



mediPhone

導入事例集

Case study interview

01. 医療法人 徳洲会 湘南藤沢徳洲会病院様 01

希少言語の通訳が必要な際に遠隔医療通訳（電話・ビデオ）を利用
トラブルが起こるリスクを軽減し、安全な外国人診療を実現

02. NTT東日本関東病院様 04

医療通訳の利用が外国人患者さんの対応の時間短縮につながると実感
年8,000人の外国人患者さんの受入れを現場の力で

03. 広島大学病院様 07

通訳が必要な患者さん対応の90%以上でメディフォンを活用
研修会の開催で院内周知を進め、様々な診療科に浸透

04. 医療法人徳洲会 羽生総合病院様 10

外国人患者受け入れ体制を一から整備し、
2023年にJMIPを取得 国際化の時代に対応した地域の拠点的な病院へ

05. 九州大学病院様 13

希少言語と予約対応のニーズに応えるためメディフォンを導入
3者間通話の利用で遠隔地の家族への説明も可能に

Case study interview

06. 社会医療法人 雪の聖母会 聖マリア病院様 17

スタッフのためにも、医療専門の通訳を導入
いざというときに安心して利用できるサービスを

07. 社会医療法人厚生会 中部国際医療センター様 20

同伴者通訳のリスクを経験し、プロによる医療通訳の必要性を痛感
院内通訳と電話通訳のコンビネーションで患者の待ち時間も短縮

08. 国際教養大学様 23

教員の半数以上が外国籍
通院での同行が不要になり、サポートする職員の業務・心理面の負担も減

09. 株式会社ONODERA USER RUN様 26

国内企業で活躍する特定技能外国人の健康管理に活用
健康相談や病院検索、受診時の医療通訳を使い、外国人材の健康を守る

医療法人 徳洲会 湘南藤沢徳洲会病院様

国際医療支援室 大橋恵様

**希少言語の通訳が必要な際に遠隔医療通訳（電話・ビデオ）を利用
トラブルが起こるリスクを軽減し、安全な外国人診療を実現**



夜間や緊急時・希少言語の患者さんの対応など、
院内の通訳者では対応できない場面で
医療専門の通訳を用いるために導入を決定。
国際医療に長年携わっていらっしゃる、
国際医療支援室の大橋様（写真一番左）に
お話を伺いました。
（2022年9月インタビュー実施）

——湘南藤沢徳洲会病院様の概要と、国際医療支援室のお仕事について教えてください

当院は、病床数が419床の、地域に根差した急性期総合病院になります。国際医療支援室については、徳洲会の他の病院で既にあった国際部に続く形で2016年に立ち上がりました。医療通訳の提供や通訳ツールの管理だけではなく、外国人患者さんの受診や入院がより円滑になるようコーディネート業務をしています。

さらに、日本人患者さんが渡航する際の手続き書類翻訳、海外医療保険との連携や請求といった事務作業など、多岐にわたる国際的なサポートもしています。

——大橋様は以前アメリカの病院で看護師として働かれていたと伺ったのですが、日米の外国人医療のとらえ方の違いについて教えてください

アメリカは、訴訟が多いこともあり、リスクに費用を投下する文化があります。言葉が通じない患者さんとのトラブルを減らすため、費用を投じて医療通訳を整備しています。

一方、日本は実際にトラブルが起きてから対応する場合が多く、リスク管理に対する感覚が根本的に違う部分だと思います。



——メディフォンを導入する前の外国人患者さんの受入れ体制と導入背景について教えてください

来院する外国人の患者さんは、片言なら日本語を話せる方が多かったこともあり、現場でなんとか対応していました。また、必要があればソーシャルワーカーが派遣の医療通訳を依頼していました。当時は、外国人患者対応を統括する部署・窓口がなく、現場で必要性を感じたとしても、なかなか電話通訳の契約を進められませんでした。

その後、国際医療支援室を設置し英語通訳を配置しましたが、夜間休日対応は難しく、英語のみの対応だったため、他の言語も含めて対応できる電話通訳の導入に至りました。

メディフォンにした理由としては、他の徳洲会の病院で採用されていたことと、会話を録音できるため説明と同意の際のリスクを低減できることの2点です。



外国人患者さんの来院数は、月に300～350人程です。昨年度は月に200～250人程でしたので、増えています。国籍はアメリカをはじめとした英語圏や、南米諸国、そして技能実習生が多いフィリピンやベトナムなどです。院内通訳者も、現在は英語のみならず中国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語と拡充を図り、その影響で南米出身者やベトナム人の来院も増加傾向にあります。

比較的全診療科横断的に受診されますが、産婦人科の来院が多く、皮膚科や整形外科など予約なしで受診できる診療科も多い傾向にあります。



外国人患者対応には、翻訳機器と、一般の電話通訳、医療専門の電話通訳であるメディフォン、院内の医療通訳者を使い分けています。

受付や事務対応の場合は院内通訳や一般通訳、検査や診察など院内通訳者が対応できる言語・時間帯の場合は院内の通訳者、緊急を要する場合や希少言語が必要な際にはメディフォンを使うというルールにしています。また、簡単なコミュニケーションでは翻訳機器を使っています。

ただ、基準通りに運用するのは難しいです。専用タブレットや電話回線からメディフォンを利用できることは伝えていますが、実際は、外国人患者が来た場合は国際医療支援室が呼ばれることが多いです。そこで母国語は何か、他に話せる言語はあるか、どれくらい話せるのかなどを聞き取って、その言語に適した通訳サービスを使うように伝えていきます。

——メディフォンをご利用いただいた感想 やご意見などをお聞かせください

**良かったことは、ダブルチェックをしていた
ける点です。**英語の場合は医師も何を話しているのか把握できますが、他の言語の場合きちんと伝わっているのか分からない中で進んでいくため、ダブルチェック機能があることでもし間違いや不足があったとしても連絡いただけるので助かります。以前、通訳を利用したあとにメディフォンから「このところがもしかしたら伝わっていないかもしれない」と連絡があり、修正できたことがありました。

また、通訳記録を録音してくれる点も、リスク管理においてメリットだと感じています。

一方で、希少言語の通訳者や、希少言語の女性の通訳者の数を拡充してもらえると助かります。希少言語で特にメディフォンを使用したいのと、女性関連の疾患の際や宗教的な事情で女性の通訳者を希望されるケースもあるからです。

——最後に、外国人患者受入れ体制の整備 を検討する医療機関様へ向けて、アドバイ スなどがあればお願いします

**医療通訳を導入する際は、現場職員へリスクを
伝えることが重要です。**医師が日本語または片言の英語でも良いとしてしまうと、医療通訳の導入にはつながりません。こういったリスクがあるのか他病院の事例も含めて周知し、言語の壁をなくすためのツールを紹介するとよいと思います。

最近では、患者さんが自分の携帯の翻訳ツールを使ってコミュニケーションを取ろうとする場合も多いですが、病院側に記録が残らないため、事実確認できないリスクがあります。

