

## 公共サービスと少数言語話者間のコミュニケーションを改善する



**コミュニケーションを改善するための介入は、通訳サービス、公務員への外国語訓練プログラム、情報の翻訳を含む。**

### このレビューの目的は？

この系統的レビューは、公共サービスと子供、若者もしくは移住の背景を持つ家族とのコミュニケーション支援が有効か調べる。研究者は、関連のある調査を解析する。チームは、比較可能な4件の調査を含めた。3件は保険サービス、1件は教育である。

### レビューの要約

どの通訳方法も（直接、電話、バイリンガルの職員、特定の目的に対する）他と比べて、公共サービスを利用する少数言語を背景に持つ人々のためのコミュニケーションの質、患者の満足度の改善に効果があるというわけではない。集中型の第二言語としての英語教室（ESL）は、親の子供の学業に対する関与を高め、親の英語技能を、通常のESLコースよりも改善した。

### このレビューは何についてのものか？

移住が増加した結果として、多くの少数言語の背景を持つ人々が、公共サービスを利用する。原則として、全ての人々は、サービスを受けることが可能で、平等であることは、時として、法律により定められている。

良く機能したコミュニケーションは、公共サービスから効果のある手助けを得るために重要である。誤りのあるコミュニケーションは、誤りのある意思決定と低質な結果を招くことがある。サービスは、その国に住む主要言語能力が限られた人々に適合したコミュニケーションを提供する必要があるかもしれない。

レビューは、米国で行われた、少数言語の背景を持つ子供、若者もしくは家族と、児童福祉もしくは保険サービスなどの公共サービスとのコミュニケーションを改善する支援の調査を含む。

### レビューの主な結果は？

どのコミュニケーション支援が含まれているのか？ コミュニケーション支援は、3つのカテゴリーに分かれる：（a）通訳などでの口頭もしくは直接のコミュニケーション支援；（b）書類もしくは情報の翻訳などの書かれたコミュニケーション支援；

（c）より広くサービス提供者とサービス利用者とのコミュニケーションの改善を目的とした支援である。最後のカテゴリーは、例えば、親に対する子供の学校とのコミュニケーション能力を改善するための第二言語トレーニングである。



### どのくらい最新の情報が含まれているか？

レビューの著者は、2013年1月までに出版された調査を検索した。このキャンベル・システムティック・レビューは2015年3月2日に出版された。

### キャンベル共同計画とは何か？

キャンベル共同計画は、系統的レビューを出版する国際的かつ自発的な非営利研究ネットワークである。我々は、社会科学と行動科学において、プログラムについてのエビデンスの質を評価しまとめている。我々の目的は、人々のより良い選択と、より良い政策決定を支援することである。

### この要約について

この要約は、キャンベル・システムティック・レビュー「Food Supplementation for Improving the Physical and Psychosocial Health of Socio-economically Disadvantaged Children Aged 3 months-5 years Effect of Interventions to Facilitate Communication Between Families or Single Young People with Minority Language Background and Public Services: A Systematic Review」著者S Wollscheid, HM Munthe-Kaas, KT Hammerstrøm, E Noonan (DOI: 10.4073/csr.2015.7) を基にしてEamonn Noonan (前CEO, キャンベル共同計画) により執筆された。Anne Mellbye (RBUP) がデザインを行い、Tanya Kristiansen (キャンベル共同計画) が編集を行った。

### コミュニケーション支援はどのくらい効果があるのか？

保険サービスで行われた3件の調査は、異なる種類の通訳サービスもしくはバイリンガルな職員の利用の効果を比較する。

### レビューの主な知見は？

特定の通訳が他よりも優れているという明確な知見はない。直接、電話、バイリンガルの職員、もしくは特定の目的に対する通訳は、他の方法よりも利点があるというわけではない。知見の信頼性については、調査に限度があり、小さなスケールのもを含むため、不確かである。

二つの異なるESLのトレーニングプログラムの効果を調べた1件の調査は：

- ・集中型のESL（移住した親に適合したコース）は、通常のESLと比較して、生徒・学生の学業への親の関与と親の英語技能を改善した。
- ・知見の信頼性に関して、調査に重大な限度があり、小さなスケールのもを含むため、不確かである。堅固な結論に導くためには、似たような厳格なデザインの調査が必用である。

### このレビューの知見は何を意味するのか？

多くの場合、少数言語を背景に持つ人々と公共サービス職員とのコミュニケーションにおいて、支援方法の間に、コミュニケーションの質と患者の満足度に対する重要な差はない。一つの調査は、親の関与する知識と行動を取り入れたESLコースは通常のESLコースよりも効果があったと示している。

この母集団と公共サービス間、特に保険サービス以外で、例えば、児童福祉、学校、保育、労働、福祉サービス、刑務所、保護観察などのでのコミュニケーション支援の調査が必要である。