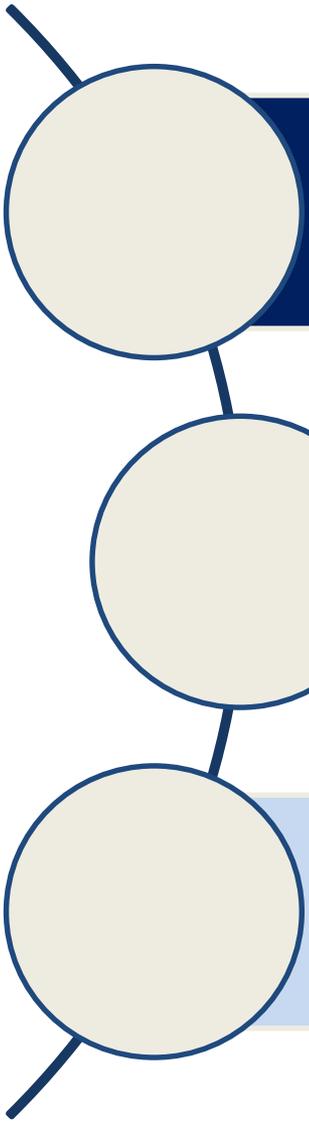


令和元年度第 1 回 外国人患者への医療等に関する協議会 「医療通訳の現状と課題」

令和2年2月19日
株式会社ブリックス
代表取締役社長
吉川 健一

A vertical chain of three light beige circles connected by dark blue lines. The top circle is connected to a dark blue horizontal bar. The middle circle is connected to a light blue horizontal bar. The bottom circle is connected to another light blue horizontal bar.

医療通訳の現状

現在の課題

今後に向けて



14億人

世界の観光者数
(前年比 + 5%)

1兆7,000億 (米ドル)

世界の旅行消費額
(前年比 + 4%)

185兆3,000億円

(※1ドル = 109円換算)

出典 : UNWTO : International Tourism Highlights, 2019 Edition

3119万人 (2.2%)

訪日外国人旅行者数
(前年比 + 8.7%)

4兆5,064億円

訪日外国人旅行消費額
(前年比 + 8.7%)

(2.4%)

出典 : JNTO: 日本政府観光局 訪日外客数
観光庁 : 訪日外国人消費動向調査

日本全体の背景として

・ 2019年訪日外国人人数 **3,188万人 (前年比+2.2%)**

※世界の海外旅行者数は14億人 (日本への旅行者は全体の2.2%)

※出典：日本政府観光局：国籍/月別 訪日外客数(2003年～2019年)

※出典：UNWTO：International Tourism Highlights,2019 Edition

・ 在留外国人人数 **282万人 (総人口比2.24%)**

※出典：法務省 在留外国人統計 (旧登録外国人統計)

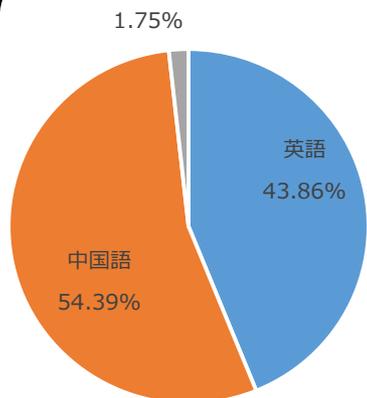
潜在的ニーズは増加

旅行者・在留外国人の総数は今後も増加予想。
地方部への旅行者も増え、日本各地で様々な言語の通訳整備が必要

⇒

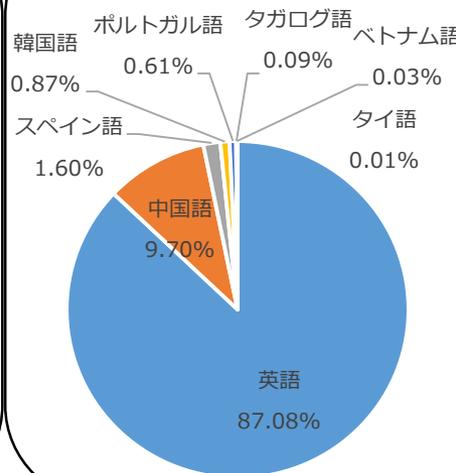
医療通訳を提供するシーンが増える
医療通訳を育成する必要性がある
AIやICTを活用して、限定的な人的リソースをカバーする

