

令和8年6月17日

外国人患者等を診療する医療機関向け研修会

# 東京都における

## 外国人患者対応に関する取組について



東京都 保健医療局 医療政策部

医療DX推進担当課長 佐藤 仁哉

# 本日の構成

- 1 医療情報の提供
- 2 医療機関への支援
- 3 地域における受入環境整備
- 4 (情報提供)外国人患者対応に関する国の取組

# 本日の構成

## 1 医療情報の提供

## 2 医療機関への支援

## 3 地域における受入環境整備

## 4 (情報提供)外国人患者対応に関する国の取組

# 1 医療情報の提供

- ①外国語での医療情報サービスの提供（平成5年度～）
- ②「医療情報ネット（ナビイ）」での医療機関検索  
（令和6年度～）
- ③東京都医療機関案内サービス「ひまわり」での医療機関案内等  
（平成12年度～）
- ④「外国人のためのTOKYO医療情報サイト」（令和6年度公開）

# ①外国語での医療情報サービスの提供

## ■対象

外国人患者等

## ■対応言語

英語、中国語、韓国語、スペイン語、タイ語

## ■主な相談内容

- ・母国語で対応してくれる医療機関を教えてください。
- ・健康保険に未加入だが、医療費はどれくらいかかるか。
- ・日本の医療制度について教えてください。

## ■対応時間

9時～20時（365日対応）

## ■利用料金

無料（通話料は利用者負担）

**外国語での医療情報  
サービス受付電話番号  
03-5285-8181**

## ②「医療情報ネット（ナビイ）」での医療機関検索

- 厚生労働省が構築し、令和6年4月から運用開始した全国統一的な情報提供システム
- 全国の医療機関・薬局について、検索が可能
- 英語・中国語・韓国語（自動翻訳機能）による検索が可能

<https://www.iryuu.teikyouseido.mhlw.go.jp/znk-web/juminkanja/S2300/initialize>

医療情報ネット (ナビイ)

音声読み上げ

文字サイズの変更

Other Languages

全国の病院・診療所・歯科診療所・助産所/薬局を探す

東京都の病院・診療所・歯科診療所・助産所/薬局を探す

医療機関を探す

薬局を探す

Q キーワードで探す

例) 市区町村名 内科

検索

⑩ 急いで探す

現在診療中の医療機関を科目と場所から検索

🏠 じっくり探す

設備や対応内容などの医療機能情報から検索

お気に入り病院等

お気に入り登録した医療機関などの一覧

お気に入り病院等

比較候補一覧

都道府県固有の機能から探す

全国共通の検索項目に加えて各都道府県独自の検索項目があります。

北海道

東北

関東

中部

近畿

中国・四国

九州

北海道

青森県

岩手県

宮城県

秋田県

山形県

福島県

茨城県

栃木県

群馬県

埼玉県

千葉県

東京都

神奈川県

新潟県

富山県

石川県

福井県

長野県

岐阜県

静岡県

愛知県

三重県

滋賀県

京都府

大阪府

兵庫県

奈良県

和歌山県

鳥取県

島根県

岡山県

広島県

山口県

徳島県

香川県

愛媛県

高知県

福岡県

佐賀県

長門県

大分県

熊本県

宮崎県

鹿児島県

沖縄県

Q キーワードで探す

例) 市区町村名 内科

検索

⑩ 急いで探す

現在診療中の医療機関を科目と場所から検索

🏠 じっくり探す

設備や対応内容などの医療機能情報から検索

診療科目で探す

場所を探す

【お願い】掲載情報は、変更されている場合があります。受診の際は、事前に医療機関に電話等で御確認ください。

ここをクリックすると外国語翻訳が可能

「東京都」をクリック

### ③東京都医療機関案内サービス「ひまわり」での医療機関案内等

#### ■ 医療機関案内

都民の皆様に、電話・ファクシミリで都内の医療機関をご案内しています。

電話：03-5272-0303

聴覚障害者向け専用ファクシミリ：03-5285-8080

対応時間：毎日24時間

#### ■ 医療福祉相談

保健・医療に関する相談やお問い合わせに相談員が応じます。

電話：03-5272-0303

対応時間：平日9時から20時まで（祝日・年末年始を除く）

#### ■ 利用料金

無料（通話料は利用者負担）

**【お願い】** 案内情報は、医療機能情報提供制度において医療機関から報告いただいた内容に基づいています。  
最新情報は変更されている場合がありますので、  
受診の際は、事前に医療機関に電話等で御確認ください。

# ④ 「外国人のためのTOKYO医療情報サイト」

(英語名称 : Tokyo Medical Information Site for Foreign Tourists and Residents)

