

外国人利用者等への 訪問看護提供のための ガイド

昨今のグローバル化と人口減少による生産人口の減少を背景に、日本で暮らす外国人は年々増加しており、総務省の統計¹⁾では、令和2年1月における外国人住民の総数は約286万人で、そのうち65歳以上は約18万人と報告されています。当協会が2019年3月に行った「外国人利用者に関するアンケート」では、外国人利用者が「いる（いた）」と回答した訪問看護ステーションは42.3%と半数近くに上りました。また、外国人利用者への訪問看護の提供時の困りごととして、「コミュニケーションが取れない」、「文化が違う」、「利用料の未払い」などが挙げられていました。

そこで、2019年9月には、外国人利用者や家族のいる（いた）と回答した訪問看護事業所に二次調査を行いました。その結果、円滑なサービス提供に向けた工夫や配慮点などが明らかになりましたので、それらの内容をとりまとめてガイド（訪問看護契約書英語表記の雛形含む）を作成致しました。外国人療養者を支援していくにあたって参考になれば幸いです。

一般社団法人全国訪問看護事業協会

令和3年6月

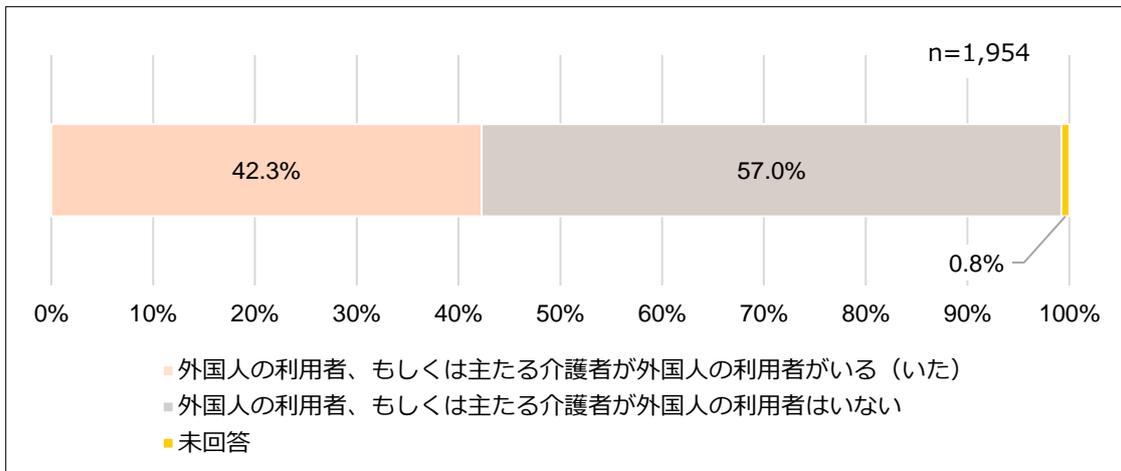


「外国人利用者に関するアンケート」 主な結果

1. 外国人利用者の有無

外国人利用者、もしくは主たる介護者が外国人の利用者がいる（いた）と回答した訪問看護事業所は 42.3%、いないと回答した訪問看護事業所は 57%であった。

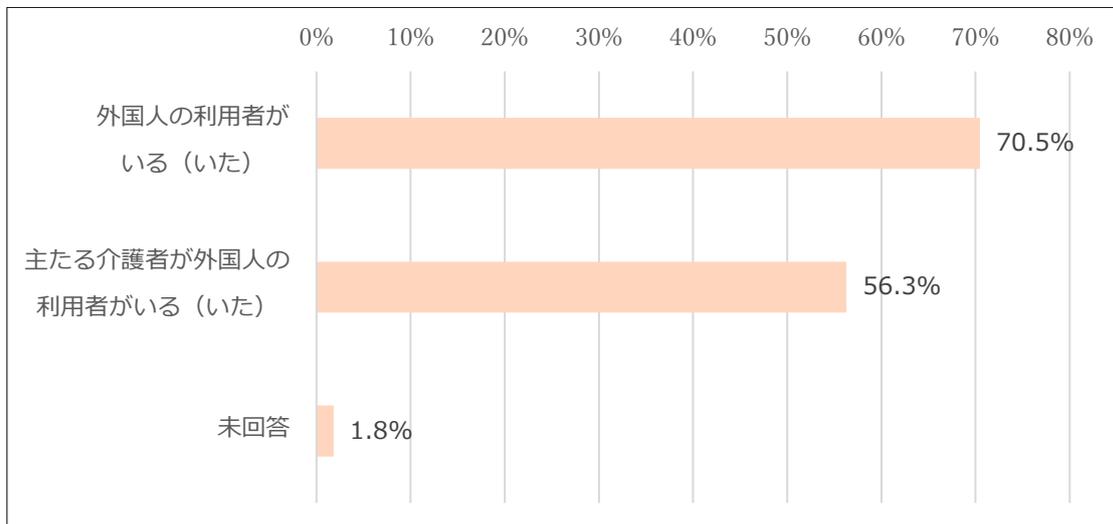
図表 1 外国人の利用者もしくは主たる介護者が外国人の利用者を支援する訪問看護事業所



