

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～



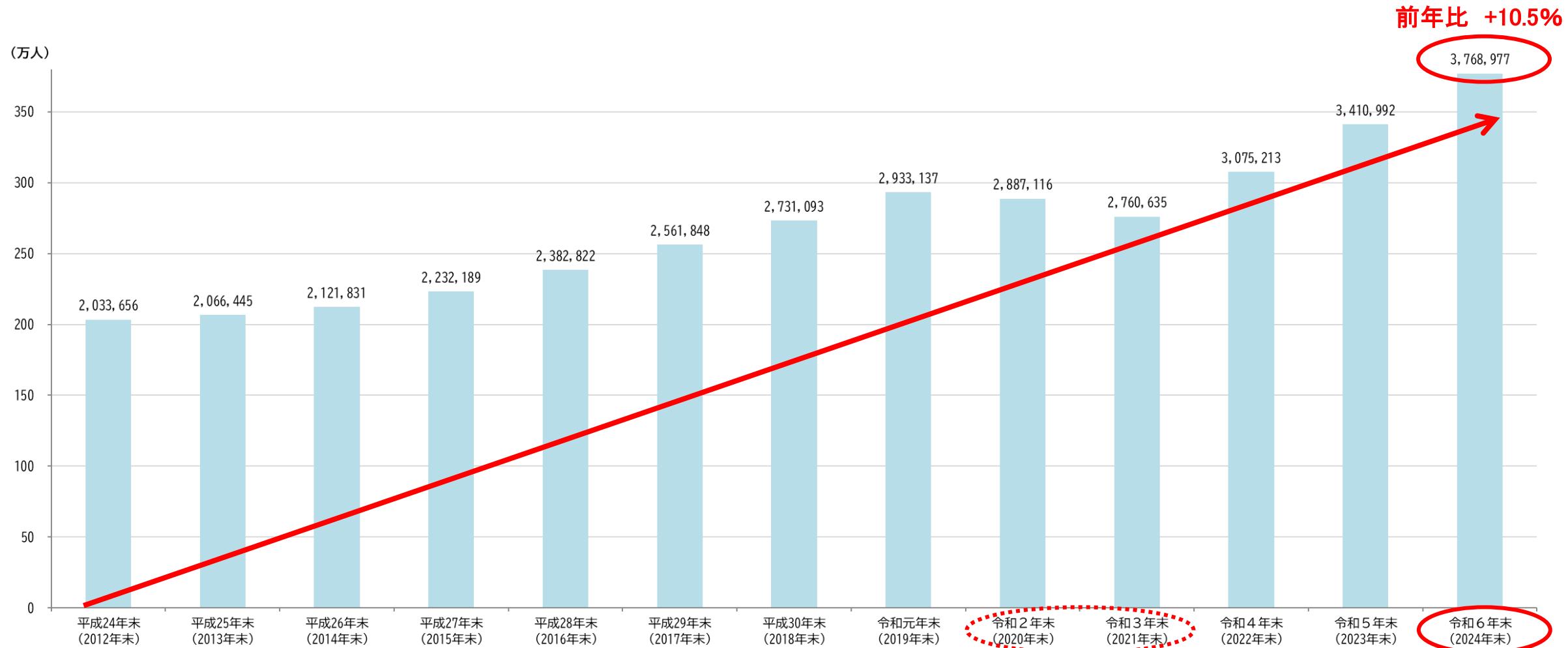
2025年12月16日
メディフォン株式会社

本日の内容

1. 在留・訪日外国人の増加の現状について
2. 外国人患者受入れ体制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. 遠隔通訳デモンストレーションについて(動画)

