

# 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

## 2023年度 説明会

【第一部】 夜間・休日ワンストップ窓口

【第二部】 希少言語に対応した遠隔通訳サービス

【第三部】 質疑応答

# はじめに

## 現状

新型コロナウイルス感染症の状況もようやく収束しつつあります。我が国でも4月に水際対策を大幅に緩和したことにより訪日外国人数が着実に増えており、今後ますます医療機関への外国人患者の受診機会も増加することが見込まれます。

## 厚生労働省の施策

- 地域全体で外国人患者受入れ環境整備への支援を実施
- 都道府県を対象とする医療機関向けの外国人患者対応に関するワンストップ型の 相談窓口（昼間）の補助事業を実施
- 上記窓口を補完するものとして**夜間・休日ワンストップ窓口**の運用
- 民間サービスが少なく、通訳者の質と数を担保することが難しい、**希少言語に対応した遠隔通訳サービス**を提供

## 【第一部】 夜間・休日ワンストップ窓口

### I 夜間・休日ワンストップ窓口概要

1. 窓口のサービス概要
2. 窓口の対応内容
3. 代表的な相談例

### II 外国人患者初診受付におけるポイント

1. 初診受付時の注患者受入意点
2. 外国人患者受入れのための事前準備
3. シーン別対応

# I 夜間・休日ワンストップ窓口概要

# 1. 窓口のサービス概要①

## 夜間・休日ワンストップ窓口とは

厚生労働省では地域全体で外国人患者を受入れる環境整備への支援を実施しており、各都道府県において設置している外国人患者に係る医療機関向け窓口を補完することを目的に、夜間・休日ワンストップ窓口を開設しております。

### ワンストップ窓口

24時間365日

#### 夜間・休日

- 休日 土日祝日、年末年始 24時間  
夜間 平日午後5時～翌朝9時
- 厚生労働省が設置  
受託企業 日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

#### 平日・日中

- 月～金曜日（土日祝日、年末年始を除く）  
午前9時～午後5時
- 都道府県単位で設置（厚生労働省支援あり）

## 1. 窓口のサービス概要② 医療機関向け

連絡先	03-6371-0057
利用方法	以下の情報をオペレーターにお伝えください。 ①都道府県名 ②医療機関名 ③担当部署（科）名 ④担当者名 ⑤ご相談内容
対応時間	夜間 = 平日の午後5時から翌午前9時まで 休日 = 24時間 土日祝日、年末年始（2023/12/29-2024/1/3）
利用料金	無料（通話料のみご負担ください。）
対象	医療機関
開設期間	2023年4月1日～2024年3月31日
受託企業	日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

