

平成 26 年度医療施設運営費等補助金

医療機関における
外国人患者受入れ環境整備事業

医療通訳等の配置に関する

データ集計報告書

一般財団法人 日本医療教育財団

「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」 医療通訳等の配置に関するデータ集計報告

I. データ収集の概要

1. 目的

平成 26 年度「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」（以下、「整備事業」という。）で選定された拠点病院が、外国人向け医療コーディネーター・医療通訳の配置に関する好事例やデータの収集を行うことにより、我が国の将来を見据えた外国人患者受入れの体制整備に役立てることを目的とする。

2. 対象病院

< 拠点病院 10 病院 >

地域	病院名	所在地
北海道	医療法人 徳洲会 札幌東徳洲会病院	北海道札幌市
関東	社会医療法人 木下会 千葉西総合病院	千葉県松戸市
	独立行政法人 国立国際医療研究センター病院	東京都新宿区
	学校法人 聖路加国際大学 聖路加国際病院	東京都中央区
	医療法人 沖縄徳洲会 湘南鎌倉総合病院	神奈川県鎌倉市
	独立行政法人 地域医療機能推進機構 横浜中央病院	神奈川県横浜市
中部	学校法人 藤田学園 藤田保健衛生大学病院	愛知県豊明市
近畿	国立大学法人 大阪大学 大阪大学医学部附属病院	大阪府吹田市
	地方独立行政法人 りんくう総合医療センター	大阪府泉佐野市
九州	国立大学法人 九州大学 九州大学病院	福岡県福岡市

※都道府県別、五十音順

3. データ収集対象患者（「対照データ」を除く）

『院内にて何らかの外国語対応を行った患者』

※外国籍の患者であっても、日本語対応に関し何ら不自由がなかったケースは対象から除外する。また、日本国籍であっても、何らかの外国語対応を必要とした場合は対象に含む。

4. データ項目

(1) 患者情報データ

その日に外来受診、入院または健康診断受診を行った外国人患者（データ収集対象患者）に関して、患者に関する基本情報と、受付・検査・診療・投薬・会計の各場面における言語対応状況（通訳対応状況）のデータを、患者別・受診診療科別に収集する。

<各拠点病院の患者情報データ収集件数（合計 1,631 件）>

病院名	件数	割合	病院名	件数	割合
札幌東徳洲会病院	72	4.4%	横浜中央病院	311	19.1%
千葉西総合病院	142	8.7%	藤田保健衛生大学病院	70	4.3%
国立国際医療研究センター病院	224	13.7%	大阪大学医学部附属病院	19	1.2%
聖路加国際病院	366	22.4%	りんくう総合医療センター	200	12.3%
湘南鎌倉総合病院	211	12.9%	九州大学病院	16	1.0%

※拠点病院の外国人患者カウント方法等が統一されておらず、データにも差が出ている。

※患者件数の多い拠点病院の測定データ結果が、集計結果にも大きく反映される。

(2) 入院患者言語対応データ

入院中の外国人患者に対して実施した言語対応（通訳対応）の状況等に関するデータを収集する。

(3) 周辺病院サポート事例

周辺医療機関からの外国人患者受入れに関する依頼・相談があった場合の対応状況等に関するデータを収集する。

(4) 未収金事例

外国人患者に関して発生した未収金の事例について、その発生状況や対応に関するデータを収集する。

(5) 対照データ

外国人・日本人を合わせた全患者数や未収金事例数の月度集計を行う。

(6) 通訳利用に関するアンケート

医療通訳配置の効果を通訳利用患者から調査を行う。

5. データ収集方法

各拠点病院において、外国語対応を行った場合（1 案件につき）、専用の集計データフォームにて対応実績を記録、収集し、月単位で報告を行う。

6. 対象期間

平成 27 年 1 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日

※通訳利用に関するアンケートのみ、平成 27 年 2 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日

Ⅱ. データ集計結果

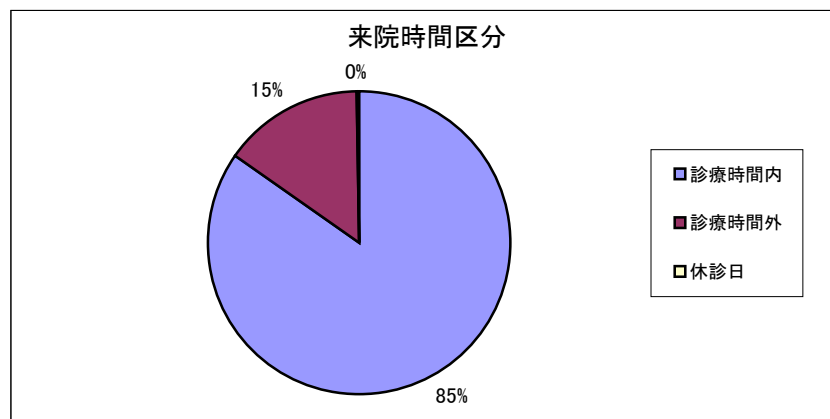
1. 患者情報データ

(1) 来院時間区分 (n=1,631)

データ収集対象となる外国人患者（以下、「外国人患者」という。）が来院した際の時間区分について集計した。

診療時間外に来院した割合が15%を占めており、対応が手薄になる時間帯での対応方法の確立が急がれる。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
診療時間内	458	462	463	1,383	84.8%
診療時間外	84	76	84	244	15.0%
休診日	0	0	4	4	0.2%
計	542	538	551	1,631	

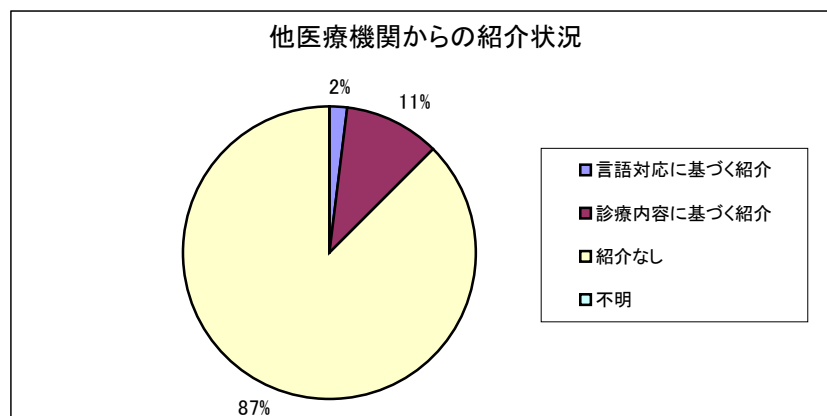


(2) 他医療機関からの紹介状況 (n=1,631)

外国人患者が、他医療機関より紹介された場合《言語対応の困難のため紹介された場合／診療内容に関する理由で紹介された場合》、もしくは紹介なしの場合について集計した。

紹介なしの場合が87.6%、紹介ありの場合が合計で12.3%であった。

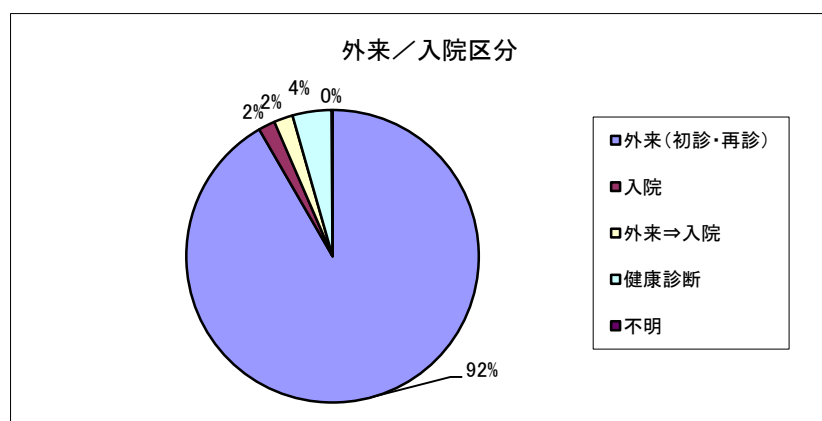
選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
言語対応に基づく紹介	9	3	18	30	1.8%
診療内容に基づく紹介	93	45	34	172	10.5%
紹介なし	440	489	499	1,428	87.6%
不明	0	1	0	1	0.1%
計	542	538	551	1,631	



(3) 外来／入院区分 (n=1, 631)

