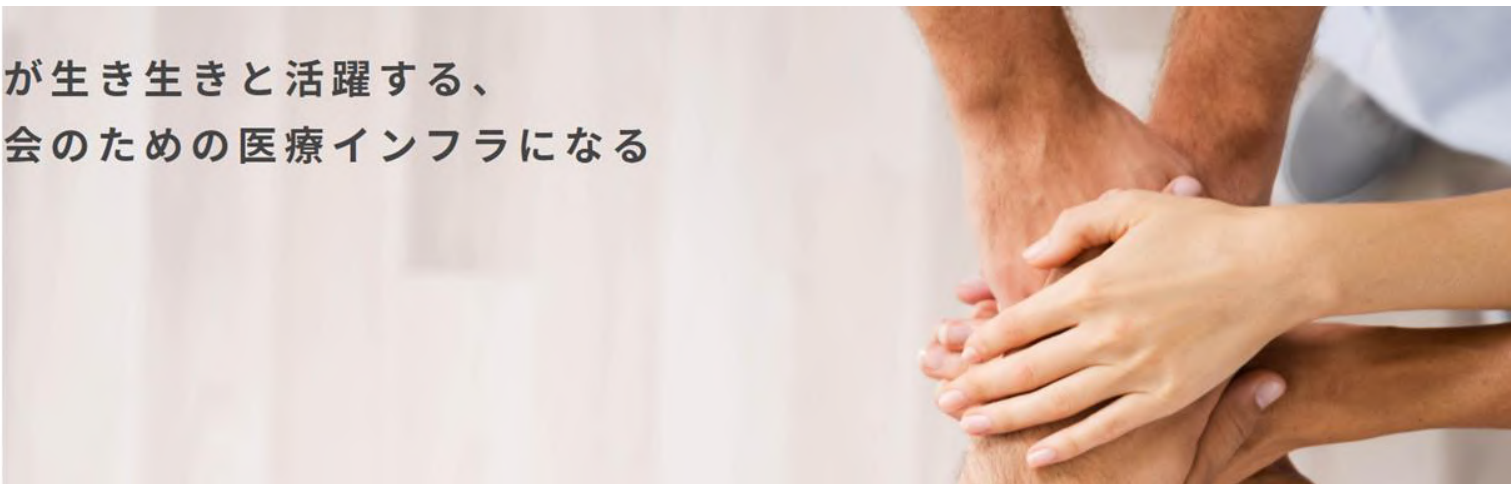


MEDI PHONE

多様な人びとが生き生きと活躍する、
あたらしい社会のための医療インフラになる



岩手県国際交流協会・メディフォン



講師紹介

関本 亨

- ・ 米カリフォルニア州の高校卒業
- ・ 30年間英・米・カナダ資本の外資系銀行・証券会社等での外国為替及び金融派生商品トレーダ
- ・ グローバルな業務で培ったコミュニケーション力を活かし、医療通訳士へ