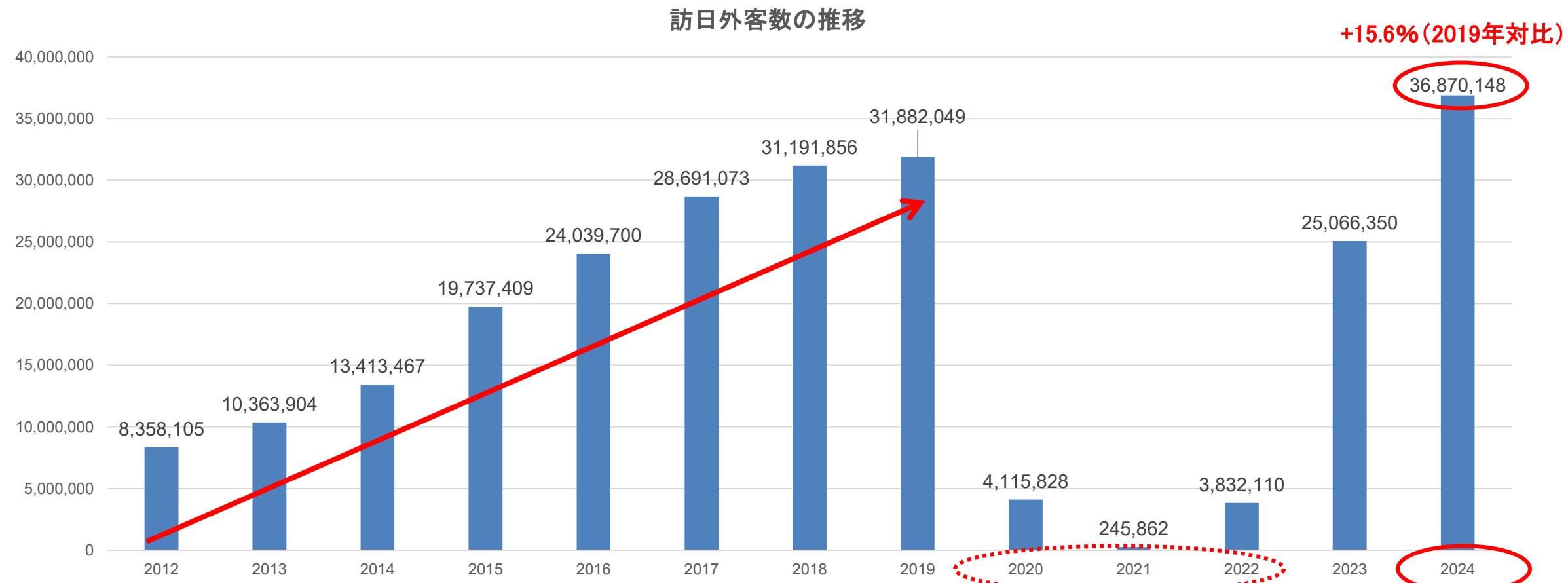
在留・訪日外国人の増加の現状

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



在留・訪日外国人の増加の現状

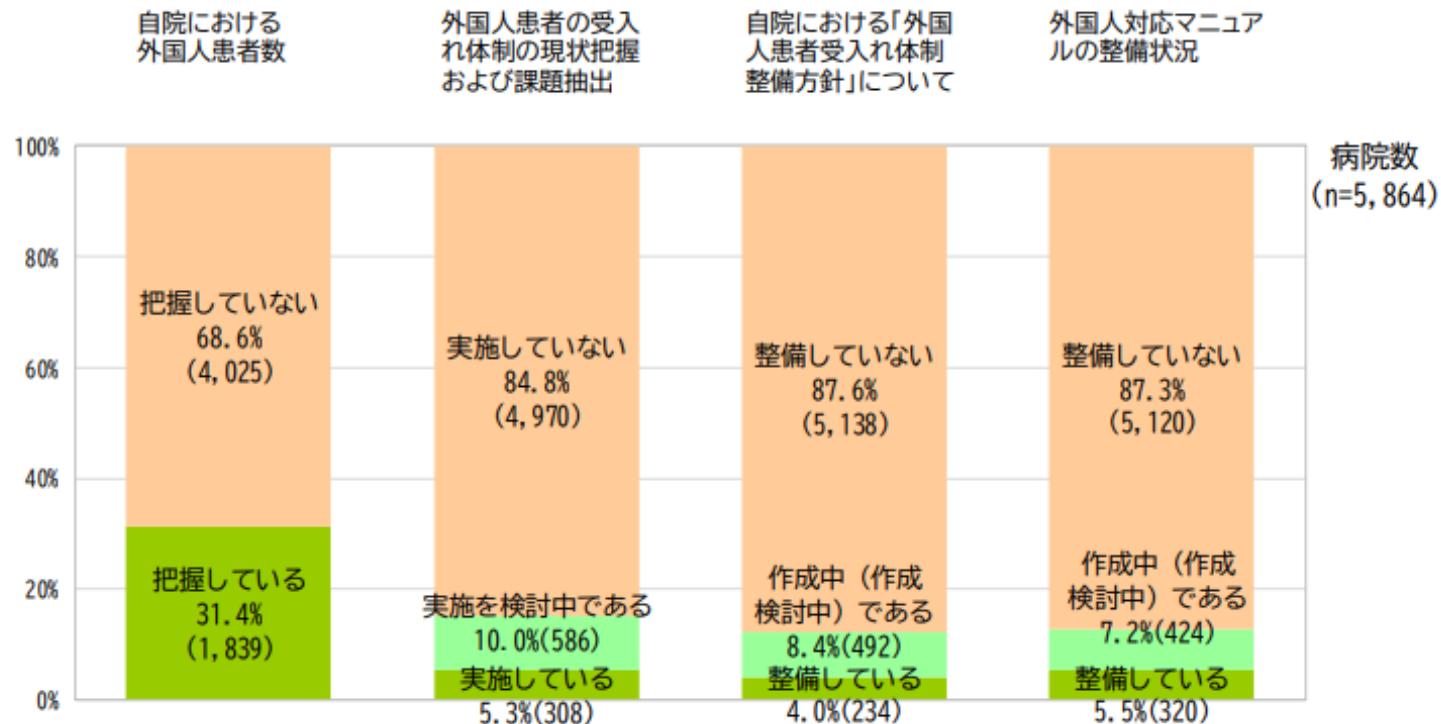
新型コロナウイルスの影響で一時減少していた訪日外国人旅行者も、2023年以降は急速に回復し、今後も増加が見込まれます



