

2020 年度愛知県立大学学長特別教員研究費

「愛知県における外国人診療および医療通訳に関する研究」

## アンケート調査結果報告

愛知県立大学	外国語学部	糸魚川美樹(代表)
		小池康弘
		高阪香津美
	教育福祉学部	大賀有記
	看護学部	柴邦代
		広瀬会里
		百瀬由美子
	情報科学部	永井昌寛
愛知県多文化共生推進室		舘洞晋也
京都大学国際高等教育院		塚原信行

## はじめに

本報告書は、2020 年度愛知県立大学学長特別教員研究費採択研究「愛知県における外国人診療および医療通訳に関する研究」により実施したアンケート調査の結果についてまとめたもので、2021 年 12 月 18 日に開催したオンライン公開報告会の内容に基づいています。

愛知県には、全国初の、県主導により立ち上げたあいち医療通訳システム(AiMIS)があります。2021 年度には、150 を超える保健・医療機関の登録、14 言語約 300 人の通訳者の認定、約 1000 件の通訳派遣という実績を有するに至っています。本学は、AiMIS 立ち上げ当初から協力大学として関わっており、本調査もこうした関係に基づいて実施されたものです。

本アンケート調査は、2019 年度に実施したインタビュー調査の結果を踏まえて行われたものです。先行のインタビュー調査の結果は次の 3 篇にまとめられ、発表されています。本報告書とともに共有いただければ幸いです。

- 柴邦代ほか「あいち医療通訳システム利用経験をもつ医療従事者の語りから見える医療通訳の現状と課題」愛知県立大学看護学部紀要、26、95-102、2020 年
- 大賀有記ほか「日本語でのコミュニケーションに制限がある患者・家族を医療ソーシャルワーカーが支援する際の困難とその対応の過程--医療通訳者との協働を見据えて」愛知県立大学教育福祉学部論集、69、13-21、2021 年
- 糸魚川美樹ほか「【調査報告】医療機関における通訳利用と通訳者が経験する困難--医療機関スタッフとあいち医療通訳システム通訳者へのインタビュー調査から」『共生の文化研究』15 号、207-221、2021 年

インタビュー調査とアンケート調査は、AiMIS 認定通訳者のみなさま、AiMIS 登録医療機関をはじめとする AiMIS 利用者のみなさまにご協力いただいたほか、次の機関・団体にご協力とご賛同をいただき実現しました。心より感謝申し上げます。

愛知県医師会、愛知県病院協会、愛知県看護協会、愛知県医療ソーシャルワーカー協会  
愛知県歯科医師会、愛知県薬剤師会

ご協力・ご賛同いただきありがとうございました

研究グループ一同

## 構成

はじめに

第1章 研究概要

第2章 保健・医療機関派遣依頼窓口担当者対象アンケート

第3章 医療関係者アンケート共通項目の分析結果

第4章 外国人患者への対応における医師・看護師・助産師の困難  
および医療通訳・多言語通訳ツール活用実態と期待

第5章 ソーシャルワーカーのアンケート項目の分析結果

第6章 AiMIS の医療通訳者を対象としたアンケート調査結果

第7章 患者等対象アンケート項目の分析結果

資料

1. あいち医療通訳システムについて
2. 保健・医療機関対象アンケート調査票
  - 2-1 派遣依頼窓口担当者対象アンケート
  - 2-2 医療関係職種共通項目
  - 2-3 医師対象アンケート
  - 2-4 看護師対象アンケート
  - 2-5 助産師対象アンケート
  - 2-6 MSW 対象アンケート
3. AiMIS 通訳者対象アンケート
4. 患者等対象アンケート調査票

## 第1章 研究概要

外国語学部 糸魚川 美樹

### 第 1.1 節 調査の背景

法務省の発表によると 2021 年 6 月末現在日本の外国籍人口は約 282 万である。本研究が対象とする愛知県では、1990 年の出入国管理及び難民認定法改定以降、ブラジルやペルーなど南米出身者を中心に外国籍住民が急増し、現在約 27 万人が生活している。この数は日本の外国籍人口の 10 パーセント弱を占めており、東京都に次いで第2位である。

県民の言語の多様化に伴い、愛知県は、2011 年度医療通訳システム(以下、AiMIS)を立ち上げ、試行的運用の後、2012 年度から本格的に稼働した。AiMIS は、医療通訳者の育成・認定・登録派遣、電話通訳、文書翻訳をおもな事業としている(AiMIS の事業、実績については資料 1 を参照)。愛知県立大学は、2007 年度から実施してきた医療分野ポルトガル語スペイン語講座運営の経験から、AiMIS 立ち上げ当初から協力大学として関わってきた。

近年、医療通訳をめぐる動きは全国的にも活発になってきている。医療通訳の質の保証について、2014 年厚生労働省が「医療通訳カリキュラム基準」(2017 年改訂)を作成した。このカリキュラム 基準に基づき、2019 年 12 月には国際臨床医学会が「医療通訳士®」の認定を開始した。その間、2016 年 12 月には、一般社団法人全国医療通訳者協会が設立され、総会やシンポジウムなどを通して、通訳者個人どうしの連携・交流の場をつくってきた。通訳者の横のつながりが地域または全国的にひろがり、医療通訳の課題が議論されている。

医療通訳や外国人診療に関する調査も盛んに行われている。医療機関のみを対象とする調査(濱井 2017)、自治体、医療機関、医療通訳事業者を対象とする調査(厚労省)<sup>1</sup>、医療従事者と通訳者に対してアンケート調査を実施した服部(2017)の研究などがある。服部の研究は、訓練を積んだ通訳者が診察に介入しても、医療従事者が通訳の役割を知らなければ通訳が有効に機能しないことを指摘している。医療通訳の調査では、通訳者、利用者に対する調査が必要であることを示している。

医療通訳者と通訳利用者(医療機関と患者等)に対して実施した調査では管見の限り MIC かながわによる 2007 年の調査(MIC かながわ 2007)のみである。MIC かながわは神奈川県医療通訳事業を委託されている NPO 法人である。調査実施当時の協定医療機関 21 件と患者等に対する利用実態調査と、MIC かながわの登録通訳者に対しても医療通訳活動に関するアンケート調査を実施した。アンケートの回答回収率は 65.2%で、調査結果は調査対象とした医療機関名とともに公表されている。

あいち医療通訳システム(AiMIS)に関する調査では、名古屋外国語大学浅野科研で実施された「2015 あいち医療通訳システム認定医療通訳者の派遣実績調査」(浅野他 2017)がある。これは AiMIS に関する最初の調査で、派遣経験を有する登録通訳者を対象としている。

---

<sup>1</sup> <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230.html>



## 第 1.2 節 本調査の意義

これまで AiMIS の利用者を対象とした調査は実施されておらず、医療者や患者等、利用者からみた医療通訳事業の有用性や課題を把握する機会等がこれまでなかった。そこで、AiMIS 利用者、通訳者を対象に、AiMIS の利用や活動、外国人診療におけるコミュニケーションに関するアンケート調査を計画した。

本アンケート調査実施に先立ち、2019 年度に AiMIS の派遣通訳利用が比較的多い協定医療機関の3箇所と登録通訳者 8 名に対しインタビュー調査を実施した。インタビュー調査の結果は次のようにまとめることができる。

- ・ 医療機関により、AiMISの利用のあり方が大きく異なる。無制限にスタッフが医療通訳の利用を申請できる医療機関がある一方、患者につき数回までという限定付きの医療機関がある。
- ・ 診療科等によって、通訳の利用職種が異なる。産科では看護師や助産師が多く利用するのに対し、精神科での利用は医師がほとんどで看護師の利用は限られている。MSWの通訳利用については、医療機関によって大きく異なる。
- ・ 通訳利用者の言動や対応により、診察（通訳業務）前、診察（通訳業務）中、診察（通訳業務）後において、通訳者がストレスを感じることもある。

今回のアンケート調査では、AiMIS に登録している 147 保健・医療機関(調査実施時点)、AiMIS の登録通訳者 288 名(2020 年度)、AiMIS を利用した患者やその家族に協力を依頼することとした。したがって、保健・医療機関には、AiMIS 派遣利用実績に関係なく調査協力を依頼した。AiMIS に登録していても施設によっては通訳を利用したことがない可能性もあり、調査項目には、通訳利用がない理由を尋ねる項目を設定した。通訳が必要なケースがないために利用していないのか、通訳者を直接雇用しているから利用しないのか、医療機関が必要ないと判断しているのか、利用方法がわからないために利用していないのか、外国人患者の受け入れに消極的であるからか、など理由を把握することは通訳システムやこの地域の外国人診療の今後を考える上で重要である。通訳者に対しても、通訳派遣経験の有無を問わず調査協力を依頼した。通訳派遣は AiMIS の中心的な事業であり、派遣経験が(少)ない理由について問うことは、システムの運営を考える上で意味がある。

インタビュー調査を実施した際には検討項目としてあがっていなかった、コロナ禍における医療通訳のあり方について尋ねる項目も追加した。

## 第 1.3 節 調査目的

あいち医療通訳システム(AiMIS)がどのように利用されているかの実態を明らかにするとともに、日本語でのコミュニケーションが難しい外国人患者・家族への対応における困難および対応方法、外国人診療や医療通訳に対する医療関係者の意識、AiMIS を利用した患者またはその家族の通訳に関する満足度や医療機関で直面する問題、AiMIS 登録通訳者が業務上抱える課題について明らかにする。最終的には、結果を AiMIS のよりよい運営、大学のとりく

みに活かせるような提言をおこなう。

## 第 1.4 節 実施体制

医療通訳が学際的な分野であることから、本学 4 学部連携(外国語学部、教育福祉学部、看護学部、情報科学部)と学外連携(愛知県多文化共生推進室、京都大学)による研究グループを立ち上げた。

愛知県立大学

外国語学部 糸魚川美樹、小池康弘、高阪香津美

教育福祉学部 大賀有記

看護学部 柴邦代、広瀬会里、百瀬由美子

情報科学部 永井昌寛

愛知県多文化共生推進室： 舘洞晋也

京都大学国際高等教育院： 塚原信行

なお、本研究は、2020 年度愛知県立大学学長特別研究費の交付を受け、本学研究倫理審査の許可を得ている(承認番号： 人社 2020-03)。

## 第 1.5 節 調査方法

アンケート調査は、2019 年度に 3 箇所の AiMIS 登録保健・医療機関と、8 名の AiMIS 登録通訳者、2 名の医療ソーシャルワーカーに対して実施したインタビュー調査の結果をもとに、調査項目等を検討し実施した。アンケート調査は、AiMIS 登録保健・医療機関、AiMIS を利用した患者等、AiMIS 通訳者の3者に対し依頼した。

### (1) 医療関係職種対象アンケート調査

AiMIS 登録医療機関・保健所では、通訳派遣依頼窓口担当者を対象とした無記名アンケート、医療関係職種対象とした無記名アンケートを実施した。後者は医療関係職種共通項目と職種別(医師、看護師、助産師、MSW)項目で構成される。なお、看護師 1 名、助産師 1 名、MSW 2 名、通訳者 2 名(日本語母語話者 1 名、非日本語母語話者 1 名)に対しプレテストを実施し検討を重ねた。

回答方法は、質問紙の返送または Jotform を利用したウェブ回答とした。まず、AiMIS 協定医療機関・保健所計 147 施設に依頼説明文、アンケート見本を郵送し調査協力を依頼した。協力可能な場合は承諾書とともに調査協力できる職種と数を連絡してもらい、それに対応した質問紙を送った。郵便による回答は、調査対象者より個別に返送してもらっている。質問紙には、ウェブ回答希望者のための URL と二次元バーコードを付した。

調査内容は、AiMIS の利用についてだけでなく、AiMIS に登録していても利用したことがない保健・医療機関、スタッフも想定し、利用しない理由や AiMIS の認知度についても調査し

た。医療関係職種共通項目では、主に外国人患者担当の有無、医療通訳利用の有無、AiMIS の認知と評価、医療通訳に関する認識を尋ねた。職種別アンケートについては、外国人患者とのコミュニケーションで困った経験、活用している(したい)ツールについて尋ねている。

調査期間は 2020 年 12 月 1 日から 2021 年 2 月 1 日で、回答期間は各施設からの承諾書を受理し質問紙発送から 2 週間とした。

## (2) AiMIS を利用した患者等対象アンケート

AiMIS を利用した患者またはその家族に対し、Jotform を利用したウェブ上で回答する無記名アンケートを実施した。調査期間は、2020 年 12 月 14 日から 2021 年 3 月 15 日である。

通訳担当者から、アンケートにアクセスするための二次元バーコードを渡してもらった。アンケートは、過去に利用のあった 8 言語(ポルトガル語、英語、中国語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語)に翻訳し、回答時に回答者が選択する。

患者等対象アンケートでは、主に回答者の属性と医療通訳利用の満足度、医療機関におけるコミュニケーションの問題について尋ねた。

## (3) AiMIS 登録通訳者対象アンケート

AiMIS 登録通訳者に対し、JotForm を利用したウェブ上で回答する無記名アンケートを実施した。回答期間は、2020 年 12 月 14 日から 2021 年 1 月 17 日である。

AiMIS 事務局を通じて依頼説明文と質問票の見本、アンケートにアクセスするための URL を配布した。日本語が母語でない通訳者もいるため、すべての漢字に読み仮名を付した。通訳者には、患者等対象アンケート実施において協力依頼をしているため、オンライン説明会を 2 回開催した。

通訳者に対するアンケートでは、主に通訳者の属性、通訳上の困難、AiMIS の運営、医療通訳に関する認識について尋ねた。派遣経験の有無に関係なく調査協力を依頼し、派遣経験がない場合にはその理由を尋ねる項目を設定した。

Table 1-1. アンケートの種類

調査対象者		調査項目	
医療機関	派遣依頼窓口担当者	独自項目	
	医師	共通項目	職種別（医師）
	看護師	共通項目	職種別（看護師）
	助産師	共通項目	職種別（助産師）
	MSW	共通項目	職種別（MSW）
	保健師	共通項目	-
	その他	共通項目	-
AiMIS 認定通訳者		医療通訳者独自項目	
AiMIS 利用患者等		保健・医療機関利用者（患者等）独自項目	

## 第 1.6 節 結果

各調査項目結果は、質問票ごとに章立てし報告されているため、そちらを参照いただきたい。

## (1) 回答数、回収率

各調査対象者数、回答数、回収率を Table 1-2 に示す。

1. 通訳利用者から十分な回答数が得られなかったため、本結果の結論を一般化することは難しい。
2. 回答数が十分得られなかった理由の一つに、2020 年 3 月以降の新型コロナウイルス感染症拡大による保健・医療現場での負担増大が考えられる。
3. 患者等に対しては、アンケートにアクセスするための二次元バーコードを通訳者に配布してもらう方法をとったため、通訳者への負担(単なる渡し忘れも含む)があったことが考えられる。医療機関、患者等、医療通訳両利用者の調査は重要な意味があるが、調査者が患者等に接触することは難しく、引き続き調査方法の検討が課題である。
4. 通訳が配置されるケースは重篤な疾患の場合が多いということも考えられる。担当した患者にアンケートの配布を試みた通訳者から、依頼はしたが「回答する精神状態にない」と返答されたという報告があった。
5. AiMIS 登録通訳者の回答率は 28.8 パーセントであった。
6. 全体的にアンケートの質問数が多かったこと、また質問内容がやや複雑であったことも反省点として挙げられる。

Table 1-2 回答数・回収率

調査対象者	調査票配布数	回答数	回収率 (%)
医師	35	21	60
看護師	61	32	52.4
助産師	18	11	61.1
MSW	27	16	59.2
保健師	10	8	80
その他	15	12	80
派遣依頼窓口	17	10	58.8
通訳者	288	83	28.8
患者（利用者）		19	

## (2) 検討課題

ここでは、調査結果全体を通して見えてきた派遣通訳に関する今後の検討課題について述べる。

### 1. 情報共有の不足

- ・AiMIS に登録している保健・医療機関であっても、職員の間で AiMIS の事業についての情報が十分共有されているとはいえない。
- ・通訳の役割や業務範囲が AiMIS 利用者に十分周知されておらず、このことが通訳上の負担となっている。
- ・通訳利用者どうしに配慮ない発言があり、通訳の「しづらさ」につながっている。
- ・患者、医療機関スタッフ、医療機関、AiMIS 事務局など医療通訳の全関係者とつながって

いる(接点がある)のが通訳者で、通訳者のみが患者の言語を理解できるということから、関係者どうしの連携、コミュニケーションがうまくいっていない場合、通訳者の負担が増大する。

- ・通訳者は、通訳利用者だけでなく地域社会への AiMIS の事業の周知が不足していると考えている。

- ・通訳利用者(とくに保健・医療機関スタッフ)は、通訳者の能力が不明であることを AiMIS の改善点としてあげている。

- ・医療通訳事業にすべての関係者が意識的に関わるために、今回のような研究としての調査ではなく、通訳者・利用者がお互いに簡易な方法で評価し、フィードバックできるようなシステムの検討も今後の課題としてあげられている。

## 2. ボランティア通訳システムの課題

- ・保健・医療機関では、医療通訳が必要なケースは突然やってくるが、緊急の場合に対応できないことが、AiMIS の課題としてあげられている。さらに、事前に派遣依頼をしても調整がうまくいかず、第1希望言語の通訳者が派遣されないケース、派遣自体が実現されていないケースもあり、AiMIS の問題点として認識されている。

- ・AiMIS の派遣通訳は有償ボランティアによる事業であり、ほとんどの通訳者が普段 AiMIS 以外の活動に従事していること、通訳者の居住地の偏りなどが、通訳派遣の調整の難しさにつながっている。このような通訳派遣課題の改善として、タブレット等を使用した遠隔通訳導入への期待が、医療者、通訳者の双方からある。

- ・AiMIS 稼動開始後 10 年が経過し、同じ時期の登録通訳者間で経験に大きな差が出てきている。年間ゼロ件から 100 件以上の派遣まで通訳者の経験に差がある。また、中国語を除くアジア諸言語については、認定開始から時間がたっておらず、経験が少ない通訳者もいる。結果として、登録通訳者間の能力の差、通訳者の能力が「不明」と理解される可能性がある。通訳者の更新制度の導入には通訳者は肯定的であり、今後検討すべき重要課題である。

- ・AiMIS は有償ボランティアによる通訳派遣事業であるが、通訳者の 80%以上、保健・医療関係職種の 60%以上が医療通訳は専門職であるべきと回答している。通訳者の 50%近くが AiMIS の経験を職業として活かしたいと答えている。

## 3. 医療通訳への期待

- ・日本語が通じにくい外国人診療の場面において医療通訳の役割が期待されている。AiMIS 派遣通訳を利用した患者側の満足度は非常に高い。

- ・医療関係職種ごとに、医療通訳への役割期待は異なる。医療者に対する調査では、通訳が介入しても「患者側の文化や習慣の違いが判らない」という結果が出ているが、MSW に対する調査では、「患者・家族の価値観や文化・宗教的背景等を説明できる」ことを医療通訳に期待しているという結果になっている。

- ・通訳者に対する調査では、通訳言語が母語でない患者等の担当になることもあり、とくに英語通訳者の場合、英語が母語でない患者のケースに派遣されることが多く、さらに英語通訳は日本語母語話者が担っているという結果が出ている。このことから考えると、通訳者が患者の出身地域の価値観や文化・宗教的背景等に関する知識を有していないことは大いにありうる。

参考文献

- 浅野輝子ほか(2017)『2015 あいち医療通訳システム認定医療通訳者の派遣実績調査報告書』名古屋外国語大学ワールドリベラルアーツセンター
- 服部溪子(2017)「医療従事者と医療通訳者の通訳者の役割に対する認識の違い –医療従事者と医療通訳者への質問紙調査結果から–」『通訳翻訳研究』17、187-202
- 濱井妙子他(2017)「全国自治体病院対象の医療通訳者ニーズ調査」『日本公衆衛誌』11号、672-683
- MIC かながわ(2007)「在住外国人医療サービスに関する調査報告書」MIC かながわ

## 第2章 保健・医療機関派遣依頼窓口担当者対象アンケート

外国語学部 糸魚川美樹

あいち医療通訳システム(AiMIS)に登録する医療機関(保健所を含む)は、AiMIS への登録に際し通訳派遣依頼の窓口となるスタッフの配置が求められる。窓口担当者は、医療通訳実践において重要とされるコーディネーターの役割を担うことが想定されるため、本調査において、派遣依頼窓口担当者を対象とした独自の調査項目を設定した。

### 第2.1節 調査概要

派遣依頼窓口担当者への調査は以下のように実施している。

- 調査タイトル  
「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」
- 調査日  
2020年12月1日～2021年2月1日
- 調査方法  
あいち医療通訳システムに登録している医療機関に調査協力を依頼し、協力の得られた医療機関の関係者に調査票を郵送し、郵送による返送またはウェブ回答により回答を収集した。
- 調査対象者  
あいち医療通訳システムに登録している医療機関、保健所の派遣依頼窓口担当者
- 調査内容  
調査項目は次の6つのカテゴリーに分けて尋ねている。
  - ① 各保健医療機関での外国人の利用状況(回答施設の種類と外国人の利用)
  - ② AiMIS の利用(担当者の属性と業務を含む)
  - ③ AiMIS を利用しない理由(登録医療機関であっても利用に至っていない場合はその理由)
  - ④ 各医療機関での外国人患者等の受け入れ体制
  - ⑤ コロナ禍での派遣通訳利用
  - ⑥ 自由記述

アンケートの質問項目は、2019年度に実施したインタビュー調査結果を踏まえて検討している。インタビュー調査の結果は、次を参照されたい。

糸魚川美樹ほか「【調査報告】医療機関における通訳利用と通訳者が経験する困難--医療機関スタッフとあいち医療通訳システム通訳者へのインタビュー調査から」『共生の文化研

## 第2.2節 調査結果

回答者は10名で、このうち派遣通訳を利用している施設に所属する回答者は6名であった。回答数が少ないため、以下では、主に派遣通訳に関する質問項目の単純集計結果の一部のみ報告する。原則設問順に結果を記載するが、関連のあるデータは順序関係なくとりあげる。

### (1) 回答施設の概要

回答の所属施設は、保健所、無床診療所、200 から 1000 床未満の医療機関まで、多様であった(Table 2-1)。外国人患者は増加傾向(Table 2-2)にあり、そのことが AiMIS 利用につながっている傾向がある (Table 2-3)。

Q1 医療機関の種類

回答	人数	構成比率
1. 無床診療所	1	10%
5. 病院(200～300床未満)	1	10%
6. 病院(300～400床未満)	2	20%
7. 病院(400～500床未満)	1	10%
8. 病院(500～600床未満)	2	20%
12. 病院(900～1000床未満)	1	10%
14. 保健所	2	20%
合計	10	

Table2-1. 回答者が所属する保健・医療機関

Q3 外国人患者数の変化

回答	人数	構成比率
1. 増加している	4	40%
2. やや増加している	2	20%
3. 変わらない	3	30%
6. わからない	1	10%
合計	10	

Table 2-2. 保健・医療機関を利用する外国人数の変化

Q6 AiMIS利用開始の理由(複数選択可)

回答	人数	選択率
1. 外国人患者の増加	4	40%
2. 現場スタッフからの要望	4	40%
3. 雇用している通訳者またはスタッフでは対応できない言語があるから	3	30%
4. 今後外国人患者が来院・入院したときに備えて	2	20%
6. わからない	1	10%
7. その他	1	10%
回答者数	10	

Table 2-3. AiMIS の利用を開始した理由

### (2) 派遣依頼窓口担当者(=回答者)の属性と業務

AiMIS 派遣依頼窓口担当者の職種は事務職が多めである(Table 2-4)が、看護師、MSW、薬



剤師、保健師のほか、「心理士」「精神保健福祉相談員」「PSW」と回答されており施設によって多様であることがわかる。派遣依頼窓口担当者の業務は、AiMIS への派遣依頼、「通訳完了届の作成と送信」という AiMIS の派遣通訳を利用するための基本的なものであったが、クレームの対応を担う回答者もいる(Table 2-5)。

Q4 AiMISの派遣依頼窓口の職種(複数選択可)

回答	人数	選択率
2. 看護師	1	10%
3. MSW	1	10%
6. 薬剤師	1	10%
7. 保健師	2	20%
8. 事務職員	5	50%
11. その他	4	40%
回答者数	10	

Table 2-4. 派遣依頼窓口担当者の職種

Q5 派遣依頼窓口担当スタッフの業務(複数選択可)

回答	人数	選択率
1. AiMIS事務局へ派遣依頼	8	80%
2. 通訳完了届の作成と送信	6	60%
3. 患者等に通訳言語の確認	4	40%
4. 通訳者の施設案内	3	30%
5. 患者等に通訳料金の確認	1	10%
6. AiMISの利用促進	1	10%
7. クレームへの対応	2	20%
8. 事務局へクレームの報告	2	20%
9. 決まっていない	1	10%
11. その他	1	10%
回答者数	10	

Table 2-5. 派遣依頼窓口担当スタッフの業務

### (3) 派遣通訳利用料の負担と利用促進

AiMIS 派遣通訳利用料は 50 パーセントまで患者側に請求できている。回答では、全額負担している施設が多めであった(Table 2-6)。

AiMIS の利用を公表していない施設が多かった。理由は多様である。通訳は患者が用意するものという回答も 2 件あった(Table 2-8, 2-9)。

Q7 AiMISの通訳費用の施設負担

回答	人数	構成比率
1. 全額施設負担	5	56%
2. 半額患者負担	3	33%
その他	1	11%
合計	9	

Table 2-6. 派遣通訳料の負担

Q8 AiMIS利用の公表

回答	人数	構成比率
1. 公表している	2	22%
2. 公表していない	5	56%
3. わからない	2	22%
合計	9	

Table 2-7. AiMIS 利用の公表

Q9「公表していない」理由(複数選択可)

回答	人数	構成比率
1. 通訳予算の問題	1	20%
2. 外国人患者が増えると困る	1	20%
3. 通訳は患者が用意すればよい	2	40%
4. その他	3	60%
回答者数	5	

Table 2-8. AiMIS 利用を公表しない理由

## (4) ニーズの高い言語

何語の通訳利用のニーズが増えているかという問いに対しては、ポルトガル語という回答がもっとも多かった(Table 2-9)。AiMIS 全体でもポルトガル語は派遣数をもっとも多い言語(2020 年度 534 件。資料 1 参照)である。各施設の外国人患者等の受け入れ体制に尋ねている質問群においても、対応に困る言語として 10 名中 3 名がポルトガル語を回答している(Table 2-10)。後述するように、ポルトガル語は、「派遣される確率が低い」言語というコメントがある。自由記述項目には、ポルトガル語通訳者の増員を望む記述がある。

Q11 ニーズが高い言語(複数回答)

回答	人数	選択率
1. ポルトガル語	4	40%
2. スペイン語	3	30%
3. 中国語	2	20%
4. 英語	1	10%
5. フィリピン語(タガログ語)	4	40%
6. ベトナム語	3	30%
11. その他	1	10%
回答者数	10	

Table 2-9 利用のニーズが増えている言語

Q26 対応に困る言語(複数選択可)

回答	人数	選択率
1. ポルトガル語	3	30%
2. スペイン語	1	10%
3. 中国語	1	10%
5. フィリピン語(タガログ語)	2	20%
6. ベトナム語	4	40%
9. ネパール語	1	10%
10. 特になし	2	20%
11. その他	1	10%
回答者数	10	

Table 2-10. 各施設で対応に困っている言語

## (5) 施設における通訳利用の決定要因と利用制限の有無

通訳利用を決定する要因は、コミュニケーションが困難と判断したときが多く、場面や患者側・医療機関スタッフの希望もある(Table 2-11)。患者あたりの派遣通訳利用制限(Table 2-12)、施設での派遣通訳利用制限(Table 2-13)、派遣通訳を利用できる職種の制限を設けていない施設が多数派であった(Table 2-14)。

Q13 AiMISの利用タイミング

	派遣通訳	電話通訳
Q13_1 患者等とのコミュニケーションが困難と判断した場合	5	4
Q13_2 雇用している通訳者が利用できない場合	1	0
Q13_3 (治療計画や診療結果など) 場面によって判断する	4	1
Q13_4 現場スタッフの申請	4	2
Q13_5 患者の希望による	4	2

Table 2-11. どのようなときに派遣通訳を利用するか

Q14 1患者あたりの利用制限回数の設定

回答	人数	構成比率
1. 設けている	1	13%
2. 設けていない	7	88%
合計	8	

Table 2-12. 患者に対し派遣通訳利用制限を設けているか

Q15 年間の派遣通訳利用制限回数の設定

回答	人数	構成比率
2. 設けていない	8	100%
合計	8	

Table 2-13. 施設全体での派遣通訳の利用回数に制限を設けているか

Q16-1 派遣通訳の利用を申請できる職種(複数回答)

回答	人数	選択率
全職種	6	75%
医師	1	13%
事務職員	1	13%
回答者数	8	

Table 2-14. 派遣通訳利用を申請できる職種

## (6) AiMIS に対する評価と改善点

AiMIS の派遣通訳や運営については概ね満足という回答が多数派である(Table 2-15, 2-16)。一方、通訳対象言語の満足度についてはばらつきがある(Table 2-17)。2020 年度調査時では通訳対象言語は 14 言語で他の自治体と比較しても多いといえる。通訳対象言語は多いが、派遣依頼をしても(通訳者の都合等から)派遣されないことがあることが自由記述からわかり、そ

の点が評価につながっている可能性がある。改善点・問題点として、依頼しても派遣されないことがあるという2件の記述が「その他」にある(Table 2-19)。AiMIS に求める改善点としてもっとも多かった回答は、「緊急時に対応できない」であった(Table 2-18)。ボランティアによる派遣通訳システムである以上、緊急時の対応は難しい。

Q17\_1 派遣通訳

回答	人数	構成比率
満足している	3	38%
どちらかという満足している	2	25%
どちらとも言えない	1	13%
わからない	2	25%
合計	8	

Table 2-15. 派遣通訳に関する評価

Q17\_4 運営事務局対応

回答	人数	構成比率
満足している	2	25%
どちらかという満足している	4	50%
わからない	2	25%
合計	8	

Table 2-16. AiMIS 運営事務局対応に関する評価

Q17\_10 通訳対応言語の種類

回答	人数	構成比率
満足している	1	13%
どちらかという満足している	1	13%
どちらとも言えない	3	38%
どちらかという不満である	1	13%
わからない	2	25%
合計	8	

Table 2-17. AiMIS 派遣通訳対象言語に対する評価

Q18 AiMISの課題・問題点・改善点(複数回答可)

回答	人数	選択率
2. 通訳(翻訳)の技能レベルが不明	1	14%
4. 事前に通訳派遣依頼をしても直前で断られる	1	14%
5. 緊急時に対応できない(事前予約自体)	6	86%
8. 院外薬局に対応していない	1	14%
13.その他	4	57%
回答者数	7	

Table 2-18. AiMIS の課題・問題点、改善の必要があると思われる点

Q18s その他内訳	
回答	人数
マイナーな言語の通訳者の確保	1
言語によって(ポルトガル語など)、派遣いただける確率がかなり低いものがある	1
派遣依頼をしても、通訳者が見つからないため派遣してもらえないことが多くある	1
電話通訳ではスピーディーに診察ができず、利用頻度が少なくなっています。	1
合計	4

Table 2-19. AiMIS 改善点「その他」の内訳

#### (7) 保健医療機関における外国人利用者の受け入れ体制

外国人患者に対応する部署を設置している施設は少数派(Table 2-20)だが、非常勤であつても通訳者を雇用している施設はある(Table 2-21)。通訳者以外の対応では、翻訳アプリ、多言語問診票の利用がある(Table 2-22)。ただし、AiMIS 利用以外でもっとも多い対応は、日本語がわかる知人を連れてくるよう患者側に依頼しているという回答で、AiMIS 以外の医療通訳事業を利用する施設はなかった。

医療通訳利用のための研修を受講したいかという質問に対しては肯定的な回答が多数派であつた(Table 2-23)。

Q20 外国人患者対応担当(専門)組織等の有無

回答	人数	構成比率
1. ある	1	10%
2. ない	9	90%
合計	10	

Table 2-20. 外国人患者対応部署

Q21 外国語対応スタッフの有無(複数回答可)

回答	人数	構成比率
2. 非常勤の通訳者がいる	2	22%
4. 外国語に対応できるスタッフがいる	3	33%
5. いない	4	44%
6. その他	2	22%
合計	9	

Table 2-21. 通訳者または外国語ができるスタッフの有無

Q23 スタッフ及びAiMIS利用以外での対応(複数選択可)

回答	人数	選択率
1. 現場のスタッフに任せている	3	30%
2. 担当(専門)組織で対応している	1	10%
5. PCやスマホのアプリを利用して対応している	4	40%
6. 翻訳機を利用している	5	50%
7. 多言語問診票の利用	5	50%
8. 日本語のできる人を連れてくるよう患者等に依頼する	6	60%
10. その他	2	20%
回答者数	10	

Table 2-22. 施設スタッフ、AiMIS 通訳利用以外での、外国人患者等への対応

Q27 医療通訳利用研修を受講したいか

回答	人数	構成比率
1. 思う	7	70%
2. 思わない	3	30%
合計	10	

Table 2-23. 医療通訳利用のための研修の受講について

## (8) コロナ禍での AiMIS の派遣通訳利用について

AiMIS は、新型コロナウイルス感染拡大後も通訳派遣依頼を受け付けてきた。変わらず派遣通訳を利用した施設は 5 件 (Table 2-24)。

Q28 コロナ禍におけるAiMIS派遣通訳の利用(複数回答可)

回答	人数	選択率
3. AiMIS電話通訳のみ利用した	1	11%
5. 変わらず、AiMISを利用した	5	56%
6. その他	3	33%
合計	9	

Table 2-24. コロナ禍における AiMIS 派遣通訳の利用

## (9) 自由記述

AiMIS に関する自由記述欄をアンケートの最後に設けた。5 件の回答に書き込みがあった。全文を転載する(Table 2-25)。

3 件に、派遣を依頼しても通訳者が派遣されないことがあるという記述があった。そのほか、通訳派遣の利用料を患者側が負担してほしい、医療機関側に負担のないしくみにしてほしいという利用料負担に関するものが 2 件あった。また、患者が日本語がわかっていそうな場面でも「すべて通訳してほしい」という通訳者に対する要望もあった。

<p>依頼をしても半数以上が通訳者がみつからなかったと返答を頂いています。もう少し、通訳者が増えるとありがたいです。あいち通訳以外にお願いしている方(主に学童期のお子さんで学校の通訳に同行を依頼している)も年々増加しているため、今後、あいち通訳に依頼をする可能性があります。数が増えた時、どの程度対応して頂けるのか不安があります。児童精神科の診察では内科等とは違った特殊な言葉や極めてプライベートな内容もあるかと思います。通訳しにくい言葉等あれば教えて欲しい。利用者の中には日本語が分かっていなくても「はい」と返事する方も多くみえます。通訳が必要ないように思えても、実は何も伝わっていなかったという事も多く経験しています。利用者が分かっているような場合も、すべて通訳して頂けると安心です。</p>
<p>いつも大変お世話になり、助かっております。もし可能でしたら、ポルトガル語などの通訳者さんの人数が今以上に増えますと、より日程調整等が円滑に進むことが予想され、ありがたいです。</p>
<p>派遣通訳を依頼しても、派遣してもらえないことが多いため、改善をお願いしたい。</p> <p>利用料金が原則、病院と患者で折半となっているが、患者側の都合である場合が多く、病院の負担がないようしくみにしてもらいたい。</p>
<p>保健所が通訳派遣を依頼する際は緊急の場合も多く、事前の依頼が間に合わないため、状況により相談にのって頂けるとありがたい。</p>
<p>あいち医療通訳システムは、文章翻訳のみ利用しています。非常勤の通訳を雇用しているため通訳派遣の利用はしていません。通訳派遣は費用負担を外国人にもお願いしたいが、それに応じてくれる方がいないのが現状です。</p>

Table 2-25. AiMIS に関する自由記述

## 第 2.3 節 まとめ

通訳派遣依頼窓口担当者へのアンケートでは、回答が 10 件、うち派遣通訳を利用しているという回答が 6 件で、この結果から派遣通訳や AiMIS の課題を分析することは困難である。ここでは、各項目の結果をまとめるにとどめる。

- ・ 10 名の回答者は、保健所やさまざまな規模の医療機関の所属であった。担当者の職種も多様であった。
- ・ 派遣依頼窓口担当の主な業務は、派遣依頼と終了後の報告書作成であった。
- ・ 派遣通訳、AiMIS の運営については概ね満足という評価であった。
- ・ 求められている改善点として、依頼しても通訳派遣ができないケースがあること、緊急時に対応ができないことが挙げられている。
- ・ 通訳料を全額負担している施設が多数派であったが、患者側に料金負担を希望する回答も複数あった。
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大後も通訳派遣依頼を継続している施設が多数派であった。

## 第3章 医療関係者アンケート共通項目の分析結果

情報科学部 永井昌寛

「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」において、医療機関の医療関係者に行ったアンケートの共通項目を分析したのでその結果を報告する。

### 第3.1節 調査概要

「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」は以下のように実施している。

- 調査タイトル  
「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」
- 調査日  
2020年12月1日～2021年2月1日
- 調査方法  
あいち医療通訳システムに登録している医療機関に調査協力を依頼し、協力の得られた医療機関の関係者に調査票を郵送し、アンケートおよびWEBアンケートにより回答を収集した。
- 調査対象者  
あいち医療通訳システムに登録している医療機関等に勤務している医療関係者

共通項目とは、「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」で医療機関等に勤務している医療関係者に実施したアンケートの設問のうち、医師、看護師、助産師、保健師、MSW、その他を対象にした共通の設問のことである(**Table3-1** 参照)。なお、「職種」を問う設問により、職種分類を再編成している。この結果、回答者の職種と人数は、**Fig.3-1**のようになり、「医師」21人「看護師」32人、「助産師」11人、「保健師」8人、「MSW」18人、「その他」10人となり、合計100人となった。なお、「その他」の内訳は「医療事務」6人、「臨床心理士」2人、「言語聴覚士」1人、「心理士」1人であった。

共通項目における主な調査内容は以下のような。

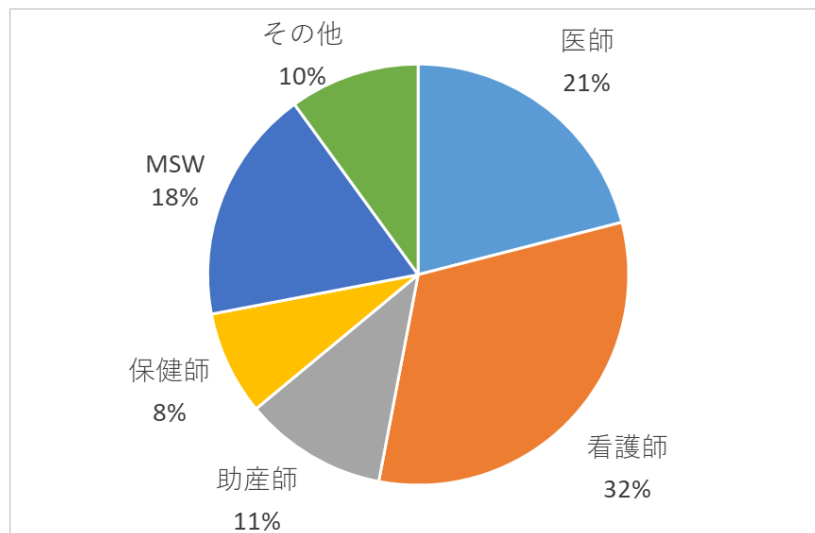
- ① 回答者のフェイスシート
- ② 外国人患者の受け入れ
- ③ 医療通訳に対する考え
- ④ あいち医療通訳システム(AiMIS)
- ⑤ AiMIS の派遣通訳
- ⑥ AiMIS の電話通訳
- ⑦ AiMIS の文章翻訳
- ⑧ AiMIS の医療機関等外国人対応マニュアル
- ⑨ AiMIS の満足度と課題



- ⑩ AiMIS の利用ニーズ
- ⑪ 自由回答(感想, 考え, 提案)

**Table3-1 調査アンケートの種類と共通項目**

調査対象者		調査アンケートの項目	
医療通訳者		医療通訳者独自項目	
外国人患者		外国患者独自項目	
医療機関等	窓口担当者	窓口担当者独自項目	
	医師	共通項目	医師独自
	看護師	共通項目	看護師独自項目
	助産師	共通項目	助産師独自項目
	MSW	共通項目	MSW独自項目
	その他	共通項目	



