

医療通訳の現状と課題

第2回 訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会
平成31年(2019年)1月25日

厚生労働省 医政局 総務課 医療国際展開推進室

目次

1 医療通訳の現状

- 医療通訳者とは
- 医療通訳者に関わる主なステークホルダー
- 医療機関における医療通訳の利用
- 諸外国における医療通訳制度

2 厚生労働省のとりくみ

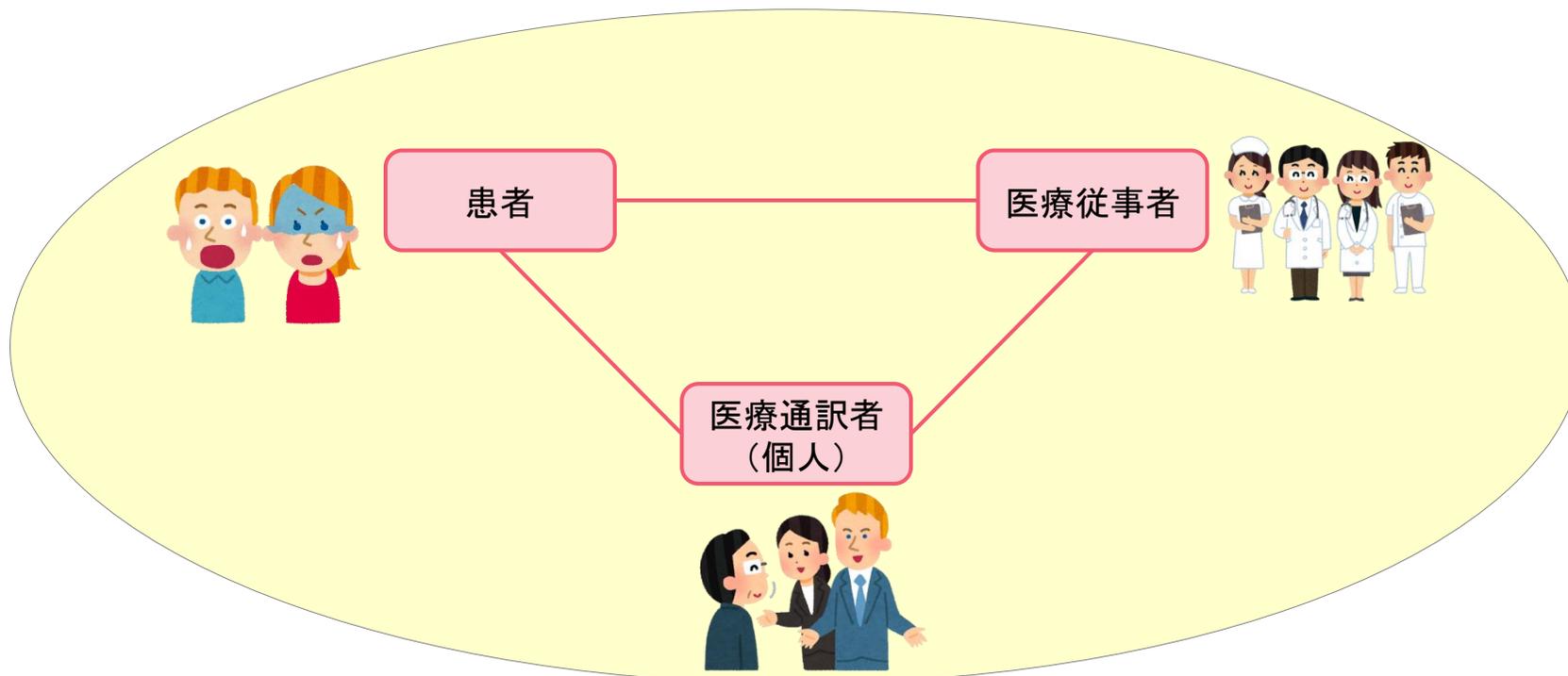
- 医療通訳者・コーディネーターの配備
- 団体契約を通じた電話医療通訳の利用促進
- 希少言語も含めて対応可能な遠隔通訳サービス
- 医療通訳育成カリキュラム・テキスト
- 医療通訳認証の実用化に関する研究
- 医療通訳の費用対効果研究

