



国際化時代の

医療安全の新常識

外国人患者受入れにおけるリスクと対策

目次

- 01 外国人患者の増加に伴う医療安全の課題
- 02 海外（アメリカ）の医療安全のリスク事例
- 03 海外（アメリカ）の取り組み
- 04 言語の違いから生じた医療安全のリスク事例①
- 05 言語の違いから生じた医療安全のリスク事例②
- 06 診察治療の求めに対する適切な対応の在り方
- 07 取り組み① 院内で議論の場を設け、対応体制を整備する
- 08 取り組み② 多言語体制整備
- 09 【補足】 家族・友人・職員通訳のリスク
- 10 【ポイント】 患者さんが「家族・知人の通訳で問題ない」と言ったら
- 11 メディフォンなら医療安全リスクを徹底カバー



外国人患者の増加に伴う医療安全の課題



外国人患者の場合、**言語や文化・習慣**などの違いから、通常に比べて「**安全レベルが下がる（医療安全上の問題発生）**」ということが起こりがちです。



医療安全の観点から、外国人患者受入れ体制整備の重要性が高まっています

1 厚生労働省のマニュアルでは、 医療安全の観点で医療通訳の導入の検討が不可欠とされています

「通訳体制の整備は、単に利便性やサービスの問題ではなく、日本語でのコミュニケーションが困難もしくは不十分な患者の受入れを行う以上、医療機関として医療安全対策の一環として検討が不可欠な問題です。是非、医療安全対策の一環として、自院における適切な通訳体制の在り方について導入を前提として考えることが推奨されます。」

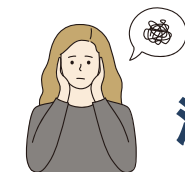
引用：外国人患者受入れのための医療機関向けマニュアル（厚生労働省）（<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf>）

2 医療安全学会において国際診療部会が作られました

参考）一般社団法人 日本医療安全学会（JPSCS） | 学会組織

https://www.jpscs.org/?page_id=380

海外（アメリカ）の医療安全のリスク事例



海外では誤訳によって訴訟が起きたことも……

1980年1月22日に起きた Willie Ramirezの事例

当時18歳のWillie Ramirezは食あたりによる体内出血で昏睡状態になり、病院に運ばれた。

しかし、病院側は通訳者を用意せず、初歩的なスペイン語を解する看護師をはさんでコミュニケーションをおこなった結果、**患者の家族や友人の発したスペイン語の単語を看護師が誤訳**した。

病院側は患者を薬物乱用者と勘違いをし、体内出血の検査がおこなわれなかった。この処置ミスによって、彼は四肢麻痺患者になり、家族が起訴。

7,100万ドルの賠償金額が病院側に請求された。

出典：Language, Culture, And Medical Tragedy: The Case Of Willie Ramirez (Health Affairs)
<http://healthaffairs.org/blog/2008/11/19/language-culture-and-medical-tragedy-the-case-of-willie-ramirez/> (accessed 28th February 2015).

2007年の1月に起きたコロラドスプリングスのMemorial Hospitalの事例

スペイン語のみ話す両親を持つ2カ月の乳児が腎臓の手術を受けた際、**両親に通訳者は用意されず、手術の同意書は英語版しか用意されなかった**。

手術の翌日、乳児は腎不全を起こし、腎臓移植が必要となった。両親は、手術のリスクや手術以外の選択肢を理解できるように説明されなかったとして病院を相手取り訴訟を起こした。

病院と少女の両親は示談に応じ、**示談金として100万ドルが両親に支払われた**。

病院側は控除免責金として2.5万ドルを支払い、残りの97.5万ドルが保険会社から支払われた。

出典：Memorial settles Spanish-translation suit for \$1 million (Gazette.com)
https://gazette.com/news/memorial-settles-spanish-translation-suit-for-1-million/article_951db4db-a48b-5af8-b8ac-4b1d71090837.html

海外（アメリカ）の取り組み

言語的障壁のある患者対応用のTeamSTEPPSが作られています

AHRQ[※] とマサチューセッツ総合病院のDisparities Solutions Centerは共同で、言語的障壁のある患者（LEP患者）の安全性を向上させるための病院向けガイド「Improving Patient Safety Systems for Patients With Limited English Proficiency: A Guide for Hospitals」を作成しました。さらに、AHRQと国防総省は医療のチームパフォーマンスと患者の安全性を向上させるためのTeamSTEPPS^{※2}を開発し、そのシステムの一部として英語能力の限られた患者の安全性を向上させるためのツールである TeamSTEPPS Limited English Proficiency moduleをリリースしました。

