

外国人患者受入れ支援 mediPhoneのご紹介



2026年1月
メディフォン株式会社

基本情報

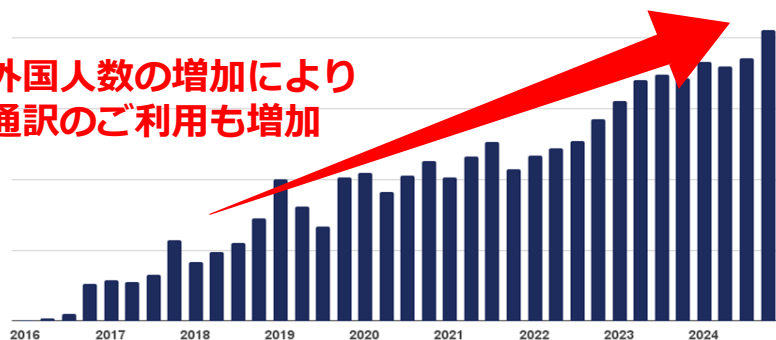
名称	： メディフォン株式会社	運営開始	： 2018年6月
住所	： 東京都港区赤坂6-14-2 赤坂倉橋ビル	資本金	： 362百万円
TEL	： 050-1725-8533(FAX：03-6426-5452)	事業内容	： 医療通訳事業
Mail	： info@mediphone.jp		医療者向け研修事業
認証	： [プライバシーマーク登録番号]第10840686(02)号・ISMS (ISO27001)		その他関連事業

沿革

- 2014年1月 一般社団法人Japan Institute for Global Health(JIGH)にて事業を創業。医療機関向け「**電話医療通訳サービス**」の提供を開始。
- 2017年4月 「**外国人患者受入れ医療コーディネーター研修**」プログラムを開講。
- 2017年8月 医療機関向け**スマートフォンアプリ**をリリース。
- 2018年4月 医療機関向け「**ビデオ医療通訳サービス**」の提供を開始。
- 2020年4月 日本医師会医師賠償責任保険付帯「医療通訳サービス」の提供を開始。
- 2024年1月 サービス提供開始10周年。
「多言語入電対応サービス」・「場面別定型文機能」の提供を開始。

通訳ご利用医療機関数の推移

外国人数の増加により
通訳のご利用も増加



※全国のJMIP取得医療機関のうち7割近くを支援しています

【中国・四国地方】

- ・広島大学病院
- ・福山市民病院
- ・国立病院機構 福山医療センター
- ・松永病院 他

【九州・沖縄地方】

- ・九州大学病院
- ・聖マリア病院
- ・佐賀県医療センター 好生館 他

【薬局】

- ・アイン薬局
- ・ウェルシアグループ 他

【近畿地方】

- ・大阪急性期・総合医療センター
- ・大阪国際がんセンター
- ・八尾徳洲会総合病院
- ・医療法人医誠会 医誠会国際総合病院
- ・泉大津急性期メディカルセンター
- ・社会医療法人同仁会 耳原総合病院
- ・兵庫県立尼崎医療センター
- ・大津赤十字病院
- ・東近江敬愛病院 他

【中国・四国地方続き】

- ・済生会江津総合病院
- ・岡山済生会総合病院
- ・岡山市立市民病院

【関東地方】

- ・横浜市立市民病院
- ・医療法人 徳洲会 湘南鎌倉総合病院
- ・湘南藤沢徳洲会病院
- ・医療法人社団三成会 新百合ヶ丘総合病院
- ・千葉大学医学部附属病院
- ・成田赤十字病院
- ・医療法人 徳洲会 鎌ヶ谷総合病院
- ・医療法人 徳洲会 千葉西総合病院
- ・成田富里徳洲会病院
- ・松戸市立総合医療センター 他

