

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

渡 辺 幸 倫

概 要

本稿は、科学研究費の助成（『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（若手（B）研究課題番号：22720221）』）により行ったタイ王国の国際病院における調査報告である。

タイ王国では成長産業として注目されている医療観光の場だけでなく、在住外国人を対象とした医療の場でも多言語対応が重要な役割を担っている。しかし、これまでのような異文化間医療の現場でのコミュニケーションについての研究は十分に行われてこなかった。そこで本研究では、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を検討するために、病院で医療に従事する人々（病院通訳、日本人部門マネージャー、医者）と日本人患者へのインタビューを行った。その結果、次のような課題があることが明らかになった。まず、通訳へのインタビューからは、病院による積極的な「日本語対応」宣伝の影響。「気むずかしい日本人患者」の対応。病院外での経験によるタイ人への不信任感。「問題解決者」としての日本人通訳。感情労働としての通訳。「共感疲労」や「治療の一環としての通訳」に関する訓練の必要性。また、患者へのインタビューからは、病院選びにおける「日本語対応可」の重要性。通訳の言語レベルへの寛容性。通訳力・言語力以外（男女、日本人/タイ人などの属性）の影響。患者による「遠慮」というコミュニケーション方策。「タイ人化」する自分への肯定否定の二面的な評価。これらは必ずしも因果関係ではなく、また同程度に抽象化された分類ともいえないが、病院における異文化コミュニケーションを考える際の重要な論点といえるだろう。今後これらの点を十分に検討考察したい。

はじめに

タイ王国の人口は日本の約半数の6千6百万人だが、2010年に入国した外国人は日本の倍近い1594万人にのぼり¹、そのうち140万人が病院にかかったとされている²。なかには患者の相当数を外国人が占める病院もある。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。2000年代後半から我が国でもタイ王国における多言語医療についての報告が増加してきている³。特に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、企業としての病院が富裕層を対象とする高級病院としての機能を担っている点が強調されている。また、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も非常に重視されており、潤沢な資金

を生かして、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ことが報告されている。しかし、このような病院内外の広い視野に立った報告が数多くなされている一方で、病院における異文化間のコミュニケーションに関心を向けている研究は相対的に少ない。

そこで本研究では、医師などをはじめとする医療スタッフ、日本人患者、そして両者のコミュニケーションを媒介する病院通訳の三者の視点から、これらの人々が経験している異文化コミュニケーションの課題について考察する。研究の手法としては、課題を探索することを目的とする研究の性質上、主に関係者へのインタビューと病院における観察とし、そこで得られた情報を解釈しながら検討する。現地の調査はこれまで2010年9月から2011年9月までの間に5回実施した。本稿ではこれらの調査で明らかになったことを中間報告的にとりまとめた。

本稿の構成は次のとおりである。まずⅠで、研究の文脈を明確化するためにタイの国際病院や来院する日本人患者の特徴、そしてタイの高級国際病院通訳の仕組みなどの基礎的な情報を確認する。その上で、Ⅱで本研究のために行った現地調査の概要を示す。最後にⅢで各調査のインタビューなどで得られた情報を整理し、今後の研究のための論点を示したい。

Ⅰ 研究の背景

1. タイの国際病院とは

タイ王国の病院は経営形態によって大きく公立病院と私立病院に分かれるが、なかでも私立病院のあり方は特徴的である。まず、株式会社による病院の経営が認められており、各院独自の理念に基づく運営が行われている。その理念の一つが本研究の対象とした高級国際病院といえよう。また、いわゆる自由診療を基本としているため料金体系にも大きな幅がある。一般に料金は高額になりやすいが、先端医療を即現場に取り入れることができるという利点もある。また、アメリカの医療機関認証団体（Joint Commission International（JCI））の認証を受けており、主要な国際病院の医療レベルは高い。この認証を受けている病院は日本の2院に対して、タイでは15院である。