出典：日本政府観光局（JNTO）「日本の観光統計データ」より

外国人患者受入れ体制の現状と課題①

外国人患者に対応する体制整備状況



データ出典：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」(令和7年3月)

1: 外国人患者に対する体制状況について回答を得た病院5,864で除した。

2: 当該項目に回答のなかったものは、受診状況の把握をしていない、課題抽出を実施していない、体制整備方針を整備していない、マニュアルを整備していない、にそれぞれ分類した。

3: ①一財)日本医療教育財団 外国人患者受入医療機関認証制度(JMIP) ②一社)Medical Excellence JAPAN(MEJ)

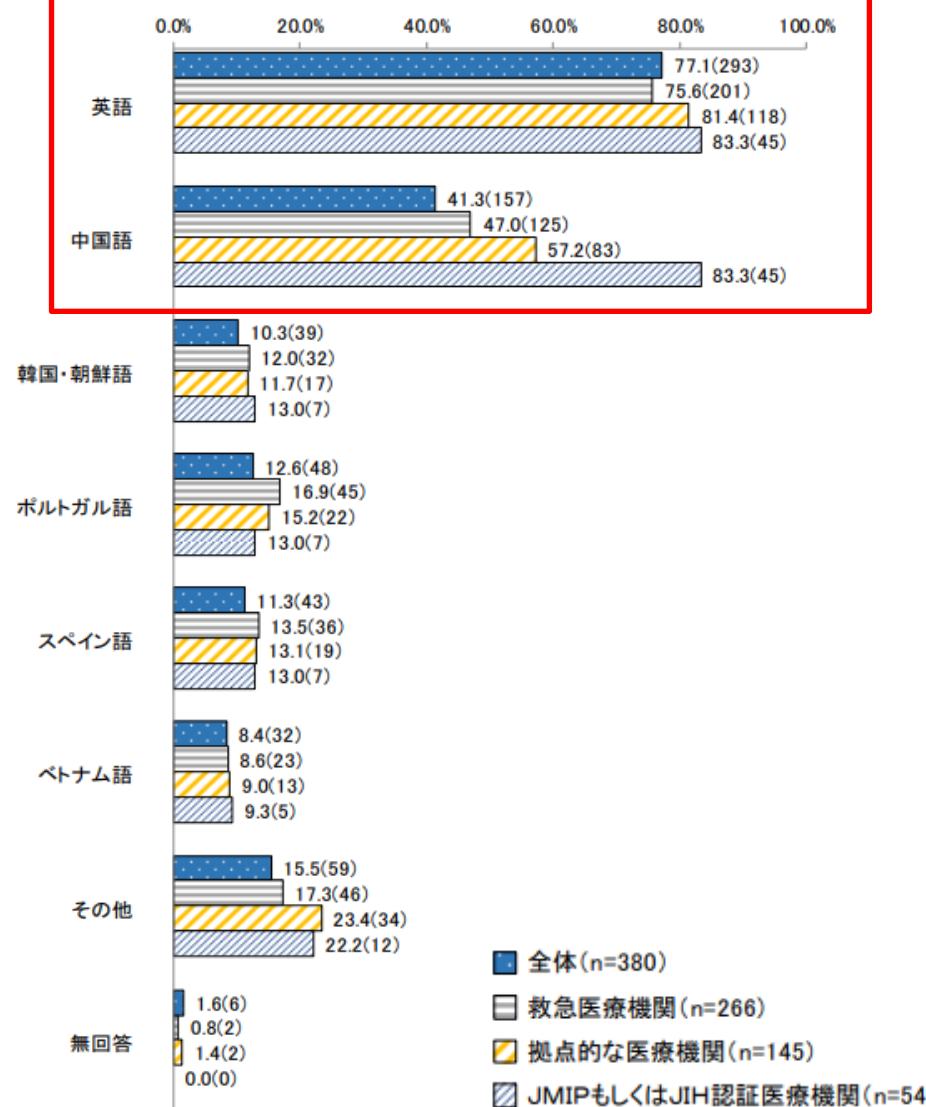
ジャパンインターナショナルホスピタルズ(JIH)のいずれかに登録されている病院

*回答比率(%)は小数点以下第2位を四捨五入しているため合計が100%を上下する場合がある。

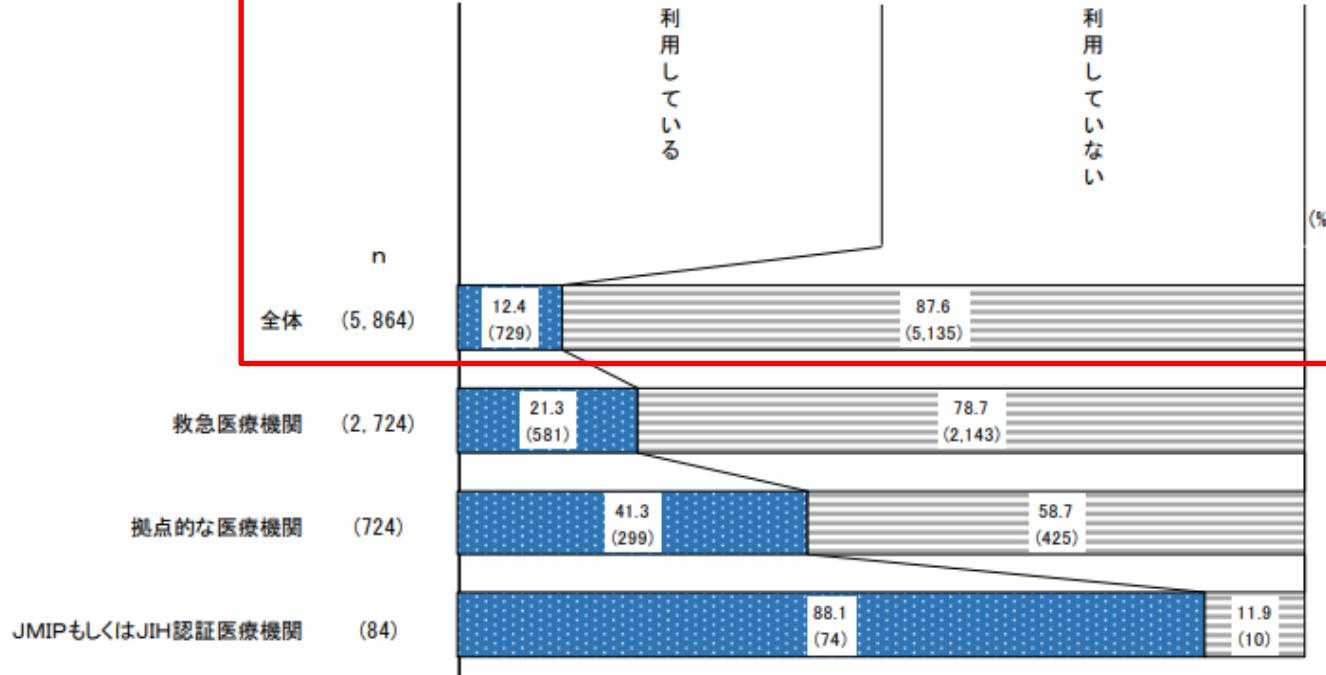
- 外国人患者数の把握
⇒約68.6%が「把握していない」
- 受入れ体制の現状把握および課題抽出
⇒約84.8%が「実施していない」
- 受入れ体制整備方針の整備
⇒約87.6%が「整備していない」
- 外国人対応マニュアルの整備
⇒約87.3%が「整備していない」

