

## 【保健・医療】

### 【目次】

- 1 NSW 州異文化メンタル・ヘルス・サービス (2015 年度) . . . . . 1  
(Transcultural Mental Health Service)
- 2 シドニー地域健康局 (2015 年度) . . . . . 4  
(Sydney Local Health District)
- 3 シドニー南西部健康局医療通訳サービス (2014 年度) . . . . . 8  
(Health Language Services, South Western Sydney Local Health District)
- 4 シドニー南西部地域健康サービス (2008 年～2010 年度) . . . . . 12  
(Sydney South West Area Health Service, Health Language Service)
- 5 シドニー西地区保健サービス及び多文化保健機構 (2009 年度) . . . 15  
(Sydney West Area Health Service / Diversity Health Institute)
- 6 NSW 州多文化健康コミュニケーションサービス (2006/2008 年度) . . . 21  
(NSW Multicultural Health Communication Service)
- 7 医療通訳者との意見交換会① (2009 年度) . . . . . 25
- 8 医療通訳者との意見交換会② (2008 年度) . . . . . 26

# NSW 州異文化メンタルヘルス サービス

Transcultural Mental Health Service

【訪問日】 2015年10月29日（木）

【対応者】 Maria Cassaniti, Centre Manager

Dr Roy Laube, Clinical Consultant and Practice Improvement Manager

Debbie Draybi, Clinical Service Coordinator

## 1 当センターの概要

### (1) 設立等

1993年に設立された州の機関。NSW州全体を対象としてメンタルヘルスサービスを提供している。

### (2) 掲げる理想

「すべての人々に対し、より良いメンタルヘルスと wellbeing（※多義的な言葉であり、確立された共通認識ではないが、Maria Cassniti 氏の定義によれば、それぞれの移民がオーストラリアなど違う文化の中でも健全であると認められていることを指す。）を提供する。」

1990年代以降、メンタルヘルスに関する国の政策が固まり、それに基づいて掲げられた。「すべての人々」の中には移民も含まれている。

### (3) 目的等

「リーダーシップとパートナーシップを通して、文化的・言語的に多様な地域社会におけるメンタルヘルスと wellbeing を維持・向上させる。」

当センター単独で理想を実現しようとしても無理がある。そのため、他の機関と協力して活動する。ある意味でセンターが提供するサービスは補完的なものであり、他の機関が提供するサービスで不足している部分に付加価値を生んでいる。

当センターの活動の具体例

① メンタルヘルスに関する国レベルの政策案が策定される



② 多文化共生に配慮された政策になるように関連機関にアドバイスを提供する



③ 移民等がサービスの提供が受けられない状況が防止される

②が当センターの活動である。その目的は、①によりサービスの提供が受けられるすべての人々がその機会を享受できるようにすることにある。その活動により、③の

結果が生じ、移民等、社会的弱者にもなり得る人々も平等にサービスの提供が受けられるようになる。

このように、当センターでは「Access and Equity」をサービス提供のモデルとしている。

## 2 調査・研究

当センターでは、国内及び海外の調査結果により文化的・言語的に多様な（CALD）集団において以下の課題等を把握している。

### (1) stigma（烙印）

メンタルヘルスというどうしてもネガティブなイメージを持たれてしまう。そのため、移民等は守秘義務やプライバシーが守られるのかにも関心がある。

### (2) 言葉の壁

### (3) 医療制度に対する知識不足

### (4) 人種差別

### (5) 精神疾患の原因としては、移民等にとっての伝統文化の崩壊、世代間の対立及び家庭内での役割分担の違いが挙げられる。

### (6) 州における都市部と地方部の格差

移民等は分散して住んでいるため、地方部に住む移民たちの中にはサービスにアクセスできないという現実がある。

## 3 主な仕事モデル

### TMHC key work areas



当センターの仕事を図式化すると左図のようになる。マクロ的な見方とミクロ的な見方を共存させている。上で全体の計画をし、下に流れる。逆に、下から上に資料が上がってきて次の計画に利用される。まずはプランニングだが、大学等と協力しながらリサーチ活動を行い、それに基づいたプランニングを始める。また実際に現場でどのようなサービスを提供しているのか、当センターが患者等のところへ出張して行う、アウトリーチサービスが

どのように行われているのか、どのように多文化に配慮した情報発信が行われているのかも重要な要素となっている。

そして、教育訓練や臨床スーパービジョン（外部臨床医に対するアドバイス等）の提

供を行う。また、様々な会議に出席し、専門家等と交流・意見交換を行ったり、大学の  
実習生を受け入れ、訓練を行ったりしている。

当センターが提供する臨床サービスを、興味深い取組の1つとして電話相談が挙げ  
られる。サービス提供機関又は個人がメンタルヘルスの関係で電話を当センターにかけ  
てきた際、6人の内部臨床医で対応する。すべてを6人でカバーするのは困難であるた  
め、外部に70人のサポートスタッフ（看護師、心理療法士、作業療法士で精神医療の  
訓練を受けた者）がいる。

移民等が受診した病院から臨床医を要請されることがある。例えば、移民の中で英語  
が苦手な人が精神病院に入院する場合がある。その際に、単なる文化的な言動が精神疾  
患に基づく言動と捉えられることもあればその逆もある。そのため、当センターの臨床  
医は、患者及びその家族と病院側の橋渡しをしている。ただ単に通訳するのではなく、  
移民の文化的背景も病院側に理解してもらえるようにする側面もある。

また、精神疾患の患者を家族に持つ人（介護者）に対するサービス提供も行っている。

現在、600種類以上のリソースを準備し、様々な言語で情報提供している。その中  
には、精神疾患の症状がどのようなものなのか、精神的な **wellbeing** とはどのようなことな  
か、高齢者向け、若者向け、家族向けの情報を44の言語でオンライン公表している。

#### 4 私見

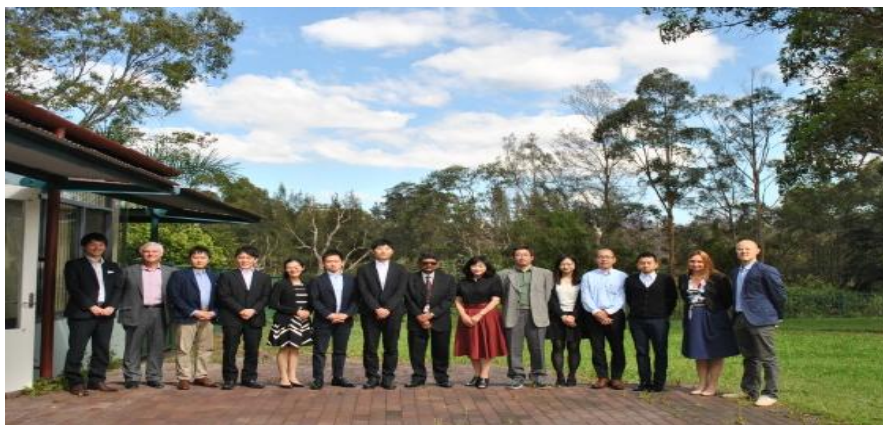
単なる文化的な言動が精神疾患に基づく言動と捉えられたために、言葉の通じない外  
国で警察官に拘束・連行され、白衣を着た外国人に強制的に注射を打たれる場面を想像  
すると恐ろしくてたまらなくなる。これは極端な例かもしれないが、精神疾患は医者に  
よっても診断結果がわかれやすく、外国人となれば誤診が絶対にないとは言い切れない  
のではないか。

日本においては、非自発的な入院を強制される精神疾患の外国人に対し、いくつかの  
言語で法律文書と入院案内を作成し、各国の大使館・領事館から認証を得ようとする先  
進的な取組を行っている病院もあるが、その数は少数である。また、当該取組を行っ  
ている病院によれば、各国の大使館・領事館も翻訳を確認してくれればいい方というの  
が現状のようである。

