

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 医療政策課
課長代理（医療改革推進担当） 川井 裕和

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 (参考) 外国人患者対応に関する国の取組

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 (参考) 外国人患者対応に関する国の取組

1 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)

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



> [区中央部](#) > [区南部](#) > [区西南部](#) > [区西部](#) > [区西北部](#)
> [区東北部](#) > [区東部](#) > [西多摩](#) > [南多摩](#) > [北多摩西部](#)
> [北多摩南部](#) > [北多摩北部](#)



電話通訳・相談事業等

- > [医療機関向け緊急通訳サービス](#)
- > [年少言語に対応した電話通訳サービス（厚生労働省）](#)
- > [夜間・休日ワンストップ窓口サービス（厚生労働省）](#)
- > [外国人患者向け医療情報サービス（参考）](#)



受入れ体制整備への支援

- > [外国人向け多言語説明資料等（厚生労働省）](#)
- > [外国人患者受入れ体制整備補助](#)



外国人患者対応への支援

- > [外国人患者対応支援研修](#)
- > [医療現場への「やさしい日本語」導入・普及事業](#)
- > [医療×「やさしい日本語」研究会サイト](#)
- > [外国人対応マニュアル（厚生労働省）](#)
- > [訪日外国人の診療価格算定方法マニュアル（厚生労働省）](#)

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

令和6年度から
映像通訳追加

■ 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.hokeniryu.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokuji/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

