訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策
「事故・急病等の対応体制構築に向けた実証事業」
調査業務

報 告 書

平成２９年１月

北海道運輸局

目次

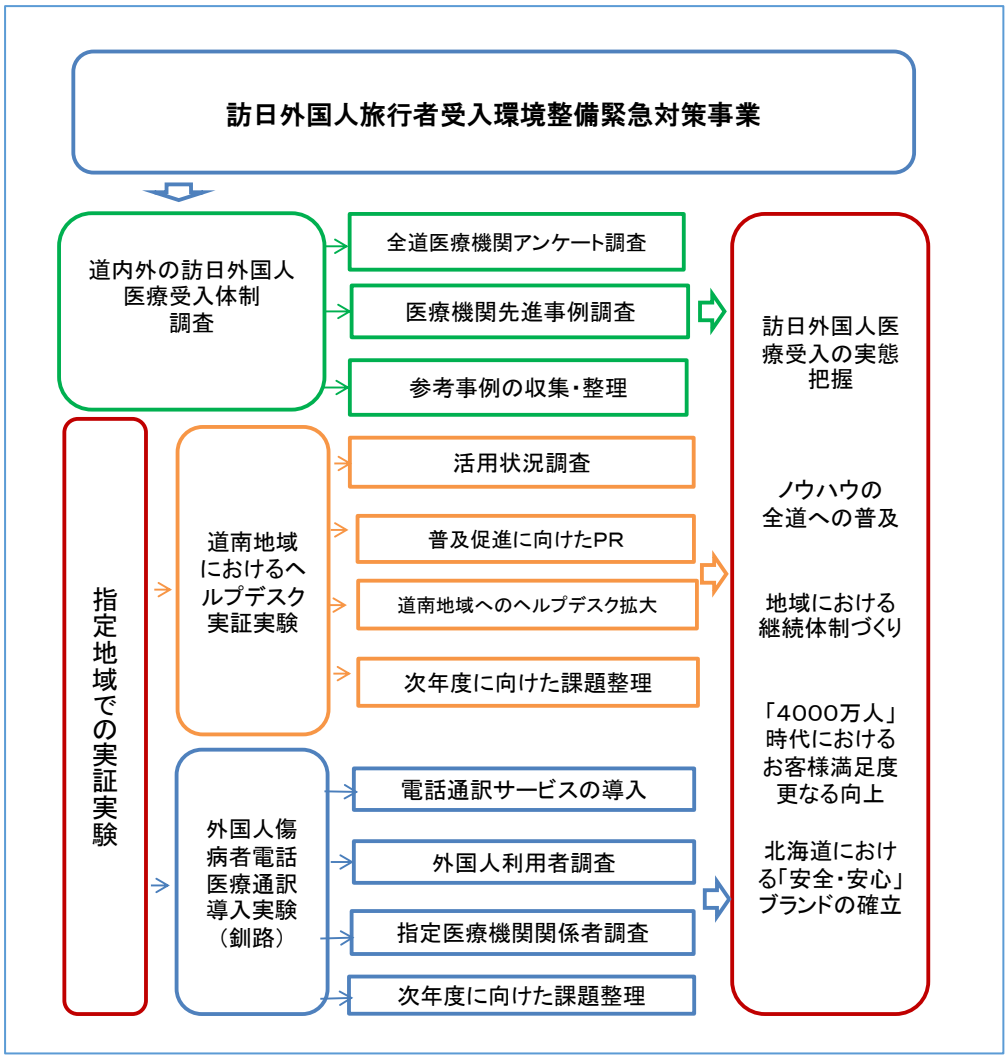
１．調査の目的……1
２．調査の構成……1
３．道内外の訪日外国人医療受入体制調査……2
（１）調査結果概要……2
（２）北海道における訪日外国人の状況……4
（３）道内の訪日外国人医療受入体制調査……8
（４）外国人患者受入先進事例調査……45
４．道南地域におけるヘルプデスク実証事業……58
（１）調査結果概要……58
（２）ヘルプデスク拡大実証実験の概要……59
（３）ヘルプデスク運用状況調査……63
（４） 実証実験期間中の利用状況……76
（５） 関係者ヒアリング……78
５．釧路市における外国人傷病者電話医療通訳サービス導入実験事業……81
（１）事業背景（事業実施前の釧路市の現状）……81
（２）事業概要及び手法……81
（３）「釧路市の医療機関を受診された外国人傷病者」アンケート結果……84
（４）実証実験参加医療機関及び関係者を対象にした研修会……89
（５）電話医療通訳サービスを利用した参加医療機関のヒアリング結果……93
（６）実証実験関係者のコメント……94
６．調査事業のまとめ……96
（１）道内の訪日外国人受入体制調査（全道医療機関アンケート調査）ポイント……96
（２）道内の訪日外国人受入体制調査（先進事例調査）ポイント……96
（３）外国人傷病者向け通訳派遣道南地域拡大事業ポイント……96
（４）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ポイント……96
（５）医療通訳派遣サービスの特徴……97
（６）電話医療通訳サービスの特徴……97

１．調査の目的

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客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。

２．調査の構成

本調査事業は、１つの「調査業務」と、２つの「地域における実証事業」で構成される。



３．道内外の訪日外国人医療受入体制調査

（１）調査結果概要

【北海道における訪日外国人及び医療機関の概況】

外国人来道者数は平成 24 年度以降増加傾向にあり、平成 27 年度の国・地域別外国人宿泊客延数では台湾、中国からの来道者で約半数を占め、市町村別外国人宿泊客延数では札幌市が全道の約 4 割を占めている。

訪日外国人医療の受入施設となる入院可能な医療機関（病院及び有床診療所、以下病院等と記す）は、北海道で約 1,000 施設あり、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。

【道内の訪日外国人医療受入体制調査―全道医療機関アンケート結果概要―】

道内 1,014 の病院等を対象に、外国人患者受入状況及び受入体制、受入れ意向のアンケート調査を行った。アンケートは平成 28 年 9 月に郵送法により実施し、585 施設（回収率 57%）より回答を得た。

＜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 25 年から 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。

＜外国人患者の未払いの発生＞

- 外国人患者受入れによる診療費未払いは、受入施設の 7%（28 施設）で発生していた。またカード支払いのできる医療施設は、受入施設の 4 割に満たなかった。
- 外国人患者を受け入れるにあたって必要なものとして、約 5 割の施設において「外国人対応可能な医療保険」との回答があった。

＜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。

＜受入れに対する懸念事項＞

自由記述において示された受入れに対する懸念事項として、以下の項目があげられた。

- 中国語、ロシア語等の英語以外の言語対応への懸念
- 医療用語の特殊性から、通常の通訳で対応できるかの懸念
- 外国人のマナーに対する懸念やトラブル発生への懸念
- 診療費未払いに対する懸念

【外国人患者受入先進事例調査】
＜道外「公益財団法人三重県国際交流財団（MIEF)」・三重県環境生活部＞

外国人観光客と在住外国人の違いはあるが、飛躍的に増加した外国人傷病者に対する受入環境整備対策として、医療通訳者を紹介する「医療パートナー制度」を運用。また、医療通訳の医療機関への配置や外国語が使える医療機関を公表している。

ア　医療パートナー制度（医療通訳派遣制度）

通訳料～2 時間まで 3,000 円、延長 1 時間につき 1,500 円
交通費一律～1,500 円
パートナー制度利用料（医療機関等から依頼の場合）～1 日 2,000 円（賛助会員は 1,000 円）
参考：終日医療機関に常駐の場合～1 日平均 16,130 円

イ　医療通訳人材の育成

医療通訳の依頼主は医療機関又は外国人患者とし、派遣に当たっては医療パートナーを「医師賠償責任保険の対象となる医療行為の補助者」と位置づけることを前提としている。そのため医療通訳のスキルアップを最重要課題とし、毎年 5 日間の研修を実施。また、通訳者の試験を行い、上位者のみを派遣することで医療機関との信頼関係醸成に努めている。研修費用については三重県が年間約 600 万円を負担している。

ウ　外国語が使える医療機関についての表示

県内各医療機関の外国語対応について
◎：言葉に不自由なく診療が可能
○：日常会話程度の会話力ではあるが診療が可能　と２段階に分けて表示。

＜道内「医療法人徳洲会札幌東徳洲会病院」＞

- 2013 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」を開設するとともに、昨年、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。
- 民間医療機関としては外国人傷病者の受入に際しては、日本人に比べ 2 倍程度の時間がかかることや未収リスク等もあるため、自由診療で一定程度診療報酬が高くなることも致し方ないとの見解であった。
- トラベルメディカル（外国人観光客の急患）とメディカルツーリズム（検診・医療目的観光）とでは全く医療機関側のコストが違うことを理解する必要がある。
- 経済連携協定（EPA）制度などを使ってアジアから積極的に医療研修生を受け入れ、多言語対応力を強化する必要がある。

＜道内「医療法人雄心会函館新都市病院」＞

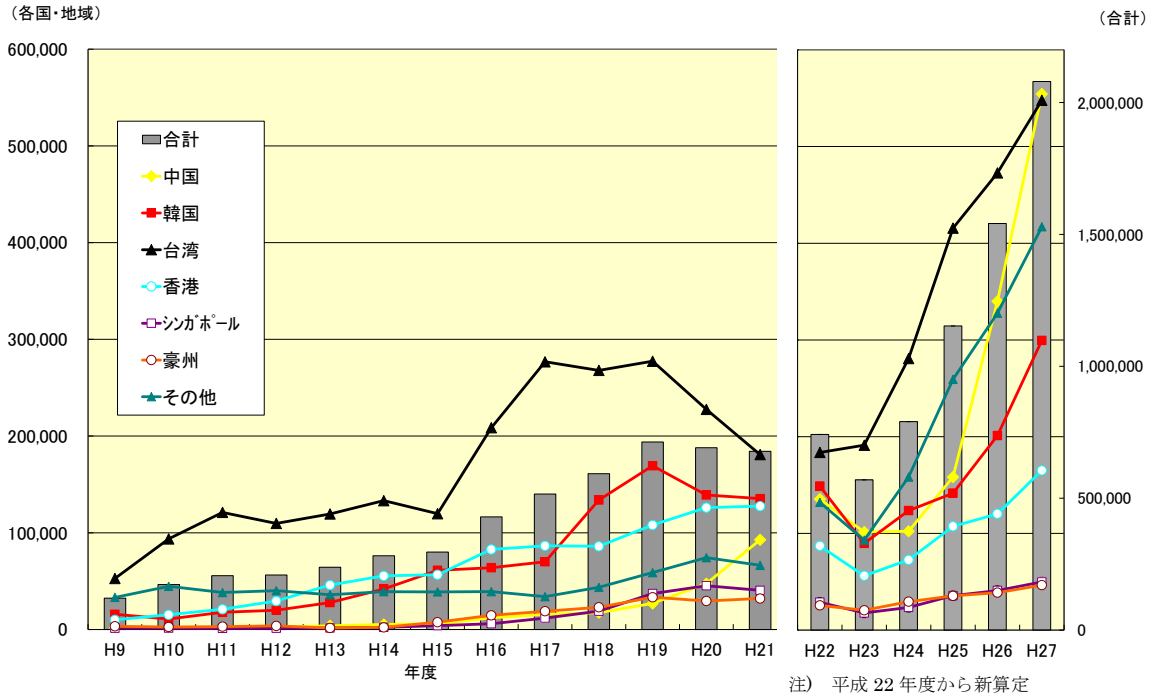
- 元々はロシア極東地域からのメディカルツーリズム（健診・医療目的観光）から始まったが、結果として英語・中国語対応も強化され、現在ではトラベルメディカル（外国人観光客の急患）や在住外国人患者受入も増加するようになった。

（２）北海道における訪日外国人の状況

１）訪日外国人来道者数の推移

訪日外国人来道者数（実人数）は平成 24 年以降増加傾向にある。
国･地域別では中国からの来道者が平成 25 年度より急激に増大している。

図 1-1　訪日外国人来道者（実人数）の推移



注）平成 22 年度から新算定方式により調査

北海道経済部観光局「http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/irikominosuii.htm」より

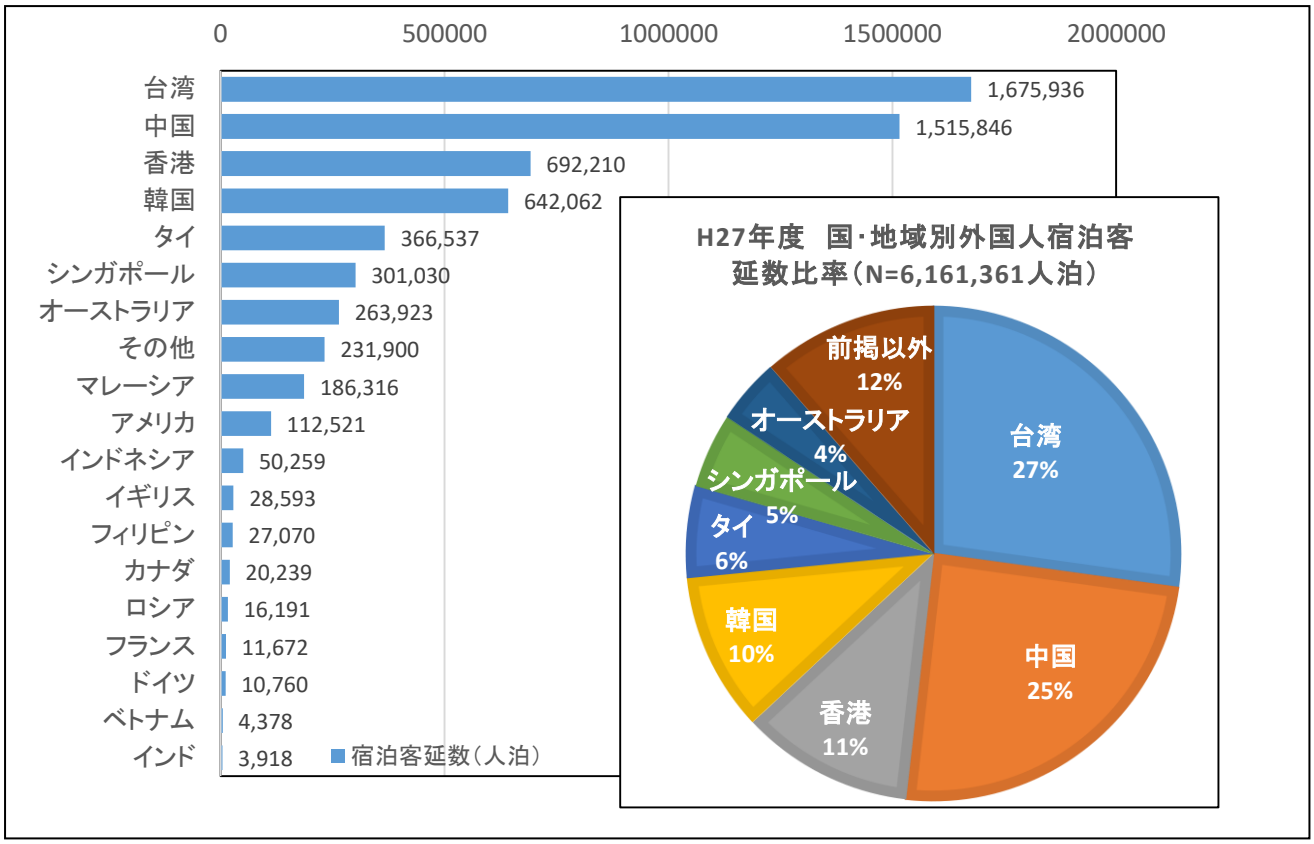
２）訪日外国人宿泊客延数の状況

【国･地域別外国人宿泊客延数】

平成 27 年度外国人宿泊客延数（人泊）の国･地域別の内訳を次ページに示した。

台湾が最も多く、次いで中国といずれも 100 万人泊を超え、台湾（27%）及び中国（25%）を合わせると全体の 52%を占める。香港が約 69 万人泊（11%）、韓国が約 64 万人泊（10%）となっており、東アジアの国･地域が全体の 73%を占める。また、台湾、中国、香港の中国語圏で 63%を占めている。オーストラリアは 26 万人泊（４%）となっており、アジア圏以外の国では最も多い。

図 1-2　平成 27 年度　国･地域別外国人宿泊客延数



北海道経済部観光局「http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/gaikokujinshukuhaku.htm」より作成

【市町村別外国人宿泊客延数】

平成 27 年度外国人宿泊客延数（人泊）の市町村別内訳は、札幌市が全体の約 40%を占める。全体の 90%を宿泊客延数の多い上位 16 の市町村で占めている。

表 1- 1　外国人宿泊客延数の多い市町村（上位 16 市町村）

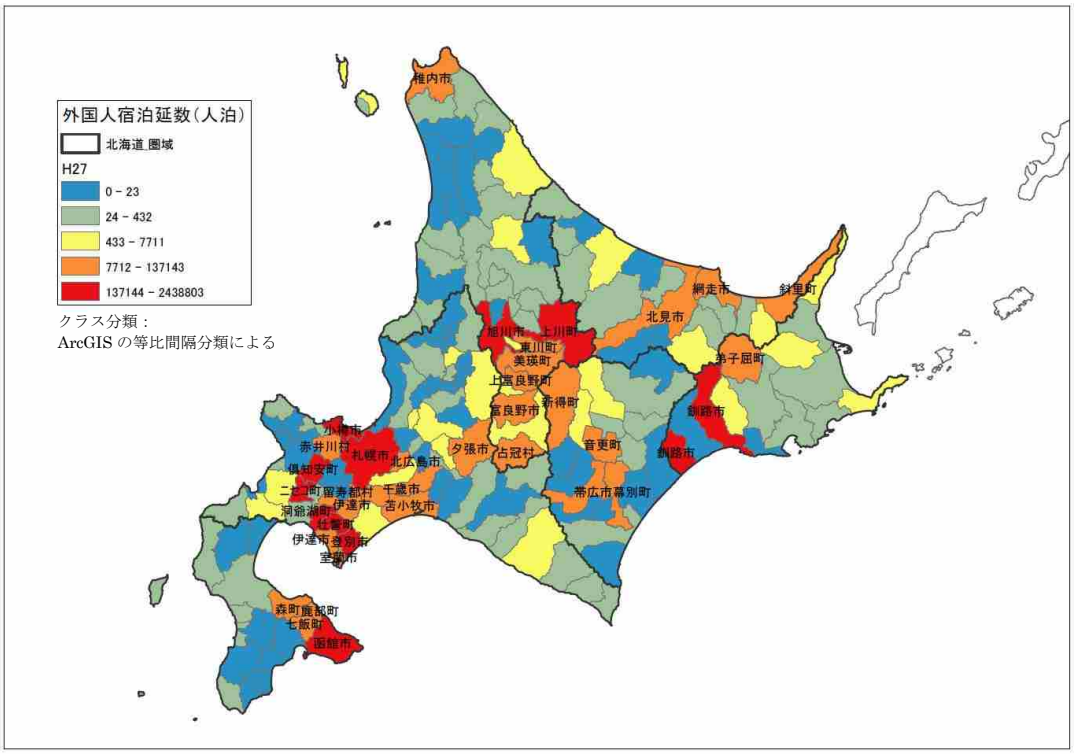
順位	圏　域	振興局	市町村名	宿泊延べ人数	累計	%	累計%
1	道央	石狩	札幌市	2,438,803	2,438,803	39.6%	39.6%
2	道央	胆振	登別市	470,502	2,909,305	7.6%	47.2%
3	道南	渡島	函館市	418,213	3,327,518	6.8%	54.0%
4	道央	後志	倶知安町	391,149	3,718,667	6.3%	60.4%
5	道央	胆振	洞爺湖町	261,234	3,979,901	4.2%	64.6%
6	道北	上川	上川町	253,164	4,233,065	4.1%	68.7%
7	道央	後志	ニセコ町	177,012	4,410,077	2.9%	71.6%
8	道央	胆振	壮瞥町	157,494	4,567,571	2.6%	74.1%
9	道北	上川	旭川市	152,182	4,719,753	2.5%	76.6%
10	道央	後志	小樽市	146,619	4,866,372	2.4%	79.0%
11	釧路･根室	釧路	釧路市	142,547	5,008,919	2.3%	81.3%
12	道北	上川	占冠村	126,584	5,135,503	2.1%	83.4%
13	道北	上川	富良野市	122,553	5,258,056	2.0%	85.3%
14	道央	後志	留寿都村	114,006	5,372,062	1.9%	87.2%
15	道央	石狩	千歳市	99,012	5,471,074	1.6%	88.8%
16	十勝	十勝	新得町	77,146	5,548,220	1.3%	90.0%
北海道合計				6,161,361			

北海道経済部観光局「http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/gaikokujinshukuhaku.htm」より作成

平成 27 年度外国人宿泊客延数(人泊) の市町村別の図を以下に示した。

札幌市、登別市、函館市、倶知安町、洞爺湖町、ニセコ町、壮瞥町、小樽市、留寿都村と道央、道南圏で 10 万人を超える市町村が点在している。また、道北圏では上川町、旭川市、占冠村、富良野市、釧路・根室圏では釧路市が 10 万人を超えている。宿泊客延数の多い上位 16 市町村の内訳を以下の表 1-2 に示した。

図 1-3 外国人宿泊客延数（市町村別）



北海道経済部観光局「http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/gaikokujinshukuhaku.htm」より等比間隔分類で作成
等比間隔分類「https://pro.arcgis.com/ja/pro-app/help/mapping/symbols-and-styles/data-classification-methods.htm」参照

表 1-2　平成 27 年度外国人宿泊客延数（総数、台湾、中国）の多い市町村内訳

外国人宿泊客延数(総数)						宿泊客延数(台湾)					宿泊客延数(中国)				
順位	圏域	市町村名	宿泊客延数	%	累計%	順位	市町村名	宿泊客延数	%	累計%	順位	市町村名	宿泊客延数	%	累計%
1	道央	札幌市	2,438,803	39.6%	39.6%	1	札幌市	531,952	31.7%	31.7%	1	札幌市	707,501	46.7%	46.7%
2	道央	登別市	470,502	7.6%	47.2%	2	函館市	234,072	14.0%	45.7%	2	函館市	91,021	6.0%	52.7%
3	道南	函館市	418,213	6.8%	54.0%	3	登別市	202,358	12.1%	57.8%	3	登別市	79,769	5.3%	57.9%
4	道央	倶知安町	391,149	6.3%	60.4%	4	上川町	138,864	8.3%	66.1%	4	洞爺湖町	78,019	5.1%	63.1%
5	道央	洞爺湖町	261,234	4.2%	64.6%	5	洞爺湖町	87,795	5.2%	71.3%	5	旭川市	63,506	4.2%	67.3%
6	道北	上川町	253,164	4.1%	68.7%	6	釧路市	72,509	4.3%	75.6%	6	壮瞥町	42,080	2.8%	70.1%
7	道央	ニセコ町	177,012	2.9%	71.6%	7	壮瞥町	54,008	3.2%	78.9%	7	上川町	41,574	2.7%	72.8%
8	道央	壮瞥町	157,494	2.6%	74.1%	8	占冠村	53,016	3.2%	82.0%	8	小樽市	40,073	2.6%	75.4%
9	道北	旭川市	152,182	2.5%	76.6%	9	音更町	40,014	2.4%	84.4%	9	占冠村	36,869	2.4%	77.9%
10	道央	小樽市	146,619	2.4%	79.0%	10	旭川市	26,775	1.6%	86.0%	10	千歳市	35,309	2.3%	80.2%
11	釧路・根室	釧路市	142,547	2.3%	81.3%	11	ニセコ町	22,035	1.3%	87.3%	11	富良野市	33,877	2.2%	82.4%
12	道北	占冠村	126,584	2.1%	83.4%	12	小樽市	20,162	1.2%	88.5%	12	釧路市	31,914	2.1%	84.5%
13	道北	富良野市	122,553	2.0%	85.3%	13	斜里町	16,742	1.0%	89.5%	13	ニセコ町	29,643	2.0%	86.5%
14	道央	留寿都村	114,006	1.9%	87.2%	14	留寿都村	15,639	0.9%	90.5%	14	苫小牧市	23,258	1.5%	88.0%
15	道央	千歳市	99,012	1.6%	88.8%	15	夕張市	14,685	0.9%	91.3%	15	北広島市	20,741	1.4%	89.4%
16	十勝	新得町	77,146	1.3%	90.0%	16	赤井川村	13,975	0.8%	92.2%	16	留寿都村	17,995	1.2%	90.6%
北海道合計(総数)			6,161,361			北海道合計(台湾)		1,675,936			北海道合計(中国)		1,515,846		

灰色箇所は、外国人宿泊客延数が総数、台湾、中国の3種いずれもが上位16以内にある市町村
北海道経済部観光局「http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/gaikokujinshukuhaku.htm」より作成

図 1-2 より、台湾及び中国の外国人宿泊客延数が全体の 52%を占めていることから、外国人宿泊客延数の多い市町村においても、台湾、中国の宿泊客延数も多い傾向にある。外国人宿泊客延数が多い上位 16 の市町村のうち 12 市町村においては、台湾及び中国からの宿泊客延数も上位 16 位以内にある。

（３）道内の訪日外国人医療受入体制調査

北海道における訪日外国人が増加傾向にあるなかで、道内の医療機関における外国人傷病者の受入状況を把握するためアンケート調査を実施した。

１）道内の医療機関の基礎データ

【医療施設数】

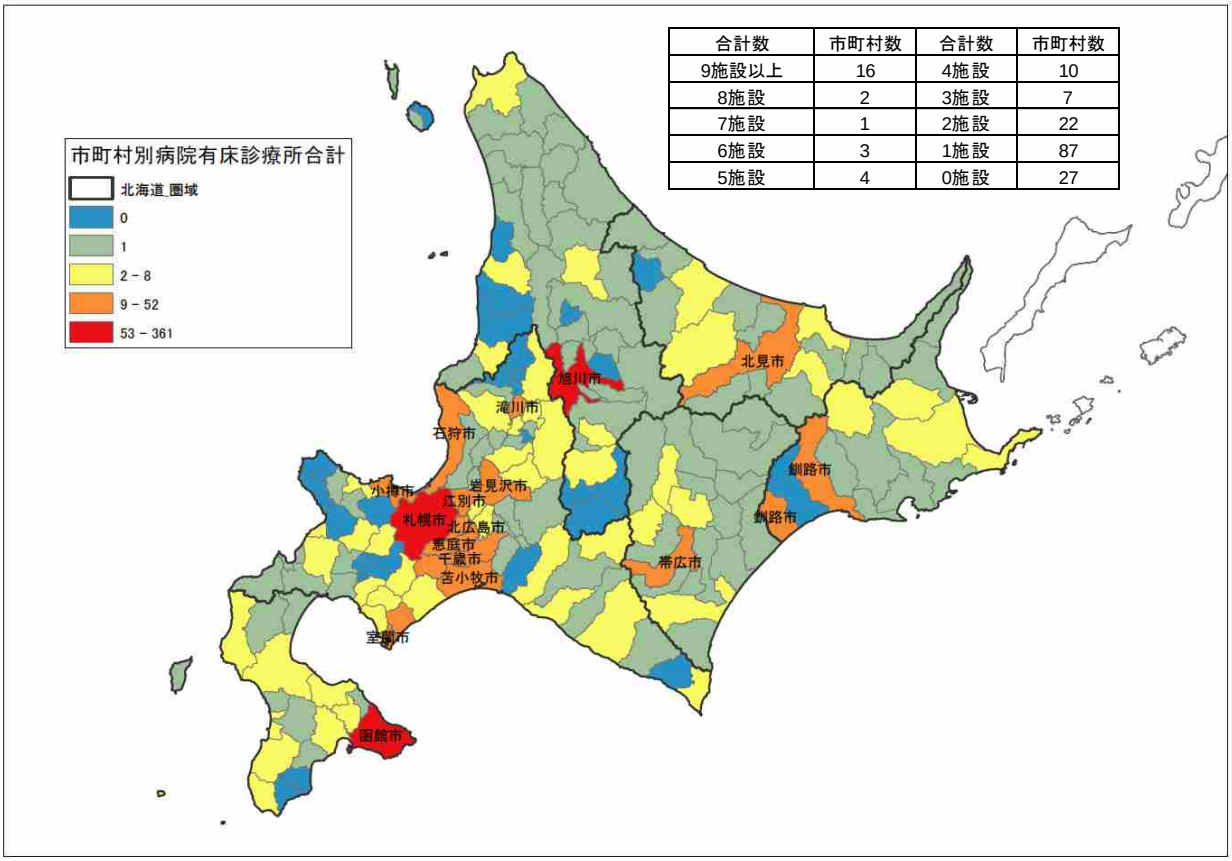
北海道保健福祉部地域医療推進局医務薬務課で公表している医療機関名簿（平成 28 年 4 月 1 日現在）によると、全道における病院等の施設数は 1,005 施設（病院 564 施設、有床診療所 441 施設）であった。（参考：無床診療所 2,840 施設）

病院等の合計数を市町村別に以下の図 1-4 に示した。また、これらの合計数の多い市町村を次ページの表 1-3 に示した。

病院等の合計数では札幌市が突出しており、次いで旭川市、函館市となっており、道内主要都市や札幌市の周辺市などで多い傾向にある。一方、病院等の合計が 2 施設以下の市町村は 136 市町村であった（2 施設 22 市町村、1 施設 87 市町村、0 施設 27 市町村）。

前項の外国人宿泊客延数が多い（約 7700 人泊を超える：図 1-3 参照）市町村のうち、病院等の合計数が 1 施設以下の市町村は、10 市町村であった。

図 1-4 病院及び有床診療所合計数（市町村別）



合計数	市町村数	合計数	市町村数
9施設以上	16	4施設	10
8施設	2	3施設	7
7施設	1	2施設	22
6施設	3	1施設	87
5施設	4	0施設	27

「道内医療機関名簿」（北海道保健福祉部地域医療推進局　平成 28 年 4 月現在）より等比間隔分類で作成
等比間隔分類「https://pro.arcgis.com/ja/pro-app/help/mapping/symbols-and-styles/data-classification-methods.htm」参照

表 1- 3　病院等数の多い市町村と外国人宿泊客延数の多い市町村（上位 16 市町村まで）

外国人宿泊客延数（総数）						病院等の施設合計数				
順位	市町村名	圏域	宿泊客延数	%	累計%	市町村名	圏域	施設数	%	累計%
1	札幌市	道央	2,438,803	39.6%	39.6%	札幌市	道央	361	35.9%	35.9%
2	登別市	道央	470,502	7.6%	47.2%	旭川市	道北	74	7.4%	43.3%
3	函館市	道南	418,213	6.8%	54.0%	函館市	道南	61	6.1%	49.4%
4	倶知安町	道央	391,149	6.3%	60.4%	小樽市	道央	36	3.6%	52.9%
5	洞爺湖町	道央	261,234	4.2%	64.6%	帯広市	十勝	32	3.2%	56.1%
6	上川町	道北	253,164	4.1%	68.7%	北見市	オホーツク	28	2.8%	58.9%
7	ニセコ町	道央	177,012	2.9%	71.6%	釧路市	釧路・根室	27	2.7%	61.6%
8	壮瞥町	道央	157,494	2.6%	74.1%	苫小牧市	道央	27	2.7%	64.3%
9	旭川市	道北	152,182	2.5%	76.6%	岩見沢市	道央	23	2.3%	66.6%
10	小樽市	道央	146,619	2.4%	79.0%	千歳市	道央	15	1.5%	68.1%
11	釧路市	釧路・根室	142,547	2.3%	81.3%	恵庭市	道央	14	1.4%	69.5%
12	占冠村	道北	126,584	2.1%	83.4%	滝川市	道央	12	1.2%	70.6%
13	富良野市	道北	122,553	2.0%	85.3%	江別市	道央	11	1.1%	71.7%
14	留寿都村	道央	114,006	1.9%	87.2%	石狩市	道央	11	1.1%	72.8%
15	千歳市	道央	99,012	1.6%	88.8%	北広島市	道央	10	1.0%	73.8%
16	新得町	十勝	77,146	1.3%	90.0%	室蘭市	道央	10	1.0%	74.8%
北海道合計（総数）			6,161,361			北海道病院等合計（総数）		1,005		

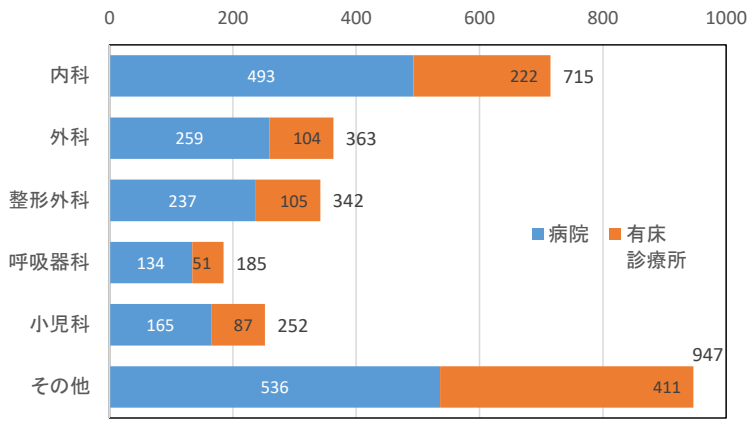
灰色個所は、「外国人宿泊客延数の総数」「病院等の施設合計数」のいずれもが上位16以内にある市町村
「道内医療機関名簿」（北海道保健福祉部地域医療推進局　平成28年4月現在）及び
北海道経済部観光局「http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/gaikokujinshukuhaku.htm」より作成

【診療科】

前述の北海道で公表している医療機関名簿には診療科が記載されており、診療科別の病院等の施設数を集計し以下に示した。ここでは内科、外科、整形外科、呼吸器科、小児科以外の診療科を全て「その他」（例：神経内科、脳神経外科も「その他」に該当）として集計した。また、複数の診療科が記載されている施設については、それぞれの診療科ごとに 1 施設として計上した。

北海道全体では内科が 715 施設、外科、整形外科は内科の半数の約 350 施設、次いで小児科 185 施設となっていた。

図 1- 5 診療科別の施設数（N=1,005）



【その他：参考情報】

＜外国人患者受入医療機関認証制度（JMIP）＞

日本国内の医療機関に対し、多言語による診療案内や異文化・宗教に配慮した対応など、外国人患者受入に資する体制を第三者（一般財団法人日本医療教育財団）が調査し評価する制度。北海道では以下の２つの医療機関が認定されている。

・医療法人雄心会函館新都市病院（所在地：函館市）
・医療法人徳洲会札幌東徳洲会病院（所在地：札幌市）

＜北海道救急医療・広域災害情報システム＞

北海道から委託を受けた公益財団法人北海道健康づくり財団が管理運営するサイトがあり、外国語で専門の診療科や地域を検索でき、外国人受入れ可能な医療機関が掲載されている。

URL：http://www.qq.pref.hokkaido.jp/qq/qq01.asp

北海道救急医療・広域災害情報システムの HP 画面

＜北海道医療機能情報システム＞

北海道保健福祉部医療政策局医療薬務課が管理運営するサイトがあり、外国語別、市町村別診察科目別に外国人傷病者の受入可能医療機関が検索できる。

URL：https://www.mi.pref.hokkaido.lg.jp/hokkaido/ap/qq/men/pwtpmenult01.aspx

北海道医療機能情報システムの HP 画面

２）調査内容

①　調査対象

外国人患者※の救急対応や処置後の入院の状況を把握するため、病院等（病院及び有床診療所）を調査対象とした。また、外国人旅行者の利用が想定される以下の市町村における無床診療所 9 か所も調査対象として加えた（抽出条件：平成 26 年度外国人宿泊客延人数が 1,000 人を超える市町村）