現在、外国人に対する人権保障は日本国憲法上明記されておらず、保障される人権の  
種類や範囲はあいまいである。在留外国人の社会保障上の処遇について、最高裁は自国  
民を在留外国人よりも優先的に扱うことも許されると判示した（最判平元・3・2塩見  
訴訟）が、日本のグローバル化促進という観点から、病院で平等な診察・治療を受ける  
権利は外国人にも保障されて然るべきである。

外国人に対する社会保障を広げることは経済的な制約もあり、人口に占める外国出生  
者や在留外国人の割合がまだ低い日本ではクリアしなければならない課題は多いと考え

られる。しかしながら、日本社会の閉鎖性とはびこる人種差別意識を変革し、多文化共生社会へ大きく舵を切らなければならない時期は必ず来る。その時期に備えた最初の1歩が当センターのような公的機関の設立であり、また、その設立に何らかの形で私も携われることを切に願う。



研修時の集合写真

(文責：広島市人事委員会事務局調査課 東幸太)

## シドニー地域健康局

Sydney Local Health District

【訪問日】 2015年10月28日(水)

【対応者】 Sue Amanatidis, A/Director, Specialist Services  
Angela Manson, Director, Multicultural Health  
Dianna Jagers, A/Director, Health Language Services

### 1 組織概要

当組織は、シドニー中心部地域の病院及び健康管理施設を管轄する州政府機関であり、多文化に配慮したヘルスサービスの提供や医療言語サービスを所管している。公立病院等からの要請に応じて医療通訳者の派遣や電話による通訳サービスを提供している。

### 2 地域の概要

当組織は、文化的に多様な地域に位置している。具体的には、地域住民の50%は英語のみを話すが、43%は家では英語以外の言語を話している。残る7%は調査に

対して未回答。

英語以外の言語を話す住民については、その62%が“主要な7言語”を話し、31%が26言語のうちいずれかの言語を話し、残る7%は148言語のうちいずれかを話す。“主要7言語”とは、話されているのが多い順に、北京語、アラビア語、ギリシア語、広東語、イタリア語、韓国語、ベトナム語である。この地域では、英語を含め、182もの言語が話されている。

### 3 CALD（多様な文化・言語的背景を持つ）コミュニティに関する課題・問題

#### 【課題】

- ・病院とどのような連携をとり、どのようなサービスを提供するのか。
- ・コミュニティとどのような連携をとっていくのか。

#### 【一般的に CALD コミュニティーが持つ問題】

- ・言語の違い等によるコミュニケーションの問題
- ・医療保険関係サービスの知識不足
- ・オーストラリアでの医療制度がどのように機能しているかの理解不足
- ・ビザやメディケア（国民皆保険）の問題  
（問題を抱える人の中には留学生もいる。）
- ・予防、スクリーニングに関する乏しい知識。 など

#### 【難民や難民認定希望者が抱える問題】

トラウマ、心的外傷、栄養不足による成長異常、戦争、拷問による身体的問題など様々な問題を抱えている。

### 4 多文化社会の中で医療サービスを提供するための取組

当組織では、これらの問題等を解消するため、実際にコミュニティと接触し、コミュニティが抱える問題を特定し、どのようなサービスが提供されているのかサービス提供者に話を聞くほか、疫学に関するデータや通訳データなども使いながら、コミュニティの持つ健康に関する問題を明らかにしている。また、その都度書類化し、評価しており、これらのステップを踏みながら、次のような取組を行っている。

- ・スタッフに対する専門知識、文化的知識を高めるための教育
- ・各種サービスへのアクセスのしやすさの改善
- ・コミュニティ、地方自治体、エスニック組織、非政府組織等との連携
- ・健康的なライフスタイルの推進（エクササイズ教室の開催等）
- ・コミュニティの補助金申請の支援

- ・子育てプログラムの提供 など

## 5 通訳サービス

### 【通訳サービスの提供範囲】

通訳サービスに関しては2つの地域をカバーしており、通訳サービスの提供範囲が広い。

- (1) シドニー地域健康局地域（人口54万8000人。このうち18万7000人が英語を母国語としない国で生まれた。）
- (2) シドニー南東部健康局地域（83万8000人。このうち20万人強が英語を母国語としない国で生まれた。）

### 【通訳サービスの提供施設】

当組織がサービスを提供する施設は、17の病院、17のコミュニティヘルスセンター（様々な医療サービスを提供する組織）、44の乳幼児センター、非政府組織等である。

### 【通訳者の雇用形態】

当組織は、常勤36人、非常勤155人の通訳スタッフで活動しており、どうしてもスタッフが不足する場合には、外部の通訳者の派遣により対応している。

### 【通訳サービスの需要】

通訳サービスの需要はとても多い。昨年の実績は次のとおり。

<H26実績>

通訳の提供方法：対面式通訳	31,232回	25,000時間
電話通訳	3,412回	1,000時間
自宅通訳	2,854回、	2,650時間

### 【将来的な今後の通訳サービスについて】

今後は、ITシステムの更なる導入を図り、デジタル化を推進するとともに、テレビ電話の拡大等にも取り組んでいきたい。

※電話では顔が見えないため、対応できないことも多いが、需要のボリュームの多さを考慮し、効率的な電話対応を今後増やしていきたい。

## 6 主な質疑応答

Q：今現在、通訳者は足りているのか。

A：不足している。IT化や電話サービスの更なる導入により効率化を図りたい。

Q：電話による同時通訳はどのように行われているのか。

A：当組織が提供するサービスについては、一般の人からの直接のリクエストがあるということではなく、病院機関などからのリクエストに対応している、という現状である。ただし、医療現場では、対面の上でないと把握できない重要な情報が多々あるため、電話通訳は補助的なものとして利用されている。

Q：病院に行きたいが、英語が不得意なため言葉の障壁を感じ、そもそも病院に行くことを諦めてしまう人もいると思われるが、そうした人たちに対しては、何らかのケアをできているのか。

A：連邦政府が提供する通訳サービスを利用することで、「病院に行きたいのだが通訳してほしい。」と依頼することができる。

誰でも通訳サービスを受ける権利があるため、通訳サービスを受けたいという要望があるならば、我々はその権利を満足させなければならない。

Q：通訳ミスが原因で医療ミスに繋がるなどして、通訳者が被告となり訴訟となったケースはあるか。

A：知る限りプロの通訳者が訴えられたケースはない。しかし、日々そうした問題につながる可能性に直面しながら通訳を行っている。

Q：通訳サービスを提供するにあたり、訴訟と隣合わせということになるが、万一に備えて、自分たちの身を守るシステムはあるのか。

A：我々の医療通訳者は、保健省が加入している保険でカバーされている。

また、もしクレームが生じた場合には、裁判沙汰になる前に、非常に厳しい調査・確認を行っている。



(文責：岡山県県民生活交通課 関野 英雄)



# シドニー南西部健康局医療通訳サービス

Health Language Services, South Western Sydney Local Health District

【訪問日】 平成 26 年 10 月 30 日 (木)

【対応者】 Katina Varelis, Director

Vesna Boglevy, Manager

## 1 概要説明

シドニー南西部の全ての公立の医療機関（病院、コミュニティーヘルスセンター、デンタルクリニック、ベビーヘルスセンター等）に通訳・翻訳サービスを提供している。形態としては、医療機関での対面通訳、電話通訳や自宅への訪問通訳もある。予約に関しては、コールセンターで常勤スタッフが一括受付を行い、常勤通訳者と契約通訳者に割り振っている。

## 2 質疑応答

Q 通訳者の報酬について

A 常勤通訳者（8時半から17時まで勤務）で42千、45千ドル～65千ドル/年。資格や経験年数で変わる。契約通訳者は、最低保障として、125ドル（2時間半）。電話通訳の場合、最低保障として18.30ドル（30分）、で、以降30分単位で同額が加算される。ビデオ通訳はあまり行っていないが、精神医療審査会（精神障害者の入院の必要性等が適切かどうかを審査）の際は、秘密保持のため、通訳者がセンターに来所し、通訳を行う。その場合、対面通訳と同じレートを採用している。

