

大学向け多言語 外国人留学生メンタル・健康 サポートサービス

MEDI  PHONE
MEDICAL TRANSLATION SERVICE

2024年3月現在
メディフォン株式会社

メディフォン株式会社について

多様な人びとが生き生きと活躍する、
あたらしい社会のための医療インフラになる



医療に特化した多言語通訳と
機械翻訳サービス



ニューノーマルな健康管理を実現する
簡単操作のクラウド健康管理システム



保健医療分野での幅広い実績



医療機関や教育機関等の導入実績（一部）

《国立研究開発法人》

- ・国立国際医療研究センター
- ・国立成育医療研究センター 他

《大学病院》

- ・北海道大学病院
- ・千葉大学医学部附属病院
- ・東京医科大学病院
- ・埼玉医科大学国際医療センター
- ・岐阜大学医学部附属病院
- ・福井大学医学部附属病院
- ・広島大学病院
- ・九州大学病院 他

《国立病院機構》

- ・福山医療センター
- ・金沢医療センター 他

《地方独立行政法人》

- ・東京都立病院機構
（大塚病院、駒込病院、小児総合医療センター、
神経病院、多摩総合医療センター、
松沢病院、豊島病院、墨東病院）
- ・三重県立総合医療センター
- ・大阪急性期・総合医療センター
- ・大阪国際がんセンター 他

《公立病院》

- ・磐田市立総合病院 他
- ・兵庫県立尼崎医療センター
- ・福山市民病院
- ・佐賀県医療センター 好生館

《赤十字病院》

- ・釧路赤十字病院
- ・成田赤十字病院
- ・武蔵野赤十字病院
- ・飯山赤十字病院
- ・高山赤十字病院 他

《済生会病院》

- ・北海道済生会小樽病院
- ・岡山済生会総合病院
- ・済生会江津病院 他

《厚生連病院》

- ・倶知安厚生病院
- ・秋田厚生医療センター
- ・かづの厚生病院
- ・佐久総合医療センター 他

《私立病院》

- ・相澤病院
- ・NTT東日本関東病院
- ・立正佼成会附属佼成病院

《徳洲会病院》

- ・札幌東徳洲会病院
- ・羽生総合病院
- ・千葉西総合病院
- ・鎌ヶ谷総合病院
- ・成田富里徳洲会病院
- ・武蔵野徳洲会病院
- ・鎌倉総合病院
- ・湘南藤沢徳洲会病院
- ・吹田徳洲会病院
- ・岸和田徳洲会病院
- ・福岡徳洲会病院 他

《診療所・クリニック》

- ・医療法人桃輝会 中村脳神経内科クリニック
- ・日比谷クリニック 他

《その他》

- ・アイングループ（調剤薬局）
- ・ウエルシア薬局グループ
- ・東京海上日動火災保険株式会社
- ・ファストドクター株式会社 他

中央省庁や自治体での導入実績（一部）

医療通訳サービス



■日本医師会

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。



■厚生労働省

「医療機関等における新型コロナウイルス感染症対応に資する電話医療通訳サービス事業」
「希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業」



■厚生労働省

「団体契約を通じた電話医療通訳の利用促進事業」
・公益社団法人 石川県医師会
・公益社団法人 東京都医師会
・公益社団法人 全日本病院協会
・済生会グループ ・IMSグループ



