

---

# 新型コロナ パンデミックにおける 外国人対応 事例集

---

保健医療にたどり着くための道筋づくりの記録

2023年7月



**minna**  
HEALTH PROJECT

みんなの外国人ネットワーク  
ヘルスプロジェクト

## MINNAについて

私たちは、日本国内に暮らし / 働きながら、様々な理由で困難な状況に置かれている外国籍の人びとが、必要な情報・支援・制度にアクセスするのをお手伝いすることを目的とした集まりです。

私たちは 2018 年から、持続可能な開発目標 (SDGs) の観点に沿って、日本国内に住む外国人が抱える問題の解決策を探ってきました。MINNA の活動は、主として「みんなの SDGs」外国人タスクフォース、シェア＝国際保健協力市民の会、国立国際医療研究センター国際医療協力局、アジア経済研究所（2023 年 3 月まで）の 4 者の協働で実施しました。

<https://minna-health.com>

# 目次

---

はじめに	04
01. 情報発信の試行錯誤	05
02. 検査へのアクセス	07
【事例 1】関係者の連携で検査が受けられた事例	08
【事例 2】健康保険がなく検査が受けられなかった事例	08
03. 多言語「陽性者フローチャート」作成	09
【事例 3】フローチャート作成のきっかけとなった事例	09
04. 診療と医療通訳	11
【事例 4】対面の医療通訳が課題解決に役立った事例	12
05. 新型コロナワクチン接種支援	13
【事例 5】短期滞在者への伴走支援事例	15
【事例 6】非正規滞在者の接種券取得事例	15
06. コミュニティの力 - ベトナム支援チームの動き	16
おわりに	18
参考文献	18
謝辞	19

# はじめに

---

2020年夏、私たちはコロナ禍で困難な状況にある外国人の方々にできることはないかと考え、4者（「みんなのSDGs」外国人タスクフォース、シェア=国際保健協力市民の会、国立国際医療研究センター国際医療協力局、アジア経済研究所）が協働する形で、みんなの外国人ネットワーク（Migrants' Neighbor Network & Action: MINNA）を立ち上げました。その後、ベトナム、ネパール、ミャンマーを中心とした外国人コミュニティの方たちが、主に保健医療関連の情報・サービスにアクセスしやすくなるよう、支援を行ってきました。

初めに、日本に留学中の大学院生と一緒に、当事者や支援者など、様々な方たちからお話を伺いました。その結果、①外国人コミュニティは多様なサブコミュニティからなり、必ずしも相互につながっていないこと、②公的機関のホームページを見ることはほとんどなく、唯一最大の情報源はFacebookであること、③困った時には大家さんなど周囲の日本人の助けが重要であること、④全国に設置されている「外国人相談」が、保健所や医療機関等とまだ十分に連携できていないこと、などの課題が見えてきました<sup>1</sup>。

そのような学びをもとに、私たちは以下の4点を柱とした活動を開始しました。

- 1) 健康をまもるために必要な情報を外国人に届ける
- 2) 困難な状況にある外国人が保健医療にたどり着くための道筋を整える
- 3) 外国人の健康に影響を与える社会・経済・文化的な改善を模索する
- 4) 外国人と他の取り残されがちな人々を支える国内外の取り組みと連携する

2)の「道筋づくり」に関しては、外国人支援に関わるNPOや国際交流協会、保健所、当事者でもある病院医師や大学の研究者の方たちなどをつなぎ、関係づくりや連携の強化を目指しました。具体的には、オンライン事例検討会や連続セミナーを開催して、検査・診療・ワクチン接種に関する事例をお互いに共有する場をつくりました。さらにワクチン接種が本格化した2021年9月以降、MINNAはNPO法人国際活動市民中心（Citizens' Network for Global Activity: CINGA）と連携して、電話相談センターCOVIC（COVID-19 Vaccination Information Center）を開設し、外国人のワクチン接種券取得を支援しました。

この冊子は主に「道筋づくり」に関する活動の記録です。新型コロナウイルス感染症パンデミックという特別な状況の中で浮き彫りになった課題と外国人対応の工夫を紹介し、事例を通じて学んだことを記録として残すことで、コロナ後の将来に役立てることを目的としています。外国人相談、保健所、医療機関、地域・職域の関係者の方たちなどに気軽に手にとっていただければ幸いです。

2023年7月

みんなの外国人ネットワーク MINNA

# 01. 情報発信の試行錯誤

「はじめに」に述べた関係者からの聞き取り調査で、「外国人（ミャンマー・ネパール・ベトナム）コミュニティは一枚岩ではなく、多くの「サブコミュニティ（留学生、技能実習生、定住者など）からなっている」「政府・自治体など公的機関は、新型コロナウイルスに関して、多言語での情報発信をしているが、外国人はこれらにほとんどアクセスしていない」「母国語であっても、文章を読むのを苦手とする人も多い」ということが分かってきました。

そこで私たちは、文字のみの媒体をつくり、各国の「キーパーソン」を通じて情報発信を開始しました。しかしその後、以下に述べるような試行錯誤を繰り返すことになりました。

## 1. 最初の試行錯誤

まず会食の機会が増えるクリスマスに向けて、右の3つのアニメーション動画を5つの言語（日本語・英語・ミャンマー語・ネパール語・ベトナム語）で作成しました。

2020年12月24～25日に、全動画をYouTubeにアップ、そのリンクを3か国の支援団体やネットワーク、関係者、キーパーソンに共有して拡散を依頼しました。しかし動画視聴回数はいずれも300回未滿で、発信方法の再検討を迫られることになりました。