**Fig.3-1 回答者の職種**

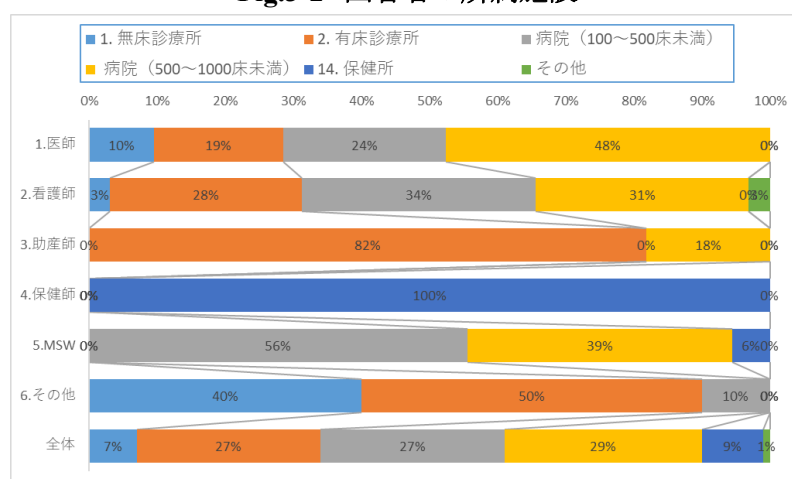
## 第3.2節 主な調査結果

以下、各質問に対する職種別の回答結果を設問順に示していく。

### (1) 回答者の所属施設

回答者の所属施設は **Fig.3-2** のようになっており、「医師」72%、「看護師」65%が病院勤務であり、「助産師」82%が診療所勤務であることがわかる。「保健師」はすべて保健所勤務、「MSW」の95%は病院勤務であることがわかる。

**Fig.3-2 回答者の所属施設**



### (2) 日本語以外に使用できる言語

日本語以外に使用できる言語を尋ねたところ、**Table3-2** のようになった。若干英語ができる医療関係者がいるものの、患者等とコミュニケーションにおいては難しい状況がわかる。このような状況から、医療通訳等のコミュニケーションを仲介する医療通訳者あるいは支援するツールの充実が必要であると考えられる。

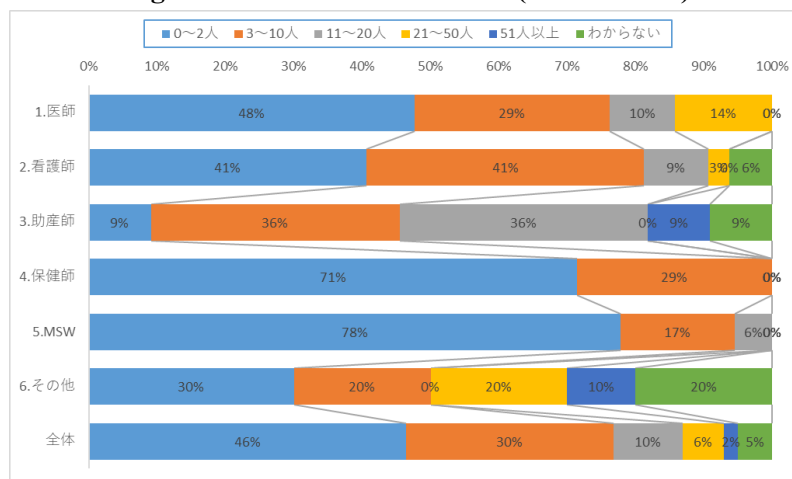
**Table3-2 日本語以外に使用できる言語**

	1. ない	2. 英語	かなり簡単な英語	合計
1. 医師	18	3	0	21
2. 看護師	29	1	1	31
3. 助産師	11	0	0	11
4. 保健師	8	0	0	8
5. MSW	16	2	0	18
6. その他	9	1	0	10
全体	91	7	1	99

### (3)担当した外国人患者数(ひと月当たり)

1か月間に担当する外国人患者数を聞いたところ、**Fig.3-3** のようになった。この図から「10 人以下」が全体の 3／4を占めていることがわかる。「11 人以上」の割合を見ると。「医師」24%、「看護師」12%、「助産師」45%、「保健師」0%、「MSW」6%となっており、とくに「助産師」の割合が高いことがわかる。

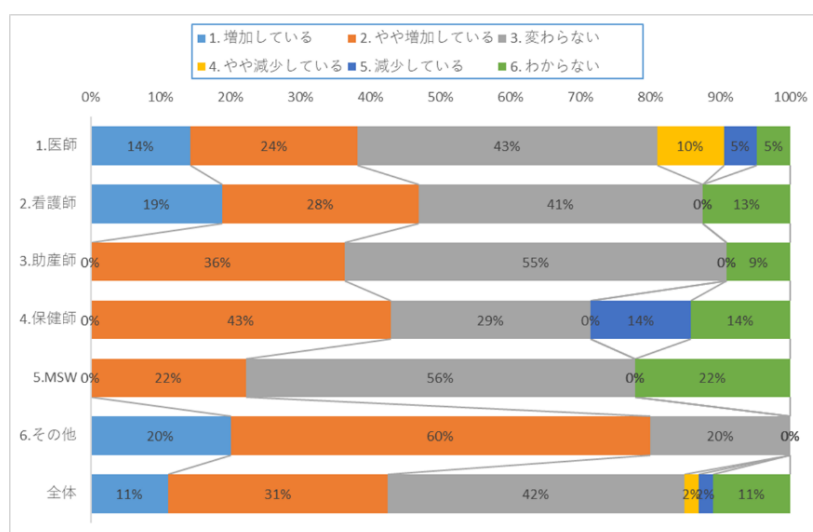
**Fig.3-3 担当した外国人患者数(ひと月当たり)**



### (4)担当した外国人患者の変化

**Fig.3-4** は担当した外国人患者数の変化を尋ねた結果である。回答者の 4 割強が「増加している」あるいは「やや増加している」と回答していることがわかる。

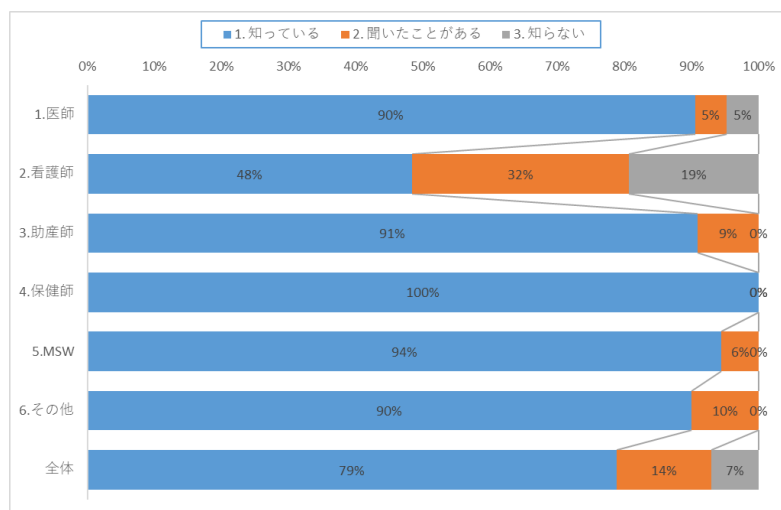
**Fig.3-4 担当した外国人患者の変化**



### (5)「医療通訳」の知名度

「医療通訳」について知っているかを聞いたところ、**Fig.3-5** のようになった。全体の 8 割弱が知っていると回答していることがわかる。しかしながら、「看護師」の 5 割以上が「聞いたことがある」あるいは「知らない」と回答している。

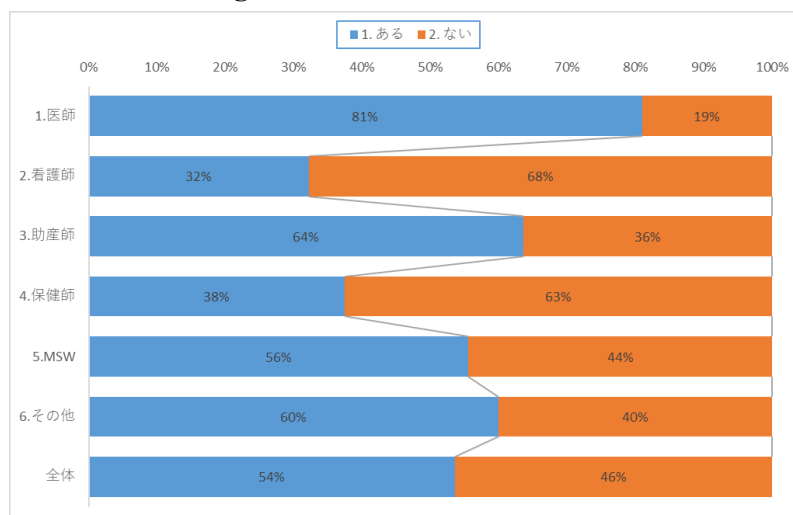
**Fig.3-5 「医療通訳」の知名度**



### (6)「医療通訳」の利用経験

実際に医療通訳を利用したかを尋ねたところ、**Fig.3-6** のようになった。利用経験者の割合は「医師」が 81%で最も高く、ついで「助産師」64%となっている。

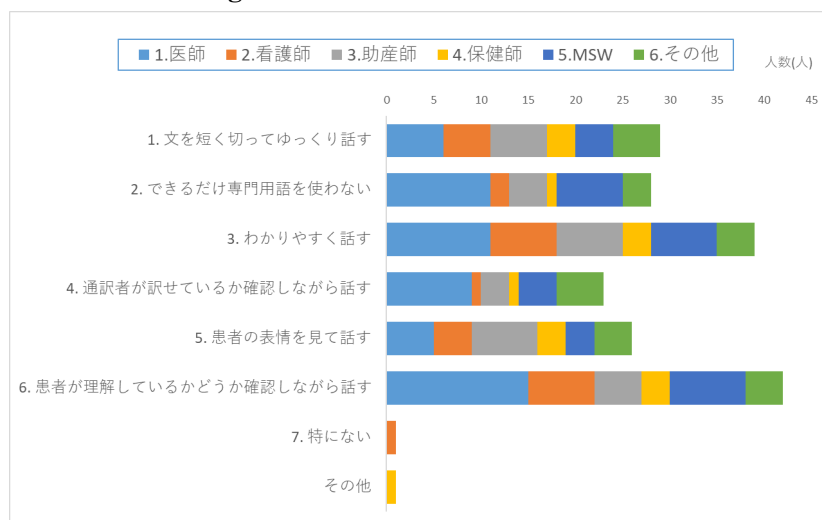
**Fig.3-6 「医療通訳」の利用経験**



(7)通訳を利用する際の心がけ(複数回答)

**Fig.3-7**は医療通訳を利用する際にどのようなことを心にかけているか(複数回答)を尋ねた結果(回答数 54 人)である。「6.患者が理解しているかどうか確認しながら話す」が最も選択数が多くなった。とくに、「医師」「看護師」および「MSW」で比較的多く選ばれていることがわかる。

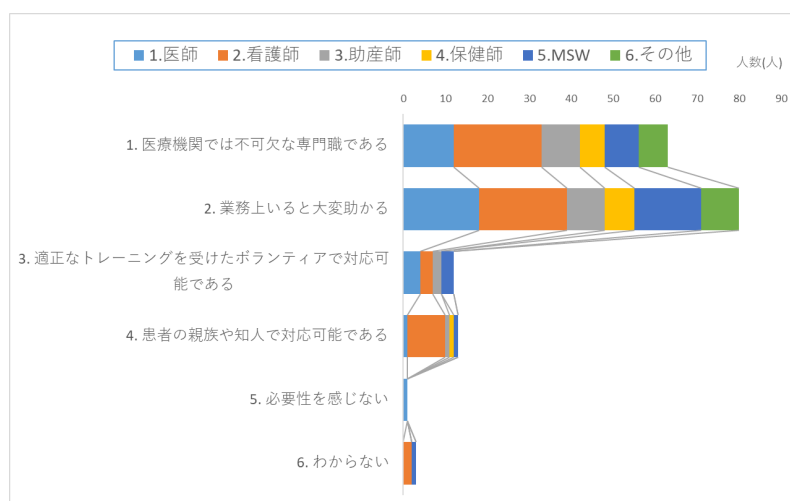
**Fig.3-7 通訳を利用する際の心がけ**



(8)「医療通訳(者)」についての考え(複数回答)

医療関係者が「医療通訳(者)」をどのように考えているのかを尋ねたところ、**Fig.3-8** のようになった。「1.医療機関では不可欠な専門職である」および「2.業務上いると大変助かる」の選択数が多く、「医療通訳(者)」が患者とのコミュニケーションを円滑に進めるうえで重要ななっていることがわかる。

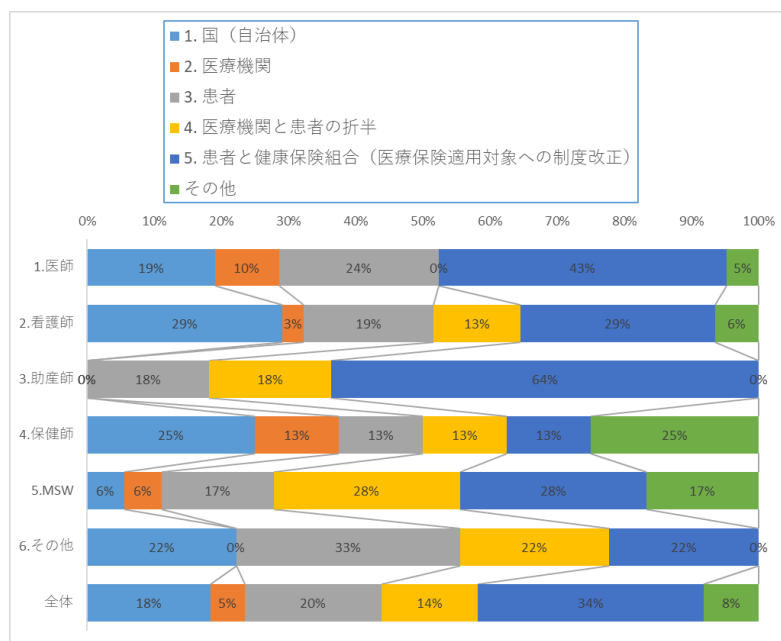
**Fig.3-8 「医療通訳(者)」についての考え**



(9)「医療通訳(者)」費用を負担すべき施設・人

「医療通訳(者)」費用を負担すべき施設・人を尋ねたところ、**Fig.3-9** のようになった。全体で、患者と健康保険組合で支払うべきだという考えが 34%と最も高くなった。ついで「患者」20%、「国(自治体)」18%となっている。

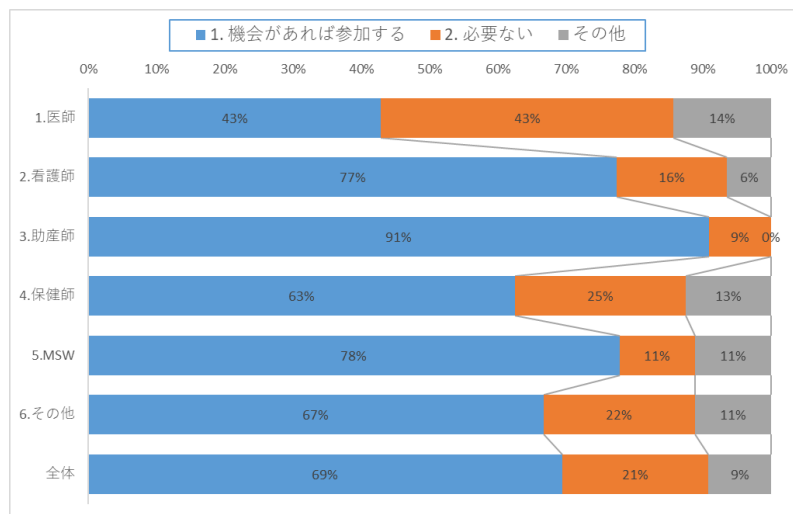
**Fig.3-9 「医療通訳(者)」費用を負担すべき施設・人**



(10) 医療通訳の利用方法に関する研修への参加

医療通訳の利用方法に関する研修への参加意欲について聞いたところ、**Fig.3-10** のように、「助産師」91%、「MSW」78%、「看護師」77%で参加意欲が高いことがわかる。

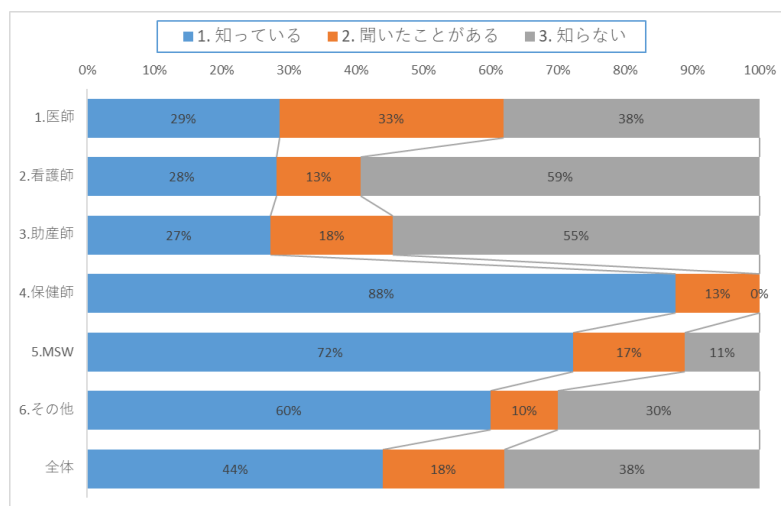
**Fig.3-10 医療通訳の利用方法に関する研修への参加**



# (11) あいち医療通訳システム(AiMIS)の知名度

あいち医療通訳システム(AiMIS)を知っているか尋ねたところ、**Fig.3-11** のようになり、「医師」「看護師」および「助産師」の知名度は、「保健師」「MSW」および「その他」と比較して低ことがわかる。

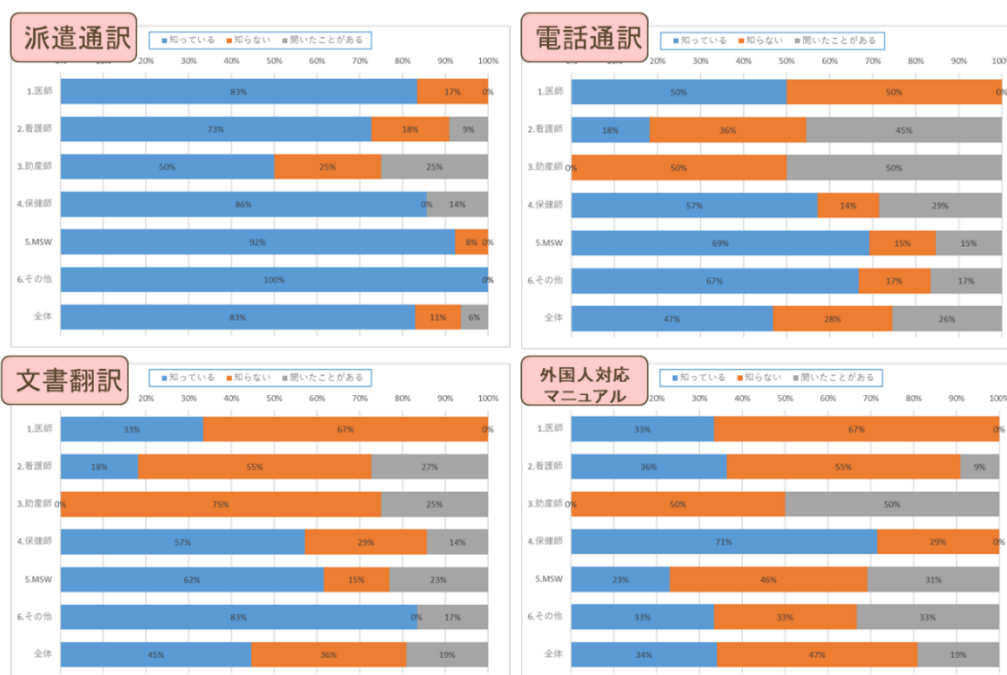
**Fig.3-11 あいち医療通訳システム(AiMIS)の知名度**



# (12) AiMIS の各種事業(サービス)の周知度

AiMIS 知っている 47 人に AiMIS の各種事業(サービス)を知っているかを尋ねたところ、**Fig.3-12** のようになった。「派遣通訳」に関しては知っている 8 割強となっているものの、「電話通訳」および「文書翻訳」は半数弱、「外国人対応マニュアル」は 30%強となっていることがわかる。

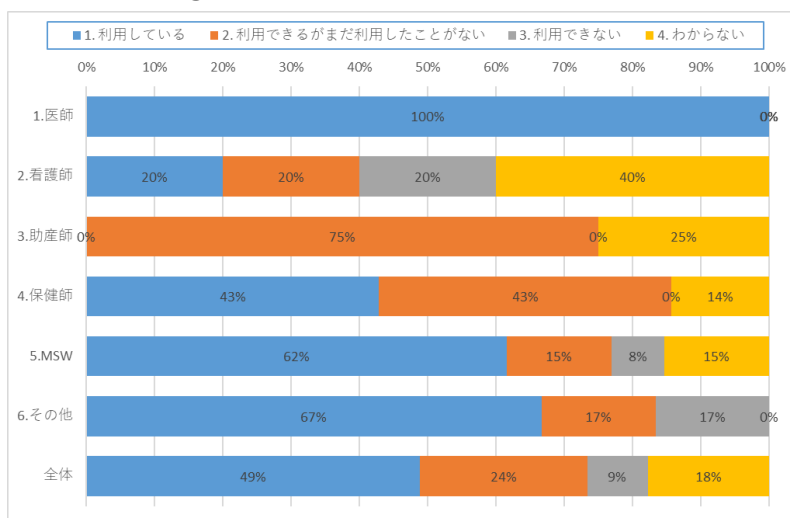
**Fig.3-12 AiMIS の各種事業(サービス)の周知度**



### (13) AiMIS「派遣通訳」の利用状況

AiMIS を知っている回答者 45 人に AiMIS「派遣通訳」の利用状況 (Fig.3-13 参照)を尋ねたところ、「医師」の利用は 100%であった。次いで、「その他」67%、「MSW」62%、「保健師」43%、「看護師」20%となっている。

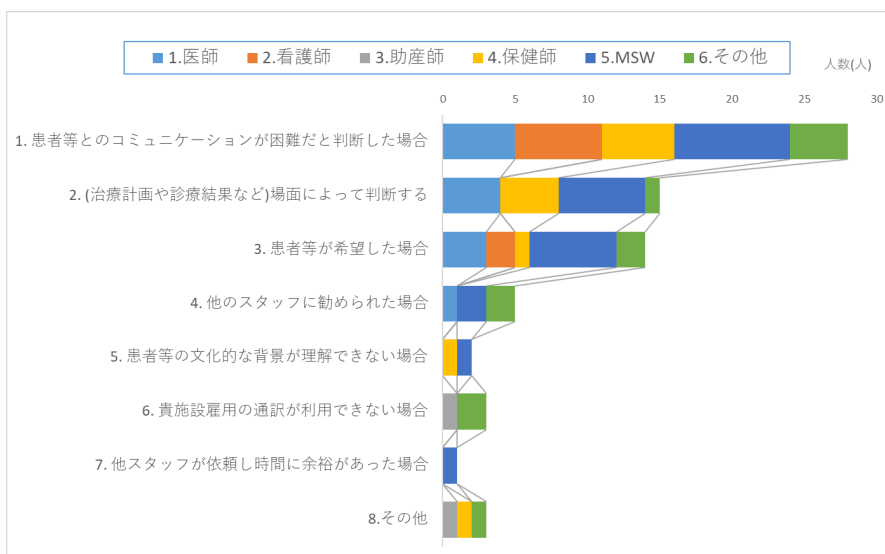
Fig.3-13 AiMIS「派遣通訳」の利用状況



### (14) AiMIS「派遣通訳」を利用する理由・状況

AiMIS「派遣通訳」を利用する理由・状況は, Fig.3-14 のように, 「1.患者等のコミュニケーションが困難だと判断した場合」「2.(治療計画や診療結果など)場合によって判断する」および「3. 患者等が希望した場合」の 3 つの回答が多くなっている。

Fig.3-14 AiMIS「派遣通訳」を利用する理由・状況

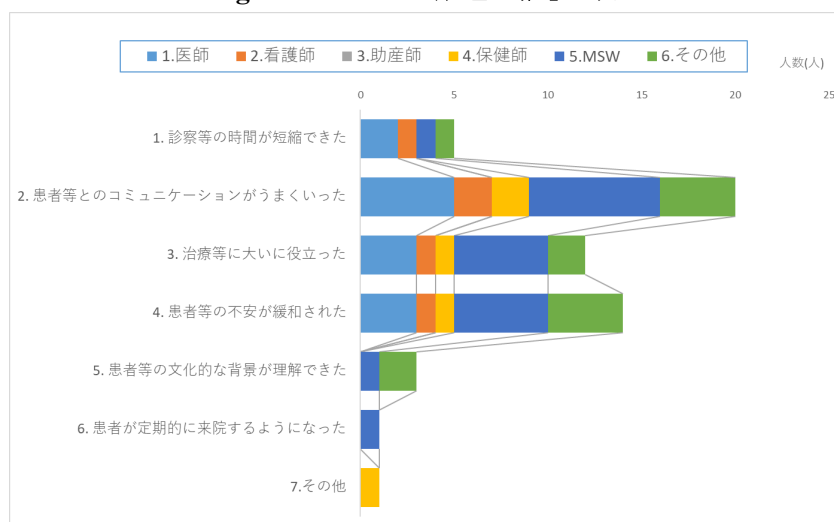




### (15)AiMIS「派遣通訳」の利点

AiMIS「派遣通訳」の利点・効果を尋ねたところ(複数回答),「2.患者等とのコミュニケーションがうまくいった」「3.治療等に大いに役立った」および「4.患者等の不安が緩和された」の3つの回答の選択数が多くなった(Fig. 3-15 参照)。

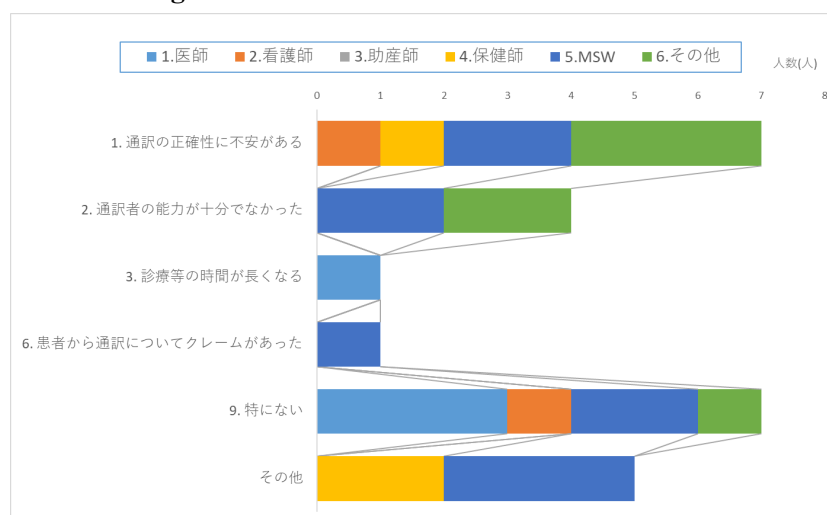
Fig.3-15 AiMIS「派遣通訳」の利点



### (16)AiMIS「派遣通訳」で困ったこと

AiMIS「派遣通訳」の利用で困ったことを聞いたところ, Fig.3-16 のように,「1.通訳の正確性に不安がある」および「2.通訳者の能力が十分でなかった」が比較的多くあげられた。

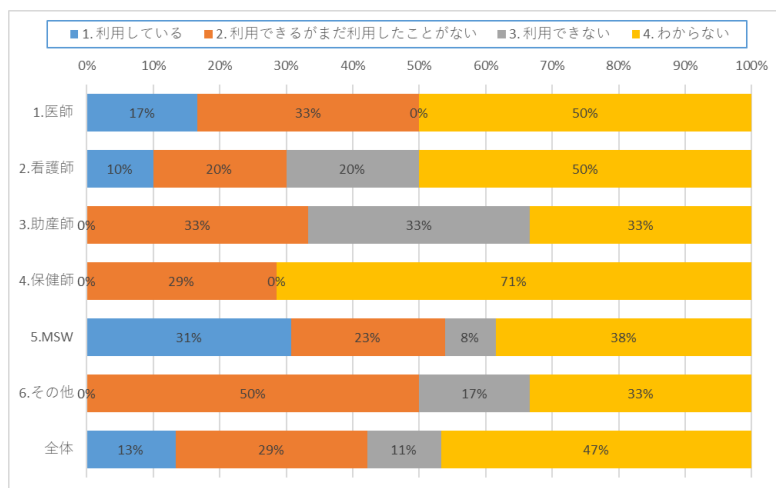
Fig.3-16 AiMIS「派遣通訳」利用で困ったこと



### (17)AiMIS「電話通訳」の利用状況

AiMIS を知っている回答者 45 人に、AiMIS「電話通訳」の利用状況を聞いたところ、「利用している」医療関係者は全体で 13%と少ないことがわかった(**Fig.3-17** 参照)。

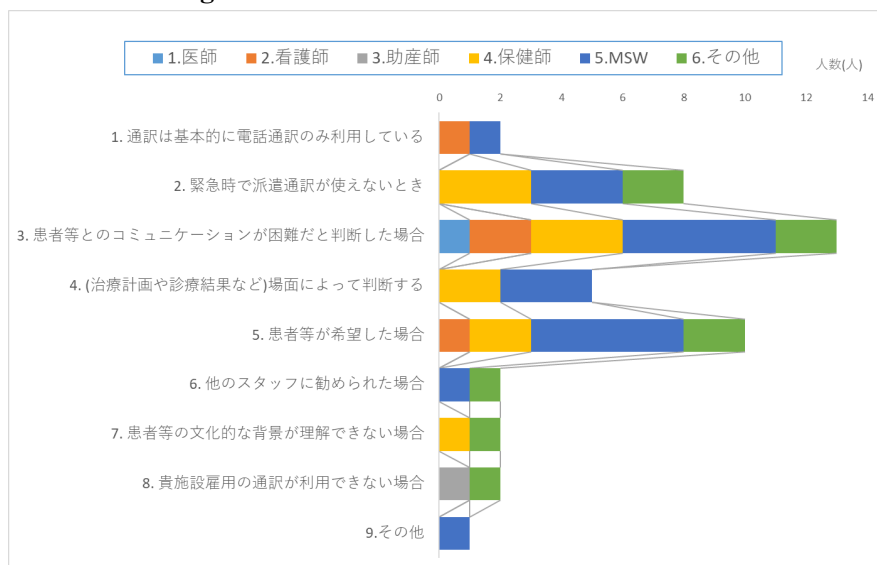
**Fig.3-17 AiMIS「電話通訳」の利用状況**



### (18)AiMIS「電話通訳」を利用する理由(複数回答)

AiMIS「電話通訳」を利用する理由は、**Fig.3-18** のようになり、「3.患者等とのコミュニケーションが困難だと判断した場合」「5.患者等が希望した場合」および「2.緊急時で派遣通訳が使えないとき」の選択数が多かった。

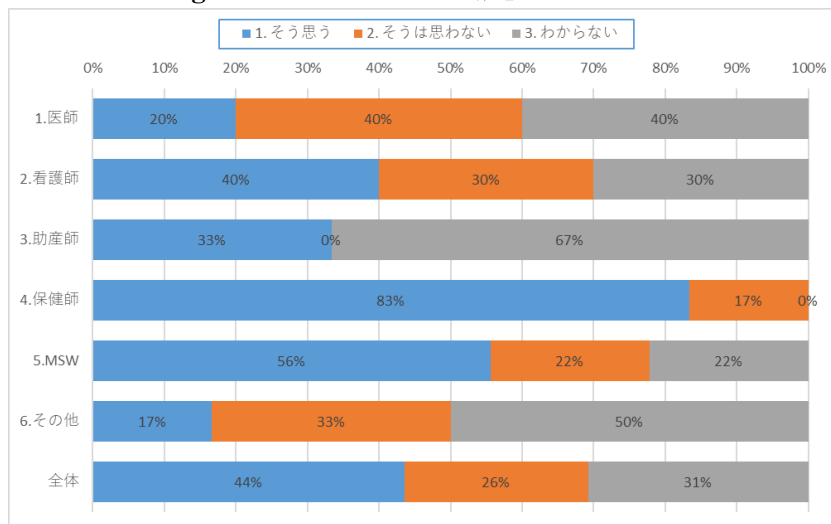
**Fig.3-18 AiMIS「電話通訳」を利用する理由**



### (19)AiMIS「電話通訳」の利用ニーズ

AiMIS「電話通訳」を利用したことのない人に利用したいかを尋ねたところ、**Fig.3-19** のようになり、比較的ニーズが高いことがわかる。

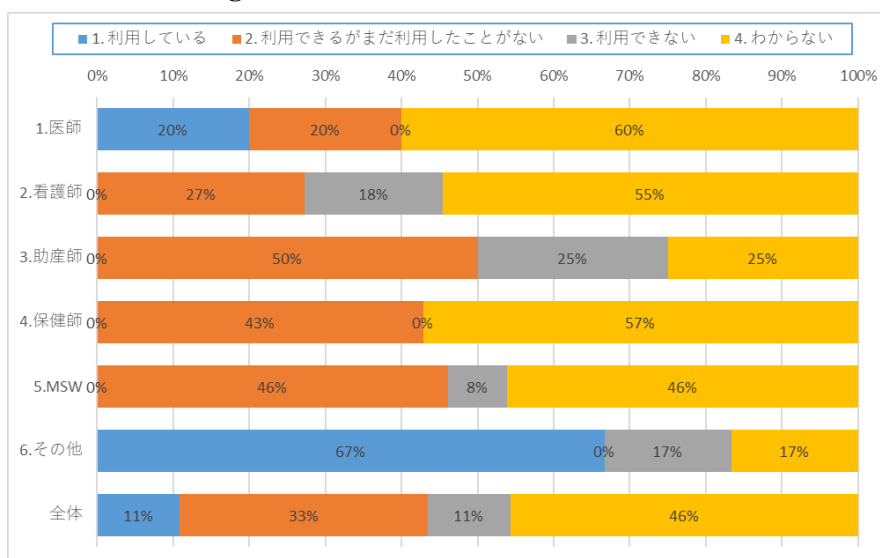
**Fig.3-19 AiMIS「電話通訳」の利用ニーズ**



### (20)AiMIS「文書翻訳」の利用状況

AiMISを知っている人にAiMIS「文書翻訳」の利用状況を聞いたところ、**Fig.3-20** のようになった。どの職種の利用者も、利用は多くないことがわかる。

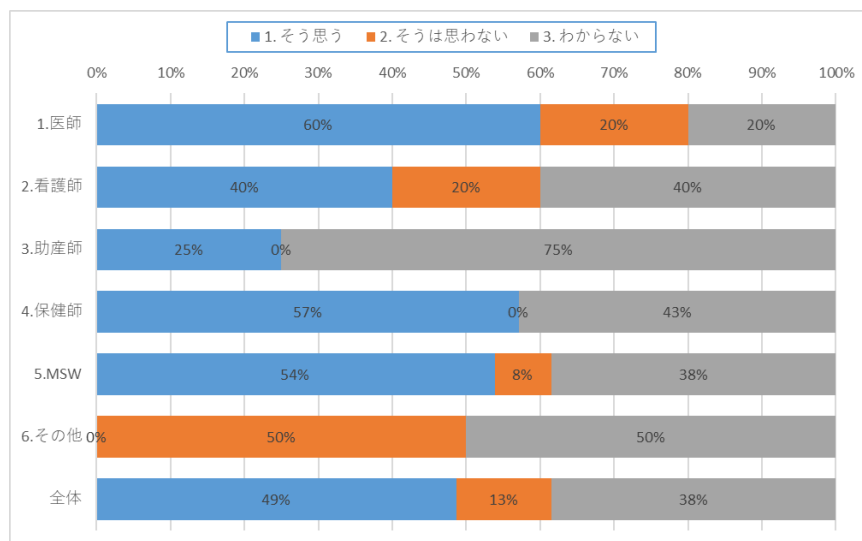
**Fig.3-20 AiMIS「文書翻訳」の利用状況**



## (21)AiMIS「文書翻訳」の利用ニーズ

AiMIS「文書翻訳」を利用したことのない人に、AiMIS「文書翻訳」を利用したいかを尋ねたところ、**Fig.3-21** のようになり、AiMIS「文書翻訳」のニーズはあると思われる。

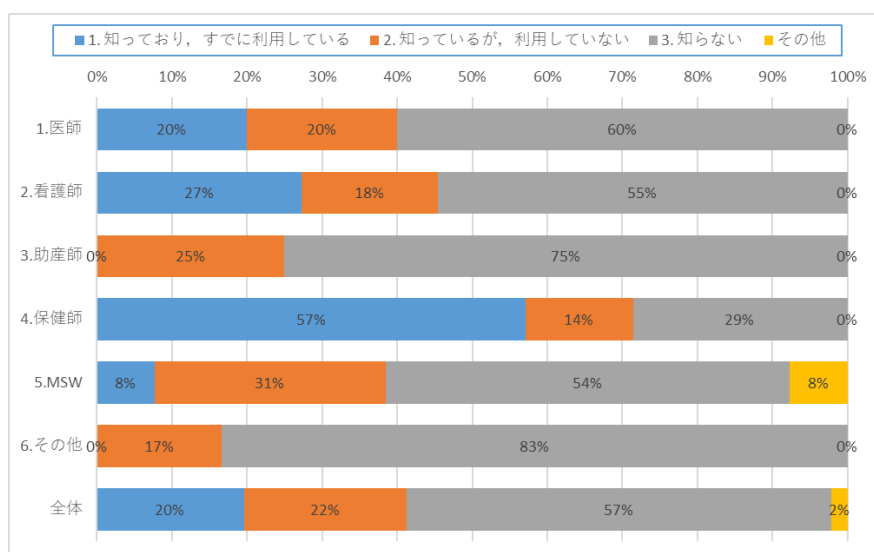
**Fig.3-21 AiMIS「文書翻訳」の利用ニーズ**



## (22)AiMIS「医療機関等外国人対応マニュアル」の利用状況

AiMIS を知っている人に、AiMIS「医療機関等外国人対応マニュアル」を尋ねたところ、**Fig.3-22** のようになった。「保健師」以外は「知らない」と言う回答が多いことがわかる。

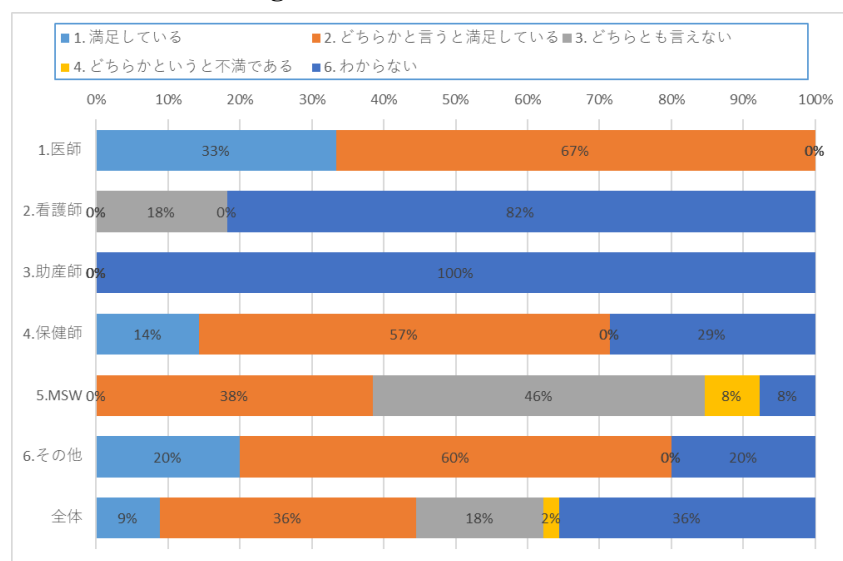
**Fig.3-22 AiMIS「医療機関等外国人対応マニュアル」の利用状況**



### (23)AiMIS の総合満足度

AiMIS を知っている人に、AiMIS の満足度を尋ねた結果は、**Fig.3-23** のようになった。全体で 45%の医療関係者が「満足している」および「どちらかと言うと満足している」と回答している。また、「医師」においては全員が「満足している」あるいは「どちらかと言うと満足している」と回答していることがわかる。

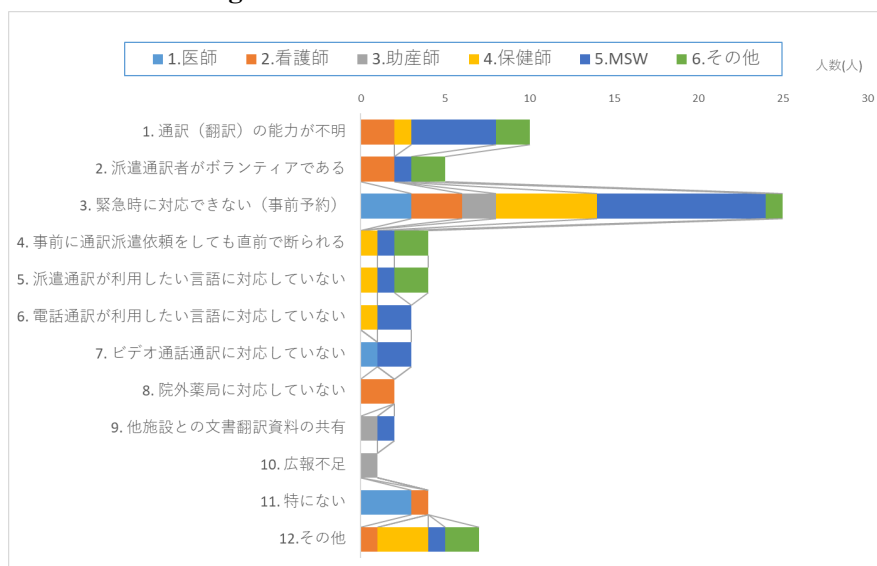
**Fig.3-23 AiMIS の総合満足度**



### (24)AiMIS の課題・問題点・改善点(複数回答)

AiMIS の課題・問題点・改善点を聞いたところ(複数回答), **Fig.3-24** のようになった。課題・問題点・改善点として「3.緊急時に対応できない(事前予約)」の選択数が最も多かった。ついで「1.通訳(翻訳)の能力が不明」があげられた。

