

第3回 多文化共生の推進に関する研究会

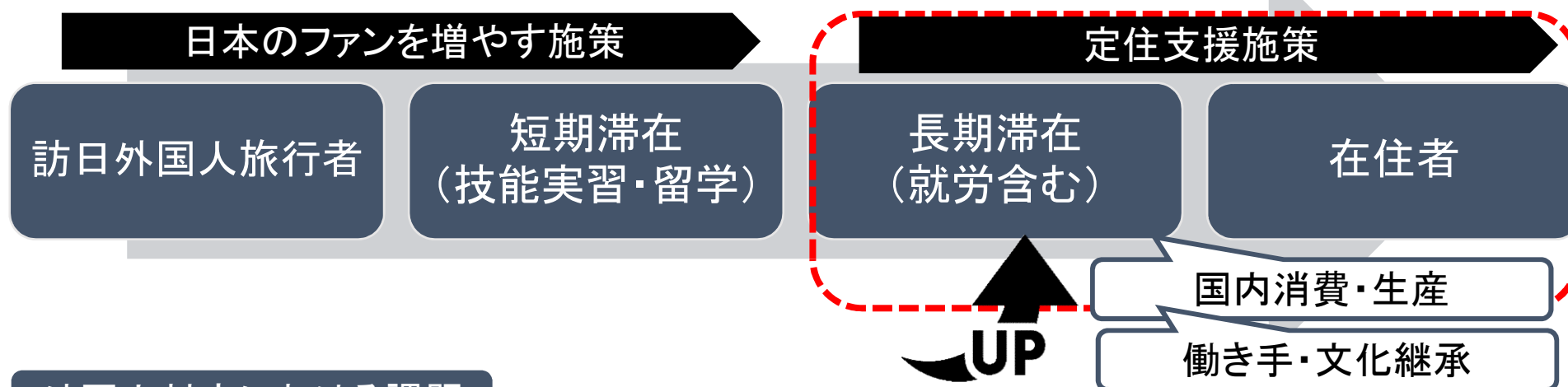
-外国人患者対応の取組と今後について-

令和2年1月31日
株式会社ブリックス
代表取締役社長
吉川 健一

本日本日お伝えしたいこと



外国人にも選ばれる自治体に



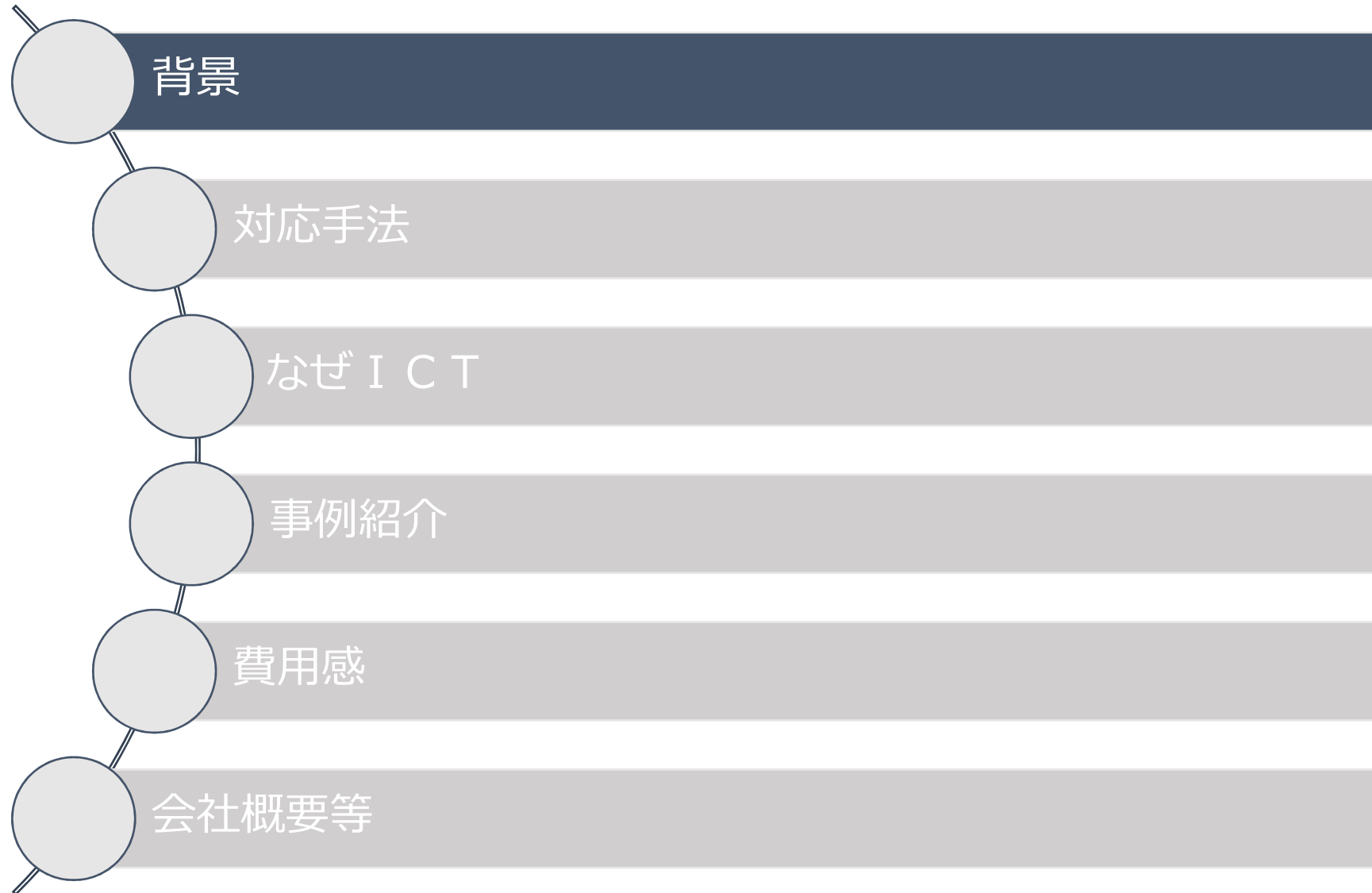
外国人対応における課題

- ・ **日本の文化・風習がわからないこと**によるトラブル(ゴミの分別や保険手続き等)
社会コミュニティに入れず育児や就学・生活の**悩みを相談できない、孤立化**
- 行政手続きの**説明不足によるトラブル**(マイナンバー・転出手続き等)
→ 社会保障サービスが十分に提供されない可能性
- 大規模災害発生時に**情報伝達が遅い**