関西



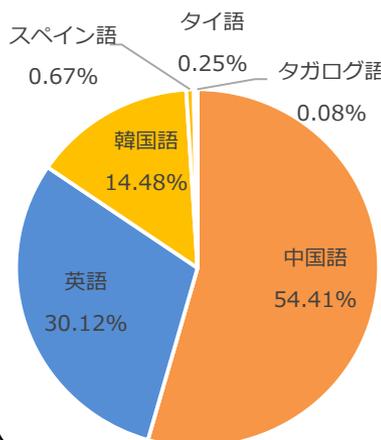
詳細内容	比率
問診・診察・結果説明・処置	29.41%
医療費・会計・書類関連 (保険類含む)	21.57%
受付	13.73%
問い合わせ・予約	7.84%
手術関連 (同意書含む)	3.92%
処方・薬	3.92%
病状確認・観察 (入院のみ)	3.92%
施設案内・面会等 (入院のみ)	1.96%
その他	13.73%
合計	100%

関東



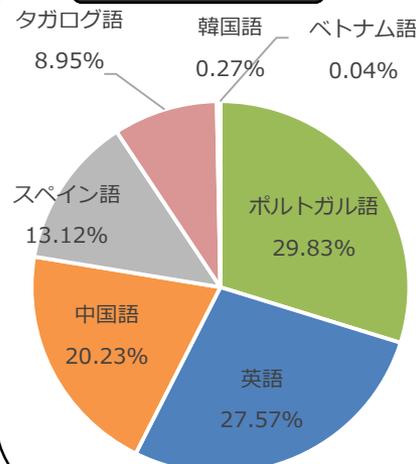
詳細内容	比率
問い合わせ・予約	40.4%
受付	18.6%
医療費・会計・書類関連 (保険類含む)	16.7%
問診・診察・結果説明・処置	8.7%
処方・薬	2.6%
施設案内・面会等 (入院のみ)	1.3%
手術関連(同意書含む)	1.2%
病状確認・観察 (入院のみ)	0.8%
その他	5.8%
合計	100.0%

沖縄



詳細内容	比率
問診・診察・結果説明・処置	54.01%
医療費・会計・書類関連 (保険類含む)	14.83%
処方・薬	11.87%
受付	5.32%
病状確認・観察 (入院のみ)	3.58%
問い合わせ・予約	2.27%
施設案内・面会等 (入院のみ)	1.31%
手術関連(同意書含む)	0.96%
その他	5.85%
合計	100%

中部

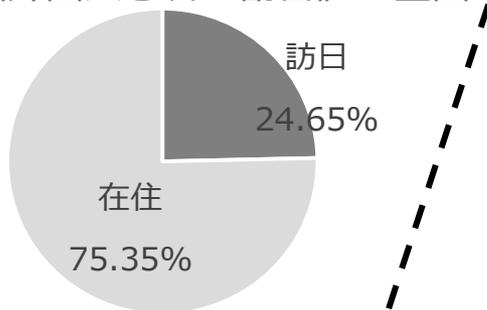


詳細内容	比率
問診・診察・結果説明・処置	42.94%
問い合わせ・予約	13.00%
受付	11.59%
医療費・会計・書類関連 (保険類含む)	9.81%
処方・薬	4.55%
手術関連(同意書含む)	4.02%
病状確認・観察 (入院のみ)	2.73%
施設案内・面会等 (入院のみ)	1.57%
その他	9.77%
合計	100%

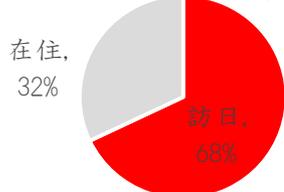
医療通訳の現状 (地域特性まとめ)

