

医療従事者と医療通訳者の通訳者の役割に対する認識の違い

—医療従事者と医療通訳者への質問紙調査結果から—

服部 溪子

(日本医療科学大学)

This study conducted a questionnaire survey to find out the difference in recognition of the healthcare interpreter's role between healthcare professionals and healthcare interpreters in Japan. The questionnaires asked both groups to judge whether the healthcare interpreter's actions given as examples were appropriate or not in the specific scenes. The results of the questionnaire survey demonstrated the difference in responses between the healthcare professionals and healthcare interpreters, and there was a gap in recognition of the healthcare interpreter's role. It was then concluded that the healthcare professionals were not supposed to make good use of healthcare interpreters because the healthcare interpreter's role expected by the healthcare professionals was different from that the healthcare interpreters thought of. This study has clarified the problem that the healthcare professionals and healthcare interpreters need to reach a common understanding about the interpreter's role for effective use of the interpreter.

1. はじめに

医療通訳のニーズが高まる中、医療通訳者の役割について、医療従事者の理解を得られているのだろうか。通訳者を使う側の医療従事者が通訳者の役割や使い方を知らなくては、どのように行動したら良いか通訳者は判断に困るだろう。

医療現場では、通訳者を患者の家族や知人だと勘違いしている医師や、語学ができるため通訳を不要だと思っている医師、患者ではなく通訳者に話しかける医師（水野・内藤, 2015）など、通訳を介した診療に対しての知識が十分でない医師が多くいる。医師の中には外国人患者に対しての配慮も欠ける者がいるので、通訳者が医師と外国人患者の文化的調整役や擁護をする役割も果たしている（Hale, 2007）。こういった、医療従事者が通訳者の役割を理解していないため、医療通訳を介した診療に対して生じ

HATTORI Keiko, "Difference in Recognition of the Healthcare Interpreter's Role Between Healthcare Professionals and Healthcare Interpreters: From the Results of Questionnaire to Healthcare Providers and Healthcare Interpreters," *Interpreting and Translation Studies*, No.17, 2017. Pages 187-202. © by the Japan Association for Interpreting and Translation Studies

る問題が多くなっている。

外国人患者の多い医療施設では通訳を介した診療が増え、医療従事者に対して医療通訳の研修も行われている。通訳者と医療従事者が共通認識をもち、共に協力をしていかなければ医療通訳の発展には繋がらないだろう。まずは、医療従事者が通訳者の役割についてどのように捉えているのか、また、通訳者と医療従事者の間で医療通訳者の役割についてどのような認識の違いがあるのかを明らかにすることが必要であると考えた。そこで本稿では、2013年に筆者が実施した質問紙調査のデータを用いて、医療通訳者と医療従事者の通訳者の役割に対する認識を分析する。使用するデータはもともと通訳者の行為について事例を用いて、通訳者と医療従事者の捉え方を調査したものである。本稿ではそのうちの通訳者の役割に対して中立を軸とした事例に焦点を当て、分析を行う。分析の結果、通訳者と医療従事者が捉えている通訳者の役割に対する認識の違いが明らかになったのでここに報告する。

2. 目的

本研究では、日本における医療通訳者（ボランティアを含む）と医療従事者との医療通訳に対する認識を質問紙により調査し、互いの認識を明らかにする。医療従事者は通訳者をどのように捉えているのか、通訳者の役割についてどのように考えているのか、医療通訳者の認識と比較することで通訳者の役割における問題点を明確にするのがねらいである。さらに、質問紙の結果から医療従事者と医療通訳者の通訳者の役割に対する認識を考察し、今後の課題を明確にしていく。

3. 研究方法

医療現場で実際に医療通訳者が困難に感じた場面をヒアリングした内容と医療通訳関係団体の研修で使用されている事例及び、筆者が医療従事者として通訳者と関わった中で困難に感じた事例を参考に質問用紙を作成した。特に、通訳者の倫理綱領において、難しいとされる「中立」という項目を軸に事例形式での質問内容とした。

対象者は医療通訳者44名、医療従事者28名である。医療通訳者44名中、医療通訳関係団体に所属し、トレーニングを受けたことがある者が29名いた。また、通訳者の経験年数は、1年未満8名、1年以上～3年未満12名、3年以上～5年未満4名、5年以上～7年未満5名、7年以上～10年未満4名、10年以上11名であり、使用言語（2言語以上の重複者含む）は、英語18名、中国語5名、韓国語3名、スペイン語7名、ポルトガル語9名、タガログ語1名、インドネシア語1名、ベトナム語1名、タイ語1名となっている。医療従事者の内訳は、医師4名、看護師18名、助産師2名、薬剤師2名、社会福祉士2名である。医療従事者28名中日常で医療通訳を使用している者が12名、医療通訳を全く使用したことがない者が10名いた。残りの6名は、日常的に医療通訳を使用していないが、医療通訳を使用した経験がある者だった。

倫理的配慮として質問紙に、調査結果は研究以外では使用しないこと、無記名回答

であり、個人が特定されることはないことを記載した。調査への協力は、電子メールまたは郵送による質問紙の回答をもって承諾を得たことにした。

質問の形式は多項選択回答形式であり、問1の中立を守ることに對する質問では、強く同意する、同意する、同意しない、全く同意しない、どちらでもない、から選択してもらい、問2～問12の通訳者の行為についての質問に対しては、適切、不適切、どちらともいえない、から選択してもらった。また、各質問に対する回答理由を自由記載できるようにした。