また、JMIPなどの認証取得を検討する際には、費用対効果を算出するよりも、現場でどれくらい困っているのかを調査すると良いでしょう。電子カルテをカスタマイズして外国人患者さんの来院数を把握し、現場のスタッフに聞き取りをおこなうことで必要な整備が分かると思います。

病院にとって必要な整備が明らかになれば、JMIPの測定項目と照らし合わせてどこから整備すべきか、何をどのように整備すべきか明確になるはずです。



【補足】JMIPとは

JMIPとは、Japan Medical Service Accreditation for International Patientsの略です。日本語名称は「外国人患者受入れ医療機関認証制度」となります。

外国人患者さんが安心・安全に日本の医療サービスを受けられるため、多言語・異文化・宗教に配慮した体制を整えている医療機関を認証する制度です。厚生労働省の支援事業として、一般財団法人 日本医療教育財団が運営をおこなっています。

NTT東日本関東病院様

NTT東日本関東病院様 国際室 高山様、武藤様

**医療通訳の利用が外国人患者さんの対応の時間短縮につながると実感
年8,000人の外国人患者さんの受入れを現場の力で**

院内通訳者と遠隔医療通訳を併用。
院内周知の徹底で現場の対応力を底上げし、
安全かつ効率的に数多くの外国人患者さん受け入れを
実現されているNTT東日本関東病院の国際室の
高山様、武藤様にお話を伺いました。
(2023年9月19日インタビュー実施)



—貴院の外国人患者受入れに関する方針 や、外国人患者さんの来院状況について教 えてください

高山様：NTT東日本関東病院の経営方針の1つが「国際化の推進」で、地域の英語・中国語を話す方を中心に積極的に外国人患者さんを受け入れています。国際的な医療機能評価機構であるJCI^{※1}やJMIP^{※2}などの認証も取得しています。

外国人患者さんの受入れ人数は、2019年度が7,500人、2020・2021年度が約6,000人、2022年度が約8,000人でした。コロナ禍で減少していた外国人患者さんの数が、コロナ禍以前を超える勢いで回復しています。在住の外国人患者さんは、日本で働いており、家族もいらっしゃるような方がほとんどですね。国籍としては、中国・韓国・アメリカで大半を占めます。最近では、ベトナムなど東南アジア圏の方が増えてきています。

※1【補足】JCI認証（Joint Commission International）とは患者さんの安全の担保と医療の品質、院内で継続的に改善がおこなわれる仕組みがあるかを評価する認証機構です。JCI認証は世界で最も厳しい審査基準を持つと言われており、2023年10月18日時点で日本では30の医療機関が取得しています。

※2【補足】JMIP（外国人患者受入れ医療機関認証制度）とは外国人患者さんが安心・安全に日本の医療サービスを受けられるため、多言語・異文化・宗教に配慮した体制を整えている医療機関を認証する制度です。

—貴院における国際室の業務を教えてください

高山様：外国人患者さんの受入れの調整をおこなう、いわゆるコーディネーター業務と、通訳を必要とした外国人患者さんの医療通訳、院内資料などの翻訳が主な業務ですね。業務の内訳としては、医療通訳が5割以上、2~3割がコーディネーター業務、残りの1~2割が翻訳業務になっています。

—貴院における外国人患者さんの対応の流れを教えてください

高山様：メディフォンがインストールされたタブレットを受付に配布しており、日本語対応が困難だと現場が判断すればすぐに使えるようになっています。初診の患者さんの申込書には、自分の国籍と言語的サポートが必要かを書く欄があるんです。そのため、日本語が不自由な患者さんが来院したら、初診申込書で言語や通訳の要不要を受付担当者が判断し、英語や中国語の場合は院内の通訳者を呼び、それ以外はメディフォンを使ってもらうという対応をしています。

武藤様：国際室はありますが、受付に外国人患者対応の担当者はいません。基本的にすべての受付スタッフがメディフォンの使い方を理解できるようにしています。



—医療通訳はなかなか現場に浸透しないと悩んでいらっしゃる医療機関も少なくない中で、貴院では医療専門の通訳者による通訳という手段が非常に浸透していらっしゃいます。ここまで浸透するにはなにが明確なメリットを皆さんが感じていらっしゃるからだと思うのですが、医療通訳を用いる理由・メリットを教えてください

高山様：医療通訳を用いる理由の1つは、患者さんの対応時間を短くするためです。外国人患者さんの受入れは、対応時間が長くなることが一番の懸念事項なんですよね。

そして対応時間を短くするためには、単なる言語の通訳ではなく、国と国との文化の違いの橋渡しが必要だと思っています。文化の違いを理解して医療通訳の経験を重ねた人が対応しないと、患者さんの自身が受ける医療への理解度が高まりませんし、スムーズに診療が進みません。それに、医療者がストレスを感じてしまうこともあります。

そう考えると、院内のスタッフだけで患者さんと医療者の橋渡しを全てやるには限界があるので、経験と知見を持った外部のサービスを活用していくことも有効だと考えています。

武藤様：医療通訳の介入は、医療安全の観点からも重要です。医療の世界は新しい技術が次々に生まれるため、薬の処方やオペなどの様々な医療行為について、患者さんに理解してもらうことは簡単ではありません。医療通訳を用いれば、より正確に理解・同意してもらえるため、医療がよりスムーズになり、**リスクも軽減できる**んですよね。



——現場への遠隔医療通訳の浸透のため に、おこなった施策などを教えてください

武藤様：メディフォンの利用マニュアルは院内のインターネットからダウンロードできるようにしております。

また、看護部の中でリンクナースが主催する外国人患者さんを含む患者対応に関するセミナーがあり、去年までメディフォンさんから講師を呼んで実際に指導してもらっていました。やはり、その場で実際に端末を触って使い方を確認してもらうことで、具体的なイメージがわきますので、外国人患者さんが来たらこうすれば良いのだと理解してもらえる効果がありますね。このセミナーがうまくいって、全員が使い方を把握してくれるようになりました。今年は現場で使い方がほとんど浸透しているので、わざわざ開催しなくても良いかなと思えるぐらいにまでなっています。

——NTT東日本関東病院国際室の皆様が今後外国人患者さんの受入れで改善したいことや、目指していることを教えてください。また、外国人患者受け入れ体制をさらに整備していく上で、メディフォンへの要望などもいただければ幸いです

高山様：外国人患者さんも可能な限り受入れていきたいと思っていますが、そのためには外国人の患者さんの対応時間をできるだけ縮めることが必要です。しかし、全ての場面で医療通訳を用いては時間がかかりすぎてしまいます。そこで、話すことが毎回決まっている場面などでは、ビデオ解説や指差しツールなども活用していきたいと思っています。特に、救急外来にウォークインで来られた患者さんへの最初の説明や確認、薬の処方の場合などで指差しツールなどがあれば大変便利です。メディフォンさんは、医療通訳の提供だけでなく、外国人医療に関するさまざまなサービスを提供されていると思います。外国人医療を専門でやっている知見を生かして、指差しツールなどの提供も検討いただければ助かります。



