
平成31年度国際ヘルスケア拠点構築促進事業 (国際展開体制整備支援事業) 報告書:インバウンドパート

2020年3月

株式会社野村総合研究所

内容

1. 背景と目的

2. 国内実態把握

3. 海外事例研究

4. インプリケーション

インバウンド医療における医療通訳の円滑な確保のための支援策検討、産業としての医療通訳ビジネスの可能性の検討に資する知見を得ることを目的に調査を実施した。

背景

- 2018年度の調査を含む過去の調査では、日本における医療インバウンドに際しての、医療通訳に関する課題が指摘されている。
- 医療機関は、養成、雇用、外部委託などを含め、どのような方法で医療通訳を確保するかという課題に直面している。
 - － 特に地方では、医療通訳をタイムリーに現実的な費用で確保するのは困難であることが指摘されている。
 - － 渡航受診者に、医療通訳を自ら確保するように依頼することもあるが、その際、家族・友人が通訳を担い、トラブルとなるケースもあった。
- 医療通訳の養成・整備に関わる支援や、情報提供を求める意見も出ている。

目的

- インバウンド医療における**医療通訳の円滑な確保のための支援策検討、産業としての医療通訳ビジネスの可能性の検討**に資する知見を得ることを目的に、下記の調査を実施する。
 - － 国内実態把握
 - － 海外事例研究

