

宇和島医療の現状～外国人への対応～

1年1組 小川 咲桜 1年1組 黒田奈央子 1年4組 渡辺 華
指導者 土居 伸生

1 課題設定の理由

東京オリンピック開催が決定し、現在の日本では外国人と接する機会が増えてきている。私たちも、宇和島で外国人を見かけることがある。宇和島に来る外国人はどんな不安を抱えているのか。外国に行って困ることの一つに「病気になったときどうするか」ということがある。宇和島の医療は外国人にとってどのような問題があるのか疑問をもった。

2 仮説

第一に考えられるのは言語の違いだろう。また、日本と外国では保険制度に違いがあるため、金銭面での問題、文化やシステムの違いによる医療機関の利用の仕方に問題が生じると考えた。

3 実験・研究の方法

- (1) インターネット検索で日本と外国との違いや問題点などの情報の収集。
- (2) 外国人目線として宇和島に住む ALT にインタビュー
- (3) EPARK というサイトで見つけた外国人対応可の薬局にインタビュー
たんぼぼ薬局・はまゆう薬局・明倫薬局・京町薬局で実際に取り組んでいることについて聞いた。
- (4) 病院にインタビュー
宇和島市立病院・河野整形外科で薬局と同様に外国人が来たときの対応を聞いた。
- (5) (2)～(4)の結果を踏まえて、外国人にアンケート

4 結果と考察

- (1) インターネットでの調査結果
 - ・ EPARK というサイトに外国人対応可の薬局を発見。
 - ・ 外国人患者受け入れ医療機関認証制度 (JMIP) ⇒しかし、普及が追い付いていない。
 - ・ 多言語医療受付対話支援システム M3 (エムキューブ) の開発⇒東京、京都、滋賀のみ。考察：宇和島でも外国人に対応できる機関はあるが、同様に認知度が低かったり、普及が十分ではなかったりするのではないかな。
- (2) ALT へのインタビュー (表1)
 - ・ 日本の病院や薬局で困ったこと：英語が通じない・日本語の表示が読めない・英語が通じる薬局が思い浮かばない。(かろうじて一つくらい。)
 - ・ 宇和島の医療に望むサービス：政府や自治体が各施設に英語が話せる人材を置くべき。
 - ・ メディカルセンター制度・診療科の区別を分かりやすくしてほしい。

考察：言葉の壁、予約の仕方などの制度の違いなどに不安な部分が多い。また、病気になったときの対処の仕方も母国と日本とでは違いがあり、外国人の不安につながっているのだろう。

表1 ALTへのインタビューの結果

| | 日本に住んでいるとき | アメリカに住んでいるとき |
|------------|------------------|--------------------------------|
| 病気になったとき | 初めから病院へ | 薬局の薬を飲む、寝るなど最大限自力で対応→治らなければ病院へ |
| 病院・薬局のシステム | 待ち時間が長い | 電話で予約可・ドライブスルー可 |
| 保険システム | 3割負担で5000円までは支払う | 加入保険による |

- (3) 外国人対応可の薬局にインタビュー
 - ・ 外国人への対応：困ったことはあまりない・あまり外国人が来ない・来ても日本語ができる方が多数→概ね対応はできているという印象。
 - ・ 外国人が来た時の対応：特別な準備はしていない。はまゆう薬局ではスマートフォンの翻訳アプリを用意していた。
 - ・ 外国人と病院との中継局がほしい。日本語⇄外国語ができるシステムがほしい。
- (4) 市立宇和島病院・河野整形外科にインタビュー
 - a 医師
 - ・ 最低限のコミュニケーションはできるが、細かいニュアンスに違いがないか不安。
 - ・ イラストやジェスチャー、アプリを利用。
 - b 看護師
 - ・ コミュニケーションをとる努力をしている→文法よりも伝えようとすることを重視。
 - ・ 看護には言葉よりも気持ちが大切。
 - c 全体として
 - ・ 病院の案内板の外国語化ができていない。
 - ・ 通訳してくれる人材がほしい。
 - ・ 外国語ができる看護師やスタッフの採用、育成に取り組んでいきたい。

(5) 外国人にアンケート(図1)

現時点で医療機関側が行えている対応のうち最も理解されているのはアプリケーションによるものであるが、外国人の感じ方としては片言での対応の方が好印象のようである。また、最も信頼の高い対応は通訳によるものである。しかし、どの方法でも相手が言ったことは理解できるが、自分が言ったことが理解されているかどうか不安に思うことが多いようである。

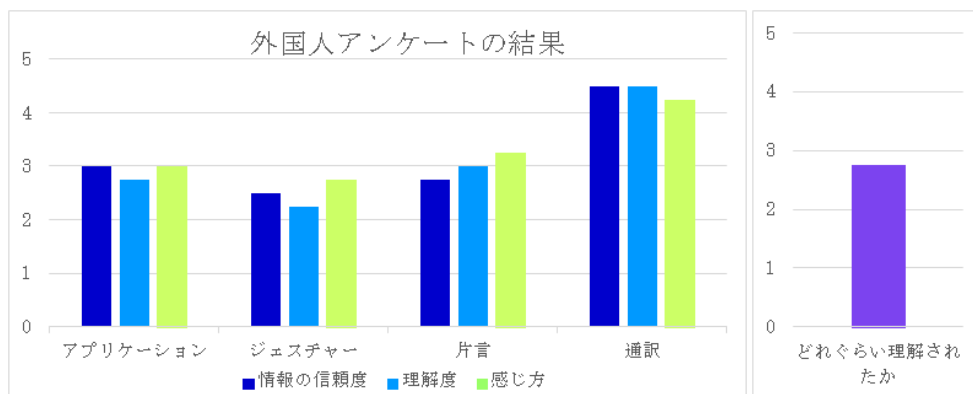


図1 外国人アンケートの結果 (各項目を5段階で評価)

5 まとめ

外国人と宇和島の医療機関のコミュニケーションには、「伝えたいこと」と「伝わったこと」にずれがある。そのずれが外国人の不安につながっている。そのずれを直接のコミュニケーションによって解消することが、外国人にとっても住みやすい地域につながるのではないか。そのことは、宇和島だけでなく日本が外国人にとっても住みやすい国になることにも当てはまると考える。

参考文献

- ・ EPARK くすりの窓口 <https://www.kusurinomadoguchi.com/>
- ・ 外国人患者受け入れ医療機関認証制度(JMIP) <http://jmip.jme.or.jp/>
- ・ 多言語医療受付対話システム M3 <http://www.langrid.org/association/m3support/>