

# 効果的な医療通訳者育成プログラムの開発とその評価

事業実施から見えた医療通訳者の育成とコーディネイト・事業運営に必要な視点

作成 特定非営利活動法人 多文化共生センターきょうと

2013年5月

※このレポートは当センターが2012年度「医療通訳者育成事業委託業務」（緊急雇用創出事業臨時特例基金事業）の委託者として選定され実施した「医療通訳者育成事業」で作成した「効果的な医療通訳育成プログラムに関するレポート」を加筆・修正したものです。

# 目次

## 第1章 岐阜県の在住外国人の現状

- (1) 岐阜県における医療通訳の現状について

## 第2章 医療通訳人材育成プログラム 実施報告

- (1) 医療通訳研修(OFF-JT)
  - 1-1 実施状況
  - 1-2 通訳者の研修評価
- (2) 病院実習 (OJT)
  - 2-1 実施状況
  - 2-2 利用状況
  - 2-3 病院の利用把握数と実績比較
  - 2-4 医療通訳者の研修評価
- (3) 受け入れ病院の通訳利用評価  
コーディネイトについて
  - 3-1 コーディネイト体制とコーディネイター
  - 3-2 コーディネイター (現地) 研修
  - 3-3 コーディネイター (現地) の活動
    - ① 日常的なコーディネイト
    - ② 定期的なコーディネイト
  - 3-4 コーディネイター・事務局への評価

## 第3章 効果的な医療通訳人材育成プログラムについて

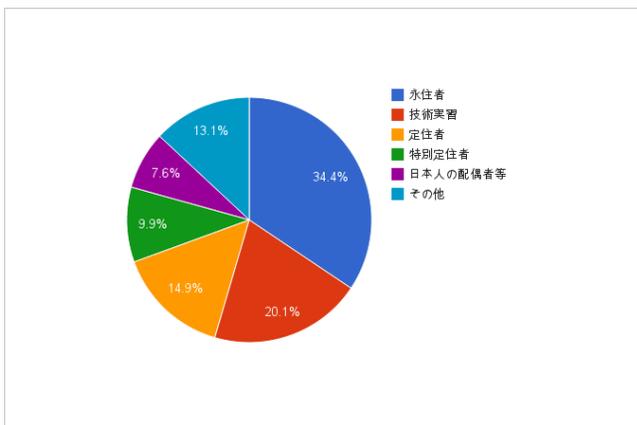
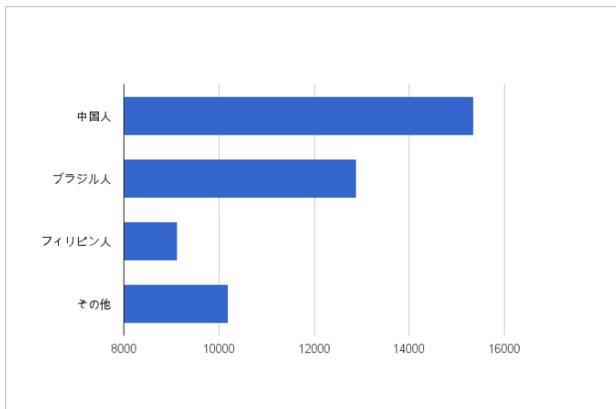
- (1) どのような研修が望ましいか？
- (2) どのような人材が望ましいか？
- (3) 効果的な通訳育成研修プログラムの提案
- (4) おわりに

# 第1章 岐阜県の在住外国人の現状

岐阜県内の外国人登録者数は、平成24年6月末時点で人口の約2.30%（全国の平均は平成23年12月末時点で1.63%）、47,560人となっており、県人口に占める外国人人口の割合を見ると、全国上位に入っている。中でも、美濃加茂市は人口の約8.8%が外国人登録者と非常に高い割合を占めている。

市町村別では、岐阜市で8,822人、可児市で5,803人、大垣市で5,133人、美濃加茂市で4,855人と4つの市で全体の半数以上を占めている。これらの理由としては、製造出荷額等全国1位の愛知県などの中京工業地帯が隣接しており、多くの外国人が製造業に労働者として従事しているためである。

岐阜県内での外国人登録者の内訳としては、中国人15,347人、ブラジル人12,883人、フィリピン人9,130人となっており、全体の大多数を占めている。平成21年はブラジル人が最も多かったが、平成22年以降は中国人が最も多い。在留資格別では、平成23年時点で「永住者」16,357人、「技能実習」9,579人、「定住者」7,083人、「特別定住者」4,698人、「日本人の配偶者等」3,632人と続いている。また、在留資格別の推移でみると、全体の外国人登録者数は年々減少している反面、「永住者」資格の外国人登録者数は増加している。



## (1) 岐阜県における医療通訳の現状について

前記のとおり、岐阜県の在住外国人居住率は全国平均より高く、年々「永住者」が増加している。生活拠点を岐阜に置く在住外国人の増加により、必然的に彼らが医療機関を受診する可能性は増加する。また「永住者」の割合が多いことから、今後、定住者の高齢化に伴い、受診頻度も増えることが予想される。

「岐阜県多文化共生推進基本方針」（平成19年2月）の保健・医療における報告では医療通訳等が不足しているため、通訳者を配置している病院に外国人患者が集中し、待ち時間が長くなることなどが指摘されている。また、「岐阜県多文化共生推進基本方針」（平成24年3月）においても「外国語対応医療機関は限られている」と記述されており、ポルトガル語の通訳者が配置された大垣市、美濃加茂市、可児市の3病院に患者が集中していること、それ以外の市でも依頼があるが対応できていないとの報告がある。言葉の問題で患者の意志確認が行えず医療行為がスムーズに進まない、出産までの説明や手術の必要性の説明が難しい、子どもを含め、日本語が少ししかできない外国人が病院で通訳しているケースがあり危険であるとの報告が上げられている。

外国籍住民の視点からの調査では、2011年12月に発表された『可児・美濃加茂市在住外国人の医療を取り巻く現状に関するアンケート』（アンケートに回答した外国人は98%がフィリピン人）によると、「病気になった時どうしますか?」という質問に対して、「病院には行かずできるだけ我慢する」という回答が最も多く42%となっており、次に「日本語が分かる知人や家族と病院に行く」30%、「英語などが通じる医師に行く」10%、「家の近くの病院に行く」9%、「通訳がいる病院へ行く」7%と続いている。

