

## I 調査の概要

### 1 調査項目

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

### 2 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資料としたい。ひいては、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を目指したい。

### 3 調査期間

平成21年10月1日～10月30日 アンケート送付、回収

22年3月1日～3月31日 聞き取り調査

### 4 調査対象先

山形県のホームページの山形県医療機関情報ネットワークに掲載されている、山形県下の全病院68カ所（411診療科）、およびランダムに抽出した診療所714カ所の合計772カ所の診療機関、1215の診療科を対象とした。

### 5 調査方法

調査対象先に調査票を郵送配布し、返信用封筒により回収した。（財団法人）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した。

### 6 回答先数

合計 366先 （回収率 30.1%）

### 7 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

問1 外国籍住民や日本語を母語としない方（以下「外国籍住民等」といいます）の診察はどれくらいありますか。延べ回数で近い値を選んで下さい（○はひとつだけ）。

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。

表1 外国籍住民等の診察の延べ回数（病院・診療所別）

上段・件数 下段 %	合計	50回以上	10回以上 / 月	2~3回 / 月	年に数回	ない
合計	366 100.0	4 1.1	28 7.7	105 28.7	153 41.8	76 20.8
病院	105	0 0	10 9.5	35 33.3	37 35.2	23 21.9
診療所	261	4 1.5	18 6.9	70 26.8	116 44.4	53 20.3

### 2 診療した外国籍住民の属性

〈問1で外国籍住民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2 診療した外国籍住民等は次のどのような方でしたか（複数回答）。

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
④③以外の労働者	101	34.8
⑤旅行者	23	7.9
⑥その他	15	5.2

日本人の配偶者（又はその家族）が 84.8%と最も多い。次に技能研修生・実習生以外の労働者が 34.8%と続く。

\*01年のアンケートでは、患者の滞在資格については尋ねず、母語を尋ねた。

### 3 外国籍住民等の診察の実施状況

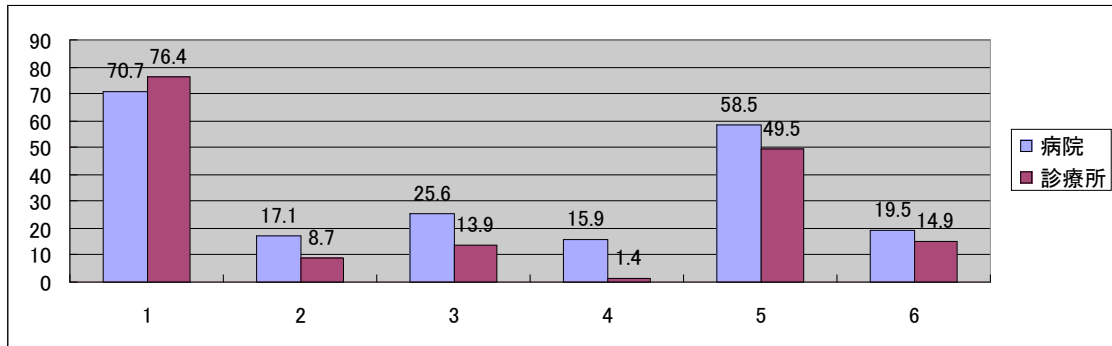
〈問1で外国籍住民等の診察の延べ回数が、①「50回/月」、②「10回以上/月」、③「2～3回/月」、④「年に数回」と回答した方に伺います〉  
 問3 外国籍住民等の診察などは、どのように行っていますか（複数回答）。

有効回答先290のうち、「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 74.8%、次に「易しい言葉や筆談を使って説明している」が 52.0%と多かった。また、「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」も 17.2%あった。「特別な対応はしていない」は 16.2%だった。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。

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医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	50	17.2
④外部の団体に通訳の派遣を依頼している	16	5.5
⑤易しい言葉や筆談を使って説明している	151	52.0
⑥特別な対応はしていない。	47	16.2
⑦その他	0	0

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い。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）。

