

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8月9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

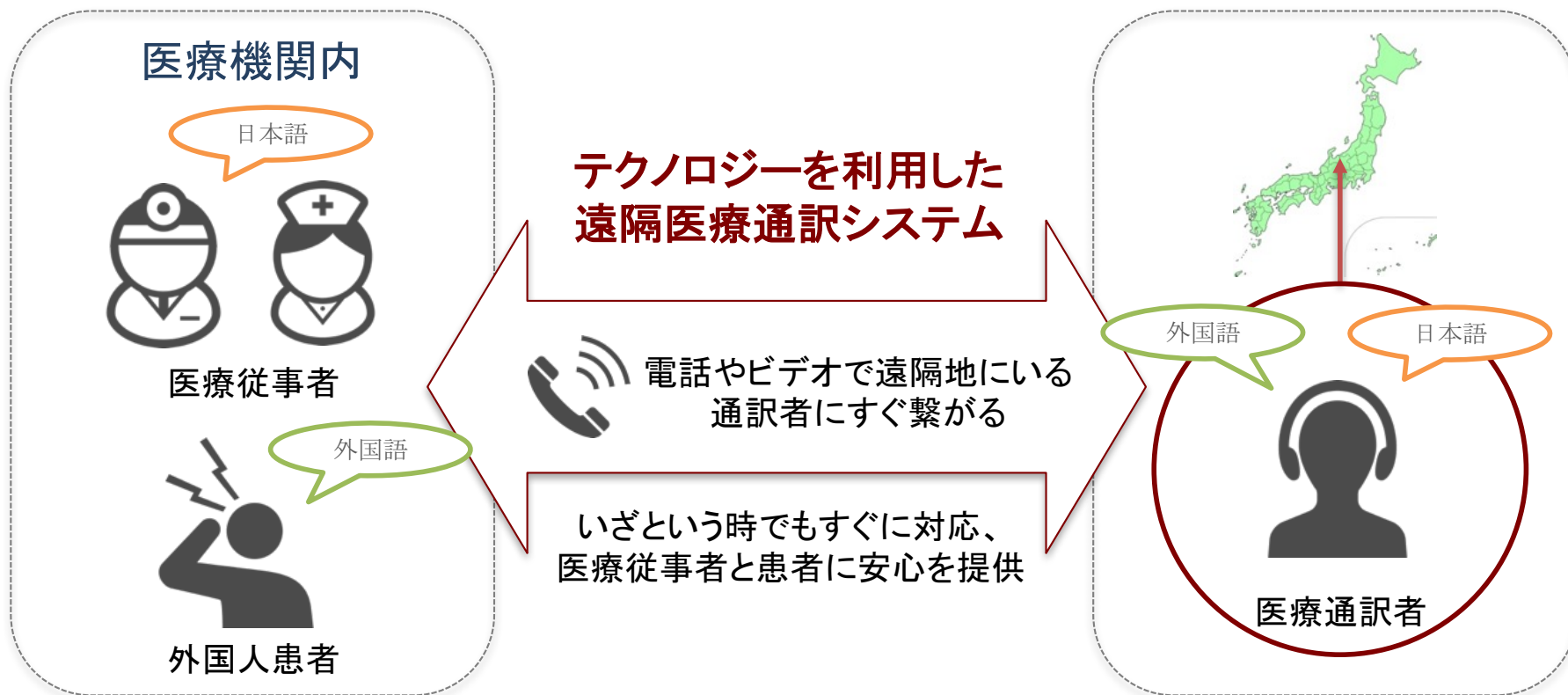
電話を通じた医療通訳サービスです

- 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



メディア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。



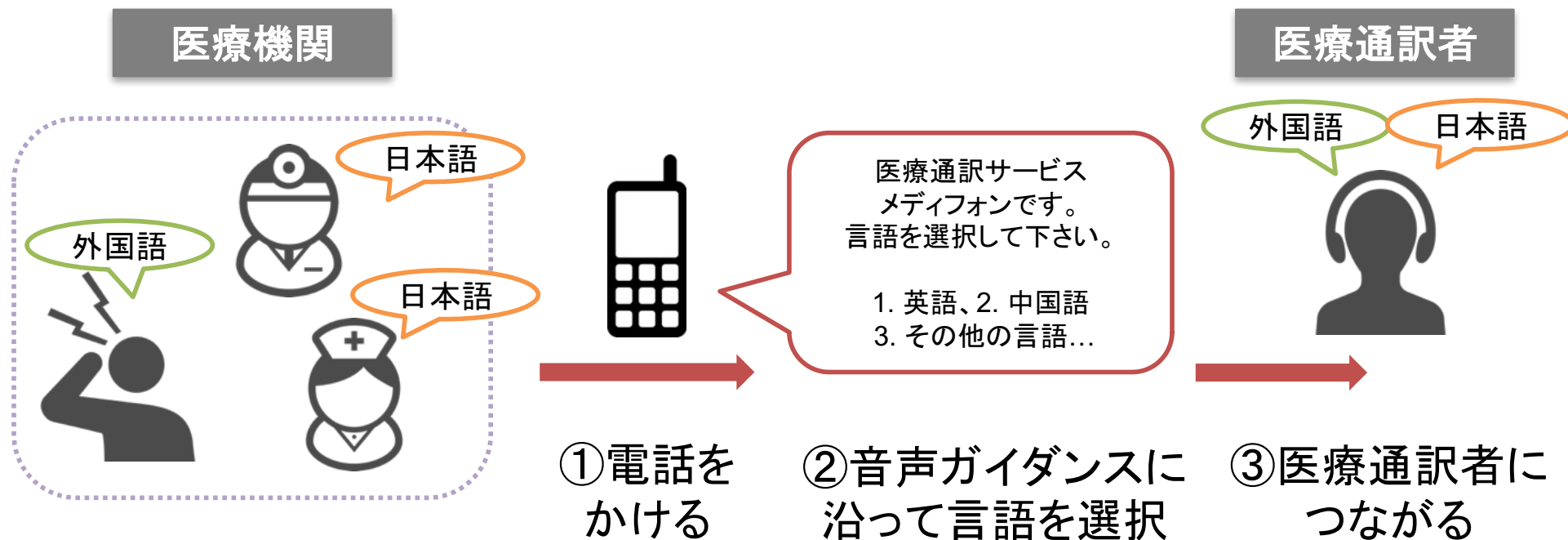
メディフォンの特徴：医療通訳者の採用・育成・管理

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

医療通訳メディアフォン概要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。それ以降は医療通訳コーディネーターにつながる
予約・相談窓口で利用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) (予定)

【営業時間】

英中韓 24時間/365日
その他14言語 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お電話番号のみ直通で受け付けます。
お電話番号はいくつでも登録可能ですので、通訳を利用する可能性のある番号をすべて事前ご登録することでスムーズにご利用いただけます。

医療通訳メディフォン概要③

