

# 在住外国人及び外国人旅行者に対する 医療受診時の円滑なコミュニケーション研究

順天堂大学 保健看護学部

多文化共生看護研究会

指導教員：講師 山本哲子 助教 宮崎賀子

〔参加学生〕

2年生：村上可恩、杉本沙耶、牧陽菜、黒田礼、仲原叶人

1年生：長岡和花、新村華苑、平井ゆら、山本美玲、長谷川歩美

## 1 要約

在留外国人および訪日外国人客数が増加するに伴い、透析を受けながら日本で過ごす外国人の方が増えていくと考えられる。言葉でのコミュニケーション不足を補うには身振り手振りの非言語的コミュニケーションが欠かせない。しかし、透析時はシャント側の腕は動かすことが出来ず、また体も自由に動かすことが制限されるため、身振り手振りで伝える事が難しい。さらに、旅行客の場合、様々な事前調整や手続きが必要とされ、受入れクリニックの有無で行ってみたい観光地を諦めなければならない状況もあると推測される。透析を行いながら旅行をする外国人の方は、多いとはいえないものの、たのしむことを諦める障壁となる壁を少しでも取り除く一助となればと話し合い、透析中に使用出来るコミュニケーションツール作成のプロジェクトを立ち上げた。静岡県東部地域局、賀茂地域局の透析療法を提供している医療機関にWebアンケート調査を実施し、透析療法に携わる医療職者が感じる外国人透析患者とのコミュニケーションに対する思いと課題について検討を行った。調査結果を基に、透析療法中に伝えたいこと言語対比表「とうせき」（5ヶ国語対応）を作成した。

## 2 研究の目的

在留外国人数は2022年12月末に過去最高を更新し、初めて300万人を突破し、COVID-19の拡大により大幅に減少した訪日外客数も2023年は2,500万人を超え、復調の兆しが見えている。在留外国人および訪日外客数の増加に伴って、医療機関を受診する外国人患者も増えており、外国人患者受入れ医療機関認証制度の推進や「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」の策定など、外国人患者が受診しやすい仕組み作りが進められている。

医療機関で働く看護師は、外国人患者の受持ち経験の有無を問わず90%以上の看護師は「言語」に不安を感じていることが報告されている<sup>1)</sup>。言葉でのコミュニケーション不足を補うには身振り手振りの非言語的コミュニケーションが欠かせない。しかし、透析時はシャント側の腕は動かすことが出来ず、また体も自由に動かすことが制限される。そのため、患者は身振り手振りで伝える事が難しいと推測され、患者も医療職者もコミュニケーションの難しさを更に感じる状況にあると考えられる。COVID-19の感染拡大が落ち着くにつれて、三島駅にも多くの外国人観光客をみかけるようになった。旅行をする際、透析療法を受けている方は、受入れのクリニックを探すところからはじまり、旅行をする際に様々な事前調整が必要となる。受入れクリニックの有無で行ってみたい観光地を諦めなければならない状況も多くあると推測され、透析を行いながら旅行をする外国人の方は、多いとはいえないものの、たのしむことを諦める障壁となる壁を少しでも取り除く一助となればと話し合い、透析中に使用出来るコミュニケーションツール作成のプロジェクトを立ち上げた。

外国人透析患者への看護や対応、医療スタッフへのサポートについての研究報告は極めて少ない。そこで、透析療法に携わる医療職者が感じる外国人透析患者とのコミュニケーションに対

する思いと課題について明らかにし、コミュニケーションツール作成の基礎的資料を得ることを目的に調査を実施した。

### 3 研究の内容

静岡県腎友会ホームページに掲載されている静岡県東部の35施設と、インターネット検索で各市町村名および「透析」と併せて入力し検出された医療機関を合わせた52施設を対象施設として選定し、透析療法に携わる医療職者にWebアンケート調査を実施した（有効回答者数22件）。

得られた回答を基に、プロジェクトメンバーで透析療法中に使用する症状の選定を行い「透析療法中に伝えたいこと」言語対比表にまとめた。言語は三島市および静岡県の在留外国人統計を参考に検討を行い スペイン語・英語・中国語・ベトナム語・ポルトガル語の5言語とした。

### 4 研究の成果

#### (1) 当初の計画

- ① 透析クリニックの医療職者を中心にアンケート調査を実施し、患者とのコミュニケーションでよく使用する言葉や、外国人患者と関わる際に困難に感じたことについて調査を行い、透析時のコミュニケーションに関する問題を明らかにし、サポートツールについて検討を行う。
- ② アンケート調査を基に、透析時のコミュニケーションサポートツールを作成する。

#### (2) 実際の内容

A：予定どおり実施することができた

静岡県東部地域局、賀茂地域局の透析療法を行っている医療機関52ヶ所を対象に、Webアンケート調査を実施した。医療職者が感じる外国人透析患者とのコミュニケーションに対する思いと課題に関する資料を得るとともに、アンケート結果を基に、透析療法中に伝えたいこと言語対比表「とうせき」を作成した。

