

令和2年12月2日 記者会見資料

日本医師会会員医療機関向け 医療通訳サービスについて

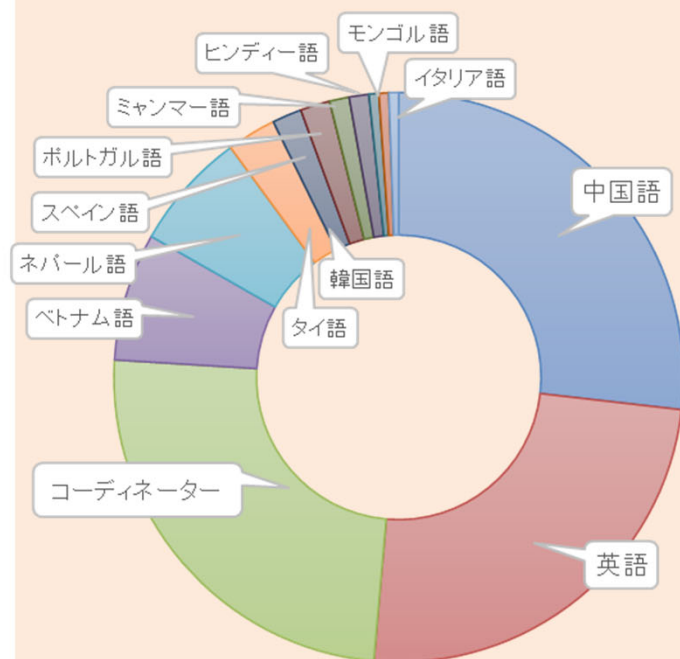
令和2年12月2日

公益社団法人日本医師会

1. 言語別 電話医療通訳件数

- 通訳利用は中国語と英語で全体の約1/2を占め、次いでベトナム語・ネパール語が多くなっている。
- 近年在住者の増加率の高い言語の利用が多い傾向。

言語内訳
(全179件中)



対応言語	入電件数
中国語	48
英語	44
コーディネーター	44
ベトナム語	13
ネパール語	12
タイ語	5
韓国語	3
スペイン語	3
ポルトガル語	2
ミャンマー語	2
ヒンディー語	1
モンゴル語	1
イタリア語	1
	179

