

## R3地域協働研究（ステージⅠ）

### R03-I-07 「外国人市民の医療環境等の整備に向けた取り組みについて」

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の認識と、在住外国人の医療受診状況からニーズを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つと同時に、患者の立場に立ちつつも踏み込みすぎない適度な距離の確保に努めていた。一方、外国人住民は日本語能力が低い人だけでなく、日本語能力が高くて医療受診に不安を感じる人は一定数おり、医療に関する知識や専門用語を橋渡しする通訳者の重要性が再確認された。

#### 1 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、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、平成27年度から奥州市国際交流協会が医療機関への医療通訳者の派遣事業を開始し、平成31年度からは奥州市が医療通訳者派遣制度の運営を奥州市国際交流協会に委託して実施している。平成29年度以降は岩手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。

そこで本研究では、調査1として医療通訳ボランティアを対象とした面接調査を実施しより詳細な課題や要望を明らかにするとともに、調査2として外国人住民を対象とした質問紙調査により外国人の医療受診の現状把握とユーザー目線でのニーズ把握を試みる。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。

#### 2 調査1：医療通訳ボランティアを対象とした 面接調査

##### (1) 研究の内容（方法・経過等）

奥州市医療通訳ボランティア2名を対象に、Zoomにより遠隔で面接調査を実施し、許可を得て音声のみ録音した。

主な調査項目：通訳言語の習得経緯、今後奥州市に必要な通訳言語、医療通訳ボランティアに登録した動機、患者/医療従事者との関わり方や距離感、通訳の正確さについての考え、奥州市医療通訳者派遣制度への要望など

##### (2) これまで得られた研究の成果

###### ①奥州市で求められる通訳言語

在住外国人の出身国別割合を考えると、中国語、韓国語、ベトナム語、タガログ語のニーズがあり、将来を見据えるの

であればスペイン・ポルトガル語も必要になると考えられる。

###### ②通訳ボランティアに登録した動機

生活基盤である医療福祉分野に貢献したいという思いから登録した。外国人の友人が医療受診時に困っている様子を目にしたり、受診に付き添ったりした経験がきっかけ。

###### ③患者との関わり方や距離感

通訳の依頼主は病院であるものの、医療通訳者の立場としては、不安を抱えている患者側に近いと感じている。同時に、患者との信頼関係の構築は大事だが、プライバシーの観点から適度な距離を保つことを意識している。患者自身が積極的に情報を伝えたいという姿勢があるケースでは、支援がスムーズにいった。また医療通訳者が、患者と同じ言語を母語とし、その国の文化を理解しつつ、さらに自身が日本の医療の場面での経験があると、通訳はよりうまくいくと考えられる。

###### ④医療従事者との関わり方や距離感

通訳者がある程度医療の基礎知識を持ち、医療従事者の意図を汲めることが信頼関係につながる。一方、通訳する上での困難点として、医療者の説明から文章の区切りや単数・複数が明確でない場面が挙げられる。加えて、例えば検温方法にしても、文化が異なることを想定した丁寧な補足説明があるといい。通訳をする上で日本の文化的特徴を補足することもあり、また合間で患者が医師からもっと説明が必要か確認し、通訳者から医師に補足説明を依頼することもある。

###### ⑤奥州市医療通訳者派遣制度への要望

医療通訳の講習会は、コロナ禍で難しいかもしれないが、定期的開催・参加することが必要。また、初心者にとっていきなり通訳現場に行つて業務をするのは難しく不安も伴うため、ベテラン通訳者の通訳現場に同行し見学できる機会があるといい。また、外国語の対応が可能な医療従事者が勉強会に参画するなど、通訳ボランティアとの協働ができるといい。看護学生など学生のうちから医療通訳の活動に触れる機会があると、将来に活かされるのではないかと。

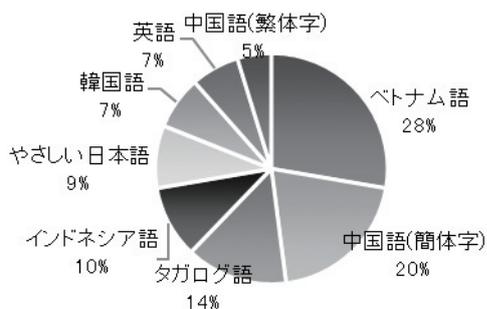


Figure1 調査票の言語別内訳 (N=146)

### 3 調査2：奥州市在住外国人を対象とした医療通訳に関するアンケート調査

#### (1) 研究の内容 (方法・経過等)

奥州市在住の外国籍者のうち18歳以上の方587名を対象として実施した、奥州市・奥州市国際交流協会が実施する生活・日本語及び防災に関するアンケート調査とともに、医療通訳に関するアンケート調査を実施した。調査票の回収率は25.2%で、有効回答数は146部（有効回答率25.2%）だった。主な調査項目：基本情報（性別、年齢、職業）、日本語能力、受診時の不安、受診時の付き添いの有無、奥州市医療通訳者派遣制度についての認知、当該制度の利用経験と満足度、当該制度への要望、当該制度以外の医療通訳経験と満足度

