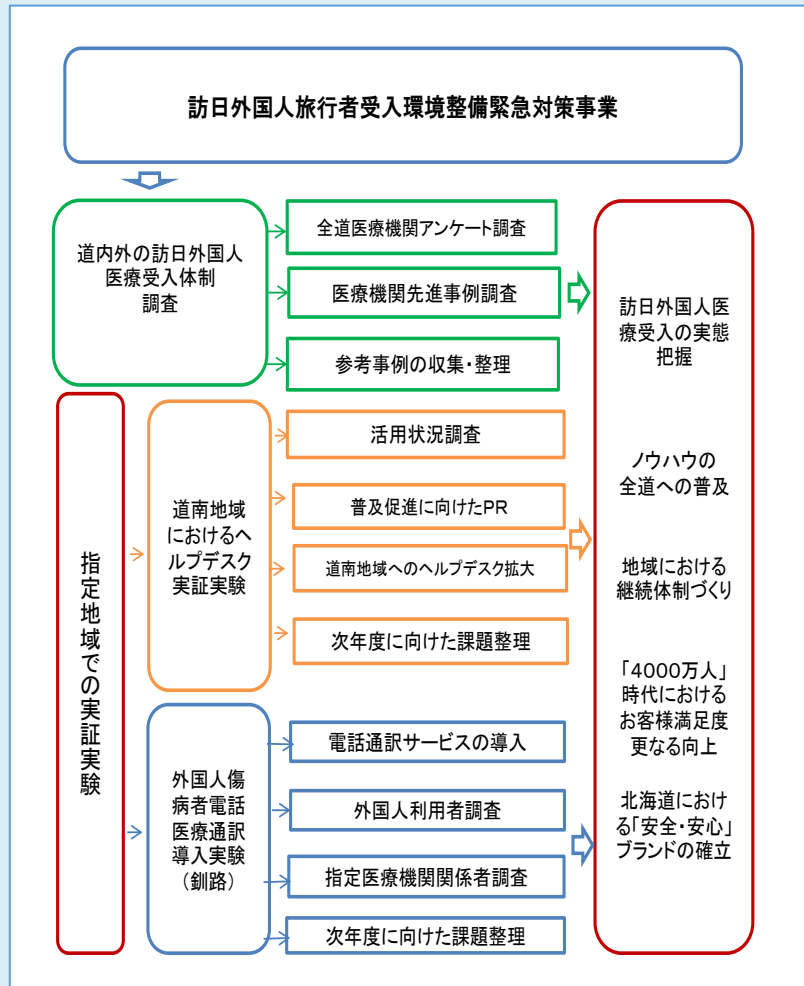


「事故・急病等の対応体制構築に向けた実証事業」調査業務（概要版 1）

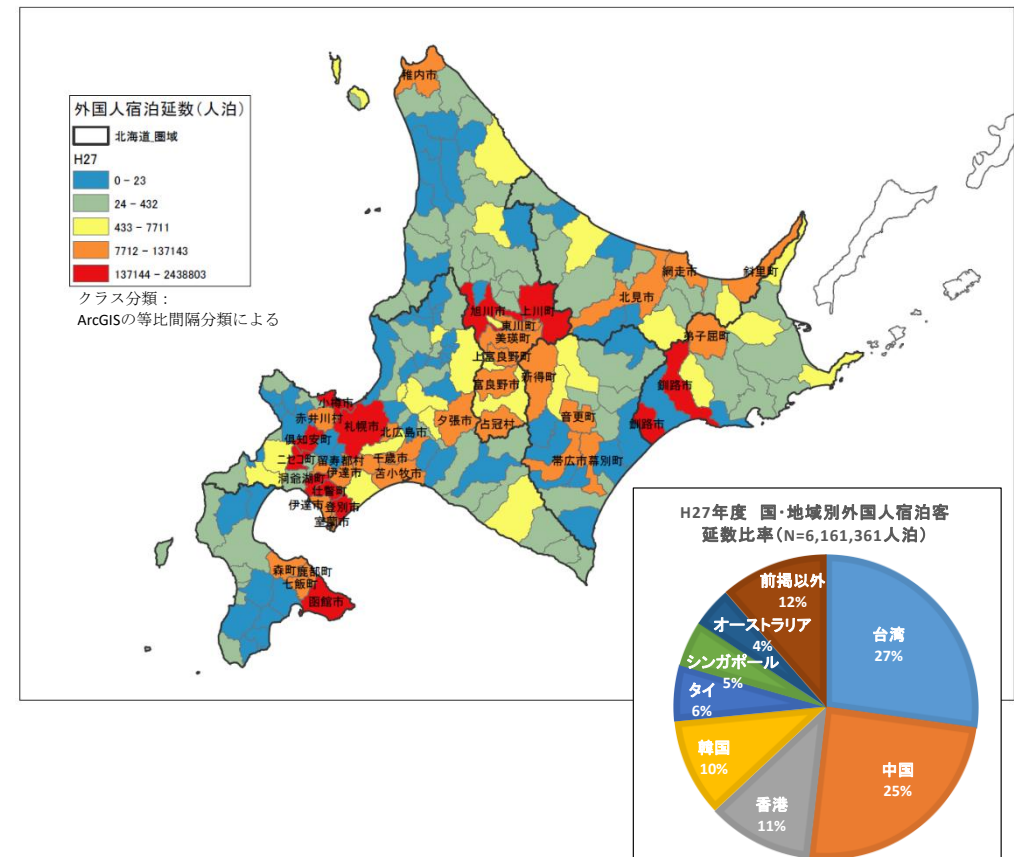
【調査背景と目的】

北海道においては急激な訪日外国人旅行者数の増加で、空港・交通・宿泊施設等の容量確保や受入環境で様々な問題が顕在化してきている。昨年3月に政府が示した「明日の日本を支える観光ビジョン」においても「急患等にも対応出来る外国人患者受入体制の充実」が求められている。今後、北海道において益々増加が予想される個人旅行者やドライブ観光に対応するためにも、北海道における訪日外国人傷病者の受入体制の現状を把握するとともに、課題を整理し、医療通訳対応の実証実験により、地域における体制構築のモデルを作り上げ、全道各地に普及させることで、受入環境整備の促進を図ることを目的とする。

【業務概要】



北海道における訪日外国人の状況
外国人宿泊客延数(市町村別)



道内外の訪日外国人医療受入体制調査（道内の訪日外国人医療受入体制アンケート調査）

【北海道における訪日外国人及び医療機関の概況】

