

科学研究費助成事業 研究成果報告書

令和 4 年 6 月 13 日現在

機関番号：32645

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2017～2021

課題番号：17K08932

研究課題名(和文) 通訳の属性が外国人患者の医療満足感に与える影響

研究課題名(英文) Association between interpreter characteristics and satisfaction with healthcare services among foreign hospital patients in Japan

研究代表者

山崎 由花 (Yamazaki, Yuka)

東京医科大学・医学部・講師

研究者番号：80579293

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)：外国人患者と医療者間の言葉の壁の緩和のため、医療通訳者の必要性が高まっている。しかし、日本では、医療通訳者は国家資格ではなく、質保証が図られていない。また、友人や同僚の通訳に比べ、外国人患者が医療通訳者の技術や、医療通訳者を介した医療サービスに満足しているかは未知であった。よって、外国人患者と通訳者のペアを対象に質問票調査を行い、通訳者が医療通訳者の患者とそうではない患者で、患者の担当医のスキル、提供された医療全体、通訳者への満足感に差を認めるか、居住者と旅行者の患者別に検討した。その結果、居住者群で、通訳者が医療通訳者である患者はそうでない患者に比べて通訳者のスキルに満足する傾向を認めた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究は、日本の医療機関における医療通訳者の有効性を検討した初めての研究である。調査時(2019年)、医療通訳者は国家資格でなく、医療知識やスキルは標準化されておらず、本研究でも、医療通訳者が否かは通訳者本人の自己申告であった。しかし、本研究結果は、医療通訳者は医師と主に日本に暮らす外国人患者とのコミュニケーションに役立つことを示唆した。ただし、今回は調査協力者の9割を中国人が占めたことや、患者のみに通訳者のスキルへの満足感を聞いたため、より正確な医療通訳者の有効性を検証するためには、中国語以外の言語を母国語とする患者や、医療従事者の医療通訳者のスキルへの満足感についても調べる必要がある。

研究成果の概要(英文)：There is a growing need for medical interpreters in Japanese medical settings to reduce the language barrier between foreign patients and health professionals. However, Japanese medical interpreters are currently not certified through a national examination. Moreover, it has been unknown whether foreign patients are more likely to be satisfied with medical interpreter skills and medical services through medical interpreters compared with interpretation by friends and colleagues. Therefore, we conducted a questionnaire survey focusing on pairs of foreign patients and interpreters by residential status to investigate if medical interpreters increased foreign patients' satisfaction levels with physician skills, overall medical services, and interpreter skills. As a result, only among foreign resident patients was a high level of satisfaction found with professional medical interpretation services offered in hospitals.

研究分野：医学教育学

キーワード：外国人患者 言葉の壁 医療通訳者 コミュニケーション 日本 医療機関 質問票調査

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

近年、日本で暮らす外国人、また、外国人観光客の数は増加しており[1, 2, 3]、日本で医療機関を受診する外国人の数も増えている[4]。しかし、外国人患者と医療従事者の間の言葉の壁によるミスコミュニケーションは、患者の健康に様々な悪影響を及ぼす[4]。例えば、日本語も英語も話せない患者は、予約がうまく取れない、薬の効果や副作用が理解しづらい、心理的な問題を適切に伝えにくい[5, 6]。さらに、ミスコミュニケーションによるインシデントや事故も報告されている。例えば、体内に金属が入っている患者のMRI検査をもう少しで行いそうになった事例や、患者の無断退院、患者の怒りや攻撃性による治療の中断などである[4]。

そのため、外国人患者は、家族、友人、同僚などのアドホック通訳者を連れて受診することもあるが、アドホック通訳者はミスコミュニケーションの問題をさらに複雑にするリスクも孕む[6]。例えば、単語やフレーズを自己判断で省略、追加、置換し、不正確な通訳をすること、医療や評価、治療に関して自分の意見を述べること、守秘義務や医学に関する知識が不足していることが指摘される[6]。さらに、患者が重病の場合、通訳者に心理的な負担がかかることもある。