通訳者養成学校インタースクール 英語コース修了
地方自治体での派遣通訳・翻訳、医大の講座サポート
インタースクールでの医療通訳口座の講師

- ・ メディフォン株式会社オペレーション責任者

オンサイトや遠隔英語医療通訳業務に携わると同時に、
多言語の通訳チーム管理・教育、及び企画等

以下の内容についてお話します。

- 通訳の種類
- 通訳の専門性
- 通訳を活用するには
- 遠隔通訳・遠隔通訳のメリット
- 通訳者のチャレンジ

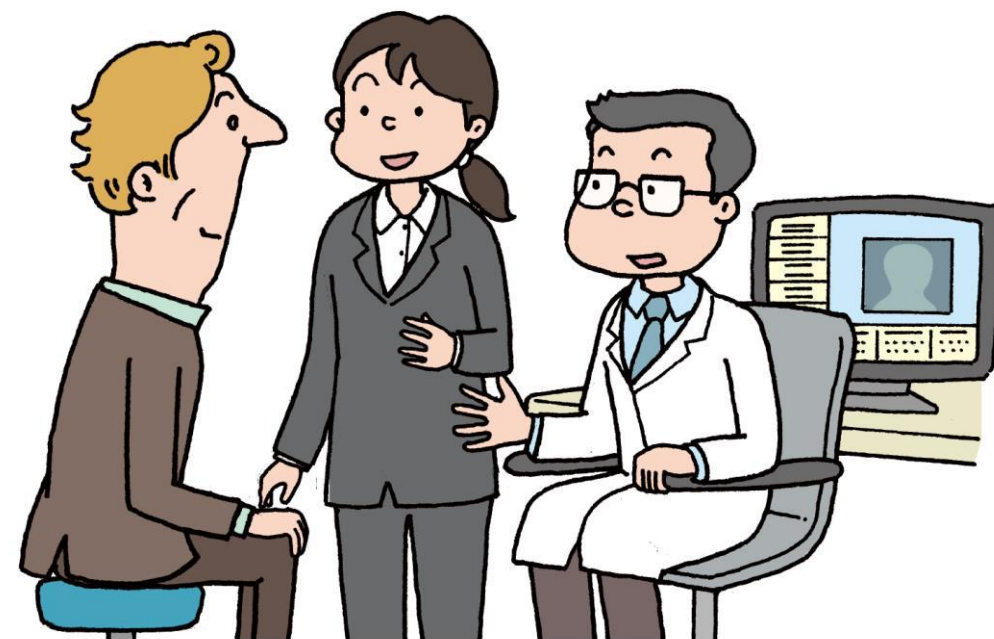
通訳の種類

通訳方式により

同時通訳

ウイスパリング

逐次通訳



同時通訳



- 最も短時間で、リアルタイムで通訳を行う
- 一度に大勢に伝えるためにパナメート等、機器を使う場合も多い
- 通訳者の負担が大きく、集中力を持続するためにも、通訳者一人で15~20分担当し、随時入れ替える



ウイスパリング通訳

ウイスパリング

- ・同時通訳に次いで、訳出しスピードが速い
- ・ウイスパー（ささやく）のとおり、一人、または少人数向け耳元でささやくイメージである。

逐次通訳

交互に訳出しをします。

- ・時間は少しかかるが、細かいこと、難しいことも正確（理解しやすく）訳される
- ・医療の説明、問診等に一般的に使われている通訳方法
- ・カウンセリングや、市役所の窓口等でも有効



通訳の専門性

- 通訳は、言語選択だけではなく、内容の専門性も確認したいです。

• 医療



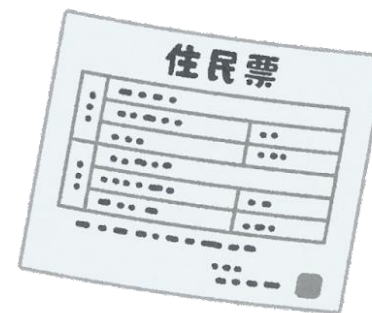
• IT



法律

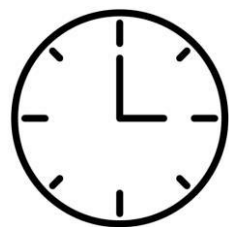


公共サービス等



(専門外の通訳では、うまくいかなかったり、時間がかかるときも多いです)

