

日本語を母語としない住民に対する県内医療機関の対応調査 2009

ご協力のお礼 及び 報告

NPO法人国際ボランティアセンター山形（IVY）

昨年度、山形県内の医療機関を対象に実施した上記アンケート調査にご協力頂き、誠に有り難うございました。おかげさまで、計 366 先(回収率 30.1%)よりご回答を頂きましたこと、ここに篤くお礼を申し上げます。

アンケート結果をまとめた報告書全文は、当団体（IVY）のホームページに掲載しておりますが、概略を以下にまとめましたので、ご高覧いただければ幸いです。

I 調査の概要

1 調査の目的

山形県内の病院において、日本語を母語としない住民（主に外国籍住民）に対する医療サービスの状況を調査し、医療現場で必要とされている支援方法を考える基礎資料とする。

*私ども山形県外国人医療通訳センターの活動目的は、県内外国籍住民がことばの壁を意識することなく、日本人と同じように、納得した医療サービスを受けられる体制作りです。

2 調査期間

2009年10月1日～10月30日 アンケートの送付と回収

3 調査対象先

山形県下の全病院 68 カ所（411 診療科）、及びランダムに抽出した診療所 714 カ所の計 772 カ所の診療機関（1215 診療科）

4 調査方法

調査対象先に調査票を郵送、返信用封筒により回収。（財）新潟国際交流協会が 2009 年に新潟県内医療機関を対象に実施した物とほぼ同じ内容のものを、同団体の許可を得て使用。

5 回答先数 合計 366 先 （回収率 30.1%）

6 アンケート調査解答先の構成

	対象先		回答先		回収率 (%)
	実数 (先)	構成比 (%)	実数 (先)	構成比 (%)	
	1215	100	366	100	
病院	411	33.8	105	28.7	25.5
診療所	804	66.2	261	71.3	32.5

II 調査結果

1 国籍住民等の診察の延べ回数

診察の延べ回数は「年に数回」が41.8%と最も多い。次に「2～3回/月」(28.7%)、「ない」(20.8%)が続いた。病院・診療所別にみると、「月に2～3回」以上診察しているのが、病院で42.8%、診療所で35.2%だった。診療所で「50回以上」診察しているのは、産婦人科、内科、小児科だった。

2 診療した外国籍住民の属性

表2 診療した外国籍住民等の属性 (n=290)

	件数	%
① 日本人の配偶者	246	84.8
② 留学生	69	23.8
③ 技能研修生・実習生	74	25.5
④ ③以外の労働者	101	34.8
⑤ 旅行者	23	7.9
⑥ その他	15	5.2

3 外国籍住民等の診察の実施状況

〈問1で外国籍住民等の診察の延べ回数が、①「50回/月」、②「10回以上/月」、③「2～3回/月」、④「年に数回」と回答した方に伺います〉

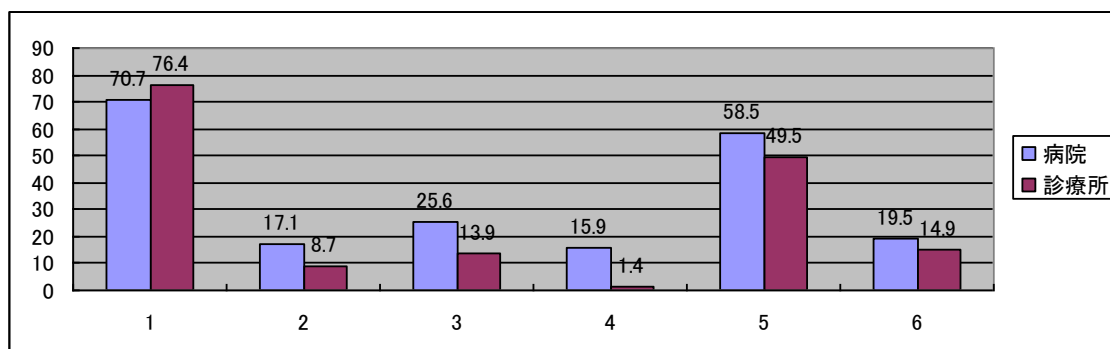
問3 外国籍住民等の診察などは、どのように行っていますか(複数回答)。

表3-1 外国籍住民等の診察などの実施方法 (n=290 複数回答)