【コーディネーターライン(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予約・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
- ・その他サービスに関するお問い合わせ

※ご利用可能時間：平日8:30～18:30

本事業における利用料金

●初期費用

メディフォン通常価格
¥50,000



本事業特別価格

¥0

月30分までの利用なら
完全無料
で導入できます

●通訳料金

メディフォン通常価格
¥50,000~ / 月



本事業特別価格

¥0 (月30分まで)

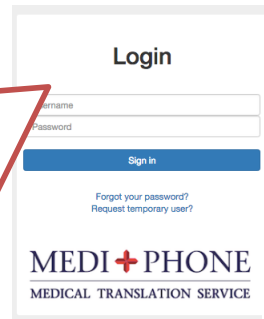
※月30分以上のご利用があった場合の超過料金は[2,700円(税抜)/5分毎]です。
メディフォン事務局より直接ご請求させていただきます。

ご利用時間の確認方法

ご参加病院様には、医療通訳オペレーションシステム my mediPhone (マイメディフォン) の貴院専用ページへのログインIDとパスワードをお知らせします。ログインいただくと、貴院で医療通訳のご利用状況(1. ご利用場所、2. 利用言語、3. 利用時間等)をリアルタイムでご確認いただけます。

＜ご利用方法＞

1. my mediPhoneのログインページにアクセスいただきます
2. メディフォン事務局からお知らせする「Username」と「Password」にをご入力いただきます。
3. Sign Inを押して、ログインいただきます。



Login

Username
Password

Sign In

Forgot your password?
Request temporary user?

