様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９－１、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ３０ 年　 ６ 月 １４ 日現在

機関番号：１３４０１
研究種目：若手研究(B)
研究期間：2015～2017
課題番号：１５Ｋ１６７３５

研究課題名（和文）NBMを用いた在住外国人患者への医療体験に関する研究

研究課題名（英文）Narratives of Foreign Patient Medical Experiences in Japan

研究代表者
渡邉　綾（Watanabe, Aya）

福井大学・語学センター・助教

研究者番号：１０６１７９５５

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　　1,600,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、医療現場における外国人の体験を調査し、患者の視点から見た医療現場の現状と課題を探ることを目的とした。医療現場における外国人受け入れについての多くは質問票形式が多く、外国人患者を対象とした聞き取り調査はあまり多くない。本研究では医療体験の語りに着目し、インタビューを用いて個々の体験を蓄積・分析した。その結果、言語面の他、文化的な価値観からくる違いも当事者の満足感に影響することが分かった。

研究成果の概要（英文）：In 2013, the number of foreign residents marked over 2 million and the foreign visitors in Japan was reported to be 10 million. With the increase in numbers of foreign residents and visitors, the expectation to provide healthcare for the non-Japanese speaking population is rising. Though previous research have reported communication difficulties between foreign patients and the healthcare professionals, there is still much to be addressed in terms of how foreign patients understand their experiences of receiving healthcare from their point of view. The current study approaches this issue through interviewing foreign residents and focusing on their narratives. The recorded interviews were transcribed and analyzed into categories of concerns expressed by the participants. The results show that while language problems exist, there are other concerns, for instance cultural differences and mismatch in expectation, that make accessing healthcare in Japan a challenge.

研究分野：人文学、応用言語学、社会言語学

キーワード：医療コミュニケーション　インタビュー調査　質的研究　ナラティブ

１．研究開始当初の背景

（１）　日本在留の外国人の増加

日本に在留する外国人の数は 2 百万人（2013 年）を超え、年々その数は増え続けており、2017 年には過去最高の 256 万人を記録している。また、日本を訪問する外国人観光客の数も 2013 年に 1000 万人を超えて以来､年々増加傾向にある。その結果、医療現場でも外国人患者を受け入れる機会が増加しており、今後も増え続けることが予想される。

（２）　医療現場での外国人患者の受け入れ

日本の医療機関を利用する際、外国人患者は言葉や文化の違い、自国との医療文化の違い、医療システムの違い等、様々な問題に直面すると考えられる。外国人患者が日本人医療者とのコミュニケーションでどういった困難に直面しているのか、またどのような解決策が考えられるのかといった研究はまだはじまったばかりである。

（３）　外国人患者を対象とした先行研究

外国人患者の医療現場での受け入れについて、これまで様々な報告がされてきたが、受け入れ側の日本人医療機関や医療者を対象としたアンケート調査などの質問紙調査が多く実施され、医療現場や医療者側の声を伝える調査が多い一方で、外国人患者側の声は未だ十分に明らかにされているとはいえない（長坂他、2011）。更に、外国人を対象としたインタビューを活用した質的研究は数が少なく、医療体験の「語り」を集め、個々の体験を蓄積することで、課題を明らかにしていく聞き取り調査はあまり多くされていない。

２．研究の目的

出身国籍や滞在期間が異なる背景を持つ様々な日本在住の外国人がこれまで日本の医療現場で遭遇してきた医療体験の語りに焦点をあてて、外国人患者受け入れの際の医療現場の現状と今後の課題を探ることを目的とする。研究者は、非医療者として中立的な立場から、研究参加者である外国人の語りに傾聴し、半構造インタビュー（事前に大まかな質問事項を準備しているが、回答者の答え次第でさらに聞き取りを行っていく聞き取り方法）を用いて個々の体験を掘り下げていく。インタビューでの質問事項は主に以下の項目にわけられる：（１）医療従事者とのやり取りや医療事務スタッフとの言語・コミュニケーション面でのやりとりについて、（２）入院、手術、検査、治療等を含めた医療行為をめぐる体験について（３）保険制度などを含む医療システムについて（４）医療・文化・健康観といった異文化ゆえに生じる価値観の違いについて。先行研究に基づいて選ばれたこれらの項目は、コミュニケーションギャップの問題だけでなく、医療文化の違いから生じる異文化体験も含めて、外国人患者をとりまく現状を包括的にとらえることを目的としている。

