

消 防 救 第 82 号
令 和 2 年 3 月 27 日

各都道府県消防防災主管部（局）長 殿

消防庁救急企画室長
（公 印 省 略）

外国人傷病者に円滑に対応するための消防機関における取組の推進について（通知）

平素より、救急業務の推進につきまして御理解と御協力をいただき御礼申し上げます。

訪日外国人の増加、外国人材の受入れや共生社会の実現に向けた取組など、消防を取り巻く環境が大きく変化している中、外国人傷病者に円滑に対応していくためには、その体制を的確に整備・確立していくことが求められています。

このことから、「令和元年度救急業務のあり方に関する検討会」（以下「検討会」という。）においては、救急現場での外国人傷病者対応における課題の整理及び対応策についての議論が行われるとともに、先進的な取組事例の把握等が行われ、「令和元年度救急業務のあり方に関する検討会報告書」（以下「報告書」という。）として取りまとめられました。

このたび、報告書の内容を踏まえ、消防機関における外国人傷病者への円滑な対応を推進するため、外国人傷病者対応において有用と考えられる対策について、下記のとおり取りまとめましたので、各地域の実情に応じて、必要な体制整備・充実を図るようお願いいたします。

貴職におかれましては、貴都道府県内の市町村（消防の事務を処理する一部事務組合等を含む。）に対しても、この旨周知するようお願いいたします。

なお、本通知は、消防組織法（昭和22年法律第226号）第37条の規定に基づく助言として発出するものであるとともに、本通知の内容については、厚生労働省と協議済みであることを申し添えます。

記

- 1 外国人傷病者に対するコミュニケーションにおける留意点について
検討会において、外国人傷病者に対するコミュニケーションについては、「三者間同時通訳」及び「救急ボイストラ」を含む様々なコミュニケーション

ンツール（以下「ツール」という。）を活用することで対応可能であることが示された。

また、同時に留意点として、ツールに頼りすぎる可能性や使用に不慣れなため救急活動時間が延伸する可能性があること、また、ツールを配備していない消防機関や一つのツールしか配備していない消防機関もあることから、それぞれのツールの長所・短所を把握し、状況に応じた使い分けを考慮した上で、複数のツールを備えることが望ましいことも示されている。

このことから、各消防機関においては、上記留意点を踏まえ、必要なツールの導入に向けた検討を行うとともに、「外国人傷病者に対するコミュニケーションにおける留意点について」（別紙1）及び報告書を参考に、それぞれのツールの長所・短所を把握することや習熟訓練等を実施するなど、地域の実情に合わせて、必要な体制整備・充実に向けて積極的に取り組むようお願いする。

2 外国人傷病者における医療機関選定について

検討会においては、救急現場での外国人傷病者対応における主な課題として、医療機関選定が挙げられ、その対応策が示されたところである。

各消防機関においては、外国人傷病者対応時に医療機関選定を円滑に実施できるよう、「外国人傷病者の医療機関選定における課題への対応策について」（別紙2）を参考に、あらかじめ救急現場で活用可能な医療機関リストを作成することや外国人傷病者への対応が可能な医療機関とのコミュニケーションを図ること等について、地域の実情に応じた十分な検討を行い、円滑な医療機関選定及び救急搬送につなげる取組を図るようお願いする。

また、厚生労働省では、地域における外国人傷病者の受入れ体制の構築・強化を目指し、多様な関係者を交えた情報共有・課題解決等を協議する場の設置等への予算措置を行っており（別添参照）、令和元年度全国医政関係主管課長会議等の様々な機会を通じて、都道府県の衛生主管部（局）に案内されている。

このことから、各消防機関においては、搬送先となる医療機関との円滑なコミュニケーションの推進及び地域の外国人傷病者に対する救急・医療体制構築という観点から、各地域における協議する場等への協力要請があった場合、必要に応じて協力されるようお願いする。

