

2023年3月

日本財団助成事業

ウクライナ避難民の ための健康サポート 報告書

特定非営利活動法人
光量子医学推進機構

資料作成：2023年4月18日

発行者：特定非営利活動法人 光量子医学推進機構

〒431-3192 静岡県浜松市東区半田山1-20-1

浜松医科大学基礎臨床研究棟318号室

TEL：053-526-7040 FAX：053-435-2468



目的

本事業は、避難民受け入れに際し、健康に関して避難民が安心して一定期間を過ごし、また自立を手助けできる地域となることを目的とする。

期待される波及効果としては、行政と医療機関の連携が進むことで、避難民受け入れから国民健康保険の取得、健康管理、通院先紹介までの一連の流れが確立される。避難民の健康が保障され、支援に頼るだけでなく、避難民同士が助け合うことで、自立に向けたサイクルが形成される。また、本事業にて作成する避難民向け”健康に関する小冊子”をネット上で無料公開し、全国の自治体、団体が活用することで、支援の輪が広がる。

事業内容

1. ウクライナ避難民への対面およびオンラインでの健康相談支援

(1) 時期：2022年9月～2023年3月

(2) 場所：静岡県（NPO事務所・浜松医科大学内）、三ヶ日町研修所およびオンライン

(3) 参加者：30名（静岡県に避難しているウクライナ避難民）

➡ 2023年1月5日に変更

参加者：2,118名（日本に避難しているウクライナ避難民）

※2022年12月21日時点

(4) 内容：

- ・健康に関する困りごとの相談対応
- ・県内医療機関の紹介
- ・子どもの保育や高齢者の生活など、福祉に関する相談対応



目標

活動報告

関係各所（行政、病院施設、避難民）による
連携事例数の増加
・開始前と比較し30%増

2022年10月 内示通知

医療関連スタッフによる健康相談業務の情報収集を開始。団体ホームページ、Googleフォーム、相談員の情報共有ツールとしてLINEWORKSの準備を開始。

2022年11月

【事業スタートアップミーティング】

日常診療にて外国人を対象にオンライン診療に従事している城向医師（菊川市立総合病院産婦人科医長）、上野医師（浜松医科大学小児科特任助教）、および当団体事務局長の佐藤医師（浜松医科大学第一外科）らにより、ウクライナ避難民に対する健康相談の実施計画について話し合われた。

当初は、①DeepLやGoogle翻訳を利用したメール相談（24時間体制）、②ウクライナ避難民向け無料電話通訳サービス（無料）を利用したZoomによる相談（通訳サービス利用時間内での予約）、の2つの方法で相談事業を開始することを決定。また事業期間中、1～2週に1回の定例会議を開催し、随時情報を共有する方針とした。

【健康相談を開始】

- ・団体ホームページ上にウクライナ語で健康相談の情報を掲載
- ・静岡県内で避難民を受け入れている7市1町の各自治体避難民窓口へ健康相談事業の周知（藤枝市、掛川市、静岡市、三島市、富士市、御殿場市、清水町、浜松市）
- ・浜松国際交流協会（HICE）へ事業開始の周知
- ・女子7人制ラグビーチームのアザレア・セブン（ウクライナ避難民の選手在籍）へ周知
- ・11月17日より正式に相談事業を開始

2022年12月

【相談体制の改善①】

- ・避難民の方より団体ホームページのウクライナ語翻訳（DeepL）が分かりづらいと意見あり、専門の翻訳業者へ翻訳を依頼し、ホームページへ反映。
- ・相談件数が少ないことから対象者の地域を拡大するとともに、県内の方に対しては受診勧奨、浜松市近郊の方に対しては医療機関受診時の付き添いまで対応する方針とした。また、対象者拡大に伴い、ウクライナ大使館へ事業の周知を行った。

活動報告

2023年1月

【ウクライナ希望の翼SHIZUOKAとの連携】

事業周知、利用者増加のために県内最大規模の避難民支援団体であるウクライナ希望の翼に連絡。代表の小野田様と相談し、今後連携し交流会等を行う際には連絡をいただけることに。

