

令和元年6月14日現在

機関番号：32651

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2016～2018

課題番号：16K08883

研究課題名(和文) 救急外来での国際コミュニケーション能力向上のための外国人模擬患者参加型実習の開発

研究課題名(英文) Working with non-Japanese simulated patients to improve international/intercultural communication skills of healthcare professionals in the ER.

研究代表者

芦田 ルリ (Ashida, Ruri)

東京慈恵会医科大学・医学部・教授

研究者番号：10573199

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,700,000円

研究成果の概要(和文)：救急外来を受診する外国人患者への対応には、患者の言語面のみならず異なる文化背景にもその場で配慮しながら診察する国際コミュニケーション能力が必要である。本研究では、救急研修病院や在留外国人等へのアンケート調査をとおり外国人患者の対応における様々な困難な事例を抽出し、それを基に多文化シナリオを作成し、外国人模擬患者を活用したシミュレーション実習を行った。救急外来での実習は、緊迫した中で外国人患者を診るのに必要な国際コミュニケーション能力の向上に寄与することが示唆された。今後さらに多くの多文化シナリオを作成し実習を行っていくことが必要であると考えられる。

研究成果の学術的意義や社会的意義

救急外来での外国人患者への対応において、言語の違いや異なる文化背景によって生じる困難な点が明らかになった。救急外来での多文化シナリオを用いた外国人模擬患者参加型実習は、緊迫した中で異なる文化背景の患者を診るのに必要な国際コミュニケーション能力の伸長に寄与することが示唆された。この実習は今後も増加が予想される外国人患者の対応のためには重要であると考えられる。

研究成果の概要(英文)：In treating foreign patients in the ER, healthcare workers must improve their international/intercultural communication skills as they need to quickly deal with the language differences and care for the cultural concerns of the foreign patients. We sent questionnaires to the ERs of residency-training hospitals and to foreign residents in Japan to find out issues involved in treating foreign patients. With questionnaire responses, we created multi-cultural educational scenarios and conducted simulation sessions with non-Japanese simulated patients. It was suggested that the training in the ER helped healthcare professionals improve their international/intercultural communication skills necessary to treat foreign patients in urgent situations. More simulation sessions should be conducted with more multi-cultural educational scenarios created.

研究分野：医療社会学

キーワード：救急外来 外国人模擬患者参加型実習 英語医療面接 異文化コミュニケーション 多文化シナリオ

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19、CK - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

(1) 急速なグローバル化の中、日本国内の在留外国人および訪日外国人は年々増加する傾向にあり、2019年のラグビー・ワールドカップ、2020年のオリンピック・パラリンピック等の国際的なイベントには一層様々な国から外国人が訪れる。それに伴い、救急外来を受診する外国人も増えることが予想される。外国人患者への対応には言語面のみならず、異なる文化背景にも配慮しながら診察することのできる国際コミュニケーション能力が必要であり、その育成は急務である。

(2) 救急外来では、外国人患者の言語・生活習慣・価値観や病気への考え方の違い等に即座に対応しなければならない。たとえマニュアルがあっても救急の現場で参考にしていく余裕はなく、言語アプリの利用にも精通していなければならない。即座の対応のためには、知識だけでなく実践的な学習を通して体得していることが必要であり、様々な状況を想定したシミュレーション実習を通して国際コミュニケーション能力を滋養していく必要がある。

2. 研究の目的

本研究は、救急外来において、異なる言語・宗教・習慣・価値観等をもつ外国人患者に即座に対応できる国際コミュニケーション能力の向上を図るため、外国人模擬患者を活用した実習を開発し実施することを目指す。

(1) 国内における救急の現場での外国人患者対応の困難な点を具体的な事例として調査し、救急外来における外国人患者への対応の困難な点を明らかにする。

(2) 調査研究をもとに、医療者が多様な文化背景の外国人患者に救急外来で対応するには、どのようなコミュニケーション能力が必要であるか、その育成のために用いる多文化シナリオはどのようにあるべきかを明らかにする。

(3) 外国人模擬患者を活用して実習を行い、救急外来での国際コミュニケーション向上を図る効果的な方法を明らかにする。

3. 研究の方法

(1) 外国人旅行者数の上位10都道府県の救急研修病院に対してアンケート調査を行った。救急外来を受診する外国人患者数や、院内の英語表記の有無、また実際に外国人患者との間で生じた「困った事例」について、言語的・文化的側面に分けて記載を依頼した。

(2) 国内に在住している外国人に対して、日本の医療機関での受診経験に関してアンケート調査を行った。自国の医療と異なり驚いたこと、日本の医療の良い面、改善して欲しい面などについて記載を依頼した。

(3) 上記のアンケート結果を基に多文化シナリオを作成した。

(4) 外国人模擬患者を活用して、実際に救急外来の1室で実習を行い、国際コミュニケーション能力向上のための効果的な実習方法を検討した。

(5) 今後さらに様々な文化背景をもった外国人が訪れることが予想されるため、国内での事例に留まらず、海外で増えている事例に関して、海外から招聘した医師の指導の下、実習を行った。

