

在住外国人のための医療通訳制度への行政の関わりについて

2013年7月30日

(財)自治体国際化協会シドニー事務所

文責：迫田明巳所長補佐

1. 外国人在留管理制度（移民受入施策や在留要件を含む）

オーストラリアには、移住と人道主義という別個の移民計画がある。これらの計画は、オーストラリアの国際的な人道上の責任と、オーストラリア政府の経済・社会・環境などでの目標との間で均衡を保っている。移民計画には二つの大きな流れがあり、オーストラリア経済に貢献する熟練者移住の流れと、家族移住の重要性を認識した家族移住の流れである。

移住の基準は、1958年制定の移住法（Migration Act 1958）と様々な移住規則に規定されている。資格の決定に関しては申請者の国籍、出身種族、人種、宗教などは一切関係しない。移民政策については、連邦政府の「移民市民権省（Department of Immigration and Citizenship）」が一元管理する。¹

オーストラリアに入国・在留するためには、滞在目的に応じて①訪問ビザ（観光・短期商用等）、②学生・学生ガーディアンビザ、③一時居住ビザ、④永住ビザ、⑤ワーキングホリデービザのいずれかのビザを取得する必要がある²、ビザの種類によっては、IELTS という英語力判定試験の一定レベルのスコアが要求される。³

また、連邦政府の移民市民権省では AMEP(Adult Migrant English Program：成人移民英語プログラム)という無料の英語学習プログラムを「オーストラリアに定住する移民又は難民の方で、永住ビザを保持しており、英語が全く話せない方」を対象に実施しており、最大 510 時間の英語学習機会が基本的に無料で保障されている。⁴

¹ オーストラリア移民市民権省「Beginning a Life in Australia」

<http://www.immi.gov.au/living-in-australia/settle-in-australia/beginning-life/pdf/jap.pdf>

² 在日オーストラリア大使館ビザ査証課

<http://www.australia.or.jp/visa/>

³ Australian Visa and Education Pty Ltd

⁴ オーストラリア移民市民権省

http://www.immi.gov.au/living-in-australia/help-with-english/amep/other-languages/pdf/help_english_japanese.pdf

2. 医療制度（医療保険制度の概要や医療体制の特徴など）^{5 6 7 8}

オーストラリアにおいては、医療は公的部門と民間部門において提供される。公的部門での医療は主に各州政府によって設置される公立病院によって提供される。医療費の負担については税金を財源とする「メディケア（Medicare）」と呼ばれる公的医療保障制度が国民皆保障制度として整備されており、公立病院では全国民が無料もしくは低額で医療サービスを受けることができる。

【財 源】

制度は連邦政府によって整備され、連邦政府レベルの「メディケア庁（Medicare Australia）」によって全国一律に運営されており、本制度の運営に要する連邦政府の財源は4分の1程度がメディケア税（Medicare Levy）、残りの4分の3程度が所得税や間接税などの税金によって賄われている。メディケア税は国民の課税対象所得から一定の税率で一律徴収されている。その税率は現在1.5%であるが、低所得者層には減免措置があり、中高所得者層には追加の税負担が存在する。⁹

【対象者】

メディケアの対象は、オーストラリア国民（市民権取得者）、オーストラリアに居住する永住権保持者、難民、人道難民に限られる。ビジネス・留学・退職者ビザ等で長期滞在している人は対象ではない。なお、メディケア庁の発表によると、2009年6月末時点でメディケアの加入している人数は2,170万人で、オーストラリアの人口（2010年2月推定）の人口約2,200万人のほとんどが加入しているといえる。

【医療提供体制】

オーストラリアの医療機関には一般開業医（GP; General Practitioner）、専門医、公立病院及び私立病院がある。患者は緊急の場合を除き、まずは一般開業医に診察してもらい、必要に応じて専門医、病院等を紹介してもらう。一般開業医の紹介がなくては専門医、病院での治療を受けることはできない。

【メディケア適用範囲】

メディケアが適用となるのは、一般開業医（GP）の外来医療サービス、公立病院の公的患者への外来医療サービス及び入院であり、これらは原則無料で提供される。専門医及び私立病院での受診についてもメディケアは適用されるが、患者に一定割合の負担が生じる。

