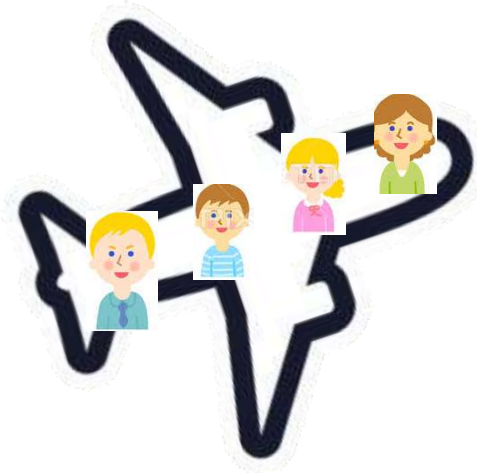


2015年度 看護情報学

言葉と文化の壁をもつ 患者さんをどう対応する？

～東京オリンピックに向けて
看護職に求められること～



聖路加国際大学 大学院
基礎看護学専攻 修士論文コース
15MN026 皆川愛

はじめに

第103回看護師国家試験より

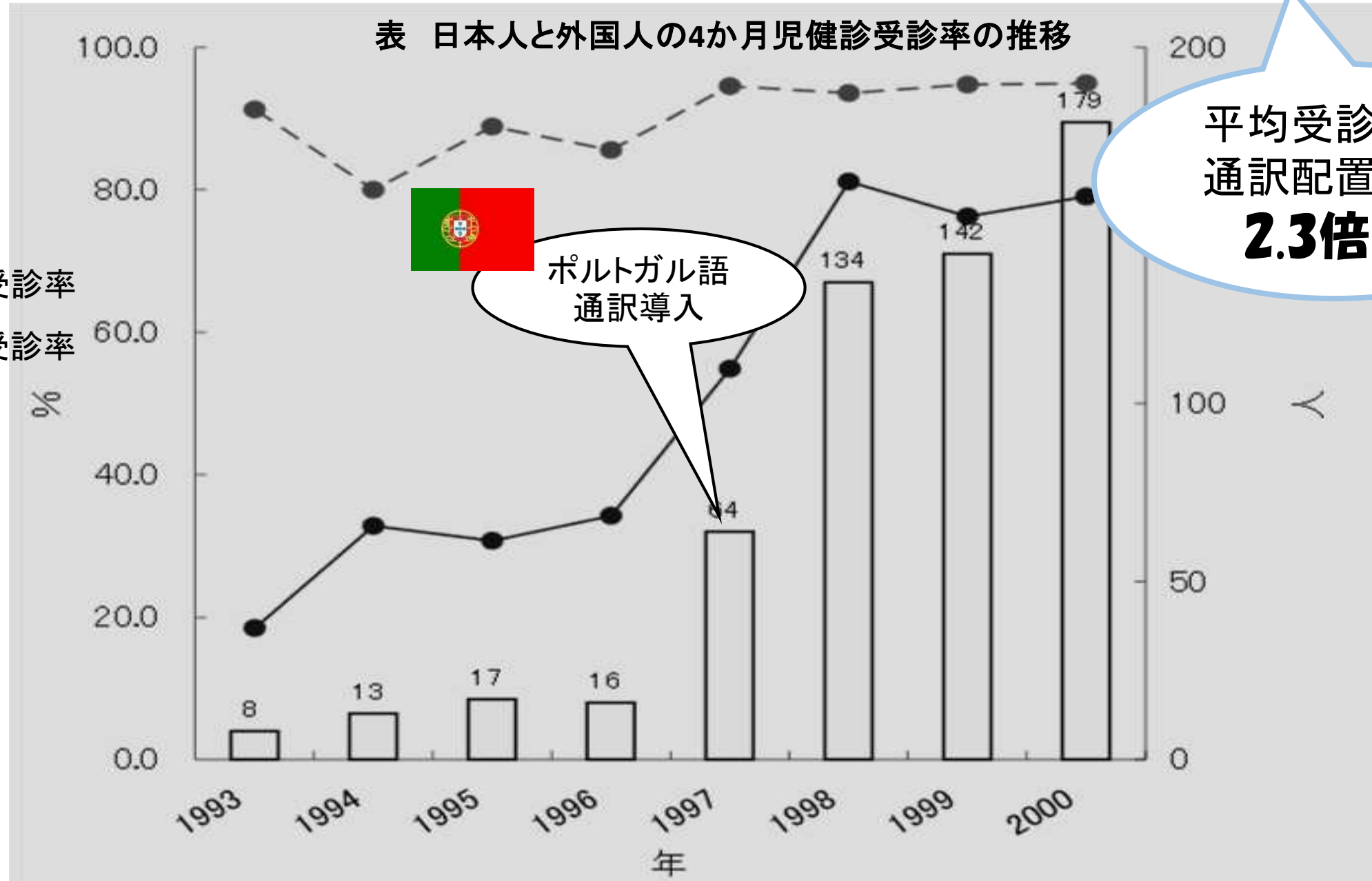


午前 79

外国人の女性が38.5℃の発熱のある生後3か月の男児を連れて小児科診療所を受診した。男児は上気道炎であった。女性は日本語が十分に話せず、持参した母子健康手帳から、男児はこの女性と日本人男性との間に生まれた子どもであることが分かった。夫は同居していない様子である。外来看護師は女性に、4か月児健康診査のことを知っているかを尋ねたが、女性は看護師の質問を理解できない様子であった。男児が4か月児健康診査を受診するために必要な社会資源で優先度が高いのはどれか。

