

# 言語や文化の壁を越えた医療サービスを支援する

令和5年地域政策研究センター 地域協働研究【ステージⅡ】採択課題

課題名：奥州市多言語医療支援ポータルサイト構築とその効果評価に関する研究

研究代表者：社会福祉学部 細越久美子

課題提案者：奥州市、奥州市国際交流協会

研究メンバー：吉原秋・熊本早苗（盛岡短期大学部）、アンガホッファ司寿子（看護学部）

技術キーワード：多文化共生、多言語医療支援、ポータルサイト

## ▼研究の概要（背景・目標）

岩手県奥州市では外国人住民の増加から、外国人のニーズに即した生活環境整備が求められている。医療領域の環境整備は急務で、奥州市では平成27年度から医療機関への医療通訳派遣事業を奥州市国際交流協会に委託している。

医療現場のニーズは、事態の緊急性や深刻性、患者の状況（日本語力、付添い者の有無など）、医療従事者の多言語対応の可否などによって異なる。医療領域における多言語支援ツールは様々あるが、それぞれの特徴をニーズとマッチングさせることで、より効果的・効率的な診察・治療が可能となると考える。

そこで本研究では、奥州市および県南地域における医療通訳派遣も含めた外国人市民のための医療環境整備に向け、多言語医療支援情報ポータルサイトを構築し、ニーズにあった情報およびサービスの提供を試みるものである。

## ▼研究の内容（方法・経過）

多言語医療支援情報ポータルサイト（以下「サイト」）構築に向け、以下のような手順で作業を進めた：1.多言語医療支援関連情報の収集・整理、2.サイトの設計、3.サイトの構築、4.サイト評価のための調査項目の選定およびアンケートフォームの構築、5.サイトの運用、6.サイトの評価、7.評価の分析・検証およびフィードバック

## ▼研究の成果（結論・考察）

1.多言語医療支援関連情報は行政機関やNPO等法人等、様々なレベルで提供されており、それらを外国人向けと医療従事者向けに整理し、サイトに反映させた。

2.来日後間もない外国人住民の医療受診を想定し、次の点を基本とした：①奥州市周辺地域の情報提供、②多言語化、③外国人住民と医療従事者の両者を対象、④医療機関の選択、受診、薬の購入といった一連の行動を想定、⑤奥州市医療通訳派遣システムの利用窓口設置。

3.サイトの評価のためのアンケートフォームをサイト内に組み込んだ。

Figure1 奥州市多言語医療支援ポータルサイトのホームページ



Figure2 奥州市多言語医療支援ポータルサイトの構成



## ▼おわりに（まとめ・今後の展開）

令和6年11月よりポータルサイトの運用を開始し、その中にアンケートフォームを組み込む形でサイトの効果評価を試みたところであるが、データ数が少なく評価をするには至っていない。そのため、令和7年度にフォローアップ調査として質問紙による利用者アンケートを実施し、ニーズに応じた情報の充実とユーザビリティの向上を目指す。