

ベトナム出身通訳者が解説！

「現場担当者に知ってほしいベトナム人患者さんの特徴とコミュニケーションのコツ」セミナーレポート

2023年9月1日に開催したセミナーの概要です。メディフォンのベトナム語医療通訳者のフーンさんから、色々な話を聞くことができました。

医療文化の違い

- かかりつけ医が少ない場合が多い。
- 紹介状が無く、口頭での紹介が多い。
- 薬の購入について



→処方箋が無くても一般の抗生物質を購入できることが多い。
→院内処方と院外処方が分けられていないため、薬の取り扱いがあるところならどこでも購入できる。通常、病院を受診した患者さんは院内薬局で購入することが多い。

- 支払いタイミングはバラバラ。

→先払い、一部デポジットを前払い、後払いなど。

- 入院時は、病状により看護レベルが分けられる。

→ICU, HCUなどは看護師が完全に担当する。
→それ以外の場合は、基本的には家族が看護する。ただし、点滴・採血など、医療機械の使用が必要な場合は一部看護師が担当する。また、追加料金を支払い、看護を完全に依頼することもできる。

- 救急車は有料。

→緊急の場合、救急車よりタクシーか個人の移動手段で搬送されることが多い。



- 近年妊娠・出産の考え方が変化してきた。

→経済の発展と知識の普及が背景。
→ただし、山奥に住んでいる方又は貧困の状態にいる方は、古い考え方を持っていることがある。



登壇者紹介



ゲン ティフーン
メディフォン株式会社
ベトナム語通訳

ベトナム出身。留学生として来日した後、民間企業でのインターンシップを経てメディフォンに参画。
現役のベトナム語医療通訳者として、日々医療従事者と患者さんの間を取り持つ。
現在は大学院にて、医療通訳を専門的に勉強中。

医療制度の違い

- 保険の加入状況について

- ☐ 全国民が医療保険に加入することを目指している。
- ☐ 保険加入者の職種・属性により、強制加入の場合と任意加入の場合がある。



- 受診する医療機関について

- ☐ 受診可能な医療機関が、居住地により異なる。
- ☐ 保険加入時には、受診可能な医療機関のリストの中から実際に受診する医療機関を選び登録する。
- ☐ 登録した医療機関での受診は2割負担だが、それ以外の医療機関での受診は8割負担など高額になる。

- 病院による医療費の違いについて

- ☐ 基本的には、公的医療機関と私的医療機関がある。
- ☐ 私的医療機関には、一般民間病院の他、外資系や外国の医療基準に沿った病院が存在する。
- ☐ そのため、病院ごとに提供しているサービスや価格には大きく差がある。

対応のコツQ&A

- **はい/いいえのジェスチャーは日本と同じ？**
例「はい」はうなずく・○をつくる、「いいえ」は首を横にふる・✕をつくる
→○の代わりに✓をつける。他は日本と同じ。
- **ジェスチャーで失礼にあたるものはある？**
例えば、親指を立てる、お金を意味するジェスチャーとか
- **聞くのが失礼に当たるような質問はある？**
例えば、家族歴、既往歴、宗教とか
→基本的には気にしない人が多い。
- **頭はなでてはいけないなどの禁止事項はある？**
例えば、洗髪とか、ブラッシングとか
- **他人が触れないほうが良い身体部位はある？**
例えば、宗教的に繊細な身体部位があるとか
- **肌を露出するようなケアは同姓でないとダメ等の配慮は必要？**
例えば、女性の心電図検査、マンモグラフィーなどは男性技師はNGなど
→個人差がある。日本人の感覚と近い。
体に触れると恥ずかしいので、少し抵抗感があることが多い。
基本的には、禁止事項、マナー違反等はほぼなし。

お役立ちツールの紹介

「日本ではたらくベトナム人のための健康ハンドブック」

ベトナム保健省人口家族計画総局

内容

- ✓ 日本の医療制度について
- ✓ 医療機関の受診方法
- ✓ 保険証の使い方
- ✓ 紹介状について
- ✓ 受診の流れ
- ✓ 処方箋・薬局について
- など



例えば、予約なしで受診された時に、先に読んでいただき、

- 診察まで待つか、
- 予約して後日受診するか、
- 他の医療機関を受診するか？など

その後の対応を、患者さんとスムーズに相談することができる。

医療機関での対応のコツ

- 敬称の種類が多く、使い分ける。
- 年齢について聞くのは日常の事。聞いて問題なし。
- 日本語と英語を混ぜて話す事は通じないことが多い。
- 宗教について遠慮なく聞いてOK。イスラム教はほとんどいない。
→食事制限などがある方は少ない。いれば普通に話して問題なし。
- 家族は何よりも大切。家族について聞かれると喜んで話す人が多い。

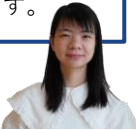
ちょっとだけ ベトナム語講座

こんにちは。	Xin chào シン チャオ
どうなさいましたか？	Bạn bị làm sao vậy? バンッ ビ ラン サオ ヴェイ？
何か手伝いましょうか？	Tôi có thể giúp gì cho bạn? トイ コ テェ ジュッ ジ チョ バンッ？
担当の〇〇です。	Tôi là 〇〇. トイ ラ〇〇
ありがとうございます。	Xin cảm ơn. シン カム ウン
お大事になさってください。	Bạn giữ gìn sức khỏe nhé! バンッ ズウ ジン スッ クウェ ニェ

ベトナム語通訳者の状況

- 現在ベトナム語の医療通訳者の数が少なく、不足だと言われている
- ベトナム語の医療通訳者養成講座を行っている機関は2つ
- 資格を獲得しても実際に医療通訳者として働いている方は少ない
- 医療機関で、常勤でベトナム語通訳者が勤務しているところは少ない
- 日本語母語のベトナム語通訳者さんはめったにいない

今後活躍する場が増えてきていますので、
良いベトナム語の通訳者も増える事を期待しています。



MEDI PHONE
メディフォン株式会社本社
〒105-0021
東京都港区東新橋1-2-5
東新橋一丁目ビル3F
050-3171-8522（平日9:00-18:00）

外国人患者受入れ
支援サービス

「分からない」が「安心」にかわる
多言語医療ジャーナルPORT

mediPhone

PORT [ポルト]