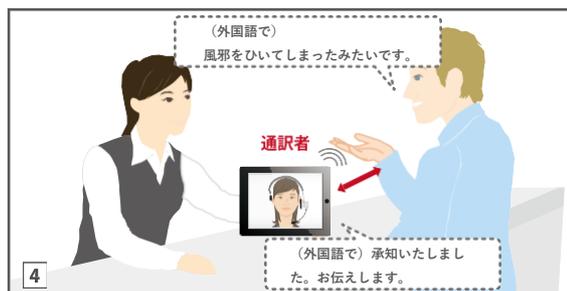


# 映像通訳サービスのご案内

## 【映像通訳のご利用方法】



## 外国語を話されるお客様がいらっしゃったら ....

### 1 外国人のお客様がご来院されます。

救急通訳サービスをご利用の際は、外国人患者から口頭又は書面で同意を得ていただく必要があります。書面で同意を得る場合の様式を用意しておりますので、適宜ご利用ください。

### 2 タブレットで映像通訳アプリを起動し、通訳センターに接続します。

### 3 オペレータが通訳に必要な情報をお伺いします。

オペレータ：「お電話ありがとうございます。通訳サービスでございます。」  
担当者：「□院 ■科の△△です。○語の通訳をお願いします。」  
オペレータ：「かしこまりました。それでは、要件をお伺いいたします。」

※外国人の方の言語がご不明な場合、通訳センターにて判断いたしますので、ご安心ください。  
※言語によっては、オペレータが交代する場合がございますので、ご了承ください。

### 4 患者様とご担当者様の会話を交互に通訳いたします。

タブレットのマイクを使って会話する場合は、音の拾いやすい位置にタブレットを配置してください。会話の旅にタブレットを移動させる必要はありません。

その後は、会話が終了するまで患者様と交互にお話ください。

## 注意事項

※1 通訳者は、『変えない・足さない・引かない』の3原則に基づき、双方がお話された内容を通訳いたします。

※2 連続して、60分を超えるような通訳が発生した場合、途中で通訳者が交代する可能性があります。

## Q. こまった時のQ&A

### Q. オペレータに繋がらない

- A.
- Wi-FiはONになっていますか？(Wi-Fiをご利用の場合)
  - 通信回線は安定していますか？
  - 通訳センターに接続されるまで10~15秒ほどかかります。それ以上呼び出し音が続いている場合は、オペレータが別の通訳対応をしている可能性があります。お時間を置いてから接続しなおしてください。

### Q. オペレータの声が聞こえない

- A.
- タブレットがミュート(消音)になっていませんか？
  - タブレットの音量調整は適切ですか？
  - スピーカー部分を塞いでいませんか？

パスワードがわからない

アプリが見つからない

こちらの声がオペレータに聞こえていない

その他のお困りごとは、別紙のマニュアル又は下記までお問い合わせください。

東京都医療機関向け救急通訳サービス事務局  
(株式会社BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS内)  
TEL : 050-3816-6575  
E-mail : [tokyoiryou-jimukyoku@bridge-ms.com](mailto:tokyoiryou-jimukyoku@bridge-ms.com)