



## COVID-19 感染拡大における 外国人対応医療の課題

厚生労働省『団体契約を通じた電話医療通訳の  
利用促進事業』の成果報告

東京都医師会理事 島 崎 美奈子

インバウンド施策へ舵取りを進めてきた日本に、突然の COVID-19 パンデミックが見舞った。訪日外国人は激減したが、多くの在留外国人はこれまで通り日本に定住して経済活動を続けている。政府の施策では渡航制限の緩やかな解除、在留資格を持つ外国人の再入国を段階的に承認、さらに技能実習生の受け入れの門戸も拡大される見込みだ。感染症に対する情報が錯綜する現況で外国人に的確に医療情報を共有し、感染症対策を進めていくことが求められている。令和元年、東京都医師会は『団体契約を通じた電話医療通訳の利用促進事業』（以下 電話医療通訳事業）に参画した。電話医療通訳サービスは外国人患者とのコミュニケーションのためだけでなく、医療者や通訳者の感染リスクを最小限にするための重要なツールだ。昨年度に引き続き2回目となった事業の成果報告をふまえて COVID-19 感染症のパンデミックの渦中に東京都の医療機関が取り組むべき外国人対応医療の課題について提言する。

### 東京の現状

東京都の在留外国人は令和2年の統計は約55万人、国籍は益々多様化している。平成24年から外国人も住民基本台帳の対象になり、3ヶ月以上日本に滞在する外国人は要件を満たせば公的な医療保険に加入できる。しかし、経済的な理由で受診が遅れて重症化したり、慢性疾患や生活習慣病の管理が難しい事例も少なくない。また、公的医療保険に加入していない外国人患者は、重症化してから緊急で受診する場合も多く、費用が負担できないことを理由に高額な治療を拒否することもあるため医療者にとっては対応に倫理的に苦慮する場面もある。東京23区の外国人住民割合(図1)の動向は地域特性があり、1位は新宿区の4万2500人、住民の12.2%が外国人である。

港区は国際化推進プランを施策として打ち出し、多文化共生に積極的に取り組んできた。東京慈恵会医科大学附属病院の近く愛宕2丁目は住民

の40%以上を外国人が占める。目黒区・世田谷区など外国人の割合が少ない地域でも、経済的に自立して永住権を持つ外国人が多く、確固としたヘルスリテラシーを持ち多文化共生の意識も高い。

同時に都内は COVID-19 陽性者が多い地域であり、感染拡大を受けて医療機関の外国人患者への対応は喫緊の課題だ。

東京オリンピック・パラリンピックに向けて訪日外国人の急増を前提に、平成30年度東京都保健医療計画に外国人患者への医療の施策が初めて盛り込まれ、外国人受入れのための医療機関の整備や、外国人患者がスムーズに受診できるシステム作りが推進された。世界的な COVID-19 感染拡大の状況下でこれまでの東京の外国人対応医療に関する施策が今まさに試される時といえる。

順位	区	外国人人口	人口総数	割合
1	新宿区	42,598	348,452	12.2%
2	豊島区	29,672	290,246	10.2%
3	荒川区	19,298	217,146	8.9%
4	港区	20,314	260,379	7.8%
5	台東区	15,757	202,431	7.8%
6	北区	23,550	353,908	6.7%
7	中野区	20,095	335,234	6.0%
8	江東区	31,021	521,835	5.9%
9	江戸川区	38,172	700,079	5.5%
10	文京区	11,635	226,114	5.1%
11	板橋区	28,782	571,357	5.0%
12	中央区	8,474	168,361	5.0%
13	葛飾区	23,126	464,550	5.0%
14	足立区	34,040	691,298	4.9%
15	渋谷区	11,266	229,671	4.9%
16	千代田区	3,228	65,942	4.9%
17	墨田区	12,979	274,896	4.7%
18	品川区	13,900	401,704	3.5%
19	大田区	25,287	734,493	3.4%
20	目黒区	9,673	281,474	3.4%
21	杉並区	18,576	574,118	3.2%
22	練馬区	21,490	739,435	2.9%
23	世田谷区	23,034	917,486	2.5%
-	区部計	485,967	9,570,609	5.1%

