

全5回 | 体制整備担当者向けパッケージセミナー

? 他の病院はどうやってるの?

そのまま自院の参考にできる、 体制整備事例を一挙紹介



第1回 2月16日

スモールステップでも整備する理由と最初に行える整備項目

第2回 3月1日

どこまでやる? リスクを下げるための多言語体制整備

第3回 3月15日

トラブルリスクや負担を減らす院内文書翻訳のススメ

第4回 3月29日

小さな困ったは多種多様
シーン別対応事例の一問一答

第5回 4月12日

安全な運用は院内周知から
院内職員への浸透の方法とコツ

※より良い内容にするため、
当日までにプログラム内容が
変更される場合がございます

本日の流れ

- 01 多言語ツールの種類と特徴
- 02 翻訳アプリに潜むリスク
- 03 少ないリソースでできる整備のコツ
- 04 ツール使い分けのための院内周知のコツ

*** 前回復習クイズ ***

Question

○×クイズです。

体制整備のためにまず始めることは、プロジェクトチームの立ち上げである。
その後、現状把握や院内ルールの策定をプロジェクトチームが行う。

選択肢はこちらの5つ



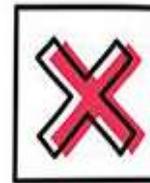
Answer

1.



or

2.



投票機能でご回答ください

スモールステップでも整備する理由と最初に行える整備項目



訪日外国人、在留外国人ともに増えていくことが見込まれる今、外国人患者を日本人患者と同じレベルで、安全かつ円滑に受け入れるために体制を整えることが目的。



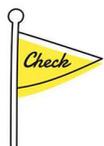
院内体制整備は、3STEPで進めるとよい。最初の2STEPは、組織全体で行う。3STEPめは担当者(部署)が中心となって行う。



院内体制整備の方針決定のためには、まず現状の把握から。来院状況、未収金の発生状況、受入現場での課題を中心に、情報収集する。



担当部署の要否などは、人員配置モデル判定チャートを参考に。メンバーは、モデルケースを参考に。担当部署は、おもに、個別ケースの対応を行う。



外国人患者受入れ対応のためには、まずは自院の状況を把握することから始めよう

01

多言語ツールの種類と特徴

厚生省マニュアル 各ツールの種類と特徴

【厚生労働省】機械による翻訳は一般的・定型的な(リスクが低い)場面に限定することを推奨

	医療通訳				機械による翻訳	
	対面通訳(雇用)	対面通訳(派遣)	映像通訳	電話通訳	翻訳機(アプリ)	通訳ツール
即時性(いつでも)	△ 時間制約有	△ 時間制約有	○	○	◎	◎
場所(どこでも)	△ 通訳者の確保必要	△ 通訳者の確保必要	○	○	◎	◎
多言語対応力	×	△	○	○	◎	◎
IC等、高度で複雑な場面での対応力	◎ 但し、通訳者の能力により差あり	◎ 但し、通訳者の能力により差あり	○	○	×	×
患者や医療従事者の安心感	◎	◎	○	△	△～×	△～×
正確な通訳が行われなかった時の発見の可能性・正す力	◎	◎	○	○	×	×
コスト	高			低		
複数の医療機関での共同利用の可能性	△	○	◎	◎	×	×

