

## 検査機関の多言語対応促進のための研究

「HIV 検査と医療へのアクセス向上に資する多言語対応モデルの構築に関する研究」班

研究分担者 沢田 貴志 神奈川県勤労者医療生活協同組合港町診療所所長

研究協力者 宮首 弘子 杏林大学外国語学部教授

研究協力者 Tran Thi Hue エイズ予防財団リサーチレジデント

研究代表者 北島 勉 杏林大学総合政策学部教授

### 研究要旨

外国人の HIV 陽性報告が急増する中で、多言語で対応できる検査施設を増やすことが急務である。これまでの先行研究により HIV 検査の多言語対応を 10 言語で支援するアプリケーションが作られているが、検査施設の担当者が説明する時間が限られていること、予約を受ける際に日本語が不自由な受検者からの問合せへの対応が困難であることなどの課題が指摘されていた。そこで、アプリケーションを受検者が自分のスマートフォンなどで閲覧する方式に変更し、10 施設の担当者に試用を求めその評価をまとめた。また、東京で実習中のベトナム人技能実習生 16 人にアプリケーションの試用を求め使用感の評価を受けた。また、多言語での対応を行っているある検査施設で、英語で予約可能な Web Site を作成し、多言語アプリを使用することで受検者の拡大につながるかどうかを検討した。

検査施設の評価は、多くの施設が今後改善があれば利用したいとしていた。一方で、Window Period の設定など各施設の状況にあわせた変更を求めるなどの内容に関する要望や、操作性に関する課題などの指摘があった。

ベトナム人技能実習生からの評価はとて高く、こうしたアプリを利用している施設を同国人に進めたいとする意見が多かった。英語での予約サイトの設置は検査人数の増加につながることを示唆された。外国人の若者の方がこうしたアプリケーションの利用に慣れているところもあり、アプリの利用による受検者の利便性の向上が期待された。今後、より普及可能なアプリへの改善をするためには、外国人受検者に実際に利用してもらう機会を増やしつつ、さらなる調査を行っていくことが必要である。

#### A . 研究目的

法務省入国管理局によれば、2019 年 6 月末の在留外国人数は約 283 万人であり、少子高齢化の中で増加が続いている。中でも 2012 年以降、技能実習生・日本語学校生などの増加が著しく<sup>1)</sup>、2019 年 4 月からは特定技能 1 号の在留資格を持つ外国人がこれに加わった。いずれ

も開発途上国出身の若い労働者が多数を占めており HIV の予防や治療の情報を提供することが極めて重要である。

1990 年代に外国人の HIV 陽性報告が急増したことを背景に東京・神奈川・茨城・大阪など外国人の HIV 陽性報告の多かった自治体のなかで外国語のできるスタッフを配置した検査事

業が行われるようになった。しかし、その後 HIV 陽性報告に占める外国人の割合は減少に転じ、外国語のスタッフを配置する検査事業は増えていない。2013年に「外国人におけるエイズ予防指針の実効性を高めるための方策に関する研究」班が全国の保健行政を対象に行った調査では、外国語に対応した検査を提供している自治体は11.6%のみであった<sup>2)</sup>。また、同研究班が2014年に外国人の受け入れの多い10拠点病院を対象とした事例調査では、日本語の不自由な外国人は HIV 検査施設の利用が有意に少ないことが指摘されている<sup>3)</sup>。

リーマンショック、東日本大震災後などの影響もあり一時外国人人口の伸びが止まっている時期があったが、2012年以降、在留外国人数は増加を続けており、外国人男性の HIV 陽性報告も増加が続いている<sup>4)</sup>。こうした背景には、西太平洋地域でMSMの HIV 陽性報告の増加が続いていることがある<sup>5)</sup>。そこで、HIV 検査施設の外国語対応を進めることは日本のエイズ対策上重要性を増している。

