



アフターコロナに移行し、街には外国人観光客があふれています。最近ではメディカルツアー（日本の様々な医療を受けに来る医療観光）で歯科治療を受けに来日する方も増えているそうです。同時に外国人就労者も増えてきています。皆さんのクリニックにも外国人の患者さんが来院することはありますか？

先日、私が研修に入っている歯科クリニックに中国人の患者さんが来院しました。そのクリニックには中国語を話せるスタッフがいて、ドクターの説明を通訳していました。治療風景を観察していると、ドクターは中国語が話せるスタッフに説明内容を話し、スタッフは患者さんの後ろからそれを伝えていました。

国や個人の性格にもよりますが、外

国人の多くは、自分の意見をしっかりと主張することが大切である、という教育を受けてきた方が多いと言われていいます。なので、患者さん自身が明確な意思を持っていることが多く、言葉の壁があるからこそ、インフォームドコンセントでしっかりと患者さんの希望、意思を聞き取り、治療方針に同意をもらうことはとても重要です。あらかじめわかっている治療内容の説明は書面で用意しておくといでしょう。

治療の間、その患者さんはとても緊張しているようでした。私が気になったことは、スタッフやドクターからの声掛けは、日本語が通じる患者さんの時より、言葉数が少なく、無言の状態が多かったこと。そして通訳者であるスタッフが後ろから話しかけていることで、直接患者さんの表情が読み取れ

アシスタント講座

ASSISTANT

外国人の患者さん 増えていませんか？

ていないのではないかと、ということですが。治療が終わったとき、ドクターは患者さんの目を見て「OK!」と身振りも交えて伝えました。患者さんはやっとなこっこと笑って、ほっとしたような表情に変わりました。見ていた私もホッとしましたが、できればその患者さんが治療室に入った時からもっとコミュニケーションをとれていれば、治療の最初から緊張を減らしてあげることができたのでは…と感じました。ドクターが英語など外国語を話せる場合はよいのですが、そうでない場合、通訳をするスタッフはたとえドクターから発せられないとしても、細かい声掛けは積極的にしていくとよいですね。

私の接遇研修では、『どの患者さんに対しても治療の前にアイズブレイクをして緊張をほぐすこと、器具をお口の中に入れたり、次の動作に移る時には無言で行わず、必ず一言声をかけてから動作に入る』つまり患者さんへの声掛けをまめに行うことで安心感を与えるコミュニケーションの大切さをお伝えしています。

このクリニックでも、ドクターやスタッフは患者さんとのコミュニケーションを積極的に行うようになったことで、クリニックの雰囲気明るくなり、患者さんの笑顔も増えてきました。

ただ、今回のように外国人の患者さんにはどうコミュニケーションをとっ

株式会社ロングアイランド
接遇講師

伊藤 純子



てよいか分からず、言葉数が少なくなってしまうのだと思います。最後の「OK!」という言葉が患者さんの笑顔を引き出したように、今後は治療室に入った時から積極的にアイスブレイクができるようになるとういすね。

政府機関の調査によると、日本で働いている外国人のうち、日本語が話せない方の割合は30%ですが『日常生活に困らない程度』の日本語を話せる方は45%だそうです。英語であれば話せる方は日本語よりも多いようです。おそらく挨拶や日常使う言葉はわかるはずですが、問診や治療の説明は通訳に任せたとしても、スタッフやドクターも、「大丈夫?」「口を開けてください」など、挨拶やちょっとした声掛けなどを日本語、または身振りでもよいので積極的にコミュニケーションをとることで、安心感を与えることができるのではないのでしょうか。

日本で働く外国人の方が病院や歯科に行く必要があるときには、まずは職場仲間や同胞の方に「どこかよいクリニックはない?」と聞くはずですが。もし皆さんのクリニックに行ったら言葉や接し方に対する安心感を持った患者さんであれば、「〇〇クリニックは言葉が通じるし、親切だよ!」と、必ず仲間を紹介して下さるでしょう。口コミによって同じ職場仲間、同胞の方々もクリニックに来院してくれるはずですが。

近隣に外国人の方が多い地域では、「ENGLISH OK!」などの貼り紙をしているクリニックがあります。外国語が話せるスタッフがいる場合には、ぜひ積極的にアピールするとよいでしょう。英語やその他の国の問診票はネットから無料でダウンロードできるサービスがあります。また翻訳アプリ、会話事例など便利なツールもあるので、それらを活用しているクリニックもありま

す。ただし、わざわざ訳すまでもない『ちょっとした声掛け』『挨拶』『目を見て話す』『笑顔で話す』などは、日本語が通じる患者さんに対して行うことと全く同じです。むしろ言葉が通じにくいからこそ、普段以上に意識してこれらを行うことで、言葉の不自由さを補い、不安を減らすことができると思うのです。

「うちには外国語を話せるスタッフがないから…」と受け入れに消極的なクリニックもあるかもしれませんが、これからの日本は人口減少、少子化に伴い、外国人の就労者は確実に増加していくそうです。すべての外国人を受け入れることは難しいとは思いますが、スタッフの強みを生かす、ツールを活用するなど、工夫をすることで、患者さんを受け入れる柔軟性を高めていってはいかがでしょうか。