

# 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** 文書翻訳を進めるメリット

**02** 情報収集のコツ

**03** 説明と同意のコツ

**04** 外国人患者のニーズの把握

# \*\*\* 前回復習クイズ \*\*\*

Question

医療安全リスクを下げるためのツール使い分けを考えるうえで、重要なポイントは何でしょうか？

選択肢はこちらの3つ



Answer

1. ツールのニーズは病棟や場面によって違うので、対応職員の裁量にゆだねることが重要
2. 厚生省の使い分けの図も参考にして、院内で使い分けのルールを作成し、周知することが大切
3. 使い分けルールを作成して運用を徹底するのはややこしいので、翻訳機（機械翻訳）だけで運用をするように徹底する



投票機能でご回答ください

# 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。



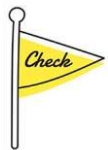
外国人患者の来院時の多言語対応の基本形は、まず、やさしい日本語で話しかけてみる。次に、翻訳アプリを使う。専門的・煩雑なケースは医療通訳を使うのが良い。



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。



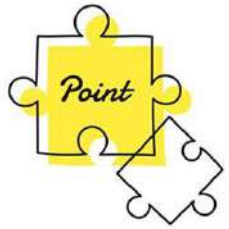
患者さんにも、医療従事者にも安心安全な医療のためには、複数の多言語ツールの準備と、シンプルな院内ルールがカギ。



01

# 文書翻訳を進めるメリット

# 情報収集・説明・同意が重要



説明や同意を得るためには、院内文書の多言語化も重要。  
必要なところから計画的に多言語化を進めていく。

外国人患者さんとのスムーズな診療や安全な診療のためには、必要な情報収集ができ、理解される言語での説明と同意が重要。

そして、説明と同意については、記録や文書として保管することも大切。

外国人患者の中には日本語を話すことができても読み書きが苦手な患者もいる。

分からない言語の書類では、同意やサインの拒否の可能性もあり。



# 文書翻訳が進んでいないと . . .



説明のための時間がかかるのに、翻訳機での翻訳だと、理解されていなさそう。時間もかかるのに理解されていないなんて . . . 残念で悲しい。医療安全的にも心配。

説明してくれても、よく理解できないから不安はぬぐえない。しかも、書面で残されていないから、後で読み返すこともできない。何が書いてあるか分からない日本語の書類にサインするのは、不安で、できれば避けたいなあ。

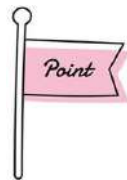


**手間が増えることで人件費・コストの負担  
しかし、医療安全性の担保が困難**



# 文書翻訳の整備を進めるメリット

- ・ 患者の母語や理解できる言語での説明や理解ができる
- ・ 文書での記録が残る
- ・ サインをいただくことで患者の同意があったことが誰でも確認できる
- ・ 患者と医療従事者の理解や認識が一致しやすい
- ・ 患者は書面をもらえることで、後で書面で確認することができる
- ・ 医療従事者の口頭での説明の負担や責任が減る可能性がある