上記のミスコミュニケーションに関する問題を軽減するために、医療通訳者の導入が推奨されているが、わが国の医療通訳者は国家資格ではなく、医療知識や通訳スキルが標準化されていない[4]。また、日本の先行研究は、公的な訓練を受けた医療通訳者をつけても、外国生まれのHIV患者の再受診率を上昇させないと報告している[7]。よって、日本の医療通訳者がアドホック通訳者よりも、外国人患者が満足する通訳サービスを提供しているのかは不明である。

一方、欧米の報告によると、医療通訳者がついた患者は、医師の技術、通訳のサービス、また、提供された全体の医療サービスに満足する傾向をみとめている[8]。

2. 研究の目的

通訳者が医療通訳者の患者と、通訳者が医療通訳者でない外国人患者で(1)担当医のスキル、(2)提供された医療全体、(3)通訳者のスキルへの満足感に差を認めるのか、居住者、旅行者の2グループにおいて、それぞれ、検討した。なお、医療通訳者か否かは本人の自己申告で決定した。

外国人患者を居住者と旅行者に分けた理由は、居住者と旅行者の日本語の理解力の違いである。先行研究では、多くの居住者は日常的な日本語は理解できる可能性が指摘されている[9]。したがって、医療者が簡単な単語やフレーズの日本語で使用した場合、旅行者は理解できなくても、居住者は理解できる可能性があると考えた。

3. 研究の方法

2017年度は質問票を作成した。居住者の外国人患者を対象とした主な質問項目は(1)性別、(2)年齢、(3)人種、(4)国籍、(5)第一言語、(6)日本在住期間、(7)日本に住み始めた理由、(8)配偶者の有無、配偶者の国籍、(9)日本での仕事、(10)母国での仕事、(11)最終学歴、(12)同居人について、(13)収入、(14)受診理由、(15)症状発生から初診までの期間、(16)病名、(17)前医の有無、(18)紹介状の有無、(19)担当医の診察、診断、治療への満足感、(20)医療全体への満足感、(21)通訳者に対する満足感(19)-(21)の満足感については10段階で評価する)、(22)日本の医療機関を受診した際の困難、(23)適切な通訳者について((22)と(23)は自由記述式質問)であった。さらに、旅行者の

外国人患者への質問項目も基本的には居住者と同じだが、以下の質問項目は旅行者用に変更した。居住者の質問の(6)日本在日期間を(6)日本滞在期間に、(7)日本に住み始めた理由を(7)来日理由に、(8)配偶者の有無、配偶者の国籍を(8)同伴者の有無、同伴者との関係に、(9)日本での仕事を(9)現在の仕事に変更した。また、通訳者を対象とした主な質問項目は、(1)医療通訳者がそうでないか、(2)通訳者の第一言語、(3)通訳者の国籍であった。質問票は、まず、日本語で作成し、次に、翻訳逆翻訳を行い、英語、中国語、韓国語バージョンの質問票も作成した。さらに、患者の気分状態を Profile Mode State (POMS) という心理尺度 [10] で評価した。

倫理委員会の承認後、2018年4月から東京医科大学病院(東京医大)を受診した20歳以上の日本語を不自由な外国人患者と同伴の通訳者のペアを対象に、対面式の質問票調査を開始したが、2018年度末で8ペアしかリクルートできなかったため、2019年5月から愛知県の医療法人偕行会(偕行会)でもリクルートを開始し12月末に終了した。偕行会には中国語と英語の常駐の通訳者がおり、健診を中心としたメディカルツーリズムも実施している。対象者のリクルートは、東京医大と偕行会を受診した外国人患者と通訳者のペア対象に東京医大では山崎が、偕行会では金森(研究協力者)が行った。具体的には、診療後、病院スタッフ(医師、看護師、事務職員)が本調査について簡単に説明し、その後、山崎と金森がそれぞれ、患者と通訳者に調査の趣旨を説明し、さらに、患者と通訳者は質問票のフェイスシート(説明文)をよく読んで理解してもらい、質問票への回答をもって同意とみなした。調査終了後、謝礼としてクオカード1000円分を患者に手渡した。