診察の方法	件数	%
① 日本語ができる友人や家族の付き添いをお願いしている	217	74.8
② 療会話集や多言語問診票等の多言語資料を利用している	32	11.0
③ 所内で外国語のできるスタッフに対応を依頼している	50	17.2
④ 部の団体に通訳の派遣を依頼している	16	5.5
⑤ しい言葉や筆談を使って説明している	151	52.0
⑦ 別な対応はしていない。	47	16.2
⑧ その他	0	0

国際ボランティアセンター山形(IVY)では、2008年に県内のすべての病院に、多言語問診票を無料配布したが、現場ではあまり使われていないようだ。

図3-2 外国籍住民等の診察などの実施方法 (病院)



病院と診療所を比較すると、病院、診療所とも「①日本語ができる友人や家族の付き添いをお願いしている」が最も多く、次に「⑤易しい言葉や筆談を使って説明している」が多かった。

病院、診療所別にみると、「①日本語ができる友人や家族の付き添いをお願いしている」は病院70.7%、診療所76.4%と診療所のほうが多いが、他の項目は病院の方が多。特に、「③院・所内で外国語のできるスタッフに対応を依頼している」、「④外部の団体に通訳の派遣を依頼している」は、病院の方が10ポイント多かった。

〈問3 で「医療会話集や多言語問診票など、多言語資料を使用している方」に伺います〉

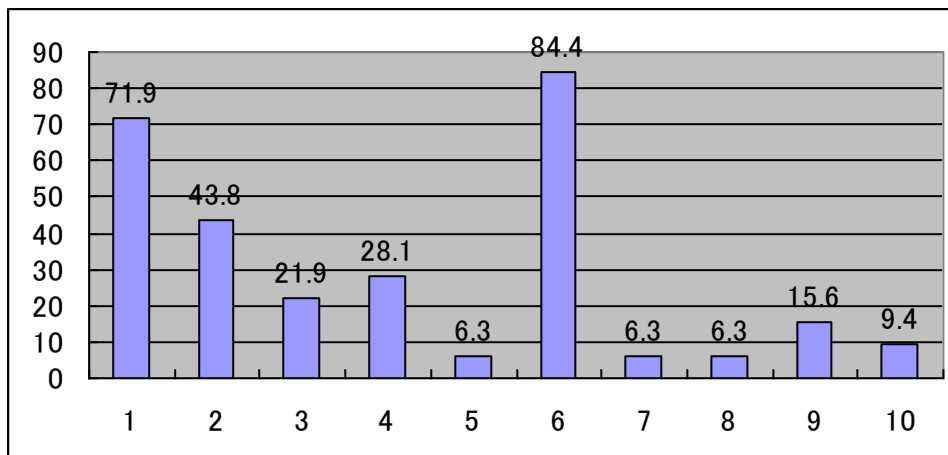
問3-②-1 「使用している言語」はどれですか (複数回答)。

有効回答数32のうち、英語が84.4%と多く、次に中国語が71.9%と続いた。

表3-3 医療会話集、多言語問診票に使用している言語 (n=32)

対応言語	件数	%
① 中国語	23	71.9
② 韓国・朝鮮語	14	43.8
③ ポルトガル語	7	21.9
④ タガログ語	9	28.1
⑤ スペイン語	2	6.3
⑨ 英語	27	84.4
⑩ タイ語	2	6.3
⑪ ロシア語	2	6.3
⑫ インドネシア語	5	15.6
⑬ その他	3	9.4

