

「四国内に居住する外国人との医療に関する懇談会」

開催結果

1 四国内に居住する外国人との医療に関する懇談会の開催概要

四国内に居住する外国人から、医療に関する困ったこと、意見・要望など『生の声』を聴取するため、令和元年9月から11月までの間に、四国内10か所（計144人）（注）で懇談会を開催した。

（注）日本語教室の講師を通じて聴取した外国人12人を含む。

表1 懇談会の開催一覧

（単位：人）

開催地	開催日	参加者		
		人数	出身国等	職業等
徳島市	11月1日	15	インドネシア、エジプト、中国（新疆ウイグル自治区）、ネパール、パキスタン、マレーシア	技能実習生、留学生等
	11月6日	7	インドネシア、パキスタン、ベトナム	留学生
	11月17日	9	ベトナム	技能実習生、留学生
高松市	10月26日	5	中国	留学生
丸亀市	10月6日	16	アメリカ、インドネシア、韓国、中国、フィリピン、ブラジル、ベトナム、ペルー	主に技能実習生
松山市	10月27日	10	中国	技能実習生、留学生等
今治市	11月3日	29	フィリピン	技能実習生、日本人と結婚した在留外国人
	11月24日	30	ベトナム	主に技能実習生
高知市	9月30日	11	カナダ、フィリピン、ミャンマー	技能実習生、日本人と結婚した在留外国人
	10月16日	12	中国残留邦人1世及び2世	—
計		144	—	—

（注）「出身国等」欄は、五十音順で記載した。

表2 懇談会参加者の出身国別一覧

（単位：人）

区分	ベトナム	フィリピン	中国	中国残留邦人	インドネシア	その他	不明	計
人数	47	37	20	12	6	19	3	144

表3 懇談会参加者の在日年数別一覧

（単位：人）

区分	1年未満	1～4年	5～9年	10～19年	20年以上	不明	計
人数	43	49	13	12	15	12	144

2 聴取結果

I 外国人患者の受入れ環境の整備に係る全般的な取組の現状及び課題

懇談会参加者から、外国人患者の受入れ環境の整備について、次のとおり、意見・要望が聴かれた。

【日本の医療制度の周知】

- 日本の医療制度（大きな病院へ行くには紹介状が必要など）を知らなかった。
- 病院へ行くときに知っておくべきルールを周知してほしい。

【体制の整備】

- 外国人患者に対する医療体制を全ての病院が整備するのは難しいと思うので、大きな病院を中心に組み込んでほしい。小さな病院には、症状などを指さして伝えることができる資料などを国等が作成して配布するのも一つの方法ではないか。
- 日本語が苦手なため、何が原因で病気になったのか、治療方法、生活する上で注意すべきことなどを外国語で質問でき、詳しく教えてくれる部門が病院内にあればよい。

【院内表示】

- 病院内にベトナム語の案内表示を作ってほしい。
- 病棟に英語表示をしてほしい。
- 英語が分からない外国人もいるので、英語表記を充実させるよりも、やさしい日本語で対応してほしい。

【その他】

- 外国人は、診察のために長い時間待つだけでも不安になるため、声掛けなどの配慮があれば有り難い。
- 中国残留邦人等生活支援・相談員（注）が、各地方公共団体に配置され、生活上の相談を受けるほか、医療機関等を利用する際の日本語通訳を実施している。私は、同相談員を通じて病院を紹介してもらったが、同相談員による通訳サービス（病院へ付き添い等）は、中国残留邦人等 1 世しか利用できないため、2 世も利用できるようにしてほしい。

（注）永住帰国した中国残留邦人等（中国残留邦人・樺太残留邦人）に理解が深く、中国語（又はロシア語）ができる「支援・相談員」を、支援・給付の実施機関に配置し、中国残留邦人等のニーズに応じた助言等を行うことにより安心した生活が送れるよう支援することを目的としている。

