

安心安全かつ円滑な 外国人患者の受入れ とは

～よくある事例と適切なツールの使い分け～

令和 6 年度茨城県外国人患者受入環境整備推進事業
メディフォン株式会社



医療機関における 外国人患者受入れ 体制整備の重要性



令和5年末における国内の在留外国人数

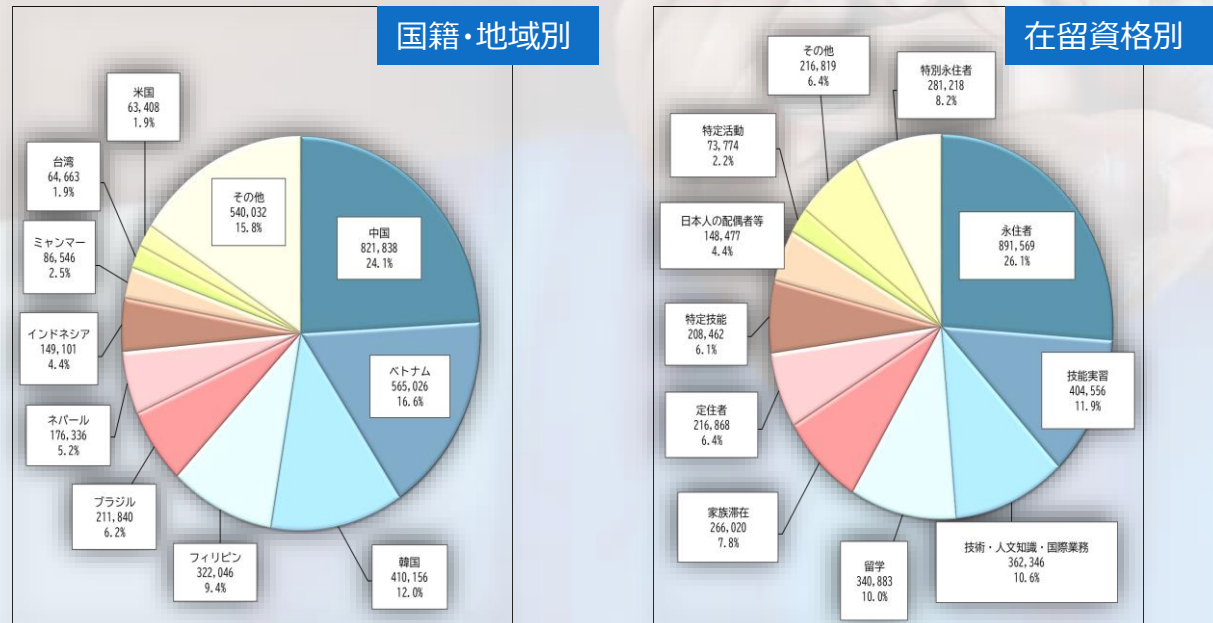
出典：令和6年3月22日 出入国在留管理庁 報道発表資料



令和5年 在留外国人統計によると・・・

出典：出入国在留管理庁「在留外国人統計（旧登録外国人統計） 結果の概要」

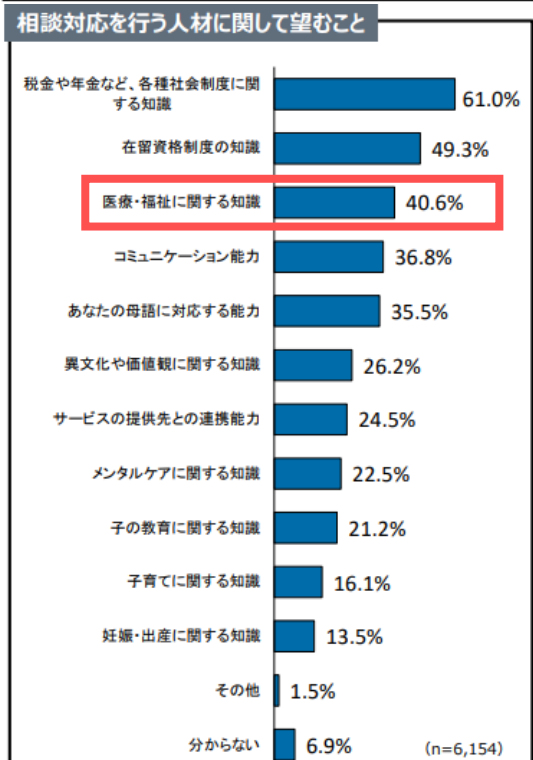
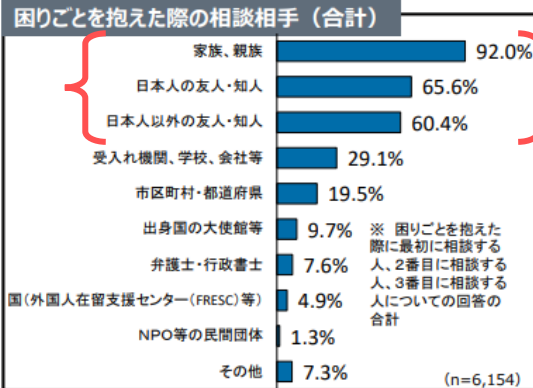
- **国籍・地域別**で見ると、中国が82 万1,838 人で在留外国人全体の24.1 パーセントを占め、以下、ベトナム、韓国、フィリピン、ブラジルの順となっている。
- **在留資格別**で見ると、「永住者」が89 万1,569 人で在留外国人全体の26.1 パーセントを占め、以下、「技能実習」、「技術・人文知識・国際業務」、「留学」、「特別永住者」の順となっている。
- 日本の総人口と在留外国人数の10 年前（平成25 年）からの増減率を比較してみると、日本の総人口は2.3 パーセント減少しているのに対し、**在留外国人数は65.1 パーセント増と大幅に増加している。**



【第1表】外国人登録者数及び在留外国人数の推移			
	総 数	対前年 増減率 (%)	我が国の総人口に 占める割合 (%)
(各年末現在)			
平成 元 (1989) 年	984,455	4.6	0.80
2 (1990) 年	1,075,317	9.2	0.87
3 (1991) 年	1,218,891	13.4	0.98
4 (1992) 年	1,281,644	5.1	1.03
5 (1993) 年	1,320,748	3.1	1.06
6 (1994) 年	1,292,306	-2.2	1.03
7 (1995) 年	1,296,562	0.3	1.03
8 (1996) 年	1,345,786	3.8	1.07