▶ 動画視聴はこちらから：



### MINNA

【アニメーション5か国語対応】新型コロナウイルス対策 啓発マテリアル【クリスマス】 | みんなの外国人ネットワーク ヘルスプロジェクト (minna-health.com)

MINNA YouTube チャンネル

<https://www.youtube.com/@minna9171>



## 2. 次の試行錯誤

外国人コミュニティの Facebook の状況を詳しく調べてみたところ、それぞれの国に数十万人規模のページやグループが存在することが分かりました。そこで今度はキーパーソンに加えて、これらの Facebook に動画を直接投稿しました。ちょうどベトナムの旧正月（テト）の直前だったので、テトに向けたコロナ予防啓発情報の動画を発信しました。



8つの Facebook グループにこの動画を投稿したところ、5つからは承認されず、1つは動画が削除されてしまいました。2つのグループに投稿できたものの視聴はわずか計80回でした。

## 3. 三度目の試行錯誤、そして：

どうしたら、多くの人たちに視聴してもらえるような投稿ができるのか？ Facebook の管理者の方たちに片端から連絡してみたところ、1つの Facebook から返信がありました。しかもそれは、フォロワー数80万人を越えるベトナム最大手のページでした。管理者の方と相談した上でそこに投稿したところ、5日後に30万回の視聴数と約2000件の「いいね！」を獲得することができました。その Facebook ページ（TAIHEN）を通じて、その後継続してベトナム人の方たちに私たちから情報発信ができるようになりました。



引用： <https://www.facebook.com/TAIHENDoiSong/>

以上のような試行錯誤の経験から、私たちは以下を学びました。

- 1) 多言語の情報ツールを作成し、ホームページや知り合いを通じて発信しても、アクセスする外国人の方たちは限られている。
- 2) Facebook は多くの外国人にとって有力なプラットフォームだが、単なる投稿だけでは情報は届かず、その活用には工夫が必要である。
- 3) 外国人コミュニティに所属する Facebook 管理者の方たちと十分にコミュニケーションをとり、一緒に情報発信をしていく意義はきわめて大きい。

私たちは、これらの学びをふりかえり、記事や論文にまとめています<sup>2,3</sup>。

## 02. 検査へのアクセス

感染拡大に伴い緊急に必要となったのは、発熱などの有症状者や濃厚接触者を対象とした PCR 検査でした。日本に在住する外国人は、必要な情報を得るために様々な困難に直面しました。

そのような状況の中で、「外国人相談」事業が、自治体・保健所・病院・NPO 等をつないで、外国人当事者に必要な支援を確保できた事例がありました（事例 1）。

一方、在留資格や健康保険加入に課題がある場合、検査へのアクセスには多くの困難が存在することが別の事例から浮き彫りになりました。新型コロナウイルス感染症は 2020 年春から感染法上 2 類として取り扱われ、本人の検査費用負担はなかったのですが、検査機関では保険証や在留カードなどの提示が求められ、提示できない場合には検査が受けられないという事態も発生していました。

事例 2 は、幸い大事にはいतरなかつたものの、外国人相談事業を通じて多くの関係者をつないでも「つないだ先に解決先がない」という問題に直面した事例です。



### 「外国人相談」とは

外国人がかかえる生活全般の問題に一義的に対応するために設置されているのが「外国人相談」です。課題に応じて情報を提供するとともに、個々の相談に対応可能な組織や機関に「つなぐ」役割を期待されています。実施しているのは、国レベルの外国人相談支援センター、都道府県・政令指定都市の広域相談、自治体の外国人相談窓口、専門家相談会、NPO 等の相談対応、といった多岐に渡る組織・団体です。その中で、「一元的外国人相談窓口」（外国人相談ワンストップセンター）は、「外国人材の受け入れ・共生のための総合的対応策」（2018 年 12 月）に基づいて全国 251 か所（令和 4 年 4 月 1 日時点）に開設されている、外国人住民の声を直接聞く窓口です<sup>4,5</sup>。

### 保健医療へのアクセスと「在留資格」

日本に入国・在住する外国人には、原則として入管法が規定する「在留資格」を付与されます。在留資格は日本における活動や身分地位によって多岐に分類され（2023 年 5 月時点で 29 種類）、その種類によって日本で受けられる制度やサービスが異なります。

在留資格を持たずに日本に滞在する外国人は「非正規滞在」となり原則として国内でのサービスは受けられませんが、在留資格に関わらず提供される行政サービスも存在します（例：公立小・中学校への受け入れ、母子健康手帳の交付、入院助産制度、予防接種の公費負担）<sup>6</sup>。ただ、そのような通知が発出されていても実際には、住民基本台帳に記載がない人々には適用しないという自治体も存在します。



## 事例 1 関係者の連携で検査が受けられた事例



関係者：○国出身○さん、○区保健所

### 内容

○さん（在留資格：技能（レストランコック）、日本語レベル：全く話せない）から東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）に電話。3日間、発熱が続き、息苦しい。レストランのオーナーがコロナに感染し入院中。自分たちコック数人と家族が同じ症状で苦しんでいた。当初の予定通り、TOCOS から担当部局経由で、当該地域の保健所につないだ。保健所は区内の複数の病院に、翌日のPCR検査の実施を依頼したが、そのすべてから「通訳の同行がないと受け入れられない」と回答された。通訳の手配に関して保健所から折り返し TOCOS に相談があった。TOCOS には4者電話通訳システムがあるが、平日しかオープンしていなかった。

