



日本の病院ではみんな親切にしてくれると思います。

でも、外国人の言葉や文化をもっと知ってくれたら、

自分たちはもっと落ち着いた気持ちで医療者と話ができると思います。

私は日本語がわかるので、病院ではみんな優しくてとてもよかったです。出産のときに説明がないことがあって、とても不安でした。そのとき、このDVDのように

自分が外国人だから詳しく説明してもらえないのかも、と思ってしまいました。

日本の病院がこれからもっともっと外国人に優しくなってくれたらいいなと思います。

言葉の違いは重要ではないです。身振り手振りをすれば伝わるので、このDVDの医師や看護師さんのように日本語でもいいのでもっと話をしてほしいです。

本作のダイジェスト映像がご覧になります。



丸善出版映像チャンネル で検索



初めて日本の病院に行ったとき、一番困ったのは言葉でした。外国人だと医師や看護師さんがあまり話してくれないので、病気になても病院に行かない外国人はいます。

このDVDのように日本語でもいいから話しかけてほしいです。



日本の病院で診察を受けたとき、ちゃんと診察してもらっているか心配になりました。

このDVDは外国人の心配や不安など様々な気持ちがわかるのでお勧めです。

外国人からすると、日本の病院で自分の症状を正確に伝えることが全く難しいです。

このDVDの医師や看護師さんのように日本語でもいいのでもっと話をしてほしいです。

映像教材配信サービス
Educational Video Online
DVDでご好評頂いておりました映像コンテンツがWEB上で視聴できます



Educational Video Online の特徴

1. DVD では難しかった同時アクセスを可能にします。
2. パソコン、タブレット、スマートフォンのマルチデバイスに対応しております。
3. 初期費用は一切かかりません。コンテンツの利用料のみお支払いいただきます。
4. 1シリーズから購入することが可能です。
5. 学生数・病床数に関係なく一律料金のシンプルな価格設定になっております。

■1ヶ月間の無料トライアル実施中です!トライアルをご希望される方は、丸善出版映像メディア部 (evo.support@maruzen.co.jp) までご連絡下さい。

制作協力：株式会社千代田ラフト 制作・著作：丸善出版株式会社

●このDVDは、大学や専門学校、病院、公共図書館、企業等の施設でご利用いただけるよう、館外貸出権ならびに無償上映権をクリアしています。
●このDVDを権利者に無断で、複製（異なるテレビジョン方式を含む）、放送（無線、有線）、レンタルなどに使用することは法律で禁止されています。

■ 発行

丸善出版株式会社 映像メディア部

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 2-17

神田神保町ビル 6 階

電話 (03)3512-3252 FAX (03)3512-3271

<https://www.maruzen-publishing.co.jp>

お問い合わせ・ご注文は下記までお願いします。



実際に映像を見て 日本に暮らす私たちからのメッセージ

実際に起こったトラブルから学ぶ! 現場で役立つ 外国人患者とのコミュニケーション

全3巻

1 受付の対応
言語の確認
医療者の配慮

2 不安にさせる態度
家族の通訳
感染症の対応

3 宗教の配慮
対応の差
産後の文化



このシリーズは、保健・医療・福祉を学ぶ学生や、現場で働く医療者や事務職員を対象にした「外国人患者さんへの対応を学ぶ」映像教材です。本作は全3巻、合計17の事例で構成されています。言語や文化に対する勘違い、配慮が不足していたことから生じたミスコミュニケーションなど、すべての事例は実際に現場で起きたトラブルをもとに作成しました。

監修 五十嵐 ゆかり
聖路加国際大学 大学院看護学研究科 准教授



DVD 各巻本体価格：38,000円+税
セット本体価格：114,000円+税

EVO 配信本体価格：70,000円+税（年間ご利用料金）
本作品は映像教材配信サービス Educational Video Online でもご購入可能です。

この教材は**事例**と**解説**で構成されています



事例

解説

個人視聴 授業・研修会での上映 アクティブラーニング など、様々な活用が可能です。

活用方法の参考として
ユーザーズガイドも
是非ご覧ください。

ユーザーズガイド PDF付き
[PDF/ 各巻 24 ページ]

ストーリー（学習者用）

事例で起きた単純な事実のみ書かれています。さらに、「医療者の対応」や「患者さんの気持ち」など、事例に関連するディスカッションポイントが提示されています。

プリントアウトしていただき、授業や研修会などで学習者に配布することも可能です。

ストーリーの裏側（ファシリテーター用）

事例に隠れていた問題点や、患者さん・医療者が考えていたことなど、事例の本当のストーリー・解説ポイントが書かれています。さらに、事例に関連する発展的なディスカッションポイントが提示されています。

ファシリテーターの方は、ディスカッションのファシリテーションを行うとき自分の手元において解説の参考にすることができます。

他にも

● 視聴の前に学習者に投げかける質問項目をまとめた「ウォーミングアップシート」も収録されています。

● 「事例を見た後」、「解説を見た後」、「自己評価時」に記入できるレポート用紙も収録されています。是非ご活用ください。

1

受付の対応

CASE 1

事例約2分
解説約7分

予約をせずに来院したスッナンターさん。受付の看護師は受診票を受け取り、座って待つように伝えた。その後、時間が経過していくが、後から来た患者さんが先に呼ばれ、スッナンターさんは涙を流した。

事例の
待ち時間
ポイント
【予約に対する認識の違い】

CASE 2

事例約1分
解説約4分

院内をウロウロするスッナンターさん。看護師と目が合うが、看護師は目をそらして歩き去った。近くにいた別の看護師に母国語で話しかけると、看護師は「ちょっと待ってくださいね。」と言い、立ち去った。