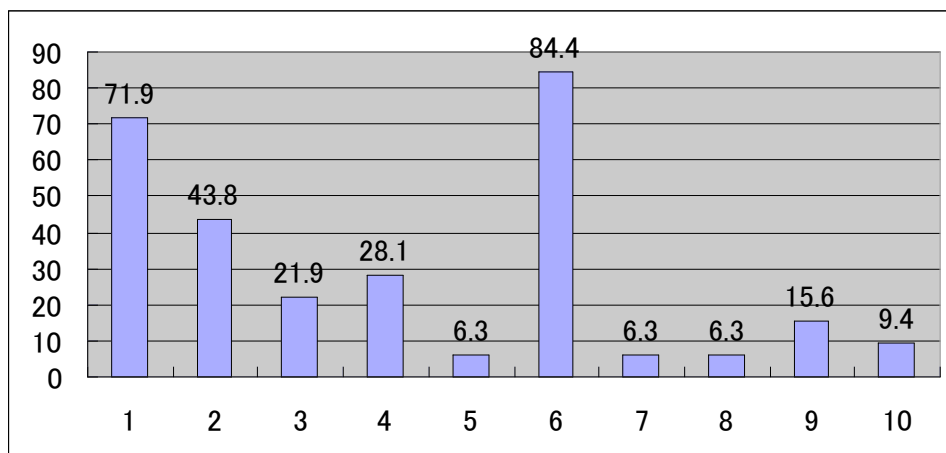
有効回答数32のうち、英語が84.4%と多く、次に中国語が71.9%と続いた。

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
⑥英語	27	84.4
⑦タイ語	2	6.3
⑧ロシア語	2	6.3
⑨インドネシア語	5	15.6
⑩その他	3	9.4

\*ロシア語を準備しているのは庄内の病院が多かった？新潟は、ロシア語が19.1%と多い。

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。

青字の部分、新潟にあったので勝手に付け加えたけれど、いらない？

#### 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」、

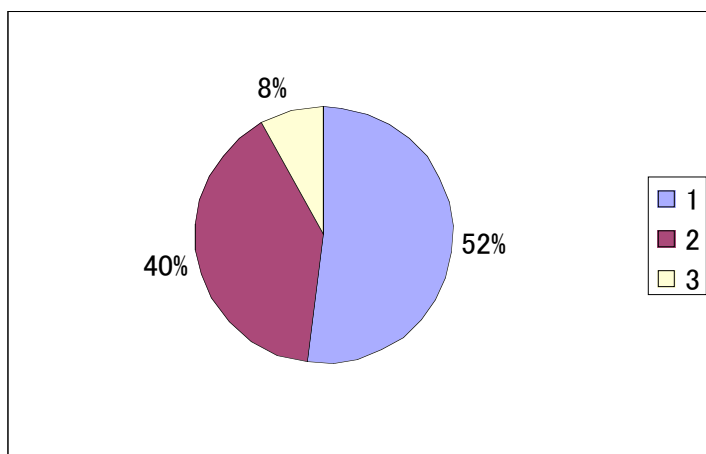
③「2〜3回/月」、④「年に数回」と回答した方に伺います)

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。

\*診療所に比べ病院の方が、重篤あるいは複雑な病気を患う患者が来る可能性が高いからか、あるいは医師が必要な情報をよく聴き取ろうとする意識が高いか。

図4-2 苦慮したことの有無 (病院・診療所別)

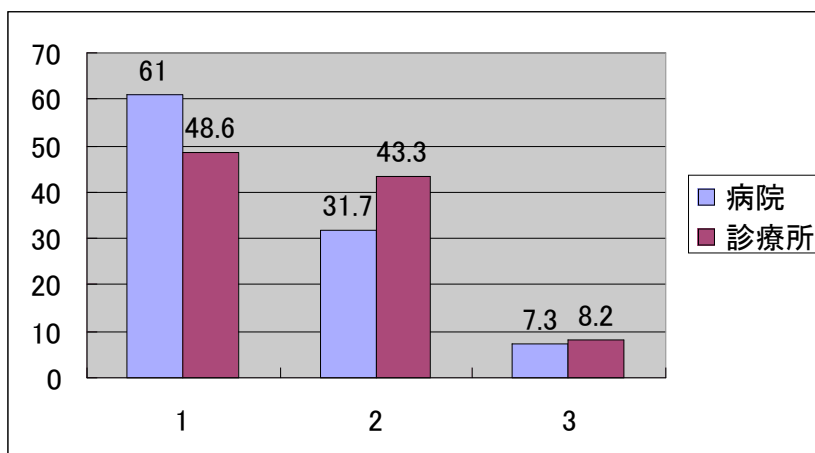


表 4-3 苦慮したことの有無（病院・診療所別）

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

\*新潟は、「診察延べ回数が『50回以上/月』『10回以上/月』など、診察回数で比較し、診察延べ回数が増加するにしたがって『ある』の比率が高くなっている。」とコメントしていますが、山形ではどうでしょうか？