3 その他

（1）外国人に円滑に対応するための取組の推進について

消防庁においては、「外国人・障害者に円滑に対応するための取組について」（平成31年3月28日付け消防消第80号、消防救53号、消防情15号消防庁次長通知）により、外国人からの119番通報等に円滑に対応できるよう、全国の消防機関における「三者間同時通訳」及び「救急ボイストラ」の導入を推進するため、市町村における導入等に係る経費について財政措

置を講じるとともに、外国人に対応するための積極的な取組を促す観点から、2020年までを導入の目標期限としている旨を通知しているところである。

このことを踏まえ、上記事項に留意し、より一層の体制整備・充実を図るよう十分な検討をお願いする。

(2) 各地域の外国人に対して行う先進的な取組について

報告書において、先進的な取組として、G20大阪サミットで活用された救急タグや東京都交通局が販売している乗車券と海外旅行保険等のサービスをセットにした東京スターキット、外国人向け広報の方法等が取りまとめられた。

これらは、消防機関と都府県の関係部局や医療機関の連携によって、外国人の増加に備えた対応を図っているもので、各取組は報告書に掲載されているので、地域の実情に応じて、必要な取組を参考とされたい。

(3) 報告書について

別紙1及び2は、報告書(P9からP25)の一部抜粋であり、報告書は消防庁ホームページにおいて公表されているので参照されたい。

(https://www.fdma.go.jp/singi_kento/kento/post-48.html)

連絡先 消防庁救急企画室

担 当 齋藤課長補佐、山口係長、勝俣事務官

TEL 03-5253-7529

FAX 03-5253-7532

E-mail : kyukyukikaku@soumu.go.jp

外国人傷病者に対するコミュニケーションにおける留意点について

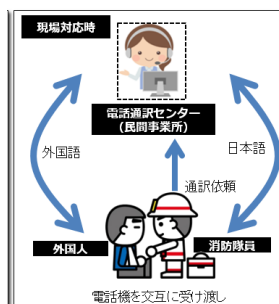
三者間同時通訳、救急ボイストラの場合

- 外国人傷病者対応連絡会参加本部からの意見では、**既存のツールを組み合わせることで対応可能**とのことだった。しかし、それぞれのツールにはそれぞれの留意点がある。
- **電話通訳センターを介した三者間同時通訳、多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」**においては、それぞれの活用場面において、以下の長所・短所が存在する。

名称	活用場面	長所	短所
電話通訳センターを介した三者間同時通訳	119番通報時 救急活動時 等	相手側からの訴えを聞き取る状況に有効 (open question) ➤ 詳細な状況の聴取が可能 〈例〉通訳者を介すことで、発生状況や既往歴、かかりつけの医療機関などの傷病者情報を伝える場合など	直接的なコミュニケーションができないため、救急隊接触時などには、言語の選定や傷病者(関係者を含む)を落ち着かせることなどに不向きであることが多い。
多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」	救急活動時 等	こちら側から聴取したい内容を聞き取る状況に有効 (closed question) ➤ ジェスチャーを含めた直接的なコミュニケーションが可能 〈例〉定型文利用や音声翻訳により接触時のICや観察・処置を行う場合や画面表示により言語選定をする場合など	翻訳技術は発展途上の技術であり、救急ボイストラに関しては、長文の翻訳が困難であることが多い。

〈留意点〉
 ➤ 各コミュニケーションツールの長所・短所を把握し、それぞれを補うことで、外国人傷病者の対応能力の向上を図ることが重要である。

三者間同時通訳



状況に応じて使い分ける

救急ボイストラ



外国人傷病者の医療機関選定における課題への対応策について

1 外国人傷病者対応における課題及び対応策

令和元年度救急業務のあり方に関する検討会（以下「検討会」という。）において、外国人傷病者対応における主な課題として、医療機関選定による現場滞在時間の延伸にあることが示され、一部の消防本部では、全救急事案と外国人傷病者対応事案を比較すると、車内収容から現場出発までの時間に約 7.6 分の差が認められた。