調査対象とする医療機関は病院 564、有床診療所 441、無床診療所 9 の合計 1,014 施設とした。

※「外国人患者」：ここでは医療機関が把握している外国人傷病者のことであり、旅行者のほか道内外の在住者、医療目的で外国より来訪する外国人なども含まれる。

＜無床診療所対象地区＞

千歳市	**洞爺湖町**	**北見市**
留寿都村	**占冠村**	**斜里町**
赤井川村	**利尻富士町**	**釧路市**

②　設問内容

アンケートの調査項目は、北海道保健福祉部地域医療推進局及び北海道医師会からの意見も参考として以下の内容とした。また、アンケート調査票については次ページのとおり。

設問番号	設問内容
設問1、設問2	外国人患者の受入れの有無と受診者数
設問3	外国人患者が受診した診療科
設問4	外国人患者の国・地域
設問5	外国人患者受入れ時の緊急搬送の割合
設問6	診療時の通訳対応
設問7	診療費の支払い状況とカード決済対応の有無
設問8、設問9	外国人患者を受入れなかった理由
設問 10	外国人患者受入れに対する意向
設問 11	外国人患者受入れに必要な事項
設問 12	医療通訳派遣サービスの利用意向
設問 13	電話による医療通訳サービスの利用意向
設問 14	医療通訳等の事業制度の認知度と関心の有無
自由記述	外国人患者受入れに関する状況、意見等

『全道の医療機関における外国人患者受入』に関するアンケート

このアンケートは、北海道運輸局が「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」における、事故・急病等の対応体制構築に向けた調査事業の一環として行う、北海道内の医療機関の在住外国人も含めた外国人患者の受入状況について把握するためのアンケートとなります。ご多忙の中、誠に恐縮ですがアンケートへのご協力をお願いいたします。

なお、回答は全て統計的に処理し、個人や機関等を特定することはございません。

国土交通省　北海道運輸局

●●●　病院　様

該当するものに○をつけてください。その他の場合は（　）内に内容を記載してください。

1．過去３年間（平成２５年度～平成２７年度）において、外国人患者の受入はありましたか。

1）あり（うち入院 あり・なし）　2）なし　3）不明　→　設問８以降へ

2．設問１で「1）あり」を回答した方にお聞きします。年度別の受診者数で最も近いもの一つに○をつけて下さい。

・平成２５年度（平成２５年４月１日～平成２６年３月３１日）

1）０名　2）１～10 名以内　3）11～20 名　4）21～30 名　5）31～40 名　6）40 名超（約　　名）

・平成２６年度（平成２６年４月１日～平成２７年３月３１日）

1）０名　2）１～10 名以内　3）11～20 名　4）21～30 名　5）31～40 名　6）40 名超（約　　名）

・平成２７年度（平成２７年４月１日～平成２８年３月３１日）

1）０名　2）１～10 名以内　3）11～20 名　4）21～30 名　5）31～40 名　6）40 名超（約　　名）

3．設問１で「1）あり」を回答した方にお聞きします。

受診された診療科の上位３つまで○を、そのうち１番多いものは◎をつけて下さい。

1）内科　2）外科　3）整形外科　4）呼吸器科　5）小児科　6）その他（　　）

4．設問１で「1）あり」を回答した方にお聞きします。

受診された方の国・地域の上位３つまで○をつけて、そのうち１番多いものには◎をつけて下さい。

1）中国　2）韓国　3）台湾　4）香港　5）シンガポール　6）マレーシア　7）タイ
8）オーストラリア　9）アメリカ　10）ロシア　11）ベトナム　12）その他（　　）

5．設問１で「1）あり」を回答した方にお聞きします。

外国人の方が受診された際の状況において、緊急搬送の割合はどの程度か、該当するもの○をつけて下さい。

1）０%　2）１０%以下　3）１１～３０%　4）３１～５０%　5）５１～７０%　6）７０%超（約　　%）

6．設問１で「1）あり」を回答した方にお聞きします。

診療の際の通訳は、誰が行いましたか。該当するもの全てに○をつけて下さい。

1）患者本人(通訳必要なし)　2）添乗員等同行通訳　3）医師等院内スタッフ　4）翻訳タブレット　5）指さし会話集
6）地域や自治体等の通訳派遣制度の活用　7）電話による医療通訳の活用　8）その他（　　）

7．設問１で「1）あり」を回答した方にお聞きします。

7-1　外国人患者の診療費の支払いについて、過去３年間で未払いが発生した事例はありましたか。

1）あり　2）なし

7-2　診療費について、カードによる支払いは可能ですか？

1）できる　2）できない　3）その他（　　）

7-3　設問 7-1 で「1）あり」を回答した方にお聞きします。診療費の未払いの割合はどの程度か、該当するものに○をつけて下さい。

1）１～１０%　2）１１～２０%　3）２１～３０%　4）３１～４０%　5）４０%超（約　　%）

8．設問１で「2）なし」を選択した方にお聞きします。理由をお聞かせ下さい。

1）外国人の来院がなかった　2）外国人の来院があったが対応しなかった（出来なかった）
3）その他（　　）

9．設問８で「2）外国人の来院があったが対応しなかった（出来なかった）」を選択した方にお聞きします。

理由として該当するもの全てに○をつけて下さい。

1）対応処置の必要性から、他の医療機関を紹介した　2）言語対応が出来なかったため
3）文化・習慣の違いによるトラブルの懸念があるため　4）未収金のリスクがあるため
5）その他（　　）

10．全ての方にお聞きします。

今後、外国人患者の受入についてどのようにお考えですか。最も近い考え方一つに○をつけて下さい。

1）積極的に受け入れていきたい　2）病院側の体制が整い次第受け入れていきたい　3）緊急時であれば受け入れる
4）受け入れることは考えていない　5）これまでに事例がないので特に考えていない
6）その他（　　）

11．全ての方にお聞きします。

外国人患者を受け入れるにあたって何が必要と考えますか。該当するもの全てに○をつけて下さい。

1）地域における医療通訳派遣サービス事業　2）電話による医療通訳サービスの提供　3）外国人対応可能な医療保険
4）文化・風習に関する相互理解　5）その他（　　）

12．全ての方にお聞きします。

医療通訳の派遣サービスがあれば利用を検討されますか。最も近いもの一つに○をつけて下さい。

1）全額行政等の負担であれば利用したい　2）利用は考えていない　3）わからない
4）その他（　　）

13．全ての方にお聞きします。

電話による医療通訳サービスがあれば利用を検討されますか。最も近いもの一つに○をつけて下さい。

1）病院側で全額負担してでも利用したい　2）一部病院側の負担であっても利用したい
3）全額患者負担であれば利用したい　4）全額行政等の負担であれば利用したい　5）利用は考えていない
6）わからない　7）その他（　　）

14．全ての方にお聞きします。厚生労働省において外国人患者受入医療機関認証制度（JMIP）や医療通訳を促進する補助事業を実施しています。こうした制度等に対して、最も近いもの一つに○をつけて下さい。

1）制度について知らなかったが、関心はある　2）制度について知らなかったが、特に関心はない
3）制度について知っており、活用しようと考えている　4）制度について知っていたが、特に関心はない
5）その他（　　）

【外国人患者の受入について、お困りのことや気付いたことがあれば、ご意見等を自由にお書きください。】

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

アンケート調査票

③　アンケート実施時期及び方法

アンケートは平成 28 年 9 月に郵送調査法（往復返信）により実施した。

④　回収率アップに向けた取り組み

アンケート調査票送付にあたり、北海道保健福祉部地域医療推進局及び北海道医師会に対して、道内の医療機関を対象とした当調査の周知等に協力を要請した。

3）アンケート回収結果

全体の回収結果を表 1-4 に示した。また、地域別の回収結果及び地域ごとの該当市町村については表 1-5、1-6 に示した。

調査対象施設数 1,014 施設のうち 585 施設より回答があり、全体回収率は 57.7%であった。

回答の得られた 585 施設の内訳は、病院 329 施設（56.2%）、有床診療所 249 施設（42.6%）であった。

医療機関種別での回収率は病院 58.3%、有床診療所 56.5%とほぼ同じ比率となっており、アンケート回答における病院、有床診療所の比率（病院 56.2%、有床診療所 42.6%）は、道内における施設数の比率（病院 55.6%、有床診療所 43.5%）とおおよそ同程度であった。

表 1- 4　アンケート回収結果

	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%

図 1- 6 アンケート発送内訳（N=1,014）

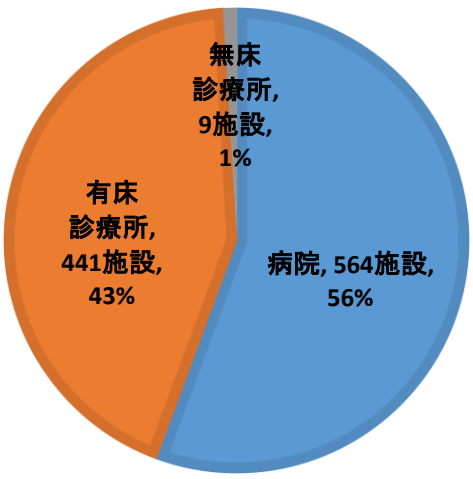


図 1- 7 アンケート回収数内訳（N=585）

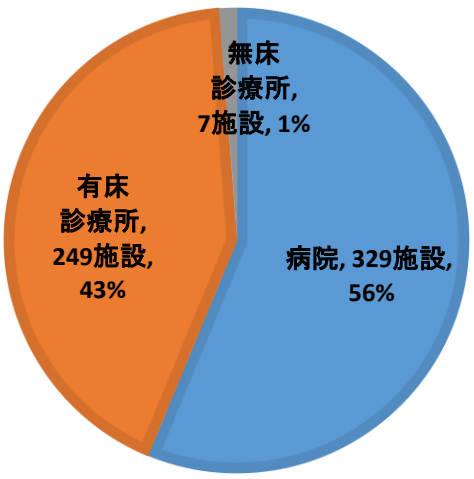


表 1- 5　地域別のアンケート対象数とアンケート回収数

圏域	振興局	地域	病院		有床診療所		無床診療所		発送数	回収数	回収率
			対象数	回収数	対象数	回収数	対象数	回収数			
道南	渡島	函館市	29	17	32	20	−	−	61	37	60.7%
		函館市以外	14	11	7	4	−	−	21	15	71.4%
		渡島総合振興局	43	28	39	24	−	−	82	52	63.4%
	檜山	檜山振興局	5	4	3	3	−	−	8	7	87.5%
道央	石狩	札幌市	204	113	157	86	−	−	361	199	55.1%
		札幌市以外	33	25	30	14	1	1	64	40	121.7%
		石狩振興局	237	138	187	100	1	1	425	239	56.2%
	後志	小樽市	16	11	20	10	−	−	36	21	58.3%
		小樽市以外	6	3	14	10	2	1	22	14	63.6%
		後志総合振興局	22	14	34	20	2	1	58	35	60.3%
	空知	空知総合振興局	41	28	30	11	−	−	71	39	54.9%
	胆振	室蘭市周辺	21	10	8	6	1	1	30	17	56.7%
		苫小牧市周辺	16	9	17	8	−	−	33	17	51.5%
		胆振総合振興局	37	19	25	14	1	1	63	34	54.0%
	日高	日高振興局	7	3	5	1	−	−	12	4	33.3%
道北	上川	旭川市	39	19	35	22	−	−	74	41	55.4%
		旭川市以外	16	9	12	10	1	1	29	20	69.0%
		上川総合振興局	55	28	47	32	1	1	103	61	59.2%
	留萌	留萌振興局	7	5	4	3	−	−	11	8	72.7%
	宗谷	宗谷総合振興局	9	5	3	2	1	1	13	8	61.5%
オホーツク	オホーツク	北見市	18	10	16	10	1	1	35	21	60.0%
		北見市以外	21	13	8	2	1	0	30	15	50.0%
		オホーツク総合振興局	39	23	24	12	2	1	65	36	55.4%
十勝	十勝	十勝総合振興局	33	17	25	18	−	−	58	35	60.3%
釧路・根室	釧路	釧路総合振興局	22	13	12	8	1	1	35	22	62.9%
	根室	根室振興局	7	4	3	1	−	−	10	5	50.0%
		合計	564	329	441	249	9	7	1,014	585	57.7%

※病院、有床診療所、無床診療所の対象数：「道内医療機関名簿」（北海道保健福祉部地域医療推進局　平成 28 年 4 月現在）より

表 1- 6　回収数と該当市町村

圏域	振興局	地域	管轄保健所	発送数	回収数	回答率	該当市町村
道南	渡島	函館市	市立函館保健所	61	37	60.7%	
		函館市以外	渡島保健所 八雲保健所	21	15	71.4%	北斗市　松前町　福島町　知内町　木古内町　七飯町 鹿部町　森町　八雲町　長万部町　今金町　せたな町
		渡島総合振興局		82	52	63.4%	
	檜山	檜山振興局	江差保健所	8	7	87.5%	江差町　上ノ国町　厚沢部町　乙部町　奥尻町
道央	石狩	札幌市	札幌市保健所	361	199	55.1%	
		札幌市以外	江別保健所 千歳保健所	64	40	62.5%	江別市　石狩市　当別町　新篠津村　千歳市　恵庭市 北広島市
		石狩振興局		425	239	56.2%	
	後志	小樽市	小樽市保健所	36	21	58.3%	
		小樽市以外	倶知安保健所 岩内保健所	22	14	63.6%	島牧村　寿都町　黒松内町　蘭越町　ニセコ町　真狩村 留寿都村　喜茂別町　京極町　倶知安町　積丹町　古平町 仁木町　余市町　赤井川村　共和町　岩内町　泊村 神恵内村
		後志総合振興局		58	35	60.3%	
	空知	空知総合振興局	岩見沢保健所 滝川保健所 深川保健所	71	39	54.9%	夕張市　岩見沢市　美唄市　三笠市　南幌町　由仁町 長沼町　栗山町　月形町　芦別市　赤平市　滝川市 砂川市　歌志内市　奈井江町　上砂川町　浦臼町 新十津川町　雨竜町　深川市　妹背牛町　秩父別町 北竜町　沼田町
	胆振	室蘭市周辺	室蘭保健所	30	17	56.7%	室蘭市　登別市　伊達市　豊浦町　壮瞥町　洞爺湖町
		苫小牧市周辺	苫小牧保健所	33	17	51.5%	苫小牧市　白老町　厚真町　安平町　むかわ町
		胆振総合振興局		63	34	54.0%	
	日高	日高振興局	浦河保健所 静内保健所	12	4	33.3%	浦河町　様似町　えりも町　日高町　平取町　新冠町 新ひだか町
道北	上川	旭川市	旭川市保健所	74	41	55.4%	
		旭川市以外	上川保健所 名寄保健所 富良野保健所	29	20	69.0%	幌加内町　鷹栖町　東神楽町　当麻町　比布町　愛別町 上川町　東川町　美瑛町　士別市　名寄市　和寒町 剣淵町　下川町　美深町　音威子府村　中川町　富良野市 上富良野町　中富良野町　南富良野町　占冠村
		上川総合振興局		103	61	59.2%	
	留萌	留萌振興局	留萌保健所	11	8	72.7%	留萌市　増毛町　小平町　苫前町　羽幌町　初山別村 遠別町　天塩町
	宗谷	宗谷総合振興局	稚内保健所	13	8	61.5%	稚内市　猿払村　浜頓別町　中頓別町　枝幸町　豊富町 礼文町　利尻町　利尻富士町　幌延町
オホーツク	オホーツク	北見市周辺	北見保健所	35	21	60.0%	北見市　美幌町　津別町　訓子府町　置戸町
		北見市周辺外	網走保健所 紋別保健所	30	15	50.0%	網走市　斜里町　清里町　小清水町　大空町　紋別市 佐呂間町　遠軽町　湧別町　滝上町　興部町　西興部村 雄武町
		オホーツク総合振興局		65	36	55.4%	
十勝	十勝	十勝総合振興局	帯広保健所	58	35	60.3%	帯広市　音更町　士幌町　上士幌町　鹿追町　新得町 清水町　芽室町　中札内村　更別村　大樹町　広尾町 幕別町　池田町　豊頃町　本別町　足寄町　陸別町 浦幌町
釧路・根室	釧路	釧路総合振興局	釧路保健所	35	22	62.9%	釧路市　釧路町　厚岸町　浜中町　標茶町　弟子屈町 鶴居村　白糠町
	根室	根室振興局	根室保健所 中標津保健所	10	5	50.0%	根室市　別海町　中標津町　標津町　羅臼町
		合計		1,014	585	57.7%	

４）アンケート集計結果

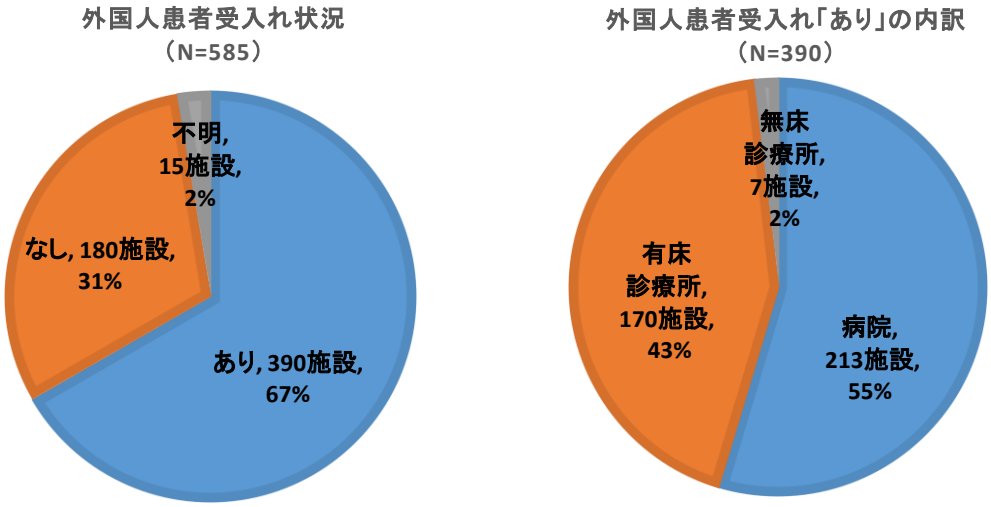
設問１　過去３年間（平成 25 年度～平成 27 年度）において、外国人患者の受入はありましたか。

①　外国人患者の受入の有無

外国人患者の受入について「あり」と回答した施設が 390 施設（67%）と、回答があった施設の 3 分の 2 に達した。全道の病院等数が 1,005 施設であることから、アンケート未回収の施設で平成 25～27 年の 3 年間で外国人患者を全く受入がなかったと仮定しても、全体の 4 割近くの施設で外国人患者を受け入れていたこととなる。

外国人患者の受入について「あり」と回答した 390 施設の内訳は、病院が 213 施設（55%）、有床診療所 170 施設（43%）と、道内の施設比率（表 1-4 参照）とほぼ同じ傾向となった。

図 1- 8　外国人患者受入状況



外国人患者の受入について「あり」と回答した施設の地域別の状況を次ページ以降の図 1-9、1-10、1-11 に示した。

外国人患者受入「あり」と回答した施設数を地域別にみると、病院等施設数が多い札幌市が突出しており、次に十勝管内、旭川市、函館市で 25 施設を超える結果となった。

地域別の比率をみると、北見市以外のオホーツク管内、十勝管内、小樽市において、外国人患者の受入について「あり」と回答した割合が 80%を超えていた。なお、日高管内は 100%であったがこれは施設数が少ないため。

市町村別では札幌市、旭川市、函館市のほか、小樽市、帯広市、釧路市など病院等施設数が多い都市部において「あり」と回答した施設が多かった（図 1-4、図 1-11 参照）。

なお、無床診療所では回答を得た 7 施設すべてにおいて、外国人患者の受入について「あり」と回答していた。

図 1- 9　外国人患者受入「あり」と回答した施設数（地域別）

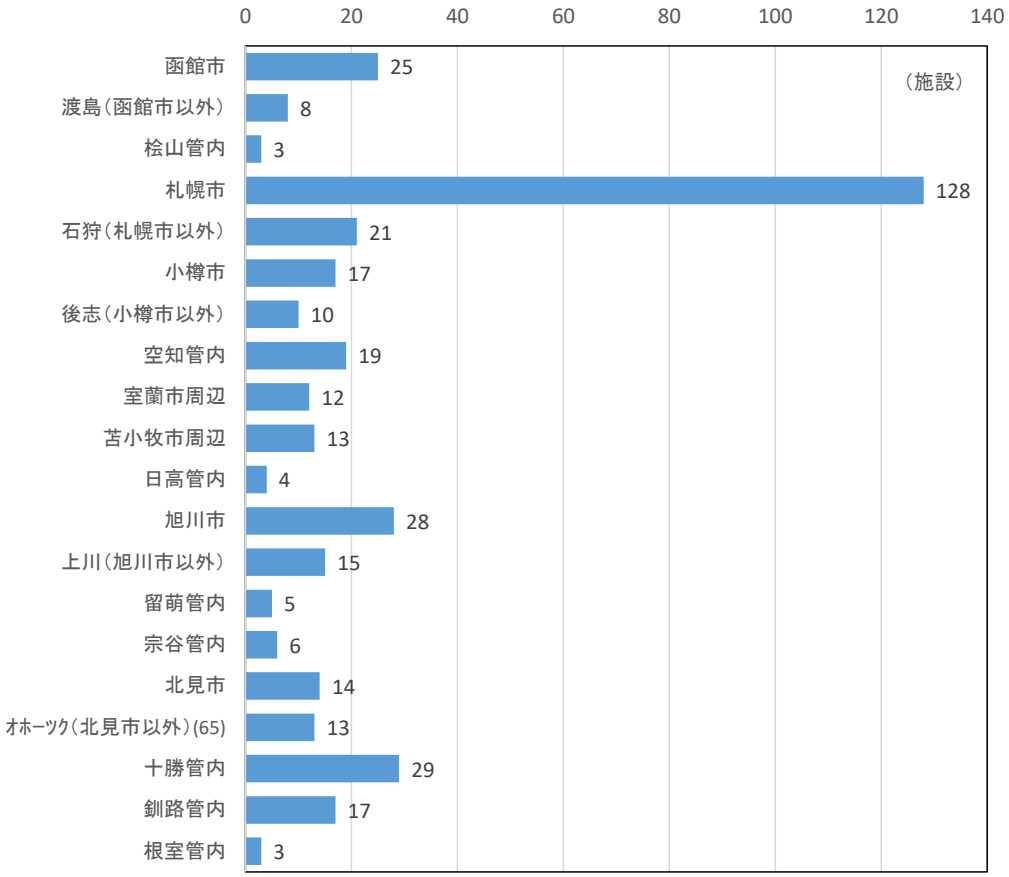
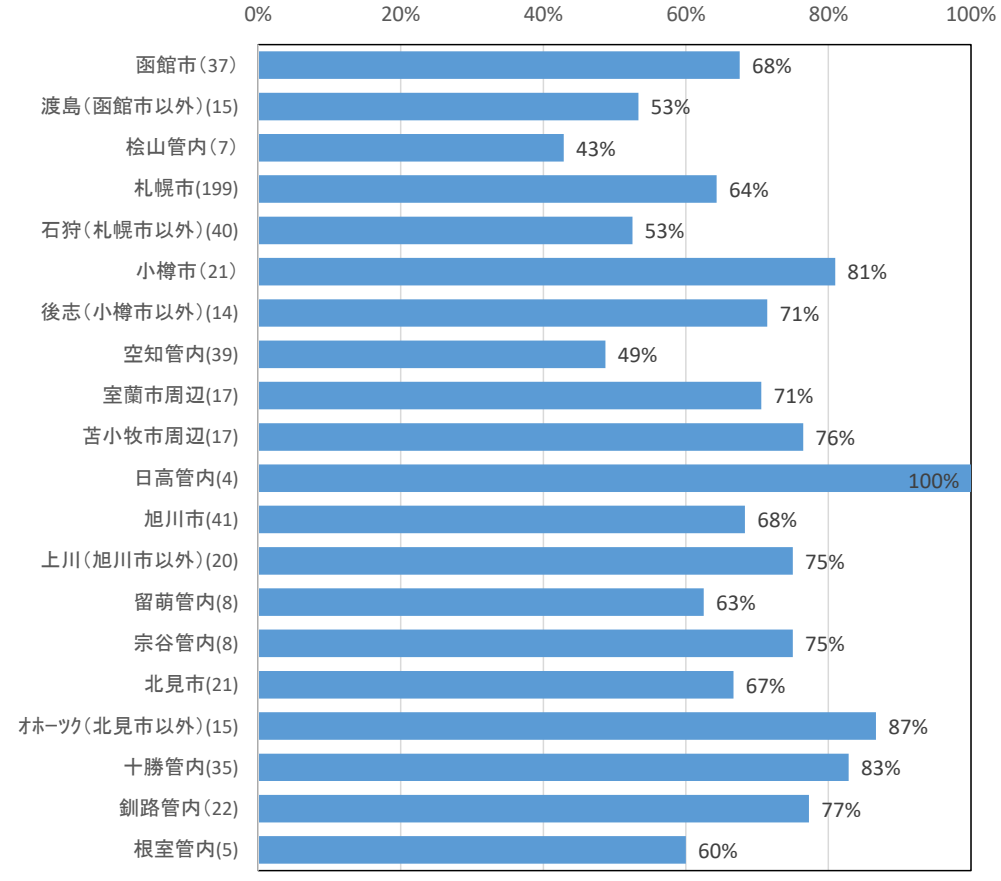
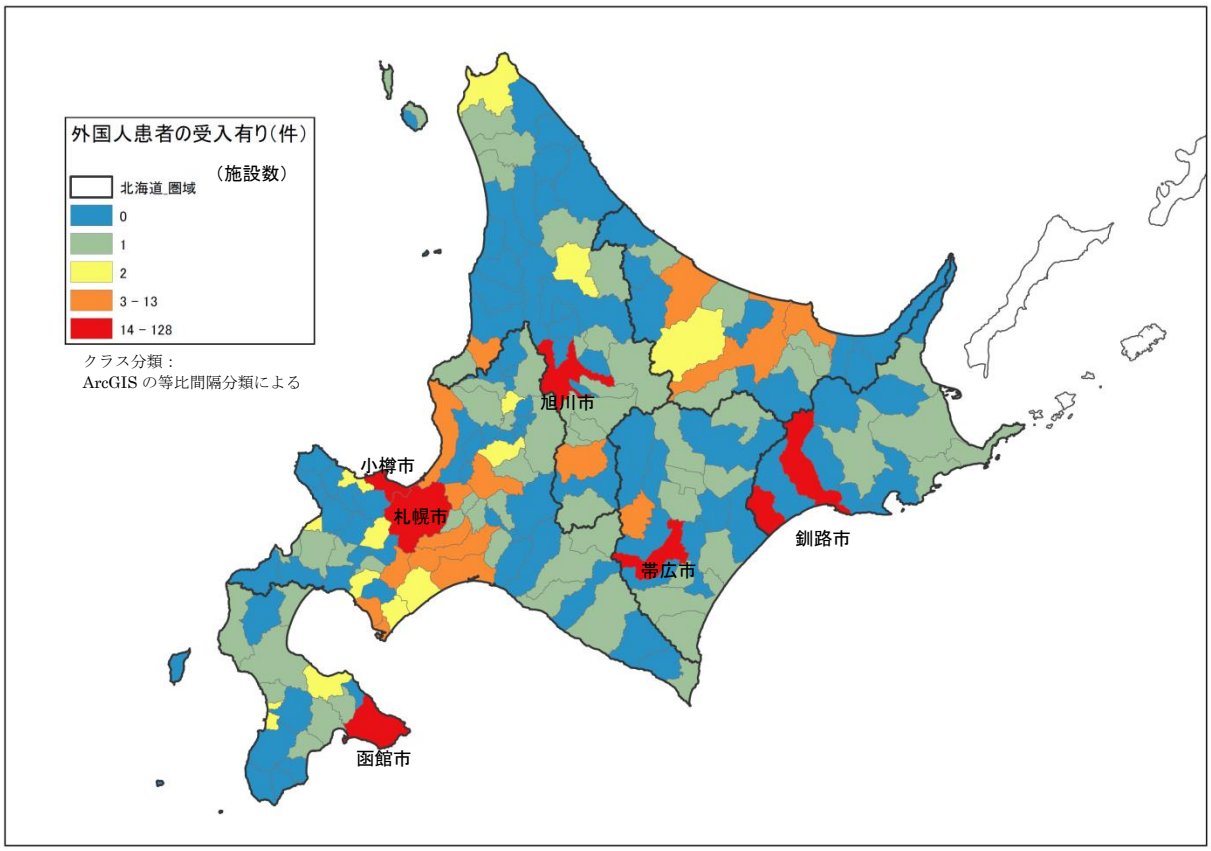


図 1- 10　外国人患者受入「あり」と回答した施設の割合（地域別）



（　）の数字は各地区における回答施設数

図 1- 11　外国人患者受入「あり」と回答した施設数（市町村別）



等比間隔分類「https://pro.arcgis.com/ja/pro-app/help/mapping/symbols-and-styles/data-classification-methods.htm」参照

②　入院の有無

外国人患者の受入について「あり」と回答した 390 施設のうち、入院「あり」と回答した施設が 102 施設（26%）、「なし」と回答した施設が 243 施設（62%）となった。

入院の有無の内訳をみると、「入院あり」と回答した 102 施設のうち約 8 割の 86 施設を病院が占め、「入院なし」の 243 施設の内訳は有床診療所が 138 施設（56%）、病院が 101 施設（41%）となった。

図 1- 12　入院の有無（N=390）

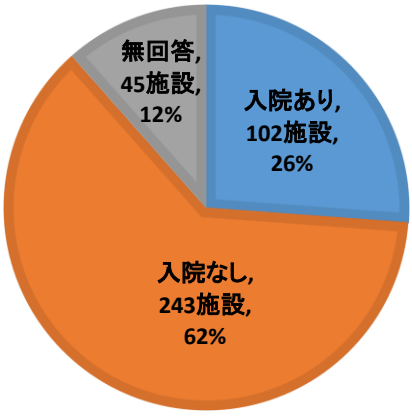
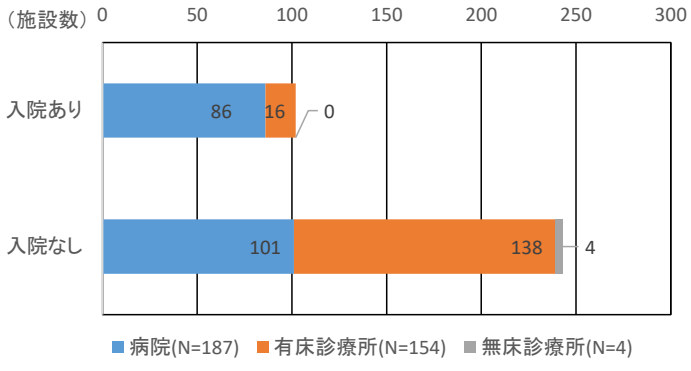


図 1- 13 入院有無施設数の内訳（N=345）



設問２　外国人患者の受入の有無で「あり」を回答した方にお聞きします。年度別の受診者数で最も近いもの一つに○をつけて下さい。

①　平成 25～27 年度の受診者数別施設数の推移

外国人患者の受入について「あり」と回答した 390 施設のうち、平成 25 年度～27 年度の受診者数別の施設数を以下図 1-14 に示した。

年間の外国人受診者数は「１～10 名以内」の施設数が最も多く、その比率は 3 年間とも 6 割を超える結果となった。

平成 25～27 年度の 3 年間の推移を見ると、外国人受診者数「１～10 名以内」の施設数は増加傾向にあり、「0 名」以外の「11～20 名」「21～30 名」「31～40 名」「40 名超」の施設数は横ばい、もしくは微増傾向にあった。

また、「11～20 名」「21～30 名」「31～40 名」「40 名超」をあわせた施設数の比率は、平成 25 年度では 17%、翌 26 年度 21%、27 年度 22%と微増傾向にある。対照的に外国人受診者数が「0 名」の施設数は減少傾向となっている。

図 1- 14　平成 25～27 年度外国人受診者数別の施設数推移（各年度 N=390）

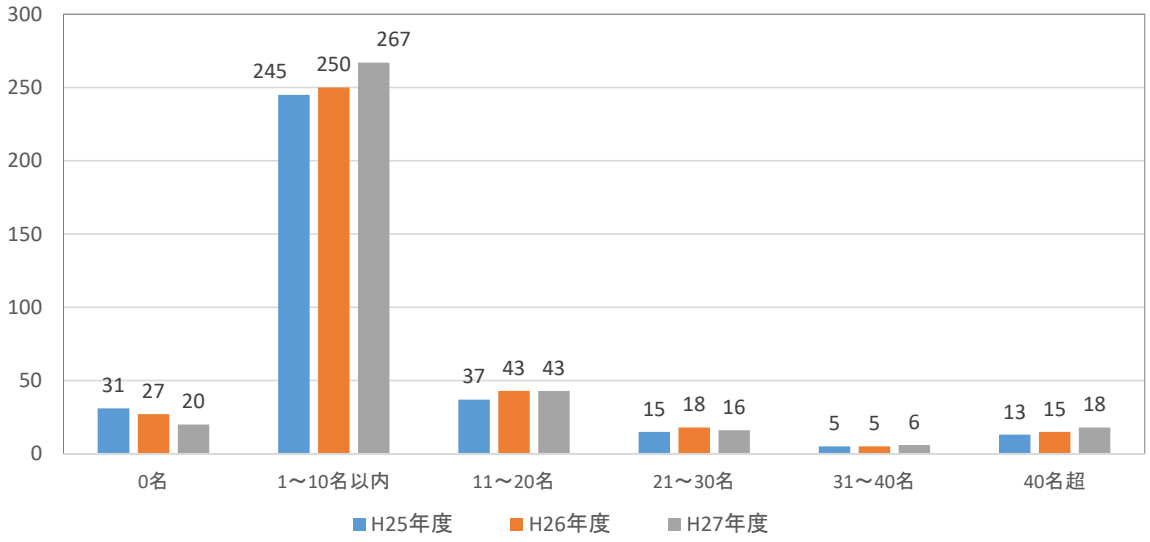
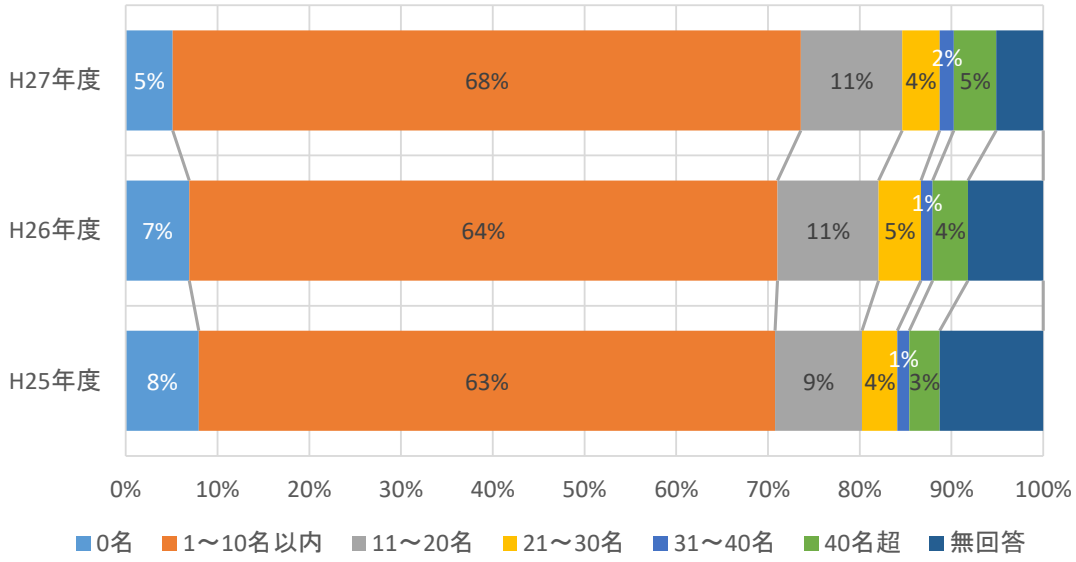