メディフォンサービス資料

医療通訳対応10万件以上の実績をもち、全国約88,000の医療機関でご利用いただける、医療に特化した多言語通訳・機械翻訳サービス「mediPhone（メディフォン）」のサービス資料は以下からダウンロードできますので、ぜひご活用ください。

[ダウンロードページへ >](#)

通訳が必要な患者さん対応の90%以上でメディフォンを活用 研修会の開催で院内周知を進め、様々な診療科に浸透

機械翻訳と遠隔医療通訳を1つのタブレットで
対応することで、利便性の向上に加え、
コストの削減を実現。

また、研修会を開催することで
院内周知を進め、幅広い診療科で活用。
広島大学病院の国際医療支援部の
和田良香様にお話を伺いました。
(2023年7月25日インタビュー実施)



—広島大学病院様の概要と国際医療支援部の業務内容について教えてください

広島大学病院は、県内唯一の大学病院で、高度な医療を提供する地域の中核的な医療機関としての機能を担っています。病床数は742床、医師は常勤・非常勤合わせて834名、医師以外の職員を含めると約3,000名が働いています。昨年度の病床稼働率は85.9%、年間外来患者数約53万、手術件数は8,000件を超えています。

2019年に前身の国際医療支援室ができ、2020年に国際医療支援部が開設されました。国際医療支援部の役割は、外国人が安心、安全に当院での医療サービスを受けることができるよう、また、医療現場のスタッフの負担軽減が図られるよう、当院における外国人患者受け入れ体制を整備、充実させることです。病院全体で取組を進める中で、2021年にJIHに推奨され、2022年にJMIPの認証を取得しました。

現在、国際医療支援部は8名のメンバーがいます。部長1名（病院長補佐教授(兼務)）、副部長3名（診療科医師2名(兼務)・看護師1名(専従)）、国際コーディネーター1名(専従)、事務職3名（兼務）で、さらなる体制整備と課題解決に向け取り組んでいます。

—広島大学病院様がmediPhone（メディフォン）を導入するにいたった経緯について教えてください

元々、ある程度の数の外国人患者さんが各診療科に来院していました。国籍はアメリカ、中国、フィリピン、ブラジルなどが多く、在留外国人がほとんどです。診療科としては、疾患そのものが多い消化器内科に加え、眼科や整形外科、産婦人科、歯科の数も多いです。コロナが流行していた時は、感染症科も多かったですが、今は落ち着いています。

院内に通訳スタッフの配置はなく、通訳が必要な外国人患者さんには別の遠隔医療通訳サービスを使っていました。

また、ひろしま国際センターの医療通訳ボランティア派遣事業を活用しています。しかし、**機械1つで通訳が必要な外国人患者さんの対応ができるならコスト的にも、また、現場の業務の効率性を考えても一番良いということになり、機械翻訳と電話医療通訳の両方がしっかりしているメディフォンを入れました。**

通訳者の派遣だと色々な制約がありますが、メディフォンだと24時間対応できて、使用するハードルもすごく低いです。



——広島大学病院様のmediPhone（メディフォン）の利用状況について教えてください

外国人患者さんの約半分くらいが通訳を必要としています。対応方法としては、基本的に通訳者の派遣かメディフォンの2つですが、圧倒的にメディフォンの使用が多いんですね。例えば、今年に入って通訳が必要だった方は163人いますが、通訳者の派遣を頼んだのは10人程度で、そのほかはメディフォンです。

利用方法としては、事前に通訳が必要な患者さんの受診や入院があるとわかるときは予約をしてもらうようにしています。実際に使う際は、多くの場合クラークがタブレットを国際支援部に取りに来ます。

10台のタブレットのうち、1台は救急外来に貸し出し、1台は医事の窓口に貸し出しており、残りの8台が国際支援部にあるという形です。医師や看護師のほかに、様々な手続きなどについて説明を行うクラークも多く利用しています。また、外国人患者さんが入院する場合、必要であれば入院期間中は機器を病棟に貸し出しています。



——医療通訳はなかなか現場に浸透しないと悩んでいらっしゃる医療機関も少なくない中で、貴院では多くの現場のスタッフにメディフォンをお使いいただけていると思います。現場にメディフォンが浸透したきっかけについて教えてください

各診療科や部門に外国人患者窓口担当者を1名決めてもらい、担当者を通じて情報発信していますが、メディフォンに関する認識が一番広がったと思うのは、院内研修の実施です。院内研修は年に1,2回、メディフォンさんにご協力してもらって開催しています。**院内研修をすることで、現場のスタッフに直接メディフォンの使い方とその便利さを分かってもらえます。**

また去年の研修には医師も来られていたので、それも大きかったと思います。

ぜひ、今年度もメディフォンの周知を目的とした研修をメディフォンさんと開催出来たらと思います。



—— mediPhone（メディフォン）をご利用いただいた感想を教えてください

医師は英語を話せる方が多いですが、クラークはそうではないので、次の診療日の予約の案内や検査の指示等を伝えるのに非常に便利だと言っていましたね。メディフォンを入れる前は、指さしシートなどを使っていましたが、やはりコミュニケーション内容が限られてしまいました。

当院では建物の構造上Wi-Fi環境が良くない場所があるようで、繋がりにくいという声もあるんです。逆に言えば、それだけ便利で使いたいのかなと思います。この間も、医師が「Wi-Fiのつながりやすい場所を見つけました」と言って直接メディフォンを借りに来られました。メディフォンを使用するためにWi-Fiがつながる場所を探したりするほど、現場では便利なコミュニケーションツールになっているようです。

——医療通訳の導入を検討している他の医療機関様へアドバイスなどありましたら、頂ければと思います

実際に使ってみてはじめて、遠隔医療通訳の便利さがよく分かります。全体に周知をすることも必要ですが、まずは、どこかの部署で使ってもらって、それを少しずつ広げる、というやり方がいいと思います。直接外国人患者さんの対応をしている現場の人が困っているわけですから、説明するよりも実際に使ってもらったほうがその便利さが分かってもらえるのではないのでしょうか。

医療法人徳洲会 羽生総合病院様

事務部 事務部長 大川啓二様、国際医療支援室 藤間弘晃様

外国人患者受け入れ体制を一から整備し、 2023年にJMIPを取得 国際化の時代に対応した地域の拠点的な病院へ

外国人患者対応のマニュアルの整備・通訳体制及び
院内環境の整備・同意書などの
文書の多言語化を推進。2023年9月に
「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」の
認証を取得。体制整備を推進されてきた
大川様（左）、藤間様（右）にお話を伺いました。
（2023年12月12日インタビュー実施）



