

## 「ニチイの外国人患者サポートツール」を導入開始！

～安心して医療機関を受診できる患者サービスを目指して～

株式会社ニチイ学館(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:森 信介、以下ニチイ)は、全国の契約医療機関※1において、医療事務サービスの標準パッケージとして AI 通訳機をはじめとする「ニチイの外国人患者サポートツール」の導入を開始しました。

ニチイでは、「Heartful Action～相手の心に寄り添い、思いを行動で届ける～」を患者サービスのスローガンとして掲げ、患者様に安心して医療機関を受診いただけるよう、患者サービスの向上・進化に力を入れています。

日本の医療機関を訪れる外国人の多くが“日本語が理解できずに心配”、“医療費はどのくらいかかるのだろう”、“母国の医療制度と何が違うのだろう”など、様々な不安を抱え来院されます。一方、医療機関においても「言葉の壁」のために、外国人患者様の受入れに多くの不安を抱えています。

「ニチイの外国人患者サポートツール」は、当社のオリジナルツールや AI 通訳機、各種多言語文書を含む複合的なサービスツールで、当社医療事務スタッフの接客サービスとの融合により、受付や会計等の窓口における円滑なコミュニケーションをサポートし、患者様・医療機関、双方の不安緩和・解消を目指します。

既に全国 155 ヶ所の契約医療機関に導入し、サポートツールの活用による外国人患者サービスの向上に向けた取り組みを順次開始しております。引き続き、段階的に導入医療機関を拡大する予定です。

今後もニチイは「スタッフの患者サービス力」×「新たな付加価値」による患者サービスの向上と進化へのチャレンジを続け、患者様が安心して医療機関を受診できる環境づくりに取り組んでまいります。



※1 一定の条件を満たした医療機関が導入対象となります

### 【ニチイの外国人患者サポートツール】

#### ◆言語対応◆

- 「自動音声翻訳機」55 言語の音声翻訳に対応した対話補助ツール  
AI 通訳機「POCKETALK® (ポケトーク) S」(ソースネクスト株式会社)

#### ◆窓口対応補助◆

- 「窓口対応シートブック」  
シート内の項目に指を差し、意思の確認や手続きの案内をするツール
- 「災害時用フリップボード」  
災害時の状況説明や避難誘導を補助するツール

ニチイは、  
SDGs への対応を目指し、  
取り組んでまいります



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

## ■本サービスツール導入の背景

法務省の統計※2では、在留外国人数は年々増加しており、2019年には日本における総人口の約2%、290万人を突破しました。また、政府の成長戦略である「未来投資戦略」には、外国人の受け入れ環境整備が組み込まれ、医療機関においても外国人患者の受入体制整備が早急に求められています。

厚生労働省の調査においては、医療機関の課題認識として「言語や意思疎通」に関する不安が84.5%※3となっている一方、通訳や言語対応ツールを導入している医療機関は28.5%※4に留まっています。

当社は長年にわたり、全国の医療機関で医療事務のリーディングカンパニーとしてサービスを提供してまいりました。その中で、当社としても外国人の患者様への言語対応やスムーズなご案内に課題を感じていたことから、これまで厚生労働省の「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」の推進活動や、東京都福祉保健局の「医療機関における外国人患者対応支援研修」の実施等、国や自治体の国際医療交流事業に積極的に携わり、ノウハウを培ってまいりました。

今後更に増加することが予測される在留・訪日外国人の患者様が安心して病院を受診できる患者サービスを目指し、「ニチイの外国人患者サポートツール」の導入を開始しました。

※2 法務省：「令和元年末現在における在留外国人数について」

※3 厚生労働省：「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査（2017）」

※4 厚生労働省：「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査（2020）」

## 本件に関するお問合せ先

■ サービスに関するお問い合わせ	■ マスコミ・報道機関の方、取材のお申込みなど
株式会社 ニチイ学館 医療関連フリーダイヤル <b>0120-774-212</b> (受付時間：平日 9:00～17:00)	株式会社 ニチイ学館 経営管理本部 広報部 広報課 【担当：石川・植野】 TEL:03-3291-3954 FAX:03-3291-6864