

「翻訳機の活用状況の検証」結果

1 翻訳機の活用状況の検証概要

(1) 検証対象

徳島県立中央病院、香川県立中央病院、愛媛県立中央病院、高知県・高知市病院企業団立高知医療センター

(2) 検証協力者

四国各県に居住する国際交流員 8 人

(内訳)

検証対象 1 機関につき、「英語を母国語とする者 1 人」及び「中国語（簡体字）を母国語とする者 1 人」の計 2 人

(3) 検証した説明内容

下表のとおり、「院内表示の多言語化の点検」対象とした場所を中心に、外来患者に対する医療機関職員の説明内容について、市販されている翻訳機を活用し、英語及び中国語（簡体字）に翻訳した結果の伝わり方を検証した。

表 検証した説明内容

検証した場所	外来患者に対する説明内容
総合受付	○ 診察申込の受付、受付票の発行などに関すること
各科受付	○ 診察までの案内、診察終了後の手続などに関すること
会計	○ 治療費の支払に関すること
薬の受渡し	○ 薬の受渡し、薬の効能・服用などに関すること

(4) 検証の観点

「翻訳された職員の説明を理解できるか。」「理解しにくい場合、日本語でどのように伝えればよいか。」などの観点から検証した。

2 検証結果

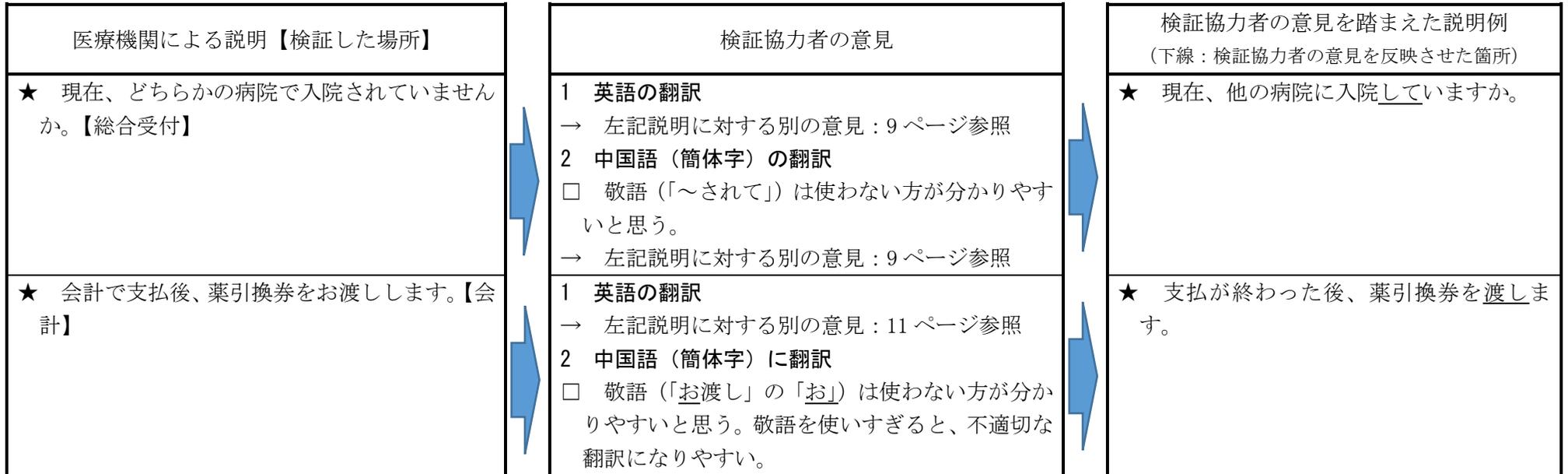
項目1のおり検証した結果、次のとおり、翻訳機を活用するに当たって留意すべき点があった（以下、留意すべき点別に整理）。

- ① できるだけ主語をはっきりさせて話す。
- ② できるだけ敬語を使わないで話す。
- ③ 一文が長い説明は適切に翻訳されないこともあるため、短く区切って話す。
- ④ 動詞の省略や名詞化したものは分かりづらいため、動詞の使い方に注意する。
- ⑤ 同音異義語は誤訳を招きやすいため、言い方を工夫する。
- ⑥ 日本独特の医療制度に関する言葉を使うときは、その意味が伝わる言い方をする。
- ⑦ その他（言葉の使い方に関する留意点）

