

厚生労働省
外国人患者受入れ医療機関対応支援事業

夜間・休日ワンストップ窓口及び
希少言語に対応した遠隔通訳サービス

2026年度 第1回 オンラインセミナー

2026年6月19日（金）

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

第1部 外国人患者受入れ医療機関対応支援事業 概要説明

- 夜間・休日ワンストップ窓口
- 希少言語に対応した遠隔通訳サービス

第2部 夜間・休日ワンストップ窓口から

- 外国人患者初診受付について
 - ・ 事前準備
 - ・ 受付時のポイント
 - ・ 事例紹介

第3部 希少言語に対応した遠隔通訳サービスから

- サービスの登録方法
- サービスの利用方法（デモンストレーション動画）

第4部 質疑応答



夜間・休日ワンストップ窓口	
対 象	医療機関関係者 地方公共団体の担当者
電 話 番 号	03-6371-0057
対 応 時 間	平日＝午後5時～翌午前9時 休日＝24時間（土・日・祝日、年末年始） 年末年始：2026年12月29日～2027年1月3日
相 談 内 容	ご相談に対する情報の提供や提案・助言 ●医療機関案内、通訳・翻訳サービス案内 ●支払いサポート関連 ●院外機関での手続き案内 ●状況の把握・情報の整理 ●死亡・重篤案件への対応 など、様々なご相談に対応
利 用 料	無料（※通話料は利用者負担）
問 合 せ 先	日本エマージェンシーアシスタンス（株） RMS部 ワンストップ窓口担当 03-6371-1701 onestop@emergency.co.jp

希少言語に対応した遠隔通訳サービス	
対 象	医療機関（歯科医院、助産所を含む）
電 話 番 号	利用登録後にお知らせします。
対 応 時 間	24時間 365日
対 応 言 語 17言語	タイ語、マレー・インドネシア語、ネパール語、 モンゴル語、タミル語、ベトナム語、クメール 語、ヒンディー語、ミャンマー語、タガログ語、 ベンガル語、ロシア語、 ウクライナ語 、フラン ス語、イタリア語、ドイツ語、アラビア語
登 録 料	無料（更新手数料なし）
利 用 料	最初の10分間は1,500円 以降5分毎に500円（ ウクライナ語は無料 ）
問 合 せ 先	（株）ブリッジ マルチリンガル ソリューション 03-6630-6712（平日9:30～18:00） 03-4332-1288（上記時間以外）
そ の 他	ご利用には事前登録が必要です。 緊急時には上記問合せ先へご相談ください。

●外国人患者初診受付について

(日本の公的医療保険未加入の訪日外国人の場合)

【事前準備】

- ① 外国人患者の分析とルール作り
- ② 多言語化
- ③ 訪日外国人向け医療費の設定
- ④ 支払いについて
- ⑤ 利用できるサービスの確認

【受付時のポイント】

- ① チェックリストの活用
- ② 配慮が必要な重要ポイント

【事例紹介】

訪日外国人観光客の医療費支払い対応について

【事前準備】

- ① 外国人患者の分析とルール作り
- ① 外国人患者来院データの分析 （地域の特性など）
 - 外国人患者来院の頻度
 - 診療科（症状）の傾向
 - 使用言語の傾向
- ② 対応手順の策定
 - 受付手順（チェックリスト、必要書類の準備）
 - 支払手順（概算医療費の伝え方、会計方法）
- ③ 導線の確保
 - 診療後、必ず会計へ寄るような導線の設定

厚生労働省「訪日外国人患者の受け入れを円滑に行うための入門ガイドブック」をご参照ください。



厚生労働省

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00007.html

【事前準備】

② 多言語化

① 掲示物の多言語化

➤ 施設案内

受付、診察室、検査室、会計、トイレなど

➤ 手続き案内

受付から会計までの流れや会計方法の説明など

✓ 外国人患者の国や文化により、医療機関の受診方法はさまざま

✓ 受付から支払いまでの流れを説明することが重要

② 文書の多言語化

➤ 厚生労働省「外国人向け多言語説明資料一覧」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryoku/iryou/kokusai/setsumeiml.html

