

コーディネーター

医療通訳システム構築 モデル事業

通訳人

医療機関

ガイドライン

実施主体： NPO法人多言語センターFACIL

協 力： 兵庫県、財団法人兵庫県国際交流協会 (HIA)

神戸市

体の具合が悪いのに

がまんしていませんか？



医療通訳システムって？！

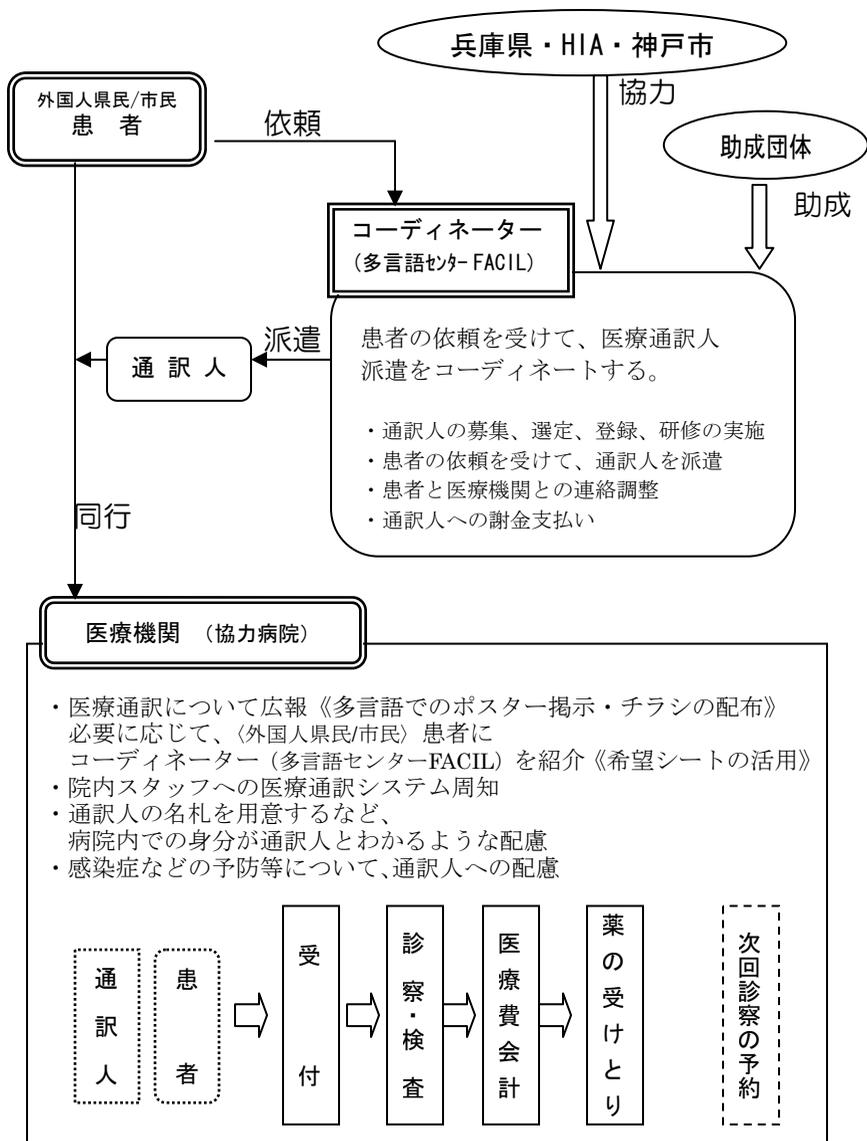
兵庫県/神戸市内に在住の外国人県民/市民が安全で安心な生活を送ることができるよう、また医療機関もスムーズなサービスができるよう、医療面での環境整備をめざして、無償ではなく、医療通訳を派遣するシステムの構築をサポートします。

言語は英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、インドネシア語、アラビア語、その他です。

また、結果的には、医療現場に多様な視点を伝えることで、医療機関そのものが抱えるさまざまな課題も浮き彫りにされ、地域住民全体にとってもよりよい医療環境へと改善されることが期待されます。

○●依頼から活動終了までの流れ●○

- 1) 受診を希望する外国人が直接、または当該医療機関や外国人相談窓口を介して、**多言語センターFACIL(以下、コーディネーター)**に連絡する。
- 2) **通訳人が患者のプライベート**なことを知ることについて、**患者は同意書**を書く。
- 3) **コーディネーター**が依頼内容に適した**通訳人**を手配、派遣準備を行う。
- 4) **医療機関**に通訳同行の確認書をFAXする。
- 5) **通訳人**は必要に応じた内容の通訳を行う。
- 6) 活動終了後、**通訳人**はすみやかにその内容と経緯を**コーディネーター**に連絡する。
- 7) **コーディネーター**は必要に応じ問題解決などのフォローを行う。
- 8) 外来の場合、受診の手続き、診察、検査、医療費の支払い、薬の処方受け取りまでが医療通訳の対象となると想定されるが、基本的に通訳のみで翻訳は行わない。入院の場合には、状況等に応じて相談する。
- 9) **患者**は1回あたり1,500円を**コーディネーター**を通して**通訳人**に支払う。
- 10) **コーディネーター**は**通訳人**に一回(4時間)につき謝金(4000円)と交通費実費(上限1000円)を支払う。



