

外国人医療における多言語・多文化対応の仕組みづくり



公益財団法人三重県国際交流財団 国際教育課長
宇藤 美帆

1 はじめに

私が所属する公益財団法人三重県国際交流財団（以下、MIEF）は、1991年に県、市町村、企業からの出捐により設立されました。

今回ご紹介をする外国人の医療に関する事業のほかに、外国人住民を対象とした防災訓練や外国人住民が避難することを想定した避難所運営訓練等の防災関連事業、外国につながる子どもたちの教育に関する事業にも重点を置き、外国人住民が安心安全に三重県で暮らすことができるための事業を大きな柱として行っています。

本稿では、医療通訳をはじめとするMIEFの外国人医療における多言語・多文化対応の仕組みづくりについて述べます。

2 三重県の外国人住民の状況

三重県の在在外国人数は、2019年末現在で5万5,208人（三重県調べ）。2008年の経済状況の悪化により一旦減少しましたが、2014年から2019年まで6年連続して増加しています。

県内総人口に占める外国人住民の割合は3.04%（2019年末）、全国的な順位は2018年末で第4位です（出入国在留管理庁「在留外国

人統計」）。

国籍・地域別の外国人住民数で最も多いのは、ブラジル国籍の方で1万3,300人（前年比3.3%増）、続いてベトナム国籍8,310人（同39.4%増）、中国国籍8,277人（同4.3%増）、フィリピン国籍7,315人（同6%増）となっています。製造業、建設業、小売業等で多くの外国人の方が働いています。

3 医療通訳の育成

(1) 外国人医療の取組みのはじまり

三重県の外国人医療に関する取組みは、2002年度に始まりました。三重県の事業をMIEFが受託し、「外国人医療サポートプログラム検討委員会」を設置しました。当時の報告書に委員会設置の目的が記載されています。

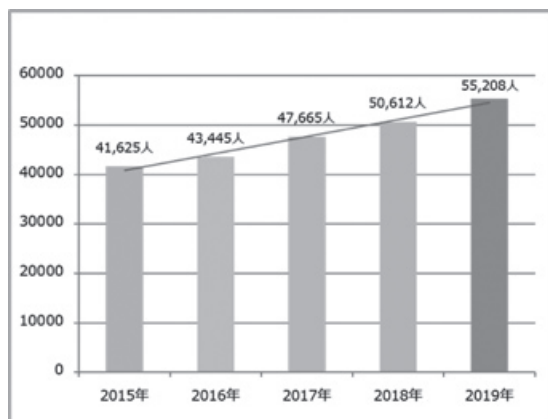
「(外国人)登録者数の増加に伴い、日本と外国との文化及び習慣の違いによる様々な課題が県内各地で生じている。中でも、医療に関する課題は緊急を要するものである。(中略)医療の課題は、様々な問題が複雑に絡み合っているため、各機関が連携をとりながら、課題解決に向けて包括的に対応することが必要となっている。(中略)外国人医療の実情把握、課題整理、対応策を検討するため、医療の専門家、行政、学識関係者、県外において同分野で先進的に活動しているNPO等により外国人医療サポートプログラム検討委員会を設置した」

委員には三重県医師会、歯科医師会、薬剤師会の理事、県立看護大学の教員、愛知県内において外国人を支援するNPO、県医療担当課及び国際担当課の職員が就任しました。

同委員会の中で、医療通訳者の育成と医療機関への医療通訳者紹介のシステムが必要であるという議論がなされました。

これを受けて、2003年度から三重県主催の

図1 三重県内の外国人住民数
(三重県調査を元に作成)



ポルトガル語、スペイン語の医療通訳育成研修を実施することとなり、研修は本年度まで18年間継続して実施されています。

(2) 2019年度医療通訳育成研修
～スキルアップ編～

図2 2019年度医療通訳育成研修
～スキルアップ編～プログラム

日時	研修内容・講師
第1回 7月28日(日) 10:00～12:30	医療通訳者に求められる資質と倫理 ・医療通訳を仕事に～医療通訳者に求められる資質と倫理～ 東京医科歯科大学医学部附属病院国際診療部 副部長 二見 茜さん ・医療従事者による事例紹介～医療通訳者を雇用了経緯、活用状況など～ 桑名市総合医療センター、三重大学医学部附属病院、済生会松阪総合病院 ・意見交換会
13:30～15:30	倫理と業務範囲 ・医療通訳の倫理～困難事例から学ぶ医療通訳のサバイバル術～ ・ケーススタディ～事例をもとに対応を考えよう～ 東京医科歯科大学医学部附属病院国際診療部 副部長 二見 茜さん
第2回 8月25日(日) 10:00～12:00	医療に関する基礎知識 ・外国人住民がかかる主な診療科に関する基礎知識 三重県立一志病院家庭診療科 医師 小野 亮佑さん
13:00～15:30	通訳実技 ・医療現場での通訳を想定した模擬通訳(ロールプレイ) ポルトガル語：名古屋ブラジル総領事館在留市民協議会 医師 中萩 エルザさん スペイン語：パイエル薬品(株) 医師 松村 太さん
第3回 9月中旬	実地研修 ・医療現場での通訳の見学 各医療機関の医療通訳者
第4回 10月6日(日) 10:00～12:00	医療に関する基礎知識 ・糖尿病・内分泌内科に関する基礎知識 道徳町林医院 医師 林 豊美さん
13:00～15:30	通訳実技 ・医療現場での通訳を想定した模擬通訳(ロールプレイ) ポルトガル語：名古屋ブラジル総領事館在留市民協議会 医師 中萩 エルザさん スペイン語：パイエル薬品(株) 医師 松村 太さん