## ■ 医療機関の探し方や日本の医療制度など、外国人向けの医療情報をまとめたポータルサイト

### 【対応言語】

日本語、英語、中国語（簡体・繁体）、韓国語

※他言語も機械翻訳により一部対応可能

### 【主な掲載内容】

- ・ 救急車の呼び方や救急車を呼ぶ時に判断を助けるガイド等の紹介
- ・ 外国語対応可能な都内医療機関の検索ツールの紹介
- ・ 症状に応じた診療科の紹介
- ・ 日本の医療機関にかかる際の手続等の流れ
- ・ 公的医療保険や患者がフリーアクセスなど日本の医療制度の紹介
- ・ 困ったときの相談窓口の紹介



[https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo\\_hoken/medical\\_info](https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/medical_info)

# 本日の構成

1 医療情報の提供

**2 医療機関への支援**

3 地域における受入環境整備

4 (情報提供)外国人患者対応に関する国の取組

## 2 医療機関への支援

- ① 医療機関向け外国人患者対応支援ポータルサイト  
(令和2年度公開)
- ② 医療機関向け救急通訳サービス (平成4年度～)
- ③ 外国人患者受入れ体制整備補助 (平成29年度～)
- ④ 医療機関における外国人患者対応支援研修 (平成28年度～)
- ⑤ STEP UP！訪日外国人患者対応フローチャート(基本的な流れ)  
(令和4年度公開)
- ⑥ 外国人未払医療費補てん事業 (平成6年度～)

# ①医療機関向け外国人患者対応支援ポータルサイト

## ■外国人患者への医療に関する事業等の情報を一元的に掲載し案内

### 【掲載内容の例】

ジェイミップ

- ・ JMIP\*認証医療機関一覧  
\*外国人患者受入れ医療機関認証制度

- ・ 外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関一覧
- ・ STEP UP！訪日外国人患者対応フローチャート（基本的な流れ）
- ・ 関連事業サイトのURL

### 医療機関向け外国人患者対応支援ポータルサイト

| お知らせ                                                                                                                                                                                                                                            | JMIP・外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |  <p>&gt; 北多摩西部 &gt; 北多摩北部 &gt; 区西北部 &gt; 区東北部 &gt; 区東部 &gt; 区中央部 &gt; 区南部 &gt; 区西南部 &gt; 区南部</p> <p>&gt; 区中央部 &gt; 区南部 &gt; 区西南部 &gt; 区西部 &gt; 区西北部 &gt; 区東北部 &gt; 区東部 &gt; 西多摩 &gt; 南多摩 &gt; 北多摩西部 &gt; 北多摩南部 &gt; 北多摩北部</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <br>電話通訳・相談事業等                                                                                                                                               | <br>受入れ体制整備への支援                                                                                                                                                                                                               | <br>外国人患者対応への支援                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; <a href="#">医療機関向け緊急通訳サービス</a></li><li>&gt; <a href="#">多言語に対応した電話通訳サービス（厚生労働省）</a></li><li>&gt; <a href="#">夜間・休日ワンストップ窓口サービス（厚生労働省）</a></li><li>&gt; <a href="#">外国人患者向け医療情報サービス（参考）</a></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; <a href="#">外国人向け多言語説明資料等（厚生労働省）</a></li><li>&gt; <a href="#">外国人患者受入れ体制整備補助</a></li></ul>                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; <a href="#">外国人患者対応支援研修</a></li><li>&gt; <a href="#">医療現場への「やさしい日本語」導入・普及事業</a></li><li>&gt; <a href="#">医療×「やさしい日本語」研究会サイト</a></li><li>&gt; <a href="#">外国人対応マニュアル（厚生労働省）</a></li><li>&gt; <a href="#">訪日外国人の診療価格算定方法マニュアル（厚生労働省）</a></li></ul> |

