

## 外国人診療において「いつでも頼れる病院に」

2024 年 6 月 4 日

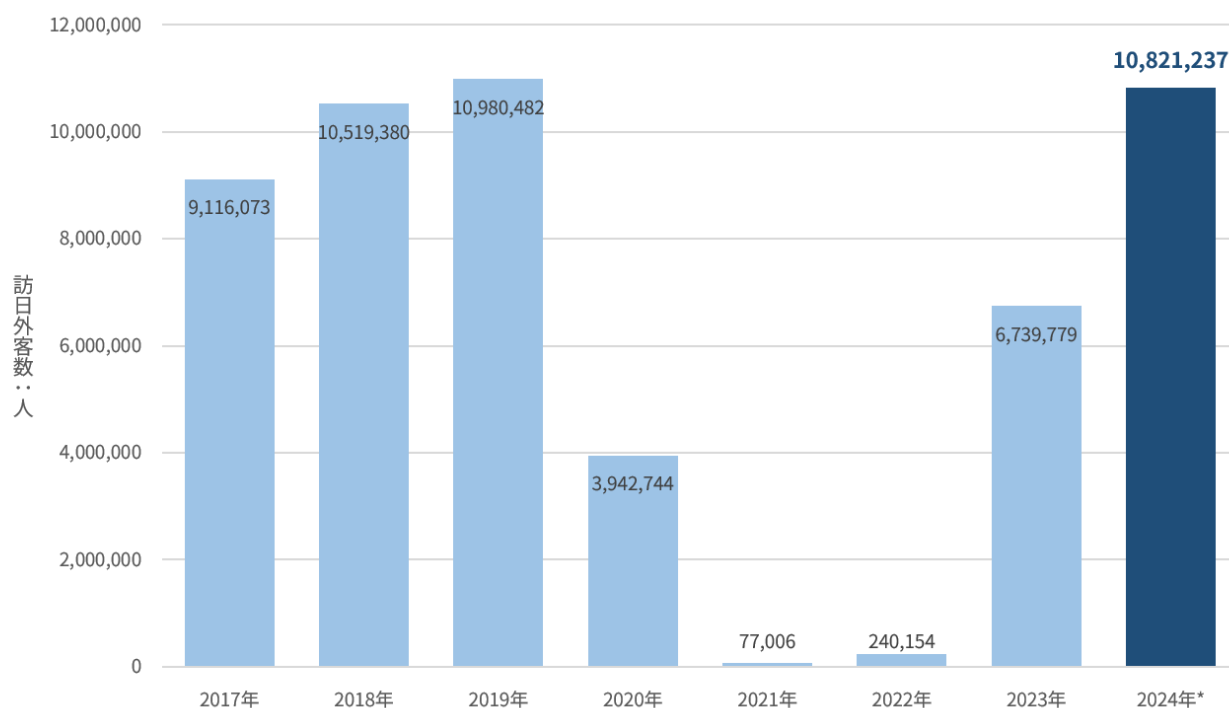
※本コンテンツは、医師の方を対象とし、当医療機関についての理解を深めていただけるよう作成しているものであり、一般の方を対象とする宣伝・広告等を目的としたものではありません。

NTT 東日本関東病院 国際診療科の佐々江 龍一郎（ささえ りゅういちろう）です。「そういえば、最近、外国から来た（と思われる）人が日本で働いている姿をよく見かけるようになった？」と感じられる方も実は多いのではないのでしょうか。私も最近都内の地元のお気に入りのカフェを 10 年ぶりに訪れたときに非常に驚きました。店員が白人の外国人となっており、突然流暢な日本語で私に話しかけきたのです。地下鉄に久しぶりに乗ってみれば、乗客のほとんどが外国人だったりすることは珍しくなくなりました。それもそのはず、コロナも明けて旅行者はほぼコロナ前の年間 3,000 万人に達してきており、今後も伸び続けることが予想されます。



