福県医発第５９２号（地）
令和３年　５月２４日

各 医 師 会 長　　殿

福 岡 県 医 師 会
会　長　松　田　峻一良
（公 印 省 略）

保健所等における新型コロナウイルス感染症対応に資する
電話通訳サービスについて（令和３年度の取扱）

今般、厚生労働省健康局健康課地域保健室および医政局総務課医療国際展開推進室より、日本医師会を通じて標記電話通訳サービスについて周知依頼がありました。

本事業は、昨年度からの継続であり、対象機関に宿泊療養施設が追加されました。

なお、電話通訳委託事業者を変更したため、通訳サービス専用番号が変更されております。

つきましては、貴会におかれましても本件についてご了知のうえ、貴会会員への周知方よろしくお願い申し上げます。

記

１．対象機関
全国の保健所及び新型コロナウイルス感染症患者やその疑い診察を行う医療機関ならびに外国人が滞在する宿泊療養施設

２．対応言語
英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ベトナム語

３．対応期間
２０２１年４月～当面の間（期間中２４時間対応）

４．通訳サービス専用番号
①０３－６４３６－４８１８（保健所）
②０９２－６８７－５０７８（医療機関・宿泊療養施設）

５．利用料金
無料（通話は利用者負担）

６．参考資料
【別添１】電話通訳サービスのご案内（保健所）
【別添２】電話通訳サービスのご案内（医療機関・宿泊療養施設）
【別添３】言語確認シート
【参考 URL】
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/iryou/newpage_00009.html

（地 65）（健Ⅱ70）
令 和 3 年 5 月 6 日

都道府県医師会
担　当　理　事　殿

公益社団法人日本医師会
常任理事　松本　吉郎
（公　印　省　略）

保健所等における新型コロナウイルス感染症対応に資する電話通訳サービスについて（令和 3 年度の取扱）

貴職におかれましては、新型コロナウイルス感染症対策にご尽力を賜り、厚く御礼申し上げます。

今般、厚生労働省健康局健康課地域保健室および医政局総務課医療国際展開推進室より、本会宛に標記電話通訳サービスについて周知方依頼がございました。

本事業は、昨年度からの継続であり、対象機関に宿泊療養施設が追加されました。なお、電話通訳委託事業者を変更したため、通訳サービス専用番号が変更されております。

詳細につきましては、別紙チラシおよび下記のとおりとなりますので、貴会におかれましても、本件についてご了知の上、貴会管下の郡市区医師会並びに関係医療機関等への協力方依頼につき、ご高配を賜りたくよろしくお願い申し上げます。

記

１．対象機関
全国の保健所及び新型コロナウイルス感染症患者やその疑い診察を行う医療機関ならびに外国人が滞在する宿泊療養施設

２．対応言語
英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ベトナム語

３．対応期間
2021 年４月～ 当面の間（期間中 24 時間対応）

４．通訳サービス専用番号
① 03-6436-4818（保健所）
② 092-687-5078（医療機関・宿泊療養施設）

５．利用料金
無料（通話は利用者負担）

６．参考資料
【別添１】電話通訳サービスのご案内　（保健所）
【別添２】電話通訳サービスのご案内　（医療機関・宿泊療養施設）
【別添３】言語確認シート
【参照 URL】
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/iryou/newpage_00009.html

事　務　連　絡
令和３年４月 30 日

公益社団法人
日本医師会　御中

厚生労働省健康局健康課地域保健室
厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室

保健所等における新型コロナウイルス感染症対応に資する
電話通訳サービスについて（令和３年度の取扱）

厚生労働省としては、訪日・在日外国人や外国人の対応を行う保健所や医療機関を支援するため、専用の電話通訳サービスを設置しているところですが、令和３（2021）年度については下記のとおりの取扱としますので、貴団体の医療機関への周知をお願いいたします。