## ②医療機関向け救急通訳サービス

外国人患者が救急等で来院し、言語が通じず診療等に支障がある都内の医療機関に対し、電話・映像通訳サービスを提供

### ■対応言語

英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語、フランス語、ベトナム語、ネパール語、タガログ語

### ■対応時間

#### ◇英語・中国語

24時間365日対応

#### ◇韓国語・タイ語・スペイン語・フランス語・ベトナム語・ネパール語・タガログ語

平日 17時～20時、土日祝日 9時～20時

救急通訳サービス受付電話番号

きゅうきゅうつうやくサービス

0570-099283

### ■利用料金

無料（通話料は医療機関負担）

事前登録の上、ご利用ください。

詳細は、下記保健医療局ホームページ

[https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujiin/interpreter/kyukyutsuyaku.html](https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujiin/interpreter/kyukyutsuyaku.html)

## ③外国人患者受入体制整備補助

### ■対象経費

- ・院内資料やホームページの翻訳経費
- ・案内表示（サイン）の多言語化経費
- ・タブレット端末の購入費
- ・医療通訳養成に関する研修受講経費 等

### ■対象 民間医療機関（診療所を含む。）

- ・「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」等
- ・医療機能情報報告で対応可能な外国語が1言語以上と回答し直近3か月間で一定数以上の外国人患者を受け入れた医療機関

### ■補助額 1,300千円×1/2（上限）

[https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujin/ukeiretaisei/taiseiseibi.html](https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/ukeiretaisei/taiseiseibi.html)

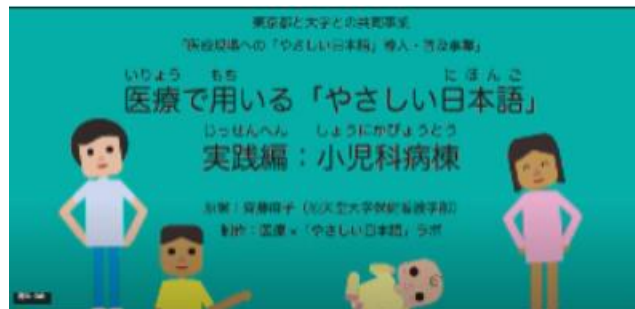
## ④医療機関における外国人患者対応支援研修

- ・外国人患者対応に関する基本的な知識や情報
- ・医療通訳の活用方法や活用事例など、役立つスキルを紹介
- ・基礎編・応用編に加え、令和6年度から「やさしい日本語編」を追加

[https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujin/taiousienkensyuu/index.html](https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/taiousienkensyuu/index.html)

【参考】医療現場への「やさしい日本語」の普及

- ・「やさしい日本語」とは、難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語のこと
- ・都は、順天堂大学と連携して、医療現場への「やさしい日本語」導入・普及事業を実施し、医療現場におけるやさしい日本語を学べる動画を作成



(医療現場への「やさしい日本語」導入・普及事業 URL)

[https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujin/gaikokujintaiou/yasashiinihongo.html](https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/gaikokujintaiou/yasashiinihongo.html)



## ⑥外国人未払医療費補てん事業

医療機関が外国人を診療し、その医療費について、都が要件として定めた回収努力を行ってもなお回収できない未払い医療費について医療機関にその一部を補てん

### ■対象となる医療機関

都内の保険医療機関

(開設者が東京都であるものを除く。独立行政法人化後の都立病院は対象)

### ■対象となる外国人

- ① 都内に居住し、又は勤務する者で、公的医療保険が適用されないもの、並びに公的医療扶助の給付を受けないもの
- ② オーバーステイや不法入国等で、健康保険法や生活保護法、行旅病人及び行旅死亡人取扱法などの適用がないもの

### ■対象となる医療費

- ① 不慮の事故等による緊急性を要する傷病に対して行った医療
- ② 保険診療と認められる範囲の医療
- ③ 算定期間は入院の場合14日以内、外来の場合3日以内
- ④ 1医療機関当たり1患者につき200万円を限度

