

特集

# 医療通訳

近年、言葉の不自由な外国人患者に適正な医療を提供するための医療通訳等のコミュニケーション支援に対する関心が高まってきており、関係機関が連携し外国人患者に対する支援策を検討・実施している。

そこで本特集では、まず総論として、わが国における医療通訳の現状について、全国的な医療通訳ネットワーク組織である「医療通訳士協議会」の有識者からご寄稿いただく。

続いて、各都道府県・政令指定都市における医療通訳に関する取り組み状況および全国各地で行われている取り組みの一部を紹介する。

また、これら国内の状況に加え、クリア海外事務所が調査したそれぞれの地域における医療通訳に関する制度等も紹介し、今後求められる施策等を考察する。

1

## 総論

### 医療通訳士：コミュニケーションを支援する専門職

大阪大学大学院人間科学研究科国際協力学講座教授 中村 安秀（医療通訳士協議会会長）

#### 東日本大震災が教えてくれた教訓

2011年3月の東日本大震災において、海外からは過去最大規模の支援が寄せられた。海外からの支援は、120以上の国・地域、国際機関から総額175億円以上にのぼった。また、20数か国から1,000人を超える援助隊が派遣され、特例として、外国人医師の被災地における医療行為が認められた。2011年4月初めに訪問した宮城県南三陸町ベイサイドアリーナでは、イスラエル国防軍の医療チームが診療を開始し、内科、産科、小児科など6棟のプレハブ診療棟が建てられていた。イスラエルから来た医師、看護師、検査技師など60名のスタッフを擁し、完全に自立した機能を備えた野戦病院であった。イスラエル医療チームでは、日本人患者に正確で適切な医療サービスを提供するために、ヘブライ語、英語、日本語ができる通訳士が常駐していた。また、日本の緊急援助NGOが、イスラエルと日本の間のリエゾン（連絡）調整役として活躍していた。

緊急支援時に外国人医師が派遣され、医療行為

を特例として認めるだけでは不十分である。日本人患者を相手に外国人医師が医療行為を行うためには、医師と患者双方の言葉を正確に伝達し、円滑なコミュニケーションを可能にする医療通訳士の存在が必要不可欠であった。また、医療者と患者の医療システムや文化の違いに精通したリエゾン役の調整者が必要であった。

医学は世界共通であるが、医療は文化である。そして、医療者と患者との対話が医療の重要な部分を占めていることから、言語的文化的コミュニケーションの成立は適切な医療にとっての必要条件であると言えるだろう。

#### 医療通訳の必要性

日本における外国人登録者数は約208万人弱であり、総人口の約1.6%を占めている。また、外国人登録者の国籍数は190（無国籍も含む）にのぼり、国籍別にみると、中国、韓国・朝鮮、ブラジル、フィリピン、ペルー、アメリカ合衆国と続いている。

簡単な日常会話ができる外国人も、保健医療の

場では医療関係者の言うことがわからない。乳幼児健診を受診した外国人母親に関する調査では、会話ができる（21％）あるいは簡単な会話ならできる（65％）と答えていたが、医師や保健師など医療者とコミュニケーションが取れなかったと答えたものが40％にのぼった。

実際に通訳士を導入した成果も報告されている。愛知県小牧市においては、ポルトガル語の通訳士が乳幼児健診に参加することにより外国人母親を持つ乳幼児の健診受診率が顕著に向上した。通訳士の導入前は、在日ブラジル人の乳幼児健診受診率は約30％であったが、導入後は80％近くまで上昇した。言葉が通じない中で体重測定や保健指導には母親が仕事を休んでまで受診する気にならないが、通訳士が1人いるだけで外国人母親の健診に対するモチベーションは大いに高まった。

入院病棟での病歴、主訴、診断告知、治療方針などの正確な説明や、手術やガン告知などのインフォームド・コンセントのことを考えると、従来のような、相手国の言葉を話せる人に通訳をお願いするという通訳ボランティアの発想では限界があることは自明である。

### 日本の医療通訳の現状

全国各地では、医療機関、NGO、地域国際化協会などにおいて、医療通訳に関するさまざまな取り組みが行われ、大きな成果をあげている（※）。

医療通訳サービスを提供している団体は、全国に広がっている。大都市および外国人集住地域の医療機関では、外国語を話す日本人医師や看護師を配置しているほか、外国人医師や看護師などの外国人医療専門職のサポートを得ているところもある。医療通訳士は、外国語に堪能な日本人あるいは日本語に堪能な外国人が多く、背景としては医師や看護師などの医療職の資格を持っている人や、青年海外協力隊など国際協力経験を持つ人や会議通訳経験者、通訳案内士など多彩な経歴を有している（表1）。

雇用形態としては常勤、非常勤、派遣、ボランティアなどさまざまである。日系人が集住する東海地域の私立病院やクリニックにおいては、複数の医療通訳士を常勤職員として雇用している医療

表1 医療通訳士の背景

	医療職	非医療職
外国人	医師・看護師など	在日外国人留学生
日本人	医師・看護師など	言語スペシャリスト 会議通訳者 国際協力経験者 在留経験者 通訳案内士

機関も少なくない。

医療通訳士の養成に向けた研修や教育も活発に行われている。講習会や研修の機会を定期的に提供しているNGOや国際交流協会は少なくない。医療通訳に関する教育を行う大学もある。大阪大学では2003年から「保健医療通訳入門」の講義を行ってきたが、2011年からは医学部や薬学部も巻き込んだ大学院高度副プログラム「医療通訳」コースを立ちあげた。愛知県立大学では外国語学部および看護学部の教育研究の経験を活かし「医療分野ポルトガル語スペイン語講座」を開講し、東京外国語大学は2010年に経済産業省と協働し「国際医療通訳講座」を開講した。