事例の
不適切な対応
ポイント
【コミュニケーションのあきらめ】



言語の確認

CASE 3

事例約1分
解説約6分

院内で看護師を見つけたロハンさん。「私のともだち、この病院エクセント。どこ、オペレーション？」と質問した。看護師は今日の診療が終わったため、「トゥデイズ オペレーション、フィニッシュ。」と英語で答えた。

事例の
英語
ポイント
【わずかな発言からの誤った解釈】

CASE 4

事例約1分
解説約4分

院内地図を持ってウロウロしているロハンさん。その様子を見た看護師は英語で話しかけた。ロハンさんが「I have headache.」と答えたため、看護師はさらに英語で話し続けた。

事例の
英語
ポイント
【英語が通じているという思い込み】



医療者の配慮

CASE 5

事例約1分
解説約6分

診察に訪れた日本語が話せるブルーナさん。医師は症状を把握するため「頭痛は？」「しくしく痛む？」などと質問した。しかし、ブルーナさんは「なんですか？」と言い、首をかしげた。

事例の
医療用語
ポイント
【わかりにくい表現】

CASE 6

事例約2分
解説約1分

日本語が話せないネーラムさんの診察が終了した。診察後、看護師同士で「言葉がわからないとすぐ時間取られちゃうよね。」と話したとき、診察室にまだネーラムさんがいることに気づいた。看護師はとりあえず笑顔を見せた。

事例の
不適切な対応
ポイント
【失礼な言動・態度】



2

不安にさせる態度

CASE 1

事例約2分
解説約7分

妊婦健診で来院した日本語が話せないネーラムさん。超音波検査中にネーラムさんが英語で質問すると、医師はモニター画面を見ながら「OK, OK.」と答えた。一方、看護師は何も話さずに笑顔で対応した。

事例の
不適切な対応
ポイント
【目を合わせない・曖昧な返事】

CASE 2

事例約2分
解説約3分

通訳者と一緒に来院したブルーナさん。医師は、始めはブルーナさんを見て話していたが、次第に通訳者を見てブルーナさんの症状を質問していった。ブルーナさんは医師と通訳者をキヨロキヨロ見た。

事例の
不適切な対応
ポイント
【通訳者を見て話す】



家族の通訳

CASE 3

事例約2分
解説約5分

「兄」と名乗るチョウさんを通訳者として連れてきたモウさん。医師が症状を聞くと、チョウさんが「糖尿病の薬飲めば大丈夫。私も飲んだことがある。」と答えた。医師が「お兄さんも糖尿病ですか？」と聞くと、「モウさんのお兄さんは中国にいる。」と言った。

事例の
知人の通訳
ポイント

CASE 4

事例約4分
解説約4分

日本語が話せないスッナンターさん。医師と看護師は、家族に通訳として来院するよう依頼すると、小学生の娘が来た。スッナンターさんは「ムスメ、ニホンゴ、OK.」と繰り返すため、医師は検査があることを伝える娘に話した。

事例の
子どもの通訳
ポイント



感染症の対応

CASE 5

事例約2分
解説約3分

結核の疑いのあるバンカジュさん。医師はマスクの着用と外出を控えることを説明した。しかし、バンカジュさんは「インドではマスクしない。」「明日友達を迎えて空港まで行っていいでしょう？」と言った。

事例の
結核
ポイント
【疾患に対する考え方の違い】

CASE 6

事例約2分
解説約3分

咳をしながら来院した旅行者のロハンさん。看護師から問診票を受け取ったロハンさんは待合室の椅子に座り、咳をしながら問診票を記入した。隣に座っていた子どもは、逃げるようロハンさんから距離を取った。

事例の
旅行者
ポイント
【感染症を疑う時の対応】



3

宗教の配慮

CASE 1

事例約2分
解説約8分

大部屋に入院したナズミさん。「ここでお祈りしても大丈夫ですか？」と質問すると、看護師は「大丈夫ですよ。」と答えた。後日、同室の患者さんは、水浸しの洗面所を見つけたり、早朝から聞こえるナズミさんの声で目を覚ましたりした。

事例の
間違った配慮
ポイント
【お祈りの方法の確認不足】



対応の差

CASE 2

事例約3分
解説約5分

日本語がある程度話せるネーラムさん。医師と看護師はネーラムさんに日本語で手短く症状を確認した。一方、同室のコウさんは日本語が話せないため、医師と看護師は身振り手振りやタブレットを使って、時間をかけて丁寧に説明をしていた。

事例の
日本語が話せる患者さんの気持ち
ポイント

CASE 3

事例約2分
解説約3分

日本語が話せないネーラムさん。看護師との会話は英語で行っているが、沈黙や短いやりとりが多くなった。一方、日本語を流ちょうに話す同室のコウさんは、いつも長い時間、看護師と会話をしていた。

事例の
日本語が話せない患者さんの気持ち
ポイント



産後の文化

CASE 4

事例約2分
解説約4分

出産直後の中国人のゴさん。助産師は外陰部を清潔に保つようにシャワーを勧めるが、ゴさんは「絶対ダメです！」と言った。ナースステーションに戻り、「どうして？ 沐浴をしたいのに。」と助産師たちは困惑した表情で話した。

事例の
異なる文化への理解不足
ポイント

CASE 5

事例約2分
解説約2分

出産直後の中国人のゴさん。助産師はシャワー浴の説明をせず、体を温めるために毛布を渡した。数日後、ゴさんは「いつからシャワーを浴びりますか？」と質問したため、助産師は驚いた。

事例の
異なる文化への思い込み
ポイント



CASE 2・3は同じ人物ですが設定は異なります

CASE 4・5は同じ人物ですが設定は異なります