# 本日の構成

1 医療情報の提供

2 医療機関への支援

**3 地域における受入環境整備**

4 (情報提供)外国人患者対応に関する国の取組

### 3 地域における受入環境整備

- ①外国人患者への医療等に関する協議会（平成30年度～）
- ②宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアル（令和2年度）
- ③地域の実情に応じた外国人患者受入環境整備（令和元年度～）

# ①外国人患者への医療等に関する協議会

医療機関や関係団体、観光・宿泊施設等による協議会を設置し、連携強化を図り、外国人患者への医療提供に係る取組を促進

## 令和7年度 第1回外国人患者への医療等に関する協議会

### 次 第

日 時： 令和7年9月30日（火曜日）  
午後5時から午後6時30分まで  
開 催： 対面およびオンライン会議形式

#### 1 開 会

#### 2 議 事

- (1) 外国人患者への医療等に係る都の取組について
- (2) 東京都保健医療計画における「外国人患者への医療」の取組状況について
- (3) 外国人対応支援研修の実施内容について
- (4) 「拠点的な医療機関」の選出要件について

#### 3 報告事項

- (1) 外国人のための TOKYO 医療情報サイトについて

#### 4 閉 会

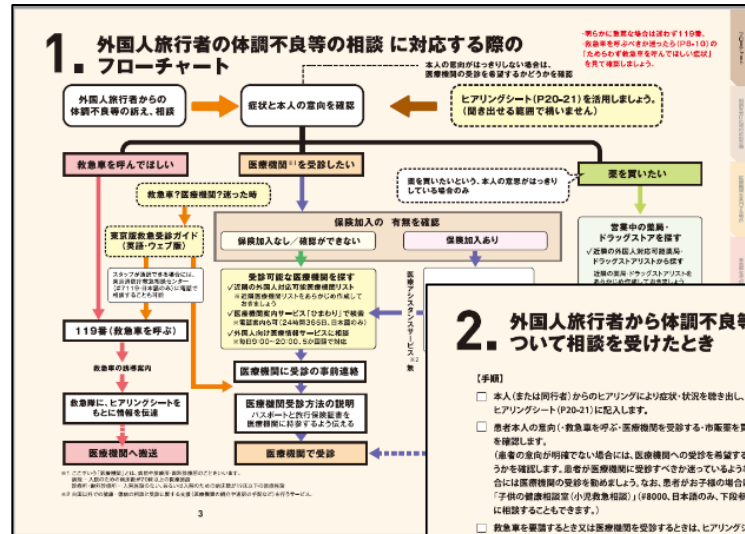
##### 【資料一覧】

- 資料1 外国人患者への医療等に関する協議会委員名簿
- 資料2 外国人患者への医療等に関する協議会設置要綱
- <議事(1)>
- 資料3 外国人患者への医療等に係る都の取組一覧
- <議事(2)>
- 資料4 「東京都保健医療計画」の取組状況について
- 参考資料1 保健医療計画 進捗状況評価
- 参考資料2-1 「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」一覧
- 参考資料2-2 厚生労働省・観光庁通知（平成31年3月26日付医政総発0326第3号・観参第800号）
- <議事(3)>
- 資料5 令和7年度医療機関における外国人患者対応支援研修について
- 参考資料3 令和6年度医療機関における外国人患者対応支援研修開催案内
- <議事(4)>
- 資料6 「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」の選出
- <報告事項(1)>
- 資料7 「外国人のための TOKYO 医療情報サイト」 資料

# ② 宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアル

宿泊施設等向けの外国人患者対応マニュアルを作成し、都内の宿泊施設等に配布

[https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujin/other/shukuhakumanyual.html](https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/other/shukuhakumanyual.html)



## 2. 外国人旅行者から体調不良等について相談を受けたとき

【手順】

- 本人（または同行者）からのヒアリングにより症状・状況を聴き出し、ヒアリングシート（P20-21）に記入します。
- 患者本人の意向（救急車を呼ぶ・医療機関を受診する・市販薬を貰う）を確認します。（患者の意向が明確でない場合には、医療機関への受診を希望するかどうかを確認します。患者が医療機関に受診すべきか迷っているような場合には医療機関の受診を勧めましょう。なお、患者がお子様の場合には「子供の健康相談窓口（小児健康相談）」（※8000、日本語のみ、下記参照）に相談することもできます。）
- 救急車を要請するときは又は医療機関を受診するときは、ヒアリングシートにもつづき、受診する医療機関や救急隊に必要な情報を提供します。
- 患者に対して、医療機関を受診する際には「パスポートと海外旅行保険証、服用中の薬を持っていくよう伝えます。
- 使用後のヒアリングシートは、患者本人に手渡します。本人が受け取らない場合や手渡すことができなかったときは、使用後のヒアリングシートをスケジュール等で廃棄し、個人情報が残らないよう処理します。