最終的に、東京医大で9ペア、偕行会で98ペアがリクルートされた。東京医大を受診する外国人患者は多いが、通訳者を同伴している患者は少なく、また、通訳者が院内に在駐しておらず、ペアのリクルートに難渋した。結果として、東京医大でリクルートされた患者は全体の8%であった。そして、患者は東京に居住する外国人とビジネスや観光で訪日した外国人が中心であった。一方、偕行会の患者は名古屋市の偕行会近隣の中国人コミュニティで暮らす中国人、そして、偕行会の医療ツーリズムのパッケージを利用して健診目的で受診する中国人患者が多く、また、中国語と英語の通訳者が院内に在駐しており、ペアを見つけやすかった。

解析は、外国人患者の属性が東京医大と偕行会で異なったため、偕行会の患者に絞って実施した。具体的には、居住者、旅行者それぞれのグループで、通訳者が医療通訳者か否かで患者の(1)担当医のスキル、(2)医療全体に対する満足感、(3)通訳者のスキルへの満足感に差が認められるか、Mann-Whitney U検定で検討した。また、調査時、POMSに補助的な役割を期待して使用した。例えば、提供される医療または通訳者に対する満足感が高い患者は、気分も良いことを確認したかった。しかし、特定のサービスに対する満足感と患者の気分の関係を示す証拠を提示することは困難であり、POMSの結果は解析には使用しなかった。

外国人患者が感じる日本の病院における困難、適切な通訳についての自由記述についても偕行会の患者の回答に絞り、主題分析で分析し、言葉の壁に関係するコードを表1,2にまとめた。

4. 研究成果

48名の外国人居住者の患者と50名の外国人旅行者の患者と通訳者のペアが調査に協力した。居住者・旅行者ともに、患者の約9割が中国人であった。ちなみに、中国人以外の国籍として、居住者のうち1名がベトナム人、旅行者のうち6名が偕行会のジャカルタクリニックから紹介されたインドネシア人であった。そして、約90%の居住者の患者が一般的な症状や慢性疾患の治

療で受診したのに対し、旅行者の患者の70%(35/50)が医療目的で来日し、そのうち約63%(22/35)が健診目的で偕行会を受診した。また、居住者の患者の91%、旅行者の患者の76%に医療通訳者が同伴した。統計分析の結果は、居住者において、通訳者が医療通訳者である患者はそうでない患者に比べて(3)通訳者のスキルに満足する傾向を示した。一方、通訳者が医療通訳者である患者の(1)医師のスキル、(2)医療サービス全体に対する満足感は、通訳者が医療通訳者でない患者の満足感と比較して、有意差は認められなかった。さらに、外国人観光客においては、(1)~(3)の満足感に差を認めなかった。

日本の医療機関を受診した際の困難についての自由記載欄に、居住者のうち11名、旅行者のうち2名が言葉に関する困難を記載した。さらに、困難のうち、『言葉の壁に起因する健康障害』に関する訴えが居住者で多かった。例えば、ある中国人は、わざわざ中国語が話せる医師のいる病院を調べて受診したが、十分な検査が受けられなかった。また、別の中国人は母国に帰って医療を受けたなど、言葉の壁により、迅速で適切な医療を受けられていなかった。さらに、ベトナム人は増加しているにもかかわらず、『ベトナム語の表示がない』ことから、今後は、英語や中国語以外の言語が母国語の患者への配慮が必要なこともわかった。さらに、適切な通訳者についての自由記載欄に、居住者のうち3名は、『院内通訳サービス』の普及を記載し、医療目的で来日した2名の旅行者は、通訳者に豊富な『医療通訳者としての経験』を記載した。