「区市町村別国籍・地域別外国人人口」・「東京都総務局統計部（住民基本台帳による東京都の世帯と人口）」より

令和2年（2020）年1月1日現在

図1 23区の外国人住民割合

『団体契約を通じた電話医療通訳の利用促進事業』  
の成果報告

現在、都内のほとんどの医療機関では外国人受け入れのための整備や電話通訳の契約に個々に取り組みをすることが難しいのが実情だ。医療機関に電話医療通訳を広く周知すること、しかも近年は多言語への対応が求められており、トラブルなく利用するために何が必要なのか問題点を明らかにして、今後の運用に生かしていくことが事業の目的である。東京都医師会は外部事業者として一般社団法人JIGHの電話医療通訳サービスmediPhone（メディフォン）を選定した。実施期間は令和元年10月28日から令和2年3月31日、広く会員に周知して参画医療機関の募集を行った。対応言語は17言語、受付から診療、投薬の説明、保険の手続きなど広い範囲で相談を受けることとし、

海外旅行保険の対応や継続して医療ができない場合の海外の医療機関との連絡などエマージェンシーサービスの相談も受け付けることとした。令和元年度はスマホアプリの翻訳ツールも導入し、新たな取り組みが電話医療通訳のより効果的な活用につながる可能性についても検証を行った。事業の成果報告は令和2年3月26日に厚生労働省に提出している。

参加医療機関は490機関、うち診療所429、病院61と診療所が88%を占め、大学病院も含め東京都の広範囲で利用された。利用言語は中国語、英語で全体の約8割を占めるが、14言語で利用が発生しており、多言語対応の必要性が明らかになった。医師会別の利用機関数は新宿区、港区、渋谷区、蒲田、北区、品川区、世田谷区、中野区、目黒区が多く、利用件数・時間ともに病院の利用

が6割を占めた。外国人患者のうち保険診療の在留外国人が9割以上を占める医療機関が63%であった。詳細にインフォームドコンセントを取りたい場合に母国語での通訳が役立つ。

外国人患者は友人や家族などある程度日本語を話す人を通訳として同伴することもあるが、専門用語や本人にマイナスなことは伝えないなど正確に意思疎通ができない場合もあり、症状の細かなニュアンスや治療の必要性を説明するために、また医事紛争や未払いのリスクを回避するためにも正確な医療通訳は必要となる。

利用にあたって、通訳者のスキルに対する疑問や回線が繋がりにくいのではないかなどの不安が多くあったが、9割以上の利用者が『とても満足している』『おおむね満足』と回答し、『手軽に利用できた』『すぐに繋がった』『対応が良かった』など当初の不安が払拭される結果となった。(図2)。

