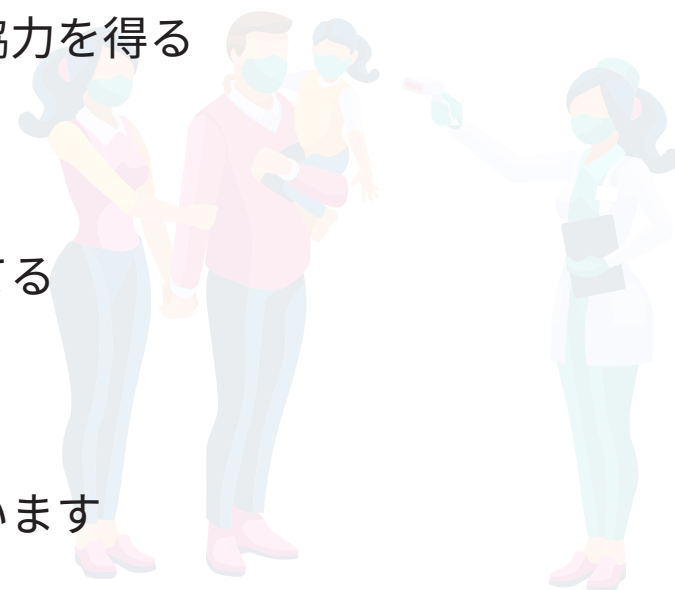




感染症対策×外国人患者受入れ リスクを防ぐための**6**つのポイント

目次

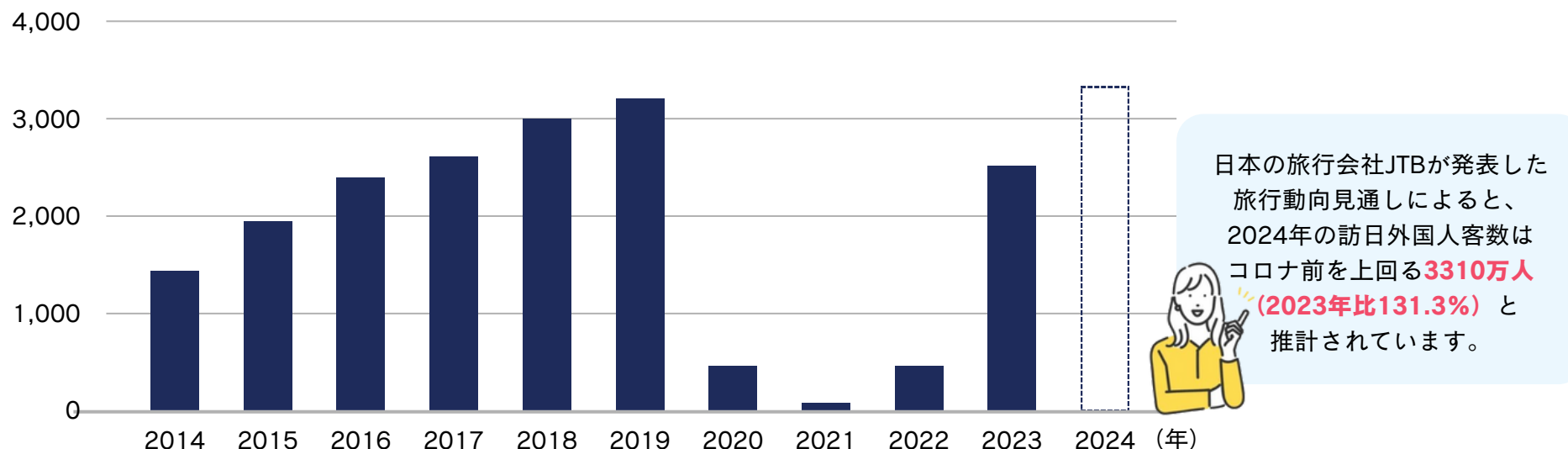
- 01 外国人患者対応は当たり前の時代に入
- 02 外国人患者受入れにおける感染症に関するリスク事例①
- 03 外国人患者受入れにおける感染症に関するリスク事例②
- 04 外国人患者受入れにおける感染症に関するリスク事例③
- 05 ポイント① 日本と海外の文化・習慣・制度の違いを踏まえる
- 06 ポイント② 外国人患者さんから院内の感染対策への協力を得る
- 07 ポイント③ 対応ルールを策定する
- 08 ポイント④ 日本人患者さんとは異なる鑑別診断を立てる
- 09 ポイント⑤ 職員への研修をおこなう
- 10 メディフォン | 外国人患者受入れを包括的に支援しています



外国人患者対応は当たり前前の時代に突入

2023年における外国人入国者数は約2,583万人で、コロナ前の水準に戻りつつあります。観光客などの短期滞在の方が増えるということは、日本の医療システムを理解していらっしゃらなかったり、保険証を持っていらっしゃらない方も増えるため、受入時の説明や対応の負担が増えることも予想されます。

