

～外国人観光客の体調不良時などにご利用いただける **医療通訳** サービスです～



Be. Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター

電話医療通訳サービス のご案内

沖縄県では外国人観光客の急増に伴い、外国人観光客の病気やケガ等の緊急医療が増加していることを受け、平成30年4月1日から平成31年3月31日までの期間、24時間いつでも利用できる**電話での多言語医療通訳**を開始します。

この多言語医療通訳サービスは、医療機関に加え、外国人観光客を受け入れている県内の宿泊施設・観光施設等観光関連事業者様にもご利用いただけます。外国人宿泊客の急な体調不良やケガ等のご対応でお困りの際には、ぜひ、ご利用ください。

対象機関 外国人観光客の受入にすでに取り組んでいる又は取り組みたい県内の宿泊施設・観光施設等観光関連事業者様

サービス内容 電話での医療通訳
対応言語 英語 / 中国語（北京語・広東語） / 韓国語 / タイ語 / スペイン語 / ポルトガル語

対応期間 平成30年4月1日 ～ 平成31年3月31日 / 24時間体制

サービス ご利用手順

①電話医療通訳サービスのご利用方法について同封の「電話医療通訳サービスのご案内」を資料をご一読ください



②通訳サービスをご利用される際、まずは以下の案内を宿泊者に見せてください



③通訳サービスのご利用に同意をいただいたら、「電話医療通訳サービスのご案内」に記載の電話番号に電話をかけて通訳開始！

問い合わせ先

医療通訳サービス運営事務局（株式会社ブリックス・株式会社シャイニング）
TEL：098-868-5230（平日9：30～18：00）FAX：043-332-8868 E-mail: okinawa@bricks-corp.com
〒900-0032 沖縄県那覇市松山1丁目4番12 株式会社シャイニング内

電話医療通訳サービスのご案内

【電話医療通訳のご利用方法】



外国語を話される体調不良のお客様がいらっしゃったら

1 外国人のお客様が体調不良を訴えます。

電話通訳をご利用になる際「お客様ご説明資料（電話医療通訳サービス）」をお客様にお見せします。

お客様に書面をご確認いただき、電話通訳が始まるのが理解されたようでしたら、そのまま次に進みます。

2 通訳サービスの専用番号に電話します。

電話通訳サービス TEL : [REDACTED]

3 通訳サービスに接続されます。

オペレータ：「お電話ありがとうございます。
ブリックス電話通訳センターでございます」

担当者：「体調不良の外国人のお客様がいらしておりますので通訳をお願いします」

施設名 部署名 電話番号 ご担当者様名 通訳言語 をオペレータに伝えます。

※言語がご不明な場合もオペレータが判断しますのでご安心ください。

オペレータ：「かしこまりました。それでは受話器を、お客様にお渡し頂けますか？」

4 お客様に受話器をお渡しください。

オペレータがお客様にご用件を伺います。

5 お客様から受話器を受け取ります。

オペレータ：「お待たせいたしました。お客様は ... とおっしゃっております」
お客様に伺ったお問い合わせ内容をお伝えいたします。

担当者：「では、〇〇します、とご案内ください」
お客様にお伝えする内容をオペレータに伝えてください。

オペレータ：「かしこまりました。それではお客様にお伝えしますので
受話器を、お客様にお渡し頂けますか？」

6 オペレータからお客様に回答をお伝えします。

その後は、会話が終了するまで受話器の受け渡しをしながらお客様と交互にお話ください。

対応期間 2018/4/1~2019/3/31
対応時間 24 時間

対応言語

英語 / 中国語（北京語・広東語） / 韓国語 /
タイ語 / ポルトガル語 / スペイン語

7ヶ国語対応

注意事項

- ※1 ブリックスバイリンガルスタッフは双方がお話された内容を『変えない・足さない・引かない』の3原則に基づき通訳いたします。
- ※2 言い間違い等にお気をつけください。
ブリックスバイリンガルスタッフは外国語に通訳し、外国人の患者様にお伝えした内容を、ご担当者様に繰り返しお伝えしております。
- ※3 連続して、60分を超えるような通訳が発生した場合は途中で、バイリンガルスタッフが交代する可能性があります。

Be.
Okinawa

Be. Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター

お電話いただくとブリックスのコールセンターにつながり通訳者が出ますので、そのままご利用いただけます。

沖縄県
電話医療通訳 専用番号



ISS1009 / ISO 27001

注意事項) こちらの電話番号は対象施設様にのみ公開しております。一般の方からの電話はお受けできませんのでお取り扱いにはご注意ください。



Be. Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター

電話医療通訳サービス

沖縄県

医療通訳対象施設向け

電話医療通訳サービスは、言葉に困った際に専用番号に電話をかけると、通訳オペレータが電話を通して通訳をする新しいサービスです。

Telephonic Medical Interpretation Service

电话医疗翻译服务 電話醫療翻譯服務 전화 의료 통역서비스

Serviço de tradução médica pelo telefone

Servicio telefónico de Interpretación Médica

บริการล่ามทางโทรศัพท์



申し訳ございませんが、ただいま外国語対応のできるスタッフが不在です。当方で契約しております電話通訳サービスがございます。今から通訳センターに電話通訳を頼みますので、少しお待ちいただけますか？



We are sorry, there is no English speaking staff now. There is free translation service that we have contracted with. I will ask translation center for translation over the phone so could you wait for a minute?