MEDI + PHONE
MEDICAL TRANSLATION SERVICE

＜画面イメージ＞



mediPhone

Menu Sign Out

メディフォン病院

✓ 契約プラン

全日本病院協会 団体契約プラン

履歴

2018年 4月 更新

- 直近の通訳については「通訳の発生」の有無が設定されていない場合があります
- 「通訳の発生」はコーディネーターの利用(準対応の言語による通訳の利用も含む)にも設定されることがあります
- 備考欄に記載された通訳の状況は通訳者による推定であり、正確でない場合や空欄の場合もあります

id	利用日	通話時間	言語	発信番号	通訳の発生	備考
5210	2018-04-23 14:24:16.0	00:07:32	英語	03XXXXX0000	○	総合案内・受付・総合案内・受付
5048	2018-04-04 14:24:59.0	00:05:47	英語	03XXXXX0000	○	総合案内・受付・総合案内・受付
5047	2018-04-04 14:06:46.0	00:07:50	英語	03XXXXX0000	○	総合案内・受付・総合案内・受付
5015	2018-04-02 12:56:16.0	00:10:16	英語	03XXXXX0000	○	総合案内・受付・総合案内・受付

課金対象となる分数：45分(5分単位切り上げ)
基本料金に含まれる分数：30分

メディフォンへのお問い合わせは、お電話 050-3171-8522
または info@mediphone.jp までご連絡ください。

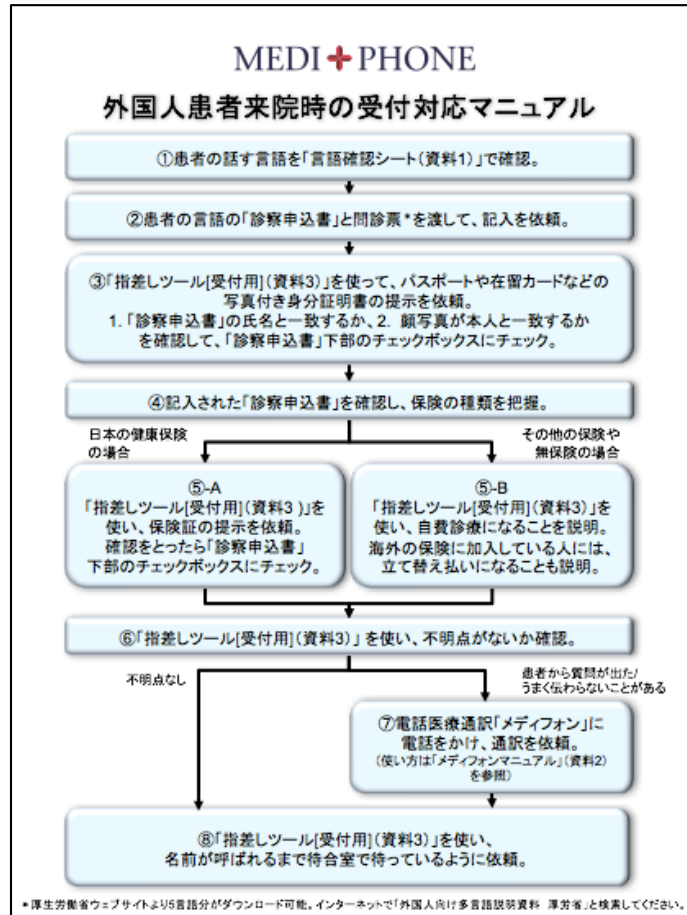
参加特典：外国人患者受入れ支援ツール

ご参加病院様には、円滑に外国人患者を受入れるための
各種支援ツールを配布させていただきます。

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] 8言語
6. 診察申込書 8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

MEDI + PHONE
言語確認シート

資料1

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?
Qué idioma desea solicitar?
กรุณาเลือกภาษาบริการผ่านที่ต้องการ?
Qual o idioma que deseja utilizar?
통역 서비스를 이용하실 언어는 무엇입니까?