富裕層向けの医療提供に特化した高級総合病院は、どこまでを含むかにもよるがバンコク都内だけでも10院近くある。ロビーや病室は高級ホテル並みの設備を誇り、敷地内には花屋やコンビニエンスストアと言った日本の状況からも想像しやすいものから、レストラン、銀行、カフェテリア、有名コーヒーチェーン、書店、洋服店までそろえている病院もある。このような高級病院では、外国人向けサービスとして、専用受付の設置や複数言語の病院通訳の配置など多言語対応を行っている所も多い。なかには長期滞在者向けにビザの申請が病院内でできるように、入国管理局の支所を設けている病院もある⁴。

一般に来院患者数はタイ人の方が多いが、収入面ではタイ人と外国人の比率が逆転する病院もあり、外国人患者の占める重要な位置が伺える。これらの外国人患者はタイ在住者が多いが、医療ツーリズムや東南アジア在住者が高度な医療を求めて来タイするケースもある。本稿では、これらの多言語対応をしている高級病院を国際病院とし、なかでも特に日本人患者の多い病院を選定して調査を行った。

<写真1>



(日本人専用窓口付近の病院ロビー：サミティベート病院ホームページ⁵より)

<写真2>



(広々とした病室。キッチンもあり居室と寝室が別の作りになっている：サミティベート病院ホームページより)

<写真3>



(タイ語、英語の他に、日本語、中国語、韓国語、アラビア語、フランス語、ベトナム語での情報提供を行っている。サミティベート病院のホームページより)

2. 外国人患者と日本人患者について

2011年にタイへ入国した日本人の数は地震や洪水などがあつたにもかかわらず約114万人で、前年の130万人からわずかな減少にとどまった。背景には、短期の旅行先としての人気はもちろんのこと、主に退職者によるロングステイ、自動車産業を中心とする日系企業の進出⁶にともなう企業人とその家族がある。在留登録者数は4万6千人を超え、7割がバンコクに集中しており、ロサンゼルス、ニューヨーク、上海、ロンドンに次いで世界でも有数の日本人在住都市である⁷。

タイ国国内で病院を利用した日本人の詳細を示す統計はないが、先に示した外国人全体の病院利用者数や日本人来院者が最も多い病院で年間1万2千人程度ということなどから推測すると5から10万人程度と考えられる。しかし、日本人によく利用されている病院は限られており、バンコクでは在タイ日本大使館等でも紹介されているバンコク病院、バムルンラード病院、サミティバート病院など7院が中心となっている。

これらの病院における日本人患者の特徴を後述のインタビューなどから先取りすると次の4つのことがいえる。まず、来院者はバンコク在住者が中心で旅行者や医療観光は相対的に少ない。これは単純に滞在の延べ日数が多いこと、企業人の家族には子どもが多く、またロングステイには比較的高齢な者も多いことなどが、来院頻度を上げている理由として考えられよう。二つ目には、日本人来院者の約8割が日本語の通訳を希望する。様々な理由から病院の場でタイ語や英語を好んで使う人は少なく、通訳を完備している国際病院への来院を促すことにつながっている。三つ目は、医療保険に加入していることである。高級病院は株式会社が運営しており、自由診療を基本とするためサービスの対価として非常に高額の治療費を要求される場合が多い。そのため医療保険に加入していることは重要で、さらにこれらの病院ではキャッシュレス（病院での立替なし）で利用できることからさらに人気が高くなっている。最後に病院と居住地の近さがあげられる。これは企業人で子どものいる場合には特に強くあらわれる傾向があり、そもそも日本人集住地域近くに位置する国際病院の近隣にさらに日本人の集住が進むという関係にある。これらの要因から病院によっては日本人患者が全来院者の3から4割程度を占め、多い日には一日300人以上が訪れるという状況となっている。

3. 病院広告にみる「日本人向け」メッセージ

日本人患者を中心とする病院でのコミュニケーションを理解するためには、その背景として日本人患者が来院以前に病院に対してどのような期待を持っているのかを知る必要がある。ここではその一端を伺うために病院広告について考察する。日本では医療法による広告規制のため病院の広告は一般的ではないが、タイでは国際病院をはじめとする多くの病院やクリニックが、邦人向けの雑誌やWebサイトなどの媒体を通して宣伝広告を行っている。ここではこれらの媒体に掲載されている広告の例をいくつか示し、そこから潜在的な患者へ向けて送られているメッセージについて検討したい。