図 1- 15　H25～27 年度外国人受診者数別施設割合（各年度 N=390）



②　外国人受診者数の多い施設について

外国人受診者数 41 人以上の人数内訳を以下表 1-7 に示した。

外国人受診者数が 3 年間連続 41 名以上の施設は 12 施設あり、地域別では札幌市内が 7 施設のほか、石狩管内、上川管内、留萌管内、日高管内、根室管内の各 1 施設であった。

なお、回答が得られた無床診療所 7 施設のうちの 1 施設では、平成 27 年度の外国人受診者数が 31 人以上であった。

表 1- 7　外国人受診者数 40 名超の内訳

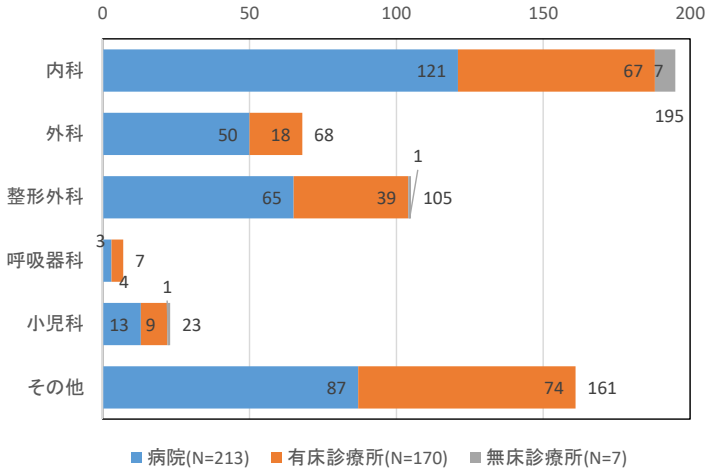
年度	受診者数(人)の内訳
平成 25 年度	740、334、200、130、93、92、84、73、56、48、45、不明(1)、無回答(1)（13 施設）
平成 26 年度	700、424、390、152、151、110、108、77、56、45、42、41、40、不明(1)、無回答(1)（15 施設）
平成 27 年度	740、610、546、192、170、91、84、74、70、70、60、60、50、50、45、41、不明(1)、無回答(1)（18 施設）

設問３　外国人患者の受入の有無で「あり」を回答した方にお聞きします。受診された診療科の上位３つまで〇を、そのうち１番多いものは◎をつけて下さい。

①　受診された診療科（複数回答）

外国人患者の受入について「あり」と回答した 390 施設のうち、外国人患者を受け入れた診療科は「内科」が 195 施設、「整形外科」が 105 施設となった。

図 1- 16　外国人患者を受け入れた診療科別の施設数（複数回答）（N=390）



受診された診療科の「その他」の内訳

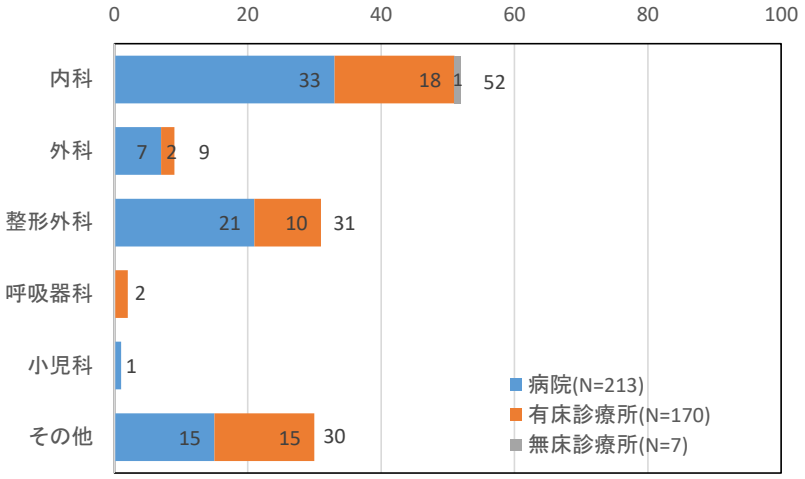
産婦人科(25 施設)	耳鼻科(4 施設)	神経内科(2 施設)	検診科
精神科(21 施設)	消化器科(4 施設)	乳腺外科(2 施設)	歯科口腔外科
脳神経外科(19 施設)	人工透析(4 施設)	麻酔科(2 施設)	循環器科
眼科(15 施設)	形成外科(3 施設)	ワクチン接種(2 施設)	循環器外科
婦人科(13 施設)	健康診断(3 施設)	心臓血管外科	消化器外科
泌尿器科(13 施設)	産科(3 施設)	ペインクリニック内科	消化器内科
皮膚科(6 施設)	救命救急科(2 施設)	リハビリテーション科	心臓内科
肛門科(6 施設)	歯科(2 施設)	救急外来	放射線科
循環器内科(5 施設)	耳鼻咽喉科(2 施設)	健康ドック	不明

②　一番多く受診された診療科

一番多く受け入れた診療科を「内科」とした施設は 52 施設、「整形外科」とした施設は 31 施設となった。

「その他」の内訳では、産婦人科が 25 施設と最も多かった。

図 1- 17　最も外国人患者を受け入れた診療科別の施設数



受診者が最も多かったとされた診療科の「その他」の内訳

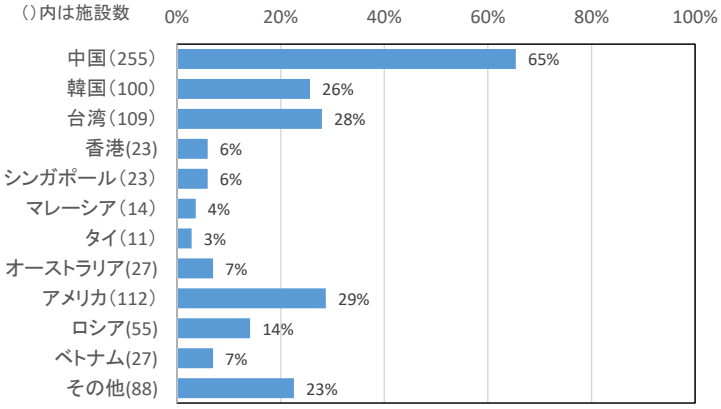
産婦人科(6 施設)	脳神経外科(3 施設)	循環器科	心臓血管外科
眼科(4 施設)	肛門科(2 施設)	婦人科	麻酔科
精神科(3 施設)	救命救急科	歯科	
泌尿器科(3 施設)	形成外科	循環器内科	
人工透析(2 施設)	健康診断	消化器科	

設問４　外国人患者の受入の有無で「あり」を回答した方にお聞きします。受診された方の国・地域の上位３つまで〇をつけて、そのうち１番多いものには◎をつけて下さい。

①　受診された方の国・地域（複数回答）

外国人患者の受入について「あり」と回答した 390 施設のうち、受入患者の多い国・地域を「中国」とした施設が 255 施設（65%）、次に「アメリカ」とした施設が 112 施設（29%）、「台湾」が 109 施設（28%）、「韓国」が 100 施設（26%）となった。

図 1- 18　受診者の多い国・地域別の施設数比率（複数回答）（N=390）



その他の内訳

フィリピン(19 施設)	ドイツ(3 施設)	ウクライナ	ルーマニア
不明(15 施設)	バングラデシュ(3 施設)	エチオピア	英語の方
インド(7 施設)	アフガニスタン(2 施設)	オーストリア	アジア圏が多い
ネパール(7 施設)	スリランカ(2 施設)	ドバイ	南米
モンゴル(7 施設)	ブラジル(2 施設)	トンガ	駐日機関の紹介
カナダ(4 施設)	フランス(2 施設)	ノルウェー	
イギリス(3 施設)	アフリカ方面	パキスタン系	
インドネシア(3 施設)	イラン	ブルガリア	

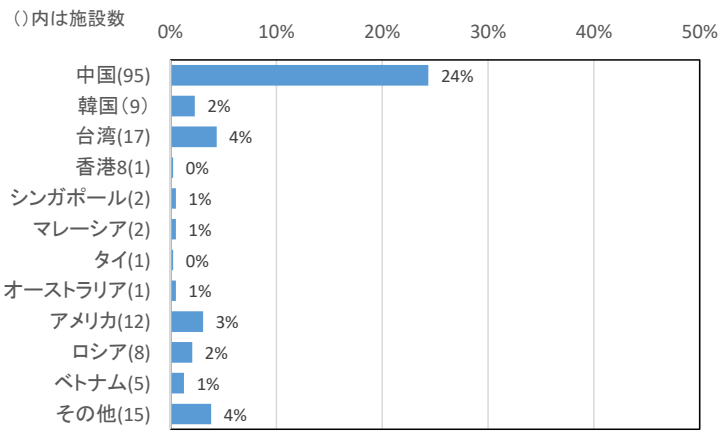
②　受診患者の内一番多い国・地域

外国人患者の受け入れについて「あり」と回答した 390 施設のうち、外国人患者で一番多く受入れた患者の国・地域を「中国」と回答した施設は 95 施設（24%）、「台湾」とした施設が 17 施設（4%）、「その他」とした施設が 15 施設（4%）、「アメリカ」とした施設が 12 施設（3%）となった。

図 1- 19　受診者の最も多い国･地域別の施設数割合(N=390)

その他の内訳

フィリピン(6 施設)	ネパール
モンゴル(2 施設)	ブラジル
インド	パキスタン系
インドネシア	駐日機関の紹介
スリランカ	



設問５　外国人患者の受入の有無で「あり」を回答した方にお聞きします。外国人の方が受診された際の状況において、緊急搬送の割合はどの程度か、該当するものに〇をつけて下さい。

外国人患者の受入について「あり」と回答した 390 施設のうち、緊急搬送の割合は「0%」が 267 施設で 68%を占めた。「10%以下」が 78 施設（20%）、「11～30%」が 14 施設（4%）、「70%超」が 11 施設（3%）となった。

有床診療所は「0%」「10%以下」で大半を占め、救急対応の割合が高い施設の多くは「病院」であった。

なお、緊急搬送の割合が「70%超」と回答した 11 施設のうち 8 施設は、年度別受診者数が 10 名以下の施設であったことから、必ずしも救急搬送による受入患者数が多いという状況ではない。

図 1- 20　緊急搬送の割合別施設数（N=390）

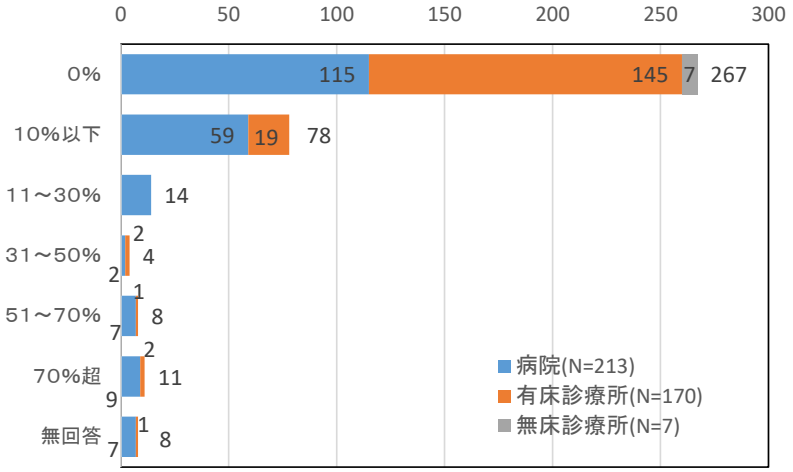
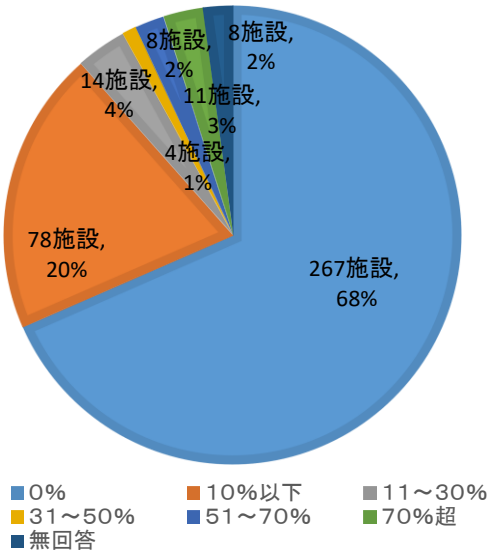


図 1- 21　緊急搬送の割合別施設数の比率（N=390）



設問６　外国人患者の受入の有無で「あり」を回答した方にお聞きします。<u>診療の際の通訳</u>は、誰が行いましたか。該当するもの全てに〇をつけて下さい。（複数回答）

外国人患者の受れについて「あり」と回答した 390 施設のうち、診療の際の通訳の方法等について「患者本人(通訳必要なし)」と回答した施設が 250 施設（64%）、「添乗員等同行通訳」が 216 施設（56%）、「医師等院内スタッフ」が 145 施設（37%）となった。回答割合の高かった「本人」「同伴者」「院内スタッフ」以外による通訳対応としては、「翻訳タブレット」が 48 施設（12%）、「指さし会話集」が 30 施設（8%）、「地域や自治体等の通訳派遣制度の活用」が 24 施設（6%）、「電話による医療通訳の活用」11 施設（3%）と図 1-23 のとおりいずれも 1 割程度と少ない結果となった。

「その他」の内訳としては、「患者の家族」「職場の関係者等」「患者側が通訳を同伴」しているとした回答が 30 施設（7%）以上となった。

図 1- 22　診療の際の通訳方法別施設数（複数回答）(N=390)

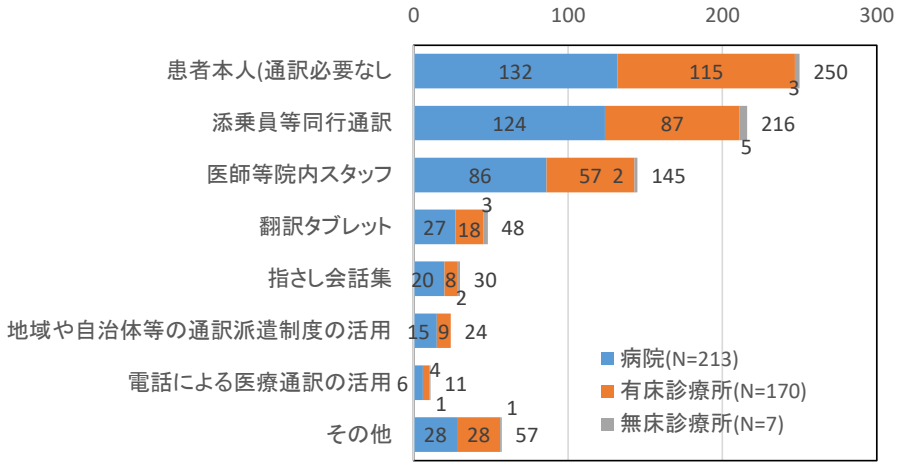
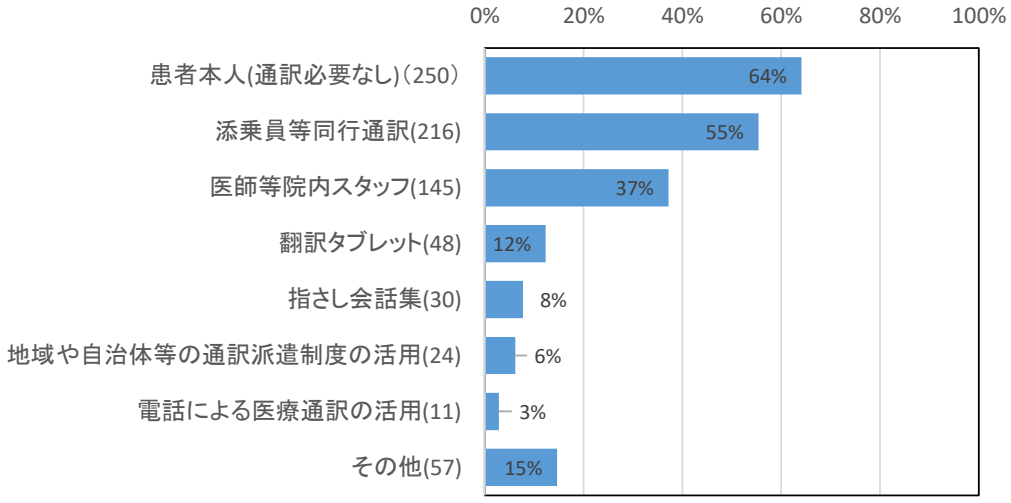


図 1- 23　診療の際の通訳方法別施設数比率（複数回答）(N=390)



その他の内訳

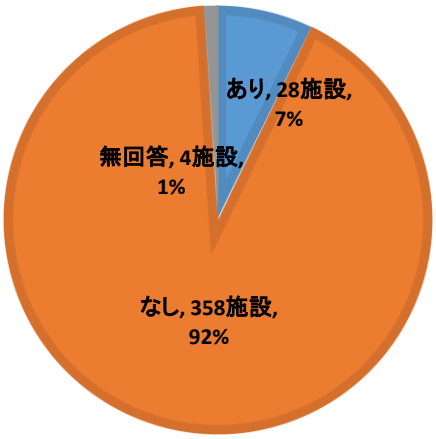
【家族、同行者、関係者】	
家族、友人(17 施設)	通訳同伴(3 施設)
本人の就職先の職員等(13 施設)	船舶代理店の通訳
知人・同行者・付添い(5)	知人の通訳者
就労先通訳(3 施設)	大使館の方
宿泊先従業員(2 施設)	
【医師、医療機関スタッフ】	
ドクター	英語で、分かる範囲で
【機器の利用】	
スマートフォンのアプリ (2 施設)	外国語問診マニュアル
電子手帳、漢字による筆談	
【外部機関･サービスの利用】	
医療通訳派遣グループ(2 施設)	通訳会社利用
当院で用意した通訳	通訳ボランティア
【その他】	
日本語を本人が話せた	留置の方
通訳できるスタッフはいなかった	

設問７）　外国人患者の受入の有無で「あり」を回答した方にお聞きします。

①　外国人患者の診療費の支払いについて過去３年間で未払いが発生した事例はありましたか。

外国人患者の受入について「あり」と回答した 390 施設のうち、診療費の支払いについては「未払いなし」が 358 施設（92%）、「未払いあり」が 28 施設（7%）となった。

図 1- 24　診療費未払いの有無（N=390）



「未払いあり」の 28 施設の内訳は病院 20 施設、有床診療所 7 施設であった。また、病院の 20 施設のうち 18 病院は二次救急施設 [1)]、2 病院は三次救急施設 [2)] であった。

1) 二次救急施設
都道府県知事が認定した救急告示医療機関及び休日・夜間に入院の要する重症救急患者に対応する救急医療機関

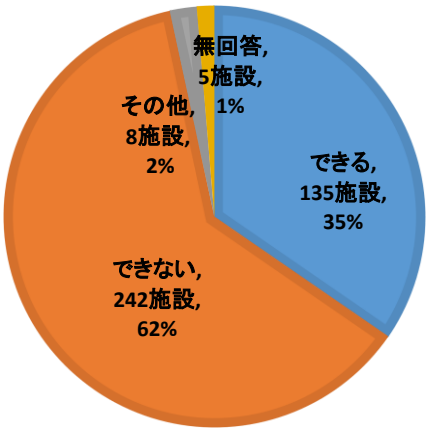
2) 三次救急施設
二次救急体制では対応できない重症及び複数の診療科領域にわたるすべての重篤な救急患者（頭部損傷、心筋梗塞、脳卒中など）を 24 時間体制で受け入れる体制と高度な診療機能をもつ医療機関

②　診療費について、カードによる支払いは可能ですか？

図 1- 25　カード支払いの有無（N=390）

外国人患者の受入について「あり」と回答した 390 施設のうち、診療費のカードによる支払いについては、「できない」が 242 施設（62%）、「できる」が 135 施設（35%）となった。

「その他」8 施設の回答内容は入院費用に限定されたり、支払い回数（一括払いのみ）の制約がある等の記載であった。



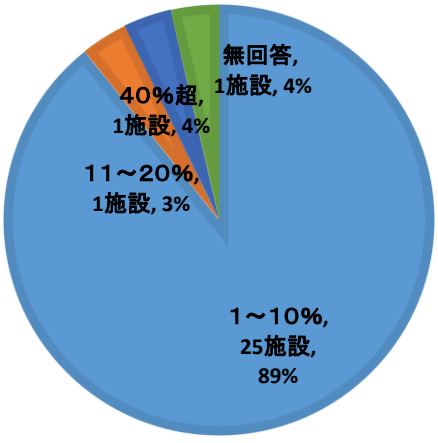
その他の内訳

入院のみカード使用可能（3 件）	外来診療のみ使用可能
1 回払いのみ	カード会社による
金額による	一部可能

③　診療費の未払いの割合はどの程度か、該当するものに〇をつけて下さい。

図 1- 26　診療費未払いの割合 N=28）

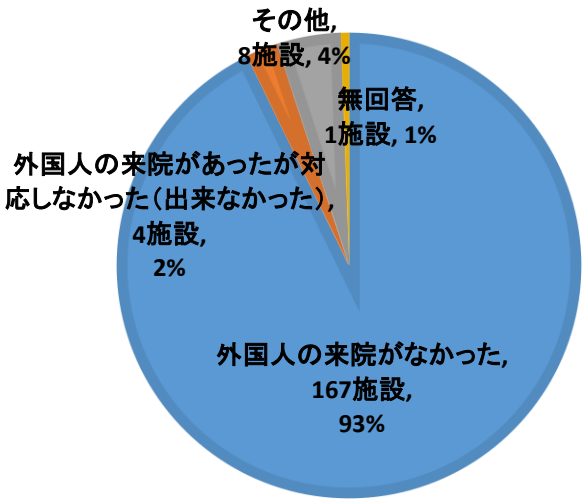
「未払いあり」の 28 施設のうち、診療費の未払いの割合は「１～10%」が 25 施設、「11～20%」「40%超」がそれぞれ 1 施設となった。「40%超」の施設の外国人受診者数は、年間 0 名か 1～10 名以内の少数の施設であった。



設問８　**外国人患者の受入の有無で「なし」**を回答した方にお聞きします。**理由**をお聞かせ下さい。

外国人患者の受入「なし」と回答した 180 施設のうち、外国人患者の受入が無かった理由は、「外国人の来院がなかった」が 167 施設(93%)、「対応しなかった(出来なかった)」が 4 施設(2%)であった。

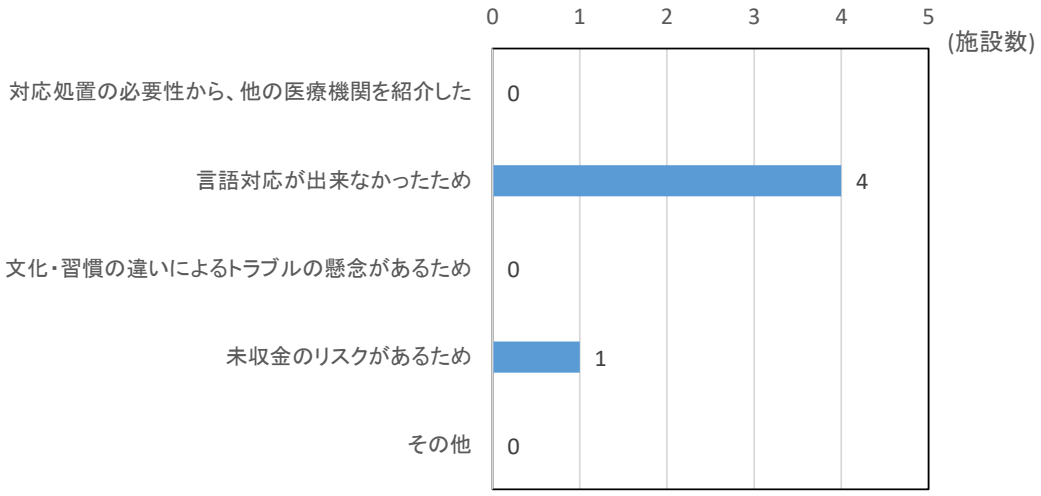
図 1- 27　外国人患者受入なしの理由（N=180）



設問９　外国人患者の受入が無かった理由で「**外国人の来院があったが対応しなかった（出来なかった）**」を選択した方にお聞きします。**理由**として該当するもの全てに○をつけて下さい。（複数回答）

「外国人の来院があったが対応しなかった（出来なかった）」と回答した 4 施設のうち、対応しなかった理由は「言語対応が出来なかったため」が 4 施設、「未収金のリスクがあるため」が 1 施設となった。

図 1- 28　外国人患者対応できなかった理由（N=4）



設問 10　全ての方にお聞きします。今後、<u>外国人患者の受入についてどのようにお考え</u>ですか。最も近い考え方一つに○をつけて下さい。

①　外国人患者受入意向施設数

回答総数 585 施設のうち、外国人患者の受入れについては「緊急時であれば受け入れる」が最も多く 149 施設（25%）、「積極的に受け入れていきたい」が 107 施設（18%）、「病院側の体制が整い次第受け入れていきたい」が 88 施設（15%）、「これまでに事例がないので特に考えていない」が 82 施設（14%）となった。「緊急時であれば受け入れる」「積極的に受け入れていきたい」「病院側の体制が整い次第受け入れていきたい」と回答した施設の割合は 59%となり、緊急時という条件付きでの受入も含めると、受入意向のある施設は半数を超える結果となった。

図 1- 29　外国人患者受入意向別施設数割合（N=585）

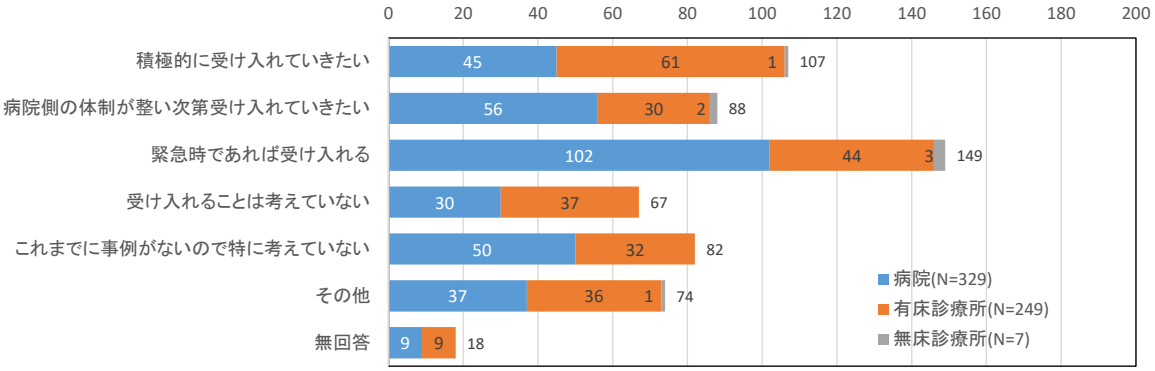
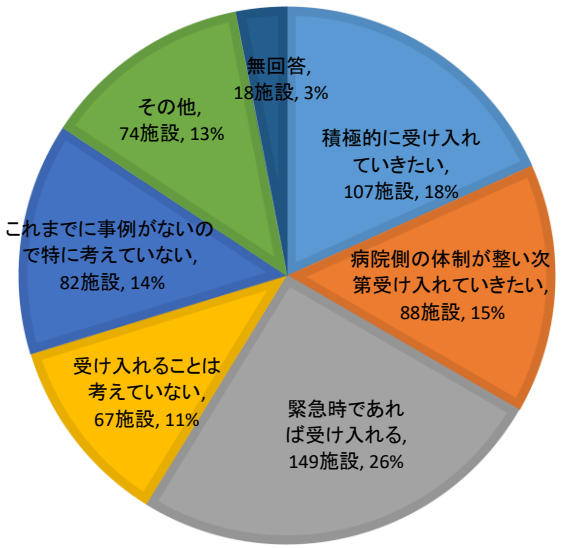


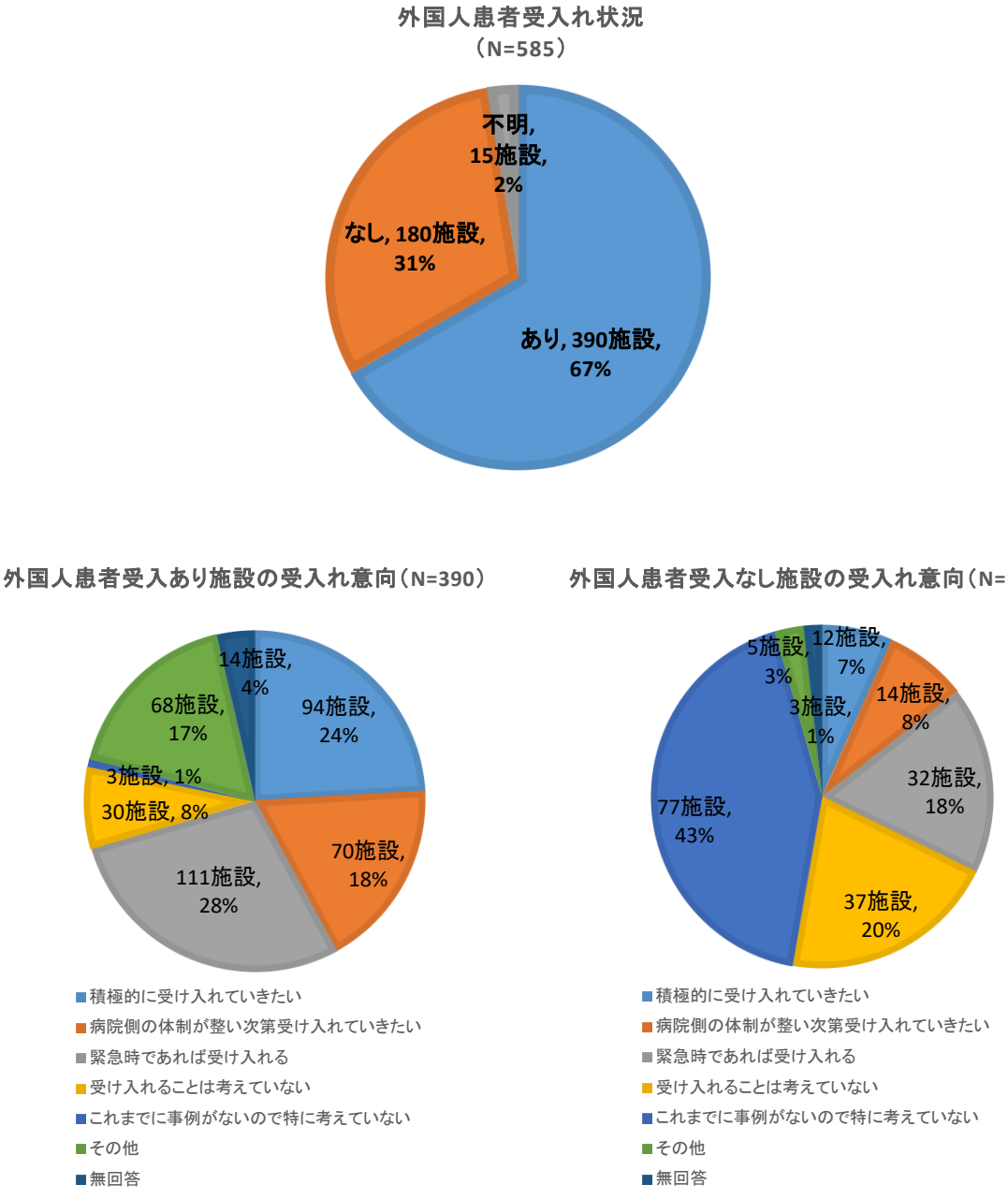
図 1- 30　外国人患者受入意向別施設割合（N=585）



② 外国人患者受入有無施設との比較

外国人患者受入の有無についての回答結果とクロス集計を行ったところ、外国人患者受入「あり」と回答した施設では、「積極的に受け入れていきたい」「病院側の体制が整い次第受け入れていきたい」「緊急時であれば受け入れる」の受け入れる回答は 70%を占めたが、受入「なし」と回答した施設では 33%と低い比率となった。

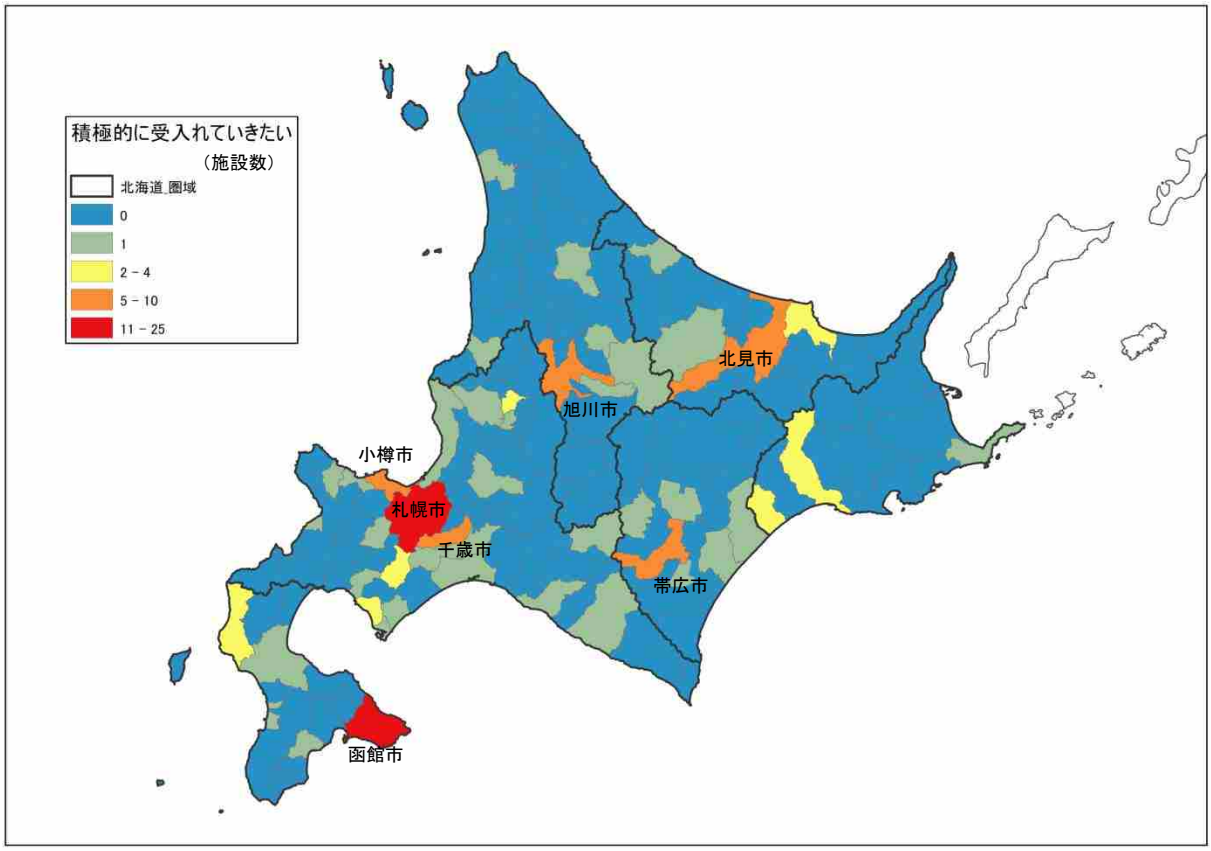
図 1- 31　外国人患者受入有無と受入意向



③　積極的受入意向のある施設数

「積極的に受け入れていきたい」と回答した 107 施設数の市町村別の状況を以下に示した。施設の最も多い札幌市で 25 施設、函館市で 10 施設、旭川市で 8 施設となった。