- ◆ 訪日外国人：外国人来道者数は平成24年度以降増加傾向にある。
 - ・平成27年度の国・地域別外国人宿泊客延数は台湾、中国からの来道者で約半数を占める。
 - ・市町村別外国人宿泊客延数：札幌市が全道の約4割を占める。
- ◆ 医療機関（無床診療所を除く）：1,005施設
 - ・札幌市をはじめ旭川市や函館市等の都市部に集中している状況にある。

【全道医療機関アンケート調査】

<調査概要>

対象：道内1,014医療機関

調査期間と方法：平成28年9月に郵送法により実施

回答数：585施設（回収率57%）

<回収結果>

	病院	有床診療所	無床診療所	合計
アンケート発送数	564	441	9	1,014
内訳比率（%）	55.6%	43.5%	0.9%	100%
回収数	329	249	7	585
内訳比率（%）	56.2%	42.6%	1.2%	100%
回収率	58.3%	56.5%	77.8%	57.7%

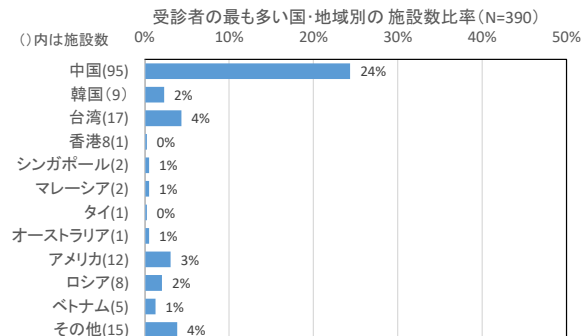
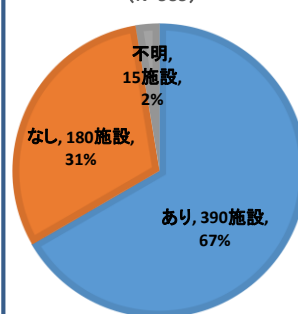
<集計結果>

