

読者投稿コーナー
ここ掘れかんかん!



外国人の受診者に こうやって対応しています

互 優 (たがい・まさる)

JA 北海道厚生連倶知安厚生病院

今夜は救急外来の当番。受診相談の電話が鳴ります。

「お世話になっております。〇〇リゾートホテルフロントの者でございます。お客様がスキー中にケガをされたそうで、これから救急で受診したいそうなのですが、伺ってもよろしいでしょうか？」

「日本の方ですか？」

「いえ、海外の方です」

「日本語は話せますか？」

「いえ、話せないみたいです」

「わかりました。今の時間ですと、通訳の者がおりますので大丈夫ですよ。気をつけていらしてください (今日はこれで外国人が3人目か……。日本人は1人しか受診していないな……)」



スキー場から見たリゾートエリアと羊蹄山

ここは、ニセコスキーリゾートのある北海道倶知安町(「くっちゃんちょう」と読みます)。倶知安町には、上質なパウダースノーを求めて、毎年世界中から多くのスキーヤー、スノーボーダー、観光客が訪れます。この地の唯一の総合病院が、当院(JA北海道厚生連倶知安厚生病院)です。そして旅行中に、不運にも何かに遭ったたくさんの外国人の方が、当院にいらっしゃいます。そんな当院での外国人対応について紹介します。

◎年間 58 万 50000 人の外国人が やってくる町で

倶知安町の人口は1万5865人、うち外国籍の方が809人(2015年1月末現在)住んでおり、定住者の人口の約5.1%が外国籍の方ということになります。隣町のニセコ町にも多くの外国籍の方が住んでおり、最近インターナショナルスクールもできました。

こうしたわずか1万5000人程度の町に、冬季を中心に年間延べ27万4000人の外国人宿泊客が訪れます。また、これは倶知安町のみ的人数でして、病院の医療圏である近隣の町村の外国人宿泊者数の合計は、延べ58万5000人にもなります(2013年度データ)。冬季の宿泊者がほとんどですので、スキーのハイシーズンである1~3月の3か月には、近隣の町村で1日あたり5000人以上の外国人の方が来ていることになります。

◎外国人が年に 1000 人以上受診し、 50 人が入院します

当院は、外来は15の診療科をもち、病棟は一般

〈編集室より〉あなたの「声」をお待ちしています。掲載記事に対する感想／著者への手紙／雑誌への意見・提案・取り上げてほしいテーマ・情報提供／「こんな経験をした」「読者の皆さんはどう思う？」など、なんでもOK。掲載分には医学書院特製図書カードを進呈します。実名掲載が基本ですが、匿名の場合はその旨を明記ください。

【投稿方法】

封書、ハガキの場合：〒113-8719 東京都文京区本郷1-28-23 医学書院『精神看護』宛
FAXの場合：03-5804-0485 E-mailの場合：seikan@igaku-shoin.co.jp

病棟が3つ、精神科病棟が1つという、計4病棟234床の規模です。救急外来の当番は365日担っています。

そんな当院に受診する外国人患者さんの推移が下の図1です。年々増加傾向にありまして、昨年度は年間延べ1000人を超えています。こちらも冬季がほとんどですので、冬季の3か月で考えますと、月に300人以上、日に10人以上の方が受診しています。データはまだありませんが、今年度はもっと多かったと思われます。受診される方のほとんどは、スキーやスノーボードでの外傷ですので、整形外科に受診します。その他、旅行中に起こり得る一般的な病気で受診する方ももちろんいらっしゃいます。

図2の入院患者数を見てもみると、こちらも年間50名ほどが入院しています。入院もほとんどが整形外科病棟への入院です。

図1 外国人患者数の推移

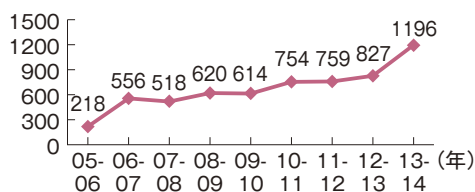
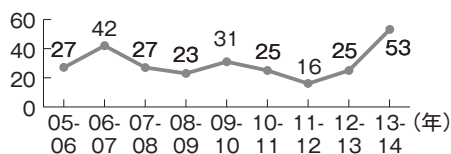


図2 入院患者数の推移



◎どちらの国から？

もともと季節が反対のオーストラリアやニュージーランドのスキーヤーたちが訪れていたせいか、現在も半数がオーストラリアの方です(図3)。最近ではアジア圏の方たちが増えてきている印象もあります。いろいろな国から来ていますが、日本人と違い、ほとんどの方が英語は話せます。

「その他」7.9%の内訳(表)を見ますと、いかに

図3 受診者の国別の割合

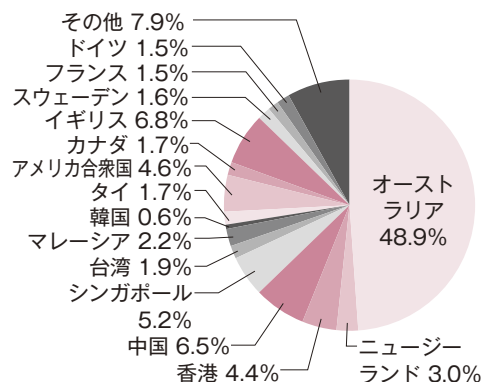


表 「その他」の国の内訳

国	人数	国	人数
ロシア	13	エストニア	1
ノルウェー	9	オーストリア	1
スイス	7	グアム	1
デンマーク	7	ジンバブエ	1
インドネシア	6	スロベニア	1
オランダ	6	スロバキア	1
フィンランド	5	セルビア	1
ベルギー	5	チェコ	1
イタリア	4	パラグアイ	1
スペイン	4	ブラジル	1
アフリカ	3	ポルトガル	1
インド	3	メキシコ	1
フィリピン	3	モンゴル	1
ポーランド	3	ルーマニア	1
ブルガリア	2		
アイルランド	1	計	95