３．研究の方法

本研究では、研究対象として、日本在住又は訪問している外国人で日本の医療機関を受診した経験がある外国人の方々を病院や大学の国際課の窓口に研究協力募集のチラシを設置、または知り合いから紹介してもらう等してリクルートした。本研究は本学の研究倫理委員会の承認を得た後、インタビューを行う際には委員会の規程に従って、まず最初に研究の目的や方法を口頭で説明し、参加同意書に署名を得てから、以下の方法でデータ収集を行った。

（１）背景調査票

参加者の氏名、国籍、性別、年齢、配偶者の有無、配偶者の国籍、日本での滞在期間、日本で住んだ場所、母国語、日本語のレベル（自己申告や日本語能力試験の結果）等について記入してもらった。

（２）半構造化インタビュー調査

大まかな質問事項として、母国での医療体験（自身或いは家族の診療に関する体験の共有）、日本に来た経緯（これまで住んできた場所や日本での人間関係、日本にいる目的等の共有）を聞いてから、日本での医療体験について質問した。インタビューにかかる時間は約１時間で、インタビューを行った場所は、カフェやレストラン、研究者のオフィス等で、参加者が訪れやすく、あまり騒がしくない場所が中心に選ばれた。

データ収集：

参加者の同意を得て、背景調査票に記入してもらい、インタビューを録音した。2015 年度は 10 名（男性 3 名、女性 7 名）、2016 年度は 5 名（男性 4 名、女性 1 名）、2017 年度は 8 名（男性 6 名、女性 2 名）、合計 23 名の方々から話を聞くことができた。背景調査票によると参加者の国籍はアメリカ、中国、マレーシア、バングラデシュ、ケニア、エジプト、インドネシア、フィリピン、リトアニア、英国の 10 か国で母国語も英語、中国語、アラビア語、インドネシア語など 7 か国語であった。インタビューの言語は英語又は日本語で、参加者に選択してもらった。年齢層は多岐に渡るが 20 代や 30 代が多くを占めた（20-29 歳が 8 名､30-39 歳が 10 名､40-49 歳が 2 名、50-59 歳が 1 名、60-69 歳が 1 名）。日本語能力についても自己申告や日本語能力試験の結果等をもとに初級、中級、上級に分けてもらったが、初級を選択した者がほとんどで、日本語上級者として申告した者は 3 名のみであった。滞在期間も短期（1 年未満－2 年）

が 13 名、中期（3 年－9 年）が 4 名、長期（10 年－30 年）が 5 名という結果となった。

本研究の分析方法
インタビューデータを書き起こし、コーディングをしていくことで、キーワードを抽出し、カテゴリー化した。また、インタビューをする側とされる側のやりとりを、会話分析の手法に従って詳細に書き起こし、インタビューという相互行為自体の分析も併せて行った。

４．研究成果

（１） ナラティブからみる医療体験

聞き取りを行った外国人患者のナラティブ（語り）を 5 カテゴリー：プライバシー、文化的相違と誤解、医療サービスへの期待、医療システムの相違、言語関連の問題、に分けて分析した。調査の結果、よく指摘される言語面での問題は勿論のこと、言語面以外でも過去の受診経験や医療についての文化的な価値観もまた、医療サービスを日本で受ける上で当事者の満足感に影響することが明らかになった。文化的な側面においては、自国の診察と比較して、日本では医師に対してあまり質問をするのは歓迎されていないと感じたり、医師から病名の診断をはっきりされず説明が不十分だと感じたりという点が多く語られた。併せて、プライバシーや守秘義務の問題も語られることが多く、外国人であるため地域でも目立つ存在であり、自分の個人情報も職場と病院で共有されていると感じ、情報管理により気を配ってほしいと希望する患者もいた。医療システムの違いでは、大きな病院では紹介状がないと初診料に加えて特別な費用がかかることを知らなかったこと、支払をその日のうちに行わなければならないこと、薬局が外部にあり説明が日本語でしかないため理解できなかったなどの語りがみられた。言語面では、問診票の記入や受付でのやりとり、受付や支払の際の機械の操作など、日本語を「話す・聞く」だけでなく、「読み・書き」を求められる際に特に困難である点が多く報告された。書類の多言語化や、漢字にフリガナをつけるなどの配慮を求める声も聞かれた。