質問紙の内容

問1 「医療通訳者は医師（医療従事者）と患者の中立を守らなければならない」についてどう思いますか。

強く同意する 同意する 同意しない 全く同意しない どちらでもない

問2 「外国人患者が手術した方が良いのか分からず医療通訳者に相談した。医療通訳者は自分の考えとして、手術した方が良いと言った。」医療通訳者の行為についてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問3 「患者の家族から、癌の宣告を本人に伝えないでほしいと頼まれたので、病名を訳さなかった。」医療通訳者の行為についてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問4 「医療従事者が通訳者に『ここは、訳さないでください』と言ったので訳さなかった。」医療通訳者の行為についてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問5 「腹痛が増強し、診察室で話すことができなくなってしまった患者の代わりに、医療通訳者が外国人患者の症状を医者に伝えた。」医療通訳者の行為についてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問6 「医師からの説明を外国人患者にそのまま訳したが、内容が不十分であると考え、さらなる追加説明を自ら医師に求めた。」医療通訳者の行為についてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問7 「医師が医療専門用語を多く使用し、説明が分かりにくかったので、分かりやすく患者に説明した。」医療通訳者の行為についてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問8 「レントゲン撮影の順番待ちの時に話しかけられたが、診察室以外では話さないようにした。」医療通訳者の行為についてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問9 「待合室で外国人患者から『糖尿病ってどんな病気ですか？』と聞かれたので、知っていることを教えた。」医療通訳者の行為についてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問10 「医師が『ここは訳さないでいいから』と言ったが、その言葉をそのまま訳した。」医療通訳者の行為としてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問11 「外国人患者が『お金がないので、手術はしたくない』と言っているのに、医師は『手術以外の方法はない』と言って、相手にしてくれなかったため、セカンドオピニオンを勧めた。」医療通訳者の行為としてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

問12 「医師が『様子をみましょう』と言ったが、そのまま訳しても外国人患者は理解しないと思ったので、『次回の受診時に今日と比べてよくなっているかを診みましょう』と訳した。」医療通訳者の行為としてどう思いますか。

適切である 不適切である どちらともいえない

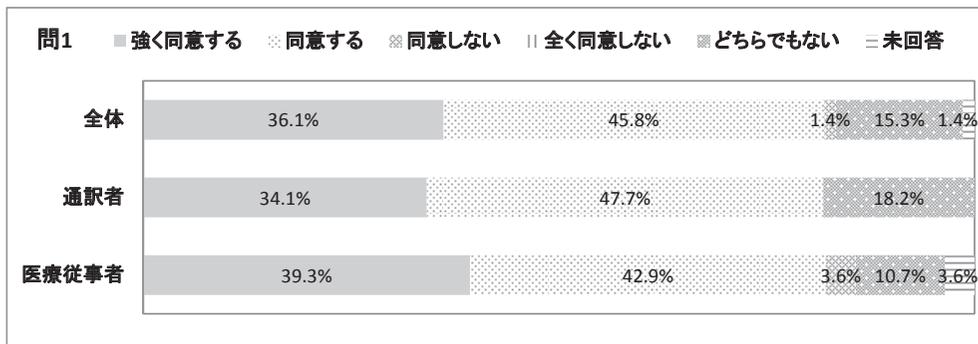
問4と問10は意図的に同じ内容を主語と文章を入れ替えて出題している。問4では主語を医療従事者としているが問10では主語を医師とし、通訳者の対応を訳さなかった場合とそのまま訳した場合と逆にした。これは、通訳者の行為として、「そのまま訳した」という行為と「訳さなかった」行為への捉え方の差異、主語が医師と医療従事者と入れ替わることによって通訳者の行為に対する捉え方に差異が出るのかをみるためである。続けて質問するのではなく、間を空けて質問項目に入れている。

4. 質問紙調査の結果

質問紙調査の回答率は、医療通訳者の回答率が88% (50枚配布、44枚返信)、医療従事者の回答率は56% (50枚配布、28枚返信) だった。

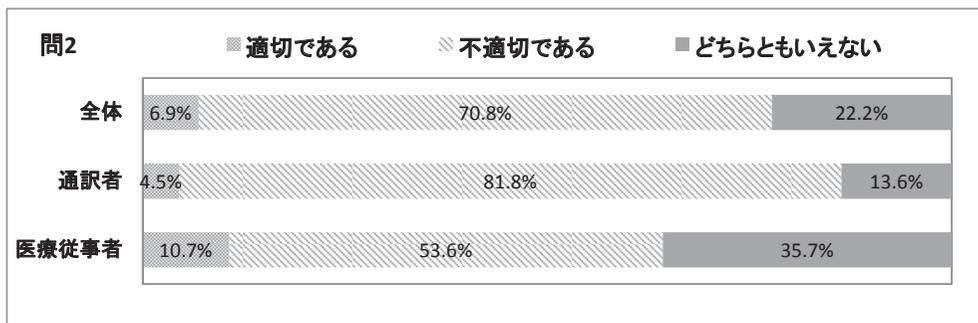
以下、質問に対する回答を全体、通訳者、医療従事者と分けて百分率で示した。

問1「医療通訳者は医師（医療従事者）と患者の中立を守らなければならない」に対して、全体でみた場合、「強く同意する」36.1%、「同意する」45.8%、「同意しない」1.4%、「全く同意しない」0%、「どちらでもない」15.3%であった（未回答は1.4%）。通訳者のみでみた場合、「強く同意する」34.1%、「同意する」47.7%、「同意しない」0%、「全く同意しない」0%、「どちらでもない」18.2%であった（未回答は2.3%）。医療従事者のみでみた場合、「強く同意する」39.3%、「同意する」42.9%、「同意しない」3.6%、「全く同意しない」0%、「どちらでもない」10.7%であった（未回答は3.6%）。



通訳者が強く同意する、同意する理由としては「通訳者は中立を守るべき立場である」という意見が多かった。また、どちらでもない理由としては「中立を守ることは原則であるが、医師という存在そのものが患者にとっては強者、威圧的な存在であり、加えて言葉のハンディがあるので多少患者サイドに寄った位置でちょうど適当と考えている」という意見もあった。医療従事者が強く同意する、同意する理由としては「通訳者は中立な立場であるべき」という意見が多かった。

