

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～



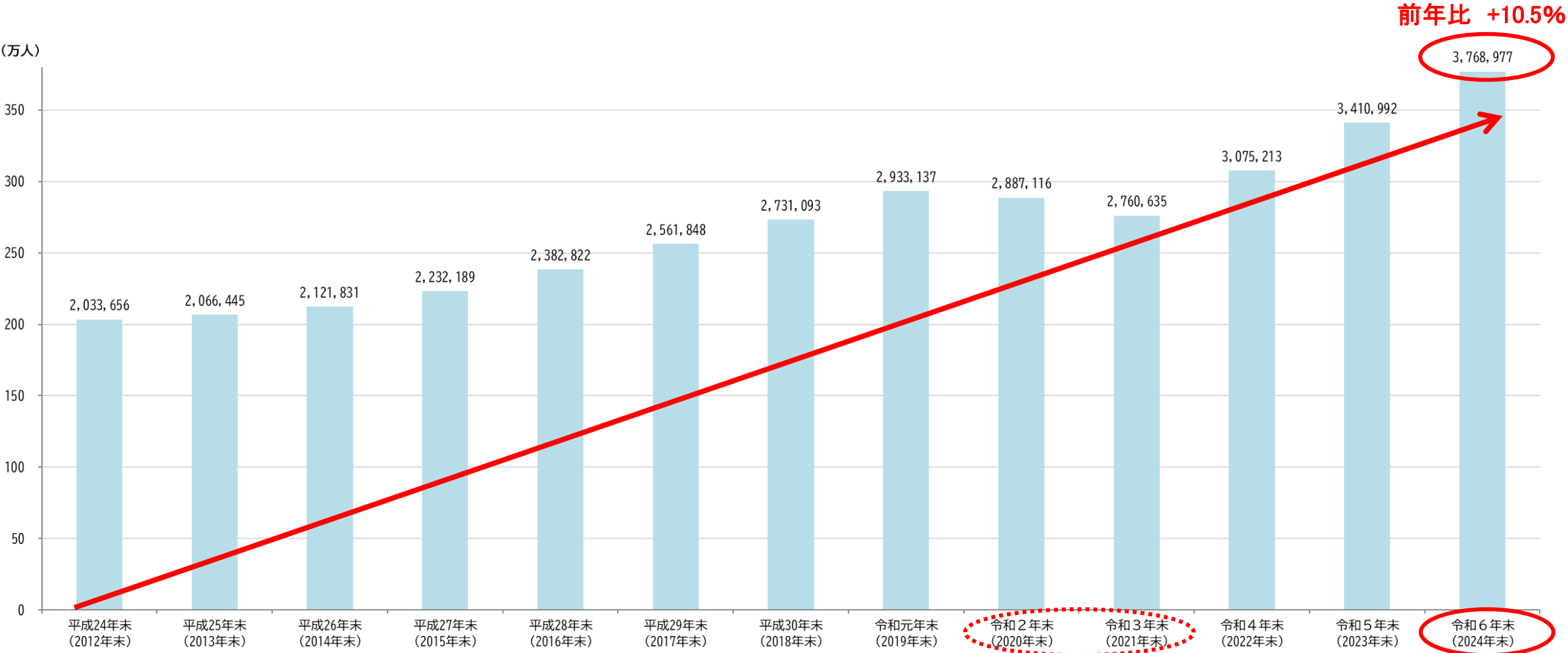
2025年10月16日
メディフォン株式会社

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（多言語対応の現状と課題）について
3. 本事業で提供するサービスの概要について
4. 電話通訳サービスの利用方法について（デモ動画）