Q 対応言語及び言語ニーズはどのようにして把握しているか。

A 最高で120言語に対応している。難民等により新たなコミュニティーが形成される場合は事前に通知され、言語ニーズがわかる。また、患者が病院に来ることでニーズがわかることもある。

Q 希少言語の通訳者の確保について

A コミュニティーの団体に連絡し、通訳の有資格者ではないが、しっかりした教育を受けている人を募集し、トレーニングを積み通訳してもらおう。

Q 移民の増加に伴いクライアントの数も増加していると思われるが、登録通訳者の数も増加しているか。

A 過去5年間、移民の年間受入数はほぼ同じ。異なる国の移民の流入により異なる言語の通訳の需要が増えてきている。

Q 医療通訳者と医療従事者は良好な関係が築けているか、また、通訳者の役割は理解されているか

A 良好な関係であり、そのことが重要である。医療従事者は通訳者の存在、またそのサービスが受けられることをしっかり認識している。新しく着任した医療従事者には、通訳者についての研修を受けてもらう。また、通訳者は患者の代弁者ではないことも、訓練及び行動規範・倫理綱領（守秘義務、中立性の保持、患者を知っているかどうかの利益相反の申告の必要性、通訳の正確性、能力以上の仕事は断らなければならないこと、研修の継続が必要であること等）により十分認識している。ある臨床心理士は「カウンセリングで通訳との作業は、タンゴを踊るようなものである。最初はお互いのつま先を踏んでしまうが、いったん踊り始めると、スムーズに踊ることができる。」と説明している。

Q 患者と通訳者間の信頼関係や安心感を考えると、治療期間中は同じ通訳者がついた方がいいと思われるが、どうか。

A 通常同じ通訳者をつけることはしない。通訳者は医者と同様、専門家であり、必ずしも毎回同じ医者に診てもらえないのと同じ。ただし、性的暴力やメンタルヘルスカウンセリング等特別な配慮を要する場合、同じ通訳をつけることはある。

Q 新しい医療知識を学ぶ研修の機会はあるか。

A 医療通訳希望者全員に先ず「医療用語習得6ヶ月コース」（1回/週）を受講してもらい、85%の点数で合格する必要がある。次のレベルとしては、「公衆衛生医療通訳コース」を受講し、その後は、3日間の「上級医療通訳コース」（脳損傷、画像検査等について専門家を講師として迎えて実施）を開催している。他にも、予期せぬ状況に直面した場合どのような戦略をもって対応するかを学ぶための「倫理に基づく意志決定コース」等も開講している。さらに、医療関係者（医師、看護師、ソーシャルワーカー）を継続的に招いて、テーマを設定し、現職訓練（In-Service Training）も実施している。

Q 希少言語の場合、上述の研修を受けてもらっているのか、また、通訳の質の確認はどのように行っているのか。

A 希少言語で、プロの有資格通訳者が見つからない場合は、医療従事者に訓練中である旨を伝え、通訳を使うかどうかは医療従事者が決定する。緊急な状況や重症患者の場合は、どんな通訳であっても必要となる。また、無資格者の場合は、NAATI<sup>1</sup>が実施する試験受験前に内部で訓練を行う。4つのレベルを設定し、資格認定を行っている。

---

<sup>1</sup>NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) オーストラリア通訳・翻訳資格認定機関

他に、大学、TAFEにも主要言語（日本語、スペイン語、フランス語、アラビア語、韓国語）の通訳・翻訳コースがあり、有資格者を生み出している。

- Q 医療従事者を対象とした通訳の役割に関する研修参加は義務づけられているか。
- A 将来重要な役割を担う若い医者に研修に参加してもらっている。また、病院内にはパンフレットが置かれているし、オンライン研修がいつでも利用できるようになっている。
- Q 公立病院では医療通訳者を使う義務があるとのことだが、州の法律で規定されているのか。
- A 公共のサービスを受けるうえで通訳が必要な場合、通訳を受ける権利があると法律で規定されている。また、保健省は通訳の利用に関し、特定の方針を打ち出している。また、医療従事者がなんらかの医療行為を行う場合には、患者の同意がなければならず、もし患者が何に対してサインをしているのかを理解していないとすれば、それは違法行為となる。
- Q 医療分野のボランティア通訳は存在するか。
- A どの範囲までの通訳が行えるかの能力保証がないので、ボランティア通訳は存在しない。ボランティアを使い問題が発生した場合、法的な問題になる。バイリンガルのスタッフが業務の中でボランティア的な仕事をすることはある。また、医療従事者には家族を通訳として使わないようアドバイスをしている。家族が通訳をする場合、英語・母語ともにどこまでの言語能力があるのか不明であるし、何らかの理由で意図的に一部を訳さないことも考えられるからである。
- Q 通訳は医療分野を選べるのか。
- A 選べない。一つの分野だけに特化すると仕事の量が減る。また、緩和ケアや癌のような分野だけではなく、小児科や産科の通訳をする等、多様な分野を扱う方が精神衛生上もいいのではないか。また、救急病棟に呼ばれる場合は、どの分野になるかは全くわからない。
- Q 各言語の登録通訳者の数はどのように管理しているか。
- A ニーズは絶えず変化している。各言語通訳の統計データを取っており、それに応じて、その通訳者の数を管理している。
- Q 通訳者のメンタルヘルスマネジメントはどのようにしているか。
- A 常勤・非常勤を問わず誰でもいつでも、無料で従業員支援プログラム（Employee Assistance Program）が受けられる。心理士がカウンセリングや心理的なサポートを行う。
- Q NAATIの3年ごとの資格更新について

A 通訳者は3年間の業務の回数あるいは総時間数の報告義務がある。それはポイント数で計算され、また、倫理に関するもの等出席が義務づけられているトレーニングの出席等により更新認定を行っている。

Q 通訳者に対し仕事は平等に割り当てられているのか。

A 非常勤の通訳者に関しては、能力があり、都合のつく人を優先的に仕事を依頼している。

Q 通訳者に対し事前に与えられる情報について

A 病院名、科名、連絡先（電話番号）のみを伝えるが、ファーストネームを教えることもある。病院到着時に医師からブリーフィングを受けることを勧めている。その際、通訳者は精神的にきつい仕事であるかを認識し、過去の経験により心の準備を行う。

Q 医療通訳者は医師のことばを文字通り通訳するのか、それとも文化的な違いで情報が伝わっていないと判断した場合に文化的な違いを補足的に補った通訳を行うのか。

A 通訳者の役割は医師及び患者が同じ母語で話した時と同じ反応を引き出すことなので、一字一句文字通り訳すのではなく、それが何を意味するのかを伝える必要がある。つまり、同じことばを必ずしも使う必要はない。文化はことばであり、切っても切り離せないものである。一例として、長男が親の面倒を見る文化的背景がある一人息子のケースがある。豪州に移住し、母親と妻と同居していた。医師は母親と息子が同居することは不自然であると判断し、精神科の医師を呼んだ。診察の際、患者が医師の質問に怒りを覚えたことを不思議に思った医師が通訳に文化的な側面について質問し、問題がないことが判明した。

Q 誤訳で法的トラブルに発展する場合もあると思われるが、医療通訳者は保険でカバーされるのか。

A シドニー南西部健康局が従業員をカバーする団体保険に加入している。

Q 現在の課題について

A もっと通訳が必要。特に希少言語の場合が課題である。また、仕事が長引くことが多く、交通渋滞で遅れることもあり、結果、次の仕事も遅れ、効率的に仕事を配分することは難しい。また、通訳が突然病気になったり、子どもの具合が悪くなったりして、代わりの通訳を急ぎ手配しなければならなくなることもある。通訳者に積極的に意志決定の委員会に参加してもらい発言してもらうことも今後の課題である。

### 3 コールセンターの予約システム見学及び説明

- ・言語毎に通訳者の情報が常勤・非常勤に分かれ、稼働時間・場所が画面表示されている。
- ・新規依頼の通訳時間・場所等を考慮し、通訳者に対し予約のリクエストを行う。

