

報告書

福岡県在住の在留外国人における  
ヘルスケア・アクセスに関する  
CSO の活動・支援実態アンケート調査

2023 年 12 月

特定非営利活動法人 ISAPH

特定非営利活動法人 NGO 福岡ネットワーク

**FUNN** 特定非営利活動法人  
NGO福岡ネットワーク

健康から生まれる笑顔、つながる未来。  
特定非営利活動法人 **ISAPH**(アイサップ)  
International Support and Partnership for Health

## 謝 辞

この度のアンケート調査は、福岡県内で外国人に関する活動を実施する営利法人・非営利法人、任意団体や個人ボランティア、そして各地方自治体のご担当者など沢山の方から協力を得て実現することができました。最終的に、170 名以上の方よりご回答をいただき、これまで十分に知られていなかった「福岡県内の在留外国人に関わる地域の担い手」に関する貴重な情報をまとめることができました。

さらに、追加インタビューでは、40 名以上の方に協力を承諾いただき、アンケート調査だけでは確認することができなかった、“具体事例”、“地域の実情”を鮮明にお聞きすることができました。これらの調査にご協力いただいた皆様に、改めて心より感謝申し上げます。

また本調査にかかる費用は、ファイザー株式会社「ファイザープログラム ～心とからだのヘルスケアに関する市民活動・市民研究支援」及び 公益財団法人テルモ生命科学振興財団「医療貢献活動助成」よりご支援いただきました。私たちの社会活動を支えていただいた、企業・財団の皆様にも、心より御礼申し上げます。

本報告書は、多くの方々に支えられて完成した成果品になりますので、必要とする方に無償で配布させていただきます。また、Web 版の印刷や配布については、特に制限を設けませんので、みなさまの必要に応じご活用いただけますと幸いです。

## 調査責任者

特定非営利活動法人 ISAPH（アイサップ）

事務局長 佐藤 優

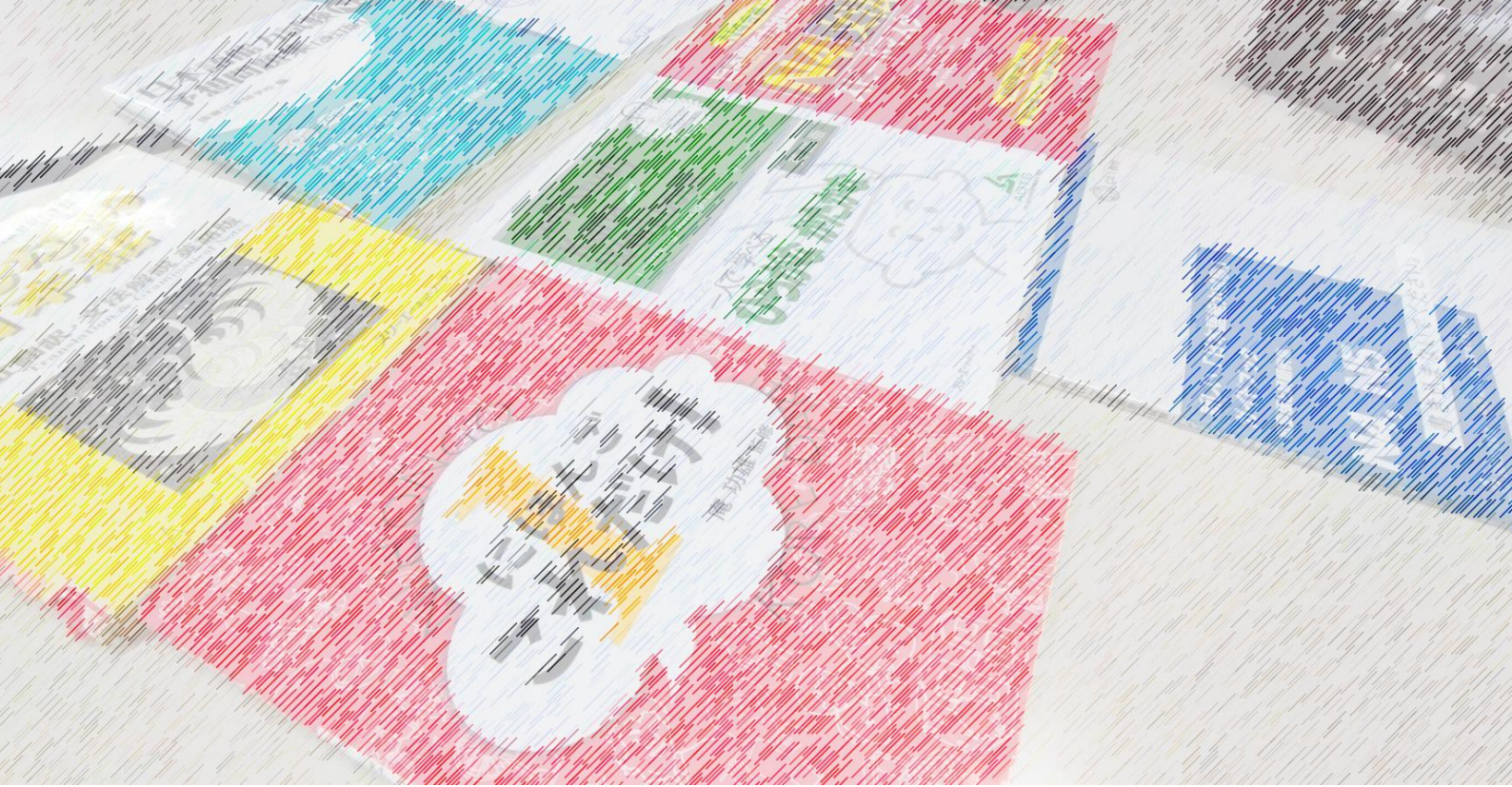
E-mail : [jimukyoku@isaph.jp](mailto:jimukyoku@isaph.jp)

Web: <https://isaph.jp/>

## 目 次

<b>I. 調査に関する基本情報</b> .....	<b>3</b>
1. 調査の概要.....	3
(1) 調査の背景.....	3
(2) 調査の目的.....	3
(3) 調査地域・対象者 .....	4
(4) 調査方法・スケジュール .....	4
(5) 用語の解説.....	4
(6) 調査実施団体 .....	4
2. アンケート調査（郵送）について .....	4
(1) アンケート概要.....	4
(2) アンケート項目.....	5
3. インタビュー調査について .....	6
(1) 追加インタビュー概要.....	6
(2) インタビュー項目 .....	6
<b>II. アンケート調査の結果</b> .....	<b>7</b>
1. 回答者の情報.....	7
(1) 回答者数・割合 .....	7
(2) 回答者 173 名の基本情報.....	7
(3) 回答者 173 名の活動状況.....	10
2. 在留外国人から受ける「健康に関する相談」の実態.....	10
(1) 活動の中で、外国人から「健康に関する相談」を受けたことがあるか.....	10
(2) 「健康に関する相談」の内容（「ある」と回答した 64 名のうち ※複数回答あり） .....	11
(3) 自由記述：在留外国人の健康に関して、どのようなサポート体制が必要だと感じるか... 11	
3. CSO の地域活動における「悩み事」.....	13
(1) 活動に関して、困ったり悩んだりする頻度（外国人と関わる機会がある 158 名のうち） 13	
(2) 「困ったとき/悩んだとき」の相談相手（複数回答あり） .....	13
(3) 自由記述：活動で困ったり困難を感じたりするときは、どのようなときですか .....	13
4. 所属する団体の情報・課題 .....	15
(1) 団体に所属する 146 名の回答者の肩書 .....	15
(2) 団体の予算規模 .....	16
(3) 団体が抱える課題のうち最も重要度の高いもの（3 つまで選択可） .....	16
(4) 自由記述：団体の課題に関して取り組んでいること、社会に期待することはなんですか . 17	
<b>III. 追加インタビュー調査の結果</b> .....	<b>19</b>
1. 追加インタビューの対象者 .....	19
(1) 追加インタビュー対象者（45 名）の基本属性.....	19

(2) 追加インタビュー対象者および実施者 .....	19
2. 「ヘルスケア・アクセスに関する CSO の役割・機能」 .....	19
(1) 追加インタビューで得られた情報のまとめ .....	19
3. 具体的事例の紹介 .....	22
(1) 事例 1：行政との連携で活動が促進された A さん .....	23
(2) 事例 2：迷いながらも、チームの一員としてお産に参加した B さん .....	23
(3) 事例 3：一緒に医療機関を外国人と検索し、情報が届かない理由に気づいた C さん .....	24
<b>IV. 調査結果に関するまとめ .....</b>	<b>26</b>
1. 在留外国人のヘルスケア・アクセスと CSO .....	26
(1) 在留外国人の「ヘルスケア・アクセス」に含まれるもの .....	26
(2) 地域の「担い手」が担う役割 .....	26
(3) CSO が直面する課題 .....	26
2. 今後の展望 ～在留外国人がより安心して暮らせる福岡県になるために～ .....	27
(1) 「地域の担い手」としての CSO をサポートできる体制づくり .....	27
(2) ステークホルダーが「つながる」ことで地域の力を最大化する .....	27



---

## I. 調査に関する基本情報

---

### 1. 調査の概要

#### (1) 調査の背景

2020年に福岡県が実施した外国人に対するアンケートでは、日本での暮らしの不安として「健康に関すること」が、第2位として取り上げられた。一方で、国際協力機構（JICA）の調査では、多くの自治体が外国人との共生社会への課題を感じ、医療通訳などの取り組みを設けていることも明らかになっている。

私たちは、生活者として日本で暮らす外国人が自分の健康を維持・増進するために、または心身に何らかの不調を感じたときに安心して必要なヘルスケアにアクセスできるために、どのようなことが出来るのだろうか。これから益々競争が激しくなると想定される外国人材の獲得において、「日本を選んで良かった。安心して生活できた。」そう思われる地域づくりに向けて何が出来るだろうか。この課題に示唆を得るために、今、地域で活動している市民社会組織（CSO：Civil Society Organization）の活動の実際をまとめ、現状や課題を把握する必要があると考えた。

#### (2) 調査の目的

福岡県で在留外国人を巻き込んだ活動を実施するCSOを対象として、どのような形で外国人のヘルスケア・アクセスに関して貢献することができているか、またCSOがどのような活動上の困難や組織の課題に直面しているかを調査し、外国人と公的サービス・保健医療サービスの狭間にある、「地域の担い手」としてのCSOの役割・機能について実態を明らかにする。

### (3) 調査地域・対象者

福岡県内で外国人などに関連する活動（在留外国人のみを対象とする活動だけでなく、在留外国人も参加できる活動を含む）を実施する個人・団体とした。団体の場合は、営利・非営利、法人格を問わず、任意団体やサークルなども対象とした。

