

医療機関における外国人旅行者及び  
在留外国人受入れ体制等の実態調査  
結 果 報 告 書



井上事務機事務用品株式会社

---

## 凡 例

1. 図表等に記載されている「不明」または「無回答」とは、質問に対し選択肢上での適切な選択がなかった場合、または回答そのものがなかった場合を示す。
  2. 割合等については、小数第二位を四捨五入しているため、
    - a) 各比率の合計が 100% にはならない場合がある。
    - b) 小数第二位が 4 以下の数値の場合、「0.0%」と表記されている。
  3. 本報告書上で、n は質問に対する回答者数である。
  4. 円グラフや帯グラフで数値を二段で表記しているものは、いずれも上段がそれぞれの回答数、下段（%表示）が構成割合である。
  5. 「複数回答」または“M. A. (Multiple Answers)”とは、一つの設問に対し、回答者が選択肢から複数の回答を選択できることを示す。
  6. 図表等のうち出典を明示していないものは、全て本調査によるものである。
  7. 本報告書は調査の受託事業者である井上事務機事務用品株式会社がとりまとめたものである。また、自由記述の内容を摘記・要約している箇所があるが、井上事務機事務用品株式会社の責において行った。
-

## 目次

1. 調査背景及び調査概要.....	1
1-1. 調査の背景及び目的.....	1
1-2. 調査対象の選定.....	2
1-3. 調査の実施方法.....	3
2. 質問紙の回収状況.....	3
2-1. 対象区分別の回収状況.....	3
3. 調査結果（医療機関）.....	4
3-1. 基本情報.....	4
3-1-1. 対象医療機関の属性.....	4
3-1-2. 第三者認証の取得状況.....	5
3-1-3. 外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）について.....	6
3-1-4. 「訪日外国人旅行者受入医療機関」リストについて.....	7
3-1-5. 「外国人患者受入れ環境整備事業」について.....	8
3-2. 外国人患者受入れの状況.....	9
3-2-1. 外国人患者受入れの実績（全体）.....	9
3-2-2. [A] 在留外国人患者受入れ実績（外来）.....	10
3-2-3. [A] 在留外国人患者受入れ実績（入院）.....	11
3-2-4. [B] 訪日外国人患者受入れ実績（外来）.....	12
3-2-5. [B] 訪日外国人患者受入れ実績（入院）.....	13
3-2-6. [C] 医療目的来日外国人患者受入れ実績（健診を含む総数）.....	14
3-2-7. [C] 医療目的来日外国人患者受入れ実績（健診のみ）.....	15
3-3. 外国人患者数の状況.....	16
3-3-1. [A] 在留外国人患者数.....	17
3-3-2. [B] 訪日外国人患者数.....	19
3-3-3. [C] 医療目的来日外国人患者数.....	20
3-3-4. 日本語でのコミュニケーションが難しい外国人患者の受入れ.....	22
3-3-5. 対応に使用した言語.....	22
3-3-6. 外国人患者の多い診療科.....	23
3-4. 外国人患者の受入れ体制.....	24
3-4-1. 院内の医療通訳者の配置状況.....	24
3-4-2. 院内の外国人向け医療コーディネーターの配置状況.....	26
3-4-3. その他の外国人患者受入れ体制.....	28
3-4-4. 病院における各場面での体制有無.....	29
3-4-5. 書類や案内等の提供可否.....	29
3-4-6. 医療通訳（電話通訳含む）の利用経験（利用経験ありの場合）.....	31
3-4-7. 医療通訳（電話通訳含む）の導入予定（利用経験なしの場合）.....	32
3-4-8. 医療通訳やサービス提供者に対する要望事項.....	34
3-5. 医療費等.....	35
3-5-1. 未収医療費の有無.....	35
3-5-2. 対応可能な支払い方法の明示状況.....	35
3-5-3. 自由診療の外国人患者に対する医療費価格.....	35
3-6. 今後の外国人患者対応方針.....	36
3-6-1. 外国人患者の受入れに当たり、現在負担となっていることや今後不安な点.....	36
3-6-2. 今後の外国人患者受入れ体制についての考え.....	37
3-6-3. 体制整備として今後充実させたいこと、必要と思われること.....	38
3-6-4. 国の支援が必要と考えている事項.....	39

3-7. 具体的事例.....	40
3-7-1. トラブル事例.....	40
3-7-2. 外国人患者への対応経験・事例について.....	41
4. 調査結果（地方自治体）.....	43
4-1. 医療通訳に係る施策.....	43
4-1-1. 直接実施する医療通訳関係の施策.....	43
4-1-2. 補助金交付等により支援する医療通訳関係の施策.....	45
4-2. 外国人患者の受診に係る施策.....	46
4-2-1. それぞれの施策の実施状況.....	46
4-2-2. 多言語説明資料・多文化対応ツールについて.....	48
4-2-3. その他、外国人患者が安心して医療を受けられるようにするための取組みや工夫..	49
4-3. 外国人患者数の把握状況.....	49
4-3-1. 外国人患者数の把握体制.....	49
4-3-2. 在留・訪日・医療目的来日の別にみた把握体制.....	49
4-4. 未収医療費の補てん制度.....	50
4-5. 外国人患者受入れ体制の状況.....	51
4-5-1. 外国人患者受入れ体制の状況.....	51
4-5-2. 国の支援が必要と考えている事項.....	53
4-5-3. 課題や障壁.....	53
5. 調査結果（医療通訳サービス提供事業者）.....	54
5-1. 基本情報.....	54
5-1-1. 事業者種別.....	54
5-1-2. 設立年.....	54
5-1-3. 医療通訳サービスを開始した年.....	54
5-2. サービスの提供状況.....	55
5-2-1. 提供可能なサービス.....	55
5-3. 通訳対応の状況.....	55
5-3-1. 医療通訳派遣の可否.....	55
5-3-2. 遠隔（電話等）通訳の可否.....	56
5-4. 医療通訳者の状況.....	57
5-4-1. 登録されている医療通訳の人数.....	57
5-4-2. 他の医療通訳団体等との兼任者.....	58
5-5. 医療通訳の採用条件や教育について.....	59
5-5-1. 医療通訳者の採用条件.....	59
5-5-2. 現任者のスキルアップ.....	59
5-5-3. 質の担保に関するその他の取組.....	60
5-6. 医療通訳の利用料.....	60
5-6-1. 医療通訳サービス（直接派遣）の利用料.....	60
5-6-2. 医療通訳サービス（直接派遣）の利用料（請求額）の計算方法.....	61
5-6-3. 医療通訳サービス（遠隔）の利用料.....	61
5-6-4. 医療通訳サービス（遠隔）の利用料（請求額）の計算方法.....	61
5-7. 課題や今後について.....	62
5-7-1. 医療通訳の能力を示す指標としての資格や第三者認証等について.....	62
5-7-2. 医療通訳者やサービス事業者の負う責任やリスク等について.....	63
5-7-3. 現在の医療通訳の問題点.....	64
5-7-4. 医療通訳サービス事業に今必要な体制整備として国に期待すること.....	65
6. 参考資料：調査票.....	66

## 1. 調査背景及び調査概要

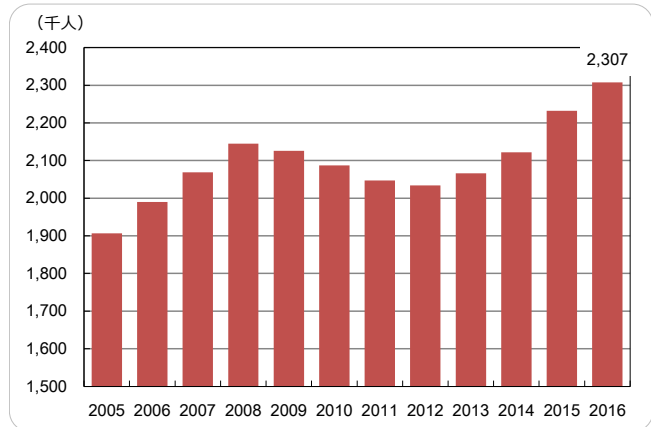
### 1-1. 調査の背景及び目的

我が国の在留外国人は約 230 万人（平成 28 年 6 月末現在）、訪日外国人は年間約 2,400 万人（平成 28 年）と近年著しい増加傾向にある。

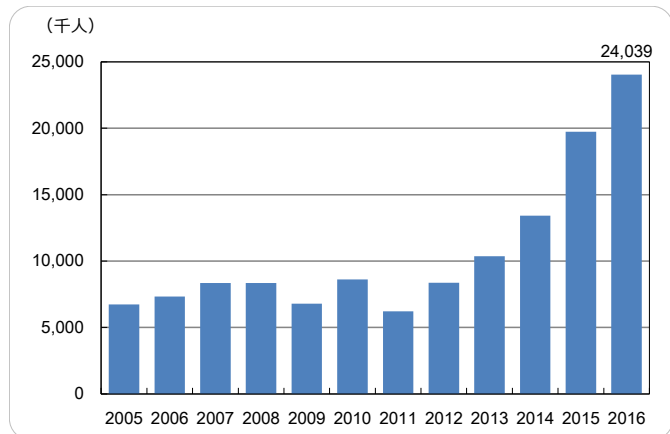
また、「日本再興戦略」や「健康・医療戦略」などを受け、外国人が安心・安全に日本の医療サービスを受けられる体制を充実させていくことが求められている。

こうした背景から、厚生労働省では、医療機関における外国人患者受入れに関する環境整備のための様々な事業を展開してきたが<sup>3</sup>、2020 年の東京オリンピック・パラリンピックも控え、今後、外国人患者数のさらなる増加が予想されている。

本調査は、厚生労働省が外国人患者受入れ体制を整備していくにあたって個々の医療機関等の情報を収集し活用する目的で、「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査」として質問紙による調査を井上事務機事務用品株式会社に委託して実施したものである。



在留外国人数の推移<sup>1</sup>



訪日外国人数の推移<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 法務省「在留外国人統計（旧登録外国人統計）」、法務省ウェブサイト ([http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei\\_ichiran\\_touroku.html](http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei_ichiran_touroku.html))、2016 年 12 月閲覧。数値は各年末現在。平成 23 (2011) 年末の統計までは、当時の外国人登録者数のうち、現行の出入国管理及び難民認定法第 19 条の 3 に規定する「中長期在留者」に該当し得る在留資格をもって在留する者及び「特別永住者」の数。平成 24 年末の統計からは、「中長期在留者」及び「特別永住者」の数。

<sup>2</sup> 日本政府観光局 (JNTO)「統計データ（訪日外国人・出国日本人）」、日本政府観光局ウェブサイト ([http://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor\\_trends/](http://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/))、2016 年 12 月閲覧。数値は各年末現在。

<sup>3</sup> 「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」など。詳細は厚生労働省ウェブサイト「医療の国際展開」のページ ([http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/kokusai/index.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/index.html)) を参照されたい。

## 1-2. 調査対象の選定

次の（１）から（３）に挙げる医療機関、地方自治体及び医療通訳サービスの提供者を調査対象とした。

### （１）医療機関

1. 全国の救急告示病院
2. 「観光立国実現に向けたアクションプログラム 2015」に基づき、平成 27 年度に「訪日外国人旅行者受入医療機関」として観光庁により選定された病院  
(※ 両方に該当する場合でも、一病院に対して調査票は一部とした。)

### （２）地方自治体

都道府県と政令指定都市、中核市、在留外国人・外国人旅行者数の多い区市町村。都道府県、政令指定都市及び中核市については全数を対象とし、在留外国人または外国人旅行者の多い区市町村については、法務省及び観光庁の統計資料から上位の自治体を選定した。ここで、「区市町村」とは、東京都の特別区を含み、政令指定都市の行政区は含まないものである。

### （３）医療通訳サービスの提供者

事業者・NPO 法人・財団・各種団体等

ここで「訪日外国人旅行者受入医療機関」とは、外国人旅行者がスムーズに医療機関にアクセスできるよう、観光庁が示した要件に基づき、外国人旅行者の受入が可能な医療機関をリストとして取りまとめたものである<sup>4</sup>。要件については右の枠内に掲載した。ただし診療所は本調査の対象外とした。

医療通訳サービス提供者については、通訳専門の機関に加え、医療ツーリズム事業者や電話通訳の専門業者などを、主に Web 情報により収集した。

調査対象数はそれぞれ以下の通りである。

種別	対象数
(1) 医療機関	3,761
うち訪日外国人旅行者受入医療機関	282
(2) 地方自治体	226
(3) 医療通訳サービス提供者	80

#### 〔参考：訪日外国人旅行者受入医療機関の選定要件〕

- 1).外国人旅行者の訪問状況とアクセスを考慮しつつ、以下の全ての要件を満たす病院を1ヵ所以上選定すること。  
[1] 24 時間 365 日救急患者を受け入れていること  
[2] 救急科、内科、外科、小児科を含む複数診療科を有すること（総合病院を想定）  
[3] 少なくとも英語による診療が可能であること（通常診療時間内に、医師が直接英語で診察、または、日英通訳者を介した診療が可能であること）
- 2).上記[1]～[3]の要件を全て満たす病院を1ヵ所以上選定した上で、あわせて、外国人旅行者の訪問状況や医療機関へのアクセスを考慮し、必要に応じて「外国語による診療が可能である」医療機関（診療所を含む）も選定すること。
- 3).厚生労働省が推進している外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）の認証病院及び、厚生労働省の「平成 27 年度医療機関における外国人患者受入環境整備事業」における医療通訳・外国人向け医療コーディネーターを配置した拠点病院も参考にしつつ、医療機関の選定を行うこと。

<sup>4</sup> 国土交通省観光庁ウェブサイト「報道・会見」（[http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03\\_000152.html](http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000152.html)）、2016 年 12 月閲覧。同リストは、外国人旅行者が日本滞在中に不慮のケガ・病気になった際の対応の一環として 320 ヶ所が選定された。掲載医療機関は日本政府観光局（JNTO）ウェブサイト（[http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/essential/emergency/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/essential/emergency/mi_guide.html)）に掲載されている。

### 1-3. 調査の実施方法

調査対象（前記の（1）から（3））別に作成した調査票を封書により送付し、同封の返信用封筒（返送料受信者負担）によって回収する自記式質問紙調査とした。

平成 28 年 10 月 1 日時点の状況、もしくは外国人患者受入れの状況等については平成 27 年度の実績を調査し、平成 28 年 10 月 20 日から 12 月 12 日までを調査期間とした。調査期間中は案内用のウェブサイトを開設したほか、問合せ電話受付窓口を設置した。

回収した調査票は開封後電算入力し、論理的に訂正の出来ない不明点等については直接調査対象の担当者に対し、架電による確認を実施した。

## 2. 質問紙の回収状況

送付した質問紙の回収状況は、以下の通りであった。

対象	対象数	回収数	回収率
医療機関	3,761	1,710	45.5%
地方自治体	226	188	83.2%
医療通訳サービス提供者	80	47	58.8%
全体	4,067	1,945	47.8%

### 2-1. 対象区分別の回収状況

医療機関については対象の 45.5%にあたる 1,710 病院から回答があった。

地方自治体については対象の 83.2%にあたる 188 団体から回答があった。うち都道府県が 41、区市町村が 147 であった。

医療通訳サービス提供者については対象の 58.8%にあたる 47 者から回答があった。

### 3. 調査結果(医療機関)

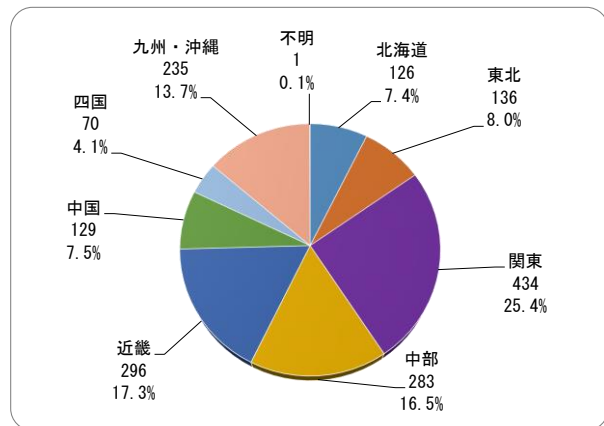
#### 3-1. 基本情報

##### 3-1-1. 対象医療機関の属性

###### (1) 所在地

(n=1,710)

対象医療機関の所在地について、回答者の記入した郵便番号を基に整理すると右図の通りである。図中の数値は上段が回答数、下段が構成割合である（以下、円グラフについては同様。）。

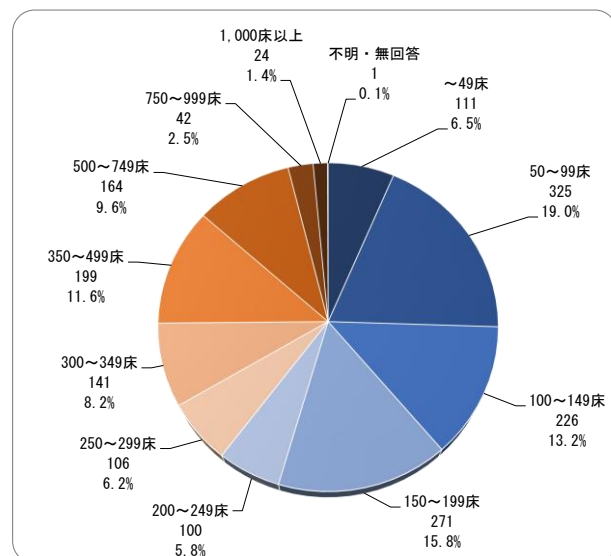


###### (2) 開設者・許可病床数

(n=1,710)

対象医療機関の開設者及び許可病床数を以下に示す。

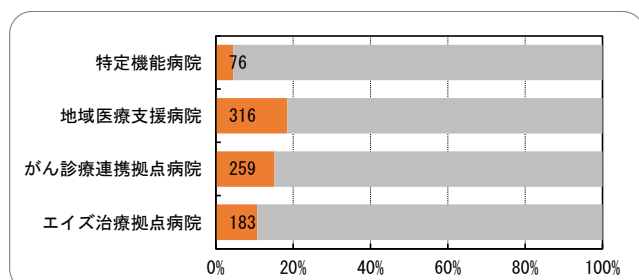
	回答数	構成割合
国	76	4.4%
都道府県	71	4.2%
市町村	306	17.9%
地方独立行政法人	61	3.6%
その他の公的機関	128	7.5%
社会保険関係団体	2	0.1%
公益法人	52	3.0%
医療法人	734	42.9%
会社	13	0.8%
私立学校法人	50	2.9%
其他法人	109	6.4%
個人	31	1.8%
その他	69	4.0%
不明・無回答	8	0.5%
<b>母数</b>	<b>1,710</b>	<b>100.0%</b>



###### (3) 病院機能

(n=1,710, M. A.)

対象医療機関の有する病院機能について、項目の中から当てはまるものを全てを答えてもらったところ、特定機能病院は4.4%、地域医療支援病院が18.5%であった。図中の数値は回答数である。

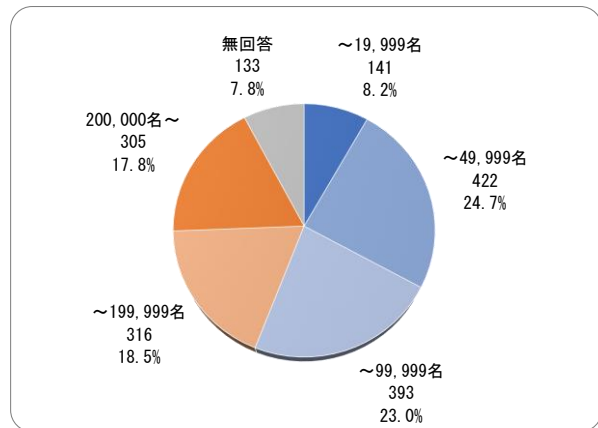




(4) 年間のべ患者数（外来）

(n=1,710)

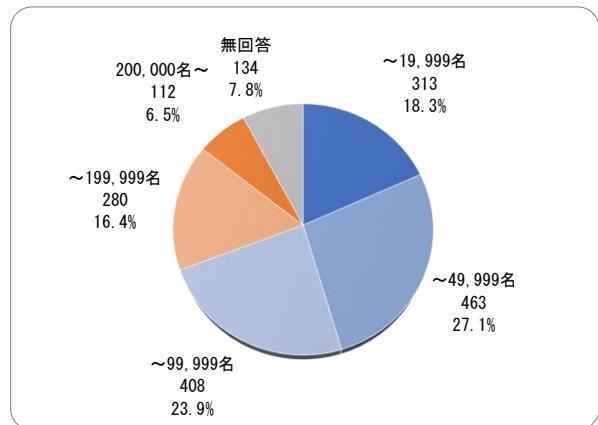
平成27年度一年間の外来のべ患者数を数値で記載してもらったところ、5万名未満の病院が約33%、20万名以上の病院が約18%であり、50万名以上という病院も2.5%存在した。



(5) 年間のべ患者数（入院）

(n=1,710)

平成27年度一年間の入院延べ患者数を数値で記載してもらったところ、2万名未満の病院が約18.5%、10万名以上の病院が約23%であった。



3-1-2. 第三者認証の取得状況

次に、代表的な6種の第三者認証とその他の認証について、その取得状況を聞いたところ、下表の結果を得た。

	(公財) 日本医療機能評価機構の「病院機能評価」	Joint Commission International "Accreditation Standards For Hospitals"	ISO 9001/14001 (品質管理マネジメント指標)	臨床研修評価(卒後臨床研修評価機構)	(一財) 日本情報経済社会推進協会の「プライバシーマーク」	人間ドック健診施設機能評価(日本人間ドック学会)	その他
取得済	788	14	77	166	13	145	44
検討中	178	52	67	110	43	120	8
予定なし	707	1,529	1,451	1,317	1,529	1,335	653
無回答	37	115	115	117	125	110	1,005
<b>母数</b>	<b>1,710</b>	<b>1,710</b>	<b>1,710</b>	<b>1,710</b>	<b>1,710</b>	<b>1,710</b>	<b>1,710</b>

「病院機能評価」については既に多年の実績があり、「取得済」の病院が約46%を占め、「検討中」と合わせると50%を超える結果となった。

一方、民間企業等で導入の取り組みが多いISO9001/14001や「プライバシーマーク」については、「取得済」と「検討中」を合わせて10%未満という結果であった。

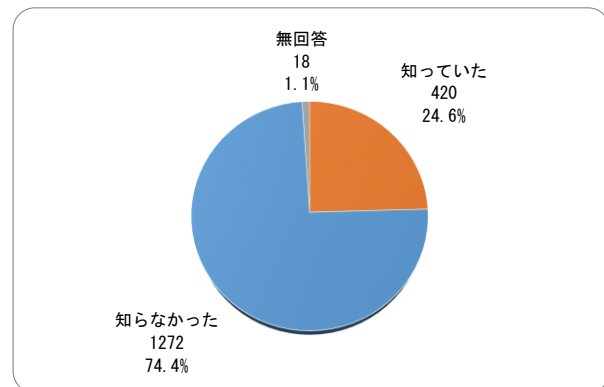
### 3-1-3. 外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）について

日本に在住する外国人、日本を訪れる外国人を受け入れる医療機関の体制整備が求められている。そうした背景から、多言語による診療案内や異文化・宗教に配慮した対応など、外国人患者の受入れに資する体制を第三者的に評価する制度として「外国人患者受入れ医療機関認証制度」（JMIP）が設けられている。この制度について、認知状況や取得への関心等を尋ねたところ、以下の結果を得た。

#### (1) JMIP の認証制度をご存じでしたか。

(n=1,710)

まず同制度の認知状況について聞いたところ、回答者全体のおよそ四分の一にあたる400 病院強が認知していることがわかった。

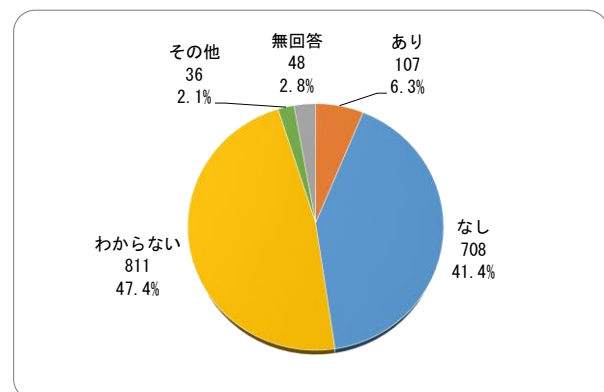


#### (2) （未取得の場合）受審への関心がありますか。

(n=1,710)

次に受審への関心について聞いたところ、「あり」と答えた病院は6.3%であった。一方、「わからない」という回答が最も多く、半数近くを占める結果となった。

回答理由を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。



#### 回答理由（抄）

##### 【関心あり】

- ◆ 受入体制整備をして、より充実した外国人患者受け入れ拠点病院としたい。
- ◆ 病院周辺に中小工場が多く、外国人労働者の受診があるため。
- ◆ 将来的には外国人も抵抗なく受け入れられるよう制度の内容を把握したい。

##### 【関心なし】

- ◆ そもそも外国人患者数が少ない
- ◆ ハードルが高い。項目数が多く受審は困難である。

##### 【わからない】

- ◆ 施設のハード面や通訳などを含め外国人患者を受け入れられる体制でないので回答できない。
- ◆ 職員は個々に対応できるが、組織として対応する体制を整える余裕がない。

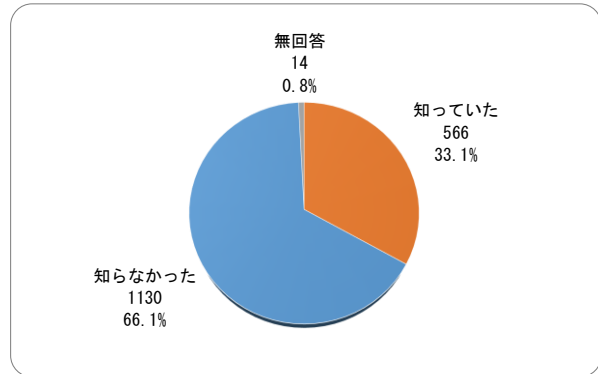
## 3-1-4. 「訪日外国人旅行者受入医療機関」リストについて

「訪日外国人旅行者受入医療機関」リスト（1-2. 参照）について、その認知状況や掲載への関心等を尋ねたところ、以下の結果を得た。

## (1) 「訪日外国人旅行者受入医療機関」リストをご存じでしたか。

(n=1, 710)

リストについては、「知らなかった」という回答が最も多く、66.1%であった。「知っていた」という回答は、全体のおよそ三分の一にあたる 33.1%であった。

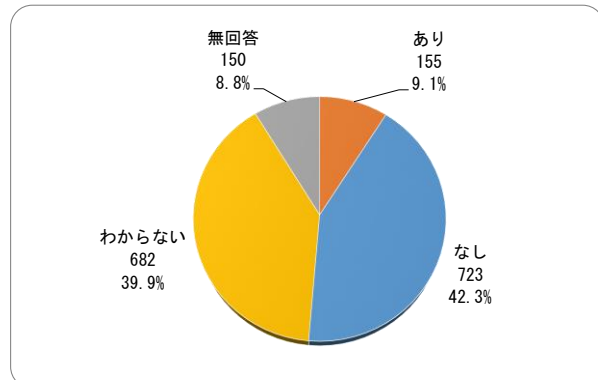


## (2) （リストに未掲載の場合）掲載への関心がありますか。

(n=1, 710)

次に掲載への関心について聞いたところ、「あり」と答えた病院は約 9.1%であった。一方「なし」、「わからない」という回答がそれぞれ 40%程度であったが、「なし」という回答がやや上回った。

回答理由を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。



## 回答理由（抄）

## 【関心あり】

- ◆ 東京オリンピック開催に伴い、旅行者の受診が増加すると思われるため。
- ◆ 公的医療機関としての役割を果たすため、既に応募した。

## 【関心なし】

- ◆ 本院は特定機能病院であり、日本人患者に対しても紹介制・予約制をとっているため、旅行者向けとなるこのリストへの掲載は検討していない。
- ◆ 本院は小規模病院であり、人員等全てにおいて難しいので関心はない。
- ◆ 受け入れた場合、今以上の混雑が予想され、現状では難しい。
- ◆ 現時点では外国人患者の受診が少ない。病院の増収、イメージアップにつながるシステムがあれば検討の可能性がある。

## 【わからない】

- ◆ 地域には外国人居住者が多いが、来院・入院患者数はさほど多くない。患者数の急増などニーズが発生すれば検討する。

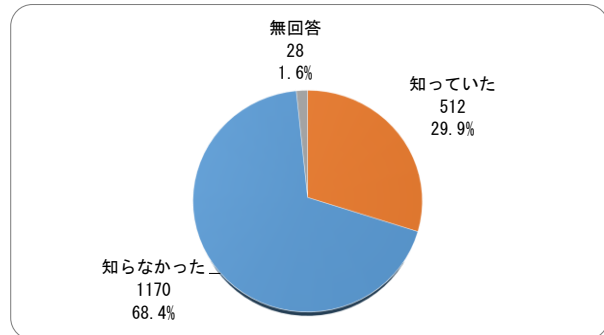
## 3-1-5. 「外国人患者受入れ環境整備事業」について

厚生労働省では、医療機関が外国人患者を受け入れるにあたって、医療通訳・外国人向け医療コーディネーターの配置促進及び院内資料、案内表示の多言語化等の整備により外国人患者を受け入れる体制を整備することを目的として、医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業を進めている。その認知状況や同様の事業への関心等を尋ねたところ、以下の結果を得た。

## (1) 「外国人患者受入れ環境整備事業」をご存じでしたか。

(n=1,710)

「知らなかった」という回答が最も多く、68.4%であった。一方「知っていた」という回答は全体の29.9%であった。

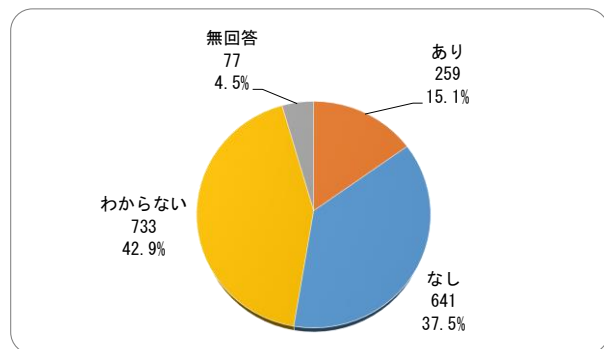


## (2) 同様の事業に関心がありますか。

(n=1,710)

同様の事業に対する関心のほどを聞いたところ、「あり」という回答が約15%であり、JMIPや「訪日外国人旅行者受入医療機関」リストに比べて高い関心が示される結果となった。

回答理由を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。



## 回答理由（抄）

## 【関心あり】

- ◆ 是非、力を貸して頂きたいと思っている。特に中国人患者への対応は急務であり、当院独自の医療通訳雇用は、なかなか進展していない。
- ◆ 外国人患者の増加に伴い体制整備の充実を図りたいが、予算上の制約もあるので、国の補助メニューの拡充を期待する。

## 【関心なし】

- ◆ 現時点では設備・体制含め外国人旅行者の患者の数等の関係から当院では現時点で特に必要を感じていない。
- ◆ そもそも外国人患者数が少ない。
- ◆ 受入体制自体がとれていない。観光地でもなく必要性がないと思われるので、体制を整えるのは難しいと思う。

