

【日本医師会医療通訳サービス】 使い方マニュアル



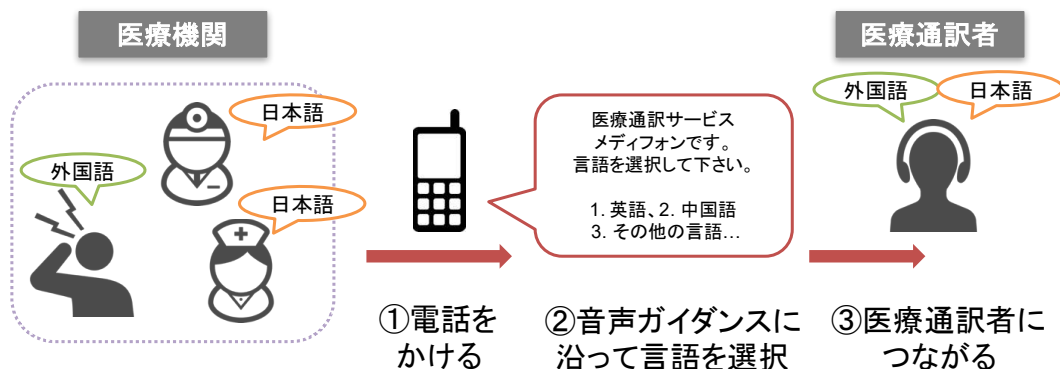
<2021年2月版>

目次

1. 電話医療通訳を利用する	2
2. メディフォンアプリを利用する	6
3. アプリから電話通訳を利用する	9
4. 機械翻訳を利用する	13
5. my mediPhoneを利用する(利用履歴の確認、パスワード変更等) ...	17
6. よくあるご質問	21

1.電話医療通訳を利用する

電話医療通訳サービス概要



【通訳サービス電話番号】

050-3188-1289

【ご利用時間】

8時30分～24時00分/毎日

【対応言語】

予約不要8言語

英語、中国語、ベトナム語、ロシア語、ポルトガル語、タイ語、スペイン語、韓国語

予約推奨10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、アラビア語

※予約推奨言語のご利用にあたっては、2日前までのご予約を推奨しております。
ご予約いただくことで円滑に通訳にお繋ぎすることが可能となります。
なお、前日や当日のご利用も可能ですので、相談窓口(言語選択:4番)にお電話ください。

電話医療通訳ご利用手順

① 予約不要8言語

050-3188-1289に電話をかけ、音声ガイダンスに従って言語を選択してください。

英語(1番)、中国語(2番)、その他の言語(3番)、
コーディネーターライン(4番)

<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)

② 予約推奨10言語

050-3188-1289に電話をかけ、言語選択で「4番:コーディネーターライン」を選択して、医療通訳コーディネーターに利用したい言語・日時・通訳内容をお伝えください。

