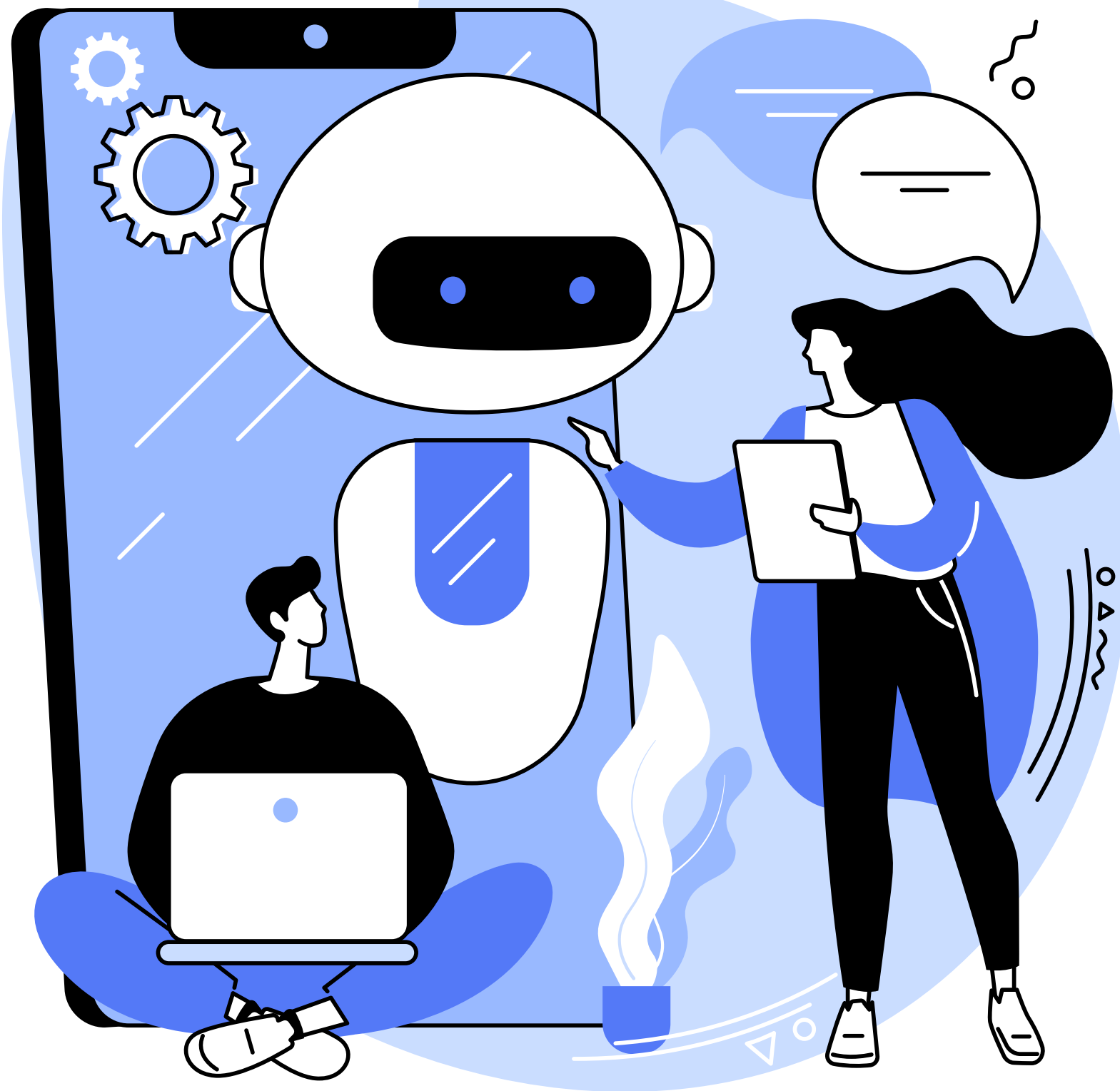




4つ紹介 医療現場で使える 外国人患者 対応ツール

それぞれの特徴ご紹介

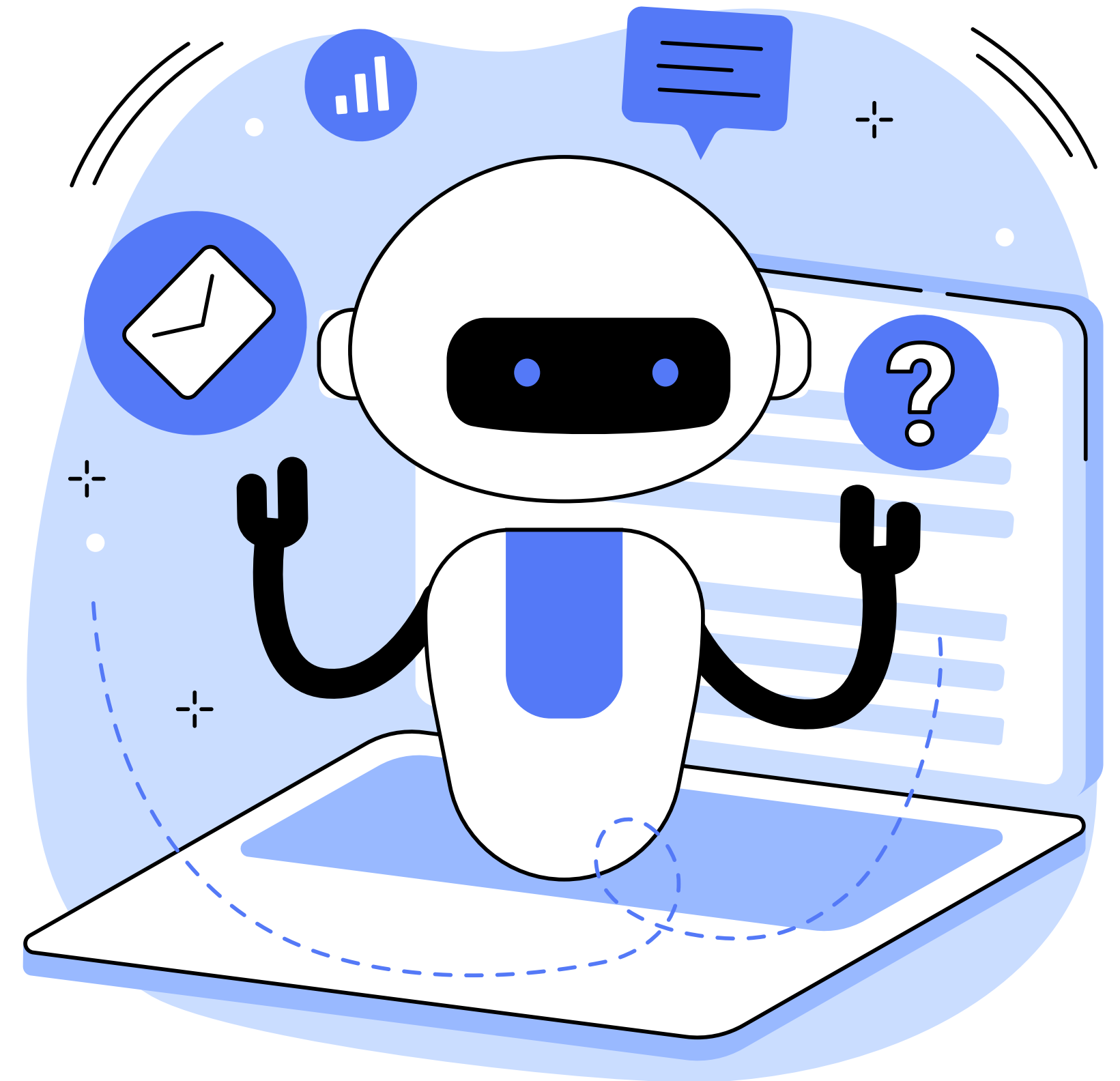
CONTENTS



- 1 言語コミュニケーションツールとは
- 2 ツールの種類と特徴
- 3 利用シーン別ツールの使い分け
- 4 コミュニケーションツールの選び方
- 5 メディフォンサービスのご紹介