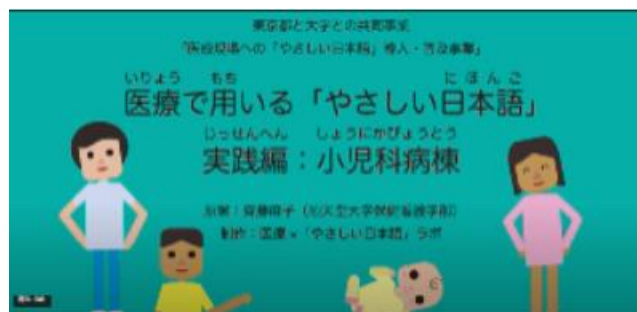
④ 医療機関における外国人患者対応支援研修

- ・ 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

【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



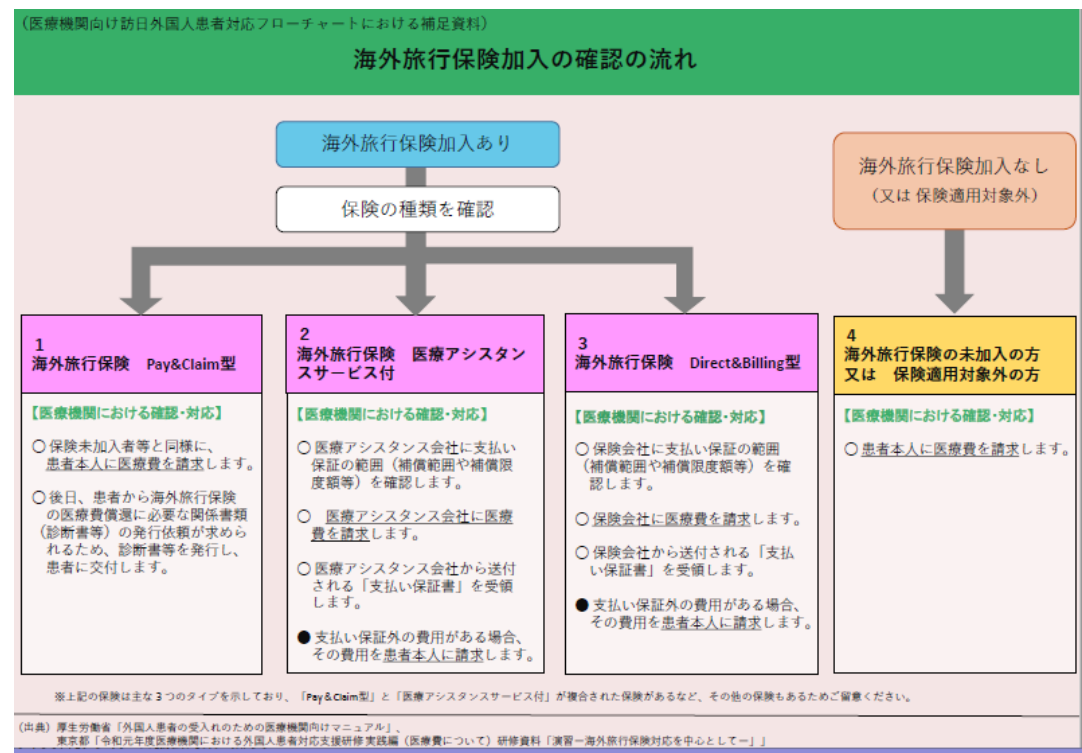
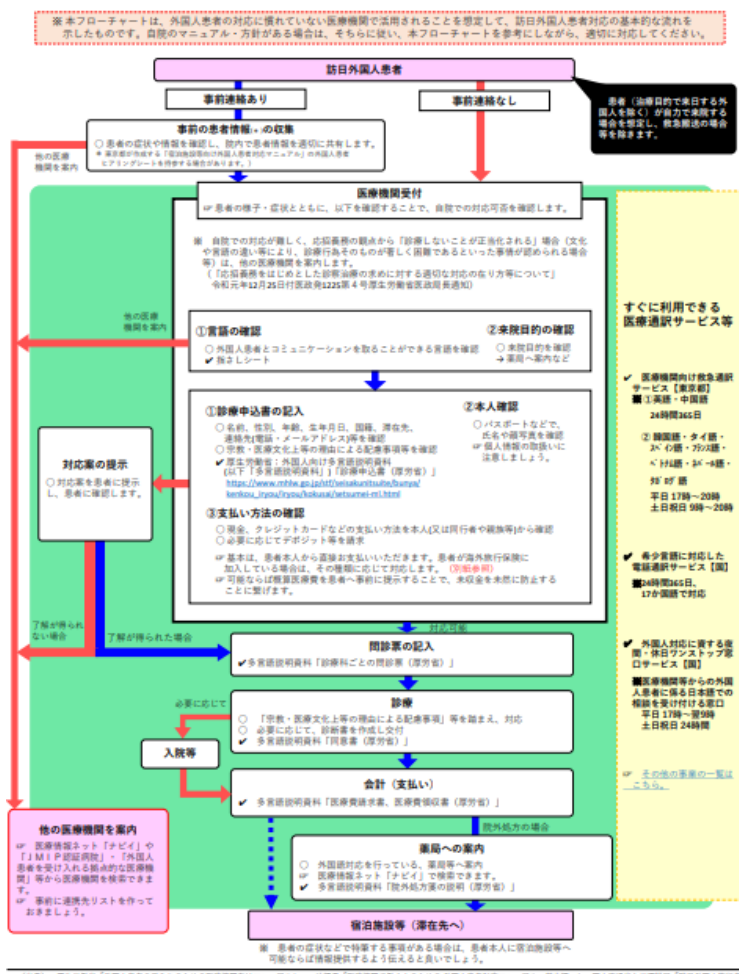
(医療現場への「やさしい日本語」導入・普及事業 URL)

https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/gaikokujintaiou/yasashiinhongo.html

⑤STEP UP!訪日外国人患者対応フローチャート(基本的な流れ)

医療機関における訪日外国人患者への基本的な対応手順を作成し公表

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6年4月版



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 (参考) 外国人患者対応に関する国の取組

2 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>

The screenshot displays the 'Medical Information Net (Navi-i)' website interface. At the top right, there is a language selection dropdown menu labeled 'Other Languages' with a downward arrow. A blue callout bubble points to this menu with the text 'ここをクリックすると外国語翻訳が可能' (Click here to enable foreign language translation). In the center, a search area for '東京都' (Tokyo) is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. A blue callout bubble points to this area with the text '「東京都」をクリック' (Click 'Tokyo'). At the bottom, a light blue box contains the text: '【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。' (Please note: The posted information may be changed. When visiting, please confirm by phone with the medical institution in advance.)

