

令和5年度静岡県電話医療 通訳サービス事業説明会

トータルファミリーケア北西医院
事務長 北西 伊豆美



当院外観

診療所概要

- 外来1日60人程度
- 外国人患者1日数名
- 風邪症状で見えるかかりつけのお子さんが多い
- 生活習慣病や便秘などの定期受診

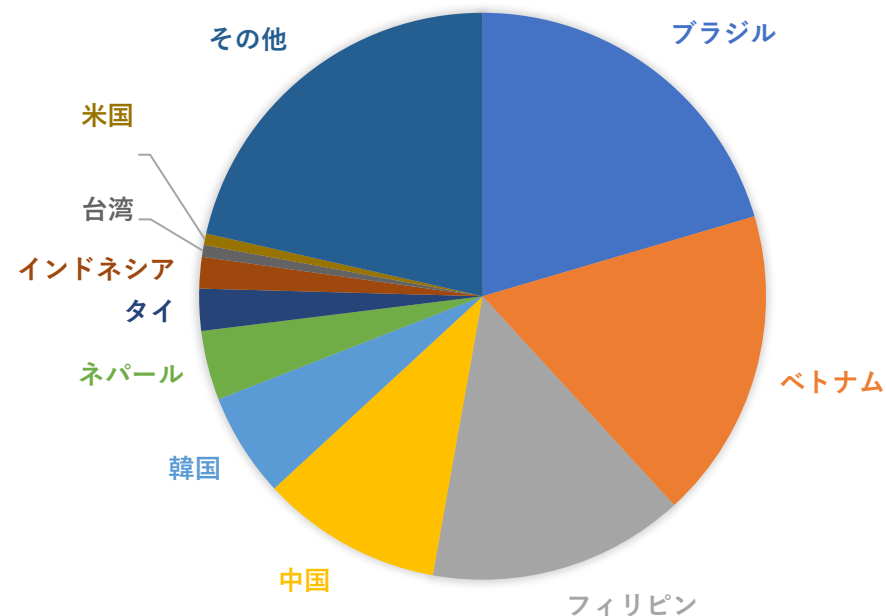


当院外観

診療所の立地と傾向

- 静岡県富士市
- 人口25万人の約2.6%6,500人ほどが外国人
- 外国人の国籍別割合（令和3年度）
1位ブラジル 2位ベトナム
3位フィリピン 4位中国
- 近くに外国人の方が多く住むマンション

