

大学コンソーシアムひょうご神戸 企業課題解決プログラム 成果報告書

大学名	学部名	ゼミ・チーム/研究室名
神戸親和大学 (コウベシンワダイガク)	文学部 (ブンガクブ)	プロジェクトベイスラーニング基礎 B (河野泉、端義幸)

※ゼミでの取組ではなく、教職員様にてお取組頂いた際は、氏名をご入力お願いいたします。

担当企業名		
医療法人社団 星晶会		
該当する課題項目（該当するものに☑してください。複数選択可）		
<input type="checkbox"/> 地域との連携	<input type="checkbox"/> デジタル化 (DX) の推進	<input type="checkbox"/> 利益率の改善
<input type="checkbox"/> マーケティング戦略	<input type="checkbox"/> 技術革新	<input type="checkbox"/> 人材の採用・育成
<input type="checkbox"/> 自社のブランディングの構築・向上	<input checked="" type="checkbox"/> 広報活動	<input type="checkbox"/> ワークバランス
<input type="checkbox"/> 新規顧客獲得	<input type="checkbox"/> 市場調査	<input type="checkbox"/> 情報 (IT) システム環境の整備、最適化
<input type="checkbox"/> 業務プロセスの見直しや効率化	<input type="checkbox"/> 新規事業の立ち上げ	<input type="checkbox"/> SDGs への取り組み
<input type="checkbox"/> 職場環境の見直し・整備	<input checked="" type="checkbox"/> 国際化・海外戦略	<input type="checkbox"/> 既存事業の継続

1. 課題テーマ・概要
<p>テーマ：医療現場における在留外国人の「言葉の問題」を解決する</p> <p>概要：2024年の在留外国人数は358万人と過去最高を更新し、また、厚生労働省の調査によると2070年の日本の総人口のうち外国人は1割を占めると予想されている。外国人の日常・社会生活上の問題を把握し解決し、外国人との共生社会を実現していく必要がある。在留外国人の困りごとの中で「医療」の相談は多い。</p> <p>医療法人社団 星晶会は「時代先行型施策」として、2022年10月国際課を設立し、中国、香港、ウクライナ、ネパール、ベトナム、ミャンマーからの外国人職員が働いている。また2023年から外国人留学生健診をはじめ、ウクライナ避難民支援、外国人患者のオンライン診療、伊丹市在住の中国帰国者などの外国人患者を受け入れる事業を積極的に取り組んでいる。星晶会では、外国人患者が安心して受診できる体制を整備を目指している。</p> <p>神戸親和大学のプロジェクトベースドラーニング基礎 B の授業で本テーマに取り組む。参加者は、国際文化学科と心理学科の2, 3年生で、留学生 22 名（出身国：ネパール、中国、ミャンマー、ベトナム、バングラデシュ）、日本人学生 2 名と多くの留学生が参加し、自分自身の問題と捉えて取り組んだ。</p>

2. 課題解決に向けた活動内容（画像、写真等を適宜挿入下さい。）
<p>1. オリエンテーション、課題説明、チームビルディング（第1～3回）</p> <p>第2回（4/16）に星晶会国際課の方3名から法人紹介と、医療現場の現状と課題の説明を受けた。法人の強みは、2つの医療施設が外国人患者を受け入れていること、英語・中国語・ネパール語・ベトナム語の4か国語のコミュニティ通訳を配置していることであるが、外国人患者の来院は実人数10名、年間延べ数35名と比較的少ない現状などが示された。また、星晶会の職員で中国出身のウェイ氏、ワン氏からは、自身が日本のクリニックレベルを受診した際、「自分の病状がわからず悔しかった」「説明を理解できず不安だった」といった体験談も共有された。その後は、学生からも自身の受診体験を交えて、質疑応答が交わされた。第3回（4/23）は、今後の活動を行うためのチームを作成し（4チーム、1チーム5～6人）、チームビルディングを行った。</p>

2. 現状調査1 医療制度の違い (第4～5回)

現状調査1として、各国の医療の法律や制度や仕組みについて各チームで話しあい、資料にまとめた。

第4回(5/7)は、病気になった時の病院の選び方や、費用・支払いの方法、保険制度、予約の仕組み、救急車などについて以下の観点から話し合い資料にまとめた。

- ① 自分の国と日本の違い、自分の国ではどうしているか、日本でやり方はどのように知ったか?
- ② わからなかったことや、気になったことはあるか?