■大阪府

令和2・3・4年度「多言語遠隔医療通訳サービス」



■愛知県

令和3年度「あいち医療通訳システム運営事務局受託事業」



■静岡県

令和2・3・4年度「電話医療通訳サービス」

研修会



■厚生労働省

令和元年・2年度「外国人患者受入れコーディネーター研修」



■北海道

令和元・2・3年度「医療従事者等向け外国人患者対応力向上研修会事業」

実証事業



■大阪府

「訪日外国人旅行者受入に関する課題解決モデル構築のための実証事業」



■釧路市

「事故・急病等の対応に向けた外国人向け医療通訳サービス実証事業」

問い合わせ・受診サポート



■札幌市

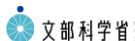
令和2・4年度「外国人医療受診サポート業務」



■福岡市

令和4年度「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」

その他、外国人患者受入れ体制整備事業



■文部科学省

令和4・5・6年度「外国人学校における保健衛生環境整備事業の委託」



■東京都

令和3・4年度「外国人結核患者治療服薬支援員（医療通訳）養成・派遣事業の委託」



■和歌山県

令和2・3・4年度「医療機関向け外国人対応ワンストップサポートセンター事業相談等業務委託」



■沖縄県

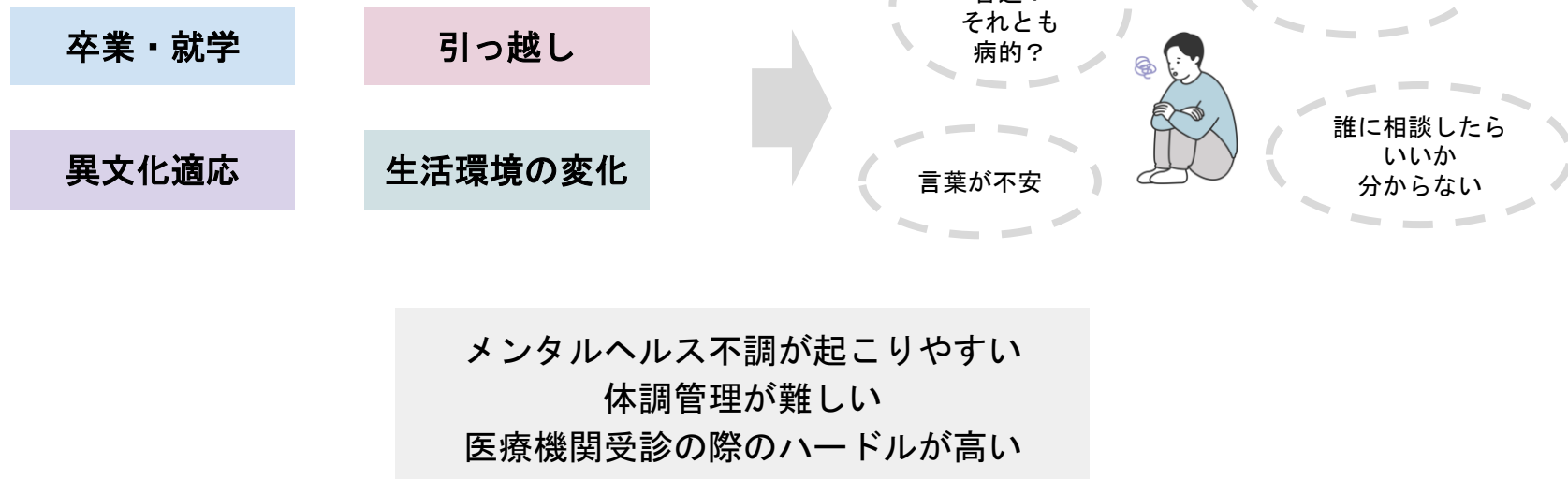
令和3・4年度「インバウンド医療受入体制整備事業委託業務」

外国人留学生はストレスフル

日本の学校の留学にあたり、大きなストレスがかかるライフイベントを、複数同時に体験しています。

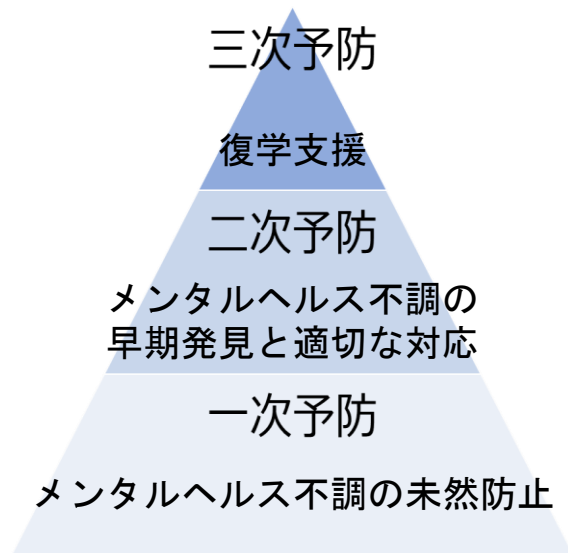
日本人学生と同じライフイベントであったとしても、異国における異文化、異なるコミュニケーションの環境となるため、各ライフイベント毎のストレスも強くなります。

