

研究ノート

病院に勤務する外国人看護師の看護業務に関する コミュニケーションの課題に関する研究

王麗華¹⁾・磯山優²⁾・木内妙子¹⁾
園田あや¹⁾・小林和成¹⁾・矢島正榮¹⁾
小林亜由美¹⁾・桐生育恵¹⁾・大野絢子¹⁾

A Study on Communication of Nursing of Foreign Nurses at Japanese Hospital

Lihua WANG¹⁾, Masaru ISOYAMA²⁾, Taeko KIUCHI¹⁾
Aya SONODA¹⁾, Kazunari KOBAYASHI¹⁾, Masae YAJIMA¹⁾
Ayumi KOBAYASHI¹⁾, Ikue KIRYU¹⁾, Ayako OHNO¹⁾

要 旨

本研究では、日本の病院に勤務している外国人看護師が看護勤務に従事する際のコミュニケーションに関する問題に焦点を絞り、外国人看護師が患者や同僚とのコミュニケーションにおいて直面する問題をどのように解決すれば良いか、実際に看護職の求めている支援のあり方を考察した。外国人看護師7名を対象に半構成面接を実施し、質的帰納的に分析した。分析の結果、「患者への対話の困難さ」「患者への対応の困難さ」というコア・カテゴリーで構成される【患者とのコミュニケーション】というカテゴリーが形成された。また「日本語の習熟度による業務展開への支障」「看護業務上の言葉の理解に関すること」「看護実践について個人に努力に関すること」というコア・カテゴリーで構成される【同僚とのコミュニケーション】というカテゴリーが形成された。コミュニケーション力は対人関係の確立と維持に欠かせないスキルであるが、外国人看護師にとって【患者とのコミュニケーション】よりも【同僚とのコミュニケーション】において、より多くの問題が発生している。また、看護師が高いコミュニケーション力で看護に取り組めたという看護実践の経験・達成感が、今後の外国人看護師の活躍にあたっての大きなプラスの経験になる。そのため、今後、病院に勤務している外国人看護師に対して、コミュニケーションに関するスキルおよび知識の向上、特に日本人の同僚看護師とのコミュニケーション能力の向上をはかる必要が示唆された。

キーワード：外国人看護師、コミュニケーション、コンテキスト

I. はじめに

急速に進む少子高齢化に伴う高齢者人口の急増や、看護配置基準の変更など様々な要因に伴い、看護師不

足は慢性的な状況になってきている。この看護師の不足については、日本医師会の調査にもある通り、今後さらに深刻化することが予想される¹⁾。看護師不足解消のために、日本の医療現場では外国人看護師を受け

1) 群馬パース大学保健科学部看護学科 2) 埼玉学園大学経営学部経営学科

入れようとする機運が高まっている。例として、日本はフィリピンと経済連携協定を平成18年に締結し、その中でフィリピン人看護師が3年間ないし4年間日本に滞在する間に看護師・介護福祉士の国家資格を取得し、引き続き日本に滞在できるようにすることを目的とした制度を整備した²⁾。また日本看護協会も、「自国の看護師不足を解消するとの理由で安易に外国人看護師を受け入れるべきではない」としながらも、外国人看護師の受け入れを容認している³⁾。このような法制度の整備の次の段階として、日本の医療現場への外国人看護師の適応をどのように促進していくかが課題となろう。

これまでの研究⁴⁾で、筆者らは外国人看護師が日本の看護現場に適応する過程において、コミュニケーションの問題が大きな障害となることを明らかにしてきた。特に、日本の看護現場では日本語が主要言語であり、外国人看護師は患者や職場の同僚とコミュニケーションするために日本語を習得しなければならない。このことが外国人、特に非漢字文化圏の国から来た外国人にとって非常に大きな障害になっている。また、コミュニケーションは非言語的なコミュニケーション (non-verbal communication) も含むが、その解釈が国民性の違いによって大きく異なるため、このことも外国人看護師にとって大きな障害となる。