【事前準備】

3 訪日外国人向け医療費の設定

自由診療となる訪日外国人の医療費設定の考え方

A	標準的な診療報酬に追加料金を加算する方法	診療報酬1点 = 10円で計算し、一定額を加算。 [例] 日本の公的医療保険未加入の外国人診察手数料 = ○○円 診断書の英文への翻訳費用 = ○○円 など
B	診療報酬点数を基準に、その倍数とする方法	訪日外国人患者向けとして、診療報酬1点 = 10円に、その○倍として計算する。
C	外国人向けパッケージ料金を設定する方法	診療報酬点数にかかわらず、独自に料金を設定。 基本診療 + 診断書代 + 処方薬代 = ○○円 など

【事前準備】

④ 支払いについて

① 支払手段

- クレジットカード
- QRコード決済
- ICカード等のタッチ決済

国内外で現金払いをしないキャッシュレス化が進んでいる

物理カードがないクレジットカードも増えている（スマホ決済）

② デポジット（預り金）の検討

- 診療前に一定額を預かること
- 想定される医療費より多く預かることにより、診療後に精算（返金）が必要となり、患者が会計に寄ることになる
夜間・休日など会計担当者が不在でも、有効な未収金予防策となる

【事前準備】

⑤ 利用できるサービスの確認

① 通訳・翻訳サービス

- 加入している医師賠償責任保険に通訳サービスが付帯していないか
- 地域の公共団体が運営する遠隔通訳サービスや通訳派遣サービスがないか
- 民間の医療通訳サービスと契約がないか（部署間での共有が必要）
- 【厚生労働省】「[希少言語に対応した遠隔通訳サービス](#)」への登録

② 相談窓口

- 【厚生労働省】「[夜間・休日ワンストップ窓口](#)」
- 地方公共団体が運営する「外国人患者に係る医療機関向け相談窓口」

【受付時のポイント】

① チェックリストの活用 厚生労働省

『海外からお越しの患者さんへ受付で行う8つの
チェックポイント』

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html

- チェックポイントの**確認後に診療**を行う
- 診療申込書に記入していただきながらチェックする（次のスライド参照）



患者氏名 : 患者ID : English/英語

Patient Registration Form /診療申込書

Name /氏名	Sex /性別	☐ Male/男 ☐ Female/女
Date of birth (YYYY/MM/DD) /生年月日	Year/年 /Month/月 /Day/日	Age /年齢 years old/歳
Address or accommodation in Japan/住所又は日本での滞在先		
Address in home country (for short-term visitors only)/本国の住所（短期滞在者のみ）		
Phone No. (Home) /電話（自宅）	Phone No. (Mobile) /電話（携帯）	
Nationality /国籍	Interpreter request /通訳の希望	☐ Yes/必要 ☐ No/必要でない
Native language /母国語	Occupation /職業	
Other languages spoken /母国語以外に 対応可能な言語	Special considerations required for religious reasons /宗教などの理由により 特別に配慮が必要な事項	

Emergency contact details/緊急連絡先

Name /氏名	Relationship /患者との関係
Address /住所	
Phone No. (Home) /電話（自宅）	Phone No. (Mobile) /電話（携帯）

●Residential status in Japan/日本での滞在状況を教えてください。

☐ Resident/居住 ☐ Short-term stay/短期滞在(☐ Business/ビジネス ☐ Vacation/旅行) ☐ Student/留学生 ☐ Other/その他()

●Reasons for choosing this hospital/clinic /当院を選んだ理由を教えてください。

①言語の確認	☐
②来院目的	☐
③診療申込書	☐
④本人確認	☐
⑤医療費の目安	
⑥支払方法の確認	
⑦医療費に関する要望	
⑧もう一度チェック	

①～④についてはチェックポイント確認時に記入していただくとよい。

厚生労働省「外国人向け多言語説明資料一覧」『診療申込書』
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryou/kokusai/setsumei-ml.html