記

１．対象機関
全国の保健所及び新型コロナウイルス感染症患者やその疑い患者の診察を行う医療機関並びに外国人が滞在する宿泊療養施設

２．対応言語
英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ベトナム語

３．対応期間
2021 年４月～当面の間
期間中 24 時間対応

４．通訳サービス専用番号
①　03-6436-4818（保健所）
②　092-687-5078（医療機関・宿泊療養施設）

５．利用料金

無料（通話料は利用者負担）

６．参考資料

【別添１】電話通訳サービスのご案内（保健所）

【別添２】電話通訳サービスのご案内（医療機関・宿泊療養施設）

【別添３】言語確認シート

【照会先】厚生労働省健康局健康課地域保健室　林、萩原

TEL:03-5253-1111（内線 2398,2335）

別添1

厚生労働省では、「新型コロナウイルス感染症相談」のための「遠隔通訳サービス」を提供しています

電話通訳サービスのご案内

保　健　所

外国人が保健所に新型コロナウイルス感染症に係る相談を行う場合の緊急支援として、主要な言語による電話通訳サービスを提供しています。

サービス内容

・外国人から保健所に対して行う相談電話における3者間通訳サービス

※3者間通訳サービスの詳細は、ご利用の手順をご確認ください。

通訳サービス専用番号：　03-6436-4818

対　象　者	① 新型コロナウイルス感染症に関する相談等を行う外国人及びその家族等 ② 新型コロナウイルス感染症対策を行う保健所職員等
利用場面	外国人が保健所に対して行う新型コロナウイルス感染症に関する相談
対応言語	英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ベトナム語
対応期間	当面の間　24時間体制
利用料金	無料。ただし、通話料は利用者負担となります。
問い合わせ先	ランゲージワン株式会社　　電話番号　03-6436-4818

ご利用の手順

① 通訳サービスの専用番号にお電話ください。

通訳サービス専用番号：03-6436-4818

② オペレーターが日本語で応答しますので、通訳が必要な言語についてお伝えください。

※オペレーター：「お電話ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症対応相談通訳サービスセンターでございます。通訳が必要な言語は中国語ですか？韓国語ですか？ポルトガル語ですか？スペイン語ですか？フランス語ですか？ベトナム語ですか？英語ですか？」

ご利用者様　：「・・語の通訳をお願いします。」

【通訳対応言語】

1.　英語　2. 中国語　3. 韓国語　4. ポルトガル語　5. スペイン語
6.　フランス語　7. ベトナム語

③ 通訳者につながります。通訳者に伝えたい内容をお話しください。

※通訳者　　：「お電話ありがとうございます。・・語の通訳を承ります。」
ご利用者様：「〇〇と申します。△△について相談したいので保健所へつないでください。」
通訳者　　：「かしこまりました。管轄の保健所へおつなぎしますのでお住まいの都道府県と市町村を教えてください。」
ご利用者様：「●●県▲▲市です。」
→　サービスセンターから保健所に電話をつなぎ、3者通訳が始まります。

〇　保健所の方へ

- **保健所の窓口で外国人の方の相談を行う場合には、感染拡大防止のため、3者通訳の際はスピーカーを活用したハンズフリーでの通話をお勧めいたします。感染防護や端末の消毒など、適切な感染防止措置の上でご利用ください。**

- **保健所に来られた外国人の方の言語が不明な場合は「言語確認シート」を活用いただき、サービスセンターのオペレーターに対応言語についてお伝えください。**

注意事項

① 通訳は逐次通訳です(同時通訳ではございません）。お一人ずつ交互に、なるべく短い文章でお話しください。
② 通訳者は発話された言葉を訳します。自ら説明はできません。通訳者が理解できない単語や曖昧さが残る文章があった場合はお調べしたり、お尋ねする場合があります。

別添2

厚生労働省では、「新型コロナウイルス感染症対応」のための「遠隔通訳サービス」を提供しています

電話通訳サービスのご案内

医療機関・宿泊療養施設

新型コロナウイルス感染症患者及びその疑い患者の診療を行う医療機関（感染症指定医療機関や帰国者・接触者外来を設置している医療機関等）や宿泊療養施設の外国人対応を支援するため、臨時的な措置として主要な言語の電話医療通訳サービスを提供しています。

サービス内容

- **ご来院の外国人患者とスピーカーフォンによるハンズフリー通話での通訳**
- **外国人患者等からの電話相談等に対して、コールセンターからの発信における3者間通訳サービス**　※3者間通訳サービスの詳細は、ご利用の手順をご確認ください。

