

平成30年度 国際ヘルスケア拠点構築促進事業
 (医療国際展開推進事業)
 渡航受診者受入れのためのセミナー札幌開催

多様性に対応する医療通訳

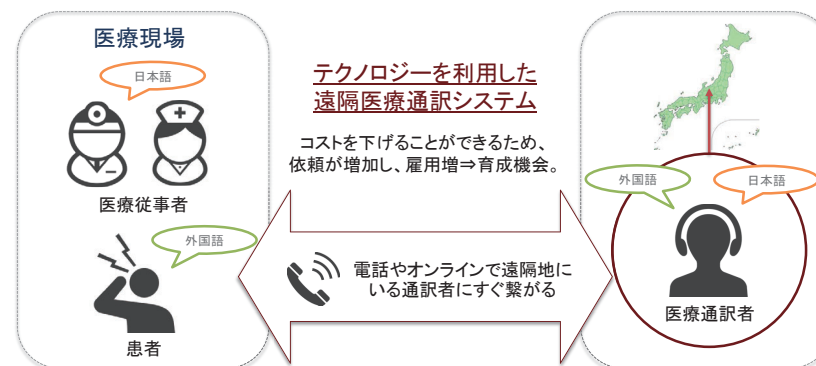
MEDI+PHONE
 MEDICAL TRANSLATION SERVICE

2018年10月19日
 メディフォン株式会社
 代表取締役 澤田真弓

遠隔医療通訳のメディフォン

MEDI+PHONE
 MEDICAL TRANSLATION SERVICE

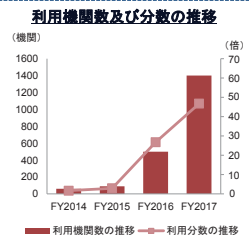
医療機関向け遠隔医療通訳サービス。医療従事者と言語の異なる患者の会話を医療専門の通訳者が電話やビデオで介入。ニーズをオンライン上に集約することで医療通訳者の効率的な稼働を可能とし、質を保ちコストを下げながら幅広いニーズに対応。医療通訳者の雇用を創出。



メディフォンの外国人患者受入れ体制整備支援実績

MEDI+PHONE
 MEDICAL TRANSLATION SERVICE

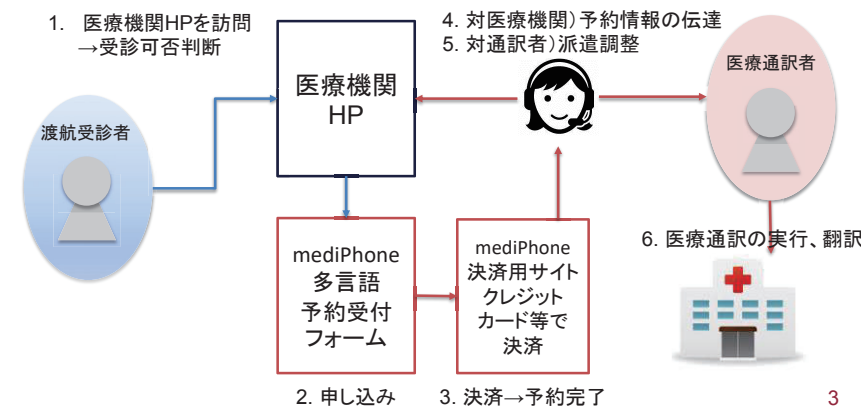
全国各地における 実証事業	<p>■ 石川県医師会「石川県医師会 外国人向け電話医療通訳を活用した実証事業」 石川県医師会主導で、医療機関における外国人患者受入れ環境の整備を促進するため、県内の37医療機関にて医療分野に精通した電話医療通訳サービスを利用可能とする実証事業。本事業を通じ、県内で医療機関を受診した外国人患者数やトラブル等を把握するとともに、石川県における外国人患者の満足度の向上に努める。 ● 実施期間 平成29年10月～平成30年9月</p>
	<p>■ 大阪府「訪日外国人旅行者受入に関する課題解決モデル構築のための実証事業」 大阪市内及び泉佐野市内の救急告示医療機関を対象とし、医療機関における「多言語対応」と「医療費未払いリスク」の課題解決を図り、訪日外国人旅行者の安全安心を確保することを目的とした実証事業。参画機関に多言語電話医療通訳サービスと未収金保証サービスを提供。 ● 実施期間 平成28年10月～平成28年12月</p>
	<p>■ 釧路市「事故・急病等の対応に向けた外国人向け医療通訳サービス実証事業」 釧路市内の5医療機関(市立釧路総合病院、釧路労災病院、釧路赤十字病院、釧路孝仁会記念病院、北海道立阿寒湖畔診療所)において電話医療通訳サービスを利用可能とする事で、医療機関や外国人患者の電話医療通訳に対するニーズ、利用頻度、利便性についての調査を行う実証事業。 ● 実施期間 平成28年7月～平成28年12月</p>
現在の 取り組み	<p>厚生労働省 「平成30年度 団体契約を通じた電話医療通訳の利用促進事業」 ・公益社団法人 石川県医師会 ・公益社団法人 東京都医師会 ・公益社団法人 全日本病院協会</p> <p>「平成30年度 外国人患者受入れに資する医療機関認証制度推進事業」</p>