患者氏名 : 患者ID : English/英語

●Is this your first visit to this hospital/clinic? /当院の受診は初めてですか。

☐ No/いいえ ☐ Yes/はい

●Do you have a referral letter? /紹介状はありますか。

☐ No/なし ☐ Yes/あり ()
Name of referring medical institution /紹介元医療機関 ()

●Do you have an appointment? /予約はしていますか。

☐ No/なし ☐ Yes/あり

Type of health insurance/保険の種類

☐ Japanese health insurance/日本の保険 (☐ public/公的保険 ☐ private/プライベート保険) ☐ Overseas health insurance/海外の保険 (Name of insurance company/保険会社名:)

*Please present your primary and/or other medical insurance certificate /保険証やその他の医療証をお持ちの場合はご提示ください。

☐ Uninsured/保険に加入していない

Medical departments you would like to visit/希望される診療科

☐ Internal Medicine/内科 ☐ Psychosomatic Medicine/心療内科 ☐ Neurology/神経内科 ☐ Pulmonology/呼吸器科 ☐ Gastroenterology/消化器科 ☐ Cardiovascular medicine/循環器科 ☐ Nephrology/腎臓内科 ☐ Pediatrics/小児科 ☐ Surgery/外科 ☐ Orthopedic surgery/整形外科 ☐ Neurosurgery/脳神経外科 ☐ Thoracic Surgery/呼吸器外科 ☐ Cardiovascular Surgery/心臓血管外科 ☐ Dermatology/皮膚科 ☐ Urology/泌尿器科 ☐ Obstetrics and Gynecology/産婦人科 ☐ Ophthalmology/眼科 ☐ Otorhinolaryngology/耳鼻科 ☐ Dentistry/歯科 ☐ Other/その他()

*Your personal information will be handled in accordance with the regulations of the institution. /患者様の個人情報については、院内の規定に基づき対応させていただきます。

*We will take a copy of your photo ID for verification. /本人確認ができる写真付き身分証明書のコピーをとらせていただきます。

本資料は、医師や法律の専門家等の監修をうけて作成されておりますが、日本と外国の言葉や制度等の違いにより解釈の違いが生じた際には、日本語を優先とします。 This English translation has been prepared under the supervision of doctors, legal experts or others. When any difference in interpretation arises because of a nuanced difference in related languages or systems, the Japanese original shall be given priority.

【受付時のポイント】

② 配慮が必要な重要ポイント

- ① 患者が医療機関を離れる前に、医療費の支払いを完了していただく
- ② 患者が医療費の支払いを完了できないまま、医療機関を離れる場合の対処
- ③ 海外旅行保険への対応

【受付時のポイント】

② 配慮が必要な重要ポイント

- ① 患者が医療機関を離れる前に、医療費の**支払いを完了**していただく
患者が医療費の支払いを完了しないまま、医療機関を離れると
医療費の回収は格段に難しくなる

【対策】

- **診察前**に、**概算医療費**を提示し、**支払方法を確認**する
 - ✓ 主な診療における医療費のリストを作成するとよい
- **デポジット（預り金）**を預かり、診療後の会計時に精算（返金）を行う
 - ✓ 概算医療費より**多めに預かること**で未収金の心配はなくなる
 - 預り金が少ないと、不足分の回収が難しくなる
 - ✓ 夜間・休日等の**会計担当者が不在でも対応可能**となる
 - 5万円以上を預かる医療機関もある

【受付時のポイント】

② 配慮が必要な重要ポイント

② 患者が医療費の支払いを完了できないまま、医療機関を離れる場合の対処

※患者が医療機関にいる間に行うことが重要

1. 医療機関にいる間にできるだけ多く支払っていただく

- 複数のクレジットカードを利用
- クレジットカードの利用枠を引き上げる
- 近隣のATMで現金引き出し、母国の銀行口座から国際ATMで出金

2. 具体的な支払計画を立て、支払いに関する誓約書に署名をもらう

- 支払期日を設定し、支払いに**遅延**があった場合は**必ず督促**する
- 帰国後も患者と必ず連絡が取れるよう**本人以外にも勤務先や家族等**の連絡先を確認