図 1- 32　「積極的に受け入れていきたい」と回答した施設数（市町村別）



「その他」の記載では外国人患者受入について、日本人の一般患者と同様に受け入れるとの記載（13 施設）のほか、通訳同伴等の言語対応や患者の保険加入や病状等の条件付きであれば受け入れるとの記載が 30 施設以上みられた。

その他の内訳

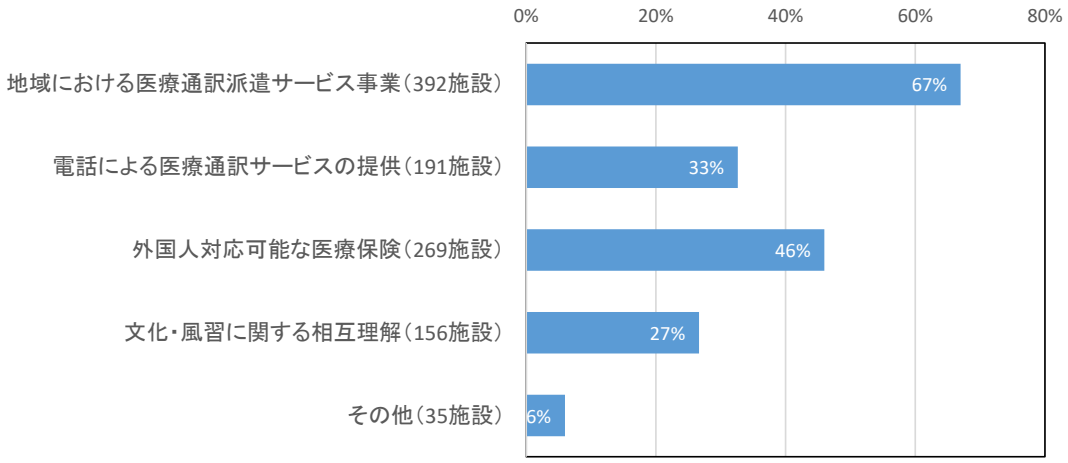
【日本人と同様の受入】
日本人と同様の対応　(8 施設)
一般患者と同じ　(2 施設)
当院での通常の診療であれば問題無し
今まで通り受け入れする　(3 施設)
【条件付き受入】 言語対応
通訳がいれば受け入れる　(9 施設)
日本語が話せるなら受け入れる　(2 施設)
意思疎通が図れる場合のみ受入可
日本語が話せる方、常時通訳の方がいる場合のみ受け入れる　(2 施設)
必要に応じ、対応可能な患者は受け入れる　(2 施設)
近隣の方のみ
英語であれば、外来対応のみ可、入院は不可
患者との通訳ができれば受け入れは可能
今まで通りであれば受け入れ可能だが、今後人数が大幅に増えるようであれば対応を考えたい
旅行者には通訳があれば助かる。札幌在住か、日本語がわかる又は英語であれば対応可能
積極的ではないが、(事前に連絡が必要) 受診に来たら受け入れる(ただし、通訳者がついている場合)
対応できる医師が、患者来院時に院内にいれば受入する
通訳等の体制によって考える
当センターの機能から考え、通訳を必要とする外国人の来院は想定されない
言語的疎通が保証されていること、薬物の不法使用がないことが条件
【条件付き受入】 受診者の属性条件等
一般観光旅行者は受け入れたくない、留学生はその限りでない
在日外国人であれば可
【条件付き受入】 保険加入
日本の公的保険加入者で日本語ができれば受け入れる
患者様は基本的に外国人問わず断らないが　外国人の方で保険証が無い場合は、支払い可能か確認している。特に心臓の治療や手術を希望され高額となるため
【条件付き受入】 病状や紹介等
透析患者中心に患者の病気の状況により判断
精神科主体の為、前医の情報等がはっきりしていないと受入が困難である
精神科の入院形態があるのでむずかしい(医療保護入院の場合)
他病院からの依頼であれば、受け入れる
その時、その状態による
【消極的受入】
来院したら受け入れる　(17 施設)
積極的ではないが、受入する　(4 施設)
外来担当のドクターの判断となるが、来院があったのであれば出来るだけ対応すべきと考えている
休日当番の時は受けざるをえないと思っている
緊急及び受診を希望するのであれば受け入れる
【対応できる医療施設の紹介案内体制】
言語面、治療面で他へ紹介する必要が生じた時に、紹介できる医療機関が明示されていることが望ましい

設問 11　全ての方にお聞きします。**外国人患者を受け入れるにあたって何が必要**と考えますか。該当するもの全てに〇をつけて下さい。（複数回答）

①　外国人患者受入のために必要な事項

回答総数 585 施設のうち、外国人患者を受け入れるにあたって必要なものは「地域における医療通訳派遣サービス事業」が 392 施設（67%）、「外国人対応可能な医療保険」が 269 施設（46%）、「電話による医療通訳サービスの提供」が 191 施設（33%）となった。

図 1- 33　外国人患者受入のために必要な事項別施設数（複数回答）（N=585）



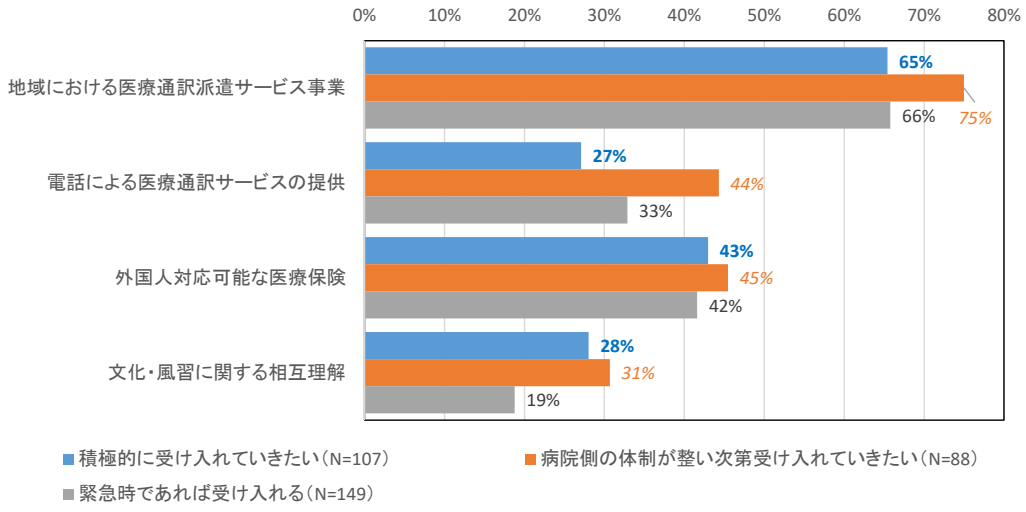
②　外国人患者受入意向と受入に必要な事項の比較

設問 10 の外国人患者の受入意向において「積極的に受け入れていきたい」「病院側の体制が整い次第受け入れていきたい」「緊急時であれば受け入れる」と回答した施設について、クロス集計した結果を以下に示した。

受入意向について「積極的に受け入れていきたい」「病院側の体制が整い次第受け入れていきたい」「緊急時であれば受入れる」と回答した施設は、いずれも「地域における医療通訳派遣サービス事業」を必要とする施設が 60%を超えていた。

また、「病院側の体制が整い次第受け入れていきたい」を回答した施設は、医療通訳派遣サービス、電話医療通訳サービス、医療保険ともいずれも必要と回答する比率が高かった。

図 1- 34　外国人患者受入意向と受入に必要な事項のクロス集計結果



「その他」の内訳では、スタッフ等のスキルアップや施設内における体制整備を挙げる記載が9施設と多かった。

その他の内訳

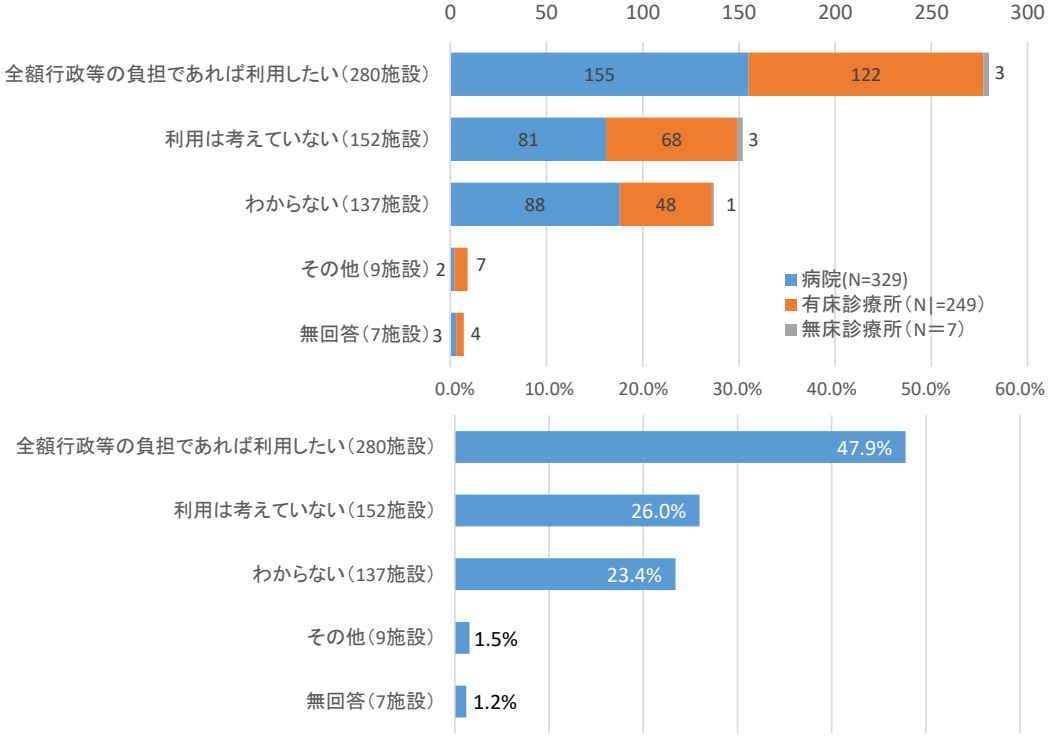
【スタッフ等のスキルアップ】
スタッフ・医師の英会話等のスキルアップ　(9件)
すべての外国語をマスターしている訳ではないので
【医療施設における体制整備】
スマホ等の翻訳機能の活用　(2件)
各国語に対する即時対応可能なスタッフの常時勤務体制　(2件)
各施設で本業務に特化できる部署等の整備
24時間の通訳サービス
夜間、休日、緊急の際も対応が常に可能な行政サービス事業
緊急時の通訳派遣の対応
時間外の対応
病院側の受入体制が必要
【保険、支払い関係】
行政が外国人患者の医療費を立て替え払いするようなしくみ
金銭問題
自費診療でなおかつすみやかな支払い
支払の確実性
【対応できる医療施設の指定および紹介】
対応する医療機関を決めて紹介するようにするべき
外国人対応可能な病院を各地域に指定する事
【患者側の条件等】
日本語が解る友人が付添って来ること
【その他】
現状で可
地域は医療機関の性質により異なる為分からない

設問 12　全ての方にお聞きします。医療通訳の派遣サービスがあれば利用を検討されますか。最も近いもの一つに〇をつけて下さい。

回答総数 585 施設のうち、医療通訳の派遣サービス利用を検討するかについては「全額行政等の負担であれば利用したい」が 280 施設（48%）、「利用は考えていない」が 152 施設（26%）、「わからない」が 137 施設（23%）となった。

施設種別では病院、有床診療所ともに約半数の施設が「全額行政負担であれば利用したい」と回答していた。一方で病院、有床診療所ともに約 4 分の 1 の施設が「利用は考えていない」と回答していた。

図 1- 35　医療通訳派遣サービス利用意向別施設数と比率（N=585）



その他の内訳

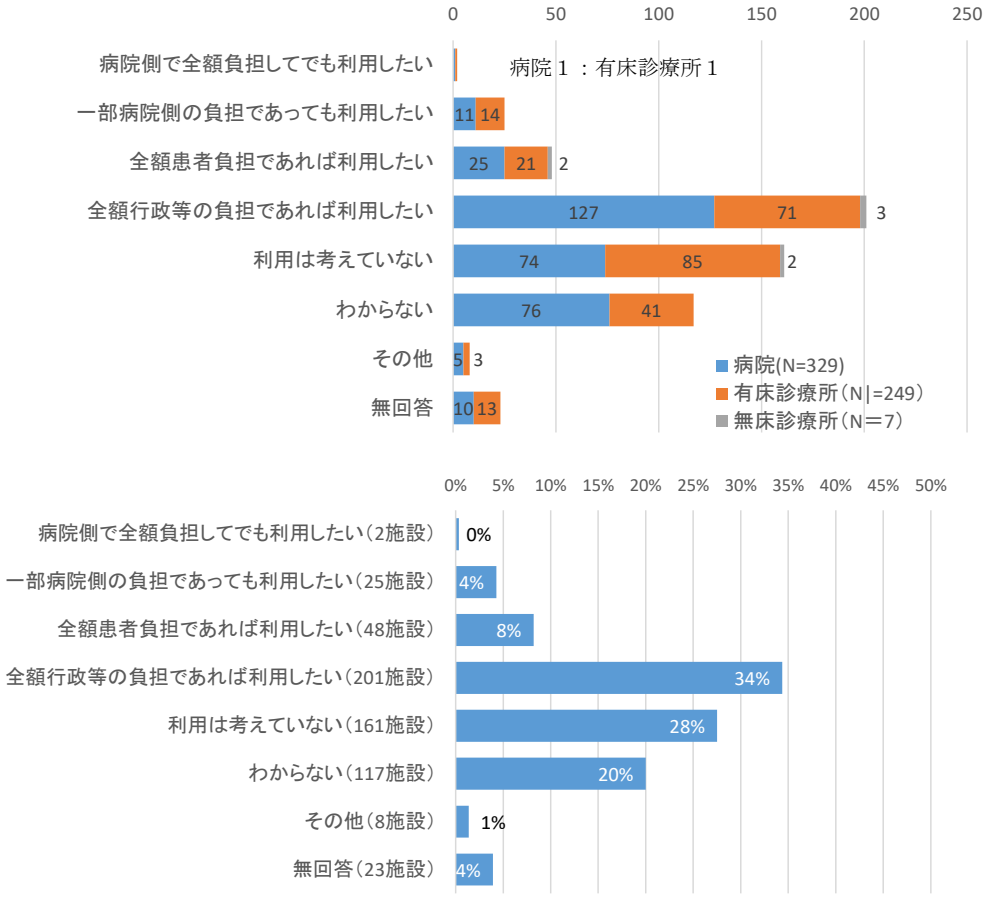
【英語以外のサービス】
英語以外に対応できるサービスがあれば
【必要なし】
過去に受け入れたことがあった患者全員が英語を話せたので、当面通訳は必要ないものと考える
【患者負担】
その様なものは基本全額患者負担が普通とどの国でも思う
全額、患者負担であれば利用したい
【患者と行政による負担】
現在は通訳の同行を条件に受入れしているため今後検討したい。その際は患者本人負担か行政負担としてほしい
行政と患者、両者で負担
【利用意向】
すでに利用できる体制を整えている
離島の為、必要時にサービス利用できないと考える
現在は利用を考えていないが、患者が増えた時には利用を検討したい

設問 13　全ての方にお聞きします。電話による医療通訳サービスがあれば利用を検討されますか。最も近いもの一つに○をつけて下さい。

回答総数 585 施設のうち、電話による医療通訳サービス利用を検討するかについては「全額行政等の負担であれば利用したい」が 201 施設（34%）、「利用は考えていない」が 161 施設（28%）、「わからない」が 117 施設（20%）となった。

施設別では、病院の 3 分の 1 を超える施設が「全額行政等の負担であれば利用したい」と回答しており、一方、有床診療所の 3 分の 1 の施設が「利用を考えていない」と回答していた。

図 1- 36　電話による医療通訳派遣サービス利用の意向別施設数と比率（N=585）



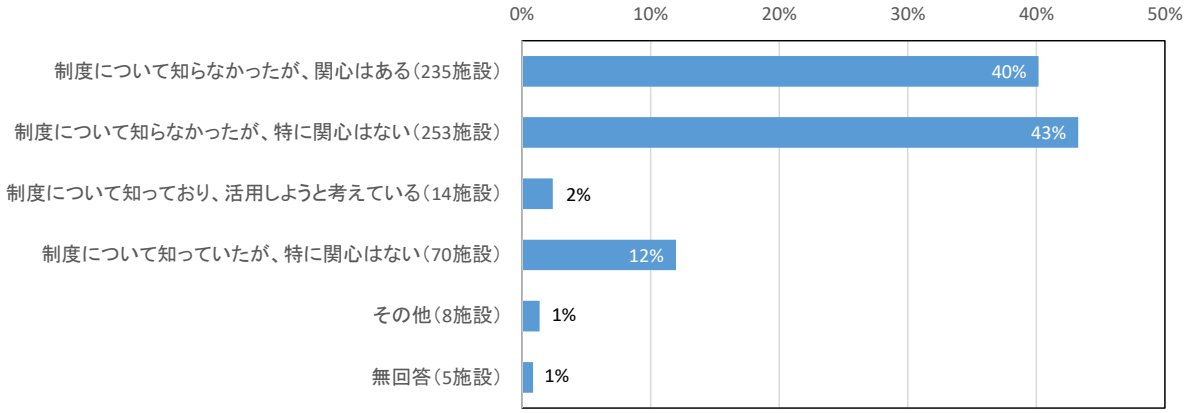
その他の内訳

【検討中】
以前採用したが上手く通訳できてなく、やり取りに苦労したので考え中
外国人患者が増えれば検討したい
【費用負担】
既に病院側の全額負担で利用しているが、費用面での負担が大きい
できるかぎり在院負担なしでの利用が望ましい
患者および行政等の負担
【不要不可】
すでに利用できる体制を整えている
現場対応でなければ通訳は意味がないと思う
通訳同伴でなければ基本的に無理―英語以外

設問 14　全ての方にお聞きします。厚生労働省において**外国人患者受入医療機関認証制度（JMIP）や医療通訳を促進する補助事業を**実施しています。こうした制度等に対して、最も近いもの一つに○をつけて下さい。

回答総数 585 施設のうち、医療機関認証制度や医療通訳を促進する補助事業については「制度について知らなかったが、特に関心はない」が 253 施設（43%）、「制度について知らなかったが、関心はある」が 235 施設（40%）、「制度について知っていたが、特に関心はない」が 70 施設（12%）となった。

図 1- 37　外国人患者受入の制度や補助事業に対する意向別施設数の比率（N=585）



その他の内訳

JMIP と JCI を取得済
【関心あり検討】
制度については知っており、関心はある
制度を理解した上で検討
今後の活用については未定
【活用想定外】
制度は浅く知っていたが、当院にそういう患者は来ないという気持ちでいた
制度は知っているが活用する規模ではない
制度について知っているが、活用しようと考えていない

【自由記述】

言語・コミュニケーションについて	**（言語及び医療説明の問題）**
	英語であれば医師等が対応できるが、英語以外の言語だと対応が難しい
	・英語で会話できる外国人患者であれば対応可 ・上記以外の外国人患者であれば医療通訳派遣もしくは電話サービスが受入前提条件となる
	以前、数回あったがとても大変だった。中国の人は漢字で対応のこともあったが、これも大変だった。日常の診療の中での対応は無理と思った。また、中国語のメールの問い合わせも翻訳料をかけての対応でこれまた大変だった
	日本語が全くわからない方だとかなり厳しい(診療までの過程に時間がかかる為)
	通訳なしで全く日本語の解らない方は診察は難しいと思う（特に中国人など）
	いつも通訳同伴の方が通訳なしできた時の対応にとまどう
	英語以外の外国語対応が出来ずそういう通訳を帯同出来れば理想である
	英語圏の人とは何とかコミュニケーションとれるが中国語、韓国語、ロシア語、その他はお手上げ→何とか筆談で通じた事がある。翻訳タブレットは通じなかった事がある
	中国語、ロシア語の通訳が可能になれば利用者が増加すると思われる
	当院受診の方はすべて日本語のできる知人あるいは会社関係の付添いがあった (旅行者ではない)
	ツアー旅行客や漁船員等ついては､大半が同行通訳の方や船舶代理店の通訳がいるので特段問題はないが、個人旅行客については通訳の手配が難しく対応に苦慮している
	通訳が同席しているので問題なし
	通訳の方と一緒に来院していただけたら受入やすい
	外国人患者が受診した際にすぐに通訳が見つからないことがある
	一番の問題は言語(通訳)の問題｡特に医療用語は特殊なため受診の際は必ず通訳同伴が望ましいと考える
	・透析の場合、開始～終了まで通訳が常駐してくれるのか ・簡単なコミュニケーションレベルの英語力しかない場合は断るべきか ･旅行透析の場合､事前の打ち合わせが重要と考えるが､その際に理解の行き違いがあった　場合の責任が不安
	・言葉の壁によりお互いの意思疎通が不十分な時、安全で納得のいく医療が提供できない ・市と契約し、外国人患者を受入れる医療機関をできるだけ紹介したい
	受入たいが病気について説明が難しい｡日本語でも病気の説明は難しいのに他国語では通訳の人が必要
	「説明と同意」が外国人はやはり大変
	意思疎通が出来ればどの様な形式でも受診は可
	（医療通訳サービス）
	過疎地の小さな病院なので通訳までの必要性は感じられないが､電話等により即時応答できる体制は必要と感じている
	患者とのコミュニケーションを考えた場合､療養環境等を考慮すると電話による通訳はあまり実用的ではない

	当院では今まで受診数が少なく、又、外科系統なので医療費もそう高額ではないのであまり関心、心配していなかったが災害時や大型感染などがあった場合、受け入れなくてはならないと考えており、派遣サービスでは手続き等、時間又は日数がかかるようであればネット、電話通訳サービスが主流になるのではと予測する。また、日本円が手持ちにない場合(カードが使えない場合)もあり、サービス利用の費用を患者負担にするのは難しいと考える
	（医療通訳の養成）
	医療語学について学べる教室などがあればいいと思う
	・札幌市内においても医療通訳の派遣について十分システム化されておらず、活用しにくい ・医療通訳の養成制度(私立の語学スクール含む)が東京、近畿周辺に偏っており、道内に少なく利用しづらい
	（多言語対応の問診票）
	当院には英語圏以外の方(農業研修生等)が多く、なかなか問診がスムーズにいかない事があった。何か分かりやすい絵が描かれているパンフレットがあったら重宝すると思います
	問診票や請求書、証明書等の英文サンプルが有ると助かる
診療費未払いの実態と懸念	過去の観光客の場合、診療費を全くもらっていない(交通事故)。10 名の患者の診療費未払いは大きい。理由は旅行代理店が 2 重 3 重にもなっており責任逃れ。また、患者帰国後、個人情報保護の観点から、患者の同意に関して連絡がとれない。観光バスの大事故だったので市内各医療機関に搬送されたが、全病院が未払いのまま。国交省、大使館にも交渉したがどうにもならなかった。通訳の前にこのような未払いが発生する可能性が大きい事を検討すべき
	外国人旅行者の場合は自由診療であり、治療費の支払はどの様になるのか心配。各病院、治療費の回収はだいじょうぶなのか
	現在のところ実態はないが、滞在先から遠方に搬送された際、交通費(タクシー代)も高額となる為、診療費が未払いとならないか気がかりである
	仮に 1 人で旅行をしていて万が一不幸にも亡くなったときの、治療費の請求先がどうなってしまうのか不安がある
	通訳の方がいたので分かったが、患者は国体のお客様でどうしても当院に長くとどまることが出来ず治療費とタクシーで宿泊予定地に行ったが、病気もさることながらタクシー代が大変だったと思った。彼らは保険を掛けているのか心配になった
受入れ対応	**（受入れた外国人傷病者）**
	当院では、主にけが災害の救急当番指定日に受診される事が多い。特に冬季に観光で来日し、自己転倒による受診が多く感じる
	市内の輪番制での緊急、救急当番医を受けている場合が多く、その時受診される外国人の方の対応に不自由な思いを患者さんへ与えている現況。もっと市、医師会等で外国人患者受入れの対応に関して積極的な働きかけを望む
	当病院を利用する外国人患者は船の乗組員と農業研修に来ている研修生で、船員の方は代理店の職員、農業研修生は事業主が一緒に来院し、受付、支払等の手続きをしている現状
	当院、3 名外国人が受診されたが、いずれも漁業の方や農家で働いている方だった。遠方からの受診ということで、もう少し近い所で受診出来ることが出来れば、外国の方には利便性が上がると思う
	（言語以外の受入れ困難の理由、受入れ条件）
	精神科である為、訪日外国人を受け入れる事は基本的には考えていない。救急搬送はこの限りでは無い
	紹介制医療機関であり、英語又は日本語の患者病状詳記の紹介状及び道内に住所を有し、支払能力がある保証人がいること。通訳は患者側で確保することを条件として受入れを行っている

	当院は救急指定病院では無いため、外国人の受入については難しいと思う
対応病院の指定や支払いに関する体制、法整備等	**（対応医療機関の指定等）**
	外国人患者(特にインバウンド)の受診を集約して受ける医療機関を指定し、ここに資本(資金や人的資源)を集中させる方が効率的と考える
	分散よりは大規模施設に集約し、たらい回しのない状況をまず作るべきで、その後少しずつできる施設を増やすべきと考える
	一般の個人クリニックは外国人受診患者は少ないと思われる。言葉が通じる友人等が付き添いで来ることが多い。公的な補助事業についてはセンター病院などが対象となるだろう
	言語の問題と言う簡単なものではない。大学病院の経験から言うと以下の点 ①言語の問題（医学用語と一般用語の違い） ②文化の問題（例えば流産に対する考え方等・医療に関する考え方） ③国の体制の問題（届け出等の理解） 結局、お互いに当然と思っている事が違うので、分散するより集中して医療機関を指定する方が良いと考える
	派遣サービスや通訳サービスが行政負担であった時、そのシワ寄せに日本人の医療費負担が増えるのであれば本末転倒である。また受診外国人が無保険の可能性もある。その時はどこが診察料をカバーしてくれるのか。この事は大変重要と思う。また、国によって宗教の違いから診療行為も制限がある。そのような事柄が瞬時に理解できるようなシステムが必要と思う
	外国人対応可能医療機関や時間帯が、誰にとっても簡潔明瞭となるしくみにしていってはいかがか。例えば ・A　10 科以上を標榜する医療機関や 500 床以上の病院においては、月-金 9:00-17:00 は外国人患者の受入れ可能な体制をとるように推進していく ・B　その他の時間帯においては、(札幌なら)夜間急病センターに医療通訳者の配置、または、夜間急病センターによる通訳者呼び出しが可能な体制をとる。この夜間、土・日に他の医療機関で通訳者が必要となった場合は、夜間急病センターからその医療機関に通訳者を公費負担で派遣する ・C　また、上記条件を満たさずとも、道内各支庁毎に数ヵ所以上の外国人受入可能医療機関を整備する つまり、通訳者の費用をやみくもに増大させるのではなく、例 A などの条件を満たさない中小の医療機関が止むなく担う時にのみ通訳の公的費用を投入する...。持続可能な方策をお願いしたい
	当センターは夜間(19:00～7:00)の急病に対応する医療機関であり、外国人観光客や在住外国人の方が多く来院する。当直医やスタッフが外国語会話集や iPad のアプリ等で対応しているが、全体の患者数が多いため診療に時間を要し、細かな説明も難しく大変苦慮している。このたび、市と外国人患者の対応について協議し、夜間の外国人患者(休日等昼間も含む)について通訳等体制の整った医療機関へ集約することとした(10 月より実施)。この体制が周知されると来院数も減少すると思われるが、観光客等も増加していることから引き続き外国人患者への対応について検討して参りたい
	（支払いシステムや体制）
	旅行者の方で医療費の支払い時、聞いたことのない保険会社に請求してほしいと言われたことがあったが、連絡がつかず窓口で支払いをお願いした。どの医療機関でも対応できるようなシステムが必要かと思う
	カード利用に対応できない。カード利用料の補助制度(無料)を
	なるべく日本語の理解ができるような対応を行ってほしい。必ず支払ってくれるような体制や法の整備といったことは、今後必要になってくるのではないかと思う

	外国人観光客など日本を訪れる外国人へ、医療機関を受診する際の流れや方法について、自治体のホームページなどから見られる外国人向けの案内ページを作成してほしい
	基本的に外国人患者さんと一般の日本人患者さんと同様に対応している。外国人とのことでの特別扱いはないと思う。行政も過度に特別扱いするのは良くないと考える。ただし支払いについては基本十割自己負担の自由診療扱いであることを、外国人患者さんには周知徹底していただきたい
	当院に来院した外国人の方はネットで調べて直接来院された。外国語が話せるスタッフがいないため他院に紹介すること自体も難しく、また、どこの病院が対応してるのかもわからなかった。地域の外国人対応病院が書かれているもの（外国語で）があれば来院された患者様にお渡しでき、患者様自身もスムーズにストレスなく適切な病院へ行けるのではないか
言語・医療保険・マナー等の懸念	・言語が通じないことが一番困る ・通常、自由診療になると思われるので支払いできるか心配
	言葉、医療保険
	言葉が通じない、保険の問題
	・緊急時に対応しきれない ・倫理的にもジレンマが生じる
	・海外からの患者は高い通訳料が支払えず、通訳なしでの来院がほとんどである。積極的な受入れを考えるのなら、医療機関や患者が通訳料を負担せずに済むように行政に考えてもらいたい ・通訳者との間でいつも問題となるのは、誤通訳による医療事故や訴訟についての補償がある。何か起きた場合の保険も整備してもらいたい ・中国からの患者は直前のキャンセル等が多く困っている。スタッフの手配や勤務に影響がある
	当院は 1 年前まで救急当番医を行っていたので 1 年間に数名は来院していたが、外国の方々が多数なので必ず通訳の方と同行でなければ診察を断わる事もあった。支払いも全て全額負担をしていたが、保険（旅行）のことをよく聞かれたがほぼ答えられなかった。なお、持病なので持参しているお薬も患者様からの情報しかなく、処方しても副作用の説明はしていたがあまり納得されていない気がした
	・海外の薬と同じものを希望され来院することがあるが、日本で未承認の薬であることを伝えても理解してもらえないことがあった ・薬物アレルギー保持者が多く対応に難渋する ・外国人は無理な要求が多く、対応できないことを伝えても要求を変えない
	・ホテル等からの問い合わせで受入れる事があるが、日本語のわかる方が同伴であればと伝えても実際わかる方の同伴がなかったり、患者の受付けだけしてどこかに行ってしまったりというケースがたびたびある ・患者 1 名に対し 5～6 名で来院されるとクリニックでは待合室も大きくはないので（声も大きいため）最少人数にしてもらえると助かる
	外国人のマナーが大変だった。領収書を 6 枚欲しいとか、松葉杖をかえてくれない、とか
	受診後のトラブルが心配、面倒。日本人なら理解できるが国が違うと中々理解が難しいと思う。（説明に対して）訴訟などが面倒
	外国人観光客がこれから増えてくるかもしれない。但し、当院は整形外科がないので対応は難しいのかも…
	これまでの受診は研修中による町内滞在者や大学への訪問中が多かったことから、付添いがしっかりしており、受診や支払いでの大きなトラブルは発生しなかったが、今後、旅行者の受診が増えた場合はこうしたトラブルの発生、増加に対しての懸念はある

外国人患者のデータについて	設問 2.～7.10.に関して、在留外国人は日本の医療保険制度を利用でき、日本人と区別する必要がないと考えている。そのため外国人患者の受入れ状況について特に把握していない
	当院では外国人患者のデータがなく､受入れを検討している部署もないことから答１のみの回答
	設問 2 は在住外国人を除いている。日本語が話せ保険証を持っているため
	設問につき未回答部分はデータを取っていないため不明
	このアンケートは H25～H27 年なのでほとんどなしだったが、H28 年度は外国の方も受診されている(2 人)。日本に住んでいる方なので日本語も話せる方だった
	このアンケートでの外国人の認識だが、対象は旅行者に限っているのではないとすると留学生、研修生、日本及び外国企業で働いている外国人、国籍は日本だが結婚の為帰化しているが日本生まれではない人など様々な人が居ることを考えると答えにくい面がある｡旅行者のみを対象としているのか｡当院に患った外国人のほとんどは留学生を含め 3 ヶ月以上の滞在者或いは今後ずっと日本に居る方達
	今のところ、特に問題なし
	特になし

５）アンケート結果の考察

＜外国人患者受入の実態＞

- 調査対象期間内における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 25 年から 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最も多かった（65%）。

⇒ 病院側の意向は別として、来道外国人旅行者の急増に伴い、年々外国人患者を受入ざるを得ない環境になってきていると想定される。
また、中国からの来道外国人旅行者が増加していることにより、中国人の患者の割合が高くなってきており、中国語での対応が必要となってきていると考えられる。

- 平成 25～27 年度の 3 年間継続して外国人患者を 40 名以上受入れた施設は 12 施設あったが、その半数は札幌市所在施設であった。
- 札幌市以外では、石狩、上川、留萌、日高、根室の総合振興局（振興局）管内に各 1 施設づつ点在している状況であった。

⇒ 来道外国人旅行者の最も多い札幌市において、多くの外国人患者を受け入れている実態があることから、外国人旅行者の数と外国人受診者数に一定の相関関係は見られるものの、外国人宿泊客延数の多くない地域においても、外国人患者を多く受け入れている実態があることから、これらの施設においては旅行者以外の在住者の外国人を受け入れていると考えられる。

- 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。

⇒ 外国人患者とのコミュニケーションは、かなりの割合で関係者等による「人」を介して行っている施設が多く、翻訳機器や外部サービスを利用せずとも一応の対応が出来ているとも想定されるものの、「通訳派遣制度」も含め外部サービスを提供できる体制整備がされていないことや、そうしたサービスの認知度が低いものと推測される。

＜外国人患者の未払いの発生＞

- 外国人患者受入れによる診療費未払いは、受入施設の 7%（28 施設）で発生していた。またカード支払いのできる医療施設は、受入施設の 4 割に満たなかった。
- 外国人患者を受け入れるにあたって必要なものとして、約 5 割の施設において「外国人対応可能な医療保険」との回答があった。

⇒ 外国人患者の未払いが、少数ではあるが発生していることが明らかとなったとともに、外国人患者を受け入れるにあたり、診療費未払いを懸念している施設が多い状況がうかがえる。
また、今後の医療費未払いの対応としてカード支払いを含めた決済システムの改善も必要と考えられる。