# 1. 窓口のサービス概要② 地方自治体担当者向け

連絡先 onestop@emergency.co.jp

利用方法 以下の情報をメールにご記載ください。

①都道府県名 ②担当部署名 ③担当者名 ④ご相談内容

原則24時間以内に回答いたしますが、時間内の回答が難しいと判断した場合は、事前にご連絡した上で、2営業日以内に回答いたします。

対応時間 24時間

利用料金 無料

対象 地方自治体の担当者

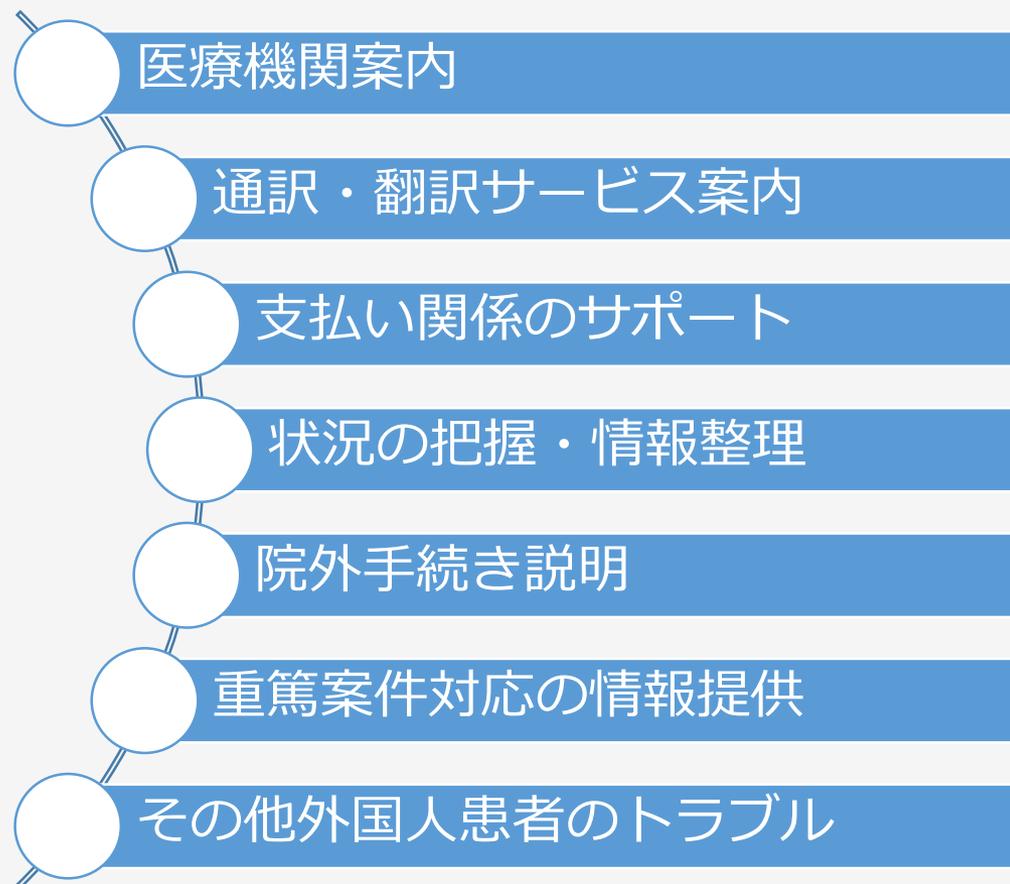
開設期間 2023年4月1日～2024年3月31日

受託企業 日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

## 2. 窓口での対応内容

### ご相談に対する 情報提供や提案・助言

※医療機関及び地方自治体のご担当者を対象にしています。  
患者本人など個人からの相談はお受けしていません。



最終のご判断は各医療機関の責任でお願いします。

### 3. 代表的な相談例 ①医療機関案内



当クリニックに来院した外国人患者について、診察の結果、複数の診療科での総合的な治療が必要と判断しました。  
この患者の言語に対応できる近隣の総合病院を紹介していただけませんか。

承知しました。それでは近隣の該当する医療機関をいくつかご案内します。  
受入れに関しては直接医療機関に相談してください。



### 3. 代表的な相談例 ②通訳・翻訳サービス案内



訪日外国人が当院に救急搬送されましたが、亡くなりました。同行家族に説明をしたいのですが機微に係る内容のため、通訳を利用したいのですが、適切な通訳サービスを紹介してください。

それでは、複数の通訳サービスをご案内します。また、患者が信仰する宗教があれば国内の宗教コミュニティにも相談し、ご遺族の心に沿った対応をするようにしてあげてください。



### 3. 代表的な相談例 ③支払いサポート関連



当クリニックに来院した訪日外国人が、「海外旅行保険に加入しているのですが、かかった医療費は加入している保険会社に直接請求してほしい」と言っています。  
どのように対応したらよいのでしょうか？

患者が加入している保険会社名を聞き取り、提携のない保険会社の場合には、患者本人から保険会社に補償される上限額や治療内容などを、また保険会社に提出する必要書類などを問合わせるよう依頼してください。保険がある場合でも最終的に医療機関から直接保険会社に請求するか、患者本人に一旦支払ってもらうかは医療機関の判断で結構です。



### 3. 代表的な相談例 ④状況の把握・情報の整理



当院に外国人患者が救急搬送されてきました。所持していた在留カードを見ると、在留期限が過ぎているものの、仕事中に怪我をしたと言っています。不法就労のようだし、支払いが心配です。どのように対応したらよいか教えてください。

不法滞在/不法就労の可能性があるので出入国在留管理庁の相談窓口にお問い合わせください。  
労働中の怪我であれば在留資格にかかわらず、また労災保険に未加入でも給付申請が可能ですので、労働基準監督署に相談すること。また、支払いに関しては、国内にいる家族や雇用主などできるだけ多くの関係者と連絡を取り、相談してください。



