

電話医療通訳サービス 『メディフォン(mediPhone)』について

JIGH

Japan Institute for Global Health

MEDI + PHONE
MEDICAL TRANSLATION SERVICE

2018年7月14日
一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ(JIGH)
メディフォン事務局

組織概要

- 名称 一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ (JIGH)
- 設立 2011年2月
- 本部 東京都港区赤坂
- 代表理事 渋谷 健司
- 活動領域 医療通訳事業、行政支援、調査研究、政策提言
- お問い合わせ TEL 03-6426-5451, FAX 03-6426-5452
Email info@mediphone.jp

ミッション

医療における
言語障壁を解消する

mediPhone(メディフォン)とは

電話を通じた医療通訳サービスです

- 診察室等における医師や看護師と外国人患者の会話を通訳
- 受付や会計等での医療事務スタッフと外国人患者の会話を通訳
- 調剤薬局やドラッグストアにおける薬剤師と外国人患者の会話を通訳



メディフォンが提示する解決の方向性

医療従事者・患者・通訳者を遠隔でつなぎ、医療通訳者が効率的に稼働できる体制を整備。全国のニーズを一本のラインに集約。医療通訳の雇用創出にも貢献することを目指します。



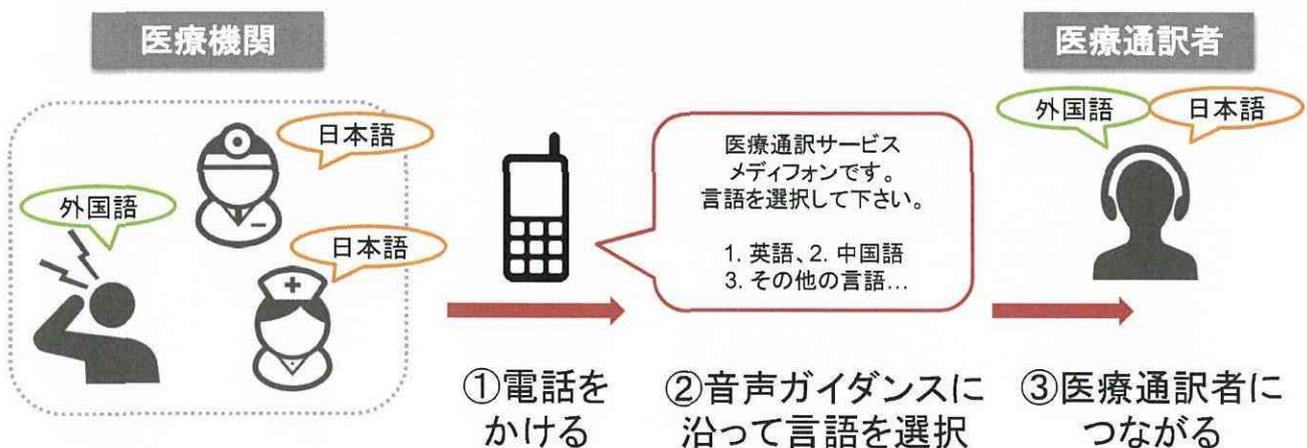
メディフォンの特徴：医療通訳者の採用・育成・管理

言語だけではなく、異なる文化や社会、医療制度を理解し、患者と医療従事者の橋渡しをする17言語300名の登録医療通訳者が対応。



使い方

メディフォンの電話番号に電話をかけるだけで、気軽にご利用いただくことができます。



本実証事業における 電話医療通訳のご利用方法

医療通訳メディフォン概要①

毎日17言語の医療通訳をご利用いただけます。

【対応言語】

1. 英語
2. 中国語
3. ベトナム語
4. ロシア語
5. ポルトガル語
6. タイ語
7. スペイン語
8. 韓国語

【準対応言語(事前予約制)】

タガログ語、ネパール語、フランス語、
モンゴル語、ヒンディー語、インドネシア語、
ペルシア語、ミャンマー語、広東語

<1週間前までにご予約下さい。それ以降は相談窓口で利用時可否をご相談下さい。>

医療通訳メディフォン概要②

ご利用可能期間:平成30年9月3日(月)~平成31年3月31日(日)



