

# ニセコ町・倶知安町における 外国人医療に関する報告書



小樽商科大学佐々木ゼミナール

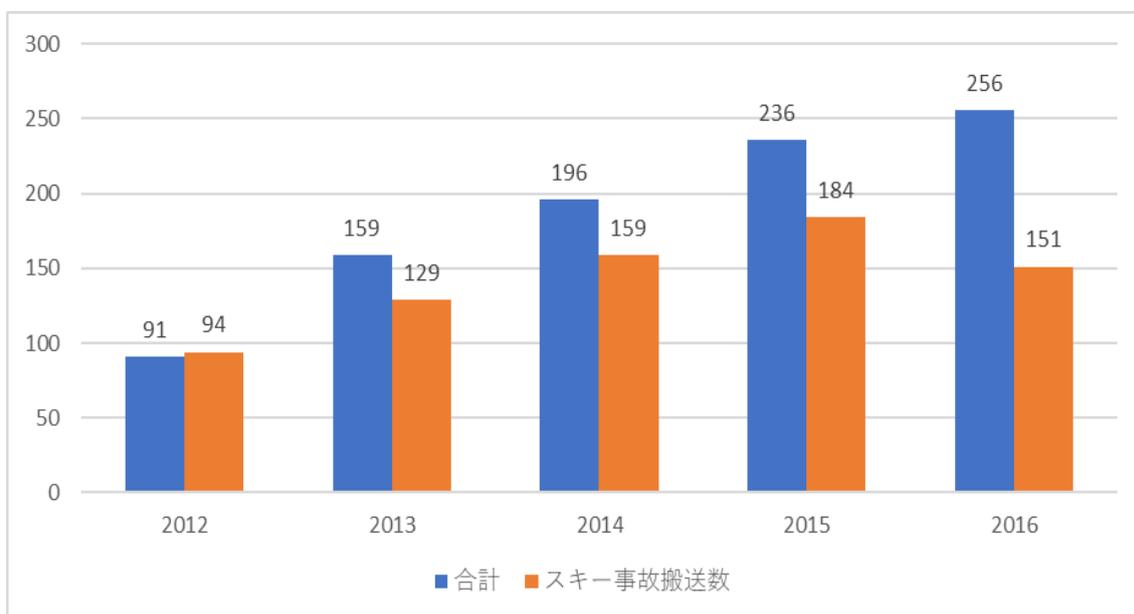
## 1. はじめに

ニセコ町、倶知安町は夏期に緑豊かな自然、冬期にはスキーなどに適したパウダースノーに恵まれている。実際、それを求めて日本人に加え外国人も、数多くの人々が観光に訪れている。一方で、グラフ 1 に示すように、スキーなどのアクティビティによる怪我に加え、病気が原因で救急車により搬送される外国人も増加している。また外国人と日本人の間では言語や医療の習慣などが異なっていることから、それによって医療の齟齬が起りえる。

グラフ 2 に国別の外国人疾病者の内訳を示した。最も多いのが、オーストラリア出身で 35.8%、次に中国(香港)の 21.2%、アメリカ 5.3%、ニュージーランド 4.6%と続く。この様に 2016 年に救急搬送された外国人の約 75%が英語を公用語とする国の出身である。そこで主にスキーシーズンにニセコ町、倶知安町に滞在している英語圏の外国人観光客が利用することを想定し、英語の医療ガイドマップを作成した。

このプロジェクトはニセコ町・倶知安町の外国人医療の円滑化を目的としています。ニセコ町、倶知安町では今後の北海道新幹線開通や、G20 の観光部門が行われることにより、更に多くの外国人が訪れることが予想される。この度作成した医療ガイドマップが地域医療に貢献できれば幸いである。