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～

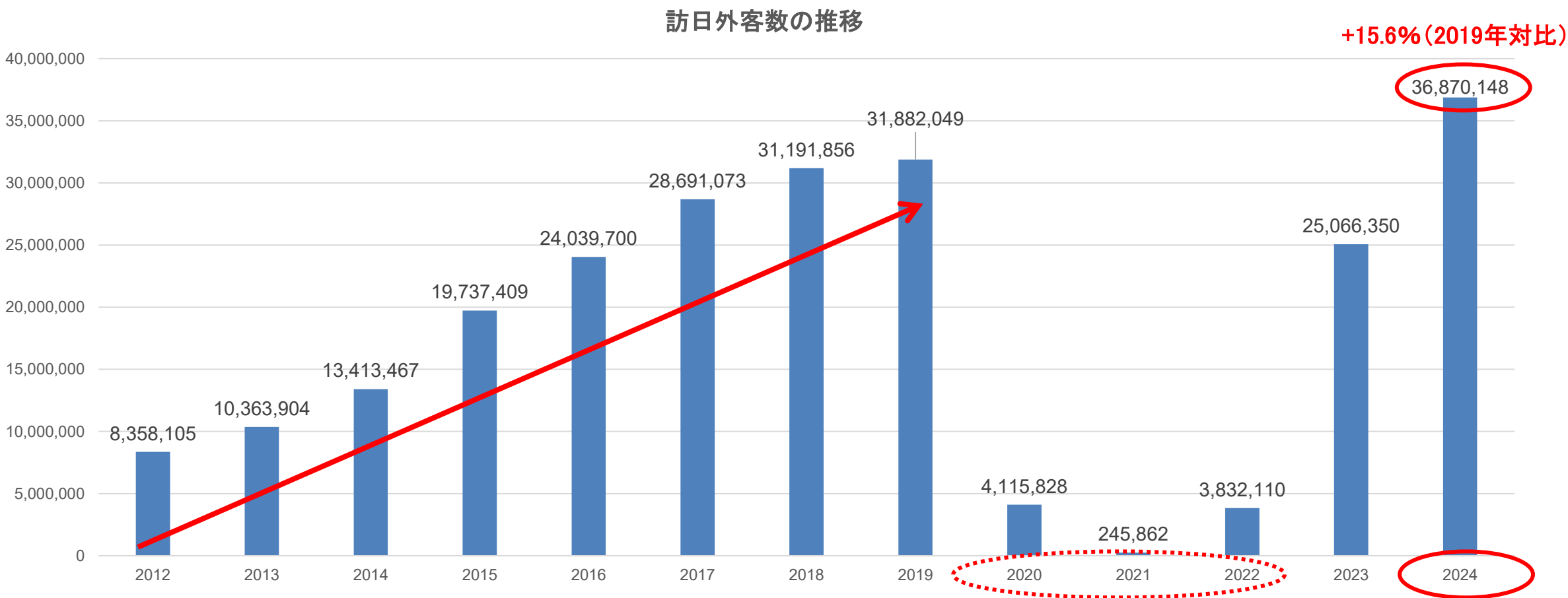
在留外国人の数は年々増加し続け過去最多を更新、地域社会において外国人住民の存在が日常的なものになりつつあります



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

多言語対応の現状と課題

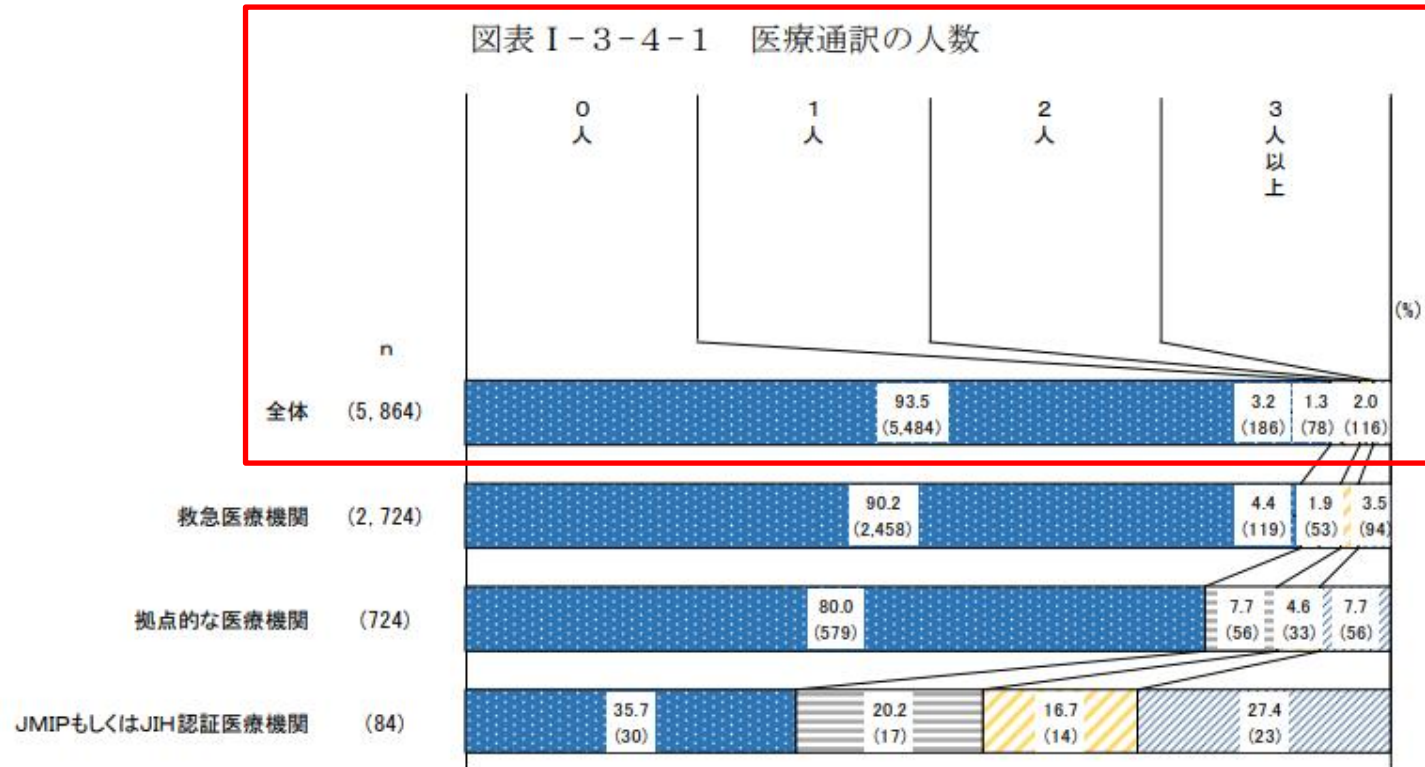
(4) - 1 医療通訳の人数 (SA)