## Ⅱ 外国人患者初診受付におけるポイント

# 1. 初診受付の注意点

## 使用言語と 来院目的の確認

- 母国語や理解できる言語の確認
- 言語が確認できたら来院目的を確認



## 本人確認

- 本人確認書類
- 本人連絡先
- 関係者の連絡先



## 支払方法の確認

- 手持ちの現金
- クレジットカード
- 保険



## 診 察

## 2. 外国人患者受入れのための事前準備

この3点を事前に準備しておくことで、外国人患者の初診受付がスムーズにできます。

### 通訳・翻訳ツール

- 言語確認シート
- 通訳・翻訳アプリ
- 医療通訳サービス

### 多言語資料

- 受付のチェックリスト
- 各種書類（問診票など）
- 概算医療費一覧

### 支払ルール

- 外国人向け診療価格設定
- デポジット（預り金）制

### 3. シーン別対応 受付 ①言語の確認

↓スマホアプリのVoiceTra



言語を確認し適切な通訳サービスを利用

**全言語共通**

**1. 言語の確認**

日本語は わかりますか？

- ① Do you understand Japanese?
- ② 您懂日语吗？
- ③ 會日語嗎？
- ④ 일본어를 할 줄 알니까?
- ⑤ Nakakaintindi ba kayo ng wikang Hapon?
- ⑥ Você entende japonês?
- ⑦ ¿Entiende japonés?

- ⑧ Comprenez-vous le japonais ?
- ⑨ Вы понимаете по-японски?
- ⑩ Bạn có hiểu tiếng Nhật không?
- ⑪ เข้าใจภาษาญี่ปุ่นหรือไม่
- ⑫ ဂျပန်ဘာသာစကား နားလည်ပါသလား။
- ⑬ Apakah Anda memahami bahasa Jepang?
- ⑭ जاپानी भाषा बुझ्नुहुन्छ?

はい / YES

いいえ / NO

↓

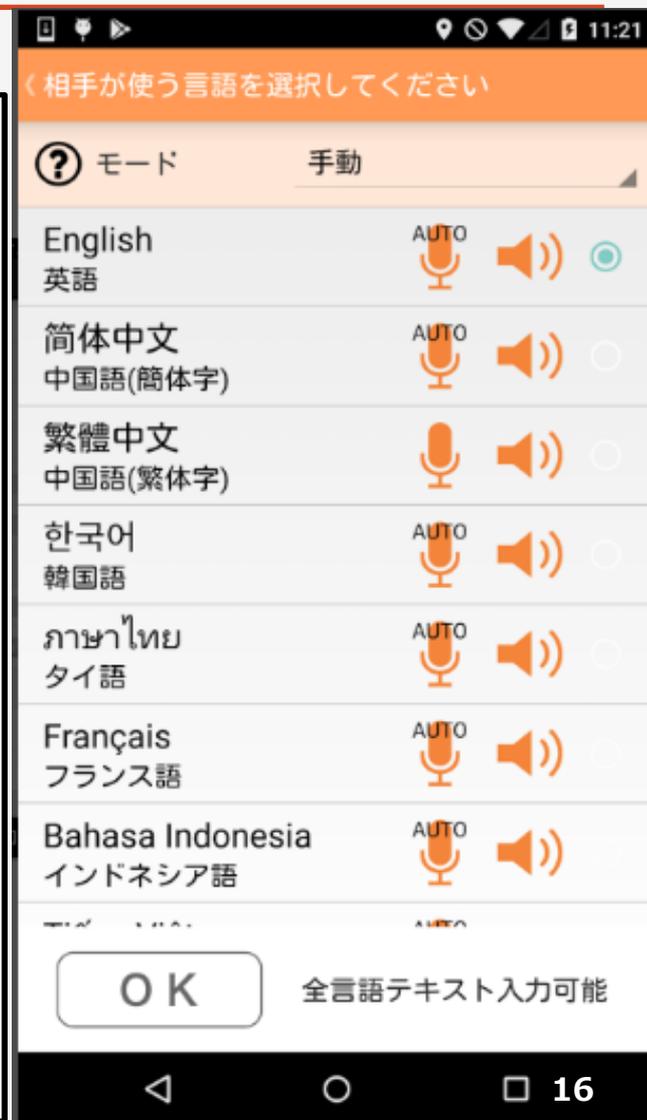
何語が わかりますか？

- ① Which language(s) do you speak?
- ② 您懂什么语言？
- ③ 會什麼語言？
- ④ 어떤 언어를 할 줄 알니까?
- ⑤ Anong wika ang inyong naintindihan?
- ⑥ Quais idiomas você entende?
- ⑦ ¿Qué idioma entiende?