また岐阜県外国籍県民生活実態報告書（2012年7月）でも、今困っていることに対する回答として15.9%が健康（病院に行っても医師の説明が分からないこと、医療費が高くて通院できないこと、労災にあったこと、障害があること）と挙げている。多文化共生政策として全体の41.2%が医療機関への通訳配置促進と回答しており、外国籍住民にとっての医療通訳の設置は優先度の高い項目となっている。

医療通訳については現在のところ対応言語に偏りがあり、受診を我慢している患者も少なくない。子どもが通訳する場合は、親が学校や仕事を休ませて病院に同行させているケースもあり、子どもに負担がかかっていること、母語・日本語の両言語が発達途中の子どもが医療分野の会話をどこまで理解できているかという問題、告知等も予想される医療場面で子どもに通訳を行わせるべきかという倫理的問題も上がっている。きちんとした通訳トレーニングを受けていない、あるいは医療知識が不足したままで通訳することは、患者や医療従事者に正確な情報が伝わらない可能性もあり、さらには誤訳の可能性も秘めている。さらに友人・知人が介入することは患者の個人情報保護の点から見ても倫理的問題もある。

## 第 2 章 医療通訳人材育成プログラム 実施報告

第 1 章で岐阜県の医療通訳の現状などについて述べたように、岐阜県ではポルトガル語だけでなくタガログ語や中国語などの医療通訳者を育成し人材を確保していく必要がある。併せて、医療通訳者を配置している病院への外国人患者の集中を避けるためにも通訳を設置する新規の医療機関を増やすことも重要であると思われるという指針により、本事業は開始された。

そこで、本事業では通訳者を募集し、研修を行った。研修では、医療通訳研修（OFF-JT）で医療通訳者に必要な知識、技術や姿勢を身につけ、実際の医療機関での実習（OJT）を通じて通訳者の経験値や実践力を高め、専門家としての医療通訳者を育成することを目指した。

医療通訳研修(OFF-JT)	平成 24 年 11 月 5 日～19 日
病院実習（OJT）	平成 24 年 11 月 19 日～2 月 28 日

募集では、応募時に通訳者に事前課題の提出、2 言語での面接等を実施し、審査を行い採用した。

## (1) 医療通訳研修 (OFF-JT)

医療通訳研修(病院実習前研修)では、2010年「医療通訳を考える全国会議」で策定された「医療通訳共通基準」をもとに51時間の病院実習前研修(OFF-JT)と約3ヶ月間の病院実習(OJT)、中間研修(OFF-JT)、振り返り研修(OFF-JT)プログラムを実施した。

本事業で採用した医療通訳者は、家族や友人の通訳をするなど、コミュニティ通訳として活動している者や企業などで通訳を行っていた経験を持っている者、母国で医療従事者の資格を有している者であった。通訳経験は豊富ではあるが、基本的な通訳技術や通訳姿勢をしっかりと学んでいる人は少なかったため、通訳研修(OFF-JT)では、通訳の基礎をしっかりと身につけるために、医療通訳基礎、通訳技術についてしっかり時間をかけて学んだ。また、医療知識に関しては、医療従事者を講師として病院での受診の流れ、解剖学、病態生理、医療制度、医事などの医療知識を学んだ。

研修の最終日には、病院実習に必要なレベルと知識を有しているかを確認するためのテストを実施した。このテストに合格した通訳者は、岐阜県下の病院での約3ヶ月の実務実習(OJT)を行った。病院実習(OJT)にあたっては、実習プログラム、通訳業務を明確にし、定期的に病院にコーディネーターを派遣し、通訳者の業務確認、指導、フォローを行った。同時に「週次報告会」を実施し、各病院の事例や課題の共有、医療用語の学習等を行った。

病院実習の途中には、各自の不足している項目の強化を目的とした6時間の中間研修(OFF-JT)も実施した。

## 1-1 実施状況

### ・病院実習前研修

医療通訳テキスト「医療通訳の実学・実技・実践」（多文化共生センターきょうと発行）をもとに各専門家による医療通訳基礎、医療知識や通訳技術、通訳倫理などの合計51時間の研修を行った。研修では座学だけでなくロールプレイなどを取り入れたり、これまで学んだ内容を振り返り、不足部分を自己学習につなげるためのグループワーク（グループ学習）などを実施した。

また、病院で通訳者を雇用し、多くの外国人患者の対応を行っている病院を訪問し、医療通訳の実務を見るとともに現場の通訳者の声を聞く見学実習も行った。

研修最終日には、研修の総まとめとして複数のテストを実施し、病院実習が可能であるかの最終的な適性の確認を行った。テストでは、通訳者としての活動経験、医療用語の不足が見られたが、通訳に対する熱意、基本的通訳姿勢はできており、病院実習を行うことは可能であると判断した。

### ・中間研修、振り返り研修

各自の課題毎に研修内容を設定して言語別に実施した。また、通訳者一人ひとりに病院実習の内容や勤務状況についてのヒアリングを実施した。

振り返り研修では、これまでの活動を振り返り、自己評価すると共に、今後に向けての課題の確認等を行った。

表：医療通訳研修（OFF-JTのみ掲載）

内容	講師
医療通訳基礎	西岡亜久里 高嶋愛里（多文化共生センターきょうと）
グループワーク	西岡亜久里（多文化共生センターきょうと）
医療知識（解剖学） 医療知識（臨床検査）	高嶋愛里（多文化共生センターきょうと） 臨床検査技師
見学実習 グループワーク	前田華奈（多文化共生センターきょうと）
通訳技術総論 グループワーク	ポルトガル語通訳案内士
通訳技術総論 通訳技術（ポルトガル語・中国語・タガログ語）	ポルトガル語通訳案内士 中国語通訳者
医療知識（制度） 医療知識（画像検査） 医療知識（病態生理）	医事課職員 診療放射線技師 看護師
通訳ロールプレイ テスト（通訳・筆記・ヒアリングなど）	西岡亜久里 高嶋愛里 胡怡紅（多文化共生センターきょうと） ポルトガル語医療者 フィリピン語通訳者
病院実習前オリエンテーション	高嶋愛里 前田華奈（多文化共生センターきょうと）
中間研修 ・個別ヒアリング ・通訳トレーニング ・言語課題別実習	タガログ語：西岡亜久里（多文化共生センターきょうと） ポルトガル語：高嶋愛里（多文化共生センターきょうと）、ポルトガル語医療通訳者 中国語：中国語通訳者
振り返り研修	高嶋愛里（多文化共生センターきょうと）

