

1 外国人傷病者対応

1 外国人傷病者対応

(1) 外国人傷病者に対する救急活動の課題と取組

① 課題と取組(時系列)

| フェーズ | 準備段階 | 入電時 ← 入電～現着 → | 現場活動 ← 接触～車内収容～現場出発 ※病院連絡 → | 病院選定 |
|------|--|--|--------------------------------|--|
| 課題 | <ul style="list-style-type: none"> ○様々な国からの訪日外国人への救急対応 ○テロ発生の可能性 ○職員の外国人傷病者への対応能力向上 | <ul style="list-style-type: none"> ○外国人からの通報の増加 | | <ul style="list-style-type: none"> ○病院選定が困難(現場滞在時間の延伸) |
| 取組 | <ul style="list-style-type: none"> ○救急車の適正利用、医療機関の受診方法の広報(HP及び資料配付) <ul style="list-style-type: none"> > 救急受診ガイドの英語版のHP掲載 > 空港、宿泊施設に外国人向けパンフレットやポスター等の配布 ○外国人傷病者対応訓練 <ul style="list-style-type: none"> > 国際的大規模イベント関係施設とのテロ等を想定した訓練 > 空港と連携した訓練、通訳との連携 ○他機関との連携 <ul style="list-style-type: none"> > 救急タグ活用連携 | <ul style="list-style-type: none"> ○コミュニケーションツールの活用 <ul style="list-style-type: none"> > 電話通訳センターを介した三者間同時通訳、救急ボイストラ等 <p>※コミュニケーションにおける課題は、既存のツールの組み合わせで対応可能</p> | | <ul style="list-style-type: none"> ○医療機関情報の事前把握 <ul style="list-style-type: none"> > 国際的大規模イベント期間中の外国人対応医療機関の事前指定(G20大阪サミット) > JMIP認証医療機関の活用 |

② 現状の課題の整理

| | |
|------|--|
| 課題 | <p>主な課題は、病院選定における現場滞在時間の延伸。</p> <p>※連絡会参加消防本部の中でも特に延伸が認められた消防本部では、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。(全救急事案<12.1分>、外国人事案<19.7分>)</p> |
| 留意点 | <p>救急現場でのコミュニケーションでは、既存のツールを組み合わせ活用することが重要。</p> <p>電話通訳センターを介した三者間通話や救急ボイストラなどのツールには、それぞれ長所・短所があるので、状況に応じて使い分けることで適切に対応することができる。</p> |
| 参考事例 | <p>外国人傷病者対応においては、準備段階での取組を工夫していくことが有効。</p> <p>効果的な取組として、救急車の利用方法等の広報、関係機関との連携訓練における工夫などのほか、先進的な取組として救急タグの活用があった。</p> |

1 外国人傷病者対応

(3) コミュニケーションツールの活用における留意点

三者間同時通訳、救急ボイストラの場合

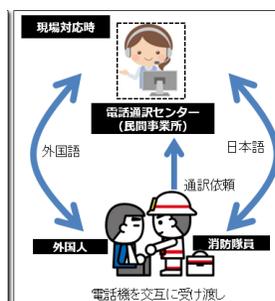
- 連絡会参加本部からの意見では、**既存のツールを組み合わせることで対応可能**とのことだった。しかし、それぞれのツールにはそれぞれの留意点がある。
- **電話通訳センターを介した三者間同時通訳、多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」**においては、それぞれの活用場面において、以下の長所・短所が存在する。

| 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



1 外国人傷病者対応

(4) 準備段階における効果的・先進的な取組(参考事例)

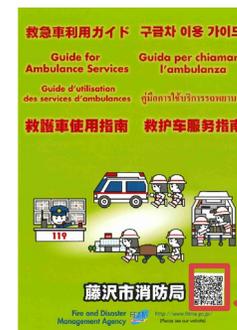
① 効果的な取組

〈救急車適正利用などの広報における工夫〉

- 空港やイベント会場近隣宿泊施設などの主要関係施設へ救急車利用ガイドや情報共有シート等を配布
- 多くの方に伝わるよう英語表記だけでなく、多言語表記にするとともに、QRコードを掲載し必要情報を限定して、より伝わりやすいポスターを作成

〈関係機関との連携訓練実施におけるポイント〉

- 空港などの主要施設との連携訓練については、訓練の企画段階から連携を図り、顔の見える関係を作ること、通常時の外国人傷病者対応の連携強化にも繋がった。



多言語表記で作成されたポスター
〈救急車利用ガイド〉

QRコード
各言語で記載されている救急車利用ガイドが掲載されているHPにリンクしている。

② 先進的な取組

〈救急タグの活用〉

- 救急タグとは、外国人が治療中の病気を含む既往歴や服用薬、アレルギーなどの情報をICチップなどに書き込み、携行してもらうことによって、緊急時の迅速に医療機関に繋げることを目的としたもの。
- G20大阪サミットでは、医療部局と連携し、特設コーナーを設置し、希望者に配布。



(5) スケジュール

【第2回連絡会】令和2年1月下旬(予定)

〈議題・予定〉

- 医療機関リストの活用方法について
- 連絡会に参加していない国際的大規模イベント(ラグビーワールドカップなど)開催都市管轄消防本部へのヒアリング
- 各消防本部の効果的・先進的な取組の展開方法(報告書・案)