<写真4>



ポンサク歯科

10年以上の経験豊かな医師
日本人向けに行う安心治療

歯科矯正 インプラント 歯石取り 小児歯科 虫歯治療

TEL.02-662-5561~2 (日本語可)
営業時間 9:00~20:00 (月~土) 10:00~16:00 (日)
21/1 Sukhumvit 39 Rd., Klongton, Wattana, Bangkok 10110

★ フジスーパー方面
★ ソフィアロード方面
★ スクンビット通り

富士JDC歯科医院



東京医科歯科大学卒歯科医師チームで
作られた日本人専門の歯科医院
http://www.fujijdcshika.com

クラブタイランド・CITI RESORT・日本人会 会員特典
現金10%割引 クレジットカード5%割引

CITI RESORT 39店

住 フジスーパー2号店上(3階) 日 10:00~21:00 (月~金)
休なし 日 あり 8:00~21:00 (土・日)
☎02-662-2645 (日本人常駐)
日 085-933-5644

ブロンポン駅前店
住 スクンビットソイ33/1 日 10:00~21:00 (月~金)
休なし 日 あり 8:00~21:00 (土・日)
☎02-662-3532 (日本人常駐)
日 089-149-1377

プロモーション
① Wホワイトニングパッケージ
オフィスホワイトニング+ホームホワイトニングキットが
14,000B~8,000B!!
② お子様の虫歯チェック
今なら小児科利用レントゲン代400B相当が無料!

日本語で診療を受けられる歯科医院

Asoke Place Dental Clinic

アソーク プレイス デンタル クリニック

東京医科歯科大学卒歯科医師グループ

(“Wise”⁸ no.255 8月10日号より。黒枠は筆者)

<写真5>



สมิติเวช SAMITVEJ

サミティヴェート病院

患者様の不安を和らげる快適な環境とやさしい医療。
タイにご滞在中の皆様の健康をサポートいたします。

サミティヴェート病院は最新医療設備を揃え、高度な専門医療を提供してきました。日本人相談窓口では日本語通訳が在籍し、診療相談予約、診療時の通訳、診断書手配など様々な手続をお手伝いを行っておりますので、言葉に不安がある方も安心して診療を受けることができます。お気軽にご相談ください。

Samitivej Sukhumvit Hospital

サミティヴェート病院スクムビット
代表: 02-711-8000 (24時間)
日本人相談窓口
Tel: 02-711-8122-8124 (毎日7:00-20:00)
Fax: 02-711-8125
健康診断センター
Tel: 02-711-8334-8335
(お電話でのお問い合わせは: 平日8:00-17:00)
Fax: 02-711-8336
E-mail: japan@samitivej.co.th

よく寄せられるご質問 Q & A

Q. タイ駐在のための予防接種は受けられますか?
A. 当院では黄熱病を除くほとんどの予防接種(A型肝炎、B型肝炎、狂犬病、破傷風など)を取り揃えております。日本ですでに接種し、追加接種をご希望の場合は記録をお持ちの上、受診時に医師にお問い合わせて下さい。お子様の予防接種については、母子手帳やこれまでの予防接種の記録をお持ちの上、診察時に小児科医師にご相談下さい。予防接種のスケジュール(1次はいつ接種するのか、接種回数、ワクチンの種類)については医師に医師に確認し、メモを取り、予防接種について正しく理解するようにしましょう。

Q. 労働許可証(ワークパーミット)のための健康診断を受けたのですか?
A. 労働許可証や運転免許証のための健康診断書が必要な方は外来内科での受診になります。ご希望の医師がいらっしゃる場合は事前にご予約ください。特にご希望の医師がいらっしゃらない場合は、予約なしでも外来内科で受診できます。診断書は当日にお渡しします。所要時間は混み合い状況にもよりますが、およそ1~2時間です。