第5回(5/14)はオンラインで星晶会とつないで、医療制度の違いについての気づきを発表した。健康保険の仕組みは、バングラディッシュやミャンマーにはなく、ネパールやベトナムでも都市部でのみ普及しているなど、日本のような国民全員が公的医療保険に加入する仕組みとは違っていた。また、ネパールやベトナムでは、公立病院は安いのが混雑していてサービスがあまり良くない一方で、私立病院は高いが施設が充実してサービスが良い等の発表があった。星晶会の野村氏からは、「日本では保険診療であれば値段は一律のため、公立・私立といった病院への認識が違っているのが印象的だった」というコメントがあった。

3. 現状調査2 病気になった時にどうするか (第6～8回)

現状調査2として、病気になった時にどうするか、各チームで自分達の具体的な体験を話し合った。

第6回(5/21)は、病気になった時のシーンを挙げてポストイットで色分けしながら、

①シーン(黄)ごとに、②どんなことをしたか(青)、③困ったこと(緑)、④良かったこと(ピンク)を洗い出した。例えば、

- ・病院を探す時に(①)、インターネットで病院を探す(②)
 - ・医者に診てもらう時に(①)、病気の名前の日本語が分からなかった(③)、お医者さんが簡単に説明してくれたり、病気の名前を翻訳して言ってくれた(④)
 - ・薬をもらう時に(①)、薬の量がわかりづらかった(③)、治らなかった時のことも教えてくれてよかった(④)
- 等の体験が、チームごとに挙げられた。

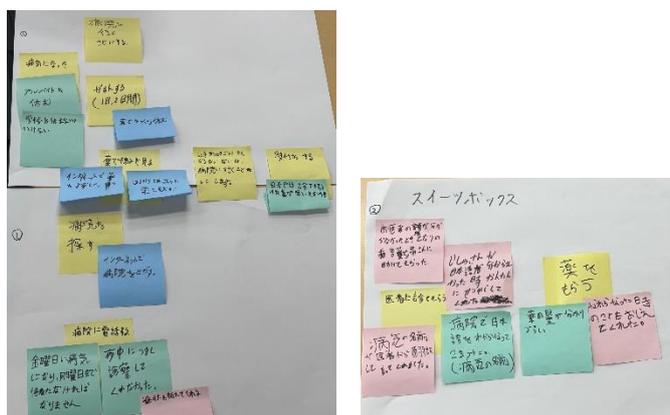


図. 病気になった時の自分達の体験

次に、ここまでのクラス内の話し合いをもとに、各学生の友人や知人へのインタビュー計画をたてた。日本にきたばかりであり日本語ができない人も対象にして、日本にいる外国人が日本の医療について思っていることや、病気になった時にどうしているかをインタビュー調査する。

第7回(6/4)は、一人ひとりのインタビュー対象者を決め、チームでインタビューの質問を作成した。

第8回は教室ではなく各自でインタビューを実践して、結果をファイルにまとめてクラスで共有した。

4. 課題のまとめ（第9～11回）

第9回（6/11）と第10回（6/18）は、これまでの3つの調査結果（第5回医療制度の違い、第6回病気になった時どうするか、第8回インタビュー調査）を基に、日本にいる外国人が日本の医療に対して感じている課題をまとめた。病気になった時のシーンごとに、やったこと（Action）、困ったこと（Problems）、よかったこと（Good things）をまとめて発表資料を作成した。第11回（6/25）には、星晶会に対して発表して質疑応答を行った。

