

# 医療通訳活用パターン及び事例

平成26年3月

経済産業省ヘルスケア産業課

# 活用パターン【総括表】

分類		概要	想定される医療機関
①内部型	—	医療通訳者または語学ができるスタッフを正社員または非正規職員として雇い、院内に配置しているパターン	<p>在日外国人患者を含め相当数の外国人患者の利用がある医療機関</p> <p>外国人患者の受入れに医療機関全体として積極的に取り組もうとする医療機関</p> <p>医療通訳を依頼できる外部事業者・団体が近くに存在しない医療機関(地方部等)</p>
②外部型	医療通訳者派遣利用	必要な時に、外部の医療通訳派遣事業者・団体等から医療通訳者の派遣を受けて対応するパターン	<p>外国人患者の受入れに意欲的だが、受入数は少ない医療機関</p> <p>医療通訳を依頼できる外部事業者・団体が近くに存在する医療機関(都市部等)</p>
	遠隔通訳サービス利用	遠隔通訳サービス事業者・団体等と契約して、必要なときに電話等による遠隔通訳サービスを利用して対応するパターン	
	コーディネータ事業者利用	コーディネータ業務の一部として、コーディネータ事業者に所属またはコーディネータ事業者と契約する医療通訳者に依頼してもらうパターン	
③混合型	—	<p>状況に応じて、時間ごとや患者ごとに、複数の活用方法を組み合わせて対応するパターン</p> <p>(正規雇用の医療通訳者と遠隔通訳サービス、医療通訳者派遣と遠隔通訳サービス、等)</p>	<p>在日外国人患者を含め相当数の外国人患者の利用がある医療機関</p> <p>時間や場所を問わず、できるだけ多くの場面で医療通訳を活用したいと考える医療機関</p> <p>外国人患者を受け入れる疾患や治療法等が多様な医療機関</p> <p>医療通訳を依頼できる外部事業者・団体が近くに存在する医療機関(都市部等)</p>

# 活用パターン【①内部型】

## 期待される効果と医療機関に生じる課題

<b>活用パターン</b>	内部型
<b>概要</b>	通訳者または語学ができるスタッフを正社員または非正規職員として雇用し、院内に配置しているパターン
<b>想定される医療機関の特徴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在日外国人患者を含め相当数の外国人患者の利用がある医療機関</li> <li>● 外国人患者の受入に医療機関全体として積極的に取り組もうとする医療機関</li> <li>● 医療通訳を依頼できる外部事業者・団体が近くに存在しない医療機関(地方部等)</li> </ul>

### 期待される効果

#### 【医療機関】

- 患者受入の度に通訳を手配する必要がない。
- 通訳者が院内事情に精通しており、院内スタッフにとっても安心感、信頼感がある。
- 各種調整コストが小さくて済む。

#### 【外国人患者】

- 通訳者の勤務時間内であればいつでも通訳を依頼できる。その安心感がある。

#### 【医療通訳者】

- 雇用により収入が安定する。
- 長期雇用により、経験を積み、スキルアップすることができる。
- 詳細な患者情報を事前に入手することができ、準備ができる。

### 医療機関側の課題

- 雇用や育成に関するノウハウ取得及び費用調達。
- 職員数を増やすことが容易でない医療機関(公立病院等)における雇用方法の検討
- 通訳内容に対する責任の考え方、トラブル対応策の検討。
- 通訳業務発生時以外の業務の規定。
- 通訳者が対応できない言語や時間についての対応の検討。

# 活用パターン【②外部型(医療通訳者派遣利用)】

## 期待される効果と医療機関に生じる課題

<b>活用パターン</b>	外部型(医療通訳者派遣利用)
<b>概要</b>	必要な時に、外部の医療通訳派遣事業者・団体等から通訳者の派遣を受けて対応するパターン
<b>想定される医療機関の特徴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●外国人患者の受入に意欲的だが、受入数は少ない医療機関</li> <li>●医療通訳を依頼できる外部事業者・団体が近くに存在する医療機関(都市部等)</li> </ul>