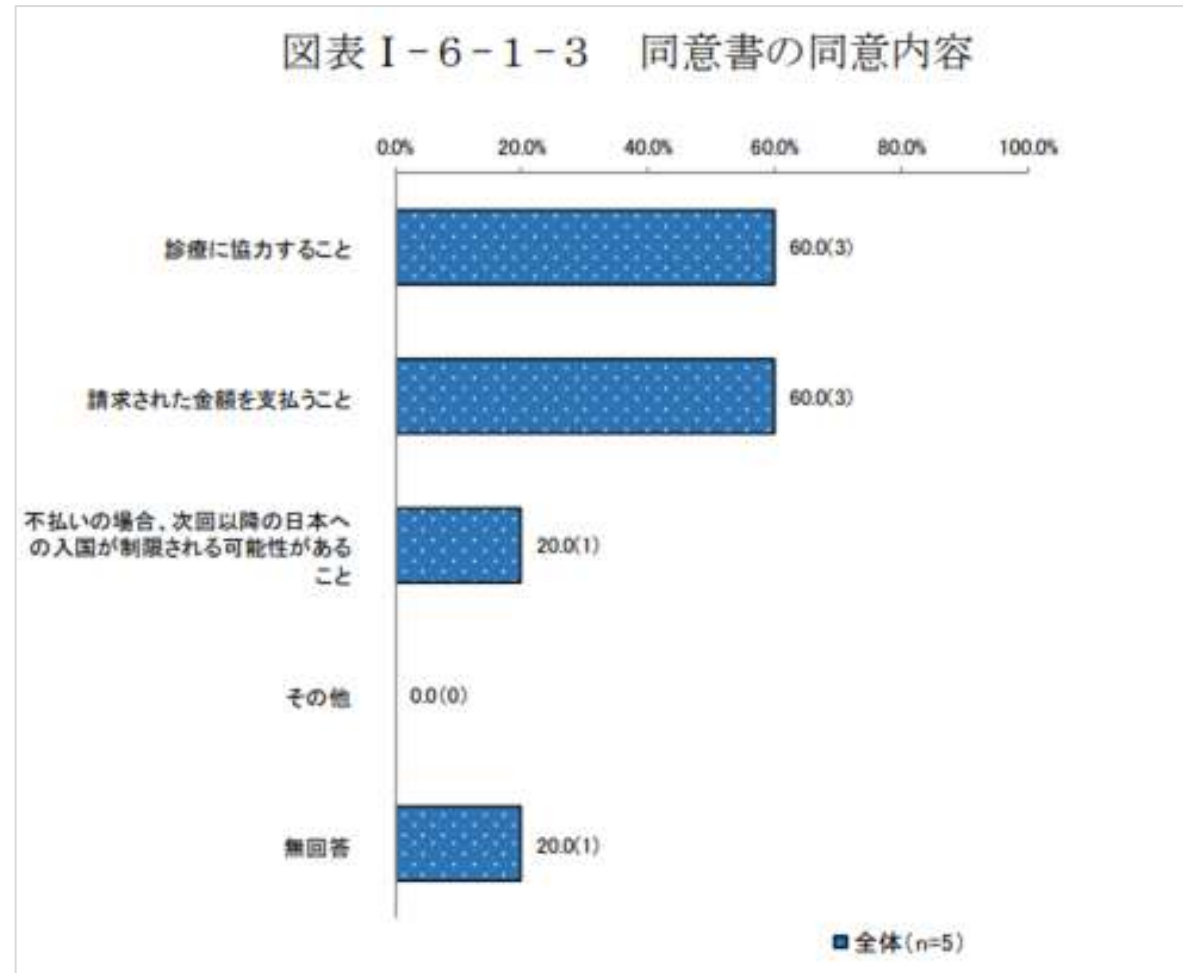
安心安全な医療の提供につながる



# 同意書の同意内容：他院の例

## 訪日外国人患者への同意内容

- 診療に協力すること
- 請求された金額を支払うこと
- 不払いの場合、次回以降の日本への入国が制限される可能性があること



令和4年3月 厚生労働省 「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査 結果報告書」

# JMIP認証の際の翻訳に関する整備項目

## 日本語で記載された書類を 外国語に翻訳する体制

- 書類の翻訳を実施するためのマニュアル  
院内外の翻訳対応先の記載
- マニュアルには、翻訳シーンによって翻訳対応を判断する基準を記載している  
翻訳シーンとは、書類の種類や翻訳内容
- 書類の翻訳実績を記録する方法がある  
記録の内容とは、患者情報、言語、日時、翻訳対応者(翻訳会社)など

## 外国語で記載された診療情報等を 日本語に翻訳する体制

- 書類の翻訳を実施するためのマニュアル  
院内外の翻訳対応先の記載
- マニュアルには、翻訳シーンによって翻訳対応を判断する基準を記載している  
翻訳シーンとは、書類の種類や翻訳内容
- 書類の翻訳実績を記録する方法がある  
記録の内容とは、患者情報、言語、日時、翻訳対応者(翻訳会社)など