3 本日の議論の進め方

① 医療通訳の現状

医療通訳者とは

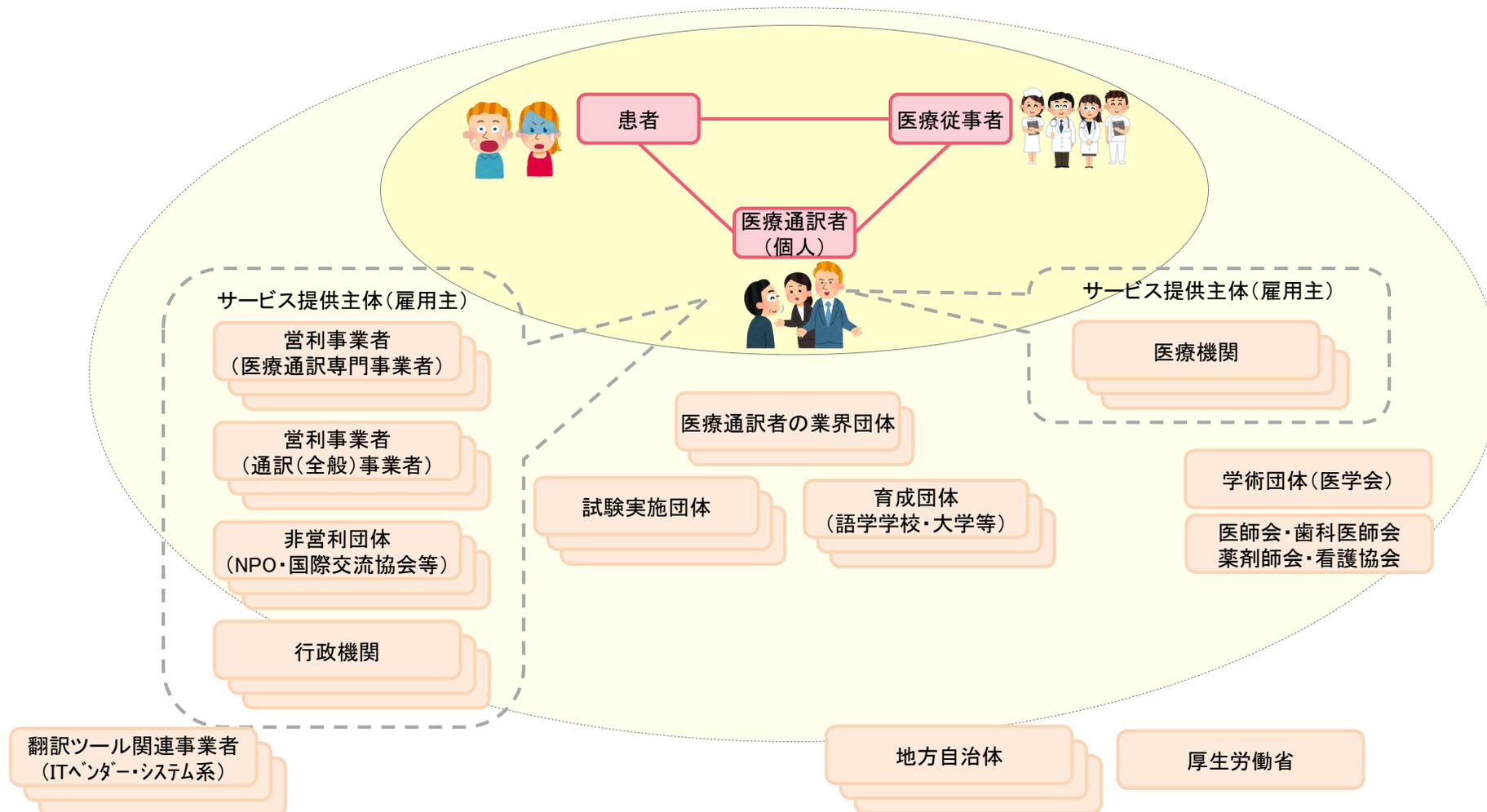
- 医療通訳者は、日本語が母国語でない、若しくは日本語でのコミュニケーションに制限がある患者等に対して、日本語での医療・保健を安全かつ安心して提供するために、通訳技能と医学知識を用いて相互理解を支援する専門職と考えられる¹⁾。



1)平成29年度「医療通訳認証の実用化に関する研究」研究班報告書より

医療通訳者に関わる主なステークホルダー(イメージ)

