

長野県都市部の看護現場における
英語の必要性に関する研究

研究成果報告書補遺

平成13年10月

研究者 西垣内磨留美
(長野県看護大学 助教授)

目 次

はじめに	1
調査の目的	2
方法	2
結果および考察	4
1 英語の学習意欲の状況	4
2 英語学習のための環境整備に関する状況	6
3 外国人患者への対応の形態に関する状況	9
4 外国人患者への対応に関する、教育機関、行政機関への要望	13
結語	15
資料	17

はじめに

本報告書は、長野県看護大学特別研究補助金の助成を得て行われた「長野県都市部の看護現場における英語の必要性に関する研究」の補足的な報告を目的とするものである。

「長野県都市部の看護現場における英語の必要性に関する研究」の調査結果においては、看護現場では、外国人患者に対し適切な対応が行われていないとの認識が持たれていることが明らかにされた。しかし、この調査結果からは、看護現場における現状を改善するために、どのような措置が最も求められているのかを把握することができなかった。そこで、看護現場のニーズを解明すべく、第2次調査に着手し、継続して研究を行うことにした。第2次アンケート調査については実施した時期が長野県看護大学特別研究の助成期間を過ぎており、大規模な調査、データ処理を行えないことから、今回の調査においては、調査対象を各病院の看護部長・総看護婦長に限定し、調査結果を「長野県都市部の看護現場における英語の必要性に関する研究」の補足的参考資料とした。

調査の目的

長野県都市部の総合病院において、外国人患者に対する対応の改善のために求められている措置の把握、及び、提示。

方法

1 調査期間

平成 13 年 5 月～6 月

2 調査対象

長野県下全市（飯山市・長野市・大町市・須坂市・中野市・更埴市・上田市・佐久市・小諸市・松本市・諏訪市・岡谷市・茅野市・駒ヶ根市・飯田市）及び白田町の総合病院の看護部長、または総看護婦長、23 名。

これは、「長野県都市部の看護現場における英語の必要性に関する研究」において質問紙調査の回答を依頼した対象である。今回は大規模な調査を運営することが困難であったため、病院の看護分野の管理運営の責任者であり、看護現場全体の状況を把握していると考えられる看護部長・総看護婦長に代表として第 2 次アンケート調査の回答を依頼した。

3 調査方法

調査は、アンケート調査によって行った。回答の内容は名前を伏せて処理する旨、アンケート調査のお願いに記述した。平成 13 年 5 月に郵送し、回答者の郵送にて回収した。発送数 23 件に対して、18 件の回収を得た（回収率は約 78%）。

質問の回答は、5～7 の選択肢の中から該当するものをすべて選ぶことを主な方法とし、回答した理由を記述する方法、及び、意見を記述する自由記述の回

答方法を加えた。

4 調査内容

調査用紙は以下の項目で構成された。

- (1) 回答者の氏名、及び、所属機関
- (2) 英語の学習意欲の状況
- (3) 英語学習のための環境整備に関する状況
 - ・環境整備に必要な項目
 - ・現状で実施可能な項目
- (4) 外国人患者への対応の形態に関する状況
 - ・当面の措置として可能な項目
 - ・将来的に最も適切と思われる項目、及び、その理由
- (5) 外国人患者への対応に関する、教育機関、行政機関への要望

結果および考察

記述式回答以外の回答に関しては、回答数、及び、全回答者数に対する割合を表1に示した。[表1] また、質問2、3、4、5については、グラフを示した。記述式回答については、以下の各項目において提示する。

1 英語の学習意欲の状況

調査内容としては、第1次調査において、看護活動に十分な英語力がナースに不足しているという認識が回答者の多くに見られたことから、現在実際に看護活動を行っている現場のナースが外国人患者への対応に支障のない英語力を養うため今後英語学習を行う意欲があるかどうかの確認を行うことを質問項目1とした。