これらの障害をどのように取り除くかということは、今後日本の医療現場がさらに多くの外国人看護師を受け入れ、看護師不足の解消を実現していく上で大きな課題であるといえる。看護師として必要とされる看護技術の問題は、外国人看護師にも日本の看護師資格を取得することを義務付けることで解決される。しかし、コミュニケーションの問題の解決については、具体的な方策は特に示されていない。これまでに、日本看護協会がフィリピン人看護師の受け入れについて、コミュニケーション (日本語能力) の重要性を指摘しているが、その能力の取得に関する具体的な方策は指摘していない⁵⁾。

そこで本研究では、外国人看護師が看護業務をする際のコミュニケーションに関する問題に焦点を絞り、外国人看護師が患者や職場において直面するコミュニケーションの問題をどのように解決すれば良いか、実際に外国人看護師の求めている支援のあり方を踏まえつつ、具体的な方法を明らかにしていく。

II. 研究方法

本研究では、研究方法として質的帰納研究法を選択した。質的研究法は、量的研究では伝えることが難しく、現象のもつ複雑で難解な内容を明確にすることが可能であり、本研究の課題である「病院に勤務する外国人看護師の看護業務に関するコミュニケーションの課題に関する研究」という複雑な現象を理解する上で適切であると考えた。

1. 用語の操作的定義

1) 外国人看護師：本研究では、「日本語以外の言語を母語としている人で日本の看護師資格を持ち、かつ医療機関に勤務している看護師のこと」とする。

2) コミュニケーション：本研究では、「看護業務場面で、同僚看護師や患者と言語による意思疎通を行ない相手の気持ちを推察すること」とする。

2. 対象の選択

外国人看護師が在籍する関東近県の医療機関の管理者宛に研究計画書を送付し、面接への参加を要請した。その結果、五つの医療機関に在籍している7名の外国人看護師とコンタクトがとれ、本研究への協力の承諾を取り付けた。

7名の研究対象者は、日本の看護師資格を持ちかつ医療機関に勤務している外国人看護師であり、国籍は中国、ブラジル、ベトナムである。

3. データの収集方法

データの収集は2006年7月～2007年3月に行った。複数の先行研究を参考に研究者間で協議して作成したインタビューガイドを用いて、対象者に対して半構成面接を実施した。面接は対象者の自宅、または大学内の1室を用い、対面式で行った。なるべく会話に集中できる環境を用意し、会話の内容が第三者に聴取されないよう配慮した。面接内容は、対象者の同意を得て録音した。面接時間は、1時間前後であった。半構成面接の内容は以下の通りである。

- ・対象者のプロフィール (年齢・性別・出身地)
- ・本国での医療関係資格の有無
- ・本国での看護師として勤務経験の有無
- ・看護業務を遂行中に経験した「困難」「戸惑い」「努力したこと」など
- ・患者とのコミュニケーション状況
- ・同僚とのコミュニケーション状況

4. 分析方法

質的帰納的分析法を用いて分析を行った。インタビューデータを逐語的に起こし、記述した内容を熟読した。

- ①対象となった外国人看護師自身のコミュニケーションについての考え、日頃の看護業務におけるコミュニケーションに焦点を絞り、医療現場での実践内容などについて焦点を当て、文脈を踏まえて簡潔な一文にまとめた（コード化）。
- ②対象者ごとに類似した内容の文章を集めて名前をつけた（サブ・カテゴリー化）。
- ③サブ・カテゴリー間の関連性を見つける作業を繰り返し、外国人看護師が患者・同僚に関わっている内容について類似性と差異性を明らかにし、繰り返しみられる構成要素の意味を分析し、類似した内容をまとめた（カテゴリー化）。
- ④各カテゴリーの特性と次元の比較検討をし、カテゴリー間の関係を再び確認し（コア・カテゴリー化）、最終的に研究目的とのすり合わせを行った。

5. 信頼性と妥当性

分析過程において、質的研究の専門家からアドバイスを受け、さらにコア・カテゴリー、カテゴリーやサブ・カテゴリーの分析結果を対象者の体験と相違がないか文書で被調査者に内容を確認し、信頼性と妥当性を高めた。分析する途中で、たびたびデータに戻り対象者の表現が忠実に反映されるよう配慮して進めた。また、共同研究者間で検討を繰り返すことによって信頼性の確保に努めた。

