

東京都 100 床以上の病院長へのアンケート調査 57 病院(18641 病床相当)から回答

東京都の大病院 3割は言葉が通じない患者の受け入れ困難

8割が外国人患者への対応の現状に不満、主な要因は「外国語ができるスタッフの不足」

国内に滞在する外国人は200万人以上、国内を訪れる外国人は年間800万人を数えます。病院では日本語が話せない外国人の患者が増えています。そこで、国際医療英語検定(CBMS、今年の試験日は11月9日)を主催する特定非営利活動法人 先端医療推進機構(理事長:林 依里子)は、東京都の100床以上の大病院における外国人患者の受け入れ実態を調査しました。その結果、3割の病院は言葉が通じない患者の受け入れが困難であり、8割の病院が現状の対応に満足していないことが分かりました。その他の結果は下記の通りです。本アンケート調査は都内に100床以上を有する383病院の院長宛に郵送で依頼し、57病院(合計18641床相当)が回答しました(回収率14.9%)。回答期間は2013年7月9日～2013年8月2日でした。

※サンプル数が全体でも57と限られているため、割合の統計的な根拠は十分ではありませんが、参考値として認識いただければと思います

【主な結果サマリー】

- およそ3割の病院が日本語を話せない外国人患者を受け入れたことがない
- 外国人患者の言語が対応できない場合は3割の病院は「受け入れない」
- 外国人患者は一部の病院に集中する傾向
- 必要度が高い外国語：1位「英語」、2位「中国語」、3位「韓国語」
- 外国人患者への対応に8割の院長が不満
 - ・主な不満の要因は「外国語ができるスタッフの不足」。
 - ・対応に満足している病院では、「外国人患者対応専門部署があり、対応の専任者がいる。英語通訳・翻訳対応は院内で実施している。」という回答もある。
- 院長が認識する病院内部の課題
 - ・医療通訳の必要性は高いが、病院での採用は財務的に困難。
 - ・外国人患者に対応できる準備をする人的・時間的余裕がない。
- 院長が認識する国や自治体などの課題
 - ・外国人の医療費負担、特に外国人は健康保険未加入の場合も多く、未収金が発生する割合が高い
 - ・公的な通訳が常に対応してもらえるシステムがあると助かる。
 - ・外国人専門の病院があれば良いと思う。スタッフ全員が外国語を理解することは無理。

【お問い合わせ】 特定非営利活動団体 先端医療推進機構 (担当:門脇 純)

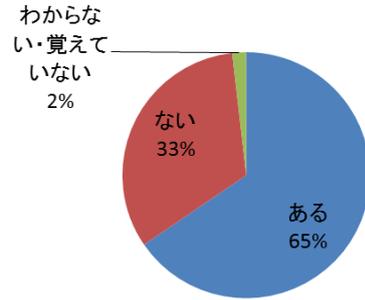
E-mail : kadowaki@japsam.or.jp Tel : 052-745-6881 FAX:052-745-6883 携帯:090-4950-6769

●外国人患者の受け入れ実績

Q.貴院では日本語が話せない外国人患者をこれまでに受け入れたことがありますか。(単一回答)／回答 54 院

・ある	36	(65.5%)
・ない	18	(32.7%)
・わからない・覚えていない	1	(1.8%)

外国人患者の受け入れ実績(n=55)



●外国人患者を受け入れていない病院の受け入れ意向

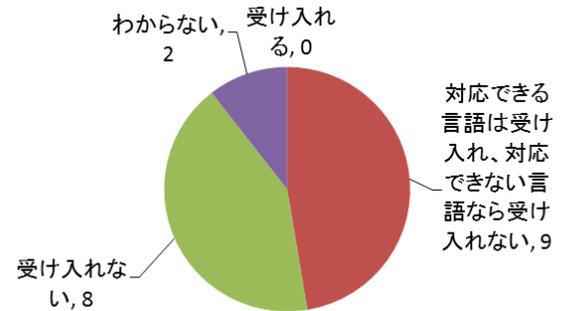
(上問で「ない」「わからない・覚えていない」と答えた病院)

Q.貴院では今後、日本語が話せない外国人の患者様が受診に来たら、受け入れるつもりですか。(単一回答)／回答 19 院

3 割の病院が言葉が通じない患者の受け入れが困難です。

・受け入れる	0	(0.0%)
・対応できる言語は受け入れ、対応できない言語なら受け入れない	9	(47.4%)
・受け入れない	8	(42.1%)
・わからない	2	(10.5%)