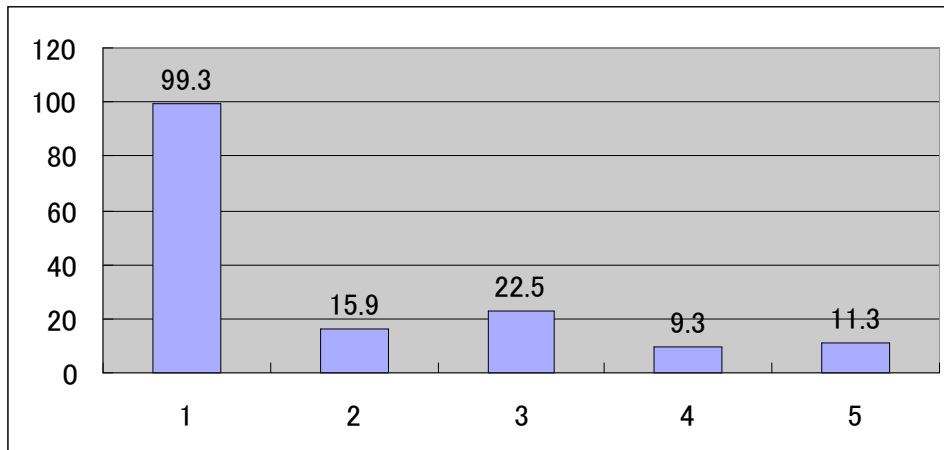
#### 5 診察・対応で苦慮した内容

〈問4 で「ある」と回答した方にうかがいます〉

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）

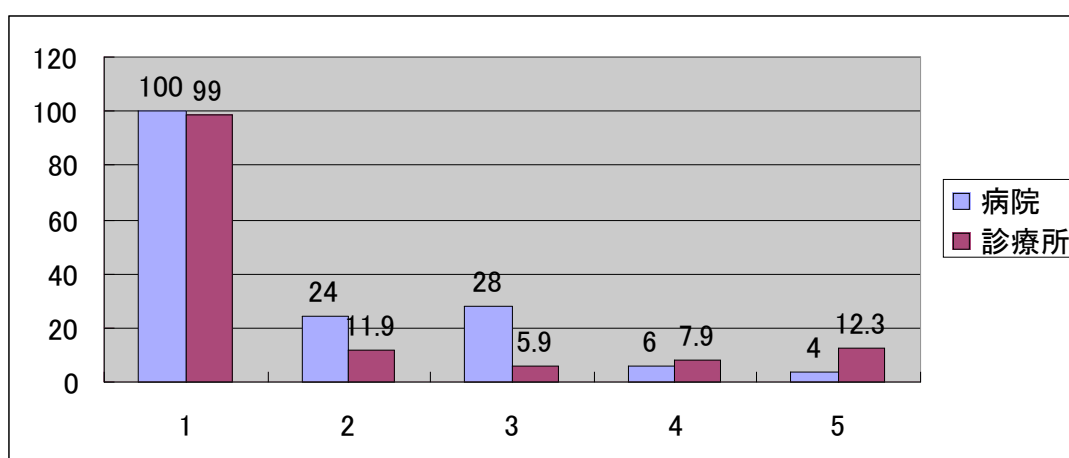
4 外国籍住民の診察・治療に対して会社や家族の理解を得ること

5 治療費の支払い。（保健未加入など）

これを病院・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。

\* 「日本の医療制度を理解してもらうこと」「生活習慣などの違いを理解してもらうこと」の割合が病院において高いこと、複雑或いは重篤な病気を診る可能性が診療所に比べ高いこと、入院患者を受け入れること等が考えられる。