渡航受診者受入れ支援への取り組み

MEDI+PHONE
 MEDICAL TRANSLATION SERVICE

医療機関に代わり、渡航受診希望者の受診可否判断、予約受付代行、事前の医療費回収、当日の対面での医療通訳、検査結果の翻訳の一連の受入れ業務を実施。

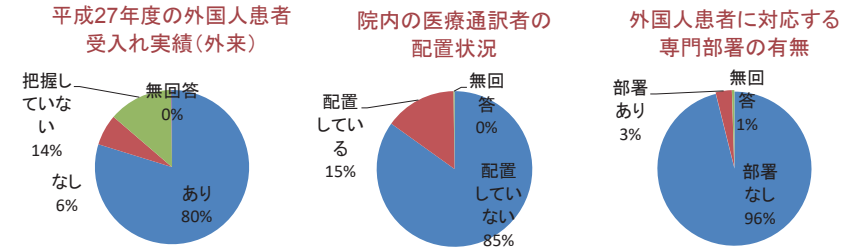


医療通訳を取り巻く現状

4

厚生労働省の調査※では、回答した1,710の医療機関の内、平成27年度に外国人患者を受け入れた経験のある医療機関は約80%となっている。他方、外国人患者対応の体制整備にかかわる医療通訳、専門部署を整備していると回答したのは、それぞれ14.9%、3.4%となっており、年々増加する外国人患者に対し、医療機関の十分な受入れ体制が整っていない実態が明らかになった。

医療機関からは、外国人患者受入れにあたり現在負担となっていることや不安な点として、「言語や意思疎通の問題」(84.5%)、「未収金や訴訟などのリスク」(63.9%)があげられた。



n=1,710
(グラフは全て厚生労働省調査を参考にメディフォンが作成)

5

※平成29年厚生労働省「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査 結果報告書」
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10800000-Iseikyoku/0000173227.pdf>

自民党：「外国人観光客に対する医療プロジェクトチーム (PT)」

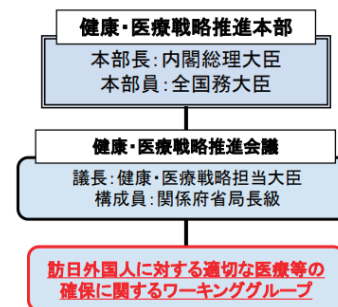
訪日外国人旅行者が増加する一方、多くは旅行保険に加入せずに入国しており、訪日中に予期しない怪我や病気で発生した多額の医療費に悩む患者と医療者が増えている。また、外国人患者の診療費の未払いも目立つようになり、このような現状に対策をとるべく、自民党 政務調査会内に「外国人観光客に対する医療プロジェクトチーム (PT)」が発足した。

座長 萩生田光一党幹事長代行
事務局長 自見はなこ参議院議員

- 2018年3月に自民党政務調査会内に設置。
- 第6回PT (2018年4月27日)において「外国人観光客に対する快適な医療の確保に向けた提言(案)」がまとめられ、医療通訳の認定制度、希少言語対応の体制整備、外国人向け医療コーディネーターの養成、ウェブサイトでの医療保険への加入推奨やカード決済ができる医療機関の整備、医療費未払い外国人の再入国拒否などが提言に盛り込まれた。

6

内閣官房：「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ (WG)」



訪日外国人に対する医療の提供に関する多様な課題解決に対し、関係府省庁が連携して取り組むことを目標に、医療国際展開タスクフォース(TF)の下、訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ(WG)が立ち上がった。