内容

1. 背景と目的

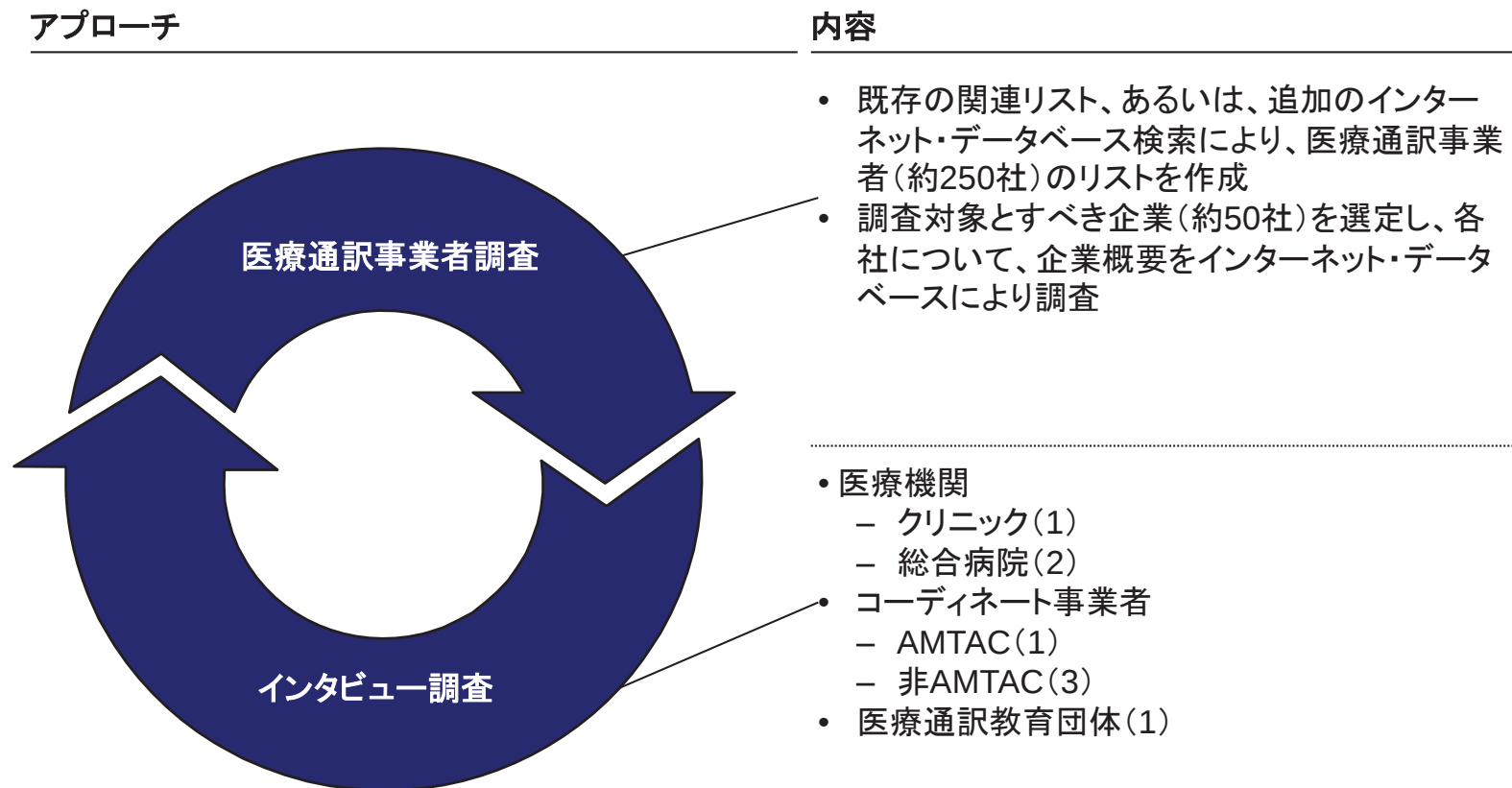
2. 国内実態把握

3. 海外事例研究

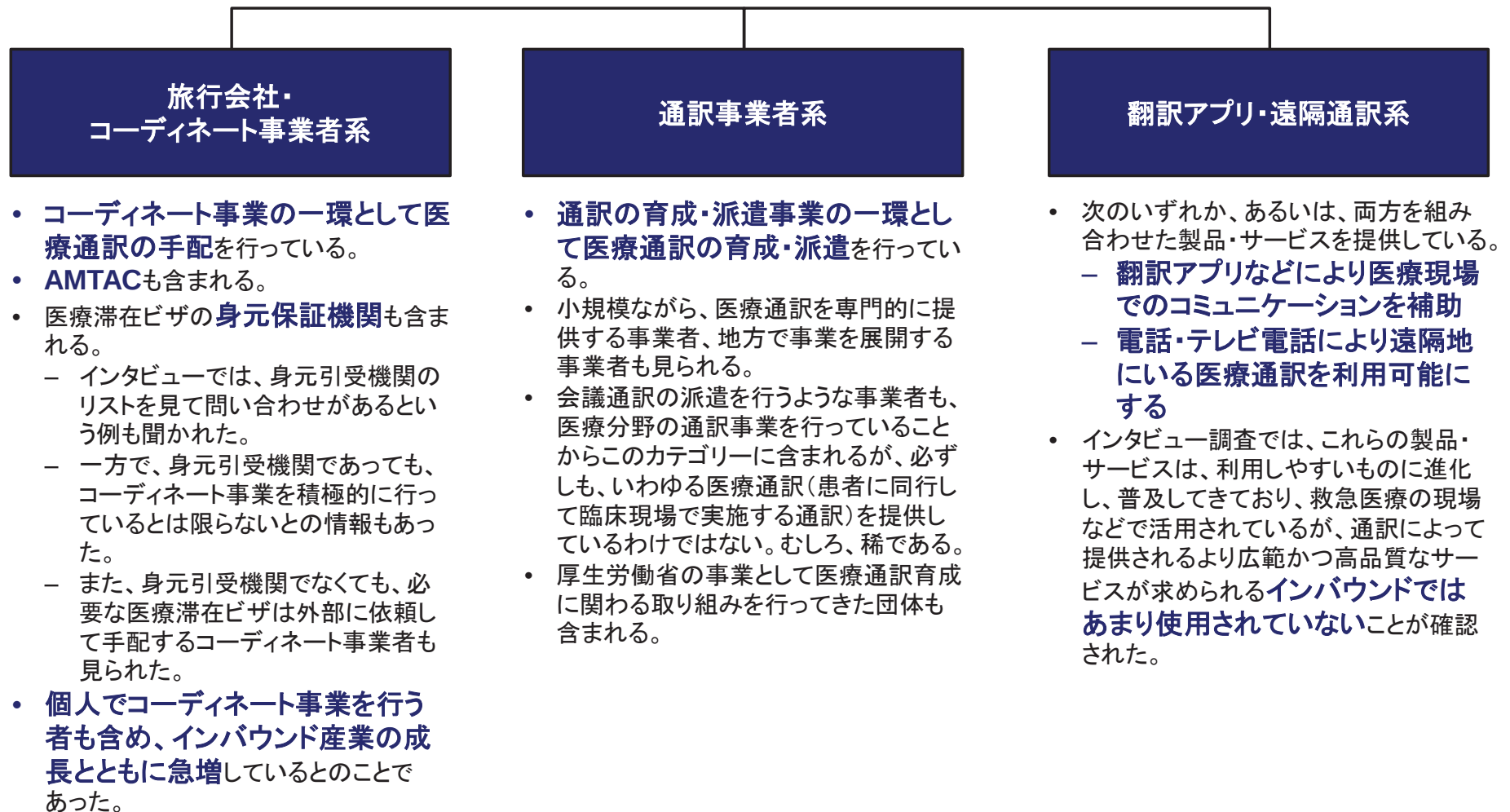
4. インプリケーション

アプローチ

インターネット・データベースによる医療通訳事業者調査と、インタビュー調査を実施し、相補的に解釈して実態を把握。



大きく分けると3タイプの医療通訳事業者が見られた。



インタビュー調査の結果

インバウンドでコーディネート事業者が手配する通訳でも質の問題が生じることがあることなどが確認された。

	明らかになったこと	インタビューでのコメント
必要性	医療機関からもコーディネート事業者からも極めて重要なものであると認識されている。	- インバウンドにおいて、通訳の手配は大前提である。厳格に通訳の手配を求めている。通訳が手配できないのならその患者は受けない。(総合病院、複数) - 重要な局面ではコーディネート事業者が手配する通訳に加えて、病院の通訳も付けることにしている。(総合病院) - 医療通訳は患者の医療安全のために必要。(コーディネート事業者、複数)
手配の方法	コーディネート事業者が、患者にかわって通訳の手配を行っている。	- インバウンドの場合は、患者の側で(コーディネーターに)通訳を準備してもらう。(総合病院、複数) - 通訳が必要な場合は、コーディネーターを通して、通訳を伴って来院してもらっている。(クリニック) - 登録・把握している通訳を派遣する。(コーディネート事業者、複数)
質・量	質の高い医療通訳の数は十分ではない。コーディネート事業者が手配する通訳でも質の問題が生じることがある。	- 信頼できる通訳は、量的に十分ではない。十分な質の通訳は限られている。(コーディネート事業者) - インバウンドでコーディネータによって手配される通訳でも、スキル不足の問題は生じる。