日本人と外国人の**“言語の壁・文化の壁・心の壁”**の解消がカギ

特に医療分野においては、症状の説明や医療制度が異なるためトラブルが多い

本日本日お伝えしたいこと



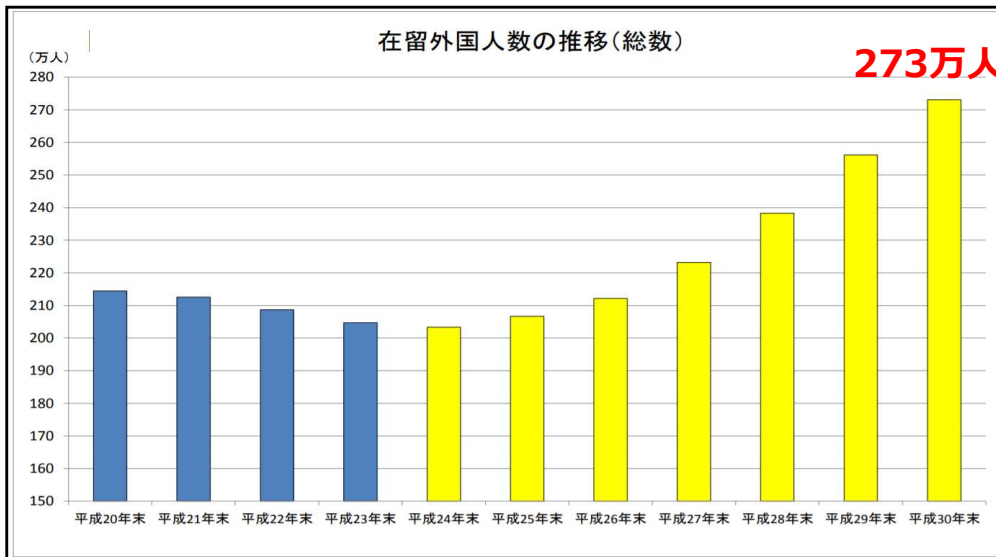
平成31年4月から新たな外国人材の受入れ制度の開始に伴い、在留外国人が日本各地において医療を受けることが予想されるため、「外国人材の受入れ・共生のための総合対策」(平成30年12月外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議)に基づき、全ての居住権において外国人患者が安心して受診できる体制の整備を進めることとしている。

また、我が国では。「明日の日本を支える観光ビジョン」(平成28年3月明日の日本を支える観光ビジョン構想会議)において、2020年に4,000万人、2030年には6,000万人の訪日外国人旅行者を目標として観光先進国の実現を目指している。訪日外国人旅行者は、2018年には3,119万人、2019年には3,188万人と著しく増加しており、今後、更なる外国人の増加が見込まれる。

このような中、健康・医療戦略推進本部のもとに設置された「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ」において、「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策」が取りまとめられ、現在、関係府省庁が連携して取組を進めている。

今後も、日本の医療機関を受診する外国人患者が増加すると思われる中、外国人患者が円滑に医療機関を受診するにあたり、医療機関だけでなく、地方自治体、観光事業者、宿泊事業者等が連携して、地域全体として、外国人患者の受入体制を構築する必要がある。

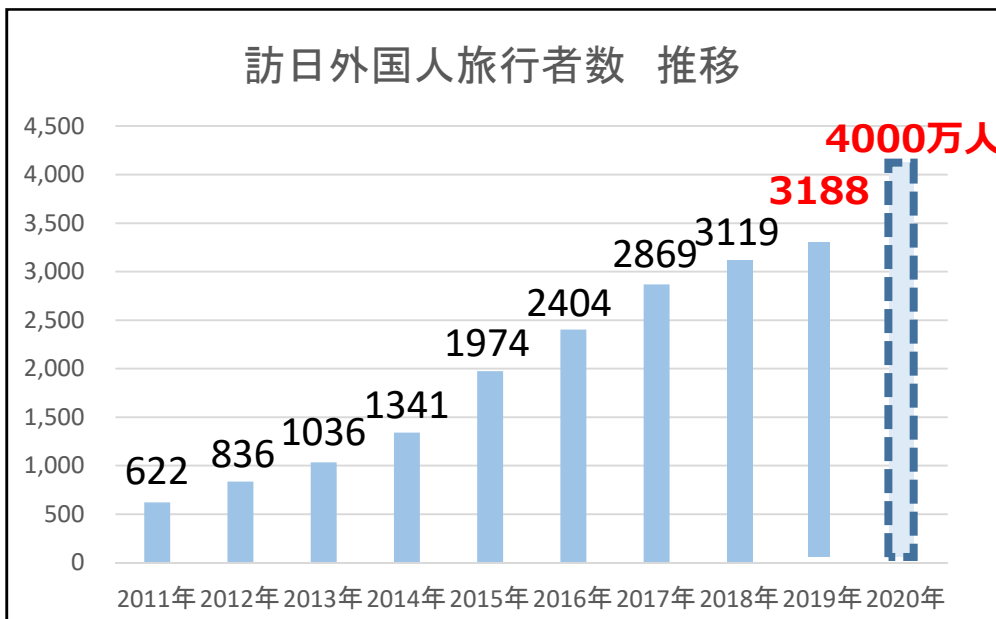
背景 -在住外国人数・訪日外国人数-



参照:法務省「平成30年末現在における在留外国人数について」

在住外国人数

平成30年末の在住外国人数は、273万1,093人で、前年末に比べて**16万9,245人(6.6%)増加**となり過去最高。増加が顕著な国籍・地域としては、ベトナム33万835人(26.1%増)、ネパール8万8,913人(11.1%増)、インドネシア5万6,346人(12.7%増)となっている。