「外国人患者に対し十分な看護活動をするために、環境を整えば英語を学習したい、あるいは他のナースに学習させたいと思いますか。」という質問に対し、すべての回答者18名が「はい」との回答を行った。(100%) 全員に英語の学習意欲があり、環境が改善されれば、これからでも英語を学習したい、または、させたいという気持ちがあることが確認された。この回答から、英語の学習意欲は十分にある状況であるので、英語学習を容易にするための環境の整備が重要であることが推察された。

[表 1]

1 環境を整えば英語を学習したい、あるいは他のナースに学習させたい。		
はい	18	100%
いいえ	0	0%
2 環境を整えるためにはどのようなことが必要か。		
(1) 自習するための、あるいは会話学校などへ通うための時間の確保	10	55.56%
(2) 会話学校などの授業料に対する助成	5	27.78%
(3) 英語の自習用教材の院内への配備	9	50%
(4) 院内教室の開催	15	83.33%
(5) その他	3	16.67%
3 現状で実施可能と思われるもの		
(1) 自習するための、あるいは会話学校などへ通うための時間の確保	7	38.89%
(2) 会話学校などの授業料に対する助成	2	11.1%
(3) 英語の自習用教材の院内への配備	8	44.44%
(4) 院内教室の開催	13	72.22%
(5) その他	1	5.56%
4 外国人患者への対応のための形態に関して、当面の措置として可能なもの		
(1) 英語の堪能なナースの配備	8	44.44%
(2) 外国人担当の病院事務職員の配備	6	33.33%
(3) 行政機関からの派遣職員の常駐	1	5.56%
(4) 行政機関からの派遣職員の巡回	6	33.33%
(5) 通訳ボランティアへの依頼	15	83.33%
(6) 英会話マニュアルによる対応	10	55.56%
(7) その他	0	0%
5 外国人患者に対応するうえで将来的に最も適当なもの		
(1) 英語の堪能なナースの配備	8	44.44%
(2) 外国人担当の病院事務職員の配備	2	11.1%
(3) 行政機関からの派遣職員の常駐	0	0%
(4) 行政機関からの派遣職員の巡回	1	5.56%
(5) 通訳ボランティアへの依頼	5	27.78%
(6) 英会話マニュアルによる対応	0	0%
(7) その他	1	5.56%

2 英語学習のための環境整備に関する状況

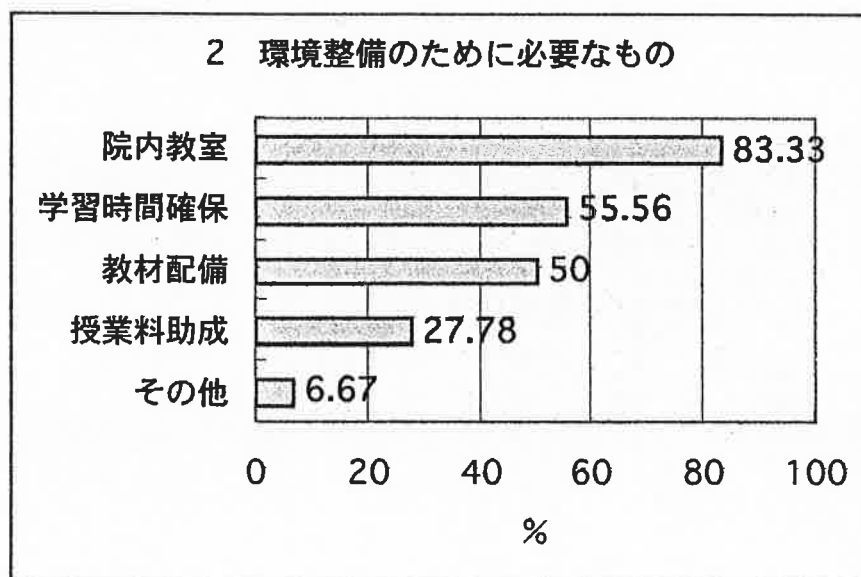
英語学習の意欲が確認された場合には、ナースの学習を可能にする環境整備について、現場の状況、および要望の把握が必要であると考えられたため、環境整備に関する調査を行った。

