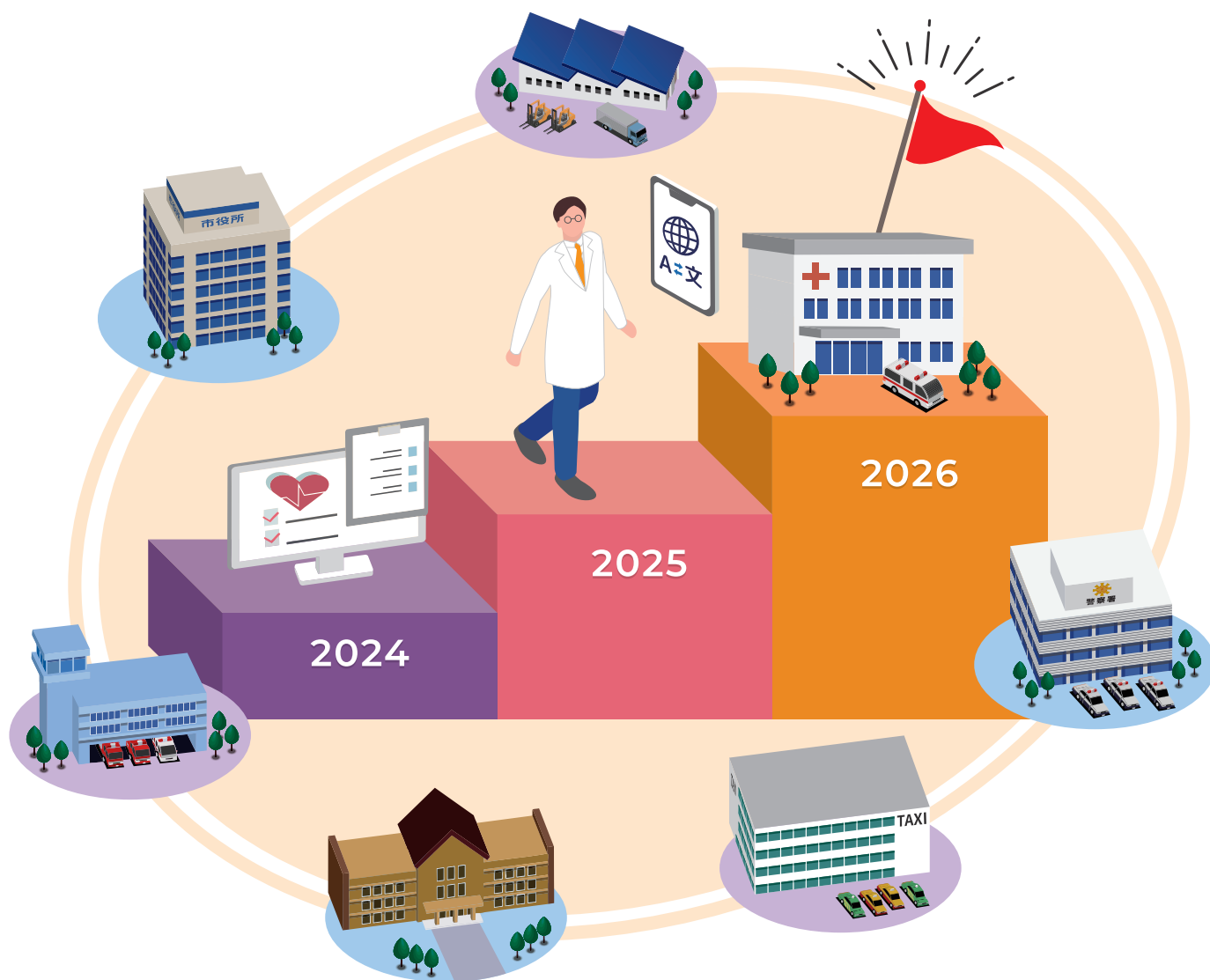


医療現場の「知りたい」が見つかる場所



特集

医療機関の経営戦略

—2026年度に向けた体制整備と国際医療—

医療機関向け情報発信メディア

メディコ
medico+ とは？

『medico+』は「mediPhone+connect（connection）community」をコンセプトに、医療機関の発展を共に目指すコミュニティを構築しつづけるメディアです。

この度は medico+ を手にとっていただきありがとうございます。この冊子は他の医療機関の取り組みや課題解決方法を共有する場として機能し、「他の病院はどうしているのだろう」「さらなる発展のために取り組めることはないか」に対する解決の糸口となる情報を発信しようと制作したものです。

私たちが創業より支援してきた医療機関とのつながりや知見・強みを活かし、現場で必要なときにすぐ手に取れる情報源として、全国の医療従事者の知見や工夫を紹介し、皆様の課題解決のヒントを提供してまいります。また、メディフォンが提供する外国人医療に関する情報も積極的に発信し、「困ったときは medico+ を見てみよう」と思っていただけのような、身近で頼れる存在を目指します。

『medico+』が、医療現場で働く皆様にとって価値ある一冊となりますよう、心を込めてお届けいたします。

medico+のアーカイブをダウンロードいただけるようになりました



「medico+をPDFで欲しい」というご要望のお応えして、medico+のアーカイブをご用意しました。medico+をまだ読んだことがない方、手元にあるけれどPDFでも置いておきたい方、是非ダウンロードしてご活用ください。
https://mediphone.jp/paper/form_medico_archive/