富士市における外国人の国籍割合



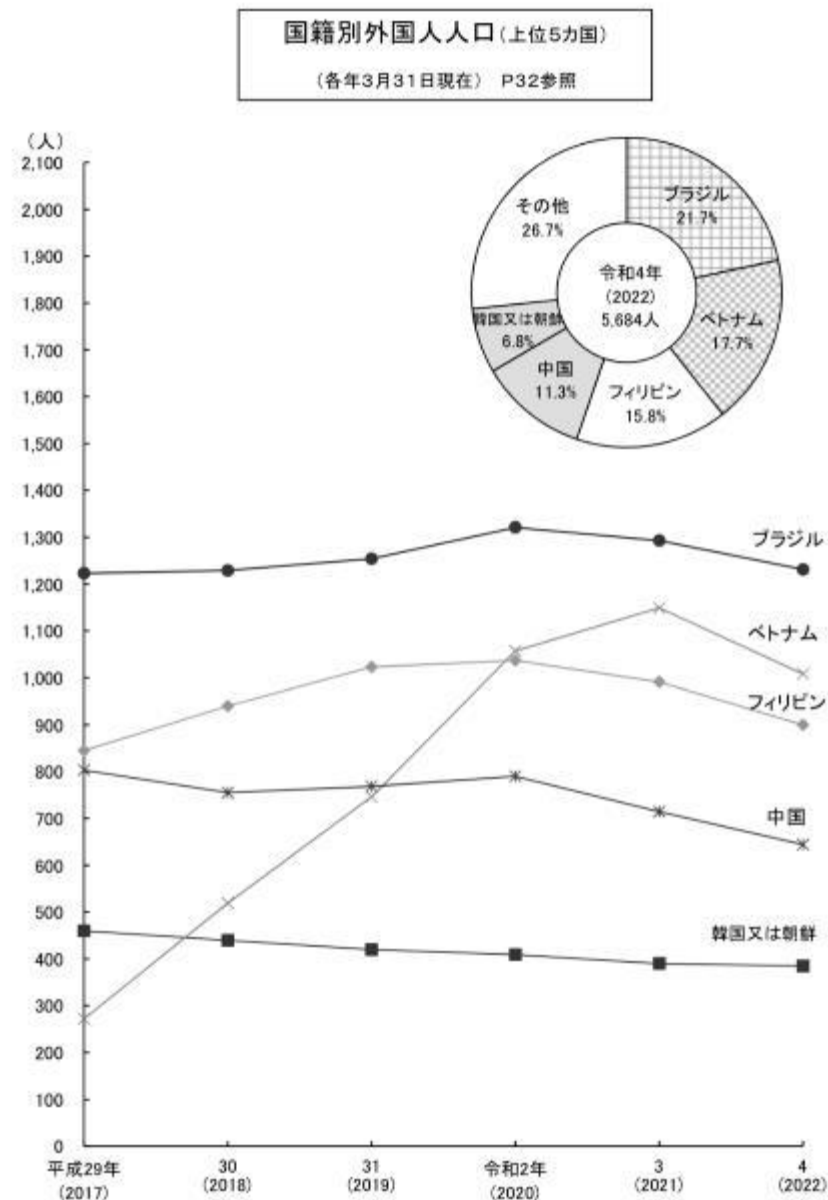
富士市公式サイト人口統計より引用



当院屋上から見た富士山

富士市在住外国人人口推移

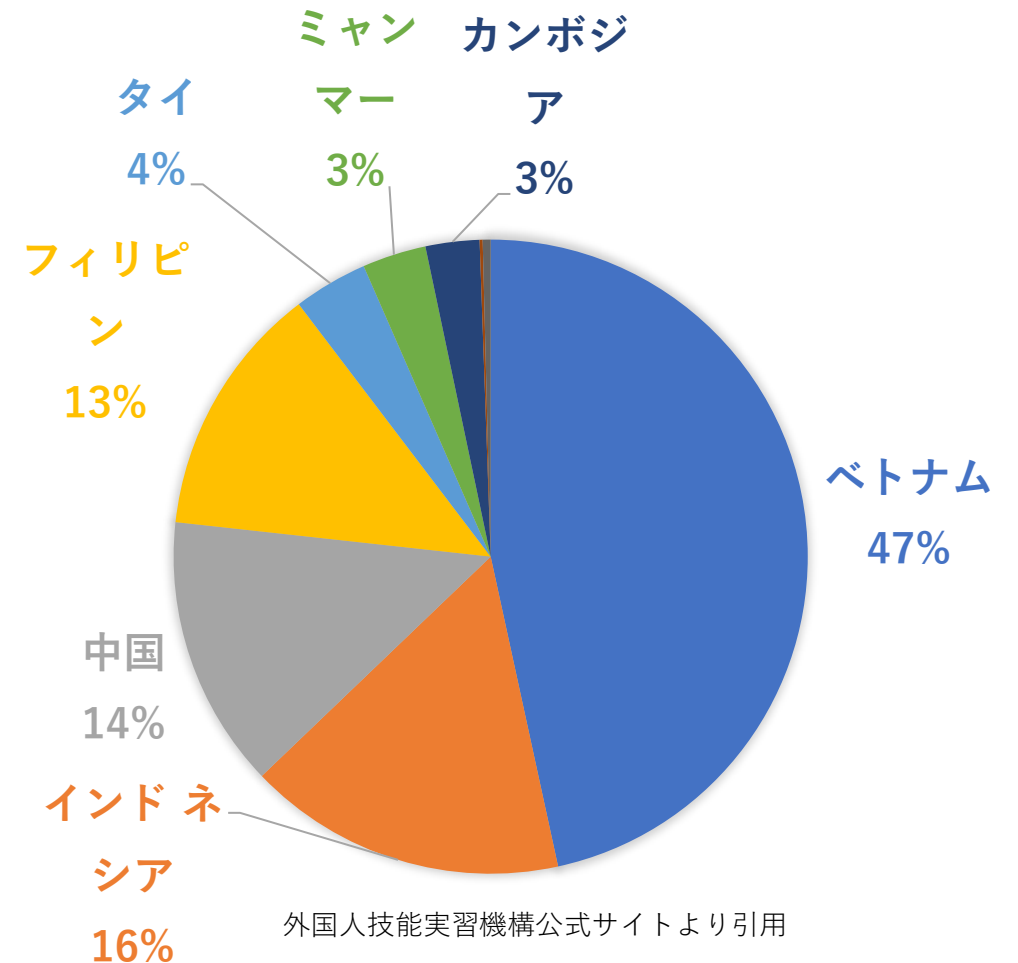
- 外国人の国籍の推移でもわかるようにベトナム人の患者さんが増えています。
- ブラジル、中国、韓国の方は人口比率では多いものの、長く住んでいる方が多く、日本語を話せるご家族が付いてくることが多い。