### 連携方法

TOCOS から市民団体である CINGA を紹介し、CINGA にて通訳を手配することになった。通訳への謝金（相場 6,000 円程度）の負担についても、病院、保健所、本人のうちの誰が負担するかが議論になったが、CINGA が自主事業として資金負担することにて同意。しかし、今後このような事例が増えていくと予想される中、持続性のある仕組みの構築が必要と、東京都と相談した結果、公的な機関からの早急な依頼であれば、TOCOS がオープンしていない時でも「通訳」を行うことにした。

（CINGA 活動報告会—新型コロナウイルスの影響下の東京でいま私たちが取り組んでいること—（2020年5月16日）、東京都生活文化局都民生活部『東京都外国人新型コロナ生活相談センターについて』より引用）

## 事例 2 健康保険がなく検査が受けられなかった事例



関係者：○国出身○さんと妻の○さん、○区保健所

### 内容

○さんと妻の○さん（在留資格：なし、健康保険なし、日本語レベル：ある程度話せる）から東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）に電話。3日間、発熱が続き息苦しい。元々は在留資格を持って暮らしていたが、10年以上前に失効し、非正規滞在の状態で2人で暮らしてきた。住んでいるアパートは○区にある。2人とも熱が続き、コロナを心配して近くの診療所を受診。医師から○病院でのPCR検査を勧められる。○病院に電話したところ、PCR検査費として20万円を提示され、○区の帰国者・接触者相談センターに電話。そこで、健康保険を持っていないことを伝えると、「加入してから電話してください」と言われ、TOCOS に電話。TOCOS コーディネーターからも電話で帰国者・接触者相談センターに確認したが、「できない」の一点張り。

### 連携方法

TOCOS から市民団体である CINGA を紹介し、CINGA にて調整することになった。2人とも日本語の会話はかなりできるので、通訳が絶対必要という状態ではなかった。CINGA から無料定額診療事業を行っている都内の病院のソーシャルワーカーに電話し、状況を説明。しかし、該当病院ではPCR検査を実施しておらず、都内の大病院で外国人診療に理解のある医師などの力も借りながら、東京都にも報告して調整を続けたが、結果的に、受け入れ先を見つけることができなかった。最悪の場合は、本人たちで救急車を呼び、その電話にて発熱しており、PCR検査を受けるように言われていることを救急隊員に伝えるように指示し、様子を見守った。結果、4日目に2人とも熱が下がり始め、病院受診までは至らなかった。

（MINNA 第1回事例検討会 コロナ禍における外国人の医療アクセスについて（2020年11月11日）、CINGA『医療アクセスが困難であった外国人への行政・NPO連携の経験』より引用）



## 03. 多言語「陽性者フローチャート」作成

「何かあった時にどうしていいのかわからない」人たちに情報を届けて、道筋をガイドするために MINNA が取り組んだ活動の一つが、右のようなフローチャート「コロナ陽性になった時の流れ」の作成でした。コロナ陽性となった外国人に対応する NPO 関係者から、このようなツールを緊急に必要とする事例を聞いたことがきっかけでした（事例 3）。

### 事例 3 フローチャート作成のきっかけとなった事例



関係者：○国出身○さん、○区保健所

#### 内容

○さんがコロナ陽性になり、居住地を管轄する○保健所から今後の指示について、○語の通訳を入れて連絡することになった。○保健所の職員が、○さんは 20 代で持病もなく軽症なので自宅療養となることを告げた。その時に、○さんから「コロナ陽性になったら全員が収容されて隔離されるはずなのに、どうして自分はそのようにならないのか。自分が外国人だから差別されているのではないかと、強い口調で訴えがあった。○さんは、自分の国のコロナ陽性者への対策の情報は多く持っていたが、日本国内の対応方法については十分に知らず、通訳を入れて説明しても、理解を得るのに時間がかかった。

#### 対応方法

このケースでは、保健所スタッフが長い時間をかけて説明して理解を得たが、似たようなケースが何度かあった。背景には、国ごとに異なるコロナ陽性後の対応について、日本に暮らす外国人は、母国語で母国の状況を情報として入手していることが多く、母国と日本の対応の違いを、いくら通訳を介しても電話による会話だけでは理解するのが難しいことが分かった。多言語で視覚的にも理解しやすい陽性者フローチャートを作ることができたら役立つと考えた。

（「トヨタ財団助成プロジェクト「コロナ禍における在日外国人コミュニティへの情報提供体制整備とコロナ検査・診療へのアクセスを可能にする道筋づくり」報告会」（2023 年 4 月 28 日）MINNA 『道筋づくり』への取り組みと課題』より引用）

フローチャート作成にあたっては、外国人相談や医療通訳を行う NPO、保健所、大学（公衆衛生学教室）など多職種の専門家で構成される「MINNA マテリアルアドバイスグループ」が内容の検討と確認を行いました。その際、以下の点に留意しました：

- 1) 外国人対応の際、それぞれの言語に対応したツールを探すだけでも時間がかかるという現場の声に伝えるため、5 つの言語（日・英・中・ネパール・ベトナム）を、1 枚のシートに記載しました。
- 2) コロナ陽性者への対応は自治体によってことなり、さらに状況に応じて変化していきました。このフローチャートは、2021 年 2 月時点の東京都の対応をもとに作成したことを明記して、必要に応じて内容詳細や言語を改変して使用してもらうことを前提としました。
- 3) MINNA および関係団体の HP や Facebook に積極的に公開して、依頼申請があれば illustrator のデータを無料送付しました。2023 年 4 月までに複数の自治体に共有しています。

# 多言語「陽性者フローチャート」(2021年3月発行)

作成:みんなの外国人ネットワークMINNA (国立国際医療研究センター国際医療協力局、SHARE、アジア経済研究所、みんなのSDGs 外国人タスクフォース)