- ・アラビア語、広東語、ベトナム語、北京語、ギリシャ語ともに忙しい稼働状況となっていた。
- ・画面上、コールセンターが予約を受けた業務は紫色に、通訳が受けるとブルーに、通訳業務が終了するとピンクで表示される。通訳者は稼働時間、通訳対象者の人数、また、問題があった場合は、コメント欄に記入することになっている。黄色の場合、医師、患者の誰かが来なかったこと、あるいはキャンセルがあったが、連絡を受けていないために通訳は行ったということを示している。実際は患者が来ない場合が多い。黒はキャンセルされたことを表している。線が引いてあるところは、何らかの理由で通訳を変更したことを示している。
- ・このシステムは、何月の何語の稼働件数が何件であるとか、各病院の通訳実績等のレポートが容易に作成できる。全ての言語毎に毎月レポートを作成し、全ての病院毎のレポートを作成する。また、トレーニングも記載した年次報告書を作成し、保健省に提出している。
- ・このシステムは約10年前に導入されたが、全ての記録は永久保存される。その結果、訴訟があった場合、その時の通訳現場の状況がわかり、コメントも参考にできる。
- ・通訳者の稼働時間の確認方法については、常勤通訳者は通訳後センターに戻ってから入力する。時間外の場合は、医者等に書類にサインをしてもらう。契約社員の場合も同様のサインが必要となる。

(文責：(公財)和歌山県国際交流協会外国人生活相談室 城山 雅宏)

## シドニー南西部地域健康サービス

SSWAHS : Sydney South West Area Health Service, Health Language Service

**【訪問日時】2008年～2010年**

### 1 施設の概要

同施設は、シドニー南西部地域の病院及び健康管理施設を管轄する州政府機関であり、医療言語サービスを所管している。公立病院等からの要請に応じて医療通訳者の派遣及び電話による通訳サービスを提供しており、シドニー南西部、中心部、南東部の3地域をカバーしている。また、医療通訳者の人材確保・育成・メンタルヘルスなども行なっている。

シドニー南西部で需要が高い地域9箇所（病院内8箇所、保健所1箇所）に通訳スタッフの待機所を設け、各エリアの現状に応じて需要が高い言語の通訳スタ

ップを配置している。

言語は、手話も含め 100 以上の言語に対応しており、特に近年ではアラビア語、中国語、ベトナム語、ギリシャ語などの需要が高くなっている。公立病院については、通訳料が無料で、一日に 400 件もの予約が入るため、スタッフは常に多忙な状態である。公立病院では誰でも無料で医療通訳のサービスを受けることができる。登録通訳者に依頼した時の通訳料等の費用はこの機関が負担する。また、この機関のサービスは、公立の医療機関で行っており、民間病院の場合はその病院の定めた条件に従うことになる。

## 2 有資格者による医療通訳の必要性

医療通訳は、的確な通訳を必要とするため、必ず政府の認定を受けたプロの通訳者が対応することが義務付けられている。親族や友人が通訳をすることは、私情が入ってしまい、医療用語の専門知識がないため、的確な通訳が出来ない可能性があり、大変大きなリスクを伴うからである。

通訳するときには、医師と患者が直接話しているように会話の内容をそのまま伝えることが重要であり、難しい専門用語をわかり安い言葉に置き換えたり、言葉を和らげたりすることは決してしてはならない。

また、プロとしての距離感と信頼性も大切であり、文化の違いにより距離感も違うため、それぞれの文化に合わせた距離感を保つようにしている。病院によって、通訳に関する倫理基準があるため、それを理解したうえで、誤解が生じた場合はそれを解決する能力も必要である。

言語の交換のみならず、時には文化や習慣などの情報交換も行なっており、文化の違いによる治療法や考え方の違いを伝えることも重要な役割である。特定の民族の文化でも統一性はなく、世代により違いもあるため、一人の文化を説明するのに一つの定義はありえないというのも難しい点である。

## 3 医療通訳者の資格について

医療通訳の制度が出来たのは 1972～75 年であり、1975 年から実際に派遣が始まった。オーストラリアの通訳の訓練は、大学と TAFE（公立専門学校）で受けることが出来、医学用語についての研修を 6 ヶ月間受けたあとオーストラリア政府が認める NAATI という通訳者の国家資格試験を受ける。通訳者の国家試験（医療通訳者用の試験があるのではなく、一般通訳者が受ける国家試験）で認定された者が医療通訳を行なうことが出来る。

## 4 給与について（2009. 12 月現在）

常勤のスタッフについては、週 40 時間勤務のため、毎月一定の給与が保証されているが、契約スタッフ（コントラクター）については、時間給で支払っている。労使法の関係で、勤務時間が例え 30 分でも最低 2 時間 30 分の給与を支払う必要

があり、支給額は2時間30分で96~101\$、2時間30分以上の場合は15分ごとに加算され、これとは別に片道50キロ以上で34\$の交通費も支給されている。また、電話による通訳サービスについては、30分15\$支払われている。

勤務時間の確認については、派遣先の医師または看護師のサインを持って確認を行なっている。

## 5 医療通訳者のスキル維持及びステップアップについて

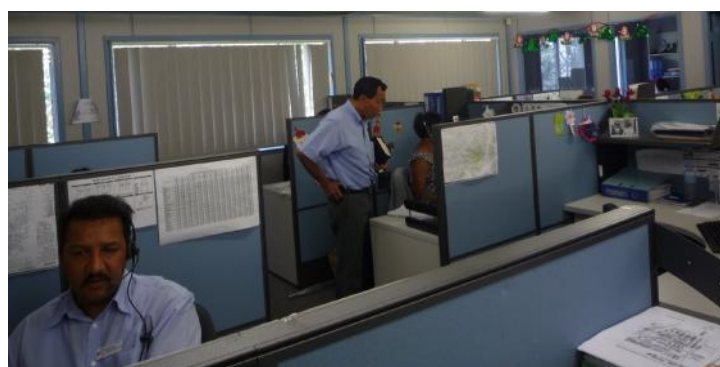
医療の現場は日々進化しており、治療方法も常に新しく変わっている。日々進化している医療現場に対応できるよう、医療通訳のステップアップも必要だと考えている。研修会は毎回トピックを変え、コミュニケーションのとり方や説明しにくい特定の病気や新しい治療法などについて勉強する。研修会の内容は通訳者にとってとても興味のある内容であり、特に常勤通訳者については、政府から助成金が出て無料で受けられるので、出席率はかなり高いようである。

ナティの認定資格は、近年3年ごとの更新制になり、再認定を受けられなければ医療通訳としての資格が取り消される。医療通訳の現場で働いた時間、研修会の出席率は全て再認定要件となっているので、常に緊張感をもって、スキルアップのために努力をしなければならない。再認定システムがあるからこそ、患者に正確かつ質の高い医療通訳サービスを提供することができると考えている。

## 6 医療通訳サービスの派遣体制について

常勤のスタッフ100名、非常勤登録通訳者350名（2010.11月現在）で対応しており、コールセンターには常時9人のスタッフが待機し、電話対応にあたっている。コールセンターのスタッフが、医療機関からの派遣要請を受け、派遣が可能な通訳者に連絡を取り派遣している。通訳者の派遣日程は、パソコンのシステムで管理されているため、いつ・誰が・どこに派遣されているかが一目で分かるようになっている。また、通訳スタッフは業務終了後、業務内容をシステムに入力し、終了した業務・キャンセルになった業務など色分けでわかるようになっている。通訳スタッフへの連絡は、コールセンターのスタッフがシステムに入力すると、パソコンを介して通訳者に連絡が入り、対応可能か応答が入るようになっている。通常は常勤の通訳スタッフが派遣されるが、常勤のスタッフが対応できない場合や夜間は非常勤登録通訳者が対応している。

