

電話医療通訳サービスの概要

三重県には55,208人（令和元年末）の外国人住民が住んでおり、その数は年々増加しています。特に東南アジアの技能実習生の急増が目立ち、国籍も多様化しています。

そのような中、外国人患者が安心して受診できるよう、また医療従事者が安心して診療できるよう体制を整備することが重要です。このため、三重県では、外国人患者と医療従事者のコミュニケーションをサポートする医療通訳者の育成、医療機関への派遣や配置に取り組んでいます。

しかし、外国人住民の増加や国籍の多様化、時間外や急な通訳要請への対応が課題となっています。

そこで、これらの課題を解決する一助として、医療機関向けの電話医療通訳サービス事業を新たに導入し、外国人患者受入環境の更なる充実を目指します。

1. 電話医療通訳サービスの内容

- ・実施期間、対応言語、対応時間、通訳利用枠、利用料金など

令和2年8月1日～令和3年3月31日

24時間対応/365日

| 電話 | | |
|---------|--------|-------|
| ポルトガル語 | ベトナム語 | 中国語 |
| 韓国語 | フィリピン語 | スペイン語 |
| インドネシア語 | タイ語 | 英語 |
| ネパール語 | ミャンマー語 | マレー語 |
| クメール語 | モンゴル語 | ロシア語 |
| フランス語 | ドイツ語 | イタリア語 |

8か月間

18言語

24時間/365日

希少言語および救急外来等の
時間外も対応可能に！

通訳利用枠：月15分（1医療機関あたり）

30医療機関 計月500分

利用料金：15,000円（1医療機関あたり / 8か月間分）

※市場価格の1/4以下。

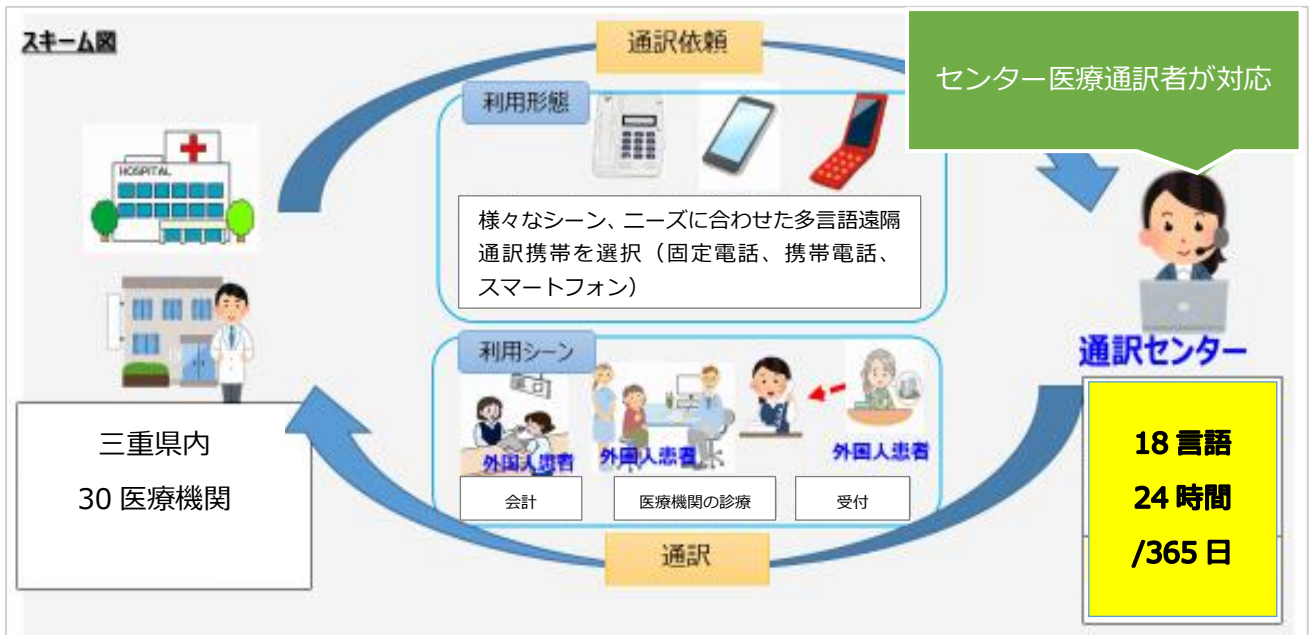
通訳応答率：90%以上（万が一つながらない場合、後からセンターが
医療機関に連絡し、対応します。）

サービスレベル：40秒以内（通訳者につながるまでの時間）



2. 電話医療通訳サービスのイメージ（2拠点3者）

- ・ご来院の外国人患者との電話機の受け渡し、もしくはスピーカー機能の利用による電話での通訳



3. 通訳利用枠を超える場合の超過料の請求について

- ・全体の利用枠（500分）を超えた場合、次の基準により超過料金をご請求いたします。

医療機関 A 20分間利用 → 5分間超過料を請求（220円/分 × 5分）

医療機関 B 10分間利用 → 超過料請求無し

ただし、全体の利用枠（500分）を超えない限り、どの医療機関にも請求しません。

4. サービスを利用している医療機関の実績 ～東和エンジニアリング電話医療通訳の実績より～

- ・G20 大阪サミット協力医療機関（2019年6月10日～6月30日）
23 医療機関、通訳件数 33 件（330 分） → 1 医療機関 14 分/月
- ・兵庫県電話医療通訳事業（2019年4月～2020年3月）
7 機関、通訳件数 130 件（1,430 分） → 1 医療機関 17 分/月
- ・大阪府多言語遠隔医療通訳サービス（2019年4月～2020年3月）
178 機関、通訳件数 415 件（5,800 分） → 1 医療機関 3 分/月

1 医療機関あたり
12 分/月（平均）
利用しています！

5. サービス開始前、開始後のサポート

- ・開始前：マニュアル作成、説明会を開催（外国人患者受入研修会を兼ねて）、個別説明
状況により、遠隔説明会を開催
- ・開始後：月次レポートの作成、報告