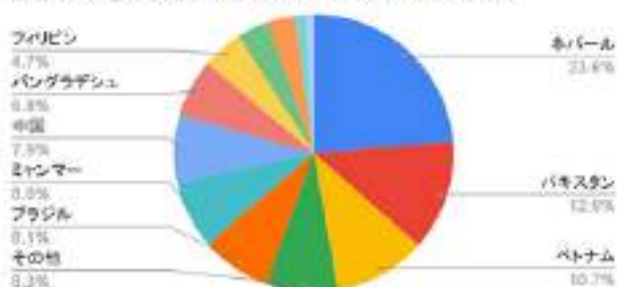
——医療法人徳洲会 羽生総合病院様の外国人患者受入れ状況について教えてください

大川様：当院は、総合医療機関として羽生市やその近隣地域に根ざした医療を提供する中核病院です。羽生市や近くの館林市に工業団地があり、そこに住んでいる外国人の方が多く来院します。観光客の方はほとんどおらず、来院されるのは基本的に在住外国人です。産科や内科、健診での受け入れが多く、また国籍としてはネパールやベトナムの方が多く、最近では月間で延べ数百人の外国人患者さんを受入れています。

—— JMIPの受審を目指すようになった経緯について教えてください

大川様：「いつ・どこでも平等に医療が受けられるように」という法人の理念に基づき、外国人の方も安心して医療を受けてもらえる仕組みを作りたいというのが大前提としてあります。東京オリンピックの2年程前に、国交省や県から、この地域で外国人を受け入れる病院がないために体制整備してくれないかという話が出てきました。それを機に、最初のステップとして、同じ徳洲会の他病院も取得しているJMIP^{*1}を受審することになりました。

国別外国人患者数統計(令和4年12月1日～令和5年11月30日)



※1【補足】JMIP（外国人患者受入れ医療機関認証制度）とは
外国人患者さんが安心・安全に日本の医療サービスを受けられるため、多言語・異文化・宗教に配慮した体制を整えている医療機関を認証する制度です。

—— JMIP受審前の外国人患者さんの受入れ体制について教えてください

藤間様：JMIPの取得を目指す前は、**体制整備は全くしていないに近い状況でした**。通訳手段や対応手順を示すフローチャートやマニュアルもなく、基本的に身振り手振りで職員が頑張っ
て対応していたんです。

また、対応手順が決まっていないことで、**外国人患者さんが他人の保険証を使用したが生ずるには気づけなかった**という問題が起こることもありました。後になってその保険証の本人が受診してきた際に、あるはずの腫瘍がなくなっており、発覚したのです。写真付きの身分証明証である在留カードを用いた本人確認をしていないことが原因でした。



—— JMIP取得にあたっておこなった体制整備の取り組みについて教えてください

藤間様：まずは現状把握のために、**来院する外国人患者さんの国籍や、どの診療科を受診しているのかを計測することから始めました**。すると、ほとんど英語というよりも東南アジアの方が多く、産婦人科を受診する方が多いことがわかりました。

大川様：そして2021年に、産科などの外国人が良く来る診療科の職員を加えて、国際医療支援室を立ち上げました。

JMIP受審のための取り組みを本格的に進めるべく、外国人患者受入れ体制整備の支援をメディフォンに依頼することになりました。

メディフォンのことを最初に知ったのは2018年くらいにセミナーに参加したときでした。同じ徳洲会の他の病院からメディフォンの話を聞くことも多く、外国人医療の中で知名度があると思います。JMIPを取得しているところの多くがメディフォンを利用しているということもあり、メディフォンにJMIPの取得の支援を頼むことにしました。

メディフォンには、対応手順を示したフローチャートやデジタルサイネージ、機械翻訳と医療通訳が利用できる端末を提供してもらいました。他にも、入院患者さんとのコミュニケーションで使えるツールも作成しました。東南アジアの患者さんが多いことから英語で通じないことも少なくないため、ツールには絵や図を用いたところ、現場で好評をいただいています。また、外国人患者対応で困ったときの保険として医療通訳を利用できるので、安心できます。



—— JMIP受審に向けた体制整備やメディフォンのご支援に対するご感想をいただければと思います

大川様：院内の体制整備を一括して進めるという点では、**JMIPの受審は良いきっかけとなりましたし、病院としても一歩ステップアップできた**と思います。

メディフォンに関しては、JMIP取得のための形式的なサポートだけではなく、実際にどのようなマニュアルが現場で使いやすいのかというようなことを丁寧に教えてくださったのが良かったです。

藤間様：JMIPの取得は本当に0からの状態でのスタートでしたので、何から手をつけていいかわかっていませんでした。他の病院様やメディフォンのお力を借りて、何とかやりきれたなと思います。



医療に特化した [医療通訳] + [機械翻訳] サービス

遠隔医療通訳

専門の通訳者による通訳が

32言語・24時間
利用可能



機械翻訳

医療現場に特化したAI翻訳が

最大107言語・24時間
利用可能

希少言語と予約対応のニーズに応えるためメディフォンを導入 3者間通話の利用で遠隔地の家族への説明も可能に

希少言語の話者を含め、
様々な国の患者さんを受入れ。
遠方の家族とのコミュニケーションや
遠隔医療相談をはじめ、
患者さんの幅広いニーズに応える
国際診療支援センターの相良先生、有田様、祁様に
お話を伺いました。
(2024年2月27日インタビュー実施)



—貴院の概要と外国人患者さんの来院状況について教えてください

相良先生：九州大学病院は病床数1,267床の、日本でも最大規模の病床数を持つ病院です。2017年にJMIP（外国人患者受入れ医療機関認証制度）認証を取得している他、福岡県における外国人患者さんを受け入れる拠点的な医療機関に指定されており、重症者を含め外国人患者さんを受入れています。

国際診療支援センター（International Patient Support Center、IPAC）では、外国人患者さんの受入れや通訳・翻訳業務、海外遠隔医療相談、受入れ体制整備などをおこなっています。

外国人患者さんの受入れ人数は、コロナ禍でも増加傾向にありました。訪日患者はコロナ禍で急減しましたが、入国制限が緩和されてからは毎日のように受診の相談が来ています。

患者さんの層として最も多いのは日本に住んでいる方です。

国籍は中国、韓国、ベトナム、ネパールなどで、日本語が話せる方が多いです。他には、バングラデシュやパキスタンなどイスラム教の国からの患者さんも来院しており、簡単な英語のコミュニケーションはできるものの日本語は難しいという方も多くいらっしゃいます。



——メディフォン導入の背景について教えてください

相良先生・有田様：産科・小児科を中心に、**希少言語の利用ニーズ**があったことが挙げられます。メディフォン導入の前から他の通訳サービスを利用していましたが、対応できる言語数が限られていたり、対応言語であっても繋がらないことがあったりしました。

メディフォンは対応言語数が30以上と幅広く事前予約も可能だったため、院内からの評判も良く、導入を決めました。

——メディフォン導入後、外国人患者さんの受入れに変化はありましたか

相良先生：希少言語を話す患者さんの受入れ相談があった際に、対応できるようになりました。他院からアラビア語やロシア語の患者さんを受入れてくれないかとご相談を頂くことがありますが、スムーズに対応できています。