例えば、輸血同意書の説明などで困ることなどがある。重要な局面では、コーディネータが手配する通訳に加えて、病院の通訳も付けることにしている。 (インバウンドでコーディネータによって手配される通訳において問題は生じないというクリニック、総合病院もあった。)
資格	十分に信頼に足る資格はないが、厚生労働省のカリキュラムやテキスト、国際臨床医学会の認定にはある程度の信頼がある。	- 厚生労働省の「医療通訳養成テキスト」をベースにして教育しているが、それだけでは足りないので、医師との相談によって、独自の内容を加えている。(通訳教育も行うコーディネート事業者) 国際臨床医学会の試験実施可能団体となりそうな団体の資格である程度の力量は分かる。それ以外のものはあてにならない。(コーディネート事業者) - 資格などは考慮していない。それらによって十分に高いレベルが担保されるものではない。信頼できる通訳は、量的に十分ではない。十分な質の通訳は本当に限られている。(コーディネート事業者)
報酬水準	通訳の中で特別なprestigeのあるプロフェッショナルにはなり得ていない。	会議通訳よりは安価であるが、観光ガイドよりは高い水準。(コーディネート事業者、複数) - 通訳は、大きく分けると会議通訳とコミュニティ通訳に分けられるが、両者の報酬水準は大きく異なる。医療通訳は、後者の一部と捉えられている。(コーディネート事業者) - 医療通訳だけで生計を立てられる仕事量の通訳者もいるかもしれないが、極めて少ないだろう。(コーディネート事業者)
翻訳アプリ・遠隔通訳	より広範かつ高品質なサービスが求められるインバウンドではあまり使用されていない。	- どちらかというと、救急医療対応に関連するツール・サービスである。(総合病院) - 使っていない。使いやすいものになってきていると思うが、「診療報酬が3倍の患者」に対して使うようなツールではないと思う。(コーディネート事業者)

