

し こくない きょじゅう がいこくじん いりょう かん こんだんかい
「四国内に居住する外国人との医療に関する懇談会」
かいさいけっか
開催結果
にほんごばん
(やさしい日本語版)

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

2019年9月から 11月の間に、四国内に住む外国人に集まってもらって話を聞きました。「あなたは病院で困ったことがありますか?」「あなたが病院にお願いしたいことはありますか?」など、外国人の方からいろいろな話を聞きました。

表1 下の表に書いているとおりに、外国人に集まってもらいました。(単位:人)

場所	話を聞いた日(M/D)	参加してくれた人		
		人数	もともと住んでいた国等	仕事等
徳島市	11/1	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
	11/6	7	インドネシア、パキスタン、ベトナム	留学生
	11/17	9	ベトナム	技能実習生、留学生
高松市	10/26	5	中国	留学生
丸亀市	10/6	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	10/27	10	中国	技能実習生、留学生等
今治市	11/3	29	フィリピン	技能実習生、日本人と結婚して日本に住む人
	11/24	30	ベトナム	主に技能実習生
高知市	9/30	11	カナダ、フィリピン、ミャンマー	技能実習生、日本人と結婚して日本に住む人
	10/16	12	中国残留邦人1世・2世	—
合計人数		144	—	—

- (注) 1 「もともと住んでいた国等」の欄の国の名前は、あいうえおの順番に書いています。
 2 「技能実習生」とは、日本の技術を学んで、自分の国などに持って帰るために、日本で働いている人たちのこと。

表2 集まった外国人が、もともと住んでいた国ごとに分けた人数(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	分からない	計
人数	47	37	20	12	6	19	3	144

表3 集まった外国人を日本に住んでいる期間ごとに分けた人数(単位:人)

区分	1年より短い	1~4年	5~9年	10~19年	20年より長い	分からない	計
人数	43	49	13	12	15	12	144

2 集まった外国人から話を聞いた結果

I 日本の病院への全体的な意見

- 集まった外国人から、下に書いているような話が聞きました。

【日本で病院に行くための決まり事についての意見】

- 日本で病院に行くための決まり事を知らなかった。

(ex. 病院に行きたいときは、最初に個人病院(小さい病院)に行く。総合病院

(大きい病院)に行きたいときは、個人病院のお医者さんに総合病院を教えてください。)

- 病院に行くための決まり事をみんなに教えてほしい。

【日本の病院についての意見】

- 総合病院(大きい病院)は、外国人が安心してお医者さんに診てもらえるよう

な用意をしておいてほしい。個人病院(小さい病院)は、自分の症状(自分の

病気やけがの状態)を指でおさえてお医者さんに伝えることができる紙などを用意

してほしい。外国人が症状を指でおさえて病院の人に伝えるための紙を国の役所

が作って、みんなに配ればよいと思う。

- 私は日本語が上手にできない。だから、「なんで病気になったのか。」「どうした

ら病気が治るか。」「生活で注意すること。」などが日本語でお医者さんに聞けない。

病院の中に、自分の国の言葉で質問できて教えてくれるところがあればよい。

【病院の中の案内表示についての意見】

- 病院の中に、ベトナム語の案内表示がほしい。

- 自分が入院する建物に、英語の案内表示がほしい。

- 英語が分からない外国人もいる。英語よりも、やさしい日本語で案内してほしい。

【その他】

- お医者さんが診てくれる順番がくるまで、待つ時間が長い。外国人は長い時間順番を待っていると不安になる。外国人が不安にならないように、看護師さんなどがやさしく声をかけてくれるとうれしい。

- 中国残留邦人等生活支援・相談員（注）が、都道府県や市町村にいる。その人たちは、中国残留邦人から、日本での生活について相談を受ける。そして、中国残留邦人が病院に行くときに、日本語の通訳もしてくれる。しかし、通訳のサービスは、中国残留邦人等1世しか使えないと決まっている。2世も使えるようにしてほしい。