【中部地方】

- ・国立病院機構 金沢医療センター
- ・福井大学医学部附属病院
- ・飯山赤十字病院
- ・JA長野厚生連 佐久総合病院 佐久医療センター
- ・信州大学医学部附属病院
- ・JA長野厚生連 北信総合病院
- ・岐阜大学医学部附属病院
- ・高山赤十字病院
- ・社会医療法人厚生会 中部国際医療センター
- ・磐田市立総合病院
- ・三重県立総合医療センター 他

【北海道】

- ・北海道大学病院
- ・釧路赤十字病院
- ・北海道済生会小樽病院
- ・JA北海道厚生連 倶知安厚生病院
- ・市立札幌病院 他

【東北地方】

- ・青森県立中央病院
- ・JA秋田厚生連 かつの厚生病院 他

【関東地方続き】

- ・埼玉医科大学国際医療センター
- ・医療法人 徳洲会 羽生総合病院
- ・日本赤十字社医療センター
- ・杏林大学附属病院
- ・杏林大学医学部附属杉並病院
- ・国立国際医療センター
- ・国立成育医療研究センター
- ・東京医科大学病院
- ・東邦大学医療センター 大森病院
- ・公益財団法人がん研究会 有明病院
- ・NTT東日本関東病院
- ・東京都立小児医療センター
- ・武蔵野赤十字病院
- ・東新宿クリニック
- ・ピンクリボンブレストケアクリニク表参道

業界の主要な団体や全国の自治体様との協業・業務受託実績があります

官公庁・団体



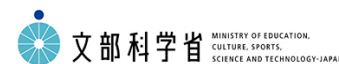
「希少言語に対応した遠隔通訳サービス業務」
「夜間・休日ワンストップ窓口の運用業務」
「医療費の不払い等の経歴がある訪日外国人の情報の管理等に関する仕組みの運用支援業務一式」
「外国人患者受入れコーディネーター研修」



病院・クリニックの開設者/管理者であるA(1)会員（約 83,000 人）に対して、電話医療通訳および機械翻訳アプリを提供。



公益社団法人 石川県医師会 / 済生会グループ / 公益社団法人 東京都医師会 / IMSグループ / 公益社団法人 全日本病院協会



「外国人学校の保健衛生環境整備事業 全国プラットフォーム事業」

自治体



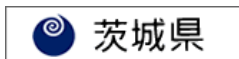
「あいち医療通訳システム運営事務局受託事業」



「電話医療通訳サービス」



「外国人医療受診サポート業務」



「外国人患者受入環境整備推進事業業務委託」



「医療に関する外国人向け電話通訳コールセンター運営業務委託」



「多言語遠隔医療通訳サービス」



「医療従事者等向け外国人患者対応力向上研修会事業」



「インバウンド医療受入体制整備事業委託業務」



全国消防指令センター

本部シェア 43.4%（令和7年度契約）

- 札幌市消防局
- 仙台市消防局
- 茨城消防救急無線・指令センター
- 埼玉県中央広域消防本部
- 岐阜県全域（岐阜県危機管理消防課）
- 大阪南消防組合
- 広島市消防局
- 沖縄市消防本部 他