可能な限り2日前までに予約連絡をお願いいたします。前日の予約や当日のご利用も可能ですので、コーディネーター(言語選択:4番)にお電話ください。

コーディネーターライン(4番): 平日8:30-18:30

③ その他のお問い合わせ・緊急連絡

日本医師会医療通訳サービス相談窓口(050-3188-7380)までご連絡ください。

日本医師会医療通訳サービス相談窓口
(メディフォン株式会社医療通訳サービス事務局)
050-3188-7380: 毎日9:00-18:00

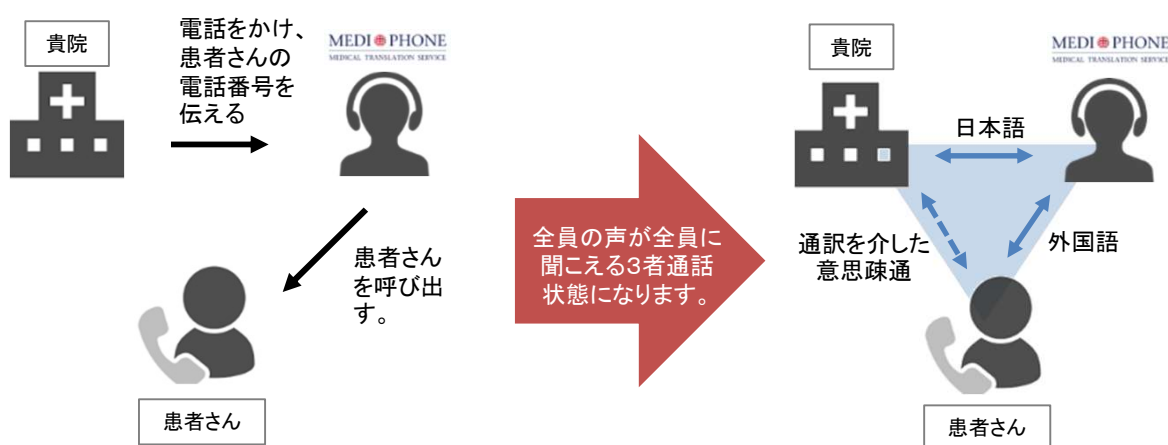
よくある
ご質問

電話の数字ボタンを押しても言語選択ができない・・・

ダイヤル回線の電話機をご利用の可能性があります。電話がつながった後に電話機の「*」、「#」、「トーン」、「PB」等のボタンを押して、プッシュトーンの切替えを行ってからご利用ください。電話機により切替方法が異なりますので、詳しくはご利用の電話機の取扱説明書等をご確認ください。プッシュトーンへの切り替えができない場合は、事務局につながるまでそのままお待ちください。

3者通話の利用方法 (電話問合せ・電話連絡等)

外国語を話す方からの電話問い合わせや、患者さんや家族へ貴院から電話で連絡する際にも、メディフォンの電話医療通訳をご利用いただけます。



【ご利用の手順】

1. 電話で話したい方(患者さん・ご家族など)のお電話番号をご確認ください。
2. メディフォンに電話をかけ、**言語選択4番**でコーディネーターを呼び出してください。
3. 3者通話希望の旨をお伝えいただき、患者さんやご家族の電話番号をお知らせください。コーディネーターが患者さんやご家族を呼び出し、3者通話状態にいたします。
4. 3者通話状態になりましたら、通訳者が患者さんに貴院からのお電話である旨をお伝えし、3者での会話が始まります。

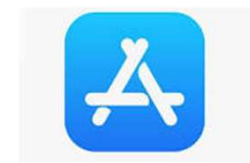
(英語が苦手な方向け)
英語で電話がかかってきたときの
折り返し電話番号の聞き取りフレーズ

“We call you back, phone number please.”
ウィー コール ユー バック。フォーン ナンバー プリーズ
(折り返しますので、電話番号を教えてください)

2.メディフォンアプリを利用する

メディフォンアプリのダウンロード方法

iPhone/iPadの場合はApp Storeから、Androidスマホ/タブレットの場合はPlayストアからメディフォンアプリをダウンロードできます。



App Store
(iPhone/iPad)



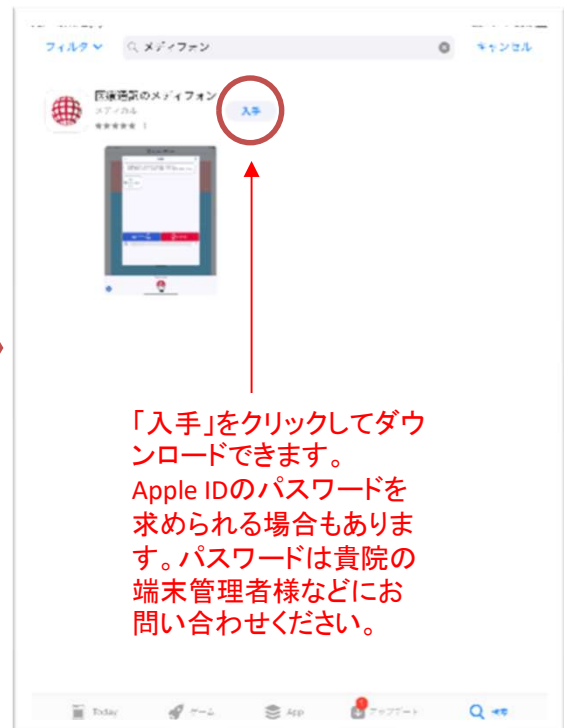
Playストア
(Android)

ストア内で「メディフォン」と検索すると、メディフォンアプリが出てきますので、ダウンロードをお願いします。無料です。

(以下はiPhoneの画面です。)



ここに「メディフォン」と
入力して検索



「入手」をクリックしてダウ
ンロードできます。
Apple IDのパスワードを
求められる場合もあり
ます。パスワードは貴院
の端末管理者様などにお
問い合わせください。

