

<原 著> 第44回 日本赤十字社医学会総会 優秀演題

当院コミュニケーショングループ 医療会話・レベルアップ度合

前橋赤十字病院 コミュニケーショングループ

広清 久美 久保田利夫 一倉 明司 小林 瑞穂 小野里讓司 稲沢 正士

Improvement of communication skill through foreign languages and sign language among our Medical Communications Group

Hisami HIROKIYO, Toshio KUBOTA, Akiji ICHIKURA, Mizue KOBAYASHI, Jyouji ONOZATO, Masahito INAZAWA

Communications group

Japanese Red Cross Maebashi hospital

Key words : 外国語 (含手話)、医療会話、レベルアップ

【はじめに】

近年の在日外国人の増加により、医療現場においても外国語でのコミュニケーションが必要となる状況が増加している。

当院では外国語や手話に興味を持つ職員有志によるコミュニケーショングループ（語学クラブ・手話クラブ）が発足して数年が経過した。

昨年の本学会で、各個人の学習方法やコミュニケーションカレベルなどについてアンケート調査を行い発表した。職員への啓蒙活動などにより各言語の学習者も増え、レベルアップを目指して勉強している。今回は再度アンケート調査を行い、昨年の調査結果と比較検討したので報告する。

【対 象】

当院コミュニケーショングループ（英語・手話・中国語・ハンゲル・フランス語・スペイン語・ポルトガル語）メンバー33名（昨年23名）

内訳：英語14、手話12、中国語6、ハンゲル6、フランス語5、スペイン語3、ポルトガル語2（複数言語回答あり）

【コミュニケーションカレベル】

- ・レベル0：外国人患者に無関心。
- ・レベル1：外国語を知らないが翻訳文を（指等で指し）示すことをする。
- ・レベル2：少しは学んだことがあり（英検で5級）、読むことができる（手話

の場合は指文字で示す)。医療知識あり。

- ・レベル3：最も易しい検定試験合格程度の力、英検では4級程度の力を持ち医療知識も使う。
- ・レベル4：次の段階の試験合格程度の力と医療言語が使える。
- ・レベル5：次の試験（その言語の中間級、例：英検準2級、フランス・中国・ハンゲル・ドイツ・ロシア・手話3級、スペイン語4級）程度の力を持ち、医療表現を使う。
- ・レベル6：さらに次の試験合格程度の力があり、医療表現もさらに行う。
- ・レベル7：検定試験で上から2番目（英語・中国・手話準1級、フランス・スペイン・ハンゲル2級）程度のレベル、6と8の間くらいの力、医療表現もさらに使用する。
- ・レベル8：検定試験で最上級の試験に合格程度の力があり、言葉の医療仲介ができる。

【結 果】

- 1) 学習方法（図1）・学習年数（表1）
サークルや語学教室と、テレビラジオ講座などを併用して学習している人が多い。学習年数は始めて10年未満がほとんどであった。11年以上の中には学生時代から続けているという人もいた。また5年未満とい

(表1) 学習年数

	1～5年	6～10年	11年以上
英語	2	9	3
手話	9	1	2
中国語	4	2	
ハンガール	5	1	
フランス語	4	1	
スペイン語	1	2	
ポルトガル語		2	

(表2) 昨年のレベル (n=23)

	1	2	3	4	5	6	7	8
英語		1	2		1			
手話		1	2	1		1		
中国語		2	1	1	1			
ハンガール		2		1	1			
フランス語			1	1				
スペイン語		1			1			
ポルトガル語		4	1					

(表3) 今年のレベル (n=33)

	1	2	3	4	5	6	7	8
英語		6	1	4	1		2	
手話	5	4		1			1	1
中国語		5			1			
ハンガール	3		1	1		1		
フランス語	3		1	1				
スペイン語	1				1	1		
ポルトガル語			1	1				

