



外国人観光客へ医療サービスを提供する沖縄県内の医療機関様



Be. Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター

電話医療通訳サービス 簡易翻訳サービスのご案内

沖縄県では外国人観光客の急増に伴い、病気やケガ等で外国人観光客が医療機関を受診する件数が増加していることを受け、2019年4月1日から2020年3月31日までの期間、外国人観光客に医療サービスを提供する県内の医療機関を対象に24時間いつでも利用できる **電話での多言語医療通訳、簡易翻訳サービス** 及び **インバウンド対応相談窓口**を開始します。

また、県内の外国人観光客の医療の現状や先進事例の把握・分析を行うことで、インバウンド医療体制の整備や、より外国人観光客を受け入れやすい環境づくりを支援致します。ぜひ、ご活用ください。

サービス内容①



- ・ご来院の外国人観光客との**電話機**の受け渡しによる電話での医療通訳サービス

サービス内容②



- ・メールでのやり取りによる**簡易メール翻訳サービス**

TEL : 0570-050-232

対象機関 外国人観光客の受入にすでに取り組んでいる 又は取り組みたい県内の医療機関様

対応言語 英語 / 中国語 (北京語・広東語) / 韓国語 / タイ語 / スペイン語 / ポルトガル語 / ベトナム語 / タガログ語 / ネパール語 / インドネシア語 / フランス語 / イタリア語 / ドイツ語 / ロシア語 / マレー語

対応期間 2019年4月1日 ~ 2020年3月31日 / 24時間体制

※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

電話・映像通訳サービス

電話通訳は、ご来店のお客様に電話機を渡して、お客様・店舗スタッフ・コールセンターの3人でお話できるサービスです。



翻訳サービス

翻訳サービスは、お客様へのご案内や宣伝チラシの文章などに使いたい文章を日本語で考えてメール・FAXで送っていただくと、多言語コールセンターで翻訳し、メール・FAXでご返信するサービスです。

※翻訳には作業時間がかかります。



電話医療通訳サービスご利用の手順

①同封の各サービスのご案内を資料をご一読ください

電話医療通訳サービスのご案内



メール翻訳サービスのご案内



②通訳サービスをご利用される際、まずは以下の案内を患者様に見せてください

お客様ご説明資料 (電話医療通訳サービス)



③通訳サービスのご利用に同意をいただいたら、「電話医療通訳サービスご案内」に記載の電話番号に電話をかけて通訳開始！

※ 翻訳サービスは指定の「メール翻訳サービスのご案内」に記載のメールアドレスに翻訳が必要原本を送付いただくだけで翻訳作業を開始します

沖縄県 医療通訳対象施設向け



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。

電話通訳サービス TEL 0570-050-232

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。
ブリックス電話通訳センターでございます」
担当者：「外国人の患者様がいらしておりますので通訳をお願いします」
施設名 部署名 電話番号 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。

対応期間
対応時間

2019/4/1~2020/3/31
24 時間

対応言語

英語 / 中国語 (北京語・広東語) / 韓国語 / ポルトガル語 / スペイン語 / タイ語 / ベトナム語 / タガログ語 / ネパール語 / インドネシア語 / フランス語 / イタリア語 / ドイツ語 / ロシア語 / マレー語
※マークはついた言語はベストエフォート対応。一部外部接続あり

注意事項

- ※1 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。
- ※2 言い間違い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あります。



Be. Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター

お電話いただくとブリックスの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。

沖縄県 医療通訳
対象施設向け 専用番号

0570-050-232



注意事項) こちらの電話番号は対象施設様にのみ公開しております。一般の方からの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。

