

厚生労働省委託事業 「外国人患者受入れ医療機関支援事業」について

～外国人患者を安心して受け入れるための体制整備と支援事業の活用～



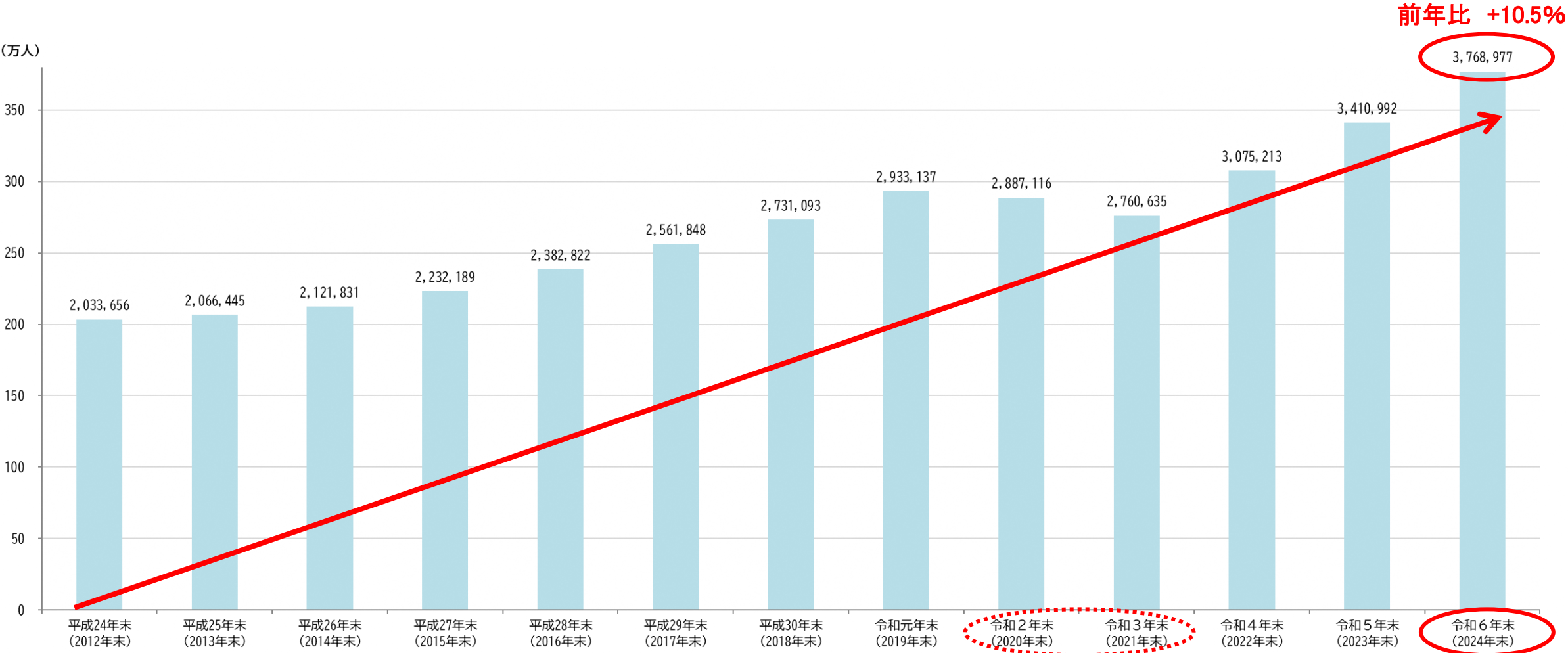
2025年7月15日
メディフォン株式会社

本日の内容

1. 在留・訪日外国人の増加と外国人患者受入れの現状について