## コロナ陽性になった時の流れ

Flowchart for COVID19-positive People  
 कोरोना धनी (संक्रमण भरी) प्रतिक्रिया  
 新冠病毒呈阳性时的流程  
 This flowchart was drawn based on the situation in Tokyo as of February 2021.  
 本フローチャートは、2021年2月時点の東京都における状況に基づいて作成しました。  
 This flowchart was drawn based on the situation in Tokyo as of February 2021.  
 本フローチャートは、2021年2月時点の東京都における状況に基づいて作成しました。

このフローチャートは、2021年2月時点での、東京都における状況に基づいて作成しました。  
 英語・中国語・日本語・ベトナム語にて併記

**病院や保健所・検査センターなどでPCR検査実施**  
 PCR testing at hospitals, public health centers, testing centers or others  
 本施設・保健所・検査センター等でのPCR検査実施  
 本施設や保健所、検査センター、PCR検査センター、保健所、検査センター等通知  
 本施設や保健所、検査センター、PCR検査センター、保健所、検査センター等通知  
 Tiến hành xét nghiệm PCR tại bệnh viện hoặc trung tâm y tế, trung tâm xét nghiệm

**自宅で待機して療養の準備**  
 Staying at home / Preparation for cure away  
 在宅待機、療養の準備  
 在宅待機、療養の準備  
 Chờ đợi tại nhà, chuẩn bị đi trị

**病院や保健所・検査センターなどから検査結果 陽性判定 連絡**  
 Notification of test result(positive test result) from hospitals, public health centers, testing centers, or others  
 検査の結果陽性判定通知  
 検査の結果陽性判定通知  
 Thông tin kết quả xét nghiệm, xác định dương tính từ bệnh viện hoặc trung tâm y tế, trung tâm xét nghiệm

**健康状態聞き取り**  
 Interview about health condition  
 健康状態聞き取り  
 Thông tin tình trạng sức khỏe

**疫学の調査**  
 Epidemiology study  
 流行病学的調査  
 Điều tra tình hình dịch bệnh

**医師の判断 (持病、年齢、症状などを総合的に勘案して)**  
 Doctor's decision (based on comprehensive consideration of the patient's chronic disease, age, symptoms, etc.)  
 医師の判断 (持病、年齢、症状などを総合的に勘案して)

**療養先の決定**  
 Determination of the recuperation site  
 療養先を決定する  
 Quyết định nơi đi trị

**自宅療養** ※2の場合  
 Case of home cure  
 在宅療養  
 Trường hợp đi trị tại nhà

**ホテル療養** ※5  
 Case of hotel cure  
 ホテル療養  
 Trường hợp đi trị tại khách sạn

**入院する場合**  
 Case of hospitalization  
 入院  
 Trường hợp nhập viện

**配食サービス** ※3  
 Catering service  
 食配サービス  
 Dịch vụ phân phối bữa ăn

**保健所から入先への連絡**  
 Notification of the facility to stay from some public health centers  
 保健所からの連絡  
 Thông tin từ trung tâm y tế

**保健所から入院先へ送迎時間の連絡**  
 Notification of the cure site and pickup time from some public health centers  
 保健所からの送迎時間の連絡  
 Thông tin về nhập viện và giờ đưa đón từ trung tâm y tế

**健康観察** ※4  
 Observation of health condition  
 健康観察  
 Theo dõi sức khỏe

**準備** ※2  
 Preparation for moving  
 準備  
 Chuẩn bị

**自宅までお迎え** ※6  
 Pick up at home  
 自宅までお迎え  
 Đón tại nhà

**入所**  
 Checking in  
 入所  
 Nhận phòng

**入院**  
 Hospital stay  
 入院  
 Nhập viện

**退院** ※7  
 Discharge  
 退院  
 Trả phòng

**発症日を0日目とし、10日間経過し、かつ症状軽快後72時間経過後**  
 After 10 days from the start of symptoms and 72 hours from relief  
 発症後10日目、経過72時間、症状軽快後72時間経過  
 Sau 10 ngày tính từ ngày 0, qua 10 ngày, và sau 72 giờ sau khi tình trạng bệnh chuyển biến tốt

**外出可能 (療養終了)**  
 Permission to go out (Completion of cure)  
 外出可能 (療養終了)  
 Có thể ra ngoài

**退所** ※7  
 Discharge  
 退所  
 Rời khách sạn

### ●コロナ陽性診断後の入院・ホテル療養にはお金ばかりりません ●コロナに関する多言語情報 新型コロナウイルス感染症対策 (内閣官房) ●コロナに関する多言語医療情報 (全国保健所長会)

It is free of charge for hospitalization or hotel cure after you tested COVID-19 positive.  
 入院やホテル療養は無料です。検査後10日間経過し、かつ症状軽快後72時間経過後  
 Không có chi phí cho việc nhập viện và điều trị tại khách sạn, khách sạn sau khi được chẩn đoán dương tính với corona

Multi-language Information on COVID-19  
 COVID-19 Information and Resources ( Cabinet Secretaries )  
 新型コロナウイルス感染症対策 (内閣官房)  
 Thông tin bằng nhiều ngôn ngữ về tình trạng dịch corona

Multi-language Information on COVID-19  
 (Japanese Association of Public Health Directors)  
 新型コロナウイルス感染症対策 (全国保健所長会)  
 Thông tin về tình trạng dịch corona bằng nhiều ngôn ngữ

