

# 医療通訳サービス mediPhone(メディフォン)使い方ハンドブック



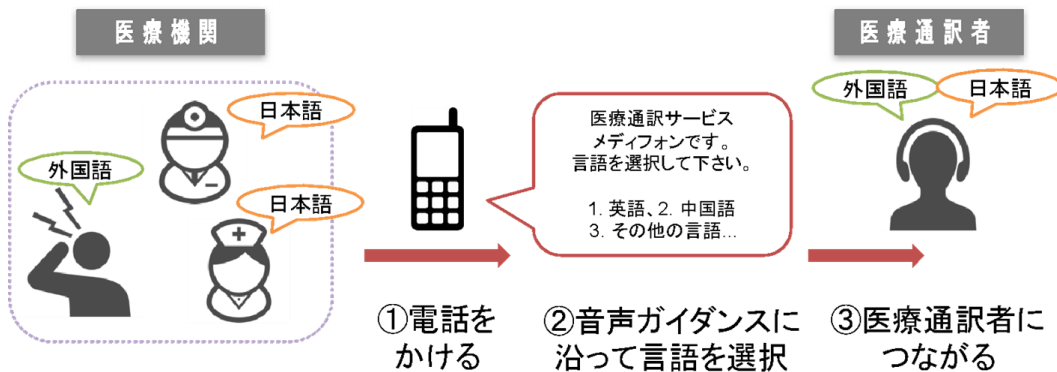
<2026年2月改訂版>

# 目次

電話医療通訳を利用する .....	2
メディフォンアプリを利用する .....	6
アプリから電話通訳を利用する .....	9
機械翻訳を利用する .....	11
my mediPhoneを利用する(利用履歴の確認、パスワード変更等) .....	14
よくあるご質問 .....	19

# 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11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、ウクライナ語

※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準対応言語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11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

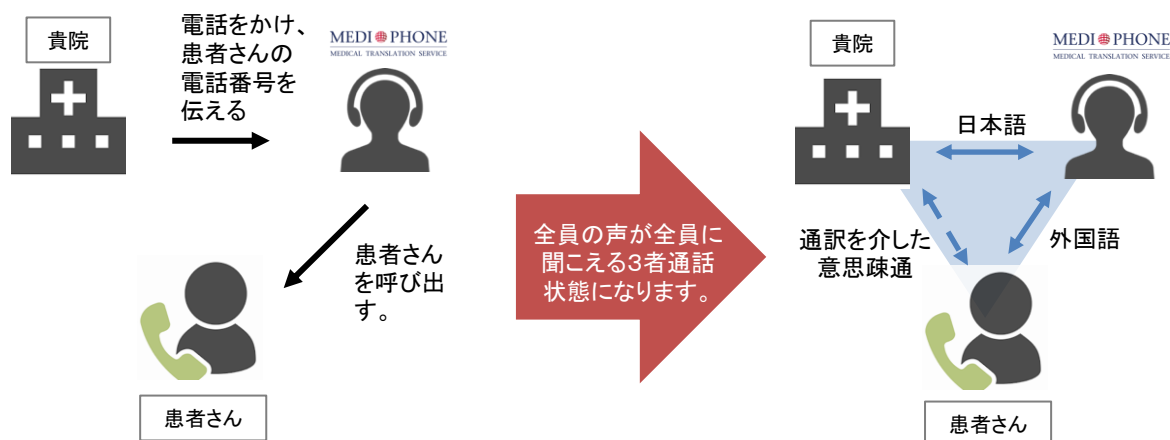
よくある  
ご質問

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。

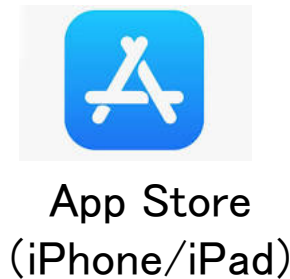
英語で電話がかかってきたときの  
折り返し電話番号の聞き取りフレーズ

“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)