しかし、多くの検査施設では新たな予算を獲得することが困難である。このため、外国語のできるスタッフがいる既存の施設に受検者が集中しその受け入れ能力を超えてしまっている現実がある。英語については対応する施設が他の言語よりも多いが、近年の HIV 陽性外国人の使用言語が多様化していることが報告されており、これに対応した通訳スタッフをそろえることが現実的には困難となっている。そこで、当研究班では、多言語で HIV 検査を提供できる施設を増やすために、これまでの先行研究の成果を活用し、HIV 検査のプレカウンセリングと陰性告知の多言語での実施を支援するアプリを提供し、陽性告知時には訓練された医療通訳を派遣できるようにする方法を提唱している。これを前提に自治体及び検査施設の参加を求めて実効性の検討を行った。

なお、アプリについては、短時間に大勢の検査を対応する必要がある現在の検査機関の業務

に合わせて、受検者が自分のスマートフォンで説明がみられるように、QRコードを作成し利便性の向上を図った。

## B. 研究方法

先行研究班で開発・改良された HIV 検査多言語対応支援アプリを活用して日本語の不自由な外国人でも対応ができる検査施設を増やすことを目的に以下の3つの研究を行った。

### 1) 多言語支援アプリの検査施設側の評価

関東地方の2自治体、7保健所、2検査施設、中国地方の1自治体、2保健所の参加により、自治体・保健所・公的検査施設の担当者との情報交換会を行い各施設からの要望を聞き取るとともに HIV 検査多言語対応支援アプリの試用調査に協力できる施設の募集を行った。この結果、12保健所・2検査施設でアプリの試用希望があり、アプリをインストールしたタブレット端末の貸し出しを行った。同時に使用感・評価についての質問票を送付し、2020年2月5日までによせられた10施設からの回答をまとめた。

### 2) 支援アプリの外国人による使用感の調査

東京で研修中のベトナム人技能実習生16人にアプリの操作性や解り易さなどの使用感のアンケートを行った。

### 3) 英語予約と支援アプリの受検促進効果の検討

これまで多言語の対応スタッフを配置して検査を実施し、常時5-6人の外国人受検者のあった休日検査事業に対して外国人の受診者の利便性を上げるための2つの取組を付加し、それによる受検者数の変化を検討した。

2020年1月までは電話での事前受付と当日受付の併用という申し込み方法で行っていたのに対して、2月より英語の Web 上で事前予約が可能になるようにホームページの構築を行った。次に研究班の開発した HIV 検査多言語対応支

援アプリを使用し、やさしい日本語または英語が可能であれば、10言語での補助教材を使用しながら検査が受けられる旨を告知した。更にこれを Facebook 上の告知ページに掲載し、在日外国人のよく利用している英語のページを通じて拡散を試みた。3月からはこれに中国語の Twitter での情報発信を追加し、受検者の増加につながるかどうか評価を行った。

また英語での対応をしている別の検査施設に対して、英語版のホームページ拡充の支援を行った。これ以外に、東京都福祉保健局の協力を得て都内の保健所検査施設に対して外国人対応を促進するための研修とその評価を計画していたが、COVID-19の流行の影響で中止となった。

#### (倫理面への配慮)

調査への参加は任意とし受検者の個人情報に関わるような設問は設けなかった。

### C. 研究結果

#### 1) 多言語対応支援アプリの検査施設側の評価

回答をよせた 10 施設の担当者のプロフィールを表 1 に示す。担当保健師の回答が多かったが、医師・検査技師・事務職の担当者からの回答もそれぞれ 1 人ずつあった。

表 1 . 回答者のプロフィール

	人数
回答者の職種	
保健師	7
検査技師	1
医師	1
事務職	1
外国人の抗体検査対応経験数	
0	1
1-4 人	3
5-9 人	2
10 人以上	4
外国人の HIV 陽性告知経験数	
0	4
1	3
2-4	1
5 人以上	2

大半がすでに外国人への検査を経験しており、10人以上の外国人に対応している担当者が 4 人、5人以上に陽性告知をしている担当者が 2 人と全体的に外国人の検査の経験が豊富な担当者の回答が多かった。

