

令和6年度茨城県外国人患者受入環境整備推進事業  
多言語遠隔医療通訳サービス利用規程

(目的)

第1条 本県の在住外国人が増加する中、日本語が不自由な外国人患者も日本人と同等の医療サービスを受けられるよう、茨城県(以下「県」という。)は、電話等を通じた医療機関・薬局(調剤業務における対応に限る)向けの多言語遠隔医療通訳サービス(以下「本サービス」という。)を提供する。この規定は、本サービスの利用にあたって必要な事項を定める。

(利用登録)

第2条 本サービスの利用を希望する県内の医療機関・薬局は、専用 Web フォームまたは利用登録書(様式1)により、事前に本サービス運營業務の受託者に申請し、利用登録を行うものとする。

(サービス内容及び利用条件)

第3条 県が行う医療通訳サービスは以下のとおりとする。

(1) 利用対象者

前条に定める利用登録をした県内の医療機関・薬局(以下、「登録機関」という。)とする。ただし、薬局においては調剤業務における利用に限る。

(2) サービス内容

①電話通訳

日本語が不自由な外国人患者が来院した際、電話機により、登録機関と通訳コールセンターの2点を相互に結び、音声による通訳を行う。

また、登録機関から外国人患者に電話で連絡を行う際、登録機関と患者、通訳コールセンターの3点を相互に結び、音声による通訳を行う。

②インターネット電話通訳・ビデオ通訳

日本語が不自由な外国人患者が来院した際、タブレット端末やスマートフォンにダウンロードした専用アプリにより、登録機関と通訳コールセンターの2点を相互に結び、音声又は映像による通訳を行う。ただし、インターネット回線の不具合等の理由によりビデオ通訳が困難な場合は、通訳コールセンターが電話通訳(音声のみ)へ誘導する場合もある。

③機械翻訳

タブレット端末やスマートフォンにダウンロードした専用アプリにて、テキスト入力または音声入力された言語を他の言語へ自動的に翻訳を行う。

(3) 対応言語:ベトナム語、中国語、タガログ語、インドネシア語、ポルトガル語、タイ語、シンハラ語、韓国語、ウルドゥー語、ネパール語、スペイン語、英語、ロシア語、フランス語、モンゴル語、ヒンディー語、ペルシャ語、広東語、ミャンマー語、ベンガル語、ラオス語、アラビア語、ダリー語、イタリア語、クメール語、ドイツ語、トルコ語、台湾語、パシュトー語、ウクライナ語、タミル語、マレー語

(4) 対応時間

- 電話通訳・インターネット電話通訳:24時間365日
- ビデオ通訳:平日8時30分~18時00分

(5) 本サービスは、外国人患者が診察・治療・調剤等を受けるために来院した場合に、医療機関・薬局従事者と外国人患者との間での通訳にのみ利用できるものとし、医療機関・薬局従事者以外の第三者と外国人患者との通訳は行わない。

(6) 本サービスは、登録機関が利用するものとし、外国人患者から本サービスを利用したいと申し出があった場合は、登録機関を通じて行うものとする。

(7) 登録機関は、本サービスを利用するにあたり、事前に口頭で本サービスを利用することについて、外国人患者による同意を得なければならない。

- (8) 本サービスを利用する際には、登録機関は通訳コールセンターに、登録機関名、通訳を依頼する言語、利用される診療科等を伝えなければならない。
- (9) 県及び本サービス業務の受託者は、本サービスにおける通訳過誤等について、登録機関及び外国人患者に対して賠償の責任を負わないものとする。
- (10) 県は、登録機関の名称や住所等について、県ホームページ等において外国人に広く周知するものとする。
- (11) 医療機関にあたっては、外国人に本サービスの利用を広く周知するため、県が別途照会する厚生労働省及び観光庁による「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト」(「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」の選出及び受入体制に係る情報の取りまとめについて)(平成 31 年3月 26 日付け医政総発 0326 第 3 号、観参第 800 号)への登録について同意するものとする。

(守秘義務)

第4条 県及び本サービス業務の受託者は、業務を行う上で知り得た業務上の情報を第三者に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。また、個人情報の取り扱いについても同様とする。

2 登録機関は、本サービスを利用する上で知りえた情報を第三者に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。また、個人情報の取り扱いについても同様とする。

付則 この利用規程は、令和6年 11 月 14 日から施行する。