事業の成果を受けて日医医賠償保険に医療通訳サービスが付帯された。現在、東京都医師会の会員が利用できる電話医療通訳サービスを紹介する(図3)。

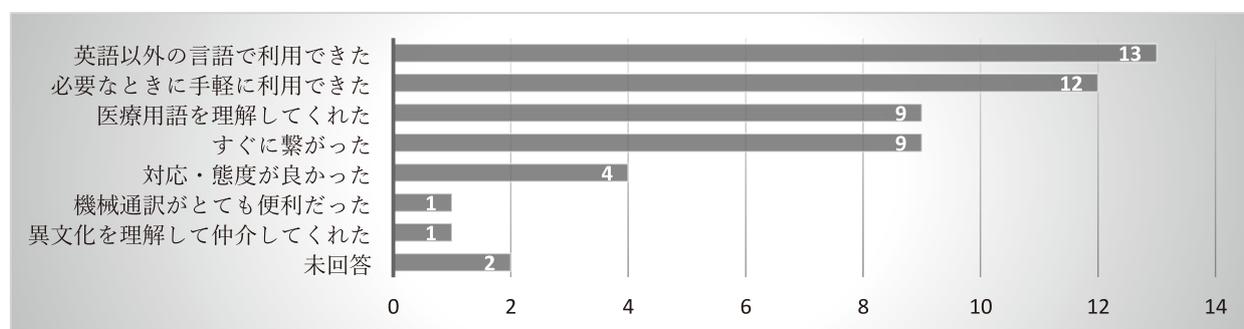


図2 電話通訳を利用して良かった点

事業名	(日本医師会) 日医医賠償保険「医療通訳サービス」	(損保ジャパン) 医師賠償責任保険加入者向け 「電話医療通訳サービス」	(東京都) 東京都医療機関向け救急通訳サービス
サービス提供事業者	JIGH (ジェイ・アイ・ジ - エイ)	エマージェンシーアシスタンス	ブリックス
サービスの種類	電話医療通訳 機械翻訳	電話医療通訳	電話医療通訳
利用可能時間	毎日8:30-24:00 毎日24時間	24時間365日	
対応言語	英語、中国語、ベトナム語、ロシア語、ポルトガル語、タイ語、スペイン語、韓国語、タガログ語、フランス語、モンゴル語、ヒンディー語、インドネシア語、ペルシア語、ネパール語、ミャンマー語、広東語	英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語、インドネシア語、イタリア語、フランス語、ドイツ語、ロシア語、タイ語、マレー語、ミャンマー語、クメール語(順次拡大予定)	英語、中国語 平日17:00~翌朝9:00 土日祝日9:00~翌朝9:00 韓国語、タイ語、スペイン語、フランス語 平日17:00~20:00 土日祝日9:00~20:00
費用等	20コールまで無料 (1コール時間上限30分) 無料無制限	【病院】50コールまで無料 【診療所】10コールまで無料	無料
事前申込 (申込先URL)	要 ( <a href="https://mediphone.jp/forms/jma.html">https://mediphone.jp/forms/jma.html</a> )	要 ( <a href="https://emergency.co.jp/ibaisekifutai/">https://emergency.co.jp/ibaisekifutai/</a> )	要 ( <a href="https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryoo/iryoo_hoken/gaikokujin/kyukyutsuyaku.html">https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryoo/iryoo_hoken/gaikokujin/kyukyutsuyaku.html</a> )
利用資格	日医A①会員が管理・開設する医療機関	損保ジャパン医賠償加入者	都内医療機関

図3 電話医療通訳サービス一覧 (令和2年6月1日時点)

日本医師会『新型コロナウイルス感染症多言語相談窓口事業』

令和2年4月10日から1か月半、日本医師会は外国人に対する医療支援の一環として AMDA 国際医療情報センター新型コロナウイルス感染症多言語対応相談窓口事業に協力した。COVID-19 感染症に関して外国人対応医療の実態把握と、すでに相談件数が増加している現状をふまえて外国人患者に対応する電話相談窓口の必要性を検討した。

今回の事業で相談件数は644件、国籍は55か国に及び、中国・フィリピン・アメリカが上位を占めた。相談の内訳は45%が『コロナ感染症の症状がある』という内容のもので、ほかにも医療通訳の要請、生活上の不安、公的な助成金についてなど相談は多岐に渡った。また、PCR検査のハードルが高いことなど日本の感染症対策につい

での疑問の声もあがった。

AMDAの小林米幸理事長は『外国人相談者から感謝の声が寄せられた。災害弱者に陥りやすい外国人の支援をすることは大きな意義がある』と事業を評価した。多くの在留外国人が雇用問題や健康管理について不安を抱えている。感染拡大において情報が錯綜する今、在留・訪日外国人に相談窓口の設置などによる正確で迅速な情報提供が求められている。AMDAプロジェクト集計(図4)。

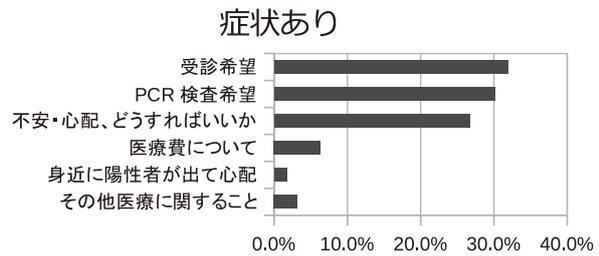
言語や生活習慣を超えた支援～医療で用いる『やさしい日本語』～順天堂大学医学部の取り組み

COVID-19感染拡大に伴い、外国人がPCR検査を受ける機会や患者として医療機関を受診するケースが増加している。感染予防の立場から通訳者や家族の立ち合いが難しくインフォームドコン

