

医療通訳の現状とこれから

2023年1月26日
メディフォン株式会社
代表取締役 CEO
澤田真弓



医療における言語障壁を解消する



第4回 日本サービス大賞 優秀賞

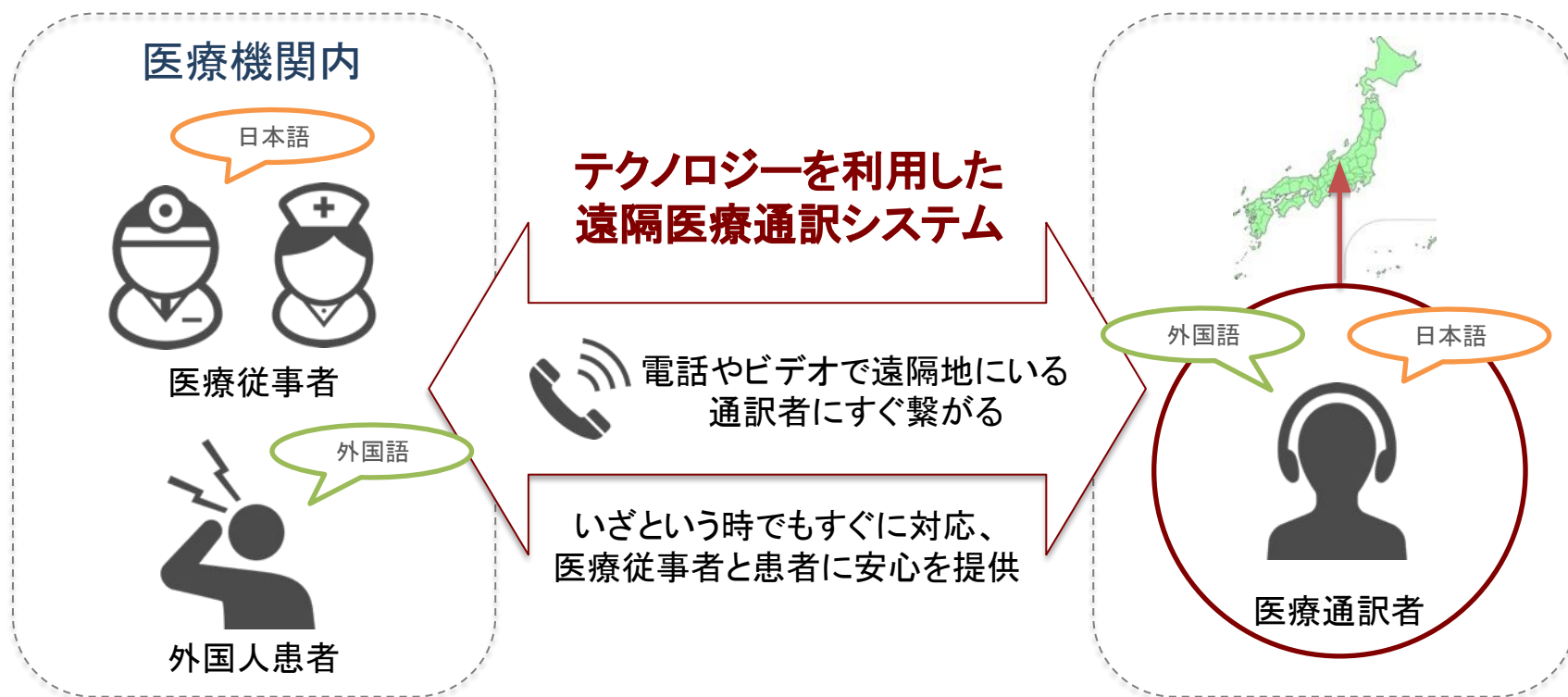


組織の健康管理もニューノーマルに
クラウド健康管理システム mediment

メディアフォンが提示する解決の方向性

電話やビデオを通じた医療通訳システム

医療従事者・患者・通訳者を遠隔でつなぎ、医療通訳者が効率的に稼働できる体制を整備。全国のニーズを一本のラインに集約。医療通訳者がプロフェッショナルとして活躍する機会の創出を目指す。ベトナム語やネパール語など31言語に対応。