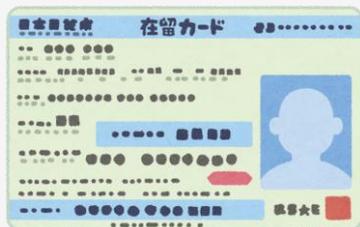
- ⑧ Quelle(s) langue(s) comprenez-vous ?
- ⑨ Какой язык вы понимаете?
- ⑩ Bạn biết ngôn ngữ gì?
- ⑪ เข้าใจภาษาอะไรบ้าง?
- ⑫ ဘာဘာသာစကား နားလည်ပါသလဲ။
- ⑬ Anda memahami bahasa apa saja?
- ⑭ कुन भाषा बुझ्नुहुन्छ?

英語 English	ポルトガル語 Português	タイ語 ภาษาไทย
中国語（簡体字） 中文（簡体字）	スペイン語 Español	ミャンマー語 မြန်မာဘာသာ
中国語（繁体字） 中文（繁體字）	フランス語 Français	インドネシア語 Bahasa Indonesia
韓国・朝鮮語 한국·조선어	ロシア語 Русский язык	ネパール語 नेपाली भाषा
タガログ語 Tagalog	ベトナム語 Tiếng Việt	その他 Others

多言語音声レボード | 発行：（一財）自治体国際化協会



### 3. シーン別対応 受付 ②本人確認



身分証明書	<ul style="list-style-type: none"> <li>顔写真付き身分証明書</li> <li>複数の証明書を確認</li> </ul>
連絡先	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話番号/メールアドレス</li> <li>日本滞在中の連絡先</li> <li>母国の連絡先</li> <li>関係者の連絡先</li> </ul>
在留資格	<ul style="list-style-type: none"> <li>在留カードの確認</li> <li>パスポートの確認</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行の日程</li> <li>帰国日</li> </ul>

### 3. シーン別対応 受付 ③支払方法の確認



- 手持ちの現金を確認
- 外貨の場合は両替



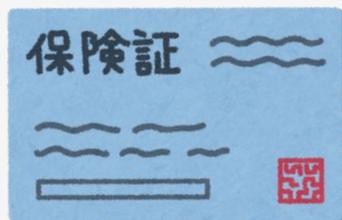
- クレジットカード  
利用限度額の確認
- デビットカード  
銀行口座残高の確認



- QRコード決済
- 海外旅行保険  
など

### 3. シーン別対応 受付 ④保険

#### 日本の 公的医療保険



- 本人のものか確認
- 保険証の有効性を確認

#### 海外旅行保険



患者から保険会社に確認

- 補償範囲
- 保険会社への請求は可能か
- 保険会社に提出する必要書類
- 医療アシスタンスサービス付帯

### 3. シーン別対応 診察



受付が終了したら、診察に進んでください。厚生労働省の「外国人向け多言語資料 一覧」も必要に応じてご活用ください。

Português/ポルトガル語

**Questionário de Urologia/泌尿器科 問診票**

Nome do(a) paciente /患者氏名			Para ser preenchido pela instituição hospitalar /医療機関記入欄	BT= PR= BP= RR= SPO2=
Data de nascimento (em ano ocidental) /生年月日 (西暦)	Ano/年	mês/月	dia/日	
( Idade: anos/歳)				

Estatu: 患者氏名 :  
/ア 患者ID :

Українська мова / Ukrainian / ウクライナ語

**Пояснення анестезії/Explanation of Anesthesia**  
/麻醉に関する説明書

Більшість хірургічних процедур викликають біль і великий стрес, бо вимагають виконання розрізів у вашому тілі. Ці чинники можуть сильно вплинути на ваше відновлення після хірургічної операції. Роль анестезії полягає в тому, щоб блокувати цей біль, а також захистити пацієнта від стресу.

Щоб допомогти безпечно провести операцію, анестезіолог належним чином контролює глибину анестезії.

ретел  
контр  
/M

**Patient Registration Form**  
/診療申込書

Name /氏名			Sex /性別
Date of birth (YYYY/MM/DD) /生年月日	Year/年	/Month/月	/Day/日
Age /年齢			
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)			

한국어/韓国語

**동의서/同意書**

병원명/病院名 : \_\_\_\_\_ 병원장님/病院長

\_\_\_\_\_ 님이 \_\_\_\_\_ 년 \_\_\_\_\_ 월 \_\_\_\_\_ 일에 받는 진료행위에 있어서,  
(의료행위명) 의 설명서를 가지고 아래와 같은 사항을 설명하였습니다.

