

海外事務所 だより

イギリスの医療制度および 医療通訳の現状について

ロンドン事務所所長補佐 野原 成彦 (滋賀県派遣)

ロンドン事務所

はじめに

イギリスといえば、かつて「ゆりかごから墓場まで」と称され、福祉(社会保障制度)が充実している印象を受ける方が多いと思います。そこで、今回は福祉制度の中でも医療制度と多民族国家イギリスにおける医療通訳サービスの現状について紹介したいと思います。

イギリスの医療制度

イギリスの医療制度、国民医療保健サービス(NHS: National Health Service)以下、NHS)は戦後、一九四八年に健康管理を目的として支払能力にかかわらず、医療を必要とするすべての人のための医療サービスとして誕生しました。NHSは、税金によりそのサービスの経費が支払われて

おり、中央政府の保健省が、サービス管理に責任を負っています。この制度は、イギリスに住む人には、誰でも無料で医療サービスを提供するという理想的な制度ともいえます。しかしながら、現実にはGP (General Practitioners: 一般医)と呼ばれるNHSの医師に診てもらうために予約を入れても、予約が取れたのは五日後で、受診時には症状がなくなっていたとか、手術してもらったための「待機リスト」も有名な話で、手術によつては受けるという決断をしてから年単位で待たないといけない、というような状況もあります。

NHSトラスト

時代を経るに従って組織疲弊を起こし、効率的で質の高い医療を提供できなくなったNHSは、その後一九九〇年にサッチャー政権下で改革が行われ、「NHSトラスト」

という組織が各地につくられました。これは、完全に保健省の統制下にあった保健サービスを、地域ごとに独立させ、サービスの効率を上げることが目的としたもので、トラストとは、病院や地域の医療サービスの運営母体のことを指します。

その後、一九九七年にブレア労働党政権が誕生したのを契機に、不必要な競争を排除し、協力的なパートナーシップへ移行することで、信頼できる医療を目指し、さらに改革が進められました。そして、二〇〇〇年七月には、一〇カ年のアクションプランとして、「NHSプラン2000」が作成されています。このNHSプランの特徴は、NHSの地方組織(初期医療トラスト)や健康局(後にイングリランドでは、「戦略健康局」に発展統合)と地方自治体の社会サービス部門の連携強化を求めたことや、サービスの提供に優先順位を付け、がんや心臓疾患の治療を優先させることを目指したことなど

が挙げられます。
トラストの種類

- (1) 急性期トラスト (Acute Trust) : 通常の総合病院の集合体
- (2) 初期医療トラスト (Primary Care Trust) : 地域に根差した一次医療を担っていく一般医などを含めたトラストで、NHS予算の七五%を占める。
- (3) 救急搬送トラスト (Ambulance Trust) : 救急車などの搬送のみ扱う。
- (4) ケアトラスト (Care Trust) : 新しくできた形態のトラストで、「治療」というよりケアに焦点を当てた保健サービスを提供する。
- (5) 精神保健トラスト (Mental Health Trust) : 精神疾患関連は別枠にトラスト形成していることも多い。



↑バーミンガム子ども病院。急性期トラストの一つ



↑ケント救急搬送トラストの救急車両

医療通訳制度について

ロンドンだけでも、二〇〇以上の言語が話されている多民族国家のイギリスでは、医療現場における通訳のニーズも高いと思われませんが、実際には、全国規模の医療通

訳の派遣制度は存在せず、全国サービスとしてあるのはNHSが提供する電話通訳制度だけとなっています。

初期医療トラストやNHS団体、地方自治体を含む公的機関は、法律により助けを必要とする利用者に対して、言語やコミュニケーションの支援を提供することが義務付けられています。英語でのコミュニケーションが困難な人や、手話だけが使える人のため、現在英語以外の言語での情報提供サービスは不可欠となっています。