調査項目としては、ナースの業務内容の多忙さにより学習時間の確保が困難であることが予想されされることから、「英語学習時間の確保」、また、学習には授業料等経済面での支援も必要なことから、「授業料等の助成」、また、病院内での環境整備に可能と思われる「院内教室の開催」、「自習用教材の配備」、及び「その他」を調査内容とした。また、看護現場で現在必要とされていることの調査が目的の一つであるが、環境整備には一定の時間を要することが予測されることから、必要と思われることと現状で実施可能と思われるものに分けて各項目の調査を行った。

(1) 環境整備に必要な項目

英語学習のための環境整備に関する状況の調査においては、英語学習のための環境を整えるために必要と考えられる項目としては、15名(約83%)が「院内教室の開催」をあげた。「自習するための、あるいは会話学校などへ通うための時間の確保」の10(約56%)、及び、「英語の自習用教材の院内への配備」の9(50%)が、これに続く回答数であった。(図1) 院内教室などの教育の機会があれば、英語の学習が可能と考えられていることが確認された。また、学習時間の確保が必要とされ、自習用教材の配備が求められていることがわかった。その他の内容については、「自己学習」、「外国人の留学生の受け入れ」があげられた。

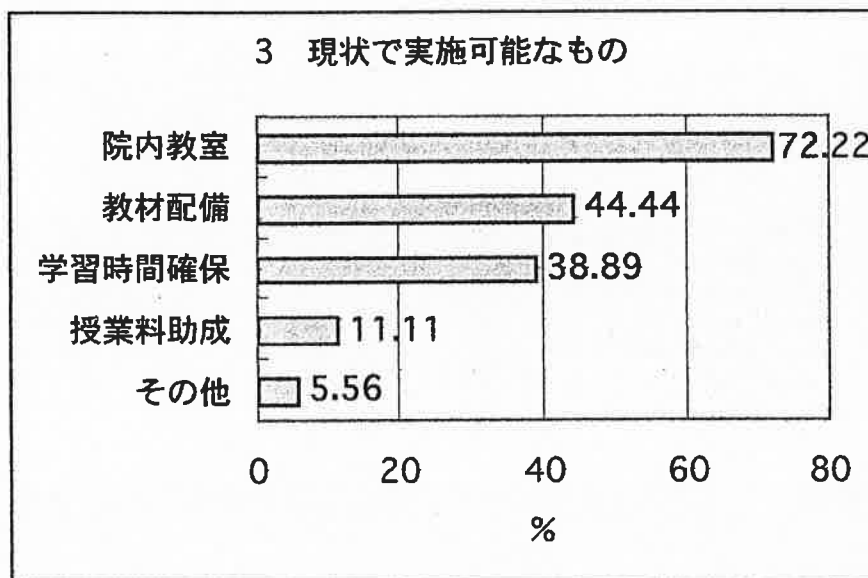
[図1]



(2) 現状で実施可能な項目

看護現場の現状において実施可能と思われる環境の整備に関しては、「院内教室の開催」が13(72.22%)と多数を占めた。これに続き、「英語の自習用教材の院内への配備」が8(44.44%)、「自習するための、あるいは会話学校などへ通うための時間の確保」が7(38.89%)の回答数であった。(図2)「院内教室の開催」が最も必要と認識され、また、実施の可能性も高いという判断であり、看護現場におけるナースのための英語教育の今後の方法の方向が示されたと言える。院内教室の実施が積極的に推進されるよう環境が整備されることが望まれていた。

[図2]