日本にいる外国人が日本の医療に対して感じている課題としては、以下のようなものが挙げられた。

●病院を探すとき

- ・Googleで近くの病院（hospital near me）を検索した。多くの病院が出てどこにいけばよいかわからなかった。
- ・自分の病気にあう病院を選ぶのが難しかった。整形外科や皮膚科など、病院の種類がわからない。
- ・病院によって値段が違うのかどうか知りたい（ネパールではお金のある人は高い病院、ない人は安い病院を選ぶ）。

●予約する、病院に電話するとき

- ・休日の時に病院の予約ができなくて困った、夜中に診察してくれない。
- ・電話で外国人の名前を言っても伝わらない。

●受付をするとき

- ・保険証の使い方がわからなかった。保険証はひどい病気だけ使えると思って持ってこなかった。
- ・日本では診てもらふ順番が早いもの順。自分の国（ネパール）では、妊娠中や子連れの人には先に回すのでその方がいいのではないか。

●診察を受けるとき

- ・どこの部屋にいけばいいか迷ってしまった。レントゲン室と言われてもわからなかった（X-rayと説明してほしい）
- ・専門的な用語はわからないので医者に何かをいわれてもわからない。
- ・日本では女性のお医者さんが多く、症状を見せるのは恥ずかしい（ネパールでは男性の医師がほとんどのため）。

●薬をもらうとき、薬を飲むとき

- ・薬の使い方がわからなかった。日本語の説明だけしかなかった。
- ・コロナの薬でうがい薬と経口薬の区別がつかず、うがい薬を飲んでしまった。しばらくしてから、写真を日本語学校の先生に送って確認してもらった。

●支払い

- ・日本では医療費がいくらかかるかわからない、診察後に払うことが気になっている。

良かったこととしては、病気の名前を医者が翻訳してくれた、英語で説明してくれた、部屋までつれていってくれた等のように、気遣いやサポートを受けられたことが挙げられた。



図. 「課題のまとめ」発表の様子

5. 課題解決テーマの決定

課題の発表を受けて、星晶会として重要と考える課題解決テーマを以下の4つに絞った。

- [1]日本の医療制度についてわかりやすく伝える
- [2]病院に行く・行ってからの流れをわかりやすく伝える
- [3]薬の種類や飲み方をわかりやすく伝える
- [4]星晶会の取組「外国人にやさしい病院」の伝え方を提案する

課題解決テーマ

【1】日本の医療制度についてわかりやすく伝える

困ったこと

- 休日の時に予約できなくて困る
- 病院によって値段は違うの？
- 自分の国では救急車は有料だけど…

提案すること

外国人むけにわかりやすいガイドを作る

- ・病院の休みについて
- ・公立病院、私立病院の違いについて
- ・病院の種類について
- ・救急車について

【2】病院に行ってからの流れをわかりやすく伝える

困ったこと

- “レントゲン室”がわからなかった
- 治療費を診察後に払うのが気になっている
- 受付したあとどこに行けばいいかわからない

提案すること

外国人むけにわかりやすいガイドを作る

- ・受付～支払いの流れ
- ・病院の部屋や施設の名前

【3】薬の種類や飲み方をわかりやすく伝える

困ったこと

- 薬の使い方が日本語だけ…
- うがい薬を飲んでしまった
- 薬をもらっても飲んでいない

提案すること

外国人むけにわかりやすいガイドを作る

- ・薬の種類
- ・薬の飲み方、使い方（飲む時間、回数、量など）
- ・やってはいけないこと

【4】「外国人にやさしい病院」の伝え方を提案する

よかったこと

- 給つきの説明があった
- ゆっくり話してくれた
- 英語のホームページがあった

提案すること

星晶会の取り組みを外国人に伝える

- ・星晶会の強みをどう伝えると効果的か？
- ・これからどんな取り組みをすると「外国人にやさしい病院」とアピールできるか？

2

3. 課題解決案

4つの課題解決テーマに対して担当チームを決定し、第12回から第14回にかけてチームごとに提案を作成した。第15回（7/23）には星晶会に対して発表と質疑応答を行った。