6. 倫理的配慮

本研究は群馬パース大学研究倫理委員会の承認を得て実施した。

1) 対象となる個人の人権の擁護

対象者には、研究依頼をした施設長の推薦を受け、「研究についてのご協力をお願い」を事前に読んで自発的に研究に協力してくれる者を対象とした。研究協力を強制しないように求め、個人が拒否する権利を保障した。また、不明な点の問い合わせ先を明示した。

- ①場所は原則として対象者が指定した場所を選ぶように心掛ける。
- ②得られたデータは本研究以外で使用しない。
- ③語った内容は全て匿名で処理し所属組織へ面接内

容が伝わることの無いようにプライバシーの保護に努める。

2) 調査対象者の理解と同意

研究依頼をした施設長と対象者個人に、研究計画書に基づいて研究目的、面接の内容や具体的方法について詳細に説明を行った。さらに研究に協力の意思を示した対象者には、説明書（研究についてのご協力をお願い）とインタビューの概要を記入した質問内容書、研究同意書を配布した。調査趣旨を理解し説明内容に同意が確認できた場合、同意書に『対象者』『説明者』それぞれが署名した。同意書は2通作成し、それぞれが1通ずつ保管することとした。またこの際、研究参加はまったく自由であること、途中で辞退する権利があること、研究に参加しないことでの不利益はないことなどを再度保障し、同意の意思確認をした。

3) 調査の実施によって生じる個人の不利益・危険性に対する配慮

調査の実施に当たっては、対象施設名などはすべて匿名化し、データはすべてナンバリングして使い、個人が特定できないようにした。さらに、得られたデータは研究者が厳重に保管し、研究終了後には速やかに破棄することを説明した。

III. 研究結果

1. 対象者の概要

対象者は、日本の看護師の資格を持ち医療現場で看護業務に従事している外国人看護師7名である。対象者の概要を表1に示す。

2. 外国人看護師へのインタビュー調査結果

分析の結果、外国人看護師が外国人看護師の看護業務の場面で経験した同僚や患者とのコミュニケーションに関する全98件のコードが抽出され、コア・カテゴリー2項目、カテゴリー5項目、サブ・カテゴリー13項目に分類でき、外国人看護師の看護業務を展開するための実際のコミュニケーションの構造を明らかにすることができた。カテゴリーは、コア・カテゴリー【 】, カテゴリー《 》、サブ・カテゴリー「 」で示した。また、文中でカテゴリーを説明する為に、その内容を表しているデータの一部を“ ”で引用する。

以下にこれらの主要カテゴリーとカテゴリー間の関連を述べる。

表1 対象者の概要

対 象 者	A	B	C	D	E	F	G
国 籍	中国	中国	ベトナム	ブラジル	ベトナム	中国	中国
性 別	女	女	女	女	女	女	女
年 齢	30代	40代	20代	30代	20代	40代	20代
本国での資格	なし	看護師	なし	なし	なし	看護師	なし
日本での資格	看護師	看護師	看護師	看護師	看護師	看護師	看護師・保健師
本国での勤務経歴	なし	8年	2年	なし	なし	2年	なし
日本での勤務経歴	6年	8年	2年	5年	2年	16年	2年

表2 患者とのコミュニケーション

コア・カテゴリー	カテゴリー	サブ・カテゴリー
患者とのコミュニケーション	患者との会話の困難さ	会話の理解不足
		方言理解の困難さ
	患者への対応の困難さ	患者への看護に関する関係
		患者および家族との意思疎通の困難さ

1) 【患者とのコミュニケーション】

【患者とのコミュニケーション】に関するカテゴリーおよびサブ・カテゴリーを、表2に示す。このうち《患者との会話の困難さ》のカテゴリーは、“話せない、書けない状況で、日本の患者さんを看護するのが不可能なですね。”という「患者との会話の習熟度」や“病院は県境にあるので、方言が多い。方言で一番困った。”のように「方言理解の困難さ」というサブ・カテゴリーから構成されている。また、《患者への対応の困難さ》では、患者やその家族との会話の中で患者の言葉を理解しきれないことによる困難が示された。