1. 近所の病院
2. 通訳のボランティア
3. 児童相談所の児童福祉司
4. 地区担当の母子健康推進員

実際に・・・ 通訳者導入によって、外国人乳児健診受診率↑



引用：伊藤美保, 中村安秀, 小林敦子(2004). 在日外国人の母子保健に関する通訳の役割. 小児保健研究, 63(2), pp. 249-255. 表1 健診受診率の推移.

はじめに

第103回看護師国家試験より



午前 79

外国人の女性が38.5℃の発熱のある生後3か月の男児を連れて小児科診療所を受診した。男児は上気道炎であった。女性は日本語が十分に話せず、持参した母子健康手帳から、男児はこの女性と日本人男性との間に生まれた子どもであることが分かった。夫は同居していない様子である。外来看護師は女性に、4か月児健康診査のことを知っているかを尋ねたが、女性は看護師の質問を理解できない様子であった。男児が4か月児健康診査を受診するために必要な社会資源で優先度が高いのはどれか。

1. 近所の病院
2. 通訳のボランティア
3. 児童相談所の児童福祉司
4. 地区担当の母子健康推進員

ボランティアでいいの？



はじめに 第104回看護師国家試験より



午後 118

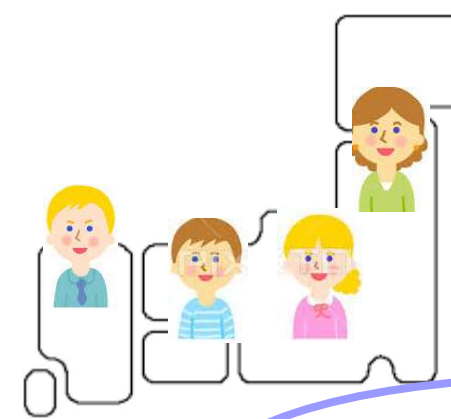
Aさん(37歳、女性)は、アジアの出身で1か月前に日本人の夫(40歳)と娘(12歳)とともに日本に移住した。母国語以外に簡単な言葉であれば日本語と英語は理解できる。Aさんは、胸のしこりに気づき1週前に受診し、検査の結果、乳癌(breast cancer)と診断された。今後の治療について説明を受けるため外来を受診する予定である。夫から「仕事が忙しく説明に立ち会えない。妻は日本語が上手く話せないがどうしたらいいですか」と電話があった。

