

令和7年度 外国人と医療者の座談会 サマリー

- 1 日時・場所 令和7年12月1日（月）18：00～20：00
神栖市役所分庁舎 2階大会議室
- 2 出席者 38人
※別添名簿のとおり
(市内在勤外国人及び事業所等16人、県外医療機関3人
市内医療機関（委員）8人、鹿島地方事務組合消防本部職員2人
市職員9人)
- 3 目的 当市での国際化の進展を踏まえ、当課では外国人患者への円滑な医療提供の実現に向けて調査研究を行っているところである。本座談会は、外国人のアンケート調査結果を踏まえ、直接対話を通じて、外国人の方の医療のかかり方の実態、課題、困っていることなどを掘り下げ、こうした機会を通じて、外国人と医療者の相互理解を促進し、円滑な医療提供体制の構築に資することを目的とした。

4 座談会結果

座談会は、神栖市地域医療推進課吉川課長の開会挨拶で始まり、その後、吉川課長の進行のもと進められた。参加者は4班に分かれて、最初にグループでの意見交換を行った。続いて各班の発表を行い、それに対する意見交換を実施した。最後に神栖市医療対策監藤枝昭司より総括が述べられた。

座談会の概要、全体意見のまとめ、並びにその他各班の意見は以下のとおり。

(1)座談会概要

本座談会は38名が参加し、外国人労働者を雇用している事業所の職員を始め、市内在住、在勤の計6カ国（中国、インドネシア、ベトナム、フィリピン、ミャンマー、スリランカ）の外国人の方々に参加いただいた。医療機関からは市内より神栖済生会病院、白十字総合病院、鹿嶋ハートクリニックの医師・事務職員に参加いただいた。また、年間1万人近くの外国人患者を受け入れており、11月に先進地視察を実施した成田赤十字病院国際診療科からも医師・医療通訳士・事務職員に参加いただき、意見交換を実施した。

(2)全体意見まとめ

外国人参加者、医療者双方から、「このような機会は非常にありがたい」「今後も開催してほしい」という声が寄せられ、継続的な取り組みの必要性が改めて確認された。

外国人側、医療者側の意見まとめは以下のとおりである。

【外国人側の意見】

○日本の医療の良いところ

- ・病院内がきれいで、医療従事者が非常に親切・丁寧。

○日本の医療機関を受診する際に困っていること、不満に思っていること

- ・病院選び、診療科選びが難しく、どこを受診すればいいかわからない。
→会社の方や通訳より日本語学校や知り合いに教えてもらって対応している。
情報の共有は各国で流行している SNS(日本では LINE、インドネシアでは Messenger、ベトナムでは WhatsApp)を利用して地域医療の情報交換をしている。
- ・待ち時間の長さ、深夜・休日診療の少なさに不満を感じている。
→待ち時間が長いのに、30秒から1分で終わる診察に不満がある。
- ・病院への移動手段が弱い。
→車を持っていない人が多く、バス停が少ないなど交通の便が悪い。
- ・大きい病院へかかりたいという希望が強いが、紹介状・予約の壁がある。
→外国人の方々は大きい病院を受診したい傾向にある。
また、紹介状が有料である点に驚きがある(海外では無料が多い。)

【医療者側の意見】

○外国人の方への要望

- ・保険証など日本の制度について理解していない外国人の方が多いと感じている。
- ・日本の医療制度では「クリニック → 紹介状 → 大病院」の流れが基本。
外国人の方々はこの仕組みを理解されていない傾向にあると感じている。
→大病院に患者が集中しないように紹介状を有料化することで、事前予約ができないようにしている。
- ・今後はマイナンバーカードを持っていると保険証代わりになる。
→住所、顔写真、薬服用歴等がわかるので、マイナンバーカードをできるだけ取得してほしい。

○消防からの意見・要望

- ・救急車を呼ぶときは、自分が歩けないほど辛いとき。
自分で病院に行くことができる場合は地域の病院にかかって欲しい。
- ・救急搬送するにあたり、その場で話ができるような方がいるとありがたい。
→救急車を呼ぶときは、国籍と何語を話すかを伝えていただければ、三者通訳として、消防・通訳・患者で、電話で症状を伝えることができる。

(3)その他各班意見

ア：A班

○外国人側の意見

- ・言葉の壁はあるが、Google 翻訳やジェスチャーを使用するなど工夫してある程度解決している。
- ・微妙な痛みの表現（ズキズキ・チクチク）が特に伝えづらく、困っている。
- ・救急車を呼んだ時に、ここが痛いなど、通訳がいなくても簡単に伝えられるような多言語対応の間診票シートがあると良い。

○医療者側の意見

- ・保険証を在留カードと合わせて使用できるようになれば、保険証を友人間で貸し借りして病院にかかってしまうような事例を防止することができる。
- ・救急搬送時には、日本語で意思疎通ができる人、責任を持って対応できる人（以下、キーパーソン）がいるとありがたい。
→言葉が通じないと医療者は患者から病状を正確に聞き取ることができないため、緊急性の判断が難しいと感じている。このような心理的障壁の解消のためにキーパーソンに同伴してもらうことが望ましいと考えている。
- ・多言語対応の間診票シートがあるとスムーズに救急搬送等を行えるかもしれない。

