

## 大阪府24時間多言語遠隔医療通訳サービス利用規程

### (目的)

第1条 在住外国人及び外国人観光客の増加に伴い、大阪府内において、急な病気やけが等により、医療機関・薬局が診察・治療・薬剤等の業務を円滑に行えるよう、外国人患者を受け入れる態勢を整えていく必要がある。そのため、大阪府(以下「府」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24時間多言語遠隔医療通訳サービス事業を通じて、医療スタッフと外国人患者とのコミュニケーションをサポートする。

### (利用登録)

第2条 24時間多言語遠隔医療通訳サービスの利用を希望する府内の医療機関・薬局は、「大阪府24時間多言語遠隔医療通訳サービス利用登録書」(様式1)を事前に24時間多言語遠隔医療通訳サービス運營業務の受託者に提出し、利用登録を行うものとする。

### (登録機関の役割)

第3条 前条に定める利用登録をした医療機関・薬局(以下、「登録機関」)は、次に掲げる役割を担うものとする。

- (1)24時間多言語遠隔医療通訳サービス利用にあたって、外国人患者に対して同意確認を行うこと。
- (2)24時間多言語遠隔医療通訳サービスを円滑に実施するために協力すること。

### (24時間多言語遠隔医療通訳サービス内容及び利用条件)

第4条 府が行う24時間多言語遠隔医療通訳サービスは以下のとおりとする。

- (1)利用対象者:府内の医療機関・薬局。ただし、薬局においては調剤業務における対応に限る。
- (2)サービス内容
  - ①電話通訳  
日本語でのコミュニケーションが困難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ビデオ通訳  
日本語でのコミュニケーションが困難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、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、映像と音声による通訳を行う。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)対応言語:英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、フランス語、ネパール語
- (4)対応時間
  - ①電話通訳:24時間 365日
  - ②ビデオ通訳:①と同様の時間帯とし、原則として事前予約制とする

- (5) 24時間多言語遠隔医療通訳サービスは、外国人患者が診察・治療・薬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) 24時間多言語遠隔医療通訳サービスは、登録機関からの依頼に対して通訳を行うものとし、外国人患者からは依頼できないものとする。
- (7) 予約利用について
- ① 登録機関が通訳サービスの予約を行う場合、原則として通訳サービスの利用を希望する日の2日前までに通訳コールセンターへ連絡を行うものとする。ただし、利用予定日までの期間が2日に満たない場合においても、可能な範囲で対応するものとする。
  - ② 予約した時間を30分過ぎても登録機関からサービス利用の連絡がない場合は、通訳コールセンターの判断で当該予約をキャンセルとして扱うものとする。なお、その際、登録機関へキャンセル扱いとした旨の連絡は行わないものとする。
  - ③ 予約できる事項は原則として利用時間の指定のみとし、例えば、患者情報に関する事前の資料共有や通訳者の指名などは含まないものとする。(8) 24時間多言語遠隔医療通訳サービスを利用する登録機関の負担は無料とする。ただし、通話料及び通信費は登録機関の負担とする。
- (8) 登録機関は、24時間多言語遠隔医療通訳サービスを利用するに当たり、24時間多言語遠隔医療通訳サービスを利用することについて、事前に口頭又は書面で、外国人患者による同意を得なければならない。
- (9) 24時間多言語遠隔医療通訳サービスを利用する際には、登録機関は、登録機関名・依頼者の所属部署・利用される診療科等・依頼者の氏名・通訳を依頼する言語を伝えなければならない。
- (10) 府及び24時間多言語遠隔医療通訳サービス業務の受託者は、24時間多言語遠隔医療通訳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。

#### (守秘義務)

- 第5条 府及び24時間多言語遠隔医療通訳サービス業務の受託者は、24時間多言語遠隔医療通訳サービス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、24時間多言語遠隔医療通訳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。

#### 附則

第1条 この利用規程は、令和8年6月1日から施行する。

第2条 大阪府多言語遠隔医療通訳サービス利用規程第2条に基づく利用登録は、施行日前に行うことができる。