図 3-4 医療会話集、多言語問診票に使用している言語



〈問3で「院・所内で外国語のできるスタッフに対応を依頼している方」にうかがいます〉
 問3-③-1 「対応可能な言語」はどれですか（複数回答）。

表3-4 スタッフが対応可能な言語（n=50）

スタッフが対応可能な言語	人	%
中国語	5	10
韓国/朝鮮語	1	2
ポルトガル語	0	0
タガログ語	0	0
スペイン語	0	0
英語	50	100
タイ語	0	0
ロシア語	0	0
インドネシア語	0	0
その他	1	2

スタッフが対応可能な言語は英語が最も多かった。

4 外国籍住民等の診察・対応で苦慮したことの有無

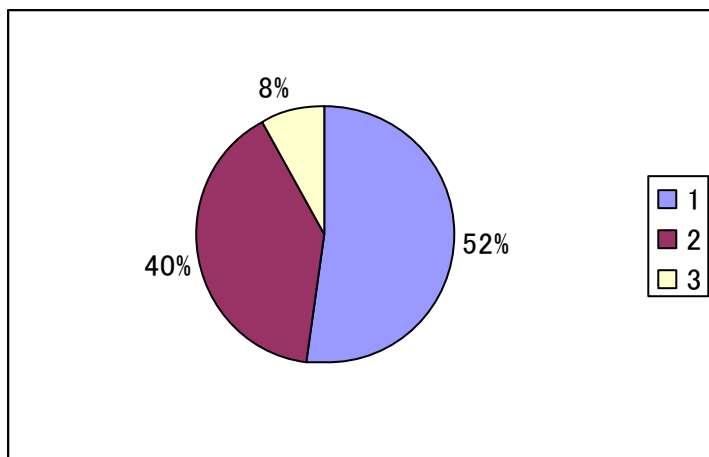
〈問1で外国籍住民等の診察の延べ回数が、①「50回/月」、②「10回以上/月」、
 ③「2~3回/月」、④「年に数回」と回答した方に伺います〉

