

(第3章)在日外国人による医療サービス利用の実態と
課題：株式会社YOLO
JAPANによるアンケート調査の分析から

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 大阪市立大学都市研究プラザ 公開日: 2021-05-14 キーワード: 作成者: 蕭, 関偉, 北山, 玲奈, 水内, 俊雄 メールアドレス: 所属: 大阪市立大学, 株式会社YOLO JAPAN, 大阪市立大学
URL	https://doi.org/10.24544/ocu.20210514-004

第3章

在日外国人による医療サービス利用の実態と課題

-株式会社 YOLO JAPAN によるアンケート調査の分析から-

蕭関偉・北山 玲奈・水内 俊雄

1 はじめに

日本では1990年代以降から、「多文化共生」という言葉が広く地域社会に知られるようになり、中でも在日外国人が日本社会で円滑に生活できるよう、行政側及び民間団体による「コミュニケーション支援」、「生活支援」、「地域づくり」などの様々な支援が展開されてきている（蕭ら2017：55）。一方、これらの在日外国人に向けた支援は自治体によって大きな差がみられ、特に医療サービスなどの側面についてもまだまだ不十分と指摘されている（蕭2019：54）。実際に、訪日外国人旅行者や在留外国人の増加を背景に、医療機関を受診する外国人患者が増加している（厚生労働省2020）。一方、「病院の使い方が分からない」在留外国人の60%が日本の医療機関を利用する際の不安や、多言語対応と共に医療機関の利用方法ガイドを求める声等、新型コロナウイルス感染症の影響で受診の判断が慎重になる中、226ヵ国17万人以上の在留外国人が登録している日本最大級のメディアを運営する、株式会社YOLO JAPANは在留外国人会員に外国人から見た医療機関の対応に関するアンケート調査を実施した。以上のアンケート調査は、2020年04月13日～2020年05月13日において実施したもので、計70ヵ国542名のYOLO JAPAN会員から回答が得られた。本章では、同アンケート調査の結果を踏まえて詳しく考察を行うことにより、多文化共生に向けた医療の側面に関する知見を得ることを目的とする。

2 アンケート調査回答者（サンプリング結果）の概観

まず、今回のアンケート調査回答者(サンプリング結果)の概観を整理する。最初に、今回の回答者の日本滞在歴は、上位の3つはそれぞれ「1～3年未満」「10年以上」「1年未満」で、その割合はそれぞれ31%、27%、20%である。10年以上の方は27%と2番目に多いが、3年未満の方が全体の51%を占めることから、今回の回答者の大半は日本滞在歴が相対的に短いニューカマーといえる。回答者の年齢に着目すると、20代、30代、40代がそれぞれ45%、31%、15%との順位となり、20代、30代が76%を占めることから、今回の回答者の多くが若年層である。性別については6割が女性、4割が男性である(表3-1)。

表 3-1 回答者の日本滞在歴、年齢層、男女比

日本滞在歴		
項目	回答数	割合
1年未満	108	20%
1～3年未満	168	31%
3年～5年未満	80	15%
5年～10年未満	39	7%
10年以上	147	27%
小計	542	100%
年齢層		
項目	回答数	割合
20代未満	10	2%
20代	245	45%
30代	170	31%
40代	82	15%
50代	27	5%
60代以上	8	1%
小計	542	100%
男女比		
項目	回答数	割合
女性	326	60%
男性	216	40%
小計	542	100%

次に、回答者の在留資格については、「留学」「技術・人文知識・国際業務」「永住者」「日本人の配偶者等」が上位3位で、それぞれが17%、15%、14%、14%（永住者と日本人の配偶者等が同率）である。以上から、上位3位は留学、仕事、家族関係などいずれも1年以上の中長期滞在である。一方、前述の通り