### 期待される効果

#### 【医療機関】

- 通訳者の手配や教育等を派遣事業者・団体に依頼できる。
- 各種調整コストが小さくて済む。

#### 【外国人患者】

- 通訳内容や通訳者に不満が発生した際に、通訳者の変更を依頼できる。

#### 【医療通訳者】

- 様々な医療機関で経験を積むことができる。
- 医療通訳以外の業務との兼業が可能である。

### 医療機関側の課題

- 通訳者への院内事情の説明。
- 外部通訳者が介入することによる業務フローの見直し。
- 患者や医療スタッフと通訳者との信頼関係の構築。
- 業者の選定。
- 通訳費用の負担方法の検討。
- 通訳内容に対する責任の所在の明確化。
- 通訳者派遣時間外の対応の検討。

# 活用パターン【②外部型（遠隔通訳サービス利用）】

## 期待される効果と医療機関に生じる課題

<b>活用パターン</b>	外部型（遠隔通訳サービス利用）
<b>概要</b>	遠隔通訳サービス事業者・団体等と契約して、必要なときに電話等による遠隔通訳サービスを利用して対応するパターン
<b>想定される医療機関の特徴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●外国人患者の受入に意欲的だが、受入数は少ない医療機関</li> <li>●医療通訳を依頼できる外部事業者・団体が近くに存在する医療機関（都市部等）</li> </ul>

### 期待される効果

#### 【医療機関】

- 受入の度に通訳者を手配する必要がない。
- 時間を気にせず医療者が必要とする時に医療通訳を使うことができる。
- 通訳者の派遣よりも費用を抑えることができる。
- 多言語での対応が可能になる。
- 通訳者の手配や教育等を派遣事業者・団体に依頼できる。
- 個人情報の管理が徹底できる。

#### 【外国人患者】

- 時間を気にせず必要なときに医療通訳を使うことができる。
- 通訳者の派遣よりも費用を抑えることができる。
- 通訳内容や通訳者に不満が発生した際に、通訳者の変更を依頼できる。

### 期待される効果（つづき）

#### 【医療通訳者】

- 雇用により収入が安定する。（サービス事業者と通訳者との契約による）
- 様々な医療機関で経験を積むことができる。
- 医療通訳以外の業務との兼業が可能である。

### 医療機関側の課題

- 通訳者への院内事情の説明。
- 外部通訳者が介入することによる業務フローの見直し。
- 患者や医療スタッフと通訳者との信頼関係の構築
- 業者の選定。
- 通訳費用の負担方法の検討。
- 通訳内容に対する責任の所在の明確化。
- 遠隔通訳の特性を踏まえた院内スタッフの対応策の検討。
- 遠隔通訳が適さない場面、利用できない場面での対応の検討。

# 活用パターン【②外部型(コーディネータ事業者利用)】

## 期待される効果と医療機関に生じる課題

<b>活用パターン</b>	外部型(コーディネーター事業者利用)
<b>概要</b>	コーディネート業務の一部として、コーディネート事業者に所属またはコーディネート事業者と契約する医療通訳者に対応してもらうパターン
<b>想定される医療機関の特徴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●外国人患者の受入に意欲的だが、受入数は少ない医療機関</li> <li>●医療通訳を依頼できる外部事業者・団体が近くに存在する医療機関(都市部等)</li> </ul>

### 期待される効果

#### 【医療機関】

- 受入の度に通訳者を手配する必要がない。
- 言語での対応が可能になる。
- 通訳者の手配や教育等を事業者に依頼できる。

#### 【外国人患者】

- 通訳内容や通訳者に不満が発生した際に、通訳者の変更を依頼できる。
- コーディネートを依頼しているため事業者に対して安心感がある。

#### 【医療通訳者】

- 雇用により収入が安定する。(コーディネート事業者と通訳者の契約による)
- 患者情報を事前に入手することができる。
- 様々な医療機関で経験を積むことができる。
- 医療通訳以外の業務との兼業が可能である。