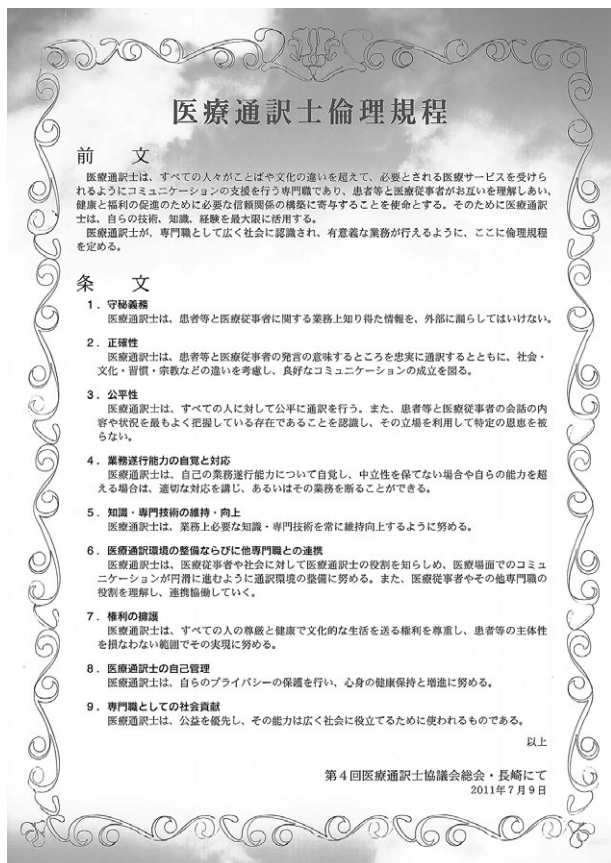
また、ITを活用した外国人医療支援モデルも開発されている。電話による救急医療通訳サービス、遠隔医療通訳システム、医療用自動翻訳システムなど、今後ますます需要が高まると予想される。

### 医療通訳士協議会の設立と今後の課題

このような現状を踏まえ、2009年2月に医療通訳士協議会（Japan Association of Medical Interpreters：JAMI）が発足した。日本語のできない外国人に対して、日本人と同水準の医療を提供するために、保健医療分野に造詣の深いプロフェッショナルな医療通訳士に対する適正な報酬と身分を保障するための制度の整備と、医療通訳士の技術向上を目指す活動を目的としている。

この設立趣旨に多くの方々の賛同が得られ、総会には、日本医師会、日本薬剤師会、東京都福祉保健局などからも参加いただいた。医療通訳士協議会には、外国人の保健医療に関心を持つ全国の医療関係者、すでに実践を行っているNGO、保健医療通訳に関する研究者、自治体の行政関係者など、分野や組織が異なる団体や個人が集う平ら

なプラットフォームとしての役割が期待されている。2011年7月には、「医療通訳士倫理規程」が公表され、守秘義務や公平性の確保などコミュニケーションを支援する専門職としての基盤ができあがった (URL : <http://jami.hus.osaka-u.ac.jp>)。



医療通訳士倫理規程

2012年7月に、第16回日本渡航医学会学術集会と医療通訳士協議会が共催し、「国境を越える医療ケア」をメインテーマとする学術集会が大阪大学で開催された。グローバルな時代において、多くの人や物や情報が国境を越え、瞬時に世界を駆け巡っている。保健医療においても例外ではなく、患者も医療者も国境を越えて移動する時代になった。そういう地球規模の潮流を意識したうえで、日本国内の外国人医療の問題を捉え直す重要性が認識された。

しかし、まだまだ多くの解決すべき課題が残されている。まず、医療ツーリズムのための医療通訳士と、在住外国人のための医療通訳士というダブル・スタンダードは許されるべきではない、ということを強調しておきたい。医療ツーリズムを

受け入れた病院の救急外来に、言葉の通じない在住外国人が運ばれてくるのである。コミュニケーションの支援を必要とする患者には、公平に医療通訳サービスが提供されるべきである。国民皆保険の施策のもと、患者の社会的身分によって差別することなく、公平な医療サービスを提供してきた日本の保健医療の理念を尊重し、医療ツーリズムと在住外国人の双方をカバーできる医療通訳システムが求められている。

次に、医療通訳の費用負担を誰が行うかという問題がある。患者の個人負担、あるいは病院の持ち出しや行政の公共サービスという現状では、根本的な解決にならない。将来的には、健康保険における医療通訳加算などの形も考慮し、医療保健福祉サービスの中に医療通訳士制度をきちんと位置づけていく必要がある。

また、語学の堪能な通訳者に医療用語を教えるだけでは、医療通訳士の育成として十分ではないことを認識する必要がある。会議通訳者が医療用語を修得すれば、医学の国際会議では通用するが、医療者と患者の思いが交錯する医療現場では双方向のコミュニケーション能力が重要となる。医療通訳士には、医学や薬学という理系の知識と、言語やコミュニケーションという文系の能力を包含した教養が求められている。研修において最低限どのような技術と知識が必要なのかというミナマな基準の策定が急がれている。

医療通訳の課題は、日本の医療のあり方に関する問題提起につながっている。外国人患者と日本人の医療者とのコミュニケーションに残された課題は非常に多いが、日本人患者の場合においても、患者と医師のコミュニケーションは決して完璧ではない。外国人患者が抱える問題を分析することを通して、患者が誰であるかということにかかわりなく、日本の医療のあり方全体を考え直すという視点が生まれてくる。マージナルな集団にこそ、本質的な問題が集約されている。医療通訳という1点に集中して保健医療問題を追究することは、まさに日本の保健医療のあり方そのものを問い直すことにつながるのではないだろうか。

(※)参考文献：多文化共生きょうと：医療通訳者には何が必要か 2010年

# 2

## 国内状況調査

### 都道府県・政令指定都市における医療通訳の現況について

現在、医療通訳に関する取り組みは全国各地でさまざまな形態で実施されている。

今般、クレアより各都道府県・政令指定都市に対し、医療通訳に関する情報提供を依頼した結果、下表のとおり状況が確認できた（管内市区町村における事業は除く）。

下表は、医療通訳に関する現時点での取り組みであ

り、検討中である自治体も下表とは別に多数見られる。

また、短期間で実施した調査であるため、例えば個別の病院における取り組み等、すべての状況が記載されているものではない。それぞれの地域において、各自治体が関連する範囲でどのような取り組みが行われているのかをまとめた資料としてご理解ご活用いただければ幸いである。

#### (1) 医療通訳養成講座

医療通訳に特化した養成講座については下表のとおりである。

また、下表には含まれていないが、医療従事者を対象とした語学講座を実施している事例もある。

	実施主体					対象言語					備考		
	①	②	③	④	⑤	英語	中国語	韓国・朝鮮語	スペイン語	ポルトガル語		フィリピン語	タイ語
岩手県		○				○	○						
宮城県		○				○	○	○					
茨城県		○				○	○	○		○	○	○	
栃木県		○					○		○	○			
群馬県	○												※1
埼玉県		○											※1
神奈川県	○		○			○	○	○	○	○	○	○	※2
福井県						○	○						
長野県		○											※1
岐阜県		○					○			○	○		
愛知県	○			○	○	○	○		○	○	○		※3
三重県	○								○	○			
滋賀県				○			○		○	○			
大阪府		○		○									※1
兵庫県		○											※1
鳥取県		○				○	○				○		
広島県		○				○	○						
山口県		○				○	○	○	○				
徳島県		○				○	○						
福岡県	○		○			○	○	○					
佐賀県		○				○	○						
長崎県		○	○			○	○						
沖縄県		○				○	○		○				
札幌市		○				○							
京都市			○			○	○						
北九州市	○	○	○	○		○	○	○	○				