通訳を活用するには



場面にあった、通訳方法の選択

- ・オンサイトが必要か、遠隔（電話・ビデオ）で可能か
- ・同時通訳、ウィスパリング、逐次通訳

通訳の目的、言語を確認

- ・専門知識が必要か（専門性、一般性）
- ・言語（対象者の話す言葉は母語か、地方の訛りがあるか）

通訳時間 費用

- ・事前打ち合わせが必要か

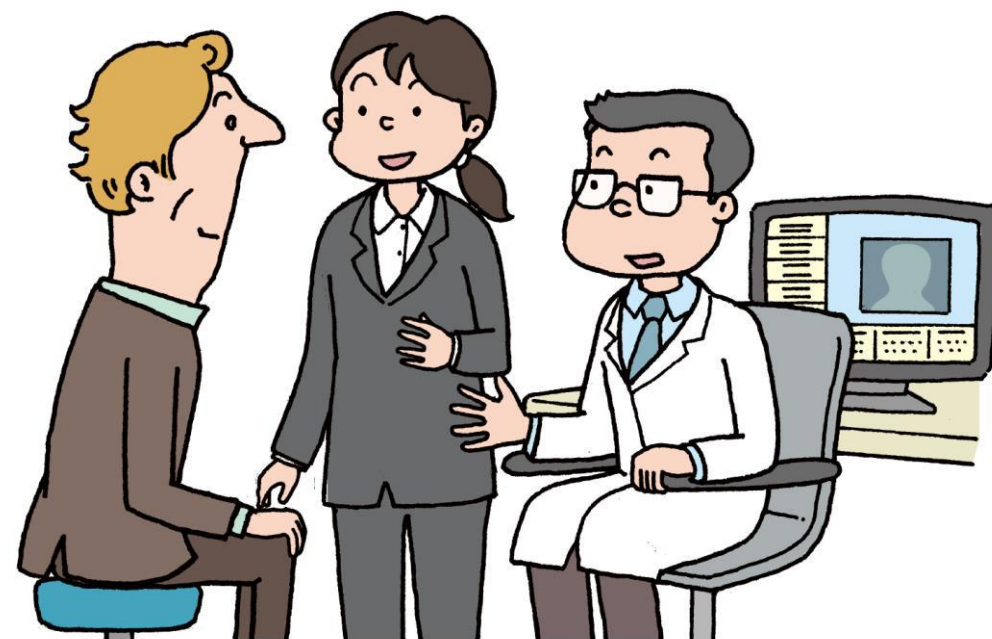
通訳の種類

通訳の場所により

オンサイト通訳

VS

遠隔通訳



遠隔医療通訳の分類

1. 電話

- ・ 受話器の受け渡し
(コロナ禍では少ない)



- ・ ハンズフリー
(スピーカーフォン)

2. ビデオ

- ・ 自社開発 (メディフォン)
- ・ Zoom, Teams...



電話通訳とビデオ通訳はそれぞれ技術が違います。

電話通訳



- ・ 音声に頼ったコミュニケーション
- ・ 受話器の受け渡し、スピーカーフォン、三者コールのときがある。

ビデオ通訳



- ・ お互いの動きが見える
(目や口の動き・表情も読み取れる)
- ・ ジェスチャーでも表現できる
- ・ 診断画像も見ることができる
- ・ タブレットでは、移動も簡単

