

～～外国人患者が医療機関に来院した場合(二地点)～～



対応方法



スピーカー機能を使用



電話機の受け渡し

Step1. 言語を確認し、通訳専用番号に電話をかける

- 言語確認用の指差しシート(利用登録完了後に事務局より提供)を患者に見せ、患者が話す言語を確認し、これから電話通訳を利用する旨を理解してもらいましょう。
- 固定電話/スマートフォンなどの電話機から以下の専用番号におかけください。

専用の電話番号は、利用登録完了後にお知らせします。

- 音声ガイダンスの内容に同意されましたら、「1」を押してください。

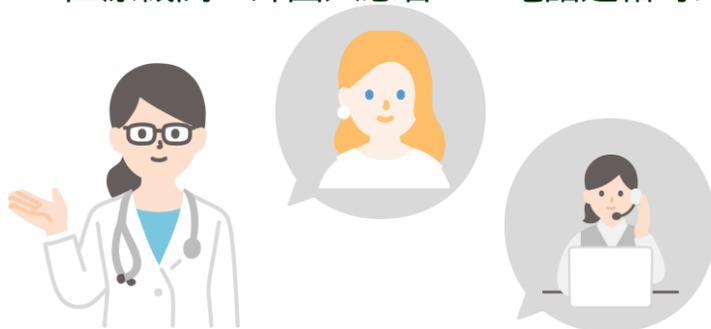
Step2. 通訳コーディネーターに要件を伝え、通訳を開始する

- 通訳コーディネーターに接続しましたら、以下の内容をお伝えください。
 - ✓ 施設名
 - ✓ 希望の言語
 - ✓ 簡単な状況
- 通訳コーディネーターがご希望の言語の通訳者にお繋ぎします。
- 通訳コーディネーターより「どうぞお話しください」と指示がありましたら、通訳開始です。お話しになりたい内容をお話しください。

Step3. 通訳が終わったら、通話を終了する(電話を切る)

- 通訳したい内容をすべてお話しになりましたら、通訳終了の旨を通訳者にお伝えください。
- 通訳者が「どうぞお切りください」と指示がありましたら、通話を終了ください。

～～医療機関⇔外国人患者との電話連絡時における会話(三地点)～～



Step1. 通訳を介し三者通話を利用する旨を患者に伝える

外国語で電話がかかってきた場合（外国人患者⇒利用施設）

- やさしい日本語、または簡単な英語(以下を参照)で、患者様に通訳を利用する旨を理解してもらいましょう。

| | |
|---------|--|
| やさしい日本語 | つうやくをりようします。このままってください。 |
| 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) |

Step2. 通訳専用番号に電話をかける

- Step1. を伝えたら、一度電話を保留にします。
- 3者通話の機能(※)を利用して、以下の専用番号におかけください。

専用の電話番号は、利用登録完了後にお知らせします。

- 音声ガイダンスの内容に同意されましたら、「1」を押してください。

※3者通話機能は、ご利用施設ごとに異なりますので、詳細はご契約されている回線会社にご確認ください。3者通話機能がない場合は、利用方法③をご参照ください。

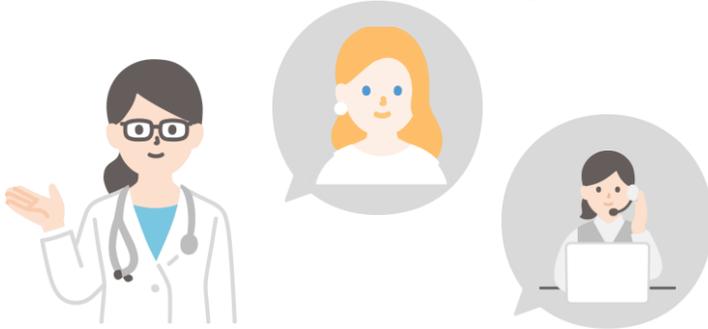
Step3. 通訳コーディネーターに要件を伝え、通訳を開始する

- <利用方法① Step2. >と同様

Step4. 通訳が終わったら、通話を終了する(電話を切る)

- <利用方法① Step3. >と同様

～～医療機関⇔外国人患者との電話連絡時における会話(三地点)～～



Step1. 通訳専用番号に電話をかける

外国語で連絡をとりたい場合 (利用施設⇒外国人患者)

- 固定電話/スマートフォンなどの電話機から以下の専用番号におかけください。

専用の電話番号は、利用登録完了後にお知らせします。

- 音声ガイダンスの内容に同意されましたら、「1」を押してください。

Step2. 通訳コーディネーターに要件を伝え、通訳を開始する

- 通訳コーディネーターに接続しましたら、以下の内容をお伝えください。
 - ✓ 施設名
 - ✓ 3者通話の利用を希望する旨
 - ✓ ご希望の言語
 - ✓ 連絡をとりたい患者様の電話番号
 - ✓ 簡単な内容
- まず、通訳コーディネーターがご希望の言語の通訳者にお繋ぎします。
- 続いて、通訳コーディネーターが患者様へお繋ぎします。
- 通訳者より「どうぞお話しください」と指示がありましたら、お話しになりたい内容をお話しください。

Step4. 通訳が終わったら、通話を終了する(電話を切る)

- <利用方法① Step3. >と同様