

厚生労働省補助事業

「外国人患者受入れに資する医療機関認証制度等推進事業」

好事例インタビュー集 (自治体編)

2023年7月



目次

- | | |
|--|--------|
| 1. 日本が誇る観光都市、札幌市と基幹病院の連携で
24時間、外国人患者に対応
札幌市総務局 国際部交流課、医療法人徳洲会 札幌東徳洲会病院 | P3～13 |
| 2. 多くの産業で技能実習生を招く岩手県 ICT活用で
効率的に言葉の壁＝医療の壁を取り除く
公益財団法人 岩手県国際交流協会 | P14～21 |
| 3. 医師会の団体契約で電話医療通訳を導入
その取り組みが全国へと波及したモデルケース
公益社団法人 石川県医師会 | P22～28 |
| 4. 医療関係団体と行政との連携が生んだ、
あらゆる医療機関が利用できる通訳システム
愛知県社会活動推進課 多文化共生推進室 多文化共生推進グループ | P29～33 |
| 5. 「病院に通訳者がいる」と評判を呼び、
他県から引越してくる人も
公益財団法人 三重県国際交流財団 | P34～41 |
| 6. アジアの玄関口、福岡の多くの外国人のために
気軽に相談、受診できる医療体制を目指して
福岡県 保険医療介護部 医療指導課 | P42～49 |
| 7. 部署を超えた連携で進む外国人患者対応
沖縄県が取り組む「インバウンド医療受入体制整備事業」
沖縄県 文化観光スポーツ部 観光振興課 | P50～56 |

日本が誇る観光都市、札幌市と基幹病院の連携で 24時間、外国人患者に対応

札幌市総務局 国際部交流課、医療法人徳洲会 札幌東徳洲会病院

インタビュー実施日：2020.11.10



「都道府県魅力度ランキング」で2020年には12年間連続1位を達成した北海道。四季折々の景観が楽しめる豊かな自然と、海の幸を中心とする新鮮な食資源には、日本人ならずとも多くの人たちが惹きつけられています。そんな北海道の政治、経済、文化の中心地である札幌市を訪れる外国人の数は年々増加し、それにつれて、急病や事故などで市内の医療機関を受診する外国人の数も右肩上がりです。このような状況に対応すべく、2016年10月に札幌市保健福祉局保健所医療政策課と、市内でも有数の大規模医療機関である医療法人徳洲会 札幌東徳洲会病院が「外国人患者の受入に関する協定」を締結。ここに至る経緯や日頃の外国人患者受入れ体制について、札幌東徳洲会病院 救急センター 部長で国際医療支援室 室長の増井伸高さんを中心に聞きしました。

医療法人徳洲会 札幌東徳洲会病院とは

「生命を安心して預けられる病院、健康と生活を守る病院」の理念のもと、年中無休、24時間オープンで診療を実践する医療法人徳洲会。札幌市東区にある札幌東徳洲会病院は1986年の開設以来、一貫して地域に根ざした医療を行い、特に救急医療に力を入れてきた。2018年には年間19万人の外来、9,000件以上の救急車の受入れ、約1万人の入院治療の実績を持つ、札幌市内でもトップクラスの基幹医療施設。



お話を聞いた、札幌東徳洲会病院 国際医療支援室 室長 増井伸高さん、事務責任者 西沢光明さん（左から）

外国人観光客へ向けた医療施策の1つとなる協定

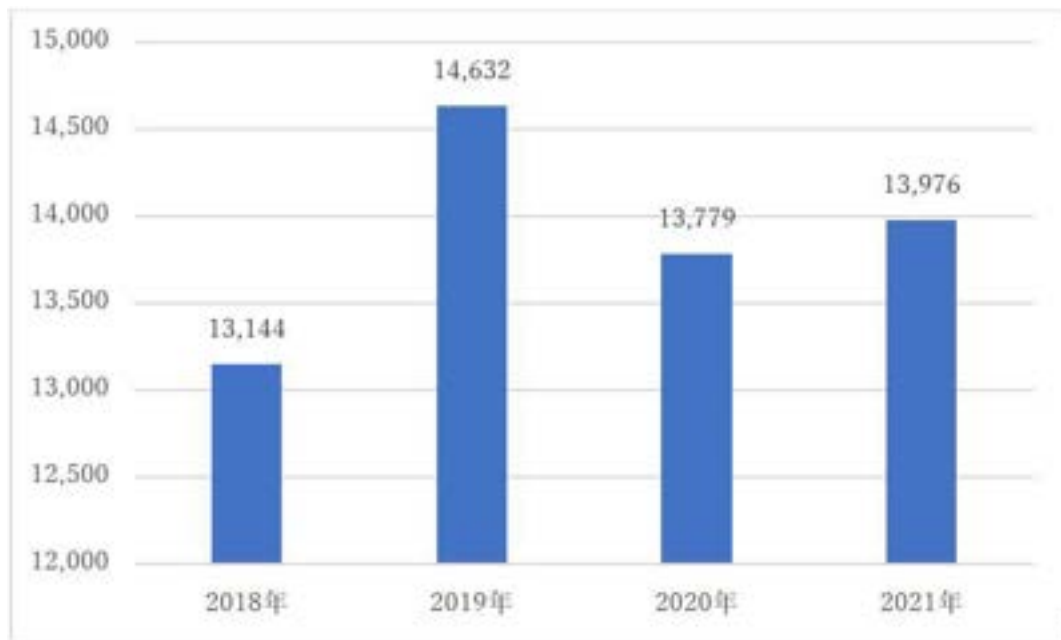
外国人観光客の救急医療を担うさまざまな取り組みを実施

札幌市に外国人観光客が多いことは、全国的に知られているでしょう。2016年度の市内の外国人宿泊者数はおよそ209万人にも上ります。また、外国人居住者も年々増えてきていて、急な病気やケガの時の外国語でのコミュニケーションが市全体としての大きな課題になっていました。市の対策としては、札幌市保健福祉局保健所医療政策課が「救急安心センターさっぽろ」を運営し、24時間、日本語に加えて外国語での電話相談にも対応。消防局での119番にも外国語対応を取り入れ、救急隊でも救急隊用言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」を採用しています。

[札幌市における外国人宿泊者数]



[札幌市の外国人居住者数]



※住民基本台帳より

札幌市初となる「外国人患者の受入に関する協定」を締結

こうした市の取り組みの一環として2016年10月に、札幌市保健福祉局保健所医療政策課と当院との間で「外国人患者の受入に関する協定」を締結するに至りました。このような協定の締結は札幌市としては初めてのことです。協定の相手に当院が選ばれたのは、すでに多言語に対応しているという基盤があったからでしょうか。ほかにも、宗教や文化の違いにも配慮している点などを評価していただいたと聞いています。

協定の内容は、平日昼間だけではなく、市内で対応可能な病院が激減する夜間や休日に、当院が積極的に外国人患者の受入れを実施するというものです。協定の締結以前は、札幌市内で夜間の急患といえば、一般社団法人 札幌市医師会が運営している夜間急病センターに搬送されるのが一般的でしたが、やはり外国人患者が増えて対応しきれずに困っている状態でした。協定締結後は外国人患者を当院で優先的に受入れることで、夜間急病センターの業務が円滑に回るようになったそうです。当院にとってもより多くの患者を受入れるほど経営的には助かりますから、この協定によってまさにwin-winの関係が確立できたといえるでしょう。

外国人患者とのコミュニケーションを担う国際医療支援室

急増する外国人観光客のために国際医療支援室を開設

当院において外国人患者受入れ体制の整備が本格的に始まったのは、2013年、国際医療支援室の開設からです。それ以前は、医師や看護師の中に英語が話せる人が何人かいたので、英語で何とか対応していたような状態でした。当時の院長が、職員が外国人患者の対応に困っているのを見て、放ってはおけないと、通訳ができる体制を作ることを出案したのがスタートです。実は札幌は、年々増えているとはいっても、全人口に対する外国人市民数の割合は政令指定都市の中で一番低いんですよ。住民のためというよりは、旅行で札幌を訪れた訪日外国人の救急対応が一番のニーズでした。

国際医療支援室の開設当初は事務の職員3名がそれぞれ、ロシア語・スペイン語・ポルトガル語を担当していました。新千歳空港はロシア国内の各都市との国際線が通っているので、ロシア語のニーズが高いんですよ。これはほかの大きな都市にはない特徴かもしれませんね。その後、国の政策によって訪日外国人が増えるに連れて、当院を訪れる外国人患者も増えていきました。これに対応すべく国際医療支援室の職員も少しずつ増員し、現在では10人の職員が、ロシア語・スペイン語・ポルトガル語・英語・中国語・韓国語・インドネシア語に対応しています。

2015年からは、医療の質と患者の安全性を国際的に審査するJCI（Joint Commission International）、外国人が安心・安全に医療サービスを受けられる体制を整えている医療機関を認証するJMIP（Japan Medical Service Accreditation for International Patients）といった、外国人患者受入れに関係する認証を取得。これに加えて2016年に「外国人患者の受入に関する協定」を結んだことにより、当院の外国人受診者数は大きく伸びていきました。2020年のコロナ禍により海外渡航、来航が制限されてからは以前のような伸びはありませんが、再び平和な日常を取り戻して、札幌市にもたくさんの観光客が戻ってくることを切に願っています。

[外国人受診者数]



職員の医療通訳と通訳サービスで18言語に24時間対応

国際医療支援室には専任の医療通訳者がいるわけではなく、全員が医師、看護師、事務の職員という本来の仕事と兼任しています。元々外国語の会話が堪能だったとしても、医療通訳は日常会話の範囲を大きく超えたものです。事務の職員にとっては、日本語であっても意味がわからない医療用語がたくさんありますが、多数の外国人患者の通訳をこなす中で、少しずつ医療用語の知識を蓄えていっています。通常の業務を行いながらですから、なかなか大変ではありますが、みんながやりがいを持って取り組んでいるんですよ。

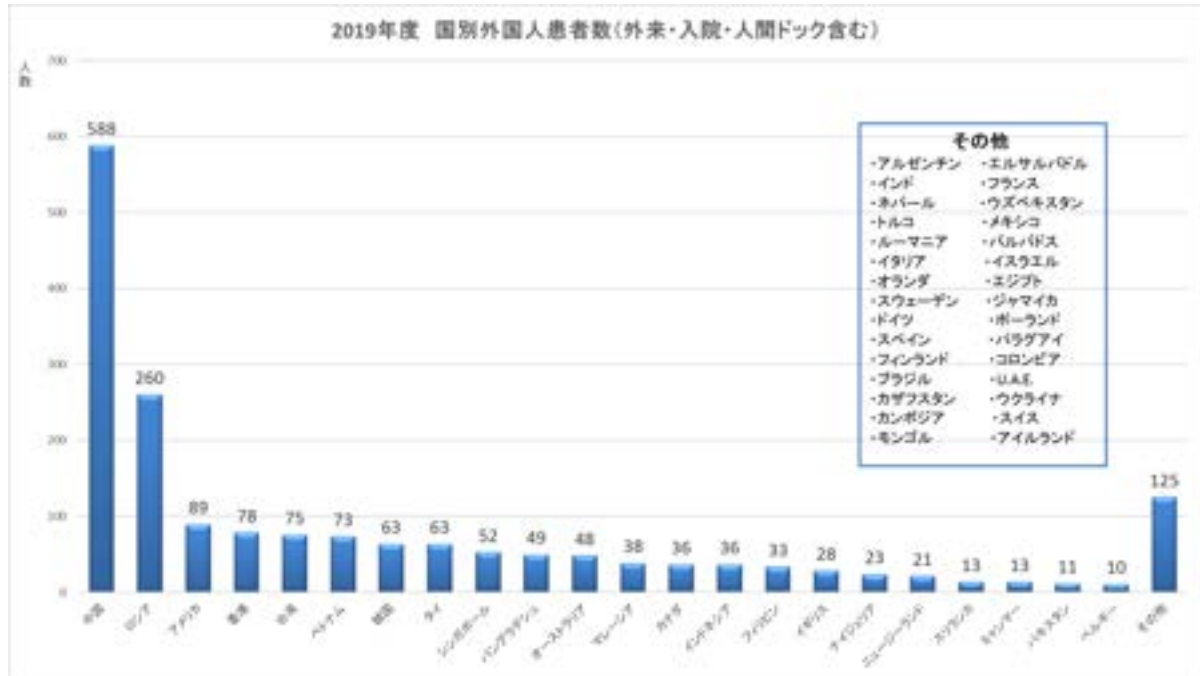
さらに、職員が対応できない言語や夜間、休日などは、タブレット端末による通訳や電話通訳、派遣通訳なども利用しています。これらの通訳サービスの利用を含めると、当院は18言語に24時間対応できるということになりますね。

中国、ロシア、アメリカが外国人受診者の国籍トップ3

外国人患者の国籍別で見ると、2014年度にはロシアが第1位でしたが、インバウンドの増加により2019年には中国が第1位に。そして、ベトナムやバングラデシュの居住者が増えたことにより、受診者も増えたことが目立っています。例年多くの患者が来られるサハリンでは、当院がロシア語に対応できるというクチコミが広まっていて、「サッポロヒガシトクシュウカイ」は知る人ぞ知る日本語なんだそうですよ（笑）。