佐々江 龍一郎  
国際診療科  
部長

1-4月の訪日外客数の推移



\*2024年の3・4月訪日外客数は推計値を使用

## 迫りくる「多様化の波」

### ～増え行く外国人患者をどうする？

こうした「迫りくる多様化の波」に、私たち NTT 東日本関東病院 国際診療科は「都内の医療者の外国人診療の負担を少しでも軽くし、「質の高い医療を提供」することが私たちの使命だと考えています。

## 「痛みにはたすら耐え続けた術後」の経験

### ～「すれ違いのリスク」の対応が急務

「異国での入院は非常に不安なものです」私は日本人ではありませんが英国で 24 年間暮らしており、日本への帰国直後に膝の半月板の手術をした経験があります。日本人の私にとって言語の壁はありませんでしたが、入院中に日本における「痛み止めの考えの違い」に違和感を覚えたことは今でも覚えています。

例えば欧米では、一般的に術後は モルヒネを含む痛み止めを最低でも短期間、または PCA (Patient controlled analgesia) などを使用して積極的にコントロールして なくすことが普通です。しかし、日本では強いモルヒネも含めてそこまで厳格に管理をしないことが一般的です。また日本では、ある程度の「痛みに耐えることは美德」とされ「我慢の先には福がある」といった考えもあり、欧米とはやや対象的ではあるのも特徴でしょうか。結果として海外経験の長かった私は入院中 術後の膝の痛みにはたすら耐え続け、「入院経験を不快に感じた」ことを今でも覚えています。

これはどの国の考えが正しいということではなく、単にこうした外国人の考えの違いの積み重ねから「すれ違いが生まれるリスク」があるということです。外国人患者さんが入院する場合、こうしたリスクは大いにあり、時に医療事故や訴訟になることさえもあります。医療者の方もこうした違いに常に留意し、可能であれば改善できるよう心掛けておく必要があります。

## 外国人患者さんに入院中の安心を提供

### ～「外国語対応病棟」を設立

こうした日本での実体験もあり、当院では「より外国人患者さんの理解を深め 質の高い医療を提供するため」、**2024 年から「外国語対応病棟を開設」**いたしました。「**24 時間体制で英語ができる看護師を配備**」している他、患者さんの満足度調査を行いながら「**常に PDCA を回す**」よう心掛けています。こうして少しでも患者さんとのコミュニケーションや理解を促進し、できるだけ無用なすれ違いや不安を取り除くことでより質の高い医療を推進し始めています。

また何か入院中に課題があれば国際診療科の医師が介入し、コミュニケーション不足の穴埋めをすることに努めています。近年、その成果によるものか、当院での外国人患者さんにおける Google review では大変良好な評価を多くいただいています。