また、患者が民間医療保険に加入した場合、保険料の30%を政府が負担する制度が導入

⁵ (財)自治体国際化協会シドニー事務所「CLAIR REPORT 第358号 オーストラリアの多文化主義政策」
http://www.clair.or.jp/forum/c_report/pdf/358.pdf

⁶ オーストラリア移民市民権省「Beginning a Life in Australia」
<http://www.immi.gov.au/living-in-australia/settle-in-australia/beginning-life/pdf/jap.pdf>

⁷ 丸尾美奈子「オーストラリアの医療保障制度について」
<http://www.nli-research.co.jp/report/report/2009/10/repo0910-1.pdf>

⁸ 田極春美「オーストラリアの医療保障制度」
http://www.kenporen.com/include/outline/pdf_kaigai_iryu/201112_No92.pdf

⁹ なお、2013年7月から国民身体障害者保健制度（NDIS）の導入に向け、メディケア税の税率が2.0%に引き上げられている。

されており、これにより民間医療保険の積極的な利用が進み、公立病院への患者の集中が緩和されることによる待ち時間の縮減、財政負担の軽減などが図られている。2009年12月時点で、国民の44.7%が民間医療保険に加入している。

なお、救急車移送、歯科治療、理学療法、眼鏡、足治療、カイロプラティックにはメディケアは適用されない。

【メディケア対象者以外の医療保険】

ビザの取得の際に、一定の条件を満たす海外傷害保険の加入やオーストラリアでの保険(Overseas Visitor Health Cover)の加入が求められる場合が多い。¹⁰

3. 医療通訳制度の概要

(実施件数、事業経費の負担者、患者負担額、実施主体、通訳者の属性など)

【背景及び概要】

オーストラリア政府は1970年代に入り白豪主義の廃止後、多文化主義政策を取り入れることとなった。それまでは移民地域社会の医療現場では英語の不慣れな患者は医療を受けるとき、家族や親族、友人等に通訳をしてもらっていたため、専門的知識の不足からくる誤訳や患者に対する重篤な病気の告知の際の親族の精神的苦痛など様々な問題を生じていた。こうした事態に対応するため州政府の政策により、より専門的な治療を行う公立病院において、英語に不慣れな移民でも等しく安心して医療が受けられるよう、専門的知識を有し、その民族の文化的背景も理解した通訳者が職業としてサービス提供にあたる医療通訳派遣サービスが実施されている。

このように州政府の医療通訳サービスは公立病院で受けられるものであるが、公立病院以外の一般開業医などを受診する際には、連邦政府によって実施されている「全国翻訳通訳サービス」においても医療通訳サービスの提供を受けることが可能である。

(1) NSW州の医療通訳制度について¹¹

【概要】

公的医療機関においては、医療従事者と英語が流暢に話せない人とのコミュニケーションについては、通訳を介することが義務付けられており、これについては医療機関が手配することとなっている。1972年に公的医療機関における医療通訳サービスが試行的に開始、1977年から本格実施。人口7,238,800人、面積800,642km²の州¹²を8つの地域(大都市地域4つ、郊外地域4つ)に区切って医療通訳派遣サービスを実施している。

その中でも人口の39%が家庭で英語以外の言語を使用しており、オーストラリアの地域保健サービスの中でも最も民族的に多様性のあるエリアといえる「シドニー南西地域保健

¹⁰ 在日オーストラリア大使館ビザ査証課 <http://www.australia.or.jp/visa/>

¹¹ この項目において特段の脚注のないものは、(財)自治体国際化協会シドニー事務所による、CLAIR REPORT、自治体国際化フォーラム、その他のシドニー事務所による聞き取り調査によるものとする。

¹² シドニー日本商工会議所「オーストラリアの概要」

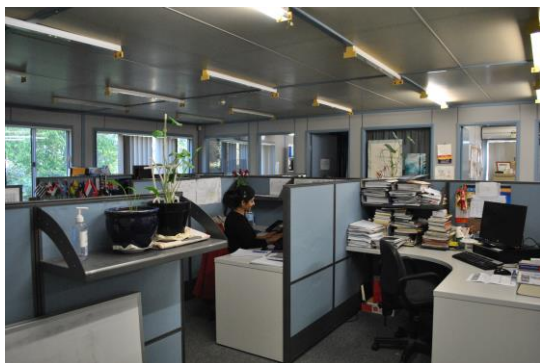
サービス (SWSLHD)」(約 130 万人、6,380km²の区域を管轄) について調査を行った。