問4 外国籍住民等の診察・対応で苦慮したことはありますか。

これまで外国籍住民等を診察した290先のうち、苦慮したことが「①ある」は52.0%、
 「②ない」は40.0%だった。（無回答 8.0%）

図4-1 外国籍住民等の診察・対応等で苦慮したことの有無（n=290）

1 ある 2 ない 3 無回答



これを病院、診療所別にみると、病院が苦慮したことが「①ある」が、61.0%と診療所と比べると多い。

図4-2 苦慮したことの有無（病院・診療所別）

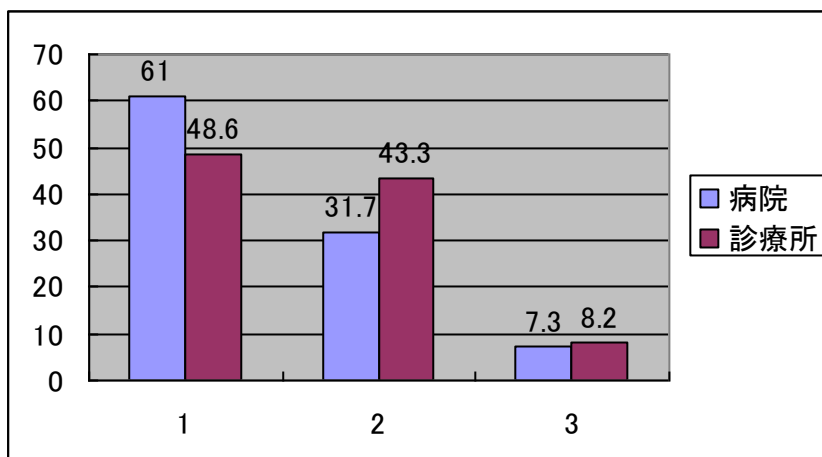


表 4-3 苦慮したことの有無（病院・診療所別）

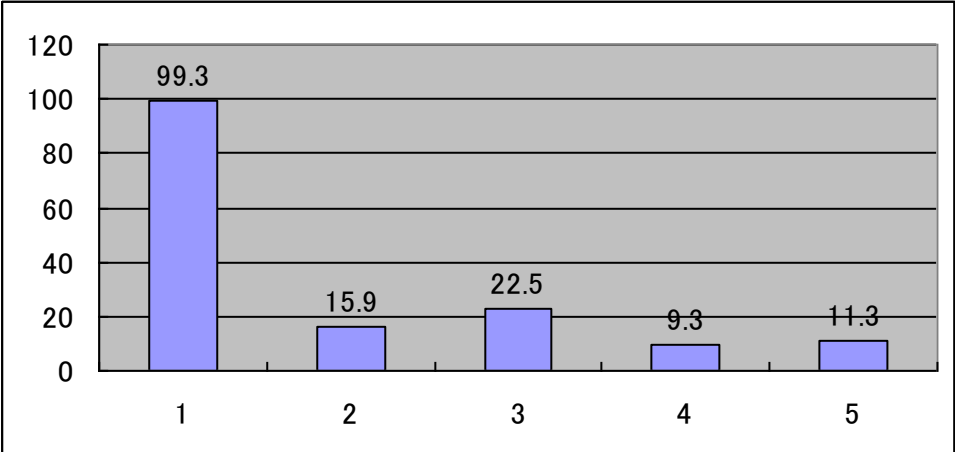
件数 %	苦慮したことがある	苦慮したことがない	無回答
病院 n=82	50 61.0	26 31.7	6 7.3
診療所 n=208	101 48.6	90 43.3	17 8.2

5 診察・対応で苦慮した内容

〈問4 で「ある」と回答した方にかがいます〉
問5 苦慮した内容は次のどれですか（複数回答）。

全体でみると、「診察や病気を説明する時の言葉の問題」がほぼ100%と最も多かった。

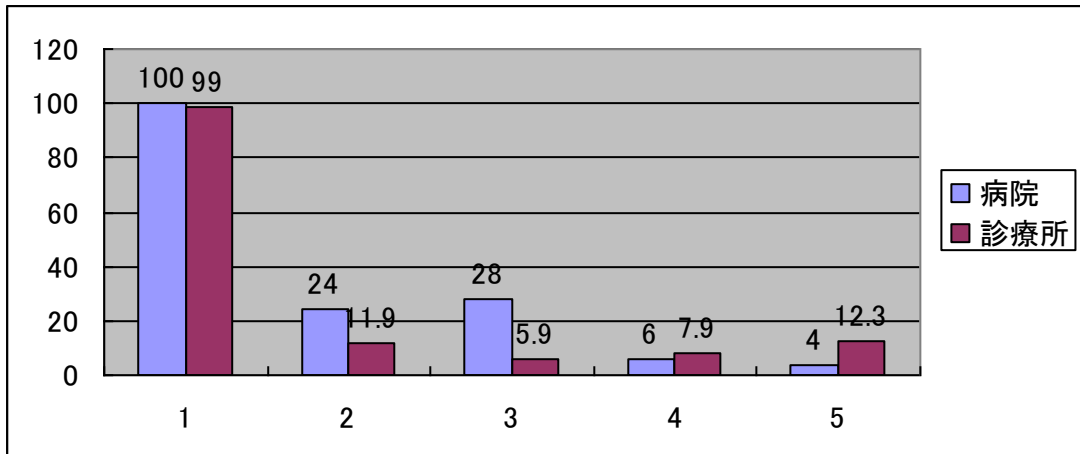
図5-1 苦慮した内容（n = 151、複数回答）



- 1 診察や病気を説明する時などの言葉の問題
- 2 生活習慣などの違いを理解してもらうこと。
(入院時のきまり、待合室での態度、手術等の立ち会いなど)
- 3 日本の医療制度を理解してもらうこと。
(保健の負担割合、治療費等の算定、薬のもらい方、予約の取り方など)
- 4 外国籍住民の診察・治療に対して会社や家族の理解を得ること
- 5 治療費の支払い。(保健未加入など)