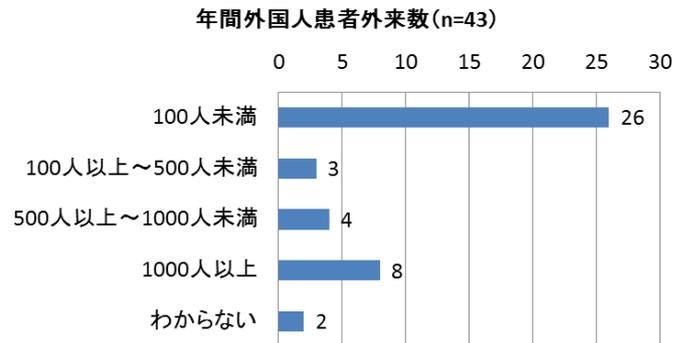
外国人患者の受け入れ意向(n=19)



●外来受診する外国人患者数(年間)

Q.貴院では1年間で外来を受診する外国人の患者様の数はおよそ何名程度ですか。(単一回答)

「100 人未満」の次に「1000 人以上」の割合が多く、一部の病院に外国人患者が集中している傾向が読み取れます。

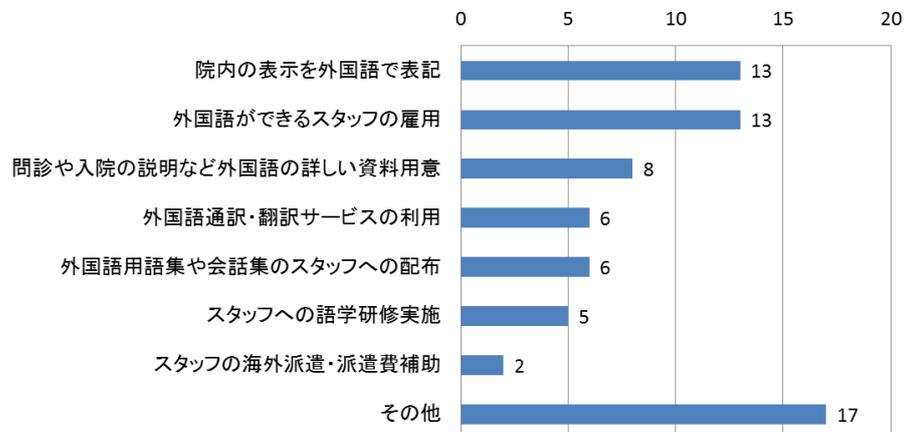


●外国人患者の対応として行っていること

Q.貴院は外国人の患者様への対応のために、どのようなことを行っていますか。(複数回答)

「スタッフへの語学研修実施」や「スタッフの海外派遣・派遣費補助」に取り組む病院の割合は少ないです。

外国人患者への対応のために行っていること(n=39)



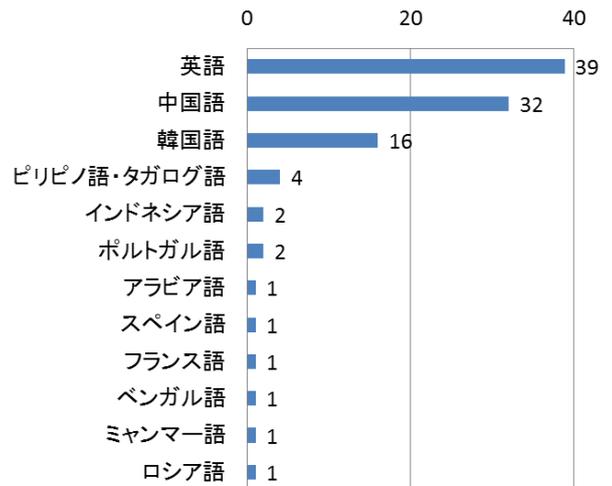
●必要度の高い言語

Q. 貴院で外国人の患者様に対応する際に、必要度が高い外国語はどれですか。(必要度上位3つ回答)

1位「英語」、2位「中国語」、3位「韓国語」の3つで大半を占めます。

ただし、この3つ以外の言語の必要度が高い病院もあります。

必要度の高い外国語(n=45)



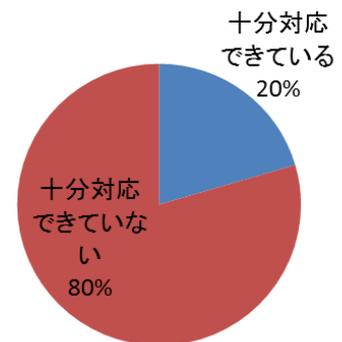
●院長による外国人患者への対応の現状評価

Q. 貴院における外国人の患者様への対応について、現状をどのように評価されますか。(単一回答)

- ・十分対応できている 9 (20.5%)
- ・十分対応できていない 35 (79.5%)