なお、SWSLHD の医療通訳サービスセンターは、立地的にはオーストラリア最大規模の公立病院であるリバプール病院に隣接している。

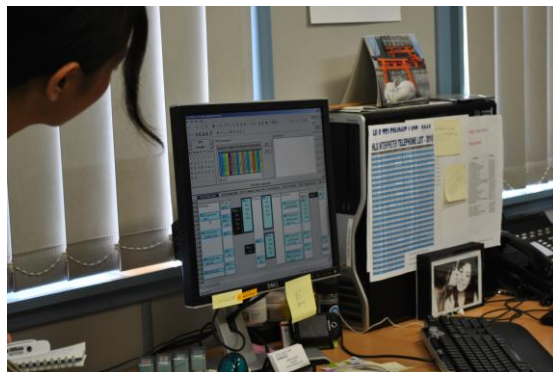
【実施件数・体制等】

・派遣の仕組み

- ① 公立病院などの公的医療機関の医者や担当者からコールセンターへ予約の電話をする。原則として患者個人からの電話は受け付けない。コールセンターの受付員が多言語に対応しておらず、患者から直接電話が来ても、その患者がどの言語が必要なのかを判断することができず、混乱が生じるということが1つの理由として挙げられる。
- ② コールセンターの受付員は、依頼のあった言語・日時・場所に対応した通訳者の中から予約の入っていない適当な通訳者を探し、情報をコンピューターに登録する。
- ③ オンラインでつながったコンピューターにより通訳者に患者の予約情報が伝達される。
- ④ 通訳者がコンピューター上で登録情報を確認することで予約が完了する。
- ⑤ 通訳者が予定の時間に病院へ出向き、通訳を行う。



コールセンターの様子



通訳の予約を行なうコンピューター

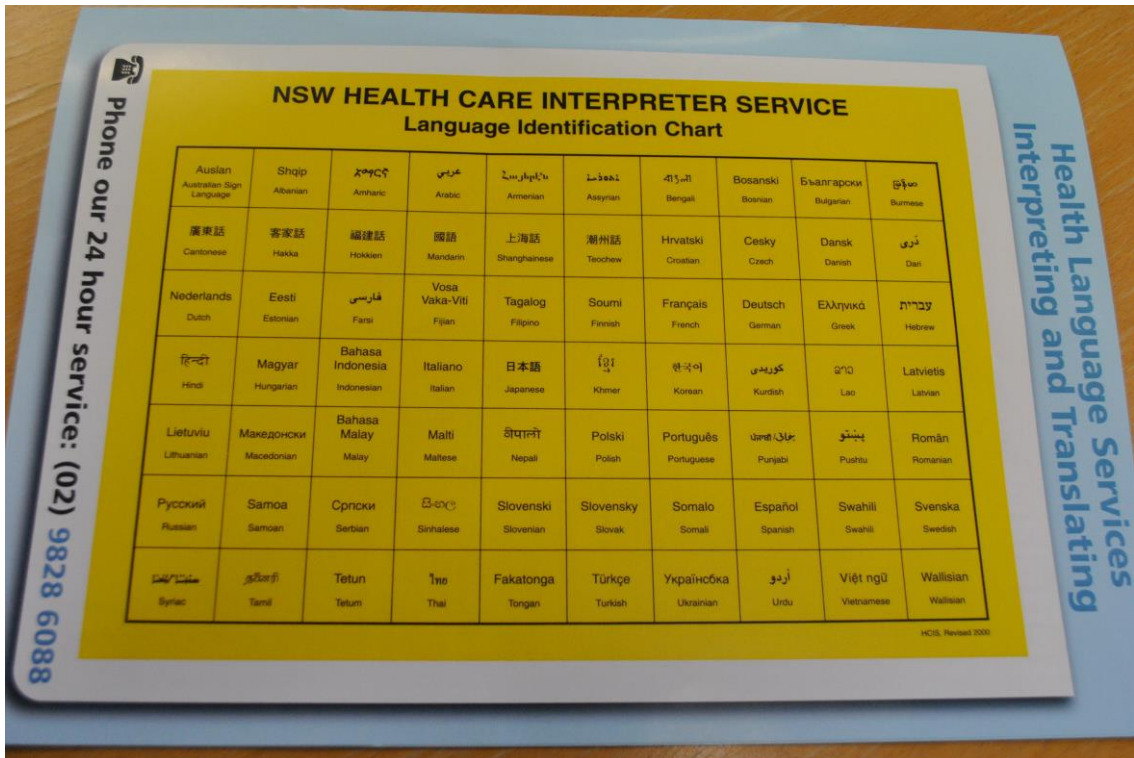
- ・ 10 人の受付員が配置され、24 時間体制で予約を受け付けている。夜間の時間帯（午後 11 時から午前 7 時）には、2 名の非常勤職員で対応している。
- ・ 常勤通訳者約 100 名、非常勤雇用契約通訳者約 350 名。
- ・ FAX 及び E-mail での受付も可能。
- ・ 対応言語は手話も含めて 130 言語。
- ・ 地域には病院 8 箇所、コミュニティヘルスセンター1 箇所の 9 箇所に待機場所を設置し、需要の高い言語の通訳者が詰めている。
- ・ 約 400 件/日の電話がある。
- ・ 隣接のリバプール病院では半年間で述べ 47,000 件の利用があった。
- ・ 緊急時用のダイヤルが別途設けられており、そのダイヤルは緊急対応の医療機関にしか周知されていない。そのダイヤルからの入電があった場合には、一般のダイヤルに優先

