

メディフォンと医療通訳のことが分かる



mediPhone

サービス資料



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。



基本情報

名称 : メディフォン株式会社

住所 : 東京都港区赤坂6-14-2 赤坂倉橋ビル

TEL : 050-3171-8522(FAX : 03-6426-5452)

Mail : contact@mediphone.jp

認証 : [プライバシーマーク登録番号]第10840686(02)号・ISMS (ISO27001)

運営開始 : 2018年6月

資本金 : 362百万円

事業内容 : **医療通訳事業**
医療者向け研修事業
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**」・「**場面別定型フレーズ機能**」の提供を開始。



多くの医療機関様にご利用いただいています

※許可いただいている法人様のみ掲載しております。



※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】

- ・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
- ・医療法人結想会 ゆいクリニック 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
- ・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
- ・広島大学病院

【関東地方】

- ・武蔵野赤十字病院
- ・医療法人 徳洲会 湘南鎌倉総合病院
- ・湘南藤沢徳洲会病院
- ・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】

- ・岐阜大学医学部附属病院
- ・高山赤十字病院
- ・磐田市立総合病院
- ・三重県立総合医療センター
- ・福井大学医学部附属病院
- ・国立病院機構 金沢医療センター
- ・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
- ・社会医療法人財団慈泉会 相澤病院 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】

- ・医療法人社団筑波記念会
- ・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
- ・杏林大学医学部附属杉並病院
- ・国立国際医療研究センター
- ・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
- ・日比谷クリニック

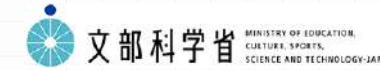
官公庁・団体



- ・「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」
 - ・「外国人患者受入れコーディネーター研修」
 - ・「希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業」
 - ・「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 / 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



- ・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。



- ・「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」



「医療従事者等向け外国人患者対応力向上研修会事業」



「多言語遠隔医療通訳サービス」



「外国人医療受診サポート業務」



「電話医療通訳サービス」



「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」



「インバウンド医療受入体制整備事業委託業務」

【消防本部における119番通報の多言語対応サービス】

- 千歳市消防局（北海道）
- 仙台市消防局（宮城県）
- 鎌倉市消防局（神奈川県）
- 小田原市消防本部（神奈川県）
- 新潟市消防局（新潟県）
- 静岡市消防局（静岡県）
- 浜松市消防局（静岡県）
- 鈴鹿市消防本部（三重県）
- 加古川市消防本部（兵庫県）
- 高松市消防局（香川県）
- 大田市消防本部（島根県）
- 佐世保市消防局（長崎県）
- 沖縄市消防本部（沖縄県）



