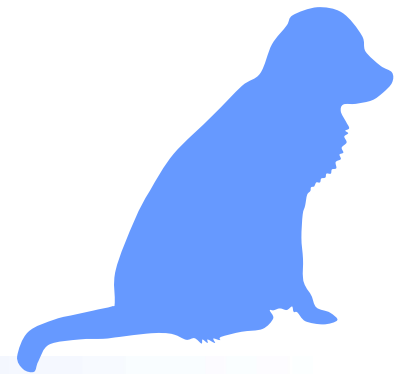


森町家庭医療クリニックの 外国人患者受入れについて



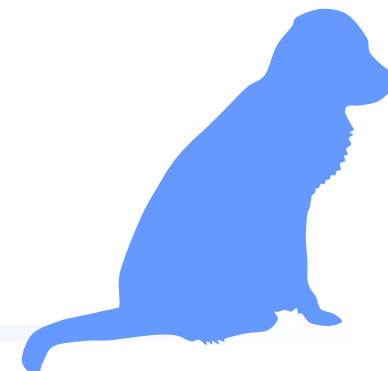
事務 森田 奈津子



森町家庭医療クリニック



森町家庭医療クリニック



遠州の小京都
遠州森町





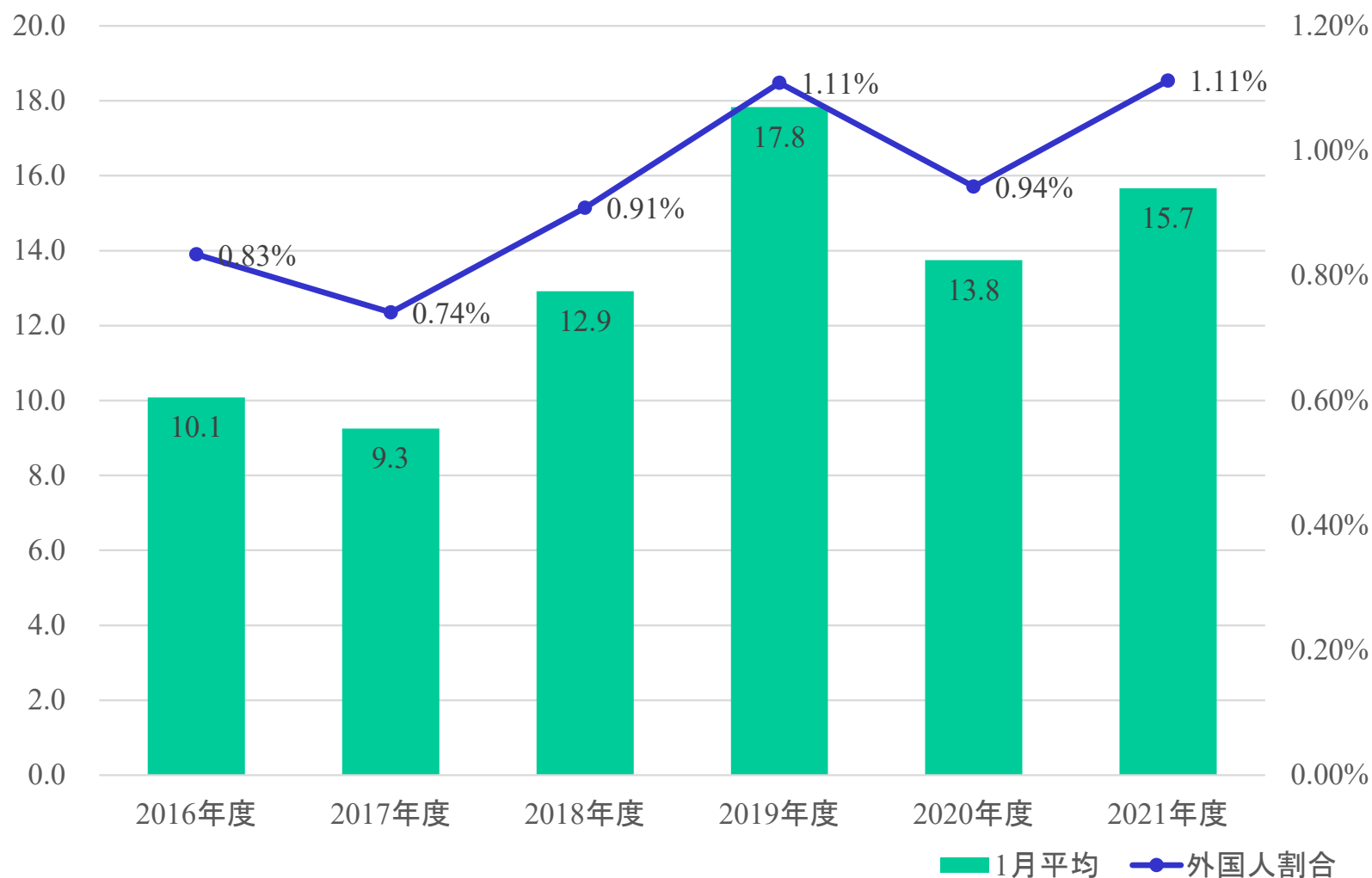
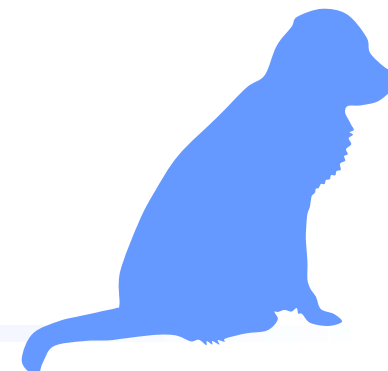
	実数 (人)	人口比 (%)	人口比の対全国差 (%ポイント)	人口比 (%)
住民基本台帳人口（2020年1月1日）	18,243	100.00	－	100.00
在留外国人（2019年12月31日）				
全国籍・地域	396	2.17	-0.14	2.31
中国	68	0.37	-0.27	0.64
韓国	10	0.05	-0.30	0.35
ベトナム	135	0.74	0.42	0.32
フィリピン	24	0.13	-0.09	0.22
ブラジル	107	0.59	0.42	0.17
ネパール	2	0.01	-0.07	0.08
インドネシア	9	0.05	-0.00	0.05
台湾	0	0.00	-0.05	0.05
米国	2	0.01	-0.04	0.05
タイ	4	0.02	-0.02	0.04
その他	35	0.19	-0.14	0.33



