



Asian Nurses' Cultural Competence [ANCC]

アジア圏における  
看護職の文化的能力の評価と  
能力開発・臨床応用に関する国際比較研究

## FACT SHEET 2014 OCT.

平成 26 年 10 月 1 日発行 第 1 巻 7 号

千葉大学大学院看護学研究科

附属看護実践研究指導センター

不許複製 禁無断転載

ケア開発研究部 野地有子

Fact Sheet は、CBPR では「わかりやすい言葉で、定期的に、研究活動についての情報をパートナーらと共有する」ために活用します(Israel, 2005,p.298)。本プロジェクトにおいても、Fact Sheet を定期的に発行し、ANCC プロジェクト研究の進捗の概要やデータを共有し、関連するトピックや文献などからの研究成果等も含めます。

Steering Committee Members:野地有子,溝部昌子

Steering Committee Partners:北池正,望月由紀,辻村真由子,池崎澄江,田所良之,鈴木友子,若杉歩

大友英子,西山正恵,池袋昌子,小嶋純,菅田勝也

### シアトルにおける 異文化患者へのケアおよび Cultural Competence に関する取り組み

報告者：鈴木友子

2014 年 2 月、米国シアトルの 4 病院を訪問し cultural competence の取り組みに関するインタビューを行ったので報告する。

訪問病院：Harborview Medical Center

Swedish Hospital

VA Hospital ( 退役軍人病院 )

Virginia Mason

訪問者：田中勝子先生 ( シアトル在住 )、鈴木友子

目的：以下に関してインタビューおよび見学を行う

- 1) 患者への文化的な配慮の実施状況
- 2) 文化的能力アセスメントツールの利用実態
- 3) スタッフに対する文化的能力教育、研修等の実態

#### 1. 異文化看護に関する取り組みについて

( 全病院共通 )

異文化看護に関して訪問病院ごとに取り組みが行われていたが、以下は全ての病院に共通して行われていた取り組みである。目的に沿って報告する。

##### 1) 患者への文化的な配慮の実施状況

###### ➤ 通訳について

資格を持ったプロの通訳と契約する。雇用形態は直接雇用契約、派遣契約、電話サービス契約など。家族に通訳の依頼は行わない。家族の理解度、通訳内容によってミスコミュニケーションの危険性があり、訴訟に発展した際に責任問題が生じるため。

###### ➤ 食事について

各疾患、各文化的背景に配慮したメニューが数種類用意されており患者に適した食事が提供される。

###### ➤ 宗教について

宗教に応じて個別に対応している。各コミュニティと連絡を取り、必要に応じて神父等に来院してもらう。

##### 2) 文化的能力アセスメントツールの利用実態

各病院とも独自の教育システム、評価ツールがある。既存

のアセスメントスケールではなくそれぞれの部門に適するようにアレンジされた評価票を用いている。

##### 3) スタッフへの文化的能力教育、研修等の実態

###### ➤ 新任教育について

研修期間中に文化的配慮に関するクラスがある。

###### ➤ 継続教育について

各病院ともパソコンを利用した独自の教育システムを利用。プログラムの 1 つとして文化的配慮に関するものがある。

###### ➤ スタッフ自身の文化的背景について

基本的にワシントン州の RN を取得しているため、看護観の違いに関して等、特別な教育を行ったりはしていない。

#### 2. 各訪問病院での異文化看護に関する取り組み

共通する取り組みがある一方、それぞれの病院の特徴にマッチした独自の取り組みも行われていた。病院の特徴と合わせて、その取り組みを紹介する。

##### 1) Harborview Medical Center

###### ➤ 病院の特徴

ワシントン医科大学が管理している公立病院( 413 床 )。貧しい人のケアがポリシー ( ただし resident に限る )。どんな言語であろうと同じ質のケアを提供しなければならない、移民でも等しく受け入れ、同等のケアを提供する。

###### ➤ 実際の取り組み

・通訳を 40 人以上直接雇用しており、26 の言語に対応している。それ以外の言語は、外部の会社と契約を結んでおり 24 時間対応できるような体制を整えている。

・90 以上の言語に対応することができ、去年は 12 万 5000 件の通訳があった。

・電話による患者の対応システムが充実している。5 つの州から患者を受け入れているが、ほとんどが電話対応で受診に至らない。電話は 1 対 1 の回線だけではなく、3 者以上がカンファレンスできるシステムがある

・電話の対応者は文化、言語のプロフェッショナルで医療や看護のプロではない。電話で対応しきれない時は、実際に看護師が訪問することもある。

- ・文化能力に関するスタッフ教育については、新人オリエンテーションが2か月あり、その中に文化のクラスがある。しかしすべてを教えることは不可能なので、Web サイトを用いて学習させている ( <http://ethnomed.org/> )。
- ・cultural mediator を6人配置している。