このときの夫への対応で最も適切なのはどれか。

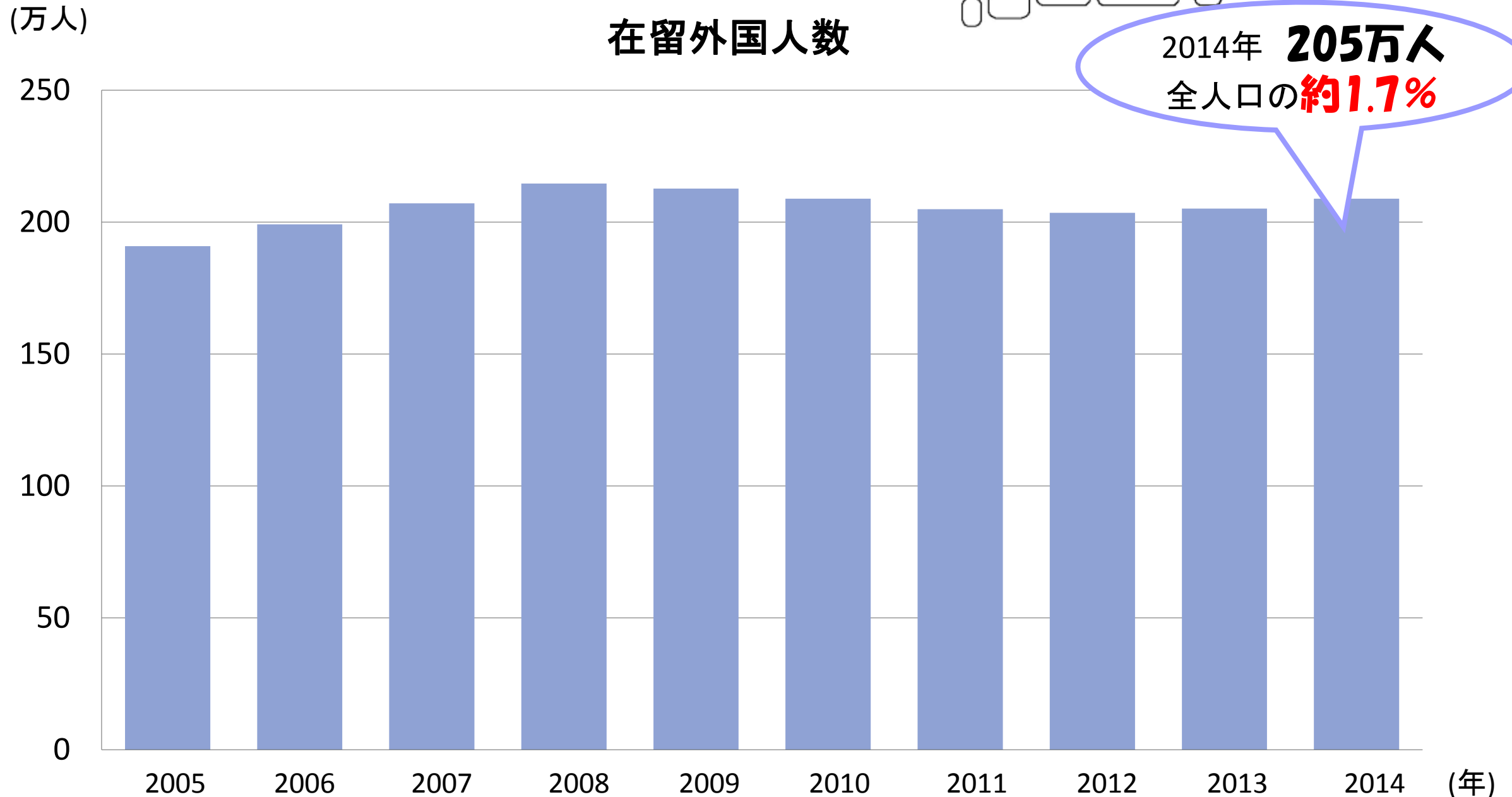
1. 電話で治療について説明をする。
2. 英語での説明を医師に依頼すると伝える。
3. 母国語の医療通訳者について情報提供する。
4. 日本語を話せる娘に通訳を依頼するよう伝える。

背景①

在留外国人の上昇



在留外国人数

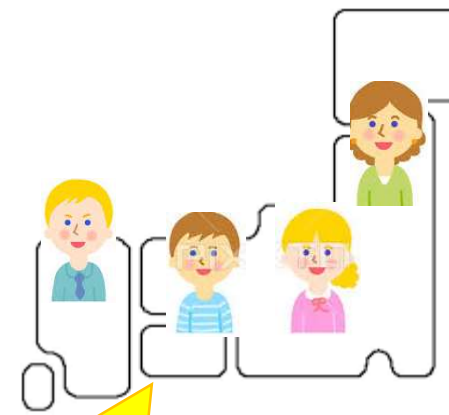


総務省(2014).平成26年6月末現在における在留外国人数について.

http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00043.html. [2015/07/01] を基に作成