メディコ
medico+

Nov・Dic 2025
Vol.04

CONTENTS

P04

interview ▶医療法人偕行会 名古屋共立病院

地域医療の未来を拓く
グローバル戦略と挑戦
—名古屋共立病院に学ぶ
「選ばれる病院」の作り方

経営戦略として外国人患者受入れを推進し、言語や未収金等の課題を克服。その具体的な体制構築ノウハウと今後の展望をインタビュー

P10

original

メディフォン初の試み！
外国人患者受入れ担当者
ワークショップ&交流会レポート

P12

interview ▶公益財団法人 日産厚生会 玉川病院

24時間対応の医療通訳が産科の
緊急時対応と職員の安心感を両立
「医療特化」の品質が
外国人患者の安全な
受入れ体制の基盤に

外国人患者対応に備えるために医療通訳メディフォンを導入。導入に至るきっかけやその他の行っている外国人患者受入れの体制整備・取り組みを紹介

地域医療の未来を拓くグローバル戦略と挑戦

名古屋共立病院に学ぶ「選ばれる病院」の作り方

今回は、先進的な外国人患者の受入れやメディカルツーリズムで注目を集める、医療法人偕行会 名古屋共立病院の皆様にお話を伺いました。国際医療事業を積極的に推進する背景にある経営戦略から、言語や文化、未収金といった現場の課題を乗り越えるための具体的な体制構築のノウハウ、そして今後の展望まで、深く掘り下げていきます。

インタビューご協力者

山田 雅己 様 [名古屋共立病院 事務次長 兼 国際医療室 室長]
長野 由夏 様 [医事部 部長 兼 国際医療室]
高橋 忍 様 [経営企画室 室長]
後藤 勝哉 様 [医療法人偕行会 国際医療事業部 国際部 課長]

病院の概要(理念・規模・診療科)について

Q はじめに、貴院の理念や規模、特徴的な診療科についてお聞かせください。

A 当院の理念は、主に以下の3つの柱で構成されています。

- 総合的な医療を目指す
- 患者のための医療を目指す
- 医療従事者の働きがいのある法人運営を目指す

病院の規模としては、156床の病床を有しています。

当グループでは透析治療を中心に展開しているため、当院では腎臓内科に重点をおいています。また、透析治療に伴って発生する合併症に対応するため、循環器内科、消化器内科、整形外科といった分野にも力を入れています。

外国人患者の受入れ状況について

Q 現在の外国人患者様の受入れ人数や、国籍の割合について教えてください。

未知の取り組みに対する「不安」が大きかったのだと思います。当初は、海外からの患者様を受入れるという方針自体が、スタッフには受け入れられない状況でした。

最も大きな懸念として医師たちから挙げたのが、「もし訴訟問題に発展したらどうするんだ」という点でした。

例えば、「もし中国で裁判を起こされ、出廷を求められたらどう対応するのか」といった具体的な心配の声もありました。これに対して私たちは、日本で行われた医療行為の責任は日本の法律で対応されること、そして施設賠償責任保険や医師賠償責任保険でカバーされることを丁寧に説明しました。

その上で、これは個人の問題ではなく、「万が一のことがあれば法人が責任を持つ」という点を明確に伝え、最終的には納得してもらい、協力を得られるようになりました。

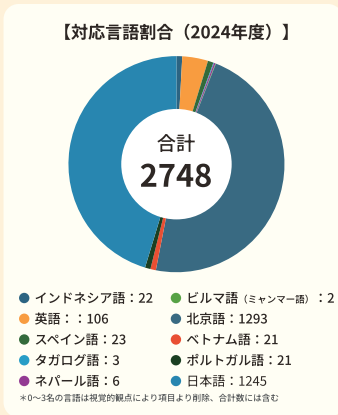
もちろん、最初は抵抗感がありましたが、実際に経験を積む中でスタッフも次第に「意外と対応できる」と感じるようになり、当初の不安からくる抵抗は徐々になくなってきました。とはいえ、最初の理解を得て、院内に方針を浸透させるまでには多くの労力を要しました。



A 当院のインバウンド（メディカルツーリズム）と国内在住の外国人の方を合わせますと、月間の受入れ数は平均して約250〜350名ほどです。メディカルツーリズムは月平均で10名前後となっています。

外国人外来患者様の総数は、2023年度の2599人から2024年度には2748人へと増加しました。2025年度は8月までの時点で1321人となっています。

最も多い国籍は中国で、全体の58%を占めています。（2024年時点）これは、かつて中部国際空港に多くの中国便が就航しており、当初から中国をメインターゲットとして市場開拓を進めてきた背景があります。



Q 院内の不安を解消し、受け入れ体制を浸透させるために、具体的にどのようなことに取り組みましたか？

A 主に3つの施策を並行して進めることで、円滑な受け入れ体制を構築していきまし

1. 言語の壁を取り除くための通訳者の早期配置

まず、スタッフが抱える最大の不安であった「言語の壁」を払拭するため、事業の早い段階から中国語やインドネシア語に対応できる通訳者を配置しました。これにより、コミュニケーションに対する心理的なハードルを下げることでできました。

2. 現場の混乱を防ぐためのマニュアル作成と事前計画の徹底

次に、現場で実際に患者様を受け入れる際のマニュアルを作成しました。特にインバウンドの患者様を受け入れる前には、私たち窓口部門が中心となり、事前に詳細なスケジュールと計画を立てます。それを看護部をはじめとする各現場と共有し、「この流れで対応可能か」を医師も交えて何度も話し合い、万全の準備を整えることを徹底しました。最初は大変でしたが、経験を重ねるうちにスタッフも「日本人の患者様とは手順が違う」という点に慣れ、今では検査ことに会計の説明を行うなど、スムーズな対応ができるようになってい

経営戦略としての国際医療

Q 貴院の医療指針の中で、国際医療はどのように位置づけられていますか。また、メディカルツーリズムを含む外国人患者様の受入れに力を入れている理由についてもお聞かせください。