表 3-2 回答者の日在留資格、日本語レベル

在留資格		
項目	回答数	割合
留学	90	17%
技術・人文知識・国際業務	80	15%
永住者	78	14%
日本人の配偶者等	78	14%
定住者	65	12%
特定活動	35	6%
家族滞在	33	6%
永住者の配偶者等	21	4%
教育	19	4%
高度専門職	11	2%
技能実習	8	1%
企業内転勤	4	1%
技能	4	1%
研究	3	1%
小計	542	100%
日本語レベル		
項目	回答数	割合
簡単な単語で話せる	214	39%
日常会話ができる	212	39%
ビジネス場面も対応できる	88	16%
話せない	28	5%
小計	542	100%

今回の回答者の日本滞在歴は 3 年未満が全体の 51%を占めているから、今回の回答者は日本滞在歴がまだ相対的に浅い中長期滞在者が多いと考えられる。次に、回答者の日本語レベルについては、「簡単な単語で話せる」「日常会話ができる」「ビジネス場面も対応できる」がそれぞれ 39%、39%、16%であり、単語や片言程度の簡単な会話を除き、約 55%は日常会話以上の日本語能力を有するもので、また「話せない」と答えた割合はわずか 5%から、今回の回答者は全体的に一定の日本語能力がある（表 3-2）。

3 在日外国人による医療サービス利用の実態への概観

3-1 アンケート調査結果から見えた全体傾向

今回のアンケート調査結果の全体の傾向について、まず今回の回答者の 89%に日本の医療機関で医療サービスを利用した経験がある。また、回答者の 79%は「自分の症状を伝えられた」と思っている。更に「医師・看護師は親切にしてくれたか」「医師から処方された薬で症状はよくなったか」の 2 つの設問には、「はい」と答えた割合がそれぞれ 96%、89%と高い水準であることから、日本の医療機関による医療サービスは在日外国人から相当高く評価されているといえる。一方、「医師から処方された薬で症状はよくなったか」の設問に「いいえ」(11%)と答えた回答者について、「どのように対処したか」の設問には「違う病院にもう一度行った」「同じ病院にもう一度行った」「我慢した」の回答が上位 3 位となり、それぞれの割合が 29%、23%、23%との結果で、半数以上の在日外国人は受診後に改善がみられなかった場合は、我慢せずに積極的に再度医療サービスを受ける傾向が明らかとなった（表 3-3）。

一方で、「日本の病院を利用する上で不安になったことはあるか」の質問に対して「はい」と答えた回答者の割合が 60%であり、「いいえ」の割合が 40%であることから、在日外国人の半数以上は、医療機関の利用にあたって不安になった経験があり、更に「何が不安だったか」との複数回答の設問から見ると、最も多く挙げられている上位 3 つとして「言葉が通じない（日本語が話せない）」「症状を説明できない」「日本の病院の仕組みが分からない」との結果となり、それぞれ 53%、50%、48%の割合であり、言葉やコミュニケーションに

表 3-3 回答者全体の医療サービス利用実態その 1

日本の病院又は診療所を利用したことがあるか (n=542)		
項目	回答数	割合
はい	483	89%
いいえ	59	11%
小計	542	100%
自分の症状を伝えられたと思うか (n=483)		
項目	回答数	割合
はい	380	79%
いいえ	103	21%
小計	483	100%
医師・看護師は親切にしてくれたか (n=483)		
項目	回答数	割合
はい	463	96%
いいえ	20	4%
小計	483	100%
医師から処方された薬で症状はよくなったか (n=483)		
項目	回答数	割合
はい	429	89%
いいえ	54	11%
小計	483	100%
(前問で「いいえ」と答えた人) : どのように対処したか (n=54)		
項目・複数回答	回答数	割合
違う病院にもう一度行った	23	29%
同じ病院にもう一度行った	18	23%
我慢した	18	23%
市販の薬を買いに行った	15	19%
その他	4	5%
小計	78	100%

