

# 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 福祉保健局 医療政策部  
計画推進担当課長 奈倉 史子

# 東京都の外国人患者対応に関する取組

## 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) 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」での医療機関検索(平成12年度～)

## 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) 医療現場への「やさしい日本語」導入・普及事業(令和4年度～)

## 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の整備(令和元年度～)

# 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

### ■ 対象

外国人患者等

外国語での医療情報サービス受付電話番号

03-5285-8181

### ■ 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）

# 1 医療情報の提供

## (2) 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」での医療機関検索

- 外国語別（16言語）に対応できる医療機関を検索することが可能
- 英語・中国語・韓国語（自動翻訳機能）での検索が可能  
(ひまわりURL) <https://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq13/qqport/tomintop/>



【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。

# 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」

### ■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) **New**

(掲載URL) [https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujin/flowchart/index.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/flowchart/index.html)

#### ・関連事業サイトのURL

#### 「外国人患者への医療に関する事業 一覧」

#### (医療機関向け外国人患者対応支援ポータルサイトURL)

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

## 2 医療機関への支援

### (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

#### ■ 対応時間

◇ 英語・中国語

24時間365日対応

令和2年度から  
拡充

◇ 韓国語・タイ語・スペイン語・フランス語

平日 17時～20時

土日祝日 9時～20時

#### ■ 利用料金

無料（通話料は医療機関負担）

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

事前登録の上、ご利用ください。

詳細は、下記福祉保健局ホームページ

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

## 2 医療機関への支援

### (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

令和2年度から追加

#### ■ 対象

民間医療機関（診療所を含む。）

#### ■ 補助額

1,300千円×1/2（上限）

### (4) 医療機関における外国人患者対応支援研修

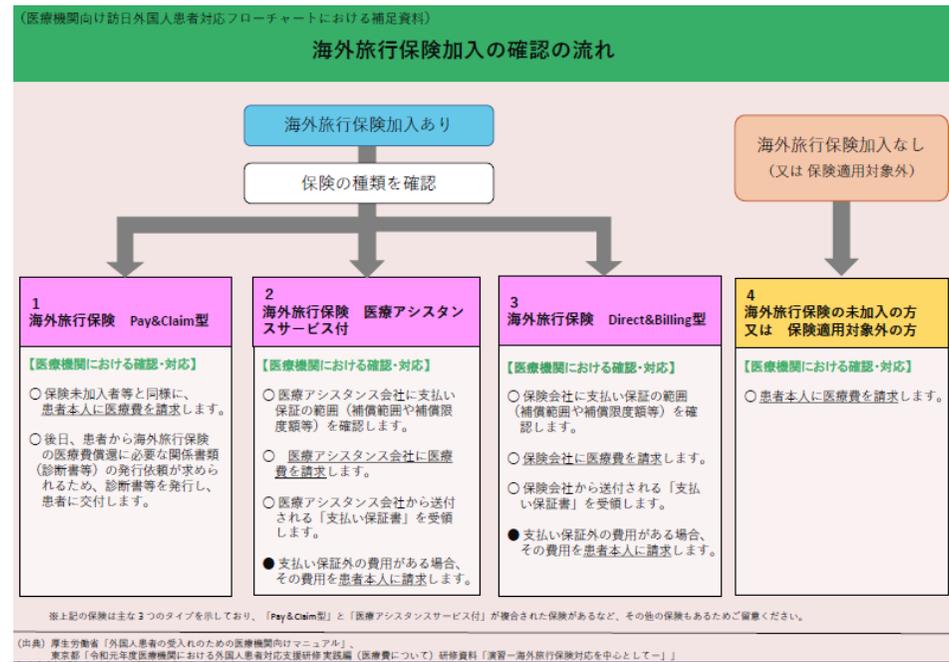
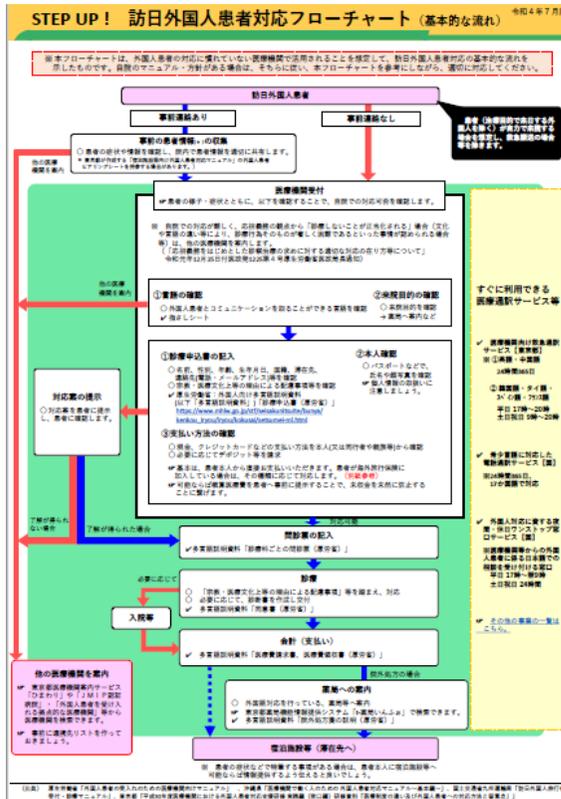
- ・外国人患者対応に関する基本的な知識や情報
- ・医療通訳の活用方法や活用事例 など、役立つスキルを紹介