2. 外国人の利用者もしくは主たる介護者が外国人の利用者の状況

外国人の利用者がいる（いた）と回答事業所が 70.5%、主たる介護者外国人の利用者がいる（いた）が 56.3%であった。

図表 2 外国人の利用者もしくは主たる介護者が外国人の利用者の状況



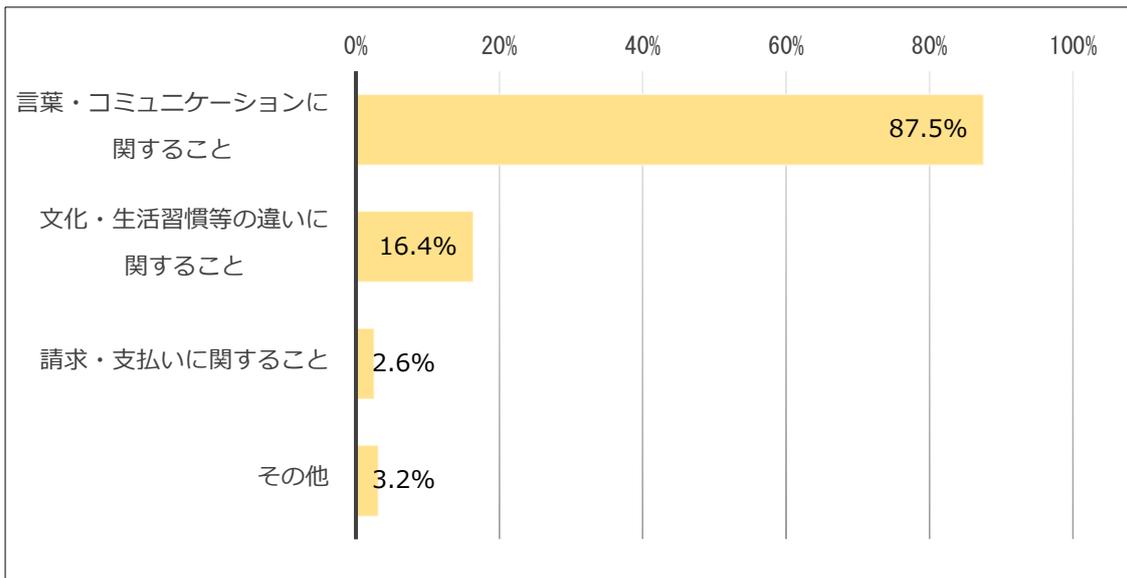


「外国人利用者に関するアンケート」 主な結果

3. 困っていることや不安に思うこと等

言葉・コミュニケーションに関すること 87.5%、文化・生活習慣等の違いに関すること 16.4%、請求・支払いに関することが 2.6%であった。

図表 3 困っていることや不安に思うこと等（複数回答）



図表 4 不安に思っていることの内容

言葉・コミュニケーションに関すること	<ul style="list-style-type: none"> 契約や制度の説明 サービスの提供にあたって <ul style="list-style-type: none"> 細かいニュアンスが伝わらない 症状や痛みの具合が聞き取れない 英語以外の言語
文化・生活習慣に関すること	<ul style="list-style-type: none"> 宗教上の問題
支払い・請求に関すること	
その他	<ul style="list-style-type: none"> 感染症・予防接種について 看取りの時の医師との連携

1. 契約や制度の説明

実際に確認していること

- ・保険証の有無
- ・本人・家族の日本語能力
- ・ビザの切れる時期
- ・印鑑の有無
- ・支払方法

工夫の実際

[対応者の工夫]

- ・通訳（ボランティアを含む）を依頼した
- ・中国帰国者センターで電話による通訳を活用した
- ・ケアマネジャーや日本語能力のある家族の同席
- ・海外滞在経験や語学力（英語が話せる）のある看護師が対応する
- ・市役所職員の支援を得た
- ・後見人の同席

