

医療法人 徳洲会 出雲徳洲会病院

Medical Corporation Tokushukai
IZUMO TOKUSHUKAI HOSPITAL

出雲市斐川町にある出雲徳洲会病院は、平成18年の開設以来、地域医療を支え続けてきました。病院の近くに立地する(株)出雲村田製作所には多くの外国人が働いていて、その中でもブラジル人の割合が大多数を占めています。また、その子どもたちや、両親と一緒に暮らしているパターンも多く、出雲市内のブラジル人住民数は3,800人を超えています。出雲徳洲会病院でも外国人患者の割合が年々増加傾向にあり、それに伴い様々な取組が行われています。



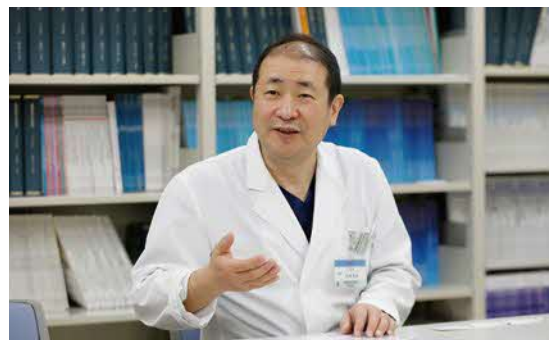
病院専属のブラジル人通訳者を雇用。 外国人患者が安心して来院できる環境が整備され、さらなる目標が明確に。

●ブラジル人通訳者を雇用

病院専属の通訳者を雇用することで、今まで苦労していた点が改善。

通常、外国人の方が来院される際には、雇用されている会社から通訳を紹介してもらい、一緒に診察や検査などを受ける方がほとんどです。そのような場合、外来患者に対してはある程度対応ができますが、入院患者に付き添って病棟の中まで入ってきてもらうことは難しい状況でした。また、夜間や救急の場合などは通訳の手配が間に合わず、病院で導入したポケットク(自動翻訳機)を利用していましたが、細かいニュアンスが翻訳しづらい、時間がかかる等など不便な点もありました。

さらに、新型コロナウイルス感染症の感染対策について、外国人向けの説明や提示物等の翻訳の必要性、コロナ関連で外国人とのやり取りの際にきちんと話が通じず、請求額を間違えるなどのトラブルがあったことをきっかけに、令和3年9月より、病院の専属通訳としてブラジル人のスタッフの雇用を開始しました。現在、女性1名が病院内のポルトガル語・英語通訳担当として働いています。彼女は高度な日本語も理解できるため、医療通訳としてはもちろん、その他の事務業にも携わっています。



●ポルトガル語の環境を整備

ブラジル人による翻訳によって、より正確な案内板を設置することが可能に。



入院のしおりや麻酔科の説明書などの翻訳、提示物の外国語表記をはじめ、発熱外来などの看板表記など、案内や説明に関わる全ての表示物の翻訳、また、入院患者への説明、リハビリから生活指導に関する通訳をはじめ、派遣会社の通訳と同伴していない外来患者の通訳も担当し、多数の業務に関わっています。

医療に関する通訳、ポルトガル語の表記物の整備が整ってきた現在、多くのブラジル人が来院されるようになりました。外国人患者数は通訳雇用を始めてから半年で約1.5倍に増え、通訳の重要性を実感しています。

業務の効率化にも貢献。患者だけでなく、病院側にも高評価。

病院内に通訳がいるということで、病院として非常に助かっています。診察の際には、とてもスムーズにやり取りが可能になりました。その結果、業務のスピードが上がり、他の患者の待ち時間も削減され、効率化を高めています。また、通訳を介して患者の思いや、不安、困ったことなども細かく知ることができ、症状だけではなく患者の気持ちに寄り添うことができるようになりました。今までは内服薬の服用間違いなど伝わりにくいこともしばしばありましたが、きちんと伝わることで安心しています。

外国人患者側からも、医師や看護師との意思の疎通ができることを非常に喜んでいる様子がわかります。通訳がいるだけで、笑顔が見られたり、安心感が伝わってくることもあります。入院中の困ったことや手術の不安など、病棟の患者に対するケアも行えるので、入院患者にとっても満足度が高いと感じられます。



ブラジル人通訳のニーズの高さを実感。通訳の増員を予定。

現在、病院内の通訳雇用は1名のみなので、同時に複数の対応ができないことが頻繁に発生しています。診察時に通訳が必要な場合には、通訳を待ってもらう場面も多くなりました。そのような場合にもスムーズに対応できるように、今後は通訳を増員し、外国人患者にも安心して来院してもらえるよう体制を整えていきたいです。