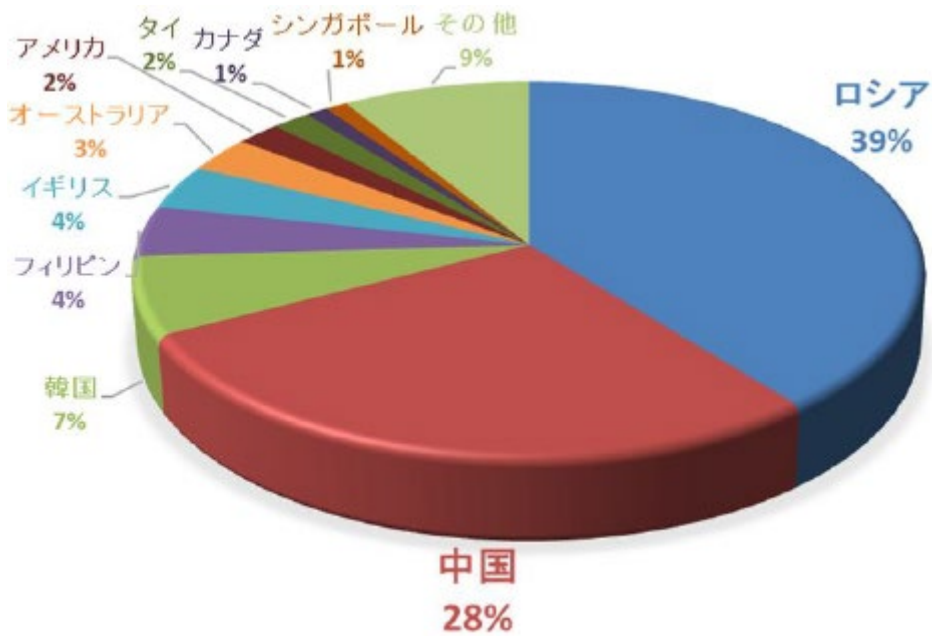
通訳を使う件数が多いのは、入口としては救急診療です。札幌は地域柄、雪道での転倒事故で来られる人が多いので、救急を経てから、四肢外傷なら整形外科、頭をぶつけた人は脳外科に送られるケースが目立ちますね。

[2019年度 国籍別外国人患者数]

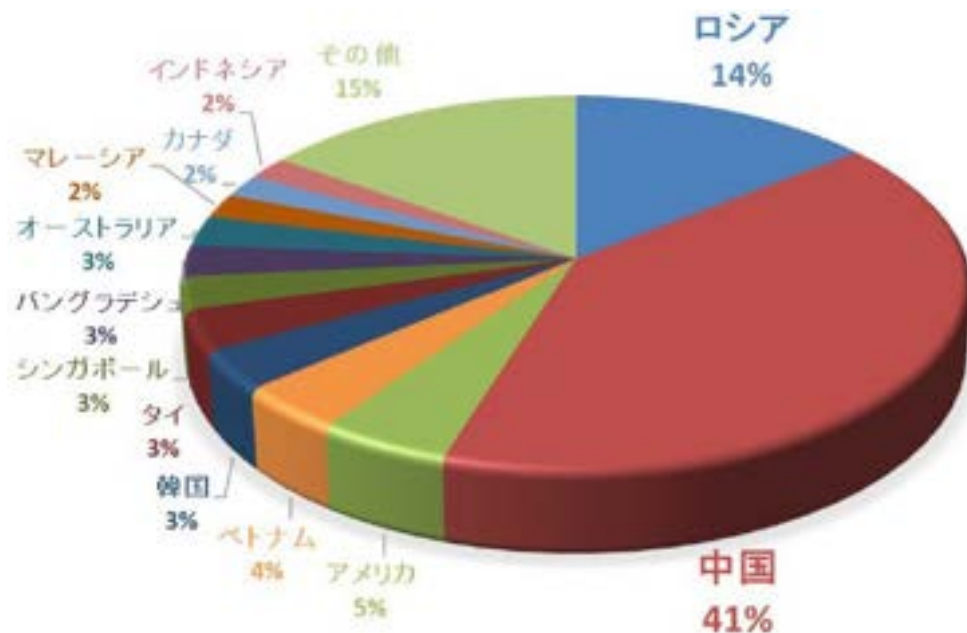


※外来・入院・人間ドック含む

[2014年度 国籍別外国人患者の割合]



[2019年度 国籍別外国人患者の割合]



通訳費は設けず、医療費を一律、被保険者の200%に設定

外国人患者受入れに関わる費用については、日本の健康保険を持っていない人は通常の医療費の200%に設定しています。特に通訳費というのは設けていないので、通訳を使ったか使わなかったかでは医療費は変わりません。通訳費を上乗せにすると、言葉が通じないのに「通訳は必要ない」という人が出てきて、逆に時間がかかってしまうことがあるため、一律の割合にしているんですよ。

国際医療支援室開設当初は、医療費の未収という問題がありました。とはいえ、当院では未収はとても少ないんですよ。その理由は、最初に医療費がいくらかかるかを提示してから治療にあたるという方針のお陰だと思います。事務職員の努力のお陰ですね。今では未収はほとんどなくなりました。

周知徹底や文化、宗教への配慮も国際医療支援室の業務

外国人への周知徹底のためにパンフレットとカードを配布

当院が多くの外国語に対応していることをより多くの人に知ってもらうために、2019年にはホームページを英語・中国語・ロシア語対応にリニューアルしました。また、病院のパンフレットとカードを約4,000枚制作し、市内のホテルや観光案内所、商業施設、領事館など約70か所に置いてもらって、訪れた人が自由に持ち帰れるようにしています。今後は外国人居住者も対象にして、教育機関や官公庁にも協力を依頼していく予定です。



国際医療支援室の取り組みを紹介した日本語のパンフレット



ロシア語の病院カード

宗教上の食習慣や礼拝にも配慮し、入院生活を快適に

言語だけではなく、さまざまな国の文化や宗教にもできる限り対応できるよう努めています。食事においては、さまざまな食品をチェックリストにして、その食品を完全に除去すべきなのか、あるレベルまでは許されるのか、といった禁止のグレードまで細かく聞き取りを行うんですよ。イスラム教徒に対応した食事と一口に言っても、たとえば牛肉だと、宗教上の適切な処理が施されている肉ならいいとか、ブイヨンとして使うならいいとか、その人によって厳格さ

の度合いが違います。こうしたことに1つ1つ対応するのは、日本人で食物アレルギーがある人に対応するのと何ら変わりはありません。

また、当院には礼拝室も完備しています。1日5回の礼拝があるイスラム教徒に配慮して作っていますが、もちろんほかの宗教の人がお使いいただいても構いません。その人の個性の1つとして宗教があったり偏った食事があったりするわけなので、なるべく尊重し、入院生活をより快適に過ごしていただきたいと思います。

海外渡航向けPCR検査の予約や英文の陰性証明書にも対応

それから、2020年のコロナ禍においては、8月下旬から始めた海外渡航向けPCR検査にあたって、国際医療支援室が予約や問い合わせに対応し、当院が検査を担当しています。主にビジネス出張を目的とした海外渡航にあたり、渡航先となる多くの国や地域が英文による新型コロナウイルス感染症の陰性証明書の提出を求めているため、これにも対応してきました。証明書には英語表記が必要なだけでなく、渡航先によって書式や有効期間などが異なるため、なかなか煩雑な業務です。

外国人患者受入れは観光都市に構える基幹病院としての務め

数人の外国人患者のために人件費をムダにするとは思わない

経営的には、人を雇うんだから当然、人件費がかかります。それを、たった数人の外国人患者のために使う余計な人件費と思うか、思わないかですよね。私たちはそれをムダとは思わずに、国際医療支援室で採用する人材は日本人に対しても外国人に対してもコミュニケーションが取れる貴重な戦力だと考えています。新入の職員にはフロント業務を半年ぐらいやってもらい、全体の流れを把握してもらいつつ、並行して国際医療支援室で、辞書を使って医療用語の勉強をしてもらう。ある程度知識がついたところで、国際臨床医学会（ICM）認定医療通訳士（R）試験や医療通訳技能検定試験といった認定試験を受けてもらうようにしています。

外国人にも日本人と同じように対応するという考え方が浸透

当院の外国人患者受入れへの取り組みは、コロナ禍は別として、概ねうまくいっているといえるでしょう。2013年のスタートからの積み重ねのお陰で、外国人患者にも日本人と同じように対応するという考え方が職員の間で当たり前になりつつあります。医療機関によっては、内心、外国人患者の受入れをなるべくしたくないというところも多いでしょう。確かに時間と手間がかかる仕事であることは間違いありません。東京の都心なら、外国人専用の病院を1つ作り、外国語が堪能で外国人患者の診療に熱い志を持った医師と看護師を集中させることで、ある程度問題の解決になるかもしれません。しかし、札幌市ではそうはいきません。外国語が不得意でも、もし志がなかったとしても、来る患者すべてに対応できなければならないし、そう

すべきなんです。苦労はあっても、観光都市に構える基幹病院としての務めだと考えています。



国際医療支援室のみなさん「患者さんの多様性に日々向き合っています。」

札幌市では医療通訳者の育成にも精力的に取り組む



お話を聞いた、札幌市総務局 国際部交流課 国際交流係長 北舘絢子さん

さまざまな立場の人に向けた医療通訳セミナーを開催

札幌市総務局 国際部交流課ではこれまで国際交流を中心とした取り組みを行ってきましたが、近年は市内の外国人居住者が増えてきたことを受け、多文化共生にも力を入れるようになりま

した。公益財団法人 札幌国際プラザと協力し、在住外国人支援の一貫として医療通訳者の育成にも取り組んでいます。

札幌市内では特定非営利活動法人 SEMI さっぽろやSCI（札幌中国語医療通訳グループ）、特定非営利活動法人 エスニコの会員など、英語と中国語の医療通訳者のみなさんがボランティアとして活躍。国際臨床医学会（ICM）認定医療通訳士(R)は2020年に全国で76名誕生し、そのうちの8人はSEMI さっぽろの会員なんですよ。これらの医療通訳者たちのスキルアップを目的とした「医療通訳ボランティア勉強会」を、札幌国際プラザで2016年から継続的に開催しています。このほかに、医療従事者向けの簡単な英会話セミナーも開催。医療通訳者を介さなくても、外国人患者と英語である程度のコミュニケーションが取れるよう取り組んでいます。また、外国語が得意な一般市民向けに、医療通訳者を志してもらうための入門編のセミナーも開催しているんですよ。

将来的には医療通訳のシステムを地域全体で構築したい

医療通訳者や医療通訳を学びたいという医療従事者たちには本当に頭が下がります。外国人患者に少しでも安心してもらえるよう対応してあげたいという一心で学ばれているんですよね。通訳を依頼した外国人患者だけではなく、医療機関からも、「本当に来てくれて助かった」と感謝の声が絶えないとの報告を受けています。医療通訳者には求められるスキルが高く、責任も重いにもかかわらず、現状、完全なるボランティアで、みなさんの善意と熱意に助けられている状況です。将来的には、何とか少しでも報酬が出せる形になったらいいなと考えています。もっと医療通訳者の社会的地位が上がるよう、国家資格にするなど国からも働きかけをしていただければ、本当にありがたいですね。



北舘さんと札幌国際プラザのみなさん「医療通訳者に感謝しつつ、サポートに励んでいます」

多くの産業で技能実習生を招く岩手県 ICT活用で 効率的に言葉の壁＝医療の壁を取り除く

公益財団法人 岩手県国際交流協会

インタビュー実施日：2021. 8. 26



日本の都道府県の中で、北海道に次いで2番目の面積を持つ岩手県。その広大で肥沃な大地は、海や山からの計り知れない恩恵にあふれています。観光客からは、世界遺産登録されている平泉の中尊寺を筆頭とした「平泉文化」を物語る史跡が特に人気。花巻温泉をはじめ、旅の疲れを癒してくれる温泉郷、東北有数の桜の名所として知られる北上展勝地など、見どころ満載です。また、複雑に入り組んだリアス式海岸がもたらす牡蠣をはじめとする新鮮な魚介類が人気で、他にも盛岡冷麺、わんこそば、前沢牛といったグルメも味わえます。このような観光地としての側面もありながら、岩手県は外国人観光客よりも技能実習生が多いのが特徴。日ごろから国際交流、外国人居住者のサポートを行う岩手県国際交流協会 主幹の川村央隆さんにお話を聞きました。

岩手県国際交流協会とは

1989年に設立され、2011年に公益財団法人に移行。2006年からは県の委託により、国際交流・協力活動の拠点施設として「国際交流センター」の業務運営を行っている。目標は、県民の国際理解を深め国際協力思想を高めるとともに、地域の活性化を図り、物心とともに豊かな郷土岩手の建設に寄与すること。2020年度から電話医療通訳サービスを導入し、外国人居住者に対する医療の質の向上にも尽力している。