## 1-2 通訳者の研修評価（研修終了後アンケートより）

研修後に通訳者に研修に対しての評価を得た。評価方法は各研修内容に対する4段階評価と記述質問を行った。4（十分）から1（不十分）の4段階の尺度で評価とした。

4名の回答があり、全ての講義に関して十分（平均4.0）との回答が得られた。

表：通訳者評価

学習項目	通訳基礎	通訳技術（総論）	医療知識	ロールプレイ
評価	4.0	4.0	4.0	4.0

・病院実習を行うにあたり、足りないと感じている項目

「語彙力」「医療知識」

・病院実習を行うにあたり、自分自身が伸ばしたい所、学びたいこと

「語彙力」「通訳技術」「専門用語」

・病院実習するにあたって、不安なこと

「実際の病院の流れが分からないところがあり、少し不安」「感染症から、どうやって自分を守ればいいのか？」

通訳者へのフォローとして病院実習前オリエンテーション、実習開始1週間後に個別ヒアリングを行い指導や情報提供を行った。病院実習を始めるに当たって、医療知識や語彙力が不足していると感じている通訳者もいたが、語彙力、医療知識の向上に関しては、各自病院実習時に、事務局を通じてコーディネイターから通訳者に課題を提示したり、共同学習するなどして向上に努めた。

医療通訳研修においても基礎的な医療知識を取り上げたが、病院の現場ではそれだけでは充分ではない。病院実習を行うには各病院の状況（重点科目や治療、患者の傾向）に合わせて専門知識や現場感覚を身につけていく必要がある。これに対しては、通訳者から随時相談を受けつけ、その都度事務局から専門家が情報提供や指導を行った。

今回、かなり丁寧に時間をかけて病院実習前研修を行ったが、研修終了で終わりではなく、研修終了から各人が継続的に学習を行わなくては知識や技術の定着、さらなる向上は難しい。個人の日々の学習の積み重ねや繰り返しのトレーニングとその確認が最も重要である。

## (2) 病院実習 (OJT)

病院実習は岐阜県下5つの病院の協力を得て病院実習を行った。通訳者は医療通訳実習生という立場で、業務規約に基づき3ヶ月間行った。

実習に当たっては、事前に各病院へ外国人患者受診の実態のアンケートとヒアリングの結果、回数、対応言語、通訳配置人数を決定した。また通訳者が医療現場を理解し、通訳業務に専念できるよう通訳業務範囲を規定し、具体的な病院実習内容は医療機関と打ち合わせをし、実習計画を立てた。

### 2-1 実施状況

医療機関	実施日	配置言語、人数
A 病院	毎週火曜、金曜日	タガログ語1名、ポルトガル語1名、中国語1名
B 病院	毎週水曜日	中国語1名
C 病院	毎週火曜	中国語1名
D 病院	毎週火曜、木曜日	中国語1名
E 病院	毎週水曜、木曜日	ポルトガル語1名

#### 通訳実習生の対応範囲

1. 医療通訳業務（医療従事者の同席のもとで行う）
2. 患者が医療機関を受診する際の受付支援

※病院と患者と取り交わす文書（問診票・同意書等）の翻訳や医療従事者に代わって通訳者が単独で検査・制度等の説明は行わない。

## 2-2 利用状況

● 期間	平成 24 年 11 月 19 日～平成 25 年 2 月 28 日
● 稼働日数	55 日
● 通訳発生件数	86 件
● 通訳対応人数	58 人

表：通訳利用状況

病院名	言語	件数	内容
A 病院	ポルトガル語	17	受付、診察室、入院患者対応、会計、その他
	中国語	3	受付、診察室
	タガログ語	38	診察室、入院患者対応、その他
B 病院	中国語	19	受付、診察室、検査、制度説明、入院患者対応
C 病院	ポルトガル語	2	診察室、その他
D 病院	中国語	1	入院患者対応
E 病院	中国語	6	診察室、検査

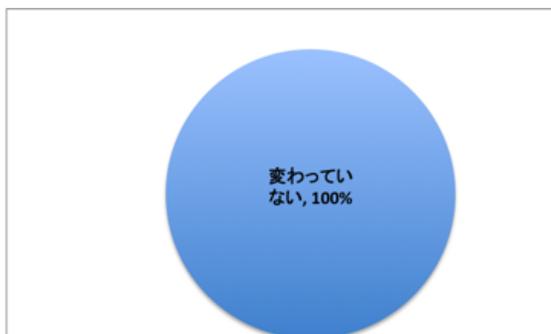
## 2-3.病院の利用把握数と実績比較

事業終了に伴い、導入前に病院が把握している外国人患者数と導入後の通訳利用実績を比較したところ、下記のような結果となった。A.事前アンケートの値は導入前に実施した「外国人患者受診実態調査」の「日本語で意思疎通が難しい外国人患者様の頻度/月平均」、B.実績の値はこの事業の期間（2012年12月から2013年2月末まで）の通訳件数の月平均値を比較している。

表：通訳利用実績比較

病院名	A. 事前アンケート/月平均	B. 実績（月平均）	比較（A/B）
A 病院	4 件	18 件	約 4.5 倍
B 病院	2 件	4 件	約 2 倍
C 病院	2～6 件	0.67 件	約 0.3～0.1 倍
D 病院	0～1 件	1 件	約 1 倍
E 病院	0～1 件	1 件	約 1 倍