## 【わからない】

- ◆ 外国人受入れ対応について検討をはじめたばかりであるため。

以上三種の取り組みに対する関心をみると、いずれも現時点では「わからない」という回答が全体の40%以上を占め、明確な姿勢（「あり」または「なし」）を示す病院は約半数程度であることが明らかになった。

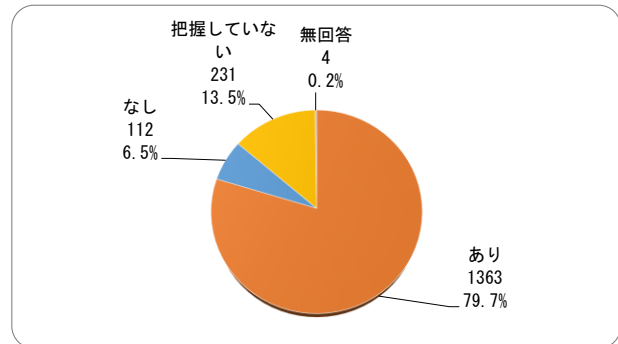
## 3-2. 外国人患者受入れの状況

## 3-2-1. 外国人患者受入れの実績（全体）

平成 27 年度（2015 年 4 月 1 日から 2016 年 3 月 31 日まで）の一年間に外国人患者の受入れがあったかどうかを入院・外来の別で尋ねたところ、以下の結果を得た。

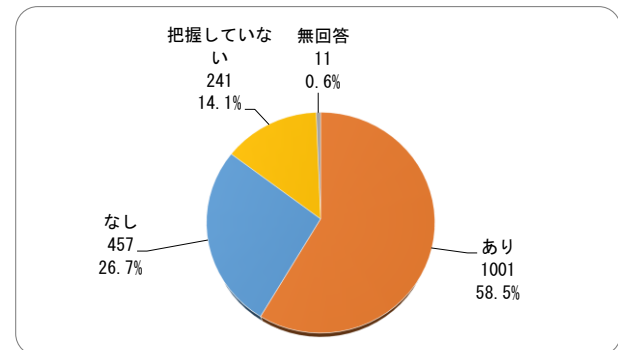
## (1) 平成 27 年度の 1 年間に、外国人患者の受入れ実績がありましたか。（外来）（n=1,710）

外来患者について、「あり」と答えた病院が回答者全体の約 80%を占め、「なし」の 6.5%を大きく上回る結果となった。一方「把握していない」という回答も全体の 1 割以上を占めた。



## (2) 平成 27 年度の 1 年間に、外国人患者の受入れ実績がありましたか。（入院）（n=1,710）

入院患者の受入れ「あり」と答えた病院数は外来を下回ったが、なお 6 割に近い病院で外国人入院患者を受け入れていることが明らかになった。また、「把握していない」という回答が外来に比べてやや多くなっている。



なお、ここで「外国人患者」とは、以下の A～C のいずれかに該当する患者として尋ねている。以下、この区分別に設問を整理して掲載する。

〔A〕 在留（日本に居住する）外国人

〔B〕 訪日（観光や商用等で日本滞在中に不慮のケガ・病気になった）外国人

〔C〕 健診・検査や診療・治療といった、医療を目的に来日した外国人

## 3-2-2. [A] 在留外国人患者受入れ実績（外来）

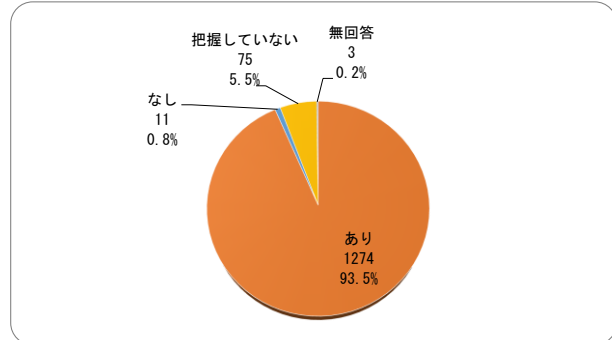
平成 27 年度に外国人患者の受入れがあった病院に対し、外来受診した外国人患者のうち、在留外国人患者の受入れ実績をたずねた。

## (1) 在留外国人患者受入れ実績の有無（外来）

(n=1,363)

平成 27 年度に外国人外来患者の受入れがあった 1,363 病院に対し、在留外国人患者受入れについてその有無を尋ねると、「なし」という回答はごく僅かであり、「あり」という回答が大多数（93.5%）を占めた。

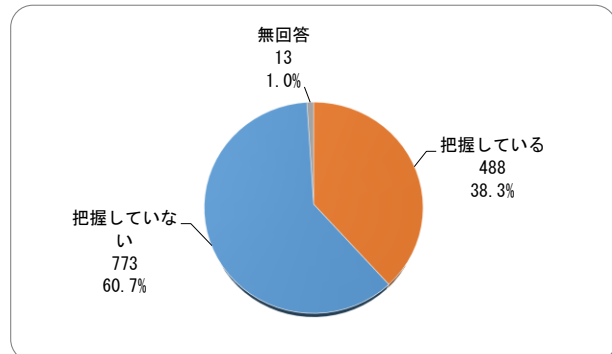
これを回答者総数（受入れ「なし」または「把握していない」病院を含む総数 1,710 件）に対する割合でみても約 75%に達する。



## (2) 在留外国人患者数の把握状況（外来）

(n=1,274)

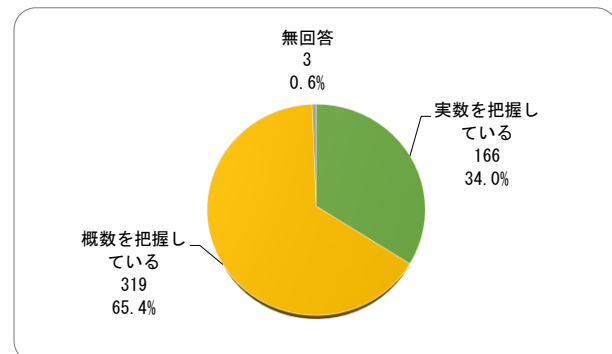
上記 (1) で在留外国人の外来患者受入れがあったと回答した 1,274 病院に対し、患者数の把握状況について尋ねたところ、「把握している」という回答は全体の 38.8%にあたる 488 病院であった。「把握していない」という回答が 60.7%にあたる 773 病院であり、把握していない病院が多い結果となった。



## (3) 在留外国人患者数の把握状況（外来）実数／概数別

(n=488)

上記 (2) で在留外国人の外来患者数を「把握している」と回答した 488 病院に対し、実数で把握しているか概数で把握しているかを尋ねたところ、「実数を把握している」という回答は全体の 34.0%にあたる 166 病院であった。一方、「概数を把握している」という回答は全体の 65.4%にあたる 319 病院であった。



## 3-2-3. [A] 在留外国人患者受入れ実績（入院）

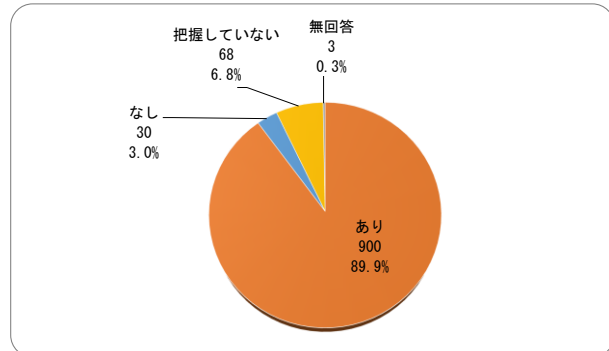
平成 27 年度に外国人患者の受入れがあった病院に対し、入院した外国人患者のうち、在留外国人患者の受入れ実績をたずねた。

## (1) 在留外国人患者受入れ実績の有無（入院）

(n=1,001)

平成 27 年度に外国人入院患者の受入れがあった 1,001 病院に対し、在留外国人患者受入れについてその有無を尋ねたところ、「あり」という回答が 89.9%にあたる 900 病院から寄せられた。

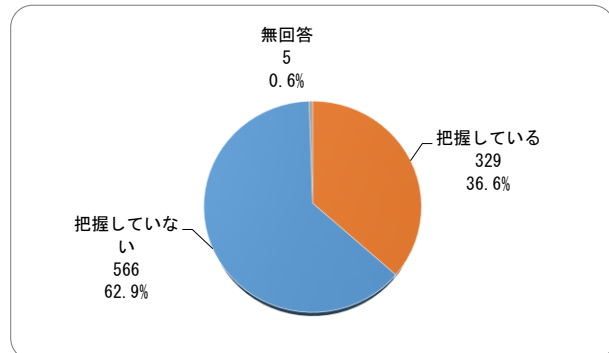
これを回答者総数（受入れ「なし」または「把握していない」病院を含む総数 1,710 件）に対する割合で見ると約 53%に相当する。



## (2) 在留外国人患者数の把握状況（入院）

(n=900)

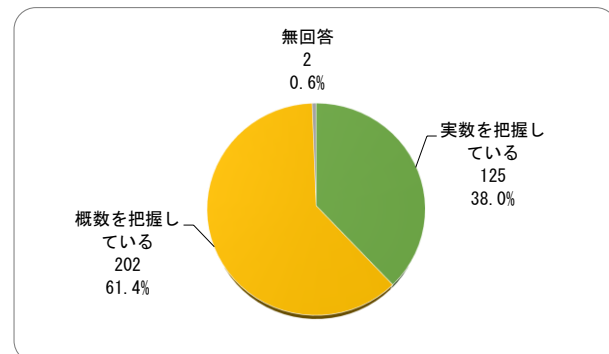
上記 (1) で在留外国人の入院患者受入れがあったと回答した 900 病院に対し、患者数の把握状況について尋ねたところ、「把握している」という回答は全体の 36.6%にあたる 329 病院であった。「把握していない」という回答が 62.9%にあたる 566 病院であり、把握していない病院が半数を超える結果となった。



## (3) 在留外国人患者数の把握状況（入院）実数／概数別

(n=329)

上記 (2) で在留外国人の入院患者数を「把握している」と回答した 329 病院に対し、実数で把握しているか概数で把握しているかを尋ねたところ、「実数を把握している」という回答は全体の 38.0%にあたる 125 病院であった。一方、「概数を把握している」という回答は全体の 61.4%にあたる 202 病院であった。



## 3-2-4. [B] 訪日外国人患者受入れ実績（外来）

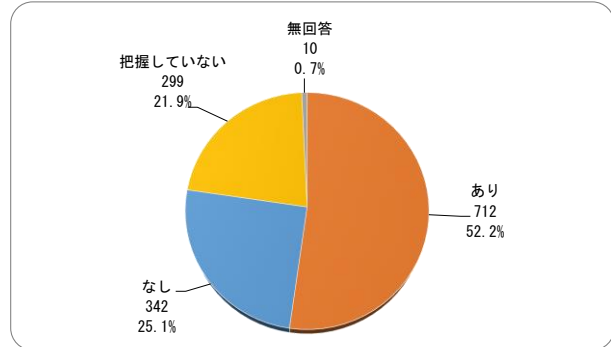
平成 27 年度に外国人患者の受入れがあった病院に対し、外来受診した外国人患者のうち、訪日外国人患者の受入れ実績をたずねた。

## (1) 訪日外国人患者受入れ実績の有無（外来）

(n=1,363)

平成 27 年度に外国人外来患者の受入れがあった 1,363 病院に対し、訪日外国人患者受入れについてその有無を尋ねたところ、「あり」という回答が 52.2%にあたる 712 病院から寄せられた。

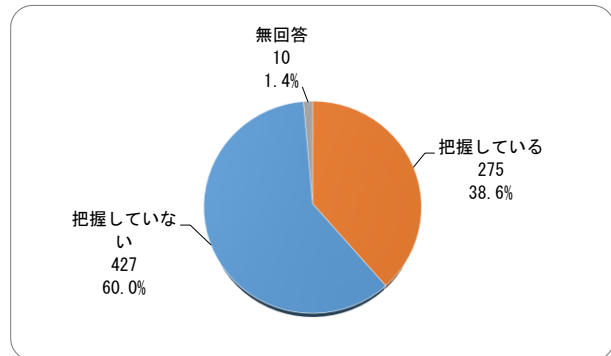
これを回答者総数（受入れ「なし」または「把握していない」病院を含む総数 1,710 件）に対する割合で見ると約 42%に相当する。



## (2) 訪日外国人患者数の把握状況（外来）

(n=712)

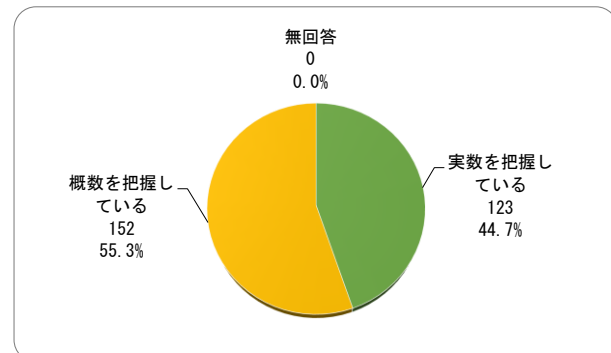
上記 (1) で訪日外国人の外来患者受入れがあったと回答した 712 病院に対し、患者数の把握状況について尋ねたところ、「把握している」という回答は全体の 38.6%にあたる 275 病院であった。「把握していない」という回答が 60.0%にあたる 427 病院であった。



## (3) 訪日外国人患者数の把握状況（外来）実数／概数別

(n=275)

上記 (2) で在留外国人の外来患者数を「把握している」と回答した 275 病院に対し、実数で把握しているか概数で把握しているかを尋ねたところ、「実数を把握している」という回答は全体の 44.7%にあたる 123 病院であった。一方、「概数を把握している」という回答は全体の 55.3%にあたる 152 病院であった。





## 3-2-5. [B] 訪日外国人患者受入れ実績（入院）

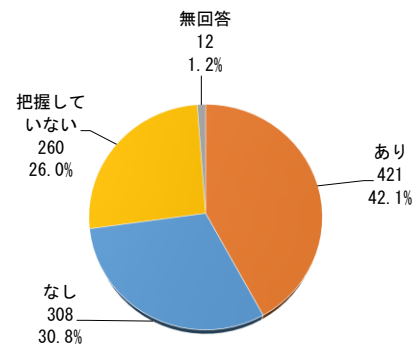
平成 27 年度に外国人患者の受入れがあった病院に対し、入院した外国人患者のうち、訪日外国人患者の受入れ実績をたずねた。

## (1) 訪日外国人患者受入れ実績の有無（入院）

(n=1,001)

平成 27 年度に外国人入院患者の受入れがあった 1,001 病院に対し、訪日外国人患者受入れについてその有無を尋ねたところ、「あり」という回答が 42.1%にあたる 421 病院から寄せられた。

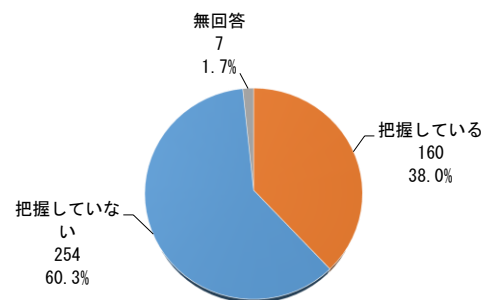
これを回答者総数（受入れ「なし」または「把握していない」病院を含む総数 1,710 件）に対する割合で見ると約 25%に相当する。



## (2) 訪日外国人患者数の把握状況（入院）

(n=421)

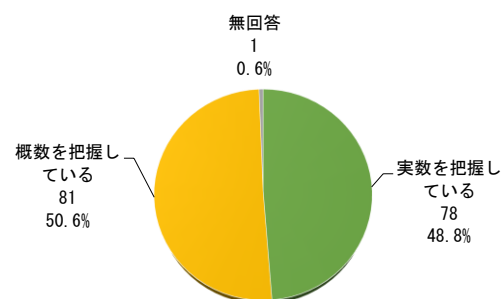
上記 (1) で訪日外国人の外来患者受入れがあったと回答した 421 病院に対し、患者数の把握状況について尋ねたところ、「把握している」という回答は全体の 38.0%にあたる 160 病院であった。「把握していない」という回答が 60.3%にあたる 254 病院であった。



## (3) 訪日外国人患者数の把握状況（入院）実数／概数別

(n=160)

上記 (2) で在留外国人の外来患者数を「把握している」と回答した 160 病院に対し、実数で把握しているか概数で把握しているかを尋ねたところ、「実数を把握している」という回答は全体の 48.8%にあたる 78 病院であった。一方、「概数を把握している」という回答は全体の 50.6%にあたる 81 病院であった。



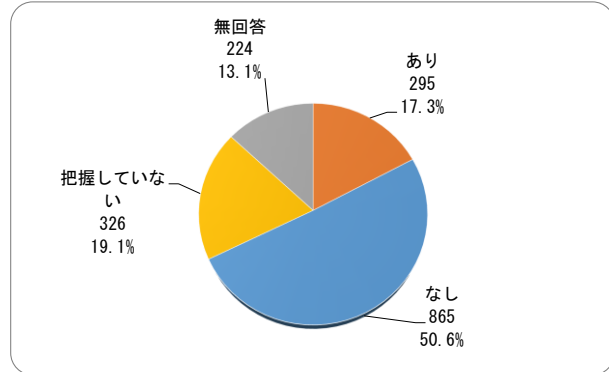
## 3-2-6. [C] 医療目的来日外国人患者受入れ実績（健診を含む総数）

区分 [C] の医療目的で来日した外国人については、全回答者を対象に、「健診を含む総数」と「健診のみ（内数）」の受入れ実績を尋ねた。

## (1) 医療目的来日外国人患者受入れ実績の有無（総数）

(n=1,710)

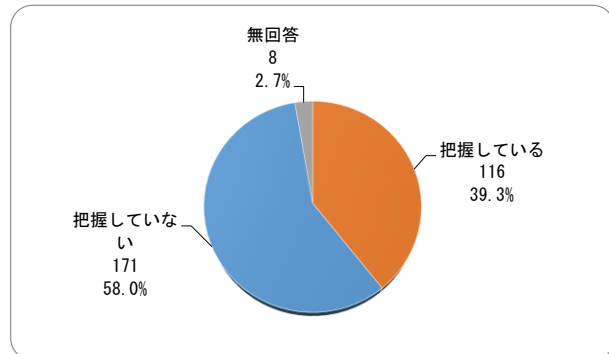
医療目的来日外国人患者受入れについてその有無を尋ねたところ、「あり」という回答が 17.3%にあたる 295 病院から寄せられた。「なし」という回答は 50.6%にあたる 865 病院であったが、「把握していない」という回答も 19.1%存在した。



## (2) 医療目的来日外国人患者数の把握状況（総数）

(n=295)

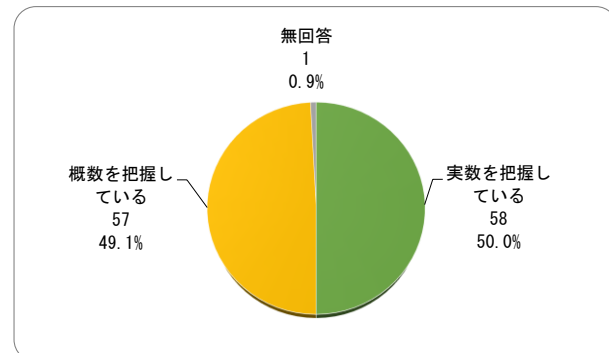
上記 (1) で医療目的訪日外国人の受入れがあったと回答した 295 病院に対し、患者数の把握状況について尋ねたところ、「把握している」という回答は全体の 39.3%にあたる 116 病院であった。「把握していない」という回答が 58.0%にあたる 171 病院であった。



## (3) 医療目的来日外国人患者数の把握状況（総数）実数／概数別

(n=116)

上記 (2) で在留外国人の外来患者数を「把握している」と回答した 116 病院に対し、実数で把握しているか概数で把握しているかを尋ねたところ、「実数を把握している」という回答は全体の 50.0%にあたる 58 病院であった。一方、「概数を把握している」という回答は全体の 49.1%にあたる 57 病院で、ほぼ同数となった。



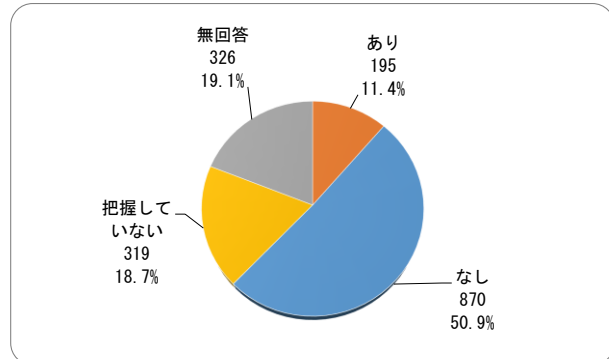
## 3-2-7. [C] 医療目的来日外国人患者受入れ実績（健診のみ）

医療目的で来日した外国人のうち、「健診のみ（内数）」の有無を尋ねた。

## (1) 医療目的来日外国人患者受入れ実績の有無（健診のみ）

(n=1,710)

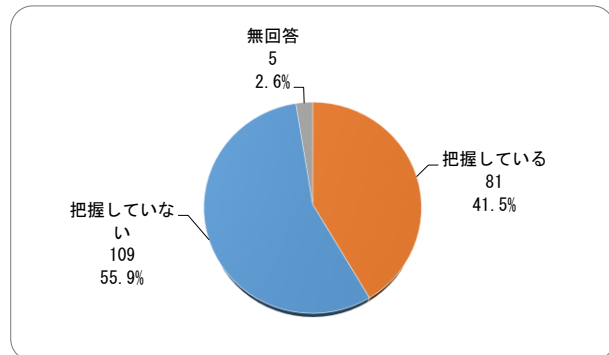
医療目的来日外国人患者のうち、健診のみの受入れについてその有無を尋ねたところ、「あり」という回答が 11.4%にあたる 195 病院から寄せられた。「なし」という回答は 50.9%にあたる 870 病院、「把握していない」という回答は 18.7%であった。



## (2) 医療目的来日外国人患者数の把握状況（健診のみ）

(n=195)

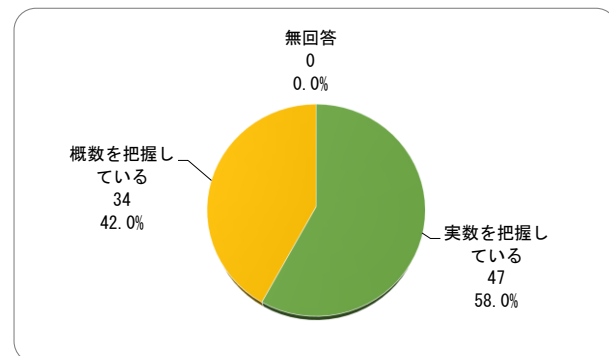
上記 (1) で医療目的来日外国人（健診のみ）の受入れがあったと回答した 195 病院に対し、患者数の把握状況について尋ねたところ、「把握している」という回答は全体の 41.5%にあたる 81 病院であった。「把握していない」という回答が 55.9%にあたる 109 病院であった。



## (3) 医療目的来日外国人患者数の把握状況（健診のみ）実数／概数別

(n=81)

上記 (2) で医療目的来日外国人（健診のみ）の患者数を「把握している」と回答した 81 病院に対し、実数で把握しているか概数で把握しているかを尋ねたところ、「実数を把握している」という回答は全体の 58.0%にあたる 47 病院であった。一方、「概数を把握している」という回答は全体の 42.0%にあたる 34 病院であった。



## 3-3. 外国人患者数の状況

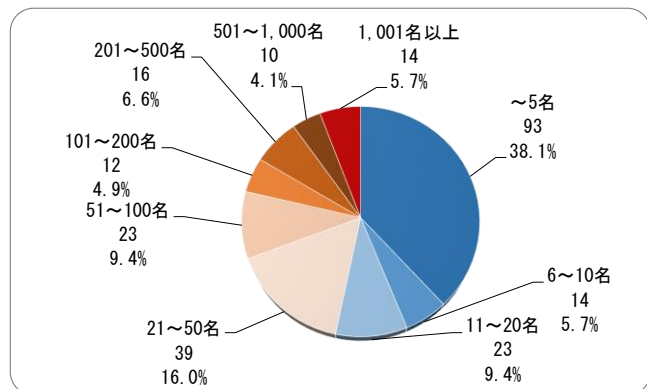
前述の通り、平成27年度（2015年4月～2016年3月）の一年間で受入れた外国人患者数（一年間ののべ患者数、以下患者数については同様）について把握している場合、実数または概数で回答を求めた。

まず概要について述べると、外来で外国人患者を受入れたことがあり、その患者数を把握している医療機関のうち、実数で回答した病院は244病院であった。前掲の〔A〕～〔C〕区分を合計した受入患者数階級別にみると、年間5名以内の病院が38.1%であるが、1,001名以上の受入を行った病院も5.7%存在した。

外国人外来患者の受入れ実績（全体：実数回答者のみ）

(n=244)

	回答数	構成割合
～5名	93	38.1%
6名～10名	14	5.7%
11名～20名	23	9.4%
21名～50名	39	16.0%
51名～100名	23	9.4%
101名～200名	12	4.9%
201名～500名	16	6.6%
501名～1,000名	10	4.1%
1,001名～	14	5.7%
母数	244	100.0%

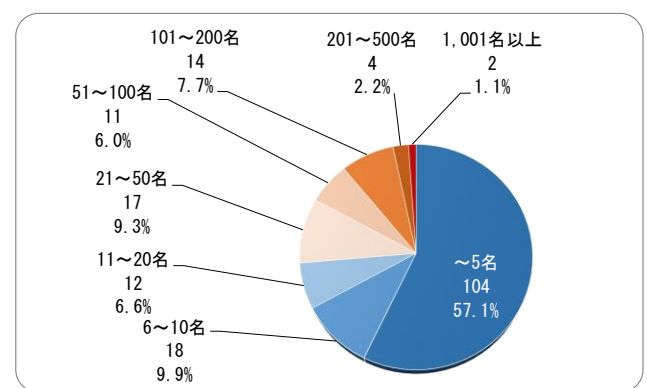


一方、外国人入院患者を受入れたことがあり、その患者数を把握している医療機関のうち、実数で回答した病院は182病院であった。前掲の〔A〕～〔C〕区分を合計した受入患者数階級別にみると、年間5名以内の病院が57.1%、年間6～10名が9.9%であった。

外国人入院患者の受入れ実績（全体：実数回答者のみ）

(n=182)

	回答数	構成割合
～5名	104	57.1%
6名～10名	18	9.9%
11名～20名	12	6.6%
21名～50名	17	9.3%
51名～100名	11	6.0%
101名～200名	14	7.7%
201名～500名	4	2.2%
501名～1,000名	0	0.0%
1,001名～	2	1.1%
母数	182	100.0%



〔A〕～〔C〕の区分別にみた集計結果は次の通りである。

3-3-1. [A] 在留外国人患者数

(1) [A] 在留外国人の受入れ実績（外来）

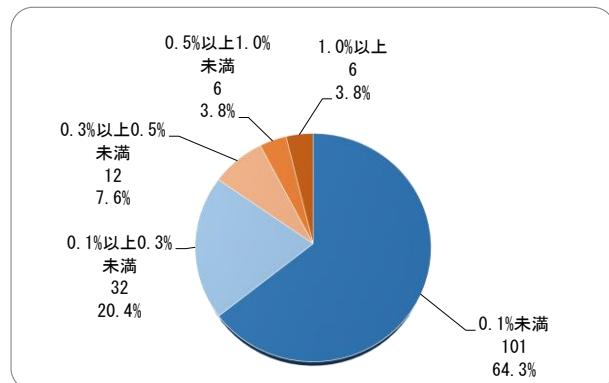
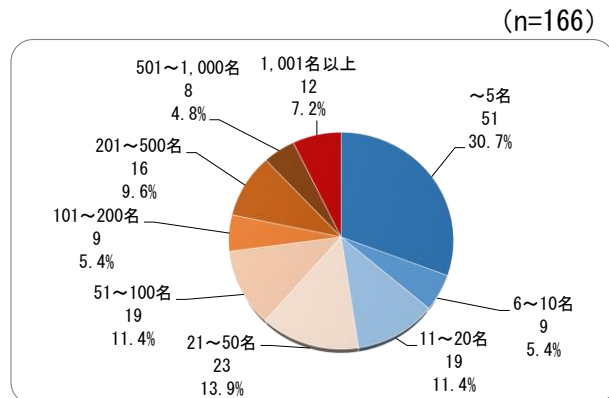
〔実数で把握〕

	回答数	構成割合
～ 5名	51	30.7%
6名 ～ 10名	9	5.4%
11名 ～ 20名	19	11.4%
21名 ～ 50名	23	13.9%
51名 ～ 100名	19	11.4%
101名 ～ 200名	9	5.4%
201名 ～ 500名	16	9.6%
501名 ～ 1,000名	8	4.8%
1,001名 ～	12	7.2%
<b>母数</b>	<b>166</b>	<b>100.0%</b>

中央値	25.0
平均値	289.7

外来患者総数に占める割合 (n=157)

	回答数	構成割合
0.1%未満	101	64.3%
0.1%以上 0.3%未満	32	20.4%
0.3%以上 0.5%未満	12	7.6%
0.5%以上 1.0%未満	6	3.8%
1.0%以上	6	3.8%
<b>母数</b>	<b>157</b>	<b>100.0%</b>

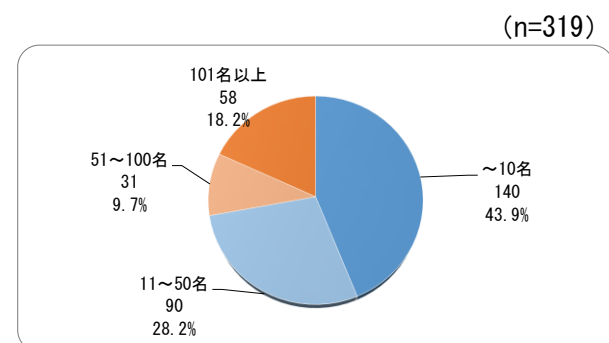


外来での在留外国人の受入れ実績を実数で把握している場合、最も多い層が5名以下の病院で全体の30%ほどの51病院であった。次いで多いのが21名以上50名以内の層で全体の13.9%の23病院であった。また、1,001名以上を受入れている病院も全体の7.2%の12病院あった。

外来患者総数に占める在留外国人の割合で最も多いのは、0.1%未満で、全体の64.3%の101病院であった。外来患者総数の1%以上を在留外国人が占める病院も6病院あった。

〔概数で把握〕

外来での在留外国人の受入れ実績を概数で把握している場合、最も多いのが10名以下の層で、全体の40%強の140病院であった。次に多いのが11名以上50名以内の90病院で全体の30%弱となる。また、101名以上受入れている病院も58病院あり、全体の20%弱となっている。