3 外国人患者への対応の形態に関する状況

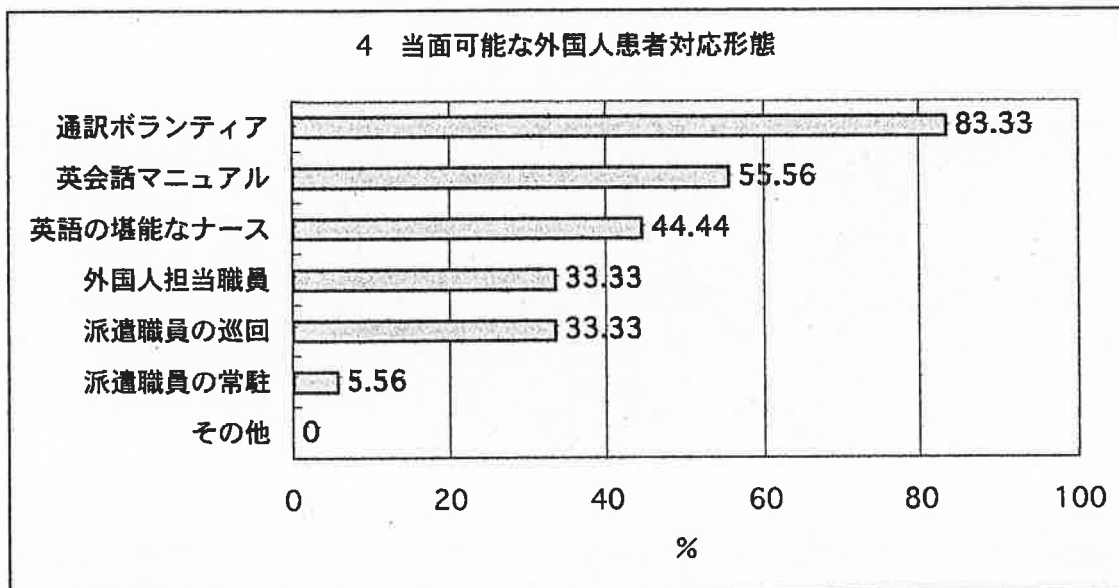
現状では外国人患者に対し適切な対応が行われていないとの認識が持たれていることが第1次調査において明らかにされた。そこで、看護現場における現状を改善するために求められている外国人患者への対応形態について把握することが必要と考えられ、調査を行うこととした。

項目としては、病院内の設置内容として「英会話マニュアル」「外国人担当職員」による対応、教育機関関連で「英語の堪能なナース」による対応、行政機関による支援として「派遣職員」による対応、民間の支援内容として「通訳ボランティア」による対応、及び「その他」を調査項目とした。これもまた、必要とされる形態の整備には一定の時間を要することが予測されることから、当面可能な形態と最適な形態とに分類し各項目の調査を行った。

(1) 当面の措置として可能な項目

外国人患者への対応のための形態に関して、当面の措置として可能と判断された項目については、「通訳ボランティアへの依頼」が15(83.33%)、「英会話マニュアルによる対応」が10(55.56%)であり、現在実施されているものが上位を占めた。(図3)しかし、その実施状況は不十分であり、外国人患者に対し満足できる対応が行われていないことは、本研究の第1次調査の結果において示された。当面の措置として実施できる可能性が高い項目については、さらに内容を充実させる方向で整備することが必要であると考えられる。

[図3]