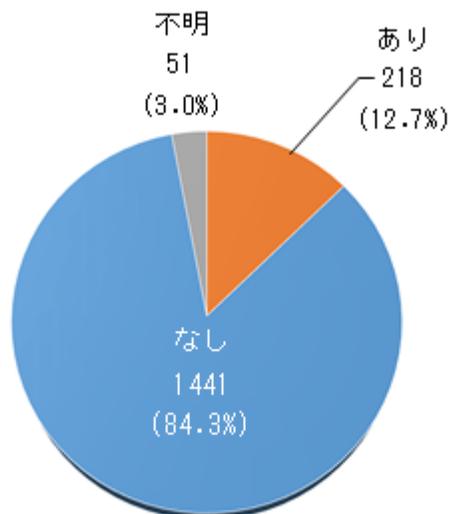
- 医療通訳のサービス提供や雇用形態は多様であり、①医療機関に雇用される者、②営利事業者(株式会社等)に雇用されている者、③非営利団体(NPO、行政機関等)に所属する者等がいる。
- 近年、医療通訳の業界団体、育成機関、試験実施団体等がみられるようになり、多様なステークホルダーが関連している。



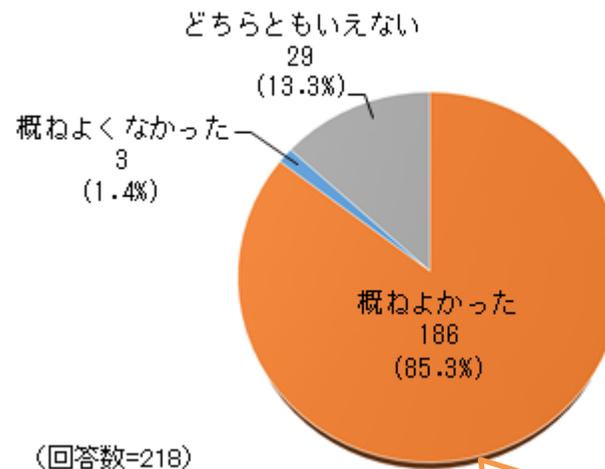
医療機関における医療通訳の利用

- 医療通訳(電話通訳を含む)を利用した経験がある医療機関は12.7%であった。
- 医療通訳を利用した218医療機関のうち、85.3%の医療機関が利用して「概ねよかった」と回答。その理由として、「職員の負担の軽減、時間の削減が図られた。」「トラブルが未然に防げた。」などが挙げられた。

医療通訳の利用経験



医療通訳サービスの利用結果



【「よかった」と回答した理由】

- ・職員の精神的・肉体的な負担の軽減、時間の削減が図られた。
- ・スムーズに患者の治療が行えた。
- ・意思疎通ができないことが原因で起こるようなトラブルが未然に防げた。

(参考) 諸外国における医療通訳制度

| | 米国 | 英国 | オーストラリア | フランス(パリ) |
|------------------------------|--|---|---|---|
| 医療通訳制度の運用主体 (公的か民間) | 州によって異なる <ul style="list-style-type: none"> 州が医療通訳者を派遣する場合 医療機関が独自に雇用・手配・契約する場合 | 公的 <ul style="list-style-type: none"> National Health Service(NHS) | 公的 <ul style="list-style-type: none"> Translation and Interpretation Service (TIS) | 民間 <ul style="list-style-type: none"> アソシアリオン(NPO) |
| 医療通訳サービスの費用負担 (公的か利用者か) | 州政府あるいは医療機関費用 <ul style="list-style-type: none"> 15州では、州政府が医療機関に通訳費用を支払う⁽¹⁾ 連邦政府から補助金を得ている医療機関は、医療通訳者を無料で提供する義務 | 公的 <ul style="list-style-type: none"> NHSは公的に一次医療を提供しているGeneral Practitioner等に医療通訳を提供する義務 | 公的 <ul style="list-style-type: none"> 公的医療機関等で公的患者として診療を受ける場合は本人の負担なしで(旅行者なども含む) オーストラリア国民及び永住者は、医療機関(GP、専門医)との連絡については利用者負担なし | 利用者(医療機関) |
| 医療通訳のカバーされる言語数 | 州や医療機関によって異なる | 128言語 ⁽²⁾ | 170以上 | 150 |
| 医療通訳制度の制度的根拠 (法律、ガイドライン等) | <ul style="list-style-type: none"> Civil Rights Acts (公民権法) (1964) Executive Order 13166 (大統領令13166号)"Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency.(2000) Language Access Plan (Department of Health and Human Services) (2000) Strategic Plan to Improve Access to HHS Programs and Activities by Limited English Proficient Person"(Department of Health and Human Services) (2013) | <ul style="list-style-type: none"> Human Rights Act (1998) The NHS Constitution Equality Act 2010 Health and Social Care Act 2012 Social Value Act 2013 NHS England Accessible Information Standard (ISB 1605) | <ul style="list-style-type: none"> The Workhealth and Safety Act (2011) | <ul style="list-style-type: none"> 公立病院とInter Service Migrants Interpretariatとの協定 (1972) |