関する不安が 50%程度と突出している。ただし、「日本の病院の仕組みが分からない」とは、「何科を受診すればいいか分からない」といったことや「支払い方法が現金かクレジットカードでいいか分からない」といったことも含まれることが自由回答から確認できた。これらは、コミュニケーションによる問題というより、病院側の案内不足によるものと思われる（表 3-4）。

続いて、「病院・診療所を選ぶ基準は何ですか？」という複数回答の設問について、すべての在留資格全体を通しての平均では、最も多く挙げられている上位 3 つとして「自宅の近所にある」「友人・知人・職場の人に勧められる」「通訳や電子端末等で言語対応をしている」との結果となり、それぞれが 72%、50%、41%の割合である。以上のことから、在日外国人は、医療機関の選択については近隣にあることや知人の紹介を最も重要視し、更にスムーズなコミュニケーションに対応できることも重要な条件とみなしていると考えられる。更

表 3-4 回答者全体の医療サービス利用実態その 2

日本の病院を利用する上で不安になったことはあるか (n=542)		
項目	回答数	割合
はい	324	60%
いいえ	218	40%
小計	542	100%
何が不安だったか (n=324)		
項目・複数回答	回答数	割合
言葉が通じない(日本語が話せない)	173	53%
症状を説明できない	161	50%
日本の病院がどのような仕組みか分からないため	157	48%
医師や看護師の対応	89	27%
外国人だから差別されるかもしれないと思う	128	40%
何科に行けばいいかわからない	126	39%
医療費の支払いができない	45	14%
その他	46	14%
小計	925	-

に、「次の選択肢に当てはまる病院を利用したことがありますか？」の設問について、「医療通訳者がいる病院」「電話通訳（遠隔通訳）が利用できる病院」「外国人対応が可能なタブレット端末・スマートフォン端末が利用できる病院」

表 3-5 回答者全体の医療サービス利用実態その3

病院を選ぶ基準(n=483)		
項目・複数回答	回答数	割合
自宅の近所にある	349	72%
友人・知人・職場の人に勧められる	241	50%
通訳や電子端末等で言語対応をしている	199	41%
外国人の受け入れ実績がある	165	34%
SNS や Web サイト等で外国人の評判が良い病院	151	31%
待ち時間が短い・空いている	143	30%
病院内の案内が分かりやすい	114	24%
自分の国籍と同じ国籍の医師がいる	23	5%
その他	46	10%
小計	1,431	-
次の設備がある病院を利用したことがあるか(n=483)		
項目・複数回答	回答数	割合
医療通訳者がいる病院	115	23%
電話通訳(遠隔通訳)が利用できる病院	42	9%
外国人対応が可能なタブレット端末・スマートフォン端末が利用できる病院	62	13%
いずれも利用したことがない	306	63%
小計	525	-
外国人という理由で診療を受けられなかったことはあるか(n=542)		
項目	回答数	割合
はい	39	7%
いいえ	503	93%
小計	542	100%

を利用した回答者の割合はそれぞれ 23%、9%、12%との結果で、医療通訳者がいる医療機関の利用経験は 2 割程度であるのに対し、他の 2 者はいずれも 15% 未満で非常に低い水準であり、また「いずれも利用したことがない」が 63% も占めるとの結果から、日本における医療機関の現状では、多言語の対応は全体としてまだ不十分であると考えられる。ただし、「外国人という理由で診察を断られたことがあるか」の設問では、「いいえ」と回答した割合は平均で 93% にも上る一方で、医療機関を訪れて 7%（1 割弱、実数 39 人）の人が断られる現状から、日本の医療機関を利用できていない在日外国人が一定数存在する課題が浮き彫りになった（表 3-5）。

