

福岡アジア医療サポートセンター医療通訳サービス等利用規程

目 次

- 第1章 総則（第1条—第2条）
- 第2章 医療通訳ボランティア派遣（第3条—第7条）
- 第3章 電話通訳（第8条—第10条）
- 第4章 医療に関する案内（第11条—第13条）
- 第5章 守秘義務（第14条）
- 附 則

第1章 総則

（設置及び目的）

第1条 福岡県及び福岡市は、医療通訳サービス等の提供を通じ外国人が福岡県内において安心して医療を受けることができる環境を整備することを目的として、福岡アジア医療サポートセンターを設置する。

（福岡アジア医療サポートセンターの提供サービス等）

第2条 福岡アジア医療サポートセンターは、次に掲げるサービスを提供する。

- （1） 医療通訳ボランティア派遣
- （2） 医療に係る電話通訳
- （3） 医療に関する案内
- （4） その他（1）から（3）までの実施に伴い必要なサービス

2 福岡アジア医療サポートセンターに、医療に関する外国語対応コールセンター（以下「コールセンター」という。）を設置し、前項第2号及び第3号に掲げるサービスを提供する。

第2章 医療通訳ボランティア派遣

（医療通訳ボランティア派遣）

第3条 医療通訳ボランティア派遣とは、福岡県内に在住又は滞在する外国人（以下「外国人」という。）が福岡県内に所在する医療機関（以下「医療機関」という。）を受診する際、当該医療機関からの依頼に応じて、福岡アジア医療サポートセンターに登録した医療通訳ボランティアを当該医療機関に派遣し、医療通訳を行うサービスをいう。

2 医療通訳ボランティア派遣の対応言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語の5言語とする。

3 医療通訳ボランティア派遣の対応時間は、原則として、平日午前9時から午後6時までとする。

（利用者等）

第4条 医療通訳ボランティア派遣を利用できる者は、医療機関とする。

2 医療通訳ボランティア派遣に係る医療機関の負担は、無料とする。

(事前登録等)

第5条 医療通訳ボランティア派遣を希望する医療機関は、予め、「医療通訳ボランティア派遣利用登録書(様式1)」に必要事項を記入し、捺印の上、福岡アジア医療サポートセンターに提出し、利用の登録(以下「事前登録」という。)を行うものとする。

- 2 医療機関は、前項に規定する事前登録にあたり、医療通訳ボランティア派遣を利用する際に窓口となる担当者を指定するものとする。
- 3 前項で指定された担当者は、医療通訳ボランティア派遣を利用する際、第7条第6項により同意を得ていることを確認する。

(登録医療機関)

第6条 登録医療機関(前条第1項の事前登録を行った医療機関をいう。以下同じ。)は、医療通訳ボランティアが行う通訳業務について必要な協力及び支援を行うものとする。

- 2 登録医療機関は、福岡アジア医療サポートセンターが行う登録医療機関のリスト及び地図情報のホームページ上での公表並びにアンケート調査等について協力するよう努めるものとする。

(利用方法及び利用要件)

第7条 医療通訳ボランティア派遣を希望する登録医療機関は、ファックス又はメールにより、原則として派遣を希望する日の3日前(土日祝を除く。)までに、福岡アジア医療サポートセンターに「医療通訳ボランティア派遣依頼書(様式2)」を提出するものとする。ただし、派遣までの期間が3日に満たない場合においても、福岡アジア医療サポートセンターは可能な範囲で対応するものとする。

- 2 医療通訳ボランティア派遣の依頼は、登録医療機関が行うものとし、当該登録医療機関を受診する外国人の患者(以下「外国人患者」という。)からは依頼できないものとする。
- 3 福岡アジア医療サポートセンターは、登録医療機関からの依頼内容に応じ、派遣する医療通訳ボランティアを選定し当該登録医療機関に連絡を行うものとする。なお、登録医療機関からの依頼内容に対応できる医療通訳ボランティアが見つからず派遣が困難な場合は、その旨当該登録医療機関に連絡を行うものとする。
- 4 1回あたりの医療通訳ボランティア派遣の対応時間は、原則として3時間以内とする。ただし、3時間を超えることが見込まれる場合、登録医療機関は事前に「医療通訳ボランティア派遣依頼書(様式2)」にその理由を明記し、福岡アジア医療サポートセンターが必要と認める場合は、対応時間の延長を可能とする。
- 5 登録医療機関は、福岡アジア医療サポートセンターから派遣される医療通訳ボランティアを、当該登録医療機関が行う医療行為の補助者と位置付けるものとする。
- 6 登録医療機関は、医療通訳ボランティア派遣による医療通訳の開始前までに、外国人患者から「通訳についての同意書(様式3)」により同意を得るものとする。
- 7 登録医療機関は、医療通訳ボランティア、外国人患者の三者で、通訳業務の開始と終了の確認を行うものとする。なお、派遣当日、指定した時間を30分過ぎても外国人患者が現れない場合は、医療通訳ボランティア派遣依頼をキャンセルしたものとして、通訳業務を終了する。
- 8 登録医療機関は、通訳業務終了後、「医療通訳業務報告書(様式4)」を福岡アジア医療サポートセンターに送付するものとする。
- 9 登録医療機関は、医療通訳ボランティアに対して「医療通訳ボランティア派遣依頼書(様式2)」に記載されている通訳内容以外の業務を依頼できないものとする。また、当該医療通訳ボランティアに署名その他の証明行為を行わせることはできないものとする。
- 10 登録医療機関は、医療通訳ボランティア派遣をキャンセルする場合、前日の午後6時までに福岡ア