注意: 本資料は、文献・インターネット調査に基づいてまとめたもの。

(1) Medicaid and CHIP Reimbursement Models for Language Services, National Health Law Program (2017); (2) NHS spends 100 million on TRANSLATORS in 128 languages

② 厚生労働省の取組み(予算事業・厚生労働科学研究)

背景・課題

- 医療機関が外国人患者を受け入れるに当たって、言語が通じないことが不安要素となっている。
- 在留・訪日外国人が増加する中、地域における外国人患者受入れの拠点となる医療機関(拠点病院)を整備する必要がある。
 ※拠点病院: 周辺医療機関から外国人患者受入に関する問合せがあった際には、回答・助言を行う事等、地域の拠点として機能する事が期待される

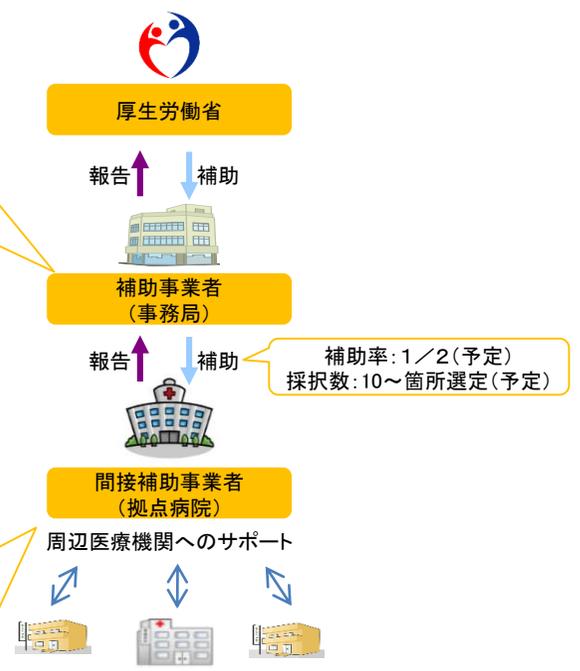
目的

- 地域における外国人患者受入れの拠点となる医療機関(拠点病院)に、医療通訳及び外国人向け医療コーディネーターの配置を行う。
- 拠点病院が拠点病院機能(外国人患者受入れに関して、周辺医療機関等をサポートする機能)を強化する支援を行う。

事業内容

- 補助事業者(事務局)の役割**
- 拠点病院に医療通訳及び外国人向け医療コーディネーター¹⁾を配置
 - 拠点病院機能の強化支援
 - 医療機関のヒアリング・他院の取組み(ベストプラクティス)の紹介等
 - 拠点病院の選定に関する検討委員会の実施
 - 拠点病院で得られた好事例や効果測定データ等の収集・分析及び活用
 - 拠点病院に対する患者向け説明資料や同意書等に関する情報提供や使用に関する助言 等

- 拠点病院の取組**
- 医療通訳の配置
 - 病院の従事者と患者及びその家族とのコミュニケーションを行う
 - 外国人向け医療コーディネーターの配置
 - 外国人患者が円滑に医療を受けられるよう、医療機関の内部・外部(自治体・保健所・保険者等)との調整を行う
 - 拠点病院機能の強化(例)
 - 自治体や周辺医療機関に対して、拠点病院であることを周知
 - 周辺医療機関等から、医療通訳が必要な患者の紹介受入
 - 周辺医療機関向けに、院内見学会・セミナー・勉強会等を開催
 - 周辺医療機関に対して、連携・助言



これまでの実績

- H26年度: 10医療機関
- H27年度: 19医療機関 (継続10+新規9)
- H28年度: 27医療機関 (継続18+新規9)
- H29年度: 35医療機関 (継続26+新規9)

背景・課題

- ・ 対面型の医療通訳が広がりつつあるが、訪日・在留外国人の増加に伴い、特に観光地での外国人患者の受診が増加していること、少数言語の通訳のニーズが増加していることにより、対面通訳のみでの対応が困難な状況となりつつある。
- ・ 電話による医療通訳は、対面通訳と比べて、①即時性がある、②対応可能な地域が限定されない、③対応可能な言語の幅が広い等の特徴があり、利便性が高いものの、医療機関における認知度はまだ十分でない。