お話を聞いた、岩手県国際交流協会 主幹の川村央隆さん

観光客よりも外国人居住者が多いのが岩手の特徴

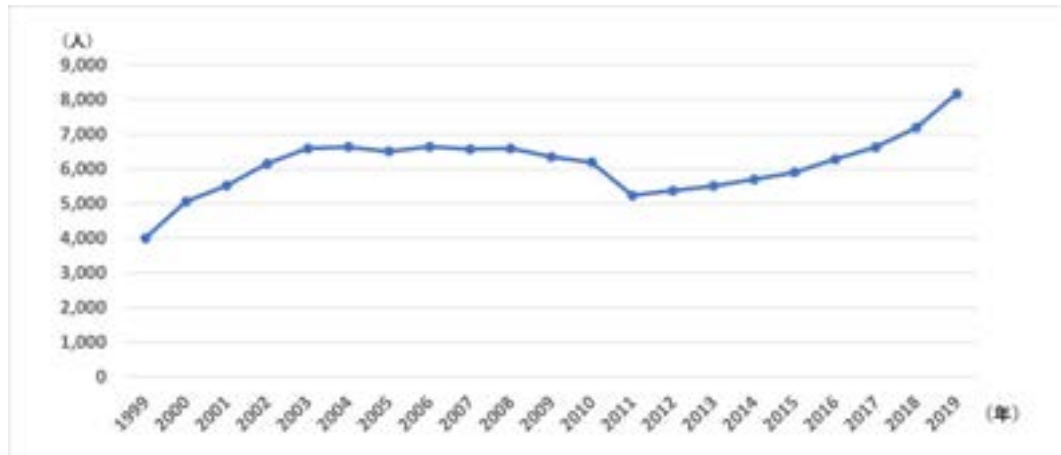
台湾人観光客が何度も訪れる「八幡平ドラゴンアイ」

コロナ禍前の話になりますが、岩手県にいられていた外国人観光客は、台湾人が大半でした。岩手県と秋田県にまたがる八幡平の山頂付近にある「鏡沼」で雪が融け始める時期にだけ見られる「八幡平ドラゴンアイ」という現象が、訪れた台湾人のSNSから有名になったことがきっかけのようです。青い水面と白い雪が輪のように連なり、まるで龍の眼のような神秘的な光景が見られるんですよ。これが台湾人の琴線に触れたようで、2度3度と訪れる人も少なくありません。東京や大阪、京都のようなメジャーな観光地ではなく、あまり外国人が行かない隠れた名所を見つけないという人たちには、岩手は恰好の的なのかもしれませんね（笑）。

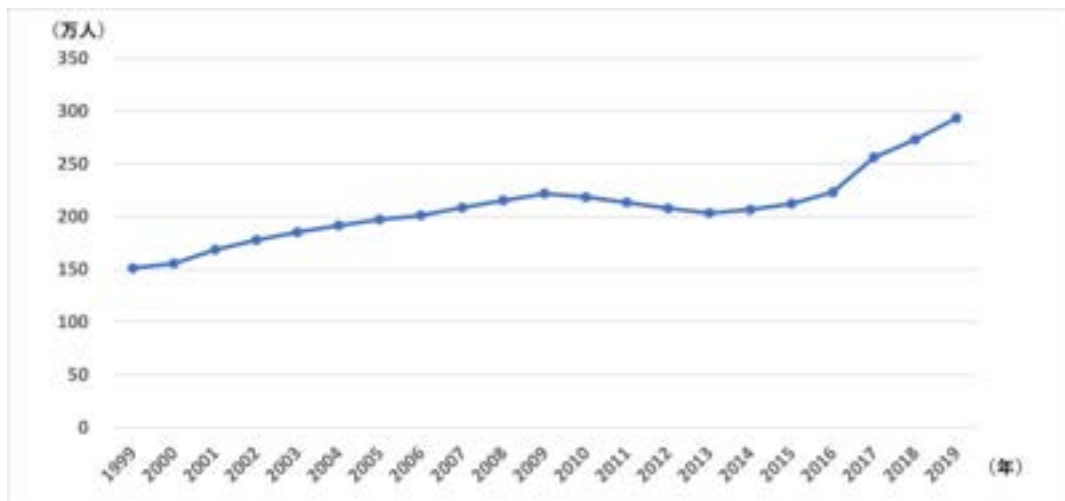
ベトナム人の技能実習生が中国を抜いて第1位に

一方で、全国的に見るとまだまだ少ないものの、当県の外国人居住者はほぼ右肩上がりが増えていて、その多くを技能実習生が占めています。宮古市をはじめとする沿岸部の水産業、北上市や一関市の製造業、それから養鶏場やアパレル関連の工場などで働く技能実習生が多いのが特徴です。在留外国人数の推移を見ると、全国的には2011年の東日本大震災から数年間は停滞していますが、当県は2011年に落ち込んだものの、その後はまたすぐに増加し始めました。一時的に当県を離れた技能実習生が、また戻ってきたからだと推測されます。当時は被災地に対する風評被害が多く見られた中、復興途上の当県にたくさんの技能実習生が戻ってきてくれたのは、本当に喜ばしいことですね。

〔在留外国人数の推移（岩手県）〕



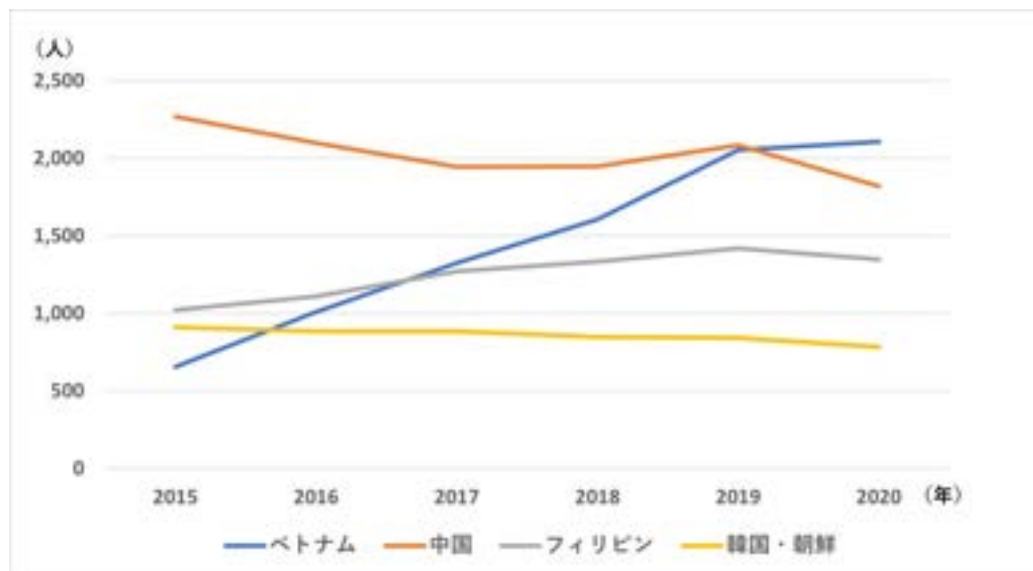
〔在留外国人数の推移（全国）〕



※法務省「在留外国人統計 2019年」より（各年12月末現在）

2020年 12月末現在、全国の国籍・地域別の在留外国人数のトップ5は中国、韓国・朝鮮、ベトナム、フィリピン、ブラジル（出入国在留管理庁統計より）であるのに対して、岩手県はベトナム、中国、フィリピン、韓国・朝鮮、ミャンマーの順です。特に近年、全国的にベトナム人の増加が非常に目立ちますが、当県ではついにベトナムが中国を抜いて1位に躍り出ました。これは当県の産業とベトナム人が必要としている技能が合致したからなのでしょうね。

[在留外国人数の推移（岩手県／上位4か国）]



※法務省「在留外国人統計 2020年」より（各年12月末現在）

2019年から本格的に外国人患者受入れ事業を開始

外国人居住者のサポートを行う岩手県国際交流協会

岩手県国際交流協会は1989年に、岩手県、各市町村、企業の支援によって設立されました。2006年からは県の委託によって「国際交流センター」の業務運営を開始し、2011年に公益財団法人に移行。主に「日本語サポーター養成研修」「災害時多言語サポート研修会」といった国際交流・理解・協力につながるイベント、生活相談、入国・在留資格相談などの外国人支援を行ってきました。現在のコロナ禍においては国際交流センターの利用は休止されていますが、ほとんどの業務がオンラインに移行して滞りなく進んでいます。例えば、以前は講師やゲストと外国人居住者の皆さんに集まっていた文化の紹介や言語の研修を行っていたものを、現在はオンライン上のサロンのような形で同じように実施しているんですよ。

2020年に岩手県によって策定された「岩手県多文化共生推進プラン（2020～2024）」の中で、日本人と外国人が共に生活できる地域づくりとして、「防災・医療支援体制の構築支援」が挙げられています。私たちはこのプランにおける実働部隊として、個々の外国人住民のサポートを行っているというイメージですね。

ラグビーワールドカップに合わせてオンライン医療通訳を導入

こうした取り組みの一環として、当協会では2019年度からタブレットによるオンライン医療通訳サービスを取り入れました。それ以前は、ほとんどの医療機関で、日本語が話せない外国人患者が受診する際には友人や日本で生まれ育った子どもなど、通訳ができる人を同伴してもらっていたようです。あとは当協会の人材バンクで通訳者を募る方法があります

が、日にちを要するためあまり現実的ではありません。また、県南の奥州市国際交流協会が医療通訳者の養成をしているので、奥州市内の提携する病院であれば派遣が可能です。当協会を対象としている県内全域をカバーすることは難しい状況でした。

外国人居住者が右肩上がりに増えていくにつれて医療機関を受診する外国人も多くなる中、外国人患者受入れの事業に取り組み始める直接的なきっかけになったのは、2019年9月に日本で行われたラグビーワールドカップです。会場の1つが当県にある釜石鵜住居復興スタジアムだったため、多くの外国人が当県を訪れることが予想されていました。事前に専門家から「外国人観光客のうち2%ぐらいの人が病気やケガで病院にかからなければならないと推測される」という話を聞いていたので、そのサポートのためにできることは何だろうと考えて、取り組みを始めたんです。もし外国人観光客が1,000人来たとすると、そのうち20人が受診する……。大きな都市では大した数字ではないでしょうが、これまで外国人を受け入れたことがない当県の病院にとっては大きなインパクトになりますからね。

そこで、2018年度の県の補助事業として外国人患者受入体制構築事業を開始し、2019年度からタブレットによるオンライン医療通訳サービスを取り入れました。当時、すでに岩手近県では、仙台市の公益財団法人 宮城県国際化協会が外国人支援通訳サポーターの育成・紹介、山形市の認定NPO法人 IVY（アイビー）が派遣・電話による医療通訳をスタートしていたので、これらの取り組みを参考に企画を練っていったんです。また、遡ってインバウンドが伸びてきた2017年度、私は滋賀県で行われた外国人患者の受入れに関する研修会を受講していて、その際にオンライン通訳のデモンストレーションを受ける機会にも恵まれていました。こうしてさまざまな施策を比較検討した結果、当県にとって通訳者を派遣するというのは時間の面でも医療機関との連携の面でも現実的ではなく、取り入れるなら電話通訳やオンライン通訳が合っているという結論に達したんです。

こうしてオンライン医療通訳サービスを取り入れたことで、ラグビーワールドカップは無事に乗り切ることができました。実際の利用件数はほんの数件に留まりましたが、医療機関にとっては「いざとなったらこのサービスが使える」という安心感を得られたことが何よりのメリットだったのではないかと思います。



医療通訳者と顔を合わせて話せるタブレットは患者の安心感にもつながる

利用頻度よりも、備えている安心感が医療現場には重要

オリ・パラ需要を見込んで電話医療通訳サービスもスタート

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会での需要を考慮して、2020年度からはさらに電話医療通訳サービスを取り入れ、用途に応じて電話とタブレットの2つのサービスが選べる体制にしました。県内の医療機関であれば、事前に登録することで2つのサービスが受けられます。電話通訳サービスは通話料のみの負担で8：30から24：00まで、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、タイ語などの22言語に対応。タブレットは英語、中国語、韓国語、ベトナム語、タイ語、タガログ語、ネパール語、インドネシア語、ヒンディー語、ポルトガル語、スペイン語、ロシア語の12言語に対応。事前の申込みやタブレットを送付する日数はかかりますが、タブレットの返送料のみの負担でオンラインによる医療通訳が受けられます。また、当県には県立の病院が多いので、12の県立病院のうち希望する9院に、常時タブレットを設置いただきました。

実際にはオリ・パラの開催はコロナの影響で2021年に延び、観光客も皆無だったため、2020年度のサービスの利用実績は電話もタブレットも2件ずつという寂しい状況でした。しかし、県からは「このサービスを切らさないように」というお達しがあったんですよ。利用は少なくとも、登録している医療機関は24機関、62回線。いざという時に22にも上る幅広い言語でコミュニケーションが取れるという後ろ盾があるのは、医療現場の不安要素を取り除くために一役買っていると思います。

医療機関での電話とタブレットの使い分けは、事前に予約できる医療内容の場合や複雑な説明が必要だとわかっている場合はタブレット、急な来院の場合は電話というパターンが多い

ようです。今後は、例えばレントゲンの画像を通訳者に見てもらい、医師が指し示しながら説明するなど、タブレットの使い方がもっと広がってほしいなと思っています。医療機関への周知については、チラシを作成して、こちらから県の医師会や歯科医師会などに出向いて説明していき、会員である医療機関に情報を流してもらうという構図で進めています。

コロナワクチン接種会場では多言語に翻訳した資料が活躍

当協会では、厚生労働省が作成した新型コロナワクチン接種にかかわる資料を、独自に外部委託して英語、中国語、ベトナム語、タガログ語、ミャンマー語、インドネシア語の6言語に翻訳しました。ワクチン接種会場で配布する他、「いわて国際交流・国際協力、多文化共生リソースバンク」のサイトでもダウンロードできるようにしています。未知のウイルスの脅威はただでさえ不安なのに、そのワクチンを受ける際の注意点が書かれた資料がチンプンカンプンでは、ますます不安が広がってしまいますよね。少しでも外国人居住者の不安が解消されるよう、この資料作成に踏み切りました。考えてみれば、資料の多言語化は厚労省が行うべき施策ですよ。他県にも当県と同じような言語への翻訳を行っているところがあると聞いています。厚労省で一本化して支給してもらえれば、重複して予算が使われるようなムダな出費が防げたといえますね。