3. 厚生労働省 『訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム』を説明

- 医療費の未払いがあると、次回以降の日本への入国が難しくなること
→上記サイトにある厚生労働省のポスターを院内に掲示する

【受付時のポイント】

② 配慮が必要な重要ポイント

③ 海外旅行保険への対応

原則として、患者にはかかった医療費全額を当日窓口で支払っていただく

→後日、**患者自身で**保険会社に**保険金の請求**

- 保険に加入していても、費用**全額が補償されるわけではない**
 - 保険会社もしくは国内の**医療アシスタンス会社**から**支払保証書**を受領しない限り、患者に全額支払っていただく
 - **海外の保険会社との直接交渉は以下の理由で避けた方がよい**
 - ✓ 言語面や時差などにより交渉に困難が伴う
 - ✓ 医療費の支払遅延や医療費の一部しか支払われないこともある
 - ✓ 海外送金（外貨）による為替差損の恐れもある
- ※患者から保険会社に**日本の医療アシスタンス会社を介すよう**要望するとよい

【事例紹介】

訪日外国人観光客の医療費支払い対応について

◆相談内容

入院中の訪日外国人観光客（概算医療費200万円）の医療費支払いについて相談。
患者は**海外旅行保険に加入**しており、「保険会社から病院に届いたメールに請求書等を添付して返信すれば医療費が支払われるので、**自分では支払わない**」と主張。

本日中に退院可能な状態だが、病院としてどのように対応すべきか。

◆対応内容

当窓口から以下を案内した。

- 医療費は**退院前に患者に全額支払ってもらうのを基本とする**ように。
- 海外の保険会社との直接交渉は、言語や時差、送金の遅延・為替差損などのリスクがあるため、患者側に「**日本の医療アシスタンス会社**を介して病院に連絡を取るように」と保険会社に依頼することをお勧めする。
- 保険会社もしくはアシスタンス会社から「**支払保証書**」が発行されない限り、患者または関係者に医療費を支払ってもらうことを徹底。**補償外の費用は患者負担**とするように。
- 支払方法として**クレジットカードの利用限度額の引き上げ**、国際ATMでの**現金引き出し**、**家族からの送金**などを提案。

※その後、ご相談者から、患者が複数のクレジットカードを利用して全額支払いを完了したとのご報告をいただいた。

- サービスの登録方法
- サービスの利用方法
- サービス利用にあたっての留意点

(1) 申込書類をダウンロードしましょう

厚生労働省、事務局ホームページより以下の書類をダウンロードしましょう。

- ✓①希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内
- ✓②サービスのご利用方法
- ✓③登録申込書

(2) 登録申込書に必要事項を記入し、事務局に送付

申込書はFAX、もしくはメールにてお送りください。

※お急ぎでのご利用を希望される場合は、事務局へお電話にてお問い合わせください。

(3) 事務局登録後、利用案内が送付されます

登録申込書に記載いただいたご連絡先に通訳サービスを提供する電話番号が記載されたご利用案内等をお送りいたします。案内が届きましたら、ご利用が可能となります。

ホームページ参照先

・厚生労働省 事業案内：

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

厚生労働省 希少言語



【言語指差し表】

【患者向け資料】

電話通訳(でんわつうやく)サービスについて

あなたが病院(びょういん)でみてもらうときに、「電話通訳(でんわつうやく)サービス」を使う(つかう)ことができます。

下(した)に書(か)いてあることを確認(かくにん)してください。

電話通訳(でんわつうやく)サービスの
内容(ないよう)と使(つか)い方(かた)

