



福岡医発第 187 号(地)
平成 29 年 4 月 15 日

各 医 師 会 長 殿

福岡県医師会
会長 松田 峻一良
(公 印 省 略)

福岡アジア医療サポートセンター外国語対応コールセンターの開設について

福岡県と福岡市が共同で設置・運営を行う「福岡アジア医療サポートセンター」では、近年の在住外国人や訪日外国人数の増加を踏まえ、「電話通訳」及び「医療に関する案内」サービスを集約の上、4月3日（月）から新たに「医療に関する外国語対応コールセンター」を開設した旨、福岡県保健医療介護部医療指導課より通知がありましたので、ご連絡いたします。

また、医療通訳ボランティアの派遣につきましては、4月から電話番号が変更となりますが、引き続き実施されることになっております。

つきましては、貴会におかれましても本件についてご了解いただきますとともに、貴会会員への周知方につき、よろしくお願い申し上げます。

なお、「電話通訳」、「医療に関する案内」及び「医療通訳ボランティアの派遣」に関する詳細は、県医療指導課通知の別添をご参照くださいますようお願いいたします。

小郡三井医師会より

地域保健担当理事 淡河喜雄
会長 白石恒明

29医指第90号

平成29年4月10日

福岡アジア医療サポートセンター
運営委員会委員 各位

福岡県保健医療介護部医療指導課長
(医療計画係)



福岡アジア医療サポートセンター外国語対応コールセンターの開設及び
運営委員会の廃止について（ご連絡）

平素より、保健医療行政の推進について御協力賜り厚く御礼申し上げます。

さて、福岡県及び福岡市が共同で設置・運営を行う「福岡アジア医療サポートセンター（以下「サポートセンター」という。）」では、近年の在住外国人や訪日外国人数の増加を踏まえ、「電話通訳」及び「医療に関する案内」サービスを集約のうえ、4月3日(月)から新たに「医療に関する外国語対応コールセンター」を開設いたしました（詳細は、別添の報道提供資料のとおり）。

また、これまで実施していました「海外からの外国人患者受入れ支援サービス」については、昨年度末をもって終了することとしました。これらの事業の見直しに伴い、「福岡アジア医療サポートセンター運営委員会」につきましては、平成29年3月31日をもって廃止することといたしましたのでお知らせいたします。

委員各位におかれましては、これまで当サポートセンターの事業につきまして、数々の御提案や御助言をいただくなど、多大なる御協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

今後とも、福岡県と福岡市が協力して、外国人の方々が安心して医療を受けられる体制を整備し、サポートセンターの利便性向上に努めてまいります。引き続き、皆様の御協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

(連絡先)

福岡県保健医療介護部医療指導課
医療計画係 白垣

TEL 092-643-3328

E-mail iryoshido@pref.fukuoka.lg.jp

別 添

保健医療介護部医療指導課
担当：白垣・香山
内線：3106
直通：643-3328

福岡アジア医療サポートセンターがますます便利に！

「医療に関する外国語対応コールセンター(TEL:092-286-9595)」を開設します
～「電話通訳」等の24時間365日化、対応言語の拡充(全14言語)～

- 県では、平成24年1月に「福岡アジア医療サポートセンター」を設置し、医療機関からの依頼に応じて医療通訳ボランティアの派遣や電話通訳を行う「医療通訳サービス」、外国人の方々からの問い合わせに対して外国語対応が可能な医療機関などを案内する「医療に関する案内」サービスを提供してきました。
 - 近年、在住外国人や訪日外国人の数は増加を続けており、急な病気やけが等により、診療時間外の受診が増えるものと考えられます。また、タイ・ベトナムなど東南アジアからの観光客が増加しています。
 - このような状況を踏まえ、「福岡アジア医療サポートセンター」では、「電話通訳」及び「医療に関する案内」サービスを集約のうえ、4月3日(月)、新たに「医療に関する外国語対応コールセンター」を開設(午前9時～)することとしました。
 - 今後も、外国人の方々福岡県で安心して医療を受けられる体制の整備を目指し、当センターの利便性向上に努めてまいります。
- ※ 「福岡アジア医療サポートセンター」は、平成27年度から、福岡県と福岡市が共同で事業を実施しています。

【概要】

(変更前)

□福岡アジア医療サポートセンター

◆医療通訳サービス

医療機関からの依頼に応じて①医療通訳ボランティアの派遣や②電話通訳を実施

◆③医療に関する案内

外国人の方からの問い合わせに対して、外国語対応が可能な医療機関などを案内

[電話番号] 0570-006-626

[利用時間] 平日9時～18時

[対応言語] 3言語(英語・中国語・韓国語)

(変更後)

4月3日(月)から

■医療に関する外国語対応コールセンター(新規)

◆②電話通訳、③医療に関する案内

[電話番号] 092-286-9595

[利用時間] 24時間365日

[対応言語] 全14言語

英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、
インドネシア語、タガログ語、ネパール語、
スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、
フランス語、イタリア語、ロシア語

□福岡アジア医療サポートセンター

◆①医療通訳ボランティアの派遣

[電話番号] 092-734-3035

(4月より番号変更)