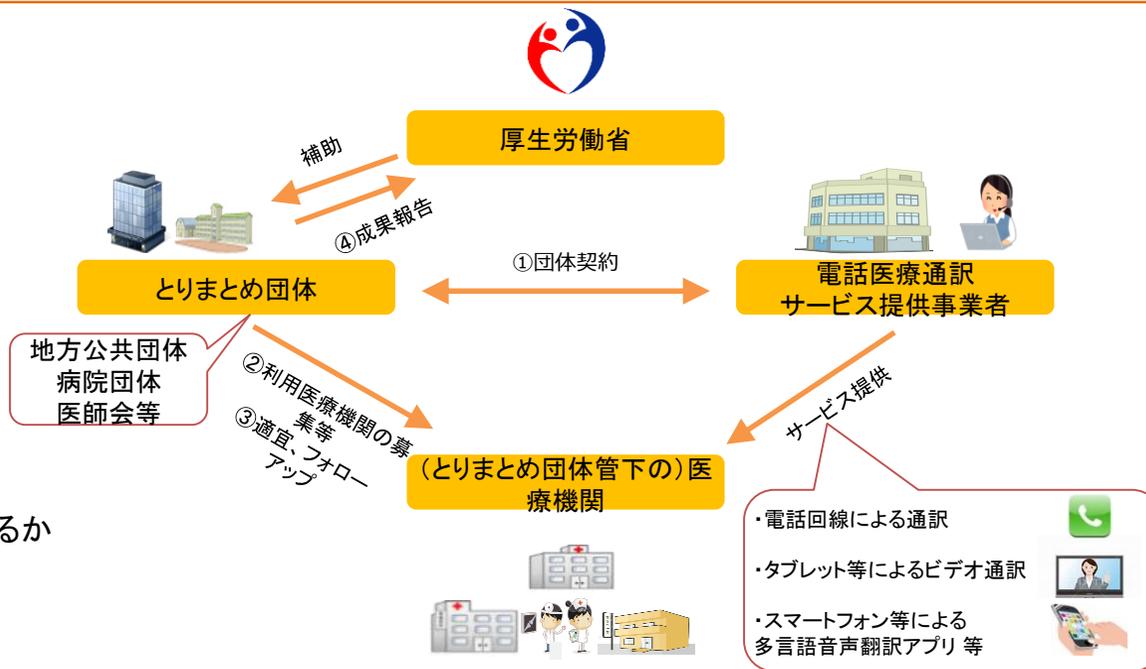
目的

電話医療通訳の利用を通じ、その利便性に対する医療機関の認知を広めることで、外国人患者の受入れ環境の更なる充実を目指す。

事業内容

とりまとめ団体¹⁾は以下を実施。

- ①電話医療通訳サービス提供事業者との間で、一括して電話医療通訳の利用に係る契約を行う(団体契約)。
- ②管下の医療機関に対して電話医療通訳に関する周知を行い、サービスを利用したい参画医療機関の募集等を行う。
- ③適宜、医療機関がトラブルなく電話医療通訳を利用・運用できているかフォローアップを行う。
- ④厚生労働省へ成果報告する。



電話医療通訳サービスの周知・浸透を図り、外国人患者の医療機関へのアクセス向上を実現。

実績

平成30年度採択団体: 一般社団法人 日本病院会、公益社団法人 石川県医師会、公益社団法人 全日本病院協会、公益社団法人 東京都医師会

1) 複数の医療機関から構成される法人(病院団体・グループ、医師会等)、地方公共団体等

背景

- 平成29年の訪日外国人は2,869万人にのぼり、訪日外国人が増加する中、外国人患者が安心・安全に日本の医療機関を受診できる体制を整備することが重要である一方、医療機関においては、意思疎通や未収金発生の問題などの課題が指摘されている。
- 「自民党政務調査会 外国人観光客に対する医療PT」が、「外国人観光客に対する快適な医療の確保に向けた第一次提言」(平成30年4月27日)を取りまとめ、以下の対応策を行うことが求められた。
- 政府の健康・医療戦略推進本部の下に「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ」が設置され、「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策」(平成30年6月14日)が取りまとめられた。

「外国人観光客に対する快適な医療の確保に向けた第一次提言」における要望(抄)

