

周知文書等のご案内

令和7年5月29日

○ 鹿児島県多言語コールセンターの周知について

標記の件につきまして、鹿児島県観光・文化スポーツ部 PR 観光課長より鹿児島県医師会を通じて周知依頼がありました。

本件は、鹿児島県が運営している標記コールセンターについて周知を依頼するものです。

当該コールセンターの利用にあたっての通訳料及び登録料は無料ですが、利用登録票（様式データは下記県ホームページに掲載）により事前登録が必要です。

なお、一般的な会話であれば通訳可能ですが、医療の専門用語を用いる医療従事者同士の通訳、インフォームドコンセント、同意書の読み上げとしての利用は不可となっております。その他詳細は、県ホームページをご参照ください。

インフォームドコンセントやムンテラにも対応している医療通訳サービスは、別途、日本医師会にて提供されていますので併せて周知いたします。こちらは、開設者・管理者がA1会員である医療機関の医師・職員であれば、年間20回まで無料（回数超過後は税抜1,500円/5分）です。当該医療通訳サービスの利用にあたっても、電話番号等の事前登録が必要です（事前の利用登録がない場合でも会員確認後は利用可能ですが、その場合でも別途利用登録が必要です）。詳細は、日医ホームページをご参照ください。

つきましては、内容を良くご確認頂き、ご活用くださいますようお願い申し上げます。

記

【県ホームページ 多言語コールセンターのご案内】

<https://www.pref.kagoshima.jp/af08/mcc.html>

【日医ホームページ 外国人医療関連】

<https://www.med.or.jp/doctor/region/fmc/010124.html>

(医療通訳については「医療機関向け支援」の項目に掲載されています)

なお、この文書は、医師会ホームページ (<http://www.izumigun-med.or.jp/>) の会員専用ページにも掲載しております。

会員専用ページのIDとパスワードは、 [ID : izumigun PW : 1818]

FAX送信元：出水郡医師会 TEL63-0646 FAX62-6336

E-mail : info@izumigun-med.or.jp

令和7年5月28日

公益社団法人鹿児島県医師会
会長 牧角 寛郎 様

鹿児島県観光・文化スポーツ部
P R 観光課長 若松 拓人

鹿児島県多言語コールセンターの周知について（依頼）

日頃より、県の観光行政に御理解と御協力を賜りまして、感謝申し上げます。

さて、当課では、県内の観光施設等を対象に、外国人観光客とのコミュニケーションを円滑に行うためのツールとして、平成30年7月27日に多言語コールセンターを開設し、令和元年10月1日からは、医療機関を利用対象に追加して、当該コールセンターを運営しているところです。

近年、訪日外国人観光客も増加しており、今後、県内各施設における外国人観光客への対応も増加するものと見込まれます。

つきましては、当該コールセンターの利用に当たっては、通訳料及び登録料は無料となっておりますが、事前に別紙利用登録票により登録していただく必要がありますので、県内の医療機関に対して、当該コールセンターの登録について周知くださるよう、よろしくお願いします。

なお、医療機関については、以下の3項目を除き、原則として電話通訳サービスの利用が可能となっておりますので申し添えます。

- ・医療従事者同士の通訳
- ・インフォームド・コンセント
- ・同意書の読み上げ

【お問い合わせ先】

鹿児島県観光・文化スポーツ部 P R 観光課
海外誘致係 新原
電話 099-286-2997
E-Mail cruise@pref.kagoshima.lg.jp

Multilingual Call Center

鹿児島県内の施設様向け

鹿児島県多言語コールセンター



鹿児島県が提供する鹿児島県内の施設様向けのサービスで、通訳料無料※でご利用が可能です！外国人観光客の方とのコミュニケーションで困ったことがあつたらお電話ください！