外国人患者への多言語対応のコツ①

厚生省マニュアル

医療の専門性:高



医療安全リスク 高・発生頻度 低

↓
医療通訳の得意分野

医療の専門性は高いが定型的

- ・問診
- ・よくある疾患に関する説明

医療の専門性も個別性も高い

- ・IC、侵襲性の高い検査の説明
- ・副作用リスクの高い薬の服薬指導
- ・複雑な医療制度の説明

定型的

個別的

医療の専門性が低く、定型的

- ・総合案内や受付、道案内
- ・病棟での日々の確認
- ・一般的な検査の指示

医療の専門性は低いが個別的

- ・会計トラブル
- ・クレーム対応

医療安全リスク 低・発生頻度 高

↓
翻訳アプリの得意分野



医療の専門性:低

外国人患者来院時の多言語対応の基本系

それぞれをうまく組み合わせ、使い分ける
利便性やコストパフォーマンス・医療安全のバランスがとれる。

日本語が話せる患者さん
なら、まずは

①やさしい日本語

日本語では通じていな
いと感じたら

②翻訳アプリ

医療的な内容や複雑な
会話になってきたら

③医療通訳

◎	日本語の話せるスタッフなら <u>少しの学</u> <u>習で誰でもすぐ扱える。</u>	いつでも <u>手軽に安く</u> 使えて便利。	機械翻訳でうまくいかない時の <u>セーフティ</u> <u>ネット。</u> <u>医療安全対策</u> として最重要。
×	患者さんの <u>日本語能力によっては全く</u> <u>使えない。</u>	高度で複雑な場面では、 <u>誤訳のリスクが</u> <u>高い</u> (一般会話のみでしか使えない)。 方言・言い淀み・言い間違えなどに対応 できず、 <u>緊迫度の高いケース等では非効</u> <u>率。</u>	前者2つに比べると使用に <u>慣れと手間が</u> <u>必要になる。</u>

02

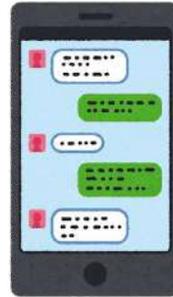
翻訳アプリに潜むリスク

翻訳アプリとは

翻訳アプリとは、コンピューターを利用した翻訳サービス



専用端末



アプリのインストール



webのブラウザ

利便性の良さが最大の強み

- ・機械翻訳は、時間や場所を問わずいつでも利用できる。
- ・ユーザーが好きなタイミングで翻訳を行える。
- ・数秒程度あれば翻訳ができるため、短い時間で、翻訳文や翻訳音声を得られる。

翻訳アプリの利用で起こりうる事

- 伝えるべきことが伝わらない
- 誤訳に気づけず、訂正できない
- 何度も言い直しが必要

医療従事者

- ・読み上げ結果の表示
- ・翻訳返しの日本語
- ・相手の反応で判断



患者(通訳者)

- ・翻訳文書の表示
- ・翻訳文書の読み上げ

実際の翻訳アプリの実証実験で起きた結果

- 完全な誤訳と評価されたのは、全文章のうち13.0%。
- 完全な誤訳と評価された文章が全く存在しないシナリオはゼロであった。
- 完全な誤訳と評価された13.0%の文章のうち、2.9%は医療従事者が気づけない誤訳が存在していた。

実証実験で分かった 翻訳アプリ利用上の誤訳の実例

例①部位が変わってしまった

元の発言

「心停止していた**間、脳への**血流が低下 ……」

翻訳結果 (訳返しの表記)

「心停止していた**間脳への**血流が低下 ……」

例②聞きたい情報が変わってしまった

元の発言

「(腹部を)押しているときと**離れた**とき、どちらが痛いですか？」

翻訳結果 (訳返しの表記)

「押しているときと**話した**とき、どちらが痛いですか？」

例③死亡の可能性が逆の意味で断言

元の発言

「心不全は**亡くなる**ことがある病気です。」

翻訳結果 (訳返しの表記)

「心不全は**なくなる(消失する・治るの意の単語)**ことがある病気です。」

例④加療のベストを尽くす発言が、予測の断定になった

元の発言

「もちろん元のように**良くなるよう**、こちらも出来ることはやっています。」

翻訳結果 (訳返しの表記)