また、ワクチン接種会場でも当協会の電話医療通訳サービスが受けられる体制を整えています。まだ利用はゼロに等しいですが、持病のある外国人の問診や、事前の問診票で引っかかる項目があった場合、接種後にトラブルが出た時などに、電話でしっかりと確認してもらえるようになるといいですね。



厚労省作成の「新型コロナワクチンを受けた後の注意点」を多言語化

地域の医療機関が外国人患者対応にステップアップできる

現在、外国人患者への対応に悩んでいる国際交流協会や地域はたくさんあると思います。当県のように利用頻度が少ないだろうと見込まれる場合、医療通訳の導入自体を諦めがちではないでしょうか。しかし、たとえ実際の利用が極端に少なかったとしても、その地域の医療機関が事前登録さえしていれば、いつでも外国人患者に対応できる医療機関へと大きなステップアップができるんです。外国人患者が日常会話のできる友だちに通訳を頼む場合と、きちんと訓練を受けた医療通訳者に電話やタブレットで通訳を頼む場合では、提供できる医療自体に大きな差が出る可能性もあります。病気というとてもプライベートな部分を第三者に知られてしまうことを防ぐ意味でも、このICTが進んできている世の中、このように手軽に使える医療通訳を利用しない手はありません。

当県における今後の目標は、医療通訳サービスの利用件数を増やし、県の制度として定着させることです。無料で使えて、今より効率的に、効果的に診療が進められるので、医療機関にとってもメリットが多いサービスだと思います。この価値を理解さえしてもらえれば、もっと登録医療機関も利用件数も増えていくに違いありません。医療機関や外国人居住者にアピールできる施策も考えていきたいですね。

医療というのは誰にとっても、必ず受けなければならないような場面がやってくるものなので、平等なサービスを受けられるよう、障害となっている壁はどんどん取り払っていくべきです。医療現場における通訳サービスも保険の点数に入るような、必要があれば提供されるべきサービスの1つになってほしい。誰もが安心してさまざまなサービスを受けられる社会になることを願っています。

医師会の団体契約で電話医療通訳を導入 その取り組みが全国へと波及したモデルケース

公益社団法人 石川県医師会

インタビュー実施日：2020.1.29



加賀百万石の歴史と文化に彩られ、豊かな自然や新鮮な海の幸、山の幸にも恵まれた石川県。兼六園、金沢城公園、金沢21世紀美術館をはじめとする観光名所も多く、2015年の北陸新幹線開業から爆発的に観光客が増加しています。2025年には外国人宿泊者数が100万人に到達することが見込まれ、金沢市内はホテルの建設ラッシュ。外国人患者の受入れ環境整備も急がれています。そんな中、電話医療通訳の必要性を訴えてきたのが、公益社団法人 石川県医師会。その活動が実を結び、国や日本医師会が動いて全国規模での電話医療通訳サービスが始まっています。この取り組みの経緯を、公益社団法人 石川県医師会 理事の齊藤典才さんにお聞きしました。

公益社団法人 石川県医師会とは

石川県の医師を会員とする職能団体。日本医師会の下部組織として47都道府県に設置されている石川県の法人である。県行政をはじめとする関係各所と連携しながら、県内の医療、介護、福祉全般にわたるさまざまな事業活動を行っている。2017年10月から、当会の団体契約という形で電話医療通訳の実証事業をスタート。都道府県医師会として電話医療通訳の団体契約を開始したのは石川県が初である。



お話を聞いた、石川県医師会 理事 齊藤典才さん

外国人観光客の増加から医療通訳の必要性が浮上

イタリア人観光客の入院、手術で言葉の壁の大きさを実感

私は金沢駅から一番近い救急医療を行う病院である城北病院の副院長で、外科に勤務しています。2014年、イタリア人観光客の若い女性が腹痛を起こし、早朝4時頃、婚約者と一緒に当院に来られました。2人がほかの大きな病院に電話で問い合わせたところ、「通訳者がいないから」と受入れを断られたとのこと。当院にも通訳者はいませんでした。タクシー運転手が当院を知っていて、「何とかしてあげてほしい」と連れて来られました。当直医と患者さんの双方が片言の英語で意思の疎通を図りながら、何とか診察や検査を進めていったものの、言葉の問題は大きく、遅々として進まなかったそうです。石川県国際交流センターに電話したところ、イタリア語の通訳者が来てくれて、やっとコミュニケーションがとれるようになりました。

結果としてこの女性は虫垂炎で、手術をしなければならない状況だったんですが、その日のうちに東京に移動して翌々日の飛行機でイタリアに帰る予定だったので、今度は帰国してから手術したいと言い出したんですよ。女性の虫垂炎というのは、破裂したら腹膜炎を引き起こして不妊の原因になる可能性もあるので、何とか説得して、やっとその日の夜、手術ができました。早朝から夜までかかったわけですから、外国人を説得するにはそれだけ時間がかかり大変だということですね。術後、約1週間の入院期間中は、看護師がタブレット端末で翻訳アプリを使い、あとは身振り手振りと合わせて乗り切ったものの、本当に言葉の壁の大きさを実感する出来事でした。

電話医療通訳の必要性を県医師会、日本医師会で訴求

後日、私は県医師会の理事会で、イタリア人観光客の女性の一件を挙げて、医療通訳の必要性を訴えました。説明後のディスカッションではさまざまな意見が飛び交いましたが、当時の県医師会会長である近藤邦夫さんはことの重大さを実感してくれたようです。2015年になって、今度は近藤さんが日本医師会の会議で、「外国人患者受入れ医療機関に対する支援体制の構築について」という提案を投げかけてくれました。すでに愛知県の「あいち医療通訳システム」や神奈川県「特定非営利活動法人MICかながわ」などで医療通訳が軌道に乗っていたこともあり、全国規模で電話医療通訳の体制整備を行うべきだと訴えたんです。

なぜ全国に先駆けて石川県から発信することになったかといえば、2015年は3月にちょうど北陸新幹線が開業したばかりのタイミング。金沢の街がガラッと変わるくらい外国人だらけになったので、ほかの都道府県より危機意識が高まっていたことが大きいといえるでしょう。県民の誰もが、何かしら外国人に関して困った事例を抱えていたと言っても過言ではありません。

ところが、日本医師会での提案から2年ほど経ち、県に相談したところ、県が中心になって音頭をとることはできないものの、財政面では支援してもらえることになりました。こうして2017年10月から、石川県医師会の団体契約という形で医療通訳サービス提供会社の協力のもと、電話医療通訳の実証事業をスタートさせたんです。



齊藤さん「当県で実証事業が成功すれば、全国発信にも拍車がかかりますからね」

医療現場から感謝される、欠かせない事業へと発展

1年目は実証事業として、県内37医療機関の参加でスタート

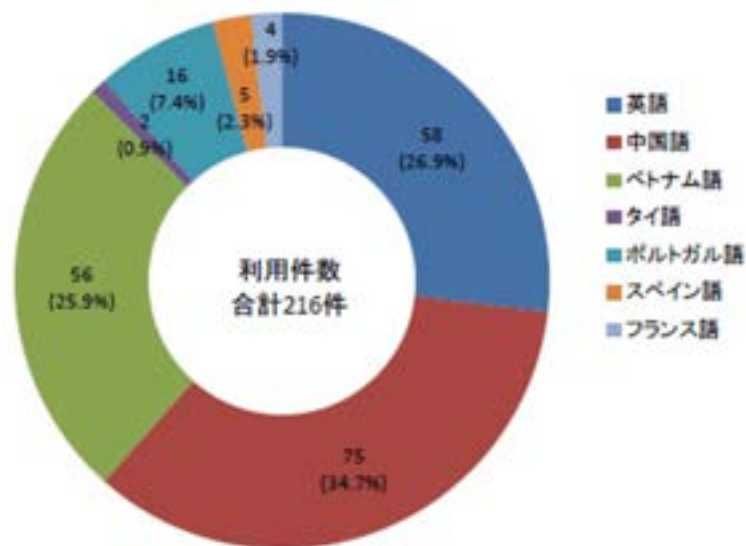
最初の1年間は「外国人向け電話医療通訳を活用した実証事業」として、県内37の医療機関が参加し、電話医療通訳のニーズや利便性、有用性を検証する取り組みをスタート。諸経費は当会からの3割と県からの補助金7割で賄い、外国人患者や医療機関側には負担を求めないこととしました。当会から各医療機関へ参加を呼びかけて医療関係者向けの研修会も積極的に実施し、電話医療通訳の利用方法だけではなく、外国人患者を受入れる心構えなども発信。研修会に参加した医療機関のほとんどがこの事業に参加する形になりました。

実際に事業をスタートすると、電話医療通訳を利用する外国人患者は観光客が約20%、在住外国人が約75%と、在住者の方がはるかに多かったのが意外でした。在住の場合はお友達や会社の同僚を通訳につけて受診するケースが多いため、電話医療通訳の利用は訪日よりも少ないと思っていたのですが、この石川県にも在住の方が意外と多くいらっしゃるということだと思えます。

スピードと正確性で、派遣や機械ではなく電話医療通訳を採用

通訳といえば、電話医療通訳のほかに医療通訳者の派遣や機械翻訳の導入などの方法が考えられますが、当会では最初から電話医療通訳の1本で動き始めました。当会の医療通訳のニーズは診療科別では脳神経外科がトップでしたが、これは在住外国人の診療にこの電話医療通訳を多く利用していただいた医療機関の標榜科が脳神経外科であったためちょっと特殊な事情といえます。次いで救急科となり、やはり緊急性のある患者さんが多い傾向です。通訳者の派遣には数日前に予約が必要なので、当県の現状では難しいと考えました。また機械翻訳は、若い研修医がよくタブレットを使ってWeb翻訳や翻訳アプリで手軽に調べていますが、実際に使ってみると誤訳が多いので、医療現場では使う場面を選ぶ必要があります。スピードや正確性を考えると、まずは電話医療通訳だと考えました。もちろん、受付、問診、診察、検査、結果説明と、一連の流れのすべてで電話医療通訳を使う必要はありません。ただ、大事なところは医療機関と患者双方のためにも電話医療通訳を使ってほしい。難しい医療用語が必要ない受付や簡単な問診では、臨機応変に有効なアイテムを選んでほしいと思います。

[電話医療通訳の利用診療科目別の割合（2018年10月～2019年9月）]



石川県からの発信で全国的に電話医療通訳が浸透

機械翻訳のリスクの啓蒙と、費用負担の仕組み作りが課題

当会の取り組みがさらに実を結び、2020年4月から、日本医師会が全国的に電話医療通訳を始めることが決定しました。医師賠償責任保険の基本契約に「医療通訳サービス」が付帯され、日本医師会A1会員1人あたり年間20回まで無料で利用できるというものです。また、大手保険会社でも似たようなサービスを開始する動きがあるので、ざっくり言うと開業医は日本医師会のサービス、総合病院などは大手保険会社のサービスで全国的に医療機関の大部分がカバーされると考えていいでしょう。

当会発信で全国的に電話医療通訳の取り組みが浸透していったという実感はありますが、まだまだ課題も残っています。1つ目の課題は、医療通訳に必要な知識、通訳技術、倫理感などのスキルを習得している医療通訳者の電話通訳を受けることの重要性が、周知徹底されていないこと。安易に機械翻訳で済ませたことが原因で裁判沙汰になるようなことのないように、大事なところは電話医療通訳を使うべきだということをもっと啓蒙していかなければならないですね。2つ目の課題は、費用の面では本来、患者さんが負担すべきものなので、将来的には医療機関側が患者さんに請求するのが当たり前になっていくような仕組み作りが必要だと思っています。

県内のすみずみまで参加医療機関を増やすことが今後の展望

ほかの都道府県では、医療の現場における問題を医師会が把握できていなかったり、吸い上げるまでに時間がかかったりするというケースをよく耳にします。ただ、当会が何か特別な取り組みを行ったかという点、決してそうではありません。どの都道府県でも医師会の理事には開業医が多く、当会でも同様です。しかし、たまたま私が勤務医であり、現場の問題点をよく理解していたことが、今回の事業では功を奏しました。構造上、現場の声が届きにくい都道府県においては、現場の声を吸い上げるための何かしらの工夫は必要になるでしょうね。

北陸新幹線プロジェクトが2022年度末の金沢・敦賀駅間の開業に向け進行していて、開業の暁には県内に訪れる外国人も外国人労働者もどんどん増えていくことが予想されます。当会の事業に参加している医療機関は現在、金沢近郊が中心なので、もっと県内のすみずみまで広めていきたいですね。日本医師会の電話医療通訳サービスは開業医だけが対象なので、それ以外の会員へ向けても当会の事業への参加を促していくつもりです。



齊藤さん「外国人患者への対応力の底上げを目指します」

医療関係団体と行政との連携が生んだ、 あらゆる医療機関が利用できる通訳システム

愛知県社会活動推進課 多文化共生推進室 多文化共生推進グループ

インタビュー実施日：2019. 3. 1

医療関連団体と行政との連携が生んだ、あらゆる医療機関が利用できる通訳システム

愛知県在住の外国人は、東京都に次いで全国の都道府県で第2位の23万5千人余り※1。愛知県にとって医療機関への外国人の受入れは急を要する重要課題の1つでした。そこで平成24年度より導入されたのが「あいち医療通訳システム」。画期的なシステム構成と右肩上がりの実績で話題を呼んでいます。運営事務局の窓口である、愛知県 社会活動推進課多文化共生推進室 多文化共生推進グループ 主事の久保田健吾氏にお話を聞きました。