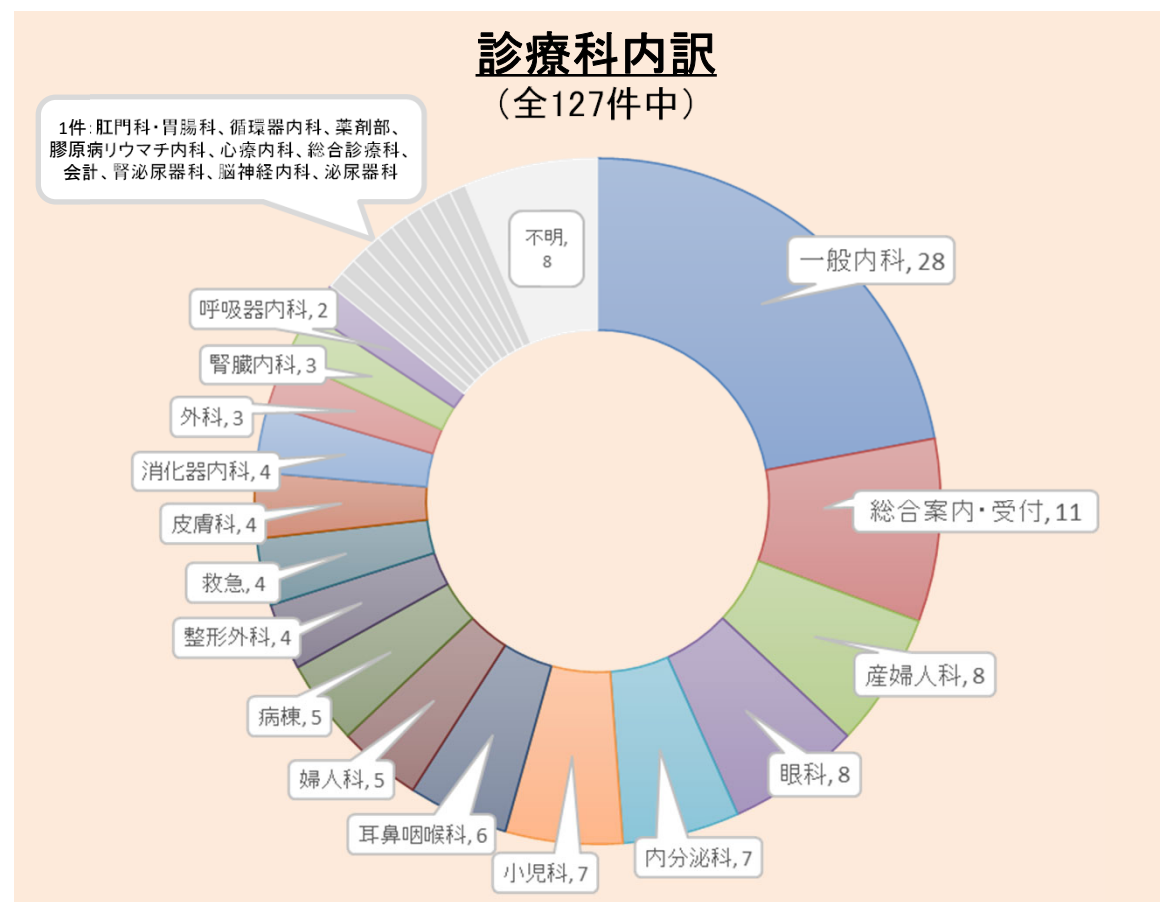
**コーディネーター
内訳**
(全44件中)

内容	件数
予約・問合せ	21
テストコール	18
利用なし ※1	5
	44

※1 コーディネーターへの入電のうち、通訳へ接続する途中で医療機関側の通話が切れた、3者間通話で患者側が電話に出なかった件数

2. 診療科別電話医療通訳

- 診療科別では一般内科が多い一方、その他に25科で利用が確認でき、幅広い診療科で需要があることが見受けられる。
- 利用シーンでは診療・検査説明が109件(85%)を占め、利用患者属性としては84件(不明を除く93%)が在住者であった。