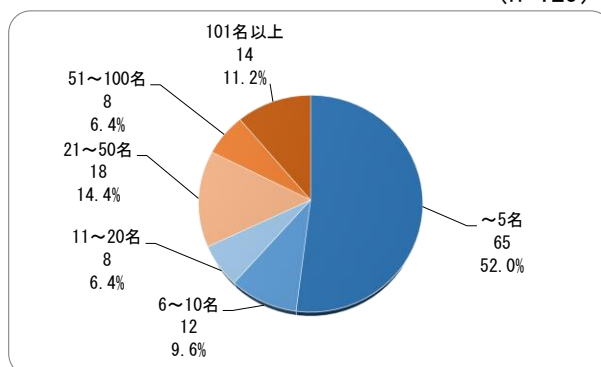


## (2) [A] 在留外国人の受入れ実績（入院）

## 〔実数で把握〕

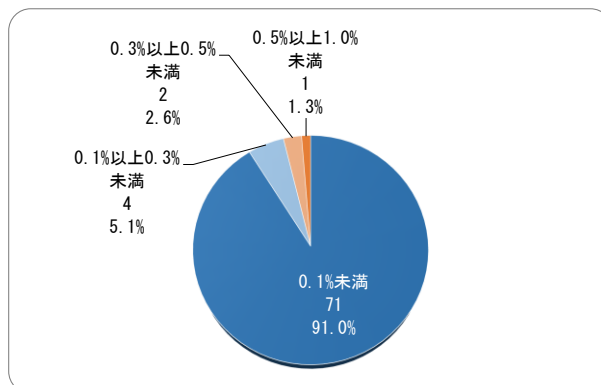
	回答数	構成割合
～ 5名	65	52.0%
6名 ～ 10名	12	9.6%
11名 ～ 20名	8	6.4%
21名 ～ 50名	18	14.4%
51名 ～ 100名	8	6.4%
101名 ～	14	11.2%
<b>母数</b>	<b>125</b>	<b>100.0%</b>
<b>中央値</b>	<b>4.0</b>	
<b>平均値</b>	<b>46.8</b>	

(n=125)



## 入院患者総数に占める割合 (n=77)

	回答数	構成割合
0.1%未満	71	92.2%
0.1%以上 0.3%未満	4	5.2%
0.3%以上 0.5%未満	2	2.6%
0.5%以上 1.0%未満	1	1.3%
<b>母数</b>	<b>77</b>	<b>100.0%</b>



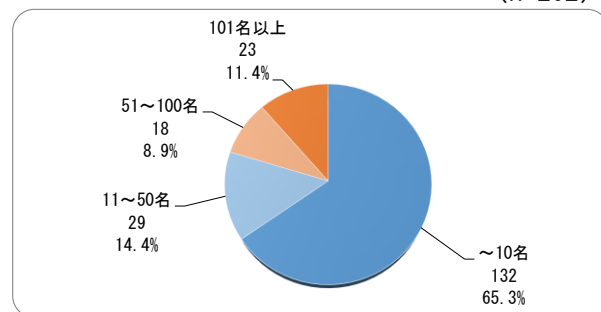
入院での在留外国人の受入れ実績を実数で把握している場合、最も多い層が5名以下の病院で全体の50%ほどの65病院であった。次いで多いのが21名以上50名以内の層で全体の14.4%の18病院であった。続いて6名以上10名以内の12病院で9.6%であった。

入院患者数に占める在留外国人の割合で最も多いのは、全体の9割を占める0.1%未満で、残りの1割で0.1%以上0.3%未満、0.3%以上0.5%未満、0.5%以上1.0%未満と続く。

## 〔概数で把握〕

入院での在留外国人の受入れ実績を概数で把握している場合、最も多いのが10名以下の層で、65.3%の132病院であった。次に多いのが11名以上50名以内の29病院で14.4%である。また、101名以上受入れている病院も23病院あった。

(n=202)



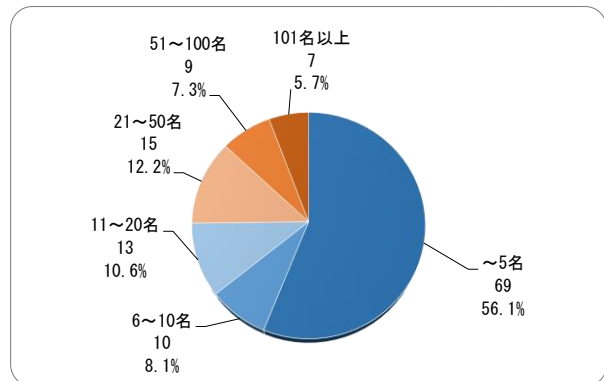
## 3-3-2. [B] 訪日外国人患者数

## (1) [B] 訪日外国人の受入れ実績（外来）

## 〔実数で把握〕

	回答数	構成割合
～ 5名	69	56.1%
6名 ～ 10名	10	8.1%
11名 ～ 20名	13	10.6%
21名 ～ 50名	15	12.2%
51名 ～ 100名	9	7.3%
101名 ～ 200名	2	1.6%
201名 ～ 500名	2	1.6%
501名 ～ 1,000名	1	0.8%
1,001名 ～	2	1.6%
<b>母数</b>	<b>123</b>	<b>100.0%</b>
<b>中央値</b>	<b>4.0</b>	
<b>平均値</b>	<b>49.6</b>	

(n=123)

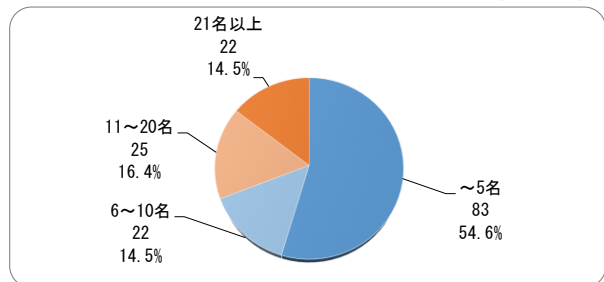


外来での訪日外国人の受入れ実績を実数で把握している場合、最も多い層が5名以下の病院で全体の56.1%の69病院であった。次いで多いのが21名以上50名以内の層で全体の12.2%の15病院、次が11名以上20名以内の層で10.6%の13病院あった。

## 〔概数で把握〕

外来での訪日外国人の受入れ実績を概数で把握している場合、最も多いのが5名以下の層で、54.6%の83病院であった。次に多いのが11名以上20名以内の25病院で16.4%である。続いて6名以上10名以内、21名以上が共に22病院で、それぞれ14.5%となっている。

(n=152)

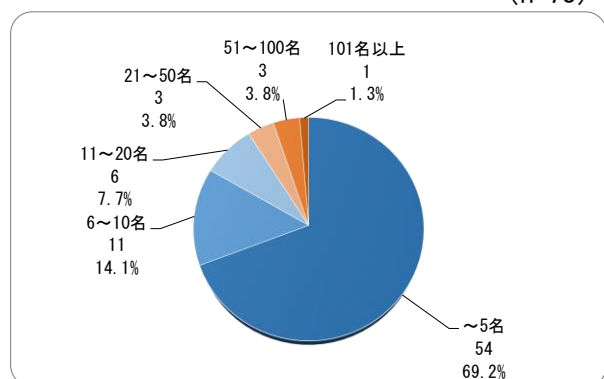


## (2) [B] 訪日外国人の受入れ実績（入院）

## 〔実数で把握〕

	回答数	構成割合
～ 5名	54	69.2%
6名 ～ 10名	11	14.1%
11名 ～ 20名	6	7.7%
21名 ～ 50名	3	3.8%
51名 ～ 100名	3	3.8%
101名 ～	1	1.3%
<b>母数</b>	<b>78</b>	<b>100.0%</b>
<b>中央値</b>	<b>2.0</b>	
<b>平均値</b>	<b>19.2</b>	

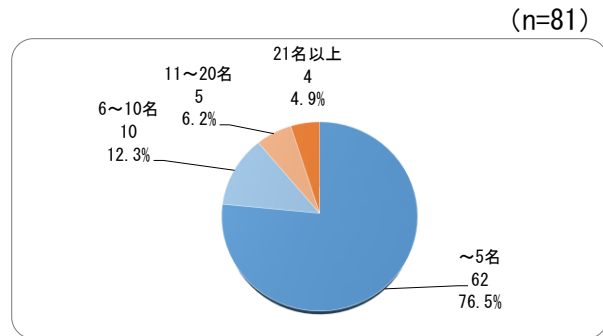
(n=78)



入院での訪日外国人の受入れ実績を実数で把握している場合、最も多い層が5名以下の病院で全体の69.2%の54病院であった。次いで多いのが6名以上10名以内の層で全体の14.1%の11病院、次が11名以上20名以内の層で7.7%の6病院であった。

〔概数で把握〕

入院での訪日外国人の受入れ実績を概数で把握している場合、最も多いのが 5 名以下の層で、76.5%の 62 病院であった。次に多いのが 6 名以上 10 名以内の 10 病院で 12.3%である。続いて 11 名以上 20 名以内が 5 病院、21 名以上が 4 病院となっている。

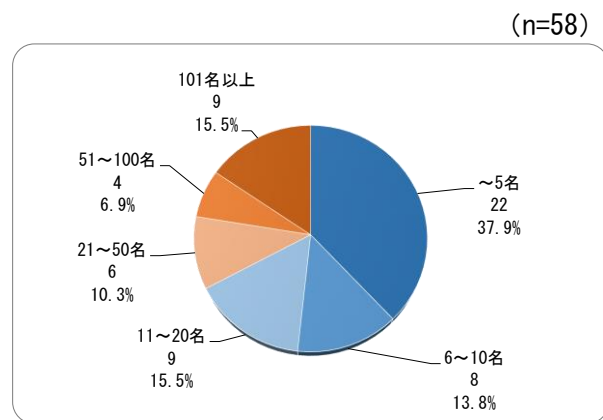


3-3-3. 〔C〕 医療目的来日外国人患者数

(1) 〔C〕 医療目的来日外国人の受入れ実績（健診を含む総数）

〔実数で把握〕

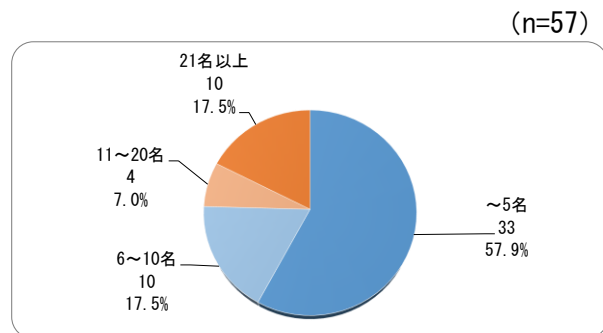
	回答数	構成割合
~ 5名	22	37.9%
6名 ~ 10名	8	13.8%
11名 ~ 20名	9	15.5%
21名 ~ 50名	6	10.3%
51名 ~ 100名	4	6.9%
101名 ~ 200名	5	8.6%
201名 ~ 500名	3	5.2%
501名 ~ 1,000名	0	0.0%
1,001名 ~	1	1.7%
<b>母数</b>	<b>58</b>	<b>100.0%</b>
<b>中央値</b>	<b>9.0</b>	
<b>平均値</b>	<b>62.4</b>	



健診を含む医療目的で来日した外国人の受入れ実績を実数で把握している場合、最も多い層が 5 名以下の病院で全体の 37.9%の 22 病院であった。その後は 11 名以上 20 名以内の 9 病院、6 名以上 10 名以内の 8 病院、21 名以上 50 名以内の 6 病院と続く。101 名以上受入れている病院も全体の 15.5%あった。

〔概数で把握〕

健診を含む医療目的で来日した外国人の受入れ実績を概数で把握している場合、最も多いのが 5 名以下の層で、57.9%の 33 病院であった。続いて 6 名以上 10 名以内、21 名以上が共に 10 病院で 17.5%となっている。



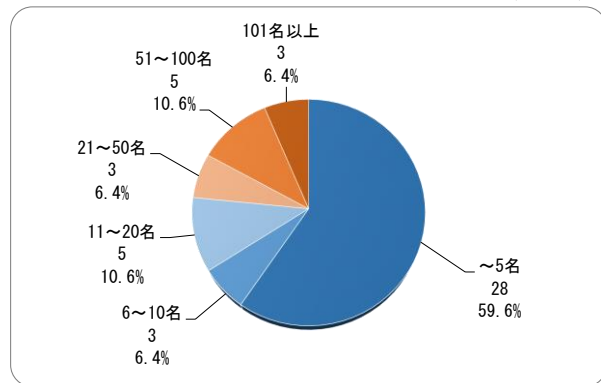


(2) [C] 医療目的来日外国人の受入れ実績（健診のみ）

〔実数で把握〕

(n=47)

	回答数	構成割合
～ 5名	28	59.6%
6名 ～ 10名	3	6.4%
11名 ～ 20名	5	10.6%
21名 ～ 50名	3	6.4%
51名 ～ 100名	5	10.6%
101名 ～	3	6.4%
<b>母数</b>	<b>47</b>	<b>100.0%</b>
<b>中央値</b>	<b>3.0</b>	
<b>平均値</b>	<b>23.3</b>	

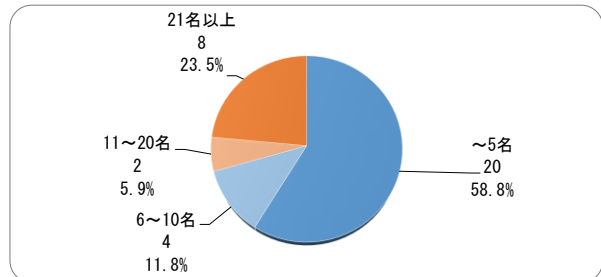


医療目的で来日した外国人のうち、健診のみの受入れ実績を実数で把握している場合、最も多い層が5名以下の病院で全体の約6割にあたる28病院であった。その後は11名以上20名以内と、51名以上100名以内の病院が5病院と続く。101名以上受入れている病院も全体の6.4%にあたる3病院あった。

〔概数で把握〕

(n=34)

医療目的で来日した外国人のうち、健診のみの受入れ実績を概数で把握している場合、最も多いのが5名以下の層で、58.8%の20病院であった。次に21名以上が8病院で23.5%、6名以上10名以内が4病院で11.8%と続く結果となった。

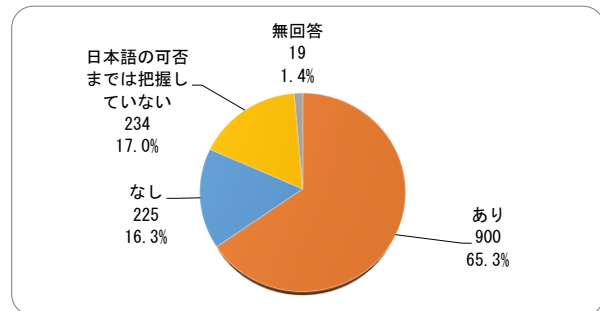


## 3-3-4. 日本語でのコミュニケーションが難しい外国人患者の受入れ

## 受入れ有無

(n=1,378)

平成27年度に外国人患者の受入れがあった1,378病院について、一年間に受入れた外国人患者のうち、日本語を話せないか、または日本語を少し話せるものの十分なコミュニケーションがとれない患者の受入れがあったか尋ねたところ、「あり」と答えた病院は全体の65.3%の900病院で、「なし」と答えた病院は16.3%の225病院であった。また、「日本語の可否までは把握していない」と答えた病院は17.0%の234病院であった。

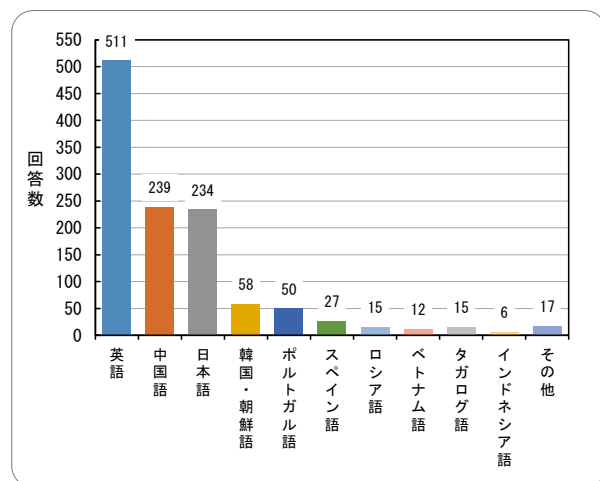


## 3-3-5. 対応に使用した言語

## 使用言語（記述式）

(n=900, M. A.)

	回答数	対母数割合
英語	511	56.8%
中国語	239	26.6%
日本語	234	26.0%
韓国・朝鮮語	58	6.4%
ポルトガル語	50	5.6%
スペイン語	27	3.0%
ロシア語	15	1.7%
ベトナム語	12	1.3%
タガログ語	15	1.7%
インドネシア語	6	0.7%
その他	17	1.9%
無回答	265	29.4%
<b>母数</b>	<b>900</b>	



日本語でのコミュニケーションが難しい外国人患者を受入れたことがあると回答した900病院について、さらに使用した言語を最大3言語まで複数回答で聞いたところ、最も多いのが「英語」で、56.8%で使用されていた。次いで中国語（26.6%）、日本語（26.0%）と続く。

また、10%以下の使用率の言語が韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語と続いている。その他、「シンハラ語」「モンゴル語」「日本語の漢字」「カザフ語」等の回答があった。

なお図中の数値は回答数（複数回答あり）である。

## 3-3-6. 外国人患者の多い診療科

## 診療科

(n=1,710)

診療科	最も多い			2番目に多い			3番目に多い		
	回答数	構成割合	順位	回答数	構成割合	順位	回答数	構成割合	順位
内科	609	35.6%	1	207	12.1%	2	75	4.4%	4
外科	82	4.8%	5	237	13.9%	1	117	6.8%	2
整形外科	128	7.5%	3	170	9.9%	3	178	10.4%	1
産科	41	2.4%	7	29	1.7%	7	19	1.1%	7
婦人科	16	0.9%	9	21	1.2%	8	18	1.1%	8
小児科	24	1.4%	8	53	3.1%	6	50	2.9%	6
歯科	1	0.1%	10	3	0.2%	10	1	0.1%	10
救急受診	127	7.4%	4	59	3.5%	5	66	3.9%	5
人間ドック・健診	43	2.5%	6	17	1.0%	9	16	0.9%	9
その他	129	7.5%	2	70	4.1%	4	81	4.7%	3
無回答	510	29.8%	—	844	49.4%	—	1,089	63.7%	—
母数	1,710	100.0%		1,710	100.0%		1,710	100.0%	

□ 1位 □ 2位 □ 3位

外国人患者の受診が多い診療科を上位から3つ挙げてもらったところ、「1番多かった科」として挙げられた中で最も多かったのが「内科」で全体の35.6%にあたる609病院であった。「2番目に多かった科」で最も多かったのは「外科」で237病院、13.9%であった。「3番目に多かった科」で最も多かったのは整形外科の178病院で10.4%であった。また、1から3番目に挙げられた科を単純に足し上げると、内科、整形外科、外科の順となる。

〔1～3番目に挙げられた科を単純に足し上げ〕

	回答数	構成割合	順位
内科	891	33.2%	1
外科	436	16.2%	3
整形外科	476	17.7%	2
産科	89	3.3%	7
婦人科	55	2.0%	9
小児科	127	4.7%	6
歯科	5	0.2%	10
救急受診	252	9.4%	5
人間ドック・健診	76	2.8%	8
その他	280	10.4%	4
合計（「無回答」を除く）	2,687	100.0%	

そのほかでは救急受診の件数が多いものの、「小児科」「産科」「婦人科」といった受診者の限定される診療科についても「外国人の受診が多い診療科」として挙げた。なお「婦人科」に比べ「産科」の回答が多いことにも着目できる。

「その他」欄に記入された診療科としては「脳神経外科」「耳鼻咽喉科」「皮膚科」「泌尿器科」「精神科」が比較的多かった。

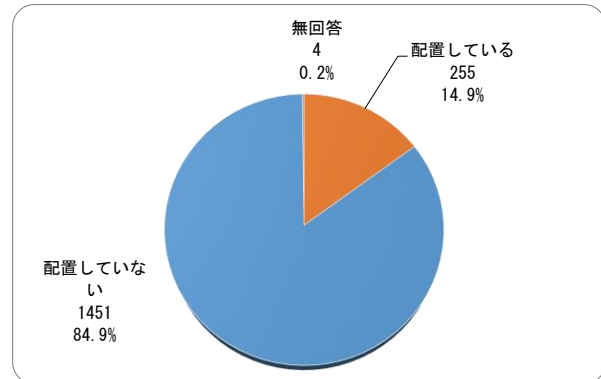
## 3-4. 外国人患者の受入れ体制

3-4-1. 院内の医療通訳者<sup>5</sup>の配置状況

## (1) 院内の医療通訳者配置の有無

(n=1,710)

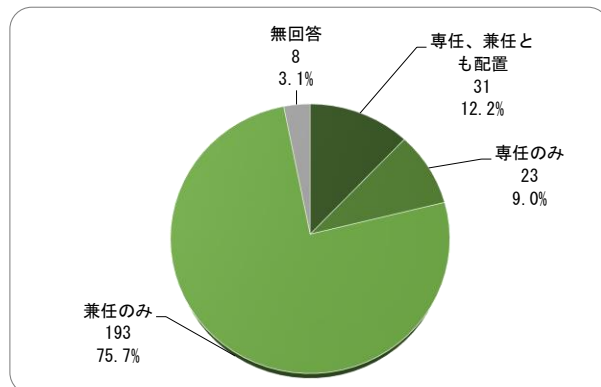
院内に医療通訳者を配置しているのは全体の14.9%にあたる255病院で、「配置していない」と答えた病院が全体の84.9%に上る1,451病院であった。



## (2) 専任・兼任の別

(n=255)

院内に医療通訳者を配置していると回答した255病院に対し、専任・兼任の別について回答を求めると、「兼任のみ」が75.7%の193病院と最も多く、次いで「専任、兼任とも配置」が12.2%の31病院、最も少ないのが「専任のみ」で9.0%の23病院であった。

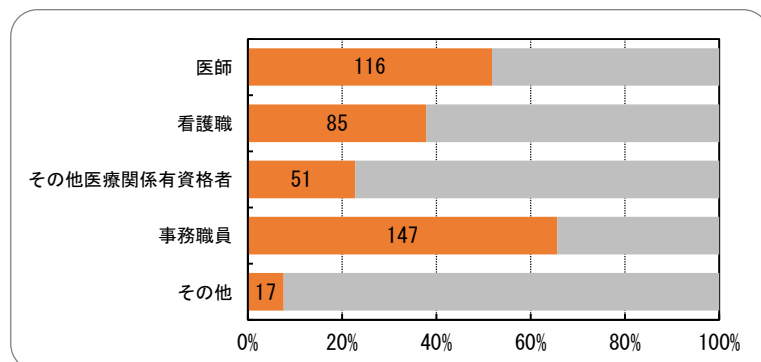


## (3) 兼任者の兼職

(n=255, M. A.)

院内に医療通訳の兼任者を配置している224病院について、該当職を全て答えてもらったところ（複数回答）、最も多いのが事務職員と兼ねている147件であった。次に多いのが医師と兼任している116件で、3番目に多いのが看護職と兼任している85件であった<sup>6</sup>。

図中の数値は回答数である。



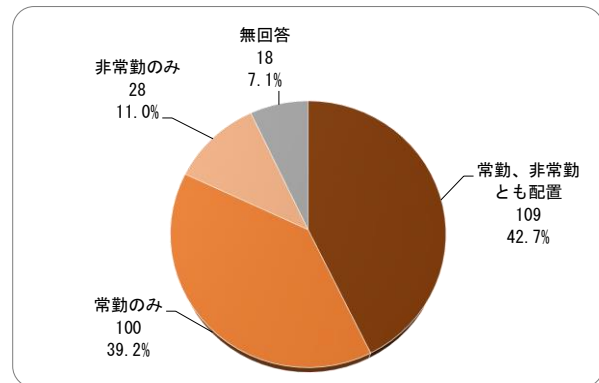
<sup>5</sup> 調査票への注記として「医療通訳」とは、診療の場において、病院の従事者（病院窓口の職員も含む）と患者およびその家族間のコミュニケーションを行う者（医療関係資格の取得の有無を問わない）とした。

<sup>6</sup> 記入要領において、「医師」は歯科医師を含むものとし、「看護職」は看護師・准看護師・助産師・保健師を含むものとして回答を求めた。

## (4) 常勤・非常勤の別

(n=255)

医療通訳者を配置していると回答した255病院に対し、常勤・非常勤の別について聞いたところ、最も多いのが「常勤、非常勤とも配置」しているケースで、全体の42.7%の109病院であった。続いて「常勤のみ」が39.2%の100病院で「非常勤のみ」と答えたのは11.0%の28病院であった。



## (5) 対応できる言語

(n=255, M. A.)

医療通訳者を配置している255病院に対し、対応できる言語を文字列で回答してもらった。これを複数回答として集計すると、最も多いのは英語で、母数の82.0%の209病院、次いで39.6%の中国語、14.9%の韓国・朝鮮語、14.1%のポルトガル語と続く。また、数は少ないがネパール語、タイ語に対応する病院も2病院ずつあった。

その他の回答としてはドイツ語、スワヒリ語、シンハラ語、オランダ語、ベンガル語、ヒンディー語等が挙げられた。

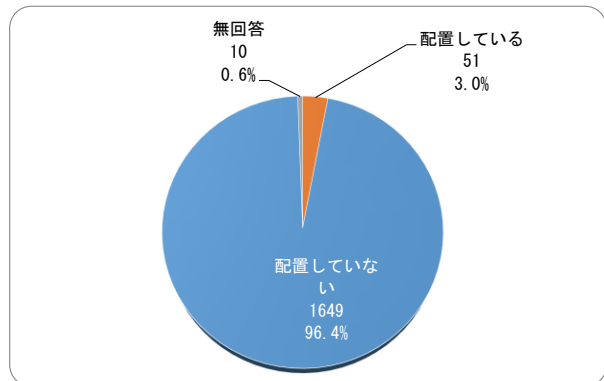
	回答数	対母数割合
英語	209	82.0%
中国語	101	39.6%
韓国・朝鮮語	38	14.9%
ポルトガル語	36	14.1%
スペイン語	31	12.2%
フランス語	11	4.3%
インドネシア語	7	2.7%
タガログ語	8	3.1%
ロシア語	7	2.7%
モンゴル語	6	2.4%
ドイツ語	6	2.4%
フィリピン語/フィリピン語	5	2.0%
イタリア語	4	1.6%
ネパール語	2	0.8%
タイ語	2	0.8%
その他	7	2.7%
母数	255	—

3-4-2. 院内の外国人向け医療コーディネーター<sup>7</sup>の配置状況

## (1) 院内の外国人向け医療コーディネーター配置の有無

(n=1,710)

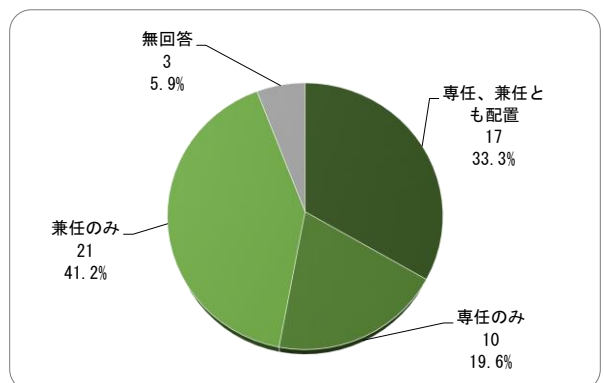
院内に外国人向け医療コーディネーターを配置していると答えたのは 51 病院 (3.0%) で、全体の 96.4% の 1649 病院では「配置していない」と答えている。



## (2) 専任・兼任の別

(n=51)

院内に外国人向け医療コーディネーターを配置している場合、最も多いのが「兼任のみ」の 21 病院で全体の 4 割程度であった。次に「専任、兼任とも配置」が 17 病院で 3 割強、「専任のみ」は全体の 2 割程度の 10 病院であった。

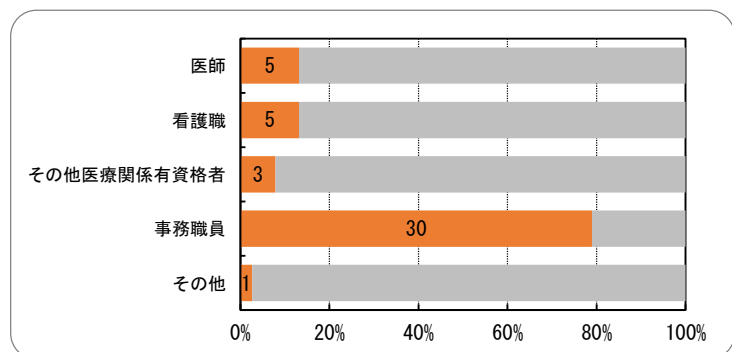


## (3) 兼任者の兼職

(n=38, M. A.)

院内に外国人向け医療コーディネーターの兼任者を配置している 38 病院に対し、該当職を全て答えてもらったところ（複数回答）、最も多いのが事務職員と兼ねている 30 件であった。続いて医師と看護職が共に 5 件院で、「その他医療関係有資格者」が兼任しているケースは 3 件であった<sup>8</sup>。

図中の数値は回答数である。



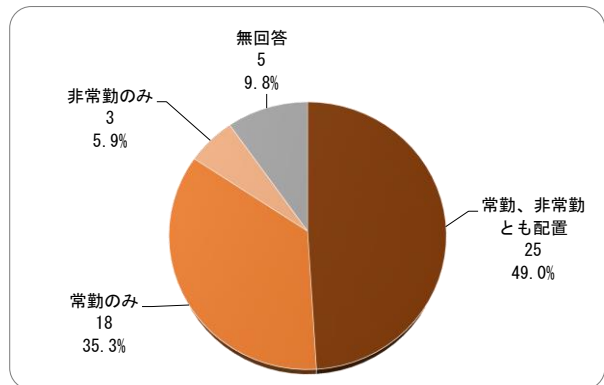
<sup>7</sup> 調査票への注記として「外国人向け医療コーディネーター」とは、外国人患者が医療機関において円滑に医療を受けられるようコーディネートする者（医療関係資格の取得の有無を問わない）とした。

<sup>8</sup> 記入要領において、「医師」は歯科医師を含むものとし、「看護職」は看護師・准看護師・助産師・保健師を含むものとして回答を求めた。

## (4) 常勤・非常勤の別

(n=51)

院内に外国人向け医療コーディネーターを配置している 51 病院について常勤・非常勤の別を尋ねたところ、最も多いのが常勤、非常勤とも配置しているケースで、全体の 50%にあたる 25 病院であった。続いて「常勤のみ」が 35.3%の 18 病院で「非常勤のみ」と答えたのは 5.9%の 3 病院であった。



## (5) 対応できる言語

(n=51, M. A.)