財団法人や特定非営利活動法人（NPO 法人）などの公益法人は、Web サイト等で登録情報を確認することができた。それぞれの地域にある日本語教室をはじめとする任意団体やサークルについては、Web 上の情報が限られていたため、各自治体のホームページおよび「福岡県の国際化の現状（2021 年版）〔データブック〕」を活用し、担当者等から情報を集めた。また、国際交流協会が存在する市町村では、担当者を訪問し、公開された情報がないグループや個人ボランティアなどについて聞き取った。これらの情報収集を事前に実施し、調査対象者を決定した。

### (4) 調査方法・スケジュール

2023 年 4 月～6 月：アンケート調査

2023 年 7 月～9 月：インタビュー調査（同意いただいた方のみ）

### (5) 用語の解説

**在留外国人**：法務省が定める「中長期在留者及び特別永住者」を指す語として用いる。

**CSO**：Civil Society Organization は市民社会組織と訳される。一般的な解釈としては、NPO や財団、公益法人などを指すが、本報告書では、在留外国人の課題に取り組む営利法人であっても非営利活動を実施する場合は CSO に含めて呼称する。また、地域での活動実態から、外国人との共生社会の核となる活躍をしているという意味を込めて「地域の担い手」と呼称している箇所がある。

**ヘルスケア**：公的な保健医療サービス（医療機関や行政サービスなど）をはじめ、自身の健康の維持・増進のために活用できる様々な役務の総称として用いる。「ヘルスケア・アクセス」は、それらヘルスケアの“利用しやすさ”を指す語として用いる。

### (6) 調査実施団体

特定非営利活動法人 ISAPH（アイサップ）

特定非営利活動法人 NGO 福岡ネットワーク

## 2. アンケート調査（郵送）について

### (1) アンケート概要

方 法：無記名・自記式のアンケート用紙を個人・法人に郵送した

期 間：2023 年 3 月 28 日～6 月 30 日

対象検索：NPO 法人や公益法人は、ホームページ等から検索した

任意団体・ボランティア・企業は、福岡県の資料または自治体等より紹介を受けた

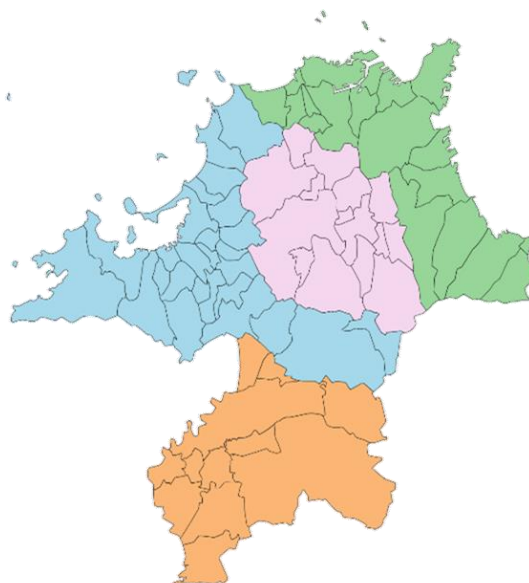
配布数：544 部（うち、29 部は宛先不明のため未達）

配布者内訳（団体別）：

団体種別	配布数	左記のうち未達	配布実数
・NPO 法人	295 部	27 部	268 部
・地方自治体	25 部	0 部	25 部
・任意団体	136 部	2 部	134 部
・企業	2 部	0 部	2 部
・その他公益法人	45 部	0 部	45 部
・個人ボランティア	41 部	0 部	41 部
合 計	544 部	29 部	515 部

対象者内訳（地域別）：

対象地域 <sup>1</sup>	対象者数
・北九州地域	180 名
・福岡地域	243 名
・筑豊地域	52 名
・筑後地域	69 名
合 計	544 名



## (2) アンケート項目

【回答者情報】 性別、年齢、職業、国籍、活動地域、活動分野、外国人と関わる頻度

【お困りごと】 活動する上での困りごと、相談相手、困りごとの内容（自由記述）

### <sup>1</sup> 福岡地域

(福岡市、筑紫野市、春日市、大野城市、宗像市、太宰府市、古賀市、福津市、朝倉市、糸島市、那珂川市、宇美町、篠栗町、志免町、須恵町、新宮町、久山町、粕屋町、筑前町、東峰村)

### 北九州地域

(北九州市、行橋市、豊前市、中間市、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町、苅田町、みやこ町、上毛町、築上町、吉富町)

### 筑豊地域

(直方市、飯塚市、田川市、宮若市、嘉麻市、小竹町、鞍手町、桂川町、香春町、添田町、糸田町、川崎町、大任町、赤村、福智町)

### 筑後地域

(大牟田市、久留米市、柳川市、八女市、筑後市、大川市、小郡市、うきは市、みやま市、大刀洗町、大木町、広川町)

- 【これまでの経験】 外国人から「健康に関する相談」を受けた経験の有無と内容  
外国人のヘルスケア・アクセスに関する意見（自由記述）
- 【所属団体について】 団体への所属、団体種別、団体の設立年、団体規模（人員・予算）  
団体が直面する課題、課題に対して取り組んでいること（自由記述）

### 3. インタビュー調査について

#### (1) 追加インタビュー概要

- 方 法：対面（またはオンライン会議サービス）によるインタビュー  
※インタビュー内容は同意のもと録音し、音声データから、逐語録を作成した
- 期 間：2023年7月1日～9月30日
- 対象検索：アンケート調査で追加インタビューに同意いただいた方
- 対象者数：45名

#### (2) インタビュー項目

- 【これまでの経験】 外国人から「健康に関する相談」を受けた内容の詳細について  
外国人のヘルスケア・アクセスに関する事例の詳細について





## Ⅱ. アンケート調査の結果

### 1. 回答者の情報

#### (1) 回答者数・割合

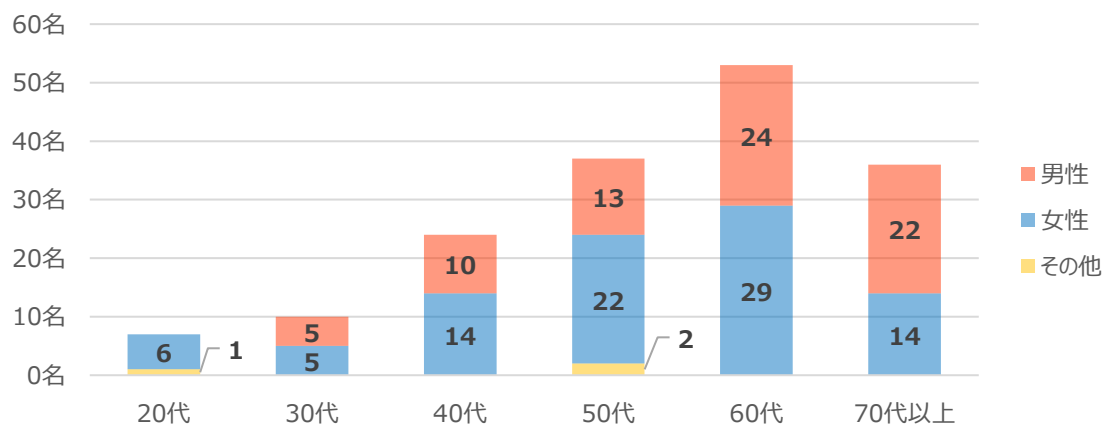
全送付数（未達を除く）515 部のうち、**173 名（回収率 33.6%）** から回答を得ることができた。

#### (2) 回答者 173 名の基本情報

##### ① 年齢・性別

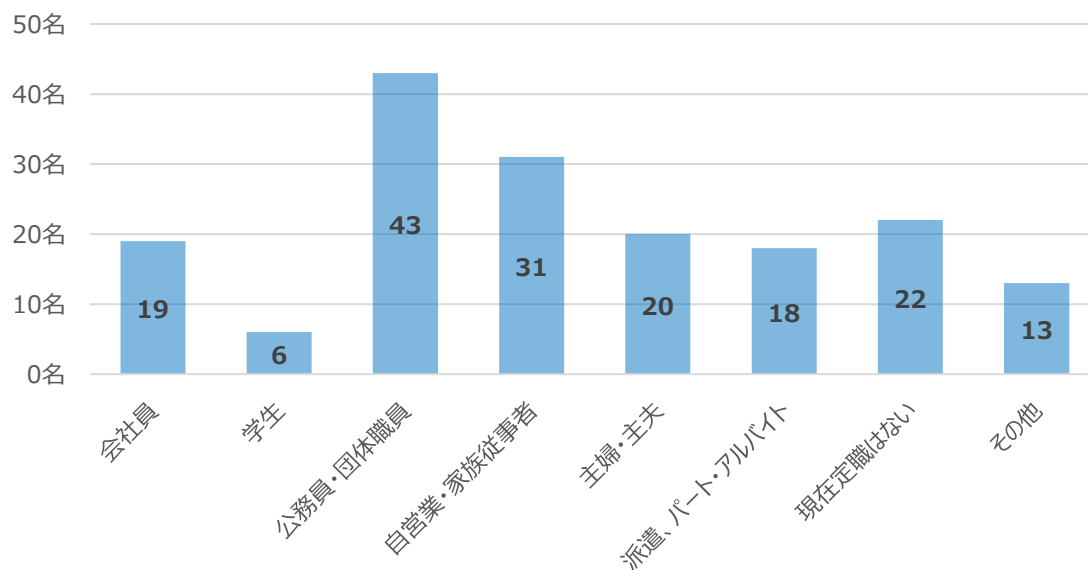
年齢は、60代が最も多く、50代、70代と続いた。20代の回答者は、7名と最も少なかった。