mediPhone プロダクト概要

医療に特化した [医療通訳]
+ [機械翻訳] サービスにより
医療者と外国人患者の
円滑なコミュニケーションを実現



電話/ビデオ

国内最大級の登録医療通訳者数
最大30言語に対応

登録医療通訳者は**300名超**
希少言語にも対応



常駐



在宅



英・中・韓
24時間



その他言語
8:30-24:00

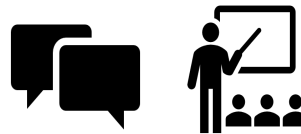
安心の医療特化体制
応答率99%超

医療に専門性をもつ
医療通訳者のみで体制を構築



・医療機関の**職務経験**
or
・医療通訳の**資格保持**

厳格な審査



事例の共有・講師指導

電話回線+アプリ活用で院内の
どこからでも利用可能
付随サービスでワンストップ対応



機械翻訳



遠隔医療通訳



未収金防止



教育・育成



JMIP/JCI取得

私たちのミッション



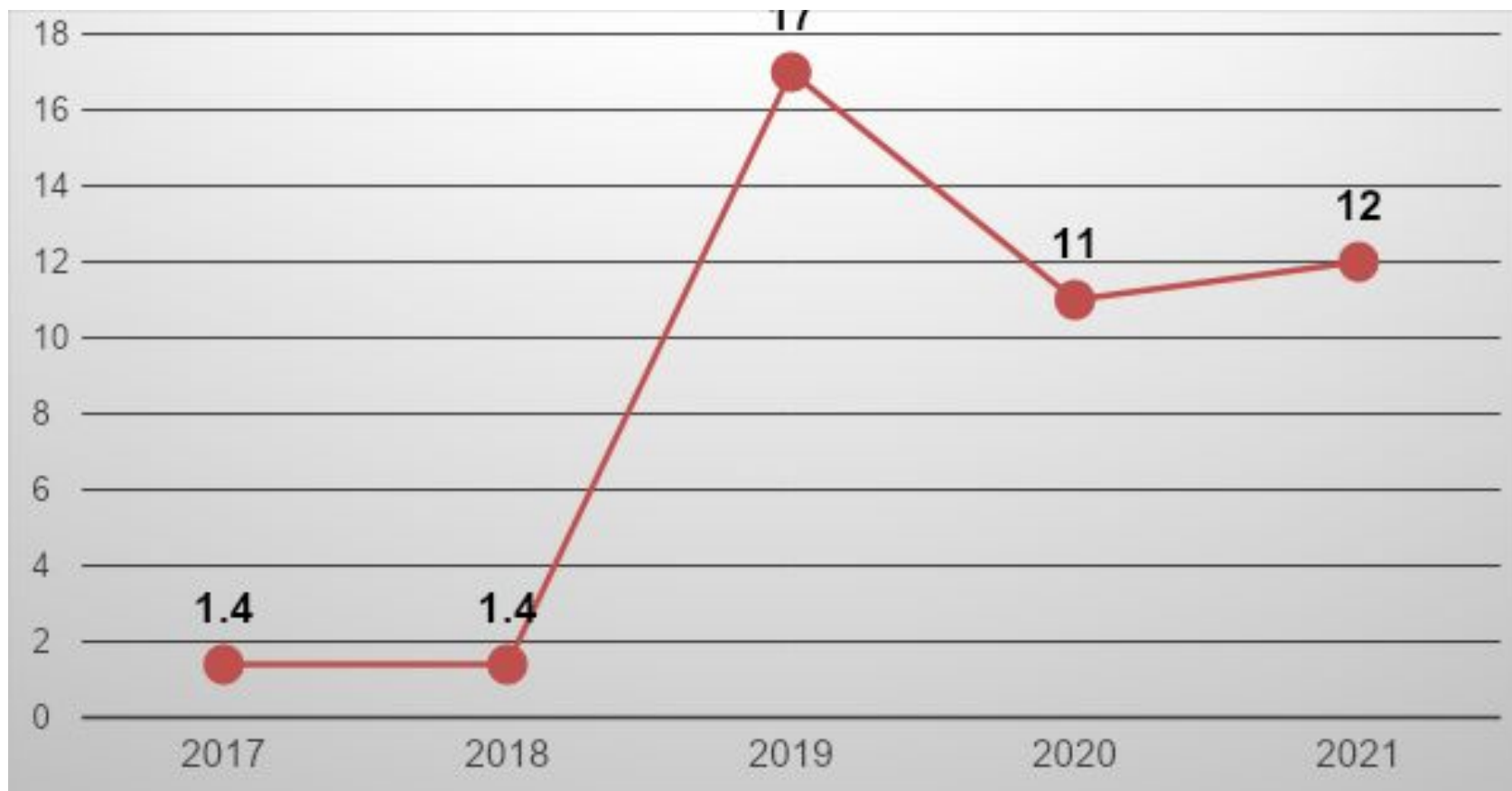
「医療における言語障壁を解消する」

多様な人々が障壁なく公正な医療を受けられる世界を実現します。

なぜ医療通訳が必要とされるのか

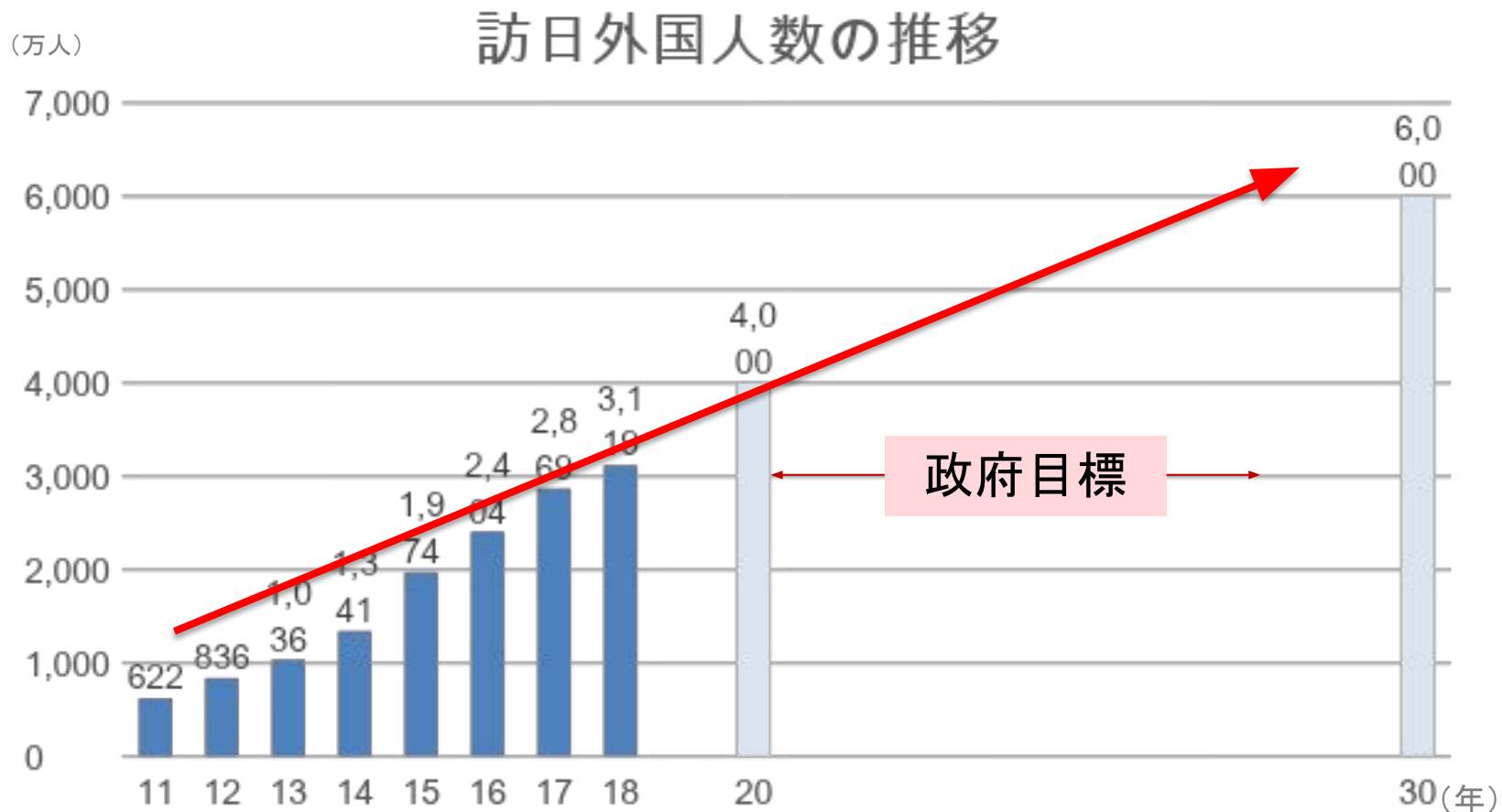
厚生労働省

「医療機関における外国人患者の受入体制の整備」 予算の推移(2017~2021年度)



