

多様な社会に医療通訳が活きるプラットフォーム 「mediPhone」

第4回日本サービス大賞 優秀賞 受賞

メディフォン株式会社（東京都）

【概要】

- 外国人の医療に特化した多言語通訳サービス
- 医療サービスを受けたい外国人は、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
- 言語障壁なく誰もが適切な医療を受けられるようにするため、医療機関、保健所、薬局などに展開することで医療を取り巻く周辺領域まで包摂している
- 医療通訳者の実績やスキルをデータベースで管理し、対話を想定したユースケースによる研修を充実させるなどの管理・人材育成を行い、医療通訳の質向上を実現

【特徴】

- 日本語が不得意な外国人生活者と医療機関に、言語による医療格差の解消を支援する
- 電話・ビデオを通じた医療通訳機能や機械翻訳機能、翻訳チャット機能などを搭載した固有のウェブアプリケーションとネイティブアプリ
- 従来はボランティアがほとんどであった医療通訳者に報酬を与える「働く場」を創設
- 新たな疾病など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構築し、医療通訳者の質の向上にも取り組む
- 医療機関だけでなく、社会ニーズに応じて保健所、調剤薬局までも包摂
- 予防医療の新たなサービス（mediment）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

【サービスイノベーションの観点から】

日本語が不得意な外国人や医療機関の、言語による医療格差を解消するネットワークサービスという革新的で優れた価値提案を行い、医療機関だけでなく周辺領域まで包摂するとともに、従来ボランティアが多かった通訳者をプロフェッショナル化させ、研修機能や評価機能を充実させて医療通訳の質の向上を図るなどの価値共創の仕組みを創り込むことによって、サービスイノベーションを実現している

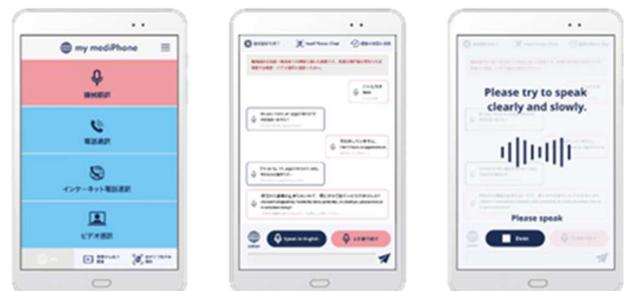
【組織データ】

所在地	東京都港区
従業員数	60名
創立	2018年
キーワード	医療サービス、医療通訳、オンライン
売上規模	1～10億円



- ✓ 国内最大級の登録医療通訳者数で最大31言語に対応（※クラウドクラウド限定）
- ✓ 安心の医療特化体制で応答率99%・IC/ムンテラも即応
- ✓ 既存の電話回線 + アプリ活用で院内のどこからでも利用可能

▲サービスイメージ



▲利用画面の一例



- ▲人事労務担当者向けクラウド健康管理システム「mediment」。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のサポート体制を有する