また、日本での医療機関の利用経験がある在日外国人を対象とした「外国語対応している病院をどのように探しますか？」という複数回答の設問について、

表 3-6 回答者全体の医療サービス利用実態その 4

外国語対応している病院をどのように探すか(n=483)		
項目・複数回答	回答数	割合
職場の人や友人・知人に聞く	303	63%
母国語で Google 検索する	223	46%
SNS で調べる	152	31%
日本語で Google 検索する	132	27%
市役所・区役所に問い合わせる	62	13%
国際医療情報センターに問い合わせる	43	9%
日本公式（Japan National Tourism Organization） の医療機関検索サイト	35	7%
小計	950	-
医療費未払いの経験があるか(n=542)		
項目	回答数	割合
ある。今でも未払を抱えている	12	2%
あるが、完済した	41	8%
一度もない	489	90%
小計	542	100%

最も多く挙げられている上位3つとして、「職場の人や友人・知人に聞く」「母国語で Google 検索する」「SNS で調べる」との結果となり、それぞれの割合が63%、46%、31%となった。一方、多言語対応の医療機関の検索手段として、「市役所・区役所に問い合わせる」「国際医療情報センターに問い合わせる」「日本公式 (Japan National Tourism Organization) の医療機関検索サイト」等を回答した割合はそれぞれ13%、9%、7%といずれも20%未満で非常に低調であり、在日外国人による公的な情報プラットフォームや行政機関への相談や利用が圧倒的に少ない実態も重要な課題として浮かび上がった。最後に、「医療費未払いの経験ありますか？」との設問に対して、「一度もない」と回答した割合は、すべての在留資格全体を通しての平均では90%にも上り、反対に「ある。今でも未払を抱えている」や「あるが、完済した」と回答した割合がそれぞれ2%、8%といずれも10%未満で低いことから、在日外国人は全体として医療費の捻出について、そこまで大きな課題を抱えていない状況が分かった(表3-6)。

3-2 滞在期間別にみる不安の要因

以上の結果を踏まえつつ、在日外国人の滞在期間別による医療サービス利用の実態について、特に不安の要素に着目する。まず、「病院の利用にあたり不安になるか」の設問に対して、「はい」と答えた割合は、「1年未満」の場合が47%と最も低いのに対して、「1年~3年未満」と「3年~5年未満」の場合はそれぞれ68%、69%と高い一方で、日本に10年以上住んでも依然として不安になる人が56%もいる現状から、来日後の滞在年数の経過に伴い不安が消えていくわけでもなく、10年経っても不安がぬぐえない在日外国人が今回のアンケート調査から半数程度もいる現実が重要な課題として浮かび上がってきた。

更に、「何が不安になるか」という複数回答の設問について、すべての滞在期間全体を通しての平均では、最も多く挙げられている上位3つとして「言葉が通じない(日本語が話せない)」「症状を説明できない」「日本の病院の仕組みが分からない」との結果となり、それぞれ54%、52%、49%の割合となった。以上から、在日外国人は在留期間を問わず、医療サービスの利用にあたって、言葉やコミュニケーションに関する不安が最も顕著な要因である。中でも、短期滞在に該当する「1年未満」の回答者では、「言葉が通じない」と回答した割

合が 69%、「1 年~3 年未満」の回答者でもその割合が 59%で、また「5 年~10 年未満」の回答者でも、「症状を説明できない」と回答した割合が 60%と高い数値を示している。個別の滞在期間別に見えてきた傾向に対して、すべての滞在期間を通しての平均では、「医師や看護師の対応」が 29%で、「医療費の支払いができない」が 12%との結果を踏まえ、医療従事者による医療行為や医療に要する金銭的負担に対する不安は、言葉やコミュニケーションに比べてはるかに小さいものであると考え、更に言うと日本の医療サービスへの安心感が高いとも捉えられる。この結果は、全体の傾向と概ね合致する（図 3-1）。

