

転倒・転落ゼロのケア／ポリファーマシーの高齢患者のケア

2020年12月19日発行・発売（毎月20日発行・発売）  
第41巻第1号（通巻536号）ISSN0389-8326

月刊 ナーシング

# Nursing

1

2021  
Vol.41 No.1

・特別寄稿・

COVID-19  
と  
小児病棟

▼ 特集2 ▼

どうケアする？  
ポリファーマシーの  
高齢患者さんのケア

アセスメント&環境整備

ゼロのケア

転倒・転落

すぐべからる！

◀ 特集1 ▶

日本のナースへ贈る



world

wide

# 世界の看護

外国人看護師を受け入れる現場は？海外で働く日本の看護師はどう過ごしているの…？日本と海外を結ぶ看護に精通する園田友紀さんが、毎月、world wideな現場をお届けする連載です。

公益財団法人ときわ会常磐病院  
看護部 EPA事業看護師受け入れ推進室、福島県立医科大学大学院公衆衛生学講座修士課程  
看護師/保健師 園田友紀



## 外国人患者を受け入れる際に 注意すべき点は？

日本とインドネシア、フィリピン、ベトナムの各国間で結ばれた経済連携協定(Economic Partnership Agreement, 以下EPA)による外国人看護師候補生の受け入れは2008年に始まり、現在まで1,421人の外国人看護師が来日しています。筆者が所属する常磐病院(福島県いわき市)では、2015年からベトナム看護師の受け入れを行っており、現在5人の看護師と3人の看護師候補者とともに働いています。

常磐病院の  
院内サイン



英語でも表記しています！

これまで4回にわたり、ベトナムと日本の看護の違いやともに働く上での関わり方などについてお伝えしてきました。5回目になる今回は、医療の受け手である患者さんが外国人だった場合の対応について考えてみたいと思います。

訪日外国人旅行者は年間約3,188万人(2019年)と年々増加し、2019年4月の改正出入国管理法の施行により在留外国人も約283万人(2019年6月)と著しい増加の一途を辿ってきました。<sup>12)</sup>また来年には東京オリンピック・パラリンピック競技大会、2025年には大阪・関西万博と大きなイベントが控えています。ご存知のとおり、2020年11月現在(執筆時)、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行により海外渡航制限が採られており、日本を訪れる外国人も急激に減少しています。しかし感染症の流行によって一時的に人の往来は縮小しているものの、少子高齢社会が進行し、労働者不足が叫ばれる日本において、ウィズコロナ、アフターコロナでは外国人との共生がより日常的になると考えられます。今後、外国人患者の受け入れ態勢が整っている都市部の病院に限らず、地方の中小規模の病院であっても外国人患者が受診することが予想されます。そのような中、地方都市である福島県いわき市にある私たちの病院では、どのように外国人患者に対応しているのか、実際に外国人患者の対応に迫られる医事課や総務課の担当者へ交え、当院の現状と課題、そして今後の展望についてお伝えします。

## 外国人患者の受け入れ状況

**園田**：安藤課長はベトナム人看護師の受け入れから、採用や労務管理までを担当されてきました。また安藤事務長は事務方の方として病院運営を担われています。



お二人の立場から、当院の外国人患者への取り組み、また課題に関して教えていただけないでしょうか。

**安藤**：当院の外国人患者対応の契機になったイベントとして、いわき市で開催された2回の太平洋・島サミットがあります。第7回目の開催となった2015年5月には、当院が会場最寄りの病院という立地を踏まえ事前に外国人患者の来院を想定し、院内の診療科名や常設の掲示物に英語を併記するようしました。また期間中は、通訳の方に来ていただきました。実際、会議に参加されていた方が2名来院され、内科と泌尿器科で受診・加療をされました。



総務課課長

この数年は工場で勤務される技能実習生が、集団で健康診断を利用されることも増えています。その際は、技能実習生を支援するコーディネーターや通訳の方が来てくださるので、健診室のスタッフが困る場面は少ないようです。一方で初診やインターネット予約で受診される場合は、総合案内や医事課での準備が追いついていない状況です。

**安藤**：以前勤めていた市内のクリニックでは、ロシアをはじめ外国籍の船員が健康診断に来られていました。その経験からの率直な感想としては、医師や看護師、その他メディカルスタッフは英語でなんとか対応ができると思うのですが、医事課のスタッフはやはり大変だと感じています。医事課でのコミュニケーションツールやソフトが求められていると思います。



総務課事務部長

**園田**：院内での体制を徐々に整えつつある一方で、未整備な点もあるということですね。具体的にどのような状況なのでしょうでしょうか？

## 翻訳機よりもジェスチャー？ ローテクは翻訳機を超える？

**田口**：外来で、受付から会計まで窓口業務全般を担当しています。現在、外来で通院される外国人患者は月に数人程度と、人数や来院頻度は多くはありません。国籍は中国の方が多いかなという印象です。



窓口業務

以前、窓口に通訳がわからない患者さんが来られたのですが、英語で何か準備されているわけでも、翻訳機があるわけでもありませんでした。窓口でお待ちいただく間に、問診票や保険情報など必要事項をパソコンで調べ翻訳して対応