### 医療機関側の課題

- 通訳者への院内事情の説明。
- 外部通訳者が介入することによる業務フローの見直し。
- 患者や医療スタッフと通訳者との信頼関係の構築
- 通訳費用の負担方法の検討。
- 通訳内容に対する責任の所在の明確化。
- 通訳者派遣時間外の対応の検討。

# 活用パターン【③混合型】

## 期待される効果と医療機関に生じる課題

<b>活用パターン</b>	混合型
<b>概要</b>	状況に応じて、時間ごとや患者ごとに複数の活用方法を組み合わせて対応するパターン (正規雇用の医療通訳者と遠隔通訳サービス、医療通訳者派遣と遠隔通訳サービス、等)
<b>想定される 医療機関の種類</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在日外国人患者を含め相当数の外国人患者の利用がある医療機関</li> <li>● 時間や場所を問わず、できるだけ多くの場面で医療通訳を活用したいと考える医療機関</li> <li>● 外国人患者を受け入れる疾患や治療法等が多様な医療機関(疾患や治療法によりコミュニケーションレベルに差が生じるため)</li> <li>● 医療通訳を依頼できる外部事業者・団体が近くに存在する医療機関(都市部等)</li> </ul>

### 期待される効果

※組み合わせる活用方法が持つそれぞれの効果が期待できる。

#### 【医療機関】

- 医療通訳対応時間が長くなり、医療者が必要とする時に医療通訳を使うことができる。

#### 【外国人患者】

- 医療通訳対応時間が長くなり、必要とする時に医療通訳を使うことができる。

#### 【医療通訳者】

- 長時間拘束を回避できる可能性がある。業務範囲が明確になる。

### 医療機関側の課題

- 医療機関事情に合わせた最適な組み合わせの検討。
- 業者の選定。
- 通訳費用の負担方法の検討。
- 複数関係者における業務分担や責任の所在の明確化。

# 医療通訳の活用パターン別の課題

分類	医療機関側の課題
①共通	通訳内容に対する責任の考え方、トラブル対応策の検討
	通訳費用の負担方法の検討
	患者や医療スタッフと医療通訳者との信頼関係の構築
②内部型	雇用や育成に関するノウハウの取得及び費用調達
	通訳業務発生時以外の業務の規定
	医療通訳者が対応できない言語や時間についての対応の検討
③外部型	医療通訳者への院内事情の説明
	外部通訳者が介入することによる業務フローの見直し
	外部通訳者が介入することの院内スタッフへの説明
	業者の選定
	医療通訳者派遣時間外の対応の検討(医療通訳者派遣)
	遠隔通訳の特性を踏まえた院内スタッフの対応策の検討(遠隔通訳サービス)
	遠隔通訳が適さない場面、利用できない場面での対応の検討(遠隔通訳サービス)
④混合型	医療機関事情に合わせた最適な組み合わせの検討
	業者の選定(再掲)
	複数関係者における業務分担や責任の所在の明確化。



# 医療通訳の活用事例【①共通】

分類	医療機関側の課題	取組事例
① 共通	通訳内容に対する責任に考え方、トラブル対応策の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入院中の生活面のサポートには、電話通訳を活用。医療通訳者派遣を術前の説明や診察などの場面に限定している。</li> <li>・(容態が安定していれば)医療通訳者派遣を受ける時間を2～3日に1回、半日としている。生活面で必要なことや、急を要さない質問などについては、医療通訳者が来院する日まで患者に待ってもらっている。</li> <li>・生活に関する通訳は患者の家族・知人にまかせている。</li> </ul>
	通訳費用の負担方法の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国際紛争に詳しい弁護士に相談して、医療通訳を、内部の医療通訳者が行う場合、患者手配の通訳者が行う場合、自院が紹介した外部通訳者が行う場合に分けて、通訳内容に関する責任の所在を明確にした文章を作成した。</li> <li>・病院の発行する書類は日本語のみとし、翻訳は全て外部の医療コーディネータの責任としている。</li> </ul>
	患者や医療スタッフと医療通訳者との信頼関係の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療通訳者が空港に出迎え、病院まで付き添うことで、医療機関外でのコミュニケーションを通じ信頼関係ができる。そのため院内での医療通訳もスムーズに行えるといった効果が得られている。</li> <li>・中国人医師に医療通訳を兼務させている。医療通訳者ではなく医師を採用したことで、患者の安心感が得られ、医療英語 という独特な通訳に問題なく対応できている。</li> <li>・医療者が医療通訳者を信頼できるよう、中立性(患者の背景情報を過剰に通訳内容に反映させない)を重要視して医療通訳者を選定した。</li> </ul>

