



本日の内容

- 当院の紹介
- 訪日外国人の現況
- 当院の医療通訳派遣事業について
- 医療通訳の課題について
- 最後に

医療通訳導入後のアンケート

中国人患者の声

- 医師の説明がわかるようになった
- 処方された薬について理解できた
- 病気を我慢することが無くなった など

当院スタッフの声

- 外国人対応の不安解消、診療がスムーズ

今後の課題

- 曜日・時間・言語が限定的(週3回、午前中、中国語のみ)
- 夜間・時間外等、急患対応不可
- 適正な費用負担のあり方(医療通訳者の人件費の妥当性・ボランティア?)
- 医療通訳者を配置した医療機関への適正評価(診療報酬・補助金等)

医療通訳者の課題

- 医療通訳者の技量
- 医療通訳者の処遇
- 資格・認定制度の確立

最後に

- 当院の医療通訳は言語、対象者、曜日、時間が限定的であり、通訳者の配置もしづらい。
- 対象患者は健康保険をほぼ有しており、未取リスクは低い。
- ただし京都という国際観光都市ゆえに、外国人旅行者の緊急受診も多い。今後も益々増加が見込まれる。
- 予測できない時間、言語で来院する外国人患者に適宜対応できる体制をいかに整備するかが課題である。
- その大きな要素として医療通訳者の地位・医療通訳体制への適正評価が今後注目される。

学校法人聖路加国際大学 聖路加国際病院



「当院における医療通訳体制」

学校法人聖路加国際大学
聖路加国際病院
医事課国際係
2014年12月13日(土)

聖路加国際病院 概要 I

住所	東京都中央区明石町9-1		
敷地面積	21,583.9㎡		
階数	地下2階、地上11階		
許可病床数	520床 (ICU、小児病棟を除き全室個室)		
手術室	13室		
常勤従業員	1,891名		
	医師	看護師	42名
	看護士	看護助手	43名
	事務員	コメディカル	288名

2014年4月1日現在
Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.

聖路加国際病院 概要 II

1日平均入院患者数	440名
1日平均外来患者数	2,708名
平均在院日数	8.7日
病床利用率	90.1% (動員)
手術件数	9,625件
分娩件数	1,393件
救急外来患者数	45,940人
救急車受入れ台数	10,742台

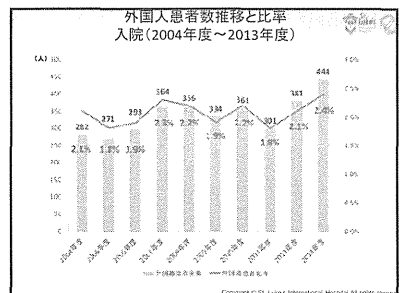
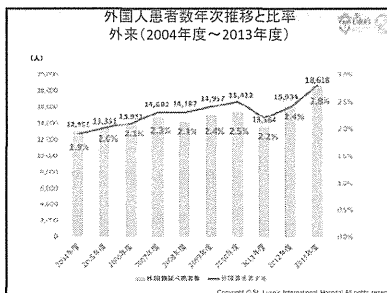
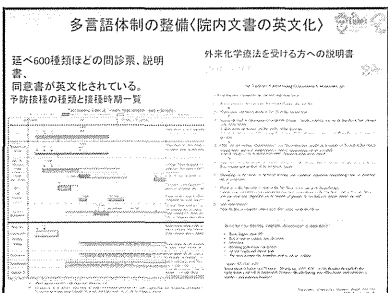
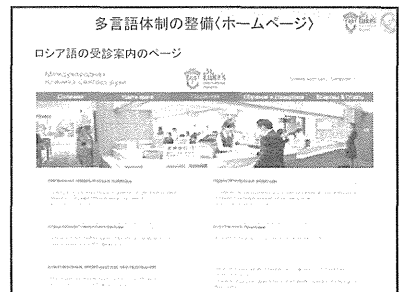
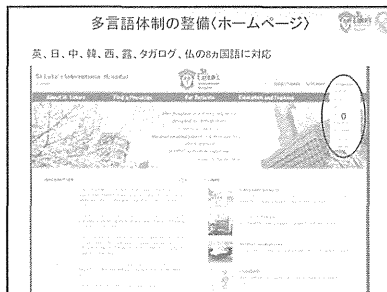
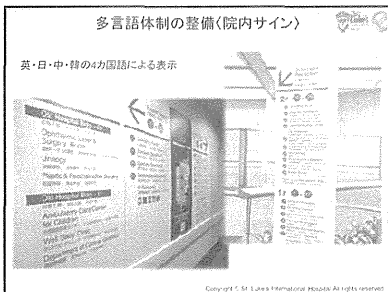
2013年度

