The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	遠隔医療通訳の現場から
Author(s)	山本, 理恵
Citation	ISOコミュニティ通訳認証実績報告書. 2022, p. 3-7
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/87468
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

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

The University of Osaka

Ⅰ．認証者たちの分析

遠隔医療通訳の現場から

医療通訳者

ISO コミュニティ通訳認証授与者(20200513)[1]

山本 理恵

はじめに

2019 年 1 月 5 日，自分宛に送信したメールがパソコンに残っています．URL が一つあり，開くと「【2019 年 2 月 16 日(土)】Contextual Sensitivity を『見える化』する適正テスト」[2]とありました．それは梅田のグランフロント大阪で開かれるイベントを検索するうちに偶然見つけ，受けてみようと思い残したものです．受検後 2 年が経過し，その「適正テスト」は ISO コミュニティ通訳認証に繋がると林田先生から連絡を頂いた．2 年前の受検者にまで連絡を頂けるその律儀さに感激し，感謝していたところ，医療通訳の実務経験について文章を書いてみてはとお話を頂き，さらに驚きました．ISO コミュニティ通訳の資格の認証につきましては大阪観光大学国際交流学部教授・佐藤晶子先生にも大変お手数をかける結果となり，コミュニティ通訳資格に基づく実績証明書や『ISO13611:2014』遵守調書などの書類提出の締切日に何とか間に合わせることができたという経緯があっただけに授賞式では有難い気持ちでいっぱいでした．

私は 2015 年から大阪市内の通訳会社で主にテレビ電話を用いた遠隔医療通訳事業のスタート時から関わり医療通訳をもっと広く使って頂けるよう、また医療通訳者の雇用機会を高められるよう日々奮闘しています．それまでは一般企業に勤務しておりましたが，カナダ留学し，また学生に戻りました．卒業し，帰国してからは一般企業に勤め通訳や翻訳に携わり，その後調剤事務の仕事を通して医療に関わりながら医療通訳のスクールに通ったり，一般社団法人りんくう国際医療通訳翻訳協会（IMEDIATA）[3]の医療通訳のコースに参加したりして医療通訳を学びました．医療通訳者としてはりんくう総合医療センターで英語の医療通訳のボランティアとして活動させて頂き諸先輩方から多くのことを学ばせて頂くことからスタートしました．実際の医療現場で経験させて頂けたことは今でも大きな財産であり役立っています．貴重な経験をさせて頂いた南谷かおり先生(りんくう総合医療センター国際診療科部長，IMEDIATA 理事長)[4]に大変感謝しております．

今回はこれまでの経験を踏まえ，現在携わっている遠隔医療通訳の視点から書かせていただくことにしました．

遠隔医療通訳の現場

私の所属する会社の通訳方法は，診察室や受付にタブレット端末を置き，医療者と患者が同じ空間で会話をします．そのタブレットから送られてくる画像や音声はコールセンターのパソコンに送られ，通訳者はそのパソコンから通訳をします．つまり医師と患者がいるＡ地点と通訳者がいるＢ地点の２地点間のテレビ電話の通訳です．

遠隔での通訳の特徴は，通訳者が「遠隔」地にいることとタブレット端末等の「機械操作」が発生することです．遠隔で行う医療通訳は必要な時だけ通訳を呼び出せることや予約やキャンセルの手間がないこと，感染の心配がないことなどメリットもありますが，「遠隔」と「機械操作」は通訳者と利用者の間にコミュニケーションギャップを引き起こす要素にもなり得ます．医療通訳者は，通訳内容はもちろんのこと，そのギャップを感じさせないようにすることにも細心の注意を払っています．今日は遠隔医療通訳ならではの部分に絞って書いていきたいと思います．

下記にテレビ電話を用いた「遠隔」ならではの特徴を挙げました．

・画面からの情報が全てになる．

院内通訳のように待合室で患者と一緒に待つ時間はほとんどなく，事前情報がないまま通訳時だけ画面で顔を合わせることがほとんどです．ある時，医師と女性が画面に映り会話が始まり，途中までその女性が患者だと思い症状について通訳していましたが，実は患者はその女性の子供だったことが分かりました．診療科が小児科だと分かればすぐに見当がつくのですが，そういった情報がない場合，会話の内容から気づき，途中で確認・修正をしたり，場合によれば，最初に確認をしたりします．

・通信がつながってすぐに通訳に入る場合がある．

ある時，すぐに通訳を始め，医療通訳の原則通り一人称で通訳をしていたところ，患者から「あなたが医師なのですか」と聞かれたことがあります．それ以来，最低限「私は通訳者です」と立場を明らかにするようにしています．一度でもそのような経験があれば次回から修正しますが，初めて遠隔で通訳する場合はいくら OJT(On the Job Training)で聞いてい

たとしても最初から気づくのは難しいと思います.

・マイクを通して間接的に音声を届ける.