全施設で、自分で使用した際の使用感の回答があった。検査スタッフの感じた印象を表 2 に示す。

検査担当者のアプリに対する評価は、デザインや見やすさの評価が高かったのに対して、使いやすさは評価が分かれた。「指でのスクロールが慣れない」「タブレットで見せるより印刷物で見せた方が待たせずに済む」「画面をスクロールした際に右上の戻るボタンが消えてしまうこと(を改善してほしい)」などのコメントがあった。

説明内容の適切性に関する問では、「どちらとも言えない」という回答が多数を占めたが、このうち 3 件は、Window Period が 3 か月を 2 か月に変更してほしい、というもので、2 件は、性感染症についての情報も欲しいというものであった。

検査の役立ち度については 10 人中 8 人がある程度役に立つとしており、10 人中 9 人が改善があれば使用したいと肯定的であった。

5 施設で外国人の受検者に実際に見せて反応を見ることができているが、実際に QR コードを使って受検者に診てもらった施設は 1 施設だけであった。QR コードで見せることができた受検者の反応は「少し関心あり」満足度は「良い」であったが、他の施設では「普通」との回答がめだった。

外国人の非常勤検査スタッフがいる 1 施設で、外国人スタッフが試用した上での操作性について評価を求めた。この結果、操作性の評価は、「良い」が 2 人、「普通」が 2 人であった。

#### 2) 支援アプリの外国人側の使用感の調査

ベトナム人技能実習生のアプリへの評価は、いずれの設問も「解り易い」が多く、受検に「と

ても役立つ」同国人に「すすめたいと思う」が 多数を占めた。(表4)

表2. 検査スタッフ側の評価 (N=10)

---

アプリのデザインや見やすさはいかがでしょう。

とても良い[5] 良い[2] 普通 [3] 悪い [0] とても悪い[0]

アプリの操作のしやすさはいかがでしょう。

とても良い[2] 良い[3] 普通 [3] 悪い [2] とても悪い[0]

説明されている内容は貴施設での検査事業での利用に適していますか

とても良い[0] 良い[1] 普通 [7] 悪い [1] とても悪い[0]

もし言葉の不自由な受検者に対応することになった場合この HIV 抗体検査多言語アプリがあると役に立つと思いますか。

大変役立つ [3]ある程度[5] どちらでもない[2] あまり役立たない[0] 全く役立たない [0]

今後この支援ツールを検査事業に導入してみたいと思いますか

このままでも利用したい [3]改善があれば利用 [6]利用するつもりはない [0] わからない[1]

---

表3. 外国人の受検者の評価について検査スタッフが感じた印象 (N=5)

---

利用者の方の反応はいかがだったでしょう。

とても関心あり[0] 少し関心あり[3] 普通[2] あまり関心ない[0] 全く関心なし[0]

利用者の方の満足度はいかがだったでしょう。

とても良い[0] 良い[2] 普通 [3] 悪い [0] とても悪い[0]

---

表4. 外国人技能実習生が使用した際の評価 (N=16)

---

1. あなたの日本語能力は

殆ど不可 [0] 挨拶や買物程度 [4] 仕事内容は大体話せる [12] 仕事内容は大体書ける [0]

2. アプリの使い方は

とても解り易い[2] 解り易い[10] 普通[4] 分り難い[0] とても解り難い[0]

3. かかっている説明は

とても解り易い[3] 解り易い[13] 普通[0] 分り難い[0] とても解り難い[0]

4. 回答を選択する欄は

とても解り易い[4] 解り易い[9] 普通[3] 分り難い[0] とても解り難い[0]

5. アプリは検査を受けるのに役立ちますか

とても役立つ [10] 少し役立つ [5] 普通[1] あまり役立たない[0] 何も役立たない[0]