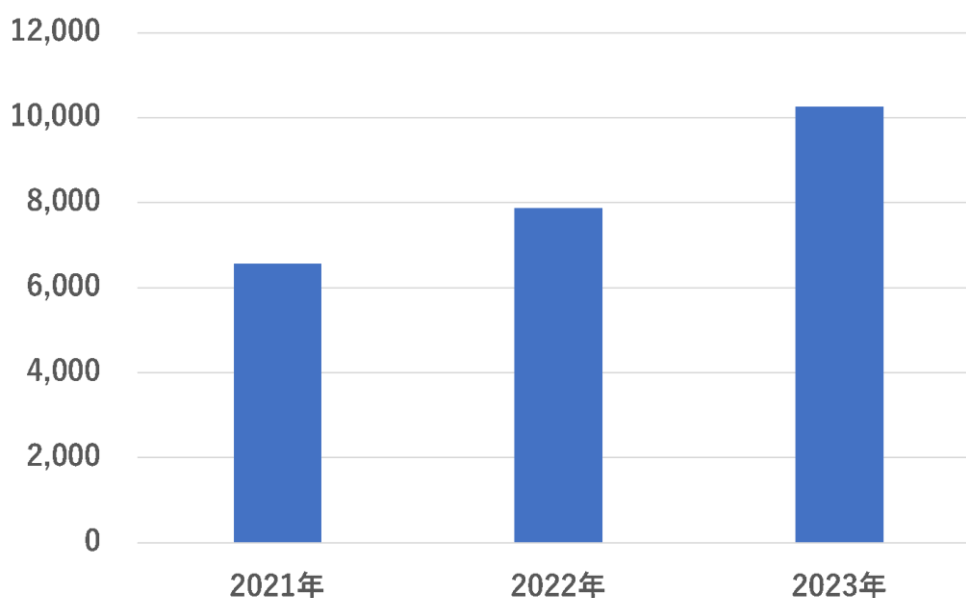
## 「地域とのシームレスな連携」を目指して

「外国人患者さんをどの病院に紹介してよいか不安」と感じる医療者も少なくないのではないのでしょうか。その最大の理由は、紹介先の病院がどの程度外国人対応ができているかブラックボックスなことが非常に多いからです。各病院でどの程度外国人を診ているのか統計をとっていても、実際に公開をしている病院はあまりありません。当院でも JCI、JMIP や JIH など国際資格を取得していますが、それが必ずしも良質な外国人診療の証明に直結しません。

しかし当院は「欧米の患者を中心に年間約1万人の外国人患者さんを受け入れている実績」があり、近年急激に増加しています。そのため当院では英語が喋れる医療コーディネーターが7名、中国語が1名、イタリア語が1名在籍しており、英語が喋れる医師も充実してきています。

単位：人

外国人患者 外来数 推移（年）



当院で現在比較的多く紹介をいただいている専門科は整形外科、消化管内科、内視鏡センター、循環器内科、外科、乳腺外科、耳鼻咽喉科・頭頸部外科、脳神経外科などでしょうか。他にも人間ドックでも多くの方が受診され始めています。

## 「外国人患者さんの予約調整代行」でスムーズな病院紹介

外国人患者さんにとって、病院との「予約調整は言語の理由で困難」と感じている方は非常に多いのではないのでしょうか。とはいえクリニックさん側としても「外国人患者さんの間に入って病院側と予約調整をするほどの余裕がない」と感じる方も少なくありません。

当院は紹介状さえあれば、終始英語が堪能なコーディネーターが直接外国人患者さんと予約調整、初診登録や治療後の連携支援まで行うため、外国人患者さんであっても安心して受診ができます。また最近では他病院からも言語の理由で外国人の入院継続が困難なことから、当院に直接の転院相談が増えてきています。こうした外国人診療に特有の負担を、国際室がある程度代行することができるため、外国人患者さんであっても負担なく安心して当院にご紹介していただけていると考えています。