（注）「中国残留邦人」とは、1945年頃、中国に住んでいた日本人で、第二次世界大戦（World War II）によって、日本に帰りたいけれどもなかなか帰れなかった人たちのこと。ようやく日本に帰れた頃には長い時間がたっていたので、今でも日本語や日本の生活に苦労している人たちがいる。

「中国残留邦人等生活支援・相談員」とは、中国残留邦人が日本で生活するためのお手伝いをする人のこと。「1世」は、中国から帰ってきた人。「2世」は「1世」の子供などのこと。

II 病院に行く（病院での出来事を7つの場面に分けました。場面ごとに、みなさんから聞いた意見を書いています。）

① 自分で病院を探す

- 病院に行ったことがある外国人85人から、病院を探すことについて、下記に書いているような話が聞けました。

【病院を探す方法について】

i) 友達、家族等から教えてもらった（66人）

- 自分は日本の大学に通っているので、大学から病院を教えてもらった。
- 大学に教えてもらって、歯医者に行った。

- 日本人の友達や国際交流協会の人に教えてもらった。
- 技能実習をしている会社などから教えてもらった。
- 日本で住む家を探したときの不動産屋に教えてもらった。
- 市の広報紙で病院を紹介する記事を読んだ。しかし、自分は記事の内容がよく分からなかった。だから、自分が働いている会社の人に病院を教えてもらった。

ii) 役所から教えてもらった (11人)

- 自分が住んでいる市の市役所に病院を教えてもらった。
- 中国残留邦人等生活支援・相談員に教えてもらった。

さんこう
(参考)

「医療情報ネット」(英語で自分の家の近くにある病院や薬局を探せるウェブサイト (website)) を使ったことがないという話もあった。

iii) インターネットで病院を探した (18人)

- インターネットで自分の家の近くにある病院を探した。
- インターネット (Google Map) で、自分の家から一番近くにある病院を探した。
- Google で、評判のいい病院を探した。
- 病院のウェブサイトを見て、どこの病院に行くか決めた。

【病院を探したときに困ったこと】 (23人)

i) 病院が開いている時間に探したときに困ったこと

- 眼科 (目の病気になったときに行くところ) など専門の病院を探すのに困った。

どこの病院に行けばよいのか分からなかった。また、どこの診療科に行けばよいのか分からなかった。

病院にどのようにして行けばよいか分からなかった。

中国では、いくつも診療科がある総合病院（大きい病院）が多い。日本には、総合病院と個人病院（小さい病院）がある。最初に自分の家の近くにある個人病院に行くように言われる。しかし、どの病院へ行けばよいか分からない。

病院の開いている時間を知ることが難しい。

ii) 夜や土日に開いている病院を探したときに困ったこと

どこの病院が、夜や土日に開いているのか分からなかった。

夜や土日は、決まった病院へ行くようにしている。しかし、自分の家から遠いところにその病院があるので、困っている。

日曜日にサッカーをして足をけがした。しかし、どこの病院のどの診療科に行けばよいか分からなかった。

夜や土日に開いている高松市にある病院をインターネットで探すのが難しかった。

夜や土日に開いている病院が分からない。

多くの病院が日曜日は休みであることを、自分は知っていた。しかし、土日に体の調子が悪くなったとき、その日に開いている病院がどこにあるか、自分は分からなかった。

夜に体の調子が悪くなった。しかし、自分の家の近くにある病院は閉まっていた。だから、自分は、どこの病院に行けばよいのか分からなかった。

【役所や病院にお願いしたいこと】

- どこにどのような病院があるのか教えてほしい。
- 外国人は、夜や土日に開いている病院を知らないと思う。外国人は、日本に住む
 手続をするために、必ず役所へ行く。そのとき、役所は、外国人に夜や土日に開い
 ている病院を教える紙を配るとよいと思う。
- 外国人は、日本で相談できる人が少ない。夜や土日でも、外国人が一人で病院に
 行きやすいようにしてほしい。