性別は、女性が全体の半数以上を占めたものの、多くの年代で男性からの回答も得ることができた。



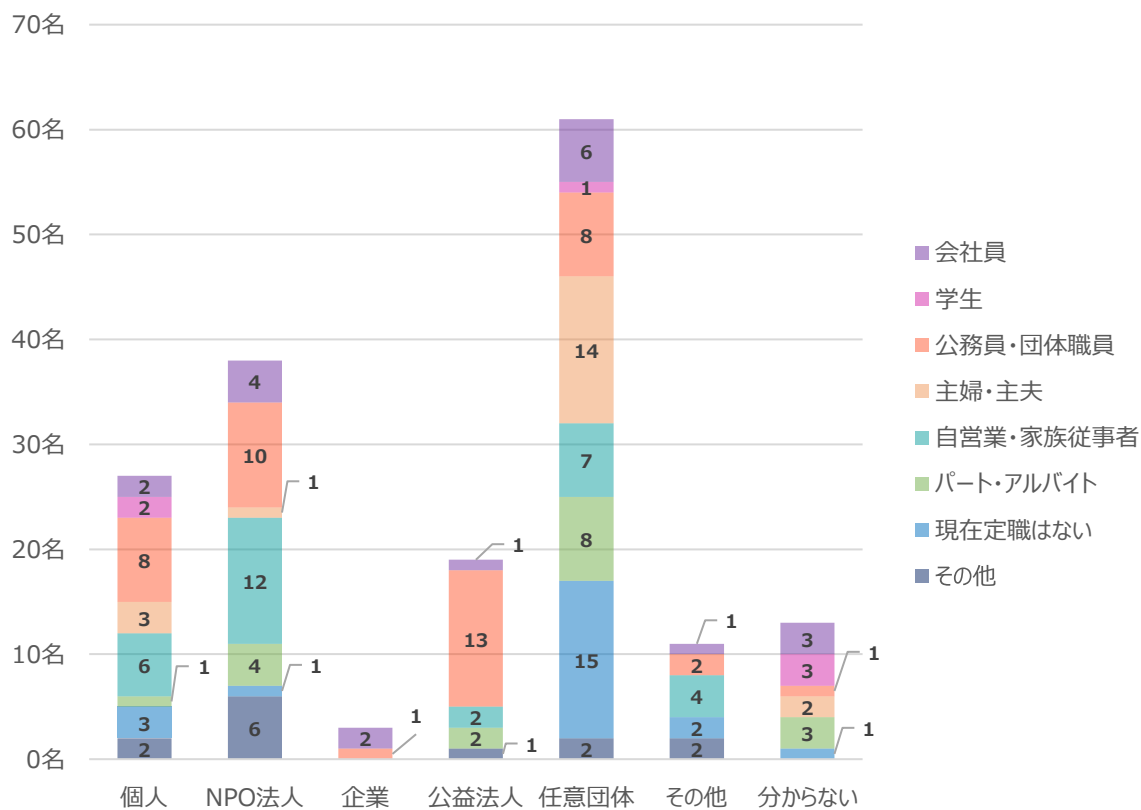
##### ② 主な職業

会社員、自営業、学生、主婦・主夫、派遣・パートアルバイト（計 94 名：54.3%）などは、主業と並行して地域活動を実施していると推察される。



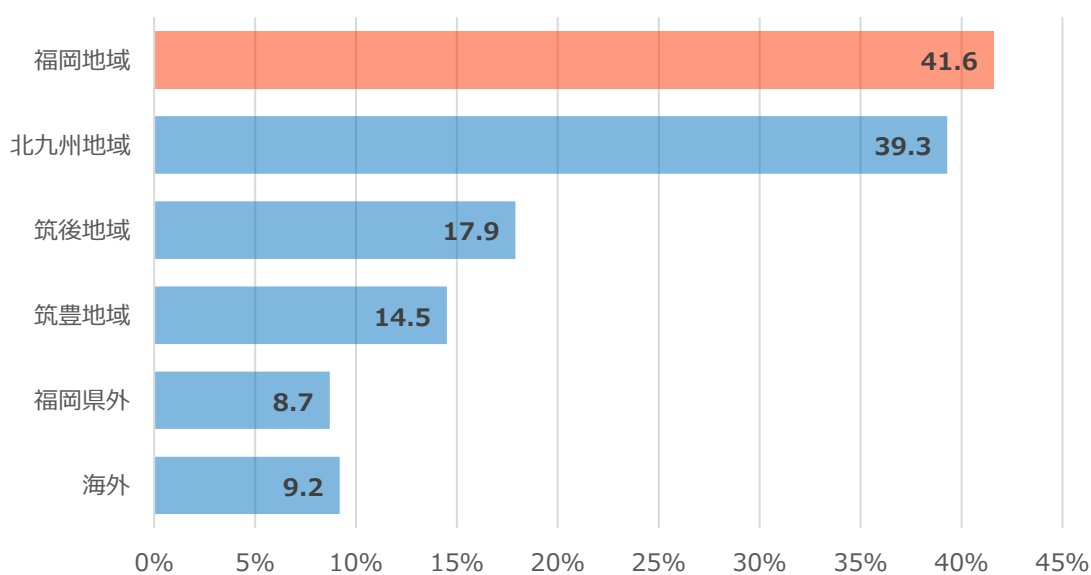
### ③ 個人および団体の所属（主な職業別）

回答者の 15.6%（27 名）は、団体に所属せず個人で活動している。また、アンケート配布数は NPO 法人が最も多かったが、回答者数は任意団体が最も多かった。



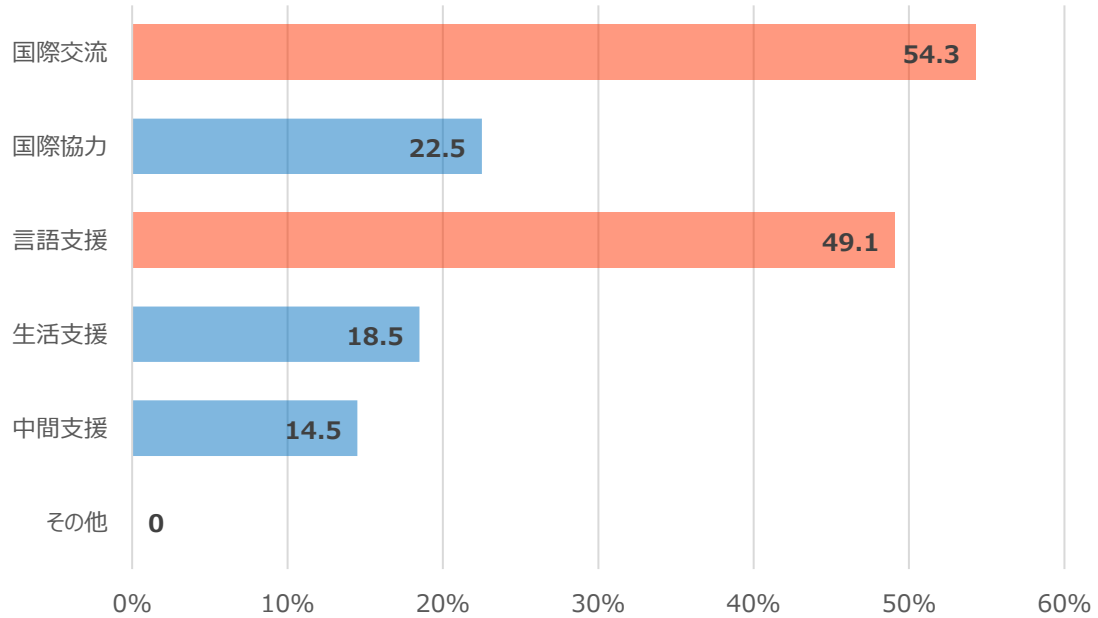
### ④ 活動地域（複数回答あり）

活動地域は、福岡県が最も多く 41.6%であった。少数だが、海外で活動する団体もいた（9.2%）。



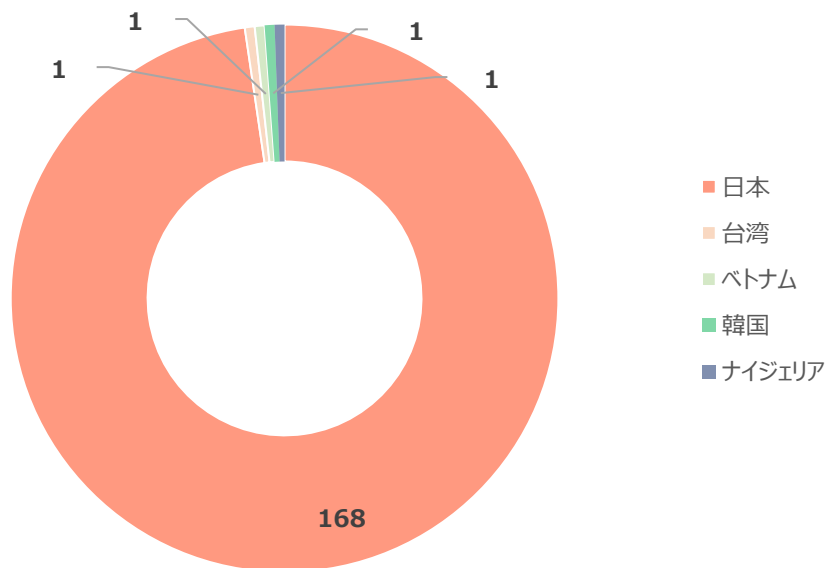
⑤ 活動分野（複数回答あり）

活動分野は、国際交流が最も多く、次に言語支援（日本語教室など）が続いた。ヘルスケア・アクセスの直接的な活動も含んだ「生活支援」を行っている団体は 18.5%のみであった。



⑥ 国籍

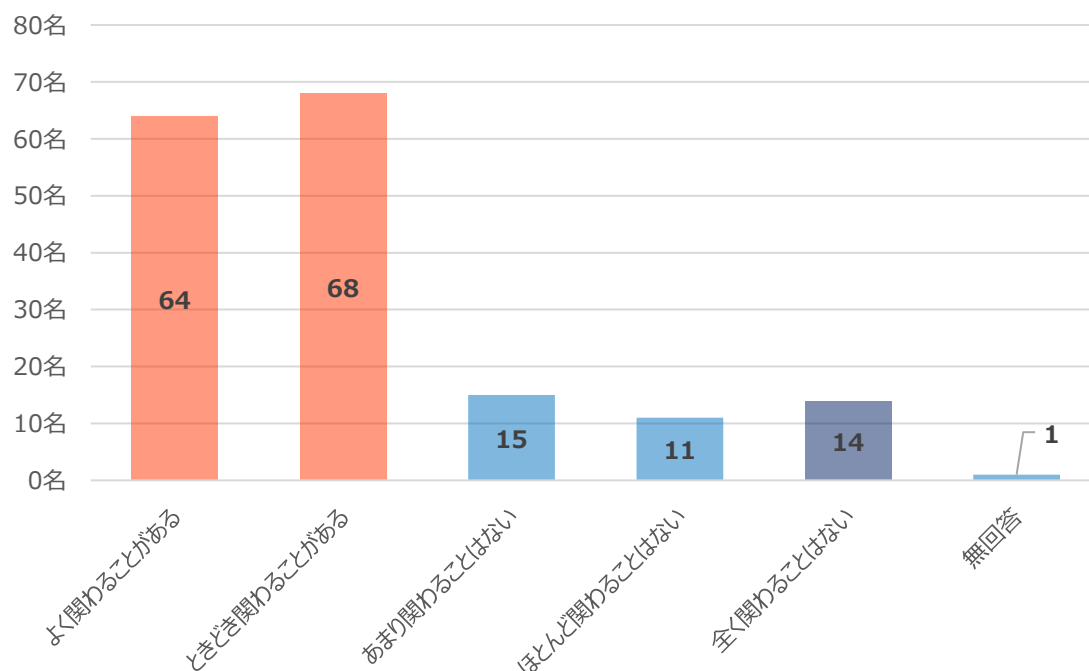
回答者の国籍の 9 割以上は日本であったが、4 名は出身国が外国であった。まだ数は少ないが、日本人と外国人という構造だけに留まらず、異なる国の人々が力を合わせて、日本での暮らしをより良くしていく共生社会が始まりつつある。