遠隔医療通訳のメリット

• 利用者

コスト、時間の効率化が可能



- 医療通訳に必要な時間は、3分の時もあれば、1時間時間以上の時もある。待機の時間が大きく減らせる。

• 通訳者

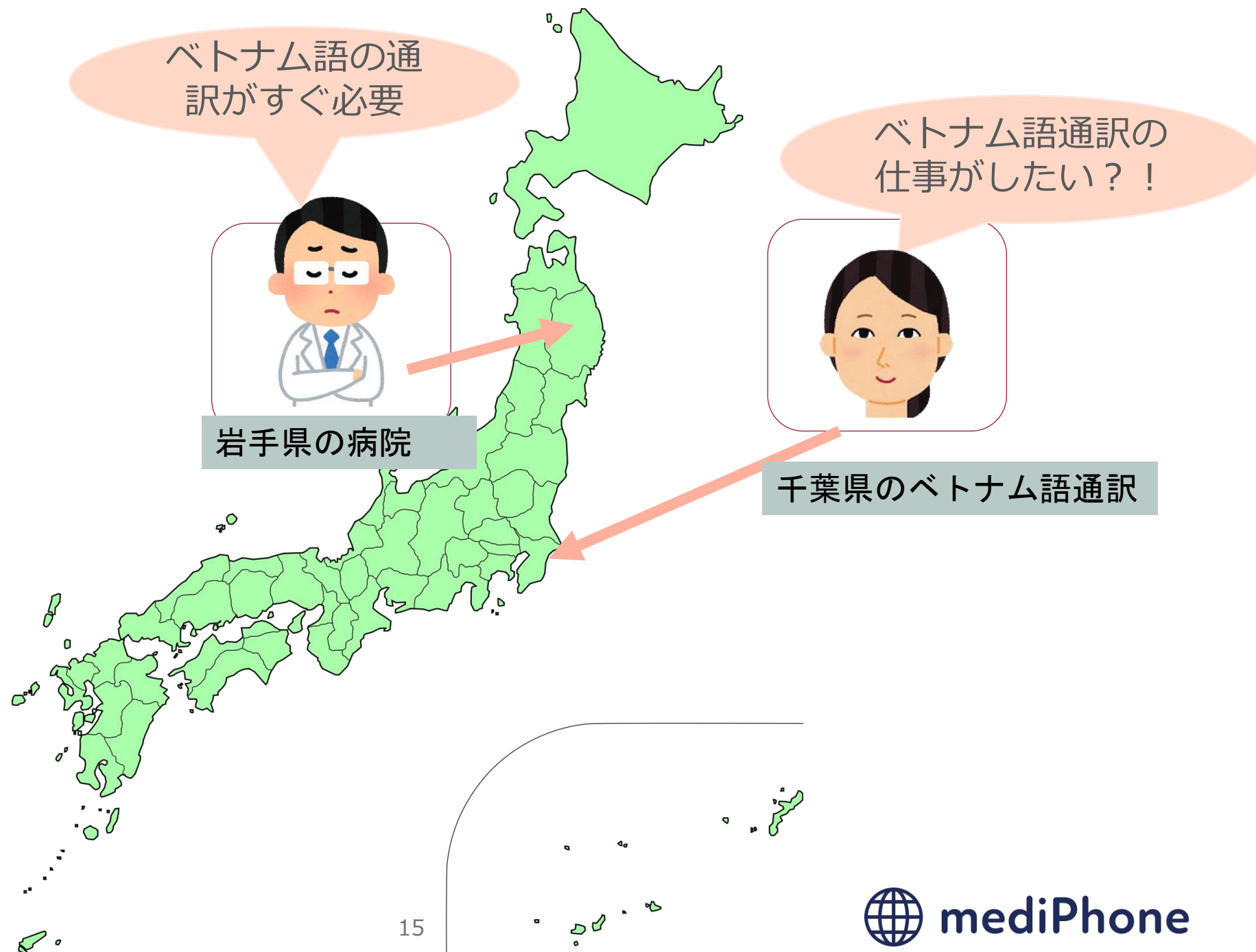
働く場所、時間の柔軟性



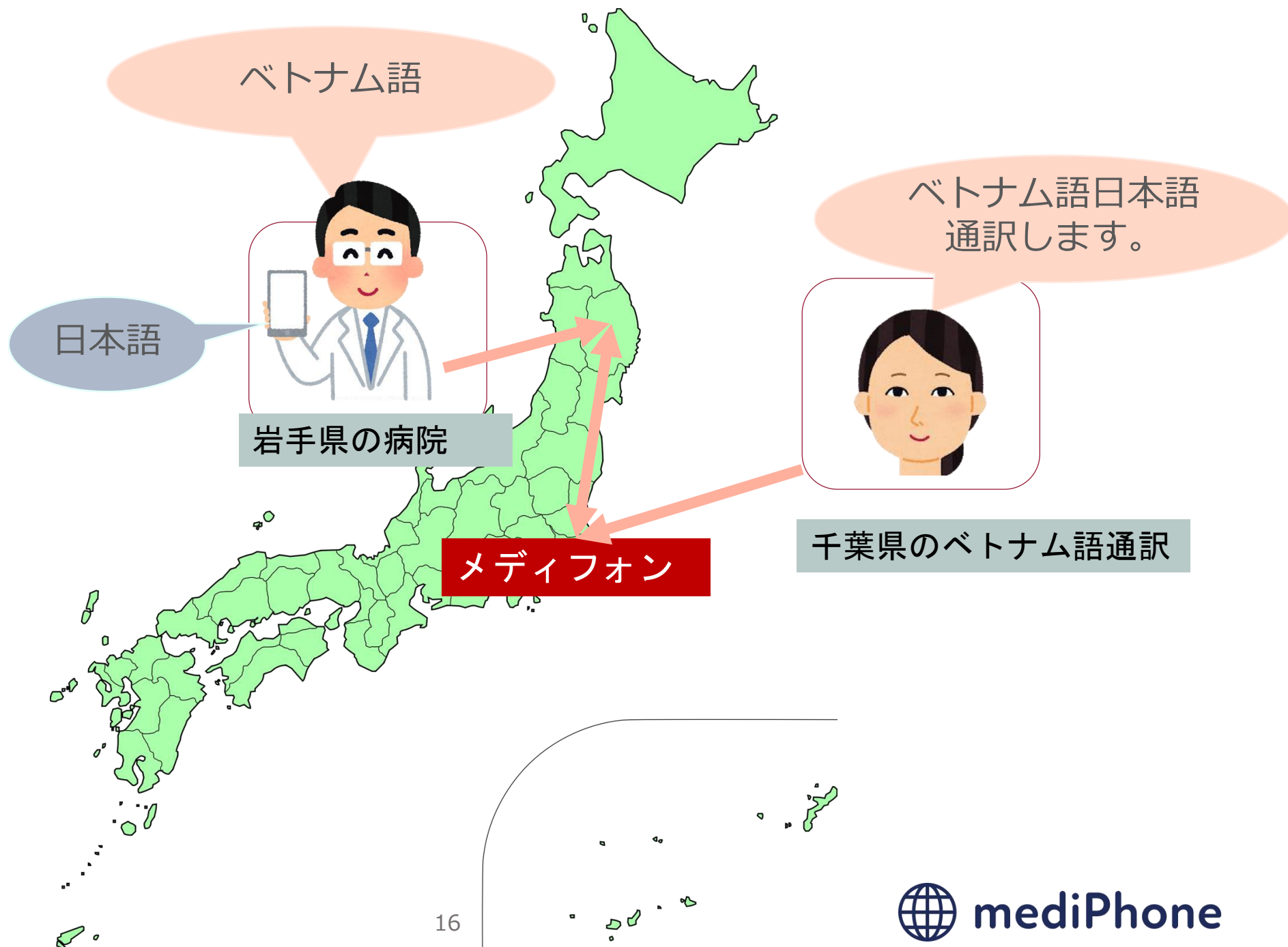
- 現場に出かけなくても、自宅あるいはコールセンターから通訳ができる。

いつでもどこでも多言語で対応可能！

通訳のニーズと
通訳者が
同じ場所にいる
とは
限りません。

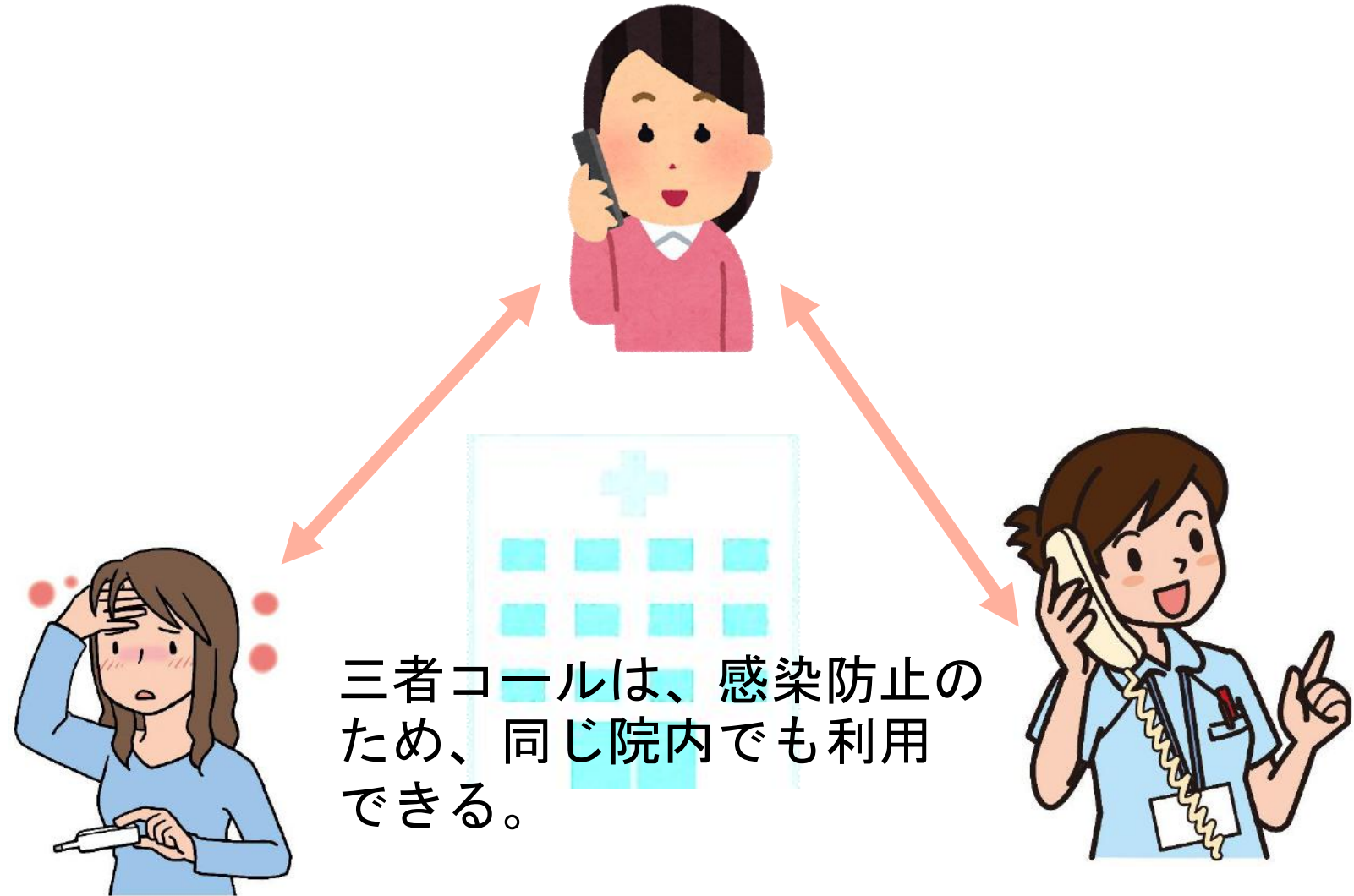


通訳のニーズと
通訳者が
同じ場所にいる
とは
限りません。
ですが、
つながります。



非接触型通訳（感染症防止）

通訳のニーズと通訳者が