2. 外国人患者受入れ体制における課題について
3. 本事業で提供するサービスの概要について

在留外国人・訪日外国人の急増 ～外国人患者受入れのニーズ～

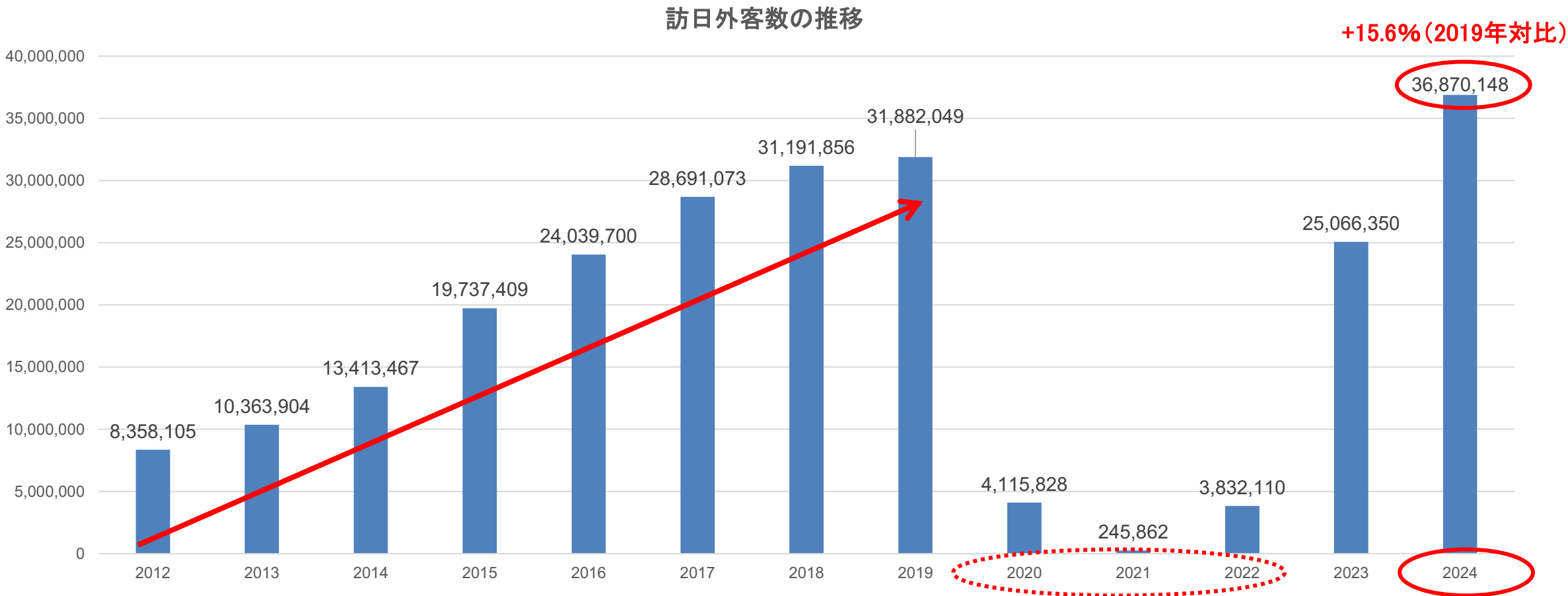
在留外国人の数は年々増加し続け過去最多を更新、地域社会において外国人住民の存在が日常的なものになりつつあります