多言語 コミュニケーション ツールとは

医療現場における多言語コミュニケーションツールとは、医療従事者とさまざまな言語を話す患者の間で円滑なコミュニケーションを促進するための道具やシステムです。これらのツールは、言葉の壁を乗り越えて正確な情報を伝達し、患者が安心して医療サービスを受けられるようにすることを目的としています。



多言語コミュニケーションツールの例

翻訳アプリ



翻訳された
医療文書や掲示



音声翻訳デバイス



遠隔医療通訳
サービス



これらのツールは、医療現場での誤解やミスコミュニケーションを減らし、
患者の安全と治療の質を向上させるために重要です。

通訳者がいいけど・・・

すべての医療機関で、通訳者が現場で通訳ができることが望ましいです。
しかし、実際には通訳者はまだ多くないため、活用するには課題があります。

事前に 予約が必要

派遣通訳者を依頼する場合、事前に予約が必要。突発的な利用ニーズの際には、対応できないことが多い。

費用が かかる

医療機関に通訳者が出向くため、通訳費用だけでなく、交通費など追加費用もかかる。

言語の制限が あることも

稀少言語の患者さんが来た場合には、派遣通訳者の対応外の言語になる可能性があり、対応が困難なこともある。



ツールの種類と特徴

通訳サービス、翻訳アプリ、医療文書翻訳、音声合成ツールなど主要なコミュニケーションツールの種類とそれぞれの特徴を説明します。



多言語コミュニケーションツールの特徴

翻訳アプリ

スマートフォンやタブレットで使えるアプリやコンピュータプログラムで、音声またはテキストをリアルタイムで翻訳します。