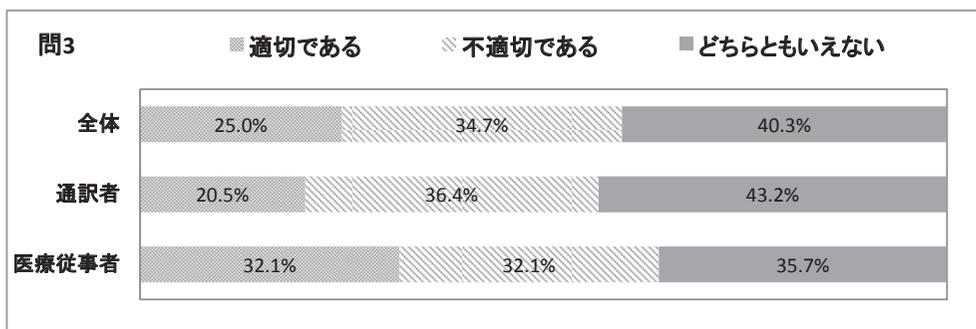
問2「外国人患者が手術した方が良いのか分からず医療通訳者に相談した。医療通訳者は自分の考えとして、手術した方が良いと言った。医療通訳者の行為についてどう思いますか」に対して、全体でみた場合、「適切である」6.9%、「不適切である」70.8%、「どちらともいえない」22.2%であった。通訳者のみでみた場合、「適切である」4.5%、「不適切である」81.8%、「どちらともいえない」13.6%であった。医療従事者のみでみた場合、「適切である」10.7%、「不適切である」53.6%、「どちらともいえない」35.7%であった。



通訳者が不適切であるとする理由には「自己判断で意見を述べるのは危険」「通訳者は医療の専門家ではない」という意見があった。医療従事者が不適切であるとする理由には「治療の選択は情報収集した上での患者個人による」「患者本人が決めることである」という意見があった。

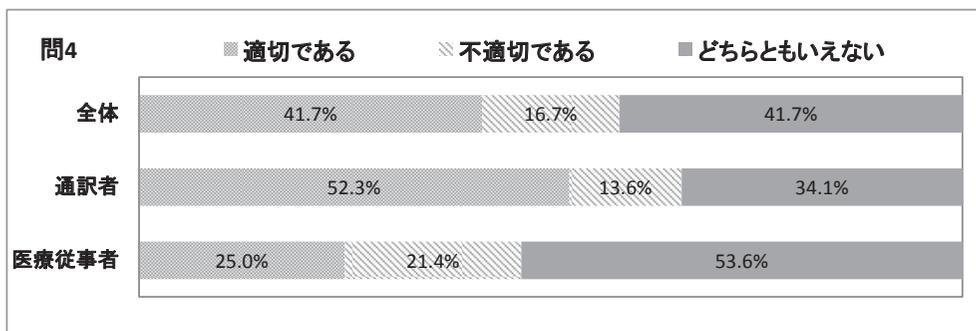
問3「患者の家族から、癌の宣告を本人に伝えないでほしいと頼まれたので、病名を

訳さなかった。医療通訳者の行為についてどう思いますか。」に対して、全体でみた場合、「適切である」25.0%、「不適切である」34.7%、「どちらともいえない」40.3%であった。通訳者のみでみた場合、「適切である」20.5%、「不適切である」36.4%、「どちらともいえない」43.2%であった。医療従事者のみでみた場合、「適切である」32.1%、「不適切である」32.1%、「どちらともいえない」35.7%であった。



通訳者が適切であるとする理由には「家族から頼まれたことなら」という意見が多かった。不適切であるとする理由には「医師か看護師に事前に伝えるべき」、どちらともいえないとする理由には「医師の判断に委ねるべき」「通訳者は訳すのみ」という意見もあった。医療従事者が適切であるとする理由には「家族の意向を優先する」「キーパーソンであるなら」「事前に確認して」という意見が多かった。不適切である、どちらともいえないとする理由には「患者本人が知りたいか事前に確認する」等の意見があった。

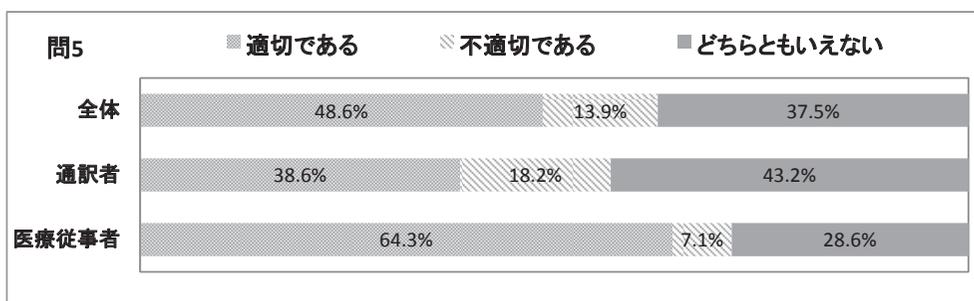
問4「医療従事者が通訳者に『ここは、訳さないでください』と言ったので訳さなかった」医療通訳者の行為についてどう思いますか。」に対して、全体でみた場合、「適切である」41.7%、「不適切である」と16.7%、「どちらともいえない」41.7%であった。通訳者のみでみた場合、「適切である」52.3%、「不適切である」13.6%、「どちらともいえない」34.1%であった。医療従事者のみでみた場合、「適切である」25.0%、「不適切である」21.4%、「どちらともいえない」53.6%であった。