「もちろん元のように**良くなるよ(断定)**。こちらでも出来ることはやっています。」

機械翻訳の利用を限定的にすべき理由

理由①

標準的なアクセントで淀みなくはっきり話さないと聞き取りができず機能しない

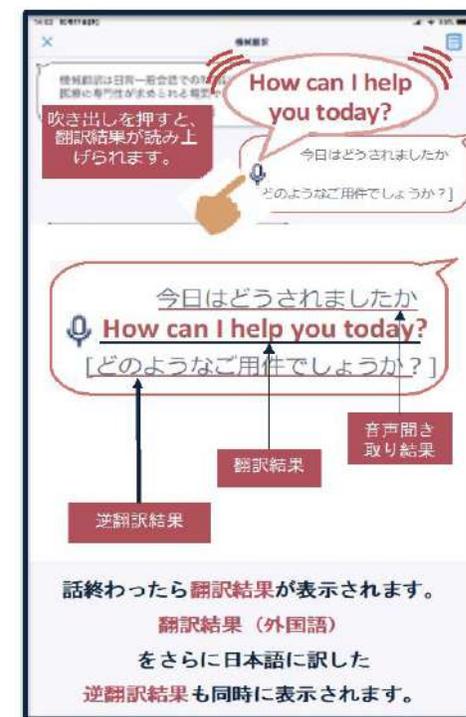
理由②

高度で複雑な場面では、重大な誤訳が発生するリスクが高い



特に訳返し機能がない場合は、誤訳に気づけないので要注意！

高度な場面・複雑な場面では、最初から医療通訳を使った方がリスクが低く、時間も短縮できる。また心情にも寄り添える。



他の多言語ツールによるトラブル事例

家族通訳での事例

進行性のがんであると診断を受けた患者さん。
告知には、患者さんの娘さんが同席し、通訳。
医師が告知した際、患者さんはニコニコしている。
娘さんに確認すると「本人には
たいから」と言って、
訳してくれなかった。



家族が通訳する場合、
医療者が伝えたい**重要な内容**が**正しく伝えても
られないケース**もよく起こる。

*「家族」と「通訳者」の立場を切り分けるのは難しい

友人通訳での事例

通訳を連れて来院している患者さん。
HIVが陽性が判明。
治療すれば治る病気であることを
が、来院が途絶えた。



確認したところ「通訳してもらっていた友人が、自分が
HIV陽性だったことを他の友人に話してしまった。」と
大変落ち込んだ様子。

医療通訳倫理等を学んでいない人の場合、
プライバシーなど**基本的なことが守られないリス
ク**がある。

*友人であれば通訳でも伝えられないこともありうる

家族通訳・友人通訳・同僚通訳

- 医学的概念や専門用語、通訳技術、倫理的規範等に関する知識が欠けていることから、不正確あるいは質の低い通訳が行われる可能性がある。
- 特に家族が通訳をしている場合には、医療者の伝えたい内容や患者本[□]の伝えたい内容について変更やわいきよく、抑制等が起りやすい。
- 同僚通訳の場合には、会社の都合によって、通訳内容の変更、わいきよく、抑制等が起こる可能性がある。
- 家族や友[□]、同僚に「責任」を負わせることになる。
- 患者の秘密保持の侵害にあたる可能性がある。

出典：厚生労働省「医療機関向け外国人患者受入れマニュアル」

厚生省マニュアルより 各通訳の使用によるリスク

バイリンガル職員通訳

- 医学的概念や専門用語が分かったとしても、通訳技術・倫理規範等に関する知識が欠けているため、適切な通訳が行われない可能性がある。
- 本来の業務や仕事に支障が生ずる恐れがある。