利用シーン内訳

利用シーン	利用件数
受付・総合案内	15
診察・検査説明	109
会計	3
	127

患者属性内訳

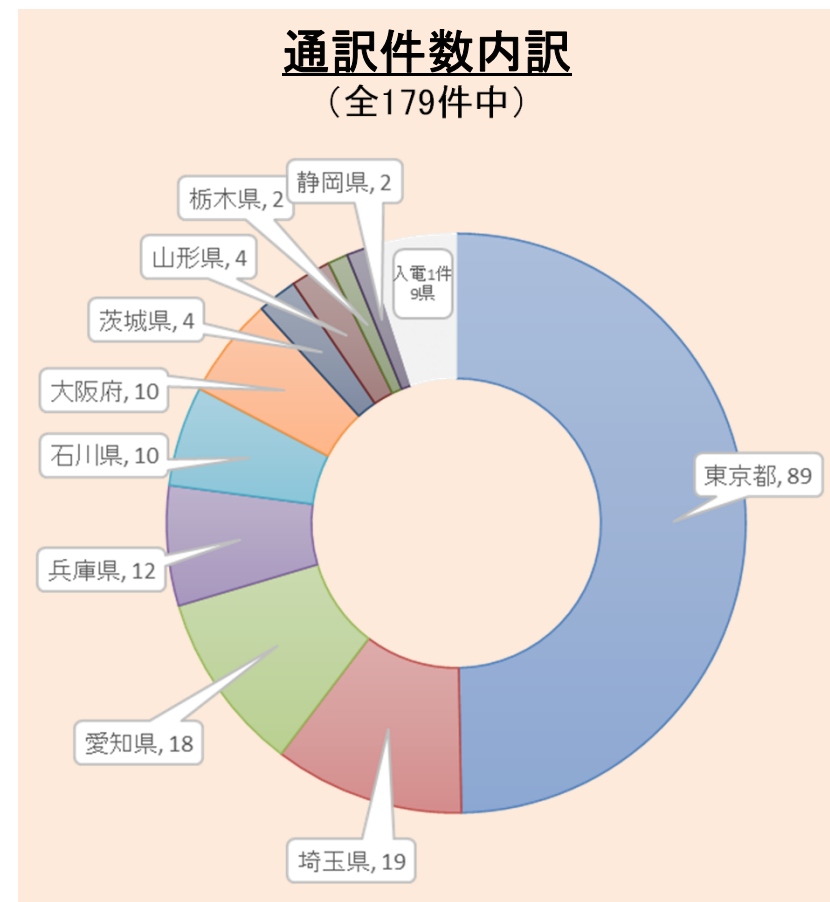
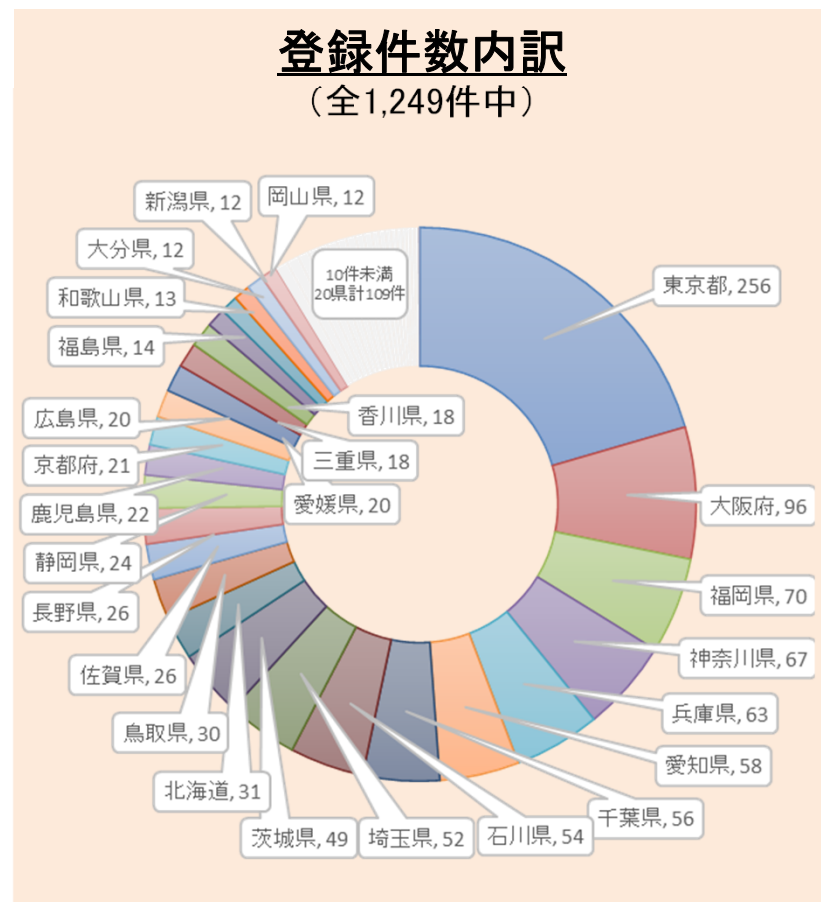
属性	4-6月	7-9月	合計
在住	48	36	84
訪日	5	1	6
不明	17	20	37
	70	57	127