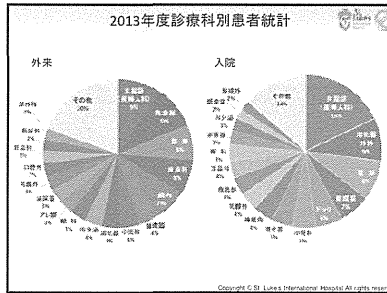
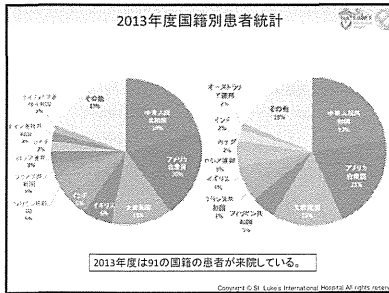
診療科一覧

2014年12月現在

診療科名	英語対応	中国語対応	韓国語対応	ロシア語対応
内科	●	●	●	●
外科	●	●	●	●
小児科	●	●	●	●
産科	●	●	●	●
婦人科	●	●	●	●
皮膚科	●	●	●	●
泌尿器科	●	●	●	●
消化器科	●	●	●	●
循環器科	●	●	●	●
呼吸器科	●	●	●	●
神経科	●	●	●	●
精神科	●	●	●	●
眼科	●	●	●	●
耳鼻科	●	●	●	●
歯科	●	●	●	●
放射線科	●	●	●	●
検査科	●	●	●	●
救急科	●	●	●	●
ICU	●	●	●	●
手術室	●	●	●	●
ICU	●	●	●	●
手術室	●	●	●	●

- ### 国際化に向けた取り組み
- 2004年 病院ホームページの英語対応
 - 2007年 海外医学研修生(MSE)受入開始
「国際部」開設
患者向け各種文書の英訳開始
外国人患者の基本方針に「海外からの患者 外国人患者を受け入れる」が掲げられる
 - 2008年 バイリンガル職員のリストアップ
 - 2009年 国際外来開設(～2012年10月)
 - 2010年 電話通訳サービスの導入
 - 2011年 院内サインの4か国語表示(英・日・中・韓)
 - 2012年 IC 認証取得(本院、附属クリニック、訪問看護ステーション)
聖路加メディローカス開院
 - 2013年 「医事課国際係」発足
フィリピン、ロシア、中国籍スタッフの採用
病院ホームページの多言語対応(日本語以外7か国語)
Language Service Counter 設置
 - 2014年 IC 認証取得(聖路加メディローカス)





医事課国際係概要(体制)