出典：厚生労働省「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査 結果報告書（令和7年3月）」より

医療通訳の人数について回答があった医療機関のうち、「0人」が93.5%で最も高く、次いで「1人」が3.2%と続いている。

医療機関の種別でみると、救急医療機関では「0人」が90.2%で最も高く、次いで「1人」が4.4%と続いている。拠点的な医療機関では「0人」が80.0%で最も高く、次いで「1人」と「3人以上」が7.7%と続いている。JMIPもしくはJIH認証医療機関では「0人」が35.7%で最も高く、次いで「3人以上」が27.4%と続いている。

- 9割以上の医療機関が医療通訳者が「0人」と回答
- 医療通訳者が「1人以上配置」と回答したのは1割弱のみ



多言語対応の現状と課題

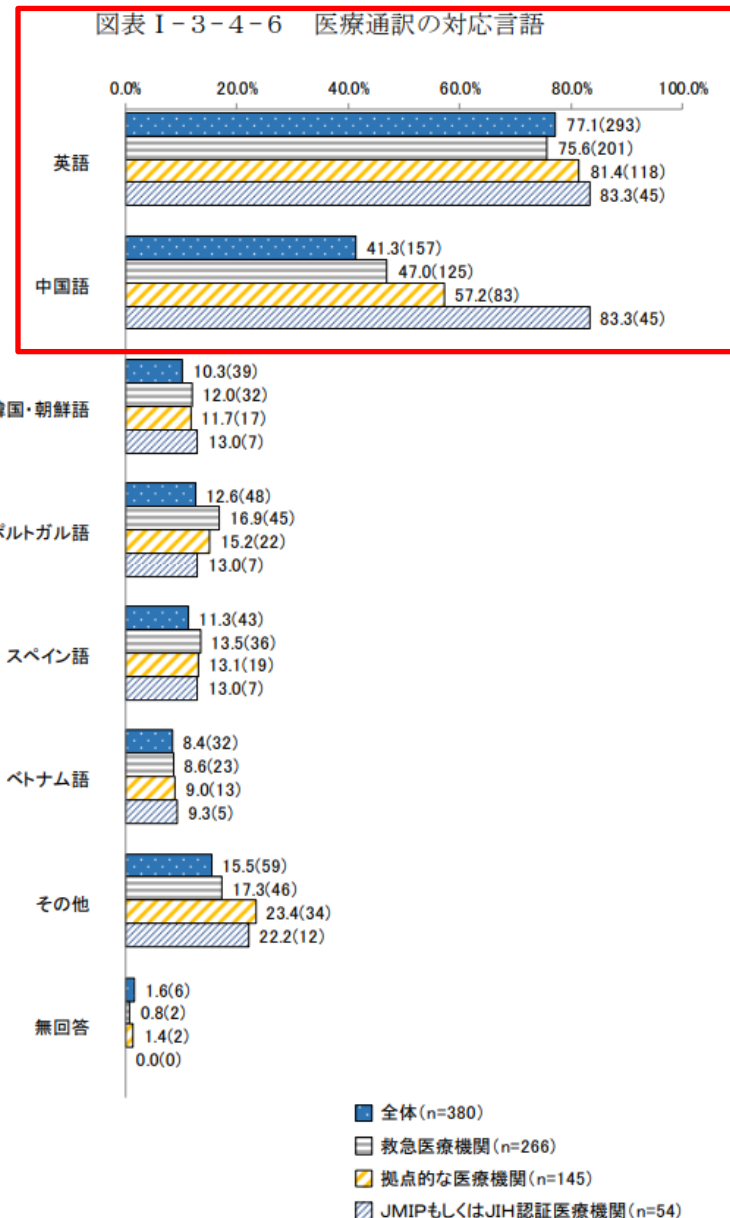
(4) - 6 医療通訳の対応言語 (MA+FA)