病院・診療所別に見ると、病院、診療所ともに「1 診察や病気を説明するときの言葉の問題」が最も多いが、病院はそれに次いで、「3 日本の医療制度を理解してもらうこと」が28.0%、「2 生活習慣などの違いを理解してもらうこと」が24.0%と続く。診療所は、「1 言葉の問題」に次いで多いのは、「5 治療費の支払い」12.3%である。

図5-2 苦慮した内容（病院・診療所別）（病院 n = 50 診療所 n = 101）

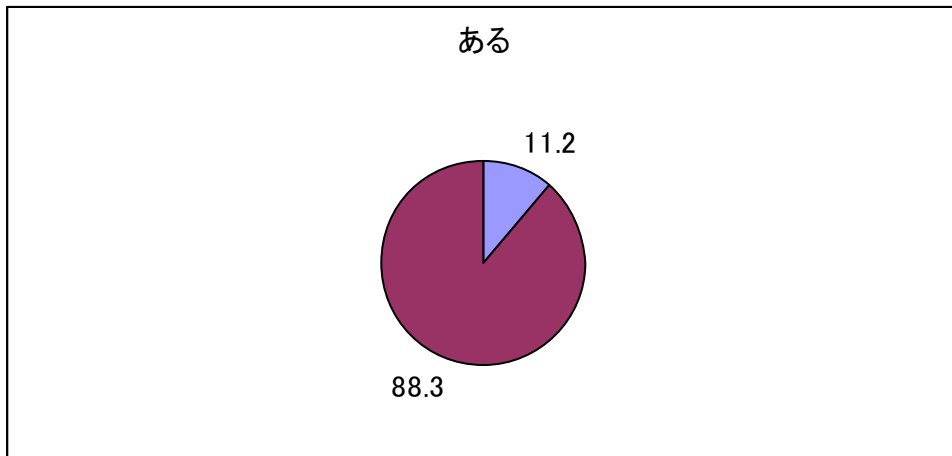


6 外国籍住民等への対応のための取組みの有無

問6 外国籍住民等への対応のために、取り組んでいることはありますか。

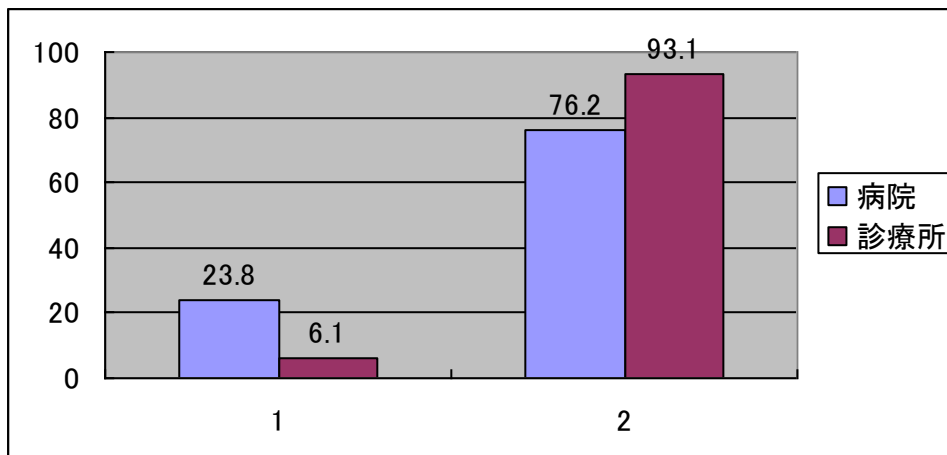
不明を除く有効回答先364先のうち、取り組んでいることが「ある」は11.2% (41先) と約1割だった。

