

院内多言語対応に関する

実態アンケート結果から分かる「見えないリスク」

～「現場でなんとかしている」を卒業し、データで可視化する組織の備え～

本当に「外国人患者は来ていないから対策は不要」と言い切れますか？

《 医療機関の経営層・管理職から聞かれる声 》

うちは国際病院じゃないから、
外国人患者なんてほとんど来ない



言葉が通じなくても、現場がスマホや身振り
手振りでなんとかやってくれている

メディフォンが実施した、院内の多言語対応に関する実態調査から浮かび上がってきたのは、翻訳ツール未導入の病院はもちろん、すでに翻訳ツールを入れている病院でさえも「実は来ているのに、病院がそれを把握できていない」という実態です。

本資料では、表面的な数字の裏に隠された「自院にも起こりうる様々なリスク」を可視化します。



INDEX

01	調査対象
02	外国人患者、「来ていない」のではなく「見えていない」だけ？
03	「見えない」まま現場が、なんとかやっている実態
04	「見えないリスク」を可視化し、仕組みで備える
05	自院の「隠れた実態」をのぞいてみませんか？

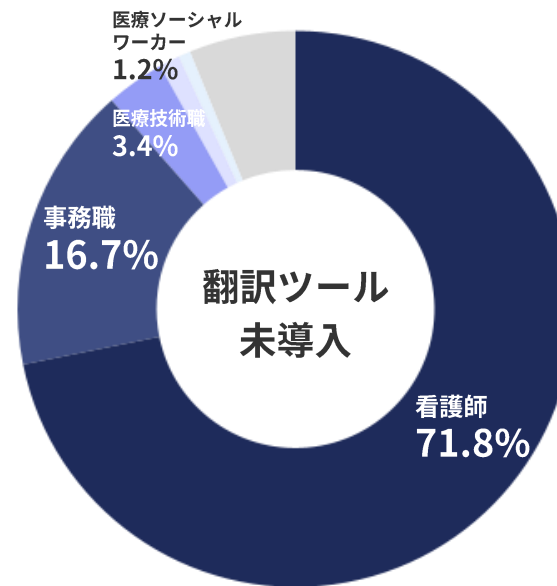
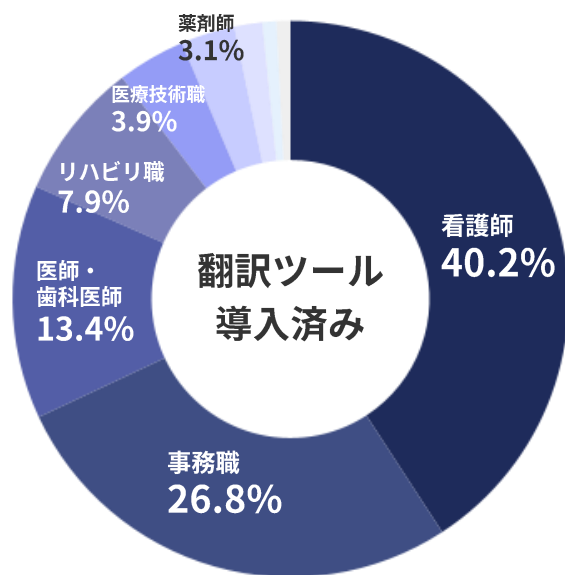
01 調査対象

回答した院内職員の属性

対象：他社翻訳ツール導入済み機関/未導入機関の職員

調査の目的：外国人患者様の対応における現状や課題（対応頻度、課題、使用ツール等）を正確に把握し、医療安全の確保、業務効率の向上、および情報セキュリティリスクの低減を目的とした体制整備に向けてご検討いただくため