通訳スタッフが万が一勤務中に病気に感染した場合は、労災保険で対応しており、契約スタッフについては、個人で保険に加入する必要がある。



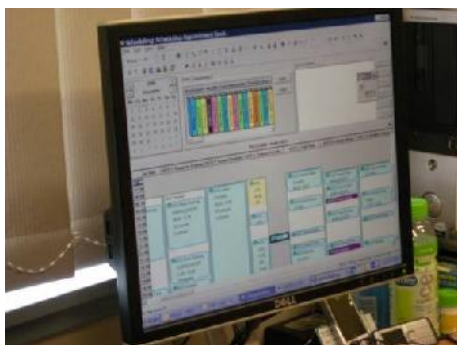
## コールセンターの風景

### (5) 夜間の緊急体制

派遣依頼は週7日24時間体制で受け付けており、午後5時以降から緊急体制となる。

コールセンターの受付は、夜間は病院内にある待機所に場所を移し、スタッフ1名で対応し、通訳スタッフについては、午後5時～11時までは、常勤のスタッフがローテーションで対応し、午後11時以降は非常勤登録通訳者が対応している。

また、救急病棟からの専用回線もあり、待たずに派遣要請が出来るようになっている。



医療通訳者の稼働状況が一括管理されている様子

## シドニー西地区保健サービス及び多文化保健機構

Sydney West Area Health Service (SWAHS) / Diversity Health Institute (DHI)

【訪問日時】2009年12月4日(金)14:30～17:40

【対応者】Clarissa Mulas氏、Maria Cassaniti氏、Joanne Corcoran氏、Gordana Vasic氏

### 1 概要

#### ○シドニー西地区保健サービス (SWAHS)

ニューサウスウェールズ(NSW)州では、何人も平等に医療サービスが受けられる。

NSW州の住民の16%は英語を母語としない国の出身者であり、海外で生まれてNSW州に住んでいる住民の18.9%は家庭で英語以外の言語を話している。



最近は、アルビア語、中国語、ヒンディー語、韓国語圏からの移住者が増加している。過去5年間では、インドネシア語、アッシリア語、ペルシャ語、タミル語などが顕著な増加を見せている。

SWAHS（シドニー西地区保健サービス）の法的根拠は、2000年のNSW州コミュニティ関係委員会及び多文化主義の原則に関する法律と1977年のNSW州人種差別禁止法。SWAHSは、シドニー西部の住民約110万人を対象としている。管内の公立病院、コミュニティ保健所などを通じてサービスを提供している。従事しているスタッフは、合わせて約2万人である。予算は、州政府保健省から出ている。

SWAHSのMHN（多文化保健ネットワーク）に、HCIS（Health Care Interpreter Service 医療通訳サービス）、東部クラスター、中央クラスター、西部クラスターがある。クラスター・チームは、それぞれの地域内の病院・保健機関・コミュニティと連携して、スタッフが適切な医療サービスを提供できるようにしている。例えば、相談への対応、能力開発、プログラム策定支援、コミュニティのニーズ把握、難民グループなどのニーズへの対応、コミュニティ内で使われている言語での健康増進事業の提供などを行っている。

### ○多文化保健機構（DHI）

DHI（多文化保健機構）は、オーストラリアの異なる文化言語背景を持つコミュニティの保健福祉を協働して増進するために設立された、公的医療サービスの事業共同体である。

DHIは、多文化社会が急速に進んでいるSWAHSによって維持されている。地域全体の医療・福祉機関、公的機関などによって構成されている。

DHIでは、非常に幅広いサービスを行っている。

- ・DHI Clearinghouse（オンライン図書館）
- ・Global Health Institute（GHI 国際保健機構）
- ・Multicultural Mental Health Australia（MMHA オーストラリア多文化精神保健サービス）
- ・Multicultural Problem Gambling Service（MPGS ギャンブル癖者相談サービス）
- ・NSW Education Program on FGM（FGM啓発プログラム）
- ・Transcultural Mental Health Centre（TMHC 文化横断的精神保健センター）
- ・Co-Exist NSW（多文化医療相談サービス）
- ・Women's Health at Work（WHW 勤労女性健康プログラム）
- ・DHI Research（調査研究）

GHI（国際保健機構）は、国際的な医療問題を支援するためのオーストラリアと海

外とのパートナーシップの拡大を推進している。

MMHA（オーストラリア多文化精神保健サービス）は、異なる文化言語背景を持つ国民の精神衛生や自殺防止に国レベルで取り組んでいる。（ここでは国レベルのサービスを実施しているため、この部門のみ国（連邦政府保健・高齢者省）から予算が出ている。ほかの部門は州政府から予算が出ている。）

MPGS（ギャンブル癖者相談サービス）は、異なる文化言語背景を持つNSW州の住民とその家族からの相談に対応している。

F GM啓発プログラムは、割礼を行っている国出身の女性に対するものである。

WHW（勤労女性健康プログラム）は、異なる文化言語背景を持つ働く女性の健康・福祉を改善するためのものである。

## 2 文化横断的精神保健センター (Transcultural Mental Health Centre, TMHC)

TMHCは、1993年に設立され、DHIの一員として、MPGS（ギャンブル癖者相談サービス）やCo-Exist NSW（多文化医療相談サービス）など、DHIのほかのプログラムやコミュニティとの連携を図りながら、異なる文化言語背景を持つ住民の精神衛生の向上のためのサービスを提供している。

TMHCは、コミュニティのパートナーシップを強化することを目的としている。良質の医療サービスを展開するためには、地域のことをよく知っておく必要である。また、関係機関の連携が大切である。

90年代初期の調査研究で、英語を母語としない国の人々は、精神保健サービスを受ける人が少なく、文化言語背景が異なることで、サービスを受ける人に違いがあることが明らかになった。

英語を母語としない住民の精神保健サービスの向上を図ることが、NSW州全体の住民の保健医療サービスの向上につながると考えている。

あらゆる年齢の人、移民、難民を含むあらゆる人、都市部、農村部の分け隔てなく、サービスを提供している。

TMHCは、誤診を減らし、再発を減らすとともに、治療のプロセスをフォローすること、偏見に対処することを目指している。

企画立案、人材、教育、研修、医療、調査、評価などの部門と、利用者・保護者、家族、青年、成人、老人、農村部など対象者ごとのプログラム・サービスとの連携（パートナーシップ）を図っている。

また、政府機関、多文化（通訳・翻訳）サービス、一次医療、利用者、異文化言語コミュニティ、保護者、精神保健サービス、NGOなど関係機関との連携（パートナーシップ）を図っている。

TMHCでは、次のように色々な事業を実施している。その時々に必要な事業に予算をつけている。

①  コミュニティーの関与・参加

プロモーション・予防・早期発見、コミュニティのキャパシティの増大、多言語・マルチメディアによるキャンペーン など

②  人材開発

教育・研修、臨床技術向上、通訳との連携、臨床評価プログラム など

③  専門家医療サービス

電話相談

○医療相談・評価サービス (Clinical Consultation and Assessment Service, CCAS)

この医療相談・評価サービスは、誰でも無料で受けられる。約 130 人のバイリンガルの医師が約 65 の言語で対応する。これらの医師には、社会福祉、心理学、精神医学、精神分析など様々な分野の専門家が含まれている。相談したい人が CCAS にコンタクトを取ると、担当者が話を聞いて、どの医者を受診させるのが適当か判断し、マッチングを行い、指名を受けた医者が診察を行う。この担当者は、また、医療従事者からのさまざまな相談にも応じる。

### 3 オンライン図書館 (DHI Clearinghouse)

DHI Clearinghouse (オンライン図書館) は、多文化の健康情報へのゲートウェイとして、2005 年 7 月にスタート。掲載されている項目として一番大きなものはリソース (発行物)、次いでサービス、教育・研修、調査研究に関するものとなっている。カバーしている情報は、DV、高齢化、社会・医学研究、精神保健、育児など幅広い分野にわたっている。

情報の収集に当たっては、選択基準を設けている。→文化的な配慮をしていること、対象が明確であること、多くの人が活用できること、一般の人がアクセス可能であること、有名な団体で発行していること、情報が正確であること、最新のものであることなど。特集記事は、現在、新型インフルエンザについて掲載している。翻訳情報で、日本語を検索すると、73 の日本語の資料 (翻訳されたもの) がヒットする。外部の web-site にもリンクしている。