#### (2) 電話通訳事業

電話通訳事業は、診療時における患者と病院間の円滑なコミュニケーションを目的とした治療行為を含む専門的な通訳事業である。

また、下表には含まれていないが、医療に特化しない通訳サポート電話として、さまざまな日常生活の場面において3者間のコミュニケーションサポートを行っている事例もある。

	実施主体					対象言語					備考		
	①	②	③	④	⑤	英語	中国語	韓国・朝鮮語	スペイン語	ポルトガル語		フィリピン語	タイ語
宮城県		○				○	○	○	○	○			
山形県				○		○	○	○	○	○	○	○	※4
茨城県		○				○	○	○	○	○	○	○	※5
群馬県	○		○			○	○	○	○	○	○	○	※6
東京都	○					○	○	○	○			○	
石川県		○				○	○			○			
愛知県	○			○	○	○	○	○	○	○	○		※3
鳥取県		○				○	○				○		
堺市	○					○	○	○	○	○			

**【表の見方】**

- ①都道府県／政令指定都市 ②地域国際化協会等
- ③NPO等の民間団体 ④医療関係団体（医療機関） ⑤大学

**【備考】**

- ・複数の実施主体に○のある自治体については、個別実施または共同実施である。
- ・フィリピン語にはタガログ語を含む。
- ※1 言語は特定していない。
- ※2 ベトナム語、カンボジア語、ラオス語も対象。
- ※3 市町村（名古屋市内含む）を含め共同実施。
- ※4 ロシア語も対象。
- ※5 インドネシア語も対象。
- ※6 同行通訳が困難な場合に実施。

### (3) 医療通訳派遣事業

今回の調査は、一般の方々向けに医療通訳派遣事業の広報を実施している事業について対象とした。

相談の都度、事業の一環として通訳が可能な人材

を医療機関に派遣する事例は下表のほかにも多数見られる。

なお、下表とは別に、個別の病院等において医療通訳養成から登録（雇用）までを実施している事例も存在する。

	実施主体						対象言語										費用 負担者	保険	備考	
	①	②	③	④	⑤	⑥	英語	中国語	韓国・朝鮮語	スペイン語	ポルトガル語	フィリピン語	タイ語	インドネシア語	ベトナム語	フランス語				ロシア語
岩手県		○					75	43										A	×	
宮城県		○					43	37	22	13	3	8	1	3	1	1	2	AまたはB	○	※1
山形県			○				6	14	7	5	4	7	4				3	A	×	
茨城県		○					99	42	8	17	18	3	5	5		5	1	A・B	×	※2
群馬県	○						20	31	3	24	18	2	2	1	3			A・B	×	
神奈川県	○		○			○	26	32	7	45	29	11	9		9			A・B・C・D	×	※3
岐阜県	○	○					6			7	2							C (24年度は②)	×	
愛知県	○			○	○	○	29	20		21	19	予						A・B	×	※4
三重県	○							1		31	62							A・B	×	
兵庫県			○				23	20	5	5	4	1		1	1			A	×	
鳥取県		○					32	16				3						C	×	
岡山県	○						18	19	2	3	5	3		1		1		C	○	
香川県		○					74	38	15	7	3	3	3	3	1	3	2	A・B	×	※5
福岡県	○		○				11	13	3									C (①)	○	
佐賀県		○					8	3				1						A	×	※6
熊本県			○				有	有	有									A	不	
沖縄県		○					35	15		15								A・B	○	
札幌市			○				有	有									有	不明	不	
相模原市	○						54	36	8	15	6	4	9	3	5	1	2	A	×	※7
静岡市		○					41	11	3	6	1					3		A・B	○	
京都市	○	○	○	○			4	7	3									B・C	○	
神戸市			○				有	有	有	有	有	有			有	有	有	A・B	×	※8
北九州市	○	○	○	○			7	11	2	1								C	○	※9
熊本市		○	○				2	2										AまたはB	×	※10

#### 【表の見方】

①都道府県／政令指定都市 ②地域国際化協会等 ③NPO等の民間団体 ④医療関係団体（医療機関）⑤大学 ⑥管内自治体  
A 患者 B 受入病院 C 実施主体 D 管内自治体  
数字＝登録人数 有＝該当があるが人数不明 予＝予定 不＝不明

#### 【備考】

- ・複数の実施主体に○のある自治体については、個別実施または共同実施である。
- ・フィリピン語はタガログ語を含む。
- ・保険は医療過誤等を想定した保険。
- ※1 言語は、ドイツ(1)、ネパール(2)、モンゴル(2)、イタリア(1)、台湾(3)、ウクライナ(1)、アラビア(1)も対象。初診のみ実施主体が費用負担。
- ※2 言語は、ドイツ(4)、イタリア(6)も対象。
- ※3 言語は、カンボジア(3)、ラオス(2)も対象。市町村（横浜市、川崎市、相模原市含む）を含め共同実施。
- ※4 市町村（名古屋市含む）を含め共同実施。
- ※5 言語は、ネパール(1)、ヒンディー(1)、ブルガリア(1)、ベンガル(1)、ポーランド(1)、マレーシア(1)も対象。
- ※6 費用に関し、支払困難者に対しては、実施主体負担（上限あり）。
- ※7 神奈川県内市町村と共同実施事業以外の市単独事業について記載。言語は、ネパール(2)、カンボジア(6)、アラビア(3)も対象。費用に関し、支払困難者は実施主体負担。
- ※8 言語は、ドイツ、モンゴル、アラビア等も対象。
- ※9 福岡県の補助事業を活用し、24年度モデル的に実施。
- ※10 費用に関し、支払困難者は熊本市国際交流振興事業団で負担。

## 3

## 国内事例

## 3-1 長崎県の医療通訳への取り組みについて

長崎県企画振興部国際課

## 長崎県の特徴

長崎県は古くから日本の海外交流の窓口であり、先進文化と技術の中継地として大きな役割を果たしながら独自の文化を育んできた。

古くから人を呼んで栄え、人々の交流の中で生きてきた長崎県。近年は、長崎と上海を結ぶ「長崎～上海航路」の復活、多くの乗客を乗せた世界トップクラスの巨大豪華客船の入港などにより海外から年間50万人を超えるお客さまにお越しただいている。