（２）相互行為としてのインタビュー会話

インタビュー調査自体を相互行為として捉え、インタビューの聞き手と話し手が対話を通して語りを構築していくプロセスの分析も併せて行った。その中で、過去の医療体験に関する語りの受け手であるインタビューアーが言語・非言語資源を用いてどのように共感的反応を示しているのかに焦点をあて、会話分析を行った。インタビュー会話を相互行為として理解し、インタビューという特殊な会話（制度的会話）における聞き手の共感の技法についての報告はこれまでほとんどされていない。分析の結果、日常会話で報告された共感技法（Kupetz，2014）同様、語りと共に聞き手の共感的反応が段階的に産出される過程が観察された。具体的には、語りの描写中に聞き手が語り手の態度を読み取りながら受け止め、描写後に反射的発話、心的動詞を用いた表現、言い換え等を使って共感的反応を示していった。あるデータでは、聞き手による非言語的振るまいを用いた共感的反応の産出も確認された。今後先行研究が指摘する顔の表情による共感的反応以外に、身体を用いた非言語的振るまいの共感的反応の示し方も更に検討していく必要がある。

今後の展望としては、より特化した層の協力者に詳細な聞き取りを行っていくというアプローチが考えられる。例えば、男性や女性かによっても、医療体験やその内容、罹る病気や受診する診療科が変わってくる。日本語能力（特に読み書き）の有無や、配偶者やパートナーが日本人かどうか、また日本滞在期間の長さ、日本のどこに住んでいるのか等によっても共通する背景に分けることができる。その中で、特化したカテゴリーの対象者に絞って深く聞き取り調査を行うことで、個々の体験をより掘り下げることが可能であると考える。

＜引用文献＞

Kupetz, M. (2014). Empathy displays as interactional achievements – multimodal and sequential aspects. Journal of Pragmatics, 61, 4-34.

長坂香織、百々雅子(2011).医療の多文化化にむけて－山梨県在住外国人の語りから見る医療の現状と課題－山梨県立大学看護学部紀要 Vol.13 、47-60.

５．主な発表論文等

〔雑誌論文〕（計 2 件）

① 渡邉　綾、日本在住外国人の医療体験に関するインタビュー：言語・非言語資源を用いた共感的反応の協働構築、大阪大学大学院言語文化研究科（編）、相互行為研究 3－メディアと談話－言語文化研究科共同研究プロジェクト 2016、査読無、2017、23－31.

② Aya Watanabe 、 Lorraine Sakka 、 Listening to Foreign Patient Voices: A Narrative Approach ナラティブからみる外国人患者の医療体験、福井大学医学部研究雑誌、査読有、17 巻、2017、1－11.

〔学会発表〕（計 2 件）

① 渡邉　綾、外国人元患者の医療体験インタビューにおける共感と反感の技法と共感構築、質的心理学会、2016.

② Aya Watanabe、Lorraine Sakka、A Narrative Based Approach to Foreign Patient Voices in Japan. **日本医学教育学会**、2015.

〔図書〕（計 0 件）

〔産業財産権〕

○出願状況（計 0 件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

○取得状況（計 0 件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

〔その他〕
ホームページ等

６．研究組織
(1)研究代表者
渡邉　綾（WATANABE, Aya）
福井大学・語学センター・助教
研究者番号：10617955

(2)研究分担者
(　　)

研究者番号：

(3)連携研究者
(　　)

研究者番号：

(4)研究協力者
(　　)