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

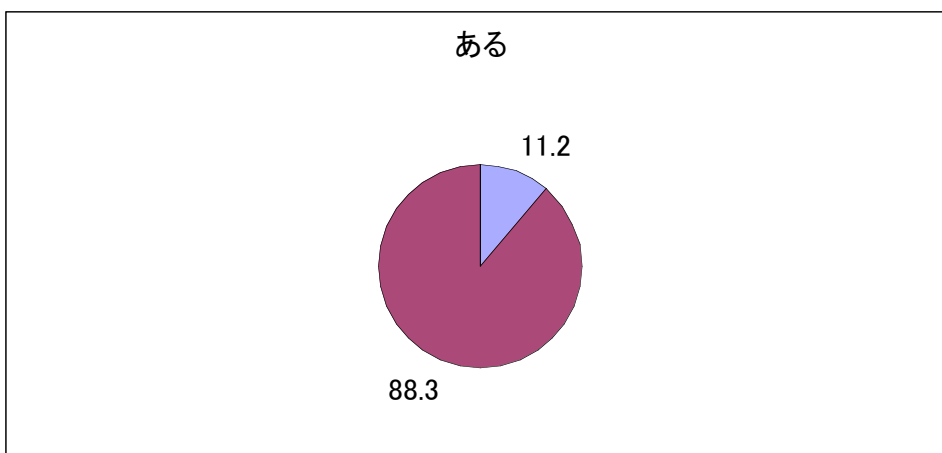


## 6 外国籍住民等への対応のための取組みの有無

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。

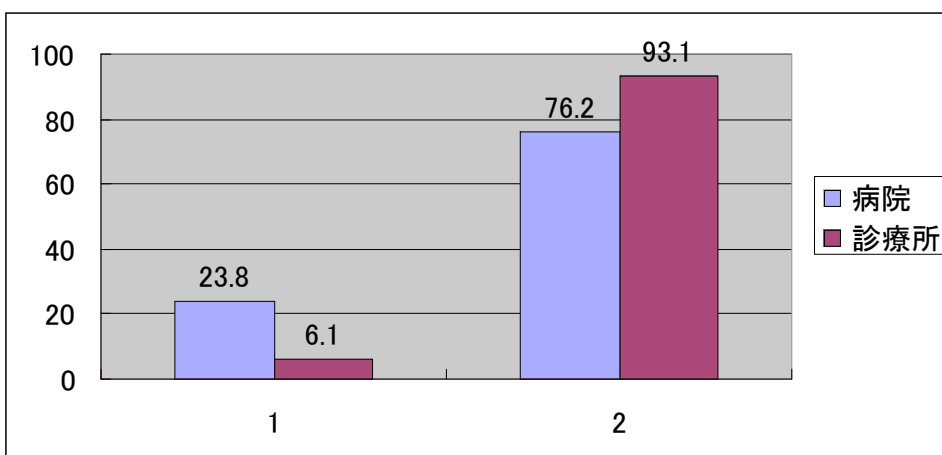
不明を除く有効回答先364先のうち、取り組んでいることが「ある」は11.2% (41先) と約1割だった。