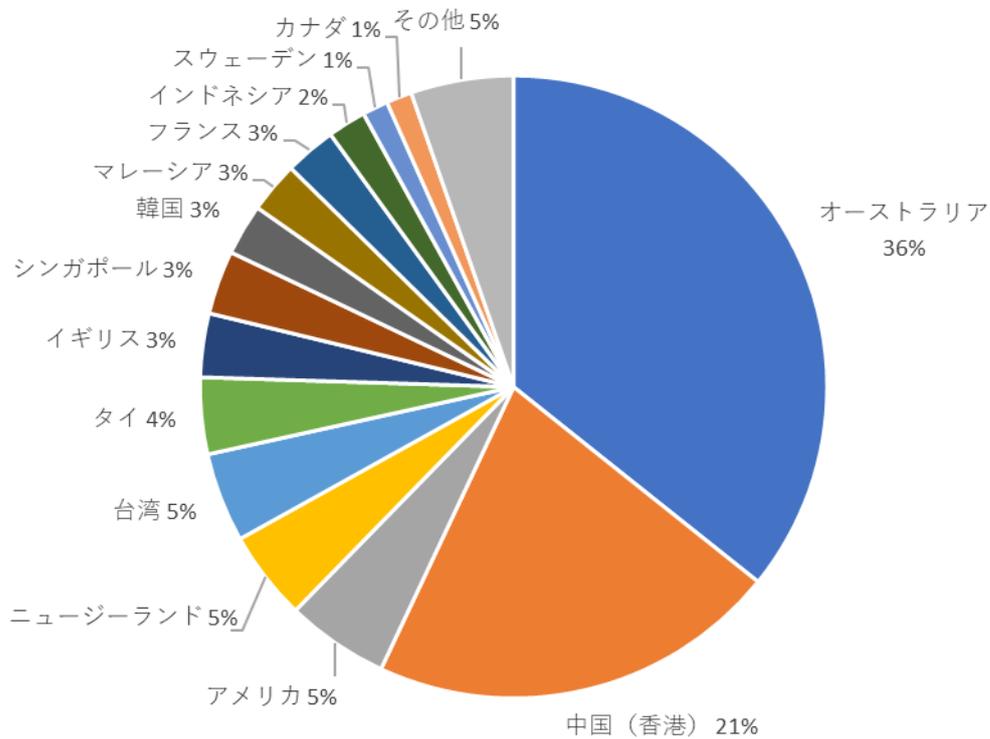
グラフ 1 外国人傷病者数の推移



※上図合計は 1/1~12/31 の統計データ、スキー事故搬送数は 11/1~5/31 のスキーシーズンの統計データである。

羊蹄山ろく消防組合「過去五年間のスキー事故搬送者における外国籍傷病者の推移」より

グラフ 2 2016 年度スキー・スノーボード救急搬送者数国別内訳



その他にはロシア、ノルウェー、フィンランド、オーストリア、デンマーク、フィリピン、イタリア、ハンガリーを含む。（各1件）

羊蹄山ろく消防組合「スキー・スノーボード事故者救急搬送集計表」より

## 2. 調査概要

### 目的

ニセコ町、倶知安町における外国人医療の現状、課題を関係機関からのヒアリングをもとに見つけ出すとともに、ゼミとして両町への見聞を広める。

### 調査日時

第一回ヒアリング調査

8/17

ニセコ町役場企画環境課経営企画係

8/18

羊蹄山ろく消防組合消防本部

ニセコ医院

サッポロドラッグストアニセコひらふ店

臨時ヒアリング調査

10/24

ニセコインターナショナルクリニック

第二回ヒアリング調査

10/31

ツルハドラッグ倶知安店

ニセコ町役場商工観光課国際交流員

11/1

倶知安町福祉医療課

第三回ヒアリング調査

1/12

ニセコ町役場商工観光課国際交流員

倶知安町福祉医療課

1/13

ニセコアンヌプリ国際スキー場

1/14

外国人スキー客（グランヒラフスキー場、ニセコアンヌプリ国際スキー場、ニセコビレッジスキー場）

### 3. ニセコ町、倶知安町の医療についての現状

ニセコ町、倶知安町では倶知安厚生病院が地域医療の基幹病院となっている。近年は外国人観光客の増加に伴い救急車で運ばれる外国人の数も増えている。

更に、ニセコアンヌプリ国際スキー場、ニセコビレッジスキーリゾート、グランヒラフスキー場の担当者の方のお話から、スキー場で起きる怪我は捻挫、脱臼が多くを占めており、このような怪我をされた際にはスキー場で簡単な処置をした後、多くのケースで倶知安厚生病院を紹介しているということが分かっている。なお、ニセコ医院、植田整形外科、ニセコインターナショナルクリニックでもこれらの怪我は対処することが出来る。