- **外国人観光客を医療機関等へつなぐ協力体制整備**
 - 国は、特に外国人観光客の受診が急増している地域等において、[対策協議会の設置](#)やそれに基づく地域横断的な仕組みを構築するモデル事業を2019年度中に開始する。
- **医療機関等の窓口における外国人観光客対応力の向上**
 - 自治体と関係機関の緊密な連携のもとに実施できるよう必要な支援を行う。また(略)[ワンストップの対応を行うために、自治体に窓口を設ける](#)。
- **医療機関等における外国人観光客への研修強化**
 - 医療文化・習慣の相違に配慮した診療提供のための研修を厚生労働省が観光庁等の関係省庁や自治体と連携して行う。
(略)また、厚生労働省は、地域の実情に応じて、[重点病院等において活躍する外国人向け医療コーディネーターの養成](#)と配置を進める。
- **医療機関等における医療通訳・多言語対応の体制整備**
 - [医療機関等における多言語でのコミュニケーションの体制整備を行う](#)。(略)2019年度中に、少なくとも[地域の外国人観光客受入の拠点となる病院には必要なICTツールがインストールされたタブレット等が完備されるようにすべき](#)である。
 - [希少言語については](#)、国内に医療通訳のニーズも少なく、加えて、通訳者が少ないことから、民間事業者としては、運営整備が困難である。海外では、希少言語の医療通訳に関しては、政府が一元運営している事例もあることから、[整備は全国単位で考えていく](#)ことを検討する。

新規に実施する事業

都道府県単位の医療・観光等連携ワンストップ対応

- 都道府県に、地域の課題の協議等を行う業界分野横断的な関係者による協議会を設置し、実態の把握・分析や受入医療機関の整備方針の協議、リスト作成と関係者への周知、地域の課題の協議などを行う。



- 都道府県に、医療機関等から寄せられる様々な相談にも対応できるワンストップ窓口を設置する。

希少言語も含めて対応可能な遠隔通訳サービス

- 民間サービスがなく、行政が通訳者を確保することも難しい希少言語にも対応可能な遠隔通訳サービスを提供。



Sila menjaga diri sendiri
Mangyaring alagaan ang iyong sarili
Выздоравливайте

医療コーディネーター等養成研修

- 医療機関の外国人患者受入対応能力向上のため、医療コーディネーター等の養成研修等を実施。

翻訳ICT技術に対応したタブレット端末等の配置

- 外国人受入の拠点となる医療機関に、受付から支払までの流れを一貫して支援することが可能な翻訳ICT技術に対応したタブレット端末等を配備

医療通訳育成カリキュラム・テキスト

作成の経緯

- 医療通訳者や通訳者団体より、「医療通訳者を育成するにあたり、カリキュラムやテキストがあった方がよい」との声
- 「医療通訳育成カリキュラム基準」は、「医療通訳育成カリキュラム改訂方針委員会」が、「医療通訳テキスト」は「執筆委員会」が執筆。厚生労働省は、作成に際して補助。

医療通訳育成
カリキュラム

医療通訳テキスト

カリキュラム・テキストの概要

| 教育項目 | 教育内容 | 単位数 (1単位=90分) |
|-----------------|---------------------------|------------------|
| 1. 通訳理論と技術 | (1) 医療通訳理論 | 5以上 |
| | (2) 通訳に必要な通訳技術 | 5以上 |
| | (3) 通訳実技 | 10以上 |
| 2. 倫理とコミュニケーション | (1) 専門職としての意識と責任(倫理) | 4以上 |
| | (2) 患者の文化的および社会的背景についての理解 | 1以上 |
| | (3) 医療通訳者のコミュニケーション力 | 5以上 |
| 3. 医療通訳に必要な知識 | (1) 医療の基礎知識 | 16以上 |
| | (2) 日本の医療制度に関する基礎知識 | 3以上 |
| | (3) 医療通訳者の自己管理 | 1以上 |
| 合計 | | 50以上 |

| | | |
|------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| 第1部 通訳理論と技術 | 1. 医療通訳理論 | 1-1 通訳理論 |
| | | 1-2 対話通訳と相互通訳 |
| | | 1-3 質の高い通訳とは(サービスとしての医療通訳) |
| | | 1-4 医療通訳者の役割 |
| | 2. 通訳に必要な通訳技術 | 2-1 母語と第二言語の習得 |
| | | 2-2 通訳に必要な通訳技術 |
| | | 2-3 逐次通訳とは |
| | | 2-4 逐次通訳の前提となる能力強化の演習 |
| | | 2-5 ノートテイキングの理論と技術 |
| | | 2-6 逐次通訳演習用例文 |
| | | 2-7 情報の収集方法(用語集の作成と情報収集) |
| | 3. 専門職としての意識と責任(倫理) | 3-1 医療倫理 |
| 3-2 患者の権利 | | |
| 3-3 医療通訳者の行動規範(職業倫理) | | |
| 3-4 倫理演習 | | |
| 第2部 倫理とコミュニケーション | 4. 患者の文化的および社会的背景についての理解 | 4-1 日本に暮らす外国人の現状 |
| | | 4-2 外国人医療の現状 |
| | | 4-3 外国人の在留資格と滞在ビザ |
| | 5. 医療通訳者のコミュニケーション力 | 5-1 コミュニケーション |
| | | 5-2 異文化コミュニケーション |
| | | 5-3 患者・医療従事者間の関係とコミュニケーション |
| 第3部 通訳実技 | 6. 通訳実技 | 5-4 患者との接し方 |
| | | 5-5 健康や医療、コミュニケーションに関する文化的・社会的違い |
| | | 5-6 医療通訳者の文化仲介 |
| | | 6-1 医療通訳業務の流れと対応 |
| | | 6-2 通訳者の立ち位置とその影響 |
| 6-3 非言語コミュニケーションの効果的活用 | | |
| 6-4 通訳パフォーマンスの評価(総合評価) | | |
| 6-5 場面別模擬通訳演習 | | |