外国人患者の割合

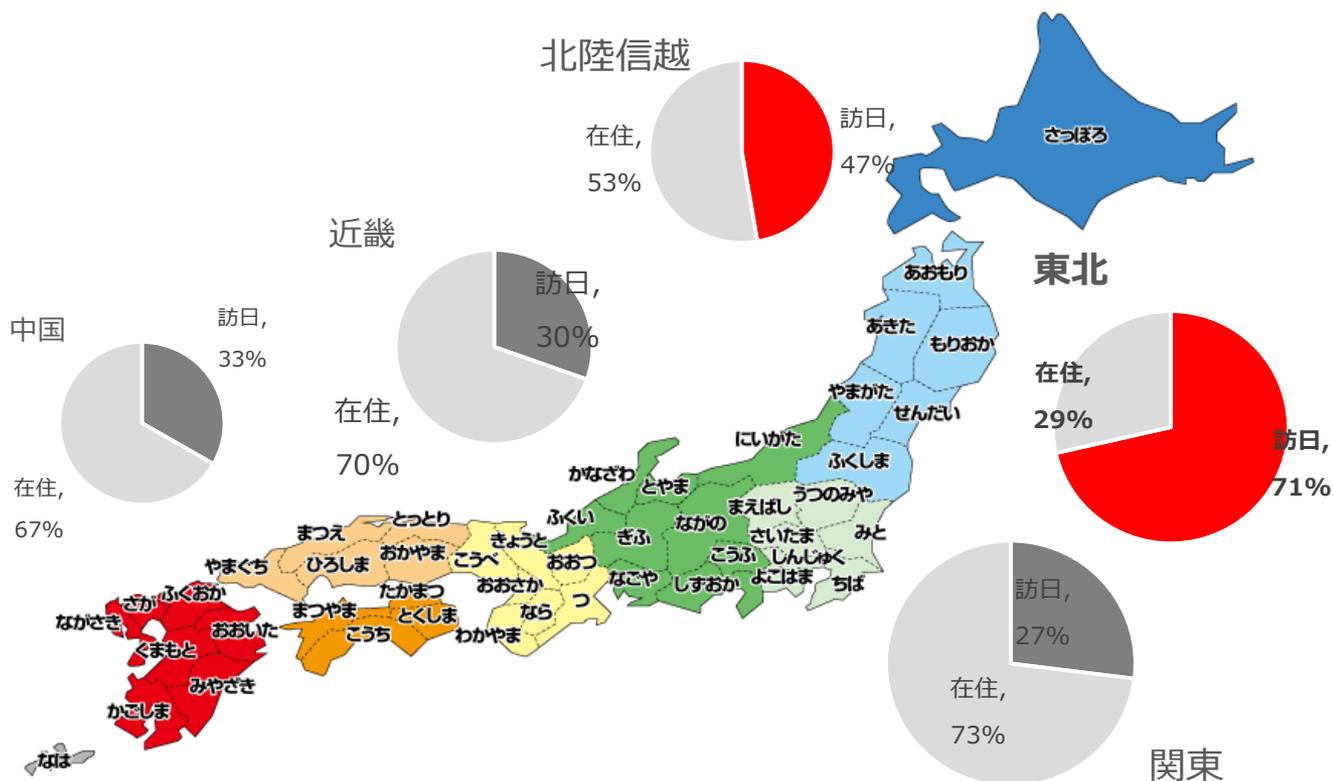
《外国人患者の割合》 全国



九州・沖縄



エリア別問い合わせ