A 日本の医療経済は、人口減少や高齢化、財源の減少といった要因から、今後衰退していくことが予測されます。特に診療報酬は年々引き下げられる傾向にあり、従来の保険診療だけに依存した経営では将来的に立ち行かなくなるという危機感があります。

そこで、保険診療に頼らない新たな収入源として、自由診療である「医療ツーリズム」に着目しました。これは、豊かな財政基盤を確立し、法人として持続的に成長していくために必要不可欠な取り組みだと考えています。国内だけで完結するのではなく、早期から海外に目を向けることで、新たな活路を見出すことが目的です。

3. JMIP認証取得を通じた体制の標準化と一体感の醸成

そして、これらの取り組みをさらに高いレベルで標準化する上で、「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」の取得が大きな役割を果たしました。JMIPの認証取得には、各部門における詳細なマニュアル整備が必須項目となっています。

この認証取得に向けた準備の過程で、院内全体が同じ目標に向かって協力する必要がある、結果として組織の一体感が醸成されました。この経験が、現在の円滑な受け入れ体制の基盤になっていると感じています。



▲多言語対応のデジタルサイネージや案内板



▲写真左側から 武内 幸子様【医療情報部 部長 兼 国際医療室】
山田 雅己様【事務次長 兼 国際医療室 室長】
長野 由夏様【医事部 部長 兼 国際医療室】



▲Healthcare Asia Awards 2025 受賞時

外国人患者受入れのメリットと
経営面での国際医療の役割

Q 実際に取り組む中で感じている、メディカルツーリズムや外国人患者受入れのメリットについてお聞かせください。

A 外国人患者様を受入れることには、経済的な側面に加え、組織の内外にわたって多くのメリットがあると感じています。

**1・自由診療による安定した
財政基盤の確保**

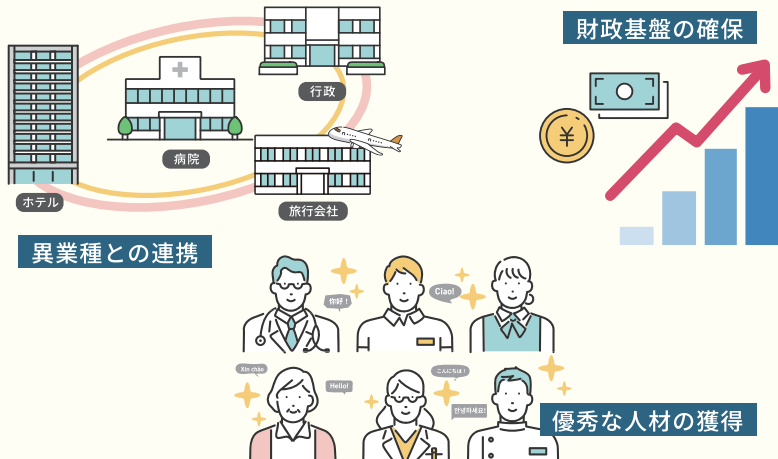
まず最も大きな魅力は、自由診療であるため診療費を独自に設定できる点です。例えば、当院では診療報酬点数の3倍を目安に設定しています。もちろん、個別の対応には手間がかかりますが、それに見合う収益を確保できるため、法人の豊かな財政基盤を確立する上で非常に重要です。

**2・優秀な人材の獲得と職員
のモチベーション向上**

次に、組織内部への好影響が挙げられます。「外国人患者様を積極的に受入れている病院」としての認知度が広まるにつれ、国際医療に関心を持ち、当院で働きたいと希望するスタッフが現れるようになりました。特に、語学が堪能な看護師や事務職員など、多様な分野で優秀な人材が集まりやすくなったという印象があります。これは、既存のスタッフにとっても良い刺激となり、組織全体のモチベーション向上に繋がっているかもしれません。

**3・異業種との連携による新たな
事業機会の創出**

最後に、院外との新たな繋がりが生まれることも大きなメリットです。メディカルツーリズムを推進する過程で、通常の病院運営では接点の少ない旅行会社や、観光に力を入れる行政（愛知県など）との連携が深まりました。今まで関わりのなかった異業種との交流は、法人としてさらに発展していくための新しいきっかけになると考えています。



現場の体制構築と運用…専門部署
「国際医療室」と「国際診療科」の役割

Q 外国人患者様を受入れるにあたり、院内の組織体制はどのように構築されましたか？

A 名古屋共立病院では、外国人患者様に対応するための専門部署として早くから「国際医療室」を立ち上げ、さらに2024年からは「国際診療科」を設け、メディカルツーリズム患者様をよりスムーズに受入れられる体制を構築しました。グループ全体としても患者様と病院との間で受入れ調整を行う「国際医療事業部」という部門を設けていますが、病院の窓口となるのがこの国際医療室、ならびに国際診療科です。

立ち上げの主な目的は以下の2点です。
スピーディーな初期対応…海外からの問い合わせに迅速に対応するため。

的確な情報収集…医師が受入れ可否を判断するために必要な情報を、事前に過不足なく収集するため。

国際医療室、国際診療科には、医師や医事課のスタッフに加え、必要に応じて各部署の責任者も参加し、チームとして連携して対応できる体制を整えています。

Q 今後の経営計画の中で、国際医療はどのような役割を担っていくとお考えですか？

A 人口減少や高齢化により日本の医療経済が衰退していく中で、海外に目を向けた国際事業の展開は、今後ますます重要になると考えています。

特に、2026年に名古屋で開催される「第20回アジア競技大会」を極めて重要な機会と捉えています。

これまで、医療ツーリズムを推進する上で、東京や大阪に比べて名古屋という立地は不利な状況にありました。しかし、アジア競技大会は、世界中の人々の目が名古屋エリアに注がれる絶好のチャンスです。この機会を最大限に活かし、当院および偕行会グループ全体の認知度を世界的に高めるための「飛躍のポイント」にしたいと考えています。