全イングランドにあるコールセンターを管轄しているNHSダイレクトは、コールセンターや他団体を取り扱った症例を基に電話によるアドバイスや、できる限りの地域情報の提供を行っています。また、看護指導員や健康情報相談員についても、問い合わせに対して、適切な回答を行うこととなっています。

二〇〇四年一〇月に、NHSダイレクトは、利用者に通訳や翻訳、手話通訳を提供するため、国内のサービス提供会社の一つ Bowne Global Solutions と契約を締結し、英語での会話が困難、もしくは英語以外の言語での会話を希望する利用者は、診察の間電話による通訳を受けることが可能となりました。通訳サービスはどのような言語であろうと二四時間三六五日提供されています。

NHSダイレクトは、全情報を英語以外で備えている情報接続センター (Access to

Information Centre) を設立することにより、英語を母国語としない人々の情報アクセスの改善を図っています。NHSダイレクトが締結した契約には、手話や翻訳、電話通訳サービス提供のための、全NHS団体向け枠組み契約が含まれており、各トラストは契約を通じてサービスを購入することで、スケールメリットやサービスの標準化、品質保証などの利益を得ることができるとともに、患者向けのパンフレットなど、翻訳された資料をオンラインデータベースで共有することも可能となっています。

以上のような電話による通訳サービス以外に、通訳者の医療現場への派遣サービスを希望する場合は、各病院やNHS団体が、独自にシステム(制度)を構築する必要があります。そこで、次に「ウェスト・ハトフォードシャーNHS通訳サービス」の事例を紹介したいと思います。

ケーススタディ: ウェスト・ハトフォードシャーNHS通訳サービス (West Hertfordshire NHS Interpreting Service) [URL](#)

ウェスト・ハトフォードシャーNHS通訳サービスは、ハトフォードシャー・カウンティ・カウンシル内の四つの初期医療トラストとパートナーシップ・トラスト(注1)を対象として、通訳派遣を行うサービスであり、その事務所はロンドンの北に位置するセント・アルバーンズ初期医療トラスト内

にあります。

(注1) NHSとハトフォードシャー・カウンティ・カウンシルが共同してつくった、医療サービスを提供する組織。

1 サービスの概要

ウエスト・ハトフォードシャーNHS通訳

サービスは五年前から提供されており、

正式な制度となる前に、既に前任者が通

訳予約のための通訳者登録、および団体

が通訳者予約を電話で行える制度を確立

していました。いくつかの医療機関では、

既に同様の制度を確立しており、例えば

同じカウンティ内のワトフォード(War-

ford)では、母子グループを管轄する保健

師が面接の際に通訳に同席してもらったこ

とが可能となっております。そのような医療

通訳派遣サービスは、法的に義務付けられ

ているというよりは、利用者や病院関係者

からの要望によって実施されたものです

(医師や医療関係者に対する規約と同様

に、すべての人に公平なサービス提供を推

進するよう法律で言及されています)。ま

た、このサービスを通じて手話通訳を派遣

することも可能ですが、利用料が割高と

なるほか、通訳者の不足などの問題を抱

えています。また、サービスは、一名の常

勤職員によって運営されており、年間予算

は三万二〇〇〇ポンド(約六四〇万円)と

なっています。ただし、これには人件費は

含まれておらず、純粋なサービス提供費の

みとなっております。

2 地域やコミュニティに対するサービス
の提供について

当通訳サービスは、域内の初期医療ト

ラストに携わる人々(自治体の看護師、保

健師、一般医(General Practitioners、

GP)(注2)、看護師見習い、セラピスト等)

