

チーバくんグローバルパートナーズ 意見交換会

日 程：2025年3月7日（金曜日）

場 所：千葉県庁 南庁舎4階 収用委員会審理室

出席者：チーバくんグローバルパートナーズ4名、千葉県国際交流センター職員1名、
千葉県職員8名

意見交換会 次第

1. 課長挨拶
2. 自己紹介
3. 意見交換会

「医療機関を受診するにあたって困ったことについて」

- ・医療機関を受診するにあたって、困ったことはありましたか。

「外国人向けの地震防災啓発資料について」

- ・災害が起きる前、どんなことを知っておけば安心につながると思いませんか。
- ・現在の「ちば地震防災ガイド」について、有用と思う情報やコンテンツはありますか。
- ・外国人向けのものを作るにあたって、日本語版からどのくらい内容を変えれば良いと思いませんか。

意見交換会 意見概要

1 「医療機関を受診するにあたって困ったことについて」

○医療機関を受診するにあたって、困ったことはあったか。

- ・自分自身は日本語ができるので困ったことはないが、通訳として外国人に同行した経験が非常に多く、その中で外国人が困っていたことがある。先ほど「ナビイ」での病院の探し方を紹介いただいたが、このページを見たのは初めて。このページは、検索の際に受診する科を選択しなければならない仕組みになっており、ここが痛い場合にはこの科を受診するなど、どういう場合にどこを受診するべきかということについての知識があることを前提に作られている。外国人は、出ている痛みや症状に対して、どこの科へ行くべきかが分からないといったケースが多い。どういった痛みがあるか、どういう症状があるかを伝えて、どこの科に行くべきか医療従事者が判断してくれるのではないのか、という通訳を何度もしている。県内のどこのクリニックに行くべきかを症状から逆引きできると良い。出ている症状に対して受診する科が分からないということで困っていた。

- 昔、目の症状とニキビで悩んでいたことがあった。その時は日本語が全然通じなかったので、Google 翻訳などを使っていた。話すときは、ネットで調べながら先生に見せるなどして伝えていた。また、先生が言っていることを録音させてもらい、それを自分の家で聞き、医療用語などを Google や辞書などで調べて対応していた。すごく大変だった。病院側でのアプリなどがあつたら治療を受ける時にスムーズで良いかなと思う。今日紹介があつた「ナビイ」も活用したいなと思う。
- 昔日本語ができなかったときは困っていたが、今は病院で困ったと感じることはない。日本に来た当時は外国人が少なく、コミュニケーションの問題があつたが、今は外国人が増えてきて分かりやすくなってきていると感じている。
- 以前、父親が日本に来た時に病院に連れて行つたが、日本で生活していない人なので、前もってお金をいくらか預けなければ受診できないと言われてしまい、非常に困つたことがあつた。外国から日本に親戚が来た時、もちろん国民健康保険には加入していないが、そういった人たちに対する支援はあるのか。
⇒ (医療整備課) 外国人向けの特別な対応はあまりないと思う。現在は多くの医療機関でクレジットカード等による決済ができるようになってきている。JNTO ではクレジットカード払いに対応している医療機関を検索できるようになっているので、そういったところを受診していただくことが方法としてあると思う。旅行者だと現金を持っていない人も多いので、キャッシュレス決済可能な医療機関を受診していただくのが良いと思う。
- 日本で生活している外国人には国民健康保険があり、3割負担だが、親戚が来た時に特別控除を受けられるなど、親戚の医療費を安くする方法はないのか。
⇒ (医療整備課) 正確な回答は難しいが、基本的には安くなることはないと思う。外国人旅行者に対しては、国から外国人旅行者向けの保険の加入をお願いしており、HP 等で周知しているとのこと。そのため、対応としては医療機関を受診する前にそういった保険に加入してもらうことなどがあると思う。基本的には、国民健康保険に入っていない外国人が医療機関を受診した場合、10割負担ということになると思う。
- 地方からの経験を申し上げたい。特に地方では最近家族滞在ビザで来日する外国人が増えてきているが、そういった人たちは保険に入っていないと思う。親族などが日本に来て保険を進められたとしても、自分が病気にならないことにかけるため、加入しない。万が一病気がある場合は、自分の国からいつも飲んでる薬などを持ってくる。外国人が保険に入らないこと