して受付員につながるようになっている。

- ・約 9 割が現場に出向いての対面式通訳。
- ・約 1 割が電話・テレビでの通訳（緊急及び遠隔地）
- ・病院等で医療通訳手配カードを配布しており、患者がカードを提示することで、患者が必要としている言語の判別を容易にすることができる。また、指差しで自分の必要な言語を指示できる言語一覧表も病院に用意されている。約 9 割の患者が自分の言語を英語で言うことができるという。



医療通訳手配カード



指差しで必要な言語を指示できる一覧表

【事業経費の負担者及び患者負担額】

利用者が公立病院、公的医療機関等で公的患者として診療を受ける場合は本人の負担なしで通訳サービスを受けられる。これは、メディケア加入者に限ってではなく、旅行者なども無料で通訳サービスを受けることができる。これは、医療通訳サービスは患者の健康を守るためのシステムであるとともに、医療従事者を守るためのシステムという考え方に起因するものである。

通訳サービス提供にかかる費用は NSW 州政府が負担しており、サービスを実施している各地域保健機関に予算を割り当てている。

【通訳者の属性・資格等】

NSW 州では、公的医療機関の通訳には、公的な認証を受け、特別に訓練され、医学用語を理解し、公的医療システムに精通した通訳者を使うことが方針とされている。NSW 州各地域の保健サービス機関が提供する医療通訳サービスでは、NAATI（オーストラリア国家翻訳通訳認定会社）の認証を受けた者を使用することになっており、通訳者の質は確保されている。NAATI の認定資格は更新制であり、再認定を受けなければ医療通訳の資格が取り消される。

実際にプロの医療通訳者として派遣されるためには、集中適応講習、医学専門用語研修、定期講習など州政府が費用を負担して実施するいくつかの研修を受けなくてはならない。医学専門用語研修は課程を終了するのに約 6 か月かかり、最後は試験に合格しなければならない。

SWSLHD では採用に当たって面接を実施しており、その中でロールプレイの実技試験も課される。採用後に実施される研修は同時通訳の訓練や医療知識に関するもので、医療通訳者が研修を通じて新しい病気や新たな治療法を学び、自分が通訳している内容が理解できるようにし、よりよい通訳サービスが提供されるように努めている。

NAATI は、オーストラリア連邦政府及び各州・特別地域が合同で設立されているものである。翻訳者・通訳者の情報をデータベース化しており、ホームページ上でリストを見ることができ、言語の種類、レベル、住んでいる州などの情報を絞り込んで検索することもできる。¹³

医療通訳者のほとんどは母国語の他に英語を学習し、オーストラリアに来た後に NAATI の資格を取得、その後、母国語と英語の通訳者として活躍するケースがほとんどである。

また、医療通訳に限定したものではないが、通訳者の求人は 2006 年から 2011 年の 5 年間で 32.6%増加しており、約 3,100 人の通訳者が 5 年間で増加した。また、通訳者の内訳としては、男性のフルタイムが 28.3%、パートタイマーが 10.1%、女性のフルタイムが 21.3%、パートタイマーが 40.3%となっている。¹⁴