① 外国人患者受入の実態

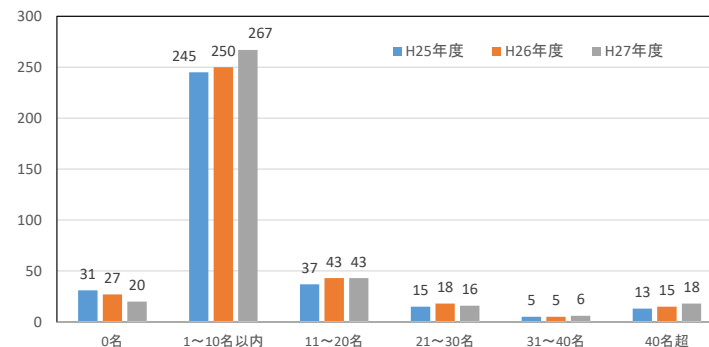
- ・平成25～27年度の3年間で外国人患者を受け入れた病院等の割合は7割近くあった。
- ・外国人患者を受け入れたことのある病院等の数は平成25年から平成27年にかけて微増傾向であり、逆に受入なしと回答した施設は減少傾向であった。
- ・外国人患者の国・地域別では中国と回答した施設が6割を超えていた。
- ・診療の際の通訳は、「患者本人」「添乗員等同行通訳」「医師等院内スタッフ」の順に高い割合となった。
- ・「翻訳タブレット」「指さし会話集」「通訳派遣制度」「電話医療通訳」の活用については、いずれも1割程度の割合であった。

<集計結果>

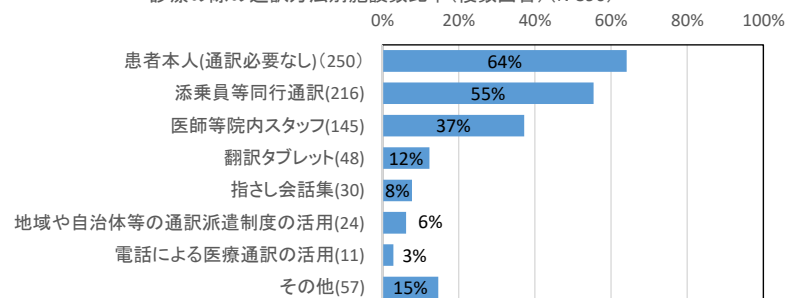
外国人患者受入れ状況
(N=585)



平成25～27年度外国人受診者数別の施設数推移



診療の際の通訳方法別施設数比率（複数回答）(N=390)



道内外の訪日外国人医療受入体制調査（道内の訪日外国人医療受入体制アンケート調査）

【全道医療機関アンケート調査】

＜集計結果＞

② 外国人患者の受入意向について

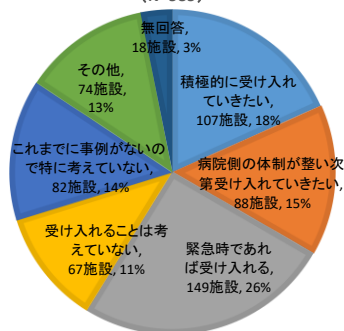
- ・外国人患者の受入意向については、「緊急時であれば受け入れる」との条件付きでの受入も含めると、受け入れる意向のある施設は約6割であった。
- ・外国人患者を受け入れるにあたって必要な事項として、「地域における医療通訳派遣サービス事業」と回答していた施設が 67%と一番多く、次に「外国人対応可能な医療保険」「電話による医療通訳サービス」「文化・風習に関する相互理解」の順となった。

③ 外国人患者の受入に対する懸念事項

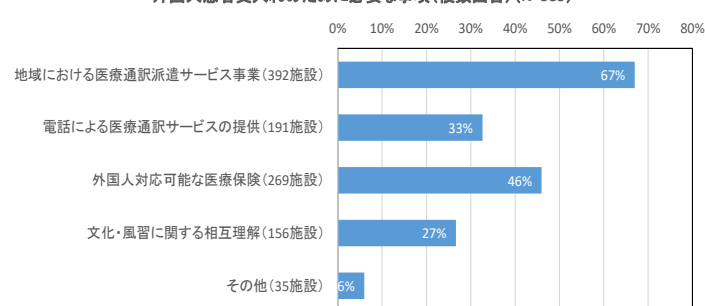
- ・中国語、ロシア語等の英語以外の言語対応に苦慮してる旨の記載が多く見受けられた。
- ・医療用語の特殊性から、通常の通訳で対応できるか懸念する声もあった。
- ・外国人のマナーに対する懸念やトラブル発生への懸念もみられた。
- ・医療費未払いに関する不安が見受けられた。