SEI



1月当たりの外国籍患者 の受診件数と割合



年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
外国人数	121	111	155	214	165	141
1月平均	10.1	9.3	12.9	17.8	13.8	15.7
外国人割合	0.83%	0.74%	0.91%	1.11%	0.94%	1.11%

	利用開始⇒	無料が月6回に⇒			県事業参加⇒				
日付	2020年7月	8月	9月	10月	11月	12月	2021年1月	2月	3月
利用回数	—	—	4	6	8	—	14	6	2
言語	—	—	ポルトガル語 モンゴル語	ポルトガル語 ベトナム語	ポルトガル語 ベトナム語	—	ポルトガル語 ベトナム語	ポルトガル語 ベトナム語	ポルトガル語
日付	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
利用回数	7	6	4	1	15	9	6	2	5
言語	ポルトガル語 ベトナム語 中国語	ポルトガル語 ベトナム語 中国語	ポルトガル語 中国語	ポルトガル語	ポルトガル語 モンゴル語 中国語 ベトナム語	ポルトガル語 ベトナム語 中国語	ポルトガル語 ベトナム語 スペイン語	ベトナム語	ポルトガル語

2016年度

2017年度

2018年度

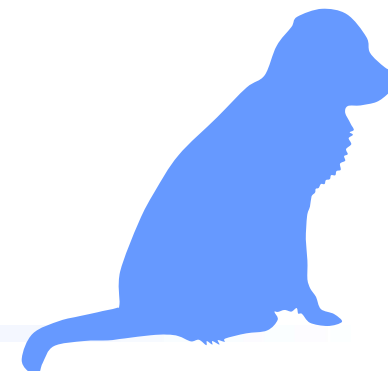
2019年度

2020年度

2021年度

 1月平均
  外国人割合


電話通訳割合



2021年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
外国籍 患者数	19	12	14	20	15	9	19	23	20	13	9	13	186
医療通訳 使用回数	14	6	2	7	6	4	1	15	9	6	2	5	77

4割強の外国籍患者に対して
電話通訳を利用。



そうだ!