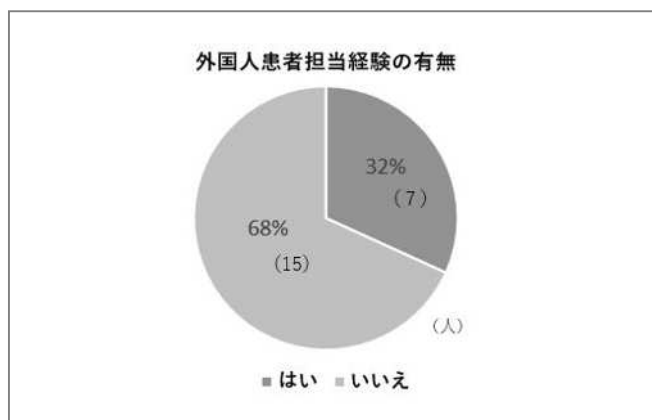
#### (3) 実績・成果と課題

[Webアンケート結果]

##### ① 職種

22名の医療職者から回答が得られ、内訳は医師：1名 看護師：11名 臨床工学士：10名であった。

##### ② 外国人透析患者の担当の有無 (n=22)

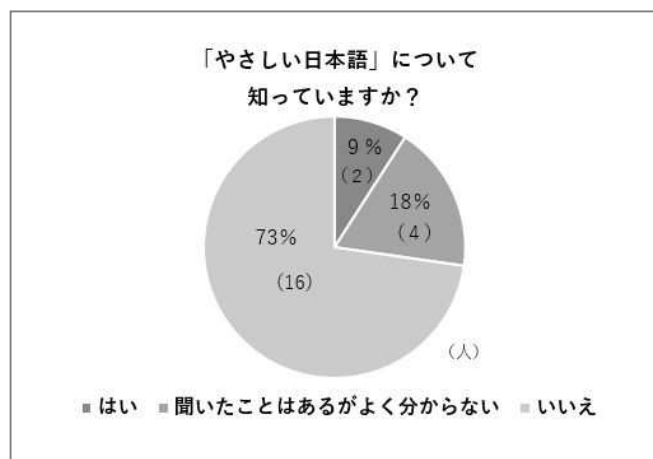


担当して困ったことや不安に感じたことは、7名全員が「ない」と回答した。その理由としては、「日本語が通じた」「同国出身の患者がおり通訳を依頼している」など会話に支障がなかったことがあげられた。一方、宗教や文化の違いを感じたかどうかについては、7名中3名が「感じた」と回答し「食事が合わない」や「ジェスチャーが示す意味が逆であった」ことを理由としてあげている。「感じなかった」理由として「そこまで深い関わりがない」「(患者が)日系人であった」という回答であった。担当時に違いを感じなかったのは、配慮が必要とされる食事や清潔ケアが透析療法中に行われることが入院中以外は基本的にないことが一因ではないかと考える。

一方、外国人透析患者に伝わりにくかった言葉や表現についての質問に対して、日本語が分からない患者を担当した際に「気分が悪くないか等、通常確認することが全部難しかった」という回答もあり、日本在住年数が長い方の中にも日本語に不慣れな方もいることや、短期滞在者等、日本語に馴染みの少ない患者とコミュニケーションをとる際には支障があることが示唆された。

これまで外国人患者の担当経験がない方 (n=15) に対し、今後外国人患者を受け持つ際に不安やためらいの有無について質問を行ったところ、12名が「感じる」3名が「感じない」と回答した。「感じる」と回答した方のうち、10名が患者との意思疎通への不安を理由にあげていた。

### ③やさしい日本語の認知度について (n=22)



今回の調査では「やさしい日本語」について知っている者は2名であり、認知度は低いようであった。国立国語研究所が在留外国人に行った調査<sup>2)</sup>よれば、日常生活に困らない言語（複数回答可）として61.7% (1,026人) の人が日本語をあげ、2位に英語をあげているもののその数は36.2% (601人) に留まり大きな差があることを報告している。これは日本語教室や国際交流協会などに来る人々が回答者の多くを占めていたこともあるため、そういった場に来ない人々とは傾向が異なる可能性があるとは指摘しているが、在留外国人とのコミュニケーションでは日本語を使用することが望ましいと考えられる。

今回の調査では、併せて、今後外国人患者受入れに際し受講してみたい研修について質問を行った。結果、やさしい日本語：3名 医療英会話：15名 英語以外の外国語：1名 宗教的配慮に関すること：2名 文化的配慮に関すること：1名 であった。医療英会話が一番多く、外国人患者を担当する場合、医療英会話が重要であると考えられる方が多いことが示唆された。

### (4) 今後の改善点や対策

今回の調査は、外国人患者を担当した経験のある医療職者は透析療法中に外国人患者との会話に困難さや不安を抱える方はいなかった。一方、担当経験のない医療職者は、患者と意思疎通が図れるかについて一番不安を抱えていた。在留外国人や訪日外国人客の増加に伴い、透析療法を受けながら生活をされる方や旅行をする方が今後増える事が想定される。日本語が通じない患者