図表：終了時の通訳受け入れによる外国人患者増加について



- ・変わっていない 6名（100%）  
（通訳受け入れ担当者）

「実際に病院側が把握している外国人患者数」と「通訳件数」の差があることが分かる。図表「終了時の通訳受付による外国人患者増加について」（終了時アンケート）では、通訳の配置前後での患者の増加はないという回答が得られており、通訳の配置による増加ではなく、配置によって医療従事者が把握していなかった外国人患者の対応を行ったことによる増加ではないかと思われる。今回、事業期

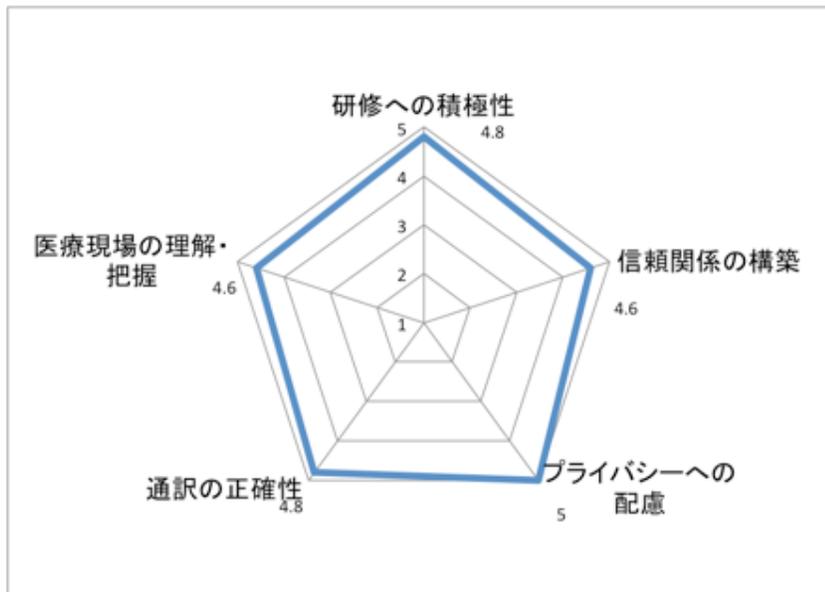
間が非常に短かったこと、次年度以降の公的予算の用途が立っていなかったことから、事業期間中に外部に向けた広報が積極的に行わないという方針があったため、新たな患者の利用は多くなく、本事業での対応件数は外国人患者利用実数に近いと思われる。継続的な通訳の配置や事業の周知が広がれば、受診を控えていた潜在的な外国人患者数の利用を促し、外国人患者の利用はさらに増えることが予想される。

## 2-4.医療通訳者の研修評価

実習終了時に通訳者に対して自己の実習評価を実施した。5名の通訳者が回答し、評価方法は各研修内容に対する5段階評価と記述質問を行った。

通訳者に対して、今回の自分自身の実習を振り返り「積極的に研修に取り組むことができたか」(研修への積極性)、「病院の受診の流れ、各部署の役割、受付支援での会話について理解できたか」(医療現場の理解・把握)、「病院関係者と良い人間関係を保ち研修ができたか」(信頼関係の構築)、「患者のプライバシーに配慮して通訳ができたか、自分自身の個人情報を守り通訳ができたか」(プライバシーの配慮)、「通訳時に分からない単語を確認しながら正確に通訳することができたか」(通訳の正確性)について5段階評価を行ったところ、各項目4.6～5の高い結果であった。特にプライバシーの配慮など通訳者に重要な姿勢については全員5と回答しており、研修などで取り上げた成果が出ていると思われる。

図表：研修自己評価



記述コメント：これから目指す通訳イメージ

- ・ 正確性を高める
- ・ 患者と医療者に信頼される中立性の持った通訳
- ・ 相手に不安を与えない通訳
- ・ 通訳速度を上げる
- ・ いろんな場面において正しい判断ができる通訳

## ・ 2-5.受け入れ病院の通訳利用評価

病院実習の最終週に各病院の担当者及び医療従事者へアンケートを実施し、医療通訳者の利用の有無、利用した場合の感想、今後の利用希望の有無などを回答してもらった。(回答数：31名)

図表：医療通訳実習生の利用評価（人）

	大変満足	やや満足	やや不満足	不満足	不明・無回答
・ 語学力	22	7	0	0	2
・ 医療知識	6	18	2	0	4
・ 対応	18	9	2	0	1
・ 姿勢	24	4	1	0	1

(対応についての記述コメント)

大変満足：こちら側の都合で時間を直前に変更しても、快く対応してもらった。

大変満足：患者の態度に添った話しをして、患者が理解するように対応してくれました。

やや不満足：患者に対する接遇が難しかったと思います。

やや不満足：職員に対しては、もう少し積極性が全面に表れてもよかった。不安感を感じた。

(姿勢についての記述コメント)

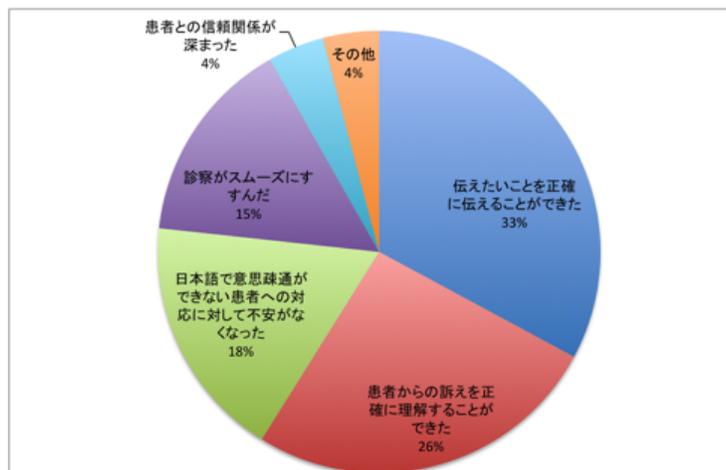
大変満足：医療者の説明を外国人の夫が妻の言語に通訳していたが（外国人同士の結婚で、夫婦の言語が異なる）、第三者が見ていてもうまく通じているとは疑わしかった。その中で通訳の方が妻の母語で話されるとホッとされた顔をされたのが印象的でした。