○ 病院に行ったことがない人から、下に書いているような話が聞きました。

- 本当は病院に行きたい。しかし、自分は日本語が上手にできない。だから、ドラ
 ッグストア（薬や化粧品、食べ物などを売っている店）で買った薬で、病気を治
 すことが多い。
- 自分は病気になったが、あまり痛くなかった。だから、自分の国から持ってきた
 薬、自分の国から送ってもらった薬、ドラッグストアで買った薬で治した。

② 救急車を呼ぶ

○ 救急車を呼んだことがある外国人21人から、救急車を呼ぶことについて、
 下に書いているような話が聞きました。

【救急車を呼ぶときに困ったこと】(13人)

i) 119番通報をしたときに困ったこと

- 自分や周りの人に大変なことが起きたときは焦っていて、日本語で上手に話すこ
 とが難しかった。だから、周りにいる人をお願いして救急車を呼んでもらった。

ii) 救急隊員（病気やけがの人を救急車で病院まで運ぶ人）と話すときに困った こと

体からだの調子ちょうしが悪わるくなったとき、友達ともだちが救急車きゅうきゅうしゃを呼よんでくれた。しかし、自分じぶんの症しょうじょう状じょうを説明せつめいすることが難むずかしかった。

日本語にほんごが上手じょうずにできなかったので、救急隊員きゅうきゅうたいいんの話はなしていることが分わからなかった。また、自分じぶんの症しょうじょう状じょうも救急隊員きゅうきゅうたいいんに伝つたえられなかった。

【その他】

自分じぶんで救急車きゅうきゅうしゃを呼よんだことがある。しかし、困こまらなかった。

大学だいがくの先生せんせいに付ついてきてもらって、救急車きゅうきゅうしゃで運はこばれたことがある。先生せんせいが付ついてきてくれたから、困こまらなかった。

【救急車きゅうきゅうしゃにお願いねがしたいこと】

日本語にほんごがよく分わからないので、救急車きゅうきゅうしゃ用ようの通訳つうやくサービスがほしい。

○ 救急車きゅうきゅうしゃを呼よんだことがない人ひとからは、下したに書かいているような話はなしが聞きけました。

【救急車きゅうきゅうしゃを呼よびたかったけれど、日本語にほんごが分わからないのであきらめた。】

日本語にほんごがよく分わからない。だから、救急車きゅうきゅうしゃを呼よんでも、救急隊員きゅうきゅうたいいんの話はなしが分わからない。自分じぶんの症しょうじょう状じょうも救急隊員きゅうきゅうたいいんに日本語にほんごで伝つたえられないと考かんがえたので、救急車きゅうきゅうしゃを呼よばないで家族かぞくに連つれて行いってもらった。

【救急車きゅうきゅうしゃを呼よぶ方法ほうほうを知らない。救急車きゅうきゅうしゃを呼よぶのにお金かねがいらなしいことを知らない。】

ペルーでは、お金かねを払はらって救急車きゅうきゅうしゃを呼よぶ。だから、日本にほんも、お金かねを払はらわないと救急車きゅうきゅうしゃを呼よべないと思おもっていた。

救急車きゅうきゅうしゃを呼よぶのにお金かねがいらなしいことや救急車きゅうきゅうしゃを呼よぶ方法ほうほうを知らない。

救急車を呼ぶのにお金がいらないことを知らなかった。そのことをみんなにもつと知らせてほしい。

【救急車を呼ぶ方法は知っている。しかし、日本語で話ができるか不安である。】

救急車を呼ぶ方法は知っている。しかし、自分の症状を上手に日本語で話せないと思う。

救急車を呼ぶ方法は知っている。しかし、言葉が通じるか不安である。

救急車を呼ぶときだけでなく、事故に遭ったときなども、自分が今どこにいるかを誰かに日本語で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、インターネットしか使えない。だから、もし大変なことが起きたとしても、スマートフォンで救急車を呼ぶことができないかもしれない。