[1]日本の医療制度についてわかりやすく伝える <担当チーム：Money>

チームメンバーの出身であるネパール、ベトナム、中国と比較して、日本の医療制度が違っている点、外国人が知っておくべき点を、以下の項目ごとに比較表にまとめたガイドを作成した。日本で生活する外国人にとって、国民健康保険への加入が非常に大切なことや、日本では救急車は無料だが本当に緊急の時のみ使うことなどをまとめた。

- ① 病院の費用（保険の仕組み）
- ② 日本の病院の種類について
- ③ 病院の休み・利用の違い
- ④ 救急車について

星晶会からは、良く調べられている、というコメントと、日本の仕組み（保険証を忘れてもあとで返金がある、総合病院には紹介状がいる、夜間診療対応等）について補足説明があった。

3. 病院の休み・利用の違い

国	平日の病院	土日の病院	祝日の病院	夜の病院	ポイント
JP 日本	月～金開いている	多くは休み（※土曜午前だけ開く所も）	休み	夜はほとんど休み（※救急外来のみ）	平日に行くのが安心。事前に予約することが多い。
NP ネパール	月～金開いている	多くは休み（日曜が休みの所も）	祭りの時（ダサインなど）は長く休み	夜は閉まっていることが多い	地方は病院が少ない。都市部の私立病院は有料だが便利。
VN ベトナム	月～金開いている	土曜午前だけ開く所がある	テト（旧正月）は長い休み	大きな病院は夜間受付あり	公立病院は混む。私立病院は対応が早いが高い。
CN 中国	月～金開いている	大きな病院は開いていることがある	一部休み（病院による）	大きな病院は夜も対応あり	大病院は人が多い。私立病院は早く診てもらえるが高い。

日本の病院はほとんど月曜日～金曜日まで開きますが、休日や診察の受付時間は病院によって異なるので、行く前に調べた方がいいです。

	月	火	水	木	金	土	日
AM9:00～12:00 診療と予約受付	●	●	●	●	●	●	●
PM2:00～3:00 夜間診療と予約受付	●	●	●	●	●	●	●
PM2:00～4:00 予約のみ	●	●	●	●	●	●	●
PM3:00～4:00 診療と予約受付	●	●	●	●	●	●	●

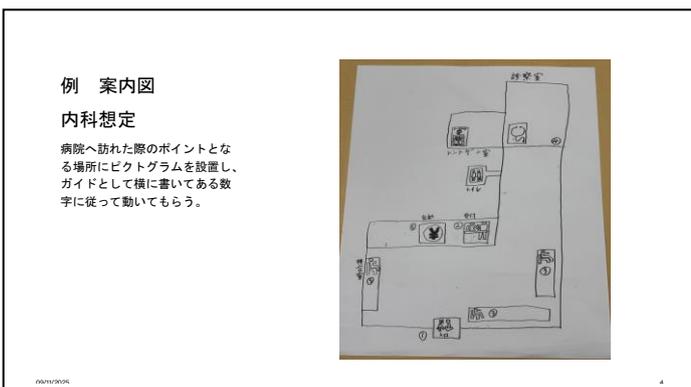
[2]病院に行く・行ってからの流れをわかりやすく伝える <担当チーム：スイーツボックス>

- ・受付にて、絵や写真入りで「①受付 → ②待合室 → ③診察室 → ④会計 → ⑤薬局」の順を説明する「流れガイド（多言語）」を配布する
- ・病院の部屋や施設の名前にピクトグラムを使う
- ・病院のホームページに料金表を示す
- ・薬の裏に何回飲むかを直接書く

等の提案があった。

料金表については、日本では審美歯科などの自由診療の場合は金額の提示が義務付けられているが、保険診療の場合は一律のため金額が表示されていることは少ない。一方外国では私立・公立など病院によって料金が違うためあらかじめ料金が提示されることが多い。外国人にとっては風邪やインフルエンザなどの病気でも病院にかかるといくらかかるかわからないのが不安であり、ホームページに料金表を示すとよいという発表だった。

星晶会からは、「外国人にきてもらうためには料金の発信も大事と気づいた、日本語学校の健診の際にピクトグラムを作る対応したが各国共通でわかりやすいことが再認識できた」というコメントがあった。