通訳者が適切であるとする理由には「医師の判断に従う」、不適切であるとする理由に

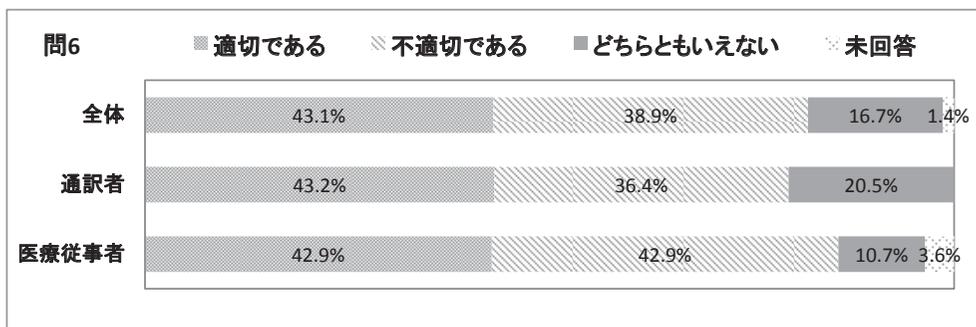
は「発言した内容は全て訳すのが基本」、どちらともいえないとする理由には「状況による」「何故訳してはならないのか確認する」といった意見があった。医療従事者が適切であるとする理由には「訳してほしくない内容なのだから」、不適切である、どちらともいえないとする理由には「情報や内容による」「患者の不利益になることかの判断が必要」があった。

問5「腹痛が増強し、診察室で話すことができなくなってしまった患者の代わりに、医療通訳者が外国人患者の症状を医者に伝えた。医療通訳者の行為についてどう思いますか。」に対して、全体でみた場合、「適切である」48.6%、「不適切である」13.9%、「どちらともいえない」37.5%であった。通訳者のみでみた場合、「適切である」38.6%、「不適切である」18.2%、「どちらともいえない」43.2%であった。医療従事者のみでみた場合、「適切である」64.3%、「不適切である」7.1%、「どちらともいえない」28.6%であった。



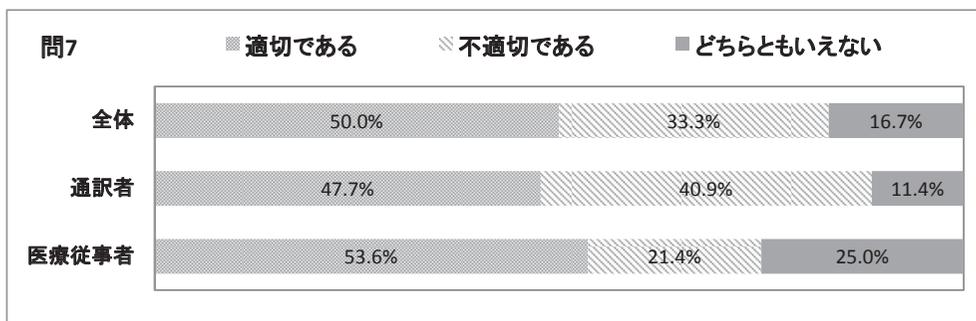
通訳者が適切であるとする理由には「診察室に入る前に聞いた情報は伝える」、不適切であるとする理由には「正しい症状を伝えられず、誤った情報を医師に伝えてしまう危険性がある」、どちらともいえない理由には「通訳としてではなく」「状況による」等があった。医療従事者が適切であるとする理由には「事前に話していたなら伝えるべき」「通訳者の代弁は診療情報の1つになる」、どちらともいえないとする理由には「正確に伝えることができるなら」があった。

問6「医師からの説明を外国人患者にそのまま訳したが、内容が不十分であると考え、さらなる追加説明を自ら医師に求めた。医療通訳者の行為についてどう思いますか。」に対して、全体でみた場合、「適切である」43.1%、「不適切である」38.9%、「どちらともいえない」16.7%であった（未回答1.4%）。通訳者のみでみた場合、「適切である」43.2%、「不適切である」36.4%、「どちらともいえない」20.5%であった。医療従事者のみでみた場合、「適切である」42.9%、「不適切である」42.9%、「どちらともいえない」10.7%であった（未回答3.6%）。



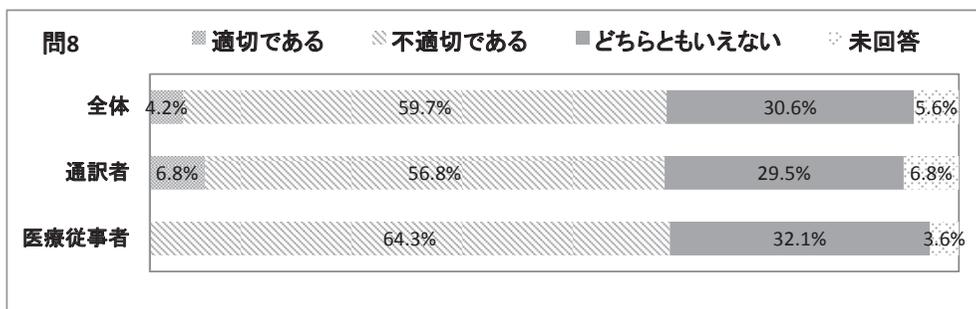
通訳者が適切であるとする理由には「患者が理解するために」「分かりやすく言いかえてもらう必要がある」、不適切であるとする理由には「患者に確認することが必要」があった。

問7「医師が医療専門用語を多く使用し、説明が分かりにくかったので、分かりやすく患者に説明した。医療通訳者の行為についてどう思いますか。」に対して、全体でみた場合、「適切である」50.0%、「不適切である」33.3%、「どちらともいえない」16.7%であった。通訳者のみでみた場合、「適切である」47.7%、「不適切である」40.9%、「どちらともいえない」11.4%であった。医療従事者のみでみた場合、「適切である」53.6%、「不適切である」21.4%、「どちらともいえない」25.0%であった。