2023年2月

【避難民支援サイトに事業登録】

出入国管理庁による支援マッチングサイトに健康相談事業を登録。

【読売新聞取材】

・ウクライナ支援に関するオンライン健康相談について取材の依頼あり、2月22日に菊川市立総合病院にて取材（2023年2月23日読売新聞朝刊に掲載）

【浜松国際交流協会スタッフとの定期打ち合わせ】

・浜松市多文化共生センター、浜松国際交流協会の矢野様と健康相談の需要、避難民とのかかわり方について定期ミーティングを開始。

2023年3月

【相談体制の改善②】

・ウクライナ避難民の直接の相談先となる各自自治体の担当課相談員、受け入れ先の学校法人担当者等を対象とした健康（医療）相談を開始。

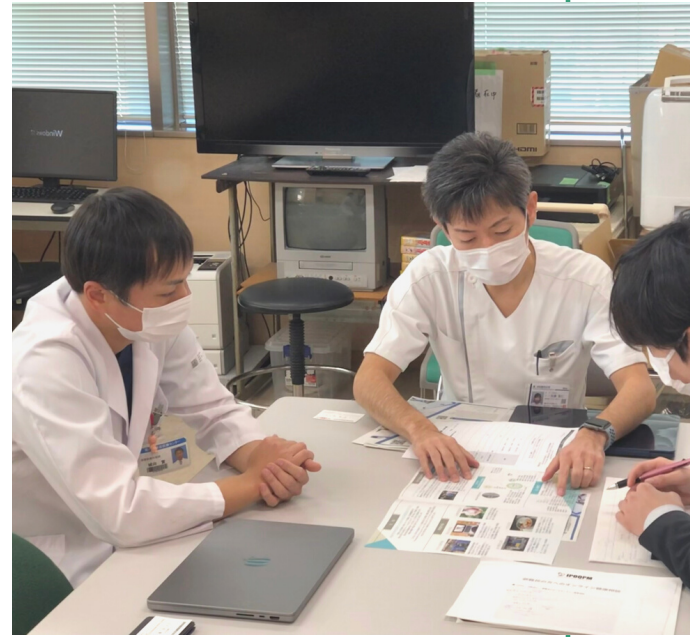
・避難民支援のための団体のLINE公式アカウントを作成。定期的に健康に関する情報を発信。

【避難民に対するアンケート調査】

健康相談事業について、浜松市の避難民受け入れ先となっている学校法人中野学園オイスカ開発教育専門学校の菅原敦夫様と相談。当時オイスカ学園で受け入れている4名のウクライナ避難民留学生在がアンケート調査に協力してくれることに。

【LINE公式アカウントの避難民支援サイト登録】

4名の留学生アンケートをもとに、公式アカウントのメニューを作成。避難民支援サイトに登録し事業期間終了となる。なお、健康相談事業および医療者による定期ミーティングは令和5年度も継続予定。



読売新聞取材の様子 菊川市立総合病院



相談事例

個人情報につき概略のみ記載

【相談内容①】

婦人科関連で医療機関の受診希望あり。（静岡県 女性）
（相談員からの情報のみ）

【相談内容②】

眼科関連で医療機関の受診希望あり。（静岡県 男性）
（相談員からの情報のみ）

【相談内容③】

整形外科関連で医療機関の受診希望あり。（静岡県 女性）
（相談員からの情報のみ）

【相談内容④】

数日前に歯の詰め物がとれたため、ウクライナ語、ロシア語、英語の通じる歯科医院を紹介して欲しい。（東京都 男性）

【対応】

○ 該当地区の歯科医師会へ問い合わせ

歯科医師会ホームページ上に、各歯科医院の外国語対応有無の表が掲載されていたが、実際に歯科医院へ問い合わせると対応できないとの返事。歯科医師会へ電話相談したところ、歯科医師会から各医院へ問い合わせতেくださり、対応可能な歯科医院をいくつか紹介いただいた。

○ 該当地域の保健センターへ問い合わせ

外国語の通じる歯科医院は把握していないとのこと。以下の支援情報を教えていただいた。

＜東京都多言語共生ポータルサイト＞

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/>

平日10時～16時まで電話によるウクライナ語の無料通訳が可能

相談者には、英語の通じる歯科医院2か所のホームページ、電話番号、Googleマップでの位置情報、歯科医院外観の画像を提供。また、診療に際し（治療内容によって）保険が使えない等の細かい話になった際には、ポータルサイト記載の無料電話通訳ができることをお伝えした。



相談事例

個人情報につき概略のみ記載

【相談内容⑤】

I would like to know about different types of painkillers. For example, headache, toothache, earache, menstrual pain, etc.