表1．外国人居住者、旅行者の患者が医療機関で経験する言葉の壁に関する問題

困難(コード)	記述
ベトナム語の表示がないこと	“ベトナムの研修生が日本に来る機会が多いので、ベトナム語が書いてあると助かる”(居住者)
言葉の壁に起因する健康障害	“以前通っていた病院は言葉が通じない。簡単な表現しかできなかった(症状など)”(居住者) “他院には通訳がないので、調子が悪くても我慢している”(居住者) “50%程度しか先生の言っていることが分からない” “病気になると多くの中国人は国へ帰って病院を受診する”(居住者) “中国人医師のいる病院へ行ったが、クリニックであったため十分な検査ができなかった”(居住者) “言葉が分かる人を連れていくが、医学の専門用語は正確でない”(居住者)
院内通訳がないための不便さ	“誰か(日本語ができる人)に頼らなくてはならないので、不便を感じている”(居住者)
医学用語を通訳できない通訳者	“通訳者が熱心で気が利いても、専門用語については、正確でノーマスとは限らない”(旅行者)

表2．適切な通訳についての意見

意見(コード)	記述
院内通訳サービス	“大規模医療機関には、通訳者がいること”(居住者)
医療通訳者としての経験	“通訳者は、通訳する患者さんの病気について多くの経験を持っている必要がある”(旅行者)

本研究は、日本の病院における医療通訳者の有効性を検討した初めての研究である。また、2019年時は医療通訳者のスキルは国家資格試験で標準化されないが、医療通訳者は医師と外国人居住者の患者のコミュニケーションを支援することがわかった。質的分析も、居住者の外国人患者は言葉が通じないことで医療機関の受診を躊躇ったり、十分な検査が受けられなかったり、国に帰ったりと、身体的にも経済的にも不利益を被るという結果を呈し、統計分析の結果を支持している。また、欧米諸国の研究も、医療通訳者は、患者と医師の間で情報を伝達する上で、最も正確に情報を伝達できるエージェントと主張している[11]。今回、外国人旅行者において通訳者が医療通訳者か否かで、患者の医療通訳者のスキルへの満足感に差を認めなかったのは、健診目的で来院した患者が多く、複雑な会話を必要としなかった可能性がある。

本研究では、参加者の90%が中国人であり、さらに、通訳者を評価するのは患者のみであったため、今後は、多様な言語を母国語とする患者を対象に、また、医師や看護師が医療通訳者に医療通訳者のスキルに満足するかについても検討する必要がある。

<引用文献>

- [1] 法務省, 第1表 国籍別 在留資格別 外国人登録者. https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&cycle=7&year=19840&month=0&toukei=00250012&tstat=000001018034&tclass1=000001060436&tclass2val=0&stat_infid=000032140034, 1984 (accessed 13 April 2022).
- [2] 法務省, 令和元年末現在における在留外国人数について. https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/nyuukokukanri04_00003.html, 2020 (accessed 25 August 2020).
- [3] 日本政府観光局 (JNTO). 訪日外客数 (総数), https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/since2003_visitor_arrivals.pdf; 2020 (accessed 15 August 2020).
- [4] 濱井妙子, 永田文子, 西川浩昭, 全国自治体病院対象の医療通訳者ニーズ調査, 日本公衆衛生雑誌 64(11) (2017) 672-683.
- [5] A. Koyama, H. Okumi, H. Matsuoka, C. Makimura, R. Sakamoto, K. Sakai, The physical and psychological problems of immigrants to Japan who require psychosomatic care: a retrospective observation study. *Biopsychosoc Med* 2016;107. <https://doi.org/10.1186/s13030-016-0052-x>.
- [6] 永田文子, 濱井妙子, 菅田勝也, 在日ブラジル人が医療サービスを利用する時のにわか通訳者に関する課題, 国際保健医療 25(3) (2010) 161-169.
- [7] C. Hashiba, M. Imahashi, J. Imamura, M. Nakahata, A. Kogure, H. Takahashi, Y. Yokomaku, Factors Associated with Attrition: Analysis of an HIV Clinic in Japan, *J Immigr Minor Health*. 23 (2021) 250-256. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10903-020-00982-y>.
- [8] G. Flores, The impact of medical interpreter services on the quality of health care: A systematic review, *Med Care Res Rev*. 62 (3) (2005) 255-299. <https://doi.org/10.1177/1077558705275416>.
- [9] 武田裕子, 石川ひろの, 新居みどり, 岩田一成, 外国人診療に役立つ「やさしい日本語」: 医療における協働を可能にするコミュニケーション, 医学教育 51(6) (2020) 655-662.
- [10] 横山和仁, POMS(感情プロフィール検査)日本語版の作成と信頼性および妥当性の検討, 日本公衆衛生 37(11) (1990) 913-918.
- [11] Seidelman RD, Bachner YG. That I won't translate! Experiences of a family medical interpreter in a multicultural environment. *Mt. Sinai J. Med*. 77 (2010) 389-93.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計0件