翻訳された医療文書や掲示

必要な医療情報や指示を、患者が理解しやすい言語で提供することにより、基本的なコミュニケーションをサポートします。



音声翻訳デバイス

専用の機器を使って、話しかけた内容を即座に翻訳して音声で出力します。



遠隔医療通訳サービス

電話やビデオ通話を介してプロの通訳者がリアルタイムで通訳を提供するサービスです。



それぞれのツールの特徴によって使い分けることで、
時間短縮と医療安全性の両方のバランスが取れる

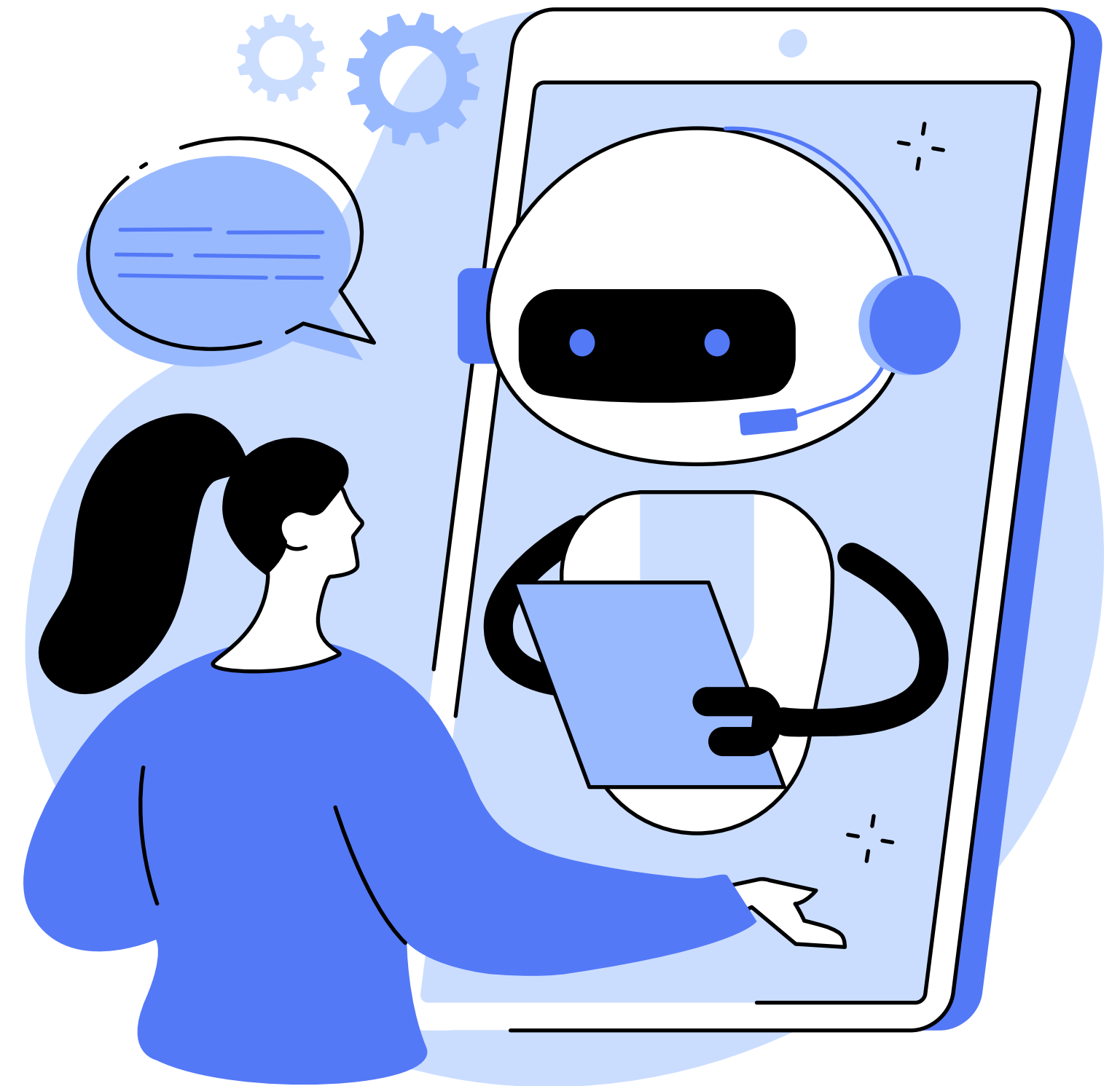


多言語コミュニケーションツールの特徴

	翻訳アプリ	翻訳された 医療文書や掲示	音声翻訳 デバイス	遠隔医療通訳 サービス
特徴	専用デバイスもしくはスマホやタブレットにダウンロードして使用できる。	申込書、同意書など重要な書類を翻訳しておくことで双方の理解と合意が得られやすい。	専用のデバイスの大きな画面で翻訳内容が即時、表示される。	通訳者(人)を介したツール。方法は、電話やビデオがある。
メリット	翻訳スピードが早い。言語の切り替えが楽。持ち運びしやすい。	案内掲示は人を介した説明が不要で手間が省ける。署名文書としての効力がしやすい。	画面が大きく見やすい。音声入力で操作が楽。	ニュアンスなどを理解した通訳が行われる。重要な説明などの場面でも使われる。
デメリット	正確性が保証できない。機械的な表現になる。画面が小さい。	翻訳納品に時間がかかる。言語が限られる。	正確性が保証できない。機械的な表現になる。持ち運びが不便。	翻訳アプリに比べ対応言語数が少ない。夜間非対応の業者がある。コストがやや高い。

