

機械翻訳をリスクにしない！

多言語ツールの適切な使い分けと 院内で浸透させるコツ



メディフォン株式会社
看護師・事業企画室
三浦 那美

2024. 8.22 (木) 15:00-15:30

無料・オンライン開催

本日の流れ

- 01 家族友人や院内職員通訳で起こりがちなトラブル
- 02 機械翻訳で起こりがちなトラブル
- 03 トラブルを防止する方法
- 04 メディフォンサービス紹介

普段こんなこと思っていないませんか？



家族・友人が付いてくる
から大丈夫

英語や中国が話せる職
員がいるから大丈夫

翻訳の機械を使ってもらっていて、特に
不満や困りごとは聞いていない



01

家族友人や院内職員通訳で 起こりがちなトラブル

事例紹介 家族通訳で起きうるトラブル

進行性のがんでであると診断を受けた外国人患者さん。

告知には、患者さんの娘さんが同席し、通訳をしてもらっていた。しかし、医師が厳しい内容を告知した際、娘さんはショックを受けた様子なのに、患者さん自身はニコニコしている。



おかしいと思って娘さんに確認すると「本人には隠しておきたいから」と言って、本当のことを決して通訳してくれず、対応に困った。

**家族が通訳する場合、医療者が伝えたい重要な内容が
正しく伝えてもらえ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）**

事例紹介 友人通訳で起きうるトラブル

通訳を連れて来院している患者さん。

検査の結果、HIVが陽性であることが判明した。

治療すれば治る病気であることなどを伝え、治療を開始することになったが、来院が途絶えてしまった。

確認の電話をしたところ「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だった。



**医療通訳の倫理など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。
(そもそも友人であれば通訳でも伝えられないことも)**

事例紹介 同僚通訳で起きうるトラブル

怪我をした外国人患者さんが、会社の通訳だという人を連れて診察に来た。

通訳の話をもとに診察をしていたが、患者側の説明と症状に噛み合わない点が多く、医師が不信感を持った。

結果、実は、会社の通訳が労災隠しのために、わざと違う内容で通訳をしていたことがわかった。



**会社などの関係者が通訳をする場合、
会社にとって都合の悪いことを隠すために、
わざと正しく通訳をしないこともある。**

事例紹介 バイリンガル職員通訳で起きうるトラブル

病院内に留学経験のある英語の話せる事務スタッフと中国出身の看護師が勤めているため、外国人患者の来院の際には、呼び出して対応を任せきっていた。

しかし、外国人患者の数が増え、呼び出し回数が増えてきたことで、本来業務に影響が出始めた。

語学ができるスタッフが、所属部署と呼び出す人との板挟みになることが多くなり、みんな退職してしまった。



院内の語学堪能スタッフは、外国人患者対応が本来業務ではない場合、患者数が増えると本人の大きな負担になる。

(組織としても問題になる)

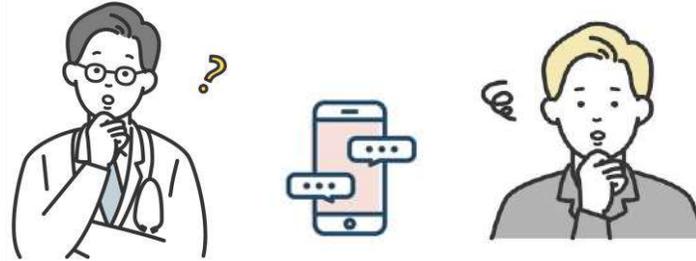
02

機械翻訳で 起こりがちなトラブル

事例紹介 翻訳機で起きうるトラブル

外国人患者が増えてきたため、病院で翻訳機を導入することになった。

とても便利と同僚が言っていたので、医師に勧めて診察で使ってみたところ、最初のうちは良かったが、途中からうまく翻訳できなくなり、医師も患者さんもイライラし始めてしまった。



**機械による翻訳は気軽でとても便利な反面、
使う場面を間違えると、大きなトラブルに発展する危険も。**



機械翻訳の利用は一般的な場面に限定することが推奨されている。

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

機能しない例

- ・ 緊急度や深刻度が高く、患者にも医療従事者にも言い直しをする余裕がない場面
- ・ 患者や医療者が方言で話すケース

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

実際に発生した重大な誤訳の一例)

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：心不全は**無くなる**（消失する・治る）ことがある病気です。