現場対応

- ・対応に時間がかかる…
- ・医療安全が守られない



病棟・看護



受付



診察



入電



体制整備・教育

マニュアル整備



院内研修



- ・対応がバラバラになり、知見を蓄積できない…
- ・外国人対応の負担が一部の言語堪能な職員に偏ってしまう…



サポート

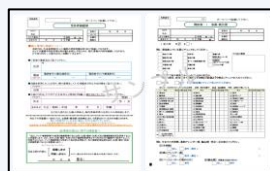
AI翻訳機



医療通訳
コールセンター



医療
文書翻訳



サポート

院内向け
e-learning



体制整備コンサルティング



【医療現場に特化】医療通訳+AI翻訳サービスです

電話回線・スマートフォン・タブレットから使える！

外国人患者との円滑なコミュニケーションを実現！

スグに
使える！

医療現場に特化したAI翻訳



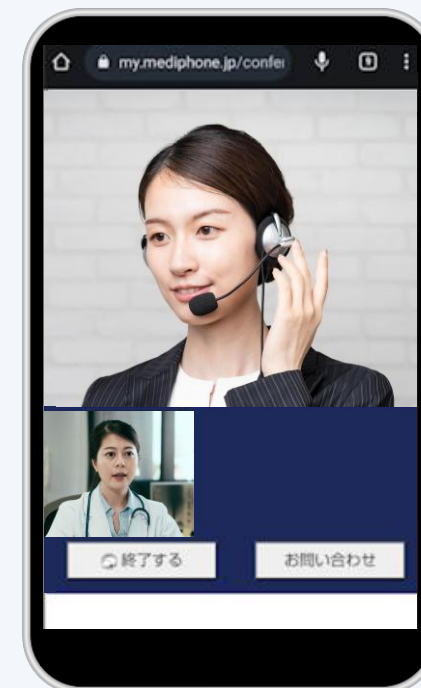
細かい
ニュアンス
も伝わる



1台で

多言語対応が完結

専門の通訳者による遠隔通訳



スグに
使える!

医療現場に特化したAI翻訳



01 最大**107言語**・**24時間**対応可

いつ・どんな国籍の患者さんの来院があっても
ご対応が可能に。

02 **逆翻訳**機能

AI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。

03 **医療関連用語**を優先的に表示

例) 「先生」 × teacher(教師)
○ doctor(医師)

04 **管理画面で 常時履歴確認可能**

専用のWebサイトから、いつでもAI翻
訳の利用履歴が確認できます。

種類	リスク
AI翻訳（翻訳機）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同音異義語を誤訳 ・ 文章の切れ目を判断できず、誤訳をしてしまう <div> <div>伝えたい意味</div> 心不全は亡くなることがある病気です。 </div> <div> <div>AI翻訳結果</div> 心不全は無くなることがある病気です。 </div> <p>▶ 「消失する」の意味になり、 治ると勘違いしてしまいます。</p>
家族・友人・同僚による通訳	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療用語を知らないため、不正確な通訳 ・ 勝手に内容を足し引きする ・ 通訳倫理を学んでいないため、個人情報流出 ・ 精神的な負担が大きい
バイリンガル職員による通訳	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本来の業務に支障が出る ・ 通訳技術を学んでおらず、適切な通訳ができない



**厚生労働省のマニュアルにおいても、
専門性を備えた第三者の医療通訳の利用が推奨されています**

※海外では、通訳を介さなかったこと、もしくは、家族や友人による通訳が原因の医療過誤事件や医療過誤訴訟も発生しています。

細かい
ニュアンス
も伝わる

医療専門の通訳者による遠隔通訳



01 32言語対応

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

02 ICも対応可能

専門的な医療用語に精通している医療通訳者が対応するので、ICなどの専門的な場面でも対応できます。

03 応答率は99%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。

04 24時間対応が可能

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。

現在お使いの電話回線・PHS・スマホ・タブレットから、
「電話をかける」「アプリを立ち上げ数回タップする」だけでご利用可能

電話回線の場合

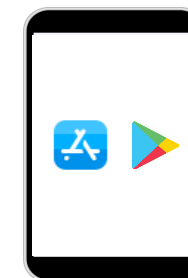


固定電話・PHS
台数制限なし

- ☒ 院内の固定電話・携帯電話・PHS・スマホから専用番号に掛けるだけ
- ☒ 電話通訳の利用番号登録は無制限

スマホ・タブレットの場合

既存端末に
アプリDLで利用可能



- ☒ お持ちの端末にアプリをダウンロードして各種機能をご利用可能
- ☒ アプリから数回タップするだけで各種機能呼び出し

高い通訳品質の確保

✓ 自社で医療通訳者を採用・育成

- ・ 厳格な書類選考
- ・ 多様な実技試験
- ・ 録音データを活用した個別指導

参考) 通訳者プロフィール

■ 医療通訳者A 【英語】

高校卒業後、アメリカの大学へ留学。卒業後、アメリカにて正看護師となり、アメリカの大学病院勤務、2つの大学病院のICUでヘッドナースを務める。海外派遣医療団を経験後、青年海外協力隊隊員となり、途上国での医療に携わる。ロンドンの大学院にて国際公衆衛生学 修士号取得。日本の看護師資格も有する。