時間帯・平均分数

時間帯	件数	平均分数
8時半～12時	53	13分26秒
12時～16時	38	
16時～20時	33	
20時～24時	3	

3. 都道府県別 電話医療通訳件数・医療機関登録件数

- 登録件数・電話医療通訳件数のいずれも東京都が最も多く、登録件数で全体の約20%を、電話医療通訳件数では約50%を占めている。
- 次いで埼玉、愛知、兵庫、石川県となっている。



※医療通訳サービス利用にあたって登録を前提としているが、通訳サービス利用後の事後登録も可能

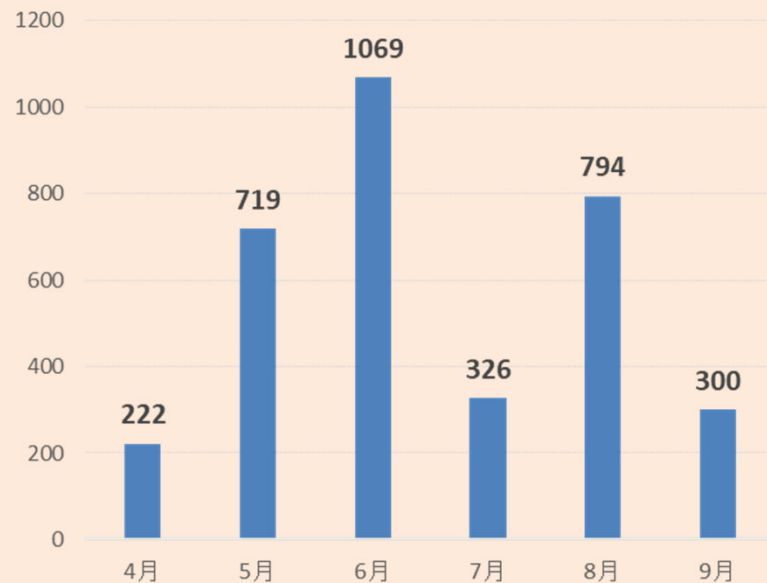
4. 機械翻訳(スマホ・タブレット)の利用状況

- 利用登録のある1,249機関のうち、119機関が機械翻訳を利用し、合計回数は3,430回であった。
- 利用言語の内訳では英語が突出して多く、全体の62%を占めている。

機械翻訳利用実績

利用機関数	合計利用回数	平均利用回数
119	3430	29

月別利用件数



利用言語別内訳

言語	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
英語	155	529	765	168	348	167	2132
中国語	23	25	93	16	26	10	337
スペイン語	4	13	9	3	211	8	248
ベトナム語	11	32	32	58	84	13	230
ポルトガル語	8	24	66	17	13	22	150
タガログ語	1	18	18	17	17	0	71
韓国語	3	23	27	0	2	9	64
フランス語	13	22	3	0	6	10	54
中国語(繁体字)	2	0	0	1	27	0	30
その他	1	30	27	21	36	7	114
合計	221	716	1040	301	770	246	3430

5. 新型コロナ対応ケース

対応ケースの内容を一部掲載する。

#	医療機関属性	利用者	診療科	場面	コロナ関連ケース分類	内容
1	クリニック・診療所	医師	内科	術前説明, 検査説明	COVID-19疑い	CT検査の結果、肺炎が見つかった。血液検査でも炎症が見られるが、肺炎の原因が特定できないためPCR検査を実施する旨説明。
2	病院	事務スタッフ (総合案内・受付・会計など)	救急	総合案内・受付	検査	PCR検査の費用について。日本の保険に入っている場合とそうでない場合の価格について説明。
3	クリニック・診療所	看護師	不明	その他	感染対策	周囲で新型コロナ感染者がいるかを確認。万が一発生した場合にはすぐに連絡するよう依頼。
4	病院	看護師, 事務スタッフ (総合案内・受付・会計など)	病棟	入院説明	感染対策	昨日入院となった患者さん（娘）について母親に説明。自傷行為を繰り返していることで学校から病院に連絡があり入院による治療が必要であると判断した。新型コロナ感染防止の観点と患者さんの気持ちを整理するための時間を取りたいので面会を控えるよう説明。
5	病院	医師	救急	診察	COVID-19疑い	先週から発熱と倦怠感があり受診。持病に高血圧。
6	クリニック・診療所	医師	不明	診察	COVID-19影響	薬を飲み終わったが新型コロナで来院できず服用が止まっている旨患者が説明。消化器関係の不調、体重の変化があった旨説明。