**★ そのとき 自分ですること ★**  
 Things you can do on your own 自己取扱い  
 Việc tự mình thực hiện

**★ 電話番号を確認します ★**  
 Check some phone numbers  
 電話番号を確認します

**★ 準備します ★**  
 Prepare  
 準備します

**★ 日本語を覚えよう ★**  
 Learn Japanese words and phrases  
 日本語を覚えよう

**★ コロナの症状を伝えるための日本語を練習できる動画とテキストがあります ★**  
 There are videos and textbooks to learn some Japanese words and phrases to describe symptoms of COVID-19.  
 コロナの症状を伝えるための日本語を練習できる動画とテキストがあります

救急車を呼ぶときは119  
 Call 119 for an ambulance  
 救急車を呼ぶときは119

協力:みんなの外国人ネットワークMINNAマテリアルアドバイスグループ (熊本県入居保健所、全国医療通訳者協会 (NAMI)、南京大学、東京都北区保健所)、NPO法人国際活動市民中心 (CINGA) ※各地にあつた変更を希望される場合などはお問合せください info@cinga.or.jp

## 04. 診療と医療通訳

コロナ禍以前より、日本では医療施設における多言語通訳の整備が試みられてきました。2020年春以降、外国人感染者の増加にともなう課題としてもまず取り上げられたのが、「言葉の壁」でした。コロナ禍前のような対面での通訳が困難になったこともあり、多くの医療現場で多言語での外国人対応に以前にもまして苦勞するようになりました。

外国人感染者増加への対応として、医療機関・保健所や宿泊療養施設において多言語音声翻訳機の普及が進みました。続いて電話通訳サービスの利用も拡大し、その後も多くの施設で継続活用されています。

### 厚生労働省による電話通訳サービスの案内

厚生労働省では、「新型コロナウイルス感染症相談」のための「遠隔通訳サービス」を提供しています

## 電話通訳サービスのご案内

### 保健所

外国人が保健所に新型コロナウイルス感染症に係る相談を行う場合の緊急支援として、主要な言語による電話通訳サービスを提供しています。

サービス内容

- 外国人から保健所に対して行う相談電話における3者間通訳サービス

※3者間通訳サービスの詳細は、ご利用の手帳をご確認ください。

**通訳サービス専用番号：03-6436-4818**

対象者	① 新型コロナウイルス感染症に関する相談を行う外国人及びその家族等 ② 新型コロナウイルス感染症対策を行う保健所職員等
利用場面	外国人が保健所に対して行う新型コロナウイルス感染症に関する相談
対応言語	英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ベトナム語
対応期間	当番の間 24時間体制
利用料金	無料。ただし、通話料は利用者負担となります。
問い合わせ先	ランゲージワン株式会社 電話番号 03-6436-4818

厚生労働省では、「新型コロナウイルス感染症対応」のための「遠隔通訳サービス」を提供しています

## 電話通訳サービスのご案内

### 医療機関・宿泊療養施設

新型コロナウイルス感染症患者及びその疑い患者の診療を行う医療機関（感染症指定医療機関や帰国者・接触者外来を設置している医療機関等）や宿泊療養施設の外国人対応を支援するため、臨時的な措置として主要な言語の電話通訳サービスを提供しています。

サービス内容

- ご来院の外国人患者とスピーカースフォンによるハンズフリー通話での通訳
- 外国人患者等からの電話相談等に対して、コールセンターからの発着における3者間通訳サービス

※3者間通訳サービスの詳細は、ご利用の手帳をご確認ください。

**通訳サービス専用番号：092-687-5078**

(対象機関専用ダイヤルのため一般の方からの通話はお受けしていません)

サービス提供対象者

- 帰国者・接触者外来（地域・外来検査センターを含む）を設置している医療機関
- 発熱患者等の診療または検査可能な医療機関として指定される医療機関（診療・検査医療機関）
- 感染症指定医療機関
- 新型コロナウイルス感染症重点医療機関
- 上記以外で外国人の新型コロナウイルス感染症の入院患者を受け入れている医療機関
- 新型コロナウイルス感染症疑い患者受入協賛医療機関
- 新型コロナウイルス陽性の外国人が滞在する宿泊療養施設 等

利用場面

対象機関における新型コロナウイルス感染症の外国人患者及びその疑いのある外国人への対応

対応言語

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ベトナム語

対応期間

当番の間 24時間体制

利用料金

無料。ただし、通話料は利用者負担となります。

上記以外の言語（タイ語、モーリシャス語、フィリピン語等）は言語によっては、厚生労働省の多言語の電話通訳サービス（有料）が利用可能です。詳しくは、自費後援専門の医療機関等での医療機関で利用できます（問い合わせ先電話番号 TEL: 03-5366-6218（平日9:30～18:00））

一方で、機械翻訳や電話通訳だけでは乗り越えられない言葉の壁も存在します。全国医療通訳者協会（NAMI）の関係者は、「緊急時に状況が変化するなか、コミュニケーションが取れないと、患者さんは不安から疑心暗鬼になります。医療通訳者が対面で言葉を丁寧に届けることで、医療者と患者さん双方の疑いが解け、信頼関係が生まれます」と話してくださいました。医療通訳者が関わった事例を紹介します（事例4）。

## 事例4 対面の医療通訳が課題解決に役立った事例



関係者：○国出身○さん（父親）、家族、医師、医療通訳

### 内容

日本に滞在中、基礎疾患のある子どもが事故に遭い、緊急入院となった。父親は日本語を話さない人だったため、**家族**の強い希望もあり、**医療通訳**が呼ばれ、家族、主治医らとのカンファレンスに対面で参加した。**医師**は、入院から現在の状態、今後の治療方針とその理由を、日本語で丁寧に説明した。

