

ジャンル	子ども・教育	日本語学習	医療・福祉	労働	災害対策	意識啓発 地域づくり	推進体制の 整備	その他
事業名	外国人安心生活サポート事業 ～医療通訳ボランティア派遣事業～							
団体名	財団法人岡山県国際交流協会							

***** 事業のポイント *****

慣れない日本での生活の中で、特に医療機関にかかる時に、ことばの壁による不安を感じている外国人が多い。また、外国人患者へのことばのサポートが可能な医療機関は非常に限られているのが現状である。本事業では、医療機関での外国人患者の不安の軽減、また、ことばの壁によるトラブルの回避を目的に、コミュニケーションをサポートする通訳ボランティアを県内の医療機関に派遣している。外国人が散住している地域の特性に合わせ、医療機関を限定せず、外国人患者からも医療機関からも申請できるシステムとしている。

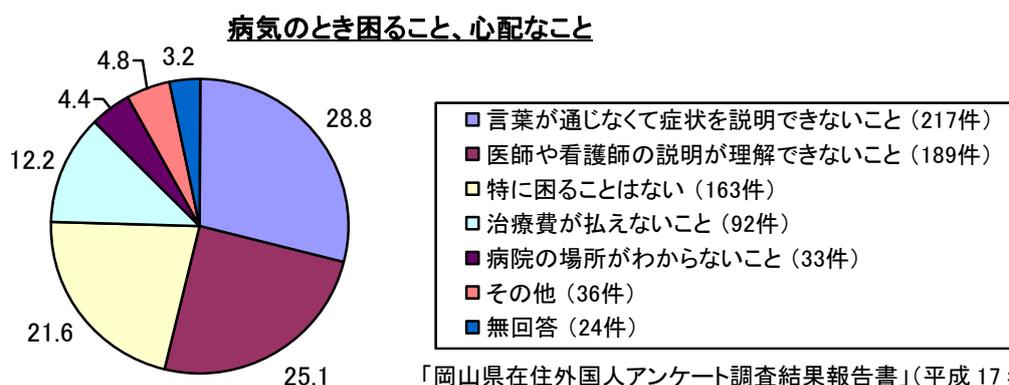
助成年度 区分	平成 21 年度 地域国際化協会等先導的施策支援事業	事業総額	432 千円 (平成 21 年度 1 年分)
------------	----------------------------	------	---------------------------

事業の内容、成果等

●事業実施の背景

財団法人岡山県国際交流協会では、平成 3 年の設立以来、在住外国人と県民との交流・相互理解、外国人が安心して生活できる社会の実現を目指して各種事業を行ってきたが、より効果的な事業展開のため、在住外国人の実態とニーズを的確に把握する必要があると考え、平成 16 年度に県内在住外国人を対象にアンケート調査を実施した。

「病気のとき困ること、心配なこと」の質問に対し、回答総件数 754 件のうち、「言葉が通じなくて症状を説明できないこと」をあげたのが 28.8%(217 件)と最も多く、次いで「医師や看護師の説明が理解できないこと」25.1%(189 件)が続き、医師・看護師との情報伝達に不安を覚えている人が多いことが判明した。



そこで、平成 17 年度から、医療機関での外国人患者の不安を軽減することを目的に、コミュニケーションをサポートする医療通訳ボランティアの養成講座を開始し、講座修了者の中から希望者に医療通訳ボランティア登録制度に登録してもらった。翌 18 年度からは養成講座に加えてスキルアップ研修会を実施、平成 19 年度から登録ボランティアの派遣を試験的に開始、平成 21 年度から本格実施することとした。

●事業目的

- ・医療機関での診療の際に通訳が必要な外国人患者と医師や看護師等とのコミュニケーションをサポートする。
- ・派遣ニーズ(言語・派遣地域(病院)・診療科・通訳内容)を把握し、分析する。
- ・医療通訳ボランティア登録制度への新規登録者を獲得する。