（過去の研修資料等の掲載URL） [https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujin/taiousienkensyuu/index.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/taiousienkensyuu/index.html)

# 2 医療機関への支援

## (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)

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掲載URL) **New**

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

## 2 医療機関への支援

令和4年度新規

### (6) 医療現場への「やさしい日本語」導入・普及事業

「やさしい日本語」の普及により、医療現場のコミュニケーションの改善を図り、都民の誰もが安心・安全な医療を受けることができる環境整備を推進

「やさしい日本語」とは・・・

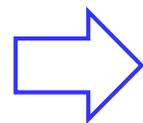
**難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語のこと**

(出典：[「医療×「やさしい日本語」研究会」ホームページ](#))

使用例

「やさしい日本語」での  
言い換え

「避難所」  
「高台に避難してください」



「みんなが逃げるところ」  
「高いところに逃げてください」

#### ■ 主な取組

- ・ オンライン研修会、出前研修、シンポジウムの開催
- ・ 普及啓発活動（SNS配信やシナリオコンテストの開催）
- ・ 教材開発 等

(医療現場への「やさしい日本語」導入・普及事業 URL)

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

# 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

医療機関や関係団体、観光・宿泊施設等の連携強化を図り、外国人患者への医療提供に係る取組を促進

## (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

(マニュアル掲載URL)

[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryoy/iryoy\\_hoken/gaikokujin/other/shukuhakumanyual.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryoy/iryoy_hoken/gaikokujin/other/shukuhakumanyual.html)