- 電話(でんわ)を病院(びょういん)の外(そと)にいる通訳(つうやく)にすぎません。
- 通訳(つうやく)が、あなたが話(はな)すことを日本語(にほんご)にして、病院(びょういん)のスタッフに伝(つた)えます。また、病院(びょういん)のスタッフが話(はな)すことを、通訳(つうやく)があなたの言葉(ことば)にして、あなたに伝(つた)えます。
- 受付(うけつけ)・会計(かいけい)・診察(しんさつ)など、病院(びょういん)のスタッフと話(はな)すときに使(つかう)うことができます。
- お金(かね)は①1回(かい) ●円(えん) ②△分(ぶん)まで ◆円(えん)、△分(ぶん)からは ▲分(ぶん)で □円(えん) ③無料(むりよう)です。
- お金(かね)を、会計(かいけい)のときに払(はら)ってください。

注意点(ちゅうい)すること

- 電話通訳(でんわつうやく)はあなたが病院(びょういん)でみてもらうときのサービスです。
病院(びょういん)でみてもらうとき以外(いがい)では使(つか)えません。

電話通訳(でんわつうやく)サービスを使(つか)いますか？

はい

いいえ

年(ねん) 月(がつ) 日(にち)

お名前(なまえ)

خدمة الترجمة عبر الهاتف

بماكانك استخدام "خدمة الترجمة عبر الهاتف" عند زيارة المستشفى، لذلك يرجى الإطلاع على المحتوى التالي.

طريقة عمل وكيفية استخدام خدمة الترجمة عبر الهاتف

- يتم التواصل عبر الهاتف مع مترجم موجود خارج المستشفى.
- يقوم المترجم بترجمة ما تقوله له إلى اللغة اليابانية و يخبر طاقم المستشفى بذلك. ثم يقوم بترجمة ما يقوله طاقم المستشفى إلى لغتك و يخبرك به.
- يمكن استخدام هذه الخدمة عند التحدث إلى موظفي المستشفى لدى الاستقبال أو الدفع أو الفحص الطبي.
- التكلفة (1 مرة واحدة ● في 2) في حدود△ دقيقة ◆ من، من △ دقيقة إلى ▲ دقيقة □ في (3 مجانًا).
- الرجاء دفع تكلفة الترجمة عند دفع إجمالي التكاليف.

نقاط هامة

- الترجمة عبر الهاتف هي خدمة متوفرة لك عند زيارة المستشفى.
- هذه الخدمة لا يمكن استخدامها خارج نطاق زيارة المستشفى.

هل ترغب في استخدام خدمة الترجمة عبر الهاتف؟

لا

نعم

الاسم:

الشهر

السنة

電話通訳サービスについて説明するためのツールです。
サービス、利用料金、注意事項の説明資料と利用同意書として利用
いただけます。※17言語分をご用意しております。

(2) 通訳を利用するスタッフのための準備①

院内スタッフ向けの準備をしましょう。

□使い方を医師、スタッフに伝えましょう。

本事業で提供する以下ツール等を活用しましょう

- ✓ 希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内
- ✓ （電話番号入り）サービスのご利用方法
- ✓ 言語指さし表

□医師やスタッフが利用しやすいように工夫してみましょう。

実際に利用するときに使いやすいよう、マニュアルの準備や番号登録等を行いましょう。

【例1】簡単な使い方マニュアル、利用案内をで電話機の近くに常備する。

【例2】電話機に本事業の通訳電話番号の短縮ダイヤルを設定し、わかりやすいところに掲示する。

□実際にテストコールしてみましょう。（テストコールは無料です。通信料のみご負担ください。）

(2) 通訳を利用するスタッフのための準備②

厚生労働省では希少言語に対応した遠隔通訳サービスを提供します

本サービスは医療機関であれば、どなたでも申込が可能です。

電話通訳サービスのご案内

平成 30 年の訪日外国人は 3,119 万人と引き続き増加している中、外国人患者が安心して日本の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などへの財政支援を実施してきました。

しかし、使用頻度が少ない言語、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。

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、行政が遠隔通訳サービスを提供することを目的として、「希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業」を実施し、外国人患者の受入れ環境の更なる充実を目指すものです。
※新型コロナウイルス関連の患者対応時にもご利用いただけます。