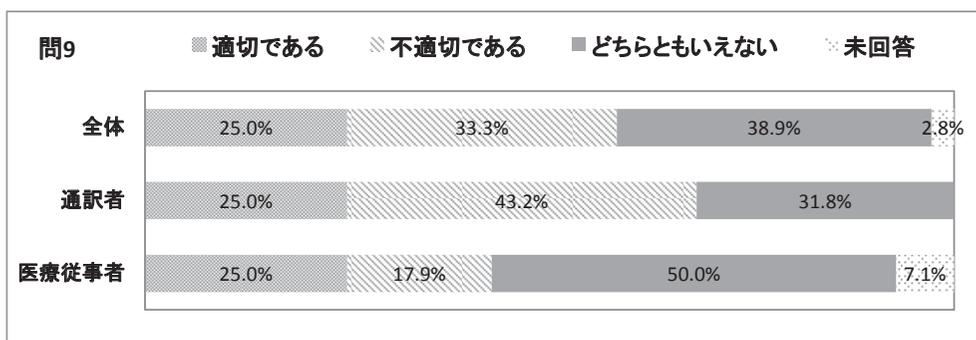
通訳者が適切であるとする理由には「患者に理解してもらうため」、不適切であるとする理由には「医師に確認すること」「自己判断で訳さない」があった。医療従事者が適切であるとする理由には「通訳者の知識と技術の問題」「通訳とは意味を分かりやすく伝えることまで含んでいる」等があった。

問8「レントゲン撮影の順番待ちの時に話しかけられたが、診察室以外では話さないようにした。医療通訳者の行為についてどう思いますか。」に対して、全体でみた場合、「適切である」4.2%、「不適切である」59.7%、「どちらともいえない」30.6%であった（未回答5.6%）。通訳者のみでみた場合、「適切である」6.8%、「不適切である」56.8%、「どちらともいえない」29.5%であった（未回答6.8%）。医療従事者のみでみた場合、「適切である」0%、「不適切である」64.3%、「どちらともいえない」32.1%であった（未回答3.6%）。



通訳者が不適切であるとする理由には「コミュニケーションは大事」「患者の不安を取り除く」「情報収集してもよい」等があった。医療従事者が不適切であるとする理由には「コミュニケーションは不安軽減になる」といった意見が多かった。

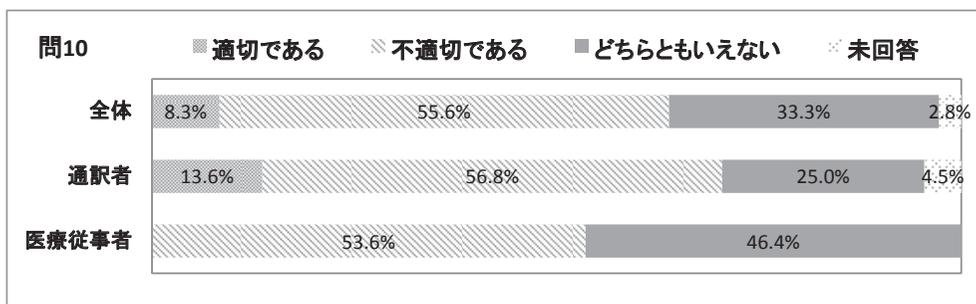
問9「待合室で外国人患者から『糖尿病ってどんな病気ですか?』と聞かれたので、知っていることを教えた。医療通訳者の行為についてどう思いますか。」に対して、全体でみた場合、「適切である」25.0%、「不適切である」33.3%、「どちらともいえない」38.9%であった（未回答2.8%）。通訳者のみでみた場合、「適切である」25.0%、「不適切である」43.2%、「どちらともいえない」31.8%であった。医療従事者のみでみた場合、「適切である」25.0%、「不適切である」17.9%、「どちらともいえない」50.0%であった（未回答7.1%）。



通訳者が適切であるとする理由には「知っている範囲なら構わない」、不適切であるとする理由には「医師に聞くようにメモしておくのみ」「医師や看護師ではないから」があった。医療従事者の適切である理由には「知識があるなら問題ない」「ネットにも記載されているし、情報社会において問題ない」等があった。不適切であるとする理由には「医療従事者ではない」「曖昧な情報は伝えない」等があった。

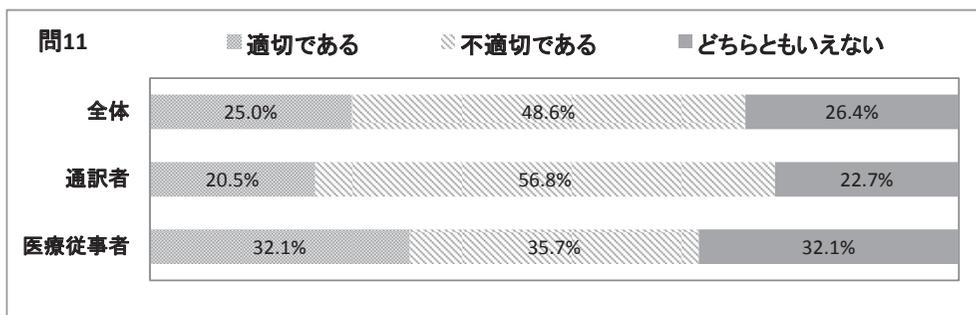
問10「医師が『ここは訳さないでいいから』と言ったが、その言葉をそのまま訳した。医療通訳者の行為としてどう思いますか。」に対して、全体でみた場合、「適切である」8.3%、「不適切である」55.6%、「どちらともいえない」33.3%であった（未回答

2.8%)。通訳者のみでみた場合、「適切である」13.6%、「不適切である」56.8%、「どちらともいえない」25.0%であった（未回答4.5%）。医療従事者のみでみた場合、「適切である」0%、「不適切である」53.6%、「どちらともいえない」46.4%であった。