アプリへのログイン方法

①メディフォンアプリを起動してください。



②「ログイン」ボタンを押してください。



③ご登録電話番号を入力し「進む」ボタンを押してください。



④ログインが完了し、アプリのメイン画面が表示されます。



※電話番号でログインする場合は、メディフォンに利用申請をした電話番号に限ります。利用申請がないとログインできませんので、ご確認ください。

3.アプリから電話医療通訳を利用する

スマートフォンアプリから 電話医療通訳を利用する

①メディフォンアプリを開き「電話通訳」を押します。



②利用したい言語を選択してください。



記載の8言語
以外の言語は
コーディネーターを
選んでください。

③「電話通訳」を押します。

ボタンを押すと電話アプリが起動するのでそのまま電話してください。音声ガイダンスに従って数字を入力していただく場合もあります。



④「発信」を選択してください。



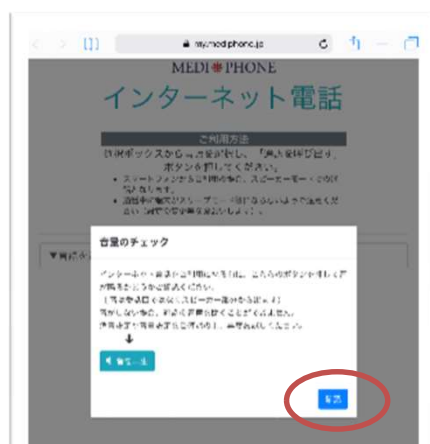
アプリからインターネット回線を使って 電話医療通訳を利用する

インターネット回線を使った電話とは？・・・wifiなどのインターネット環境にあれば、インターネット回線を使って電話通訳を利用することができます。キャリア (au/docomo/Softbank等) と電話回線の契約を行っていないタブレット端末でも、インターネット回線を使い電話することができます。

①メディフォンアプリを開き「インターネット電話通訳」を押す。



②音量調整をする。



「音を再生」を押し、音が聞こえるかどうかを確認する。音が聞こえない場合は、電話機のマナーモードを解除したり、音量を上げたりして調整する。音が問題なく聞こえたら「確認」を押す。

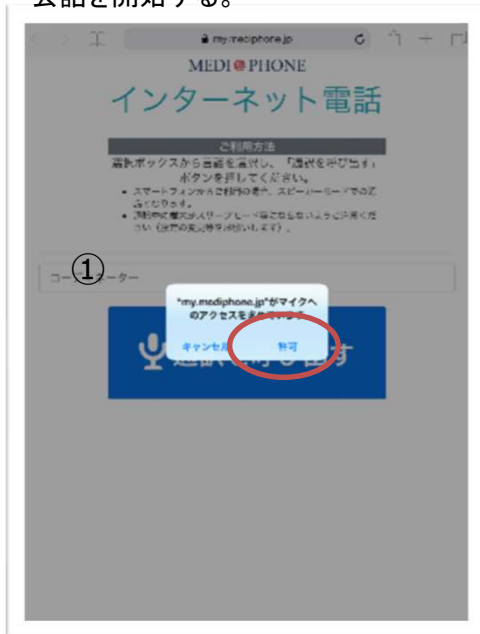
③「▼言語を選択してください」を押す。



④利用したい言語を選択する。



⑤マイクのアクセスを許可すると自動的に呼び出しが始まります。通訳者が出たら会話を開始する。

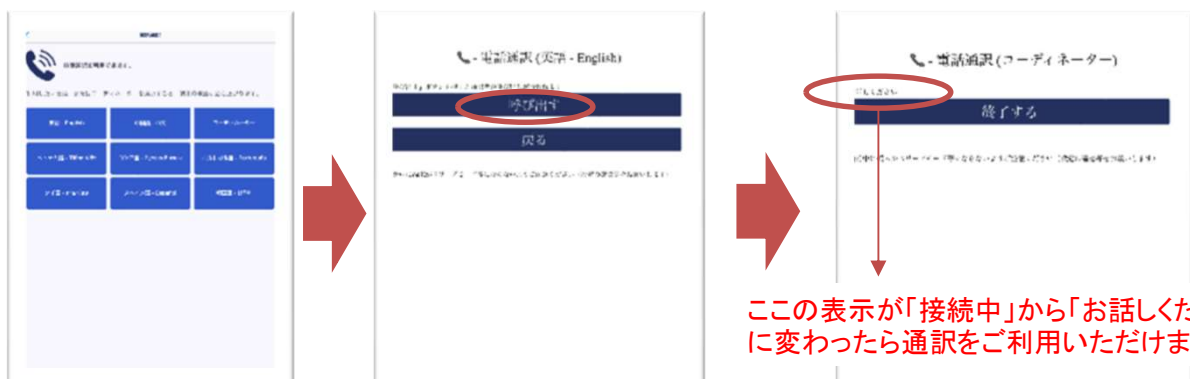


⑥通訳を終了する場合は「×通話を切る」を押す。



※iPadの場合、画面が少し異なりますので、ご注意ください。

<iPadの場合の画面>



4.機械翻訳を利用する

機械翻訳 基本の使い方

(機械翻訳のご利用時には、WiFiなどインターネット通信環境が必要です)。

①



アプリを立ち上げます。
(アプリのダウンロード方法は7ページ参照)