院内に外国人向け医療コーディネーターを配置している場合、対応できる言語（複数回答あり）で最も多いのは「英語」の 37 病院で、次に多いのが中国語の 20 病院、その次に 7 病院の韓国・朝鮮語、ロシア語と続く。

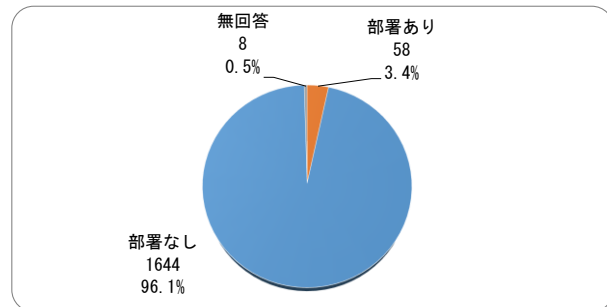
	回答数	対母数割合
英語	37	72.5%
中国語	20	39.2%
韓国・朝鮮語	7	13.7%
ロシア語	7	13.7%
スペイン語	6	11.8%
ポルトガル語	4	7.8%
フランス語	3	5.9%
タガログ語	1	2.0%
タイ語	1	2.0%
ヒンディー語	1	2.0%
<b>母数</b>	<b>51</b>	<b>—</b>

## 3-4-3. その他の外国人患者受入れ体制

## (1) 外国人患者に対応する専門部署の有無

(n=1,710)

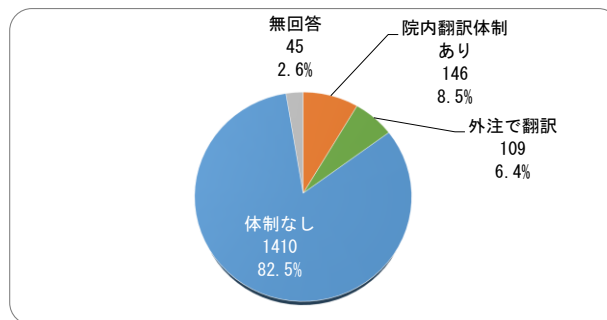
外国人患者に対応する専門部署「あり」と答えたのは 3.4%の 58 病院で、全体の 90%以上を占める 1,644 の病院が「なし」と答えている。



## (2) 日本語の書類を外国語に翻訳する体制

(n=1,710)

日本語の書類を外国語に翻訳する体制については「院内翻訳体制あり」が 146 病院、「外注で翻訳」が 109 病院、合わせて 14.9%が何らかの体制を有していた。

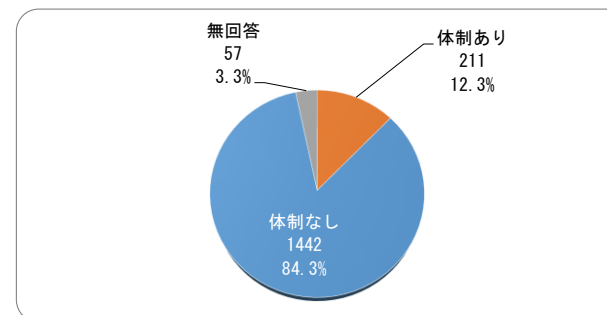


## (3) 外国人患者に対する外部との連携体制

(n=1,710)

外国人患者に関する外部との連携体制「あり」と答えたのは 12.3%の 211 病院で、全体の 80%以上を占める 1,442 の病院が「なし」と答えている。

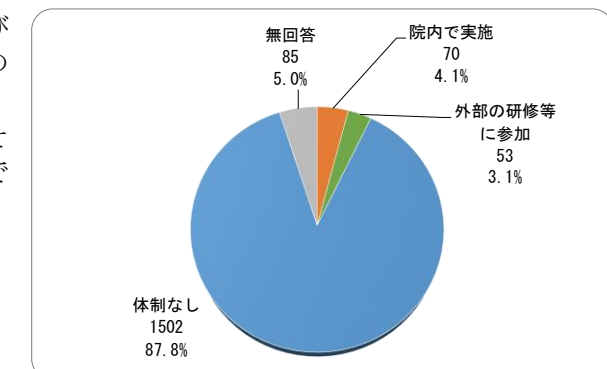
連携先（自由記載）を分類すると、自治体や公的機関が最も多く全体の 35%、民間会社（通訳派遣会社、電話通訳提供者、身元保証機関、）等が 20%、NPO やボランティア団体等が 19%、医療機関が 10%等であった。その他、農業協同組合、医師会、在日外国人組織、米軍等が挙げられた。



## (4) 職員に対する外国人患者の対応教育及び研修体制

(n=1,710)

職員に対する外国人患者の対応教育及び研修体制について、最も多いのが全体の 87.8%に上る 1,502 病院の「体制なし」で、次に多いのが「院内で実施」の 70 病院、その次が「外部の研修等に参加」の 53 病院である。



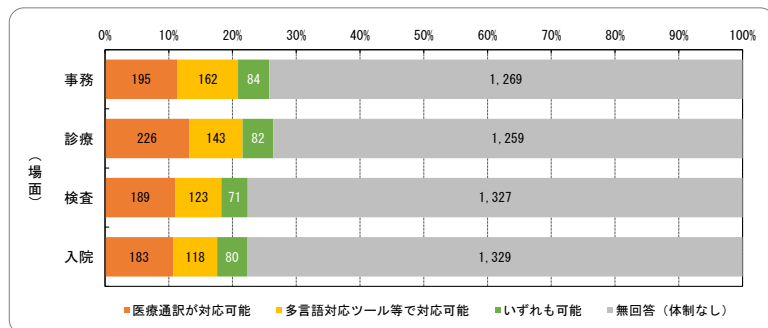


## 3-4-4. 病院における各場面での体制有無

体制	場面	事務部門 (受付・会計)	診療場面 (医師との会話)	検査場面	入院場面
		回答数 (割合)	回答数 (割合)	回答数 (割合)	回答数 (割合)
外部団体による医療通訳 (派遣・電話通訳等)または 院内の医療通訳者により外国語での対応が可能		195 (11.4%)	226 (13.2%)	189 (11.1%)	183 (10.7%)
多言語対応ツール(指さし 会話手帳等)を利用し、 院内スタッフで対応可能		162 (9.5%)	143 (8.4%)	123 (7.2%)	118 (6.9%)
上記いずれも可能		84 (4.9%)	82 (4.8%)	71 (4.2%)	80 (4.7%)
無回答(体制がない場合は 無回答とする。)		1,269 (74.2%)	1,259 (73.6%)	1,327 (77.6%)	1,329 (77.7%)
<b>母数</b>		1,710 (—)	1,710 (—)	1,710 (—)	1,710 (—)

病院として外国人患者に対応する体制について、「受付・会計などの事務部門」、医師と会話する「診療場面」、「検査場面」、「入院場面」の全てにおける状況を尋ねた。

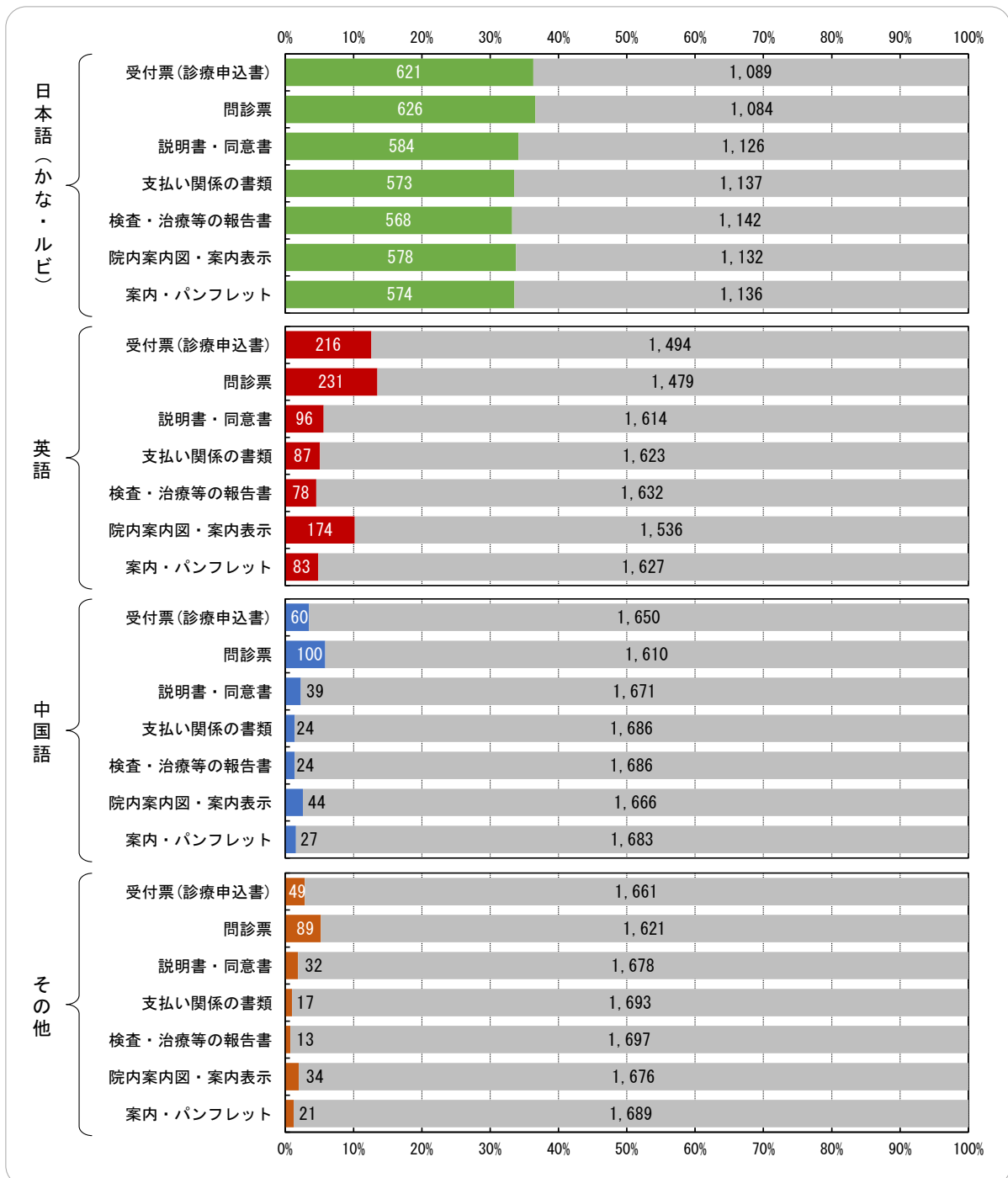
最も多かったのは「外部団体による医療通訳(派遣・電話通訳等)サービスまたは院内の医療通訳者により外国語での対応が可能」な体制で、次いで多いのが「多言語対応ツール(指さし会話手帳等)を利用し、院内スタッフで対応可能」な体制であった。



## 3-4-5. 書類や案内等の提供可否

種別	言語	日本語(かな/ルビ)	英語	中国語	その他の言語
		回答数 (割合)	回答数 (割合)	回答数 (割合)	回答数 (割合)
(院内文書)	受付票 (診療申込書)	621 (36.3%)	216 (12.6%)	60 (3.5%)	49 (2.9%)
	問診票	626 (36.6%)	231 (13.5%)	100 (5.8%)	89 (5.2%)
	治療・検査・入院等の 説明書・同意書	584 (34.2%)	96 (5.6%)	39 (2.3%)	32 (1.9%)
	支払いに関する各種 書類	573 (33.5%)	87 (5.1%)	24 (1.4%)	17 (1.0%)
	検査・治療等の結果報 告書(レポート)	568 (33.2%)	78 (4.6%)	24 (1.4%)	13 (0.8%)
院内案内図・案内表示		578 (33.8%)	174 (10.2%)	44 (2.6%)	34 (2.0%)
病院案内・パンフレット		574 (33.6%)	83 (4.9%)	27 (1.6%)	21 (1.2%)
<b>母数</b>		1,710 (—)	1,710 (—)	1,710 (—)	1,710 (—)

日本語、英語、中国語、その他の言語での書類や案内が可能な場合、受付票(診療申込書)や問診票などの院内文書、院内案内図・案内表示、病院案内・パンフレットの全ての種別で最も多く使われている言語は「日本語(かな書き/ルビふり)」で、次に多い言語が「英語」であった。その後、「中国語」「その他の言語」と続く。



書類や案内を言語ごとにみると、「日本語（かな書き／ルビふり）」の割合は、受付票（診療申込書）や問診票などの院内文書、院内案内図・案内表示、病院案内・パンフレットの全ての種別で30%を超えている。「英語」の使用率は、受付票（診療申込書）、問診票、院内案内図・案内表示では10%を超えており、「英語」の他の種別、「中国語」及び「その他の言語」では使用率が10%に満たない。

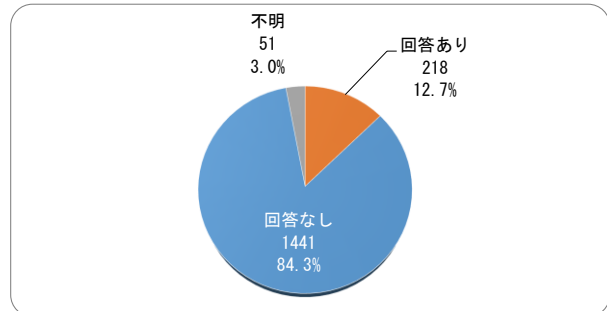
## 3-4-6. 医療通訳（電話通訳含む）の利用経験（利用経験ありの場合）

電話通訳を含む医療通訳を利用した経験がある場合、医療通訳（電話通訳含む）サービスを利用する理由を尋ねた。まず、本設問に回答した病院を「医療通訳の利用経験あり」と見なし、回答の有無によって医療通訳の利用経験の動向を確認する。

## (1) 回答数（回答あり≡医療通訳の利用経験あり）

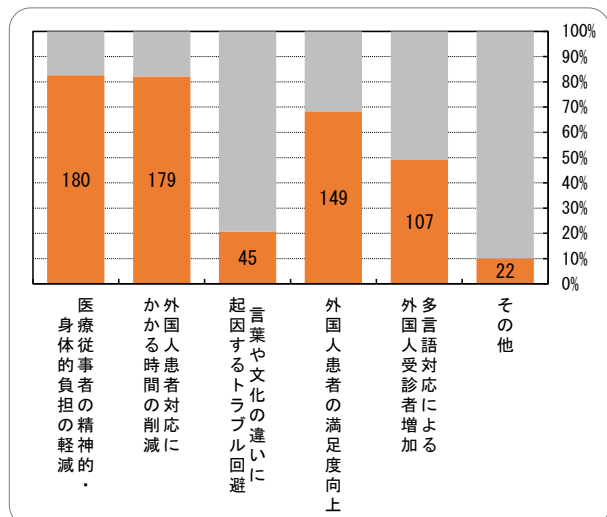
(n=1,710)

電話通訳を含む医療通訳を利用した経験がある場合に回答する設問で、「回答あり」の病院は218病院で、「回答なし」は80%強の1,441病院であった。



## (2) 医療通訳サービスを利用する理由（医療通訳の導入効果として期待すること）（n=218, M. A.）

医療通訳サービスを利用する理由を複数回答でたずねたところ、最も多いのが「医療従事者の精神的・身体的負担の軽減」であった。次に多いのが「言葉や文化の違いに起因するトラブル回避」で、それに続いて「外国人患者対応にかかる時間の削減」「外国人患者の満足度向上」が挙げられている。「その他」の回答を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。



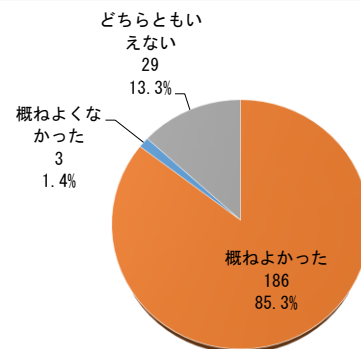
- ◆ 診療がスムーズに行われることによる待ち時間の減少。
- ◆ 外国人患者が言語の問題を解消し、適切な医療を受けられるようにするため。
- ◆ インフォームドコンセント（説明と同意）に正確・確実な理解を必要とするため。
- ◆ 外国人患者側の受診・入院時の心理的不安を軽減するため。（通訳サービスがいつでも利用できる体制であるという安心感がある。）

## (3) 医療通訳サービスの利用結果

(n=218)

医療通訳を利用した経験がある病院で、利用結果が「概ねよかった」とする回答は、全体の 85.3%にあたる 186 病院であった。次いで 13.3%にあたる 29 病院が「どちらともいえない」、「概ねよくなかった」と答えたのは 1.4%にあたる 3 病院であった。

回答理由を抄出すると次の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。



## 回答理由（抄）

## 【概ねよかった】

- ◆ 外国人患者対応を行う職員の精神的・肉体的な負担の軽減、時間の削減が図られた。
- ◆ 病院側で対応できない言語の方が来た場合に医療通訳サービスを利用することで、スムーズに患者の治療が行えた。
- ◆ 意思疎通ができないことが原因で起こるはずであったトラブルが未然に防げた。

## 【概ねよくなかった】

- ◆ 手間と時間がかかる。

## 【どちらともいえない】

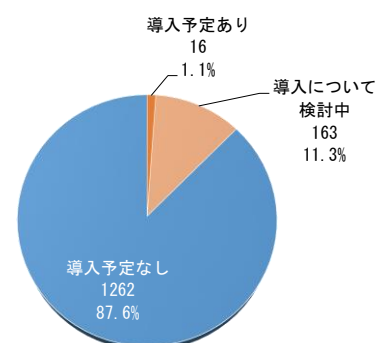
- ◆ 外国人患者自体が少ないため、判断できない。
- ◆ 通訳サービスを利用するにあたっての事務手続が多い。
- ◆ 費用の一部を病院が負担する運用をしているため、コストがかかる。

## 3-4-7. 医療通訳（電話通訳含む）の導入予定（利用経験なしの場合）

## (1) 導入予定

(n=1,441)

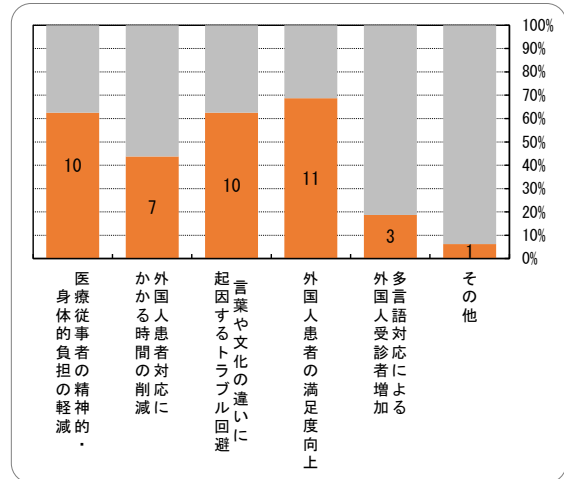
医療通訳を利用した経験のない 1,441 病院のうち、「導入予定なし」が最も多い 1,262 病院で、次いで多いのが 163 病院の「導入について検討中」であった。「導入予定あり」は 16 病院で 1.1%にとどまった。



(2) 導入を予定している理由

(n=16, M. A.)

医療通訳の導入予定があると答えた 16 病院に対して当てはまる理由を全て挙げてもらうと（複数回答）、「外国人患者の満足度向上」が 11 病院で最も多く、「医療従事者の精神的・身体的負担の軽減」と「言葉や文化の違いに起因するトラブル回避」が共に 10 病院であった。

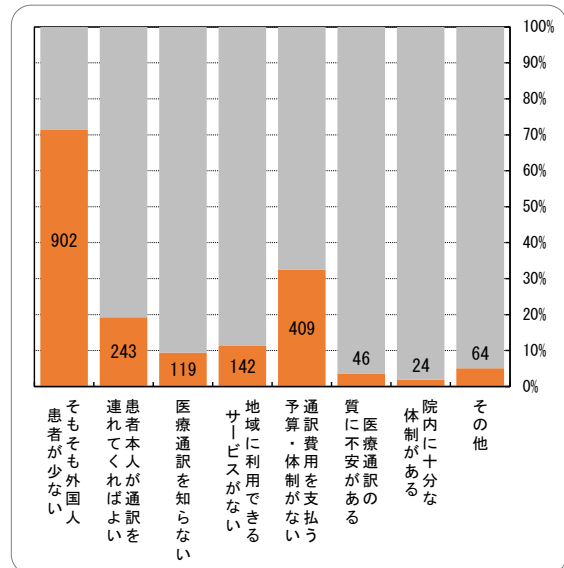


(3) 導入を予定していない理由

(n=1,262, M. A.)

医療通訳の導入予定がないと答えた 1,262 病院に対して、当てはまる理由を全て挙げてもらったところ（複数回答）、最も多いのが 7 割を占める「そもそも外国人患者数が少ない」であり、次に 3 割を占める「通訳費用を支払う予算・体制がない」となる。続いて「患者本人が通訳を連れてくればよい」が 2 割弱となった。

「その他」の回答を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。



- ◆ 患者の付添いの方が通訳可能であることが多い。
- ◆ 通訳対応可能職員名簿の周知があり、対応できている。
- ◆ 外国人留学生等が在籍している。
- ◆ 院内で対応できない場合は、無料案内サービスや大使館へ要請しており、それで充分という認識のため。

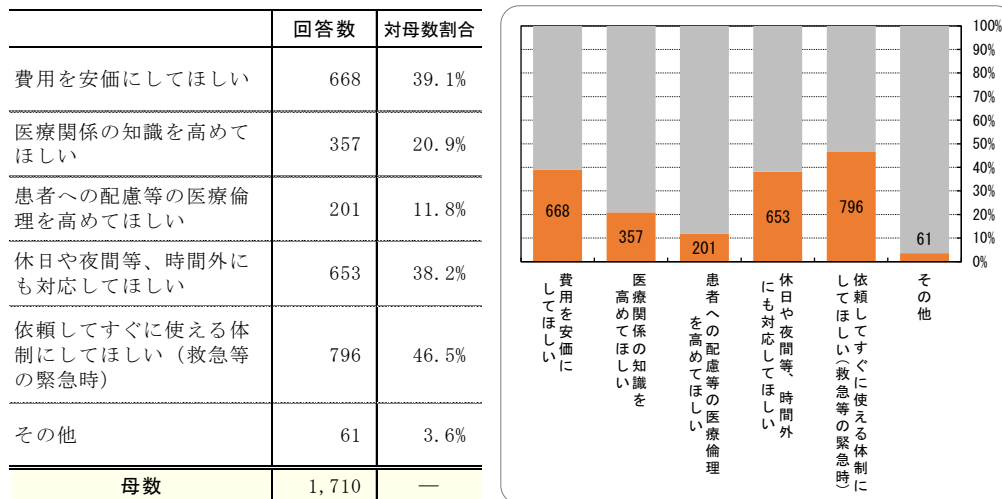
## 3-4-8. 医療通訳やサービス提供者に対する要望事項

## 要望事項

(n=1,710, M. A.)

医療通訳や通訳サービス事業者に対する要望事項を全て挙げてもらったところ（複数回答）、最も多いのは「依頼してすぐに使える体制にしてほしい（救急等の緊急時）」で全体の46.5%にあたる796病院が回答した。

次いで多いのが「費用を安価にしてほしい」で、39.1%にあたる668病院、3番目に多いのが「休日や夜間等、時間外にも対応してほしい」で、38.2%にあたる653病院が回答している。



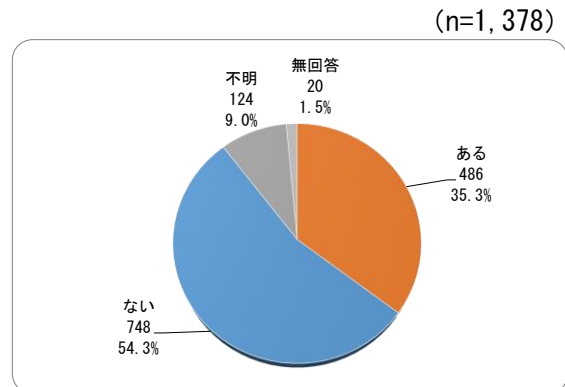
「その他」の回答を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- ◆ 通訳の責任の所在を明確にしてほしい
- ◆ ベトナム、中国、フィリピン等、英語圏以外の言語対応が必要である。
- ◆ 訪日外国人に対して「受診マニュアル」のようなものを配付してほしい。

## 3-5. 医療費等

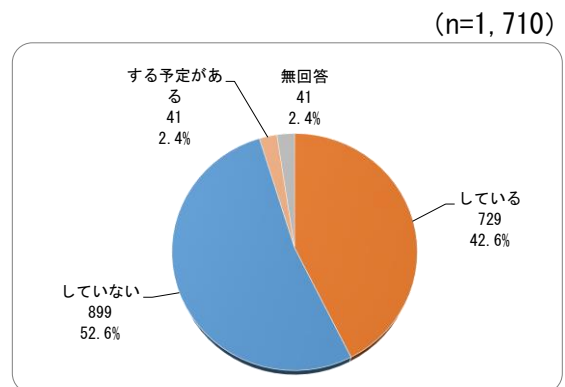
## 3-5-1. 未収医療費の有無

平成 27 年度の 1 年間に、外国人患者の医療費が未収となったことがあるかについて尋ねたところ、「ある」と答えたのは 35.3%にあたる 486 病院で、「ない」と答えたのは 54.3%の 748 病院であった。



## 3-5-2. 対応可能な支払い方法の明示状況

全ての回答者に対し、外国人患者に対応可能な支払い方法を明示しているかどうかを聞いたところ、「している」と答えた病院は 729 病院（42.6%）であった。明示していない病院は 899 病院（52.6%）であった。また、する予定があると答えた病院は 41 病院（2.4%）であった。



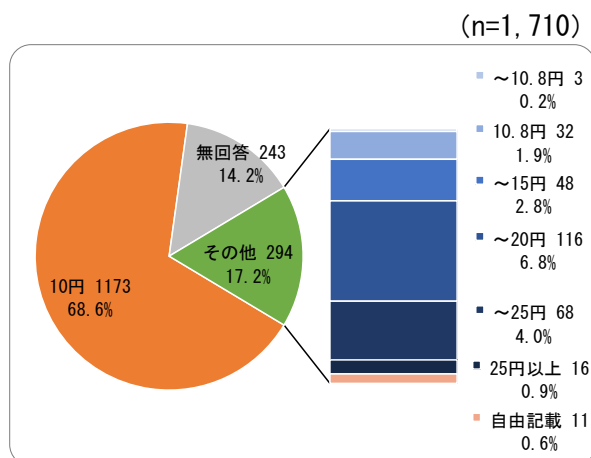
## 3-5-3. 自由診療の外国人患者に対する医療費価格

日本の公的医療保険に加入していない外国人患者に対する医療費価格（請求額）について、日本の診療報酬点数表を基準としている場合、診療報酬点数「1点」の価格設定をたずねた。

最も多いのは、全体の 68.6%を占める 1173 病院が答えた「10 円」で、続いて多いのが「15 円以上 20 円未満」の 116 病院であった。3 番目に多いのが「20 円以上 25 円未満」の 68 病院であった。

なお、消費税込みとして「10.8 円」と回答する病院と「10 円」と回答し備考欄に「8%の消費税を付加」とする回答があった。

その他、「人件費等の経費を別途事務手数料として請求」「事務手数料として 2%を別途請求」といった形態や、「ケガの場合 15 円」「人間ドック、セカンドオピニオン、渡航受診の場合、1 点=30 円（通訳料込）」「外来 45 円、入院 30 円」などの規定を置いている病院もあった。

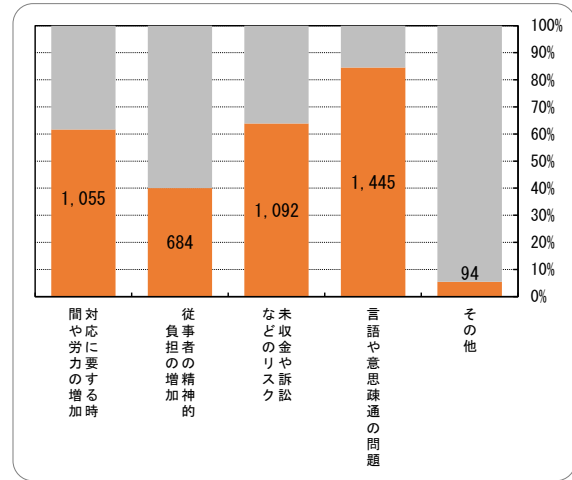


## 3-6. 今後の外国人患者対応方針

## 3-6-1. 外国人患者の受入れに当たり、現在負担となっていることや今後不安な点

(n=1,710, M. A.)