(2) 最も適当な項目、及び、その理由

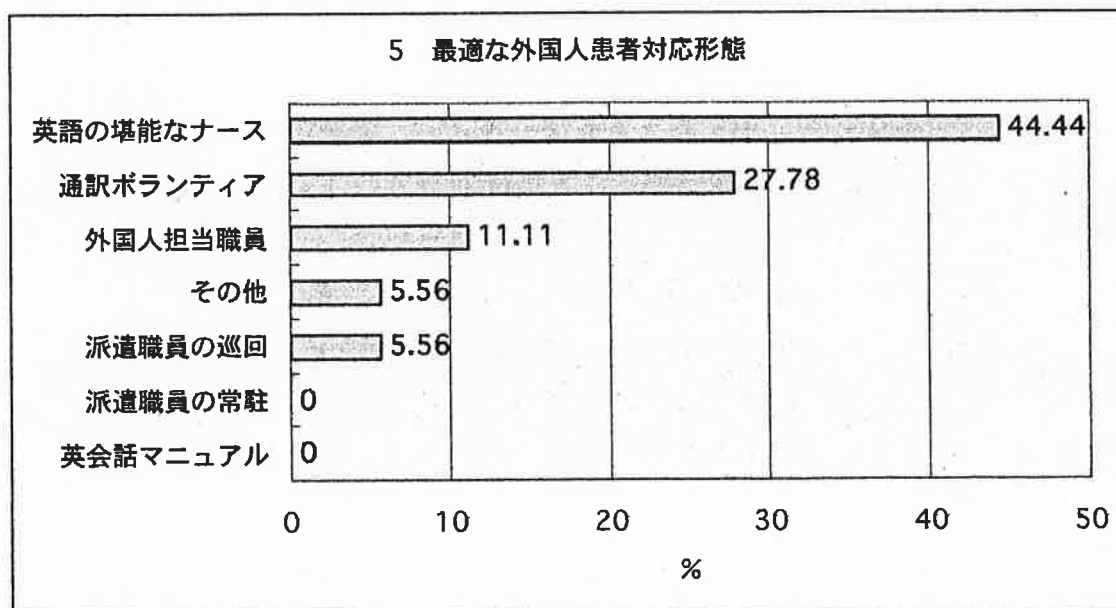
外国人患者への対応の形態として最も適当な項目を選択する質問においては、看護現場で外国人患者への対応に関して最も適していると考えられている形態を明瞭にするため、1項目のみを選択するように依頼した。最も多かったのは、「英語に堪能なナースの配備」であった。回答数は、8(44.44%)であったが、これは、1項目の選択であったため、回答数が分散し、最高数が低くなったものと考えられた。外国人患者の対応策として、看護現場で最も求められているのは、英語に堪能なナースであることが確認された。しかし、これは、当面の措置として可能なものの回答を求めた質問4では、3位であり、十分な数の英語に堪能なナースがすぐに配備されることは難しいという認識であることが明らかになった。当面の措置として1位の「通訳ボランティアへの依頼」、2位の「英会話マニュアルによる対応」に比べ、英語のできるナースの配備には、ある程度の時間的余裕を持ち、長期的な取り組みが必要であることが示唆された。

外国人患者への最適な対応形態として「英語に堪能なナースの配備」と回答した理由としては、「ナースは24時間患者の世話をする身近な存在。」(2件)「医療・看護の知識があるナースが患者の対応にあたるのがベスト。」(2件)「社会環境や時代が必要とする。」「組織的に必要。」「教育過程における英語力の育成が期待できる。」があげられた。直接患者のケアをする点、看護の知識を持った専門職である点が重視され、社会的ニーズが意識され、また、今後の教育が期待されていることがわかった。

外国人患者への最適な対応形態として回答されたものの第2位は「通訳ボランティアへの依頼」であり、回答数は5(27.78%)であった。これを最適とした理由としては「現在実施中、または実施可能と考えられる。」(3件)「英語以外の外国語の通訳が必要。」(2件)という回答であった。英語以外の外国語の通訳の必要性に関しては、第1次調査においても意見が寄せられており、看護現場で必要とされる言語の多様化が進んでいることが推察された。また、そのような状況では、通訳ボランティアが必要とされており、ナースだけでは対応しきれない状況もありうることが示された。