やや不満足：遅刻。挨拶など（文化の違いによるものを感じました）

通訳に関して語学力に関しては全員が大変満足、やや満足としていた。医療知識に関してやや不足という回答もみられ、語学力に比べて低めの評価が見られた。また対応に関しては通訳者の積極性や接遇、姿勢に関しては遅刻などに対するコメントが寄せられた。

医療従事者から寄せられた指摘は、現地のコーディネーターのヒアリングや勤務管理の中でも把握していた項目であったため、随時コーディネーターや事務局から厳しく指導を行った。また接遇や挨拶の対応が不十分な通訳者に対しては中間研修で個別に看護師から医療現場における接遇や医療従事者に求められる接遇の指導を行った。

図表：医療通訳の利用評価（複数回答・上位3項目を選択）

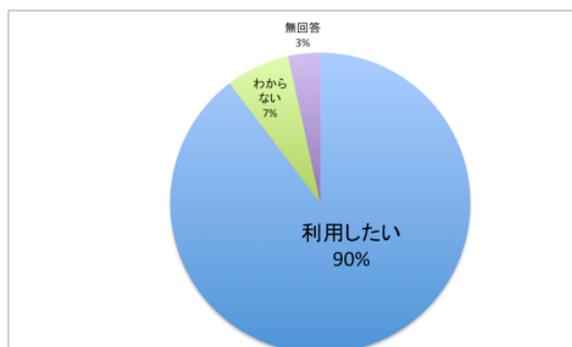


・传达了想正地传达了	25（人）
・能正地理解患者的诉	20
・对日语意思不通的患者对应时不安减轻了	13
・诊疗顺利	12
・患者との信任关系加深	4
・其他	3

コメント：来日して10年ほどの患者が日常会話を話せるので、こちらの説明が理解しているとばかり思っていたが、今回通訳者を通じたことにより理解していないために医療費の支払いに応じなかったことが分かり、通訳者のおかげで支払いに応じてくれるようになり通訳者の大事さを感じました。

医療的な事を聞いたり、伝えたりするだけでなく母語で話ができる事で家族の安心感は強固なものになっていたように感じた。

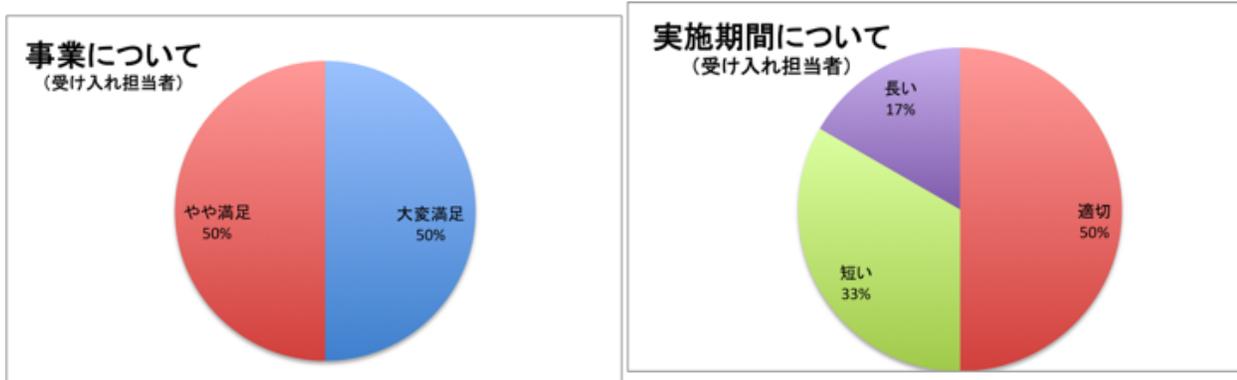
図表：今後の医療通訳の利用について（計：31名）



通訳利用の利点としては「传达了想正地传达了」、「能正地理解患者的诉」、「对日语意思不通的患者对应时不安减轻了」という回答が上位にきており、医療従事者と患者の双方向の意思疎通が円滑になったとともに、外国人患者受け入れに対する医療従事者の不安も軽減しており、通訳の存在は実務的かつ心理的な効果があることが分かる。

通訳受け入れ担当者（計 6 名）の事業についての評価の結果は下記の通り。

図表：事業評価（通訳受け入れ担当者）



コメント：

- ・実習としては適切だが、スタッフとしてはもっと実習してもらいたかった
- ・各部署で研修してもらったが、通訳以外の時間は何をやって頂ければいいか分からなかった

事業に対する評価では大変満足、またはやや満足と答えている、期間に関しては外国人の患者の利用が多い病院からは、スタッフとして実習をもっと続けてほしいという回答がみられ、少ない病院からは通訳の研修の対応が大変だったとの回答が寄せられていた。一定数外国人患者の利用がある医療機関では病院実習は効果があるが、外国人患者の利用が少ない病院では医療通訳実習生の対応に苦慮しており、通訳実習（外国人対応）そのものが少ないため、各診療科での見学等の対応をしていただいた。

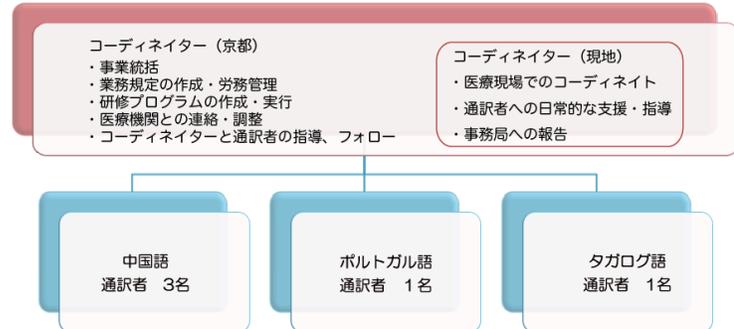
医療通訳実習の受け入れ機関としては、ある程度通訳需要が高い病院でなければ、医療機関・通訳者にとっても、負担が大きいものになってしまう可能性がある。

本事業では患者から評価は行えなかったが、医療従事者のアンケートより通訳を利用した患者から、通訳者に対する感謝の言葉、大変良いという評価をもらっていると記載があった。