参照:日本政府観光局「訪日外客数(2019年12月および年間推計値)」

訪日外国人数

2019年の訪日外国人数は、**前年比2.2%増の3,188万2千人**で、JNTOが統計を取り始めた1964年以降、最多となり、韓国を除く19市場で過去最高を記録した。市場別では中国が959万4千人となり、全市場で初めて950万人を超えた。英国がラグビーワールドカップ2019年日本大会開催期間中の9月10月と前年同月比80%を越える伸率を示し、初めて40万人を超えた。

本日本日お伝えしたいこと



実対応1

電話通訳

3者間・予約変更



本日本お伝えしたいこと



ICTの活用

- ・ 場所のカバー
⇒ 山間地域・離島部等で通訳者が現場に行けない、時間を要する場合でも対応可能
- ・ 人材のカバー
⇒ 稀少言語や夜間帯など現地で人員の確保が難しい場合でもサポート可能
⇒ 実際の事例を割戻して現地人材育成も可能

人マターの対応

山間地域、離島などは、通訳者が現場に到着するまで時間が掛かるケースが多い

※ 人的対応の利点

現場でホスピタリティの高い対応が可能

バイリンガルの人材を確保できる地域では、実践的なトレーニングで人材を育成可能

本日本日お伝えしたいこと



事例紹介-愛知県①

あいち医療通訳システム協議会

加入団体：

愛知県、(公社)愛知県医師会、(一社)愛知県病院協会、(一社)愛知県歯科医師会、(一社)愛知県薬剤師会、(公社)愛知県看護協会、愛知県立大学、名古屋外国語大学、県内市町村が参加。事務局をブリックスにて運営。

取組内容

- ①医療通訳者の派遣(事前予約)
- ②電話通訳提供(24時間/365日)
- ③翻訳
- ④事務局(医療通訳者育成・コーディネート業務等)



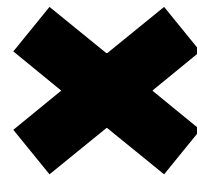
協議会は利用料金を設定しており、医療機関及び外国人患者から料金を徴収する事により、運用費を抑える事が可能になっている。

