

# 厚生労働省 委託事業

## 令和3年度 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BRICK'S

# 本日の説明会スケジュール

---

## **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. 質疑応答**

# ①事業概要の説明

---

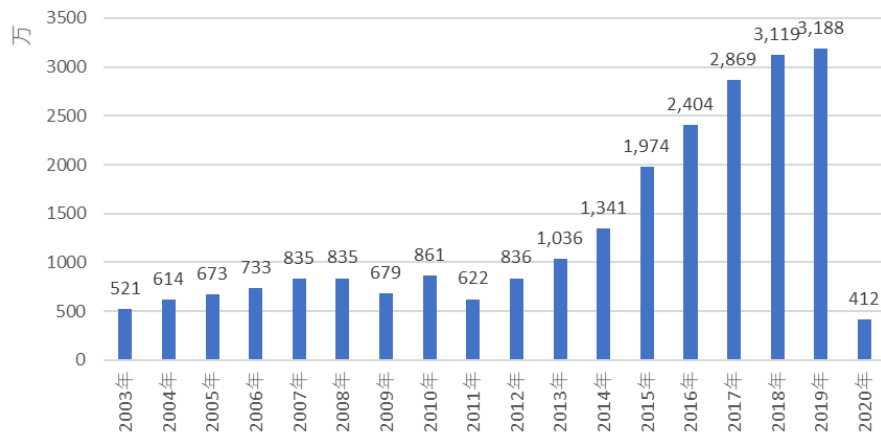
# ①事業概要の説明

## 1. 本事業の目的

- ・昨今の訪日旅行者の増加、在留外国人数の増加に伴い、日本の医療機関を受診する外国人患者が日本各地において、増加することが見込まれております。
- ・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ると考え、厚生労働省では医療通訳者の医療機関への配置等への財政支援を実施してまいりました。
- ・しかし、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、費用対効果の面から医療機関が通訳サービス事業者と常時契約することは困難と考えられること、また、通訳者の数や質の確保等について課題が指摘されていることから、本事業を実施することで外国人患者の受入れ環境のさらなる充実を目指しております。

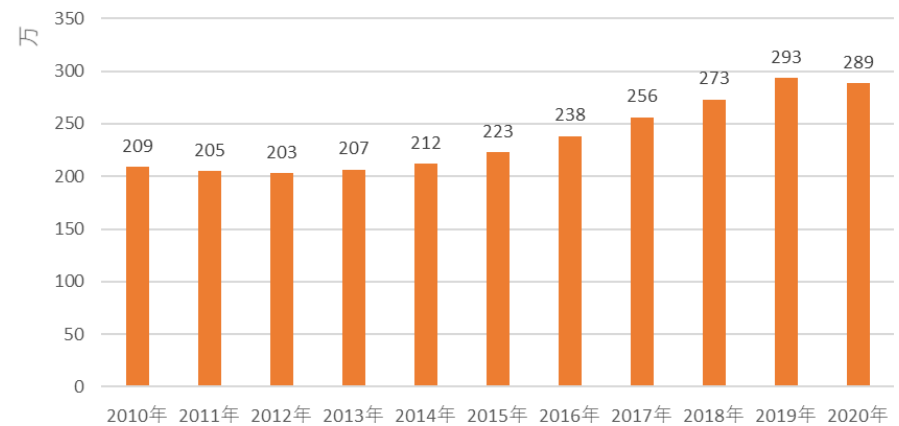
### 参考：訪日外国人旅行者・在留外国人の状況

訪日外国人旅行者数の推移



データ出典：日本政府観光局 年別 訪日外客数、出国日本人数の推移(1964年-2020年)  
[https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor\\_trends/](https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/)