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



メディフォンなら来院前から来院後までワンストップで課題を解決

外国人患者対応の
お困りごと

メディフォンでできること

来院前

外国人患者さんの
突然の来院で
ルールの説明が大変。



外国語での入電の
一次対応を全部お任せ。



受付

外国人患者さんの
突然の来院で
ルールの説明が大変。



タブレットに日本語で
話しかければAIが翻訳！
突然の来院でも安心。



診察

翻訳機や片言の英語で
対応しているが、
伝わっているかわからず不安。



タブレットから医療通訳
コールセンターに
すぐにつながり、
しっかり伝わる。



病棟・検査

簡単な指示でも、外国人患者
さんに理解してもらうのに
時間がかかる。



よく使うフレーズを
ワンタッチで音声
読み上げで時間短縮。



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

医療専門の通訳者による通訳



1台で
多言語対応が完結



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

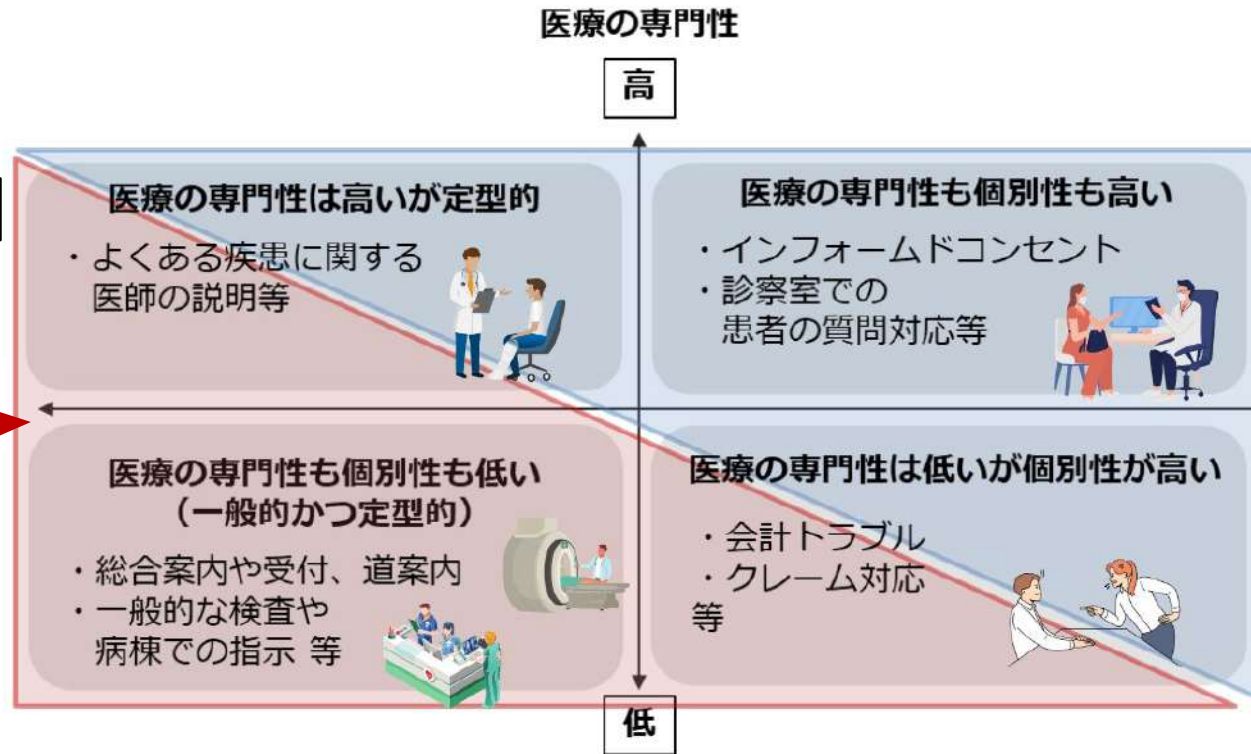
業界最高水準。医療通訳が必要な場面で確実にご利用できます。

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。

【補足】AI翻訳のみで医療を行うリスク

受付 / 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 / 診察 / トラブル対応
には『医療通訳』が有効



AI翻訳の誤訳リスク例

伝えたい意味 ▶ 心不全は亡くなることがある病気です。
AI翻訳結果 ▶ 心不全は無くなることがある病気です。

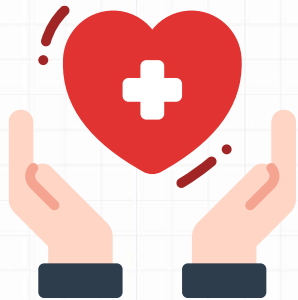
「消失する」の意味になり、治ると勘違いしてしまいます。



機械翻訳の重大な誤訳リスクを0にすることはできません。
場面に応じてツールを使い分けることが重要です。

reason

1



医療安全 上の
リスクを徹底カバー

reason

2



安心の**サポート体制**で
現場職員も安心して利用

reason

3



医療機関に合わせた
料金設計で**費用対効果**
の高い活用が可能

1. 医療安全上のリスクを徹底カバー

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・ムンテラでも対応可能

高度な医療用語を必要で深刻な場面（IC・ムンテラなど）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。



1. 医療安全上のリスクを徹底カバー

メディフォンには『**医療資格を持った医療通訳者**』が多く在籍しています

■医療通訳者A【英語】

高校卒業後、米国の大学へ留学。卒業後、米国にて正看護師となり、米国大学病院勤務、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。

■医療通訳者C【ロシア語】

ロシア語通訳者として24年前より活動。退職後、医療機関での同行通訳、訪日中ロシア人医師のアテンド通訳、医療関連研修の通訳を行い、現在はフリーランス医療通訳者及び翻訳者として活躍。

