

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 6 月 18 日現在

機関番号：32206

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2011～2013

課題番号：23520520

研究課題名(和文) 医療機関の言語景観 外国人患者への言語対応の現状

研究課題名(英文) Linguistic Landscape of Hospitals in Japan

研究代表者

齋藤 智恵 (Saito, Chie)

国際医療福祉大学・保健医療学部・准教授

研究者番号：50458402

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,700,000円、(間接経費) 1,110,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、言語景観の観点からみた医療機関の多言語化の現状、また日本語が話せない患者への言語対応、そして日本在住の外国人の医療機関に対する言語ニーズの把握を目的として調査を行った。その結果、医療機関において言語表示の多言語化はほとんど進んでおらず、その言語景観は主に日本語による単語表示から成り立っているということがわかった。同時に、少数ではあるが一部の医療機関では多言語での充実した対応が行われていることもわかった。また、外国人が母語表示を希望する表示媒体は、看板や施設内の表示よりも、診療や治療に直接関わってくる薬の説明や問診票など、紙ベースの情報が多いことが明らかになった。

研究成果の概要(英文)：In this project, two different kinds of investigations were conducted to find out multilingualism in hospitals in Japan and another survey was conducted to foreign people who live in Japan to find out their linguistic needs toward hospitals. 340 hospitals were surveyed using a questionnaire focusing on languages provided to patients in written forms. The results showed that the linguistic landscape of hospitals tend to remain monolingual. We also visited 25 hospitals and observed the linguistic environment, and also searched how hospital employees dealt with foreign patients by interviews. The findings showed that some hospitals offer various kinds of multilingual supports in addition to multilingual signs. The survey conducted 434 foreign people indicated that 63% of them hope to obtain medication instructions in their mother tongue. Ironically the results indicated that the linguistic environment in hospitals does not meet the needs of foreign patients.

研究分野：社会言語学

科研費の分科・細目：言語学・社会言語学

キーワード：言語景観 多言語化 外国人患者 言語対応 言語ニーズ

1. 研究開始当初の背景

河原(2004:6)は「言語サービス」を「外国人が理解できる言語を用いて、必要とされる情報を伝達すること」と定義している。本研究では医療機関における外国人患者への言語サービスの現状、特に言語景觀に焦点をあて調査、分析をおこなう。経営母体は多様だが、医療機関は在日外国人に言語サービスを提供する公的機関としての役割を担っている。日本に住んでいる限り、日本語を母語としない場合でも日本語で生活すべきだという考えもあるだろう。しかし、河原(2007)は我々が心がけるべきこととして「外国人住民に日本社会への同化を押し付けるのではなく、彼らの言語文化を尊重しながら、共生社会を作り上げていくという原則を確認することである。」と述べている。医療機関も例外ではなく、住民の健康と生命を守る医療機関だからこそ、多言語による言語サービスが必要であるとも考えられる。

言語景觀研究は社会言語学の一分野であり、近年盛んに調査、研究がおこなわれている。Landry & Bourhis (1997:25)はLinguistic Landscape (言語景觀)を“visibility and salience of languages on public and commercial signs in a given territory or region”と定義した。庄司(2009:18)は多言語景觀を「公共の場においてさまざまな形で知覚される、外国語が複合的に形成する景觀」と述べている。

Backhaus(2007)による山手線28駅周辺の調査では、その20.7%が多言語表示であった。また、Saito(2009)は関東地方の都市部と地方のいずれにおいても言語景觀の多言語化を確認している。多くの言語景觀研究はある特定のコミュニティや地域を対象としているが、ビジネスの業種や分野ごとに調査しているものに、東京近郊のデパートの多言語化を調査した田中(2007)や観光施設を対象としたYoneoka(2009)、Hiranoら(2007)などがあり、同様にその多言語化について言及している。

しかしながら、医療機関、もしくは医療分野の言語景觀を調査対象とした研究はこれまで行われていない。

2. 研究の目的

本研究では以下の3点を明らかにする。

- (1) 言語景觀の観点からみた医療機関の多言語化の現状
- (2) 日本語が話せない患者への言語対応の現状
- (3) 日本在住の外国人の医療機関に対する言語ニーズの解明

3. 研究の方法

医療機関における言語景觀の多言語化の状況を量的、また質的に調査、分析する。加えて外国人患者来院時の言語対応についても調査する。音声情報を言語景觀の一部として含めるか含めないかなど、研究者によって

