

2023 年 7 月 マンスリーレポート

ワンストップ窓口への相談事例（電話医療通訳について）

ご相談：

今後外国人患者が来院した時のため、どのような電話医療通訳サービスが利用できるか事前に確認しておきたい。実際に電話医療通訳サービスを利用するかは不明だが、このワンストップ窓口で外国人が来院した時の電話医療通訳にすぐ対応できるのか？

対応：

当窓口では、通訳手法やその他外国人患者受入れに係るお困りごとに関する情報の提供や助言を行っている旨をご説明。通常は自治体で運営する電話医療通訳サービスをまず案内するが、今回はあいにく該当がなかったため、以下を案内した。

- AMDA 国際医療情報センター「アムダ通訳ライン」（無料） 要事前登録。
平日 10 時から 15 時
※言語により対応日・時間が異なるので要確認。
※同サービスのサイトで利用ガイドラインを確認の上、東京オフィス事務局（050-3405-0397）へ電話していただくことを案内。
- 厚生労働省「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」（有料） 24 時間 365 日対応
要事前登録。緊急時であれば登録前でも以下の窓口にご相談していただくよう案内。
平日・日中の対応窓口（03-5366-6018）と平日・夜間および土日祝日の対応窓口（03-4332-1288）
- 医師賠償責任保険に加入している場合に利用できる通訳サービスがある。
保険加入状況も含め院内で確認いただくよう案内。

電話医療通訳についてすべて案内したあと、受付時などに使える即時性のある補助的なツールとして、以下の翻訳アプリも案内した。

- スマホアプリの「VoiceTra（ボイストラ）」の利用（無料）
スマホやタブレットにインストールしてご利用いただく翻訳アプリ。31 言語に対応。
- スマホアプリの「ポケットーク」の利用（有料）
スマホやタブレットにインストールしてご利用いただく翻訳アプリ。85 言語に対応。

以上

【本事業事務局の連絡先】

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

担当者名 麻田 ・ 大久保

TEL 03-6757-1035 E-mail biz-d@emergency.co.jp