

観光立国施策を背景に増え続けるインバウンド、およそ2年後に迫った東京オリンピック・パラリンピック(オリ・パラ)を背景に、医療機関に迫られる外国人患者に対する対応。そのカギを握るのが、医師と患者のコミュニケーションをサポートする「医療通訳」だ。  
今回は、同分野で国内をリードする株式会社ブリックスの吉川健一代表取締役社長を招き、医療通訳の現状や今後の課題について話を聞いた。

# 医療従事者と外国人患者をつなぐ「医療通訳」 立役者が打ち明けるニーズと課題

全国2000病院が利用可能  
英語・中国語の利用が突出

高橋 医療通訳とはどういったサービスか知らない人もいます。まずはそのあたりからお聞かせください。

吉川 日本国内にはインバウンド(訪日外国人旅行)が増えていて、旅行中に病気やケガをすると日本の病院にかかることとなります。そうすると、母国語しか話さない患者と日本語を基本とするドクターのコミュニケーションを成立

させる必要があります。これをサポートするのが医療通訳者です。

高橋 ブリックスは2010年の設立にされたそうですね。どのような経緯で創業したのですか。

吉川 前職で勤めていた会社が、02年のサッカーの日韓ワールドカップの開催で訪日外国人が増えることを見据えて通訳ビジネスを始めたのが通訳事業にかかわるきっかけになりました。05年には名古屋で愛・地球博が開かれてさらに増え、いったんピークを迎えます。当時は入場者の対応を前身の会社で請け負っていました。そ

の際、たくさんあるパビリオンを

通訳者が走り回るのは大変だということなどで電話などを活用した遠隔型の通訳に取り組み始め、10年に事業譲渡という形でブリックスが独立し、私自身は14年から社長を務めています。従業員は正社員と非常勤・契約社員を含めて195人で、通訳センターには約100人が勤務、うち60%が外国籍です。

このなかで医療通訳にも対応しているのですが、来院後に駆け付けても間に合いませんから、当社は電話やテレビ電話を使った通訳をコアの事業に据えています。留意しているのは、医療情報も要配慮個人情報ということで、情報漏洩に対する管理・徹底です。センターを運営して、正社員が必ず出勤や入室を管理しています。

在宅モデルで通訳コストは安くありませんが、この情報漏洩だけは担保できないので、特に患者個人の情報がかわる医療通訳は通訳センターでしか対応できないと思います。また、ワークライフバランスに鑑みても、自宅に見ず知らずの方の治療内容や重篤な対応を持ち込

むべきではないと思っています。

高橋 現在は、どのくらいの病院が利用していますか。

吉川 東京都では聖路加国際病院やがん研有明病院など個別の病院で契約しているケースもありますが、東京都と愛知県、沖縄県は病院と当社との間に行政が入り、一括契約しているところもあります。それも含むと、全国でおよそ200カ所の病院が、ブリックスの医療通訳を利用できる環境にあります。これらの都道府県の病院は、

役所が指定した番号に電話をすれば医療通訳サービスを利用することができます。英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語は24時間対応し、タイ語、インドネシア語、ベトナム語、タガログ語、ロシア語、フランス語は日中の対応になります。入電の割合は英語と中国語で80%を超え、次いでポルトガル語、タガログ語といった順番です。

高橋 医療通訳の内容は受付業務のような比較的軽いものと、インフォームドコンセントや手術の説明など重いものがあると思います



が、いかがですか。

吉川 受付は全体の30%で、問診票を書くといった簡単なコミュニケーションが20%、これらの医療通訳のなかでも比較的容易な部類で半分です。残りはICUの対応などですが、難しいのが人間ドックの検診結果を伝えるといった案件です。生活習慣、病気・健康に

対する考えや知識量は一般的な日本人と異なりますから、その差異も踏まえて対応する必要があります。

アメリカの規格を応用して  
人材育成

高橋 日本には医療通訳の国家資

構成=大正谷成晴 撮影=下山展弘

生活習慣、病気・健康に対する考えや知識量は一般的に日本人と異なりますから、その差異も踏まえて対応する必要がありますが出てくるのです——吉川

格はありません。どのように通訳者を育成しているのですか。  
吉川 アメリカでは一部の州が認可する医療通訳の規格があるもので、それを活用しています。社内の医療通訳のマスターが現地で学び、医療通訳の基本を構築・展開しました。ただし、保険や医療制度が両国で異なりますから、日本向けの要件も加えています。

規程に関して日米に国家資格はありませんが、ISO18841という一般的な通訳の規格はあって日本も準拠しており、私も国内委員会のメンバーを務めています。同規格ではコミュニティ・リーガル・医療・カンファレンスの4つに分けて国際標準を定めていて、今後は医療通訳が国際認証制度になる流れです。よって、我々もISOを見ながら日本の資格を整備する必要があると考えています。  
高橋 データベースは、注視すべ

いたり、拠点病院には人を配置する流れを構築できたりすれば対応できると考えています。なお、東京消防庁のオリ・パラ準備室とは一昨年から契約を結んでおり、想定されるトラブルなどを学び、備えを強化しているところです。

### AIが通訳業務を丸抱えすることは不可能？

高橋 現在、スマートフォンなどで「翻訳アプリ」が出るなど、ITを活用したコミュニケーションも生まれています。いずれは「AI通訳」も広まると思います。10年後、どの程度まで実現すると思われれますか。

吉川 今は、①人がその場に立ち会って通訳、②その場に行けないところを電話でカバー、③AIを使ったソリユーション——の3段階があります。比重としては人が20%以下で、電話が70〜80%、A