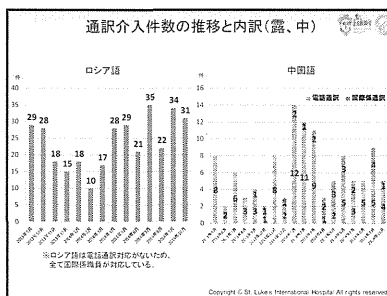
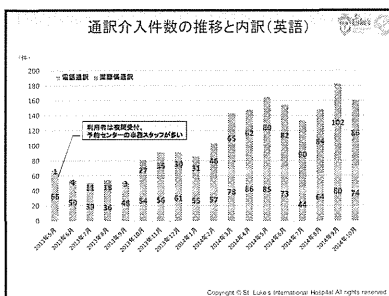
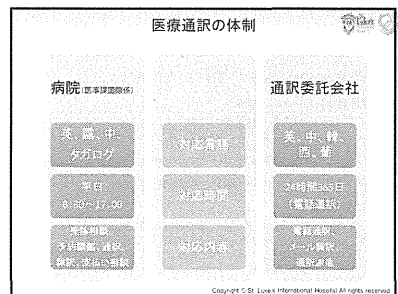
職種	当勤業務にかかわる経験	対応可能言語	備考
医事課国際係スタッフ	国際係業務 2.5年 国際係業務 2年		外国人向け 患者コーディネーター支援
医事課国際係スタッフ	国際コーディネーター 0.5年 国際係業務 1年	ロシア語、英語	外国人向け 患者コーディネーター支援 ロシアの医師紹介等
医事課国際係スタッフ	国際係業務 2年	英語、タガログ語	国際係業務含む
医事課国際係スタッフ	国際係業務 1.5年	英語	国際係業務含む
医事課スタッフ	国際係業務 0.25年	ロシア語	ロシア語通訳・翻訳
医事課スタッフ	国際係業務 1年	中国語	中国語通訳・翻訳

※英年度より英国留学経験のある当院看護部が国際係に加入予定

Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.

- ### 医事課国際係概要(業務内容) I
- 通訳—受付、会計、診察、検査説明等の場面で現場からの要請に適宜対応
 - 翻訳—診断書、診療情報提供書、検査レポートなどの英文書作成サポート
 - 院内文書、ホームページ、パンフレットの英訳
 - 電話、メールによる問い合わせ対応
 - 受診方法、受診診療科の相談、診療予約の取得など
 - 医療機関の紹介
 - 当院と連携している英語対応可能なクリニックの紹介
- Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.

- ### 医事課国際係概要(業務内容) II
- 海外保険会社との交渉
 - 一支払保証の取り付けなど、自費入院患者の診療費支払いサポート
 - 各国大使館への診療協力
 - 海外より政治家、VIPが来日した際の医療面のバックアップ
 - 見学対応(広報室と共に)
 - 海外の医療機関、政府関係者、大使館、旅行会社など
 - 個人向け病院ツアーの開催
 - 院内事務職員向け英会話研修の開催
- Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.



- ### 課題
- 医療者でない(また専門教育を受けていない)スタッフによる通訳
 - 医療用語の理解、医学知識の蓄積
 - 重篤な患者に関わる通訳
 - 精神的負担、患者や家族からの依存
 - 通訳関連のトラブルに対する対応
 - 院内体制の整備
- Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.

済生会 横浜市東部病院

済生会横浜市東部病院における
外国人医療の現状と課題

済生会横浜市東部病院 医療連携センター
ソーシャルワーカー 川名 州子

済生会横浜市東部病院
平成19年3月30日開院

- 平成19年3月 救命救急センター指定
- 平成20年9月 地域医療支援病院指定
- 平成21年4月 DPC対象病院
- 平成24年3月 医療機能評価認定病院
- 平成24年4月 DPCII対象病院
- 平成25年4月 神奈川県がん診療連携指定病院

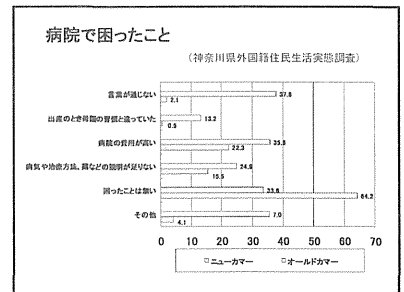
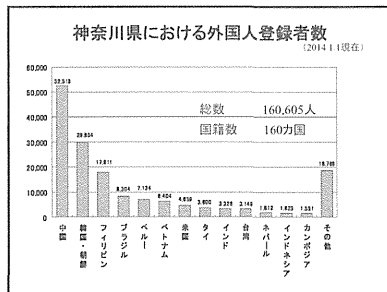
当院の背景