*ライフイベントとは、生活に大きな変化を生み出すイベントのことで、強いストレスがかかる



健康課題の予防は3段階 サポートは4つのケアが重要

ポイントは重症化前のキャッチアップと対応による一次予防



留学生担当によるケア

- ・留学生向けオリエンテーション実施・情報の提供
- ・学内の留学生支援体制の構築・整備
- ・学内リソース（学生ボランティア）の活用 など

健康管理者によるケア

- ・健康診断の実施・メンタルヘルスの状況把握
- ・多言語によるヘルスケアの情報提供
- ・留学生の健康に関するデータの収集・分析 など

セルフケア

- ・ストレス耐性を高める
- ・異文化適応・異文化理解を高める
- ・メンタルヘルスに関する知識の習得
- ・相談・医療機関への自主的受診
- ・治療遵守（服薬・治療継続） など

学外資源によるケア

- ・地域住民との交流によるサポート体制の構築
- ・地域のボランティア、NGO関係団体との連携
- ・社会支援ネットワークの強化 など

外国人留学生の母語によるメンタルケアや医療的介入先を探すのは簡単ではありません。

外国人留学生の心身の健康維持と学校生活をスムーズに継続するためにも予防が重要です。

留学生や学校の健康やメンタルに関するお悩み



外国人留学生

- 医療機関の受診方法が分からない。ちょっと体調が悪い時に、どこに受診したらよいか分からない。受診時の日本語に自信がない。
- ちょっとした健康面のこれらの困りごとを誰に相談して良いか分からない。



教職員

- 就学や学業以外の相談も多く、対応が難しいことがある。
- 留学生の日本語レベルや英語のレベルによって、コミュニケーションに課題ができ、相談対応がうまくいっていないように感じる。



保健室・
保健センター

- 日本の学生の対応だけで手がいっぱい、外国人留学生の相談を受けるような時間がない。気軽な相談などを受けて、フォローする時間がとれない。
- いざ相談にのっても言語の問題で、状況や原因、困っていることがよく理解できず、どのような支援をしたら良いのか分からない。
- どんなところで悩んでいるのか、実情・実態が分からず、突然の休学やメンタル不調の発生の予防対策の手立てがない。



大学

- 外国人留学生に選んでもらえるように、整備を進めていきたい。
- 他の学校との留学生対応に、差別化をはかりたい。
- キャンパスが複数存在するため、各キャンパスに人員を配置できない。

これらの課題をメディフォンと一緒に解決サポートいたします。

留学生や学校のお悩みをメディフォンが解決



外国人留学生

- **メディフォン**が、病院を探してくれたり、**受診予約**をしてくれた。希望すれば、**病院受診時の通訳**までしてくれる。
- 病院への**受診が必要**かどうかわからない、**受診科が分からない**ときも、看護師が**相談**にのってくれる。



- ・ 医療機関検索
- ・ 受診予約
- ・ 医療通訳
- ・ 健康相談



教職員

- **メディフォン**の通訳で、学生へ連絡したい**内容が適切に伝わり**、**学生生活をスムーズにフォロー**できるようになる。
- **対応時間もぐっと減って**、自分たちも学生たちも**負担が減る**。



- ・ 医療通訳

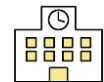


保健室・
保健センター

- ちょっとした相談は**メディフォンに任せられるので**、**メンタル不調や気になる学生のフォローに注力**できる。
- **相談時**も、通訳のおかげで学生が母語で話せ、**状況理解**しやすく、**学生の気持ちの理解**もしやすくなるように。



- ・ 医療通訳



大学

- 外国人留学生の**体調やメンタルヘルスが悪化する前に**、**発見**や**予防**ができるように。
- 外国人留学生**対応が幅広く**でき、外国人**留学生へのアピール**項目が**増えた**。
- **教職員の負担軽減**につながった。



- ・ ご契約サービス

大学向け多言語外国人留学生メンタル・健康サポートサービス詳細

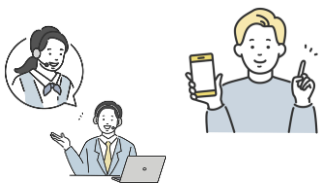
MEI PHON
MEDICAL TRANSLATION

外国人留学生からの相談を直接対応いたします

保健室や教職員を
言語面からサポート

医療機関検索 ・ 受診予約

受診科の相談
受診科の検索
予約代行
通訳の要否確認



医療通訳

病院・クリニック
薬局でも利用可能
色々な場面ですぐ
使える



健康相談

通訳を介して看護
師に医療に関する
相談ができる



医療通訳

保健室などでの留
学生との会話
コールセンターに
繋ぎ、医療通訳が
利用できる



【対応言語一覧（32言語）】

標準対応
17言語

英語/中国語/韓国語/ネパール語/ポルトガル語/スペイン語/ベトナム語/ミャンマー語/フランス語
/ロシア語/タイ語/ヒンディー語/モンゴル語/タガログ語/インドネシア語/ペルシャ語/広東語