※基本的に、今回のモデル事業では緊急対応はいたしません。

○●実施場所●○

※順不同

財団法人神戸市地域医療振興財団 西神戸医療センター(神戸市西区糀台)
神戸市立医療センター西市民病院(神戸市長田区一番町)
神戸市立医療センター中央市民病院(神戸市中央区港島中町)
神戸協同病院(神戸市長田区久保町) 他、必要に応じてその他の病院

医療機関のみなさんへ！

- 1) 医療通訳について広報をしてください。(多言語でのポスター掲示、ちらしの配布)
- 2) 必要に応じて、外国人県民/市民患者(以下、患者)に多言語センター FACIL(以下、コーディネーター)を紹介し、場合によってはコーディネーターへ「通訳人依頼希望に関するシート」を送付してください。
- 3) スタッフへ医療通訳システムを周知してください。
 - 話をする対象者はあくまでも患者本人であるため、医療の特殊な専門用語は使用せず、患者へのわかりやすい説明を心がけてください。特に重要なことは、患者の誤解のないよう、あいまいな表現は避けて、詳しく説明してください。
 - 通訳人は患者と医療機関の双方のスムーズな意志疎通のために通訳するということであり、意志決定に関与する立場ではありません。
 - 患者の予約などの変更について把握した場合、コーディネーターへの情報伝達を必ずしてください。
- 4) 「通訳人」と明記した名札を用意するなど、病院内での身分が通訳人とわかるような配慮をしてください。
- 5) 感染症などの予防について、通訳人へ配慮をしてください。
- 6) 通訳人は翻訳は行いません。問診表などの記入が必要な場合も口答で通訳をします。

※できる範囲で待ち時間の短縮などにご協力をお願いします。

通訳人のみなさんへ！

- 1) 守秘義務—誓約書記入をお願いします。
- 2) 1度の通訳派遣について必ず各2回(患者と会ったときと、通訳業務が終了したとき)、**多言語センターFACIL=コーディネーター**に電話連絡をしてください。
- 3) **患者と医療機関**とのスムーズな意志疎通のために、場合によっては話す言葉の背景も伝えるなど、柔軟な通訳を心がけてください。ただし双方の意志決定に関与する立場ではありません。
- 4) **患者**は、言葉だけではなく、日本の医療システムにもついて理解していないため、不安な状態で病院に行きます。わかりやすい説明を**医療機関**に促すなど、その気持ちに配慮してください。
- 5) 日本独特のあいまいな表現など、わかりにくいところは必ず確認しながら通訳してください。
日本の病院独特のシステムについて(例えば、一般的に、検査前に料金が提示されないことなどを)、**患者**に知らせるか否か、**通訳人**の判断が必要な場合があります。
- 6) トラブルをさけるため、依頼された医療通訳以外の用件を、**患者**から直接うけないようにしてください。
- 7) 今後の医療通訳システム構築のため、報告書提出にご協力願います。
- 8) 通訳謝金の支払いは、業務終了後、1カ月ごとにまとめて翌月に振り込みをします。
- 9) 自身の健康管理に留意してください。
- 10) 意志決定時、支払い時などに何かトラブルが起きた場合は、一人で判断せず、緊急に**コーディネーター**(月～土10:00～18:30 多言語センターFACIL 事務局、それ以外の時間帯 090-8163-5133)に相談をしてください。

※任意でボランティア保険(年間 500 円、年度末切り替え)の加入を勧めています



NPO 法人

多言語センターFACIL

たげんご せんたー ふあしる

Tagengo Sentaa Fasiru 多种语言中心“发喜乐”

Multilanguage Center FACIL Centro De Multilengua FACIL

〒653-0052 神戸市長田区海運町3-3-8 たかとりコミュニティセンター内
Takatori Community Center
3-3-8 Kaiun-cho, Nagata-ku, Kobe 653-0052 Japan

TEL: 078-736-3040

FAX: 078-737-3187

E-Mail: facil@tcc117.org

URL: <http://www.tcc117.org/facil-kids/>



★最寄駅:

JR 鷹取駅(徒歩約7分)

神戸市バス (81、85 系統)本庄町、(5、81、85 系統)大橋九丁目