外国人傷病者の医療機関選定における課題への対応策として、国際的大規模イベント開催時と平常時における対応という 2 つの観点で、検討を行い、外国人傷病者対応における医療機関選定の課題への対応策が、以下のとおり示された。

(1) 国際的大規模イベント開催時の対応策

国際的大規模イベント開催時の対応策としては、G20 大阪サミットにおいて活用された「事前に救急隊へ配布されていた医療機関連絡表（以下「医療機関連絡表」という。）」の改善が、有効な取組であると考えられる。

この取組は、G20 大阪サミット開催中に母国語のみ会話可能な外国人が傷病者となった救急事案において、現場滞在時間の延伸が認められたことを契機に、消防機関と衛生主管部局が連携して、その原因を確認し、改善を図ったものである。

主な原因としては、病院選定において、医療機関連絡表を活用したが、対応可能言語や対応可能時間帯などの詳細な情報が記載されていなかったため、医療機関連絡表の上部から記載されている順番に病院連絡を行ったことが考えられた。

そこで、外国人対応医療機関を事前に指定するだけでなく、対応可能言語や対応可能時間帯などの正確かつ詳細な情報を記載するとともに、終日対応可能な医療機関を色分けし、救急現場で活用しやすい医療機関の一覧表を改めて作成し、各救急隊に配布し活用を促すことで、医療機関選定時間の短縮を図った（図表 1、図表 2）。

図表 1 医療機関連絡表（改善前）

外国人患者対応受入医療機関								
(救急隊専用電話番号については取扱い注意)								
No.	医療機関名	所在地等	対応診療科目					
			内科	循環器 内科	外科	整形 外科	脳神経 外科	歯科
1	〈改善前〉 医療機関名、場所、 連絡先、対応診療 科目のみ記載		○	○	○	○	○	○
2				○				
3			○					
4			○	○	○	○	○	

図表2 医療機関連絡表（改善後）

NO	医療機関名	内科	外科	歯科	6月28日			6月29日			6月30日			
					終日・事前連絡で通時状況により対応可	終日・事前連絡で通時状況により対応可	終日・事前連絡で通時状況により対応可	終日・事前連絡で通時状況により対応可	終日・事前連絡で通時状況により対応可	終日・事前連絡で通時状況により対応可	終日・事前連絡で通時状況により対応可	終日・事前連絡で通時状況により対応可	終日・事前連絡で通時状況により対応可	終日・事前連絡で通時状況により対応可
1	〈改善後〉 ・対応可能言語、 対応可能時間帯を 詳細に記載 ・終日対応可能な医 療機関を黄色に色分 け	○	○		英語	英語	英語	英語	英語	英語	英語	英語	英語	
2		○			9:00-17:00(他城医療連携室()に日本語でサミット関係者である旨を申し出て、簡単に症状や氏名、生年月日、性別、対応言語の事前連絡があれば個別に対応する)									
3		○	○		英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語									
4		○	○		8:30-17:20(事前連絡で通時状況により対応可)									
5		○	○	○	9:00-19:00									
6		○	○	○	9:00-16:00(11:30受付分まで)									
		循環器科 内科 外科	心臓血管 外科		終日(時間外16:00~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日(時間外11:30~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日(時間外11:30~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日(時間外11:30~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日(時間外11:30~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日(時間外11:30~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日(時間外11:30~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日(時間外11:30~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日(時間外11:30~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	
					英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	

このことから、国際的大規模イベント等開催時には、図表2のように対応可能言語や対応可能時間帯などの正確かつ詳細な情報を記載した医療機関の一覧表を作成し、救急隊や指令室等と共有することで、外国人傷病者の医療機関選定に役立つことが期待できる。