出典: 厚生労働省ウェブサイトのデータより作成

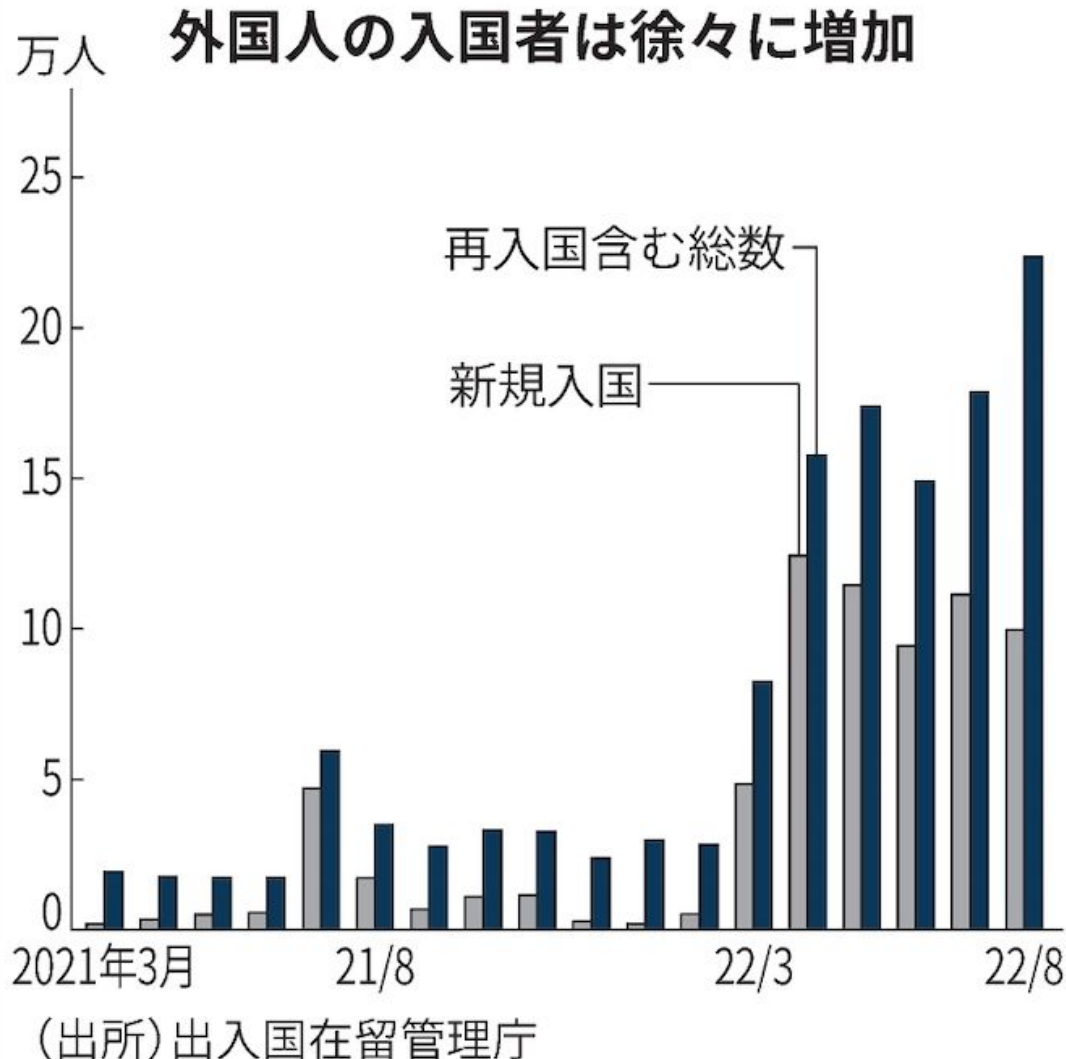
背景①: 訪日外国人数の急増



訪日外国人の現況①

- ✓ 昨年対比99.9%減(2020年5月度)と激減ののち、ビジネス目的から一時入国緩和が進んでいたが、2021年1月から再び停止の状況にあった。

訪日外国人の現況②-1



訪日外国人の現況②-2

日本経済新聞

朝刊・夕刊 LIVE Myニュース 日経会社

トップ 速報 オピニオン 経済 政治 ビジネス 金融 マーケット マネーのまなび テック 国際 スポーツ 社会・調査 地域 文化

ビザなし短期来日再開へ 個人旅行も解禁、首相近く表明

新型コロナ + フォローする

2022年9月15日 2:00 (有料会員限定)

保存

Think! 多様な観点からニュースを考える 加藤史子さん他5名の投稿



水際対策の緩和項目

現在

首相が近く表明

入国者数

1日最大5万人

上限撤廃

個人旅行

禁止

解禁

ビザ取得

全員に義務

短期は免除

出典: 日本経済新聞 2022年9月15日
「ビザなし短期来日再開へ 個人旅行も
解禁、首相近く表明」

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUA14DFI0U2A910C2000000/>

訪日外国人の現況②-3

10月11日午前0時(日本時間)以降適用される措置の概要

1. 外国人の新規入国制限の見直し

外国人の新規入国について、日本国内に所在する受入責任者による入国者健康確認システム(ERFS)における申請を求めないこととします。併せて、外国人観光客の入国について、パッケージツアーに限定する措置を解除します。

2. 査証免除措置の適用再開

査証免除措置の適用を再開します。

3. 検査等の見直し

新型コロナウイルスへの感染が疑われる症状がある帰国者・入国者を除き、入国時検査を実施せず、入国後の自宅又は宿泊施設での待機、待機期間中のフォローアップ、公共交通機関不使用等を求めないこととします。ただし、全ての帰国者・入国者について、世界保健機関(WHO)の緊急使用リストに掲載されているワクチンの接種証明書(3回)又は出国前72時間以内に受けた検査の陰性証明書のいずれかの提出を求めることとします。