## おもてなしの心から始まった医療通訳

医療通訳人材育成事業は、本来、在住外国人支援もしくは多文化共生の推進のため取り組まれるケースが多い中、本県においては今後ますます増えることが見込まれる海外からの観光客へのおもてなしを充実させることを目的として医療通訳ボランティアの育成に取り組んでいる。つまりこの事業は、前段で述べた上海航路や巨大豪華客船等により本県を訪れた外国人観光客の長崎での安全・安心をサポートすることを目的としている。

具体的な事業内容については、2011年度に(財)自治体国際化協会の助成を受けて公益財団法人長崎県国際交流協会が実施した医療人材育成講座（基礎講座）を県の国際課が引き継ぎ、県の補助事業



医療人材育成講座の様子

として、5月～7月にかけて医療通訳講座を計6回（1回あたり4時間）実施した。講座内容は医療通訳に必要な基礎知識や心構えに加え、ロールプレイやグループワークなど、実践を想定したものとなっている。

また、長崎市立市民病院の協力のもと、病院での医学知識等について現場の医師や看護師から直接講義を受け、患者の受診の流れに沿った行程で院内見学などを行い、通訳者に必要な知識や姿勢および対応力などの現場力を高めることができた。

その結果、2012年7月20日に行われた医療通訳人材育成講座修了式において、英語63名、中国語21名、合計84名もの志高い受講生に研修修了証書を授与することができた。

## 今後の展望

しかし、長崎県における医療通訳人材育成事業は、今ようやく最初の一步目を踏み出したところである。今後は、この講座を修了した受講生を実際に医療通訳ボランティアとして活動できるまでのレベルに高めるための研修、そして、育成された医療通訳ボランティアの登録や派遣規程の策定などにより、派遣要請に対応できる体制をつくるとともに、医療機関と連携を図りながら、医療通訳ボランティアが安心して活動できる環境をつくるのが急務となっている。

このように、医療通訳ボランティアの派遣にかかる課題は多い。しかし、本県は医療通訳ボランティアを育成し、外国人の医療面における受け入れ体制の充実を図ることは、海外との交流によって栄えてきた長崎が持つ「おもてなしの心」を伝える貴重な機会であるとの認識のもと、今後ともひとつひとつ課題を解決し、この事業を実りあるものにしていく所存である。

## 3-2 あいち医療通訳システムについて ～全ての人々が安心して医療を受けられるために～

愛知県地域振興部国際課多文化共生推進室主任 山川 高英

### 背景

愛知県内には、2011年12月末現在、約20万人の外国人県民が生活しており、東京、大阪に次いで、全国で3番目に外国人が多くなっているが、医療等を受ける際に言葉が通じないことへの不安を訴える声が多くあった。愛知県が2009年度に実施した県民意識調査でも、「生活上最も不安に感じる事」として「医療機関で言葉が通じないこと」が最も多くなっており、日本語の分かる友人や家族が同行するなどしているものの、専門用語が使われる医療現場では、不安を感じている外国人県民は少なくなかった。

さらに、現在、日本に在住している外国人は、リーマンショックの影響などによって、日系ブラジル人を中心に多くの外国人が帰国する中でも、日本を生活の拠点としようとする方々であり、定住化・永住化の傾向が強いものと推測されるため、今後、高齢化の問題も加わって、さらに大きな課題になってくると考えられる。

本県では、このような状況に対応し、外国人県民も安心して医療を受けられるよう、先進的な取り組みをしている他地域の例を参考にしながら、関係者とともに検討を始めることとした。

### 経緯

#### (1) 検討会議とニーズ調査－2010年度－

外国人県民が医療機関等を利用する際に、一定レベルの知識・スキルを持った医療通訳を派遣するためのシステム構築を目指し、医療関係団体・大学・NPO・外国人の多い市町・県から構成する検討会議を立ち上げ、システム案を策定した。また、医療機関、外国人県民等のニーズや意向、システム構築に当たっての課題などの調査も実施した。

#### (2) 試行的運用－2011年度－

前年度に策定したシステム案を、実際の医療現

場で実施することによって運用上の課題を洗い出すため、県事業として、医療通訳者（4言語で89名）を養成し、外国人の集住地域に位置する基幹病院等（最終的に54医療機関）へ派遣した。10月からの半年間で325件の通訳派遣、137件の電話通訳の利用があり、日系ブラジル人の多い県であることを反映して、およそ半数がポルトガル語となっている。

#### (3) 本格運用－2012年度－

前年度の試行の結果を踏まえて、前年度に設立した「あいち医療通訳システム推進協議会（事務局：愛知県多文化共生推進室）」を実施主体とし、4月1日から本格運用を開始している。4月から7月までの4か月間で147件の通訳派遣、75件の電話通訳の利用があった。また、新たに医療通訳者（5言語で79名）を養成するため、試験・研修を実施している。

### あいち医療通訳システム推進協議会と各構成員の役割

（社）愛知県医師会などの医療関係団体、県内大学、県内全市町村および愛知県の全64団体で構成し、県内全市町村および愛知県の負担金により、システムのインフラ部といえる通訳者の養成や派遣コーディネートに係る運営事務局（外部委託）経費を賄っている。一方で、実際の通訳派遣に伴う通訳者への謝金等の利用料については、利用者である医療機関および外国人患者が原則として半分ずつ負担する。なお、県内大学は、研修会場等の貸与やテキスト作成・翻訳などを無償で行っている。

このように医療機関・大学・行政および外国人患者が連携して、外国人県民の医療環境の向上を目指すことが、当システムの一つの特徴となっている。

### システム概要

当システムでは以下の3つのサービスを組み合

わせることにより、それぞれの長所を活かしたサービスを提供している。利用できるのは、あらかじめ登録された県内の医療機関等であり、2012年7月末現在、59機関となっている。また、対応可能な言語は、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語であり、今秋からはタガログ語にも対応予定である。なお、電話通訳は、韓国・朝鮮語にも対応している。

### (1) 通訳派遣

事前（原則、派遣日の3日前まで）の依頼に応じて事務局でコーディネートした通訳者を派遣し、2時間で3,000円（インフォームド・コンセントなど高度な内容は同5,000円）となっている。

### (2) 電話通訳

事前の依頼ができないために通訳者が派遣できない初診時の対応、緊急時や夜間の対応に有効で、通訳派遣を補完し、24時間365日対応する。月20分・1,000円から月400分・10,000円まで、4つのコースがある（時間を超過した場合は、10分ごとに1,000円を加算）。