＜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 59%となった。
- 外国人患者受入実績なしの施設においては、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 33%となった。

⇒ 来道外国人旅行者が急増してきている状況において、病院等の医療機関においても外国人患者を受け入れざるを得ない状況となってきていることを認識してきているものと想定される。

- 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。
- 「医療通訳派遣サービス」「電話による医療通訳サービス」ともに、「全額行政等の負担であれば利用したい」と回答した施設が一番多く、次に「利用は考えていない」と回答した施設が多い結果となった。

⇒ 医療通訳という特殊性もあり電話医療通訳サービスよりも、直接通訳者ともコミュニケーションのとれる医療通訳派遣サービスを希望する病院等が多い結果となったものの、電話医療通訳サービスの制度自体があまり認知されていない状況であることも推測される。
また、費用面での負担感に懸念を抱く傾向が見られる結果となったが、各サービスの費用面も含めた周知や、地域における体制整備による負担軽減に向けた取り組み等が不足していると考えられる。

＜自由記述について＞

- 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。
- 診療費未払いに対する懸念についての記載も少なくなかった。

《全道医療機関アンケートまとめ》

- ◆ 来道外国人旅行者の急増に伴い、外国人患者を受入れる病院等も微増している状況となっており、病院等施設側もそうした状況は理解しつつも、受け入れるにあたり何らかの不安を抱いている状況が覗える。
- ◆ 外国人患者を受け入れるにあたり必要な事項として、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となっている。
- ◆ 現状において英語であれば医師等も含め対応出来ているものの、増加傾向にある中国を含め英語以外の対応に苦慮している状況が覗える。
- ◆ 病院等における医療通訳派遣や電話医療通訳等のサービスの活用はほとんどされていないことから、地域におけるそうした体制も整備されていない状況であることに加え、既存の電話医療通訳サービスについては、そうしたサービス自体あまり認知されていない状況であると想定される。
- ◆ 個々の病院等において外国人患者受入に向けた体制整備に対する費用負担に関する懸念や、医療費未払いに関する不安が多く見受けられる結果となった。

○　外国人患者の受入実態においては、来道外国人旅行者の増加に伴い、当初予想していたよりも多くの病院等において受入実績があったことに加え、病院等においても、そうした状況を理解してきていることが分かる結果となった。

そうした現状において、今回、本調査事業で実施した「地域における医療通訳派遣サービス」や「電話による医療通訳サービス」を含め、翻訳機器や外部サービスを利用している病院等はかなり少なかったことから、これまで以上に既存の外部サービスの周知を行うことが必要であると考えられることに加え、初期導入費用を行政等が負担する中で、そうしたサービスの利便性や実用性を実際に体験することで、最終的に地域や医療機関単位で自走できる体制を支援していくことも必要であると考えられる。

また、病院個々での医療通訳の確保には限界があることから、地域単位における医療通訳を確保・育成できる体制整備や、医療費未払いに対応するための外国人対応可能な医療保険の充実等も喫緊の課題であると考えられる。

（４）外国人患者受入先進事例調査

「医療パートナー制度」・「医療通訳育成研修」をいち早く導入し、成果を挙げている三重県の取組と北海道内で日本医療教育財団「外国人患者受入れ医療機関」、観光庁「訪日外国人旅行者受入可能な医療機関」に認定されている、「札幌東徳洲病院」「函館新都市病院」について調査を行った。

１）道外 「公益財団法人三重県国際交流財団（MIEF）」・三重県環境生活部

三重県では 1990 年の入管法改正以来県内の工場で働く日系外国人等が増加し、医療機関において外国語対応に苦慮している実情を踏まえ、医療通訳を導入することとなった。

医療通訳の育成研修事業は三重県が発注元となり、公益財団法人三重県国際交流財団（MIEF）が受託し、医療パートナー制度及び医療通訳配置事業は同財団が運営している。

① 医療パートナー制度

日本語が分からない方でも安心して医療機関で受診できるように医療通訳を紹介する制度。

いりょうつうやく　しょうかい
医療通訳を紹介します！

日本語

誰もが安心して医療機関で受診できるように、公益財団法人 三重県国際交流財団（MIEF）では、医療通訳者を紹介する「医療パートナー制度」を運用しています。ぜひご活用ください。

通訳できる言語

ポルトガル語・スペイン語・フィリピノ語・中国語・英語

hospital

※三重県主催の医療通訳育成研修を修了した方で MIEF医療パートナー登録試験を受験し、一定の語学レベル及び医療通訳に必要な知識、通訳技術、倫理などのスキルを持ったパートナーが通訳します。医療通訳者は守秘義務を徹底しますので、ご安心ください。

主な通訳内容

問診・診察、症状・検査結果の説明、薬の服用方法、手術の説明、入院退院の手続きなど。

幼児健診での医療通訳

申込み方法

受診予定日から**5日前**までに MIEF に電話でお申込みください。その際に詳しい内容をスタッフが伺いますので、病院名、診療科、受診日時などの情報をお手元にご用意ください。

医療機関様等からの申込みは、裏面の「医療パートナー紹介依頼書」にご記入のうえ、FAX又は E-mail でお申込みください。

通訳にかかる費用

通訳者謝金　：2時間まで 3,000円 以降 延長1時間につき 1,500円
通訳者交通費：一律 1,000円

※なお、医療機関様等からのご依頼の場合、制度利用料2,000円（賛助会員様は 1,000円）のご負担をお願いしております。

お申し込み・お問合わせ
MIE INTERNATIONAL EXCHANGE FOUNDATION
公益財団法人 三重県国際交流財団
〒514-0009 三重県津市羽所町700(アスト津3階)
TEL: 059（223）5006　FAX: 059（223）5007
E-mail: mief@mief.or.jp　URL: http://www.mief.or.jp

「案内パンフレット」

a）対象言語・通訳内容

対応言語	ポルトガル語、スペイン語、フィリピノ語、英語、中国語
通訳内容	診療、症状・検査結果の説明、薬の服用について、入院退院の手続きなど

b）ご利用いただける方

医療機関	通訳者を医療パートナーとして「医師賠償責任保険の対象となる医療行為の補助者」と位置づけることにご了解いただくことが条件となります。
外国人患者	MIEFにお申込みください。 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く） 9：00～17：00　TEL 059-223-5006 少なくとも診察日の5日前までにご連絡ください。

c）通訳にかかる費用

通訳料	1人2時間まで　3,000円　以降、延長1時間につき ＋1,500円
交通費	一律　1,000円
医療パートナー制度 利用料	2,000円/日（賛助会員1,000円/日） ＊医療機関からの依頼の場合のみ

（注 1）　医療パートナーについては、活動中の不慮の事故等に対応するため傷害保険に加入いたします。

（注 2）　依頼済みの通訳をキャンセルする場合には、履行日の 3 日前までにご連絡ください。この期間を過ぎると「医療パートナー制度利用料」の半額をキャンセル料として申し受けます。

d)　手続きについて

原則希望日の５日前までに下記依頼書に必要事項を記入して依頼を行う。

（様式１）

医療パートナー紹介依頼書

平成　　年　　月　　日

医療通訳を依頼する医療機関さまは、＊印の欄のみご記入ください。

受付番号	No.	受付年月日	年　月　日
受付者名			
＊病院等名			
＊病院等住所	〒		
＊依頼者又は相談者名	所属長名　　㊞		
＊担当者氏名	所属		
＊ご担当者様連絡先	TEL　　FAX		
＊派遣診療科	□ 眼科　□ 形成外科　□ 外科　□ 産婦人科 □ 歯科　□ 耳鼻咽喉科　□ 消化器科　□ 小児科 □ 神経内科　□ 整形外科　□ 精神科　□ 内科 □ 脳神経外科　□ 皮膚科　□ 泌尿器科　□ 放射線科 □ 麻酔科　□リハビリテーション科　□ その他（　　）		
＊派遣日時	予定　平成　　年　　月　　日（　　曜日）　　時　～　時		
	実績　平成　　年　　月　　日（　　曜日）　　時　～　時		
＊言　語	□ポルトガル語　□スペイン語　□フィリピノ語　□英語　□中国語		
通訳内容	＊予定　□ 外来診療　□ 入院患者の診療　□ 検査結果の説明 □ 手術の説明、付添い　□ がん等の告知　□ 救急患者の診療 □ その他（　　）		
	実績　□ 外来診療　□ 入院患者の診療　□ 検査結果の説明 □ 手術の説明、付添い　□ がん等の告知　□ 救急患者の診療 □ その他（　　）		
＊患者名	（カルテ記載の名前）		
＊患者の状況又は相談内容			
処理結果			
派遣者名			
＊医師賠償責任保険適用の有無	有　　無		

② 医療通訳育成研修の実施

在住外国人が安心して医療機関にかかるには、異なる言葉や文化を持つ医療従事者と外国人患者の間に入り、意思疎通を円滑にするための「医療通訳者」が必要とされている。そのため三重県及び MIEF では医療通訳者を育成し、県内の複数の事業者が医療機関に通訳を派遣している。医療通訳に求められる知識、技術、倫理等を実践的に学び、県内において医療通訳として活動できる人材の育成のため毎年医療通訳者育成研修を実施している。

FAX 059-223-5007
E-MAIL mief@mief.or.jp

医療通訳育成研修 申込書

お名前	(ふりがな)		
国 籍：			
受講希望クラス（1つに✔をしてください。）	□ ポルトガル語 □ スペイン語 □ フィリピノ語 □ 中国語		
ご住所	〒 -		
TEL		FAX	
E-MAIL			
これまで、医療通訳、通訳・翻訳の経験はありますか？（1つに✔をしてください。）	□ あります （どこで？ ） □ ありません		
派遣に応じる条件はありますか？（1つに✔をしてください。）	□特にありません □あります（対応可能な曜日、時間帯に○をつけてください。） 月曜・火曜・水曜・木曜・金曜・土曜・日曜日 午前・午後 活動できる地域：＿＿＿＿＿＿＿＿		

受講者募集中
-各言語15名-
お申込みは
6/20まで

平成28年度
三重県 -実践編-
医療通訳育成研修
ポルトガル語、スペイン語、フィリピノ語、中国語

6/25（土） 7/24（日） 8/27（土） 10/22（土） 11中旬 -実地研修-
全5回 参加必須

詳細は裏面へ→

主催：Mie Prefecture 三重県　事業実施：Mie International Exchange Foundation 公益財団法人 三重県国際交流財団

研修の概要

（1）研修目的
外国人住民が安心して医療機関にかかるには、異なる言葉や文化を持つ医療従事者と外国人患者の間に入り、意思疎通を円滑にするための医療通訳者が必要とされています。本研修では、医療通訳に求められている知識、技術、倫理等を実践的に学び、県内において医療通訳として活動できる人材の育成をめざします。

（2）研修日程及び内容

日時	研修内容及び講師
第1回 6月25日（土） 13：30～16：30	・医療通訳業務の現状と今後の展望 名古屋外国語大学 准教授 浅野 緋子さん ・医療通訳の心得と事例 NPO 法人 MIC かながわ 副理事長 岩元 陽子さん ・伊賀の伝丸の医療通訳者制度と登録の方法について NPO 法人伊賀の伝丸 代表 和田 京子さん
第2回 7月24日（日） 10：00～12：00 13：00～16：15	・日本の医療機関の仕組み及び医療従事者の業務紹介 三重県医療ソーシャルワーカー協会 医療ソーシャルワーカー 伊藤 隆博さん ・外国人がかかる産婦人科の主な疾患と治療方法 フォレストベルクリニック産婦人科 医師 カサノバ・エクトルさん ・言語別模擬通訳（ロールプレイ）
第3回 8月27日（土） 10：00～12：00 13：00～16：15	・古くて新しい病気「肺結核」を学ぼう！ 三重中央医療センター 呼吸器内科医師 ・増えている乳がんのことをもっと知ろう！ 三重中央医療センター 外科医師 谷川 寛自さん ・言語別模擬通訳（ロールプレイ）
第4回 10月22日（土） 10：00～12：00 13：00～16：15	・検査に関する基礎知識（予定） 講師未定 ・診療内科と精神科に関する基礎知識（予定） 講師未定 ・言語別模擬通訳（ロールプレイ）
第5回 11月中旬	・実地研修 専門性を持つ講師及び病院で勤務している医療通訳者の指導のもと、医療通訳現場を見学します。

（3）言語別担当講師

ポルトガル語	在名古屋ブラジル総領事館 電話相談プログラム医師 中萩 エルザさん
スペイン語	日本赤十字九州国際看護大学 准教授 エレーラ・ルルデスさん
フィリピノ語	フィリピノ語医療通訳 安藤 路代さん
	ASFIL 岐阜 代表 大野 えりなさん
中国語	四日市大学 非常勤講師 馮 愛珠さん

（4）研修場所
第1回 アスト津ビル4階 研修室A（三重県津市羽所町700番）
第2～4回 アスト津ビル4階 会議室1・2・3・4
▲近鉄・JR「津駅」下車、東改札口を出て左へ徒歩1分
第5回 四日市、鈴鹿、津市内の医療機関、または保健センター

募集要項

（1）対 象
・母語と対象言語の両方において高度な会話ができる語学レベルをお持ちの方（日本語を母語としない方は日本語能力検定N2以上、対象言語を母語としない方は、上記条件を満たす語学レベルの方。）
・県内において、医療通訳者として活動して頂ける方。

（2）条 件
・全5回に参加できる方。

（3）定 員
各言語15名（合計60名）

（4）受講料
無料

（5）応募方法
次のページの申込書に必要事項を記入の上、平成28年6月20日（月）までに、下記宛てに電話、E-mail、Fax又は郵送で申し込みください。

（6）お申込み・お問合せ
公益財団法人 三重県国際交流財団 MIEF （担当：上原・中村）
〒514-0009 三重県津市羽所町700番地 アスト津3階
TEL: 059-223-5006 FAX: 059-223-5007
E-MAIL: mief@mief.or.jp URL: www.mief.or.jp
Facebook: MIEF 三重県国際交流財団

アクセスマップ

③ 医療通訳の配置

医療パートナー制度による医療通訳派遣だけではなく、日常的に外国人患者の多い医療機関には要請に基づき医療通訳の常時配置を実施している。医療通訳の人件費は各医療機関が負担している。

平成28年度医療通訳者配置医療機関

	医療機関等名	対応言語	曜日・時間
通訳配置 医療機関等	**◆市立四日市病院** (四日市市芝田2-2-37) TEL: 059-354-1111（代）	ポルトガル語	毎週火曜日・水曜日・金曜日 8:30～17:15
	◆鈴鹿中央総合病院 (鈴鹿市安塚町山之花1275-53) TEL: 059-382-1311（代）	ポルトガル語	毎週月曜日・火曜日・木曜日・金曜日（11月2日現在、通訳不在のためご利用いただけません。） 8:30～17:15
	◆鈴鹿市保健センター (鈴鹿市西条5-118-3) TEL: 059-382-2252（代）	ポルトガル語 スペイン語	1歳半・3歳児健診時 13:00～15:00
	◆久居保健センター (津市久居新町3006) TEL: 059-255-8864（代）	ポルトガル語	年末年始、祝休日、2015/8/13、 10/29、2016/3/31を除く毎週木曜日 13:00～16:00
	◆桑名東医療センター	スペイン語	毎週月曜日から金曜日
	◆三重大学医学部付属病院	ポルトガル語	毎週月曜日から金曜日
	◆済生会松阪総合病院	フィリピノ語	毎週水曜日
通訳内容 (医療機関)	問診、診察、検査、健康指導、薬の服用、医療費や入退院時の説明など		
通訳内容 (保健センター)	1歳6か月児・3歳児健診時の問診・診察・保健指導などの通訳。上記の時間内に母子健康手帳交付、予防接種の予診票交付等における通訳も可能。 （業務の都合上、お待たせする場合があります）		
通訳料	無料		
通訳依頼方法	各医療機関等の受付にお申し出ください。		

④ 外国語が使える医療機関表示

三重県環境生活部・公益財団法人三重県救急医療情報センター・三重県国際交流財団（MIEF）が連携して、「医療ネットみえ」（http://www.mief.or.jp/jp/iryou_kikan.html）に掲載されている情報のうち、外国語で対応可能な医療機関を分かりやすく２段階のレベルに分けて掲載している。

注：外国語対応について

◎：言葉に不自由なく診療が可能

○：日常会話程度の会話力ではあるが診療が可能　に区分して表示している。

◎:言葉に不自由することなく診療が可能　○:日常会話程度の会話力ではあるが診療が可能（平成28年2月29日現在）

	基幹略名称	診療科目	電話番号	住所	言語	レベル
1	青木記念病院 Aoki Kinen Byouin	外科、内科、整形外科、呼吸器科、循環器内科、 消化器内科（胃腸内科）、皮膚科、小児科、肛門外科、 脳神経外科、形成外科、ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ科、放射線科、 麻酔科、神経内科、ｱﾚﾙｷﾞｰ科、ﾘｳﾏﾁ科、泌尿器科	0594-22-1711	桑名市中央町５－７ クワナシチュウオウチョウ	英語	◎
2	桑名南医療センター Kuwana Minami Iryo Center	循環器内科、心臓血管外科、内科、外科、消化器内科	0594-22-0650	桑名市中央町1丁目32番地1 クワナシチュウオウチョウ	英語	○
3	桑名東医療センター Kuwana Higashi Iryo Center	内科、循環器内科、消化器内科、腎臓内科、呼吸器内科、 膠原病リウマチ内科、神経内科、外科、心臓血管外科、 呼吸器外科、脳神経外科、整形外科、リウマチ科、 リハビリテーション科、小児科、産婦人科、周産期内科、 眼科、耳鼻咽喉科、泌尿器科、皮膚科、精神科、麻酔科、 糖尿病外来、漢方外来、もの忘れ外来	0594-22-1211	桑名市寿町３－１１ クワナシコトブキチョウ	ポルトガル語、 スペイン語	◎
4	ウエルネス医療クリニック Wellness Iryo Clinic	整形外科、耳鼻いんこう科 、リハビリテーション科	0594-24-6914	桑名市新西方３－２１８ クワナシシンニシカタ	英語	○
5	まつだ小児科クリニック Matsuda Shounika Clinic	小児科、アレルギー科	0594-24-7225	桑名市藤が丘９－１０６ クワナシフジガオカ	英語	○
6	辻クリニック Tsuji Clinic	内科、脳神経外科、リハビリテーション科	0594-27-6111	桑名市明正通2-464 クワナシメイセイドオリ	英語	○
7	やまかわクリニック Yamakawa Clinic	内科、形成外科、皮膚科、泌尿器科、美容外科、美容内科	0594-32-7778	桑名市大仲新田２５６－１６ クワナシオオナカシンデン	英語	◎
8	おざわ整形外科 Ozawa Seikeigeka	整形外科、リウマチ科、リハビリテーション科	0594-31-8000	桑名市野田３－１９－９ クワナシノダ	英語	○
9	桑名メディカルクリニック Kuwana Medical Clinic	耳鼻いんこう科、小児科	0594-31-8733	桑名市大山田1丁目7-8 クワナシオオヤマダ	英語	○
10	田中クリニック Tanaka Clinic	内科、脳神経外科、神経内科、外科、リハビリテーション科	0594-27-7800	桑名市青葉町１－１３ クワナシアオバチョウ	英語	○
11	中部眼科 Chubu Ganka	眼科	0594-23-1120	桑名市東方福島前768－１ クワナシヒガシカタフクジママエ	英語	○
12	正和台伊藤内科クリニック Itoh Naika Clinic	内科、小児科	0594-31-4080	桑名市赤尾1344－３ クワナシアコオ	英語	○
13	野崎耳鼻咽喉科 Nozaki Jibiinkouka	耳鼻いんこう科	0594-21-6387	桑名市東方1808－１ クワナシヒガシカタ	英語	○
14	ひだまり眼科 Hidamari Ganka	眼科	0594-32-5511	桑名市陽だまりの丘7丁目1601 クワナシヒダマリノオカ	英語	○
15	松原クリニック Matsubara Clinic	心療内科	0594-21-0366	桑名市桑栄町2　桑栄メイト3階 クワナシソウエイチョウ	英語	○
16	南皮フ科 Minami Hifuka	皮膚科	0594-24-8883	桑名市伝馬町１２－２ アメニティ桑名１階 クワナシテンマチョウ	台湾語、 北京語	◎
17	宮口内科循環器科 Miyaguchi Naika Junkankika	内科、循環器内科、消化器内科、呼吸器内科、小児科	0594-32-1222	桑名市星見ケ丘９－１０２１ クワナシホシミガオカ	英語	○
18	吉本内科クリニック Yoshimoto Naika Clinic	内科、循環器内科、呼吸器内科	0594-23-5055	桑名市西方５０２－１ クワナシニシカタ	英語、 ドイツ語	○
19	佐藤内科 Satou Naika	内科、リウマチ科、呼吸器科	0594-27-5137	桑名市福島新町２６ クワナシフクジマシンマチ	英語	◎
20	きたか歯科 Kitaka Shika	歯科、小児歯科	0594-23-3154	桑名市福島新町１６ クワナシフクジマシンマチ	英語	◎

注：三重県内で 535 医療施設表示

：①～④の資料はすべて公益財団法人三重県国際交流財団ホームページから出典

⑤ 「三重県国際交流財団（MIEF)」からのコメント（常務理事兼事務局長　上田富和氏）

a) **医療通訳者の確保（専門性、人数、緊急性）及び身分**

・ 医療通訳者は医療用語に精通していなければ務まらず専門性が求められることに加えて、一刻一秒を争う場での緊張感と冷静さが必要である。
・ すぐ手配できるだけの通訳者の量的なロットが必要である。
・ 病院に到着するまでのタイムラグが最小でなくてはならない。
（本県では 5 日前を条件にしている）
・ 責任重大な通訳をするのに、「ボランティア」で務まるのか。養成はどうするのか。

b) **責任体制（医療過誤、通訳者の労務管理の責任者はだれか）**

・ 外国人との間で法律上のトラブルになると非常に面倒である。通訳ミスにかかる医療通訳者の免責の担保が必要である。
・ 医療通訳者の業務上のトラブルへのケア
医療機関へ駆けつける途上の交通事故に対する保険のほか、病院との間のトラブルも想定しておく必要がある。例えば、感染の心配は少ないのでしょうが、交通事故に遭った患者の惨状を目の当たりにして PTSD になるケースも想定される。また看護師の離職率が高いように生命を扱う病院は過酷でストレスの多い職場であり、気分転換、割り切りができず自分で負担を抱え込んでしまうような「気まじめな」医療通訳者が行き詰ってしまうケース等が考えられる。

c) **通訳料金（いくらに設定し、誰が払うのか）**

・ 報酬と通訳者の質は正の相関関係あり。観光通訳ガイド（国家資格)、司法通訳（警察、裁判所）の例はあるが、医療通訳の資格は現在のところなく、相場もない。
・ 在住外国人が対象の三重県の事業では、医療通訳者の通訳料については、全額病院が負担している。本件の場合、「誰がこの制度を必要としているのか」を考えると病院のみの負担というのは、納得してもらえないと思う。一部本人負担や行政の負担も求めないとムリではないか。

d) その他

・ 広い北海道にあっては、多言語対応の問題もあり、スカイプ等を利用することも考慮に入れられたらどうかと思う。

参考：「事業予算等」（平成 28 年度）

・医療パートナー制度
チラシ記載の料金を徴収
・医療通訳育成研修
5,693,425 円（三重県委託事業）
・医療通訳配置事業
医療機関ごとに契約（1 日平均 16,130 円）

２）道内「医療法人徳洲会札幌東徳洲会病院」

札幌市東区北 33 条東 14 丁目 3 番 1 号
電話:011－722－1110

診察科	病床数	ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ	外国語ｽﾀｯﾌ	対象外国人		
				ﾄﾗﾍﾞﾙﾒﾃﾞｨｶﾙ	ﾒﾃﾞｨｶﾙﾂｰﾘｽﾞﾑ	在住外国人
総合内科、総合診療部、循環器内科、消化器内科、炎症性腸疾患ｾﾝﾀｰ、呼吸器内科、血液・腫瘍内科、小児科、外科、整形外科、乳腺外科、肛門外科脳神経外科、心臓血管外科、耳鼻咽喉科・頭頚部外科、眼科、形成外科、麻酔科、病理診断科、放射線診断科、放射線治療科、歯科口腔外科、ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ科、救急科、皮膚科、再生・細胞治療ｾﾝﾀｰ、いびき・無呼吸外来、肝臓外来、下肢静脈瘤外来、鼠径ﾍﾙﾆｱ外来、泌尿器科	325床	日本語 英語 ロシア語 http://www.higashi-tokushukai.or.jp/	下記参照	◎	○	○

◎は積極的に受入　○は日常的に受入

① 札幌東徳洲会病院の状況

- 従来からロシア極東地区からの患者が来院し、ロシア人スタッフによる 24 時間の通訳体制を整備していた。
- 2013 年急増する外国人傷病者が安心して利用いただくため「国際医療支援室」を開設し本格的に受入するようになった。
- 2015 年厚生労働省認証制度 JMIP の「外国人患者受入医療機関」に認定。
- 2016 年 10 月札幌市と「外国人患者の受入に関する協定」を締結、夜間・救急について全面的な受入協力を推進。
-

② 国際医療支援室医療通訳スタッフ

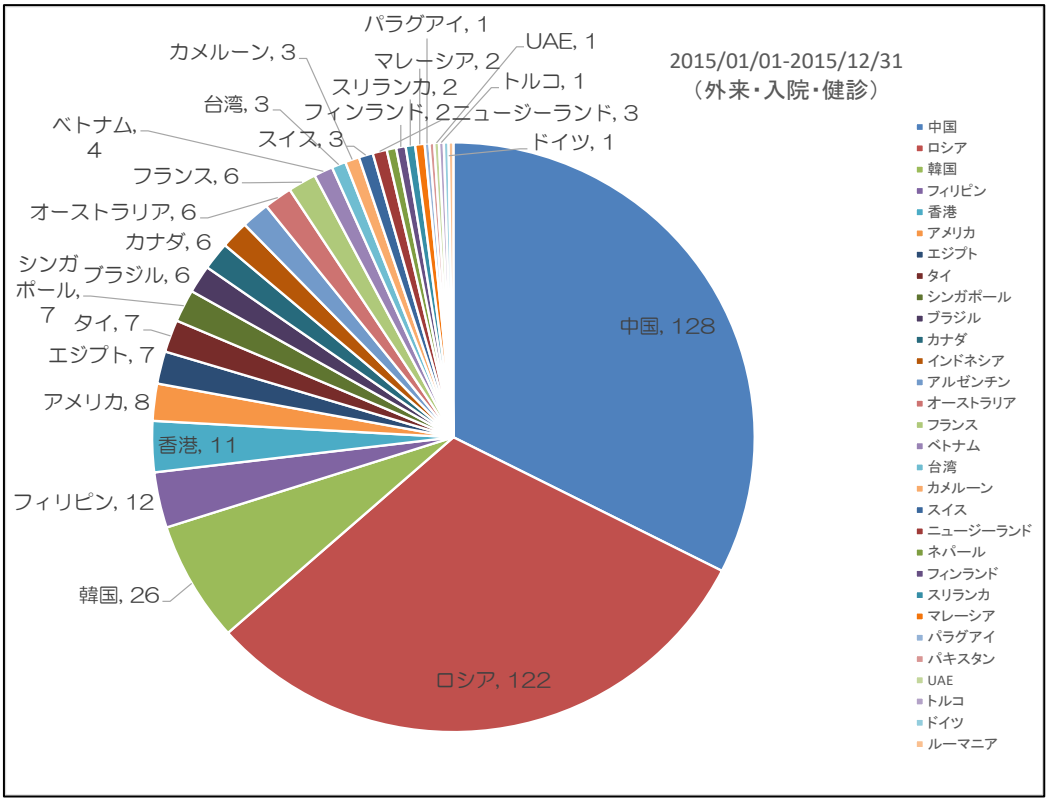
言語	人員
ロシア語	4名
中国語	5名
ｽﾍﾟｲﾝ語 ポルトガル語 グアラニー語	1名
韓国語 英語	1名
インドネシア語 マレー語	1名
合計	12名

注1:うち3名は医師

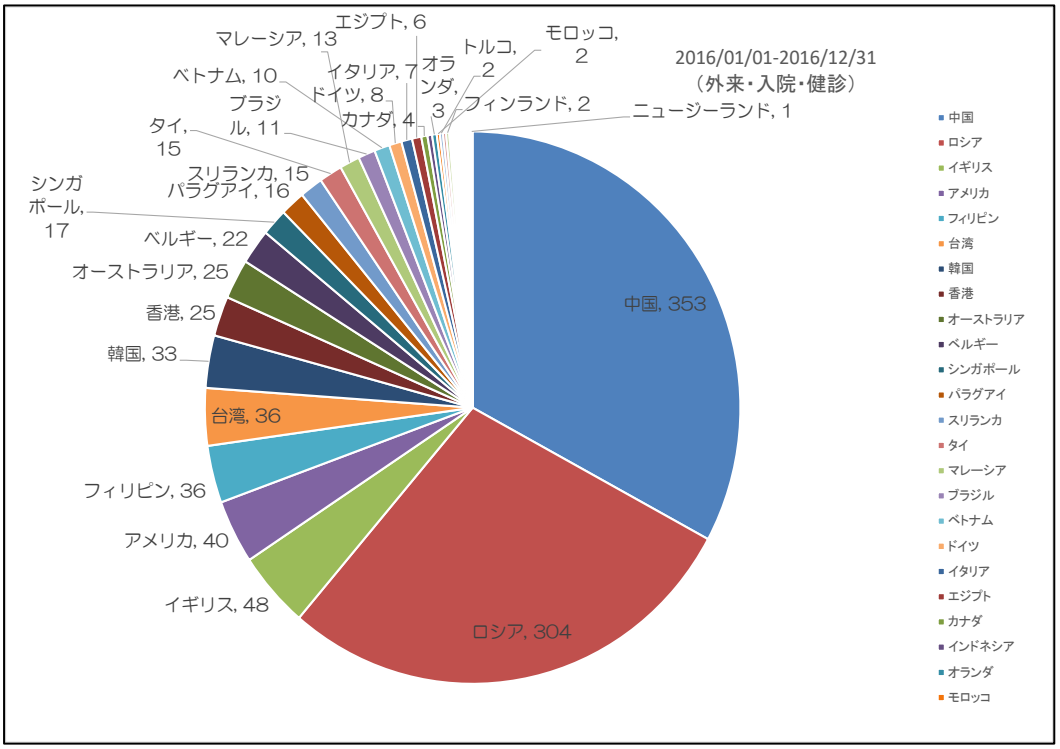
注2:タイ語については札幌市内NPO法人と連携して都度対応出来る体制にしている。

③ 年間外国人傷病者国・地域別受入実績

＜2015 年（376 人）＞



＜2016 年（1, 054 人）＞



2016 年は国際医療支援室医療通訳スタッフの増強と札幌市との外国人患者の受入に関する協定締結により外国人傷病者の受入が飛躍的に伸びた。（中国・ロシアで全体の約 3 分の 2 を占める）

④ 医療機関からのコメント

- 未収金リスクを減らすため銀聯カードを使えるようにしている。
- 3 次救急に指定されると未収金は国で一部補填してくれる制度があると聞いている。外国人患者受入に上手く活用できるのではないか。
- 外国人患者は日本人に比べ倍の時間がかかると思ったほうが良い。
- 24 時間の救急受入と事前準備が可能な人間ドック受入では、コストが全く違うことを理解してほしい。
- 外国人患者受入コストを吸収するためには、自由診療の中で点数単価を上げて対応するのもいたしかたない。
- ロシア極東地区からの患者受入は特に提携している医療機関があるのではなく、全て患者本人からの申し込みである。
- 経済連携協定（EPA）制度を使ってインドネシアから看護師を 1 名受入れている。

参考：札幌東徳洲会病院国際医療推進室ホームページ

（http://www.higashi-tokushukai.or.jp/international/index.html）

３）道内「医療法人雄心会函館新都市病院」

函館市石川町 331－1
電話 0138－46－1321

診察科	病床数	ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ	外国語ｽﾀｯﾌ	対象外国人		
				ﾄﾗﾍﾞﾙﾒﾃﾞｨｶﾙ	ﾒﾃﾞｨｶﾙﾂｰﾘｽﾞﾑ	在住外国人
脳神経外科、脳神経内科、整形外科 循環器内科、内科、ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ科 麻酔科、放射線科、歯科	155床	日本語 ロシア語 http://yushinkai.jp/hakodate/	ロシア語（ロシア人・日本人各1名） 英語・中国語各数名	○	◎	○

◎は積極的に受入　○は日常的に受入

① 函館新都市病院の状況

- 2014 年 10 月北海道内で初めて厚生労働省認証制度 JMIP の「外国人患者受入医療機関」に認定される。
- 従来のロシアを中心とした治療目的の外国人患者受入に加え、現在では中国語・英語等の対応も強化され緊急搬送や在住外国人患者の受入も行っている。
- 当院では対応出来ない診察科については、函館市内の病院と連携し地域で受け入れる体制作りを行っている。その際、医療費については当院が保証するとともに、ロシア語スタッフも同行させている。

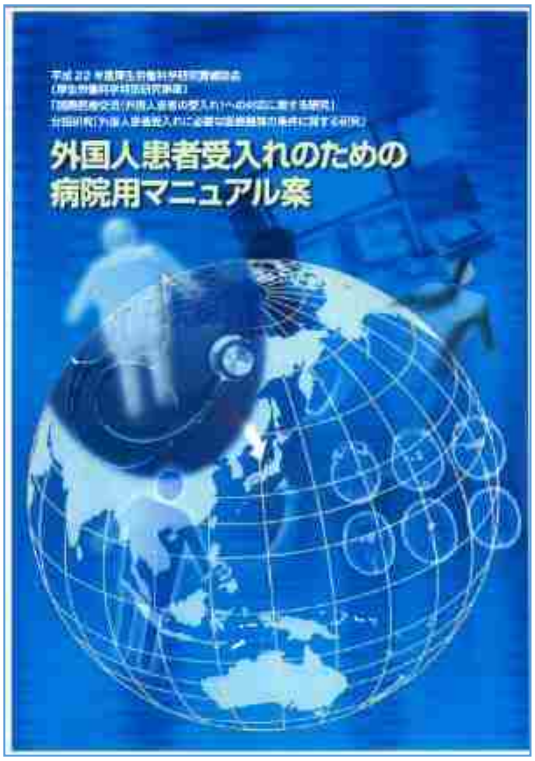
「ロシア語パンフレット」

② 医療機関からのコメント

- 理事長の意向で「赤字にならないこと」と「スタッフに過度の負担をかけない」ことを前提に、ロシアから医療を目的とした患者受入を 10 年以上前から行っている。
- 当院の専門が脳神経外科なので重傷の患者が多いため自前で人材を育成確保している。
- 単なる診察時の通訳だけではなく、スタッフのケアや患者さんとのコミュニケーションによる信頼感の醸成が非常に重要。
- 日本人（ロシア極東大学卒業生）＋ロシア人の２名体制
- 最近、中サハリンとの直行便がなくなり少し減ったが、以前は年間 100 件以上の受入をしていたのでノウハウが蓄積され受入マニュアルも出来ている。厚生労働省も視察に来た。
- 外国人の受入については、医療を目的に来る場合と観光客とは分けて考える必要がある。
- 観光客の対応を全て医療機関で負担するのは無理がある。
- 全道で外国人患者受入に際しての「医療機関用受入マニュアル等」を作成する必要がある。

