

# 目 次

## 【事業概要】

あいち医療通訳システム推進協議会 .....	P. 1
あいち医療通訳システム .....	P. 2
①通訳派遣 .....	P. 3
②電話通訳 .....	P. 4
③文書翻訳 .....	P. 6
「あいち医療通訳システム」のご利用について .....	P. 7
利用料金のご請求、お支払い .....	P. 7
「あいち医療通訳システム」利用規程 .....	P. 8

---

## 【利用規程同意書様式】

「あいち医療通訳システム」利用規程同意書 .....	P. 11
----------------------------	-------

---

## 【お問合せ先】

システムのご利用について .....	P. 13
システム全体について .....	P. 13

# あいち医療通訳システム推進協議会

医療関係団体、大学、県と県内全市町村では、「あいち医療通訳システム」を運営するため、「あいち医療通訳システム推進協議会」を共同で設立しました。

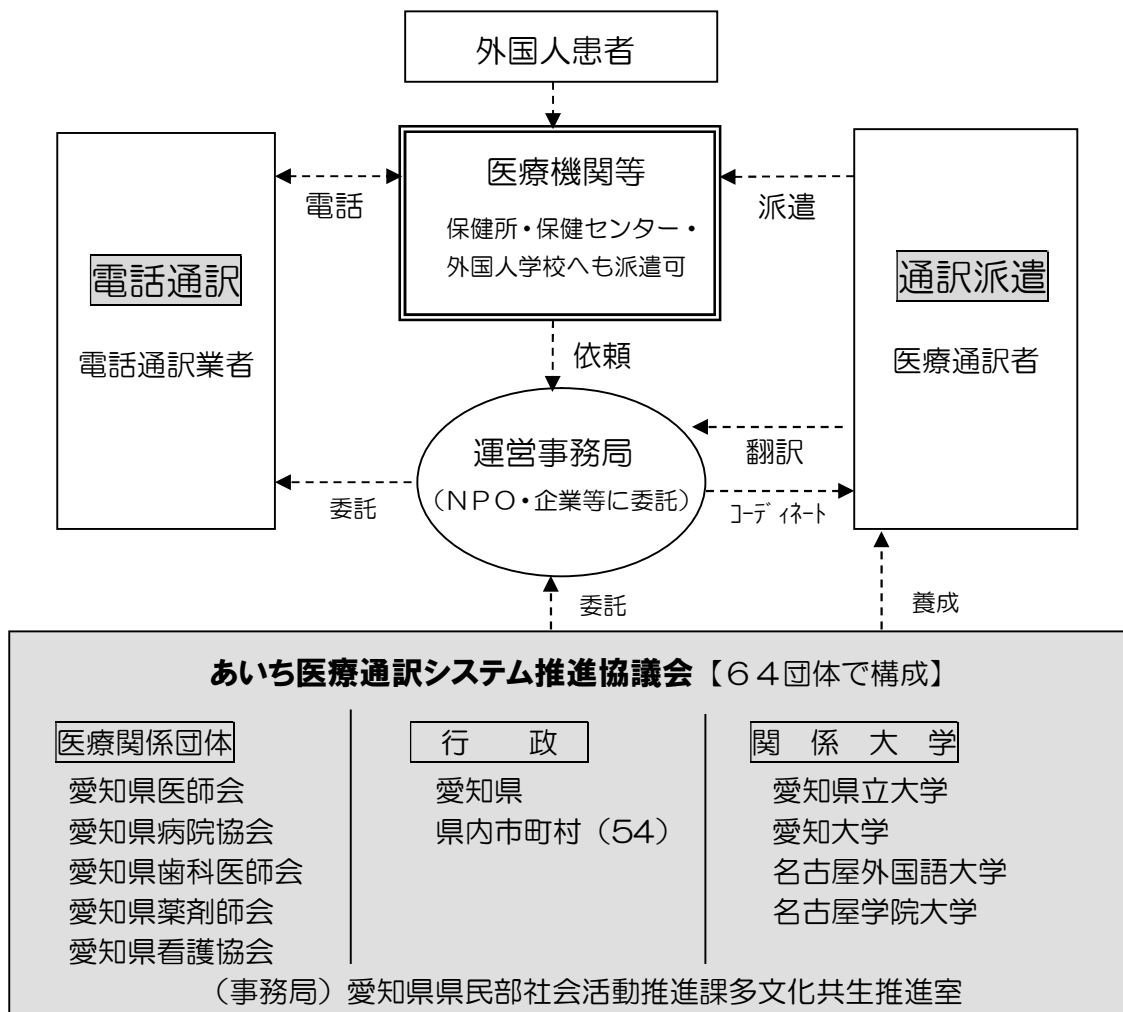
## 概要

愛知県内には約23万人の外国人県民が生活していますが、日本語がわからないために医療機関等へ行くことができなかつたり、日本語のわかる友人等と一緒に行くことができても医療に関する専門的な言葉ではコミュニケーションをとることが難しい状況にあるなど、医療等を受ける際の不安を訴える声が多くなっています。

そこで、外国人県民が安心して医療等を受けられるよう、通訳派遣や電話通訳等が利用できる仕組みを作り、「あいち医療通訳システム推進協議会」で運営しています。

- 平成22年度 「あいち医療通訳システム検討会議」設置、システム案の策定
- 平成23年度 試行的運用（10月～）
- 平成24年2月 「あいち医療通訳システム推進協議会」設立
- 平成24年度～ 本格運用

## ● 「あいち医療通訳システム」 体系図



# あいち医療通訳システム

「あいち医療通訳システム」は、通訳派遣、電話通訳、翻訳の各サービスから必要なサービスだけを選択してご利用することができます。少ないご負担で質の高い医療通訳をご利用いただくことが可能です。

