

平成 24 年度 博士前期課程学位論文要旨

学位論文題名

日本の医療機関を受診した在住外国人の医療機関に関する評価

学位の種類：修士（看護学）

人間健康科学研究科 博士前期課程 人間健康科学専攻 看護科学域

学修番号：11894602

氏名：碓井彩羅

（指導教員名：飯村直子）

1,000 字程度（欧文の場合 300 ワード程度）で、本様式 1 枚(A4 版)に収めること

要旨

目的：在日外国人が、日本の医療機関受診時の体験をどのように評価しているのか、受診時に問題だと感じる（+）群と問題はないと感じる（-）群の医療満足度を測定し、医師、看護師を含む医療者をどのように評価しているのか、その実態を明らかにし今後の日本の医療への希望や改善点を明確にする。

方法：米国で開発された CAHPS (Consumer Assessments of Healthcare Providers and Systems) を基盤にして独自の質問事項を加えて、在日外国人に対して医療機関受診時の医療満足度を受診時問題（+）群と問題（-）群に大別して検討した。

CAHPS の質問項目の中で医療満足度に関連する項目は、1) 病歴を十分に理解しているか？2) 患者への尊敬があるのか？3) 患者への検査結果を十分に説明してくれるか？4) 患者への健康面への心遣いはあるのか？5) 患者を健康問題や悩みごとについて話せる雰囲気を感じたか？及び6) 医療者と十分に話すことができたか？の質問が含まれている。各項目に対し、一般開業医、専門医、看護師、薬剤師及び医療事務員の状況を「全くない(N)」、「時々」、「通常」、「いつも (A)」の4段階尺度で評価し、「N」と「A」の頻度を上記1)から6)の項目について、問題（+）群と問題（-）群で上記の職種ごとに検討した。

結果：受診時問題（+）群と問題（-）群では、明らかに前者の医療満足度が低値を示すことが明らかになった。その問題（+）群では、在日期間が短く、日本語能力の低い外国人の満足度が低値を示すが、在日期間が長く、日本語能力の高い外国人でも満足度が低値を示した。

医療満足度に関連する項目に関しての各医療者の頻度では、問題（+）群では、問題（-）群に比しいずれの医療者も、いずれの項目に対する「A」の回答頻度が有意に低値を示し、逆に「N」の回答頻度が高い傾向を示した。

考察：在日期間が短く、日本語能力の低い外国人の医療満足度が低値を示す要因は、日本語能力が低いことによる十分なコミュニケーションが図れなかったものと推察された。一方、在日期間が長く、日本語能力の高い外国人でも医療満足度が低値を示す要因は、長い在日生活のため年齢も高齢化し、慢性疾患に罹患し健康状態が思わしくないため長期にわたる医療機関との関わりを有することにより、異文化への日本人の理解度の乏しさから問題が生じたり、満足度の低下を招来したのではないかと推察された。

医療満足度に関連する要因を医療者ごとに検討したが、問題（+）群で満足度が低いことが確認された。

結論：在日期間の短い日本語能力の低い外国人のみならず、在日期間の長く、日本語能力の高い外国人でも医療満足度が低い場合があるということが明らかになった。

キーワード：CAHPS、受診時の問題、医療満足度、在日外国人の体験、医師と患者のコミュニケーション