外国人患者の外来／入院の別（入院の場合は《予定入院または他院からの転院／外来受診後、即日入院となった場合》の内訳）について集計した。外来が全体の9割を占めた。

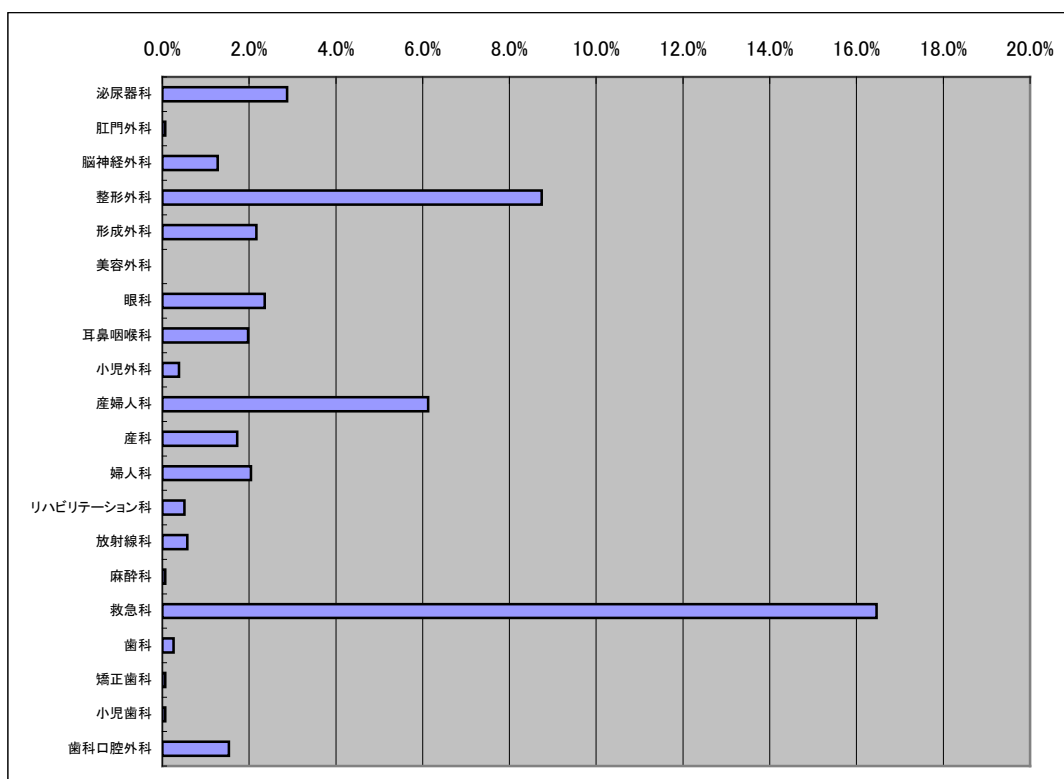
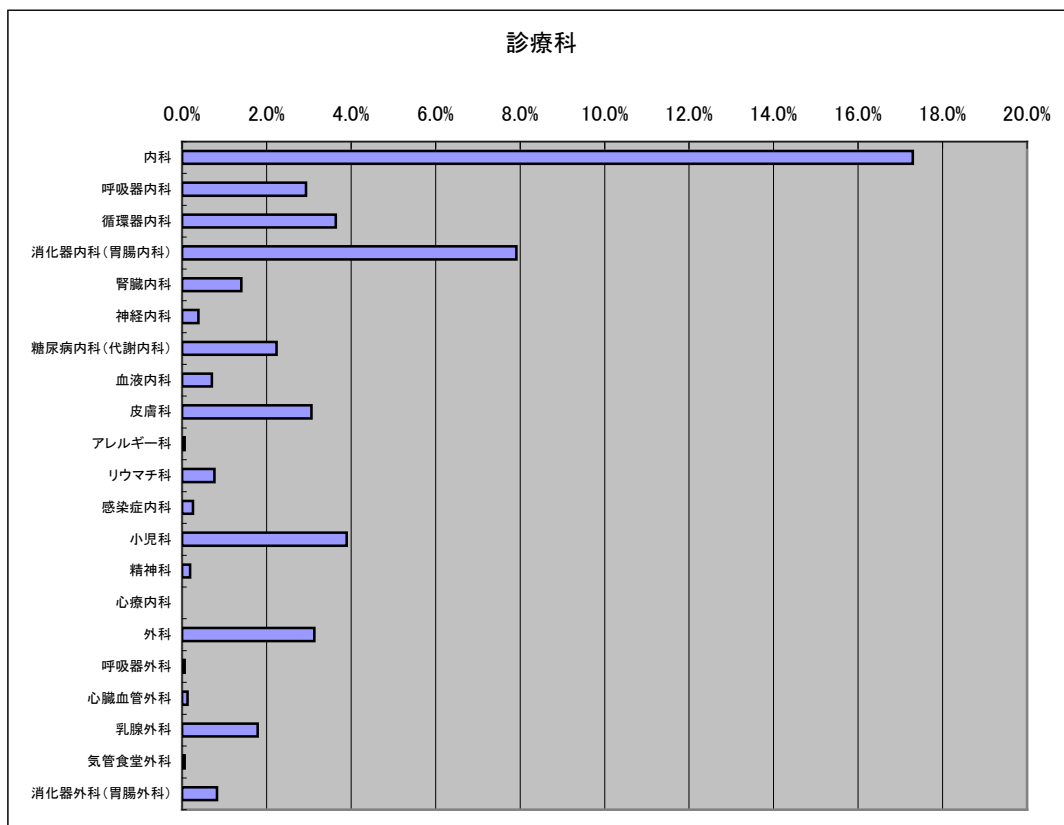
選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
外来(初診・再診)	494	488	513	1,495	91.7%
入院	12	9	9	30	1.8%
外来⇒入院	9	12	13	34	2.1%
健康診断	27	27	16	70	4.3%
不明	0	2	0	2	0.1%
計	542	538	551	1,631	



(4) 診療科 (n=1, 567)

外国人患者が受診した診療科について集計した。
内科、救急科、整形外科、産婦人科（産科・婦人科）が多い結果となった。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
内科	72	109	90	271	17.3%
呼吸器内科	22	13	11	46	2.9%
循環器内科	25	16	16	57	3.6%
消化器内科(胃腸内科)	25	48	51	124	7.9%
腎臓内科	8	4	10	22	1.4%
神経内科	2	1	3	6	0.4%
糖尿病内科(代謝内科)	8	9	18	35	2.2%
血液内科	2	5	4	11	0.7%
皮膚科	11	16	21	48	3.1%
アレルギー科	0	1	0	1	0.1%
リウマチ科	12	0	0	12	0.8%
感染症内科	1	0	3	4	0.3%
小児科	17	21	23	61	3.9%
精神科	1	1	1	3	0.2%
心療内科	0	0	0	0	0.0%
外科	12	10	27	49	3.1%
呼吸器外科	1	0	0	1	0.1%
心臓血管外科	0	1	1	2	0.1%
乳腺外科	10	10	8	28	1.8%
気管食道外科	1	0	0	1	0.1%
消化器外科(胃腸外科)	9	1	3	13	0.8%
泌尿器科	16	17	12	45	2.9%
肛門外科	1	0	0	1	0.1%
脳神経外科	8	6	6	20	1.3%
整形外科	55	34	48	137	8.7%
形成外科	16	11	7	34	2.2%
美容外科	0	0	0	0	0.0%
眼科	9	14	14	37	2.4%
耳鼻咽喉科	12	8	11	31	2.0%
小児外科	6	0	0	6	0.4%
産婦人科	26	32	38	96	6.1%
産科	13	7	7	27	1.7%
婦人科	15	9	8	32	2.0%
リハビリテーション科	0	8	0	8	0.5%
放射線科	6	2	1	9	0.6%
麻酔科	1	0	0	1	0.1%
救急科	78	83	97	258	16.5%
歯科	0	2	2	4	0.3%
矯正歯科	0	0	1	1	0.1%
小児歯科	0	1	0	1	0.1%
歯科口腔外科	12	10	2	24	1.5%
計	513	510	544	1,567	