全回答者 1,710 病院に対し、外国人患者の受入れに当たり、現在負担となっていることや今後不安な点について、当てはまるもの全てに答えてもらったところ（複数回答）、最も多い回答は「言語や意思疎通の問題」で 1,445 病院（84.5%）であった。次いで 1,092 病院（63.9%）が「未収金や訴訟などのリスク」を挙げている。その次に多いのが 1,055 病院（61.7%）の挙げる「対応に要する時間や労力の増加」であった。



「その他」として挙げられた意見を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- ◆ 外国人患者が少ないため、大きな負担となっているものはないが、選択肢に挙げられた項目については、体制・経験等から不安はある。
- ◆ 職員が説明した事を文化背景も含め理解してもらえたか不安に感じる事が多い。
- ◆ 言葉が通じないと正しい診察につながらない
- ◆ 当院に通訳職員が配置されていることから、通訳を必要とする患者が増加傾向にあり、通訳職員の負担が増えている。
- ◆ 休日や夜間の対応が困難なケースがある。



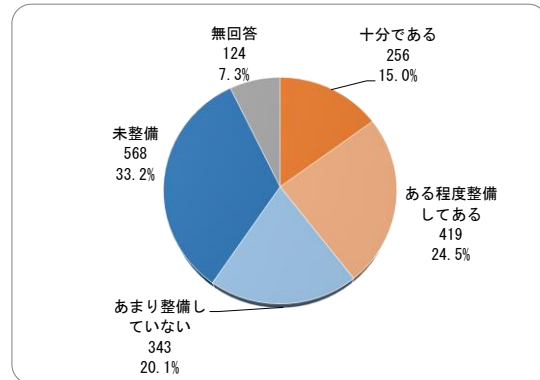
## 3-6-2. 今後の外国人患者受入れ体制についての考え

今後外国人患者を受入れるに際して、どのような体制が整備されていないと考えているかを、下記(1)～(4)の内容についてそれぞれ「十分である」「ある程度整備してある」「あまり整備していない」「未整備」の中から選択してもらった。

## (1) 医療の設備・施設面

(n=1,710)

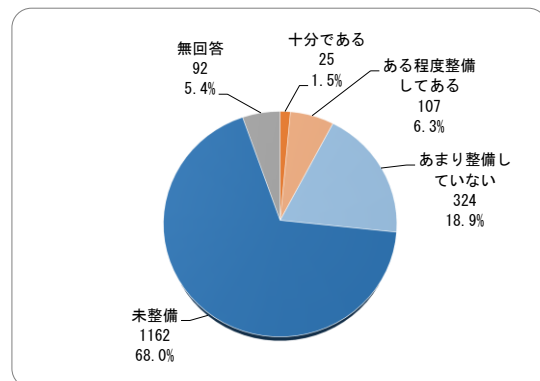
医療の設備・施設面の体制が「十分である」と考えているのは256病院で全体の15.0%であり、「未整備」であると考えている病院が568病院と最も多く、33.2%であった。また、「ある程度整備してある」は419病院、「あまり整備していない」は343病院とそれぞれ20%程度であった。



## (2) 人員面（コーディネーター・医療通訳）

(n=1,710)

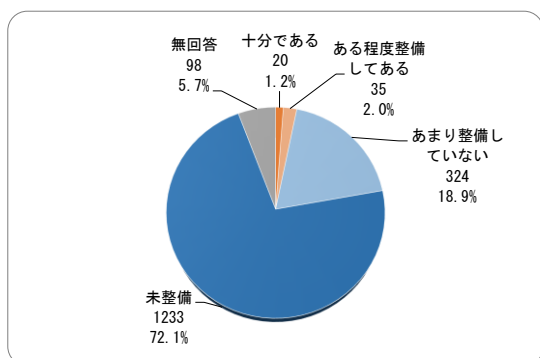
コーディネーターや医療通訳などの人員面の体制が「十分である」と考えているのは25病院で全体の1.5%にとどまり、「ある程度整備してある」も107病院で6.3%であった。また、「未整備」であると考えている病院が1,162病院と最も多く、68.0%を占めた。次いで「あまり整備していない」が324病院で18.9%であった。



## (3) 院内の教育・研修

(n=1,710)

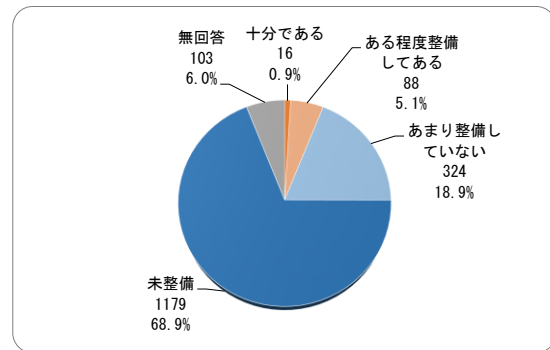
院内の教育・研修についての体制が「十分である」と考えているのは20病院で全体の1.2%にとどまり、「ある程度整備してある」も35病院で2.0%であった。また、「未整備」であると考えている病院が1,233病院と最も多く、72.1%を占めた。次いで「あまり整備していない」が324病院で18.9%であった。



## (4) 院内マニュアル等

(n=1,710)

今後、外国人患者を受入れるに際して、院内マニュアル等の体制が「十分である」と考えているのは 16 病院で全体の 0.9%にとどまり、「ある程度整備してある」も 88 病院で 5.1%であった。また、「未整備」であると考えている病院が 1,179 病院と最も多く、68.9%を占めた。次いで「あまり整備していない」が 324 病院で 18.9%であった。



## 3-6-3. 体制整備として今後充実させたいこと、必要と思われること

体制整備として今後充実させたいこと、必要と思われることについて自由記載で回答を求めた。内容を分類すると下表の通りである（同一回答者が複数の内容に触れているケースがある）。

通訳・言語対応	29
書類や案内	20
文化習慣宗教等への対応	5
連携体制（他院・自治体等）	8
通訳・コーディネーターに限らず人員体制	6
その他	14

意見を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

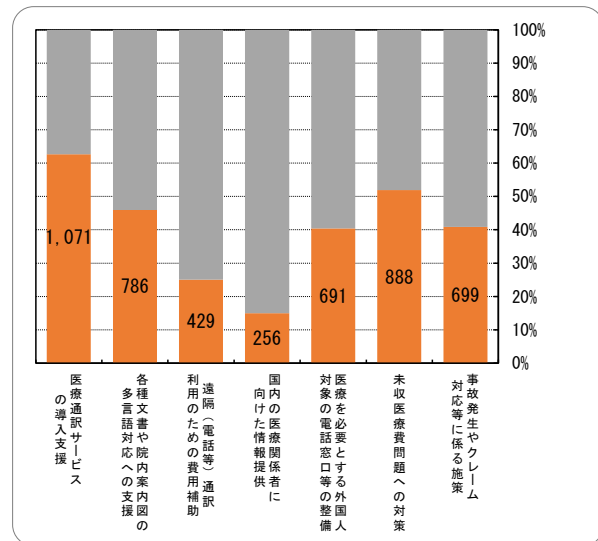
- ◆ 院内の案内図など設備面の対応、英語以外の言語への対応。
- ◆ 実際に通訳を必要とする外国人患者の受入れ数から考えると、外国人対応専属となる職員を配置するのは現実的ではないので、全職員が使用できる翻訳ツールの導入や使用についての研修を行っていく事が必要ではないかと考える。
- ◆ 簡易な英語で対応できる職員が増えることが必要。また、そこまでのレベルになるのが難しいのであれば、日英併記で指さしチャート等を充実させていくことができれば、ほとんどのケースは対応できると思う。
- ◆ 宗教の面でも、もう少し柔軟な対応をしていけるよう、ハード面・ソフト面を充実させたい。

## 3-6-4. 国の支援が必要と考えている事項

## (1) 国として必要だと考える支援

(n=1,710)

今後、外国人患者の受入れ体制を整備するにあたって、国として必要だと考える支援を複数選択で尋ねた<sup>9</sup>ところ、最も多かったのが「医療通訳サービスの導入支援」で1,071病院であった。次いで多かったのが、888病院の挙げた「未収医療費問題への対策」で、3番目に多かったのが786病院の挙げた「各種文書や院内案内図の多言語対応への支援」であった。「国内の医療関係者に向けた情報提供」も256病院と、満遍なく意見が分かれる結果となった。



## (2) その他、国としての支援を期待すること（自由記載）

(n=1,710)

国としての支援に期待することを自由記述で求めたところ、98病院より回答があった。意見を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- 外国人であること（会話ができないこと）を理由に診療を拒否したことはないが、実際にそのような外国人が困ったケースがあるのであれば、情報提供いただけると参考になる。
- 医療通訳制度について、プロ・ボランティアともに検定試験のようなものを導入して質と量の担保をはかって欲しい。院内文書や案内表示などすぐ利用できるひな形を配布して欲しい。
- 通訳、コーディネーターなどソフトに対する支援だけでなく、施設、体制整備などハード部分（多額の費用が掛かり簡単には整備出来ないような物）に対する支援。
- 日本固有の保険制度などが外国人に理解してもらえるよう啓発していただきたい。
- 中小病院が外国人受入体制を整備することは多くの理由で難しく、時間がかかる。外国人対応を目的とした拠点医療機関を作るほうが早いと思う。
- 地域の特徴をおさえた内容の、外国人患者受け入れ体制整備のためのセミナーを開催して欲しい。

<sup>9</sup> 本設問については最大3項目を選択してもらう設計であったが、実際にはより多くの選択があったため、全てを計上した。

## 3-7. 具体的事例

## 3-7-1. トラブル事例

## (1) トラブル事例の有無（複数回答）

(n=1,710, M. A.)

ここ5年程度の間に起きた、外国人患者をめぐるトラブルで当てはまるものを全てを挙げてもらったところ（複数回答）、「金銭・医療費に関するトラブル」が509病院で最も多く、全体の約30%を占めた。次いで多かったのが「言語コミュニケーション上のトラブル」で454病院であった。

	回答数	対母数割合
言語コミュニケーション上のトラブル	454	26.5%
通訳に関するトラブル	182	10.6%
金銭・医療費に関するトラブル	509	29.8%
他の患者との間でのトラブル	41	2.4%
宗教や思想・習慣などの相違に起因するトラブル	116	6.8%
訴訟に発展した・発展する可能性のあったトラブル	23	1.3%
母数	1,710	—

## (2) トラブル事例（自由記載）

(n=1,710)

日常診療で重大な影響のあった外国人患者をめぐるトラブルを自由記述する設問に記入のあった病院は60病院であった。内容を分類すると右の表の通りである（同一回答者が複数内容に触れている場合がある）。

言語面	14
習慣等の相違	11
制度や仕組みの相違	5
金銭・医療費問題	13
その他	22

意見を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- ◆ トラブルまではいかないが、言語コミュニケーションが不十分なことにより、意思疎通がはかされていないことが歯がゆい。
- ◆ 日本の医療システム（院内システム）についての無理解によるトラブルがある。
- ◆ 文化の相違に惑うことが多い。
- ◆ 急患対応において、習慣の違いから説得に時間を費やした。
- ◆ 本国への帰国による医療費未納。

## 3-7-2. 外国人患者への対応経験・事例について

これまで外国人患者に接してきた経験の中で、外国人医療を考える上で参考になる事例を自由記載で回答してもらった。なお、記載内容と併せて種別を以下の5区分から選んでもらった。

## (1) その後の体制づくりや対応に活かされたケース

当該事例での対応経験や知見を基に外国人患者への対応体制や方法の見直し、さらなる改善につながったもの。

## (2) 高い患者満足度を得たケース

治療やケアを含めた病院の対応によって外国人患者の不安が解消されたり、治療効果が挙がるなど、高い評価が寄せられたもの。

## (3) 対応の困難さが記憶されるケースとその際の対処方法

外国人患者対応時に意思疎通が困難であったり、トラブルが発生したりして対応が困難であったもの。また、その際に病院側がどのような対処をしたか。

## (4) 院内の研修等で紹介しているケース

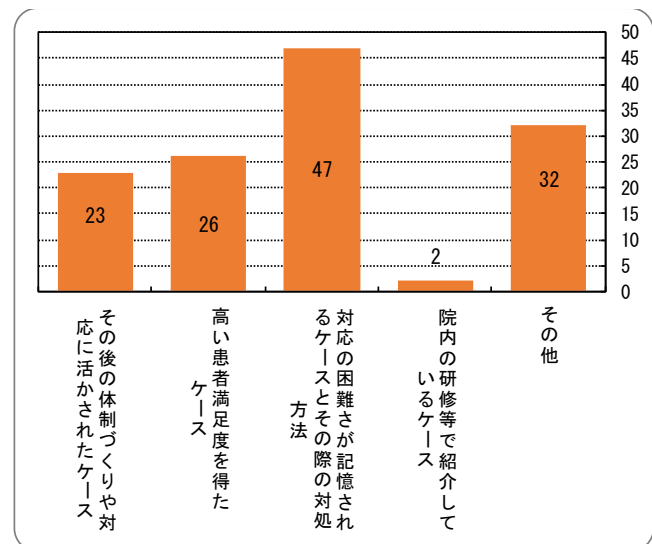
病院職員等に対して研修・教育をするにあたり事例として紹介しているもの。

## (5) その他

## 記入された事例の種別

	回答数	構成割合
その後の体制づくりや対応に活かされたケース	23	17.7%
高い患者満足度を得たケース	26	20.0%
対応の困難さが記憶されるケースとその際の対処方法	47	36.2%
院内の研修等で紹介しているケース	2	1.5%
その他	32	24.6%
合計	130	100.0%

(n=130)



意見を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

## (1) その後の体制作りや対応に活かされたケース（以下を含め 23 件）

院内で「外国人を知ろう」という意識が高まったことを受け、年2～3回「外国の文化と医療を知る研修会」を企画開催している。

外国人患者対応の「困りごと」を現場から吸い上げ、使用頻度の高い文章（輸血同意書など）の英訳版等を作成した。作成にあたり、外部医療通訳に作成の協力をお願いしたことで、外国人患者に関する情報収集の場も広がった。

通訳者は2名で対応する様に心がけている。通訳内容のチェックと難しいニュアンスや即座に対応できない言い回しを日本人通訳者とネイティブ通訳者で対応している。

病院スタッフ・医療系学部（医・薬・看）の学生、留学生を対象に、通訳ボランティアを募集し活動している。また医療通訳セミナーを実施し、継続的に学習できるように支援している。

宗教上の戒律により病院給食を喫食出来ないケースがあった。家族が毎食を配送しに訪れることとなり、療養環境上の課題として残った。後に栄養部が、アレルギー食と位置づけた特別食を提供し、ある程度の食事が提供出来た。以降、同様の対応を複数の外国人に提供。

#### （2）高い患者満足を得たケース（以下を含め 26 件）

外国（日本）の医療サービスを受けるにあたり、海外渡航経験もなく不安な顔をした患者によく対応する。少しでも心を落ち着かせて医療を受けられるよう親身に対応するように心がけている。また来院前に患者の病気と治療について勉強しておく事で、通訳等の対応や患者からのとっさの質問にもある程度答えられる範囲で答える事で、安心感を与えられていると考えている。

日本語で患者に説明するのと同じで、患者にもわかりやすい単語で、かつ適切な単語を用いて説明できるかどうかも重要であると思う。「英語はそれなりに話せ」ても、不十分な説明しかできないケースが多いようだ。これは他の外国語でも同様と考えている。

#### （3）対応の困難さが記憶されるケースと対処方法（以下を含め 47 件）

夜間休日の対応は、大変困難である。当時当院でお産を予定していた外国人患者さんがおり、出産予定日がGW直後で、休日や夜間など人数が不足している時の救急での対応が予想された。その為、当院では常に通訳できる職員に休日や夜間連絡がとれる様、連絡網を作成し院内の周地を図った。

#### （5）その他（以下を含め 32 件）

通訳者を配置するまでは医師やスタッフによるコミュニケーションをとるのが困難なケースもあったが、通訳者を配置することで意思疎通が図れ、診察や治療がスムーズに運ぶようになった。そして、当院に中国語通訳者がいるという事が口コミで広がり、通訳を必要とする患者が以前より増しているのので、通訳者も当初より増え、外来及び健康管理センターに配置して体制を整えている。

## 4. 調査結果(地方自治体)

### 4-1. 医療通訳に係る施策

対象となる地方自治体に対し、医療通訳に関する施策等のうち、自治体が直接実施するものの状況をたずねたところ、以下の結果を得た。なお、「実施中」の場合にはあわせて開始年度の回答を求めた。

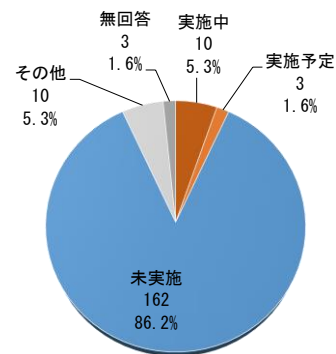
#### 4-1-1. 直接実施する医療通訳関係の施策

##### (1) 医療通訳の養成または研修制度等

(n=188)

医療通訳の養成または研修制度等を「実施中」と答えたのは10自治体で、5.3%であった。「実施予定」の自治体は3つで1.6%にとどまる。最も多かったのは「未実施」の162自治体で、全体の86.2%であった。

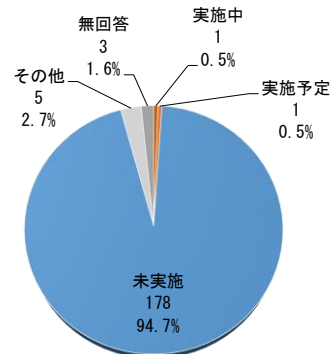
医療通訳の養成または研修制度等を実施中の場合、開始年度として最も多かったのは「2011年以降」で10自治体のうち5、次に多かったのが「2005年以前」で4自治体であった。



##### (2) 医療通訳に関する認定制度等

(n=188)

医療通訳に関する認定制度等を「実施中」及び「実施予定」の自治体はそれぞれ1団体ずつで、178の自治体が「未実施」であると回答している。（自治体数が少ないことから開始年度の掲載は省略した。）

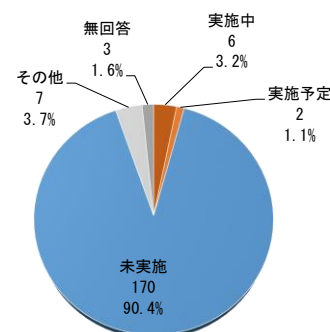


##### (3) 医療通訳の登録・紹介制度等

(n=188)

医療通訳の登録・紹介制度等を「実施中」である自治体は6団体、「実施予定」である自治体は2団体であった。170の自治体では「未実施」であると回答している。

医療通訳の登録・紹介制度等を実施中の場合、「2005年以前」、「2006年から2010年まで」に開始した自治体が共に3ずつあり、「2011年以降」と回答した自治体は2団体であった。

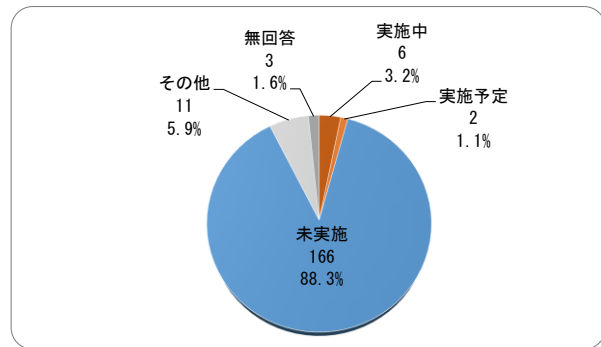


## (4) 医療通訳の医療機関への直接派遣制度等

(n=188)

医療通訳の医療機関への直接派遣制度等を「実施中」である自治体は6団体（3.2%）で、「実施予定」である自治体は2団体であった。166の自治体では「未実施」と回答している。

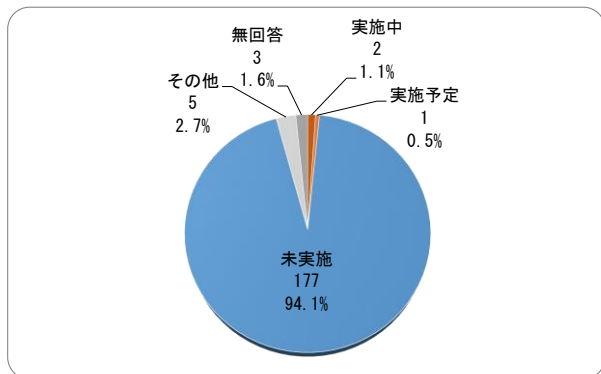
医療通訳の医療機関への直接派遣制度等を開始した年度について、「2005年以前」に開始した自治体が2団体、「2006年から2010年まで」に開始した自治体が1団体、「2011年以降」に開始した自治体は3団体であった。



## (5) 医療機関への医療通訳配置支援制度等

(n=188)

医療機関への医療通訳配置支援制度等を「実施中」である自治体は2団体で、「実施予定」である自治体は1団体であった。177の自治体では「未実施」と回答している。（自治体数が少ないことから開始年度の掲載は省略した。）

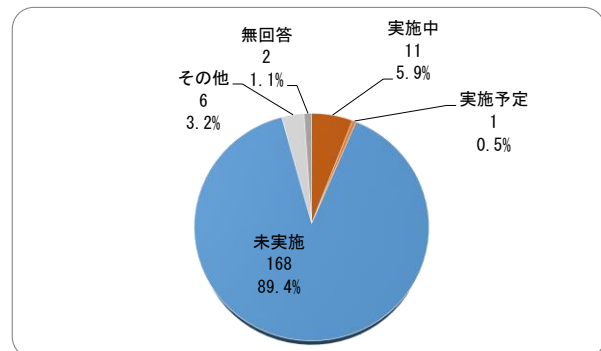


## (6) コミュニティー通訳・ボランティア通訳の養成等

(n=188)

コミュニティ通訳・ボランティア通訳の養成等を「実施中」としたのは11の自治体で、「実施予定」である自治体は1団体であった。168の自治体では「未実施」と回答している。）

コミュニティ通訳・ボランティア通訳の養成等を実施中の場合、「2005年以前」に開始した自治体が5団体、「2006年から2010年まで」に開始した自治体が2団体、「2011年以降」に開始した自治体が2団体であった。



「その他」の回答内容を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- ◆ 医療通訳ではないが、医療を必要とする外国傷病者等に対応する通訳者派遣窓口「ヘルプデスク」（24時間対応）を平成27年より開設している。平成28年度から登録通訳者向けに医療に関する基礎知識や通訳技術を学習する研修会を実施している。
- ◆ 医療機関の外国人患者の受入をサポートする多言語コールセンターによる医療通訳サービスの導入を検討中。



## 4-1-2. 補助金交付等により支援する医療通訳関係の施策

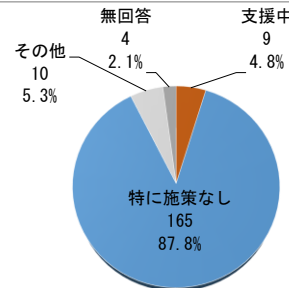
対象自治体に対し、補助金交付等により支援する医療通訳関係の事業等（民間事業者・NGO等が実施するもの）の状況をたずねたところ、以下の結果を得た。

## (1) 医療通訳の養成または研修等を行う事業等

(n=188)

医療通訳の養成または研修等を行う事業等で「支援中」という回答は9件で、「特に施策なし」と回答した自治体が165件と87.8%を占めている。

医療通訳の養成または研修等を行う事業等を実施中の場合、開始年度で最も多かったのは「2011年以降」で5自治体であった。

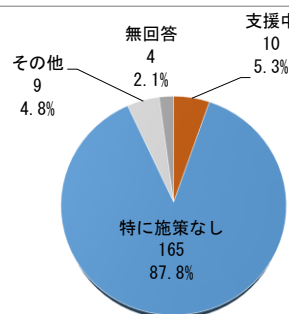


## (2) 医療通訳の登録・紹介・派遣を行う事業等

(n=188)

医療通訳の登録・紹介・派遣を行う事業等で「支援中」と回答したのは10件で、「特に施策なし」と回答した自治体が165件と87.8%を占めている。

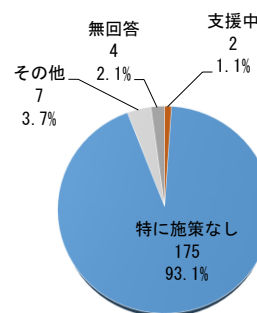
医療通訳の登録・紹介・派遣を行う事業等を実施中の場合、「2005年以前」に支援を開始した自治体は1件のみで、「2006年から2010年まで」に開始した自治体が最も多く4件、「2011年以降」に開始した自治体は3件であった。



## (3) 医療機関への医療通訳配置支援を行う事業等

(n=188)

医療機関への医療通訳配置支援を行う事業等で「支援中」という回答は2件で、「特に施策なし」と回答した自治体が175件と90%強を占めている。（開始年度の掲載は省略。）

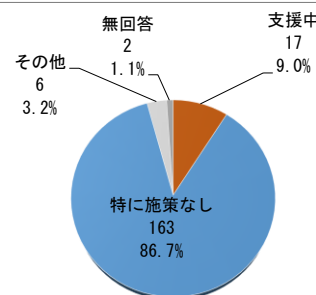


## (4) コミュニティー通訳・ボランティア通訳の養成等を行う事業等

(n=188)

コミュニティ通訳・ボランティア通訳の養成等を行う事業等で「支援中」という回答は17件で、「特に施策なし」と回答した自治体が163件と86.7%を占めている。

なお、「2005年以前」に支援を開始した自治体は6、「2006年から2010年まで」に開始した自治体は5、「2011年以降」に開始した自治体は2であった。



「その他」の回答内容を抄出すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- ◆ 平成 23 年度に国際協会が医療ボランティア委員会を設置し、医療ボランティア調査研究プロジェクト委員会を引き継ぎ、市の補助事業として医療通訳ボランティアの育成・登録・紹介及び医療機関への通訳派遣を開始、現在に至る。NPO 法人で作成された多言語問診票を、医師会の協力を得て、市内の病院に配布した。
- ◆ 医療通訳ボランティアの養成は県が NPO に委託し実施しているが、管内での受講者はなく活用はできない状況である。

#### 4-2. 外国人患者の受診に係る施策

対象自治体に対し、外国人患者の受診に係る施策（医療機関に対するもの、患者に対するもの）の実施状況等をたずねたところ、以下の結果を得た。

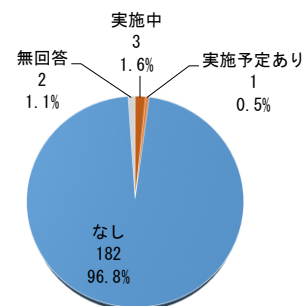
##### 4-2-1. それぞれの施策の実施状況

###### (1) 外国人患者対応のためのマニュアル整備に係る施策

(n=188)

外国人患者対応のためのマニュアル整備に係る施策を「実施中」とした自治体は3であり、96.8%と多くの自治体が「なし」と回答した。「実施予定あり」とする自治体も存在した。

外国人患者対応のためのマニュアル整備を開始した年度については、「2005 年以前」、「2006 年から 2010 年まで」、「2011 年以降」がそれぞれ 1 件ずつであった。

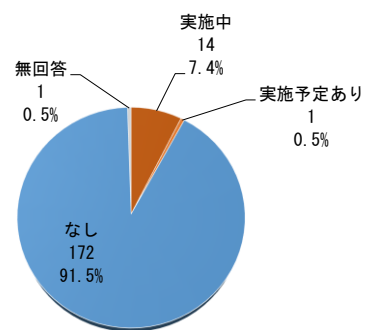


###### (2) 多言語説明資料の整備に係る施策

(n=188)

多言語説明資料（診療申込書、問診票、同意書などの資料を各国語で作成したもの）の整備を「実施中」としたものは 14 自治体（7.4%）であった。91.5%の自治体では「なし」としている。

多言語説明資料の整備を「実施中」と回答した 14 自治体のうち、開始年度の回答があったものは 6 自治体であり、無回答を除くと「2011 年以降」が最も多かった。

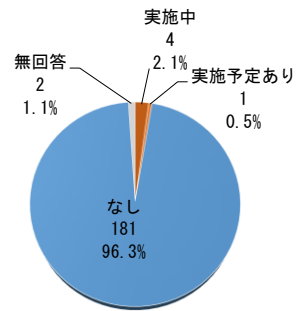


## (3) 多言語説明資料の整備に係る施策

(n=188)

多文化対応ツール等（指さし会話集や多文化対応アプリ等）の整備を「実施中」と回答した自治体は4（2.1%）であった。多くの自治体では「なし」と回答している。

多文化対応ツール等の整備を実施している4自治体のうち、開始年度「2005年以前」、「2006年から2010年まで」がそれぞれ1、2011年以降とする回答が2団体であった。

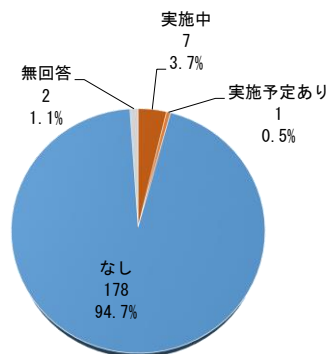


## (4) 医療に関する相談窓口事業

(n=188)

外国人住民が医療に関して相談できる窓口事業を実施している自治体は7団体で、全体の3.7%であった。多くの自治体では事業を実施していなかった。

外国人住民が医療に関して相談できる窓口事業の実施を開始した年度について、最も多い回答は「2005年以前」の4自治体であり、2自治体は「2011年以降」に開始している。

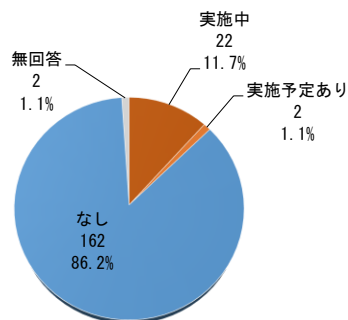


## (5) 外国語のパンフレットによる医療機関案内

(n=188)

外国語のパンフレットによる医療機関案内を「実施中」とした自治体は22あり、全体の11.7%を占めた。また「実施予定あり」とする自治体も2団体あった。

外国語のパンフレットによる医療機関案内を行っている22自治体のうち、開始年度が2005年以前である自治体、2011年以降である自治体がそれぞれ8であった。

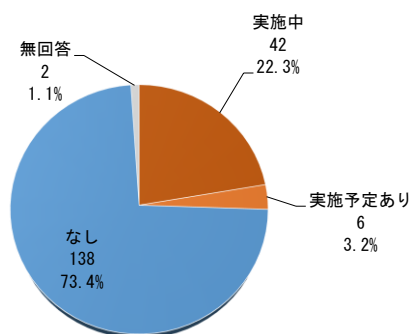


## (6) 外国語のパンフレットによる医療機関案内

(n=188)

外国語のWebサイトによる医療機関案内を「実施中」とした自治体は42（22.3%）で、本調査で問うた外国人患者の受診に係る施策のうち最も多くの自治体で実施されていた。また、「実施予定あり」とする自治体も3.2%にあたる6団体あり、あわせて対象自治体の四分の一を占める結果となった。

開始年度については2011年以降とする回答が最も多く15団体であった。また、2005年以前から実施している自治体も9団体存在した。



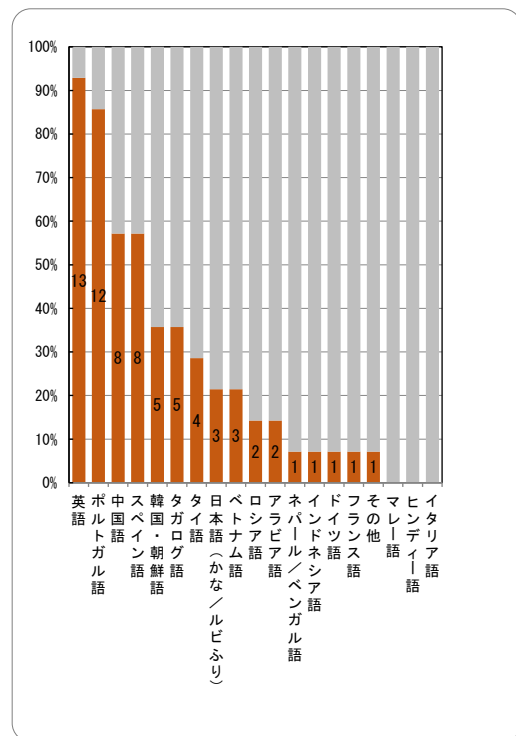
4-2-2. 多言語説明資料・多文化対応ツールについて

(1) 多言語説明資料の提供可能な言語

(n=14, M. A.)

多言語説明資料・多文化対応ツールの整備を実施している自治体に対し、提供可能な言語についてたずねたところ、多言語説明資料については、14の自治体のうち、「英語」での資料提供が最も多く、13自治体で提供されていた。次いで「ポルトガル語」の12自治体、「中国語」及び「スペイン語」の8自治体、「韓国・朝鮮語」の5自治体、「タガログ語」の4自治体、「日本語（かな／ルビふり）」の3自治体、「ベトナム語」の2自治体、「ロシア語」の2自治体、「ネパール／ベンガル語」の1自治体、「インドネシア語」の1自治体、「ドイツ語」の1自治体、「フランス語」の1自治体、「マレー語」の1自治体、「イタリア語」の1自治体、「ヒンディー語」の1自治体という回答が多かった。

図中の数値は回答数である。

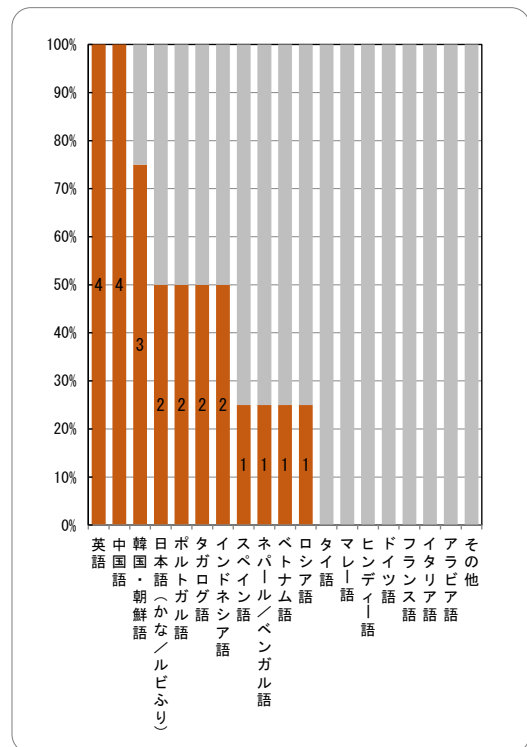


(2) 多文化対応ツールの提供可能な言語

(n=4, M. A.)