また、本来行くべきでない医療機関へと間違ってしまうケースも起こっている。例えばニセコフィジオという整体などの理学療法を用いた治療を行っている施設がある。ここは医療施設ではないが、勘違いをして来院する外国人も多くいるというのがニセコイン

ターナショナルクリニックにおける取材から分かっている。

以上より、外国人の方々を正しい場所へバランスよく分配することが必要だと見られる。

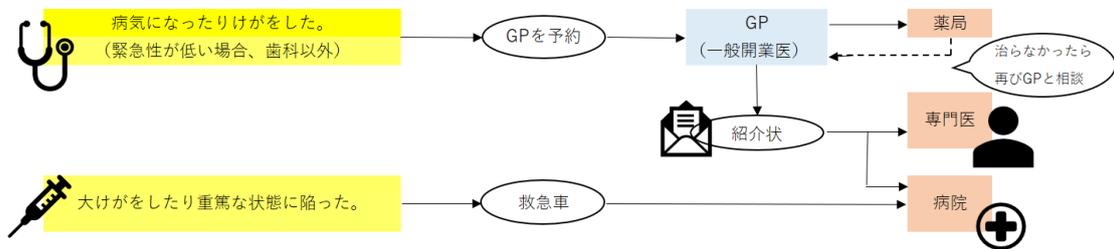
## 4. 外国の医療について

### <オーストラリア>

グラフ 3 で見ることが出来るように、スキーシーズンにニセコ町、倶知安町でオーストラリア人は急激に増加する。そこで、オーストラリアでの医療の流れを例に挙げる。オーストラリア人は体調に異変を感じた際にまず **General Practitioner** (以下 GP、日本語では家庭医と表現する) と呼ばれる開業医を訪ねる。GP は広い範囲の医療知識を持っており、軽い症状であればその場で対処をする。症状が重い患者の場合は専門科医への紹介状を書いてもらう。GP にも専門科医にも予約を取らなくてはいけないという点でも日本とは異なっています。特に、オーストラリアでは国民健康保険に加入していると GP の診察は無料になる。

