

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

医療機関・宿泊療養施設

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）や宿泊療養施設の外国人対応を支援するため、臨時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ています。

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
- ・ 外国人患者等からの電話相談等に対して、コールセンターからの発信における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：092-687-5078

（対象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 ⑦ 新型コロナウイルス陽性の外国人が滞在する宿泊療養施設 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、フランス語、ベトナム語
対応期間	当面の間 24時間体制
利用料金	無料。ただし、通話料は利用者負担となります。

上記以外の言語（タイ語、マレー・インドネシア語、アラビア語を含む18言語）については、厚生労働省の希少言語の電話通訳サービス（登録制・有料）が利用可能です。同サービスは、自費検査専門の医療機関等全ての医療機関で利用できます（問い合わせ先運営事務局 TEL: 03-5366-6018（平日9:30～18:00））

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： 092-687-5078

③通訳センターのオペレーターが応答しますので、希望言語をお伝えください。

希望言語が不明な場合・3者間通話をご希望の場合はその旨、お伝えください。

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。通訳センターです。」

ご担当者様： 「××病院 △△科の〇〇です。〇〇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。それでは〇〇語通訳につながります。」

通訳者：「お待たせしました。〇〇語通訳です。」

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利用ください。



※ 医療機関に外国人患者等から電話があった場合の通訳のご利用(3者間通話)

○ 医療機関の電話や交換台に3者間の通話への切り替え機能がある場合は、患者さんとの通話に追加する形で、本サービス番号へお電話ください。

○ 機能がない場合や使用方法が不明な場合は、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、本サービスへお電話ください。通訳センターが、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 will call you back, so please tell us your phone number.”

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)

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。

お問合せ先:

株式会社ビーボーン 電話番号 092-687-5078

※休日・夜間の外国人対応に関する医療機関の相談については厚生労働省ワンストップ窓口でも相談を受け付けています 平日17時から翌朝9時迄と土日祝日24時間 03-6371-0057