/ \_\_\_\_\_様が \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日に受ける診療行為にあたり、  
(医療行為名) の説明書などにて下記の事項について説明しました。

병명, 병의 상태/病名、病態  
 치료(검사)의 목적 · 필요성 · 유효성/治療 (検査) の目的 · 必要性 · 有効性

# 付録：これまでに紹介した資料一覧

文書名	リンク先	発行元	
多言語指さしボード	<a href="https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/yubisashi.html">https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/yubisashi.html</a>	自治体 国際化協会	
訪日外国人の受診時対応チェックリスト	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html</a>	厚生労働省	
受付で使える訪日外国人受診者対応簡易手順書			
外国人向け多言語説明資料 一覧	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsu_mei-ml.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsu_mei-ml.html</a>		
外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html</a>		
外国人患者受け入れ情報サイト	<a href="https://internationalpatients.jp/">https://internationalpatients.jp/</a>		
訪日外国人の診療価格算定方法マニュアル	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_08838.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_08838.html</a>		
訪日外国人旅行者受付+診療マニュアル（多言語ツール）	<a href="https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/00001_00057.html">https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/00001_00057.html</a>		国土交通省

# 希少言語に対応した 遠隔通訳サービス事業 利用説明会

---

運営事務局

株式会社BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS

(旧 株式会社BRICK'S)

