

R4 地域協働研究（ステージⅠ）

R04-I-19 「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 社会福祉学部 細越 久美子

研究チーム員 吉原 秋・熊本 早苗（盛岡短期大学部）、アンガホッフア 司寿子（看護学部）、石橋 敬太郎（東北学院大学）、木地谷 祐子（北上市）、佐々木 甚久・高橋 佐緒里（奥州市協働まちづくり部）、渡部 千春・ケネディ 芳子・曾穎（奥州市国際交流協会）

〈要旨〉

本研究では、医療従事者が感じる医療通訳の現状と課題、およびニーズを明らかにし、奥州市の医療通訳派遣制度が持続的なより良いものとなる知見を得ることを目的とした。岩手県内の医療従事者を対象に無記名自記式質問紙調査を行った結果、約7割が医療通訳の利用によって患者とのコミュニケーションがうまくいったと回答した。一方で、医療通訳の周知不足が課題として挙げられ、また緊急時にも対応できる派遣制度のニーズも明らかになった。

1 研究の概要（背景・目的等）

岩手県においても、在留外国人の増加に伴い多文化共生社会の実現が課題となっている。奥州市では、県内では先駆的に、平成31年度に医療機関への医療通訳派遣制度を開始した。実績も増えてきているなか、より外国人住民や医療従事者側のニーズに応え、医療通訳派遣制度を継続していくことをめざしている。そのためには、受益者である外国人住民、医療従事者、一般市民の視点に立ちながら、広域的に進めていくことが求められる。

そこで本研究では、医療従事者が感じる実際の医療通訳の現状と課題、およびニーズを明らかにし、奥州市が実施している医療通訳派遣制度が持続的なより良いものとなる知見を得ることを目的とした。

2 研究の内容（方法・経過等）

医療従事者が感じる実際の医療通訳の現状と課題、およびニーズを明らかにするため、医療通訳者を利用した経験をもつ岩手県内の医療従事者を対象に無記名自記式質問紙調査を行った。

1) 調査対象

医療通訳を利用した経験をもつ岩手県内の医療従事者（医師、看護師、理学・作業療法士、薬剤師、検査技師、医療ソーシャルワーカー、事務職など）

2) 調査の依頼方法

奥州市医療通訳派遣制度に登録の医療機関8施設を含めた岩手県内の22施設（施設長宛）に、依頼説明文、質問紙を各10部、および返信用封筒を送付した。施設担当者より、医療通訳を利用した経験のある職員へ個別に依頼文、質問紙、返信用封筒の配布を依頼した。

3) データ収集方法

無記名自記式質問紙に記載後、返信用封筒にて返送するか、依頼文に記載したウェブ回答用QRコードから回答を送信してもらった。なお、質問紙の返送あるいはweb回答送信確認ボタンのクリックにて、研究に同意を得たものとした。

4) 質問内容

質問項目は「愛知県における外国人診療および医療通訳に関する研究」アンケート¹⁾を参考にして作成した。内容としては、職種や医療通訳利用の経験の実際について、よかったことや課題、要望などを選択および自由記載にて質問をした。

5) 分析方法

回答データは単純統計を行った。

6) 倫理的配慮

回答は無記名であり、質問紙を受け取っても回答するかどうかは自由意思であることを依頼文にて説明した。調査に協力したかどうかは施設長や施設の担当者には報告していない。なお本調査は岩手県立大学倫理審査委員会の承認を得て実施した（承認番号395）。

3 これまで得られた研究の成果

岩手県内の22施設に質問紙をそれぞれ10部、合計220部配布し、24人から回答が得られた（回収率10.9%）。回答者の職種は、図1のとおりであり、医師や看護師のみならず、病院内に勤務する多職種が医療通訳の必要な場面を経験していた。回答者のうち、医療通訳者を介して外国人患者の対応した経験がある医療従事者は19名、その中で奥州市派遣制度の通訳者であったと認識があったのが7名（36.8%）で、奥州市派遣制度以外の通訳者を介したと回答したものが5名、そして7名がわからないと回答した。

現状として、医療通訳者を介した対応の経験のある回答者の半数以上が医療通訳者を利用する際「できるだけ専門用語を使わない」「わかりやすく話す」「患者が理解しているか確認しながら話す」配慮をしていた。医療通訳者の必要性については、「業務上いると助かる」としたものが最も多く21名（87.5%）、次いで「医療機関では不可欠」と回答したものが11名（45.8%）、一方で「アプリ等の通訳サービスで対応可能」としたものは6名（25.0%）にとどまった。誰が通訳費用を負担すべきかに関しては、「国（自治体）」の回答が最も多く11名（45.8%）であった。

医療通訳者による通訳を利用してよかった点の複数回答で

は、8割が「患者とのコミュニケーションがうまくいった」と回答した(図2)。一方で、困ったことについては、6割が「特でない」としたものの、「医療通訳者の利用で診察等の時間が長くなった」(3名)との回答がみられた。本研究の対象者の半数近くが、通訳アプリや多言語リーフレットを活用し、ある程度役立っていると回答したが、患者とのコミュニケーションは医療通訳者の利用によって効果を実感していることが推察される。