カリキュラム・テキストは厚生労働省のウェブサイトに掲載してありますので、参考としてください



医療通訳認証の実用化に関する研究

(平成29年度 厚生労働行政推進調査事業(地域医療基盤開発推進研究)¹⁾)

背景と目的

- 近年、外国人患者は増加し、その受入態勢整備の必要性はますます高まっている。
- 平成25年、「国際医療交流(外国人患者の受入)に関する研究」にて、医療通訳養成は外国人患者受入れ実施上で整備すべき事として、その重要性は増している。
- 平成28年度「医療通訳の認証のあり方に関する研究」(研究代表者 中田研)にて、日本の外国人診療の現状、また、日本と海外の医療通訳の現状と課題、認証制度のあり方が明らかになった。積み残された課題は、医療通訳、および、認証制度の関連語句、業務の定義と共通理解、医療通訳認証制度の試験方法や認証言語、認証機関、研修(OJT)、費用などであった。

H29年度の 研究概要

- 医療通訳認証制度実用化における課題抽出、解決策について学術的に検討し、医療通訳認証実用可能性を示し、且つ、認証制度の策定と実施に向けた方法を明確化する。
- 中立的、学術的団体である学会の社会的活動に協力し、パブリックコメント案を提案するとともに、得られた意見に対して学術検討を行ない、H30年度以降の認証制度の発足に向けて整備、準備を行う。

研究班の構成

研究代表者

- 中田 研 (大阪大学医学部附属病院 国際医療センター)

研究分担者

- 山田秀臣 (東京大学 国際診療部)
- 糸魚川美樹 (愛知県立大学 外国語学部)
- 押味貴之 (国際医療福祉大学 総合教育センター)
- 南谷かおり(大阪大学医学部附属病院 国際医療センター)
- 岡村世里奈 (国際医療福祉大学 大学院)
- 田畑知沙 (大阪大学医学部附属病院 国際医療センター)

H29年度の研究成果

医療通訳認証制度実用化に関する課題は以下の通り

- 認証実施団体のコンセンサス
- 既存の医療通訳者の認証制度への移行
- 医療通訳試験の実施方法、実施言語、希少言語の取り扱い、養成課程の修了、実務経験、医療安全・医療倫理の講習、認定の更新

課題に対する解決策は以下の通り

- 医療通訳関係者、試験実施団体との意見交換会実施
- 実務経験による経過措置、または、団体認証
- 認証方法の複数化、希少言語について実務経験認証、育成カリキュラムとの整合、学会講習
- OJT実施医療機関案

医療通訳認定制度の実用化へのスケジュール

- H29年度: 認定医療通訳者制度案のパブコメ案作成、パブコメ調査、制度案公表
- H30年度(予定): 認定医療通訳者制度トライアル実施
- H31年度(予定): 認定医療通訳者制度本実施

医療通訳の費用対効果研究

(平成29年度 厚生労働省行政推進調査研究 (厚生労働科学特別研究事業))

背景

- 近年、日本では在留外国人等が増加している。彼らの保健医療サービスへのアクセスを保証する為には、言語の障害を取り除く必要があり、医療通訳制度の導入がその解決策の一つとなりえる。
- しかし、医療通訳導入による利点は既存研究では明らかにされていない。
- その為、本研究では、第1に在留外国人の健康問題と保健医療サービスへのアクセス状況を明らかにし、第2に医療通訳制度導入による費用便益(利益)を推計する事を目的としている。

研究概要

- 在留外国人への聞き取り調査:(インターネット調査 n=496;インタビュー調査(首都圏にて実施 n=523))
- 医療機関における聞き取り調査、二次データ分析(外国人患者受入れ医療機関認証制度対象医療機関 n=5)
- 二次データ分析(医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査の対象医療機関 n=1710)

研究班の構成

研究従事者

- 柴沼晃:研究代表者
(東京大学医学系研究科国際地域保健学)
- 神馬征峰(同上)
- 桐谷純子(同上)