背景①

在留外国人の上昇



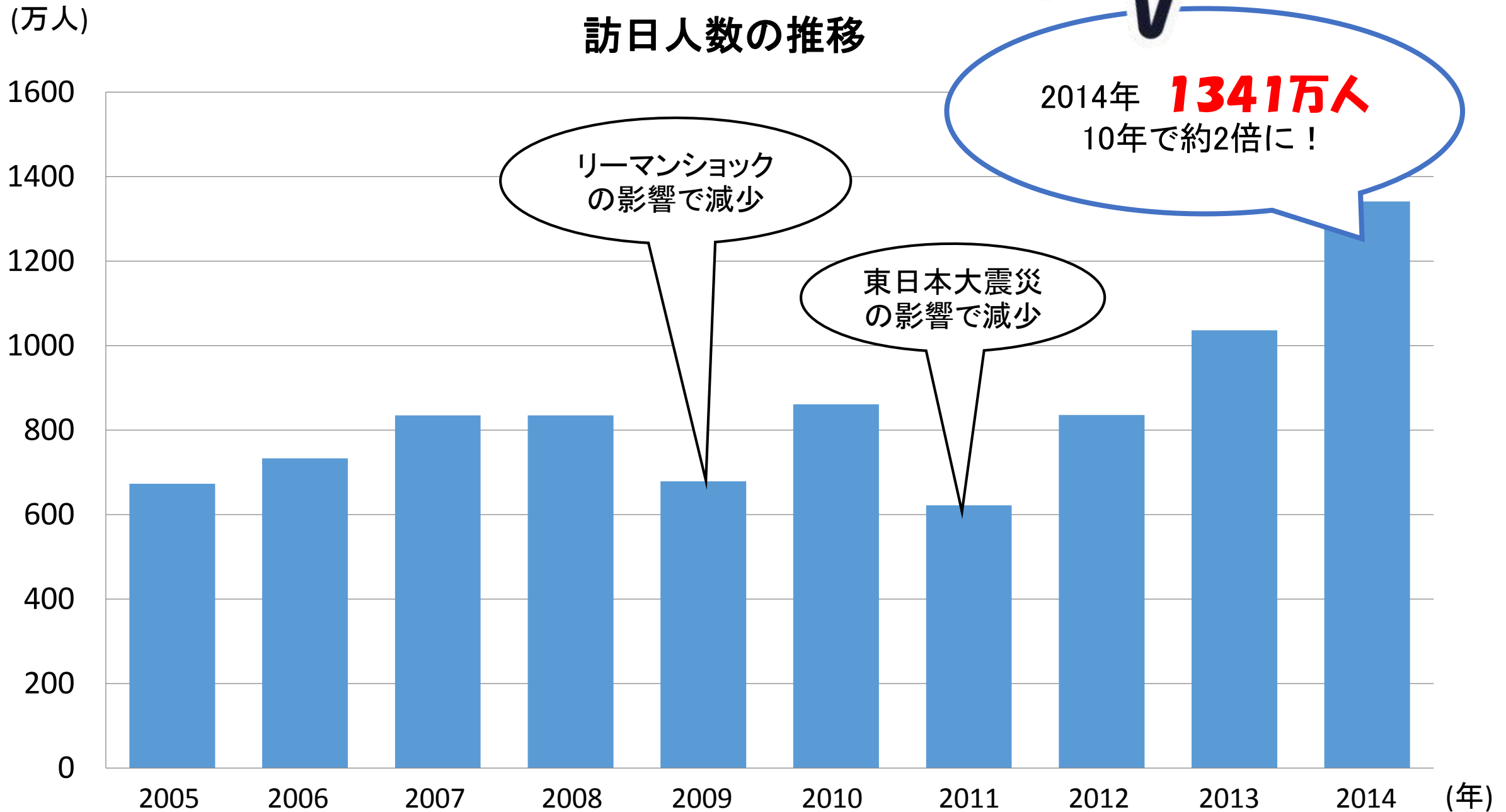
今後、

- ・ 技能実習生(実習機関が3年から5年へ)の増加
- ・ 留学生 20万人弱→30万人目標
- ・ メディカルツーリズム（美容整形、最先端医療）の増加

⇒在留外国人は増加の見込み

背景②

外国人観光客の数の上昇

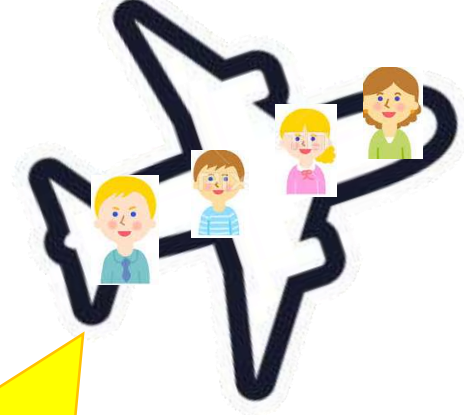


日本政府観光局JNTO(2014). 訪日外国人 統計発表.

http://www.jnto.go.jp/jpn/news/data_info_listing/index.html. [2015/07/01] を基に作成

背景②

外国人観光客の数の上昇



今後、

- ・円安で日本への旅行が割安
- ・東南アジアの訪日ビザ緩和
- ・日本政府観光局の観光客収集
- ・2020年東京オリンピック

⇒**観光客も増加の見込み**

背景③

2020年東京オリンピックに向けて



- 日本人の海外傷害保険加入者の **1.75%** は 治療・救援費用 を要請している
- オリンピック・パラリンピック開催中は、80万人が来日予想
→ **約1万5千人** が 医療を必要とする可能性

ジェイアイ傷害火災保険株式会社(2014). 2014年トラブルデータ.
<http://www.jihoken.co.jp/data/trouble.html>. [2015/07/01]