在留外国人数の推移

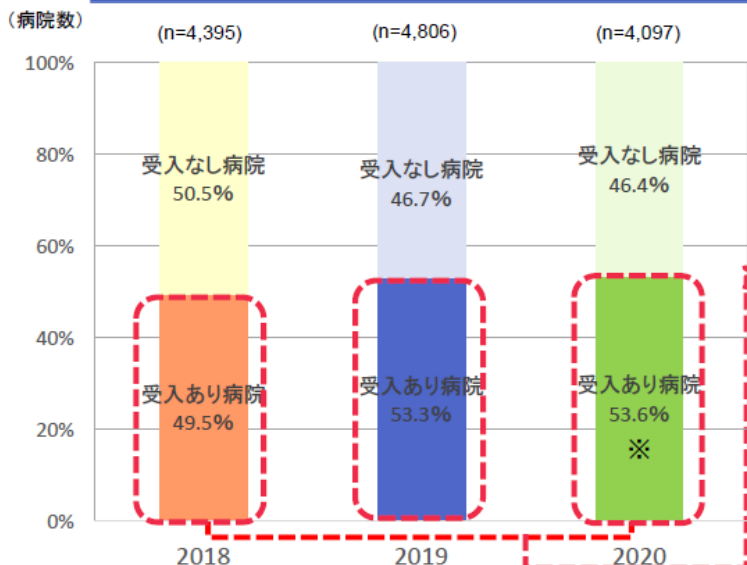


データ出典：法務省 国籍・地域別在留外国人数の推移  
<https://www.moj.go.jp/isa/content/930006222.pdf>

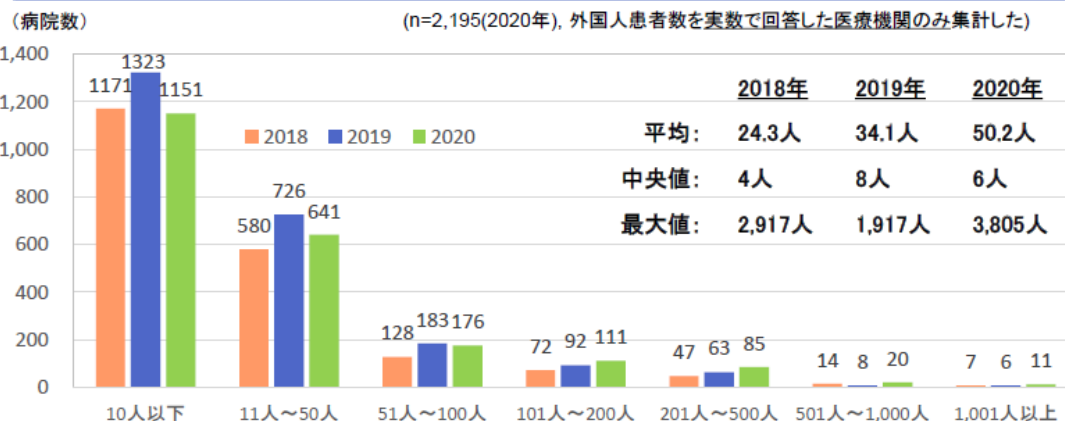
# ①事業概要の説明

参考：医療機関における外国人患者の受入に係る実態

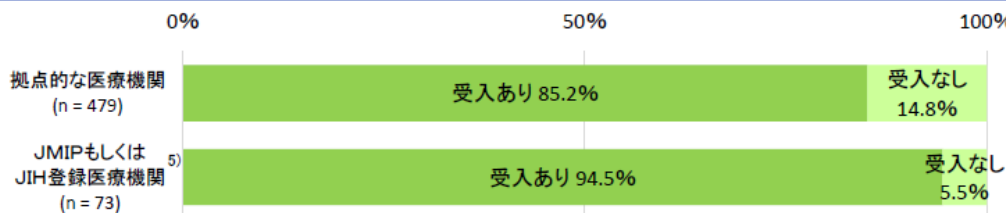
### 外国人患者の受入れ実績（経年比較）



### 病院ごとの外国人患者数（経年比較）



### 病院の種別による受入れ実績（2020年10月実績）



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3年3月)  
 1: 2020年9月24日時点(医療施設調査)の病院数の8,277で除した。  
 2: 2020年9月に調査票を配布し「10月1日～31日の外国人患者数を計測する」ように依頼した  
 3: 在留外国人・訪日外国人旅行者・医療目的に渡航する外国人患者の総数 4: 外来と入院の合計値  
 5: 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医療機関  
 ※在留のみの受入2015病院、訪日のみ(医療渡航を含む)の受入98病院、訪日及び在留を受入82病院