言語景觀の定義に微妙な違いはあるが、ほとんどの言語景觀研究では、言語景觀は公共の場における看板やポスターなどの言語表示をさす。本研究では、看板やポスターに加えて、インターネット上のホームページや、多言語問診票などの文字化された情報すべてを言語景觀としてとらえ調査対象とする。

最初に、質問紙調査で多数の医療機関を対象に言語景觀の使用言語を調査し、多言語化の現状を概観する。また、外国人患者への対応の現状を把握する。訪問調査では、医療機関の言語表示を観察、記録し、医療機関の職員へのインタビューを実施し、質問紙調査で明らかになった傾向の背景をさぐる。

最後に、在日外国人の医療機関に対する言語ニーズを質問紙調査で明らかにする。

(1) 医療機関への質問紙調査

【期間】2011年12月から2012年3月まで

【対象】「関東病院情報」(医事日報2010年版)に掲載されている1942の医療機関

【方法】対象の医療機関に質問紙を郵送、回答後に返送(無記名式)

【有効回答】340医療機関(有効回答率18%)

【質問項目】

- 医療機関の属性
- 言語景觀の現状(HP、パンフレット、問診票、看板、院内案内図、各部屋の表示に使用されている言語)
- 外国人患者来院時の状況と医療機関の対応(受付、診察、薬局の3部門に分け複数回答の選択式と自由記載)
- 外国人患者とのコミュニケーションで困った経験の有無(5段階リッカート、自由記載)

(2) 医療機関への訪問調査

【期間】2012年8月から2013年3月まで

【対象】関東地方の23医療機関、関東地方以外の2医療機関(その他比較対象として韓国・ソウルの2医療機関、タイ・バンコクの2医療機関)

【調査方法と内容】

- 当該機関の言語景觀を記録するために、建物の外にある看板や、建物内にある言語表示の撮影、または問診票やパンフレットなどの資料の収集、撮影する。
- 当該機関の医療従事者(医師、薬剤師、看護師、ケアワーカー)や事務職員にインタビューを実施する。質問項目は、外国人患者の来院状況や来院時の言語対応、また多言語資料や表示などの活用経験や頻度など。

(3) 日本在住の外国人への質問紙調査

【期間】2013年12月

【対象】東京都内の日本語学校に通う外国人434人

【方法】調査協力者が所属する日本語学校にて質問紙表の配布、回収(無記名式)

【質問項目】

- 協力者の属性（出身国、母語、年齢、性別など）
- 言語能力（日本語・英語）
- 日本の医療機関への訪問・受診経験
- 医療機関で利用したい言語サービス
- 日本の医療機関で母語表示が必要だと思う言語表記

4. 研究成果

(1) 医療機関への質問紙調査

医療機関の属性

有効回答を得た 340 医療機関を、所在地を都道府県別にみると東京都が一番多く 112 機関、次に埼玉県の 55 機関、神奈川県 42 機関と続く。その他の県に所在地がある機関はいずれも 30 機関前後だった。また、医療機関の種類は一般病院が 224 機関あり有効回答を得た医療機関の約半数を占めている。医療機関の規模を病床数でみると、病床を持たない医療機関が 115 機関と一番多く、比較的小規模または中規模の医療機関が多かった。

言語景観の現状

言語景観の調査では、ホームページ、パンフレット、問診票、看板、院内案内図、各部署の表示において使用されている言語をたずねた。

媒体 言語	看板	院内案内図	各部署の表示	問診票	パンフレット	HP
日本語	322	323	321	321	317	317
英語	29	25	25	17	10	19
中国語	0	0	1	2	1	8
韓国語	0	0	1	1	1	3
ポルトガル語	0	0	1	3	1	1
その他	0	1	1	3	1	3
無し	2	3	2	4	7	5

図1 表示に使用されている言語

図1に示したとおり、日本語以外では英語の使用が顕著である。いずれの表示においても外国語表示に限定した場合、英語が多い。ホームページでは8機関で中国語を使用しているが、韓国語、ポルトガル語、その他の言語の使用は非常に少ない。外国語に限定した場合には他の言語と比較して英語の使用が目立つが、最も英語が使用されている看板でも25機関のみで全体の9%である。パンフレットに英語を使用している医療機関は10機関でわずか3%であり、いずれの媒体においても外国語の表示は非常に少ない。