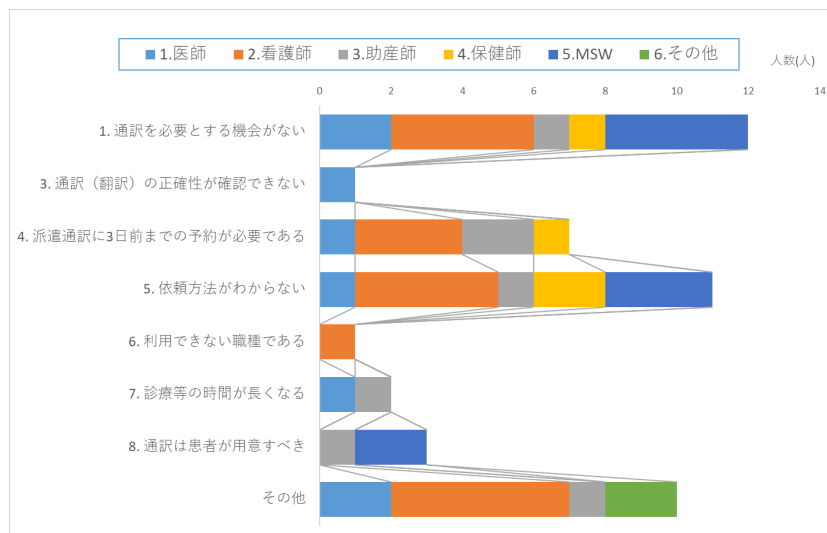
**Fig.3-24 AiMIS の課題・問題点・改善点**



#### (25)AiMIS を利用していない理由(複数回答)

AiMIS を利用していない人に、AiMIS を利用していない理由(複数回答)を尋ねた結果は **Fig.3-25** のようになった「1.通訳を必要とする機会がない」の選択数が最も多く、次いで「5.依頼方法がわからない」、「4.派遣通訳に 3 日前までの予約が必要である」となっていることがわかる。

**Fig.3-25 AiMIS を利用していない理由**



#### (26)AiMIS に関するご感想・考え・提案

AiMIS に関するご感想・考え・提案(自由意見)を尋ねたところ、**Table3-2** の回答が得られた。

Table3-2 AiMIS に関するご感想・考え・提案(自由意見)

	自由意見
1.医師	<p>いつも大変お世話になっております。外国人の患者様が受診されることが多く通訳さんにはいつも診療を助けていただいております。これからもどうぞよろしくお願い致します。アンケートの返信が遅くなり申し訳ありませんでした。どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>ほんやくアプリの機能向上</p> <p>電話でなく、テレビ電話があればよい。</p> <p>電話ではなくzoomなどのシステムを利用して通訳していただけると助かります</p>
2.看護師	<p>AiMISを知る事ができたのはよかったが、利用するにはハードルが高いと思う。依頼書、利用後の報告書など。</p> <p>ベトナム語、ポルトガル語、英語 通訳いる為、満足している。日本語の分かる患者も増加している。中国語は困ることある</p> <p>日本社会の中に外国の方が増えてきています。AiMISのようなシステムは必要ですね。</p>
3.助産師	<p>健康保険団体で通訳システムを利用してほしい。雇用している企業で患者に対して情報提供して欲しい</p> <p>当院は、比較的多い外国の方の母国語（とくにポルトガル語、英語、ベトナム語）に対応できる常勤通訳スタッフがいてくれるため、かなりの部分で恵まれています。が、そのスタッフの負担軽減のためにはAiMISの利用は必要と思います。専門的用語の訓練・習得や患者さまご家族とのコミュニケーション能力の高い通訳者が、増えて下さることを望みます。</p> <p>日常的に通訳がいるが、通訳さんのスキルによっては、当方の伝えたいことが正しく伝わっているのか、心配になることがある。できる限り、通訳さんのスキルアップをお願いしたいです。</p>
4.保健師	<p>精神保健福祉法上の措置診察の日と、入院措置の日が別々のことがあり、一緒に通訳者の派遣が中立性を保つために望ましいと感じますが、こちらからお願いする時は緊急時であるため、都合よくいくことが難しい状況にあります。少し精神保健福祉について事前に学んでおいていただくと、依頼側としての不安が服亡くなるように思います。</p>
5.M SW	<p>あいち医療通訳システムを利用する際に、通訳の説明がうまくできなかったりするため、利用が難しい場合がある。生活保護受給者のため利用が難しい患者さんもみえた。料金が安くなる、もしくは本人負担ではなく国（生保）負担等にしたら通院にもつながりやすくなるのでは。</p> <p>マニュアルを制度改正等にあわせて、適宜更新してもらいたいです。</p> <p>医療提供上、言語の問題は非常に重要な課題ではあるが、費用面があったり、支払い者がどなたになるのか、3日前の予約など、急な利用や使い勝手がまいわかりません。名称はわかっている、利用につながりません。</p> <p>患者さまが依頼、費用負担するべきと考えます。</p> <p>大変お世話になり感謝しています。受診予定日の直前まで通訳派遣ができるか分からないことは不便です。派遣ができなければ受診予定も意味がなくなってしまいます。ボランティアなので不確定なところがあると思われますが業務としての通訳派遣の方が、確実さが保たれるのではないのでしょうか。ベトナム語はぜひ何とかしてほしいです。ベトナムの方は多いです。医療機関が通訳費用を負担するのは腑に落ちない感覚があります。通訳が保険点数に組まれれば、通訳側の体制も整えられるのではと思います。</p> <p>当院は急性期病院であり、AiMISの利用においても早急な対応を頂ければと思っています。また外国人患者の中には旅行者の方が比較的多く、保険がなく自費になる、滞在できる日数が限られている（帰りの飛行機の都合などにより）など1日でも早い退院を希望されることが多いです。依頼をして即日対応頂けると利用頻度が増えるかと思っています。電話通訳という方法もあるかと思いますが、込み入った話をすることも多く、できれば対面で表情や雰囲気を確認しながら話をしたいという思いもあります。Zoomなどを使ったオンライン通訳ができると効率的に利用させて頂けるのではないかと思います。</p>
6.その他	<p>かなり重要な存在です。ボランティアでの業務というのが申し訳なく思います。</p> <p>施設雇用の通訳で対応できているので、通訳システム利用を考えていない。対応できなければ、利用する事になると思う。</p>

### 第 3.3 節 調査結果まとめと AiMIS の課題

調査結果と AiMIS の課題を項目ごとにまとめると以下ようになる。

#### (1)医療通訳について

1. 外国人患者は増加傾向にあり、医療関係者の多くが医療通訳(者)の必要性を認識している。
2. 医療通訳の知名度は比較的高いが、利用経験者はそれほど多いとは言えない。
3. 医療通訳(者)の費用を負担すべき施設・人については国、保険、患者等に様々な意見がわかれているが、「患者と健康保険組合」が最も選択率が高くなった。
4. 医療通訳を利用する場合、通訳者に対して「患者の理解状況を確認しながら話す」等の話し方を工夫している。
5. 医療通訳の利用方法に関する研修への医療関係者の参加意欲は比較的高い。

#### (2)AiMIS 事業(サービス)について

1. 「医療通訳」と比較して、「あいち医療通訳システム(AiMIS)」の知名度は高いとは言えない。
2. AiMIS「派遣通訳」に比べて、「電話通訳」「文書翻訳」および「外国人対応マニュアル」のサービスはあまり知られていない。また、利用者も多くない。
3. AiMIS の派遣通訳・電話通訳・文書翻訳等の利用制限は医療関係者の多くはあまり知らない。
4. AiMIS「派遣通訳」「電話通訳」の利用理由は、患者とのコミュニケーションが困難な場合が多く、これらを利用することによってコミュニケーションがうまくいったケースが多くある。
5. 「派遣通訳」「電話通訳」において「通訳の正確性に不安がある」「通訳の能力が十分でなかった」等が医療関係者の困ったこととして指摘されている。

#### (3) AiMIS の評価と課題について

1. 不満者は少ないが AiMIS の総合満足度は十分に高いとは言えない。
2. 問題点・改善点として、「緊急時に対応できない」および「通訳(翻訳)の能力不明」が多くあげられている。
3. 緊急時の zoom, TV 電話等のオンライン通話対応が求められている。
4. 医療通訳(者)のスキルアップが求められている。
5. 「派遣通訳」「電話通訳」および「文書翻訳」を利用経験のない医療関係者は多いものの、利用したいというニーズは比較的高い。



## 第4章 外国人患者への対応における医師・看護師・助産師の困難

### および医療通訳・多言語通訳ツール活用実態と期待

看護学部 広瀬会里、柴 邦代、百瀬由美子

「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」において、医療機関の医師・看護師・助産師に行ったアンケートを分析したのでその結果を報告する。

#### 第4.1節 調査概要

「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」は以下のように実施している。

- 調査タイトル  
「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」
- 調査日  
2020年12月1日～2021年2月1日
- 調査方法  
あいち医療通訳システムに登録している医療機関に調査協力を依頼し、協力の得られた医療機関の関係者に調査票を郵送し、アンケートおよびWEBアンケートにより回答を収集した。
- 調査対象者  
あいち医療通訳システムに登録している医療機関に勤務している医師・看護師・助産師
- 調査内容(Table4-1, 4-2 参照)
  - ① 医師看護師助産師の勤務場所  
医師:診療科  
看護師:病棟/外来/その他
  - ② 外国人患者との対応における12の状況において、困った経験の有無
  - ③ 上記②において、医療通訳者がいたと仮定した場合の困難の変化(助かったと思うか)【助かったと思う】【やや助かった】【あまり変わらない】【変わらない】の4段階
  - ④ 日本語が通じない外国人患者や家族から情報を得る18の場面において、現在、活用しているツール
  - ⑤ 上記④において、引き続き利用したい、あるいは今後利用したいツール

なお、対応において困るであろう12の状況、および、日本語が通じない患者から情報を得るための18の場面とコミュニケーションで利用されているツールについては、2019年度の医師・看護師・助産師へのインタビュー調査\*を元に設定した。

※柴 邦代, 糸魚川 美樹, 百瀬 由美子, 広瀬 会里, 小池 康弘, 高阪 香津美, 大賀 有記, 永井 昌寛. あいち医療通訳システム利用経験をもつ医療従事者の語りからみえる医療通訳の現状と課題. 愛知県立大学看護学部紀要. 2020. 26. 95-102

**Table4-1 外国人患者への対応で困る状況に、医療通訳者が入ることによる困難の変化**

質問:外国人患者との対応において、以下のような状況が生じて困った経験がありますか。経験があった方は、その時、医療通訳者がいれば困ることはなかったと思いますか。生じた状況

生じた状況	経験の有無		医療通訳者がいたら			
	あ る	な い	困 ら ない	あ ま り 困 ら ない	やや 困 る	困 る
1 患者側の訴えがわからない	1	2	1	2	3	4
2 患者側の言っていることの意味がわからない	1	2	1	2	3	4
3 患者側に詳しく聞けない	1	2	1	2	3	4
4 時間がかかる	1	2	1	2	3	4
5 患者側の文化や習慣の違いがわからない	1	2	1	2	3	4
6 患者側からタイムリーに情報を得られない	1	2	1	2	3	4
7 患者側に詳しい説明・具体的な説明ができない	1	2	1	2	3	4
8 患者側にタイムリーな指示や説明ができない	1	2	1	2	3	4
9 患者側の理解度が確認できない	1	2	1	2	3	4
10 患者側の受容度が確認できない	1	2	1	2	3	4
11 気遣いの言葉かけや精神的支援が難しい	1	2	1	2	3	4
12 患者側に緊急性・重症度・危機感が伝わりにくい	1	2	1	2	3	4

ごとに該当する回答に最も近い番号に○をお付けください。

**Table4-2 日本語が通じない外国人患者や家族から情報を得る 18 の場面において、現在、活用しているツールおよび今後利用希望のあるツール**

質問:言葉が通じない外国人患者や家族から、下記の項目(1～8)の情報を得る場合や下記の項目(9～18)を説明する場合において、現在どのようなツールを利用していますか(複数回答可)。また、今後どのようなツールを利用したいですか(複数回答可)。項目ごとに該当するツールの番号に○をお付けください。

項目	現在利用しているツール						今後利用したいツール					
	派遣通訳	電話通訳	通訳翻訳等アプリ	医療通訳サービス	多言語リーフレット	利用していない	派遣通訳	電話通訳	通訳翻訳等アプリ	医療通訳サービス	多言語リーフレット	特にない
1 受診目的	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2 現在の症状・苦痛および経過	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3 現病歴(症状・経過)・既往歴・家族歴・予防接種歴・感染症の既往・接触など	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4 入院前の生活習慣	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5 宗教上の制約	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
6 診療(検査・治療・処置など)に関する患者・家族の希望	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
7 医療費の支払い(経済状態・保険等)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
8 退院後の生活習慣・住環境	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
9 診察時及び検査・処置・手術・内服等に関する説明・指示	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
10 患者・家族の疑問や要望への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
11 日常的ケア時の説明・指示	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
12 個別性にあつた退院時指導	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
13 費用に関する説明・質問対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
14 急変・緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
15 悪い知らせを知らせる際の患者・家族への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
16 治療に関する意思決定支援	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
17 患者・家族とのトラブル	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
18 書類作成依頼への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

## 第 4.2 節 調査結果

### 1) 回答者の概要

医師 21 人、看護師 31 人、助産師 11 人より回答を得た。医師の所属する診療科は、産婦人科 5 名 (24%)、小児科 3 名 (14%) が多かった (Fig.4-1 参照)。

看護師の勤務場所は、外来 11 名 (35%)、病棟 6 名 (19%)、病棟と外来 11 名 (35%) であった (Fig.4-2 参照)。

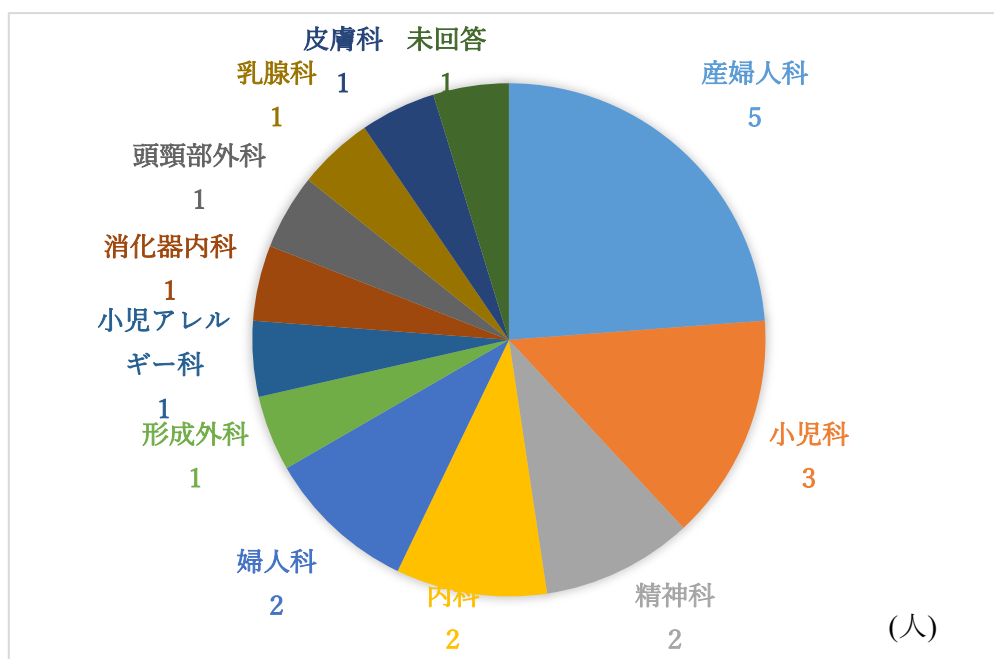


Fig.4-1 医師:診療科別

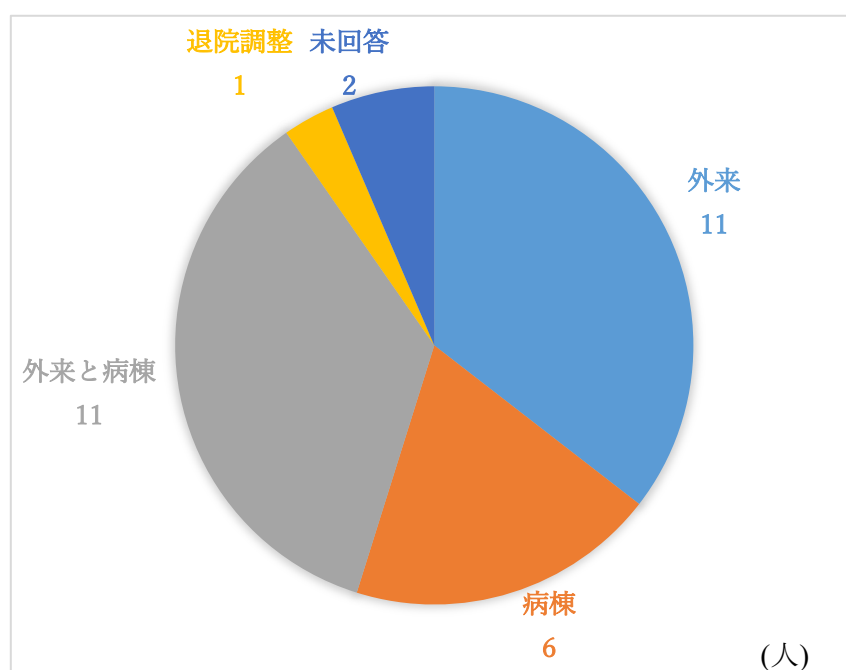


Fig.4-2 看護師:勤務場所

## 2) 外国人患者への対応で困るであろう12の状況における困った経験の有無

### (1) 医師

対応に困った経験が多かったのは「患者側の理解度が確認できない」(85.7%)、「患者側にタイムリーな指示や説明ができない」(81.0%)、「患者側の受容度が確認できない」(81.0%)であった。病状説明など、医師から説明した内容の患者側の反応をとらえる項目が上位となっていた。

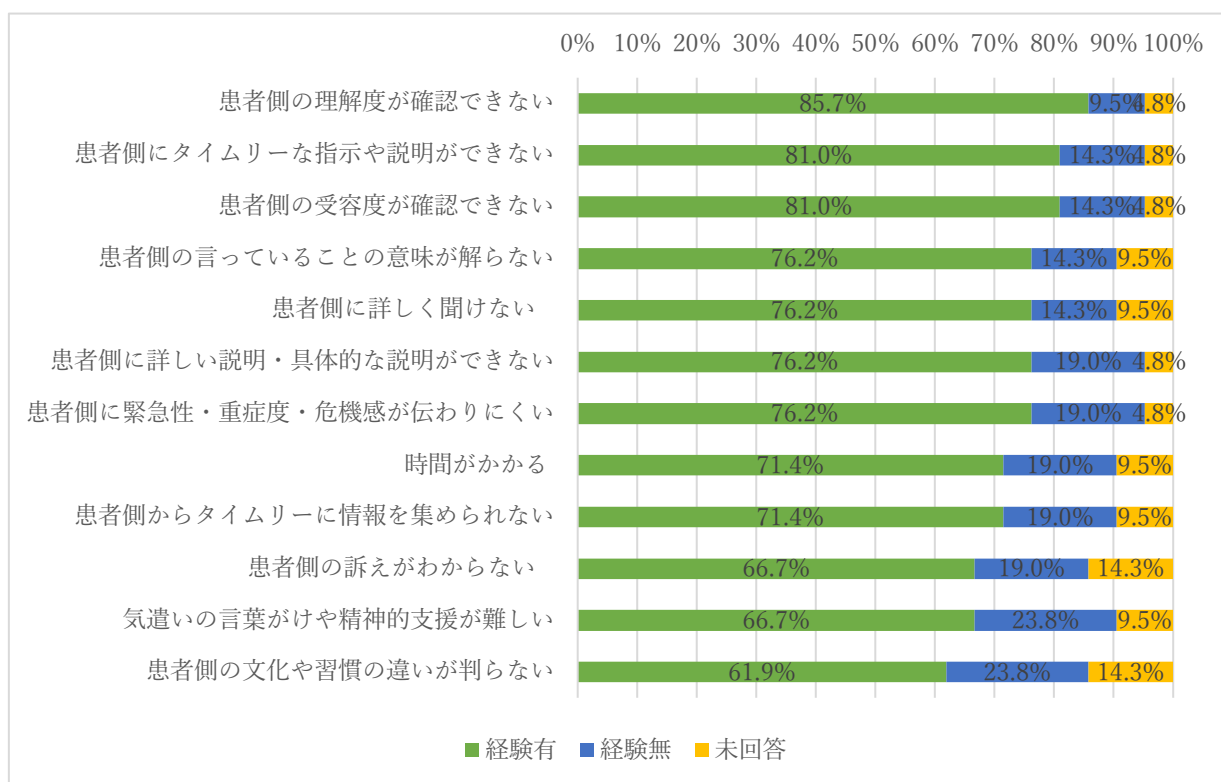


Fig.4-3 対応に困った経験(医師)

### (2) 看護師

対応に困った経験が多かったのは「患者側の訴えがわからない」(87.1%)、「患者側の言っていることの意味がわからない」(83.9%)、「時間がかかる」(83.9%)、「患者側に詳しい説明・具体的な説明ができない」(83.9%)。「患者側の理解度が確認できない」(83.9%)、「患者側の受容路が確認できない」(83.9%)、「患者側に緊急性・重症度・危機感が伝わりにくい」(83.9%)であった。

対象を理解しようとする項目と、説明に伴う理解度に関するもので困難の経験が多かった。

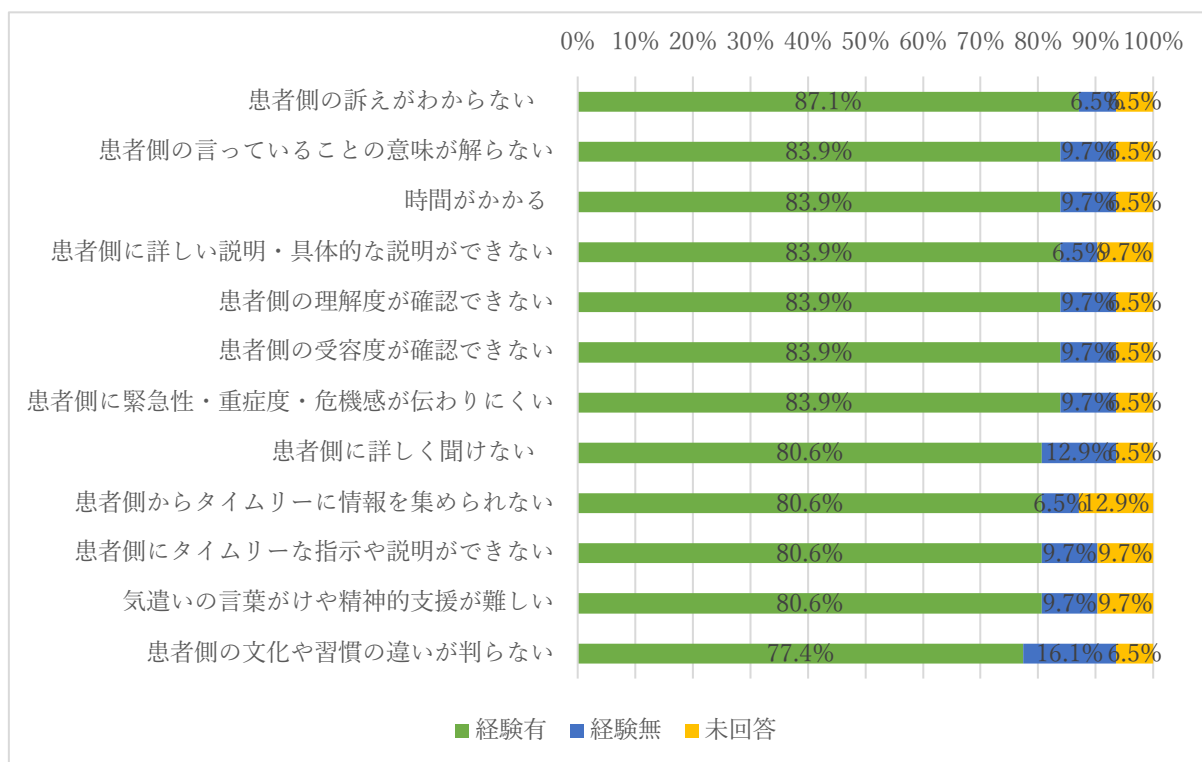


Fig.4-4 対応に困った経験(看護師)

### (3) 助産師

12 の全ての場面において、助産師は困難の経験を有していた。

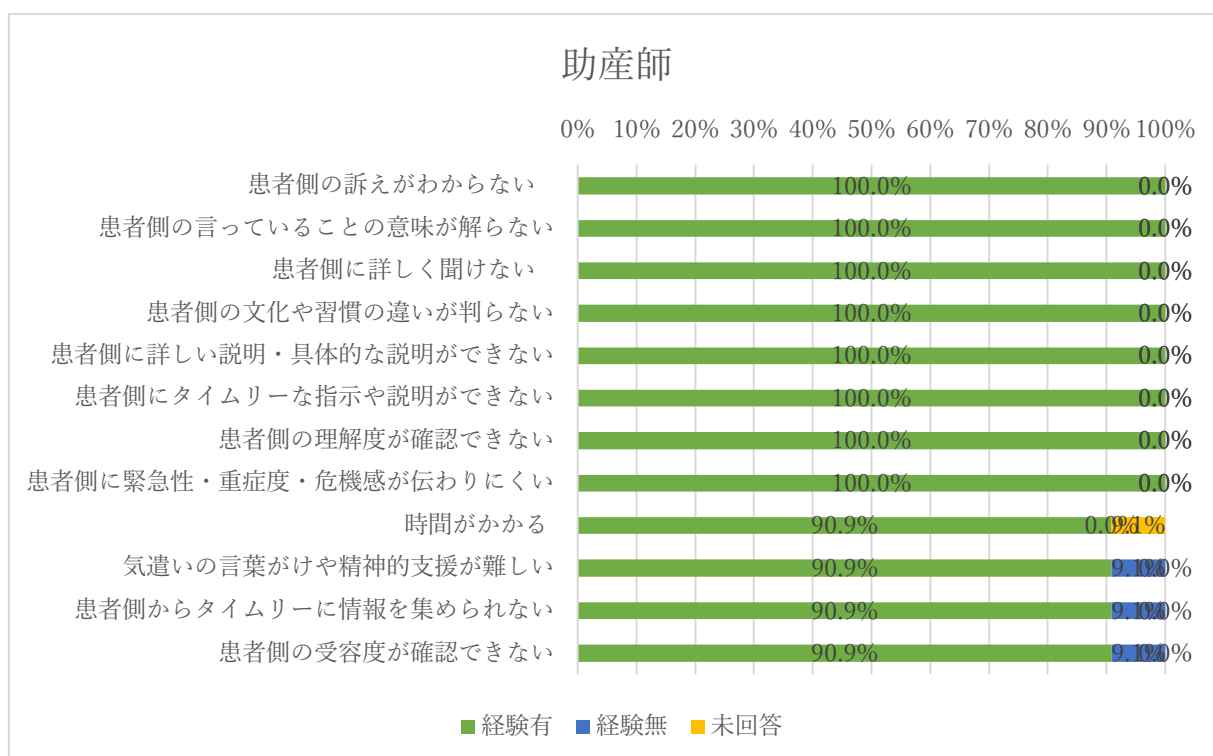


Fig.4-5 対応に困った経験(助産師)

Table4-3 対応に困った経験(医師・看護師・助産師)

	医師			看護師			助産師		
	経験有	経験無	未回答	経験有	経験無	未回答	経験有	経験無	未回答
患者側の訴えがわからない	14	4	3	27	2	2	11	0	0
	66.7%	19.0%	14.3%	80.6%	9.7%	9.7%	90.9%	9.1%	0.0%
患者側の言っていることの意味が解らない	16	3	2	26	3	2	11	0	0
	76.2%	14.3%	9.5%	83.9%	6.5%	9.7%	100.0%	0.0%	0.0%
患者側に詳しく聞けない	16	3	2	25	4	2	11	0	0
	76.2%	14.3%	9.5%	83.9%	9.7%	6.5%	100.0%	0.0%	0.0%
時間がかかる	15	4	2	26	3	2	10	0	1
	71.4%	19.0%	9.5%	80.6%	12.9%	6.5%	100.0%	0.0%	0.0%
患者側の文化や習慣の違いが判らない	13	5	3	24	5	2	11	0	0
	61.9%	23.8%	14.3%	77.4%	16.1%	6.5%	90.9%	9.1%	0.0%
患者側からタイムリーに情報を集められない	15	4	2	25	2	4	10	1	0
	81.0%	14.3%	4.8%	83.9%	9.7%	6.5%	100.0%	0.0%	0.0%
患者側に詳しい説明・具体的な説明ができない	16	4	1	26	2	3	11	0	0
	76.2%	19.0%	4.8%	83.9%	9.7%	6.5%	100.0%	0.0%	0.0%
患者側にタイムリーな指示や説明ができない	17	3	1	25	3	3	11	0	0
	71.4%	19.0%	9.5%	80.6%	6.5%	12.9%	90.9%	0.0%	9.1%
患者側の理解度が確認できない	18	2	1	26	3	2	11	0	0
	85.7%	9.5%	4.8%	87.1%	6.5%	6.5%	100.0%	0.0%	0.0%
患者側の受容度が確認できない	17	3	1	26	3	2	10	1	0
	81.0%	14.3%	4.8%	83.9%	9.7%	6.5%	100.0%	0.0%	0.0%
気遣いの言葉がけや精神的支援が難しい	14	5	2	25	3	3	10	1	0
	66.7%	23.8%	9.5%	80.6%	9.7%	9.7%	90.9%	9.1%	0.0%
患者側に緊急性・重症度・危機感が伝わりにくい	16	4	1	26	3	2	11	0	0
	76.2%	19.0%	4.8%	83.9%	9.7%	6.5%	100.0%	0.0%	0.0%

上段(人)、下段(%)

### 3) 外国人患者への対応で困るであろう 12 の状況において、医療通訳者が入ることによる困難の変化

12 の対応に困る状況の経験の有無に回答した者を対象とし、医療通訳者が入ることによる困難は変化するかを質問した。医療通訳者がいることで「助かると思う」の回答が多かったのは、医師では「患者側に詳しい説明・具体的な説明ができない」、「患者側に緊急性・重症度・危機感が伝わりにくい」、「患者が言っていることの意味がわからない」であった。看護師では「患者側の訴えがわからない」、「患者側に詳しく聞けない」、「患者の言っていることの意味がわからない」、「患者側にタイムリーな指示や説明ができない」、「患者側の理解度が学人できない」であった。助産師では、すべての項目で「助かると思う」と回答する割合が高かった。特に全員が「助かると思う」と回答したのは、「患者側の訴えがわからない」、「患者側の言っていることの意味が解らない」、「患者側に詳しく聞けない」、「患者側に詳しい説明・具体的な説明ができない」、「患者側に緊急性・重症度・危機感が伝わりにくい」の5項目であった。

医療通訳者がいても「変わらない」「あまり変わらない」と回答した項目があったのは、医師では「時間がかかる」「患者側の文化や習慣の違いが判らない」「患者からタイムリーに情報を集められない」「患者側にタイムリーな指示や説明ができない」「気遣いの言葉かけや精神的支援が難しい」であった。看護師では「患者側の訴えがわからない」「患者側の言っていることの意味がわからない」「時間がかかる」「患者側の文化や習慣の違いが判らない」であった。助産師では、該当する者は無かった。医師と看護師で共通で「あまり変わらない」「変わらない」と回答した項目は「時間がかかる」「患者側の文化や習慣の違いが判らない」であった。通訳を介し

た会話となるため時間はかかる。また、文化や習慣の違いは、通訳を介した会話のみではなく、その国の文化に関する知識を基にした患者・家族の価値観を把握することであり、短い時間における通訳では限界があると思われる。しかし、助産師では、「変わらない」「あまり変わらない」の回答が無かった。第3章で示した AIMIS 派遣通訳の利用について、助産師は利用者が無かったことから、医療通訳への期待の高さからの回答と思われる。

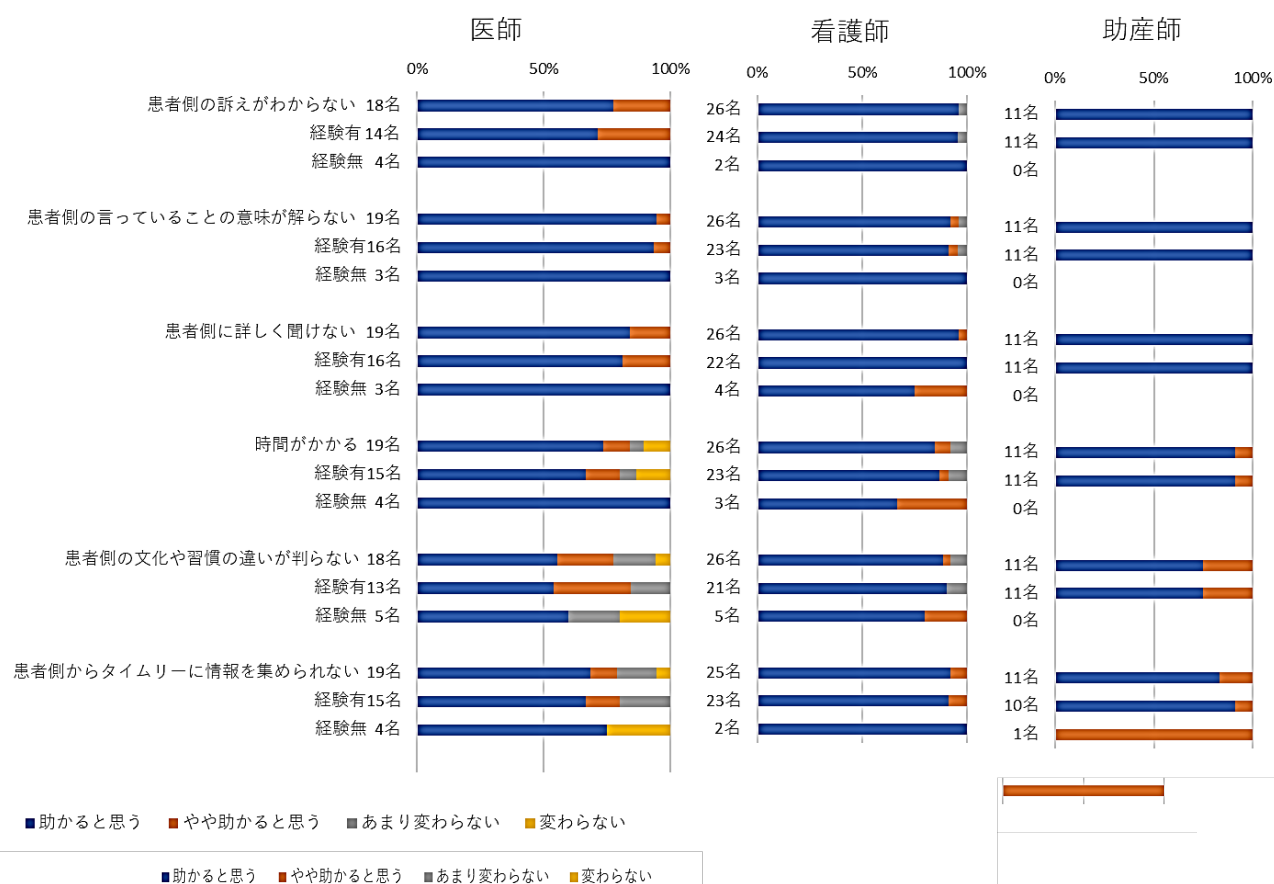


Fig.4-6 医療通訳が入ることによる困難の変化(その1)



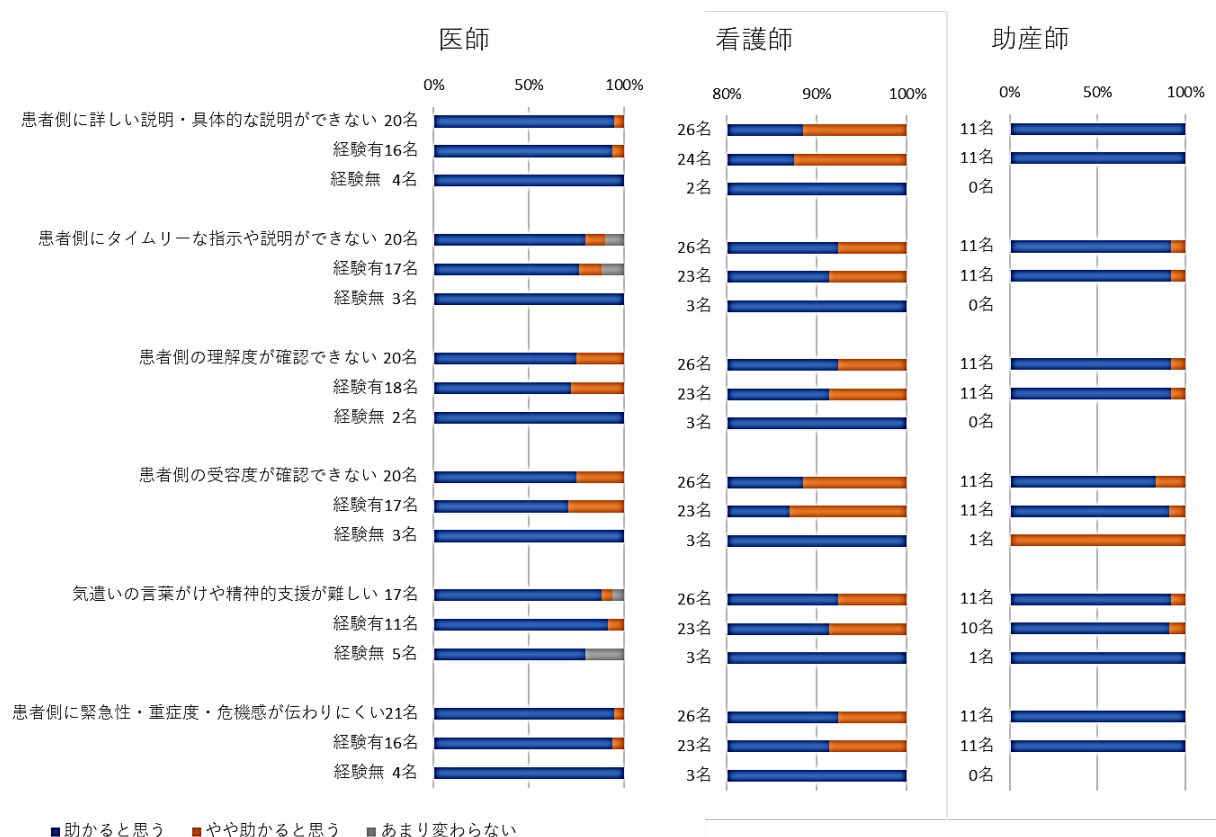


Fig.4-6 医療通訳が入ることによる困難の変化(その 2)

#### 4) 日本語が通じない外国人患者や家族から情報を得る場面で用いているツールの現状と今後の利用希望

医療通訳は、医師・看護師・助産師全ての職種で今後の利用希望は現状の利用状況より高かった。また、50%以上の者が利用希望ありと回答した場面は、医師は 8 場面、看護師は 9 場面、助産師は 14 場面であった。全職種で共通なのは「急変・緊急時の対応」「悪い知らせ江を伝える際の患者・家族の対応」「治療に関する意思決定支援」「患者・家族とのトラブル」の 4 場面であった。

職種別で利用希望に特徴があったツールは、看護師の通訳翻訳アプリと、助産師のビデオ通訳翻訳であった。

看護師は現在、すべての場面において、半数以上の人々が翻訳通訳等アプリを利用していた。また、全場面において、今後の利用希望は大幅に減少していた。

助産師は、今後の利用希望として、ビデオ通話通訳が高かった。50%以上の助産師が今後利用したいと希望している場面は「受診目的」「現在の症状・苦痛および経過」「入院前の生活習慣」「診療/既往歴/予防接種歴/感染症の既往・接種等」「診察時及び検査/処置/手術/内服等に関する説明/指示」「患者・家族の疑問や要望への対応」「個別性に合った退院指導」「治療に関する意思決定支援」であった。