(“Bangkok Word of Mouth”⁹ 2011年9月号より。黒枠は筆者)

日本語の話せるお医者さん



(それぞれの医師の上をクリックすると<写真7>のようなインタビューが開かれる。
“Newsclip”¹⁰ ホームページより)

<写真7>



(各医師の紹介と簡単なタイでの医療情報が提供されている。“Newscip” ホームページより。)

<写真8>



(サミティベート病院ホームページより)

両例とも「日本語で医療を受けられる」「日本語で予約などができる」「日本語通訳がいる」「日本人患者の対応の経験が豊富である」と言うメッセージが前面に出ており、「日本語＝安心」と言う図式が繰り返し強調されていることが分かる。高度な医療の提供を前提としながらも、日本語によるコミュニケーションが可能であることが訴求力のある事柄として認識されていることは明らかだろう。

別の有力邦人誌のWebサイトには、過去の日本語を話す医師へのインタビュー記事を一覧にしたページがある。ここでは20名分の医師個人へのインタビューと併せて各種の医療情報がすべて日本語で提供されている。

また、一日300人以上の日本人患者が訪れるという病院では、近年日本人対応向上のための特別チームを結成し、タイ人スタッフを対象に日本語日本文化研修を実施している。

ここでもやはり日本人患者が重視されていること、病院側は日本語や日本文化の理解を通してサービスの向上に努めていると言うメッセージが前面に出されている。これは日本人患者へのインタビューでもみられた「高級国際病院では、言語による問題はおこらない／病院は日本文化、日本人対応の心得を良く理解しているはず」という認識と呼応していると考えられる。これは特に来タイ初期の者に強く見られる傾向であり、通院経験を重ねると期待と現実の差が表面化し、その状況への対処の仕方が患者側にとって課題となってくるようだ。しかし、その場合にも「病院によって提供される」通訳が、言語や文化の違いから来る問題を緩和・解決してくれるという認識や期待には変化がないようである。

4. 病院通訳の概要

国際病院の医療スタッフには、医師をはじめ英語圏で教育訓練を受けた者も多いため英語の通用度は高く、多くの場合に英語＝タイ語間の通訳は必要ないと考えられている。そのため通訳言語は日本語＝タイ語の他、医療ツーリズムの一大市場である中東で話されるアラビア語＝タイ語、中国語＝タイ語などの他、多いところでは30言語近くの通訳が利用可能である。ここでは中でも日本語通訳について対象の両院にほぼ共通する概要を示す。

日本語通訳はフルタイムとパートタイムとがあるが、およそ10から20人程度が所属している。年齢は20代から60代と幅広く、女性が多い。雇用形態はほとんどが病院による直接雇用である。採用は両院とも、各マネージャーの権限が大きく、通訳能力、ホスピタリティー業務経験、医療知識などを勘案して決定されている。

日タイ比率はタイ人の方が高い。その理由の一つには日本人の給与水準がタイ人よりも高いことが関係している。そもそも日本人の雇用には、タイ人通訳の給与水準よりも高く設定された最低賃金を支払わなければ労働ビザが取得できない。そのため経営判断のひとつとしてタイ人通訳の割合が多く設定されているとも考えられる。

通訳言語は、多くが日本語＝タイ語だが、日本人通訳の中には、日本語＝英語の者もいる。タイでは通訳能力試験や公的な通訳資格がないため各通訳の語学能力に幅があるのは否めない。しかし、語学を専門とする通訳だけでなく、日本の看護師資格やタイの薬剤師資格など医療関係の背景を持ち、かつ高い語学力を持つ通訳もいる。

通訳の訓練は各院で多少異なるが、採用後に数十時間から数百時間程度の研修やOJT(On-the-Job Training)を行うことが一般的である。

通訳の業務は多岐にわたる。診察時の通訳の他、入院患者の対応、外部からの電話の対応、窓口での受付、日本語メールの対応、保険会社との連絡等も担当する。基本的に

24時間のサービスを行っているが、夜間のサービスは電話通訳という場合もある。いずれの場合も通訳の料金は別途請求されることなく、通訳の利用の有無は料金には反映されない。