**外国人患者に対し、
自信をもって対応できますか？**

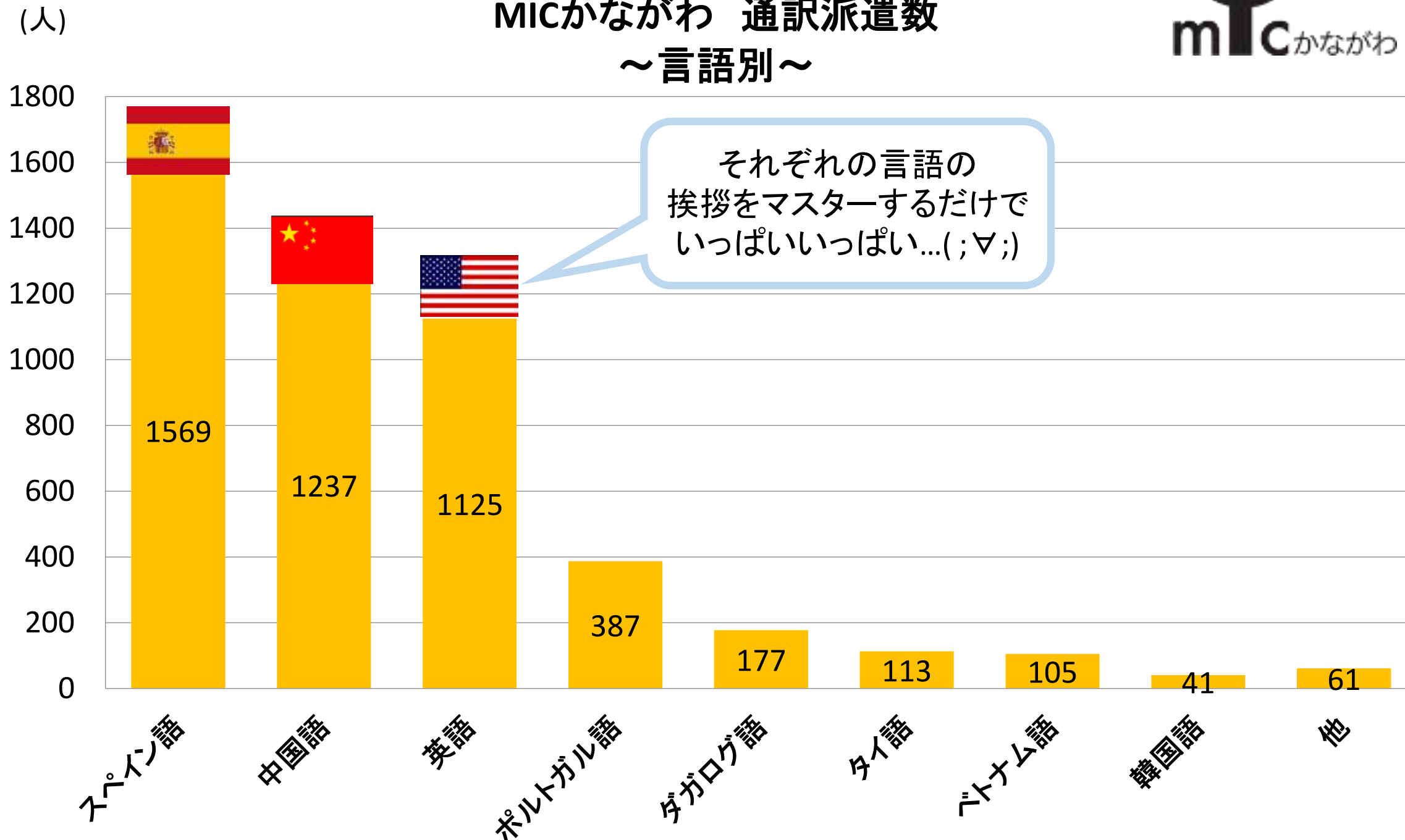


外国人患者の実情①

医療通訳派遣が多い言語



MICかながわ 通訳派遣数
～言語別～



MICかながわ(2012). 医療通訳派遣データ.
<http://mickanagawa.web.fc2.com/haken.html#haken3>. [2015/07/01]

こんな時、みんなはどうする？

実際の事例(りんくう総合医療センターより)

- 国際結婚で来日した中国人妊婦
- 日本語は少し、中国語がメイン
- 臨月に入るが、妊娠前54kg→出産前73.3kg
- 中国では太っても栄養を摂るほうが望ましい、安全のため安静にするべきと考える



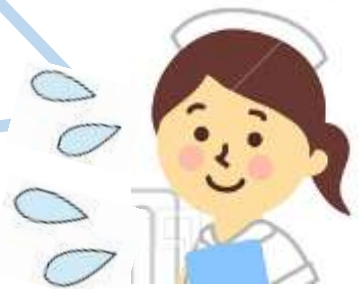
- **どうコミュニケーションをとる？**
- **体重コントロールや運動についてどう説明する？**
- **帝王切開の可能性が高いが、どう同意をとる？**
(中国の帝王切開とちがうかも？)

外国人患者の実情②

看護師が感じる壁

方法：172名の看護師に、外国人患者の対応、言語問題等を質問紙調査

- 「説明等が**患者に伝わっているか心配**
(伝わっているかを聞けない)」
- 「**不安を聞き出せない**ので、患者の不安を解消できていないのではないか…」
- 「**祖国での生活や文化はどんなのだろう…**
患者の望みを聞き出せない」
- 「**処置や検査等の説明がうまくできなかった**」
- 「**処置や検査を拒否された**」
- 「訴えが分からないので、**適切な介入ができなかった**」
- 「一人の外国人患者のために時間はかけられない」
- 「患者の**かかわりを避けるようになってしまった**」