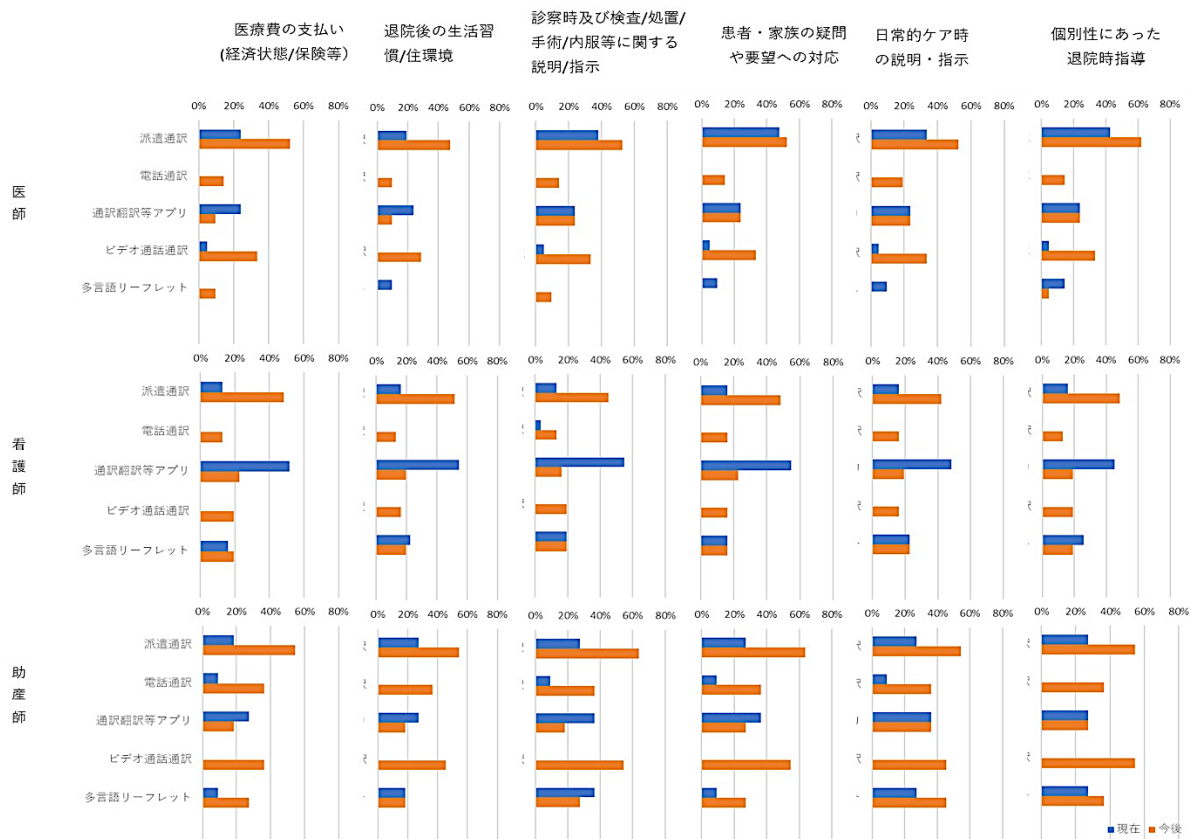
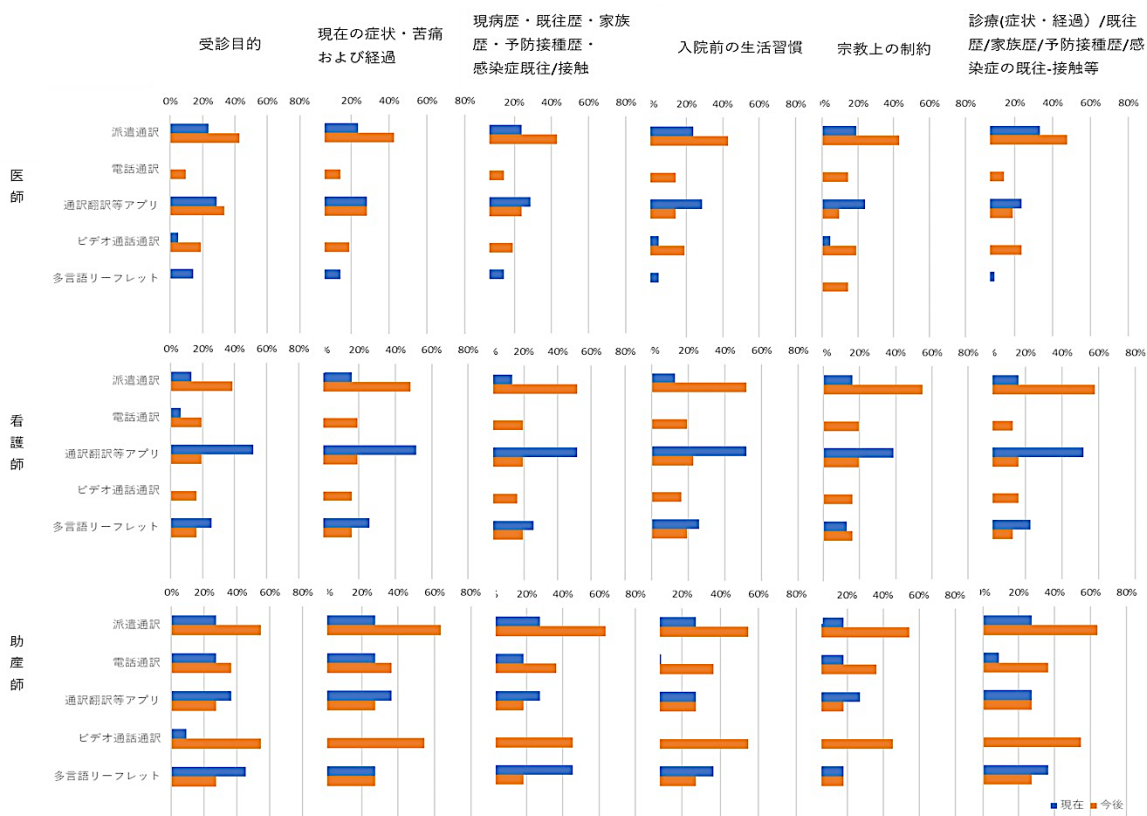


Fig.4-7 情報を得る場面で用いるツールの現状と今後の利用希望(その 1)

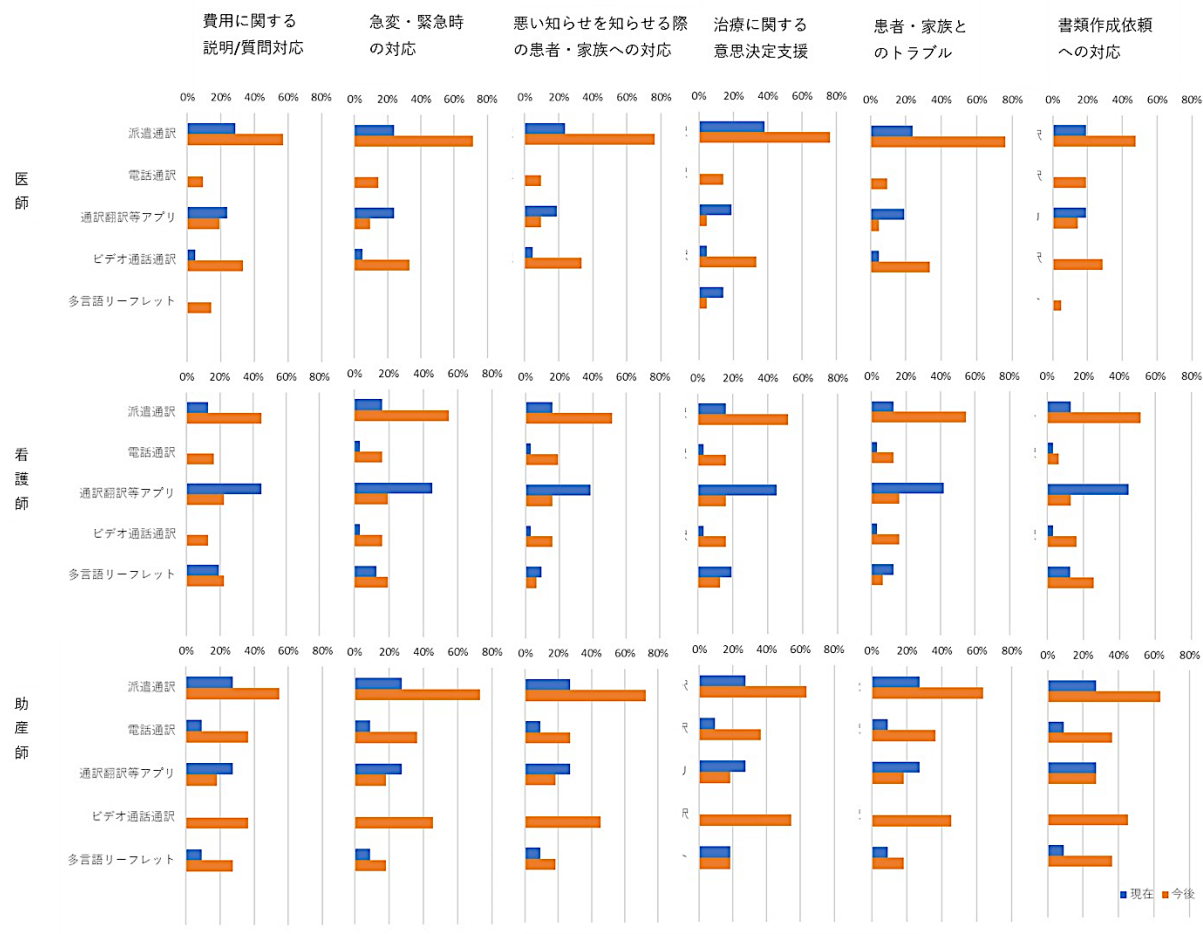


Fig.4-7 情報を得る場面で用いるツールの現状と今後の利用希望(その2)

Table3-2 AiMIS に関するご感想・考え・提案(自由意見)(再掲)

	自由意見
1.医師	<p>いつも大変お世話になっております。外国人の患者様が受診されることが多く通訳さんにはいつも診療を助けていただいております。これからもどうぞよろしくお願い致します。アンケートの返信が遅くなり申し訳ありませんでした。どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>ほんやくアプリの機能向上</p> <p>電話でなく、テレビ電話があればよい。</p> <p>電話ではなくzoomなどのシステムを利用して通訳していただけると助かります</p>
2.看護師	<p>AiMISを知る事ができたのはよかったが、利用するにはハードルが高いと思う。依頼書、利用後の報告書など。</p> <p>ベトナム語、ポルトガル語、英語 通訳いる為、満足している。日本語の分かる患者も増加している。中国語は困ることある</p> <p>日本社会の中に外国の方が増えてきています。AiMISのようなシステムは必要ですね。</p>
3.助産師	<p>健康保険団体に通訳システムを利用してほしい。雇用している企業で患者に対して情報提供して欲しい</p> <p>当院は、比較的多い外国の方の母国語（とくにポルトガル語、英語、ベトナム語）に対応できる常勤通訳スタッフがいてくれるため、かなりの部分で恵まれています。が、そのスタッフの負担軽減のためにはAiMISの利用は必要と思います。専門的用語の訓練・習得や患者さまご家族とのコミュニケーション能力の高い通訳者が、増えて下さることを望みます。</p> <p>日常的に通訳がいるが、通訳さんのスキルによっては、当方の伝えたいことが正しく伝わっているのか、心配になることがある。できる限り、通訳さんのスキルアップをお願いしたいです。</p>

## 第 4.3 節 調査結果まとめと課題

### (1) 外国人患者との対応における困難

- ・ 外国人患者との対応における 12 の状況すべてにおいて、医師および看護師は 8 割以上、助産師は 9 割以上が困った経験を有していた。
- ・ 医師、看護師、助産師は、12 の状況のほぼすべてにおいて、医療通訳者が入ることによって、助かると思うと回答しており、医療通訳への期待は大きいことがわかった。
- ・ 医療通訳者が入っても困難が【変わらない】と回答があった項目は、「時間がかかる」「患者側の文化や習慣の違いが判らない」「患者からタイムリーに情報を得られない」であった。【あまり変わらない】の回答があった項目は、「タイムリー」な対応、「文化や習慣の理解」「精神的支援」など、タイミングや内容が複雑なものであった。  
全ての職種で対応に困った経験を有している場面であるが、これらの場面は医療通訳者が入ることのみで解消しない課題であった。

### (2) 日本語が通じない外国人患者や家族から情報を得るツール

- ・ 日本語が通じない外国人患者や家族から情報を得る場面における派遣通訳の利用については、全ての場面において現状の利用状況はあまり多くなく、今後の利用希望は高かった。
- ・ 各ツールとも、今後の利用希望は現状より高くなる傾向にあったが、看護師の「通訳翻訳等アプリ」のみ、今後の利用希望が顕著に低かった。  
2019 年度のインタビュー時に、通訳翻訳等アプリは使用環境(機器、ネット環境)が整っているわけではなく、業務上の必要性にもかかわらず、やむを得ず私物のスマートフォン等を利用して対応しているという意見があった。また、利用しているデバイスは「精度が良くない」という課題があった。以上より、派遣通訳などのツールを使えるのであれば、アプリの使用は控えたいという思いもあったのではないかと推測する。
- ・ 助産師では、ビデオ通話通訳の今後の利用希望が顕著に高かった。  
自由記載に、「必要となる時間が不規則であるため、即時対応できるシステムが欲しい」とあった。現在の派遣通訳は予約制であるため、ビデオ通話通訳の要望の背景には、即時対応への要望もあると推測される。
- ・ 医師の電話通訳希望は、現在の利用者はいなかったが、今後の利用希望では少数ながら全ての項目において希望があった。ビデオ通話通訳の今後の利用希望も高かった。  
自由記載に、「電話ではなく、テレビ電話を」「電話ではなく ZOOM などを」という記載があり、患者、医師、通訳者の 3 者での対話の要望があると推測される。

## 第5章 ソーシャルワーカーを対象としたアンケート項目の分析結果

教育福祉学部 社会福祉学科 大賀有記

「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査(MSW用)」のアンケート項目の分析結果を報告する。なお一般的にMSW(Medical Social Worker)とは、一般科の医療ソーシャルワーカーをさすことが多い。本調査の回答者は、一般科だけでなく、精神科の医療機関に勤務しているソーシャルワーカー(精神保健福祉士;PSW)も含む。そのため、本章では「MSW」ではなく、「ソーシャルワーカー」という文言を使用することとする。

### 第5.1節 調査概要

「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査(MSW用)」は、第3章の医療関係者アンケート共通項目に続く形で、以下のように実施している。

- 調査タイトル

「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査(MSW用)」

- 調査日

2020年12月1日～2021年2月1日

- 調査方法

あいち医療通訳システムに登録している医療機関に調査協力を依頼し、協力の得られた医療機関のソーシャルワーカーに調査票を郵送し、アンケートおよびWEBアンケートにより回答を収集した。

- 調査対象者

あいち医療通訳システムに登録している医療機関等に勤務しているソーシャルワーカー

- 調査内容

- ①日本語の通じにくい外国人患者・家族の支援経験の有無
- ②日本語の通じにくい外国人患者・家族の支援充実のために必要なこと
- ③正確な通訳をすること以外に通訳者に期待すること
- ④日本語の通じにくい患者・家族に対する6つの支援＊(1.療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助、2.退院援助、3.社会復帰援助、4.受診・受療援助、5.経済的問題の解決、調整援助、6.地域活動)における難易度
- ⑤「療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助」に対して役立った支援ツール
- ⑥「退院援助」に対して役立った支援ツール
- ⑦「社会復帰援助」に対して役立った支援ツール
- ⑧「受診・受療援助」に対して役立った支援ツール
- ⑨「経済的問題の解決、調整援助」に対して役立った支援ツール
- ⑩「地域活動」に対して役立った支援ツール
- ⑪自由意見(医療現場における外国人患者・家族の支援全体について思うこと)

＊6つの支援とは、1.療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助、2.退院援助、3.社会復帰援助、4.受診・受療援助、5.経済的問題の解決、調整援助、6.地域活動を指す。これらは、厚生労働省(2002)「医療ソーシャルワーカー業務指針」\*<sup>1</sup>に記載されている、医療ソ

ーシャルワーカーの業務の範囲である。

なお、調査項目は 2019 年度に行った医療機関のソーシャルワーカーを対象としたインタビュー調査\*2をもとに設定した。

\*1 厚生労働省「医療ソーシャルワーカー業務指針」2002 年

([https://www.jaswhs.or.jp/about/kyoukai\\_rinri.php](https://www.jaswhs.or.jp/about/kyoukai_rinri.php))

\*2 大賀有記ほか「日本語でのコミュニケーションに制限がある患者・家族を医療ソーシャルワーカーが支援する際の困難とその対応の過程―医療通訳者との協働を見据えて」愛知県立大学教育福祉学部論集 69 号、13-21、2021 年

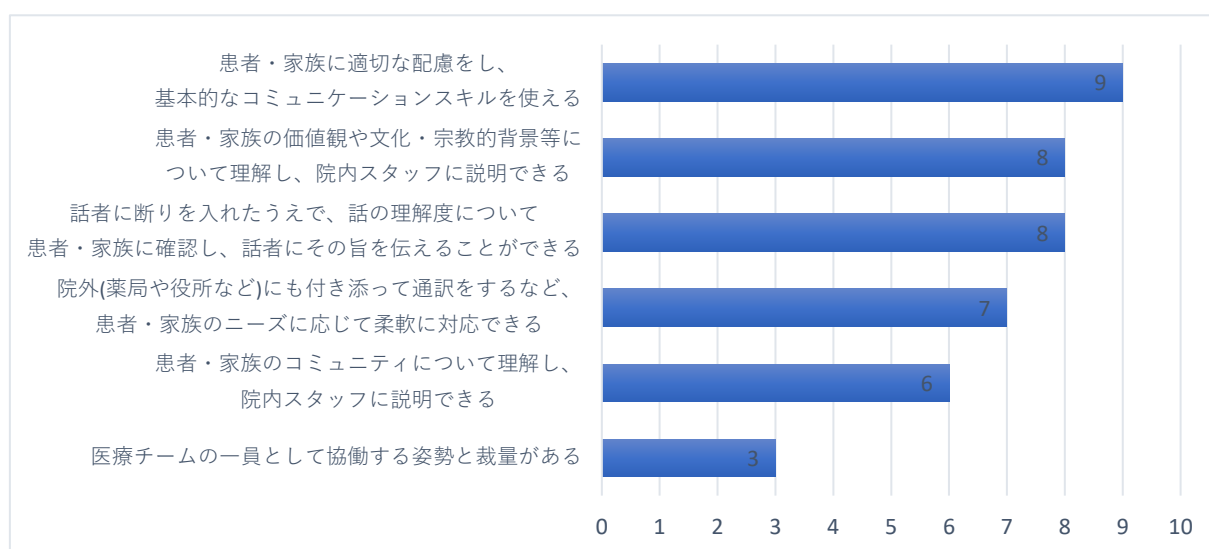
## 第 5.2 節 主な調査結果

以下、各質問に対する回答結果を設問に沿うかたちで、順に示していく。なお、第 3 章に示されている通り、回答者数 16 名のうち、精神科の医療機関のソーシャルワーカーは 5 名であった。また回答者のうち、日本語の通じにくい外国人患者・家族の支援経験があるソーシャルワーカーは、81% (13 名)、AiMIS の利用経験があるソーシャルワーカーは 58% (9 人)、AiMIS の利用が可能な状況にあるソーシャルワーカーは 75% (12 人) であった。

### (1) 正確な通訳をすること以外に通訳者に期待すること

通訳者に期待することを 3 つ選択してもらった結果が Fig.5-1 である。上位 3 つは、①「患者・家族に適切な配慮をし、基本的なコミュニケーションスキルを使える」が 56% (9 人)、②「患者・家族の価値観や文化・宗教的背景等について理解し、スタッフに説明できる」50% (8 人)、③「話者(病院スタッフ)に断りを入れたうえで、話の理解度について患者・家族に確認し、話者にその旨を伝えることができる」50% (8 人) である。

Fig.5-1 通訳者への期待

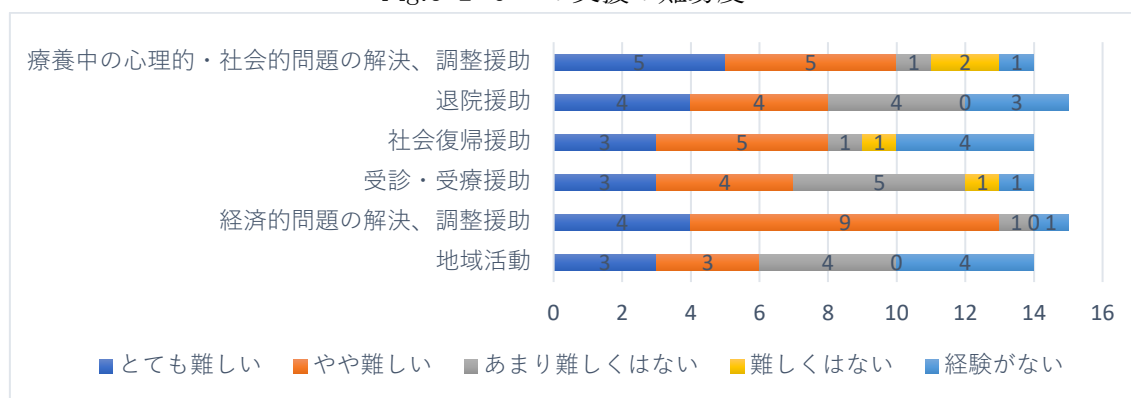


(2) 日本語の通じにくい患者・家族に対する 6 つの支援 \* (1. 療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助、2. 退院援助、3. 社会復帰援助、4. 受診・受療援助、5. 経済的問題の解決、調整援助、6. 地域活動) における難易度

Fig.5-2 で示したように、日本語の通じにくい患者・家族の援助の中で「とても難しい」「やや難しい」と答えた支援の内容は、①経済的問題の解決、調整援助 87%、②心理的・社会的問題の解決、調整援助 72%、③社会復帰援助 57%、④退院援助 54%、⑤受診・受療援助 50%、⑥地域活動 42%であった。一方、「あまり難しくはない」「難しくはない」と答えた支援の内容は、①受診・受療援助 43%、②地域活動 29%、③退院援助 27%、④心理的・社会的問題の解決、調整援助 21%、⑤社会復帰援助 14%、⑥経済的問題の解決、調整援助 7%であった。また、「経験がない」と答えた内容は、①地域援助 29%、①社会復帰援助 29%、③退院援助 20%、④心理的・社会的問題の解決、調整援助 7%、④経済的問題の解決、調整援助 7%、④受診・受療援助 7%であった。

とくに受診・受療援助においては、「とても難しい」「やや難しい」と答えたものは43%、「あまり難しくはない」「難しくはない」と答えたものは50%であり、支援の難易度の捉え方において差があった。また「経験がない」と答えた支援の内容は、地域活動、社会復帰援助、退院援助、の順になっている。残りの心理的・社会的問題の解決、調整援助、経済的問題の解決、調整援助、受診・受療援助は、ほとんどのソーシャルワーカーが経験をしていたといえる。

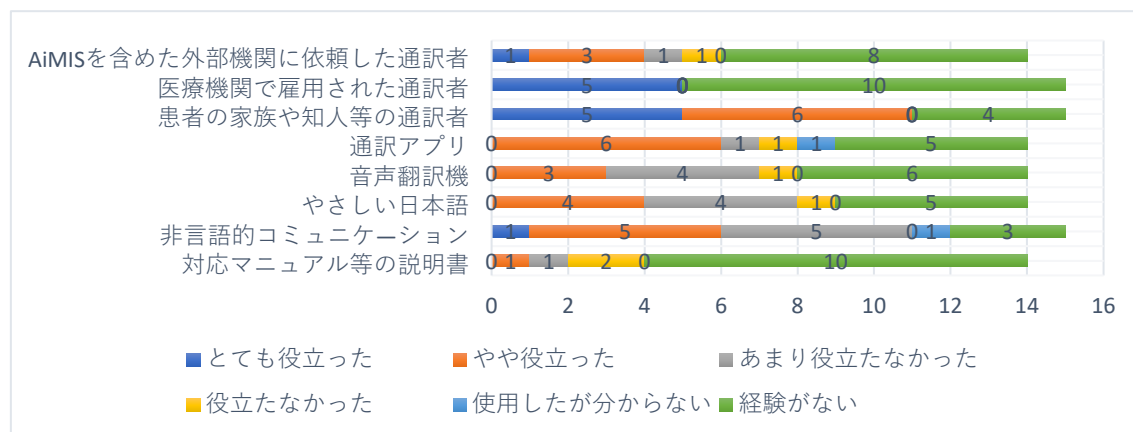
Fig.5-2 6つの支援の難易度



### (3)「療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助」に対して役立った支援ツール

Fig.5-3 のように、①患者の家族や知人等、②通訳アプリ、③非言語的コミュニケーション、が役立った度合いが大きいと思われる傾向がある。

Fig.5-3 「療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助」に使用した支援ツールの評価

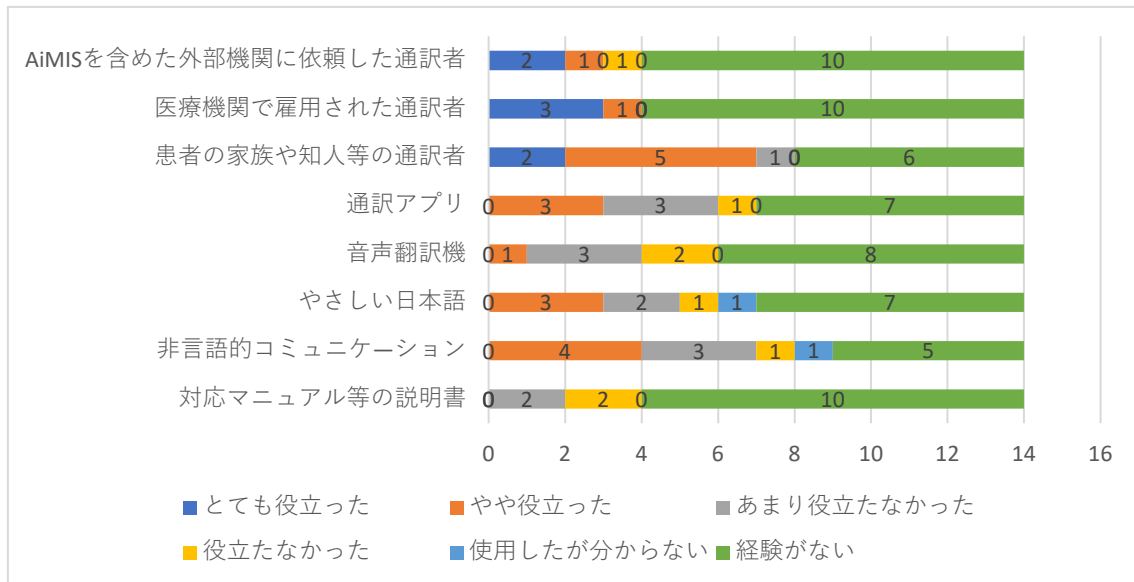




#### (4)「退院援助」に対して役立った支援ツール

Fig.5-4 のように、①患者の家族や知人等、②非言語的コミュニケーション、③医療機関で雇用された通訳者の順で役立ったとされている。

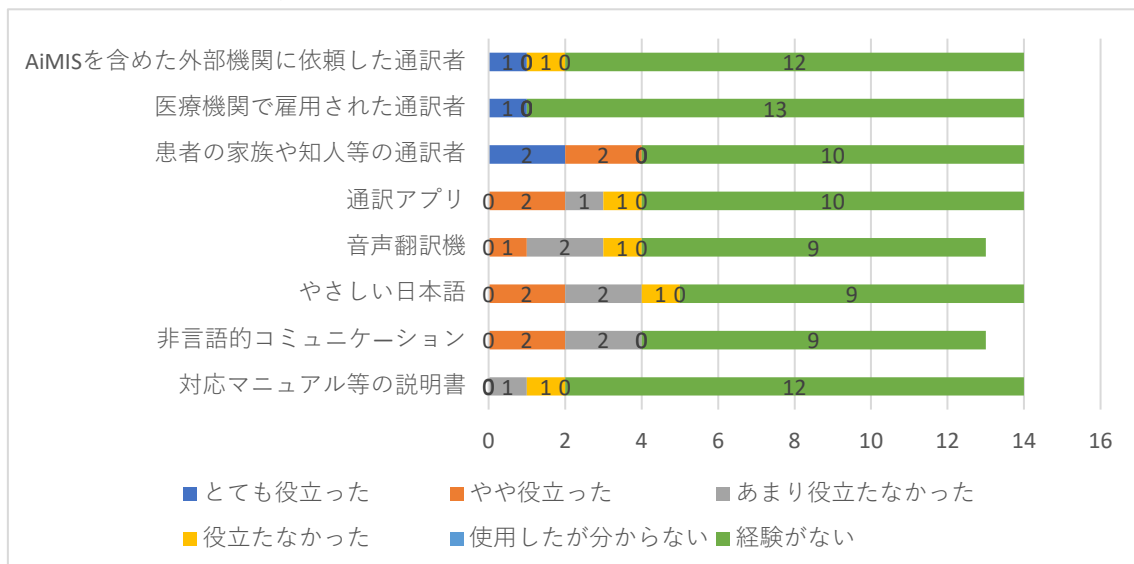
Fig.5-4 「退院援助」に使用した支援ツールの評価



#### (5)「社会復帰援助」に対して役立った支援ツール

本調査において、この援助はソーシャルワーカーの支援経験が少ないものであるが、Fig.5-5 のように、本援助で役立ったのは、患者の家族や知人等が最も多い傾向にあった。

Fig.5-5 「社会復帰援助」に使用した支援ツールの評価

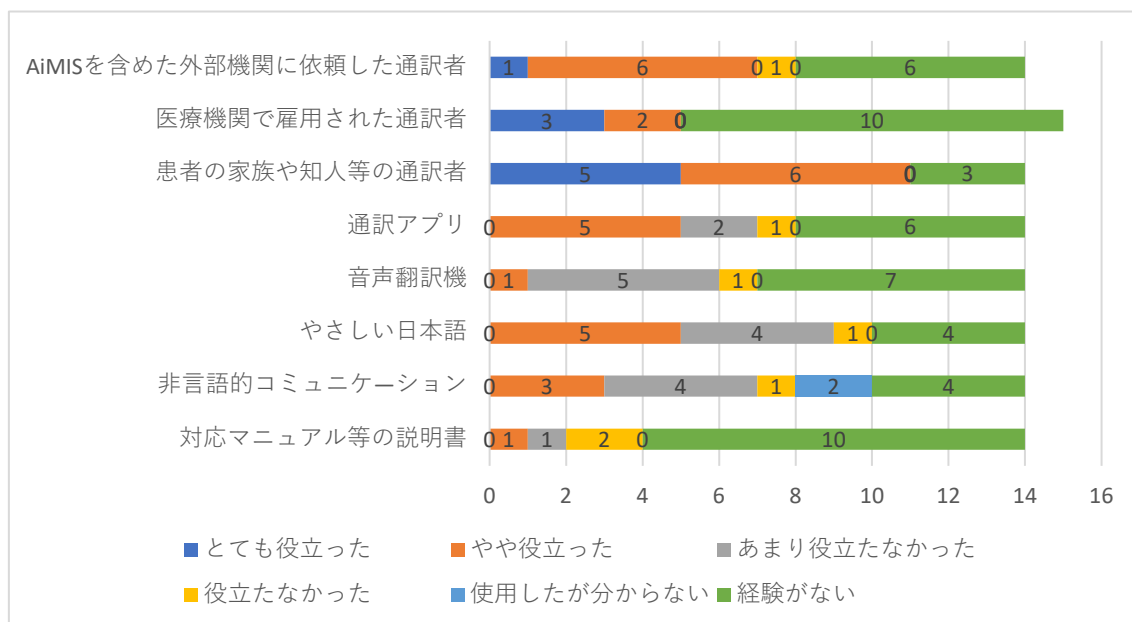


#### (6)「受診・受療援助」に対して役立った支援ツール

Fig.5-6 の通り、①患者の家族や知人等、②AiMISを含めた通訳者、③やさしい日本語、③通訳アプリの順で役立ったとされている。



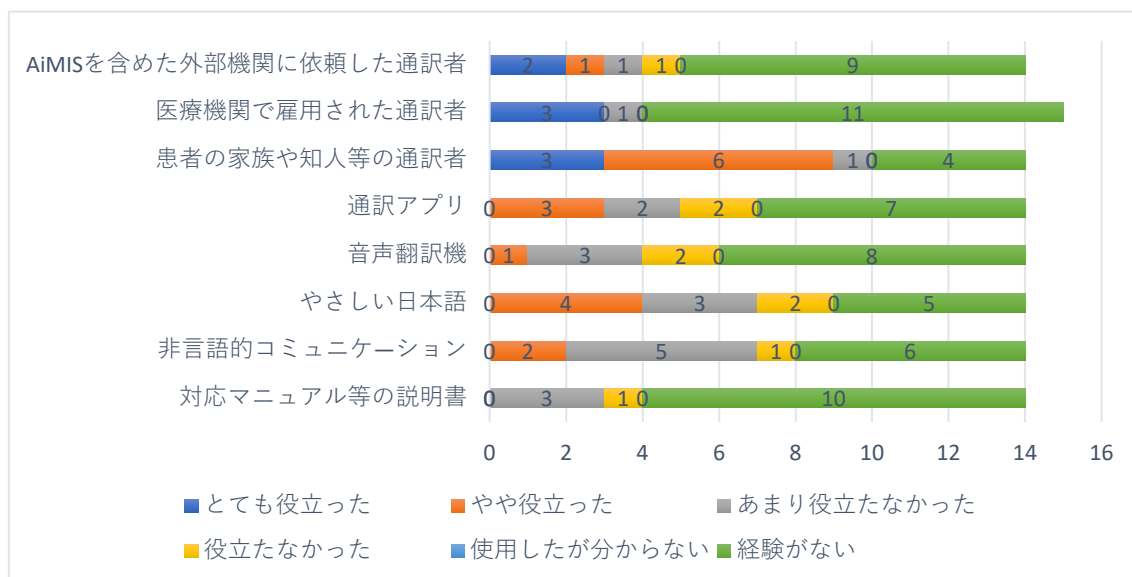
Fig.5-6 「受診・受療援助」に使用した支援ツールの評価



(7)「経済的問題の解決、調整援助」に対して役立つ支援ツール

ここで役立つものは、Fig.5-7 の通り、①患者の家族や知人等、②やさしい日本語、③AiMISを含めた通訳者、④通訳アプリ の順になっている。

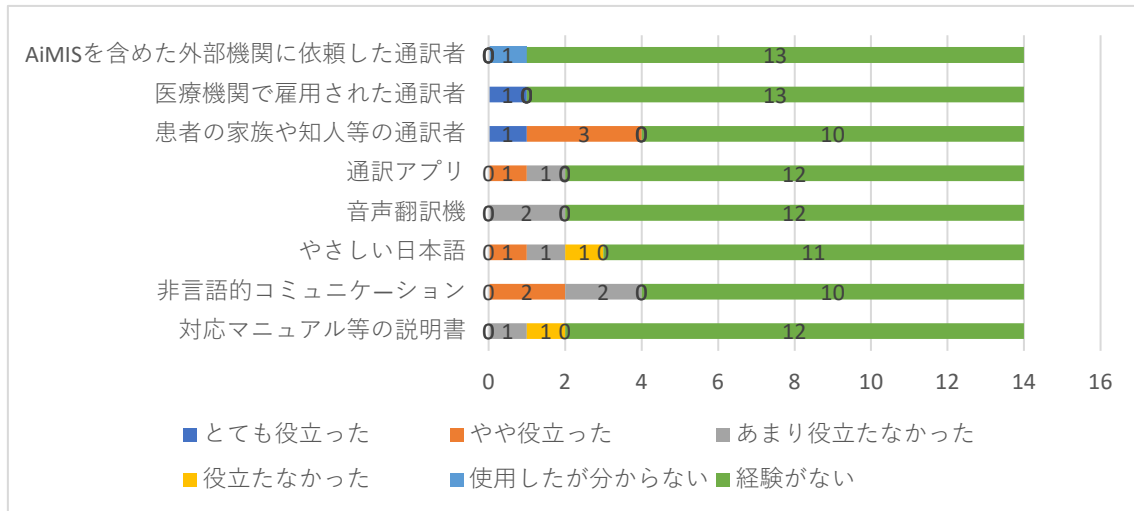
Fig.5-7 「経済的問題の解決、調整援助」に使用した支援ツールの評価



(8)「地域活動」に対して役立つ支援ツール

本調査において、この援助はソーシャルワーカーの支援経験が少ないものであるが、Fig.5-8のように、本援助で役立つのは、患者の家族や知人等が最も多い傾向にあった。

Fig.5-8 「地域活動」に使用した支援ツールの評価



(9) 自由意見(医療現場における外国人患者・家族の支援全体について思うこと)  
第3章に示した通りである。

### 第5.3節 まとめ

ソーシャルワーカーは、通訳者に「基本的コミュニケーションスキルを使える」、「患者・家族の価値観や文化・宗教的背景等を説明できる」、「患者・家族に話の理解度を確認し、話者にその旨を伝えることができる」ことなどを期待している。特に、受診・受療の問題や、心理・社会的問題に対応するとき、患者の家族や知人などに通訳を依頼することが多い。その理由は、家族や知人は特別な手続きや費用負担なしでも病院に来てくれることだけでないと考えられる。患者が受診に前向きでない理由の背景に文化や宗教的価値観などがある場合、それを理解している同じコミュニティの家族や知人が、患者の思いを代弁するような形をとれる可能性があることも推測できる。

受診・受療(医療を利用すること)における困難は、社会的状況(経済的なことや、家族の介護や養育など)だけでなく、患者の価値観や文化などが反映することがある。そのような場合は通訳者の助けを得て、受診に前向きではない患者の背景にある価値観や文化を理解することにより、ソーシャルワーカーの受診・受療援助は患者のニーズを満たすことができる可能性があるとうかがえる。

以上からソーシャルワーカーは、患者と話者のコミュニケーションを活性化し、患者が自身の思いや考えを自由に話せることに貢献する役割について、通訳者に期待していることが示唆されているといえる。

## 第6章 AiMIS の医療通訳者を対象としたアンケート調査結果

外国語学部 高阪香津美・小池康弘・糸魚川美樹

2012 年から「あいち医療通訳システム(以下、AiMIS とする)」が本格的に実施され、10 年が経過する。本稿では、「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」において、AiMIS に登録する医療通訳者からみた本システムの現状と課題を探ることを目的に実施したアンケート調査の結果を報告する。

### 第 6.1 節 調査概要

「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」の概要は以下のとおりである。

- 調査タイトル  
「あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査」
- 回答期間  
2020 年 12 月 14 日から 2021 年 1 月 17 日
- 調査方法  
オンライン上で回答するアンケート調査を実施した。調査の実施にあたり、AiMIS 事務局から登録医療通訳者 288 名に対し調査協力の依頼文とアンケート調査にアクセスするための URL をメールにより送付した。調査には Jotform を利用した。
- 調査対象者  
AiMIS の登録医療通訳者
- 回答数  
83 名(回答率 28.8%)
- 調査項目 計 43 問
  - ① 属性(11 問)
  - ② 活動実績(4 問)
  - ③ 医療通訳をめぐる課題(9 問)
  - ④ AiMIS からの派遣依頼をうけていない理由(1 問)
  - ⑤ AiMIS の文書翻訳事業について(4 問)
  - ⑥ 通訳レベルの維持と向上について(4 問)
  - ⑦ AiMIS の運営について(計 4 問、うち自由記述 1 問)
  - ⑧ 医療通訳や外国人医療全般について(4 問)
  - ⑨ コロナウィルス感染症拡大後の通訳業務について(1 問)
  - ⑩ AiMIS、外国人医療など、医療通訳に関することについて(自由記述 1 問)

## 第 6.2 節 調査結果

本報告では派遣医療通訳に焦点をあてることから、上記調査項目の⑤を除く調査の結果を「回答者の属性」、「回答者の活動実績」、「回答者が経験した場面」、「AiMIS の運営」、「医療通訳をとりまく状況と自身の立場」の5つのカテゴリーに分けて記す。なお、本稿では単純集計の結果を主として報告し、回答者の認定年度別、認定言語別、母語別ではどのような傾向がみられるかを探る目的で行ったクロス集計の結果<sup>1</sup>については部分的な記述に留める。また、結果の記載順序については設問間の関連性を重視し、必ずしも実際のアンケートの並び順とは一致しない。

### 第 6.2.1 項 回答者の属性

「回答者の属性」では調査項目の①属性の 11 からなる設問のうち、本稿ではその他の調査項目と関連性がみられる「認定言語」、「第一言語(母語)」、「AiMIS の認定年度」、「居住地」、「職業・AiMIS 以外の活動」、「派遣依頼を引き受け可能な回数」、「派遣依頼を引き受けやすい依頼時期」の7つの設問への回答結果<sup>2</sup>を示す。

#### (1) 認定言語

「AiMIS には何語の医療通訳者として認定されていますか」という問いに対し、「英語」(31%)、「スペイン語」(23%)、「中国語」(22%)、「ポルトガル語」(15%)の順で多く、これら4言語で回答全体の 91%を占める(Fig.6-1)。