II 調査の概要

これまで4回の現地調査で、病院日本人部門マネージャー、患者、病院通訳、医師などの合計21名に対してフォーマルインタビューを行った。この他に病院内外におけるインフォーマルインタビューや観察、文献収集、現地の研究者や専門家との意見交換なども行った。各調査の概要は次の通りであった。

第一回調査（2010年9月21日～26日）：研究趣旨の説明、協力要請、各病院の日本人部門責任者等へのインタビュー

日本人を対象とした病院や介護の現場に関わる責任者に本研究の趣旨を説明した上で、病院現場などの概況についてインタビューをした。具体的にはバンコク都内の国際病院2院、一般私立病院1院を訪問し、研究趣旨の説明と協力の要請を行った。また、日本向けタイ人介護士養成プログラムを開発中の学校を訪問し、現地の状況の聞き取りをするとともに、研究の趣旨を説明した。さらに、研究協力者であるバンコク在住の日本人4名、タイ人2名との打ち合わせ、および文献資料の収集を行った。

第二回調査（2010年12月19日～2011年1月9日）：患者へのインタビュー、参与観察

まず、日本とタイでの病院文化の比較を念頭に、タイ在住の日本の看護師経験者と助産師経験者へのインタビューを行った。両氏とも日本での医療従事経験に加えて、タイでの入院治療や出産などを経験しており、両国の病院文化や医療場面における日タイ間のコミュニケーションについての幅広い知見を得ることができた。また、第一回調査で訪れることのできなかった国際病院で受診する機会があり、結果的に参与観察に類することを行うことができた。調査者としてだけでなく、患者としても病院通訳を通じたコミュニケーションを経験し、第三回調査への足がかりとなった。

第三回調査（2011年2月4日～14日）：病院通訳へのインタビュー

日本人通訳4名、タイ人通訳2名（日タイ5名、日英1名）の合計6名にインタビューを行った。インタビューは日本語で行われ、長さは1～2時間程度であった。主な質問事項は①通訳となった経緯（教育、経験、資格など）、②仕事の仕組み（一日の流れ、通常業務の内容など）、③仕事にかかわる印象的なエピソードなどであった。しかし、それ以外についても比較的自由に話してもらったところ、第一回、第二回の調査で部門責任者や患者などから語られていた通訳像と通訳自らが話す通訳の仕事や役割についての認識の差異や、通訳者が理想としている通訳像などについても聞くことが出来た。

第四回調査（2011年7月25日～8月1日）：国際タイ学会（11th International Conference on Thai studies）

第三回調査で行った通訳へのインタビューをまとめたものを国際タイ学会（7月26日～28日）で発表するとともに、その内容を関係各所に還元し意見を求めた。さらに、最もアプローチが難しいと考えられた医師へのインタビューのための依頼などを行った。

第五回調査（2011年8月10日～9月5日）：医師へのインタビュー、患者へのインタビュー、フィールドワーク

対象となる国際病院に勤務する医師5名（タイ人4名、日本人1名）、通訳1名、通院や入院経験のある患者11名（内7名はインフォーマルインタビュー）にインタビューを行った。医師への主な質問事項は①医師としての教育訓練経験など、②仕事の流れについて、③仕事にまつわるエピソードなど（日本人患者について、通訳についてなど）。そして患者に対しては①タイやその他の外国での滞在・職業・教育などについて、②タイ語、英語での会話、読み書きなど、③病院での経験について（どの病院をなぜ選んだのか、病院スタッフについて、言語や文化の違いについて）であった。また、比較的長期間滞在することができたので、研究対象の国際病院以外の医療機関を積極的に訪問するなど、総合的な文脈理解を高めるためのフィールドワークも行うことができた。