4. 入国者総数の管理の見直し

現在1日50,000人目途としている入国者総数の上限は設けないこととします。

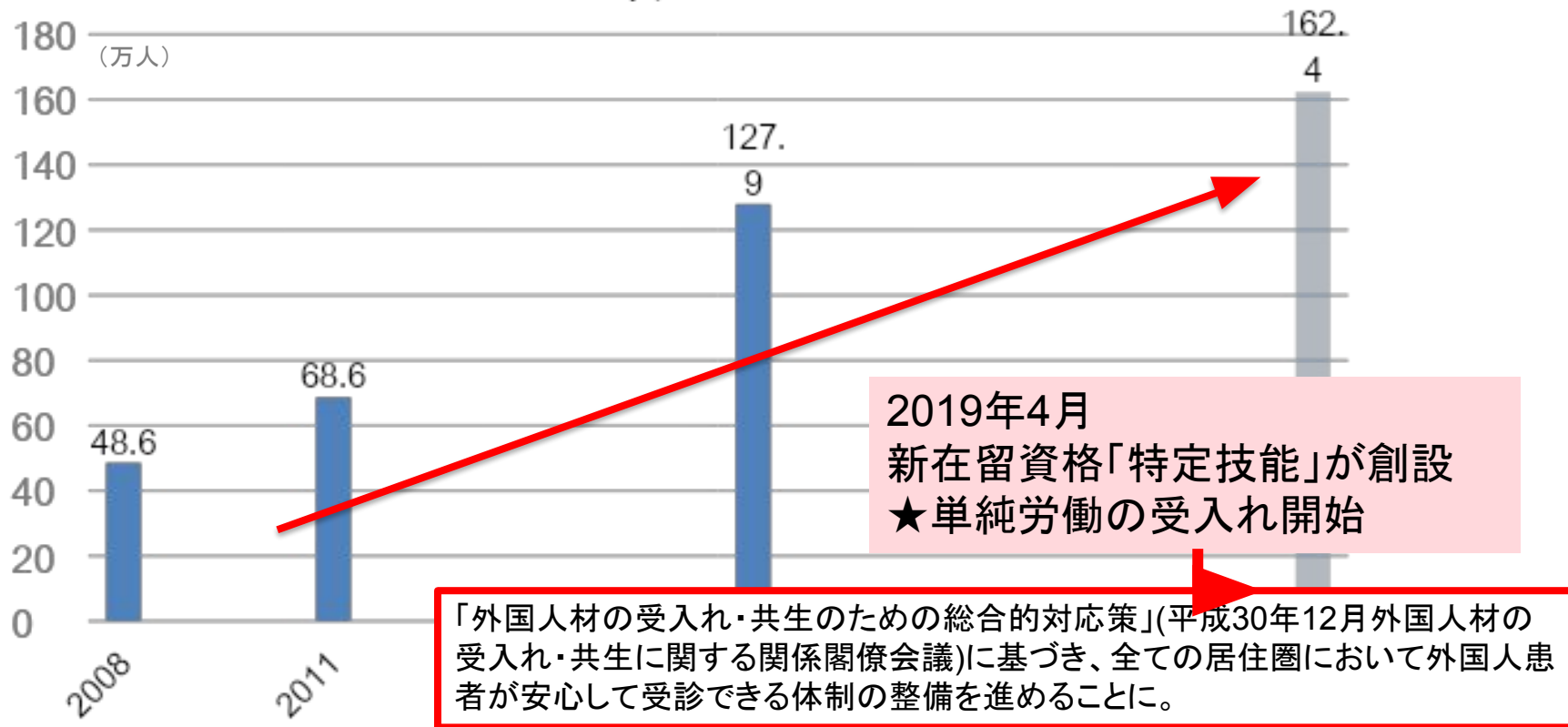
外務省 海外安全ホームページ https://www.anzen.mofa.go.jp/info/pcwideareaspacificinfo_2022C083.html

訪日外国人の現況③

- ✓ 国の2030年に6000万人という目標は堅持されており、中長期的には観光も含めた訪日外国人も再増加する可能性が高い。

背景②: 在住外国人数の増加

外国人労働者数の推移



厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ」に基づく集計
(内閣府作成「外国人労働力について」平成30年2月20日を参考)

在住外国人の現況

- ✓ COVID-19の感染拡大による出入国制限により、一時入国ができない状態に。予定していた技能実習生・留学生等の入国がなく、一部産業では国内の労働力不足も課題に。
- ✓ COVID-19を巡っては、情報不足や経済的困窮・集団生活などを背景に、全国各地で外国人コミュニティでのクラスターも発生。

多言語での情報提供や医療現場での
多言語対応(医療通訳)の必要性の高まり



遠隔(電話・ビデオ)医療通訳の活用
場面の急激な拡大

外国人患者の3種類

1. 住んでいる(在住患者)

日本に中長期(3ヶ月以上)に住んでいる外国人

保険診療

日本語△～○?