・実践的な通訳練習法や通訳の疑似体験、病院見学等を通して、登録ボランティアのスキルアップを図る。

●実施内容

①医療通訳ボランティアの派遣

外国人患者または医療機関からの派遣申請を受け、登録者を派遣した。

・実施期間：平成21年4月～平成22年1月

・派遣実績：11件

【内訳】 言語：ポルトガル語6件、中国語4件、英語1件

派遣地域：岡山市9件、倉敷市2件

診療科：産婦人科5件、整形外科3件、内科2件、呼吸器科・皮膚科各1件 ※複数科受診有

②医療通訳ボランティアの養成

医療通訳ボランティアとして活動するために必要な基礎知識を学ぶための講座を開催した。

・日時：平成21年10月3日(土)、17日(土)、24日(土) 13:30～16:30

・場所：岡山国際交流センター

・対象：日本語およびその他の言語で円滑に意思疎通できる20歳以上の県内在住者(通勤・通学者含む)で、講座修了後、協会のボランティアとして活動ができる方

・受講者：延べ53名

・内容：

第1回 岡山県の在住外国人の状況、協会の外国人支援事業について 職員による説明

「私の受診体験」

村田艶子(中国出身、岡山市在住)

「医療通訳ボランティアの役割と患者とのかかわりかた」

村松紀子(医療通訳研究会(MEDINT)代表)

DVD「病院での通訳の基礎知識～医療通訳って何だろう～」(多文化共生センターきょうと作成)上映

第2回 「ボランティア医療通訳に期待するもの」

沖垣達((財)岡山県国際交流協会理事、重井医学研究所名誉所長)

「ボランティア通訳の体験」

中萩エルザ(在名古屋ブラジル総領事館人民委員会ディースケ・サウーデ・プログラム相談医)

「病院のかかり方等について」

高市真須美(岡山県済生会秘書広報室長)

第3回 「医療通訳の体験談」

鄭雁南(ボランティア通訳(中国語))

「医療通訳の姿勢」

長尾ひろみ(神戸女学院大学文学部英文学科教授・司法通訳)

※講義終了後、文章の大意把握とメモ取りのトレーニング

受講者意見交換

③医療通訳ボランティアスキルアップ研修

病院での研修

・日時：平成21年12月1日(火) 14:00～15:30

- ・場 所:岡山市立市民病院
- ・対 象:医療通訳ボランティア登録制度の登録者
- ・参加者:7名
- ・内 容:病院事務局スタッフ・外国人患者の診察経験のある医師による説明
病院の概要、受診の流れ、外国人患者に対する取組み、医療通訳ボランティアに望むこと等
院内見学

医療通訳ボランティアスキルアップ研修会(ワークショップ)

- ・日 時:平成 21 年 12 月 13 日(日) 10:30~14:30
- ・場 所:岡山国際交流センター
- ・対 象:医療通訳ボランティア登録制度の登録者
- ・参加者:14名
- ・内 容:「基礎的な医療知識」
「医療現場で活かす通訳技術」
重野亜久里(多文化共生センターきょうと理事長)、高嶋愛里(同医療コーディネーター・看護師・保健師)

●事業の成果

○医療通訳ボランティアの派遣

派遣数は当初の見込みより少なかったが、産科での妊婦検診での説明、帝王切開の手術前の説明、外科手術の事前説明等、患者にとっても医療機関関係者にとっても通訳サポートが必要とされる内容のものであった。また、中国語やポルトガル語でのニーズ、産婦人科でのニーズがあることがわかった。

○医療通訳ボランティアの養成

講座終了後、15名が新たにボランティア登録を行い、登録者数が58名(延べ61名)となった。

[登録者-言語別人数]

言語	人数(名)
英語	34
中国語	21
ポルトガル語	3
韓国語	1
スペイン語	1
インドネシア語	1

(平成 22 年 1 月末現在)

○医療通訳ボランティアスキルアップ研修

研修会では医療機関での通訳場面を想定し、シナリオに沿って通訳をしたが、アンケートではほとんどの参加者が実践的で良い勉強になったと回答した。また、病院での研修では、実際に病院に勤務する医療関係者に話を聞き、外国人患者に対する病院側の取組みについても知ることができた。