II 受診を終えるまでの場面ごとにおける外国人患者の受入れ環境の整備に係る現状及び課題

① 自分で医療機関を探す

- 医療機関に行ったことがある者 85 人から、医療機関を探すことについて、次のとおり、意見・要望が聴かれた。

【医療機関を探す方法】

- i) 友達、家族等からの紹介（66 人）
- 自分は留学生なので、大学から病院の情報を聞いた。

- 大学の紹介で歯医者に行った。
- 日本人の友達や国際交流協会の職員に聞いた。
- 技能実習先の会社や事業協同組合（監理団体）から紹介してもらった。
- 自宅をあっせんしてくれた不動産屋に教えてもらった。
- 市広報紙の病院紹介欄（検診、産後ケアなど市の支援事業を案内）を確認したが、あまり内容が理解できなかったのので、結局、職場の先輩に紹介してもらった。

ii) 役所からの情報（11人）

- 住んでいる市役所・役場に聞いた。
- 中国残留邦人等生活支援・相談員に紹介してもらった。

（参考）

医療情報ネット（県が提供する英語でも医療機関等を検索できるサイト）を知っている者及び活用した者はいなかった。

iii) インターネットによる情報（18人）

- インターネットで自宅に近い病院を探した。
- インターネット（Google Map）で自宅から最寄りの病院を検索した。
- グーグル検索で、評価の高い病院を探した。
- 病院のホームページを確認し、どこの病院に行くかを決めた。

【困ったと感じた】（23人）

i) 日中や平日に医療機関を探すとき

- 眼科など専門の病院を探すのに困った。
- どこの病院・診療科に行けばよいのか分からない。
- 病院への行き方が分からなかった。
- 中国では、複数の診療科がある総合病院が中心である。日本では、総合病院と個人病院があり、まずは近くの個人病院で受診するように言われるが、どの病院へ行けばよいのか分からない。
- 病院の診療時間を把握するのが難しい。

ii) 夜間や土日に対応できる医療機関を探すとき

- どこの病院が時間外対応（当番医）をしているのか分からなかった。
- 夜間や休日は、決まった病院（救急診療あり）へ行くようにしているが、自宅から遠いため、困っている。
- 日曜日にサッカーをして捻挫したが、どこの病院のどの診療科に行けばよいのか分からなかった。
- 高松市内で営業している病院をインターネットで探すのが難しかった。
- 夜間や土日にとこの病院が営業しているのかよく知らない。
- 多くの病院が日曜日は休みであることは知っていた。しかし、休日に体調が悪くなったとき、その日に診てくれる病院がどこか分からなかった。

- 夜間に体調を崩したとき、近くの病院が閉まっていたため、どこに行ったらよいのか分からなかった。

【意見・要望】

- どこにどのような病院があるのかという情報を教えてほしい。
- 外国人は、救急病院や休日の当番医を知らないと思う。外国人登録のため、必ず市役所へ行くので、そのとき、救急病院などが分かる資料を配布してはどうか。
- 外国人は知り合いが少なく孤立しがちである。救急病院や休日・夜間の診療案内は、外国人にも配慮した対応をしてほしい。

○ 医療機関に行ったことがない者からは、次のとおり、意見が聴かれた。

- 本当は病院で診察を受けたいが、日本語がうまく話せないため、ドラッグストアで購入した薬で治すことが多い。
- 軽い症状のため、母国から持ってきた又は取り寄せた薬、ドラッグストアで購入した薬で治した。

② 救急車を呼ぶ

○ 救急車を呼んだことがある者 21 人から、救急車を呼ぶことについて、次のとおり、意見・要望が聴かれた。

【困ったと感じた】(13 人)

i) 119 番通報のとき

- 緊急時は混乱していることもあり、日本語での会話が難しかったため、通行人にお願いして救急車を呼んでもらった。

ii) 救急隊員と会話するとき

- 体調を崩したとき、友人が救急車を呼んでくれたが、症状などの説明が難しく、言葉の壁を感じた。
- 日本語でうまく会話ができないため、救急隊員の説明が理解できず、自分の症状も伝えられなかった。

【その他】

- 自分で救急車を呼んだことがあるが、困らなかった。
- 大学研究室の教員に付き添ってもらい救急車で搬送されたことがあるが、付添いがいたため、特に困らなかった。

【意見・要望】

- 救急車を呼ぶときや搬送中に日本語でうまく会話ができないため、救急車用通訳サービスを提供してほしい。

○ 救急車を呼んだことがない者からは、次のとおり、意見・要望が聴かれた。

【救急車を呼びたかったが、日本語が分からず諦めた】

- 日本語でうまく会話ができないため、救急車を呼んでも、救急隊員の説明が理解

できず、自分の症状も伝えられないと考え、家族に連れて行ってもらった。

【救急車の利用方法や無料であることを知らない】

- 出身国（ペルー）では、救急車を呼ぶのが有料のため、日本でも同じ（有料）であると思っていた。
- 救急車を呼ぶのが無料であることや救急車の呼び方を知らない。
- 救急車を呼ぶのが無料であることを知らなかった。もっと周知してほしい。