出典：出入国在留管理庁「令和6年末現在における在留外国人数について」より

在留外国人・訪日外国人の急増 ～外国人患者受入れのニーズ～

新型コロナウイルスの影響で一時減少していた訪日外国人旅行者も、2023年以降は急速に回復し、今後も増加が見込まれます



出典：日本政府観光局（JNTO）「日本の観光統計データ」より

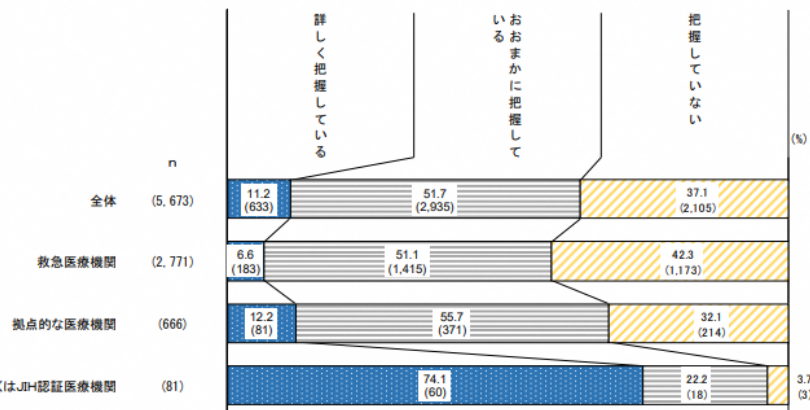
外国人患者受入れの体制整備の必要性

様々な地域で在留外国人・訪日外国人が増加すると見込まれるため、外国人患者の受入体制を整備する必要があります

厚生労働省が実施した
「令和5年度医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」によると

- 自院における外国人患者の受診状況
→「把握していない」が4割弱（37.1%）
- 外国人患者の受入れ体制の現状把握および課題抽出
→「実施していない」が9割弱（88.2%）
- 自院における「外国人患者受入れ体制整備方針」
→「整備していない」が9割弱（87.6%）
- 外国対応マニュアルの整備状況
→「整備していない」が9割弱（86.4%）

図表 I-3-1-1 自院における外国人患者の受診状況



□ 対応は特定地域の問題ではない

外国人患者への対応は「一部の大都市」や「観光地周辺」だけの課題ではなく、全国各地の地域医療機関にとっての喫緊の課題となっている

□ 安心して医療を受けられる体制づくりが重要

外国人患者が安心して医療機関を受診することができ、かつ、医療機関も安心して外国人患者の診察ができる体制整備が重要である

□ トラブルの未然防止には体制整備が大切

言語や制度の違いといった障壁を解消し、トラブルを未然に防ぐためには、医療機関においても受け入れ体制の整備が大切である

□ 各医療機関の実情に応じた取り組みが大切

各医療機関の実情に応じて、外国人住民や訪日外国人を含む多様な患者に対応できる体制を構築することが大切である

外国人患者受入れ体制における課題

これまで外国人患者の受入れ経験が少ない医療機関では、対応方法や注意点に関するノウハウが十分に共有されず、院内の体制整備が進みにくい状況にあり、現場に不安や戸惑いが生じている現状が課題として挙げられます

＜ワンストップ相談窓口寄せられた相談内容の例（一部）＞

医療費等の支払いに関する問題

- ・ 在留資格を失効し保険証もない外国人患者の支払い能力への不安や、数百万円単位の医療費が想定される場合の対応について相談したい
- ・ 短期滞在資格で入国し、海外旅行保険にも未加入の患者の医療費負担が懸念される場合に、地域の補填事業の有無や、家族など関係者による支払い支援について

身元保証人の確保に関する問題

- ・ 重傷を負って手術が必要な外国人留学生に対し日本語のできる保証人を求めたが、国内に身寄りがなく、他に手立てがない
- ・ 公的医療保険未加入の患者の入院に際し、雇用主が連帯保証人になる意思がない場合や、日本にいる患者の身内が断った場合に、連帯保証人なしで受け入れるべきかという相談

在留資格に関する問題

- ・ 在留資格を有しない可能性がある患者の本人確認のため、医療機関が在留カードの提示を求めてよいか、また在留資格を有しない場合の通報義務の有無について
- ・ 技能実習先を辞め在留資格が失効している患者への対応や、在留カードの有無、有効性の確認方法について知りたい