## 介護老人保健施設で働く 中国人技能実習生



しました。それを機に医事課内で相談し、現在、翻訳機の導入を検討しているところです。

**園田**：体制を整えたり書類を準備するのは負担が大きいので、患者数がそれほど多くないから、まばらに来院されると、どうしても通常業務優先になってしまう難しさがありそうですね。また、コミュニケーションが取れないことによる言葉の壁が大きそうですね。病棟での状況はいかがでしょう？

**新妻**：病棟で入院から退院までの算定や会計、未収金を含めた支払いの管理を担当しています。当院は泌尿器科と腎臓内科、血液透析が主たる診療科ですが、それにかかわらず外国人患者さん、内科、外科、婦人科、血液内科と満遍なく入院されています。特定の診療科に偏ることなく、困られたときに当院を利用していただいているようです。



窓口業務

先日、日本を旅行されていたネパールの患者さんが急な腹痛を訴えて、緊急手術目的で入院されました。緊急の場合、保険証を確認後に入院されるのではなく、病棟で保険証を確認したカルテを作成します。氏名確認や手続きのためにパスポートを拝見したかったのですが、患者さんが全く日本語を話せず、旅行が好きな師長から翻訳機をお借りしたんです。しかし入力が入りうまくできず、意外にもジェスチャーのほうが通じたということがありました。

**園田**：アプリや翻訳機は機械さえあれば、多言語に対応できるという心強さがありますが、一方で今回のように入力か難

しい場合や、医療現場ならではの特殊な用語を正しく翻訳できているのか不安も残ります。翻訳機の限界を見極めた上で使い分けが必要ですね。

看護部では、以前、タイ人の患者さんが入院された際に病棟で「お熱を測ります」「点滴をします」などよく使う言葉をタイ語に翻訳していただき、紙芝居のように画用紙に描き、指差しでコミュニケーションを図っていました。またほかの病棟では、イラストを使ってあるケースもあるようです。医事課でもルーティンで確認することはある程度決まっていると思うので、定型の対応はイラストを準備するという方法も検討できそうですね。

**新妻**：イラストであれば万国共通なので、わかりやすそうですね。

**園田**：外来と比べて、病棟と入院のオリエンテーションや支払いに関することなど、説明事項が増えると思います。説明に困る場合はどのように対応されていきますか？

**新妻**：先程のネパールの患者さんですが、日本語が喋れないので、入院時に付き添われたネパールの知人に入院の誓約書を書いていただきました。また、夜、お見舞いに来た際に通訳をしていただき、質問に答えてもらいました。

**園田**：患者さん自身が片言でも日本語がわかる、もしくは側に日本語がわかる方がいらっしゃればよいけれど、ない場合、その言葉の壁にどのように対応するかが課題になりますね。

## 外国人職員受け入れによる 意外な恩恵

**安藤**：今日、腎生検を受けた中国人の中学生が無事、退院したのですが、術中から支払いまで日本語講師の根本先生に付き添っていただきました。根本先生は当院のベトナム看護師をはじめ、グループの外国人介護士への日本語指導を担当されていますが、中国や台湾で指導されたキャリアをお持ちです。今回の患者さんは腹痛を訴え、尿検査で引っかかり、紹介で来院されました。お父さんの仕事で日本に来ましたが、お父さんもお二人も日本語を話せず、看護部で対応に困っていたところ、相談を持ち込まれました。そこで中国語を話せる根本先生への依頼を調整し、実際に手術室での生検にもって来られました。手術中に「痛い」とか「息吸って、吐いて」をその都度スマホの翻訳機でやるかというところ、そこはナンセンスだと思います。そんな場面で実際に母国語を話せる人が側にいてくれたら患者さんやご家族は安心ですね。

**園田**：患者さんやご家族だけでなく、手術室や病棟スタッフも患者さんの反応が正確に理解できた上で対応できるので



心強いと思います。ただ櫻本先生は、本来、日本語指導がお仕事で、全ての言語を操れる職員を雇用するのは現実的ではないですね。

**安藤**：でも外国語が話せたり、対応可能な職員がいること自体が、病院やグループの強みだと思います。EPA看護師の受け入れを開始して今年で6年目になりますが、受け入れが浸透しつつある今だからこそ、このようなスタッフがいたのであって、体制が全くなく、一から探そうとしたら大変ですね。