【営業時間】

8:30-24:00 / 365日

※タガログ語、ネパール語、フランス語、モンゴル語、ヒンディー語、インドネシア語、ペルシア語、ミャンマー語、広東語は1週間前までに要予約

事前登録をしていただいた施設のお電話番号のみ直通で受け付けます。

医療通訳メディフォン概要③

【相談窓口(言語選択4番)】

事務局の医療通訳コーディネーターとお話しいただくことができる相談窓口も設置しています。

■ご利用例

- ・準対応言語の予約をしたい時
- ・電話通訳のご利用方法がわからない時
- ・メディフォンのご利用にあたって問題があった時
- ・その他、外国人患者受入れで相談したいことがある時

※ご利用可能時間:平日8:30~18:30

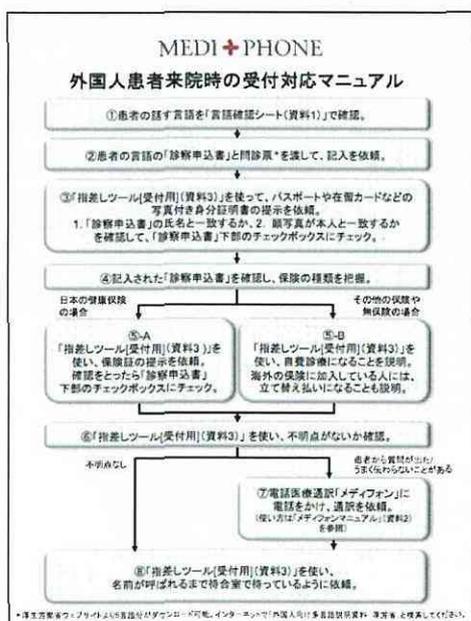
医療通訳メディフォン概要④

その他、円滑に外国人患者を受入れるための各種支援ツール

1. 外国人患者来院時の患者対応マニュアル
2. 言語確認シート
3. 電話医療通訳の利用意思確認シート
4. 電話医療通訳メディフォン マニュアル
5. 指差しツール[受付用]10言語
6. 診察申込書 10言語

支援ツールのご紹介①

外国人患者来院時の患者対応マニュアル



言語確認シート

資料1 **MEDI+PHONE**
言語確認シート

あなたが通訳サービスを利用したい言語は何ですか。
Which language translation would you like to request?
请问您希望使用的口译服务语言是什么?
Ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng trong dịch vụ thông dịch y tế là gì?
На каком языке вы хотите получить поддержку переводчика?
Quê Idioma desea solicitar?
ကျေးဇူးတင်ပူဇော်ရန်အတွက်ဘာကိုလိုသလော?
Qual o idioma que deseja utilizar?
통역 서비스를 이용하실 언어는 무엇입니까?

English 英語	中国語 中國語	Tiếng Việt ベトナム語	Español スペイン語
ภาษาไทย タイ語	Português ポルトガル語	한국어 韓国語	русский язык ロシア語

通訳言語(事前予約制/Reservation required):
 Wikang Tagalog - タガログ語 नेपाली - ネपाल語
 Français - フランス語 हिੰਦী - ヒンディー語
 Monhon xan - モンゴル語 Bahasa Indonesia - インドネシア語
 العربية - アラビア語 မြန်မာစကား - ミャンマー語 廣東話 - 広東語