外国人患者受入れ体制の現状と課題②

図表 I - 3 - 4 - 6 医療通訳の対応言語



図表 I - 3 - 5 - 1 電話通訳の利用状況



➤ 対応言語の偏り

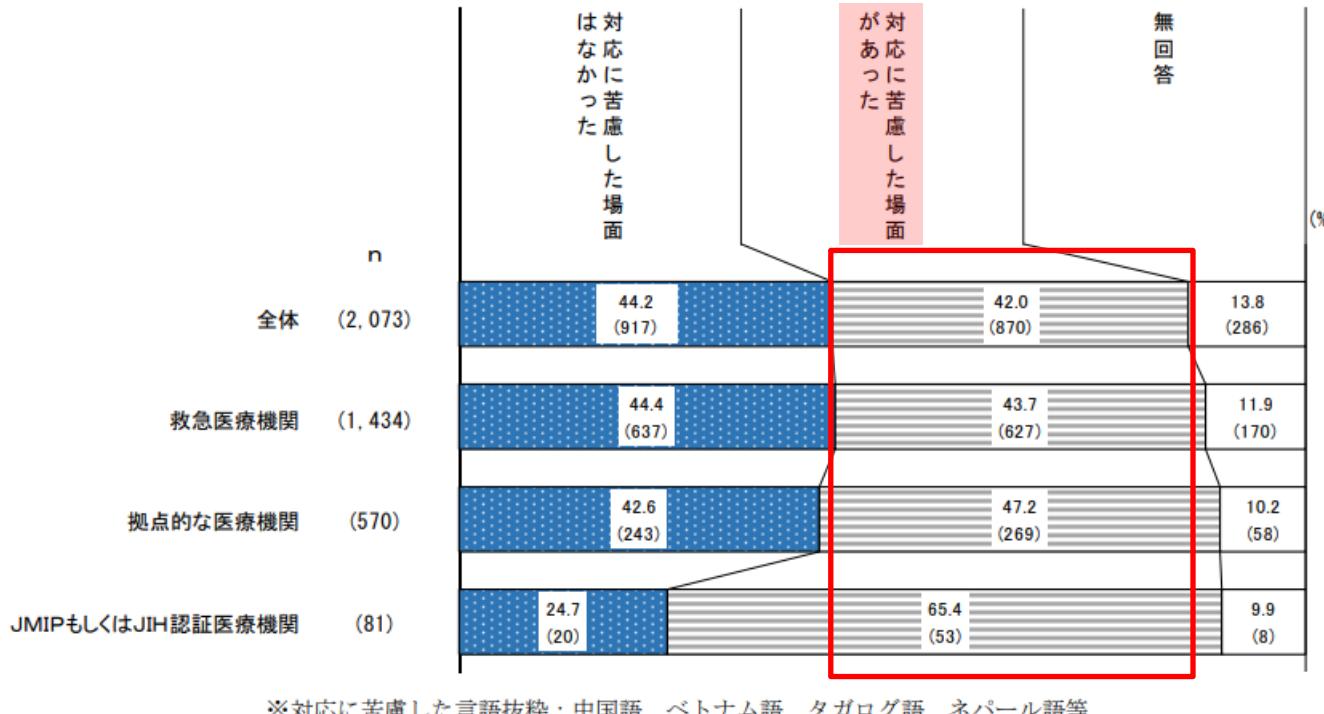
⇒ 医療通訳を配置している医療機関でも、対応言語は英語(77.1%)と中国語(41.3%)がほとんど。その他の言語への対応は1~2割程度以下にとどまる。