マイクを通して間接的に音声を伝えますので，クリアに伝わるよう滑舌良く話すことや，肯定系なのか否定形なのか不明瞭な紛らわしい省略形を使わないような気遣いや工夫も必要です．ある時,「何か変わったことはありますか.」という質問に対して「ありません 」と通訳するところが，どうしても「ありますん.」と聞こえてしまう通訳者がいました.「あります」なのか,「ありません」なのか分かり難くなると思い，その次からは「ないです 」と言うように提案しました.

・音声だけでは分かりづらい場合がある.

名前の読み方をカタカナにする必要があるときやスペルを教えてもらう場面等，音声だけでは間違う可能性が出てきます．そんなときはチャット機能を利用し，文字で確認をとることもあります.

・通訳者の周囲の音が診療の妨げにならないようにする.

例えば超音波検査では医療者は音を聞きますので，通訳者のマイクが通訳者の周囲の音声を拾って診療の妨げにならないようマイクをオフにします．これは超音波検査について調べているときに静かにしていることが大切だと気づいたからです.

「機械操作」は医療者側も通訳者側も戸惑う点です．電源を入れ画面の案内に沿って簡単に通訳者に接続できるようになっていますが，何等かの理由で通信に支障が出る場合があり，あらかじめ対処方法を考えておく必要があります.

下記は「機械操作」で起こり得る場面です.

・発信者のマイクがオフになり通訳者に音声が届かない場合.

画面に「音声が聞こえません」とか「〇〇をご確認頂けないでしょうか」等の表示情報を用意しておき，カメラに文字を映し出すこともあります.

・マイクの調子は良いけれども画像が映らない場合.

音声だけで通訳をせざるを得ないこともありますし，あらためて接続いただくこともあります．通訳者のヘッドセットのマイクのスイッチが何かの拍子にオフになって先方に聞

こえない場合もありますので，何か起こったらヘッドセットやパソコンの設定のどこをチェックするべきなのか知っておく必要があります.

・機械操作が分からない場合.

通訳が終了して，通信の切り方が分からないという言われる場合もよくあります．通訳者はそこでも操作方法の説明をして利用者がスムーズに使えるよう案内します.

上記のようなことも起こりますので，状況に応じて臨機応変に対応できるように準備しておくことが大切です.

最近ではいくつものリモート会議のツールがあり，指定のツールを用いて通訳する場合もあります．機械操作がスムーズにできることはスムーズな通訳につながり，通訳者が通訳に集中できることにもつながります．機械操作で時間がかかり待たせてしまうと迷惑をかけたり，不安にさせてしまったり，通信料やその他料金に影響があるかもしれませんので大切なことです.

上記のように通訳者が「遠隔」地にいることと「機械操作」があることでコミュニケーションギャップが生じる部分はありますが，実務を通して経験を重ねることで埋められることも多いです.

日々相手の置かれている状況を考え，想像力も働かせて通訳者がどのように振る舞うべきか習得する必要があると思います．想像力を働かせるためには実際の医療の現場を知っていることが必須になると思います．特に今回のコロナ禍，感染症有事下においてオンライン通信が不可欠となり，地球規模でコロナ禍後も日常化することが求められている状況にありますので，今後は一層遠隔医療通訳のノウハウを積み重ね医療通訳者全体で共有できたら遠隔医療通訳はさらに使いやすいものになると思います.

最後に

冒頭で申し上げました梅田のグランフロント大阪での「Contextual Sensitivity を『見える化』する適正テスト」は，私事ではありますが，当時妹が子宮がんにかかってしまい，いろいろと調べている中で見つけたものです．同ビルで行われたがんの新しい治療のセミナー等も探して何かできることはないかと調べていましたが既に手遅れでした．それがご縁でISO コミュニティ通訳の資格が頂けたことはこれまでお世話になった先生方のご協力のお

陰であり，実務経験の浅かった私を受け入れてくださった現在の通訳会社のお陰であり，空から見ている妹からの贈り物でもあるような気がしています．これからも大切にしていきます．本当にありがとうございました．

（投稿日：2021 年 8 月 25 日）
（受理日：2021 年 9 月 3 日）

---

[1] https://www.tourism.ac.jp/news/cat1/8428.html（最終閲覧日：2021 年 8 月 25 日）
[2] https://www.osaka-u.ac.jp/ja/news/seminar/2019/02/8032（最終閲覧日：2021 年 8 月 25 日）
[3] http://www.osakavol.org/02/partner/imediata.html（最終閲覧日：2021 年 8 月 25 日）
http://imediata.blog49.fc2.com/blog-entry-6.html（最終閲覧日：2021 年 8 月 25 日）
https://style.nikkei.com/article/DGXDZO45790840V00C12A9NNSP01?page=2
https://sakuyakai.net/2015/（最終閲覧日：2021 年 8 月 25 日）
[4] 彼女自身 ISO コミュニティ通訳認証授与者(20210513)の第一号である．
https://www.tourism.ac.jp/news/cat1/8110.html（最終閲覧日：2021 年 8 月 25 日）
https://ir.library.osaka-u.ac.jp/repo/ouka/all/81439/?lang=0&mode=0&opkey=R163061411043934&idx=1&codeno=
（最終閲覧日：2021 年 8 月 25 日）