外国人入国者数の推移



外国人人数増加・多様化により、外国人患者対応するのが当たり前前の時代に

外国人患者受入れにおける感染症に関するリスク事例①



【事例】行動制限のお願いが伝わらなかった

感染症の症状があり来院された外国人患者さんが診察を受けた結果、風しんと判断されました。感染力の高さや、妊婦や抵抗力が下がっている人が感染することの危険性などの説明をおこない、理解と協力を得るように努めましたが、「飛行機の予定が決まっている」と行動制限が守られず、帰国してしまいました。

日本では、禁止行為や遠慮してほしいことを柔らかいニュアンスで伝えてしまう傾向があります。

「マスクをしてください」「〇〇は禁止です」 などのようにはっきりとした表現の方が、外国人患者さんには理解されやすく、協力してもらいやすくなります。



外国人患者受入れにおける感染症に関するリスク事例②



【事例】 翻訳機で上手く翻訳されず、説明に時間を要してしまった

発熱外来で来院した外国人患者さんが、在住期間はそこそこあるものの日本語は得意ではありませんでした。翻訳機で聞き取りをしようとしたが、上手く翻訳されず患者さんが苛立ってしまう事態に。検査時は鼻だけを出してほしかったが、マスクを全て外してしまうなど、迅速検査やPCR検査の説明にも時間を要しました。

発熱外来専用の問診票や、検査結果の説明用紙、検査結果が陽性だった場合の案内について、

多言語化した資料を作成 することが有効です。診療がスムーズになり、接触時間・対応時間・精神的負担が軽減されるでしょう。

また、翻訳を院外に依頼する際は、実績があり高い専門性を備えた翻訳者が在籍している業者を選びましょう。



外国人患者受入れにおける感染症に関するリスク事例③



【事例】外国人特有の背景から説明に丁寧さを要する

結核の高蔓延国出身の外国人労働者の方。最近咳の症状があつて来院・検査したところ、結核と分かりました。その後、入院や仕事を休むことなどが必要と患者さんに伝え、**「仕事を休むとクビになって、その場合在留資格がなくなって帰国しなければならない」**などと言って入院になかなか同意が得られないというケースがありました。

日本は2021年以降結核低蔓延国ですが、海外では結核が蔓延している国もあります。実際、日本の結核患者のうち外国出生者の割合は増加しています。

外国人の結核患者さんの場合、外国人特有の背景から、日本人以上に丁寧な説明が必要となる ケースが少なくありません。

プロの医療通訳者に依頼することで、より円滑に同意を得られるでしょう。



ポイント① 日本と海外の文化・習慣・制度の違いを踏まえる

日本の医療の当たり前

- ☒ ほとんどの人が公的保険に加入している（負担は3割以下）。
- ☒ 病気やケガのときには自分の選んだ病院に行く。
- ☒ 誰もが一緒に待合室で静かに順番を待つ。
- ☒ 医師の指示に従って保険適用の治療・検査を受ける。
- ☒ 同じ処置・治療なら病院による料金の違いはほぼない。
- ☒ 診療後に自己負担額を初めて提示される（後払い）。
- ☒ 手洗い・うがい・咳エチケット。

日本人のほとんどは、海外の医療制度についてよく知りません。同じように、外国人患者の方も、自国の医療保健や医療制度しか知らないということが考えられます。地域ごとにも違いますが、国ごとや、信仰している宗教によっても違いがあります。