出典：厚生労働省「医療機関向け外国人患者受入れマニュアル」

厚生労働省では、
家族通訳、友人通訳、同僚通訳、バイリンガル職員通訳
すべて非推奨



リスクがある通訳手法は、安全対策としても適切ではない。
医療の専門性の高い通訳手法が必要。

03

少ないリソースでできる 整備のコツ

少ないリソースでできる整備のコツ

Check 1

来院状況

- ・ 患者来院数
- ・ 患者属性: 訪日・在住
- ・ 患者属性: 医療目的の分類

Check 2

未収金の発生状況

- ・ 未収金の金額
- ・ 未収金の発生の多い時間帯や診療科

Check 3

受入現場での課題

- ・ 課題を抱えている部署・スタッフ
- ・ 課題内容
- ・ 他部署への改善・支援要望

・典型的な受診パターンの抽出・頻度の高いトラブルや課題の抽出 から整備の優先順位をつける



例

- ・ 訪日多め → 遠隔通訳の外部業者を利用する
- ・ 在留多め → 地域に多い言語の通訳者の採用、やさしい日本語の研修など

少ないリソースでできる整備のコツ

主に在留患者にて重要になる

①患者さんの日本語能力がどのあたりなのかを評価する

本人の申告/
医療者の判断



②上の評価に基づいてどんな言語サポートを行うかを判断する

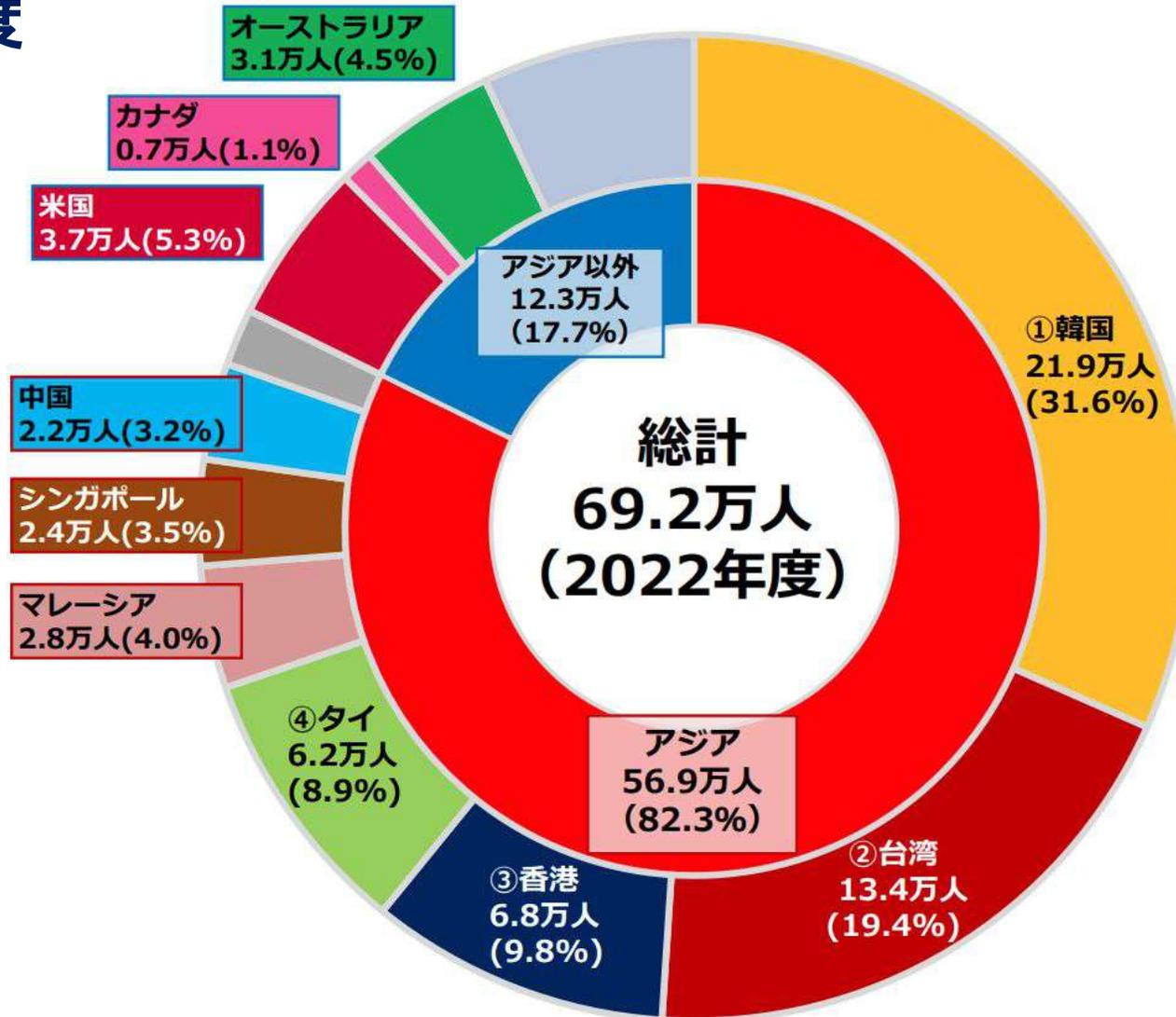
院内ルール
