

令和 6 年度
茨城県外国人患者受入環境整備推進事業

事業説明会 質問回答一覧

2024年12月吉日

受託者: メディフォン株式会社

#	質問文(編集済み)	回答案
1	mediPhoneアプリはどの端末でもダウンロード可能ですか。	iOSまたはAndroidOSの端末でダウンロードが可能です。
2	患者さんの携帯電話(スマートフォン)を使って電話通訳を利用することは可能ですか。	本事業では、患者さん個人からの利用は受け付けていません。遠隔医療通訳サービスをご利用いただけるのは、医療機関・薬局のみとなります。医療機関・薬局にてご用意の電話または端末よりご利用ください。
3	対応する通訳者は日本語・外国語の医療用語に十分精通していますか。	医療通訳の業務経験があり、日本語と通訳言語において医療・保険分野に関する知識を有する者が対応致します。なお、医療通訳者の厳格な採用と育成に力を入れている医療通訳の提供実績が豊富なメディフォン株式会社が運営しておりますのでご安心ください(令和6年度)。
4	患者さんから外国語で問い合わせの電話がかかってきた場合、どのように通訳サービスを利用すれば良いでしょうか。	3者間通話機能のある電話機の場合は、お電話を切らずに通訳コールセンターを呼び出してください。 3者間通話機能のない電話機の場合は、以下の手順でご対応ください。 (1)患者さんの電話番号を簡単な日本語または英語で聞き取り、一度電話を切る (2)通訳専用番号に電話をかけ、オペレーターに患者さんの電話番号を伝える (3)オペレーターが利用言語の通訳者に接続した後、患者さんの電話番号を呼び出し、3者通話開始
5	オンライン診療で通訳サービスを使いたい場合、どのように通訳サービスを利用すれば良いでしょうか。	本事業で提供する医療通訳者による通訳は、(1)音声による通話(電話・アプリより、2地点・3地点の接続が可能)および、(2)ビデオを介した通話(アプリより、2地点の接続が可能)※となります。音声による通話であれば3地点の接続が可能ですので、患者様の電話に接続のうえ通訳を介してお話しいただくことが可能です。なお、オンライン診療でご利用される通話システム等との連携はできませんので、予めご了承ください。 ※2地点: 依頼者(医療機関/薬局)・患者⇄通訳者(患者が目の前にいる) ※3地点: 依頼者(医療機関/薬局)⇄患者⇄通訳者(患者が離れた場所にいる)
6	同じ言語で通訳依頼が重なった場合、電話が繋がらなくなったり、アプリが使えなくなってしまうことはありますか。	通常、通訳の依頼が重なることで通話や通信が切断されることはありません。ただし、利用言語や時間によっては、通訳者への接続までお待ちいただく可能性がありますので、予めご了承ください。なお、アプリが上手くつながらない場合、まずはインターネット通信環境(Wi-Fi回線・SIMデータ通信等)の状況を確認していただくとともに、ご利用端末のOSのアップデート・再起動等をお試しください。それでもうまく使えない場合は、電話回線による電話通訳への切り替えをご検討ください。 なお、利用に関するご不明点等については事務局までお問い合わせください。
7	各言語の通訳者の日本語レベルはどのような条件を満たす方が対応しているのでしょうか。	日本語レベルは、ネイティブスピーカーまたは日本語能力試験N1以上である者が通訳対応します。
8	確実に通訳者を手配したい場合、通訳者の予約は出来ますか。	本事業でご提供する医療通訳サービスは事前予約不要としており、予約は受け付けておりません。
9	通訳サービスの利用にあたって患者様に同意を得る必要がありますが、患者様と日本語で意思疎通が出来ない場合は、どのように同意を得たら良いのでしょうか。	外国人患者様から同意を得る方法として、例えば、①多言語の同意書を医療機関で用意し同意を得る、②AI翻訳ツールで説明し同意を得る、③電話通訳で通訳者を介して同意を得る、といった方法があります。なお、本事業では②と③の方法が対応可能です。(①多言語の同意書について、本事業では提供していません)
10	通訳者の性別を指定することはできますか。	本事業では通訳者の性別を指定した受付は対応しておりません。
11	通訳者にはすぐつながりますか。	英語や中国語など通訳者が多い言語はすぐに対応可能です。通訳者が少ない希少な言語についてはお待たせすることもあります。