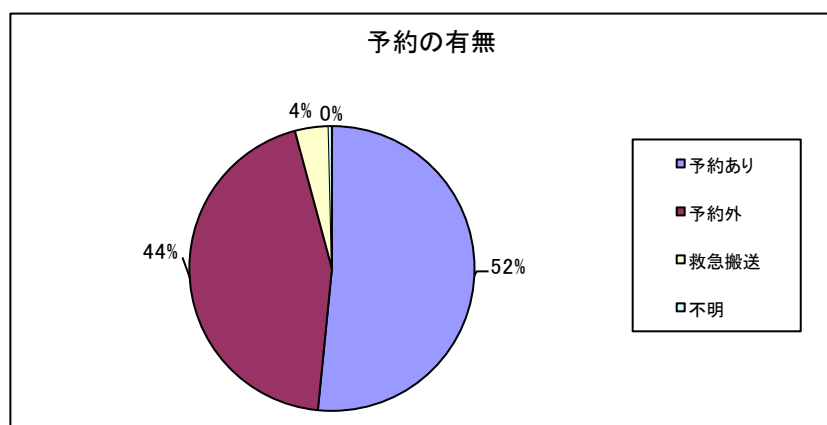


(5) 予約の有無 (n=1,631)

外国人患者の予約の有無について集計した。

予約ありが 51.6%、予約外が 44.3%という結果となった。予約外の患者には外部通訳の利用による対応は難しいため、院内スタッフによる通訳対応の必要性を示している。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
予約あり	312	276	253	841	51.6%
予約外	214	228	280	722	44.3%
救急搬送	16	29	17	62	3.8%
不明	0	5	1	6	0.4%
計	542	538	551	1,631	



(6) 日本居住者／訪日者区分 (n=1,631)

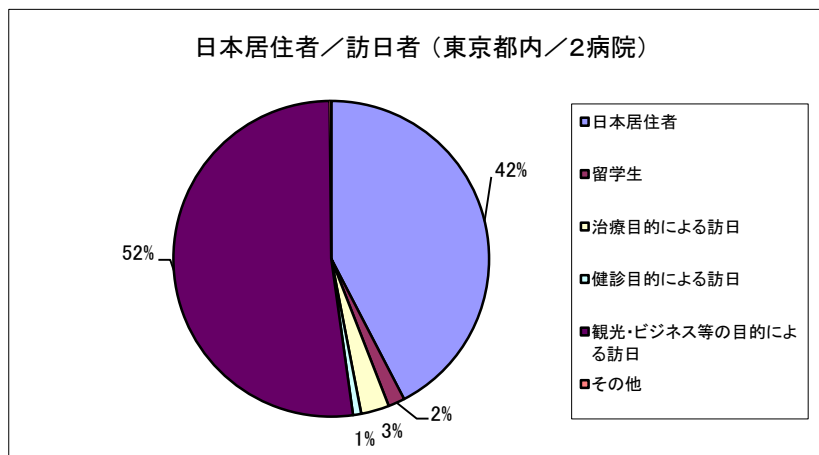
外国人患者の日本居住者／訪日者の割合を集計した。

日本居住者／訪日者の傾向は、都市部とその他の地域等では異なるため、今回は、拠点病院 10 病院のうち、東京都内（2 病院）とその他の地域（8 病院）に分けて集計した。

①東京都内／2病院* (n=590) *国立国際医療研究センター病院、聖路加国際病院

東京都内の病院においては、訪日者の割合の合計が 55.8%と半数以上を占めた。特に観光・ビジネス等の目的による訪日が多い結果となった。

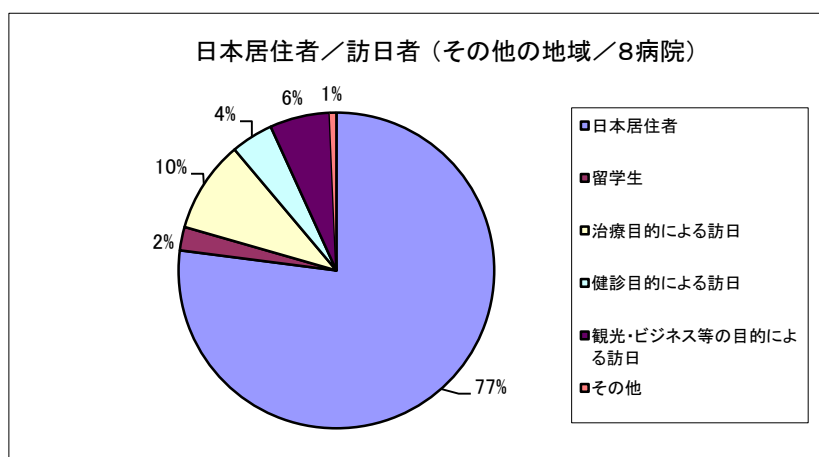
選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
日本居住者	120	76	54	250	42.4%
留学生	7	1	2	10	1.7%
治療目的による訪日	9	2	6	17	2.9%
健診目的による訪日	3	1	1	5	0.8%
観光・ビジネス等の目的による訪日	85	119	103	307	52.0%
その他	1	0	0	1	0.2%
計	225	199	166	590	



②その他の地域／8病院（n=1,041）

東京以外の地域の病院においては、日本居住者が約8割となった。東京都、一部の都市部や観光地等を除くと、日本に居住する外国人患者が多くを占めている傾向にある。

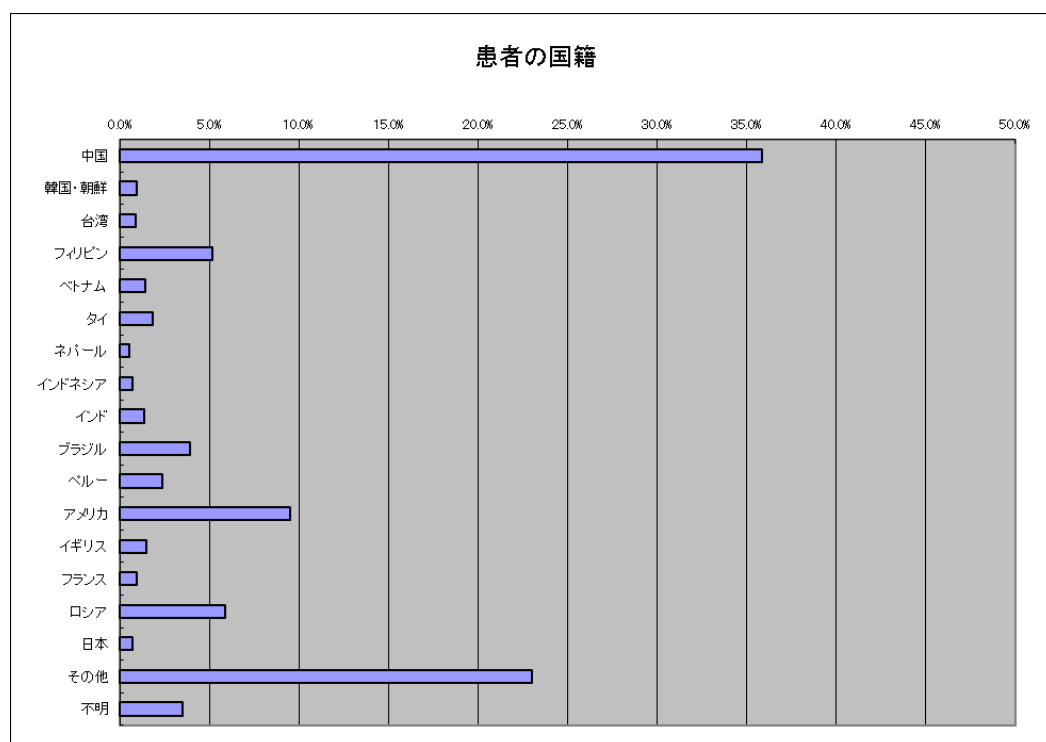
選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
日本居住者	223	260	319	802	77.0%
留学生	6	8	11	25	2.4%
治療目的による訪日	50	22	26	98	9.4%
健診目的による訪日	18	21	6	45	4.3%
観光・ビジネス等の目的による訪日	17	27	20	64	6.1%
その他	3	1	3	7	0.7%
計	317	339	385	1,041	



(7) 患者の国籍 (n=1,631)