多文化対応ツールの整備を実施している4自治体のうち、「英語」及び「中国語」については全ての自治体で提供されていた。「韓国・朝鮮語」についても3自治体で提供されていた。

図中の数値は回答数である。



### 4-2-3. その他、外国人患者が安心して医療を受けられるようにするための取組みや工夫

設問で掲げた施策以外に、外国人患者の言語・経済状況・習慣・宗教・医療への認識などに配慮し、安心して医療を受けられるようにするための取組みや工夫の有無を自由記載で聞いたところ、何らかの取組みや工夫があると回答した自治体は15.4%にあたる29自治体であった。取組みや工夫について抄録すると、以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

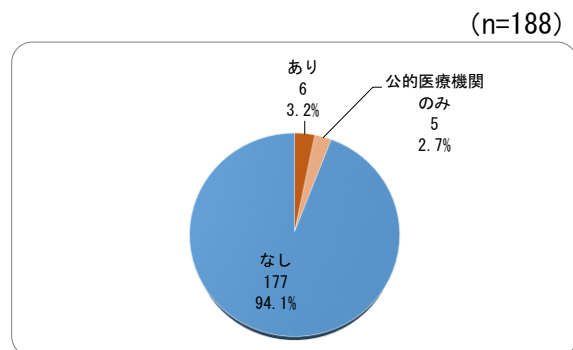
- ◆ 夜間や休日の外国人患者を受け入れる医療機関を確保するため、民間病院（1施設）と協定を締結している。
- ◆ 市内で生活するために必要な情報を記載した冊子を多言語で作成（日・英・中・ベトナム・韓）。その中で国民健康保険や医療機関の受診方法、健康診査などについて記載している。また、外国人からの相談対応をしている施設に相談があった場合、必要に応じて市民ボランティアによる医療機関への付き添いを行っている。（医療通訳は行わず、窓口での通訳等のみ）

### 4-3. 外国人患者数の把握状況

管内における外国人患者数を把握する体制等の状況についてたずねたところ、以下の結果を得た。

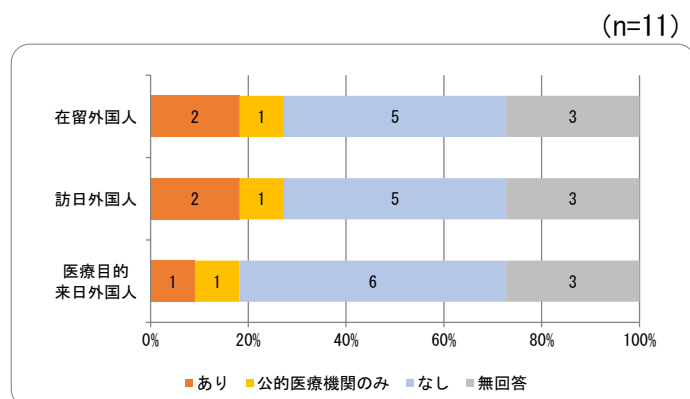
#### 4-3-1. 外国人患者数の把握体制

外国人患者数の把握体制が「ある」と回答した自治体は、「公的医療機関のみ」を合わせて11自治体（6%）であった。



#### 4-3-2. 在留・訪日・医療目的来日の別にみた把握体制

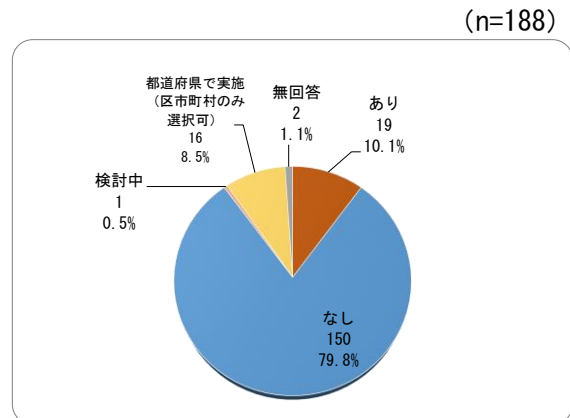
さらに、外国人患者数の把握体制が「ある」と回答した11の自治体に対して、在留外国人、訪日外国人、医療目的で来日した外国人それぞれについて把握体制の有無をたずねたところ、右図のような結果となった。図中の数値は回答数である。



## 4-4. 未収医療費の補てん制度

外国人患者の未収医療費について、自治体がこれを補てんする制度に係る施策の有無についてたずねたところ、以下の結果を得た。

「あり」及び「都道府県で実施（区市町村のみ選択可）」を合わせると、全体の約 18.6%で何らかの補てん制度に係る施策があることが確認できたが、「なし」という回答がおよそ 80%を占めた。



補てん制度の具体的な内容については自治体により制度が異なる。

例えば補てんの額については「保険者負担相当分」とするものや「医療機関ごとに1件の診療について●円以内」とするものなどがある。また市町村と都道府県の負担率を定めるもの、民間医療機関と公的医療機関で補てん額が異なるものなどがある。

また、対象外国人については旅行者を含めるもの、在留者を対象にしたもの、在留許可を受けていない外国人に限るものなどがある。

## 4-5. 外国人患者受入れ体制の状況

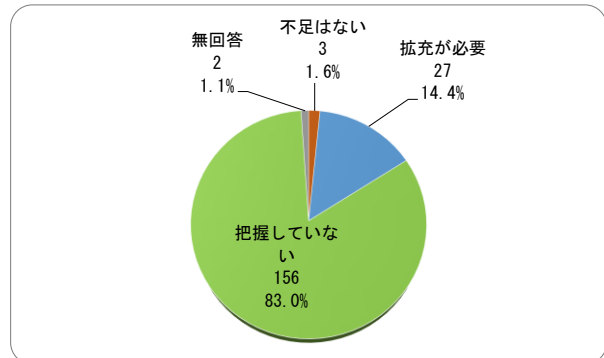
以下、外国人患者受入れ体制の状況について、その認識を尋ねた。

## 4-5-1. 外国人患者受入れ体制の状況

## (1) 受入れ可能な医療機関数や医療設備面

(n=188)

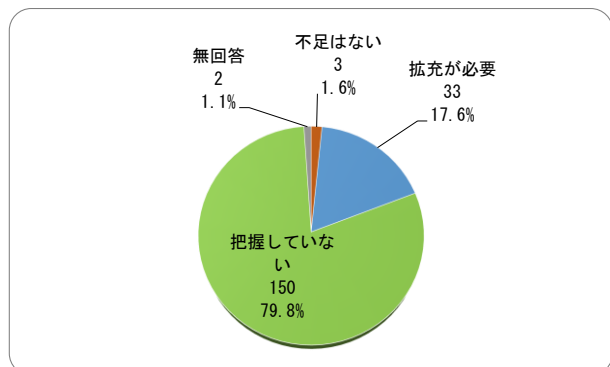
受入れ可能な医療機関数や医療設備面で「不足はない」と回答した自治体は3団体にとどまり、14.4%の自治体が「拡充が必要」と回答している。最も多かったのは「把握していない」とする回答で、全体の83%を占めた。



## (2) 多言語説明資料や多文化対応ツール等

(n=188)

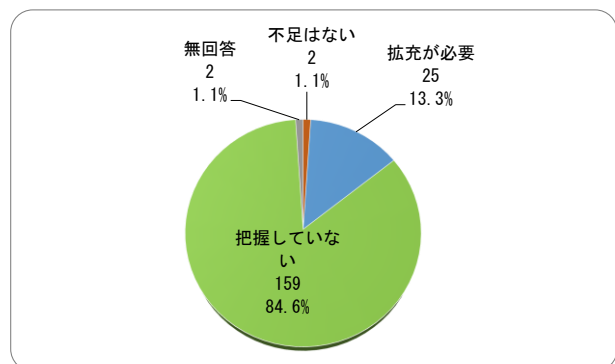
多言語説明資料や多文化対応ツール等で「不足はない」と回答した自治体は3団体であり、17.6%の自治体が「拡充が必要」と回答した。(1)と同様、最も多かったのは「把握していない」とする回答で、全体の約80%を占めた。



## (3) 人員面（医療通訳者・外国人住民への相談事業に係る人員等）

(n=188)

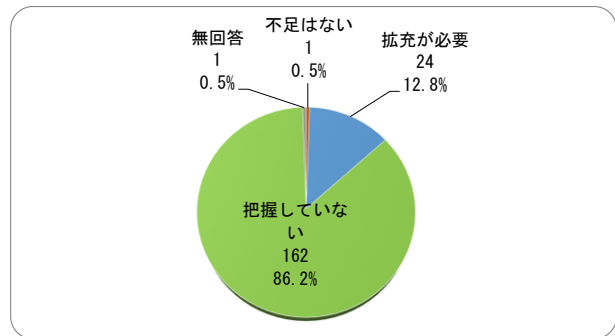
人員面で「不足はない」と回答した自治体は2団体であり、13.3%の自治体が「拡充が必要」と回答した。(1)及び(2)と同様、最も多かったのは「把握していない」とする回答で、全体の約85%であった。



## (4) 外国人対応に係る教育・研修

(n=188)

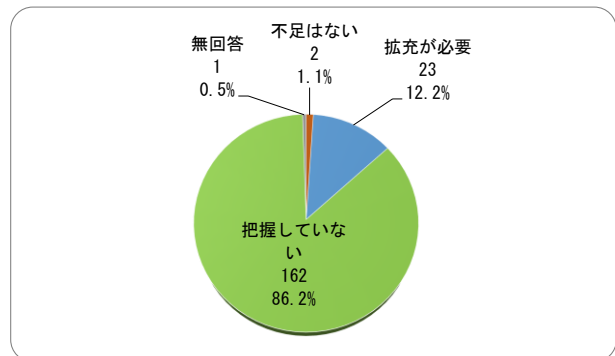
外国人対応に係る教育・研修について「不足はない」と回答した自治体は1団体、「拡充が必要」と回答した自治体が24団体であった。最も多かったのは「把握していない」とする回答で、全体の86.2%であった。



## (5) 民間団体等との連携体制

(n=188)

民間団体等との連携体制について「不足はない」と回答した自治体は2団体、「拡充が必要」と回答した自治体が23団体であった。「把握していない」とする回答が全体の86.2%を占めた。





#### 4-5-2. 国の支援が必要と考えている事項

外国人患者受入れのための体制整備として国の支援が必要と考える事項について自由記載で回答を求めたところ、41 団体（全体の 21.8%）から回答を得た。抄録すると、以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- ◆ 本市では外国人観光客が多く、夜間や休日の救急時間帯の受入先の確保が課題であるが、国の拠点病院制度では、運用に対する補助がなく、医療機関は日中のみの対応が限界となっている。救急医療を対象とした支援制度が必要と考える。
- ◆ 医療通訳者の育成・確保に加え、救急現場でコミュニケーションを取るためのツール（翻訳アプリなど）の開発・普及などが必要である。
- ◆ 資料等の翻訳について、市町村ごとの対応で翻訳に係るコストが多大会であることや、文章表現が通訳者によって異なるため国内での移動の多い外国籍住民に誤解を招く可能性がある。全国共通で使用できる各種資料の翻訳については、積極的に国において作成願いたい。
- ◆ 2020 年東京オリンピック等の開催により、本市にも多くの外国人が訪れることが予想されるため、医療機関の案内表示等を多言語対応するための支援を自治体や医療機関に行うことが必要と考える。
- ◆ 小さい町村では情報不足・マンパワー不足で手がまわらない状況である。国や県が中心となり体制整備を希望する。

#### 4-5-3. 課題や障壁

その他、外国人患者受入れのための体制整備における課題や障壁について自由記載で回答を求めたところ、42 自治体（22.3%）から回答を得た。抄録すると、以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- ◆ 本市においては外国人患者の受入れを積極的に行う医療機関が限定されており、特定の医療機関に外国人患者が集中する傾向にある。特定の医療機関の独自の取組に依存せず、対応可能な医療機関の裾野を広げていくことが課題であると考えている。
- ◆ 医療機関に配置されている通訳者が少数のため、大きな負担がかかっている。また、医療通訳の必要性について、医療機関の理解が不足している。
- ◆ 外国人患者の実態等の現状把握もしていないため、どのような問題があるかも課題等もわからないのが現状である。
- ◆ 外国人患者受入れのための体制整備を行う部署、担当などの組織が確立されていないため、一体的な施策を展開することが難しい。
- ◆ 本市としては、外国人患者受入れにあたって市内医療機関から重大な支障は報告されていないため、早急な体制整備、施策展開は検討していない。
- ◆ 在住、訪日外国人へのシステムの周知が広がらない。広報の方法を模索している。

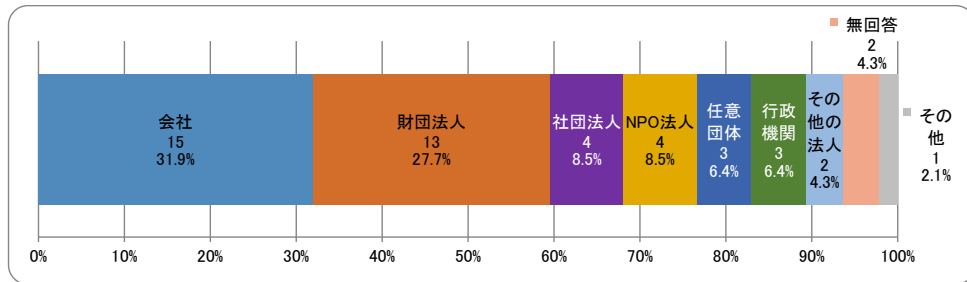
## 5. 調査結果(医療通訳サービス提供事業者)

### 5-1. 基本情報

医療通訳サービス提供事業者からは計 47 件の回答があった。

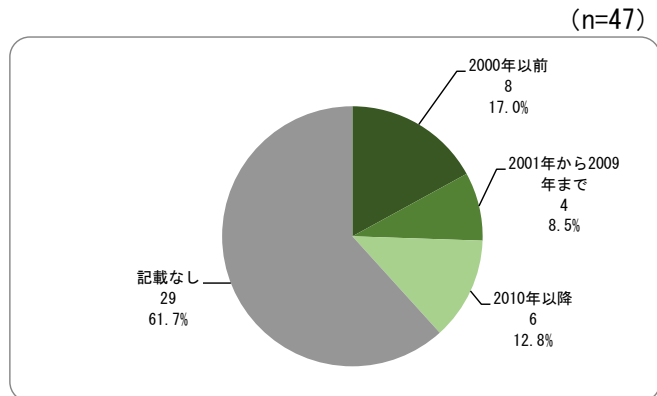
#### 5-1-1. 事業者種別

事業者種別について聞いたところ、「会社」が最も多く 31.9%、「財団法人」が 27.7%であり、「社団法人」、「NPO 法人」がそれぞれ 8.5%であった。図中の数値は上段が回答数、下段が構成割合である。



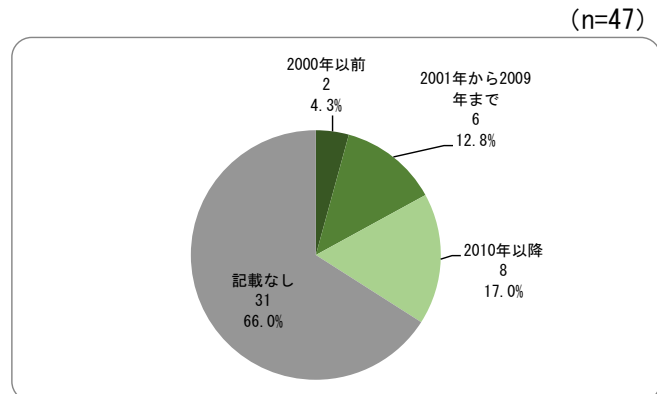
#### 5-1-2. 設立年

設立年については、2000 年以前が 8 者、2001 年から 2009 年までが 4 者、2010 年意向が 6 者であり、他は無回答であった。



#### 5-1-3. 医療通訳サービスを開始した年

医療通訳サービスを開始した年については、2000 年以前が 2 者、2001 年から 2009 年までが 6 者、2010 年以降が 8 者であり、他は無回答であった。

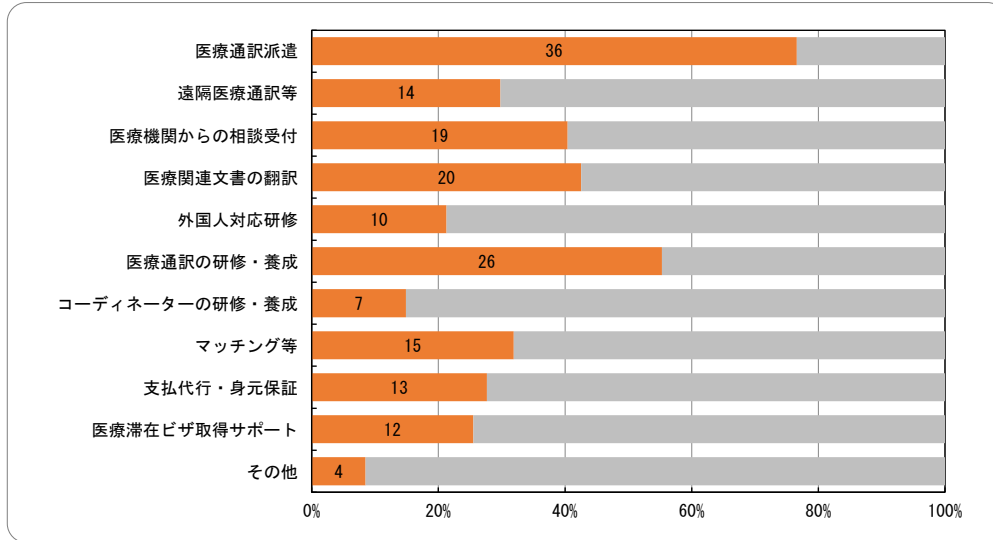


## 5-2. サービスの提供状況

### 5-2-1. 提供可能なサービス

回答のあった47事業者について、医療通訳や外国人医療に関するサービスの提供可否について複数回答で聞いた。図中の数値は回答数である。

(n=47, M. A.)



「医療機関への医療通訳派遣」については76.6%、36事業者で実施していた。また、遠隔（電話等）での医療通訳・相談を実施している事業者は14者（29.8%）であった。

## 5-3. 通訳対応の状況

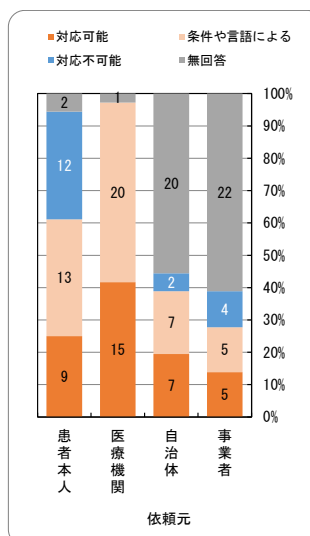
### 5-3-1. 医療通訳派遣の可否

医療機関に対して医療通訳者を派遣している36事業者に対して、派遣の依頼者（外国人患者、医療機関、自治体、事業者）別に、医療通訳を派遣することが可能かについて聞いた。回答は、「対応可能」、「条件や言語による」、「対応不可能」の選択肢からの選択方式とした。

#### (1) 医療機関への通訳者派遣の可否（依頼元別）

(n=36)

依頼元	対応可能	条件や言語による	対応不可能	無回答
外国人患者からの依頼	9	13	12	2
医療機関からの依頼	15	20	0	1
自治体からの依頼	7	7	2	20
事業者（NPO・旅行会社等）からの依頼	5	5	4	22
母数	36	100.0%		



医療機関からの依頼に対し「対応可能」または「条件や言語による」とした事業者が最も多い結果となった。

一方で、患者本人からの依頼については「対応不可能」とする事業者が三分の一であった。

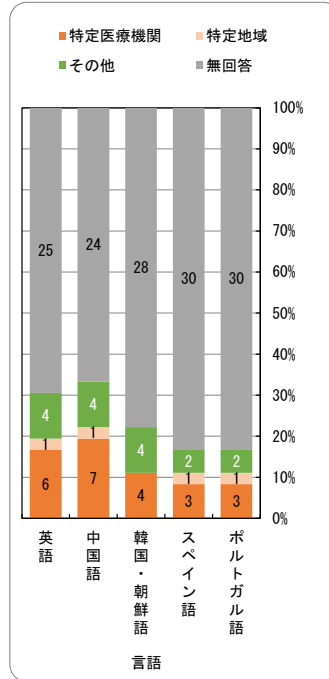
同じく 36 事業者に対し、言語別及び医療通訳サービスの提供範囲（特定医療機関のみ・特定地域のみ）別に医療通訳を派遣することが可能かについて聞いた。

無回答を除き、表中の「回答数」は医療通訳を派遣することが可能な事業者数にあたる。

(2) 言語別の医療通訳派遣可否

(n=36)

		回答数	構成割合
英語	特定医療機関	6	16.7%
	特定地域	1	2.8%
	その他	4	11.1%
	無回答	25	69.4%
中国語	特定医療機関	7	19.4%
	特定地域	1	2.8%
	その他	4	11.1%
	無回答	24	66.7%
韓国・朝鮮語	特定医療機関	4	11.1%
	特定地域	0	0.0%
	その他	4	11.1%
	無回答	28	77.8%
スペイン語	特定医療機関	3	8.3%
	特定地域	1	2.8%
	その他	2	5.6%
	無回答	30	83.3%
ポルトガル語	特定医療機関	3	8.3%
	特定地域	1	2.8%
	その他	2	5.6%
	無回答	30	83.3%
母数		36	100.0%



言語別では「英語」「中国語」への対応が比較的多いことが見て取れるが、全体に「特定医療機関」への派遣という回答が多かった。

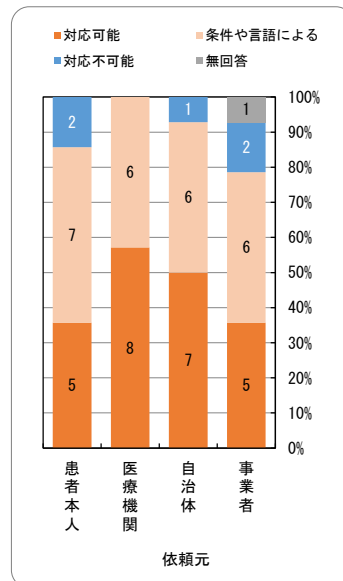
5-3-2. 遠隔（電話等）通訳の可否

「遠隔（電話（TV電話含む）・インターネット利用等）での医療通訳・相談」を行っている 14 事業者に対し、派遣の依頼者（外国人患者、医療機関、自治体、事業者）別に、遠隔医療通訳サービスを提供することが可能かについて聞いた。回答は、「対応可能」、「条件や言語による」、「対応不可能」の選択肢からの選択方式とした。

(1) 遠隔通訳サービス提供の可否（依頼元別）

(n=14)

		回答数	構成割合
外国人患者からの依頼	対応可能	5	13.9%
	条件や言語による	7	19.4%
	対応不可能	2	5.6%
	無回答	0	0.0%
医療機関からの依頼	対応可能	8	22.2%
	条件や言語による	6	16.7%
	対応不可能	0	0.0%
	無回答	0	0.0%
自治体からの依頼	対応可能	7	19.4%
	条件や言語による	6	16.7%
	対応不可能	1	2.8%
	無回答	0	0.0%
事業者（NPO・旅行会社等）からの依頼	対応可能	5	13.9%
	条件や言語による	6	16.7%
	対応不可能	2	5.6%
	無回答	1	2.8%
母数		14	100.0%



医療機関からの依頼については、全事業者が条件はあっても対応可能であると回答した。直接派遣に比べて対応可能範囲は広い結果となっている。

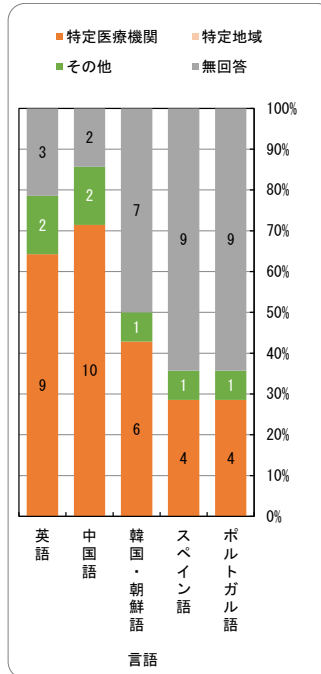
同じく 14 事業者に対し、言語別及び医療通訳サービスの提供範囲（特定医療機関のみ・特定地域のみ）別に遠隔医療通訳サービスを提供することが可能かについて聞いた。

無回答を除き、表中の「回答数」は遠隔医療通訳サービスを提供可能な事業者数にあたる。

(2) 言語別の遠隔通訳サービス提供の可否

(n=14)

		回答数	構成割合
英語	特定医療機関	9	25.0%
	特定地域	0	0.0%
	その他	2	5.6%
	無回答	3	8.3%
中国語	特定医療機関	10	27.8%
	特定地域	0	0.0%
	その他	2	5.6%
	無回答	2	5.6%
韓国・朝鮮語	特定医療機関	6	16.7%
	特定地域	0	0.0%
	その他	1	2.8%
	無回答	7	19.4%
スペイン語	特定医療機関	4	11.1%
	特定地域	0	0.0%
	その他	1	2.8%
	無回答	9	25.0%
ポルトガル語	特定医療機関	4	11.1%
	特定地域	0	0.0%
	その他	1	2.8%
	無回答	9	25.0%
母数		14	-



中国語対応のサービスが最も多く、英語がそれに次ぐ形となった。特性上、地域による制約があるという回答はなかった。

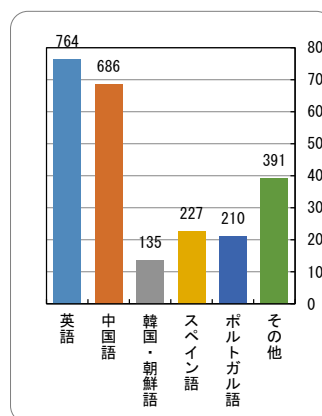
5-4. 医療通訳者の状況

5-4-1. 登録されている医療通訳の人数

全 47 事業者を対象に、医療通訳として登録されている方の人数を尋ねた。

(1) 登録者実人数

	人数計	回答数	一者平均
英語	764名	33	23.2名
中国語	686名	35	19.6名
韓国・朝鮮語	135名	23	5.9名
スペイン語	227名	19	11.9名
ポルトガル語	210名	17	12.4名
その他	391名	21	18.6名
合計	2,413名	-	-



登録者の実人数については「英語」が最も多かった。次いで「中国語」「スペイン語」「ポルトガル語」の順になっている。

なお、一事業者あたりの平均人数は「英語」が 23.2 名と最も多く、「中国語」

がそれに次いだ。その他の言語の内訳は多い順に、「タガログ語」（回答数 14 事業者）、「ベトナム語」（同 12）、「ロシア語」（同 8）、「タイ語」（同 7）、「フランス語」（同 6）、「インドネシア語」（同 5）であった。

表中の「合計」（2,413 名）は記入された人数をそのまま足し上げたものであり、複数の団体に登録されている場合は重複計上されている。

(2) 雇用（登録）形態別人数

雇用（登録）形態別に人数を尋ねた（形態の無回答者が存在するため(1)と数は一致しない）。

	常勤・被用者			非常勤・被用者			ボランティア			その他		
	人数計	回答数	一者平均	人数計	回答数	一者平均	人数計	回答数	一者平均	人数計	回答数	一者平均
英語	16名	9	1.8名	159名	8	19.9名	545名	16	34.1名	13名	2	6.5名
中国語	49名	11	4.5名	168名	7	24.0名	403名	17	23.7名	31名	3	10.3名
韓国・朝鮮語	7名	4	1.8名	27名	3	9.0名	89名	12	7.4名	4名	2	2.0名
スペイン語	0名	0	-	27名	4	6.8名	189名	13	14.5名	13名	2	6.5名
ポルトガル語	2名	1	2.0名	24名	3	8.0名	145名	11	13.2名	36名	2	18.0名
その他	3名	2	1.5名	64名	5	12.8名	194名	14	5.1名	59名	3	11.0名
合計	77名	-	-	546名	-	-	1,565名	-	-	156名	-	-

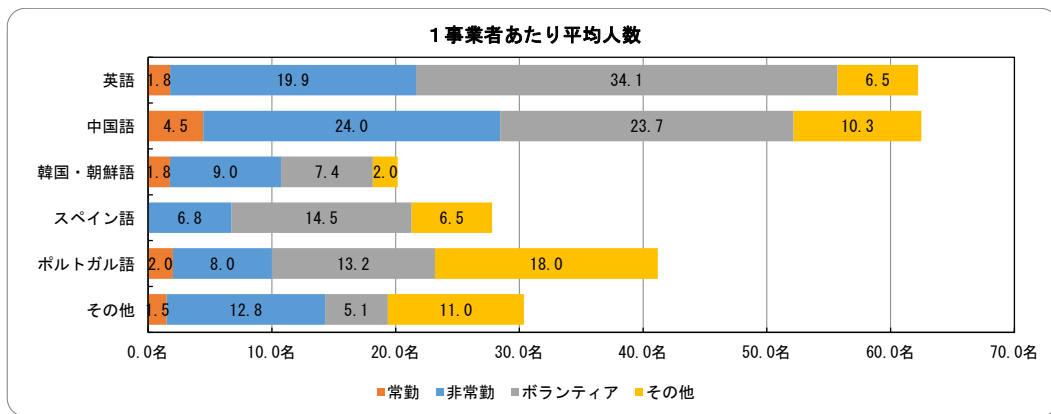
常勤では「中国語」が最も多く、次いで「英語」が多かった。また、中国語を除くと常勤者は一者平均2名前後という結果であった。

非常勤については「英語」と「中国語」がほぼ同数であり、「中国語」がやや上回った。

ボランティアについては「英語」が最も多く、一事業者あたり平均34名を有する結果となった。次いで「中国語」「スペイン語」の順になっている。

形態として上記いずれにもあてはまらない方の人数は「ポルトガル語」が多かった。

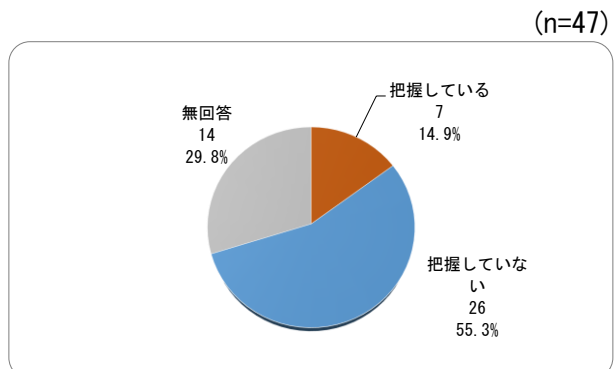
表中の各「合計」欄は記入された人数をそのまま足し上げたものであり、複数の団体に登録されている場合は重複計上されている。