●大切にしたこと、したいこと

- ・ボランティアはサポート活動中に患者の個人的な情報を知り得てしまうことから、患者に安心して当制度を利用してもらうため、ボランティアには、通訳前には患者に「秘密は必ず守るので安心して話してください」と伝えること、通訳メモや協会との連絡票、報告書等は協会への報告が終わった時点で破棄すること等を徹底してもらい、ボランティアの守秘義務の意識啓発をした。

- ・ボランティアの報告書、医療機関に記入してもらった派遣確認書、患者用アンケートの感想・意見記入欄等により、できるだけ生の声をひろえるようにした。また、研修会の意見交換の時間では、忌憚のない意見を言いやすい状況がつけられるように心がけ、参加者に制度への意見を出し合ってもらった。今後も患者、ボランティア、医療関係者3者の意見を汲み取りながら、必要に応じて改善を図っていききたい。
- ・通訳内容が病気や怪我に関わる医療機関での通訳は、緊張が伴いやすく、ボランティアが精神的な負担を感じる場合があると予想される。そのため、派遣終了後に協会担当者からボランティアに電話連絡し聞き取りをするなど、何かあれば気軽に協会に相談できるよう、ボランティアとのコミュニケーションを心がけた。通訳者の二次受傷などにも留意し、セルフケアの方法を研修内容に組み込むなど、今後も通訳者の負担を少なくする工夫をしていきたい。

●工夫した点

- ・派遣決定後、活動日までに、派遣先機関の情報、患者との待ち合わせ場所、活動時間、患者情報、活動内容等を記載した連絡票を作成し、ボランティアに送付した。事前情報をできるだけボランティアに伝え、必要に応じて参考資料を紹介・提供するなど、活動準備がしやすいようにサポートした。
- ・ボランティアには、派遣先で医療機関の関係者・患者と面会する際、協会から派遣された通訳ボランティアであること、何時から何時までサポートを行うかを必ず双方に伝えるよう依頼し(ボランティア用ガイドラインに記載)、立場を明らかにしてから通訳サポートに入るように促した。また、派遣先機関の事情を知っているスタッフだけでなく、周りのスタッフ等にも協会から派遣されたボランティアであることがわかり、協力してもらいやすいよう、ネームタグの装着を徹底した。これにより少しでも当派遣制度への理解が深まり、医療関係者が医療通訳者の必要性を認識するきっかけとなることと期待している。

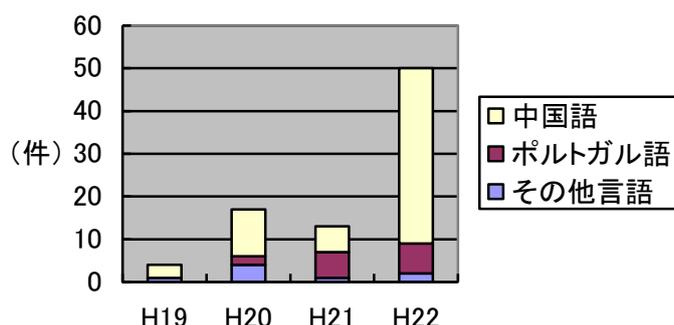
●苦労した点

- ・平成 21 年度は当初の予想より、派遣申請数が少なかった。しかしながら、一度制度を利用した外国人や医療機関から再び申請を受けることもあり、利用者が通訳者の必要性を実感すれば、リピーターになる可能性も高いと感じた。
- ・ボランティア用のガイドラインで、電話番号や住所等の個人情報を患者や医療機関と交換しないよう定めているが、待ち時間が長い場合、どうしても個人的な話をしてしまう場合が多く、実際に電話番号を教えてしまったボランティアもいた。その時は一度お礼の電話がかかってきただけでトラブルはなかったが、何か困りごとがある場合に、協会を通さず直接ボランティアに連絡がいく恐れもあるため、研修時も含め繰り返し呼びかけ、徹底を図りたい。

