

amdaimic

No. 109
Nov 2022

特集 医療相談から 多言語対応を再考する



多言語で医療をつないで 30 年

AMDA 国際医療情報センター
AMDA International Medical Information Center

月～金曜日 10:00～16:00

外国人向け医療相談 TEL 03-6233-9266

New ウクライナ語、ロシア語にも対応

HP で問診票や医療ガイドの外国語版をダウンロード

センター東京：〒160-0021 新宿区新宿歌舞伎郵便局留 TEL 03-5285-8086

医療通訳など事業問合せ TEL 050-3405-0397

<http://www.amdamedicalcenter.com/>

AMDA medical 検索

町田オフィス：〒1194-0005 東京都町田市南町田 2-1-47 TEL 042-799-3759

AMDAIMIC 通信

医療相談の現場から

人の出会いとつながりを大切に

文・鈴木亮子

AMDAIMIC 事務局長

コロナの感染拡大で途絶えていた人の交流が動き始め、AMDA 国際医療情報センターにも留学生や旅行者の相談が少しずつ戻ってきています。改めて不在の期間の長さとその存在の大きさに気が付き、日本社会にとって海外からの人材が不可欠であると実感された方も多いのではないのでしょうか。

海外からの人材、とは短期に滞在する人たちだけではありません。腰を据えて日本に居を定め、時間をかけてともに理解を深めあっていく仲間でもあり、日本に生まれ育った日本人には見えない姿を映し出す鏡ともなる存在です。

しかし、多くの日本人にとって外国人は、自分の世界の外側にいる存在なのかなと感じてしまうことがあります。

相談電話ではその方の症状に応じて受診できる医療機関を案内しています。その際受け入れの可否を医療機関へお問い合わせしているのですが、観光客の少ない地方では、地域に居住する外国人がいることに驚かれることも少なくありません。観光客へのおもてなしの心だけでなく、私たちの日常生活の中に住む隣人として、仕事のパートナーとして、個人と個人の出会いをもっと楽しめたらいいと思います。

医療通訳の展望

アメリカ医療の多言語通訳事情

文・小林佳子

AMDAIMIC 医療アドバイザー

私は米国オハイオ州コロンバス市に在住中、派遣型の医療通訳士として働いていました。現地の通訳システムは、医療機関と通訳派遣団体が連携し 365 日 24 時間体制で多言語に対応していました。急患クリニックや救命救急センターへ患者が入り英語が話せないことがわかると、院内のソーシャルワーカーから派遣団体へ連絡が行き、通訳士が現場へ至急直行します。通常の診療では必ず予約が必要なので、患者の予約が入った時点で病院から通訳派遣団体へ依頼が入り、予約に合わせて医療通訳士がつく仕組みが整っていました。

通訳は、中国語やマレー語、アラビア語などアジア全般の言語、スペイン語、ロシア語、フランス語など世界中からの移民に対応し、患者と医療スタッフの間で正確な情報交換がなされるよう細心の注意が払われます。病院には、コロンバス市が受け入れている 5 万人のソマリア難民のために、ソマリア語の通訳士が常勤していました。医療通訳の無料提供は、州政府から補助金を得ている医療機関に義務づけられています。通訳費は病院の予算に組み込まれているため、患者へは直接請求されません。病院のサイトでは「通訳は無料」とうたっています。

〈協力のお願い〉

AMDA 国際医療情報センターは、みなさまからの会費と寄付により運営され、外国人と医療をつなぐ活動をしています。会費及び寄付金を募っています。ぜひ、ご協力お願い致します。(尚、当センターの運営は、AMDA (本部岡山) とは別会計です)

賛助会員 年会費 (1 年度は 4 月 1 日～3 月 31 日)