内容

1. 背景と目的

2. 国内実態把握

3. 海外事例研究

4. インプリケーション

複数国の外国人患者受け入れに積極的な医療機関において、通訳の手配、提供が追加費用なしで行われている例が確認された。

アプローチ

- インバウンドの受け入れに積極的と見られる国を対象国として選定。
 - タイ
 - シンガポール
 - 米国
 - ドイツ
 - トルコ
 - 韓国
- インターネット検索により、各国で、外国人患者受け入れに積極的と見られる医療機関を複数選定。
- 各医療機関のホームページ(HP)を見て、あるいは、各医療機関に電話で連絡をして、外国人患者向けの医療通訳がどのように提供されているかを確認。

結果

- 各国の外国人患者受け入れに積極的な医療機関において、**通訳の手配、提供が追加費用なしで行われている例が確認された。**
 - タイおよびトルコの私立病院では、**複数言語の通訳が院内に確保されている**例が見られた。
 - シンガポールの私立病院では、**国外の複数の都市にPatient Assistance Centerを設け、通訳のアレンジも含めた渡航医療の案内**を行っていることが確認された。
 - 米国の医療機関でも、通訳は追加費用なし利用可能な例が確認された。また、医療分野にフォーカスした通訳サービス、認定制度の存在も見られた。
 - ドイツの国立病院では、複数言語対応可能で、追加費用もなしという例が確認された。
 - 韓国では、外国人患者を受け入れている医療機関にて、限られた範囲での通訳が無料で提供されている様子が見られた。

結果:タイ

タイでは、外国人患者受け入れに積極的な医療機関では複数言語の通訳を確保し、追加費用なしで提供している。

機関名	概要	医療インバウンドへの取り組み	通訳に関する取り組み
Samitivej Srinakarin Hospital	• 私立病院 • 病床数: 400 • バンコクなどに存在	• JCI認証取得 • “Patients Outside Thailand”として、渡航者向けのウェブページがあるなど、医療インバウンドに力を入れている • 186か国からの患者を受け入れている	• 院内にタイ語との通訳を確保 – 英、韓、日、ミャンマー、アラビア – 昼間(8:00-17:00)は無料 • 上記以外の言語(中露など)も有料でアレンジ可能。例えば、ヒンディー語の場合毎時18ドル。
Bumrungrad International Hospital	• 私立病院 • 病床数: 580 • バンコクに存在	• JCI認証取得(アジア初) • 渡航者向けのウェブページがあるなど、医療インバウンドに力を入れている • 約190か国から、年間52万人の外国人患者を受け入れ	• Medical Coordination Officeは多言語対応可能な約250人の職員で構成されている。 • 院内にタイ語との通訳を確保。100人以上の通訳を常時雇用。 – アムハラ(エチオピア)、アラビア、ベンガル、インドネシア、広東、中、仏、独、ヒンディー、日、クメール、韓、モンゴル、ミャンマー、ネパール、露、ウルドゥー、ベトナム – デンマーク、フィンランド、ギリシア、伊、ノルウェイ、ペルシア、手話、シンハラ、西、トルコも提供可能 – 昼間(8:00-17:00)は無料
Bangkok Hospital Phuket	• 私立病院 • 病床数: 200 • プーケットに存在	• JCI認証取得 • アジア、オーストラリアを含むオセアニア、欧州、アメリカ、中東、ロシア・CISの患者を受け入れ • 外国人患者は年間8-9万人	• 院内にタイ語との通訳を確保 – 英、中、仏、独 – 昼間(8:00-17:00)は無料 • (院内の多言語コーディネーターが、英、独、仏、伊、西、蘭、露、中、日、韓、スウェーデン、フィンランド、ノルウェイ、デンマーク、アラビア、タガログで対応との記述もあり)