●課題と事業展望

医療通訳ボランティアの件数は、派遣を開始した平成 19 年度は 4 件(実施期間:8 月～1 月の 6 ヶ月間)、平成 20 年度は 17 件(実施期間:1 年間)、平成 21 年度は 13 件(実施期間:1 年間)、平成 22 年度は 50 件(平成 22 年 12 月現在)と推移しており、言語、診療科の内訳は以下のとおりである。

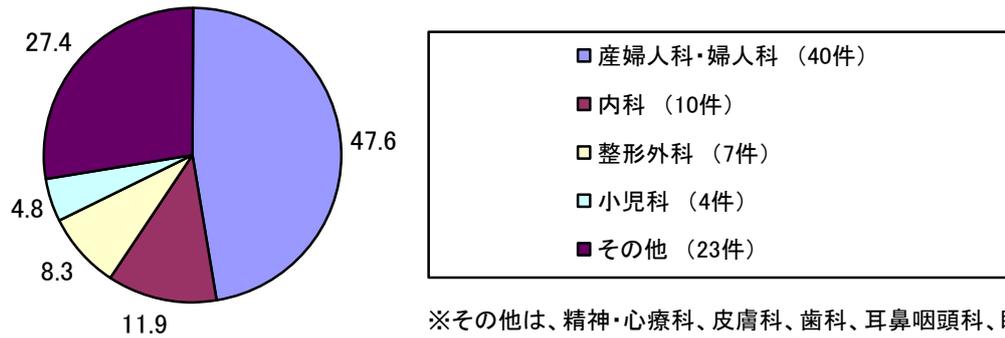
派遣件数の推移



H19 年度 4 件(派遣期間:8 月～1 月)
 H20 年度 17 件(派遣期間:4 月～3 月)
 H21 年度 13 件(派遣期間:4 月～3 月)
 H22 年度 50 件(派遣期間:4 月～12 月)

*H22 年度は 3 月まで実施予定

診療科内訳



また、平成 22 年度のボランティアの登録状況は以下のとおりである。

※平成 22 年度から、医療通訳ボランティア登録制度と、学校や行政窓口等でのコミュニケーションのサポートを行う外国人とのコミュニケーション支援ボランティアを統合し、多文化共生コミュニケーションサポーター制度としている。以下は、医療分野、生活一般分野のうち、医療分野に登録している者の数である。

〔登録者-言語別人数〕 延べ 40 名（※生活一般分野を含めた全体の数は延べ 56 名）

言語	人数(名)
中国語	15
英語	12
ポルトガル語	6
スペイン語	3
韓国語・フランス語・インドネシア語・タガログ語	各 1

(平成 22 年 12 月末現在)

平成 21 年度は英語の登録者が 34 名と最も多かったが、英語での派遣のニーズが低いことから、登録更新および新規登録者募集の際に、英検 1 級、TOEIC900 程度、或いはそれ以上の語学レベルがあるか医療機関等での通訳経験がある方という条件を設けた。これにより、平成 22 年度は登録言語と派遣ニーズの不均衡が若干緩和されたが、ニーズの最も高い中国語の登録者数も減少した。平成 22 年度の派遣件数が非常に伸びていること、また、実際に時間や能力の面から、活動可能な登録者が限られることから、更なる登録者の確保が必要である。また、医療通訳ボランティアの活動には、語学力だけでなく、ルールに沿った上での臨機応変な対応や誠実な態度が求められるが、研修時の様子や登録申請の内容だけではなかなか人柄を把握できず、協会の他事業でも関わりのある方など、ある程度決まった方を繰り返し派遣する状況が生まれている。登録者が派遣可能であるかの見極めが今後の課題である。

医療通訳については、日本ではまだ確立された制度がなく、通訳サービスを提供できる病院も非常に限られている。在住外国人の定住化傾向が加速する中で、今後医療通訳者の必要性は益々高まっていくと考えられるが、NPO やボランティアベースの通訳者の活動だけで支えられるものではないと思われる。医療関係者に医療通訳者の必要性をより認識してもらうための啓発についても考えていきたい。