日本の当たり前は、世界の当たり前ではない

ポイント② 外国人患者さんから院内の感染対策への協力を得る

様々な方法を用いれば、理解と協力が得られやすくなる



コミュニケーションの方法の充実

多言語コミュニケーションツールの導入・対応言語数の拡大。



掲示物・配布物の多言語化

多言語化に加え、イラストやピクトグラムで理解を促すことも有効です。



医療機関のお願いや院内ルールをまとめた説明書

守ってほしいルールを一枚の書面などにまとめておくと、説明する方も楽で、聞く方も理解しやすくなります。



Webサイトの多言語化

発熱症状がある患者さんへの注意事項など、来院前に知っておいてほしい情報を多言語化することは有効です。

ポイント③ 対応ルールを策定する

どの場合にどのツール・手段を用いるのかルールを決める

患者さんの日本語レベルに応じて適切なツール/手段を使用



日本語が話せる
患者さんなら、まずは



日本語では通じていないと
感じたら



医療的な内容や
複雑な会話になってきたら

① やさしい日本語

② 機械翻訳

③ 医療通訳

場面に応じて適切な多言語資料を使用

受付



- ・ 初診申込書
- ・ 問診票
- ・ 院内ルールを説明した資料

診察



- ・ 診断書
- ・ 疾患について説明したパンフレット

ポイント④ 日本人患者さんとは異なる鑑別診断を立てる

外国人患者さんの場合、国内の患者さんと比べて、**想定すべき鑑別疾患が異なります**。
以下に外国人患者さんの3つの特徴を説明しています。

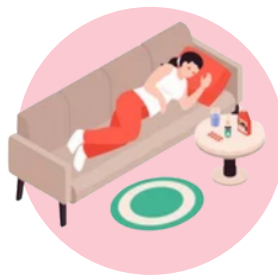
01



渡航歴が多い

外国人患者さんは、渡航歴が多い傾向にありますので、注意が必要です。

02



予防接種歴

日本と海外では接種が推奨・義務となっているワクチンが異なることが珍しくありません。

03



蔓延中の感染症

日本と蔓延している感染症が異なるため、考えないといけない疾患が増えます。

ポイント⑤ 職員への研修をおこなう

研修の内容の例

✓ 外国人患者に関する内容

外国人患者の種類と特徴、受診背景など。

✓ 外国人患者と日本人患者の違い

保険証の有無、海外旅行保険、医療制度、医療文化の違い。

✓ 言語コミュニケーションの方法

多言語コミュニケーションツールの種類と特徴。

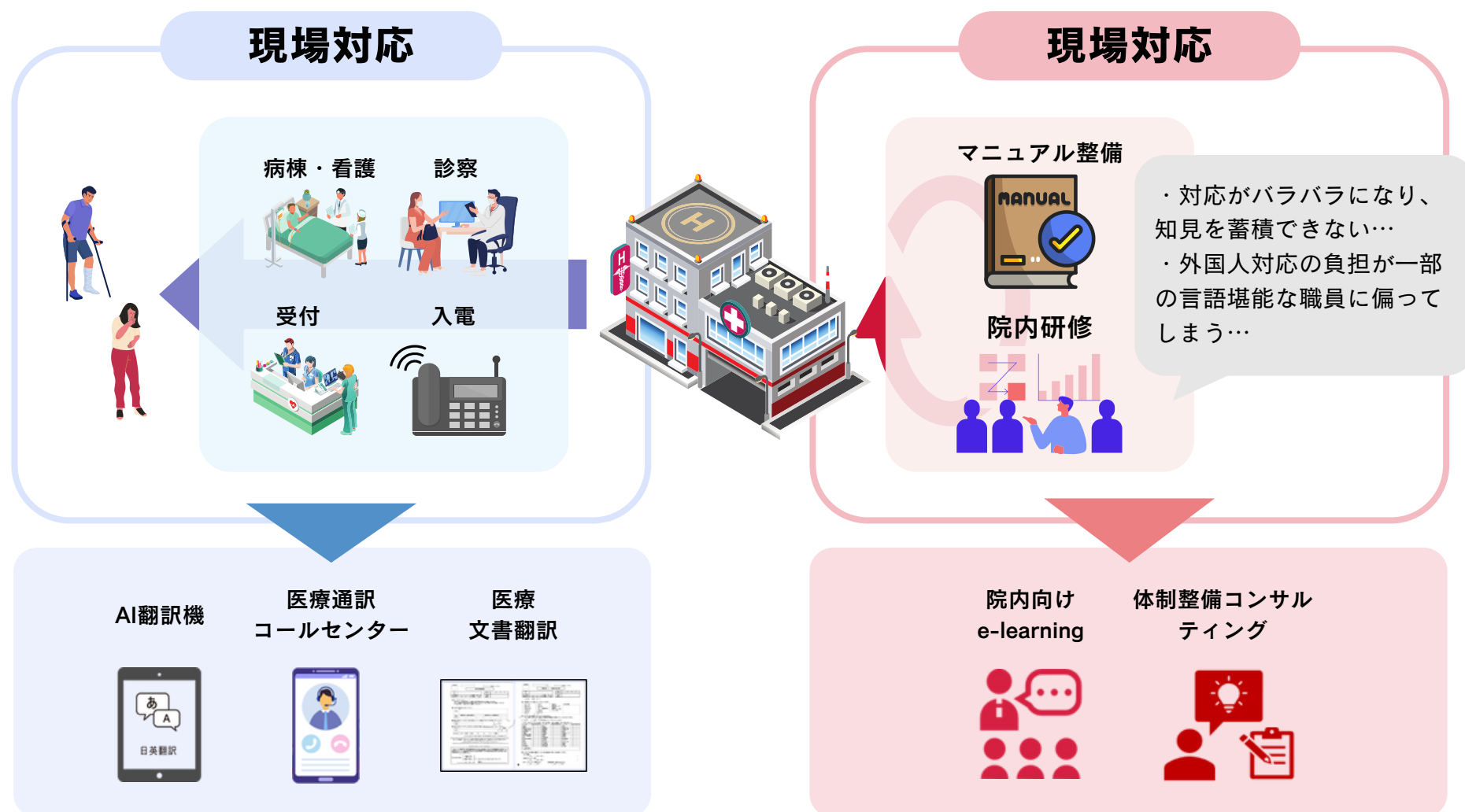
✓ ミスコミュニケーションを防ぐコツ

翻訳機械の使い他のコツ、ジェスチャーなど。



メディフォン | 外国人患者受入れを包括的に支援しています

メディフォンは、外国人患者受入れに関して包括的な支援をしております。
お困りのことなどございましたらお気軽にお問い合わせくださいませ。




お問い合わせ

当社のホームページでも資料請求・お問い合わせができます。

<https://mediphone.jp>



お問い合わせ

 **050-3171-8522**

(平日9:00～18:00)

 **mm_sales@mediphone.jp**

医療機関名・氏名・メールアドレス・電話番号を
ご記入の上、お問い合わせください