👉 国立大学病院であるSiriraj Hospitalは、通訳サービスは提供していないとのことであった。

結果:シンガポール

シンガポールでは、外国人患者受け入れに積極的な医療機関で、必要な通訳をアレンジし、追加費用なしで提供している例がある。

機関名	概要	医療インバウンドへの取り組み	通訳に関する取り組み
Mount Elizabeth Hospital	• 私立病院 • Parkway Holdings傘下 • 病床数: 345	• JCI認証取得 • “International Patients Guide”として、渡航者向けのウェブページがあるなど、医療インバウンドに力を入れている • 患者が治療計画などについて情報を得られる Patient Assistance Centerを20以上の都市に設置: バングラデシュ、カンボジア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、ミャンマー、フィリピン、スリランカ、ベトナム	• Patient Assistance Centerで通訳をアレンジ。(同センターが対応している言語については無料であると推測される。) • 上記センターでカバーされていない言語は、病院にて通訳をアレンジ可能。患者が通訳に費用を支払う必要がある。
Gleneagles Hospital	• 私立病院 • Parkway Holdings傘下 • 病床数: 258	• JCI認証取得 • (その他、マウント・エリザベス病院と同様)	(マウント・エリザベス病院と同様)
National Cancer Centre Singapore	• 国立病院 • 病床数: 1,748	• JCI認証取得	• 診療は英語で行われ、要望に応じて通訳が手配されるか、支援グループによって提供される。 • 通訳を手配する場合、患者は通訳に費用を支払う。

情報源: 各機関のHP、各機関への電話での問い合わせ。

結果:米国

米国では、外国人患者受け入れに積極的な医療機関で、必要な通訳をアレンジし、追加費用なしで通訳を提供している。

機関名	概要	医療インバウンドへの取り組み	通訳に関する取り組み
Mayo Clinic Cancer Center	• 私立病院 • メイヨー・クリニックの1部門。米国内に3拠点あり • 米国国立癌研究所に指定された米国国立癌研究所指定癌センターの1つ	• “International Services at Mayo Clinic”という海外患者向けのウェブページあり。 • International appointment officesがあり、問い合わせ可能。	• 全ての患者が希望する言語の通訳を受けることを権利として認め、病院はそのアレンジをすることを義務と認めており、可能な限りの言語の通訳をアレンジしている • 海外からの患者の診察に際しては通訳が手配され、受付から、診察、手術などまですべての局面で支援を得られる • 通訳費用は患者にはチャージされない • 院内で通訳を雇用はしておらず、業者からサービスを受けている
Dana-Farber Cancer Institute	• 私立大学病院 • ハーバード大学医学部の主要関連医療機関の1つ • 米国国立癌研究所に指定された米国国立癌研究所指定癌センターの1つ	• “International Patients”という海外患者向けのウェブページあり。	• 全ての患者が希望する言語の通訳を受けることを権利として認め、病院はそのアレンジをすることを義務と認めている。50以上の言語のケアチームを有している • 患者はあらゆる局面で通訳を要求できる。通訳は日夜いつでも対応可能。対人、電話、ビデオ通話などで対応 • 通訳費用は患者にはチャージされない

結果:米国

(続き)

機関名	概要	医療インバウンドへの取り組み	通訳に関する取り組み
Seattle Cancer Care Alliance	• Fred Hutchinson Cancer Research Center、Seattle Children's、UW MedicineとともにFred Hutch/University of Washington Cancer Consortiumを形成しがん治療に取り組む	• ("international patient"向けの記述などは特に見当たらない。)	• 全ての患者が希望する言語の通訳を受けることを権利として認め、病院はそのアレンジをすることを義務と認めており、可能な限りの言語の通訳をアレンジしている • 海外からの患者の診察に際しては通訳が手配され、受付から、診察、手術などまですべての局面で支援を得られる • 通訳費用は患者にはチャージされない
The Ohio State University Comprehensive Cancer Center (OSUCCC – James)	• 州立大学病院 • 設立年:1973 • 病床数:306 • オハイオ州立大学の一部であり、45の国立総合がんセンターの1つ。米国で3番目に大きながん専門病院	• ("international patient"向けの記述などは特に見当たらない。)	• 全ての患者が希望する言語の通訳を受けることを権利として認め、病院はそのアレンジをすることを義務と認めており、可能な限りの言語の通訳をアレンジしている • 海外からの患者の診察に際しては通訳が手配され、受付から、診察、手術などまですべての局面で支援を得られる • 通訳費用は患者にはチャージされない。 • 通訳は通常、American Translators Association (ATA) の認定を受けている