父親は、治療とその成功の可能性について、英語でたくさん質問をした。緊張した雰囲気の中、医療通訳を介して30分以上やりとりが続いた。その後、父親は「昨日は状況が分からず、治療に反対してしまった。子どものことをよろしくお願いします」と突然頭を下げた。患者はまだ危機的状況から抜け出せていないものの、双方に一致団結して治療に取り組もうという決意が生まれた。通訳が隣に座ってコミュニケーションを支援したことで、父親は状況をよく理解し、医師にタイミング良く気持ちを伝えることができたと考えられた。



### 「医療通訳」とは

（厚生労働省「医療通訳テキスト」p28より）

医療通訳は、生活に必要な医療・教育・行政・司法などのサービス利用時に、言語が障壁となる方が必要とする「コミュニティ通訳」の一分野です<sup>7</sup>。国際標準化機構（ISO）のガイドラインでは、「倫理規定に従う能力と資格を持つ専門職」と定義されています<sup>8</sup>。医療や保健の現場で、異なる言語や文化を持つ医療従事者と患者の間に入り、意思疎通を成立させることが、医療通訳の役割です。



## 05. 新型コロナワクチン接種支援

新型コロナワクチン接種が開始されると、機械翻訳や電話通訳だけで乗り越えられない「言葉の壁」が一層浮き彫りになりました。ワクチン接種券が手元に届いてから複数回の接種完了まで、在住外国人には下の表のように何重にも障壁が存在することが、外国人相談などを通じて明らかになってきました。

### 在住外国人の新型コロナワクチン接種に関する課題

接種券	<ul style="list-style-type: none"><li>・封筒を開けない、捨ててしまう</li><li>・接種券が読めない</li><li>・海外の接種歴が国内につながらず、接種が届かない</li><li>・日本で承認されていないワクチンを接種済み</li></ul>
予約	<ul style="list-style-type: none"><li>・電話もインターネット予約も言語に限られる</li><li>・カタカナ名の入力</li><li>・和暦記入</li></ul>
予診票	<ul style="list-style-type: none"><li>・自治体によって書式が違う</li><li>・印刷、記入、翻訳</li><li>・多言語予診票問題（転記が必要であることが分かりにくい）</li></ul>
接種会場	<ul style="list-style-type: none"><li>・すべての手順で言葉の壁が立ちちはだかる</li><li>・大規模接種会場が外国人の接種が進む前に閉鎖されてしまう</li></ul>
次回予約	<ul style="list-style-type: none"><li>・日程調整</li><li>・場所によって次回の予約方法が異なる</li></ul>

ワクチン接種券が入った封筒が届いても、内容が分からないので開けない、開けても日本語が読めない、という日常生活の中での言葉の壁がまず存在します。また、予約の際に、生年月日の和暦での記入や、多言語予診票を最終的には日本語版に転記する必要性など、翻訳がされていてもその先に障壁があること、さらに、接種会場では全ての手順において言葉が障壁になってしまうことが分かってきました。

私たち MINNA は 2021 年 9 月以降、NPO 法人 CINGA と協力して、ワクチンの接種券取得を希望する外国人のための外国人コロナワクチン電話相談センター COVIC (COVID-19 Vaccination Information Center) を開設、外国人のワクチン接種に役立つ情報を提供するとともに、相談者と全国の外国人相談や自治体のワクチン窓口につなぎ、接種までの問題解決を支援しました。平日に相談員 2 名（主にやさしい日本語）とベトナム人チームが、2022 年 3 月までの半年間に、相談件数 275 件（介入対象外国人人数計 418 日）に対応しました。相談者の出身国は 27 か国、居住自治体は 19 都道府県の 91 市町村にのびりました。

## 外国人コロナワクチン相談センター (COVIC)

### COVIC の案内フライヤー

外国人コロナワクチン相談センター  
 COVID-19 Vaccination Information Center for International Citizen

日本国内に暮らすワクチン接種を希望するすべての外国人がスムーズにワクチン接種を受けることができるように実務上支援する相談センターです。CINGAは、みんなの外国人ネットワーク(MINNA)と協力してこの相談センターを運営します。相談に対してコーディネーターが一つひとつ対応・調整をします。

☎ **03-6261-6356**  
 AM 10:00～PM 4:00 月曜日～金曜日

2022年9月1日～2023年3月31日

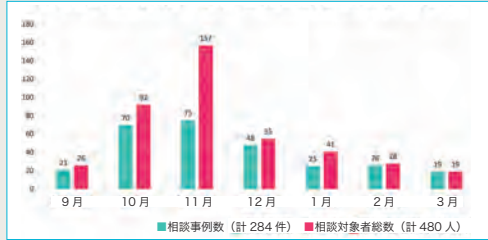
外国人に役立つワクチン接種についての情報を、外国人や英語している人達に提供します。必要に応じて都道府県レベルの外国人相談窓口、自治体ごとの外国人向けワクチン接種が行きわたるようサポートします。

① 海外で接種しましたが、日本で4回接種したい。  
 ② 接種費が半元ない、どうしたらよい？  
 ③ 海外で接種したワクチンは、日本でカウントされるの？

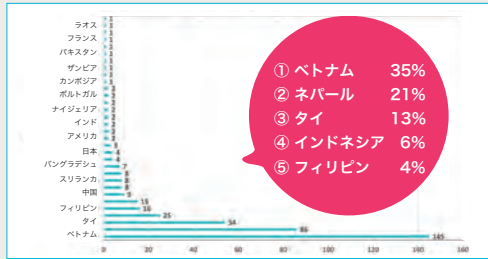
業務内容 協力団体

NPO法人 国際生活支援センター CINGA  
 〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1  
 TEL: 03-6261-6356 FAX: 03-6261-6050  
 mail: info@cinga.jp | @cinga | #cinga