対象

事前登録された鹿児島県内の施設様

宿泊施設様・観光案内所様・観光施設様・交通施設様
飲食店様・小売店様・医療機関様

料金

通訳料無料

※通話料はご利用施設様のご負担となります。

対応時間

24時間/年中無休

サービスの利用開始は事前に
利用登録（裏面参照）をお願いします。



このような時にご利用いただけます！

1 外国人観光客が目の前にいるとき…

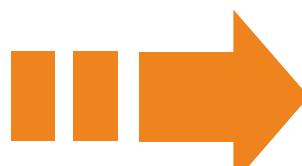
2 地点第三者間通訳



お客様が何を言っているかわからない

サービスの説明がしたい

道順を
教えたい



受話器のやりとり、
もしくはスピーカーフォンで通訳対応

2 外国人観光客の方と連絡を取りたいとき…

3 地点第三者間通訳



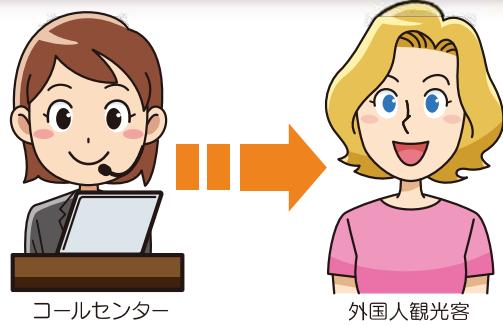
お客様が予定時間になんても到着しないので連絡したい

忘れ物の連絡をしたい

ご予約のお客様へ確認とお礼がしたい



コールセンターと
第三者間通話で通訳対応



本サービスは事前の利用登録が必要です。裏面の「鹿児島県多言語コールセンター」利用登録票に必要事項を書き込み、FAXをしていただくことで利用登録が出来ます。

なお、本サービス利用にあたっては、アンケートにお答えいただくことが必須となります。

※既に利用登録済みの施設様は、手続き不要で引き続き本サービスを利用できます。

利用登録に関するお問い合わせ先

鹿児島県多言語コールセンター事務局
(株式会社QTnet)

090-2900-6210

鹿児島県／観光・文化スポーツ部PR観光課

099-286-2997

「鹿児島県多言語コールセンター」利用登録票

ご登録いただいた施設様の施設名、部署名等が入電時に一目でわかるシステムを導入しています。

このため、発信する可能性がある電話番号や部署を事前にご登録いただくことで、通訳依頼時に施設名などをおたずねすることなく、すぐに通訳することができます。（隨時、追加・変更可）

施設名	フリガナ			
ご住所	フリガナ			
TEL		FAX		
業種	<input type="checkbox"/> 宿泊 <input type="checkbox"/> 観光案内所 <input type="checkbox"/> 観光施設 <input type="checkbox"/> 交通施設 <input type="checkbox"/> 飲食 <input type="checkbox"/> 小売 <input type="checkbox"/> 医療機関			
	【対象施設に関する留意点】 鹿児島県内の宿泊施設（旅館業法（昭和23年法律第138号）第3条第1項の許可を受けて営業を行っている施設。同法 第2条第4項の下宿営業を行っている施設は除く。または住宅宿泊事業法第3条第1項の許可を受けて営業を行っている施設。）、観光案内所、観光施設、交通施設、飲食店、小売店、及び医療機関。ただし、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年律第122号）第2条に規定される営業を行う施設は対象外。)			
ご担当者	フリガナ	E-Mail		
	氏名			

※登録完了後、ご担当者様へ「登録完了報告」電話を差し上げます。

発信予定番号（通訳依頼発信の可能性のある電話番号を記入ください。）

	施設名・部署・担当		電話番号		施設名・部署・担当	電話番号
例	●●旅館	フロント	○○○-○○○	7		
例	△ホテル	客室係	○○○-○○○	8		
1				9		
2				10		
3				11		
4				12		
5				13		
6				14		

※本登録票により取得した個人情報は、鹿児島県多言語コールセンター事業の問い合わせ等のためにのみ使用させていただきます。

送信先：鹿児島県多言語コールセンター事務局登録担当

メールの場合：conference@beborn.jp

FAXの場合：092-735-8883

医療通訳サービス

ウクライナから避難された方やその親族等の支援として、日本医師会では電話医療通訳にウクライナ語を追加しました。

また電話医療通訳については、対象言語に関わらず、年間20回の回数制限を除外して対応します。
(機械翻訳は、従来通りの運用です)