また、「電話通訳」は24時間365日対応しており緊急時や夜間にもご利用できます。貴機関スタッフの皆様のご負担軽減にもつながりますので、ぜひご利用ください。

## ●サービスメニュー

### ①通訳派遣 (P.3)

基礎的な医療知識や通訳技術などの研修を受講した医療通訳者を派遣します（予約制）

### ②電話通訳 (P.4)

24時間・365日  
電話による通訳を行います

### ③文書翻訳 (P.6)

医療機関への紹介状等の翻訳を行います

このサービスのご利用には、所定の手続きが必要です。（→P.7をご参照ください。）

## 「医療機関等外国人対応マニュアルもご利用ください」

外国人患者を円滑に受け入れるためのマニュアルを作成しました。

「あいち医療通訳システム」のウェブページから閲覧・ダウンロードできます。

<主な内容>

- ① 外国人患者に対応するときの留意点
- ② 受診する際に外国人に知っておいてほしいこと
- ③ 外国人患者への説明資料
- ④ 日本の医療制度の説明資料

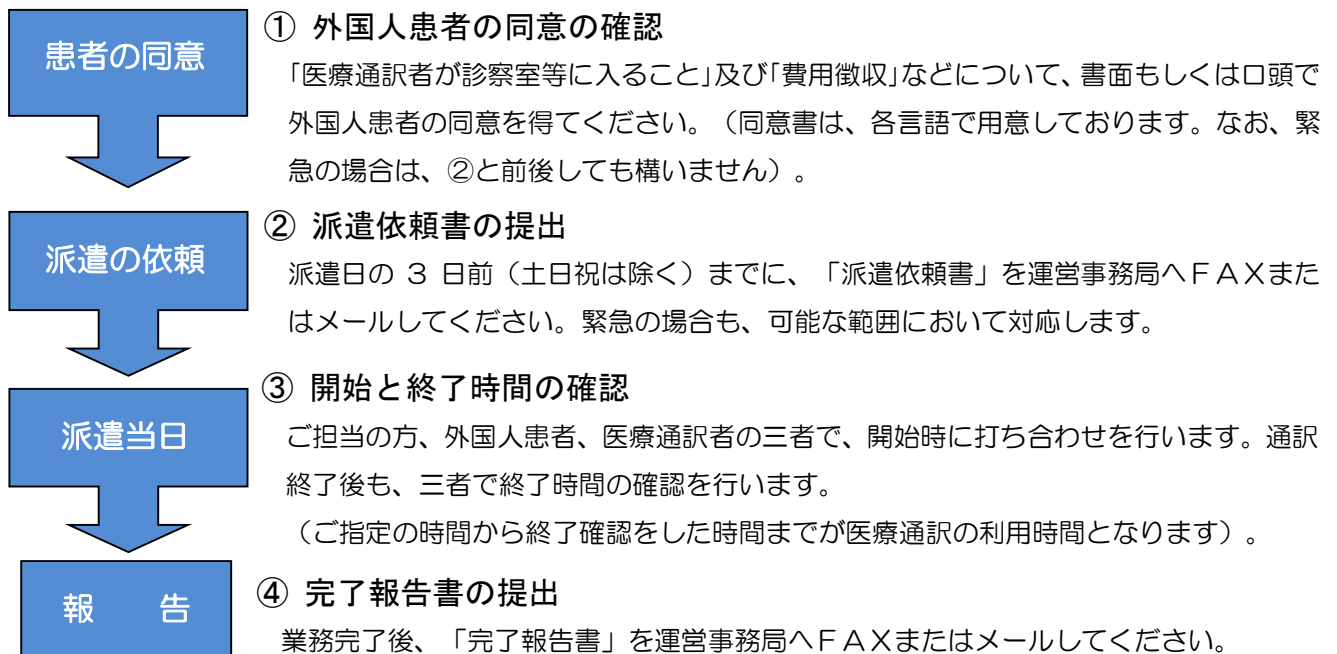
※ ①は日本語のみ。②、③、④は6言語（英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、韓国・朝鮮語）と日本語の併記

## ①通訳派遣

医療機関等からの依頼に基づき、医療に関する基礎知識や通訳技術など、一定レベル以上の知識・スキルを持った医療通訳者を派遣します。

対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、マレー語、アラビア語、韓国・朝鮮語、インドネシア語の12言語 (ベトナム語、ネパール語、タイ語、マレー語、アラビア語、韓国・朝鮮語、インドネシア語の通訳者は、現段階ではまだ少数であるため、派遣依頼をいただいても対応が困難な場合があります。あらかじめ御了承ください。)
対応時間	原則として、医療機関等の診療時間内 ※ 概ね午前9時から午後8時まで
派遣コース 及び 利用料	A. 日常的な診療・検査に対応する通訳派遣 3,000円/2時間 B. インフォームド・コンセントなど高度な通訳派遣 5,000円/2時間 C. 特定の曜日・時間帯など定時の通訳派遣 5,000円/2時間 ※ 2時間を超えた場合は、1時間毎に2分の1を加算 ※ 利用料は、原則として、医療機関等と外国人患者が2分の1ずつ負担 ※ A及びBは、依頼1件につき外国人患者1名

### ●利用方法



◆医療通訳者の都合がつかない場合は、依頼の日時に派遣できない場合もございます。

◆利用料のお支払

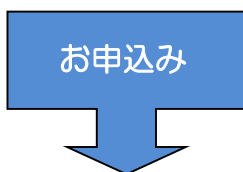
ご利用の翌月に、運営事務局からまとめて請求（月締め）しますので、指定口座にお振込ください。  
 （運営事務局で取りまとめ、医療通訳者へ支払います。詳しくは→P.7のフロー図を参照）

