

先日、患者サービス向上委員会主催の接遇研修を開催いたしました。

今年度は北播磨地域の企業に勤務されている竹下秀樹フラビオ氏に『ブラジル人からみた北播磨総合医療センター 患者として 支援者として』と題してご講演いただきました。

フラビオ氏のお話を伺うと、ブラジルでは本院と同等レベルの治療を受けられる医療施設は少なく、医療費も高額だそうで、医療制度の違いを強く感じました。外国の方にとっては日本の医療を受けるのが“夢のよう”であると言われていました。

しかし、日本で医療を受けるには「言葉の壁」が大きく、特に受付での対応や問診票への記入が大きなストレスとなっているとのことでした。

北播磨地域でも外国の方が増えており、本院を受診される方も多くなっています。外国の方に安心して治療を受けていただくためには、述語を少なくしてふりがなを打つなど「やさしい日本語」の問診票や説明文の導入やローマ字を使用するなどの対応の必要性を感じました。

昨年度より本院では、平日日中の iPad を使用したビデオ通訳システムも導入しておりますが、多言語での問診票などの作成も考えていきたいと思っております。



看護部次長 高田としみ