① できるだけ主語をはっきりさせて話す。

医療機関による説明【検証した場所】	検証協力者の意見	検証協力者の意見を踏まえた説明例 (下線：検証協力者の意見を反映させた箇所)
<p>★ 受付番号をお呼びしますので、呼ばれたら診察室にお入りください。【各科受付】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 主語がないため、「患者が受付番号を呼ぶ」と翻訳され、不適切である。主語を明確にした方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ 主語がないため、「私は受付番号を呼びます」と翻訳され、不適切である。主語を明確にした方が分かりやすいと思う。</p>	<p>★ 診察時間が来れば、<u>看護師</u>が、あなたの番号を呼びます。</p>
<p>★ 診療科の看護師が参りますので外待合でお待ちください。【各科受付】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 主語がないため、「看護師が待っている」と翻訳され、不適切である。主語を明確にした方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ おおむね理解できる。</p>	<p>★ 診療科の看護師が、迎えに行きますので、<u>あなたは</u>外待合室で待ってください。</p>
<p>★ 外来診療受付の電光掲示盤に、診察室ごとに予約時間が表示されますので、基本カード（注）の予約時間が表示されましたら、御案内の外来ラウンジに入って、お呼びするまでお待ちください。【各科受付】</p> <p>（注）診療予定（検査など次に行く場所（外来診療受付など）、外来診療の予約時間など）が記載されているカード</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 主語がないため、「患者が呼ぶまで」と翻訳され、不適切である。主語を明確にした方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 → 左記説明に対する別の意見：10 ページ参照</p>	<p>★ （基本カードの予約時間を指しながら）あなたの予約時間が電光掲示盤に表示されましたら、（基本カードの外来ラウンジ番号を指しながら）外来ラウンジで待ってください。診察の時間が来れば、<u>看護師</u>が、あなたの受付番号を呼びます。</p>
<p>★ 会計ができましたら、案内表示盤に番号が表示されます。【会計】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 主語がないため、「患者自身が会計の計算事務をする」と翻訳され、不適切である。主語を明確にした方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ 主語がないため、誰の番号か理解しづらい。</p>	<p>★ 私たちの準備ができましたら、案内表示盤に<u>あなたの</u>番号が表示されます。</p>

