



Title	外国人への言語的サポート現状とこれから：医療通訳者の役割と各種デバイスの活用
Author(s)	藤野, 美香
Citation	
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/81418
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

外国人への言語的サポート現状とこれから

—— 医療通訳者の役割と各種デバイスの活用 ——

株式会社メディカ出版クロスコンテンツ事業部門責任者

大阪大学 CO デザインセンター招へい研究員

北海道科学大学客員准教授

藤野美香

2016 年よりご縁あって林田雅至教授にお力添えとご指導をいただきながら、4 年間貴重な体験をさせていただいた。これまでの職歴の中で専門学校生の担任業務を行ったことはあったが、大学生しかも、仕事上もご支援いただくことの多い大阪大学という知的水準の高い若人への情報発信は初めてであった。知識を与えるというような立ち位置ではなく、一般企業に努める社会人の先輩として、また、長く生きてきた働く先輩として、これから世の中に出していく学生たちに少しでも参考になるように、いろいろな情報を盛り込もうと臨んだ。

昨年までは対面で表情や反応を伺って話すことができたが、今年は ZOOM という媒体を通じての講義で、はてさてどんなことになるやら……と、パワポの制作にもいつもより力が入った。

さて、私の所属するメディカ出版は医療系の出版社であるが、とくにわたくしの所属部門は「新しいことを開拓せよ」との指示が社長より飛んでおり、このことで林田先生や南谷かおり先生と邂逅を果たす幸運が得られた。私が開発を担当した問診票アプリ『Medi Pass』は、アプリケーション開発が盛んになってきた中でも、他の言語アプリが追随できないつくりの細やかさを自負する。たとえば、音声が出た



外国人医療支援・多言語問診票アプリケーション“Medi Pass”（メディカ出版）

り、指さしだけで症状を訴えられたり、医療用語が網羅されたり、Wi-Fi が不要であるなど、医療辞書としても非常に値打ちのあるものとなっている。開発の背景には、インバウンドの急激な増加による外国人診療の増加がある。厚生労働省は医療通訳を増やせ、外国人が受診しやすい環境を整備せよとの指示を国内の医療施設与えたが、多くの医療施設では対応に困難を感じているのではないだろうか。

大阪大学医学部附属病院国際医療センターでは、ブラジルの医師免許と日本の医師免許を有する南谷かおり先生らが尽力され、医療通訳者の育成も始められている。その教科書の制作を請け負わせていただくという、編集者としての幸運もいただいた。林田先生のご縁の輪はどんどん広がっていくのである。

こうして外国人のための支援ツールや医療通訳の教本を制作する中で、言葉を伝えることやコミュニケーションについて改めて考えさせられ、学ばせていただいた。とくに、テレワーク推進の状況の中で以前にも増して耳にするようになったコミュニケーションという言葉だ。しかし、コミュニケーションの意味は曖昧であり、定義が難しい。

たとえば、小社もテレワークの推進で社員の心身にさまざまな影響を及ぼし、実際に event も発生しているのだが、その原因をテレワークによる「コミュニケーション不足」とし、雑談タイムを設ける、などの対策が提案されている。この場合のコミュニケーションは、「仲間内の会話」を意味している。しかし、日本語教授法の教科書などでは「情報の格差を埋める行為」などと書かれており、ここでも“コミュニケーション”ギャップが起こっているように思う。

また、外国人と日本人の考えるコミュニケーション能力についても異なり、佐藤は、「日本では自己を抑えることで集団のいわゆる“和”を重んじることがよしとされてきたが、このコミュニケーション方法は現代においては限界にきているのではないか」と指摘する。このように、日本におけるコミュニケーションは、対人関係において自己の意志を明らかにすることではない。佐藤によると、「送り手が自分の考えや気持ちを受け手が誤解のないように明白に表現するはある意味野暮であり、受け手がコンテキストの中でさまざまな手がか



医療通訳に必要な知識や専用語を習得できる

りを基に送り手の意図を読むことが重要視されてきた」のが日本のコミュニケーションの現実である。しかし、海外とくに異文化の人たちが混在するコミュニティーでは、日本のコミュニケーションという定義は通用せず、自分の意思を明らかにすることが不可欠だ。このようなことも、書籍の制作にあたり深く考えさせていただく機会を得た。