比較的日本人に近い

2. 短期的に訪れている(訪日患者)

旅行やビジネスなどで短期的に日本を訪れている外国人

自由診療

日本語×

救急が多い

日本人と大きく異なる

急激な増加により課題が一気に顕在化

3. 医療を受けたくて来日している(渡航受診者)

日本で医療(治療や検診)を受けることを目的として来日する外国人

自由診療

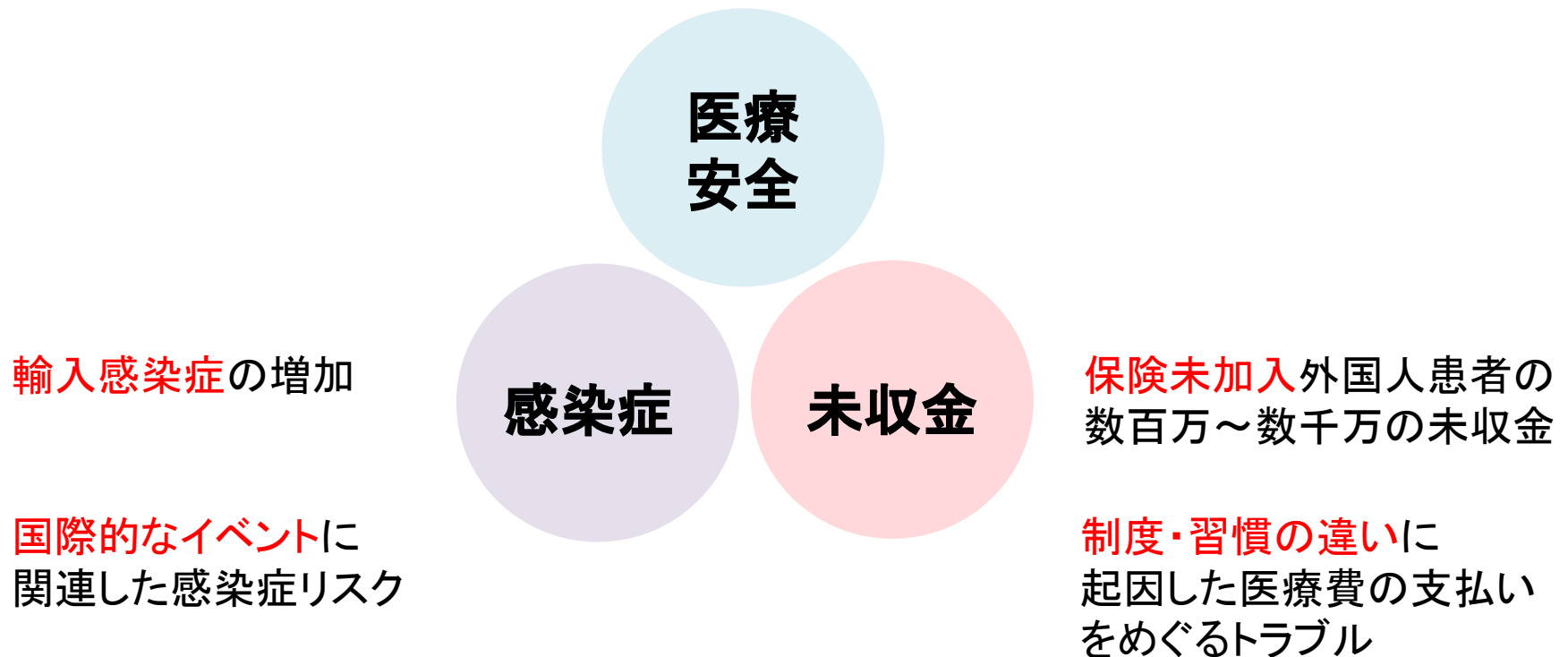
日本語×

高額が多い

日本人と大きく異なる

受入れ現場での課題

外国人患者と言葉の問題による**インシデント**
訴訟に発展した・発展する可能性があったトラブル



通訳手法の種類（医療通訳と機械翻訳）

表9 通訳の手法別特徴（概念図）¹⁶

	医療通訳				機械翻訳	
	対面通訳 (雇用)	対面通訳 (派遣)	映像通訳	電話通訳	翻訳機	翻訳ツール (インター ネットの翻訳 サイト・指さ し等)
即時性 (いつでも利用 可能か)	△ (時間制約 有)	△ (時間制約 有)	○	○	○	○
場所 (どこでも利用 可能か)	△ (通訳者の確 保必要)	△ (通訳者の確 保必要)	○ (要インター ネット環境)	○	○	○
多言語対応力	×	△	○	○	○	○
IC等、高度で複 雑な場面での対 応力	○ (但し、通訳 者の能力によ り差あり)	○ (但し、通訳 者の能力によ り差あり)	○	○	×	×
患者や医療従事 者の安心感	○	○	○	△	△～×	△～×
正確な通訳が行 われなかったと きの発見の可能 性・正力	○ (但し、通訳 者の能力によ り差あり)	○ (但し、通訳 者の能力によ り差あり)	○	○	×	×
コスト	高	←	→	低		
複数の医療機関 での共同利用の 可能性	△	○	○	○	×	×