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〉

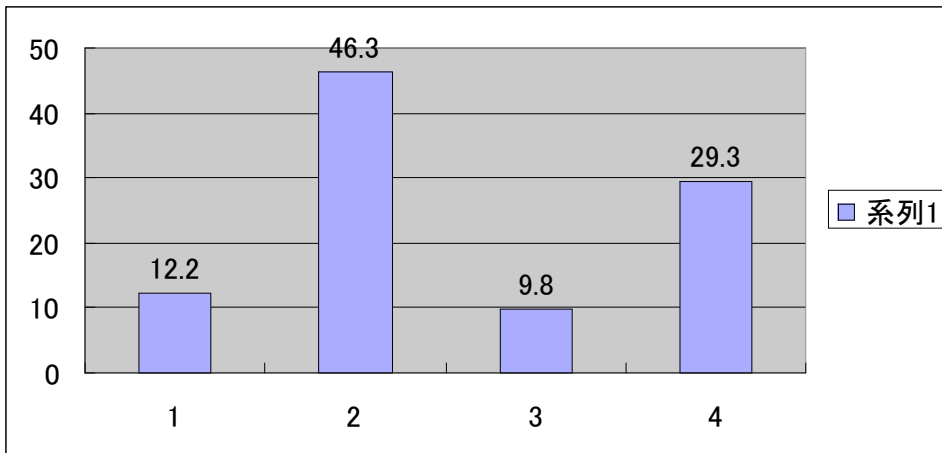
問7 該当する取組みは何ですか（複数回答）。

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。

\*「医療通訳者/団体との連携」の項目をみると、全体で新潟は6.1%、山形は29.3%。

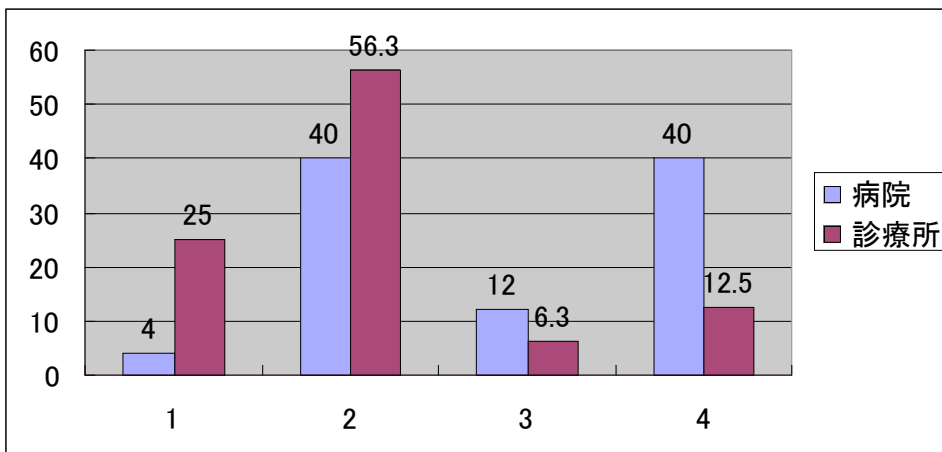
病院/診療所別では、〈病院〉新潟16.7%、山形40.0% 〈診療所〉新潟3.8%、山形12.5%で、必要なときは医療通訳を使うという選択肢を持っている病院/診療所が4割あるということか。

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。

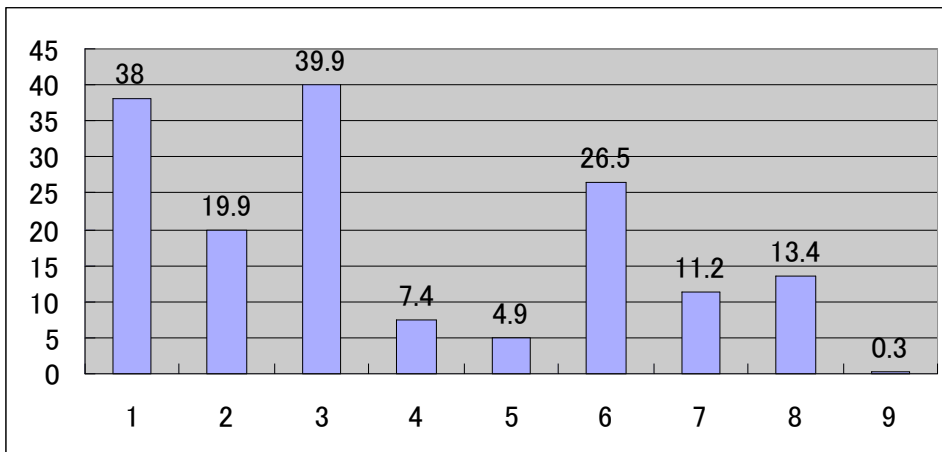
- 8 外国籍住民等の受診などについて今後必要な対応

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。

\* 「3医療通訳者の派遣」を挙げた病院が61%と高率に上ったことは、治療に必要な情報量が多く、多言語問診票等だけでは足りない状況があることが推測される。また、医療通訳が効率を上げた要因の一つに、通訳を実際に使った経験があり、その必要性・有効性を実感した医師が増えてきていることがあるのではないかと推測される。

