

# 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적으로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＞ <ul style="list-style-type: none"><li>・医療機関に来院した外国人患者との会話(二地点)</li><li>・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)</li></ul> ※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関してお困りごとがある場合は、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)

本サービスをご利用になるには、**事前の利用登録**が必要です。

※2025年3月までにご登録済みの医療機関は、改めてのお申込みは不要です。

※利用登録前に緊急で本サービスの利用を希望される場合は、運営事務局にお問い合わせください。

1～3営業日程度 ※土日祝は除く



- ①別紙の「利用登録申込書」に必要事項をご記入の上、以下の宛先までメール(またはFAX)にてご送付ください。

提出先:厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス運営事務局

【 E-mail 】 mhlw-office@mediphone.jp

※FAX番号は利用登録申込書に記載

- ②事務局にて利用登録の手続きが完了しましたら、メールで利用方法をご案内いたします。

<利用登録完了後にお送りする資料>

- ✓ 通訳依頼用の電話番号を記載した利用ガイド
- ✓ 言語確認用の指差しシート

ご利用方法については別紙の「ご利用方法」をご確認ください。

### 注意事項

- ・ 通話料は利用者にて負担となります。
- ・ 通訳費用は実際の利用時間に応じて月末締め翌月末払いで請求書を発行いたします。
- ・ サービスの契約料、月額利用料などはかかりません。
- ・ 本サービスの利用には上記の手順で事前の利用登録申し込みが必要です。
- ・ ご不明な点がございましたら下部に記載の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)

厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス運営事務局(受託事業者:メディフォン株式会社)

TEL: 050-3172-8522 (平日9:00-17:00)  
050-3171-3244 (平日17:00-翌 9:00、土日祝日および年末年始24時間)

E-mail: mhlw-office@mediphone.jp

申込日： 令和 年 月 日

厚生労働省 希少言語に対応した遠隔通訳サービス 利用登録申込書

●申込者の情報

医療機関名							
所在地							
担当部署							
担当者名							
連絡先	電話番号		—		—		
	FAX番号		—		—		
	メールアドレス					@	

●請求書の送付先（※上記と同一の場合、記入は不要）

所在地							
担当部署							
担当者名							
連絡先	電話番号		—		—		
	FAX番号		—		—		
	メールアドレス					@	

●提出先

厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス運営事務局（メディフォン株式会社内）  
〒107-0052  
東京都港区赤坂6-14-2 赤坂倉橋ビル3階  
【 E-mail 】 mhlw-office@mediphone.jp  
【 FAX 】 03-6426-5452

～～外国人患者が医療機関に来院した場合(二地点)～～



対応方法



スピーカー機能を使用



／ 電話機の受け渡し

## Step1. 言語を確認し、通訳専用番号に電話をかける

- 言語確認用の指差しシート(利用登録完了後に事務局より提供)を患者に見せ、患者が話す言語を確認し、これから電話通訳を利用する旨を理解してもらいましょう。
- 固定電話/スマートフォンなどの電話機から以下の専用番号におかけください。

専用の電話番号は、利用登録完了後にお知らせします。

- 音声ガイダンスの内容に同意されましたら、「1」を押してください。

## Step2. 通訳コーディネーターに要件を伝え、通訳を開始する

- 通訳コーディネーターに接続しましたら、以下の内容をお伝えください。
  - ✓ 施設名
  - ✓ 希望の言語
  - ✓ 簡単な状況
- 通訳コーディネーターがご希望の言語の通訳者にお繋ぎします。
- 通訳コーディネーターより「どうぞお話しください」と指示がありましたら、通訳開始です。お話しになりたい内容をお話しください。

## Step3. 通訳が終わったら、通話を終了する(電話を切る)

- 通訳したい内容をすべてお話しになりましたら、通訳終了の旨を通訳者にお伝えください。
- 通訳者が「どうぞお切りください」と指示がありましたら、通話を終了ください。

～～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)～～



対応方法



三者それぞれの電話機で会話

### Step1. 通訳を介し三者通話を利用する旨を患者に伝える

外国語で電話がかかってきた場合（外国人患者⇒利用施設）

- やさしい日本語、または簡単な英語(以下を参照)で、患者様に通訳を利用する旨を理解してもらいましょう。

やさしい日本語	つうやくをりようします。このままってください。
英語	I will connect you to a translator, please wait. (アイ ウィル コネクト ユー トゥ ア トランスレーター プリーズ ウェイト)

### Step2. 通訳専用番号に電話をかける

- Step1. を伝えたら、一度電話を保留にします。
- 3者通話の機能(※)を利用して、以下の専用番号におかけください。

専用の電話番号は、利用登録完了後にお知らせします。

- 音声ガイダンスの内容に同意されましたら、「1」を押してください。

※3者通話機能は、ご利用施設ごとに異なりますので、詳細はご契約されている回線会社にご確認ください。3者通話機能がない場合は、利用方法③をご参照ください。

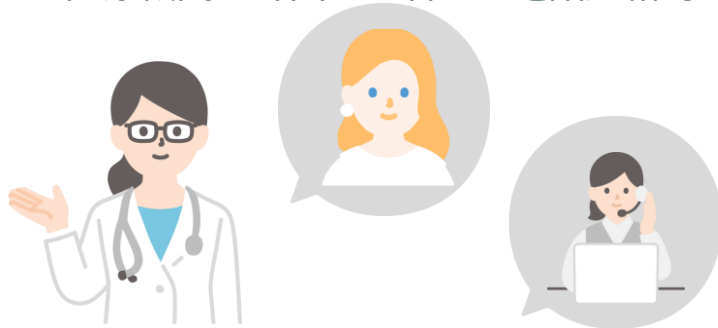
### Step3. 通訳コーディネーターに要件を伝え、通訳を開始する

- <利用方法① Step2. >と同様

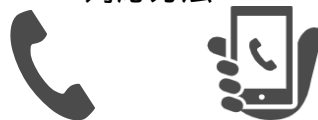
### Step4. 通訳が終わったら、通話を終了する(電話を切る)

- <利用方法① Step3. >と同様

～～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)～～



対応方法



三者それぞれの電話機で会話

## Step1. 通訳専用番号に電話をかける

外国語で連絡をとりたい場合（利用施設⇔外国人患者）

- 固定電話/スマートフォンなどの電話機から以下の専用番号におかけください。

専用の電話番号は、利用登録完了後にお知らせします。

- 音声ガイダンスの内容に同意されましたら、「1」を押してください。

## Step2. 通訳コーディネーターに要件を伝え、通訳を開始する

- 通訳コーディネーターに接続しましたら、以下の内容をお伝えください。
  - ✓ 施設名
  - ✓ 3者通話の利用を希望する旨
  - ✓ ご希望の言語
  - ✓ 連絡をとりたい患者様の電話番号
  - ✓ 簡単な内容
- まず、通訳コーディネーターがご希望の言語の通訳者にお繋ぎします。
- 続いて、通訳コーディネーターが患者様へお繋ぎします。
- 通訳者より「どうぞお話しください」と指示がありましたら、お話しになりたい内容をお話しください。

## Step4. 通訳が終わったら、通話を終了する(電話を切る)

- <利用方法① Step3. >と同様