### (3) コーディネイトについて

#### 3-1 コーディネイト体制とコーディネイター

本事業では、京都の事務局で活動するコーディネイターと現地で活動するコーディネイターがそれぞれの役割を分担し、連携しながら事業のコーディネイトを行った。



#### コーディネイター（京都事務局）

事業統括、コーディネイター研修、医療通研修プログラムの作成、病院実習プログラムの作成、通訳者業務規定の作成、通訳報告、労務管理、医療機関との連絡・調整、現地のコーディネイターと通訳者の指導、フォローを行った。

#### コーディネイター（現地）

通訳者同様、今回新規で募集・選考を行い採用した。採用後、京都でコーディネイター研修を行った。その後、通訳者の OFF-JT 研修に参加し、基本となる業務範囲・姿勢などを一緒に学んでもらった。

病院実習時には、主に医療現場でのコーディネイト業務を担当。通訳者が業務範囲・姿勢、ルールを守って通訳活動を行っていくための日常的な支援・指導を行った。また、事務局へ現場や通訳者の状況、ヒヤリハットなどを報告する業務を行った。

医療通訳者と現地のコーディネイターの業務を明確にすることで、マニュアル化し、現場のコーディネイターが指導できるもの、事務局の判断が必要なものと情報を分け、確実な報告が事務局に届くような流れができた。

#### 情報の共有

本事業は遠隔からのコーディネイトが必要であったため、病院で活動する通訳者、現地のコーディネイター、事務局がリアルタイムで連絡が取れるよう、タブレットやスマートフォンを活用して、通訳者の業務管理を行った。これにより、三者の情報共有のスピードが増し、早い段階でのヒヤリハットの発見やフォローにつながった。

現場から上がってきたヒヤリハットに対しては、これまでのセンターの事業経験や対応事例を活かし、今後の具体的な防止策を検討し、適切な対応を行った。

## コーディネイトシステムについて

医療通訳者については「医療通訳共通基準」など、通訳業務や通訳者の倫理を規定する基準があるがコーディネイターについては、団体によって業務内容に差がある。業務スタイルも現場に入って通訳者のフォローや指導を行うものや、事務局で通訳依頼の受理や通訳者の派遣調整を行うものなどさまざまである。

これには、業務の位置づけも大きく作用している。例えば、ボランティア活動として医療通訳者を派遣している団体では通訳者の自主性や主体性をフォローするなどの通訳ボランティア支援のためのコーディネイターとして活動している。また、団体や医療機関などで通訳者が雇用されて医療通訳を行っている事業では、コーディネイターは業務内容や範囲・契約に従って業務指導や労務管理などの業務を行う人であるなど、スタンスや業務内容も異なっている。

本事業においては医療通訳者とは雇用契約を交わした通訳者である。そのためコーディネイターは通訳者のフォローだけでなく、通訳者の労務管理や指導など、事業運営等、規定された業務内容・範囲に基づきコーディネイトを行った。

上記の通りコーディネイターには多くの業務がある。本事業ではこれまでの経験・ノウハウ・人的リソースを活用し、チーム型のコーディネイトを行い、言語・医療・運営・研修など様々な専門性と長年医療通訳事業に関わってきた経験を持つスタッフで事務局を構成した。課題ごとにそれぞれの専門性を持ったスタッフが対応する事で、一個人のコーディネイターが対応する事と比べ確実にきめ細かい対応を取ることができた。

通訳現場の状況を把握し、必要な指導やフォローを行うと共に、京都の事務局へ状況を報告する現場のコーディネイター、現場のコーディネイターのフォローや指導を行う事務局のコーディネイター、課題点について研修プログラムを作成するコーディネイターなど、複数体制でコーディネイトを行った。

一つの事業に複数のメンバーが関わったり、研修に様々な専門の講師を呼ぶことで事業の方向性のゆれや通訳者に対する指導のゆれにつながる場合も多い。今回は事業や育成方法の方針、通訳者の業務規約や規程などをコーディネイター間で共有し、事業に関わる全てのコーディネイターも規程に基づき専門性を発揮できた。その結果、病院や通訳者からも高いコーディネイト評価をもらうことができた。

### 3-2 コーディネーター研修（現地）

多文化共生センターきょうとで医療通訳の事業を担当するコーディネーターに同行し、医療現場で業務を学ぶ実務研修を行った。その後、全ての医療通訳研修の運営のサポートをしながら、医療通訳者に必要な知識や技術、姿勢について学んだ。

また、京都のコーディネーターと共に病院との実習打ち合わせ、実習前研修、オリエンテーションなどに同席し、事業概要や全体の大まかな流れについて学んでもらった。

表：コーディネーター（現地）の活動

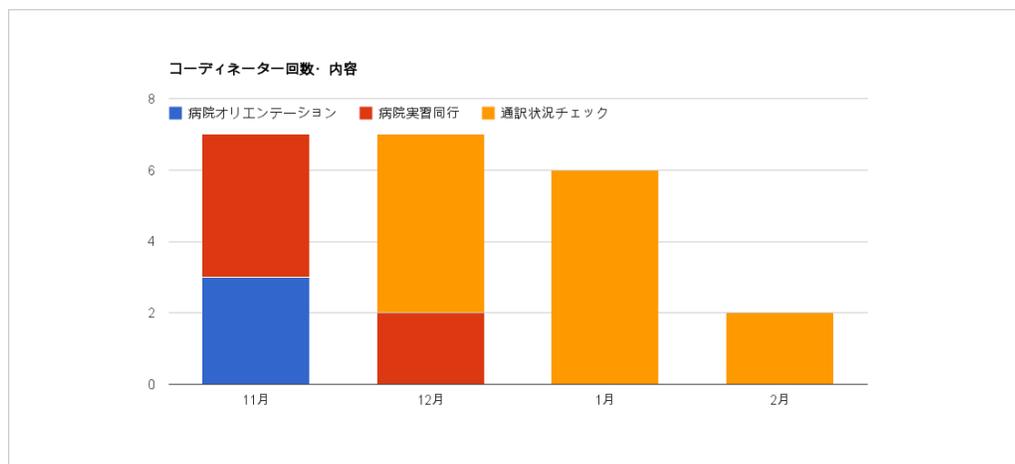
内容
京都事務局での研修 ・ コーディネーター研修 ・ 実務 ・ 病院でのコーディネート実習（OJT）
以下、岐阜での研修 ・ 医療通訳研修の運営のサポート ・ グループワーク指導（事務局からの指導のもと） ・ 病院見学の引率（事務局とともに）
・ 週次報告会（事務局からの指導のもと）
・ 中間研修の運営のサポート
・ 病院オリエンテーションへの同行（事務局とともに） ・ 現場指導、フォロー ・ 医療機関対応
・ 振り返り研修の運営のサポート