により、いずれ問題が発生すると思う。加入してくださいと呼びかけても、自分は大丈夫だと思って加入しない。旅行者は旅行保険に入っているので問題ないが、田舎では保険に加入していない高齢者住民がいたので、そういったことで問題が起きたらどう対応しようかなと考えている。

- ・今日紹介いただいた医療情報ネット（ナビイ）は初めて知った。もし、あまり日本語ができない農業実習生がハウスの中で具合が悪くなった場合に、どうやってこのネットにたどり着くのか。

⇒（医療整備課）実習生を受け入れている（雇用している）人が病院に連れて行ってもらうのが良いのかなと思う。そうすれば、医療を受けられないという問題にならないと思う。

- ・外国人が一人でいた時に体調が急変した場合、ネットを使って情報に辿り着き、自分の国の言葉を使って受診できる病院を調べることができるのか疑問に思う。先ほど少し調べてみたところ、自分の居住地域の医療機関がいくつか出てきたが、英語しか対応していなかった。防災もそうだが、あまり日本語が上手でない外国人に、どうやって見てもらいたいページに簡単に辿り着いてもらうか。日本語ができない外国人が増えてくる中で、真剣に考えなければいけないと思っている。

⇒（医療整備課）先ほど紹介したページは国が作成しているものなので、国にそういった課題があることを伝え、課題解決できればと思っている。

医療整備課：薬局やドラッグストアなどで薬を買う際、自分が買いたいものが伝わらず、買うことができなかった経験はあるか。

- ・そもそも日本の医療制度を理解している外国人があまりいないと思う。システム自体を理解していない。日本では病院と薬局が分かれていることなど、自国と全く同じというわけではない場合がある。

2 「外国人向けの地震防災啓発資料について」

○災害が起きる前、どんなことを知っておけば安心につながるか。

○現在の「ちば地震防災ガイド」について、有用と思う情報やコンテンツはあるか。

○外国人向けのものを作るにあたって、日本語版からどのくらい内容を変えればよいか。

- ・地震が発生したらどこに連絡すればよいのか、どこから情報を得られるのか、避難所はどこに

あるのかについては県に住んでいる外国人が知りたいことではないかと思う。その時に、どこを見ればその情報が分かるのか、どの番号にかければ良いのかという問題がある。医療で言う#7119のような、相談窓口の電話番号を載せるのが良いと思う。ただ、そこに電話して言語が通じるのかという問題はある。どこに連絡して支援や情報をもらえるのかというところが一番重要なことかと思った。その次に、それぞれの地域ごとの特性がピンポイントで知りたい情報になるのではないかと思う。

- ・災害が発生した場合にどこで支援物資を受け取るべきなのか、各地域で異なってくると思うが、その仕組みが分からない。外国人が住んでいる場所は辺鄙な場所が多く、外国人は出歩くこともあまりないので、何かあった場合にどこに行けばよいかわからないと思う。そこを案内できれば良いと思う。
- ・津波などが発生した後にどう対策するかは、日本人でも分からないことが多い。なぜなら町内会がほとんど機能していないため。
- ・避難所に行ったら鍵がかかかって入れなかった外国人がいたり、台風で学校が休校になったことが一斉送信メールで来たが、親は日本語ができないためメールを読むことができず、子供が登校してしまった外国人がいたりするなど、外国人に情報が伝わらないことがある。外国人に伝える工夫をしてもらえればと思う。
- ・外国人への情報が少ないということがある。外国人と話したときに、地震がとても怖い、こういう場合はどうすればよいかと色々聞かれる。現在、千葉県では防災に関する対策等に力を入れているが、なかなか外国人の手元に届かない。毎年、国民健康保健に勧誘されている外国人がほとんどだと思うが、その時に防災関係のチラシなども一緒に送ると良いのではないか。多言語のチラシなどがあればより理解できると思う。対策はしているが、それが外国人に情報が届いているかということが一番問題になっていると思うので、良い方法を考えてもらえたら確実に情報が行き渡るのではないかと思う。
- ・自分自身、千葉県に住んでいる中であまり災害を実感していない。外国人は災害前の準備をしていないと思う。日本語学校にいたときに災害訓練をしたことがあるので、災害時の対応はできるのではないかと考えている。技能実習生等は訓練をするので、そこで体験する。
- ・災害に限らず、パンフレットやチラシなどが漫画で作られていたり、簡単な言葉やイラスト・図で作られていたりする資料があると見やすいのではないかと思う。ベトナム人コミュニティでは Facebook など情報発信をするなど、お互いに情報共有をしている。SNS を使って発信するのも良いと思う。ガイドを作成する際には、やさしい日本語を使ったり、漫画の形式