## その他、院内環境の整備として、各種の多言語表示を進めることも大切

- ・ 院内案内図・案内表示
- ・ 立ち入り禁止区域（危険区域）・関係者限定区域
- ・ 院内設備の使用説明（病室の備品、ロッカー、洗濯機、給湯器）・入院に必要な情報等（入院案内）



02

# 情報収集のコツ

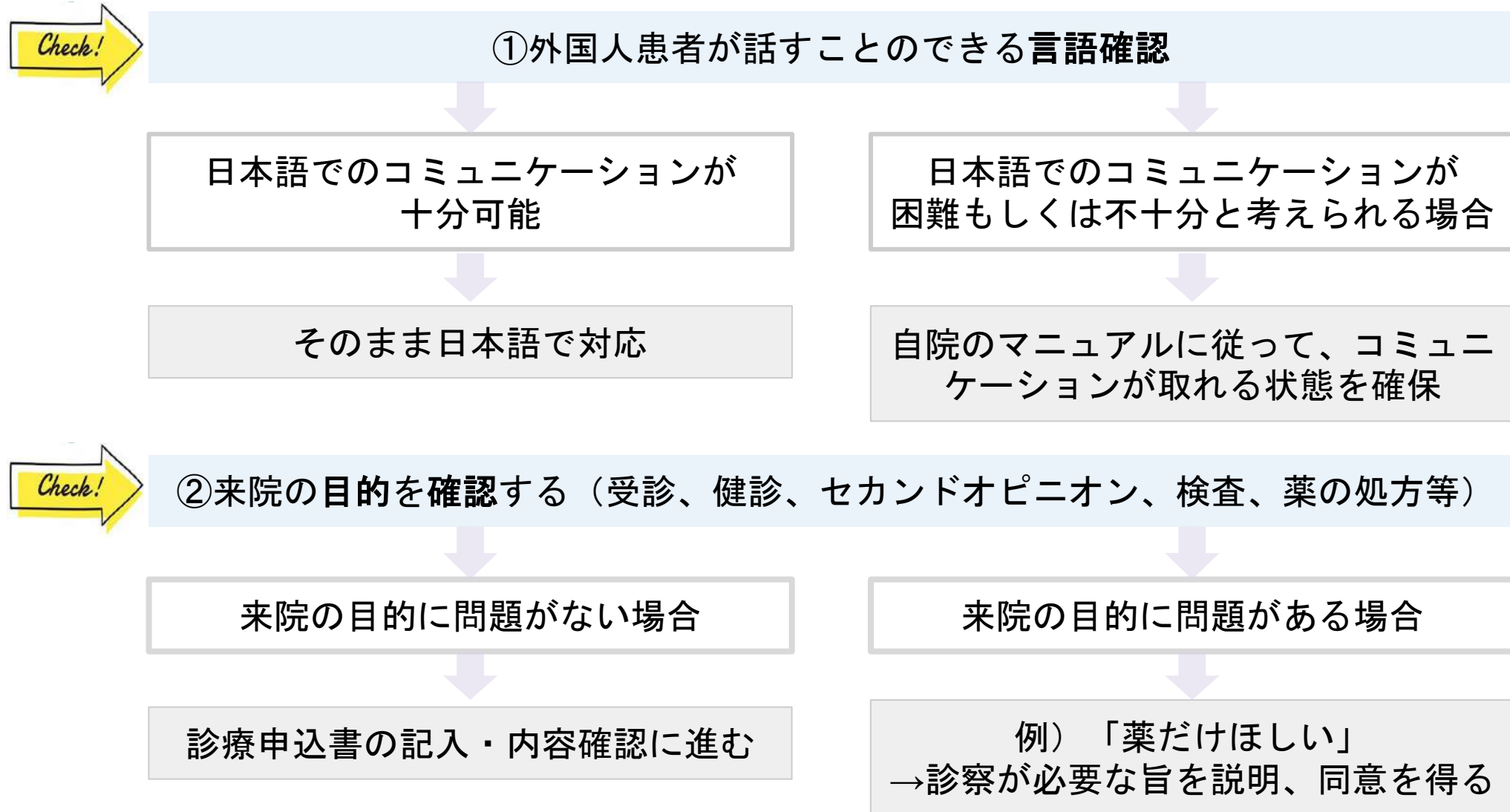
# 情報収集のタイミングは受付時がベスト



受付の段階で必要な情報を入手することがとても重要

- \* 情報収集は必要なものに限られ、情報収集において差別的な取り扱いを行わない。
- \* 必要な情報収集を行ったら、必要な説明を行い、同意を得た上で、診療を開始する
- \* 場合によっては、医療機関と外国人患者の方の間で妥協点を探したうえで、診療を開始する

# 外国人患者の対応可能な言語や来院目的の確認





# 情報収集は診療申込書で

診療申込書への記入を依頼。  
記入内容に漏れや読めない文字がある場合は、再度記入を依頼。



## 在留外国人患者

### 診療申込書から得る情報

- ①名前（アルファベット表記）
- ②国籍
- ③母語および母語以外に対応可能な言語
- ④日本での住所と連絡先
- ⑤勤務先
- ⑥日本での滞在期間
- ⑦医療保険加入の有無（公的および民間）
- ⑧医療費の支払い方法
- ⑨宗教上の要望
- ⑩緊急連絡先
- ⑪宿泊事業者や知人等、付添者の連絡先

## 訪日外国人患者

### 診療申込書から得る情報

- ①名前（アルファベット表記）
- ②国籍
- ③母語および母語以外に対応可能な言語
- ④滞在先
- ⑤勤務先
- ⑥日本での滞在期間
- ⑦医療保険加入の有無（公的および民間）
- ⑧医療費の支払い方法
- ⑨宗教上の要望
- ⑩緊急連絡先
- ⑪宿泊事業者や知人等、付添者の連絡先

03

# 説明と同意のコツ

# 文書翻訳・説明対応

## 医療文書の翻訳の院内運用

各部署からの多職種の職員で結成した  
プロジェクトチームや委員会などが分担して作成