6. 同国人が日本で HIV 検査を受ける場合このアプリを使用している検査会場がよいと思いますか。

技能実習生たちから出た改善すべき内容を表4に示す。

表5 . 技能実習生から見た改善点

- ・ウェブでも予約できるようにしてほしい
- ・検査日と会場の情報も教えてほしい。
- ・HIVの病状の図, 写真, 動画など加えたらよい。
- ・HIV感染症の写真を加えてほしい。
- ・治療方法・薬剤について詳しく書いていない
- ・アプリにSNSでアクセスできるとよい。
- ・Facebookで広報するか、App Storeで簡単にダウンロードできるとよい。
- ・分かりやすいし、便利で大変役に立つ。
- ・日本ができない外国人にとって大変助かる。
- ・ベトナム人ならアプリを導入している検査会場で受けたい。検査の案内情報を詳しく。
- ・手軽に受検できる施設とそのアクセスを教えてください。

### 3)英語予約と支援アプリの受検促進効果の検討

2月に英語予約サイトの構築と英語でのSNSでの発信を行った後、3週間の予約期間中に次第に予約が入り検査当日朝までに10人の予約枠中9人の申し込みがあった。一部キャンセルも生じ、当日の外国人受診者は8人であった。

受検者の出身地域は、北米・欧州1人、東アジア3人、南アジア1人、東南アジア1人、西アジア1人でありいずれも英語が流暢であった。性別は男性5人、女性2人であった。

中国語のTwitterや多言語での啓発を付加した3月の検査では、前日までに10人の予約枠がすべて埋まり、当日申し込みを含む12人の受検があった。北米・欧州2人、東アジア2人、東南アジア4人、ラテンアメリカ4人であり、性別は、男性9人女性3人であった。このうち3人は英語が流暢ではなく、多言語補助教材も利

用し英語以外の言語ややさしい日本語での対応となった。3人ともアプリの操作に困難はなく、円滑に検査が実施できた。

## D . 考察

支援アプリを提供した施設の検査スタッフからの評価は、説明内容について満足していないものも少なからず見られた。しかし、多くがWindow Periodなど施設間の運用の違いに関するものであったため、Window Periodを2か月にしている施設と、3か月にしている施設があることに対応し、2種類のバージョンを作成することで解決可能であると考えられる。

操作性についても、検査スタッフからの評価があまり高くなかったが、QRコードで受検者自身に操作してもらった施設や、技能実習生では高評価であったことから、実際の運用では解決できると考えている。

検査をWeb予約可能としたことは予測以上の効果が認められ、受検者数がそれ以前の平均件数のほぼ倍に増加した。特に予約者の動向によって追加の広報を行うことなどにより貴重な外国語対応の機会を有効に生かすことができた。また、電話で受け付けなくて済むことで検査施設側の負担を軽減することができ、日本語や英語が不自由な受検者に検査の機会を増やす上で効果的と考える。

今回は、施設も言語も限定的なものであったが、今後モデルとなる施設での利用を増やしながらいより広範な施設で運用可能なものにしていくことが可能と考えられる。

## E . 結論

近年、外国人HIV陽性者の報告数が増加している状況に対応するために、検査施設の多言語対応を支援する方策の検討を行った。アプリの使用と通訳派遣、Web予約などを活用することで検査の機会の拡大が可能と考えられるが、実

用化のための改題を整理し改善するために更なる調査が必要である。

## 参考文献

- 1) 法務省入国管理局.在留外国人統計
- 2) 仲尾 唯治. 沢田 貴志. 樽井 正義. 山本 裕子 .新エイズ予防指針に基づく全国自治体の在日外国人住民対応に関する現状と課題.日本エイズ学会誌 19:37-46:2017
- 3)沢田貴志、仲尾唯治、他・エイズ拠点病院を受診した外国人の初診時 CD4 に影響を与える要因の調査.「外国人におけるエイズ予防指針の実効性を高めるための方策に関する研究」平成 26 年度総括・分担研究報告書・21-36, 2015
- 4) 厚生労働省エイズ動向委員会：平成 30 年エイズ発生動向 分析結果.2019
- 5) WHO HIV update : global epidemic progress in scale up and policy uptake  
<https://www.who.int/hiv/data/en/> viewed on November 4, 2019

## F . 健康危険情報

なし

## G . 研究発表

なし

## H . 知的財産権の出願・登録状況

なし

1. 特許取得  
なし
2. 実用新案登録  
なし
3. その他  
なし