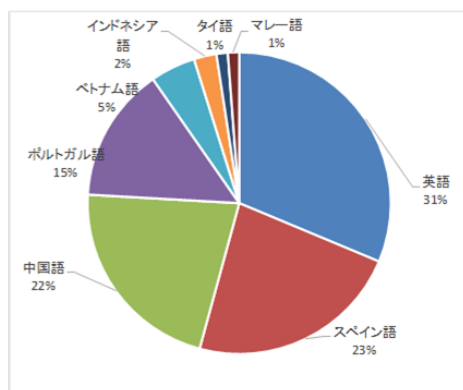


Fig.6-1 認定言語 (N=83)

<sup>1</sup> 第一段階では認定言語別(インドネシア語、スペイン語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、マレー語、英語、中国語)、ならびに、母語別(インドネシア語、スペイン語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、中国語、日本語)による傾向をみるために設問を限定したクロス集計を行った。第二段階では認定年度別を加え、より詳細なクロス集計を行った。具体的には、単一回答のすべての結果と認定年度別では、①各認定年度、②2016 年度以前と 2017 年以降で、認定言語別では、③英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、その他、④主要言語(英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語)とその他で、母語別では、⑤日本語とその他、⑥日本語、中国語、その他、でクロス集計を行った。あわせて、「通訳しづらいケース」の結果を母語別で集計した。

<sup>2</sup> 残りの設問は「最終学歴」、「日本在住期間」、「資格の有無」、「保有する資格の種類」の4つである。

AiMIS の認定言語の 14 言語<sup>3</sup>のうち、英語、スペイン語、中国語、ポルトガル語、フィリピン語以外は 2017 年度に認定が開始され、「ベトナム語」(5%)、「インドネシア語」(2%)、「タイ語」(1%)、「マレー語」(1%)といったアジア諸語を認定言語とする回答者の割合は少ない。また、回答がなかった言語もあった。

## (2) 第一言語(母語)

「あなたの第一言語(母語)は何語ですか」という問いに対し、「日本語」が全体の 68%と最も高い割合を占め、「中国語」(12%)、「ポルトガル語」(7%)、「スペイン語」(6%)、「ベトナム語」(5%)と続く(Fig.6-2)。

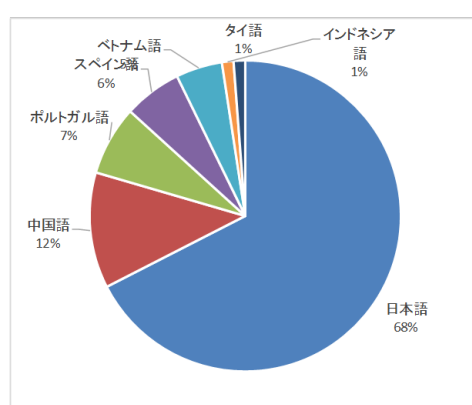


Fig.6-2 第一言語(母語) (N=83)

ここで認定言語ごとに回答者の第一言語(母語)が何語であるかをクロス集計の結果からみると、認定言語が英語の回答者は 26 名全員の第一言語(母語)が日本語であるという特徴がある。認定言語がスペイン語の回答者も 19 名中 14 名が日本語を母語とする者で 74%と高い割合を示している。中国語とポルトガル語については回答者の第一言語(母語)が認定言語と日本語の割合が半数ずつであった(Table6-1)。

Table6-1 認定言語と通訳者の第一言語(母語) (N=83、単位:人)

		AiMIS医療通訳者の母語(第一言語)							合計
		インドネシア語	スペイン語	タイ語	ベトナム語	ポルトガル語	中国語	日本語	
AiMISの医療通訳者の認定言語	インドネシア語	1	0	0	0	0	0	1	2
	スペイン語	0	5	0	0	0	0	14	19
	タイ語	0	0	1	0	0	0	0	1
	ベトナム語	0	0	0	4	0	0	0	4
	ポルトガル語	0	0	0	0	6	0	6	12
	マレー語	0	0	0	0	0	1	0	1
	英語	0	0	0	0	0	0	26	26
	中国語	0	0	0	0	0	9	9	18
合計		1	5	1	4	6	10	56	83

<sup>3</sup> 医療通訳者の派遣には、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、ネパール語、マレー語、アラビア語、韓国・朝鮮語、ミャンマー語、モンゴル語の 14 言語が対応している。このうち、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語の4言語は 2011 年度、フィリピン語は 2012 年度、その他の言語は 2017 年度に認定が開始された。(あいち医療通訳推進協議会)

<http://www.aichi-iryoku-tsuyaku-system.com/>(2022 年 3 月 4 日最終アクセス)

### (3) AiMIS の認定年度

「AiMIS の医療通訳者として認定されたのはいつですか」という問いに対し、2011 年度～2014 年度に AiMIS の医療通訳者に認定された者が全体の 86%を占め (Fig.6-3)、AiMIS の認定通訳者としての登録後、一定の期間を過ぎた者が高い割合を占めていることがわかる。

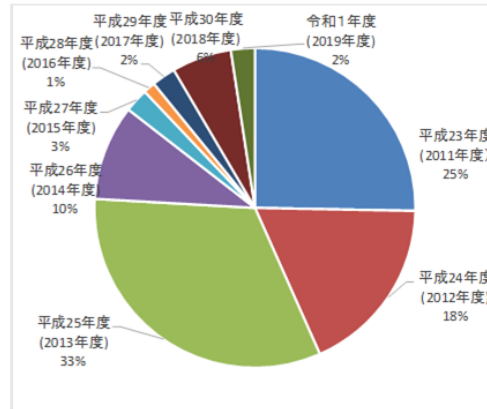


Fig.6-3 認定年度 (N=83)

### (4) 居住地

「現在の住まいを教えてください」という問いに対し、「愛知県」と回答した者が 94%であった (Table6-2)。「愛知県」と回答した 78 名のうち市町村を尋ねる問いには 63 名が回答し、「名古屋市」がおおよそ半数の 48%を占めている (Table6-3)。

Table6-2 居住地 (N=83)

回答	人数	構成比率
愛知県	78	94%
岐阜県	4	5%
静岡県	1	1%
合計	83	

Table6-3 市町村別の居住地 (N=63)

回答	人数	構成比率
名古屋市	30	48%
岡崎市	3	5%
春日井市	3	5%
豊川市	3	5%
豊田市	3	5%
江南市	2	3%
小牧市	2	3%
瀬戸市	2	3%
半田市	2	3%
豊橋市	2	3%
みよし市	1	2%
安城市	1	2%
一宮市	1	2%
稲沢市	1	2%
刈谷市	1	2%
高浜市	1	2%
日進市	1	2%
飛島村	1	2%
碧南市	1	2%
豊明市	1	2%
北名古屋市	1	2%
合計	63	

(5) 職業・AiMIS 以外の活動

「あなたの職業または AiMIS 以外の活動を教えてください」(複数回答可)という問いに対し、AiMIS 以外の活動をしていない「無し」と回答した者は 6%であり、それ以外は何らかの活動をしなが AiMIS の活動に関わっている。具体的には、「医療以外の通訳」(36%)、「契約社員・パート・アルバイト・非常勤職員」(33%)、「語学講師」(17%)、「正社員・正規職員・常勤」(14%)が上位を占めている(Table6-4)。

Table6-4 職業・AiMIS 以外の活動 (複数回答、N=83)

回答	人数	構成比率
医療以外の通訳	30	36%
契約社員・パート・アルバイト・非常勤職員	27	33%
語学講師	14	17%
正社員・正規職員・常勤	12	14%
事業主	8	10%
医療通訳[病院等勤務]	6	7%
医療従事者	3	4%
電話・ビデオ会議等による遠隔医療通訳	3	4%
医療従事者以外の保健医療福祉関連職種	2	2%
学生	2	2%
AMIS以外の医療通訳派遣	1	1%
日本語指導員	1	1%
無し	5	6%
その他	9	11%
回答者数	83	

(6) 派遣依頼を引き受け可能な回数

「現在 AiMIS から派遣依頼があった場合、どの程度引き受けることができますか」という問いに対し、「決まっていない」が 62%と最も多く、次に「月2回」が 16%であった(Fig.6-4)。

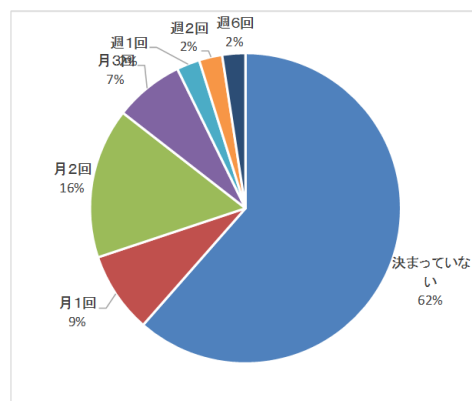


Fig.6-4 派遣依頼を引き受け可能な回数 (N=83)

(7) 派遣依頼を引き受けやすい依頼時期

「現在 AiMIS からの派遣依頼の問い合わせについて、どのくらい前だと都合がつけやすいですか」という問いに対し、「2週間前」が 24%、「1か月前」が 18%である一方、「決まっていない」が 23%であった(Fig.6-5)。

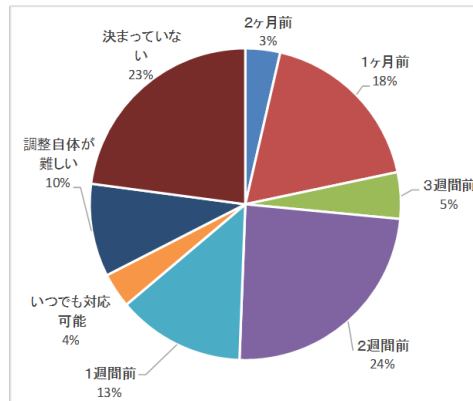


Fig.6-5 引き受けやすい依頼時期 (N=83)

以上の「回答者の属性」に関する調査結果をここでまとめておく。

- 回答者の認定言語は英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語の4言語でおよそ9割を占め、2017 年度に認定が開始されたアジア諸語を認定言語とする者の割合はごくわずかである。
- 今回の回答者のおよそ7割は日本語母語話者であった。そして、認定言語が英語である者の全員、また、認定言語をスペイン語とする者のおよそ7割が日本語母語話者であるという特徴がみられた。
- AiMIS の医療通訳者認定から一定の期間が経過している回答者が多い。
- 回答者の居住地は数名を除くほぼ全員が愛知県であり、また、愛知県と回答した者のうち市町村別居住地を尋ねる問いに回答した者のおよそ半数は名古屋市在住であった。
- 「派遣依頼を引き受け可能な回数」、「引き受けやすい依頼時期」については「決まっていない」という回答が高い割合を占め、個々人のその時々状況により引き受けるか否かを決定していることが読み取れる。
- AiMIS 以外の何らかの活動をしながら、AiMIS の医療通訳事業に携わっている者がほとんどである。

### 第 6.2.2 項 回答者の活動実績

「回答者の活動実績」では、質問項目の②活動実績、④AiMIS からの派遣依頼を受けていない理由、ならびに、⑨コロナウィルス感染症拡大後の通訳業務について、を構成する6つの設問への回答結果を述べる。

#### (1) 認定後これまでの派遣回数

「認定されてからこれまで AiMIS 通訳者としておよそ何回派遣されましたか」という問いに対し、0 件が全体の 18%、0～20 件の合計は 50%であった。一方で、300 件、360 件、400 件と派遣依頼を受けている者も各 1%であったものの存在する (Table6-5)。このことから派遣回数に偏りがあることがわかる。



**Table6-5 認定後これまでの派遣回数 (N=83)**

回答	人数	構成比率
0件	15	18%
1-10件	17	20%
11-20件	10	12%
21-30件	9	11%
31-40件	4	5%
41-50件	8	10%
51-100件	9	11%
101-200件	8	10%
300件	1	1%
360件	1	1%
400件	1	1%
合計	83	

クロス集計により 0 件の 15 名を認定年度別にみると、以下の Table6-6 にあるように、2011 年度認定者 27%(4 名)、2012 年度認定者 20%(3 名)、2013 年度認定者 27%(4 名)、2018 年度認定者 20%(3 名)、2019 年度認定者が 7%(1 名)という結果であり、認定通訳者として登録後、一定期間が経過していても、一度も派遣経験のない者が存在する。

**Table6-6 認定年度別これまで派遣回数 0 件の登録通訳者数 (N=15、単位:人)**

		これまでの派遣 回数0件
AiMISの医療通 訳者の 認定年度	平成23年度 (2011年度)	4
	平成24年度 (2012年度)	3
	平成25年度 (2013年度)	4
	平成26年度 (2014年度)	0
	平成27年度 (2015年度)	0
	平成28年度 (2016年度)	0
	平成29年度 (2017年度)	0
	平成30年度 (2018年度)	3
	令和1年度 (2019年度)	1
	合計	15

## (2)2019 年度の派遣回数

期間を限定し、「2019 年 4 月から 2020 年 3 月に AiMIS 通訳者としておよそ何回派遣されましたか」と尋ねたところ、0 件が全体の 23%と最も高い割合であり、0 件～5 件までの合計は全体の 44%であった。一方で、110 件の派遣依頼をうけている者も 1%ながら存在する (Table6-7)。調査の前年度1年間に期間を限定しても、派遣回数に偏りがみられることがわかる。

**Table6-7 2019 年度の派遣回数 (N=83)**

回答	人数	構成比率
0件	19	23%
1件	3	4%
2件	3	4%
3件	6	7%
4件	1	1%
5件	4	5%
6-10件	12	14%
11-15件	7	8%
21-25件	4	5%
26-30件	4	5%
33件	1	1%
47件	1	1%
50件	1	1%
57件	1	1%
110件	1	1%
合計	83	

また、Table6-8 にあるように、2019 年度の派遣回数 0 件の 19 名を認定年度別にみてみると、2011 年度認定者 26%(5 名)、2012 年度認定者 16%(3 名)、2013 年度認定者 42%(8 名)、2014 年度認定者 16%(3 名)であり、ここでも認定通訳者として登録後、一定期間が経過している者であっても、一度も派遣実績のない通訳者がいる。

**Table6-8 認定年度別 2019 年度派遣回数 0 件の登録通訳者数 (N=19、単位:人)**

		2019年度の派遣 回数0件
AiMISの医療通 訳者の 認定年度	平成23年度 (2011年度)	5
	平成24年度 (2012年度)	3
	平成25年度 (2013年度)	8
	平成26年度 (2014年度)	3
	平成27年度 (2015年度)	0
	平成28年度 (2016年度)	0
	平成29年度 (2017年度)	0
	平成30年度 (2018年度)	0
	令和1年度 (2019年度)	0
	合計	19

(3) 認定後これまで依頼を受けなかった理由

「これまで、派遣依頼をうけなかったのはなぜですか」(複数回答可)という問いに対し、認定後これまでの派遣回数が 0 件と答えた 15 名が回答した。「都合がつかなかった」が 73%と最も高く、「派遣依頼はあったが、派遣先が住んでいるところから遠かった」が 33%と続いた。一方、「自分の医療通訳に自信がない」(20%)、「引き受けたいが、依頼がない」(13%)というケースもあった(Fig.6-6)。また、「その他」(27%)は、「兼業を職場が認めていない」、「時間的、経済的に割が合わない」、「平日は勤務なので」、「翻訳の方を希望」という回答であった。

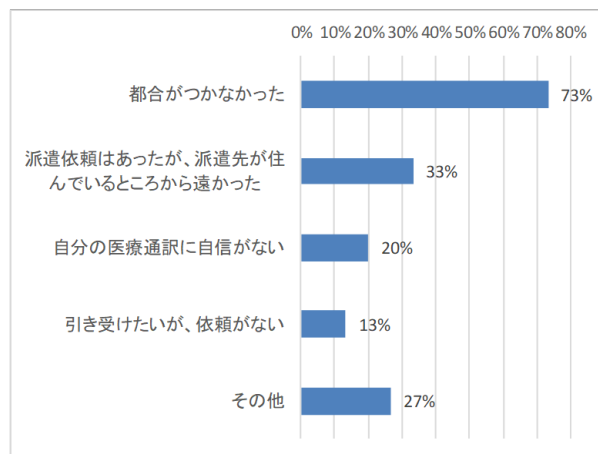


Fig.6-6 認定後これまで依頼をうけなかった理由（複数回答、N=15）

#### (4) 2019 年度派遣依頼を受けなかった理由

「2019 年度に派遣依頼を受けていないのはなぜですか」（複数回答可）という問いに対し、2019 年度の派遣回数が 0 件と答えた 19 名が回答した。認定後これまで派遣依頼をうけなかった理由の時と同様、ここでも「引き受けなかったが、都合がなかった」が 53%と最も高い割合を示す結果となった。「その他」（37%）では、「海外に居住していたため」、「職に就いた」など、家庭の事情、仕事の都合等が理由として挙げられた。また、「この数年は依頼に応じていない」、「AiMIS の活動に関心がなくなった」はそれぞれ 21%、16%であった（Fig.6-7）。

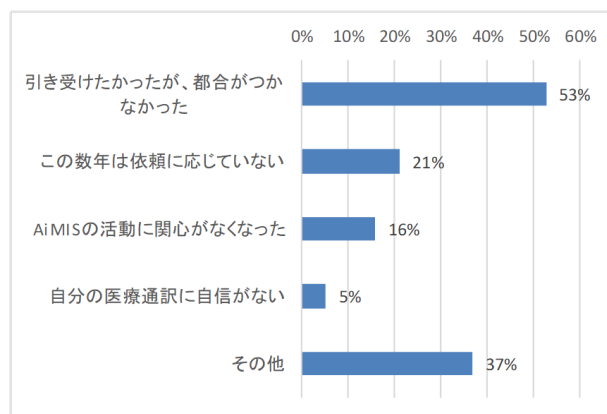


Fig.6-7 2019 年度派遣依頼をうけなかった理由（複数回答、N=19）

#### (5) 派遣依頼を受ける基準

「派遣依頼を引き受ける基準はなんですか」（複数回答可）という問いに対し、「依頼内容による」（81%）、「都合があれば受ける」（78%）がともに高い割合を示していた。また、「派遣先の場所」（63%）も依頼をうけるかどうかに関係しているといえる（Fig.6-8）。

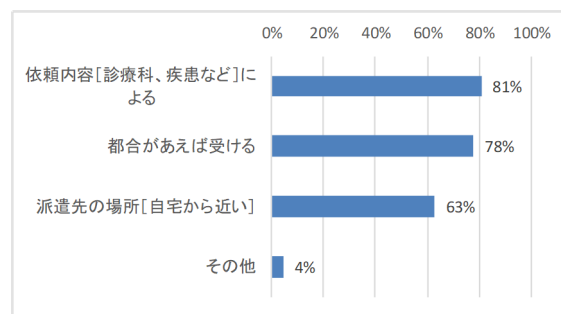


Fig.6-8 派遣依頼を受ける基準（複数回答、N=67）

#### (6) コロナ禍の通訳依頼引き受け状況

「新型コロナウイルス感染症拡大後の通訳依頼についてお答えください」という問いに対し、「引き受けている」と回答した者は「通常通り引き受けている」(25%)、「緊急事態宣言発出中は控えたが、現在は引き受けている、または手をあげている」(15%)、「保険医療機関を選択し引き受けている、または手をあげている」(6%)を合わせて 46%を占めている。一方、「感染がこわく引き受けていない、または手をあげていない」と回答する者は 25%であった(Fig.6-9)。「その他」(16%)では、「自分自身が医療職であり、高齢者相手なので万が一感染などがあれば命に関わるので医療通訳は行きたくても出来ていません」など、職場や周囲への感染を避けることを引き受けない理由にしている者と「そもそも依頼がない」、「本業との兼ね合いがあり引き受けていない状態が続いています」など、引き受けていない理由がコロナ感染とは別のところにある者とに分かれている。

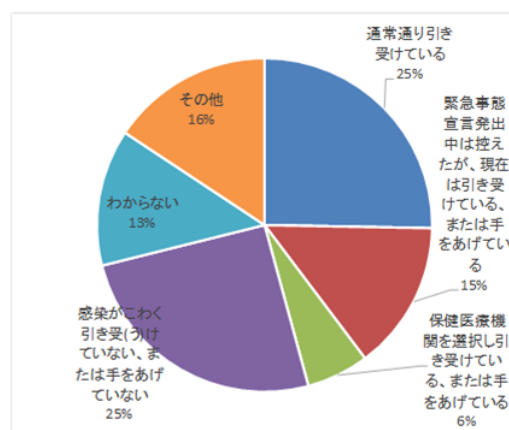


Fig.6-9 コロナ禍の依頼引き受け状況（N=83）

以上の「回答者の活動実績」に関する調査結果をここでまとめておく。

- 人によって派遣件数に大きな偏りがある。また、認定後、一定の期間が経過しているものの、これまで一度も派遣がない通訳者も存在する。
- 派遣依頼をうけるかどうかは依頼内容、通訳者の都合と派遣先の場所に大きく関わっている。また、「AiMIS の活動に関心がなくなった」、「そもそも依頼がない」、「自分の医療通訳に自信がない」ことが依頼を引き受けていない理由になっているケースもある。

- コロナ禍での派遣依頼は半数近くが引き受けている、または手をあげている。その一方で、コロナ感染の恐怖や職場や周囲への影響から消極的になっている者も存在する。その他、コロナとは関係なく依頼を引き受けていない、手をあげていない例もある。

### 第 6.2.3 項 回答者が経験した場面

「回答者が経験した場面」では、質問項目の③医療通訳をめぐる課題に関する9つの設問のうち、7つの設問の回答結果を記す。残りの難しいと感じる場面と診療科の関連をみる問いと医療通訳が困難と感じる理由と診療科の関連をみる問いへの回答結果については、本報告で主となる単純集計では意味をなさないため、ここでは省略する。なお、以下で示す7つの設問への回答は 2019 年 4 月から 2020 年 3 月に派遣実績のある者のみが対象となっている。

#### (1) 担当言語と患者の母語

「あなたが担当した患者さんは、担当した言語の母語（第一言語）話者ですか」と尋ねた結果、「ほとんどの場合、母語話者（第一言語話者）ではない」22%（15 名）、「ときどき母語話者（第一言語話者）ではないケースがある」18%（12 名）をあわせると、担当言語の母語話者（第一言語話者）ではない患者等の通訳をするケースがある者が全体の 40%（27 名）を占めていた（Fig.6-10）。そこで、「ほとんどの場合、母語話者（第一言語話者）ではない」と回答した 15 名をクロス集計により認定言語別にみると、全員の認定言語が英語であった。「ときどき母語話者（第一言語話者）ではないケースがある」と回答した 12 名についてもクロス集計を行ったところ、75%（9 名）が英語、残りの 25%（3 名）がポルトガル語を認定言語とする者であった。このことから、英語の認定通訳者は担当言語を母語（第一言語）としない患者に対応する可能性が他の言語よりも高いといえる。

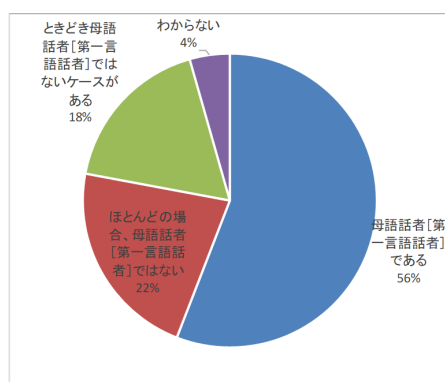
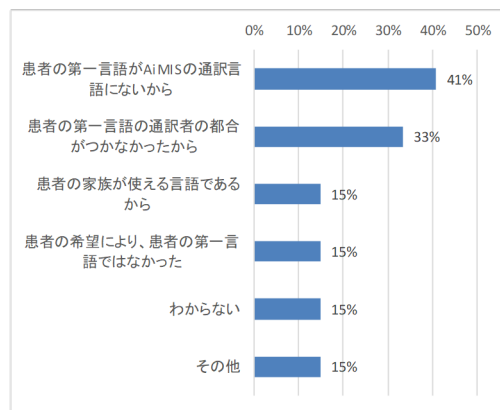


Fig.6-10 担当言語と患者の母語（N=68）

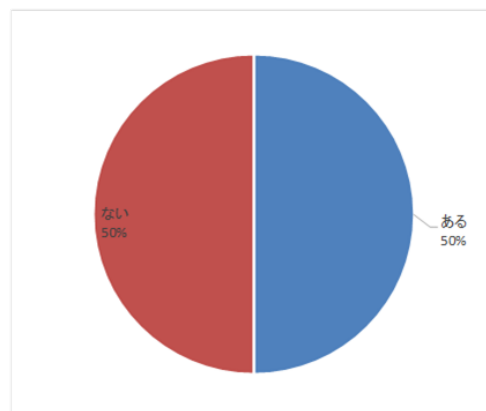
また、「母語（第一言語）ではない患者さんが、あなたの担当言語を選択する理由がわかれば教えてください」（複数回答可）という問いに対し、理由の上位は「患者の第一言語が AiMIS の通訳言語にないから」（41%）、「患者の第一言語の通訳者の都合がつかなかったから」（33%）であった（Fig.6-11）。少数言語話者への対応、マッチングの検討が求められる。



**Fig.6-11 患者が母語ではない言語を通訳言語として選択する理由**  
(複数回答、N=27)

## (2) 難しいと感じる診療科

「AiMIS 認定通訳者として活動する中で、通訳をするのが難しいと感じる診療科や施設、場面などがありますか」という問いに対し、「ある」、「ない」がそれぞれ半数ずつであった (Fig.6-12)。



**Fig.6-12 通訳するのが難しい場面の有無 (N=68)**

また、「難しいと感じる診療科や部門、施設(保健所等)を、難しいと感じる順に3件以内であげてください」という質問を行った。以下の Table6-9 は最も難しい診療科、部門・施設の結果を示したものであるが、「精神科」が最も難しいと回答する者が29%と他と比べて圧倒的に高い割合を占めていることがわかる。

Table6-9 難しいと感じる診療科・部門・施設 (N=34)

回答	人数	構成比率
精神科	10	29%
外科	2	6%
児童精神科	2	6%
循環器内科	2	6%
心療内科、精神科	2	6%
内科	2	6%
インフォームドコンセント	1	3%
リウマチ内科	1	3%
患者よろず相談	1	3%
感染症	1	3%
血液内科	1	3%
事前情報が不足している状態での、不明瞭な日本語を 自分と関わりのない科	1	3%
循環器外科、脳神経外科	1	3%
心療科	1	3%
整形外科	1	3%
西尾市民病院全体	1	3%
全ての科を経験したわけではないので、回答できません	1	3%
第二日赤病院	1	3%
CT検査／産婦人科／八事日赤	1	3%
合計	34	

### (3) 通訳しづらかったケース

「実際に通訳をする中で、通訳しづらかったケースはありますか」という問いに対し、「ある」、「ない」がそれぞれ 57%、43%と「ある」が「ない」を上回っている(Fig.6-13)。また、「ある」と回答した 39 名のうち日本語母語話者が 79%、非日本語母語話者が 21%、「ない」と回答した 29 名のうち、日本語母語話者が 48%、非日本語母語話者が 52%であった。ここから、日本語母語話者は非日本語母語話者よりも通訳のしづらさを感じているといえる。

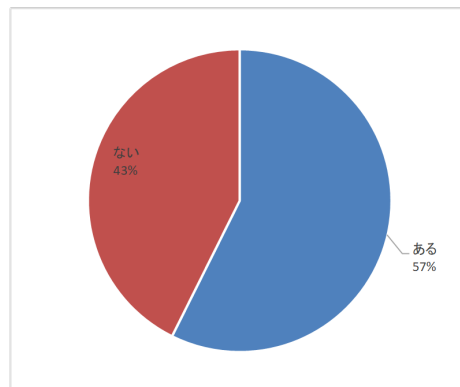


Fig.6-13 通訳しづらかったケースの有無 (N=68)

「ある」と答えた 39 名に対し、「通訳しづらかったのは、どのようなケースですか」(複数回答可)と尋ねたところ、「医療者または患者が話をみじかく切ってくれなかった」(41%)、「医療者または患者の話すスピードが速かった」(21%)など、医療者、患者の話し方に関する項目が高い割合を示している。また、「患者が治療方法や説明に納得しない」が 26%で第 2 位であった(Fig.6-14)。「その他」(38%)では、「患者の家族が複数同席してそれぞれの意見や質問を次々にする」、「家族が同席して日本語がかなり話せるので、通訳のチェックを横でしたり、直接医師に日本語で質問して、診察と説明がなかなか先に進まず、医師がイライラした」など、精神的負担を感じる場面をあげる者が多くみられる。このように、「通訳しづらかったケース」の経験や捉え方は通訳者にとって多様である。

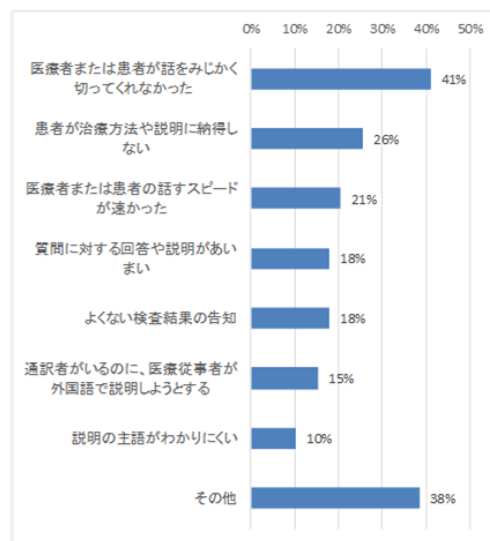


Fig.6-14 通訳しづらかったケース（複数回答、N=39）

#### (4) 場面別にみられる経験

通訳依頼を受けてから、通訳者が A.保健医療機関に入る前、B.通訳業務開始までの待ち時間、または通訳業務終了後、C.実際の通訳業務中、そして、D.保健医療機関を出た後の4つの場面においてどのような経験があるかを尋ねる質問を行った。アンケートにある実際の問いは「次の A から D の4つの場面において、経験したことにすべてチェックをしてください」というものである。以下では、場面ごとに結果を記す。

##### A.保健医療機関に入る前

保健医療機関に入る前、「通訳の準備に必要な情報が十分ではない」状況を 82%の者が経験している (Fig.6-15)。

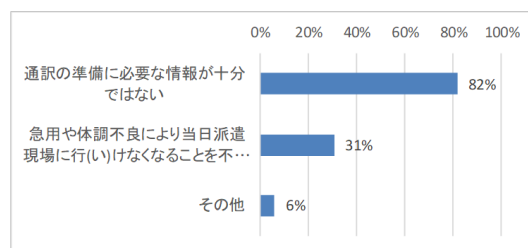
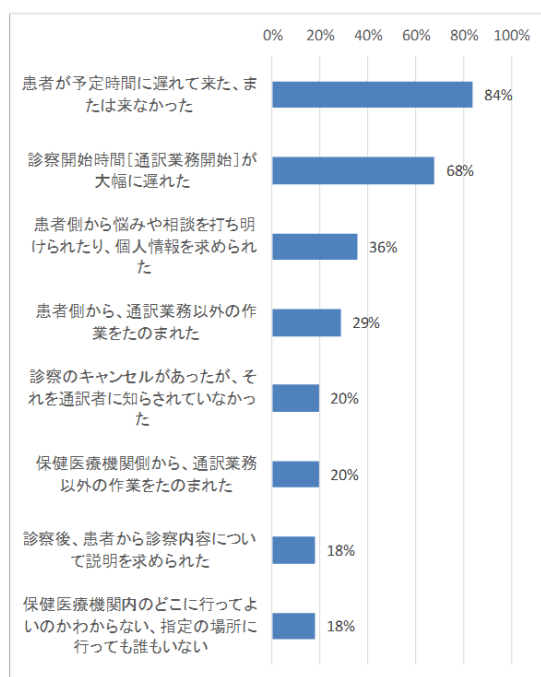


Fig.6-15 保健医療機関に入るまでの経験（複数回答、N=49）

##### B.通訳業務開始までの待ち時間、または通訳業務終了後

待ち時間、通訳業務終了後までの経験では、「患者が予定時間に遅れて来た、または来なかった」(84%)、「診察開始時間が大幅に遅れた」(68%)が上位を占めている。また、患者側から悩みや相談を打ち明けられたり、保健医療機関側、患者側から通訳業務以外の作業を頼まれるケースも存在する (Fig.6-16)。

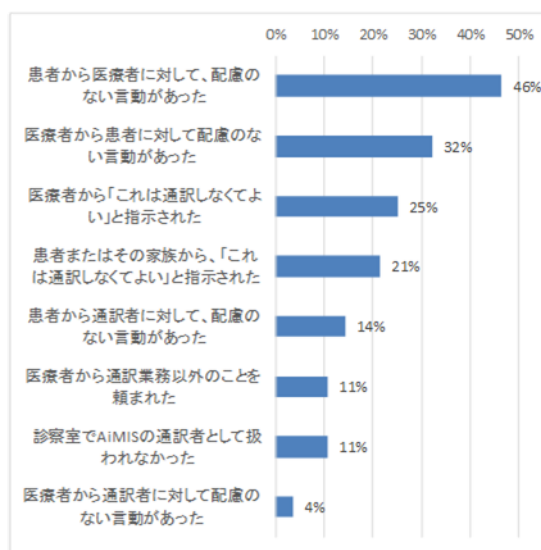




**Fig.6-16 通訳業務開始までの待ち時間、通訳業務終了後までの経験**  
(複数回答、N=56)

### C.実際の通訳業務中

業務中の経験については、「患者から医療者に対して、配慮のない言動があった」(46%)、また、「医療者から患者に対して、配慮のない言動があった」(32%)が上位を占めている。このように、医療者と患者の間の板挟みになるだけでなく、割合はそれほど高いとはいえないが、「患者から通訳者に対して、配慮のない言動があった」(14%)、「医療者から通訳者に対して配慮のない言動があった」(4%)のように、通訳者に対しても配慮のない言動がなされているケースがある(Fig.6-17)。



**Fig.6-17 通訳業務中の経験** (複数回答、N=28)

#### D.保健医療機関を出た後

保健医療機関を出た後の経験については、「患者さんの病状が気になってしまう」が 85%と非常に高い割合であった(Fig.6-18)。

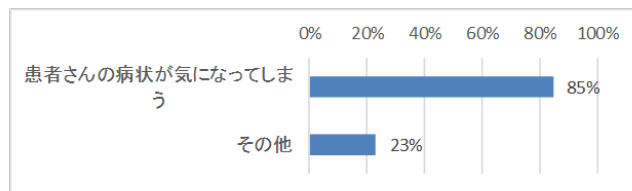


Fig.6-18 保健医療機関を出た後の経験（複数回答、N=26）

以上の「回答者が経験した場面」に関する調査結果をここでまとめておく。

- 通訳に困難を感じさせる理由として、医療者や患者の話し方・スピード、診療内容そのものが難しいケース、準備に必要な情報が十分ではないことがみてとれる。
- 日本語母語話者が非日本語母語話者よりも通訳のしづらさを感じていることがわかった。このような結果を考慮したフォローアップや研修プログラムが求められる。
- 通訳者の担当言語と患者の母語が一致しないケースもある。特に、認定言語が英語の場合、通訳言語を母語としない患者に対応する可能性が高い。
- 患者は日本の保健医療機関を利用する際の知識や備え、医療者は患者を受け入れる際の知識や備えが十分ではない上、両者に医療通訳者の職務内容や役割への理解が不足していることがみてとれる。
- 通訳者は業務終了後も患者を気にかけられていることがわかった。

#### 第 6.2.4 項 AiMIS の運営

「AiMIS の運営」では、質問項目の⑥通訳レベルの維持と向上について、⑦AiMIS の運営について、⑩AiMIS、外国人医療など、医療通訳に関することについて、を構成する9つの設問への回答結果を述べる。なお、質問項目の⑦のうち1問、ならびに、⑩は自由記述である。

##### (1) AiMIS の運営の評価と改善点

「AiMIS の運営全体について評価してください」と尋ねた結果、運営への満足度は「満足している」(25%)、「やや満足している」(25%)をあわせて 50%であった(Fig.6-19)。

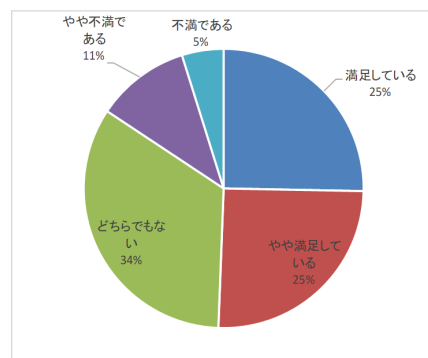


Fig.6-19 AiMIS の運営全体の評価（N=83）

また、「1.事務局対応」、「2.派遣コーディネートの方法」、「3.派遣依頼書項目」、「4.通訳報酬」、「5.AiMIS 広報」の5項目をあげ、AiMIS の運営上、どの項目をどのように改善すべきかを通訳者に尋ねた。実際の設問は、「AiMIS の運営の改善すべき点について、当てはまる番号にチェックを入れてください。また、チェックした項目について、改善すべき内容の番号にチェックするか、または具体的に記載してください」というものであった。以下では項目ごとに結果を記す。

## 1.事務局対応

改善すべき点として「事務局対応」と回答した者の中で、「要望への対応」が 37%であり (Fig.6-20)、「その他」(49%)では「医療機関にもっとくわしく病状を知らせるように求めてほしい」、「派遣内容の情報が少ないことが多く、適切な準備が行えないことがある」など、事前準備に関わる言及が多く聞かれた。

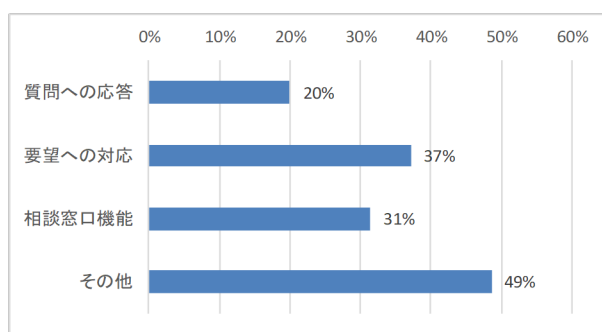


Fig.6-20 事務局対応の改善すべき点 (複数回答、N=35)

## 2.派遣コーディネートの方法

改善すべき点として「派遣コーディネートの方法」と回答した者のうち、「派遣決定基準の明確化」が 73%であり (Fig.6-21)、「その他」(35%)には、「再診の場合に、前回の診察内容について教えてほしい。前任者の通訳完了報告書の引継ぎ情報を活用してほしい」、「医療機関側より『前回と同じ通訳で』との指定がない場合でも、出来る限り同じ通訳が担当となるようコーディネートの配慮があると、現場では効率よく対応できると思う」など、通訳業務や患者情報の引継ぎ、患者の視点に立ったコーディネート業務を求める意見が多数あげられた。

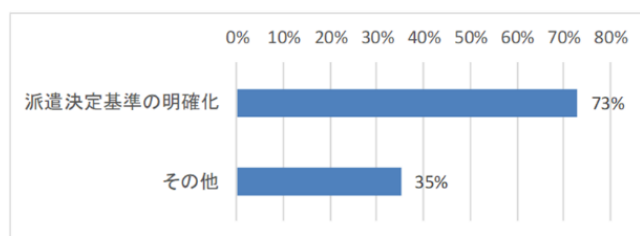


Fig.6-21 派遣コーディネートの方法の改善すべき点 (複数回答、N=37)

### 3.派遣依頼書項目

改善すべき点として「派遣依頼書項目」と回答した者で「項目を追加すべき」は 14%と少なく (Fig.6-22)、「その他」(86%)には、「項目を追加するのではなく内容を充実させてほしい」、「前任者の情報を共有したい」など、患者のより詳細な情報を求める声が多数寄せられた。

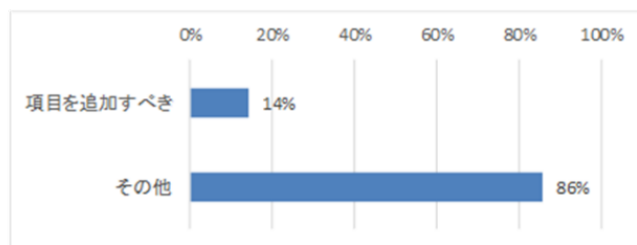


Fig.6-22 派遣依頼書項目の改善すべき点 (複数回答、N=14)

### 4.通訳報酬

改善すべき点として「通訳報酬」と回答した者の中で2時間 5,000 円を妥当とする声が 66%と最も多かった (Fig.6-23)。なお、現在は、日常的な診察・検査 3000 円/2 時間、インフォームドコンセントなど高度な通訳の場合は 5000 円/2 時間となっている。

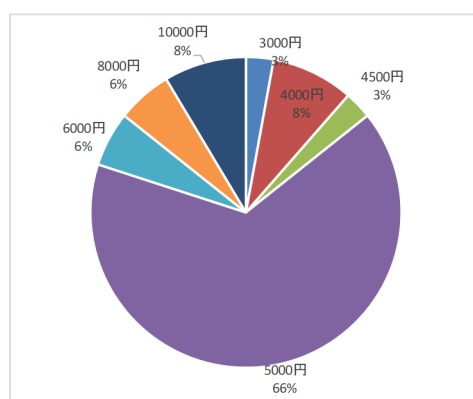


Fig.6-23 通訳報酬の改善すべき点 (N=35)