*ご利用の際は、適切な通訳までの事前予約が必要ですが、1通訳前以降のご利用については電話予約は必要ありません。

支援ツールのご紹介②

電話医療通訳の利用意思確認シート

<p>電話通訳サービスです。 個人情報は厳守されます。電話医療通訳サービスの利用をご承諾いただけますか？ はい・いいえ (指で差し示してください。)</p> <p>Phone interpretation service Your personal information will be kept strictly confidential. Would you like to use this interpretation service? YES / NO (Please point with your finger)</p> <p>Dịch vụ thông dịch điện thoại Thông tin cá nhân sẽ được bảo mật. Anh (chị) có đồng ý sử dụng dịch vụ điện thoại phiên dịch y khoa hay không? Có / Không. (Hãy trả lời bằng cách nhón ngón tay vào)</p> <p>услуга перевода по телефону Ваша персональная информация защищена. Согласны воспользоваться услугой медицинского перевода по телефону? Да / Нет (Укажите пальцем)</p> <p>Servicio de interpretación telefónica Sus datos personales serán estrictamente respetados. ¿Puede usted aceptar el servicio de interpretación médica por teléfono? Sí / No (Por favor, apúntelo con el dedo)</p>	<p>MEDI+PHONE MEDICAL TRANSLATION SERVICE</p> <p>電話 口译服务 我们仅考虑您的个人信息。您愿意我们利用电话进行翻译服务吗？ 是 / 否 (您用指尖指示)</p> <p>บริการล่ามทางโทรศัพท์ ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถยอมรับการใช้บริการตามทางโทรศัพท์หรือไม่ ได้ / ไม่ได้ (กรุณาชี้ด้วยนิ้วของท่าน)</p> <p>전화 통역 서비스 개인정보는 엄수됩니다. 전화 의료 통역 서비스를 승락하시겠습니까? 예 / 아니오 (손가락으로 지시해주시고)</p> <p>Serviço de interpretação por telefone As informações pessoais serão rigorosamente respeitadas. O Sr(a) está de acordo em utilizar o serviço de interpretação por telefone? Sim / Não (favor apontar com o dedo)</p> <p>Телефон / Нет (Характерный жест: указательный палец)</p> <p>Layanan interpretasi telepon Informasi pribadi Anda akan dijaga kerahasiaannya. Apakah Anda ingin menggunakan layanan interpretasi ini? Ya / Tidak (Mohon tunjuk dengan jari Anda)</p>	<p>Phonique Traitement confidentiel de l'information ? Oui / Non (indiquer avec le doigt)</p> <p>خدمات ترجمه تلفنی اطلاعات شخصی شما به شدت محرمانه نگهداری خواهد شد. آیا می خواهید از این سرویس استفاده کنید؟ (لطفاً انگشت خود را با انگشت معروضه کنید) بله / خیر (با اشاره به انگشت خود)</p> <p>ഫोन വ്യാख्या സേവ തയ്ക്കിന്റെ വ്യക്തിഗത ജനകരീ സമയം സിദ്ധമായി രാജിക്കുക ഉള്ള കേ തയ്ക്കി യി വ്യാഖ്യാന സേവ പ്രയോഗം സ്വീകരിക്കാനുണ്ട്. ഇതു തന്നെ കൃപയ്ക്ക് തയ്ക്കിന്റെ മാനദണ്ഡം വിവരിക്കുന്നു.</p> <p>ဖုန်းကိရိယာကိဖွင့်ဝန်ဆောင်မှု သင့်၏ကိုယ်ရေးအချက်အလက်များကိုအလွန်တိကျစွာ ကျင့်သုံးမှုမပြုဘဲ ဘေးအန္တရာယ်ကင်းစင်စွာ သင့်အားဖုန်းကိရိယာကိဖွင့်ဝန်ဆောင်မှုကိုအသုံးပြုနိုင်စေမည်။ ဟုတ်တယ်မဟုတ် / မဟုတ်ဘူး (သင့်အချက်အလက်များကိုအလွန်တိကျစွာ)</p> <p>電話口译服務 我們在您的個人信息。您同意利用我們的電話翻譯服務嗎？ 是 / 否 (您用手指出)</p>
--	--	--