また、街頭インタビューよりニュージーランド、イギリス、フランス、アメリカ、カナダにも家庭医が存在していることがわかっている。

表 1 オーストラリアでの病院制度

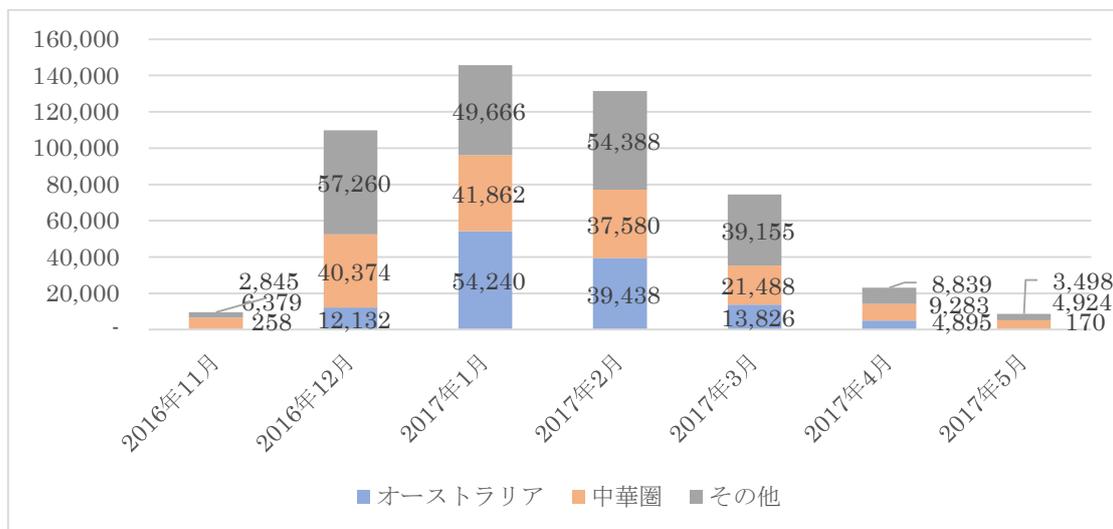


### <中華圏 (香港、台湾を含む中国) >

訪日客の多い中華圏の病院制度は日本とかなり似ている。ただし、大きな違いが二つある。一つは大病院の信頼性が高い事である。そのため、多くの方が大病院を訪れる傾向にあり、非常に混雑するので予約をするのが一般的である。二つ目は料金が前払いであることである。

以上二点の違いについて医療ガイドマップを通じ、理解して頂くことが求められる。

グラフ3 平成28年度訪日外国人宿泊客数



北海道庁経済部観光局による

#### <セルフメディケーション>

ヨーロッパやオセアニアの地域ではセルフメディケーションが浸透している。これは自分自身の健康を管理し、軽度の症状の場合は自ら薬を選び服用するというような治療をすることである。このような背景があり、ドラッグストアを訪れる人の中には薬品に含まれている成分名を把握し、それを求めて訪れる方もいる。

また病院での診察も日本とは少し異なっている。日本の病院では基本的に医者にすべて任せて治療方法が決まりますが、欧米では医者と患者自身が話し合い治療方法を考えることが大半である。

以上から、日本と外国の医療費や診察方法の違いや、ドラッグストアの店員の知識的な問題が考えられる。

## 5. ニセコ倶知安のドラッグストア

#### <薬局の英語対応>

サツドラニセコひらふ店、ツルハドラッグ倶知安店、ツルハドラッグ倶知安南店ではタブレット端末、専用アプリなどを用いて外国人の対応をすることが出来る。サツドラ倶知安店では英語で書かれた説明ボードを利用して外国人対応を行っている。また、ステラ薬局倶知安店では英語のマニュアルが用意されている。

### <薬剤師の在籍有無>

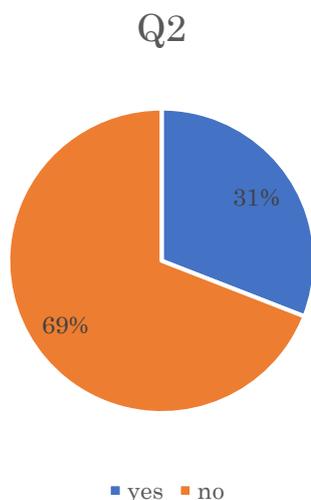
サツドラニセコひらふ店、サツドラ倶知安店、ツルハドラッグ倶知安店、ツルハドラッグ倶知安南店には薬剤師が在籍していない。その他の調剤薬局には薬剤師が在籍している。

サツドラニセコヒラフ店での取材から冬場はこの店舗の来店客の 9 割程が外国人になると分かっている。外国人の中には、薬品の中の成分名まで把握している人もいる。しかしこの店舗には薬剤師が在籍しておらず、専門的な対応が出来ない際には他のドラッグストアや病院と提携している薬局を紹介しているが、対処が遅れてしまう可能性も考えられる。

また、街頭インタビューの結果 Q2 から見ることで外国人の七割近くの方は日本のドラッグストアは薬剤師の在籍の有無によって取り扱うことが出来る薬品の範囲が異なっていると知らない。