※8000（小児健康相談窓口）※小児健康相談窓口は、東京都庁1階（東京都庁1階）に設置されています。東京都庁1階（東京都庁1階）に設置されています。東京都庁1階（東京都庁1階）に設置されています。

## 3. 医療機関を案内する場合

(1) 近所で外国語対応できる医療機関のリストを準備しておき、その中から症状に合った医療機関を紹介します。

(2) 休日や夜間等で、近くで受診可能な医療機関がわからないときは...

- ※医療機関案内サービス「P20-21」を参考に、近所の医療機関を検索  
<https://www.himawari.metro.tokyo.jp>  
電話での案内も可  
03-5272-0303  
(24時間受付、日本語のみ)
- ※「外国人向け医療情報サービス」に電話で相談  
03-5285-8181  
(毎日9時～20時)  
外国語で受診できる医療機関や日本の医療制度等に関する相談で案内しています。  
対応言語：英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語

(3) 海外旅行保険に加入している外国人患者への対応

外国人患者が海外旅行保険または海外でも使える医療保険に加入している場合、保険に加入する医療機関の紹介や通訳の手配を利用できる場合があります。

- ✓ 加入している保険に、医療アシスタンスサービスがついている場合は、その保険会社のコールセンター（日本の医療アシスタンス会社が業務を代行している場合もある）に本人から電話をし、サービスを利用して医療機関を案内してもらいます。
- ✓ キャンシエムス受診（医療費は医療機関から保険会社に直接請求されるため、患者本人の支払いが不要）が可能な場合は、受診や検査等の手続きがスムーズです。

「※8000」  
03-5285-8096  
（受付時間：午前9時～午後5時）  
（受付言語：英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語）

### ③地域の実情に応じた外国人患者受入環境整備

行政、医療機関や関係団体、宿泊施設や観光施設等が連携し、地域の実情に応じた外国人患者の受入環境を整備する 区市町村による取組を支援(地域会議の開催等)

#### ■対象経費

外国人患者の受入環境の整備に必要な経費  
(委員報酬、賃金、会議費、役務費、委託料、使用料及び賃借料等)

