令和２年６月５日

病院長各位

鎌倉市医師会会長　山口　　泰
病院診療所担当理事　峰野　元明

新型コロナウイルス感染症患者等に係る多言語対応支援について（延長）

標記の件につきまして、神奈川県医師会を通じ通知がございましたので、お知らせいたします。

神奈川県医師会
理事　佐々木　秀弘

新型コロナウイルス感染症患者等に係る多言語対応支援について（延長）

時下　ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

また、平素より本会活動にご理解ご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、標記について新型コロナウイルス感染症神奈川県対策本部より別添のとおり通知が参りました。

多言語対応支援については、令和２年２月 25 日付け文書にて、臨時措置として、別添の通り、訪日外国人観光客の受入施設向けに設置している「神奈川県多言語コールセンター」を活用し、医療機関からの新型コロナウイルス感染症患者等に係る電話通訳相談に対応する旨、周知依頼いたしましたが、本件は、そのお知らせした内容の延長となります。

対応期間は令和２年８月 31 日（月）までとなりますが、今後の状況により再度延長の可能性があります。費用は、通話・データ通信料以外はかかりません。詳細は別添をご参照ください。

つきましては、貴会におかれましても本件をご了知いただくとともに、貴会会員へご周知いただきますようお願い申し上げます。

事務担当：地域保健課　代
〒231-0037
横浜市中区富士見町３－１
TEL：045-241-7000　FAX：045-241-1464
e-mail：r-dai@kanagawa.med.or.jp

29
鎌倉市医師会

事　務　連　絡
令和２年５月 22 日

県内医療機関管理者　各位

新型コロナウイルス感染症神奈川県対策本部

新型コロナウイルス感染症患者等に係る多言語対応支援について

本県の新型コロナウイルス感染症対策につきましては、日頃格別の御理解、御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、新型コロナウイルス感染症患者等が県内医療機関を受診した際の多言語対応支援について、次のとおり電話・映像通訳を提供しておりますのでご利用ください。

なお、令和２年２月 13 日、17 日付事務連絡（神奈川県健康医療局保健医療部医療課、健康危機管理課連名）にてお知らせした内容の延長となります。

１　多言語対応支援の概要

新型コロナウイルス感染症患者等の受診の際、電話又は映像により、８言語の通訳を行う。

２　対象言語、対応期間及び時間

令和２年８月 31 日（月）24 時まで（状況により延長します）

対象言語	対応時間
英語、中国語、韓国語	24 時間
ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ロシア語、ベトナム語	平日９時 00 分~18 時 00 分

（注）日常会話程度のみ対応可能です（高度な医療用語等は不可）。

３　利用方法

電話通訳サービスは別紙１・２、映像通訳サービスは別紙３・４を参照

４　費用負担

通訳サービス利用に係る費用負担はありません。
ただし、通話料、データ通信料は利用者負担となります。
なお、使用機器の貸出し等はありません。

神医受
第 755 号
2. 5. 25
神奈川県医師会

問合せ先
特命・行政連携班　田村
電話　(045)210-4634（直通）
電子メール　fukusou.kiki@pref.kanagawa.jp

別紙１

電話通訳サービスのご利用手順

１　外国人の患者等が話される言語を確認する

外国人の患者等が話される言語がわからない場合は、「お客様の言語確認」シートを使います。

２　コールセンターに電話をする

(1)　医療機関から、コールセンターに電話をかけてください。

電話番号：0570-030-898

(2)　オペレーターが出ますので、次の事項を伝えてください。

①契約者名（＝神奈川県）、
②施設名（＝〇〇病院）、
③希望する言語（例：中国語）

(3)　医療従事者と患者等が対面する間に電話を置き、３者間通話機能がある電話なら３者通話機能を使って会話してください。

≪備考≫
通常は受話器をスタッフと外国人が交互に持って、通訳オペレーターを介して会話しますが、二次感染の懸念があるため、３者通話機能がなくやむなくスピーカー通話を行う場合は、患者との間に電話を置いてスピーカー通話で行ってください。
但し、スピーカー通話は、通訳者にとって非常に聞き取りにくく、周囲の雑音も入りやすいため、なるべく静かな部屋で、またスピーカー通話の場合は話す際に毎回「(例) 〇〇病院です。話します」といったように発言するなど、誰が話しているか、通訳してもらいたい部分がどこか等が通訳オペレーターに分かりやすいように工夫してください。