サービス内容	・ ご来院の外国人患者との電話通訳サービス ・ 外国人患者からの外線入電に対する 3 者間通訳サービス (病院の交換台などが 3 者間の電話に対応している場合)
対象機関	全国の医療機関（サービスの利用には登録が必要です）
対応言語	タイ語、マレー・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※
対応期間	2022 年 4 月 1 日 ～ 2023 年 3 月 31 日 24 時間体制
利用料金	最初の 10 分は 1,500 円、以降 5 分あたり 500 円（通話料は利用者負担） ※ウクライナ語の利用料金について ※ウクライナ避難民受入れの対応方針を踏まえ、ウクライナ語の通訳サービス利用料通訳サービスは当面の間無料とします。（通話料は利用者負担）

この他、夜間・休日以外外国人対応に関するお困りごとがある場合には以下にご相談ください。
厚生労働省夜間・休日ワンストップ窓口（03-6371-0057 平日 17 時～翌朝 9 時まで、土日祝日 24 時間）

厚生労働省 外国人患者に対する医療提供体制整備推進事業 2022-2024

電話通訳サービス 登録の手順

事前申し込み → 受付確認 → 運営事務局から電話番号の連絡 → 利用の開始

① 本サービスをご利用になるには、別紙の申込書での事前登録が必要になります。
必要事項をご記入の上、下記宛先にメールまたは FAX で申込書をご送付ください。
メール： mhlw-office@bridge-ms.com
FAX：03-5366-6002
※2023 年 3 月までに登録済の医療機関はご利用にあたっての再申し込みは不要です。
※登録前の緊急時利用の場合は、下記問い合わせ先（運営事務局）までご相談ください。

電話通訳サービスの申込書

② ご利用方法については、別紙のご案内資料をご一読ください。

電話通訳サービスのご案内

③ ご利用になる際は、言語を特定することによりスムーズな通話が可能となりますので、「言語指し表（登録後に送付）」をご利用ください。

注意事項

- ご利用にあたっては、通話料は利用者負担となります。
- 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いたします。
- サービスの契約料、月極めの利用料等はありません。
- 本サービスは登録された医療機関のみご利用いただけます。
- ご不明点は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）

TEL：03-5366-6018（平日 09：30～18：00）
03-4332-1288（平日 18：00～翌 09：30・土日祝日および年末年始 24 時間）
FAX：03-5366-6002 E-mail：mhlw-office@bridge-ms.com
〒160-0022 東京都新宿区新宿 4 丁目 3 番 1 7 号 FORECAST 新宿 SOUTH 4 F
株式会社 BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS 内

厚生労働省 外国人患者に対する医療提供体制整備推進事業 2022-2024

↑ 【①希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内】

22

2者間通訳・・・受付編 診察編

3者間通訳・・・予約変更編

※アーカイブ動画をご参照ください。

ポイント

- ・電話通訳は現場に通訳者が向かわず、遠隔で通訳対応を行います。視覚情報が取得できないため、曖昧な指示語は使わずに**具体的な指示語**をご利用ください。

例

あっち ▶ 向かって右に/指さしている方に これ ▶ この書類（具体名）は

- ・通訳者は仲介者となります。「**足さない・引かない・変えない**」の3原則にて対応いたします。そのため、医療機関担当者や患者から通訳者へ意見を求める質問等にはお答えできません。
- ・一度に通訳をする内容が多い場合には、通訳者側にて**区切って通訳を行う**場合もあります。

感染症対策

- ・周囲の状況によってはスピーカーの音声聞き取りにくい、通訳者に音声が届かない場合もございます。その場合には、**比較的静かな場所へご移動**して、通訳をご利用いただくことを推奨しております。
- ・上記対応が難しく、端末の受渡にて通訳対応を実施せざるを得なかった際には、通訳終了後に端末の消毒を実施いただくなど、**定期的に端末の消毒・ふき取り**を実施の上、ご利用ください。