区内唯一の救命救急センターを有する、横浜市東部地域の
地域医療支援病院（560床、平均在院日数 8.3日）
救命救急センターかつ二次救急拠点病院A

救急区（人口 約28万人）
Saiseikai Yokohamashi Tobu Hospital

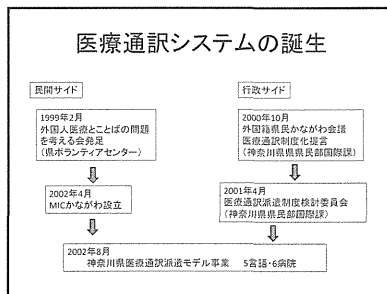
当院概要 | 施設概要

- 所在地 | 神奈川県横浜市鶴見区下末吉三丁目6番1号
- 病床数 | 許可病床数：560床
一般病床：466床（DPC対象）
（ER:24、ICU:12、NICU:6、GCU:10、SCU:6）
精神病床：50床
重症心身障害児施設「サルビア」：44床
- 平均在院日数 | 一般病床 8.3日 精神病床 45.8日（平成25年度）
- 主な指定等 |
災害拠点病院、救命救急センター、地域医療支援病院、
神奈川県産科母子医療センター、横浜市小児救急拠点病院、
神奈川県精神科救急センター、臨床研修指定病院、神奈川県DMAT指定病院
神奈川県DMAT-L指定病院、神奈川県がん診療連携指定病院
横浜市重症外傷センター



医療通訳派遣システムがなかったら・・・

- ◎院内関係者
- ◎患者の家族
- ◎知人
- ◎患者の所属する会社
- ◎ボランティア団体
- ◎プロの通訳



「神奈川県通訳バンク運営要領」

第4条（派遣の対象）

「県バンクは、国、県、市町村及び別表に掲げる公的団体（以下「行政機関等」という。）から外国籍県民のための通訳・・・ただし、司法関係及び医療行為に関する通訳は除く」

外国籍県民かながわ会議最終報告
(第1期) 2000(平成12)年10月

<医療問題について>

提言18 医療通訳に対応できる人材を育成するとともに、病院と医療通訳をコーディネートする仕組みをつくり、積極的に広報していく。

提言19 病院内の表示を外国語表示、ローマ字またはルビ付きにするよう働きかける。

神奈川県医療通訳制度検討委員会

◎2001年度発足

◎委員構成

県民部国際課・衛生部医療整備課・衛生総務室、県病院協会、県医師会・県歯科医師会・県薬剤師会、かながわボランティアセンター、医療関係者(医師・SW)、県・各市国際交流協会、かながわNGO会議、外国籍県民かながわ会議(第1期)

神奈川県
医療通訳派遣システム事業要点

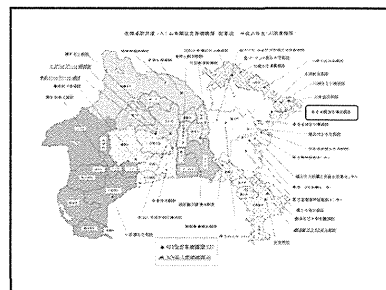
1. コーディネーターの設置
◎人件費・場所・電話代等の確保
2. 6者間協定(県・MICかながわ・県病院協会・県医師会・県歯科医師会・県薬剤師会)
3. 協定病院との確認書
◎活動中は「準スタッフ」の扱い
◎不慮の事故(誤訳等)について賠償責任保険適用
◎通訳者の保護
4. 「かながわボランティア活動推進基金21」からの助成金
⇒5年間限定(2003年度～2007年度)