2019年度は、スキルアップ編と基礎編の2種類の研修を実施しました。スキルアップ編はポルトガル語とスペイン語の2言語です。ポルトガル語またはスペイン語と日本語の両方で高度な会話ができる語学レベルがあり、県内において医療通訳として活動できる方が対象です。研修開始前に筆記と聞き取りによる受講選抜試験を実施し、合格された各言語約15人が受講されました。

ポルトガル語クラス受講者のうち日本人の方は約2割、スペイン語クラスについては約半数が日本人の方です。

研修では、外国人住民が多くかかる診療科や病気に関する基礎知識、通訳倫理、日本語と対象言語での専門用語の確認、模擬通訳などを行っています。医療通訳者が配置されている病院において実際の通訳の様子を見学したり、医療通訳を雇用している病院職員から、採用の経緯や医療通訳配置の効果についての講義もありました。

(3) 2019年度医療通訳育成研修～基礎編～

三重県内では、ベトナム(2019年末現在、前年比39.4%増)、ネパール(同23.8%増)等のアジア圏の方々が増加しています。医療機関にかかる方が今後も増加するであろうことに備えるため、2019年度には、新たにベトナム、ネパール、フィリピン、インドネシア語の研修を実施しました。

対象言語と日本語の両方において日常会話程度の語学レベルがあり、県内で医療通訳として活動することを希望する方が受講対象者です。こちらも受講選抜試験を実施しました。本研修は基礎編ということで、ノートテイキングなどの通訳技術についても学んでいただきました。

基礎編の受講者は、日本人はわずかで、ほとんどの方が対象言語が母語の方々です。日本語の医療用語の聞き取りが弱い方もいらっしゃいます。そのため、語彙を増やしたり、聞き取りの強化につながる研修も行いました。

医療通訳者には、異なる医療文化の仲介役としての役割もあります。本医療通訳育成研修では、それぞれの国と日本の医療文化の違いについて学ぶ時間を設けています。医療従事者と外国人患者が、互いの文化の違いを認識していることは少ないと思います。そのため、診察時に文化や習慣の違いに起因したトラブルが生じることもあります。そんなとき、

図3 2019年度医療通訳育成研修～基礎編～プログラム

日時	研修内容・講師
第1回 7月28日(日) 10:00～12:30	医療通訳者に求められる資質と倫理 ・医療通訳を仕事に～医療通訳者に求められる資質と倫理～ 東京医科歯科大学医学部附属病院 国際診療部助教 二見 茜さん ・医療従事者による事例紹介～医療通訳者を雇用了経緯、活用状況など～ 桑名市総合医療センター、三重大学医学部附属病院、済生会松阪総合病院 ・意見交換会
13:30～16:30	日本語強化研修 ・医療通訳業務に役立つ日本語強化研修(語彙・ヒアリング) 三重大学国際交流センター 非常勤講師 仲渡 理恵子さん
第2回 8月25日(日) 10:00～12:00	通訳技術 ・医療通訳に必要な通訳技術 名古屋外国語大学客員教授 浅野 輝子さん
13:00～16:00	倫理と業務範囲 ・医療通訳者に必要な能力～専門職としての意識と責任～ ・ケーススタディ～事例をもとに対応を考えよう～ 多言語コミュニティ通訳ネットワーク 代表 飯田 奈美子さん
第3回 9月29日(日) 10:00～12:00	医療に関する基礎知識 ・日本の医療制度、医療機関の仕組み ・身体の部位と機能 多文化共生センターひょうご代表 北村 広美さん
13:00～16:00	通訳実技 ・異文化コミュニケーション(各国と日本の医療制度の違いなど) ・医療現場での通訳を想定した模擬通訳(ロールプレイ) 全国医療通訳者協会NAMI講師 三浦 恵理さん (ベトナム語) 原 美雪さん (インドネシア語) 鈴木 ミリアムさん (フィリピン語) 金田 英子さん (ネパール語)