富士市在住技能実習生国籍別割合

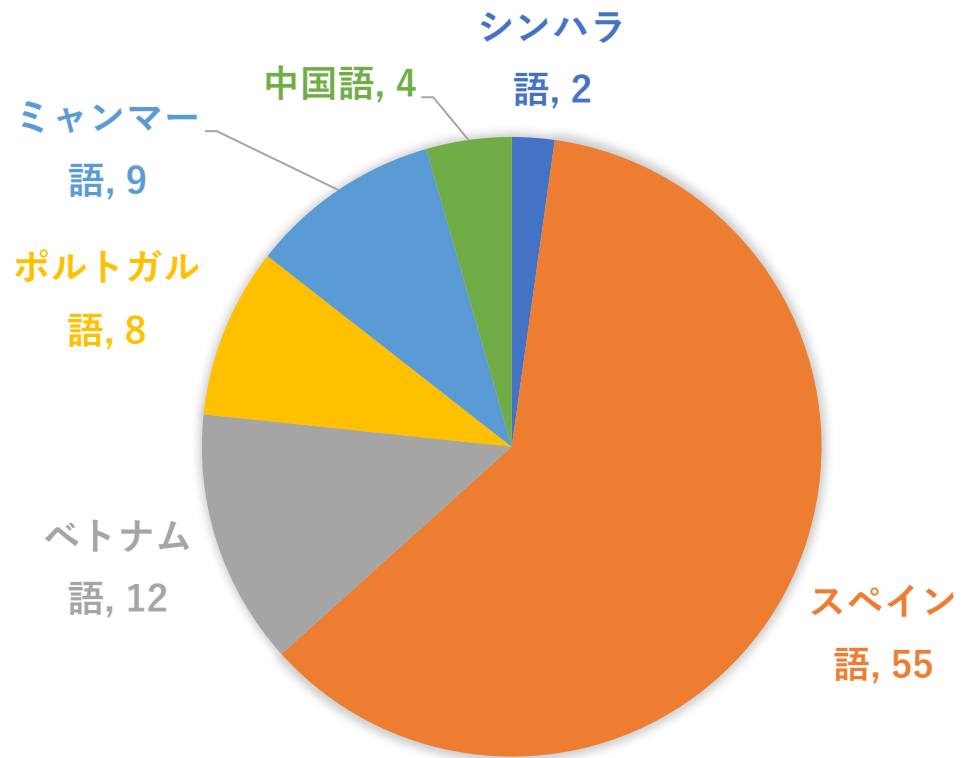
- 技能実習生
- ベトナム、フィリピン、タイ、ミャンマー
- 日本に住んで間もない方が多く、家族や同僚に通訳できる方が少ないため、診察時に困ることが多い。