2) 【同僚とのコミュニケーション】

【同僚とのコミュニケーション】というコア・カテゴリーを構成するカテゴリーおよびサブ・カテゴリーを表2に示した。外国人看護師は看護業務を遂行する中で【同僚とのコミュニケーション】に多くの困難を感じていることが見て取れる。

このカテゴリーは“聞き取れないときに「日本の看護婦の資格を持っているね」と言われた。”“何であなたは動けないの？”ときっと看護婦たちはそう思っている。”のような「周囲のスタッフの自分に対する反応に関する気かがり」や、“仕事し始めて、スタッフとの会話が難しく、不安や悔しい事がたくさんあった。”“言葉が通じないから、言われたことに対して、即に対応できなかったね。”という「看護業務の際の言葉の使用

に関する気かがり」や、“特殊の注射器や医療器具と薬の名前とか、カタカナばかりで覚え切れなかった。”のように「医療用語を覚える困難さ」や“漢字があまり書けないよ、いまでも、カタカナが多い。看護記録を書くのが大変大変だった”という「看護記録を取る困難さ」や、そして“最初は電話を出るのが苦痛だった。”のように「電話での対応の困難さ」による《日本語の未熟さによる業務への支障》というカテゴリーを含んでいる。

また看護業務の中で同僚看護師との会話を理解するまでには“何かたいへんと言えば、言葉だね。言葉の日常会話はもちろん、相手の言葉を理解しながら仕事をするのを時間がかった。”“仕事の流れを覚えて、言われたことを即対応する事ができてさらに半年かかりました。”のように《看護業務上の言葉の理解に関すること》や、看護実践中には“使う漢字を探すのが大変でしたが、でも大体同じ言葉を使うから、限られている漢字を登録しておくのが随分便利になった。いまは、リストアップしたことで、看護記録用漢字一覧表が出来た。”“漢字が使わないブラジルに行った私にとって、携帯を持つのが便利だけど、病院内で持つと怒られるから、自分専用の電子辞書を常に持っていることだ。”のように「看護記録を取るための工夫」という漢字の応用に関する項目があった。そして、“物事に対応する時によく周り看護師のやり方を留意しながら

表3 同僚とのコミュニケーション

コア・カテゴリー	カテゴリー	サブ・カテゴリー
同僚とのコミュニケーション	日本語の未熟さによる業務展開への支障	周囲のスタッフの自分に対する反応に関する気がかり
		看護業務の展開をする際の言葉の使用に関する気がかり
		医療用語を覚える困難さ
		看護記録を取る困難さ
		電話での対応の困難さ
	看護業務上の言葉の理解に関すること	看護業務上の言葉の習熟不足
		言葉の理解に関する気がかり
	看護実践における個人の努力に関すること	看護記録を取るための工夫
		同僚看護師の動きを観察しながら学ぶ

日々の業務を行った。”のような「同僚看護師の動きを観察しながら学ぶ」は《看護実践における個人の努力に関すること》を構成している。

IV. 考 察

1. 外国人看護師のコミュニケーションの問題

外国人看護師にとって、日本人の同僚看護師や日本人の患者を相手とした場合のコミュニケーションには、どんな特徴があるのか。コミュニケーションの対象を同僚と患者の二つに分けて考察する。

同僚とのコミュニケーションは、患者の容態やその日の業務の打ち合わせなど、専門的で技術的な内容についてのコミュニケーションが主となる。そのため、このようなコミュニケーションはコンテキスト、すなわちコミュニケーションを取り巻く状況や場などに影響されにくい。これに対して患者とのコミュニケーションは、日常会話から始まって多様な内容についてコミュニケーションすることになる。また、患者が持つ背景は多種多様であるため、同じ言葉を用いていても、患者によって意味内容が異なることもある。そのため、このようなコミュニケーションにおいてはコンテキストによる影響を受けやすい。

