

団体名	(公財) かながわ国際交流財団	助成金名: 多文化共生のまちづくり促進事業	ジャンル	医療・福祉
		事業費総額	2,965 千円	

事業名

外国人住民のいのちと健康を守る「多言語医療問診票」の 全面リニューアル・普及促進事業

事業のポイント

- ◇「いのちと健康」という、国籍を問わず最も大切なものに対し、外国人住民が言葉の壁によって容易にアクセスできない状況を改善するための取組。
- ◇医療関係者・外国人支援者にヒアリングをし、ニーズの高い言語・科目を追加。18言語・11科目の医療問診票を作成・公開。
- ◇より使いやすくデザインを一新。
- ◇外国人住民・支援者、医療機関などが使いやすいよう、対象別にリーフレット・ちらしを作成して普及を促進。

事業の背景・目的

- ◇外国人が医療機関を受診する際の問題を少しでも解消し、外国人への医療支援を充実させることが目的。
- ◇当初紙媒体で作成された多言語問診票をWEB上に掲載、その後外国人住民が利用しやすいようアクセス過程の多言語化、リーフレットの作成・配布など継続して普及・改善を行ってきたが、言語数や科目数、使いやすさなどについて課題も生まれ、改善を希望する声が聞かれるようになっていた。

事業の概要

(1) 多言語医療問診票 WEBサイトの全面リニューアル

「多言語医療問診票」(WEBで公開 www.kifjp.org/medical) は、2000年以來、横浜市港南区を拠点として活動する NPO 法人ハーティ港南台と、公益財団法人かながわ国際交流財団が協働で取り組んできたものである。近年では神奈川県内だけでなく、県外での利用も広がっている。

本事業では、この「多言語医療問診票」を、外国人住民、支援者、医療機関にとってより使いやすくし、外国人住民への医療サポートを充実させるよう、次のポイントでリニューアルした。

- ①新しい言語(ネパール語)と診療科目(精神科)を追加
- ②診療科目の説明ページの追加
- ③症状から診療科目を探せるよう、人体図や健康状態の説明を追加
- ④問診票シートの様式を統一

(2) 外国人住民向け多言語リーフレットの作成・配布

「多言語医療問診票」WEBサイトの周知を目的に、標記サイトの内容・アクセス先を掲載した i) 多言語併記のリーフレットを作成(1000部) し、県内の自治体、国際交流協会、医療機関、外国人支援団体、外国人コミュニティの関係者など(300団体)に配布した。

(3) 医療機関向け広報資料の作成・配布

問診票を病院に備えつけて利用してもらえるよう、ii) 医療機関向けの広報資料を新たに作成(500部)。また、病院の受付で利用できるよう、iii) 「多言語の問診票がある」旨を18言語で記載した受付用案内シートを併せて作成し、医療機関など(150団体)に配布した。

(※(2)、(3)の配布・広報は、今後も継続的に行っていく予定)

- ▼左から: i) 外国人住民向け多言語リーフレット、ii) 医療機関向け広報ちらし、iii) 受付用案内シート

--	--	--

事業実施における工夫点・事業の成果等

(1) 外国人住民・支援団体・医療機関へのヒアリング・意見を反映

関係者へヒアリングを行い、内容の改善点や普及の方法など、利用当事者の意見を反映したりリニューアルを行った結果、より効果的な利用につなげることができた。

(2) アクセス数・問い合わせの増加

サイトへのアクセス数はリニューアル以来飛躍的に増え、事業の効果を実感している（実施後の3か月間で比較すると、実施前 18,066 件／2013 年 4 月～6 月 → 実施後 42,676 件／2014 年 4 月～6 月）。

リンク依頼などの問い合わせは、県内外の国際交流協会やボランティア団体、大学や研究機関の留学生等の関連部署、個人病院や救急医療関係を含む医療機関や医師会からのほか、日本語が併記されているため、海外で生活する日本人への情報提供を目的としたものも来ている。

今後の課題・将来に向けての展望等

(1) 関係者・関係機関との継続的な連携を

神奈川県内には、地域に外国人住民支援のための様々な取り組みがある。

今回の事業でも、関係者へのヒアリングを行うなど諸団体との連携・ネットワークを重視したが、外国人住民の医療サポートをより充実させるため、諸団体と相互に補完し合うことが重要と考えている。今後も様々な団体との対話を続け、連携を強める必要がある。

(2) 医療関係機関への広報を

今回の事業では普及のためのツールを作成したが、個人病院などを含めると医療機関は非常に数が多く、まだまだ周知が足りない面がある。今後も効果的に普及するための努力を続けていきたい。

(3) 利用者の多様なニーズに応えるために

医療は切実な問題であり、この「問診票」も、あらゆる文化的背景、世代、生活環境のもとにある方々が対象になる。人によって、情報機器の利用状況などが異なり、また利用状況が刻々と変化がする中で、効果的に情報提供を行うため、今後も継続して状況把握・検討を行っていきたい。



事業担当者のふりかえり

- ⇒ 「いのちと健康」に関わる内容で、情報には誤りがないように特に慎重に扱う必要があった。
- ⇒ 翻訳内容の確認はもちろん、技術的な問題（作成したテキストデータをデザイン・レイアウトする過程でフォントが崩れるなど）も生じるため、蓄積されたノウハウは今後も重要になる。
- ⇒ 時間と予算の確保は重要で、今回の助成は大変助かった。
- ⇒ ヒアリングの実施により、医療機関受付用シートの作成など、より使いやすいものにすることができた。医療機関・通訳・問診票利用経験のある外国人住民等、当事者の声の重要性を改めて感じた。
- ⇒ 普及のための他機関との連携とともに、作成過程での他の団体、翻訳者、WEB デザイナーなどとの連携・協力もとても大切だと思った。