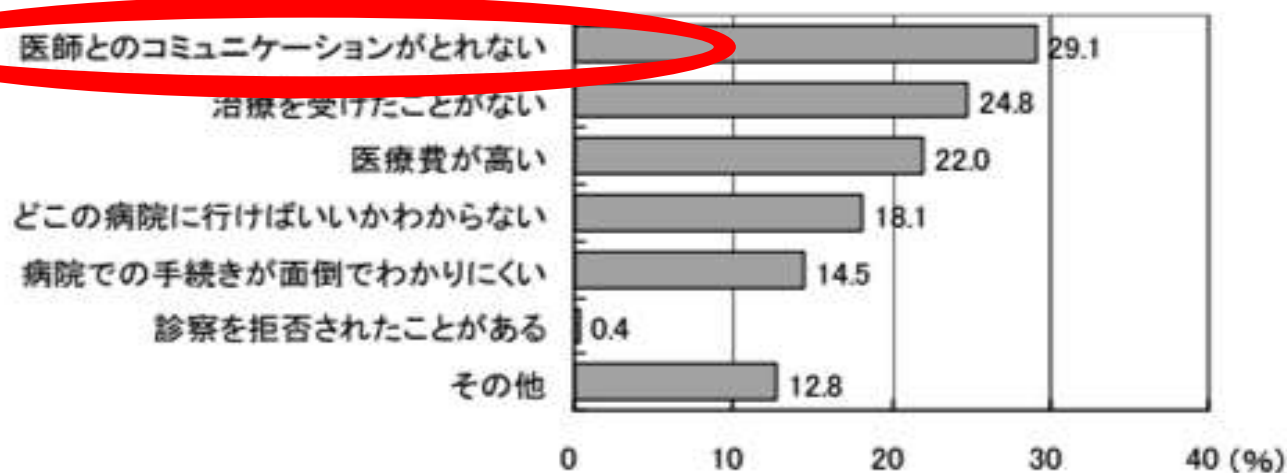


外国人患者の実情③

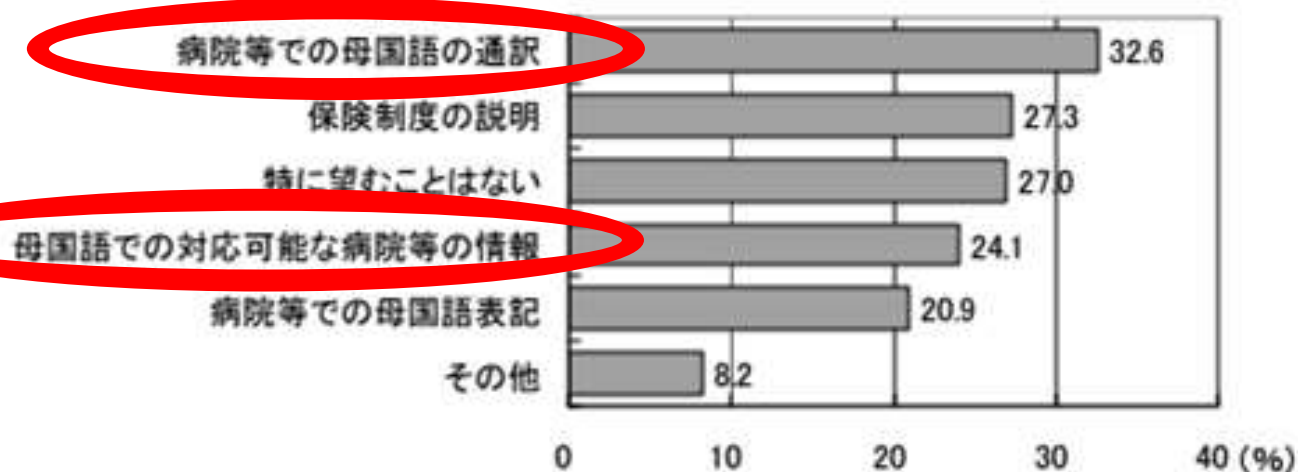
外国人患者を感じる壁

方法：石川県に住む外国人273名に、
生活の中で困ること、要望を質問紙調査

病気やケガのとき困ること



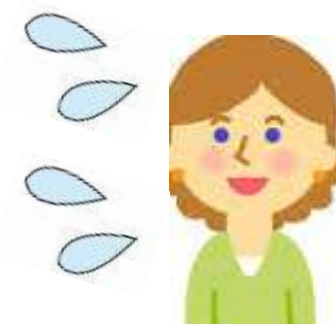
医療に望むサービス



ただでさえ、不安を伴ううえに

・ コミュニケーションの不安要素が大きい

(少し日本語が分かってても、
病気の時ほうまく伝えられない、
理解できない……)



引用：石川県観光交流局国際交流課(2008). 在住外国人施策に関する指針.

