

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 9 月 17 日現在

機関番号：32707

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2011～2014

課題番号：23652148

研究課題名(和文)医療ツーリズムにおける通訳の役割及び非言語スキルの特定

研究課題名(英文)Linguistic/Nonlinguistic Skills and Challenges in Medical Interpreting

研究代表者

宮本 節子(MIYAMOTO, SETSUKO)

相模女子大学・学芸学部・准教授

研究者番号：80386896

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,700,000円

研究成果の概要(和文)：医療ツーリズム先進国として知られるタイであるが、医療機関によって多言語サービスの普及度率は個々の医療機関によって異なり、言語的サポートの有無に関わらず、医療行為の遂行に障壁となりうる教育的または文化的差異が存在する。顧客意識が強く、医療サービスに対する期待が大きい外国人患者に対しては、医療通訳者は医師との緊密な連携のもとで積極的な介入行為を行う場合があり、通訳者が担う責任と負担は大きい。通訳者の業務遂行にあたっては医師との信頼関係の確立と、通訳者の立場を保護する制度が必要である。

研究成果の概要(英文)：In Thailand, the availability of multilingual support vary depending on medical institution. Physicians of both public and private hospitals share difficulties that are derived from patients' diverse backgrounds. Their cultural backgrounds or bias, in particular, could affect their professional performance, even with the aid of interpreters. Medical interpreters, on the other hand, should assume more than two roles: in addition to their conventional role as a language facilitator, they are active co-participants during doctor's consultation, especially in case that the surgical outcome may not meet their clients' expectation. Such interpreters' visibility would not be achieved without their relationship of a firm mutual trust with other medical providers. Interpreters' achieving visibility may carry greater responsibility. Their function in the industry of medical tourism should draw more official attention to protect the status of their profession.

研究分野：人文学

キーワード：医療通訳 異文化間コミュニケーション 医療ツーリズム タイ王国

1. 研究開始当初の背景

1) 研究開始当初の2010年、日本における経済産業省の取組みとして医療ツーリズム振興を視野に入れた医療通訳者の育成支援が始まった。しかしながら、医療通訳に関する研究の多くは、欧米先進国における、多くの場合社会的弱者であるエスニック・マイノリティの患者へのプライマリ・ケア提供という状況を対象としており、日本の医療現場での通訳の研究も同様の観点から、日本在住の外国人患者の言語障壁を取り除くための包括的支援活動の一環として捉える研究に限られる傾向がある。

2) 医療ツーリズムの分野でタイ王国は近年顕著な成果を上げている。医療観光者として渡航する富裕層の期待にも対応可能であり、医師が母語以外の言語を使う場合も多いと思われるタイの先進医療現場の事例研究を行うことで、タイ同様に非英語圏である日本における医療ツーリズムの参与者としての通訳者の位置づけの見直しに示唆を与えてくれるものと考えられる。

2. 研究の目的

本研究の目的は、医療ツーリズムという文脈の中で求められる通訳の役割を明らかにすることである。医療現場においては専門家(医師)がクライアント(患者)に対して支配的立場にあるが、多様な教育的・文化的背景を持ち、一般的患者よりもサービスの享受者としての高い顧客意識を持つ医療観光者への通訳行為に求められる配慮とスキルを明らかにし、業務遂行における課題を考察する。

3. 研究の方法

医療観光全般並びに医療通訳者養成に関する概況の文献調査に加え、医療ツーリズム分野で国際的に評価が高いタイにおいて、通訳業務従事者及び医療提供者を中心に複数回にわたる集中的な聞き取り及び書面調査を行った。具体的には以下の通りである。