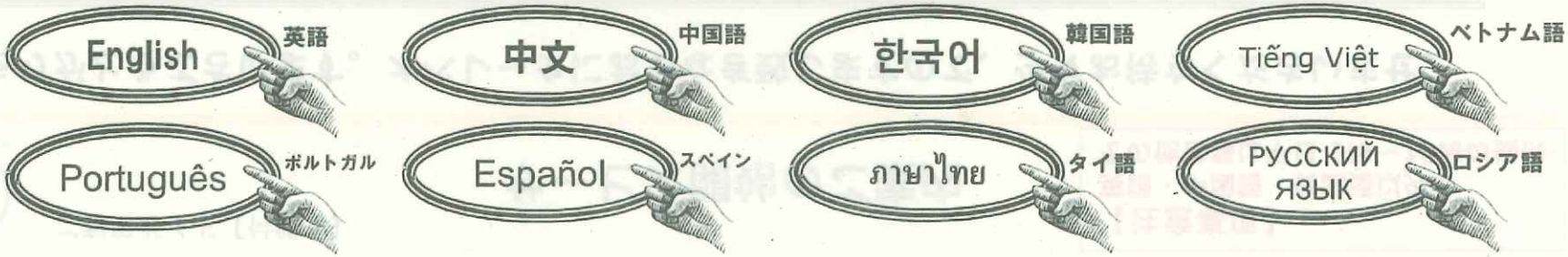
別紙２

お客様の言語確認

【注意事項】
英語・中国語・韓国語以外の
その他言語は平日 9時～18時の提供

お客様に快適にご利用いただくため電話通訳サービスをご提供しております。
お話になる言語を指でお示しください。

Telephone interpretation service is available. Please point at the language that you speak.
欢迎光临。我们为您提供电话翻译服务。请指出您使用的语言。
고객님이 쾌적하게 이용하실 수 있도록 전화 통역 서비스를 제공해 드리고 있습니다. 말씀하실 언어를 손가락으로 가리켜 주시기 바랍니다.
Para maior comodidade de nossos clientes, oferecemos o serviço de interpretação telefônica. Por favor, indique o idioma de preferência.
Para su mayor comodidad le ofrecemos el servicio de interpretación telefónica. Por favor, indique el idioma que usted prefiera.
เรามีบริการล่ามผ่านทางโทรศัพท์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า กรุณาเลือกภาษาที่ท่านต้องการ
Для обеспечения комфорта наших клиентов, мы предоставляем услуги устного перевода по телефону. Пожалуйста, укажите язык, на котором вы говорите.
Chúng tôi sẽ hỗ trợ cuộc hội thoại của quý khách trở nên thuận tiện hơn với dịch vụ phiên dịch qua điện thoại . Xin hãy chọn ngôn ngữ cần sử dụng.



サービス開始のご案内

【注意事項】
英語・中国語・韓国語以外の
その他言語は平日 9時～18時の提供

ありがとうございます。オペレータにおつなぎ致しますので、少々お待ちくださいませ。

We will transfer this call to the operator.　Please hold on.　Thank you.

谢谢您的合作。我们正在与翻译联系，请稍等。

감사합니다.　오퍼레이터에 연결하겠습니다. 잠시만 기다려 주십시오.

Vou ligar para o operador, por favor espere um momento. Muito obrigado.

Se le conectará con un operador, por favor espere un minuto. Muchas gracias.

ขอบคุณค่ะ เรากำลังโอนสายไปที่เจ้าหน้าที่ กรุณารอสักครู่

Подождите немного, пожалуйста.　Мы свяжемся с русскоязычным переводчиком.
Большое спасибо!

Xin cảm ơn quý khách.
Chúng tôi đang kết nối với tổng đài, xin quý khách chờ trong giây lát.