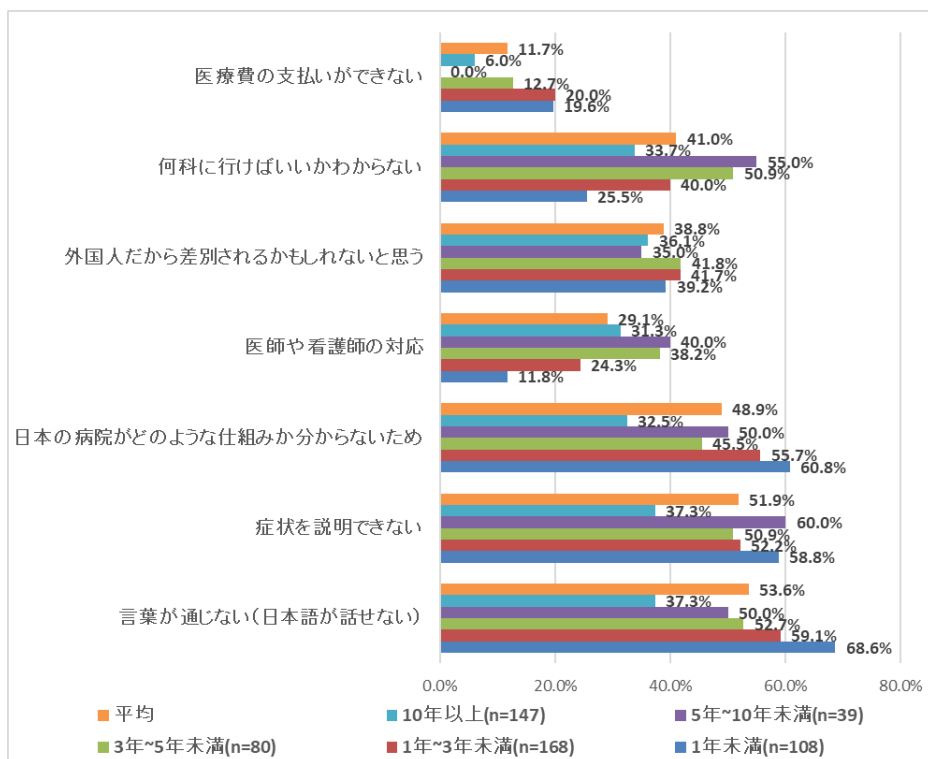


図 3-1 滞在期間別に「何が不安になるか」の回答結果

3-3 在留資格別にみる不安の要因

次に、在日外国人の在留資格間別による医療サービス利用の不安要素に着目する。「病院の利用にあたり不安になるか」の設問に対して、「はい」と答えた割合は、「特定活動」の場合が34%と最も低いのにに対して、「留学生」は71%と最も高く、両者に大きな違いがみられた。また、「永住・定住・配偶者・家族滞在」「就労ビザ」も「はい」と答えた割合がそれぞれ59%、60%であることから、「特定活動」が特に低い水準であることが分かる。

具体的に「何が不安になるか」という複数回答の設問について、すべての在留資格全体を通しての平均では、最も多く挙げられている上位3つとして「日本の病院の仕組みが分からない」「症状を説明できない」「言葉が通じない（日本語が話せない）」との結果となり、それぞれ58%、55%、51%の割合で、やはり言葉やコミュニケーションに関する不安が突出している。中でも、短期滞在に該当する「特定活動」の回答では、「症状を説明できない」が67%、「日本の病院の仕組みが分からない」が83%で特に高い数値を示している。それに対して、「医師や看護師の対応」が26%で、「医療費の支払いができない」が23%との結果を踏まえると、医療従事者による医療行為や医療に要する金銭的負担に対する不安は、言葉やコミュニケーションに比べてはるかに小さいものである。他方で、永住・定住・配偶者・家族滞在といった既に日本に長く住んでいる・あるいは住んでいる人が身近にいる人であっても、その半数近くが専門用語による説明や医師の回答など「言葉が通じないこと」(55%)や、「症状が説明できないこと」(44%)、支払い方法や何科に行けばわからないといった「日本の病院の仕組みがわからない」(40%)などの不安を挙げている方もそれぞれ5割程度みられる。以上の状況から、前出の滞在期間別の考察にも述べた通り、来日後の滞在年数の経過に伴い不安が消えていくわけでもなく、長期滞在の在日外国人といえども、医療サービスを利用するにあたっての不安が多くあることが重要な課題として捉えられる（図3-2）。

