

## R2 地域協働研究（ステージI）

### R02- I -02 「持続可能な医療通訳者派遣制度の構築に関する研究」

課題提案者 奥州市、奥州市国際交流協会

研究代表者 盛岡短期大学部 石橋敬太郎

研究チーム員 吉原秋・熊本早苗（盛岡短期大学部）細越久美子（社会福祉学部）アンガホッフア司寿子・木地谷祐子（看護学部）菊地徳行・高橋佐緒里（奥州市協働まちづくり部地域づくり推進課）渡部千春・曾穎（奥州市国際交流協会）

#### <要旨>

本研究の目的は、奥州市の医療通訳者派遣制度を持続可能な制度として構築し、実効性の高いものとするため、医療通訳ボランティアが通訳を行ったケースを整理し、医療通訳ボランティアの視点から、ボランティア通訳の実践実態を把握するとともに、本制度の課題や発展可能性について明らかにすることである。調査の結果、医療通訳ボランティアは、医療通訳の質の維持・向上に対する高い意識をもって活動していることが明らかになった。他方、円滑かつ十分な医療通訳を行うには、医療従事者側のわかりやすく丁寧な説明と医療通訳派遣制度の周知のほか、利用者には病状など積極的なコミュニケーションを求めていることが明らかになった。

#### I 研究の概要（背景・目的等）

日本への外国人流入が加速している現在、奥州市において外国人市民などから医療機関を安心して受診できる環境の充実が求められている。この要望に応えるべく、奥州市では令和元年度から当市単独事業として医療機関への医療通訳者派遣制度を奥州市国際交流協会に委託して実施している。令和元年度以降は岩手県県南広域振興局とも連携し、県南地域の県立病院も含めた広い地域での医療通訳の依頼を受け付けている。

しかし、当市の医療通訳者派遣制度が十分に理解されていないことなどから、迅速な対応が必要なケースであっても、その対応に苦慮する場面にしばしば遭遇している。また、ケースにより求められるニーズが多様化しており、その結果として様々な課題が顕在化している。

本研究では、奥州市医療通訳者派遣制度において生まれたケースを整理し、医療通訳者への質問紙調査を通して効果の検証を行い、課題を抽出したうえで、個々の課題に応じた対応策を探る。そして、より実効性の高い医療通訳者派遣制度の構築を目指すものである。

#### II 研究の内容（方法・経過等）

方法は、質問紙およびQRコードを付した調査協力依頼文書を対象者に直接郵送し、郵送あるいはweb版調査票への回答にて回収した。対象は奥州市医療通訳ボランティア49名であり、回答者は33名（回収率 67.3%）であった。調査は、2020年11月から12月にかけて実施した。

##### 主な調査項目：

1. 基本情報 氏名、年齢、性別、国籍、出身国・出身地、母語（第一言語）、日本滞在歴、職業、居住地域

##### 2. ボランティア通訳の登録について

・登録時期

・医療通訳研修会への参加経験（奥州市、奥州市以外）

・医療通訳以外の通訳研修会への参加経験

#### 3. 医療通訳ボランティア活動について

・医療通訳経験数

・医療通訳として派遣された病院・診療科

・医療通訳での使用言語

・依頼者との対面時に工夫したこと

・医療者側との対面時に工夫したこと

・医療通訳時に気をつけていること

・医療通訳をしてよかったこと、役立ったこと

・医療通訳をして難しいと思ったこと、大変だったこと

#### 4. 要望について

・医療従事者（病院側）への要望

・利用者（患者）への要望

#### III これまで得られた研究の成果

##### 1. 基本情報

対象者の年齢・性別の構成は、男性よりも女性の数が多く、年齢では40～50代が多かった。職業では公務員・会社員に次いで、自由業・パート・アルバイトが多かった。対象者の出身国で最も多いのは日本で、次いで中国であった。母語（第一言語）も日本語と中国語が多かった。日本以外の国・地域の出身である対象者のなかで、日本に住み始めた時期は2000年代が最も多く、10年以上居住歴がある人がほとんどであった。居住地域は水沢地区が最も多かった。

##### 2. ボランティア通訳の登録について

登録時期：登録時期はさまざまであり、制度が開始された当初から登録者数が増えている。

医療通訳研修会への参加経験（奥州市、奥州市以外）：奥州市の医療通訳研修会に参加した回数は4回以上と回答した人が最も多く、奥州市以外での医療通訳研修会に参加した経験のある人も7名いた。対象者の多くは、医療通訳に対する関心が高く、

