

平成 30 年 8 月 9 日(木)開催

「電話医療通訳の利用促進事業」説明会

質疑応答 記録

質問一覧・目次 ※クリックするとその質問と回答の場所に飛ぶことができます

■電話医療通訳に関する質問

[\[質問 1\] 月 30 分というのは何件程度の通訳利用を想定しているのか。](#)

[\[質問 2\] 来年度以降に継続利用する場合、利用料金はどのようになるか。](#)

[\[質問 3\] 準対応言語について予約が必要ということだが、予約とはどのようなイメージか。](#)

[\[質問 4\] 対応言語・準対応言語として表記されている 17 言語以外の言語が対応できる可能性はないか。](#)

[\[質問 5\] 来院前の電話問い合わせにも対応可能か。](#)

[\[質問 6\] 月 30 分まで無料ということだが、利用分数は通算でカウントをするのか。](#)

[\[質問 7\] どのタイミングから利用分数のカウントが始まるのか。](#)

[\[質問 8\] 「事業実施期間の短縮」はどのような場合に発生するのか。](#)

[\[質問 9\] 通訳の録音データが、訴訟の証拠として採用された実績はあるか。](#)

[\[質問 10\] 専門性の高い内容是对应可能か。](#)

[\[質問 11\] 同意書等の文書に関する通訳も対応可能か。](#)

[\[質問 12\] 利用にあたって特別な回線や工事が必要か。](#)

[\[質問 13\] 参加会員が協力するアンケートのボリュームはどの程度か。](#)

■厚生労働省に対する質問

[\[質問 14\] 調査時の「外国人」の定義とはなにか。](#)

[\[質問 15\] 外国人患者統計をとるための電子カルテ改修に対する支援の予定はあるか。](#)

■電話医療通訳に関する質問

[質問 1] 月 30 分というのは何件程度の通訳利用を想定しているのか。

回答（メディフォン）：メディフォンの電話医療通訳の利用実績では 15 分以内の利用が 6 割近くを占めますので、参考データとしていただければ幸いです。

[質問 2] 本事業は今年度いっぱいの事業ということだが、来年度以降に継続利用する場合、利用料金はどのようになるか。

回答（メディフォン）：2019 年 3 月で本事業は一旦終了しますが、メディフォンを継続してご利用いただく場合、初期費用は無料とさせていただきます。月々の運用費用はどの程度の時間（分数）のご利用があるか等によってプランが異なりますが、月々 50,000 円～となっています。詳しい料金プランをご希望の場合には、メディフォン事務局までご連絡いただければ資料をご送付いたします。

[質問 3] 準対応言語について予約が必要ということだが、予約とはどのようなイメージか。一定の期間ずっと予約することは可能なのか。

回答（メディフォン）：予約については、患者さんの来院予約が入っている場合に 30 分・1 時間といった単位でご予約をしていただくことを想定しております。ただし、患者さんの来院が予想される期間（〇〇から海外の選手団が合宿にやってくる等）などがございましたら、事前に事務局や相談窓口にご連絡ください。対応をお約束はできませんが、できる限り 1 週間前以降のご依頼にも対応できるようにその期間中の体制を強化させていただきます。

[質問 4] 対応言語・準対応言語として表記されている 17 言語以外の言語について、対応できる可能性はないか。今後、対応言語が広がる可能性はあるか。

回答（メディフォン）：記載以外の言語でも登録通訳者がいる言語はございますので、まずは、相談窓口までご相談いただければ幸いです。ただし、通訳者の数が限られているため、対応が難しい場合があることをご理解いただけますと幸いです。

[質問 5] 来院前の電話問い合わせにも対応可能か。

回答（メディフォン）：お問い合わせ等の電話に、3者通話の形で通訳対応することは可能です。その場合には、①医療機関様の3者通話が可能な電話機で、患者様との会話にメディフォンを追加していただく形、②メディフォンから医療機関様と患者様をお呼び出しして3者通話にする形、のいずれかをとることになります。②の場合には、患者様のお電話番号をメディフォンでお預かりした上で3者通話を行うこととなりますので、ご了承ください。ご利用をご希望の場合は、ご相談窓口までご連絡ください。

[質問 6] 月 30 分まで無料ということだが、どのように分数をカウントするのか。月の通算ということなのか。

回答（メディフォン）：30 分の計算方法としては、通訳発生ケース毎に 5 分単位で計数します。例えば 4 分 30 秒の利用があれば 5 分の通訳として、13 分 10 秒の通訳であれば 15 分の通訳として計算します。例えば、月内で 4 分 30 秒のご利用 1 回と 13 分 10 秒の通訳が 1 回の計 2 回ご利用いただいた場合、5 分と 15 分の利用で計 20 分のご利用という計算になります。