イ：B班意見まとめ

○外国人側の意見

- ・救急車は119番がなかなか覚えられない。
- ・外国人はマイナンバーカードの所持率が低いため、マイナ保険証としての利点を享受できない。
→多数の技能実習生を抱えている企業からは、全員分の手続きには膨大な時間を要するため、在留カードと一体化してほしいという意見があった。
- ・レントゲン写真の管理方法の違いについて不満がある。
海外：原本を患者が持つ 日本：原本は渡せない、コピーであれば渡せる(有料)
- ・発熱外来での対応について不満がある。
→車を持っておらず、屋外で長時間待機させられ辛かった。
- ・「様子を見ましょう」などの診察後の指示の曖昧さが理解できない。
どれくらい様子を見るのか分からず、不安の原因になる。
→医療者側の意見としては「様子を見ましょう＝命に関わらず重症じゃないので安心してください」ということ。

ウ：C班意見まとめ

○外国人側の意見

- ・居住している県、市町村をまたいで医療機関を受診した場合に、県、市町村単位での助成が受けられない。

○医療者側の意見

- ・外国では保険への加入が任意のため、訪日旅行者に旅行保険の必要性が知られておらず、訪日時に医療機関を受診した場合、高価な診療費用がかかってしまう。
- ・居住地外の医療機関を受診する場合に、居住している県、市町村単位の助成が受けられず、手続きが煩雑になってしまう。

エ：D班意見まとめ

○外国人側の意見

- ・通訳サポートはあるが、プライバシーの問題や正しい情報の伝達に懸念がある。
→会社の同僚・支援団体が通訳に入ることによって、個人情報や筒抜けになる不安。
検査結果・病状を第三者に知られたくない場合に困る。
- ・健康診断の結果は日本語の説明書きでは理解が難しく、翻訳アプリや友人の力を借りて理解している。
→母国語でなくても英語であれば話せる人が多いため、英語での説明が欲しい。
- ・日本語で理解したいという意欲もある。

○医療者側の意見

- ・医療専門の通訳でない方が、医療者や本人に正しく症状や病状等について説明できているか心配がある。

オ：全体での意見交換

- ・日本語の理解が難しい外国人からプライバシーの問題で、病気について聞かれたくないと言われた場合、どうしたら良いか。
→・私たちの会社では健康診断で再検査になった場合はまず本人に通知が来る。
再検査になった場合は、登録支援団体の方に内容について説明してもらい、同行してもらって対応している。誰にも言いたくないとなると本人が1人で行くことになると思う。
- ・第三者の医療通訳を間に入れることが最善と考えている。厚労省でもマイナ一言語の医療通訳につなぐことができるシステムもある。そのようなシステムであったり、医療言語の通訳ができる人がどこにいるのか、事前にしておくことも大事なかなと思う。
- ・本人が自身の病気について言いたくない場合でも、会社として把握しておかなければならないこともあると考える。その場合はどうしたら良いか。

- ・ 病院側の立場からしか回答できないが、自身の病気について会社に伝えることで解雇など仕事上で不利益を被ることにならない、むしろ体調に配慮してサポートすることができるというのを事前に伝えておくことが大事だと考える。
- ・ 昔、外国人職員が病気を隠していて対応が遅れてしまったことが心に残っている。自身の病気等について会社に伝えてくれる人が増えればと思う。
- ・ 日本人だと産業医が本人のプライバシーを会社に配慮して欲しいと伝える中間の立ち位置で仕事をしている。外国人の場合だと、管理会社の人や同僚など、通訳できる人が間に入らざるを得ないので、通訳をお願いした結果、会社に知られてしまい、健康情報を理由に不利益な扱いを受けるのではないかと不安になってしまうのかと思う。

5 総括（藤枝）

本日の意見交換を通して、外国人の方が抱えていると感じている問題の多くは、日本人にとっても共通する課題であると改めて感じました。たとえば、待ち時間の長さや「いつ自分の順番になるのだろう」という不安は、日本人でも日常的に感じているものです。また、救急車の利用や健康診断の結果に対する不安なども、日本人・外国人にかかわらず共通して生じるものだと思います。

一方で、外国人の方特有の課題については、医療側の配慮がより一層求められると感じました。車を利用していない方が発熱外来で寒い屋外に長時間待機しなければならなかったという事例は、医療機関として改善すべき点を示しています。また、コミュニケーション面では、専門の医療通訳士の必要性が挙げられましたが、院内スタッフが学んで資格を取得するなど、主体的な取り組みも重要だと考えます。

神栖市では、外国人の方がスムーズに診療を受けられるようにする体制構築をすすめています。同時に、医療機関側がトラブルを未然に防ぎ、安心して対応できる環境を整えることが、結果としてより良い医療提供につながると感じています。

今日の座談会は終わりではなく、外国人の方への医療提供をより良くしていくためのスタートです。本日の学びを今後の対応に活かしていければと思います。