しかし、「対応可能言語や対応可能時間帯を正確かつ詳細に把握するには、外国語対応可能な医師や医療通訳者などの方々の勤務時間を把握する必要があることから、国際的大規模イベント等のような開催期間が限られている状況での活用に限定されるのではないか」という意見や「VIPなどの国際的大規模イベント関係者向けの対応と観客などの一般向けの対応を分けて対応方法を準備しておくことも重要である」との意見もあるため、国際的大規模イベントの規模や開催期間など状況に合わせて、必要な対応方法を検討することが望まれる。

(2) 平常時における対応策

平常時における対応策については、事前に外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト（以下「医療機関リスト」という。）を活用することが有用であると考えられる。

医療機関リストとは、厚生労働省と観光庁が連携して、都道府県が選出する、外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関を取りまとめ、対応言語や診療科目等を一元化したリストであり、令和元年7月から厚生労働省のホームページ*1で公開され、9月からは観光庁のホームページ*2でも公開されている（図表3、図表4）。

*1 厚生労働省ホームページ (https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05774.html)

*2 観光庁ホームページ (https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)

図表3 医療機関リスト掲載情報

- 医療機関リストの掲載情報—
- 都道府県 ●医療機関名（日本語・英語） ●郵便番号 ●住所（日本語・英語） ●電話番号 ●受付時間 ●WEB サイト
 - 対応診療科と対応外国語 ●利用可能なクレジットカード ●その他利用可能なキャッシュレスサービス ●24時間365日対応可否
 - 災害拠点病院 ●外国人受入環境整備事業の対象医療機関 ●JMIP（ジェミップ） ●JIH（ジャパンインターナショナルホスピタルズ）
 - 都道府県が選出する外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関 カテゴリー1：入院を要する救急患者に対応可能な医療機関
カテゴリー2：診療所・歯科診療所も含む外国人患者を受入可能な医療機関
 - 医療機関種別 ●救急医療体制 ●外国人患者対応の専門部署の有無及び対応言語・対応可能日時
 - 外国人向け医療コーディネーターの有無および対応言語・対応可能日時 ●医療通訳者の有無および対応言語・対応可能日時
 - 遠隔通訳の有無および対応言語・対応可能日時 ●その他の言語サポートの有無および対応言語・対応可能日時

図表4 医療機関リスト（実際のExcel表）

各地域における医療機関の数が違うことから、医療機関リストを活用する際には、その実情に応じて活用方法を検討する必要がある。

管内の医療機関数が多い地域においては、医療機関リスト掲載情報のうち、必要な情報をピックアップし、救急現場で活用しやすい形に加工し、各救急隊に配布するという方法がある。また、管内の医療機関数の少ない地域においては、医療機関リストの情報を基に管内及び近隣の医療機関との間で掲載情報に関する調整などを行った上で、外国人傷病者の受入れ体制についての情報を救急隊に共有する等の方法がある。

なお、いずれの地域にあっても外国人傷病者の医療機関選定を円滑に行うためには、各地域における外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関とコミュニケーションを取り、実情を把握することが重要である。

国際的大規模イベント（ラグビーワールドカップ2019日本大会、G20大阪サミット等）への対応を実施した消防本部や訪日・在留外国人が多い地域を管轄する消防本部から実際に活用した上での意見を基に、医療機関リストを救急現場で活用可能な形に加工した案として「管内の医療機関数が多い地域向け」及び「管内の医療機関数が少ない地域向け」の2種類を作成したので、参考とされたい。

ア 管内の医療機関数が多い地域向け（案1）（図表5）

〈作成手順〉

- ・医療機関リストから所属する各都道府県を抽出する。
- ・医療機関リストの項目のうち、「救急医療体制」から二次救急医療機関及び三次救急医療機関を抽出する。

- ・医療機関リストを簡素化するため、救急隊が医療機関選定の参考にできると考えられる項目（例：都道府県、医療機関名、住所、電話番号、受付時間、対応診療科と対応外国語、24時間365日対応可否等）を選び、それ以外は削除する。
- ・自地域管内の医療機関のみ色分け（黄色）する。
- ・対応言語を日本語表記に置換する。