※ [Agency for Healthcare Research and Quality](#) 米国医療研究・品質調査機構

※2 [Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety](#)



TeamSTEPPSとは？

患者とその家族の介護者を含む医療チーム間のコミュニケーションとチームワークスキルを向上させ、患者の転帰を最適化することを目的とした、証拠に基づいたチームワークツール。



LEP (Limited English Proficiency) とは？

英語能力が十分でない人々のことです。米国は移民国家ということもあり、LEP人口は2019年時点で2,546万人と推定^{※3}されています。

※3 [Overview of Health Coverage and Care for Individuals with Limited English Proficiency \(LEP\)](#)

言語の違いから生じた医療安全のリスク事例①

家族・友人による通訳に誤りがあった事例

自称家族の人が通訳に入ったため、念のため、同じ言語の通訳者をその場に同席させたところ、まったく適切な通訳をしていなかったと発覚したことがありました。

家族・友人では医療用語を正確に訳せない可能性や、親が患者で子供が通訳の場合などは内容の歪曲がおこなわれる可能性もあります。

また、国によっては本人に厳しい告知はおこなわずに治療する文化の国もあり、告知しないでくれと言われたケースもあります。



通訳者が会社の労災隠しのために、わざと重要な部分を通訳しなかった事例

労災関係で会社の人が通訳に入った際に、通訳者が会社の労災隠しのためにわざと重要な部分を通訳しなかったり、異なる内容で通訳してしまったことがありました。そのため同じ会社の人への通訳には注意をするようにしています。



言語の違いから生じた医療安全のリスク事例②

機械翻訳による誤訳で、本来伝えたい内容とは異なった意味で訳されてしまう



機械翻訳は同音異義語を訳し間違えることがあります。また、音声認識をうまくできない場合があり、一語で意味が変わるような文章の際に致命的となります。

本来伝えたい内容とは異なった意味で訳される例

【伝えたい意味】 心不全は**亡くなる**ことがある病気です。

【翻訳結果】 心不全は**無くなる**ことがある病気です。
(「消失する」の意味になり、治ると勘違いしてしまいます)

【伝えたい意味】 高次脳機能障害と**言って**、細かな作業や計算・認識ができない、認知機能が低下するなどの脳への障害が**ないとは言えません**。

【翻訳結果】 高次脳機能障害と**言っても**、細かな作業や計算・認識ができない、認知機能が低下するなどの脳への障害**とは言えません**。
(リスクを伝えたいが、リスクはないと勘違いしてしまいます)

診察治療の求めに対する適切な対応の在り方

外国人患者受入れにおける 応召義務について

医師法（昭和23年法律第201号）第19条第1項において、「診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、正当な理由がなければ、これを拒んではならない。」として、いわゆる医師の応召義務を定めています。



厚生労働省は「**外国人患者についても、診療しないことの正当化事由は、日本人患者の場合と同様に判断するのが原則である。**外国人患者については、文化の違い（宗教的な問題で肌を見せられない等）、言語の違い（意思疎通の問題）、（特に外国人観光客について）本国に帰国することで医療を受けることが可能であること等、日本人患者とは異なる点があるが、これらの点のみをもって診療しないことは正当化されない。ただし、**文化や言語の違い等により、結果として診療行為そのものが著しく困難であるといった事情が認められる場合にはこの限りではない。**」と通知を出しています。

取り組み① 院内で議論の場を設け、対応体制を整備する

外国人患者受入れを念頭に置いた医療安全の取り組みを進めるための議論の場を設け、また、トラブルが起こった場合の対応体制を整えることが重要です。

外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）では、以下のような体制を作ることが要求されています。



外国人患者の医療安全に関して議論する場を設ける

- ① 外国人患者に係わる部署（担当者）との連携を含んだ医療安全管理委員会の規程を作成する。
- ② 医療安全管理委員会等において、外国人患者の医療安全に係わる議論をおこなう。
（外国人患者における医療安全上のリスクを抽出し、対応策について議論する）



外国人患者の医療安全のための対応体制を整備する

- ① 外国人患者の医療安全のための対応策について医療安全管理マニュアル等に記載する。
（外国人患者の医療安全に係る議論の議事録と、対応策の記載に整合性を持たせる）
- ② 外国人患者に関わる医療事故や訴訟が発生した場合の対応体制を整備する。
（医療安全管理マニュアル等に、外国人患者対応の担当者または担当部署と院内関係者の連携方法を記載する）