## 訪日の急病患者には「海外経験豊富なバイリンガル総合診療専門医」が初期対応

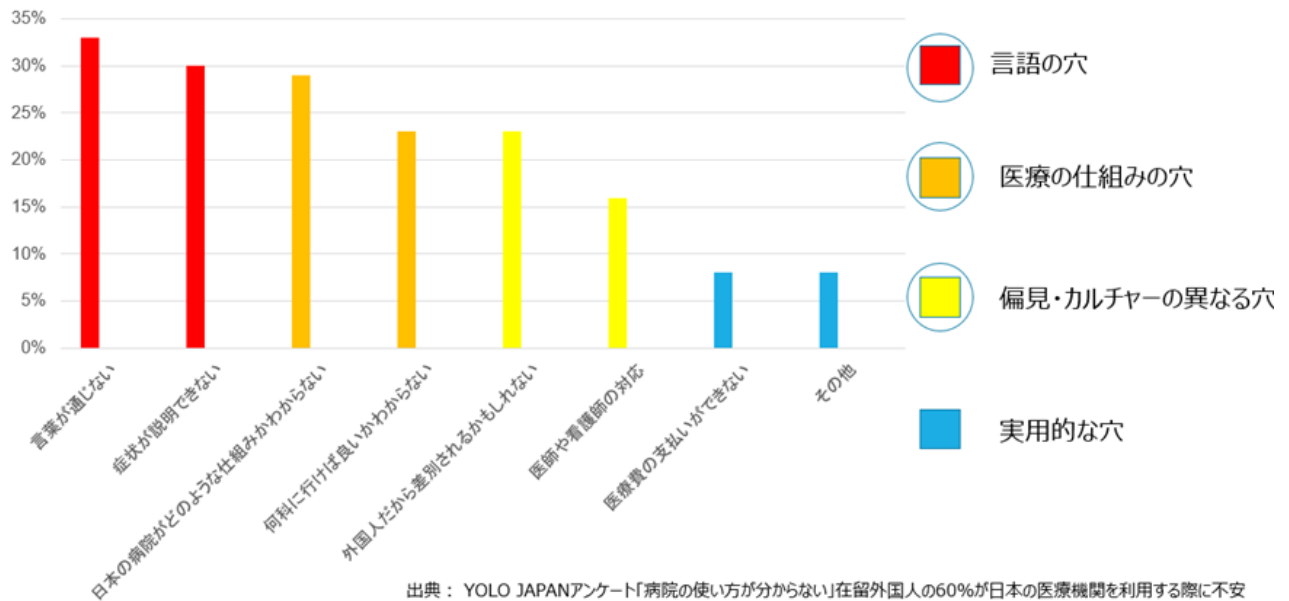
国際診療科では、海外経験豊富なバイリンガル総合診療専門医が訪日患者の急な傷病を年齢や専門を問わず積極的に受け入れています。訪日患者の急な傷病の中で最も多いのは、胃腸炎・発熱や腹痛・腰痛などでしょうか。

例えば最近ではイギリス人の患者さんが渡航中に突然言語障害を発症したケースがありました。当初その患者さんは言語の関係で症状の説明に戸惑い、受け入れ先が中々決まらなかったそうです。その後当院の国際診療科に受診され、国際診療科の英語がネイティブな医師が初期診療を行いました。結局その患者さんのMRIでは側頭葉血腫が認められ、当日緊急血腫除去手術を行い、一命をとりとめました。その患者さんも英語が堪能な医療者が初期対応したことや、「ワンストップで迅速に治療」に繋がられることは大変心強かったと仰っていました。

## 「高度な医療を提供すれば外国人患者さんは満足」は本当か？

「日本の病院は高度な専門医療を提供しているから訪日患者も喜ぶ」とある医師がいつているのを思い出します。

確かに日本では高いレベルでの医療を自国で提供しています。その一方で、実は外国人の約60%が「日本での医療が不安」と回答しています（YOLO JAPAN アンケート「病院の使い方が分からない」）。その不安の最大の理由としてはコミュニケーションの違い、つまり「言語の壁」です。つまり自国でどんなに高度な医療を提供していてもこの言語の壁を払拭しない限りなかなか外国人患者さんの満足を得られないこととなります。当院で国際診療科が訪日外国人の初期対応をすることにこだわる最大の理由は、この「言語の壁」に対応することにより、外国人患者さんにより満足のいく医療を提供する必要があったからです。



## 求められる「国際医療人材」

当院では海外で医療を経験した方、留学経験ある方、または今後したいと考えている医療者を積極的に採用してきています。例えば 2022 年から当院では初期研修医の採用に英語面接を導入しました。今後は医師のみならず看護師やコメディカルも含めて、国際経験豊かな医療者とともに、外国人患者さんに質の高いケアを促進することを目指しています。もし「我こそは」と考えている医療者がいれば遠慮なく私にご相談ください。

## 医療の国際化は日本の将来の課題

2050 年の日本を想像してみてください。外国人人口が現在の約3倍、低く見積もっても 900 万人に増える予定だといわれています。逆に日本の 15 歳以上人口は本格的に減少局面に突入しており、労働力人口も 2019 年をピークに減少局面に転じています。2050 年には日本人の人口が 9000 万人に減ることを鑑みると、「日本の人口の約 1 割が外国人となる計算」となります。これは実は現在の欧州とほぼ変わらない統計です。つまり日本は既に移民社会に突入しており、近い将来急激にその波にのまれることになることもそう遠くはないといえます。