神奈川県医療通訳派遣システム事業

1. 神奈川県の負担
通訳派遣システムの土台となる部分
新人研修経費
コーディネーター費用・電話代・研修等
2. MICかながわの負担
人件費を含む事務経費等
3. 医療機関・患者の負担
通訳スタッフに支払う費用(3時間以内で3,240円)は、医療機関の判断とする
但し、患者負担の上限は1,080円とする

神奈川県
医療通訳派遣システム事業

- ◎2002年度からスタート
- ◎派遣医療機関 17医療機関 ⇒ 35医療機関
○保健二次医療圏に1ヶ所以上
○特殊な医療機関
- ◎言語 10(11)言語
スペイン語、ポルトガル語、中国語、韓国・朝鮮語
タガログ語、タイ語、英語、ベトナム語
ラオス語、カンボジア語、(ロシア語)
- ◎通訳スタッフ 182名

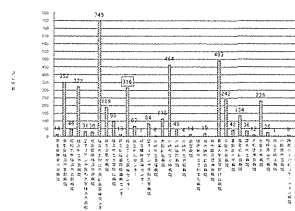


通訳依頼方法

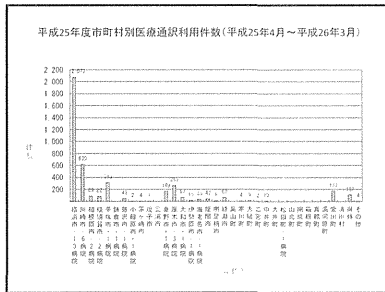
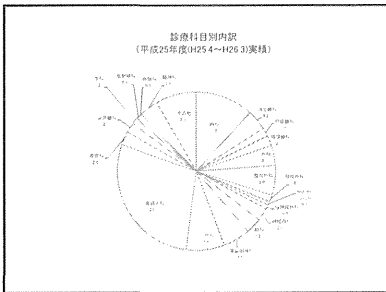
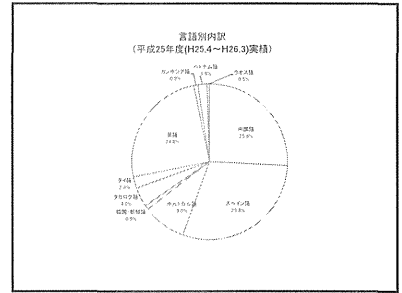
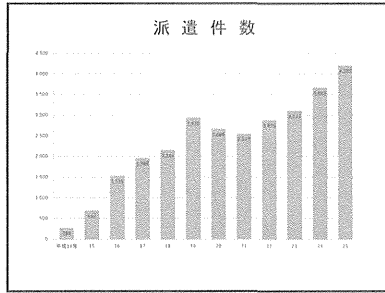
- ①医療機関において通訳の必要性が発生
- ②医療機関(SW)からCo.へ電話依頼
- ③登録通訳者へ問い合わせ
- ④通訳者が決まり次第SWへ返答
- ⑤通訳派遣実施

医療機関名	通訳者数	担当言語
神奈川県立第一総合病院	10	英語、中国語
神奈川県立第二総合病院	15	英語、韓国語
神奈川県立第三総合病院	12	英語、ポルトガル語
神奈川県立第四総合病院	8	英語、タイ語
神奈川県立第五総合病院	11	英語、ベトナム語
神奈川県立第六総合病院	9	英語、ラオス語
神奈川県立第七総合病院	7	英語、カンボジア語
神奈川県立第八総合病院	6	英語、中国語
神奈川県立第九総合病院	5	英語、韓国語
神奈川県立第十総合病院	4	英語、ポルトガル語
神奈川県立第十一総合病院	3	英語、タイ語
神奈川県立第十二総合病院	2	英語、ベトナム語
神奈川県立第十三総合病院	1	英語、ラオス語
神奈川県立第十四総合病院	1	英語、カンボジア語
神奈川県立第十五総合病院	1	英語、中国語
神奈川県立第十六総合病院	1	英語、韓国語
神奈川県立第十七総合病院	1	英語、ポルトガル語
神奈川県立第十八総合病院	1	英語、タイ語
神奈川県立第十九総合病院	1	英語、ベトナム語
神奈川県立第二十総合病院	1	英語、ラオス語
神奈川県立第二十一総合病院	1	英語、カンボジア語
神奈川県立第二十二総合病院	1	英語、中国語
神奈川県立第二十三総合病院	1	英語、韓国語
神奈川県立第二十四総合病院	1	英語、ポルトガル語
神奈川県立第二十五総合病院	1	英語、タイ語
神奈川県立第二十六総合病院	1	英語、ベトナム語
神奈川県立第二十七総合病院	1	英語、ラオス語
神奈川県立第二十八総合病院	1	英語、カンボジア語
神奈川県立第二十九総合病院	1	英語、中国語
神奈川県立第三十総合病院	1	英語、韓国語
神奈川県立第三十一総合病院	1	英語、ポルトガル語
神奈川県立第三十二総合病院	1	英語、タイ語
神奈川県立第三十三総合病院	1	英語、ベトナム語
神奈川県立第三十四総合病院	1	英語、ラオス語
神奈川県立第三十五総合病院	1	英語、カンボジア語