**園田**：看護部でも、ベトナム人患者さんが入院になれば受け持ちをさせたり、ベトナム人看護師が配属された病棟から通訳として応援に行かせたり、師長間で調整して対応しているようです。

**安藤**：先程、太平洋・島サミットのお話をしましたが、2回目(2018年5月)の対応になると、外部の通訳者と契約するのではなく、英語を話せる、外国人職員の生活支援を担当する職員が対応しました。また病院の取り組みからは離れますが、知事主催の昼食会ではハラル食材の提供に協力しました。その背景にはグループでレストラン「ハラル食堂」を運営していたことがあげられます。こちらはEPAインドネシア人介護福祉士候補者を受け入れる流れから、ハラル認証を受けた食材を取り扱うようになった経緯があります。ベトナム人だけではなく、グループ全体としてはインドネシアや中国人の介護士も採用していますし、彼らの支援をする中で人材や経験が蓄積されつつあります。その方達の力を借りれば外国人患者対応のハードルは下がると思うんです。

## 問われる組織力

**園田**：グループとして外国人看護師や介護士を積極的に採用してきたからこそ、患者対応につながるリソースがあるというのはおっしゃるとおりだと思います。一方で院内でもEPAのことをまだよく知らなかったり、外国語に対応できる職員がいることは知られていない気もします。

**安藤**：確かにEPAの業務に携わっていたからこそできたことで、知らなかったら断わるしかなかったと思います。外国人職員のサポートや特定技能を担当する海外事業部が組織横断的な役割を担うことが必要なのかもしれないですね。

**安藤**：これまで話されたように当院の外国人患者受け入れの課題は言葉だと感じています。現在、ホームページを多言語対応にするなど、徐々に整備を進めているところです。あとは医療課の書類関係を整備していく必要があると考えていま

## ハラル食堂メニュー



ハラル・イスラム教の戒律で「合法である、許されている」という意味。食事だけではなく日々の判断や行動といった生活全てに関係します。ハラル認証は、イスラム教の戒律に附して調理・製造された製品を示すシステム。

す。

**田口**：外国人患者さんが来られても、現在は対応フローがないので、まずその作成から始めていきたいと思っています。先日、お仕事中にけがをされた方が来院されたので、労災保険の説明をしたのですが、細かい部分はわかりにくかったようでした。付き添いで来られた日本語がわかる方に説明をしたのですが、やはりうまく伝わらず、説明ができないので文書で書いてほしいと要望があり、ソフトを使って一つ一つ翻訳してお渡ししました。

**新妻**：労災や自賠で保険ではなく書類の記入や手続きが必要になるので、その説明も必要になるんです。

**田口**：今やっているような、その場で翻訳機を使った説明ではなく、事前に書類を準備していたほうが説明もわかりやすいですし、患者さんも安心されると思います。

**新妻**：加えて、今後予想される未収金の問題なども対策を考える必要があると思います。患者さんの所持金が少ない場合や保険に未加入、クレジットカードを持参していないケースなどが考えられます。このような問題が起こった場合に相談できる行政機関や窓口、ご家族の方に連絡を取る方法がわからない状況なので、これは今後の課題ですね。

**安藤**：本来、私たちは医療機関として患者さんに必要な医療を提供し、それに見合った対価である治療費をいただくべきです。また、それが医療を成り立たせるために必要だとはい

## 日本語勉強中



日本語のクラスを受講するベトナム人看護師。テキストだけではなくパンフレットやYouTubeなどを使い、生活や臨床現場で使える日本語を目指しています。

ます。しかしそういった難しいケースは今後、病院全体での判断や対応を迫られると思います。

## 誰もが安心して医療を受けられる病院を目指して

**安藤**：僕の子どもが通う小学校にも、3年生のクラスに当院

ベトナム人看護師のハインさんのお子さんがいて、その他にもご両親が外国出身という方がいます。今後、地方都市であってもさらに外国人の方が増えていくでしょうね。

**新妻**：確かに外国人の方が多くなっていると思います。受け入れる私たちが不安な顔をすると、せっかく病院に来てくださった患者さんをさらに不安にさせてしまうので、この病院に来ると安心して対応してもらえると、外国人の方からも認識されるように準備をしていきたいですね。

**園田**：コロナが落ち着き、外国人対応について腰を据えて取り組める状況になれば、院内で「やさしい日本語」という考え方を広げていきたいですね。外国人患者さんだけでなく、ベトナム人看護師とのコミュニケーションを向上させていく上でも有用なツールだと考えています。

**安藤**：外国人の患者さんにどのような対応をしたらよいのか、職員に向けた現場でのOJTも必要だと思います。また、当院は泌尿器科医である院長が率先してインドネシアでの手術支援を行っていたり、逆にインドネシアやベトナム、ネパールの外国人医師にお越しいただいて手術の見学や研修も行っています。今は試行錯誤の段階ですが、将来的には海外ではまだ珍しいロボット手術やPET-CTでの健康診断を受け入れられるようにしていきたいと考えていますし、そのためにベトナム人看護師をはじめ海外の看護師を受け入れ、育てていきたいですね。