



Japan. Endless Discovery.



「みえる通訳」病院導入事例

更新日 : 2019年10月10日 Ver1.0

株式会社 テリロジーサービスウェア
ソリューション事業部
インバウンドソリューショングループ

医療通訳の高まる需要

医療通訳の高まる需要が有り、通訳サービスの導入検討をされている医療機関が増えております。

JMIP 外国人患者受入れ医療機関認証制度

Japan **M**edical Service Accreditation for **I**nternational **P**atients

日本国内の医療機関に対し、多言語による診療案内や、異文化・宗教に配慮した対応など外国人患者の受入れに資する体制を第三者的に評価することを通じて、医療を必要とするすべての人に、安心・安全な医療サービスを提供できる体制づくりを支援する制度です。

医療ツーリズム

高度な医療技術を安心を求め日本を選択する外国人が多く観光目的で人気の高い温泉、アウトドア、ショッピング、日本食等を複合した、医療ツーリズムを計画する傾向があります。

その一方で訪日外国人への多言語対応が可能な医療機関や施設がまだまだ少ないのが今後の課題であり、現場の医師やスタッフへの言語教育は多額な費用が必要となるため、取り組みも遅れています。

訪日外国人旅行者受入可能医療機関の選定

観光庁と厚生労働省が示した要件に基づき、外国人旅行者の受入が可能な医療機関の選定を都道府県に依頼し、2017年度は約320の医療機関が選定されています。

(2017年3月 現在)

導入事例①

顧客：NTT東日本関東病院
ご契約プラン：スタンダードプラン

導入のきっかけ

2016年「JMIP」という「外国人患者受け入れ医療機関認証制度」取得に伴い、現在は年間4千人弱の患者さんを受け入れる病院になっている。
より一層の外国人患者対応が必要であると感じ、多言語対応を検討していた。**コスト面で考えても何回かけても定額制**というところは導入する大きなきっかけとなった。

導入の効果・感想

実際に通訳の方が画面に出て話をすると、患者さんの方も安心して話されるので、外国人の患者さんの不安軽減ができて活用している。
一番通訳が欲しかったのは平日の夜間、スタッフが少ない時間帯で、この時でも24時間利用可能なので利用する側にとっては大きなメリットになっている。

顧客：医療法人沖縄徳洲会病院
ご契約プラン：スタンダードプラン

導入のきっかけ

外国人患者専門の相談窓口「国際医療支援室」を設置し、外国人の方が**あんしんして医療を受けられる体制**を築くため、通訳サービスを検討する。

導入の効果・感想

通訳不在の夜間や休日の診療に活用。外国人患者とのスムーズなコミュニケーションを実現している。
大画面のタブレットの長所を活かし、患者はもちろん付き添いの家族も参加できるのでスムーズに会話できる
定額制なので利用時間を気にすることがなく、日常会話でも使えて利便性を感じている。

導入事例②

顧客：国立大学法人九州大学
九州大学病院 国際診療支援センター
ご契約プラン：スタンダードプラン

導入のきっかけ

JMIP取得の為、国際診療支援センターとして、外国人対応の必要性が有りサービス導入を検討する。

導入の効果・感想

タブレットの為、持ち運びができることから院内の必要の場所に貸出が出来きて大変便利に活用出来ている。

顧客：医療法人社団愛育会
福田病院
ご契約プラン：ライトプラン/スタンダードプラン

導入のきっかけ

熊本県内の有名な産婦人科、在日外国人の対応（ベトナム人・フランス人）が増加していてサービスを検討したい。トライアル検証にて実績があがったことから導入に至る。

導入の効果・感想

総合受付、診療室での通訳対応が可能となり、安心してお客様対応が可能となった。

中部地域での導入実績

- ・ 聖隷浜松病院
- ・ 藤田保健衛生大学病院
- ・ 名古屋ビルディング医療モール

その他エリア

東京都立病院／公益財団法人東京都保健医療公社の病院様は、ほぼ全施設で契約頂いております。
様々な医療機関様にみえる通訳をご利用頂いております。

(下記に一部導入情報を掲載)

- ・ 北海道病院
- ・ 千葉県西総合病院
- ・ 虎の門病院
- ・ 京都市立病院
- ・ 京都第一赤十字病院
- ・ 中部徳洲会病院
- ・ 姫路聖マリア病院
- ・ 佐世保市総合医療センター
- ・ 手稲溪仁会病院
- ・ さいたま赤十字病院
- ・ 亀田総合病院
- ・ 東京高輪病院
- ・ 聖マリアンナ医科大学
- ・ 徳島中央病院
- ・ 宮崎市夜間急病センター
- ・ 沖縄共同病院

総合病院様だけではなく、近年の在留外国人の増加から歯科医院やクリニック様などからのお問合せも有り、
トライアル検証後、導入されるケースが増えてきております。