メンテナンスはコーディネーターが中心となって管理



## 丁寧な説明で十分な理解を得るよう努める

### 十分な説明を行う項目例

- ・ 初診料
- ・ 選定療養費
- ・ 時間外加算
- ・ 健康保険未加入の場合の医療費全額請求など

### 要望に応じて

- ・ 診療の前に概算費用の通知文書を発行



# 各種書類の整備・インフォームド・コンセント

検査・治療などは、医療機関と患者間の合意の上で行われる。

そのため、特に、事前の説明、理解、同意が重要。

## 患者と主に以下のような項目を共有する

### 参考項目例

- ・ 外国人患者の氏名、国籍・住所、生年月日、勤務先、連絡先
- ・ 宗教診療契約の内容の特定
- ・ 加入する保険
- ・ 治療費・支払い方法・遅延損害金等
- ・ 副作用・合併症が生じた場合の対応
- ・ 説明、同意確認の年月

外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル（第4.0版）



- ・ 患者が理解できる言語で行う。
- ・ 重要な者は紙面に残す、サインをもらうことが大切。
- ・ 同意書・説明書は多言語での準備が大切。日本語だとサインを拒否されるケースもあり。

# 支払い等に関する説明・同意取得

## 事前説明と同意が重要な項目

- ・ 治療内容
- ・ 医療費やその支払い方法
- ・ 個人情報の取り扱いなど

## 説明・同意を行う タイミング・書類

### 診療申込書表

- ・ 基本情報

### 診療申込書裏

- ・ 患者さんの権利や義務
- ・ 診療に対する包括同意
- ・ 個人情報取り扱い
- ・ 医療費の支払い等
- ・ 説明と同意（サイン）

<例：米国の医療機関における診療申込書（一部）の一例>



<1 頁目>

<2 頁目>

(出所： <https://access365urgentcare.com/wp-content/uploads/2019/02/Patient-Registration-Forms-Revised-9-14-2017.pdf> の一部を加工して掲載)