4. 研究成果

(1) 救急研修病院における多言語対応の現状

訪日外国人旅行者数の上位10都道府県の救急研修病院(457施設)に対してアンケートを実

施した。アンケートでは、以下の項目等について調査を行った。

- ◆ 救急外来を受診する外国人患者数
- ◆ 外国人患者受け入れのために行っていること
 - ◆ 院内の英語表記の有無
 - ◆ 英語を話す職員の有無
 - ◆ 英語の書類の有無
 - ◆ 翻訳・通訳ツールの使用の有無

アンケート調査では 141 施設から回答を得た（回収率 30.9%）。各施設における一日当たりの平均外来患者数は 39 名（SD = 28.7）であり、そのうち外国人患者は 0.8 名（SD = 1.1）という結果であった。また、外国人患者を受け入れる上での工夫として英語の病院ホームページや院内の英語表示については大多数の病院は準備が整っていないことが判明した。また、問診表や説明書、診断書などの書類についても半数以上の病院では英語版の書式を準備していないことが解った。コミュニケーションについては英語の話せる職員が対応したり、翻訳・通訳ツールを利用したりしている病院が多いことが読み取れた。

翻訳ツールについては無料サービスとして利用できる VoiceTra というアプリケーションを利用していると回答した施設が 11 施設（25.6%）と最も多かった（表 1）

翻訳ツールの名称	回答数(割合)
VoiceTra	11 (25.6%)
みえる通訳	6 (14.0%)
あいち医療通訳システム	6 (14.0%)
メディフォー	4 (9.3%)
外国人用診療ガイド(財団法人 政策医療振興財団)	2 (4.7%)
さわって通訳	2 (4.7%)
15ヶ国語診療対訳表(医学書院)	1 (2.3%)
clear sea	1 (2.3%)
ECCスマイルコール	1 (2.3%)
smile call	1 (2.3%)
アイセルネットワークス	1 (2.3%)
電話医療通訳「Medi-Way」	1 (2.3%)
福岡アジア医療サポートセンター	1 (2.3%)
外国語医科歯科診療マニュアル	1 (2.3%)
経済産業省の”外国人患者の受入参考書”	1 (2.3%)
厚生労働省 外国人向け多言語説明資料	1 (2.3%)
専用ソフト入りPDA	1 (2.3%)
スマホ翻訳	1 (2.3%)

表 1： 翻訳ツールの利用状況

（ 2 ）外国人患者への対応で、困った事例

先述のアンケートでは「外国人患者との間で生じた困難症例」についても調査を行った。その際、言語的な困難症例と、文化的な困難症例（習慣や宗教の違いから生じると思われる内容）について分けて記載を依頼した。

言語面

言語的側面としては 64 事例が提出された。患者の国籍別でみるとアジア圏の患者に関する内容が 63%と最も多く（図 1）内容としては非英語圏の患者との意思疎通に苦慮した、無料翻訳ソフトを使用したのが正確に伝わったかが分からなかったなどが報告された

文化面

文化的側面としては 54 事例が提出された。患者の国籍別でみるとアジア圏が 39%と最多であったが、次いで中近東が 24%と多く、この点は特記すべき点である（図 1）。内容としては入院時の絶食指示に関するもの、診察する医師の性別に関連するもの、また保険に関わるトラブルなどが報告された。

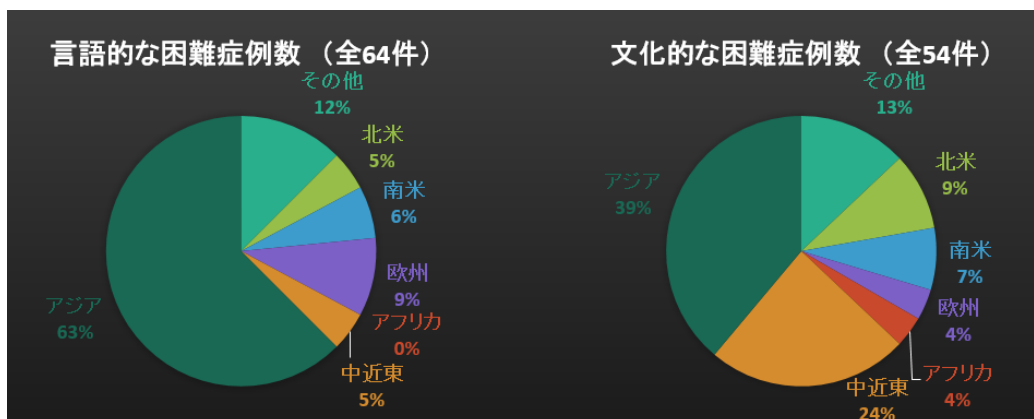


図 1 : 困難症例の国籍分布。

(3) 国内に在住している外国人の医療機関での受診経験に関して

現在・過去を含め国内に在住している/いた外国人に対してメールによるアンケート調査を実施した。質問内容としては、出身地や在住期間、日本の医療現場で驚いたことなどについて記載を依頼した。46名から回答を得た。回答者の日本在住平均期間は18年(SD=13)で、30年以上在住している回答者も8名(17%)いた。回答者の国籍は全部で18か国であり、上位3国は米国14名(30%)、英国7名(15%)、中国5名(11%)であった。医療機関受診理由(複数回答可)としては風邪と minor illness がともに37件(28%)と最も多く、surgery が7件(5%)と最も少なかった。日本の医療機関に対して驚いた点(複数回答可)としては「診察室のプライバシーがない」という回答が6件(12%)と最多であった。

