

島根県立中央病院

Shimane Prefectural Central Hospital

島根県内の外国人住民数の約半数が出雲市に居住しており、そのうちの約7割近くがブラジル人です。その要因として、出雲市内の企業において、外国人を積極的に雇用し始めたこと、またその家族も移住してきたことが挙げられます。島根県立中央病院では、年々外国人患者が増加していることに伴い、受入体制を整備する取組を進めています。



ホームページは5ヶ国語に対応。病院内の案内表示や文書の多言語化も進め、外国人患者の受入体制を強化しています。

●外国人患者の増加

ブラジル人患者の急増と診療の現状。

近年、島根県立中央病院では、外国語対応を行った外来患者数、入院患者数はともに年々増加傾向にあり、そのほとんどがブラジル人への対応です。診療科別に見ると、特に産婦人科や小児科、夜間・休日の救急外来を受診される方が多くなっています。通常、外国人患者は、雇用されている会社が紹介した通訳と一緒に診察に来られるケースが多いのですが、最近では通訳の都合がつかない、または救急外来など通訳の手配が間に合わないなどの理由から、患者本人とその家族のみで来院される方が時折見られるようになってきました。中には日本語をほとんど理解できない患者も多く、病院としても患者の症状や状態の理解、逆に患者へ細かい説明がうまく伝わらないなど、対応に困ることが増えています。



●外国人患者に対する取り組み

タブレットによる電話通訳システムを導入し、あらゆる現場で活用。



こうした背景から、病院内ではテレビ電話通訳システムの利用を開始しました。タブレットにて、通訳者と通話ができるシステムで、13ヶ国語に対応しています。利用時間の約半数が救急外来で用いられ、その他にも病棟に入院している患者への案内や説明などあらゆる現場で活用されています。利用言語実績は圧倒的にポルトガル語が多く、ブラジル人に対する需要が高いことがわかります。

ホームページや案内板の多言語化による環境を整備。

また、病院のホームページの多言語化を実施し現在5ヶ国語に対応。病院内の案内板を英語とポルトガル語の2ヶ国語を併記するなどの整備を行なっています。院内文書は、病院で使用する文書のうち、同意書や説明書等の使用頻度が高い文書を多言語化。外国人患者への説明の際に活用しています。受付では、ポキーターク（自動翻訳機）を用いて、通訳がない場合でも簡単なやり取りを行っています。また、5ヶ国語に対応した案内用タブレット端末を準備。外国人患者に院内で持ち歩いてもらい、受診や検査といった院内での動きが少しでもスムーズにできるよう工夫をしています。



益々増加が予想される外国人患者への受入体制を強化。

現在利用しているテレビ電話通訳システムの通訳者は、医療用語がわからない場合もあり、細かいニュアンスが伝わりづらかったり、きちんと説明ができなかったりすることもあります。また、近年のスマートフォンの性能の向上と手軽さから、自分の翻訳アプリを使用して翻訳するケースも増えています。今後も、外国人患者の受入体制の強化に取り組みます。