医療通訳の人数が1人以上と回答した医療機関に対して、医療通訳の対応言語について聞いたところ、「英語」が77.1%で最も高く、次いで「中国語」が41.3%と続いている。

医療機関の種別でみると、救急医療機関では「英語」が75.6%で最も高く、次いで「中国語」が47.0%と続いている。拠点的な医療機関では「英語」が81.4%で最も高く、次いで「中国語」が57.2%と続いている。JMIPもしくはJIH認証医療機関では「英語」と「中国語」が83.3%で最も高かった。

医療通訳者の人数が1人以上と回答した医療機関

- ・ 英語と中国語への対応がほとんど
- ・ それ以外の言語は1～2割程度以下にとどまっている



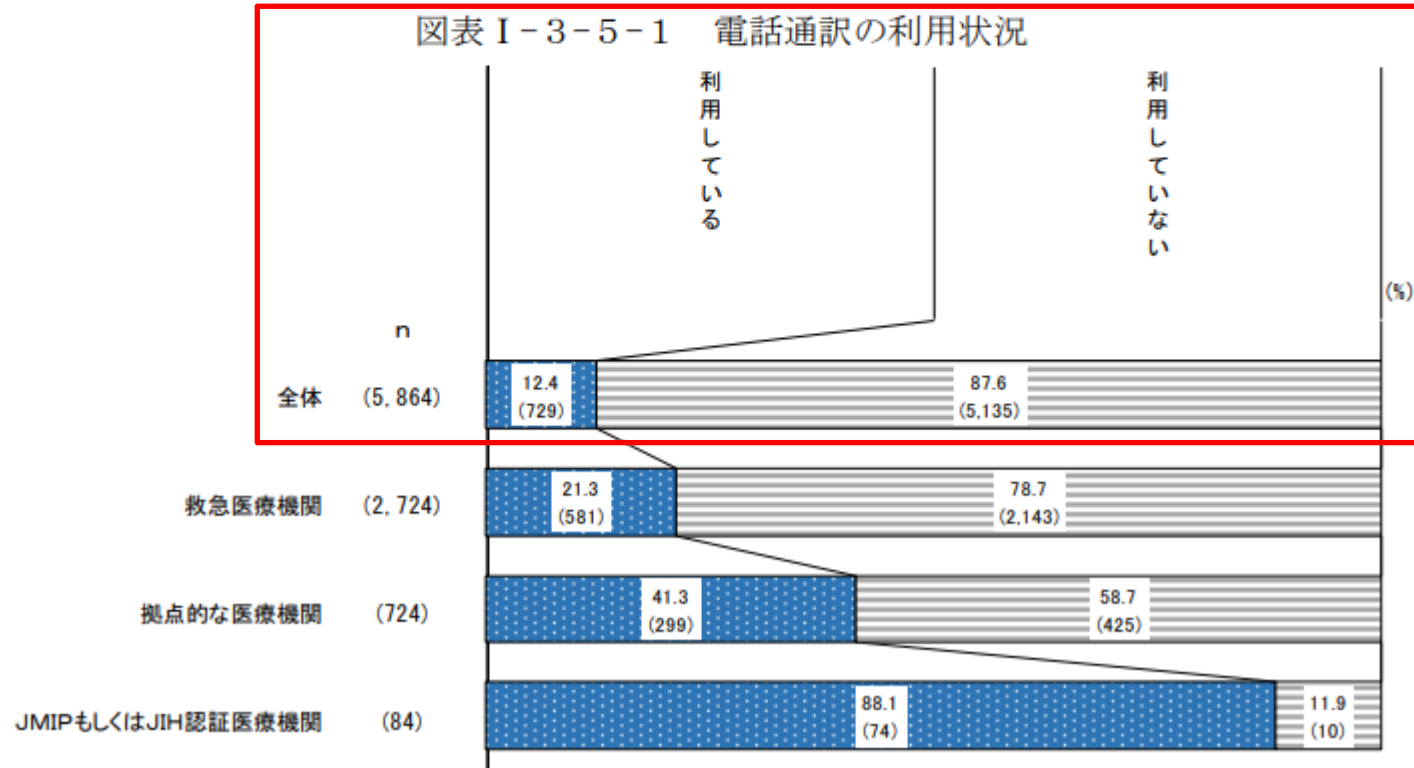
多言語対応の現状と課題

(5) - 1 電話医療通訳（遠隔通訳）の利用状況（SA）

電話医療通訳（遠隔通訳）の利用状況について聞いたところ、「利用している」が12.4%、「利用していない」が87.6%となっている。

医療機関の種別でみると、「利用している」は救急医療機関では21.3%、拠点的な医療機関では41.3%、JMIPもしくはJIH認証医療機関では88.1%となっており、「利用していない」は救急医療機関では78.7%、拠点的な医療機関では58.7%、JMIPもしくはJIH認証医療機関では11.9%となっている。