(4) 多文化シナリオの作成について

上記(1)~(3)の結果をもとに、シミュレーション教育用のシナリオを作成した。作成過程としては、アンケート結果の中から、頻度が多い・教育的意義が高いなどの観点からシナリオ作成に使用する題材を決定し、研究チーム(医学英語専門家、救急部門長、救急専門医)で内容をブラッシュアップした。以下にその一例を示す(図2)。

患者 Amal Sharma (アマル シャルマ) 24歳女性
主訴 下腹部痛

現病歴 2日前に羽田に到着。本日朝、突然下腹部に重い痛みを自覚。歩くと響いて痛い。痛みの程度は7/10で下腹部に限局し、放散痛はなし。少しむかつきはあがるが、嘔吐なし。下痢や熱もなし。

既往歴 特になし。2年前娘を自国で自然分娩、手術歴なし
アレルギー ピーナッツ

内服 なし

月経 最終月経は本人いわく、4週間前。いつもより少なめの出血であった。生理は順調であり、不正出血もなし。妊娠の可能性は「わからない」

社会・嗜好歴 ドバイでは専業主婦をしている。タバコやアルコールは嗜好せず

宗教 ムスリムで夫以外の男性に肌を見せることはできれば避けたい。

解釈モデル 今まで経験したことのない強い腹痛であり、何が起こったのか心配である。診察は女性の医師にしてもらいたいと考えており、可能な限り夫に同席してもらいたい。痛みを止めて早くドバイへ帰りたいと考えている。手術を含む侵襲的な治療に関してはできれば自国に戻ってからしたいと考えている。

図 2 : 多文化シナリオの一例 (ムスリム女性の腹痛シナリオ)

(5) 多文化シナリオを使用したシミュレーショントレーニング

外国人模擬患者参加型実習は、救急外来の1室の緊迫した環境の中で行われた。実習者の中には、外国人患者に対応した経験のある者もいたが、トレーニングを受けたことがなかったため、なんとかその場を切り抜けたり、他の医師に依頼したりすることが多かったという。今回の実習でも最初は戸惑う姿が多く見られた。以下に実習の例を示す。

女性医師がいない設定で、男性医師がムスリムの女性患者に対応

ムスリムの患者は女性医師の診察を希望したが、男性医師は、自分しかいないので自分が診察しなければならないと一方的に主張し続け、患者はそれに対して拒否し続ける状況となった。男性医師は拒否し続ける患者に成すすべがなく途方にきてしまった。外国人模擬患者からのフィードバックで、宗教や慣習がどれほど個人にとって重要かを認識し、まずは患者の思いに寄り添うことの重要性に気づいた。

中国語しか話せない患者

携帯の翻訳アプリと漢字を併用しながらコミュニケーションをとろうとしたが、音声認識アプリの入力に集中するあまり、アプリに話しかけて患者に話かけていないことをフィードバックされた。アプリの操作は簡単だと思っていたが、日ごろから練習を積み精通している必要があることを認識した。

救急外来での多文化シナリオを用いた外国人模擬患者参加型実習は、緊迫した中で異なる文化背景の患者を診るのに必要な国際コミュニケーション能力の向上に寄与することが示唆された。今後もさらに多くの多文化シナリオを作成し実習を行っていくことが必要であると考えられる。

5. 主な発表論文等

〔学会発表〕(計4件)

Ruri Ashida, Satoshi Takeda, Sayaka Oikawa, A survey of cases in emergency rooms to create educational scenarios for developing cultural humility, 16th Asia Pacific Medical Education Conference, 2019

及川 沙耶佳、芦田 ルリ、武田 聡, Cultural Competency の涵養を目的としたシミュレーション教育の開発、第50回日本医学教育学会大会、2018

及川 沙耶佳、芦田 ルリ、武田 聡, 救急外来における外国人患者の受け入れ状況とその問題点について、第46回日本救急医学会総会・学術集会、2018

芦田ルリ、倉田誠、Alan Hauk、林美穂子, 文化的差異への対応 - 語学・文化人類学の観点からネイティブ英語SPを活用した実践の可能性、第60回医学教育セミナーとワークショップ、2016

6. 研究組織

(1) 研究分担者

研究分担者氏名：武田 聡

ローマ字氏名： Takeda, Satoshi

所属研究機関名：東京慈恵会医科大学

部局名：医学部

職名：教授

研究者番号（8桁）：90343540

研究分担者氏名：及川 沙耶佳

ローマ字氏名：Oikawa, Sayaka

所属研究機関名：京都大学

部局名：医学研究科

職名：助教

研究者番号（8桁）：50725801

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属されます。