

# 米国での遠隔医療手話通訳に対する医者とろう患者の評価比較

—混合手法によるアプローチ—

矢部愛子

(筑波大学 人間系 障害科学域)

KEY WORDS: 遠隔医療手話通訳、対面医療手話通訳、ろう患者、非英語患者、医療コミュニケーション

## (目的)

コロナウイルス感染拡大を機に、米国の病院では遠隔医療手話通訳（以下、遠隔手話通訳）が急速に普及している。遠隔手話通訳とは、カメラ付きのパソコンやタブレットを用い、遠隔で手話通訳者を呼び、医者と患者のコミュニケーションを図る仕組みのことである。また、遠隔通訳には、英語で意思疎通ができない移民等の患者（以下、非英語患者）のための音声通訳とろう患者のための手話通訳の2種類がある。

遠隔手話通訳は、対面医療手話通訳（以下、対面手話通訳）と比べ、低コストで、遠隔医療通訳者の確保が容易という利点がある。しかし、接続環境の制約、装置の使い難さ、映像画面が小さくて通訳者が見え難い等の問題点がある。予算カットのため、対面通訳者の数を減らし、遠隔通訳者の数を増やす病院が増加しつつある。その結果、誤訳による誤診断のリスクが高まり、法的問題にまで発展するケースが絶えない。しかしながら、遠隔手話通訳における医者とろう患者のコミュニケーション問題に関する研究はあまりない。そこで、本報告では、以下の3点について、明らかにする<sup>注1)</sup>。

1. 遠隔手話通訳と対面手話通訳のどちらが望ましいかという点について、医者とろう患者の遠隔通訳に対する経験や見方について明らかにする。
2. 非英語患者を中心に治療する医者（以下、非英語患者医者）とろう患者を中心に治療する医者（以下、ろう患者医者）において、遠隔通訳と対面通訳（音声通訳と手話通訳を含む）の経験や選択について、考え方の違いを明らかにする。
3. 医者やろう患者の立場から見て、医療コミュニケーション上の課題を明らかにする。

## (分析方法)

まず、米国の大学病院と聴覚障害関連組織に対してオンラインアンケート調査を実施し、医師62名とろう患者41名のデータを得た。その医者61名の中、非英語患者医者は36名、ろう患者医者は26名であった。アンケートは、遠隔手話通訳の経験、重大な治療と一般の治療における通訳の選択、個人属性に関する質問の3部からなる。データはカイ2乗検定とフィッシャーの正確確率検定を用いて分析する。

次に、アンケート協力者の中から、医師8人（非英語患者医者とろう患者医者）とろう患者8人を選び、隔手話通訳と対面手話通訳の選択や遠隔通訳の質を高めるための提案等について質問し、遠直接分析手法により、5つのテーマ（経験、選好、意見、提案、その他）に分類して評価する。

## (分析結果)

第1に、重大な治療や緊急時における医療手話通訳については、医者もろう患者も、対面手話通訳が好ましいという回答が大半であり、両者の回答に有意差はなかった。しかし、一般治療や緊急ではない治療の通訳について、医師はどちら

でもよいという回答が多かったが、ろう患者は対面手話通訳が好ましいと答え、両者に有意差が見られた ( $p = .035$ )。

また、医者とろう患者とも、遠隔通訳利用時の技術的問題を挙げた。特に、手術等の重大な医療措置においては、質の高いコミュニケーション、正確な通訳、医師と患者の信用関係が期待できる対面手話通訳が望まれているものの、病院予算の制約や病院内医療手話通訳者の不足等によって、必ずしも希望通りにならない実態が明らかになった。さらに、両者とも、遠隔手話通訳の利用技術の習熟、ネットワーク環境の改善、映像画面サイズの拡大等の必要性を挙げていた。

この他、医者は対面手話通訳の経費が高いことを危惧する反面、ろう者は十分なコミュニケーションが確保できない遠隔手話通訳は予算の無駄使いと指摘するなど、両者に考え方の相違が見られた。

第2に、非英語患者医者とろう患者医者の比較では、重大治療や緊急時の医療通訳は対面通訳が好ましく、一般の治療や緊急ではない時は、どちらでも良いという回答が多く、両者の回答に有意差はなかった。

第3に、医者に対する調査結果からは、遠隔手話通訳やろう患者とのコミュニケーションの指導に対して、50%以上の医者が未経験であり、指導を受けていないことが明らかになった。この点については、医者とろう患者とも、ろう者とのコミュニケーションの指導や遠隔手話通訳について、必要であるとした回答が高い割合を占めていた。

この他、ろう患者やそ患者家族が、情報保障に関する権利を理解するために、指導の必要性を指摘する医者がいた。また、対面手話通訳を依頼したのに、遠隔手話通訳が提供される経験をしたろう患者もおり、病院事業管理者がろう患者の依頼に反して遠隔手話通訳を提供することは法律上問題であるという指摘や、遠隔通訳者に対して、医療専門用語に関する専門的教育の必要性を主張するろう患者もいた。

## (結論)

遠隔通訳装置の改良、病院経営においては遠隔手話通訳と病院内対面手話通訳の両予算のバランスの確保、医師にはろう患者が理解できる医療専門用語で説明するなどの配慮、ろう患者とその家族に対する権利保障と配慮が必要である。

## (文献)

**Yabe, M.** (2019). Healthcare providers' and deaf patients' perspectives on video remote interpreting: A mixed methods study (Doctoral dissertation). Chicago, Illinois: University of Illinois at Chicago. 1-196. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10027/23667>

注1) 本報告は、イリノイ大学シカゴ校に提出した博士号論文を基にしており、同大学の倫理審査委員会の許可（番号2017-0592）を得ている。

(Manako YABE)