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

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 (参考) 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

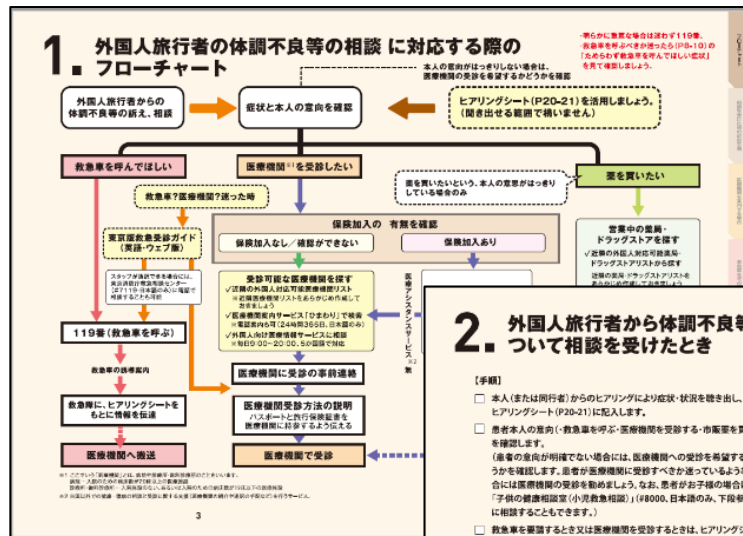
【資料一覧】

- 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



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。患者が医療機関を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。
- 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シリンダー等で封鎖し、個人情報が残らないよう処理します。

※外国人患者が海外旅行保険または海外でも使える医療機関に加入している場合、保険に加入する医療機関(保険会社)に連絡し、必要な情報を提供してください。

※「#8000」は、外国人患者の健康相談窓口です。24時間受付です。

※「#8000」は、外国人患者の健康相談窓口です。24時間受付です。

※「#8000」は、外国人患者の健康相談窓口です。24時間受付です。

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。

(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「ヒマワリ」で近隣の医療機関を検索
<https://www.himawari.metro.tokyo.jp>
電話での案内も可能
03-5272-0303
(24時間365日、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
外国語で対応できる医療機関や日本の医療機関等が全国で案内できます。
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機関に加入している場合、保険に加入する医療機関(保険会社)に連絡し、必要な情報を提供してください。

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 **(参考) 外国人患者対応に関する国の取組**

4 外国人患者対応に関する国の取組

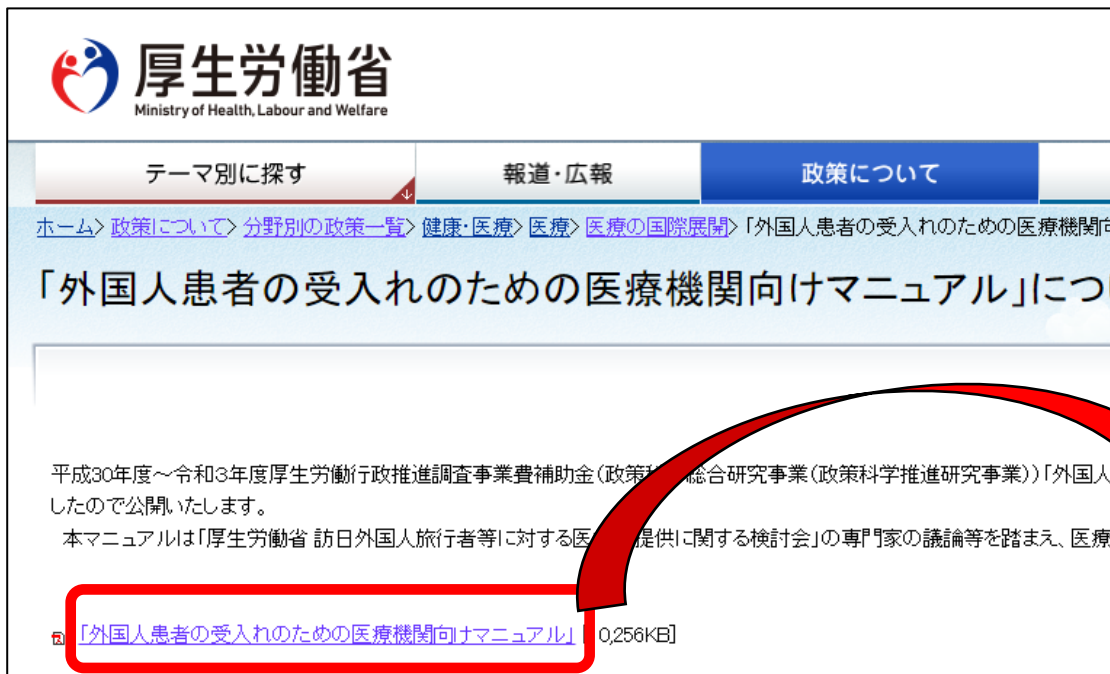
- ①外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル
- ②希少言語に対応した電話通訳サービス
- ③夜間・休日ワンストップ窓口サービス
- ④保険診療における翻訳料・通訳料等の患者からの徴収
- ⑤訪日外国人受診者による医療費不払い発生防止に取り組む医療機関向けツール
- ⑥医療機関からの「訪日外国人受診者の医療費不払い情報」の収集