※1 総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」（2018年1月1日時点）より

行政、医療、大学の3者連携のシステムが誕生

外国人生活者の要望から設立された「あいち医療通訳システム」

愛知県は製造業関係の大企業が多く、その下請けの工場まで入れると外国人労働者へのニーズは引く手あまた。それに応えるように外国人県民も増えていったと推測されます。そのような中、愛知県では平成20年度に「あいち多文化共生推進プラン」を策定。行動目標の1つとして「外国人県民も暮らしやすい地域づくり」を掲げ、日本人県民と外国人県民がともに、安心して生き生きと暮らせる地域づくりの一環として、日本で生活していくうえで必要な情報をすべての外国人県民に行き渡らせることを目的に、多様なメディアを活用した多言語による情報提供をより一層充実させる取り組みを行ってきました。「あいち多文化共生推進プラン」の中では、「外国語による対応が可能な医療機関の情報提供や医療通訳人材の育成・配置を含めて、言語や習慣などのちがいに配慮した行政サービスが求められています。」と記載されており、県として医療通訳に関する取り組みを行っていく必要性が謳われました。医療通訳の必要性は県の調査結果にも表れており、県が独自で外国人県民に対して行った調査では、「医療機関などに行く際に困ったり、不安に思ったりすることは何ですか？」という問いに対して、「通訳がいる医療機関などが少ない」という答えが第1位になりました※2。また別の調査では行政への要望として、「医療通訳など医療・保健に関して、外国人への対応を充実させてほしい」が最も高いという結果が出ました※3。

そして平成22年度に「あいち医療通訳システム検討会議」を設置し、医療通訳システムの構築を開始したのです。久保田氏は、「行政の思いとしては、日本人であれ外国人であれ、困っている県民の環境を良くしたいということが大前提です。大きな病院ではなく診療所やクリニックといったかかりつけ医でも、全県で使えるような医療通訳の体制整備が必要でした」と話します。平成22年度は国の「緊急雇用創出事業基金事業」を財源としてシステムの実証実験などを行い、23年度の試行的運営を経て、24年度から「あいち医療通訳システム」の本格運営を開始しました。

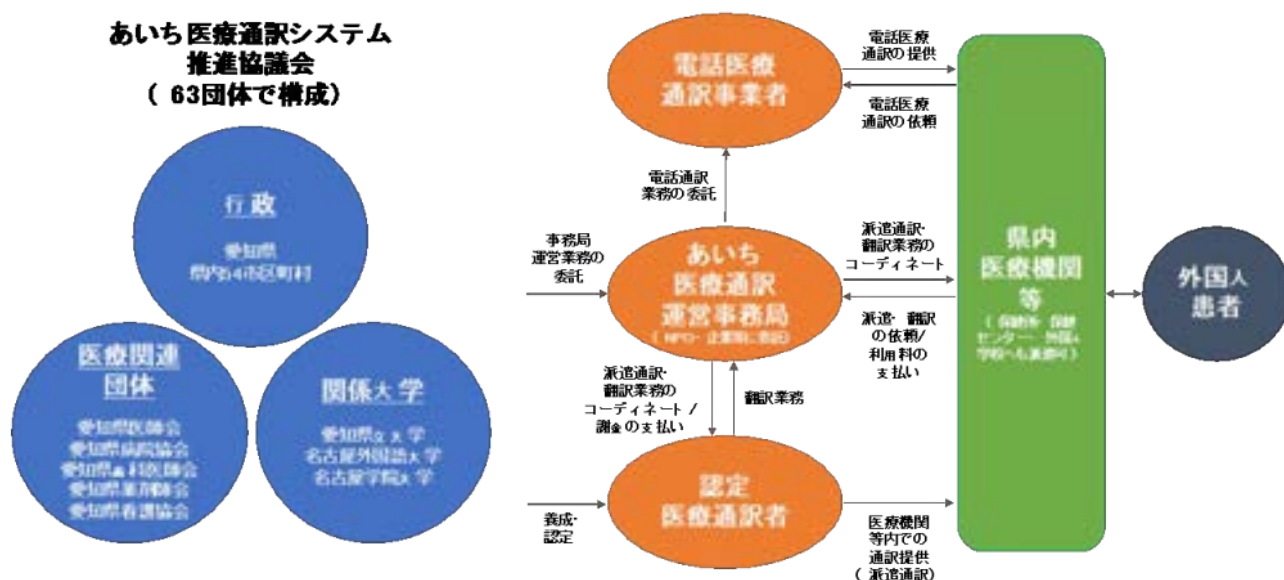
※2 愛知県内の定住外国人1,004名へ行った調査結果より（出典：「あいち医療通訳システム調査検討業務 報告書」、平成23年3月）

※3 愛知県内で外国人県民の多い上位16市に居住する満20歳以上の外国人県民を無作為に8,000名抽出して行った「平成28年度愛知県外国人県民アンケート調査」より

行政が主導し、医療関連団体、大学と連携したシステムを確立

「あいち医療通訳システム」の特徴は、医療関連5団体、愛知県と県内54の市町村、県内3大学の全63団体で構成される「あいち医療通訳システム推進協議会」以下、本協議会）の存在です。本協議会は全体を統括する代表者会議であり、システムの仕組みや運営の方向性を決定する。「すでに神奈川県、京都市が独自の医療通訳システムを運営していたので、参考にさせていただきつつも、本県にはどんなアレンジが必要なのかを検討していきました」と、久保田氏。外国人支援のNPO団体や拠点となるような特定の医療機関を協議会の構成員にすることも検討したが、愛知県では幅広くどこの医療機関でも使えるシステムを目指し、医師会や病院協会をはじめとする医療関連団体を構成員にしました。NPO団体には検討の段階で意見を聞いて参考にしたといいます。そして医療通訳者養成のために、大学を巻き込みました。

[あいち医療通訳システムの体制図]



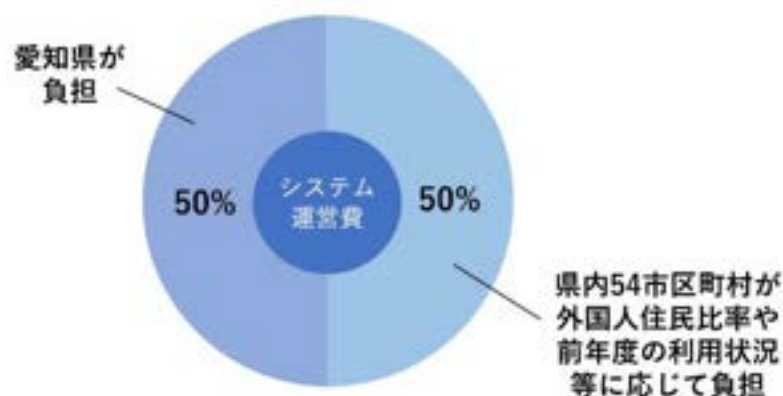
「あいち医療通訳システム」における行政・医療関連団体・大学それぞれの役割は次のとおり。行政は愛知県が50%、54市町村が50%の割合でシステムの運営費を負担するとともに、愛知県民部社会活動推進課多文化共生推進室が推進協議会の事務局機能を担い、協議会を取りまとめています。医療関係団体は医療現場の実態や専門知識を提供するとともに、医療機関へシステムの利用を推進します。大学は医療通訳者の養成のために、研修プログラムを組み立てたり、研修に講師を派遣したりします。この3者の連携が「あいち医療通訳システム推進協議会」の構成の一番の特徴だといえるでしょう。久保田氏は普段医療とのかかわりの少ない行政の部署（特に多文化共生推進室）が医療機関と連携するのは難しかったのではないかと、という質問を受けることがあるとのこと。「システムを作った後で医療機関に協力をお願いするのは確かに難しいでしょう。本県の場合、最初から医療関連団体に協議会の重要なメンバーとしてかかわっていただいたことで、スムーズな連携につなげることができたのだと思います」と話します。

また、医療通訳者の養成は、募集から始まり語学の筆記試験、面接試験、そこを突破した方に7日間、計36時間の研修を行い、さらに認定試験を実施します。合格できた方だけが認定通訳者になれるという狭き門です。研修では座学で知識を得るとともに各国の文化や心構えを学び、大学から招いたそれぞれの言語ごとの講師とともにロールプレイを行っています。座学では構成員である大学からの講師のみならず、他県から医療通訳の権威の方を招いたり、外国人支援のNP0で活動している方や医療ソーシャルワーカーを呼んだりして、実際の医療現場について学ぶこともあります。

事務局の担当者が足しげく各所に通い、徹底的に説明を実施

平成22年度の策定から24年度の本格運営まではたったの2年間。久保田氏は、「ここまでスピーディーに運営にこぎ着けたのは、立ち上げ当初の事務局担当者の情熱と努力が大きかったと思います」と語ります。県としての重要課題ではあったものの、同じ行政内であっても、各市町村が外国人住民の割合や前年の利用状況などに応じて運営費を負担するという形をとっているため、設立当初は費用負担が多い市町村には難色を示されることがあったとのこと。当時の事務局担当者が足しげく各所に通い、徹底的に説明して理解を得ていったといいます。その甲斐あって、県内全市町村を協議会の構成員とすることができたと考えています。今では、外国人住民がますます増加する現状に、市町村担当者からは「県が取りまとめているお陰で、個別に対応する必要がないので助かります」という声も上がっているとのこと。「もっと対応言語を増やしてよ」と要望を出されることもあるほど、各市町村の理解は深まっているそうです。

[あいち医療通訳システムの運営費の内訳]



また、当時の事務局担当者は、医療関連団体に対しても、何度も会って協力をお願いしたといいます。その結果、医師会、病院協会、歯科医師会、薬剤師会、看護協会という県内主要5団体が協議会の構成員として参加することになりました。

運営は順調。利用件数は年々右肩上がりの傾向に

診療所やクリニックにまで医療通訳利用の輪が広がる

「立ち上げからこれまでは軌道に乗っているといえますね」と、久保田氏。利用医療機関は29年度の実績で133箇所を上り、内訳は病院が約50%、診療所・クリニックが約30%、保健所・行政関係が約20%。利用件数は24年度のスタートからほぼ年々右肩上がり伸び、29年度の1年間では通訳者の派遣が1,174件、電話通訳が563件、文書翻訳が45件、保健所などでの利用が128件でした。電話通訳をシステムに組み込んだのは、全国でも早い方だとのこと。医療関連団体から挙げた、「必ずしも事前に申し込みができるとは限らず、急患のためにも電話通訳の必要性は高い」という意見を汲んだ形です。

利用医療機関が順調に伸びた要因は、すでに医療通訳のニーズを感じていた機関が多く、なおかつ設立当初からの医療関連団体の参画により、医療機関が利用しやすいシステムが確立できたため。久保田氏は、「医療機関は最低限の利用料金で、医療通訳が必要な時に利用できるという立場。メリットはあってもデメリットは感じにくいシステムになっていると思います」と話します。医療関連団体からの啓発も後押しになり、各医療機関からは比較的スムーズに理解が得られ、利用数を伸ばしていきました。

10年近い運営期間の中で、新たな課題や改善点も浮上

長年運営してきた中で、見直しが必要なところも出てきたといいます。その1つが、現場の声が拾いにくい点。利用医療機関の現場担当者や外国人支援NPO団体、コーディネーター、

認定通訳者、外国人患者という現場の当事者が協議会の構成員に入っていないことがその一因です。現時点では医療通訳業務終了後に利用医療機関や通訳者から提出される完了報告書に加え、年に数回行われる通訳者のフォローアップ研修の際にコーディネーターから現場の意見を回収するくらいしか事務局と現場の接点がありません。久保田氏は、「現場の方にはそれぞれの想いがあります。これをシステムとしてどこまで反映できるかが、立ち上げ当初からの大きな課題だと思います」と話します。

2つ目の課題が、認定通訳者は一定の技術を持った方たちであるのに、有償ボランティアとしての報酬しか支給できていない点。もともと外国人県民のために役立ちたいという志がある方たちとはいえ、低報酬が続くとどうしても疲弊して、モチベーションが下がっていくという懸念があります。報酬を増やそうとすると利用医療機関の負担が増えてしまうので、これを回避するために医療通訳を医療点数化してほしいという要望を、県として厚生労働省に出しているのだそうです。

そして3つ目の課題は、対応言語を増やすこと。特にベトナム語のニーズが急激に高まり、通訳者の数が全く追いついていません。近年、東南アジアから感染症が広まるという問題があり、保健所や保健センターで東南アジアの言語の利用が増えていますが、そもそも医療通訳者を養成する指導者が少ないという課題が。「言語の壁だけではなく、文化の壁もあります」と久保田氏。言葉がしゃべれるだけでは不十分で、文化的背景まで分かっていてこそ真の医療通訳者。その養成に引き続き力を入れていきたいそうです。

「病院に通訳者がいる」と評判を呼び、 他県から引越してくる人も

公益財団法人 三重県国際交流財団

インタビュー実施日：2020.1.21



製造業が盛んな三重県では、日系ブラジル人をはじめとする多くの外国人住民が暮らしています。働き手の人手不足を補う面でも彼らへの依存度が高く、医療、防災、教育といった多方面を充実させることで、在住外国人が安心して暮らせる環境づくりに取り組んでいます。こうした取り組みに三重県とタッグを組んで臨んでいるのが、公益財団法人 三重県国際交流財団（通称MIEF（ミエフ））です。今回は医療通訳等各種事業の中心者である国際教育課長の宇藤美帆さんと専門員の上原ジャンカルロさんにお話を聞きました。