## ②電話通訳

通訳派遣が困難な緊急時や夜間など、いつでも電話での通訳が利用できます。

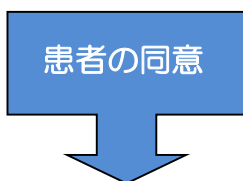
対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、韓国・朝鮮語の6言語
対応時間	24時間・365日 ※ フィリピン語は、当面、平日の午前9時から午後6時まで
利用コース 及び 利用料	A. 月額基本料 10,000円 通訳時間 400分 B. 月額基本料 5,000円 通訳時間 200分 C. 月額基本料 3,000円 通訳時間 90分 D. 月額基本料 1,000円 通訳時間 20分  ※ 各コースの通訳時間を超えた場合は、10分毎に1,000円を加算 ※ コースは予め選択（利用の有無に関わらず、月額基本料が必要） ※ 利用料（月額基本料及び超過料金）は、原則として、医療機関等と外国人患者が2分の1ずつ負担

### ●利用方法



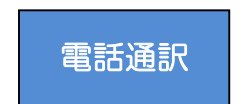
#### ① 電話通訳のお申込み

電話通訳をご利用になる場合、事務手続き一覧（P7参照）と一緒に送りする「電話通訳申込書」を運営事務局までお送りください。（一度お申込み頂ければ、以後申込み手続きは必要ありません。）



#### ② 外国人患者の同意の確認

「電話通訳を利用すること」及び「費用徴収」などについて、書面もしくは口頭で外国人患者の同意を得てください（各言語の同意書は事務手続き一覧と一緒に送りします。）。



#### ③ 直接、指定の電話番号におかけください

オペレーターが応答しますので、医療機関等名と担当者名をお伝えください（電話番号は、お申込みいただいた後に、別途お知らせします）。

#### ◆利用料のお支払

- 月額基本料は、お申込みの翌月より運営事務局から請求しますので、指定口座にお振込ください。月払い又は年度払いから選択できます。
- 超過料金は、ご利用の翌月に運営事務局から月額基本料と共に請求しますので、指定口座にお振込ください。（詳しくは→P.7のフロー図を参照）

#### ◆その他

通話料金は医療機関等のご負担となります。

# 電話通訳のもっと便利な使い方

## 1. スピーカーを使ったハンズフリーでのご利用

電話のスピーカー機能を利用したり、外付のスピーカー兼マイクを接続すれば、受話器の受け渡しをしなくても利用できます。



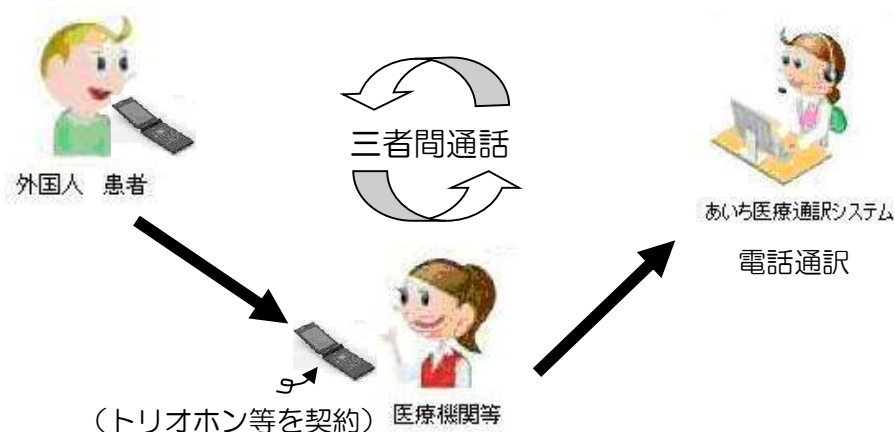
※ 多くの携帯電話は、通話中にスピーカーに切り替えることができます

※ 携帯電話やPHSに、「ハンズフリー通話用の機器(注)」を購入して接続することもできます（機種によって異なりますので、メーカー等にお問合せください）

（注）送受話器を手を持つことなく通話を行うことができるスピーカー兼マイク 等

## 2. 外国人患者からの「外線電話」の時に、電話通訳を使う

三者間通話の契約（NTTのトリオホンなど）を利用すれば、外国人患者からの「外線電話」の時に、三者間で電話通訳を使った通話ができます。また、医療機関のトリオホンから、外国人患者、電話通訳の両方へ同時に電話をして、三者間通話もできます。