コミュニケーション・言語対応に関する問題

- ・ 患者の親が旅程を優先し治療を拒否する場合の説得や、治療拒否に関する同意書の対応について
- ・ 患者や付き添い者の日本語が流暢でない場合の、自院の通訳体制の確保や、多言語翻訳ツール、言語確認シートの利用について

事前に準備・把握しておくことで、現場の不安を軽減し、トラブルやリスクを最小限にすることができることも

本事業で提供するサービスについて

本事業では、地域全体で外国人患者を受け入れる環境整備への支援を目的として、以下のサービスを提供しています

(医療機関関係者・地方公共団体向け) 外国人患者の受入れ対応に関する相談支援

厚生労働省委託事業
夜間・休日ワンストップ窓口サービス

厚生労働省では、都道府県の取り組みを補完する目的で、医療機関から寄せられる、外国人対応に関する日常的な相談から複雑な課題にも対応できるワンストップ型の支援窓口の運用を実施しています。(受託事業者:メディフォン株式会社)

この窓口では、外国人患者への対応に関してお困りごとが発生した際に、医療機関関係者および地方公共団体等に対し、助言や情報提供を行っています。
※外国人本人の方からの相談は受け付けておりません。

窓口開設期間	2025年4月1日 から 2026年3月31日 まで
利用対象	全国の医療機関関係者
提供内容	外国人患者の受入れ対応等にかかる相談への助言、情報提供
相談受付時間	平日 17時から翌朝 9時まで 土・日・祝日および年末年始 24時間受付 ※上記以外の日中帯の相談については、各都道府県により対応が異なりますので、各都道府県のホームページをご確認ください。
電話番号	050-1725-1800
利用方法	コールセンターのオペレーターに以下の情報をお伝えください。 都道府県名、医療機関名(またはその他機関名)、所属部署、相談者のお名前、相談内容

なお、外国人患者とのコミュニケーションでお困りの際は、厚労省が提供する「希少言語に対応した電話通訳サービス」をご利用ください。

利用対象	全国の医療機関 ※サービスの利用には登録が必要です。
提供内容概要	24時間の電話による遠隔通訳サービス(二地点・三地点による三者間通話)
提供言語	タイ語、マレー語、インドネシア語、タミル語、ベトナム語、フランス語、ヒンディー語、イタリア語、ロシア語、ネパール語、アラビア語、タガログ語、クメール語、ドイツ語、ミャンマー語、ベンガル語、モンゴル語、ウクライナ語
利用料金	最初の10分:1,500円、以降5分ごと:500円 ※通話料は利用者負担
問い合わせ先	厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス運営事務局 TEL: 050-3172-8522 (平日9:00-17:00) 050-3171-3244 (平日17:00-翌 9:00、土日祝・年末年始24時間)

2025年4月作成

(医療機関向け) 外国人患者とのコミュニケーション支援

厚生労働省委託事業
希少言語に対応した電話通訳サービス

厚生労働省では、外国人患者を受け入れる医療機関に対し、民間サービスが少なく通訳者の確保が困難な希少言語に対応した遠隔通訳サービスを実施しております。
(受託事業者:メディフォン株式会社)

本事業では、民間サービスが少なく通訳者の確保が困難な希少言語に対して遠隔通訳サービスを提供いたします。医療機関の皆様におかれましては、本サービスをご理解いただき、積極にご活用ください。

提供期間	2025年4月1日 から 2026年3月31日 まで
利用対象	全国の医療機関 ※サービスの利用には登録が必要です(次ページ参照)
提供内容	電話による遠隔通訳サービス (二地点・三地点による三者間通話) <利用例> ・医療機関に来院した外国人患者との会話(二地点) ・医療機関⇄外国人患者との電話連絡時における会話(三地点) ※詳細は、別紙の「利用方法」をご確認ください。
提供時間	24時間
提供言語	タイ語、マレー語、インドネシア語、タミル語、ベトナム語、フランス語、ヒンディー語、イタリア語、ロシア語、ネパール語、アラビア語、タガログ語、クメール語、ドイツ語、ミャンマー語、ベンガル語、モンゴル語、ウクライナ語
利用料金	最初の10分:1,500円、以降5分ごと:500円 ※通話料は利用者負担