(頭痛には～、歯痛には～、といった市販薬の痛み止めに関する情報が欲しい。)(静岡県 女性)

【対応】

市販薬の痛み止めについて情報をまとめ、団体ホームページ上に掲載。

<https://ipoqpm.com/activity/ucranehealthsupport/en/painkillers>

【相談内容⑥】

What nasal sprays can be used for nasal congestion? (because I have seen only allergies)

(アレルギー性鼻炎に使える点鼻スプレーを紹介してほしい)

(静岡県 女性)

【対応】

市販薬のアレルギー用点鼻スプレー、点眼薬についての情報を団体ホームページ上に掲載。

<https://ipoqpm.com/activity/ucranehealthsupport/en/pollen-allergy>

【相談内容⑦】

If, for example, you feel that you will get sick soon (for example, your throat starts to hurt a little), what medications can you take to prevent this?

(調子が悪くなりつつある場合(例えば喉が少し痛み始めた場合)にどのような薬を使用すれば症状の悪化を防ぐことができますか?)(静岡県 女性)

【対応】

体調不良時の一般的な対応について団体ホームページ上に掲載。

<https://ipoqpm.com/activity/ucranehealthsupport/en/getting-a-cold>



健康相談体制の推移

①Goolgeフォームの利用開始

事業開始当初、健康相談事業は避難民の個人情報に関わるため、個人情報保護の観点から広く周知を行わない方が良くと考えていた。自治体職員からも「浜松医科大学の医師らが担当されるので、信頼という点においては心配はありません。」といった発言も聞かれたため、Googleフォームによる窓口を設定し、チラシを各自治体へ送付するにとどまった。Googleフォームはメール形式での直接の相談対応ができるフォーム、Zoomの予約（翻訳サービスを利用）ができる形式の2つを準備。いずれも開発ツールであるGAS（Google Apps Script）を利用し、相談があり次第相談担当医師全員へメール送信するシステムとした。

また、相談員・スタッフ間の情報共有ツールとして新たにビジネス版のLINEであるLINEWORKSを利用し、相談内容の共有、定期ミーティングの周知等を行った。

②ウクライナ避難民支援サイトへの登録

避難民の方の最も近くにいる相談員の方へは、健康に関する相談があるのに対し、本事業への相談件数が伸び悩んでいたことから、避難民の方には特に他国において、健康について他人（団体）へ相談することの抵抗があると考えた。出入国管理庁で避難民に配布されたID・パスワードを持っている人のみがログインできる支援のマッチングサイト（ウクライナ避難民支援サイト）があることを知り、本事業の情報を「全国の避難民」を対象とした「健康相談サービス」として登録。登録後、間もなく県外の避難民の方から相談が確認された。

③LINE公式アカウントの利用開始

浜松国際交流協会相談員の方と定期ミーティングを実施する中で、避難民の方から相談された相談員の方が困っている現状や、避難民の方がWhatappのような世界シェアの大きいツールではなく、日本へ入国後にLINEを使用し始めることが多いことが分かった。当初、考えていた健康に関する小冊子の作成・配布よりも健康をサポートするLINE公式アカウントを作成・運営する方が効果的であると考え、避難民を利用対象とした認証LINE公式アカウントを作成した。

