

外国人患者に安心感を与えるコミュニケーションについての文献検討

齊藤はるか¹⁾、金子佳世¹⁾

1) 新潟医療福祉大学看護学科

【背景・目的】近年、我が国の医療施設における、1日辺りの外国人患者は年々増加し、日本語が話せない外国人は、60～80%にのぼる¹⁾。そこで、本研究では、コミュニケーションギャップが存在する中でも外国人患者に安心感を与え、より良い看護を提供するためには、どのようなコミュニケーションが必要か、該当する先行研究を分析し、検討した。

【方法】医中誌 Web を用い、2016年5月27日現在、最新5年分、原著論文に限定し、「外国人患者」「コミュニケーション」をキーワードとして検索した。表記言語が日本語である14文献を研究対象とした。対象文献を読み込み、外国人患者に安心感を与えるコミュニケーションに関する記述を抽出し、類似の内容をカテゴリー化して分析した。

【結果】分析の結果、外国人患者に安心感を与えるコミュニケーションとして、7つのカテゴリー【 】が抽出された。

1. 言語的コミュニケーションに関するカテゴリー

【医療通訳を介して会話する】医療通訳の導入により、言語でのコミュニケーションが円滑に行えることで外国人患者の喜びや普段聞けなかったこと等を表出する事に繋がった。一方で、通訳は言葉だけのやりとりになり気持ちが伝わっていないなど不安に繋がる要素もあった。

【時にはジェスチャーなどを交え、可能な限り会話する】看護師は、コミュニケーションが少しでも円滑に進むように、簡単な母国語に訳す、英語を話すときは発音に注意を払って話す、時にジェスチャーを加えながら外国人患者とコミュニケーションが図れるように工夫を凝らしていた。

【カードやインターネットなど媒体の使用により意思疎通を図る】外国語で書いたカードの他、電子辞書やモバイル端末などの媒体が活用されていた。また、近年では、複数言語を簡単に音声で再生できるモバイル情報端末の開発が進み、臨床看護の場でコミュニケーションに活用が進められている。

2. 非言語的コミュニケーションに関するカテゴリー

【患者の表情から気持ちを察し、笑顔・穏やかで支持的な態度を保ち、患者の側にいる】看護師は、外国人患者とコミュニケーションを取る際は、笑顔で接する、支持的で穏やかに関わるようにしていた。また、アイコンタクトや、肩へのタッチング、手を握るスキンシップなどを交えながら看護に臨んでいた。

【患者が外国人であることを意識せず、平等に接しつつ、文化的価値観に対する配慮を怠らない】看護師が、外国人患者と関わる際、日本人と外国人の差はつけない・意識はしないなど対応に質的な差がないように意識していた。また、患者の育った国や地域の文化に目を向け、その地域特有の文化を理解し、それを考慮したケア介入をしていた。

【患者・家族が落ち着いて過ごせるよう生活環境や社会資源を調整する】個室の準備や、家族控室でご家族と過ごしてもらえるよう環境づくりを行い、患者と家族と一緒に休憩し穏やかな時間を温かく見守っていた。その他にも外国人の包括的な健康支援活動ができる基準—ガイドラインの策定等社会資源を調整する事の必要性も示唆された。

3. 言語的コミュニケーション・非言語的コミュニケーション双方に該当するカテゴリー

【言語的コミュニケーションの工夫に加え、非言語的コミュニケーションの活用により信頼関係の構築を行う】患者と関わる中で言語的コミュニケーションのみならず、非言語的コミュニケーションを活用し、関係を築きあげていた。信頼関係の構築により外国人患者の安心感を得る事に繋がる。

【考察】文献検討の結果、医療通訳の導入や媒体によるコミュニケーションは、言葉のやり取りができることで、患者に安心感を提供する。一方で、言葉だけのやりとりとならないよう看護師が外国人患者の側において、彼らの気持ちや精神面に対する配慮することで、より安心感を与えることができると考えられた。また、医療通訳の普及は進んでいるが、現在、約70%の病院で通訳は不在という事実がある²⁾。通訳の不在時、言語的コミュニケーションが難しい状況であっても、媒体等を用いる工夫や、タッチング、表情、態度などで、患者に寄り添う、食事や環境など文化的価値観に配慮するなど、非言語的関わりをもつことや、直接的な関わり以外でも、看護師が外国人患者を区別することなく接するよう心がけたり、病棟全体で患者を受け入れる体制を整えることが外国人患者に安心感を与えるコミュニケーションにおいて重要である。

【結論】看護師が、外国人患者と関わる中で言語的コミュニケーションのみならず、非言語的コミュニケーションを活用し、信頼関係の構築を行うことで安心感を与えることに繋がる。

【文献】

- 1) 松尾博哉：辞典 日本の多言語社会，岩波書店：70-73，2005.
- 2) 遠藤弘良：国際医療交流に関する研究，厚生労働科学研究費補助金総括研究報告書：11，2015.