- 遠隔通訳を「利用している」と回答した医療機関は全体の1割程度にとどまっている

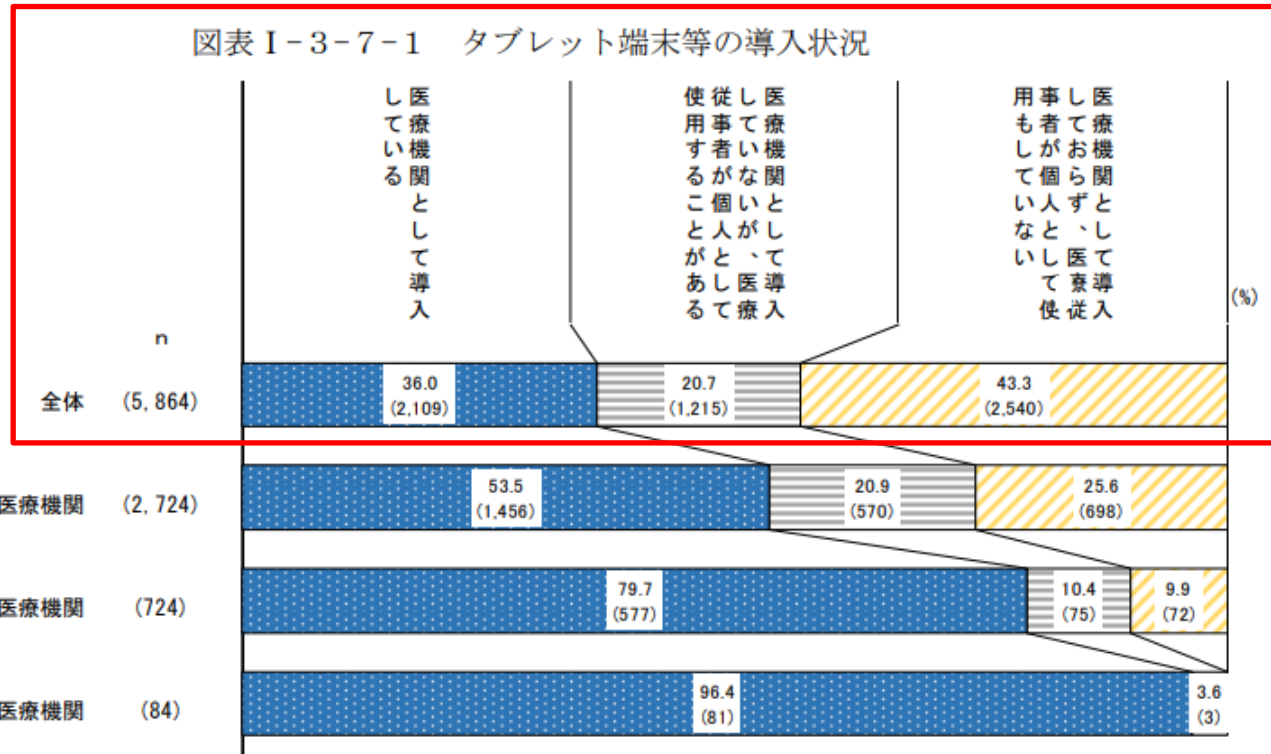


多言語対応の現状と課題

(7) - 1 タブレット端末等の導入状況 (SA)

タブレット端末、スマートフォン端末、その他翻訳機器の導入状況について聞いたところ、「医療機関として導入している」が36.0%、「医療機関として導入していないが、医療従事者が個人として使用することがある」が20.7%、「医療機関として導入しておらず、医療従事者が個人として使用もしていない」が43.3%となっている。

医療機関の種別でみると、「医療機関として導入している」が救急医療機関では53.5%、拠点的な医療機関では79.7%、JMIPもしくはJIH認証医療機関では96.4%となっている。



医療機関が独自に配置する医療通訳者以外の機器等の端末を通じた通訳・翻訳ツールの導入については、

- 「医療機関として導入している」のは3~4割弱程度にとどまる
- 「医療機関として導入していないが、医療従事者が個人として使用することがある」が2割
- 半数以上の医療機関が何かしらの通訳・翻訳ツールを利用している