[3]薬の種類や飲み方をわかりやすく伝える <担当チーム：Energetic>

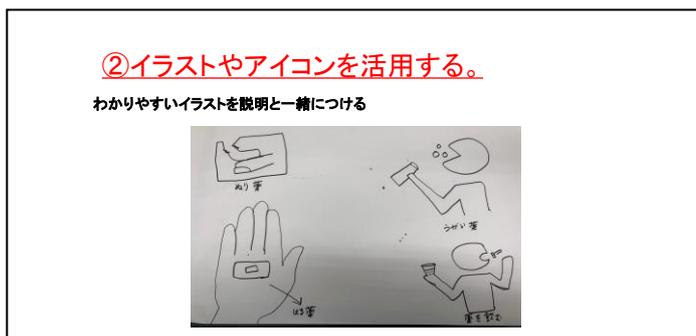
- ・多言語表記の説明（共通語の英語は必須）
- ・イラストやアイコンを活用する
- ・シンプルで優しい日本語を使う
- ・お薬手帳を留学生用に作る

等の提案があった。

前のグループで発表された、薬の裏にお医者さんが飲み方を書く方法はネパールだけでなくベトナムでもやられていた、袋に同封された紙の説明

もあるが失くしてしまう、字が読めない子どもやお年寄りにとってもわかりやすいなどの説明がされた。

星晶会からは「薬の裏に書くのは日本では見かけない方法だがなるほどと思った、イラストの活用という視覚的に情報を共有することはどんな場面でも重要」というコメントがあった。



[4]星晶会の取組「外国人にやさしい病院」の伝え方を提案する <担当チーム：チョコ>

星晶会が取り組んでいる多言語対応、医療通訳スタッフの常駐、外国人患者の受け入れなどの取組を外国人にアピールするために、

- ・インターネットのサイトに多言語ページを用意する
- ・SNS に病院の日常やイベント、健康情報を紹介する
- ・星晶会の特徴をコマーシャル動画で流す

等の提案があった。コマーシャル動画については、学生がプロトタイプを作成して紹介した。日本に来たばかりの外国人が病気になった際に、病院（星晶会）に連れて行ってもらい、自分の言葉を使って受付や診断を受けられる様子を、学生自身がインド語、ネパール語、日本語を使って演じた。

星晶会からは「留学生のみなさんにとっては、どのソーシャルメディアを使うといちばん有効か？」という質問があり、学生が「Facebook と TikTok がよく使われると思う。ネパール、バングラディッシュ、インド、ミャンマーでは Facebook がよく使われるので」と回答し、「星晶会では現在 Instagram の発信に力を入れているが、Facebook の方が届きやすいという意見は参考になった」という質疑応答があった。



図. 学生が演じるコマーシャル動画のプロトタイプ

4. 結果及び自己評価

1. 全体評価

プロジェクトに参加した教員、コンソーシアムひょうご神戸、星晶会の日本人メンバーからは一同、「気づきが多かった」という評価であった。留学生自身やその知人という多くの在留外国人の実際の体験から集めた困りごとは日本人からは意外なものも多く、テーマの「言葉の問題」だけには収まらない、制度や習慣の違いによる問題も抽出された。そのため、課題抽出したいが本プロジェクトの一つの成果になっていると考える。また解決提案についても、留学生の母国との比較をもとに考えられた内容が多く、外国人にわかりやすい提案になっていると考える。

2. 星晶会の講評とコメント

- ・学生の皆さんの熱意と懸命に調べ上げられた内容が強く伝わる素晴らしい発表だった
- ・今後の当法人の業務のヒントになる提案が複数あり、大変感銘を受けた
- ・各チームの提案について、実際に取り組みできるように検討する

3. 学生の学びとコメント

■多様な国のメンバーと活動する中で、自国との違いや新しい価値観に触れることに関心を持つことができた

・いちばん面白かったのは、国ごとの医療のちがいを比べたことです。ネパール、バングラデシュ、中国、ミャンマー、日本では、保険やお金の払い方、予約の方法などがちがっていて、文化や制度のちがいを知ることができて楽しかったです。(ネパール人留学生)