＜集計結果＞

外国人患者受入れ意向別施設数比率
(N=585)



外国人患者受入れのために必要な事項(複数回答)(N=585)



道内外の訪日外国人医療受入体制調査（外国人患者受入先進事例調査）

「公益財団法人三重県国際交流財団（MIEF）」

・「三重県環境生活部」

医療通訳をご紹介します！

通訳できる言語

主な通訳内容

年費

通訳にかかる費用

「札幌東徳洲会病院」

- ①2013年から本格的な外国人傷病者受入に向け「国際医療支援室」を開設 9言語・12名
- ②2016年、札幌市との外国人患者の受入に関する協定を締結し、多種多様な国・地域からの外国人傷病者の受入を進めている。「外国人傷病者受入実績」・2016年 1,054人

国際医療支援室

対応可能な国・地域

対応可能な言語

「函館新都市病院」

- ①ロシア極東地域からのメディカルツーリズム(健診・医療目的観光)から始まったが、結果として英語・中国語対応も強化され、現在ではトラベルメディカル(外国人観光客の急患)や在住外国人患者受入も増加
- ②国の事業で作成した「外国人患者受入のための病院用マニュアル案」「外国人患者受入参考書」を積極的に活用

函館新都市病院

国際医療支援

外国人患者受入

- ・各医療機関毎の対応に委ねるのではなく、行政(自治体等)が主導して外国人患者の受入環境整備を進めていくことが重要である。
- ・外国人患者の受入にあたっては、地域全体としての環境整備が必要であり、行政(自治体等)が主導のもと拠点病院となり得る病院等の確立や、体制整備に向けた各種補助・支援制度が必要である。
- ・行政が中心となり地域内における外国人患者の受入可能な病院等の情報について、見える化を実施するとともに、関係者間で共有するシステムの構築も必要である。

7

釧路市における外国人傷病者電話医療通訳サービス導入実験事業

【事業背景と調査概要】

釧路市のような地方都市における通訳者の確保には、地域の人材、地理的・時間的な制約など様々な課題を有しており、ましてや高度な通訳技術や専門性を要する医療通訳者を日常的に確保することは極めて困難なため、電話医療通訳に対するニーズ、利便性等の検討を行った。

・実証実験実施期間：平成28年7月11日（月）～ 平成28年12月31日（土）

・参加医療機関：

①市立釧路総合病院、②釧路労災病院、③釧路赤十字病院、④釧路孝仁会記念病院、⑤北海道立阿寒湖畔診療所

・電話医療通訳サービス及び提供事業者：一般社団法人 JIGH「mediPhone（メディフォン）」

・告知宣伝：案内チラシ（3000部）を作成し、釧路管内の関係機関に配布

【mediPhone（メディフォン）】について
医療政策シンクタンクである一般社団法人JIGHがサービス提供する「mediPhone（メディフォン）」は、電話又はウェブサイトから利用登録をした医療機関が、指定の専用ダイヤルに電話をかけると、希望する言語の通訳者へつながる事前予約が不要な医療通訳サービス。

対応言語（全8言語対応）：英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ロシア語、ヒンディー語、スペイン語、ポルトガル語（英語・中国語・韓国語は24時間対応）

電話医療通訳サービスのご案内（無料）
Announcement on medical interpreting services at medical facilities in Kushiro (free)
电话医疗口译服务指南（免费）
電話醫療口譯服務指南（免費）
전화 의료 통역 서비스 안내(무료)
Информация по оказанию услуг медицинского перевода по телефону (бесплатно)
Hướng dẫn về dịch vụ thông dịch khám chữa bệnh qua điện thoại (Miễn phí)

釧路市では、以下の医療機関において、電話による通訳サービスを実施しています。
Medical interpreting services via the phone are available at the following medical facilities in Kushiro.
釧路市在以下指定医療機関・實施電話医疗口译服务。
釧路市在以下指定醫療機構・實施電話醫療口譯服務。
구시로시에서는 아래의 의료기관에서 전화 통역 서비스를 실시하고 있습니다.
В городе Кусиро в следующих больницах осуществляются услуги перевода по телефону.
Tại thành phố Kushiro, ở các cơ sở y tế dưới đây đều đang thực hiện dịch vụ thông dịch qua điện thoại.