あくまでも私個人の意見ですが、今後日本が「多様性を受け入れることは日本を豊かにすること」だと考えています。外国人が差別なく日本で安心して医療を受けられる環境へたどり着くためには、今後医療も「多様性を受け入れる医療者の姿勢」が益々重要となるでしょう。日本の医療は他国と比べても目覚ましい進歩を遂げており、昔とは異なり自国ではなく「日本で医療を受けたい」といった外国人の患者は確実に増えています。NTT東日本関東病院国際診療科では、今後も国内での医療の国際化を微力でも貢献できるように努めてまいりたいと考えています。



### 国際診療科の使命

都内の医療者の外国人診療の負担を少しでも軽くし、質の高い医療を提供する

### サービス概要

1. 高品質で包括的な医療ケア
  - ・ 国際的な医療バックグラウンドを持つ経験豊富な医師が急な訪日患者の傷病にも対応
2. 英語でのワンストップ医療サービス
  - ・ 予約調整から診療・検査結果の伝達まで、電話やメールで英語のサポートを提供

### 診療プロセスにおける特徴

| プロセス  | 当院の国際診療における特徴                                                                                                                |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 予約／外来 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 紹介状があればコーディネーターが外国人患者と直接予約調整・初診患者登録まで実施し、外来受診する。</li></ul>                           |
| 入院    | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 外国人専用病棟の開設</li><li>・ 24時間体制で英語対話可能な看護師の配備</li><li>・ 入院中に課題があった時は国際診療科医師が介入</li></ul> |
| 治療後連携 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ コーディネーターが治療後の連携まで支援実施</li></ul>                                                      |

#### コーディネーターが一連の流れを支援

- ・ 英語7名
- ・ 中国語1名
- ・ イタリア語1名

＊その他英語対話可能医師も増加傾向

お問い合わせ先

国際診療科／国際室

直通 03-6721-6239（平日 8:30-17:00、日本語・英語・中国語）

E-mail: nttihc-ml@east.ntt.co.jp



## 最後に

### ～外国人患者さんに関わる先生方へ

当科の使命の一部でもある「都内の医療者の外国人診療の負担を少しでも軽くする」ということを踏まえ、我々が数多くの外国人患者さんとかかわってきた中で培ってきたノウハウを書籍にいたしました。

皆様もこれまでの診療の中で「何故伝わらないんだろう?」と感じた体験があるかと思います。これは日常的に使用している英単語の中に、気づかぬうちに医学用語が含まれているためです。

日本語同様 英語問診においても医学用語を避け、患者が理解しやすい言葉を選択することが重要です。教科書には記載されていない現場の様々なシーンに合わせたフレーズをご紹介しますので、お困りになっている方は是非ご覧ください。



QRコードで読み取りながら気軽にWeb動画を組み合わせて学習でき、現場で役立つ実践的な英語表現と英語コミュニケーションスキルの修得ができる内容。

映像では外国人患者の来院から退院までをシーンでわけ、何度も見て聞いて覚えられる楽しい内容です。

医療スタッフのカンタン実践! 英会話



**佐々江 龍一郎(ささえ りゅういちろう)**

**国際診療科 部長**

総合診療科兼務

■卒業大学(卒業年)

ノッティンガム大学(2005 年)

■卒業後の研修機関等

キングスミル病院

ピルグリム病院

チームズミードヘルスセンター

ウエスト4家庭医療クリニック

ボイラー家庭医療クリニック

コナートスクエア家庭医療クリニック

■得意な分野

英語診療と教育

総合的な慢性疾患

地域医療への対応

取得専門医・認定医

英国家庭医療専門医(nMRCGP)

英国スポーツ整形ディプロマ

英国ファミリープランニングディプロマ

英国皮膚科ディプロマ



## お問い合わせ先



NTT 東日本関東病院 医療連携室

TEL:03-3448-6192 平日 8:30~17:00 まで

FAX:03-3448-6071

メールアドレス nmct\_renkei-ml@east.ntt.co.jp

ホームページ <https://www.nmct.ntt-east.co.jp/>