外国人患者の国籍について集計した。今回の拠点病院の結果では、中国の割合が突出しており、その他、アメリカ、ロシア、フィリピンが多かった。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
中国	177	195	213	585	35.9%
韓国・朝鮮	2	5	8	15	0.9%
台湾	4	7	3	14	0.9%
フィリピン	27	25	32	84	5.2%
ベトナム	7	7	9	23	1.4%
タイ	7	6	17	30	1.8%
ネパール	2	4	3	9	0.6%
インドネシア	9	1	2	12	0.7%
インド	8	7	7	22	1.3%
ブラジル	17	16	31	64	3.9%
ペルー	14	13	12	39	2.4%
アメリカ	69	38	48	155	9.5%
イギリス	13	3	8	24	1.5%
フランス	4	6	5	15	0.9%
ロシア	43	30	23	96	5.9%
日本	4	3	5	12	0.7%
その他	126	139	110	375	23.0%
不明	9	33	15	57	3.5%
計	542	538	551	1,631	



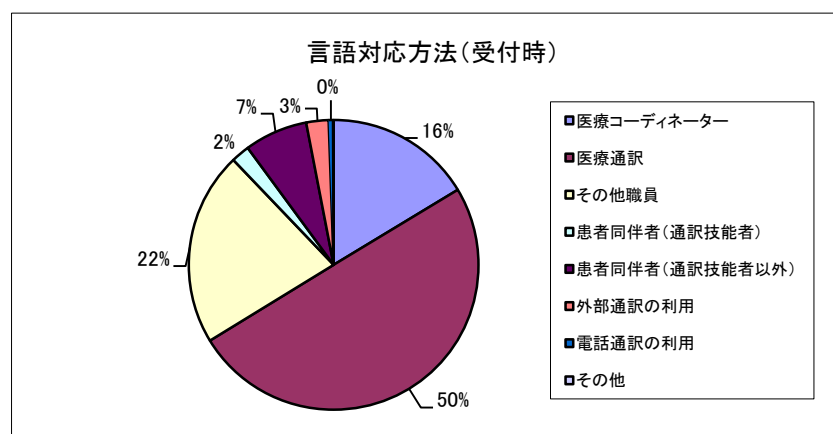
(8) 言語対応方法 (受付時) (n=1,449)

受付時における、外国人患者の主な言語対応方法について集計した。

「医療通訳」が対応したケースが約 50%、「外国人向け医療コーディネーター」が対応したケースが 16.4%であった。

また、その他職員=受付スタッフが通訳を介さずに自ら対応したケースも 21.6%の割合で行われていた。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
医療コーディネーター	114	74	49	237	16.4%
医療通訳	187	269	267	723	49.9%
その他職員	134	75	104	313	21.6%
患者同伴者(通訳技能者)	12	13	5	30	2.1%
患者同伴者(通訳技能者以外)	31	39	32	102	7.0%
外部通訳の利用	13	19	4	36	2.5%
電話通訳の利用	7	0	0	7	0.5%
その他	1	0	0	1	0.1%
計	499	489	461	1,449	



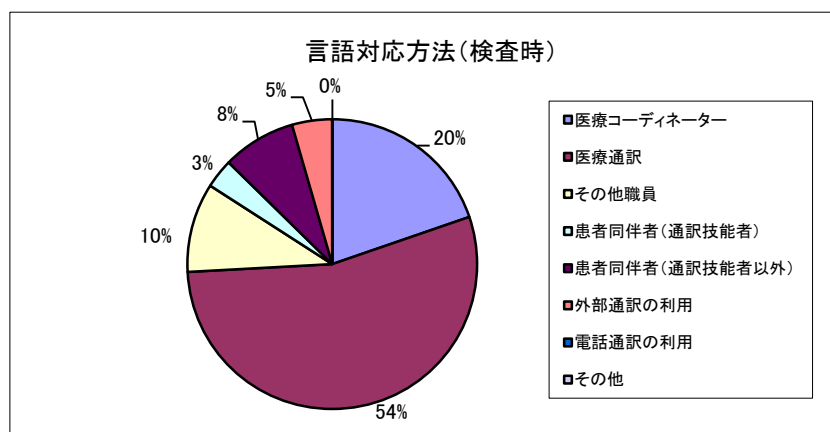
(9) 言語対応方法 (検査時) (n=1,075)

検査時における、外国人患者の主な言語対応方法について集計した。

「医療通訳」が対応したケースが 54.4%、「外国人向け医療コーディネーター」が対応したケースが 19.7%であった。

また、その他職員＝検査技師等が通訳を介さずに自ら対応したケースは 10%であった。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
医療コーディネーター	82	58	72	212	19.7%
医療通訳	162	214	209	585	54.4%
その他職員	52	26	29	107	10.0%
患者同伴者(通訳技能者)	10	18	7	35	3.3%
患者同伴者(通訳技能者以外)	25	29	34	88	8.2%
外部通訳の利用	14	21	13	48	4.5%
電話通訳の利用	0	0	0	0	0.0%
その他	0	0	0	0	0.0%
計	345	366	364	1,075	



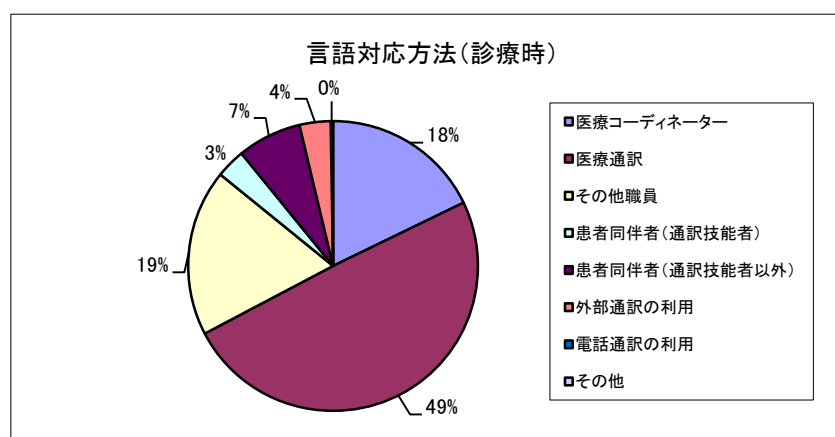
(10) 言語対応方法（診療時）（n=1,498）

診療時における、外国人患者の主な言語対応方法について集計した。

「医療通訳」が対応したケースが約 50%、「外国人向け医療コーディネーター」が対応したケースが 17.8%であった。

また、その他職員＝医師等が通訳を介さずに自ら対応したケースも 18.6%の割合で行われていた。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
医療コーディネーター	104	89	74	267	17.8%
医療通訳	225	254	262	741	49.5%
その他職員	116	69	93	278	18.6%
患者同伴者(通訳技能者)	20	20	9	49	3.3%
患者同伴者(通訳技能者以外)	23	36	48	107	7.1%
外部通訳の利用	15	22	15	52	3.5%
電話通訳の利用	3	0	0	3	0.2%
その他	0	0	1	1	0.1%
計	506	490	502	1,498	



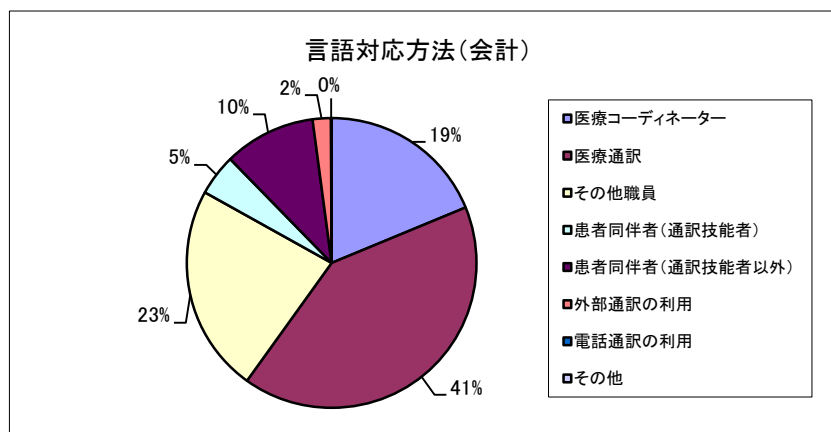
(11) 言語対応方法（会計）（n=1,088）

その日の会計があった場合、支払い手続きや明細の説明を行った際の主な言語対応方法について集計した。

「医療通訳」が対応したケースが 41.2%、「外国人向け医療コーディネーター」が対応したケースが 18.8%であった。

また、その他職員=会計スタッフ等が通訳を介さずに自ら対応したケースも 23.2%と多かった。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
医療コーディネーター	88	49	67	204	18.8%
医療通訳	132	162	154	448	41.2%
その他職員	115	62	75	252	23.2%
患者同伴者(通訳技能者)	19	19	12	50	4.6%
患者同伴者(通訳技能者以外)	30	39	42	111	10.2%
外部通訳の利用	4	11	7	22	2.0%
電話通訳の利用	1	0	0	1	0.1%
その他	0	0	0	0	0.0%
計	389	342	357	1,088	