## 【外国人患者の受入状況】

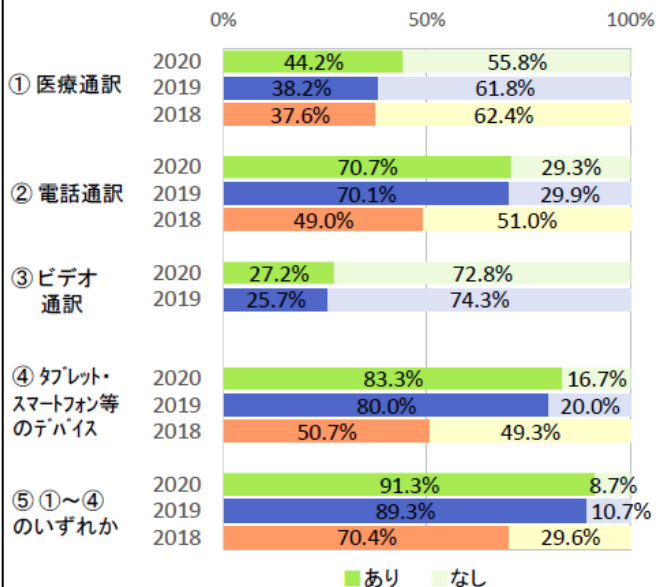
- ・2020年は約5割の医療機関にて外国人患者の受入実績ありと回答。
- ・2020/10/1-10/31の期間に診療した外国人患者数の病院毎の中央値は6人であった。(2018年から4人⇒8人⇒6人)

# ①事業概要の説明

参考：医療機関における外国人患者の受入に係る実態

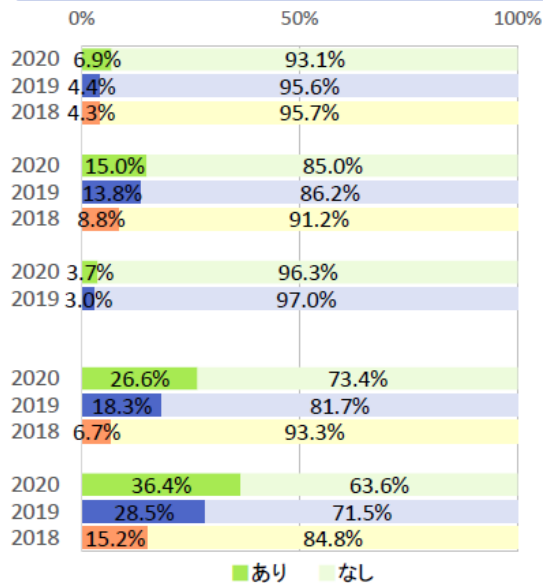
2次医療圏毎の整備状況

n=335医療圏  
(2018年、2019年、2020年)

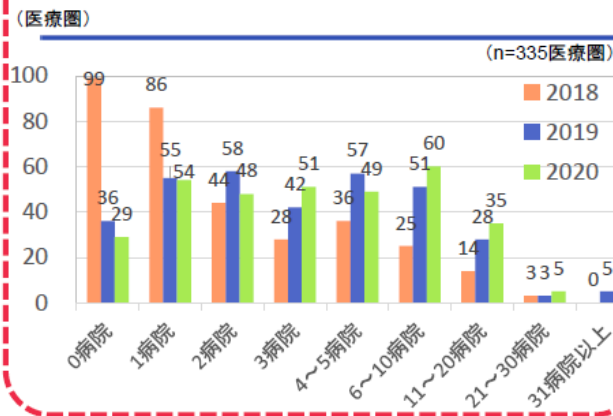


病院ごとの整備状況

2020: n=4,800病院  
2019: n=5,673病院  
2018: n=5,694病院



(参考) 医療圏内での  
①②③④のいずれかが利用可能な病院数



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3年3月)