医療通訳者が医療文化の違いを認識しておくことで、トラブルを未然に防ぐことができるかもしれません。

本研修のある講師の言葉です。

「訳して伝えるだけが、通訳の仕事ではない。人と人をつなぐ、懸け橋になれるのが通訳という職業だ」

4 医療通訳の紹介 ～医療パートナー制度～



MIEFでは、三重県主催の医療通訳研修を受講された方を対象に、筆記と面接の試験を実施し、医療パートナーに登録いただいています。医療機関、保健センター、保健所等からの予約に基づき、パートナーを紹介しています。

市保健センターが実施している乳幼児健診や赤ちゃん訪問等で本制度を利用いただいております。年間約500件の通訳実績があります。

しかし、医療機関の利用は年間約10～15件と多くありません。「事前の予約制ではなく、当日通訳してほしい」、「通訳費用の負担が難しい」等の声が医療機関から寄せられます。

5 医療通訳者の配置促進

(1) 医療通訳のニーズを測る

～常駐型医療通訳パイロット事業～

医療機関からの通訳依頼は少ないですが、医療通訳に対するニーズそのものが少ないの

かどうかを測るため、2006年度に三重県からの委託事業で、県内の医療機関において57日間、平日の午前8時30分から12時までポルトガル語通訳を配置しました。その結果、143件の利用がありました。

病院に常駐している医療通訳者の特長として、次のようなことが考えられます。

医療通訳配置（常駐通訳）の特長

- ①医療通訳に関する専門的な研修を受け、知識、技術を備えた医療通訳者が通訳を行う。
- ②決まった曜日に医療通訳者が常駐しているため、患者は自分で通訳を手配する必要がなく、安心して受診できる。
- ③医療機関等は、その都度通訳を依頼する必要がない。外国人患者の急な受診にも対応が可能。
- ④いつも同じ医療通訳者が配置されているため、医療通訳者、患者、医療従事者との間で信頼関係ができ、コミュニケーションが円滑に進む。

外国人患者は医療機関から、「日本語のできる人と一緒に来てください」と言われることも多いですが、その場合患者は日本語のできる人を探すのに苦慮し、有料や無料で知り合いの人に通訳を頼んだり、患者の子どもたちが通訳をすることもあります。

患者の子どもが小学生や中学生の場合、日本語の日常会話ができても医療の専門用語はわかりません。また、学校を休んで医療機関に付き添うこと、親族の病気に関する通訳をすることで精神的に負担がかかることも懸念されます。医療機関に通訳がいれば、このような心配はありません。

(2) 医療機関での医療通訳の配置を促進する ～医療通訳配置モデル緊急雇用創出事業～

常駐型の通訳の特長を活かそうと、三重県は2013年度に、ポルトガル語とスペイン語の通訳ニーズの多い医療機関等で、モデル的に通訳を配置し、医療通訳の必要性と有用性を検証すること、そしてそれにより、医療機関等において継続的に通訳が配置されることを目的として、標記の事業をMIEFに委託しました。

ポルトガル語2人、スペイン語3人の医療通訳者とコーディネーターを1人雇用しまし

た。コーディネーターは、医療機関と通訳をつなぐ役割であり、医療通訳者のサポートも行いました。

各医療通訳者を県内9医療機関と1保健センターに配置しました。医療機関には午前8時30分から午後5時15分まで常駐し、保健センターでは、1歳半健診と3歳児健診に合わせて通訳を行いました。

各医療機関等での通訳件数は、徐々に増え、11か月間で合計2,205件の通訳を行いました。通訳件数が伸びた理由はいくつか考えられます。

- ①通訳を配置する機関が徐々に増えた。
- ②従来は知り合いや子どもなどに通訳を依頼していたが、医療通訳が配置されている曜日に合わせて患者のみで受診するようになった。
- ③通訳が配置されている曜日に合わせて医師が患者の再診の予約を入れるようになった。
- ④外国人住民の間で「〇〇病院には医療通訳者が配置されている」という情報が広がった。

(3) モデルをモデルで終わらせないために

「医療通訳配置モデル緊急雇用創出事業」で

は、「医療通訳の必要性と有用性を検証し、医療機関等において継続的に通訳が配置されること」が求められていました。このため、医療機関や医療通訳者に対し、次のような働きかけを行い、医療通訳者がモデル的配置後も医療機関等に配置されるよう努めました。

▶医療機関へ

- ①医療従事者を対象に医療通訳の利用状況についてアンケートを実施し、集計結果を提示
- ②医療通訳を利用した患者、医療従事者からの声を伝える
- ③毎月、医療通訳件数、特記事項、懸案事項を報告
- ④医療従事者を対象に、医療通訳配置のメリットについての研修を実施