### (3) 回答者 173 名の活動状況

#### ① それぞれの活動において在留外国人と関わる頻度

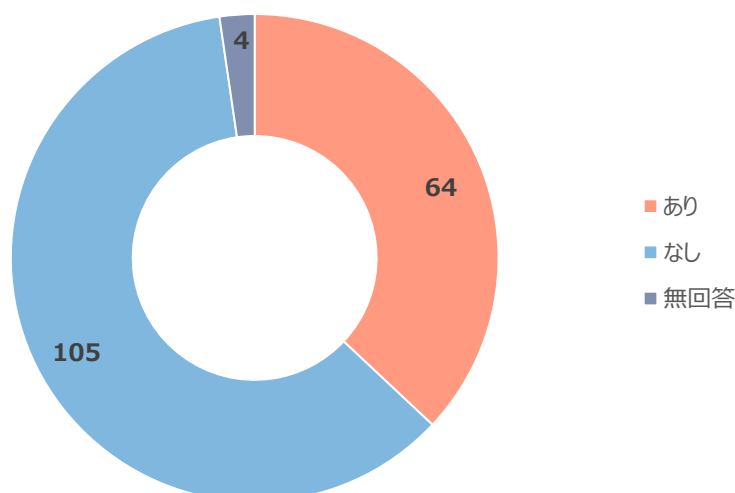
回答者 173 名のうち 14 名は、活動の中で外国人に「全く関わることはない」と回答した。



## 2. 在留外国人から受ける「健康に関する相談」の実態

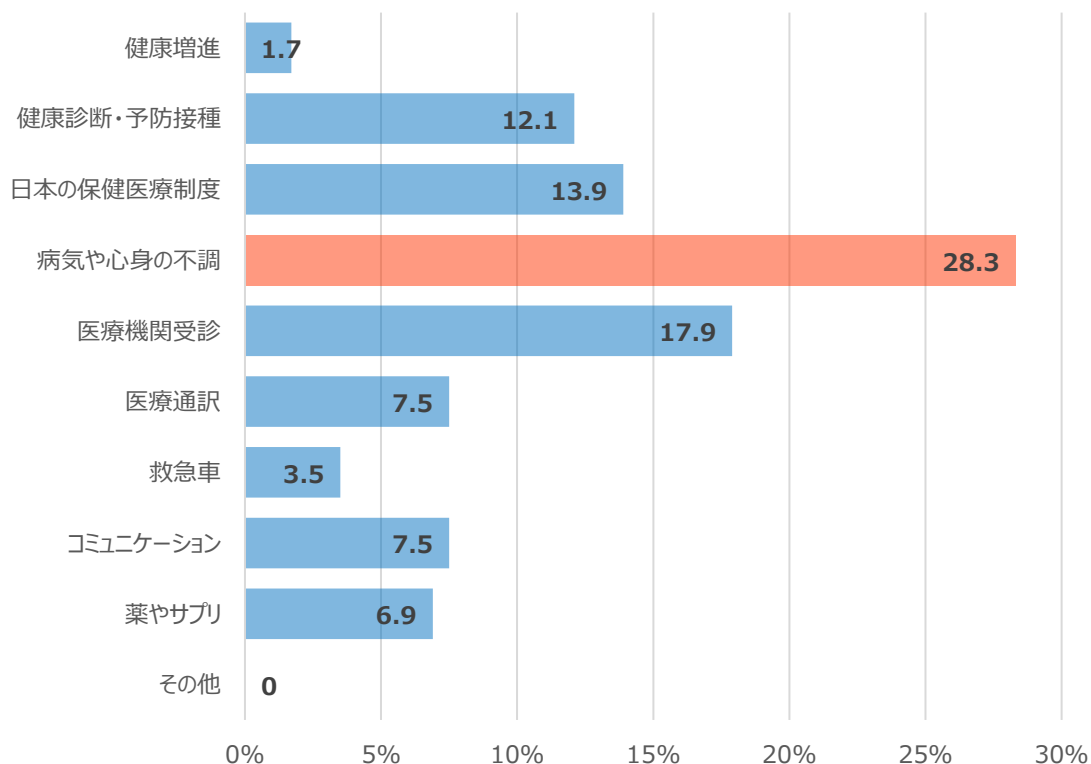
### (1) 活動の中で、外国人から「健康に関する相談」を受けたことがあるか

経験がある回答者は、全体の 37.0% (64 名)。医療対応などを含む「生活支援」に限らず、どのような活動分野であったとしても「健康に関する相談」を受ける可能性があることが分かる。



## (2) 「健康に関する相談」の内容（「ある」と回答した 64 名のうち ※複数回答あり）

相談の内容は「病気や心身の不調」に関するものが多く（28.3%）、そのあとに「医療機関受診」（17.9%）、「日本の保健医療制度」（13.9%）に関するものが続いた。



## (3) 自由記述：在留外国人の健康に関して、どのようなサポート体制が必要だと感じるか

当該設問の自由記述の内容を分類した結果、「在留外国人の健康に関して必要なサポート」は、4つの大カテゴリ、12の小カテゴリに分けることができた。

「**I. 自分自身で健康を守れるような体制づくり**」は、自身の健康を守るために、または有事の際に適切な行動をとることができるために、外国人をエンパワーメントする内容で構成される。

「**II. 医療機関における配慮や異文化・異言語対応の強化**」は、ヘルスケア・アクセスの障壁となりやすい、異文化や異言語への対応の強化を求める内容で構成される。

「**III. 行政・医療機関と『担い手』との連携**」は、もっと地域のリソースを活用してほしいという CSO 側の要求、そして支援者として外国人に適切に対応するために必要な機関とつながっておきたいという CSO 側の望みが反映されている。

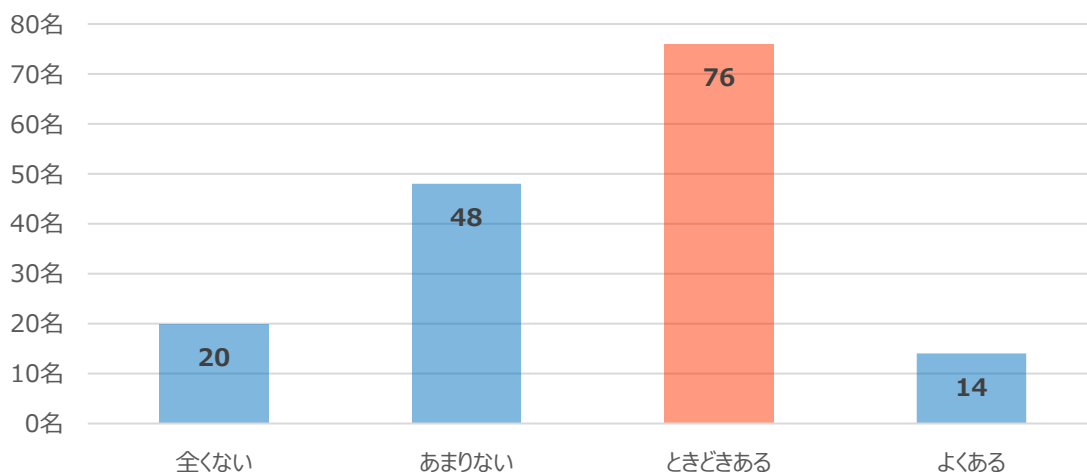
「**IV. 医療機関へのアクセスに障害となる原因への対応**」は、外国人が経済的理由から自身の健康を守るための初動が遅れることを把握している CSO の提案で構成されている。

分類	具体的な記述例
<b>I. 自分自身で健康を守れるような体制づくり</b>	
1. セルフケア支援	“日本で生活する外国人が、自身で健康管理できるような支援”
2. 日本の医療制度（健診含む）の情報提供	“緊急時になる前に、病院に行く方法や予防医療”
3. 健康相談・ホットライン	“急に体調を崩す留学生もおり、すぐに相談できる体制が欲しい”
4. 心理的・精神的なケアへの情報提供	“異国で生活するうえで生じる心的ストレスの存在と、日本におけるメンタルヘルスケアに関する情報提供”
<b>II. 医療機関における配慮や異文化・言語対応の強化</b>	
1. 女性医師が選べること	“言葉の心配なく相談できる女医さんがいるとよい”
2. 西洋医学以外の医療ケア	“通常医学以外の代替医療についてもっと選べるように”
3. 言語的な支援（希少言語・やさしい日本語など）	“母語で受診できること”、“医療通訳、やさしい日本語、多言語情報提供”
<b>III. 行政・医療機関と「担い手」との連携</b>	
1. 既存の地域活動についての広報	“どのような場所で情報を得られるか知らない外国人が多いので、広報の強化、日本語教室の活用”
2. 在留資格に関連する課題への対応	“在留資格がない場合、医療機関を受診しないので”
3. 孤立対策・身近な人の医療機関の付き添い	“孤立させないこと”、“日本人の知り合いに病院へ一緒に行ってほしいと頼めるようになること”、“病院の付き添い”
<b>IV. 医療機関へのアクセスに障害となる原因への対応</b>	
1. 経済的な支援	“病院に通わない理由は言語よりも治療費の問題が大きく、受診に際しては1,000円でも使いたくないと思っていること、その認識が日本人と異なります”
2. その他	-