②



機械翻訳をクリックします。

③



音声認識へのアクセスを「OK」します

④



マイクへのアクセスを「OK」します

⑤



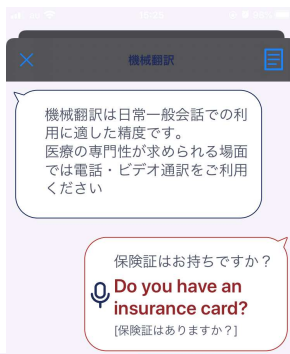
「日本語で話す」を押します。

⑥

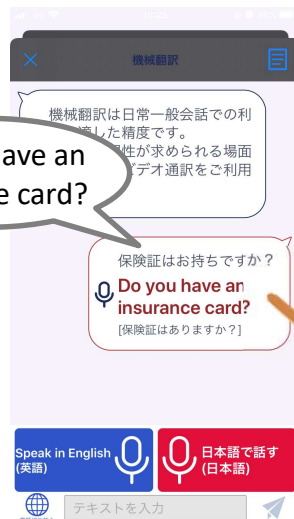


画面下部にマイクボタン
が表示されたら話しかけてください

⑦



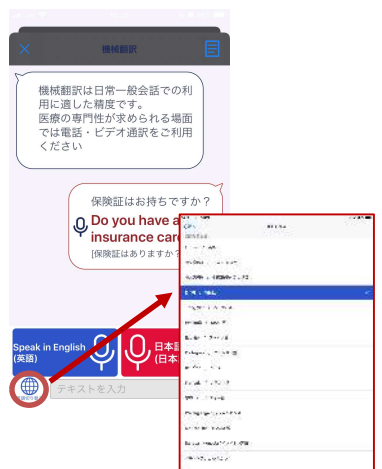
⑧



Do you have an insurance card?

Do you have an insurance card?
[保険証はありますか?]

Do you have an insurance card?
[保険証はありますか?]



「言語切り替え」ボタンを押すと
他の言語への変更ができます。

音声聞き取り結果
翻訳結果
逆翻訳結果

話終わったら翻訳結果が表示されます。
翻訳結果(外国語)をさらに日本語に訳した
逆翻訳結果も同時に表示されます。


吹き出しを押すと、翻訳結果が
読み上げられます。

機械翻訳の履歴の消去・履歴保存

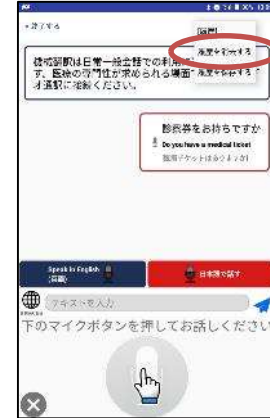
<履歴の消去>

iOSの場合



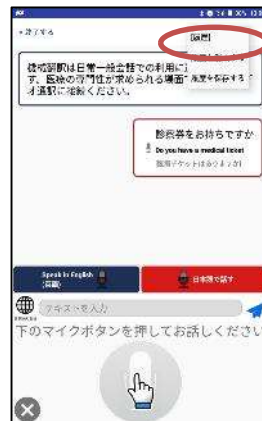
右上の  ボタンを押し、履歴の削除を「OK」を押します。

Androidの場合



右上の[履歴]ボタンを押し、「履歴を消去する」を選びます。

<履歴を保存して、確認>



右上の[履歴]ボタンを押し、「履歴を保存する」を押します。



my mediPhoneにログインし、「機械翻訳の履歴」を押します。



機械翻訳の利用履歴が表示されます。

機械翻訳ご利用にあたって

ご利用上の注意点

メディフォンでは、厚生労働科学研究「外国人患者の受入環境整備に関する研究」研究班が作成した、「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」での記載*に基づき、機械翻訳については日常一般的な内容での利用に留めていただき、医療の専門性が求められる場面では、医療通訳をご利用いただくことを推奨しております。機械翻訳をご利用の際には、下記のような点をご留意の上で、ご利用いただくようお願いいたします。