コンテキストは、コミュニケーションする人の国民性や文化の違いによっても異なるため、日本にやってきた外国人看護師は、同僚とのコミュニケーションよりも患者とのコミュニケーションにより多くの障害が発生することが予想される。

ところが、インタビューの結果を分析した結果、外国人看護師が他者とコミュニケーションする際に困難を感じているのは、患者とのコミュニケーション時に

おいてよりも、むしろ、職場の同僚とのコミュニケーション時においてである、ということが明らかになった。今回のインタビュー対象者は、たとえ国籍は異なっても、看護大学や看護学校で教育を受けるという同じような教育基盤を持ち、日本で看護師資格を取得している。そのため、日本の病院に勤務している他の同僚と共通の資格を持っており、そのような同僚との会話は、テクニカルタームを用いることが多いことから、外国人であることによる文化的な違いに基づく会話の理解の困難さは、患者との会話よりも軽減されると考えられがちである。しかし、分析の結果、特に看護師になった最初の一年間、世界共通の用語のように見受けられる薬品名や医療器具名でさえも、表記の方法が異なると途端にコミュニケーションの大きな障壁になってしまう。そのため、日本ではカタカナで記載されているに薬品名や医療器具名を、外国人看護師はあらためて覚えなおさなければならない、といった事態も起きている。

表4 外国人看護師のコミュニケーションの特徴

	同僚との会話	患者との会話
会 話 内 容	専 門 的	一 般 的
コンテキストの影響	弱 い	強 い
会 話 の 困 難 さ	よ り 困 難	困 難

2. 支援方法

外国人看護師がコミュニケーションに関して直面する困難を解決するには、困難に直面している外国人看護師を支援することが重要である。そのためいくつかの方法が考えられる。

外国人看護師の日本語能力の向上を支援することで

ある。同僚とのコミュニケーションにおいても、患者とのコミュニケーションにおいても、外国人看護師の日本語能力が大きな障害となっているのは明白であるから、雇用している病院などが外国人看護師の日本語能力の向上させることを視野に積極的にサポートシステムを確立させる必要があろう。

第1に外国人看護師の職場でのコミュニケーション能力向上のために、日本人看護師によるチューター制を導入することである。たとえば、日本人看護師1名と外国人看護師1名もしくは数名がペアになり、一定の期間（3か月から半年程度）その職場でのコミュニケーションの特徴について日本人看護師がチューターとして手本を示しながら教育するのである。外国人看護師の中には、同じ職場の日本人看護師のコミュニケーションの方法などを自ら観察して学ぶということを行っている場合もある。この方法を体系的に進めていくには、同僚である日本人看護師をチューターとして積極的に活用して、外国人看護師のコミュニケーション能力の向上を支援することが重要になってくる。

第2に同僚である看護師が外国人看護師のためにセミナーや会合を開いて、職場でのコミュニケーション能力の向上を支援することである。外国人看護師も、看護師になるために必要な教育を受けて用語の理解などについて一定の水準に達しているとは言っても、その職場ごとの独特の言い回しや用語の省略の方法などは、実地で学ぶことが必要であり、それが最善であると言える。このことは外国人看護師に限らず、新人看護師の卒後教育の一環として必要なことであるが、外国人看護師の場合は、日本語の問題があるため、このような問題が日本人の新人看護師よりも、より鮮明に問題化する。そのため、現場で何か問題が発生したその場で指導するだけでなく、定期的に教育・指導する機会を設けて、職場全体で外国人看護師のコミュニケーション能力の向上を図ることが大切である。

V. 結 語

外国人看護師に対して行ったインタビュー結果を分析した結果を通じて、コミュニケーション力が外国人看護師の看護業務に与える影響の実態が明らかになった。《患者との会話の困難さ》や、《患者への対応の困難さ》というカテゴリーは【患者とのコミュニケーション】に含まれる。《日本語の未熟さによる業務展開への

支障》、《看護業務上の言葉の理解に関すること》、《看護実践における個人の努力に関すること》というカテゴリーは【同僚とのコミュニケーション】に含まれる。今後、病院に勤務している外国人看護師に対して、看護実践の中で患者およびスタッフとのコミュニケーションに関するスキルおよび知識の向上をはかる必要があることが示唆され、特に、同僚・スタッフとのコミュニケーション力の向上が期待される。