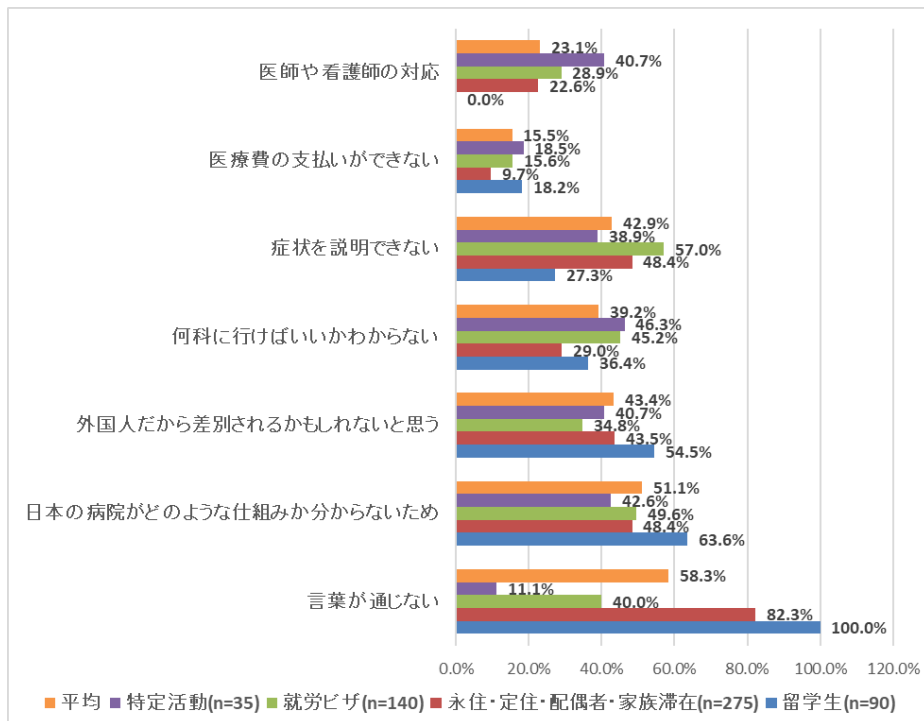


図 3-2 在留資格別に「何が不安になるか」の回答結果

3-4 日本語レベル別にみる不安の要因

次に、在日外国人の日本語レベル別による医療サービス利用の不安要素に着目する。まず、「病院の利用にあたり不安になるか」の設問に対して、「はい」と答えた割合は、日本語が話せない方の場合が39%と最も低いのにに対して、他の3種類はいずれも58%~64%で推移し、日本語レベルが高い方の方が不安の割合が高いとの結果となった。

具体的に「何が不安になるか」という複数回答の設問について、すべての日本語レベルを通して最も多く挙げられている上位3つとして「言葉が通じない（日本語が話せない）」「日本の病院の仕組みがわからない」「症状を説明でき

ない」「外国人だから差別されるかもしれないと思う」との結果となり、それぞれ 58%、51%、43%（最後 2 つの選択肢は同率）の割合で、言葉やコミュニケーションに関する不安が突出し、更に差別への懸念も浮かび上がっている。中でも、日本語が話せない方の「症状を説明できない」の回答率が 100%、また日常会話ができる方でも「症状を説明できない」と回答した割合が 57%であり、全体として言葉への不安が明確な課題である。それに対して、「医師や看護師の対応」が 23%で、「医療費の支払いができない」が 15%との結果を踏まえると、医師や看護師による医療行為や医療に要する金銭的負担に対する不安は、言葉やコミュニケーションに比べてはるかに小さいものである（図 3-3）。