[機器の工夫]

- ・外国語翻訳アプリの活用
- ・音声翻訳機（ポケトーク等）を活用
- ・メールで英語対応

[契約書等の工夫]

- ・外国語表記(英語)の契約書を作成した
 - ・文章に読み仮名をふる
 - ・ローマ字表記を加える
 - ★「訪問看護契約書雛形（英語表記）」を作成しました。契約時にご活用下さい。
- URL

[伝え方の工夫]

- ・ジェスチャーを多く取り入れて説明する
- ・ゆっくりと話す、何度も聞き返す
- ・言いそうなことをあらかじめ本人に見せるボードを作った
- ・よく使用する英単語を準備しておく
- ・外国語の本をステーションで購入し勉強した

2. 訪問看護のサービスの提供にあたって

工夫の実際

[対応者の工夫]

- ・家族と電話して通訳してもらった
- ・英語の話せるスタッフが対応している
- ・できるだけ同じスタッフが訪問するようにしている

[機器の工夫]

- ・Siri を使ってコミュニケーションを取っている
- ・音声翻訳機（ポケトーク等）を活用
- ・翻訳アプリの利用

[伝え方の工夫]

- ・スケッチブックに言語ボードを作成してコミュニケーションを図る
- ・本人の病気の症状になる可能性のある単語のカードを母国語で作って質問した
- ・病気に関連したことや症状をあらかじめ単語としてリストアップしておく
- ・ケアに必要なよく使用する英単語を一覧表やカードとして準備しておく
- ・絵や図などを用いる
- ・あらかじめ予測できる質問・答えなどは調べて一覧表にし、見て答えてもらうようにする
- ・ひらがなやローマ字表記を用いる
- ・糖尿病食の料理方法を英語でパンフレット作成した
- ・次回の訪問日については、カレンダーを指さしながら伝える。時間もその時にカレンダーに書込みする
- ・連絡ノートに訪問看護師が書き、通訳に訳してもらう
- ・ターミナルに必要な説明をあらかじめ英文で作って用意した

[コミュニケーションをとる際の工夫]

- ・その人の生活習慣や文化を大切に、日本のやり方の押し付けにならないように気を付ける
- ・栄養指導では、母国の食習慣に留意する
- ・宗教活動の会話から精神面をアセスメントする
- ・あいさつは利用者の母国語を使うようにする
- ・ジェスチャーを多くする
- ・電話で伝えないようにする
- ・ゆっくり、動画や写真を用いて説明するようにする
- ・理解できているか確認する

3. 地域の資源・機器の活用

活用できる資源・機材

[人的資源]

- ・通訳ボランティアの活用地域の大学生など
- ・ガイドヘルパー
- ・外国人（国・地域別）ネットワーク
- ・外国人のボランティア
- ・地域の多職種連携を大切にする
- ・自治体の相談室
- ・日本語を話せる親類、知人、友人
- ・大学生（外国人留学生、外国語学科）
- ・外国人患者を受け入れる医療機関（医療通訳者、医療コーディネーターが配置されている）
- ・外国人の受け入れを行っている他事業所

[物的資源]

- ・外国人のための防災ハンドブック
- ・翻訳アプリやソフトの利用
- ・Web 検索

1. 気を付けていること

コミュニケーションを円滑に行う上で大切なことは、信頼関係です。誠意をもって対応しましょう。

- ・排泄・食事のマナー・お祈りなどその人の生活習慣や文化を大切にする
- ・栄養指導では、母国の食文化に留意する
- ・「日本のやり方を押しつけている」と誤解を与えないように「自国の考え方」を確認しながらケアを提供する
- ・次の訪問など期日については、カレンダーを利用しながら確認し、必要時カレンダーに記入する
- ・「あいさつ」や「よく使う単語」は母国語を使えるよう学んでおく
- ・簡単で使用頻度が高い日本語は覚えてもらうようにする
- ・次回訪問時、理解できていたか確認しわからない場合でも、何度も説明することを保証する
- ・医療機器を付けている場合、業者に外国語（英語や中国語など）の説明書の作成を依頼する
- ・できるだけ同じスタッフが対応することで双方の負担が軽減できる
- ・笑顔をたやさない