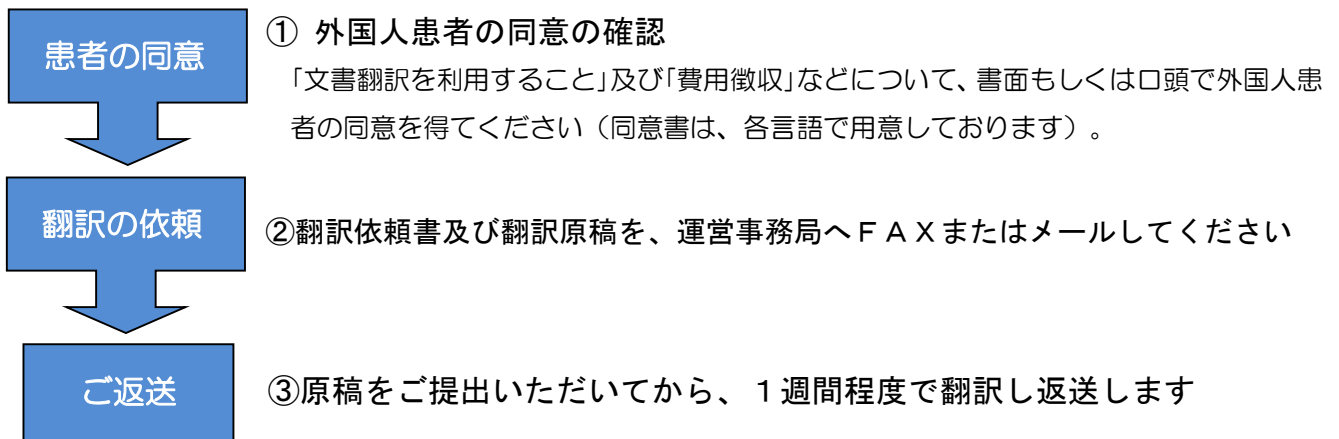
※ 三者間通話を行うには、別途契約や申込みが必要です。利用できない事業者もありますので、詳しくは、電話加入事業者へご確認ください。

### ③文書翻訳

外国人患者へ渡すための、医療機関への紹介状等を翻訳します。

対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、マレー語、アラビア語、韓国・朝鮮語、インドネシア語の12言語 〔ベトナム語、ネパール語、タイ語、マレー語、アラビア語、韓国・朝鮮語、インドネシア語の通訳者は、現段階ではまだ少数であるため、依頼をいただいても対応が困難な場合があります。あらかじめ御了承ください。〕
対象文書	原則として、直接、外国人患者へ渡すための医療機関への紹介状等 ※ それ以外の文書については、運営事務局にご相談ください
利用料	A4サイズ1枚で3,000円 ※ 利用料は、原則として、医療機関等と外国人患者が2分の1ずつ負担