9 (1997) 年	1,409,831	4.8	1.12
10 (1998) 年	1,434,606	1.8	1.13
11 (1999) 年	1,476,325	2.9	1.17
12 (2000) 年	1,594,001	8.0	1.26
13 (2001) 年	1,679,919	5.4	1.32
14 (2002) 年	1,746,433	4.0	1.37
15 (2003) 年	1,804,695	3.3	1.41
16 (2004) 年	1,863,870	3.3	1.46
17 (2005) 年	1,906,689	2.3	1.49
18 (2006) 年	1,989,864	4.4	1.56
19 (2007) 年	2,069,065	4.0	1.62
20 (2008) 年	2,144,682	3.7	1.67
21 (2009) 年	2,125,571	-0.9	1.66
22 (2010) 年	2,087,261	-1.8	1.63
23 (2011) 年	2,047,349	-1.9	1.60
24 (2012) 年	2,033,656	-0.7	1.59
25 (2013) 年	2,066,445	1.6	1.62
26 (2014) 年	2,121,831	2.7	1.67
27 (2015) 年	2,232,189	5.2	1.76
28 (2016) 年	2,382,822	6.7	1.88
29 (2017) 年	2,561,848	7.5	2.02
30 (2018) 年	2,731,093	6.6	2.16
令和元 (2019) 年	2,933,137	7.4	2.32
2 (2020) 年	2,887,116	-1.6	2.29
3 (2021) 年	2,760,635	-4.4	2.20
4 (2022) 年	3,075,213	11.4	2.46
5 (2023) 年	3,410,992	10.9	2.74

令和5年度在留外国人に対する基礎調査によると・・・

※出典：出入国在留管理庁「令和5年度在留外国人に対する基礎調査結果概要資料」および
令和5年度出入国在留管理庁委託事業「令和5年度 在留外国人に対する基礎調査報告書」