が必要



例) 受付等ではやさしい日本語を使い、診察室では医療通訳を利用する

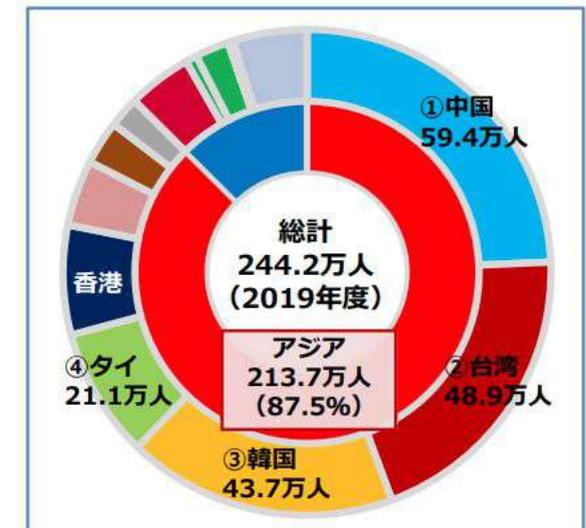
現状 訪日外国人の国・地域別の割合

2022年度 実人数



アジア圏が多い。
非英語圏のニーズの高まり。

参考: 2019年度



やさしい日本語とは

日本語を外国語として学ぶ人にとって理解しやすい日本語

医療×「やさしい日本語」研究会
誰にとっても優しく易しい

ホーム

やさしい日本語

研修会・イベント

動画・リーフレット・教材

お問い合わせ・ご連絡

医療×「やさしい日本語」研究会



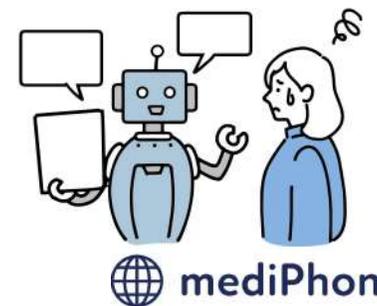
<https://easy-japanese.info/>

やさしい日本語のコツ

- ① 話し出す前に整理する
- ② 一文を短くし、語尾を明瞭にして文章を区切る（「です」・「ます」で終える）
- ③ 尊敬語・謙譲語は避けて、丁寧語を用いる
- ④ 単語の頭に「お」をつけない（可能な範囲で）
- ⑤ 漢語よりも和語を使う（「腹痛」→「お腹が痛い」）
- ⑥ 外来語を多用しない
- ⑦ 言葉を言い換えて選択肢を増やす
- ⑧ ジェスチャーや実物提示
- ⑨ オノマトペは使わない
- ⑩ 相手の日本語力が高い場合は「やさしい日本語」をやめる