1) 通訳専修プログラムを持つチュラロンコーン大学における医療通訳養成に関する産学連携の実態調査。

2) 医療観光者が来院するバンコク首都圏内の複数の国際病院及び公立病院における参与観察及び通訳者及び医師・看護師へのインタビュー。

また、タイにおける医療ツーリズムの政策と人材育成について現地の複数の研究者より情報収集並びに意見交換を行った。

4. 研究成果

(1) タイの医療現場における多言語サービスの普及率は均一ではなく、当然のことながら個々の医療機関によって大きく異なる。タイ政府が外国人向けの医療に本格的に着手し始めた1990年代後半以来、外国人に特化した医療サービスの提供、市場開拓、受け入れ体制整備の主な担い手は一貫して経営規模の大きい首都圏の私立病院である。しかし審美的な施術を行う小規模の専門クリニックや、外国人向けのサービスを一切提供していない公立病院など、患者は自己のニーズや状況に応じて選択した医療機関で受診することになる。

(2) タイにおける医療通訳者の役割を把握するため、多数の通訳者が常勤するバンコク市内の私立病院と、他言語サービスを備えていない市立病院の双方に勤務するタイ人医師に対し、外国人患者への問診や治療の場で直面する問題点、並びに通訳者やその他の副次的サービスが整備されている環境の有無が医師の立場から見て患者への対応にどのように影響するのか聞き取り調査を行い、「言語上の問題」と「非言語上の問題」に分けて分析した。

医師 患者間のコミュニケーションが極めて重要な初診段階において、公立病院で医師が感じている言語障壁は深刻であり、診断および治療方針の決定の遅れによって早期回復にも重大な影響を及ぼすことが懸念される。タイの公立病院への通訳者派遣は制度としては存在するものの、この制度を活用できる環境にある医師は少ない。電話やスカイプを用いた遠隔通訳や多言語に対応した問診表等、公立病院における医師、患者双方の負担を軽減するための最低限の公的な言語上のサポート体制の充実が望まれ、そこには通訳者の優劣を問う余裕はない。

一方非言語上の問題については、職場環境に関わらず、私立、公立双方の医師が、医師と患者との間の信頼関係の構築において困難を経験する場合がある。これは両者の間の「教育的相違」、更に「文化的相違」に起因すると考えられる。前者の場合、特定の病気に関する知識や診断の正当性の理解の相違を埋めるため、双方が医師が提案する治療計画に合意するまで根気強く、場合によってはあえて専門用語を避けた平易な表現を使って医師が説明する責任がある。一方、後者の文化的な差異とは、健康や医療に関する基本的な知識や、医療提供者と患者の役割に関する認識、医師の能力を評価する根本的な判断基準の違いなど、治療に不可欠な医師と患者との信頼関係構築の前提となるものの相違を指す。この場合、通訳者が両者のことばの忠実な翻訳を行ったとしても、問題の克服にはタイ人患者と比較して非常に時間がかかる場合が多く、結果として言語上のトラブル

ルと同様、円滑な治療適用に影響を及ぼす可能性がある。

(3)このような言語上・非言語上の問題を踏まえ、医療通訳者はいかなる認識をもって業務を遂行し、自身の役割を認識しているのか、海外で精力的なマーケティング活動を行っている国際総合病院に勤務する通訳者対象にインタビューを実施した結果、以下のような知見を得た。

私立病院専属の通訳者は、来院予約の調整、患者の出迎えに始まり、問診に先んじた面談、医師との問診の通訳、服薬指導の通訳、通院に関する情報提供に至るまで、患者と接する時間が医療スタッフのうちで最も長い。更に家族を伴って来院、入院する患者に対しては家族の滞在に関するサポートも提供し、患者からのクレームにも対応する。結果として通訳者は患者が医療機関に期待する包括的なサービスに対する満足度を決定する主要因の役割を果たしており、患者にとっては病院の「顔」と認識されている。

本来通訳者は正確な訳を行うために厳しく客観性を順守する義務があり、必要以上のクライアント側への介入を避けるべく雇用者側が配慮する必要がある。しかし、調査先の病院においては、ホスピタリティ業務に求められる顧客への先回りの配慮を行いながら、医療に関する応答には自分の主観性を絶えずチェックし、コントロールするという、対照的な責務を単独で担っていることになる。