同じ場所にいる
とは
限りません。
ですが、
つながります。



家族による通訳の心配



- 医療機関は、状況により、家族による通訳に頼らない時があります。
- 不都合な情報を、家族の心情として、全部伝えない、変えてしまう懸念がある。
- 家族もショックを受けて通訳ができなくなる。

例：（失われた機能はもとに戻りません）（危険を伴う手術です）
（余命はXXヵ月ほどと考えられます）
（万が一の蘇生処置はご希望でしょうか？）

家族による通訳 + 通訳者のサポート

- ・外国人患者さんやそのご家族が、日本語をある程度理解できるケースもあります。

- ・身内だけの通訳を避けるためと、理解を確認するために、一緒に医療通訳を入れることがあります。遠隔でも可能です。

（医療通訳は、重要な用語・説明の訳を必要な時にします。

また、医療機関と患者さんとのコミュニケーションにズレがないか、終始確認します）



日本語の高いコンテキスト（文脈）

区役所

「住民票は、何を記載しますか？」

訳を聞いても、意味が分からない場合があります。

→「住民票の写しを申請される際、世帯主の氏名と世帯主との続柄、本籍及び筆頭者氏名、マイナンバーの記載を選択できます。ご利用目的によりご判断下さい」

（何が選択できるのか、説明しています）

病院受付

「限度額認定証」をもらってきてください？」

なんの話か分かっている人なら、これでいいのですが・・・

→「日本の健康保険に加入している方は、自己負担金にも支払い上限が設けられています。まず三割をお支払いして、限度額を超えた分は、あとで請求することになります。先に、治療のために限度額認定証を申請しておけば、ご自分の病院への支払いは、きめられた限度額までですみます。国民健康保険なら市役所で、組合保険でしたら会社にご相談下さい。」