参考：函館新都市病院が外国人患者受入に際して参考にしている資料

１．「外国人患者受入のための病院用マニュアル案」（平成 22 年度厚生労働科学研究事業）



２．「外国人患者受入参考書」（平成 26 年度経済産業省医療機器サービス国際化推進事業）

４）先進事例調査のまとめ

◆ 三重県の「公益財団法人三重県国際交流財団（MIEF）」・三重県環境生活部の事例においては、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ことを認識。

◆ 札幌東徳洲会病院及び函館新都市病院の事例においては、比較的大規模病院であり、全ての病院等において参考とすることは難しいものの、地域単位で外国人患者の受入環境整備を進めていくにあたり、外国人患者の受入に伴う地域医療の拠点としての役割を担う病院の存在が必要であることを認識。

○ 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・支援制度が必要だと考えられる。

また、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と考えられる。

4．道南地域におけるヘルプデスク実証事業

北海道新幹線の開業により、新幹線を利用する訪日外国人個人旅行客が飛躍的に増加することが想定されることから、すでに函館市が実施している「ヘルプデスク」（＊）を道南地区に拡大し、地域全体での「安全・安心」体制を確立・強化する実証実験を行い、本デスクの拡大実施の可能性と事業推進上の課題等を明らかにする。

（＊）ヘルプデスク事業とは

函館市が 2015 年 5 月から実施している事業で、在住外国人または外国人観光客が緊急に医療等を必要とする場合、通訳者派遣手配を行う有料サービス事業。日本語での意思疎通が難しい外国人傷病者本人、もしくは関係機関等からの依頼に 24 時間対応している。対応言語は、英語、中国語本土、中国語台湾、韓国語、ロシア語、タイ語、タガログ語、ミャンマー語、フランス語の計 9 言語。

今回の実証実験では「ヘルプデスク」の利用促進に向け、「派遣地域の拡大」「告知宣伝強化」「アンケート・ヒアリングによる利用促進に向けた課題整理」を実施した。

（1）調査結果概要

1）派遣地域の拡大

実証実験期間中、拡大した地域からの利用及び問い合わせはなかった。

北斗市：アンケートを実施した際、新幹線を利用する訪日外国人旅行者の大部分が新函館北斗駅で乗り換えするのみで、想定以上に乗降する方が少なかった。北斗市市内には宿泊施設や観光施設が少ないこともあり、市内に滞在する数が極めて少ないため、結果として利用に繋がらなかったのではと思われる。

木古内町：北斗市同様、木古内町に滞在する訪日外国人旅行者数がまだ絶対数として少ないことが理由と思われる。木古内国保病院でも外国人傷病者の数は年に数件で主に水産関係の研修生とのことであった。

七飯町：大沼には多数の訪日外国人旅行者が訪れているが、大沼駅前には七飯大沼国際観コンベンション協会が運営するＪＮＴＯ認定の観光案内所があり、多言語対応のスタッフがいるため、救急隊からは年に数回医療機関等へのサポートを頼まれるとのことであった。そのため結果として「ヘルプデスク」を利用しなくても、一定程度フォローする体制が出来ていると思われる。

「ヘルプデスク」の利用や問い合わせはなかったが、今回の派遣地域拡大を契機に新たに当該地域に派遣可能な通訳スタッフを募集し、9 月 4 日の研修会に 14 名の参加があった
ことは一つの成果であった。

2）告知宣伝強化

「案内カード」３万枚、「ヘルプデスク案内パンフ」３０００枚を作成し北斗市、七飯町、木古内町関係先に配布すると同時に、函館市内にも再度配布し「ヘルプデスク」の告知宣伝を行なった。関係者へヒアリングした際ほとんどの方が「ヘルプデスク」のあることは知っており、特に今回は函館運輸支局から交通事業者にも浸透することができたと思われる。しかしながら訪日外国人旅行者アンケートを見ると９３％の方が知らないと回答しており、残念ながら、ほとんどの外国人旅行者に認知されていない状況であった。アンケートを見ると、もともと観光で来られている方にとっては何か問題が起きるまで、旅行先での医療体制への関心が薄いのが現実であり、「ヘルプデスク」自体を告知宣伝するのではなく、「安全安心な函館」を前面に出し、その一つの

アイテムとして「ヘルプデスク」を紹介するほうが結果として認知に繋がると考えられる。また函館市や観光協会のホームページでの紹介に加え、現地旅行会社や訪日外国人旅行者がよく見る国内ホームページへの掲載を検討することが必要である。

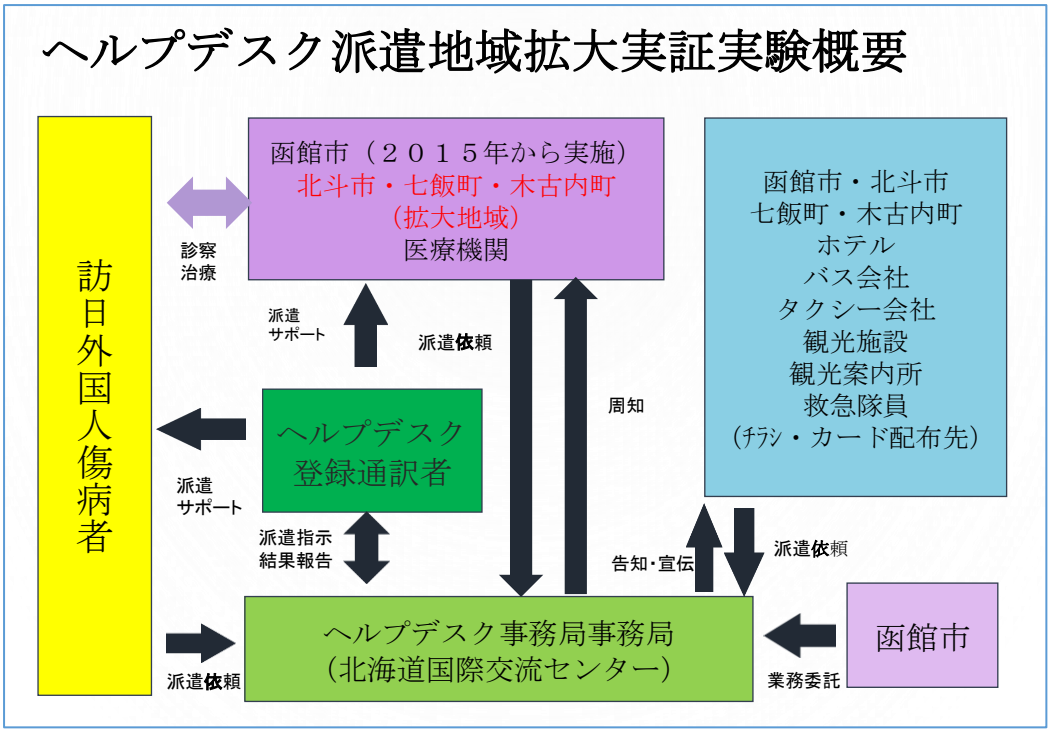
３）アンケート・ヒアリングによる利用促進に向けた課題整理

「ヘルプデスク」の認知不足以上に課題が見えたのは、派遣通訳と医療機関との信頼関係醸成であった。医療機関では誤訳による医療事故等のリスクを考え、当該医療機関以外の人間を医療行為に立ち会わせることに大きな抵抗があることが分かった。民間団体で認定制度を設けているところはあるが、公的には医療通訳の分野で技能の客観的指標となる検定・資格がないことから、派遣する通訳の役割も曖昧さがあるのが現実である。しかしながら医療機関も増加する外国人傷病者への受入環境整備の必要性は理解しているため、「医療知識の向上に向けた研修会を共同で行う」などについて医療機関との意見交換を進めていくことが必要と考えられる。

利用実績や問い合わせ状況から見ると、医療行為での通訳だけではなく、帰国手続き等の付随した通訳業務へのニーズがあることが明らかになった。これらの業務であれば、観光案内所や宿泊施設等からの紹介も期待できるため、受付時間や料金設定も含め検討の余地があると思われる。

次年度以降についても函館市としては「ヘルプデスク」事業を継続していく予定とのことなので上記課題について個別具体的な対応を関係者で引き続き検討していく。

（２）ヘルプデスク拡大実証実験の概要



1）拡大地域

従来の函館市内に加え、下記１市２町を対応地域に加えた。

・北斗市・木古内町（北海道新幹線駅所在地）
・七飯町（訪日外国人旅行者の多い大沼地区）

2）実証実験期間

平成 28 年 7 月～12 月の 6 カ月間

3）サポート体制の強化

拡大地域に対応するため北海道国際交流センターで新たに通訳者を募集し、併せて研修会を実施した。

・実施日：平成 28 年 9 月 4 日（日）
・場所：七飯町文化センター大会議室
・参加費：無料（テキスト付）
・参加：14 名
・当日のスケジュールと研修内容

【当日のスケジュール・研修内容】

10:00～12:00	講義 ・内臓名称と位置の復習 ・メモ取りの練習 ・専門用語の普及語集（一般口語調）への変換 ・医療通訳失敗物語　等
12:00～13:20	休憩 （あらかじめご持参いただくか、近隣の飲食店をご利用ください。）
13:20～16:30	模擬通訳ロールプレイ （※講師の言葉は英語ですが、英語以外の方も参加いただけます。同じ言語の方が数名いれば、グループになって練習していただいたり日本人医師役をお願いすることもあります。）

※研修時間、内容は変更になる場合があります。あらかじめご了承ください。
※今回、通訳として登録をご希望の方は、登録用紙を用意しております。

【講師紹介】
MICかながわ　医療通訳者　アビー・ニコラス・フリュー氏

アメリカ（カリフォルニア州ロサンゼルス）出身。日本後研究の傍ら語学教育、通訳、翻訳を続けるうちに横浜に在住。
現在MICかながわとAIDSネットワーク横浜でボランティア活動を続けながら、大学の非常勤講師も務める。コミュニティー活動を積極的に参加する形で、より摩擦の小ない地域の国際化に貢献したいと考えている。

参加者配布テキスト

『医療通訳学習テキスト』（医療通訳教科書編集員会編）

研修会の様子

4）告知・宣伝の強化

「案内カード」3 万枚、「ヘルプデスク案内パンフ」3,000 枚を作成し北斗市、七飯町、木古内町の関係先に配布すると同時に、函館市内にも再度配布し「ヘルプデスク」の告知宣伝を行った。

【 ヘルプデスクパンフレット・ カード 配布先】

種別	函館市	北斗市	七飯町	木古内町	計
医療機関	18	0	1	1	20
行政・ 観光協会	6	2	3	2	13
宿泊施設	101	1	1	0	103
交通機関	38	3	6	1	48
その他	15	11	3	3	19
計	178	7	14	4	203

案内カード（表）

案内カード（裏）

ヘルプデスク案内パンフ

（３）ヘルプデスク運用状況調査

函館市で行っている「外国人傷病者に対応する通訳者派遣窓口（ヘルプデスク）」運用状況について、活用状況や普及促進に向け外国人旅行者を対象にアンケート調査を実施した。

1）アンケート票作成

函館市及び北海道国際交流センターと打ち合わせの上、下記アンケート（英語・簡体字・繁体字）を作成した。

アンケート調査票（１）

アンケートシート

※数字のある設問はあてはまる数字を○で囲み、（　　）がある設問は記入をお願いします。

Q1　基本情報

(1)	性別	1．男性　　2．女性
(2)	年齢	1．１０代　2．２０代　3．３０代　4．４０代 5．５０代　6．６０代　7．７０代以上
(3)	国・地域	1．中国　2．台湾　3．香港　4．タイ　5．シンガポール　6．マレーシア 7．韓国　8．米国　9．ロシア　１０．その他（　　）
(4)	使用言語 （複数回答可）	1．英語　2．中国語　3．韓国語　4．タイ語　5．ロシア語 7．インドネシア語　8．ベトナム語　9．その他（　　）
(5)	旅行目的	1．観光　2．業務・ビジネス　3．その他（　　）
(6)	同行者	1．自分ひとり　2．家族・親戚　3．友人　4．夫婦・パートナー 5．職場の同僚　6．その他（　　）
(7)	旅行手配	1．旅行会社が企画した団体ツアーに参加した 2．往復航空（船舶）券と宿泊等がセットのパッケージ商品を利用した 3．往復航空（船舶）券や宿泊等を個別に手配した 4．その他（　　）
(8)	海外旅行経験	1．今回が初めて　2．２回目　3．３回目　4．４回目以上 5．毎年１回以上　6．その他（　　）
(9)	道南・函館には	1．今回が初めて　2．２回目　3．３回目　4．４回目 5．５回目　6．６回以上　→　（　　）回

Q2　通訳派遣事業について

（１）海外旅行中に、急病やけがで医療機関を受診したことはありますか？

1．ある　→（2）へ　　2．ない　→（3）へ

（２）海外の医療機関で受診した際に必要だと思うサービスについて、該当するものに○をつけてください。（複数回答可）

1．医療機関スタッフによる通訳　　2．電話医療通訳サービス
3．通訳者の派遣サービス　　4．タブレットによる医療通訳ツールの提供
5．その他（　　）

（３）函館市が実施している外国人傷病者等に対応する通訳者派遣窓口「ヘルプデスク」を知っていますか?

1．知っている　→（4）へ　　2．知らない　→（5）へ

（４）「ヘルプデスク」をどのようにして知りましたか？（複数回答可）

1．宿泊施設で知った　　2．函館市のホームページ（HP）で知った
3．函館市以外のHPで知った　　4．SNS（Facebook等）で知った
5．１や２以外の施設で見たパンフレットで知った　　6．病院で知った
7．その他（　　）

アンケート調査票（２）

（５）「ヘルプデスク」の情報がどのような方法で周知されていたら、認知しやすいですか？　情報周知方法に○をつけ（複数回答可）、一番入手しやすい方法に◎をつけてください。

1．自国の旅行雑誌・ガイドブック　　2．インターネットサイト
3．SNS　　4．着地での空港や駅の案内所
5．着地での観光案内所や宿泊施設　　6．受診する医療機関
7．その他（　　）

（６）「ヘルプデスク」をどのようなときに利用したいと思いますか？（複数回答可）

1．同行者（家族など）が、すぐに医療機関を受診させたいような症状になったとき→（８）へ
（例：救急車が必要な場合や旅行を継続できないような場合）
2．同行者（家族など）が、けがや体調不良となったとき（旅行の継続可能な程度）→（８）へ
3．単独旅行で、旅行の継続が不安になるようなけがをしたときや体調不良のとき →（８）へ
4．単独旅行で、けがや体調不良となったとき（旅行の継続可能な程度）→（８）へ
5．どのような状況でも利用しない　→（７）へ
6．その他（　　）→（８）へ

（７）　（６）で「5.」を回答された方へ　利用しない理由は何ですか？（複数回答可）

1．日本語を話せるから　　2．知らない人に頼むのは不安だから
3．料金が高額だから
4．その他（　　）

（８）「ヘルプデスク」１時間あたりの料金として、現在６千円ですがいくらなら利用したいと思いますか？

1．千円～３千円未満　　2．３千円～６千円未満　　3．６千円でも利用する
3．その他（　　）

（９）海外旅行保険に加入していますか？

1．加入している　→（１０）へ　　2．加入していない　　3．わからない　→Q3へ
4．その他（　　）→Q3へ

（１０）　（９）で「1.」を回答された方へ　加入している保険には通訳サービスが含まれていますか？

1．含まれている　　2．含まれていない　　3．わからない
4．その他（　　）

Q３　自由意見

回答者みなさまへ
日本国内の医療機関を受診するにあたり不安に思うこと等、ご意見を自由にお書き下さい。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。
北海道運輸局

2）実施期間・実施場所

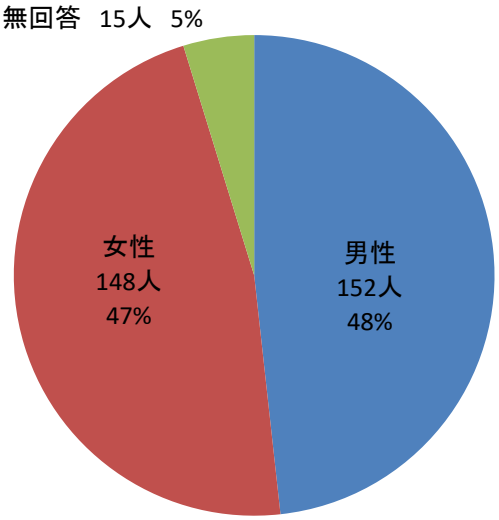
実施期間：平成 28 年 9 月 5 日～中旬
実施場所：ＪＲ函館駅・函館空港
回収数　：315

3）　調査結果

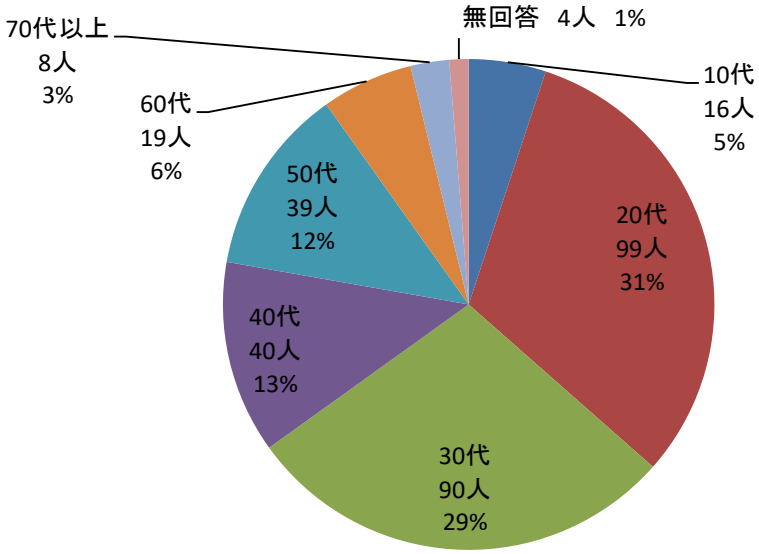
Q1 基本情報 （N＝３１５）

(1) 性別

回収は男性・女性ほぼ半数ずつであった。



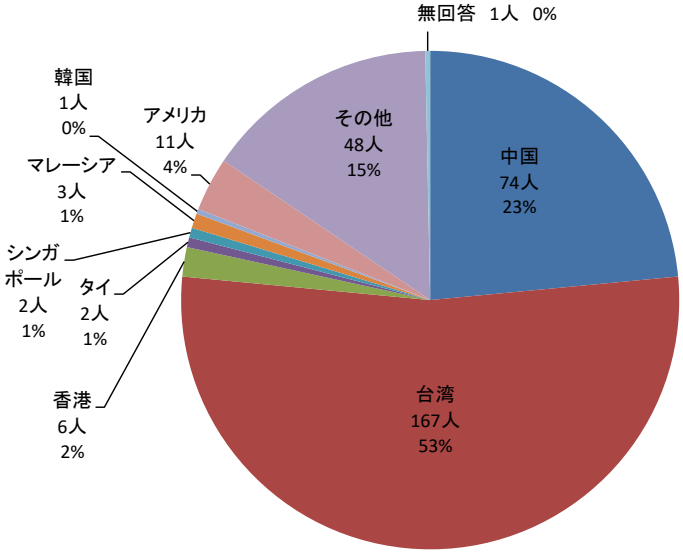
(2) 年齢



(3) 国・地域

空港での回収枚数が多かったため、結果として直行便のある台湾・中国が多くなった。

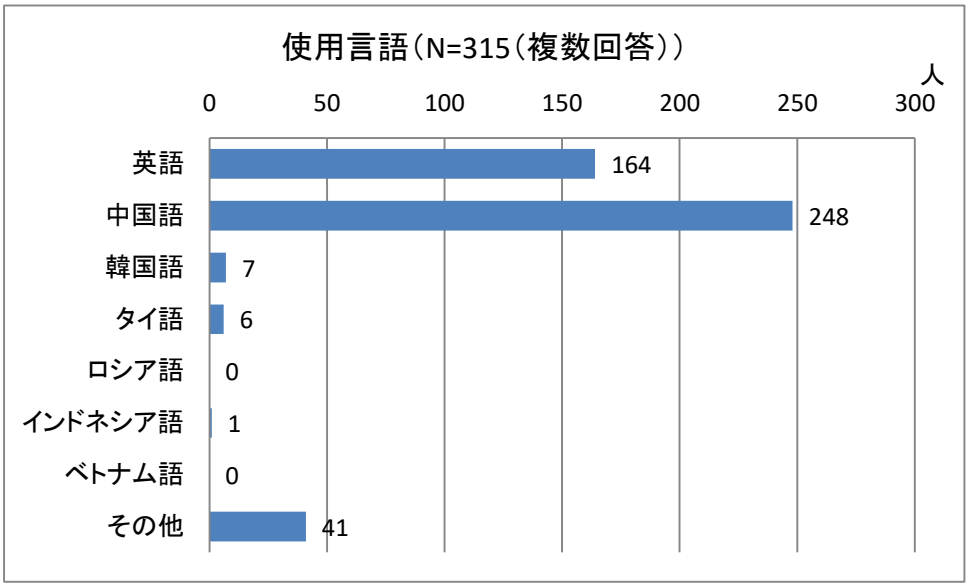
＜その他内訳＞
ラオス・オーストラリア(10)、バーレーン(6)、スイス・イギリス(3)、カナダ・チェコ・ドイツ・インドネシア(2)、ヨーロッパ・イタリア・メキシコ・中東・スペイン・ブラジル・フランス・オーストリア(1)



(4) 使用言語（複数回答可）

使用言語は中国語と英語がほとんどであった。

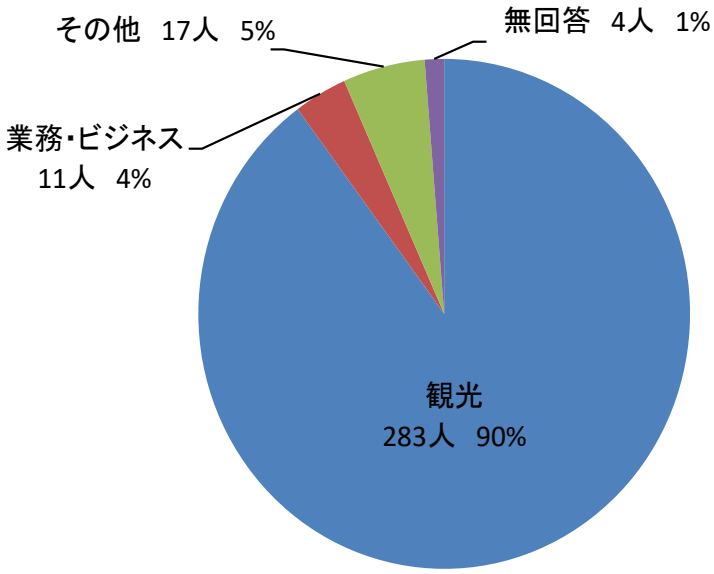
＜その他内訳＞
台湾語、日本語、ドイツ語、ラオス語、スペイン語、アラビア語、チェコ語、イタリア語、フランス語、ポルトガル語



(5) 旅行目的

観光目的が 90%と最も多かった。

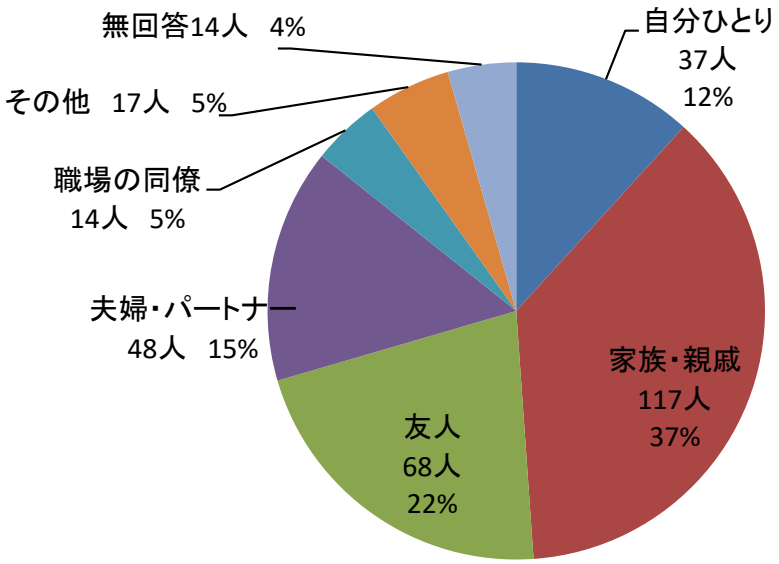
＜その他内訳＞
交流プログラム（９）会議参加（３）政府関係業務参加（３）コンサート（１）



(6) 同行者

同行者は「家族・親戚」が最も多く、続いて「友人」、「夫婦・パートナー」であった。

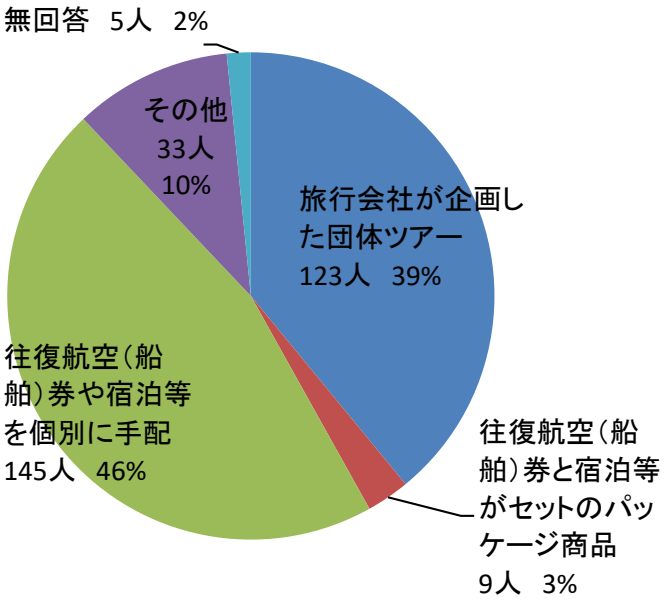
＜その他内訳＞
チーム（６）代表派遣（５）お客様（２）グループ、団体（１）



(7) 旅行手配

個人旅行者が最も多かった。その理由として、若年層の回収比率が高かったため、個人旅行者の比率も高くなったと思われる。

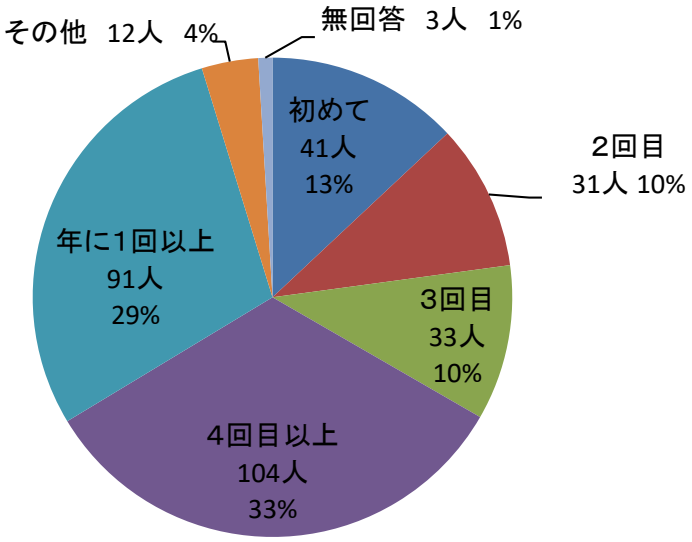
＜その他内訳＞
政府・内閣府（９）自分で（６）片道切符、青春１８きっぷ、一人旅、乗継、自転車（１）



(8) 海外旅行経験

海外旅行経験については、複数回旅行を経験している人が９割弱であった。

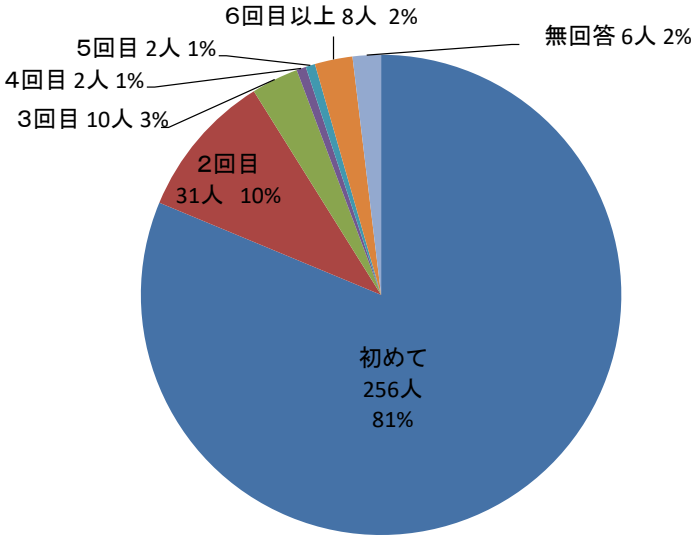
＜その他内訳＞
たくさん（３）毎年２回以上、毎年２回、２０回、毎週（１）



(9) 道南・函館には

全体の 81%が道南・函館には初めての訪問であった。

＜６回以上の内訳＞ ２０回以上、忘れた（１）

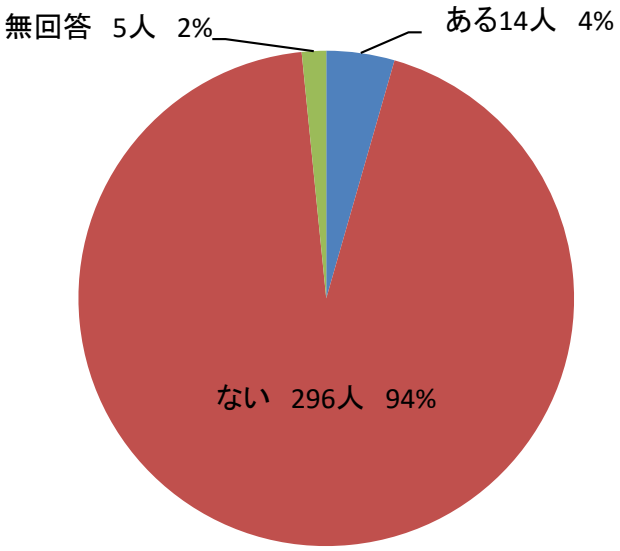


Q2 通訳派遣事業について

(1) 海外旅行中に、急病やけがで医療機関を受診したことはありますか？

１．ある →（２）へ　　２．ない →（３）へ

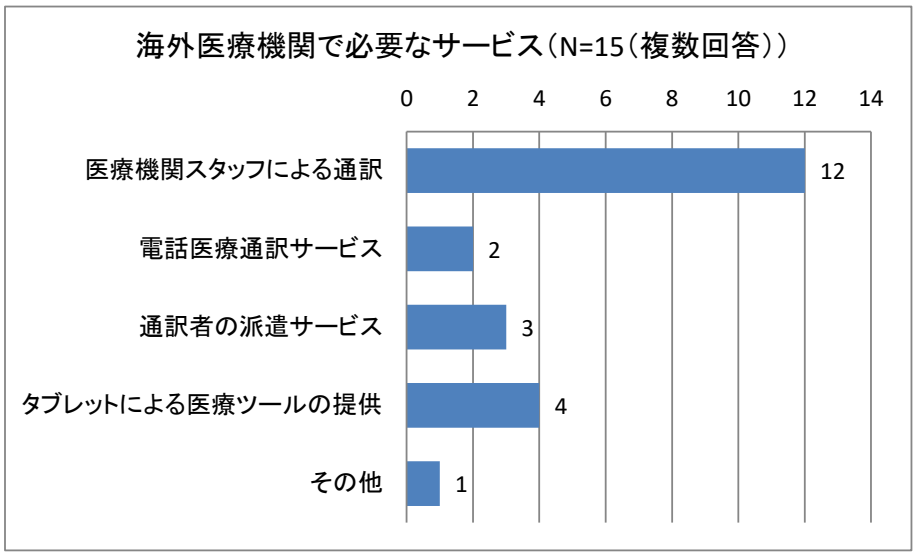
調査員からのコメントでは「ある」と答えた人すべてが、以前に日本以外に旅行した際の受診だったとのことであった。



(2) 海外の医療機関で受診した際に必要だと思うサービスについて、該当するものに〇をつけてください。(複数回答可)

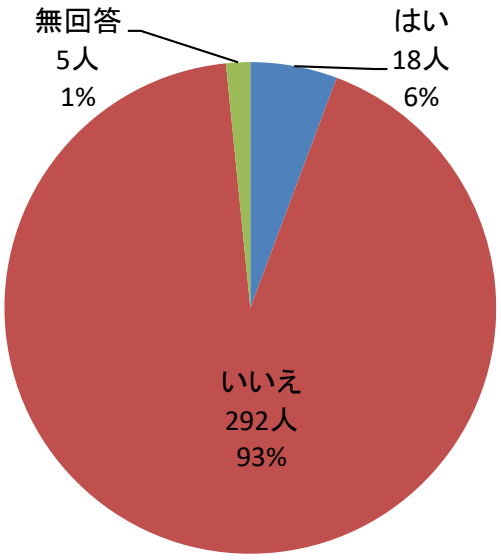
1．医療機関スタッフによる通訳(6)
2．電話医療通訳サービス(0)
3．通訳者の派遣サービス(1)
4．タブレットによる医療通訳ツールの提供(1)
5．その他(1)
　1と4（3)、1と2、1と3、1と2と3(各1)

医療機関スタッフによる通訳を多く希望している結果となった。



(3) 函館市が実施している外国人傷病者等に対応する通訳者派遣窓口「ヘルプデスク」を知っていますか?