続いて、言語表示を言語の組み合わせ別に概観する。

媒体 言語	看板	院内案内図	各部署の表示	問診票	パンフレット	HP
日本語のみ	309	312	313	319	323	318
英語のみ	0	1	0	0	0	1
日英	29	24	24	12	8	8
日中	0	0	0	0	0	1
日韓	0	0	0	0	0	0
ポ他	0	0	0	0	1	0
日英中	0	0	0	0	0	2
日英ポ	0	0	0	1	0	0
日英他	0	0	0	2	0	0
日英中韓	0	0	0	0	1	2
日英中ポ	0	0	0	1	0	2
日英中韓ポ	0	0	0	0	0	1
日英中韓ポ他	0	0	1	1	0	0
無し	2	3	2	4	7	5

図2 使用言語の組み合わせ

図2が表すように、全ての媒体において90%以上の医療機関が日本語の単言語表示をしている。「日本語のみ」「無し」をのぞいた外国語の表示は非常に少なく、全ての表示媒体において10%未満にとどまっている。言語の組み合わせでは日本語と英語のバイリンガル表示が最も多いが、あくまで相対的に多いというだけで全体数からみると非常に少ない。表示媒体別にみると、「看板」を日本語と英語で表示している医療機関が29機関ある。日本語と英語のバイリンガル表記の場合、建物に付随している看板や院内案内図、各部署の表示で使用されることが多く、パンフレットや問診票などの紙媒体の資料、またホームページでは半数以下になっている。

外国人患者来院時の状況と医療機関の対応

外国人患者が日本語のできる友人や通訳と一緒に来院するケースが多い。また、外国人患者の日本語が堪能なケースも多い。外国語で対応する、また多言語対照表などを利用して対応するケースは比較的少ない。

外国人患者とのコミュニケーションで困った経験の有無

外国人患者とのコミュニケーションで困った経験は、受付・会計では4%の医療機関で「よくある」、30%で「時々ある」、また、診察では3%が「よくある」、26%が「時々ある」と回答している。薬局では「よくある」が1%で「時々ある」が12%と低いが、院内薬局を設置しない医療機関が多く39%が無記入であることを考えると、受付・会計、診

察の部門と比較して極端に少ないとはいえない。いずれの部門においても、約3割前後の医療機関で外国人患者とのコミュニケーションで困った経験があることがわかる。

自由記載で多かったコミュニケーションが難しいとされるトピックは、受付・会計では「健康保険制度の説明」や、診察では「病状の理解や診断の説明」薬局では「服用方法の説明」など各部門特有の問題があるが、どの部門でも共通してあげられているのが「英語が通じない外国人患者への対応」であった。

この質問紙調査からわかったことは、医療機関において言語表示の多言語化はほとんど進んでおらず、その言語景観は主に日本語による単語表示から成り立っているということである。また、日本の言語景観研究のいくつかの先行研究で指摘されているように、多言語化の初期段階として日英のバイリンガル表示が出現するが、この調査でもその傾向がみられた。よって、医療機関の言語景観は多言語化しているとは言えないが、完全に単言語化しているわけではなく、今後変化していく可能性を含んでいると考えられる。

(2) 医療機関への訪問調査

医療機関の属性と外国人患者の来院状況

当初、訪問調査は関東地方にある医療機関を対象としていた。質問紙調査の際に訪問調査への協力を依頼し、了承を得た医療機関に改めて訪問調査を打診したが、十分な数の協力機関を確保できなかったため、静岡県にある複数の医療機関にも調査協力を依頼した。快諾いただいた2機関にも訪問調査を実施した。また、調査期間を過ぎた平成26年3月に新たに協力医療機関が見つかったため追加調査を実施した。

医療機関の所在地は東京都が6機関、神奈川県が7機関、千葉県が1機関、埼玉県が4機関、群馬県が1機関、茨城県が1機関、栃木県が4機関、そして静岡県が2機関である。医療機関の種類は精神病院の1機関をのぞくとすべて一般病院である。24の医療機関で入院施設を備えていたが100床以下から1000床以上までその規模は様々であった。

全ての医療機関で外国人患者数についてたずねた。ほとんどの機関で正確な外国人患者の来院数を把握していなかった。時期を区切って数を調査したケースや、患者の氏名などから外国人だと考えられる患者数を提示いただいたケースもあった。いずれの医療機関も、日本人患者数の0%から2~3%未満ではないかという回答であった。1機関のみ、外国人患者数を正確に記録していたが、その機関の外国人患者数は全体の2%であった。