相談内容の内訳

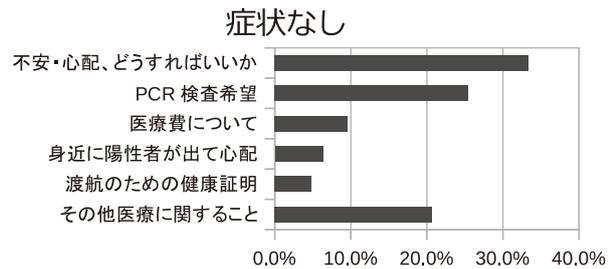
症状あり

受診希望	31.9%
PCR検査希望	30.2%
不安・心配、どうすればいいか	26.7%
医療費について	6.3%
その他医療に関すること	3.2%
身近に陽性者が出て心配	1.8%



症状なし

不安・心配、どうすればいいか	33.3%
PCR検査希望	25.4%
医療費について	9.5%
身近に陽性者が出て心配	6.3%
渡航のための健康証明	4.8%
その他医療に関すること	20.6%



医療以外の内容

減収・生活費・助成金	45.0%
日本の体制に不満・苦情	9.2%
ビザ・滞在許可に関すること	7.3%
渡航に関すること	6.4%
仕事・生活について	4.6%
その他	27.5%

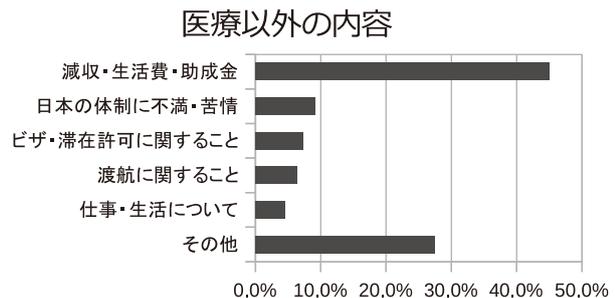


図4 AMDA緊急プロジェクト集計(2020年4月10日～5月20日)

セントに苦渋することも多い。順天堂大学医学部では定型的な医療用語を『やさしい日本語』に置き換える新たな取り組みを始めた。

やさしい日本語は阪神淡路大震災の際に日本語に不慣れな外国人の支援のため、わかりやすい日本語を使って情報提供したことから普及した。

COVID-19 感染に対応する医療現場での外国人支援に役立てることを目的に、やさしい日本語の表現をまとめた動画『医療で用いる「やさしい日本語」—新型コロナウイルス検査編—』を作成、解説用リーフレットや問診票を公開している。

### 今後の課題

東京都の在留外国人の居住地は国籍の地域特性がある。都内の各地で生活習慣や宗教上の理由でコロニーが形成され、人々はそれぞれの文化を守りながら日本の社会で経済活動を担っている。COVID-19 感染拡大に伴う自粛により社会生活は制限され、特に飲食業界に従事する非正規雇用者など生活に困窮する外国人も少なくない。厚生労働省は HP で外国人に対して多言語で新型コロナウイルス感染症に関する情報や労務関係、休業支援金や給付金の情報を提供している。さらに法務省は FRESC 外国人在留支援センターを開設し、外国人からの相談対応、外国人を雇用したい企業の支援、外国人支援に取り組む地方公共団体の支援などの取組を行っている。東京都は『東京都外国人新型コロナ生活相談センター』を設置し各専門窓口へ取り次ぐ業務を行っている（図 5）。

今後の渡航制限の緩和に向けて、検疫システムの確立は喫緊の課題だ。空港での PCR 検査は時間的・空間的な制限があり、外国人専用検査レーンや陽性者の宿泊施設・医療機関の確保など空港近隣の医療機関も含めた速やかな医療連携の構築が求められる。

### 参考文献

- 1) 東京都の統計 外国人人口（東京都ホームページ）  
<https://www.toukei.metro.tokyo.lg.jp/gaikoku/2020/ga20010000.htm>
- 2) 東京都医師会ホームページ 令和元年度東京都医師会電話医療通訳の利用促進事業  
<https://www.tokyo.med.or.jp/15961>
- 3) 特定非営利活動法人 AMDA 国際医療情報センター  
<https://www.amdamedicalcenter.com/>
- 4) 新型コロナウイルス感染症に関する外国語対応ホームページの開設について（厚生労働省）  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/newpage\\_00008.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00008.html)
- 5) 医療で用いる「やさしい日本語」「新型コロナウイルス検査編」  
<https://www.juntendo.ac.jp/co-core/consultation/yasashii-nihongo2020.html>（順天堂大学医学部）
- 6) 外国人在留支援センター（法務省）  
<http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/fresc01.html>



図 5 東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）への相談の流れ（イメージ）