支援ツールのご紹介③

電話医療通訳メディフォン マニュアル

<p>MEDI+PHONE 資料2</p> <p>電話医療通訳メディフォン マニュアル</p> <p>17言語の医療通訳がご利用いただけます。</p> <p>【ご利用可能期間】 2018年9月3日(月)～2019年3月31日(日)</p> <p>【通訳直通番号】 050-3184-1289 <small>ヨウマツヤク</small></p> <p>【ご利用時間】 毎日 8時30分～24時00分</p> <p>【対応言語】</p> <p>Step 1 英語(1番)、中国語(2番)、 その他の言語(3番)、相談窓口(4番)</p> <p>Step 2 *STEP1でその他の言語(3番)を選択した後、以下の番号を順番にダイヤル ベトナム語(10番)、ロシア語(11番)、 ポルトガル語(12番)、タイ語(13番)、 スペイン語(14番)、韓国語(15番)</p> <p>準対応言語 タガログ語、フランス語、モンゴル語、 ヒンディー語、インドネシア語、ペルシア語、 ネパール語、ミャンマー語、広東語 <small>以上他の言語のご利用は1時間前までに事前予約が必要です。 ご予約や1時間前以降の利用は利用可能期間外。相談窓口(言語選択:4番)にお電話ください。</small></p> <p>※ご不明点やご質問等は、相談窓口(言語選択:4番)にお電話ください。</p>	<p>MEDI+PHONE</p> <p>医療従事者の方へ</p> <p>電話通訳サービスをご利用になる際に 以下をご確認ください。</p> <p>本サービスは電話を使った通訳サービスです。 通訳は、医療に専門性を持つ通訳者が担当します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 通訳者は守秘義務を必ず守りますので、安心してお話してください。 受話器の受け渡しを行う場合、受話器が自分にまわってきたら『わかりました』と言って、電話をかわったことを通訳者に知らせてください。 電話機のスピーカーをご利用になる場合は、電話機から離れ過ぎないように、できるだけ電話機の近くでお話してください。 一文を短く、はっきりと、また、患者さんが理解できるようにできるだけ平易な言葉でお話してください。 
--	---

支援ツールのご紹介④

指差しツール[受付用] 10言語

資料 3	MEDI+PHONE	指差しツール [受付用] 英語/English	 	
英語	I will use this sheet to communicate with you since I do not speak English. 私は英語を話しませんので、このシートを利用してお話しします。		Yes はい	
	I will point to a question, so please answer with ○ or X. 質問を指しますので、答えを○か×で指してください。		No いいえ	
フレーズ一覧				
Do you want to see a doctor? 医師の診察をご希望ですか?	Please fill out this form. この紙に記入してください。	If you have a Japanese health insurance card, please hand it in. 日本の健康保険証をお持ちでしたら、出してください。	If you have a hospital ID card, please hand it in. 診察券をお持ちでしたら、出してください。	Do you have any questions? なにか不明点がありますか。
You must pay the full amount of your medical fees if you do not have Japanese health insurance. 日本の健康保険証をお持ちでない方は、自費診療になります。	Please show me an identification card (passport or residence card) with your photograph. 写真つき身分証 (パスポート/在留カード) をお見せしますので、お渡しください。	Please wait for a while. I will return shortly. 少し戻りますので少しお待ちください。	Please wait here until you are called. 名前が呼ばれるまでこちらでお待ちください。	
Generally, patients covered by overseas health insurances will also be asked to pay in advance the full amount of their medical fees. Please ask for a reimbursement of the fees after returning to your home country. 海外の保険にご加入の方にも、原則立て替え払いをお願いしております。ご帰国後、保険会社にご請求ください。				Do you need an interpreter? The service is free of charge. 通訳が必要ですか? 料金はかかりません。
This is your prescription. You can have the prescription filled at any pharmacy in Japan. Please make sure to buy the prescription medicine within four days from today. こちらは処方箋です。日本のどここの調剤薬局でも処方箋を買うことができます。今日を含めて4日以内に、必ず薬局で買ってください。				

支援ツールのご紹介⑤

診察申込書(10言語)