[利用時間] 平日9時～18時

[対応言語] 英語・中国語・韓国語

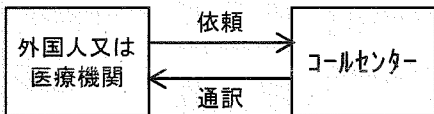
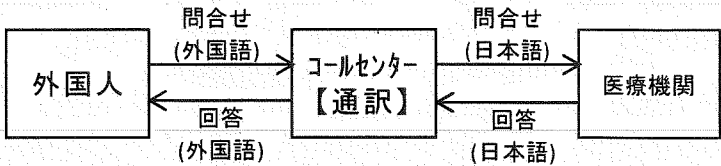
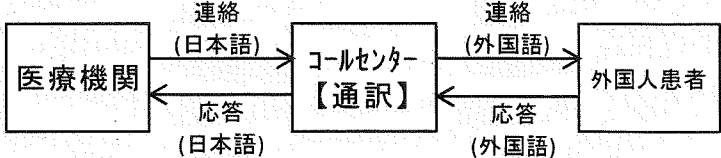
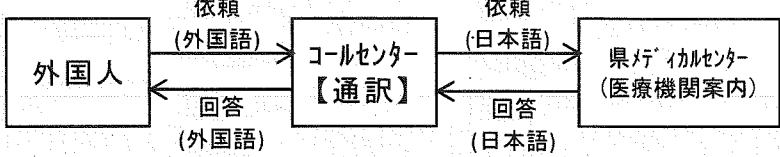
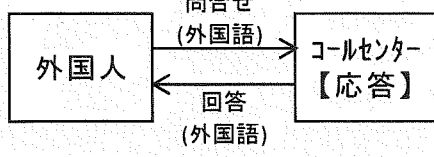
※H29年度よりタイ語・ベトナム語
を追加予定

1 福岡アジア医療サポートセンターのサービス内容について

(1) 医療に関する外国語対応コールセンター TEL : 092-286-9595

利用時間 : 24時間365日

対応言語 : 英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語・インドネシア語、
タガログ語、ネパール語、スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、
フランス語、イタリア語、ロシア語 (全14言語)

電話通訳 (無料：ただし通話料は利用者負担) ※ 外国人・医療機関の双方が利用可能	○ 外国人が県内医療機関を受診する際に、外国人又は医療機関からの依頼に応じて電話での言語サポートを実施します。 (医療機関受診時：2点間通訳)  <pre> graph LR A[外国人又は医療機関] -- 依頼 --> B[コールセンター] B -- 通訳 --> A </pre> ○ 外国人から医療機関への問い合わせ、医療機関から外国人患者への連絡等の際に、電話での言語サポートを実施します。 (外国人から医療機関への問い合わせ：3点間通訳)  <pre> graph LR A[外国人] -- "問合せ (外国語)" --> B["コールセンター【通訳】"] B -- "回答 (外国語)" --> A B -- "問合せ (日本語)" --> C[医療機関] C -- "回答 (日本語)" --> B </pre> (医療機関から外国人患者への連絡：3点間通訳)  <pre> graph LR A[医療機関] -- "連絡 (日本語)" --> B["コールセンター【通訳】"] B -- "応答 (日本語)" --> A B -- "連絡 (外国語)" --> C[外国人患者] C -- "応答 (外国語)" --> B </pre>
医療に関する案内 (無料：ただし通話料は利用者負担) ※ 外国人向けサービス	○ 外国人からの問い合わせに対して医療機関の案内や日本の医療制度等についてお答えします。 (医療機関案内：3点間通訳)  <pre> graph LR A[外国人] -- "依頼 (外国語)" --> B["コールセンター【通訳】"] B -- "回答 (外国語)" --> A B -- "依頼 (日本語)" --> C["県庁イカルセンター (医療機関案内)"] C -- "回答 (日本語)" --> B </pre> (医療制度等の案内)  <pre> graph LR A[外国人] -- "問合せ (外国語)" --> B["コールセンター【応答】"] B -- "回答 (外国語)" --> A </pre> 【主な案内内容】 ・医療保険制度、医療費の支払に関すること ・医療機関の受診方法、受診時間 等

(2) 福岡アジア医療サポートセンター (本体) TEL: 092-734-3035
※4月より上記番号に変更となります。

医療通訳ボランティアの派遣 (無料) ※ 医療機関向けサービス	○ 医療機関からの依頼に応じて医療通訳ボランティアを派遣します。 ・ 対応言語: 英語・中国語・韓国語 ※ H29年度よりタイ語・ベトナム語の医療通訳ボランティアを新たに養成する予定 ・ 受付時間: 平日(月～金曜日) 9:00～18:00 ※ 医療通訳ボランティアの派遣を希望する医療機関は、事前にセンターに利用登録を行う必要があります。 ※ 原則として派遣する日の3日前までにセンターに派遣依頼書を提出する必要があります。
---	---

2 お問い合わせ先等

【事業全般(コールセンターを含む)に関すること】

福岡県保健医療介護部医療指導課医療計画係

TEL 092-643-3328

FAX 092-643-3277

E-mail iryoshido@pref.fukuoka.lg.jp

【医療通訳ボランティアの派遣・養成、その他センターに関すること】

福岡アジア医療サポートセンター(受託事業者: ㈱JTB九州福岡支店)

TEL 092-734-3035

H P <http://asian-msc.jp>

※参考: 医療に関する外国語対応コールセンターの受託事業者

株式会社 ビーボーン