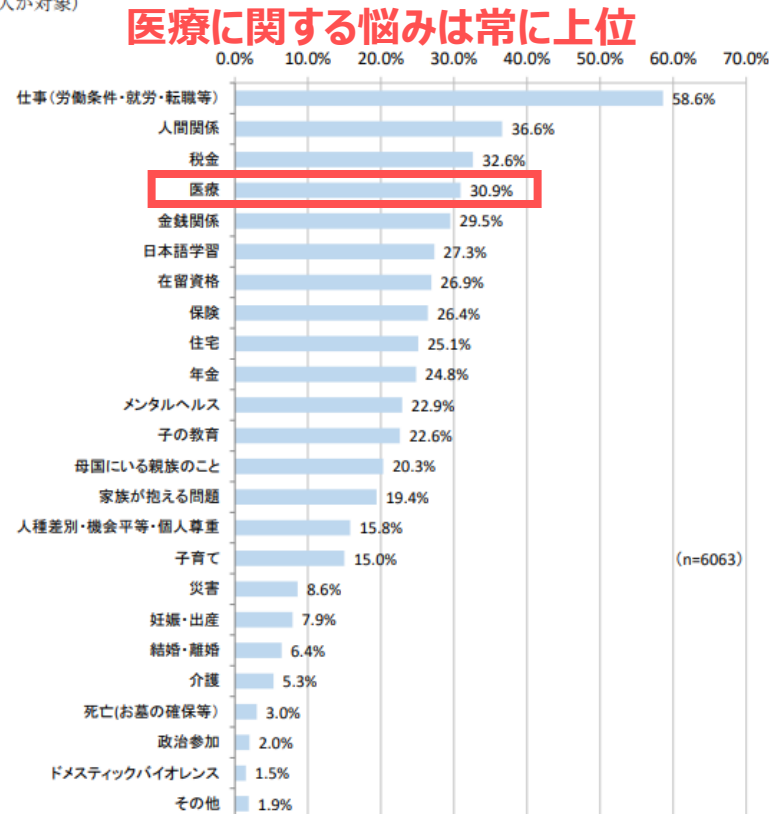
Q18. あなたが、家族・親族や友人・知人に困りごとについて相談する場合の相談内容は、どのようなものがありますか（当てはまるものを全てに☑）。

(ア) 基本集計

家族・親族・友人・知人への相談内容をみると、「仕事（労働条件・就労・転職等）」（58.6%）の割合が最も高く、次いで「人間関係」（36.6%）、「税金」（32.6%）となっている。

図表 156 家族・親族・友人・知人への相談内容（複数回答）

（「困りごとを抱えた際の相談相手」で「家族・親族」「日本人の友人・知人」「日本人以外の友人・知人」を回答した人が対象）



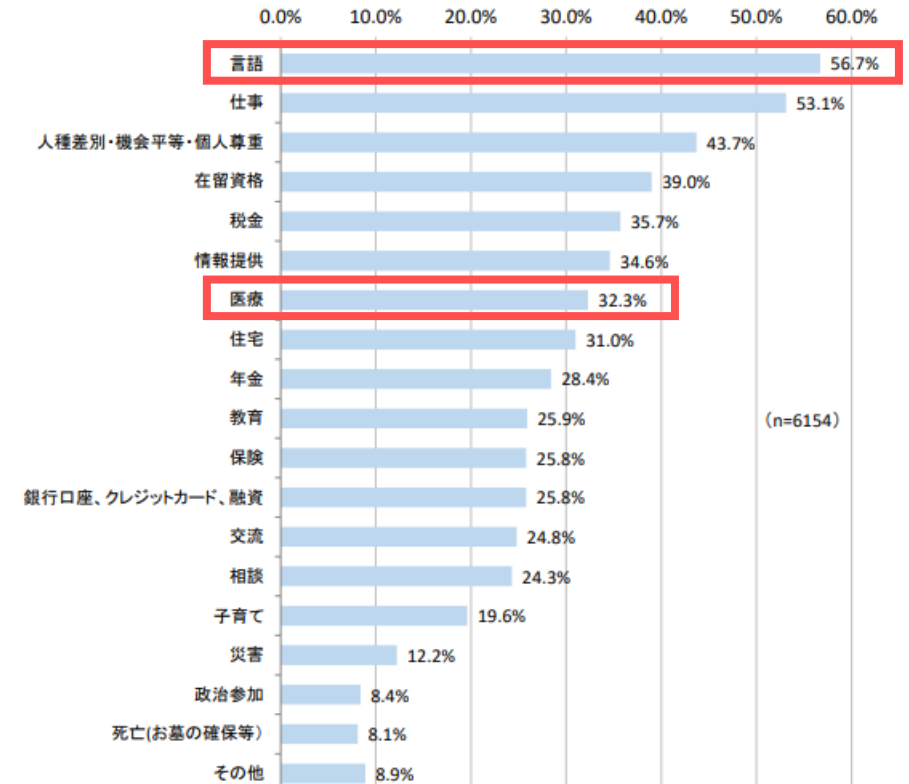
Q26. あなたは、外国人の方々が日本においてよりよい生活を送るためにどのような支援や取組、制度が必要だと思いますか。項目を選択した上で、あなたのご意見を自由にお書きください。