English 英語	中国话 中国語	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

準対応言語(事前予約制 / Reservation required)
 Wikang Tagalog - タガログ語 नेपाली - ネパール語
 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
 ភាសាខ្មែរ - ベルシア語 မြန်မာစာ - ミャンマー語 廣東話 - 広東語

※準対応言語は、原則1通関前までの事前予約が必要です。1通関前以降のご利用については相談窓口にお問合せ下さい。

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使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 nhấn ngón tay vào)</p> <p>услуга перевода по телефону Ваша персональная информация защищена. Согласны воспользоваться услугой медицинского переводчика 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 我们保密您的个人信息。 您答应我们利用电话医疗翻译服务吗？ 是 / 否（您用指头指示）</p> <p>บริการล่ามทางโทรศัพท์ ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถยอมรับการใช้บริการล่ามทางการแพทย์ทางโทรศัพท์ได้หรือไม่ ได้ / ไม่ได้ (กรุณาชี้ด้วยนิ้วของท่าน)</p> <p>전화 통역 서비스 개인정보는 엄수됩니다 전화의료통역서비스를 승낙하시겠습니까? 예 / 아니오 (손가락으로 지시해주시시오)</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>MEDI+PHONE MEDICAL TRANSLATION SERVICE</p> <p>電話口譯服務 我們保密您的個人信息。 您同意利用我們的電話醫療服務嗎？ 是 / 否（您用手指出）</p>
		<p>電話口譯服務 我們保密您的個人信息。 您同意利用我們的電話醫療服務嗎？ 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

MEDI+PHONE 資料2

電話医療通訳メディフォン マニュアル

17言語の医療通訳がご利用いただけます。

【ご利用可能期間】
2018年9月3日(月)～2019年3月31日(日)

【通訳直通番号】

050-3184-0911

【ご利用時間】

英中韓 24時間/365日
その他 8時30分～24時00分/365日

【対応言語】

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)

Step 2 <STEP1で「その他の言語」(3番)を押した後、以下の番号を選んでください>
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)

※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

※上記の言語のご利用には1週間前までに事前予約が必要です。ご予約や1週間前以降の利用可否相談は、コーディネーターライン(言語選択:4番)にお電話ください。

※ご不明点やご質問等は、コーディネーターライン(言語選択:4番)あるいはお問い合わせ窓口(050-3184-0922)にお電話ください。


MEDI+PHONE

医療従事者の方へ

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。

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。

1. 通訳者は守秘義務を必ず守りますので、安心してお話しください。
2. 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『かわりました』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。
3. 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ください。
4. 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ください。



支援ツールのご紹介④

指差しツール[受付用] 8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	No
	I will point to a question, so please answer with ○ or X. 質問を指さしますので、答えを○か×で指してください		はい	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/左留カード）を確認しますので、お渡してください。		Please wait for a while. I will return shortly. すぐ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 oversea 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(8言語)