<http://www.pref.ishikawa.lg.jp/kokusai/tabunka/shishin/shishin.html>. [2015/07/01]

医療通訳の効果①

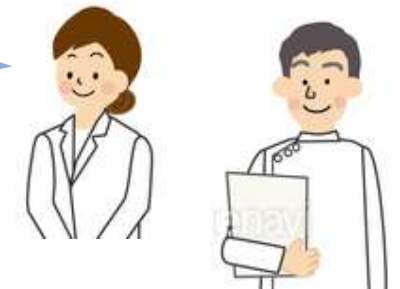
医療通訳を利用した者の生の声



外国人患者
(6名からの回答)

- ・「在日年数が7年以上たっても、**医療現場での会話には苦勞**」
- ・「医療通訳が**有料でも利用したい**」
- ・「医療通訳者がいれば、**充実した会話ができるので安心**」

- ・「患者とのコミュニケーションがスムーズに進み、**診察時や検査結果の説明を十分にできた**」
- ・「**診療時間の短縮や患者の不安軽減になった**」
- ・医療従事者の**86%**は、**医療通訳者の配置を求めている**



医療者
(76名からの回答)

医療通訳の効果②

医療通訳が医療コストに与える効果

方法：救急外来26537件を分析

初診から90日に渡る救急外来における医療コストを

医療通訳を使わなかった群／使った群／英語をしゃべれる群で比較

I can speak English!



英語を
話せる群

- \$988 (一番高い)
- 受けた治療時間が一番長い

我能说中文



I speak Chinese.

医療通訳を
使った群

- \$878
- 再発率が一番少ない

×4#(%”
?



医療通訳を
使わなかった群

- \$710 (一番安い)
- 再診に来た患者が少ない

医療通訳の効果のまとめ

医療通訳を利用したほうが、

- ・ **医療者・患者の安心が確保できる**
- ・ **適切なやり取りができる**
- ・ **適切に治療を受けることができる！**
- ・ **再発率が低い！**

全国での医療通訳養成と派遣の取り組み



京都市 2003年～
NPO 多文化共生センターきょうと
(2012年～委託)
* 中国残留孤児が中心

同行 4言語・4病院

遠隔 非対応言語の対応



滋賀県 2012年～
NPO 多文化共生センターきょうと

同行 3言語・3病院

遠隔 非対応言語の対応



群馬県 2006年～
NPO NADI(地域診療情報連携協議会)

同行 7言語・12病院



大阪府枚方市 2015年～
枚方市**行政**

同行 4言語・13病院



愛知県 2012年～
NPO あいち医療通訳システム

同行 6言語・37病院

遠隔 通訳会社に委託、
電話での24時間365対応



神奈川県 2002年～
NPO MICかながわ

同行 10言語・32病院

全国での医療通訳養成と派遣の取り組み



京都市 2003年～
NPO 多文化共生センターきょうと
(2012年～委託)
* 中国残留孤児が

同行 4言語・4病院

遠隔



滋賀県 2012年～
NPO 多文化共生センターきょうと

同行

遠隔



滋賀県 2006年～

10言語・12病院



神奈川県 2002年～
NPO MICかながわ

同行 10言語・32病院

大阪府

同行 4言語・13病院

愛知県 2012年～

NPO あいち医療通訳システム

同行 6言語・37病院

遠隔 通訳会社に委託、
電話での24時間365対応

- ・ 養成機関の数が少ない
→ 医療通訳者は育たない
- ・ 各団体が認定制度を設けている
→ 医療通訳の基準が
明確化されていない

全国での医療通訳養成と派遣の課題

- 養成機関の数が少ない
→ **医療通訳者は育たない**
- 各団体が認定制度を設けている
→ **医療通訳の基準が
明確化されていない**

医療通訳に求められる役割

Roat, C. (1999). Bridging the Gap: Interpreter Handbook. WA: Cross Cultural Health Care Program. を基に作成

1

・言語的媒介

- ・言語の知識を持つこと
- ・医療に関する知識を持つこと
- 医療者とコミュニケーションが対等にとれること！

2

・明確化

- ・通訳をあいまいにしないこと(分からない時は聞く)
- ・患者の理解を確認しながら進めること
- 患者が必要な情報を与えられ、疑問点を明らかにできること！

3

・文化的媒介

- ・文化的背景の知識を持つこと
- 例) 左手で薬を渡されてとても不快だった
- ヒンドゥー教では、左では不潔なものとされているため、右手で渡すように説明

4

・擁護(弁護)

- 例) 検査を待つときに、突然皆が私のことを見るので、不安になった
- 「あなたの名前を呼んでいたのですよ」と説明
- 不快な思いをしていたことをスタッフに説明

医療通訳の基準を検討する協議会(2010). 医療通訳の基準.