特徴

現場の人の育成 × ICTサポート

通訳センター

- ・24時間365日サポート可能
(夜間救急や遠方でもいつでも・どこでも対応が可能)
- ・観光や他分野にも精通したOPが対応



現地ボランティア

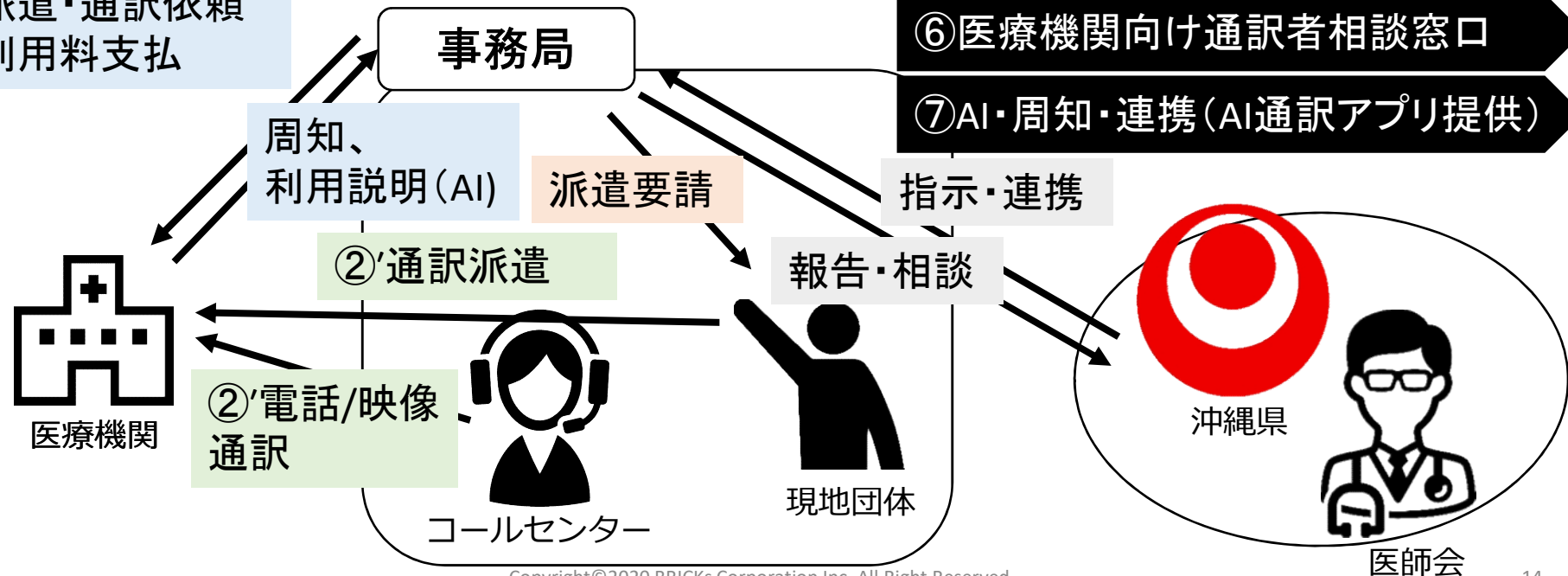
- ・現場でホスピタリティの高い対応が可能
- ・通訳センター事例を元に養成(実践的なトレーニングで現場の人材を養成可能)

事例紹介-沖縄県①

Be. Okinawaインバウンド医療通訳

沖縄県が主体となり、県内の医療機関へ電話医療通訳を提供。救急指定病院には、映像通訳を提供。
医療通訳者派遣、医療機関相談窓口、外国人観光客向け相談窓口なども対応。

- ・利用登録
- ・派遣・通訳依頼
- ・利用料支払



取組内容

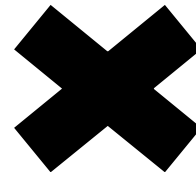
- ①映像医療通訳提供
- ②電話通訳提供(24時間/365日)
- ③翻訳
- ④医療機関向け対応相談窓口
- ⑤外国人観光客向け相談窓口
- ⑥医療機関向け通訳者相談窓口
- ⑦AI・周知・連携(AI通訳アプリ提供)

特徴

遠方地（離島部）もスピード対応

通訳センター

- ・24時間365日サポート可能
(夜間救急や遠方でもいつでも・どこでも対応が可能)
- ・観光や他分野にも精通したOPが対応



タブレット(通訳アプリ)

- ・機械翻訳と映像通訳がワンタッチで接続可能
- ・映像も可能な為、離島など現場派遣が難しい場合に現場対応に近い対応が可能

本日本日お伝えしたいこと



外国人の医療受入体制構築

【地域に合った受入体制を構築】

- ①地域の在住外国人分布
- ②対応言語
- ③対応時間

【費用負担の考え】

- ①地方行政が一旦負担
受益者負担により、利用者から徴収する事が望ましい
- ②ただし、地域のメリットが見えない、または参加者が少ない、理解してもらえない場合
一時的に公金で運用する必要がある