自分は、救急車を呼ぶことが恥ずかしいと思っている。

③ 受付をする

病院に行ったことがある外国人85人から、病院で受付をするることについて、下に書いているような話が聞きました。

【病院で受付をするときに困ったこと】 (37人)

i) 病院を予約するときに困ったこと

電話で病院を予約したとき、電話をとった病院の人の話がよく分からなかった。自分は日本語が上手にできないから、自分の言いたいことが伝えられなかった。フィリピン語で病院を予約できるようにしてほしい。

ii) 受付をする場所で病院の人と話をするとときに困ったこと

- 日本語で病院の人と話をすることが難しかった。
- 自分は日本語が分からないし、病院の人は英語が分からなかったので困った。
- 病院で受付をするとき、病院の人が話す日本語が分からなかった。
- 初めて行った病院で、自分は、最初に診察券（病院のカード）を作ることになった。病院の人に「診察券をどこでもらえるのか」と聞いた。病院の人から日本語で「あそこだよ」と言われたが、よく分からなかった。また、診察券を作るための機械の表示が日本語だけだったので困った。

iii) 問診票（自分の症状をお医者さんに伝えるための紙）等を書くときに困ったこと

- 問診票が日本語しかなかった。だから、自分は問診票を書くことに、とても時間がかかった。特に、自分の症状を選ぶところで、症状が漢字で書かれていたので、症状を選んで書くことができなかった。
- 自分は日本語を上手に書けないので、問診票を書いたときに困った。
- 「問診票」や「インフルエンザ予防注射の同意書（予防注射や治療をしても問題はないということを病院に伝える紙）」を書いてほしいと病院から頼まれたとき、そこに書かれている日本語が読めないことが多い。いろいろな国の言葉で書かれたものを準備してもらいたい。せめて「ふりがな」（ローマ字がよい）を付けてほしい。問診票や同意書に書いていることが分かれば、自分も頑張って問診票に書く。

初めて病院に行ったときに書く診察申込書（病院で最初に書く紙。自分の名前や住んでいるところ、どうして病院に来たかなどについて書く。）に書かれている言葉が難しく、書いていることが分からなかった。

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ったら書けた。病院の人に、分からないところは、書かなくても問題はないと言われたので、困らなかった。

病院に行ったとき、自分の会社の人と一緒に来てくれた。問診票も会社の人を書いてくれたので、困らなかった。しかし、もし一人で病院に行かなければならなくなったら不安である。

【病院へのお願いごと】

i) 病院の人との会話するときの支援について

日本語が分からないので、どうにかしてほしい。

英語ができる人を病院が雇ってほしい。

日本語ができない人のための支援を充実させてほしい。

言葉が通じるか不安であるので、病院に通訳がいてくれるとよい。

英語ができる人や専門的な言葉も分かりやすく説明してくれる通訳の人を病院で雇ってほしい。

病院に通訳の人を雇って、通訳の人が病院にいることをみんなに知らせてほしい。

やさしい日本語で丁寧に説明してほしい。

中国語ちゅうごくごが分かるわ病院びょういんがあればうれしい。

ii) 問診票等もんしんひょうなどをいろいろな国の言葉くにことばで準備じゅんびすること

英語えいごの問診票もんしんひょうがあればよいと思うおも。

ベトナム語ごまた又はやさしい日本語にほんごの問診票もんしんひょうが病院びょういんがあればよい。ベトナムの病院びょういんでは、お医者さんいしやに症状しょうじょうを口くちで説明せつめいするので、問診票もんしんひょうは書かないか。

病院びょういんは、スペイン語ごの問診票もんしんひょうを準備じゅんびしてほしい。

「会社の健康診断かいしゃけんこうしんだん（体からだに悪いわるところがないか調べる検査しらべるけんさ）を受けたとき、問診票もんしんひょうを書いた。しかし、問診票もんしんひょうは漢字かんじが多くて読めなかったので、自分で問診票もんしんひょうを書くかことが難むずかしかった。病院びょういんは、英語えいごの問診票もんしんひょうを準備じゅんびするか、問診票もんしんひょうに書いていかる漢字かんじにふりがなを書かくか、どちらかをしてほしい」という話はなしを友達ともだちから聞きいたが、自分じぶんもそう思うおも。