#### ■補助基準額

1 区市町村当たり5,000千円  
補助率10/10



# 本日の構成

- 1 医療機関への支援
- 2 医療情報の提供
- 3 地域における受入環境整備
- 4 **(情報提供)外国人患者対応に関する国の取組**

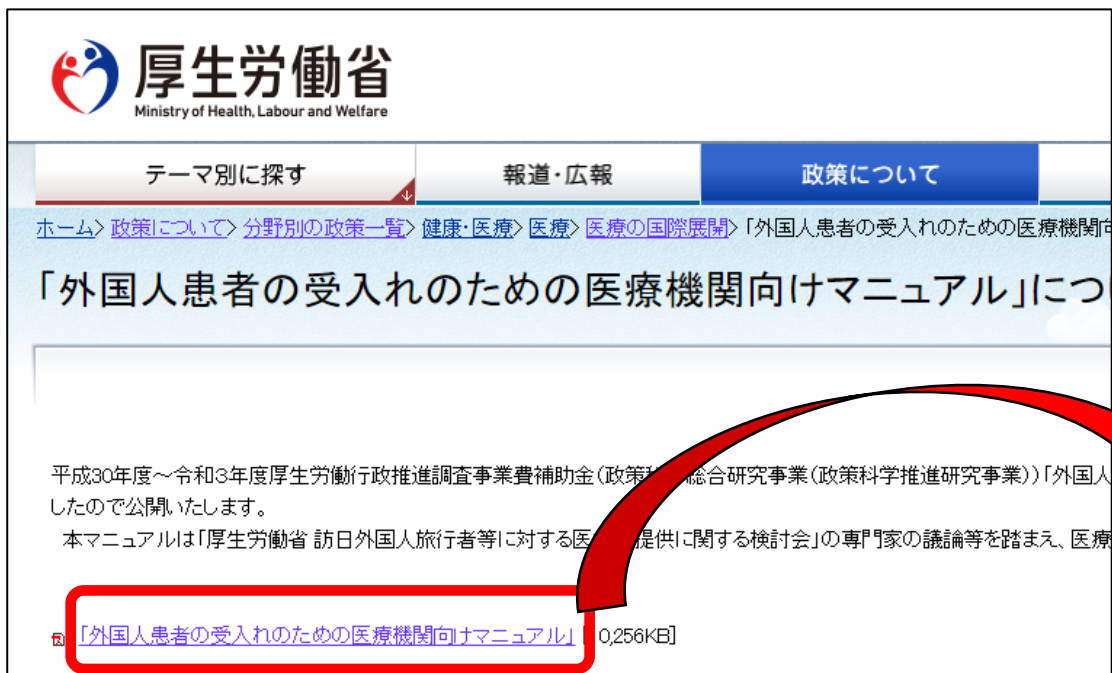
## 4（情報提供）外国人患者対応に関する国の取組

- ①外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル
- ②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
- ③希少言語に対応した遠隔通訳サービス
- ④夜間・休日ワンストップ窓口サービス
- ⑤保険診療における翻訳料・通訳料等の患者からの徴収
- ⑥訪日外国人受診者による医療費不払い発生防止に取り組む  
医療機関向けツール
- ⑦医療機関からの「訪日外国人受診者の医療費不払い情報」  
の収集
- ⑧外国人患者受入れ医療機関認証制度（J M I P）

# 外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル

国は、外国人患者の受入れ体制整備において、必要な知識や情報、体制整備のポイントをまとめた医療機関向けマニュアル（※）を提供

（掲載URL） [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230\\_00003.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html)



外国人患者の  
受入れのための  
医療機関向けマニュアル  
(第4.0版)

令和元年度 厚生労働省 政策科学推進研究事業  
「外国人患者の受入環境整備に関する研究」研究班

（※）厚生労働省政策科学推進研究事業  
「外国人患者の受入環境整備に関する研究」研究班作成

# 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

国は、特に訪日外国人患者を対象とし、初めて外国人対応に取り組む医療機関でも実践しやすいよう、入門的な視点から基本的な考え方と具体的な対応のヒントをまとめたガイドブック（※）を提供

（掲載URL） [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230\\_00007.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00007.html)



Google カスタム検索

テーマ別に探す

報道・広報

政策について

厚生労働省について

統計情報・白書

所管の法令

↑ ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 健康・医療 > 医療 > 医療の国際展開 > 「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」について

## 「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」について

厚生労働省地域医療基盤開発推進研究事業「外国人患者の効果的な受入環境整備に向けた研究」研究班において、初めて外国人対応に取り組む医療機関でも実践しやすいよう、入門的な視点から基本的な考え方と具体的な対応のヒントをまとめた「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」が作成されましたので、「外国人患者の受け入れのための医療機関向けマニュアル」とともにご活用ください。

PDF [3.7MB] 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



（※）厚生労働省地域医療基盤開発推進研究事業  
「外国人患者の効果的な受入環境整備に向けた研究」研究班作成

## 【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

厚生労働省では、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遠隔通訳サービスを実施

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」のご案内

(URL) [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)

## ■ サービス内容

- ・ 来院した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

## ■ 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）

## ■ 対応言語

- ・ ウクライナ語を含む、計17言語

## ■ 対応期間

- ・ 令和 9 年 3 月31日まで、24時間365日体制

## ■ 利用料金

- ・ 最初の10分1,500円、以降 5 分あたり500円  
(通話料は利用者負担)

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

来日する外国人の増加が見込まれる中、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 | ・ 来院の外国人患者との電話通訳サービス<br>・ 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<br>(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   | 2026 年 4 月 1 日 ～ 2027 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）<br>※ウクライナ語の利用料金は別途<br>※ウクライナ語の通訳サービスの利用料金は、ウクライナ語の通訳サービス利用料金は、<br>当面の通話料とします。（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、土日祝日および年末年始 24 時間)