### 月別相談事例数と相談対象者数



### 相談者の国籍 (N=418)



### COVIC による接種券発行支援依頼への対応状況 (在留資格別、相談者人数 300 人) (2021 年 9 月 6 日～2022 年 3 月 31 日)

	中長期滞在 (%)	短期滞在 特定活動 3 か月 (%)	仮放免 (%)	在留資格なし (仮放免除く) (%)	不明 (%)	合計 (%)
1 回の連絡で発行可能	26 (86.7)	80 (79.2)	24 (75.0)	25 (21.7)	4 (18.2)	159 (53.0)
やり取り数回で発行可能になった	1 (3.3)	6 (5.9)	5 (15.6)	20 (17.4)	0 (0)	32 (10.7)
発行不可能	0 (0)	6 (5.9)	0 (0)	60 (52.2)	0 (0)	66 (22.0)
不明	3 (10)	9 (8.9)	3 (9.4)	10 (8.7)	18 (81.8)	43 (14.3)
合計	30 (100)	101 (100)	32 (100)	115 (100)	22 (100)	300 (100)

(注) 初回電話相談時に接種券を持っていなかった相談事例が対象

相談内容でもっとも多かったのは、接種券発行支援の依頼でした。上の表は、自治体につないだ結果の在留資格別対応状況です。「中長期滞在」の方たちはそのほとんどが、1回の連絡で発行可能となりました。一方、「短期滞在」や「仮放免」の方たちは、自治体が厚生労働省からの事務連絡（「住民票のない外国人のワクチン接種について（令和3年8月11日）」「通報義務の取扱いについて（令和3年6月28日）」など）を把握していない場合が多く、担当部署に COVIC がその説明をすることによってほぼ発行可能となりました。一方で、「在留資格がない」方たちに関しては、自治体によって対応が異なり、半数は接種券を取得できませんでした。

在留資格や健康保険のない外国人へのワクチン接種に関しては、厚生労働省から都道府県に複数回の事務連絡が発出されました<sup>9</sup>。しかしその情報が自治体を含む現場に十分に行き届いていないという現実が明らかになりました。同時に、前述の「言葉の壁」を含む複数の課題を一つひとつ解決しながら、関係者と丁寧に対話を重ねる「伴走支援」によって、困難を乗り越え接種券を取得できた事例もありました（事例5、事例6）。

## 事例5 短期滞在者への伴走支援事例



関係者：○国出身○さん（短期滞在、家族訪問）、○区役所

### 内容

○さんが留学生として来日していた娘を訪問した。その期間中に、世界中で新型コロナウイルス感染症が拡大し、帰国できない状態が長く続いた。高齢だったこともあり、ワクチン接種を希望したが、自治体からできないと言われて困っているとの相談があった。

### 対応方法

○区のワクチンコールセンターに電話したところ、判断できないので、区役所のワクチン接種担当課に連絡するようと言われた。担当課にかけたところ、在留資格の期間が短く、住民登録ができない人へは接種券が発行できないとのことだった。厚生労働省の通達について説明したところ、課内で検討するとのことに対応が終わった。その後、数日か待っても返答がなかったので、再度連絡したところ、接種可能との返答だった。○さんは全く日本語が話せず、娘も片言の状態だった。そして持参書類の説明や窓口の場所などを、幾度も担当課に連絡して対応を調整した末、無事に接種券が手元に届いた。

## 事例6 非正規滞在者の接種券取得事例



関係者：○国出身○さん（非正規滞在）、○県国際交流協会、○市ワクチンコールセンター、  
○市感染症対策課

### 内容

非正規滞在で25年日本にいる人が新型コロナウイルスワクチン接種を希望していると○県の国際交流協会から連絡があった。

### 対応方法

○県○市のワクチンコールセンターに問い合わせたところ、○市の感染症課に聞くようにと回答された。当初は、担当課も非正規滞在者への対応についてはっきり分らないような対応であったが、厚生労働省からの通達などの説明をする中で、通報はせずに接種券を発行することになった。その後、住所確認からワクチン接種当日の実施に至るまで、何度も担当課とやり取りをしながら、接種が実施された。



## 06. コミュニティの力 - ベトナム支援チームの動き

前述したように、相談者の35%はベトナムの方たちでした。COVICでは、日本在住で日本語も堪能なベトナム人計8名（以下「Vチーム」）が、ボランティアで電話相談に協力しました。Vチームはどう動いたのか、活動終了後に関係者にインタビューしました。以下はその内容です。

### 1. 設立

日本の病院で働くベトナム人医師がチームリーダーとなってFacebookメッセージ（以下FB）でボランティア参加を呼びかけたところ、医療関係者や大学生など7名が手を挙げてくれました。

### 2. 活動の実際

Vチームは、多くのベトナム人が電話番号を持っておらずFBを使っていることから、FBを連絡手段として活用しました。日々の当番を決め、FBにメッセージが来たら相談者本人にコンタクトし、許可を得た上で相談内容や居住地に関する情報を、COVICに伝えました。COVICは相談者が居住する自治体のワクチンコールセンターに連絡をして、コールセンターで解決しない場合には、役所のワクチン担当部署にも問い合わせました。COVICはその結果を、接種券取得に必要な事項を含めてVチームに伝え、Vチームが相談者本人に説明しました。1回で解決しない場合には数回やりとりを繰り返しました。どの場合にも個人情報の取扱いには細心の注意を払いました。