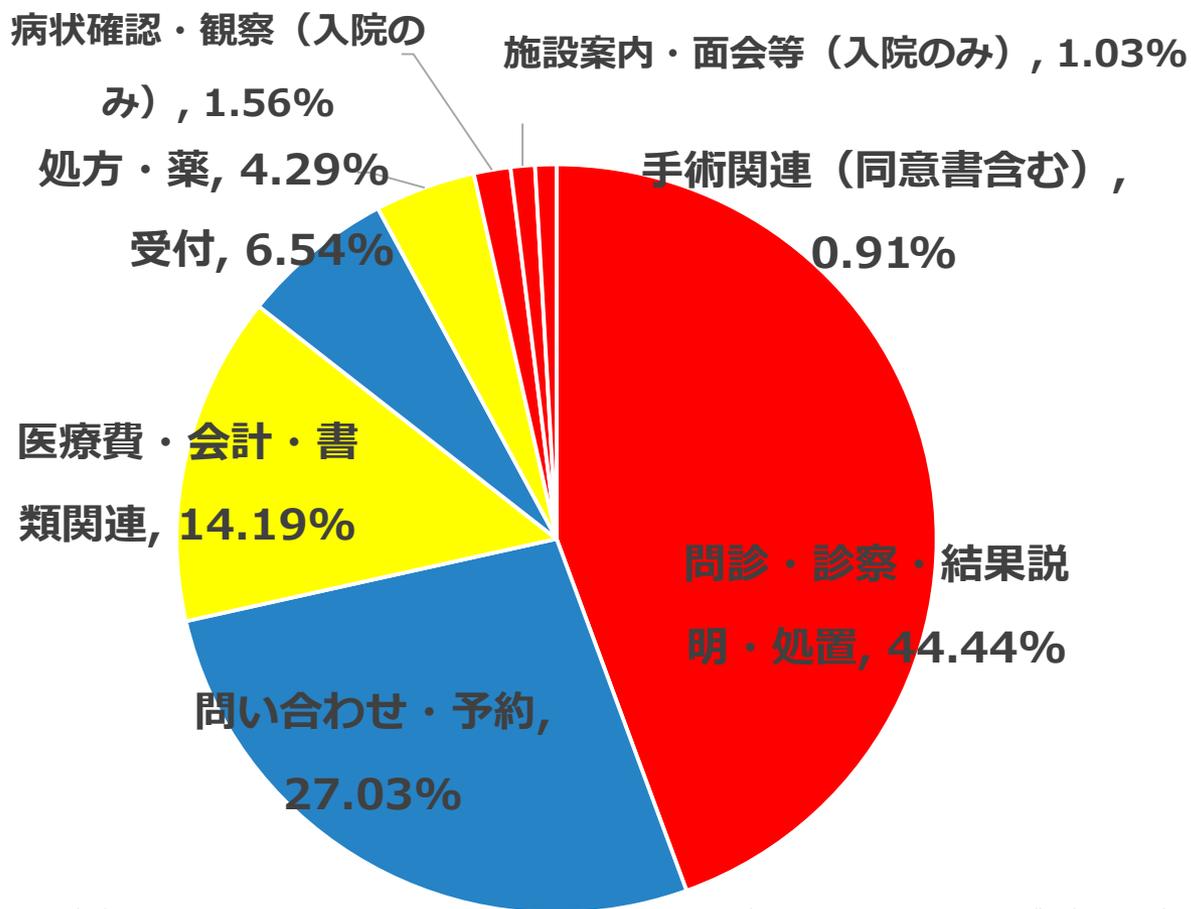
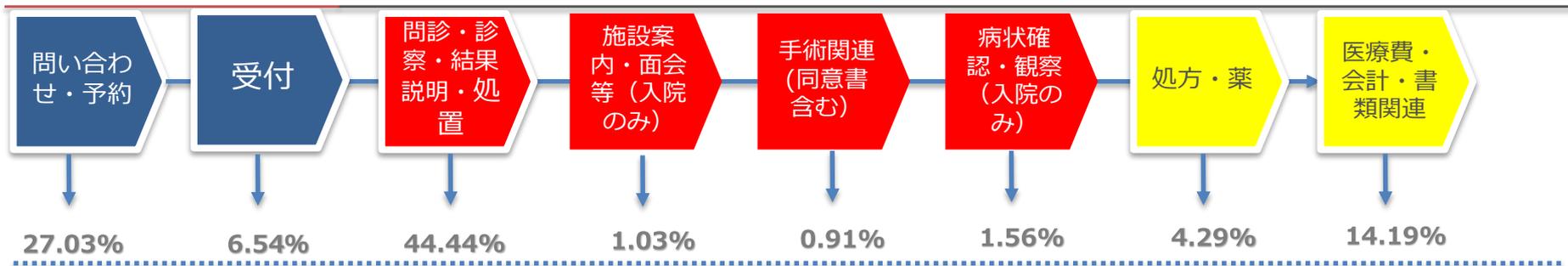
エリア