#### (2) これまで得られた研究の成果

##### ①基本情報

回答者の内訳はベトナム語話者28%、中国語20%、タガログ語話者14%となっている（Figure1）。

##### ②医療受診時の不安 (Figure2)

日本語能力が低い対象者（「あいさつ・カタコトの会話」「ほとんどできない」）の半数以上が「医師の話が理解できない」や「意思が伝わらない」といったコミュニケーションに関する不安を抱えていた。一方、日本語能力が高い対象者（「仕事ができる程度」「日常会話程度」）でも、医師の話が理解できないことや意志が伝わらないことに不安を抱えている人が一定数おり、医療に関する専門知識があり専門用語を理解できるよう仲介する人のニーズが窺える。

##### ③医療受診時の付き添いの現状 (Figure3)

医療機関を受診する際、日本語能力の高い対象者の7割以上は付き添いなしで受診していたが、日本語能力の低い「あいさつ・カタコトの会話」でも31.1%、「ほとんどできない」でも16.7%の人が付き添いなしで受診していた。「ほとんどできない」の半数は日本語を話せる友人に付き添ってもらっており、同様に「ほとんどできない」の半数が「その他」を選択していた。「その他」には、会社の職員などが含まれており、技能実習生の生活指導員や会社で依頼している通訳者などが考えられる。

##### ④奥州市医療通訳者派遣制度の認知度

本制度は医療機関からの依頼を受けて派遣する制度であるからか、外国人住民の本制度の認知度は22.3%と低かった。しかし、本制度利用者の満足度は高く（利用者の75.0%が「と

てもよかった」と回答）、コミュニケーションの不安があったとしても外国人住民が躊躇なく安心して受診できるよう、本制度の認知度を高めていく必要がある。そのためにも、広報活動を一層高めていくとともに、外国人同士のネットワークにおける口コミでの情報拡散も期待したい。

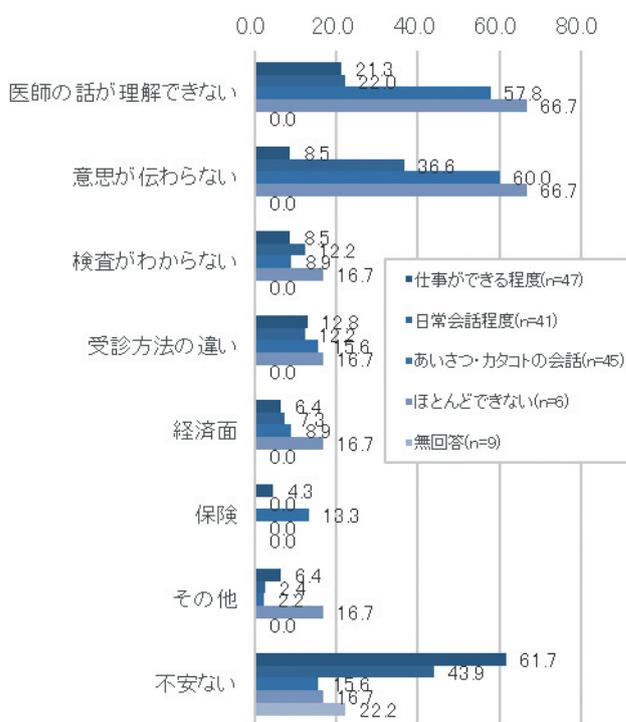


Figure2. 日本語能力別にみた医療受診時の不安

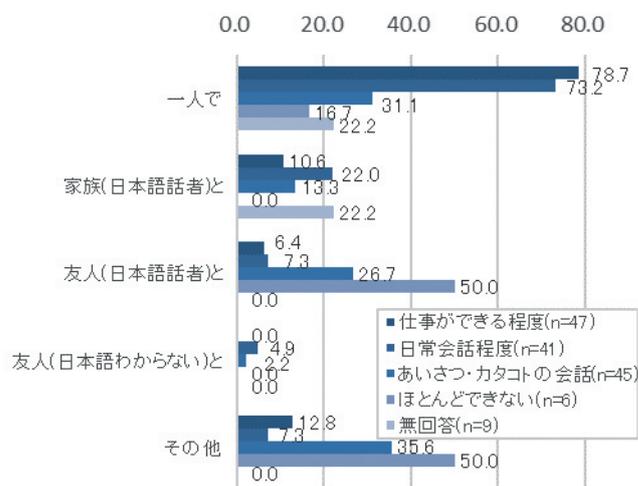


Figure3. 日本語能力別にみた医療受診時の付き添いの状況

### 4 今後の具体的な展開

令和2年度は奥州市医療通訳者派遣制度に登録している医療通訳ボランティア、令和3年度は医療通訳ボランティアと外国人住民を対象に医療通訳制度の現状と課題を明らかにすることができた。令和4年度は医療従事者からみた医療通訳制度の現状と課題を明らかにし、本制度について総合的に検証し、さらなる充実のために提言していきたい。