現場が直面した課題と
言語・文化への対応

Q 体制を整備する上で、現場ではどのような課題に直面しましたか？

A 最も大きな課題は「言語」と「文化・習慣の違い」でした。

まず、多言語にどう対応していくかという言語の問題がありました。そして、文化や習慣の違いをスタッフがいかに関理解し、対応していくかという点も、当初は重要な課題でした。

Q 言語や文化の違いに対して、院内ではどのように対応策を浸透させていったのでしょうか？

A 私たちは、フォーマルな研修を行うよりも、実際に起きた事例を通じて学ぶというアプローチを取りました。当初は、文化の違いから予期せぬ出来事が起こることもありました。例えば、海外の患者様がSNS用に診察風景を写真や動画で撮影される、といったケースです。日本では考えにくいことですが、これも文化の違いの一つです。

こうした事例が発生するたびに、「受入れ委員会」といった場で問題点を共有しました。そして、「前回はこうだったので、次はこう気をつけよう」と、現場のスタッフが主体となって話し合いを重ねることで、少しずつ対応策を構築・浸透させていきました。

そのために、現在、以下のような具体的な取り組みを進めています。

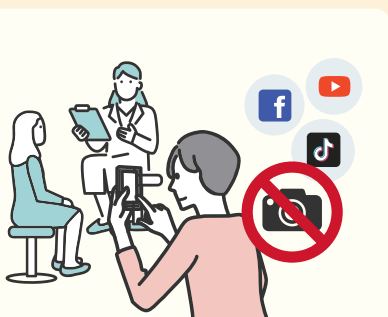
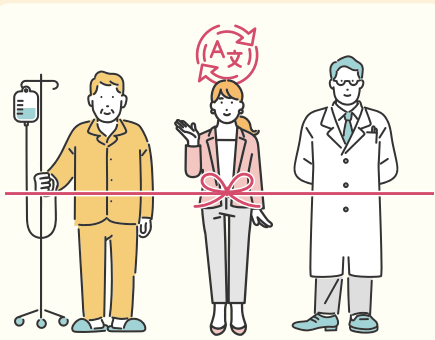
地域連携の強化…宿泊施設、百貨店、タクシー業界などへ積極的に足を運び、東海エリアを訪れる外国人の方が増えることを見据えた連携体制を構築しています。名古屋エリアではまだ言語対応が可能な病院が少ないため、「体調を崩された際に安心して頼れる病院」としての周知を徹底しています。

国際的な認知度向上…アジアの有力医療誌「ヘルスケア・アジア誌」が主催する「ヘルスケア・アジア・アワード2025」(Healthcare Asia Awards 2025)にて、「日本における年間最優秀メディカルツーリズム病院部門賞」を受賞しました。2026年に向けた認知度向上のための活動を強化しています。

この大きな機会を見定め、計画的に周到な準備を進めることで、国際医療を事業の大きな柱としてさらに成長させていきたいと考えています。

また、課題を解決するための具体的な手段として、現在、外来棟に通訳者が常駐する体制を整えています。これにより、院内スタッフが抱える言語への不安を解消すると同時に、患者様にとっても安心感につながっています。

対応言語は英語、中国語に加え、インドネシア語、ポルトガル語、スペイン語の5か国語対応です。この「通訳者の常駐」という仕組みが、院内スタッフと患者様双方の安心感を生み出し、名古屋という立地でも外国人患者様を増やしている大きな要因の一つだと考えています。



Q 文化や宗教の違いについて、特に院内で配慮されている点や、具体的なエピソードがあれば教えてください。

A 特にイスラム教徒の患者様が多いインドネシアの方などへの配慮として、以下のような対応を行っています。

お祈りの場所の提供…イスラム教の患者様のためにお祈り用のスペースを提供しています。また、お祈りに必要な物品なども準備しています。

宗教に配慮した食事（ハラール食など）の提供…ハラール食をはじめ、患者様の宗教に合わせた食事を提供しています。これは外部業者に委託するのではなく、院内の栄養士が直接対応しているのが特徴です。入院や検診の前には、必ず栄養士が患者様と面談を行い、食べられないものなどを細かくヒアリングします。その上で、一人ひとりに合わせた献立を作成しています。



2. 「一気通貫のサポート体制」と帰国後のフォローアップ

受付から会計まで、専任の通訳者が一貫して患者様に付き添い、全てのプロセスをサポートします。さらに、当院の強みは治療や診察が終わった後も続きます。国際部が中心となり、定期健診のお知らせなどといった定期的なフォローアップのご連絡を入れています。

この一貫した手厚いサポート体制が、患者様からの信頼に繋がりを、口コミや知人のご紹介の増加に結びついていると感じています。当初はエージェント経由の紹介が多かったのですが、最近では患者様からの直接の紹介が増えているのがその証拠です。

3. 「病状を理解した通訳者」による質の高いコミュニケーション

当院では、お問い合わせの段階から診察、治療、そして退院まで、同じ通訳者が一貫して担当します。これにより、通訳者は単に言葉を訳すだけでなく、「患者様の病状や背景を深く理解したパートナー」として寄り添うことができます。

機械翻訳では伝わりにくい「ズキズキ」「ガンガン」といった痛みの微妙なニュアンスまで正確に伝えられるため、コミュニケーションの質が格段に向上します。部分的に通訳が入る体制と比べ、患者様が感じる煩わしさや不安が少なく、これが満足度に大きく影響していると考えています。