多言語対応の現状と課題

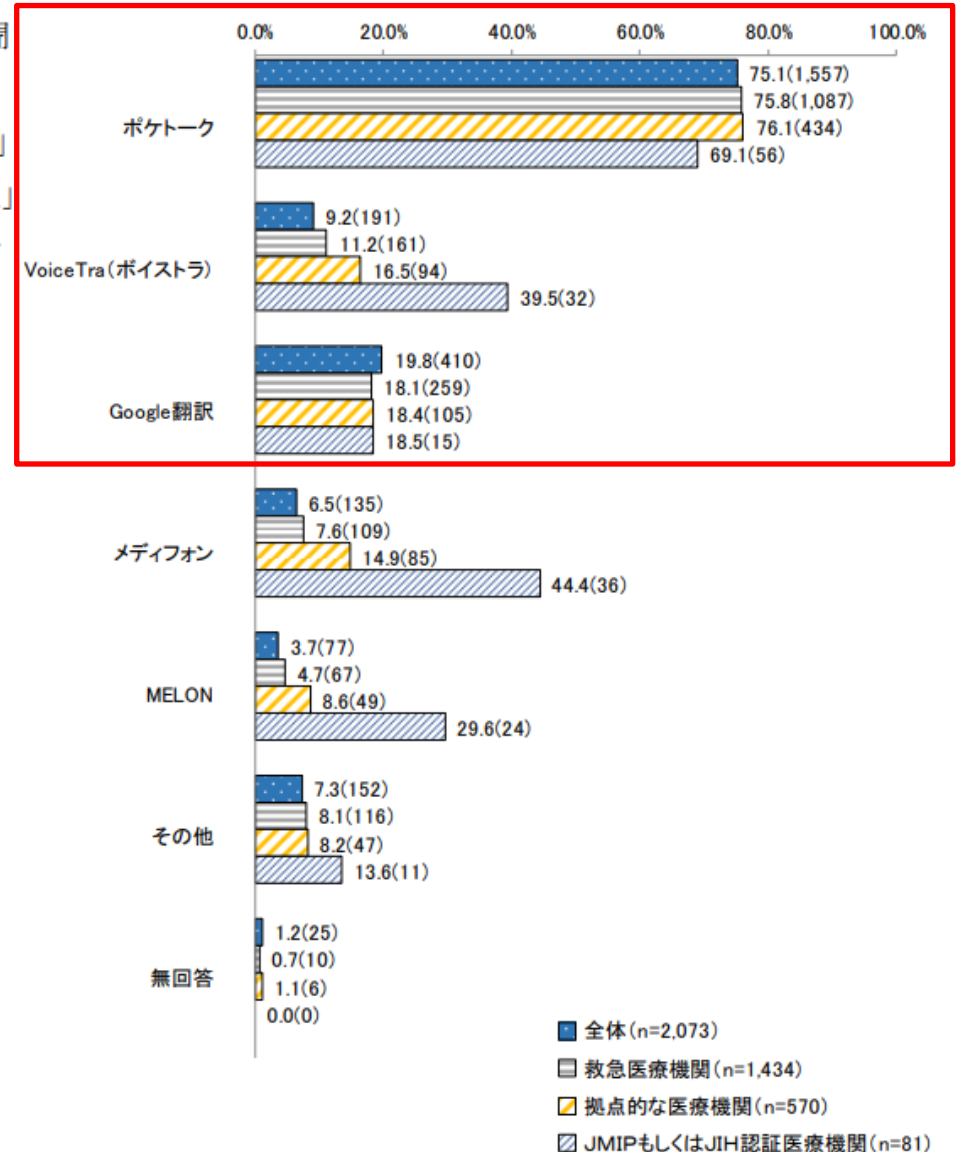
(7) - 3 翻訳機能を備えている機種・サービス名 (MA+FA)

タブレット端末等を導入している医療機関に対して、翻訳機能を備えている機種・サービス名について聞いたところ、「ポケトーク」が75.1%で最も高く、次いで「Google 翻訳」が19.8%と続いている。

医療機関の種別でみると、救急医療機関では「ポケトーク」が75.8%で最も高く、次いで「Google 翻訳」が18.1%と続いている。拠点的な医療機関では「ポケトーク」が76.1%で最も高く、次いで「Google 翻訳」が18.4%と続いている。JMIP もしくは JIH 認証医療機関では「ポケトーク」が69.1%で最も高く、次いで「メディフォン」が44.4%と続いている。