以前は、ご家族がある程度日本語を話せると、リレー通訳形式*で対応する症例が多くありました。しかし、母語がペルシア語、ベンガル語などの場合、専門的な医療用語を理解しているかが医療者側からはわからなくて。

正確性が求められる場面で大事な部分を飛ばして通訳しているのではないかと不安でしたが、医療通訳が入ることで安心感が得られたと聞いています。

※リレー通訳形式とは

3言語以上を用いておこなう通訳方法。A言語をB言語に訳し、さらにB言語をC言語に訳す。希少言語を通訳する際に用いられる。

有田様：あとは、**事前予約ができるのは**とても大きいです。

他のサービスでは通訳を使おうと電話してもなかなか出ない、出ても対応できないと言われることがあって。なんとかできないかと思っていました。

相良先生：**患者さんがいるその瞬間に通訳ができないと意味がない**ですからね。



——九州大学病院様は「3者間通話*」もご活用いただいているかと思います。実際にご利用いただいたケースについて、詳しくお伺いできますか

*3者間通話とは

3人で同時に通話する機能。メディフォンの医療通訳サービスでは、医療機関様、患者様、通訳者などの3人以上が同時に通話することができ、患者様やご家族が遠隔地にいる場合でも通訳の利用が可能。

有田様：韓国やアメリカの方に対応したケースがあります。

韓国の方は旅行中に緊急入院された患者さんで、他県にいる甥御さんに容体を伝えるケースでした。甥御さんは少し日本語ができたので最初は日本語で説明していたのですが、100%理解していないようでした。重要なICだったため母語で伝えた方が良いと思い、3者間通話で韓国語を利用しました。

そうしたらすごい量の質問を頂いて。患者さんが意識不明だったこともあり、容体や料金など重要な部分を第一に伝えなかったのが、ドクターも安心して話せたようです。

アメリカの方には、アメリカにいる患者さんのお母さんに術前と術後に容体を伝える場面で利用しました。まだ患者さんの意識が戻っていないときもすぐに電話して、「無事終わりましたよ」とお伝えできました。患者さんのお母さんから「対応してくれてありがとう」と感謝のメールが来て、3者間通話が役に立ったと感じました。

——院内でスムーズに通訳を使っていたいただくための工夫があれば、教えてください

相良先生：メディフォンの使い方を説明する動画を作って院内のホームページに掲載したり、医師に使い方マニュアルを定期的にメールで送ったりなどして周知しています。ですが、院内で未だにメディフォンが使えることを知らない職員もいます。



祁様：患者さん側から、ご自身のスマホに入っている翻訳アプリを使いたいという声も聞きます。病院のタブレットを使うよりも、ご本人は慣れているので。

有田様：機械翻訳だと翻訳の精度があまり良くないと感じているので、院内の方にも遠隔通訳に慣れてもらい、積極的に使ってもらいたいと思います。

——院内外に向けて、外国人医療に関する研修会を実施されているかと思います。実施の概要や成果をお聞かせください

相良先生・有田様：研修会は2021年、2023年、2024年と3回開催しました。2024年のテーマは、以前から実施したいとIPAC内で話に出ていた異文化理解にしました。

九州大学の教授や九州大学病院に入院された患者さんのご家族にお話いただいた他、メディフォンからの講演は通訳ツールの使い方をご紹介し、院内に周知する機会にもなりました。

また、セミナーを大学病院や福岡県の医療機関に周知しました。何かあった時に相談できるので、こういった機会に繋がりを作れるのは非常に良いと思っています。



——渡航医療の対応もされていると伺っています。今後の展望をお伺いできますか

相良先生：渡航診療については、治療目的の患者さんのみ対応する方針です。

コロナ禍で激減していたのですが、去年（2023年）に入国制限が緩和された後から徐々に相談件数が増えており、特に11月頃からは毎日のように相談を受けています。

国籍は中国の方が圧倒的に多いですが、今年度は23か国と様々な国から受診したいという問い合わせが来ています。現在までに、実際に渡航患者さんの受入れや遠隔診療の相談をおこなったケースは42件にのぼります。

今のペースを考えると今後も渡航医療の相談が増えるのは間違いないので、遠隔医療相談を組み合わせることでスムーズに対応していきたいです。九州大学病院ではこの2年ほど遠隔医療相談を実践しており、来日前の相談や治療後の面談が必要な場面で対応しています。

また、メディフォンのビデオ面談室機能*は、遠隔医療相談の中で役に立つのではないかと注目しています。通常、モニターを映して医師と患者さんで意見を交わしたいという場面では、国際医療部の別部署と連携して行っています。

しかし遠隔医療相談の内容によっては、例えば診察室で行うことができるビデオ面談室機能を使えば部屋の手配も要らず、医師と患者さんの日程調整もすぐにできますので、今後利用の需要が高まってくるのではないかと考えています。

※ビデオ面談室機能とは

メディフォンが提供するビデオ医療通訳サービス機能。アプリをダウンロードする必要なく、インターネットの接続があれば日本国外からもビデオ通話に参加が可能。

※一部地域では利用に制限があります



メディフォンサービス資料

医療通訳対応10万件以上の実績をもち、全国約88,000の医療機関でご利用いただける、医療に特化した多言語通訳・機械翻訳サービス「mediPhone（メディフォン）」のサービス資料は以下からダウンロードできますので、ぜひご活用ください。

[ダウンロードページへ](#) >

社会医療法人 雪の聖母会 聖マリア病院様

総務企画部 対外協力室 ジェンキンス ガレス様、緒方 美樹様

スタッフのためにも、医療専門の通訳を導入 いざというときに安心して利用できるサービスを

医療安全の観点から、
医療専門の通訳サービスに切り替え。
院内の外国人患者受入れを精力的に
サポートされている対外協力室の
ジェンキンス様、緒方様にお話を伺いました。
(2024年3月29日インタビュー実施)



— 貴院の概要と外国人患者さんの来院状況について教えてください

ジェンキンス様：当院は、病床数1,097床を有する地域医療支援病院です。外国人患者さんの来院人数は、1カ月あたり160名程度となっています。国籍では、多い順にフィリピン、ベトナム、ネパール、中国で、4か国で外国人患者全体の7～8割を占めています。

患者さんの属性としては、在住の方が97%を占めています。そのこともあり、患者さんあるいは付き添いの方が日本語を話せ、通訳を必要としないケースが約7割という状況です。通訳が必要な場合、使われる言語はベトナム語、英語、ネパール語、タガログ語の順に多くなっています。

外国人患者さんに対応するための体制としては、英語通訳者2名に加え、英語以外の対応が

必要な場合はメディフォンなどの通訳サービスを利用しています。



— メディフォンを導入された背景を教えてください

ジェンキンス様：以前は院内通訳者2名と、福岡県が提供している医療通訳サービスに加え、他の会社の通訳サービスを使っていました。

当時利用していた他の会社の通訳サービスは医療に特化したものではなく、案件によっては難易度が高いことを理由に断られるケースもありました。そこで、院内の外国人患者受入推進委員会で話し合い、医療に特化した通訳サービスが必要だという結論になりました。