図6-1



これを、病院・診療所別に見ると、「1ある」と答えたのが、病院が23.8% (25先)、診療所が6.1% (16先) と、病院の方が比較的積極的に取り組んでいる。

図 6 - 2



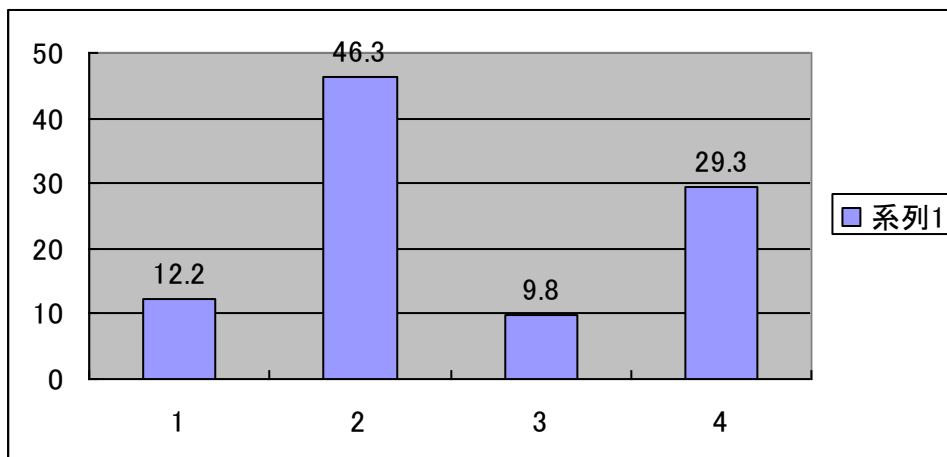
7 取組みの内容

〈問 6 で「ある」と回答した方にうかがいます〉

問 7 該当する取組みは何ですか (複数回答)。

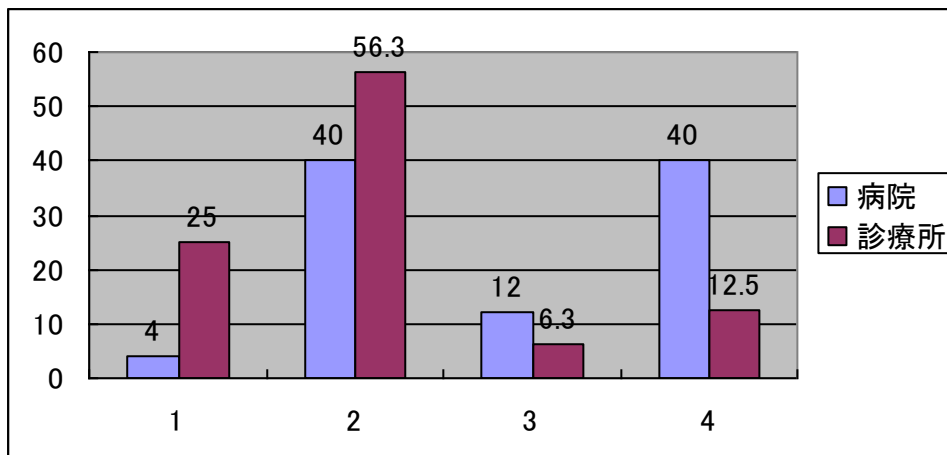
全体では「2 問診票など多言語資料の作成」が 46.3% (19 先) と最も多かった。

図 7 - 1 取組みの内容 (n = 41 複数回答)