取り組み② 多言語体制整備

厚生労働省のマニュアルでは、医療安全対策の一環として、専門の教育を受けた通訳者による通訳「**医療通訳**」体制の構築の検討が不可欠としています。

⇒医療通訳がいつでも使える状態にしておくことが重要です。

医療通訳導入時のポイント

言った言わないのトラブルを避けるため、**医療通訳の記録が保存されている状態**にすることが重要です。
遠隔医療通訳サービスの中には通訳内容を即時保存・保管するサービスもあります。

海外では医療通訳が当たり前！？海外の医療通訳事情



オーストラリア

オーストラリアでは移民が数多く暮らしています。英語の不自由な移民でも安心して医療サービスを受けられるよう、公的医療機関では、**英語を話さない患者さんに対して医療通訳サービスの無料提供が義務付けられています。**



アメリカ

アメリカは多民族国家であり、全人口における国外生まれの移民の割合が10%以上であることなどから、医療通訳制度が非常に発展しています。連邦政府から経済援助を受けている医療機関では、**英語が不自由な患者さんには医療通訳を無料で提供することが義務とされています。**



イギリス

イギリスではNHS（National Health Service）という医療制度のもと、国民保健サービスが国籍や収入に関わらず全ての人に提供されています。NHSの中に医療通訳も含まれており、**希望する人は医療通訳サービスを無料で利用できます。**

【補足】 家族・友人・職員通訳のリスク

外国人患者さんの対応における通訳として、
 家族や友人通訳、職員の中の外国語ができるスタッフによる通訳を利用することも多いかもしれません。
 しかし、家族・友人・職員通訳には、下記のように様々な問題点があります。

種類	リスク
家族・友人・ 同僚 による通訳	<ul style="list-style-type: none"> ・医学的概念や専門用語、通訳技術、倫理規範等に関する知識が書けていることから、不正確あるいは質の低い通訳が行われる可能性がある。 ・特に家族が通訳をしている場合には、医療者の伝えたい内容や患者本人の伝えたい内容について変更や歪曲、抑制等が起こりやすい。（例：母親に対するがん告知を子供が通訳する場合） ・同僚通訳の場合には、会社の都合によって、通訳内容の変更、歪曲、抑制等が起こる可能性がある。（例：労災事故隠しの場合） ・家族や知人、同僚に「責任」を負わせることになる。 ・患者の秘密保持の侵害にあたる可能性がある。
バイリンガル 通訳	<ul style="list-style-type: none"> ・医学的概念や専門用語が分かったとしても、通訳技術・倫理規範等に関する知識が欠けているため、適切な通訳が行われない可能性がある。 本来の業務や仕事に支障が生ずる恐れがある。

引用：外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル（厚生労働省）（<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf>）

【ポイント】患者さんが「家族・知人の通訳で問題ない」と言ったら



家族・友人などの医療機関が用意した通訳以外の通訳を利用する場合は、**患者にリスクを説明し同意してもらいましょう**

医療用語が分からない、
通訳倫理が守られない、などの

友人、知人通訳のリスク
を患者にわかるように伝える

リスクを説明しても家族友人通訳を希望される
場合には、必ずカルテに

**「病院はきちんと専門の医療通訳を
いれない場合のリスクを説明したが、
それでも患者さんが拒否した。」**

ということを記録に残す

誤訳により重大なトラブルや訴訟が発生した場合にも、
医療機関としてリスクの説明をおこなっていたことがわかるよう、
書類で残しておくことが大切です

メディフォンなら医療安全リスクを徹底カバー

医療に特化した [医療通訳] + [機械翻訳] サービス

遠隔医療通訳

専門の通訳者による通訳が

32言語・24時間
利用可能



機械翻訳

医療現場に特化したAI翻訳が
最大107言語・24時間
利用可能

医療安全の取り組み

- ☑ IC・ムンテラも対応可能な高い通訳品質
- ☑ 通訳記録を3年間保管（要望があればすぐに提出可能）
- ☑ 通訳内容を別の通訳者がすべてWチェック（トラブルになりうるケースを見抜いて医療機関に連絡）
- ☑ 特別な賠償責任保険に加入しており、万が一誤訳があった際にも安心