【厚生労働省研究班】

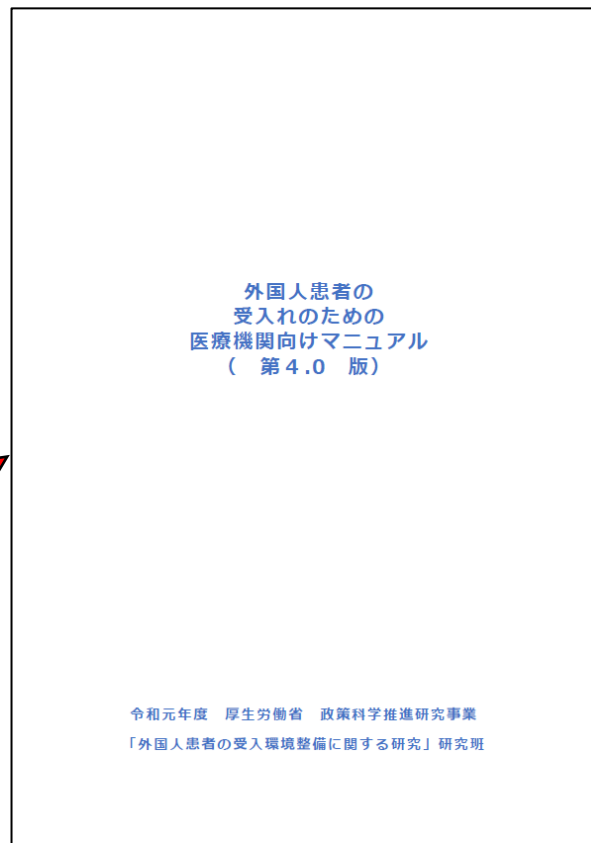
①外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル

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

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html



The screenshot shows the official website of the Ministry of Health, Labour and Welfare. The header includes the logo and name of the ministry. A navigation menu is visible with tabs for 'テーマ別に探す', '報道・広報', and '政策について'. The breadcrumb trail indicates the path: 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 > 「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」について. The main content area features a large heading for the manual and a paragraph of introductory text. At the bottom, a red box highlights a download link for the manual, labeled 「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」 with a file size of 0,256KB. A red arrow points from this link to the manual cover on the right.



(※) 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

② 希少言語に対応した電話通訳サービス事業

厚生労働省は、外国人患者を受け入れる医療機関に対し、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応した遠隔通訳サービスを実施

■ 提供内容

- ・ 医療機関に来院した外国人患者との会話（二地点）
- ・ 医療機関⇔外国人患者との電話連絡時における会話（三地点）

■ 利用対象

- ・ 全国の医療機関（サービスの利用には登録が必要）

■ 提供言語

- ・ 計 18 言語

■ 提供期間

- ・ 令和 7 年 4 月 1 日 ~ 令和 8 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 分ごと500円
（通話料は利用者負担）
- ・ ウクライナ語の利用料は無料

厚生労働省委託事業
希少言語に対応した電話通訳サービス

厚生労働省では、外国人患者を受け入れる医療機関に対し、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応した遠隔通訳サービスを実施しております。
(受託事業者:メディフォン株式会社)