5-4-2. 他の医療通訳団体等との兼任者

全47事業者に対して、他団体等との兼任者数の把握状況について尋ねた。

他団体との兼任者数を「把握している」と答えたのは、全体の約15%にあたる7事業者であり、半数は「把握していない」と回答した。



なお、把握している7事業者のうち、実際の兼任者数を回答した事業者は3事業者であり、それぞれ8名中3名、25名中20名、3名中1名であった。

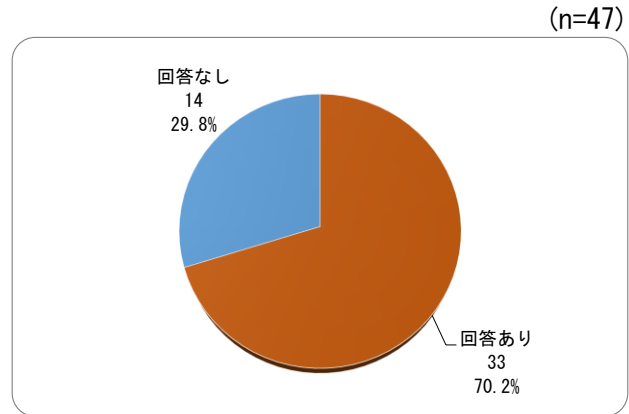
## 5-5. 医療通訳の採用条件や教育について

### 5-5-1. 医療通訳者の採用条件

医療通訳者の採用条件について自由記載で回答を求めたところ、全体の 70.2%にあたる 33 者から回答があった。

回答内容としては「ボランティア登録のため採用条件はない」といったものから「欧州言語共通参照枠 B2 レベル以上」「TOEIC900 点以上」「医療通訳技能検定 2 級以上」といった客観的指標を参照するもの、「医療通訳養成講座を修了し合格した者」「言語スキルに加えて研修参加が要件」といった一定の講習等修了を課しているもの等があった。

また、面接やロールプレイ等での技能確認を実施しているとする回答もあった。

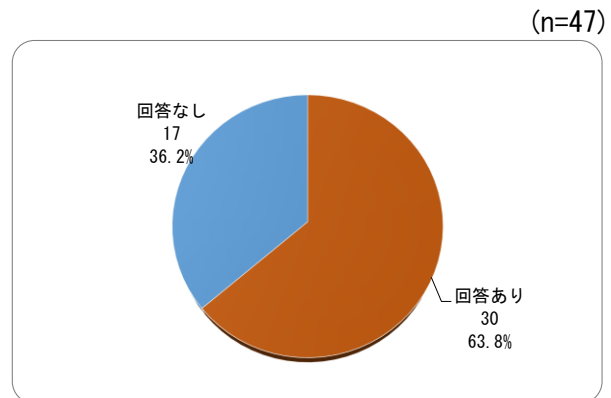


### 5-5-2. 現任者のスキルアップ

現任者（現在医療通訳として活動している者）に対するスキルアップについても尋ねた。研修や技能チェック等を実施しているかについて回答した者は全体の 63.8%にあたる 30 者であった。

回答内容としては、セミナー参加、スキルアップ講座やフォローアップ講座の実施、医療知識を学ぶ研修の実施、ロールプレイといったものが寄せられた。

また、毎回報告書を提出させているという回答も複数あった。



### 5-5-3. 質の担保に関するその他の取組

その他、通訳者の知識（医療・言語・制度・異文化等）増進、能力や意欲の維持・向上など、医療通訳の質の確保や担保のために行っている取組みや工夫などについて自由記載で回答を求めたところ、全体の 63.8%にあたる 30 者が何らかの取組みについて回答している。摘記すると以下の通りである。文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- 中央で開催される専門研修に、当方が旅費を負担し、言語別自主学習会リーダー、或いは、活動頻度の高い登録サポーターを出席させ、得た情報を学習会等でシェアしてもらっている。また、保健師等を対象とした専門研修会にも、希望者、担当職員が参加している。
- 医療通訳者の意見交換会、医療通訳関連セミナー・研修・書籍などを紹介するメールマガジンの配信を行っている。意見交換会では、業務にあたる医療通訳者同士で事例を共有して疑問や不安を解消したり、悩みを相談したりする機会を設けている。また、定期的に発行しているメールマガジンで、他団体が主催している研修会やセミナー、書籍の紹介などを行っている。
- 年数回、言語別自主勉強会を実施している。また、通訳者が主体となり毎回異なるテーマで課題を持ち寄り、医療に関する知識や語彙を増やすための取組を行っている。普段単独で活動する通訳者同士が現場で直面した壁や悩みを共有しアドバイスし合うことで精神的な負担の軽減にもなる。

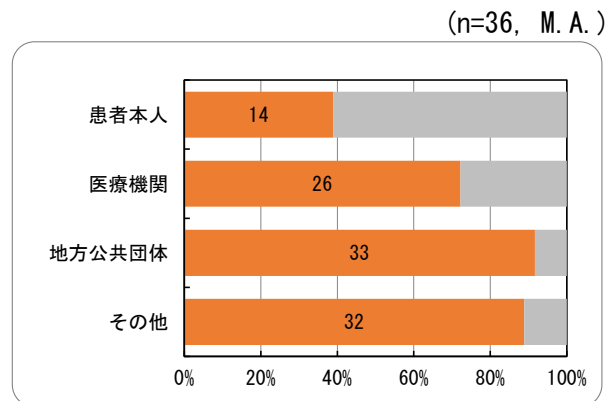
## 5-6. 医療通訳の利用料

### 5-6-1. 医療通訳サービス（直接派遣）の利用料

医療通訳サービスの利用料の負担者について、直接派遣を実施している 36 事業者に対して複数回答で尋ねた。

ここでは負担割合は揃えて、負担者となっている者を複数回答で選んでもらっているが、「患者本人」が負担者となるケースは 40%以下であった。

なお、最も多いのは「地方公共団体」であるが、事業者自身が負担しているケースや寄付によるケースなど、多様なケースが見受けられた。



「その他」の記入内容を以下に摘記する。文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- 基本診療上通訳が必要とされる場合、100%医療機関に請求。
- 無償ボランティアでの対応。交通費がかかる場合は患者負担。
- ボランティアベースではあるが、交通費+αの謝金をご用意いただいている。依頼元の規定や予算などにもよるため、料金体系は作成していない。
- 大使館や保険会社、患者の就労している会社、慈善基金などが費用を負担するケースもある。
- 市が医療通訳ボランティアの派遣をコーディネートする団体に医療機関への医療通訳派遣を委託して行っているため、派遣に係る費用は全て市が負担している。



### 5-6-2. 医療通訳サービス（直接派遣）の利用料（請求額）の計算方法

利用料（費用負担者への請求額）の計算方法について、具体例を挙げてもらったところ、全体の72.2%にあたる26者から回答を得た。以下に回答を摘記する。

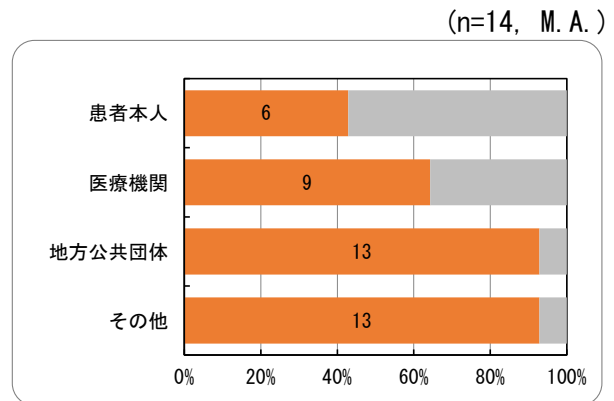
- 全言語 90分あたり3,000円（以降60分3000円）
- 全言語 1回あたり2,000円
- 英・中・ロ・韓など 1時間あたり6,480円
- ロシア語 半日あたり32,400円
- 中国語 8時間あたり60,000円

### 5-6-3. 医療通訳サービス（遠隔）の利用料

医療通訳サービスの利用料の負担者について、遠隔通訳サービスを実施している14事業者に対して複数回答で尋ねた。

ここでも負担者となっている者を複数回答で選んでもらっているが、「患者本人」が負担者となるケースは直接派遣の場合と同様、50%以下となっている。

「その他」の記入内容を以下に摘記する。  
文意を損なわない範囲で内容を要約した。



- 直接の負担者である医療機関が患者に請求しているケースもあるため、実際の負担割合は不明である。
- 事務局運営経費については、県：県内市町村＝1：1で負担。  
通訳利用料については、医療機関：患者＝1：1で負担（原則）。

### 5-6-4. 医療通訳サービス（遠隔）の利用料（請求額）の計算方法

利用料（費用負担者への請求額）の計算方法について、具体例を挙げてもらったところ、全体の57.1%にあたる8者から回答が寄せられた。以下に回答を摘記する。

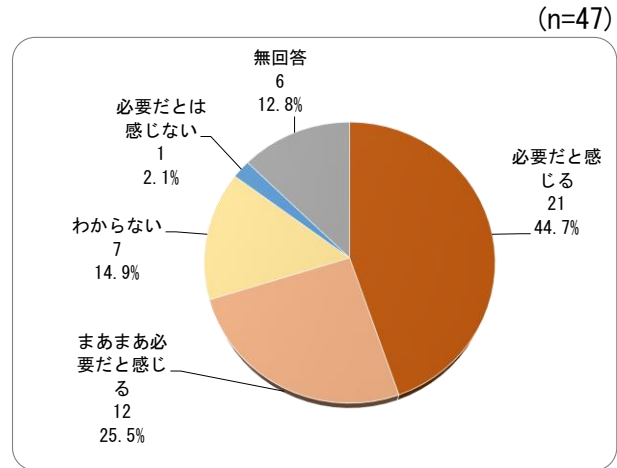
- 全言語 10分あたり1,500円（月額10,000円）
- 英・中・韓国語 1分あたり500円（月額利用料は基本料金＋従量料金（1分ごと）。）
- 中国語 1時間あたり8,000円
- 全言語 4時間あたり5,000円

## 5-7. 課題や今後について

## 5-7-1. 医療通訳の能力を示す指標としての資格や第三者認証等について

医療通訳の能力を客観的に示す指標としての資格や第三者認証制度等について、その必要性を感じるかどうか尋ねた。

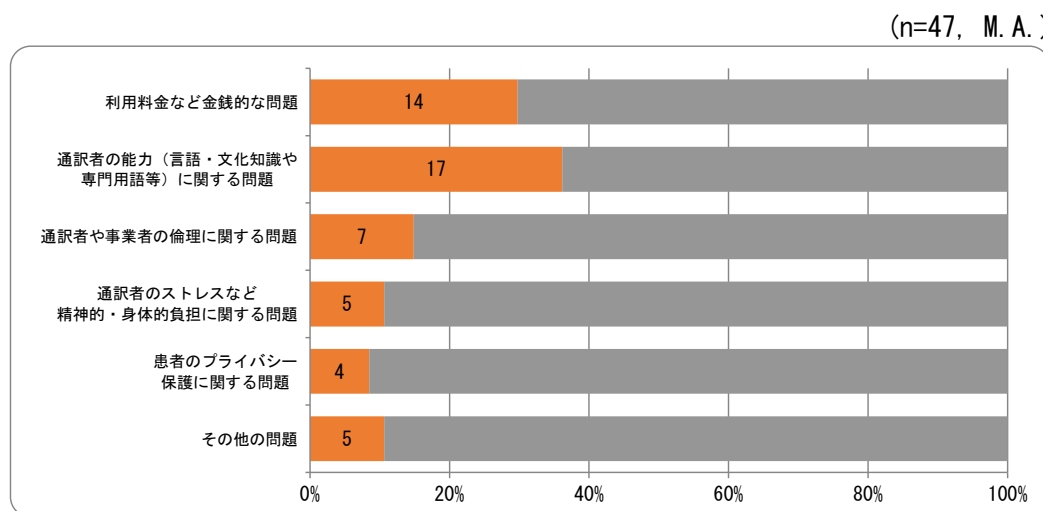
「必要だと感じる」という回答が最も多く、44.7%にあたる 21 件に上った。「まあまあ必要だと感じる」と合わせると、必要性を感じている者は全体の70%である。「必要だとは感じない」という回答は1者であった。理由（自由記載）を以下に摘記する。文意を損なわない範囲で内容を要約した。



- 語学力とともに医療に関する知識、倫理なども求められるため、他の資格では計れないものが多く、客観的な判断基準があるとありがたい。またそれにより医療通訳が専門職として認知されることで、裾野が広がることを期待する。
- 医療通訳者の登録にあたって、県で独自のレベルチェックを実施しているが、それだけでは医療通訳者として真に必要な能力を計るのに十分ではないと感じている。全国一律の医療通訳の資格認定が行われれば、医療通訳の水準の向上に繋がると思う。
- 医療通訳は高度な専門知識が求められ、第三者認証制度があれば能力の指標になるが、ボランティアレベルでは、制度の登録・運用は難しいと思われる。  
特に少数言語では、普通の日常生活の通訳ができる人材を確保するのも難しく、医療通訳研修や資格取得を促すまで至らない。
- 認証制度や資格がきちんと仕事に結びつくものであればよいが、ボランティアベースでの活動が多くを占める現状では、逆に足かせになる危険性があるのではないかと。

## 5-7-2. 医療通訳者やサービス事業者の負う責任やリスク等について

医療通訳者やサービス事業者の負う責任やリスク等に関して、実際に経験したことがあるかをたずねたところ、下記の結果を得た。



利用料金など金銭的な問題について、「経験したことがある」という回答は全体の約 30%であった。通訳者の能力（言語・文化知識や専門用語等）を「経験したことがある」という回答は全体の約 36%で、今回尋ねた四種の問題の中で最も経験している者が多かった。

その他、通訳者や事業者の倫理に関する問題について、「経験したことがある」とする回答は約 15%、通訳者のストレスなど精神的・身体的負担に関する問題が約 11%、患者のプライバシー保護に関する問題が約 9%であった。

「その他」の回答内容を以下に摘記する。文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- 医療通訳者が現場に行ったが、患者都合によりキャンセルになった場合に、誰が費用負担（通訳者の交通費等）を負担すべきか問題となる。
- 医療通訳がまだまだ仕事として確立されておらず「謝金」を基本としたボランティアベースのため、サービス事業者、医療通訳者とともに疲弊し、共倒れになる可能性がある。

## 5-7-3. 現在の医療通訳の問題点

現在の医療通訳の問題点として捉えている点について、大きく三項目を挙げて尋ねた。

## (1) 現在所属している通訳者の質・モチベーションの維持

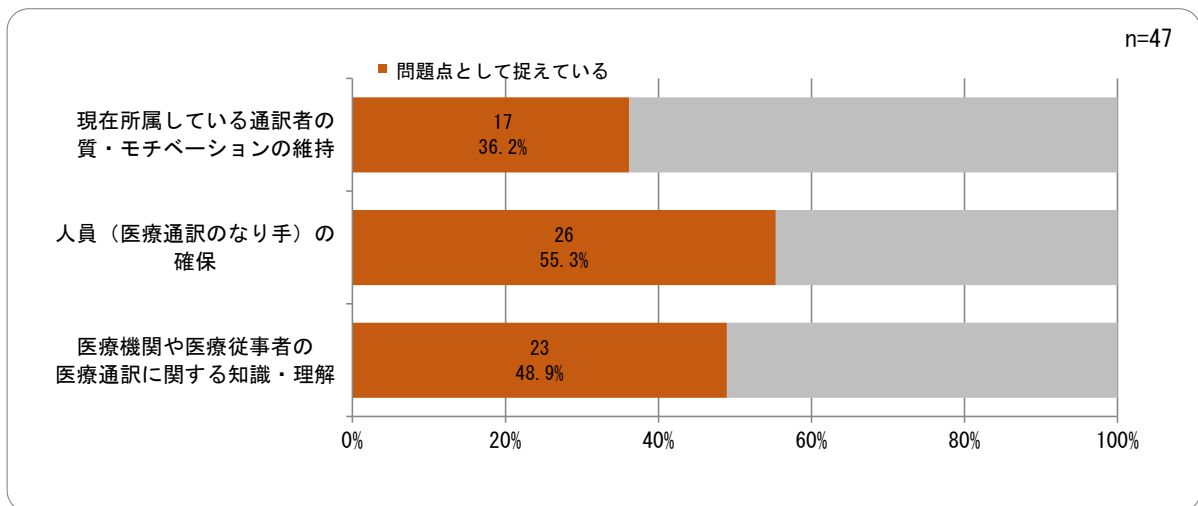
「現在所属している通訳者の質・モチベーションの維持」については、36.2%にあたる 17 事業者が問題点として捉えていると回答した。

## (2) 人員（医療通訳のなり手）の確保

「人員（医療通訳のなり手）の確保」については、55.3%にあたる 26 事業者が問題点として捉えていると回答した。

## (3) 医療機関や医療従事者の医療通訳に関する知識・理解

「医療機関や医療従事者の医療通訳に関する知識・理解」については、48.9%にあたる 23 事業者が問題点として捉えていると回答した。



「その他」の回答内容を以下に摘記する。文意を損なわない範囲で内容を要約した。

- 専門職として認識されておらず、謝金や費用の予算立て、あるいは支払う意識が低い。そのため、職業として医療通訳が成り立たず、人材の確保がむずかしい。
- 医療通訳は、患者のみならず、医療従事者にとっても安心な医療につながることを理解して頂きたい。手話通訳と同じ認識が高まることをのぞむ。
- 急患の場合などは、医療通訳者の派遣制度で対応することが難しい。医療通訳者からの相談に乗ったり、アドバイスを行う事のできるコーディネーター人材が少ない。
- 医療通訳は、医療における医療機関と患者のコミュニケーションに大きく関わるため、医療安全の問題として捉えるべき問題であるが、医療通訳の仕組みがない場合のリスクに対する意識が特に医療機関側で低い。対して医療通訳が入った場合の選択リスクに高い関心が払われており、非常にアンバランスだと感じる。
- 行政・大学・関係機関と連携した体制作りが必要である。
- 現任者のスキルアップのために年2回のペースで研修を実施しているが、毎回英語通訳の日本人が全員参加し、中国語通訳者の参加が少ない。中国語の依頼が一番多いので、毎回呼びかけているが改善されない。

- 医療機関は通訳導入を患者側のメリットのみと捉え、患者に通訳費用負担を求めることがままある。通訳導入は正確な患者の背景・病状理解による適切な治療方針の確立や無駄な検査の削減、正確なインフォームドコンセントの実施や医療過誤防止など医療機関側へのメリットも大きいことに認識が及んでいない場合も多い。

#### 5-7-4. 医療通訳サービス事業に今必要な体制整備として国に期待すること

「医療通訳サービス事業に今必要な体制整備として、国に期待すること」を尋ねたところ、全体の 57.4%にあたる 27 事業者が何らかの回答をしている。抄録すると以下の通りである。なお、文意を損なわない範囲で要約した。

- 散在地域でも活用しやすい遠隔医療通訳サービスの整備。とくに、英・中・韓国語以外の言語については地域で通訳者の確保は難しいので、国として遠隔サービスを整備頂けるとありがたい。
- 医療安全の観点を取り入れた医療通訳に関する啓蒙・広報活動。医療機関側が医療外国語の知識を持つ必要性は必ずしもないが、医療通訳の「使い方」を知ってもらう必要がある。
- 全国的に外国人の数が増加している中、地方における医療通訳サービスを提供しているモデルとなる実施主体がない。都市部と違ったニーズや課題が地方にはある。拠点となる病院に医療通訳を配置するなどして、必要に応じて他の病院に派遣するような体制を整備してほしい。
- 積極的に医療通訳サービス事業を実施する自治体に対して、補助を検討していただくことで、事業内容の充実化を図ることができると考える。

## 6. 参考資料：調査票

---

(次ページ以降に記載)

# 医療機関における外国人旅行者及び 在留外国人受入れ体制等の実態調査

## 医療機関票

- ❖ 本調査は、外国人患者受入れ体制の状況等について、個々の医療機関等の体制把握を行うと共に、今後、厚生労働省として体制整備をしていくにあたっての基礎資料を得る目的で行うものです。なお、実施にあたっては厚生労働省が井上事務機事務用品株式会社に調査実務を委託しています。
- ❖ この調査票は、全国の救急告示病院等を対象とし、貴院における外国人患者受入れ体制の状況等についてお尋ねするものです。記入方法の詳細につきましては、同封の記入要領をご参照下さい。
- ❖ 「平成 27 年度」の実績についてうかがう箇所については、**2015 年 4 月から 2016 年 3 月までの実績**をお答え下さい。
- ❖ 調査票は8ページありますが、外国人患者受入れの実績数は概数での記入を可能としており、また、回答した選択肢に応じて設問を飛ばしていただけるようにしている等、記入のご負担を軽減するよう配慮しておりますので、ご回答にご協力下さるようお願い致します。なお、自由記載用のスペース全てに記入する必要はありません。

### 1. 基本情報（平成 28 年 10 月 1 日現在の情報をご記入下さい。）

1-1. 貴院の基本情報を太枠内にご記入下さい。

フリガナ			電話(代表)		
病院名			ファクシミリ		
所在地	〒				
開設者 (番号を右から 選んで記入)	01 国	04 地方独立行政法人	07 公益法人	10 私立学校法人	13 その他(下の枠内に記入)
	02 都道府県	05 その他の公的機関	08 医療法人	11 その他法人	
	03 市町村	06 社会保険関係団体	09 会社	12 個人	
許可病床数 (右つめで記入)		病院機能 (該当する欄の 左にシ点を記入)	特定機能病院	地域医療支援病院	がん診療連携拠点病院
	床		エイズ治療拠点病院	救急告示病院	
総患者数 (右つめで記入)	平成 27 年度1年間の患者数を入院・外来別に「延べ数」でご記入下さい。(日本人・外国人を問わず)			外来	
				入院	
					名
					名

1-2. 以下の第三者認証の取得状況について、あてはまる番号をそれぞれ太枠内にご記入下さい。

1 (公財) 日本医療機能評価機構の「病院機能評価」		1 取得済・2 検討中・3 予定なし
2 Joint Commission International の “Accreditation Standards For Hospitals”		1 取得済・2 検討中・3 予定なし
3 ISO 9001/14001 (品質管理マネジメント指標)		1 取得済・2 検討中・3 予定なし
4 臨床研修評価 (卒後臨床研修評価機構)		1 取得済・2 検討中・3 予定なし
5 (一財) 日本情報経済社会推進協会の「プライバシーマーク」		1 取得済・2 検討中・3 予定なし
6 人間ドック健診施設機能評価 (日本人間ドック学会)		1 取得済・2 検討中・3 予定なし
7 その他の認証	名称	1 取得済・2 検討中・3 予定なし

1-3. 日本国内の医療機関に対し、多言語による診療案内や、異文化・宗教に配慮した対応など、外国人患者の受入れに資する体制を第三者的に評価する仕組みとして「外国人患者受入れ医療機関認証制度 (JMIP)」が設けられています。この制度について、あてはまる番号をそれぞれ太枠内にご記入下さい。

1 JMIP の認証制度をご存じでしたか。		1 知っていた・2 知らなかった
2 (未取得の場合) 受審への関心がありますか。		1 あり・2 なし・3 わからない・4 その他
↳ 上のように回答された理由がありましたら、右の枠内にお書き下さい。		

1-4. 「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015」に基づいて先般観光庁が選定した「訪日外国人旅行者受入医療機関」リストについて、あてはまる番号を太枠内にご記入下さい。

1 「訪日外国人旅行者受入医療機関」リストをご存じでしたか。	<input type="checkbox"/>	1 知っていた・2 知らなかった
2 (リストに未掲載の場合) 掲載への関心がありますか。	<input type="checkbox"/>	1 あり・2 なし・3 わからない
↳ 上のように回答された理由がありましたらお書き下さい。関心がない場合、どのようなきっかけがあれば応募を検討されますか。併せてお答え下さい。	<input type="text"/>	

1-5. 厚生労働省では、医療通訳・外国人向け医療コーディネーターの配置促進及び院内資料、案内表示の多言語化等の整備により外国人患者を受け入れる体制を整備することを目的として、医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業を進めています。事業について、あてはまる番号を太枠内にご記入下さい。

1 「外国人患者受入れ環境整備事業」をご存じでしたか。	<input type="checkbox"/>	1 知っていた・2 知らなかった
2 同様の事業に関心がありますか。	<input type="checkbox"/>	1 あり・2 なし・3 わからない
↳ 上のように回答された理由がありましたらお書き下さい。関心がない場合、どのような事業内容であれば利用したいとお考えですか。併せてお答え下さい。	<input type="text"/>	

## 2. 外国人患者受入れの実績

2-1. 平成 27 年度の1年間に、外国人患者の受入れ実績がありましたか。外来・入院それぞれについて、あてはまる番号を太枠内にご記入下さい。

	外 来	入 院
受入れの有無	<input type="checkbox"/> 1 あり・2 なし・3 把握していない	<input type="checkbox"/> 1 あり・2 なし・3 把握していない

↳ 外来・入院とも「なし」または「把握していない」場合は、大問3 (3 ページ) へお進み下さい。

2-2. 平成 27 年度の1年間に、次の A・B・C にあてはまる外国人患者を受入れたことはありますか。外来・入院それぞれについて、あてはまる番号を太枠内にご記入下さい。なお、受入れ実績が「1 あり」の場合は、外国人患者数を把握していますか。把握している場合は平成 27 年度ののべ患者数を、実数または概数でお答え下さい。

		外 来	入 院
A. 在留外国人 (日本に居住する)	1 受入れの有無	<input type="checkbox"/> 1 あり・2 なし・3 把握していない	<input type="checkbox"/> 1 あり・2 なし・3 把握していない
	↳ ある場合、患者数を	<input type="checkbox"/> 1 把握している・2 把握していない	<input type="checkbox"/> 1 把握している・2 把握していない
	2 (患者数を把握している場合) 平成 27 年度 1 年間の のべ患者数	↳ 実数を把握している場合 (のべ人数を右詰めで記入) <input type="text"/> 名 ↳ 概数を把握している場合 (選択肢から番号を選んで記入) <input type="checkbox"/> 1. 10 名以内    3. 51 ~ 100 名 <input type="checkbox"/> 2. 11 ~ 50 名    4. 101 名以上	↳ 実数を把握している場合 (のべ人数を右詰めで記入) <input type="text"/> 名 ↳ 概数を把握している場合 (選択肢から番号を選んで記入) <input type="checkbox"/> 1. 10 名以内    3. 51 ~ 100 名 <input type="checkbox"/> 2. 11 ~ 20 名    4. 101 名以上
B. 訪日(不慮のケガ・病気になった外国人観光客や商用等で日本滞在中)	1 受入れの有無	<input type="checkbox"/> 1 あり・2 なし・3 把握していない	<input type="checkbox"/> 1 あり・2 なし・3 把握していない
	↳ ある場合、患者数を	<input type="checkbox"/> 1 把握している・2 把握していない	<input type="checkbox"/> 1 把握している・2 把握していない
	2 (患者数を把握している場合) 平成 27 年度 1 年間の のべ患者数	↳ 実数を把握している場合 (のべ人数を右詰めで記入) <input type="text"/> 名 ↳ 概数を把握している場合 (選択肢から番号を選んで記入) <input type="checkbox"/> 1. 5 名以内    3. 11 ~ 20 名 <input type="checkbox"/> 2. 6 ~ 10 名    4. 21 名以上	↳ 実数を把握している場合 (のべ人数を右詰めで記入) <input type="text"/> 名 ↳ 概数を把握している場合 (選択肢から番号を選んで記入) <input type="checkbox"/> 1. 5 名以内    3. 11 ~ 20 名 <input type="checkbox"/> 2. 6 ~ 10 名    4. 21 名以上



		医療（健診含む）		左記のうち健診のみ	
C. 医療を目的に来日した外国人 健診・検査や診療・治療といった	1 受入れの有無	<input type="checkbox"/>	1 あり・2 なし・3 把握していない	<input type="checkbox"/>	1 あり・2 なし・3 把握していない
	→ある場合、患者数を	<input type="checkbox"/>	1 把握している・2 把握していない	<input type="checkbox"/>	1 把握している・2 把握していない
	2（患者数を把握している場合） 平成27年度1年間ののべ患者数	→実数を把握している場合 （のべ人数を右詰めで記入） <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 名 →概数を把握している場合（選択肢から番号を選んで記入） <input type="checkbox"/> 1. 5名以内    3. 11～20名 <input type="checkbox"/> 2. 6～10名    4. 21名以上	→実数を把握している場合 （のべ人数を右詰めで記入） <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 名 →概数を把握している場合（選択肢から番号を選んで記入） <input type="checkbox"/> 1. 5名以内    3. 11～20名 <input type="checkbox"/> 2. 6～10名    4. 21名以上		

2-4. 平成27年度の一年間に受入れた外国人患者のうち、日本語を話せないか、または日本語を少し話せるものの、十分なコミュニケーションがとれない患者の受入れがありましたか。

受入れの有無  1 あり・2 なし・3 日本語の可否までは把握していない →「2」「3」を選択した場合は設問2-6へお進み下さい。

2-5. (2-4で「1あり」を選択した場合) 上記のような患者とのコミュニケーションの際、実際に使用した言語の上位から(最大)3言語をお書き下さい(日本語で対応した場合は「日本語」と記載)。把握していない場合は、「把握していない」欄に $\blacktriangle$ を入れて下さい。

1	<input type="text"/>	語
2	<input type="text"/>	語
3	<input type="text"/>	語

把握していない

2-6. 外国人患者の受診が多い診療科を上位から(最大)3つお選び下さい。回答は数字で、

- ・1番多かった科の左に 1
- ・2番目に多かった科の左に 2
- ・3番目に多かった科の左に 3

を、それぞれ太枠内にお書き下さい。「その他」欄に数字を入れた場合は具体的な診療科名をお書き下さい。

<input type="checkbox"/>	内科	<input type="checkbox"/>	産科	<input type="checkbox"/>	歯科
<input type="checkbox"/>	外科	<input type="checkbox"/>	婦人科	<input type="checkbox"/>	救急受診
<input type="checkbox"/>	整形外科	<input type="checkbox"/>	小児科	<input type="checkbox"/>	人間ドック・健診
<input type="checkbox"/>	その他(右に記入)				

### 3. 外国人患者の受入れ体制について

3-1. 貴院の外国人患者受入れ体制のうち、人員体制についてうかがいます。下記の項目それぞれについて、配置の有無(番号)を記入の上、配置している場合は雇用形態・対応できる言語を記入して下さい。なお、医療通訳者が外国人向け医療コーディネーターを兼ねている場合は、両方「配置している」ものとして記載して下さい。

		配置の状況	
1 院内の医療通訳者(※1)		<input type="checkbox"/>	1 配置している・2 配置していない
	a. 専任・兼任の別	<input type="checkbox"/>	1 専任、兼任とも配置・2 専任のみ・3 兼任のみ
	↳(1または3の場合) 兼職(該当すべてに $\blacktriangle$ 点)	<input type="checkbox"/>	医師 <input type="checkbox"/> 看護職 <input type="checkbox"/> その他医療関係有資格者 <input type="checkbox"/> 事務職員 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/>
	b. 常勤・非常勤の別	<input type="checkbox"/>	1 常勤、非常勤とも配置・2 常勤のみ・3 非常勤のみ
c. 対応できる言語		<input type="text"/>	
2 外国人向け医療コーディネーター(※2)		<input type="checkbox"/>	1 配置している・2 配置していない
	a. 専任・兼任の別	<input type="checkbox"/>	1 専任、兼任とも配置・2 専任のみ・3 兼任のみ
	↳(1または3の場合) 兼職(該当すべてに $\blacktriangle$ 点)	<input type="checkbox"/>	医師 <input type="checkbox"/> 看護職 <input type="checkbox"/> その他医療関係有資格者 <input type="checkbox"/> 事務職員 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/>
	b. 常勤・非常勤の別	<input type="checkbox"/>	1 常勤、非常勤とも配置・2 常勤のみ・3 非常勤のみ
c. 対応できる言語		<input type="text"/>	