# 説明会【第2部】アジェンダ

---

## **1. 希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業概要の説明**

1. 本事業の目的
2. サービス概要
3. 利用申し込み方法
4. 提供ツール

## **2. 遠隔通訳デモンストレーション**

1. デモンストレーション動画の上映
2. 遠隔通訳サービス利用例
3. サービス利用にあたっての留意事項

## **3. Q&A のご紹介**

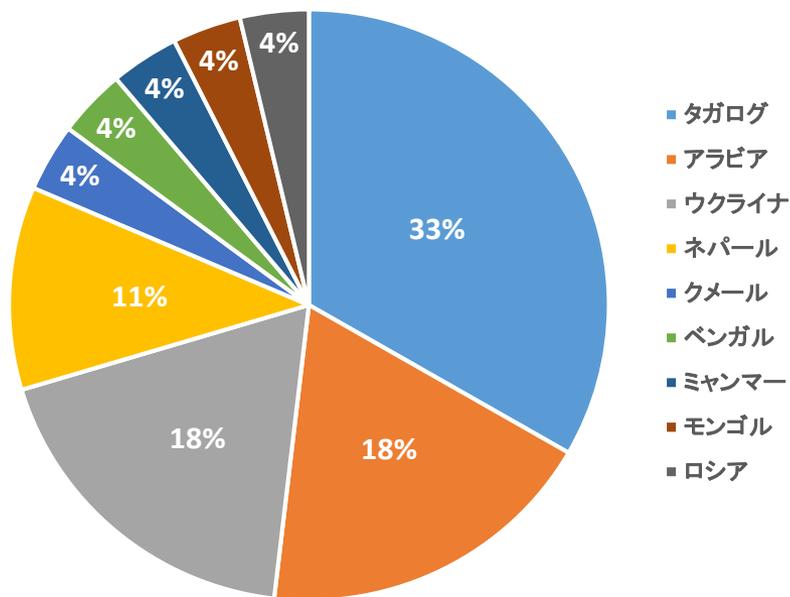
# 1. 事業概要の説明

---

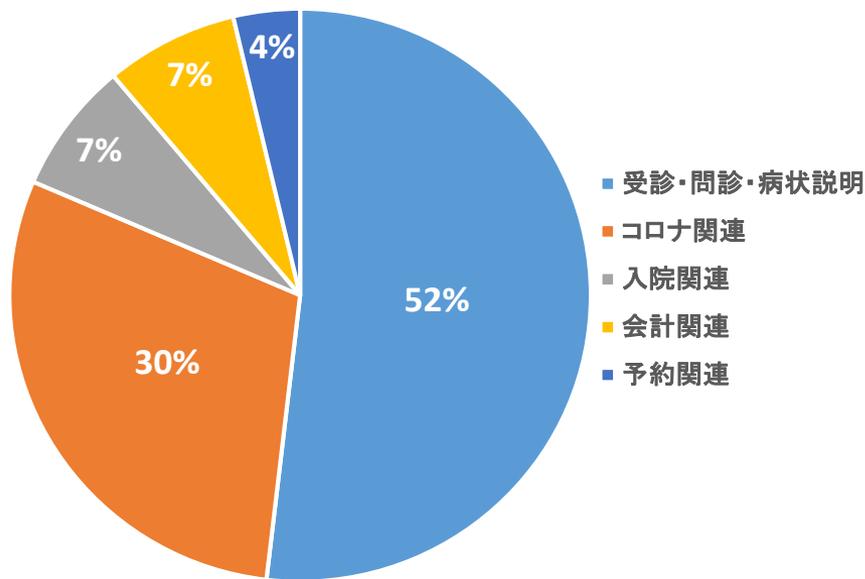
# ①事業概要の説明

## 1. 本事業の目的

参考：昨年度の利用実績



言語別



対応内容別

・登録施設数：302施設

# ①事業概要の説明

## 2. サービス概要

・本事業では、以下サービスを提供いたします

### ①ご来院の外国人患者との電話通訳サービス（2者間）

### ②外国人患者からの外線入電に対する電話通訳サービス（3者間）

※病院の交換台などが3者間の電話に対応している場合

#### サービス対象機関

全国の医療機関

・歯科診療所、助産所もご利用いただけます

※ご利用にあたり原則として申込書での事前登録が必要になります

#### 対応言語

日本語⇔17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

2023年4月1日～2024年3月31日 24時間体制

#### 利用料金

最初の10分間は1,500円、以降5分あたり500円

※通話料は利用者負担となります

※ウクライナ避難民受入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は当面の間無料とします。

# ①事業概要の説明

参考：2者間通訳・3者間通訳とは

## 2者間通訳：受付・診察室など対面時



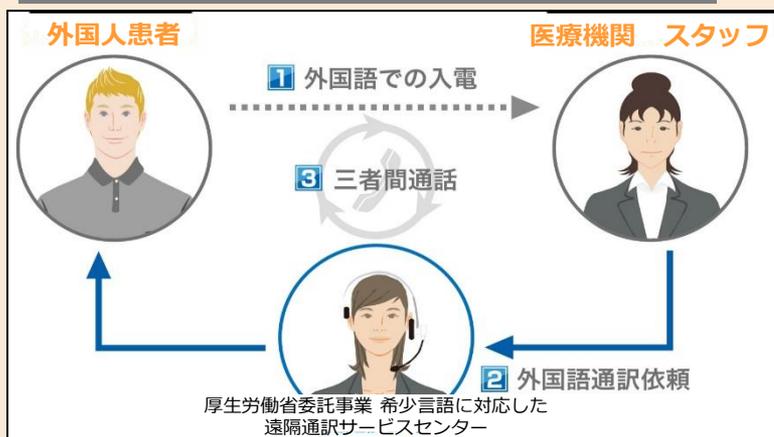
## 2者間通訳サービス

○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手順書のご提示
- ③医療機関スタッフにて専用番号に電話。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。

## 3者間通訳：電話での問合せ時



## 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、外線等離れた場所からの電話にも対応可能

### 【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。
- ③3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。

# ①事業概要の説明

## 3. 利用申し込み方法

### 1 利用申し込みを行おう

#### (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

申し込みはFAXもしくはメールにてお送りください。

お急ぎでのご利用開始を希望される場合は、事務局に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可能です。

#### 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](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00015.html)

・事務局ホームページ:

<https://www.bridge-ms.com/news/announcements/230414/>

厚生労働省 希少言語

BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS  
希少言語

# ①事業概要の説明

## 4. 提供ツール

### 2 利用準備を行おう

#### (1) 通訳を利用する患者さんのための準備

患者さん向けの資料の準備をしましょう。

言語指さし表（当サービスにご登録後にお渡しいたします。）

各言語別サービス利用案内（以下URLよりダウンロード可能です。）

<https://brickscom.sharepoint.com/sites/SharePoint/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FSharePoint%2FShared%20Documents%2Fkorosho&p=true&ga=1>

厚生労働省 外国人向け多言語説明資料（以下URLよりダウンロード可能です。）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html)



# ①事業概要の説明

## 4. 提供ツール

### 3 利用準備を行おう

#### (2) 通訳を利用するスタッフのための準備

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使用しましょう

- ✓ 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よう。

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

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け、テプラで提示する

□実際にテストコールしてみましよう。

# ①事業概要の説明

## 4. 提供ツール

### 3 利用準備を行おう

#### (2) 通訳を利用するスタッフのための準備

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使用しましょう

- ✓ 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使いやすいよう、マニュアルの準備や番号登録等行いましょう。

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け、テプラで提示する

□実際にテストコールしてみましょう。

# ①事業概要の説明

## 4. 提供ツール

### 3 利用準備を行おう

## (2) 通訳を利用するスタッフのための準備

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って指摘されています。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提供でき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。

<b>サービス内容</b>	・ 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)
<b>対象機関</b>	全国の医療機関（サービスの利用には登録が必要です）
<b>対応言語</b>	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*
<b>対応期間</b>	2022年4月1日～2023年3月31日 24時間体制 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）
<b>利用料金</b>	※ウクライナ語の利用料金について ※ウクライナ語に対応した外国人患者の対応料金を減免し、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）