やパートナースhip・ラスト、精神保健サ

ービス(高齢者を対象とするものを含む)、

障害者教育に関与する機関に提供されて

います。また、サービス提供は、精神保健

社会サービスに対しても行われており、こ

れは費用負担を行うカウンティのサービス

向上に役立っています。

(注2) 地域社会において、初期医療を受け持つ開業医。

患者は、まず一般医にかかった上で、一般医が必要と判

断した場合に、専門病院等へ紹介されることとなります。

3 通訳者について

頻繁に利用される一七言語については、

通訳者の登録リストを作成しており、ほ

かにも一〇社程度の通訳者斡旋業者を活

用しているため、プールされている通訳者

の総数自体はかなり多くなっています。

通訳者は、英国言語学会(the Institute

of Linguists)が提供するDAS-I(Diplo-

ma in Public Service Interpreting)(注3)

の資格を取得することが奨励されていま

すが、必須条件とはなっておりません。

(注3) 公的機関向け通訳者の国内統一資格。

4 通訳費用について

一時間当たり一五・九四ポンド(約三二〇〇円)。通訳の最少時間は一時間となっており、以降一五分ごとに課金されます。

また、交通費はマイル(二マイル以下六km)ごとに課金されるシステム。費用は各ラストが支払うため、患者は支払う必要はありません。

5 通訳者派遣のプロセス

医療関係者からアポイントがあった段階

で、最適な通訳者のアレンジを行い、依頼

者と通訳者双方に予約の確認が行われま

す。支払い明細などの情報は、すべての予

約記録を保存するため、データベースに入

力されます。

おわりに

二一世紀を迎え多文化共生の必要性が認識され、バリアフリーが当然のこととして受け入れられる時代になりましたが、外国人が日常生活を送る中で、直面する大きな問題の一つが医療関連だと思われま

す。また、その問題となる大きな要素が言葉のバリアです。このような中、「医療通訳」に対するニーズは非常に高まっていますが、その一方で命にかかわる業務でもあり、守秘義務、誤訳による医療過誤など繊細さかつ重責を伴う業務ともいえます。

日本では、その制度化について現在議論が進んでいるところだと聞いていますが、現在海外で生活している生活者として、また、元医療機関勤務者として今後の動向をフォローしていきたいと思えます。

海外生活 だより

ロンドン事務所

憧れのグラスコート

ロンドン事務所所長補佐 岩尾 幸一（神戸市派遣）

はじめに

イギリスはテニス発祥の国。さぞかしテニスが盛んだらうと勝手なイメージを持って渡英したのですが、圧倒的な人気を誇るサッカーと比べてテニスはマイナーな存在。張り切って持ってきたテニスラケットも、なかなか出番がありませんでした。

そうはいつても「ウィンブルドン」として知られる全英オープンテニス大会が開催される六月下旬の二週間は、イギリス人のテニス熱が一気に過熱します。この時期はテニスコートを予約するにも苦労するほどで、普段はテニスをしないう人までテニス通になったりするのも面白いところです。

ウィンブルドンは四大大会唯一のグラス（天然芝）コート。全米・全豪のハードコート、

全仏のクレイ（赤土）コートと比べると、やはり天然芝はイギリスのイメージに重なる気がします。しかしながら芝のコートは維持費が高いことから、イギリスでも残っているのは一部の高級テニスクラブのみ。ロンドンでは芝のコートでプレーできるかなと期待していたのですが、どうやら実現は難しそうです。一般の公営コートはハードコートが大半を占めていて、日本でメジャーなオムニコート（砂入り人工芝）もイギリスでは少数派。

ちなみにウィンブルド



↑ロンドン北西部にあるリージェンツ・パークのテニスコート

ンのセンターコートが使用されるのは、一年を通してウィンブルドンの大会期間中のみ。それ以外の期間は年間を通して芝生の管理が行われています。それだけに前年の優勝者が登場する開幕ゲームでは、芝の青さがまぶしいくらいです。

ウィンブルドン現象

ところで「ウィンブルドン現象」という言葉聞いたことはありませんでしょうか。国際金融市場の中心として知られるロンドンのシティも、活躍するのはアメリカやヨーロッパ各国の外資系金融機関が大半です。金融の自由化を進めた「ビッグ・バン」がもたらした激しい競争の結果、イギリスの金融機関の多くが市場から淘汰されてしまったのですが、地元の手が活躍できないテニスの世界と重ね合わせて「ウィンブルドン現象」といいます。