協定医療機関別の医療通訳派遣件数(平成25年4月～平成26年3月)



派遣先	派遣種別	派遣件数	派遣期間	派遣先	派遣種別	派遣件数	派遣期間
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/15	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/15
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/16	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/16
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/17	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/17
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/18	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/18
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/19	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/19
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/20	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/20
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/21	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/21
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/22	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/22
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/23	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/23
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/24	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/24
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/25	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/25



派遣先	派遣種別	派遣件数	派遣期間	派遣先	派遣種別	派遣件数	派遣期間
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/15	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/15
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/16	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/16
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/17	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/17
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/18	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/18
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/19	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/19
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/20	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/20
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/21	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/21
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/22	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/22
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/23	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/23
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/24	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/24
山形県立中央病院	救急派遣	1	11/25	山形県立中央病院	救急派遣	1	11/25

- ### 医療通訳派遣における課題
1. 緊急時・休日・夜間の派遣依頼
 2. 県内全体の医療機関に広げる
 3. 通訳者の数の確保・質の確保
 4. 経費の負担をどうするか
 5. 県民部国際課の主管で実施しているが、医療の切り口で保健福祉部をどう巻き込んでいくか
 6. どう広報していくか

- ### 外国人が来院したら・・・
- <医療費関係>
- 保険証の有無と在留資格の確認
 - 公費負担制度の活用
 - 行旅病人及び行旅死亡人取扱法
 - 救急患者未払い補填事業
 - 分割払い

事例

事例1

- 40代男性。ミャンマー国籍
- 日本国際社会事業団(ISSJ)職員より、左股関節痛あり、手術目的の入院相談。
- 難民申請中
- 仮放免期間であり、保険加入・仕事をする事ができない。
- 医療費の支払いはできない。

事例2

- 60代女性 フィリピン国籍。
- 船橋在住。
- 近医より、紹介受診。病名は慢性心不全。
- 在留資格なく、保険加入ができない。
- 片言の日本語であればコミュニケーション可。

AMDA国際医療情報センター
における
電話医療通訳事業

index

- 1. AMDA国際医療情報センターの活動
- 2. 医療通訳の必要性
- 3. 医療通訳の連携
- 4. 医療通訳の課題

1-1. AMDA国際医療情報センターの活動

- 1991年4月 設立（特定非営利活動法人）
- 活動目的
不特定かつ多数の在日・来日外国人に、外国語による医療機関情報、日本の医療・福祉・保険制度などの情報を提供し、国籍にかかわらず誰もが医療を受けることができるようサポートする。
医療従事者へも外国人患者理解のための情報を提供する。

1-2. 活動内容 (1)

- 症状などの要望に応じて受診できる医療機関を探し、受診の仕方を説明。
- 保険の仕組みや日本の医療システムなどについての疑問や不安の解消に努め、外国人患者を受け入れる医療機関の負担軽減も図る。