具体的な運用と工夫

Q 外国人患者様は、どのような経緯で貴院を知り、来院されることが多いですか？

A ホームページからのお問い合わせが基本ですが、提携しているエージェントからのご紹介や、一度利用された方からのリピートも多いです。また、地域のホテルやタクシー会社に、外国人対応可能な病院として、問い合わせカードを配布しており、そこからのご連絡も増えています。



Q 未収金対策として、何か特別な工夫はされていますか？

A メディカルツーリズムの患者様に関しては、事前におおよその概算費用をお伝えし、「受入れ金」としていただく形をとっています。旅行中に急遽受診される方については、受付時に一律で10万円をお預かり金としていただいています。お預かり金をいただいた後も、最後にまとめて請求するのではなく、検査や治

今後の展望と読者へのメッセージ

Q 最後に、今後の展望と、記事を読んでいる医療機関の皆様へのメッセージをお願いします。

A 繰り返しになりますが、今後の日本の医療は、残念ながら衰退の道をたどっていくと考えています。人口減少や高齢化、医療財源の減少が進む中、「海外に目を向ける」という視点が、これからますます重要になってくるでしょう。

もはや、それは選択肢の一つではなく「どうせざるを得ない」状況だと感じています。今、多くの急性期病院が赤字経営に苦しんでいるという現実があります。国に改善を求めるだけでは、いずれ先が見えてきてしまいます。

一方で、海外に目を向けると、そこには大きな需要が存在します。私たちがターゲットとしている中国やインドネシアなどでは、長い待ち時間といった問題に加え、「自国の医療を信用できない」と感じている富裕層の方々が、信頼できる質の高い医療を求めて海外に目を向けています。

そのニーズに応えるためにも、日本の「おもてなし」の心を含んだ質の高い医療を提供することは、双方にとって有益な関係を築くことに繋がります。患者様は満足いく医療を受けられ、私たち医療機関は安定した経済的メリットを享受できるのです。

多くの施設が国内で様々な努力をされていることと思います。しかし、「国内

療をひとつひとつ行う前に、必ず料金を提示しています。患者様には必ず事務スタッフが1名付き添い、会計までサポートします。これにより、患者様はご自身の予算に合わせて治療を選択（例えば高額な検査を断るなど）することができ、会計時の認識のズレを防いでいます。こうした丁寧な対応を徹底することで、現在ではメディカルツーリズムでの未収金はほとんど発生していません。

Q これまでの取り組みの中で、特に効果的だった、あるいは貴院の強みだと感じている点は何でしょうか。

A 当院の取り組みが患者様から高く評価され、リピーターやご紹介に繋がっている背景には、主に3つの強みがあると考えています。

1. 医師による「時間をかけた丁寧な診察」

海外、特に中国などでは「待ち時間は長いが診察はすぐに終わってしまう」という話をよく聞きます。それに対し、当院の医師は1人の患者様にに対し、事前準備から診察まで30分から1時間という時間をかけて丁寧に対応します。この日本独自ともいえる手厚い対応が、非常に高い患者満足度の根幹にあると自負しています。



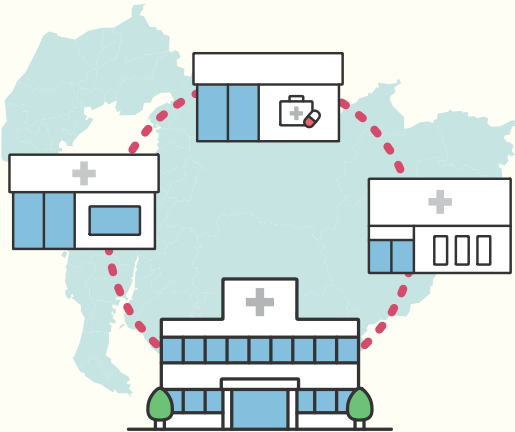
1. 時間をかけた丁寧な診察



2. 一気通貫のサポート体制



3. 通訳者による質の高いコミュニケーション



だけでやれることには限度がある」のもまた事実です。これは医療分野に限りませんが、今後の持続的な発展のために、海外へ視野を広げることが極めて大事なことになるのではないのでしょうか。

また、当院は総合病院ではないため、対応できる疾患には限りがあります。最近、海外から幅広いお問い合わせをいただく中で、他の医療機関様に「相談させていただくケースも増えてきました。この記事をきっかけに、同じように外国人患者様の受入れに取り組む医療機関様との連携を深め、地域として、そして日本全体として質の高い医療を提供できる体制を共に作っていただけたらと願っています。



医療法人偕行会 名古屋共立病院

〒454-0933 愛知県名古屋市市中川区法華一丁目172番地

<https://www.kaikou.or.jp/>

医療法人偕行会公式チャンネル (YouTube)

https://www.youtube.com/@kaikoukai_jp

【外国人患者受け入れ体制について】

JMIP(外国人患者受入れ医療機関認証制度)の認証を受けており、外国人患者専用の診療フロアも設置。受付から会計まで同じフロアで行える。また、通訳や医療コーディネーターが在籍する専門部署が受診をきめ細かくサポートしている。

【名古屋共立病院 基本理念】

- 常に最新の先端技術を導入し、高度な専門医療を目指します。
- 真に総合的な医療（予防・治療・リハビリ・社会復帰）を目指します。
- 患者様の自己決定権を尊重する医療を目指します。
- 他の医療機関と連携して、地域医療の発展を目指します。
- 教育・研究を重視し、職員の自己研鑽に努めます。



外国人患者受入れ支援サービス

医療通訳
(電話+ビデオ)