・面白かったと思ったのは、薬シートの裏に飲み方を直接書くことです。日本人がそういうことを聞いたら、びっくりするかもしれませんが、確かに昔はベトナムではそういうことは珍しくありません。発表でネパールでも、同じやり方がある面白かったと思いました。(ベトナム人留学生)

・いちばんおもしろかったのは、いろいろな国のネパール、ベトナム、中国、バングラデシュ、ミャンマーなど、といっしょに活動できたことです。それぞれの国の医療のちがいを知ることができて、日本のよさや問題点がよくわかりました。(ネパール人留学生)

・興味を持った点は海外の医療です。ネパールでは薬に文字を書き、飲む回数や飲む時間帯を記すとのことなので、日本とは全く違います。日本では、紙面上に書かれていますのでそれを見て飲むという形です。そういう違いが知れて、日本と他国にどのような差があるのだろうと医療だけでなく、文化に対しても思いました。(日本人学生)

・私自身、あまり留学生の方との関わりがなく、最初こそ不安で緊張していた節がありました。しかし、共に授業を受けてみると誰もが自分なりの視点とアイデアを多く生み出しており、それが私にとって多くの学びがあり、とても興味深く面白い授業になったと思います。(日本人学生)

■自身の経験をもとに課題を捉え、「自分ごと」として問題解決を考えることができた

・私もコロナのときに日本の病院に行ったことがあります。そのときは本当に大変でした。日本語がよくわからなかったのも、受付や問診票の記入、先生の話、薬の説明など、全部がむずかしくてとても不安でした。このような体験をしたことで、外国人にとってもっとやさしい医療が必要だと強く感じました。(ネパール人留学生)

・自分が外国人として、日本の病院でわかりにくいと感じた経験があったので、その経験を活かしてアイデアを出すことができたのがよかった。また、実際の医療法人と協力して、社会の中の本当の問題に取り組むということもとても興味深かった。(バングラディッシュ人留学生)

・わたしが一番おもしろいと思ったのは、病院での問題をもとに、新しいアイデアを考える時間でした。特に、『病院の流れをわかりやすく説明するガイドブックをつくる』というアイデアは、自分が病院で困ったときのことを思い出して、『これがあったらよかったな』と感じました。(ネパール人留学生)

・自分が一番興味を持ったのは、クラスの外で友人や知人にインタビューしたことです。普段はあまり聞かないような話も聞くことができて、「ああ、こういうことで困っていたんだな」と気づくことがたくさんありました。特に、日本語がうまく話せない人が病院で症状を伝えられずに困っている話は、心に残りました。自分も外国人として、同じような不安を感じたことがあったので、とても共感できました。(ネパール人留学生)

■社会に役立ちたいという意識をもつことができた

・この授業をとってよかったです。自分の経験をつかって、他の外国人のために何かを考えることができました。(ネパール人留学生)

・この授業を通して、『ただ勉強する』だけでなく、『社会の中でどう行動するか』を考える大切さを学びました。自分の考えを伝えることや、チームで協力して一つの目標に向かう経験は、これからの人生にもきっと役立つと思います。(ネパール人留学生)

・外国人として日本で医療を受けるときに、言葉や文化の違いから不安を感じる人が多いということにとっても共感しました。医療通訳ややさしい日本語など、解決するための方法を知ったことが面白かったです。自分たちのアイデアで、社会を少しでも良くできるかもしれないという希望も感じました。(ネパール人留学生)

5. 今後の取組

・担当チーム Money が作成した「日本の医療制度についてわかりやすく伝える」資料を基に、星晶会で一部修正・加筆して、実際に来日したばかりの留学生に配布できる資料として完成させる。資料は、星晶会ホームページに掲載し、神戸親和大学やコンソーシアムひょうご神戸の外国人留学生にガイダンスなどで紹介、配布することを検討している。

・他チームからの提案についても、実際に取り組みを開始するべく検討を続ける