結果：米国

米国には、医療分野にフォーカスした通訳サービス、認定制度が存在。

機関名	概要	医療分野についての取り組み
American Translation Partners, Inc.	- 通訳、翻訳などのサービスを提供する企業。 - 政府、保険、法律、医療、技術の専門サービスを提供。	- 通訳はCertification Commission for Healthcare Interpreters (CCHI)の認定を取得。 100以上の言語に対応。価格は時間・場所などによりけり。例えば、ヒンディ語の最低価格は4時間で287ドル。
American Translators Association (ATA)	- 米国最大の通訳・翻訳家の団体。 90か国に1万人以上のメンバーが存在。	- 医療部門が設けられている。対象としている言語は多岐に渡り、日本語については、中、英、韓、西との通訳が含まれている。 2019年10月12日に医療通訳認定サミットが開催される。
The Ohio State University	州立大学	IMPACT Programという医療通訳トレーニングを含むプログラムがある。

情報源：各機関のHP、各機関への電話での問い合わせ。

結果:ドイツ

ドイツでは、外国人患者受け入れに積極的な医療機関にて、複数言語対応可能で、追加費用もなしという例がある。

機関名	概要	医療インバウンドへの取り組み	通訳に関する取り組み
University Hospital of Düsseldorf (UKD)	- 国立大学病院 - 病床数:1,200以上 32のクリニック、34の施設から成る	- インバウンド患者のために”International Patients”といページが存在。また、”Information for international patients”という冊子が英、露、アラビア語で存在 - インバウンド患者のためにCoordinating Office for International Patients (COIP)を設置	英、露、仏、独、アラビア語、ウクライナ語に対応可能。それらを理解しない場合は患者は独自に通訳を手配する必要がある - 上記言語については病院スタッフが堪能なため、追加費用は不要
Charité University Hospital Berlin	- 国立大学病院 100近い部門と施設から成る - ヨーロッパ最大の大学病院	- インバウンド患者のために”Charité International Healthcare”といページが存在 - インバウンド患者のためにCharité International Healthcare Officeを設置。これは病院の100%子会社であるCharité Healthcare Services GmbH (CHS)によって運営されている	英、露、独、アラビア語に対応可能。それらを理解しない場合は患者は独自に通訳を手配する必要がある。”Charité International Healthcare Office”にて手配することも可能。通訳の費用は患者にチャージされる。治療費の見積もりとして病院から示される。(再度、電話確認をした際には、露語、アラビア語も患者が通訳をアレンジすることが必要との説明であった。)
Heidelberg University Hospital	- 国立大学病院 - ドイツおよびヨーロッパ最大の医療機関の一つ	インバウンド患者のためにHeidelberg University Hospital International Officeを設置	英、独語に対応可能。医師とほとんどの看護師は英語での意思疎通が可能 - 上記を理解しない患者はハイデルベルク大学病院で認定された通訳を雇う必要がある。通訳費用は通訳者や通訳会社から別途請求を受ける。およそ35-55ユーロ/時

情報源: 各機関のHP、各機関への電話での問い合わせ。

結果:トルコ

トルコでは、外国人患者受け入れに積極的な医療機関では複数言語の通訳を確保し、追加費用なしで提供している。

機関名	概要	医療インバウンドへの取り組み	通訳に関する取り組み
Medical Park Hospitals	• 私立グループ病院 • 17都市の25の病院から成る	• 3つの病院ではJCI認証取得 • 外国患者向けのサービスを行うInternational Patient Services Centerが設けられている	• International Patient Services CenterはLanguage Interpreter Servicesを提供。内部に通訳チームがあり、20以上の言語の通訳を提供 • 通訳は電話やテレビ電話も活用して提供 • 無料
Medipol Mega University Hospital	• 私立大学病院	• JCI認証取得 • 外国患者向けのサービスを行うInternational Patient Centerが設けられている	• 内部に通訳サービスを提供する部門を有し、27の言語の通訳を提供する(英、仏、独、露、西、伊、アラビア語、ブルガリア語、ルーマニア語など) • 無料
Anadolu Medical Center	• 私立病院 • 病床数:201 • ジョンズ・ホプキンス病院とも提携	• JCI認証取得	• 米、露、仏、西、独、アラビア語の通訳を提供 • 上記の限られた言語については無料。それ以外の言語については患者に課金
Academic Hospital	• 私立病院 • ハーバード大学メディカルスクールとも提携をしている • 病床数:85	• 外国患者向けのサービスを行うInternational Patient Centerが設けられている	• 英、露、西、伊、アラビア語の通訳を提供 • 無料