¹³ NAATI(National Accreditation Authority for Translators and Interpreters Ltd)

<https://www.naati.com.au/online/PDSearch/Skill?WizardId=aa51588b-d2d7-435f-b259-4eb422024c32>

¹⁴ <http://www.open.edu.au/careers/arts-recreation/interpreters>

【公的医療機関以外や医療行為等以外の場合】

この医療通訳派遣サービスは公的サービスのため、民間部門の医療機関への通訳サービスは基本的には行なっておらず、患者が民間の医療機関を利用する場合には、民間の医療通訳派遣サービスを利用するか、後述の TIS National を利用しなければならない。

ただし、私立病院から依頼があった場合、ケースバイケースで派遣を行なうこともある。また、公的医療関係者による医療関係の研究・調査などにも医療通訳者を派遣することも可能である。その場合は定まったサービス料金を病院に請求することになり、シドニー南西地域保健サービスの標準的な料金表によると 2.5 時間以内は 150 ドル、以降、15 分増すごとに 15 ドルが加算される。

公的機関ではない一般開業医（GP）には通訳サービスを一切行っていない。ただし、主要な民族グループにおいては、それぞれの民族の言語を話すバイリンガルの GP が存在し、各民族の言語で医療を受けられる。未だバイリンガルの GP が存在しない環境や専門医、私立病院等の場合は、基本的には後述の連邦政府が提供する通訳サービス（TIS National）の医者優先回線（Doctor's Priority Line：無料）を利用するか、医師や病院が提携する通訳者や患者自身で手配する通訳者のサービスを有料で受けることになる。



移民の多いオーストラリアでは、各言語の一般開業医も多い

(2) 全国翻訳通訳サービス (TIS National : Translating and Interpreting Service)¹⁵

【概要】

全国どこからでも利用可能な通訳・翻訳サービスであり、通訳サービスは、毎日 24 時間 170 以上の言語・方言に対応している。通訳形式としては、両当事者が通訳を介して三者間での電話による通訳と現地での対面通訳が採用されている。

【実施主体】

連邦政府（移民市民権省）

【実施件数・体制等】

週 7 日 24 時間体制で、1,900 人以上の契約通訳者（オーストラリア全土）を用い、170 ヶ国語以上の言語に対応している。オペレーターに自分の言語を伝え、オペレーターが該当言語の通訳者に連絡し、通訳サービスを依頼する。

【事業経費の負担者】

連邦政府及びサービス利用者

※政府機関等や医療機関（GP、専門医）との連絡については無料。ただし、オーストラリア国民及び永住者に限る。

【患者負担額】

無料（主治医も診察の際に通訳が必要な場合は、医師に医師優先ライン (Doctor's Priority Line) を使って TIS National に電話通訳を手配するように依頼する)。これは政府が提供する移住者支援の一環である。

【通訳が必要ですカード (I need an interpreter card)】

TIS National では英語が話せず通訳が必要な人々のために「通訳が必要ですカード (I need an interpreter card)」を用意している。このカードは英語の不自由な人が政府機関、地域団体、企業とのやり取りをするときに、通訳が依頼しやすくするようにと意図されて作られたものである。英語ができない人は、通訳が必要なときにただこのカードを提示すれば良い。



通訳が必要ですカード

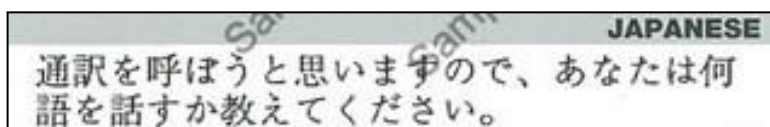
このカードには、TIS National の連絡先と希望する言語名を記入する欄があり、オーストラリア国内にいる英語以外の母国語を持つ人で、コミュニケーションの際に通訳を希望する人なら誰でも利用が可能である。

TIS National では、英語以外の母国語を持つ利用者のために、このカードを政府機関、地域団体、非営利団体に無料で配布している。また、E-mail 又は電話で TIS National に依頼することもできる。

¹⁵ http://www.immi.gov.au/living-in-australia/help-with-english/help_with_translating/