④ お医者さんいしやに診みてもらもらう／入院にゅういんする

ア お医者さんいしやに診みてもらもらう

病院びょういんに行ったことがある外国人がいこくじん85人にんから、日本の病院にほんびょういんのお医者さんいしやに診みてもらもらうことについて、下したに書かいているような話はなしが聞きけました。

【お医者さんいしやに診みてもらもらうときに困こまったこと】(50人にん)

i) お医者さんいしやの説明せつめいを聞きくときに困こまったこと

自分じぶんは日本語にほんごができず、お医者さんいしやは英語えいごができなかつたので困こまった。

お医者さんいしやが何なにを話はなしているのかわわからない。

お医者さんいしやの話はなしがわわからない。

- お医者さんの説明は難しくて、よく分からなかった。お医者さんは分かりやすい日本語でゆっくり話してほしい。
- お医者さんに、「聞くだけでは説明が分からないので、紙に書いてほしい」とお願いした。しかし、お医者さんに書くことを断られた。
- 特に専門的な単語を使った説明が分からない。
- 普通の話なら問題ないが、難しい単語や話は分からない。
- 専門的な単語が分からない。
- お医者さんは専門的な単語を使って症状を説明した。だから、自分はお医者さんの話が分からなかった。
- もし通訳がいたら、自分は病院に行きやすい。しかし、もし一人だったら病院に行くことは難しい。
- ii) 自分の症状をお医者さんに説明するときに困ったこと
- 自分の症状（「ずきずき」のような表現）を伝えることが難しい。だから、一人で病院に行くのは不安である。
- お医者さんに自分の症状を説明しにくい。「ずきずき」のように、日本にしかない表現があるので、説明しにくい。
- 自分の感じている症状をお医者さんに説明したが、はっきり伝わらなかった。また、お医者さんの説明を聞いても分からないところがあった。
- 「ずきずき」や「むかむか」など、自分がどのぐらい痛いかについてお医者さんに説明するときに困った。日本語教室では、そこまで教えてくれない。
- 自分は上手に日本語を話せない。だから、自分の症状をお医者さんに説明できなかった。

iii) 宗教が違うことで困ったこと

- 宗教 (religion) が違うから、豚から作られたワクチンを注射できないため、子供の予防注射に困っている。

【病院へのお願いごと】

- 自分は、本当はお医者さんに診てもらいたい。しかし、上手に日本語で話せないので、病院に行きにくい。病院は、英語やフィリピン語を使って話してほしい。
- 英語ができる人を病院で雇ってほしい。
- 英語ができる人や専門的な言葉も分かりやすく説明してくれる通訳の人を病院で雇ってほしい。
- 自分が急に、病気やけがをしたときに、難しい言葉も分かりやすく説明してくれる通訳の人が必要だと思う。
- 病院で通訳の人を雇ってもらいたい。通訳を雇ったら、そのことをみんなに知らせてほしい。
- 全ての病院で通訳の人を雇うことは難しいと思う。通訳の人がいない病院には、翻訳機（自分の国の言葉から違う国の言葉に言い換える機械）があればよいと思う。
- 日本語ができない人のためのお手伝いをたくさんしてほしい。
- 絵を描いたり、やさしい日本語で話したりして説明してくれたらよいと思う。
- 自分は日本語で話すことが難しいから、病院の人は少しでもよいので英語で説明してほしい。

イ 入院する

- 入院したことがある外国人37人から、日本の病院で入院することについて、下^{した}に書^かいているような話^{はなし}が聞^きけました。

【入院したときに困ったこと】(14人)

i) 入院するための手続をするときに困ったこと

- 入院案内(入院する人が、入院するときに注意しなければならないことを書いたもの)が、日本語で書いているので読めなかった。
- 入院するときに病院の人から聞いた説明が難しくてよく分からなかった。
- 入院するときに病院の人から聞いた説明が難しくて分からなかった。自分で手続ができなかったので、代わりに家族に手続をしてもらった。
- 自分は日本語が上手にできない。だから、入院の手続をするときや入院しているときに、自分の言いたいことを病院に言えなかった。
- 入院するとき、病院からの説明が足りなかったと思う。