### 3. CSO の地域活動における「悩み事」

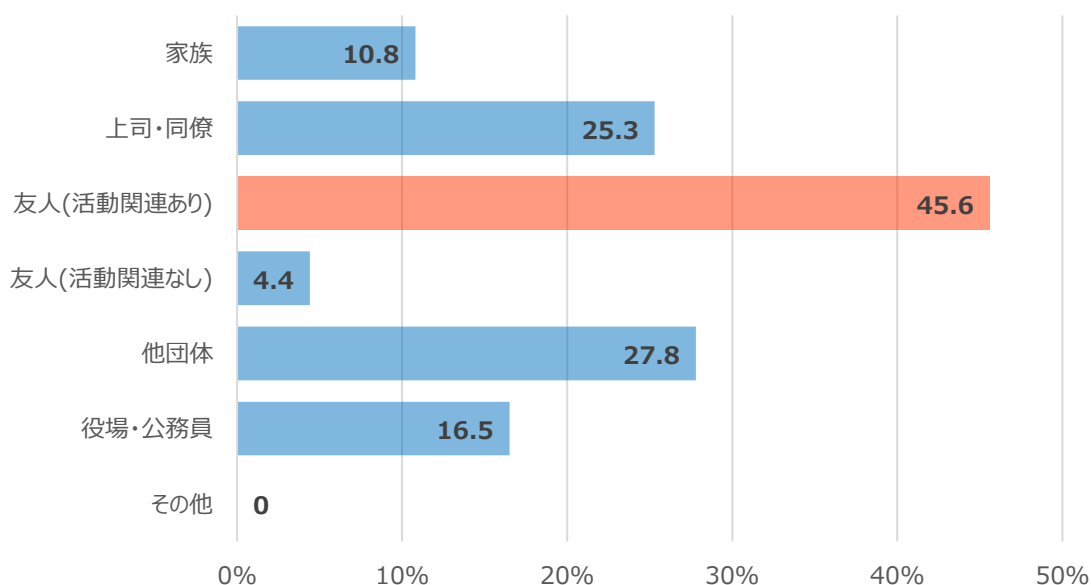
#### (1) 活動に関して、困ったり悩んだりする頻度（外国人と関わる機会がある 158 名のうち）

「ときどきある」が 76 名と最も多く、「よくある」は最も少なかった（14 名）。



#### (2) 「困ったとき/悩んだとき」の相談相手（複数回答あり）

「活動に関連のある友人」が最も多く（45.6%）、「他団体」も 27.8%が回答した。



#### (3) 自由記述：活動で困ったり困難を感じたりするときは、どのようなときですか

当該設問で得られた、自由記述内容を分類した結果、「活動における困りごと」について 4 つの大カテゴリと 13 の小カテゴリに分けることができた。

「**I. 活動の継続を脅かす課題**」は 4 つに分類された。組織を運営するための資本が不安定で、世代交代が出来ていないこと、主業があるため活動時間の確保が難しいことなどが主な困りごととして

取り上げられた。

「**II. CSO の孤独・孤立**」では、外国人が抱える問題に取り組む際に、CSO としての限界から対応が難しいにも関わらず近くに頼れる仲間や機関が無いこと、理解者や協力者の不足から発生する困りごとが分類されている。

「**III. 対象者ニーズのミスマッチやトラブル**」は、支援者として CSO が準備している活動内容と、対象者としての外国人が必要としている助けのミスマッチによる問題などが分類されている。

「**IV. 専門的・個人的な問題の対応**」は、CSO が持つ専門性と異なる場合や、社会情勢の影響などのコントロールできない問題に直面した場合、また支援者として踏み込むことが躊躇される個人の問題に直面した場合などに発生する困りごとである。

分類	具体的な記述例
<b>I. 活動の継続を脅かす課題</b>	
1. ヒト・モノ・カネの確保	“ボランティアの数が少ない”、“運営資金の調達が課題”、“職員が定着しない”
2. メンバー・支援者の高齢化	“高齢で夜の運転が不安”、“活動を支援する人々の高齢化”
3. 活動時間の確保	“仕事が忙しいため、活動時間が取れない”、“複数の NPO に所属しているため、時間の調整が難しい”
4. スタッフ・ボランティアに関する問題	“ボランティアスタッフさん達との交流がうまくいかない”
<b>II. CSO の孤独・孤立</b>	
1. 対応できない対象者を繋ぐことができない	“行政機関の協力も期待できず、ネットでの情報検索にも限界がある”、“法的な支援が必要だが、対応できない”
2. 活動の周知・理解者醸成の課題	“日本人側に理解がない”、“家族以外の協力が少ない”
3. 公的サービスの限界	“公的機関に相談しても問題が解決しない”、“個人情報保護の観点から情報をもらえないため、情報を外国人に届けることができない”
<b>III. 対象者ニーズのミスマッチやトラブル</b>	
1. 支援者の技術・想いと対象者ニーズのミスマッチ	“学習者（外国人）が支援を必要だと感じていない”、“日本語ゼロ初級の外国人に対応できる技術がない”
2. 金銭問題	“金銭的な支援を求められたとき”

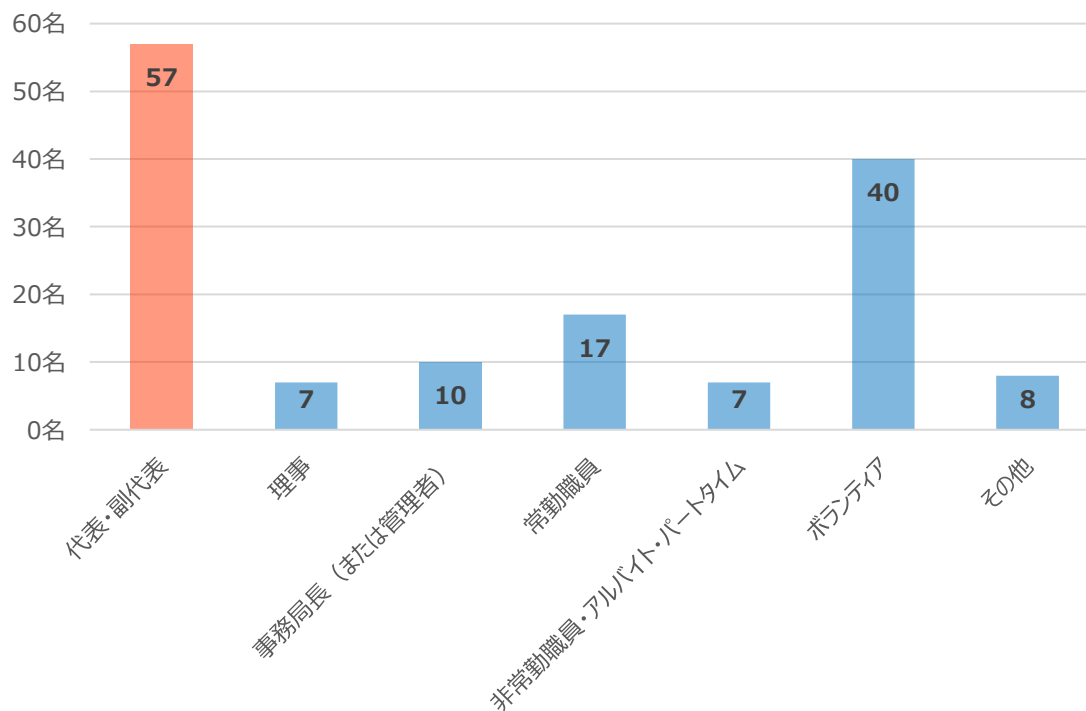


分類	具体的な記述例
3. 言語・文化の問題	“言語が通じないこと”、“スケジュール管理の感覚が異なること”
<b>IV. 専門的・個人的な問題への対応</b>	
1. 国際情勢の影響	“アフガニスタンやウクライナ等、個人の力では解決できない問題が関係するとき”
2. 新型コロナウイルス感染症の拡大	“新型コロナで国際交流イベントの実施が難しくなったとき”
3. 家庭問題や専門的・法的な問題	“家族ではないので、距離感を保つのが難しい”、“日本人配偶者との離婚や子どもを巡るトラブル”、“ビザの更新や所得税のことの相談など”