言語

特色

関東	英語中心	東京は英語に偏り（約9割）、 問い合わせ・予約からが約6割。
中部	在住言語	中部は在住外国人が多く、 診療系が4割以上 （ポルトガル語、スペイン語、中国語）
関西	在住+訪日	在住と訪日の複合パターン。 受付から会計まで万遍なく問合せあり。
沖縄	訪日中心	沖縄などは、 訪日 がメイン。 問診・診察・処置が約7割。

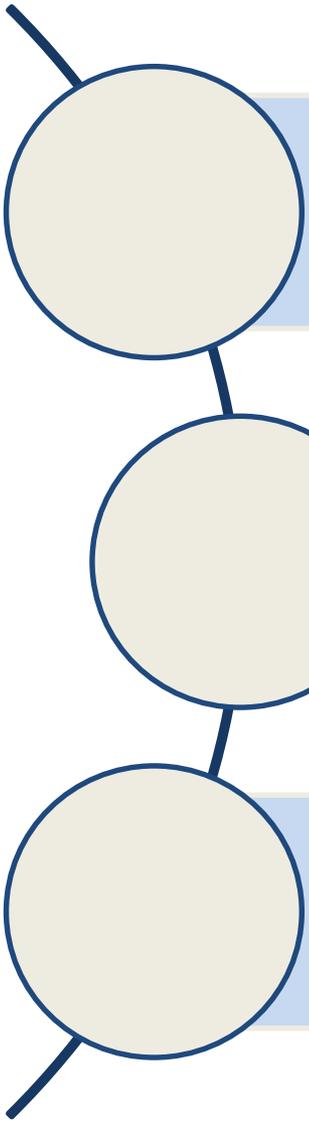
医療通訳の現状 (-全国：利用シーン別分類-)



・言語別分類

言語	割合
英語	61.82%
中国語	24.13%
韓国語	3.58%
ポルトガル語	5.18%
スペイン語	2.73%
タガログ語	2.32%
ベトナム語	0.14%
タイ語	0.09%
ヒンディー語	0.01%
合計	100.00%

※当社医療電話通訳対応実績より

A vertical diagram consisting of three light beige circles connected by dark blue lines. The top circle is connected to the middle one, and the middle one to the bottom one. The top and bottom circles also have short lines extending outwards from their top and bottom respectively.

医療通訳の現状

現在の課題

今後に向けて

- ・通訳者を常時雇用はコストがかかる
- ⇒外部委託
- ⇒どこに外部委託（アウトソース）をすればよいのか？個人情報不安。
- ⇒急な需要（大型事故、感染症）の場合にどこに頼めばよい？
- ⇒いくらくらいかかるのか？

コスト

高品質

利便性

- ・患者家族や友人、外部委託の通訳
- ⇒医療通訳ができているか、不安。
- ⇒医療通訳ができる”証明は？
- ⇒誤訳のリスク
- ⇒医療事故発生時の責任所在は？

- ・ツール（アプリ・ICT）を活用して対応
- ⇒内容によって意思疎通が難しいこともある
- ⇒どう使い分ける？
- ⇒使い分けたいが、そもそも何を話しているのかわからない
- ⇒AIやデバイスでできるか？