(※1) ここで「医療通訳」とは、診療の場において、病院の従事者(病院窓口の職員も含む)と患者およびその家族間のコミュニケーションを行う者(医療関係資格の取得の有無を問わない)をいいます。

(※2) ここで「外国人向け医療コーディネーター」とは、外国人患者が医療機関において円滑に医療を受けられるようコーディネートする者(医療関係資格の取得の有無を問わない)をいいます。

3-2. 貴院の外国人患者受入れ体制のうち、人員以外の体制についてうかがいます。下記の項目それぞれについて、あてはまる番号を太枠内にご記入下さい。

1 外国人患者対応の専門部署		1 部署あり ・ 2 部署なし
2 日本語の書類を外国語に翻訳する体制 <sup>(※1)</sup>		1 院内翻訳体制あり・2 外注で翻訳・3 体制なし
3 外国人患者に関する外部との連携体制		1 体制あり ・ 2 体制なし
↳ (体制ありの場合) 連携の相手や連携内容についてお書き下さい。		
4 職員に対する外国人患者対応教育・研修体制 <sup>(※2)</sup>		1 院内で実施・2 外部の研修等に参加・3 体制なし

(※1) 一言語でも院内翻訳体制がある場合は、「1 院内翻訳体制あり」をお選び下さい。  
 (※2) 院外・院外どちらも実施している場合は「1 院内で実施」をお選び下さい。

3-3. 病院として外国人患者に対応する体制がとられていますか。体制がある場合、受診における各場面それぞれについて、右の太枠内に、選択肢 ①～③の番号でお答え下さい。なお、体制がない場合は空欄として下さい。

**選択肢**

- ① 外部団体による医療通訳（派遣・電話通訳等）サービス または院内の医療通訳者により外国語での対応が可能
- ② 多言語対応ツール（指さし会話手帳等）を利用し、院内スタッフで対応可能
- ③ 上記の①、② いずれも可能

回答欄				
事務部門 (受付・会計)	診療場面 (医師との会話)	検査場面	入院場面	

3-4. 右記の各言語で、それぞれの書類や案内が提供可能な場合、太枠内の各欄に○をつけてください。

		日本語 (かな書き/ルビふり)	英語	中国語	その他の言語
院内 文書	受付票（診療申込書）				
	問診票				
	治療・検査・入院等の説明書・同意書				
	支払いに関する各種書類（概算通知・明細書等）				
	検査・治療等の結果報告書（レポート）				
院内案内図・案内表示					
病院案内・パンフレット					

3-5. 医療通訳（電話通訳含む）を利用したことのある方におたずねします。  
 →利用したことのない方は設問 3-6 にお答え下さい。

1 医療通訳サービスを利用する理由 (医療通訳の導入効果として期待すること)として、あてはまるものすべてに <b>レ点</b> を入れて下さい。	医療従事者の精神的・身体的負担の軽減	言葉や文化の違いに起因するトラブル回避	多言語対応による外国人受診者増加
	外国人患者対応にかかる時間の削減	外国人患者の満足度向上	その他 (下に記入)
2 利用は貴院にとって (番号を記入)	1 概ねよかった・2 概ねよくなかった・3 どちらともいえない		
3 上記 2 のようにお答えになった理由を、下の枠内にお書き下さい。			

3-6. 医療通訳（電話通訳含む）を利用したことのない方におたずねします。今後、医療通訳を導入する予定についてお聞かせ下さい。

<b>1 導入予定（番号を記入）</b>	<b>1 導入予定あり・2 導入について検討中・3 導入予定なし</b>		
<b>2</b> （上記1で「1 導入予定あり」とお答えの方へ）理由としてあてはまるもの（医療通訳に期待されること）全てに <b>レ点</b> を入れて下さい。		医療従事者の精神的・身体的負担の軽減	外国人患者の満足度向上
		外国人患者対応にかかる時間の削減	多言語対応による外国人受診者増加
		言葉や文化の違いに起因するトラブル回避	その他（下に記入）
<b>3</b> （上記1で「3 導入予定なし」とお答えの方へ）その理由としてあてはまるもの全てに <b>レ点</b> を入れて下さい。		そもそも外国人患者数が少ない	通訳費用を支払う予算・体制がない
		患者本人が通訳を連れてくればよい	医療通訳の質に不安がある
		医療通訳自体を知らない	院内に十分な体制がある
		地域に利用できるサービスがない	その他

3-7. 医療通訳や通訳サービス事業者に対する要望事項をご教示下さい。

<b>1 要望事項</b> （あてはまるものすべてに <b>レ点</b> ）	<b>1</b> 費用を安価にしてほしい	<b>4</b> 休日や夜間等、時間外にも対応してほしい
	<b>2</b> 医療関係の知識を高めてほしい	<b>5</b> 依頼してすぐに使える体制にしてほしい（救急等の緊急時）
	<b>3</b> 患者への配慮等の医療倫理を高めてほしい	<b>6</b> その他（下の枠内に記入）

#### 4. 医療費等について

この項では、外国人患者のうち日本の公的医療保険に未加入の方を対象に想定してお答え下さい。

4-1. 平成27年度の1年間に、外国人患者の医療費が未収となったことがありますか。あてはまる番号を右の太枠内にご記入下さい。

<input type="checkbox"/>	1 ある・2 ない・3 不明
--------------------------	----------------

4-2. 外国人患者に対してクレジットカードの使用可否を含め、対応可能な支払い方法を明示していますか。あてはまる番号を太枠内にご記入下さい。

<input type="checkbox"/>	1 している・2 していない・3 する予定がある
--------------------------	--------------------------

4-3. 日本の公的医療保険に加入していない外国人患者に対する医療費価格（請求額）についてうかがいます。日本の診療報酬点数表を基準としている場合、診療報酬点数「1点」の価格をお書き下さい。その他の価格設定方法をとっている場合（別途手数料を請求している場合など）は、下の枠内に請求額の決定方法についてお書き下さい。

診療報酬点数「1点」＝	<input type="text"/>	円に相当
-------------	----------------------	------

--

## 5. 今後の外国人患者への対応方針について

5-1. 外国人患者受入れに当たり、現在負担となっていることや今後不安な点について、下の中であてはまるもの全てに **レ点** を入れて下さい。そのほか、負担や不安に感じられることがありましたら枠内にお書き下さい。

対応に要する時間や労力の増加	(具体的内容、その他負担や不安に感じる事)
従事者の精神的負担の増加	
未収金や訴訟などのリスク	
言語や意思疎通の問題	

5-2. 貴院が今後外国人患者を受入れるに際して、どのような体制が整備されていないとお考えですか。項目別の状況を、番号でそれぞれ太枠内にご記入下さい。

1 医療の設備・施設面		1 十分である 2 ある程度整備してある 3 あまり整備していない 4 未整備
2 人員面 (コーディネーター・医療通訳)		
3 院内の教育・研修		
4 院内マニュアル等		

5-3. 上記以外で体制整備として今後充実させたいこと、必要と思われることなどがありましたらお書き下さい。

---



---



---

5-4. 今後、外国人患者受入れ体制を整備するにあたって、国としてどのような事業や支援が必要だとお考えですか。下記の中で必要と感じられるもの **上位3つ** に **レ点** を付けて下さい。(レ点は3つまで)

医療通訳サービスの導入支援
各種文書や院内案内図の多言語対応への支援
遠隔 (電話等) 通訳利用のための費用補助
国内の医療関係者に向けた情報提供
医療を必要とする外国人対象の電話窓口等の整備
未収医療費問題への対策
事故発生やクレーム対応等に係る施策

5-5. 上記のほかに、国としての支援を期待すること、「このような支援があれば利用したい」といったお考えがあれば下の枠内にお書き下さい。

---



---





# 医療機関における外国人旅行者及び 在留外国人受入れ体制等の実態調査

## 地方自治体票

- ❖ 本調査は、外国人患者受入れ体制の状況等について、体制把握を行うと共に、今後、厚生労働省として体制整備をしていくにあたっての基礎資料を得る目的で行うものです。なお、実施にあたっては厚生労働省が井上事務機事務用品株式会社に調査実務を委託しています。
- ❖ この調査票は、都道府県・政令指定都市・中核市・在留・訪日外国人の多い区市町村を対象として、**医療通訳の提供等の外国人患者受入れ体制整備に係る取組状況や外国人患者に係る施策**についてお尋ねするものです。詳しくは同封の「記入要領」をご参照下さい。
- ❖ 「平成27年度」の実績についてうかがう箇所については、**2015年4月から2016年3月までの実績**をお答え下さい。

### 1. 医療通訳に係る施策について（平成28年10月1日現在）

1-1. 貴自治体が**直接実施する**医療通訳関係の施策として、下記それぞれの趣旨をもつ制度等の状況について、あてはまる**番号及び名称等**を太枠内にご記入下さい。（区市町村の場合、都道府県の施策に依拠する場合は「4」をお選び下さい。）

	実施状況	開始年度
1 医療通訳の養成または研修制度等名称等	1 実施中・2 実施予定・3 未実施・4 その他	年
2 医療通訳に関する認定制度等	1 実施中・2 実施予定・3 未実施・4 その他	年
3 医療通訳の登録・紹介制度等	1 実施中・2 実施予定・3 未実施・4 その他	年
4 医療通訳の医療機関への（直接）派遣制度等	1 実施中・2 実施予定・3 未実施・4 その他	年
5 医療機関への医療通訳配置支援制度等	1 実施中・2 実施予定・3 未実施・4 その他	年
6 コミュニティー通訳・ボランティア通訳の養成等	1 実施中・2 実施予定・3 未実施・4 その他	年
その他の医療通訳に係る施策や、各制度の連携体制について、この枠内にお書き下さい。		

1-2. 貴自治体が**補助金交付等により支援する**医療通訳関係の事業等（民間事業者・NGO等が実施するもの）の状況について、あてはまる**番号**を太枠内にご記入下さい。（区市町村の場合、都道府県の施策に依拠する場合は「4」をお選び下さい。）

	実施状況	開始年度
1 医療通訳の養成または研修等を行う事業等	1 支援中・2 支援予定・3 特に施策なし・4 その他	年
2 医療通訳の登録・紹介・派遣を行う事業等	1 支援中・2 支援予定・3 特に施策なし・4 その他	年
3 医療機関への医療通訳配置支援を行う事業等	1 支援中・2 支援予定・3 特に施策なし・4 その他	年
4 コミュニティー通訳・ボランティア通訳の養成等を行う事業等	1 支援中・2 支援予定・3 特に施策なし・4 その他	年
その他の医療通訳に係る施策や、各制度の連携体制について、この枠内にお書き下さい。		

- ※ ここで「医療通訳」とは、診療の場において、病院の従事者（病院窓口の職員も含む）と患者およびその家族とのコミュニケーションを行う者（医療関係資格の取得の有無を問わない）をいいます。
- ※ 「コミュニティー通訳・ボランティア通訳」とは、地域での日常生活における多様な場面（役所や金融機関での手続き、医療機関の受診など）で外国人のニーズに対応する通訳をいいます。報酬の有無は問いませんが、医療に特化していない通訳はこちらに含めて下さい。

## 2. 外国人患者の医療機関受診に係る施策について

2-1. 外国人患者の受診に係る施策について、大問1でおたずねしたものの以外で、下記それぞれの実施状況及び（実施中の場合）開始年度をそれぞれお書き下さい。

		実施状況	開始年度
医療機関向け	外国人患者対応のためのマニュアル整備	1 実施中・2 実施予定あり・3 なし	→ 実施中の場合 2-2 に回答
	多言語説明資料の整備	1 実施中・2 実施予定あり・3 なし	
	多文化対応ツール等の整備	1 実施中・2 実施予定あり・3 なし	
外国人住民向け	医療に関する相談窓口事業	1 実施中・2 実施予定あり・3 なし	
	外国語のパンフレットによる医療機関案内	1 実施中・2 実施予定あり・3 なし	
	外国語のWebサイトによる医療機関案内	1 実施中・2 実施予定あり・3 なし	

※ ここでは、「多言語説明資料」は、診療申込書、問診票、同意書などの資料を各国語で作成したものをいいます。

※ ここでは、「多文化対応ツール」は、指さし会話集や多文化対応用アプリ等をいいます。

2-2. 多言語説明資料の整備を実施している自治体の方にはうかがいます。提供可能な言語を下記の言語リストから選び、二桁の番号で記入して下さい。

言語番号							

2-3. 多文化対応ツールの整備を実施している自治体の方にはうかがいます。提供可能な言語を下記の言語リストから選び、二桁の番号で記入して下さい。

言語番号							

### 言語リスト

00 日本語（かな／ルビふり）	04 スペイン語	08 ベトナム語	12 ヒンディー語	16 イタリア語
01 英語	05 ポルトガル語	09 タイ語	13 ドイツ語	17 アラビア語
02 中国語	06 タガログ語	10 マレー語	14 フランス語	99 その他
03 韓国・朝鮮語	07 ネパール／ベンガル語	11 インドネシア語	15 ロシア語	

2-4. 上記のほか、外国人患者の言語・経済状況・習慣・宗教・医療への認識などに配慮し、安心して医療を受けられるようにするための取組みや工夫がありますか。

取組みや工夫の有無	<input type="checkbox"/> 1 あり・2 なし
↳（ある場合）内容をお書き下さい。	
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> </div>	



### 3. 外国人患者受入れ実績の把握体制に係る施策

3-1. 貴管下の医療機関における受入れ実績（患者数）を把握する体制がありますか。あてはまる番号を太枠内にご記入下さい。なお、区市町村の場合、都道府県の統計等によって患者数の把握が可能であれば「あり」として下さい。

	受入れ実績把握体制の有無	
外国人患者数（全体）		1 あり・2 公的医療機関のみ・3 なし

3-2. 上記 2-1 で「体制あり」とご回答いただいた方は、下記の内訳による患者の受入れ実績を把握していますか。3-1と同様に有無（番号）をご記入下さい。

	受入れ実績把握体制の有無	
A. 在留（日本に居住する）外国人		1 あり・2 公的医療機関のみ・3 なし
B. 訪日（観光や商用等で日本滞在中に不慮のケガ・病気になった）外国人		1 あり・2 公的医療機関のみ・3 なし
C. 健診・検査や診療・治療といった、医療を目的に来日した外国人		1 あり・2 公的医療機関のみ・3 なし

### 4. 外国人患者に係る医療費について

外国人患者がやむを得ない事情で医療費を払いきれない場合、未収医療費の一部を補てんする制度に係る施策がありますか。あてはまる番号を 3-2 でお聞きした内訳（A・B・C）別に、太枠内にご記入下さい（4 は区市町村のみ選択可）。また、制度がある場合、概要についてお答え下さい。

		1 あり・2 なし・3 検討中・4 都道府県で実施
<b>1 制度の有無</b> <small>ある場合</small>		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 90%; border-bottom: 1px dashed black; padding-bottom: 5px;">→ 2 補てん額 (割合や算定方法等)</div> <div style="width: 5%; text-align: center;">↓</div> </div> <div style="width: 90%; border-bottom: 1px dashed black; padding-bottom: 5px;">→ 3 適用の対象</div> <div style="width: 90%; border-bottom: 1px dashed black; padding-bottom: 5px;">→ 4 適用の条件</div>

「なし」の場合は次ページへ

## 5. 総合的な受入れ体制整備等に係る施策

5-1. 総合的に貴自治体の外国人患者受入れ体制に関して、下記の項目の達成度をどのようにお考えですか。

	達成度
1 受入れ可能な医療機関数や医療設備面	1 不足はない・ 2 拡充が必要・ 3 把握していない
2 多言語説明資料や多文化対応ツール等	1 不足はない・ 2 拡充が必要・ 3 把握していない
3 人員面（医療通訳者・外国人住民への相談事業に係る人員等）	1 不足はない・ 2 拡充が必要・ 3 把握していない
4 外国人対応に係る教育・研修	1 不足はない・ 2 拡充が必要・ 3 把握していない
5 民間団体等との連携体制	1 不足はない・ 2 拡充が必要・ 3 把握していない

5-2. 外国人患者受入れのための体制整備として、国の支援が必要とお考えの事項があればお書き下さい。

-----

-----

-----

5-3. その他、外国人患者受入れのための体制整備について、課題や障壁となっていることがあればご記入下さい。

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

## 6. ご記入担当者の情報

ご記入担当者の情報（必要時、本調査に関することや外国人患者受入れに関すること等をお尋ねする場合のご連絡先）をお書き下さい。複数の方が担当された場合は、代表者をご記入ください。

フリガナ			お電話番号	(内 )
お名前			ファクシミリ	
ご所属・役職	電子メール			

# 医療機関における外国人旅行者及び 在留外国人受入れ体制等の実態調査

サービス事業者票

- ❖ 本調査は、外国人患者受入れ体制の状況等について、個々の医療機関等の体制把握を行うと共に、今後、厚生労働省として体制整備をしていくにあたっての基礎資料を得る目的で行うものです。なお、実施にあたっては厚生労働省が井上事務機事務用品株式会社に調査実務を委託しています。
- ❖ この調査票は、全国の医療通訳サービス提供事業者等を対象とし、**医療通訳サービス提供状況等**についてお尋ねするものです。詳しくは同封の記入要領をご参照下さい。
- ❖ 「平成 27 年度」の実績についてうかがう箇所については、**2015 年 4 月から 2016 年 3 月までの実績**をお答え下さい。
- ❖ 調査票は 8 ページありますが、回答した選択肢に応じて設問を飛ばしていただけるようにしている等、記入のご負担を軽減するよう配慮しておりますので、ご回答にご協力下さるようお願い致します。なお、自由記載用のスペース全てに記入する必要はありません。

## 1. 事業者概要、提供サービスについて

1-1. 下記それぞれの項目について、あてはまる内容を太枠内にご記入下さい。

フリガナ			電話(代表)	
事業者名			ファクシミリ	
所在地	〒			
事業者種別	01 会社	04 医療法人	07 NPO 法人	10 任意団体
	02 社団法人	05 社会福祉法人	08 組合	11 個人
	03 財団法人	06 学校法人	09 その他の法人	12 行政機関
				13 その他(下記枠内に記入)
設立年	* M・T S・H 西暦	年	医療通訳サービスを 開始した年	* M・T S・H 西暦
				年
	※ M(明治)、T(大正)、S(昭和)、H(平成)、西暦のいずれかに○			

1-2. 下記の各サービスについて、提供している場合は左の太枠内に **レ点** をご記入下さい。

<input type="checkbox"/>	01 医療機関への医療通訳派遣	(主として医療機関に対する各種サービス)
<input type="checkbox"/>	02 遠隔(電話(TV電話含む)・インターネット利用等)での医療通訳・相談	
<input type="checkbox"/>	03 外国人患者に関する医療機関からの相談受付	
<input type="checkbox"/>	04 医療関連文書の翻訳	
<input type="checkbox"/>	05 医療関係者を対象とした外国人対応研修	(養成・教育サービス)
<input type="checkbox"/>	06 医療通訳の研修・養成	
<input type="checkbox"/>	07 外国人向け医療コーディネーターの研修・養成	(外国人医療関連事業)
<input type="checkbox"/>	08 医療機関と外国人患者のマッチングやアレンジメント	
<input type="checkbox"/>	09 支払代行サービスまたは身元保証サービス	
<input type="checkbox"/>	10 外国人に対する医療滞在ビザ取得サポート	
<input type="checkbox"/>	11 その他(右の枠内に記入)	

(※1) ここで「医療通訳」とは、診療の場において、病院の従事者(病院窓口の職員も含む)と患者およびその家族間のコミュニケーションを行う者(医療関係資格の取得の有無を問わない)をいいます。

(※2) ここで「外国人向け医療コーディネーター」とは、外国人患者が医療機関において円滑に医療を受けられるようコーディネートする者(医療関係資格の取得の有無を問わない)をいいます。

上記 1-2 で、

- 01 医療機関への医療通訳派遣 のみにレ点を入れた方 ..... 大問2 (2ページ) にお答え下さい。
- 02 遠隔での医療通訳・相談 のみにレ点を入れた方 ..... 大問3 (3ページ) にお答え下さい。
- 01・02 両方 にレ点を入れた方 ..... 大問2・3 の両方にお答え下さい。

以下の大問2は、医療機関への医療通訳派遣を実施している事業者の方におたずねします。

## 2. 提供可能な医療通訳サービスの種類・提供条件等（医療機関への医療通訳派遣）

2-1. 下記それぞれから依頼を受けた場合、現況として医療機関に通訳者を派遣することが可能ですか。対応の可否について、番号でお答え下さい。また、平成27年度1年間の派遣件数を全体で100%とした場合、依頼元別のおおよその割合をお書き下さい。

	通訳派遣の可否	H27年度 依頼元別 派遣件数の割合
1 外国人患者からの依頼	1 対応可能・2 条件や言語による・3 対応不可能	%
2 医療機関からの依頼	1 対応可能・2 条件や言語による・3 対応不可能	%
3 自治体からの依頼	1 対応可能・2 条件や言語による・3 対応不可能	%
4 事業者(NPO・旅行会社等)からの依頼	1 対応可能・2 条件や言語による・3 対応不可能	%

2-2. 下に挙げた各言語について、医療機関への派遣による医療通訳サービスを提供している場合は、A欄に提供範囲を番号でお書き下さい。01～05以外の言語についてはB欄に右の言語リストから番号を選択してお書き下さい。

	A欄 (番号)	← 直接派遣による医療通訳サービス提供範囲
01 英語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
02 中国語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
03 韓国・朝鮮語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
04 スペイン語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
05 ポルトガル語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
	← B欄	1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
	言語を 番号で 記入	1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他

06 タガログ語
07 ネパール語／ベンガル語
08 ベトナム語
09 タイ語
10 マレー語
11 インドネシア語
12 ヒンディー語
13 ドイツ語
14 フランス語
15 ロシア語
16 イタリア語
17 アラビア語
99 その他

以下の大問3は、遠隔（電話（TV電話含む）・インターネット利用等）での医療通訳・相談（以下、「遠隔医療通訳サービス」といいます。）を実施している事業者の方におたずねします。

### 3. 提供可能な医療通訳サービスの種類・提供条件等（遠隔医療通訳サービス）

3-1. 下記それぞれから依頼を受けた場合、現況として遠隔医療通訳サービスを提供することが可能ですか。対応の可否について、番号でお答え下さい。また、平成27年度1年間の派遣件数を全体で100%とした場合、依頼元別のおおよその割合をお書き下さい。

	遠隔通訳サービス提供の可否	H27年度 依頼元別 提供件数の割合
1 外国人患者からの依頼	1 対応可能・2 条件や言語による・3 対応不可能	%
2 医療機関からの依頼	1 対応可能・2 条件や言語による・3 対応不可能	%
3 自治体からの依頼	1 対応可能・2 条件や言語による・3 対応不可能	%
4 事業者(NPO・旅行会社等)からの依頼	1 対応可能・2 条件や言語による・3 対応不可能	%

3-2. 下に挙げた各言語について、遠隔医療通訳サービスを提供している場合は、A欄に提供範囲を番号でお書き下さい。01～05以外の言語についてはB欄に右の言語リストから番号を選択してお書き下さい。

	A欄 (番号)	← 遠隔医療通訳サービス提供範囲
01 英語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
02 中国語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
03 韓国・朝鮮語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
04 スペイン語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
05 ポルトガル語		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
	← B欄	
	言語を 番号で 記入	1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他
		1 特定医療機関・2 特定地域・3 その他

06 タガログ語
07 ネパール語／ベンガル語
08 ベトナム語
09 タイ語
10 マレー語
11 インドネシア語
12 ヒンディー語
13 ドイツ語
14 フランス語
15 ロシア語
16 イタリア語
17 アラビア語
99 その他

以下の大問4・5については、医療通訳サービスを提供している全事業者の方がお答え下さい。

#### 4. 登録医療通訳者について

4-1. 下に挙げた各言語について、医療通訳として登録されている方の実人数と、その内訳をご記入下さい。(01～05以外の言語については、右の言語リストから番号を選んでお書き下さい。)

06 タガログ語	13 ドイツ語
07 ネパール/ベンガル語	14 フランス語
08 ベトナム語	15 ロシア語
09 タイ語	16 イタリア語
10 マレー語	17 アラビア語
11 インドネシア語	99 その他
12 ヒンディー語	

	登録者実人数	内 訳			
		常勤・被用者	非常勤・被用者	ボランティア	その他
01 英語	名	名	名	名	名
02 中国語	名	名	名	名	名
03 韓国・朝鮮語	名	名	名	名	名
04 スペイン語	名	名	名	名	名
05 ポルトガル語	名	名	名	名	名
←言語を番号で記入	名	名	名	名	名
	名	名	名	名	名
	名	名	名	名	名
	名	名	名	名	名
合計	名				

4-2. 上記の合計人数のうち、他の医療通訳団体・事業者との兼任者についてお答え下さい。

他団体等との兼任者数を把握していますか。  1 把握している・2 把握していない  
 ↳ (「1」の場合) 兼任者数  名 (うち貴団体が主たる勤務先である者  名)

#### 5. 医療通訳教育について

5-1. どのような条件で医療通訳者の採用を行っていますか。下の枠内にお書き下さい。研修の修了や資格保有等を条件にしている場合はその内容についてもお書き下さい。

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

5-2. 現任者のスキルアップ（技能向上）に関して、研修や技能チェック等を実施していますか。実施している場合はその内容について下の枠内にご記入下さい。

---

---

---

---

---

---

---

---

5-3. その他、通訳者の知識（医療・言語・制度・異文化等）増進、能力や意欲の維持・向上など、医療通訳の質の確保や担保のために行っている取組みや工夫などがあれば下の枠内にご記入下さい。  
 （例：異なる言語を専門とする通訳者同士の交流、医療に関するセミナーへの出席など）

---

---

---

---

---

---

---

---

設問 1-2 で、

- 01 医療機関への医療通訳派遣 のみにレ点を入れた方 ..... 大問6（この下）にお答え下さい。
- 02 遠隔での医療通訳・相談 のみにレ点を入れた方 ..... 大問7（6ページ）にお答え下さい。
- 01・02 両方 にレ点を入れた方 ..... 大問6・7 の両方にお答え下さい。

以下の大問6は、医療機関への医療通訳派遣を実施している事業者の方におたずねします。

## 6. 直接派遣による医療通訳サービスの利用料（医療機関への医療通訳派遣）

6-1. 医療通訳サービスの利用料は、どなたが負担していますか。また、負担割合についてお答え下さい。なお、一概に料金体系を明示できない場合など（※）は、右欄にレ点を入れ、下の自由記載欄に回答して下さい。

自由記載で回答

（※ 医療通訳サービス利用料の請求は行っていないが、自治体より事務局経費等の補助を受けているボランティア団体の場合、医療機関との患者との話し合いに基づく場合、など）

1. 費用負担者（該当にレ点）	<input type="checkbox"/>	患者本人	<input type="checkbox"/>	医療機関	<input type="checkbox"/>	地方公共団体	<input type="checkbox"/>	左記以外（下に記入）
2. 負担割合（計=100%）	<input type="text"/>	%	<input type="text"/>	%	<input type="text"/>	%	<input type="text"/>	%

---

---

---

---

---

---

---

---

6-2. 利用料（費用負担者への請求額）の計算方法についてご記入下さい。

なお、可能であれば一般的な計算方法として、「言語」「単位」「金額」を例示し、下の枠内で補足願います。

言語	語通訳	単位	あたり	金額	円
----	-----	----	-----	----	---

(例1) [英語または中国語] 通訳 [90分] あたり [X,XXX] 円 (例2) [ポルトガル語] 通訳 [派遣1回] あたり [X,XXX] 円  
 (例3) [韓国・朝鮮語] 通訳 [一ヶ月常駐] あたり [XXX,XXX] 円

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

以下の大問7は、遠隔医療通訳サービスを実施している事業者の方におたずねします。

7. 遠隔（電話等）医療通訳サービスの利用料（遠隔医療通訳サービス）

7-1. 遠隔医療通訳サービスの利用料は、どなたが負担していますか。また、負担割合についてお答え下さい。なお、一概に料金体系を明示できない場合など（※）は、右欄に **レ点** を  自由記載で回答 入れ、下の自由記載欄に回答して下さい。

（※ 医療通訳サービス利用料の請求は行っていないが、自治体より事務局経費等の補助を受けているボランティア団体の場合、医療機関との患者との話し合いに基づく場合、など）

1. 費用負担者（該当に <b>レ点</b> ）	<input type="checkbox"/> 患者本人	<input type="checkbox"/> 医療機関	<input type="checkbox"/> 地方公共団体	<input type="checkbox"/> 左記以外（下に記入）
2. 負担割合（計=100%）	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

7-2. 利用料（費用負担者への請求額）の計算方法についてご記入下さい。

なお、可能であれば一般的な計算方法として、「言語」「単位」「金額」を例示し、下の枠内で補足願います。

言語	語通訳	単位	あたり	金額	円
----	-----	----	-----	----	---

(例1) [タガログ語] 通訳 [30分] あたり [X,XXX] 円 (例2) [ロシア語] 通訳 [契約医療機関の利用一ヶ月] あたり [XX,XXX] 円

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

これ以降は全ての事業者の方がお答え下さい。



## 8. 医療通訳サービスに係る課題等

8-1. 医療通訳の能力を客観的に示す指標としての資格や第三者認証制度等について、必要性を感じていますか。お考えに最も近い選択肢の番号をお書き下さい。また、その理由について下の枠内にお書き下さい。

	1 必要だと感じる・2 まあまあ必要だと感じる・3 わからない・4 必要だとは感じない
理由	 <hr/> <hr/> <hr/>

8-2. 医療通訳やサービス事業者の負う責任やリスク等についてお聞きします。  
下記の事例を実際に経験されたことはありますか。経験していない場合は右欄に、  
経験している場合は下欄に、それぞれ **レ点** を付けて下さい。  
また、差し支えなければ下の枠内に内容や対応方法についてお書きください。

<input type="checkbox"/>	経験していない
--------------------------	---------

	1. 利用料金など金銭的な問題
	2. 通訳者の能力（言語・文化知識や専門用語等）に関する問題
	3. 通訳者や事業者の倫理に関する問題
	4. 通訳者のストレスなど精神的・身体的負担に関する問題
	5. 患者のプライバシー保護に関する問題
	6. その他の問題（下に記載）
	 <hr/> <hr/> <hr/>

8-3. 現在の医療通訳の問題点として捉えていらっしゃる事項が下記の中にありましたら **レ点** を付けてください。  
また、下記以外の問題点などについて、下の枠内に自由にお書きください。

	1. 現在所属している通訳者の質・モチベーションの維持
	2. 人員（医療通訳のなり手）の確保
	3. 医療機関や医療従事者の医療通訳に関する知識・理解
	 <hr/> <hr/> <hr/>

8-4. 医療通訳サービス事業に今必要な体制整備として、国に期待することがあります。整備を期待することについて、サービス事業者のお立場で自由にお書きください。

 <hr/> <hr/> <hr/>
-----------------------

## 9. ご記入担当者（ご連絡先）の情報

差し支えなければご記入担当者の情報（必要時、本調査に関することや外国人患者受入れに関すること等をお尋ねする場合のご連絡先）をお書き下さい。複数の方が担当された場合は、代表者をご記入ください。

フリガナ			お電話番号	(内 )
お名前			ファクシミリ	
ご所属・役職		電子メール		



---

医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査  
結果報告書



井上事務機事務用品株式会社

---