回答した院内職員の属性



02 外国人患者、「来ていない」のではなく 「見えていない」だけ？

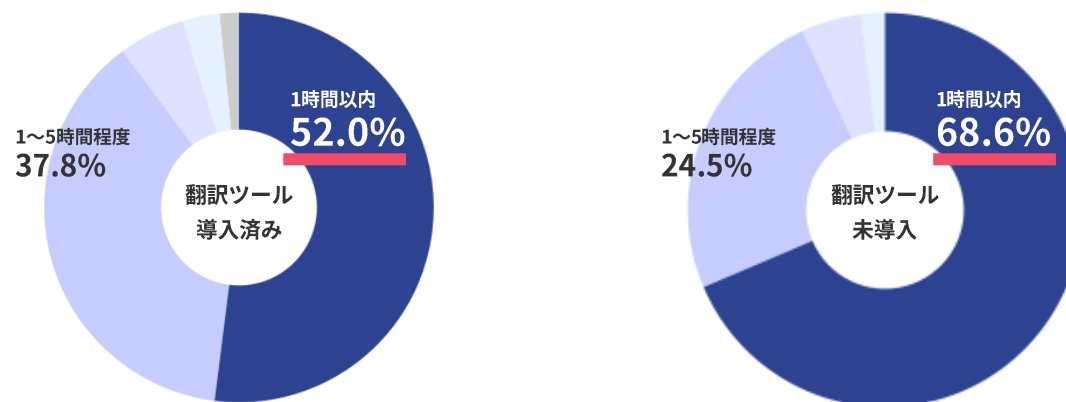
翻訳ツールを入れても「月1時間以内」が大半？

データ上は「対応時間が少ない」ように見えても、それが「外国人患者が来ていない」ことの証明にはなりません。

2つのアンケート結果の対比から、そのからくりを紐解きます。

月あたりの外国人患者対応に要する時間については、**翻訳ツール未導入の病院では68.6%、導入済みの病院でも52.0%の職員が「月1時間以内しか対応していない」と回答しています。**

月あたりの外国人患者対応に要する時間

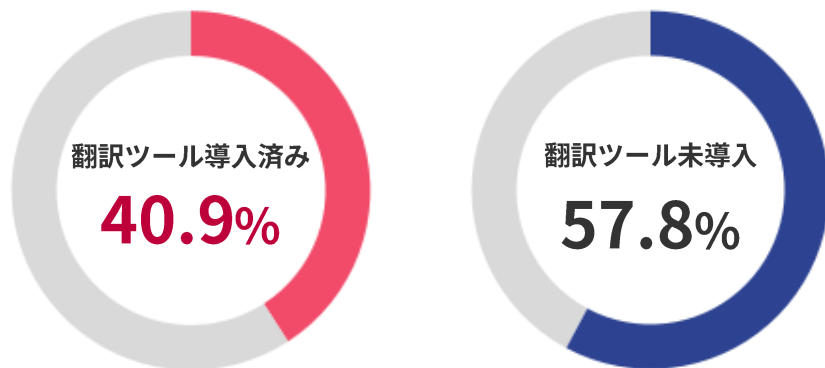


これだけ見ると「やはり対策は不要だ」と感じられるかもしれませんが、
ここに最大のブラックボックスが潜んでいます。

現場の個別対応による「把握漏れ」

なぜ病院全体で外国人患者の来院実態やトラブルが正確に把握できないのか。その理由は「来ていないから」ではなく、**現場の対応手段**にあります。

私物スマホ（Google翻訳等）の使用率



注目すべきは、すでにツールを導入している病院でも、4割以上の職員が私物スマホを最多手段として使っているという点です。

病院が用意した仕組みではなく、スタッフ個人がその場でコミュニケーションを完結させているため、「どれくらいの頻度で外国人患者が来院し、何に困っているのか」という情報が、病院のレポートラインに一切上がってこない構造——属人化——が生まれています。

