

A close-up, slightly blurred photograph of a person's hand holding a white telephone receiver. The hand is positioned as if about to place the receiver on a white corded telephone base. The background is a soft-focus office or home setting with a desk and some papers.

外国人患者からの 入電の対策ガイド

(英語フレーズ付き)

目次

- 01 外国語での入電は2パターン
- 02 外国語の入電で困ること
- 03 外国語の入電に対し、院内でできる対策
- 04 参考) 入電対応で使える英語フレーズ
- 05 外部のコールセンターに委託する①
- 06 外部のコールセンターに委託する②
- 07 外部のコールセンターに委託するメリットと注意点
- 08 コールセンター選定のポイント①
- 09 コールセンター選定のポイント②
- 10 メディフォンの多言語入電対応サービス
- 11 お問い合わせはこちら



外国語での入電は2パターン



日本**国内**にいる外国人から

- ・ 初診予約や救急の問合せ
- ・ かかりつけの患者の確認や問合せ
- ・ 入院患者の家族等からの連絡
- ・ 産科の分娩等の連絡

等



日本**国外**にいる外国人から

- ・ 海外居住の外国人からの医療ツーリズム受診の問合せ
- ・ 入院中の外国人患者の家族等からの連絡
- ・ 退院し、帰国した外国人患者からの問合せ

等

外国語の入電で困ること

とっさに言葉が出てこない。

普段は英語が話せる人をお願いしているが、いない時にどうしたらいいか分からない。

英語が話せる職員が電話対応に時間が取られ、本来の業務に支障が出てしまう。



英語なら院内の職員で対応できるが、それ以外の言語の場合は難しい。



外国語の入電に対策をすることで、
職員の方の心理的負担や業務負荷を軽減 できます。

外国語の入電に対し、院内でできる対策

対策1

多言語対応可能な職員を常駐させる。

対策2

英語のフレーズを用意しておき、それを電話対応スタッフに渡しておく。



✔ メリット

- ・ 緊急事態でも、院内で柔軟に対応できる。

⊗ デメリット

- ・ 対策1：高度な言語スキルをもつ人材の採用は競争が激しく、採用コストがかかる。
- ・ 対策2：複雑な会話には対応できない。
- ・ 対応可能な言語数が限られる。

参考) 入電対応で使える英語フレーズ

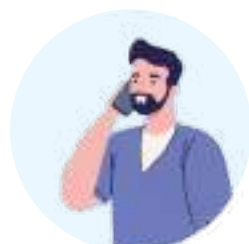
日本語	英語
お電話ありがとうございます。〇〇病院です。	Thank you for calling. This is [Hospital Name].
どのようなご要件でしょうか？	How may I help you today?
英語が話せるスタッフにお繋ぎしますので、このままお待ちください。	I'll connect you with an English-speaking staff. Please hold the line.
お名前を伺えますか？	May I have your name, please?
ご予約をされますか？	Would you like to make an appointment?
ご希望の日時をお知らせください。	Please let us know your preferred date and time.
(〇月×日□時に) ご予約を承りました。	Your appointment is confirmed for (〇 month × day at □ o'clock).
今英語を話せるスタッフがいないので、〇〇時間後に連絡ください。	There are no English-speaking staff available at the moment. Could you please call back in 〇〇 hours?
通訳を入れて折り返します。	We will get back to you with an interpreter.
折返しのお電話番号を教えてください。	Could you please provide a phone number where we can call you back?

外部のコールセンターに委託する

① 3 者間通話機能を利用し、通訳を介して職員が対応する

外国人からの問い合わせを病院が受電し、通訳コールセンターにつなげて、三者間通話を開始

※病院の電話システムに 3 者間通話機能が必要です



外国人

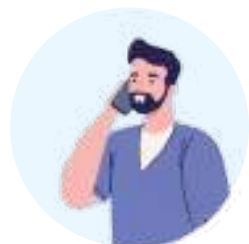


病院



通訳コールセンター

外国人からの問い合わせを通訳コールセンターが受電し、病院につなげて、三者間通話を開始



外国人



通訳コールセンター

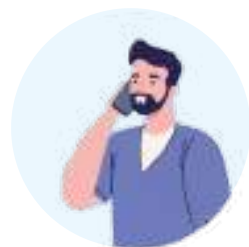


病院

外部のコールセンターに委託する

②一次対応をすべて委託する

事前に対応方法のパターンを外部業者に伝えておき、その通りに対応してもらう
(一次対応をおこなったらその会話内容を送ってもらい、必要に応じて病院が対応する)



外国人



外部業者



病院

外部のコールセンターに委託するメリットと注意点

メリット

- ・ 言語のプロフェッショナルに対応してもらえる
- ・ 電話対応スタッフの負担を軽減できる
- ・ 多言語対応が可能なスタッフの採用や育成のコストがかからない
- ・ 日本語と同水準の回答ができる

デメリット

- ・ 社外に顧客情報を提供するため、データ漏洩のリスクが生まれる
- ・ 外部のコールセンターを介するため、回答までに時間がかかる場合がある

コールセンター選定のポイント①

入電の数や言語、現状の対応状況を調べる

- ・入電数や言語の種類が少なく、院内に言語が堪能な職員がいる場合、その職員に依頼する
- ・院内に言語堪能な職員がいたとしても、電話交換手の近くにいないことが多く、外国語での入電数も少なくない場合は、外部への委託を検討する

セキュリティに関する取り組みを確認する

- ・Pマーク、ISMSの取得をしているかなど個人情報保護に関する取り組みを把握する

コールセンター選定のポイント②

✓ コールセンター対応者が医療文化や制度の違いを知っているか

外国人患者さんは、日本の医療制度をよく知らない人も少なくありません。

そのため、電話対応の際にも、日本と海外の医療制度の違いを知っている者が対応しないと、円滑に進まない可能性があります。

医療制度・文化の違いによるすれ違いの事例

例①

大規模病院の受診に選定療養費がかかることを知らずに受診を希望される方もいます。そのため、大規模病院で予約に関する問い合わせの際は、紹介状の必要であることや、紹介状がない場合選定療養費がかかることなどを伝えることが重要になります。

例②

日本の健康保険制度や保険証の意味を知らない外国人の方もいます。外国人患者さんが保険証を持参せずに受診してしまったり、期限切れの保険証を持参するといったケースも少なくありません。そのため、保険証等の必要な持ち物を伝えることは重要です。

メディフォンの「多言語入電対応サービス」

医療機関様における外国語電話対応の負担を軽減します

1. 一次対応を代行。おつなぎする必要があるお電話だけをおつなぎします。

事前に貴院より問合せカテゴリ別の定型回答方法をご共有いただき、その通りに回答します。（定型回答は最大3パターンまで対応いたします）。

以上の定型回答ができない入電のあった場合に、医療機関様にお繋ぎし、外国人発信者様との間の会話を通訳いたします（お繋ぎ先の部署は3種類まで設定いただけます）。

2. 医療通訳実績10万件以上の外国人医療の専門性を生かして対応します。

メディフォンは、遠隔医療通訳のパイオニアとして外国人医療の分野で様々な医療機関をご支援しております。そのため、日本と海外の医療文化や制度の違いなども踏まえて、医療機関に沿った入電対応をおこなうことができます。



お問い合わせはこちら

当社のホームページでも資料請求・お問い合わせができます。

<https://mediphone.jp>



お問い合わせ

 **050-1725-8533**
(平日9:00～18:00)

 **mm_sales@mediphone.jp**

医療機関名・氏名・メールアドレス・電話番号を
ご記入の上、お問い合わせください