

庭野平和財団 平成 25 年度助成事業 報告書

事業名 『このとき使う！保健福祉マニュアル』パンフレット作成 事業
(コード番号：13-A-225)

特定非営利活動法人 外国人医療センター
藤田 紀見

◆活動の目的

目的：

外国人支援者が地域での活動において、主に外国籍住民に対し、医療福祉制度に関する情報を提供できるようになることにより、医療および福祉の面での問題を少しでも解決できるようになる。また、支援をされることで、外国人自身が医療福祉制度に関する知識を得ることができ、自分で問題を解決できる能力を身に着けることができる。さらに、知識を身に着けた外国人が、国籍を同じくする外国人のサポートをできるようになることを目的とする。

方法：

過去の対応ケースや、外国人支援を実施している団体または個人にインタビューを行い、どんな問題があり、どのような制度が役にたつのか、調査を行う。その結果から、医療福祉制度に関するパンフレットを作成し、外国人支援団体や、外国人対応窓口に配布する。作成にあたっては、医師や行政書士などの専門家の協力で作成し、英語での翻訳は、日本の医療事情に詳しい外国籍のボランティアに依頼する。

背景：

当センターへの問合せは、外国人自身のみでなく、外国人を支援している団体からも問合せがある。外国人に対し、生活面での情報提供や支援は可能だが、医療の問題が絡むと、得意とする分野が違うこと、医療福祉制度の難しさから、支援者自身も対応方法が分からないことが多い。当センターが情報提供や助言したことで、海外療養費や高額療養費など医療福祉制度について知ることができ、問題解決につながった、という声も少なくない。外国人支援者に直接話を聞いたところ、「健康保険制度で受けることができるサービスについて情報が無い」、「医療問題は難しい」という回答が多かった。さらに、これらの外国人支援団体や外国人の多く住む地域の自治会役員から、医療福祉制度についてのマニュアルがほしいという訴えが多い。

在日外国人向けのマニュアルはあるものの、内容は生活全般になっており、医療福祉制度に特化したパンフレットはあまり見られない。

当センターは、医療関係者が多数存在し、医療福祉制度に対して多くの情報を持っていることが強みでもある。過去によせられた相談ケースや、健康相談会で見られたケースをもとに、どのような制度をパンフレットに掲載するか検討し、作成する。そして、地域で活動している支援者が、そのパンフレットを利用することで、知識を増やし、少しでも問題の解決を図ることができるようになることを目的とする。

◆活動の内容と方法

まずは、外国人支援団体に調査を行い、どのような状況があるのか、把握した。調査の結果、医療機関への紹介や同行は可能だが、制度がわからず、サポートが困難な状況がわかった。実際に、以前は日本に住んでいたが、シンガポールに移住し、現地で働いていたが、脳出血を起こし、本人は親族のいる日本への居住を希望した。しかし、治療費が400万以上未払いとなっており、本人や親族には、支払う方法も資金もなかった。幸いなことに、日本に居住していた時に、国民健康保険料を支払っていたことがわかり、当センタースタッフの関わりもあり、海外療養費や高額療養費、障害者手当、介護保険サービス利用などのサポートを受けることができるよう、支援することができた。その時の関係者からは、「海外療養費や高額療養費など、知らなかったので、本当に助かりました」と、話があった。当センターが関わって支援したケースも含め、実際には高額な医療費の支払いに不安を覚える外国人とその支援者が多く、継続的な治療が必要な場合は、支援団体側もどうしてよいかわからないという現状が、今回の冊子を作成する際の調査で明らかになった。その調査の際には、対象となった外国人支援団体から、高額療養費、海外療養費について教えてもらってよかった、大変役に立った、という返事をいただいた。

当外国人医療センターは、講師依頼にて、医療福祉制度に関する講演を実施したり、他の講演会などでメディカルソーシャルワーカーなどから資料をいただくこともある。それらのプレゼンテーション資料は、当センターが今まで実際に支援したケースや、医療現場でメディカルソーシャルワーカーが実際に外国人患者に対応したケースがわかりやすい文章でまとめてあるものが多い。さらに、ソーシャルワーカーの資料は、制度の正確な名前と条文を掲載しており、使用方法がわかりやすく記載されている。以上のことから、今回の冊子作成について、それらの資料も参考とした。また、各自治体が国際交流協会と作成した外国人向け生活マニュアルも参考資料の一つとし、使用した。理由は、自治体が外国人に対し、必ず実施してほしい手続きや、外国人対応窓口の情報などが掲載されているからである。