静岡県の技能実習生国籍別割合 R.3

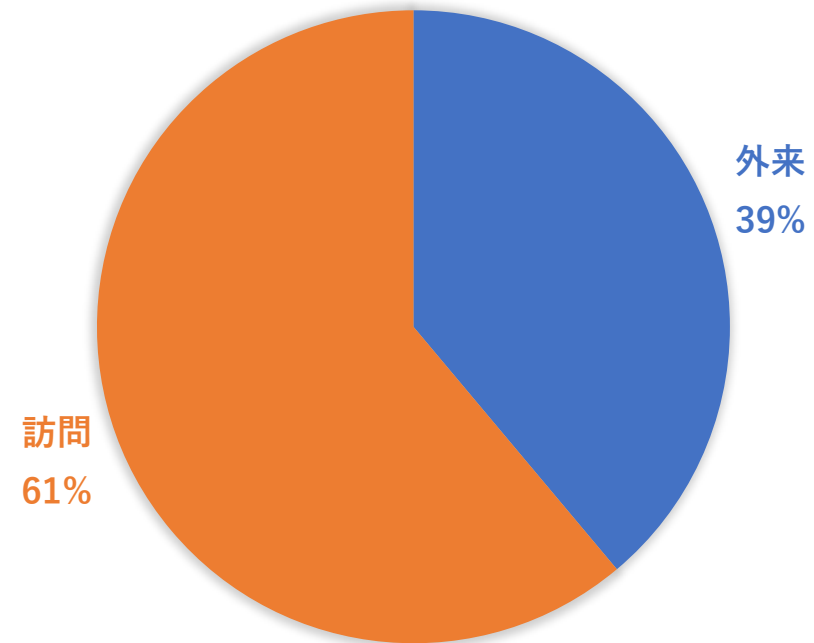


当院における外国人患者数

外国語通訳依頼数（当院、2022年1月-先月）



訪問診療と外来診療の通訳利用割合（当院、2022年1月-先月）



通訳サービス導入背景 1

- 多言語医療問診票
- 外国語会話集
- 医療現場で役立つ英会話
- 薬剤師のための実践英会話（じほう）
- 薬学生薬剤師のための英会話ハントブック
（東京化学同人）
- 外国語予防接種予診票
（予防接種リサーチセンター）

10か月児健診検査票
Baby's 10-month Check Up

I. Please fill in the following information in bold blue letters, referring to your Baby's history, mother and father's records.

Child's Name	Child's Sex	Child's Date of Birth	Child's Age	Child's Weight	Child's Height
Child's Address	Child's Phone Number	Child's Mother's Name	Child's Mother's Phone Number	Child's Mother's Address	Child's Mother's Phone Number
Child's Father's Name	Child's Father's Phone Number	Child's Father's Address	Child's Father's Phone Number	Child's Father's Occupation	Child's Father's Education
Child's Mother's Occupation	Child's Mother's Education	Child's Mother's Religion	Child's Mother's Blood Type	Child's Mother's Marital Status	Child's Mother's Pregnancy History
Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History

II. Please fill in the following information in bold blue letters, referring to your Baby's history, mother and father's records.

Child's Name	Child's Sex	Child's Date of Birth	Child's Age	Child's Weight	Child's Height
Child's Address	Child's Phone Number	Child's Mother's Name	Child's Mother's Phone Number	Child's Mother's Address	Child's Mother's Phone Number
Child's Father's Name	Child's Father's Phone Number	Child's Father's Address	Child's Father's Phone Number	Child's Father's Occupation	Child's Father's Education
Child's Mother's Occupation	Child's Mother's Education	Child's Mother's Religion	Child's Mother's Blood Type	Child's Mother's Marital Status	Child's Mother's Pregnancy History
Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History	Child's Mother's Pregnancy History