世界中から訪れているかがわかります。

私は一生行くことがなさそうな国が、たくさん並んでいます。

◎スタッフは全員英語ペラペラ…… なわけがありません

ここ 10 年でさらに増えた外国人受診者ですが、対応するスタッフが皆、英語がペラペラなわけではありません。

当院には、年間を通じて英語の通訳のできるインフォメーション担当者が 1 名、冬季のみの通訳者が 5 名在籍しています（通訳としてパート雇用です）。シフト制で、日中は 3 名体制、夜間は 1 名体制で、22 時まで対応しています。最近是中国の受診者も多いため、昨年は中国語の通訳者も 1 名おられましたが、今年はみつからず、英語の通訳のみです。

また、英語を生かしたいと考えている看護師も集まってきます。整形外科病棟は 24 名の看護師がいますが、そのうち短期留学などの経験者で英語が日



頼りになる通訳さん

常会話レベルで話せる看護師が 4 名、片言ならなんとかできるという看護師が 8 名います。また、外来には海外勤務経験のある看護師もいます。医師も 7 名程度は、通訳なしで自身で診察をしています。

しかしながら、英語が話せない看護師はどうしているのか……？

1 か月前に、精神科病棟から整形外科病棟に異動になったばかりの S 君に聞くと、「単語です！ マジで単語さえわかればなんとかなりますよ！ 別に夜勤でも困ったことはないっすね」とアツク語っておりました。

「ホントかよ……？」と思う面もありますが、症状や体の部位などの単語だけを覚えて日々の看護をなんとかやっているようです。込み入った話の時は、もちろん通訳さんを呼びます。

院内では、看板やパンフレットを英語表記にしたり、受付、問診票などは英語のフォーマットを用意



案内の英語表記

REGISTRATION FORM

■ Patient Information

Date [受診日] _____ m[月]/_____ d[日]/_____ y[年]
 Name [名前] ※ Please write clearly in print
 (first) _____ (middle) _____ (last) _____
 * カナ表記 (f) _____ (m) _____ (l) _____
 Sex [性別] M・男・F・女
 Date of Birth [誕生日] _____ DD / MM / YY Age [年齢] _____
 Nationality [国籍] _____
 Address in Japan [住所 - 日本国内] _____
 Address in your home country [住所 - 本国] _____
 Phone Number _____ Mobile Number _____
 [電話番号] [携帯電話番号]
 Occupation [職業] _____ Employer [勤務先] _____
 Arrival date [到着日] _____ DD / MM / YY Departure date [出発日] _____ DD / MM / YY
 Accommodation [宿泊先/ホテル] _____
 Room Number [部屋番号] _____ Phone [電話番号] _____
 Travel Agency (if applicable) [旅行代理店] _____

■ Medical Information

*Please describe your symptoms/problems briefly.
 [症状などを簡単に記入ください]

■ put a check mark

☐ 02 General medicine
☐ 05 Gastroenterology
☐ 08 Cardiology
☐ 10 Pediatrics
☐ 20 General surgery
☐ 21 Neurosurgery
☐ 30 Orthopedic surgery
☐ 40 Obstetric & gynecology
☐ 50 Dermatology
☐ 55 Urology
☐ 60 Ear,nose & throat

■ For your insurance claim

英語の受付票

するなどの工夫をしています。

◎「痛み」への考え方の違いも理解して

外国人の方に対応しているなかで、よく戸惑いをよく耳にするのが、「痛み」についてです。骨折などの外傷を負った場合が多いのですが、日本人は、痛みはどこかで「我慢するもの」という考え方があります。まして、痛いからといって絶叫したり、泣いたりすることはあまりありません。診断が済むまで、検査中などに痛み止めを使うこともあまりありませ

ん。しかし、国によって違うのかもしれませんが、外国人の方は違います。

痛みがある段階で体に触らせてもらえないことはしばしば。痛みが強ければ絶叫し、こちらがビックリすることもあります。痛みは我慢する必要はなく、できることなら薬を使ってゼ口にしてもらいたいという思いもあるようです。実際に一部の国では、病院に来る前の救急搬送の段階で、鎮痛剤を使用することもあるようです。

こうした国による考え方の違いを受け入れ、できるケアをすることは大事なことだと思います。まして異国の地でケガをして、病院にかかるというのは不安も大きいことです。その気持ちに寄り添うことは大切です。

◎そんななか、私は……

「あい あむ なーす。れつつ ごー！ えっくすれい るーむ（そして意味のない気持ち悪い笑い&赤面）」

これが社会人1年目に駅前留学に通うも、身につかなかった私の英語の実力。なんで外人さんを前にすると、意味もない気持ち悪い笑いを浮かべてしまうのだろう。自分は典型的な日本人だなと実感いたします。しかしながら、俱知安で働いて10年。英語力は変わりませんが、意味のない笑いは減りつつあり、こんな私でもなんとかやっております。

そろそろ通勤の車で、「〇ピー〇ラーニング」でも始めてみようかな……。

精