■ 医療通訳者B 【中国語】

中国出身。中国で医師資格を取得。6年間医師として医療機関に勤務。来日後、日本で研修医を経験し、大学院で修士号を取得。自治体での国際交流員などを経て一旦帰国。中国で日本語教師・通訳などを経て、再来日。医療通訳者として活動を開始。日本語能力試験1級。

安心のサポート

- ✓ 賠償責任保険に加入済み
- ✓ 医療通訳の音声データを3年間保管
- ✓ 通訳内容を通訳者がチェック
- ✓ 通訳内容の文字起こし（オプション）



個人情報保護

- ✓ PMSマーク、ISMS認証を取得
- ✓ 情報処理安全確保支援士による管理体制
- ✓ 二要素認証・IPアドレス制限

特徴② コーディネーターがご状況に合わせて柔軟に対応します

一般的なコールセンター型通訳サービスの場合

待機中の通訳者に**ランダムにつながります**



メディフォンの場合

医療機関様の状況に合わせて**適切な通訳者をおつなぎします**



前回と同じ通訳者を希望する



通訳者の性別を指定する



事前の情報共有（ICなど）



通訳を予約する

離れた場所にいる方とのコミュニケーションも円滑に行うことができます

利用例1

自宅にいる患者さんに連絡したい



利用例2

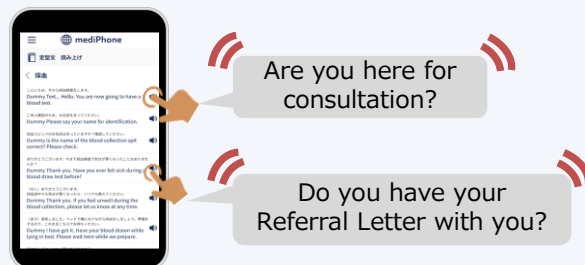
遠方にいる患者さんのご家族にも連絡したい



主なオプション

場面別定型フレーズ集

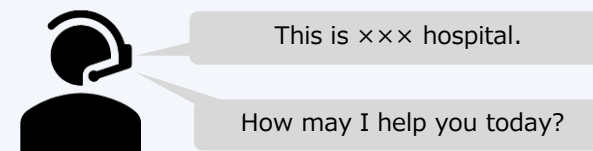
- ☑ 利用想定場面：受付・会計・検査など
- ☑ 特徴
 - ・1タップで音声読み上げ
 - ・外国人患者さんの定型対応を円滑に



多言語入電対応サービス

- ☑ 利用想定場面：電話対応
- ☑ 特徴

外国語堪能なスタッフの不在時に、外国人からの電話が来ても安心



多言語チャット機能

- ☑ 利用想定場面：受付など
- ☑ 特徴
 - ・患者さんの端末と病院の端末で連絡が可能に
 - ・感染症対策・騒がしい場所での利用がおすすめ



その他のオプション

Room機能

3者以上でビデオ通話が可能になる機能です。

アプリインストール台数の追加

お持ちの端末にアプリをインストールできる台数を追加することができます。

タブレット端末貸出

タブレット端末や、インターネットの接続速度でお困りの場合はご相談ください。

オプション① 場面別定型フレーズ集

各種検査などよく使うフレーズが決まっているシーン*¹について、シーンごと定型文を呼び出し、連続して音声読み上げを行うことができる機能です。

画面イメージ



ご活用のメリット

- ☑ **機械翻訳に吹き込む手間を削減**
- ☑ **日本人患者と変わらない**対応速度**を実現**
- ☑ **毎回同じフレーズなので使いやすい**
- ☑ **医療翻訳者が翻訳した文章なので安心**