- 1 スタッフによる外国語などの学習
- 2 問診票など多言語資料の作成
- 3 院内看板等の他言語表記
- 4 医療通訳者、団体等との連携

図7-2 取組みの内容（病院・診療所別 病院 n = 25 診療所 n = 16）



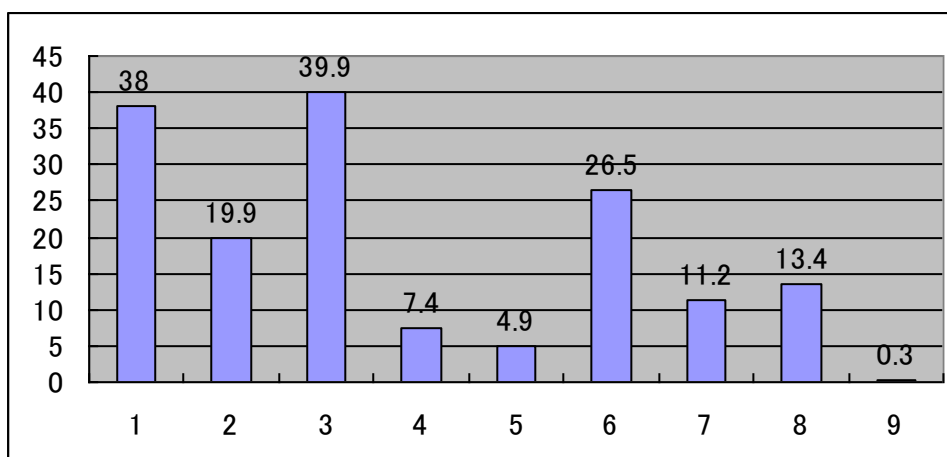
取組みの内容を病院・診療所別に見ると、診療所は「2問診票などの多言語資料」が56.3%と最も多く、「1スタッフによる外国語などの学習」が25.0%と続いた。病院は「2問診票などの多言語資料」と「4医療通訳者、団体等との連携」が40.0%と同ポイントだった。

8 外国籍住民等の受診などについて今後必要な対応

問8 外国籍住民等の受診などについて、今後どのような対応が必要だと思いますか（複数回答）

有効回答先366先のうち、最も多かったのは「3医療通訳者の派遣」の39.9%、次いで「1多言語資料の作成・配布」38.0%、「6外国籍住民等に対応できる拠点病院の整備」26.5%だった。

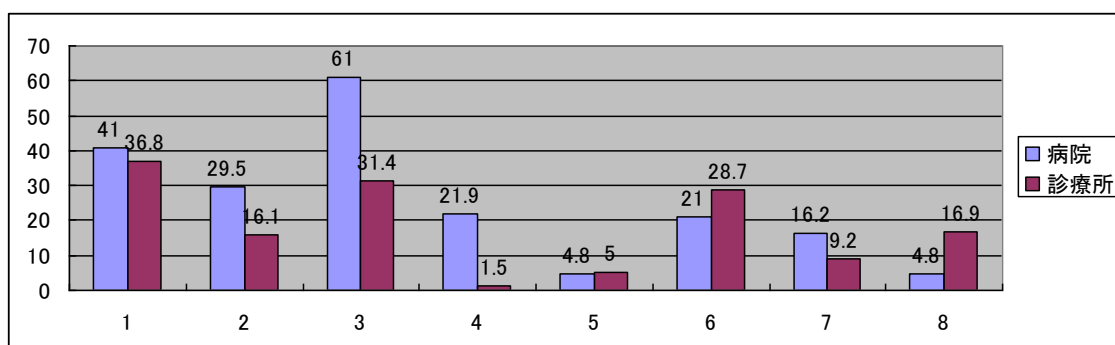
図8-1 外国籍住民等の受診などについて今後必要な対応（n = 366 複数回答）



- 1 多言語資料の作成・配付
- 2 院内等で使用できる多言語表記の充実
- 3 医療通訳者の派遣

- 4 院内に通訳スタッフを配置
- 5 医療分野での外国人留学生の活用
- 6 外国籍住民等に対応できる拠点病院の整備
- 7 外部団体等との電話での医療通訳対応（トリオホン）
- 8 特にない

図 8 - 2 外国籍住民等の受診



これを病院・診療所別に見ると、病院は「3 医療通訳者の派遣」が 61.0%と最も多く、次いで「1 多言語資料の作成・配付」の 41.0%だったが、診療所では「1 多言語資料の作成・配付」が最も多く、36.8%だった。