※ 一般に、コスト等は、対面通訳の方が高いと言われていますが、事業者との契約内容や使用量などによって対面通訳よりも電話・映像通訳の方が高くなる可能性もあります。表9は、あくまでも概念的な数値としてお考え下さい。

国内医療機関における医療通訳の普及状況

	2019年度	2020年度	2021年度
対面での 医療通訳の配置	4.3%	4.4%	6.9%
電話医療通訳の 導入	8.8%	13.8%	15.0%
タブレット端末等 の導入	6.7%	18.3%	26.6%

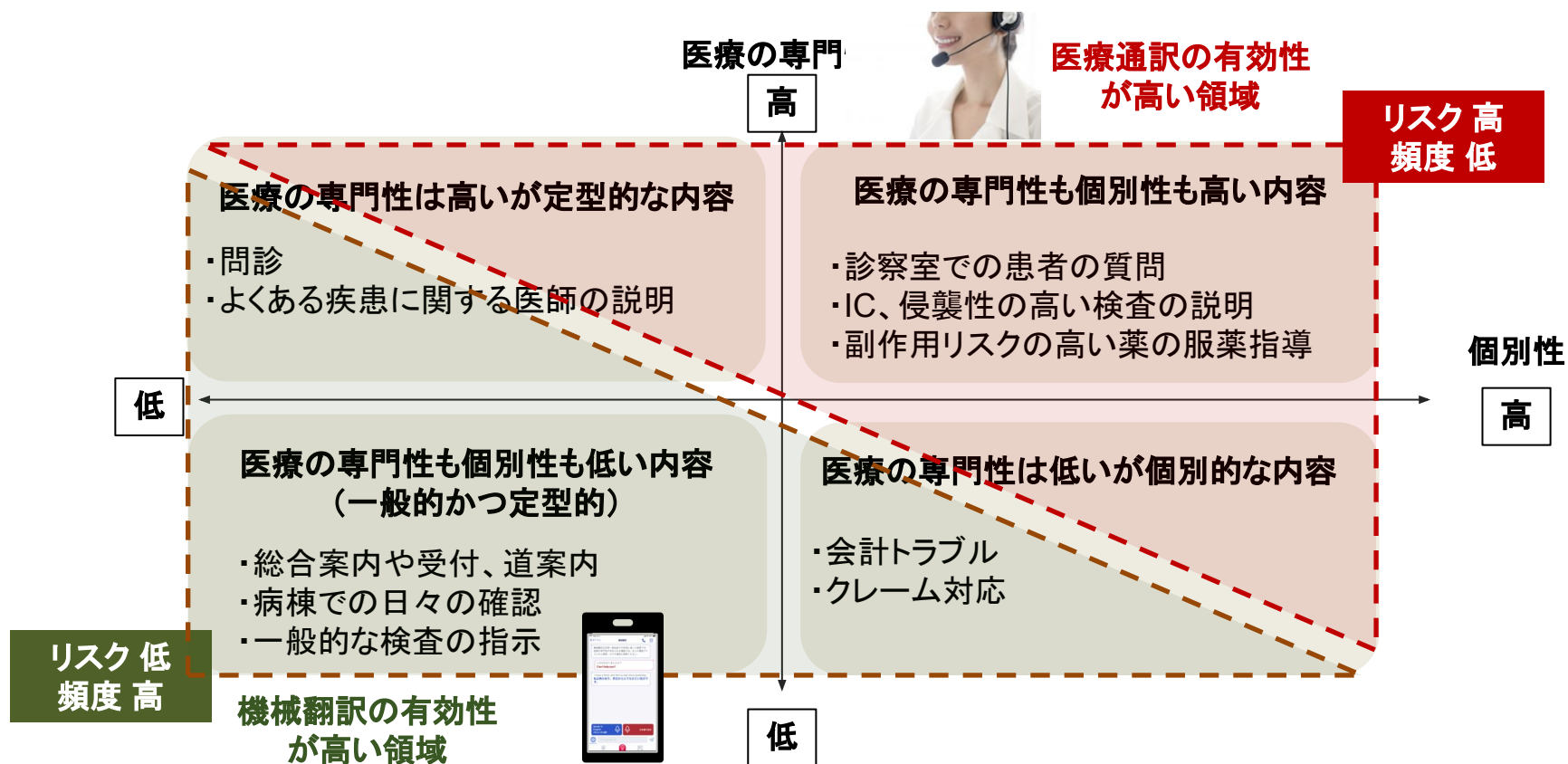
※当該調査における回答機関数は2019年度5,694機関、2020年度は5,673機関、2021年度は4,800機関



全国普及のために求められる遠隔での通訳

厚生労働省 平成30年度・令和元年度・令和2年度「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」から作成