# メディフォンアプリを利用する

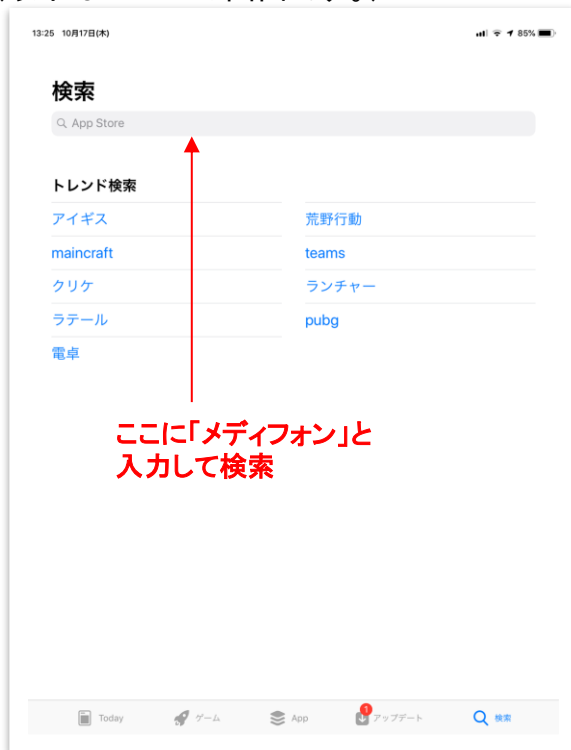
# メディフォンアプリのダウンロード方法

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。

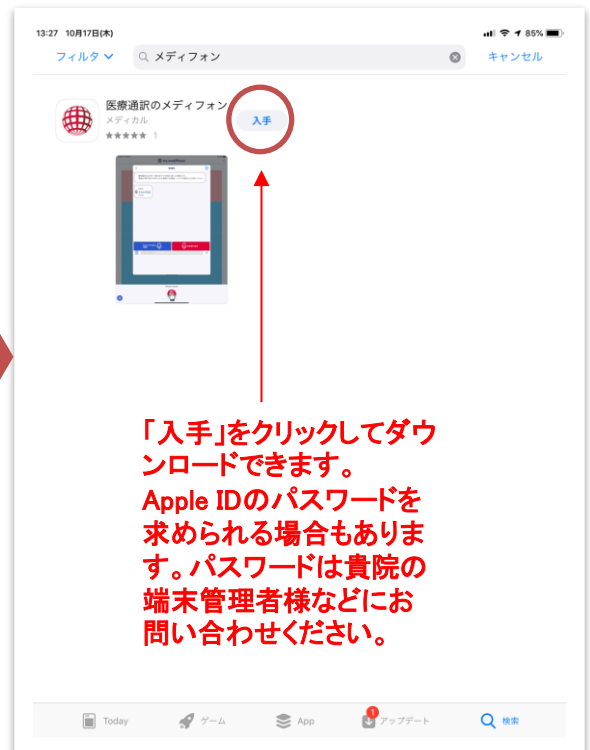


ストア内で「メディフォン」と検索すると、メディフォンアプリが出てきますので、ダウンロードをお願いします。無料です。

(以下はiPhoneの画面です。)



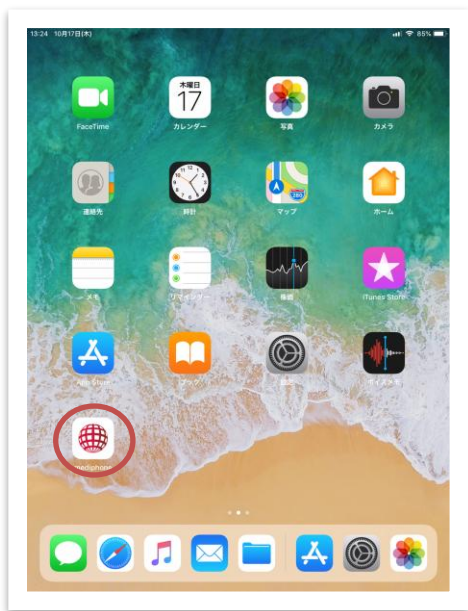
ここに「メディフォン」と入力して検索



「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メディフォンから案内のメディフォンコードを入力し、「進む」を押してください。