(ア) 基本集計

日本においてよりよい生活を送るために必要だと思う支援や取組等をみると、「言語」（56.7%）の割合が最も高く、次いで「仕事」（53.1%）、「人種差別・機会平等・個人尊重」（43.7%）となっている。

よりよい生活のために必要な支援
→言語がトップ

図表 237 意見・要望等（複数回答）



訪日・在留別 外国人患者受入れ時の難しさ

それぞれの特徴

訪日外国人旅行者

- ほとんど日本語が話せない
 - 通訳が必要であるとすぐに判断できる。
- 公的保険の加入がない
 - 支払いが複雑になる。
- 救急・時間外関係なく来院しがち
 - 事前準備ができないので急な対応を迫られる。

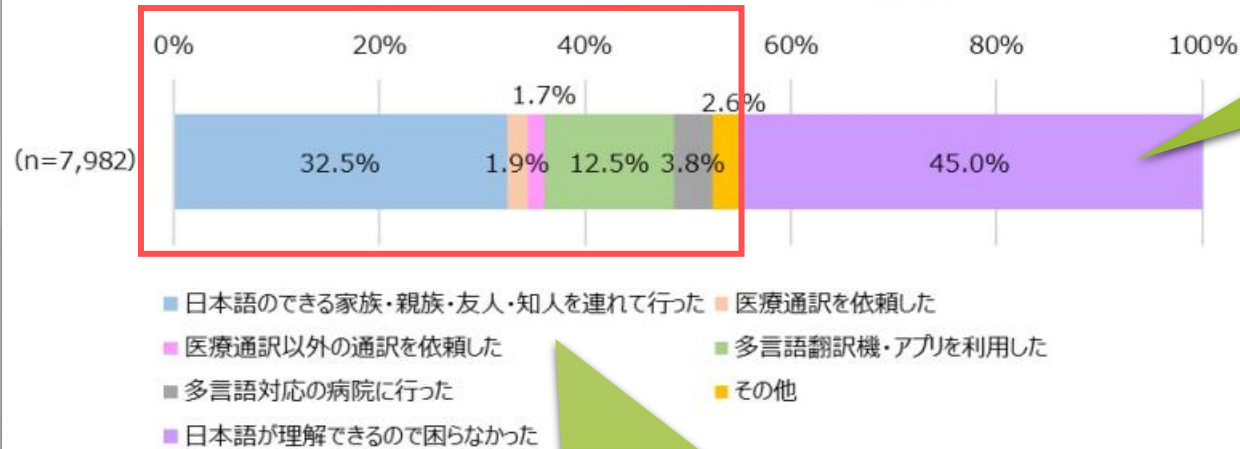
在留外国人

- 日本語をまったく話せない人からほぼ完璧に話せる人まで日本語力がバラバラ
特に「ある程度話せる人」が多い
 - なんとなく伝わっていると思いがち。また、伝わっていない部分のかみ砕いた説明に時間がかかり、診療時間も長引きがち。
- 家族・知人・友人の同行者がいる
 - 同上。ちゃんと伝わっているかどうか確信がもちにくい。