セルフメディケーションを行う外国人を円滑にサポートするためには違いを明示する必要がある。

街頭インタビューQ2 日本の薬局では薬剤師がいるかないかによって取り扱える薬の範囲が異なるということを知っていますか？



## 6. 外国人が知りたいこと

街頭インタビューQ5の結果から外国人が求めている情報として多かったのは「病院はどこにあるのか」「言語の対応について」「営業時間」「診療までの手順」の四つでした。これらをインターネットで一度に調べることは困難です。そこで手に取って一枚の紙としてみることが出来るパンフレットが必要だと考えた。

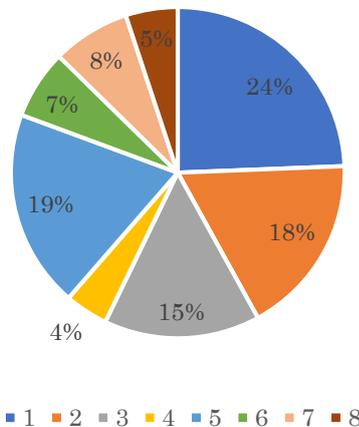
また、オセアニア、ヨーロッパの国々では警察や救急車、消防の電話番号が同じであるこ

とも多く、日本での緊急の連絡先も必要である。

街頭インタビューQ5 正しい医療機関に向かうためには、どのような情報がパンフレットから入手できれば良いと思いますか？

- 1.病院の場所 2.病院の営業時間 3.どうやって医者に会うかのような医療のシステム
- 4.病院の科 5.通訳などを含む言語的な補助 6.緊急連絡場所（救急車など）
- 7.薬局の種類 8.日本の医療費用について

Q5



## 7. マップで表すことの意義

グラフ 1 で示したように救急車で搬送される外国人の半数以上がスキーなどの事故が原因となっている。また、ニセコアンヌプリ国際スキー場、ニセコビレッジスキーリゾート、グランヒラフスキー場での取材から、外国人が怪我をした際に救急車で搬送する必要がない場合、その多くは倶知安厚生病院へ自分で行くように紹介しているということが分かっている。よって怪我の起きやすいスキー場からの位置関係などを把握しやすくするため地図という形をとることが必要である。

またニセコ倶知安エリアは山間部に位置しているので、電波の弱い地域があることを想定し、紙媒体の携行できる形で作成する必要がある。

## 8. 医療ガイドマップに記載される情報

前述のように、病院とスキー場との位置関係が分かる事、外国人が自分で適切な医療施設

を選択するための情報を掲載する必要がある。

パンフレットの表面にはニセコ町、倶知安町の地図と病院の詳細情報を掲載する。

医療機関の詳細情報には

- ・住所 ・電話番号 ・診療科 ・営業時間 ・駐車場の有無 ・支払方法 ・言語対応
- ・診療科（病院のみ） ・薬剤師の在籍（ドラッグストアのみ） ・QRコード

が含まれている。

そして、裏面にはドラッグストアの詳細情報、日本の病院制度について掲載している。

表面	<ul style="list-style-type: none"><li>・ニセコ町、倶知安町の病院やドラッグストアの位置を表した地図</li><li>・病院の詳細情報</li></ul>
裏面	<ul style="list-style-type: none"><li>・ニセコ町、倶知安町における病院の分類 ・医薬品の分類</li><li>・診察の流れ ・緊急連絡先 ・保険加入の推奨</li><li>・ドラッグストアの詳細情報 ・患部のジェスチャー表</li><li>・病院の対応早見表</li></ul>

## 9. まとめ

この医療ガイドマップはセルフメディケーションの観点に基づき、外国人の方々を情報の面でサポートするものです。実際に利用していただければ、利用者の方がスムーズにバランスよく配分され、地域医療の円滑化につながることを期待される。

この度は英語を使用する方々をターゲットとしてリーフレットを作成しましたが、近年増えている中国語を母語とする方々への対応を考えていくことも今後の課題だと考えている。