患者No:	患者氏名:	受付日:
PATIENT REGISTRATION FORM		
診察申込書(英語)		
Name ※ Same as your passport 名前 ※ パスポートと表記が同じ		
Date of birth(YYYY/MM/DD) 生年月日 (年/月/日)	/ / () years old 歳	
Sex 性別	<input type="checkbox"/> Male 男性 <input type="checkbox"/> Female 女性	Your Phone Number in Japan. 日本で使っている電話番号
Email address we can reach you. 連絡可能なEメールアドレス		
Address or accommodation in Japan 住居または日本での滞在先		
Nationality 国籍	Native language 母語	
Other languages spoken 母語以外で対応可能な言語		
Use of interpretation Service 通訳の利用	<input type="checkbox"/> Yes - Hospital/Clinic-provided interpretation service(Free of Charge). 当院提供の医療通訳サービス(無料) <input type="checkbox"/> No - I don't need an interpretation service (I can speak Japanese well). 通訳は必要ない(日本語が十分話せる)	
Special requirements for religious reasons *Please understand that depending on the situation, we might not be able to comply with your request. 希望に添えない場合もございますので、ご了承ください。	宗教上、特別配慮が必要な事項 <input type="checkbox"/> YES はい <input type="checkbox"/> NO いいえ	
Immigration status in Japan 日本での滞在状況を教えてください。		
<input type="checkbox"/> Resident 居住 <input type="checkbox"/> Short-term stay 短期滞在 (<input type="checkbox"/> Business ビジネス <input type="checkbox"/> Vacation 旅行)		
<input type="checkbox"/> Student 留学生 <input type="checkbox"/> Other その他 ()		
Type of health insurance 保険の種類		
<input type="checkbox"/> Japanese health insurance 日本の保険 (<input type="checkbox"/> Public 公的保険 <input type="checkbox"/> Private プライベート保険)		

電話医療通訳ご利用の流れ

簡単な4つのステップでご利用いただけます。



電話医療通訳の使い方

① 言語を確認する

資料1

MEDI+PHONE
MEDICAL TRANSLATION SERVICE

言語確認シート

あなたが通訳サービスを利用したい言語は何ですか。
Which language translation would you like to request?
請問您希望使用的口譯服務語言是什麼?
Ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng trong dịch vụ thông dịch y tế là gì?
на каком языке вы хотите получить поддержку переводчика?
Què idioma dessea sollicitar?
ကျောင်းဆရာတို့ကဘာဘာသာစကားကိုဆောင်ရွက်ပါသနား?
Qual o idioma que deseja utilizar?
통역 서비스를 이용하실 언어는 무엇입니까?

English 英語	中國話 中國語	Tiếng Việt ベトナム語	Español スペイン語
ภาษาไทย ไทย タイ語	Português ポルトガル語	한국어 韓國語	русский язык ロシア語

準対応言語(事前予約制)

Wikang Tagalog - タガログ語	नेपाली - ネपाल語	
Français - フランス語	हिन्दी - ヒンディー語	
Монгол хэл - モンゴル語	Bahasa Indonesia - インドネシア語	
العربية - ベルシア語	မြန်မာစကား - ミャンマー語	廣東話 - 広東語

※準対応言語は、原則1週間前までの事前予約が必要です。

電話医療通訳の使い方

②電話をかける



電話医療通訳の使い方

③言語を選択する



電話医療通訳の使い方

④通訳を利用する



本事業へのご参加方法

平成30年
8月17日
(金)迄

- お手元の「参加申込書」に必要事項をご記入の上、お申込みください(1施設1枚)
→確認後、「電話医療通訳利用マニュアル(詳細版)」をメールにて送付いたします。

平成30年
9月3日(月)
～
平成31年
3月31日
(日)

- 利用マニュアルに沿って医療通訳直通番号に電話をかけると、通訳者が電話を介して通訳をいたします。

何かご不明な点がございましたら
いつでもお問い合わせください。

<メディフォン事務局(平日8:30-18:30※)>

050-3184-1277/tma2018@mediphone.jp

※平成30年9月3日(月)以降は毎日8:30-24:00となります。