講義のなかでは、breakと称して、「ぶぶ漬けでもどうぞ？」を英語にすると、「Get out of here.」になるといったような京都の文化についての冗談も盛り込んだ。グーグル翻訳やLINE翻訳などでは限界があり、その文化背景などをくみ取り正しい意図を伝えることは、人間の通訳者にしかできない仕事である、と伝えたかったのである。

さきに紹介した Medi Pass は、「指さしだけで症状が伝わる」をうたい文句にしている。これは医療施設の救急外来では、曖昧さは許されず、端的に正しい情報をすばやく伝える必要があるからだ。場面場面によって機械が優秀であったり、人間でないとダメだったり、と、今後もこういったデバイスと通訳は共存しうまく活用し合っていくのではないだろうか。

ZOOM では、冗談に対する反応が今ひとつわからず、また、こちらの意図も伝わりづらかったように思う。また、各通訳デバイスの特徴やメリットデメリットを紹介するなかで、さきに述べたような場面での違い、得意不得意を紹介したつもりであったが、ここも他の商品へのダメだしのみがクローズアップされた印象をもった学生もいた。PPT の特性で、俯瞰して見られないことも原因と思う。これは非常に今後の参考になった。

そして ZOOM のメリットは、私のような年に 1 回しか学生と会えない“講師”にも、参加者それぞれの顔と名前がわかることだ。個々の意見も聞きやすい。また、参加者はその場の雰囲気を感じ取っての忖度がないため、自立した立場で意見が言えるのではないかとも思う。仲間意識、空気が伝わるような工夫が今後行われていくだろうし、そういったシステムも開発されるのかもしれない。

(謝辞)

林田雅至先生には、いろいろなことを経験させていただき、感謝の言葉もありません。人生の中でも最も勉強した数年間でした。私の専門は社会心理ですが、多文化の共生についても社会心理学的観点から見ることができました。大阪には外国人が多く住んでいます。日本

で生きる外国人の助けになりたいと、今年は“日本語教師”取得を目指して勉強中です。また、美と芸術をこよなく愛する林田先生にはたくさんの映像作品や海外の美しい文化もご紹介いただきました。いつかポルトガルにご一緒し、美味しいポートワインを飲み、美しいタイルを見て回りたいものです。

《参考文献》

- 佐藤淑子 (2001) 『イギリスのいい子日本のいい子』 中公新書

MC メディア出版 保育社

クロスコンテナ事業部門責任者
大阪大学COデザインセンター招へい研究員
北海道科学大学客員准教授
藤野美香

外国人への言語的サポート 現状とこれから

医療通訳者の役割と各種デバイスの活用

ソチ五輪視察から帰国…舛添知事、都民に“英語のススメ”
20年東京五輪に向け、ロシア・ソチ冬季五輪を視察した東京都の舛添要一
知事が25日帰国し、成田空港で報道陣に「治安対策とが演説の仕方とかいろいろ
見えてきた。これからの参考になる」と感想を語った。
一方で「（現地では）ロシア語以外、通じなかつた」と課題を指摘。「言葉
のバリエーをどうするか、片言でいいから全東京都民が英語をしゃべれるぐら
いになればと思う」と述べた。
舛添要一知事、記者会見で英語の普及に意を用意する東京都の舛添要一
知事
Photo By 共同
2016年6月

国際化 = 英語？

1998年 長野オリンピック 「英語以外の言語はボランティア通 訳に頼らざるを得ませんでした」

長野オリンピック医療救護責任者
奥寺 敬 富山大学大学院危機管理医学教授



期間中延べ約7,700人の救護スタッフが約
6,000人を救護施設で対応、医療救護所以外
にも会場内での多数の問い合わせに応じなければ
なりませんでした。ほかにも、医療通訳として自
宅に待機した医師もいましたが、通訳同伴で來
る一部のVIP患者を除き、**英語以外の言語はボ
ランティア通訳に頼らざるを得ませんでした。**