### (3) 翻訳

外国人患者へ手渡す紹介状等の翻訳を行い、1週間程度で返送する。A4サイズ1枚で3,000円。



診療時の医療通訳

## 通訳者の養成

2011年度には、4言語（英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語）で743名の応募があり、試験および研修を経て、89名を「あいち医療通訳システムの通訳者」として認定した。

今年度は4月から募集を開始し、5言語（タガログ語を追加）で307名の応募があった。現在、試験に合格した79名が、医療通訳に必要な知識・心構え、通訳技術等について、7日間（36時間）に及ぶ研修を受けている。



研修の様子

## 今後の課題等

当システムに登録している医療機関はまだ少なく、県内全域で広く利用できているとは言えないのが現状であるため、登録機関数を増やすことで利便性を向上していく必要がある。

また、現在のところは、行政からの負担金や医療機関・外国人患者の負担で成り立っているが、通訳に伴う費用を誰が負担するのかは議論があるため、医療機関や外国人患者の理解を得ていくとともに、外国人を含めた全ての人が安心して適切な医療を受けられるよう、公的な医療制度全体の枠組みの中での仕組みづくりについて、国等へも引き続き働きかけていくことが求められる。

さらに、高度な通訳技術が求められることに加え、守秘義務の徹底や精神的に落ち込んでいる外国人患者に接することもあるなど、医療通訳者が感じる心理的負担は大きいため、互いの経験や困ったときの対処方法などを通訳者同士で共有できる場を設けていくことも必要である（2012年度からフォローアップ研修を実施予定）。

今後とも、多文化共生社会づくりを進める中で、外国人県民を含めた全ての人が安心して医療を受けられる環境を目指し、当システムを維持・発展させていきたいと考えている。



## 3-3 ICT(情報通信技術)を取り入れた医療通訳、 多言語医療支援の取り組み

(特活)多文化共生センターきょうと代表 重野 亜久里

京都市では、多文化共生センターきょうと、京都市、(公財)京都市国際交流協会が協働し医療通訳者を派遣する「京都市医療通訳派遣事業」(\*)を実施しており、京都市内の4つの協定病院へ中国語、英語、韓国・朝鮮語の医療通訳者を派遣している。当センターは2003年の事業立ち上げから、通訳研修と選考、派遣事務と現場へのコーディネーターの派遣などを行っている。これまで、9年で12,000件を超える通訳派遣を行ってきたが、その中で医療者や患者から24時間の対応、少数言語での対応、通訳が不在の遠隔地域から通訳派遣の相談をされることがあった。しかし、京都市内の医療機関への対応で精いっぱいだったこと、さらには経費的、人材確保の側面からも24時間の常駐、少数言語の通訳養成、遠隔地域への派遣にまで対応することは難しいと感じていた。

そうした中、ICT技術を活用した「異文化コラボレーション」研究を知り、医療通訳派遣で従来対応できなかった課題に対してコンピューター技術を活用し解決できないだろうかと考え、2006年より産官学民の共同研究に参画した。それが契機になり、その後も研究メンバーの一員である和歌山大学システム工学部吉野研究室と共にさまざまなシステムを研究開発している。現在では、人が支援する「医療通訳派遣」とコンピューターを活用し支援する「多言語医療支援システム」を組み合わせて医療現場のことばの支援に取り組んでいる。

本稿では医療通訳派遣ではなく、コンピューター技術を活用した取り組みを中心にご紹介していきたい。

### 外国人患者を支援する

#### 「多言語問診システムM<sup>3</sup>」

iOS (iPhoneなど), android

ことばがわからないという理由で外国人患者が病院で受診を断られるという事例はこれまで何度

もあった。その問題を少しでも解決できないかと考え、受付問診時によく使う300症状を日本語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、ロシア語、英語、韓国・朝鮮語、インドネシア語間で翻訳することができるM<sup>3</sup>を開発した。M<sup>3</sup>を利用することで患者は直接医療者へ自分の症状を伝えることができようになる。本システムは東日本大震災時に完成したため、急きょ震災に関連した症状を追加し、発表したところ、これまで25,000件以上のダウンロードがあった。現在は日本だけでなく世界各地で利用されている。

### 病院を支援する

#### 「多言語医療受付支援システムM<sup>3</sup>」

android, windows

「この病院の受診は初めてですか?」「どのような症状ですか?」など初診時に患者に確認しながら手続きや窓口への案内、患者問診をして受診科目の決定を行うことができるシステムである。また、目的地への道案内やQ&A、多言語診察申込書の発行なども行うことができる。中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、英語、スペイン語、日本語、やさしい日本語に対応しており、京大医学部附属病院、東大医学部附属病院をはじめ7医療機関で利用されている。外国人患者だけでなく、聴覚障害の患者も活用できると好評である。



京都大学医学部附属病院に設置されたシステム

### 看護師を支援する

#### 「ナースのためのぷち通訳」 android

日本語が理解できない外国人患者が入院した際、コミュニケーションへの不安から、看護師が

患者のベッドサイドに行く頻度が少なくなってしまうことも多いという。入院患者に対し、もちろん通訳者が24時間常駐対応するのが望ましいが現実的には難しい。本システムは入院患者へ看護師が行う声かけや質問を収録し、看護師が患者に多言語で話しかけることができる。「仰向けに寝てください」などの動作指示から「食べ物アレルギーはありませんか？」などのアナムネ聴取、入院時の説明、症状の確認、クリニカルパス等、約17場面、5,390文の用例対訳を収録している。現場で使いやすいよう、音声で検索したり、よく使う用例を登録し、すぐ呼び出したりできる機能も搭載している。また、外国人患者が利用する機能として、多言語での文字入力、または音声入力した言葉を、機械翻訳を利用して簡単な会話程度なら翻訳することができる（患者機能のみ）。今年度京都府、滋賀県の医療機関で導入予定である。



ぶちナースの各機能

## テレビ電話通訳システム

### 「You tran」 iOS (iPhoneなど)

通訳者の確保が難しい地域の医療機関と通訳者をつなぐシステム。iPhone、iPadなどの端末を活用して遠隔から医療通訳者が通訳を行うことができる。通訳を派遣できない地域の病院で通訳依頼があった場合に活用している。併せて、テレビ電話通訳に特化した研修を行い、テレビ電話で通訳できる人材の育成も行っている。



テレビ電話通訳の様子

## 最後に

当センターでは、約6年間にわたり医療通訳者、医療関係者、翻訳者、システムエンジニア（和歌山大学システム工学部）と協力し何度も試行錯誤を繰り返してシステムを開発してきた。現在は利用者も増えてきたが、必ずしも最初から利用され