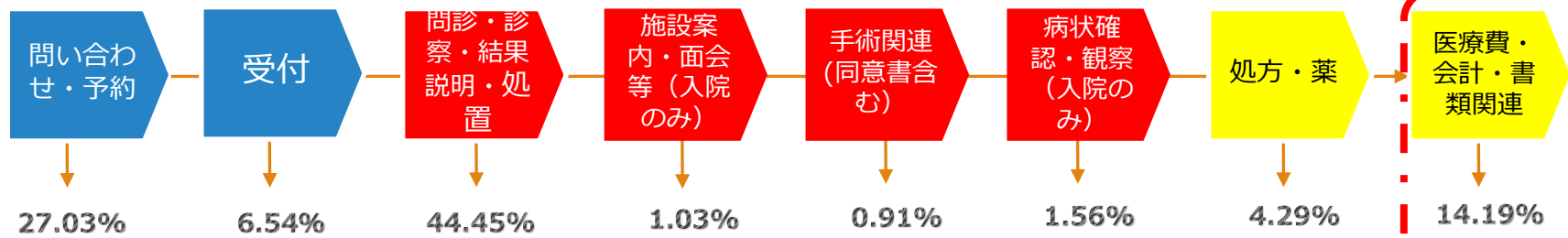
## 【医療機関の多言語化整備状況】

- ・医療機関において全体的に多言語化の整備が進められている。
- ・現場対応の「医療通訳」、「電話通訳」、「ビデオ通訳」、「タブレット・スマートフォン等のデバイス」上記4手法のいずれかの対応ツールの整備ができていると回答した病院が少なくとも一つ存在する2次医療圏は、全2次医療圏数の**9割**に到達した。

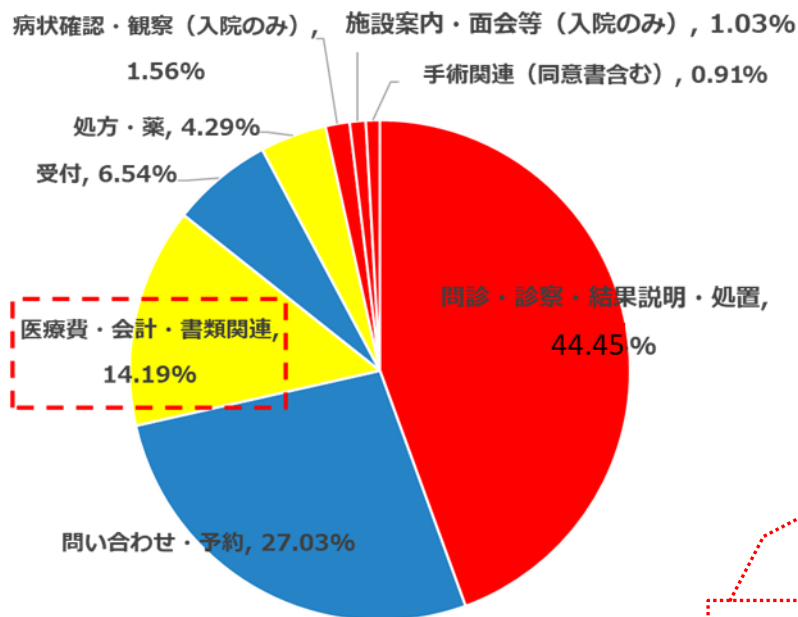
# ①事業概要の説明

参考：電話医療通訳の場面別利用状況

## 電話医療通訳対応分析



## ・言語別分類



言語	割合
英語	61.82%
中国語	24.13%
韓国語	3.58%
ポルトガル語	5.18%
スペイン語	2.73%
タガログ語	2.32%
ベトナム語	0.14%
タイ語	0.09%
ヒンディー語	0.01%
合計	100.00%

当事業提供言語

# 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⇔18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、ビルマ語、シンハラ語、ウルドゥ語、ベンガル語、モンゴル語 ※一部英語でのリレー通訳あり
対応期間	2021年4月1日～2022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(税込) ※通話料は利用者負担となります ※2021年8月1日に料金の改定を実施