利用シーン別 ツールの使い分け

初診受付、診察時、緊急対応など、シーン別に求められるコミュニケーションツールの概要を示します。



外国人患者受診時の対応

これらのツールは、医療現場での誤解やミスコミュニケーションを減らし、
患者の安全と治療の質を向上させるために重要です。

日本語が話せる患者さんなら、
まずは

優しい日本語

日本語の話せるスタッフ
なら少しの学習で誰でも
すぐ扱える。

患者さんの日本語能力に
よっては全く使えない。

日本語では通じていないと感
じたら

翻訳機など

いつでも手軽に安く使え
て便利。

高度で複雑な場面では、
誤訳のリスクが高い（一
般会話のみでしか使えな
い）。方言・言い淀み・言
い間違えなどに対応でき
ず、緊迫度の高いケース
等では非効率。

医療的な内容や複雑な会話
になってきたら

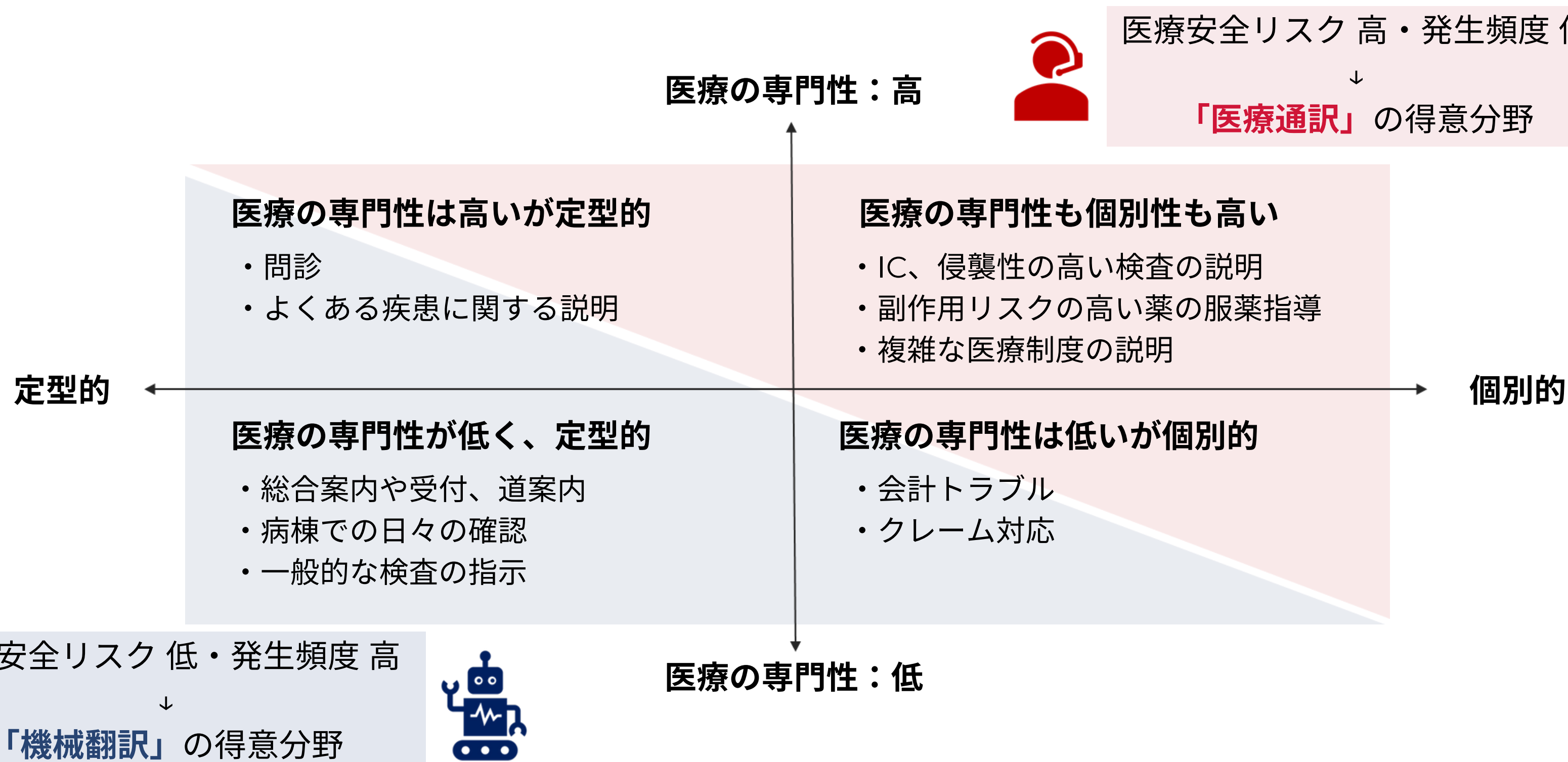
通訳者 遠隔医療通訳

機械翻訳でうまくいかない