<http://www.jihoken.co.jp/data/trouble.html>. [2015/07/01]

医療通訳の役割遂行はボランティアで可能か

- 医療通訳者の役割は、ボランティアの範疇を超えている。
(西野, 2005, 中村・竹迫, 2010)

「医療通訳者は、
医療にかかわる一員であるという自覚、
自分の通訳行為は**医療の一端を担っている責任感を**
「善意だけでは邪魔してしまう」



中村安秀先生
(国際医療通訳
協会理事)

→ボランティアだけに頼っていると、
医療通訳の資格・認定制度確立、
地位の確立（給料、職業地位）を阻む

今後の医療通訳の見通し (厚生労働省の動き)



- 「医療通訳育成カリキュラム基準」をHPに掲載
→医療通訳が一定の質とレベルで機能するために
必要な研修や指導の基準についてまとめた

厚生労働省(2014). 医療通訳養成カリキュラム基準.

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10800000-Iseikyoku/0000057158.pdf>. [2015/07/01]

- 「外国人受入拠点病院」14カ所を指定、
東京五輪が開かれる平成32年には30カ所にまで増やす計画

日本医療教育財団. (2013). 外国人受入れ医療機関認定制度.

<http://www.jme.or.jp/01>

養成の実際、
資格認定制度は
まだ検討されていない





便利なツール① Medecal Language

10か国語対応



大分類を選択してください

歯科口腔外科系
身体拘束の説明
NIHSS
化学療法 放射線治療
重粒子治療関係
腎生検

決定

シーンごと

照射部に痛みや痒みはありますか？

Do you have pain or itchiness in the treated area?

点滴が入っている所は痛くないですか？

Do you have any pain in the IV sites?

痛みがあるときや腫れてきたらナースコールをして下さい。

Please use the nurse call when you have pain or swelling.

例文



便利なツール② 多言語問診票

SURGERY 外科問診票

English
英語

Check all corresponding answers. あてはまるものにチェックしてください

year 年 month 月 day 日

Name 名前		<input type="checkbox"/> Male 男	<input type="checkbox"/> Female 女
Date of birth 生年月日	_____ year 年 _____ month 月 _____ day 日	Phone 電話	
Address 住所			
Do you have health insurance? 健康保険を持っていますか?	<input type="checkbox"/> Yes はい <input type="checkbox"/> No いいえ		
Nationality 国籍		Language 言葉	

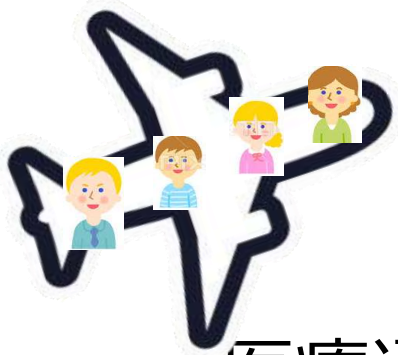
What are your symptoms? どうしましたか			 <p>Circle on the picture.</p>
<input type="checkbox"/> fever(°C) 熱がある	<input type="checkbox"/> stomachache お腹が痛い	<input type="checkbox"/> injury けが	
<input type="checkbox"/> burn やけど	<input type="checkbox"/> lump しこり	<input type="checkbox"/> numbness しびれ	
<input type="checkbox"/> sprain ひねった	<input type="checkbox"/> weight loss 体重が減っている	<input type="checkbox"/> itching かゆい	
<input type="checkbox"/> gallstone 胆石	<input type="checkbox"/> swelling 腫れ	<input type="checkbox"/> hemorrhoids 痔	
<input type="checkbox"/> bloody stools 血便	<input type="checkbox"/> throat(thyroid gland) のど(甲状腺)	<input type="checkbox"/> hernia 脱腸(ヘルニア)	
<input type="checkbox"/> others その他			

<input type="checkbox"/> neck 首	<input type="checkbox"/> lungs 肺	<input type="checkbox"/> breast 乳房	
<input type="checkbox"/> stomach 胃	<input type="checkbox"/> Umbilicus(Navel,BellyButton) へそ	<input type="checkbox"/> Intestine 腸	

How long have you had these problems? それはいつからですか			

多言語医療問診票.

<http://www.kifjp.org/medical/>. [2015/07/01]



まとめ

レイニンガーも同様のことを言っている



- 医療通訳や翻訳アプリを利用する方法もあるが、
看護師も異言語・異文化理解に努める必要がある（稲沢, 2007）
→病院の文化を患者に押し付けない
患者のかたちだけ、生活のかたちがある
- **相手にわかりやすい説明をする**必要がある（中村・沢田, 2009）
→言葉の認識のズレや理解不足より生じる医療通訳者の誤訳を防止
相手の理解状況を確認しながら進める
- **医療通訳の有用性・必要性についての声が必要**（松延, 2007）
→制度化のためには発信が必要

稲沢正士(2007). 外国人患者の医療と通訳. 看護, 59, pp.50-53.

中村安秀・沢田貴志(2009). MEET-Medical Express Talk 在日外国人に対する医療, 日本医事新報, 4458, pp. 34-39.

松延恵(2007). 医療通訳者普及に向けて神奈川県医療派遣制度構築事業. 看護, 59., pp.61-65.

**ご清聴
ありがとう
ございました**