* 1 搭載シーンの例

受付、持ち物確認・書類記入、会計・支払い、採血、胸部レントゲン、腹部レントゲン、マンモグラフィー、腹部エコー、頸動脈エコー等

外国語を話す方からの入電の一次対応を代行するサービスです

【課題】

- ☑ 外国語での入電が来るとパニックになってしまう
- ☑ 普段は外国語ができる人をお願いしているが、いない時に対応できなくて困っている

【導入後】

- ☑ 入電の**一次対応をまるっとお任せ**
- ☑ **日本語でいつものように対応するだけ**になり、心理的な負担も軽減

導入にあたっての準備は簡単2Step

① 入電対応方法の決定

事前に定型回答方法を決めていただきます。
(定型回答は弊社が用意する3パターン*1を基本としています)

② ウェブサイト等に専用リンクを設置

弊社で貴院用の外国語問合せ用のフォームのリンク/二次元バーコードを発行しますので、ウェブサイト等に掲載いただきます。

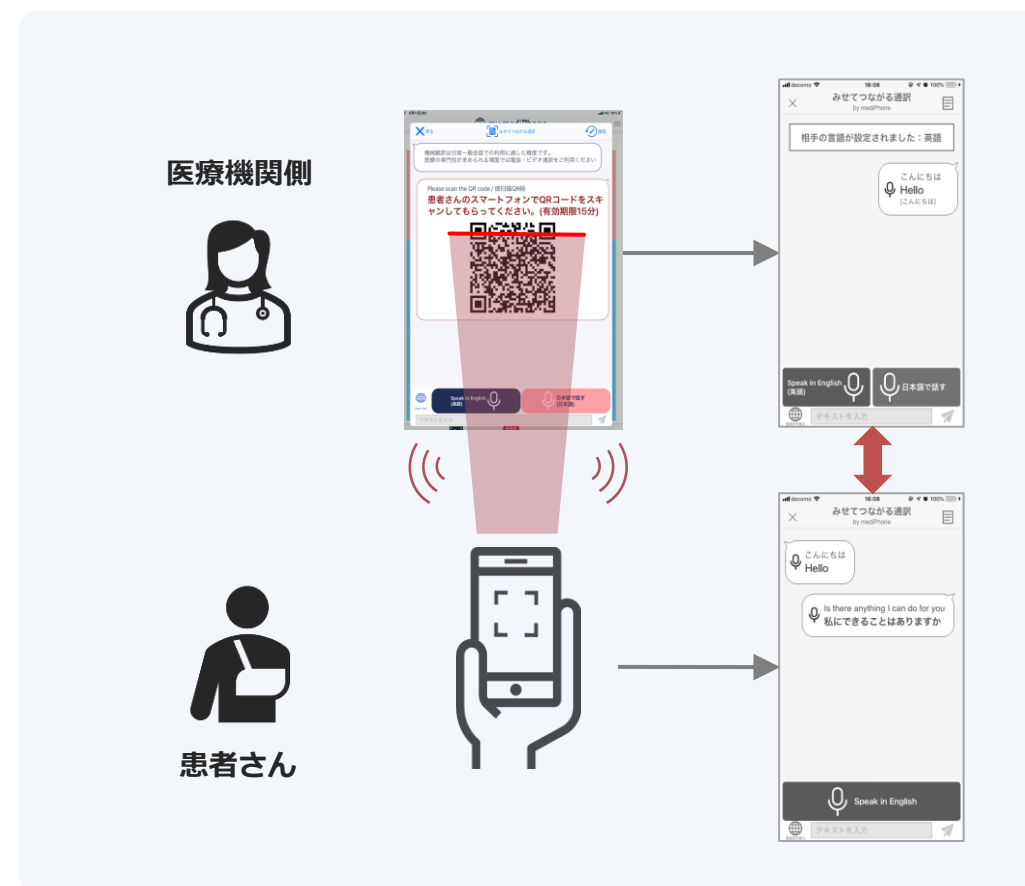
*1 原則、弊社が用意する4パターン（「予約希望」「予約変更」「対応可能な言語や診療時間、料金についての問い合わせ」「診断書または紹介状が欲しい」）から3つをご選択いただきます。定型パターン以外の場合は、貴院につないで三者間通話をすることも可能です（オプションです）