通訳者が不適切であるとする理由には「医師の判断に従うべき」、どちらともいえないとする理由には「内容による」が多かった。医療従事者が不適切であるとする理由には「医師との信頼関係を損ねる」、どちらともいえないとする理由には「なぜ訳さなくていいのか、それによって変わる」等があった。

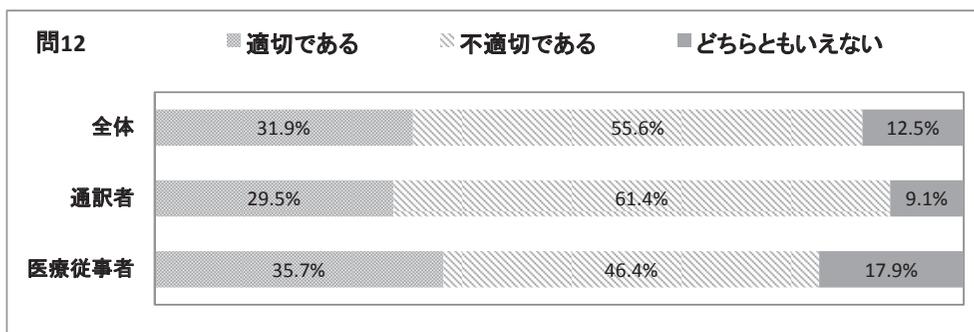
問11「外国人患者が『お金がないので、手術はしたくない』と言っているのに、医師は『手術以外の方法はない』と言って、相手にしてくれなかったため、セカンドオピニオンを進めた。医療通訳者の行為としてどう思いますか。」に対して、全体でみた場合、「適切である」25.0%、「不適切である」48.6%、「どちらともいえない」26.4%であった。通訳者のみでみた場合、「適切である」20.5%、「不適切である」56.8%、「どちらともいえない」22.7%であった。医療従事者のみでみた場合、「適切である」32.1%、「不適切である」35.7%、「どちらともいえない」32.1%であった。



通訳者が適切であるとする理由には「情報を提供するのも通訳者の役割」、不適切であるとする理由には「ソーシャルワーカーに相談する」等があった。医療従事者が適切であるとする理由には「患者のためなら良い」、不適切であるとする理由には「通訳者単独ではならない」があった。

問12「医師が『様子をみましょう』と言ったが、そのまま訳しても外国人患者は理

解しないと思ったので、『次回の受診時に今日と比べてよくなっているかを診ましよう』と訳した。医療通訳者の行為としてどう思いますか』に対して、全体でみた場合、「適切である」31.9%、「不適切である」55.6%、「どちらともいえない」12.5%であった。通訳者のみでみた場合、「適切である」29.5%、「不適切である」61.4%、「どちらともいえない」9.1%であった。医療従事者のみでみた場合、「適切である」35.7%、「不適切である」46.4%、「どちらともいえない」17.9%であった。



通訳者が不適切であるとする理由には「足さない、引かない訳をすべき」「医師に確認する」があった。医療従事者が適切であるとする理由には「噛み砕いて分かりやすく訳すのは優秀な通訳者である」という意見もあった。

5. 考察

質問紙調査の回答率では、医療通訳者の回答率が88%（50枚配布、44枚返信）だったのに対し、医療従事者の回答率は56%（50枚配布、28枚返信）であり、このことから、医療通訳に対する医療従事者の関心の薄さや認識の低さが伺える。質問内容が医療通訳に関することであり、医療通訳者の回答率が88%と高いのに対して、医療従事者の回答率が56%と低いのは、「医療通訳」自体に馴染みのない医療従事者が多くいることも考えられた。また、質問紙に回答した対象者の中に医療通訳を一度も使用したことのない医療従事者が半数近くいたことから医療通訳に対して未知である医療従事者が日本の医療現場には多くいることが予想され、当然、医療通訳者の役割や行為について知る術がないということが言えるだろう。

質問紙調査の結果では、質問12項目のうち、ほとんどの質問において医療通訳者と医療従事者の通訳者の役割に対する認識の違いが明らかになった。特に、医療通訳者の役割に関する項目である、問4「医療従事者が通訳者に『ここは、訳さないでください』と言ったので訳さなかった。医療通訳者の行為についてどう思いますか。」と問5「腹痛が増強し、診察室で話すことができなくなってしまった患者の代わりに、医療通訳者が外国人患者の症状を医者に伝えた。医療通訳者の行為についてどう思いますか。」の回答に大きな差がみられた。

問4の「医療従事者が通訳者にここは訳さないで」と言った場合の通訳者の行動に

対して、医療通訳者の回答の中には「医師の判断に従う」といった理由が多くみられ、52.3%と半数以上の医療通訳者が適切であると回答していた。それに対して医療従事者は適切であると回答したのは25.0%のみであり、不適切である21.4%、どちらでもないが53.6%となり、医療従事者の回答の中には「内容にもよる」「患者の不利益になっていないかの判断が必要」といった理由が多くみられた。医療従事者の考える通訳者の役割には、通訳者自身の判断に任せるといったものが含まれているようである。ただし、任せる場面の提示は明確にされていない。この問4では、敢えて「医療従事者」を主語にしていたが、通訳者の回答の中には「医療従事者」ではなく「医師」という主語で理由を回答しているものもあった。医師（医療従事者）の判断に従い、訳さないという通訳者の行為を適切であると回答している通訳者が多く、どのような意図で医師（医療従事者）が訳さないでと言ったのかを確認するといった回答はみられなかった。医師（医療従事者）が「ここは訳さないでください」といった背景まで考えられている通訳者がいたのかもしれない。

通訳者が訳さないことによって患者に不信感を与えてしまうのではないか、患者の不利益になるのではないかということを考えているようである。医療従事者は通訳者の行為としてどうなのかという視点ではなく、患者にとってどうなのかという視点で捉え、通訳者の役割まで考えが及んでいないことが伺える。