加えて、全ての医療機関で外国人の多く受診する診療科について質問した。ほとんどの医療機関で「外国人患者の来院自体が少ないので把握できない」または「来院があっても把握していない」との回答であった。いくつ

かの機関からは共通して「産婦人科への来院が目立つ」との回答を得た。大学院への留学、また就労を目的として来日する外国人が結婚、出産のライフステージを迎える年齢だからではないかとの説明があった。

言語景観の現状

院内の表示の使用言語で日本語をのぞいた外国語で最も多かったのが「英語」で15機関が使用していた。「ポルトガル語」が2機関、「その他の言語」を1機関が使用していた。言語の組み合わせでは、25機関中14機関で図3のように「日本語と英語のバイリンガル表示」をしていた。続いて「日本語のみ」の表示で9機関、そして、「日本語とポルトガル語」の組み合わせが1機関、「7言語表示」が1機関あった。

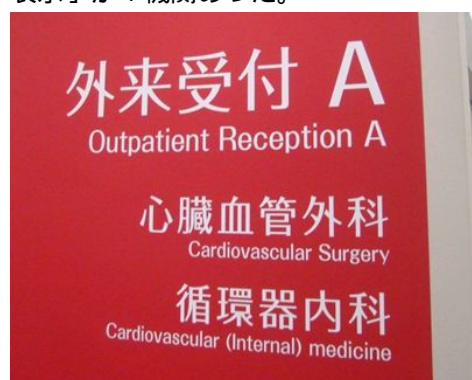


図3 ある医療機関のバイリンガル表示
紙ベースの多言語資料（問診票、入院同意書、パンフレット、会話集など）はさらに多くの言語で準備している機関が多かった。25機関中、12機関ではオリジナルの多言語資料を作成していたが、9機関では自治体やNPO法人などが作成した既存の多言語資料を使用していた。外国語の紙ベースの資料を全く使用していなかったのは25機関中3機関で、英語の資料を活用していたのが5機関、3言語以上の多言語資料を活用していたのは19機関であった。

25機関中、外国語の話せる職員がいるのは10機関で、外国人患者対応の専門部署を設置しているのが5機関であった。

訪問調査では、調査協力機関のほとんどが外国人患者への言語面で何らかのサポートができる体制を整えていることがわかった。外国人患者を積極的に受け入れている医療機関では、言語景観の多言語化も顕著であり、ポルトガル語の話者が多く住む地域では英語表記はないが、日本語とポルトガル語のバイリンガル表示があるなど、医療機関のある地域の特性を反映して言語選択が行われていた。また、日本語のみの対応をしている医療機関では外国人患者の来院がないため、外国語表記のニーズがないと認識している場合がほとんどであった。

日本の医療機関の多言語化の比較対象としてソウルとバンコクの各2か所の医療機関を訪問調査した。ソウルの医療機関では院内の言語表記は韓国語と英語のバイリンガル

表記であった。しかしながら、多言語の紙ベース資料の充実、また日本語も含めた通訳による多言語対応、対応部署だけでなく外国人専用の診療部門があるなど、多言語による外国人患者への対応が充実していた。また、バンコクの医療機関では、1か所の医療機関の院内表示はタイ語、英語、日本語の3言語で表示しており、もう1か所の医療機関では電子掲示板による4言語表示が行われていた。タイの医療機関でもソウルの医療機関と同様に多言語による医療通訳、またはコーディネーターが外国人患者の対応にあっていた。日本の医療制度との違い、またこれらの医療機関がメディカルツーリズムによる外国に在住する患者をターゲットとして言語対応しているため、日本の医療機関と単純に比較することはできないが、充実した言語対応には目をみはるものがあった。

(3) 日本在住の外国人への質問紙調査

東京都内の日本語学校に通う外国人434人に質問紙調査を実施した。出身国は中国134人、韓国107人、ベトナム143人、モンゴル50人、性別は男49%、女51%で、平均日本滞在期間は1年6か月であった。

日本の医療機関を訪れた経験については本人の受診、また付き添いを含めて183人であった。医療機関の選択理由は、訪問者の70%が「家、または職場の近くだったから」と答えた。言葉の問題や習慣の違いによる不安から、家族、友人、所属機関や公共機関からの紹介によって医療機関を選択しているのではないかと予測したが、紹介による選択は45%で、立地条件や通院の利便性を優先させていることがわかった。