AI翻訳

医療文書翻訳

mediPhone (メディフォン) は、安全で円滑な受入れを全面支援いたします

＼ 応答率 99% / つながる！遠隔医療医療通訳サービス



電話・ビデオ医療通訳
(32言語・24時間365日対応*)
医療特化でIC/ムンテラも対応
安心のカスタマーサポート体制

- ・事前予約
- ・通訳履歴チェック
- ・デバイスセットアップ等



電話/ビデオ通訳

機械翻訳



AI 翻訳サービス
(最大 107 言語、
24 時間 365 日対応)



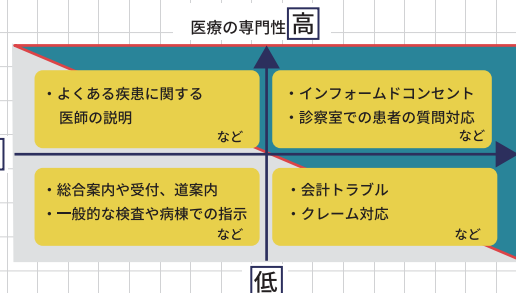
診断書や院内表示等の
医療文書翻訳

問診票・診断書等の翻訳
多言語リーフレット・動画の作成

他、院内研修プログラムなど受入れ体制整備を
全面支援。まずは、お気軽にご相談ください。

ご存じですか？AI翻訳のみで医療を行うリスク

受付や道案内
検査指示には
『AI 翻訳』
が有効



AI翻訳の
誤訳リスク
が高い

ICや診察トラブル
対応には
『医療通訳』
が有効

導入機関一例

mediPhoneは日本全国多くの現場で活用されています

国立大学法人北海道大学 北海道大学病院
日本赤十字社 栃木県支部 足利赤十字病院
学校法人埼玉医科大学 埼玉医科大学国際医療センター
日本赤十字社 成田赤十字病院
東日本電信電話株式会社 NTT東日本関東病院
東京都立小児総合医療センター
国立研究開発法人 国立国際医療研究センター病院
国家公務員共済組合連合会 虎の門病院
医療法人徳洲会 湘南藤沢徳洲会病院
医療法人徳洲会 湘南鎌倉総合病院

医療法人真生会 真生会富山病院
社会医療法人厚生会 中部国際医療センター
社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院
磐田市立総合病院
医療法人徳洲会 岸和田徳洲会病院
国立大学法人岡山大学 岡山大学病院
国立大学法人 広島大学 広島大学病院
国立大学法人九州大学 九州大学病院
地方独立行政法人 佐賀県医療センター好生館
医療法人徳洲会 中部徳洲会病院

医療通訳対応実績10万回以上

導入施設数 **88,000** 以上

厚生労働省・医師会・地方自治体・消防など
公的機関へのサービス提供多数



医療機関



省庁・自治体



消防

外国人患者受入れ担当者

ワークショップ & 交流会



メディフォン株式会社は2025年10月8日(水)に外国人患者受入れ担当者ワークショップ&交流会をオンラインで開催いたしました。本記事では今回の交流会の内容を簡単に紹介します。

当日の様子について

① オープニングトーク

まずは弊社医療支援部の北村よりご挨拶を行いました。オープニングトークとして「外国人患者の最新動向」についてお話ししました。

② 講演
「ユーザー活用事例の紹介」

続いて、地方独立行政法人那覇市立病院 国際医療支援室の田港 百合子様にご登壇いただき、メディフォンの導入後どのようにサービスをご利用していただいているかを講演いただきました。

メディフォンの導入について
メディフォンの導入前、那覇市立病院では増加する外国人患者に対し、タブレットの数が足りていないという課題がありました。



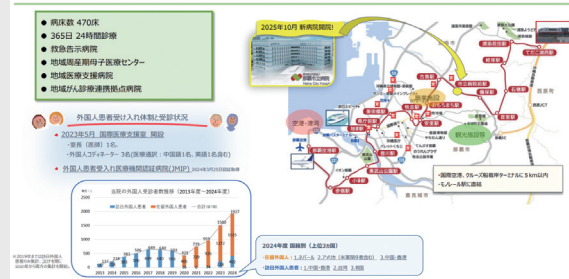
地方独立行政法人 那覇市立病院
国際医療支援室
田港 百合子様

田港様「メディフォンはコストを抑えてタブレット台数を増やせる(タブレットにアプリをインストールできる)という点、そして希少言語を含んだ対応言語の種類の多さについて特に好印象でした。一方、初めて使う機械のため操作に戸惑っていた人もいて、練習が必要だとも感じました。」

那覇市立病院の概要

那覇市立病院は470床の急性期病院です。国際空港やクルーズターミナルが近く、近隣には観光スポットや商業施設、日本語学校などが散在しているため、外国人の受診が多い。
那覇市立病院では2023年に国際医療支援室を開設。医師1名、コーディネーター3名で運営。
2024年には1年間で1900人以上の外国人患者を受入れた。

那覇市立病院 概要



那覇市立病院の取り組み

また院内では、翻訳・通訳ツールの利用以外にも多くの外国人患者対応に関する取り組みが行われています。

- ・スタッフ向けに通訳タブレットの利用方法に関する勉強会や多文化・外国人受入れの勉強会を開催
- ・多言語の資料を準備
- ・受付申込書・全スタッフが見れるように電子カルテにスキャン
- ・各同意書・電子カルテに格納し活用
- ・院内マップは5言語で作成、看板や案内表示などは日・英で表示
- ・マニュアル作成