通訳者のコミュニケーションにおける介入行為が積極的に行われる要因の一つに、医療観光者が抱きがちな治療者に対する過剰な期待が損なわれる可能性を鑑みたトラブルシューターとしての役割がある。医療観光という環境においては、「支払いの対価として満足の得られる結果を得る権利がある」という、患者の顧客意識が強くなる傾向があり、この傾向が強まるほど、先述した医師と患者との役割に関する認識の相違が広がり、両者の信頼関係に基づく医療上の問題解決が困難になる。医療観光者の多くは医療観光のエージェントを利用したり、個々の病院が掲げるウェブサイトの閲覧によって治療・施術費用事前調査を行っており、受けたい治療・施術の内容とそれにかかる期間や経費についてある程度明確な希望を持って来院する。患者に対する「教育」という表現を用いる通訳者もいたが、一定の先入観を持って訪れる患者と医師との緊張関係を予測・認識し、問診の前後にいかに患者の意思と選択が生かせるサポートを行うかが通訳者の課題となっている。

医療通訳者の倫理規程には、客観性と中立性の堅持が定められているが、タイにおける外国人患者を対象とした医療現場では、通訳者は複数の役割を果たすことが求められ、時には医師と患者の文化的相違を埋めるため

に、中立的な立場を離れ、患者のアドボケイトとして介入を行うケースが見られた。この介入は、通訳者の主観的で自由な裁量のもと行われるのではなく、医師と綿密に情報を共有し、医師の許可のもとに行われている。しかしながら、階層性の高い医療現場においては、医療の専門家ではない通訳者が患者のアドボカシーを行うことにはリスクと負担が伴う。この負担の軽減には雇用側の通訳者の立場の理解と保護、加えて医師を始めとする医療スタッフとの信頼関係が維持されるシステムが不可欠である。タイにおいては、医療通訳者は公的機関からの資格認定制度はなく、人材の養成は通訳者が専属する個々の医療機関が担っている。調査先の医療機関においては、通訳を兼任する医師による最新の医療技術と医療語彙に関する講習に加え、事例研究や倫理規程確認の機会づくりも確立しているが、個々の医療機関の枠を越えた医療通訳スキルの知見を共有する場は調査した限りにおいては存在せず、緊密に閉じられた環境にあることが窺われた。

(4)調査の範囲は限定的ではあるが、観光医療大国として知られるタイの医療ツーリズムの取り組みについては、医療観光者の受け入れスキームに関する包括的調査が数例あるものの通訳者の役割についての研究事例は極めて少なく、現状の把握自体が通訳研究の分野で一定の成果を上げることができたと考えている。また、日本においては、医療保険システムや外国人患者受け入れに関する環境整備等、タイとは異なる状況にあるものの、今後日本で医療サービスを求める外国人患者の増加と多様化を鑑みた医療通訳者の養成に寄与するものとする。

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)

(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1件)

宮本節子 (2013)「医師と外国人患者とのコミュニケーションについての考察:タイ人医師への聞き取り調査から」『相模女子大学文化研究』31号、pp.31-51. 査読無

[学会発表](計4件)

Miyamoto, S. (2013) Behind The Scenes of Medial Tourism: Thai Physicians-Foreign Patients Communication Issues, 2013 Asia Pacific Tourism Association Annual Conference, King Power Pullman Hotel, Bangkok, Thailand, July 4, 2013.

宮本節子 (2014) 「タイの私立病院と公立病院における医師と外国人患者とのコミュニケーションについて」 びわ湖国際医療フォーラム ピアザ淡海滋賀県立県民交流センター、2014年1月15日

Miyamoto, S. (2014) Issues of communication between medical providers and foreign patients in Thailand, *12th International Conference on Thai Studies*, University of Sydney, Australia, April 22-24, 2014.

Miyamoto, S. (2014) Advocating, serving and educating: multiple roles of medical interpreters in cosmetic surgery in Thai private clinics/hospitals, 2nd *International Conference on Hospitality and Tourism Management*, Galadari Hotel, Colombo, Sri Lanka, October 7-8, 2014.

6 . 研究組織

(1)研究代表者

宮本 節子 (MIYAMOTO SETSUKO)
相模女子大学・学芸学部・准教授
研究者番号：80386896