III. Do you have any concerns? If yes, please explain below.

富士市乳児健診予診票（英語版）

予防接種予診票

氏名 性別 年齢 生年月日 住所 電話番号

職業 学歴 宗教 血液型 婚姻状況 妊娠経歴

既往歴 手術歴 アレルギー 薬歴

接種歴

接種予定

接種場所

接種日

接種者

接種場所

接種日

接種者

Preventive Vaccination Check-up Form

Name Sex Age Date of Birth Address Phone Number

Occupation Education Religion Blood Type Marital Status Pregnancy History

Medical History Surgery Allergy Medication

Vaccination History

Vaccination Schedule

Vaccination Location

Vaccination Date

Vaccinator

Vaccination Location

Vaccination Date

Vaccinator

富士市定期接種予診票（左：日本語 右：外国語）

通訳サービス導入背景 2

- 翻訳機

問題点 時間がかかる

通信状況

音声認識

画面が小さい

- スマートフォン

ハンズフリー機能

音声認識機能の向上



事例 1 訪問診療



- 難病の患者さん
- デジタルクリエイター
- 静岡県医療通訳サービスを紹介
- 定期訪問診療
- 在宅薬剤師訪問管理指導
- 在宅でのワクチン接種
- 発信者番号が知らない番号だと、電話に出てくれないこともあった。

事例 2 外来



- ミャンマー語
- 日本に来て日が浅い方が多い
- 単身の方が多
- 同じ国出身の外国人労働者のみの社宅やマンションで、同行する職場の担当者も日本人の場合が多い。
- 職場では簡単な機械通訳や通訳アプリの利用

事例 3 発熱外来

- マスク着用をお願い
- 検査の説明 食習慣の違いによる問題
- 家での生活の説明
- 保育園、学校や職場への連絡
- 出席停止期間の説明



唾液検査の際には食習慣の違いによって梅干しやレモンでは意味がないことも。マリネやピクルスなどの写真に替えたりも。

事例 4 乳児健診、定期接種

- 他国での子育てに不安を持つ親御さん
- 海外とでは予防接種の種類が違う
- 予防接種予診票の記入
- 母国語によって異なる母子手帳



会計

- こども医療や難病など上限がある受給者証をお持ちの患者さん
- 自費のワクチンなどの説明
- コロナの検査やお薬
- 紹介状の説明や、紹介先への経路や連絡、持ち物などの説明

日付	指定医療機関名	医療費総額	自己負担額	合計	徴収印
5/12日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/13日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/14日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/15日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/16日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/17日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/18日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/19日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/20日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/21日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/22日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/23日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/24日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/25日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/26日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/27日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/28日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/29日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/30日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済
5/31日	福岡県立病院	10,000	0	10,000	済

こども医療費受給者証	
児童番号	83220103
受給者番号	002203
氏名	小長井 義三
生年月日	平成22年 5月 22日
住所	福岡県小長井町
氏名	小長井 義三
有効期間	令和4年10月1日から 令和5年9月30日まで
自己負担金	入 額 自己負担金(食事療養費等負担額を含む。)はかかりません。 減 額 1回500円 1か月4回が限度
令和4年10月1日 富士市長 小長井 義三	



薬局

- 用法、用量、薬効の説明
- 吸入器の使用法など
- 坐薬・目薬の使い方
- 副作用、併用薬、アレルギーの確認
- 次回受診のタイミングなど、不安なことが薬局での会話で出てくることも。



当院の診療方針や考え方

- コミュニケーションツールの一つとして翻訳サービスを使うことは有意義。
- ダイバーシティ、誰一人取り残さな医療の提供の実現。
- 言語の壁で医療サービスの質を落とさない。



リユースコーナーでは日本語の絵本を置いて、日本で子育てしている外国人の方にも読んでもらいやすいように工夫。



感想

- 診療の順番になる前に、スタッフが翻訳者と電話をつなげておくとスムーズ。
- 希少言語や診療予約が入っている場合は、あらかじめ予約を取っておくと良いが、急な受診も対応してくれることも多い。
- 母国語で質問などしやすく患者満足度が高い。
- 県のHPを見てというより、実際に診療に来るのは知人からの紹介が多い。



簡単に作れる手作りおもちゃの配布
日本で子育てしている外国人の方にも手に取ってもらいやすいよう工夫。