# 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



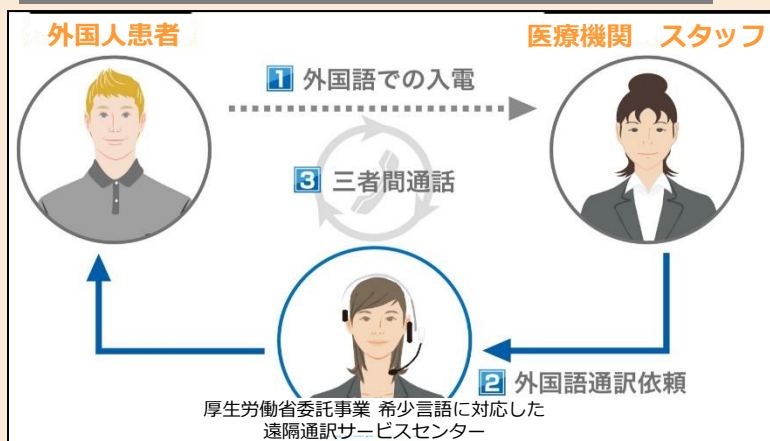
## 2者間通訳サービス

○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

### 2 登録申込書を記入、事務局送付

ダウンロードした各資料を確認の上、登録申込書に必要事項を記入し、事務局宛に送付ください。

申込日 年 月 日

希少言語に対応した遠隔通訳サービス 登録申込書

●申込者 情報

医療機関名	
所在地	
担当部署	
担当者名	
連絡先	電話番号
	FAX番号
	メールアドレス

●請求書の送付先(※上記と同一の場合、記入は不要)

所在地	
担当部署	
担当者名	
連絡先	電話番号
	FAX番号
	メールアドレス

希少言語に対応した遠隔通訳サービスの利用登録をご希望の医療機関様は、本申込書に必要事項をご記入の上、事務局までメールまたはFAXで送付ください。

(送付先)  
厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス事務局  
(株式会社BRICK's(ブリックス)内)  
〒160-0022  
東京都新宿区新宿4-3-17 FORECAST新宿SOUTH 4F  
FAX 03-5366-6002  
メールアドレス mhlw-office@bricks-corp.com

■ご提出いただいた情報は弊社が責任をもって管理し、外部への漏洩・流出がないよう努めます。  
■内容に変更があった場合には恐れ入りますが事務局へ再度ご提出をお願い致します。

#### 【記入事項】

(申込者情報)

- ・医療機関名
- ・所在地(郵便番号、住所)
- ・担当部署
- ・担当者名
- ・連絡先(電話番号、FAX番号、メールアドレス)

(請求書送付先情報)※上記と同一の場合、記入は不要

- ・所在地(郵便番号、住所)
- ・担当部署
- ・担当者名
- ・連絡先(電話番号、FAX番号、メールアドレス)

#### 【送付先】 FAXもしくはメールにてお送りください

・厚生労働省「希少言語に対応した遠隔通訳サービス事務局」(株式会社BRICK's内)

(FAX) 03-5366-6002

(メールアドレス) [mhlw-office@bricks-corp.com](mailto:mhlw-office@bricks-corp.com)

※お急ぎの場合は事務局へお電話ください

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)



# ①事業概要の説明

## 4. 提供ツール

【事務局ホームページにて取得可能】

**電話通訳サービスのご案内**

【電話通訳サービスの登録方法】

1. 電話通訳サービスの登録
2. 電話通訳サービスの利用
3. 電話通訳サービスの登録

お問い合わせ先: 03-6362-1100

**希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内**

【電話通訳サービスの登録方法】

1. 電話通訳サービスの登録
2. 電話通訳サービスの利用
3. 電話通訳サービスの登録

お問い合わせ先: 03-6362-1100

**希少言語に対応した遠隔通訳サービス 登録申込書**

氏名: \_\_\_\_\_

住所: \_\_\_\_\_

電話番号: \_\_\_\_\_

Eメール: \_\_\_\_\_

同意する ( ) 同意しない ( )

**خدمة الترجمة عبر الهاتف**

طريقة عمل وكيفية استخدام خدمة الترجمة عبر الهاتف

الوقت	عدد الدقائق
0-15 دقيقة	15 دقيقة
15-30 دقيقة	30 دقيقة
30-45 دقيقة	45 دقيقة
45-60 دقيقة	60 دقيقة

السعر: 1000 ريال سعودي

↑【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】

↑【患者向け資料】  
※各言語(19種)

