

厚生労働省では、「新型コロナウイルス感染症対応」
のための「遠隔通訳サービス」を提供しています

電話通訳サービスのご案内

新型コロナウイルス感染症患者及びその疑い患者の診療を行う医療機関(感染症指定医療機関や帰国者・接触者外来を設置している医療機関等)の外国人対応を支援するため、緊急的な措置として主要な言語の電話医療通訳サービスを提供します。

サービス内容

- ・ご来院の外国人患者とスピーカーフォンによるハンズフリー通話での通訳
 - ・外国人患者からの問い合わせ入電や発信における3者間通訳サービス
- ※3者間通訳サービスの詳細は、ご利用の手順をご確認ください。

通訳サービス専用番号： 050-3138-4567

(対象医療機関専用ダイヤルのため一般の方からのお電話はお受けしていません)

サービス提供対象者	① 帰国者・接触者外来(地域・外来検査センターを含む)を設置している医療機関 ② 発熱患者等の診療または検査可能な医療機関として指定される医療機関(診療・検査医療機関) ③ 感染症指定医療機関 ④ 新型コロナウイルス感染症重点医療機関 ⑤ 上記以外で外国人の新型コロナウイルス感染症の入院患者を受け入れている医療機関 ⑥ 新型コロナウイルス感染症疑い患者受入協力医療機関 等
利用場面	対象機関における新型コロナウイルス感染症の外国人患者及びその疑いのある外国人への対応
対応言語	英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、フランス語 ※ベトナム語、フランス語の対応は、2020年12月7日8時30分からの開始となります。
対応期間	2020年6月15日～当面の間 24時間体制 ※2020年11月28日までの予定でしたが、期間を延長しました。
利用料金	無料。ただし、通話料は利用者負担となります。

問い合わせ先

厚生労働省 新型コロナウイルス感染症対応に資する電話医療通訳サービス事業 運営事務局

TEL:06-6398-0561(平日9:00~18:00) FAX:06-6398-0562 E-mail:mhlw@mrp-spd.co.jp

※時間外の緊急問い合わせ先TEL:050-3138-5671

〒532-0003 大阪市淀川区宮原3-4-30 ニッセイ新大阪ビル15階 株式会社エム・アール・ピー内

※本サービスは厚生労働省の委託を受けて、株式会社エム・アール・ピー(通訳業者:メディアフォン株式会社)が提供します。

ご利用の手順

①外国人患者さんに「言語確認シート」を見せて、言語の確認をして下さい。

②通訳サービスの専用番号にお電話ください。

感染防止のためスピーカーを活用したハンズフリーでのご利用をお勧めいたします。

通訳サービス専用番号:050-3138-4567

③言語選択のアナウンスが流れますので、該当する言語を電話機のボタンで選んで下さい。

1. 英語
2. 中国語
3. 韓国語
4. ポルトガル語
5. スペイン語
6. 3者間通話のご利用・事前予約・言語がわからない場合等※
7. ベトナム語、
8. フランス語

ベトナム語、フランス語の対応は、2020年12月7日8時30分からの開始となります。

※「3者間通話」:患者さんやご家族などと通話する際に、通訳者を入れてお話しをすることができます。医療機関の交換台などが3者間の電話にする機能がある場合は、患者さんとの通話に追加する形で、本サービス番号までお電話ください。医療機関の電話機に3者間にする機能がない場合は、折り返し先電話番号を患者さんから聞き取った上(*)で一度電話を切り、本サービスまでお電話ください。言語選択で6番を選択し、患者さんの電話番号をお伝えいただければ、通訳者と患者さんにお電話をおつなぎし、3者間通話ができるようにいたします。

*:相手の電話番号の聞き取り例文 “We call you back, phone number please.”

④コーディネーターあるいは通訳者につながります。

1. 施設名
2. 診療科あるいは部署
3. お名前をお伝えください。

※コーディネーター:「お電話ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症対応に資する電話医療通訳サービスでございます。」

ご担当者様: 「××病院 △△科の〇〇です。・・語の通訳をお願いします。」

⑤コーディネーターから通訳者に代わりましたら、通訳者に患者さんに伝えたい内容をお話ください。

※コーディネーター:「かしこまりました。それでは・・語通訳につなぎます。」

通訳者: 「お待ちせしました。・・語通訳です。」

ご担当者様: 「患者さんに~~~~と伝えてください。」

通訳者: 「かしこまりました。通訳しますので、患者さんに受話器をお渡しください。」

⑥お話いただいた内容を患者さんに通訳します。

※スピーカーフォンによるハンズフリー通話は、机の上などにスマートフォンやタブレット等を置いて、ご利用ください。感染防護や端末の消毒など、適切な感染防止措置の上でご使用ください。



注意事項

- ① 通訳は逐次通訳です(同時通訳ではございません)。お一人ずつ交互に、なるべく短い文章でお話してください。
- ② 通訳者は発話された言葉を訳します。自ら説明はできません。通訳者が理解できない単語や曖昧さが残る文章があった場合はお調べしたり、お尋ねする場合があります。
- ③ 通訳を利用する日時が決まっている場合は事前にお知らせいただくとよりスムーズにご利用いただけます。その際、患者さんへの説明文書等がありましたら事前に共有いただくと通訳精度向上・時間短縮となります。