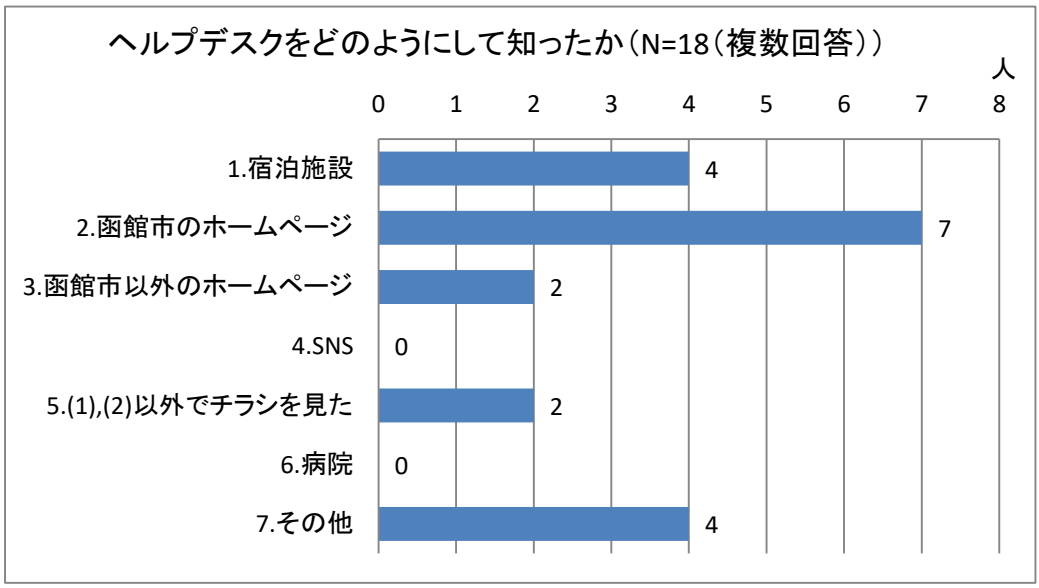
1．知っている　→（4）へ　　2．知らない　→（5）へ



(4)「ヘルプデスク」をどのようにして知りましたか？（複数回答可）

１．宿泊施設で知った　　２．函館市のホームページ（HP）で知った
３．函館市以外の HP で知った　　４．SNS（Facebook 等）で知った
５．１や２以外の施設で見たパンフレットで知った　　6．病院で知った
７．その他（　　）

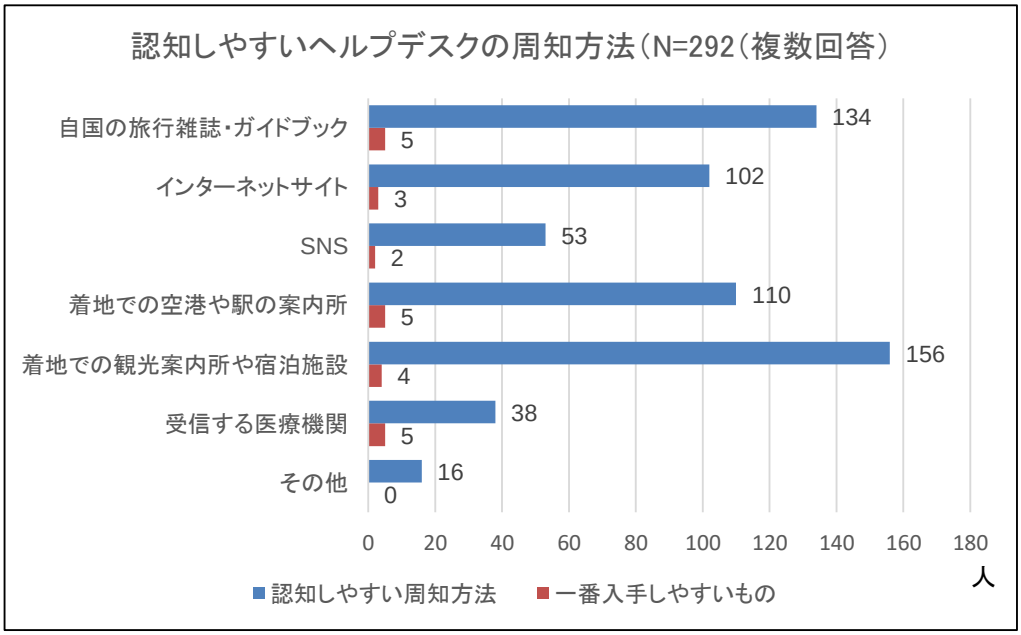
ホームページの比率が高いため、今後は外国人旅行者がよく閲覧するホームページに掲載できるよう働きかけを行い、さらなる認知度アップを図る必要がある。



(5)「ヘルプデスク」の情報がどのような方法で周知されていたら、認知しやすいですか？　情報周知方法に〇をつけ（複数回答可）、一番入手しやすい方法に◎をつけてください。

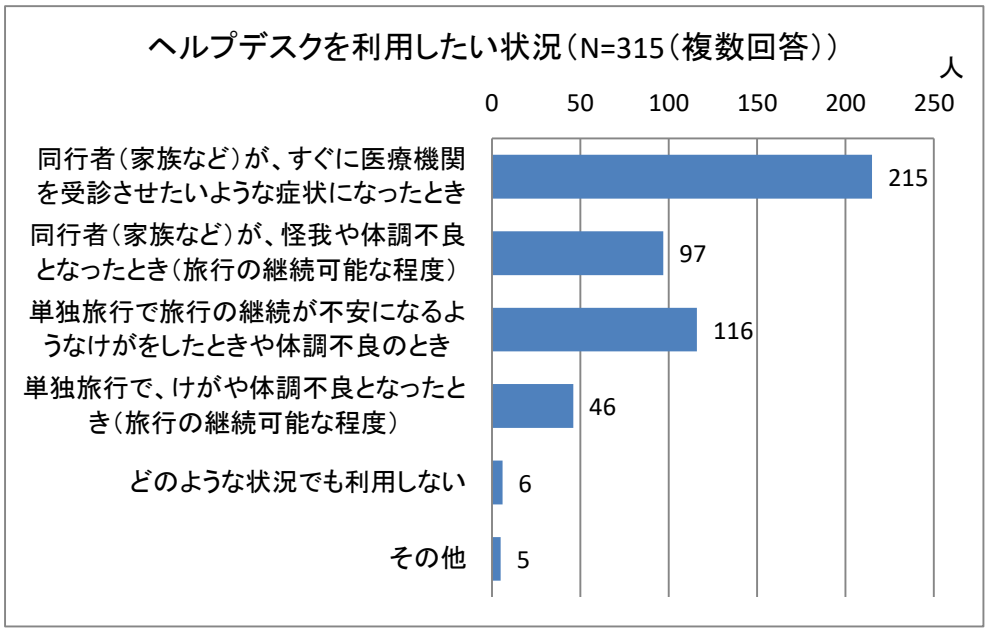
１．自国の旅行雑誌・ガイドブック　２．インターネットサイト　３．SNS
４．着地での空港や駅の案内所　５．着地での観光案内所や宿泊施設
６．受診する医療機関　７．その他

◎についてはほぼ同数の回答結果となった。
全体としても発地・着地両方での告知が必要であると考えられる。



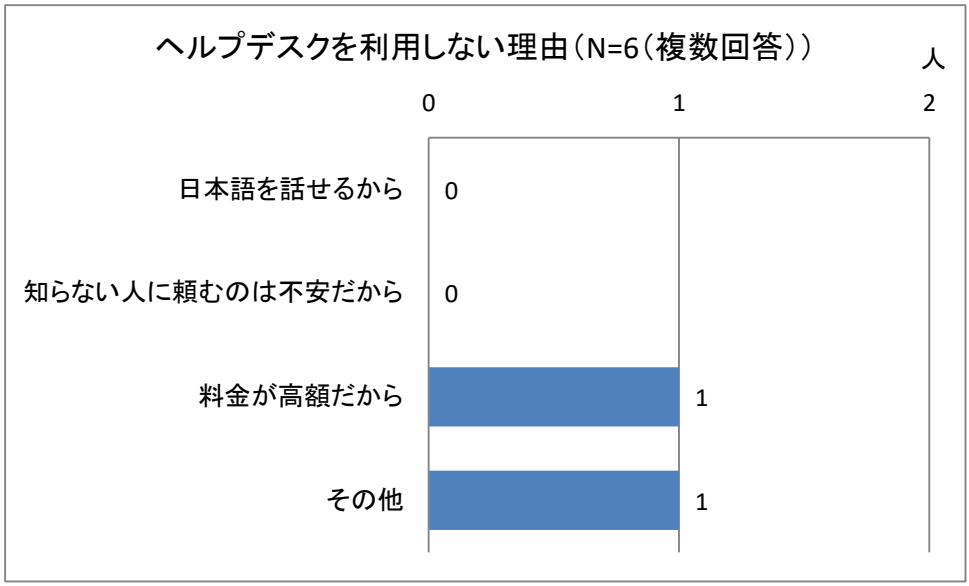
(6) 「ヘルプデスク」をどのようなときに利用したいと思いますか? （複数回答可）

１．同行者（特に子供）が、すぐに医療機関を受診させたいような症状になったとき→（８）へ
（例：救急車が必要な場合や旅行を継続できないような場合）
２．同行者（特に子供）が、けがや体調不良となったとき（旅行の継続可能な程度）→（８）へ
３．単独旅行で、旅行の継続が不安になるようなけがをしたときや体調不良のとき →（８）へ
４．どのような状況でも利用しない →（７）へ
５．その他（ ）→（８）へ



(7) (6)で「４」を回答された方へ 利用しない理由は何ですか? （複数回答可）

１．日本語を話せるから ２．知らない人に頼むのは不安だから
３．料金が高額だから
４．その他（ ）

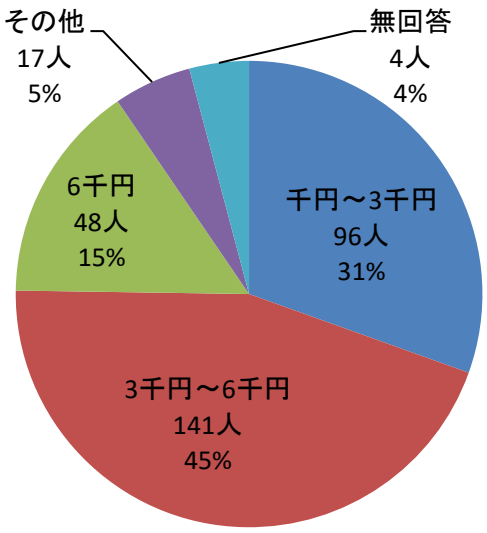


(8) 「ヘルプデスク」1時間あたりの料金として、現在６千円ですがいくらなら利用したいと思いますか?

１．千円～３千円　　２．３千円～６千円未満　　３．６千円でも利用する
４．その他（　　）

＜その他回答＞ 千 5 百円。サービスによる。もし必要があれば料金はちょうどよい。状況による。何時間通訳が必要になるかわからないが 6 千円で丁度良い。4 千円以下。8 千円～1 万 2 千円くらい。2 時間以降の料金による。無料。わからない。病院が支払うべき。

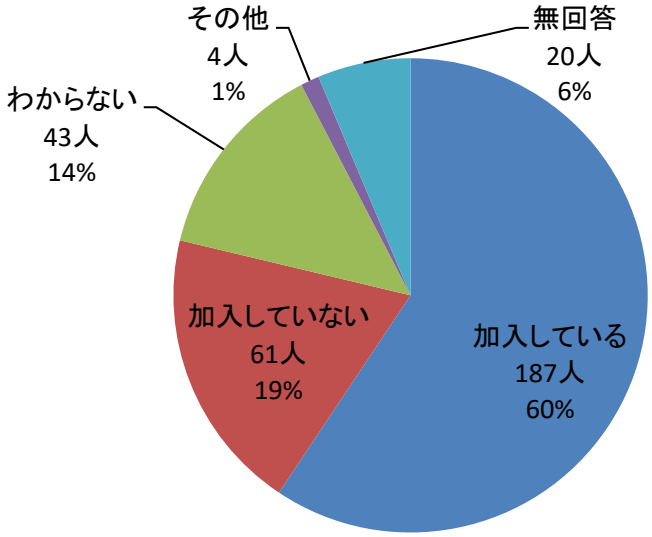
（N＝306）



(9) 海外旅行保険に加入していますか?

１．加入している　→（１０）へ　　２．加入していない　　３．わからない
４．その他（　　）

（N＝315）



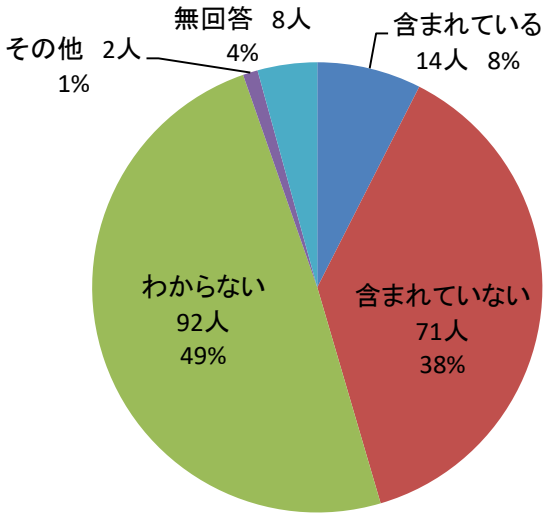
(10)（９）で「１.」を回答された方へ
加入している保険には通訳サービスが含まれていますか?

１．含まれている　　２．含まれていない　　３．わからない
４．その他（　　）

保険に加入している人は多かったが契約内容の詳細について把握している人が少なく通常は旅行中の傷病に対してあまり関心がない方が多くを占めていると考えられる。

＜その他回答＞
基本的なものだけ含まれている良く分からないが含まれていると思う。
電話通訳が含まれている。

（N＝187）



Q3 自由意見

・日本語がわかりません（3）
・日常会話は日本語できるが、医療用語は不安（2）
・やっぱり費用が高そう（2）
・対応言語と費用（価格）が重要（2）
・日本でカゼをひいたことはあるが、特に心配はしなかった。あまり不安には思っていない
・すでに保険に含まれているので心配がない
・良いアイディアだと思います
・このようなサービスがあるとは知らなかった。利用しないのが一番だろうけど、無料なら利用したい。言語が分からないと不安だから
・ホームページで告知することがいいと思います（JR の HP などにのせると効果的）
・日本はとても良い医療システムがある
・よく旅行をするが、このようなサービスは聞いたことが無い
・ツアーだから必要ない
・情報が少ないと思います
・中国旅行者は英語を話せない人が多いので、通訳が必要だと思います
・言葉が通じないので如何に早く医療機関を見つけ出すかが問題
・外国行く前は、医療関係の情報についてはあまり収集しようとしない。その場合、実際に病気になったときはどうしようもないです。個人的に help desk の推薦は難しいと思います
・価格の設定は高い。病院がヘルプデスクをサービスとして無料で提供すれば利用可能です
・費用を支払うとき、海外からの送金は受け付けないので困る
・通訳は必須、同時に現地の医療水準の差異も考慮してしまう
・価格は比較的に理想である
・スマホのアプリを使ったほうが便利だと思います
・翻訳機関のプロ水準は低いと思う。ヘルプデスクの費用は高い
・通訳スタッフの数や手続きについて不安
・価格はリーズナブル
・治療方法の専門的な翻訳やコミュニケーションが取れるかが問題
・わかりません、使ったことはないから
・噂では、日本の医療水準は高い
・対応言語が多く価格もリーズナブル
・同時に録音機能もつけて欲しい
・言語面の助けが必要
・日本語でコミュニケーションをすることは不便を感じなくても、専門用語、医療用語、薬品の名前などについては、一部の人にとっては不便を感じると思います
・サービスは一番優先すべきです
・体の不調を感じたとき、引き続き旅行すべきか、治療すべきかを決めるため、できるだけ早く確認したい。診療の効率を向上するべき
・通訳の有料化は必要です
・宣伝が足りない
・言葉が通じないことが不安

（４） 実証実験期間中の利用状況

１）派遣２件の事例

事例	1	2
性別	女性	男性
年代	30代	40代
派遣先	一次救急医療機関	二次救急医療機関
派遣に至った経緯	英語講師からの紹介、本人が函館にいらっしゃらなかったため、ヘルプデスクの説明をしたところ、通訳料金を払っても良いので今すぐに病院に行きたい、日本語は少し理解できるが細かい事は英語で説明してほしい、という本人の要望があったため。	函館市内ホテルから出た救急車の運転手から、ヘルプデスクに連絡があった。
通訳行為の状況	19:15-20:15　本人⇔受付・看護師・医師・薬剤師 受付手続き、問診票記入、尿検査、 医師の診察、会計、薬処方	初回　事故の経緯、処置、薬（アレルギー） 飛行機に乗っていいという許可証 ２回目　当日飛行機に乗るための診断書を もらって、清算
通訳料等	通訳料　６，０００円（１時間） 交通費　１，０００円（移動手段：自家用車） 計　７，０００円	通訳料　９，０００円（２時間） 交通費　１，０００円（移動手段：自家用車） 計　１０，０００円 通訳料　６，０００円（１時間） 計　６，０００円　合計１６，０００円
特記事項	○○○という医師の診断。痛み止め、抗生物質、熱も38℃近くあったので解熱剤が3日分処方された。	２日間、引き続き電話、携帯でのメッセージのやりとり（病院と依頼者）

２）問い合わせ７件の事例

平成28年度ヘルプデスク問合わせシート(抜粋)

	問 合 せ 内 容 ・ 連 絡 先
①	函館駅の公衆電話からTEL。息子が腹痛のため、英語対応のできる病院を探している。 ⇒中央病院を紹介その後、観光案内所から連絡があり、中央病院の内科は午前診療のみとのこと。駅前付近の今すぐ診察してもらえる個人病院に通訳者を派遣することができるという提案をした。その後、連絡が無いので派遣には至らなかった。観光案内所のスタッフが、ヘルプデスクのシステムを理解していなかったため説明会が必要だと感じた。
②	※観光案内所に状況を確認 ・ 最初、相談者とは英語でやり取りしたが思うように通じなかったため、中国語で対応したところ何とか通じたという状態。 ・ ヘルプデスクがあることは知っているが、相談者は利用を望まず医療機関の紹介で良いとの意向であり、案内所で近隣の診療所3件に対応してもらえないか確認したが、いずれも断られてしまったため近くの薬局を案内し対応を終えた。 ・ 現場としては外国人に対応してくれる医療機関はどこなのか、または、対応してくれる医療機関を探してくれる制度の方が使い勝手が良いと思っている。
③	日本人男性より、ホームページを見て問合わせ。 ・ 船の乗組員(インドネシア人)が通訳が必要。 ⇒残念ながら、現在、インドネシア語の通訳はいません。英語でも良ければ通訳が多いので、派遣できる確率は高いことと、制度の説明。検討してからまたかけ直すと言うことだったが、その後連絡はなかった。
④	損保会社よりホームページを見て問合せ。 ・ ベトナム語の通訳が欲しい。 ⇒残念ながら、現在、ベトナム語の通訳はいません。 ・ 支払は現金のみか。 ⇒現在の所は日本円現金のみ対応です。
⑤	公衆電話より着信。(英語) ・ 通訳をしてほしいとだけ言われたが、ヘルプデスクは医療用ということを説明して終了した。
⑥	公衆電話より着信。(英語) ・ 新函館北斗駅に忘れ物をしたので問い合わせて欲しい。 ⇒医療通訳のサービスということを説明したら納得した様子で電話が切れました。新函館北斗駅にも一応電話をしてみましたが、事務所が閉まった後だったので何も伝えていません。
⑦	市内ホテルから問合せ。 ・ 年始も営業しているのか？もし可能であれば英語の通訳をお願いしたい。 ⇒一旦電話を切り通訳者に電話を掛けようとしたところ、やはりキャンセルしたいと連絡が入り派遣には至りませんでした。

（５） 関係者ヒアリング

平成 28 年 10 月にヘルプデスクのチラシを配布した先の関係者に、ヘルプデスクの利用や問い合わせ状況のヒアリングを行った。

１） 函館市立病院

・ヘルプデスクのことは承知しているが患者さん負担で有料であることや、紹介した通訳者が医療用語を誤訳し医療事故に繋がるのではないかという心配や、誤訳したことで責任を追及されるのではないかなどの懸念があるためなかなか依頼することが出来ない。

・タブレットを利用した同時通訳サービスを契約しており、契約当初はあまり利用する頻度は少なかったが近年利用する機会が多くなってきた。(月額 1 万数千円程度)
・近年国外からの観光客が増加し、それに伴い病院を受診する割合も増えている。また、近郊の水産加工場に実習生として来日している方が受診するケースもある。実習生の場合、英語も通じないことが多くコミュニケーションをとるのが難しい。
・英会話が堪能な職員が在籍しており、英語のメールも何とか対応している。また,, 受診者から英文での請求書や診断書を求められる事が多いので出来る限り対応している。
・支払いは現金よりクレジットカードでの支払いが多い。また、海外から送金する場合は現地の通貨で送金されると為替レートの変動により金額が増減することから、必ず円での送金をお願いしており、送金手数料は本人負担であることを必ず伝えている。
・事例として国外からの旅行者が救急車で運ばれ、診察の結果、心臓の手術をすることとなり 1 千万円以上の医療費が掛かった。しかし、出発前に旅行保険に加入されていたため、後日、保険会社より全額振り込まれた。
・外国船籍の船員を受け入れる場合、エージェントを介して受け入れているので割と問題は少ない。しかし、治療内容によっては医療費が高額（1 千万円超え）となる場合も多々あるので、エージェントとの連絡は密にする必要がある。
・当院は三次救急を行っていることから、宿泊施設から心肺停止の状態で運び込まれるケースがあり、習慣の違いから亡くなった後の手続に苦慮するケースがあった。(火葬や診断書など）昨年は 9 月～11 月に台湾からの旅行者が受診することが立て続けにあった。
・外国人傷病者の受入にあたって一番心配なのが医療費の未収問題であり、過去には帰国後に支払うと約束して帰国したが、その後支払われることは無く未収となった事例もある。
・国や自治体への要望は当院のように救命センター運営している医療機関では、外国人傷病者だからといって断ることは出来ないので「未収リスクの補填」や「専任医療通訳者雇用のための人件費補填」などの検討をお願いしたい。

２） 函館湯の川温泉旅館組合

・組合加入の旅館に対しては昨年の導入時に説明会を開催し、今回もパンフレット及びカードを一軒一軒回って配ったので認知はしていると思う。
・何かあるとまずは救急を呼ぶので利用するケースが少ないのではないかと思う。

３） 野口観光湯元啄木亭

・中国語及び英語のスタッフ（バッチで表示）が社員にいるので緊急時でも何とか対応している。チェーンの大型宿泊施設はほぼ同様の対応だと思う。
・団体の場合は添乗員が対応するケースが多いので利用するのは個人客だと思う。

４） 函館タクシー・函館帝産バス

・ヘルプデスクのことは運輸支局からの連絡指示もあり知っている。
・バスの中で外国人ではないが日本人が具合が悪くなった時は、タクシー会社でもあるのでバス乗務員が無線で当社タクシーを呼びすぐに救急病院に送った。外国人の場合も同様の対応になると思う。

５）七飯大沼国際観光コンベンション協会（大沼観光案内所）

・パンフレットはスタンドにおいている。
・救急等から依頼があり年に数回程度、案内所の外国語対応が出来るスタッフが医療機関にサポートに行くことがあるので、ヘルプデスクを利用する場面は少ないかもしれない。

平成 29 年 1 月 19 日に実証事業結果報告と関係者へのヒアリングを行った。

６）函館市

旅行に来る方は元気な方がほとんどなので、基本的に医療に関する情報には興味が無いと思われる。広報の仕方が難しいことがよく分かった。

ヘルプデスク自体は利用件数を求めるものではないが、本人が知らなくて利用できないケースは減らしたいので、周知方法についてより効果的な方法がないか今回の調査結果を参考に考えていきたい。

ヘルプデスクを始めてまだ２年目であり、周知方法や医療機関との連携など課題もみえてきたところなので、次年度以降も当面継続していきたいと考えている。

７）北斗市

北斗市内には外国人が来る宿泊施設観光施設は統計的にもほとんどない。唯一新函館北斗駅の観光案内所での窓口対応が一番多い。そこでは医療関係のトラブルや問い合わせはなく、ほとんどが二次交通・アクセスの問い合わせである。特に今年は台風や大雪の災害時での対応に追われた。この面での取組もお願いしたい。

言語対応で言えば英語は問題ないが中国語のみの場合、困るケースもあるので今後改善の余地があると考えている。

８）木古内町

町立国保病院にチラシ・カードを届けに行った際、事務長からは外国人傷病者は稀れにしか来

ず、基本医師が英語で対応してカバーしているとの話があった。
宿泊施設についても外国人宿泊者は稀にしかおらず、１施設に至っては断っているところもあった。消防でも今まで外国人傷病者の緊急搬送の経験はないが、これからは心配だとの声があった。

９） 北海道国際交流センター

今回の実証事業でチラシ・案内カードを大量に作成し宣伝に力を入れたが、アンケート結果からは外国人旅行者に知られていない結果が出ていたので残念である。
旅行中は医療に関する興味がないので、出発前の現地でのサイトをよく見られているＪＲ北海道のサイトなどインターネットを使ってＰＲする方法も考えていきたい。
通訳の医療知識レベルアップの必要性を強く感じた。レベルアップすることで医療機関の皆さんから信頼され利用が増えていくサイクル作りが必要である。

《道南地域におけるヘルプデスク実証事業まとめ》

◆ 全道医療機関アンケート調査結果において、外国人患者を受け入れるにあたり何が必要かとの問いに対し、「地域における医療通訳派遣サービス事業」とする回答が一番多かったにも関わらず、道南地域での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における「ヘルプデスク」の認知度も非常に低い結果となっている。

◆ 基本的には外国人患者自らが申し込む制度となっており、現状の制度では活用しにくい面があると考えられるため、今後において病院等との連携強化を図ることで、より活用しやすい制度としていく必要がある。

◆ 病院等が活用しやすい制度とするためには、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ほか、誤訳による医療過誤やトラブル時における取り扱いを明確にする必要があると考えられる。

○ 今後において、外国人旅行者の閲覧数の多いＨＰ等での周知など、渡航前周知も含めた対応を行うことにより、外国人旅行者への認知度をさらに高めていくことが必要でることに加え、病院等が懸念している帰国手続を含めた、医療以外の付随業務での活用を検討するとともに、医療通訳としての専門性を高めるための医療機関と連携した研修等の実施も必要であると考えられる。

５．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

訪日外国人が急増している昨今において、緊急性が高い医療現場で外国人が安心して受診できるように、釧路市及び医療政策シンクタンク（一社）JIGH と連携し、専門の医療通訳スタッフを活用した電話医療通訳サービスの実証実験を実施し、医療機関や外国人傷病者の電話医療通訳に対するニーズ、利便性等の検討を行った。

（１）事業背景（事業実施前の釧路市の現状）

釧路市においては、観光及び商用等で短期滞在する外国人だけでなく、技能訓練実習制度等を通じて一定期間滞在する在住外国人が増加傾向にあり、外国人が釧路地域で安心して過ごすことができる受入環境の整備が急務となっていた。

こうした中で、釧路市における外国人救急搬送件数は、平成 27 年 1 月から平成 29 年 2 月までの間で 70 件報告されており、そのうち約 34%において医療機関への通訳者の同行が無い状況となっている。

これまで、通訳者を必要とする外国人傷病者の対応事案のうち、釧路市外国人傷病者対応連絡協議会へ通訳者派遣要請があった場合は、大使館及び領事館等への電話連絡、特定非営利活動法人 AMDA 国際医療情報センターや通訳会社へ電話による対応を依頼することとし、また、市内国際交流団体の協力を通じて、通訳ボランティアの紹介を行ってきた。

しかし、この仕組みが機能しない対応困難な事案が数多くあったことを受けて、市では平成 27 年 6 月に創設した地域の通訳者情報を集約する釧路市通訳者登録制度に基づき、医療機関等の要望者からの通訳者の派遣要請に対し情報提供を行っている。

一方、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となっている。

（２）事業概要及び手法

１）市内医療機関における電話医療通訳サービスの実証実験の実施

釧路市内の医療機関を受診した外国人に対して、民間の電話医療通訳事業者を活用した電話医療通訳の実証実験を実施し、電話医療通訳サービスの利便性等についてアンケート調査を行った。また、医療機関に対してヒアリング調査を実施。

・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）」

－ 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である。

・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（全 8 言語対応）

※英語、中国語、韓国語は 24 時間対応

※その他の言語については 8 時 30 分から 24 時までの対応

※本実証実験の実施にあたり、通訳者を全て当該医療施設の医療パートナーとして「医師賠償責任保険の対象となる医療行為の補助者」と位置づけることを前提に、各医療機関と覚書を締結

・事業周知に伴うチラシ（3000 部）の配置協力先：

釧路管内の関係自治体及びその公共施設、大学、宿泊・観光施設、阿寒観光汽船等の各民間事業者、バス協会、ハイヤー協会、レンタカー協会　等

「電話医療通訳サービス案内チラシ」

２）電話医療通訳サービスの実証実験の結果と考察

本実証実験における電話医療通訳サービスの利用状況は、下記のとおりとなった。

電話医療通訳サービスの利用状況（言語別）

	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

実施期間中、参加した医療機関における電話医療通訳サービスの利用実績は、全 44 回（実人数 16 名）であった。これまで、釧路市では通訳者を必要とする外国人傷病者の対応案件が発生する度に、医療機関、船舶代理店、釧路市外国人傷病者対応連絡協議会等の関係機関が市内在住の通訳者を探し、確保している状況であったことを鑑みると、電話医療通訳サービスにより様々な時間的・経済的負担、労力等の削減につながったと考えられる。また、医療機関では速やかな診療開始につながり、対応の遅れによる重篤化の回避等に寄与したと考えられる。

同一の外国人傷病者における電話医療通訳サービスの利用回数は、1 回 9 名(56.3 %)、2 回 4 名(25.0%)、3 回 1 名(6.2%)、5 回 1 名(6.2%)、10 回以上 1 名(6.2%)であった。

また、1 回あたりの利用時間は、最大で約 31 分、平均で 11 分 43 秒、利用時間の合計は 8 時間 36 分であった。なお、1 回利用の 9 名について、利用時間が 5 分程度の場合と 20 分以上の場合に二極化していた。

使用言語別では、中国語 29 回(実人数 8 名)、英語 11 回(実人数 5 名)、ロシア語 2 回(実人数 2 名)、その他 1 回(実人数 1 名)の利用であった。中国語による利用件数が最も多く、急増している中国や台湾といった中華圏からの訪日外国人旅行者数を反映したものとなった。なお、釧路市の地域特性から、太平洋で操業をしている外国船における洋上救急案件での利用も含まれている。

英語については、各医療機関からのヒアリングによると、医師等がある程度対応できていたため、電話医療通訳サービスの利用が少なかったと考えられる。

しかしながら、英語でサービスを利用した外国人傷病者は、英語を母国語とする国の出身者のほか、マレーシア、シンガポールや香港をはじめとする英語を公用語とする国や地域の出身者の可能性があり、国や地域の文化的、社会的背景や医療システムの違いから、わずかな認識のずれがトラブルにつながりかねないため、良質な医療サービスの提供の観点から、必要に応じて電話医療通訳サービスを利用することが望ましいと考えられる。

医療機関別では、言語数で 3 言語、利用時間にして約 3 時間 40 分利用した機関があった一方で、利用がない機関もあった。これは、救命救急センターの有無や外国語対応が可能な医療スタッフがいるなど、各医療機関の体制の違いに拠ることが主な理由と考えられる。

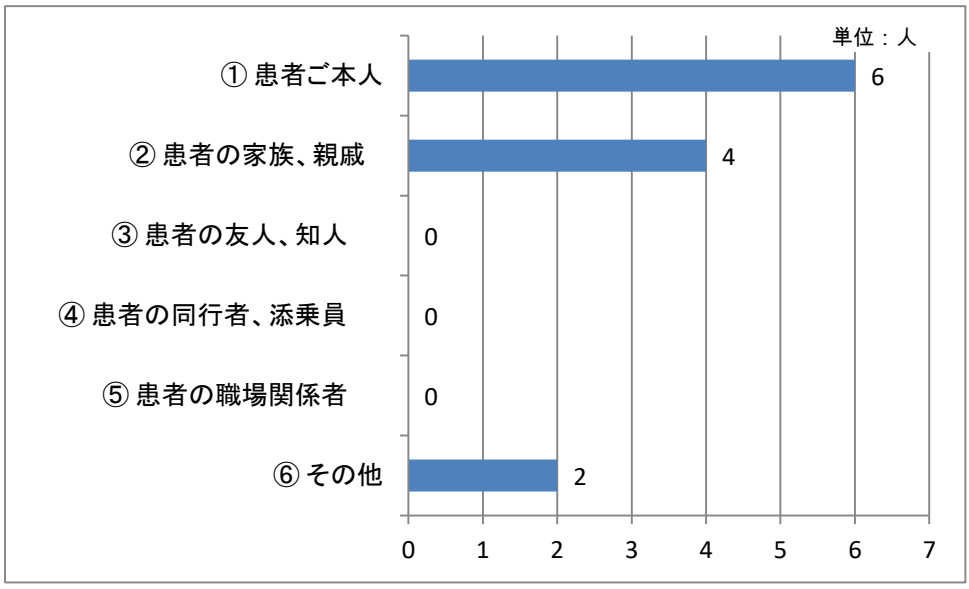
利用された場面としては、医師による診療や検査結果の説明時のほか、看護師等による入院病棟での処置時にも活用された。

（３）「釧路市の医療機関を受診された外国人傷病者」アンケート結果

実証実験期間中に、参加医療機関において受診した外国人を対象に、電話医療通訳サービスの利便性等についてアンケート調査を実施した。結果については下記のとおりとなった。