外国人医療に特化し、全て自社で開発・提供・活用支援を実施している為、ご希望に柔軟に対応できます



通訳者を自社で採用

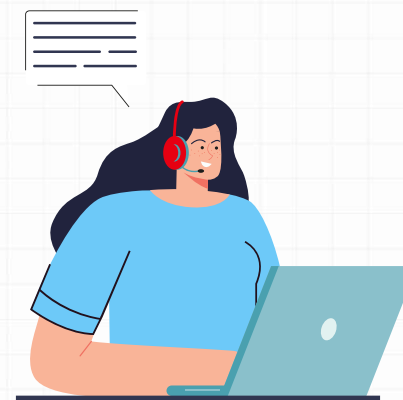
厳しい試験を突破した**高いスキルを有する医療通訳者のみ**で対応。[※]

※医療や関連領域以外の通訳はほとんど受け付けておりません。また、コールセンターの外注等もしておりません。



システムを自社で開発

Google出身のCTO (開発責任者)のもとで高い技術を持ったエンジニアが開発を担当。お客様の要望に沿って**迅速にシステムを改善**していきます。



サポートデスクの存在

サポート担当者は外国人医療に精通しており、対応に困ったときにいつでも相談可能です。外国人医療に関する研修講師・コンサルティングを行える**専門家も在籍**しています。

医療通訳の専門



医療通訳者チーム責任者
関本 亨

医療通訳コースを修了後、多くの医療機関や医大等で経験を積み、通訳学校インタースクールで医療通訳コース講師も務める。第51回日本乳腺甲状腺超音波医学会学術集会「超音波検査に役立つ医療通訳「それ英語でどう言うの？」」。トヨタ財団第6回定期セミナー『遠隔医療通訳とは～最先端の現場から』など学会・セミナー登壇経験多数。

システム開発の専門



取締役CTO
田畑 悠介

グーグル合同会社ソフトウェア・エンジニアリング部門でモバイル向けウェブ検索、電子書籍の検索品質改善、日本語入力(Mozc)等の開発に携わる。2016年からメディフォンに参画。メディフォンの基幹システムmediPhoneを中心に全プロダクトに責任を持つ。情報処理安全確保支援士として、mediPhoneのセキュリティも担当。

外国人医療の専門



メディフォン事業部長
友久 甲子

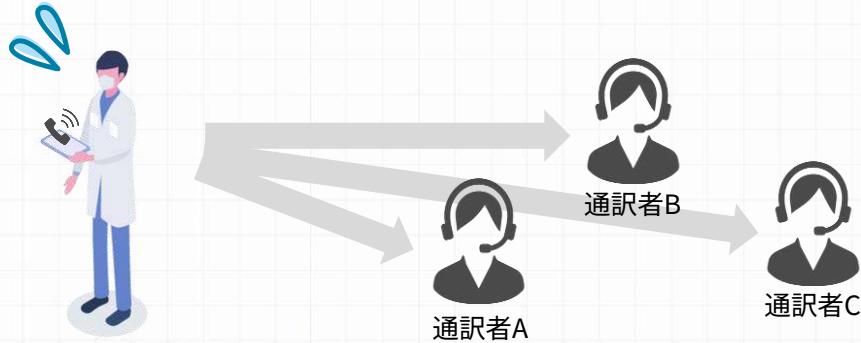
医療機関の外国人患者受入れ体制整備事業部の立ち上げの中心となり、医療機関に対する外国人患者受入れに関する研修・セミナーの開催、コンサルティングやマニュアルの作成支援などを行う。厚生労働省「外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修事業」カリキュラム作成・講師。厚生労働省「医療費の不払い等の経歴がある訪日外国人の情報の管理等に関する仕組みの運用支援事業」有識者委員等。