➤ 遠隔通訳サービスの利用低迷

⇒ 電話医療通訳(遠隔通訳)を「利用している」と回答した医療機関は全体の12.4%にとどまる。

外国人患者受入れ体制の現状と課題③

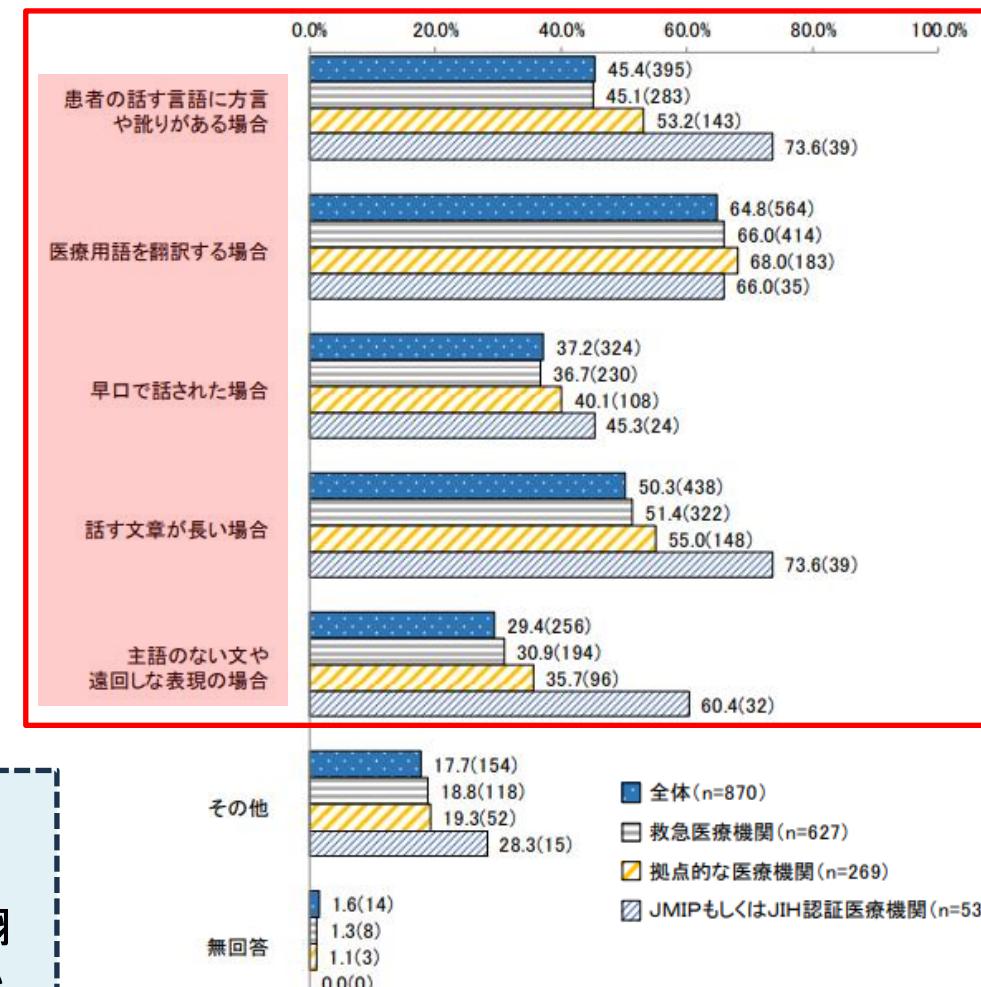
図表 I - 3 - 7 - 5 現在使用している端末等の使用時に対応に苦慮した場面



翻訳技術の限界

⇒AIによる自動翻訳ツールの利用は普及しているものの、「医療用語を翻訳する場合」(64.8%)や「話す文章が長い場合」(50.3%)など、精度の問題から対応に苦慮する場面が多く報告されている。

図表 I - 3 - 7 - 6 現在使用している端末等の使用時に対応に苦慮した場面の詳細



外国人患者受入れの体制整備の必要性

外国人患者の増加に伴い、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、医療機関において受け入れ体制の整備が大切です。

□ 安全で安心な医療提供の確保

言語の壁や制度の違いによるコミュニケーションのすれ違いを防ぎ、患者と医療関係者の双方が診療内容を正しく理解し合うことは非常に重要です。安心して治療に専念できる環境を整えるため、専門性を備えた第三者の医療通訳の利用が厚生労働省や日本医師会から推奨されています。

□ 現場の不安軽減とトラブル防止

医療費の支払い(未収金対策)、身元保証人の確保、在留資格の確認など、外国人患者の対応に特有の複雑な課題について、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抑えることができます。

□ 地域医療の維持

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おり、各医療機関の実情に応じた体制構築が求められています。

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) 外国人患者の受け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:メティオング株式会社)

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	外国人患者の受け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をお伝えください。 都道府県名、医療機関名(またはその機関名)、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・三地点による第三者間通話)
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、ローマ語、スペイン語、アラビア語、ミャンマー語、ペンガル語、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:メティオング株式会社)