「来ない」のではなく、現場が内密に処理してしまっているから「見えていない」だけ。
これが、「実は来ていること」が把握しづらい原因のひとつです。

03 「見えない」まま現場が、なんとか やっている実態

病院が実態を把握できていない水面下で、現場の足元には一歩間違えれば病院の信用を失墜させる
「**3つの重大なリスク**」が密かに顕在化しています

医療安全リスク



ツールがあっても無くても
消えない「ヒヤリハット」

経営・訴訟リスク



上がってこない現場の生々
しいトラブル

職員の孤立・離職リスク



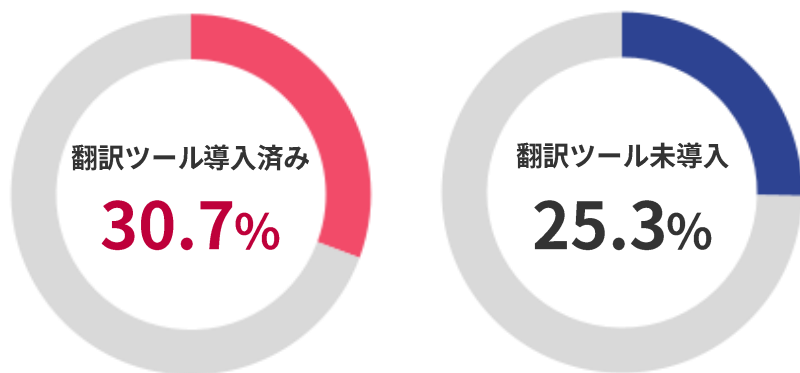
9割の職員が「相談先がわ
からない」

① 医療安全リスク：ツールがあっても無くても消えない「ヒヤリハット」

言葉の壁による不正確なコミュニケーションは、直接的な医療ミスに直結しかねない事例を複数発生させています。

同意取得時の理解度への不安

「患者が本当に理解しているか不安」を経験した職員の割合



精度の低いツールや、医療用語に非対応なツールに頼ることで、かえって不安が増大している実態が伺えます。

水面下で発生している直接的なリスク事例

ツールの有無にかかわらず、現場では以下のような具体的なリスク事例が実際に発生しています

リスク事例	未導入病院	導入済み病院
症状の聞き取りミス	11.4%	10.4%
内服指導（薬の飲み方）の誤解	5.7%	4.8%
指示不履行（検査や診察に来ない）	16.8%	9.6%

② 経営・訴訟リスク：上がってこない現場の生々しいトラブル

現場の声には、経営を脅かす生々しいトラブルが隠れていました。

未収金・支払いトラブル

翻訳ツール未導入 — 「旅行保険加入を理由に支払いを拒否され、自費精算の説明に多大な時間を要した」

翻訳ツール導入済み — 「支払いの誓約書を書かせたが、結局未収に繋がった」
「支払い段階になって現金がない、カードも使えないという状況が発覚した」

理不尽なクレーム・脅迫

翻訳ツール未導入 — 「画像のデータ（CDR）を今すぐ渡さないと、何かあった時に訴える、と脅された」

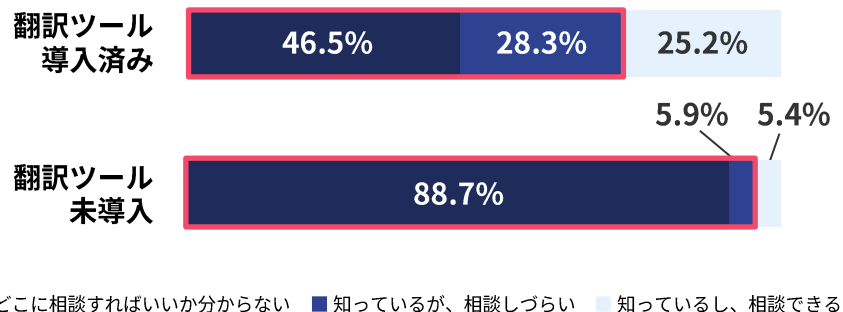
翻訳ツール導入済み — 「疾患を理由に他法人を訴えたいと診断書を要求された。
断ると数週間にわたり食い下がられ、対応したことで上司からも叱責された。」