たわけではなかった。現存の技術では人間と同じように細やかな対応ができないため使いにくいと言われたこともあった。何より開発当初は人と人とのコミュニケーションに機械を介在させることへの抵抗感が一番高い壁であった。ところが、最近ではiPhoneなどのスマートフォンが普及し、身近な道具としてコンピューターを使いこなす人が多くなった。今ではシステムを渡すだけで何の説明をしなくても直感的にシステムを操作できる人や、システムを紹介するとその場ですぐにシステムをダウンロードして使い始める人さえいる。また、コンピューター技術も急速に進化しており、さらに可能性が広がっている。ここ数年で環境が急速に変化してきたと感じる。

このようなシステムを開発していると、通訳者の中には、システムが通訳の職を奪うものではないかと心配する人もいる。もちろん、経験豊富な医療通訳者がすべて対応することが望ましいが、経済的、人材確保の面から難しい地域も多い。コンピューター技術の活用は「ゼロ」の現状を少しでも「プラス」に変えたいという取り組みである。システムを活用することで遠隔から通訳をテレビ電話で利用できるようになったり、あいさつすらうまくできない看護師が患者に気軽に話しかけられるようになった。多言語医療支援システムは「ことばの壁」だけでなく個々の「心の壁」も下げつつあると感じている。

これまで10年にわたり同行通訳派遣を実施してきたが、コンピューター技術を活動に取り入れることでさらに幅広い支援を行うことができるようになった。今後も、システムと人の支援を通じて医療現場の言葉の問題を解決し、外国人患者が安心できる環境を少しでも増やしていきたい。

現場で苦勞している人も「難しい」、「機械は冷たい感じがする」と安易に避けずに、一つの道具として活用してもらいたい。

※京都市医療通訳派遣事業 2003年9月開始  
派遣病院

	中国語	英語、韓国・朝鮮語
医仁会武田総合病院	火・金・土曜日常駐	対応曜日に予約を受けての対応
京都市立病院	火・金曜日常駐	
京都桂病院 康生会武田病院	対応曜日に予約を受けての対応	

# 4

## クレア海外事務所による状況調査

海外においても、言葉の不自由な外国人に対する相談窓口の開設や医療通訳者の派遣等、さまざまな対策が講じられている。

クレア各海外事務所において、患者が受診する

までの相談対応や受診時の対応について調査したところ、地域により多様な取り組み状況を確認することができた。

### 受診するまでの相談対応について

国家単位または自治体単位で、多言語通訳サービス会社と協定・委託契約を締結し患者からの相談業務を行っている事例や、個々の病院で多言語に対応できる体制を整えている事例等が見られた。

救急時に備え、自治体が事前に多言語通訳サービス会社と委託契約を行い、患者・消防局のオペレーター・多言語通訳サービス会社の3者で病状相談業務を実施。(ニューヨーク)

国が管轄する全国規模の医療サービス組織が、民間会社と協定を締結し、365日、24時間体制で、患者からの電話相談業務を実施。(イギリス)

広く一般に多言語で相談に乗ってくれる窓口はないが、パリの公立病院では、多言語に対応できる体制が整っている。(フランス)

緊急時のコールセンターは英語対応のみであるが、医療ツーリズムの観点から、シンガポール政府観光局が「インターナショナルペイシェントサービスセンター」を設置し対応している。(シンガポール)

国や準政府機関がコールセンターを設置しており、24時間体制で多言語対応している。(韓国)

有料サービス(永住者は無料)として、連邦政府移民市民権省が、通訳サービスを実施。24時間・170以上の言語・方言に対応している。(オーストラリア)

広く一般に多言語で相談に乗ってくれる窓口はないが、外国人向け病院では、外国語のできる看護師等により対応している。(中国)

### 受診時の対応について

各地域において自治体と関係機関が連携し病院に医療通訳士を派遣するシステムや、各病院がそれぞれ医療通訳士の雇用を行うなどして対応している事例等が見られた。

各病院において個別に対応している。(ニューヨーク)

関係者が連携し、医療通訳派遣システムを構築している地域もある。(イギリス)

公立病院が日本でいうNPOに相当する団体と協定を締結している。外国人が多く、医療通訳のニーズが高い病院では、医療通訳士が配置されており、病院からの依頼に応じて、電話による通訳サービスや通訳派遣業務も行われている。(パリ)

ほとんどの病院にシンガポール政府観光局が設置する「インターナショナルペイシェントサービスセンター」があり、対応している。(シンガポール)

各病院において個別に対応している。(韓国)

州内に多言語対応のコールセンターを設置しており、公立病院等に医療通訳の派遣を依頼できる。(オーストラリア ニュー・サウス・ウェールズ州)

外国人向け病院では、外国語のできる看護師等により対応している。(中国)

## 5

## 海外事例

## 5-1 パリの公立病院における医療通訳サービスについて

(財)自治体国際化協会パリ事務所次長 関 清一 (茨城県派遣)

近年、言葉の不自由な外国人患者に適正な医療を提供するための医療通訳などの支援は海外でも見られる。フランスにおいては、緊急の際に広く多言語で相談に応じてくれる窓口はないが、パリの公立病院では多言語による通訳サービスを提供する体制や多言語情報の対訳パンフレットが整備されており、本稿ではこれらの事例について紹介したい。

### フランス（パリ）における 多言語の医療通訳

フランス（パリ）の公立病院（公施設法人である l'Assistance Publique -Hôpitaux de Paris（注1）（以下「公的扶助パリ病院」とする）に属するパリ市内およびその近郊の37の大学病院で、公的扶助パリ病院はこれらの病院の総合的な管理を行っている）では、外国人のフランス社会への同化を支援するために、外国人のための通訳、翻訳、法律に関する情報提供および代筆サービスを提供しているアソシエーション（日本のNPOに相当する）である Inter Services Migrants Interprétariat（注2）（移民通訳サービス。以下「ISM」とする）と1972年に協定を結んでいる。ISMはこの協定を受け、パリの公立病院においてフランス語を話せない外国人の受診にあたり通訳サービスを行っている。

なお、現在、ISMには100の言語に対応できる体制が整っている。

病院における具体的な通訳サービスの形態を分けると、以下の4つに分類することができる。

#### ①通訳者の病院への配置

外国人の利用が多く、通訳のニーズが高い病院

については、通訳者の配置が行われている。例えば、パリ10区にあるラリボワジュール病院（注3）には、週に4日と半日、通訳者4人が病院に待機しており、それぞれ中国語、アラビア語、トルコ語、アフリカで使用される複数言語の通訳サービスが提供されている。通訳者には病院の事務室が割り当てられている。