ii) 食事のときに困ったこと

- 宗教 (religion) で、豚肉が食べられない。病院でもハラール (イスラムの教えで許されているもの。halal) を出してほしい。
- (注) 参加者からは、「できた料理から豚肉を取るだけで、問題ない。」、「できた料理から豚肉を取るだけでも。料理を作るときから豚肉は分けて、料理をしてほしい。」などイスラム教の決まり事により、いろいろな意見があった。
- 自分はお腹に病気があるので、食事について病院と相談したかった。
- しかし、日本語で上手に説明できないのであきらめた。
- 帝王切開 (手術で赤ちゃんを産むこと) で1週間ぐらい入院した。赤ちゃんを生んだ後、中国では温かいスープを飲む習慣がある。しかし、日本の病院で冷たい食事を出されたため、困ったことがある。

【その他^た】

- 宗教^{しゅうきょう} (religion) で、アルコール (Alcohol) がだめなので、点滴注射^{てんてきちゅうしゃ}にアルコール^{はい}が入っていたら、点滴注射^{てんてきちゅうしゃ}ができない。
- 赤ちゃん^{あか}を産^うんだ後^{あと}に病院^{びょういん}が食^た事^じを出^だしてくれた食^{しょくじ}事^じで、食^{しょくじ}事^じから豚^{ぶた}肉^{にく}を取^とり除^{のぞ}いてくれた。ハラルにしてくれて、ありがたかった。

【病院^{びょういん}へのお願い^{ねが}ごと】

- 病院^{びょういん}で通^{つう}訳^{やく}の人^{ひと}を雇^{やと}ってもらいたい。通^{つう}訳^{やく}を雇^{やと}ったら、そのことをみんなに知^しらせてほしい。
- イスラム教^{きょう}を信^{しん}じる人^{ひと}が日本^{にほん}に來^くることも増^ふえると思^{おも}う。だから、ハラルについてみんなにもっと知^しってもらいたい。

⑤ お金^{かね}を払^{はら}う

- 今回^{こんかい}、話^{はなし}を聞^きいた外国^{がいこくじん}人^{にん}は、病院^{びょういん}でお金^{かね}を払^{はら}うとき^{こま}に困^{こま}っていなかった。

⑥ 薬^{くすり}をもらう

- 病院^{びょういん}に行^いったことがある外国^{がいこくじん}人^{にん}85人^{にん}から、病院^{びょういん}や薬^{やく}局^{きょく}で薬^{くすり}をもらうことについて、下^{した}に書^かいているような話^{はなし}が聞^きけました。

【薬^{くすり}をもらうとき^{こま}に困^{こま}ったこと】 (20人^{にん})

- 薬^{くすり}がもらえる場^{ばしょ}所^わが分^わからない。
- 病院^{びょういん}で出^だされた薬^{くすり}の種^{しゅるい}類^いが多い。薬^{くすり}の説^{せつめい}明^{しよ}書^{かんじ}が漢^か字^じで書^かかれている。だから、ど^どんな薬^{くすり}を飲^のんでいるか分^わからない。

- 薬くすりの説明書せつめいしょにある「1日3回いち かい（薬くすりを飲む）」の意味い みぐらいは分かる。しかし、その薬くすりがどんな薬くすりなのかは、漢字かんじで書かかれているので分わからない。英語えいごの薬くすりの説明書せつめいしょがあれば分わかりやすい。

【その他た】

- 子供こどもが病気びょうきになったので、個人病院こじんびょういんに行った。その病院びょういんは、薬くすりの説明書せつめいしょを中国語ちゅうごくごで書かいてくれた。そして、病院びょういんが薬くすりの説明せつめいをしてくれたので、とても助たすかった。
- 処方箋しょうほうせん（病院びょういんの薬くすりを、薬局やっきょくでもらうために必要な紙ひつよう かみ。病院びょういんがその紙かみを渡わたしてくる。）を薬局やっきょくの人に渡わたしただけだったので、困こまったことはない。