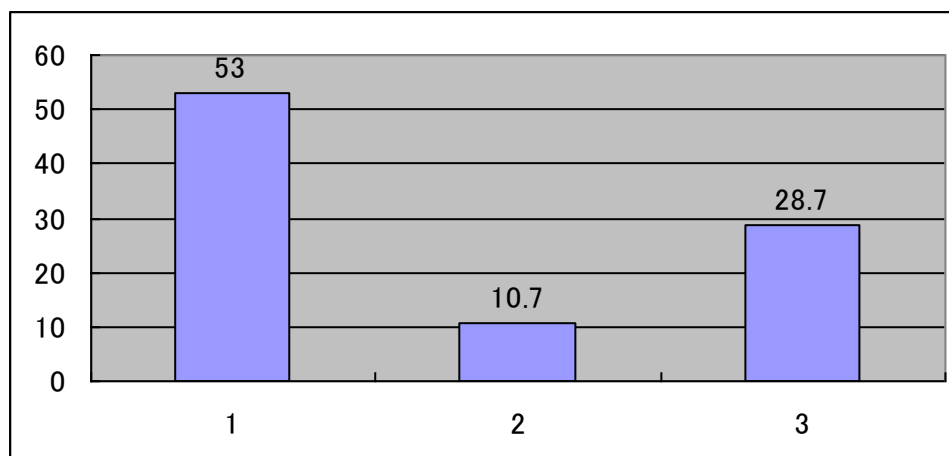
9 今後必要な対応を行うべき主体

〈問 8 で「特にない」以外の回答をした方にうかがいます〉

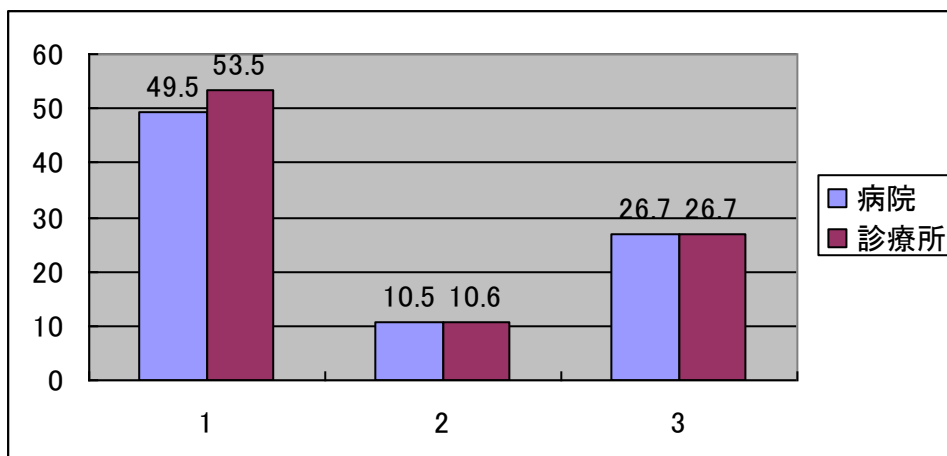
問 9 問 8 で選んだ回答は、どこが中心になって行うべきだと考えますか。

不明を除く有効回答先 317 先のうち、最も多かったのは「1 県・市町村」の 53.0%次いで「3 民間団体 (NGO、NPO など)」の 28.7%だった。この傾向は、病院、診療所別にしても変わらなかった。

図 9 - 1 今後必要な対応を行うべき主体



- 1 県・市町村
- 2 医療機関（上部団体含む）
- 3 民間団体（NGO、NPO など）



10 調査を終えて

今回山形県内366件の診療機関から診療状況やその対応、苦慮している点などをお聞きすることができた。そのなかでいくつかの問題点が見えてきた。今後、他県の結果などと併せて検討し、今後の活動を考えていきたい。