## 2) Swedish Hospital

### ➤ 病院の特徴

Private Non-Profit Hospital ( 697 床 )。地域の三次医療を担う他、ホームヘルス、緩和ケア、ホスピスケアなども行っている。

### ➤ 実際の取り組み

- ・外国人患者の安全を守るための教育マニュアルがある
- ・院内の24時間以内の問題についてユニットリーダーが毎朝ミーティングをする ( 月～金曜日 )。その中で文化的な問題がある際は対応策を考える。
- ・外国人患者への対応としてベッドサイドにどの言語を話すかを示したコミュニケーションカードを置く。その他に図で意思疎通をはかる指さしカードがある。
- ・通訳は24時間対応できる体制をとっている。
- ・食事については患者が選択することができ、3食全てにおいて15種類のメニューがある。
- ・患者が亡くなる際は必要に応じて spiritual care department が対応。Chaplains education program がある。

## 3) Verginia Mason

### ➤ 病院の特徴

Private hospital。文化の違う患者の来院はほとんどなく、文化の違いによる問題もほとんど起こらない。スタッフの出身はフィリピンやインドネシア等多様。

### ➤ 実際の取り組み

- ・言語の違い、文化背景の違いに対しては病院が通訳の専門家と契約している。なるべく同じ通訳を使うようにしており、そうすることによってチームのようになる。しかし必ずしも同じ人が来るとは限らない
- ・文化多様性に関するスタッフ教育は、Mandatory Annual Review を取り入れている。プログラムは Verginia Mason バージョン。教育に関する項目の中に文化多様性に関する項目があり、对患者、対スタッフ間のチェック項目がある。

## 4) VA Hospital ( 退役軍人病院 )

### ➤ 病院の特徴

国による運営。スタッフは国家公務員。患者は基本的に元軍人及びその家族。軍の入隊には英語が必須であり、言葉の問題はほとんどないが、家族の中には英語を話せない人もいる。軍人自体に2nd language の人がたくさんおり、文化的な配慮は必要だが、入隊時にトレーニングを受けるので、文化的背景の違いによるトラブルはない。むしろ世代の違いのほうが問題。

### ➤ 実際の取り組み

- ・患者がどの軍に所属し、どのような任務にあっていたかが重要となる。ベトナム派遣であれば農薬の影響、戦争であれば PTSD など。ベトナムに派遣された患者の場合、アジア

系のスタッフが近づくことを嫌がる人もおり配慮が必要。

- ・性に関する配慮が必要。軍人には女性が少ない。また、同性愛者も含まれる。患者の安全を守るためにもベッドコントロールして対応している。高齢者の中には同性愛がキリスト教に反すると嫌がる人もおり配慮を要する。
- ・食事については栄養士が対応。入院後48時間以内に患者に面会し、患者に適した食事内容を決定しなければならない。
- ・宗教については神父が対応。キリスト教、仏教など。時には患者の特殊な要求 ( spiritual need ) に対して、チャプランの人たちが持っているネットワークを利用して各コミュニティで対応する。
- ・通訳は6か国語に対応できる。海軍ではフィリピン人が多い等、軍隊ごとに特色がある。
- ・患者が退院後にコミュニティ内でケアが受けられるように調整している。それぞれの宗教において特徴が異なり、場合によっては家族間でも意見が分かれる場合があるのでどういった希望があるのか配慮する。
- ・患者にかかりつけ医がいないと退院調整が難しいこともあるが、専用のコンピューターシステムを使って調整している。実際に患者宅を訪問することはない。家の様子かわからないときはコミュニティ内の保健師に訪問してもらって必要なことを報告してもらう。必要な改装や設備はVAが負担する。
- ・看護師教育に関して、新人オリエンテーションでは2週間の座学と4週間の病棟トレーニングを行っている。各科にオリジナルのチェックリストがあり、看護師の能力評価を行っている。
- ・継続教育には多くの教育プログラムがあり、自分のスペシャリティに合わせてプログラムを受講する。また、決められた時間数を受講しなければならない決まりが院内にある。院内の一般教育に Cultural competency に関するパソコンのシステム ( トレーニング&テスト ) も含まれている。患者がどういった服を着ていたなら、どのように対応をする等。
- ・VA catalogue education system の中に 'American workplace behaviors' がある。アセスメントの一部として文化、宗教、エスニックを含まなければならない。

## 3 . 訪問を終えて

今回のシアトル訪問を行うにあたり、田中勝子先生には訪問病院との調整等、多大なるご尽力をいただきました。感謝申し上げます。また、ANCCプロジェクトの一環として、シアトルに訪問する機会を与えていただいたこと、関係者の皆様に心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。

### News

- ⊕ 病院調査は、9月30日478か所に調査票一式を発送しました。調査期間は10月いっぱい予定です。
- ⊕ 10月9日ANCC科研学内会議の予定です。出欠とFactSheet執筆予定をご返信ください。