過去の調査で医療について尋ねたものによると

出典：出入国在留管理庁「在留外国人に対する基礎調査（令和3年度）調査結果報告書」

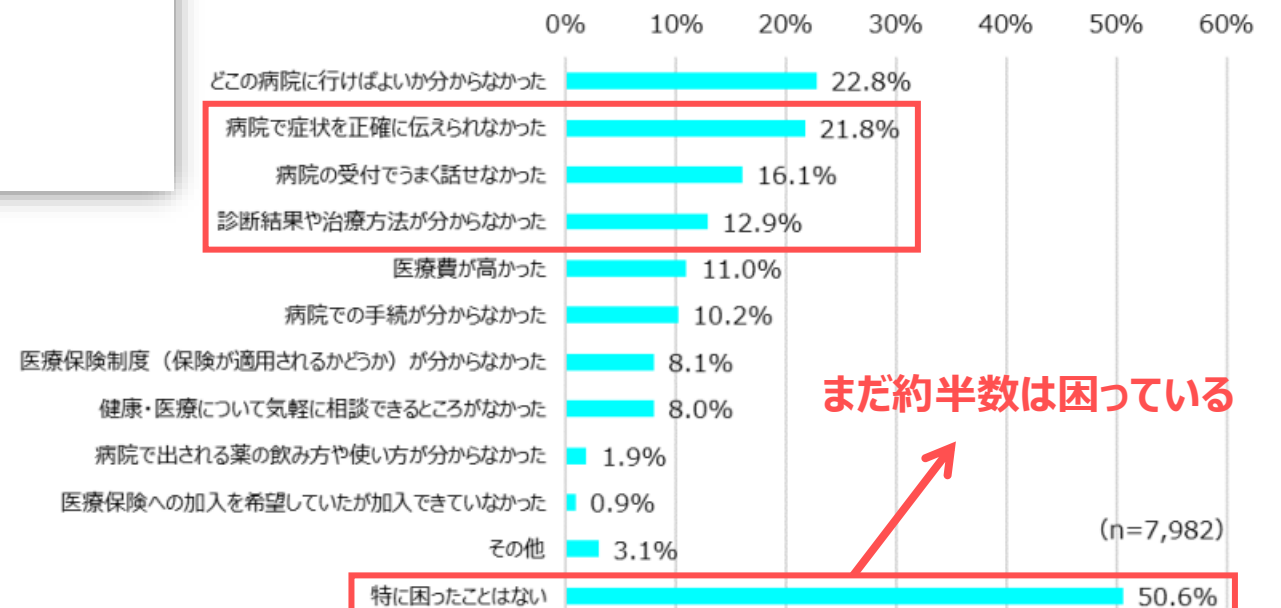
図表 70 病院での言葉の問題への対応状況（単一回答）



「日本語が理解できるので困らなかった」と回答した割合は全体の半数以下に留まる

半数以上の回答者が 医療機関を受診する際に言葉の問題を抱え、何らかのサポートが必要な状況であることが明らかとなっている

図表 64 病院で診察・治療を受ける際の困りごと（複数回答）



まだ約半数は困っている

在留外国人によくあるトラブル

事例①日本語が、実は分かっていなかった。

受付が日本語でできたので、診察もそのまま日本語で終えた。
しかし、次の診察で処方された薬を飲んでおらず、詳しい話を聞くと
診察内での医師の説明を全く理解できていなかったことがわかった。

事例②：通訳をする家族が自分の都合に合わせて内容を変えてしまう。

通訳を患者の娘にやってもらっていたが、途中で患者に事態の深刻さが伝わっていない様子に医師が疑問に思い確認をした。
すると、娘が自分の親に聞かせたくない内容をすべて自分の都合の良いように言い換えて伝えていたことがわかった。

事例③：通訳をしていた友人から患者情報が漏れた。

通訳をしていた患者の友人が勝手に病名や詳細を他の友人に話してしまっていた。

多言語体制整備は医療安全対策の一環

適切な対応をしなかった場合に考えられること…

- ◆ 通訳を介さなかったこと、もしくは家族や友人による通訳が原因の**医療過誤事件や訴訟問題**に繋がりがかねない
※実際に発生している（海外事例）
- ◆ 適切な通訳体制なしに診療やケアを提供することは**医療従事者のストレスや不安の増加、医療費に関するトラブル**等の発生原因になり得る