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遠隔通訳サービスを提供いたします。医療機関の皆様におかれましては、本サービスをご理解いただき、積極的にご活用ください。

提供期間	2025年4月1日 から 2026年3月31日 まで
利用対象	全国の医療機関 ※サービスの利用には登録が必要です(次ページ参照)
提供内容	電話による遠隔通訳サービス (二地点・三地点による三者間通話) <利用例> ・ 医療機関に来院した外国人患者との会話(二地点) ・ 医療機関⇔外国人患者との電話連絡時における会話(三地点) ※詳細は、別紙の「利用方法」をご確認ください。
提供時間	24時間
提供言語	タイ語、マレー語、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
利用料金	最初の10分:1,500円、以降5分ごと:500円 ※ウクライナ語の利用料は無料 通話料は利用者負担

上記サービスの他、夜間・休日における外国人対応に困りごがある場合は、以下の相談窓口をご利用ください。

【厚生労働省 夜間・休日ワンストップ窓口】050-1725-1800
(受付時間: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)

2025年4月作成

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00015.html

③ 夜間・休日ワンストップ窓口サービス

厚生労働省は、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

■ 提供内容

- ・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

■ 利用対象

- ・全国の医療機関関係者

■ 対応言語

- ・計 18 言語

■ 窓口開設期間、相談受付時間

- ・令和7年4月1日～令和8年3月31日
- ・平日17時から翌朝9時まで
土・日・祝日及び年末年始24時間受付

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、都道府県の取り組みを補完する目的で、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しています。(受託事業者:メディフォン株式会社)

この窓口では、外国人患者への対応に関してお困りごとが発生した際に、医療機関関係者および地方公共団体等に対し、助言や情報提供を行っています。
※外国人本人の方からの相談は受け付けておりません。

窓口開設期間	2025年4月1日 から 2026年3月31日 まで
利用対象	全国の医療機関関係者
提供内容	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
相談受付時間	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 ※上記以外の日中帯の相談については、各都道府県により対応が異なりますので、各都道府県のホームページをご確認ください。
電話番号	050-1725-1800
利用方法	コールセンターのオペレーターに以下の情報をお伝えください。 都道府県名、医療機関名(またはその他機関名)、所属部署、相談者のお名前、相談内容

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00020.html

④ 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6年3月21日付保医発0321第5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取得
- ・ 他の費用と区別した内容がわかる領収証の発行

<https://www.mhlw.go.jp/content/12404000/001283075.pdf>

【国による訪日外国人の医療費未収金対策】

⑤ 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

<https://www.mhlw.go.jp/content/001576673.pdf>

■ 受付で使える訪日外国人受診者対応簡易手順書

<https://www.mhlw.go.jp/content/001576676.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

<https://www.youtube.com/watch?v=q6HAVqrtiw8>



【国による訪日外国人の医療費未収金対策】

⑥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

■報告対象となる未収金

- ・患者からの個人情報提供の同意取得後、未収金累計残高が20万円以上の場合

■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）

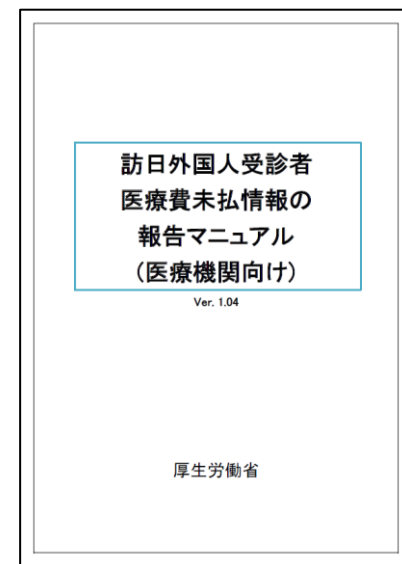
<https://www.mhlw.go.jp/content/000764112.pdf>

■訪日外国人受診者医療費未払情報の報告マニュアル

<https://www.mhlw.go.jp/content/001466511.pdf>

■「訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム」

<https://unpaid.mhlw.go.jp/report1/>



御清聴ありがとうございました