【救急車の呼び方を知っているが、言葉に不安あり】

- 救急車の呼び方は知っているが、症状をうまく説明できないと思う。
- 救急車の呼び方は知っているが、言葉が通じるか不安に感じている。
- 救急車に限らず、事故に遭ったときなどでも、自分がどこにいるのか（住所等）を説明するのが難しい。

【その他】

- スマートフォンを持っているが、ネット専用のため、緊急時には救急車を呼ぶことができないかもしれない。
- 救急車を呼ぶのが恥ずかしいという気持ちがある。

③ 受付をする

- 医療機関に行ったことがある者 85 人から、受付をすることについて、次のとおり、意見・要望が聴かれた。

【困ったと感じた】（37 人）

i) 予約するとき

- 電話で予約しようとした際、電話で対応した人の話があまり理解できず、自分は日本語をうまく話せないため、コミュニケーションが取れなかった。母国語（フィリピン語）で予約できるようにしてほしい。

ii) 受付窓口で職員と会話するとき

- 日本語での意思疎通が難しかった。
- 自分は日本語が分からず、受付の人は英語ができなかったため困った。
- 受付のとき、日本語の説明が分からなかった。
- 初めて行った病院で、まず診察券の発行が必要なため、受付の人に「診察券をどこでもらえるのか。」聞いたところ、日本語で「あそこだよ。」と言われ、分かりにくかった。また、診察券発行機の表示が日本語のみのため困った。

iii) 問診票等を書くとき

- 問診票が日本語のため、記入するのにとても時間が掛かった。特に、自分の症状を選ぶ欄では、症状が漢字表記のため、選ぶことができなかった。
- 日本語をうまく書けないため、問診票を書くのに困った。
- 問診票やインフルエンザ予防接種の同意書への記入を求められたとき、そこに書かれている日本語を理解できないことが多い。多言語版を用意してもらうのが一番

よいが、せめて「ふりがな」(ローマ字が望ましい)を付けてほしい。内容が理解できれば、努力して記入する。

- 初診時の診察申込書に書かれている言葉が難しく、内容を理解できなかった。
- 日本語が読めなかった。

【その他】

- 問診票は、自分のスマートフォンの翻訳アプリを使いながら記入できた。病院からは、分からない箇所は、記入不要と言われ、特に困らなかった。
- 病院に行ったときは、会社の人が付添ってくれ、問診票も付添者が書いてくれたので特に困らなかった。ただし、付添者がいなくて、一人で病院に行くのは不安を感じる。

【意見・要望】

i) 職員との会話に対する支援

- 日本語が分からないので、どうにかしてほしい。
- 英語ができる人を配置してほしい。
- 日本語ができない人のためのサポート体制を充実させてほしい。
- 言葉が通じるか不安なため、病院に通訳がいてくれるとよい。
- 病院内に英語が話せるスタッフや医療通訳を配置してほしい。
- 病院に通訳者を配置し、その情報を周知してほしい。
- やさしい日本語を意識して丁寧に説明してほしい。
- 中国語が分かる病院があればうれしい。

ii) 問診票等の多言語化

- 英語版の問診票があればよいと思う。
- 問診票は、ベトナム語又は簡単な日本語(英語が分からず、簡単な日本語の方がよい)で表記してほしい。ベトナムの病院では、医師に直接、症状を説明するため、問診票を書くことがない。
- スペイン語の問診票を準備してもらえると助かる。
- 友人の話であるが、「会社の健康診断を受けたとき、問診票には漢字が多く記入するのが難しかったので、英語版の作成や漢字にふりがなを付けてほしい。」との話を聞いたが、自分もそう思う。

④ 診察を受ける

- 医療機関に行ったことがある者 85 人から、診察を受けることについて、次のとおり、意見・要望が聴かれた。

【困ったと感じた】(50人)

i) 医師から説明を受けるとき

- 自分は日本語が分からず、医者は英語ができなかったため困った。
- 医師の言葉が分からない。
- 医師の話を十分に理解できない。

- 医師の説明が難しく、あまり理解できなかったため、医師は分かりやすい日本語でゆっくり話してほしい。
- 医師に対して、「説明が理解できないので、紙に書くなどの配慮をしてほしい。」とお願いしたが断られた。
- 特に医療用語の説明が分からない。
- 普段は問題ないが、複雑な内容や医療用語が難しい。
- 専門的な用語を聞き取ることができない。
- 医師が専門用語を使って症状等を説明したため、内容を理解できなかった。
- 通訳がいれば診察を受けられるが、一人だと難しい。

