

令和6年度 医療機関における外国人患者対応支援研修

東京都ひまわり外国語対応事業の相談事例

AMDA国際医療情報センター
事務局長
救急看護認定看護師・保健師
佐藤 琴恵

本日の内容

1. ひまわり外国語対応事業について
2. ひまわり外国語対応室の相談事例
 - 2-1. 病院に来たが受診できないと言われた
 - 2-2. 救急外来の受診を希望している
 - 2-3. いい病院を教えてください
 - 2-4. 通訳を連れてくるように言われた
 - 2-5. 旅行者からの相談
3. 医療機関の外国語対応について

1. ひまわり外国語対応事業について

1. ひまわり外国語対応事業について

電話番号	03-5285-8181
対応日	祝日を含む毎日（365日）
対応時間	9時～20時
対応言語	英語 中国語 韓国語 スペイン語 タイ語 日本語
対応内容	<ul style="list-style-type: none">■ 希望する地域で受診できる医療機関の案内■ 日本の医療制度の説明

1. ひまわり外国語対応事業について

ウェブサイトでの医療機関検索は、全国統一の「医療情報ネット（ナビイ）」に変更になりました。

<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 小 中 大 Other Languages

全国の病院・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

キーワードで探す
例) 市区町村名 内科 検索

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
他の項目で探す
対応することができる外国語から探す

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でも検索ができます。

北海道 北海道 >
東北 青森県 > 岩手県 > 宮城県 > 秋田県 > 山形県 >
福島県 >
関東 茨城県 > 栃木県 > 群馬県 > 埼玉県 > 千葉県 >
東京都 > 神奈川県 >
中部 新潟県 > 富山県 > 石川県 > 福井県 > 山梨県 >
長野県 > 岐阜県 > 静岡県 > 愛知県 >
近畿 三重県 > 滋賀県 > 京都府 > 大阪府 > 兵庫県 >
奈良県 > 和歌山県 >
中国・四国 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 >
九州 福岡県 > 佐賀県 > 長崎県 > 熊本県 > 大分県 >
宮崎県 > 鹿児島県 >
沖縄県 >

2024年（令和6年）4月1日～

1. ひまわり外国語対応事業について

医療情報ネット (ナビイ) 音声読み上げ 文字サイズの変更 小 中 大 Other Languages

全国の病院・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**

キーワードで探す
例) 市区町村名 内科 検索

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 場所で探す
他の項目で探す
対応することができる外国語から探す

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でも検索が...

北海道 北海道 >
東北 青森県 > 岩手県 > 宮城県 > 秋田県 > 山形県 >
福島県 >
関東 茨城県 > 栃木県 > 群馬県 > 埼玉県 > 千葉県 >
東京都 > 神奈川県 >
中部 新潟県 > 富山県 > 石川県 > 福井県 > 山梨県 >
長野県 > 岐阜県 > 静岡県 > 愛知県 >
近畿 三重県 > 滋賀県 > 京都府 > 大阪府 > 兵庫県 >
奈良県 > 和歌山県 >
中国・四国 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 >
九州 福岡県 > 佐賀県 > 長崎県 > 熊本県 > 大分県 >
宮崎県 > 鹿児島県 >
沖縄県 >

表示言語を切り替える
ことができます。

2. ひまわり外国語対応室の相談事例

2-1. 病院に来たが受診できないと言われた

2-1. 病院に来たが受診できないと言われた

患者さん側の問題

日本の医療制度に不慣れである

医療機関側の問題

外国語で診療できる体制がない

2-1. 病院に来たが受診できないと言われた

患者さん側の問題

外国人は、日本の医療システムに不慣れである

- 症状に応じて自分で診療科を選択して受診することに馴染みがない
- 何科を受診すればいいのか分からない
- どこに何科のクリニックがあるのか分からない

2-1. 病院に来たが受診できないと言われた

医療機関側の問題

外国語で診療できる体制が整っているかは医療機関ごとに異なる

- 言語のできるスタッフがいない
- 翻訳機の準備もない
- 通訳できる人と一緒なら受け入れ可能

2-2. 救急外来を受診したい

2-2. 救急外来の受診を希望している

救急外来受診については日本の特殊事情がある

- 大学病院や3次医療機関は救急車の受け入れのみ
- 平日日中は症状に応じて診療所/クリニックを受診する体制
- 受付で救急外来を受診したいということが通じていない可能性
- 自力来院を受け入れる救急外来は外国語対応未整備のことが多い

外来の機能分化

- 200床以上の病院の一般外来受診には紹介状が必要
- 料金負担をしてもいいので、紹介状なしで受診したいことを伝えられない



クリニックではできない検査や
治療が必要そうなので病院に
行った方がいいのではないか

病院の受診には紹介状が必要です



2-3. いい病院を教えてください

日本の健康保険制度について

- どの医療機関でも同じ水準の医療を同じ価格で受けられる
- 保険診療を行っている医療機関がほとんどのため、ほとんどの医療機関で保険証を使うことができる
- 保険証の利用で3割の自己負担がある
- 症状がない状態で自己都合の検査を希望するときは、自費診療になる