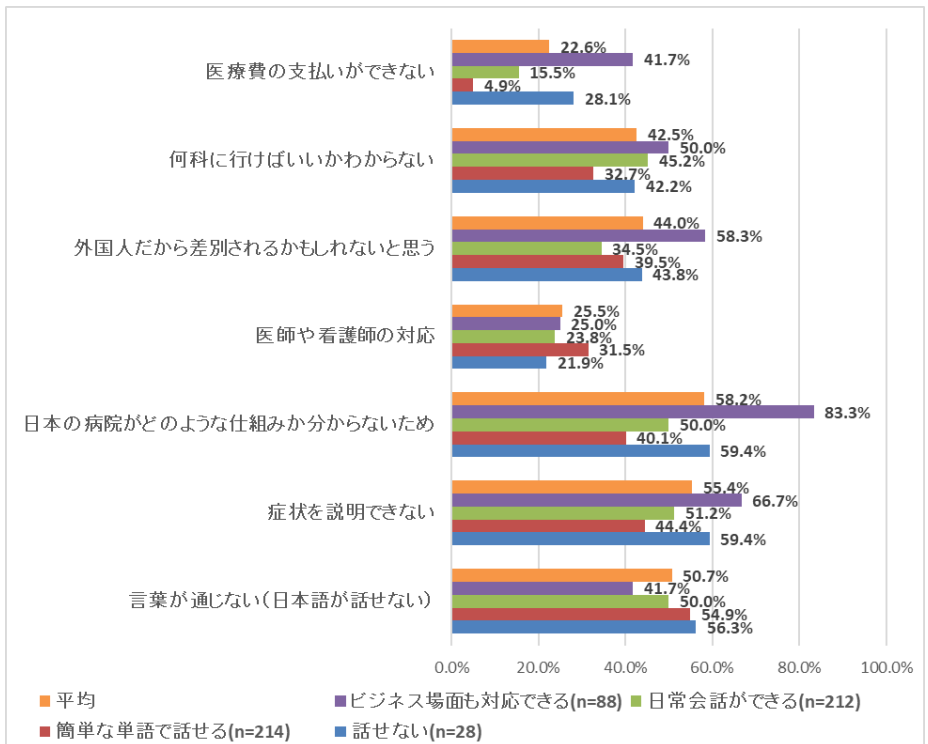


図 3-3 日本語レベル別に「何が不安になるか」の回答結果

4 まとめ:在日外国人による医療サービスの利用実態から見えてきた課題と今後に向けた提言

以上の分析から、在日外国人の日本における医療サービスの利用実態と課題を明らかにすることができた。在日外国人にとって、外国語である日本語で自身の症状を伝えるのは難しく、いくら堪能でも普段使わない言葉が沢山あり、それを詳細に伝えないといけないことが、在日外国人にとって医療サービスを利用するにあたって最初に直面するハードルである。なお、日本社会では書類や手続きには非常に慎重になる傾向がある中で、在日外国人が医者にかかる度に、煩雑な手続きを踏まないといけないとなると、よっぽどの重症でない限り、なるべく医者に掛かりたくないというアンケート調査の結果は非常に理解できるものである。一方で、医療機関側が直面する課題として、旅行中などのような短期滞在の在日外国人は、現金がないためとりあえず代わりに誓約書を提出して国に帰った後、結局支払ってもらえず連絡も取れなくなったという実態もあったため、保険はそのための重要な役割になると考えられる。

現状において、日本の医療機関の多くは、外国人が医療を受けることを想定しておらず、外国人が十分に理解できるような説明や、安心して治療を受けられるようなサポートが必ずしも十分ではないことも明らかとなった。他方で、日本に在留する外国人の数が日々増加している中で、外国人のための医療サービスの整備は避けては通れず、とりわけ、多言語対応、コミュニケーションの問題は在日外国人患者の安心感や医療へのアクセスに対するモチベーションにも関わる問題であり、各医療機関にこの対応を任せてしまうのでは増大する需要に応えられない。更に、コロナ禍によって、医療サービスへのアクセスに対するモチベーションが低下することは、感染症の拡大や重症者の増大にもつながる一要因と想定され、これらのリスクの重大さをあらかじめ把握し、対処しておかなければならない。