また、作成した医療ガイドマップが実際に使われているのか佐々木ゼミとして継続的に調査していきたいと考えており、その結果によって内容を更新、修正していくことも検討している。

## 謝辞

ニセコ町役場、倶知安町役場、羊蹄山ろく消防組合、ニセコ医院、ニセコインターナショナルクリニック、倶知安厚生病院、ニセコ脳神経外科、くとさん外科胃腸科、白樺内科クリニック、植田整形外科、さとう内科医院、ようてい小児科アレルギー科クリニック、サツドラひらふ店、サツドラ倶知安店、ツルハドラッグ倶知安店、ツルハドラッグ倶知安南店、アライ大学堂薬局、ステラ薬局倶知安店、倶知安西小学校樺山分校、倶知安西小学校、ニセコインターナショナルスクール、ニセコアンヌプリ国際スキー場、グランヒラフスキー場、ニセ

コビレッジスキーリゾート、株式会社オー・プラン

医療ガイドマップの作製にあたりまして以上の方々にご協力いただきました。ご協力頂きました方々に心より感謝いたします。

佐々木ゼミナール

小樽商科大学言語センターに所属するゼミナール。英語と社会学を研究している。

調査担当者

教員 佐々木香織（言語センター）、野口将輝（アドミッションセンター）

学生 宮部直人、藤矢晴輝、宮川嵩基、白戸拓野、瀧啓太、本間樹生、木村崇人、坂爪悠亮、松井莉沙

お問い合わせ先

メールアドレス [ouc\\_sasaki\\_noguchi\\_niseko@yahoo.co.jp](mailto:ouc_sasaki_noguchi_niseko@yahoo.co.jp)

## 街頭インタビューについて

外国人に対してスキー場で街頭インタビューをしました。

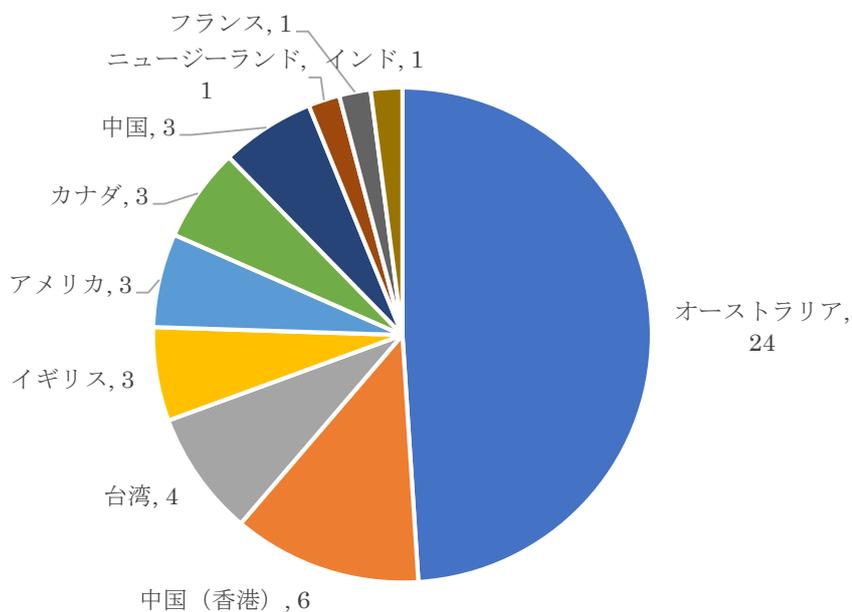
日時：2018年1月12～14日

実施場所：グランヒラフスキー場、ニセコアンヌプリ国際スキー場、ニセコビレッジスキー場

人数：49人

国籍内訳：オーストラリア 24人、中国（香港） 6人、台湾 4人、イギリス 3人、アメリカ 3人、カナダ 3人、中国（出身地不明） 2人、フランス 1人、ニュージーランド 1人、インド 1人、中国（上海） 1人