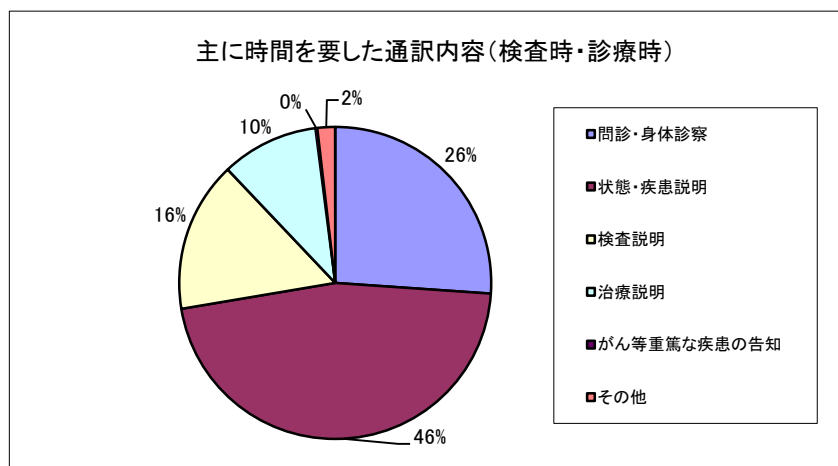


(12) 主に時間を要した通訳内容（検査時・診療時）（n=1,085）

検査時もしくは診療時において通訳対応を行った場合、最も時間を要した通訳内容について集計した。

状態・疾患説明が 46.3%と全体の半数近くを占め、次いで問診・身体診察が多かった。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
問診・身体診察	101	89	93	283	26.1%
状態・疾患説明	178	193	131	502	46.3%
検査説明	55	48	66	169	15.6%
治療説明	28	46	35	109	10.0%
がん等重篤な疾患の告知	1	0	1	2	0.2%
その他	10	4	6	20	1.8%
計	373	380	332	1,085	

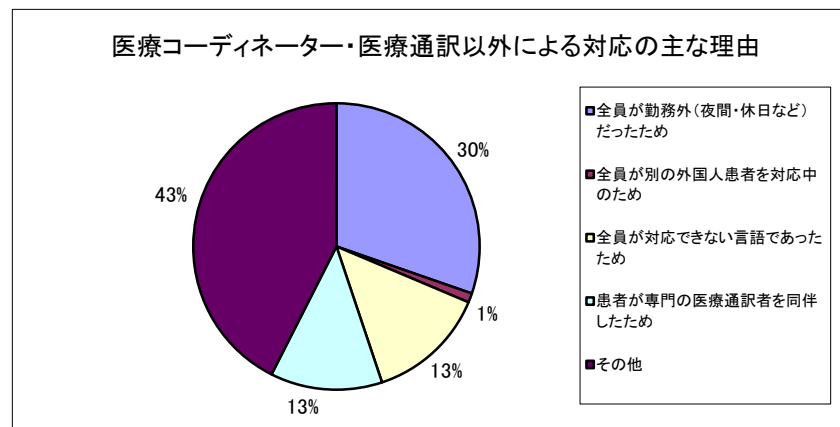


(13) 医療コーディネーター・医療通訳以外による対応の主な理由
(検査時・診療時) (n=475)

検査時もしくは診療時において、外国人向け医療コーディネーター・医療通訳が言語対応しなかった場合の主な理由について集計した。

選択肢の中では、全員が勤務外（夜間・休日など）だったためという理由が 30.3%と最多であったが、その他の理由 42.5%の中には、医師等が言語対応可能だったためという理由が多く見られた。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
全員が勤務外(夜間・休日など)だったため	42	45	57	144	30.3%
全員が別の外国人患者を対応中のため	3	0	2	5	1.1%
全員が対応できない言語であったため	17	17	30	64	13.5%
患者が専門の医療通訳者を同伴したため	23	20	17	60	12.6%
その他	94	58	50	202	42.5%
計	179	140	156	475	

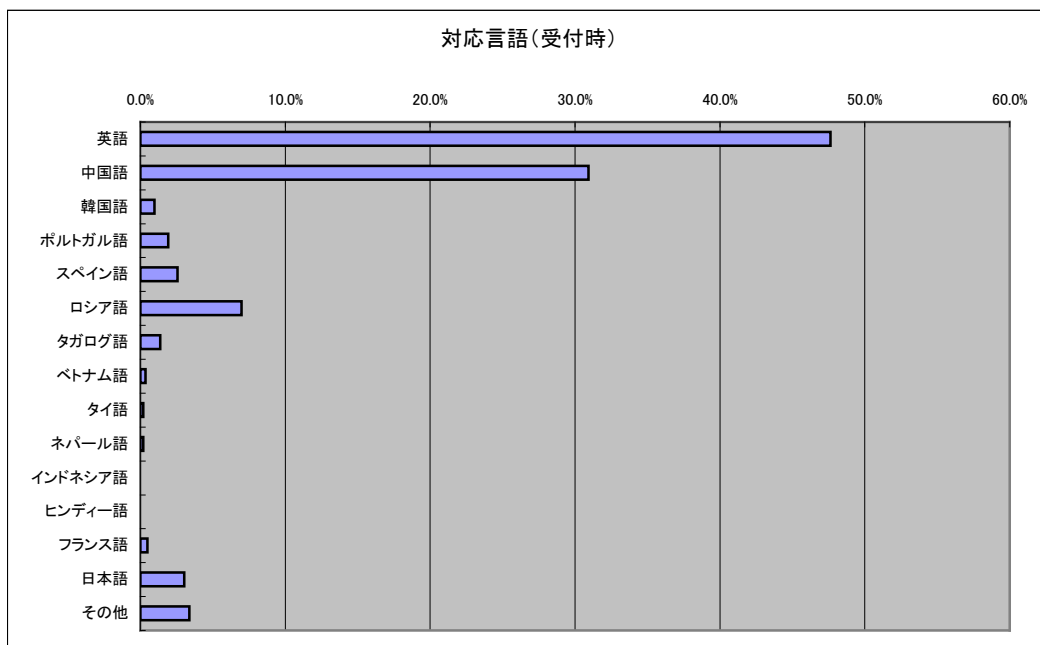


(14) 対応言語（受付時）（n=1,449）

上記（8）において主に使用された言語について集計した。

英語が 47.6%と最も多く、次いで中国語が 30.9%であった。英語・中国語の2言語で全体の約8割を占めた。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
英語	250	225	215	690	47.6%
中国語	127	157	164	448	30.9%
韓国語	1	5	8	14	1.0%
ポルトガル語	13	6	9	28	1.9%
スペイン語	14	15	8	37	2.6%
ロシア語	50	35	16	101	7.0%
タガログ語	13	3	4	20	1.4%
ベトナム語	4	0	1	5	0.3%
タイ語	1	1	1	3	0.2%
ネパール語	0	2	1	3	0.2%
インドネシア語	0	0	0	0	0.0%
ヒンディー語	0	0	0	0	0.0%
フランス語	1	6	0	7	0.5%
日本語	10	10	24	44	3.0%
その他	15	24	10	49	3.4%
計	499	489	461	1,449	