#### 4. 所属する団体の情報・課題

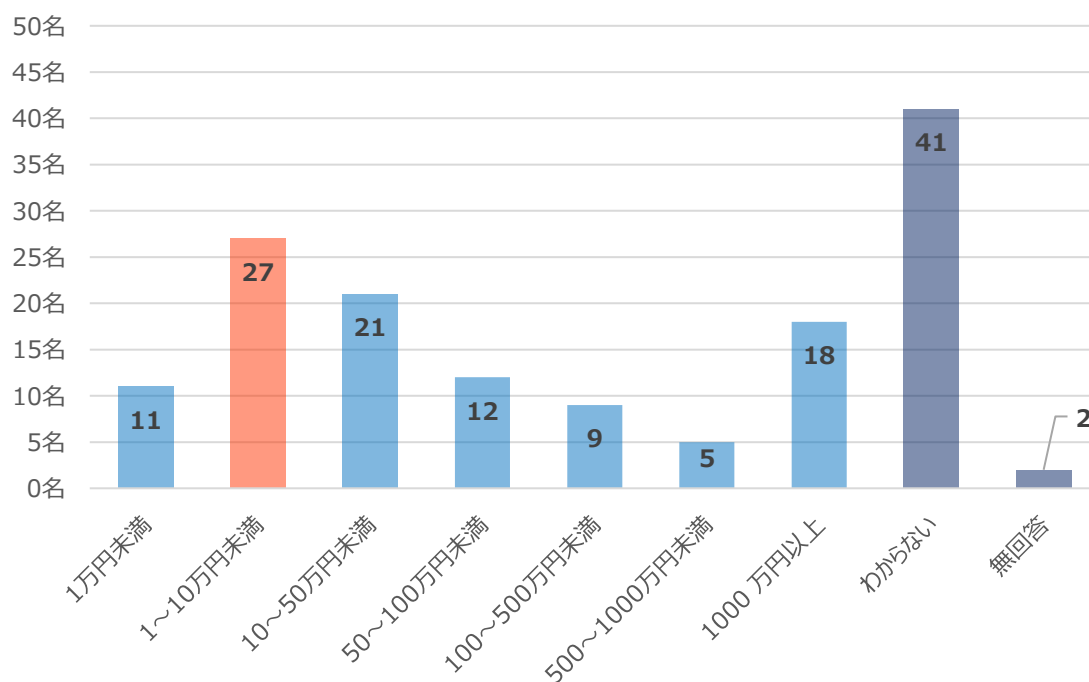
##### (1) 団体に所属する 146 名の回答者の肩書

代表・副代表が最も多く（57 名）、ボランティアとして所属しているものが次に多かった（40 名）。



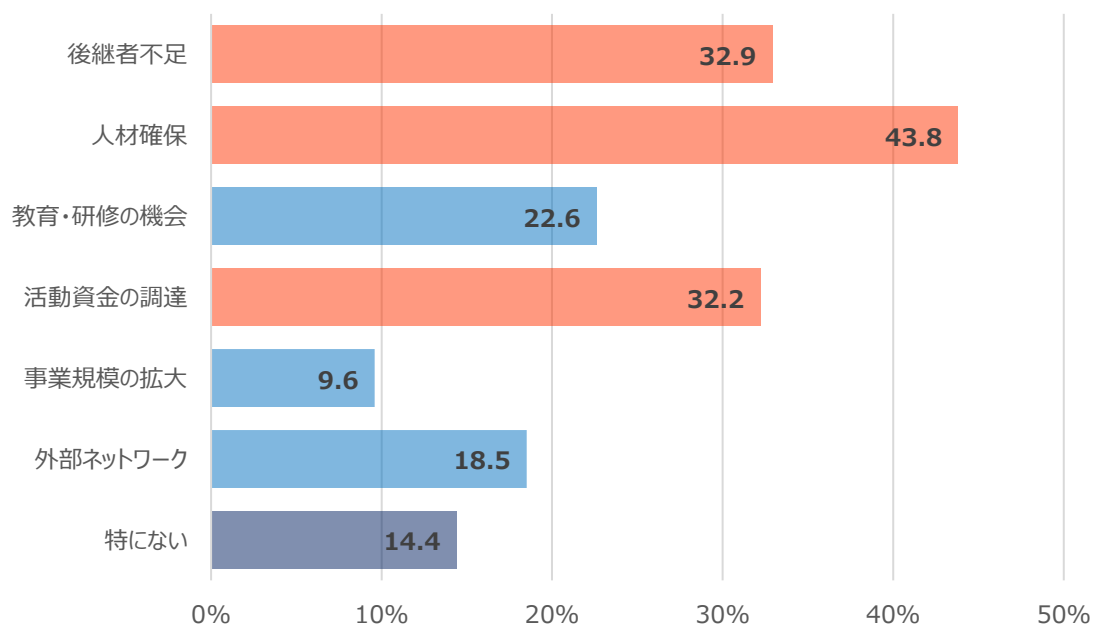
## (2) 団体の予算規模

団体の予算規模で最も多かった範囲は「1～10万円未満」であった。多くの団体が、少ない予算で活動していることが推察される。「わからない」と回答した 41 名については、ボランティアなどで運営には関わっていないためであると考えられる。



## (3) 団体が抱える課題のうち最も重要度の高いもの (3 つまで選択可)

「人材確保」が最も多く 43.8%、そのあとに「後継者不足」32.9%、「活動資金の調達」32.2%が続いた。「外部ネットワーク」に関しては 18.5%であった。



(4) 自由記述：団体の課題に関して取り組んでいること、社会に期待することはありますか

当該設問の自由記述の内容を分類した結果、「CSO が取り組んでいる団体の課題と、社会に期待する支援」は、6つの大カテゴリ、16の小カテゴリに分けることができた。

「**I.【取り組んでいること】組織強化**」は、CSO が課題解決のために取り組んでいる団体の組織強化で、ガバナンスや人材育成、事業拡大、DXの4つの小カテゴリによって構成される。

「**II.【取り組んでいること】ネットワーキング・連携強化**」では、他団体、行政や関連機関との連携のためにCSOが取り組んでいる団体のネットワーキング強化について2つの項目が分類された。

「**III.【取り組んでいること】地域理解者の醸成**」には、CSOの活動が住民の理解によって加速するという側面から、理解者醸成のために取り組んでいる2種類の活動が含まれている。

「**IV.【期待すること】CSOに向けた支援の強化**」は、CSOが社会に期待することで、活動の質を上げるための機会を得ることや、団体を強化するために必要としている支援内容で構成されている。

「**V.【期待すること】住民と外国人をつなげる活動**」は、CSOが、住民側と外国人側の双方が歩み寄る必要性を認識していることを示している。地域住民と外国人が、それぞれ気づきを得る機会をCSOとして期待している。

「**VI.【期待すること】行政機関の対応**」では、ヘルスケア・アクセスだけに限らず、外国人が直面する日本での生活上の困りごとを解消するため、行政機関の対応改善に関するCSOの期待が3つの項目に分けられた。

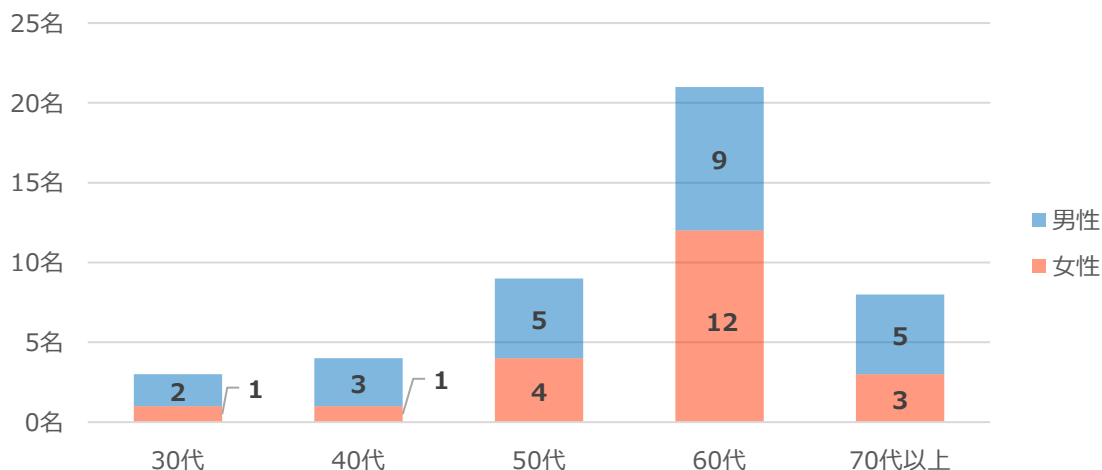
分類	具体的な記述例
<b>I.【取り組んでいること】組織強化</b>	
1. ガバナンス・資金調達	“ガバナンスの整備”、“公的資金への申請”、“会員増加”
2. スタッフ能力開発・人材育成	“研修・講座にできるだけ参加する”
3. 事業・対象地域の拡大	“新しい自主事業の立ち上げ”、“県外に進出する”
4. デジタルトランスフォーメーション	“会議・講習会・会報などのデジタル化”
<b>II.【取り組んでいること】ネットワーキング・連携強化</b>	
1. 他団体との連携・ネットワーク	“各活動の担当が、外部とのネットワークづくりに取り組んでいる”
2. 行政機関との連携や交渉	“行政や各種団体（商工会議所・建設業組合等）を訪問して、直接依頼している”
<b>III.【取り組んでいること】地域理解者の醸成</b>	
1. 理解者・協力者の育成と広報	“SNSを活用して、活動やボランティアの募集をしている”、“ボランティア養成講座を開催している”
2. 地域住民－在留外国人の交流	“外国人と地域住民との交流の機会”

分類	具体的な記述例
<b>IV. 【期待すること】 CSO に向けた支援の強化</b>	
1. 支援機会・支援技術の向上	“日本語の授業を希望する問い合わせが増えている”、“初級レベルだけでなく、中級レベルの日本語を教えられるように”、“研修の機会がもっと欲しい”
2. 予算・資金・資源に関する支援	“全く予算がないため、日本語教室のみの活動になっている。少し予算があると、友達づくりの場になるなど発展できると思う”
3. ネットワークと情報へのアクセス	“他の地域、組織との連携の機会”、“初めてのアンケートだったので、どんな団体がいるのか知りたい”、“外国人がいるのは知っているがどのような支援を必要としているか分からない”
<b>V. 【期待すること】 住民と外国人をつなげる活動</b>	
1. 地域住民と外国人、お互いの理解の促進	“多くの日本人が、外国人に抵抗があるように思う。もっと普通に交流出来たらよい”、“外国人を特別扱いしない”
2. 外国人側へのアプローチ	“職場の周りの外国人のマナーが気になります”、“日本人と話すことに興味を持ってほしい。日本人や日本の文化を知ってほしい”
<b>VI. 【期待すること】 行政機関等へのリクエスト</b>	
1. 多言語対応	“観光客向けだけでなく、生活者としての外国人が困らないような多言語対応をしてもらいたい”
2. 地域の「担い手」との連携	“活動する場所の確保など協力してほしい”、“外国人支援は行政で出来ないことも多いので、市民のボランティア活動が不可欠であることを知ってほしい”
3. 他機関を巻き込んだ問題への対応	“同伴している子どもの日本語教育が不十分なのではないかと感じるが、何もできない”、“実習生を受け入れた企業や団体にも日本語学習に協力してもらいたい”

### Ⅲ. 追加インタビュー調査の結果

#### 1. 追加インタビューの対象者

##### (1) 追加インタビュー対象者（45名）の基本属性



##### (2) 追加インタビュー対象者および実施者

追加インタビューへの協力に同意いただいた **45名**のうち、日程の調整などを行った結果、実際にインタビューを実施できた対象者は **26名**であった。

対象地域	対象者数	実施数
・北九州地域	11名	8名
・福岡地域	21名	10名
・筑豊地域	5名	2名
・筑後地域	8名	6名
合 計	45名	26名

#### 2. 「ヘルスケア・アクセスに関する CSO の役割・機能」

##### (1) 追加インタビューで得られた情報のまとめ

追加インタビューでは、地域での活動の際、在留外国人のヘルスケア・アクセスに関して CSO がどのような役割・機能を有しているかについて分析することを目的に、様々な事例を通して聞き取った。現地のリアルな事例などが含まれたインタビューを録音し、文字起こしして内容分析を行ったところ、「CSO の役割・機能」として、3つの重要な項目を抽出することができた。

「**I.地域の情報収集・ニーズ把握機能**」は、CSO が地域の隣人として、または支援者としての活動を通じて、様々な情報を在留外国人から聞いたり、関わったりする中で、地域の実情を映し出すリアルな情報を収集する機能である。

「**II.公的サービス以外の支援の提供機能**」は、在留外国人が抱える「困りごと」を解決するために、地域の隣人として情報を共有したり、様々な葛藤を抱えながらもトラブル等に対応したりする CSO の実態がまとめられた内容である。

「**III.他のステークホルダーとの連携機能**」は、CSO が在留外国人に協力する中で、目の前の課題を効果的に解決するために他のステークホルダーに情報を提供し、ネットワークを繋ぐような機能を発揮している事例をまとめた。

そして、これらの機能を十全に発揮するには、CSO が安定して活動を継続することが必要である。しかし、必ずしも理想通りにはいかず、CSO の活動を阻んでいる課題について、「**IV.直面する課題/困難**」としてまとめ、情報を4つに分類した。

分類	具体的な記述例
<b>I. 地域の情報収集・ニーズ把握機能</b>	
1. 地域の外国人の実態把握	“英語の人はほとんどいないと思います。英語が喋れればもうそんなに逆に困らない”、“結構、インドネシアの方たち同士も、そんなに(頻回に)情報交換をしているっていうのはないみたいで”
2. 外国人側の「困りごと」の把握	
① 理解力(リテラシー等)の問題	“何か体調で心配なことがありますか？って、体調っていうのはわからないから、頭が痛いとかお腹が痛いとか何かそういうコンディションで何か心配なことあるって聞いたら、「ある」って言う。どんなところ？って聞いたら、そしたらまたわからないんですよ”
② 文化や言語の問題	“ムスリムの方と一緒に産婦人科に行った時、「男性の医師はやめてくれということだけ伝えてくれ」と言われた”
③ 情報アクセシビリティの問題	“〇〇市から、問診票と予約の手紙が来たけど、日本語でしか入ってなくて。手紙はコロナ関係とわかるけど、問診票はなんかわからないから、って私に来た。厚労省のホームページ見ると、9か国語ぐらいあって。そこに行きつかないんですよ”
3. 外国人の健康意識・ニーズの把握	“「いや、大丈夫じゃないから病院に行こう」って言っても、自分が持ってる漢方薬で済ませようとするのが多いんですよ”