また、避難民の相談員の方が

「担当の避難民の方がすぐに熱発し、コロナ禍の影響もあり受診先に困った。」

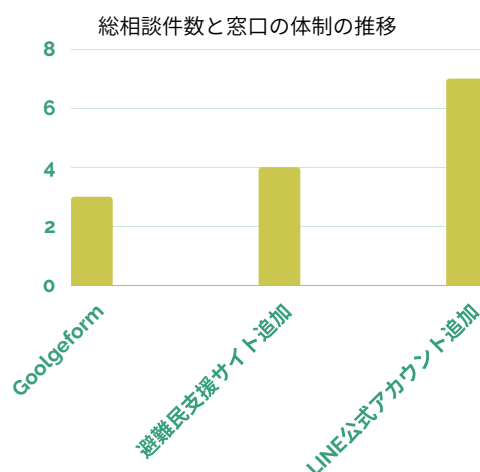
「避難民の方にウクライナ語の処方箋を見せられて受診先を相談された。」

といった事例で苦労をしていることがわかり、

我々の最終的な目的は避難民の方の健康をサポートする

ことであるため、相談員の方を経由した相談事例に

についても対応する方針とした。



関係各所との 連携事例数の推移

2022年10月以前 浜松国際交流協会との連携事例2件

- ・ 元静岡大学研究員の方について
- ・ 浜松へ避難された方の医療物資支援希望について

【事業開始後】

2022年11月

- ・ 各自治体への事業周知（7市1町）、意見聴取（電話相談）

2022年12月

- ・ 浜松国際交流協会への意見聴取（電話相談）
- ・ 各自治体への事業周知（7市1町）
- ・ ウクライナ大使館への事業周知

2023年1月

- ・ ウクライナ希望の翼SHIZUOKA（代表 小野田様）との連携
避難民交流会等で健康相談事業の周知

2023年2月

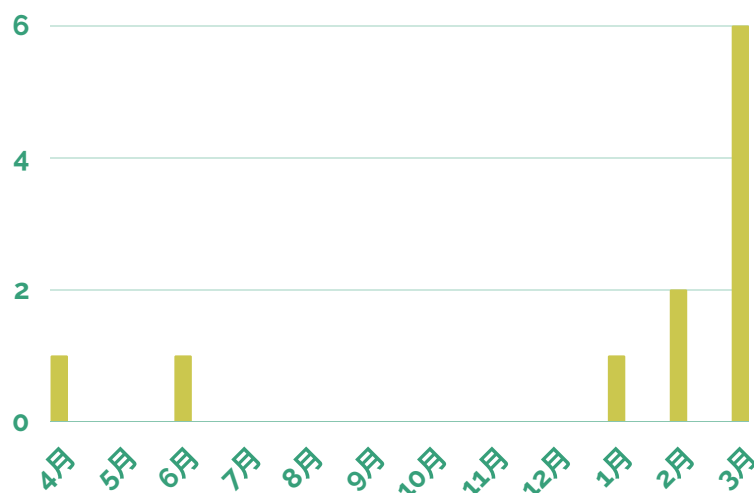
- ・ 出入国管理庁のウクライナ避難民支援サイトに健康相談事業を登録
- ・ 浜松国際交流協会職員と定期ミーティング
- ・ 東京都足立区歯科医師会、足立区保健センター、足立区内歯科医院3件と相談

2023年3月

- ・ 浜松国際交流協会職員と定期ミーティング（計2回）
- ・ 中野学園オイスカ開発教育専門学校（避難民担当の菅原様）と連携
4名の避難民留学生在がアンケートに協力

事業開始前0.3件/月（2件6/ヶ月）と比較し開始後1.8件/月（9件/5ヶ月）と約6倍の連携事例の増加を認めた。

月別の連携事例数





健康相談チラシ
(日本語)



健康相談チラシ
(ウクライナ語)

事業成果物

- 健康相談チラシ (日本語)
- 健康相談チラシ (ウクライナ語)
- 読売新聞記事
- 公式LINEチラシ (相談員向け)
- LINE公式アカウント (相談員)
- LINE公式アカウント (避難民)



読売新聞記事掲載
(2023/2/23)



公式LINEチラシ
(相談員向け)



認定LINE公式アカウント
相談員向け



認定LINE公式アカウント
避難民向け (ウクライナ語)



認定LINE公式アカウント
避難民向け (英語/日本語)

【ウクライナ避難民支援サイト登録サービス】

- 登録番号001127
「ウクライナ避難民のためのオンライン健康相談」
- 登録番号001154
「ウクライナ避難民のための健康サポートLINE公式アカウント」