③登録した電話番号を入力し、「ログイン」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。



※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。

# アプリから電話医療通訳を利用する

# 電話機から医療通訳を使う(固定電話・携帯・PHS等)

- ① 「医療通訳直通番号(050-3171-8511)」に電話し、音声案内に従ってご希望言語の番号を電話機のダイヤルで押してください。使い方がわからない場合は、「4」を押してください。事務局のコーディネーターに繋がります。
- ② 選んだ言語の確認アナウンスが流れますので、正しければ電話機のダイヤルで「1」を押してください。



# メディフォンアプリからインターネット電話通訳を使う

インターネット回線を使った電話とは？・・・Wi-Fi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出来ます。

- ①メディフォンアプリを開き、言語を選択します。



- ②「医療通訳コールセンター」を選択してください。



- ③「音声通訳」を選択します。



- ④「通訳を呼び出す」を選択し、会話が始まるまでおまちください。



# 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・電話回線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)



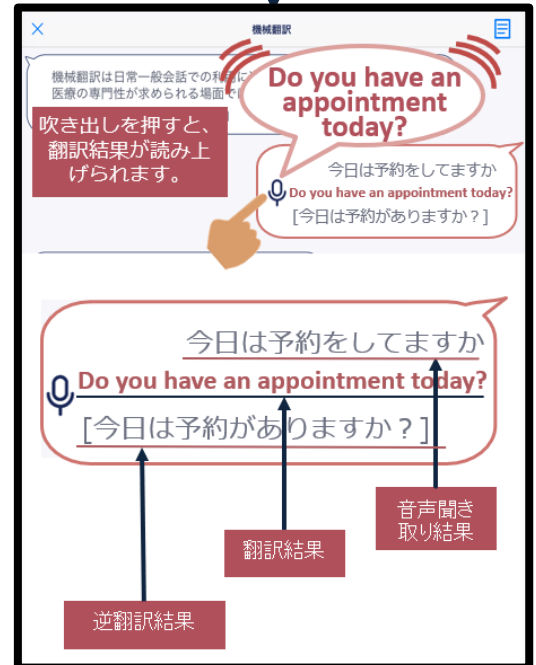
② 利用したい言語を選択します。



③ 音声認識・マイクへのアクセスを許可します。



④ 「日本語で話す」を押します。



話し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。



「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。

# 場面別定型フレーズ機能(英語・中国語のみ) 基本の使い方

①英語か中国語の  
いずれかを選択します



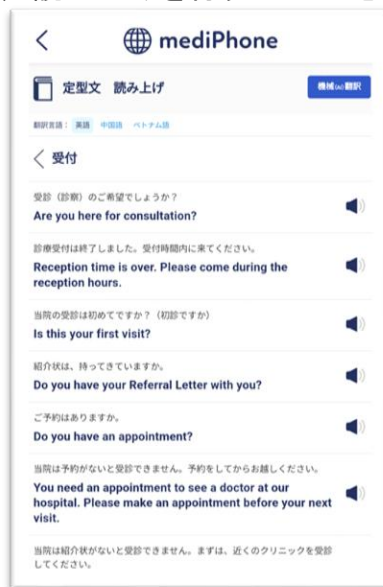
②「定型文読み上げ」を選択します。



③シーンを選択します。



④定型文を呼び出し、連続して  
音声読み上げを行うことができます。



**!** 無理せず有人通訳へ



複雑な会話内容や、専門的な医療用語が必要な場合は  
お気軽に電話医療通訳をご利用ください！

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

# my mediPhone ログイン方法

事務局より送付の「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。

「ログイン」をクリック



# 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. 「アカウント設定」をクリック



2. メディフォンからお知らせした初期パスワードを入力