### 5.AiMIS 広報

改善すべき点として「AiMIS 広報」と回答した者の中で「協定保健医療機関の数の拡大」、「保健医療機関内での広報」を選択した者がともに 61%、「県民への広報」も 53%であり、広報の充実を求める声が多い (Fig.6-24)。また、「その他」(20%)では「外国人コミュニティに浸透するような場での広報活動」、「外国人学校・外国人を多く雇っている企業の労務厚生部署での広報」など、外国人住民への周知の必要性を指摘する声が多数あり、本システムについて広く社会に知らせる工夫が必要であるといえる。

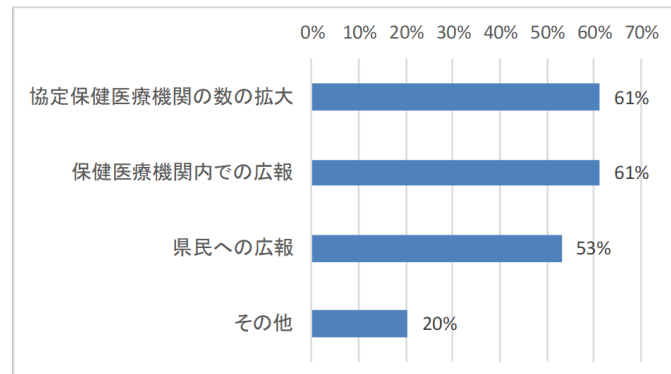


Fig.6-24 AiMIS 広報の改善すべき点(複数回答、N=49)

## (2) フォローアップ研修

「これまで AiMIS のフォローアップ研修には参加しましたか」という問いに対し、研修に「ほとんど参加している」(30%)、「ときどき参加している」(31%)をあわせて 61%であった。また、一度も参加したことがない者も 10%みられた (Fig.6-25)。

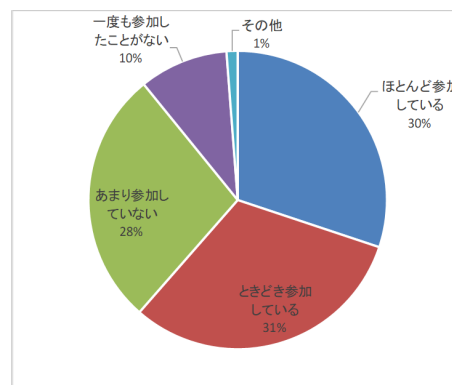


Fig.6-25 フォローアップ研修の参加状況 (N=83)

また、研修の満足度を尋ねる「フォローアップ研修には満足していますか」という質問をしたところ、フォローアップ研修参加経験者 75 名が回答し、研修に「満足している」(20%)、「やや満足している」(41%)をあわせて 61%という結果であった (Fig.6-26)。

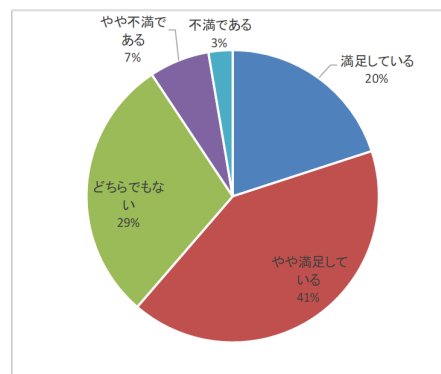


Fig.6-26 フォローアップ研修の満足度 (N=75)

「これまでフォローアップ研修に参加したことがないのはなぜですか」(複数回答可)という問いに対し、参加経験のない 8 名が回答した。その結果、参加しない理由は「都合があわない」が最も多く 88%であった。その一方で、「有効だとは思わない」(25%)、「関心あるテーマが扱われない」(13%)もみられた(Fig.6-27)。

クロス集計からこれまでフォローアップ研修の参加経験がない 8 名を認定年度別でみると、2011 年度認定 25%(2 名)、2012 年度認定 13%(1 名)、2013 年度認定 38%(3 名)、2014 年度認定 13%(1 名)、2018 年度認定 13%(1 名)という結果であり、登録から一定期間が経過するものの、一度もフォローアップ研修に参加していない者もいる。

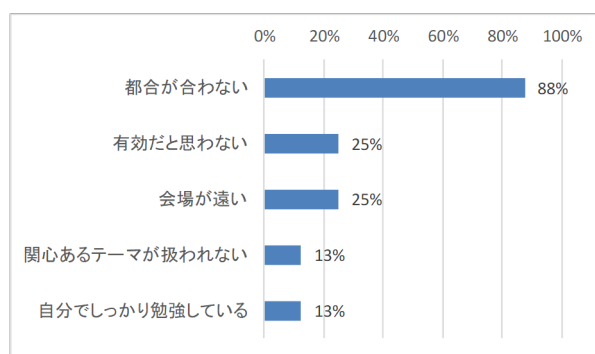


Fig.6-27 フォローアップ研修に参加したことがない理由 (複数回答、N=8)

自身の通訳レベルを維持する方法を尋ねる「AiMIS のフォローアップ研修以外で、通訳能力をどのように維持していますか」(複数回答可)という質問では、Fig.6-28 にあるように「自宅で独学をしている」(90%)をはじめ、AiMIS の研修だけに頼らず、様々な方法で自主的に能力を維持する努力を行っていることがみてとれた。

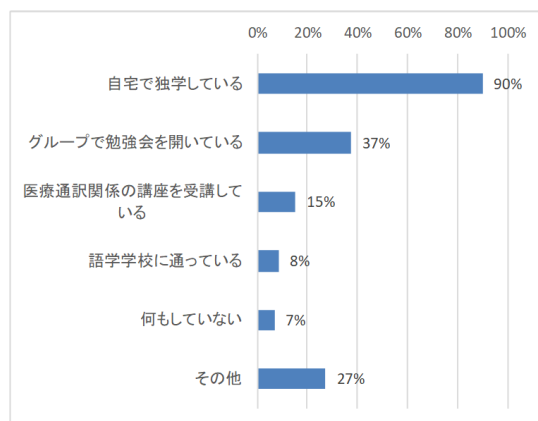


Fig.6-28 研修以外で通訳能力を維持する方法 (複数回答、N=59)

### (3) 更新制度

「通訳登録の更新制度が導入された場合、更新の手続きをしますか」という問いに対し、手続き継続に「そう思う」(59%)、「ややそう思う」(25%)をあわせると、84%であった(Fig.6-29)。

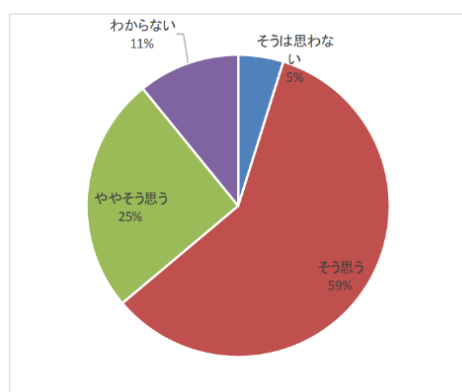


Fig.6-29 更新制度手続きの希望の有無 (N=83)

#### (4) AiMIS の活動や運営に関する自由記述

「AiMIS の活動や運営についてその他要望や改善点がありましたら、自由に書いてください」という問いに寄せられた 44 件の自由記述、ならびに、「あいち医療通訳システム、外国人医療など、医療通訳に関することについて、自由に書いてください」という問いに寄せられた 49 件の自由記述のうち、AiMIS の活動や運営に関わるものを一部抜粋し、原文のまま記す。

- ・「外国人の皆様にとっても重要なシステムだと思います。私も、同じ経験があり、一番困ったのは、病気になった時です。」
- ・「外国人の多い愛知県における試みとしては非常に良いと思いますし、賛同できます。また通訳者としてもやりがいのあることだと思います。これからも頑張って続けてください。」
- ・「協定保険医療機関の数を増やしてほしい。私の市でも通訳を必要としている医療施設が少なくないはずだが、AiMIS の活動を利用している所は少ない。現在私が活動する場合、名古屋又はその近郊が多く、移動時間(1時間以上)と交通費がかかる。」
- ・「医療通訳者として認定頂いても、時間が経つと自信をなくしている人が多いと思う。更新の必須化をすべきかと思います。」
- ・「患者がこのシステムについてもう少し簡単に分かりやすくアクセスできる方法があればよいと思う。通訳に対して簡易的にでもフィードバックや評価がある制度があれば、改善点が見つけられ動機づけにもつながると思う。通訳の資質や技術に大きなバラツキがあることに気付いているのは患者のみだと感じている。」
- ・「活動報告や取り組んでいることなどもっと情報発信してほしい。将来のためにもなるべく多くの言語で養成研修をつづけてほしい。」
- ・「1)現場での声をもう少し吸い上げるようにしていただきたい。2)コロナ対応について、万が一感染した場合の休業補償などの保険について、説明がほしい。3)通訳に向かう準備を十分にするためにも、病気や検査、手術などの内容の詳細を事前にいただきたい。」
- ・「コーディネーター業務が機能するような運営体制を求める。画面による遠隔通訳の導入と研修を期待する。」

以上の「AiMIS の運営」に関する調査結果をここでまとめておく。

- 回答者の半数は満足している。その上で、AiMIS の運営上の改善点として、以下が求め



られていることが明らかになった。

- AiMIS がコーディネーターとして通訳者が通訳上の困難を相談でき、課題を把握し、改善につなげられるしくみ作りが求められる。
- システムの積極的な活用に向け、外国人住民や保健医療機関への周知、AiMIS の活動内容を社会へ発信するなど、様々な視点からの広報の充実が指摘されている。
- AiMIS の通訳レベルにばらつきがあり、外国人患者や保健医療機関側からのフィードバックや評価システムの導入が必要との声がある。また、通訳者の質の担保のためには業務に見合った報酬が支払われる必要があるという指摘がある。
- フォローアップ研修について、ペーパードライバー講習のような登録からブランクがある者を対象とした研修を実施する、あるいは、更新制度を設けるなど、人材活用に向けた試みが期待されている。

#### 第 6.2.5 項 医療通訳をとりまく状況と自身の立場

「医療通訳をとりまく状況と自身の立場」では、質問項目の⑦AiMIS の運営について、⑧医療通訳や外国人医療全般について、ならびに、⑩AiMIS、外国人医療など、医療通訳に関することについて、を構成する6つの設問(⑦と⑩に関する問いは自由記述)への回答結果を述べる。

##### (1) 通訳環境

「あなたが AiMIS の通訳者として活動を開始してから、保健医療機関の通訳者の受け入れ環境は改善されたと思いますか」という質問をした結果、「そう思う」(19%)、「ややそう思う」(33%)をあわせると 52%で、「あまり改善されていない」(10%)、「まったく改善されていない」(1%)をあわせた 11%を大きく上回っている(Fig.6-30)。

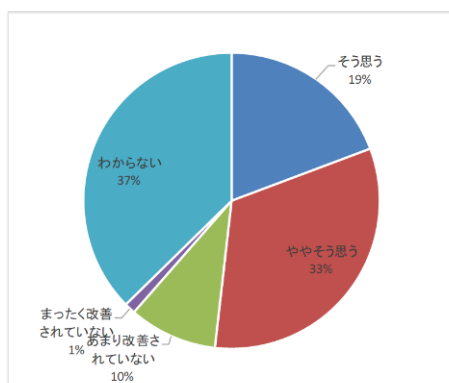


Fig.6-30 保健医療機関での通訳者の受け入れ環境 (N=83)

また、「保健医療機関の外国人利用者の受け入れ環境についてはどうですか。改善されたと思いますか」と尋ねた結果、「そう思う」(18%)、「ややそう思う」(41%)をあわせると 59%で、「あまり改善されていない」(9%)、「まったく改善されていない」(1%)をあわせた 10%を大きく上回っている。なお、いずれも「わからない」という回答が 30%をこえている(Fig.6-31)。



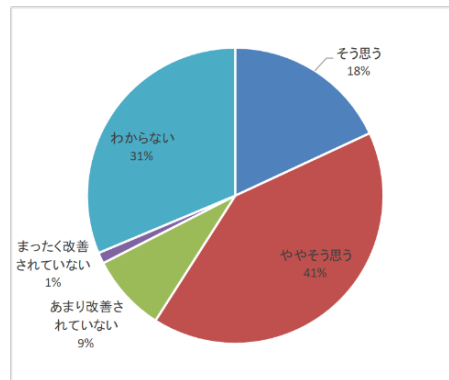


Fig.6-31 保健医療機関での外国人患者の受け入れ環境 (N=83)

## (2) 医療通訳のあるべき姿

「医療通訳についてどう思いますか」という問いに対し、「専門的な技能を有した専門職であるべき」と答える者が 83%である一方で、「適正なトレーニングを受けたボランティアで対応可能」とする者も 13%存在する (Fig.6-32)。

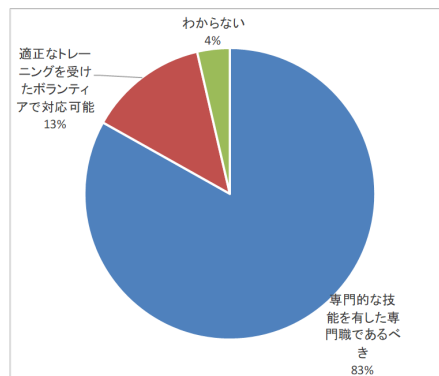


Fig.6-32 医療通訳のあるべき姿 (N=83)

## (3) 医療通訳者としての自身の今後

「あなたの医療通訳としての今後の活動をどう考えますか」という問いに対し、「専門的な知識を身につけ、職業としていかしたい」が 45%であった。その一方で、「ボランティアとして活動したい」も 29%みられた。また、「わからない」は 14%であった (Fig.6-33)。

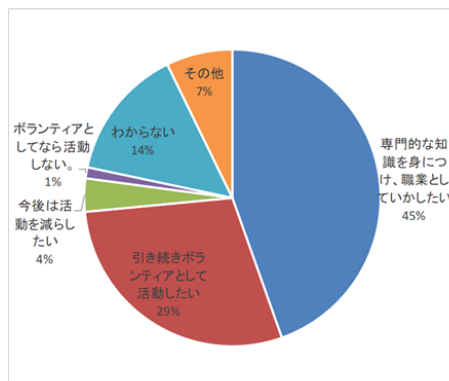


Fig.6-33 医療通訳者としての今後の活動 (N=83)

#### (4) 医療通訳に関する自由記述

「AiMIS の活動や運営についてその他要望や改善点がありましたら、自由に書いてください」という問いに寄せられた 44 件の自由記述、ならびに、「あいち医療通訳システム、外国人医療など、医療通訳に関することについて、自由に書いてください」という問いに寄せられた 49 件の自由記述のうち医療通訳に関わるものを一部抜粋し、原文のまま記す。

- ・「派遣依頼を受けた時には、ものすごく予習、準備をして病院に行きました。間違えはいけない、体調を崩してはいけないというプレッシャーも大きかったです。膨大な準備時間、精神的なプレッシャーの反して報酬は少なすぎ、頻度も多くないため、続けていこうとするモチベーションがなかなか保てません。」
- ・「医療通訳専門職として扱われることが望ましいですが、現実には難しいようで、その中、外国人医療のボランティア活動として支えていくのが必要と思われます。いかにボランティア活動のやりがいをもつのかは、運営側の工夫と配慮が必要です。特に、コロナの状況の中で、ボランティアの安全を守るために、対策が必要と思われます。」
- ・「医療通訳の成長環境を作っていただき、スキルを磨いて専門職として務めたい一方、医療通訳の報酬に払えない患者様にも、助けてあげたいともいます。」
- ・「医療通訳をやってみて感じるのは外国人医療に通訳は必要だということ。ボランティアより専門職として医療通訳の地位確保を希望します。医療機関からの要望や評価もフィードバックされるといいと思う。」
- ・「通訳者としてこれからも誠実に業務をこなし、医療機関の医師、看護師、スタッフさんたち、そして患者さんたちの信頼関係を築いていきたいと考えています。」
- ・「あいち医療通訳システムの医療通訳者として、どんな人材を育成したいのか、明確な方針を示す必要があると考える。国が求める専門通訳者なのか、あるいは、ボランティアベースでやれる通訳者でいいのか、あいまいである。現状は、「気持ちはボランティアで、技術はプロで」ということであろうが、それでは、優秀な通訳者が離れてしまい、特に、少数言語通訳者の人材不足は深刻化していくと思われる。」
- ・「外国人であるがゆえに医療において不利とならないよう国政で取り組んでほしい。また今回のコロナウイルスの感染拡大で通訳者の安全への配慮が十分でないことがわかった。通訳者の安全やプライバシー保護に関して更なる検討が必要だと思う。遠隔や IT 通訳の技術も進む中、それぞれのシチュエーションで適材適所に利用できるよう通訳システムを見直していくべきだと思う。」

以上の「医療通訳をとりまく状況と自身の立場」に関する調査結果をここでまとめておく。

- 医療通訳の専門職化を望む声は8割を超える反面、自身の活動については、職業として生かしたいとする者がおよそ半数近く存在する一方で、今後もボランティアとして活動したいとする者も3割近くみられる。本音としてはプロの医療通訳者として活躍を希望するものの、依然日本社会がボランティアとしての身分を選択せざるを得ない状況であることが推測される。
- 運営側と通訳者の間に医療通訳ボランティアに対する捉え方のずれが存在するようである。身分的にはボランティアであっても、プロ意識の下、普段から医療知識・通訳技術の

向上が求められ、準備に相当の時間と労力を費やしながら活動に従事しているにもかかわらず、報酬や扱いはそれに見合うものとはいえず、通訳者はジレンマを抱えていることがみてとれる。

### 第 6.3 節 本調査全体のまとめ

AiMIS に登録する医療通訳者からみたシステムの現状と課題を探ることを目的に本調査を実施した。調査全体の結果を以下に記す。

#### (1) 回答者の属性の特徴

認定言語が英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語の4言語でおよそ9割を占めており、AiMIS の医療通訳認定から一定の期間が経過している者が多いこと、そして、日本語母語話者が回答者の7割を占めていることが特徴として挙げられる。

#### (2) 派遣件数の偏り

通訳者によって派遣件数に大きな偏りがある。また、AiMIS の医療通訳認定後、一定の期間が経過しているものの、一度も派遣がない者も存在する。

#### (3) 母語による「通訳のしづらさ」の感じ方の違い

日本語母語話者が非日本語母語話者よりも通訳のしづらさを感じている。

#### (4) AiMIS の運営に対する満足度

半数が AiMIS の運営に満足している反面、AiMIS がコーディネーターとして通訳者が通訳上の困難を相談でき、課題を把握し、改善につなげられるしくみ作りが求められている。また、外国人患者や保健医療機関側からのフィードバックや評価システムの導入、広報の充実、人材活用に向けた試みといった外国人診療の円滑化に向けた取り組みも指摘されている。

#### (5) 医療通訳に関する意識

8 割以上が医療通訳は専門職であるべきと回答している。これに運営側と通訳者の間に医療通訳ボランティアに対する捉え方のずれを感じている通訳者もあり、身分的にはボランティアであるのにプロ意識・技術が求められることにプレッシャーとジレンマを抱えている。

### 謝辞

本調査にご協力いただいた皆様に心より感謝申し上げます。

## 第7章 患者等対象アンケート項目の分析結果

京都大学国際高等教育院  
附属国際学術言語教育センター  
塚原信行

### 第7.1節 調査概要

- 調査タイトル  
「医療機関および保健所におけるコミュニケーションに関するアンケート調査」
- 調査期間  
2020年12月15日～2021年3月15日
- 調査方法  
あいち医療通訳システムを利用した患者またはその家族を対象に、ウェブ上で回答する無記名アンケートを実施した。実施にあたっては、通訳者から協力を依頼するとともに、ウェブアンケートへアクセスするための二次元バーコードを渡してもらった。
- 調査票の言語  
ポルトガル語・英語・中国語・スペイン語・タガログ語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語(以上、過去に利用があった言語)
- 回答件数 19

2021年1月から2021年3月の3ヶ月間の通訳派遣件数は251件(1月80件、2月74件、3月97件)であった。アンケート回答件数19は、派遣件数のおよそ7.5%に該当する。一般化は困難であることを前提としつつ、限られた回答件数から読み取れる内容を確認する。

### 第7.2節 主な調査結果

以下、〇〇語を第1言語とする回答者を〇〇語話者と表記する。まず、回答者の属性を確認する。

#### (1)第1言語と利用言語

	第1言語	利用言語
ポルトガル語	8	8
英語	2	3
中国語	2	1
スペイン語	5	5
ベトナム語	2	2

Table7-1 第1言語と利用言語

回答者の第1言語(母語)は、ポルトガル語とスペイン語で全体の 70%程度を占める。実際に利用した言語も第 1 言語とほぼ対応しているが、英語を利用した中国語話者が 1 名いた。当該の中国語話者は、「今回の通訳サービスは、希望した言語または十分に使える言語で実施されましたか」という設問に「はい」と答えており、また回答に対する補足記述も英語で行っていることから、英語運用能力が高い者と推測される。

## (2)第1言語と在住歴

	~2 年	2~4 年	5~10 年	11~15 年	16~20 年	21 年~
ポルトガル語		2		1	3	2
英語	1	1				
中国語	1		1			
スペイン語			1		1	3
ベトナム語		2				

Table7-2 第1言語と在住歴

ポルトガル語話者とスペイン語話者は、他の言語話者と比べて、在住歴が長い。

## (3)第1言語と年齢

	~19 歳	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
ポルトガル語				4	3	1
英語			2			
中国語			1		1	
スペイン語	1		2		2	
ベトナム語		1	1			

Table7-3 第1言語と年齢

ポルトガル語話者は、他の言語の回答者と比べて、年齢が高い。スペイン語話者についても 1 名を除けば年齢が高い傾向にある。この 1 名は 20 歳未満だが、別の設問で日本生まれと答えていることから、第二世代と考えられる。

## (4)第1言語と回答者の立場

	患者本人	患者家族	患者知人
ポルトガル語	4	2	2
英語	2		
中国語	2		
スペイン語	3	2	
ベトナム語	2		

Table7-4 第1言語と回答者の立場

ポルトガル語話者とスペイン語話者だけに、患者以外の立場で回答している者が含まれている。

次に、サービス認知度と利用経験、およびサービス利用にあたって受けた説明について確認する。

#### (5) 在住歴とサービス事前認知度

Table7-5 は、「今回の保健医療機関利用で通訳サービスが利用できることを事前に知っていましたか」という設問に対する回答（はい／いいえ）と在住歴の関係を示したものである。在住歴が長くなるほど、事前認知度が高くなっている。

	はい	いいえ
～2 年		2
2～4 年	2	3
5～10 年	2	
11～15 年	1	
16～20 年	3	1
21 年～	5	

Table7-5 在住歴とサービス事前認知度

#### (6) 第 1 言語とサービス事前認知度

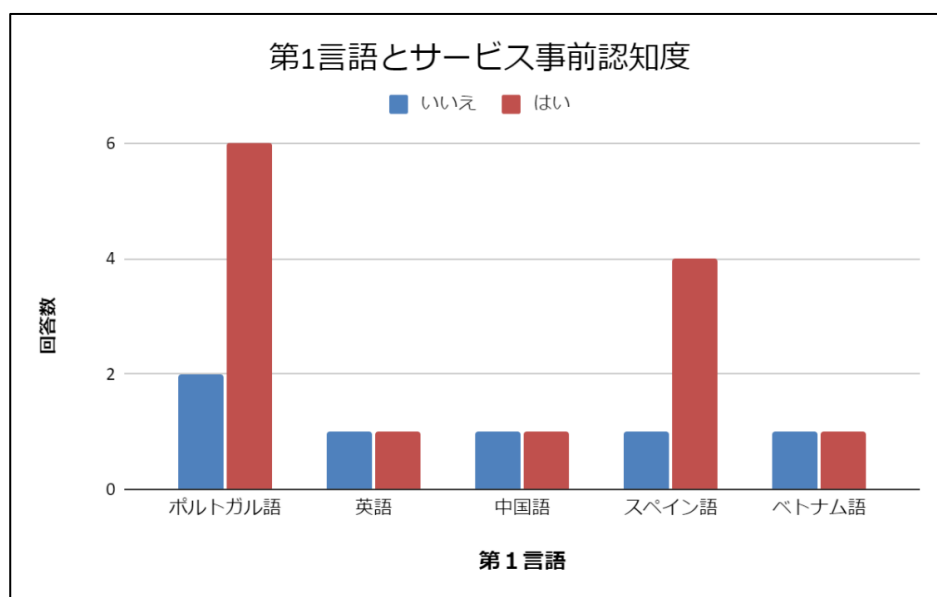


Fig.7-1 第 1 言語とサービス事前認知度

ポルトガル語話者とスペイン語話者は事前認知度が高い。その他 3 言語の話者に比べて、両話者は在住歴が長いことと整合している。

(7)第 1 言語とサービス利用経験

	今回が初めて	AiMIS 利用経験 あり	利用経験があるが AiMIS か不明
ポルトガル語	0	8	0
英語	1	0	1
中国語	0	1	1
スペイン語	1	3	1
ベトナム語	2	0	0

Table7-6 第 1 言語とサービス利用経験

ポルトガル語話者とスペイン語話者は利用経験者が多い。

(8)利用希望言語と実際の利用言語

	はい	いいえ
ポルトガル語	8	0
英語	2	0
中国語	2	0
スペイン語	5	0
ベトナム語	2	0

Table7-7 「通訳サービスで利用したい言語について事前に保険医療機関スタッフから確認されましたか」

	はい	いいえ
ポルトガル語	8	0
英語	2	0
中国語	2	0
スペイン語	5	0
ベトナム語	2	0

Table7-8 「今回の通訳サービスは、希望した言語または十分に使える言語で実施されましたか」

Table7-7 および 7-8 からは、今回の回答者については、全員が利用を希望する言語について確認され、かつその希望が尊重されたことがわかる。

次に、実際に利用した効果について確認する。

(9)第 1 言語と通訳利用の効果(情報理解)

	はい、ほとんど理解できた	はい、まあ理解できた	いいえ、あまり理解できなかった	いいえ、ほとんど理解できなかった
ポルトガル語	2	6	0	0
英語	2	0	0	0
中国語	2	0	0	0
スペイン語	5	0	0	0
ベトナム語	2	0	0	0

Table7-9 「今回通訳サービスを利用することで、医師、その他のスタッフの説明が理解できましたか」

	はい、ほとんど理解できた	はい、まあ理解できた	いいえ、あまり理解できなかった	いいえ、ほとんど理解できなかった
ポルトガル語	1	0	3	4
英語	0	0	1	1
中国語	1	0	1	0
スペイン語	2	1	2	0
ベトナム語	2	0	0	0

Table7-10 「もし今回通訳サービスを利用しなかった場合、医療機関または保健所スタッフの説明は理解できましたか」

Table7-9 からは、第 1 言語にかかわらず、通訳サービスを利用することで情報理解が促されたことが読み取れる。Table7-10 からは、情報理解が促進された度合いを推定できる。全体の 3 分の 1 程度にあたる 7 名は、通訳サービスを利用しなかったとしても、日本語の説明を一定程度以上理解できたであろうと回答しているが、残りの 12 名は、通訳サービスを利用しなければ内容を十分に理解できなかったであろうと回答している。

(10)第 1 言語と通訳利用の効果(情報伝達)

	はい、ほとんど伝えられた	はい、まあ伝えられた	いいえ、あまり伝えられなかった	いいえ、ほとんど伝えられなかった
ポルトガル語	2	6	0	0
英語	2	0	0	0
中国語	2	0	0	0
スペイン語	5	0	0	0
ベトナム語	2	0	0	0

Table7-11 「今回通訳を利用して医師、その他のスタッフに伝えたいことが伝えられましたか」



	はい、ほとんど伝えられた	はい、まあ伝えられた	いいえ、あまり伝えられなかった	いいえ、ほとんど伝えられなかった
ポルトガル語	2	1	1	4
英語	0	1	1	0
中国語	0	1	1	0
スペイン語	1	1	3	0
ベトナム語	2	0	0	0

Table7-12 「もし今回通訳サービスを利用しなかった場合、医療機関または保健所スタッフに伝えたいことが伝えられましたか」

Table7-11 からは、第 1 言語にかかわらず、通訳サービスを利用することで情報伝達が可能となったことが読み取れる。Table7-12 からは、全体の半分弱にあたる 9 名は、通訳サービスを利用しなかったとしても、言いたいことを一定以上に伝えられたであろうと回答しているが、残りの 10 名は、通訳サービスを利用しなければ言いたいことを十分に伝えられなかったであろうと回答している。

Table7-10 と Table7-12 の違いは、回答者の言語能力の違い、つまり、聞いて分かるという受容技能と、話せるという産出技能の水準の違いを示していると考えられる。また、それぞれの表のポルトガル語話者とベトナム語話者の回答からは、日本在住歴が長ければ日本語能力が高く、在住歴が短ければ日本語能力が低い、とは言えないことがわかる。

次に、費用負担に関する態度を確認する。

#### (11)第 1 言語と費用負担への態度

	無料	1000 円以下	1001-2000 円	2001-3000 円	わからない
ポルトガル語	3	0	1	1	3
英語	2	0	0	0	0
中国語	1	0	0	0	1
スペイン語	1	1	0	0	3
ベトナム語	2	0	0	0	0

Table7-13 今回支払った通訳費用

	今までどおり通訳を利用して受診する	家族や知人をお願いする	通訳なしで受診する	受診しない	その他
ポルトガル語	6	2	0	0	0
英語	0	2	0	0	0
中国語	0	0	1	0	1
スペイン語	3	1	1	0	0
ベトナム語	0	2	0	0	0

Table7-14 「今回支払った通訳費用より金額が高くなる場合はどうしますか」

Table7-13 から、全体の半分弱にあたる 9 名は費用負担がなく、7 名は負担額を把握していないことがわかる。負担額を把握していないということは、明細書などに「通訳費用」という項目自体がない可能性がある。

Table7-14 からは、負担額が多くなったとしても、全体の半分弱にあたる 9 名は「今までどおり通訳を利用して受診する」と答えている。中国語話者の「その他」には「金額による」というコメントが付されていた。

次に、サービスを利用した際の満足度を確認する。

#### (12)第 1 言語とサービス利用満足度

	満足	だいたい満足	少し不満	不満
ポルトガル語	5	0	0	0
英語	2	0	0	0
中国語	2	0	0	0
スペイン語	5	0	0	0
ベトナム語	2	0	0	0

Table7-15 サービスに対しての満足度

全員がサービスに対して満足感を示している。

最後に、「今回利用した通訳サービスを含め、医療機関および保健所におけるコミュニケーションの問題について自由に書いてください」という質問に対する全回答を提示する。

「わたしは電話でのコミュニケーションに問題があります」(スペイン語話者)

「特に問題はありません」(スペイン語話者)

「まったく問題ありません。こうした医療機関と通訳サービスがあることにとても感謝しています。理解を可能にしてくれます。また、手続きも可能にしてくれます」(スペイン語話者)

「病院に通訳がいらないことは問題です。というのも、診断結果を理解する方法がなく、検査結果に基づく治療がどうなるのかも理解できないからです。外国籍住民として日本で納税し保険料も払っているのに、病院に通訳がいることは外国人にとってはとても有益なことです。さきほど医療機関の職員さんが病気についての詳細な情報と今後のことをわたしに伝えに、通訳と一緒に来てくれました。おかげでよく状況がわかりましたし、疑問も解消できました。本当に感謝しています」(スペイン語話者)

「問題は、治療について直接理解することが難しいことです。ですので、医療機関に通訳がいることはとても重要だと思います」(ポルトガル語話者)

「サービスに満足しています」(ポルトガル語話者)

「あまり言うことはありませんが、必要な時に通訳がいってくれば、それで十分です」(ポルトガル語話者)

「わたしの通訳には本当に助けられました。難しいプロセスをずっと簡単にしてくれま

した。さらに、とてもフレンドリーで話しやすかったです。援助にとっても感謝しています」(英語話者)

「通訳サービスはすばらしかった。会話の内容一つ一つが理解できて、とても安心感があった。わたしの通訳はとてもよい仕事をしてくれました」(英語話者)

### 第 7.3 節 調査結果まとめ

#### ①回答者の属性について

ポルトガル語話者とスペイン語話者は、属性の傾向が似ており、いずれも在住歴が長めで年齢も高く、患者本人以外の回答者を含んでいる。ベトナム語話者は在住歴が短く、年齢も低めである。英語話者と中国語話者は、おおよそこれらの間に位置している。今回の回答者は数は限られているものの、その属性は東海地方における外国籍住民の一般的傾向と大きくは異ならないと考えられる。

#### ②在住歴とサービス認知度および利用希望言語について

在住歴が長い言語話者ほど、サービスの事前認知度が高く、利用経験者も多い傾向がある。また、在住歴が長い言語話者グループに属している場合、本人の在住歴が長くなくても、コミュニティー経由でサービスの存在を認知している可能性がある。第 1 言語にかかわらず、利用言語に関する希望は尊重されている。

#### ③実際に利用した効果について

情報理解・情報伝達のいずれにおいても、第 1 言語にかかわらず、通訳サービスの効果が十分に実感されている。また、通訳なしでもある程度意思疎通できるとしてもあえて通訳サービスを利用する者が 30%～50%程度を占める。さらに、在住歴の長さと言語能力は比例していないことも読み取ることができる。

#### ④費用負担に対する態度について

負担額が増加した場合(これは、費用負担がなかった半分程度の回答者にとっては、負担額が生じた場合という意味になる)、「受診しない」という行動をとる者はいないが、半分程度の回答者には「家族や知人にお願いする」「通訳なしで受診する」といった、なんらかの行動変容が生じる可能性がある。

#### ⑤サービスに対する満足度について

第 1 言語にかかわらず、全員がサービスに満足感を示している。

# 資 料

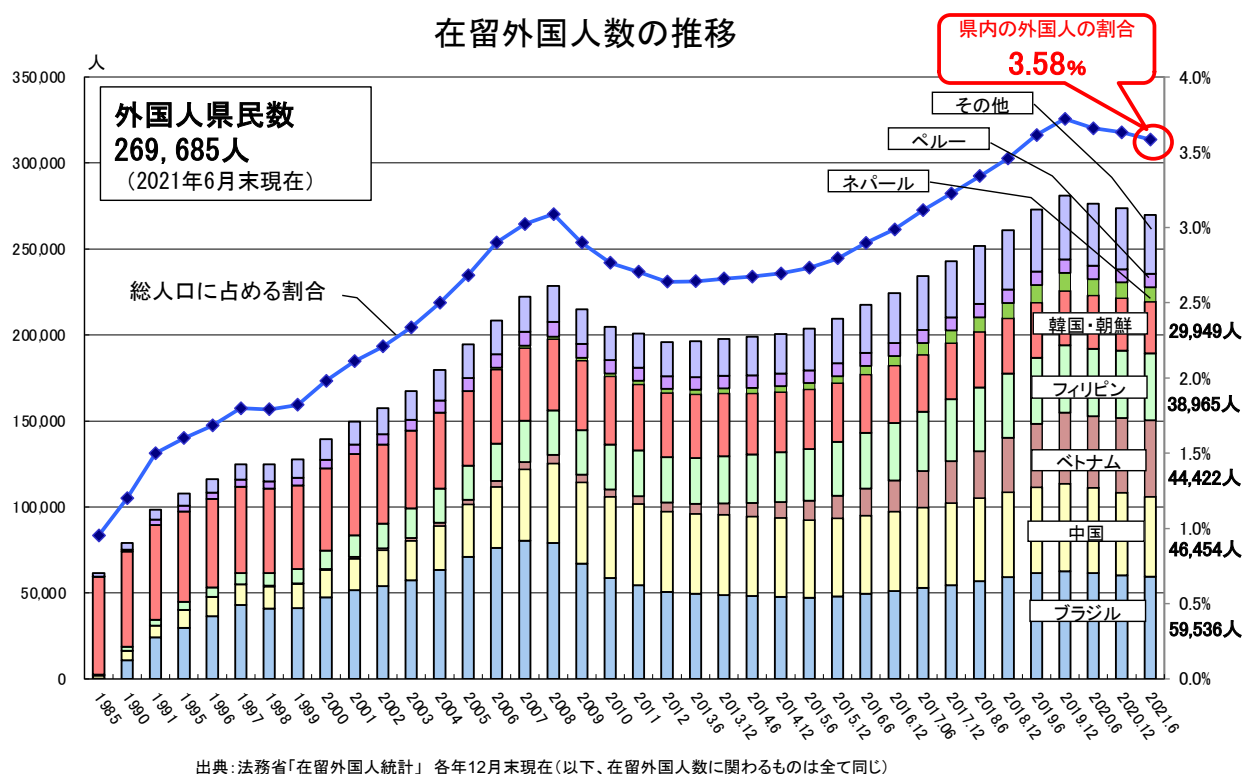
# あいち医療通訳システム(AiMIS)について



2021年12月18日  
愛知県 多文化共生推進室

1

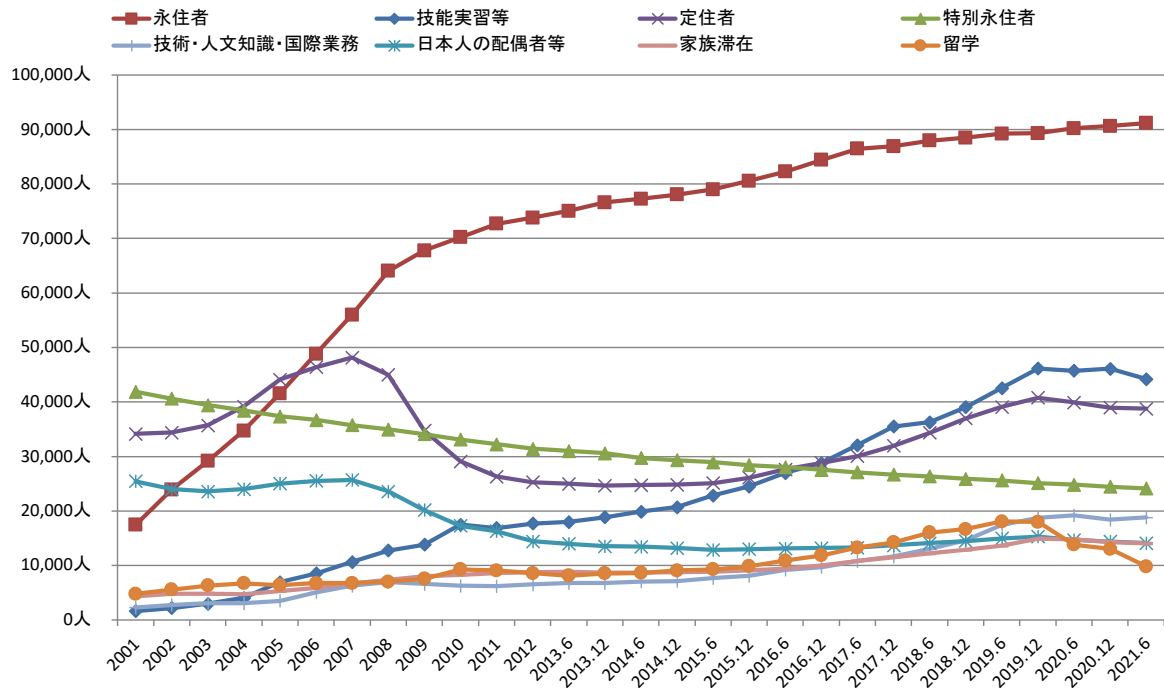
## 愛知県の外国人の状況①



2

## 愛知県の外国人の状況②

在留資格別外国人数の推移



3

## 医療通訳のニーズ(愛知県調査結果より)

現在、愛知県で暮らしている外国人は、今後も日本で生活していこうという永住志向が強い人と見る事が出来るが、日本語能力が十分でないことなどから、教育・労働・医療などの生活環境に不安を感じている。

県民意識調査 (2009年度)	日本語能力	◇聞く・話すに比べ、読む・書くが不自由な人が多い
		◆ブラジル人・フィリピン人・ペルー人で不自由な人が多い 【日本人と同程度に聞き取れない人】 外国人全体 46% ブラジル人 68%、フィリピン人 62%、ペルー人 80%
	日常生活で困ったこと	1位 病院で言葉が通じなかった(通訳がいなかった) 15%
		2位 お祭りや地域の清掃活動に誘われなかった 6%
		3位 電車やバスの情報がわからない 5%
		特に困ることはない 53%