1-3. 活動内容 (2)

電話通訳の開始

- 受診できる医療機関を増やすために医療電話通訳を開始（1993年頃）。電話通訳を受け入れてくださる医療機関を少しずつ開拓。
- 同時に通訳に必要なノウハウを蓄積してきた。
- 特設電話の声に寄り添い、その程度必要とされる場面で電話通訳してきた結果、様々な場面で電話通訳が利用できることを確かめながら、経験を蓄えてきた。
- 現在の利用場面
診察室で受診する際の通訳、受付でのヒアリング、薬局での薬業説明、会計での支払い説明、医療相談室での薬事相談、手術前の同意事項の説明、検査内容の説明、手術についての家族への説明など。

2-1. 医療通訳の必要性

センターの活動を通して見えてくる医療通訳の現状

通訳者を介していない状態は、通訳が不要な状況とは限らない

通訳者がいても、意思疎通できているとは限らない

2-2. 現状Iの背景／患者側

- 大都市に住んでいるとは限らない
- 大きな病院へ行くとは限らない
- 訳を必要とする患者側の事情
- メジャーな言語が話せるとは限らない

2-3. 現状1の背景/医療機関側

外国語圏の医療機関側	医療機関を訪問して医療を受ける患者側	医療機関を訪問して医療を受ける患者側
<ul style="list-style-type: none"> 通訳の精通持ちが発生することもある。 希少言語への通訳配置は困難。 	<ul style="list-style-type: none"> 少なくとも数日前に通訳を依頼することが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> 通訳通訳をどこに依頼したらいいのかわからない。患者に通訳関与を要請？

AMDA国際医療情報センター

2-4. 現状1の背景/通訳派遣団体側

派遣団体が全種にあるわけではない

希少言語の医療通訳者が少ない

医療通訳を派遣しているとは限らない

AMDA国際医療情報センター

2-5. 現状2の背景/患者が同行する“通訳”の問題

通訳通訳や日本語の通訳はどのくらいあるか？	通訳通訳の通訳はどのくらいあるか？	通訳通訳の通訳はどのくらいあるか？
通訳通訳の通訳はどのくらいあるか？	通訳通訳の通訳はどのくらいあるか？	通訳通訳の通訳はどのくらいあるか？

AMDA国際医療情報センター

2-6. 医療機関にとって困った事態も発生？

AMDA国際医療情報センター

3-1. 医療通訳の連携

AMDA国際医療情報センター

3-2. 電話通訳の可能性

外国、派遣通訳を補充することができる	医療通訳のない地域でも利用できる	医療機関の種類を問わず利用できる
感染症の場合有効	当日の利用も可能	対応時間、対応言語を柔軟に組み立てられる

AMDA国際医療情報センター

4-1. 医療通訳の課題

- 全国的な需要に 대응するために、医療通訳の育成が必要
- 専門性の高い、個人差の大きい医療のために、専門職として育成することが望ましい
- 通訳通訳などに対する意識の醸成が必要
- 通訳をうまく使いこなすため医療機関にユーザートレーニングが必要

AMDA国際医療情報センター

4-2. 電話通訳の課題

- 英語圏のやり取りに制限がある
- 英語圏以外の言語に制限がある
- 通訳通訳として医療通訳としての実績評価などの仕組みが必要
- 現場の医療スタッフに電話通訳を周知してもらわなければならない

- トリオンなどの利用で短縮できる
- テレビ電話を導入すると改善可能

AMDA国際医療情報センター

AMDA国際医療情報センターの対応言語

<http://amda-imic.com/>

英語・中国語・韓国語・タイ語・スペイン語
 毎日 9:00~20:00

ポルトガル語
 月・水・金(祝日を除く) 9:00~17:00

フィリピン語
 水(祝日を除く) 18:00~17:00

ベトナム語
 水(祝日を除く) 18:00~17:00

AMDA国際医療情報センター