時のセーフティネット。
医療安全対策として最重
要。

前者2つに比べると使用
に慣れと手間が必要にな
る。



多言語コミュニケーションツールの例



コミュニケーション ツールの選び方

各ツールの目的や使用場面に応じた選び方を紹介し、概要をまとめます。



多言語コミュニケーションツールの 選択のポイント①

医療機関の外国人患者の来院頻度や属性、言語の多様性や予算などから考えましょう。

外国人患者の 来院頻度

外国人患者の来院頻度が多くないうちは、ツールの種類や数は選択して設置している医療機関も多いです。



外国人患者の 属性

訪日観光客患者が多い場合、日本語はできない方が多いため、ツールは必要でしょう。在留の方でも、在日機関が短ければ使用しましょう。



外国人患者の 使用言語

来院される患者さんの母語や希望言語を集計をとり、ニーズの高い言語から整備するとよいでしょう。



予算

外国人患者の来院頻度が高くない場合、予算は多くさけられないため、汎用性の高いツールから選択するとよいでしょう。



多言語コミュニケーションツールの 選択のポイント②

ツールの機能や性能などのスペックの確認をして比較しましょう。

対応言語数

対応言語数が多いと、今まで来たことがない国籍や言語の人が来ても対応できる可能性が増えます。



対応時間

医療機関と同じく24時間365日対応しているところもありますが、日中のみ、平日のみのサービスや言語もあります。細かく確認しましょう。



使いやすさ

利用頻度が多くないと、使うときに戸惑うこともあります。使い方ガイドを見なくても使用できるかどうか見極めましょう。



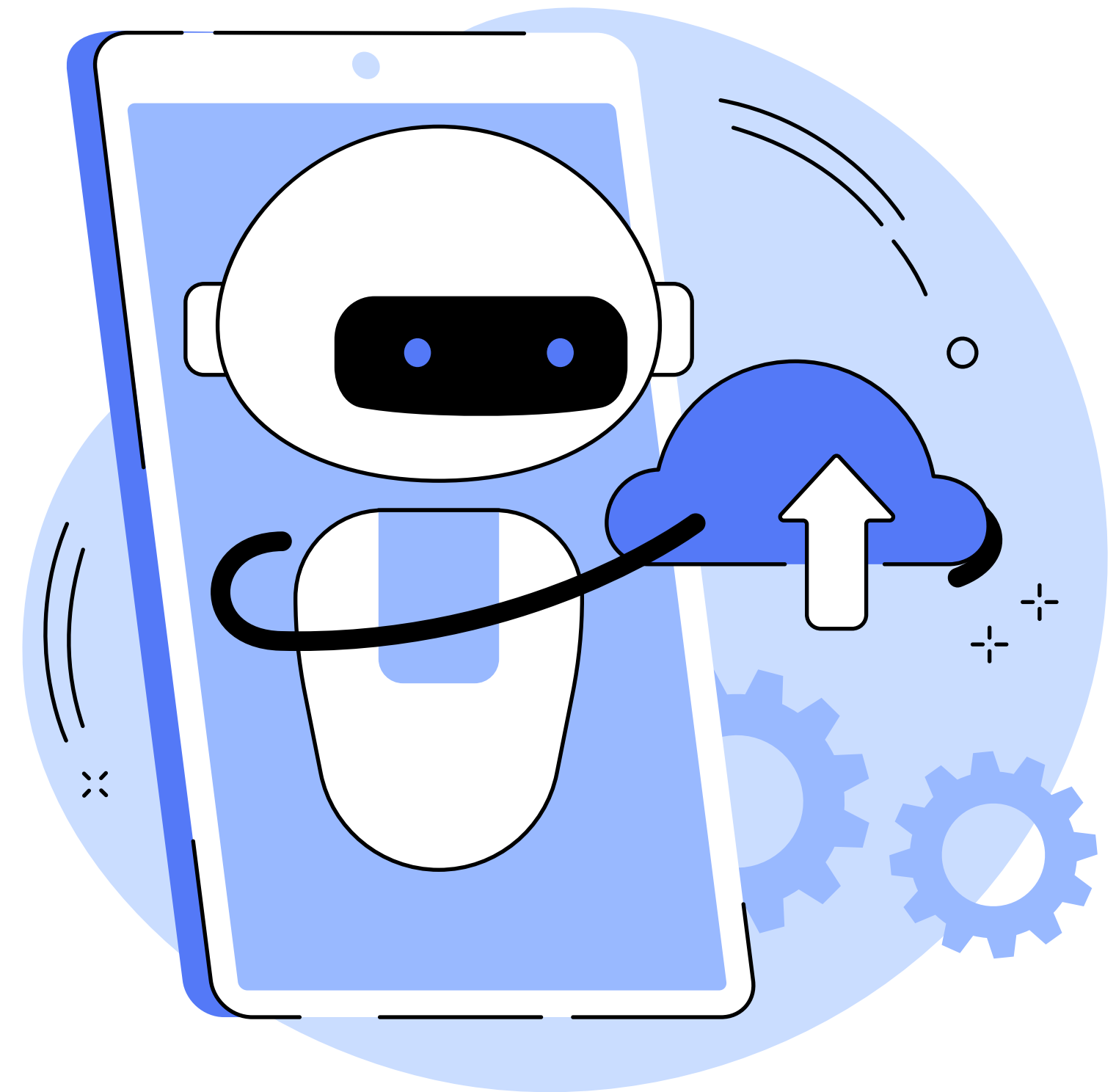
医療の専門性

医療の専門性が高くないと思われ誤訳をしたり、翻訳や通訳ができないことも起こります。医療特化かどうか判断材料の一つでしょう。

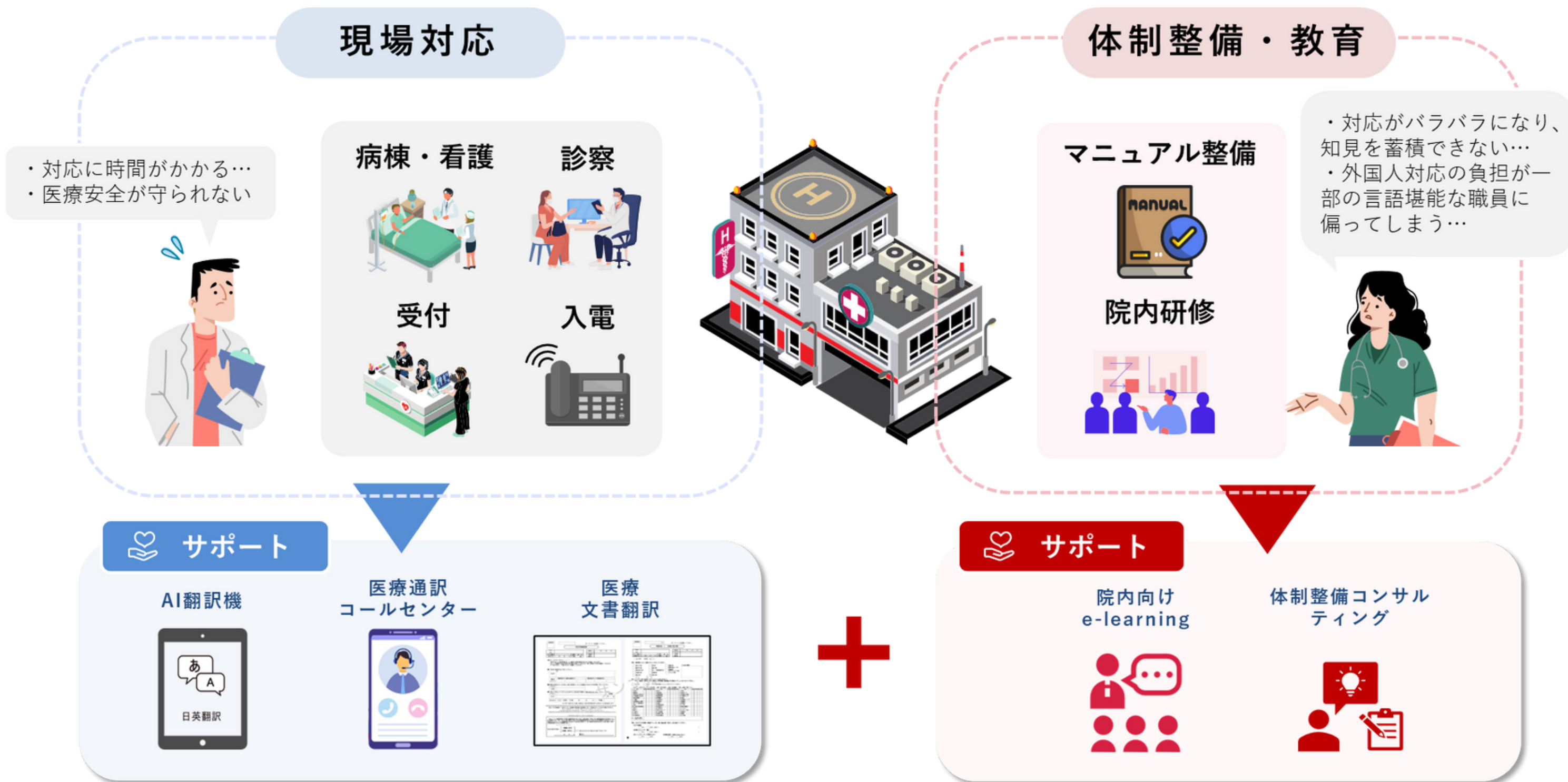


医療安全リスクを さげて 安心な外国人診療を

メディフォンにも
様々な多言語ツールがあります。



外国人医療に関するあらゆる場面をサポート



mediPhoneとは — ご提供機能 —

電話医療通訳

- 対応言語：32言語
- 対応時間：毎日24時間



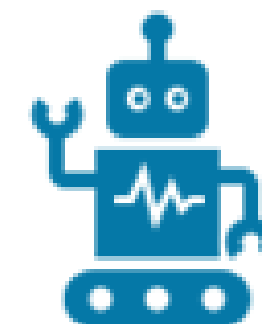
ビデオ医療通訳

- 対応言語：最大17言語
- 対応時間：8:30-18:00平日



機械翻訳

- 対応言語：最大107言語
- 対応時間：毎日24時間



mediPhoneサービスお問い合わせ

メール



メールでの
お問い合わせはこちら

資料ダウンロード



サービス資料
ダウンロードはこちら

メディフォン株式会社

メール  contact@mediphone.jp

電話  050-1725-8533(平日 9:00~18:00)

MEDI  PHONE