# 事例：医療費の支払い拒否

## 事前の金額提示なしを理由にした支払い拒否したケース

時間外の救急外来にウォークインで来院した患者。  
検査を行い、緊急の処置が必要な状態ではないため、一旦帰宅するように伝えた。  
会計時に金額を伝えると、検査を行う前に金額を提示されなかったこと、検査をする前に金額も含めた同意をとらなかったことを理由に、支払いを拒否された。  
男性は海外旅行保険には加入なし。  
旅行終盤で現金をほとんど持っておらず、クレジットカードも不所持で、支払いができないため、事前に金額を提示されていれば検査を受けなかったと主張。  
病院側の説明不足が原因であるため、支払う義務は自分にはないと訴え、支払いをせずに帰ってしまった。

04

# 外国人患者のニーズの把握

# ニーズの把握の重要性・把握の方法

外国人患者さんの中には、様々な宗教上・習慣上の考えの方がいる

- ・外国人患者の方が受診してきた場合には、宗教上・習慣上の要望がないかどうか確認し、自院で対応できる場合には対応する。
- ・対応ができない場合には、あらかじめその旨を外国人患者の方に納得してもらった上で、診療を行う。



診療申込書に  
必要な情報を記入できるように整備するのが良い

異文化理解や宗教に関する研修を行っている医療機関も増えてきている。

# 宗教に関する特徴

3 大宗教：キリスト教、イスラム教、仏教  
5 大宗教：3 大宗教＋ユダヤ教、ヒンズー教  
その他の宗教

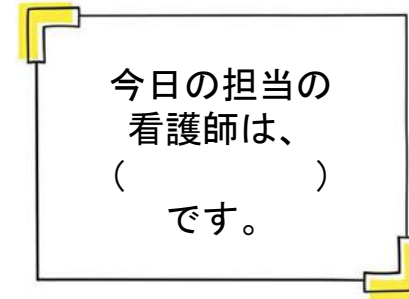


## 影響する事柄の例

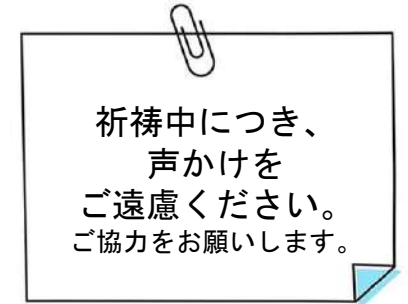
- 治療方針
- 食事
- 薬（輸血）
- 日常生活上の習慣（礼拝など）
- 中絶
- 臓器提供
- 遺体の取扱い

# 患者ニーズ対応の事例

- 担当医師や看護師の名前を書くプレート  
→コミュニケーションがスムーズに。



- 祈祷の際のカーテンの外の掲示の貸し出し  
→祈祷の邪魔をせず、訪室のタイミングを調整できる。



- 患者の訴えの一覧の指差しシートの貸し出し  
→ナースコールの後の症状訴え時に、すぐに使える。



イラストやピクトグラムを用意するだけでも、コミュニケーションがスムーズになることも。



04

# 翻訳文書の院内運用

# 文書翻訳依頼の手順

1. 院内の文書一覧を整理・確認
2. 翻訳する書類の優先順位をつける
3. 翻訳する言語の種類を決める
4. 書類表記のタイプを決める  
翻訳文章と元文章の併記または翻訳文章の単独記載 2種類の形式
5. ピクトグラムの使用も検討する
6. 翻訳依頼（外注）先を決める
7. 急に翻訳文書が必要となった場合の対応方法および相談部署を決めておく