冊子を作成するに当たり、どのような項目を掲載するか、資料を参考に検討した結果、国民健康保険、社会保険、雇用保険、労働災害補償保険、介護保険、年金保険、その他の項目に、市町村役場、ハローワーク、労働基準監督署、年金事務所を掲載することとした。集めた資料やインターネットから制度の正確な条文を調べ、下書きを作成した。制度については、見直され、変更されている部分もあるため、インターネットで確認のための情報収集を行った。個人が開設しているホームページはもちろん、基本は、厚生労働省や自治体など、公的機関のホームページで確認を行い、過去に集めた資料の加筆修正を行った。文章の作成にあたっては、必ず市町村などの相談窓口につながるような表現に努めた。理由は、高額療養費や介護保険サービスなどの社会福祉制度の利用にあたっては、市町村への届出や関わりが必要だからである。また、日本人支援者も、支援しながら制度が理解できるよう、わかりやすい文章を心がけた。作成した文章は、行政書士に確認してもらい、文章表現、誤字、脱字を修正し、必要な部分は加筆を行った。英訳にあたっては、以前、当センターが作成したヘルパーテキストを翻訳してもらった、日本の社会福祉制度を理解しているイギリス国籍のボランティアに依頼した。このボランティアは、日本での生活も長く、日本で暮らす外国人の状況に詳しいこともあり、わからない単語や表現があると、

自分で調べ、さらにわからなければ、こちらに連絡をくれるため、表現をできるだけ正確にすることができたと考える。また、英文法に沿わない日本語文章もあったため、何度もメールでやり取りを行い、英語を母国語とする人に理解しやすい文章になるよう、翻訳してもらった。

編集作業では、ページを開くと、向かって左側を日本語、右側を英語とした。さらに、日本語の文章と英語の文章が同じ位置になるよう、工夫した。過去の外国人支援の経験から、日本語と外国語を併記することで、心理的な距離を縮める効果もある。また、説明する時に、支援者の日本人が左側の文章を読みながら、かつ、右側のページの同じ位置に係れている英文を指し示し、わかりやすく話すことができる。説明する側は、何を説明し、それが、英文でどの位置に記載されているかわかる。説明を受ける側は、指し示されている場所に内容が書いてあるため、説明を理解しやすい。

ページの編集にあたっては、文字の形式及びフォントの違いや日本語と英語の文章の構造上の違いから、なかなか左右対称にできず、編集作業に時間を要した。編集用ソフトがあればよいのだが、当センターにはソフトを購入する余裕がなく、文章作成ソフトで編集を行った。編集作業者の根気と工夫のおかげで、よい冊子ができたと考える。

◆活動の実施経過

今回の助成で 100 冊作成し、公的機関や外国人支援団体を含めて合計 53 機関に発送した。発送先の選定に当たっては、地域の外国人対応の窓口となる国際交流課、外国人に対し、生活面を含め、広範囲な支援をしている NPO を含むボランティア団体、結核や未熟児の出生などにより、地域に住む外国人との接触する機会がある愛知県と名古屋市の各区保健所に配布した。また、難民支援や外国人支援を実施している団体、外国人に関心を持つ団体と接触する機会を生かし、広報活動を行い、使用を促した。例えば、難民支援に関わる弁護士とその支援者との会合では、今回助成いただいて作成した冊子を持参し、実際に見てもらった。どのような背景があり、どのような目的で作成したか説明させていただいた。その結果、電話や入国管理局に行ったときなど、支援の場面で適切な助言をするためにも使用したいと、購入の申し出も受けることができた。