病院の検査室

「検査します」

と言われても・・・

今？いつ？ なんの検査？
誰が検査するのですか？

→ 通訳者が、日本語の意を訳す前に確認したり、想像して付け足す必要が出てきます。

電話通訳者のチャレンジ

日本語は高いコンテキストな言語（文脈に頼ったコミュニケーション）

夏草や

兵どもが

夢の後

夏草の茂るこの地は兵士たちが功名を夢見て戦った跡。私も夢にその面影を感じた。



電話通訳者のチャレンジ

表情、アイコンタクトがわからない。

動作がわからない、診断画像も見えない。

相手と通訳が同時に話してしまうことがある。

一回のリテンションの量が多くなる。

(オンサイトより、やり取りする回数を減らそうとするため)



長所が短所を上回る電話通訳



特性を知り、電話通訳の長所を生かす必要があります。

岩手県内でご利用できる通訳サービス一覧

メディフォン(2023年7月調べ)

No.	管轄省庁・機関	対象	事業内容概要	URL	備考
1	東北観光振興機構	観光関係業者	観光関係事業者等の外国人観光客とのコミュニケーションをサポートする	https://www.pref.iwate.jp/sangyoukoyou/kankou/1009338/1041586.html	
2	厚生労働省	医療機関	希少言語に対応した遠隔通訳サービス	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00015.html	
3	岩手県国際交流協会	国際交流協会・医療機関・保健所	日本語に不安のある外国人が、市町村国際交流協会の開設する相談窓口や医療機関などにおいて安心して相談・受診等できるように、電話により多言語での通訳支援を登録者へ提供します。	https://iwate-ia.or.jp/?p=2-1-events&l=jp&no=3799	
4	日本医師会	日本医師会A1会員	外国人患者の来院時に通訳を行う	https://mediphone.jp/forms/jma.html	使用条件有
5	東京海上日動火災保険株式会社	医師賠償責任保険ご加入者様対象	外国人患者の来院時に通訳を行う	https://my.mediphone.jp/contact/tmnf	使用条件有
6	損害保険ジャパン株式会社	医師賠償責任保険ご加入者様対象	外国人患者の来院時に通訳を行う	https://emergency.co.jp/ibaisekifutai/	使用条件有
7	岩手県内 各消防本部	119通報	外国人から119通報があった際の通訳		
8	出入国在留管理庁	地方公共団体の行政窓口、一元的相談窓口	行政窓口外国人住民が来所または電話をかけてきた場合の通訳		登録した行政窓口など
9	法務省	在留外国人	人権相談	https://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken21.html	
10	出入国在留管理庁	在留外国人	「生活・就労ガイドブック」やコロナ関係各種、マイナンバー関連の支援等	https://www.moj.go.jp/isa/guidebook_all.html	
11	外国人在留支援センター(FRESC)	在留外国人	在留に関する困りごとの相談窓口	https://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc_2.1.html	
12	法テラス日本司法支援センター	在留外国人	国が設立した法的トラブル解決の総合案内所	https://www.houterasu.or.jp/	経済的に余裕のない方を対象に無料の法律相談を実施。 無料相談は、1回30分程度を目安に同一問題につき3回まで利用可能。

ポケットの携帯電話で、世界すぐに繋がる。



- 24時間電話通訳対応
- 緊急時にも便利
- 医療に詳しい通訳者
- 31ヶ国語対応可能

Vision



すべての人々が、障壁なく、
望む医療を選択できる世界

【文化的な差異の理解】 ～海外にルーツを持つ通訳者からの体験談～

【本日お話していただく内容】

- 1 生活面で文化的な違い、医療制度(保険や医療文化など)の違いで困ったこと
- 2 病院にかかったときの困りごと
～医療従事者や医療機関との距離感も含めて～
- 3 通訳者としてサポートする際に意識していること
～各国の方の気質をふまえて～

