

## 「Be. Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター」の事業内容

### 1. H30 年度 委託事業：

- ① Be. Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター（電話・映像通訳）
- ② 簡易翻訳
- ③ 医療機関向け相談窓口（実証事業）
- ④ 外国人観光客向け 急な病気・ケガの電話相談（実証事業）

#### ① Be. Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター（電話・映像通訳）

事業概要：24 時間 365 日、医療通訳サービスを多言語で対応できるコールセンターを設置し、観光関連事業者、消防、医療機関等からの医療等に関する通訳依頼等に対応する。

運営体制：平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日の間 24 時間 365 日

対応言語：英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語（6 カ国語）

運営形態：①観光関連事業者、消防（現場）、医療機関等からコールセンターへ通訳依頼する 2 者間通話

②119 入電時における 3 者間通話（消防のみ）

※ H31 年度は、コールセンター利用対象者から消防は除く。

#### ② 簡易翻訳

事業概要：医療機関からのカルテ等の翻訳依頼に対応する。

運営体制：平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日の間 24 時間 365 日

対応言語：英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ベトナム語（7 カ国語）

運営形態：医療機関から翻訳依頼を受け、72 時間以内に翻訳する。

（1 言語につき 1 カウントで 1 施設あたり 1 ヶ月 10 件まで）

期間(日数)	電話通訳	電話通訳の	翻訳	翻訳1日	消防通訳
	(うち医療機関)	1日あたりの		あたりの	
		利用件数		利用件数	
H30.4.1～4.30(30日)	6件(6件)	0.2件	10件	0.33件	1件
H30.5.1～5.31(31日)	59件(57件)	1.9件	40件	1.29件	2件
H30.6.1～6.30(30日)	130件(129件)	4.3件	96件	3.20件	1件
H30.7.1～7.31(31日)	77件(70件)	2.4件	33件	1.06件	4件
H30.8.1～8.31(31日)	88件(87件)	2.8件	55件	1.77件	11件
H30.9.1～9.30(30日)	163件(161件)	5.4件	63件	2.1件	2件
H30.10.1～10.31(31日)	118件(115件)	3.8件	43件	1.39件	1件
H30.11.1～11.30(30日)	101件(101件)	3.4件	54件	1.8件	2件
H30.12.1～12.31(31日)	89件(89件)	2.9件	93件	3.0件	2件
計	831件(815件)	3.1件	487件	1.77件	24件

※電話医療通訳サービス・メール翻訳の利用件数（沖縄県内全域医療・観光事業者対象）

※平成30年4月1日～12月31日までの電話通訳件数(831件)の言語内訳は、中国語460件(55.4%)、英語250件(30.0%)、韓国語96件(11.6%)、ベトナム語6件(0.7%)、スペイン語7件(0.8%)、タイ語3件(0.4%)、その他9件(1.1%)となっている。

### ③ 医療機関向け相談窓口（実証事業）

事業概要：外国人観光客に対する医療費の請求や入院長期化に伴うビザの延長手続き等、外国人患者受入れに伴う様々な問題に対応する医療機関向けの相談窓口を設置する。

運営体制：平成30年6月から平成31年3月まで 24時間365日

対応言語：日本語

運営形態：医療機関からの相談に対応する窓口を設置（電話対応）

期間(日数)	相談件数
H30.6.1～6.30(30日)	6件
H30.7.1～7.31(31日)	2件
H30.8.1～8.31(31日)	4件
H30.9.1～9.30(30日)	3件
H30.10.1～10.31(31日)	1件
H30.11.1～11.30(30日)	2件
H30.12.1～12.31(31日)	4件
計	22件

(沖縄県内全域医療機関対象 ※無料)