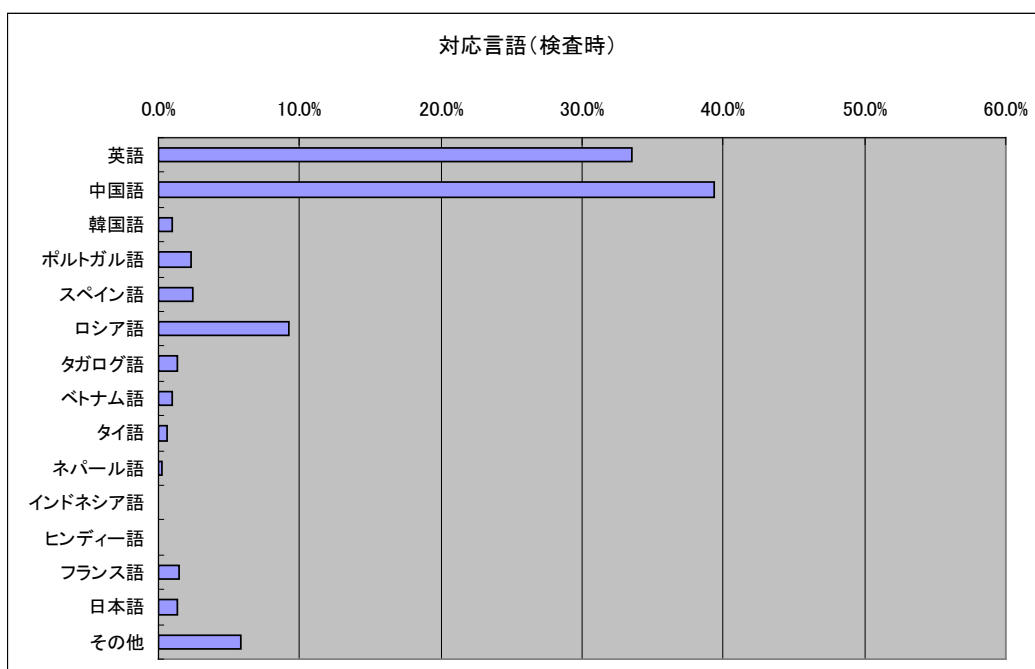


(15) 対応言語（検査時）（n=1,075）

上記（9）において主に使用された言語について集計した。

中国語が 39.3%と最も多く、次いで英語が 33.6%と、受付時の対応言語とは逆の結果であった。また、受付時に比べると、ロシア語の割合も高くなっていた。これは（9）で見たように、検査時には通訳が介在するケースが比較的多く、患者の母語による対応が可能であったことを示している。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
英語	142	105	114	361	33.6%
中国語	114	142	167	423	39.3%
韓国語	1	3	7	11	1.0%
ポルトガル語	5	4	16	25	2.3%
スペイン語	10	10	6	26	2.4%
ロシア語	45	32	22	99	9.2%
タガログ語	8	2	5	15	1.4%
ベトナム語	4	3	4	11	1.0%
タイ語	0	1	5	6	0.6%
ネパール語	0	2	1	3	0.3%
インドネシア語	1	0	0	1	0.1%
ヒンディー語	0	0	0	0	0.0%
フランス語	1	6	9	16	1.5%
日本語	6	6	3	15	1.4%
その他	8	50	5	63	5.9%
計	345	366	364	1,075	

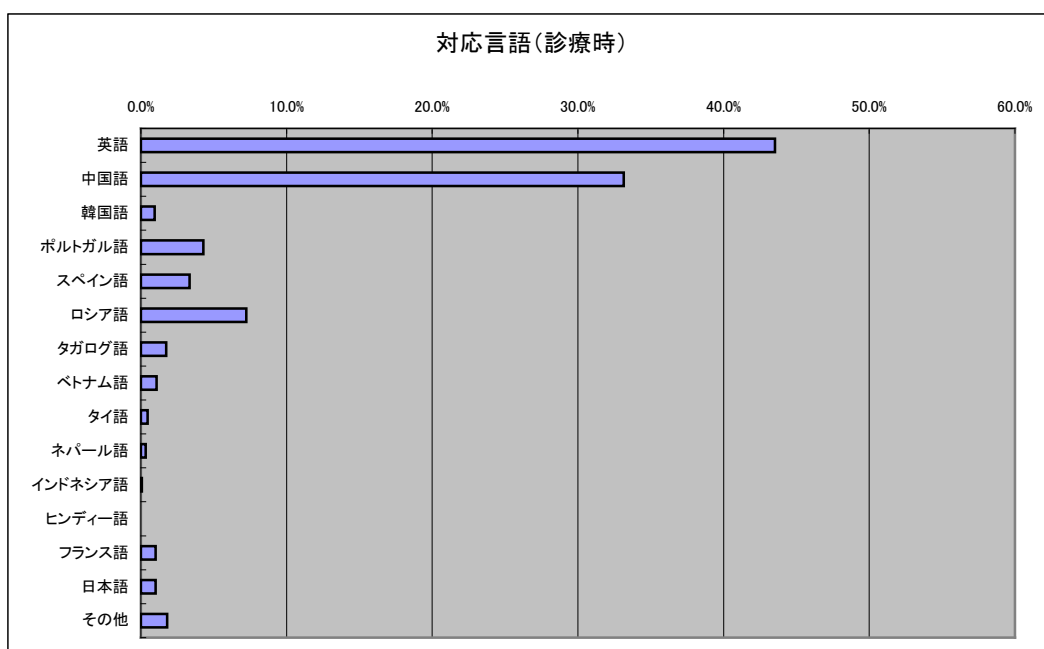


(16) 対応言語（診療時）（n=1,498）

上記（10）において主に使用された言語について集計した。

英語が 43.4%と最も多く、次いで中国語が 33%であった。英語・中国語の2言語で全体の約 76%を占めた。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
英語	233	216	201	650	43.4%
中国語	148	163	184	495	33.0%
韓国語	3	3	8	14	0.9%
ポルトガル語	17	15	32	64	4.3%
スペイン語	16	18	16	50	3.3%
ロシア語	50	35	23	108	7.2%
タガログ語	11	6	9	26	1.7%
ベトナム語	5	5	6	16	1.1%
タイ語	1	1	5	7	0.5%
ネパール語	0	3	2	5	0.3%
インドネシア語	1	0	0	1	0.1%
ヒンディー語	0	0	0	0	0.0%
フランス語	1	5	9	15	1.0%
日本語	7	6	2	15	1.0%
その他	13	14	5	32	2.1%
計	506	490	502	1,498	

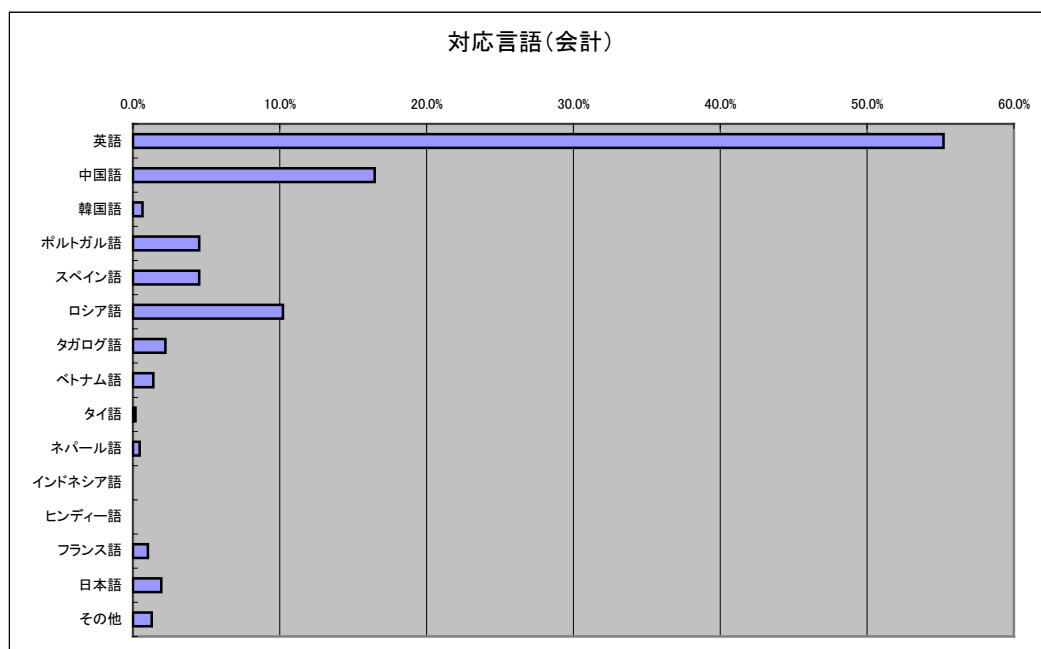


(17) 対応言語（会計）（n=1,088）

上記（11）において主に使用された言語について集計した。

英語の割合が 55.1%と半数以上を占め、次いで中国語 16.5%、ロシア語 10.2%であった。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
英語	214	194	192	600	55.1%
中国語	61	43	75	179	16.5%
韓国語	1	4	2	7	0.6%
ポルトガル語	14	13	22	49	4.5%
スペイン語	16	17	16	49	4.5%
ロシア語	55	33	23	111	10.2%
タガログ語	10	7	7	24	2.2%
ベトナム語	5	5	5	15	1.4%
タイ語	1	1	0	2	0.2%
ネパール語	0	3	2	5	0.5%
インドネシア語	0	0	0	0	0.0%
ヒンディー語	0	0	0	0	0.0%
フランス語	1	3	7	11	1.0%
日本語	7	9	5	21	1.9%
その他	4	10	1	15	1.4%
計	389	342	357	1,088	