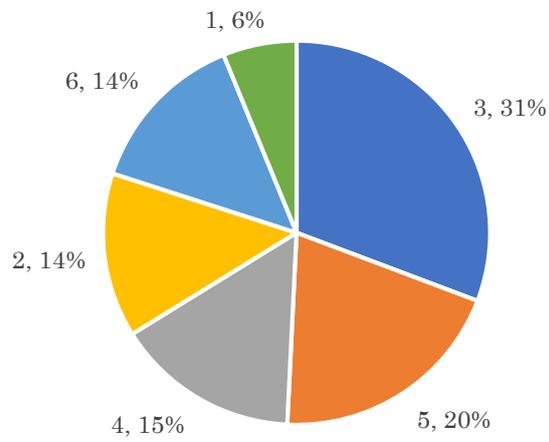
### 街頭インタビュー出身国内訳



Q1 あなたは日本の薬局でどのようなサービスを求めていますか？

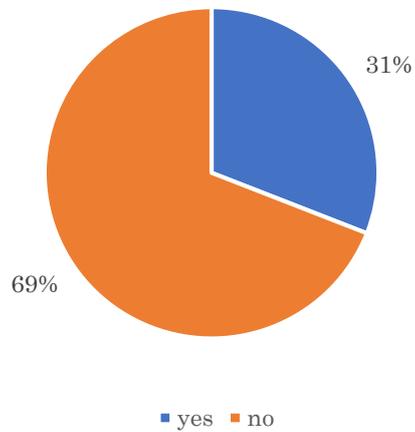
- 1.単に薬を売る事
- 2.薬の作用、副作用、アレルギーなどがわかるタブレットなどを用いて自ら薬を選ぶこと
- 3.店員から薬の作用、副作用、アレルギーなどの説明を受けること
- 4.自分の症状にあった薬を注文する事
- 5.普段から自国で使っているものに似た薬を買うこと
- 6.自分の症状について薬剤師と相談する事