研究協力者

- 沢田貴志(港町診療所)
- Prakash Shakya
(杏林大学総合政策学部)
- Richa Shah, 古林安希子, Rogie Royce Carandang
(東京大学医学系研究科国際地域保健学)

**適切な治療による健康寿命増進の便益は各疾患の既存研究をパラメーターとして利用した。服薬非継続者のうち3割が医療通訳により服薬継続すると仮定した。

*適切な治療による健康寿命増進の便益は日本における結核治療の費用対便益分析データをパラメーターとして利用した。

研究成果

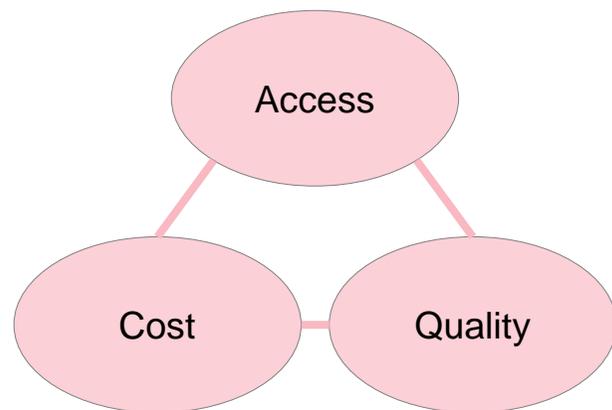
- 在留外国人の非感染性疾患*既往歴と治療継続による便益 (*高血圧、高コレステロール、呼吸器疾患、精神疾患)
 - 非感染性疾患(NCDs)の既往歴の割合は、7.3~10.9%(高血圧が最多)
 - 既往歴がある対象者の内、必要な服薬を継続していない者は、4.7~21.1%(高コレステロールが最多)
 - 医療通訳により服薬継続された場合の健康寿命増進による便益は、対象人口全体で約58億円(高血圧が最多)**
 - 医療通訳者や医療通訳のある病院を知っている対象者の方が服薬継続率が高く(服薬継続率95.2%vs85.7%)、医療通訳普及はNCDs治療継続に関する金銭的メリットがある。
- 結核が疑われる症状での受診意思と医療通訳による結核治療追加費用対効果推計
 - 咳や痰、発熱が1週間以上続いた場合、回答者の66%が「医療機関を受診する」、32%が「医療通訳がいれば医療機関を受診する」と回答
 - 医療通訳により適切な医療機関受診が促進された場合の健康寿命増進による便益は、対象人口全体で約5億円*
- 医療機関における外国人患者受入れ開始にかかる主なコスト
 - 外国人患者受入れ対象機関認証(JMIP)の5医療機関からの聞き取りによれば、外国人患者受入れ体制整備には、外国人患者一人当たり3-4万円程度かかる計算になる(初期投資50-200万円、ランニングコスト1800-2600万円)
- 医療通訳への支払意思額
 - 在留外国人に、医療通訳サービスへの支払い意思額(半日当たり)を聞き取ったところ、全体の38-43%が6000円以上の支払意思を示した。

③ 本日の議論のすすめかた

本日の議論の進め方

- 医療通訳にかかわる主な課題として、①患者から医療通訳者へのアクセス(医療機関からの適切なサービス提供や、医療通訳者の供給確保)、②質の担保、③費用の問題があると考える。
- また、近年の翻訳技術の向上に伴い、医療通訳の一部の要素は、デバイス等に代替される可能性があると推測する。
- 本日は主たるステークホルダーとして(1)外国人患者の立場、(2)医療従事者の立場、(3)医療通訳者の立場より、構成員・参考人にご議論いただきたい。
- これらの議論をふまえて、個別の患者にとって最適な医療を提供するために、どのように適切な医療通訳が提供されるべきか、また、各ステークホルダーはどのような取組を行うべきか、後ほど議論していただきたい。

Iron Triangle of Healthcare¹⁾



医療通訳に関する主な課題(事務局の整理案)

(患者から医療通訳者への)
アクセス

- 医療機関は、医療通訳サービスを適切に提供しているか
- 医療通訳(事業)者は、必要とされる量の医療通訳を供給しているか(特に少数言語に対応可能な医療通訳者)

質

- 医療通訳の質はどのように担保されるべきか

費用

- 医療通訳に適切な対価が支払われ、業として自立できているか(補助金やボランティア頼みにならない必要)

その他

- 翻訳技術の向上に伴い、新しいデバイス等で、代用可能な要素があるか

1) William Kissick, Medicine's Dilemmas