分類	具体的な記述例
<b>Ⅱ. 公的サービス以外の支援の提供機能</b>	
1. 情報提供	“初めてのインドネシアの方がおられたから、勉強時間外でちょっと休憩のときにはずっと病気の話をしてみたいな。でも英語でできないから、簡単な日本語で”
2. 相談対応	“医療はちょっと専門外なので、そこはあまり積極的に関わってないんですけど。なんか、体育館がワクチン接種会場だった時に、道順の説明がちょっと不十分ということで、その奥さんから聞かれました”
3. 医療機関受診支援 <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="293 853 794 1128">① 受診勧奨</li> <li data-bbox="293 1128 794 1279">② 学習機会の提供</li> <li data-bbox="293 1279 794 1420">③ 医療機関受診同伴</li> </ul>	<p>“(子どもの予防接種については)母子手帳を持って小児科に行けば小児科の先生が書いてくれるから。そこに「いつ」って書いてもらえば、それを見たら私も助言できる。だから、母子手帳すら持っていない子がいっぱいいたので、まずは母子手帳を作ります”</p> <p>“(日本語) 教室で教える中で、病気にかかった場合どうするのというのは、教える項目がありますよ。お腹痛いとときかね”</p> <p>“どこに行ったらいいのかわからない。そういうのも結構ある。直接、連れて行ってあげたり、病院に付いて行ってあげたり、そういうのが沢山ある”</p>
<b>Ⅲ. 他のステークホルダーとの連携機能</b>	
1. 医療機関との連携	“連れて行くところはもうほんと顔馴染みのドクターばかり。ある程度私たちがもうあらかじめ症状を伝えますので。あとは医者の方で専門的な検査をしてもらってという形で”
2. 受け入れ先/送り出し機関等への情報提供	“歯は言いますね。もうしょっちゅう通わないかんでしょ。そっこのうちに虫歯があったら全部治させてって、僕はベトナムの送り出し機関に言いますね”
3. 外国人同士の支援の誘導	“そのお母さん、ちょっと日本語まだまだだったんですね。それで、ここにいる他の中国語のボランティアさんに「ごめん。彼女の診察に付き合ってくれない？」って言って”

分類	具体的な記述例
<b>IV. 直面する課題/困難</b>	
1. 支援者としての責任	“他のことは言葉が通じなくても全然苦じゃないけど、命に関わることは躊躇します。私でも。日ごろしゃべってる言葉が本当に通じるかどうか、頭が真っ白になります”、“本人についてはサポートできるけど、やっぱり家族が怪我したとか・・・を始めたら、もうきりがなくなるから、やっぱりどこで線引きをするかみたいな感じですね”
2. 支援者としての孤立	“子どもを日本ではじめて生む方だったんですよ。でも日本語が通じない。看護師さんも日本語でいう。スローで言ったらちょっと通じるけど、お腹が張っていたりとか、そういうのが通じなかったの。それで自分が携わっていったけど、本当に、私は一人しかいません！みたいに叫びたかったです”
3. 高度な問題	“子どもが生まれたけど、全然体重が増えない。事情を聞いてみると母乳は出なくて、ミルク（人工乳）をあげたいけど、ハラルじゃないからって・・・”、“時々DV でのお尋ねがありましてね。原因を聞くとやっぱり言葉が通じないことによるトラブルっていうのが一番多かったんですね”
4. 医療機関で対応困難なケース	“あと病院とかがすぐ関わらない。「あー、外国人ですか」って言われると、「先生がいらっしやなくて」とか、「外国語しゃべる先生がいらっしやらないから無理ですね」って”

### 3. 具体的事例の紹介

多くの場合、CSO の活動は「ヘルスケア・アクセス」に特化したものではなく、主活動に付随して発生していた。そのため、舞い込む依頼や在留外国人の要求に対応することは、必ずしも簡単ではなく、沢山の葛藤や困難の中で対応している実態も明らかになった。CSO が日々直面する事例の中には、在留外国人のヘルスケア・アクセスに関して、何を、どのように改善していく必要があるか、社会のどこに課題が潜んでいるかが鮮明に映し出されている。追加インタビューでは、示唆に富む多くの事例や体験談を聞くことがで



きたが、参考として、具体的な事例を 3 つ紹介する。<sup>2</sup>

### (1) 事例 1 : 行政との連携で活動が促進された A さん

A さんは、国際交流に関連した活動を地域を離れて実施していた。ある日、「地域で働く外国人の体調が悪いので様子を見に行ってほしい」と関係者から連絡を受けるも、「外国人を支援する活動をしている」事実を町内で知られることに躊躇いを覚えた A さんは、結局、その依頼を受けることができなかった。後日、当該外国人が、手術になったことを知り、「自分がすぐに協力しなかったから、病状が悪化したのではないか」との後悔の念がぬぐえなかった。そのような支援者として孤立した経験から、現在は行政との連携・協働により、活動を継続している。「行政として多文化共生を推進している」という事実を後ろ盾に、町内で胸を張って活動を継続することができている。

(外国人に関する活動をしていることを言うと) 立場がですね、難しくなるなと思って。なかなか踏み切れないときがあったんです。そしたらある日、「(町内に住んでいる外国人の) 体の具合が悪いから A さん行って見て来てくれ」と関係者から電話かかってきたんですね。もう本当、どうしようかと思って。体の具合が悪いって大変ですからですね。助けたいと思ったんですが、ごめんなさい。自分が行けば、その農家さんに私のこと、どこどこの誰々さんって分かってしまうから。うちの親戚もいるからすぐわかってしまうから・・・。

そのあと、お世話をしてらっしゃる別の方たち 2 人で、その彼女を病院に連れて行ったらしいんです。そしたら、「もう、早くなんでもっと来んやったね！」って。もうちょっと早く受診しとけば薬で良かったんだけど、手術になったそうです。私、本当にそのことについて、何か申し訳なさがずっと残ってたんです。

### (2) 事例 2 : 迷いながらも、チームの一員としてお産に参加した B さん

B さんは、日本語教室を運営している。参加している外国人女性が妊娠し、本邦で出産することになった。B さんは、その外国人女性にとって、唯一の日本人の知り合いであったことから、本人および病院からも出産にかかる付き添いを依頼された。医療については分からないからと遠慮したが、周りから頼まれたことで、出産の支援を引き受けることにした。外国人女性は、医療ケアに関する知識も不十分で、処置を説明されても十分に理解が出来ていない様子。B さんを通じて説明することで、実施される医療処置について、同意を確認しながら進めることができた。幸い、無事に出産し、B さんは産後のケアまでチームに参加し、関係者と連携することになった。現在、その外国人女性は、自国に帰ることができている。

今まで一番思い出に残ってるのは出産で。双子ちゃんだったんですけど、お腹にい

<sup>2</sup> 事例紹介では、個人や団体、自治体などの特定を防ぐ目的で、一部、文脈を変えない範囲で修正している

るときは、難産のようで病院に入ることになって。ご主人が留学生だったのかな？奥様は、家族同伴の方ですね。赤ちゃんが小っちゃかったんですよ。お腹の中で大変だったそうなんです。(中略) 医学的には大変なことらしくて、それでチームができたんですよ。大学の先生とドクターとナースと、市の保健婦さんとかですね。

(出産時) ドクターも英語が苦手っていうことで、私だって“なんちゃって”なんですけど、でも「ちょっと、傍にいてあげてください」みたいな感じで頼まれて。例えば、注射をして薬を飲まないといけないけど、妊婦さんすごく不安があつて。赤ちゃんにとってのリスクが無いのか、何か不都合があるんじゃないかって言っていて。お医者さんが言うにはリスクを下げるためなんだよ、それだけ必死で彼女に伝えたら、「わかった、Bさんが言うんだらする」って言って。最終的に無事に生まれました。最後は、出産の直後かな。みんなでちょっと話し合つて、「彼女をほったらかしにしない。自宅に帰つて、あともうちょっとケアしましょうね」みたいな感じでサポートしました。

### (3) 事例 3：一緒に医療機関を外国人と検索し、情報が届かない理由に気づいた C さん

C さんは、公益法人に勤める傍ら、知人の外国人の相談などにも乗っている。ある日、近くに遊びにきた知人から体調不良の訴えを聞き、新型コロナウイルス感染症の可能性もあることから、一緒に医療機関を探すことになった。そこで、さまざまな情報アクセスの難しさに直面し、既存のサービスやサポート体制においても、ユーザーの視点で作られていない実態に直面した。

この前、まだコロナ期間中でしたけど。少し緩和されて、友人が遊びに来たんです。観光地とかいろいろ回ったりして。そこでちょうどコロナか風邪かに罹つたみたいで、「どうしたらいいか全くわかんない」と連絡があつて。「ネットで情報調べてみたけど、英語版の表現が曖昧で。合ってるかわかんないからちょっと日本語も合わせて確認してくれないか」って相談されて。彼が送ってくれた英語のページの日本語版がありましたので、そっちを見て「この部分は、日本語だったらこういう意味だよ」って説明しなおしたりして手伝いました。ただ、英語だったらちょっと意味が違うというふうに彼が言っていました。彼の個人的な捉え方なのかもしれませんが、僕も、そこまで気にすることないじゃないと思いつつ、言われてみればそうもとれるねといった内容でしたね。

あと電話して操作する音声ガイダンスがあつたんですけど、結局日本語だったりして。まず、何番を押せばいいのかわからない。例えば、英語の場合は“0”を押す必要があつたんですけど、友達はそこまで行き着かなかつたり。簡単な一つのステップなんですけど、そこに壁があつたりするのを感じました。次に、どこの病院が対応できるのかっていうところでは、Web サイトで見つけたもので、“英語対応病院一覧”となつて。ただ、実際に電話したら、「ちょっと先生がいなくて対応できません」

とかがあったりして困りましたね。

別のケースですけど、書類がもう全部日本語だったりして。それを全部書くためには、やっぱり日本人必要だなと思って。お願いされた方には支援をしたんですけど、その麻酔とかの説明も全部日本語で書かれてて、本当に難しいなと思いました。