医療機関側から

医療専門用語に対応できるか？

患者情報をアウトソースする抵抗感

どの多言語対応が適切か不明？

費用がかかる

通訳者側から

トレーニングするも機会が少ない

報酬が月額では十分でない

医療機関での認知度

通訳者が不足、言語がマッチしない

行政機関等で医療通訳を提供

患者または行政機関側から

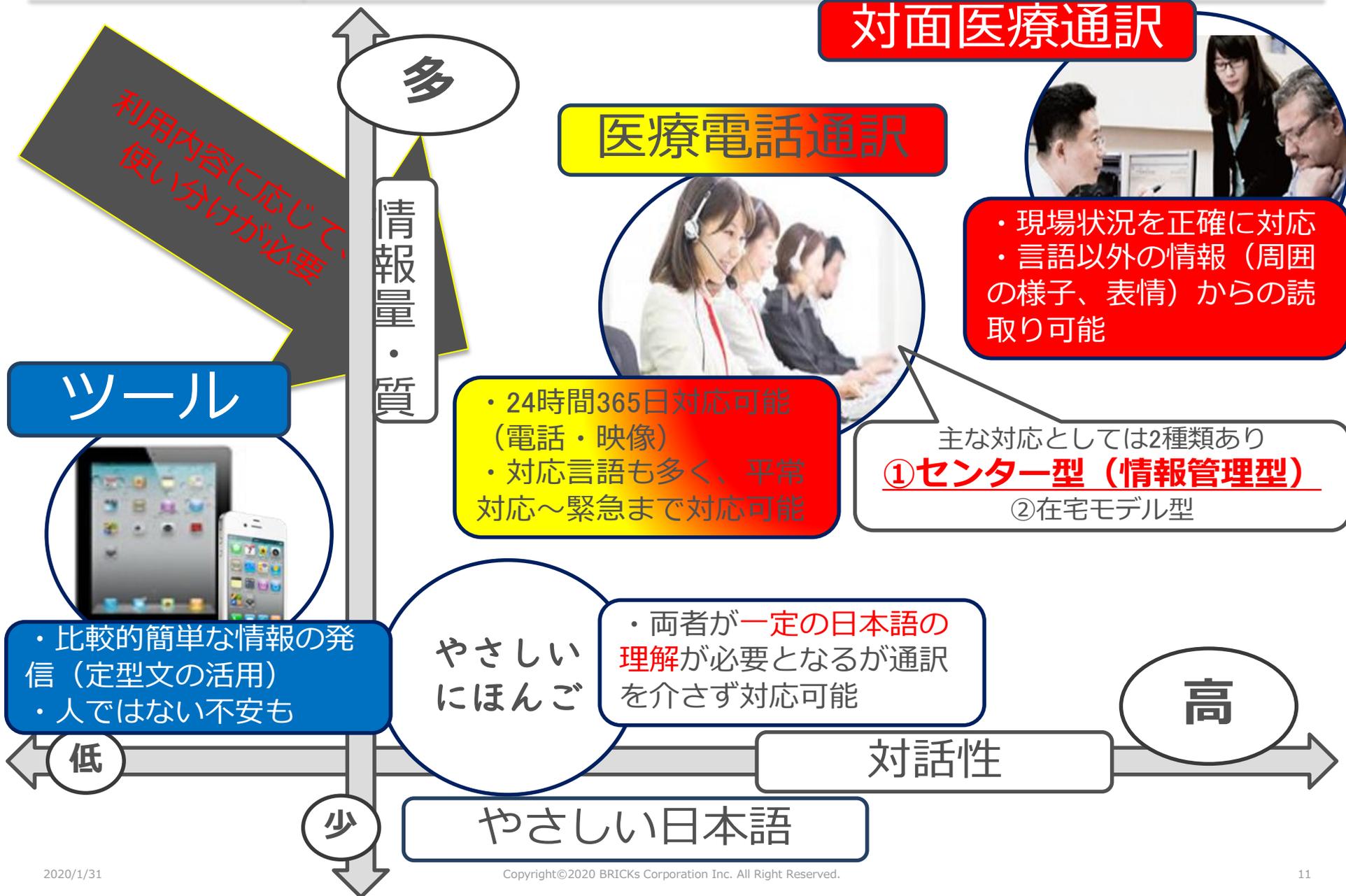
誤訳のリスク回避 → **品質の確保**

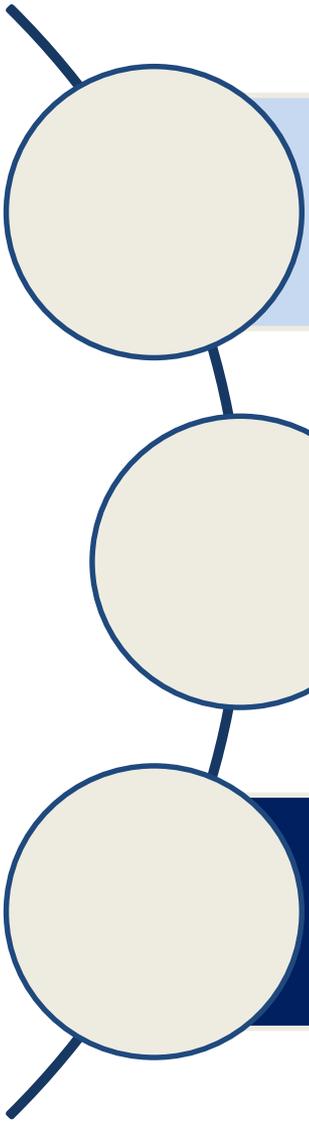
情報漏洩のリスク → **個人情報管理の徹底と教育、資格の有無**

コスト → **デジタル対応**と医療機関と通訳会社（通訳者）に対する**金銭的支援**

行政機関からの提供による安心感 → 通訳会社（通訳者）**選定基準の厳格化**

医療通訳の課題 (様々な多言語対応の手法と特徴)



A vertical diagram consisting of three light beige circles connected by dark blue lines. The top circle is connected to the middle one, and the middle one to the bottom one. The top and bottom circles have short lines extending outwards from their top and bottom respectively.