これらは「たまにしか来ない1件」だからこそ、現場が対応に慣れておらず、
トラブルへと発展してしまっている典型例です。

③ 職員の孤立・離職リスク：9割の職員が「相談先がわからない」

現場の善意やボランティア精神に依存した運用は、職員の精神的な負担となっています。

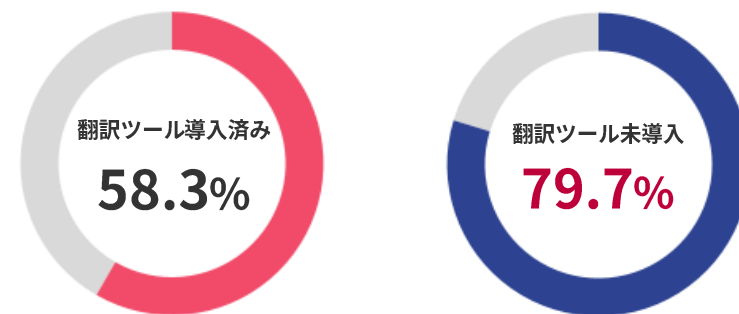
困った際の窓口や担当部署の認知度



ツールを入れていてもなお、46.5%が「分からない」、28.3%が「知っているが相談しづらい」と回答（計74.8%）。

外国人患者対応で精神的なストレスを感じる要因

意思疎通不足による誤診やミスへの不安を感じると回答した職員の割合



未導入の病院では、職員の約8割が精神的ストレスを抱えながら、完全な孤立無援の状態でトラブルに立ち向かっています。

この「現場の善意」に依存した体制は、突然の離職リスクを招く極めて危険な状態です。

04 「見えないリスク」を可視化し、 仕組みで備える

「見えないリスク」を可視化し、仕組みで備える

3つのリスクに共通していたのは、「翻訳ツールを導入済みの病院でも、未導入の病院と大差がない」という事実でした。なぜツールを入れても現場は変わらないのでしょうか。

理由① 翻訳ツールを導入しても私物スマホを使ってしまう

「外国人患者対応に活用する手段」について不便に感じることで、翻訳ツール導入済み病院の職員からは、現行ツールに関して右記のような不満が突出しています。こういったストレスも使い慣れた私物スマホを使ってしまう要因と考えられます。

時間がかかる	……	59.8%
うまく翻訳できない	……	44.1%
医療用語に対応していない	……	31.5%

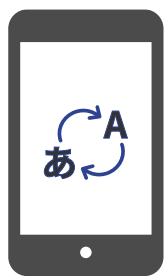
理由② 私物スマホ依存が孕む情報漏洩の危機

現場が良かれと思って使っている無料のAI翻訳アプリ等は、入力した診療内容や患者の個人情報外部に蓄積され、AIの学習データとして再利用されるリスクを孕んでいます。これは病院全体のセキュリティガバナンス違反となりかねません。

「とりあえず形だけの翻訳ツールを置く」だけでは、現場は結局使い慣れた私物スマホに頼ってしまい、ブラックボックス化も現場の負担も何一つ解決しないのです。

外国人患者対応で本当に必要なのは、**単なる端末の設置ではなく、
「組織の仕組み」を構築すること**です。

01



高精度な 医療通訳システムの選定

医療用語に対応し、
現場が「時間がかからない」と
信頼できるシステムを選定する。

02



開かれた相談窓口の 明確化と周知

現場が即座に支援を要請できる。

03



誰でも迷わず対応できる 標準マニュアルの整備

経験の浅い職員でも判断に
迷わず動ける状態をつくる。

05 自院の「隠れた実態」をのぞいてみませんか？

自院の「隠れた実態」をのぞいてみませんか？

自院の現状はどうなのか。「うちは大丈夫」を、「データ」で証明するために、まずは準備不要の『院内多言語対応・クイックアンケート』で、現場のリアルな声を可視化してみませんか？

まずはその手前で

現場の「隠れた負担とセキュリティリスク」を即座に把握

「実際、現場ではどのくらい外国人患者対応が発生しているのか」「現場が私物スマホで対応してしまっていないか」を、まずは客観的に知るための現状把握（クイック診断）として使えます。どの部門にどれくらい「見えない負担」が集中しているのか、ボトルネックがひと目でわかります。

上申用資料として

経営層・理事会を動かす「強力なエビデンス」に

ツール導入や体制変更の稟議を通す際、「現場が困っているようです」という主観的な報告だけでは経営層を動かすことは困難です。本アンケートで得られる「〇%の職員が医療事故に不安」「〇%が私物スマホを業務利用」といった自院のリアルな定量・定性データは、予算獲得に向けた最高の上申用資料（説得材料）になります。

効果検証として

「ASIS（今）」を測ることで、「TO BE（導入後）」の効果を最大化

対策（ツール導入など）を行う前の「現在の状態（ASIS）」をデータとして残しておくことが極めて重要です。導入後に再度同じアンケートを行うことで、「対応時間がどれだけ減ったか」「職員のストレスがどれだけ軽減したか」というビフォーアフター（TO BE）の効果検証が美しく成立し、投資対効果を明確に証明できます。