別紙３

映像通訳サービスのご利用準備・手順

◆ご利用準備

（１）　インターネットに接続されたタブレット又はスマートフォンのご用意

映像通訳サービスの利用には、インターネットに接続されたタブレット又はスマートフォンが必要です。神奈川県からの貸出し等はありません。データ通信料は利用者負担となります。

（２）　アプリ「ジャパンダイヤル」のインストール

App Store 又は Google Play からテレコメディア社の「ジャパンダイヤル」アプリをインストールしてください。

App Store（iPad 等の Apple 社製品）　　Google Play（それ以外の android 端末）

本件映像通訳相談に係る ID およびパスワードは以下の通りです。

会社 ID：kanagawa

ユーザーID：kngw23

パスワード：000000

◆ご利用手順

別紙４参照

◆注意事項

本件映像通訳サービスに係る ID は、神奈川県医療機関全体で共通の ID です。同時接続の制限は設けませんが、やむを得ない場合を除き、１医療機関内での同時接続はできるだけ避けてください。なお、アプリ自体は、複数台に同時インストールしていただいて構いません。

別紙４

スタッフ様用

映像通訳サービスの利用手順

STEP①：外国人のお客様が来訪

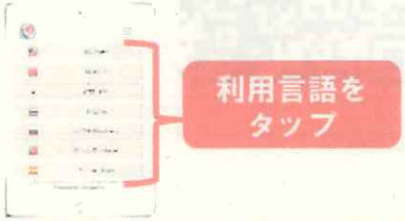
外国人のお客様　　従業員様

外国人のお客様が日本語を話すことができない場合、または従業員様で外国語対応ができない場合は、裏面の「通訳サービスを利用する際のご説明資料」をお見せします。
外国人のお客様が通訳サービスを利用することをご理解し、利用したい言語を選択されたら通訳サービスを開始します。

STEP②：アプリの起動

映像通訳アプリ【ジャパンダイヤル】をインストールしているタブレット（またはスマートフォン）を取り出します。ホーム画面上の「ジャパンダイヤル」のアイコンをタップ（押下）してアプリを起動します。
初回のみ会社ID、ユーザーID、パスワードの入力が必要になります。
【利用前に必ず確認してください】
１）タブレット（またはスマートフォン）充電　２）通信接続の状態

STEP③：利用言語を選択



アプリが起動したら利用する言語に該当するアイコンをタップ（押下）します。
選択した言語の通訳担当オペレーターが呼出されますので、オペレーターが画面に映し出されるまでそのままお待ちください。

STEP④：通訳の提供開始

担当オペレーターが映し出されると、オペレーターが「外国語通訳センターです。」と名乗ります。
ユーザー様は、オペレーターに以下の情報をお伝えいただくとスムーズに通訳を行うことが可能です。

①通訳を行う場所、状況
②通訳してほしい内容
③外国人のお客様との会話の目的

言語	英語／中国語／韓国語 ベトナム語／タイ語／ロシア語 ポルトガル語／スペイン語	時間	365日／24時間 但し、下線の言語は 平日9～18時の提供

備考

1. 通訳の提供のみとなり、情報の提供などは行いません。
2. 本通訳システムは必ず従業員様が操作してください
3. サービスの利用にはWi-Fi接続または４Ｇなどの通信回線が必要です。
4. スマートフォンまたはタブレット端末及び通信環境をご用意ください。

お客様提示用

快適にご利用いただくため映像通訳サービスをご提供しております。
お話になる言語を指でお示しください。

We are offering the interpretation service through television for a hospitable communication. Please indicate the language you speak.

英語 English

我们为您提供便利快捷的视频翻译服务。请指出您想使用的语言。

中国語 中文

고객님의 편리한 이용을 위해 영상통화서비스를 제공하고 있습니다.
가능한 언어를 손가락으로 가리켜 주세요

韓国語 한국어

เรามีบริการล่ามผ่านทางโทรศัพท์วีดีโอ
เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า กรุณาเลือกภาษาที่ท่านต้องการ

タイ語 ภาษาไทย

Для обеспечения комфорта наших клиентов, мы предоставляем услуги устного перевода по видеосвязи. Пожалуйста, укажите язык, на котором вы говорите.

ロシア語 РУССКИЙ ЯЗЫК

Para maior comodidade de nossos clientes, oferecemos o serviço de interpretação por teleconferência. Por favor, indique o idioma de preferência.

ポルトガル Português

Para su mayor comodidad le ofrecemos el servicio de interpretación por teleconferencia. Por favor, indique el idioma que usted prefiera.

スペイン Español

Chúng tôi sẽ hỗ trợ cuộc hội thoại của quý khách trở nên dễ dàng hơn với dịch vụ phiên dịch qua video
Xin quý khách vui lòng chọn ngôn ngữ cần sử dụng

ベトナム Người việt nam