参考：2者間・3者間通訳とは

2者間通訳：受付・診察室など対面時



3者間通訳：電話での問合せ時



【1】 2者間通訳サービス

- 受付等、現場に外国人患者が来院されるなど、言葉にお困りの際の現場での電話通訳

【利用の流れ】

- ① 外国人患者が来院されるも、言語が分からない
- ② 手順書を外国人患者に提示する
- ③ 医療機関スタッフにて通訳番号に電話。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センター通訳者が電話に出ます
- ④ 医療機関スタッフは外国人患者と電話を交互に受け渡し(又はスピーカー機能を使用)することで、電話先の通訳者を介し、コミュニケーションを取ることができます

【2】 3者間通訳サービス

- 電話を通じて3者にて通訳を行う方式。電話内のグループ通話機能を利用し、外線等の外部からの入電にも対応可能

【利用の流れ】

- ① 外国語を話す患者から入電
⇒ 医療機関スタッフ一旦受け
⇒ 「3者間設定(②番へ)」
- ② 電話を保留にし、専用番号へ電話して下さい
- ③ 3者間同時通話の状態になり、通訳が可能になります
※ 3者同時通話は簡単な設定変更で利用可能です

希少言語に対応した遠隔通訳サービスは、
『逐次通訳』にて提供しております。

■逐次通訳

話し手がある程度の長さまで発言したあとに、通訳者がまとめて通訳する方法です。話し手と通訳者が交互に話すため、リアルタイムで訳す同時通訳よりも、**正確に伝えやすい**というメリットがあります。

■同時通訳

通訳者が話し手の言葉を聞きながらリアルタイムで通訳する方法です。同時に“聞く”と“訳す”を行うため、高い集中力が求められます。そのため、複数人の通訳者で担当するのが一般的で、通訳者が15分程度で交代しながら通訳を行います。国際会議などで使われている手法です。

【事前にいただいたご質問】

- 夜間・休日ワンストップ窓口
- 希少言語に対応した遠隔通訳サービス

ご質問	回答
当院がある地域には外国人患者対応に係る平日・日中の相談窓口がありません。平日や日中に起きた事案についても夜間・休日ワンストップ窓口へ相談してよいですか。	夜間・休日ワンストップ窓口の営業時間内であれば、平日日中に起きた事案についてもご相談ください。また、当窓口からの追加対応等は時間帯にかかわらず、平日・日中に行わせていただく場合もあります。

ご質問	回答
当院で継続治療中の外国人患者がこれまでは自由診療で治療を行っていたが、途中から日本の公的医療保険に加入したとして、保険診療に切り替えた。このような対応で問題がないか知りたい。	この患者が、正規に発行された公的医療保険証もしくは資格確認書を持参している場合は、保険診療に変更しても問題はありませんが、何らかの疑義がある場合は、患者が加入する保険者に確認するとよいでしょう。

ご質問	回答
他の医療機関では、どのように通訳・翻訳料を患者に請求していますか？	以下のような請求方法があります。 ● 通訳や翻訳にかかった実費を請求 ● 通訳や翻訳にかかった実費に一定額を手数料として加算して請求 ● 通訳や翻訳にかかる費用を一定額に設定して請求 等

ご質問	回答
利用したことがないので、どのような感じで言語を選択できるのか？分かりやすいですか？	専用の電話番号へご連絡いただき、担当オペレータが出ましたら、ご希望の言語をお伝えください。言語担当へかわり通訳対応をいたします。
時間の制限はありますか？	特にありません。
病院がかけて利用するのですか？それとも患者さん？	ご利用いただく際は、医療機関様よりご連絡ください。
過去の利用者の満足度はいかがですか？	過去当社が対応させていただいた際は、「様々な言語があり職員、患者ともに満足している」や、「利用しやすい」等のお声をいただいております。
すぐに希少言語の電話通訳が必要な場合、希少言語の電話通訳はすぐに通訳者に繋がるのか。通訳者に繋がらないので断られる場合があるのか。	通訳者の待機状況に応じて速やかにお繋ぎいたします。ただし、シェア体制での運用となるため、通訳者の稼働状況によってはお待ちいただく場合がございます。なお、各言語の応答率は90%以上を維持できる体制にて対応しております。