元の発言：もちろん元のように**良くなるよう**、こちら出来ることはやっていきます。

翻訳結果：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きます。

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。

厚生労働省で推奨されていない理由

理由①

通訳を介さなかったこと、もしくは家族や友人による通訳が原因の**医療過誤事件や訴訟**が発生している（海外事例）

理由②

適切な通訳体制なしに診療やケアを提供することは**医療従事者のストレスや不安**の増加、**医療費に関するトラブル**等の発生原因になり得る

厚生労働省のマニュアルで
推奨されていない通訳

家族通訳

同僚通訳

友人通訳

バイリンガル
職員通訳



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の欠如による、不正確あるいは質の低い通訳が行われる可能性。
- ・責任の所在。
- ・患者の秘密保持の侵害の可能性。
- ・それぞれの通訳する人と患者との関係性による

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。

厚生労働省ではすべて非推奨

医療の場面で、
異なる言語や文化を持つ
医療従事者と外国人患者の間に入り、
意思疎通を成立させること



医療、保健における必要な関連知識や語彙、能力とスキルを持ち、診療などの場面において、言葉の媒介者として、話しての意図を正確に理解して、聞き手にその内容を忠実に伝え、対話者間の効果的なコミュニケーションを可能にする。

「医療通訳」特活) 多文化共生センターきょうと編 一般財団法人日本医療教育財団より

基礎知識振り返り 一般的な通訳と医療通訳の違いとは

医療通訳は、
言葉の媒介者として、時には文化の仲介者として、
異なる文化や立場の人たちの間に入り、対話コミュニケーションをつなぐ

「患者が自分の意志で決定することができるように、
患者の文化に適した方法で、かつ患者が理解できる方法で情報が提供されること」を助ける存在

「医療通訳」特活) 多文化共生センターきょうと編 一般財団法人日本医療教育財団より

知識

能力と
スキル

倫理

語学力や医療知識だけではなく、通訳技術、医療通訳専門家としての倫理、コミュニケーション能力、日本の医療制度に関する基礎知識なども必要になってくる



基礎知識振り返り 通訳と翻訳の違いとは

通訳: 口頭のコミュニケーションの訳

翻訳: 文書の訳

医療通訳

- 患者と信頼関係を築き、医者と患者が良好な関係を作り出す
- 患者から必要な情報を聞き出す
- 患者に対して説明(情報提供)や患者教育を行う



機械翻訳

- 音声認識による翻訳
- 入力されたテキストの翻訳
- 言語の即時切替え
- 翻訳結果の確認
- 会話ログの事後確認



機械翻訳をリスクにしない 多言語ツールの使い分けとは

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**
機械翻訳だけでなく、いろいろな多言語ツールを準備（備えて）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」、「翻訳デバイス」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

厚生省マニュアル 各ツールの使用によるリスク

【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	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	△	○	◎	◎	×	×