VI. 本稿の限界と今後の課題

本研究は、対象者が7名であり現段階で知見を一般化するには限界がある。今後の課題としては、対象数を増やし、外国人看護師が持つ文化的背景の要因の検討し、それぞれの外国人看護師への支援方法の検討をしていくことが必要である。また、コミュニケーションを考察するうえで重要な要因となる組織文化について、今回は分析には至らなかった。

謝 辞

本調査を実施するにあたり、ご協力いただきました外国人看護師の皆様、また論文作成に際してご協力くださった皆様に深く感謝申し上げます。

引用・参考文献

- 1) 社団法人日本医師会編：看護職員の需給に関する調査。2006年。
- 2) 外務省：経済上の連携に関する日本国とフィリピン共和国との間の協定。2006年12月6日国会承認。
- 3) 日本看護協会：フィリピン人看護師の受け入れについて。平成16年度 第3回プレス懇談会資料1。2004年。
- 4) 王 麗華・大野絢子・木内妙子：日本における外国人看護師の保健医療活動への適応実態—医療現場という視点から—。群馬パース大学紀要 第4号 pp.45-52：2006年3月。
- 5) 日本看護協会：日比EPA（経済連携協定）フィリピン人看護師の受け入れに関する日本看護協会の見解。社団法人日本看護協会 ニュースリリース。2006年9月12日付。
- 6) 江淵一公：「多文化共生型の街づくりの変遷。異文化間教育学会。異文化間教育15 pp.115-122：2001。

- 7) 江淵一公：「在日留学生と異文化間教育」異文化間教育学会『異文化間教育』No.5, アカデミア出版会 1991.
- 8) 石井 敏ら：異文化コミュニケーション (改訂版). 北大路書房 2001.
- 9) D.マツモト：文化と心理学—比較文化心理学入門— 有斐閣 2003.
- 10) 石井 敏・久米昭元・遠山 淳編著：異文化コミュニケーションの理論—新しいパラダイムを求めて. 東京. 有斐閣 2001.
- 11) 金沢吉展：異文化と付き合うための心理学. 東京. 誠信書房 2001.
- 12) 王 麗華：外国人看護師における日本での看護活動の現状と課題. 病院管理, 41 p.170:2004.
- 13) 王 麗華・樺澤一之：日本の保健医療活動における外国人看護師の異文化適応過程—文化の側面から—. 国際保健医療学会抄録集, 19増刊, p.145:2004.
- 14) 小川 忍：外国人看護師受け入れの背景. インターナショナルナーシングレビュー, 28(4): pp. 40-44:2005.
- 15) 岡谷恵子：日本看護協会の外国人看護師受け入れに関する見解. インターナショナルナーシングレビュー. 28(4): pp.36-39:2005.
- 16) 小堤徳司・荻野絹子・La Thi Thu Thuy：ベトナム人看護師受け入れの経験と日本の臨床現場に臨むこと. インターナショナルナーシングレビュー. 28(4): pp.45-52:2005.
- 17) 田尾雅夫：『ヒューマン・サービスの組織—医療・保健・福祉における経営管理—』. 法律文化社, 1995.

Abstract

In this study, we focus on problems at Japanese hospital, especially, foreign nurses face on problems when they communicate with their patients or fellow workers. And we research how they should solve these problems and should be supported. We interviewed seven foreign nurses through open-end-interview and used qualitative and inductive method. The results of analysis categorize the category “communication with patients”, which is based on the two core-categories ‘difficulties on communication with patients’ and ‘difficulties on correspondence with patients’. And it shows another category “communication with fellow workers”, which is based on the two core-categories ‘comprehension about technical terms on nursing’ and ‘personal efforts on nursing’. A communication skill is indispensable to make and maintain relationship. And when foreign nurses have good experiences and get sense of achievement on nursing with high communication skill, such experiences and sense make them to move forward. We suggest that we should give chances to foreign nurses to know and improve skill about communication.

Key words : Foreign Nurse, Communication, Context