

事務連絡
令和2年12月23日

各

都道府県
保健所設置市
特別区

 衛生主管部（局） 御中

厚生労働省健康局健康課地域保健室

保健所における新型コロナウイルス感染症対応に資する電話通訳サービスについて

新型コロナウイルス感染症については、全国の保健所が住民からの相談対応や積極的疫学調査等の様々な業務で対応を行っていただいているところですが、昨今、一部の国からの入国制限の緩和による入国者の増加が見られることや、現在、本邦に在留する外国人からの相談に当たって、言語面での負担が現場で生じているとの意見が見られるところではあります。

このため、今般の緊急的な措置として、保健所の新型コロナウイルス感染症対応における外国人対応の支援を目的に、国において保健所に対する主要言語の電話通訳サービスの提供を行うこととなりました。

新型コロナウイルス感染症対応にあたられる保健所においては当該サービスを積極的にご活用いただきますようお願いいたします。

1. 事業内容

新型コロナウイルス感染症患者及び感染が疑われる者の対応を行う保健所の外国人対応を支援するため、緊急的な措置として国において主要言語の電話通訳サービスを提供する。

2. 対象機関

全国の保健所

3. 利用場面

保健所における新型コロナウイルス感染症の外国人患者及び感染が疑われる外国人への対応

4. 対応言語

英語、中国語（北京語）、韓国語、スペイン語、ポルトガル語

5. 対応期間

2020年12月25日～2021年3月31日

期間中 24時間

6. 通訳サービス専用番号

03-6436-4818

7. 利用料金

無料（通話料は利用者負担）

8. 参考資料

【別添1】電話通訳サービスのご案内

【別添2】言語確認シート

【照会先】厚生労働省健康局健康課地域保健室 林、松川、矢吹

TEL:03-5253-1111（内線 2335, 2336）

厚生労働省では、「新型コロナウイルス感染症相談」
のための「遠隔通訳サービス」を提供しています

電話通訳サービスのご案内

外国人が保健所に新型コロナウイルス感染症に係る相談を行う場合の緊急支援として、主要な言語による電話通訳サービスを提供しています。

サービス内容

- ・ 外国人から保健所に対して行う相談電話における3者間通訳サービス

※3者間通訳サービスの詳細は、ご利用の手順をご確認ください。

通訳サービス専用番号： 03-6436-4818

対象者	① 新型コロナウイルス感染症に関する相談等を行う外国人及びその家族等 ② 新型コロナウイルス感染症対策を行う保健所職員等
利用場面	外国人が保健所に対して行う新型コロナウイルス感染症に関する相談
対応言語	英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語
対応期間	2020年12月25日 ~ 2021年3月31日 24時間体制
利用料金	無料。ただし、通話料は利用者負担となります。

ご利用の手順

① 通訳サービスの専用番号にお電話ください。

通訳サービス専用番号:03-6436-4818

② オペレーターが日本語で応答しますので、通訳が必要な言語についてお伝えください。

※オペレーター:「お電話ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症対応相談通訳サービスセンターでございます。通訳が必要な言語は中国語ですか？韓国語ですか？ポルトガル語ですか？スペイン語ですか？英語ですか？」

ご利用者様:「〇〇語の通訳をお願いします。」

【通訳対応言語】

1. 英語 2. 中国語 3. 韓国語 4. ポルトガル語 5. スペイン語

③ 通訳者につながります。通訳者に伝えたい内容をお話してください。

※通訳者:「お電話ありがとうございます。〇〇語の通訳を承ります。」

ご利用者様:「〇〇と申します。△△について相談したいので保健所へつないでください。」

通訳者:「かしこまりました。管轄の保健所へおつなぎしますのでお住まいの都道府県と市町村を教えてください。」

ご利用者様:「●●県▲▲市です。」

→ サービスセンターから保健所に電話をつなぎ、3者通訳が始まります。

○ 保健所の方へ

- ・ 保健所の窓口で外国人の方の相談を行う場合には、感染拡大防止のため、3者通訳の際はスピーカーを活用したハンズフリーでの通話をお勧めいたします。感染防護や端末の消毒など、適切な感染防止措置の上でご利用ください。



- ・ 保健所に来られた外国人の方の言語が不明な場合は「言語確認シート」を活用いただき、サービスセンターのオペレーターに対応言語についてお伝えください。

注意事項

- ① 通訳は逐次通訳です(同時通訳ではございません)。お一人ずつ交互に、なるべく短い文章でお話してください。
- ② 通訳者は発話された言葉を訳します。自ら説明はできません。通訳者が理解できない単語や曖昧さが残る文章があった場合はお調べしたり、お尋ねする場合があります。

あなたが通訳サービスを
利用したい言語は何ですか。

Which language translation would you like to request?

请问您希望使用的口译服务语言是什么？

請問您希望使用的口譯服務語言是什麼？

통역 서비스를 이용하실 언어는 무엇입니까?

Qué idioma desea solicitar?

Qual o idioma que deseja utilizar?



English

英語

中国话/中國話

中国語

한국어

韓国語

Português

ポルトガル語

Español

スペイン語