「外国人担当の病院事務職員の配備」については、2名(11.11%)が最適と判断し、「対応窓口がはっきりし、受診しやすい。」「ナースが話せるのがよいが、話せるナースが少ない場合は、常に対応するのは無理。」の理由があげられた。その他、各1名(5.56%)が「行政機関からの派遣職員の巡回」と「外国人担当を専門業務とする職員の配備」を最適な対応形態としてあげた。理由は、「行政機関からの派遣職員の巡回」が「習慣、宗教などの生活背景に起因するトラブルへの対処。」「外国人担当を専門業務とする職員の配備」が「必要なとき通訳業務ができる。」であった。(図4)

[図4]



4 外国人患者への対応に関する、教育機関、行政機関への要望

アンケートの最後に、上記項目に含まれない内容を把握するため、外国人患者への対応に関する、教育機関、行政機関への要望について自由記述による調査を行った。具体的な回答は表 2 に示した。寄せられた回答は、「行政機関からの派遣職員」、「相談窓口の設置」、「通訳ボランティア」、「英語教育の充実」を求めるものに大別された。「通訳ボランティア」、「行政機関からの派遣職員」は英語がわからない外国人患者の対応に有効であり、患者や家族の生活や医療費等、病気以外の問題に対応するために「行政機関からの派遣職員」、「相談窓口の設置」が必要との判断がなされているものと考えられた。全体として、各病院と行政との連携が必要であるという意見が多く見られた。「英語教育の充実」に関しては、英語のできるナースの量的な充実という目的とともに、医療に役立つ会話能力の育成といった具体的な教育内容についての要望が寄せられた。

[表 2]

行政機関から職員の派遣
<ul style="list-style-type: none"> ・対応できる人を確保する(行政機関) ・必要に応じ派遣依頼に応えられる体制作り(4件) ・持っている情報の公開(どのような対応ができるか等について)
相談窓口の設置
<ul style="list-style-type: none"> ・英語圏の人ばかりが入院してくるのでなくて、最近ではアジア系、ブラジル系など他の国籍の方が多い。また、不法滞在の方も有、行政機関との連携が重要である。 ・言葉の問題もありますが、医療費等の問題で困るケースがあります。院内のケースワーカーが対応しておりますが、夜間や休日等でも困ったときの相談ができるとうよいと思います。 ・入院が長期になった場合、その家族(例えば妻とか夫)の日本での生活の場の確保などの相談。 ・外国人といっても国により大差がある。それぞれに相談できる窓口が必要と思う。(2件) ・人権に配慮した対応窓口を公的医療機関には置くこと。
通訳ボランティアの充実
<ul style="list-style-type: none"> ・通訳ボランティア可能な方を行政でリストしておき紹介していただく ・ボランティアの充実をお願いしたい。
英語教育の充実
<ul style="list-style-type: none"> ・教育機関で看護婦に必要な英会話を学んでくるようにして欲しい。(2件) ・基礎教育の段階での英語教育のあり方の更なる改善を望みます。しかし、1～2年でできることではないと思いますが。 ・看護に必要な英会話教室のような機会を作るのはどうでしょうか。

結語

本研究の調査結果によって、教育過程を卒業していても環境を整えば勉強したいという欲求があり、ナースには英語の学習意欲は十分にあることが確認された。英語学習のための環境整備としては、「院内教室の開催」という意見が最も多かった。これについては現状で実施可能という意見が多く、より充実した企画および積極的な実施をしていくことが必要であろう。外国人患者の対応形態として、最も適していると考えられているのは、「英語の堪能なナースの配備」であった。しかし、当面の措置として可能な対応形態という質問では回答数が第3位であったことから、英語の堪能なナースの量的な充実は、最良の方法と考えられているものの、早期の実現は困難であり長期的展望に立ったうえでの教育が必要との認識であると推測された。教育の具体的内容に関しては、看護現場で役立つ実用的な英会話能力の育成を要望する意見が出された。教育機関では、看護現場のニーズに基づいた教育体制を整えていくことが重要である。