情報源: 各機関のHP、各機関への電話での問い合わせ。

結果:韓国

韓国では、外国人患者を受け入れている医療機関にて、限られた範囲での通訳が無料で提供されている。

機関名	概要	医療インバウンドへの取り組み	通訳に関する取り組み
Yonsei University Health System Severance Hospital	- 私立大学病院 - 病床数:3,700	• JCI認証取得 • 英語、日本語のHPあり • 外国人患者向けに外国語が堪能なスタッフを配置したInternational Healthcare Centerが設けられている(必ずしもインバウンドを想定していない)	• 英、中、露、日、モンゴル語、アラビア語の通訳を提供 • 病院が提供する言語については、受診時のみなど、限られた範囲で無料
サムスン医療院 (Samsung Medical Center)	- 私立病院 - 病床数:1,278の	• 英語、中国語、露語のHPあり • 外国人患者向けのInternational Healthcare Center (IHC)が設けられている。(必ずしもインバウンドを想定していない) • HPには”For Patients Coming from Overseas”という外国人患者向けのページがあり、必要なアレンジをリクエスト可能	• 外国人患者向けのページでアレンジをリクエスト可能な項目には、"Language assistance (Interpreter services)"も含まれている • 英、中、露、日、アラビア語、モンゴル語の通訳を提供 • 限られた言語、限られた時間において無料。例えばアラビア語は1時間40USD程度
Seoul National University Hospital (SNUH)	- 国立大学病院 - 病床数1,603	• 英、中、露、アラビア語、モンゴル語のHPあり • International Healthcare Centerが設けられている(必ずしもインバウンドを想定していない)	• 英、中、露、日、アラビア語、モンゴル語の通訳を提供 • 英語のみ、限られた時間(診察時など)において無料
Korea Institute of Radiological & Medical Sciences (KIRAMS) Korean Cancer Center Hospital	国立研究機関病院	• 英語のHPあり • International ClinicにDepartment for foreign patientsが設けられており、電話やメールでコンタクトが可能	• 英、中、露、モンゴル語、アラビア語の通訳を提供 • 病院が提供する言語については、受診時のみなど、限られた範囲で無料

