳時に、問題が起こった場合、タイ人通訳本人や日本人患者が、日本人通訳を「問題解決者」として頼る傾向がある。日本人通訳は言語や文化上の細かな誤解を解く能力を持っていると期待されており、さらに日本人患者からは言語だけでなく、業務上の知識についても優れている

と考えられている傾向が強い。④感情労働としての通訳。通訳しながら患者に過度に感情移入してしまう結果、共感疲労を起こし、精神的なバランスを崩す通訳もいる。また、心療内科を中心に通訳が事実上の治療の一環を担っている現実があった。しかし、この「共感疲労」や「治療の一環としての通訳」に関する訓練が十分には行われていると言えず、今後の対応が求められている。

一方、患者へのインタビューからは、①病院選びの優先事項。患者の病院選びには、「日本語対応」可の病院を探すことが重要で、他には保険がきく、距離が近いなどがあった。②期待する通訳のレベルは柔軟。通訳の言語レベルは、常に最高水準である必要はなく、ばらつきがあっても良いと考えられている。細かいことを知りたい時もあるれば、誰でも良いから早くしてほしい時もあるからだ。また、困ったことがあったら、日本人通訳を呼ぶという問題解決方法も意識されていた。③通訳力言語力以外の重視項目（日本人/タイ人、男女などの属性）。言語力、コミュニケーション力など「OO力」と表現されるようなものは通訳の努力などである程度身につけられるかもしれないが、そもそも変更が著しく困難なものもある。これらについても肯定否定両面からの評価があるため、通訳側は自らの属性を受け入れた上で、特長を生かすという考え方をすることが求められるだろう。④「遠慮」というコミュニケーション方策。患者が診察室で、自分の知りたいことや伝えたいことがうまく流れるように、医師と通訳の両者に対して、「遠慮」をコミュニケーション方策の一つとして使っていることも確認できた。⑤「タイ人化する私」への評価。患者の語りの中で自分が「タイ人化」と言う表現で、日本人患者の「タイ人観」が現れていた。その特徴は、自分について語る際には、「おおらかさ」、「優しさ」とつながることとして認識されており、好ましいこととされる場合が多かった。しかし、時として、「いい加減さ」にもつながるとされ、仕事上や重要な状況下での「タイ的なもの」への不信を招くことにつながっていた。

これらの知見は、調査対象が限定されている点に留意しなければならないが、日本人が

外国人に看護・介護をされる際や日本の病院施設で外国人を看護・介護する場合にも考える必要のある論点であろう。

(3) 外国で日本人が患者となる場面でのコミュニケーションの検討は国内外ともに非常に限定的であった。そのため、当該分野について一定の貢献ができたと考えられる。

また、これらの研究成果については、下記の「主な発表論文等」欄に示した論文や口頭発表、別途作成した研究報告書（全 74 ページ）などにより公開した。さらに、研究内容を簡便に紹介したリーフレットを日本語、タイ語、英語の 3 言語で作成し、タイ国内ではインタビュー対象者や聞き取り先病院・機関など、日本国内では医療関係者などに配付して成果の還元に努めた。

5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計 2 件）

- ① Watanabe, Y. (2012). Japanese Interpreters at Bangkok's International Hospitals: Implications for Intercultural Communication between Japanese and Thai. *The Japan Journal of Multilingualism and Multiculturalism.*, 18 (1) pp. 19-38. 査読有 <http://www.bsig.org/#!2012/c1jrm>
- ② 渡辺幸倫 (2012) 「タイ王国の国際病院における異文化コミュニケーションの課題」『相模女子大学文化研究』29/30号、pp.1-17. 査読無 <http://ci.nii.ac.jp/lognavi?name=nels&lang=jp&type=pdf&id=ART0009877907>

〔学会発表〕（計 3 件）

- ① 渡辺幸倫 (2011) 「高齢者施設で働く文化言語的に多様な背景をもつ看護師・介護士の状況と課題」オーストラリア学会 22 回全国研究大会（早稲田大学）2011 年 6 月 12 日 <http://ci.nii.ac.jp/lognavi?name=nels&lang=jp&type=pdf&id=ART0009997880>

- ② Watanabe, Y. (2011) Thai-Japanese communication through interpreters at international hospitals in Bangkok, *11th International Conference on Thai Studies*, Siam City Hotel, Bangkok, Thailand, July 26th 2011

- ③ 渡辺幸倫 (2011) 「タイ王国の国際病院における日本人患者を中心とした異文化間医療の課題」異文化コミュニケーション学会第 26 回年次大会（兵庫県立大学）2011 年 10 月 29 日

〔図書〕（計 1 件）

- ① 渡辺幸倫 (2012) 「異文化間介護・医療の場でのコミュニケーションの研究—文化的言語的に多様なオーストラリアの高齢者施設のケース」早稲田大学オーストラリア研究所編『世界の中のオーストラリア 社会と文化のグローバリゼーション』、オセアニア出版、pp.147-167.

〔その他〕

ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

渡辺 幸倫 (WATANABE YUKINORI)
相模女子大学・学芸学部・准教授
研究者番号：60449113