上記サービスの他、夜間・休日における外国人対応に関してお困りごとがある場合は、以下の相談窓口をご利用ください。

【厚生労働省 夜間・休日ワンストップ窓口】 050-1725-1800
(受付時間: 平日17時から翌朝9時まで、土日祝日および年末年始24時間)

2025年4月作成

「夜間・休日ワンストップ窓口」について(概要)

厚生労働省委託事業

夜間・休日ワンストップ窓口サービス

窓口開設期間	2025年4月1日 から 2026年3月31日 まで
利用対象	全国の医療機関関係者、地方公共団体等 ※利用登録不要
提供内容	外国人患者の受入れ対応等にかかる相談への助言、情報提供
相談受付時間	平日 17 時から翌朝 9 時まで 土・日・祝日および年末年始 24 時間受付 ※上記以外の日中帯の相談については、各都道府県により対応が異なりますので、各都道府県のホームページをご確認ください。
電話番号	050-1725-1800
利用方法	上記の専用電話番号におかけいただいたのち、コールセンターのオペレーターに以下の情報ををお伝えください。 都道府県名、医療機関名(またはその他機関名)、所属部署、相談者のお名前、相談内容

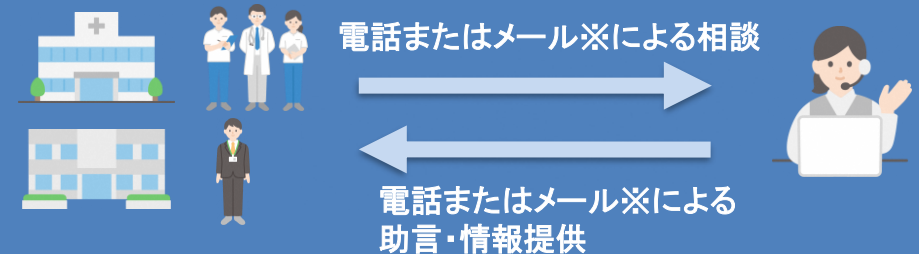
※地方公共団体からのご相談は、24時間メールにて受付しております。

問合せ先: onestop.soudan.mhlw@mediphone.jp

窓口の趣旨

外国人患者への対応に関してお困りごとが発生した際に、
医療機関関係者および地方公共団体等に対し、
助言や情報提供を行っています。

利用方法



利用に関する留意事項

- 平日日中帯の相談は各都道府県により対応が異なる
- 利用料はかからない(無料) ※通話料のみ発信者負担
- 個人からの相談は受付対象外
- 各自治体へ事例の情報提供

「夜間・休日ワンストップ窓口」の相談内容例

外国人患者の受入れ体制に関する助言	- 外国人患者の来院時に把握すべき情報の案内 - 外国人患者受入れのための体制やフロー、用意する書類などの案内 - 外国人患者受入れ可能な医療機関の案内 - 言語サポート・通訳サービスの案内
未収金防止対策	- 医療費の未収金防止対策 - 来院時に確認すべき情報 - 諸保険に加入している場合の患者および医療機関で必要となる手続き - 窓口で支払いに問題が生じた際の対応策
他機関に関する情報提供	- 在留資格、ビザ、国民健康保険、社会保険等に関する情報提供 - 院外の大使館等の公的機関や航空会社等の事業者の案内と諸手続きについての情報提供
重篤な案件発生の対応に関する情報提供	- 転院や帰国医療搬送が必要になった際の、患者および医療機関で発生する手続き - 外国人患者が亡くなられた際のご遺体搬送や手続き