公益財団法人 三重県国際交流財団（MIEF）とは

1991年、三重県における地域レベルの国際化を推進する中核的組織として発足。「多文化共生の推進」「地域における国際交流の促進」「国際協力の拡充」を目指し、さまざまな事業を行っている。この中の「多文化共生の推進」の一環として、医療通訳育成事業、医療通訳配置事業、財団パートナー制度運営事業（通訳者紹介）を実施。医療現場における言葉の壁を取り除くべく、行政をはじめ多方面の組織や団体などとの連携・協働を強化しながら取り組んでいる。



お話を聞いた、上原ジャンカルロさん、宇藤美帆さん（左から）

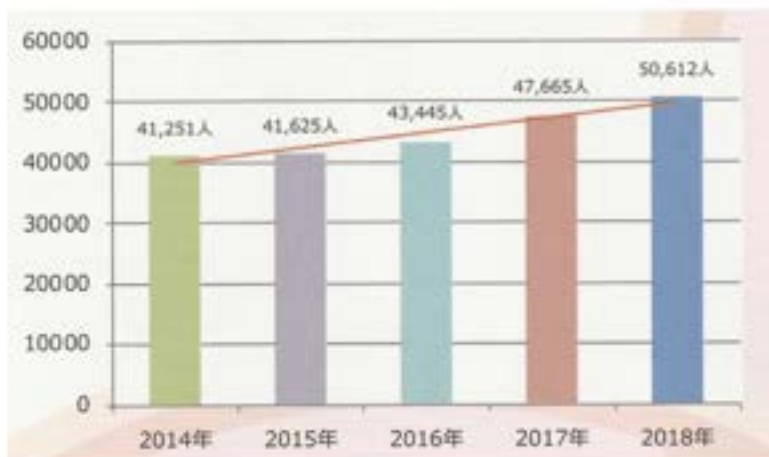
医療通訳への問い合わせを受け、検討会を発足

5万人を超える外国人が在住し、右肩上がりで増え続ける三重県

三重県に限らず、東海3県は製造業が盛んなので、大手家電メーカーや自動車メーカーの下請けの会社もたくさんあります。こうした会社で、派遣会社を通して働いている外国人や技能実習生が当県にも多く在住し、右肩上がりで増えています。2018年末の当県在住の外国人人数は50,612人（前年比2,947人、6.2%増）※1。出身国籍・地域数は106か国で、国籍・地域別の外国人住民数では、多い順にブラジル（12,879人）、中国（7,938人）、フィリピン（6,904人）となっています。

※1 外国人住民国籍・地域別人口調査（2018年12月31日現在）より

〔三重県内の外国人住民数の推移（2014～2018年）〕



関係各所から委員を集め、医療通訳等事業の検討会を実施

医療通訳等事業がスタートしたきっかけは、当財団から三重県への提案でした。日頃から地域における多文化共生を推進する活動を行っている当財団には、在住外国人たちから「病院に行きたいので通訳を紹介してほしい」とか、医療機関から「医療通訳ができる人はいないか」とか、そんな問い合わせが数多く寄せられていました。また、親より子どもの方が日本語が堪能だというご家庭が多く、親が受診する際に子どもに学校を休ませて通訳として同行させるケースが見受けられ、問題視されてもいたのです。これは行政の事業として取り組みが必要なのではないかと考え、私どもから県に事業の提案をしました。

この提案が取り入れられ、県で医療通訳等事業に予算を付けてもらうとともに、当財団へ業務を委託されたのが2002年です。さっそく県国際担当課と協力して、検討会を実施しました。検討委員は医師会や歯科医師会、薬剤師会といった医療関係の人に加え、県立の看護大学の先生や名古屋のブラジル総領事館で医療の相談を受けている先生、県の健康福祉・医療系の担当部署の人……。このような多くの関係各所の人たちに集まってもらい、検討会は2002年度に6回開催しました。

外国人患者への対応という、今では医療現場において比重の大きな課題になっていますが、15年前は外国人患者がまだ今ほど多くはなかった頃のことです。検討委員の中には「そんなに困っているとは聞いていませんよ」という声もありました。実際、現場では困っていても、その問題が共有されるまでには時間がかかることが少なくありません。そんな問題意識への温度差を1つ1つ埋めながら、検討会を進めていきました。

検討会で話し合われたのは、今、外国人の医療にどんな課題があるのか、そしてその課題についてどのような取り組みが必要なのか。前年に神奈川県と京都市が独自の医療通訳システムを運営していたので、それを参考にさせてもらいつつ、検討していきました。結論として導き出されたのは、1つ目は専門的な知識を持った医療通訳者を育成する必要があるということ、2つ目は育成した人たちに活躍してもらい、実際に通訳をしてもらうための仕組み作りが重要だということです。さっそく翌2003年から、この2つの取り組みを事業として展開していきました。

前例を参考に試行錯誤し、三重県独自の体制を確立

数年間の検討の末、院内配置型の医療通訳事業へ方向転換

2003年の6月から医療通訳者を育成する研修を開始し、医療機関への通訳紹介もモデル的にスタートしました。しかし、当県での紹介の依頼はなかなか伸びませんでした。その原因の1つは、神奈川県や京都市の仕組みと異なり、三重県の場合、行政の全額負担で補助金を使って医療通訳を紹介することができず、医療機関または患者の負担が発生するという点です。それから、せっかく紹介の依頼をもらっても、実際に紹介できるのは早くても3日ぐら

いかかってしまい、このことも件数が伸び悩んだ原因になっていました。そこで再び検討会でこの実態を検証し、どうしたらもっと使いやすくなるかを試行錯誤しました。

検証により導き出したのが、外国人の受診が多い病院に医療通訳者を3か月くらい常駐させてみようというアイディアです。トライアルで県の事業としてやってみると、それまでは年に30件ぐらいだった利用実績が、3か月で143件にも上りました。つまり、院内に医療通訳者がいることにはニーズがあることが分かったわけです。そこで、方向性を少しシフトして、院内配置型の医療通訳事業として普及させていくことにしました。

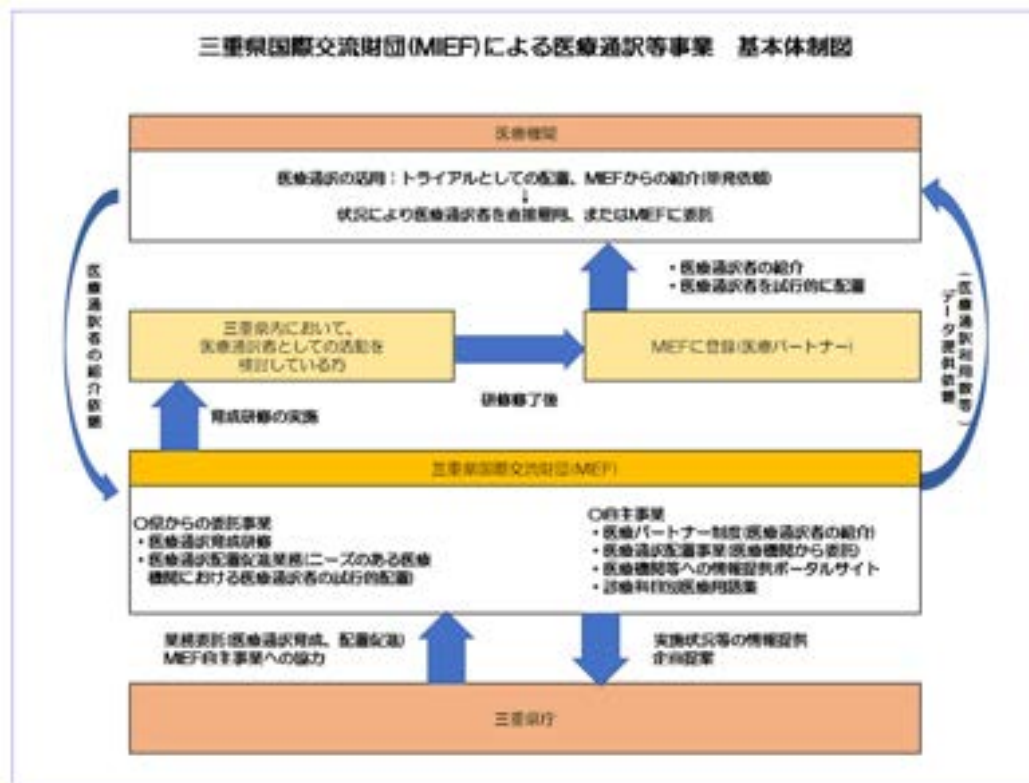
ポスター、SNS、チラシを駆使して外国人患者への周知を実施

外国人患者たちへの周知には、「当院には医療通訳者がいます」というポスターを院内に掲示し、当財団のSNSでお知らせするほか、外国人住民が集う外国食材店、料理店などにチラシを置いてもらうことも。その甲斐あって、診療を受けた外国人患者からのクチコミがどんどん広まっていきました。

病気やケガというのは急を要することがほとんどです。ただでさえ不安な状態の中で、言葉が通じる人が病院に常駐していて、いつ行っても通訳してもらえるとという安心感はとても大きいです。また、1つの医療機関に長く在籍しているほど、その通訳者と患者や医療従事者との信頼関係も増していきます。こうした意味でも、院内配置型であるだけでなく、さらにステップアップさせて医療通訳者を医療機関に直接雇用してもらうことができれば、当初の想定以上に得られるものが大きいと実感しました。



医療通訳者紹介の案内と、外国人患者向けのチラシ（ポルトガル語）



紹介、直接雇用、トライアルと、3つの雇用パターンが存在

2013年度に県の緊急雇用の予算による大きな事業があり、その際に9か所の医療機関と1か所の保健センターに医療通訳者を11か月間配置するという機会を得ました。期間終了後、このうちのいくつかはそのまま、医療機関の直接雇用という形で業務を継続しています。数時間の勤務が週に2日だったものが3日になり、毎日になり、フルタイムになり、正職員になり……というように、業務内容や雇用条件が向上していく例も多いです。医療通訳者の配置日数や使用言語を増やすなど、外国人患者対応を拡充していく医療機関も少なくありません。

このように、当県の医療通訳等事業を進めてきた結果、現在では医療機関に医療通訳者がいるという状況に3つのパターンが存在しています。三重県国際交流財団が医療通訳者を紹介しているパターン、医療機関が医療通訳者を直接雇用しているパターン、その前段として、県の支援でトライアル的に医療通訳者を配置しているパターンの3つです。

当財団が医療通訳者を紹介する制度を「医療パートナー制度」と呼び、医療通訳者を「医療パートナー」と呼んでいます。最初は県からの委託でスタートしましたが、現在は私どもの自主事業として運営しています。現在、当財団に登録している医療パートナーは136人で、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、中国語、英語の5言語に対応しています。このほかに、医療機関で直接雇用されている医療通訳者、いわば三重県の医療通訳育成研修の卒業生が13人です。当財団所属の医療通訳者と医療パートナーによる2018年の2医療機関および2市保健センターでの通訳件数は2,588件。この件数には直接雇用の分は含まれていないので、実際にはこれより大幅に多い件数の医療通訳が、三重県内で行われていることになりま

す。直接雇用が増えれば、それだけ外国人患者に対応できる医療機関が増えていくわけですから、積極的に医療パートナーを直接雇用に結びつけられるよう尽力しています。



医療通訳に必要な知識、通訳技術、倫理感を研修で習得

2019年度も、当財団は県から医療通訳育成事業を受託しています。医療通訳育成研修を実施し、医療通訳に必要な知識、通訳技術、倫理感などのスキルを習得してもらうもので、受講料は無料で行っています。基礎編とスキルアップ編があり、どちらも人気があります。基礎編は対象言語（ベトナム語、ネパール語、フィリピン語、インドネシア語）のいずれかと日本語の両方において日常会話程度の語学レベルを持っている人が対象です。最初に受講選抜試験を受けてもらい、そこで合格した人でないと医療通訳育成研修を受けることができません。さらに高度な会話ができ、即戦力になる人はスキルアップ編（ポルトガル語、スペイン語）で学んでもらいます。すでに医療通訳者として活動している人であっても、「10年経っても新しい言葉が出てくる」と、スキルアップ編を受講する人もいます。2018年には38人が医療通訳育成研修を受講しているので、医療パートナーや直接雇用はこれからも増えていくでしょう。



医療通訳育成研修の案内

安心して暮らせる多文化共生社会を目指して

医療機関への啓発、多言語対応などの課題も

まず差し当たっての課題としては、2019年度、県の予算で行っている半年間の医療通訳配置のトライアルを、期間終了後、いかに直接雇用に移行するかということですね。基幹病院が多いので、トライアルだけで終了してしまうと、そのエリアに住む外国人が困ってしまいます。家族や友人、一般的な派遣会社の通訳者は医療通訳の知識がない人も多いです。三重県の医療通訳育成研修では専門用語や守秘義務についても学びます。当財団でも医療機関側にさまざまな啓発を行い、医療通訳者の必要性、利便性に気付いてもらえるよう尽力している所です。