#### (質疑)

Q 患者が医師と相談するときの間に入ってくれる人がいるか。

A 何か問題があったとき、患者が満足の行く治療を受けられなかったときなどに、患者の代表 (代弁者) が医師と交渉することはある。

Q オンライン図書館の情報を選択するに当たって、信頼性・正確性を考慮するとのことであるが、医療知識や通訳の資格を持った人が選択しているのか。ほかの機関が選択するのか。

A 医療経験のある者が選択している。情報を作った組織のことを知っている。情報の品質管理、リンクのチェックを行っている。

Q D H I が行っているサービスの中で、Multicultural Mental Health Australia (MMHA オーストラリア多文化精神保健サービス) のみ国の予算で行っており、ほかは州の予算で行っている理由は何か。

A 精神保健は、全国レベルでの優位性の高い専門サービスであるからである。

#### 4 医療通訳サービス (SWAHS HCIS)

昨日 (12月3日) 訪問した S SWAHS (Sydney South West Area Health Service シドニー南西地区保健サービス) の LHS (Language Health Service) と同様に、シドニー西地区でも医療通訳サービスを実施している。

N S W州では、5つの地域に区切って医療通訳サービスを実施している (都市部が3、農村部が2)。都市部のうち、西地区はここにあり、ほかは南西地区 (昨日訪問) と北地区にある。

N S W州の命令 (2006年第53号 医療通訳に関する基本手続) で、異なる文化言語背景を持った住民 (聴覚障害者を含む) に対して、ほかの住民と同様の医療サービスを受けられるようにするため、医療通訳サービスを実施している。これに反すると、命令違反となる。(日本人の医師が日本人の患者に対し日本語で治療することはできるが、その医師が、英語が話せないほかの国の人に対し通訳なしで治療することはできない。) 通訳者は、N A A T I (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters 全国翻訳者通訳者認定協会) の認定を受けた、医学用語に精通した者となっている。

通訳者は、A U S I T (The Australian Institute of Interpreters and Translators 全豪通訳者翻訳者協会) の倫理規定を遵守しなければならない。

医療通訳サービスは、公的医療機関、Westmead の小児病院、一部の N G O の医療従事者、患者本人などからの依頼に応じて派遣しており、開業医・民間病院からの依頼の場合は派遣しない。警察や職業斡旋所にも派遣しない。

医療通訳サービスは、24時間利用可能で、120以上の言語と聴覚障害者向けの A U S L A N (Australian Sign Language 手話) に対応している。

通訳者は、正職員が40人 (主要20言語に対応)、そのほか契約通訳者 (Contractor) が320人 (残り100言語に対応) いる。

コールセンターは、24時間対応で、オペレーターが11人いる。(1交代当たり、3～5人で対応)

医療通訳サービスは、実地 (On-site) 通訳、電話通訳、翻訳を行っている。

医療通訳サービスの実施に当たって、患者の費用負担はない。ただし、海外からの旅行者の場合 (患者が負担) や治療が労災等による場合 (その場合は保険会社が負担)

を除く。通訳者の平均派遣件数は、実地通訳が月 6,000 件、電話通訳が月 500 件となっている。

コールセンターの平均受付件数は、電話が月 6,000 件（54%は1分以内に対応）、メール・ファクスが月 300 件（すべて 24 時間以内に予約確保）、電子注文（e-orders）が 50 件（最近導入。NSW州では、電子カルテ化を進めている。）となっている。災害対応について、緊急事態の場合は優先順位が高い。緊急ホットラインを導入。

緊急の場合は、入院患者向けに、3 way-phone（三者通話）により電話通訳を実施している。

通訳者の研修機会として、HCIS の能力開発委員会が企画した倫理に関するワークショップなどを実施している、

また、医療従事者などのスタッフを対象とした研修も色々な部門からの要請に応じて実施している。

通訳者の資質の維持確保を図るために、認定を受けた通訳者の採用、OJT、利用者への満足度調査（アンケート）などを実施している。

今後の課題は、新たなテクノロジーへの対応である。

## ○HCIS コールセンター

平日週 5 日の 7:00~17:00 は、3~5 人体制。週末や 17:00 以降は 1 人体制である。

Westmead、Auburn、ここと 3 箇所に通訳を配置している。

電話の待ち時間がセンター内に表示される。

日本語の通訳は契約通訳者として採用している。

職員通訳者が通訳の業務を行うときは、保健省の公用車で移動している。

各言語で information card を作成している。

通訳のパソコン予約システム（前日の SSWAHS のものとほぼ同様）

- ・日付と言語（120）を選択。
- ・黒字で職員通訳者、白字で契約通訳者を表示。
- ・通訳ごとに、時間ごとの勤務割（スケジュール）を表示。
- ・予約をリストアップし、勤務可能か確認し、配置を決定。

MRC（Migrant Resource Centre 移民者支援センター）からも、新しい言語を話す移民についての情報が提供されている。それによって事前にその言語の契約通訳者を準備できる。

すべての言語に対応できるように、バックアップを続けている。

国が行っている全国レベルの TIS（Translating and Interpreting Service 翻訳・通訳サービス）との連携も図っている。

国ベースと州ベースの通訳システムが確立されている。

## OHCI S・コールセンターにおける質疑

- Q 災害等でコンピュータが使えないときのバックアップをどうしているか。
- A 非常時のときは、ペーパーベースに戻す。400人の職員通訳者・契約通訳者の連絡先のリストを常時、紙でも持っている。電話が使えれば連絡が取れる。
- Q ある言語の通訳者が予約で一杯のときは、どう対応しているか。
- A 必ず救急の場合に優先権を与えている。歯科や糖尿病など緊急を要さないものより、緊急の場合の方を優先して通訳を配置している。
- Q 緊急か否かの判断は誰が行うのか。
- A 通訳を要請する医療従事者の判断により救急かどうか判断する。
- Q 他の地域と通訳を派遣し合うこともあるのか。
- A 南西地区などほかの地域と通訳を相互に派遣し合うことがある。通訳の有効活用ができる。例えば、南西地区からこちらに通訳者の派遣を受けた場合、報酬は南西地区で当該通訳者に支払うが、後で南西地区から当地区あてにその分の請求が来る。

(文責：財団法人岩手県国際交流協会 坂本 進)

## NSW 州多文化健康コミュニケーションサービス

NSW Multicultural Health Communication Service

【訪問日時】2007年、2008年

### 1 MHCSの概略

MHCSは、ニューサウスウェールズ州(NSW)の保健計画「多文化社会のための保健・医療サービス(1995)」を受けて、1997年に設立された州政府機関であり、州内の多文化・多言語コミュニティ(Culturally and Linguistically Diverse Communities: CALD)の人々が、言語・文化の障壁なく社会の一員として等しく質の高い保健・医療サービスにアクセスでき、その健康・福祉が保障される社会構築のため、1) 翻訳サービス、2) 情報・助言の提供、3) 調査・研究サービス、4) コミュニケーションサービスの4本柱で事業を展開している。なお、MHCSがサービスを提供する相手は基本的に保健・医療関係者で、一般住民からの直接の相談には対応していないが、下記のMHCSウェブサイトか