#### ●利用方法



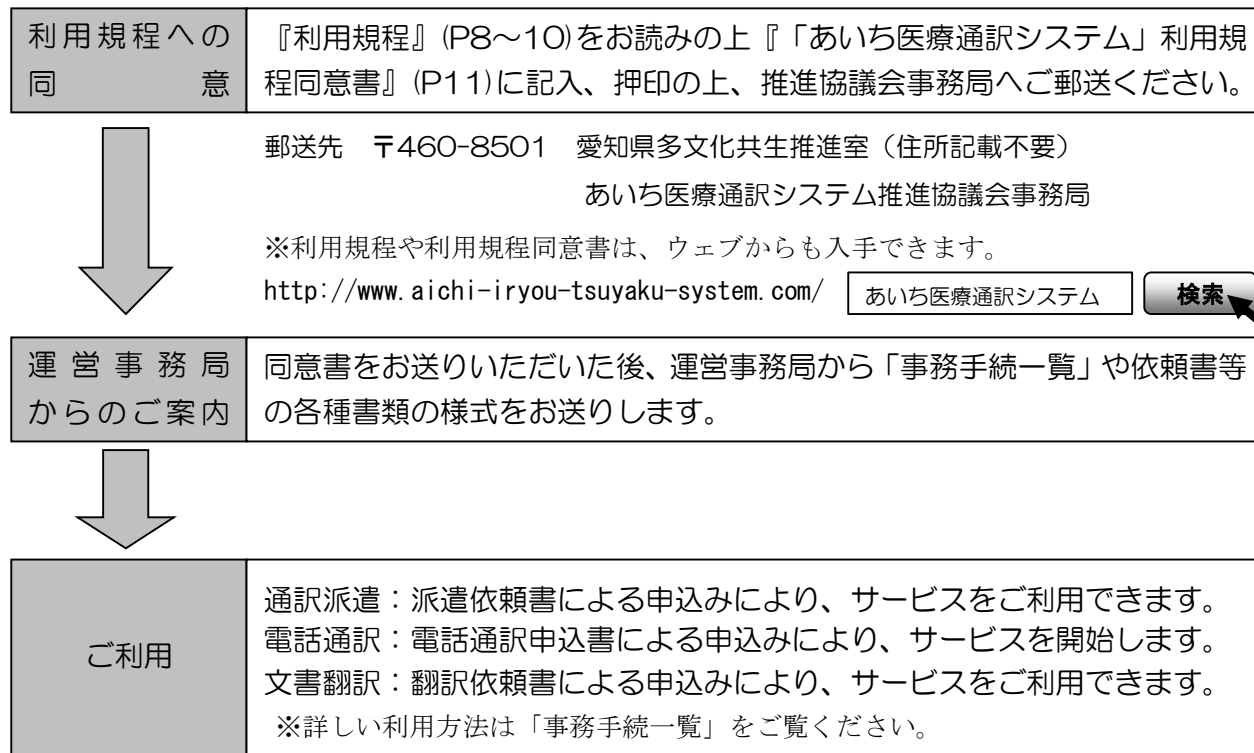
#### ◆利用料のお支払

ご利用の翌月に、運営事務局からまとめて請求（月締め）しますので、指定口座にお振込ください。

（運営事務局で取りまとめ、翻訳者（医療通訳者）へ支払います。詳しくは→P.7のフロー図を参照）

# 「あいち医療通訳システム」のご利用について

◆ご利用までの流れ（入会金等は必要ありません）。



## 利用料金のご請求、お支払い

区分	時期・内容		
通訳派遣 電話通訳 （含む超過料金） 翻訳	<p>利用</p> <p>料金発生</p>	<p>翌月上旬（10日頃まで）</p> <p>運営事務局から 郵送により請求</p>	<p>月末</p> <p>月末までに指定 口座へお振込</p>

※1 電話通訳の基本料は、月払い（当月）又は年度払いから選択できます。

※2 ご利用サービスの料金は月締めでまとめてご請求します。



# 「あいち医療通訳システム」利用規程

(目的)

第1条 あいち医療通訳システム推進協議会(以下、「甲」という。)及び医療機関(以下、「乙」という。)は、言葉の壁がある外国人県民が、安心して医療サービスを受けることができるようにすることを目的として当事業を実施するものとする。

(役割)

第2条 甲及び乙は、次に掲げる業務を行うものとする。

(1) 甲が行う業務

- ア 医療通訳者の派遣
- イ 医療に係る電話通訳サービスの提供
- ウ 医療に係る文書翻訳サービスの提供
- エ 医療通訳者の募集、養成、認定
- オ 協定医療機関との連絡調整
- カ 医療通訳者に対する指導及び支援
- キ 関係機関との連絡調整
- ク 事業に係る経理事務
- ケ 事業に係る広報
- コ ホームページの作成・管理
- サ その他必要な業務

(2) 乙が行う業務

- ア 派遣通訳の利用
- イ 電話通訳の利用
- ウ 文書翻訳の利用
- エ 本業務の窓口となる担当者(以下、「窓口担当者」という。)の指定
- オ 外国人患者に対する派遣同意等の確認
- カ 医療現場における医療通訳者への指示
- キ 甲が依頼するアンケート等への協力
- ク 事業を円滑に実施するための協力