② できるだけ敬語を使わないで話す。



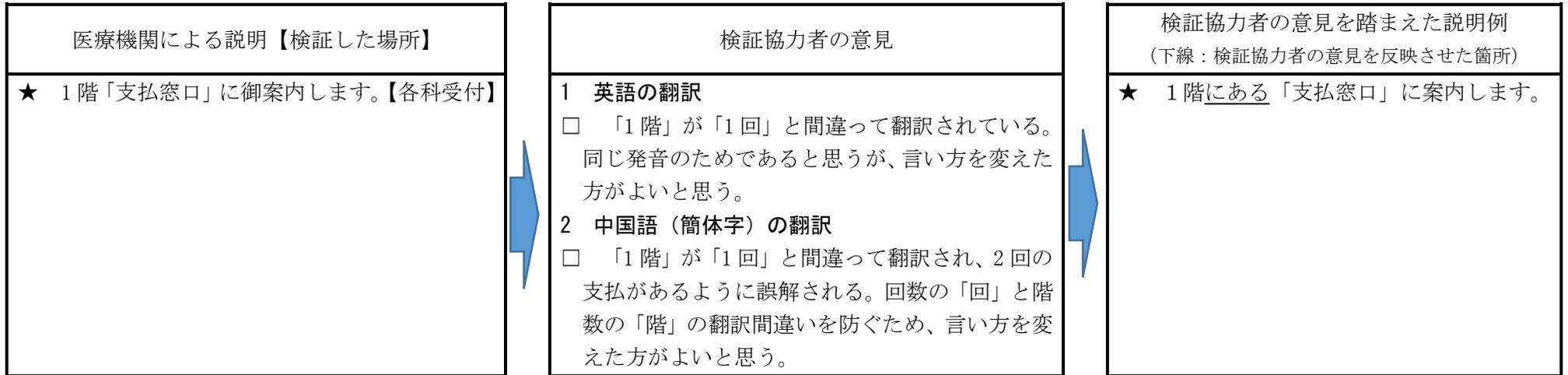
③ 一文が長い説明は適切に翻訳されないこともあるため、短く区切って話す。

医療機関による説明【検証した場所】	検証協力者の意見	検証協力者の意見を踏まえた説明例 (下線：検証協力者の意見を反映させた箇所)
<p>★ 本日、受診に関する手続等のサポートをこちらでさせていただき看護師の〇〇です。【総合受付】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ おおむね理解できる。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ 「看護師」の前の説明が長い。細かく切って説明した方が分かりやすいと思う。</p>	<p>★ 私は、<u>看護師の〇〇</u>です。私は、あなたのために受診に関する手続等をサポートします。</p>
<p>★ こちらが受付票になりますので、各ブロックの受付へ提出してください。【総合受付】</p>	<p>1 英語の翻訳 → 左記説明に対する別の意見：10 ページ参照</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ 「～ので」で文章を続けるより、ここで文章を区切った方が分かりやすいと思う。 → 左記説明に対する別の意見：10 ページ参照</p>	<p>★ （実物を見せながら）これが、あなたの受付番号を書いている紙です。<u>この紙は</u>、（フロアマップで窓口を指しながら）この外来受付に提出してください。</p>
<p>★ チャイム音とともに、あなたの「受付番号」が表示されましたら、診察室へお入りください。【各科受付】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ おおむね理解できる。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ おおむね理解できるが、文章を短く区切った方がより分かりやすいと思う。 → 左記説明に対する別の意見：6 ページ参照</p>	<p>★ チャイム音が鳴って、あなたの受付番号が表示されます。<u>その後</u>、診察室へ入ってください。</p>
<p>★ 計算ができましたら、会計表示盤に、会計受付番号が表示されますので、あなたの番号が表示されましたら、自動精算機又は支払窓口にてお支払願います。【会計】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 文章が長いためか、全体が翻訳されていない。文章は短く区切った方が、適切に翻訳されやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）に翻訳 □ 文章が長いためか、適切に翻訳されていない。文章は短く区切った方が、適切に翻訳されやすいと思う。</p>	<p>★ 4番窓口（注）にあるモニターにあなたの番号が表示されます。<u>その後</u>、自動精算機又は支払窓口で治療費を支払ってください。 (注) 会計表示盤がある窓口の番号</p>

④ 動詞の省略や名詞化したものは分かりづらいため、動詞の使い方に注意する。

医療機関による説明【検証した場所】	検証協力者の意見	検証協力者の意見を踏まえた説明例 (下線：検証協力者の意見を反映させた箇所)
<p>★ 紹介状がない場合、特別初診料(注)(5,500円)が必要となりますが、よろしいでしょうか。【総合受付】</p> <p>(注)他の医療機関からの紹介によらず直接来院した患者が、治療費に加えて負担する費用</p>	<p>1 英語の翻訳 → 左記説明に対する別の意見：8ページ参照</p> <p>2 中国語(簡体字)の翻訳 <input type="checkbox"/> 「特別初診料が必要」とあるが、動詞がないため、特別初診料をどうするのか理解しづらい。動詞を省略しない方が分かりやすいと思う。</p>	<p>★ 他<u>の病院からの紹介文書がない場合</u>、<u>特別初診料(5,500円)を払ってください</u>。よろしいですか。</p>
<p>★ チャイム音とともに、あなたの「受付番号」が表示されましたら、診察室へお入りください。【各科受付】(再掲)</p>	<p>1 英語の翻訳 <input type="checkbox"/> おおむね理解できる。</p> <p>2 中国語(簡体字)の翻訳 <input type="checkbox"/> 「チャイム音とともに」とあるが、動詞がないため、チャイム音がどうなるのかが理解しづらい。動詞を省略しない方が分かりやすいと思う。 → 左記説明に対する別の意見：5ページ参照</p>	<p>★ <u>チャイム音が鳴って</u>、あなたの受付番号が表示されます。その後、診察室へ入ってください。</p>
<p>★ お支払いは、〇〇円になります。【会計】</p>	<p>1 英語の翻訳 <input type="checkbox"/> おおむね理解できる。</p> <p>2 中国語(簡体字)の翻訳 <input type="checkbox"/> 中国では、動詞を名詞化して使うことが少ないため、動詞(「支払う」)を名詞(「支払い」)とせず説明した方が、適切に翻訳されやすいと思う。</p>	<p>★ <u>費用は、〇〇円</u>になります。</p>