頻繁に利用するネパール語やタガログ語に対応したサービスが必要だったこともあり、メディフォンを検討し、契約することになりました。

——メディフォン導入後、外国人患者さんの受入れに変化はありましたか

ジェンキンス様：1つ大きかったのは、アプリを利用することで受入れ業務がスムーズになったことです。

コロナ禍をきっかけに各病棟に面会用のタブレットを配置していたので、その端末にメディフォンのアプリをインストールすることで、外国人患者さんとのコミュニケーションに利用できる機器がどの病棟にもある状態になりました。



以前は固定電話を利用したり、通訳専用のスマホを病棟に貸し出したりして対応していたので、貸し出しや管理という点でも業務がかなり楽になったと思います。

——医療通訳だけではなく機械翻訳も活用されているかと思います。どのように使い分けをされていますか

ジェンキンス様・緒方様：簡単な事務手続きなどは機械翻訳、医療的な内容は医療通訳という形で使い分けてもらうようにしており、使い分け方をわかりやすくまとめたマニュアルを各病棟のタブレットと一緒に置いて周知をしています。ただ、院内には2,000人を超えるスタッフががいるため、使い分けができていない人もいます。

ですが、言語に困った時に使える端末があって、必要があれば使用できるという認識は皆さんにあると思います。周知のために、各病棟の看護師長さんに説明して回ったり、毎年行っている新入職員への研修では、外国人患者受入れ体制や通訳ツールの使い方に関する講義をしたりしています。

そのため、病棟の看護師さんだけでなく、薬剤師さんや事務の方など、色々な職種の方が様々な場面でメディフォンを使っています。



——対応の難易度が高いシーンでご利用いただいた事例があれば、教えてください

ジェンキンス様・緒方様：夜間に海外から電話があり、対応したケースがありました。

アメリカから夜中に当院に問い合わせがあり、旦那様が当院に入院されているかもしれないという奥様からのお電話でした。細かい情報が聞き取れず折り返しをする必要があった時にメディフォンに相談したところ、その場で折り返しの電話をしてもらい、奥様とコミュニケーションを取ることができました。

夜間、そして海外との通話という状況だったこともあり、その場でスムーズに対応してもらったので非常に助かりました。

——これから体制整備を進められる医療機関の方に向けて、アドバイスがあればお聞かせください

ジェンキンス様・緒方様：言語のサポートが必要な患者さんは間違いなく増えていると思いますが、特に小さい医療機関の場合、来院は1ヶ月に数人程度ではないでしょうか。その段階では、通訳サービスに投資をするのはなかなか難しいと思います。

まずは自治体などが提供している無料の医療通訳サービスがあるので、そういったものを活用するのが良いかと思います。

お試しで使ってみて、必要があればメディフォンのようなサービスを導入することを検討してみると良いかもしれません。患者さんだけではなく、職員にとっても便利なサービスです。

当院は外国人患者数がそこまで多いわけではなく、患者さん本人や付き添いの方が日本語を話せる場合が多いため、1人のスタッフが患者対応で言語に困ることは年1回あるかないかという程度です。

だからこそ、いざ必要になった時に安心して利用できるサービスがあると良いと思います。



メディフォンサービス資料

医療通訳対応10万件以上の実績をもち、全国約88,000の医療機関でご利用いただける、医療に特化した多言語通訳・機械翻訳サービス「mediPhone（メディフォン）」のサービス資料は以下からダウンロードできますので、ぜひご活用ください。

[ダウンロードページへ](#) >

社会医療法人厚生会 中部国際医療センター様

患者支援センター部 部長：榊原 智宏様、係長：山田 亜光様（中国語医療通訳者）

同伴者通訳のリスクを経験し、プロによる医療通訳の必要性を痛感 院内通訳と電話通訳のコンビネーションで患者の待ち時間も短縮

院内通訳者の配置とメディフォンの活用で、
全国有数の外国人在住地域で医療を提供。
県内随一の受入れ体制を整備する患者支援センターの
榊原様、山田様にお話を伺いました。
（2024年4月2日インタビュー実施）



——貴院の概要と外国人患者さんの来院状況について教えてください

榊原様：当院は病床数502床の急性期医療を担う病院です。JMIP（外国人患者受入れ医療機関認証制度）やJIH（ジャパンインターナショナルホスピタルズ）などに認証されている他、岐阜県における外国人患者受入れ拠点病院としても指定されています。

所在する岐阜県美濃加茂市は、近隣の可児市や坂祝町と共に、外国人比率の高い地域です。昨年度（2023年度）は、全患者のうち5.5%が外国人の方でした。

患者さんの国籍は、ブラジルに次いでフィリピンが多く、この2か国で約9割と大半を占めています。外国人の患者さんはお子さんを持たれる方も多く、診療科別では産婦人科、小児科の割合が多くなっています。

受入れにあたっては、院内通訳者をポルトガル語で2名、英語とタガログ語、そして中国語で1名ずつ配置しています。県内でこれだけ通訳体制が充実している病院は他にないので、周辺地域だけでなく遠方からも患者さんが来られることもあります。



——メディフォンを導入された背景を教えてください

榊原様・山田様：メディフォンを導入する前に、他の会社が提供する通訳サービスを3年間ほど利用していました。その会社のサービスが利用できなくなったことを機に通訳サービスを探し始め、メディフォンに相談しました。

当院はタガログ語など希少言語の要望も多くあるので、対応言語が幅広いメディフォンは良いと思いました。また、静岡県浜松市など、患者の国籍が当院と近い地域で導入実績があったこともあり、メディフォンと契約することにしました。



——実際の現場では、メディフォンをどのようにご活用されていますか

榊原様・山田様：夜間・救急など院内通訳者がいない時間帯で頻繁に利用していますが、院内通訳者がいる時間帯であっても、立て込んでいて対応できない時にメディフォンの電話通訳を利用しています。

院内通訳者は、診療現場で通訳をしている最中などでは、他の患者さんへの対応に呼ばれてもすぐに行けないことが多くあります。

例えば、患者さんが病院に来てすぐの段階では症状や病状を聞き取り、診療科に振り分けるのですが、今までは院内通訳者が対応できない場合、来院後すぐの患者さんを待たせてしまうことがありました。

そこで、来院して最初の聞き取りではメディフォンの電話通訳を利用して症状や要望を聞くことで診察までの時間を短縮し、患者さんを長時間お待たせすることがなくなりました。

院内通訳者の人数は限られているので、来院が重なれば両方には対応できません。診察前の最初の情報はメディフォンで聞き取って、診療科では院内通訳者が対応する。当院とメディフォンのコンビネーションで対応している点も、1つの成果だと思っています。



——メディフォンをご利用いただいて、良かった点があれば教えてください

榊原様・山田様：ベトナム語やインドネシア語など、院内通訳者で対応できない言語を利用することが多いのですが、そういった言語の場合、以前は患者さんの勤務先の会社にいる通訳を連れて来られる場合が多くありました。