その他、夜間・休日に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 2022/04

### 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@bricks-corp.com  
FAX：03-5366-6002  
※2022年3月までに登録済み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。
- 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。
- 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、「言語指さし表（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未払いで請求書発行いたします。
- ・ 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9：30～18：00） / 03-4332-1288（平日18：00～翌9：30・土日祝日24時間）  
FAX：03-5366-6002 E-mail：mhlw-office@bricks-corp.com  
〒160-0022 東京都新宿区新宿4丁目3番17号 FORECAST 新宿 SOUTH 4F 株式会社 BRICK'S 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 2022/04

## ↑【①希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内】

## 2. 遠隔通訳 デモンストレーション

---

## ②遠隔通訳デモンストレーション

---

### 1. デモンストレーション：実際に通訳を利用しよう（動画）

実際に通訳を利用しよう  
（2者間通訳編）

# ②遠隔通訳デモンストレーション

## 2. サービス利用にあたっての留意事項

### 話し方のポイント

- 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、担当者様や通訳が必要な方からの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。
- 電話通訳では現場の状況が確認できません。必要な情報はできる限り事前にお伝えいただけますと幸いです。

### 感染症対策

- 新型コロナウイルス等の感染症予防の観点から2者間通訳（現場に通訳が必要な方がいる場合）の際には、端末の受渡は行わず、**スピーカー機能を設定の上**でのご利用を推奨しております。
- 周囲の状況によってはスピーカーの音声聞き取りづらい、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**の上、通訳の利用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。

# 3. Q & A のご紹介

---

### 3. Q & A のご紹介

**Q1** サービス利用に際して、登録までの時間は、どれくらいかかりますか。

**A1** 基本的には、お申し込みをいただいてから3営業日以内を目途にご案内をお送りしております。お急ぎの場合には、事務局宛てにお電話にてお問い合わせください。

**Q2** 利用料金は税込みですか。年会費等は別途必要ですか。

**A2** 利用料金は【税込み】です。  
また年会費は発生いたしません。利用時のみ利用時間に応じ料金が発生しますがそれ以外の費用（月額・年会費、登録費用）は発生いたしません。

※ご利用の参考費用例：通訳時間が14分間のご利用

⇒①基本料金1,500円（10分まで）

②延長料金 500円（5分毎に）

=合計 2,000円（税込み）

※通話料は、ご利用者様のご負担となります。

※ウクライナ避難民受入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は、当面の間、無料となります。

### 3. Q & A のご紹介

**Q3** ご利用料金の支払方法を教えてください。

**A3** 事務局より、後日（月末締め）ご請求書を発行し、ご利用いただいた医療機関様宛てに郵送させていただきます。

※お支払方法：口座振り込みにてご対応をお願いしております。

**Q4** 通訳者の品質は、いかがですか。

**A4** 専門トレーニングを十分に受けた熟達した通訳者にて対応させていただきますのでご安心ください。

【参考取得資格】・医療通訳技能検定（基礎・専門）・一般通訳検定医療上級

### 3. Q & A のご紹介

**Q5** 対応言語以外の通訳対応でも可能ですか。

**A5** 申し訳ございません。以下の対応言語以外の対応は行っておりません。

※対応言語：

【日本語】⇔以下の17言語

- ①タイ語、②マレー・インドネシア語、③タミル語、④ベトナム語、⑤フランス語、
- ⑥ヒンディー語、⑦イタリア語、⑧ロシア語、⑨ネパール語、⑩アラビア語、
- ⑪タガログ語、⑫クメール語、⑬ドイツ語、⑭ミャンマー語、⑮ベンガル語、
- ⑯モンゴル語、⑰ウクライナ語

**Q6** 通訳者の指名や予約は可能ですか。

**A6** 申し訳ございません。通訳者の指名や予約は、基本的に承っておりません。お手数をおかけいたしますが、必要な言語通訳者が対応中の場合には、しばらく経ってから、おかけ直してください。

## 【第三部】 質疑応答

### これまでに頂いたご質問に対する回答①

ご質問	回答
急遽サービスを利用したい場合、いつでも利用可能でしょうか？	<p><b>【夜間・休日ワンストップ窓口】</b> 下記の時間対応しております。事前登録は不要ですので時間内であればいつでもお電話いただけます。 平日＝午後5時から翌9時まで 休日＝24時間対応（土日祝日、年末年始） <b>【希少言語に対応した遠隔通訳サービス】</b> 24時間365日対応可能ですので、事前登録がない場合も当資料にございます（株）BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS問合せ窓口へご連絡ください。</p>
当事業に関するポスターやカードなどがありますか？	当事業のポスターやカードは以下のホームページからダウンロード可能ですので、ぜひご利用ください。 <a href="https://www.onestop.emergency.co.jp/#window">https://www.onestop.emergency.co.jp/#window</a>