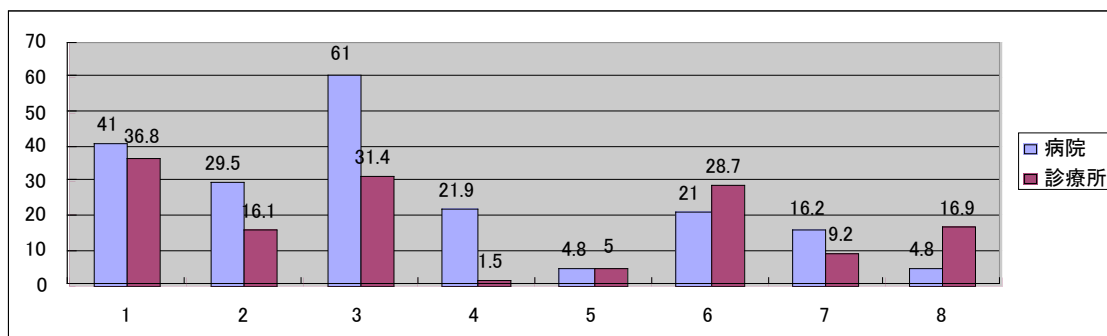
図8-1 外国籍住民等の受診などについて今後必要な対応（n=366 複数回答）



- 1 多言語資料の作成・配布
- 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。

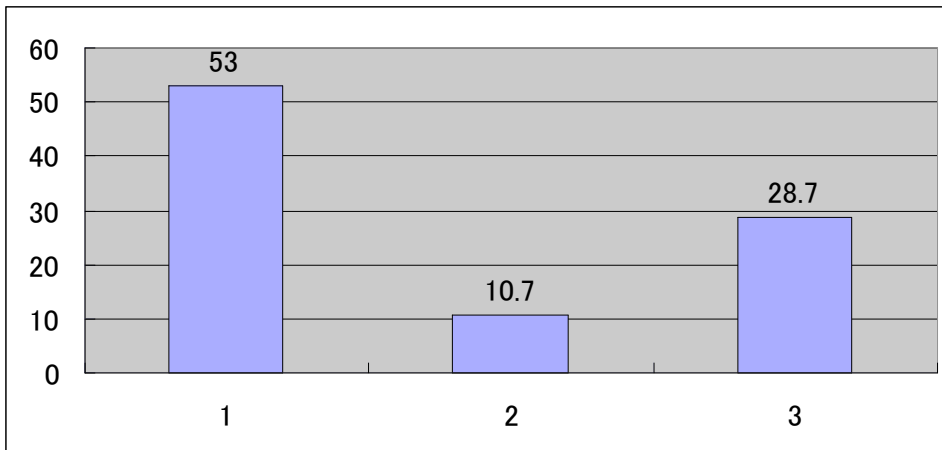
#### 9 今後必要な対応を行うべき主体

〈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。

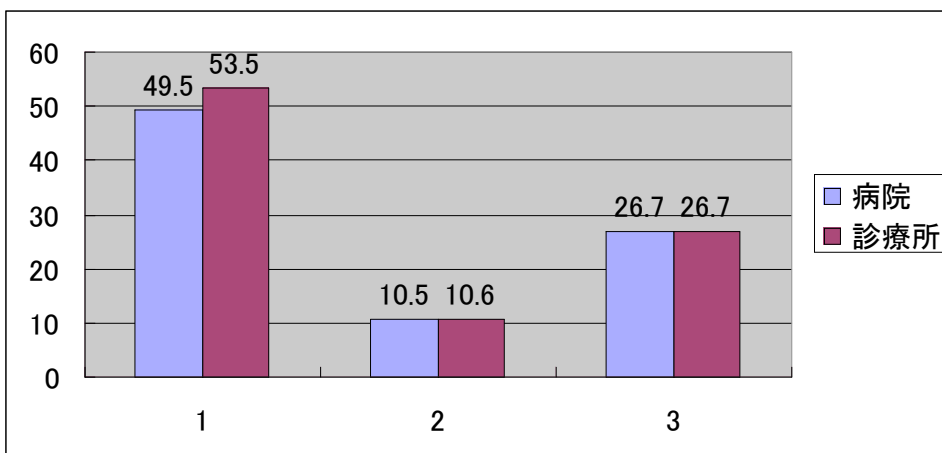
不明を除く有効回答先 317 先のうち、最も多かったのは「1 県・市町村」の 53.0%次いで「3 民間団体（NGO、NPO など）」の 28.7%だった。この傾向は、病院、診療所別にしても変わらなかった。

\*外国籍住民の医療サービスは、住民へのサービスという観点から、自治体や民間団体が行うべきことであり、医療機関が取り組むべきこととは考えていないことが、伺われる。

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。