LINE公式アカウント詳細

避難民に有用なリンクを
リッチメニューに配置しました

【公式アカウント名】 IPOQPM HEALTHCARE UK
【LINE ID】 @257elorj
【QRコード】



LINEリッチメニューに切り替えを設定

【切り替え機能の設定】

ウクライナ語しか話せない避難民、英語が理解できる避難民など、多くの避難民に対応したLINE公式アカウントを作成するため、LINEのリッチメニューに言語の切り替え機能を導入。

LINE Developers、Messaging API（LINE環境の開発ツール）、GAS（Google Apps Script）を利用し、ウクライナ語 ↔ 英語/日本語の切り替え機能を設定。

ウクライナ語メニュー

【リンクの設定】

①ウクライナ避難民ワンストップ相談窓口（ウクライナ語通訳）
<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/info/2022/03/post-86.html>

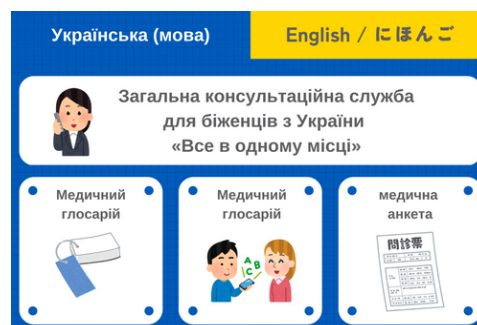
②ウクライナ語医療用語集（難民事業本部）

<chrome-extension://efaidnbmnfnkcehdnncihhhcpk/https://www.rhq.gr.jp/wp-content/uploads/%E5%8C%BB%E7%99%82%E7%94%A8%E8%AA%9E%E9%9B%86%E3%82%A6%E3%82%AF%E3%83%A9%E3%82%A4%E3%83%8A%E7%89%88.pdf>

③医療を受ける時に使えるウクライナ語の表現

<https://ja.forvo.com/guides/%E3%82%A6%E3%82%AF%E3%83%A9%E3%82%A4%E3%83%8A%E8%AA%9E%E3%81%AE%E4%BE%BF%E5%88%A9%E3%81%AA%E8%A1%A8%E7%8F%BE%E9%9B%86/%E5%8C%BB%E7%99%82%E3%82%92%E5%8F%97%E3%81%91%E3%82%8B/>

④問診票作成ツール（準備中）



English/にほんごメニュー

【リンク設定】

①Googleフォーム質問用リンク
<https://forms.gle/zJ7gkLfMMYwKj1bP8>

②Prescription Drug Search

くすりのしおり 一般社団法人くすりの適正使用協議会※
<https://www.rad-ar.or.jp/siori/english/>

③OTC Medicine Search

おくすり検索 セルフメディケーションデータベースセンター※
https://search.jsm-db.info/sp_en/index.php

④問診票作成ツール（準備中）



※リンク許可確認済み

謝 辞

本事業報告書を作成するにあたり、まず日本財団様に深く感謝申し上げます。日本財団様の助成事業を通じて、ウクライナ避難民の健康をサポートする事業を行うことができました。このような機会を提供していただき、心より感謝しております。

また、浜松国際交流協会様、中野学園オイスカ開発教育専門学園様、ウクライナ希望の翼SHIZUOKA様には、本事業の実施に際し、多大なるご協力とサポートをいただきました。貴団体の皆様の尽力により、避難民の方から直接健康関連のニーズを知ることができ、SNSを利用したツールとして充実したものを作ることができました。心から御礼申し上げます。

さらに、各自治体の避難民窓口の方々にも、本事業の運営において多くのアドバイスとご指導を賜りました。地域の状況やニーズを熟知した皆様のお力添えにより、事業が円滑に進行し、避難民の方々への支援がより効果的に行われることができました。

本事業が達成できたのは、関係各所の皆様のご支援とご協力の賜物です。重ねて感謝の意を表し、今後も避難民の方々の健康と生活をサポートする事業に邁進してまいります。引き続き、皆様のご指導とご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