【対応手法】

地域性により対応手法が違う
通訳者採用が可能であれば人的通訳
難しければ、電話医療通訳、映像医療通訳の活用等、
簡単な内容はAI

本日本日お伝えしたいこと



会社概要



株式会社ブリックス <http://www.bricks-corp.com>

【資本金】 254,722千円
 【代表者】 代表取締役社長 吉川 健一
 【設立】 2010年5月17日(3月決算)
 【本社】 〒160-0022
 東京都新宿区新宿4丁目3-17
 FORECAST新宿SOUTH 4
 【TEL】 03-5366-6001(大代表)AX:03-5366-6002
 【従業員】 153名
 【事業内容】

通訳・翻訳業務
 多言語通訳センターの運営
 通訳者・バイリンガルスタッフ人材派遣
 外国語コンシェルジュサービスの運営
 多言語ホームページの作成
 メールサポート業務(外国語・日本語)



東京本社



通訳種類	医療・法律・行政など専門対応可能
サービスツール	電話通訳(2者間・3者間)、映像通訳、翻訳、AI通訳・翻訳、バイリンガル等人材派遣
特徴・資格	通訳スタッフは弊社直雇用のみ在籍 ICカードによる入室管理・監視体制 医療通訳技能認定試験取得者在籍 (一社)通訳品質評議会一般通訳検定資格者在籍 自社カリキュラムによる独自の研修プログラム

代表紹介

1992年 株式会社アドヴァン入社(東証一部:建材商社)
 2008年 C & Mソリューションズ(株)入社 多言語コンタクトセンター事業部長就任
 2010年 株式会社ブリックス 設立(上記企業より事業譲渡)
 多言語コンタクトセンター事業部長 就任
 2014年 株式会社ブリックス 代表取締役社長 就任

【主な活動】

2012年 愛知県 あいち医療通訳システム 委員
 2013年 経済産業省 MEJ 医療通訳検討WG委員
 2014年 総務省 グローバルコミュニケーション計画 委員
 2014年 国土交通省 通訳案内士ありかた研究会 オブザーバー参加
 2016年 (一社)ジャパンショッピングツーリズム協会 理事
 2016年 2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会
 小売PT 表示WG座長

2017年 一般社団法人通訳品質評議会 代表理事

2017年 ISO/TC37 国内委員会 メンバー

※(公社)日本観光振興協会、(一社)ジャパンショッピングツーリズム協会、日本百貨店協会、東京商工会議所

沖縄支店第二センター



認証	ダイヤ4組当(※)
構造	免震構造_情報管理棟 耐震構造_エネルギー棟及びビジネス棟
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・有人による24時間常駐警備 ・施設出入口に電動ゲート設置 ・施設内はICカード・静脈による認証を実施 ・情報管理棟にはアンチパスバックシステム採用

個人情報管理の資格



プライバシーマーク
登録証

たいせつにします プライバシー

■ 登録番号 第10862392(03)号

■ 事業所の名称及び所在地

株式会社ブリックス

東京都新宿区新宿四丁目3番17号

■ プライバシーマーク付与の有効期間

平成30年6月27日～平成32年6月26日

一般財団法人日本情報経済社会推進協会

JIPDEC

■ プライバシーマーク

DNV-GL

MANAGEMENT SYSTEM
SITE CERTIFICATE

登録証(証明)番号: 01180001-2005-AIS-AC08-ISM5-AC
登録証(証明)日付: 2005年1月7日
登録証(証明)有効期限: 2019年2月14日・2020年1月7日

01180-2005-AIS-HCE-ISM5-AC

株式会社ブリックス

〒160-0022 東京都新宿区新宿4丁目3番17号 FORECAST 新宿 SOUTH 4F

上記所在地の組織には、本登録証(証明)書の行番書に記載されているサイトが該当に含まれます

貴社(事実所)のマネジメントシステムは、以下の情報セキュリティマネジメントシステム規格に適合していることを証明します:
ISO/IEC 27001:2013 = JIS Q 27001:2014