(参考)ご利用医療機関の声

A.クリニック (産婦人科)

【希少言語を中心に利用(ヒンディー・ネパール・ベトナム語)】

新型コロナウイルス感染症の拡大により、妊婦の訪日外国人が本国に帰れないまま来院。院長が英語で対応しようとしたが通じない患者だったため、電話医療通訳サービスがあって助かったとのコメント。

B.クリニック (小児科)

【事業開始前の3月に申込、機械翻訳を中心に利用】

在住外国人の多い地域であり、無料で使える医療通訳サービスは有難いと思い申込。4月以降の医療通訳利用は1件だが、「いざという時にサービスがあることが安心材料になっている。」とのコメント。

C.クリニック (内科)

【東京都医師会事業からの継続利用、ほぼ毎月中国語を利用】

外国人患者の来院の際、以前は院長の英語で対応していたが、英語が通じない中国人の患者が増え、電話医療通訳サービスを利用している。意思疎通の心配も減り、診察時間も短くなり助かっている、とのコメント。

D.病院 (総合病院)

【A1会員に新規登録し医療通訳サービスを利用】

当初は開設者が日医B会員であったが、医療通訳サービスも使えることから、A1会員に新規登録。
その後、6月に本サービスへエントリーいただき、6月以降継続利用。

【ご参考】医療通訳サービス内容

目的

今後、訪日・在日外国人の増加が見込まれる我が国において、医療機関を受診する外国人患者数の増大が予測されることから、医療通訳サービスの活用により医師と患者の良好なコミュニケーションを確保し、医療事故の防止につなげることを目的とします。

医療通訳サービスの概要

- 契約形式：日本医師会医師賠償責任保険 基本契約への医療通訳サービスの付帯
- 利用対象者：開設者・管理者が日本医師会A1会員である医療機関の医師・職員
- 医療通訳の内容
 - ・電話医療通訳：A1会員一人あたり年間20回まで無料、17言語、毎日8：30-24：00
一回当たりの時間上限は30分間で超えたら回数がプラスカウントされます。
※無料利用回数を超過した場合、追加費用は時間精算となり、5分毎1,500円(税抜き)を利用したA1会員の先生方にご負担いただきます。
 - ・機械翻訳：回数無制限、17言語、毎日24時間
- 開始時期：令和2年4月1日
- 当該サービス利用による費用はございません。(上記超過分は除く)

【ご参考】医療通訳サービス内容

電話医療通訳

対応言語：17言語

対応時間：毎日8:30-24:00



※IC、ムンテラにも対応

英語	スペイン語	インドネシア語
中国語	ポルトガル語	ネパール語
韓国語	ロシア語	ペルシア語
ベトナム語	フランス語	ミャンマー語
タイ語	ヒンディー語	タガログ語
	モンゴル語	広東語

機械翻訳

対応言語：17言語

対応時間：毎日24時間



医療専門の会社として蓄積してきた、医療現場における通訳ログを活用して精度を高め続けている医療機関向け機械翻訳。

言語は電話通訳と同じ17言語対応しており、ご契約いただく通訳分数を消化することなく、24時間、制限なくいくらでもお使いいただけます。



来院・受付



機械翻訳

電話通訳

診察・検査



機械翻訳

電話通訳

会計



機械翻訳

電話通訳