

《質問コーナー》

Q1: 外国人が介護サービスを実際に受けるのは、文化の違い及び言語の壁で困難だと思いますが、解決策はありますか？

A1: 福井県内では特にこの外国人の高齢者に対する支援策というのは設けられていません。

一人暮らしの高齢者の方が相談をした際の対応として、基本的に日本人と同じようなサービスを受けられるところがまずあるので、日本人と同じように対応しています。しかし通訳がどうしても必要と言うことになると、通訳に関するリソースを外国人相談センターから提供しています。

また、日本人と同じく加齢に伴う認知機能の低下により、母語の文化に対して優位に出してしまうケースがあります。

そうした場合、福井県においても、今後の先を見据えた取り組みが必要になってきます。具体的な支援策は今のところないようですが、実は外国人の多い自治体では、様々な取り組みが進んでいます。

例えば、ブラジルやフィリピンの方が多い静岡県の浜松市では、福井県と同様に、その東南アジアからの介護人材を受け入れています。浜松市においては、市内在住のブラジルの方や、フィリピンの方に介護技術を修得してもらう取り組みが進んでいます。

今後、福井県においても、先を見据えた取り組みが重要で、まずは選考事例など、情報を収集しながら福井県に合った形で取り組んでいくことが大事だと思います。

Q2: 病院や薬局での問診の多言語対応を進める必要があると思います。加えて、スタッフのやさしい日本語の習得はどのようにされていますか？

A2: 病院や薬局での問診の多言語対応の面では、外国人患者の受け入れ体制については令和元年に外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関というのが、福井県内でも10病院が選定されています。しかし、この10拠点が一律して素晴らしく受け入れ状況が整っているという訳ではなく、病院によって対応状況は様々で、例えば、多言語での説明文書が準備されていたり、タブレットを置いていたりして対応しているケースや、病院の方で医療通訳を派遣するための予算もしっかりと確保しているところもあります。

しかしながら、病床の少ないクリニックでは、こういったタブレットを使用するなど外国人患者の対応は十分ではないように感じています。福井県国際交流協会では医療通訳の養成をこれまでずっと行って、今年度もポルトガル語、ベトナム語の方の医療通訳の養成を行う予定で、加えて医療機関側の理解を促進するというセミナーも、随時行っています。

また、医療関係者の方だけでなく、外国人の方に係る皆さまにもぜひご参加していただきたいです。

Q3: 相談員の育成研修についてどうされていますか？

A3: 相談業務の運営で、3つのことを意識しています。

1点目が情報共有、2点目が相談内容の記録、3点目が関係機関との連携です。

1点目の情報共有については、相談員が3名おり、職員1名が入って毎月2回相談員のミーティングを行っています。特に解決が難しい案件については、進捗状況も含めてどのように対応していったらいいかということを、このミーティングの中でしっかり話し合うようにしています。

2点目の相談内容の記録については、相談センターに寄せられる内容全ての記録を取ってデータベースを作成しています。このデータベースをもとに、どの相談員が対応しても同じような対応ができるようにしていますし、連携すべき団体や機関、通訳者のリストなど、これまでの過去の対応をもとにフローチャートなどを作成しています。

3点目の関係機関との連携については弁護士や行政書士など専門家との連携をずっとやってきました。さらに複雑で悩ましい案件というのがある場合は県内の関係機関だけでなく、県外に国際交流協会があって相談員の方がいるので、そこに連絡をして、過去の事例等も参考にしています。

人材の研修・育成は時間がかかりますが、この3つを念頭におきながら相談実績を積み重ね、相談員間でそれぞれの経験を共有し、相談力の向上を図っています。