認証範囲:
Webサービスの販売・開発・運営
通訳・翻訳業務の販売・運営
多言語コンタクトセンターの運営
適用宣言書第14版

サイトの主たる活動
通訳・翻訳業務の販売・運営
多言語コンタクトセンターの運営
通訳・翻訳業務の運営

発行日付
2019年2月14日

発行機関:
DNV GL - ノルウェーアシアナ
〒051-0087 東京都中央区銀座
4丁目2番20号 三井物産ビル9F

発行
菅田 広隆
マネジメント部長

QRコード

ISMS ISR008

■ ISO27001 (ISMS)

多言語電話通訳サービス



言葉の違いで困った際に専用番号に電話をかけるとバイリンガルの通訳オペレーターが電話を通して通訳をします。

多言語

外 国人のお客様と対面している場合にはスマートフォンやタブレットで通訳

お客様窓口にて



多 語コンタクトセンターの5つのポイント

- 1 充実の5ヶ国語対応**
英語・中国語・韓国語
ポルトガル語・スペイン語
- 2 24時間365日対応**
夜間や休日対応のみのご依頼も承ります
- 3 必要ときに必要な分だけオンデマンドに利用可能**
通訳者の常駐に比べて圧倒的に低価格
- 4 専門用語にも対応**
医療用語や法律用語、IT用語などの専門用語にも対応
- 5 豊富な導入実績**
経験豊富な通訳オペレーターが対応

バ イリンガルスタッフによる言語研修

日本人オペレーターの言語レベル

留学経験、帰国子女、海外企業での就業経験者など、外国語をネイティブレベルで話すことが可能なオペレータ。例えば、TOEICでは900点レベル。

外国人オペレーターの言語レベル

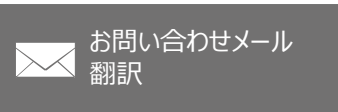
日本語検定1級合格者。敬語や丁寧語はもちろんクレーム対応や緊急対応にも豊富な経験をもつのでお客様にストレスを感じさせません。



主な納品実績

公共サービス：経済産業省/国土交通省/総務省/愛知県/奈良県/京都市/港区/世田谷区
交通機関：京浜急行電鉄グループ各社/小田急電鉄/東京急行電鉄/東武鉄道グループ各社
病院：聖路加国際医療センター/がん研究会/NTT東日本関東病院/獨協医科大学病院
通信キャリア：東日本電信電話/ジーシービー/SBIグループ各社
IT・通信機器メーカー：NECグループ各社/東京エレクトロデバイス/パナソニックグループ各社
マンション管理会社：伊藤忠アーバンコミュニティ/東京建物/三菱地所コミュニティ ほか

多言語で展開するサポートサービス





<https://interpreter-qc.org/>

【活動目的】

日本のグローバル化を担い、日本経済の活性化に貢献するため、

通訳の研究

通訳品質の標準化と向上 を通じ、

通訳産業の発展

通訳に関する正しい情報を発信

通訳者の品質を評価

通訳者の地位向上 に寄与することを目的としています。

【活動事業】

- ・一般通訳検定
(Test of Universal Interpreting : TOUI)
- ・通訳養成講座
- ・情報交換セミナー
- ・通訳者向け保険サービス
- ・通訳コンテスト
- ・通訳品質向上委員会(AI / ISO)

会員企業(理事・監事企業)

株式会社ブリックス、株式会社コングレ、ランゲージワン株式会社、株式会社Nスピーク
ピー・ジェイ・エル株式会社、CSエージェント

その他会員に通訳者(個人)、エージェントも参加いただいております。

通訳向け保険サービスについて

通訳業務対応時に発生した人的・物的損害の他、通訳の誤訳における保障サービスを提供

※業界初

※保険付帯には条件があります(一般通訳検定の合格および、評議会の会員であること)

地域における国際化が進む中で
言葉・文化・心の壁を取り除き
外国人も日本人が共生できる
社会づくりに貢献できるよう
今後も取り組んで参ります。
是非、ご意見賜れますと幸いです。

ご清聴ありがとうございました。