### Q1



Q2 日本には第一種医薬品を売ることが出来るドラッグストアとできないドラッグストアの二種類があることを知っていますか？

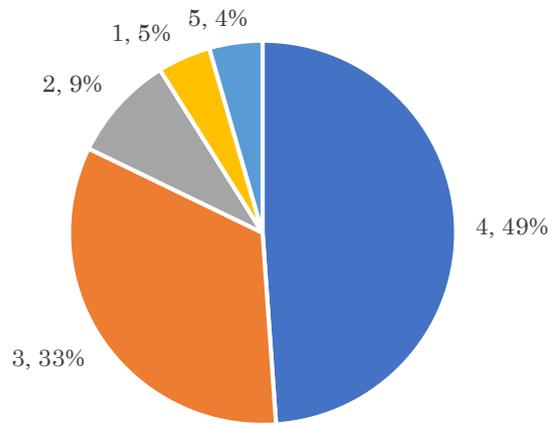
### Q2



Q3 あなたが加入している保険は何ですか？

- 1.日本の国民健康保険
- 2.日本の社会保険
- 3.海外で取り扱っている健康保険
- 4.自分の国で取り扱っている健康保険
- 5.加入していない

### Q3



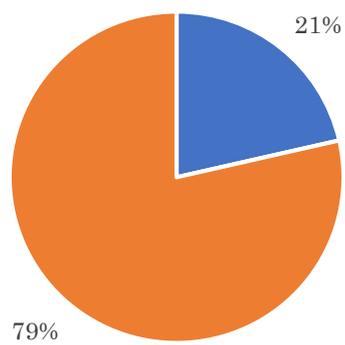
Q4 日本で病院へ行ったことはありますか？

はい

いいえ→もし病院に行くとしたら不安に思うことはありますか？

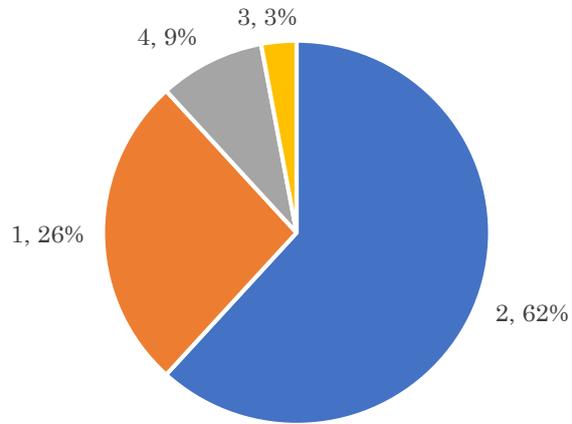
- 1.治療にかかる費用
- 2.言語
- 3.保険
- 4.どこへ行けばよいか

### Q4



■ yes ■ no

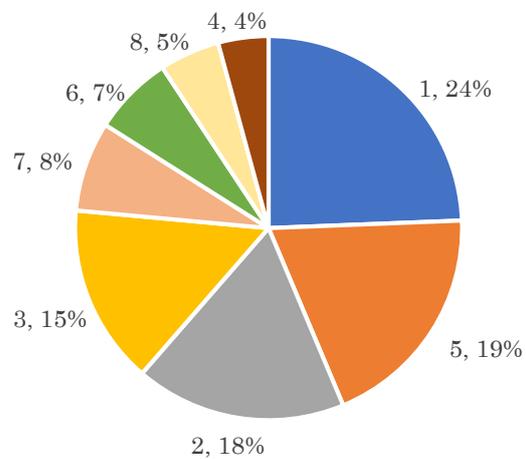
#### Q4



Q5 正しい医療機関に向かうためには、どのような情報がパンフレットから入手できれば良いと思いますか？

- 1.病院の場所
- 2.病院の営業時間
- 3.どうやって医者に会うかのような医療のシステム
- 4.病院の科
- 5.通訳などを含む言語的な補助
- 6.緊急連絡場所（救急車など）
- 7.薬局の種類
- 8.日本の医療費用について

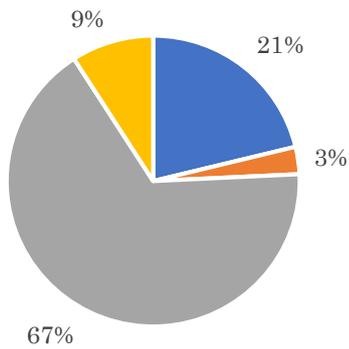
#### Q5



Q6 以下の症状の場合どこへ行きますか？

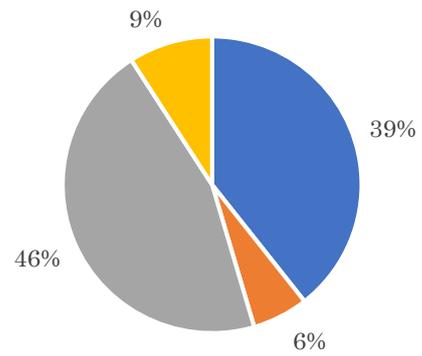
- 1.頭痛や熱
- 2.眩暈
- 3.骨折
- 4.腹痛や吐き気

頭痛や熱



■ 家庭医 ■ 病院 ■ 薬局 ■ どこにも行かない

眩暈



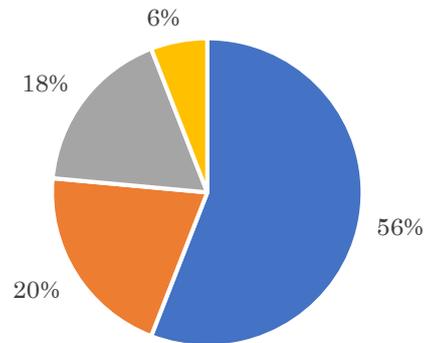
■ 家庭医 ■ 病院 ■ 薬局 ■ どこにも行かない

骨折



■ 家庭医 ■ 病院 ■ 薬局 ■ どこにも行かない

腹痛や吐き気



■ 家庭医 ■ 病院 ■ 薬局 ■ どこにも行かない