ii) 自分の症状を医師に説明するとき

- 自分の症状（特に「ズキズキ」など痛みの表現）を伝えることが難しいため、一人で病院へ行くのは不安に感じる。
- 医者に自分の症状を説明しにくい。特に、痛みの表現では、ベトナムとは異なる日本語独特のものがあり分からない。
- 自覚症状がはっきり伝わらなかった。医師の説明も分からない部分があった。
- ズキズキやムカムカなど痛みの説明に困った。日本語教室では、そこまで教えてくれない。
- うまく日本語を話せないため、自分の症状を医師に説明できなかった。

iii) 宗教上の理由

- 宗教上の理由から、豚由来のワクチンを接種できないため、子供の予防接種に困っている。

【意見・要望】

- 本当は病院で診察を受けたいが、うまく日本語で話せないため、病院へ行くことに抵抗がある。病院は、英語や母国語（フィリピン語）で対応してほしい。
- 英語ができる人を配置してほしい。（再掲）
- 病院内に英語が話せるスタッフや医療通訳を配置してほしい。（再掲）
- 医療通訳は、特に緊急時に必要であると思う。
- 病院に通訳者を配置し、その情報を周知してほしい。（再掲）
- 全ての病院に医療通訳者を配置することは難しいと思うので、医療通訳者がいない病院には、翻訳機があれば役に立つのではないか。
- 日本語ができない人のためのサポート体制を充実させてほしい。（再掲）
- 図を用いたり、やさしい日本語で説明してくれたらよいと思う。
- 日本語での意思疎通が難しいため、所々でもよいので英語で説明してほしい。

⑤ 入退院する

- 入院したことがある者 37 人から、入院することについて、次のとおり、意見・要望が聴かれた。

【困ったと感じた】(14 人)

i) 入院手続きのとき

- 入院案内の日本語が読めなかった。
- 入院するときに受けた説明が難しく、あまり理解できなかった。
- 入院するときの説明が難しく理解できず、自分で手続きができなかったため、家族の者に代行してもらった。
- 日本語でうまく会話ができないため、入院手続、入院中は病院の指示に従うしかなかった。
- 入院するとき、病院からの説明が足らなかったように思う。

ii) 食事のとき

- 病院からハラル食の提供を受けることが難しいと思い、友人からハラル食を差し入れてもらっていた。
- 宗教上の理由から、豚肉を食べられないため、病院食でもハラル食を提供してほしい。(注)
(注) 参加者からは、「豚肉を取り除けばよい」、「豚肉を取り除くだけでは不十分。調理の段階から分けてほしい。」などイスラム教の戒律により、様々な意見があった。
- 持病(腸)のため、食事の内容を相談したかったが、日本語でうまく説明できないため諦めた。
- 帝王切開で1週間ほど入院した。出産後、中国では温かいスープを飲む習慣があるが、冷たい食事だったため、戸惑ったことがある。

【その他】

- 宗教上の理由から、酒も禁止されているため、点滴にアルコール成分が含まれていけば、点滴を受けられない。
- 出産後、ハラル対応として食事から豚肉を取り除いてくれたので、有り難かった。

【意見・要望】

- 病院に通訳者を配置し、その情報を周知してほしい。(再掲)
- 今後、イスラム圏から日本に来る人も増えると思われるので、ハラル対応を拡充してほしい。

⑥ 医療費を支払う

- 懇談会の参加者からは、医療費の支払に関する意見・要望は聴かれなかった。

⑦ 薬を受け取る

- 医療機関に行ったことがある者 85 人から、薬を受け取ることについて、次のとおり、意見・要望が聴かれた。

【困ったと感じた】 (20人)

- 薬を受け取る場所が分からない。
- 病院で処方された薬の種類が多く、また薬の説明書が漢字で書かれているため、何の薬を飲んでいるか分からない。
- 薬の説明書にある「1日3回」(服用)の意味は何となく分かるが、その効用は、漢字交じりの日本語で書かれているため、理解できない。英語表記の説明書があれば理解しやすい。

【その他】

- 子供が病気のため、個人病院で受診したとき、薬の説明書を中国語に翻訳して、薬の説明をしてくれたため、非常に助かった。
- 処方箋を渡すだけなので、困ったことはない。