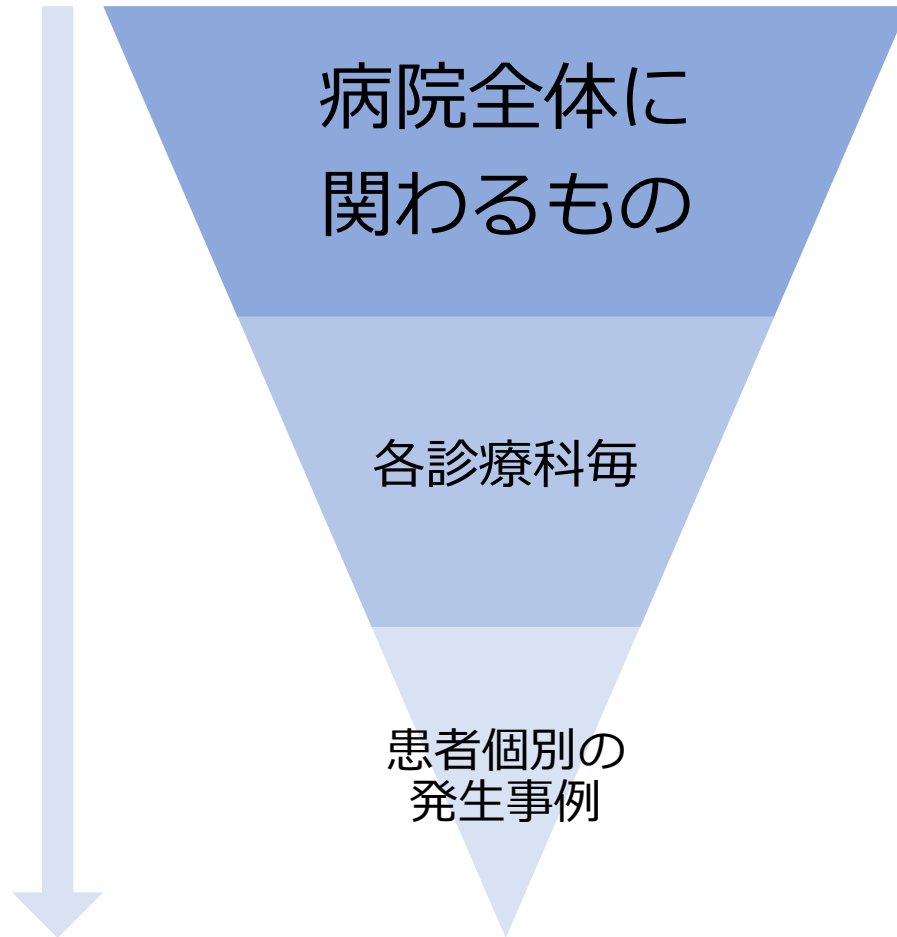
文書翻訳依頼マニュアルや文書翻訳リストなどで整理と管理を行う

# 翻訳文書の優先順位

- 外国人患者全員が使用する書類  
例：外国人患者診療申込書、個人情報取り扱いに関する説明書
- 受け入れ人数が多い部署の書類  
例：救急外来、産婦人科など
- 口頭での説明のボリュームが多い書類  
例：入院案内、選定療養費の説明
- 重要な確認事項の書類  
例：同意書、診療受入に関する承諾書
- 件数が多い検査や治療の書類  
例：造影剤同意書、輸血同意書、クリニカルパス



# 翻訳する院内文書の選定方法



- 活用頻度の高い文書
- 同意が必須の文書
- 救外関連
- 院内表示（立入禁止区域の説明など）  
\* ピクトグラムの使用・併用も検討
- 外国人患者が多い受診科



# 翻訳する院内文書の言語選定方法

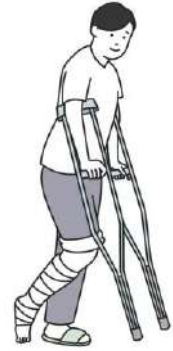
英語・中国語

病院の環境による  
受診患者  
観光地の有無等

所在都道府県  
の在留外国人  
人数

## 最近急増している在留外国人

- ベトナム語
- ミャンマー語
- ネパール語



## もともとニーズが高かった言語

- ポルトガル語
- タガログ語





# 院内医療文書翻訳に関わる整備・検討事項

- 翻訳された院内文書一覧
- 翻訳された院内文書の保管
- 使用方法・翻訳履歴表の記録
- 外部に翻訳を依頼する場合の手順
- 翻訳対象先選定基準
- 急に新たな翻訳文書が必要となった場合の対応方法及び相談部署、等