外国人患者様の対応をご支援します

〈 電話医療通訳 〉 ①電話をかける ②日本語で話す⇒通訳者を介して会話



～こんなご活用方法も～

●三者間通話機能（特別な設備は不要です）



隔離中の患者様や、院外・国外にいる患者様ご家族と通訳者をつないで会話

機械翻訳

アプリ内自動翻訳機能です
※一般的な会話でのみご利用下さい



- 標準18言語
 - 履歴の保存・削除が可能
- ※機械翻訳は、従来通りの運用です。

※ご利用は
「メディフォンアプリ」から

- ✓ 新たにウクライナ語を追加して19言語に対応
- ✓ 電話1本でご利用可能
(事前登録完了後に通訳直通電話番号をご案内)
- ✓ 安心の医療特化通訳
- ✓ 利用料無料
(A1会員一人あたり年間20回まで無料)※

電話医療通訳

■対応言語・19言語

英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・タイ語・ロシア語・タガログ語・フランス語・ヒンディー語・モンゴル語・ネパール語・インドネシア語・ペルシャ語・ミャンマー語・広東語・アラビア語・**ウクライナ語**

■対応時間：毎日8:30～24:00

※IC、ムンテラにも対応

※ウクライナから避難された患者やその親族における電話医療通訳については、対象言語に関わらず、年間20回の回数制限を除外して対応。

●事前予約／資料の共有ができます



通訳者の指定や資料を用いた
詳細な手術の説明などが可能



Play Store



App Store



mediPhone
アプリ





よくあるご質問



利用対象者は？

開設者・管理者が日本医師会A1会員である医療機関の医師・職員の方々にご利用いただけます。

※日医非会員や、患者本人からのご利用は対象外です。

利用時間に制限はある？

利用時間制限はございません。ただし、通訳が発生しない待機時間が長くなる場合は一度お切り頂き、再度ご利用ください。事務局にお申し付け頂ければ、可能な限り同じ通訳者を手配致します。

通訳者に繋がらないことはある？

応答率98%で、すぐに繋がります。
稀に依頼が集中する場合等、通訳者がすぐに対応できない状況が発生しましたら、自動的に事務局に転送されますので、そのままお待ちください。

利用言語数は？

以下の19言語に対応しています。

英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・インドネシア語・タイ語・ロシア語・ヒンディー語・ネパール語・モンゴル語・広東語・ペルシャ語・ミャンマー語・タガログ語・フランス語・アラビア語・ウクライナ語
※なお、「ウクライナから避難された患者やその親族」における電話医療通訳については、対象言語に関わらず、年間20回の回数制限を除外して対応します。

三者間通話とは？

離れている複数端末を電話で繋ぎ、グループ通話ができる機能です。特別な設備や追加料金等は必要ありません。隔離中の患者様や、院外・海外にいるご家族に、電話でのご説明、同意取得などにご活用ください。

専用の端末は必要？

必要ありません。
固定電話や携帯電話、PHS、スマートフォン等からご利用可能です。スマートフォン・タブレット端末があれば、アプリをダウンロードするだけで各種機能が使えます。

通訳者を信頼できる？

全国の医療機関や自治体・法人向けに外国人患者受入れ支援を行う、メディフォンがサービス提供を行っています。通訳者は医療職務経験者や医療通訳の資格所持者を採用しています。

利用登録は必要？

医療通訳サービスの提供にあたっては、電話医療通訳を利用する電話番号等事前の登録が必要となります。通訳直通電話番号につきましては、事前登録完了後にご案内いたします。

※利用登録がない場合であっても会員確認が出来た場合には、電話医療通訳を利用することが出来ますが、別途利用登録が必要となります。

サービス提供：
メディフォン株式会社



GOOD DESIGN
AWARD 2020



ホームページ：
<https://mediphone.jp/>

医療通訳サービス申し込みフォーム



<https://mediphone.jp/forms/jma.html>