医療現場における多言語での支援は、
医療安全の一端。
英語が通じる患者ばかりではない。

言語対応に関する方針 東京都オリンピック・パラリンピック準備局 発表資料から引用

* オリンピック、パラリンピックの方針
日本語、英語の2言語を**基本**としつつ、地域や施
設の特性及び視認性等を考慮し、
必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言
語も含めて多言語化を検討する。
※国際オリンピック委員会（IOC）の公用語はフ
ランス語と英語。
第1公用語は、フランス語。

jmip.jme.or.jp/search.php

「ジャパン インターナショナル
ホスピタルズ(日本国際病院)」
2017年 24施設
↓
2019年 49施設

インターナショナル
って何？
外国人って、
だれ？

どんな国から?

◆国別訪日外国人

2019年	
総数	31,882,049人
中国	9,594,394
韓国	5,584,597
台湾	4,890,602
香港	2,290,792
米国	1,723,861
タイ	1,318,977
豪州	621,771
フィリピン	613,114
マレーシア	501,592
ベトナム	495,051

【日本政府観光局、統計データ(旅日外国人) 2019/12】

◆国別在留外国人

2019年	
総数	3,463,587人
中国	1,019,001
韓国	530,928
ベトナム	379,974
フィリピン	297,890
ブラジル	208,857
台湾	151,980
米国	113,753
ネパール	95,050
インドネシア	73,805
タイ	67,060

【地図: 在留外国人統計(旅日外国人統計) 2019/03】

何しに？

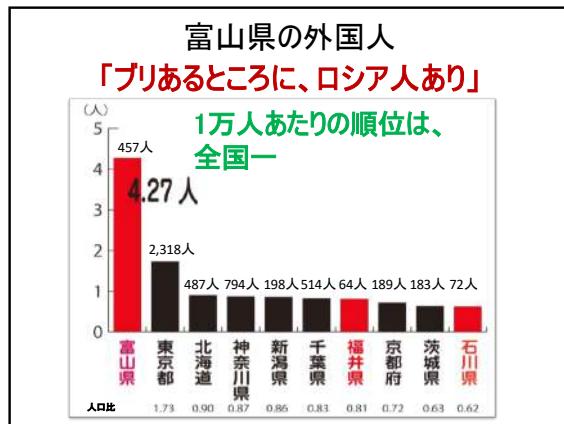
在留資格（在留目的）別 在留外国人

合計	1,984,068人
永住者	771,568人
留学	337,000人
技能実習	328,360人
特別永住者	321,416人
技術・人文知識・国際業務	225,724人

どこに？どの国の人人が？	
東京	226,319
埼玉	73,288
神奈川	72,896
大阪	65,394
千葉	54,486
愛知	50,049
兵庫	23,983
福岡	20,511
京都	15,679
広島	14,480
大阪	99,730
東京	96,456
兵庫	39,145
愛知	29,932
埼玉	28,658
神奈川	22,459
京都	23,880
千葉	16,232
埼玉	16,202
福岡	15,860
京都	7,513
広島	10,745
愛知	38,630
東京	34,311
大阪	30,131
埼玉	25,792
静岡	23,332
千葉	19,385
岐阜	17,335
兵庫	19,056
福岡	16,067
大阪	12,234
群馬	10,158
茨城	8,896
長野	7,929
愛知	61,435
静岡	30,486
三重	13,775
群馬	12,894
岐阜	12,218
滋賀	9,455
神奈川	9,161
茨城	7,356
大阪	5,914
群馬	5,298

中国人 韓国人 ベトナム人 フィリピン人 ブラジル人

【法務省・在留外国人統計（旧登録外国人統計）総括表 2019/6】



・地域性がある
・国際化 ≠ 英語
インターナショナルって何？

静岡県の磐田市立総合病院で2014年12月、呼吸器内科の20代の男性医師が、救急搬送されてきた女児に付き添っていたブラジル人の父親にくそ、死ねなどと暴言。
2014年12月24日未明、同県菊川市に住む女児(6)が足の不調を訴え、同病院に運び込まれた。当直医だった男性医師が診察し緊急を要しないと判断、付き添いの父親に診察時間内に来るよう指示した。だが、父親は納得せずに口論となり、その中で男性医師が「死ね」などと発言したという。
男性医師は暴言を言った理由について、「片言の日本語でコミュニケーションがうまく取れず、腹が立つてつぶやいてしまった」などと話しています。病院側は男性に謝罪。