2. 安心のサポート体制 - a. コーディネーター機能

コーディネーターにより、医療機関様に合わせたサービス提供が可能です

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**



悩み
01

ICなどの長時間にわたる複雑性の高い場面の通訳をお願いしたいが、事前に情報が共有できないため、当日の通訳が不安。

悩み
02

電波状況が悪く、通訳途中で切れてしまったが、同じ通訳者につながらない。

悩み
03

妊婦さんの診療の場面で患者さんは女性の通訳者を希望しているが、男性の通訳者につながってしまい、クレームを言われる。

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**



解決
01

通訳者を**事前に予約**し、患者さんに渡す資料を事前に共有。通訳者は資料に目を通して予習できるため、**円滑な通訳**を提供可能。

解決
02

電波状況の問題で通訳途中で切断しても、同じ通訳者につなぎ直してすぐに対応を再開できるので、**スムーズな診療**が可能です。

解決
03

通訳をご利用される場面に合わせて適切な通訳者を手配できるので、**安心してご利用**できます。

2. 安心のサポート体制 - b. 予約機能

予約方法は電話をかけて『医療機関名』『診療科』『利用したい言語』
の3つを伝えるだけの**簡単操作**

一般的なコールセンター型通訳サービスの場合

悩み
01

一日で複数の診療科を受診する患者さんや
通院の患者さんの対応。通訳者が毎回異な
ると、**説明が重複し面倒**。

悩み
02

先生が忙しく、通訳者につながるまでの
時間を短縮したい。

悩み
03

インフォームドコンセントなど、高度な医
療用語が用いられ、**複雑性の高い場面
の通訳をお願いしたいが不安**。

メディフォンの場合

解決
01

同じ通訳者さんに依頼することができる
ため、**説明時間の短縮**が可能。

解決
02

通訳者は事前に待機しており、直ぐに通訳
を始められるので**ストレスフリー**。

解決
03

事前の資料の共有で通訳者も準備でき、
円滑・**安全な通訳**が実現。

メディフォンは、端末・使用方法の選択肢を複数用意 電波が悪い状況への対応方法も充実しています

一般的なコールセンター型通訳サービスの場合

悩み
01

事前に**Wi-Fi・電波が使用に耐えられるか試せない**ので、使う際に不安になる。

悩み
02

Wi-Fiや**電波状況が悪いと使えない**…。

悩み
03

医師はパソコン、看護師はスマートフォンなどの**使い分けができない**…。



電波が悪い場合に不便を感じてしまう…

メディフォンは電波問題に対策しています

解決
01

通常の**電話回線** (PHS・固定電話等)
からも利用可。

電話回線ならWiFi・電波の心配は不要！



解決
02

外部インターネット接続された**PC**
からでも利用可能。

有線LAN接続されていればWiFiの心配は不要！



解決
03

無料でテストコールが利用可能。
(院内電波チェックも対応可)

事前にテストコールをすれば、本番に電波の問題で切れる心配なく、安心してご利用いただけます



※タブレットをご購入いただくかなくとも、アプリインストールでご利用できます。
※タブレットの機種をご指定いただくこともできます。



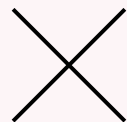
現在お使いの電話回線・PHS・スマホ・タブレットから、

「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

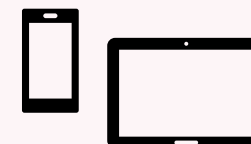
スマホ・タブレットの場合



Play Store



App Store



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

3. 費用対効果の高いプラン設計 - a. 貴院に合わせたプランをご用意

少

外国人患者来院数（月間）

多



基本的にAI翻訳のみ

翻訳機の利用がメイン



AI翻訳安心プラス

機械翻訳を安価に
利用可能。

要問合せ



+



医療通訳&AI翻訳

季節でばらつきがある



年間プラン

年間〇〇分

医療通訳需要に波があっても
無駄なく利用可能

要問合せ

医療通訳を毎月定期的に使う



スタンダード
プラン

月々〇〇分

通訳単価が安く、余った分
は振替・繰越可能

(翻訳振替・通訳分数繰り越しOK)