問10は、問4と質問内容が逆になっているため、結果も逆になることが予想された。通訳者の結果は問4と問10の回答がほぼ逆になっていた。しかし、医療従事者の回答は問4で適切である25.0%に対して、問10の不適切である53.6%だった。さらに、問4で訳さなかった行為に対して不適切であると回答した医療従事者は21.4%いたのに対して、問10でそのまま訳した通訳者の行為に対して適切であると回答した医療従事者は0%だった。なぜ訳さなくていいのか内容によると理由で回答しているが、実際、通訳者が医師の指示に従うことを適切な行為として捉えているようであった。さらに、問4の主語は医療従事者となっているが、医療従事者を医師と見なし、主語を医療従事者から医師に変えて理由が記載されていた。このことから主語が医療従事者か医師かで回答が変わるのではなく、医師の指示に従い訳さないという行為が適切であるか、医師の指示に従わず言ったことをそのまま訳したという行為が適切であるのか、従うか従わないかということで回答が変わってくるのかもしれない。医師の指示に従うという通訳者の行為を適切であると認識しているのは、医療従事者より通訳者の方が多かったことも興味深い結果になっている。これは、通訳者が医師と患者間の中立という立場で通訳しているのではなく、医師寄りになって通訳していることを示唆しているのではないだろうか。医師もまた、通訳者が医師寄りで通訳することを望んでいるようである。

問5の「腹痛が増強した患者の代弁をする」という医療通訳者の行為に対して、適切であると回答した医療通訳者は38.6%であるのに対して、医療従事者は約2倍の64.3%が適切であると回答している。これは、医療通訳者が訳出行為以外について医療

従事者よりもかなり慎重な態度であると言える。不適切であるという通訳者の回答理由には「誤った情報を伝えてしまう」というのもあり、通訳者が積極的に発言することで医療ミスにつながることを恐れているようである。しかし、医療従事者の方では症状を訴えることのできない患者の代わりに通訳者が医療従事者に症状を伝えることを容認しているようである。つまり、問1の「通訳者は中立を守らなければならない」に対して、医療従事者と医療通訳者の差は見られなかったが、具体的な行動例を挙げて通訳者の役割を質問にすると、大きな差が出たのである。医療従事者は医療通訳者の役割というものを認識していないだけでなく、通訳者に通訳以外のことを求めているのだということも明らかになった。医療通訳者と医療従事者の回答にほとんど差が見られない問もあったが、多くの質問に対しての理由をみると、医療従事者が医療通訳者の役割を明確に捉えていないようであった。

問7の「医師が医療専門用語を多く使用し、説明が分かりにくかったので、分かりやすく患者に説明した」という医療通訳者の行為に対して、通訳者、医療従事者とも約半数が適切であると回答している。しかし、不適切であると回答した通訳者が40.9%いたのに対して、不適切であると回答した医療従事者は21.4%だった。不適切であると回答した通訳者の中には、「医師に確認すること」や「自己判断で訳さない」といった理由があったのに対して、医療従事者の中には、「通訳とは意味を分かりやすく伝えることまで含んでいる」といった理由があった。このことから、医療従事者の多くが、例え、医師の説明が分かりにくくても、それを分かりやすく説明してくれるのが通訳者の役割だと認識しているようである。問4や問10では、医師の指示に従うことを通訳者に求めているのに、分かりやすく説明できなかった医師のフォローを通訳者に依存していることになる。場面によって、医療従事者の都合の良ように通訳者の役割を解釈しているとも言える。

問9の「待合室で外国人患者から『糖尿病ってどんな病気ですか』と聞かれたので、知っていることを教えた」という医療通訳者の行為に対して、適切であると回答した通訳者と医療従事者はともに25.0%だった。通訳者の行為を不適切であると回答した通訳者は43.2%だったのに対して、医療従事者は17.9%だった。医療従事者の回答で最も多かったのはどちらともいえない50.0%だった。診察室の外である待合室での医療通訳者の行為に対する捉え方であるが、通訳者と医療従事者の認識の違いだけではなく、通訳者の中でも意見が分かれた結果となった。通訳者の行為について何が適切で何が不適切であるのか、通訳者自身の捉え方も曖昧になっているということが伺える。

問12の「医師が『様子をみましょう』と言ったが、そのまま訳しても外国人患者は理解しないと思ったので、『次回の受診時に今日と比べてよくなっているかを診みましょう』と訳した」という通訳者の行為に対して、通訳者の回答では適切である29.5%、不適切である61.4%となっている。不適切であるとする理由に「足さない、引かない訳をすべき」「医師に確認をする」があったが、この質問内容は問7の医師の説明が分か

りにくかったので分かりやすく説明したという通訳者の行為と同じである。問7では、通訳者が分かりやすく説明することを適切だと回答していた者が47.7%いた。しかし、問12では、「足さず、引かず」そのまま訳すのが通訳者の役割であり、分かりやすく説明する行為について不適切だと回答する通訳者の方が多かった。これらの違いは、問7が「分かりやすく説明した」という表現に留めているのに対して、問12では、具体的に通訳者がどのように説明したかが記載されていることにあると考えられる。どこまでが「分かりやすく」説明することで、どこからが不適切な行為となるのか、通訳者だけの判断では難しい問題なのかもしれない。

