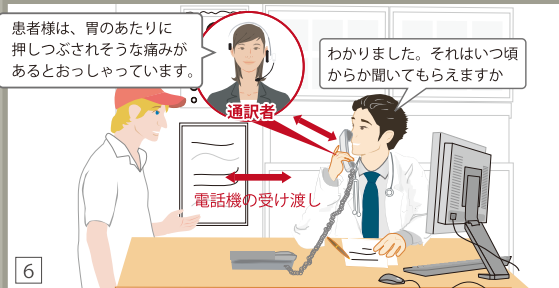
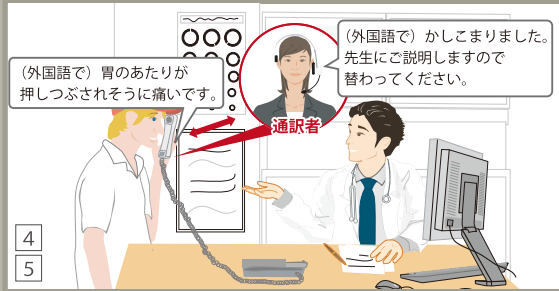
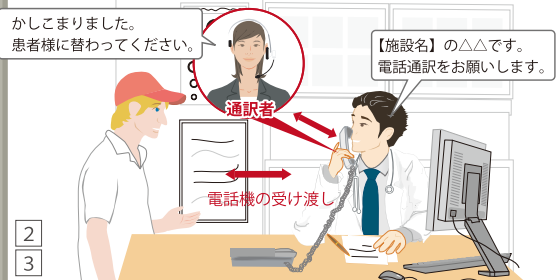
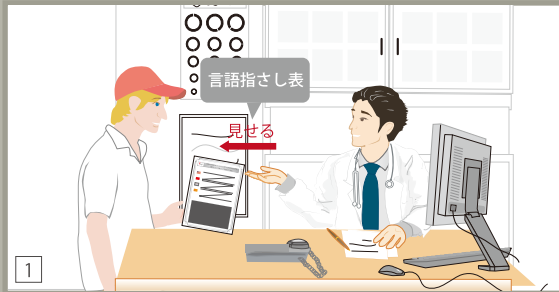


厚生労働省委託事業

希少言語に対応した電話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。



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は「言語指差し表」を患者様にお見せください。
患者様に書面をご確認いただき、電話通訳が始まることを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。

オペレータ：「お電話ありがとうございます。厚生労働省委託事業 希少言語に対応した電話通訳サービスセンターでございます」

担当者：「外国人の患者様がいらっしゃい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 をオペレータに伝えます。

※言語が特定できなかった場合もオペレータが判断しますので安心ください。

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」

患者様に伺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。

※マークがついた言語はベストエフォート対応、一部外部接続あり

対応期間
対応時間

2020/2/17~2020/3/31 23:59

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*、広東語*、ミャンマー語*、シンハラ語*、ウルドゥ語*、
ベンガル語*、クメール語*、モンゴル語*、ドイツ語*

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 言い間違え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、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。

厚生労働省 希少言語に
対応した遠隔通訳サービス
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お取り扱いにはご注意ください。