

第 126 回医療ビジネス研究会のご案内

2017 年の訪日外国人旅行消費額は、4 兆 4,161 億円(前年比 17.8%増/観光庁 2018 年 1 月)となり過去最高を記録しました。政府が掲げる年間訪日客数 4,000 万人(2020 年目標値)に対して、約 2,870 万人(目標比 70%超)に到達するも、消費額目標値 8 兆円に対しては 56%弱であります。訪日客の消費行動も「爆買」が減少し、モノ消費からコト消費へ移行し客単価の減少傾向がうかがえます。

市場規模からすると現状は「製紙」や「飲食」業界と肩を並べる産業規模ではありますが、目標額に到達すると、「コンビニ」、「百貨店」、「半導体」等の業界規模を超えるものとなります。目標通り 3 年で達成できるかどうかは別として、急成長する巨大産業であることは否定できません。訪日外国人増は経済効果のみならず、遍く日本を理解戴く上でも国益に資することは言うまでもありません。

訪日外国人が増えることは良い事だけではありません。様々な課題も出てきております。その一つが外国人向けの医療サービスです。外国人患者の受入れに関して、積極的な医療機関は極めて限定的なようです。嘗てメディカルツーリズムに共鳴し、積極的に外国人を受入れていた医療機関も、現在では半ば撤退を標榜するところも少なくありません。

医療事業再生機構では、本年より訪日外国人向けメディカルサービス促進プロジェクトに着手しております。医療機関と訪日外国人の間にある、①言葉の問題、②お金(保険)の問題、③マナーの問題等の課題克服を目標に活動します。今回はその一つである、医療に関わるコミュニケーション(言葉)の問題に関し、コニカミノルタ(株)の田島氏よりお話を伺います。

近年は低廉な自動翻訳機が浸透してきているものの、生命に関わることですので信頼性という視点では今一つのようなのです。また、国別訪日外国人数は、中国、台湾、韓国、香港、米国の上位 5 か国で全体の 3/4 を占めますが、中、韓、英だけ訳せれば良いというものでもありません。同社の提供する通訳サービスは 8 か国語対応で、受付から問診、診察室でのやり取りに加え、解かり難いコミュニケーションは医療専門の通訳者に介入戴けます。

また、本システムは患者とのコミュニケーションをフォローするだけでなく、医療機関各所でのやり取りを医事課等の管理部門にて全てのログの一括管理を可能としています。コミュニケーションミスによるトラブル回避、インシデント防止等に有効です。リアルタイムのダブルチェック機能を持たせ、医療機関での使用を想定したシステムですが、旅館・ホテル等の観光事業者の活用にも有効です。医療機関関係者はもとより、外国人とのコミュニケーションが要求される事業者には是非ともお聞き頂きたい内容です。お誘いあわせの上、御参加頂くようご案内申し上げます。

2018 年 3 月

特定非営利活動法人 医療事業再生機構

記

- テーマ:「訪日外国人向け良好な医療サービス提供への取組み」 = コニカミノルタの挑戦 =
- 講師:田島一輝 氏 コニカミノルタ株式会社 インキュベーション リード ビジネスイノベーションセンタージャパン
- 開催日時:2018 年 4 月 11 日(水曜日) 18:30~20:30

以上

※ 医療ビジネス研究会の参加には受講票が必要です。
参加を希望される方はお手数ですがホームページよりお申込ください。