第六回調査（2012年3月27日～3月31日（予定））：研究成果の中間報告

二年間の成果を中間報告的にまとめたものを関係各所に配布し意見を求める。また、最終年度の協力の要請をする予定。

以上の調査時にフォーマルインタビューした対象者の概要は次の通りであった。

<表1>

時期	名前	属性	性別・およその年齢	主な使用言語	在職歴あるいは在タイ歴（患者）	インタビュー時の言語
第一回調査	SM	マネージャー	男・40代	日本語/英語	5～10年	日本語
第一回調査	BM	マネージャー	女・40代	日本語/タイ語	5～10年	日本語
第一回調査	BK	マネージャー	男・30代	日本語/英語	5～10年	日本語
第二回調査	JM	患者	女・30代	日本語	～5年	日本語
第二回調査	YM	患者	女・30代	日本語	～5年	日本語
第三回調査	FT	通訳	女・20代	タイ語/日本語	～5年	日本語
第三回調査	AB	通訳	女・40代	日本語/英語	～5年	日本語
第三回調査	MB	通訳	女・30代	日本語/タイ語	5～10年	日本語

第三回調査	YS	通訳	女・20代	日本語/タイ語	～5年	日本語
第三回調査	TS	通訳	女・20代	日本語/タイ語	～5年	日本語
第三回調査	KS	通訳	女・30代	日本語/タイ語	～5年	日本語
第五回調査	KS	通訳	男・30代	日本語/タイ語	～5年	日本語
第五回調査	DS	患者	男・50代	日本語	5～10年	日本語
第五回調査	OI	患者	女・30代	日本語	～5年	日本語
第五回調査	AM	患者	男・30代	日本語	～5年	日本語
第五回調査	HW	患者	女・30代	日本語	～5年	日本語
第五回調査	PV	医師	女・40代	タイ語/英語	5～10年	英語
第五回調査	SW	医師	男・40代	タイ語/英語	～5年	英語
第五回調査	RS	医師	男・50代	タイ語/英語/日本語	10～15年	日本語
第五回調査	DO	医師	女・30代	タイ語/英語	～5年	英語
第五回調査	BH	医師	女・40代	日本語/タイ語/英語	～5年	日本語

Ⅲ 調査から見えてくる論点

これまで本研究の一環として国際タイ学会（11th International Conference on Thai studies：バンコク：2011年7月）、異文化コミュニケーション学会（兵庫県立大学：2011年9月）で発表した。それぞれの論題は、「バンコクの国際病院における病院通訳を使ったタイ人＝日本人コミュニケーション（Thai-Japanese communication through interpreters at international hospitals in Bangkok）¹¹」、及び「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－患者は病院通訳をどう見ているのか？¹²」であり、前者は主に病院通訳へのインタビュー、後者では患者へのインタビューを扱った。医師へのインタビューの分析はまだ研究発表に至っておらず早期の検討が求められるが、ここでは上記二つの発表内容をまとめることで、今後の議論の際に重要となるであろう論点をあげていきたい。

- 1) 「バンコクの国際病院における病院通訳を使ったタイ人＝日本人コミュニケーション」国際タイ学会：バンコク：2011年7月（Thai-Japanese communication through interpreters at international hospitals in Bangkok, 11th International Conference on Thai studies)

本発表の目的は、タイの国際病院における日本人患者のコミュニケーション上の特徴と課題を病院通訳へのインタビューを通して考察することであった。

その結果、次の5点が明らかになった。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」の対応に苦慮。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」として呼ぶことがある。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治療の一環を担っている現実がある。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。

2) 「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 – 患者は病院通訳をどう見ているのか?」異文化コミュニケーション学会：兵庫県立大学：2011年9月)

本発表の目的は、タイの国際病院で治療を受ける日本人患者のコミュニケーション上の特徴と課題を日本人患者へのインタビューを通して考察することであった。

その結果、次の5点が明らかになった。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、ばらつきがあって良いと考えられている。細かいことを知りたい時であれば、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「○○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る際には、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。