### 3-3 コーディネーター（現地）の活動

#### ①日常的なコーディネート

病院に定期的に足を運び、現場状況の把握を行った。また、通訳者の日報（報告書）や週次報告会での報告や相談を見て、事務局との連携のもと必要に応じて病院に行き、通訳者の指導・メンタルサポート及び医療関係者との意見交換を行った。

図表：コーディネート回数と内容



病院での実習開始直後は、通訳者が各病院に慣れるまでタイミングを見ながら複数回同行した。当初は通訳者にも緊張がみられ、体調不良などの突発的な問題も起こり、対応のため病院に出向くことが多かった。しかし、12月以降は通訳者たちも病院での実習に慣れ、コーディネーターが病院を訪問する回数は徐々に減少した。一方、モチベーションの低下や突然の欠勤願いなどもあり、その対応で通訳者や病院担当者と話し合うこともあった。それ以降は、概ね問題もなく、週次報告会で話を聞くことでフォローできた。

病院としても初めての医療通訳実習生の受け入れであり、通訳者にとっても病院で通訳を行うのは初めての経験であるため、お互いの文化の違いなどに戸惑うことがあったが、コーディネーターはその間に入り、両者の理解が進むように努める存在であった。

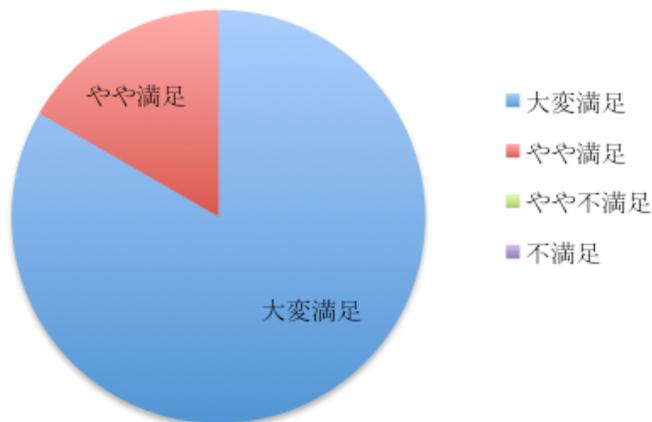
## ②定期的なコーディネイト（週次報告会）

定期的に通訳者が全員集まり、前週の活動状況、現場で困ったことや感じたこと、問題などについてコーディネイター、通訳者間で話し合いを行った。その他、実際の医療現場を想定したシミュレーションや通訳者の日本語能力の向上のためのトレーニングを行った。

## 3-4.コーディネイター・事務局への評価（事業終了時アンケート）

図表：コーディネイター・事務局への満足度

コーディネイター・事務局への満足度



病院の通訳担当者からはコーディネイター・事務局の対応については大変満足（5名）、やや満足（1名）との回答があった。

また、「連絡も滞りなくされていた」というコメントもいただいております、病院とコーディネイター、事務局の連携がスムーズ取れていたと思われる。

### 第3章 効果的な医療通訳人材育成プログラムについて

#### (1) どのような研修が望ましいか？

医療通訳育成事業では、「医療通訳共通基準」をもとに医療通訳人材通訳育成プログラムの設計を行った。

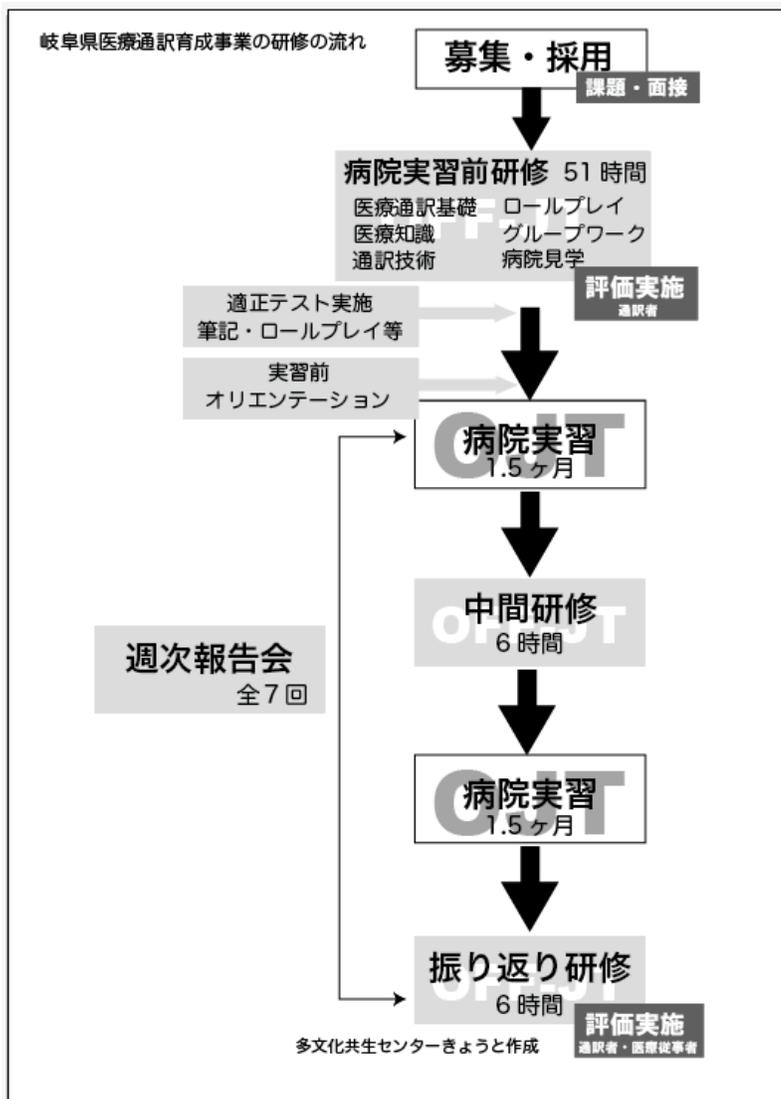
通訳研修（OFF-JT）だけでなく、その研修で学んだことを実践で活用する病院実習（OJT）を交互に組み合わせることでより効果的な通訳者の育成を目指した。