**安心して暮らすために、医療通訳が必要**

4

# あいち医療通訳システム(AiMIS)検討の経緯

## ★2010年度

- ・ ニーズ調査等実施
- ・ 医療関係団体、大学、関係市町村等からなる 検討会議でシステム案を検討

## ★2011年度

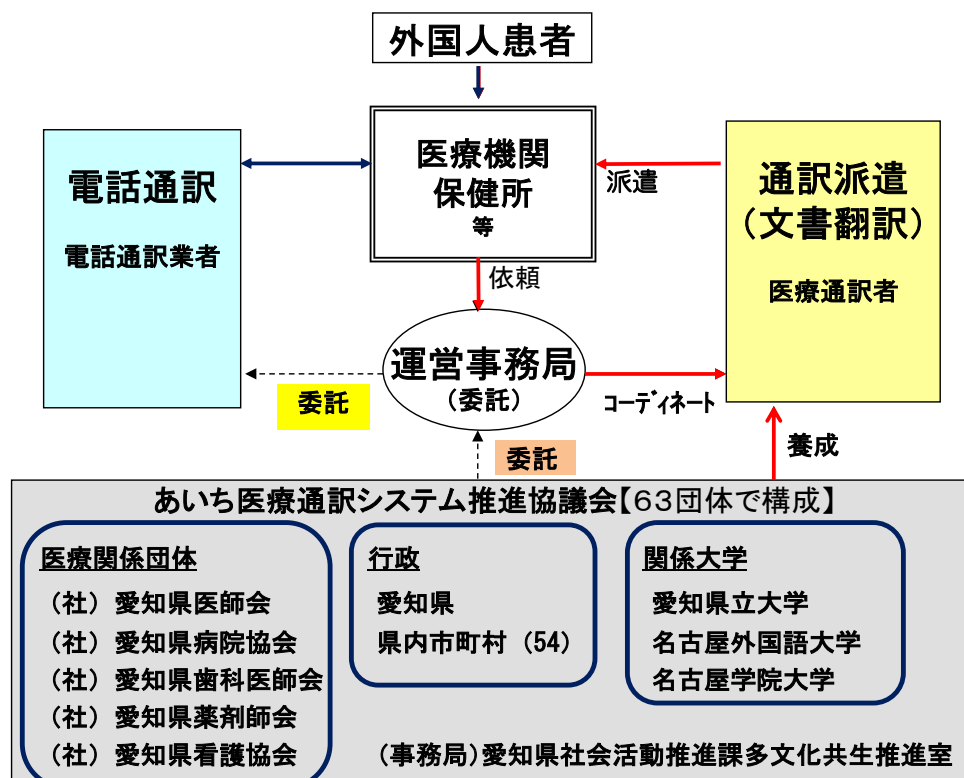
- ・ 医療通訳者の養成(英語・中国語・ポルトガル語・スペイン語)  
語学試験→養成講座→認定 89名
- ・ 試行的運用(10月～3月) 54の医療機関が参加
- ・ 運営主体「あいち医療通訳システム推進協議会」の設立

## ★2012年度

- ・ 本格実施 66の医療機関が参加
- ・ 医療通訳者の養成(フィリピン語追加) 65名

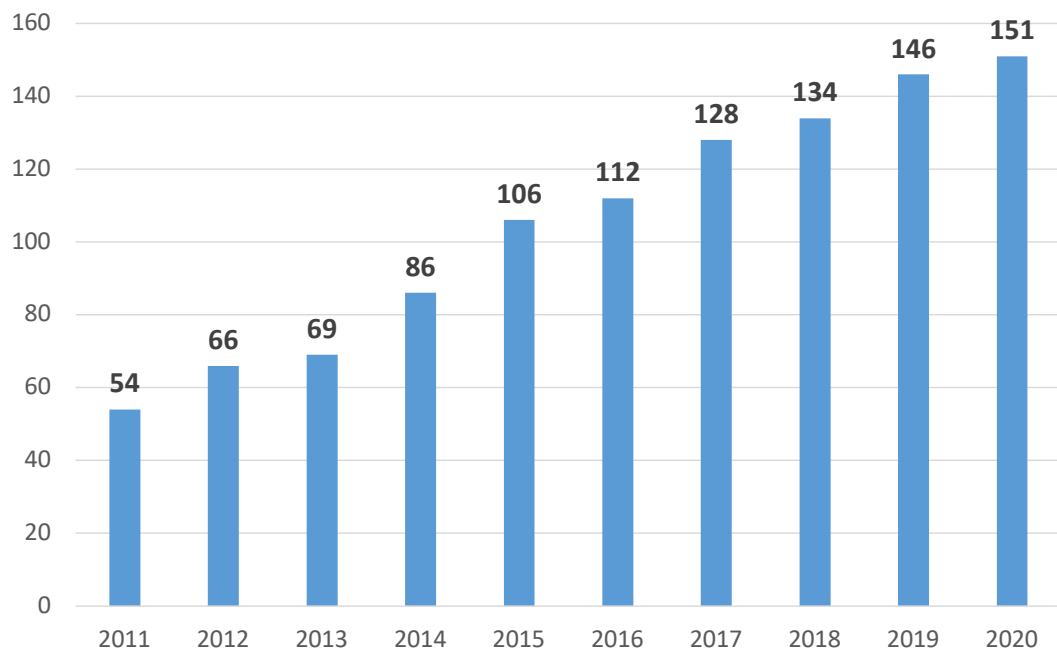
5

# あいち医療通訳システム体系図



6

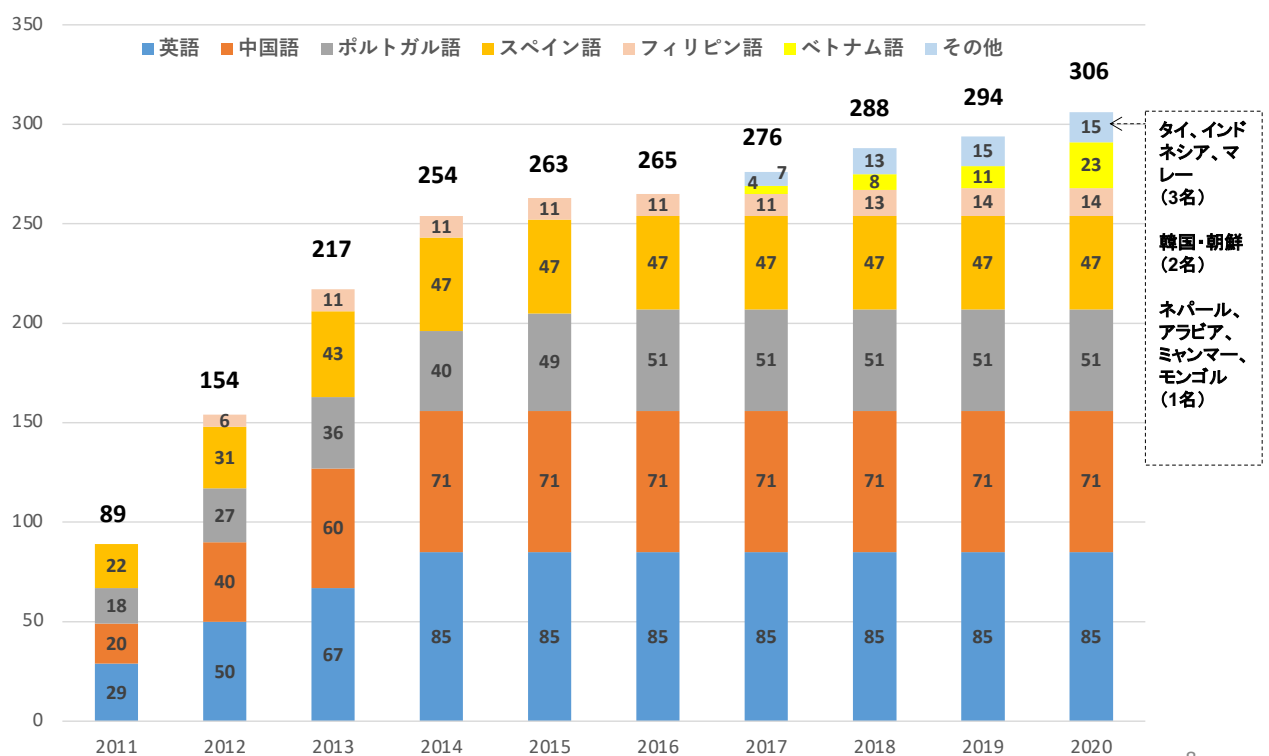
## 利用医療機関数の推移



7

## 医療通訳者養成実績

通訳養成認定者数(年度別累計)



8



## 通訳派遣

医療機関等からの依頼に基づき、医療に関する基礎知識や通訳技術など、一定レベル以上の知識・スキルを持った医療通訳者を派遣します。

対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、マレー語、アラビア語、韓国・朝鮮語、インドネシア語、ミャンマー語、モンゴル語の14言語
対応時間	原則として、医療機関等の診療時間内 ※ 概ね午前9時から午後8時まで
派遣コース 及び 利用料	A 日常的な診療・検査に対応する通訳派遣 3,000円／2時間 B インフォームド・コンセントなど高度な通訳派遣 5,000円／2時間 C 特定の曜日・時間帯など定時の通訳派遣 5,000円／2時間 ※ 2時間を超えた場合は、1時間毎に2分の1を加算 ※ 利用料は、原則として医療機関等と外国人患者が1/2ずつ負担

9

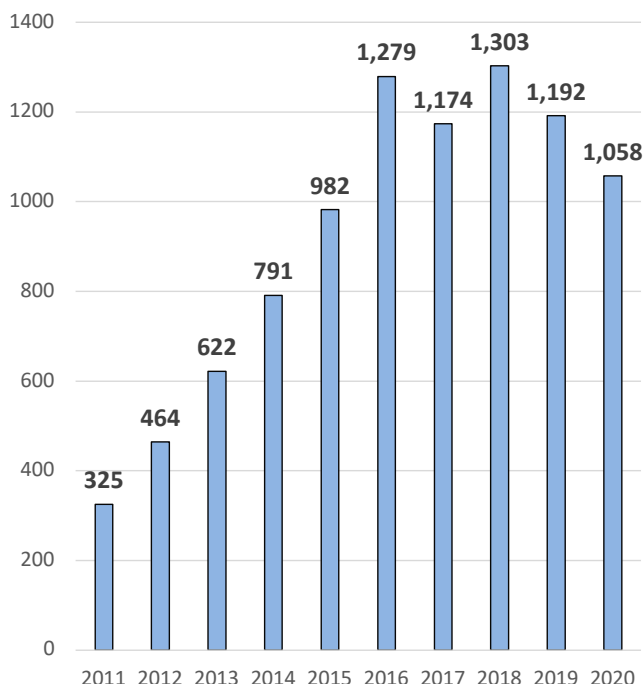
## 通訳派遣 実績①

	言語・形態	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
通訳派遣	ポルトガル語	180	233	293	336	403	511	485	517	478	534
	英語	36	41	83	144	170	295	261	276	287	167
	中国語	49	50	87	108	153	219	165	221	191	167
	スペイン語	60	128	146	188	198	204	221	221	150	90
	フィリピン語	-	12	13	15	58	50	21	28	32	52
	ベトナム語	-	-	-	-	-	-	10	11	26	43
	インドネシア語	-	-	-	-	-	-	6	7	8	5
	タイ語	-	-	-	-	-	-	4	21	20	0
	ネパール語							1	1	0	0
	計	325	464	622	791	982	1,279	1,174	1,303	1,192	1,058
	一般通訳	181	400	510	686	841	1,070	1,033	1,170	1,052	912
	高度通訳	43	52	61	52	87	83	92	90	99	109
	定時通訳	101	12	51	53	54	126	49	43	41	37

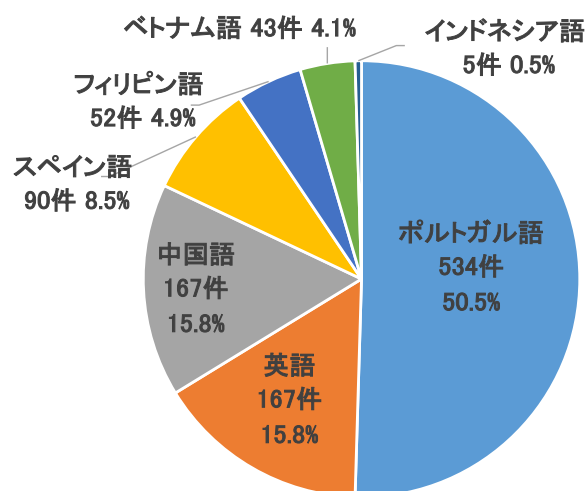
10

## 通訳派遣 実績②

通訳派遣件数の推移



言語別(2020年度実績)



11

## 電話通訳

通訳派遣が困難な緊急時や夜間など、いつでも電話での通訳が利用できます。

対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、韓国・朝鮮語の6言語
対応時間	24時間・365日 ※ フィリピン語は、当面、平日の午前9時から午後6時まで
利用コース及び利用料	A 月額基本料10,000円 通訳時間400分 B 月額基本料 5,000円 通訳時間200分 C 月額基本料 3,000円 通訳時間 90分 D 月額基本料 1,000円 通訳時間 20分 ※ 各コースの通訳時間を超えた場合は、10分毎に1,000円を加算 ※ コースは予め選択(利用の有無に関わらず、月額基本料が必要) ※ 利用料は、原則として、医療機関等と外国人患者が1/2ずつ負担

12

## 電話通訳 実績①

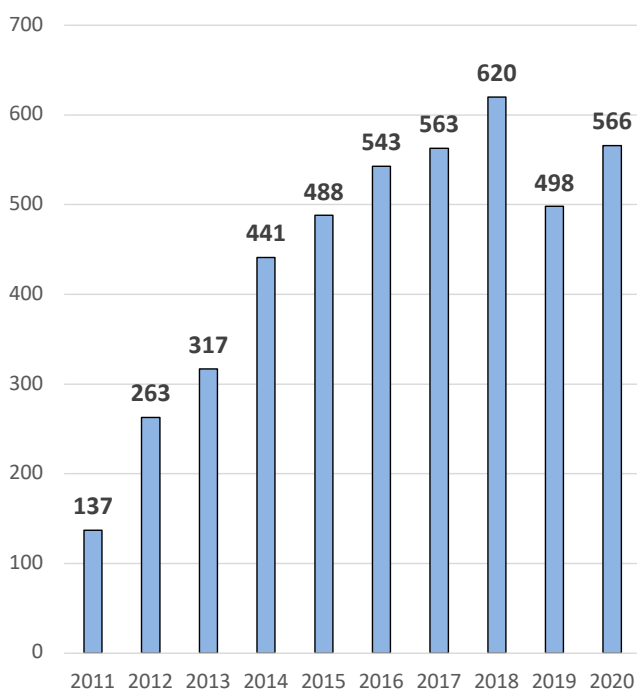
	言語・形態	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
電話通訳	ポルトガル語	39	124	113	148	148	156	165	202	153	290
	中国語	36	40	66	80	125	111	125	96	95	86
	英語	35	57	83	116	89	150	123	175	144	74
	フィリピン語	2	14	14	16	17	76	102	70	36	56
	スペイン語	23	27	40	80	109	49	48	71	50	26
	韓国・朝鮮語	2	1	1	1	0	1	0	1	0	0
	その他	—	—	—	—	—	—	—	5	20	34
	計	137	263	317	441	488	543	563	620	498	566

※電話通訳のその他は、非対応言語であるが緊急的に対応したもの

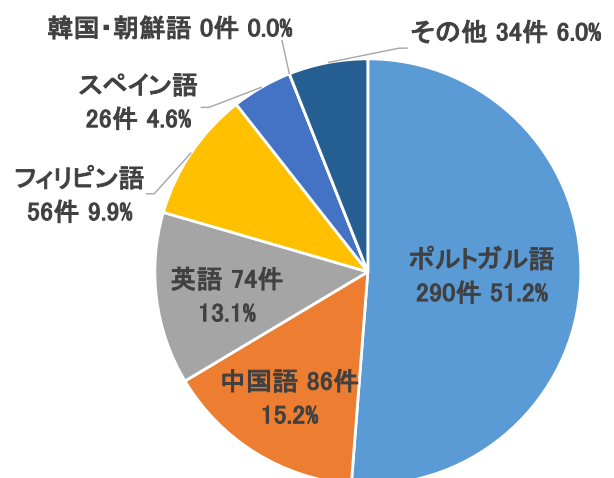
13

## 電話通訳 実績②

電話通訳件数の推移



言語別(2020年度実績)



14

# 文書翻訳

外国人患者へ渡すための、医療機関への紹介状等を翻訳します。

対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、マレー語、アラビア語、韓国・朝鮮語、インドネシア語、ミャンマー語、モンゴル語の14言語
対象文書	原則として、直接、外国人患者へ渡すための医療機関への紹介状等 ※ それ以外の文書については、運営事務局に要相談
利用料	A4サイズ1枚で3,000円 ※ 利用料は、原則として、医療機関等と外国人患者が1／2ずつ負担

15

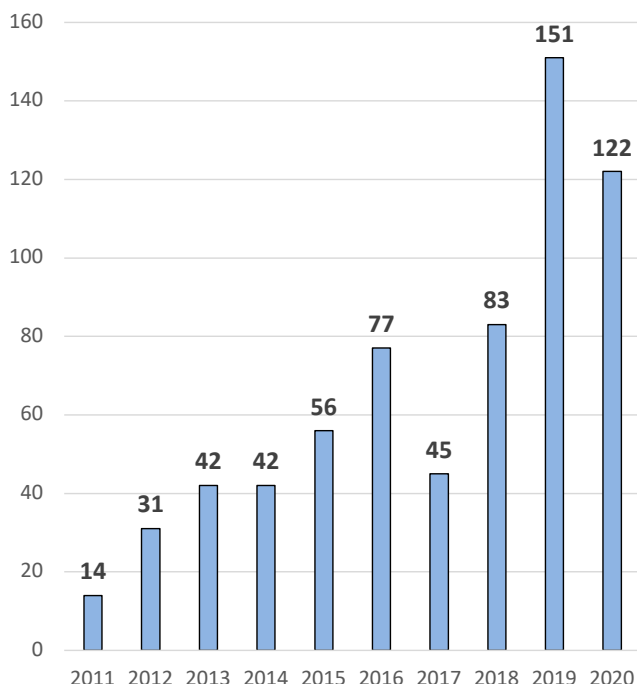
## 文書翻訳 実績①

	言語・形態	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
文書 翻 訳	ポルトガル語	1	6	10	7	9	8	9	7	37	49
	英語	12	15	21	24	31	39	26	48	57	28
	ベトナム語	-	-	-	-	-	-	-	4	13	14
	スペイン語	0	3	3	3	6	11	3	10	15	13
	フィリピン語	1	2	4	2	4	5	0	7	9	7
	中国語	0	5	4	6	6	14	7	6	14	6
	タイ語	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
	ネパール語	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1
	インドネシア語	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1
	韓国・朝鮮語	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	計	14	31	42	42	56	77	45	83	151	122

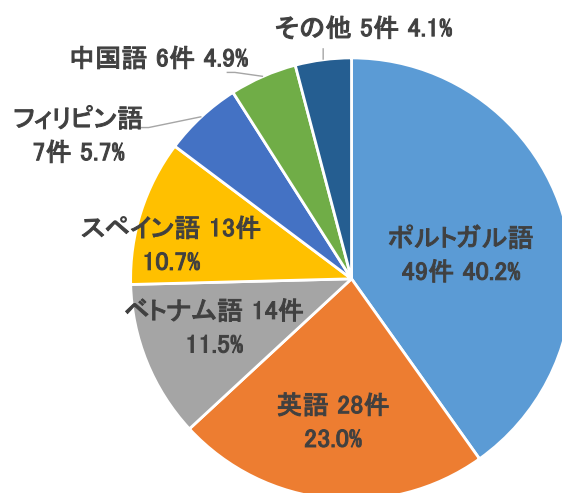
16

## 文書翻訳 実績②

文書翻訳件数の推移



言語別(2020年度実績)



17

- ホームページ

<http://www.aichi-iryou-tsuyaku-system.com/>

⇒ご案内・ご利用の手引き

⇒医療機関等外国人対応マニュアル

- 愛称・キャラクター等

AiMIS(アイミス)

"英語の直訳Aichi Medical Interpretation System"の頭文字



18

**あいち医療通訳システムの利用及び外国人診療に関する実態調査**

実施主体：愛知県立大学、協力：多文化共生推進室

**202 年 月 日（ ）までに、（同封の封筒にて）ご返送を宜しくお願いいたします。**

オンライン上で回答が可能です。**http://** にアクセスしてください。

※ 下記の各設問に対して該当する番号に○印もしくは数字等をご記入下さい。

**I 貴施設の外国人の来院状況についてお聞きします。**



1. 貴施設について

1	無床診療所	2	有床診療所	3	病院（100床未満）
4	病院（100～200床未満）	5	病院（200～300床未満）	6	病院（300～400床未満）
7	病院（400～500床未満）	8	病院（500～600床未満）	9	病院（600～700床未満）
10	病院（700～800床未満）	11	病院（800～900床未満）	12	病院（900～1000床未満）
13	病院（1000床以上）	14	保健所・保健センター	15	その他（ ）

2. 貴施設の外国人利用者（来院患者）は一か月間でおよその程度ですか。また、その中で、日本語が外国人来院患者（利用者）、および、通訳を実際依頼する患者（利用者）数はどの程度ですか。外来・入院別にご回答ください。

	外来患者	入院患者
外国人患者数	人	人
日本語が通じない患者数	人	人
通訳を依頼する患者数	人	人

3. 貴施設への外国人患者（利用者）の数はどのように変化していますか。（コロナの影響は除く）

1	増加している	2	やや増加している	3	変わらない
4	やや減少している	5	減少している	6	わからない

**II あいち医療通訳システム(AiMIS)の利用についてお聞きします。**

4. AiMIS の派遣依頼窓口はどのような職種の方が担当されていますか。

スタッフの職種を教えてください（複数選択可）。

1	医師	2	看護師	3	MSW
4	検査技師	5	助産師	6	薬剤師
7	保健師	8	事務職員	9	全員
10	決まっていない	11	その他（ ）		

5. 派遣依頼窓口担当スタッフの業務内容を教えてください（複数選択可）。

1	AiMIS 事務局へ派遣依頼	2	通訳完了届の作成と送信	3	患者等に通訳言語の確認
4	通訳者の施設案内	5	患者等に通訳料金の確認	6	AiMIS の利用促進
7	クレームへの対応	8	事務局へクレームの報告	9	決まっていない
10	その他（ ）				

6. 貴施設で AiMIS の利用を開始した理由をお答えください（複数選択可）。

1	外国人患者の増加	2	現場スタッフからの要望
3	雇用している通訳者またはスタッフでは対応できない言語があるから	4	今後外国人患者等が来院・入院したときに備えて
5	施設長の判断	6	わからない
7	その他（ ）		

7. AiMIS の派遣通訳費用は誰が支払うことになっていますか。

1	全額施設負担	2	半額患者負担	3	わからない
4	その他（ ）				

8. AiMIS の利用を公表していますか。

1	公表している→10.へ	2	公表していない	3	わからない→10.へ
4	その他（ ）				

9. 「公表していない」理由を教えてください（複数選択可）。

1	通訳予算の問題
2	外国人患者等が増えると困る（具体的に： ）
3	通訳は患者等が用意すればよい
4	外国人患者等には関わりたくない
5	その他（ ）

資料 2-1 通訳派遣依頼窓口担当者対象アンケート

10. 貴施設では AiMIS はよく利用しますか。利用内容ごとにお答えください。

	よく利用する	時々利用する	利用しない	依頼できることを知らなかった
1. 派遣通訳	1	2	3	4
2. 電話通訳	1	2	3	4
3. 文書翻訳	1	2	3	4

派遣／電話通訳どちらも利用していない場合は、IIIへ

10. すべて 4 を回答した方は、IVへ

11. 何語の通訳の利用（ニーズ）が増えていますか。（コロナの影響は除く）

1	ポルトガル語	2	スペイン語	3	中国語
4	英語	5	フィリピン語(タガログ語)	6	ベトナム語
7	タイ語	8	インドネシア語	9	ネパール語
10	特になし	11	その他（ ）		

12. 貴施設で AiMIS の通訳を多く利用する診療科を 3 件以内で記入してください。

	よく利用する診療科		
1. 派遣通訳	1.	2.	3.
2. 電話通訳	1.	2.	3.

13. どのような時に AiMIS を利用されますか（複数選択可）。

	派遣通訳	電話通訳
1. 患者等とのコミュニケーションが困難と判断した場合	1	2
2. 貴機関が雇用している通訳者が利用できない場合	1	2
3. (治療計画や診療結果など)場面によって判断する	1	2
4. 現場スタッフの申請	1	2
5. 患者等の希望による	1	2
6. その他（ ）	1	2

資料 2-1 通訳派遣依頼窓口担当者対象アンケート

14. 患者等 1 名あたりの利用回数に制限を設けていますか。

1	設けている（ ）回	2	設けていない
3	その他（ ）		

15. 貴施設で年間の派遣通訳利用回数に制限を設けていますか。

1	設けている（ ）回	2	設けていない
3	その他（ ）		

16. 貴施設において AiMIS の派遣通訳の利用を申請できる職種を教えてください（複数選択可能）。

	医師	看護師	MSW	検査技師	助産師	薬剤師	保健師	事務職員	全職種	（その他）
1. 通訳者の派遣	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. 電話通訳	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

17. AiMIS の以下の項目の満足度を教えてください。項目ごとに 5 段階で評価してください。

	満足している	どちらかと言うと満足している	どちらとも言えない	どちらかと言うと不満である	不満である	わからない
1. 派遣通訳	1	2	3	4	5	6
2. 電話通訳	1	2	3	4	5	6
3. 文書翻訳	1	2	3	4	5	6
4. 運営事務局対応	1	2	3	4	5	6
5. 運営事務局対応時間	1	2	3	4	5	6
6. 派遣依頼方法	1	2	3	4	5	6
7. 通訳者の決定などのコーディネート	1	2	3	4	5	6
8. 通訳者の総合評価	1	2	3	4	5	6
9. 利用料金	1	2	3	4	5	6
10. 通訳対応言語の種類	1	2	3	4	5	6
11. その他（ ）	1	2	3	4	5	6

資料 2-1 通訳派遣依頼窓口担当者対象アンケート

18. AiMIS の課題・問題点・改善の必要があると思われるのはどのようなことですか(複数回答可)。

1	通訳（翻訳）技能の向上	2	通訳（翻訳）の技能レベルが不明
3	派遣通訳者がボランティアである	4	事前に通訳派遣依頼をしても直前で断られる
5	緊急時に対応できない（事前予約自体）	6	派遣通訳が利用したい言語に対応していない（ ）語
7	電話通訳が利用したい言語に対応していない（ ）語	8	院外薬局に対応していない
9	ビデオ会議システムの導入	10	他施設との文書翻訳資料の共有
11	広報不足	12	特にない
13	その他（ ）		

Ⅳ にお進みください。

Ⅲ AiMIS を利用しない理由についてお聞きします。

19. AiMIS の通訳を利用したことのない施設の方にお尋ねします。「利用しない」理由を教えてください(複数選択可)。

1	通訳を必要とする機会がない	2	必要な言語に対応していない
3	通訳（翻訳）の正確性が確認できない	4	派遣通訳に 3 日前までの予約が必要である
5	依頼方法がわからない	6	診療等の時間が長くなる
7	通訳は患者が用意すべき	8	外国人患者が増加しては困る
9	その他（ ）		

資料 2-1 通訳派遣依頼窓口担当者対象アンケート

Ⅳ 日本語の通じない外国人患者等の受け入れ体制についてお聞きします。

20. 貴施設には日本語の通じない外国人患者等に対応するための担当(専門)組織等がありますか。

1	ある	2	ない	3	現在準備中
4	その他（ ）				

21. 貴施設には外国語に対応できるスタッフはいますか(複数回答可)。

1	専任の通訳者がいる
2	非常勤の通訳者がいる
3	通訳を兼任しているスタッフがいる
4	外国語に対応できるスタッフがいる
5	その他（ ）
6	いない

22. 雇用している通訳者数や外国語に対応できるスタッフ数について教えてください。

	ポルトガル語	英語	スペイン語	中国語	フィリピン語	ベトナム語	インドネシア語	その他（ ）	わからない
1. 専任通訳者数									
2. 非常勤通訳者数									
3. 兼任通訳									
4. 通訳以外での外国語対応スタッフ									

23. 上記及び AiMIS 利用以外で、日本語が通じない外国人にはどのように対応していますか(複数選択可)。

1	現場のスタッフに任せている
2	担当（専門）組織で対応している



3	契約している別の外部通訳派遣を利用する
4	契約している遠隔通訳を利用する（電話、ビデオ会議等）
5	PC やスマホのアプリを利用して対応している
6	翻訳機を利用している
7	多言語問診票の利用 （           語 ） （           語 ） （           語 ） （           語 ）
8	日本語のできる人を連れてくるよう患者等に依頼する
9	わからない
10	その他 （                                  ）

1	ある	2	ない	3	現在準備中
4	その他（ ）				

1	ある	2	ない	3	わからない
---	----	---	----	---	-------

1	ポルトガル語	2	スペイン語	3	中国語
4	英語	5	フィリピン語（タガログ語）	6	ベトナム語
7	タイ語	8	インドネシア語	9	ネパール語
10	特になし	8	その他（ ）		

1	思う	2	思わない	3	受講した経験がある
4	現在計画中	5	その他 ( )		

1	県内緊急事態宣言発出中は、通訳派遣依頼を中止した
2	県内緊急事態宣言発出中は、通訳派遣依頼を必要最小限に抑えた
3	AiMIS 電話通訳のみ利用した
4	タブレットによる遠隔通訳の利用を開始した
5	変わらず、AiMIS を利用した
6	その他 ( )

1	通訳者に防護服を着用させる
2	通訳者に特別なマスクを着用させる
3	フェイスシールドを着用させる
4	対応を変えていない
5	わからない
6	その他 ( )

資料 2-2 医療関係職種共通項目

あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査

実施主体：愛知県立大学、協力：多文化共生推進室

202 年 月 日（ ）までに、(同封の封筒にて)ご返送を宜しくお願いいたします。

オンライン上で回答が可能です。 <http://> にアクセスしてください。

※ 下記の各設問に対して該当する番号に○印もしくは数字等をご記入下さい。

I 回答者ご自身についてお尋ねします。

1. 所属施設

1	無床診療所	2	有床診療所	3	病院 (100 床未満)
4	病院 (100～200 床未満)	5	病院 (200～300 床未満)	6	病院 (300～400 床未満)
7	病院 (400～500 床未満)	8	病院 (500～600 床未満)	9	病院 (600～700 床未満)
10	病院 (700～800 床未満)	11	病院 (800～900 床未満)	12	病院 (900～1000 床未満)
13	病院 (1000 床以上)	14	保健所	15	その他 ( )

2. 職種

1	医師	2	看護師	3	助産師
4	MSW	5	保健師	6	その他 ( )

3. あなたが日本語以外に業務で使用できる言語はありますか。あれば、使用できる言語をお知らせください。

1	ない	2	英語	3	韓国・朝鮮語
4	中国語	5	ポルトガル語	6	スペイン語
7	その他 ( )				

II 外国人患者の受け入れについてお尋ねします。

4. この数年(コロナの影響を除く)、あなたが担当した外国人患者はひと月当たりどのくらいですか。

1	0～2 人	2	3～10 人	3	11～20 人
4	21～50 人	5	51 人以上	6	わからない

5. この数年(コロナの影響を除く)、あなたが担当した外国人患者の数は変化していますか。

1	増加している	2	やや増加している	3	変わらない
4	やや減少している	5	減少している	6	わからない

資料 2-2 医療関係職種共通項目

III 医療通訳に対する考えについてお尋ねします。

6. 「医療通訳」について知っていますか。

1	知っている	2	聞いたことがある	3	知らない
---	-------	---	----------	---	------

7. 「医療通訳」を利用したことがありますか。

1	ある	2	ない→10. へ
---	----	---	----------

8. 利用している (した) 通訳は、どのようなものでしたか (複数回答可)。

1	派遣通訳	2	電話通訳	3	ビデオ通話通訳*
4	貴施設が雇用している通訳者	5	貴施設が雇用している外国語のできるスタッフ		
6	患者の親族・知人	7	その他 ( )		

\*ビデオ通話通訳とは、パソコンやタブレットを使用した映像付きの通話による通訳を指しています。

9. 通訳を利用する際、どのようなことに心がけていますか(複数回答可)

1	文を短く切ってゆっくり話す	2	できるだけ専門用語を使わない
3	わかりやすく話す	4	通訳者が訳しているか確認しながら話す
5	患者の表情を見て話す	6	患者が理解しているかどうか確認しながら話す
7	特にない	8	その他 ( )

10. 「医療通訳(者)」についてどのように思いますか(複数選択可)。

1	医療機関では不可欠な専門職である
2	業務上いると大変助かる
3	適正なトレーニングを受けたボランティアで対応可能である
4	患者の親族や知人で対応可能である
5	必要性を感じない
6	わからない
7	その他

11. 「医療通訳(者)」を依頼した場合、その費用は誰が負担すべきだと思いますか。

1	国(自治体)	2	医療機関	3	患者
4	医療機関と患者の折半	5	患者と健康保険組合 (医療保険適用対象への制度改正)		
6	その ( )		の ( )		他 ( )

12. 医療通訳の有効な利用方法に関する研修があれば参加しますか。

1	機会があれば参加する	2	必要ない
3	その他 ( )		

資料 2-2 医療関係職種共通項目

IV あいち医療通訳システム (AiMIS) は愛知県が運営する通訳者養成派遣等の事業です。  
AiMIS についてお尋ねします。

13. あいち医療通訳システム (AiMIS) について知っていますか

1	知っている	2	聞いたことがある→ <input checked="" type="checkbox"/> へ	3	知らない→35. へ
4	その他 ( )		→ <input checked="" type="checkbox"/> へ		

14. AiMIS の 4 事業について知っていますか。

	知っている	聞いたことがある	知らない
1. 派遣通訳	1	2	3
2. 電話通訳	1	2	3
3. 文書翻訳	1	2	3
4. 医療機関等外国人対応マニュアル	1	2	3

V あいち医療通訳システム (AiMIS) の派遣通訳の利用についてお尋ねします。

15. あなたは貴施設で AiMIS の「派遣通訳」を利用していますか。

1	利用している	2	利用できるがまだ利用したことがない
3	利用できない→20. へ	4	わからない→20. へ

16. 貴施設で AiMIS の「派遣通訳」の利用に制限はありますか (複数回答可)。

1	制限なく利用できる	2	回数制限がある
3	時間的制約がある	4	自分では派遣依頼申請はできない
5	わからない	6	その他 ( )

17. AiMIS の「派遣通訳」はどのような時 (場合) に利用しますか (利用しましたか) (複数回答可)。

1	患者等とのコミュニケーションが困難だと判断した場合	2	(治療計画や診療結果など) 場面によって判断する
3	患者等が希望した場合	4	他のスタッフに勧められた場合
5	患者等の文化的な背景が理解できない場合	6	貴施設雇用の通訳が利用できない場合
7	他スタッフが依頼し時間に余裕があった場合	8	その他 ( )

資料 2-2 医療関係職種共通項目

まだ利用したことがない方は 20. へお進みください。

18. AiMIS の「派遣通訳」を利用して良かったのはどのようなことですか (複数回答可)。

1	診察等の時間が短縮できた	2	患者等とのコミュニケーションがうまくいった
3	治療等に大いに役立った	4	患者等の不安が緩和された
5	患者等の文化的な背景が理解できた	6	患者が定期的に来院するようになった
7	特にない	8	その他 ( )

19. AiMIS の「派遣通訳」を利用して困ったことはどのようなことですか (複数回答可)。

1	通訳の正確性に不安がある	2	通訳者の能力が十分でなかった
3	診察等の時間が長くなる	4	通訳者と患者が話し込むケースがあった
5	通訳者が中立性を保てていない	6	患者から通訳についてクレームがあった
7	医療者と患者等の間でトラブルになったことがある	8	通訳者と患者等の間でトラブルになったことがある
9	特にない	10	その他 ( )

VI へ

AiMIS の「派遣通訳」を利用したことがない方にお尋ねします。

20. あなたは貴施設で AiMIS の「派遣通訳」を利用してみたいと思いますか。

1	そう思う	2	そうは思わない	3	わからない
---	------	---	---------	---	-------

資料 2-2 医療関係職種共通項目

VI あいち医療通訳システム (AiMIS) の電話通訳の利用についてお尋ねします。

21. あなたは貴施設で AiMIS の「電話通訳」を利用していますか。

1	利用している	2	利用できるがまだ利用したことがない
3	利用できない→26. へ	4	わからない→26. へ

22. 貴施設で AiMIS の「電話通訳」の利用に制限はありますか。

1	制限なく利用できる	2	回数制限がある
3	時間的制約がある	4	わからない
5	その他 ( )		

23. AiMIS の「電話通訳」はどのような時(場合)に利用しますか(利用しましたか)(複数回答可)。

1	通訳は基本的に電話通訳のみ利用している	2	緊急時で派遣通訳が使えないとき
3	患者等とのコミュニケーションが困難だと判断した場合	4	(治療計画や診療結果など)場面によって判断する
5	患者等が希望した場合	6	他のスタッフに勧められた場合
7	患者等の文化的な背景が理解できない場合	8	貴施設雇用の通訳が利用できない場合
9	その他 ( )		

まだ利用したことがない方は 26. へお進みください。

24. AiMIS の「電話通訳」を利用して良かったのはどのようなことですか(複数回答可)。

1	診察等の時間が短縮できた	2	患者等とのコミュニケーションがうまくいった
3	治療等に大いに役立った	4	患者等の不安が緩和された
5	患者等の文化的な背景が理解できた	6	患者が定期的に来院するようになった
7	特にない	8	その他 ( )

25. AiMIS の「電話通訳」を利用して困ったことはありますか。それはどのようなことですか(複数回答可)。

1	通訳の正確性に不安がある	2	通訳者の能力が十分でなかった
3	診療等の時間が長くなる	4	通訳者と患者が話し込むケースがあった
5	通訳者が中立性を保てていない	6	患者から通訳についてクレームがあった
7	医療者(医療機関)と患者等の間でトラブルになったことがある	8	通訳者と患者等の間でトラブルになったことがある
9	特にない	10	その他 ( )

VII へ

資料 2-2 医療関係職種共通項目

AiMIS の「電話通訳」を利用したことのない方にお尋ねします。

26. あなたは貴施設で AiMIS の「電話通訳」を利用してみたいと思いますか。

1	そう思う	2	そうは思わない	3	わからない
---	------	---	---------	---	-------

VII あいち医療通訳システム (AiMIS) の文書翻訳についてお尋ねします。

27. あなたは貴施設で AiMIS の「文書翻訳」を利用していますか。

1	利用している	2	利用できるがまだ利用したことがない
3	利用できない→30. へ	4	わからない→30. へ

28. AiMIS の「文書翻訳」の利用に制限はありますか。

1	制限なく利用できる	2	回数制限がある
3	わからない	4	その他 ( )

29. AiMIS の「文書翻訳」はどのような時(場合)に利用しますか(利用しましたか)(複数回答可)。

1	患者に渡す紹介状	2	患者が署名する同意書
3	患者に渡す検査の書類	4	患者に渡す入院の書類
5	患者に渡す退院後の説明文	6	患者に渡す治療の説明文
7	患者が持参した外国語の書類	8	その他 ( )

VIII へ

AiMIS の「文書翻訳」を利用したことのない方にお尋ねします。

30. AiMIS の「文書翻訳」を利用してみたいと思いますか。

1	そう思う	2	そうは思わない	3	わからない
---	------	---	---------	---	-------

VIII AiMIS の医療機関等外国人対応マニュアルについてお尋ねします。

31. AiMIS の「医療機関等外国人対応マニュアル」を知っていますか。

1	知っており、すでに利用している	2	知っているが、利用していない
3	知らない	4	その他 ( )

資料 2-2 医療関係職種共通項目

☐ IX あいち医療通訳システムの満足度と課題についてお尋ねします。

32. AiMIS の総合満足度を教えてください。

1	満足している	2	どちらかと言うと満足している
3	どちらとも言えない	4	どちらかという不満である
5	不満である	6	わからない

33. AiMIS の課題・問題点・改善の必要があると思われるのはどのようなことですか(複数回答可)。

1	通訳（翻訳）の能力が不明	2	派遣通訳者がボランティアである
3	緊急時に対応できない（事前予約）	4	事前に通訳派遣依頼をしても直前で断られる
5	派遣通訳が利用したい言語に対応していない（ ）語	6	電話通訳が利用したい言語に対応していない（ ）語
7	ビデオ通話通訳に対応していない	8	院外薬局に対応していない
9	他施設との文書翻訳資料の共有	10	広報不足
11	特にない	12	その他（ ）

☐ XI へ

あいち医療通訳システム（AiMIS）を利用したことのない方にお尋ねします。

☒ X あいち医療通訳システムを利用されていない理由と今後のニーズについて教えてください。

34. 「利用していない」理由を教えてください(複数選択可)。

1	通訳を必要とする機会がない	2	必要な言語に対応していない
3	通訳（翻訳）の正確性が確認できない	4	派遣通訳に3日前までの予約が必要である
5	依頼方法がわからない	6	利用できない職種である
7	診療等の時間が長くなる	8	通訳は患者が用意すべき
9	外国人患者が増加しては困る	10	その他（ ）

35. AiMIS を今後利用してみたいと思いますか（V～IX を回答していない方のみ対象）

	そう思う	そうは思わない	わからない
1. 派遣通訳	1	2	3
2. 電話通訳	1	2	3
3. 文書翻訳	1	2	3
4. 「医療機関等外国人対応マニュアル」	1	2	3