また、英語圏以外の外国人のためにも、通訳ボランティアが必要との考えが示された。「通訳ボランティアへの依頼」は当面の措置としては第1位であり最も実現性の高い対策であると考えられた。通訳ボランティアについては、リスト作成、医療機関への配付、追加募集などして量的充実を図る、迅速な対応のためのネットワーク作りなどが、今後の課題と考えられる。外国人患者の生活、法律面での問題への対処として、「行政機関からの職員派遣」や「相談窓口の設置」に対する要望が寄せられた。対策としては、外国人担当職員の確保、人件費の予算化、要請に応じられる体制作りなどが考えられる。この結果からは、ナースは、具体的な医療面だけでなく、外国人患者の生活や悩みなどにも心を向け、対応しようとしている姿が推察され、単なる治療を越えた患者個人の問題への対策に対しても改善を求めていることが示された。今後予測される外国人就労者の増加、あるいは言語の多様化に伴い、医療サイドと行政機関との一層の連携が求められていることがわかった。

21世紀に入り、日本においても様々な面で国際化が進み、長野県においても、

外国人の就労者や生活者の増加が予想される。先進国の一員として、外国人の居住者の福祉も考えていかなければならない問題である。現状では、外国人患者の医療面や生活面での福祉に必要な、英会話のできるナースの配備、行政機関の対応、通訳ボランティア、すべての面で体制が整っていないことから、自由記述式回答においてもこれらについての要望が表出したものと思われる。医療機関、行政機関、教育機関が協力して、外国人患者がより良い治療を受けられるように十分な対応を行える環境をめざしていくことが望まれる。

また、看過すべきでないのは、現在の状況では、ナースの側にも外国人患者の対応に関して充実感、達成感が得られていない、また、外国人患者の医療面以外の問題にも心を痛めているという事実である。このことは第1次調査、第2次調査を通して把握された実態である。外国人患者への対応に関する体制の改善はナースに対する精神面での支援にもつながる。外国人患者への対応の問題への対処は、外国人のみならず、ナースに対する対策でもあることを認識すべきであると考えられる。

資 料

[第2次アンケート調査依頼文]

看護部長・総看護婦長様

時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

以前ご協力を賜りました「長野県都市部の看護現場における英語の必要性の研究」の報告書を作成いたしましたので、送付させていただきます。ご高覧ください。

調査の結果、外国人患者に対する十分な対応が困難という看護現場の現状を把握することができましたが、その中で求められている対策の把握がまだできておりません。そこで、新たに調査の必要のある項目が生じました。同封の第2次アンケート調査に是非ご協力ください。看護部長・総看護婦長の皆様にご意見を聞かせていただき、本研究の補足的な資料としたいと存じます。お聞かせいただいた内容は、名前を伏せて処理いたします。ご回答の上、お手数ですが、添付の封筒に入れ、5月末日までにご返送くださいますと幸甚です。よろしくお願い申し上げます。

長野県看護大学
西垣内磨留美

[第2次アンケート調査質問票]

該当する選択肢に○印をお付けください。

その他、3番、5番、6番については、ご記入ください。

お名前	
勤務病院名	

- 1 外国人患者に対し十分な看護活動をするために、環境を整えば英語を学習したい、あるいは他のナースに学習させたいと思いますか。

はい

いいえ

はいの方は2に、いいえの方は4にお進みください。

- 2 環境を整えるためにはどのようなことが必要だと思いますか。該当する項目すべてに○印をお付けください。

- 1 自習するための、あるいは会話学校などへ通うための時間の確保
- 2 会話学校などの授業料に対する助成
- 3 英語の自習用教材の院内への配備
- 4 院内教室の開催
- 5 その他 (_____)

- 3 2番の項目のうち、現状で実施可能と思われる項目の番号をすべてご記入ください。

項目番号 (_____)