(医療通訳者の派遣)

第3条 医療通訳者の派遣は以下の要領で実施する。

- (1) 対応言語は、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、マレー語、アラビア語、韓国・朝鮮語、インドネシア語の12言語とする。
- (2) 派遣が可能な時間帯は、原則として、乙の診療時間内(概ね午前9時から午後8時まで)とする。
- (3) 派遣は、内容に応じて、以下の3つのコースから乙が選択するものとする。また、利用料は、コースに応じて、以下の単価とする。なお、通訳の従事時間が2時間を超えた場合は、1時間毎に単価の2分の1を加算する。

ア 日常的な診療・検査に対応する通訳 3,000円/2時間

イ インフォームド・コンセントなど高度な通訳 5,000円/2時間

ウ 特定の曜日・時間帯など定時の通訳 5,000円/2時間

- (4) (3)に規定する利用料は、乙が甲に支払うものとする。ただし、原則として、乙は支払額の2分の1を外国人患者から徴収するものとする。
- (5) 乙は、医療通訳者を、乙が行う医療行為の補助者と位置づけるものとする。
- (6) 派遣依頼ができるのは乙のみで、外国人患者からは依頼できないものとする。
- (7) 乙は、派遣を依頼するに当たっては、外国人患者に対して事前に同意を得るものとする。
- (8) 派遣を希望する場合は、乙は、ファックス又はメールにより、原則として、依頼する日の3日前(土日祝日は除く。)までに派遣依頼を受け付ける事務局(以下、「運営事務局」という。)へ派遣依頼書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、甲は、可能な範囲で対応するものとする。
- (9) 運営事務局の業務時間は、平日の午前9時から午後5時30分までとする。ただし、派遣依頼書の提出は常時可能とする。
- (10) 乙の指定した時間に、窓口担当者、医療通訳者、外国人患者の三者で打合せを行うものとする。
- (11) 医療通訳者の従事時間は、乙の指定した時間から、三者で終了を確認した時間までとする。
- (12) 乙は、キャンセルする場合は、前日の午後5時30分までに運営事務局へ連絡するものとする。
- (13) 外国人患者または乙の都合により、乙が、前日の午後5時30分までに運営事務局への連絡ができずにキャンセルとなった場合には、(3)に規定する利用料を乙が甲に支払うものとする。ただし、外国人患者の都合による場合は、原則として、負担額の全額を外国人患者から徴収するものとする。また、乙の都合による場合は、全額を乙が負担し、外国人患者からは徴収しないものとする。
- (14) 通訳派遣における通訳過誤について、甲は乙に対して賠償の責任を負わないものとする。

#### (電話通訳)

第4条 電話通訳は以下の要領で実施する。

- (1) 対応言語は、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、韓国・朝鮮語の6言語とする。
- (2) 利用可能時間は、24時間365日とする。ただし、フィリピン語については、当面、平日午前9時から午後6時までとする。
- (3) 乙は、あらかじめ以下の料金プランの中からコースを選択するものとする。選択したコースの通訳時間を超えた場合は、10分毎に1,000円を加算する。

コース	月額利用料	通訳時間
A	10,000円/月	400分/月
B	5,000円/月	200分/月
C	3,000円/月	90分/月
D	1,000円/月	20分/月

- (4) (3)に規定する月額利用料及び加算額は、乙が甲に支払うものとする。ただし、原則として、乙は、支払額の2分の1を外国人患者から徴収するものとする。
- (5) 通訳依頼ができるのは乙のみで、外国人患者からはできないものとする。
- (6) 乙は、電話通訳を依頼するに当たっては、外国人患者に対して事前に同意を得るものとする。
- (7) 電話通訳の利用は、甲の指定する電話番号に、乙が直接電話することにより行うものとする。
- (8) 電話通訳における通訳過誤について、甲は乙に対して賠償の責任を負わないものとする。