サッカーのプレミアリーグでもチームの国際化は進んでいて、昨年はロンドンを本拠地とするアーセナルがベンチ入りした選手すべてを外国人で占めて議論を巻き起こしましたが、同じくロンドンを本拠地とするチェルシーも「多国籍チーム」として有名で、豊富な資金力を背景に各国の代表選手を次々と獲得しています。それでも地元のチームを応援するのはロンドンっ子のコスモポリタン性を感じるどころですが。

そしてテニスはサッカーと比べてもさらに

世界で活躍するプレーヤーが少ないスポーツです。現在世界ランキング一〇〇位以内に入っているイギリス人選手は男子が三人で、女子はゼロ。国内で長らくトップの座を守っているチーム・ヘンマンも、四大大会での優勝経験はありません。

しかし、ここに来て注目を集めているのが昨年のウィンブルドンで初出場ながらベスト16まで勝ち進んだ、若千一八歳のアンデイ・マレー(こちらはマリーと発音)。

イギリスのエース、ヘンマンが二回戦で敗れた後はイギリス中の期待を一身に集め、昨年初めには四〇〇位台だったランキングも昨年末には六〇位台に。

世代交代を最も印象付けたのが、マレーがヘンマンを破った昨年一〇月の試合です。ヘンマンがイギリス人に敗れるのは七年ぶりのことで、こちらでは大きく報道されました。

ウィンブルドンの男子シングルスでイギリス人選手が最後に優勝したのは、ポロシャツのブランドで有名なフレッド・ペリーの一九三六年。まだまだ世界の壁は厚いですが、イギリス人が活躍するウィンブルドンも遠くない将来かもしれません。

ウィンブルドン観戦記

仕事を終えて、駆け足で同僚とチューブ(地下鉄)に乗り込む。会場までは三〇分程ですが、それからチケットを求める長い行列に並ばなければなりません。

イギリス人は行列好き

(?)で知られますが、一時

券は一〇ポンド(約二〇〇〇円)。サッカ

ーなどほかのプロスポーツと比べると、これで一流のプレーが観られるのだからリーズナブルだと思えます。さすがに夏の日照時間が長いイギリスだけあって、試合は九時過ぎまで行われています。

夕方からの当日券ではセンターコートなどのビッグ・マッチは観られません。既に帰った人のセンターコートのチケットが会場内で再販売されています(再び長い行列を覚悟しなければいけません)。このチケットの売り上げはすべて慈善団体に寄付されていて、こうしたところはチャリティ活動が活発なイギリスらしいと感心します。

最後に

昨年のウィンブルドンは天候に恵まれ、ほぼ予定通りに試合が消化されました。しかしながら、例年この時期は雨に悩まされていて、楽しみにしていた第一シードのロジャー・フェデラー選手の試合も残念ながら雨で順延となってしまいました。その



↑当日券を求める列の長さは1km以上

ため、これまでも何度か検討されてきたセンターコートへの屋根の設置が昨年ついに決定され、二〇〇九年にも完成することとなりました。屋根は開閉式で、自然光を取り入れるために半透明の素材が使用されます。歴史と伝統を重んじるウィンブルドンでセンターコートの姿が変わることに反対する人もいますが、天候で試合スケジュールが左右されることもなくなることから、プレーヤーの間では賛成意見が多数を占めています。

二〇一二年に開催が決まったロンドンオリンピックでは、もちろんウィンブルドンがテニス競技の会場となります。その頃にはマレー選手も全盛期を迎えるでしょう。どれだけのイギリス人選手が活躍しているか、楽しみにしたいものです。



↑センターコートに登場したロディック選手。最速240km/hのサーブはかなりの迫力