実施病院 Hospital 実施医療 實施醫院 실시 병원 Больницы Bệnh viện thực hiện

- 市立釧路総合病院 (Kushiro City General Hospital)
- 釧路労災病院 (Kushiro Rosai Hospital)
- 釧路赤十字病院 (Kushiro Red Cross Hospital)
- 釧路孝仁会記念病院 (Kushiro Kojinkai Memorial Hospital)
- 北海道立阿寒湖畔診療所 (Hokkaido Prefecture Akankohan Clinic)

実施期間 Period 実施期間 實施期間 실시 기간
Период оказания услуги Thời gian thực hiện

- 2016年7月～12月まで
- from July to December 2016
- 2016年7月～12月底
- 2016년 7월~12월까지
- Июль - декабрь 2016 г.
- Từ tháng 7 - tháng 12 năm 2016

対応言語 Languages available 可用语种 可用語種 대응 언어 Языки Ngôn ngữ đáp ứng

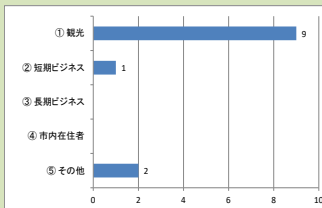
- 英語 (English) ● 中国語 (中文) ● 韓国語 (한국어) ● ロシア語 (русский)
- ベトナム語 (Tiếng Việt) ● ヒンディー語 (Hindi) ● スペイン語 (Español) ● ポルトガル語 (Português)

本件に関する問い合わせ先

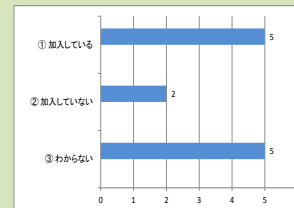
釧路市 総合政策部 市民協働推進課 E-mail: shi-shiminkyoudou@city.kushiro.lg.jp
北海道運輸局 観光部 観光企画課 E-mail: hkt-kankoukikaku@ml.mlit.go.jp

【利用者アンケート結果】

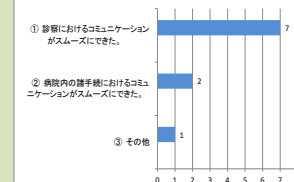
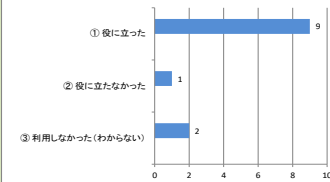
・来訪目的(N=12)



・医療保険の加入の有無(N=12)



・電話医療通訳サービスの感想(N=12)・役に立ったという理由(N=10)



【関係者ヒアリング】

①医療機関からの主な意見

- ・医療を専門とする通訳者だったため、やり取りがスムーズであった。
- ・通訳者が、電話をかける度に異なるので、同じ通訳者であると良いと感じた。
- ・入院病棟等で医師がいない場合、看護師が利用して円滑に対応することができた。
- ・唯一課題と感じたのは、通訳者への接続に時間がかかることである。通話時間を短くするためにも、言語別問診票があると良い。

【外国人傷病者受入研修会】

初動対応のあり方や、電話医療通訳の理解をより一層深めることで、外国人傷病者の受入を円滑にする

- ・開催日：平成28年9月27日（火）
- ・開催場所：釧路市観光国際交流センター会議室
- ・対象者：実証実験参加医療機関、釧路市通訳者登録制度登録者等

- ・参加：35名
- ・講師：一般社団法人JIGH（mediPhone担当）清野 紫苑氏

- ・研修会内容：
 - ①医療機関における外国人患者の受け入れ状況及び体制整備
 - ②医療通訳サービスmediPhoneの紹介と質疑応答



- ・電話医療通訳サービスは、専用の電話番号にダイヤルするだけで、各言語の医療通訳者へ接続される仕組みであることから、医療スタッフが簡単に安心して利用することができ、また、迅速に患者へ処置等を施すことができ、利便性は極めて高かった。
- ・電話のスピーカー機能を使うことで、医師・看護師・外国人傷病者（患者本人）が同時に情報共有することで診療に役立ったとの報告があった。
- ・電話医療通訳サービスは個々の病院等で医療通訳の確保を行わなくて良いことに加え、迅速性、利便性の面から非常に有効な手段であった。今後は地域において派遣通訳制度等との総合的な利用も含め、より発展的な環境整備を考えていく必要がある。

