令和６年度医療従事者等向け外国人患者対応力向上に係る

電話医療通訳サービス利用規程

（目的）

第1条 外国人患者を受け入れる医療機関は、言語や生活習慣、文化の違いなどによるコミュニケーションの課題があり、医療従事者が外国人患者への対応力を向上する必要があり、そのためには、電話医療通訳サービスなどのツールを用いて外国人患者に円滑に対応する体制の構築も必要である。

今般、外国人患者と医療機関が相互に安心して受診・診療できる体制を整備するため、医療従事者を対象に、試験的に活用できる環境を整備し、体験してもらうことで、今後、各施設の当該体制に資するための手段の一つとしての検討が期待されるとともに、本体験によって得た経験や知見により医療従事者の外国人患者対応力向上を図ることを目的として、北海道（以下「道」という。）は、電話を通じた医療機関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。

（サービス内容及び利用条件）

第２条 道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

道内の病院及び医科診療所とする。

1. サービス内容

○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。

1. 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
2. 対応時間

電話通訳：令和７年３月２１日～３月３１日の期間(24 時間対応)

1. 本サービスは、外国人患者が診察・治療等を受けるために来院した場合に、医療機関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、医療機関従事者以外の第三者と外国人患者との通訳は行わない。
2. 本サービスは、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、利用者たる病院及び医科診療所を通じて行うものとする。
3. 利用者は、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。
4. 本サービスを利用する際には、利用者は通訳コールセンターに、医療機関機関名、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。
5. 道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は負わないものとする。
6. 利用者には、道及び本サービス業務の受託者が実施する利用に係るアンケート等について、協力するものとする。

（守秘義務）

第３条 道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 利用者は、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７年 ３ 月 ２１ 日から施行する。