

外国人患者さんの対応における

AI翻訳機  活用マニュアル



- 01 機械翻訳とは
- 02 機械翻訳のメリット・デメリット
- 03 機械翻訳がうまく使えない理由
- 04 機械翻訳の弱点①
- 05 機械翻訳の弱点②
- 06 機械翻訳の弱点③
- 07 機械翻訳を有効に使える場面
- 08 機械翻訳のコツ①
- 09 機械翻訳のコツ②
- 10 機械翻訳のコツ③
- 11 補足：機械翻訳のコツ③の例
- 12 機械翻訳のコツ④
- 13 機械翻訳のコツ⑤

目次

機械翻訳とは

機械翻訳とは文字通り、
人ではなく機械が行う翻訳のことです。

音声翻訳機器



機械に向かって日本語で話すと別の言語に翻訳してくれる機械

翻訳サイト



単語や文章を翻訳してくれるサイト

アプリ



携帯電話、スマートフォンのカメラで言語を読み取って翻訳する

全て機械翻訳です

機械翻訳のメリット・デメリット

精度ではまだ不十分な場面も多いですが、**安価で・即座に使えます**

メリット

- ・ 安価なので導入しやすい
- ・ 即座に使える
- ・ 多言語がいつでも使える

デメリット

- ・ 同音異義語の対応が難しい
- ・ 方言や習慣の違いへの対応が難しい
- ・ 言い淀みや言い直しに対応できない

機械翻訳サービスは機械が翻訳をおこなうため、通訳者を介する医療通訳より**費用を抑えられます**。

機械翻訳は多くの場合、アプリを起動し翻訳を開始するボタンを押せば音声を認識して翻訳が始まるため、**端末が手元があれば十秒以下で通訳の開始が可能**で、すぐに使える点が便利です。

しかし、機械翻訳は使用する場面を選び、話し方を工夫する必要があります。便利な機械翻訳を十分に利用するためには、機械翻訳の苦手なことを理解し、コツを実践することが重要です。

機械翻訳を上手く使えない理由



こんなことに困っていませんか？

機械翻訳だからという意識があって諦めてしまう...
うまく翻訳できるような伝え方に挑戦するのに疲れる...

機械翻訳が苦手な
場面で使っている



いつもの会話口調で
話している



機械翻訳の機能を
上手く使えていない



機械翻訳の弱点① | 希少言語の対応

英語・中国語以外の希少言語が苦手

例) ベトナム語、タガログ語、ネパール語、シンハラ語、タミル語等

希少言語の対応が苦手な理由

機械翻訳は大量のデータを学習することによって正確な翻訳をすることができるようになります。つまり、データが少ないと誤訳が増え、内容が汲み取れなくなってしまう。

英語や中国語以外の希少言語といわれる言語ではデータの量が少ないため、正しい語句を訳出できない可能性が高くなるのです。

【補足】
希少言語を話す外国人人数が増加中！



「令和4年6月末現在における在留外国人人数について」 (出入国在留管理庁統計) (https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00028.html) を基に
メディフォン株式会社作成

機械翻訳の弱点② | 医療特有の表現/同音異義語

医療特有・日本語特有の表現

機械翻訳は、医療特有・日本語特有の表現を理解することが苦手です。

医療の場面以外であまり聞かれないような言葉は学習することが難しく、機械翻訳で正確に翻訳することが難しいでしょう。また、日本語特有の独特な表現についても、機械翻訳を使う際はできるだけ使用を避けることが望めます。

例) 「予後」「痛みに波がある」

同音異義語

機械翻訳は、同音異義語の区別をおこなうことが苦手です。

同音異義語の間違いから、重要なことを話していても、思わず全く逆の意味になってしまうことがあるため、注意が必要です。

例) 「亡くなる」⇔「無くなる」

医師「心不全は亡くなることのある病気です」⇒翻訳機「心不全は無くなることのある病気です」
後者の翻訳結果の意味は「心不全は消失する」、つまり「治る病気です」という意味になります。

機械翻訳の弱点③ | 言い淀み/シビアな場面

言い淀みや言い直し

機械翻訳は、文章の切れ目を判断することが苦手です。

機械翻訳は、文章で書かれた言葉の方が得意で、話し言葉は苦手な傾向にあります。話し言葉特有の言い直しや言い淀みがあった場合、どこが単語の区切りなのか機械は判断できずに、うまく訳出できないことがあります。

例) 患者さん「started...aching」⇒翻訳機「始まりました。ベーキング」

シビアな場面

機械翻訳は、感情を読むことが苦手です。

機械翻訳では人の感情を読むことは難しいですし、機械音声で読み上げるため人工的で冷たい印象になりがちです。患者さんの精神的負担が重い話をする際やトラブルの際など、感情に配慮して進めることが重要な場面では、機械翻訳は適さないでしょう。