受け付けた相談内容については、都道府県が設置する相談窓口との連携を目的に、相談を行った機関名及びその相談の概要を、所在地の都道府県に共有することがあります。

なお、相談内容に患者の個人情報が含まれる場合は、当該情報を伏せた上で共有いたします。

「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」について(概要)

厚生労働省委託事業

希少言語に対応した電話通訳サービス

提供期間	2025年4月1日 から 2026年3月31日 まで
利用対象	全国の医療機関 ※サービスの利用には事前登録が必要です ←
提供内容	電話による遠隔通訳サービス（二地点・三地点による三者間通話） <利用例> ・医療機関に来院した外国人患者との会話（二地点） ・医療機関⇄外国人患者との電話連絡時における会話（三地点）
提供時間	24時間 ←
提供言語	タイ語、マレー語、インドネシア語、タミル語、ベトナム語、フランス語、ヒンディー語、イタリア語、ロシア語、ネパール語、アラビア語、タガログ語、クメール語、ドイツ語、ミャンマー語、ベンガル語、モンゴル語、ウクライナ語
利用料金	最初の10分:1,500円、以降5分ごと:500円 ※ウクライナ語の利用料は無料 通話料は利用者負担 ←

サービスの趣旨

外国人患者を受け入れる医療機関に対し、民間サービスが少なく通訳者の確保が困難な希少言語に対応した遠隔通訳サービスを提供しています。

利用登録について

利用登録申込書を記入の上、事務局までメールにて提出ください。事務局にて利用登録完了後、メールにて利用ガイドと言語確認用の指差しシートをお送りします。

1～3営業日程度 ※土日祝は除く



利用に関する留意事項

- ・ 事前の利用登録が必要（初回のみ）
- ・ 通訳利用料および通話料は利用者にて負担
- ・ 通訳費用は実際の利用時間に応じて月末締め翌月末払いで請求書を発行

「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」の利用方法等

利用は次の3パターン（左:①外国人患者が来院した時 | 中:②外国人患者から電話がかかってきた時※ | 右:③外国人患者に電話をかけたい時）

厚生労働省委託事業 希少言語に対応した電話通訳サービス

<利用方法①>

～～外国人患者が医療機関に来院した場合(二地点)～～

①



Step1. 言語を確認し、通訳専用番号に電話をかける

- 言語確認用の指差しシート(利用登録完了後に事務局より提供)を患者に見せ、患者が話す言語を確認し、これから電話通訳を利用する旨を理解してもらいましょう。
- 固定電話/スマートフォンなどの電話機から以下の専用番号におかけください。

専用の電話番号は、利用登録完了後にお知らせします。

- 音声ガイダンスの内容に同意されましたら、「1」を押してください。

Step2. 通訳コーディネーターに要件を伝え、通訳を開始する

- 通訳コーディネーターに接続しましたら、以下の内容をお伝えください。
 - ✓ 施設名
 - ✓ 希望の言語
 - ✓ 簡単な状況
- 通訳コーディネーターがご希望の言語の通訳者にお繋ぎします。
- 通訳コーディネーターより「どうぞお話しください」と指示がありましたら、通訳開始です。お話しになりたい内容をお話しください。

Step3. 通訳が終わったら、通話を終了する(電話を切る)

- 通訳したい内容をすべてお話しになりましたら、通訳終了の旨を通訳者にお伝えください。
- 通訳者が「どうぞお切りください」と指示がありましたら、通話を終了ください。

2025年4月作成

厚生労働省委託事業 希少言語に対応した電話通訳サービス

<利用方法②>

～～医療機関⇄外国人患者との電話連絡時における会話(三地点)～～



Step1. 通訳を介し三者通話を利用する旨を患者に伝える

外国語で電話がかかってきた場合(外国人患者⇄利用施設)

②

- やさしい日本語、または簡単な英語(以下を参照)で、患者様に通訳を利用する旨を理解してもらいましょう。

やさしい日本語	つうやくをりようします。このまままってください。
英語	I will connect you to a translator, please wait. (アイ ウィル コネクト ユー トゥ ア トランスレーター プリーズ ウェイト)