翻訳機会に吹き込む場合にも、同様にすると
翻訳精度があがることがあります。



やさしい日本語言い換え例

一般的な日本語	やさしい日本語
(受付) いかがなさいましたか	どうしましたか
(診察) 普段、内服しているお薬はありますか	あなたは、いつも(毎日)、薬を飲んでいますか。それは何ですか。
(採血)血管を拝見しますので、親指を中に入れて軽く握っていただけますか？	腕(指差し)を前に出してください。少し押さえます。親指を中に入れてください。軽く握ってください。
(外来受付)保険証をお持ちでないと自費診療となりますが、よろしいですか。	これ(保険証を見せて)はありますか。これがないと、値段が高くなります。大丈夫ですか。
(病棟)病室の携帯電話の使用は全てマナーモードをお願いします。通話はデイルームをお願いします。	部屋で携帯電話を使うときは、音が出ないようにしてください。電話で話すときは、デイルームに行ってください。
(検査・リハビリ等) 楽な姿勢でお待ちください。	座ってもいいです。立ってもいいです。疲れないようにして待ってください。

いざという時に使えるツールを準備

いろいろな**多言語ツール(通訳手法)**をうまく**組み合わせ、使い分ける**
翻訳アプリだけでなく、**いろいろな多言語ツールを準備しておく**



通訳手法には、
「**対面通訳(院内雇用)**」、「**対面通訳(外部派遣)**」、「**電話通訳**」・「**映像通訳**」、「**翻訳アプリ**」等、
さまざまなものがあります。

- それぞれの通訳ツールの特徴を理解する
- 通訳手法を複数用意しておく
- それぞれの通訳手法の使い分けのルールを整備する
- 使いやすい医療通訳業者を選択する

外部リソースを適切に活用する

外国人患者受入れ情報サイトには、
医療通訳実施団体情報がある。

このサイトは外国人患者を受入れる医療機関の質の確保をはかるため、厚生労働省の補助事業の一つとしてメディアフォン株式会社が運営しています。

外国人患者受入れ情報サイト

医療機関向けページ: トップ

対応マニュアル | 多言語ツール | 行政による取組み・支援 | 好事例インタビュー | セミナー・研修

未収医療費対策 | 医療機関検索 | **医療通訳** | JMIPとは

総合トップ | 医療機関関係者向けページ | 医療通訳

医療通訳実施団体

医療通訳関連資料

PDF	医療通訳に関する資料(育成カリキュラム基準・テキスト・指導要綱)	厚生労働省
WEB	各地の医療通訳派遣実施団体	(一社)全国医療通訳者団体

このサイトは外国人患者を受入れる医療機関の質の確保をはかるため、厚生労働省の補助事業の一つとしてメディアフォン株式会社が運営しています。

外国人患者受入れ情報サイト

医療機関向けページ: トップ

電話医療通訳システム・事業

WEB	香川県通訳事業	厚生労働省
WEB	岩手県医療通訳サービス	岩手県
WEB	栃木県多言語コールセンター	栃木県
WEB	医療通訳ボランティア	群馬県
WEB	医療機関向け緊急通訳サービス	東京都
WEB	医療機関向け電話医療通訳サービス事業	静岡県
WEB	あいち医療通訳システム	愛知県
WEB	24時間多言語遠隔医療通訳サービス事業	大阪府
WEB	奈良県・多言語コールセンター	奈良県
WEB	医療機関向け外国人対応ワンストップサポートセンター	和歌山県
WEB	熊本県24時間多言語コールセンター	熊本県
WEB	ふくおか国際医療サポートセンター	福岡県
WEB	医療多言語コールセンター	広島県
WEB	長崎県外国人相談窓口	長崎県
WEB	おんせん県おおいた多言語コールセンター	大分県
WEB	宮崎県多言語コールセンター	宮崎県
WEB	おきなわ医療通訳サポートセンター	沖縄県
WEB	横浜市長話医療通訳サービス	神奈川県横浜市
WEB	日医医師賠償責任保険付帯サービス(医療通訳サービス)	日本医師会