受診の際に「日本人」に付き添ってもらった受診経験者は25人(14%)、「日本人ではないが、日本語が堪能な人」に付き添ってもらった人は78人(43%)であった。医療機関への調査では、外国人患者が日本人、または日本語が堪能な同伴者と来院する機会が多いとの回答があったが、外国人への調査でも合致する結果が得られた。言葉の問題や習慣の違いに対する不安は同伴者によって緩和されていると考えられる。

言語景觀に関する項目では、言語景觀をウェブ、紙ベース、看板などの8つの表示媒体について母語表記と英語表記の必要性について質問した。図4に示すとおり、母語表記の希望が最も多かったのが「薬の説明書」274人(63%)であり、英語表記を望む媒体の中でも119人(27%)で一番多かった。次に母語表記で多かったのが「問診票」の230人(53%)であった。看板や院内表示よりも、紙ベースの言語情報である薬の説明書や問診票への母語表記のニーズが高い。また、これらに書類を加えた紙ベースの言語情報3媒体全てにおいて、それ以外の5媒体と比べると、英語表記へのニーズとの差が大きいことがわかる。

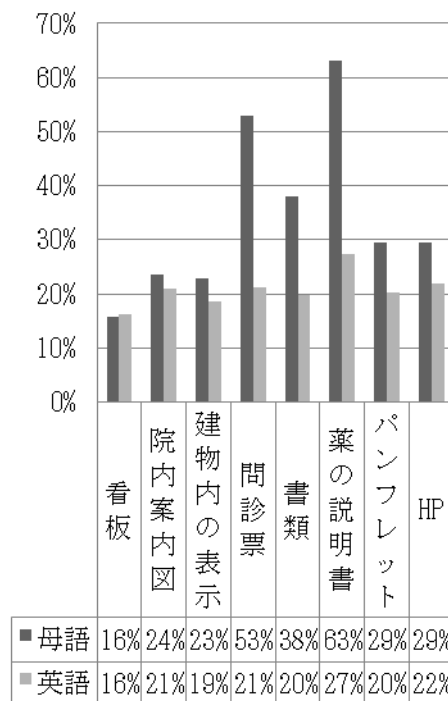


図4 母語・英語表記を希望する表記媒体

医療機関に実施した質問紙調査と照らし合わせると、ほとんど表示が日本語の単言語表記であったものの、多言語表記が多かったのは看板、院内案内図、各部屋の表示であり、外国人のニーズと相反する結果であることがわかる。薬の説明書や問診票、書類などは、直接診療や治療に関わってくるため、母語表記を望む傾向が大きいのではないかと考えられる。医療機関への訪問調査の結果では、質問紙調査の結果とは異なり、多言語による紙ベースの資料が充実していることから、一部の医療機関では患者の言語ニーズに則した対応ができているとも考えられる。しかしながら、薬の説明書を外国語表記で提供しているという回答は、質問紙調査でも訪問調査でも得ることができなかった。外国人観光客の増加や日本で就学、就労する外国人の増加、また東京オリンピックをひかえ、医療機関においても少なからず多言語化が進んでいくと予測する。その多言語化が外国人患者のニーズに対応したものであることは明確であり、今回の調査結果がその変化の一助となることを願う。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 1 件)

Chie Saito, Examining the Linguistic Landscape of hospitals in Kanto Region, Japan, The Proceedings of the 2012 International Conference: Cultural and Linguistic Diversity in ASEAN, pp.68-80

〔学会発表〕(計 5 件)

齋藤 智恵、川野 英子、医療機関におけ

る多言語化の実態、第 16 回日本看護管理学会年次大会

Chie Saito, Examining the Linguistic Landscape of hospitals in Kanto Region, Japan, The 2012 International Conference: Cultural and Linguistic Diversity in ASEAN

齋藤 智恵、川野 英子、医療機関における多言語化の現状、第 3 回国際医療福祉大学学会学術大会

齋藤 智恵、医療機関における多言語化 日本、韓国、タイでの実態調査からみえるもの、第 9 回国際言語管理学会 Chie Saito, Eiko Kawano, Linguistic Landscape of Hospitals in Japan, The 17th International Conference of East Asian Forum of Nursing Scholars

6. 研究組織

(1) 研究代表者

齋藤 智恵 (SAITO, Chie)

国際医療福祉大学・保健医療学部・准教授

研究者番号：50458402

(2) 連携研究者

川野 英子 (KAWANO, Eiko)

東京医科大学・医学部・講師

研究者番号：90458414