1 外国人傷病者対応

参考資料 外国人傷病者対応連絡会での調査結果

| フェーズ | 通常時 | 国際的大規模イベント開催時 |
|------|--|--|
| 準備段階 | <ol style="list-style-type: none"> 1) コミュニケーションガイドブック及び多言語医療ガイドブックの管内配布。…釜石大槌地区行政事務組合消防本部 2) 限定的に空港周辺のホテルに対して情報共有シートを配布・関係施設とのテロ災害時の多数傷病者発生時の訓練（外国人対応を含む）…成田市消防本部 3) 救急車利用ガイド（英語版）の管内配布…羊蹄山ろく消防組合消防本部 4) 英語対応救急隊の運用、コミュニケーションマニュアル・救急用コミュニケーション支援ボード・救急ボイストラの配置（救急ボイストラは一部の救急隊）…東京消防庁 5) 市内主要施設へのQRコード付きポスター配布。三者間同時通訳（15か国語）、救急ボイストラ、コミュニケーション支援ポート（5か国語）、情報収集シート（19か国語）、多言語拡声器（3か国語）…藤沢市消防局 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 救急タグの事前登録…大阪市消防局 2) 市役所職員の外国人を招き、三者間同時通訳及び救急ボイストラを使用した訓練を実施。…釜石大槌地区行政事務組合消防本部 3) セーリング大会イベント時、外国人へ救急車利用者ガイドを配布、関係施設との国民保護共同実動訓練（外国人対応を含む）、宿泊利用者に向けた多言語対応リーフレットの配布（予定）…藤沢市消防局 4) 英語対応救急隊の運用、コミュニケーションマニュアル・救急用コミュニケーション支援ボード・救急ボイストラの配置（救急ボイストラは一部の救急隊）…東京消防庁 |
| 入電時 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 外国語通訳サービス…大阪市消防局 2) 多言語電話通訳（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語）5ヶ国…那覇市消防局 3) ちば共同指令センターで対応（三者間同時通話）…成田市消防本部 4) 外国語通訳サポーター、英会話マニュアル…羊蹄山ろく消防組合消防本部 5) 多言語通訳支援業務（指令室）…東京消防庁 6) 多言語コールセンターの活用…豊田市消防本部 7) 三者間同時通訳…藤沢市消防局、釜石大槌地区行政事務組合消防本部 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 三者間同時通訳…藤沢市消防局 2) 多言語通訳支援業務（指令室）…東京消防庁 |
| 救急活動 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 外国語通訳サービス、救急ボイストラ、救急多言語問診アプリ…大阪市消防局 2) 救急ボイストラ…羊蹄山ろく消防組合消防本部 3) 三者間同時通訳、救急ボイストラ…那覇市消防局、釜石大槌地区行政事務組合消防本部 4) 救急ボイストラ・第3者通話（救急隊から直接）・空港内では通訳等の活用…成田市消防本部 5) 多言語通訳支援業務（指令室）、コミュニケーションマニュアル、救急用コミュニケーション支援ボード、救急ボイストラ…東京消防庁 6) 外国人救急対応カードの活用、多言語音声翻訳アプリ救急ボイストラの活用、多言語コールセンターの活用…豊田市消防本部 7) 三者間同時通訳、救急ボイストラ、コミュニケーション支援ポート、情報収集シート、多言語拡声器…藤沢市消防局 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 外国語通訳サービス、救急ボイストラ、救急タグ…大阪市消防局 2) 三者間同時通訳、救急ボイストラ、コミュニケーション支援ポート（5か国語）、情報収集シート（19か国語）、多言語拡声器（3か国語）…藤沢市消防局 3) 多言語通訳支援業務（指令室）、コミュニケーションマニュアル、救急用コミュニケーション支援ボード、救急ボイストラ…東京消防庁 |
| 病院選定 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 医療機関への事前指定はなく、事案毎に、外国人受け入れを医療機関へ確認後搬送している。…那覇市消防局 2) 通信指令室で対応（日本人も含む）…釜石大槌地区行政事務組合消防本部 3) 基本的には近隣の病院に受け入れ可能。…成田市消防本部 4) 選定困難時は東京ルールに移行し、地域救急医療センターでの調整が不調の場合はコーディネーターがJMIIP認証医療機関を含めた調整に移行する。…東京消防庁 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 外国人対応医療機関の事前指定…大阪市消防局 2) 選定困難時は東京ルールに移行し、地域救急医療センターでの調整が不調の場合はコーディネーターがJMIIP認証医療機関を含めた調整に移行する。…東京消防庁 |
| 病院引継 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 二次医療機関のタブレットを使用…釜石大槌地区行政事務組合消防本部 2) 同乗している通訳を介して、医師に引き継いでいる。…成田市消防本部 | |
| その他 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 空港内では通訳等がいるため、救急搬送時に救急隊が同乗を依頼している。…成田市消防本部 2) 「外国人旅行者向けリーフレット」を作成し管内の宿泊施設等に配布。東京版救急受診ガイドでは英語版WEBページを作成している。…東京消防庁、藤沢市消防局 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 「外国人旅行者向けリーフレット」を作成し管内の宿泊施設等に配布。東京版救急受診ガイドでは英語版WEBページを作成している。…東京消防庁 |