

# 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

# 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**

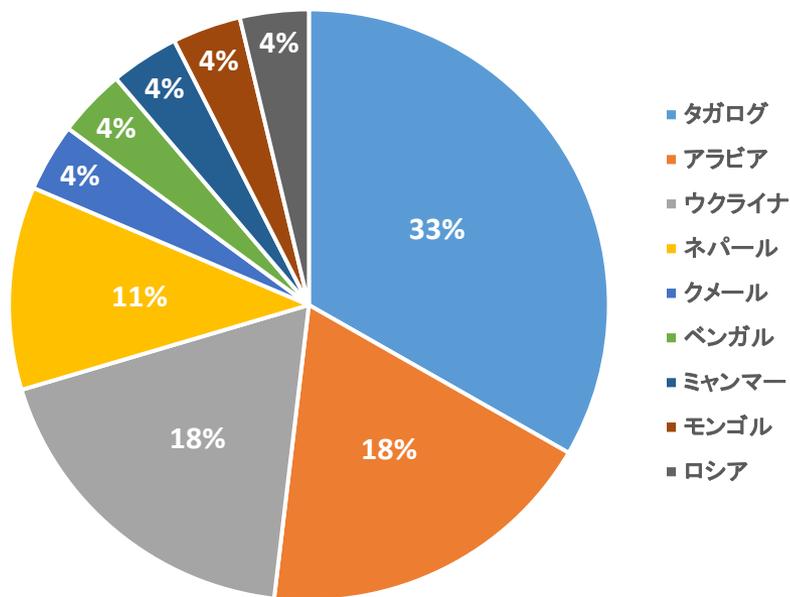
# 1. 事業概要の説明

---

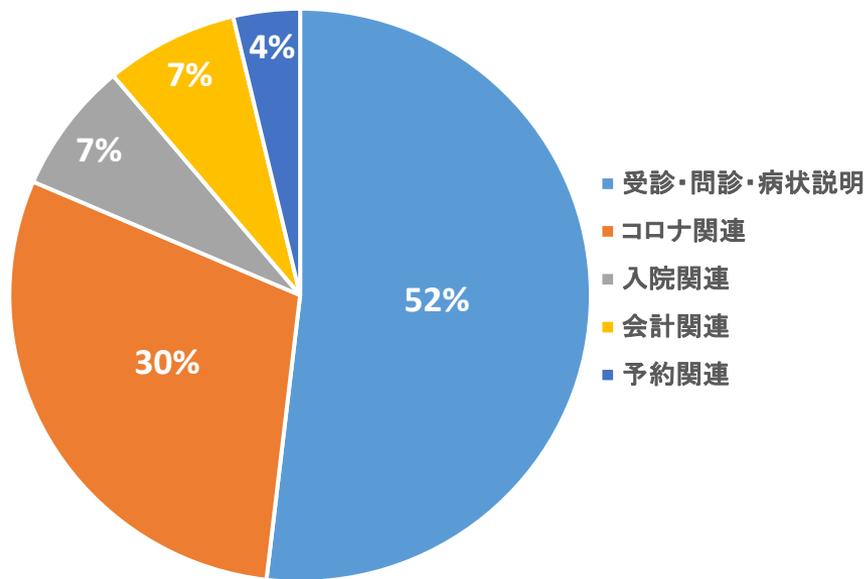
# ①事業概要の説明

## 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



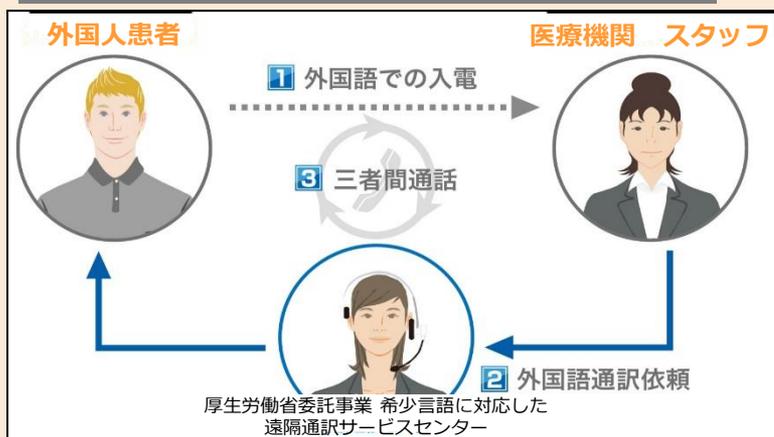
## 2者間通訳サービス

○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.bricks-corp.com/news/announcements/230414/>

厚生労働省 希少言語



ブリックス 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
<b>利用料金</b>	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 ※ウクライナ語対応受入れの対応料金を請求。ウクライナ語の通訳サービス利用料通訳サービスは出庫の無料とします。（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）

# 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

**Q5** 同時に通訳の依頼は、できますか。

**A5** 本サービス全体で同時に3回線まで接続が可能です。

### 3. Q & A のご紹介

**Q6** 対応言語以外の通訳対応でも可能ですか。

**A6** 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

**Q7** 通訳者の指名や予約は可能ですか。

**A7** 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。