ベストエフォート
15言語

アラビア語/ウルドゥー語/ラオス語/ベンガル語/台湾語/イタリア語/クメール語/ダリ語/ドイツ語/パシュトー語/シンハラ語/
トルコ語/タミル語/ウクライナ語/マレー語

具体的な使い方のイメージ

電話番号を持っていない学生でも
インターネットの音声通話で相談窓口を利用できます。

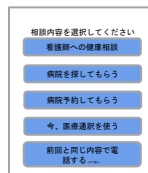


外国人留学生

二次元コード等
から専用サイト
にアクセス



相談したいことなど
フォームで
選択・回答



回答後の画面からコ
ールセンター
に発信する



コールセンターに
つながり
利用開始



教職員



保健室・保健センター

電話、または
アプリから
コールセンターを
呼び出す



コールセンターに
状況と言語を伝える



利用言語の通訳者が
通話に参加



学生との会話を開始



導入事例



早稲田大学
WASEDA University

「留学生への一層のサポートとして 医療通訳を導入」

保健センター

医療通訳導入のきっかけ

本学では、海外100以上の国・地域から外国人留学生を受け入れております。大学での教育、研究は、英語もしくは日本語で行っているものの、特に学生が体調を崩した時などは、母国語でのサポートが望ましい場合もあり、医療通訳の導入は、外国人留学生への一層のサポートに繋がるものと考えました。

メディフォンをお選びいただいた決め手

通訳者の方々の体制が整っていること、アプリの使い勝手がよいこと、大学特有の事情に対し柔軟に対応いただけること等を重要視しました。

今後のメディフォンへの期待

大学の状況は、病院等とも異なる部分もあり、実際の利用については、大学、学生特有の特徴もあるかと思いますが、相互協力でノウハウを積み上げながら、共に学生をサポートするよりよい仕組みをつくっていただければと思っています。



OIST 沖縄科学技術大学院大学

「留学生・職員へのサポート及び 保健センターの負担軽減のため、 医療通訳タブレットを導入」

保健センター

医療通訳導入のきっかけ

本学では、学生・職員の半数以上が外国人であり、学内での公用語は英語になります。OIST保健センターでは学生・職員の健康サポートとして、応急処置や健康相談に対応していますが、学外の医療機関にかかる際に保健センタースタッフの言語サポートが必要になる場合が多く、学生・職員が安心して学外の医療機関に受診できること、また保健センタースタッフの負担軽減になると考えました。

メディフォンをお選びいただいた決め手

医療特化のサービスとして、通訳やサポート体制が整備されていること、学生や職員が自身で医療通訳を使えること等を重要視しました。

今後のメディフォンへの期待

本学の場合は、学生・職員だけではなく、その家族もサポート対象になります。OIST関係者の十分な健康サポート体制を築くことができるように、継続的なモデルとして支援をしていただければと思います。

サービスプラン案

プラン	標準サポートプラン	学生課・保健室向け 多言語通訳	外国人留学生向け 医療相談・受診サポート
特徴	大学職員側も学生側も両方使えるサービス	保健室や学生相談センターでの通訳サービス	様々なご相談受けて、必要なサポートを提供
利用者	大学職員 / 学生	大学職員	学生
具体的なサービス	・ 電話通訳サービス ・ 電話相談一次受け ・ 医療機関検索	・ 医療機関予約代行 ・ 健康相談 ・ 受診時の医療通訳	・ 電話通訳サービス ・ 電話相談一次受け ・ 医療機関検索 ・ 医療機関予約代行 ・ 健康相談 ・ 受診時の医療通訳
対応時間	月～金 8～17時 （＊プランによっては、全日8～20時でサポートも提供）		
料金体系	多言語通訳料金 ＋ 留学生向けサポート料金 <u>＊ 想定利用分数と学生人数によってお見積りいたします。</u>	月 ¥35,000～ （想定利用分数によりお見積り）	学生50人あたり 月 ¥30,000～ （学生人数によりお見積り）
請求	月額請求（年間契約の場合は、月賦支払い）		
その他	＊ 別途初期導入費 ¥200,000 内訳：システム設定（専用電話番号等）・対応マニュアルの作成・広報用リーフレットの作成 ＊ 短期留学生の対応も可能ですので、ご相談ください		