#### ④ 外国人観光客向け 急な病気・ケガの電話相談（実証事業）

事業概要：救急搬送が必要でない外国人観光客に関して、電話にて症状等の聞き取りを行い、助言および外国語対応可能なクリニック等への案内を行う。

県内救急病院（2次・3次救急病院）への集中緩和と、外国人観光客が安心して沖縄観光を楽しめるような環境整備を目的にした事業。

運営体制：平成30年7月17日から平成31年3月31日の間 24時間365日

対応言語：英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語（6カ国語）

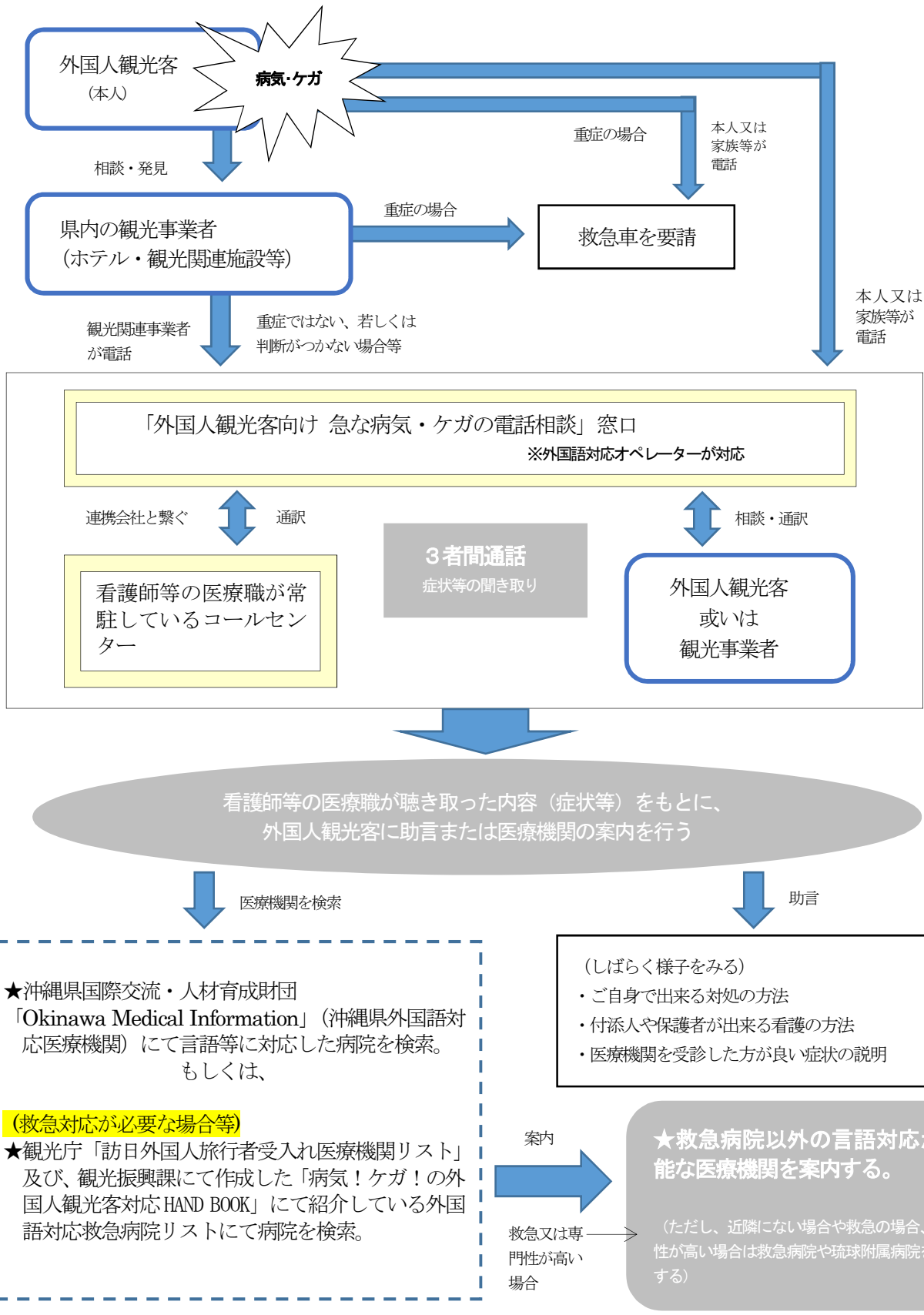
運営形態：観光関連事業者、訪日外国人患者からコールセンターへ電話、看護師等の医療職が常駐しているコールセンターと繋ぎ3者間通話を実施。

#### 《相談件数》

外国人観光客向け 急な病気・ケガの電話相談の件数（H30年7月17日～12月31日）

期間（日数）	相談件数
H30. 7. 17～7. 31（15日）	1件
H30. 8. 1～8. 31（31日）	1件
H30. 9. 1～9. 30（30日）	2件
H30. 10. 1～10. 31（31日）	2件
H30. 11. 1～11. 30（30日）	1件
H30. 12. 1～12. 31（31日）	1件
計	8件

「外国人観光客向け 急な病気・ケガの電話相談」事業のフロー図



※当事業の電話相談は、ご自身や保護者による一時的対処に関する助言・アドバイスであり、電話による診断・治療を行うものではありませんので、あらかじめご了承下さい。