

2017年1月19日

## 外国人に対しての病院検索の調査

### 1. 目的

本調査は、病院を検索する時外国人が何に困っているかを明らかにし、今後のサービス開発の参考にすることを目的としている。

### 2. 調査期間

2016年12月27日～2017年1月10日

### 3. 調査対象

日本在住の外国人 110人 (32か国)

### 4. 調査方法

インターネット上でのアンケート

### 5. アンケート結果について (要約)

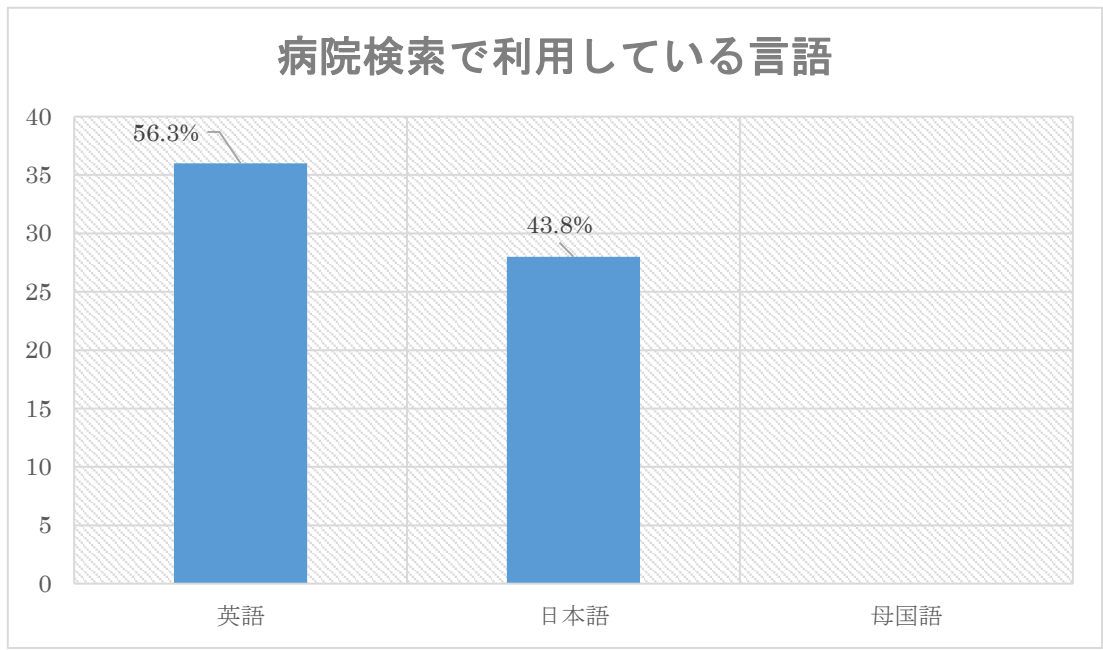
今回のアンケートでは、日本在住の外国人に対して、英語での病院検索に対する満足度について調査を行った。その結果、90%以上の外国人が病院の情報が少ない、また病院を紹介している英語版のポータルサイトが非常に少ないことが明らかになった。