ご質問

平均的な利用時間/利用料金を教えてください。

回答

平均通訳時間 = 17分 = 2,500円
最長通訳時間 = 59分 (6,500円)
基本料金 (1,500円) で終了した通訳 = 30%

利用時間	利用料金	回数
～10分	¥1,500	
10～15分	¥2,000	
15～20分	¥2,500	
20～25分	¥3,000	
25～30分	¥3,500	
30～35分	¥4,000	
35～40分	¥4,500	
40～45分	¥5,000	
45～50分	¥5,500	
50～55分	¥6,000	
55～60分	¥6,500	

2025年4月～2026年3月実績

ご質問	回答
通訳対応がなかったとしても料金は発生しますか？	通訳をする前に対応が不要となったり、通訳対応をしていない場合は料金は発生いたしません。 通訳対応をした場合のみ料金が発生いたします。
通訳を利用した際は利用ごとの請求となりますか？	ご利用ごとの請求ではなく、月ごとに対応した分を各月の末日で締めでまとめて請求いたします。 ご利用いただいた場合は翌月の初めにご請求書を送付いたします。 お支払いは請求翌月末日でお願いしています。

ご質問	回答
ムンテラやインフォームドコンセントの通訳も依頼できますか？	ムンテラやインフォームドコンセント等の高度な医療通訳に関しては事前に患者の病状等の医療情報を共有していただく必要があり、当サービスのように通訳の予約ができないサービスでは対応できかねます。
英語や中国語にも対応していただけますか？	事業説明でもご案内した一般の通訳サービスでは対応が難しい17の希少言語のみの対応しています。 地方公共団体によっては英語、中国語、韓国語などを含む外国語の電話通訳サービスを行っている地域もあります。地元の都道府県にご確認ください。

ご質問	回答
外国人患者が来院する場合、患者に通訳者の同行をお願いしています。 患者の家族や患者の雇用主等に通訳を依頼しても問題ないでしょうか？	患者の家族や雇用主等に通訳を依頼した場合、通訳者にとって都合が悪い内容を患者に伝えないことが考えられます。例えば、医師からは患者に自宅で静養するよう指示を出しても、雇用主はそれを伝えず働かせてしまうことや、深刻な病状の告知などの場合、親族であればあえて症状が軽いように通訳してしまうことも考えられます。通訳につきましては第三者的立場で行える、通訳サービスを利用するとよいでしょう。

ご質問	回答
希少言語に対応した遠隔通訳サービスの通訳は全員、医療通訳の資格を持っているのか？	すべての通訳者が医療通訳の資格を持っているわけではありませんが、社内の医療通訳有資格者による研修と試験を受け、医療通訳の基礎知識と技能を身につけた通訳者が「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」を担当しています。

ご質問	回答
「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」は 外来以外の場面でも利用可能ですか？	先ほどのデモンストレーション動画でもご案内しましたように、予約の変更など外来以外の通訳にも対応いたしますので、お気軽にご利用ください。

お問合せ先（ご相談、通訳依頼はそれぞれの専用電話番号へお願いします。）



厚生労働省 外国人患者受入れ医療機関対応支援事業

受託企業：日本エマージェンシーアシスタンス（株）

夜間・休日ワンストップ窓口

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

RMS部：03-6371-1701

対応時間：平日9:00～18:00

メールアドレス：onestop@emergency.co.jp

希少言語に対応した遠隔通訳サービス

(株) BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS (ブリッジ マルチリンガル ソリューション)

電話番号①：03-6630-6712（平日9:30～18:00）

電話番号②：03-4332-1288（平日18:00～翌9:30、休日、年末年始＝24時間）

メールアドレス：mhlw-office@bridge-ms.com

緊急の通訳サービスをご希望の場合は、上記電話番号へご相談ください。