4 外国人患者への対応のための形態に関して、当面の措置として可能と思われる項目すべてに○印をお付けください。

1. 英語の堪能なナースの配備
2. 外国人担当の病院事務職員の配備
3. 行政機関からの派遣職員の常駐
4. 行政機関からの派遣職員の巡回
5. 通訳ボランティアへの依頼
6. 英会話マニュアルによる対応
7. その他 (_____)

5 4番の項目のうち、外国人患者に対応するうえで将来的に最も適当と思われる項目を1つ選び、理由をお書きください。

項目番号 ()

理由： _____

6 外国人患者への対応に関する事で、教育機関、行政機関への具体的な要望があればお書きください。

ありがとうございました。

〔「長野県都市部の看護現場における英語の必要性に関する研究」の概要〕

1 研究組織

研究代表者

西垣内磨留美 長野県看護大学 外国語助教授

研究分担者

山田幸宏 長野県看護大学 看護形態機能学教授

太田勝正 長野県看護大学 基礎看護学教授

田中建彦 長野県看護大学 外国語教授

2 研究経費

平成 11 年度 182 千円

平成 12 年度 318 千円

計 500 千円

3 目的

- (1) 長野県都市部の看護現場においてどのような場合にどのような英語を必要としているかなどの英語の必要性に関する実態を把握し報告する。
- (2) 調査、研究の結果を今後の看護教育のための資料として提示し、学生指導に関する提言を行う。

4 第1次調査

- 1) 調査期間：平成11年10月～12月
- 2) 調査対象者：長野県下全市、及び、臼田町の総合病院の婦長
- 3) 調査方法

アンケート調査。発送数295件に対し、211件の回収（回収率72%）。

4) 調査内容

- (1) 調査対象者の基本属性
 - ・年代
 - ・担当領域
- (2) 英語に関する経験の状況
 - ・英語が必要であった場面
 - ・必要であった英語の種類
- (3) 英語に関する予測状況
 - ・英語が必要となる場面
 - ・必要となる英語の種類
- (4) 外国人患者対応経験の状況
 - ・外国人患者対応経験の有無
 - ・文化的背景の知識の必要性
 - ・コミュニケーション不足の経験の有無
- (5) 大卒ナースへの期待の状況
- (6) 所属機関の状態
 - ・現在の外国人患者の入院状況
 - ・過去の外国人患者の入院状況
 - ・外国人患者対応の手引書の有無
- (7) 同様の調査の回答経験の有無
- (8) 英語あるいは看護における英語教育に関する自由記述

結語

1 まとめ

本調査結果が示すように、病院などの看護の臨床現場において、英語を必要とする機会は多い。また英語を活用して、看護をアップグレードしたいと思っている者もいるとの報告もある(三次、山上、遠藤、1999)。しかし、今回のアンケート調査から、単に日常英会話のレベルを超え、豊富な英語文献に触れ、自らを研鑽するためのレベルを目指しているナースもいる一方で、現状は日常英会話のレベルにさえ到達しておらず、そのことが原因で外国人患者に対し十分な看護ができないと考えるナースが多い実態が示唆された。看護現場において先ず必要なのは、日常英会話、そして看護に必要な英会話という結果であり、また、今後についても同種の英語の必要性を予測する意見が多かった。また、多数が外国人患者とのコミュニケーション不足を訴えており、現状ではヒアリング、スピーキングともに実用的なレベルではないという結果であった。

3 課題

調査の結果から、看護現場では、外国人患者に対し適切な対応が行われていないとの認識が持たれていることが明らかになった。これを踏まえて、上記のような提言を行ったが、どのような措置が現状では最も求められているのかが現段階では把握できていない。現場のニードを解明する必要があるので、第2次アンケート調査を実施予定である。

謝 辞

今回の調査において、熱心にご回答いただきました長野県下の総合病院の看護部長、総看護婦長の皆様には、本研究で2回にわたって調査にご協力いただきました。皆様のご協力により、調査結果をまとめ報告できましたことを深く感謝いたします。ここに厚くお礼を申し上げます。

