

医療関連

## タブレット多言語通訳サービス「おまかせグローバルトーク」

～病院・診療所の外国語対応をサポート 4月1日よりサービス開始～

株式会社ニチイ学館（東京都千代田区、代表取締役会長兼社長 寺田明彦、以下ニチイ）は、平成 28 年 4 月 1 日より、タブレットを用いて外国人患者との会話をリアルタイムに通訳する、タブレット多言語通訳サービス「おまかせグローバルトーク」を開始いたします。



【サービスイメージ】

日本を訪ねる外国人は年々増加しており、政府は平成 27 年の訪日外国人が、前年比 47.1%増の 1,973 万人と発表しました。在日外国人も 250 万人を超え、外国人が日本の医療を受ける機会が増加しています。しかしながら、外国人患者の受入れにおいては、意思疎通が図れず診察や受付が困難な場合など、「言語」が大きな課題となり、多くの医療機関において外国人患者の受入れ環境整備が求められています。

ニチイは、平成 24 年度より厚生労働省の外国人患者受入に資する医療機関認証制度推進事業※に取り組み、医療機関における外国人患者の受入れ環境整備の支援を行ってまいりました。これまでの取り組みで得たノウハウを活かし、今回新たにタブレット多言語通訳サービス「おまかせグローバルトーク」を開始いたします。

本サービスは、「24 時間 365 日」「英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語の 5 ヶ国語」に対応しており、あらゆる状況で来院される外国人患者に備えることができます。また、タブレットによるテレビ電話の活用により、言葉だけでなく表情や体の動き等から外国人患者の意図を正確に汲み取ったコミュニケーションが可能となるほか、書類のやり取りの際にも書面の内容を確認しながら意思疎通を図ることができ、外国語でのスムーズな対応をサポートいたします。

ニチイは今後も、外国人患者の受入れ環境整備を支援していくとともに、社会情勢に即した多角的なサービスの提供を通じて医療機関をサポートしてまいります。

※平成 24 年度より厚生労働省の事業として整備された「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」の周知・浸透を図るため、「外国人患者受入に資する医療機関認証制度推進事業」を受託しております。

## ■サービスの特徴

## ① ニチイの窓口で外国人患者の対応が可能

本サービスを利用することで、全国で展開しているニチイの窓口業務において、外国語で外国人患者の対応を行うことができます。言葉の通じない外国人患者と意思疎通を図ることができ、スムーズな窓口業務を提供します。

※ニチイとお取引のない医療機関でも本サービスをご利用いただけます。

## &lt;利用シーン&gt;

受付窓口 : 外国人患者から受付に必要な情報を収集し、手続きを行うことができます。

会計・文書窓口 : 会計・文書交付時の説明ができ、医療費等の質問へも回答できます。

夜間・休日窓口 : 夜間・休日に救急で来院した外国人患者へも外国語で対応できます。

## ② 質の高いコールセンタースタッフ（通訳者）

日本語検定1級合格レベルの外国人通訳者や、TOIEC900点以上等の外国語レベルである日本人通訳者が対応するため、質の高い通訳が可能です。（本サービスにおけるコールセンター業務は、外部委託しております。）

外国人患者との意思疎通により、トラブルの抑制のほか、未払いや支払いに関するクレームなど未収金防止にも繋げることができます。

## ③ 安心の情報管理

ニチイの医療関連事業及び、本サービスのコールセンターでは、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国家規格であるISO27001の認証を取得しております。個人情報等機密情報の取り扱いを徹底しているため、安心してご利用いただけます。

## ■サービスの概要

サービス名	タブレット多言語通訳サービス「おまかせグローバルトーク」
提供時間	24時間 365日（休日・夜間対応可）
提供言語	5ヶ国語対応 【英語・中国語(北京語)・韓国語・ポルトガル語・スペイン語】
通話時間 (タブレット利用)	1件の対応時間を最大60分、月合計100分以内のご利用を目安とさせていただきます。 ※100分/月以上のご利用をご希望の場合は、別途ご相談させていただきます。
利用料金 お申込方法	お近くのニチイの支店までお問い合わせ下さい。 事業所一覧ページ : <a href="http://www.nichiigakkan.co.jp/company/offices.html">http://www.nichiigakkan.co.jp/company/offices.html</a> サービス詳細 : <a href="http://www.nichiigakkan.co.jp/service/medical/category/hospital/global-talk.html">http://www.nichiigakkan.co.jp/service/medical/category/hospital/global-talk.html</a>

■医療機関・一般の方からのお問い合わせ  
医療関連事業本部 経営支援部 医療交流課  
TEL: 03-3291-6892 FAX: 03-3291-5640  
E-Mail: i-kouryu@nichiigakkan.co.jp

■マスコミの方からのお問い合わせ  
経営企画本部 広報部 広報課【龍居・深堀】  
TEL: 03-3291-3954 FAX: 03-3291-6864  
E-Mail: kouhouka@nichiigakkan.co.jp