③ グループワーク

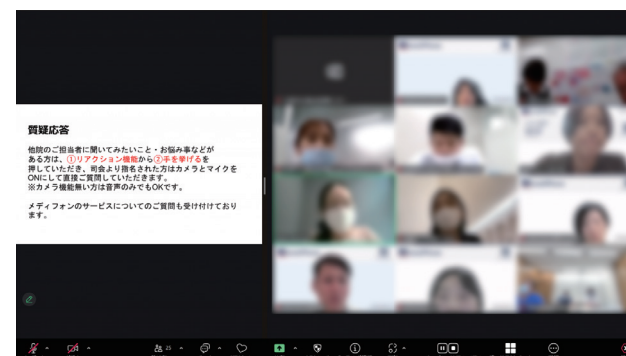
5つのグループに分かれて20分間お話しいただきました。その後各グループで話し合った内容を全体にご共有いただきました。

- Aグループ 見えない「文化」の壁
- Bグループ 「言葉」の問題
- C1グループ 院内の「チームワーク」
- C2グループ 院内の「チームワーク」
- Dグループ 「お金」の話

④ 質疑応答

最後に参加者の皆様からご質問を頂き、全体でお悩みを共有する時間を取りました。
主に「行政との連携と診療報酬」

記事完全版は
こちら



オンライン交流会の様子

「医療目的での入国が疑われる事例への対応」「外国人患者受け入れの採算性」という3つのテーマについて、活発な意見交換が行われました。

交流会を振り返って

今後も外国人診療に携わる皆様より良いサポートができますよう、同様の機会を設けたいと考えていますので、ぜひご参加をお待ちしております。



東京都世田谷区

interview

24時間対応の医療通訳が産科の緊急時対応と職員の安心感を両立

「医療特化」の品質が外国人患者の 安全な受入れ体制の基盤に

東京都世田谷区に位置し、多様な国籍の患者様が来院される玉川病院。以前から通訳サービスや語学堪能な職員による対応を行っていましたが、特に産科において24時間365日いつでも医療専門の通訳につながる環境の必要性を痛感。メディフォン導入の経緯と導入による効果について、国際対応室の原賀様と山東様にお話を伺いました。



インタビューにご協力いただいた方々

原賀 様 [国際対応室]

山東 様 [看護部兼国際対応室]

産科で浮き彫りになった 「夜間・緊急時対応」の壁

■メディフォン 玉川病院の産科では、以前から日本語が話せる同伴者がいる場合、外国人患者様を受入れていました。言葉が伝わりづらい場合は、院内のスタッフや外部の通訳サービスで外国人患者様に対応。2024年からは同伴者なしの場合でも幅広く受入れるようになりました。

■山東様 助産師から『夜間に外国人の患者さんから緊急の電話が来たら、どう対応すればいいですか』と相談された時、これは早急に対応しなければと思いました。電話は日本語が話せる人からかけてもらうようにというルールは決めているのですが、緊急時にご本人が直接電話してくる可能性は十分にあります。スタッフの不安を取り除き、どんな時でも患者様を受入れられる体制が必要でした。

■メディフォン 以前導入していた通訳サービスは医療専門ではなく、東京都の救急通訳サービスは英語・中国語以外の言語の夜間対応はできないという課題がありました。院内スタッフに24時間の負担を強いこともできません。「万

が一」に備える体制の構築が、メディフォンの導入のきっかけとなりました。

導入の決め手は 「医療特化の品質」と 「かゆいところに手が 届くサポート体制」

■メディフォン 数あるサービスの中からメディフォンを選んでいただいた決め手は、大きく2つあったと言えます。

① 医療に特化した、信頼のかけ る通訳品質

■原賀様 以前利用していた翻訳会社は、日本語をそのまま直訳してしまい変な文章ができてしまうことがありました。その点、メディフォンは医療に特化しているので、文脈を理解し適切な表現をしてくれるだろうという期待がありました。メディフォンは他社と比べると高いと思うわがちだと思えますが、患者様の命に関わることでしたら、質の高さは重要だと思います。

② 現場のニーズを捉えた、豊富な 情報提供

■原賀様 もう一つの魅力は、セミナーや資料の豊富さです。医療安全に関する資料を探していた時、まさに『これが欲しかった』という内容のものがメディフォンのサイトにありました。現場が本当に必要としている、かゆいところに手が届く情報を提供している姿勢に信頼感を持ちました。

現場の安心感を醸成し、 より質の高い医療コミュニ ケーションを実現

■山東様 先日、皮膚科の診察で利用した際、通訳者の方がまず医師に導入部分（何科での受診か・どんな状態かなど）と状況を確認してから通訳を始めてくれたことに感心しました。言われたことを訳すだけの『受け身の通訳』ではなく、医療者と一体となってコミュニケーションを円滑に進めようという姿勢は心強く感じます。

■メディフォン 一方で、医師からは「処置をしながらの遠隔通訳は、伝える内容を考えながら話す必要があり、処置への集中が難し

い」という声も。「じっくり説明

が必要なインフォームド・コンセント（I・C）や問診は遠隔通訳「緊急性の高い処置は院内通訳者」といった、状況に応じた使い分けの重要性も明らかになりました。

■原賀様 また、スタッフの負担を軽減する効果も期待しています。「病棟の業務と掛け持ちで通訳するのは体力的にも精神的にも大変です。通訳に呼ばれると、どのくらいの時間業務を抜ければいいのか読めないのが、院内通訳者の負担はとても大きいと感じます。」

■メディフォン 兼務の通訳スタッフに過度な負担をかけることなく、いつでも専門家のサポートを得られる体制は、現場に安心感をもたらしています。

稀なケースに備える

「外国人患者の医療安全マニュアル」の策定を進める

■メディフォン 現在、玉川病院様が最も力を入れているのが、「外国人患者のための医療安全マニュアル」の作成です。

■原賀様 宗教による食事や死生観の違い、ご遺体の搬送方法など、

発生頻度は低いものの、一度起れば現場が混乱しかねない事例は数多くあります。そうした稀なケースにこそ、誰もが手順通りに動けるようマニュアルを整備しておくことが、医療安全の観点から重要だと考えています。