要問合せ

医療通訳を毎月よく使う



定額プラン

無制限

定額制

要相談・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。

3. 費用対効果の高いプラン設計 - b. 通訳分数を翻訳に振替可能

余った医療通訳のご利用枠を、
翻訳に振り替えて無駄なくご利用いただけます

医療通訳（電話・ビデオ）



各種院内文書・掲示物翻訳



振り替え

例： 【ご利用プラン】 180分/月 - 【当月利用分数】 120分/月 = 【余剰分数】 60分/月

1分あたり15文字分※の翻訳に換算して追加料金無しで翻訳が可能
余剰60分 × 15文字 = 900文字(≠A4約1枚分)

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

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

AI翻訳の履歴

入出力と逆翻訳

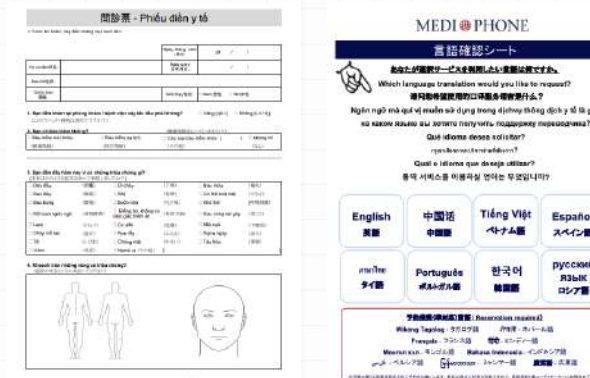
日本語	12時半に出発します 12:30に出発します ←	→ スペイン語	saldré a las 12:30
スペイン語	saldré a las doce treinta del día Saldré a las doce y media de ese día. ←	→ 日本語	私はその日の十二時半に出発します
日本語	イヤリングを外しておいてください イヤリングを外してください ←	→ スペイン語	por favor quítate los pendientes
日本語	少し早いですが出発しましょうか ちょっと早いけど行きましょうか? ←	→ スペイン語	Es un poco temprano, pero ¿nos vamos?
日本語	入れ歯はそのままをお願いします 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をお願いします 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

通訳ID	日時	通訳時間	言語	通訳手段	契約形態	診療内容
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



例) 問診票、院内のエチケットの周知、
言語確認ができる指差しシートなど

トライアル利用のご案内

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、**トライアル利用**をお薦めしています。

外来・病棟など現場で利用してみないと**必要性がわからない**

体制整備の検討は進めたいが、**すぐに費用は掛けられない**

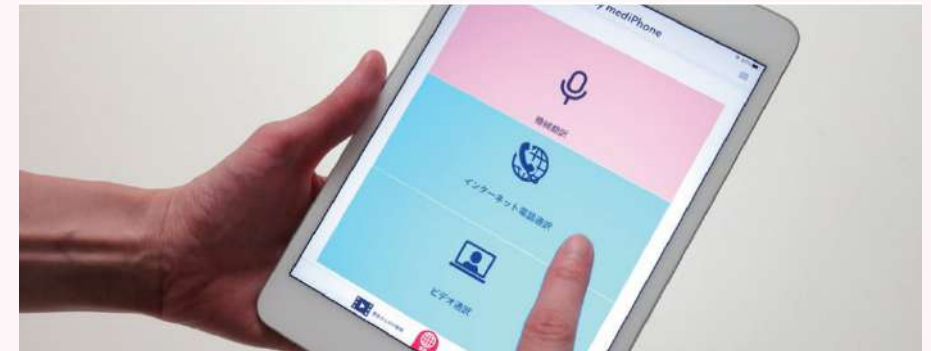


多言語対応は必要だと思うが、**どのツールが適切か見極めたい**



【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：1か月
(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
 - ☑ 専属ヘルプデスクの設置
 - ☑ トライアル実施結果報告書の作成



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。



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などの決定

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さ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

mediPhone

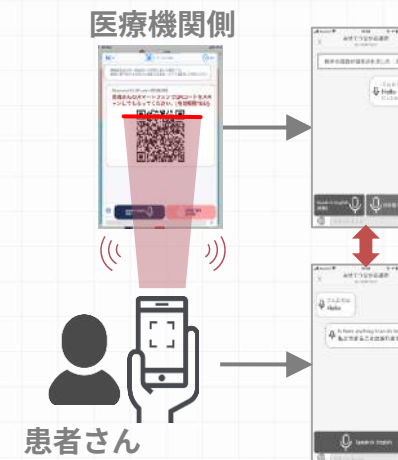
その他オプション機能のご紹介

多言語チャット機能

二次元バーコードを患者さんのスマートフォンで読み取ると、患者さんと多言語でチャットできる機能です。
(日本語同士も可能です。)