ジア医療サポートセンターへ連絡するものとする。

- 11 福岡アジア医療サポートセンターは、通訳ボランティア派遣における通訳過誤について、登録医療機関及び外国人患者の双方に対して賠償の責任を負わないものとする。

第3章 電話通訳

(医療に係る電話通訳)

第8条 医療に係る電話通訳（以下「電話通訳」という。）とは、外国人が医療機関を受診する際、若しくは外国人から医療機関への問い合わせ又は医療機関から外国人への連絡の際に、当該外国人又は当該医療機関からの依頼に応じて、コールセンターにおいて2点間通話又は3点間通話による電話通訳を行うサービスをいう。

- 2 電話通訳の対応言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、マレー語、スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、ロシア語の15言語とする。
- 3 電話通訳の対応時間は、24時間365日とする。

(利用者等)

第9条 電話通訳を利用できる者は、外国人及び医療機関とする。

- 2 電話通訳を利用する外国人又は医療機関の負担は、無料とする。ただし、通話料は、当該外国人又は当該医療機関の負担とする。

(利用方法及び利用要件)

第10条 外国人又は医療機関は、電話通訳が必要な場合、コールセンターに電話をし、通訳の依頼を行うものとする。

- 2 医療に関するコールセンターは、外国人又は医療機関から前項の依頼があった場合、通訳言語を聴取し、第8条第2項の対応言語による通訳が可能なときは電話通訳を行うものとする。
- 3 福岡アジア医療サポートセンターは、電話通訳における通訳過誤について、外国人及び医療機関の双方に対して賠償の責任を負わないものとする。

第4章 医療に関する案内

(医療に関する案内)

第11条 医療に関する案内とは、外国人からの電話による問い合わせに対して、コールセンターが福岡県内の医療機関の案内、日本の医療制度の案内その他の医療に関する事項について案内するサービスをいう。

- 2 医療に関する案内の対応言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、マレー語、スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、ロシア語の15言語とする。
- 3 医療に関する案内の対応時間は、24時間365日とする。

(利用者等)

第12条 医療に関する案内を利用できる者は、外国人とする。

- 2 医療に関する案内を利用する外国人の負担は、無料とする。ただし、通話料は、当該外国人の負担とする。

(利用方法及び利用要件)

第13条 外国人は、福岡県内の医療機関の案内、日本の医療制度の案内その他の医療に関する事項について案内が必要な場合、医療に関する外国語対応コールセンターに電話をし、医療に関する案内の依頼を行うものとする。

- 2 コールセンターは、外国人から前項の依頼があった場合、対応言語を聴取し、第11条第2項の対応言語による対応が可能なときは医療に関する案内を行うものとする。
- 3 コールセンターは、医療に関する案内のうち、福岡県内の医療機関の案内に関するものについては、公益財団法人福岡県メディカルセンター（以下「メディカルセンター」という。）が実施する医療機関案内サービスを活用し、当該外国人及びメディカルセンターとの3点間通話により、医療機関を案内するものとする。
- 4 福岡アジア医療サポートセンターは、医療に関する案内における通訳過誤について、外国人に対して賠償の責任を負わないものとする。

第5章 守秘義務

(守秘義務)

第14条 福岡アジア医療サポートセンター、コールセンター及び医療通訳ボランティア並びにこれらが提供するサービスを利用した医療機関は、本事業の実施に際し、知りえた個人情報を第三者に対し開示又は漏えいしてはならないものとする。

附 則(平成29年4月3日)

- 1 この規程は、平成29年4月3日から施行し、平成29年度の事業から適用する。
- 2 福岡アジア医療サポートセンター「医療通訳サービス」利用規程（平成26年4月25日施行、以下「旧規程」という。）は、廃止する。
- 3 旧規程第3条の規定に基づき利用登録を行った医療機関（医療通訳ボランティア派遣に係るものに限る。）は、第6条第1項の登録医療機関とみなし、本規程の施行日後も引き続き医療通訳ボランティア派遣を利用することができることとする。

附 則(平成30年3月23日)

- 1 この規程は、平成30年3月23日から施行し、平成29年度の事業から適用する。
- 2 旧規程第5条の規定に基づき利用登録を行った医療機関は、第6条第1項の登録医療機関とみなす。