【登録時、事務局より送付】

←【(電話番号入り)サービスのご利用方法】

【言語指差し表】→

**希少言語に対応した遠隔通訳サービス 言語指差し表**

言語	電話番号	サービスコード
中国語	03-6362-1100	001
韓国語	03-6362-1100	002
ベトナム語	03-6362-1100	003
タイ語	03-6362-1100	004
インドネシア語	03-6362-1100	005
フィリピン語	03-6362-1100	006
ラオス語	03-6362-1100	007
カンボジア語	03-6362-1100	008
ミャンマー語	03-6362-1100	009
モンゴル語	03-6362-1100	010
ウズベク語	03-6362-1100	011
タジク語	03-6362-1100	012
トルコ語	03-6362-1100	013
ペルシア語	03-6362-1100	014
ロシア語	03-6362-1100	015
ドイツ語	03-6362-1100	016
フランス語	03-6362-1100	017
イタリア語	03-6362-1100	018
スペイン語	03-6362-1100	019

# 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：通訳の準備をしよう

#### 1 利用検討をしましょう

院内のどのようなシーンでの利用が必要になるか  
利用周知が必要な部門を事前整理する

#### 利用場面の例

□受付

□病棟内

□診察室

□夜間対応

## 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：通訳の準備をしよう

#### 2 機器を用意しましょう

- 外線に繋がる電話機を用意しましょう。
- 感染対策の観点から端末の受け渡しが不安な場合にはスピーカーフォンの利用や、端末を2台利用しての通訳を行うという方法も考えられます。
- 必要な場合には内線仕様の電話でも外線で使用できるよう設定を変更しておきましょう。
- 外線に繋がるタブレット端末があればスピーカーフォンの利用ができる場合もあります。
- 三者間通話を利用する可能性のある場合にはお使いの電話機の三者間通話の設定方法を確認しておきましょう。

これ以外にもいろいろな方法が考えられますので  
自院で最も導入しやすい方法を話し合ってみましょう



## 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：通訳の準備をしよう

#### 3 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\\_00010.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00010.html)

・事務局ホームページ:

<https://www.bricks-corp.com/news/2020712-1>

厚生労働省 希少言語 

ブリックス 希少言語 

# 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：通訳の準備をしよう

### 4 利用準備を行おう

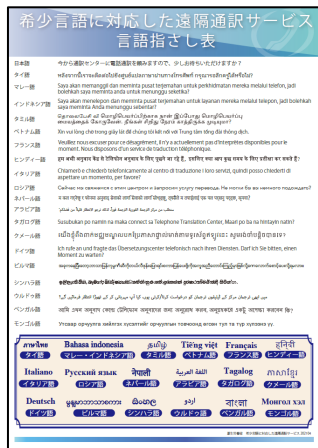
#### (1)通訳を利用する患者さんのための準備

患者さん向けの資料の準備をしましょう。

- 言語指差し表
- 患者向け資料
- その他、外国人向け多言語説明資料

(参考:厚生労働省外国人患者受入れ環境整備に係る支援策のご案内)

URL: <https://www.mhlw.go.jp/content/000804829.pdf>



#### 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)でみてもうとときに、「電話通訳(でんわつうやく)サービス」を使(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)につなぎます。
- 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(はな)すときに使(つか)うことができます。
- 通訳(つうやく)が、あなたが話(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(はな)すときに使(つか)うことができます。
- お金(かね)は①1回(かい) ● ②△分(ぶん)まで●円、△分(ぶん)からは▲分(ぶん)で●円(えん) ③無料(むりょう)です。
- お金(かね)を、会計(かいけい)のとき(は)らってください。

#### 注意(ちゅうい)するこ

- 電話通訳(でんわつうやく)はあなたが病院(びょういん)でみてもうとときのサービスです。
- 病院(びょういん)でみてもうととき以外(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) (が)つ 月(げつ) (が)つ 日(にち) (が)つ

お名前(なまえ)

#### خدمة الترجمة عبر الهاتف

باستخدام 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 ويخبر طاقم المستشفى بذلك. لم يقوم بترجمة ما يقوله لطاقم المستشفى إلى لغتك ويخبرك به.
- يمكن استخدام هذه الخدمة عند التحدث إلى موظفي المستشفى لدى الاستقبال أو الدفع أو فحص العين.
- الكلفة (1) مرة واحدة ● بين (2) في حدود دقيقة ● بين (3) دقيقة إلى (3) دقائق.
- الرجاء دفع تكلفة الترجمة عند دفع إجمالي التكاليف.