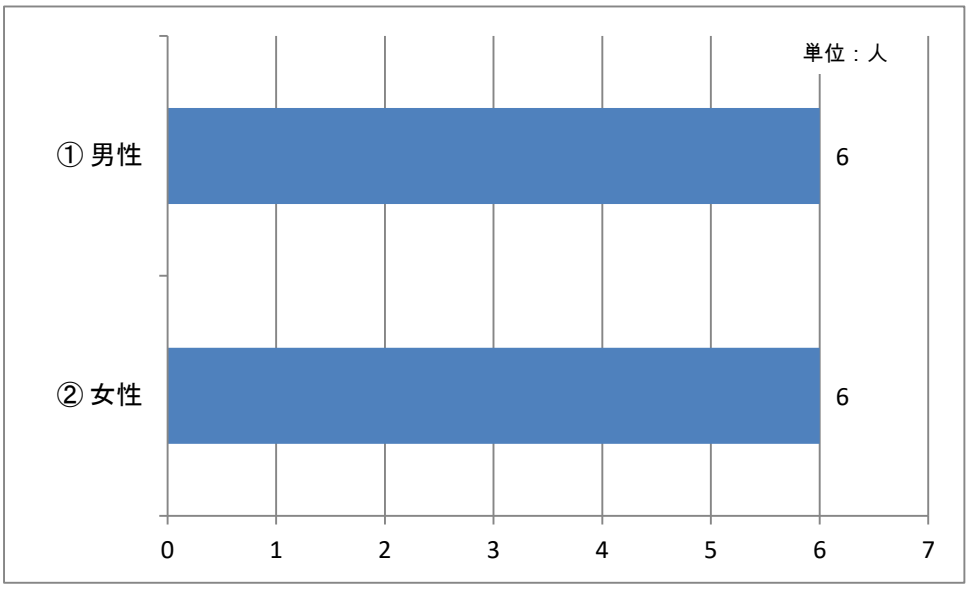
※利用実人数 16 名中 12 名より回収

１）記載された方について伺います。（N＝12）

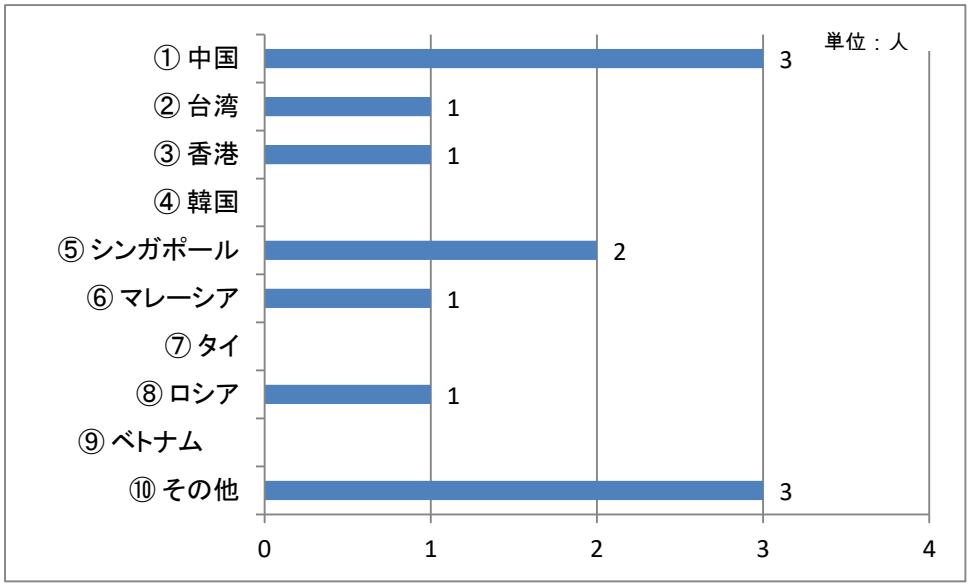


＜その他回答＞　病棟の看護師が記入（2）

２）患者ご自身の性別について伺います。（N＝12）

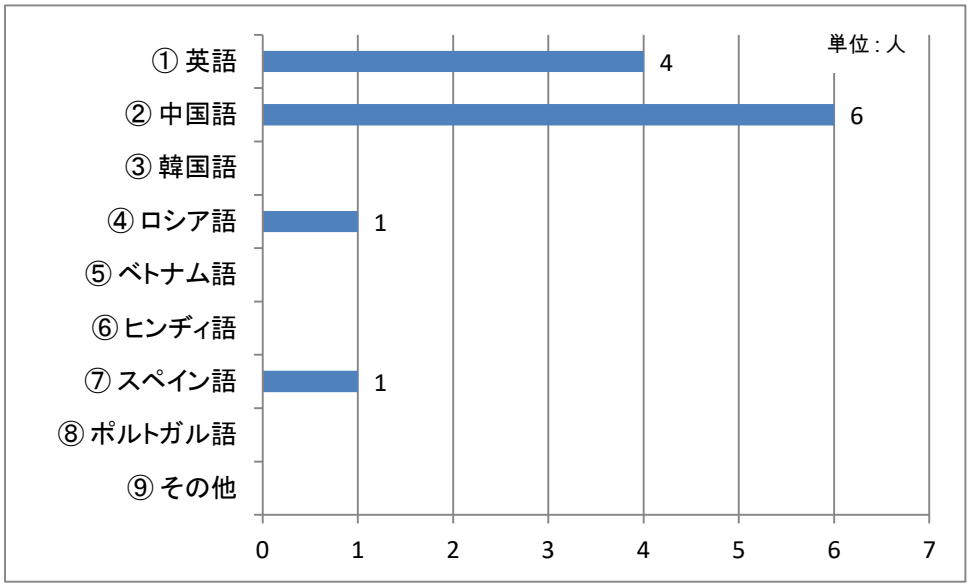


3）患者ご本人の出身国・地域について伺います。（N＝12）

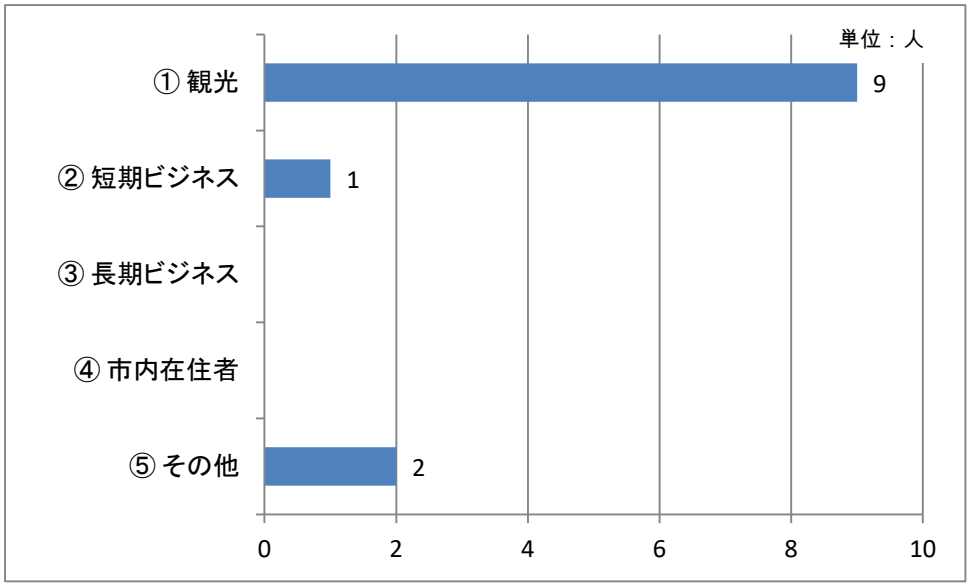


＜その他回答＞　スペイン（1）、オーストラリア(1)、フィリピン（1）

4）患者ご自身の使用言語について伺います。（N＝12）

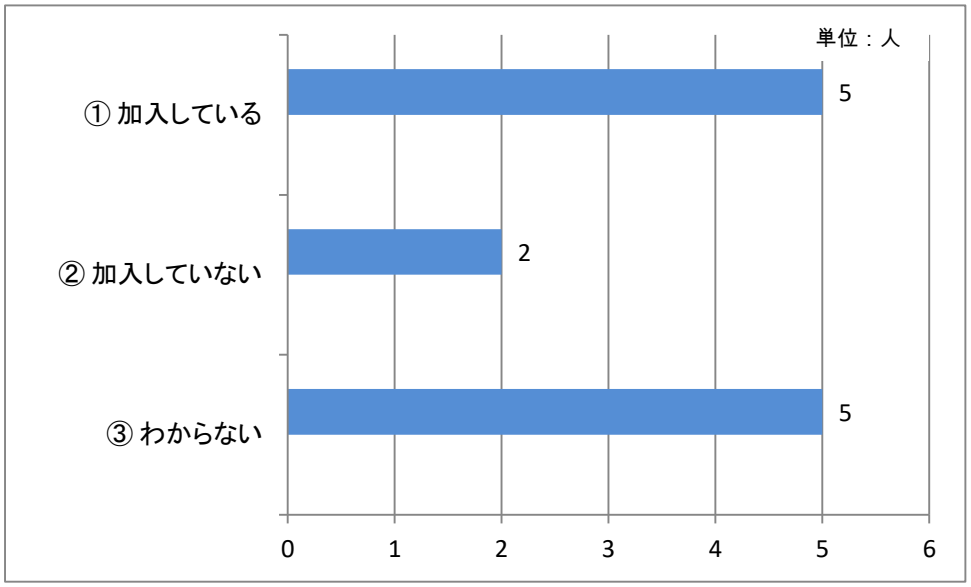


5）患者ご自身の来訪目的について伺います。（N＝12）

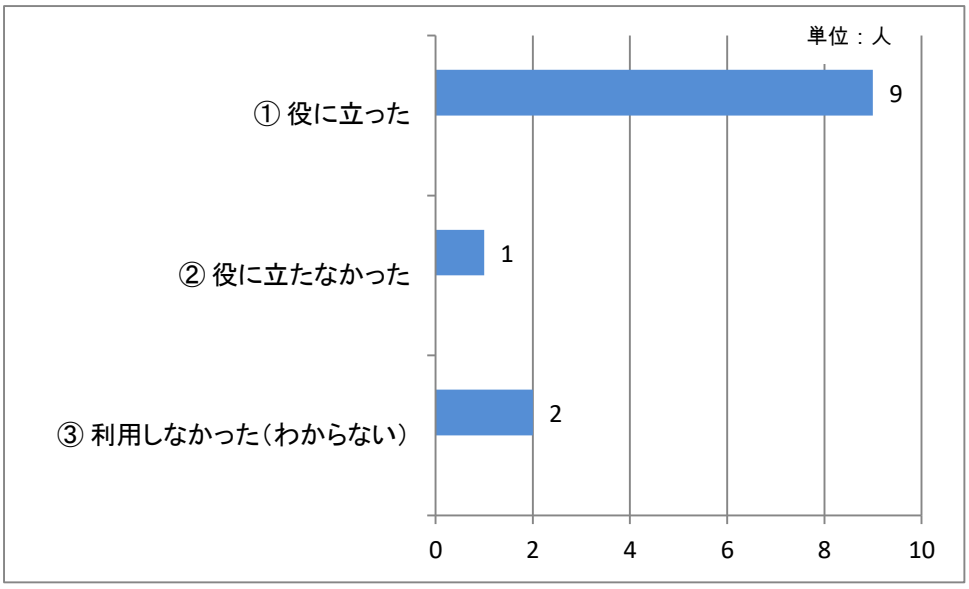


＜その他回答＞　乗船中の船員（2）

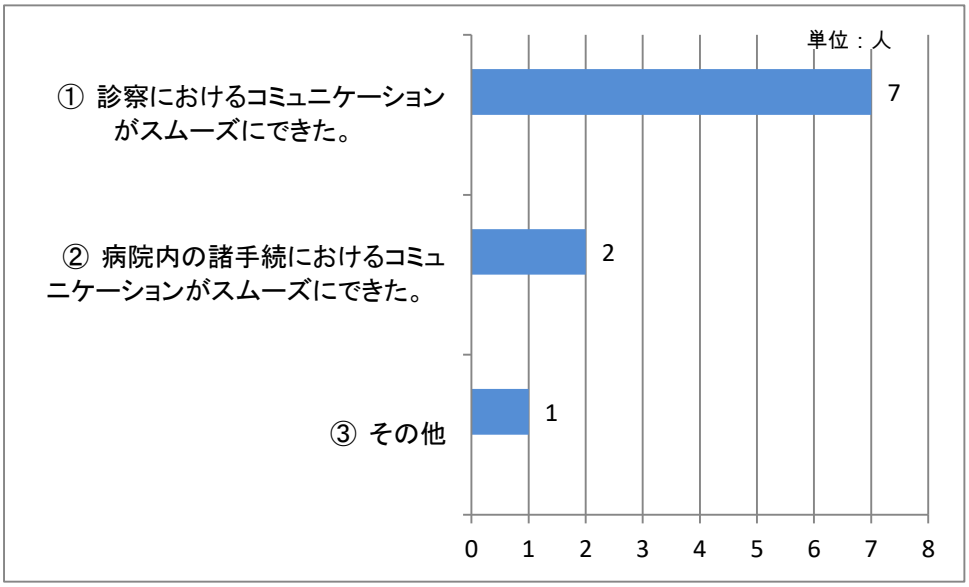
6）海外で適用される医療保険に加入していますか。（N＝12）



7）電話による医療通訳サービスについて感想を伺います。（N＝12）



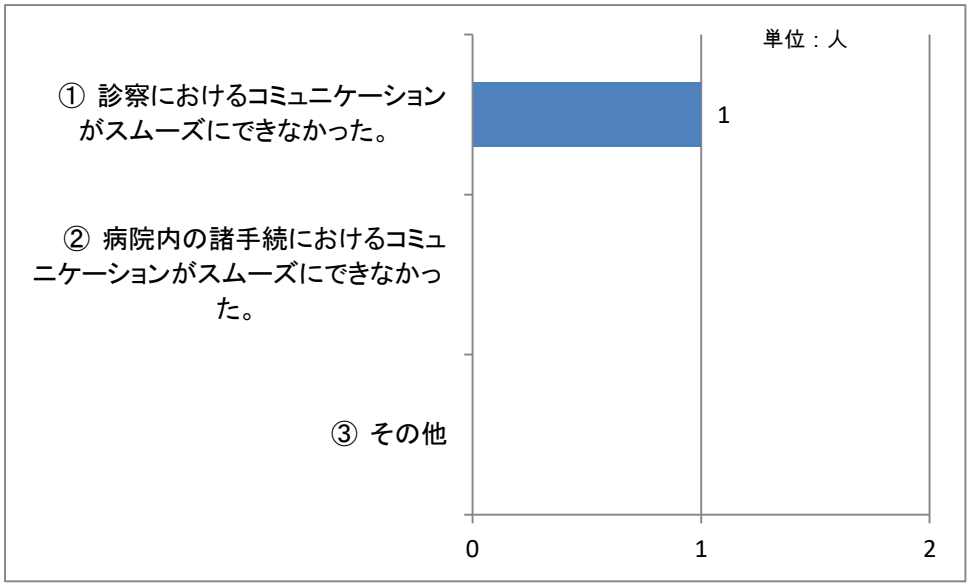
8）役に立ったという方に理由を伺います。（N＝10）



＜その他回答＞　時々（1）

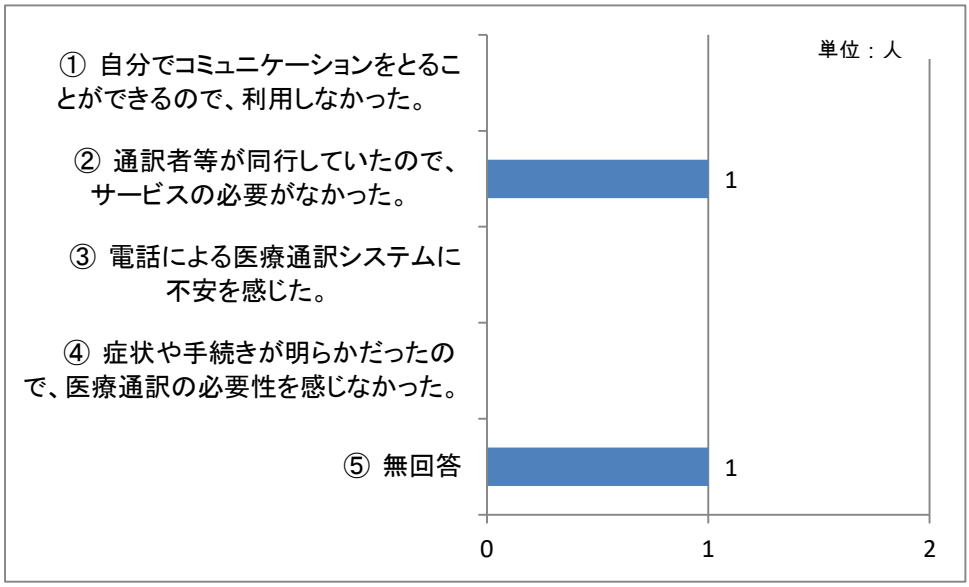
＜別途記述＞医師、看護師のボディランゲージによる言葉は良く理解できた。通訳の英語も良かった。そのため私は医師や看護師と上手くコミュニケーションが取れ問題なかった。（台湾）

9）役に立たなかった理由。（N＝1）



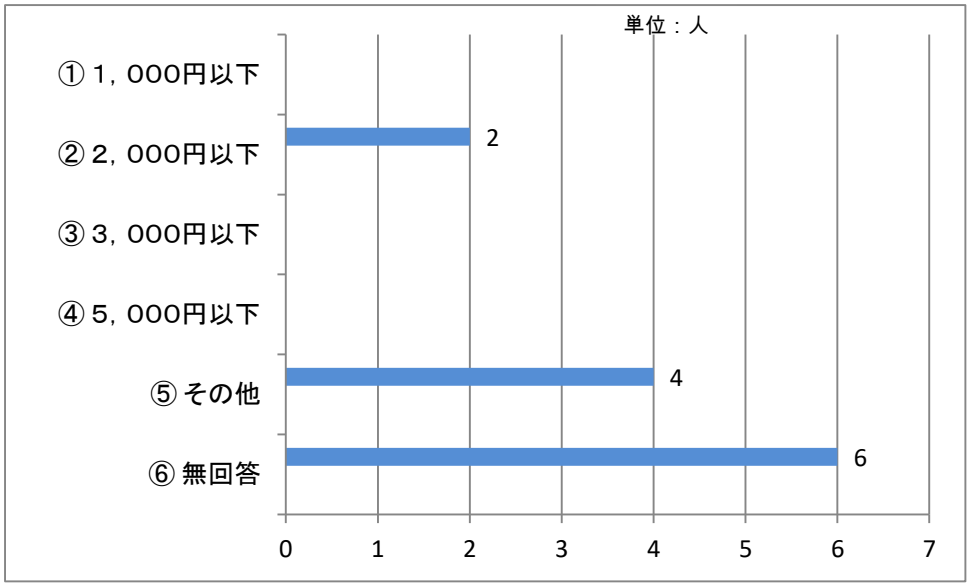
※気管切開後の患者さんで思うように発音が出来ず、通訳者に伝わらなかった。

１０）利用しなかった理由。（N＝1）



※②に加え英語が通じた。

１１）電話による医療サービスについて、患者さんが、１回の電話（ワンコール）あたりいくらまでなら使用しますか。（N＝12）



＜その他回答＞　無料（3)、日本の法律（きまり）に従います（1）

１２）日本の医療機関で受診するにあたり不安に思うこと等。（自由意見）

・日本での診察について心配していない。全てのチェック、手順は台湾と似ている（台湾）
・通訳の英語は流暢でなかった。（オーストラリア）
・コミュニケーションすることができない。（スペイン）
・電話につながる時間がかかりすぎ。（中国）
・言葉、費用。（シンガポール）

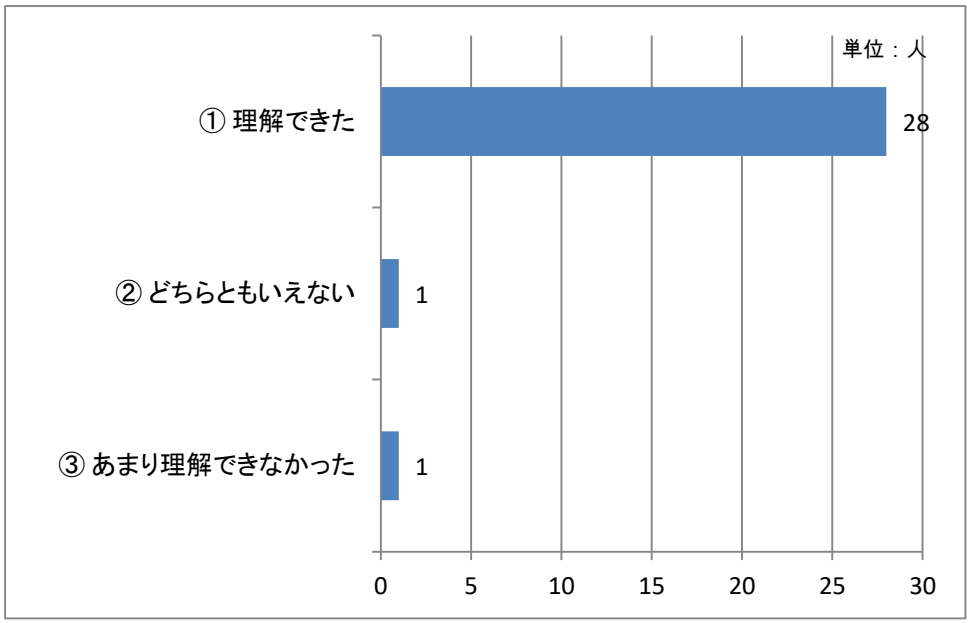
（４）実証実験参加医療機関及び関係者を対象にした研修会

外国人傷病者来院時における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こと等を目的として研修会を実施した。

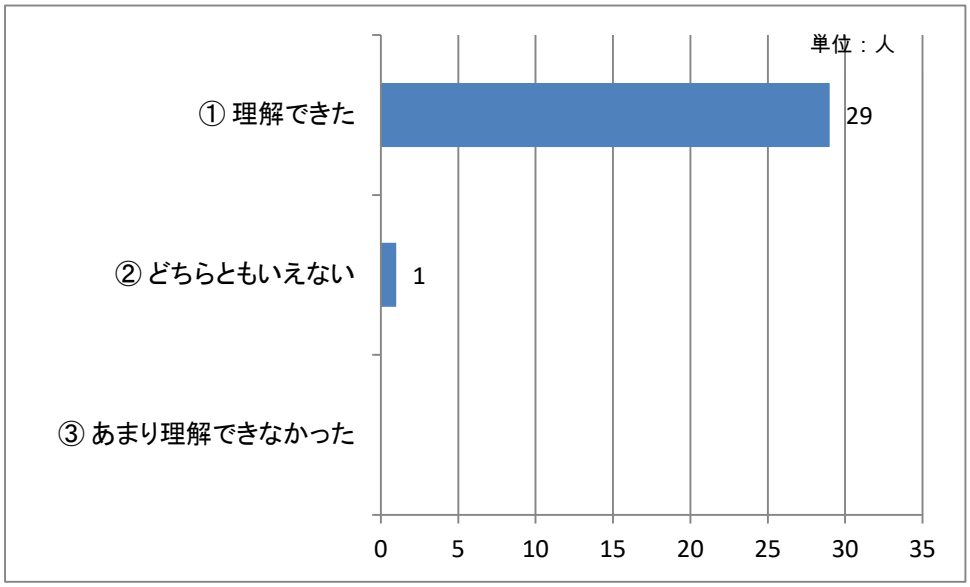
・開催日　　：平成 28 年 9 月 27 日（火）
・開催場所　　：釧路市観光国際交流センター 3 階会議室
・対象者　　：実証実験参加医療機関、当協議会構成団体、釧路市通訳者登録制度登録者
・参加（実績）：35 名
・講師　　：一般社団法人 JIGH（mediPhone 担当）　清野 紫苑氏
・研修会内容　：1. 医療機関における外国人患者の受け入れ状況及び体制整備
　　2. 医療通訳サービス mediPhone（メディフォン）の紹介

・参加者アンケート結果

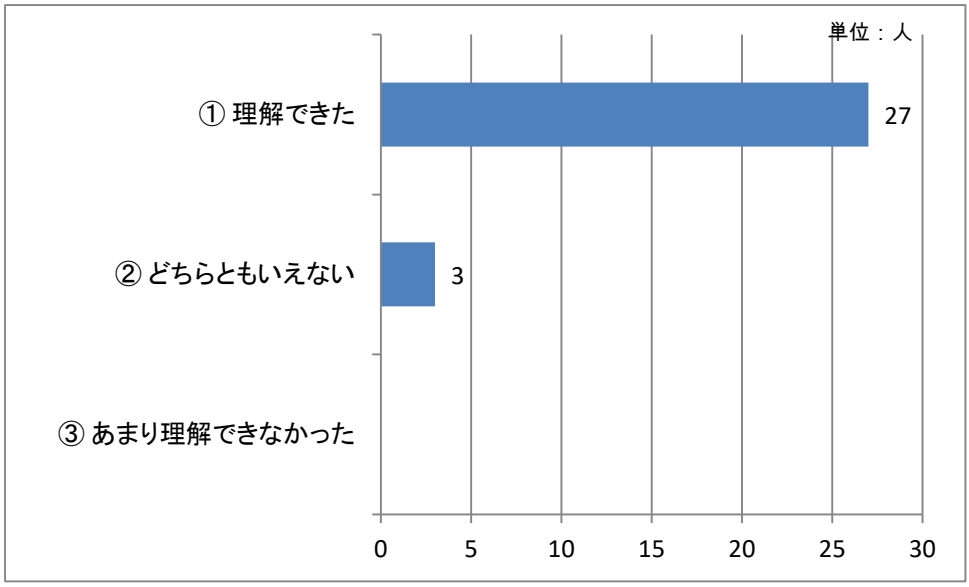
ア．医療機関における外国人患者の受け入れ状況及び体制整備について（N＝30）



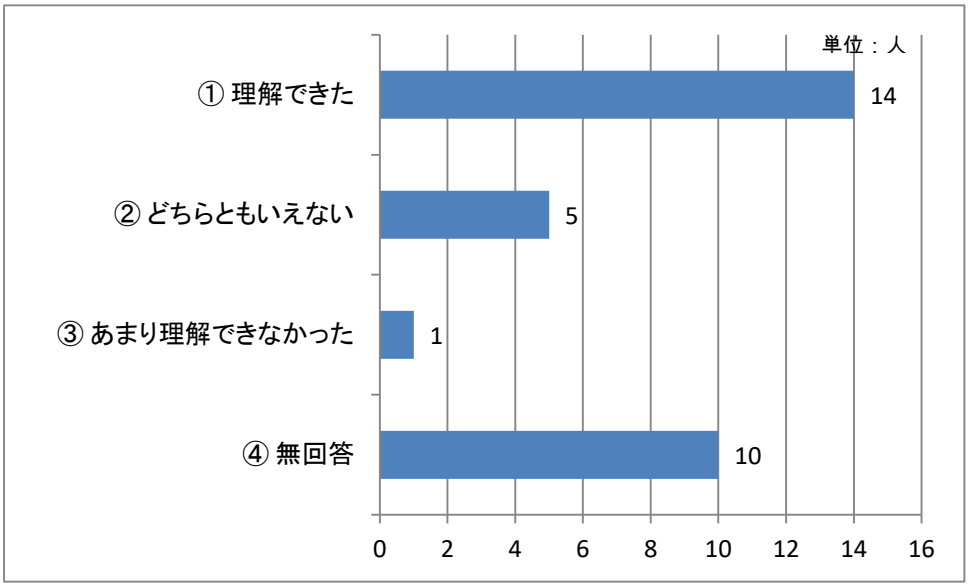
イ．医療通訳サービス mediPhone について（N＝30）



ウ．対応事例の紹介（N＝30）



エ．皆様からの質問事例・質疑応答について（N＝30）



【自由記載意見】

・私は今通訳の仕事をしていますが、かつて腎臓結石、吐血、脳卒中、骨折、かぜなどいろいろな研修生を対応してきました。電話での通訳がいいけど重病で話せない時、やっぱり対面して会話するほうが良い。
・外国から旅行や短期滞在する外国人は外国の医療保険を加入する宣伝に力を入れる方が良い。（日本の医療費が高いので）
・通訳も必要だが、問診票の準備（多言語）、院内の掲示物の対応、Ｗｅｂの多言語化の必要を感じた。
・実際に使ってみたいと思った。診察しながらの対応ならタブレットが必要と思われた。
・スムーズに運用できるとサービスとしては良いですね。
・旅行者や在住外国人に周知が出来たら良い。安心につながる。
・現在問題になっていることに対して最適な解決方法だと思います。システムのブラッシュアップを期待しています。可能なら現地の通訳との連携、また教育も考えて頂ければと思います。
・担当の方からうかがってはじめて知った制度でした。12 月で実証実験が終わるとのこと、実働の際は一般にも知られる手段で周知してほしい。
・言葉の壁を越えて人の命を守る重要な仕組みであると改めて認識。今後さらに　訪日外国人や在留外国人が増加する見込みの中で、ますますこういった仕組みの重要性が高まると感じました。
・さらに使いやすいシステム作りを目指して、ユーザーニーズを拾うことを進めていくことで、より海外の旅行者が安心できる環境づくりが進むことを期待しております。
・今後外国人観光客等が増えると予想されるので、この制度があれば安心感や安全性が高まると感じました。
・救急隊員にも対応可能でしょうか？

（５）電話医療通訳サービスを利用した参加医療機関のヒアリング結果

平成 28 年 10 月と平成 29 年 1 月の 2 回に分けて、本実証実験に参加した各医療機関を訪問しヒアリング調査を行った。回答内容は、下記のとおりであった。

１）市立釧路総合病院

・中国語やロシア語を使う外国人傷病者の場合は、医師をはじめ医療スタッフと意思疎通を図ることが難しいため、大いに役立った。特に、24 時間対応をしている病棟の職員が安心感を持って患者へ処置をすることができて高評価だった。
・医師が、外国人傷病者へ病状を正確に伝えるためにも、必要なツールだと思った。また、外国人傷病者本人にとっても安心だと思う。
・医療を専門とする通訳者であったため、やり取りがスムーズであった。
・医師等と外国人傷病者間で受話器を手渡ししていたため、使い勝手はやや難があった。
・通訳を介すると時間を要するので、予め伝えたい事柄を整理しておくと、円滑な診療になると思った。
・実証実験終了後、電話医療通訳サービス利用に係る経費は、誰が、どのように負担するのかを明確化する必要があるだろう。
・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。
・救急の場合、速やかの処置を判断しなければならないため、通訳者がその場にいる方が望ましいと思う。
・外国人傷病者は、受入体制整備に係る各種費用負担が大きいことを踏まえると、請求額を高く設定することも検討したいが、他の医療機関との兼ね合いもあり、単独では実施が難しい。
※市立釧路総合病院では、実証実験終了後、電話医療通訳サービスを利用する予定。

２）釧路赤十字病院

・実証実験の期間中、利用は無かったが、その必要性については研修会や他の医療機関の利用状況等から十分理解できた。
・観光等で今後増加すると思われる中国語を使う患者への対応を想定し、平成 30 年 3 月末まで電話医療通訳サービスの利用を決めた。
・電話医療通訳サービスの利用に際して病院内で冊子を作成し、院内に配布した。

３）釧路労災病院

・最初に利用するまで不安はあったが、使ってみると使い勝手が良かった。
・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。

４）釧路孝仁会記念病院

・当院における利用はなかった。
・当院では、中国人医師が 2 名在籍しており、診察に関して英語、中国語については問題なく対応可能であるが、土日や夜間の円滑な対応や医療ツーリズム分野への展開等を考えると、導入を検討する余地があると考えている。
・当院は、脳神経外科が専門のこともあり、外国人傷病者は年間 5～6 名程度である。

５）道立阿寒湖畔診療所

・当院では、医師を中心に電話医療通訳サービスをスピーカーで使用しており、外国人傷病者

及び看護師も同時に情報共有できた。
・阿寒湖畔地区は観光地のため、様々な国の観光客等が来院することから、非常に便利で安心して使うことができ、感謝している。
・通訳者の顔が見えた方がコミュニケーションを取りやすい。
・医療分野に精通した通訳者であったことから、外国人傷病者に対する、既往歴など細かい聞き取りや説明を円滑に行うことができた。
・外国人傷病者については、言語だけではなく文化・習慣もそれぞれ異なるが、情報があまりにも少ないので受入マニュアルが必要だと思う。
・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、言語別の問診票があると良いと思う。
・電話医療通訳サービスは大変役に立っている。北海道保健福祉部地域医療課に電話医療通訳サービスに関する利用希望を申請し、平成 29 年 3 月末までサービスを使用することにした。
※4 月以降も予算化を依頼中だが、可否は未定である。

本実証実験の結果、参加した 5 医療機関のうち 3 医療機関で実際に利用され、利用のなかった 2 医療機関を含め、外国人傷病者の受入環境の向上に対し大変有益であったとの評価をいただき、各医療機関が自発的に外国人受入環境整備の強化を図る契機となったものと考えられる。

（6）実証実験関係者のコメント

1）釧路市

本実証実験を通じて、各医療機関から電話医療通訳サービスが迅速性に優れ、非常に利便性が高いものであったとサービスの有用性を高く評価していただいた。

また、既に各医療機関で電話医療通訳サービスの利用に向けた動きが出てきており、当地域における外国人傷病者の受入環境整備の強化や医療サービスの向上に大きく寄与したと考えている。地方都市では、高度な通訳スキルを要する医療分野における通訳者を日常的に確保することが極めて難しい中で、本実証事業が外国人傷病者対応のあり方を各関係者へ投げかける契機となり、大変意義深いものであった。

今後、電話医療通訳サービスの利用拡大を促すとともに、通訳者向けの研修会を開催するなど、地域の人材確保や育成に向けて様々な取り組みを進め、訪日外国人が当地域で安心して滞在できる受入環境整備に努めたい。

2）一般社団法人 ＪＩＧＨ

本実証実験では、「言語障壁のある患者さんの安全の確保」、「患者さんと医療従事者への安心の提供」、と「遠隔医療通訳の社会への浸透」という 3 つの価値提供を目指しました。全国的に利用の多い英語と中国語に加え、ロシア語やスペイン語といった多様な言語をご利用いただきました。受付や診察室、入院病棟等、様々な場面でのご利用いただいたことで、ご参画いただいた医療機関及び患者様にはいつでも予約なしですぐに医療通訳者に繋がる電話通訳の利便性を実感いただくことができたと思います。

対応言語数の増加や多言語医療通訳者の育成・管理、医療機関側への遠隔医療通訳の理解促進など、社会システムとして医療通訳が浸透するまでに取り組むべき課題は多くありますが、本実証事業に参画した医療機関から事業後の継続的なご利用意思を頂戴できたことからも、大変微力ではございますが、その基盤作りに貢献できたのであれば幸甚です。

本実証事業が多くの地域における医療通訳システム構築に貢献することを願い、今後も医療における言語障壁を解消すべく、活動を続けて参ります。

《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まとめ》

◆ 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、医療スタッフが簡便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ており、利便性は極めて高かったと結論付けられる。

◆ 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事に加え、外国人患者が添乗員等の通訳者を伴い受診した場合等においても、電話医療通訳サービスと添乗員等の対面通訳の併用により、より正確かつ迅速な質の高い医療サービスを提供できる可能性が高いと考えられる。

◆ 実証期間中の利用人数としては決して多いとは言えない状況であったものの、外国人患者へのアンケート調査結果においては、利用した外国人患者のほとんどが「役に立った」との回答しており、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。

○ 現状、病院等において外国人患者の対応で通訳を要する場合、外国人患者とのが対面による通訳者を希望することが多いと思われるが、個々の病院等において多言語に対応できる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難しく、全受診患者に占める外国人患者の割合も小さいことから、通訳者を常時配置することは現実的ではないと思われる。

その点、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と考えられ、今後においては地域の中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ことが必要であると考えられる。

６．調査事業のまとめ

「道内の訪日外国人受入体制調査（全道医療機関アンケート調査、先進事例調査)」「外国人傷病者向け通訳派遣道南地域拡大事業」「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」の調査結果を踏まえ、北海道における受入環境整備強化に向けてのポイントを下記にまとめた。

（１）道内の訪日外国人受入体制調査（全道医療機関アンケート調査）ポイント

- ◆ 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。

（２）道内の訪日外国人受入体制調査（先進事例調査）ポイント

- ◆ 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、少なくとも振興局又は市町村単位で、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、全ての病院を一様に整備するのではなく、拠点となる病院の存在が重要。

（３）外国人傷病者向け通訳派遣道南地域拡大事業ポイント

- ◆ 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。

（４）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ポイント

- ◆ 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多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。

本事業において実証事業として実施した「医療通訳者派遣サービス」と「電話医療通訳サービス」における特徴を下記に整理した。

（５）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。

（６）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ことから、継続的な利用には不向きである。

以上のことにより、以下に外国人患者の受入環境整備に向けた方向性や課題を整理した。

- ◆ 現状においては医師等医療スタッフや添乗員等の同行において、不安を感じながらも何とか対応している状況と思慮される中、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難しいと考えられる。
- ◆ 医療通訳者の確保・育成においては、個々の病院ではなくある程度広範な地域の中で、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である。
- ◆ 電話医療通訳サービス等の外部サービスについては、利便性が高いと思われるものもの、認知度が低いことに加え、実際に使用しないと不安感が強いこともあり、行政による初期導入費用負担等の対応が有効であると考えられる。
- ◆ 行政としての役割として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（振興局又は市町村単位）に整理すると共に、外国人だけではなく観光協会、宿泊施設、交通事業者などの観光関係者及び各医療機関などへ広く周知する必要がある。
- ◆ 「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、それぞれにおいてメリット、デメリットが存在するため、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するだけでなく、地域の中で両方のサービスが共存する体制が理想的と考えられる。

【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。

- ◆ 通訳者派遣を希望する側が、通訳者は無料で活用できるという認識を持っていることも少なくないため、通訳者は通訳業務で的確な対価を得られず、結果として人材が地域で育たないといった課題がある。
- ◆ 「医療通訳派遣サービス」と「電話医療通訳サービス」の活用に共通して、誰が、どのように経費負担をするのかといった課題がある。行政が主体となり、外国人受入環境整備の一環として地域全体で包括的に対応すべきとの考え方や、患者となる外国人傷病者本人が負担すべきであるとの考え方、個々の医療機関における医療サービス向上の観点から、医療機関が負担すべきとの考え方等、様々な考え方が存在することから、今後、より一層議論を深めていく必要があると思われる。