- AIによる自動翻訳が普及

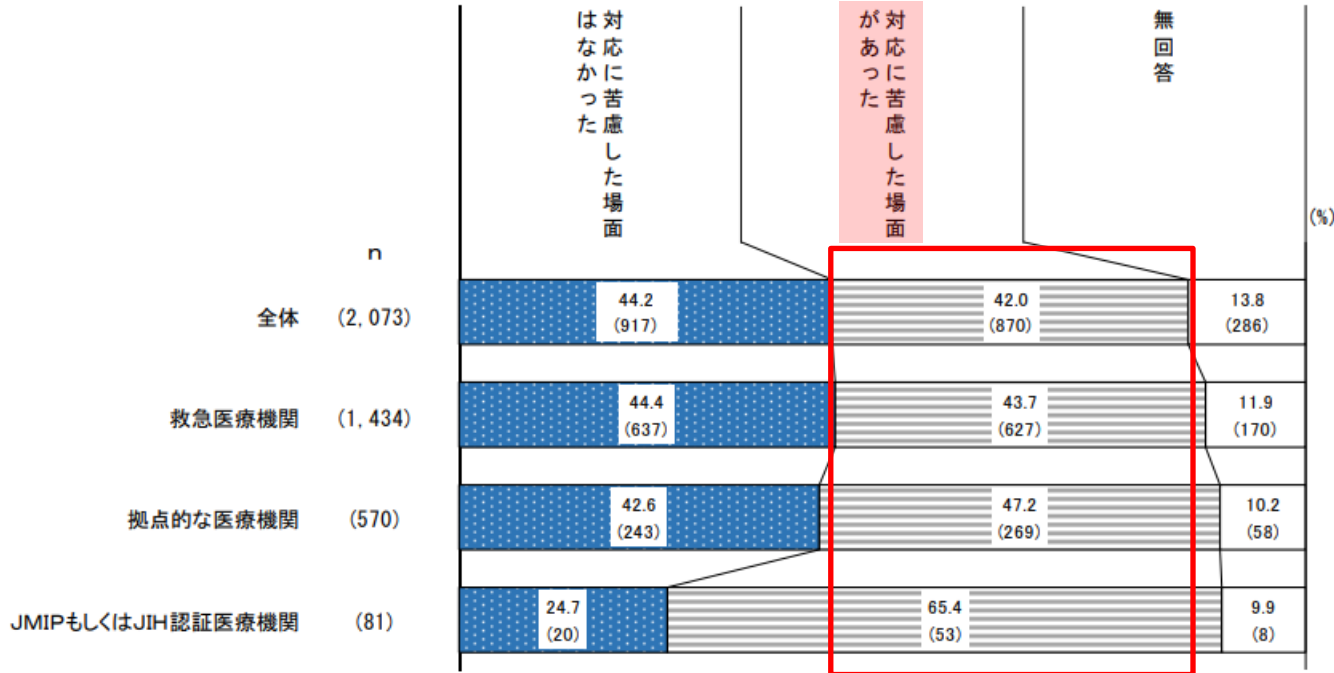
図表 I-3-7-3 翻訳機能を備えている機種・サービス名



多言語対応の現状と課題

翻訳技術の限界と医療の質の確保

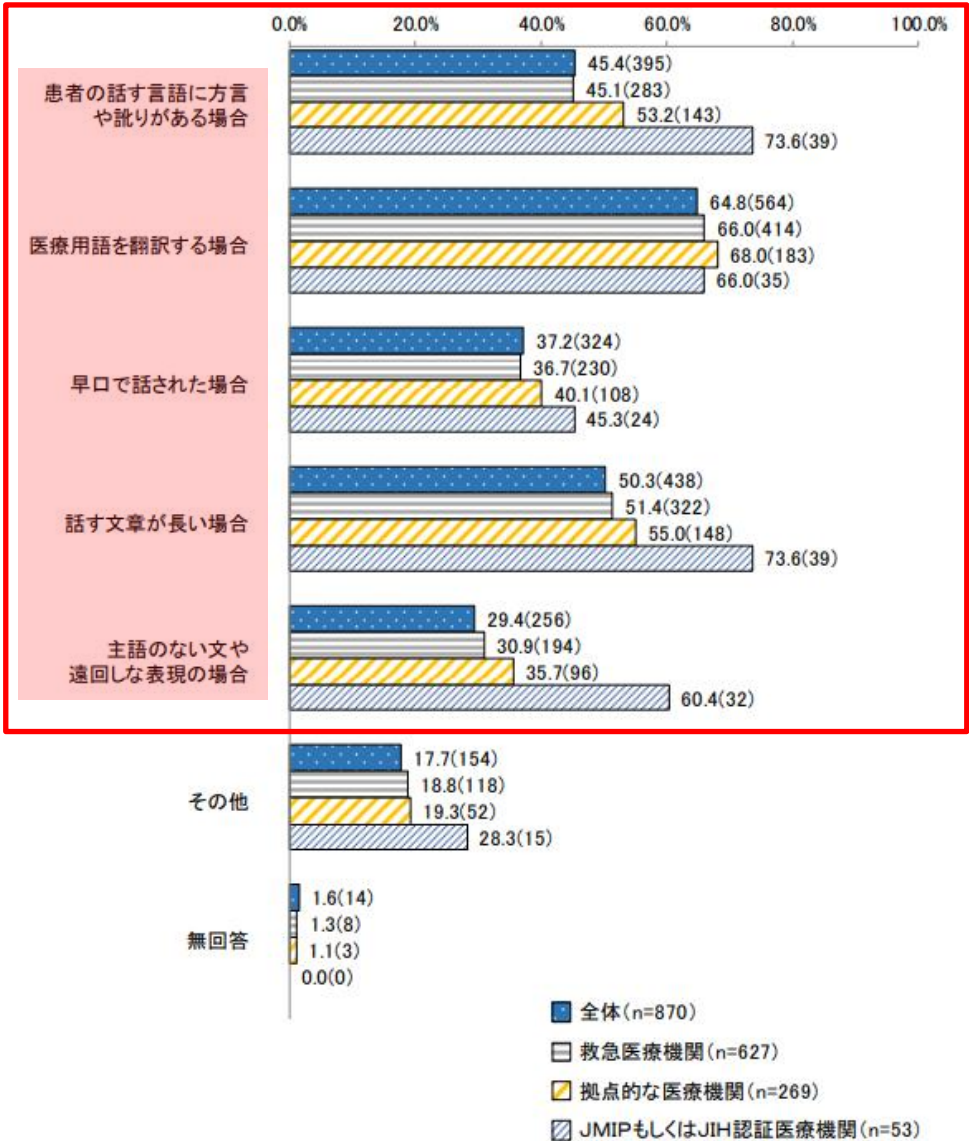
図表 I-3-7-5 現在使用している端末等の使用時に苦慮した場面



※対応に苦慮した言語抜粋：中国語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語等

- AIによる自動翻訳の利用が普及する一方で、使い方に苦慮する場面もある
→使い方には注意する必要がある

図表 I-3-7-6 現在使用している端末等の使用時に苦慮した場面の詳細



多言語対応の現状と課題

種類	リスク
AI翻訳（翻訳機）	・ 同音異義語を誤訳 ・ 文章の切れ目を判断できず、誤訳をしてしまう 伝えたい意味 心不全は亡くなることがある病気です。 AI翻訳結果 心不全は無くなることがある病気です。 ▶ 「消失する」の意味になり、 治ると勘違いしてしまいます。
家族・友人・同僚による通訳	・ 医療用語を知らないため、不正確な通訳 ・ 勝手に内容を足し引きする ・ 通訳倫理を学んでいないため、個人情報流出 ・ 精神的な負担が大きい
バイリンガル職員による通訳	・ 本来の業務に支障が出る ・ 通訳技術を学んでおらず、適切な通訳ができない



厚生労働省・日本医師会の提言においても、
専門性を備えた第三者の医療通訳の利用が推奨されています

※海外では、通訳を介さなかったこと、もしくは、家族や友人による通訳が原因の医療過誤事件や医療過誤訴訟も発生しています。
※厚生労働省・日本医師会からも医療通訳の利用が推奨されています。

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

(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
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

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

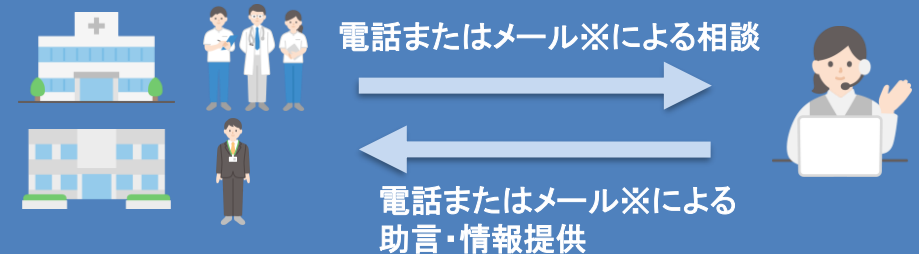
※地方公共団体からのご相談は、24時間メールにて受付しております。

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
- ・ 通訳利用料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

デモンストレーション動画①

2地点3者間通話

(患者が目の前にいるケース)

シーン: 受付、診察室

デモンストレーション動画②

3地点3者間通話

(患者が離れた場所にいるケース)

シーン: 院外にいる患者との電話(受付)

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

ひょうごけん、あいの国・県民



厚生労働省 Ministry of Health, Labour and Welfare

[「本文へ」](#)
[お問合わせ窓口](#)
[よくある質問](#)
[サイトマップ](#)
[国民参加の場](#)

Google カスタム検索

検索

テーマ別に探す	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](#) >
 [障害](#) >
 [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支援を実施してきています。

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、費用対効果のみから医療機関が通訳サービス提供事業者と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、積極的にご利用ください。
なお、本サービスの詳しい内容、利用手続き等については、以下をご確認いただくとともに、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まで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 \[456KB\]](#)
- [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）

販売先

厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室
 （内線：4108、2678）
 （代表）03-5253-1111

ご清聴ありがとうございました。