厚生労働省のマニュアルで
推奨されていない通訳

家族通訳

同僚通訳

友人通訳

バイリンガル
職員通訳



トラブルを
発生させない
多言語対応



外国人患者受入れ時の多言語対応の基本



日本語が話せる
患者さんならまずは

① やさしい日本語

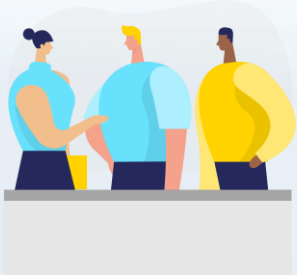
日本語では通じて
いないと感じたら

② 機械翻訳

医療的な内容や複雑
な会話になってきたら

③ 医療通訳

メリット	日本語の話せるスタッフなら <u>少しの学習で誰でもすぐ扱える</u> 。	いつでも <u>手軽に</u> 使えて便利。	機械翻訳でうまくいかない時の <u>セーフティネット</u> 。 <u>医療安全対策</u> として最重要。
デメリット	患者さんの <u>日本語能力によっては全く使えない</u> 。	高度で複雑な場面では、 <u>誤訳のリスクが高い</u> （一般会話のみでしか使えない）。 方言・言い淀み・言い間違いなどに全く対応できず、 <u>緊迫度の高いケース等では非効率</u> 。	前者 2 つに比べると使用に <u>慣れと手間が必要になる</u> 。



それぞれをうまく組み合わせて使い分けることで、
「医療安全対策」と「負荷の最小化」を両立



機械翻訳に頼る注意点とリスク

標準的なアクセントで言い淀みなくはっきり話さない聞き取りができず機能しない

機能しない例

- ・ 緊急度や深刻度が高く、患者にも医療従事者にも言い直しをする余裕がない場面
- ・ 患者や医療者が方言で話すケース

高度で複雑な場面では、重大な誤訳が発生してしまう恐れがある

実際に発生した重大な誤訳の一例)

元の発言：心不全は**亡くなる**ことがある病気です。

翻訳結果：心不全は**無くなる（消失する・治る）**ことがある病気です。

元の発言：もちろん元のように**良くなるよう**、こちら出来ることはやっていきます。

翻訳結果：もちろん元のように**良くなるよ（断定）**。こちらでも出来ることはやっていきます。

特に**訳し返し機能がない**場合は、**誤訳に気づけない**ので要注意！

高度な場面・複雑な場面では、最初から医療通訳を使った方がリスクが低く、時間も短縮できる。また患者の心情にも寄り添える。

機械翻訳が苦手とすることと誤訳の例

例①主語がない文章における主語の誤り

伝えたい意味 : ヘッドフォンとコールボタンを（こちらで）預かります。

翻訳結果 : ヘッドフォンとコールボタンを**持っていて大丈夫です**。(Keep your headphones and call button.)

例②各言語の独特の表現の訳出

伝えたい意味 : （痛みには）波がありますか？

他言語への翻訳結果 : **（海の）波はありますか？** (Are there waves?)

例③言い淀み等

伝えたい意味 : Started aching（痛みが始まりました）

他言語への翻訳結果 : **始まりました。ベーキング。**

まったく意図していない
訳出になってしまうことがある

機械翻訳と医療通訳の得意分野の違い

医療の専門性

高

機械翻訳の誤訳
リスクが高い

- ・ IC
- ・ 診察
- ・トラブル対応

医療通訳
が有効

個別性

高

低

医療の専門性は高いが定型的

- ・ よくある疾患に関する
医師の説明等



医療の専門性も個別性も高い

- ・ インフォームドコンセント
- ・ 診察室での
患者の質問対応等



医療の専門性も個別性も低い
(一般的かつ定型的)

- ・ 総合案内や受付、道案内
- ・ 一般的な検査や
病棟での指示 等



医療の専門性は低いが個別性が高い

- ・ 会計トラブル
- ・ クレーム対応
等



低

受付
道案内
検査指示

機械翻訳
が有効

厚生労働省において「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル（4.0版）」を公開しています

**厚生労働省**
Ministry of Health, Labour and Welfare

文字

テーマ別を探す

報道・広報

政策について

厚生労働省について

統計情報・白書

ホーム> 政策について> 分野別の政策一覧> 健康・医療> 医療> [医療の国際展開](#)> 「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」について

「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」について

平成30年度～令和3年度厚生労働行政推進調査事業費補助金（政策科学総合研究事業（政策科学））「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」が更新されましたので公開いたします。
本マニュアルは「厚生労働省 訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会」の専門

 [「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」](#) [10,256KB]

なお、新型コロナウイルス感染症にかかる対策については、[自治体・医療機関向けの情報一覧](#)（新

【照会先】
厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室
担当者（内線：4108、4457、4458）
（代表）03-5253-1111

外国人患者の
受入れのための
医療機関向けマニュアル
（第4.0版）

令和元年度 厚生労働省 政策科学推進研究事業
「外国人患者の受入環境整備に関する研究」 研究班

ご清聴ありがとうございました。



メディフォン株式会社