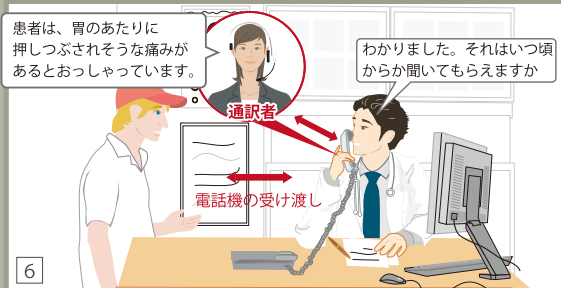
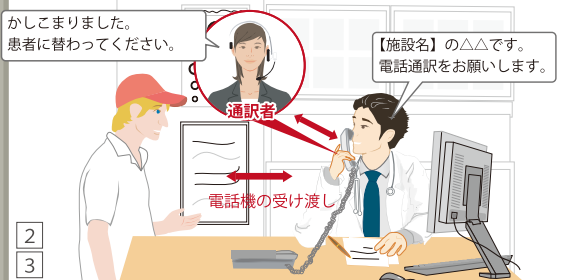


厚生労働省 外国人患者に対する医療提供体制整備等推進事業

希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内

【電話通訳のご利用方法】

※受付や会計などでも同様の流れで使います。



通訳が必要な患者がいらっしゃったら ...

1 通訳が必要な患者が来院されます。

電話通訳をご利用になる際は「言語指し示表」を患者にお見せください。患者に書面をご確認いただき、電話通訳が始まることが理解されたようでしたら、そのまま次に進みます。

2 通訳サービスの専用番号に電話します。

サービス申込後、電話番号をお知らせします。

3 通訳サービスに接続されます。

通訳者：「お電話ありがとうございます。厚生労働省 外国人患者に対する医療提供体制整備等推進事業 希少言語に対応した遠隔通訳サービスセンターでございます」

医療機関スタッフ：「通訳が必要な患者がいらっしゃってますので通訳をお願いします」

施設名 ご担当者様名 通訳言語 を通訳者に伝えます。

※言語が特定できなかった場合も通訳者が判断しますのでご安心ください。

通訳者：「かしくまりました。それでは受話器を、患者にお渡し頂けますか？」

4 患者に受話器をお渡しください。

通訳者が患者にご用件を伺います。

※：感染症対応のため、スピーカーフォンによるハンズフリー通話、端末を2台用いた3者通話や適切な消毒など、感染防御にご留意頂いた上でご利用ください。

5 患者から受話器を受け取ります。

通訳者：「お待たせいたしました。患者は...とおっしゃっております」

患者に何ったお問い合わせ内容をお伝えいたします。

医療機関スタッフ：「では、〇〇します、とご案内ください」

患者にお伝えする内容を通訳者に伝えてください。

通訳者：「かしくまりました。それでは患者にお伝えしますので受話器を、患者にお渡し頂けますか？」

6 通訳者から患者に回答をお伝えします。

その後は、会話が終了するまで受話器の受け渡しをしながら患者と交互にお話ください。

対応期間
対応時間

2022/4/1~2023/3/31

24 時間

対応言語

タイ語、マレー・インドネシア語、タミル語、ベトナム語、フランス語、ヒンディー語、イタリア語、ロシア語、ネパール語、アラビア語、タガログ語、クメール語、ドイツ語、ミャンマー語、ベンガル語、モンゴル語、ウクライナ語

注意事項

- ※1 通訳者は双方がお話された内容を『変えない・足さない・引かない』の3原則に基づき通訳いたします。
- ※2 言い間違い等にお気をつけください。
通訳者は外国語に通訳し、外国人の患者にお伝えした内容を、ご担当者様に繰り返しお伝えしております。
- ※3 連続して、60分を超えるような通訳が発生した場合は途中で、通訳者が交代する可能性があります。