### 3. 活動の苦労や工夫

Vチームの活動ふりかえりの際、以下のような声がありました。

「複数の相談が続いてくると、同じ時間に違う人からの相談が錯綜することもあり注意が必要でした。FB メッセージャーに慣れていないと、違う人に返信してしまう可能性があるので神経を使いました。エクセル表上で通し番号をつけて整理していく方法を取り、自分が担当していない日の案件を引き継ぐ時に、エクセル表で流れを頭に入れるようにしていました。」

「相談はその日のうちに終わることは少なく、たいていは数日（2日から1週間）かかりました。時間を決めて相談者に電話をすれば1回で終わる内容でも、相談者本人も仕事などのためリアルタイムで返信できないなどという理由で、すぐにやりとりは進まず、また数回のやりとりが必要でした。」

「相談が寄せられる時間帯は、昼の12～13時か17時～夜中に集中しており、土日也多かったです。」

「連絡には無料 SNS の使用を原則とし、費用が発生しないよう心がけました。」

「情報の共有には Google form が有用でした（使用言語は日本語）。」

「住民届・転居届の手続きが完了していない外国人の方たちへの支援は困難でした。一方、住民票を持っていてワクチン接種を希望している帰国困難者への支援はなんとかありました。」

「ワクチン接種をどのくらい切実に希望しているのかの確認が難しかったです。できれば受けたいが難しそうならすぐ諦める相談者もいて、やりとりを重ねていくうちに連絡がつかなくなることもありました。」

「これまで同様の方法で行ってきた「健康相談」の経験が今回役に立ちました。健康相談と比較して基礎疾患が少なかったため、ワクチン相談の方がシンプルに実施できました。」

「週末や夜間も対応する必要がある中で、『来日後状況が分からず噂も多くどうしていいか分からないベトナム人のために、CINGA さんも力を貸してくれて、自分たちも何かしたかった』というのが V チームボランティアのモチベーションでした。」

「何度も何度もやりとりをして接種券取得が実現した時には、相談者本人から連絡が来て、みんなで喜び合いました。」

## おわりに

---

新型コロナウイルス感染症のパンデミックは、日本で暮らす外国人がとて脆弱な状況にあることを明らかにしました。多くの外国人が、適切な情報を受け取ることができず、重い症状があっても検査や診療を受けることができず、希望してもワクチン接種券を入手できませんでした。一方、外国人が直面する課題に向き合った現場の方々の努力と工夫が、こうした問題を最小限に食い止めたと言えるかもしれません。外国人が安心して保健・医療を利用できるようになるために、また、今後も起こる健康危機において外国人が取り残されないために、これから何をすればよいのか。この冊子が、そのことを考えるきっかけの一つになることを願っています。

2023年7月

みんなの外国人ネットワーク MINNA

## 参考文献

---

1. Matsuoka S, Kharel M, Koto-Shimada K, Hashimoto M, Kiyohara H, Iwamoto A, Nishihara M, 2. Fujita M. Access to Health-Related Information, Health Services, and Welfare Services among South and Southeast Asian Immigrants in Japan: A Qualitative Study. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2022, 19, 12234. <https://doi.org/10.3390/ijerph191912234>. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36231533/>
2. MINNAヘルスプロジェクトメンバー。「ベトナム、ミャンマー、ネパール人コミュニティへの新型コロナウイルス情報普及活動の経験」。みんなの外国人ネットワークホームページ。2021年7月5日。 [https://sdg-mig-social.org/material\\_community/](https://sdg-mig-social.org/material_community/)
3. Kiyohara K, Teshima Y, Hoshino HA, Kanda M, Matsuoka S, Iwamoto A, Fujita M. Three myths of disseminating COVID-19 information to vulnerable migrants in Japan: lessons learned during the pandemic. *Tropical Medicine and Health* 2022; 50:13. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35105384/>
4. 出入国在留管理庁在留支援課。「一元的相談窓口運営・ハンドブック」令和4年11月改訂 <https://www.moj.go.jp/isa/content/001359743.pdf>
5. 加藤丈太郎。「外国人相談ワンストップセンター」ヒアリング協働のきっかけづくり。COVIC報告書。P41-49. 2023年3月。
6. 鈴木江理子。2009年改訂住基法・入管法の課題とコロナ対応～自治体アンケートから考える～。MネットNo.218. 2021年10月。
7. 厚生労働省。テキスト「医療通訳」。P28. <https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10800000-lseikyoku/0000209870.pdf>.
8. ISO13611:2014 Interpreting-Guidelines for community interpreting. <https://www.iso.org/standard/54082.html>
9. 藤田雅美他。第1章 外国人の保健医療アクセス—新型コロナ・ワクチン接種をとおして見えてきた課題。移民・ディアスポラ研究 11. 新型コロナパンデミック下の医療と移民 情報・保健・医療サービス。p23-45. 明石書店。2023年6月。

## 謝辞

この冊子の作成にあたり多大なご協力をいただいた、NPO 法人 国際活動市民中心 (CINGA)、一般社団法人 全国医療通訳者協会 (NAMI)、外国人コロナワクチン相談センター (COVIC) ベトナム支援チームの皆様に、心から感謝致します。



外国人コロナワクチン電話相談センターのメンバー

この冊子は、トヨタ財団 2020 年度特定課題「外国人材の受け入れと日本社会」D20-MG-0017「新型コロナウイルス感染症パンデミック下における在日外国人コミュニティへの情報提供体制整備と検査・診療へのアクセスを可能にする道筋づくり」の助成により作成されました。

新型コロナパンデミックにおける外国人対応事例集

保健医療にたどり着くための道筋づくりの記録

2023年7月発行

みんなの外国人ネットワーク

Migrants' Neighbor Network & Action: MINNA

<https://minna-health.com>

| 編集 | 国立国際医療研究センター 国際医療協力局