以下のようなお悩みを解決します！

- ☑ 医療機関の翻訳機やタブレットでは、**患者さんの母語の文字が入力できない。**
- ☑ 翻訳機を患者さんと受け渡しするのが面倒。
- ☑ **聴覚に障がいのある患者さんとの意思疎通が難しい。**



定型フレーズ機能

各種検査の説明など、使用するフレーズが決まっている場面の対応時間を短縮し、現場スタッフの方の負担を軽減する機能です。

以下のようなお悩みを解決します！

- ☑ 一回一回吹き込まないといけないのが面倒。
- ☑ 機械がうまく音声を認識してくれないことがある。
- ☑ **外国人患者さんでも日本人患者さんと同じくらいの速度で対応したい。**



三者間通話機能

以下のようなお悩みを解決します！

- ☑ 外国語を話す方から電話で問い合わせが来た際の対応に困る
- ☑ 遠方にいる患者さんのご家族に対して通訳を介して話したい
- ☑ **自宅に帰った患者さんに連絡が取りたい**



多言語入電対応サービス

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

【メリット】

- ☑ 外国語での入電について、**一次対応の手間を削減。**
- ☑ 各部署の方は日本語でいつものように対応するだけになり、**負担軽減。**

① 基本対応（一次対応代行）

事前によくある問合せ内容とそれに対する指定の回答内容をお伺いします（3種類まで）。外国語での入電時は、電話口でご用件を伺い、内容に応じて、予め貴院からご指定いただいた回答内容でご回答・ご対応いたします。定型的な回答ができない問合せの場合は、用件を聞き取りの上、折り返しの旨お伝えし、メールにて貴院にご報告します。

② 3者通訳オプション

本オプションをご利用の場合、定型回答ができない問合せの場合にも折り返し対応とせず、医療機関様にお電話で繋ぎ※、外国人発信者様との会話を通訳いたします。

mediPhone

その他サービスのご紹介

mediPhoneでは医療機関の様々な文書を翻訳いたします

医療文書翻訳で解決できるお悩みの一例

外国人患者さんが**紹介状を持たず突然来院する**…

英語の診断書の作成に手間がかかる…

外国人の方が院内で迷ってしまい、対応が大変…

紹介状が必要であることや選定療養費制度についてホームページや入口に表示。

診断書のひな型を翻訳しておき、すぐに対応できるようにする。

案内図など院内の表示・サインを多言語化。

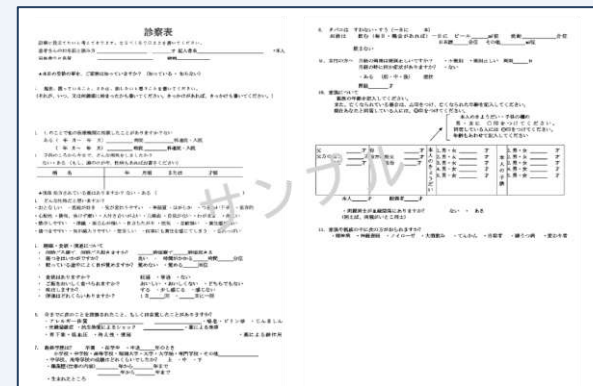
mediPhoneの医療文書翻訳の特徴

☑ 医療への専門性

医療機関での勤務経験のあるスタッフや経験豊富な医療通訳者が携わっています。

☑ 翻訳に関する一連の作業をすべておこないます

翻訳、ネイティブチェック、校正、レイアウト調整、体裁確認、までをすべておこないます。すぐにご利用いただける状態で納品するので、医療機関様の業務負担を減らすことができます。



