

外国人患者と薬剤師間におけるコミュニケーション・ギャップに関連のある要因
○濱井 妙子¹, 永田 文子², 山田 貴代¹(¹静岡県大看, ²東大院医)

【目的】服薬指導時における外国人患者と薬剤師間のコミュニケーション・ギャップに関連する要因を明らかにする。【方法】静岡県西部7市の薬剤師会会員に、コミュニケーションに関する質問紙調査を実施した。保険薬局薬剤師337件を対象に、外国人患者とのコミュニケーション・ギャップ（以降ギャップと略す）をあり群となし群にわけ、患者国籍別コミュニケーション態度（21項目5段階、全くしていない～大いにしている）、外国人患者への配慮（12項目5段階、全くしていない～大いにしている）、外国人服薬指導時の問題の経験頻度（16項目5段階、全くない～いつも）、服薬指導の環境要因（6項目5段階、全くあてはまらない～大いにあてはまる）、対象者の属性との関連を χ^2 検定、t検定、ANOVAで分析し、有意水準は5%とした。本研究は静岡県立大学倫理審査部会の承認を得て実施した。【結果】外国人患者とのギャップあり群は60.0%であった。コミュニケーション態度は、全項目で外国人患者のほうが日本人患者よりも平均値は低く、ギャップあり群はなし群に比べて両者の平均値の差が大きかった。外国人患者への配慮は「悪い情報を伝えるときに日本人とは違った心理的配慮をしている」などの2項目、服薬指導の環境要因は「患者との面接に苦手意識を感じている」、「忙しいため患者に理解させるまでの時間がとりにくい」の2項目に、ギャップとの関連が認められた。さらに、ギャップあり群はなし群に比べて薬剤師の平均年齢が若く、外国人服薬指導時に遭遇した問題の経験頻度は多かった。【考察】保険薬局薬剤師は外国人患者に積極的にコミュニケーションをとることが難しく、ギャップあり群に顕著であった。さらに、ギャップと外国人患者に特異的な項目、薬剤師の個人的主観や時間的制限との間に関連があることが明らかになった。対応としては、適切な医療通訳者の環境整備、現場に適した外国人服薬指導ツールの開発、薬剤師のコミュニケーション技術や transcultural competency をあげることが重要と考えられる。