[質問 7] どのタイミングから利用分数のカウントが始まるのか。

回答（メディフォン）：医療通訳者に電話がつながったところからカウントが始まります。そのため、通訳者に電話がつながる前の音声ガイダンス部分や通訳者が出るまでのコール中については、利用分数に含まれません。

[質問 8] 参加にあたっての留意事項として「事業実施期間の短縮の可能性がある」との記載があるが、個々の医療機関の利用状況によって個々の病院ごとに利用を打ち切られる可能性があるという意味か。また、具体的にどういった場合に短縮されるのか。

回答（メディフォン）：全日本病院協会様には、協会全体としての利用分数に上限を設けた形でメディフォンとご契約をいただいております。そのため、個別の医療機関の利用分数ではなく、本事業に参加される会員病院様全体での利用時間が想定を大きく上回り、協会様全体としてのご利用分数が上限を上回った場合などに、期間短縮の可能性がございます。

[質問 9] 本事業の募集要項に、電話医療通訳導入のメリットとして「通訳内容を録音しているため、万一のトラブルの際に、通訳内容を検証できる」とあるが、これまでに訴訟になった時に通話記録・録音が証

拋採用された実績はあるか。また、録音データを提出する可能性があることも、音声ガイダンスで断りが入っているのか。

回答（メディアフォン）：これまではそういった実績はございません。ただし、今後、そういったご要望があった場合には、録音データを提出させていただくことが可能であるという意味で記載をさせていただいております。音声ガイダンスについては「この通訳内容を録音する」という旨のみ流れています。また、録音による検証によって明確に誤訳に起因すると認められる事故や過誤があった場合には、医療通訳担当事業者として責任をとれるよう、特別な保険に事業者として加入しております。

[質問 10] 専門性の高い内容は通訳対応が可能か。

回答（メディアフォン）：医療に専門性をもつ通訳者が対応しますので、対応は可能です。ただし、専門用語を使った場合、そのまま訳しても患者さんが理解できない場合が多いですので、患者さん自身が理解できるわかりやすいご説明をいただけるようお願い申し上げます。また、専門的な内容の通訳になる場合は、万が一の誤訳を防ぐために、通訳内容や単語の意味を通訳者から確認させていただくこともございますので、ご理解いただけますと幸いです。なお、専門的な内容の通訳になることが事前にわかっている場合には、予定日時やお話になる内容について事前にお知らせいただければ、担当する通訳者に伝え、より円滑な通訳ができるように事前準備をさせていただくことも可能ですので、ぜひ事前にお知らせいただけますと幸いです。

[質問 11] 同意書等の文書に関する通訳も対応可能か。

回答（メディアフォン）：文書の内容を医療従事者の方に口頭でご説明いただき、その口頭説明の内容を通訳する形で対応させていただきます。文書の内容を患者さんに伝わりやすい言葉で言い換えて、ご説明いただけますと幸いです。

[質問 12] メディアフォン利用にあたって、特別な回線や工事が必要か。

回答（メディアフォン）：ご利用にあたって、特別な回線・工事などは一切必要ありません。電話番号を事前に登録いただければ、普段お使いの電話機から電話をかけるだけでご利用いただけます。

[質問 13] 参加会員が協力するアンケートのボリュームはどの程度か。

回答（メディアフォン）：20 問程度を想定しており、皆様のご負担が大きくなりすぎないように配慮して作成

いたします。

■厚生労働省に対する質問

[質問 14] 厚生労働省から外国人患者受入に係わる実態調査に協力してほしい旨の話があったが、外国人をどのように見分ければよいか。旅行者の場合はパスポートを確認することができるが、在留者で健康保険加入の場合には国籍確認はしていないため、名前で判断すればよいのか、等定義を教えてください。

回答（厚生労働省）：厚生労働省は、今後「医療機関における外国人患者受入に係わる実態調査」を行う予定で、医療機関の皆様は実態調査へのご協力いただければと思います。在留外国人、訪日外国人の定義につきまして、詳細については検討中ですが、現場の実態に合わせた調査としたいと思います。

[質問 15] 外国人の数や言語について日本の標準的な電子カルテでは入力欄がなく、集計が手作業になるため現場の負担が大きい。そのような課題を解決する手段として、電子カルテの改修に対して補助金等、厚生労働省として支援する予定はあるか。

回答（厚生労働省）：現在、外国人患者を把握するために電子カルテを改修するための補助金等を新たに創設する用意はありません。

以上