(2015/01/27 you tubeより)

＜日本国際病院 医療機関選定要件＞(昨年まで)

1.外国人旅行者の訪問状況とアクセスを考慮しつつ、以下の全ての要件を満たす病院を1カ所以上選定すること。

[1]24時間365日救急患者を受け入れていること
[2]救急科、内科、外科、小児科を含む複数診療科を有すること(総合病院を想定)
[3]少なくとも英語による診療が可能であること(通常診療時間内に、医師が直接英語で診察、または、日本英通訳者を介した診療が可能であること)

【公募要領】

3. 対象となる病院(抜粋)

- ・日本国民への医療提供体制の維持と向上を前提として、渡航受診者受入の組織的な意欲と取組みがあり、受入実績を有する病院を対象とします。
- ・原則、年間10人以上の渡航受診者の受入実績を有するものとします。なお、専門的な医療を提供するなどの理由により、受入実績が年間10人に満たない場合は個別に評価します。
- ・主に渡航受診者を受入れる診療科を選定します。複数の診療科を選定することもできます。

翻訳・通訳デバイスはどうだろう？



ill(イリー)。
旅行に特化した音声翻訳機。
オフラインで使って、最速0.2秒で、
「英語・中国語・韓国語」の3言語に
翻訳。



Mayumi II。
双向翻訳。
録音翻訳。
グループ翻訳。
Wi-Fi通信。
45言語。

Langie(ランジー)



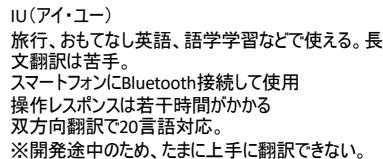
オンラインで52言語に対応。
オフラインでも12言語の音声翻訳が可能。複
数台のLangieをBluetoothでペアリング、グルー
プ翻訳も可能。
その他学習器機としての機能あり。

POCKETALK(ポケトーク)



長文の翻訳も可能。
63言語(2018年1月23日時点)に対応。
双向翻訳。
画面にテキストも表示。
長文の翻訳もできる。

今日のオススメはマグロの刺身と鯛の煮
付けです。
Today's recommendation is tuna-
sashimi and boiled sea bream.



Smart Translation Device IU

IU(アイ・ユー)
旅行、おもてなし英語、語学学習などで使える。長
文翻訳は苦手。
スマートフォンにBluetooth接続して使用
操作レスポンスは若干時間がかかる
双向翻訳で20言語対応。
※開発途中のため、たまに上手に翻訳できない。

グーグル翻訳とかLINE
通訳、
ポケトークなんかで
よくね？

考えが甘い！

Sweet idea.

Google翻訳さん

Have a loose idea.

LINE通訳さん

Baby thought !

岡田唯男先生
(Primary Care Institute Japan代表)

You are too optimistic !
You are over-optimistic.
It's not that easy, are you sure?
Have you thought enough?
Don't take it easy !

寺門 道之先生
(トータルクリニック寺門医院院長)

わきが甘い！

Armpits are sweet.

Google翻訳さん

Easy on your side!

LINE翻訳さん

異文化、異民族と接しつつ暮らす人々には、意味あややな言葉は実際的でないかもしれません。

高橋 優三
(岐阜大学医学部名誉教授/
ウィスコンシン医科大学客員教授)



クレームを申し入れたとき

日本人: 申し訳ございませんでした。(今後気を付けます。)

米国人: **This would not happen again.** ← 他人事感満載

映画字幕: ごめんなさいね。

わびたあと、必ず理由を言わなければならない。

遅刻した。

↓

ごめんなさい。

↓

なぜ遅刻したのかの説明。

医療の現場で使えない理由①

文化的背景で
言葉の使い方や
言葉の意味が変わり、
今のコンピューターでは、
まだ、対応できていない。

「わたしは、売春婦」と言わされた
日本人サポーター

コロンビア外務省「日本人女性にスペイン語で裏口を邊呼びせる行為は、女性を性襲するだけではなく、我々の言葉と國も侮辱している。言語がわからないことを利用して女性を悪く扱うことは、決して許されない行為です」