同伴で来られる通訳の方たちのほとんどは医療通訳の訓練を積んでいないので、医療の専門性を持ったメディフォンの通訳者に対応してもらうのは、当院としても安心です。



また、患者さんが仕事上の事故で受診していても、勤務先の通訳者よりメディフォンの通訳者が第三者の立場で対応することで、内容をきちんと通訳してもらえていると思います。

患者さんの同伴者による通訳では、先生が長く話した内容を短時間で伝えている場合があり、本当に伝わったのかと現場の先生やスタッフが不信感を持つことも少なくありません。実際に、同伴者が通訳したICの内容が患者さんに伝わっていなかったことが後になって分かったケースもありました。

医療であるがゆえに患者さんには正確な内容を伝えなくてはならないので、しっかり対策をしていきたいと思っています。

——今後の展望について教えてください

榊原様：外国人の患者さんが病気を抱えながらも働いていくための就労支援ができるよう、取り組みを進めています。当院には医療通訳者がいるので、院内の相談員とコンビを組むことで、ハローワークの情報など外国人の方になかなか伝わっていないことをアナウンスできるようにしていきたいです。

また、地域に医療通訳者を育成するネットワークを作りたいという思いもあります。大きい病院でないと医療通訳者を採用するのは現実的に難しいと思いますが、今後日本が医療分野において国際化を進めていくのであれば、やはり現場で医療通訳者を育てていかないといけない。我々は育成の経験をお伝えすることができるので、ぜひ地域に仲間ができてほしいなと思っています。

教員の半数以上が外国籍 通院での同行が不要になり、 サポートする職員の業務・心理面の負担も減

在籍する教員の半数以上が外国籍。
通院や受診を含む生活面も教職員を
手厚くサポートされる、
教職員支援室の鈴木様、鎌田様にお話を伺いました。



——貴学の外国籍の教職員の在籍状況と、 貴室について教えてください

鈴木様・鎌田様：本学の教員はおよそ70名おり、そのうち半数以上が外国籍になります。国籍は英語圏に限らず様々ですが、英語を共通言語としてコミュニケーションを取っています。

私たち教職員支援室は他の事業所という人事業務もおこないますが、それだけではなく、生活面も含めて教職員をサポートしています。

本学のある秋田県において、市役所や郵便局、免許センターなど生活に必要な公共機関は基本的に英語での対応が難しい場合が多いです。ご家族も含め海外から来日して居を構え、仕事をするにあたり、言葉が通じないのは不安だと推測できます。そこで、自立して生活できるよう教職員支援室がサポートしています。



——メディフォン導入の背景について教えてください

鈴木様：日本語運用に不安を抱える教職員の医療面でのサポートに限界を感じていました。

病院に行きたいという希望があった時、病院を紹介するだけではなく、私たち教職員支援室のスタッフが一緒に行って通訳をすることもよくありました。

サポートをする中で、私たちが同僚として知らなくていいプライベートな情報まで触れることになったり、サポートを受ける教職員も同僚に知られたくないところまで言わなくてはいけなかったりということがありました。

鎌田様：私の体験談になりますが、以前、病院に教員の通訳として同行した際、精密検査が必要と判断され、検査をしながら必要であればその場で病変を切除するかもしれないという話になりました。検査室では日本人の自分でも聞き取れない用語が飛び交うなか、医師の言っていることをすぐに通訳して教員に伝えなくてはいけませんでした。医療用語は特殊で知らない言葉ばかりであったため、医療現場での通訳サポートをする事の難しさを実感しました。

鈴木様：プロの医療通訳の必要性を感じていたところで、本学がmediment*を導入することになりました。メディフォンが医療通訳の事業から始まった会社だと聞いていましたし、medimentの導入が好評だったこともあったので、さらなるステップアップが出来る好機だと思っていたところ、本学に合った提案をしていただいたために、医療通訳も導入することになりました。

※medimentとは

メディフォン（株）が提供する従業員のクラウド健康管理システム。多言語対応で、外国籍の従業員がいる事業所でも利用可能。
<https://mediment.jp/>

—— 実際にご利用いただいた事例や、役に立ったと感じられた場面があればお伺いできますか

鈴木様：三大疾病の一つにかかった教職員の対応で活用しました。

その教職員は発症した直後から入院・退院まで、保健室（本学の看護師）や病院側の努力で言語の問題を乗り越えることが出来たのですが、その後通院が必要になりました。

本学の看護師は英語が堪能です。しかし、学生のためにも仕事をしていますので、教職員1人の通院に毎度同行するわけにはいきません。定期的に病院に行かなければならなくなった時に、メディフォンがあることで看護師が同行する必要がなくなりましたので、導入して良かったと思いました。

私も同席してメディフォンの医療通訳を見たのですが、些細な症状や痛みの表現といった難しい部分も通訳してもらっている様子でした。今まで自分が通訳をしていた時は、症状の微妙なニュアンスを伝えるのが難しく困っていたので、医療通訳を使うことで肩の荷が下りました。

鎌田様：メディフォンの導入以前に、出産サポートをはじめ、教職員が私たちに見られたくないだろう場面にも立ち会ってきました。医療に関するサポートはプライベートな内容が本当に多いです。メディフォンの導入で、通訳として第三者が入ることにより、同僚に知られずに病院に行けたり、医師にプライベートな相談ができたりする事が可能になりました。今までより教職員のプライバシーを守れる環境が作れているのは良い事だと考えております。



鎌田様：一方で、上手くサポートできなかった事例もありました。

本学が所在する秋田県ではない場所で出産を希望する教員がおり、受入れ先を探すため、色々な病院に相談したのですが、機械通訳やオンライン通訳は不十分とされ、実際の人間の通訳者が同行できる状況でなければ受け入れは難しいと言われる事がありました。メディフォンは医師の言葉を正確に通訳でき、24時間体制で対応が可能な事も説明しましたが、その地域で受け入れてくれる病院を探すことは結局出来ませんでした。世の中、利用できるサービスは増えてはきているものの、受け入れ態勢上、それらのサービスを利用ができないという病院がまだまだあることも感じます。

秋田市内の病院やクリニックでは、どこかの産婦人科も受け入れると回答いただいていたため、言語の問題で受け入れられないという他の地域の病院の対応に正直驚きました。外国籍の方でも平等な医療を受けられるためには本学やメディフォンのサポートだけでなく、医療現場を含めた地域全体で連携する必要があると強く思いました。

—— 外国籍の職員様の言語サポートを検討されている大学様へのアドバイスがあれば、お伺いできますか

鈴木様：少子化がますます進む中、大学がグローバルに生き残るためには海外からも学生や教職員を受け入れるなどの施策を避けることはできない時代になったと思います。大学の国際化を進めるためには言語の問題が伴いますが、いざ医療が必要になった時に言語をサポートする体制は必要です。