団体 1 口 20,000 円/個人 1 口 6,000 円/学生 1 口 2,000 円

ジュニア (中学生以下) 1 口 1,000 円

団体、個人会員は半年ずつの分納が可能です。初年度のみ 10 月以降に加入される場合は、個人は 3,000 円、団体は 10,000 円でご入会いただけます。振込先) 郵便振替:00180-2-16503 加入者名:AMDA 国際医療情報センター 銀行振込をご希望の方は、お手数ですがセンター東京までご連絡ください。お問合せ:センター東京 TEL 03-5285-8086

amdaimic

News Letter No.109 2022 年 11 月発行

発行:特定非営利活動法人 AMDA 国際医療情報センター

制作:C-one studio

本誌掲載の記事、写真などの無断転載を禁じます。

消化器科・外科・小児科

小林国際クリニック

Kobayashi International Clinic

小林国際医院

平日 午前 9:15～12:00
午後 2:00～5:00
土曜日 午前 9:15～午後 1:00
休診日 水、日、祝日

神奈川県大和市西鶴間 3-5-6-110 小田急江の島線鶴間駅徒歩 4 分
<http://5884-international-clinic.com> TEL 046-263-1380



医療法人社団 慶泉会
町田慶泉病院
旧町谷原病院

外科・内科・整形外科・肛門科・泌尿器科・血液透析センター・療養病床・回復期リハビリテーション・訪問看護ステーション

東京都町田市南町田 2-1-47

<http://www.machida-keisen.com/>

TEL 042-795-1668

特集 医療相談から多言語対応を再考する

国と自治体の多言語対応が始まって20年がたちます
日本語を話せない方にとって有用な多言語対応がなされているでしょうか
Amdamicの医療相談電話を通して、その実態がみえてきます



©sachi

イダンスが流れる。言語を選択すると、その言語でガイダンスが続くかオペレーターが出る。このような多言語電話に慣れた人たちが、母国語で話せると期待して電話したところ、日本語しか聞こえて来なければ、「多言語じゃなかった」とあきらめざるを得ない。多言語対応をうたうなら、最初に出るオペレーターは、迅速に言語を判断して言語担当者につなげるよう、自分たちが対応している各言語の電話での挨拶言葉や言語名、「少しお待ちください」ぐらいは言えるよう準備して対応することは欠かせない。

今年に入って、「療養証明書」のウェブ申請が始まった。サイトは日本語のみだ。窓口や電話では申請できない。9月に施行の「陽性者登録申請」も同様だ。主要都市のサイトは、多言語の自動翻訳機能が付いた。しかし、翻訳はテキストのみで、画像や申請フォームは日本語のまま。翻訳ページは仮想ページではない。オリジナルの言語ページは存在しない。目的のページにはたどり着けないのだ。せっかく多言語支援を意識してつくられているが、日本語が読めなければ、自力で申請できないのだ。最近では、予約受付をネットのみにした医療機関が増えているが、この予約サイトも日本語のみだ。日本語の読めない方

は受診できない。多言語対応の未熟さ(外国人への配慮のなさ)が、新型コロナウイルスに機に明らかになっている。新型コロナウイルスが問題化した当初、日本人と同じく外国人居住者も不安に駆られ情報を求めたが、彼らの相談に応じられる公的機関や団体はなかった。その時、当センターがいち早く対応できたのは、これまで三十年間の積み重ねがあったからだ。時間を延長して新型コロナウイルスに関する相談に対応する当センターの「多言語医療相談」の電話番号が、NHKのニュースのテロップで流れたのもそのような事情からだった。

自治体サイトでは、刻々と変わるコロナ情報が随時反映されているが、今も日本語のみだ。自治体にもこれまで二十年間にわたる多言語支援の積み重ねがあるはずだが、それが活かされていないのが残念だ。外国人居住者も旅行者も、この先さらに増える。新型コロナウイルスを機に開設した多言語支援をうわべだけで済ませず、利用者の側に立つて考えたよりよいシステムを構築していかなければならない。多言語対応の問題点が、当センターの電話相談を通して浮かび上がっている。それはまだ日本が、「多言語後進国」であること。この事実を自覚することなしには、外国人居住者や訪日観光客に真に有用な対応はできないであろう。

