

演題番号:9

テーマ 4:移民の健康(インバウンドの健康を含む)

### 一次医療機関における多言語音声翻訳機の有用性の検証

高橋 彩夏<sup>1</sup>、山崎 千穂<sup>2</sup>、浜崎 景<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 群馬大学医学科

<sup>2</sup> 群馬大学大学院医学系研究科

**【背景】** グローバル化に伴い、外国人住民が医療機関を受診する機会が急増している。厚生労働省は、誰もが安全に安心して暮らせる社会実現を目的とした「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」(令和 4 年)等に基づき、地域の拠点医療機関での外国人患者受入れ環境・体制の整備を進めている。群馬県は、外国人住民割合が 3.4%で、100 を超える国籍の住民が住んでいる(令和 2 年)。「言葉の壁」を取り除き、外国人受入れ環境の更なる充実が期待される中、一次医療機関での多言語音声翻訳機の有用性を検証し、外国人住民への医療提供について示唆を得ることが本研究の目的である。

**【方法】** ニーズ調査により選定され、1 年間ポケットークを使用した県内 17 医療機関を対象にアンケート調査を行った。質問項目は、ポケットークの使用頻度・言語や使用場面、利点と課題、満足度等に関してであった。

**【結果】** 平均して来院患者の 9 人に 1 人が外国人であり、約 3 日に 1 回の頻度でポケットークを使用していた。ベトナム語、ポルトガル語、スペイン語、英語の使用が多かったが、ベンガル語、ウルドゥ語等も使用していた。主に、患者が一人で来院した際、日本語でやりとりがどうしても通じない際、受付、問診、問診票の記入、診察・処置の場面で用いられていた。翻訳が正確で手軽、操作が簡単な為便利、要因や症状の概要をつかむ際に使用し易いとの意見があった一方で、患者の言語に合わせて毎回設定するのが手間取り、混雑時の使用が難しい、はっきりゆっくりと簡単な表現で話す必要があり、細かいニュアンスでの誤認識や誤訳あるとの意見があった。82%がポケットークの使用が患者・スタッフの満足度の向上や安心につながると回答した。

**【考察】** ポケットークは、導入や運用コストが低く、即時性・利便性が高い。外国人患者との意思疎通を可能にし、信頼関係構築、医療者の負担軽減に繋がっていた。希少言語への対応も可能で、幅広い国籍の患者のファーストコンタクトとなる医院や診療所における有用性は高いと考えられる。一方で、一つ一つの発話を単体として処理する為、誤認識や誤訳も生じうる。変換時の多言語音声翻訳の特徴を医療者が理解し、使用頻度の高い会話内容を定型文として登録する等マニュアルの活用、医療者の「やさしい日本語」(外国人にもわかりやすいように配慮した簡単な日本語)の習得等の工夫により、音声翻訳機がより有効に活用できると考えられる。