



効率的
 説明
 コミュニケーション
 聞くこと
 情報
 症状
 質問
 否定的
 ベッドサイドマナー
 システム
 満足
 ケア

医療に関して日本に住む英語を話す外国人の直面する問題

□ インタビューから見えてきた4つテーマ

1) 英語を話す外国人住民は日本の医療に満足しています	2) 日本語上級者の外国人であってもコミュニケーション・言語の壁は存在します	3) 日本の医師は患者中心のケアとベッドサイドでのマナーの改善に取り組む必要性があるかもしれません	4) 英語を話す外国人居住者は治療に積極的に参加したいと考えています
<ul style="list-style-type: none"> システム全体はわかりやすく、使いやすいです 一部の患者は完全に医療費が無料の国（英国など）から来ていますが、費用は公平で手頃なようです 受診や治療が効率的で、医師や専門医を選べるので便利です 	<ul style="list-style-type: none"> たとえ利用しなくても、通訳や英語のサービスがあればより安心できます 医師と日本語で話す外国人住民は、医師が外国人と話すのに緊張を感じていることを感じ、自分も緊張することもあります 多くの人は依然として日本語の医療用語に苦労しています 	<ul style="list-style-type: none"> 積極的に傾聴し、患者の懸念を理解してほしい 文化的に配慮したトラウマ・インフォームド・ケアのアプローチを導入してほしい 患者はシステム内の単なる数字のように感じ、真剣に受け止められていないと感じています 	<ul style="list-style-type: none"> 自分自身の望むケアを伝えられる能力を求めています 検査、診断、治療、手順についての詳しい説明を希望します より包括的なケアへのアプローチに興味があります ケアにおいて対等なパートナーとして扱われることを望んでいます

英語を話す在住外国人の声

「(日本の)医療は手頃な価格で受けられます」

「日本では医師に質問しない文化があるようで、医者が常に正しいとされることです」

「留学生として、大学から多くのサポートを受けられることを幸運に思います」

「ここ(日本の)医療の質は高く、医師は知識が豊富だと信頼しています」

「最大の不満は、私を診た医師たちが否定的だったことです。まるで私の話を聞いていないかの様に感じました」

「通訳を使うときは、いつも自分が脇役で背景の一部であるように感じていました」

「私は彼ら(医師たち)と協力して、ただ薬を飲んで症状がなくなることを願うのではなく、何が問題なのかを調べて解決策を見つけたいと思っています」

「治療内容をもっと詳しく教えてもらえたら良かったです」

「私は日本語を使うことに抵抗はありませんが、それでも、英語か、日本語以外の言語でサービスを提供してくれるクリニックや医師を探すようにしています。

その様なクリニックや医師のほうが国際感覚が高く、外国人患者のことをもっと気にかけてくれるかもしれないと思うからです」

「私は、システムが体系的に物事を管理しているということを大いに信頼しています」

「通訳として難民の病院受診に付き添ったのに、言葉を理由に治療を拒否されたときは驚きました」

「ここでの予約はかなり簡単で、訪問は通常効率的です」

有効な取り組みの提案

文化的に多様な人々のニーズに応えるために、医療システムは文化的コンピテンシーとトラウマ・インフォームド・ケアについての知識と理解を向上させるため取り組む必要があります。

□ 文化的コンピテンシー (Cultural Competency)

文化的コンピテンシーとは、異なる文化を持つ患者の社会的、文化的、言語的ニーズを満たす医療サービスを効果的に提供するために、彼らと協力してコミュニケーションを図る能力です。

また、患者と医療提供者が互いに質問し、誤解を正し、信頼を築くための積極的な対話も促進します。

Source: Betancourt, J. R., Green, A. R., & Carrillo, J. E. 2002.
Cultural competence in health care: Emerging frameworks and practical approaches. New York: The Commonwealth Fund.

□ トラウマ・インフォームド・ケア (TIC)

トラウマ・インフォームド・ケアへのアプローチでは、回復に向けた効果的な医療サービスを提供するには、医療機関や専門家が過去と現在の患者の生活状況の全体像を把握する必要があることが認識されています。

トラウマ・インフォームド・ケアを実践すると、患者の治療への関与、アドヒアランス、健康アウトカムを改善できる可能性があります。

Source: Trauma-Informed Care Implementation Resource Center

英語を話す外国人居住者からのお願い

- 「医師として、異文化との付き合い方や、ホスピタリティを体現することについて、包括的なトレーニングが必要です。そしてそれが、医療分野でのコミュニケーションの標準となるべきです。」
- 「メンタルヘルスも健康の重要な部分であり、受けるケアによっては結果が異なる場合があります。患者が、トラウマを強化したり新たに生み出したりしない雰囲気を作り出すことに努めてください。」
- 「単なる症状のチェックボックスリストを埋めるためではなく、問題のより深い原因を調べるために、さらに掘り下げて広範な質問をしてください。」
- 「何が問題かをただ推測するのではなく、もっと積極的に耳を傾けてください。患者と協力して問題の根本を突き止め、長期的な解決策を見つけるように努めてください。」

「症状だけを治療するのではなく、患者を治療してください」

まとめ

英語を話す外国人居住者には良い経験も悪い経験もたくさんありますが、日本の医療に対する全体的な満足度は高いです。

不満が表明されたとき、それは主に次のことに関連していました：

- 医師とのコミュニケーションと文化的配慮
- 診断や治療に関する詳細な情報が提供されていない
- 人間として扱われていないと感じる

提案

- 文化的コンピテンシーとトラウマ・インフォームド・ケアについての理解を得てください。あなた自身の患者とのやり取りにこのアプローチを導入することを検討してください。
- 患者との積極的な対話の雰囲気を作り出してください
- 患者との信頼関係を築き、人と人としてのつながりを築こうとしてください

これらを実践することで、患者からの信頼レベルが高まり、治療へのアドヒアランスが向上し、健康状態の改善につながる可能性があります。

ご清聴頂きありがとうございました！



THANK YOU!