*2 対応を完了した後、貴院にメールでご報告します。

二次元バーコードを患者さんの端末で読み取っていただくことで、患者さんの端末と病院の端末で機械翻訳を通してチャットが可能になる機能です。

ご活用のメリット

- ☑ **母語で文字入力**することが可能に
(患者さんが端末で設定している言語を自動で認識)
- ☑ 翻訳機の**受け渡しが必要**に
- ☑ **聴覚に障がいのある患者さん**との意思疎通にも活用可能
- ☑ 発熱症状がある患者さんの対応の際の**感染症対策**に
- ☑ 離れた位置でのやり取りも可能



診断書、問診票、ホームページや院内サインの翻訳も承ります。

多言語医療専門の会社だからこそ、高い品質と充実のサポート体制を実現しています。

☑ 豊富な翻訳実績

院内のあらゆる文書（ホームページや同意書、入院案内、院内サイン等）の翻訳実績があります。

☑ 医療の現場での利用を想定した翻訳

元医療従事者や、医療通訳者として長い経験を持つ者が対応するため、文書によって適した言葉遣いで翻訳できます。

☑ 全ての案件でダブルチェックを実施

一次翻訳だけではなく、体裁が崩れていないかも含めて、ダブルチェックをしています。

☑ 充実のサポート体制

「文書の翻訳順序」や、「翻訳言語の表記方法（併記・単独記載等）」についてもサポートが可能です。（JMIPの取得に向けた翻訳の支援実績もあります）

ご状況に合わせて適切なプランをご提示します

少

外国人患者来院数（月間）

多



医療通訳&AI翻訳

季節でばらつきがある



年間プラン

例) 年間 150 分～

医療通訳需要に波があっても
無駄なく利用可能

¥240,000/年～

¥20,000/月～

医療通訳を毎月定期的に使う



スタンダードプラン

例) 月々105分～

通訳単価が安く、
余った分は振替・繰越可能
(翻訳振替 or 通訳分数繰り越しOK)

¥35,000/月～

医療通訳を毎月よく使う



定額プラン

1月あたりの時間制限を気に
することなく利用可能

要見積もり

※通訳利用分数は「外国人患者さんの来院数」「前月のご利用結果」「院内の体制状況」を踏まえ最適な分数にカスタマイズが可能です。
※ご状況に合わせて適切なオプションプランもご案内します。



医療機関様



ご面談

(※トライアル利用)

プランやオプション・導入台数等の決定

医療機関様のご要望を基に本見積を作成・提出

契約締結

サポート
いたします

ご利用前準備

例えば…

- ・ ツールの使い分け方
- ・ 外国人患者さんの受入れの際の対応フロー
- ・ 外国人患者対応に活用できる指差しツールやひと言会話集のご提供
- ・ 運用ルールの策定の支援 など

- 使い方説明会の実施
- 他医療機関様の事例を踏まえた、
ご活用方法におけるアドバイス
- 専用WeBサイトのご案内
- その他準備（ご活用ルールの策定・管理方法の制定・院内周知 など）

利用開始

医療通訳の導入検討にあたっては、実際の使用感や利便性をお試しいただける、
トライアルもご利用いただけます。

プランの検討にあたり、現場で**需要**
がどれくらいあるのか確認したい

本格運用前に使い方の周知を行い、現場スタッフに**慣れてもらいたい**



多言語対応は必要だと思うが、**どのツールが適切か見極めたい**



【トライアルプラン】

- 提供内容：正式ご契約時と同様の全サービス/機能
- 利用期間：2週間～1カ月
(院内状況・ご検討スケジュールに応じて調整可能)
- 費用：無料
- サポート：☒ 通信SIM付きタブレット1台の無償お貸出し
☒ 院内説明会(現地orオンライン)の開催
☒ マニュアル配布