Step2. 通訳専用番号に電話をかける

- Step1. を伝えたら、一度電話を保留にします。
- 3者通話の機能(*)を利用して、以下の専用番号におかけください。

専用の電話番号は、利用登録完了後にお知らせします。

- 音声ガイダンスの内容に同意されましたら、「1」を押してください。

※3者通話機能は、ご利用施設ごとに異なりますので、詳細はご契約されている回線会社にご確認ください。3者通話機能がない場合は、利用方法③をご参照ください。

Step3. 通訳コーディネーターに要件を伝え、通訳を開始する

- <利用方法① Step2. >と同様

Step4. 通訳が終わったら、通話を終了する(電話を切る)

- <利用方法① Step3. >と同様

2025年4月作成

厚生労働省委託事業 希少言語に対応した電話通訳サービス

<利用方法③>

～～医療機関⇄外国人患者との電話連絡時における会話(三地点)～～



Step1. 通訳専用番号に電話をかける

外国語で連絡をとりたい場合(利用施設⇄外国人患者)

③

- 固定電話/スマートフォンなどの電話機から以下の専用番号におかけください。

専用の電話番号は、利用登録完了後にお知らせします。

- 音声ガイダンスの内容に同意されましたら、「1」を押してください。

Step2. 通訳コーディネーターに要件を伝え、通訳を開始する

- 通訳コーディネーターに接続しましたら、以下の内容をお伝えください。
 - ✓ 施設名
 - ✓ 3者通話の利用を希望する旨
 - ✓ ご希望の言語
 - ✓ 連絡をとりたい患者様の電話番号
 - ✓ 簡単な内容
- まず、通訳コーディネーターがご希望の言語の通訳者にお繋ぎします。
- 続いて、通訳コーディネーターが患者様へお繋ぎします。
- 通訳者より「どうぞお話しください」と指示がありましたら、お話しになりたい内容をお話しください。

Step4. 通訳が終わったら、通話を終了する(電話を切る)

- <利用方法① Step3. >と同様

2025年4月作成

厚生労働省HPのご案内

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00020.html

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

本文へ お問い合わせ窓口 よくある御質問 サイトマップ 国民参加の場

Google カスタム検索

検索

テーマ別を探す 報道・広報 政策について 厚生労働省について 統計情報・白書 所管の法令等 申請・募集・情報公開

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 健康・医療 > 医療 > 医療の国際展開 > 厚生労働省委託事業「夜間・休日ワンストップ窓口」のご案内

厚生労働省委託事業「夜間・休日ワンストップ窓口」のご案内

平日する外国人数が過去最高を記録し、今後も増加が見込まれる中、外国人患者が安心して医療機関を受診できる体制を整備することが重要であり、厚生労働省では、地域全体で外国人患者を受け入れる環境整備への支援を実施してきました。

本事業では、都道府県の取り組みを促す目的で、医療機関から寄せられる、外国人対応に関する日常的な相談から複雑な課題にも対応できるワンストップ型の支援窓口の運用を実施しています。

医療機関や地方公共団体の皆様におかれましては、本窓口をご理解いただき、積極的にご活用ください。

ご利用案内
利用時間：（平日）17時から翌9時まで
（土日祝日、年末年始）24時間
電話番号：050-1725-1800
対象：医療機関関係者、地方公共団体関係者
※外国人患者等、個人の方からの相談は受け付けておりません。
利用方法：都道府県名、医療機関名（またはその名称等）、所属部署、電話口の方のお名前をお申し出の上、お困りの事項についてお話しください。
事業者名：メディフォン株式会社

夜間・休日ワンストップ窓口のご案内 [34KB]