## IV. 調査結果に関するまとめ

### 1. 在留外国人のヘルスケア・アクセスと CSO

#### (1) 在留外国人の「ヘルスケア・アクセス」に含まれるもの

本調査によって、CSO がその活動において、在留外国人から健康に関する相談を受けることがあると明らかになった。しかし、それらの内容は必ずしも「医療機関等を受診する、保健サービスを受ける」とだけに留まらない。心身に関する悩みや相談、「病院や薬局に行くまでではないけど、誰かに聞いてもらいたい」、そのような日常会話における内容も含まれている。

医療機関受診に関しては、同伴して受診を支援するようなケースも確認することができた。言語的なサポートがあれば、または必要な情報を相手の言語で説明できていれば必ず良いとは限らない。文化的な配慮や外国人側の日本に対する理解など、背後に潜む様々な要因が不安の材料となり得る。その中で、信頼できる日本人が傍にいることは、安心して保健医療サービスを受けることに繋がる可能性があり、その観点からは間接的にヘルスケア・アクセスを支えていると言える。

さらに日本の保健医療制度や日本人の高い健康意識は、在留外国人のヘルスケア・アクセスとして作用することもある。例えば、疾病等の早期発見・早期治療に関する“健康診断”、日頃の運動などの“健康増進”のように、自分の健康を守るための内容についても話をしていることが分かった。これらの CSO の関わりは、健康の維持・増進に関する情報源として、ヘルスケア・アクセスに含まれると考える。

#### (2) 地域の「担い手」が担う役割

CSO は、規模は小さくとも各地域のゲートキーパーとしての役割を果たしているのではないだろうか。CSO は、在留外国人にとって日本での「身近な隣人」として存在し、情報源、相談相手、協力者、指導者などとなって、ニーズに応じた様々な役割を果たしている。

また外国人を受け入れている企業や大学などにとっては、地域のゲートキーパーとして CSO の存在は非常に頼もしいものに映るだろう。CSO は、在留外国人のヘルスケア・アクセスに関して、他の機関とつなぐ役割も発揮しており、CSO の活動が活性化することで、「生活者としての外国人」が安心を感じながら本邦で活躍することに繋がると考えられる。

#### (3) CSO が直面する課題

地域で重要な役割を果たしている CSO であるが、本調査によって、多くの課題に直面している実態も明らかになった。まず一つの課題は、活動が孤立しやすい点である。外国人の受け入れに対する反対意見や、地域から理解を得られていない場合、活動への参加や協力を受けにくい。また比較的、外国人人口の割合が低い地域では、自治体との連携も限られていたり、同様の活動を実施する CSO が近隣にいなかったりして、協力体制が整えにくい状況にある。とりわけ小規模の自治体では、CSO の数が少ない。そのため、専門性の高い課題に関して都市部と比べて情報源が限られており、どのような

専門機関に相談できるか・繋ぐべきか分からないまま、目の前の困っている外国人に躊躇しながら手を差し伸べている CSO の実態が見えてきた。アンケート結果から、CSO の課題としても、現在取り組んでいることとしても「ネットワークの強化」が挙げられていたが、これらは一部の地域だけではなく、すべての CSO において同じことが言えるであろう。

もう一つは、活動を周知したり、協力者を募ったりすることが十分にできていない点である。団体における「人材確保」は、CSO の課題の 1 位として挙げられた。第 2 位は「後継者不足」であり、どちらも人材の不足を示している。多くの場合、CSO で活動するメンバーは就業しており、仕事や家事などの主業と並行して地域活動を実施している。そのため、自由に活動できる時間が限られているケースが多く、協力者をさらに必要としているが、そのための時間を割くこともできないため十分に人材を集めることができていない。団体の課題として「活動資金の調達」が 3 位に上がっていたことから、資金難→人材不足→広報活動の低迷→少人数での活動継続というサイクルに陥っていると推察される。

## 2. 今後の展望 ～在留外国人がより安心して暮らせる福岡県になるために～

### (1) 「地域の担い手」としての CSO をサポートできる体制づくり

在留外国人人口は年々増加しているものの、「生活者としての外国人」と協働した地域づくりについては、まだ十分な経験や実績が蓄えられていない。サポート制度が十全に整っていない中で、地域のニーズを迅速に察知し、必要な情報・支援を提供し、ヘルスケア・アクセスだけでなく外国人が住みやすい街づくりに貢献している CSO は、非常に重要な「地域の担い手」とであると結論できる。

本調査では、それら CSO の実態と課題を明らかにすることができた。ある自治体の聞き取りでは、日本語教室のボランティアを募ったところ、予想に反して多くの方から応募をいただいたという事例も聞くことができた。また、福岡県の市町村を想う外国人が、すでに支援者として活動している現実もある。近年、外国人人口が増加しており、多くの方が、日常生活の中でその事実を実感している。住民の中には、「もし困っている人がいれば、手助けしたい」と思っている方もいるようだ。そのような潜在的協力者を適切に活動につなげることができれば CSO をより持続可能な形にすることができるかもしれない。

### (2) ステークホルダーが「つながる」ことで地域の力を最大化する

本調査を通じて、福岡県には多くの CSO が存在し、在留外国人に関する色々な課題に取り組んでいる現状を知ることができた。国際交流のような地域活動だけでなく、日本語教室などの語学支援や留学生の就労支援、人権やジェンダーの問題を取り扱う団体、在留資格を含む法的な相談対応を行う専門家、伝統や文化を学ぶサークルなど、多様な価値観と課題に対して活動が展開されている。しかし、いくつかの活動については、十分に経験や事例の共有などが出来ていない点が問題視されていた。27 の団体が、組織の課題として「外部とのネットワーク」を上げており、活動で悩んだり困ったりした際、多くの方が「活動に関連がある友人」に相談をしている。前項で示したように、CSO として地域で活動する「担い手」は、各々の時間を刈り取りながら活動している。そのため、情報収集や情報交換、

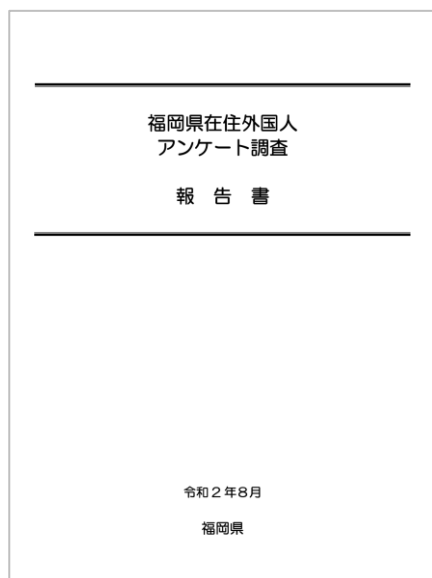
他団体の活動を知ること、悩みを相談し合える仲間づくりなどの機会が十分になく、中には孤立して活動を続けている場合もある。このような現状から、CSO が参加できるネットワーク・プラットフォーム（または、それらを主活動とする中間支援組織）があれば、「担い手」の効果的・効率的な活動を支援できるのではないだろうか。すなわち、新しい「担い手」を見つけ・育てるだけでなく、現在の「担い手」を支える体制も重要だと言える。

在留外国人のヘルスケア・アクセスの課題に取り組むためには、CSO 同士だけでなく地域のステークホルダーと「つながる」ことも必要である。治療を担う病院や地域を動かす行政、留学生の受け入れ先としての学校・大学、技能実習生や特定技能などの労働者の勤務先の企業や管理団体なども「つながる」ことが重要だ。例えば、行政の在留外国人に対する新しい取り組みは、企業や大学だけでなく CSO などとも連携することでより多くの方に情報が届けられるかもしれない。本調査では、予約制の医療通訳サービスの使いにくさに言及してくださった方もいたが、行政サービスのフィードバックを得る情報リソースともなるであろう。医療機関においても、重度な状態で来院されるより、治療期間が短くてすむ軽度な病状で来院してほしいと思うかもしれないが、CSO は在留外国人に自分の健康を守ることを伝えることができる大切なパートナーとなり得る。

在留外国人が安心して暮らせる福岡県になるためには、誰かが孤軍奮闘取り組むのではなく、社会全体で取り組むことが重要だ。我々は、本調査で得られた結果から、地域で活動するステークホルダーが互いに知り合い、「つながる」ことが大切なのではないかと思案する。これから外国人が増えると予測される社会の中で、互いに「つながる」ことが、地域活動を持続可能な形に変えたり、在留外国人のヘルスケア・アクセスをはじめとする様々な社会課題に、効果的に立ち向かうことにつながると考える。

## 用語および指標に関する参考資料

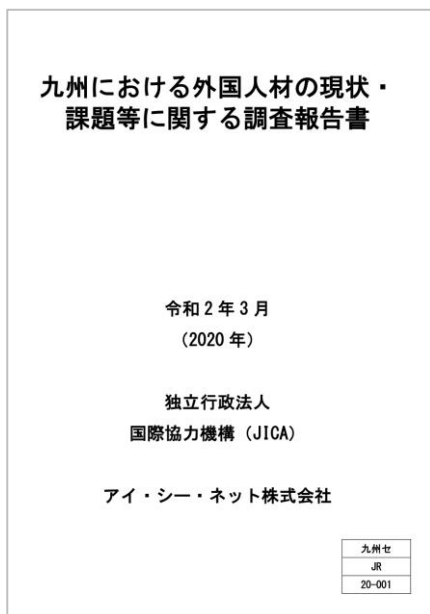
本アンケート調査および報告書の作成に関しては、以下の各種報告書を参考にした。



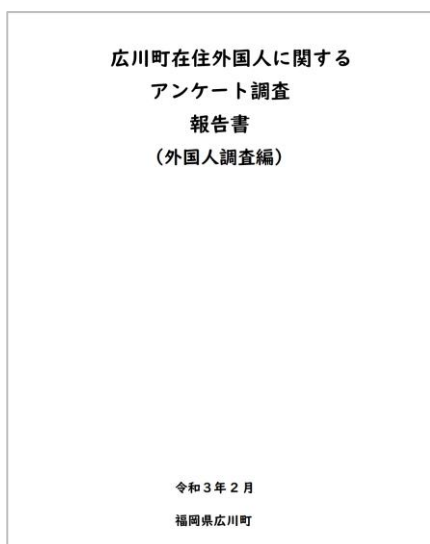
福岡県（2020年）  
福岡県在住外国人アンケート調査報告書



福岡県（2021年）  
福岡県国際化の現状（データブック）



独立行政法人国際協力機構 (JICA) (2020年)  
九州における外国人材の現状・課題等に関する調査報告書



広川町 (2021年)  
広川町在住外国人に関するアンケート調査報告書  
(外国人調査編)





健康から生まれる笑顔、つながる未来。

特定非営利活動法人 **ISAPH**(アイサップ)

International Support and Partnership for Health