で作成したりすれば見やすいと思う。

- 居住市町村にいる外国人の半分以上は日本語が上手なので、日本語の資料があれば問題ない。残りの半分は日本語のレベルが低く、我々がケアをしないといけないと思っている。全ての外国人に日本語教育をする必要はない。先ほど話があった通り、確かにコミュニティは重要。増えてきた外国人の国籍は、イスラム教信者が多いので、そういった人が集まるモスクに資料を持ち込もうと思っている。また、外国の物産展などにはその国の人が買い物に来るので、そこを情報伝達の拠点とすることを考えている。中国系の人による協会などは喜んで協力してくれると思う。韓国系の人についても同じような協会がある。あとは、国際交流センターの関連のグループに協力してもらおうと早いと思う。
- 在日外国人に対しては、自治体や国際交流協会などから情報発信、連携ができると思う。一方で、観光をメインとしている機関に協力してもらうことは難しい。防災情報を提供する機関ともっと連携をして、調べたときにその情報がすぐ出てくると良いのではないかなと思う。例えば、先ほどの医療の話だと、検索する際単に「ナビイ」と入力するだけではヒットせず、「厚生労働省 ナビイ」と入れないとサイトが出てこない。災害情報も同じで、どういったところに相談すれば良いのかなど、災害対策本部に関する情報がすぐに出てくるようにするような対策を打つと良いと思う。

防災対策課：話があったように、外国人の日本語のレベルの格差が大きい。レベルが低い方に対しては、もっと情報を絞って作成する必要があると思うが、その際にどのような言語を選べば良いか。

- 日本語があまり分からない実習生、留学生に対しては母国語の情報が提供できると良いかなと思う。日本語の場合はマンガで作成するなど。技能実習生の講習施設、日本語学校、大学などで外国人向けに説明する必要があるかなと思っている。
- 日本語の場合は上にフリガナを振ると良い。やさしい日本語を使うと非常にわかりやすいのではないかなと思う。ムスリムのコミュニティが色々なところでできている。モスクにはムスリムの人たちが集まり、礼拝する。毎週金曜日には集団礼拝があり大勢が集まる。そういった場所にやさしい日本語で作ったパンフレットやポスターなどを置くと、色んな人に情報が行き渡ると思う。

3 その他

(1) 千葉県ホームページについて（国際課）

（国際課から、改修を検討している千葉県ホームページについて意見を聴取。）

○千葉県のホームページに入ったことはあるか。

- ・ある。グーグル等で「千葉県」と検索をして、このページに入った。県のホームページで外国人向けにどういう防災関係の情報を発信しているのか、どういった言語を用意しているのかを知るために該当するホームページを見た。このトップページからどんな操作をしてそのページに辿り着いたかは覚えていない。県では中国籍の人が多いと思うが、その防災のページでは中国人向けのページが見つからなかった。
- ・ある。特定のページというよりは、お知らせや、自分が今関心を持っている話題のページなど、いろいろな情報を定期的に見ている。最近では成田空港の情報を見ている。
- ・入ったことがない。このページを初めて見た。

○実際にホームページを操作してみて、使いやすさはどうか。外国人はそこにすぐにたどり着けると思うか。

- ・分かりにくい。日本語が得意ではない外国人は千葉県のホームページをそもそも見ないし、入ったとしてもたどり着くのは難しいと思う。すぐにたどり着けなかったら外国人はあきらめてしまうと思う。
- ・難しいと思う。階層が下に行けば行くほどたどり着きづらくなる。開いて最初に出てきたページに「外国人」や「Foreigners」という表示があると見つけやすいのではないかと思う。
- ・日本に来たばかりの人などにとっては、分かりにくいと思う。基本的には、ホームページの一番右上に外国人向けページのボタンがあるホームページが多いので、千葉県のようにメニューから飛んで、また下の方に行って、という操作が発生すると分かりづらいのではないかと考えている。

(2) お知らせ（千葉県国際交流センター）

（千葉県国際交流センターから、実施事業等についてお知らせ。）

【第3回 チーバくんグローバルパートナーズ 意見交換会の様子】