なお、発送した 53 機関は、以下の通りである。

愛知県医師会、名古屋市医師会、愛知県歯科医師会、名古屋市歯科医師会、愛知県保険医協会、愛知県看護協会、愛知県民主医療機関連合会、名南ふれあい病院、かねまきクリニック、愛知県健康福祉部保健医療局、名古屋国際センター、小牧市国際交流協会、安城市国際交流協会、大府市国際交流協会、豊明市国際交流協会、春日井市国際交流協会、一宮市国際交流協会、犬山市国際交流協会、岩倉市国際交流協会、刈谷市国際交流協会、三重県国際交流財団、江南市ふくらの会、みこころセンター、ゼネラルユニオン、東海外国人生活サポートセンター、名古屋市千種保健所、名古屋市東保健所、名古屋市名東保健所、名古屋市西保健所、名古屋市北保健所、名古屋市中村保健所、名古屋市中保健所、名古屋市昭和保健所、名古屋市瑞穂保健所、名古屋市天白保健所、名古屋市南保健所、名古屋市熱田保健所、名古屋市港保健所、名古屋市緑保健所、名古屋市守山保健所、名古屋市中川保健所、岡崎市保健所、一宮市保健所、豊橋市保健所、知多市保健所、瀬戸市保健所、春

日井市保健所、江南市保健所、半田市保健所、衣浦東部保健所、西尾市保健所、新城市保健所、豊川市保健所（計 53 機関）

◆活動の成果

この保険活用冊子を発送し、広報した結果、以下の感想を頂いた。

- ・医療通訳(中国語)：わかりやすい。
- ・医療通訳(スペイン語)：医療現場で通訳をする時に、役に立つと思う。他にも読みたいという人がいたので、貸している。
- ・I 市国際交流課外国籍職員：コミュニティ通訳養成講座を実施しているが、実際に役立つことができるので、講義資料として使用したいと思う。しかし欲を言えばポルトガル言語も作成してほしい。
- ・N 市立大学看護学部教員：外国人がどういった状況なのかを知る資料として活用できる。担当している国際看護のゼミで使用したい。(15 冊購入)
- ・弁護士(外国人対応専門)：自分の知識の向上に役立つと思う。労働関係の案件がある時に、労働保険、雇用保険、社会保険の使い方について、詳細で、的確なアドバイスをする必要があるので、その時にも役立つと思う。

また、広報により、23 冊の購入希望があり、販売した。購入いただいた人の職種は、大学関係者 3 名(合計 17 冊購入)、難民支援団体職員 1 名(4 冊購入)、弁護士 2 名(2 冊購入)であった。

N 市立大学看護学部については、当センターが 3 年前から国際看護学ゼミ生を受け入れ、在日外国人に関する研修を実施している。当センターの事業で初めて外国人と接する学生も存在する。今回、教員からは、「日本人には当たり前のようにある制度が、外国人には使用することがなかなか難しいということイメージさせる教材としても使用できる。」との評価もいただいた。将来、看護師という職業に就くことになる学生に対し、外国人の医療問題に触れることで、いつか出会う可能性が高い外国人患者への対応の準備ともなる。それだけでなく、国籍を問わず、困っている患者に対し、情報提供への一助ともなる。そのようなことから、よい評価をいただいたと考える。

今回、感想をいただいた方々は、外国籍の人、外国人支援を行っている人、外国に居住経験がある人など、何らかの形で外国人と接する機会を持つ人々である。中には、この冊子を購入していただいた人もいる。

◆今後の課題

当センターは、1998 年から外国人の医療支援を実施している。当センターとともに外国人支援を実施している関係の深い団体には、今回の冊子を発送しており、よい評価をいただいている。冊子は、配布してそれほど時間が経過していないため、今後、どのように使用しているか、その効果はどうか、どのようなケースで使用したのか、など、実際に使用した評価が必要と考える。評価をすることで、内容の更新や情報の変更など、加筆修正を行うのみでなく、バージョンアップにつなげることができるからである。また、制度の見直しについては、情報に敏感になっておく必要がある。また、制度の変更に伴い、新