# 医療通訳の活用事例【②内部型】

分類	医療機関側の課題	取組事例
② 内部型	雇用や育成に関するノウハウ取得及び費用の調達	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人事務スタッフが医療通訳を担当するにあたり、民間の通訳者教育機関の医療通訳コースを受講して、医療通訳スキルを習得した。</li> <li>・ 院内での医療通訳業務を始めた後も、研修を実施し、より適切に通訳できるように教育する。</li> </ul>
	医療通訳業務発生時以外の業務の規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 海外事業室にロシア人通訳を雇用。来院時の医療通訳のみならず、訪日前のやりとり（各種説明や同意取得など）、送迎、アフターフォローまで受入全般業務を担当。当該業務がないときには海外事業室の通常業務に従事できるようOJTで育成した。</li> <li>・ 医療通訳業務に専念させるため、他業務は本来の担当者が確実に行うようにしている。</li> </ul>
	医療通訳者が対応できない言語や時間についての対応の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 翻訳ソフトを入れたiPadを導入し、医療通訳者が不在時には、医療スタッフがiPadを活用して患者とコミュニケーションを取っている。</li> </ul>
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中国人医師を採用して医療通訳を兼務させている。医師が医療通訳をすることで患者にとっても医療スタッフにとっても安心感が生まれた。</li> </ul>

# 医療通訳の活用事例【③外部型】

分類	医療機関側の課題	取組事例
③ 外部型	医療通訳者への院内事情の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 院内での医療通訳業務を始めた後も研修を実施し、より適切に通訳できるように教育する。</li> <li>・ 患者来日前に、医療通訳者と院内で対応する関係者（事務職、病棟看護師、担当医師）のみによる事前打合せを実施して、医療通訳者に院内の体制や通常業務の流れ等を理解してもらう。</li> <li>・ 言語ごとに決まった医療通訳者を活用し、院内事情の説明を何度もする手間を省いている。</li> <li>・ 院内スタッフに外国人を採用し、患者来日時には、医療通訳者と患者に同行して、院内案内等を行っている。</li> </ul>
	外部通訳者が介入することによる業務フローの見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部通訳者との連絡先を院内で1人に定める。</li> </ul>
	業者の選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県内ですでに外国人患者受入れを外部コーディネータを通して実施している医療機関からの紹介を受けた。</li> <li>・ コーディネータ内の医療通訳者が外国人医師であることを理由に選定。</li> </ul>
	医療通訳者派遣時間外の対応の検討（医療通訳者派遣）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 患者に携帯電話を持ってもらい、派遣時間外で医療通訳が必要になる場面では、電話通訳で対応している。</li> </ul>

# 医療通訳の活用事例【④混合型】

分類	医療機関側の課題	取組事例
④ 混 合 型	医療機関事情に合わせた最適な組み合わせの検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通常の通訳は医療機関が主体となって募集した通訳ボランティアが対応。術前説明などの難しい内容になった場合には、市の国際交流協会に依頼して通訳者派遣を受けて対応している。</li> </ul>
	業者の選定（再掲）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県内ですでに外部コーディネータを通して外国人患者受入れを実施している医療機関からの紹介を受けた。</li> <li>・ コーディネータ内の医療通訳者が外国人医師であることを理由に選定。</li> </ul>