ラリボワジュール病院（Webページより）

#### ②電話による通訳サービス

病院外から電話により提供される24時間体制のサービスである。必要に応じて医師が電話して通訳サービスを依頼することができる。ただし、電話で通訳の内容を聞きながらの診療は医師にとって不便であり、また24時間サービスとはいえ、時間帯によっては通訳者が見つかるまでの待ち時間が長いといった状況もある。先ほどのラリボワジュール病院では、同伴者に通訳を求めることが受診者の正確な病状を把握する上で適切でないと判断される際（例；受診者と同伴者の関係が良好でない場合）に電話による通訳サービスを利用しているが、実態としては、週に1、2回程度の利用にとどまっている。

### ③病院の依頼に応じて通訳者を病院に半日派遣するサービス

外国人の利用があっても、通訳のニーズが比較的高くない病院においては、通訳者の配置は行われておらず、病院からの依頼に応じて通訳者を派遣するサービスを受けている。ただし、病院側としては、上記①②③の通訳サービスがいずれも有料であり、病院の予算が限られている（料金負担は病院側）ことから、サービスの利用をできるだけ控えている実情がある。

### ④外国語を話す医師による対応

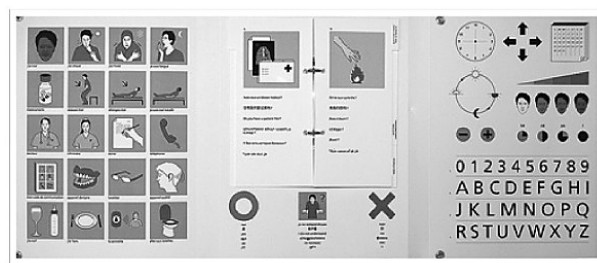
厳密には通訳サービスとはいえないが、複数の外国語を話す医師のリストを作成し、フランス語を話さない外国人が来院した場合に、その外国人の母国語に対応できる医師を指名して診療に当たるといった対応を行う病院が増えている。

一方、例えば、パリ公立病院の一つであるネットケル病院のインターネットサイトには、「フランス語を話さない者が診察のアポを取る際には、その母国語あるいは使用言語が何であるかを伝え、来院に当たっては、当該言語とフランス語の2か国語ができる者に同伴してもらうこと」との注意事項が明記されている。病院側での負担をできる限り抑える意図から、このような注意事項を明記しているところもある。

## 医療機関向けのコミュニケーションキット

多言語情報の対訳パンフレットとしては、公的扶助パリ病院において、医師と患者のコミュニケーションを円滑にするためのコミュニケーションキット(注4)を作成し、これまでに公的扶助パリ病院に属するすべての病院の救急サービス、全国救急医療援助サービス(SAMU)(注5)、救急蘇生機動サービス(SMUR)(注6)に配布している。

このキットは、病気、健康状態、言葉の問題等、さまざまな理由から病人が自分の病状について説明できない場合に使用される。キットは、北京語、英語、タミル語、ロシア語およびアラビア語に翻訳されており、3種類のツールで構成される。1つ目は、「痛い」「暑い」「寒い」等を表現する患



コミュニケーションキットの一例 (Webページより)

者の顔を表したピクトグラム(絵文字)を載せたシートで、患者が口頭で述べる代わりに患者の顔から病状を医師が確認するために使われる。2つ目は、5か国語に翻訳された「痛いですか」などの質問が書かれた、患者とやり取りをするためのカードで、問診を的確に行うためのものである。3つ目は、アルファベット表や痛みのレベルを表すスケールなどのコミュニケーションツールである。

(注1) 参考URL: <http://www.aphp.fr/>

(注2) 参考URL: <http://www.ism-interpretariat.com/>

(注3) 参考URL: <http://www.aphp.fr/hopital/lariboisiere/>

(注4) 一例として、公的扶助パリ病院のHPにも掲載されている。なお、キットを作成・整備しているのは、公的扶助パリ病院(公的サービスを提供する公法人)である。

参考URL: <http://handicap.aphp.fr/kit-de-communication-avec-les-patients/>

(注5) 年中無休24時間体制で患者が適切な医療サービスを受けることができるようにする法令に基づく救急医療プラットフォーム。医療調整補助当直と救急医または一般医が数名待機し、患者の症状により、医師の助言、外部の当直開業医や救急医の紹介・派遣、民間救急車派遣、緊急蘇生機動サービス派遣等を割り振る。原則、各県に1つあり、国や地方自治体等の代表で構成する委員会の下、フランス全国で105の区域に分けて支部を置き活動している。

(注6) 救急科を持つ病院に所属し、現場でのプレホスピタルケア(病院搬送前に現場で行われる医療行為)が必要な場合に派遣されるサービス。医療機器を搭載した救急車両で救急医、看護師等がチームとなって現場に赴いている。

## 5-2 韓国医療における多言語への対応状況について

（財）自治体国際化協会ソウル事務所所長補佐 見野 禎則（札幌市派遣）

（調査協力者 ハンリム大学人文学部日本文学 沈 芸賛）

### 韓国における外国人患者誘致

2009年1月、韓国政府は、韓国経済をけん引する「新成長エンジン事業」として、グリーン技術産業、先端融合産業、高付加サービスの3分野を挙げ、そのうち、高付加サービス分野の1事業として、グローバルヘルスケア（医療サービス）を指定した。

さらに、2009年5月には医療法改正を行い、外国人患者に関する「医療機関および誘致業者の登録制度」を設け、登録を行った機関が、外国人患者向けの広告やあっせん、治療を行うことを許容するとともに、治療目的で外国人が韓国に滞在するための「メディカルビザ」の発給も開始した。

その結果、2011年6月現在、韓国内の医療機関全体の3.4%にあたる1,970か所の機関が、韓国保健福祉部（※日本の「省」に相当）への登録を行っており、それに伴い、韓国を訪れる海外からの外国人患者数は、2007年は7,901人、2008年は27,480人であったが、2009年は60,201人、2010年は81,789人、そして2011年は122,297人と着実に増加し続けている。韓国保健産業振興院（KHIDI）が掲げる国家目標

では、2015年時点で30万人の外国人患者受け入れを目指している。

なお、2011年の外国人患者数を国別に見ると、米国27.0%、日本22.1%、中国18.9%、ロシア9.5%等となっている。これに関して、2010年から2011年の患者数推移を見ると、全体の患者数が増加している中でも、特に、日本人患者数が大幅に増加しており、韓国の「医療観光」が、日本国内に広く知られるようになってきていることがうかがい知れる。