mediPhoneでは外国人患者対応に関する研修を作成・提供しています。

以下のようなお悩みを解決します！

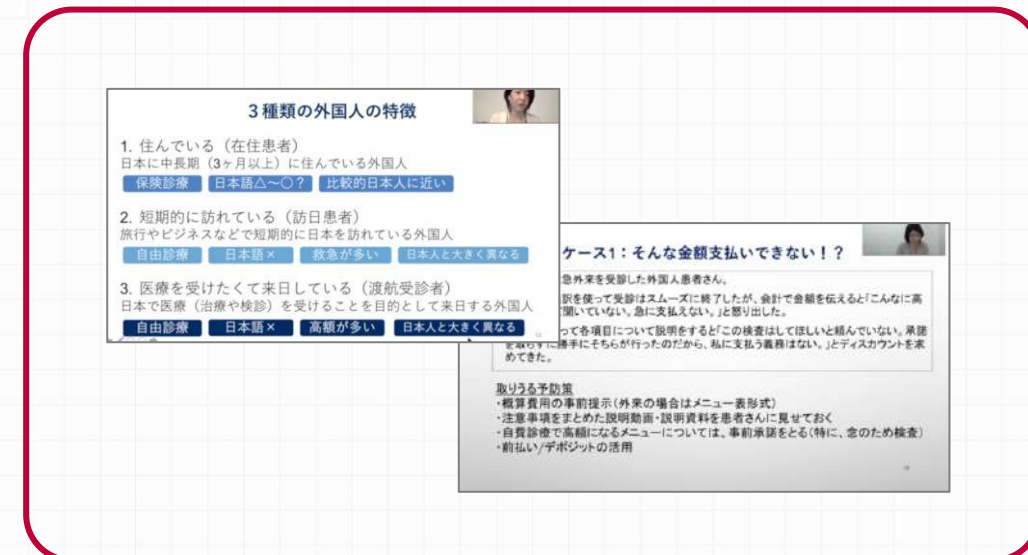
- ☑ 外国語を話す方から電話で問い合わせが来た際の対応に困る
- ☑ 遠方にいる患者さんのご家族に対して通訳を介して話したい



主な3つの研修プログラムの概要

基礎編	外国人患者受け入れの基礎を学べる内容です。外国人患者受け入れを行っている医療機関の新入職者向けの研修としてもおすすめです。全9タイトル。
実践編	基礎編の内容を踏まえ、より現場での受け入れの具体的なポイントを学べる実践的な内容です。全9タイトル。
医療安全編	外国人患者受け入れについて、特に医療安全面で注意すべき点について学べる内容です。医療安全の観点から、外国人患者受け入れで特に気を付けるべきポイントに加え、よくあるヒヤリハット事例などをご紹介しています。全5タイトル。

eラーニング画面のイメージ



3種類の外国人の特徴

1. 住んでいる (在住患者)
日本に中長期 (3ヶ月以上) に住んでいる外国人
保険診療 日本語△~○? 比較的日本人に近い
2. 短期的に訪れている (訪日患者)
旅行やビジネスなどで短期的に日本を訪れている外国人
自由診療 日本語× 救急が多い 日本人と大きく異なる
3. 医療を受けたくて来日している (渡航受診者)
日本で医療 (治療や検診) を受けることを目的として来日する外国人
自由診療 日本語× 高額が多い 日本人と大きく異なる

ケース1: そんな金額支払いできない!

急外来を受診した外国人患者さん。
薬を使って受診はスムーズに終了したが、会計で金額を伝えると「こんなに高い聞いていない、急に支払えない。」と怒り出した。
「各項目について説明をすると「この検査はほしいと頼んでいない、薬も勝手に勝手に勝手に行ったのだから、私に支払う義務はない。」とディスカウントを求めてきた。

取りうる予防策

- ・概算費用の事前提示 (外来の場合はメニュー表形式)
- ・注意事項をまとめた説明動画・説明資料を患者さんに見せておく
- ・自費診療で高額になるメニューについては、事前承諾をとる (特に、念のため検査)
- ・前払い/デビットの活用

電話でのお問い合わせ

 **050-3171-8522**

(平日9:00~18:00)

メールでのお問い合わせ

 **mm_sales@mediphone.jp**

医療機関名・氏名・メールアドレス・電話番号を
ご記入の上、お問い合わせください

<https://mediphone.jp>

当社のホームページでも資料請求・お問い合わせができます。