らは、61 言語（2009 年 1 月現在）に翻訳された様々な保健・医療に関する資料を誰でも無料でダウンロード出来るようになっている。

<http://www.mhcs.health.nsw.gov.au/mhcs/>

## 1 基本的理念

まず、多言語での情報発信を行うのは、経済的および福祉的理由、つまり、情報提供（＝予防）にかかるコストと、病気になった人たちの治療にかかるコストを比べれば、前者に力を注ぐ方が合理的であり、また、良き社会（＝社会的弱者が守られる）を築くために必要なサービスであるとの考え方が基本にある。加えて、彼らの提供するサービスが最大限効果を上げるため、以下のように商業的（マーケティング）理論を基に業務を行っている。すなわち、CALD の人々への情報提供においては、単なる翻訳（言葉の置き換え）では不十分で、それぞれの文化的背景なども考慮し、伝えたいことが彼らに正しく理解される形で表現し伝えることが必要であり、彼らのニーズに沿った情報を提供するための調査・分析も重要である。また、ある目標を達成しようとする際、広報・宣伝活動には、そのことについての人々の認識度を高める効果はあるが、実際の行動に結びつく確立は低く、逆に環境的要素（具体的な罰則など）の方が行動に確実に結びつく傾向がある。従って、人々の意識と行動を改革するには、宣伝と具体的な制度改革などを連携して行うことが重要である。さらに、CALD の人々を受け入れる側の社会・医療関係者の意識改革（固定概念の払拭など）も進める必要性がある。そのためには、CALD コミュニティーについての正しい情報提供、彼らが社会の一員であり同じ権利を有していること、多様性に富んだ社会のメリットなどを伝えて行く。MHCS では以上のような点を考慮しながら様々な業務を行っている。

## 2 提供しているサービス

### ①翻訳サービス

CALD が、それぞれの母国語で健康・医療に関する質の高い情報を提供。

### ②情報提供とアドバイス

- ・ CALD とのコミュニケーション法に関するアドバイス
- ・ 多言語情報、資料等を持っているところの照会
- ・ 医療関係の多言語リソース（翻訳資料、信頼できる翻訳者等）に関するアドバイス
- ・ 医療従事者は図書室の利用可

※NSW MHSC では、個人的な健康・医療についてのアドバイスは不可。

担当医か病院、ヘルスセンターに相談してもらおう。

### ③リサーチサービス

- ・ NSW の CALD コミュニティーのリサーチプロジェクト請負。

### ④コミュニケーションサービス

- ・健康・医療キャンペーン
- ・健康・医療に関する教育、情報サービス
- ・健康・医療に関する視聴覚教材
- ・健康・医療に関するパンフレット・ポスターの作成

### 3 業務遂行上重要なポイント

- ・多様性を知り、医療に係る人々の意識を変えていく。
- ・CALDの個人とグループを認めること。
- ・ニーズ、要望、解決法を明らかにすること。
- ・言語の知識だけではなく、医療に係る人々の医療知識の向上も重要である。

### 4 今後、日本で多言語の医療情報サービスを充実させる為のアドバイス

- ・全国で統一した資料を作成し、各自治体が活用できるような体制を整えると、コストを抑えることができる。
- ・一方的なアプローチではなく、社会マーケティングの技を活用し、在住外国人の需要を細かくつかまなければならない。
- ・多言語で作成した資料は、医者などの医療関係者から対象者に直接手渡しすると効果が大きく、CALDの需要も把握しやすくなる。

### 5 プロジェクト事例紹介

#### ①多言語禁煙ホットライン・キャンペーン Multilingual Quitline Campaign

「Quitline（禁煙ホットライン）」とは、予防医学的アプローチとして全国レベルで提供されている「禁煙サポート電話サービス」で、誰でも無料で利用することが出来る。ただし、対応はすべて英語であるため、英語が出来ない人は必要に応じてTIS（無料通訳サービス）の利用を申し出る必要があり、実際にTISを利用した人は2006年には20件以下だった。この数字は、CALD コミュニティーの人口に比して余りにも低いため、多言語対応の必要性（潜在需要）についての調査を行うことになった。その結果、アラビア語、中国語（広東語・北京語）、イタリア語、ベトナム語、韓国語、ギリシャ語、スペイン語の7言語グループの人々の喫煙率が高く英語能力が低いことが判明し、これを受けて、州ガン協会（Cancer Institute NSW）、MHCS、Quitlineの協働で開始したが、「Multilingual Quitline（多言語禁煙ホットライン）」である。「多言語禁煙ホットライン」では、言語ごとの電話番号を設定し、a. 利用者は該当する番号に電話をしてメッセージを録音する。b. その録音を各言語のコミュニティー団体が聞いて内容をホットラインに伝える。c. 相談の内容が分かったところで、ホットラインのアドバイザーがTISの通訳と共に相談に応じると言う体制を作った。その後、一部言語（中国語など）については、それぞれのコミュニティーの中からアドバイザーを育成し、直接相談に応じら



れるようにもなった。2006年半ばの多言語サービス開始以降、利用者の数は飛躍的に増加し（2007年7月～12月では464件）大きな成果を上げている。MHCSでは、禁煙以外の様々な保健・医療・健康問題の分野での情報提供にも同様の手法を広げて行けると考えている。

参考：Language-Specific Smokers Telephone Lines

[http://www.cancerinstitute.org.au/cancer\\_inst/campaigns/13quit.html](http://www.cancerinstitute.org.au/cancer_inst/campaigns/13quit.html)

## ②乳ガン啓発キャンペーン The National Breast Cancer Awareness Campaign

オーストラリアでは女性の乳ガン罹患率が8人に1人と大変高いが、同時に早期発見・治療をすれば生存率の高い病気であるため、検診の重要性が広く認識されてきている。しかし、CALD コミュニティーの女性については、言葉の障壁により必要な情報が十分に届かず、また文化的背景（迷信、誤解、タブーなど）も加わるなどにより、病状が進行するまで受診しない傾向があり、結果的に治療・回復が困難な人が多いことが、国立乳・卵巣ガンセンター（The National Breast and Ovarian Cancer Centre）の調査で判明した。この状況を改善すべく、5つの言語グループ（アラビア語、中国語、ギリシャ語、イタリア語、ベトナム語）をターゲットに、「I acted early, I survived」をキャッチコピーに行ったのがこのキャンペーンで、それぞれの文化的背景を考慮しつつ、乳ガンについての正しい（つまり自分の命を守るための）知識を彼女たちに伝える活動を全国規模で行った。具体的には、各地で言語グループごとに公開討論会を開催し、参加者本人のみならず、参加者からの口コミでの家族・友人への効果の波及を目指した。その際、まず重要なのが、適切な講演者すなわち CALD 女性たちに信頼される人材を選ぶことであり、実際には乳ガンに関する専門家と同じエスニックグループの女性に参画してもらった。特に、各言語コミュニティの乳ガン経験者5人に、その体験を母語で話してもらったことは、大変効果的であった。また、女性心理をくすぐって来場者を増やすためのお土産（ハンドクリームやお菓子など）を準備し、会場では該当言語で作成した資料を配付した。延べ1,000名が参加したこのキャンペーンの後、CALD 女性の乳ガン検診率向上と言う成果が上がり、現在では、乳ガンに関する様々な多言語資料は、国立乳・卵巣ガンセンターのウェブサイトからダウンロードでき、また5言語でのテレホンサービスも実施されている。

参考：Breast cancer - Bridging the cultural divide

<http://www.breasthealth.com.au/earlydetection/multilingual.html>



## 医療通訳者との意見交換会①

【訪問日時】2009年12月3日(木)17:00～18:00 自治体国際化協会シドニー事務所にて)  
【対応者】ローチェ多恵子氏 (医療通訳者)

### 1 オーストラリア社会について

キーワードは CALD (Culturally and Linguistically diverse) 文化的言語的多様性  
↑ Multiculturalism (多文化主義) に代わる言葉

人口構成の変化

(1981年) オーストラリア生まれ 75%、英語圏出身者 14%、非英語圏出身者 11%

(2001年) オーストラリア生まれ 64%、英語圏出身者 14%、非英語圏出身者 22%

### 2 オーストラリアの医療制度について

公的医療保障制度「メディケア」

すべてのオーストラリア国民が等しく医療を受けられるよう設けられた公的医療制度で、公立病院での受診費用は一部を除き無料。

日本の国民健康保険に相当するが、社会保険方式で賄われている国民健康保険とは異なり、全国一律の保障が原則的に税金のみを財源として確立されている点が異なる。

メディケアに加入できるのは、オーストラリア国民とオーストラリアに居住する永住権所有者。ビジネス・留学などのビザで滞在している人は対象ではないが、通訳サービスは旅行者などの短期滞在者であっても無料で利用できる(公立病院にかかった場合)。