メディフォンでもご支援可能



メディフォンは「**外国人医療**」に特化して
複数のサービスを提供しています

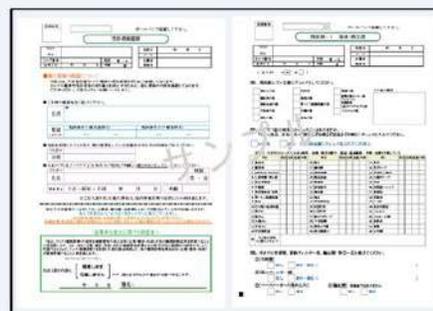
AI翻訳機



医療通訳 コールセンター



医療 文書翻訳



その他

院内向けe-learning



体制整備コンサルティング



04

ツール使い分けのための 院内周知のコツ

院内周知のコツ

✓ マニュアル

✓ 研修

が効果的

他院事例

✓ 各診療科や部門に外国人患者窓口担当者を1名決め、担当者を通じて情報発信

✓ 院内研修の実施。院内研修は年に1,2回、メディフォンが協力して開催。



現場のスタッフに直接、メディフォンの
電話通訳・ビデオ通訳の使い方とその便利さを分かってもらえた。



mediPhone導入事例インタビュー

広島大学病院様

国際医療支援部 和田良香様



使い分けルールは簡単に

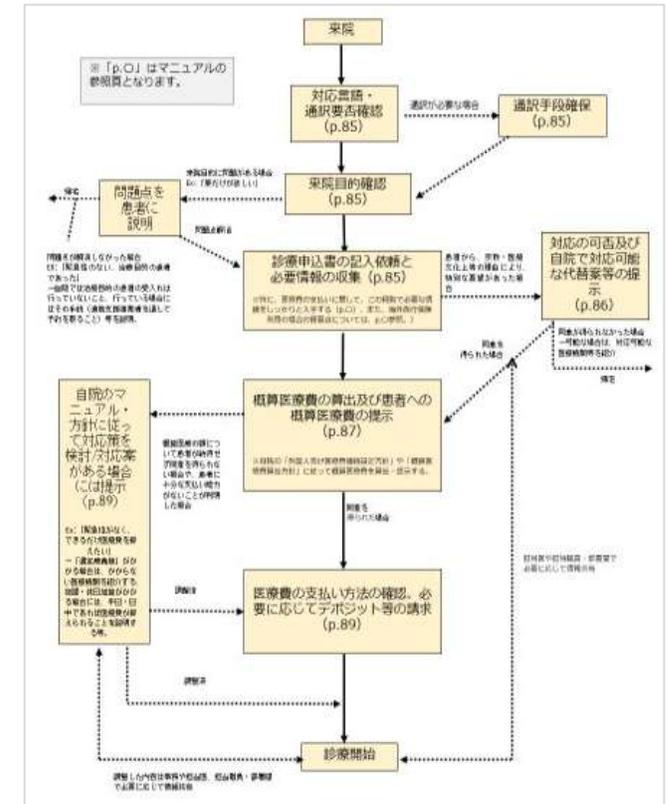
ルールはフローチャートがおすすめ

他院事例

- ・救急外来と医事の窓口は1台ずつ多言語ツールタブレットを常設。
- ・他、8台は国際支援部から、必要時、貸し出し。
- ・利用方法は、事前に通訳が必要な患者さんの受診や入院があるとわかるときは通訳の予約を申し込む。
- ・実際に使う時は、国際支援部に当該病棟のクランクがタブレットを取りにくる。
- ・入院期間中は機器を病棟に貸し出す。



医師や看護師だけでなく、クランクでの利用も多い。
様々な手続きなどについて説明を行う際に利用している。



ツールの使用の感想を集める

職員全員にアンケート調査やヒアリングの実施
ツールの使用感やコメントを集める



使った感想を聞いてマニュアルやルールに反映



- ・通訳ツール貸し出しの制度がある医療機関の場合
返却時に、簡単なアンケートを行い、使用感等の情報を収集。
- ・外国人患者さんへのアンケート実施の場合
会計時にアンケートを依頼して、回収。