通訳サービス専用番号：092-687-5078

（対象機関専用ダイヤルのため一般の方からのお電話はお受けしていません）

サービス提供対象者	① 帰国者・接触者外来（地域・外来検査センターを含む）を設置している医療機関 ② 発熱患者等の診療または検査可能な医療機関として指定される医療機関（診療・検査医療機関） ③ 感染症指定医療機関 ④ 新型コロナウイルス感染症重点医療機関 ⑤ 上記以外で外国人の新型コロナウイルス感染症の入院患者を受け入れている医療機関 ⑥ 新型コロナウイルス感染症疑い患者受入協力医療機関 ⑦ 新型コロナウイルス陽性の外国人が滞在する宿泊療養施設　等
利用場面	対象機関における新型コロナウイルス感染症の外国人患者及びその疑いのある外国人への対応
対応言語	英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、ベトナム語
対応期間	当面の間　24時間体制
利用料金	無料。ただし、通話料は利用者負担となります。

上記以外の言語（タイ語、マレー・インドネシア語、アラビア語を含む18言語）については、厚生労働省の希少言語の電話通訳サービス（登録制・有料）が利用可能です。同サービスは、自費検査専門の医療機関等全ての医療機関で利用できます（問い合わせ先運営事務局　TEL：03-5366-6018（平日9:30～18:00））

ご利用の手順

①外国人患者さんに「言語確認シート」を見せて、言語の確認をして下さい。

②通訳サービスの専用番号にお電話ください。
感染防止のためスピーカーを活用したハンズフリーでのご利用をお勧めいたします。

通訳サービス専用番号： 092-687-5078

③通訳センターのオペレーターが応答しますので、希望言語をお伝えください。
希望言語が不明な場合・3者間通話をご希望の場合はその旨、お伝えください。

④コーディネーターあるいは通訳者につながります。

1. 施設名　2. 診療科あるいは部署　3. お名前 をお伝えください。

※コーディネーター：「お電話ありがとうございます。通訳センターです。」
ご担当者様：　「××病院 △△科の〇〇です。・・語の通訳をお願いします。」

⑤コーディネーターから通訳者に代わりましたら、通訳者に患者さんに伝えたい内容をお話ください。

※コーディネーター：「かしこまりました。それでは ・・語通訳につなぎます。」
通訳者　：「お待たせしました。・・語通訳です。」
ご担当者様　：「患者さんに～～～～と伝えてください。」
通訳者　：「かしこまりました。通訳しますので、患者さんに受話器をお渡しください。」

⑥お話いただいた内容を患者さんに通訳します。

※スピーカーフォンによるハンズフリー通話は、机の上などにスマートフォンやタブレット等を置いて、ご利用ください。感染防護や端末の消毒など、適切な感染防止措置の上でご使用ください。

※ 医療機関に外国人患者等から電話があった場合の通訳のご利用（3者間通話）

〇 医療機関の電話や交換台に3者間の通話への切り替え機能がある場合は、患者さんとの通話に追加する形で、本サービス番号へお電話ください。

〇 機能がない場合や使用方法が不明な場合は、折り返し先電話番号を患者さんから聞き取った上（＊）で一度電話を切り、本サービスへお電話ください。通訳センターが、通訳者と患者さんにお電話をおつなぎし、3者間通話ができるようにいたします。

＊相手の電話番号の聞き取り例文　“We will call you back, so please tell us your phone number.”

注意事項

① 通訳は逐次通訳です(同時通訳ではございません)
② 通訳者は発話された言葉を訳します。自ら説明はできません。通訳者が理解できない単語や曖昧さが残る文章があった場合はお調べしたり、お尋ねする場合があります。

お問合せ先：
株式会社ビーボーン　　電話番号　092-687-5078

※休日・夜間の外国人対応に関する医療機関の相談については**厚生労働省ワンストップ窓口**でも相談を受け付けています　平日17時から翌朝9時迄と土日祝日24時間　**03-6371-0057**

別添3

言語確認シート

あなたが通訳サービスを
利用したい言語は何ですか。

Which language translation would you like to request?

请问您希望使用的口译服务语言是什么？

請問您希望使用的口譯服務語言是什麼？

통역 서비스를 이용하실 언어는 무엇입니까?

Qué idioma desea solicitar?

Qual o idioma que deseja utilizar?

Ngôn ngữ mà quí vị muốn sử dụng trong dịch vụ thông dịch y tế là gì?

Quelle langue voulez-vous utiliser lors de la traduction ?

English 英語	中国话/中國話 中国語	**한국어** 韓国語
Português ポルトガル語	**Español** スペイン語	
Tiếng Việt ベトナム語	**Français** フランス語	