3. 貴院で新しく設定したパスワードを入力

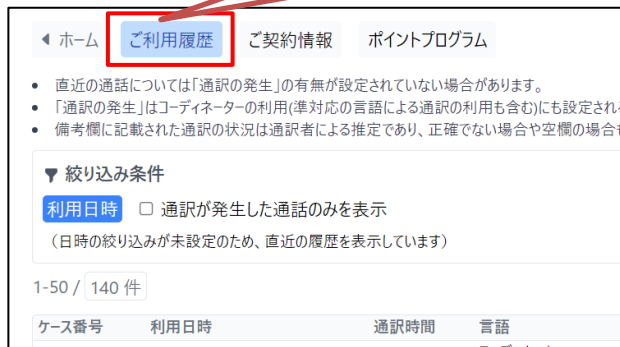
4. 入力が終わったら「更新」をクリック

# 医療通訳利用履歴 確認方法

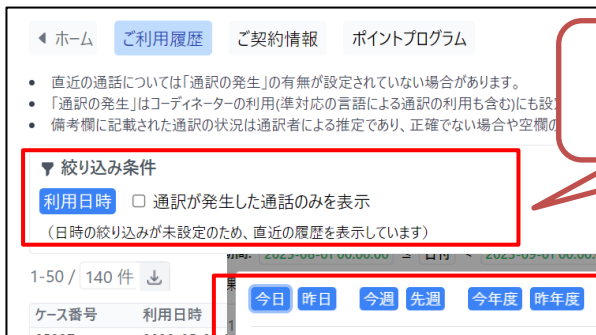
「通話履歴」をクリック



「ご利用履歴」をクリック



絞り込み条件  
「利用日時」をクリック



履歴を確認したい期間を指定して  
「適用」ボタンを押します。



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。

ダウンロードボタンをクリックすると、CSVデータの  
ダウンロードができます。

# 機械翻訳利用履歴 確認方法

「機械翻訳の履歴」をクリック



最新の利用履歴が  
表示されます



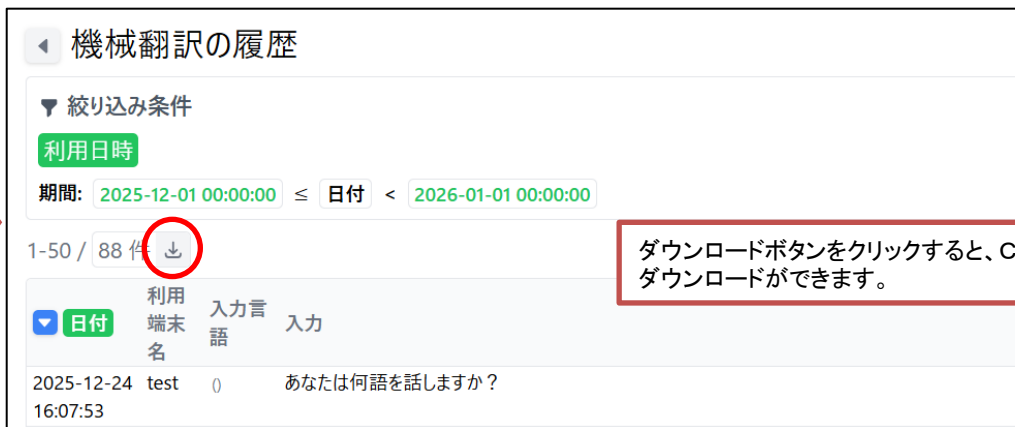
絞り込み条件  
「利用日時」をクリック



履歴を確認したい期間を指定して  
「適用」ボタンを押します。



ダウンロードボタンをクリックすると、CSVデータの  
ダウンロードができます。



## よくあるご質問

# よくあるご質問



Q1: 外国語で電話がかかってきた場合に、通訳に入ってもらえることはできますか。

A: お問い合わせ等の電話に、3者通話の形で通訳対応することは可能です。ご利用の場合には、①医療機関様の3者通話が可能で、患者様との会話にメディフォンを追加していただく形、②メディフォンから医療機関様と患者様をお呼び出して3者通話にする形、のいずれかをとることになります。②の場合には、患者様のお電話番号をメディフォンでお預かりした上で3者通話をするようになりますので、ご了承ください。ご利用をご希望の場合は、言語選択4番のコーディネーターラインあるいはメディフォン事務局(050-3171-8522)までご連絡ください。

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: 事前登録のない番号からのお電話については、貴院にお知らせしているメディフォンコードをご入力いただくことで、通訳サービスをご利用いただくことが可能です(メディフォンコードはmy mediPhone内でもご確認いただけます。)

メディフォンコードがわからない場合には、メディフォン事務局までお問い合わせいただけましたら、ご契約医療機関様であることを確認した上で、通訳を利用いただくことが可能ですが、確認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いただけますと幸いです。

Q3: 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。

Q4: 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メディフォン事務局までお気軽にご連絡ください  
050-3188-7380 / jma@mediphone.jp