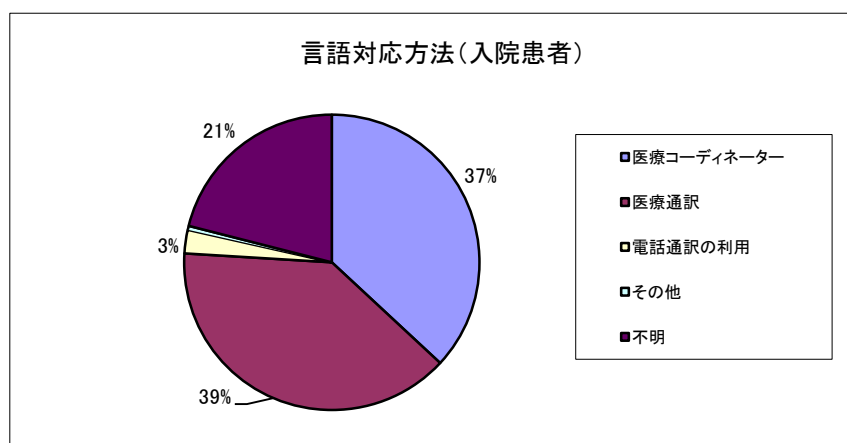
2. 入院患者言語対応データ

(1) 言語対応者 (n=233)

入院中の外国人患者の主な言語対応者について、「医療通訳」「外国人向け医療コーディネーター」が対応したケース、もしくは電話通訳を利用したケースの内訳を集計した。

入院中においても、重要な場面では「医療通訳」や「外国人向け医療コーディネーター」が活用されていると思われる。

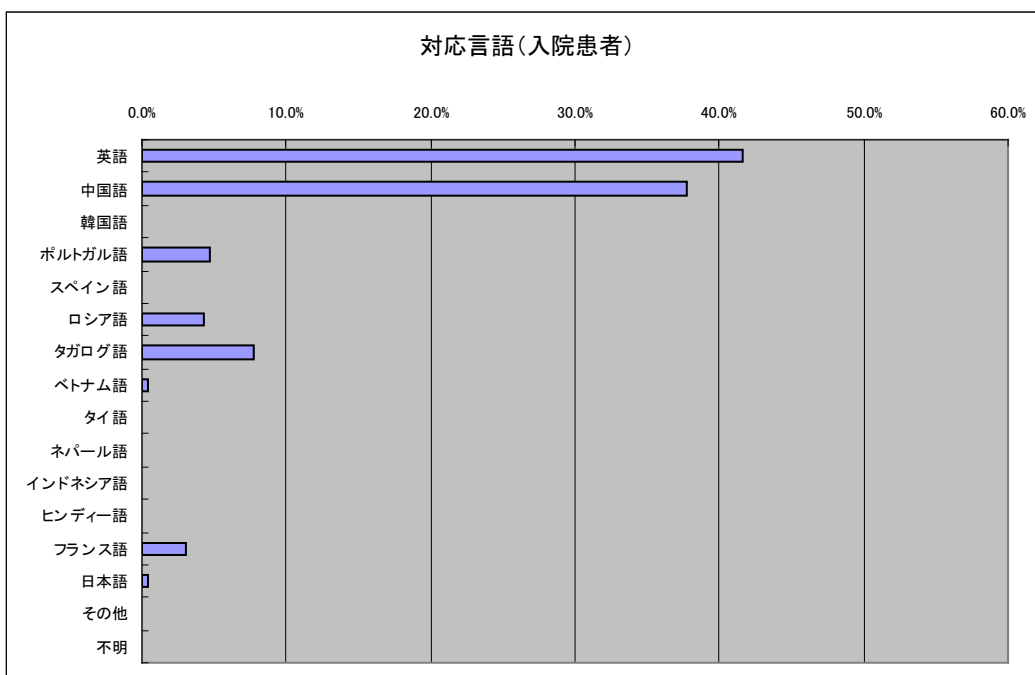
選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
医療コーディネーター	21	25	40	86	36.9%
医療通訳	13	33	45	91	39.1%
電話通訳の利用	1	4	1	6	2.6%
その他	21	5	19	45	19.3%
不明	0	2	3	5	2.1%
計	56	69	108	233	



(2) 対応言語 (n=233)

入院中の外国人患者・通訳者間で主に使用された言語について集計した。英語が 41.6%と最も多く、次いで中国語が 37.8%であった。英語・中国語の2言語で全体の約8割を占めた。

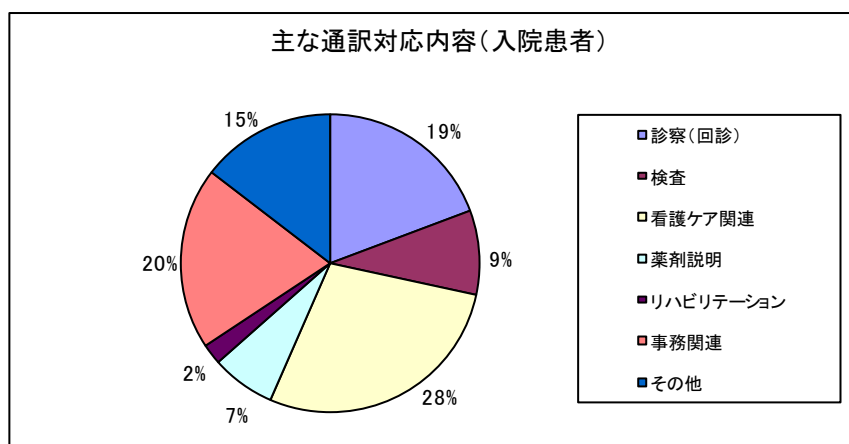
選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
英語	23	24	50	97	41.6%
中国語	29	27	32	88	37.8%
韓国語	0	0	0	0	0.0%
ポルトガル語	0	0	11	11	4.7%
スペイン語	0	0	0	0	0.0%
ロシア語	3	1	6	10	4.3%
タガログ語	0	9	9	18	7.7%
ベトナム語	1	0	0	1	0.4%
タイ語	0	0	0	0	0.0%
ネパール語	0	0	0	0	0.0%
インドネシア語	0	0	0	0	0.0%
ヒンディー語	0	0	0	0	0.0%
フランス語	0	7	0	7	3.0%
日本語	0	1	0	1	0.4%
その他	0	0	0	0	0.0%
不明	0	0	0	0	0.0%
計	56	69	108	233	



(3) 主な通訳対応内容 (n=405)

入院中の外国人患者に通訳対応を行った主な内容について集計した。
 診察(回診)、看護ケア関連、事務関連の割合が高い結果となった。
 ※回答は、主な対応内容を最大3項目まで選択可とした。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
診察(回診)	25	20	33	78	19.3%
検査	17	7	13	37	9.1%
看護ケア関連	30	31	53	114	28.1%
薬剤説明	7	14	7	28	6.9%
リハビリテーション	0	0	9	9	2.2%
事務関連	19	24	37	80	19.8%
その他	2	18	39	59	14.6%
計	100	114	191	405	

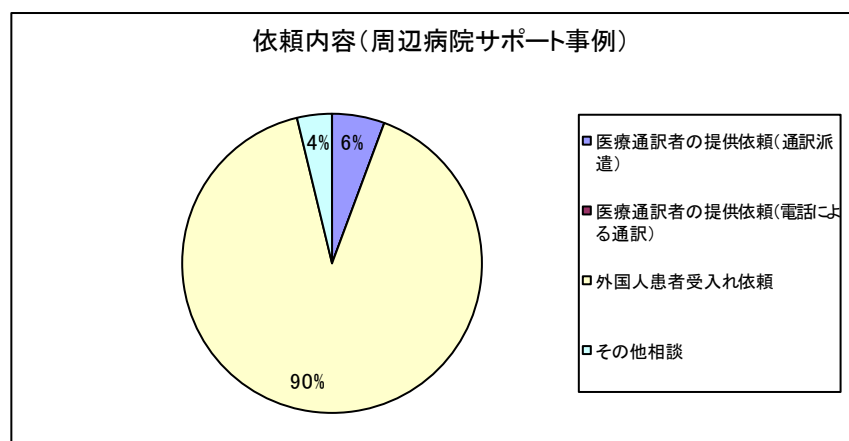


3. 周辺病院サポート事例

(1) 依頼内容 (n=53)