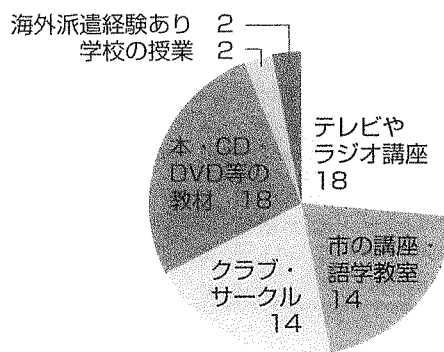
(表4) 目標レベル

	2	3	4	5	6	7	8	現状維持
英語		1	3		2		2	2
手話	2	3	1		2		1	1
中国語		2		1	1		1	
ハンガール	1	1	1	1			1	
フランス語	3			1	1			
スペイン語		1			1	1		
ポルトガル語				1				

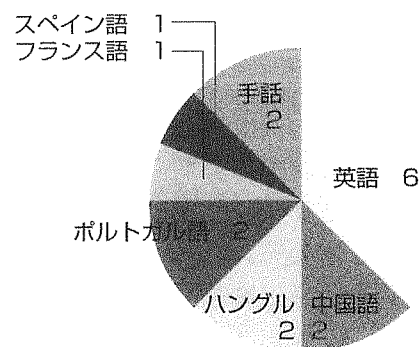
う人も多く、コミュニケーショングループが活動を始めてから語学に興味を持った人が多いことがわかる。

2) 昨年の最高レベル：手話はレベル6、英語・中国語・ハンガール・スペイン語はレベル5

(図1) 学習方法



(図2) 院内での通訳経験 (n=16)



(図3) レベルアップできたか



であった。(表2)

今年の最高レベル：手話ではレベル8、英語はレベル7とかなりレベルアップしており、ハンガール・スペイン語・ポルトガル語ではそれぞれ1レベルずつレベルアップしている。また、各言語ともレベル1・2が増えている。(表3)

3) 院内での通訳経験 (図2)

通常外国人や聾啞者には通訳や日本語がわかる付き添いが付いてくることが多いが、対応困難な場合には通訳対応フローチャー

トにより該当言語の職員が対応することがある。院内での通訳の経験者はのべ16名であった。

該当言語のみで対応した例もあるが、日本語や英語、ジェスチャーを交えたり、辞書などを併用して対応した例もあった。

4) レベルアップできたか (図3)

レベルアップできたとおもうのはわずか5名、ほとんどがレベルアップできなかったと回答している。理由として最も多いのが、日常業務の忙しさなどから、勉強したくてもなかなか時間がとれないということであった。

5) 今後の目標レベル (表4)

とくに英語・手話・中国語・ハングルではレベル6～8と高い目標を持っている人がいることがわかる。現状維持という回答者は現在レベルが7や8といった高レベルの人であった。

6) 全国赤十字病院への外国語対応状況アンケート結果 (一部) (表5)

回答は72施設、外国語対応可能な職員がいる施設は44施設であった。

英語・手話・中国語・ハングル・フランス語・ドイツ語ではレベル8の人がいる施設が数施設あった。他施設の外国語に対する対応とレベルの高さがうかがえる。

えている。コミュニケーションレベルは、昨年は手話でレベル6、レベル5が4言語であったが、本年はレベル6以上が4言語、手話や英語に関してはレベル7～8と確実にレベルアップしている。

忙しい日常業務のなかで個々の学習の成果が着実に現れていることがわかる。

また、目標としてレベル7や8をあげているメンバーもおり、向上心の高さがうかがえる。

他院では複数言語でレベル8の人がいる所が数施設あり、当院では手話のみなので更なるレベルアップを目指して一層学習に励み、患者サービスに貢献できるよう自己研鑽していきたい。

【結 語】

コミュニケーショングループの啓蒙活動により、語学に興味をもつ職員が少しずつではあるが増

(表5) 全国赤十字病院への外国語対応状況アンケート結果 (一部)

	1	2	3	4	5	6	7	8
英 語		1	1		5	7	9	10
手 話		3		2	1	2		2
中 国 語	1	1	1	2		1		3
ハ ン グ ル	1	2	2	2	1			3
フ ラ ン ス 語	2		2	1				1
ス ペ イ ン 語	1		1		1	1		
ポ ル ト ガ ル 語	1	1		1	1			
ド イ ツ 語	1		1		1			1
タ ガ ロ グ 語	1		1					
タ イ 語			1					
ベ ト ナ ム 語			1					