

この利用ガイドライン(以下「当ガイドライン」)は、特定非営利活動法人AMDA 国際医療情報センター(以下「当センター」)が提供するアムダ通訳ラインの電話／遠隔医療通訳サービス(以下「本サービス」)の利用に関して定めるものです。

## 電話医療通訳サービス

### 利用ガイドライン

#### 第1条(目的)

電話医療通訳サービスの提供を通じて、外国人診療のセーフティネットを形成することを目的として、医療機関等のご協力を仰ぎ、このサービスを実施します。

#### 第2条(実施内容)

- (1) 医療に係る電話／遠隔医療通訳サービスを提供します。
- (2) 対応言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語です(各言語の対応時間及び対応ラインについては添付資料を参照)。
- (3) 通話時間は、原則30分以内とします。
- (4) 外国語を話す患者が医療機関を受診する際などに、医療スタッフと患者等の間で通訳が必要な場合において電話等による医療通訳を行うものとします。
- (5) 無料の通訳サービスを提供することで外国人診療のセーフティネットを形成するという目的から、本サービスの提供は原則として以下の場合に限定します。
  - ① 日本に在住する日本語が不自由な患者が、健康保険の適用となる疾患または事故および各種健診・検診のために受診する際の医療通訳
  - ② 観光など短期滞在中の外国人が事故または疾患に罹患し、明らかに医療が必要な場合の医療通訳

#### 第3条(利用手続き)

当センターによる電話／遠隔医療通訳を行う場合は、当ガイドラインへの同意が必要です。本サービスを利用する場合は、当ガイドラインに同意されたものと見なします。

#### 第4条(プライバシー・個人情報)

(1) 本サービスを提供するにあたり入手した個人情報、本サービス実施に必要な範囲内のみで取り扱うものとし厳重に管理します。但し、個人が特定されない形で調査、報告等に利用する場合があります。

(2) 前項の規定に関わらず、次の場合にはあらかじめ利用者の同意を得ることなく第三者に提供することがありますので、ご了承ください。

① 法令に基づく場合

② 人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合であり、かつ、利用者の同意を得ることが困難である場合

## 第5条(利用の制限)

### (1) 対応時の状況に関する制限

① 天災、事変その他の非常事態が発生または発生する恐れがあり、災害の救援もしくは公共の秩序の維持に必要な場合は、緊急を要する通信を優先的に取り扱うために、利用を制限することがあります。

② 利用者が、平均的な利用を著しく上回る大量の件数または長時間の通信を継続して行い、当センターおよび他の利用者に過大な負荷を与えた場合、利用を制限することがあります。

### (2) 通訳内容に関する制限

利用者が次の各号に該当すると判断した場合には、事前に通知することなく、本サービスの提供を中止することができるものとします。

① 当ガイドライン及びその他当センターが定める諸規程に反する行為があった場合

② 誹謗中傷や人権侵害、差別や侮辱する表現、その他公序良俗に反する表現や言動があった場合

③ その他、当センターが、本サービスの利用について不相当と判断する場合

### (3) 技術的な制限

当センターは以下に掲げる事由により、一時的に本サービスの提供を中断することがあります。

① 当センターの電話設備等の保守、点検、修理などを行う場合

② 火災・停電により本サービスの提供ができなくなった場合

③ 天変地異などにより本サービスの提供ができなくなった場合

④ その他、運用上または技術上、本サービス提供の一時的な中断を必要とした場合

## 第6条(サービス利用料等)

- (1) 本サービスの利用は、原則、無料で実施します。
- (2) 但し、電話／遠隔通訳時に必要な当センターとの通話／通信料は依頼者の負担とします。

## 第7条(免責事項)

- (1) 当センターの電話／遠隔医療通訳を利用したことにより、万が一不利益や損害が生じたとしても、当センター側の故意による場合を除き、一切の法的責任を負いません。
- (2) 第5条に定められた理由による利用制限の結果損害が生じた場合、当センターは一切責任を負わないものとします。

## 第8条(当ガイドラインの効力)

当ガイドラインは2018年4月1日から発効します。

当ガイドラインは予告なく改訂される場合があります。変更後の規定については、当センターのウェブサイト等に表示した時点より適用します。