医療通訳の現状

現在の課題

今後に向けて

① 利用シーン別手法
(トレーニング)

② 品質保証と資格制度

③ 公的機関によるイニシアチブ

対面医療通訳

ツール

医療費・会計・
書類関連

手術関連(同
意書含む)

問いわ
せ・予約

問診・診察・結
果説明・処置

処方・薬

病状確認・観察
(入院のみ)

施設案内・面会等
(入院のみ)

受付

医療電話通訳

医療通訳



「医療通訳育成カリキュラム基準」(平成29年9月版) 準拠

一般財団法人 日本医療教育財団

出典：厚生労働省
テキスト「医療通訳」

医療通訳育成 カリキュラム規準

【求められている規準 (一部抜粋)】

- ① 異文化コミュニケーション基本知識
 - ② 通訳基本能力
 - ③ 一般的な通訳者としての倫理
 - ④ 日本の医療制度に関する基礎知識
 - ⑤ 専門職としての意識と責任
 - ⑥ コミュニケーション力
- 等

ISO21998

(Under development)

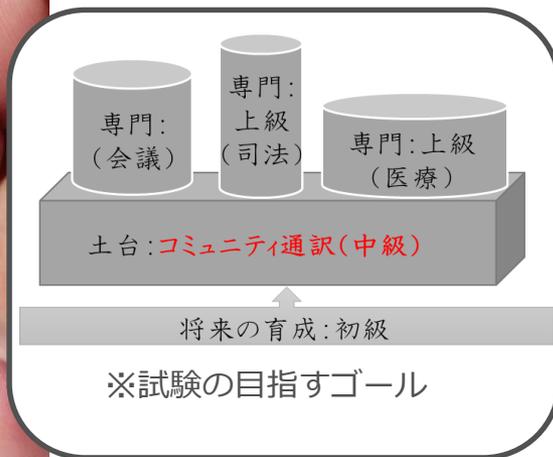
Medical/healthcare interpreting

【検討中の通訳時に求められる資質 (一例案)】

- ① コミュニケーション能力
- ② 言語能力
- ③ 通訳能力
- ④ 異文化に対する知識
- ⑤ 対人関係能力
- ⑥ 医療制度や医療専門用語に精通



一般通訳検定 (医療上級)



・一般通訳検定 (TOUI)