2. コミュニケーションを補うツールの作成

ツール作成のポイントをまとめました。

下記のような媒体を用いて、普段から使えるツールを作成しておくとい良いでしょう。

媒体

- ・スケッチブック
- ・カード
- ・カレンダー
- ・連絡ノート
- ・タブレット端末
- ・スマートフォン

盛り込む 内容

- ・看護師がよく尋ねる言葉
- ・ご本人が使う言葉
- ・現在の症状
- ・今後予測される症状・質問内容
- ・質問内容
- ・図や絵、写真
- ・治療食の調理方法などのパンフレット
- ・次回訪問日の日時
- ・約束事
- ・痛みのスケール(NRS)など
- ・災害時について

作成時に気をつけること

- ・説明しやすい
- ・項目ごとにまとめる
- ・ひらがなやローマ字表記にする
- ・翻訳ソフトを利用して作成する
- ・程度の判定に用いる場合は、数値化しておく
- ・タブレットやスマートフォンでの入力は、英字にする

訪問看護 ステーションの実例

外国人の利用者がいる訪問看護ステーションの管理者から伺いました

当ステーションでの取り組み

中国、フィリピン、スリランカ、ネパール、スコットランド、アメリカなどの外国人利用者に対し、個々の状況に応じて様々な工夫を凝らしながら在宅ケアを実践してきました。

《工夫の一部》

- ・市の社会福祉協議会に通訳ボランティアの相談者がいないか問い合わせる。
- ・看護師の知人や、以前訪問看護を利用されていたご家族で通訳が外国人療養者の知人やコミュニティの中に通訳可能な方がいないか問い合わせる療養者自身の子供（小中学生）に、可能な範囲で通訳をお願いする。その際には、子供に精神的負担をかけないよう環境を整え、緊急時の連絡方法をわかりやすく説明するなどの配慮を行った。訪問看護対象者が幼児で両親共に外国人の場合、外来受診時に病状がうまく伝えられないことが多いので、訪問看護師が手紙を書き、病院の看護相談室看護師と主治医と共有し、病院と在宅が協働してその家族全体を支援できるよう連携・調整を図った。

また、食事は成人以上に子供にとって重要な支援になるが、宗教上の食事制限や文化・育児（離乳食）に対する考え方の違いなどにより指導が難渋することもあったが、個々の状況に応じて視覚的教材を利用するなどして対応した。

- ・退院カンファレンスの際、病院が有料通訳サービス業者と連絡を取り、そこの通訳（ネパール語）が同席し、病状説明、在宅でのケア方針の確認、制度説明、契約等を行った。
- ・来日したばかりの子供であったため、市の子育て支援課、教育委員会のスタッフも同席し、療養と日本での就学に向けて多職種協働でサポートを行った。

《その他の活動》

- ・公益財団法人中国残留孤児援護基金主催の研修会で、何回か講師を務めた。研修対象者は、中国残留孤児の方に通訳として支援している各市区町村の職員等で、介護保険の仕組みや在宅ケアの実施について話した。
- ・中国語が話せる看護師が在籍していた時期は、厚生労働省の「中国語の対応が可能な介護事業所」に登録し、当ステーションを利用しないケースに対しても通訳等で貢献できるように体制を整えた。

★戦後70年以上が過ぎましたが、日本や世界の歴史が今を生きる人々にも繋がっています。またグローバルな時代の中、多様な文化や価値観、歴史的背景等を理解しながら、全人的なケアを提供していきましょう。

東久留米白十字訪問看護ステーション
所長 中島 朋子

IV

外国人のためのネットワーク

1. 「外国人支援ネットワーク」「都道府県」で検索すると、外国人をサポートするポータルサイト等を探ることができます。地域での支援を情報収集に活用してください。
2. 厚生労働省では、「中国語の対応が可能な介護事業所」を取りまとめています。
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000070471.html>

V

参考資料

1. 外国人向け多言語説明資料 一覧（厚生労働省）
円滑な外国人患者の受入れを目的とした多言語ツールとして、日本国内の医療機関を対象にして作られています。
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeimi.html
2. 外国人生活支援ポータルサイト（やさしい日本語）（出入国在留管理庁）
コロナウイルスに関することや日本での生活について、やさしい日本語で説明されています。
http://www.moj.go.jp/isa/support/portal/plain_japanese.html
3. 全国訪問看護事業協会「外国人利用者に関する調査」結果、「外国人利用者に関する調査（二次）」結果
URL : ●●

外国人利用者等への訪問看護提供のためのガイド

発行日 令和3年6月

発行 一般社団法人全国訪問看護事業協会

〒160-0022 東京都新宿区新宿1丁目3番12号 壹丁目参番館401

TEL 03(3351)5898 FAX 03-3351-5938

※【非売品】本書の内容を引用・転載する場合はご連絡ください