お電話いただくとコールセンターにつながり通訳者が出ますので、そのままご利用いただけます。

対象施設向け 専用番号

サービス申込後、電話番号をお知らせします。



ISS81009 / ISO 27001

注意事項) こちらのお電話番号は対象施設様にもみ公開しております。一般の方からのお電話はお受けできませんのでお取り扱いにはご注意ください。

厚生労働省 外国人患者に対する医療提供体制整備等推進事業

希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内

【入電時 3者間通訳のご利用方法】

1 (外国語で) 風邪をひいて熱があるので、明日内科の診察を受けたいです

スタッフ：お電話ありがとうございます。〇〇病院でございます。

スタッフ：(外国語で) 通訳につながります。待ってください。

2 遠隔通訳サービスです。

スタッフ：〇〇病院の外来受付事務スタッフの[氏名]△△です。外国人の患者から入電中です。通訳してください。

保留中

かしこまりました、回線をつないでください。

3 (外国語で) 遠隔通訳サービスです。ご用件をお伺いします。

3者間通話中

スタッフ

(外国語で) 風邪をひいて熱があるので、明日内科の診察を受けたいです。

4 (外国語で) 遠隔通訳サービスです。ご用件をお伺いします。

3者間通話中

スタッフ

患者は、風邪をひいて熱があるので、明日内科の診察を受けたいそうです。ご案内をお願いします。

かしこまりました。ご予約ですね。10時なら待ち時間なくご案内できます。ご都合を聞いて頂けますか？

外国語でお電話が入ったときには

1 外国語でお電話が入ります。

まずは、電話通訳を利用するためにお電話を保留にする旨[※]をお伝えください。
※：日本語で案内をする場合には、「やさしい日本語」にてお伝えください。

医療機関スタッフ：やさしい日本語「通訳につながります。待ってください。」

英語：I will connect you to a translator, please wait.
(アイウィルコネクトユートゥアトランスレーター プリーズウェイト)

ご説明頂いたあと、お電話を保留にします。

2 3者間通話の機能[※]を利用して通訳サービスの専用番号に電話します。

サービス申込後、電話番号をお知らせします。

※：3者間通話機能のご利用方法はご使用の端末の種類により異なります。ご契約されている回線会社にご確認ください。

通訳者：「お電話ありがとうございます。厚生労働省 外国人患者に対する医療提供体制整備等推進事業 希少言語に対応した遠隔通訳サービスセンターでございます」

医療機関スタッフ：「外国人の患者から入電中です。通訳をお願いします」

医療機関 部署 (例：外来) ご担当者様名 通訳言語 を通訳者に伝えます。

※言語がご不明な場合も通訳者が判断しますのでご安心ください。

通訳者：「かしこまりました。回線をつないでください。」

※：電話機に3者間通話機能がない場合は、折り返し先電話番号を患者から聞き取った上で一度電話を切り、本サービスまでお電話ください。通訳者に電話番号をお伝えいただければ、通訳センターにて3者間設定を行います。

医療機関スタッフ：やさしい日本語

「病院から(私から)電話をします。電話番号を教えてください。」

英語：We will call you back, so please tell us your phone number.
(ウィウィル コーリユール バック、ソープリーズ テラス ヨー フォン ナンバー。)

3 3者間通話の機能を使って電話通訳を行います。

通訳者：「(外国語で) お待たせいたしました。ただいま通訳センターと繋がっています。ご用件をお伺いします。」

→外国語で患者に状況をご説明し、用件を伺います。

患者：「では、〇〇について聞きたいのですが ...」

通訳者：「(外国語で) かしこまりました。

担当者にお伝えしますのでこのまま少々お待ちください」

4 患者のご用件をご担当者様へお伝えします。

その後は、会話が終了するまでご担当者様と患者の会話を交互にお伝えします。

対応期間
対応時間

2022/4/1~2023/3/31
24 時間

対応言語

タイ語、マレー・インドネシア語、タミル語、ベトナム語、フランス語、
ヒンディー語、イタリア語、ロシア語、ネパール語、アラビア語、タガログ語、
クメール語、ドイツ語、ミャンマー語、ベンガル語、モンゴル語、ウクライナ語

注意事項

- ※1 通訳者は双方がお話された内容を『変えない・足さない・引かない』の3原則に基づき通訳いたします。
- ※2 言い間違い等にお気をつけください。
通訳者は外国語に通訳し、外国人の患者にお伝えした内容を、ご担当者様に繰り返しお伝えしております。
- ※3 連続して、60分を超えるような通訳が発生した場合は途中で、通訳者が交代する可能性があります。

お電話いただくとコールセンターにつながり通訳者が出ますので、そのままご利用いただけます。

対象施設向け 専用番号

サービス申込後、電話番号をお知らせします。



注意事項) こちらの電話番号は対象施設様にも公開しております。一般の方からのお電話はお受けできませんのでお取り扱いにはご注意ください。