通訳の質の維持・向上に対する意識の高さもうかがえた。

医療通訳以外の通訳研修会への参加経験：医療通訳以外にも観光や災害時対応などの通訳研修会に参加経験のある人も少なくなかった。

### 3. 医療通訳ボランティア活動について

医療通訳経験数：1回が最も多く14名で半数を超えた。次いで、5回以上が5名、2回が3名、3回が2名、4回が1名であった。

医療通訳として派遣された病院・診療科：岩手県立胆沢病院が最も多く半数以上のケースを占めた。診療科については、内科が最も多く、一般成人の対象よりさらに配慮を要する産婦人科、小児科、救急外来もあった。

医療通訳での使用言語：英語が最も多く28件、次いで中国語9件、ベトナム語1件であった。

依頼者との対面時に工夫したこと：服装、言葉づかい、態度や表情といった基本的な姿勢が挙げられた。なかでも、態度については「不安にさせない」「話しやすい雰囲気」など、医療の場で不安を抱える依頼者の心情に配慮し、信頼と安心を得る工夫がなされていた。また、通訳としての中立的な立場について述べられており、信頼に基づく関係性でありながらも、立場の違いを意識して活動していることがうかがえた。

医療者側との対面時に工夫したこと：「ゆっくり」「繰り返す」「よく理解したうえで」「筆記して」といった言葉から、対象者は正確さや丁寧さに留意していた。

医療通訳時に気をつけていること：自身の意見や解釈を入れずに依頼者と医療者の発言そのままを通訳する「正確さ」が挙げられた。また、依頼者および自身のプライバシーの配慮に対する徹底した姿勢について述べられた。

医療通訳をしてよかったこと、役立ったこと：依頼者からの感謝の言葉や安心する様子から、人の役に立ったやりがいを感じていることが述べられた。また、産科・小児科での幸福感、自身の健康意識の増進といった、活動を通して得られた自身にとってプラスな経験が挙げられており、活動に肯定的に向き合える要素となっていた。

医療通訳をして難しいと思ったこと、大変だったこと：

医療専門用語の難しさ、日常会話とは異なる会話の通訳の特徴が浮き彫りになった。また、責任の重さを感じながら活動していることが明らかとなった。

### 4. 要望について

医療従事者（病院側）への要望：回答者からの主な要望を紹介する（表1）。

表1 医療従事者（病院側）への要望（一部）

カテゴリー	記述内容
丁寧な説明	・簡単な日本語で、適度に区切って、丁寧に説明してほしい。 ・説明を通訳し易いように、区切っていたくことを願う。
医療通訳制度の周知	・医療通訳サービスを提供できることを外国人患者へ知らせしてほしい。

利用者への要望：回答者からの主な要望を紹介する（表2）。

表2 利用者（患者）への要望（一部）

カテゴリー	記述内容
症状などの伝達	・不明な点があれば、遠慮なく医師や看護師に聞き、積極的にコミュニケーションをとってほしい。 ・事前に症状や質問内容等を箇条書きしておいて頂けると助かる。
利用者との関係	・丁寧にサポートするので安心してほしい。 ・プライバシーは互いに尊重したい。
病院でのマナー	・待合室での雑談時、なるべく静かにしてほしい。

### IV まとめ

本調査研究では、奥州市の医療通訳者派遣制度を持続可能なものとするを目的として、医療通訳ボランティアに対して質問紙調査を実施した。調査の結果、回答のあった医療通訳ボランティアは、利用者の心情に配慮するとともに、医療通訳の質の維持・向上に対する高い意識をもって活動していることが明らかになった。円滑かつ十分な医療通訳を行うには、医療従事者側のわかりやすく丁寧な説明や医療通訳派遣制度の周知が求められた。病状についての説明など、利用者側からの積極的なコミュニケーションも求められた。また、通訳者としてのスキルアップのためには専門書の購入や研究会への参加など経費負担も多く、無報酬で活動することの難しさも指摘された。他の市町村への拡充を求める声もあった。本医療通訳派遣制度を実施している奥州市および奥州市国際交流協会には、医療通訳者の声に耳を傾けて、利用者が安心して医療を受けられる環境を整備する必要がある。

### V 今後の具体的な展開

奥州市医療通訳者派遣制度をより実効性の高いものとするためには、医療通訳ボランティアのみならず、今後利用する外国人市民にも調査を実施する必要がある。その研究を通して、外国人市民の視点に立ちながら、奥州市医療通訳者派遣制度のさらなる充実を図り、外国人市民の生活利便性の向上を図る。

### VI その他（参考文献・謝辞等）

お忙しいなか、調査にご協力くださった奥州市医療通訳ボランティアの皆様から感謝申し上げます。