また、問12の医療従事者の理由に「噛み砕いて分かりやすく訳すのは優秀な通訳者である。」というものがあり、本来、患者に対して分かりやすいように噛み砕いて説明するのは医師の役割であるのに、それを通訳者の役割として捉えているようであった。医療通訳者はすべての人々が言葉や文化の違いを超えて、必要とされる医療サービスを受けられるようにコミュニケーションの支援を行う専門職であり(水巻, 2011)、医療従事者のコミュニケーション不足を補うことは、医療通訳者の役割とは言えない。患者に分かりやすく説明するのは、医療従事者ではなく医療通訳者の役割だと認識されては、通訳者としての役割が曖昧になってしまうだろう。飯田(2016)は、通訳者の逸脱行為は通訳者個人の問題ではなく、対人援助におけるコミュニケーションに潜在的に存在する構造的な問題から発生している、と述べている。場面や状況によって、医療従事者の通訳者の役割に対する認識が通訳者の行為に影響を及ぼしているのかもしれない。

6. 結論とまとめ

本研究は、日本における医療通訳者と医療従事者の医療通訳者に対する認識を質問紙により調査し考察した。質問紙調査では、医療通訳者の回答率が88%(50枚配布、44枚返信)だったのに対し、医療従事者の回答率は56%(50枚配布、28枚返信)だったことから医療通訳に対して、医療通訳者と医療従事者の間に温度差があり、医療従事者の医療通訳に対する関心の薄さが明らかになった。

質問紙で事例を用いて通訳者の行動が適切か不適切かを選択してもらった結果からは、医療従事者と医療通訳者の回答に大きな違いが見られ、医療従事者と医療通訳者が考えている通訳者の役割にズレが生じていることが明らかになった。医療従事者が通訳者に求めるものが違うことが医療通訳の場での混乱や問題の一因となっているとも言える。

医療従事者は通訳者が患者の代弁をすることや医師の話した内容を分かりやすく噛み砕いて患者に伝えることも通訳者の役割だと認識していたというのは驚きである。医療従事者の認識している通訳者の役割と医療通訳者が認識している通訳者の役割には違いがあり、医療通訳に対しての共通認識がなされていないことが明確になった。医療の現場という特殊な環境下では、通訳者が逸脱行為をしてしまう要因が通訳者側だ

けではなく、通訳者を使う医療従事者側にもあるということが言えるのではないだろうか。

医療通訳者（ボランティア）がトレーニングや研修により、通訳の質を向上しようとしても通訳者を使う側の医療従事者が通訳者の役割を理解せず、通訳そのものを認識していなければ、医療通訳は発展していかないだろう。医療通訳者の役割について、医療従事者との認識に違いがあるということは、患者への不利益も発生しかねない重大な問題と言えよう。医療通訳者の役割について医療従事者と医療通訳者が共通認識をもち、患者の不利益にならないように双方が協力し合うことが必要となってくる。さらに、医療従事者が捉えている通訳者の役割から、医療従事者が通訳者をうまく使えていないことも問題になっているだろう。これらのことから、医療従事者が医療通訳者の使い方について認識することも医療通訳が円滑に進む上で重要なことであると言える。医療通訳者の役割についての問題は、通訳者だけの問題ではなく、医療従事者を含めた問題として考えていかなければならないということが確認できた。

今後、医療従事者と医療通訳者における通訳者の役割や通訳者の使い方についての共通認識が課題となってくる。医療従事者、医療通訳者、患者間での相互関係を理論的な枠組みとした研究を進めていきたい。

.....

【著者紹介】

服部 湊子 (HATTORI Keiko) 日本医療科学大学保健医療学部看護学科助教。看護師。立教大学大学院異文化コミュニケーション研究科博士前期課程修了。連絡先: keiryuu1104@yahoo.co.jp

.....

【註】

この論考は、日本通訳翻訳学会第15回年次大会で口頭発表したものから質問紙調査に焦点を当て、医療従事者と医療通訳者の通訳者の役割に対する認識について考察し、まとめたものである。

【引用文献】

- Angelelli, C. V. (2004). *Medical interpreting and cross-cultural communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hale, S. B. (2007). *Community Interpreting: Research and Practice in Applied Linguistics*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Kaufert, J. M. & Putsch, R. (1997). Communication through interpreters in healthcare: ethical dilemmas arising from differences in class, culture, language and power. *The Journal of Clinical Ethics*, 8 (1), 71-87.
- Pöschhacker, F. & Shlesinger, M. (eds). (2007). *Healthcare interpreting: discourse and interaction*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.
- Roat, E. C. (2010). *Healthcare Interpreting In Small Bites: 50 Nourishing Selections from the "Pacific*

- Interpreters newsletter,*” 2002-2010. North America & international: Trafford.
- Roy, B. C. (2000). *Interpreting as a Discourse Process*, Oxford: Oxford University Press.
- 穴沢良子 (2012) 「医療通訳トレーニングの実践と評価:アクション・リサーチ実施計画」『通訳翻訳研究』第12号, 263-274頁. 日本通訳翻訳学会
- 飯田奈美子 (2016) 「対人援助におけるコミュニティ通訳者の役割考察:通訳の厚生介入基準の検討」博士論文, 126頁. 立命館大学大学院
- 水卷中正 (編) (2011) 『医療ツーリズム:大震災でどうなる日本式成長モデル』医薬ジャーナル
- 水野真木子 (2008) 『コミュニティ通訳入門』大阪教育図書
- 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
- 村松紀子 (2006) 「医療通訳の諸問題 特集 プライマリ・ケアのためのよりよい外国人診療:言葉の問題をいかに乗り越えるか」『治療』第88巻第9号, 2253-2257頁. 南山堂
- 西村明夫 (2009) 『外国人診療ガイド』メジカルビュー社
- 大野直子 (2013) 「医療通訳における必要スキル:文献考察と国内書きプログラム概観」『教育研究』第55号, 317-326頁.
- サンドラ・ヘイル (2014) 『コミュニティ通訳:オーストラリアの視点による理論・技術・実践』(飯田奈美子編, 山口樹子・園崎寿子・岡田仁子訳). 文理閣 [原著:*community Interpreting: Research, Theory, and Practice from an Australian Perspective*]