在日外国人への医療サービスについて、実際アンケート調査の結果から多様な問題点が浮き彫りになった一方で、在日外国人が病院を探す際、どのような手段を使い、またどのような医療機関を好む傾向があるのかも明らかになったため、これらの示唆は今後日本の医療機関側による多言語対応、外国人への医

療サービスの向上のための重要な参考になる。日本の医療機関側は、その社会インフラとして、日本における外国人コミュニティにも必要とされている社会的使命を積極的に意識し、情報提供・寄り添いなどの努力が求められる。また、在日外国人が日本で住みやすいと感じられるような環境づくりに向けて、医療面のみならず、在日外国人への様々な支援がより多様な主体や多様な場面へと広まることが重要と考えられる。医療機関、医療従事者などの関係者や外国人支援従事者、福祉部局などの多方面にわたる情報共有も今後重要な対策として考えられる。

在日外国人が日本の医療サービスを受けるにあたって、コミュニケーションや言葉の課題が大きな障壁となっていることが今回の調査からよく分かった。言語の壁を克服するために、外国語に対応した問診票などコミュニケーションを円滑に進める取り組みは今後、在日外国人の健康や医療サービス利用の積極化のために役立っていくと思われる。特に、医療現場における言葉に関する問題は、医療機関での受診はもとより、一刻を争う救急医療現場の場合でも同様に、在日外国人への支援が求められる。また、在日外国人への医療の提供には、言葉の面以外にも様々なハードルが存在し、例えば日本の医療・健康保険制度がよく理解できない外国人患者側の不安も考えられ、実際に、「日本の病院の仕組みが分からない」という回答が多数あったこともアンケート調査から明らかとなり、一方で医療機関側も、実際に在日外国人患者の受け入れ経験が必ずしも豊富ではないため、医療の提供者も利用者ともに多くの不安が存在する。

例えば、大阪府のホームページ（2020）においても、外国人が安心して医療機関を受診できる医療提供体制を整備するため「外国人患者受け入れ拠点医療機関」に関する情報開示を行っているが、実際では、大阪府内の「外国人患者受け入れ拠点医療機関」は5機関で、「外国人患者受け入れ地域拠点医療機関」は25機関程度に留まっており、外国人患者受け入れ可能な医療機関はいまだに絶対数として少なく、向上の余地がある。他方で、在日外国人としても以上のような指定機関の存在を理解・把握した上で、対象医療機関に辿り着くことも実際に困難が多いと思われるため、在日外国人向けの多様な相談窓口の存在と活躍が期待される。にもかかわらず、今回のアンケート調査からは、在日外国人は医療サービスを利用するにあたり、「市役所・区役所に問い合わせる」「国

際医療情報センターに問い合わせる」「日本公式（Japan National Tourism Organization）の医療機関検索サイト」などのような公的なプラットフォームへの相談、情報取得は非常に低調であることが分かったため、今後はこうした既存の媒介を利用向上や最大限の活用に向けた実務レベルでの改善策が急がれる。

〔参考文献〕

- 大阪府（2020）「大阪府外国人患者受入れ拠点医療機関・地域拠点医療機関」
<http://www.pref.osaka.lg.jp/hokeniryokikaku/osakagaikokujiniryo/zigyoyougai kouzinn.html>
- 厚生労働省（2020）「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html
- 蕭 閔偉, 城所 哲夫, 瀬田 史彦, 佐藤 遼, 李 度潤 (2017)「外国人集住都市における多文化共生のまちづくりの現状と課題に関する一考察」都市計画論文集, Vol. 52, No. 1, pp. 55-62
- 蕭 閔偉 (2019)「多文化共生施策と自治体行政：全国の動向を踏まえた三大都市圏の先進自治体に着目して」都市計画, Vol. 68, No. 1, pp. 54-59