平成 27 年 1 月 1 日～3 月 31 日の周辺病院等から拠点病院へのサポートの依頼内容は、収集した 53 事例中 48 事例 (90.6%) が、言語対応等による周辺病院等から拠点病院への「外国人患者受入れ依頼」であった。周辺病院等から拠点病院への「医療通訳の提供依頼 (通訳派遣)」の事例は、3 事例であった。

選択肢	1月	2月	3月	合計	割合
医療通訳者の提供依頼(通訳派遣)	3	0	0	3	5.7%
医療通訳者の提供依頼(電話による通訳)	0	0	0	0	0.0%
外国人患者受入れ依頼	12	18	18	48	90.6%
その他相談	1	0	1	2	3.8%
計	16	18	19	53	



4. 未収金事例

平成 27 年 1 月 1 日～3 月 31 日の外国人患者による未収金事例について、全発生件数は拠点病院合計で 218 件であった。

全外国人患者数 12,351 人（「5. 対照データ」参照）に対する未収金発生割合は 1.8%であった。

	1月	2月	3月	合計
未収金発生件数 (拠点病院 合計)	96	54	68	218

5. 対照データ

平成 27 年 1 月 1 日～3 月 31 日の全患者数（全外国人患者数／全日本人患者数）および全患者数に対する外国人患者の割合を集計した。

	外来 (初診・再診)	新入院	健診	計
外国人患者数	11,640	454	257	12,351
日本人患者数	1,138,127	40,314	24,922	1,203,363
全患者数	1,149,767	40,768	25,179	1,215,714
外国人患者の割合	1.0%	1.1%	1.0%	1.0%

6. 通訳利用に関するアンケート

※通訳を利用した外国人患者に対して、アンケート調査を行った。

英語	中国語	スペイン語	ポルトガル語	ロシア語	合計
12	7	9	5	4	37

Q 1. これまで言葉が通じないために日本の医療機関の受診を控えたことがありますか？

①	ある	15	40.5%
②	ない	22	59.5%
③	無回答	0	0.0%
計		37	

Q 2. *Q 1で【①ある】と回答した方のみ (n=15)

医療機関（当院でも他院でも構いません）に専門の通訳がいることで、以前より受診をためらわなくなりましたか？（または今後ためらわなくなりますか？）

①	ためらわなくなった(今後ためらわなくなる)	14	93.3%
②	少しためらわなくなった(今後、少しためらわなくなる)	0	0.0%
③	変わらない	0	0.0%
④	よりためらうようになった(今後、よりためらうようになる)	0	0.0%
⑤	無回答	1	6.7%
計		15	

Q 3. これまでに専門の通訳を利用せずに日本国内の病院（当院でも他院でも構いません）を受診したことはありますか？

①	ある	15	40.5%
②	ない	22	59.5%
③	無回答	0	0.0%
計		37	

Q 4. *Q 3で【①ある】と回答した方のみ (n=15)

これまでに、言語を理解できず、医療者の説明がわからないままに検査や治療を受けたことはありますか？

①	ある	9	60.0%
②	ない	5	33.3%
③	無回答	1	6.7%
計		15	

Q 5. *Q 3で【①ある】と回答した方のみ (n=15)

専門通訳を利用しなかったときと比べて、今回の受診では診察時に医師に言いたいことがより正確に伝わりましたか？

①	かなりよく	12	80.0%
②	少しよく	1	6.7%
③	あまり変わらない	1	6.7%
④	少し劣る	0	0.0%
⑤	かなり劣る	0	0.0%
⑥	無回答	1	6.7%
計		15	

Q 6. *Q 3で【①ある】と回答した方のみ (n=15)

専門通訳を利用しなかったときと比べて、今回の受診では診察時に医師に言いたいことがより早く伝わりましたか？

①	かなり早く	10	66.7%
②	少し早く	2	13.3%
③	同じ	1	6.7%
④	より時間がかかった	0	0.0%
⑤	かなり時間がかかった	0	0.0%
⑥	無回答	2	13.3%
計		15	

Q 7. *Q 3で【①ある】と回答した方のみ (n=15)

専門通訳を利用しなかったときと比べて、今回の受診では診察時に医師からの話がより理解しやすかったですか？

①	かなりよく	13	86.7%
②	少しよく	0	0.0%
③	あまり変わらない	1	6.7%
④	少し劣る	0	0.0%
⑤	かなり劣る	0	0.0%
⑥	無回答	1	6.7%
計		15	

Q 8. 次回も通訳サービスを利用したいですか？

①	はい	36	97.3%
②	いいえ	1	2.7%
③	無回答	0	0.0%
計		37	

Q 9. *Q 8で【①はい】と回答した方のみ (n=36)

通訳サービスについて、有料でも利用したいですか？

①	はい	29	80.6%
②	いいえ	5	13.9%
③	無回答	2	5.6%
計		36	

Ⅲ. 総括

平成 26 年度「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」で選定された拠点病院（10 病院）において、外国人向け医療コーディネーター・医療通訳の配置に関するデータを収集したことにより、全病院および病院ごとの特性（外国人患者の主な国籍、需要の多い言語、在日・訪日の割合、主な言語対応方法・対応言語、支払い方法等）を把握することができた。

今回の集計結果を通して読み取れることの 1 つとして、外国人患者への即時対応の必要性が挙げられる。外国人患者の 4 割強が予約外での診療である。また「患者情報データ」の来院時間区分において、診療時間外に受診する外国人患者の割合が 15%に及んでいる。これらのケースでは、タイムラグが生じる外部通訳派遣では対応が難しいため、院内雇用スタッフによる対応や、電話通訳等を利用した対応方法の確立が望まれる。

また、受付・診療・検査・会計等の場面ごとの対応方法に差異が見られたことも特徴に挙げられる。受付・会計・診療では通訳なしで現場の職員が直接言語対応する割合が比較的高かった。これは、受付・会計時には事務員による会話集や翻訳アプリを利用した 1 次的対応が多く、一方、診療時には英語力のある医師による直接的な対応が多いことを反映しているものと推察される。一方、検査時には簡単な 1 次対応以上の内容が必要であるため、検査内容・方法の説明等で通訳利用の割合が比較的高くなっているものと思われる。

今後さらに、どのような項目を抽出してデータを取ることが、我が国の将来を見据えた外国人患者受入れの体制整備に役立てるための有効な効果測定につながるかといった検討を行う必要がある。

なお、集計上の留意点としては、拠点病院 10 病院という規模で行ったことから、各病院の特性に影響された偏りが見られたことが挙げられる。

最後に「通訳利用に関するアンケート」を外国人患者対象に実施したが、今回回収された回答の範囲内においても、医療通訳配置の必要性や効果が読み取れる結果となっている。例えば、半数の患者がこれまで言語の壁のために日本国内の医療機関受診を控えたことがあり、また通訳を利用せずに受診したことがある患者の 6 割は医療者の説明が理解できないままに治療を受けたことがある、と回答している。一方、今回、拠点病院において通訳を利用した患者の大半が、よりスピーディで正確なコミュニケーションに基づく診療ができたと回答している。さらに、通訳サービスを有料であっても利用したいとする患者の割合は 8 割となっ

ている。このことから、日本国内の外国人患者が、多少の費用負担があったとしても専門通訳の利用によって医療者とより正確なコミュニケーションを行うことを希望していることが窺える。

以上、今回のデータの集計を通じて、集計方法・分析方法に関して、今後統計的妥当性・信頼性を高めていく努力が望まれ、またデータ採取項目の再検討が必要であることが明確化したものの、今回の集計結果の範囲内においても、自院内での言語対応体制強化や地域連携強化の必要性が読み取れる内容であったと言える。

一般財団法人 日本医療教育財団

〒101-0064

東京都千代田区猿樂町 2-2-10

【代表電話番号】 03-3294-6624