#### ملاحظات 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

اليوم الشهر السنة الاسم:

#### 【言語指差し表】

:外国人患者来院時に話せる言語を確認するためのツールです  
:言語の確認と通訳に接続することを説明することができます

#### 【患者向け資料】

: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  
※各言語(19種)にてご用意しております

# 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：通訳の準備をしよう

### 4 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

↑【①希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内】

□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。

## 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）

※「通訳デモンストレーション動画」をご参照ください

# ②遠隔通訳デモンストレーション

## 2. 遠隔通訳サービス利用例

### 受付

#### ・想定対応シーン：患者来院時の対応

- 受付、来院目的の確認
- 保険証の確認
- 受付表の記載方法の説明
- 受診までの流れの説明            等

#### ・対応時ポイント

- 患者向け資料にて通訳サービスを案内
- 院内に対応可能言語を掲示

### 外来

#### ・想定対応シーン：診察時での問診・説明の対応

- 問診
- 検査結果の説明
- 患者家族への説明
- 治療方針の説明            等

#### ・対応時ポイント

- 受付時に予め通訳サービスについて案内しておく
- 長文にならないよう区切って説明

### ベッドサイド

#### ・想定対応シーン：入院患者への対応

- 入院時留意事項等の説明
- 治療計画・診察時の説明
- 患者家族への説明            等

#### ・対応時ポイント

- 長文にならないよう区切って説明
- 共同部屋の場合は、プライバシーや個人情報に配慮し、イヤフォン等を準備

### 外線

#### ・想定対応シーン：電話問い合わせへの対応

- 新規予約・予約変更時の対応
- 受付時間・診察科目等の問合せへの対応    等

#### ・対応時ポイント

- 院内電話機の3者間設定、操作方法の確認
- 通訳につなぐことを事前に案内  
(外国語での入電に備え、できれば英語での言い回し等を確認しておく)

## ②遠隔通訳デモンストレーション

### 3. 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。

## ②遠隔通訳デモンストレーション

### 3. サービス利用にあたっての留意事項

1.患者への利用料金の請求は？	患者へ請求いただくことも可能です(厚生労働省でも通訳費用請求が可能であることを明確化しています)。 医療機関にて無償、一部負担、全額請求を行う等対応方針を事前に決めておきましょう。 各言語の患者向け資料をウェブサイトにて公開しております。こちらに利用料金の案内についても記載しますので、是非ご活用下さい。 参考:厚生労働省「療養の給付と直接関係ないサービス等の取り扱いについて(保医発第0901002号)」
2.利用料金の支払い方法は？	事務局より後日(月末締め)御請求書を発行し、医療機関宛に郵送いたします。 支払い方法:口座振り込み
3.登録までの時間はどのくらいかかるか。	基本的には申込後、3営業日内をめどに案内をお送りしております。お急ぎの場合には事務局にお電話にてお問い合わせください(連絡先は問合せ先(P.25)をご参照ください)。
4.通訳者の品質は？	専門トレーニングを受けた通訳者にて対応いたします。 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
5.通訳者指名は可能か、当該言語通訳がない場合はどうするか。	通訳者の指名は基本には承っておりませんが、通話が途切れてしまった場合の再接続等では対応可能な場合がございます。該当言語通訳がない場合は数分後におかけ直してください。
6.対応言語外の対応は可能か	申し訳ありません。対応言語外の対応は行っておりません。
7.同時に通訳の依頼はできるか。	サービス全体で、同時接続3本まで対応可能です。

# ③ 質疑応答

---



## ③ 質疑応答

### 関連・参考サービスのご紹介

#### 厚生労働省外国人患者受入れ環境整備に係る支援策のご案内

(<https://www.mhlw.go.jp/content/000804829.pdf>)

外国人患者受入れ環境整備に係る支援策を取りまとめてご紹介しております。

【ご紹介内容（一部）】

- ・外国人患者の受入れのための医療機関マニュアル
- ・国による外国人対応に係る相談窓口の開設（夜間休日ワンストップ窓口事業）
- ・外国人向け多言語説明資料
- ・（参考）新型コロナウイルス感染症関連

### 本事業に関する問い合わせ先

#### 厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業運営事務局

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](mailto:mhlw-office@bricks-corp.com)

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

株式会社BRICK's内

事業紹介ホームページ：<https://www.bricks-corp.com/news/2020712-1>