## これまでに頂いたご質問に対する回答②

ご質問	回答
<p>希少言語に対応した遠隔通訳サービスの利用料金についてですが、月末締めのご請求となると、その場で患者から利用料金を徴収することが困難となります。何か対応策はありますか？</p>	<p>通訳依頼時に担当者へ概算費用を知りたい旨を伝えていただければ、通訳終了後すぐにお知らせすることも可能です。</p>
<p>通訳者の紹介や窓口から通訳者へ電話の転送などはできますか？</p>	<p>【夜間・休日ワンストップ窓口】 通訳サービス会社や派遣通訳の連絡先、利用方法、対応言語などのご案内を行っておりますが、通訳会社への転送は行っておりません。</p> <p>【希少言語に対応した遠隔通訳サービス】 通訳者が待機しておりますので、お電話を頂ければ、そのまま通訳サービスが開始できます。なお、通訳者の紹介は行っておりません。</p>
<p>希少言語に対応した遠隔通訳サービスでは、同じ患者に対しても受付や診察など電話を切るたびに利用時間のカウントのし直しになりますか？</p>	<p>当サービスでは、1通話ごとの料金体系となっておりますので、同じ患者に対してもその都度、通訳料金が発生いたします。</p>

# 院内掲示用ポスター

「夜間休日ワンストップ窓口」と「希少言語遠隔通訳サービス」**周知用ポスターが、夜間・休日ワンストップ窓口もしくは希少言語遠隔通訳サービスのウェブサイトからダウンロード可能**です。是非ご活用ください。

厚生労働省 外国人患者に係る医療機関向けサービス

外国人患者のことで相談したい、情報がほしい！

- 外国語対応できる地域の医療機関を案内してほしい
- 電話医療通訳サービスを利用したいがどこに連絡すればよいか
- 医療費の支払に不安がある。未収金防止対策はどうしたらよいか
- 在留資格と健康保険について確認したい
- 帰国搬送について相談したい 等

無料サービス

平日17時から翌朝9時まで  
土日祝日は24時間対応

## 夜間休日ワンストップ窓口

☎ 03-6371-0057



受託業者：日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

英語が通じない、希少言語の電話通訳が必要！

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、ヒンディー語、クメール語、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 の通訳を提供  
\*ウクライナ語は当面無料

有料サービス

24時間対応

## 希少言語遠隔通訳サービス

☎ 03-5366-6018 (平日9:30~18:00)

☎ 03-4332-1288 (平日夜間・土日祝日24時間)



運営事務局：株式会社BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS (旧：株式会社BRICK's)

厚労省夜間休日ワンストップ窓口



BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS  
希少言語遠隔通訳サービス



厚生労働省 平日17時から翌朝9時まで  
土日祝日は24時間対応

無料サービス

## 夜間休日ワンストップ窓口

☎ 03-6371-0057

受託業者：日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

24時間対応

要事前登録 有料サービス

## 希少言語遠隔通訳サービス

☎ 電話番号は登録後に通知

登録 ☎ 03-5366-6018 (平日9:30~18:00)

事務局 ☎ 03-4332-1288 (平日夜間・土日祝日24時間)

運営事務局：株式会社BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS (旧：株式会社BRICK's)

(大サイズ)

(小サイズ)

# ご清聴ありがとうございました

---

## 本説明会に関するご質問、お問合せ先

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

RMS部 ワンストップ窓口担当

TEL : 03-6371-1701 (9時~18時、土日祝日を除く)

Email : [onestop@emergency.co.jp](mailto:onestop@emergency.co.jp)

## 「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」に関するお問合せ先

株式会社BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS (旧 BRICK's) 内

TEL : 03-5366-6018 (平日9:30~18:00)

03-4332-1288 (平日18:00~翌9:30・土日祝日24時間)

FAX : 03-5366-6002

E-mail: [mhlw-office@bridge-ms.com](mailto:mhlw-office@bridge-ms.com)

〒160-0022 東京都新宿区新宿4-3-17 FORECAST新宿SOUTH 4F