以下では、韓国の「医療観光」の発展の中で、外国人患者への対応に重要な役割を果たす医療通訳・多言語相談窓口の現状等について、調査した結果を述べる。

### 医療通訳等の養成

韓国では、外国人患者に対しても、さまざまな医療を広く提供している。

そこで重要となるのが、外国人患者が自分の症状をどのように医師に伝えるか、あるいは、医師が自分の行った措置をどのように外国人患者に伝えるか、ということである。

この外国人患者と医師の「相互コミュニケーションの成立」に大きな役割を果たしているのが、医療通訳者等の存在である。

政府レベルでは、保健福祉人力開発院において、2009年度から医療通訳者等の養成を行っており、2011年度に実施した第3期「グローバルヘルスケア専門人材養成課程」では、医療通訳者51人の養成を

表1 外国人患者数 国籍別内訳

	アメリカ	日本	中国	ロシア	その他
2009年	13,976	12,997	4,725	1,758	14,152
2010年	21,338	11,035	12,789	5,098	16,706
2011年	27,506	22,491	19,222	9,651	22,858

（注）国籍不明患者は、集計人数から除いているため、合計人数は各年の外国人患者総数とは一致しない。

（韓国保健産業振興院（KHIDI）統計資料等を基に作成）

表2 「グローバルヘルスケア専門人材養成課程」（医療通訳者）第1期～第3期 比較

	第1期（2009年度）	第2期（2010年度）	第3期（2011年度）
養成人数	61人 （英語27、中国語10、日本語10、ロシア語10、アラビア語4）	54人 （英語21、中国語11、日本語11、ロシア語7、アラビア語4）	51人 （英語19、中国語10、日本語9、ロシア語10、アラビア語3）
教育費	国費	一部自己負担	
養成期間	6か月（200時間） →100時間の医療ボランティア	6か月（200時間） →30時間の医療ボランティア	
主な教育内容	医療用語・通訳理論・実技・病院研修・言語別研修		

（韓国政府機関 各種報道発表資料を基に作成）

行った。

養成に当たっては、語学に堪能な医療関係者や、通訳・翻訳の大学院修士者らを対象に書類審査・面接等による選考が行われ、その合格者に対して、2011年4月から6か月間（200時間）、医療分野や医学用語分野、通訳分野、現場実習など、実務中心の教育が行われた。

これらの教育に要する費用の大半は、国費で賄われており、その関係上、養成課程の受講者は、教育修了後1年以内に30時間の医療ボランティアを行っている。また、医療通訳者の法的位置づけについては、これまでは国家資格として位置づけられていなかったが、2013年度から国家資格として位置づけられる予定である。

なお、「グローバルヘルスケア専門人材養成課程」では、医療通訳者のほか、外国人出身者で医師や薬剤師などの経験者を対象にした「外国人診療コーディネーター」（モンゴル人、中国人、ベトナム人）や、「病院国際マーケティング専門家」の養成も行っている。これまでの教育で輩出されたこれらの人材は、病院などの外国人受け入れ登録機関に配属され、外国人患者の誘致や治療のサポートに当たっている。

## 多言語相談窓口

韓国では、国等が、病院の紹介や医療サービス内容の相談対応を行う窓口を整備している。その中で、外国人患者が最も多く利用しているのが「緊急医療情報センター」である。

緊急医療情報センターは、2008年から外国人患者も利用できるよう、日本語・英語・中国語を話すことができる専門医療従事者を置き（2011年から、モンゴル語・ベトナム語にも対応）、外国語での診療の可能な病院や無料相談所などに関する幅広いデータベースを基に、多くの医療情報を提供している。

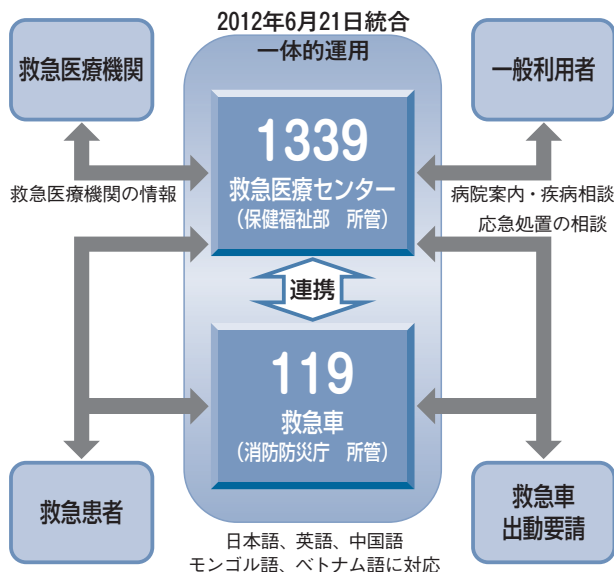
センターでは、救急医療機関の情報提供、救急患者の病気に関する相談対応、応急措置など救急時の対処に関するアドバイス、救急救命士など救急医療サービス関係者への教育等を行っており、韓国のどこからでも、市外局番なしに「1339」に電話をかければ通じる。

なお、韓国における救急患者の連絡先の窓口としては、これまで緊急医療情報センター（1339）と消

防防災庁（119）の2つが存在していた。しかし、これに関して「どちらに連絡すべきか国民の間で混乱が生じる」「窓口は一本化すべきではないか」といった議論が2011年に行われ、その結果、2つの組織は2012年6月21日に「統合」され、現在は一体的に運用が行われている。将来的には、電話番号も「119」に統一される予定である。

また、韓国には「メディカルコールセンター」という相談窓口も存在する。この相談窓口においても、外国人患者が、医療機関の利用に関するさまざまな相談を行うことが可能となっているが、利用率が低いこと等から、その必要性については韓国内でも議論がある。

（緊急医療情報センター イメージ図）



## 最後に

現在、ソウルには、日系企業等で働く多くの日本人職員、およびその家族が在住している。その生活の中では、身体に不調を生じ、病院で診察を受ける者も決して少なくないが、ソウルでは、日本語が通じる受付や医師のいる病院が数多く存在しているほか、精密検査を要する場合等は、医療通訳者付き添いのもと治療内容等を正確に知ることができ、安心した生活が可能となっている。

「国際都市」「観光都市」を標榜する日本の多くの自治体において、外国人への「医療サポート体制」はどのような状況にあるか。そのことを、韓国の地であらためて考え、そして、見つめ直している。