以上の悩みをお持ちの医療機関様は、
ぜひトライアル利用をご検討ください。

**利用状況が一目でわかるため、
費用対効果の説明などにも役立ちます**

AI翻訳の履歴

入出力と逆翻訳

日本語	12時半に出発します 12:30に出発します ←	→ スペイン語	saldré a las 12:30
スペイン語	saldré a las doce treinta del día Saldré a las doce y media de ese día. ←	→ 日本語	私はその日の十二時半に出発します
日本語	イヤリングを外しておいてください イヤリングを外してください ←	→ スペイン語	por favor quítate los pendientes
日本語	少し早いですが出発しましょうか ちょっと早いけど行きましょうか？ ←	→ スペイン語	Es un poco temprano, pero ¿nos vamos?
日本語	入れ歯はそのままお願いします 入れ歯はそのまま保管してください。 ←	→ スペイン語	Por favor, mantenga las dentaduras postizas como están.
日本語	入れ歯ははめたままお願いします 入れ歯はそのままの状態でご保管してください。 ←	→ スペイン語	Por favor, mantenga su dentadura postiza en su lugar.

医療通訳の履歴

129385	2023-10-05 11:33:20	00:53:04	ネパール語	インターネット電話	個別契約	○	入院受付・診察
129384	2023-10-05 11:26:32	00:07:27	英語	インターネット電話	個別契約	○	初診受付・総合案内・受付
129380	2023-10-05 11:09:13	01:03:44	韓国語	インターネット電話	個別契約	○	循環器内科・診察
129379	2023-10-05 11:08:40	00:10:19	ネパール語	インターネット電話	個別契約	○	歯科・口腔外科・診察
129375	2023-10-05 10:49:05	00:16:55	英語	インターネット電話	個別契約	○	初診受付・総合案内・受付
129309	2023-10-04 15:27:42	01:14:34	スペイン語	インターネット電話	個別契約	○	泌尿器科・術前説明
129305	2023-10-04 15:02:57	00:15:12	ベトナム語	インターネット電話	個別契約	○	眼科・眼科検査実施
129300	2023-10-04 14:31:11	00:09:16	英語	インターネット電話	個別契約	○	内科・総合案内・受付



- ①院内会議や委員会で費用対効果や実績を説明するのにご活用いただけます
- ②誤訳の疑いがあった場合もすぐに確認でき、医療安全の観点からも安心です

外国人患者対応にお役立ていただける
資料をダウンロードできます

[illegible]

Other things to keep in mind



Please keep quiet in the waiting room.



Mobiles/Cell phones can be used only in designated areas.



Do not take photos or videos within the hospital site.



Let the staff know if you have fever,
coughing, diarrhea, etc.
Please use a mask to avoid infection to others

例) 問診票、院内の工チケットの周知、
言語確認ができる指差しシートなど



NTT東日本関東病院様

外国人患者さんの受入れにおいて、対応時間が長くなってしまいがちなのが課題になっていました。医療通訳は単なる言語の通訳ではなく、文化の違いを理解し、経験を積み重ねた人に対応いただけるので、スムーズな受入れにつながっています。



湘南藤沢徳洲会病院様

希少言語も含めて対応できることと、会話の録音が可能で通訳記録をチェックしてもらえるため、医療安全上のリスクを低減できるので助かっています。

働き方改革や
タスクシフティング
にも貢献します

医療機関様の**時間短縮**・**負担軽減**、**医療安全**を実現します



連携先) Ambii株式会社

患者様がご自身のスマートフォンを使い、母国語で症状について詳細に伝え、医療機関側はその内容を日本語で確認することができるシステムです。インターネットに繋がっていないカルテでも連携可能です。



特徴) カスタマイズ性が高く操作も簡単

- ・ 質問内容はいつでも変更可能
- ・ 回答毎・症状ごとに追加の質問が作成可能です
- ・ 多言語にも対応

例) アレルギーはありますか？の質問に“はい”と答えた人のみ内容を入力してもらうなど

※具体的な対応言語数については営業担当者に問合せください

※問診票のリンクやQRコードを、受付やホームページ等に掲載いただくことでご利用いただけます。



mediPhone