一般社団法人通訳品質評議会にて運営。

【検定内容】

筆記試験と実技 (逐次通訳) 試験の二部構成。受験級 (初級、中級、上級) を選択し、結果に応じて1級~10級を判定

【対象言語】

英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ロシア語

※出題範囲は司法、医療から行政、ビジネス、観光等のコミュニティ分野から幅広く出題。

※筆記もISOにて規定されている通訳倫理や異文化に対する問題を出題

通訳賠償責任保険



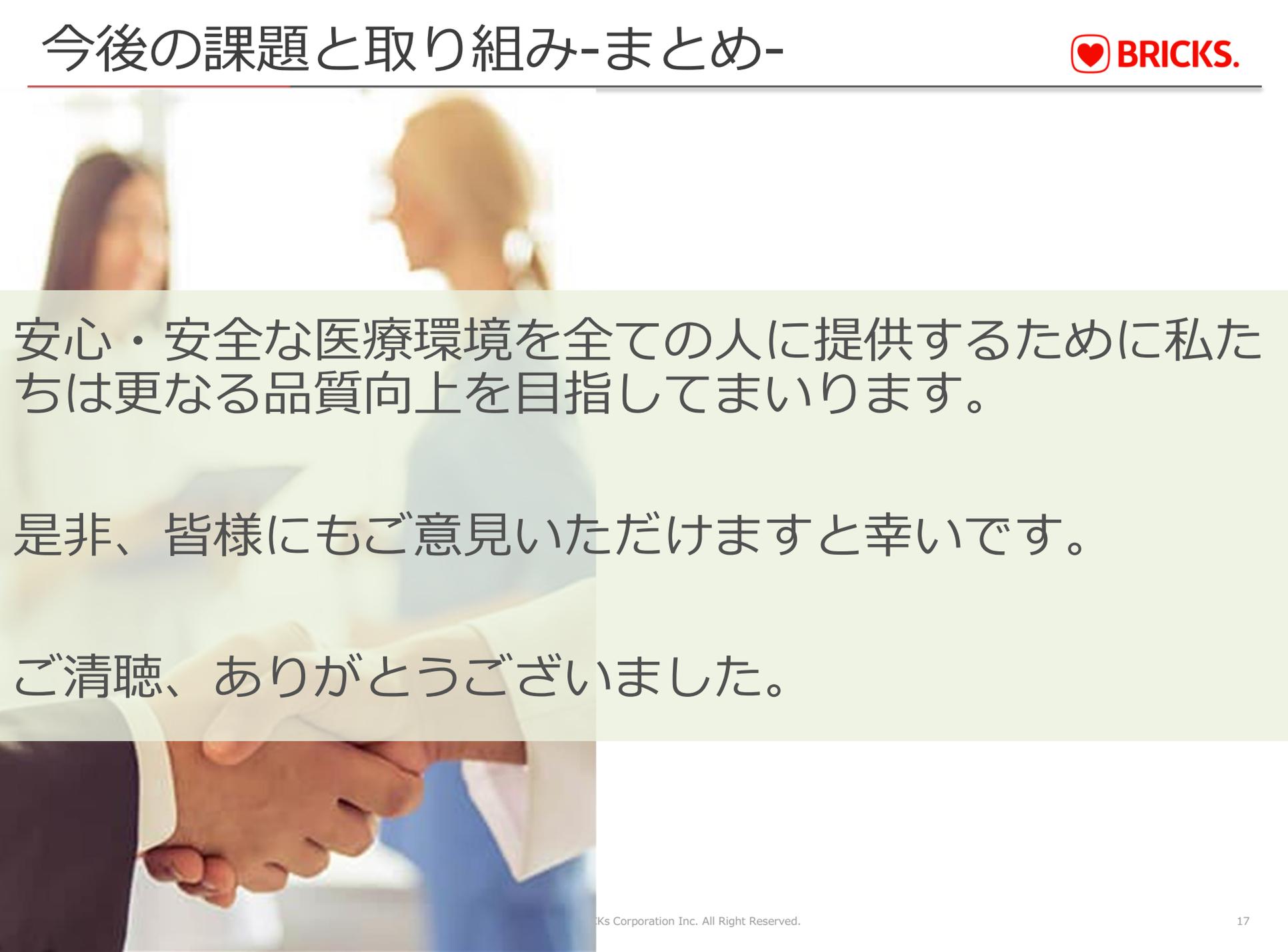
・通訳者向け保険サービス

業務時の人的・物的損害の他、誤訳における保障サービスを保障

※業界初

※付帯条件…一般通訳検定 (中級/上級の資格) および一般社団法人通訳品質評議会の会員であること

⇒品質の“可視化”・担保の上で誤訳に対するリスクヘッジ

The background of the slide is a blurred photograph of several people in a professional setting, possibly a meeting or conference. The focus is on the foreground, where the hands of two people are shaking, symbolizing agreement or partnership.

安心・安全な医療環境を全ての人に提供するために私たちは更なる品質向上を目指してまいります。

是非、皆様にもご意見いただけますと幸いです。

ご清聴、ありがとうございました。