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、積極的にご活用ください。

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・三地点による第三者間通話) <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、メール語、ドイツ語、ミャンマー語、ペンガル語、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・休日に於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	外国人患者の受け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。 <u>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</u>

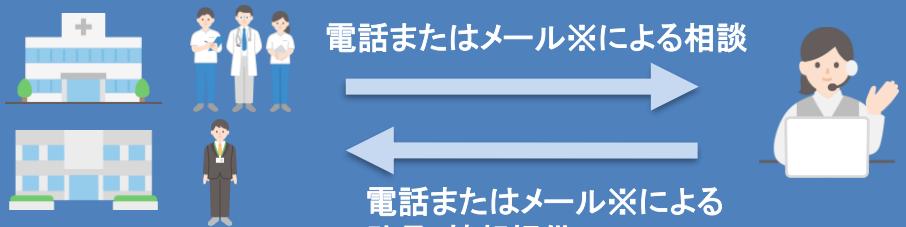
※地方公共団体からのご相談は、24時間メールにて受付しております。

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する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

外国人患者の受け入れ体制に関する助言	<ul style="list-style-type: none"> 外国人患者の来院時に把握すべき情報の案内 外国人患者受け入れのための体制やフロー、用意する書類などの案内 外国人患者受け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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 院外の大手銀行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	<ul style="list-style-type: none"> 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できます。

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

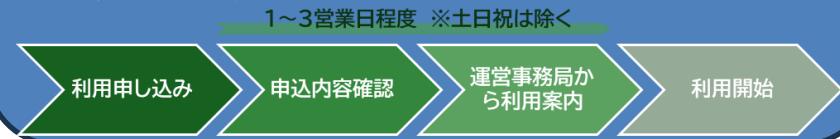
提供期間	2025年4月1日 から 2026年3月31日 まで
利用対象	全国の医療機関 <u>※サービスの利用には事前登録が必要です</u> 
提供内容	電話による遠隔通訳サービス（二地点・三地点による第三者間通話） <利用例> ・医療機関に来院した外国人患者との会話（二地点） ・医療機関↔外国人患者との電話連絡時における会話（三地点）
提供時間	24時間 
提供言語	タイ語、マレー語、インドネシア語、タミル語、ベトナム語、フランス語、ヒンディー語、イタリア語、ロシア語、ネパール語、アラビア語、タガログ語、クメール語、ドイツ語、ミャンマー語、ベンガル語、モンゴル語、ウクライナ語
利用料金	最初の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。



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の請求書を発行

「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)～～

対応方法
スピーカー機能を使用 / 電話機の受け渡し

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「どうぞお話し下さい」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下さい。

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における会話(三地点)～～

対応方法
三者それぞれの電話機で会話

Step1. 通訳を介し三者通話を利用する旨を患者に伝える

※
② 外国語で電話がかかってきた場合(外国人患者⇒利用施設)

- 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 ブリーズ ウエイト)

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における会話(三地点)～～

対応方法
三者それぞれの電話機で会話

Step1. 通訳専用番号に電話をかける

※
③ 外国語で連絡をとりたい場合(利用施設⇒外国人患者)

- 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「どうぞお話し下さい」と指示がありましたら、お話しになりたい内容をお話し下さい。

Step3. 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

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

病院受付



厚生労働省HPのご案内

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/iryou/newpage_00020.html

The screenshot shows the official website of the Japanese Ministry of Health, Labour and Welfare (厚生労働省). The main navigation bar includes links for 'Home', 'Policy', 'Ministry Information', 'Statistical Information', 'White Paper', 'Law', 'Application', 'Information Disclosure', and 'Case Studies'. The specific page displayed is about a 'Nighttime and Holiday Window' service, which is part of a larger initiative for foreign patients. It features a sidebar with a tree diagram of policy areas like Health, Welfare, and Work, and a detailed description of the service's purpose and implementation.

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/iryou/newpage_00015.html

This screenshot shows another page from the same ministry website, specifically focusing on a 'Rare Language Response Case Study' (希少言語に対応した遠隔通訳サービス). The page structure is similar, with a navigation bar and a detailed description of the service. It highlights the use of remote interpretation services for rare languages, mentioning the challenges and solutions, such as the involvement of medical institutions and the use of specialized software.

ご清聴ありがとうございました。