外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル（第4.0版）

翻訳文書の種類と数が多いこと  
内容の定期的な見直しが発生する文書もあること  
担当部署がまとめて管理するのがおすすすめ。

# 医療文書翻訳の他院事例①



## 医療翻訳文書と通訳者の説明によって理解と同意を丁寧に行う

- ・ 診療プロセスに沿って医療通訳が外国人患者に付き添い、用意された翻訳文書ごとに内容を理解できるように伝えながら同意を得て、一つずつ確実にクリアしている。
- ・ 外国人患者への服薬指導なども難易度の高いプロセスであることから、必要に応じて院内処方にして、医療通訳が介入している。

# 医療文書翻訳の他院事例②



## JMIP認証取得を目標として医療翻訳文書の整備を進めた

- ・ 国際医療交流課を設置し、看護師の資格を有する課長が院内のコーディネータ一業務を担う体制の下、「外国人患者受入れプロジェクト」の立ち上げ。
- ・ 翻訳文書や案内表示などの環境整備を行い、翌年に外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証を取得。
- ・ 通訳体制として、国際医療交流課所属の英語対応医療通訳（2人）を受付部署に配置。
- ・ 文書については洗濯機の使用書まで多言語で整備。

まとめ

# トラブルリスクや負担を減らす院内文書翻訳のススメ



スムーズで安全な診療のためには、必要な情報収集、理解される言語での説明と同意が重要。そして、説明と同意については、記録や文書として保管することも大切。



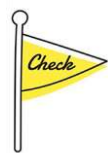
院内文書の多言語化が進んでいると、職員の説明の手間と負担の軽減も図れる。また、各種トラブルの発生リスクを下げることもできる。



外国人患者特有の背景や要望を把握する時も、翻訳した診療申込書書が役に立つ。情報を職員間で共有し、対応可能なものを対応することで、安心安全な医療に繋がる。



翻訳すべき院内文書は様々あるが、自院の課題や特徴に合わせて、翻訳を進める。文書の選択や言語の選択をはじめ、翻訳の運用もマニュアル化するとよい。



緊急度・重要度の高い文書から、少しずつ文書の翻訳・多言語化を進めることが患者にも職員にも負担が少なく安心安全な医療提供への近道となる。

# \*\*\*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4つ



Answer

1. 患者の受入時の情報収集が重要だと感じたため、診療申込書の項目内容の見直しを行いたい。
2. 院内で対応可能な患者の要望の整理をしたい。そのために、過去にあった要望などを院内に聞いてみたい。
3. 院内ですでに翻訳されている文書の保守・管理方法をマニュアル化したい。
4. 院内の文書翻訳ニーズの整理をし、緊急度と優先度が高い文書だけでも翻訳を進めたい。