情報源:各機関のHP、各機関への電話での問い合わせ。

内容

1. 背景と目的

2. 国内実態把握

3. 海外事例研究

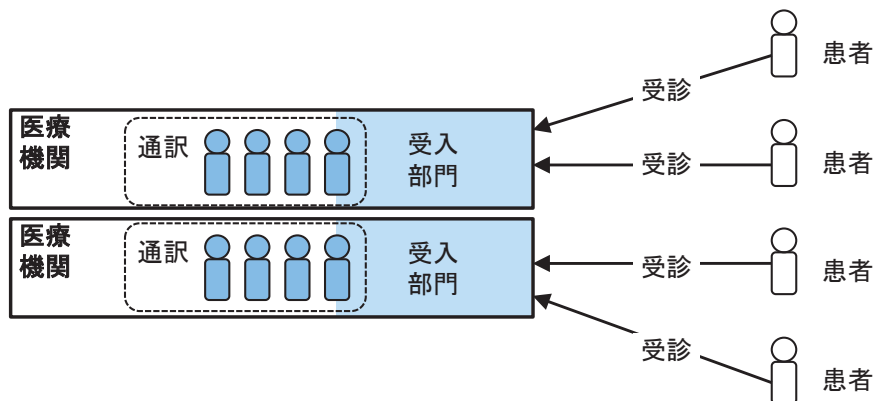
4. インプリケーション

インプリケーション

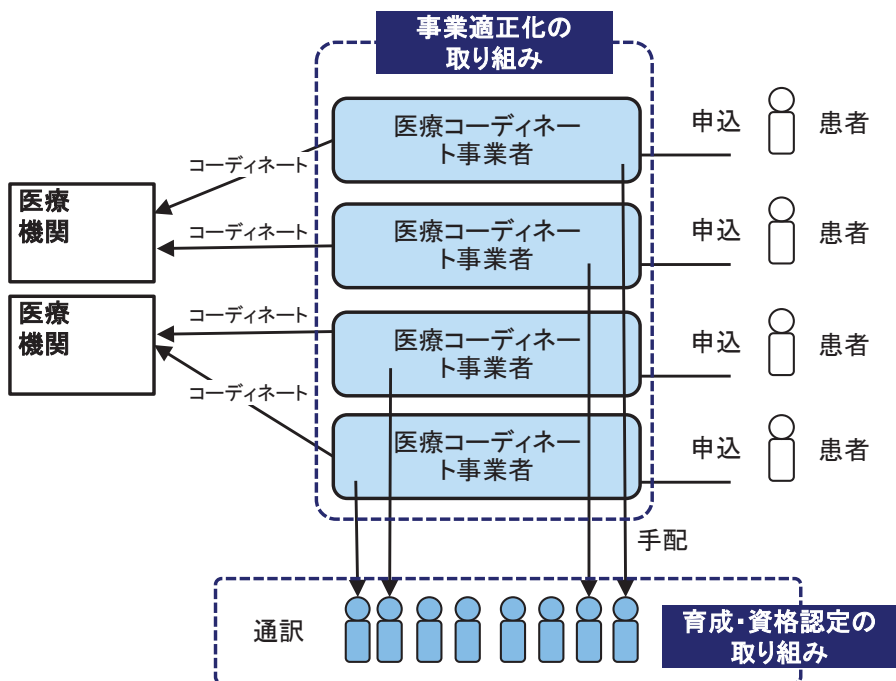


事前の準備が可能であり、かつ、より高度なサービスが期待される医療インバウンドでは、通訳の中でプレステージのあるプロフェッショナルの増加が期待されている。当面は、医療通訳育成・資格認定の取り組みを注視・支援しつつ、今後更なるインバウンド市場の拡大に向け、然るべき規模とステイタスのある産業に育つことが期待。

海外の外国人患者受入に積極的な医療機関で見られる仕組み



日本で見られる仕組み



- 医療インバウンドにおいて、医療通訳は、どの医療機関においても、患者の医療安全のためにも、極めて重要なものであると認識。
- 海外の外国人患者受入に積極的な医療機関では、その受入のための部門が設けられるなど、外国人患者をサポートする機能が備わっており、通訳についても多言語の通訳を確保し、追加費用なしで提供している事例が多く見られた。
- 一方、日本のインバウンドでは、通訳の手配も含めた患者のサポートは、医療コーディネーター事業者が担っている。そうした仕組みの下、医療通訳の質、量の問題が指摘された。
- しかしながら、現在、次のような取り組みが始まっている。
 - ・ 2016年度に厚生労働省にて「**医療通訳育成カリキュラム・テキスト**」が作成され、各種団体やコーディネーター事業者にて、これらを活用した通訳の育成が行われるようになってきている。
厚生労働省(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056944.html>)
 - ・ 「医療通訳育成カリキュラム・テキスト」に準ずる**資格認定試験**が実施されるようになってきている。
一般財団法人日本医療教育財(<https://www.jme.or.jp/exam/sb/index.html>)
一般社団法人日本医療通訳協会(<http://gi-miaj.org/test>)
 - ・ 2019年度より、上記との連携も考慮した、国際臨床医学会(ICM)による「**医療通訳士®**」の認定が始まる。
国際臨床医学会(<http://kokusairinshouigaku.jp/activities/authentication/m-interpreter/auth/auth00.html>)
- また、医療機関によっては、例えば輸血同意書の説明や重要な局面においては、医療コーディネーター事業者が手配する通訳に加えて、病院の通訳も付けることにしているところもある。
- 事前の準備が可能であり、かつ、より高度なサービスが求められる医療インバウンドでは、市場の拡大に応じて、今後、通訳の中でプレステージのあるプロフェッショナルの更なる増加が期待される。
- 当面は、始まったばかりの、**医療通訳育成・資格認定の取り組みを注視・支援しつつ、今後更なるインバウンド市場の拡大に向け、然るべき規模とステイタスのある産業に育つことが期待される。**
 - ・ 充実した教育を受けた医療通訳、それを明確に示す資格を有する医療通訳者が多数世に出てくれば、医療コーディネーター事業者も、良質な医療通訳を円滑に確保できるようになると思われる。
 - ・ そうした仕組みの下、インバウンド市場の拡大に応じて、然るべき規模とステイタスのある産業に育つことにもなると思われる。