また、現在の5言語から、対応言語を増やしていくことも課題の1つでしょう。当県のように配置型だと24時間の対応ができないので、電話通訳や機械翻訳など、いろいろなツールをうまく使って、時間的にも幅広く対応できるようになるといいですね。人材の面では、医療機関に外国人患者が来た時の窓口の役割を担うコーディネーターを育成したいと考えています。患者の話を聞いて症状からどの科が適しているのか見極め、医療通訳者の手配をするのはもちろん、保険の相談やソーシャルワーカー的なアドバイスもできる人材。医療に関する幅広い知識が必要なので、育成はなかなか難しいとは思いますが、ぜひともチャレンジしたいですね。

医療従事者、通訳者、患者、それぞれから「良かった」という声

現時点で、当県における医療通訳等事業は試行錯誤しながらも前進しているといえるかと思います。医療従事者からは「効率的に外国人患者への対応ができた」、「医療費未払いなどのトラブルを回避できた」という声が聞かれますし、医療通訳者たちは口々に「とてもやりがいがある仕事だ」と。外国人患者からも感謝の声が多数寄せられています。これまで、医療通訳の配置後に事業を縮小した医療機関はありません。この先もっとニーズも利用実績も増えていくものと考えています。

以前とは医療通訳に対する考え方も変わってきているので、地道にやっていくことがとても大切なのだと思います。特に当県は、外国人への依存の度合いが高いということもあり、彼らが安心して暮らしていくための医療、防災、教育といった面を充実する必要があると思います。以前、ある企業が県外在住の外国人に向けた求人のチラシに、「三重県の病院には通訳者がいますよ」と書いたところ、それを見て実際に県外から引越して来た人がいたそうです。「三重県なら外国人も安心して暮らせる」と思ってもらえるのが、私どもが望む理想的な多文化共生社会です。



アジアの玄関口、福岡の多くの外国人のために 気軽に相談、受診できる医療体制を目指して

福岡県 保険医療介護部 医療指導課

インタビュー実施日：2020.11.26



玄界灘、響灘、周防灘、有明海によって三方を海に囲まれ、中心部には筑紫山地が連なる福岡県。数々の観光地、恵まれた自然環境に育まれた食文化に加えて、九州地方で最多、全国の都道府県で第9位の人口を擁する経済都市であることも魅力の1つです。また、古くからアジアとの交流が盛んに行われ、石炭や鉄の生産を通じて日本の近代化を支えてきた歴史を誇ります。現在でも福岡空港、北九州空港、博多港、北九州港などと、韓国や中国、台湾、東南アジアの主要都市とを結ぶ航路があり、外国人観光客も増加傾向に。そんな中、県が外国人患者の円滑な受入れ支援を行うために開設したのが「ふくおか国際医療サポートセンター」です。医療指導課の柴田主任主事に詳しくお聞きしました。

ふくおか国際医療サポートセンターとは

福岡県内における外国人に対する医療環境の整備を目的として、福岡県が2012年から行っている委託事業。医療機関からの依頼に応じて医療通訳ボランティアの派遣を行うほか、「医療に関する外国語対応コールセンター」や「医療機関向けワンストップ相談窓口」を運営している。



高度医療を提供することによる国際貢献を目指す

アジア各国からの玄関口として、観光客、居住者ともに増加

福岡空港はアジア各国への国際旅客路線が22路線もあり、2019年の統計によると乗降客数は全国で第4位。北九州空港も4路線あり、九州で唯一の24時間利用可能な空港です。さらに、博多港には釜山との国際旅客定期航路があり、北九州港とともに国際拠点港湾になっています。こうした交通の便の良さから、当県を訪れる外国人観光客も2019年までは年々増加を続け、2019年の県内の外国人延べ宿泊者数は378万人あまり。訪日外国人が訪れる日本有数の都道府県の1つとっていいでしょう。

訪日外国人だけではなく、外国人居住者の数も2019年までは右肩上がりに増えていて、2019年6月末現在の都道府県別在留外国人数は全国で9位の79,129人。当県には大手自動車メーカーの工場が多く、自動車生産の一大拠点と言えるため、自動車関連の技能実習生やエンジニアなどとして働く多くの外国人が生活しています。また、九州大学をはじめとする国際的な大学や教育機関が数多くあるため、留学生が非常に多いのも特徴的です。

[都道府県別在留外国人数の推移]

都 道 府 県	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
総 数	2,232,189	2,382,822	2,561,848	2,731,093	2,829,416
東 京 都	462,732	500,874	537,502	567,789	681,446
愛 知 県	209,351	224,424	242,978	260,952	272,856
大 阪 府	210,148	217,656	228,474	239,113	247,184
神 奈 川 県	180,069	191,741	204,487	218,946	228,029
埼 玉 県	139,656	152,486	167,245	180,762	189,043
千 葉 県	122,479	133,071	146,318	156,058	162,588
兵 庫 県	98,625	101,562	105,613	110,005	112,722
静 岡 県	76,081	79,836	85,998	92,459	98,654
福 岡 県	60,417	64,998	72,039	77,044	79,129
茨 城 県	54,095	58,182	63,491	66,321	67,886

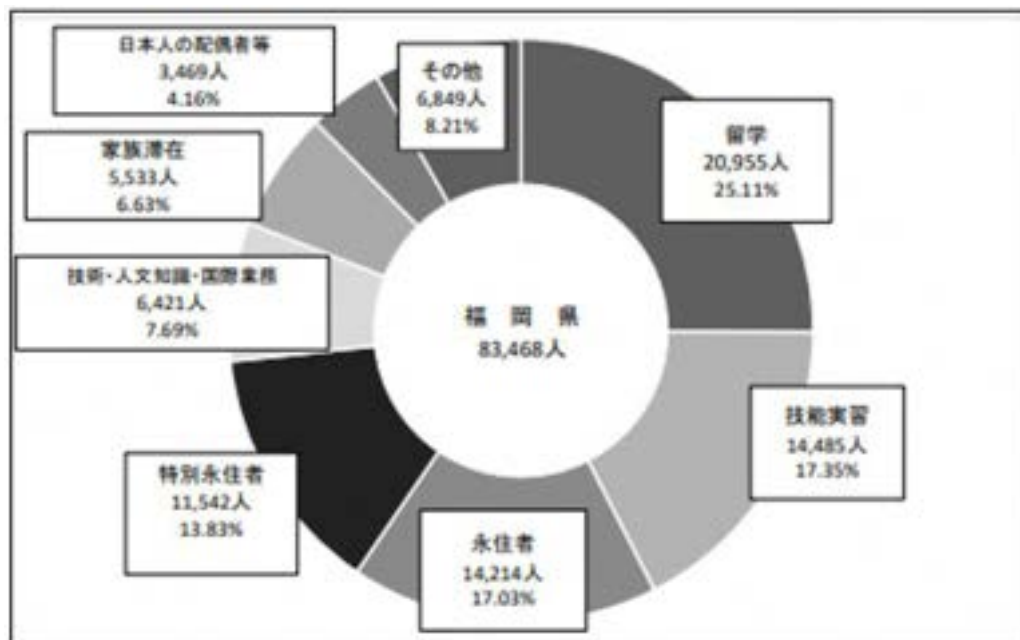
※出典：法務省 在留外国人統計(旧登録外国人統計)統計表

[国籍別福岡県内在留外国人数の推移]

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
福岡県総数	52,172	52,750	52,555	53,356	56,437	57,696	60,417	64,998	72,039	77,044	83,468
中国	21,470	21,936	21,551	21,170	20,775	19,734	19,171	19,600	20,210	20,580	21,388
ベトナム	660	793	1,004	1,664	3,145	4,044	5,659	8,070	11,615	14,712	17,693
韓国・朝鮮	19,087	18,755	18,390	18,010	17,811	17,252	16,997	16,824	16,808	16,797	16,780
ネパール	562	736	1,032	1,567	2,964	4,117	4,876	5,051	5,866	6,379	7,646
フィリピン	3,680	3,789	3,707	3,747	3,922	4,111	4,285	4,648	5,078	5,355	5,672

※各年 12 月末現在

[福岡県の在留資格別在留外国人数]



※出典:法務省「在留外国人統計」(2019年12月末現在)

2012年に「ふくおか国際医療サポートセンター」の前身を設立

このような国際都市でありながら、以前は当県の外国人患者の受入れ体制が十分に整備されているとはいえませんでした。2011年1月に医療滞在ビザが創設されて、アジアを中心とする海外から治療目的で来県する患者の増加が見込まれたものの、外国人患者からの相談を受ける窓口もない状況だったんです。訪日外国人だけではなく、当時すでに県内には5万人以上の外国人居住者が生活していて、医療機関を受診する際に、言葉が通じないことへの不安を持っている人も多く見受けられました。一方、医療機関においても言語の問題で外国人患者への対応に苦慮している状態でした。そこで、高度医療を提供することによって国際貢献していくことを目指し、県の事業として、2012年1月に「ふくおか国際医療サポートセンター」の前身となる「福岡アジア医療サポートセンター」を設立したんです。

当センターは外国人患者の受入れにあたっての各種支援を行っていくための窓口として設立されました。登録医療機関の依頼に応じ、医療通訳ボランティアの派遣や電話による医療通訳サービスを行うことにより、外国人居住者や旅行など短期滞在の外国人が安心して医療を受けられるような体制の整備を目指しています。

体制整備と周知徹底、通訳者の養成に取り組む

運営委員会で体制を検討し、派遣と電話で医療通訳を実施

当センターの設立にあたっては、医療関係団体、医療機関、国際交流機関、保険会社などにより構成される運営委員会を設け、外国人患者の受入れに関する事業を効果的に実施するための体制を検討していきました。当初は医療通訳ボランティアの派遣事業だけを行っていましたが、2015年から「医療に関する外国語対応コールセンター」の運営を開始し、2020年には「医療機関向けワンストップ相談窓口」を設置するなど、徐々に事業を拡充しています。

医療通訳ボランティアの派遣は、外国人患者が福岡県内の登録医療機関を受診する際に、医療機関からの依頼に応じて、英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語の医療通訳者を派遣するというもの。利用は無料で、医療機関の事前登録と派遣の予約が必要です。

「医療に関する外国語対応コールセンター」では、医療機関や外国人患者からの依頼に応じて、医師、患者、コールセンターとの間で2点または3点通話による電話通訳を実施。また、外国人患者からの問い合わせに対して、福岡県内の医療機関の紹介や日本の医療制度の説明、その他医療に関するさまざまなことを案内しています。利用は無料で、利用者の負担は通話料のみ。事前登録もいりません。対応言語は英・中・韓・タイ・ベトナム・インドネシア・タガログ・ネパール・スペイン・ポルトガル・ドイツ・フランス・イタリア・ロシア・マレー・ミャンマー・クメール・シンハラ・モンゴルの19種で、24時間365日の対応が可能です。

「医療機関向けワンストップ相談窓口」では、平日の9時から17時まで、外国人患者受入れに伴うさまざまな問題に苦慮している医療機関からの相談に対し、問題解決のための情報提供やアドバイスなどを実施しています。その他の時間は国の「夜間・休日ワンストップ窓口」が対応。事前登録は不要で、県内の医療機関が利用できます。こちらも利用者の負担は通話料のみです。今後も国、市町村、関係団体、医療機関などとの連携を図りながら、外国人受入れ体制の整備を進めていきます。

[外国人患者受入れ体制]



印刷物の配布とデータのダウンロードで周知を徹底

2012年の開設からこれまで、運営において一番の課題になったのは、医療機関や外国人居住者、外国人観光客といった利用者に当センターを知ってもらうことでした。医療機関に対しては、県内の全医療機関への配布物に告知チラシを封入するとともに、個別訪問を行うことで徐々に認知していただけるようになり、登録医療機関が増えてきました。外国人に対しては、関係団体を通じて県内の医療機関や市町村の行政機関などに告知チラシやカードを置いてもらい、自由に手に取っていただけるようにしたんです。医療機関用、外国人用ともに、告知チラシやカードは必要な分を印刷して利用できるよう、当センターのホームページからデータをダウンロードできるようにしています。

ふくおか国際医療サポートセンター

病院で 困った 不安
病院で言葉に困った時、不安な時にサポートいたします。

医療通訳派遣

事前登録必要
対象：医療機関

TEL 092-734-3035

(5言語) 英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語

対応時間 平日 9:00 ▶ 18:00

予約制 無料 ※事前登録が必要

医療機関からの依頼により、医療通訳ボランティアを派遣します。

※注意
※患者からの依頼はできません。
※サービス利用時、患者に同意書の署名をしていただく必要があります。

電話通訳

事前登録不要
対象：医療機関・外国人

TEL 092-286-9595

(19言語) 英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語・インドネシア語・タガログ語・ネパール語・マレー語・スペイン語・ポルトガル語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・ロシア語・ミャンマー語・クメール語・シンハラ語・モンゴリ語

対応時間 24時間 365日

医療機関または外国人からの依頼により、医師・患者・通訳の3者間にて電話での言語サポートを行います。
(無料 ※ただし通話料は利用者の負担) ※事前登録不要

医療機関向け相談受付

事前登録不要
対象：医療機関

TEL 0570-000-630

対応言語 日本語

対応時間 平日 9:00 ▶ 17:00

県内医療機関からの外国人患者受入に係るさまざまな相談に対応します。
(無料 ※ただし通話料は利用者の負担) ※事前登録不要
対応時間外は、国の「夜間・休日ワンストップ窓口」をご利用ください。(TEL:03-6371-0057)

ご一緒にいっしょ
お問い合わせ

ふくおか国際医療サポートセンター

TEL / 092-734-3035
Website: <https://imsc.pref.fukuoka.lg.jp>

(事業委託者：株式会社 JTB)
(Business Hours: Mon-Fri, 9:00-18:00)
(平日 9:00 から 18:00 まで)

ふくおか国際医療サポートセンター 検索

医療機関向けの告知チラシ

The image shows two versions of a flyer for the Fukuoka International Medical Support Center. The left version is in English and Japanese, and the right version is in Korean. Both versions provide contact information for the center, including a telephone number (092-286-9595) and a website. They also describe services such as telephone interpretation and medical information.

