

# テレビ電話通訳で外国人対応

コトブキ調剤薬局 (豊橋市)

## 画面越しに会話を通訳

I&H(阪神調剤グループ)のコトブキ調剤薬局豊橋店は、オンラインで通訳者と顔を合わせて会話できるアプリ「クラウド通訳」を導入し、外国人患者の服薬指導に活用している。専用アプリで通訳者にテレビ電話をかけて、薬剤師と外国人の会話を仲立ちしてもらう。人工知能(AI)や機械と比べて通訳の精度や会話のテンポがよく、意思疎通を深めやすい。安心感が高まり、患者から相談してもらいやすくなったという。店長で管理薬剤師の八石貴司氏は「コミュニケーションがしかりできるようになり、患者さんの満足が高まった」と手応えを語る。

## 「クラウド通訳」を活用

同薬局は、自動車関連産業の工場などで働く外国人労働者や技能実習生が多く暮らす豊橋市に位置している。この街で暮らす外国人の国籍はブラジルやフィリピン、中国など様々。道路を挟んで向かいにある豊橋市民病院は外国語対応が可能で、受診後に薬局を訪れる外国人は少なくない。来局患者の約1割を外国人が占めるという。

薬剤師は、外国人患者の対応に苦労することが

多かった。薬の効き目や副作用の有無の確認、吸入手技など複雑な内容について、片言の会話で正確な意思疎通を図るのは難しい。

## 患者との心理的距離も縮まる

「クラウド通訳」を活用することで、薬剤師と患者の心理的距離も縮まる。薬剤師は、外国人患者の対応に苦労することが多かった。薬の効き目や副作用の有無の確認、吸入手技など複雑な内容について、片言の会話で正確な意思疎通を図るのは難しい。



在留外国人の多い豊橋市に約15年前に開局したコトブキ調剤薬局豊橋店

日本語に翻訳された文章も不自然で、会話の流れから患者の意図を推測していた。八石氏は「相手の言葉にしても、自分の言葉にしても、直訳されてしまう。微妙なニュアンスや意図した内容が伝わっていないか、相手がどう理解したかが分からなかった」と振り返る。

クラウド通訳の通訳者は7割が日本国籍者で、残り3割の外国籍者も日本語検定で最も難しい「N1」を取得するなど、日本語能力が高く、細かいニュアンスをくみ取れる。八石氏は「クラウド通訳の通訳者は日本語の理解度が高く、自分の意図をしっかりと伝えた上で、使用する場面もあったが、外国語に翻訳された文章の正誤を判断できず、正しく内容が伝わっているか不安が残っていた。日

本語能力の高さに加え、通訳者は事前に業務レクチャーを受けて医療用語を学習。処方箋受付から服薬指導、薬を渡すまでの流れや、薬局で使用する頻度の高い言葉も習得している。八石氏は「服薬指導時に使う医療用語もきちんと伝えてもらえる。不透明はその都度聞き返してもらえ」と説明する。ポルトガル語担当の通訳者は「外国人との会話の中で、高度に専門的な症状などは分からないこともある。噛み砕いた言葉でどんな症状かを説明してもらい、日本語に翻訳して伝えていく」と話す。

越しに顔を合わせて会話するため、お互いの表情などを確認でき、意思疎通を図りやすい。通訳者はそれぞれの意図を正しく把握して、薬剤師と患者の会話を橋渡しする。AIや機械が通訳する既存のアプリと比べて、会話のテンポがよくなり、相手との心理的な距離が縮むという。

料金金は、月間のサービス利用時間に応じて3プランから選べる。使い放題プランは1アカウントにつき月額1万2000円、60分プランは同5000円、20分プランは同2000円で、別途初期費用として10アカウントにつき1万円が必要となる。

今後、国内では外国人就労者や技能実習生の増加が見込まれる。八石氏は「薬局でも外国人患者に対応する機会は増えてくる。来局してもらえよう、こうしたツールでしっかり対応していきたい。通訳がない状況では患者さんが不安やストレスを感じる。安心して薬を飲んでもらえることが一番」と話している。



店長で管理薬剤師の八石氏

こうした課題を解決しようと、関西電力の通信子会社オプテージの通訳サービス「クラウド通訳」を1年ほど前に試験導入した。スマホやタブレットにインストールした専用アプリで通訳してもらいたい言語を選ぶと、在宅で待機する通訳者に5秒ほどでテレビ電話がつながるサービス。同薬局では服薬指導に活用している。

例えば、薬剤師はタブレット画面上の通訳者



通訳してほしい内容を画面上の通訳者に伝え、外国語で服薬指導の内容を伝えてもらう

通訳してもらえ。アプリと比べて安心感を感じる」と語る。自動翻訳機では対応できない長い会話も適切に通訳でき、患者の細かい症状などを把握しやすい。

大きなメリットを感じているのが患者への聞き取りだ。八石氏は「薬の効き目や副作用の有無などの情報を患者が話してくれるようになった」と語る。言葉が通じる安心感から患者も不安や疑問を打ち明けやすくなった。

外国人患者との意思疎通の向上は、薬物療法の効果を高め、副作用の重