- ✓ 機械翻訳では、いかなる翻訳結果についても、それが完全かつ正確であること、利用者にとって有用であること、その他利用した目的に合致することを保証致しかねます。
- ✓ 機械翻訳では、翻訳結果の利用により、利用者に生じた一切の損害について、責任を負いません。
- ✓ 機械翻訳の利用にあたっては、利用者データを音声・翻訳技術の性能向上・改良の目的のために様々な形で利用する可能性がありますので、個人情報やプライバシーを含む情報、営業秘密等、第三者に対し秘密にしておく必要がある情報の入力はお控えください。

*「翻訳ツールを使用して診療を行った場合には、たとえ誤訳があったとしてもそれを確認する術はありませんから、診療上のトラブルにつながるリスクがあることは十分理解しておく必要があります。ですから、翻訳ツールを利用する場合には、日常会話に使用を限定するなど、院内で十分なリスク管理を行いながら利用するようにしましょう。(中略)特に侵襲性のある医療行為を行う前のインフォームド・コンセントのような場面でも翻訳ツールを利用している医療機関では、院内外の医療通訳者の利用や電話・映像通訳の導入等に向けて検討するようにしましょう。」(「外国人患者受入れのための医療機関向けマニュアル」より抜粋)

上手に使うためのコツ

機械翻訳を上手に使うためのコツをまとめました。

- ✓ はっきり、早口にならないように話す。
- ✓ 短く平易な文章を心がける。
- ✓ 主語や語尾の省略、曖昧な表現を避け、具体的な言い回しをする。
- ✓ 標準的な単語・イントネーションで話す(方言や訛りは極力避ける)。
- ✓ 専門的な医療用語は使わない。
- ✓ 音声認識がうまくいかないときは文字入力を利用する。
- ✓ 翻訳がうまくいかないときには電話医療通訳を利用する。

5.my mediPhoneを利用する (利用履歴の確認・パスワード変更等を行う)

my mediPhoneログイン方法

事務局より送付する「my mediPhone(マイメディフォン)ログイン情報通知書」でユーザー名とパスワードをご確認の上、貴院専用ページにログインしてください。

<ログインページ>

<https://my.mediphone.jp/login>

1. my mediPhoneのログインページにアクセスしてください。
2. メディフォン事務局からお知らせする「ユーザー名」と「パスワード」をご入力ください。



パスワード変更方法

ご登録時にメディフォンからお知らせする初期パスワードから覚えやすいパスワードへの変更が可能です。

1. 「Menu」をクリック

2. 「登録情報の更新」をクリック

3. メディフォンからお知らせした初期パスワードを入力

4. 貴院で新しく設定したパスワードを入力

5. 入力が終わったら「更新」をクリック

医療通訳の 利用履歴の確認方法



備考欄に表示される、利用場所や通訳状況等につきましては、通訳終了後、録音確認した上で、手入力いたしますので、表示されるまでにタイムラグが発生します。

6.よくあるご質問

よくあるご質問



Q1: 機械翻訳と電話医療通訳はどのように使い分ければよいですか？

A: 院内の受付や会計などの一般的な会話の際は機械翻訳をご利用いただき、診察・検査などの診療時には電話医療通訳をお使いください。

Q2: 登録していない電話番号から利用することはできますか？

A: はい、ご利用は可能ですが、はじめに本サービスのご利用資格をお持ちの医療機関様であることを確認するため「医療機関名」と「代表電話番号」を電話口で伺いますので、通訳開始までにお時間をいただく場合がございます。
事前登録できる番号数に制限はございませんので、できるだけご利用の可能性のある番号全てをご登録ください。

Q3: 利用履歴や無料利用回数はどうやって確認できますか？

A: 会員専用WEBサイト「my mediphone」にてご確認いただけます。

ログイン情報は事務局より送付する「my mediPhone(マイメディフォン)ログイン情報通知書」に記載されています。不明な場合は事務局までお問合せください。

なお、ご利用回数15回・20回に到達した際には、登録されているメールアドレスに通知メールが送信されます。

【my mediphoneログインURL】 <https://my.mediphone.jp/login>

Q4: 通訳につながらない場合はありますか？

A: 同時刻に同言語に依頼が集中する等の理由で、通訳者がすぐに対応できない状況が発生する可能性もございます。その場合、自動的に事務局に転送されますので、そのままお待ちください。

Q5: 電話が途中で切れてしまいました。どうすれば良いですか？

A: 恐れ入りますが、再度おかけ直してください。

その他のお問い合わせは日本医師会医療通訳サービス相談窓口
(メディフォン株式会社 医療通訳サービス事務局)までご連絡ください

050-3188-7380 / jma@mediphone.jp