

**外国人が「言葉が通じない日本で診療を受ける不安感」を軽減!!!
医療機関向けに『受付時多言語問診システム』を提供開始。**

- 外国人来院者が母国語で回答した問診結果を、日本語で医師に表示 -

政府は増え続ける外国人のために医療機関に対して様々な取り組みを求めている。外国語対応スタッフの配置、医療通訳サービスの導入などが進められているが、多言語対応には手が回らず、外国人対応の負荷やトラブルを低減しきれてはいない。そこで、株式会社スプリューム(東京都中央区:代表・梶塚千春)と有限会社ドット・プランニング(東京都港区:代表・加藤 圓)は、専用タブレットを用いた『受付時多言語問診システム』の提供を開始した。外国人来院者は母国語で体調や症状などを回答し、それを医師が日本語で読めるようにした。

観光客であれ、長期滞在者であれ、外国人にとって、言葉が通じない医師にかかることへの不安は計り知れない。最近では日本語を理解できる外国人も増えているが、日本語で書かれた問診票を一人で記入することは困難である場合が多い。そのため医師は、本来ならば問診票で確認できることを診察時に質問するので診察時間が長くなり、来院者も日本語通訳を用意するなど、双方にとって負担が大きかった。

スプリュームとドット・プランニングが提供を開始した『受付時多言語問診システム』は、外国人来院者が母国語を使って安心して受付を済ませ、問診が受けられるようにした。受付スタッフならびに医師は、来院者の回答を日本語で読めるので、診察前に症状などが正確に把握でき、受付/診察時間を短縮できる。現在は英語、中国語、韓国語の3か国語に対応済み。今後は順次対応できる言語を増やしていく。内科の診察と、健康診断、処方箋発行、予防接種に対応しており、他の診療科についても対応できるよう準備を進めている。



現状、外国人対応を進めている病院では、医療通訳を雇用し、インターネットや電話を介した翻訳サービスを利用している。しかし、こうした方法ではスタッフが来院者につきっきりで対応する必要がある。『受付時多言語問診システム』は、来院者が自らタブレットに入力するので、病院スタッフの負担を減らすことができる。

スプリュームとドット・プランニングはこのシステムの提供開始に先立ち、2015年に都内の病院の協力のもと約半年間の実証実験を行なった。実際に外国人来院者にシステムを活用した病院スタッフは「これまでは外国人対応に時間がかかり、言葉の問題で苦労していたが、このシステムは、タブレットを渡し、来院者が記入したら、あとは結果を印刷するだけ。その間にほかの患者さんの対応もできる。」と手離れの良さを高く評価している。

また、外国人来院者は、外国人同士で情報交換し、多少遠くても言葉の心配が少ない病院で受診しようとする。このシステムを導入した病院が、外国人同士の口コミで知られるようになれば、新規の来院者を増やす効果が期



待できる。さらに、多言語対応が難しかった地方の医療施設でも、このシステムを利用することで、言葉が通じる医療環境が実現できる。増加する訪日外国人観光客の地方分散に貢献でき、地域活性化の一助になると期待されている。

●「受付時多言語問診システム」の主な特徴

- 1) 簡単な操作方法 →画面に表示される選択肢から、回答を指でタップして選択。間違いのない簡単操作。エンターテインメントアプリを開発してきたノウハウを活かした快適な操作。
- 2) 受付処理の簡素化 →簡単な説明をしてタブレットを渡すだけ。受付対応を簡素化し、誤解も低減。
- 3) 外国人特有の質問項目を追加 →診療費の支払方法、日本を訪れる前の滞在先や感染症など、外国人固有の問診項目も追加。
- 4) 診察時の理解を助ける確認項目 →日本人同士であれば問診票の内容を診断時に確認できるが、言葉が通じないと細かいニュアンスが確認できない。このため問診時に症状を詳しく確認。
- 5) 来院者のプライバシーを重視 →通訳がいる場合、外国人来院者への質問が待合室にいる他の患者に聞かれてしまう。このシステムは来院者がタブレットに入力するため、こうした心配がない。

●システムの主なスペック

1. 対応言語 →英語、中国語、韓国語（今後対応する言語は無料提供）
2. 使用端末 →8 インチタブレット PC（Android4.4.2）
3. 問診結果出力 →Bluetooth 対応プリンタでプリントアウト
4. 価格 →200,000 円（消費税別途）

※このシステムは医師と患者の同時通訳システムではありません。また、診断システムではありません。

●「受付時多言語問診システム」の画面表示例



《株式会社スプリューム 概要》

スプリュームは、博覧会や番組向けのコンピュータグラフィックス制作を手がけてきたメンバーにより 2005 年設立されました。健康・医療分野への取り組みの一方で、3D 仮想空間サービス『splume』、デジタルフィギュアのサービス・プラットフォーム・アプリ『smartfigure（スマートフィギュア）』を提供しています。

- 会社名 : 株式会社スプリューム (splume Corporation)
- 所在地 : 東京都中央区日本橋室町 1-9-4 井上第 3 ビル 4F
- ホームページ : <http://www.splume.co.jp/>

◇ 本件に関するお問い合わせ ◇

株式会社スプリューム広報担当 TEL:03-3242-0125 Email: pr@splume.co.jp