自院の「隠れた実態」をのぞいてみませんか？

メディフォンでは「アンケートなんて準備も集計も面倒くさそう……」というご担当者様の不安を払拭するアンケート実施プラン（完全無料）をご用意しています！



各病院専用の「質問フォーム」をメディフォンで準備します。新しく質問を考える必要はありません。回答形式は院内メールでフォームを共有したり、QRコード付きのポスターを院内に配布・掲示するだけです！



フォームから回答されたデータは弊社でグラフ・資料化し、そのままお渡しします。ご担当者様がデータを集計したり、報告書を作成したりする手間は一切かかりません。



現場のスタッフが業務の合間に、スマホやPCからサクッと匿名で回答できる選択式のライトな設計です。

※結果報告資料サンプライメージ



アンケートの項目サンプルは
こちらのQRコードから
ご覧いただけます

— 自院の「隠れた実態」をのぞいてみませんか？

まずは1つの部署、数名のスタッフから試すだけでも大歓迎です。

「うちの病院のリアルな数字」を見てから、今後の仕組みづくりを考えてみませんか？

スタッフが外国人对応にどの位
時間をかけているのか？

外国人对応でスタッフの負担に
なっていることは何か？

個人スマホの無料AI翻訳利用率を知りたい

導入ツールは使ってもらえているか？



完全無料



3分程度で回答完了



匿名回答

院内スタッフも回答しやすい！

アンケート実施希望
ご相談はこちら



メディフォンサービスのご紹介

医療現場に特化したAI翻訳



01 最大107言語・24時間対応可

幅広い場面でご利用いただけます！

02 医療用語を表示

例)「先生」 ×teacher(教師)
○doctor(医師)

03 逆翻訳機能

機械翻訳の誤訳に気づきやすくなる逆翻訳機能を無料で搭載。



機械翻訳と医療通訳を
1画面内で切替え可能



医療専門の通訳者による通訳

01 32言語対応

英語、中国語、韓国語、ネパール語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、モンゴル語、タガログ語、フランス語、ヒンディー語、ロシア語、ラオス語、アラビア語、ペルシャ語、ミャンマー語、ベンガル語、ダリー語、イタリア語、クメール語、インドネシア語、ドイツ語、シンハラ語、台湾語、ウルドゥー語、広東語、シンハラ語、パシュトー語、トルコ語、ウクライナ語、タミル語、マレー語

02 応答率は99.7%以上

業界最高水準。医療通訳が必要な場面で確実にご利用できます。

03 24時間対応で救急・深夜の対応も可

救急や入院患者さんの急な深夜対応の際にもご利用いただけます。

医療安全の確保

✓ 医療通訳の音声データを3年間保管

プライバシーに配慮しつつ、通訳内容の確認が可能。
必要時には記録提出にも対応。

✓ 賠償責任保険に加入済み

万が一の誤訳にも対応しており安心
(医療通訳のみが対象です)

✓ 通訳内容を全て通訳者がチェック

通訳者が通訳内容を全てチェックします。誤訳があった場合は医療機関様に迅速にお知らせします。

✓ 通訳内容の文字起こし

通訳内容は自動で文字起こしされ、いつでも確認できます。通訳内容を大まかに把握できるので安心です。



希少言語にも対応可能

業界最多の**32言語**対応で、いざというときも安心できます！

高い通訳品質

✓ ICなどの重要なシーンでも対応可能

高度な医療用語を必要で深刻な場面（ICなど）
であっても、対応できます。

✓ 自社で医療通訳者を採用・育成

実践的な通訳試験を実施し、高度な医療用語や緊迫した
場面でも対応できる通訳者のみ採用しています。また通
訳記録を確認して、通訳者にフィードバックしており、
通訳者の質の維持・向上にも務めています。

応答率 99%以上

医療通訳で**10万件以上**の対応実績。

常に安定した応答率を保っており、

急な来院でも安心してご利用いただけます。



メディフォンはサービス提供を通じて、
医療の**安全**と医療者・外国人患者さんの**安心**を支えます。

お問い合わせ



<https://mediphone.jp/>



050-1725-8533（平日 9:00～18:00）

- ・サービスに関するお問い合わせ
- ・料金プランのご相談
- ・その他お問い合わせお電話でも承ります。
小さなことでもお気軽にご相談ください。