## 調査結果

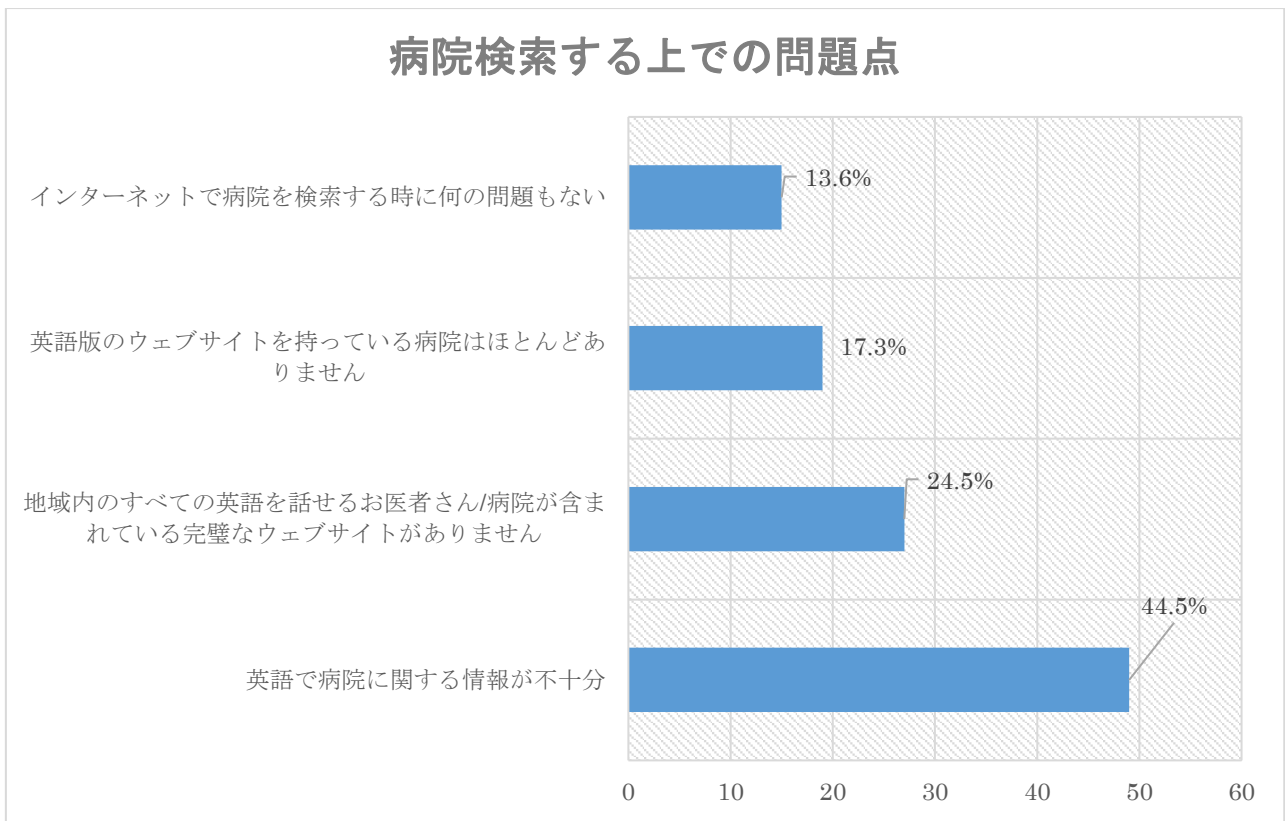
アンケート回答者のうち、70%が日本に1～4年、15.5%が5～10年、10.9%が1年未満、残りの3.6%が10年以上暮らしており、33.6%がインターネットを利用して病院を検索している。興味深いのは、33.6%がインターネットで病院に関する情報が不十分なため、自宅から最も近い病院に行っているということである。

また、インターネットで病院検索をする際は、ほとんどの外国人がグーグル検索かグーグルマップを使っている。地域病院の情報を英語で提供している大学のヘルスクリニックを利用する人もいる。回答者の中には、単純にGoogle検索結果の一番上に表示される病院を選択しているという回答もあった。

グラフ:1とグラフ:2によると、英語対応が可能な医者や看護師が不十分であることが明らかになった。回答者の56.3%がインターネットで病院を検索するために英語を使用していると回答したにもかかわらず、全参加者の44.5%は英語で記載されている病院に関する情報が不十分だと回答している。その多くは、時折Google翻訳を使用しているが、Google翻訳の不正確さに不満と回答している。