非常抱歉，外语对应人员现在不在。我方签约的免费电话口译服务可供您使用。马上为您接通并为您做电话口译服务，请稍等。



非常抱歉，可提供外語服務的人員目前不在。不過，本公司另有簽約的電話口譯服務。現在將接通電話中心以便為您提供電話口譯服務，請您稍候。



죄송합니다. 현재 외국어 대응을 할 수 있는 직원이 부재중입니다. 저희가 계약하고 있는 무료 전화 통역 서비스가 있습니다. 지금 통역센터로 전화 통역을 의뢰하겠사오니 조금 기다려 주시겠습니까?



Pedimos desculpas, mas infelizmente a pessoa responsável não está no momento. Poderemos oferecer o serviço de tradução por telefone. Entrarei em contato com a Central de Tradução e farei o pedido, aguarde um momento por favor.

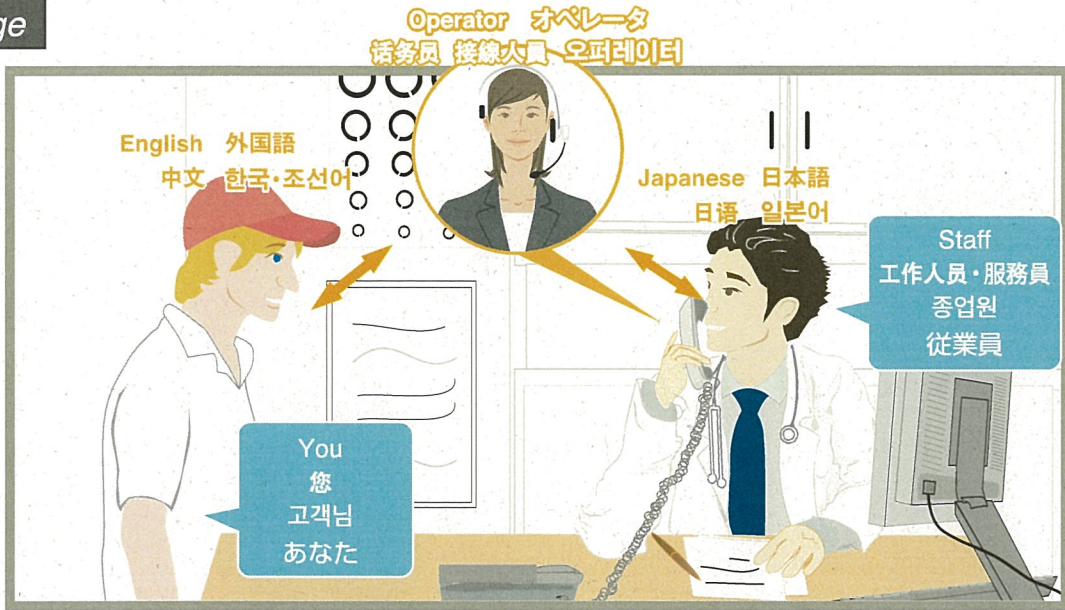










Los sentimos, pero el personal de apoyo en lengua extranjera no se encuentra ahora. Tenemos contratado un servicio de interpretación alterno. Vamos solicitar un intérprete. ¿Podría esperar un momento por favor?



ขออภัยค่ะ ขณะนี้เจ้าหน้าที่รองรับการแปลภาษาไม่ได้อยู่ประจำการ แต่เรามีบริการแปลภาษาผ่านโทรศัพท์รองรับ หลังจากนี้เราจะติดต่อไปยังศูนย์แปลภาษาผ่านทางโทรศัพท์ กรุณารอสักครู่ได้หรือไม่?









image



-  オペレーターが、電話であなたとスタッフの会話を通訳します。
-  Operator will translate you and staff's conversation.
-  话务员通过电话为您和工作人员的对话进行口译服务。
-  接線人員將在電話中為您和服務員的對話進行口譯。
-  오퍼레이터가 전화로 손님과 직원의 대화를 통역하여 드립니다.
-  O operador fará a tradução da conversa entre você e a outra pessoa via telefone.
-  El operador hará la interpretación telefónica entre usted y el staff.
-  โอเปอเรเตอร์จะทำการแปลบทสนทนาของคุณกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์

(スタッフの方へ) 通訳センターの番号に電話し、オペレーターに [施設名] と [お名前] お伝えください。



-  通訳オペレーターにつながっております。ご用件をお話してください。
-  It is connected to translation operator. Please speak your inquiry.
-  已为您接通话务员，请讲话。
-  現在已接通口譯接線人員，請告知對方您的需求。1 件請在 5 分鐘左右完成
-  통역 오퍼레이터와 연결되었습니다. 용건을 말씀하여 주십시오.
-  Você já está conectado com o tradutor, por favor fale sobre o assunto.
-  Ahora estamos conectados con el operador. Por favor, dígame qué necesita.
-  ขณะนี้เราได้ต่อสายถึงโอเปอเรเตอร์แล้ว กรุณาบอกธุระของท่าน

(スタッフの方へ) オペレーターが、患者様よりご用件をお伺いしましたら、ご担当者様へお電話をかわっていただくようにお伝えします。患者様から電話機を受け取り、オペレーターよりご用件を聞いてください。