〈作成時の考え方〉

- ・A4サイズで縦向きに印刷することを想定しており、使用頻度の少ない情報を削除し、多くの医療機関を記載する。
- ・管内の医療機関数が多い場合、かかりつけを除き、救急現場で初期救急医療機関を選定することは少ないと考えられるため、二次救急医療機関及び三次救急医療機関を優先して記載する。
- ・現場での見やすさを優先し、選定することが多いと考えられる管内の医療機関を色分けする。

図表5 管内の医療機関数が多い地域向け（案1）

都道府県	医療機関	住所	電話番号	受付時間	対応診療科と対応外国語	24時間365日対応可否
〇〇県	〇〇病院	〇〇市●区□町2-9-1	〇〇-〇〇-〇〇	月-金:8:30-11:30,13:30-16:30★ 土:8:30-11:30	内科:英語、中国語／整形外科:英語	○
〇〇県	〇×協同病院	〇〇市●区□町5-3-1	〇〇-〇〇-〇〇	月-金:8:30-17:00★土(第3土曜日を除く):8:30-12:30★※対応可能な言語は事前に要相談。常駐の医療通訳は不在なので当日の対応は不可。		○
〇〇県	医療法人〇〇会 ××病院	〇〇市●区□町1-5	〇〇-〇〇-〇〇	月-金:9:00-11:00,14:00-16:00★ 第1,3,5土曜日:9:00-11:00	内科:英語／外科:英語／小児科:英語／皮膚科:英語／脳神経外科:英語／泌尿器科:英語／整形外科:英語／眼科:英語／耳鼻咽喉科:英語／産科:英語／婦人科:英語	○
〇〇県	△△総合病院	〇〇市●区□町3-8	〇〇-〇〇-〇〇	月-金:8:30-11:30,13:30-16:30★ 土:8:00-11:30	救急科:英語	○
〇〇県	●●病院	〇〇市●区□町2-5	〇〇-〇〇-〇〇	月-土:8:30-11:30、13:30-16:30	内科:英語／外科:英語／脳神経外科:英語／整形外科:英語	

イ 管内の医療機関数が少ない地域向け（案2）（図表6）

〈作成手順〉

- ・医療機関リストから、搬送することが多い又は搬送経験のある医療機関のみ抽出する。

2 その他（医療機関側の課題と政府における対応）

外国人傷病者における医療機関選定においては、医療機関側の事情に応じて応需状況が左右されることが多い。

そのことについて、これまで医療機関においては、外国人患者を受け入れるに当たって、言語の違いによる意思疎通の問題等が指摘されており、厚生労働省において、医療通訳者や医療コーディネーターの配置、院内案内表示の多言語化等を通じて、外国人患者受入れ体制が整備された医療機関の整備が進められているところである。

一方、訪日外国人旅行者数の増大に伴い、医療機関だけでは対応困難な複雑な事例や、高額の未収金発生事例等を通じて、これまで想定や顕在化しなかった課題が明らかになってきていることから、政府の健康・医療戦略推進本部の下に設置された「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」*3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」がまとめられている。

これを受け、厚生労働省において、訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する諸課題について検討することを目的として、「訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会」*4が開催されている。この検討会の中で外国人旅行者等の医療の提供に関する諸課題に関して、関係府省庁が連携し、それぞれ取組を進めていることが報告されている。

このような状況を踏まえ、医療機関選定における課題への対応策の一つとして、消防本部と医療機関との円滑なコミュニケーションは重要であり、医療機関との連携を進めていく上では、消防本部においても医療機関側の状況についても注視していくことが望ましいと考えられる。