17:09 - 2018年6月20日



日本人サポに「私は売春婦」と言わせた動画に批判 コロンビア外務...
男性は「女性たちや侮辱されたと感じた日本人のみなさんごめんなさい」と謝罪しているという。
buzzfeed.com

医療の現場で使えない理由②

文字が判読できない、
何を言っているのかを理解できな
い言葉を、
正しいと判断できない。

BREAK

京ことばに学ぶ、
文化背景による翻訳
どすえ

ぶぶ漬けでもどうぞ？

↓

Get out of here.

元気なお子さんやねえ。

↓

Shut that boy up.

お嬢ちゃん、ピアノ上手
にならはったなあ。

↓

It is noisy.

考えとくわ。

↓

No thank you.

丁寧な仕事してはり
ますなあ。

↓

**You're
a slow worker.**

みんな怒ってはる。

↓

I'm angry.

いい時計
してはりますなあ。

↓

**I'm tired of
your long talk.**

医師

(このまま放っておくと)

「あなたは、死にますよ」

通常の通訳(機械通訳)

「You will die.」

患者

医師の言葉を
大げさな表現だと判断し、
放置。
後日、意識不明で
緊急搬送。

(「通訳者のための医療の知識」より引用)

医療通訳には、

Contextual Sensitivity
「文脈を汲み取る感受性」
や知識が、求められる。

医療通訳の役割

多様な文化や背景を持った人々と医療従事者に対して、コミュニケーションの支援を行っていくこと。
言葉をつなげていくだけなく、文化の違いについても対応。
具体的には、医療従事者と患者・家族の信頼関係の構築、患者の自己決定のためのコミュニケーション支援。

(飯田奈美子. 医療通訳者の役割. 通訳者のための医療の知識. 2018. より)

医療現場での言語的パリアは
デバイスやアプリの機械通訳で乗り越えられるのか？

来院→○ 名前を聞くなど、ほぼ日常会話で事足りる。

症状の聴取→✖ 既往歴やアレルギーなど、専門的な専門用語が必要。

各診療科診察→✖✖ や、本人の意思確認など、専門的かつ正確な双方のコミュニケーション能力が必要。

検査→△ 検査の内容、検査の手順指示など。薬剤の名前など専門用語が必要。

IC→✖ 症状の説明、今後の治療方針や、本人の意思確認など、専門的かつ正確な双方のコミュニケーション能力が必要。

入院→△ 職種によって変わるが、日常診療の説明や、生活の指導など一部を除き専門的双方のコミュニケーション能力が必要。

手術→✖ 今後の治療方針や、本人の意思確認など、専門的かつ正確な双方のコミュニケーション能力が必要。

会計→△ 事務的な内容を伝える、一部レギュラーに対応が必要。
保険診療の説明や、在留証明や資格の確認、専門的知識と専門用語が必要。

大阪大学医療通訳養成コース

大阪大学履修証明プログラム認定。
文部科学省職業実践力育成プログラム
(BP)認定。

主催: 大阪大学大学院医学系研究科
一般社団法人 臨床医工情報学
コンソーシアム関西

スペシャリストとしての医療通訳



大阪大学医療通訳養成コース教科書編集委員会編著

総ルビ
書き込み式
平易な用語で、
医療専門用語を
学べる。

**言語の壁を越える「働き方」の一つの指針：
Contextual Sensitivityを「見える化」する適正テスト**

■受検問題の内容 [SDGsに関するもの+観光]

※SDGsとは

SDGsとは「Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)」の略称です。SDGsは2015年9月の国連サミットで採択されたもので、国連加盟193か国が2016年～2030年の15年間で達成するために掲げた目標です。

■受検問題

●監修

印南 敦介 ナレッジキャピタル「絶縁プロデューサー首席補佐」

大阪大学「医療通訳養成コース」講師

蘿野 美香 メディカル出版 保育社 チーフディレクター

大阪大学「医療通訳養成コース」教科書主幹編集

大阪大学 CO デザインセンター招聘研究員(2018年度)