機械翻訳を有効に使える場面

専門性・個別性があるかないかで使い分けましょう！



機械翻訳は受付や案内などの専門性を必要としない、同じような説明を何度も話すような場面には適しています。

しかし、**診察や検査の説明など、医療の専門性が高く個別に異なる内容が話されるような場合には適していません。**

厚生労働省の『外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル』では、医療安全の観点から機械翻訳の利用は日常会話に限定し、それ以外の高度で複雑な場面では医療通訳を利用するといった使い分けを、推奨しています。

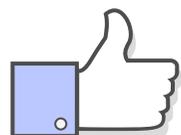
機械翻訳のコツ① | 場面の使い分け

機械翻訳と医療通訳を適した場面で使い分ける

簡単・定型的な会話の場面



- ・ 受付
- ・ 会計
- ・ 院内の会話

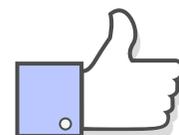


**機械翻訳の
使用がオススメ！**

複雑・専門的な会話の場面



- ・ 診察
- ・ 手術の説明
- ・ 服薬指導



**医療通訳の
使用がオススメ！**

コツ② | 機械が認識しやすい話し方

機械が**正確に音声**を認識できるようにしましょう

- ☑ **マイクが確実に音声を拾える範囲で発話する**
(端末の設置位置やお互いの立ち位置、顔の方向など)
- ☑ **話し始めるタイミングに気をつける**
(音声認識モードになっているか確認する)
- ☑ **同時発話をしない**
(相手の翻訳が終わってから話す、他の人が話しているときに話さない)
- ☑ **言い間違ったり、言い淀んでしまったりしたときにはもう一度最初から**
(翻訳機は一度音声を認識し始めると終わるまでキャンセルできない)
- ☑ **はっきり、早口にならないように話す**
- ☑ **方言や訛りは避け、標準的な単語・イントネーションで話す**

コツ③ | 機械が文意を理解しやすい話し方

機械が**正確に文意**を理解できるようにしましょう

- ☑ **主語や語尾の省略、曖昧な表現を避け、具体的な言い回しをする**
【例】「飲酒しますか？」 → 「あなたは飲酒する習慣を持っていますか？」
- ☑ **長い文章や慣用句などを使わない（「やさしい日本語」を使う）**
【例】「血圧を測らせていただくので、こちらの椅子に腰かけて頂けますか。」
⇒ 「血圧を測ります。この椅子に座ってください。」
- ☑ **うまく翻訳されないときは、
主語を補う・語順を変える等で言い回しを変えて試してみる。**

機械翻訳の精度には限界があるため、機械翻訳の対応で不安を感じた際、**トラブルになる前に医療通訳者を介した通訳を利用することが重要**です。機械翻訳の使用からすぐに電話医療通訳に切り替えられ流ようなシステムの利用が推奨されます。

補足：機械が文意を理解しやすい話し方例

機械翻訳を使う際に役立つ「やさしい日本語」の例

① 1文を短くし、語尾を明瞭にして文を切る（「です」、「ます」で終える）

例「血圧を測るので、こちらの椅子に腰かけていただけますか」

→「血圧を測ります。この椅子に座ってください。」）

② 尊敬語・謙譲語は避けて、丁寧語を用いる

例) 「ご記入ください」 → 「書いてください」「書きます」

③ 言葉を言い換えて選択肢を増やす

例「測定します」 → 「測ります」「調べます」

④ オノマトペは使わない

「ガンガン」「チクチク」などはなるべく使わない

コツ④逆翻訳機能の活用

逆翻訳機能で、訳出が意図通りか確認しましょう

逆翻訳とは

「日本語→英語→日本語」のように、一度翻訳した文章を再度、元の文章の言語に翻訳したものです。伝えたかったことと違っていた場合は、文章を変更するなどすることで、伝達ミスが減らすことができます。



日本語で翻訳機に
話しかける



機械が英語で
翻訳する



機械が日本語を
表示する = **逆翻訳**

【補足】逆翻訳機能がない機器もあります。
メデイフォンの機械翻訳では、自動的に逆翻訳結果が表示されます。

コツ⑤翻訳機の使用に関する注意点



スタッフや患者さんの私物のツールを使うのはやめましょう！

患者さんが用意した翻訳アプリなどのツールでやり取りをしてしまうと記録が残らず、トラブルになった際にリスクが高くなります。また、特に入院患者さんは複数回のやり取りが必要ですが、患者さんの用意したツールの場合、院内連携がしづらいというデメリットもあります。

セキュリティー・円滑な対応という点から、医療機関で翻訳ツールを選定し、利用ルールを定めたシステムを利用するのが望ましいのです。



履歴を保存し、画面上から削除しましょう！

履歴の保存は「言った」「言わない」等のトラブルを避けるためや、院内で他の医療スタッフへ共有し連携するためには重要です。

しかし、画面上から削除しないと次の患者さんに前の患者さんとのやり取りが見えてしまうことがあるため、プライバシー保護の観点からは画面上の削除は頻繁に行うことが好ましいです。

毎日●時になったら削除する、やカルテに記載したら削除するなどルールを決めて使用すると良いでしょう。