奥州市医療通訳派遣制度については、総合満足度は「満足」「どちらかという満足」という肯定的な回答が81.8%であった。具体的には、「柔軟に対応してもらえる」「受付から会計まで付き添ってもらえる」「顔の見える関係の安心感」「費用がかからない」という回答が高かった(図3)。一方で、「周知不足」という課題を指摘する回答が少数ながらあった。実際、本アンケートによってはじめて医療通訳派遣制度があることを知ったと記載した回答者もあった。

また奥州市の派遣制度に関わらず、医療従事者は、必要な時にすぐ利用でき、緊急時にも対応できる医療通訳を望んでいることも、自由記載の回答から明らかになった。加えて、医療従事者の研修に対する意識として、「医療通訳の利用方法に関して」および「医療や健康行動に関する文化の違い」どちらも、必要あるいはどちらかといえば必要と回答したものが約8割であり、ニーズ意識が高いことが明らかになった。

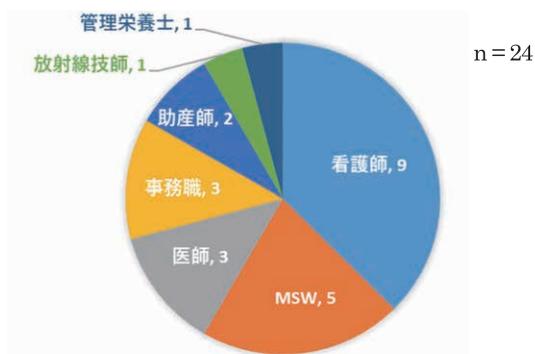


図1 対象者の職種

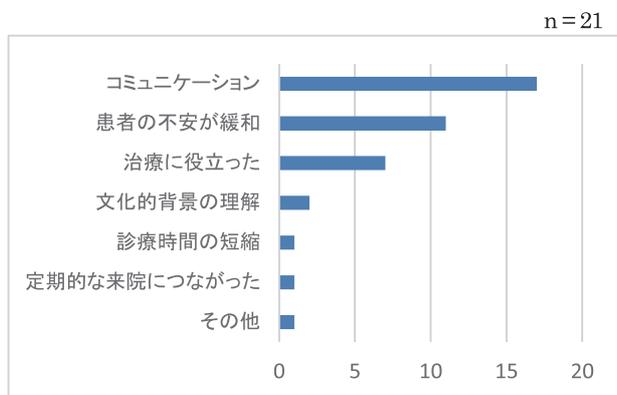


図2 医療通訳(者)を利用してよかったこと(複数回答)

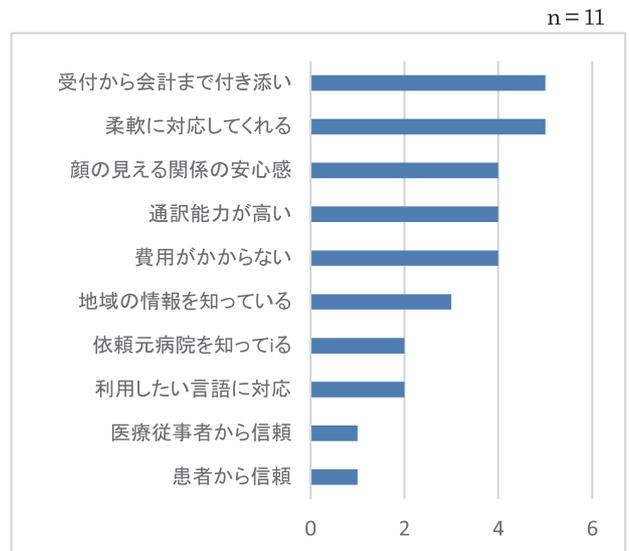


図3 奥州市医療通訳派遣制度のよかったこと(複数回答)

4 今後の具体的な展開

結果から、様々な通訳翻訳ツールが進化するなかでも、医療従事者は医療通訳者を利用することによるコミュニケーションの円滑さを実感しているといえる。今後も、そのような医療通訳派遣制度の強みをいかして継続できるよう、明らかになった課題やニーズに対応していくことが望まれる。

あいち医療通訳システムの利用経験のある医療従事者を対象とした先行文献²⁾の結果でも、課題として、医療通訳派遣が予約制であることによる限界、希望する言語の通訳者確保の難しさ、システムのPR不足、が挙げられており、本研究の結果と共通する点がみられる。今後はさらに、多くの利用者に医療通訳派遣制度を周知すること、緊急時や急な場面での柔軟な対応をより可能とする体制が課題である。具体的には、ウェブを活用した情報提供や対応について検討していく。また今回は医療従事者を対象とした調査であったが、外国人患者、医療通訳者と派遣側、医療従事者と、関わるすべての人にとって活用しやすい工夫が求められると考える。

5 その他(参考文献・謝辞等)

〈参考文献〉

- 1) 糸魚川美樹他,2020年度愛知県立大学学長特別教員研究費「愛知県における外国人診療および医療通訳に関する研究」アンケート調査結果報告,共生の文化研究,6-125,2022.
- 2) 柴邦代他,あいち医療通訳システム利用経験をもつ医療従事者の語りからみえる医療通訳の現状と課題,愛知県立大学看護学部紀要26,95-102,2020.

〈謝辞〉

調査にあたりましてお忙しい業務のなかご回答くださいました医療従事者の皆さま、また配布の際にご協力いただいた岩手県医療局職員課のみなさまに、深く感謝申し上げます。