資料 2-2 医療関係職種共通項目

☐ XI あいち医療通訳システム(AiMIS)に関するご感想、お考え、あるいは、ご提案がありましたら、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。

**あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査**

実施主体：愛知県立大学 協力：多文化共生推進室

※下記の各設問に対して該当する番号に○印もしくは数字等をご記入ください。

**I ご自身の診療科についてお尋ねします。**

1	( ) 科
---	-------

**II 外国人患者との対応において、以下のような状況が生じて困った経験の有無をお答えください。**  
また、経験の有無にかかわらず、以下の状況において医療通訳者がいれば助かったと思いますか。  
生じた状況ごとに該当する回答に最も近い番号に○をお付けください。

生じた状況	経験の有無		医療通訳者がいた場合			
	あ る	な い	う 助 か っ た （と 思 う）	や や 助 か っ た （と 思 う）	あ ま り 変 わ ら な い （と 思 う）	う 変 わ ら な い （と 思 う）
例 患者側の訴えがわからない場合	①	2	1	2	③	4
1 患者側の訴えがわからない	1	2	1	2	3	4
2 患者側の言っていることの意味がわからない	1	2	1	2	3	4
3 患者側に詳しく聞けない	1	2	1	2	3	4
4 時間がかかる	1	2	1	2	3	4
5 患者側の文化や習慣の違いがわからない	1	2	1	2	3	4
6 患者側からタイムリーに情報を得られない	1	2	1	2	3	4
7 患者側に詳しい説明・具体的な説明ができない	1	2	1	2	3	4
8 患者側にタイムリーな指示や説明ができない	1	2	1	2	3	4
9 患者側の理解度が確認できない	1	2	1	2	3	4
10 患者側の受容度が確認できない	1	2	1	2	3	4
11 気遣いの言葉かけや精神的支援が難しい	1	2	1	2	3	4
12 患者側に緊急性・重症度・危機感が伝わりにくい	1	2	1	2	3	4

**III 日本語が通じない外国人患者や家族から、下記の項目（1～8）の情報を得る場合や下記の項目（9～18）を説明する場合において、現在どのようなツールを利用していますか(複数回答可)。また、今後どのようなツールを利用したいですか(複数回答可)。引き続き利用したいツールも含めてお答えください。項目ごとに該当するツールの番号に○をお付けください。**

項目	現在利用しているツール						今後利用したいツール					
	派遣通訳	電話通訳	通訳翻訳等アプリ	ビデオ通話通訳	多言語リーフレット	利用していない	派遣通訳	電話通訳	通訳翻訳等アプリ	ビデオ通話通訳	多言語リーフレット	特にない
例 受診目的	1	2	3	④	⑤	6	①	2	3	4	5	6
1 受診目的	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2 現在の症状・苦痛および経過	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3 既往歴・家族歴(遺伝疾患など)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4 生活習慣	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5 宗教上の制約	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
6 診療(検査・治療・処置など)に関する患者・家族の希望	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
7 医療費の支払い(経済状態・保険等)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
8 退院後の生活習慣・住環境	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
9 診察時及び検査・処置に関する説明・指示	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
10 検査結果・病状・治療方針の説明	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
11 患者・家族の疑問や要望への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
12 治療(手術・緩和治療などを含む)に関する説明・指示	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
13 費用に関する説明・質問対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
14 急変・緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
15 悪い知らせを知らせる際の患者・家族への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
16 治療に関する意思決定支援	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
17 患者・家族とのトラブル	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
18 書類作成依頼への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

**IV 外国人患者や家族への対応で感じたり思ったりしていることを、ご自由にお書きください。**

ご協力ありがとうございました。

資料 2-4 職種別項目(看護師)

あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査

実施主体：愛知県立大学 協力：多文化共生推進室

※下記の各設問に対して該当する番号に○印もしくは数字等をご記入ください。

I ご自身の勤務場所についてお尋ねします。

1	外来		2	病棟	3	その他（ ）
---	----	--	---	----	---	--------

II 外国人患者との対応において、以下のような状況が生じて困った経験の有無をお答えください。  
また、経験の有無にかかわらず、以下の状況において医療通訳者がいれば助かったと思いますか。  
生じた状況ごとに該当する回答に最も近い番号に○をお付けください。

生じた状況	経験の有無		医療通訳者がいた場合			
	あ る	な い	う 助 か っ た （ と 思 う ）	や や 助 か っ た （ と 思 う ）	あ ま り 変 わ ら な い （ と 思 う ）	う 変 わ ら な い （ と 思 う ）
例 患者側の訴えがわからない場合	①	2	1	2	③	4
1 患者側の訴えがわからない	1	2	1	2	3	4
2 患者側の言っていることの意味がわからない	1	2	1	2	3	4
3 患者側に詳しく聞けない	1	2	1	2	3	4
4 時間がかかる	1	2	1	2	3	4
5 患者側の文化や習慣の違いがわからない	1	2	1	2	3	4
6 患者側からタイムリーに情報を得られない	1	2	1	2	3	4
7 患者側に詳しい説明・具体的な説明ができない	1	2	1	2	3	4
8 患者側にタイムリーな指示や説明ができない	1	2	1	2	3	4
9 患者側の理解度が確認できない	1	2	1	2	3	4
10 患者側の受容度が確認できない	1	2	1	2	3	4
11 気遣いの言葉かけや精神的支援が難しい	1	2	1	2	3	4
12 患者側に緊急性・重症度・危機感が伝わりにくい	1	2	1	2	3	4

資料 2-4 職種別項目(看護師)

III 日本語が通じない外国人患者や家族から、下記の項目(1～8)の情報を得る場合や下記の項目(9～18)を説明する場合において、現在どのようなツールを利用していますか(複数回答可)。また、今後どのようなツールを利用したいですか(複数回答可)。引き続き利用したいツールも含めてお答えください。項目ごとに該当するツールの番号に○をお付けください。

項目	現在利用しているツール						今後利用したいツール					
	派遣通訳	電話通訳	通訳翻訳等アプリ	ビデオ通話通訳	多言語リーフレット	利用していない	派遣通訳	電話通訳	通訳翻訳等アプリ	ビデオ通話通訳	多言語リーフレット	特 に な い
例 受診目的	1	2	3	④	⑤	6	①	2	3	4	5	6
1 受診目的	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2 現在の症状・苦痛および経過	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3 現病歴(症状・経過)・既往歴・家族歴・予防接種歴・感染症の既往・接触など	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4 入院前の生活習慣	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5 宗教上の制約	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
6 診療(検査・治療・処置など)に関する患者・家族の希望	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
7 医療費の支払い(経済状態・保険等)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
8 退院後の生活習慣・住環境	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
9 診察時及び検査・処置・手術・内服等に関する説明・指示	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
10 患者・家族の疑問や要望への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
11 日常的ケア時の説明・指示	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
12 個別性にあった退院時指導	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
13 費用に関する説明・質問対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
14 急変・緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
15 悪い知らせを知らせる際の患者・家族への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
16 治療に関する意思決定支援	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
17 患者・家族とのトラブル	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
18 書類作成依頼への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

IV 外国人患者や家族への対応で感じたり思ったりしていることを、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。

あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査

実施主体：愛知県立大学 協力：多文化共生推進室

※下記の各設問に対して該当する番号に○印もしくは数字等をご記入ください。

I 外国人患者との対応において、以下のような状況が生じて困った経験の有無をお答えください。  
また、経験の有無にかかわらず、以下の状況において医療通訳者がいれば助かったと思いますか。  
生じた状況ごとに該当する回答に最も近い番号に○をお付けください。

生じた状況	経験の有無		医療通訳者がいた場合			
	あ る	な い	う 助 か っ た （と 思 う）	や や 助 か っ た （と 思 う）	あ ま り 変 わ ら な い （と 思 う）	う 変 わ ら な い （と 思 う）
例 患者側の訴えがわからない場合	①	2	1	2	③	4
1 患者側の訴えがわからない	1	2	1	2	3	4
2 患者側の言っていることの意味がわからない	1	2	1	2	3	4
3 患者側に詳しく聞けない	1	2	1	2	3	4
4 時間がかかる	1	2	1	2	3	4
5 患者側の文化や習慣の違いがわからない	1	2	1	2	3	4
6 患者側からタイムリーに情報を得られない	1	2	1	2	3	4
7 患者側に詳しい説明・具体的な説明ができない	1	2	1	2	3	4
8 患者側にタイムリーな指示や説明ができない	1	2	1	2	3	4
9 患者側の理解度が確認できない	1	2	1	2	3	4
10 患者側の受容度が確認できない	1	2	1	2	3	4
11 気遣いの言葉かけや精神的支援が難しい	1	2	1	2	3	4
12 患者側に緊急性・重症度・危機感が伝わりにくい	1	2	1	2	3	4

II 日本語に通じない外国人患者や家族から、下記の項目(1～8)の情報を得る場合や下記の項目(9～18)を説明する場合において、現在どのようなツールを利用していますか(複数回答可)。また、今後どのようなツールを利用したいですか(複数回答可)。引き続き利用したいツールも含めてお答えください。項目ごとに該当するツールの番号に○をお付けください。

項目	現在利用しているツール						今後利用したいツール					
	派遣通訳	電話通訳	通訳翻訳等アプリ	ビデオ通話通訳	多言語リーフレット	利用していない	派遣通訳	電話通訳	通訳翻訳等アプリ	ビデオ通話通訳	多言語リーフレット	特 に な い
例 受診目的	1	2	3	④	⑤	6	①	2	3	4	5	6
1 受診目的	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2 現在の症状・苦痛および経過	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3 既往歴・妊娠歴・出産歴・家族歴(遺伝性疾患など)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4 生活習慣	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5 宗教上の制約	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
6 診療(検査・治療・処置など)に関する妊娠婦・家族の希望	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
7 医療費の支払い(経済状態・保険等)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
8 退院後の生活習慣・住環境	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
9 診察時及び検査・処置・分娩・手術・内服等に関する説明・指示	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
10 妊娠婦・家族の疑問や要望への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
11 日常的ケア時の説明・指示	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
12 妊娠中、育児、退院後の生活に関する指導	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
13 費用に関する説明・質問対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
14 急変・緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
15 悪い知らせを知らせる際の妊娠婦・家族への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
16 治療に関する意思決定支援	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
17 妊娠婦・家族とのトラブル	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
18 書類作成依頼への対応	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

III 外国人妊産婦や家族への対応で感じたり思ったりしていることを、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました



**あいち医療通訳システムの利用と外国人診療に関する実態調査**

実施主体：愛知県立大学 協力：多文化共生推進室

※下記の各設問に対して該当する番号に○印もしくは数字等をご記入ください。

**I あなたは、日本語の通じにくい外国人患者・家族を支援したことはありますか。**

1	ある	2	ない	3	わからない
---	----	---	----	---	-------

**II あなたは、医療機関において、日本語の通じにくい外国人患者・家族への支援充実のために、どんなことが必要だと思いますか。上位3つまで○印をつけてください。**

1	AiMIS を含めた通訳システムの充実	2	医療機関で雇用された通訳者の対応
3	患者の家族や知人など、彼らのコミュニティの中で通訳がまかなわれること	4	通訳アプリの充実
5	音声翻訳機の充実	6	やさしい日本語（※）の使用の徹底
7	非言語的コミュニケーションを積極的に使うこと	8	MSW 面接において通訳を利用できる組織体制があること
9	通訳関係費用の助成の充実	10	言語、文化や価値観を理解する研修会等の充実
11	対応マニュアル等の説明書の充実	12	その他（

注)

※やさしい日本語とは、ゆっくりわかりやすい言葉で話す、相手の話をゆっくり聞く、わかりやすい文章を使うなど、外国人だけでなく子どもや高齢者などにとってもわかりやすい伝達手段のことです。

**III 通訳者は、話者の言葉を補足したり省略したり言い換えたりせず、話者の言葉をそのまま正確に訳し、解説等もしないことが原則です。あなたは、通訳者に院内で正確な通訳をする以外に何を期待しますか。上位3つまで○印をつけてください。**

1	患者・家族に適切な配慮をし、基本的なコミュニケーションスキルを使える
2	患者・家族の価値観や文化・宗教的背景等について理解し、院内スタッフに説明できる
3	患者・家族のコミュニティについて理解し、院内スタッフに説明できる
4	話者（病院スタッフ）に断りを入れたうえで、話の理解度について患者・家族に確認し、話者にその旨を伝えることができる
5	院外（薬局や役所など）にも付き添って通訳をするなど、患者・家族のニーズに応じて柔軟に対応できる
6	医療チームの一員として協働する姿勢と裁量がある
7	特にない
8	その他（

日本語の通じにくい外国人患者・家族の支援経験のない方及び、その経験の有無がわからない方は、**VIに進んでください。****IV あなたが以下の支援をするときの難易度を教えてください（言葉以外の要因も含む）。**

	とても 難しい	やや 難しい	あまり 難しく はない	難 しく は な い	経 験 が な い
1. 療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助	1	2	3	4	5
2. 退院援助	1	2	3	4	5
3. 社会復帰援助	1	2	3	4	5
4. 受診・受療援助	1	2	3	4	5
5. 経済的問題の解決、調整援助	1	2	3	4	5
6. 地域活動	1	2	3	4	5

**V 以下の1)～6)の支援をする際、各種支援ツールは課題解決に役立ちましたか。すべての支援ツールの評価について1から6の数字に○をつけてください。****1) 療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助**

支援ツール	とても 役立 った	やや 役立 った	あ ま り 役 立 た な か っ た	役 立 た な か っ た	使 用 し た が わ か ら な い	経 験 が な い
1. AiMIS など外部機関から派遣された通訳者	1	2	3	4	5	6
2. 医療機関で雇用された通訳者	1	2	3	4	5	6
3. 患者の家族や知人等、彼らのコミュニティの中でまかなわれた通訳者	1	2	3	4	5	6
4. 通訳アプリ	1	2	3	4	5	6
5. 音声翻訳機	1	2	3	4	5	6
6. やさしい日本語	1	2	3	4	5	6
7. 非言語的コミュニケーション	1	2	3	4	5	6
8. 対応マニュアル等の説明書	1	2	3	4	5	6

資料3. 通訳者対象アンケート見本

いりょうつうやく <b>あいち医療通訳システムと外国人診療に関する実態調査(医療通訳者)</b>	じつたいちようさ (いりょうつうやくしゃ) 実施主体：愛知県立大学 (協力：多文化共生推進室)
---	--

※ こちらはサンプルです。アンケート内容の全体を確認するなどにご利用ください。

自由記述の箇所は、あなたの通訳言語での回答も可能です。

20 年月日までに回答し送信してください。

I あなた自身についてお聞きします。

1. AiMIS の医療通訳者として認定されたのはいつですか。

1	平成23年度(2011年度)	2	平成24年度(2012年度)	3	平成25年度(2013年度)
4	平成26年度(2014年度)	5	平成27年度(2015年度)	6	平成28年度(2016年度)
7	平成29年度(2017年度)	8	平成30年度(2018年度)	9	令和1年度(2019年度)

2. AiMIS には何語の医療通訳者として認定されていますか。

1	英語	2	ポルトガル語	3	スペイン語
4	中国語	5	フィリピン語	6	ベトナム語
7	タイ語	8	インドネシア語	9	ネパール語
10	韓国・朝鮮語	11	マレー語	12	アラビア語
13	ミャンマー語	14	モンゴル語		

3. あなたの職業または AiMIS 以外の活動を教えてください(複数回答可)。

1	医療通訳(病院等勤務)	2	AiMIS 以外の医療通訳派遣	3	電話・ビデオ会議等による遠隔医療通訳
4	医療以外の通訳	5	語学講師	6	医療従事者
7	医療従事者以外の保健医療福祉関連職種	8	医事課職員	9	正社員・正規職員・常勤
10	契約社員・パート・アルバイト・非常勤職員	11	事業主	12	学生
13	家事・手伝い	14	無し	15	その他( )

4. 最終学歴を教えてください。

1	中学卒業	2	高校卒業	3	短大・専門学校卒業
4	4年制大学卒業	5	修士課程修了(マスター)	6	博士課程修了(ドクター)
7	その他( )				

5. 現在の住まいを教えてください。

1	名古屋市中	2	愛知県( )市	3	三重県
4	岐阜県	5	静岡県	6	( )県

資料3. 通訳者対象アンケート見本

6. 日本にどのくらい住んでいますか。

1	生まれてからずっと	2	日本に来て( )年たつ
---	-----------	---	-------------

7. 語学や通訳の検定または、医療や福祉に関わる資格を持っていますか。

1	持っている	2	持っていない →9.へ
---	-------	---	-------------

8. 語学や通訳の検定、医療や福祉に関わる資格の名前とレベル・得点等を書いてください。

検定・資格の名前	レベル・得点など
(例) 英検	2 級
(例) 日本語能力試験	N1
(例) 看護師	

9. あなたの第一言語(母語)は何語ですか。

1	日本語	2	英語	3	ポルトガル語
4	スペイン語	5	中国語	6	フィリピン語
7	ベトナム語	8	タイ語	9	インドネシア語
10	ネパール語	11	韓国・朝鮮語	12	マレー語
13	アラビア語	14	ミャンマー語	15	モンゴル語
16	その他( )				

10. 現在 AiMIS から派遣依頼があった場合、どの程度引き受けることができますか。

1	月1回	2	月2回	3	月3回
4	週1回	5	週2回	6	週3回
7	週4回	8	週5回	9	週6回
10	決まっていない				

11. 現在 AiMIS からの派遣依頼の問い合わせについて、どのくらい前だと都合がつけやすいですか。

1	3ヶ月前	2	2ヶ月前	3	1ヶ月前
4	3週間前	5	2週間前	6	1週間前
7	3日前	8	いつでも対応可能	9	調整自体が難しい
10	決まっていない				

II 医療通訳の活動実績について

12. 認定されてからこれまで AiMIS 通訳者としておよそ何回派遣されましたか。

1	0件 → IV へ	2	1件～10件	3	11～20件
4	21～30件	5	31～40件	6	41～50件
7	51～100件	8	101～200件	9	201件以上 ( 回)

13. 派遣依頼をひき受ける基準はなんですか(複数回答可)。

1	派遣先の場所(自宅に近い)	2	依頼内容(診療科、疾患など)による
3	保健医療機関による	4	都合があれば受ける
5	その他 ( )		

14. 2019年4月から2020年3月に AiMIS 通訳者としておよそ何回派遣されましたか

1	0件 →15 へ	2	1件	3	2件
4	3件	5	4件	6	5件
7	6～10件	8	11～15件	9	16～20件
10	21～25件	11	26～30件	12	31件以上 ( 回)

2019年4月から2020年3月に派遣実績がない方にお尋ねします。派遣実績がある方は III へお進みください。

15. 2019年度に派遣依頼を受けていないのはなぜですか(複数回答可)。

1	引き受けたかったが、担当言語依頼がない
2	引き受けたかったが、都合がつかなかった
3	自分の医療通訳に自信がない
4	引き受けたかったが、派遣先が住んでいるところから遠かった
5	この数年は依頼に応じていない
6	AiMIS の活動に関心がなくなった
7	その他 ( )

III 医療通訳をめぐる課題についてお尋ねします。

16. あなたが担当した患者さんは、担当した言語の母語(第一言語)話者ですか。

1	母語(第一言語)話者である →18.へ	2	ときどき母語(第一言語)話者ではないケースがある
3	ほとんどの場合、母語(第一言語)話者ではない	4	わからない →18.へ

17. 母語(第一言語)ではない患者さんが、あなたの担当言語を選択する理由がわかれば教えてください(複数回答可)。

1	患者の第一言語が AiMIS の通訳言語にないから(患者の第一言語: 語、 語)
2	患者の家族が使える言語であるから
3	患者の第一言語の通訳者の都合がつかなかったから(患者の第一言語: 語、 語)
4	患者の希望により、患者の第一言語ではなかった
5	その他 ( )
6	わからない

18. AiMIS 認定通訳者として活動する中で、通訳するのが難しいと感じる診療科や施設、場面などはありませんか。

1	ある	2	ない →22.へ
---	----	---	----------

19. 難しいと感じる診療科や部門、施設(保健所等)を、難しいと感じる順に3件以内であげてください。

1	( )	2	( )	3	( )
---	-----	---	-----	---	-----

20. 難しいと感じる場面について、質問19.で回答した診療科の番号を記入してください(複数回答可)。

例	問診(1, 3 )				
1	問診 ( )	2	診察( )	3	病状説明 ・ 治療計画 ( )
4	検査・手術に関するインフォームド・コンセント( )	5	検査・手術後の説明 ( )	6	手術中の説明( )
7	入院時の説明( )	8	入院中の生活についての説明( )	9	退院後の生活についての説明( )
10	薬に関する説明( )	11	カンファレンス( )	12	カウンセリング( )
13	健康診断・検診( )	14	新生児訪問( )	15	医療福祉相談( )
16	分娩( )	17	支払い( )	18	その他 ( ) ( )

資料3. 通訳者対象アンケート見本

21. 医療通訳が難しいと感じる(感じた)理由について、質問19.で回答した診療科の番号を記入してください(複数回答可)。

1	専門的な医療の知識が必要な分野である ( )
2	内容が複雑である( )
3	専門用語が多い( )
4	患者の出身国の文化に関する知識が必要( )
5	事前に得た情報に対し、検査や診療科などが追加されたり、変更された( )
6	その他( )( )

22. 実際に通訳をする中で、通訳しづらかったケースはありますか。

1	ある	2	ない →24.へ
---	----	---	----------

23. 通訳しづらかったのは、どのようなケースですか(複数回答可)。

1	医療者または患者の声が小さかった
2	医療者または患者の話すスピードが早かった
3	医療者または患者が話をみじかく切ってくれなかった
4	説明の主語がわかりにくい
5	質問に対する回答や説明があいまい
6	よくない検査結果の告知
7	患者が治療方法や説明に納得しない
8	通訳者がいるのに、医療従事者が外国語で説明しようとする
9	その他( )

24. 次のAからDの4つ場面において、経験したことすべてにチェックをしてください。

24-A	派遣依頼を受けたときから当日保健医療機関に入るまで
1	通訳の準備に必要な情報が十分ではない
2	急用や体調不良により当日派遣現場に行けなくなることを不安に感じた、または実際に行けなかった。
3	その他( )

24-B	通訳業務開始までの待ち時間、または通訳業務(診察等)終了後
4	保健医療機関内のどこに行ってもよいのかわからない、指定の場所に行っても誰もいない
5	患者が予定時間に遅れて来たり、来なかった
6	診察のキャンセルがあったが、それを通訳者に知らされていなかった
7	診察開始時間(通訳業務開始)が大幅に遅れた
8	保健医療機関側から、通訳業務以外の作業をたのまれた(具体的に )
9	患者側から、通訳業務以外の作業をたのまれた(具体的に )

資料3. 通訳者対象アンケート見本

10	患者側から悩みや相談を打ち明けられたり、個人情報をもとめられた
11	診察後、患者から診察内容について説明をもとめられた
12	その他( )

24-C	通訳業務中(診察中)
13	診察室でAiMISの通訳者として扱われなかった
14	医療者から患者に対して配慮のない言動があった(具体的に )
15	医療者から医療通訳者に対して配慮のない言動があった(具体的に )
16	患者から医療者に対して、配慮のない言動があった(具体的に )
17	患者から医療通訳者に対して、配慮のない言動があった(具体的に )
18	医療者から通訳業務以外のことを頼まれた(具体的に )
19	医療から「これは通訳しなくてよい」と指示された
20	患者またはその家族から、「これは通訳しなくてよい」と指示された
21	その他( )

24-D	保健医療機関を出た後
22	患者さんの病状が気になってしまう
23	その他( )

V お進みください。

IV あいち医療通訳システムの派遣依頼を受けていない理由

25. これまで、派遣依頼を受けなかったのはなぜですか。(複数回答可)

1	引き受けたいが、依頼がない
2	都合がつかなかった
3	自分の医療通訳に自信がない
4	派遣依頼はあったが、派遣先が住んでいるところから遠かった
5	もともと活動するつもりはなかった
6	その他( )

V あいち医療通訳システムの文書翻訳事業についておたずねします。

26. AiMISの文書翻訳業務を引き受けたことはありますか。

1	ある	2	ない → 29 へ
---	----	---	-----------

資料 3. 通訳者対象アンケート見本

27. どのような内容でしたか。あてはまるものすべてにチェックしてください。

		日本語からの翻訳	日本語への翻訳
1	同意書		
2	紹介状		
3	検査の説明文		
4	服薬について		
5	入院の説明		
6	退院後の説明		
7	病気やケガの説明		
8	装具の説明		
9	問診票		
10	その他		

28. 文書翻訳の業務についてあてはまるものにチェックを入れてください

1	正確に訳せているかどうか不安
2	他の人が翻訳した文書を共有したい
3	提出後、チェックを受けた文書を確認したい
4	その他( )
5	とくにない

VIへ進んでください

29. 文書翻訳を引き受けないのはなぜですか。

1	担当言語の依頼がない	2	作業日程の都合が合わない	3	第一言語の筆記(書きことば)には自信がない
4	日本語の筆記(書きことば)には自信がない	5	その他( )		

VI 通訳レベルの維持と向上についておたずねします。

30. これまで AiMIS のフォローアップ研修には参加しましたか(複数回答可)。

1	ほとんど参加している	2	ときどき参加している
3	あまり参加していない	4	一度も参加したことがない →32.へ
5	その他( )		

資料 3. 通訳者対象アンケート見本

31. フォローアップ研修には満足していますか。

1	満足している
2	やや満足している
3	どちらでもない
4	やや不満である
5	不満である

33.へ

32. これまでフォローアップ研修に参加したことがないのはなぜですか。

1	都合が合わない
2	会場が遠い
3	関心あるテーマが扱われない
4	知り合いがいない
5	有効だと思わない
6	自分でしっかり勉強している
7	その他( )

33. AiMIS のフォローアップ研修以外で、通訳能力をどのように維持していますか。(複数回答可)

1	グループで勉強会を開いている
2	医療通訳関係の講座を受講している
3	語学学校に通っている
4	自宅で独学している
5	何もしない
6	その他( )

**VII** あいち医療通訳システムの運営についてお聞きます。

34. AiMIS の運営の改善すべき点について、当てはまる番号にチェックを入れてください。また、チェックした項目について、改善すべき内容の番号にチェックするか、または具体的に記載してください。

	改善すべき点	改善すべき内容			
1	事務局の対応	1. 質問への応答	2. 要望への対応	3. 相談窓口機能	4. その他( )
2	派遣コーディネートの方法	1. 派遣決定基準の明確化		その他( )	
3	派遣依頼書の項目(2019 年度以降)	1. 追加すべき項目( )		2. その他( )	
4	通訳の報酬(2020 年度 交通費 支給開始)	( )/ 2時間が適当			
5	AiMIS の広報	協定保健医療機関数の拡大	保健医療機関内での広報	県民への広報	
6	その他	( )			

35. AiMIS の運営全般について評価してください

1	満足している
2	やや満足している
3	どちらでもない
4	やや不満である
5	不満である

36. 通訳登録の更新制度が導入された場合、更新の手続きをしますか。

1	そう思う
2	ややそう思う
3	そうは思わない
4	わからない

37. AiMIS の活動や運営についてその他要望や改善点がありましたら、自由に書いてください。

**VIII** 医療通訳や外国人医療全般について

38. 医療通訳についてどう思いますか。

1	専門的な技能を有した専門職であるべき
2	適正なトレーニングを受けたボランティアで対応可能
3	一般的には患者の家族、知人がやればよい
4	わからない

39. あなたが AiMIS の通訳者として活動を開始してから、保健医療機関の通訳者の受け入れ環境は改善されたと感じますか。

1	そう思う
2	ややそう思う
3	わからない
4	あまり改善されていない
5	まったく改善されていない

40. 保健医療機関の外国人利用者の受け入れ環境についてはどうですか。改善されたと思いますか。

1	そう思う
2	ややそう思う
3	わからない
4	あまり改善されていない
5	まったく改善されていない

41. あなたの医療通訳者として今後の活動をどう考えますか。

1	引き続きボランティアとして活動したい
2	専門的な知識を身につけ、職業としていかしたい
3	今後は活動を減らしたい
4	活動しない
5	わからない

資料3. 通訳者対象アンケート見本

9 コロナウィルス感染症拡大後の通訳業務について

42. 新型コロナウイルス感染症拡大後の通訳依頼についてお答えください。

1	通常通り引き受けている
2	緊急事態宣言発出中は控えたが、現在は引き受けている、または手をあげている
3	保健医療機関を選択し引き受けている、または手をあげている
4	感染がこわく引き受けていない、または手をあげていない
5	わからない
6	その他( )

10 あいち医療通訳システム、外国人医療など、医療通訳に関することについて、自由に書いてください。

ご協力ありがとうございました。

## 2) 退院援助

	とても役立った	やや役立った	あまり役立たなかった	役立たなかった	使用したがわからない	経験がない
支援ツール						
1. AiMIS など外部機関から派遣された通訳者	1	2	3	4	5	6
2. 医療機関で雇用された通訳者	1	2	3	4	5	6
3. 患者の家族や知人等、彼らのコミュニティの中でまかなわれた通訳者	1	2	3	4	5	6
4. 通訳アプリ	1	2	3	4	5	6
5. 音声翻訳機	1	2	3	4	5	6
6. やさしい日本語	1	2	3	4	5	6
7. 非言語的コミュニケーション	1	2	3	4	5	6
8. 対応マニュアル等の説明書	1	2	3	4	5	6

## 3) 社会復帰援助

	とても役立った	やや役立った	あまり役立たなかった	役立たなかった	使用したがわからない	経験がない
支援ツール						
1. AiMIS など外部機関から派遣された通訳者	1	2	3	4	5	6
2. 医療機関で雇用された通訳者	1	2	3	4	5	6
3. 患者の家族や知人等、彼らのコミュニティの中でまかなわれた通訳者	1	2	3	4	5	6
4. 通訳アプリ	1	2	3	4	5	6
5. 音声翻訳機	1	2	3	4	5	6
6. やさしい日本語	1	2	3	4	5	6
7. 非言語的コミュニケーション	1	2	3	4	5	6
8. 対応マニュアル等の説明書	1	2	3	4	5	6

## 4) 受診・受療援助

	とても役立った	やや役立った	あまり役立たなかった	役立たなかった	使用したがわからない	経験がない
支援ツール						
1. AiMIS など外部機関から派遣された通訳者	1	2	3	4	5	6
2. 医療機関で雇用された通訳者	1	2	3	4	5	6
3. 患者の家族や知人等、彼らのコミュニティの中でまかなわれた通訳者	1	2	3	4	5	6
4. 通訳アプリ	1	2	3	4	5	6
5. 音声翻訳機	1	2	3	4	5	6
6. やさしい日本語	1	2	3	4	5	6
7. 非言語的コミュニケーション	1	2	3	4	5	6
8. 対応マニュアル等の説明書	1	2	3	4	5	6

## 5) 経済的問題の解決、調整援助

	とても役立った	やや役立った	あまり役立たなかった	役立たなかった	使用したがわからない	経験がない
支援ツール						
1. AiMIS など外部機関から派遣された通訳者	1	2	3	4	5	6
2. 医療機関で雇用された通訳者	1	2	3	4	5	6
3. 患者の家族や知人等、彼らのコミュニティの中でまかなわれた通訳者	1	2	3	4	5	6
4. 通訳アプリ	1	2	3	4	5	6
5. 音声翻訳機	1	2	3	4	5	6
6. やさしい日本語	1	2	3	4	5	6
7. 非言語的コミュニケーション	1	2	3	4	5	6
8. 対応マニュアル等の説明書	1	2	3	4	5	6



6) 地域活動

	とても 役立 った	やや 役立 った	あ まり 役立 たな かつ た	役 立 たな かつ た	使 用し たが わか らな い	経 験が ない
支援ツール						
1. AiMIS など外部機関から派遣された通訳者	1	2	3	4	5	6
2. 医療機関で雇用された通訳者	1	2	3	4	5	6
3. 患者の家族や知人等、彼らのコミュニティの中でまかなわれた通訳者	1	2	3	4	5	6
4. 通訳アプリ	1	2	3	4	5	6
5. 音声翻訳機	1	2	3	4	5	6
6. やさしい日本語	1	2	3	4	5	6
7. 非言語的コミュニケーション	1	2	3	4	5	6
8. 対応マニュアル等の説明書	1	2	3	4	5	6

VI 言葉の問題だけでなく、医療現場における外国人患者・家族の支援全体について思うことをご自由にお書きください。特に昨今の新型コロナウイルスの影響に伴って生じている問題についても、差支えない範囲で教えてください。

ご協力ありがとうございました。

## 資料 4. 患者等対象アンケート項目

言語：日本語

## 医療機関および保健所におけるコミュニケーションに関するアンケート調査

これは、あいち医療通訳システム（AiMIS）による通訳と、医療機関および保健所におけるコミュニケーションに関する調査です。調査の結果をこれらの施設でのコミュニケーションの改善にいかしたいと考えています。ぜひ、ご協力ください。

通訳を利用した方（患者またはその家族）が回答してください。

## I あなた(回答者)についてお尋ねします。

1. あなたは日本生まれですか。

- ① はい
- ② いいえ

2. 日本に何年住んでいますか。

- ① -1 年
- ② 2-4 年
- ③ 5-10 年
- ④ 11-15 年
- ⑤ 16-20 年
- ⑥ 21 年以上

3. あなたの年齢

- ① -19 歳
- ② 20-29 歳
- ③ 30-39 歳
- ④ 40-49 歳
- ⑤ 50-59 歳
- ⑥ 60-69 歳
- ⑦ 70 歳以上

4. あなたの第 1 言語

- ① ポルトガル語
- ② 英語
- ③ 中国語
- ④ スペイン語
- ⑤ フィリピン語
- ⑥ ベトナム語
- ⑦ インドネシア語
- ⑧ タイ語
- ⑨ その他（ ）

## 資料 4. 患者等対象アンケート項目

言語：日本語

## II 今回の通訳サービス言語についてお尋ねします。

5. 今回の通訳サービスで用いられた言語

- ① ポルトガル語-日本語
- ② 英語-日本語
- ③ 中国語-日本語
- ④ スペイン語-日本語
- ⑤ フィリピン語-日本語
- ⑥ ベトナム語-日本語
- ⑦ インドネシア語-日本語
- ⑧ タイ語-日本語
- ⑨ その他（ ）

6. 今回の保健医療機関利用で通訳サービスが利用できることを事前に知っていましたか。

- ① はい
- ② いいえ

7. 通訳サービスで利用したい言語について事前に保健医療機関スタッフから確認されましたか。

- ① はい
- ② いいえ

8. 今回の通訳サービスは、希望した言語または十分に使える言語で実施されましたか

- ① はい →10.へ
- ② いいえ

9. 「いいえ」と回答した人にお尋ねします。何語が希望でしたか。

.....語

## III 今回の通訳サービスについてお尋ねします

10. 今回の通訳サービスについて、通訳者から所属（あいち医療通訳システム）と利用上の注意について説明がありましたか。

- ① はい
- ② いいえ

11. 今回通訳サービスを利用することで、医師、その他のスタッフの説明が理解できましたか。

- ① はい、ほとんど理解できた →13. へ

資料 4. 患者等対象アンケート項目

言語：日本語

- ② はい、まあ理解できた →13. へ
- ③ いいえ、あまり理解できなかった
- ④ いいえ、ほとんど理解できなかった

12. 理解できなかった主な理由は何ですか（複数回答可）。

- ① 専門用語が多く使われていた
- ② 内容が複雑だった
- ③ 理解したかどうかを確認されなかった
- ④ 質問する機会を与えられなかった
- ⑤ 通訳に問題があった
- ⑥ 保健医療機関スタッフ側に問題があった
- ⑦ 理由はわからない
- ⑧ その他（ ）

13. もし今回通訳サービスを利用しなかった場合、医療機関または保健所スタッフの説明は理解できましたか。

- ① はい、ほとんど理解できた
- ② はい、まあ理解できた
- ③ いいえ、あまり理解できなかった
- ④ いいえ、ほとんど理解できなかった

14. 今回通訳を利用して医師、その他のスタッフに伝えたいことが伝えられましたか。

- ① はい、ほとんど伝えられた →16. へ
- ② はい、まあ伝えられた →16. へ
- ③ いいえ、あまり伝えられなかった
- ④ いいえ、ほとんど伝えられなかった

15. 伝えられなかったのはなぜだと思いますか（複数回答可）。

- ① 何を言わなければならないかわからなかった
- ② 伝える機会を与えられなかった
- ③ 言いづらい（口に出しにくい）内容だった
- ④ 伝えたいことのすべてを伝えきれたかどうか確認してもらえなかった
- ⑤ 通訳に問題があった
- ⑥ 医療機関または保健所スタッフ側に問題があった
- ⑦ 理由はわからない
- ⑧ その他（ ）

16. もし今回通訳サービスを利用しなかった場合、医療機関または保健所スタッフに伝えたいことが伝えられましたか。

資料 4. 患者等対象アンケート項目

言語：日本語

- ① はい、ほとんど伝えられた
- ② はい、まあ伝えられた
- ③ いいえ、あまり伝えられなかった
- ④ いいえ、ほとんど伝えられなかった

17. 今回の通訳サービスを利用してどうでしたか。

- ① 満足
- ② だいたい満足
- ③ 少し不満
- ④ 不満

18. 今回、支払った通訳費用について教えてください。

- ① 1000 円以下
- ② 1001 円~2000 円
- ③ 2001 円~3000 円
- ④ 3001 円~4000 円
- ⑤ 4001 円~5000 円
- ⑥ 5000 円以上
- ⑦ 無料
- ⑧ わからない

19. 今回支払った通訳費用より金額が高くなる場合はどうしますか。

- ① 今まで通り通訳を利用して受診する
- ② 家族や知人をお願いする
- ③ 通訳なしで受診する
- ④ 受診しない
- ⑤ その他（ ）

IV あなたが過去に利用した医療通訳サービスについてお尋ねします。

20. 保健医療機関であいち医療通訳システム（AiMIS）の対面通訳サービスをよく利用しますか。

- ① はい、保健医療機関を利用するとき、対面通訳を利用している →22. へ
- ② いいえ、利用しないことがある
- ③ いいえ、今回が初めて
- ④ これまで利用した通訳サービスが AiMIS の通訳かは不明
- ⑤ その他（ ）

21. これまで AiMIS の対面通訳サービスを利用しなかったのはどのような理由ですか(複数回答可)。

- ① 初診では利用ができなかった
- ② 通訳者の都合が合わず利用できなかった
- ③ 通訳の費用負担が大きいの利用を断った
- ④ 保健医療機関によって利用できる回数が限られている
- ⑤ 対面通訳サービスを提供していない保健医療機関を利用した
- ⑥ 保健医療機関から日本語がわかる家族や知人を連れてくるよう言われた
- ⑦ 理由はわからない
- ⑧ その他 ( )

22. AiMIS 以外で、これまでに利用した通訳はどれですか(複数回答可)。

- ① 保健医療機関の職員による通訳
- ② 電話通訳サービス
- ③ ビデオ会議による通訳サービス
- ④ あなたが手配した通訳サービス
- ⑤ 通訳や翻訳アプリ
- ⑥ 家族や知人による通訳
- ⑦ その他 ( )

#### V 今回の医療機関または保健所の利用者について

23. あなたは医療機関または保健所の利用者(患者)本人ですか

- ① はい、利用者(患者)本人 → へ
- ② いいえ、利用者(患者)の家族
- ③ いいえ、利用者(患者)の知り合い
- ④ その他 ( )

24. 今回、あなたが通訳サービスを利用したのはなぜですか。

- ① 私が治療などの説明を聞いて、どうするかを決めるから。
- ② 患者の使える言語が通訳対象となっていないため。
- ③ その他、あなたが通訳を利用した理由 ( )

25. 医療機関または保健所の利用者(患者)は日本生まれですか。

- ① はい
- ② いいえ

26. 医療機関または保健所の利用者(患者)は日本に何年住んでいますか。

- ① -1 年
- ② 2-4 年
- ③ 5-10 年
- ④ 11-15 年
- ⑤ 16-20 年
- ⑥ 21 年以上

27. 医療機関または保健所の利用者(患者)は日本語が理解できますか。

- ① はい、ほとんど理解できる
- ② はい、まあ理解できる
- ③ いいえ、あまり理解できない
- ④ いいえ、ほとんど理解できない

28. 医療機関または保健所の利用者(患者)の年齢

- ① 9 歳以下
- ② 10-19 歳
- ③ 20-29 歳
- ④ 30-39 歳
- ⑤ 40-49 歳
- ⑥ 50-59 歳
- ⑦ 60-69 歳
- ⑧ 70 歳以上

29. 医療機関または保健所の利用者(患者)の第 1 言語(母語)

- ⑩ ポルトガル語
- ⑪ 英語
- ⑫ 中国語
- ⑬ スペイン語
- ⑭ フィリピン語
- ⑮ ベトナム語
- ⑯ インドネシア語
- ⑰ タイ語
- ⑱ その他 ( )

#### VI 医療機関および保健所におけるコミュニケーションについて

30. 今回利用した通訳サービスを含め、医療機関および保健所におけるコミュニケーションの問題について自由に書いてください。