実際に利用している医師にアンケートをとろう!



- ・これまでクリニックで外国籍患者の対応を行ったことがあるか
- ・外国籍患者の日本語能力レベルはどうだったか
- ・外国籍患者の診療はどのように行ったか
- ・これまでに電話通訳を利用したことがあるか
- ・電話通訳導入前と比べて外国人診療はどうなったか
- ・電話通訳を利用した感想
- ・電話通訳事業について今後の課題や改善してほしい点



- ・これまでクリニックで外国籍患者の対応を行ったことがあるか

はい： 7 いいえ： 1

- ・外国籍患者の日本語能力レベルはどうだったか

簡単な日本語ならなんとなく： 5

日本人成人レベルと変わらないが、難しい日本語は理解できない： 1
全く理解できない： 1

- ・外国籍患者の診療はどのように行ったか(複数回答可)

日本語で行った： 5

患者の母国語で行った(医師が話すことが出来る言語だった)： 1

通訳(親戚含む)が同行していた： 4

翻訳アプリ(Googleやvoicetraなど)を使用した： 5

- ・これまでに電話通訳(静岡県事業)を利用したことがあるか

はい： 6 いいえ： 2

- ・電話通訳導入前と比べて外国人診療はどうなったか

(※ 1:変わらない ⇔ 6:改善された の中で選択)

1:0 2:0 3:0 4:0 5:3 6:3



電話通訳を利用した感想



- ◆ 正確な情報の共有がしやすくなったが、プライベートな部分(性的な事柄など)については通訳さんも聞きにくそうだった。
- ◆ 通訳が同伴されない患者さんも多いので、非常に助かった。
- ◆ アプリよりも電話通訳の方が診療がスムーズになるので、ありがたい。通訳者の顔が見えると、心理的にもよりスムーズになるのかなと感じることがある。
- ◆ かなり有用だった。特に通訳者が医療用語を十分に理解されている点が素晴らしいと思った。
- ◆ 便利だが時間がかかる。
- ◆ 電話の人が丁寧に対応してくださり、とてもやりやすかった。

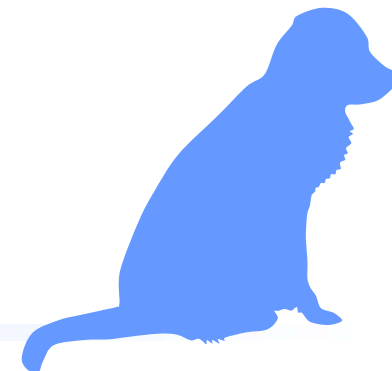


今後の課題や改善してほしい点

- ◆ 言語によって、通訳者のレベルに差がある
- ◆ 顔を見ながらの通訳の方がお願いしやすいかも・・・。
- ◆ 通訳内容の再確認 vs 診療時間
- ◆ 医療従事者と通訳者との関係性
 - ・医療従事者が通訳者の言語レベルを知る
 - ・通訳者が分からない単語や文章があれば医療従事者に質問できる
 - ・通訳者を通して医療従事者が外国籍患者の文化を知る など
- ◆ 医療従事者側も、「やさしい日本語（通訳しやすいような日本語）」を話す必要性がある。
- ◆ お互いにFeedbackできるシステム・文化創り
- ◆ 電話通訳者が対応可能かパッと分かるシステム



今後の課題



- ・ 広報

そもそも日本語を読むのが難しい方にどう広報していくか・・・

- ・ スタッフ/患者教育

多国籍文化の受け入れ、宗教や文化の違いを理解する
通訳を入れる必要性の相互理解

- ・ 費用

県の事業が終了してしまったら費用をどう捻出するか・・・
病院負担か患者負担か