おわりに

本稿は『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（若手（B）研究課題番号：22720221）』により行ったタイ王国の国際病院における調査報告であり、その研究の目的は、医師などをはじめとする医療スタッフ、日本人患者、そして両者のコミュニケーションを媒介する病院通訳などが経験している異文化コミュニケーションの課題についてインタビューを通して考察することであった。これに沿って上述の通り2010年度、2011年度の二年間で、文献調査や6回の現地調査を行い、通訳へのインタビューと患者へのインタビューをとりまとめて関係学会（国際タイ学会（11th International Conference on Thai studies：バンコク：2011年7月）、異文化コミュニケーション学会（兵庫県立大学：2011年9月））で発表した。これによって今後の研究に一定の方向性を出すことができた。

最終年度である2012年度は、これまでの現地調査で収集した資料の内、検討の終わっていない医師へのインタビューを早急にとりまとめた。その上で、その他の研究発表の内容と合わせて、総合的な成果を調査地へ還元するとともに、各所で発表していきたい。

本研究は科研費（研究課題番号：22720221）の助成を受けたものである¹³。

¹ Department of Tourism <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.phd?cid=30>

² NaRanong and NaRanong (2011) The effects of medical tourism: Thailand's experience, Bulletin of the World Health Organization 89:336-344

³ 柴田雄一、三ッ澤拓「現地レポート（タイ編 1）他の地域からも集患できる病院とは-120万人を超える外国人患者が訪れるタイ 医療の国際化の最先端に行く国についてのレポート」『医療タイムス』33-35, 2008-12-01 医療タイムス社
ウォンコムトォン ソムアツツ、小杉 美央「海外の医療機関における「外国人医療」の対応と問題点 バンコク病院における外国人医療サービス(とくに日本人向け医療)（特集 プライマリ・ケアのためのよりよい外国人診療）」『治療』88（9），2405-2409, 2006-09 南山堂

稲村和彦「バンコク病院見聞記（1）言語サービスとグローバル経営の株式会社立病院」『病院』病院 64（4），342-345, 2005-04, 医学書院

渡辺幸倫「老後を海外で過ごす可能性：タイ王国の事例から」川村千鶴子、宣元錫共編『異文化間介護と多文化共生』明石書店（pp.312-354）2007年5月

⁴ 日本の病院との比較で言えば、日本の病院では患者にとって「なければならない」基本的なサービスは高いレベルで提供されているものの、「あった方が良い」といった付加的なサービスは財政的な制約から限られてしまう傾向が強い。しかし、タイの高級国際病院では、「あった方が良い」と思われるサービスも、まず提供し、その上で対価を求めるという考え方に基づいている。この違いは日本との医療に対する考え方、医療行政、経営形態、そして社会情勢の違いなどが具体的に現れている側面と言って良

いだろう。

- 5 サミティベート病院日本語ホームページ。
http://www.samitivejhospitals.com/home_inter/jp (2012/01/29)
- 6 バンコク商工会議所によれば、加盟企業だけでも2009年は既に1300社を超えている。
<http://www.jcc.or.th/modules/doc1/content0006.htm> (2012/01/29)
- 7 外務省 領事局 政策課 『海外在留邦人数調査統計 平成23年速報版』。
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/tokei/hojin/11/pdfs/1.pdf> (2012/01/20)
- 8 2006年9月創刊。週刊。発行部数22,500部。
<http://www.wisebk.com/> (2012/01/29)
- 9 2008年2月創刊。月刊。発行部数20,000部。
<http://www.wom-bangkok.com/> (2012/01/29)
- 10 2002年11月創刊。月二回発行。発行部数16,000部。
<http://www.newsclip.be/medical/japanese/> (2012/01/29)
- 11 11th International Conference on Thai studies, Archive,
http://www.lc.mahidol.ac.th/thaistudies2011/archive/THS2011-Yukinori_Thai-Japanese.pdf (2012/01/29)
- 12 第26回(2011年)異文化コミュニケーション学会年次大会 発表抄録 (2012/01/29)
http://www.shse.u-hyogo.ac.jp/miyamoto/sietar2011/file/2011_SJ_Conf_Proceedings.pdf
- 13 <http://kaken.nii.ac.jp/ja/p/22720221>