また、私個人としては、本学がメディフォンの医療通訳の契約を止めることが目標です。「止める」というよりは、医療通訳を導入する医療機関が増え、大学や企業が契約しなくとも広く浸透し、本学が契約を不要と思うことを期待しています。そのためにも、私達が利用することで地域の医療機関に便利さを地道に広めていくことが必要だと思っています。三大疾病の一つの事例で関わった病院の先生もそうでしたが、私たちを通して、メディフォンを利用する病院側にオンラインでプロの医療通訳を利用できるサービスがあることを初めて知ってもらい、こういう便利なものがあるのだと興味を持ってくれました。

微々たる事例ではありますが、少しずつ医療通訳を広めていくことで、都会の便利さが無い秋田県のような田舎へも外国の方に「どうぞきてください」と言えるように、地域全体が変わっていったらありがたいです。



メディフォンサービス資料

医療通訳対応10万件以上の実績をもち、全国約88,000の医療機関でご利用いただける、医療に特化した多言語通訳・機械翻訳サービス「mediPhone（メディフォン）」のサービス資料は以下からダウンロードできますので、ぜひご活用ください。

ダウンロードページへ >

株式会社ONODERA USER RUN様

国内支援本部 本部長：関根 朗浩様、外国人財支援員：タイイ ピュー ソー様

**国内企業で活躍する特定技能外国人の健康管理に活用
健康相談や病院検索、受診時の医療通訳を使い、外国人財の健康を守る**

国内企業で活躍する特定技能外国人の
健康管理に活用。

国内受入れを統括される関根様と、
支援員としてサポートを担当されるタイイ様に
お話を伺いました。

(2024年5月8日インタビュー実施)



— 貴社の事業概要について教えてください

関根様：弊社では、特定技能外国人の教育と日本企業への紹介、そして入国した後のサポートをおこなっています。

教育については、アジア各国に学校を作り、日本で働きたいという人を集めて無償で教育を提供しています。特定技能*の在留資格が取得できるカリキュラムを組んでおり、資格が取れた人については、介護や病院を中心に人材不足に悩んでいる日本国内の法人様にマッチングをしています。

我々国内支援本部は、特定技能外国人を受け入れる際のサポートや相談受付をしています。入国して最初は日本語が堪能ではないので、電車の乗り方から市役所での手続き、銀行の開設なども含めて支援しています。



※特定技能とは

国内人材を確保することが困難な状況にある産業分野において、一定の専門性・技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格です。詳細は在留資格「特定技能」とは/国際人材協力機構からご確認いただけます。

——メディフォンのAssistance Line導入の背景について教えてください

関根様：外国人個人や紹介先の法人様から医療に関する相談を受ける際、私たちでは判断しかねるケースが多くありました。

医療のサポートには、日本語に加えて専門知識が必要になります。たとえば、腰が痛いと相談があった時に、ただの腰痛なのか、内臓から来るものなのか判断が難しい。案内する病院も整骨院なのか普通の病院が良いのかなど、判断しかねることがありました。

あとは困ったケースとして、自国から持ってきた薬を飲んで良いかと相談される場合があります。我々も専門家ではないためその薬が本当に効くのかかわらず、各所に確認を重ねるうちに対応に大きく時間がかかっていました。

緊急を要する場合にすぐに対応ができないのも課題でした。人手が足りない法人様に紹介しているケースが圧倒的に多いので、例えば病院に連れて行くのに片道2時間かかるとなると、緊急を要する場合はすぐに対応してもらえません。

そういった中で、メディフォンから医療通訳や、病院を探す・予約するサービス

(mediPhone Assistance Line) を紹介されました。医療の相談対応には先ほどのような不安もありましたし、今後にも必要になってくると思い導入することになりました。

——導入後、効果を感じられていますか？

タイ様：今までは相談を受けて病院を探して紹介しても、その病院が本当に適切なのか分かりませんでした。メディフォンは医療の専門性がある方が対応してくれますし、例えばミャンマー人からの相談であればミャンマー語の通訳

の方にすぐに電話を繋いでくれます。相談する本人にとっては、私たち支援員に相談するのと同じように自分の言語で話を聞いてもらえる点はとても大きいと思います。

関根様：これから入国者が増えてくると、彼女たち支援員が受ける相談の数もどんどん増えていきます。そうなるとうちでも返答が遅くなってしまうことがあるので、相談受付を委託できるのは大きいです。

——実際にメディフォンを活用していた事例があれば教えてください

関根様：健康診断の後に病院に行く必要があったケースで利用しました。医者には何かの数値が足りないと言われ、病院に行きたいというのですが、支援員と一緒にいっても理解できる内容なのかわからない。しかも場所が静岡県の熱海で、すぐに行ける場所ではなかったんです。

そこで、メディフォンの医療通訳に対応してもらいました。支援員が同行していたら行って帰ってくるだけで1日かかってしまいますので、交通費や労務費という点でも影響は大きかったです。



— 実際にご利用いただいた方からの感想があれば伺えますか

タイイ様：メディフォンに相談した本人から聞いたのですが、場所を伝えると病院の候補を教えてもらえ、予約についても「何時に予約しました」と病院の住所と一緒にメッセージで送ってもらったそうです。私がやらなくてはいけないことを、1か所への電話でここまで対応してもらえて、とても助かっています。

関根様：病院で診てもらおうとお金がかかるので、相談に行かない人は結構多くいると思います。メディフォンに相談すると、すぐ行った方が良いか、2、3日様子を見てみようかなど電話で聞けるので、安心感はかなりあると思います。入国時に案内を配って、身体に心配がある時はメディフォンに連絡するように伝えていきます。

— 外国人従業員の方への健康支援を検討されている企業へ向けて、Assistance Line導入のメリットを聞かせてください

関根様：例えば、結核にかかって来日した人に対して、咳が続いているという理由で「咳止めを飲んでください」「マスクをしてください」というような指示を医療知識のない人が独断でしてしまうと、大きな問題になる危険性があります。

看護師など医療の専門性を持った方から「咳はいつから止まらないのか」「こういう疑いがあるから病院に行ってくださいね」などと言ってもらえただけで、企業の衛生管理も引き上げられるのではないかと思います。

また、通訳の中でも、病気に関しては本人への伝え方がとても難しいものです。支援員は、責任感からどのように伝えたら良いか悩むケースが多いと思いますので、専門性のあるサポートをしてもらえるのは非常にありがたいです。

医療通訳の品質についても、一貫したレベルで対応をしてもらえているのは大きいです。一刻を争う病気もありますので、通訳する人によって内容が変わるとリスクが高くなってしまいます。相談も通訳も、医療の専門性を持った方にサポートいただけることで、社内の支援スタッフの不安も解消できたと感じています。



メディフォンサービス資料

医療通訳対応10万件以上の実績をもち、全国約88,000の医療機関でご利用いただける、医療に特化した多言語通訳・機械翻訳サービス「mediPhone（メディフォン）」のサービス資料は以下からダウンロードできますので、ぜひご活用ください。

[ダウンロードページへ](#) >



mediPhone