8割近くの病院が現状の対応に満足していません。

外国人患者の対応の現状評価(n=44)



<「十分対応できている」と評価された代表的な理由>

- ・医師・看護師共に英語が話せる(充分とは言えないが)。
- ・会内で国際化を実施していく方針がある。外国人患者対応専門部署があり、対応の専任者がいる。外国人患者数が増え続けており、英語通訳・翻訳対応は院内で実施。多言語コミュニケーション用のiPad用アプリの開発や一部システムの英語対応も行った。
- ・英語については基本的にどの部署でもコミュニケーションをとれている。また英語以外については外部の通訳サービスを使い、院内で三者間通話が可能である。

<「十分対応できていない」と評価された代表的な理由>

- ・現状では、日本語の話せる付添いを連れてくるようお願いしている。
- ・文書を含め、部署ごとに行きわたっていない。英語以外の対応が個別的にしかできない。
- ・入院した場合、患者本人や家族との対話が十分にできず、深い情報入手やコミュニケーションが欠ける。
- ・特定の言語にしか対応できない。常に話せる職員がいる訳ではない。
- ・患者の来院に際し、即座に対応できない。
- ・英語以外(中国語・韓国語)の患者さんが増加しているため、従来のように個人の能力に頼ることに限界がきている。そのため全面的に対応を見直す必要がある。

●病院の国際化対応について、病院内部の課題と、国や自治体など外部の制度上の課題

Q. 貴院において、外国人の患者様への対応をはじめとする国際化対応をする上で「障害となること」、あるいは「よりよく対応するために必要なこと」がありましたら、ご自由にご記入ください。

<内部の課題(代表的な回答)>

- ・現状では外国人患者に対応できる準備をする人的・時間的余裕がない。
- ・外国語を話せる職員がほとんどいない。院内に研修制度もなく、個人の能力に頼るしかない。
- ・病院の国際化(外国人患者の増加)に消極的なスタッフが少なくない。
- ・医療通訳の必要性は高いが、病院での採用は財務的に困難。
- ・まず日本人に対して接遇を向上させることが先決。
- ・語学研修等は実施したい。
- ・通訳ボランティア等を募集しても集まらない(専門性が高い)。

<国や自治体など外部の制度上の課題(代表的な回答)>

- ・国際化に対応している病院に対する国や自治体からの補助などの制度。
- ・言語ボランティアの人が少ない。外国人を受け入れることを優先する国立の病院がない。書類等を外国語に翻訳するサービスしてもらえないところがない、わからない。
- ・社会的に医療通訳制度が未確立であり、体系的な通訳・翻訳トレーニングがない。
- ・保険適応できるか、経済的な問題が心配。
- ・入院した場合の費用負担
- ・健康保険未加入者の未収金対応。
- ・公的な通訳が常に対応してもらえるシステムがあると助かる。
- ・外国人専門の病院があれば良いと思う。スタッフ全員が外国語を理解することは無理。
- ・医療滞在ビザ制度が実際には利用しづらい(観光ビザ等での入国後は切り換えできない)。
- ・外国人医師が臨床の現場に出ることは難しい。

■特定非営利活動法人 先端医療推進機構 概要

国際医療英語検定や医療英語セミナー、治験外部審査委員会、先端医療の普及啓発活動を手掛ける NPO 法人。医療の国際化を見据えて 2011 年から医療スタッフを対象に行っている国際医療英語検定(CBMS)は今まで 200 名以上が受験。第 3 回目となる今年(2013 年 11 月 9 日)に東京(国立国際医療研究センター)と名古屋(ウインクあいち)で検定試験を行う(申込期限は 11 月 5 日)。

設立:平成 15 年 10 月 10 日

理事長:林 依里子(英文学研究者、岐阜大学講師)

事業内容:社会啓発活動、先端医療技術の開発支援、臨床試験および治験の支援

住所:(事務所)名古屋市千種区千種 2-22-8 名古屋医工連携インキュベータ 411 号

TEL: 052-745-6881 FAX:052-745-6883

【お問い合わせ】 特定非営利活動団体 先端医療推進機構 (担当:門脇 純)

E-mail : kadowaki@japsam.or.jp Tel : 052-745-6881 FAX:052-745-6883 携帯:090-4950-6769