厚生労働省 外国人患者に対する医療通訳サービス提供事業 2026年度

## 【厚生労働省委託事業】

# 夜間・休日ワンストップ窓口サービス

厚生労働省では、医療機関から寄せられる、外国人対応に関する日常的な相談から複雑な課題にも対応できるワンストップ型の支援窓口の運用を実施

厚生労働省委託事業「夜間・休日ワンストップ窓口」のご案内

(URL) [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/newpage\\_00020.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00020.html)

## ■ サービス内容

- ・ 外国人患者の受入れ対応等にかかる相談への助言、情報提供

## ■ 対象機関

- ・ 全国の医療機関

## ■ 対応期間

- ・ 令和9年3月31日まで
- ・ 平日17時から翌朝9時まで  
土・日・祝日および年末年始、24時間受付

## ■ 利用料金

- ・ 無料（通話料は利用者負担）

厚生労働省では外国人患者に係る相談サービスを提供しています

本サービスは医療機関関係者であれば、どなたでもお問い合わせが可能です。

## 夜間・休日ワンストップ窓口 サービスのご案内

医療機関の外国人患者対応支援に係る都道府県の取組みを補完するため、厚生労働省では「医療機関における外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口事業」を実施しています。（日本エマージェンシーアシスタンス株式会社受託）

この窓口では外国人患者対応に関してお困りごとが発生した際は、医療機関関係者様に対し、助言や情報提供を行っています。

|        |                                                                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用可能時間 | 平日 17 時から翌朝 9 時まで、<br>土・日・祝日および年末年始* 24 時間受付<br>*年末年始：2026年12月29日（火）～2027年1月3日（日）                                |
| 電話番号   | 03-6371-0057（通話料は利用者負担となります）                                                                                     |
| 利用方法   | ①コールセンターのオペレーターに都道府県名、医療機関名（またはその他機関名）、所属部署、電話口の方のお名前をお伝えいただき、②お困りの事項についてご相談ください。<br>※なお、患者様等個人からの相談はお受けしておりません。 |

外国人患者とのコミュニケーションでお困りの際は、厚生労働省 希少言語に対応した遠隔通訳サービスがご利用いただけます。

|        |                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用可能時間 | 24時間 365日                                                                                                                                                                    |
| 対応言語   | 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、ヒンディー語、クメール語、ロシア語、ミャンマー語、タガログ語、ベンガル語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、アラビア語、ウクライナ語 の17か国語<br>医療機関であれば利用可 有料サービス 事前登録が必要<br>ウクライナ語のサービス利用料は当面の間無料とします。 |
| 利用料金   | 最初の10分：1,500円 その後5分ごと：500円<br>（通話料は利用者負担）                                                                                                                                    |
| 問合せ先   | 運営事務局 株式会社BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS<br>03-6630-6712（平日9:30～18:00）<br>03-4332-1288（平日18:00～翌9:30・土日祝日24時間）                                                                |

## 保険診療における翻訳料・通訳料等の患者からの徴収

### ■ 外国人患者への翻訳料・通訳料

療養の給付と直接関係ないサービスに該当

➡ 保険診療においても、患者から費用徴収することが可能

【根拠】 「療養の給付と直接関係ないサービス等の取扱いについて」の一部改正について  
(令和8年3月27日付保医発0327第7号)

#### ◇ 療養の給付と直接関係ないサービス等の具体例

- ・ 外国人患者が自国の保険請求等に必要な診断書等の翻訳料
- ・ 日本語を理解できない患者に対する通訳料

#### ◇ 費用徴収する場合の主な留意事項

- ・ 院内の見やすい場所、ウェブサイトへの費用徴収するサービス内容・料金の掲示
- ・ 文書による患者への説明と署名による同意確認
- ・ 他の費用と区別した内容がわかる領収証の発行

