

## 長野県医療通訳コールセンター開設に伴う長野県内の医療機関等の皆様へのお願い

令和6年（2024年）7月  
長野県県民文化部県民政策課多文化共生係

令和6年7月16日から県では、県内にお住まいの外国人及び観光等で来県される外国人（以下「外国人県民等」という。）が安心して医療機関等を受診できる体制を整備するため、外国人県民等及び県内の医療機関等を対象とした医療通訳サービスである「長野県医療通訳コールセンター」を、下記のとおり新たに開設します。

つきましては、医療機関等の皆様にご承知おきいただきたい点を以下のとおりまとめましたので、ご一読いただきますようお願い申し上げます。

### 1 事業名

長野県医療通訳コールセンター  
（医療通訳サービス会社への委託により実施）

### 2 事業概要

外国人県民等を対象に電話を介した医療通訳サービスを提供することで、外国人県民等安心して医療機関等を受診することができる体制を整備する。

### 3 事業開始日

令和6年7月16日（火）から

### 4 対象となる機関

病院、診療所、歯科診療所、保健所、薬局等  
※整骨院、美容クリニック等は対象外

### 5 対象となる通訳内容

高度な医療行為を除く、一般診療等

- ・一般診療とは、外来患者の受付・診察・検査・説明・会計・薬局の一連の流れのことを指します。
- ・精密検査等の結果説明や、手術前の説明などは対象外となります。
- ・原則として、保険適用外治療は本事業による医療通訳の対象外となります（歯科等の一部治療は対象内）。
- ・保健所での利用については、各種検診等医療行為のみ対象となります。
- ・通訳者は経験豊富で、各種研修等を受講していますが、全ての通訳者が医療通訳士の有資格者ではありません。そのため、緊急時の使用に関しては、各機関のご判断でご利用ください。

## 6 想定される利用方法と医療機関等へのお願い

本事業は、医療機関等による事前登録制ではありません。主に外国人県民等からコールセンターに電話をかけて医療通訳の依頼をしていただくことを想定しています。

以下に、3つの利用方法に対応する想定シーンをお示しします。

また、必要に応じて、医療機関等の皆様から外国人県民等に本事業の活用を勧めていただきますようお願いいたします。

### (1) 2地点2者通話での利用（チラシ裏面最上段）

想定シーン	・診察時、受付時、薬の受取り時等
留意点	・外国人県民等が本事業を認知していない場合、必要に応じて、利用を勧めてください。 ・その際の電話の発信元は、どちらでも構いません。

### (2) 3地点3者通話での利用（外国人からの発信、チラシ裏面中段）

想定シーン	・外国人から病院への問合せ
留意点	・通訳センターを介した3者通話の形式になります。 ・通訳を介した通話になるため、通常より時間を要する可能性があることを、ご承知おきください。

### (3) 3地点3者通話での利用（医療機関等からの発信、チラシ最下段）

想定シーン	・医療機関等から外国人県民等への連絡時
留意点	・通訳センターを介した3者通話の形式になります。

## 7 本事業に関する問合せ先

### ●事業全般に関する問合せ（本事業の委託元）

長野県県民文化部県民政策課多文化共生係

TEL : 026-235-7132 Mail : tabunka@pref.nagano.lg.jp

### ●通訳に関する問合せ（本事業の受託先）

福岡市中央区舞鶴 3-9-39 福岡舞鶴スクエア 4階

株式会社ビーボーン

TEL : 092-286-7448（通訳専用ダイヤルと同様）