

多様な社会に医療通訳が活きるプラットフォーム「mediPhone」

メディフォン株式会社（東京都）



言語障壁を解消し、誰もが適切な医療を受けられるようにするための多言語支援インフラ。31言語の医療通訳者に遠隔で支援を依頼できる「mediPhone」を提供。医療機関、保健所、薬局など医療を取り巻く周辺領域まで包括して展開。医療通訳者の実績やスキルをデータベースで管理し、対話を想定した研修を充実させるなどの管理・人材育成を行い、通訳の質向上を進めている。

受賞ポイント

- ★ 電話・ビデオを通じた医療通訳機能と利用履歴などを確認できる Web アプリとネイティブアプリでプロダクトを構成。機械翻訳機能や翻訳チャット機能も搭載した固有のアプリであり、日本語が不得意な生活者に対して「医療格差の解消」を支援する。それまでボランティアであった医療通訳者に報酬を与える「働く場」を創設し、業界を革新。
- ★ 新たな疾病を想定した対話や薬局における調剤時の対話などの新たな社会ニーズにも、医療通訳者全体で共有すべきユースケースを対話形式でまとめて共有し、動画閲覧やロールプレイングで学習する仕組みを実現。
- ★ 医療機関だけでなく保健所、調剤薬局までも包括し、さらに予防医療の新たなサービスを拡充するなど、言語にかかる「医療格差の解消」を、医療を取り巻くバリューチェーン全体へもたらすことが期待される。

事業者概要

医療通訳者が電話を通じて支援する仕組みづくり

前身の一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチにおいて、2013年より本サービスを構想。2014年1月より「mediPhone」の原型となる医療通訳サービスを開始。同年4月に事業化。2017年にメディフォンを設立し、mediPhone 事業を引き受けるとともに、医療機関向けスマートフォンアプリをリリース。2018年4月からビデオ

医療通訳サービスの提供を開始し、現在に至る。

サービス誕生の背景・経緯

医師の声からサービスを構想

当初のサービス構想は ICT を活用した遠隔医療サービスであったが、協力する医師などから外国人診療におけるコミュニケーション問題と医療通訳のボランティア頼みの限界という実課題を提示され、本サービスの構想に至る。

当初は外国人患者個人向けにサービスを提供したが、うまく浸透せず、活用されなかったため、顧客を医療機関や自治体へと変更。現在の mediPhone のサービスモデルに至っている。

サービスの概要と特徴

言語障壁のない医療のためのインフラ

医療機関、保健所、薬局など医療を取り巻く周辺領域まで包括した多言語支援を実現し、31言語の医療通訳者に遠隔でアクセスし、コミュニケーション支援を依頼できる mediPhone を提供。

ボランティアをプロフェッショナルに

ボランティアで医療通訳をすることが常態化していたこの業界に、プロフェッショナルとして報酬を得て働く場を創設。平均月間支払報酬は5倍まで成長。300人以上の登録通訳者業務委託で適正な報酬を得られるよう業界を革新。

ニーズに合わせたコールグループの整備と管理

医療機関、保健所、薬局などからの複数言語にかかる医療通訳の問い合わせに対して、独自のスキル評価やランク評価に基づいたコールグループを作成し、90%以上の問い合わせに1分以内で適切な医療通訳者が応答できる仕組みを整備。

独自のデータベースによる人材育成・管理

人柄、言語レベル、経験、稼働などについての評価方法を確立し、人材育成・管理を行う。人材育成では、新たな疾病や業界を想定した対話型ユースケースを即座に作成し共有。医療通訳者全体の通訳の質の維持・向上を目指す体制が整備されている。

コロナ禍では保健所からの問い合わせにも対応

医療機関からの平常利用に加え、新型コロナウイルスにかかる保健所などからの利用への対応も行い、広く外国人向け医療にかかる言語の壁を突破することに貢献。

日本医師会を含めて多くの医療現場で活用

2020年には日本医師会が A1 会員約83,000人向けの mediPhone の活用を決定。その他、複数の自治体・保健所、ウエルシア薬局全店舗などでも活用され、外国人対応のための社会インフラとして広がりつつある。

サービスイノベーションとして優れている点

日本固有の医療格差を解消する価値提案

電話・ビデオを通じた遠隔医療通訳機能と利用履歴などを確認できるアプリケーションであり、機械翻訳機能や非接触翻訳チャット機能も搭載した固有のものである。医療機関と日本語が不得意な生活者に対して「医療格差の解消」

を支援する。

新たな疾病や業界への対応を実現する組織学習

新型コロナウイルスを含む新たな疾病を想定した対話や新たな社会ニーズとしての薬局における調剤時の対話など、医療通訳者全体で共有すべきユースケースを即座に対話形式でまとめ、共有し、動画閲覧やロールプレイングで学習する進化システムを実現している。

社会の発展への寄与

医療を取り巻くバリューチェーン全体への貢献

医療機関から、新型コロナウイルス対応のための保健所、さらには医療機関にかかった後の調剤薬局までも mediPhone で包括。また、予防医療にまで新たなサービス「mediment(メディメント)」も展開し、言語にかかる「医療格差の解消」を、医療を取り巻くバリューチェーン全体へもたらすことが期待される。



利用画面の例



人事労務担当者向けクラウド健康管理システム「mediment」も 2022 年に 15 万アカウント突破。ストレスチェックの多言語実施や産業医面談の多言語通訳などサポート体制を有する。外国人従業員に対応し、ダイバーシティ経営に貢献

組織データ

組織名	メディフォン株式会社
創立年	2017 年
業種	医療サービス
本社所在地	東京都港区
従業員数	60 名