※地方公共団体からのご相談は、24時間メールにて受付しております。
地方公共団体の窓口へ寄せられた外国人患者対応に係る問合せのうち、回答が困難なものについてご相談を受け付け、対応をサポートします。
問合せ先：gnstool.soudan.mhlw@mediphone.jp

マンスリーレポート
※ 2025年4月 [13KB] ※ 2025年5月 [142KB]

厚生労働省のその他の外国人患者対応支援事業について
[希少言語に対応した遠隔通訳サービス](#)

<更新履歴>
2025年3月31日：公開
2025年4月16日：ご案内書面追加
2025年6月10日：マンスリーレポート掲載開始

問合せ先
厚生労働省医政局国際医療国際展開推進室

政策について

分野別の政策一覧

- 健康・医療
- 経済
- 食品
- 医療
- 災害医療
- 医薬品・医療機器
- 生活衛生
- 水道
- 福祉・介護
- 雇用・労働
- 年金
- 他分野の取り組み

組織別の政策一覧

- 各種助成金・奨励金等の制度
- 審議会・研究会等
- 国会会議録
- 予算および決算・概算の概要
- 政策評価・税法評価

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00015.html

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

本文へ お問い合わせ窓口 よくある御質問 サイトマップ 国民参加の場

Google カスタム検索

検索

テーマ別を探す 報道・広報 政策について 厚生労働省について 統計情報・白書 所管の法令等 申請・募集・情報公開

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 健康・医療 > 医療 > 医療の国際展開 > 厚生労働省委託事業「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」のご案内

厚生労働省委託事業「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」のご案内

今後も日本の医療機関を受診する外国人患者が増加すると思われる中、外国人患者が安心して医療機関を受診できる体制を整備することが重要であり、厚生労働省では、医療通訳者の医療機関への配置等への財政支援を実施してきました。

しかし、訪日外国人等のうち使用される数が少ない言語、いわゆる希少言語については、費用対効果の面から医療機関が通訳サービス提供事業者と常時契約するのは困難な場合があると考えられ、また、通訳者の数の確保等の課題もあると指摘されています。このような状況から、希少言語に関する通訳サービスは、主要な言語とは異なり、民間事業者による安定的なサービスが行き届かない可能性も考えられます。

そのため、昨年度に引き続き、厚生労働省では、民間サービスが少なく通訳者の確保が困難な希少言語に対して遠隔通訳サービスを実施しております。

医療機関の皆様におかれましては、本サービスをご理解いただき、積極的にご活用ください。
なお、本サービスの詳しい内容、利用手続き等については、以下をご確認ください。不明点については、「電話通訳サービスのご案内」の中に記載のある運営事務局にお問い合わせください。

本事業は登録制です。
未登録の医療機関は事前登録が必要です。下記運営事務局までお問い合わせください。

問い合わせ先（運営事務局）
（平日9時～17時）050-3172-8522
（平日17時～翌9時、土日祝）050-3171-3244
mhlw-office@mediphone.jp

※ **電話通訳サービスのご案内** [314KB]

※ **サービスのご利用方法** [456KB]

※ **X 登録申込書** [18KB]

運営事務局：メディフォン株式会社

<更新履歴>
※ 2025年3月31日：更新（運営事務局変更）
※ 2025年4月11日：更新（ご案内書面等更新）
※ 2025年6月10日：更新（電話通訳サービスのご案内書面更新）

問合せ先
厚生労働省医政局国際医療国際展開推進室
（内線：4108、2678）
（代表）03-5253-1111

政策について

分野別の政策一覧

- 健康・医療
- 経済
- 食品
- 医療
- 災害医療
- 医薬品・医療機器
- 生活衛生
- 水道
- 福祉・介護
- 雇用・労働
- 年金
- 他分野の取り組み

組織別の政策一覧

- 各種助成金・奨励金等の制度
- 審議会・研究会等
- 国会会議録
- 予算および決算・概算の概要
- 政策評価・税法評価

ご清聴ありがとうございました。