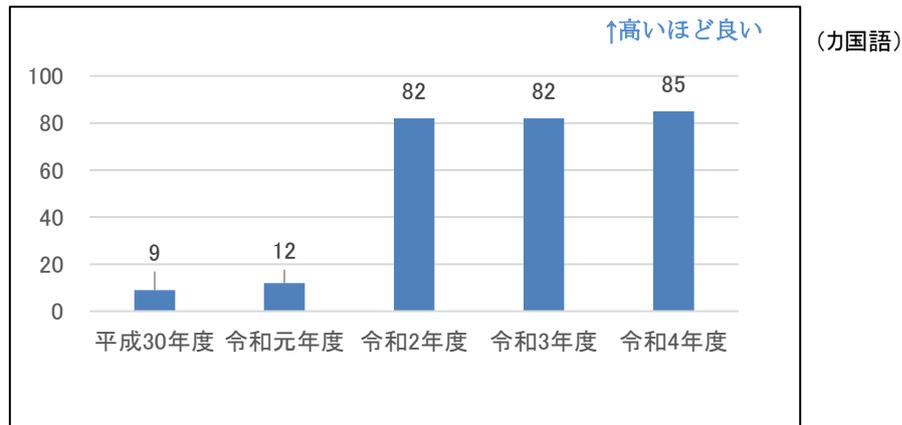


63 自病院で総合窓口での患者対応が可能な言語数(日本語を除く)

○項目の解説

外国人患者受入に関する体制を示す指標です。

○当院の実績



○当院の自己点検評価

当院では、平成30年度に医療機関向けコミュニケーション支援サービス『MELON』を導入したことにより、一気に9か国語に対応できる状況となりました。また、令和元年度には『MELON』の対応言語数が増え、12か国語に対応できるようになっています。

令和2年度には、通訳機『ポケットーク』を導入し、対応言語数が82か国語となりました。さらに、令和4年度にはさらに3か国語増えて85か国語対応となりました。

『MELON』と『ポケットーク』は、総合案内や救急外来に常置しているほか、貸出機も複数台用意しているため、スムーズな外国人患者の受け入れにつながっています。

また、令和元年度に通訳士を1名採用し、外国人患者の外来受診や入院時説明の立ち会いを開始しました。通訳士の同行は、外国人患者にとっては安心感の向上につながり、医療者には医療に集中できる環境を提供しているため、双方から好評を得ています。

今後も更なるサービス向上を目指して活動していく予定です。

○定義

当該年度6月1日時点での、自病院で総合窓口での患者への対応が可能な言語数(通訳業務委託、ボランティアによる通訳サービス、タブレットや翻訳機の使用などを含まず)です。

※中国のように北京語、広東語など複数の言語を使用する場合でも、言語数は1(中国語)でカウントします。

○算式

実数