⑤ 同音異義語は誤訳を招きやすいため、言い方を工夫する。



⑥ 日本独特の医療制度に関する言葉を使うときは、その意味が伝わる言い方をする。

医療機関による説明【検証した場所】	検証協力者の意見	検証協力者の意見を踏まえた説明例 (下線：検証協力者の意見を反映させた箇所)
<p>★ 紹介状がない場合、特別初診料（5,500 円）が必要となりますが、よろしいでしょうか。【総合受付】（再掲）</p>	<p>1 英語の翻訳 □ アメリカでは、紹介状を持って病院に行く制度がないため、紹介状の意味が伝わる言い方がよいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 → 左記説明に対する別の意見：6 ページ参照</p>	<p>★ <u>他の病院からの紹介文書がない場合</u>、特別初診料（5,500 円）を払ってください。よろしいですか。</p>
<p>★ 紹介状がない場合に、初診時保険外併用療養費（注）が別途がかかりますので御了承ください。【総合受付】 (注) 他の医療機関からの紹介によらず直接来院した患者が、治療費に加えて負担する費用</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 「初診時保険外併用療養費」が、「紹介状がなければ、初診時の保険をもっていない状態の療養費がかかります」と翻訳され、日本語の意味と違うため、当該費用の意味が伝わるよう、金額を含めた言い方がよいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ 「英語の翻訳」における意見と同様</p>	<p>★ 他の病院からの紹介文書がない場合は、<u>治療費に加えて、〇〇円（医療機関が定める初診時保険外併用療養費の金額）の支払が必要です。</u></p>
<p>★ お薬の説明書とお薬手帳のラベルを渡します。【薬の受渡し】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ アメリカでは、お薬手帳がないため、当該手帳の意味が伝わる言い方がよいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ 中国では、「お薬手帳」がないため、当該手帳の意味が伝わるよう、現物を見せながら説明した方がよいと思う。</p>	<p>★ （現物を見せながら）お薬の説明書とお薬のラベルです。<u>（現物を見せながら）手帳に貼ってください。</u></p>

⑦ その他（言葉の使い方に関する留意点）

医療機関による説明【検証した場所】	検証協力者の意見	検証協力者の意見を踏まえた説明例 (下線：検証協力者の意見を反映させた箇所)
<p>★ 再来の方は「診察申込書」を記入する必要はありません。【総合受付】</p>	<p>1 英語の翻訳</p> <p>□ 「再来」の翻訳が、「短時間で再び同じ場所を訪れる」をイメージするため、言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳</p> <p>□ 「再来」の翻訳は、「再来」であるが、中国語の「再来」は将来のことを意味するため、言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p>	<p>★ <u>これまでに、この病院を受診したことがある人は</u>、「診察申込書」を記入する必要はありません。</p>
<p>★ 現在、どちらかの病院で入院されていませんか。【総合受付】（再掲）</p>	<p>1 英語の翻訳</p> <p>□ 「どちらか」の翻訳が、「どっちの」という意味になり、適切に翻訳されていないため、言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳</p> <p>□ 文章全体の意味が分かりづらいため、「どちらか」の言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p> <p>□ 中国では、遠回しな表現（「～いませんか」）よりも率直な表現（「～いますか」）を使うことが多いため、言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p> <p>→ 左記説明に対する別の意見：4 ページ参照</p>	<p>★ 現在、<u>他の病院に入院していますか。</u></p>
<p>★ （作成した診察券を見せて）お名前の読み、生年月日にお間違えございませんでしょうか。【総合受付】</p>	<p>1 英語の翻訳</p> <p>□ 「お名前の読み」の翻訳では、何を確認すればよいのか分かりづらいため、言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳</p> <p>□ 中国では、名前を確認する際に、表記に加え、読み方も確認しているため、「読み」の言葉は不要であると思う。</p>	<p>★ <u>名前</u>と生年月日を確認してください。</p>