議長 内閣官房 健康・医療戦略室長

- 2018年3月に内閣官房 健康・医療戦略推進本部 (本部長・安倍晋三首相) 内に設置が決定。
- 2018年5月までに対策をまとめ、政府の成長戦略や2019年度予算の概算要求に盛り込む。

7

「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策」①
 ～訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ（WG）～

【取組2-6】
 症状や緊急性に応じた通訳とICTツール活用の
 役割分担や、それぞれの整備方針の整理(厚生労働省)

現状と課題	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現状 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 医療通訳の利用は限定的。 ✓ 新しいテクノロジーを利用したサービスの存在。 ・ 課題 <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>希少言語への対応。</u> ✓ <u>医療通訳の手法を状況に応じてどのように使い分けるかの整理。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2018年秋頃を目途に医療通訳に関する実態を把握。 ・ 対面通訳、遠隔通訳、タブレット等のデバイス使用といったそれぞれの<u>医療通訳の手法について特徴を議論、別途作成するマニュアルに記載。</u>

「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策」②
 ～訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ（WG）～

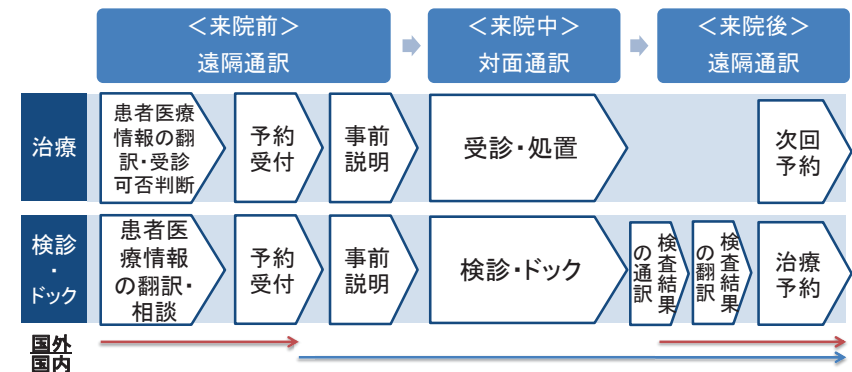
【取組2-7】
 医療通訳者の養成(例えば技能の認定)・確保・配置の考え方の整理(厚生労働省) 医療通訳の認定制度を2019年に試行

現状と課題	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現状 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 厚生労働省が医療通訳の教育カリキュラムや研修テキストを作成。 ✓ 厚生労働省が医療通訳の認証制度を検討。 ・ 課題 現段階では、<u>医療通訳の統一的な質の管理はなされていない。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成30年厚生労働科学研究「医療通訳認定の実用化に関する研究」において、<u>医療通訳の認定制度の全体像を完成。</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 医療通訳者の個人を認定。 ✓ NPO等の通訳者の所属団体を認定。 ・ <u>2018年度末までに医療通訳者の確保・配置の考え方について整理。</u>

渡航受診者受入れにおける医療通訳



渡航受診者受入れにおける医療通訳の主要な介入ポイント



- ・ 受診、検診時は対面での通訳を行うケースが多い。
- ・ 受診、検診の事前事後は、国内外問わず遠隔通訳でサポートをすることが多い。
- ・ 患者／受診者が国外で受診を検討する段階では、三者通話により医療機関、患者、医療通訳者で遠隔通訳を実施するケースも。

①治療、検診・ドックそれぞれに求められる専門性

渡航受診における通訳は①治療と②検診・ドックと大きく2種類。

治療では高度医療の専門知識・用語、
検診・ドックでは、検査の流れや検査の知識・用語（放射線や
造影剤等）が求められる。

②事前・事後のコンシェルジュ的対応

患者／受診者の不安な気持ち・不明な点。

→

既往歴を確認するとともに、医療者に対する質問や確認事項
として整理。適応する治療や検診を明確にし、意思決定を支援。

③重要な場面への立ち合いによる精神的負担

治療によるリスクや治療・検診でわかったことを告げられ
感情的になる患者／受診者も。

→

通訳に徹する。通訳者の感情は含めない。
対応した通訳者への事後メンタリングは欠かせない。

求められるのは多様性に対応する医療通訳

渡航受診者が安心して医療サービスを受け
医療機関が安全に適切な医療を提供できるよう
お手伝いをする。

基本的には
在住・訪日外国人患者のための医療通訳と同じ。

ただし、患者の特徴は幅広く、多様。
（限られた時間、期待値の高さ、環境の変化、等）