会話内容に合わせた通訳手法の選択



医療現場の会話は多様であり、内容に合わせた通訳手法の使い分けが必要

機械翻訳利用の注意点

表 9 通訳の手法別特徴（概念図）[※]

	医療通訳				機械翻訳	
	対面通訳 （雇用）	対面通訳 （派遣）	映像通訳	電話通訳	翻訳機	翻訳ツール （インター ネットの翻訳 サイト・指さ し等）
即時性 （いつでも利用 可能か）	△ （時間制約 有）	△ （時間制約 有）	○	○	○	○
場所 （どこでも利用 可能か）	△ （通訳者の確 保必要）	△ （通訳者の確 保必要）	○ （要インター ネット環境）	○	○	○
多言語対応力	×	△	○	○	○	○
IC等、高度で複 雑な場面での対 応力	○ （但し、通訳 者の能力によ り差あり）	○ （但し、通訳 者の能力によ り差あり）	○	○	×	×
患者や医療従事 者の安心感	○	○	○	△	△～×	△～×
正確な通訳が行 われなかったと きの発見の可能 性・正力	○ （但し、通訳 者の能力によ り差あり）	○ （但し、通訳 者の能力によ り差あり）	○	○	×	×
コスト	高 ← → 低					
複数の医療機関 での共同利用の 可能性	△	○	○	○	×	×

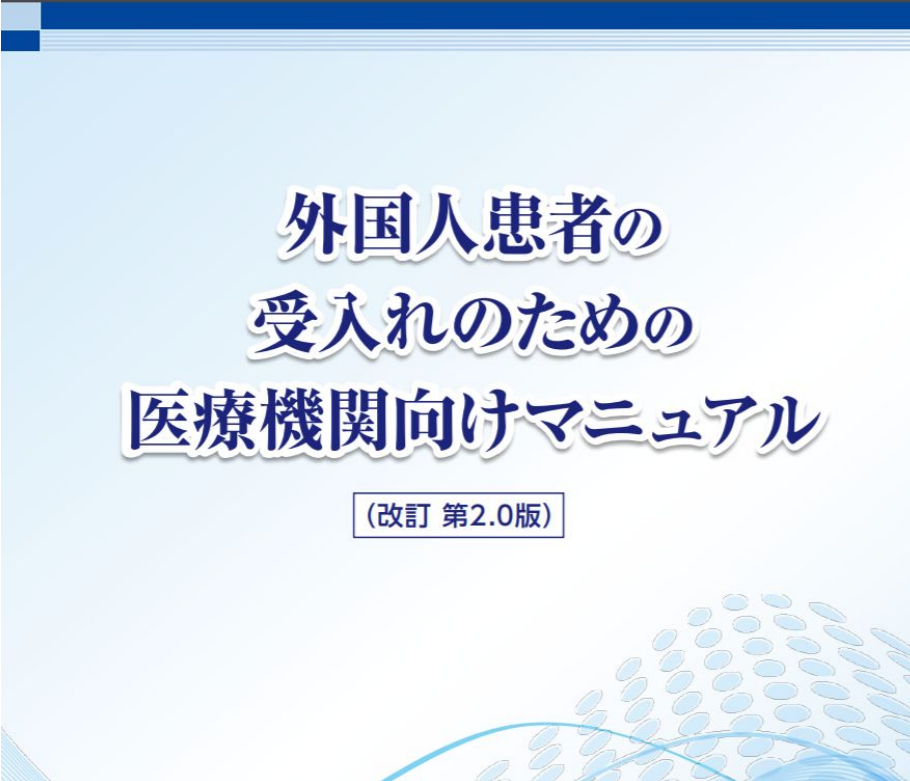
※ 一般に、コスト等は、対面通訳等の方が高いとされていますが、事業者との契約内容や使用量などによって対面通訳よりも電話・映像通訳の方が高くなる可能性もあります。表 9 は、あくまでも概念的な参考としてお考え下さい。

重要・複雑な場
面での利用は医
療安全上のリス
クが高まる

ご参考)「外国人患者の受入れのための 医療機関向けマニュアル」

通訳体制の整備

- 医療機関の医療安全対策の一環として検討が不可欠
- 家族、友人、職員通訳のリスク
- 手法と特徴、使い分け
 - 「対面通訳」
 - 「電話通訳」
 - 「映像通訳」
 - 「翻訳デバイス」
- 等



外国人患者の 受入れのための 医療機関向けマニュアル

(改訂 第2.0版)

これからの医療通訳

変化する診療の現場





進化し続ける機械翻訳

これからの時代に求められる 医療通訳者とは

- ・医療機関側と外国人患者さん側、双方に対する

「知識」と「状況理解力」

「**言語化**スキル」

（多言語化という視点のみでなく、相手の事情や要望を瞬時にくみ取り、適切な言葉に）

社会は大きく動いています。



「医療における言語障壁を解消する」

ご清聴いただき誠にありがとうございました。