通訳のように文脈を踏まえてコミュニケーションを仲介する仕事をAIが中心的に担うのは難しいでしょう——高橋



ポイントをまとめておく役割はそうです。  
吉川 おっしゃるとおり、現状はぶっつけ本番に近く、医療通訳者に負荷がかかっています。医療業界からすると医師と同じ情報量を持つてほしいという要望はありますが、現実的ではありません。翻訳・通訳の基本である「引かない・足さない・変えない」を大切にしつつ、コミュニケーションを成立させること、誤訳がないようにある程度の事前情報を取得する、医

療業界の方々が安心できるようなアクセスをいただきながら知識のアップデートを怠らないことが重要になると思います。現場に適した適応能力と言語力そして資質が大切になってくると思います。  
迫る東京オリ・パラに対する医療通訳の役割とは？

高橋 東京オリ・パラも近づいてきました。組織委員会や東京都はボランティアを募集しています。

やり取りは苦手なのです。

高橋 マッチングはできても、文脈を踏まえたうえで言葉の意味を理解することはできないということですね。実はこれがAIの本質で、私はAIが人間の知性を超えるいわゆる「シンギュラリティ(技術的特異点)」は起きないのではないかと思っています。そうなる、通訳のように文脈を踏まえてコミュニケーションを仲介する仕事をAIが中心的に担うのは難しいでしょう。

吉川 かつて、パソコンが登場した時も人の仕事が奪われると言わ

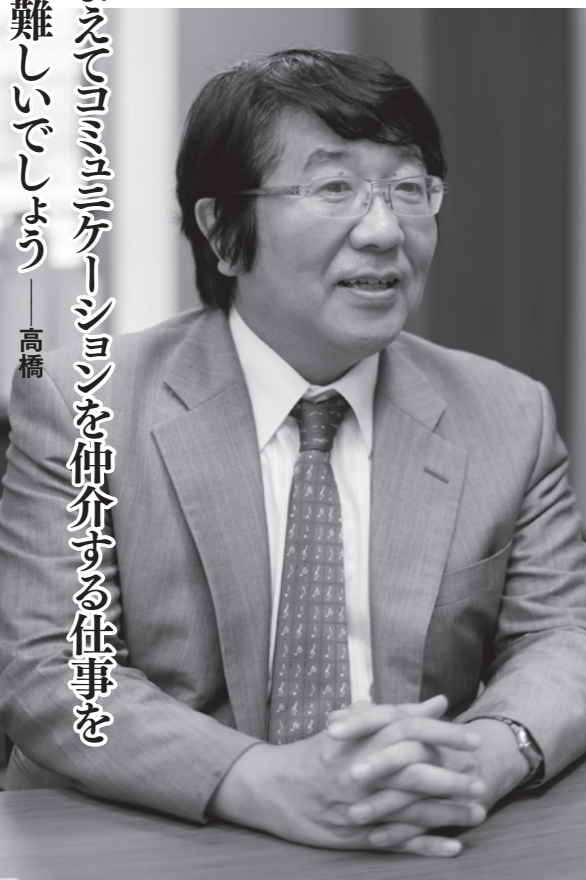
## 吉川健一

Kennichi Yoshikawa  
株式会社ブリックス代表取締役社長  
よしかわ・けんいち●1992年、明治大学商学部卒業。同年、株式会社アドヴァン入社。2008年、C&Mリレーションズ株式会社入社、多言語コンタクトセンター事業部長。10年、をC&Mリレーションズより事業譲渡された株式会社ブリックス設立、多言語コンタクトセンター事業部長。14年、同社代表取締役社長に就任。経済産業省MEJ医療通訳検討ワーキンググループ委員、総務省グローバルコミュニケーション計画委員、国土交通省通訳案内士ありかた研究会オブザーバー、一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム理事、ISO/TC37国内委員会メンバー等を歴任。

通訳もかなりの人数が必要ではないでしょうか。

吉川 オリ・パラのボランティアのうち、言語に特化したランゲージサポーターは700〜1000人が必要とされています。問題は言語ボランティアが最低限のコミュニケーションをできるかどうか。スクリーニングをかける仕組みで、私が理事長を務める一般社団法人通訳品質評議会でも実施している「一般通訳検定」を基準にしたいと考えています。

医療通訳に関しては、人が集中すると病気やケガ、事故は起きやすくなり救急搬送される可能性が高いので、医療通訳はこれらと連携して電話でサポートし、病院では当社のサービスをご利用いただ



## 高橋 泰

Tai Takahashi  
国際医療福祉大学大学院・教授  
たかはし・たい●1986年、金沢大学医学部卒業。同年、東京大学病院第1第3第2内科・麻酔科で研修。92年、同大学医学部医学系大学院医学博士課程修了(医学博士)後、米国スタンフォード大学に留学。94年、ハーバード大学公衆衛生校に武見フェローとして留学。97年4月、国際医療福祉大学医療福祉学部医療経営管理学科教授。2009年から現職。16年9月より安部内閣未来投資会議の構造改革徹底推進会合医療福祉部門副会長。

れきました。ところが、経理や会計など一部業務で人は減ったものの、多くの仕事はなくなっていない。手間は軽減しましたが、ソフトウェアの数値が正しいかどうかをチェックする人は必要で、AIの着地点もここにあると思います。専門のAIを使う人は、スイッチを切ったときでもテクノロジーに依存しないで職務を全うできないといけません。これは通訳も同じです。AIをとり入れたとしても、「誤変換」していないか常に確認する必要があります。

高橋 通訳には東京オリ・パラやAIが深くかわかり、面白い分野だとわかりました。医療通訳の医療現場での活用は、もっと進むでしょうね。本日はありがとうございます。