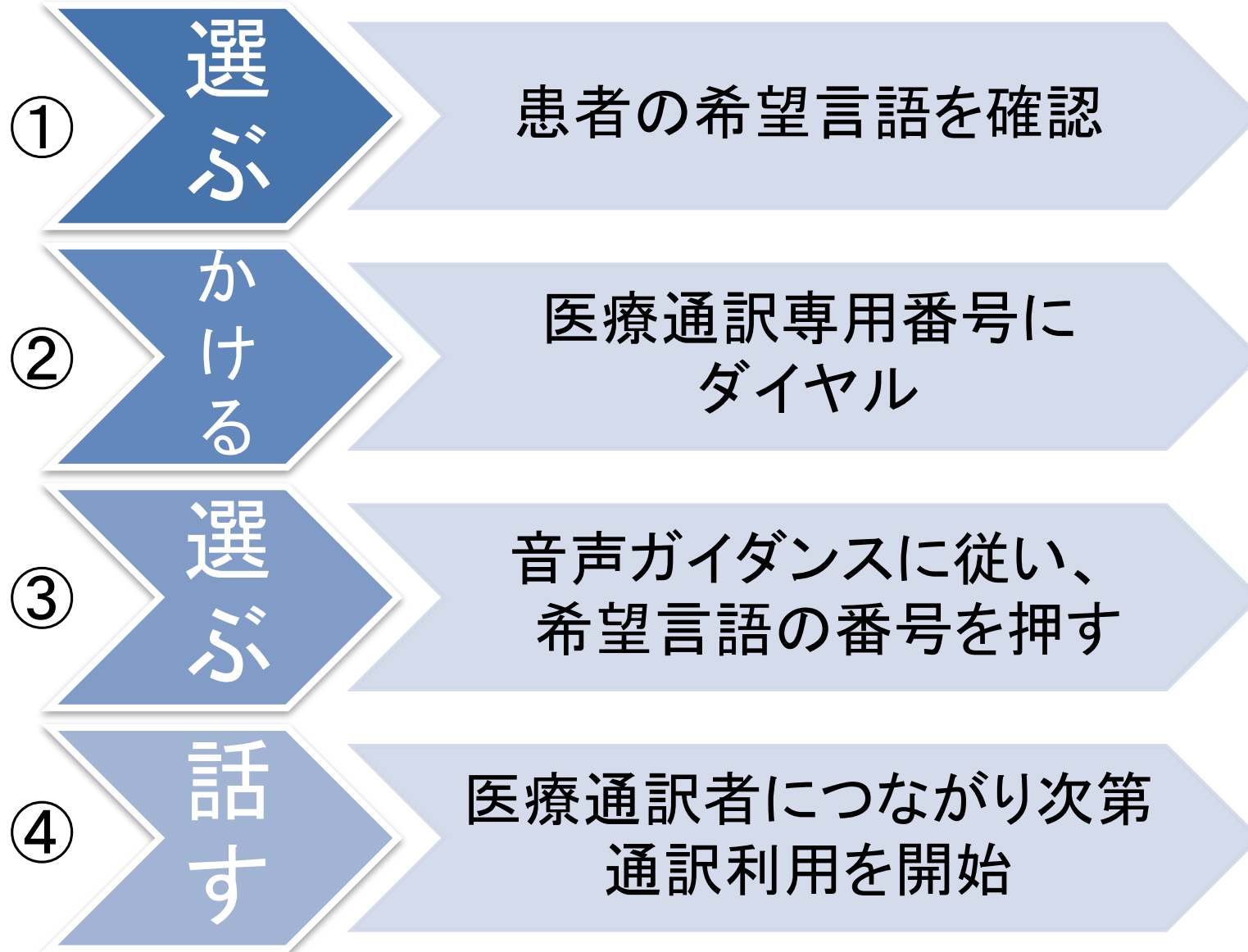
診察券No: _____ 患者氏名: _____ 受付日: _____

PATIENT REGISTRATION FORM
診察申込書(英語)

Name ※ Same as your passport 名前 ※パスポート表記と同じ			
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 住所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 宗教上、特別配慮が必要な事項 *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			<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?

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?

Qué idioma desea solicitar?

กรุณาเลือกภาษาบริการล่ามที่ต้องการ?

Qual o idioma que deseja utilizar?

통역 서비스를 이용하실 언어는 무엇입니까?

English
英語

中国话
中国語

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
韓国語

русский
язык
ロシア語

準対応言語(事前予約制)

Wikang Tagalog - タガログ語 नेपाली - ネパール語

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

فارسی - ペルシア語 မြန်မာစာ - 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)まで

「事業参加応募申込書」に必要事項をご記入の上、事務局までご送付ください。なお、応募数が200病院に達しない場合、締切以降も応募を受付けます。

平成30年
8月20日(月)~
8月31日(金)

- ・参加決定後「利用規約」「利用規約同意書」「電話医療通訳利用マニュアル」「支援ツール」をお送りします。
- ・利用規約をご確認の上、「利用規約同意書」を事務局までお送りください。万が一、決定した参加を辞退される場合には、辞退届をご提出ください。

平成30年
9月3日(月)~

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。

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※)>

050-3184-0922/ajha2018@mediphone.jp

※平成30年9月3日(月)以降は24時間365日対応となります。

参加にあたってのご留意事項

ご参加応募にあたっては、以下についてご理解の上、
ご応募をお願いいたします。

- ✓ 後日実施する本事業に関するアンケート調査に必ずご協力ください。
- ✓ 利用状況に係るヒアリング調査へのご協力をお願いする場合もございます。
- ✓ 応募が募集数の200病院を超えた場合、地域性などを考慮した上で、当協会にて参加病院を選定させていただくことがございますので、予めご了承ください。
- ✓ 事業の実施期間は平成30年9月3日(月)から平成31年3月31日(日)までを予定しておりますが、参加病院の利用状況によっては、実施期間を短縮する可能性がございます。その場合、終了時期を予め参加病院へご連絡いたします。