外国人向けの告知チラシ（日英、中韓）

コールセンターをはじめ、利用実績はおおむね増加傾向

医療通訳ボランティアの派遣は2019年度の利用実績が過去最多、コールセンターにおいては開設以来、利用実績が増加し続けています。2019年度の医療通訳派遣で利用が多かったのは、妊婦検診などの産婦人科、歯の治療などの歯科、治療プログラムなどの精神科でした。この理由は、派遣には事前予約が必要なため、前もって申し込める診療での利用が多いからだと考えられます。また、コールセンターの2018年の利用実績で多かった言語は、中国語・英語・韓国語・ベトナム語・ネパール語の順です。

医療通訳ボランティアの募集は、当センターのホームページや広報紙で行っています。対象者は各言語において通訳の経験がある人に限られ、医療通訳ボランティアとして登録するためには、座学研修1回、フォローアップ研修として模擬通訳研修3回の全4回にわたる養成講座の受講が必須です。

[登録・利用実績の推移]

	2017 年	2018 年	2019 年
登録医療機関数	208	220	234
医療通訳ボランティア派遣実績	120	91	174
「医療に関する外国語対応コールセンター」利用実績	281	584	670
「医療機関向けワンストップ相談窓口」利用実績	75	194	413
登録医療通訳ボランティア数	83	41	60

外国人患者の受入れや受診ができたと感謝の言葉が多数

当センター開設当初と比較すると医療通訳の利用実績は増加傾向にあり、対応言語数の拡充や事業も広がってきています。登録医療機関や外国人患者からは、「電話通訳なしでは外国人患者の受入れや受診ができなかった。ありがとうございます」といった感謝の言葉を多々いただいているんですよ。

部署を超えた連携で進む外国人患者対応 沖縄県が取り組む「インバウンド医療受入体制整備事業」

沖縄県 文化観光スポーツ部 観光振興課

インタビュー実施日：2023. 3. 1



沖縄県へ訪れる外国人観光客の数は、年々増加しています。平成22年度には30万人弱だった外国人観光客が、平成30年には約300万人まで増加。外国人観光客の増加に伴い、インバウンド医療対応のニーズも高まりました。そんな中、平成28年度より沖縄県でスタートしたのが「インバウンド緊急医療対応多言語コールセンター業務」です。これは、外国人観光客が急な病気やケガに見舞われても、安心して沖縄観光を楽しめるように、受入体制の整備や医療機関等の負担軽減を行う事業です。

具体的には、外国人観光客から病気やケガに関わる電話相談を受け付け、症状の聞き取りを行います。さらに必要なアドバイスを伝えて、外国語対応の可能な医療機関等の案内を行ったり、電話機の受け渡し又は映像端末による通訳の提供をしたりなど、サポートを行っています。※

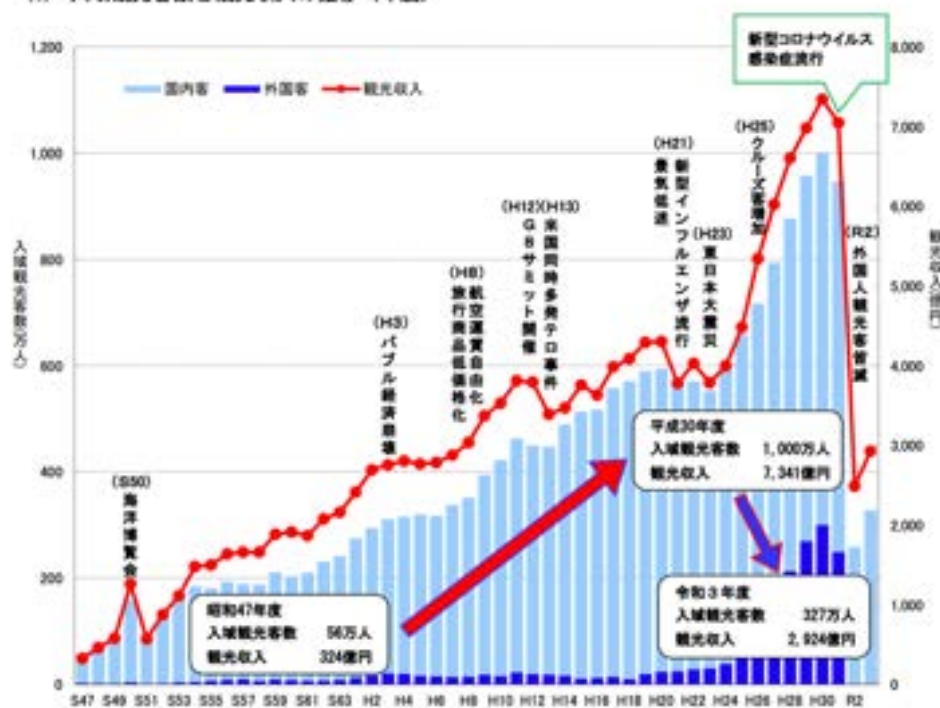
今回は、外国人観光客の医療に関する多言語対応を県全体で推進している沖縄県の観光振興課の班長 喜屋武さんと上原さんに、「インバウンド医療受入体制整備事業」の取り組みを詳しく伺いました。

インバウンド医療対応のニーズが高い沖縄県

アジア圏が約9割、求められる多言語対応

1 沖縄観光の推移

(1) 入域観光客数と観光収入の推移（年度）



※ 観光収入は、平成17年度までは暦年の数値、平成18年度以降は年度の数値。外国客には特例上陸者を含む。

沖縄県 令和3年版観光要覧より

沖縄の外国人観光客は平成25年頃から急速に増え始め、平成27年度には167万人、平成30年度には300万人まで増加しました。これはアジア地域の経済的な発展に伴う、世界的な旅行需要増や航空路線数及びクルーズ船の寄港回数の増加などが背景として考えられます。

外国人観光客が激増するなかで、医療機関にかかる外国人患者も増え、外国語対応が課題となりました。元々米軍基地がある関係で、英語で対応可能な医療機関はあったのですが、それ以外の言語については未整備な状態でした。

急激に伸びた外国人観光客の流入はアジア圏からが9割。中国や韓国、台湾など英語圏以外からが多かったため、急遽、多言語対応の整備や文化風習の違いを踏まえた対応が求められるようになりました。

医療機関の負担を軽減するための事業がスタート

さまざまな国の方がいらっしゃるため、言語だけではなく、文化の違いを感じることも多くあります。例えば、決済手段としてキャッシュレスが普及している地域の方は現金を持っていない場合が多く、お支払い時にトラブルになることもありました。

また、保険に加入していない場合もあり、医療費が回収できないという問題も起きていました。病院からも「外国人患者の受け入れを強化したいが、人員の配置が難しい」という声が上がっており、県としても対応が必要だと考えていました。

そういった課題を受け、平成28年度からインバウンド緊急医療対応多言語コールセンター業務を設置。これは、「外国人観光客向けのコールセンターの設置」と医療機関の方の負担軽減のために「映像医療通訳のコールセンターの設置」、「簡易翻訳」、「インバウンドの相談窓口の設置」などを行うものです。また、その他にも外国人観光客の医療対策ということで、「セミナーの開催」や「旅行保険加入促進などの活動」も行っています。

[illegible]

沖縄県 インバウンド医療対応多言語コールセンター事業について

現場の声を反映して生まれたコールセンター事業

実証事業後のアンケート「引き続き希望する」100%

導入当初は、まず実証事業として、コールセンターを2ヶ月間設置することにしました。当時は医療機関や観光客を受け入れている宿泊施設だけが対象でした。

実証事業後、医療機関へのアンケート調査では「（事業の実施を）引き続き希望する」という声がなんと100%。その他、消防の方々からも、「地域医療と両立するという観点から継続してほしい」という声もありました。外国人観光客の方々に適切な医療窓口を案内ができることによって、緊急搬送の必要性が減っていくからです。

医療機関向けの映像医療通訳の設置を進めるにあたっては、まずは地区ごとに説明会を行いました。さらに、医療機関をそれぞれ個別訪問し、「実際に映像通訳を使ってどうだったか」などをヒアリングして、現場の声を吸い上げるようにしました。

そして、現場の方々のお声を反映し、コールセンター事業を本格的に導入。さらに平成30年度には外国人観光客個人の方に向けた相談窓口も開設し、そのまま現在の形になっています。



外国人観光客個人の方に向けた相談窓口の紹介（英語版）

現在、コールセンター事業が始まって既に6年ほど経ちますが、外国人観光客の方が自分の言語で医療機関に相談できる体制が、安心して滞在していただくことにつながっていると感じています。言語が通じなくてトラブルが起きたという事例は、最近ではほとんど聞いていません。

また、医療現場の方からは、「希少言語に対応していてありがたい」というお声をいただいています。英語以外の多言語に対応できるということが、とても現場で効果が出ているのだと感じています。

各方面との連携で課題解決へ

医療政策課との連携で進む外国人患者の対応

一方で、まだ課題もあります。先ほどもお話ししましたが、外国人観光客の方の中には、旅行保険に入っていない方もおり、医療費を集金できないという問題が出てきています。沖縄県の医療政策課などとも連携をしながら、外国人観光客の対応の課題に対して、一緒に協議しながら進めていく必要があると感じています。

さらに、本事業は、外国人観光客向けの医療通訳として行っていたところではあるのですが、やはり新型コロナウイルスが拡大したことによる緊急的な対応が求められることも出てきました。在住の外国人の方でも、こういった医療通訳を利用したいというお声が多く届いています。現在は、医療政策課の部署やその他の保健医療部の部署と協力しながら対応をしているところです。

地域の意見を吸い上げる協議会の重要性

宿泊施設や観光施設に関しては、事業の中で医療対策のセミナーを年に1回開催。本事業のご案内や最新の医療、県内の医療状況などを、有識者を招いてお話いただいています。



宿泊施設や観光施設向けのセミナーの様子

また、新型コロナウイルス流行前の平成31年度までは、医療と地域との連携を図れるように定期的に協議会も行っておりました。医師会や医療機関、消防、沖縄県の医療政策の担当、ホテル組合など関連団体を含めて意見交換や本事業の報告を行う会です。さまざまな立場の方から幅広い意見を伺うようにしており、本事業の報告についても、医療機関だけでなく関連施設の方々からのご意見を吸い上げる場として活用していました。

現在は、コロナ禍で協議会がストップしてしまっているのですが、これから再開をして各方面でのご意見を伺い、さらに改善を進めていきたいと思っています。

外国人対応を自治体で進めるには

ナショナルレベルで希少言語に対応できる体制づくりを

現在、沖縄県では希少言語への対応について評価をいただいています。当初は、5カ国言語の対応から始めましたが、やはり希少言語も含む多言語に対応できる体制を整えていくことが、外国人観光客が安心して旅行を楽しめる環境につながると思います。

沖縄県単体の取り組みではなく、ナショナルレベルでこういったコールセンターなどの体制が整っていくといいと感じています。国としても観光を柱にした成長戦略を描いていると思いますので、そこに対応して外国人観光客の医療の体制整備も進めていただけると嬉しいです。

部署同士の連携が鍵を握る

自治体によっては観光の部署と医療の部署が十分に連携できず、バラバラに動いてしまうことがあります。しかし、新型コロナウイルスのような感染症については、部署の連携を図っていくことが解決につながるはずです。そのため、部署間の連携を強化することも非常に重要だと思います。

沖縄県では、平成30年度に「はしか」が流行したことがあります。その時には台湾からの外国人観光客の方が初発だったのですが、対応した医療機関から迅速に県の医療部署に連絡がなされ、観光の部署とも連携して対応しました。その方の行動を追って接触したグループを早期に特定し、感染拡大を防止するとともに、観光事業者におけるワクチン接種を促進するなどの対応を行い、短期間で封じ込めることができたのです。医療では感染拡大防止に取り組み、観光ではワクチン接種や風評被害への対応を一体的に行うことで、一早い観光の回復につなげることができました。そのため、協議会のような形で「普段から顔の見える関係」を築くこと、連携の基盤を作っていくことは必要だと考えています。

アフターコロナの沖縄観光事業

誰もが安心安全に医療を受けられる環境が大切

引き続き、コールセンターを活用して外国人観光客の方に安全安心な沖縄をアピールしていきたいと考えております。基本的には観光客向けのサービスになりますが、在留の方に対しても多言語での医療提供は必要なことだと考えております。今後、保健医療部との連携を図りながら、沖縄県全体で多言語対応を進めていきたいです。

昨今のコロナ禍で外国人観光客数はぐっと落ち込み、令和4年11月では1万2100人（那覇空港経由の外国人観光客）ほどになりました。路線再開が今はまだ限定的ですが、少しずつ増えていくことで、外国人観光客も増えてくるのではないかと考えています。

まだPRが足りないところがあると感じていますので、さらに力を入れていきたいと思っています。観光地として選ばれるためには安全安心ということも大事になってきます。訪日前に保険に加入をしていただくことや、沖縄県で外国人観光客の方が医療を受けられる体制が整っているということをしっかりと伝えていきたいです。

※平成28年度の「インバウンド緊急医療対応多言語コールセンター業務」については、医療機関・宿泊施設のみが対象。