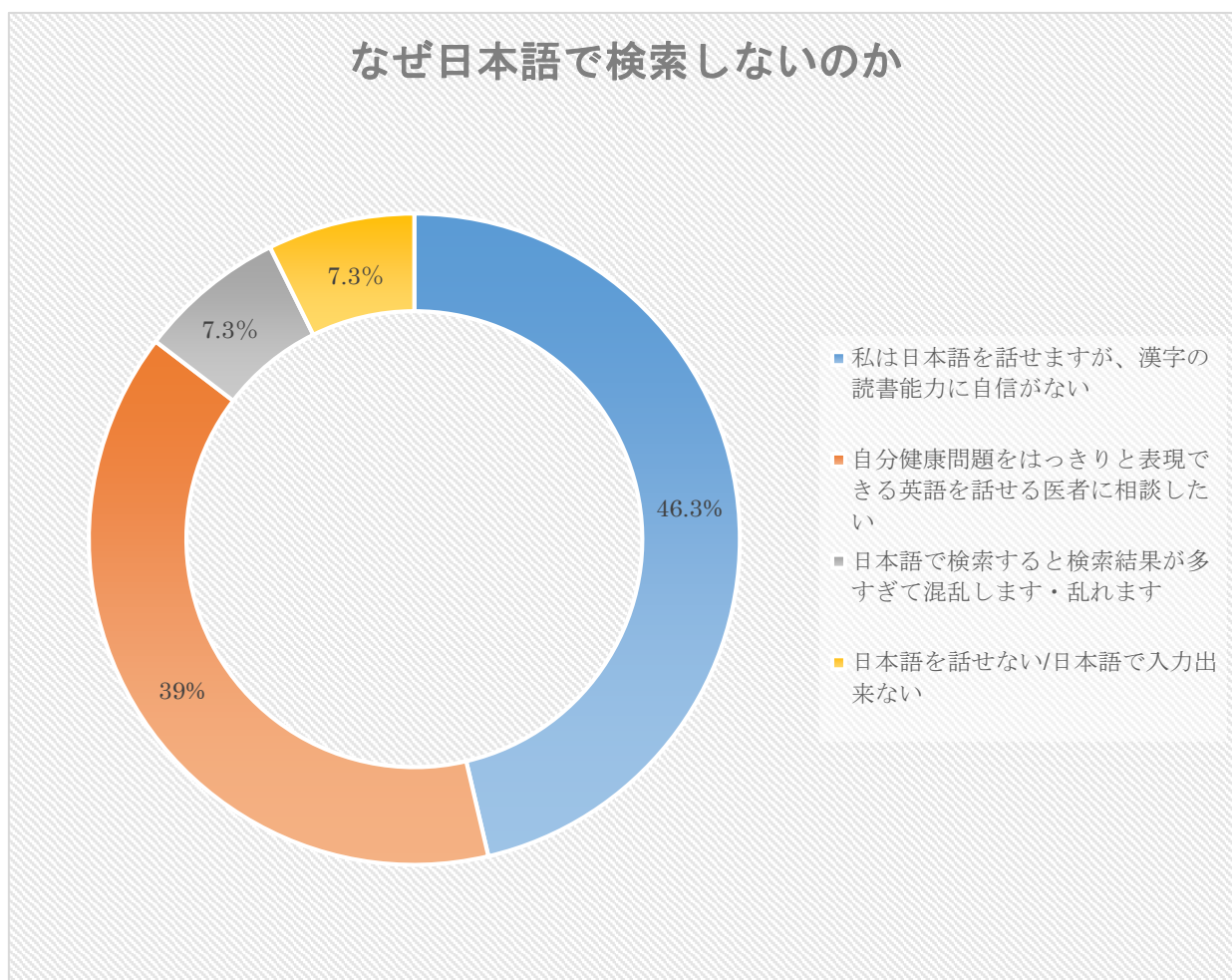


グラフ:1



グラフ:2

グラフ:3によると、回答者の46.3%は、日本語が話せるが、漢字能力に自信がないため、病院を日本語で検索していないことが明らかになった。これは、外国人がインターネットで病院を検索している際に直面する問題の一つである。



グラフ:3

また日本では、病院のオンライン予約が可能だが、多くの外国人はその方法が分からず、予約せずに行くため、診療に時間がかかる場合が多い。

したがって、多くの外国人は、病院に関する詳しい情報とサービスに関するポータルサイトを作成するべきだと提案している。また、特定の病気の場合、専門家に診てもらう必要があるが、専門病院や診療所に関する情報はすべて日本語で書かれているため、多くの外国人にとっては利用が難しい。

以下、回答者からの現状改善に関する提案である。

① 全ての病院ウェブサイトの英語版の作成

② 病気・症状などのオンライン用語集を英語と日本語で作成

( 留学生に母国語に翻訳を頼めば良いと言う意見もある )

③ 病院情報を提供する 24 時間対応かつ無料の外国人向けコールセンターの設置

④ 英語の地図 ( バス停を含む )、英語が話せる医者やナースの配備

例 ) 病院に対して、事前に英語で病状説明のメッセージを送り、

訪問の前日に/数時間前にそれを日本語に翻訳してもらう。

⑤ 日本全国すべての英語圏の病院を登録するサイトの設立

⑥ 患者やクライアントが求めるすべての情報の記載

( 開業時間や診療所での医師の専門など )

この調査は病院の検索に重点を置いているが、多くの外国人にとっては治療のプロセスも不明である。例えば、保険払い戻しについてやこの保険がいつどのように適用されるかということは、ほとんどの外国人にとってまだ理解ができていない。大きな病院でさえ、支払いのプロセスは一部の外国人にとっては理解しにくいものである。したがって、すべての説明を英語で提供すれば、病院のポータルやウェブサイトのどのような形式でも可能である。

## **結論**

本調査から、このシステムの変更の必要性は明らかである。日本のグローバル化に伴い、外国人は増加傾向である。東京オリンピックが近づくにつれ、外国人の人数も過去最高になるだろう。現在日本で暮らしている多くの外国人サラリーマン、留学生を考えると、基本的な人権の1つである保健医療施設を享受することを確保すべきだろう。Google翻訳やそういったサービスを利用することは一時的な解決策であるため、今後は医療の全過程における正確さや英語での提供が最も重要である。