とは、コミュニケーションが難しかったとの意見があることから、医療職者に対する外国人患者への対応に関する研修が今後開催されることが望まれる。

## 5 課題提出者・地域への提言

今回の調査において、外国人患者の担当経験がない医療職者は患者との意思疎通に関して不安を抱えていることが示唆されました。医療英語の研修が最も望まれる研修でしたが、国籍の多様化を鑑み「やさしい日本語」研修や、在留外国人に模擬患者としての協力を得ながら実際の受診時を想定したシュミレーション研修の開催が医療職者の不安軽減の一助になると考えられます。また、研修において在留外国人との交流が生まれる事により、宗教や文化的配慮を知るきっかけとなることも期待され、外国人の方が安心して受診できる環境づくりに繋がると考えます。

## 6 課題提出者・地域からの評価

外国人住民にとって医療現場でのコミュニケーションは、日本で生活する上で難しさを感じるものの一つという声を多数聞いていた。外国人透析患者と考えると対象者数は限られるが、今回作成された「透析療法中に伝えたいこと言語対比表」に掲載された言葉は、透析以外の医療現場でも活用できるものであると考える。また、事前に行われたWebアンケートにより、医療職者の方々の「やさしい日本語」の認知度の低さや英語習得の希望が多いことがわかった。今回の結果を当市の多文化共生事業に生かしていきたい。

外国人住民は増加傾向にあり、長期滞在者の高齢化も進むことから、外国人住民が医療機関を訪れる機会も更に増えてくる。今後とも、医療に関わる様々な方面から外国人住民への配慮や支援、意識が、継続・発展していくことを期待している。

### 【作成ツール】

日本語/Japanese	ベトナム語/Tiếng Việt	スペイン語/Español	英語/English	中国語/简体中文	ポルトガル語/Português
動悸がする	Tim đập nhanh	Tengo mucha palpitación	Have palpitations	心悸	Sinto muita palpitação.
胸が痛い	Đau ngực	Tengo dolor de pecho	Chest pain	胸痛	Sinto dores no peito.
吐き気がする	Buồn nôn	Tengo náuseas	Feel nauseous	恶心	Sinto náuseas.
お腹が痛い	Đau bụng	Tengo dolor de barriga	Stomachache	腹痛	Tenho dor de barriga.
トイレに行きたい	Buồn đi vệ sinh	Quiero ir al baño	Need to use the toilet	要去卫生间	Quero ir ao banheiro.
刺入部が痛い	Đau ở chỗ mũi kim tiêm	Tengo dolor en la entrada de la aguja	The puncture hurts	穿刺部疼痛	Sinto dores no local de punção.
体位、体勢を変えたい	Muốn thay đổi tư thế	Quiero cambiarme la posición de cuerpo	Want to change positions	想改变体位、姿势	Quero mudar a posição do corpo.
足がつる	Chuồn rút chân	Tengo calambre en la pierna	Have a cramp in the leg	脚抽筋	Sinto cólica na perna.
しびれる 手	Tê tay	Siento adormecida en la mano	Arm Numb	麻木	Sinto dormência na mão
力が入らない 手	Yếu cơ tay	No tengo fuerza en la mano	Fell weak	无力	Não tenho força nas mãos
かゆい 腕	Ngứa ở cánh tay	Tengo picor de brazo	Arm Itchy	痒痒	Sinto coceira no braço
かゆい 足	Ngứa ở chân	Tengo picor de pierna	Leg Itchy	痒痒	Sinto coceira na perna
かゆい 背中	Ngứa ở lưng	Tengo picor de espalda	Back Itchy	痒痒	Sinto coceira nas costas
かゆい 全身	Ngứa toàn thân	Tengo picores de todo el cuerpo	Whole body	全身	Estou com coceiras no corpo todo.
冷や汗がある	Đổ mồ hôi lạnh	Tengo sudor frío	Have cold sweats	出冷汗	Estou suando frio.
めまいがする	Chóng chóng	Tengo mareos	Feel dizzy	头晕	Sinto tonturas.
だるい	Mệt mỏi	Estoy cansado/a	Feel sluggish	无力	Estou cansado/a.
寒い	Lạnh	Tengo frío	Cold	发冷	Estou com frio
暑い	Nóng	Tengo calor	Hot	发热	Estou com calor

### 〔引用文献〕

- 1) 長谷川知子, 竹田千佐子, 月田佳寿美, 白川かおる: 医療機関における在日外国人患者への看護の現状, 福井医科大学研究雑誌, 3(1), 49-55, 2002
- 2) 独立行政法人 国立国語研究所日本語教育基盤情報センター: 「生活のための日本語: 全国調査」結果報告<速報版>, 2009

掲載URL:

[https://www2.ninjal.ac.jp/past-projects/nihongo-syllabus/research/pdf/seika\\_sokuhou.pdf](https://www2.ninjal.ac.jp/past-projects/nihongo-syllabus/research/pdf/seika_sokuhou.pdf) (最終閲覧日: 2024年1月28日)