【Language Card】

TIS National では、患者等が必要としている言語を確認するために、「Language Card」を作成している。このカードを医者等に見せることで、どの言語を必要としているかを確認することができる。カードには主要 23 言語が記載されている。このカードは上述の「I need an interpreter card」と一緒に用いることができ、いったん患者等の必要な言語が確認できれば、その言語を「I need an interpreter card」に記載することで、今後、患者等は「I need an interpreter card」を使用することができる。



各言語でこのような内容のことが書かれている。



Language Card

4. 遠隔通訳の実施について（電話通訳やビデオ通訳実施があればその概要）

SWSLHD では、緊急の場合や遠隔地の場合には電話やビデオで通訳を行うことがあるほか、受診後の処方薬に係る相談や経過確認、ソーシャルワーカーなどによる健康相談など、必ずしも通院の必要がない場合にも電話やビデオでの通訳を行なうことがある。

しかし、その割合は決して多くなく全体の 1 割にも満たず、どの通訳の方法を選択するかは、医師等によって判断されるもので、患者が選択することはできない。

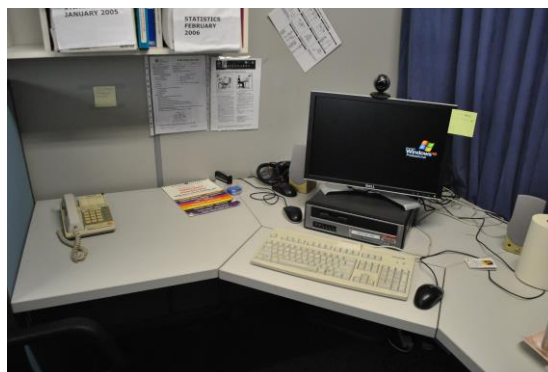
【電話通訳】

患者が病院を訪れた場合には、医者と患者がいる診察室から、医者が SWSLHD に対し、電話で通訳を要請することになる。その場合には、医者と患者の両者が同時に通訳の声を聞くことができるよう、スピーカー付きの電話で行なうことが望ましいとされている。SWSLHD には電話通訳用の電話は設けられておらず、通訳者個人の電話を用いるため通訳者はどこでも通訳が可能である。

また、患者が病院を訪れない場合においては、医者等、患者、通訳者の三者がそれぞれの場所においても通訳が行なえるよう、三者通話の機能を用いて通訳が実施されることになる。その場合においては、事前に予約した所定の時間に医師等が SWSLHD に電話をし、SWSLHD が患者、通訳者に電話をつなぐこととなる。これは、一般の電話機でも利用可能なサービスである。

【ビデオ通訳】¹⁶

基本的には、患者が通院した場合における電話通訳と同じような方法で行なわれることになるが、ビデオ通訳における場合には、ビデオ会話が可能な機器が病院に用意されていなければならない。また、通訳者は SWSLHD 内の専用の部屋（1 室のみ）で通訳を行なわなければならない。基本的には Skype のようなシステムを利用して行なわれているとのことであった。



SWSLHD のビデオ通訳ルーム

また、QLD 州では各言語でビデオ通訳の実施方法に関する資料をホームページ等に掲載している。¹⁵

その資料によると、ビデオ通訳は以下のように実施されると記載されている。

- ①通訳が必要な患者が来院したら、病院スタッフが診察の準備を行う。
- ②ビデオ会議機器が備え付けられた部屋に患者を案内する。その際、介護者、友人、家族、保護者を診察の場に同席させることができる。
- ③医療従事者が患者の近くに座り、通訳にダイヤルを行う。
- ④プライバシーの保護のために、通訳もプライバシーの保たれる部屋で待機している。
- ⑤医療従事者と通訳との短い会話を通して、お互いのことがはっきり見えること、理解できること、安心して会話ができることを確認し、診察を開始する。
- ⑥基本的に、現場に派遣される通訳と同水準のケアを受けることが可能である。

5. 災害時の対応について

(災害時に想定されている平時とは異なる対応があればその概要)

災害時の対応については、NSW 州の災害時における医療計画においても、SWSLHD においても特段設けられておらず、各病院が策定する災害時の計画の中に SWSLHD が位置付けられている。

SWSLHD によると、災害時には約 100 名の常勤通訳者を二交代制で常時出動できるように準備しようと考えているとのことであったが、近年大きな災害はないとのことで、特段の対策はとられていないようである。

¹⁶ QLD 保健省 <http://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/VRI-patients-Japan.pdf>