▶医療通訳者へ

- ①配置前の座学研修の実施
- ②スーパーバイズ（医療通訳の専門家＝スーパーバイザーが医療通訳者の通訳に同行し、医療の専門用語、通訳の仕方、立ち位置、患者や医療従事者への対応の方法などをアドバイスすること）の実施

③MIEFと医療機関双方で医療通訳者の担当者を決め、医療通訳者がいつでも相談できるようにする

④定期的なヒヤリング

⑤医療通訳者同士の意見交換の場を設置

⑥MIEF作成の『診療科目別医療用語集』の活用

2018年度及び2019年度にも三重県の事業で、外国人集住地域の病院等でのモデル的配置を行いました。

結果として、2013年度に通訳をモデル的に配置した10医療機関のうち、現在8機関で医療通訳が配置されています。

図5の医療機関では、いずれも三重県主催の医療通訳研修を受講した方たちが医療通訳者として活躍しています。

図4 モデル事業医療通訳配置機関

配置機関	対応言語	配置頻度	配置期間
A,B,C医療機関	ポルトガル語	週2日	9か月間
D医療機関		週1日	4か月間
E医療機関	スペイン語	週3日	4か月間
F,G医療機関		週1日	4か月間
H医療機関		週4日	9か月間
I医療機関		週2日	9か月間
J市保健センター	ポルトガル語 スペイン語	1歳半健診・ 3歳児健診時	9か月間

図5 医療通訳者を配置している県内医療機関

医療機関名	対応言語	雇用形態
三重県立総合医療センター	ポルトガル語	MIEF委託
市立四日市病院	ポルトガル語	
桑名市総合医療センター	ポルトガル語	直接雇用
	スペイン語	
あかつき台歯科医師	ポルトガル語	
二宮メディカルクリニック	中国語	
鈴鹿中央総合病院	ポルトガル語	
	スペイン語	
三重大学医学部附属病院	ポルトガル語	
	スペイン語	
済生会松阪総合病院	フィリピン語	
三重北医療センターいなべ総合病院	ポルトガル語	
鈴鹿回生病院/鈴鹿回生病院附属クリニック	ポルトガル語	

6 関係機関と連携しながらの仕組みづくり



外国人の医療に関する事業を行うにあたっては、様々な機関の協力を得ながら、事業を進めています。

(1) 地域における外国人患者受入れ体制のモデル構築事業

2019年度に三重県医療保健部からの委託により、県内全病院、診療所、歯科診療所を対象とした外国人患者受入れに関するアンケート調査、外国人患者及び病院・診療所・薬局職員等を対象としたヒヤリング調査を行いました。これにより医療従事者及び外国人患者双方のニーズを把握することができました。

また、外国人患者への対応に苦慮したとき、どこから情報を得ればよいか、どこに相談すればよいかわからない医療機関が多いこともわかりました。

同事業を受けて、県内の医療機関等への情報提供を行うポータルサイトをMIEFのホームページに掲載しています。

(2) 外国人住民への医療を考えるセミナー

2005年度から2017年度まで、三重県と三重県医療ソーシャルワーカー協会との共催で実施したセミナーでは、医療通訳の普及や外国人患者の受入れの環境整備について検討しました。

7 外国人医療の今後

南米出身の永住者、定住者の中には、高齢化により医療機関にかかる機会が増えたり、介護が必要になったりする方々も出てきてい

ます。このため2018年度には介護通訳の研修を初めて実施しました。

また、医療通訳に求められる高度な知識と通訳倫理を備えた人材を継続して育成していくことも必要です。

今後も、県内の外国人医療にかかるニーズを正確に把握し、関係機関へ情報提供、事業提案していく必要があると考えています。

三重県内で医療通訳者の配置が広がったのは、三重県が医療通訳の普及や外国人患者の受入れ環境整備のために継続して事業を実施してきたこと、医療機関や関係機関の協力があったからだと思います。

また、医療通訳者は、医療機関に採用されると、医療従事者等と一から関係を築く必要があります。良い関係を築き、業務をスムーズに進めることができるようになるまでには、苦労されることもあったと思います。

それでも、採用された医療通訳者の日々の努力と誠実な業務遂行により、各医療機関の医療通訳者に対する評価は非常に高く、このことが、県内における「医療通訳者」全体に対する評価を高め、通訳者を配置する機関が増えたのだと考えています。医療通訳者の皆さんに心から敬意を表したいと思います。

これからも、関係者の皆さんの協力をいただきながら、外国人の医療に取り組んでいきます。

著者略歴

宇藤 美帆 (うとう・みほ)

大学卒業後、三重県国際交流財団に入職。日本語ボランティア育成研修、海外からの研修員受入れ事業、外国につながる子どもたちの教育に関する事業等を担当。外国人の医療については、2002年度から医療通訳の育成や医療従事者等を対象としたセミナーの実施、2013年度からは医療通訳者の配置に係る事業に携わる。