2-4. 通訳を連れてくるように言われた

2-4. 通訳を連れてくるように言われた

通訳サービスについて

- 公共の通訳サービスは医療機関向けのもののみ
- 医療機関向けのサービスも遠隔手段のみで、派遣サービスはない
- 患者向けの無料または安価で利用できる公共通訳サービスはない（→医療機関の外国語対応については後述）

2-4. 通訳を連れてくるように言われた

通訳サービスについて

東京都医療機関向け 救急通訳サービス

救急で来院した外国人患者と日本語での意思疎通が難しい場合に、電話または映像による通訳を提供いたします

きゆうきゆう つうやくサービス
0570-099283

英語・中国語
24時間365日

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 17:00 ~ 20:00
土日祝* 9:00 ~ 20:00

*年末年始（12月29日から1月3日）の期間は全て祝日扱いとなります。

←東京都
医療機関向け
救急通訳サービス

厚生労働省→
希少言語通訳サービス

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 ・ 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)

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 2024年4月1日 ~ 2025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）

※ウクライナ語の利用料金について
※ウクライナ避難民受入れ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室の定額料とします。（通話料は利用者負担）

その他、夜間・休日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提供体制整備推進課 2024/4

出典:

https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/interpreter/kyukyutsuyaku.html

出典:

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

2-5. 旅行者からの相談

2-5. 旅行者からの相談

日本に入国してから
具合が悪くなった・ケガ
をした

症状に応じて医療機関を
案内する

検査や治療のために日本
の医療機関を受診したい

医療コーディネーターを
通して受診するように
説明する

検査や治療のために日本の医療機関を受診したい

医療コーディネーターとは

- 医療滞在ビザは、日本の医療機関の指示による全ての行為（人間ドック、健康診断、検診、歯科治療、療養（温泉湯治を含む）等）について、これを受けることを目的として訪日する外国人患者・受診者等（以下、「外国人患者等」）及び同伴者に対し、発給される。
- 外国人患者等及び同伴者がビザ申請を行うに際しては、日本の国際医療交流コーディネーターもしくは旅行会社等の身元保証を受ける必要がある。
- 外国人患者等からの依頼を受け、日本の医療機関における外国人患者等の受入れをアレンジする国際医療交流コーディネーター及び旅行会社等は、身元保証機関としての登録を行う必要がある。

出典: <https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/visa/medical/guarantor.html>

検査や治療のために日本の医療機関を受診したい

医療コーディネーターの検索

- 「身元保証機関のリスト」というワードで検索

英語表記ですが、「List of Registered Guarantors (Medical Coordinators etc.)」というのが外務省のリストです。

Google 身元保証機関のリスト

すべて 画像 ショッピング ニュース 動画 ウェブ 書籍 もっと見る

Ministry of Foreign Affairs of Japan
https://www.mofa.go.jp/visit/visa/medical_stay2
List of Registered Guarantors (Medical Coordinators etc.)
VISA. List of Registered Guarantors (Medical Coordinators etc.) (English). 身元保証機関（登録医療コーディネーター等）のリスト（英語リスト）. November 29, 2024 ...

順天堂大学医学部附属順天堂医院
https://hosp.juntendo.ac.jp/ihc/medical-coordinators
外務省認可の身元保証機関（医療コーディネーター）のリスト
医療コーディネーターがお決まりではない方は、外務省認可の身元保証機関のリストをご参照ください。

Ministry of Foreign Affairs of Japan
https://www.mofa.go.jp/visa/medical/guarantor
「医療滞在ビザ」の身元保証機関になれる方々へ | 外務省
外国人患者等及び同伴者がビザ申請を行うに際しては、日本の国際医療交流コーディネーターもしくは旅行会社等の身元保証を受ける必要があります。(2): 外国人患者等からの ...

国土交通省
https://www.mlit.go.jp/seisaku_seido/iryotaizai_visa
医療滞在ビザに係る身元保証機関の登録基準 | 観光政策・制度
2024/03/22 — 医療滞在ビザに係る身元保証機関の登録基準 · 1. 医療滞在ビザの内容について · 2. 身元保証機関の登録要件について · 3. 取扱基準 · 取扱要領等 · 4. 申請書 · 必要 ...

検査や治療のために日本の医療機関を受診したい 身元保証機関のリスト

Ministry of Foreign Affairs of Japan
外務省

Navigation: About Us | News | Foreign Policy | Countries & Regions | Consular Services

Page Title: List of Registered Guarantors (Medical Coordinators etc.) (English)
身元保証機関（登録医療コーディネーター等）のリスト（英語リスト）

Date: November 29, 2024

都道府県	Name of Guarantor / 日本語	Telephone	FAX	e-mail / HP	Contact	Languages

3. 医療機関の外国語対応について

外国語対応は医療機関ごとに異なる

- 言語のできる医師がいる
- 事務職員や看護師などのスタッフに言語のできる人がいる
- 通訳専任スタッフがいる
- 通訳会社と契約している（多くは遠隔通訳）
- 翻訳機を準備している
- 患者が翻訳機やスマートフォンアプリを持参する必要がある
- 通訳のできる人を帯同する必要がある

言語のできるのが医師のみの場合は、予約は日本語ですることが多い

予約はインターネットでする医療機関も多くなっているが、表記が日本語のみのことも多い

医療機関検索サイトでは、言語対応の詳しい情報までは分からないことが多い

おわりに

外国人の方も安心して医療を受けられるように