投票機能でご回答ください

# メディフォンの医療文書翻訳サービス



医療機関のあらゆる文章・文字を翻訳し、院内の多言語化をご支援いたします。

## ①医療知識を必要とする文書に対応が可能

文章翻訳は医療通訳者や医療現場経験者が担当します。

## ②20言語対応の充実した医療翻訳体制

## ③豊富な翻訳実績

～ 主なご支援機関 ～

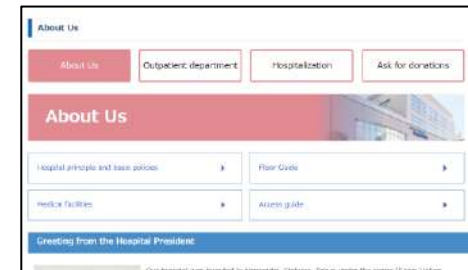
大学病院・三次救急病院・感染症指定病院・単科専門病院・クリニック・薬局等

～ 翻訳実績例 ～

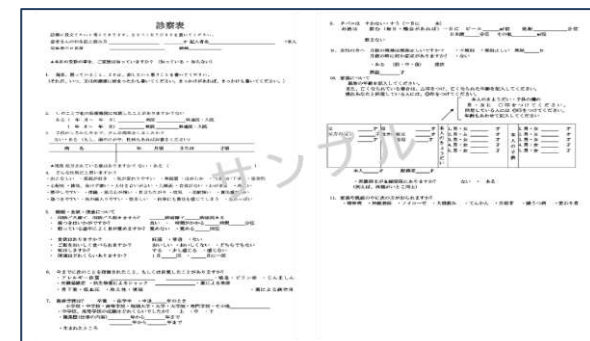
- ①外国人妊婦の出産に向けた入院案内・出産育児手引きを翻訳
- ②海外旅行保険会社へ書類提出のため、紹介状・診断書を翻訳
- ③JMIP認証取得のため、院内表示や患者同意書等の文書を翻訳

## ④一般的な翻訳・校正に加え、前後の作業を一括で対応

## ⑤最低限必要な箇所のみ依頼できるので、早い&安い



【ホームページ】



【検査に関する説明文書・同意書】

例)

- ・診察申込書や問診票
  - ・検査結果の説明資料
  - ・入院患者のための案内資料
  - ・手術の同意書
  - ・ホームページ
  - ・院内の案内図の表記
  - ・院内表示
- など

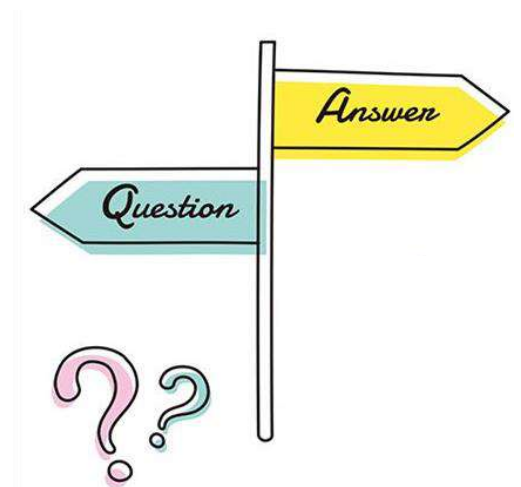
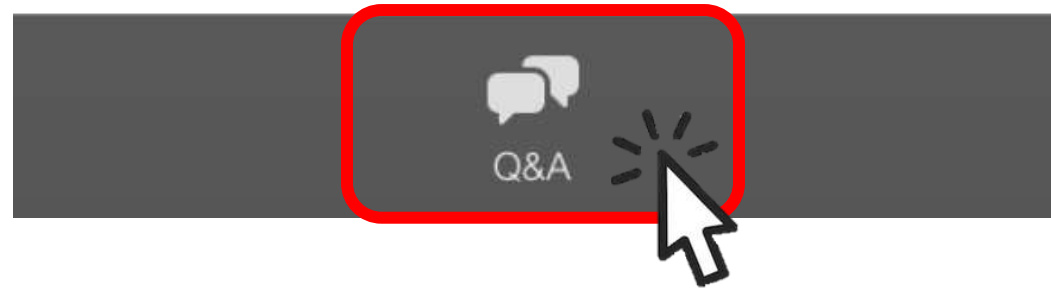


05

**Q&A**

# 質疑応答

画面下部のQ & Aに質問を記載ください




# 事前質問

## 質問

翻訳を外注する時に、様式の中から必要な分を抜粋して発注することがあります。納品後、中国語や韓国語など全く自分で読めない言語の編集に苦勞しています。皆さんはどのように外注していますか？

## 回答

- ・ 軽微な文章であれば、文章を機械翻訳にかけて（中国・韓国→英語）、大意に問題がないか確認してOKとする、というやり方もあり。
  - ・ フォント揃え、句読点、改行等の体裁や、編集集中のミスによるテキストの誤削除などに注意して作業する必要性がある。
  - ・ 重要な文章については、言語が分かる人による最終チェックが必要になるので、チェックだけでも外注するなどが必要になってくる。
- ※JMIP認証等でも、文章の種類によって翻訳をルール化することなどが求められている。



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。

また、各回とも翌週の火曜にアーカイブ動画配信メールを送りいたします。

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。