●作成 印南 敦介・林田 雅至

制作責任：林田雅至 大阪大学 CO デザインセンター「社会イノベーション部門」教授

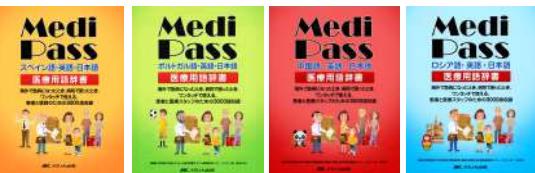
医療通訳という名前の活動に成長するきっかけとなったのは、1995年の阪神・淡路大震災であろう。

森田直美(全国医療通訳者協会代表理事)
商工ジャーナル, 2019.

**いつ、だれが、どこで、
災害に見舞われるかわからない。**

日本では、直下型がどこかで発生する確率は
30年以内に70%
国連の国際防災戦略（ISDR）は、
世界各地で洪水や台風といった
自然災害が多発するなか、
毎年推計1390万人が自宅を失うなどして
避難生活を強いられる「災害避難民」となる恐れ
があるとの報告書を発表した。

世界の被災地域や、避難所でも異文化コミュニケーション力を発揮してください。



**外国人医療支援・
多言語問診票アプリケーション**

Medi Passの目的

**言葉の通じない傷病者の状況を、
だれもが、いつでも、どこでも、
迅速かつ正確に医療者に伝え、
正しい診断・治療へつなぎ、
重症化を防ぐ。**



Medi Pass の3大特徴

特徴①
医療専門用語と病院で必要となる用語からなる日本語、英語、他言語からなる3,000語の検索自在な**電子辞書**。

特徴②
個人の情報を記入し、保存できる**問診シート**。

特徴③
病状を把握できる**チェック式記入シート**。

協力者・著者

■協力:
奥寺 敬先生(富山大学大学院危機管理医学教授・長野オリンピック医療救護責任者)
林田雅至先生(大阪大学COデザイン・センター教授)
加藤純子先生(大阪大学外国語学部講師)

■執筆
スペイン語:亀田孝夫先生
(パナソニック健康管理センター・生活習慣病科部長〔兼〕海外医療対策室)
ポルトガル語:南谷かおり先生
(りんくう総合医療センター国際診療科部長、大阪大学医学部附属国際医療センター副センター長、医療通訳翻訳協会IMEDIATA理事長)
中国語:三島伸介先生
(関西医科大学総合医療センター・渡航医療センター)
ロシア語: Балинская Ольга先生(通訳・医療通訳・翻訳者)

問診票

全身の不調を指差して表現

体の各部分の不調に対応。
本人または回りの人
がタッチして状況や
症状を伝えられます。

□をタッチして、
入力していきます。



オリンピック・パラリンピック、地域医療での活用

誰でもかんたんに使えるので、

- ・**ボランティア** 会場周辺の**ドラッグストア、病院**のスタッフがもつことで治療施設が本来の機能を果たせる
- ・**患者自身**が持つことで、電カル組み込み病院との連携が可能に→受信がスムーズ/一部機能をフリー開放
- ・地図アプリと連携することで、**周辺の病院への誘導**も可能



Google Mapと連携することで**最も近い病院へアプリ上で誘導**することも可能

68

2019年
ラグビーワールドカップ
2019年 G20大阪
2020年 東京オリンピック

『必ずアクセプトされる英語論文』

2019年2月刊行

北風政史先生

- ・現職 国立循環器病研究センター
臨床研究開発部 部長
- ・1981年 大阪大学医学部卒業
- ・1985年 大阪大学医学部博士課程卒業、
大阪大学医学部附属病院医員
- ・1986年 米国Johns Hopkins大学医学部附属病院内科心臓部門に留学
- ・2001年 現職

それぞれの立場や、場面でいろいろなデバイスを使い分けて、対応を。
デバイスをうまく活用して、人にしかできないコミュニケーションの支援を目指しましょう。



MC メディカ出版