■メディフォン 今後はレアケースのマニュアルやフローを作成し、院内の受入れ体制を強化したいとのこと。また、一病院だけでは解決が難しい課題もあり、他の病院がどうしているのか知見を共有できるような交流の場があればぜひ参加したいと他院との連携にも意欲を見せます。



24時間対応の医療通訳が産科の緊急時対応と職員の安心感を両立

「医療特化」の品質が外国人患者の 安全な受入れ体制の基盤に



●**英語による防災アナウンス**
院内の火災訓練では日本語に加え英語のアナウンスも導入しています。

●**全病室への避難経路図の設置**
全ての病室にその部屋専用の避難経路図を個別に作成し設置。誰でも自分のいる場所からの避難経路をすぐに確認できる体制を整えています。

●**災害時コミュニケーションシート**
火災や地震などの緊急時に指差して意思疎通ができる3か国語（日・英・中）対応のコミュニケーションシートを作成。災害時でも冷静に対応できるよう、受付や外来、各病棟に配備されています。

2. 医療安全と災害対策への取り組み
外国人患者様の安全を守るための対策が講じられています。



●**ワンポイントイングリッシュ**
ユーモアあふれるイラストと共に、現場で役立つ英語や、思わぬ誤解を生む危険な言い回しなど、楽しく学べるコンテンツを毎月発行。以前は紙で作成していましたが、現在は電子カルテシステムで全職員に配信しています。

1. 職員と患者を巻き込む多彩な情報発信
職員や患者の興味を引き、国際理解を促進するための活動が展開されています。

玉川病院の 院内の取り組み

■**メディアフォン** 今回のインタビューでは、玉川病院が外国人患者を安全に受入れるために行っている具体的な取り組みについてお話しただけましたのでご紹介いたします。

全病室への避難経路図の設置



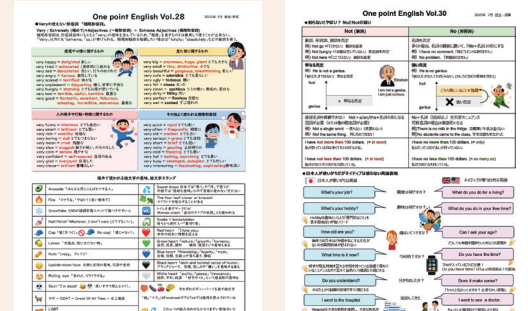
災害時コミュニケーションシート



リンクナース通信



ワンポイントイングリッシュ



▼外国人患者比率…2024年度の全外来患者数のうち、外国人患者の割合は1・1%で年々増加傾向です。
▼未収金の件数…玉川病院では過去6年間で未収金はわずか2件（総額3万円弱）。これは医事課の徹底した対応の賜物であり、JMIP審査でも高く評価されました。
▼患者満足度…Googleフォームを活用した満足度調査では、外国人患者から非常に高い評価を得ています。

3. データに基づいた現状分析と成果
活動の成果は具体的なデータとしても示されています。

データに基づいた現状分析



●**外国人インターンシップの受入れ**
ドイツの医学生を看護インターンとして受入れるなど、国際交流にも積極的。その様子は患者向けのニュースレターでも紹介されています。

●**E-Learning 研修**
2023年度から1年に1回、全職員を対象にE-Learningによる外国人患者対応の研修を行っています。やさしい日本語や異文化理解について楽しく学べるような動画を作成しています。

●**リンクナース通信**
国際対応を担う「リンクナース」が中心となり、自身の海外経験などを基にしたコラムを毎月発行。各国の文化や習慣を紹介する内容は読み物としても面白く、JMIP（外国人患者受入れ医療機関認証制度）の審査でも高く評価されました。

外国人インターンシップの受入れ



E-Learning 研修



公益財団法人 日産厚生会
玉川病院

〒158-0095 東京都世田谷区瀬田4-8-1
<https://www.tamagawa-hosp.jp/>



ご好評
につき

アーカイブ動画 配信決定！

外国人受入れ整備に至った経緯とは？信州大病院の事例を紹介



信州大学病院に学ぶ！

国際患者支援室の 役割と対応事例

アーカイブ配信



信州大学医学部附属病院
医療支援課副課長 兼 国際患者支援室
寺口 裕一

主な対象

- 外国人患者対応の専門部署がなく困っている方
- 他院の体制を知りたい国際課の方
- 業務負担を軽くしたい医事課や総務課の方

お申し込み方法

右のQRコードからお申し込みください。

＊期間中は好きな時間に何回でもご視聴いただけます。
視聴後、画面に表示されるアンケートにご回答いただいた方には講義資料をお送りします。

＊同業他社の方はお断りさせていただく場合がございます。

登壇者

信州大学医学部附属病院 医療支援課副課長 兼 国際患者支援室
寺口 祐一

主催

メディフォン株式会社

お問い合わせ先

電話：050-1725-8533（平日 9:00-18:00）
メール：contact@mediphone.jp（担当：松田）

申込みフォーム



<https://go.mediphone.jp/l/1021403/2025-10-29/5zy7x>



medico+で取材を受けてくださる病院様を大募集！

2026年発行の「medico+」では「全国の病院紹介」記事を連載予定です！

貴院の特徴や力を入れている取り組み・院内のおすすめスポットや
こだわりポイントなど、全国の病院様へ共有しませんか？

取材可能な方は是非右のQRコードかURLよりフォームにてご連絡ください。



<https://forms.gle/ALDFt-wDAP9zus4wA8>

☑ 院内回覧用

部	部	部	部	部					
/	印	/	印	/	印	/	印	/	印