たな冊子を発行できるよう、資金を確保する必要がある。内容を正確にするためにも、専門家の確認や助言のみならず、翻訳も、制度がわかっている人にしてもらわなければ、本来の支援の対象者である外国人には伝わりにくいと考えられる。当センターの協力者は、能力の高い人が多く、今回もそのような人々にご協力いただき、作成することができた。内容を更新し、新たなものを作成するためには、資金が必要である。資金があれば、ポルトガル語、スペイン語、中国語といった、当センターが活動している愛知県に多い外国人の使用している言語別に冊子を作成することができる。昨今は、ブラジル人以上に中国人が増加している。英語を作成したのは、以前、外国人から、「知識のある人は、たいてい英語がわかるので、それさえあれば、自分の国の言葉に翻訳することができる」と助言を受けたこともあるからである。冊子を手にした外国人が自分の国の言語に変換しやすいことを考慮し、作成した。翻訳する言語が多ければ、専門的な内容も多いため、翻訳のための資金も必要である。資金をどのように確保するかが、当センターにとっても大きな問題である。

今回、冊子の作成に協力いただいた団体や、購入していただいた人たちは、実際に外国人支援を行っている人たち、もしくは、医療福祉関係の仕事に携わる人たちであることから、実際に冊子を使うことはあると考えられる。当センターが配布したのは53機関である。それ以外に、どのようにこの冊子の存在を広めることができるか、考える必要がある。中には、紙媒体よりも電子媒体のほうがよいという意見も頂いている。しかし、対象となる外国人は、スマートフォンは持っていない、パソコンを持っていない人が少なくない。また、制度は日本語でしか掲載されていないため、外国人では調べるのが難しいことが現状である。外国人にも広めるためには、外国人支援団体を通して伝えてもらう必要がある。当センターは、ホームページのみでなく、フェイスブックも作成している。アクセスはあるものの、ボランティアを通しての拡散がほとんどで、アクセス数を増加するための工夫が必要である。冊子の広報を掲載してもアクセス数が増えなければ、広報にはつながらない。しかし、単にアクセス数が増えても関心を持っていただかなければ、冊子を知らせることにならない。冊子の掲載方法を考えることも必要である。

冊子を少しでも多くの人の手に渡すには、当センターが実施する、外国人無料健康相談会で広報することも方法の一つと考える。当センターの医療相談会に来る外国人は困っているから来場するのであって、その冊子の中の情報が必要な場合が多い。しかし、派遣会社を通して就業している人や技能実習生で、不規則な時間での勤務形態で働いており、日曜日しか休めない人が多く、なかなか相談窓口や自治体の手続きのための窓口にたどり着けないことが多い。また、給与のほとんどを母国に送ってしまう人も多いため、必要な情報が掲載されているとはいえ、冊子を購入する、ということはずししない。ただし、医療や仕事などで困った場合は、サポートが受けられる制度がある、ということを知ってもらうきっかけとして、冊子を使用する、という方法もある。

いずれにせよ、地道に活動し、関係団体と情報を共有し、お互いの活動を支えあい、機会があるたびに活動報告をいろいろな場で行っていくことで、今回の助成で作成した冊子を広めることにもなり、バージョンアップにつながっていくと考える。

◆最後に

当センターが活躍する愛知県は、リニア新幹線の着工が始まったのみでなく、自動車関連工場もあり、名古屋駅周辺では高層ビル建築が進んでいる。一時期に比べ、外国人登録者数は減少傾向にはあるものの、工場の周辺では、外国人が集団で住んでいる住宅もあり、大型ショッピングモールでは、家族で買い物に来ている外国人をよく見かける。それだけ、外国人は住民として、地域に労働者としてだけ出なく、住民税などの税金を払い、経済面でも地域を支え、溶け込んでいる。本来なら、その地域に住む住民として、日本人と同様のサービスを受ける資格を持っている人たちである。今回の助成により作成した冊子は、外国人のみでなく、日本人にも役立つ内容となっている。愛知県は、多文化共生社会を目指して取り組んでいるが、医療面での多文化共生には目を向けられていない現状がある。たとえば、愛知県内にある外国人学校に対し、児童健診を行っていないこと、ホームレスに対しては NPO の協力で結核健診を実施しているが、外国人に対する結核対策はパンフレットの配布のみであること、等が挙げられる。言葉や費用の問題もあり、医療面での多文化共生社会の構築は、確かに難しいことは予想される。この冊子が、医療面での多文化共生社会を構築する一端を担うために役立てればと考える。