(通知掲載URL) <https://www.mhlw.go.jp/content/12400000/001707281.pdf>

## 【国による訪日外国人の医療費未収金対策】

# 訪日外国人受診者による医療費不払い発生防止に取り組む医療機関向けツール

厚生労働省は、訪日外国人の医療費の不払いを防止するため、医療機関の受付窓口で活用できるチェックリストや簡易手順書を提供している。

## ■ 訪日外国人の受診時対応チェックリスト

(掲載URL) <https://www.mhlw.go.jp/content/001698457.pdf>

## ■ 受付で使える訪日外国人受診者対応簡易手順書

(掲載URL) <https://www.mhlw.go.jp/content/001698460.pdf>

## ■ 訪日外国人患者来院時の対応チェックポイント解説動画

(動画URL) <https://www.youtube.com/watch?v=q6HAVqrtiw8>



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

8つのチェックポイント

- ☐ 言語を確認
- ☐ 来院目的を確認
- ☐ 診療申込書を記載してもらおう
- ☐ 本人確認 ※必要に応じて同行者なども
- ☐ 医療費の目安を伝える
- ☐ 支払い方法を確認 ※現金、クレジットカード等  
※海外旅行保険を使う方に対しては保険会社に連絡するように伝えましょう
- ☐ 医療費に関する要望を確認
- ☐ もう一度チェック

全てチェックできれば

夜間・休日に困ったことがあったら直ぐ相談  
03-6371-0057  
(厚労省ワンストップ相談)

診療開始

バージョン1.1

(参考) 訪日外国人の受診時対応チェックリスト

## 【国による訪日外国人の医療費未収金対策】

# 訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム

### ■ 報告対象となる未収金

- ・ 未収金累計残高が **1万円以上** の場合（診療受付時に、本仕組みについて患者へ通知することを推奨）

令和8年度から1万円以上に引き下げ

### ■ 報告方法

- ・ 医療機関が「訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム」に入力し報告

### ■ 報告された情報の活用等

- ・ 厚生労働省は、医療機関からの提供情報を、出入国在留管理庁に提供
- ・ 出入国在留管理庁は、報告された訪日外国人が次回入国する際、厳格に審査
- ・ この仕組みを訪日外国人に周知することにより、未収金の発生を抑止

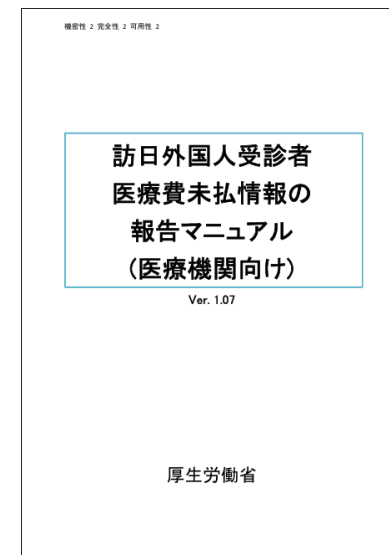
「訪日外国人受診者の医療費不払いに対する予防策の周知及び不払いが発生した場合の報告方法について（依頼）」（令和3年3月31日付事務連絡）  
（通知掲載URL） <https://www.mhlw.go.jp/content/000764112.pdf>

### ■ 訪日外国人受診者医療費未払情報の報告マニュアル

（掲載URL） <https://www.mhlw.go.jp/content/001680734.pdf>

### ■ 「訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム」

（情報登録用WebサイトURL） <https://unpaid.mhlw.go.jp/report1/>



## 【医療機関認証制度】

# 外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）

JMIP（Japan Medical Service Accreditation for International Patients）とは、国内の医療機関を受診する全ての外国人に、安心・安全な医療サービスを提供できる体制づくりを目的として、多言語による診療案内や、異文化・宗教に配慮した対応など、外国人患者の受入れに資する体制を第三者的な視点から中立・公平に評価する認証制度

### ■ 認証団体

- ・ 一般財団法人 日本医療教育財団  
(URL) <https://jmip.jme.or.jp/>

【JMIP認証シンボルマーク】



### ■ 認証医療機関数

- ・ 全国で67医療機関（都内11医療機関）（令和8年6月5日時点）

### ■ 審査方法

- ・ 書面調査及び訪問調査

### ■ 認証取得のメリット

- ・ 外国人患者受入れに必要な体制整備に網羅的に取り組める
- ・ 第三者認証制度なので、医療機関全体で取り組みやすくなる
- ・ 客観的な評価により、さらなる改善に結びつく

御清聴ありがとうございました