<p>★ こちらの受付票になりますので、各ブロックの受付へ提出してください。【総合受付】(再掲)</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 「受付票」が、「受付の窓口」と翻訳され、日本語の意味と違うため、受付票の意味が伝わるような言い方がよいと思う。</p> <p>2 中国語(簡体字)の翻訳 □ 「こちら」よりも「これ」の言い方が、より物(受付票)を特定できる。 □ 「各ブロックの受付」が、「コミュニティの受付」と翻訳され、日本語の意味と違うため、ブロックの意味が伝わるような言い方がよいと思う。 → 左記説明に対する別の意見: 5 ページ参照</p>	<p>★ (実物を見せながら) <u>これが、あなたの受付番号を書いている紙</u>です。この紙は、<u>(フロアマップで窓口を指しながら) この外来受付</u>に提出してください。</p>
<p>★ 外来診療受付の電光掲示盤に、診察室ごとに予約時間が表示されますので、基本カードの予約時間が表示されましたら、御案内の外来ラウンジに入って、お呼びするまでお待ちください。【各科受付】(再掲)</p>	<p>1 英語の翻訳 → 左記説明に対する別の意見: 3 ページ参照</p> <p>2 中国語(簡体字)の翻訳 □ おおむね意味は理解できるが、「御案内の」を省略したら、より自然な表現で適切に翻訳される可能性があると思う。</p>	<p>★ (基本カードの予約時間を指しながら) あなたの予約時間が電光掲示盤に表示されましたら、<u>(基本カードの外来ラウンジ番号を指しながら) 外来ラウンジ</u>で待ってください。診察の時間が来れば、看護師が、あなたの受付番号を呼びます。</p>
<p>★ キャッシュカード、クレジットカードも利用できます。【会計】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ キャッシュカードとクレジットカードが一つの物として翻訳されているため、言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語(簡体字)の翻訳 □ 翻訳では、キャッシュカードとクレジットカードに区切りがなく、両方使えることが理解しづらいため、言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p>	<p>★ キャッシュカードとクレジットカードが利用できます。</p>

<p>★ 会計で支払後、薬引換券をお渡しします。【会計】（再掲）</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 「会計で支払後」の翻訳は、同じような意味の言葉が続くため、言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 → 左記説明に対する別の意見：4 ページ参照</p>	<p>★ <u>支払が終わった後、薬引換券を渡します。</u></p>
<p>★ お薬が出ています。【会計】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 病院内に薬があるとイメージされるため、言い方を変えた方が分かりやすいと思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ 「お薬が出ています」が「お薬」と翻訳され、その場で薬が渡されると誤解されるおそれがあるため、言い方を変えた方がよいと思う。</p>	<p>★ <u>これは処方箋です。</u> ★ <u>処方箋の準備ができています。</u></p>
<p>★ 薬を受け取ったら本日の予定は終了です。【会計】</p>	<p>1 英語の翻訳 □ 意味は理解できるが、「予定」といった言葉は不要であると思う。</p> <p>2 中国語（簡体字）の翻訳 □ 意味は理解できるが、何か不自然に感じる。「予定」といった言葉は不要であると思う。</p>	<p>★ <u>薬を受け取ったら、今日は終わりです。</u></p>

3 検証対象機関からの意見

- 臨機応変な対応が求められる医療現場では、実際の対応が難しい面もあるが、院内職員への検証結果の周知に努めたい。
- 今回の検証結果を参考に、受付対応等の改善を検討する。
- 市販されている翻訳機を利用しているが、翻訳結果の信ぴょう性に疑念を抱きながらも、英語以外の言語では検証のすべがなかったため、短文で区切った変換や、相手に正しく伝わっているか、表情を見ながら配慮していた。今回の検証により、翻訳機が「間違った翻訳」、「伝わりにくい翻訳」を行う場合もあることが分かったため、翻訳機の取扱いマニュアルに「利用に際しての注意点」を追記した。
- 今回の検証結果（説明例）は、翻訳機器を導入した場合に参考としたい。