なお、メディケアでカバーされないのは、救急車を呼んだ際の費用(ニューサウスウェールズ州では1回につき260豪ドル)、歯科治療等で、これらをカバーするためには民間医療保険に加入していなければならない。



### 3 医療通訳者としての悩み

- ・ 重い病気の宣告をする時などは通訳者自身も精神的ダメージを受ける
- ・ 守秘義務があるため、仕事の悩みや辛さを誰かに聞いてもらうことができない

#### 4 仕事のやりがい

- ・ 医者と患者の橋渡しをするという大切な役割を担える
- ・ 健康のありがたみが分かる

#### 5 課題・時間的制約の中で効果的なコミュニケーションスキルの向上

- ・ 日英医療通訳者のネットワークづくり（研鑽と質の保障）

（文責：伊丹市国際・平和課 高田 幸美）

## 医療通訳者との意見交換会②

【訪問日時】2008年12月4日 17:00～18:00

【対応者】ローチェ多恵子氏

場 所：自治体国際化協会シドニー事務所

シドニーで医療通訳者として活動されているローチェ多恵子氏から、NSW州の医療通訳制度等についてお話しを伺った。実際に医療通訳として活動されている方から直接お話しを伺い、現場での課題、医療通訳者としての心構え等を知ることができたのは貴重な経験であった。



ローチェ多恵子氏

### 1 NSW州の医療通訳制度について

公的医療機関において、医療従事者と英語が流暢に話せない人とのコミュニケーションについては、通訳を介することが義務付けられており、これについては医療機関が手配をすることになっている。通訳に係る費用は公的医療保険（MEDICARE\*<sup>1</sup>）に加入していれば無料である。しかし、MEDICARE未加入者は、AU\$100の医療通訳費を負担することになる。

医療通訳者は、国家翻訳通訳の認定機関であるNAATI\*<sup>2</sup>の資格を得ていること、医療用語専門コースを修了していること、地区ヘルスサービスの研修を受講することと決められている。医療用語専門コースについては、解剖学・生理学・医療制度・医療現場で使われる略語等について30時間の研修が組まれている。

## 2 医療通訳を行う上で困難なこと

プライバシー保護の観点から患者についての情報は知らされず、派遣場所と時間だけを聞いて現場に向かうため、事前の準備は基本的にできない。また、医療通訳は、重要なケースから派遣されるので、急遽予定外の患者さんのところに派遣されることもある。ただし、このような限られた情報の中でも、過去の経験からどんな病気かある程度予想できる場合もある（例：派遣先が〇〇病院の〇〇階である。→ 〇〇科の病気で受診するのではないかなど）。

医療従事者が通訳の役割を理解していないことがある。通訳者が患者と医療従事者の間で中立の立場にいることを理解せず、通訳者にソーシャルワーカー等の役割を求めてくることもある。また、同言語を話さない患者を厄介な存在と感じている医療従事者もいる。

一方、患者側も通訳の役割を理解していないこともあり、同言語を話さない人は信用しにくいと感じている。また、オーストラリアの医療制度が分からないために損をしていると感じる。医療保険に加入していない場合もあり、通訳者に対し藁にもすがる思いで迫られることがある。医療通訳のコーディネーターを行う人材も配置されているが、それだけでは足りず、医療従事者側、患者側の双方に教育が必要ではないかとローチェさんは考えている。

このような中、医療通訳者は医療文化の狭間にいると感じている。例えば、日本人患者には痛みを我慢する人が比較的多いのだが、オーストラリアの医師は痛みに対しては、すぐに痛み止めの処方をしようとする。そのときに、なぜ痛み止めを勧められるのか、その文化背景を患者に伝えることもある。また、検査に対する考え方も異なることがあり、時には文化背景を考慮しながら検査の必要性などを伝えることがある。

ローチェ氏は「意図」を訳し、立場の異なる医師と患者の接点をつくるのが医療通訳者の役割だと考えている。実際の通訳現場で、医師が患者のアレルギーや既往歴について質問をしなかった時には、ローチェ氏が聞くこともある。ただ、この点については、医療通訳者の中でも考えが分かれるところであり、既往症等についての質問をするしないについては医師の責任と考える人もいる。医療通訳者の倫理規範として、オーストラリアでは「言葉の通訳のみに限る。自分の適性能力の範囲で仕事を受ける。文化的背景を伝えることが必要であれば、それらも訳す」ということが言われている。

## 3 医療通訳スキルの維持

医療通訳者として、日本とオーストラリア各々の医療制度や医療文化を熟知し、医療知識や語学力の研鑽を積んでいる。また、医療フォーラムや医療通訳研修会、各種セミナー、医療通訳懇親会にも参加している。研修会への参加に係る費用は税控除の対象となっている。

#### 4 通訳者のメンタルヘルスについて

医療通訳は、時として重篤なケースやショッキングな現場に派遣される場合もあるが、どのような時にも、常に冷静に通訳をする必要があり、なるべく感情移入をしないように努めている。また、日常的に想定外の事象が発生することを予期し、いつでもどこで依頼が入ってきても対応できるようにしておくことが重要。このようにハードな医療通訳の仕事をするためには、自分自身が精神的・肉体的に頑強であることが大切であり、日頃から両面での健康維持を心掛けている

#### 5 その他

医療通訳者が患者をどこまで擁護するのか、という点も課題である。

医療情報については守秘義務があるので、患者の家族にも医療通訳者から診察の内容を伝えることはしない。また、医師の言ったこと、患者の言ったことを要約してほしいと言われることがあるが、要約とは客観的なものではなく、どうしても主観が入ってしまうので行わない。

#### 6 質疑応答

Q 医療通訳者が誤訳してしまった場合の保障はどうなっていますか？

A 公的な医療通訳については保険対象となっている。電話通訳を行っている TIS\*<sup>3</sup>も給料から保険料を支払っている。他の仕事も兼務している場合は、AU\$3,000 程度支払って保険に加入している。また、誤訳については、手術等の場合は同意書があるので予防にはなる。

Q 精神科等の医療通訳については？

A 精神科に関係する病気の場合、つじつまが合わなくても一語一語を正確に通訳する。精神分裂病、心身疾患等いろいろな病気が想定されるので、精神科通訳のためのコースもある。

\* 1 MEDICARE (Medicare Australia) <http://www.medicareaustralia.gov.au/>

オーストラリアでは 1984 年に公的医療保障制度として「MEDICARE」が整備された。加入できるのは、オーストラリア国民と永住権所有者。

\* 2 NAATI (National Accreditation Authority for Translators And Interpreters)

オーストラリア通訳・翻訳資格認定機関 <http://www.naati.com.au/>

NAATI の資格はオーストラリア唯一の通訳・翻訳の国家資格で、政府関連の通訳・翻訳者として働く際には資格の取得が必須となっている。NAATI では、通訳は 4 つのレベル（準プロレベル・プロレベル・会議通訳・会議通訳シニア）を設けている。資格を取得

するためには、NAATI が認定の専門学校等のコースを受講し合格する、公認の検定試験に合格する、NAATI が認可する海外の翻訳・通訳教育官で取得した専門資格を NAATI の基準で認定するという方法がある。

**\* 3 TIS(Translating and Interpreting Service) 翻訳・通訳サービス/ティス**

年中無休 24 時間対応の翻訳・通訳サービス。必要経費は無料のものと有料のものがあり、手段や内容等によって料金は異なる。100 以上の言語で、非英語話者のコミュニケーションを支援するための電話通訳サービスを行っている。

[http://www.immi.gov.au/living-in-australia/help-with-english/help\\_with\\_translating/](http://www.immi.gov.au/living-in-australia/help-with-english/help_with_translating/)



【文責】財団法人福岡国際交流協会 久保 佳子  
財団法人自治体国際化協会 須磨 珠樹