(文・編集部 菅野幸子)

多言語対応と「言葉の壁」

日本各地に、外国人居住者が増えはじめたのは1980年代のバブル期。1990年の入国管理法改正でさらに増え、このころから、外国人居住者を多言語で支援する民間団体が各地で設立される。AMD A国際医療情報センター(以下当センター)が活動を始めたのもこの時期にあたる。2000年代に入ると、技能実習生制度などが施行され、国や自治体でも多言語での支援が始まった。それから二十年近くが経つ。公的機関の多言語対応は、医療分野で現在どう機能しているだろうか。当センターの相談電話を通して考えてみる。

2020年、新型コロナウイルス感染症(以下、新型コロナウイルス)が問題化する。連日、当センターには、外国人の居住者や旅行者からの相談が多数寄せられた。保健所や自治体が設けたコロナ関連のコールセンターは日本語のみのため、症状やワクチンの相談ができないと困り果ててかけてくるのだった。当センターは、相談者に代わってコールセンターに問い合わせる対応した。

それから1年たつて、やっと自治体のコールセンターでも多言語対応が始まった。すると今度は、自治体の多言語コールセンターに電話した方たちから、このような電話が来るようになった。「音声

ガイダンスが日本語しかないのかわからない」、「オペレーターが日本語しか話さない。何を言っているのかわからない」。多言語対応のコールセンターに電話して確認すると、確かに音声ガイダンスは日本語のみ。それも一箇所をのぞき、他はどこも言語の選択や多言語へ誘導するメッセージがない。オペレーターに外国語で相談するにはどうしたらよいか尋ねると、「日本語で何語で話したいか言うか、日本語のできる人に電話してもらって下さい」という。多言語対応にたどりつく前に、「言葉の壁」があるのだった。

日本に住む外国人には、アジアから来られた方が多い。なかでも東南アジアの場合は、日本や欧米の企業進出が著しく、外国人駐在員と家族が暮らす都市部の医療機関では、多言語に対応できる医師たちがあたりまえのように働いている。さらに、携帯電話や家電や自動車のコールセンター、映画や航空会社のチケットセンターなどの電話は、音声ガイダンスで最初に言語選択があるのが普通だ。

彼らが母国で、日常接する多言語電話の音声ガイダンスを、日本のコロナ相談コールセンターに代えて再現してみると、こんな感じだ。「コロナ相談コールセンターです。日本語は1を押してください。For English please press 2. 中文请按3...、オペレーターは0を押してください」と最初に各言語で音声ガイ

色に輝く教会のドーム型の屋根クーポルのようにみえます。

パスカは店でも売られますが、たいてい家でつくります。ドライフルーツを入れつくる家もあつて、それぞれの家庭でこだわりのパスカが作られます。うちでは、毎年違ったパスカを焼きますが、シナモンやクローブなどスパイスを混ぜることもありました。母のこだわりはアイシング。砂糖の代わりにシロップとゼラチンを使った艶やかなアイシングをトップに塗ります。仕上げの飾りつけは子どもの仕事です。ひとりっ子の私は、毎年、この飾りつけを楽しみにしていました。

土曜日の朝に焼いて、聖土曜日深夜のミサか日曜の復活ミサに持参し、聖水をかけてもらいます。復活祭の一週間は、友だちや親せきの家を訪問しますが、パスカを持っていったり貰ったりします。子供のころのウクライナは、クリスマスより復活祭の方が賑やかでした。1週間後の月曜日にはお墓参りをします。父は故郷に帰って、祖母と過ごしました。日本のお盆のような感じです。

amdamic スタッフの

おやつものがたり

第5回 ウクライナ
文 Iryna

復活祭に輝くパスカ

パスカは、ウクライナの復活祭の時期に欠かせない、バターたっぷりの甘いパンです。アイシングと砂糖菓子で飾る美しいパスカの形は、ウクライナ正教会の建物を模しているといわれています。パスカの真っ白なアイシングに光があたると、金



アイシングとお菓子で飾ったパスカ