	英語	中国語	ロシア語	その他	合計
延べ利用回数	11	29	2	2	44
利用実人数	5	8	2	1	16

調査事業のまとめ

『全道医療機関アンケート調査』

- ◆ 来道外国人旅行者の増加に伴い、外国人患者を受け入れ実績のある病院等も微増。
- ◆ 病院側の意向としても外国人患者を受け入れざるを得ない状況を認識。
- ◆ 英語以外の言語対応（特に中国語）に苦慮している。
- ◆ 外国人患者を受け入れるにあたり、① 地域における医療通訳派遣サービス、② 外国人対応可能な医療保険、③ 電話による医療通訳サービス、文化・風習に関する相互理解の順に必要とされている。

『外国人患者受入先進事例調査』

- ◆ 行政機関が中心となり外国人患者の受入可能な病院等の情報について分かりやすく見える化するとともに、情報を関係者間で共有できるシステムの構築が必要。
- ◆ 行政等の主導のもと、外国人患者の受入環境整備（医療通訳人材育成、外国人対応可能医療機関の周知等）を進めることが重要。
- ◆ 地域単位で外国人患者の受入環境整備を進めるにあたり、全ての病院を一律に整備するのではなく、拠点となる病院の存在が重要。

『道南地域におけるヘルプデスク実証事業』

- ◆ 利用実績は極めて低い状況であり、外国人旅行者へのアンケート調査結果においても認知度は極めて低い結果となった。
- ◆ 行政等の主導のもと既存制度の検証を実施し、関係者や外国人患者にとって活用しやすい制度へ改善していくことも必要である。
- ◆ 病院等が活用しやすい制度とするために、医療通訳としての専門性を高め、信頼性のあるレベルにすることが必要。



『釧路市における外国人傷病者電話医療通訳サービス導入実験事業』

- ◆ 簡易な仕様であり医療スタッフが安心して利用でき、利便性は極めて高かった。
- ◆ 電話医療通訳の発展的な利用に関する可能性も高いと考えられる。
- ◆ 外国人側の視点からも有効な手段であったと考えられる。
- ◆ 個々の病院等において他言語に対応できる医療通訳者の日常的な確保は困難であり、病院等においても有効な手段であった。



『医療通訳派遣サービスの特徴』

- 【メリット】
- ・ 対面で行うため医療機関及び患者の安心度が高い。
 - ・ 入院患者等、継続的な使用に適している。
- 【デメリット】
- ・ 地域単位での多言語の人材確保・育成が困難である。
 - ・ 現場到着まで時間を要する場合が多いことから、緊急時の対応が困難。

『電話医療通訳サービスの特徴』

- 【メリット】
- ・ 24時間対応を含め、利用できる時間帯が比較的長い。
 - ・ 多言語の人材確保や対応が比較的容易である。
 - ・ 緊急時の対応に適している。
- 【デメリット】
- ・ 対面ではないため医療機関及び患者の不安感がある。
 - ・ 対応通訳者が都度変わるので、継続的な利用には不向。

『現状と今後の方向性』

- ◆ 現状においては不安を感じながらも何とか対応している中、個々の病院等として単独での受入環境整備には限界があり、特に地域で英語以外の多言語スタッフを整備することは極めて困難。
- ◆ 医療通訳者の確保・育成においては、行政が主導のもと、地域内における拠点病院の確立を含め対応をしていくことが必要。
- ◆ 電話医療通訳サービスは、実際に使用しないと不安感が強い、行政による初期導入費用負担等の対応が有効。
- ◆ 行政としての役割は既存サービスの検証に加え、現状における外国人対応可能医療機関を地域毎に整理するとともに、外国人だけではなく広く各関係者へ周知することが必要。
- ◆ 「医療通訳派遣サービス」と「電話医療通訳サービス」においては、病院の規模、患者の状況、地域の実情等の様々な状況に応じて選択し、両方のサービスが共存する体制が理想的。

【参考モデル】

地域の比較的大規模な病院を拠点病院とし、そこに医療通訳者を集中的に確保する中で、状況に応じ周辺の病院等へ医療通訳者派遣や電話医療通訳において対応する。
地域で対応不可能な言語等については外部の電話医療通訳サービスを活用する。