OFF-JT と OJT を適切な間隔で繰り返し行ったことで、個人の課題や不足部分、さまざまな問題やトラブルを拾い上げ、迅速に対応するとともに、中間研修や週次報告会などで指導を行うことで、改善、ブラッシュアップすることができた。

定期的に評価される場がなければ、通訳者は経験を積んでいっても、日々個人で能力を上げていこうという努力を続けることは困難である。日々の個人の努力・積み重ねがあって上でのことではあるが、このような中間・振り返り研修や後述のコーディネートは有効であった。

また、病院実習終了時の医療者評価からは、医療通訳者に対する満足度では、概ね高い評価を得ており、本プログラムが医療機関で活動可能な通訳者の育成ができたと考える。

当センターでは 2003 年より医療通訳者の養成、派遣を行っているが、通訳者の認定に際して、座学と同様に現場実習を重視している。通訳者は高い語学力は持っているが、医療に関する専門性を持っている者は少ない。また医療通訳研修を受けて知識としてはしっかり理解できていても、すぐに医療現場で活かすことは難しい。実践力のある医療通訳者の育成するために病院実習（OJT）を行うこ



とで、研修で学んだ知識や技術を実践で活用し、現場で活用できる知識・技術として習得することができる。また、副次的には、通訳者と医療従事者の信頼関係構築、実際の患者の対応を行うことで通訳者として使命感や達成感を醸成するという効果もある。

効果的な医療通訳者の育成には研修（OFF-JT）で医療通訳者としての知識、技術、姿勢を身につけ、病院での実務を通じて実践的に習得する研修（OJT）の両方が必要である。

しかし、OJT は実際の患者対応、通訳実務を行うため、対応に問題があったり、通訳に関わるミスなどが起こってはならない。OJT では経験値、通訳能力をアップはもちろん、医療通訳者としての倫理（姿勢）、業務範囲を守って業務にあたることも大変重要である。病院実習では現場にコーディネイターなどが入ることで達成度を客観的に確認し、指導、中間研修などで通訳者毎に、或は実習病院毎に研修計画の立て直しや課題を設定するなどしながら、育成していくことが効果的である。

## **(2) どのような人材が望ましいか？（通訳者・コーディネイターの人選）**

### **医療通訳者について**

医療通訳の育成対象者として、十分な語学力（語彙力、表現力など）があること、通訳の経験、向上していく意欲や姿勢があることが研修を受ける基本的な条件と言える。

基礎的な語学力がなければ、どれだけ医療知識や技術を勉強しても実践で活躍するのは難しい。本事業における研修カリキュラムは基礎的な語学力がある人を対象に、医療通訳者として必要な $+ \alpha$ を履修するという研修であると定義している。

資質としては、専門性を論ずるよりも、病院という1つの社会の一員として働くために、一人の社会人として自覚と責任を持って業務にあたることができることが基本となる。専門職としての自覚、生命に関わることに対する真摯な姿勢、異分野や異業種の人たちの中でも、上手くやっていくコミュニケーション能力も必須である。

### **コーディネイターについて**

コーディネイトについては、複数名でのコーディネイトを実施した。特に今回の事業では京都からコーディネイターを定期的に派遣することが難しいため、現地でコーディネイターを採用し、事務局のコーディネイターと連携しながら通訳指導、研修、連絡調整を行った。

現地コーディネイターは、現場の状況を把握し、必要な指導やフォローを行うと共に、現場の動向を把握し、報告し、事務局と共に対処にあたることが求められている。今回、現地コーディネイターの募集に対して特に医療通訳の知識や経験、通訳能力や医療資格知識は問わず、社会経験や実務経験を重視した。また、異文化、異分野や異業種の人たちの中でも、上手くやっていくことのできるコミュニケーション能力も必須とした。

現地コーディネーターは指示された業務を正確にこなせること、社会経験と処理能力を持ち、報告・連絡・相談「ほうれんそう」がきちりできること、異分野や異業種の中で上手く業務を行うコミュニケーション能力を有していることが必須である。

コーディネーター（事務局）は現任コーディネーター研修、医療通訳研修カリキュラム作成、病院実習案の作成や病院との調整、現地コーディネーターからの報告を受けて、必要に応じて通訳者への指導や病院対応を行ったり、通訳者の労務管理等を行った。京都市医療通訳事業に10年以上関わっている3名のコーディネーターがこれまでの経験を踏まえて、労務、研修、実習をそれぞれ担当した。複数でのコーディネートするにあたっては、各自が通訳業務範囲や通訳事業について理解し、どうように対処すべきか共通認識を持っていることが事業を円滑に進めていく上で最も重要である。

### (3) 効果的な医療通訳育成プログラムの提案

本事業の実施に関し、以下のような医療通訳育成プログラムを提案する。

本プログラムは医療通訳の育成に必要な履修項目を挙げ、その項目で学ぶべき内容を提示する、また各項目について目安の履修時間を設定している。

#### プログラムを受ける対象者の条件

母語において基本的な語彙、表現力（国語力）を有していること、専門的な医療用語を除き、日常的な会話を正しく両言語（母語、通訳言語）で表現できること

#### プログラムの実施の注意事項

- ・ 病院（一般診療）で通訳活動する医療通訳者を育成するための基本的なプログラムとして提案する。実施の際は各項目の履修後、現場での実習を十分に行うことが必要である。
- ・ 各時間数は目安である。通訳者の専門性（通訳経験や医療知識）、背景（医療資格があるなど）に合わせて内容や時間を短縮する、あるいは不足している項目をさらに時間をかけて重点的に学ぶことが必要である。
- ・ 有給、無休、ボランティアに関係なく、外国人患者の生命に関わる医療通訳業務を行う通訳者に対して基本的に必要な研修である。