#### (文書翻訳)

第5条 文書翻訳は以下の要領で実施する。

- (1) 対応言語は、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、マレー語、アラビア語、韓国・朝鮮語、インドネシア語の12言語とする。
- (2) 翻訳の対象は、原則として、直接外国人患者へ渡す医療機関への紹介状等とし、利用料は、A4サイズ1枚3,000円とする。
- (3) (2)に規定する利用料は、乙が甲に支払うものとする。ただし、原則として、乙は支払額の2分の1を外国人患者から徴収するものとする。
- (4) 翻訳依頼ができるのは乙のみで、外国人患者からは依頼できないものとする。
- (5) 乙は、翻訳を依頼するに当たっては、外国人患者に対して事前に同意を得るものとする。
- (6) 翻訳を希望する場合は、乙は、ファックス又はメールにより、運営事務局へ翻訳依頼書及び原稿を提出するものとする。甲は、依頼を受け取った後、1週間程度で成果物等を返送するものとする。
- (7) 文書翻訳における翻訳過誤について、甲は乙に対して賠償の責任を負わないものとする。

#### (利用手続き)

第6条 乙が当システムのサービスを利用する場合は、別に定める様式を甲に提出するものとし、乙は、甲の受理後、サービスを利用することができるものとする。また、サービス内容の変更や利用を中止する場合は、別に定める様式を甲に提出するものとする。

#### (利用料の支払い)

第7条 甲は、1か月毎の利用料を原則として翌月にまとめて乙に請求するものとし、乙は指定された期日までに甲の指定する口座に利用料を振り込むものとする。

#### (守秘義務)

第8条 甲及び乙は、事業の実施に際し知り得た情報を第三者に対して開示又は漏えいしてはならないものとする。また、甲は、第三者に業務を委託するときは、この利用規程により甲が負う守秘義務を委託先にも遵守させなければならないものとする。

#### (その他)

第9条 この利用規程に定めのない事項については、甲及び乙は誠意を持って協議するものとする。

# 「あいち医療通訳システム」利用規程同意書

「あいち医療通訳システム」利用規程を読み、利用規程の内容について同意します。

平成 年 月 日  
(医療機関等名)

(代表者名) 印

医療機関等	(住 所)	〒	—
	(名 称)		
御担当者名	(所 属)		
	(職氏名)		
連 絡 先	(T E L)		
	(E-Mail)		
	(F A X)		

郵送先：〒460-8501 愛知県多文化共生推進室（住所の記載は不要です。）  
愛知県多文化共生推進室は、「あいち医療通訳システム推進協議会」の事務局です。

※ 本様式は、ウェブからもダウンロードできます。  
<http://www.aichi-iryoku-tsu-yaku-system.com/>

あいち医療通訳システム

検索 



# 「あいち医療通訳システム」お問合せ先

## 【システムのご利用について】

あいち医療通訳システム運営事務局

電話番号：050-5814-7263（平日 午前9時～午後5時30分）

F A X：0120-961-242（フリーダイヤル）

Eメール：jimukyoku@aichi-iryoku-tsuyaku-system.com

通訳派遣の依頼/報告

通訳派遣コースの相談

電話通訳コース申込

電話通訳の使い方

文書翻訳の依頼

利用料の請求/支払い

など

## 【システム全体について】

あいち医療通訳システム推進協議会事務局

（愛知県県民生活部社会活動推進課多文化共生推進室）

電話番号：052-954-6138（平日 午前9時～午後5時30分）

F A X：052-971-8736

Eメール：tabunka@pref.aichi.lg.jp

住 所：〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2

利用規程同意

医療通訳者の養成等

代表者名等の変更

など

あいち医療通訳システム ウェブページ

<http://www.aichi-iryoku-tsuyaku-system.com/>

☆随時、最新情報をお知らせします。

☆利用規程、利用申込書などもダウンロードできます。

あいち医療通訳システム

検索