

電話医療通訳サービスのご案内

【電話医療通訳のご利用方法】



外国語を話される患者様がいらっしゃったら ...

1 外国人の患者様が来院されます。

電話通訳をご利用になる際「電話通訳を利用する際のご説明資料」を患者様にお見せします。

患者様に書面をご確認いただき、電話通訳が始まるの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。

3 通訳サービスに接続されます。

オペレータ：「お電話ありがとうございます。
通訳サービスでございます」

担当者：「外国人の患者様がいらしていただきますので通訳をお願いします」

病院名	部署名 (例：外来)	ご担当者様名	通訳言語	をオペレータに伝えます。
-----	---------------	--------	------	--------------

※言語が不明な場合もオペレータが判断しますのでご安心ください。

オペレータ：「かしこまりました。それでは受話器を、患者様にお渡し頂けますか？」

4 患者様に受話器をお渡しください。

オペレータが患者様にご用件を伺います。

5 患者様から受話器を受け取ります。

オペレータ：「お待たせいたしました。患者様は ... とおっしゃっております」

患者様に何ったお問い合わせ内容をお伝えいたします。

担当者：「では、〇〇します、とご案内ください」

患者様にお伝えする内容をオペレータに伝えてください。

オペレータ：「かしこまりました。それでは患者様にお伝えしますので受話器を、患者様にお渡し頂けますか？」

6 オペレータから患者様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様と交互にお話ください。

対応言語
対応時間

英語 / 中国語 / 韓国語 / ポルトガル語 / スペイン語

全日 24 時間

注意事項

- ※1 医療通訳に精通したバイリンガルスタッフが対応します。
- ※2 ブリックスバイリンガルスタッフ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。言い間違え等にお気をつけください。ブリックスバイリンガルスタッフは外国語に通訳し、外国人の患者様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、バイリンガルスタッフが交代する可能性がございます。

電話医療通訳サービスのご案内

【三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

お電話ありがとうございます。〇〇病院でございます。

スタッフ様

(外国語で) 通訳につながりますので、お待ちください。

2 電話通訳サービスです。

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

スタッフ様

かしこまりました、回線をつないでください。

保留中

3 (外国語で) 電話通訳サービスです。ご用件を承ります。

3者間通話中

スタッフ様

(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 患者様は、風邪をひいていて熱があるので、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。

3者間通話中

スタッフ様

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転送する旨をお伝えください。

担当者：日本語「通訳につながりますので、お待ち下さい」

英 語 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

中 国 語 ウェイニン ツァンジェ ファンイ、チン シャウドン

韓 国 語 トンヨグル ヨンギョル ハゲッスムニダ。ジャムシマン ギダリヨ ジュシブシオ

ご説明頂いたあと、お電話を【転送】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。

※ 2

※ 1：3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様にご確認ください。

※ 2：こちらのお電話番号は対象施設様の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取り扱いにはご注意ください。

オペレータ：「お電話ありがとうございます。通訳サービスでございます」

担 当 者：「外国人の患者様から入電中です。通訳をお願いします」

病院名 部署名 ご担当者様名 通訳言語 をオペレータに伝えます。

※言語がご不明な場合もオペレータが判断しますのでご安心ください。

オペレータ：「かしこまりました。回線をつないでください。」

3 【転送】を押します。

3者間通話の機能を使って電話通訳が始まります。

オペレータ：「(外国語で) お待たせいたしました。ただいま電話通訳センターを繋がっています。ご用件をお伺いします。」

→ 外国語で患者様に状況をご説明し、要件を伺います。

お 客 様：「では、〇〇について聞きたいのですが ...」

オペレータ：「(外国語で) かしこまりました。それでは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 患者様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様の会話を交互にお伝えします。

対応言語
対応時間

英語 / 中国語 / 韓国語 / ポルトガル語 / スペイン語 全日 24 時間

注
意
事
項

- ※ 1 医療通訳に精通したバイリンガルスタッフが対応します。
- ※ 2 ブリックバイリンガルスタッフ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。言い間違い等にお気をつけください。ブリックバイリンガルスタッフは外国語に通訳し、外国人の患者様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、バイリンガルスタッフが交代する可能性があります。