03

トラブルを防止する方法

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

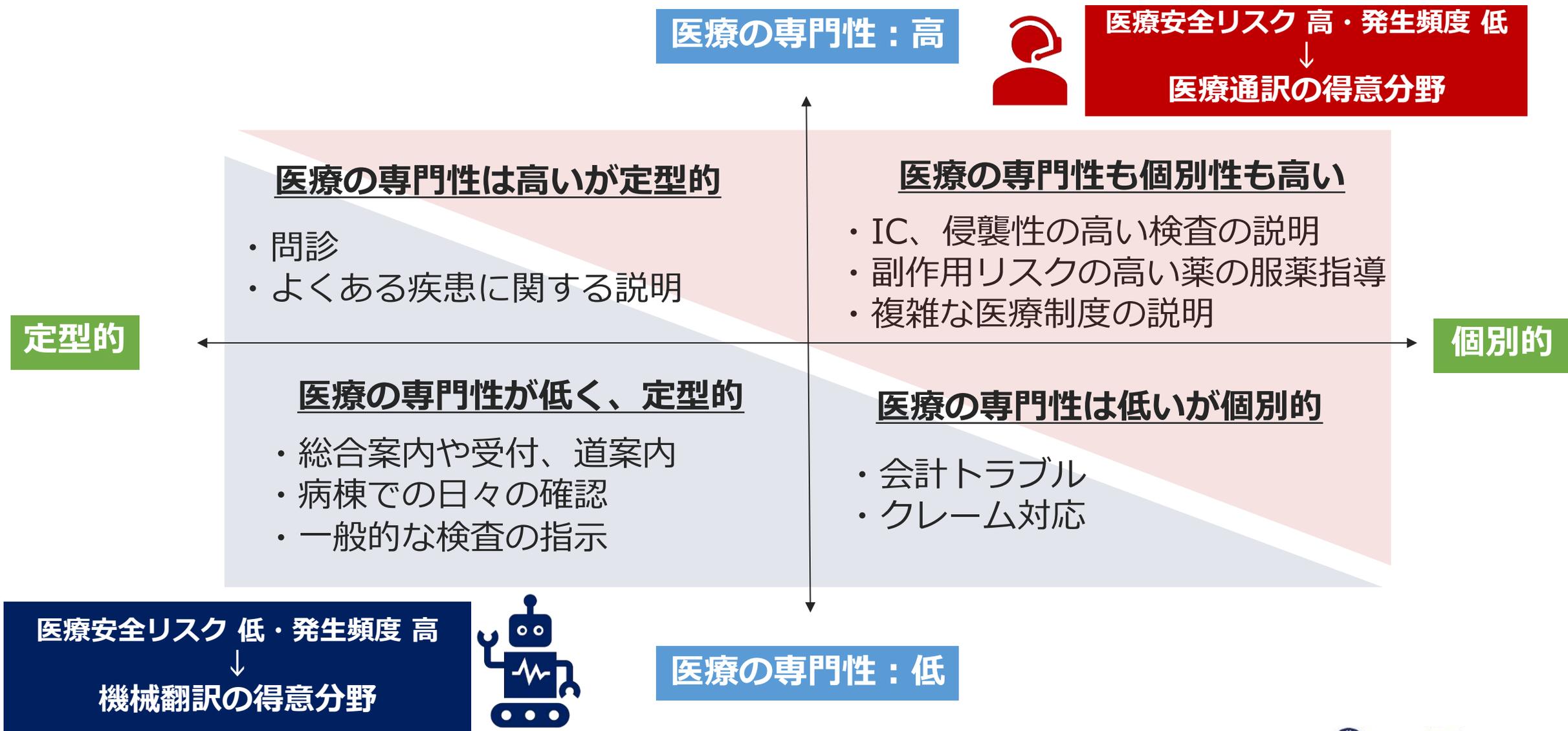
② 機械翻訳

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使えない。</u>	高度で複雑な場面では、 <u>誤訳のリスクが高い</u> （一般会話のみでしか使えない）。 方言・言い淀み・言い間違いなどに対応できず、 <u>緊迫度の高いケース等では非効率。</u>	前者2つに比べると使用に <u>慣れと手間が必要になる。</u>

外国人患者来院時の多言語対応の基本



機械翻訳を安全・便利に使うコツ



- ✓ はっきり、すこしゆっくりを意識
- ✓ 長い文章や慣用句などは使わず、**短く平易な文章**を心がける
- ✓ 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：「鍵は大丈夫ですか？」→「鍵を閉めましたか？」)
- ✓ 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
- ✓ マイクが確実に**音声を拾える範囲**で発話する
- ✓ **同時発話をしない**（相手の翻訳が終わってから話し始めるようにする）
- ✓ **言い間違い・言い淀みの場合は、一旦中断し、もう一度最初から話し始める**
(翻訳機は一度音声を認識し始めると一旦認識が終わるまでキャンセルできない)
- ✓ うまく翻訳できないときは、**主語を補う・語順を変える**等で言い回しを変えてみる

やさしい日本語
の活用

医療通訳を安全・便利に使うコツ



- ✓ はっきり、すこしゆっくりを意識
- ✓ 長い文章や慣用句などは使わず、**短く平易な文章**を心がける
- ✓ 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：「鍵は大丈夫ですか？」→「鍵を閉めましたか？」)
- ✓ 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
- ✓ **患者さん**に向かって話す (対面の場合)

機械翻訳と共通
(やさしい日本語の活用)

+遠隔 (電話・映像) 通訳の場合

- ✓ 予約なしで使う場合：診療科やシーン、目的 (何を伝えたい/聞きたいのか) などの**状況を最初に説明**する
- ✓ 予約して使う場合：**事前情報を渡しておく**
- ✓ **電波状況**・マイクとの距離など環境を整えておく (特に映像通訳)

多言語ツールの使い分けと、院内で浸透させるコツ

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**
機械翻訳だけでなく、**いろいろな多言語ツール**を**準備(備えて)**しておく