まとめ

リスクを下げるための整備項目



多言語ツールには色々と種類がある。

それぞれの特徴をふまえて使い分けることが大切。



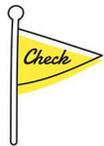
外国人患者の来院時の多言語対応の基本形は、まず、やさしい日本語で話しかけてみる。次に、翻訳アプリを使う。専門的・煩雑なケースは医療通訳を使うのが良い。



外国人患者の来院状況に合わせて、強化ポイントを見定める。やさしい日本語を使えるようにするのも院内整備の一つ。



いざというときに備えて医療通訳が使える体制にしておくことは、医療安全の面からも重要。外部サービスの導入も検討するのもよい。



患者さんにも、医療従事者にも安心安全な医療のためには、複数の多言語ツールの準備と、シンプルな院内ルールがカギ。

*** 投票タイム ***

Question

今日のプログラムの中で、取り入れたいと思った事はどれですか？ または、今日のプログラムの中で、すぐに始められそうだった事はどれですか？

どちらも、選択肢はこちらの5つ



Answer

1. まずは、外国人患者の受入の基本形を院内周知することから始めたい
2. やさしい日本語のコツを院内周知したい
3. 不安がある時は、医療通訳を使用することが大切であることを周知したい
4. 多言語ツールに関する院内職員のアンケートを実施してみたい
5. 外国人患者のアンケートの実施をしてみたい



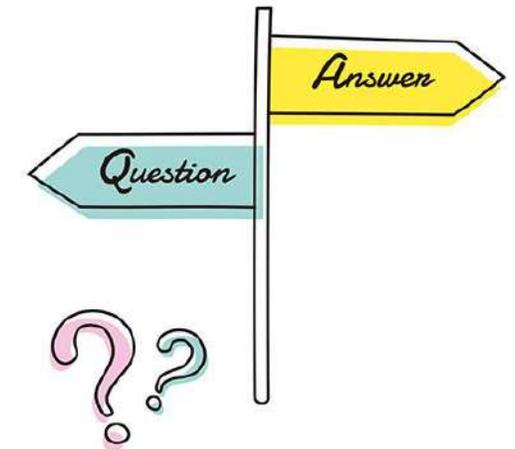
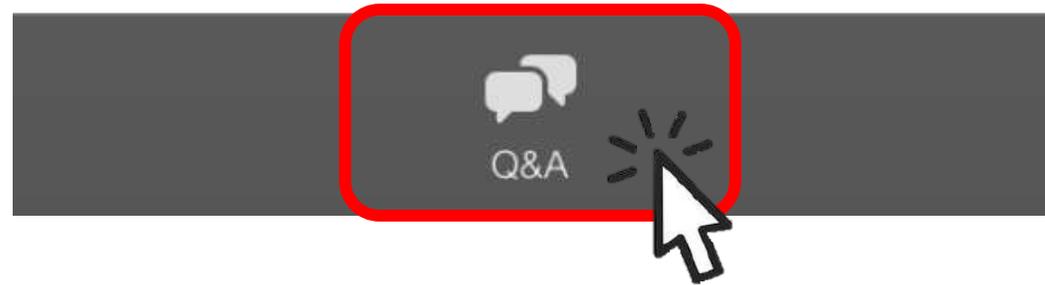
投票機能でご回答ください

05

Q&A

質疑応答

画面下部のQ & Aに質問を記載ください





Zoom画面を閉じた後に表示されるURLから、
アンケート回答にご協力ください。
(1-2分程度)

アンケート回答いただいた方にセミナー資料を送付いたします。

メディフォンは
サービス提供を通じて、

医療の**安全**と
医療者・外国人患者さん
の**安心**を支えます。