# 3 地域における受入環境整備

## (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

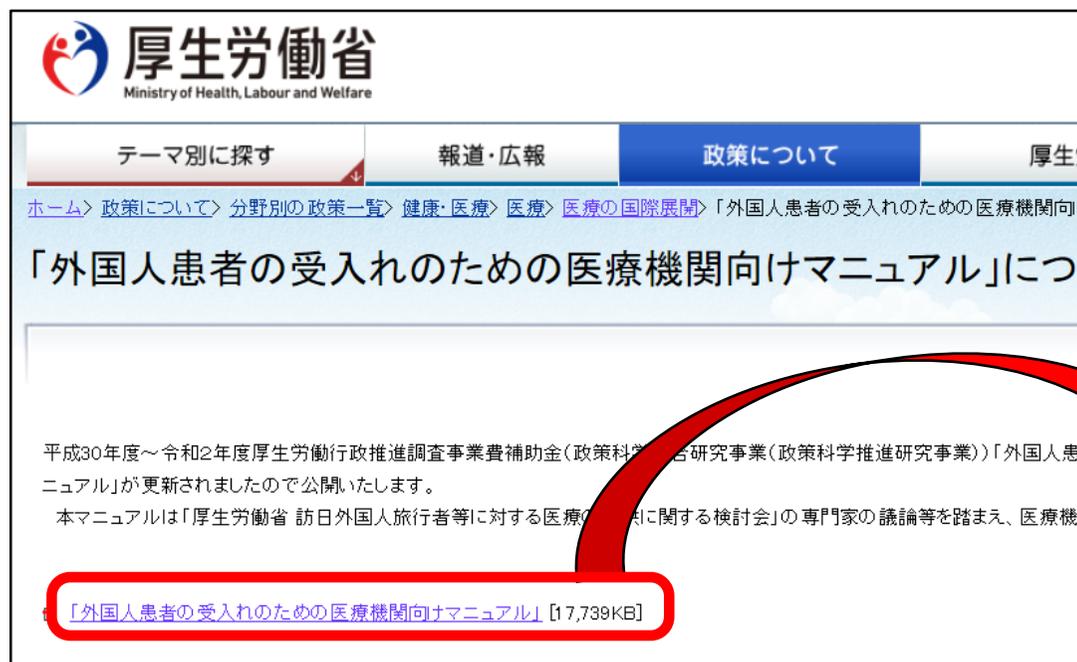


# その他（国の取組）

## 【厚生労働省研究班】外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル

医療機関における外国人患者の受入れ体制整備について、必要な知識や情報、体制整備のポイントを体系的にまとめたマニュアル

(掲載URL) <https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf>



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



# その他（国の取組）

## 【国】外国人向け多言語説明資料

円滑な外国人患者の受入れを目的とした、対応シーンごとの多言語ツール

### ■ 対応言語

英語・中国語（簡体字）・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ウクライナ語

※全文書とも日本語併記

### ■ 掲載されている説明資料の例

対応シーン		文書名
受付	外来	診療申込書
		選定療養費
	入院	入院申込書
	会計	医療費請求書
問診票	診療科別	
治療・手術・検査等	輸血	輸血や血しょう分画製剤投与拒否に関する説明書
	MRI検査	問診票・説明書
	同意書	同意書（治療・検査等の汎用フォーム）

（掲載URL） [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)

# その他（国の取組）

## 【国】 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

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。

### ■ 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/000915121.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/000927892.pdf>

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 1
- 来院目的を確認 2
- 診療申込書を記載してもらおう 3
- 本人確認 ※必要に応じて同行者なども 4
- 医療費の目安を伝える 5
- 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 6
- 医療費に関する要望を確認 7
- もう一度チェック 8

全てチェックできれば

診察開始

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)

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

# その他（国の取組）

【国による訪日外国人の医療費未収金対策】

## 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

- ・ 累計残高が20万円以上の訪日外国人受診者からの未収金

### ■ 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  
※報告に当たり、患者からの同意の取得は不要（令和4年10月11日運用変更）

### ■ 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

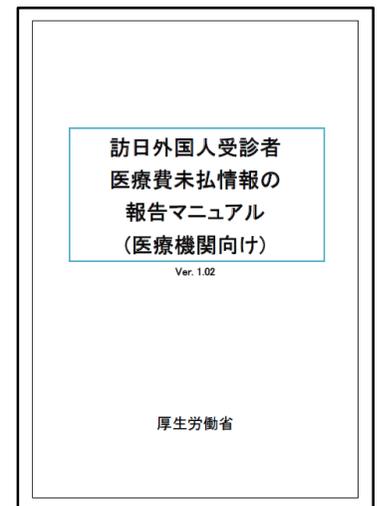
「訪日外国人受診者の医療費不払いに対する予防策の周知及び不払いが発生した場合の報告方法について（依頼）」（令和3年3月31日付事務連絡）  
(通知掲載URL) <https://www.mhlw.go.jp/content/000764112.pdf>

### ■ 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/000927893.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>



# その他（国の取組）

## 希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業（ウクライナ語を追加）

- ・通訳者の少なさや費用対効果の面から、医療機関による通訳者の確保が難しい希少言語の通訳について、有料での通訳サービスを国が提供

### ■ 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（利用には事前登録が必要）

### ■ 対応言語

- ・ウクライナ語を含む17言語

### ■ 対応期間

- ・令和4年4月1日～令和5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（別途通話料は利用者負担）

※ウクライナ語の通訳サービスについては、当面の間、サービス利用料金無料

### ■ 希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業

[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)

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寄附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（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、ベトナム語、モンゴル語、ウクライナ語*
対応期間	2022年4月1日～2023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） ※ウクライナ語の通訳サービスについては、当面の間、サービス利用料金無料です。 *ウクライナ語の通訳サービスについては、当面の間、サービス利用料金無料です。通話料は利用者負担。

この他、夜間・休日外国人対応に関するお知りどころがある場合には以下にご確認ください。  
厚生労働省夜間・休日ワンストップ窓口（03-6371-4057 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通訳サービス事業実施要綱 2022年

（参考）「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」案内チラシ

# その他（国の取組）

## 【費用徴収に関する国通知】 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2年3月23日付け保医発0323第1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

(通知掲載URL) <https://www.mhlw.go.jp/content/12400000/000610155.pdf>