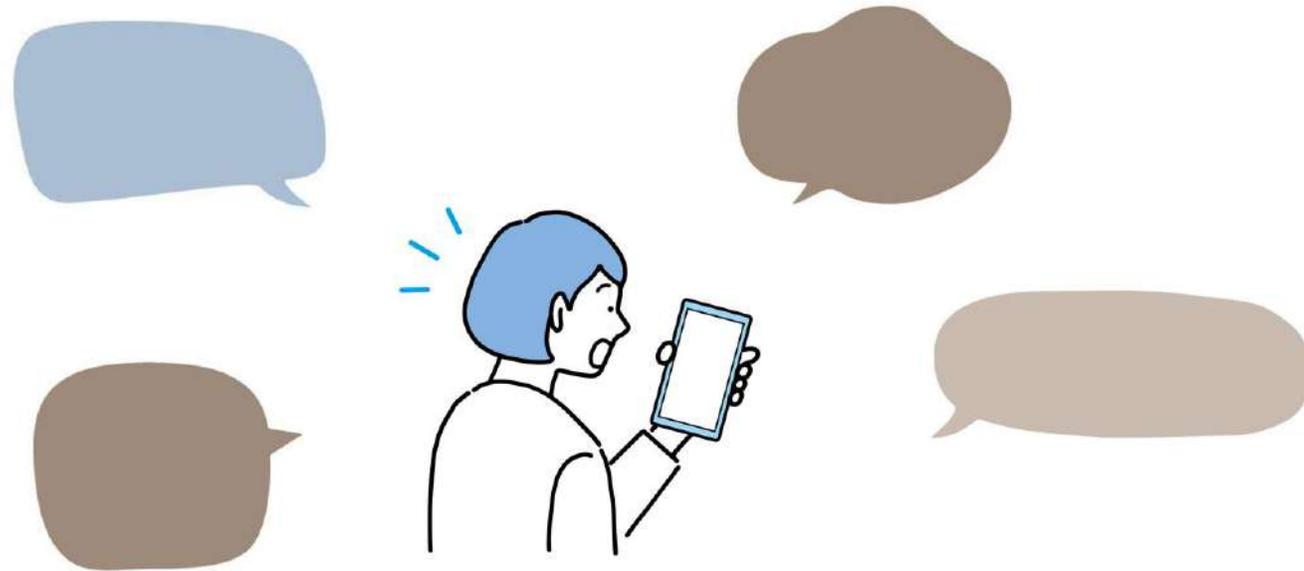


適切な使い分けを院内で浸透させるコツ

- ・多言語体制整備は、医療安全の観点から必要な対応である。
ときに外部の力を借りると良い。
- ・病院のルールをシンプルな形で定める。
覚えられるレベルにする。
- ・説明はフローチャートがおすすめ。
判断がブレにくい。
- ・小さく始めて、大きく育てる。

院内で活用してもらうために

たとえば、2か月に1回程度
外来や病棟、検査室などに実際に周り、機械翻訳機を触ってもらう。
普段から**触って慣れてもらう**ことが大切。



メディフォンでは、使い方説明会もご要望に合わせた形態・対象様に向けて実施可能です。

04

メディフォンサービス紹介

メディフォンのご提供サービス



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

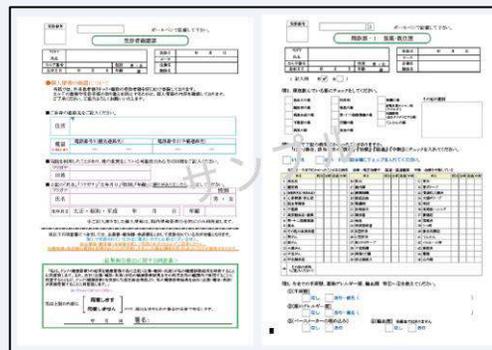
AI翻訳機



医療通訳
コールセンター



医療
文書翻訳



院内向け
e-learning



体制整備
コンサルティング



【医療現場に特化】医療通訳+機械翻訳サービスです

電話回線・スマートフォン・タブレットから使える！

外国人患者との円滑なコミュニケーションを実現！

すぐに
使える！

医療現場に特化したAI翻訳



細かい
ニュアンス
も伝わる

専門の通訳者による遠隔通訳



1台で

多言語対応が完結



【医療現場に特化】AI翻訳の特徴

スグに
使える!

医療現場に特化したAI翻訳



01 最大107言語・24時間対応可

いつ・どんな国籍の患者さんの来院があっても
ご対応が可能に。

03 医療用語を優先的に表示

例) 「先生」 × teacher(教師)
○ doctor(医師)

02 逆翻訳機能

機械翻訳の誤訳に気づきやすくなる
逆翻訳機能を無料で搭載。

04 管理画面で 常時履歴確認可能

専用のWebサイトから、いつでも機械
翻訳の利用履歴が確認できます。

外国人医療に関するあらゆる場面をサポート

現場対応

- 対応に時間がかかる…
- 医療安全が守られない



病棟・看護



受付



診察



入電



体制整備・教育

マニュアル整備



院内研修



- 対応がバラバラになり、知見を蓄積できない…
- 外国人対応の負担が一部の言語堪能な職員に偏ってしまう…



サポート

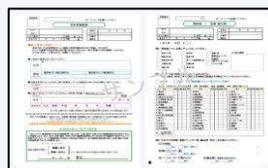
AI翻訳機



医療通訳
コールセンター



医療
文書翻訳



サポート

院内向け
e-learning



体制整備コンサルティ
ング



ご清聴ありがとうございました。