*3 第3回 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（首相官邸ホームページ）
(https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kenkouiryou/kokusaitenkai/gaikokujin_wg_dai3/gijisidai.html)

*4 第6回 訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会（厚生労働省ホームページ）
(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_06245.html)

都道府県単位の外国人患者受入体制整備

- 外国人患者の受入体制に係るニーズやリソースは都道府県ごとに異なり、優先課題も大きなばらつきがある。
- 増加が続く外国人を単独医療機関で受け入れるには限界があり、**医療機関に対する支援とともに、地域での受入体制への支援が重要。**

都道府県単位の外国人患者受入体制整備に対する支援

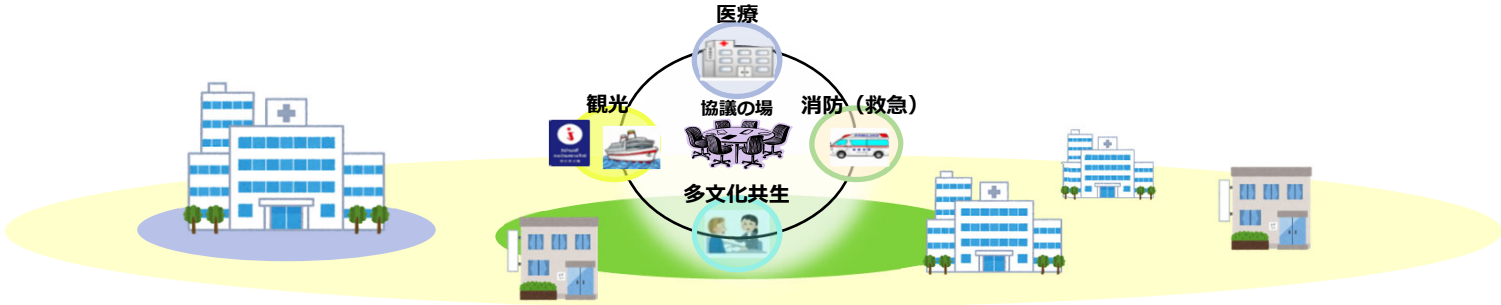
都道府県単位の医療・観光等連携ワンストップ対応（必要な経費を補助）

- ・ 都道府県に、地域の課題の協議等を行う業界分野横断的な関係者による協議会を設置し、実態の把握・分析や受入医療機関の整備方針の協議、リスト作成と関係者への周知、地域の課題の協議などを行う。
- ・ 都道府県に、医療機関等から寄せられる様々な相談にも対応できるワンストップ窓口を設置する。

地方自治体のための外国人患者受入環境整備に関するマニュアル

地域の課題の協議等を行う業界分野横断的な関係者による協議会

都道府県の設置するワンストップ窓口



地域における体制整備の好事例

- ・ 在住外国人が多い地域において、親が受診する際に子どもに学校を休ませて通訳として同行させるケースが見受けられ、問題が顕在化。
- ・ 医療部局が主体となり、関係各所を交えて課題把握と取組の方向性を検討。
- ・ 検討を元に、医療機関・保健センターに医療通訳を派遣する事業を試行。
- ・ これが医療通訳の直接雇用につながり、また、安心して受診できる病院があると外国人が他県から引越してくる例も出てきた。

病院における体制整備の好事例

- ・ 在住外国人の伸びに比例して外国人患者への対応の重要性が増加。
- ・ 専門部署を設けず兼任で国際部を早急に発足
- ・ JMIP（外国人患者受入れ医療機関認証制度）の取得、ホームページ・院内掲示物・手続書類などの多言語化、タブレット端末を使用した医療通訳の導入を目標に掲げ、院内体制整備
- ・ 多言語対応ツールのマニュアル作成等の取組を進めることで、スタッフの外国人患者対応能力も上昇し、外国人患者の来院数が増加

※好事例については「医療機関のための外国人患者受け入れ情報サイト」を参照