〔学会発表〕 計13件（うち招待講演 1件 / うち国際学会 1件）

1. 発表者名 Yuka Yamazaki, Ai Kanamori, Yoji Hirayama
2. 発表標題 Impact of interpreter characteristics on care satisfaction of foreign hospital patients in Japan
3. 学会等名 第52回日本医学教育学会大会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 Yuka Yamazaki, Wakaha Ikeda, Naoko Ono
2. 発表標題 A Historical Exploration of Health Issues facing Japanese Immigrants in Hawaii
3. 学会等名 第79回日本公衆衛生学会総会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 山崎由花
2. 発表標題 日本人移民 1 世がハワイで経験した健康に関わる問題
3. 学会等名 第120回日本医史学会総会・学術大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 金森愛、山崎由花、岩田由祈恵、山口梓、高橋忍、川原弘久
2. 発表標題 通訳者の属性・医療知識の有無・経験が、外国人患者の医療通訳への満足感に与える影響
3. 学会等名 第10回国際観光医療学会学術集会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 山崎由花、金森愛、山口佳子、願澤シン、千恵琳、平山陽示
2. 発表標題 通訳の属性が外国人患者の医療満足感に与える影響
3. 学会等名 第10回国際観光医療学会学術集会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Yuka Yamazaki
2. 発表標題 What type of interpreting is appropriate for foreign patients in Japan?
3. 学会等名 第78回日本公衆衛生学会総会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 山崎由花
2. 発表標題 通訳の属性が外国人患者の医療満足感に与える影響
3. 学会等名 第1回栃木県国際観光と医療学術集会（招待講演）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 金森愛、山崎由花、岩田由祈恵、山口梓、高橋忍、川原弘久
2. 発表標題 通訳者の属性・医療知識の有無・経験が、外国人患者の医療通訳への満足感に与える影響
3. 学会等名 第1回栃木県国際観光と医療学術集会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 山崎由花、山口佳子、 願澤シン、千恵琳、平山陽示
2. 発表標題 通訳の属性が外国人患者の医療満足感に与える影響
3. 学会等名 第9回国際観光医療学会学術集会
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 Yuka Yamazaki, Yoshiko Yamaguchi, Yoji Hirayama
2. 発表標題 The impact of the characteristics of interpreters on the care satisfaction of foreign patients
3. 学会等名 The 50th Annual Meeting of the Japan Society for Medical Education
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 山崎由花
2. 発表標題 通訳の属性が外国人患者の医療満足感に与える影響
3. 学会等名 第76回日本公衆衛生学会総会
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 山崎由花、山口佳子、願澤シン、千恵琳、平山陽示
2. 発表標題 通訳の属性が外国人患者の医療満足感に与える影響
3. 学会等名 第8回国際観光医療学会学術集会
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 Yuka Yamazaki
2. 発表標題 The impact of the characteristics of interpreters on the care satisfaction of foreign patients
3. 学会等名 4th World Congress on Public Health, Epidemiology & Nutrition (国際学会)
4. 発表年 2018年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

第10回国際観光医療学会学術集会 http://www.keiso-comm.com/iatm10/

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	平山 陽示 (Hirayama Yoji) (30246285)	東京医科大学・医学部・臨床教授 (32645)	
研究分担者	山口 佳子 (Yamaguchi Yoshiko) (30617634)	東京医科大学・医学部・臨床講師 (32645)	

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究協力者	金森 愛 (Kanamori Ai)		

6. 研究組織（つづき）

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究協力者	稲葉 裕 (Inaba Yutaka)	順天堂大学	
研究協力者	千 恵琳 (Qian Huilin)		
研究協力者	願 澤シン (Yan Zexin)		

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関