



令和6年度第1回神奈川県 外国人医療推進検討会議

〔事務局〕
神奈川県健康医療局保健医療部
医療整備・人材課

令和6年8月28日（水）

本日の検討事項

- ① 県の「今後の取組（案）」について
- ② 次回の外国人医療推進検討会議の開催について（今後の会議で特に協議が必要な事項について）

これまでの検討を踏まえた課題整理

令和2、3年度に開催した会議において、外国人患者受入に係る医療体制について、ご議論いただきました。

主な課題・ご意見

外国人

- ①日本の医療システムや、習慣を知る機会が少なく、トラブルにつながっている
- ②外国人患者を受入可能な医療機関の情報をより充実・容易に検索可能にすべき
- ③医療機関にかかる前に、医療の相談ができる体制があるとよい

医療機関

- ①外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の質の確保も必要（研修等の実施で向上）
- ②外国人患者を受け入れた際の個別問題（主に未収金や言語等）を相談できる環境の整備や、好事例集等によって情報を得ることで解決につなげられないか

その他

ワンストップ窓口は外国人や医療機関の需要に対応した事業内容であるべき

【外国人患者】今後の取組①

課題

①日本の医療システムや、習慣を知る機会が少なく、トラブルにつながっている

これまでの取組状況

外国人支援のための既存サイトを令和3年10月に医療機関に周知
(多言語支援センターかながわ、外国人生活支援ポータルサイト)

今後の取組(案)

定期的に周知していくことが必要
市町村を介した周知が有効ではないか

(案)
毎年度、市町村に既存サイト等の
周知を依頼する

(参考) 令和3年10月に医療機関に周知した際に用いたチラシ

医療機関のみなさまへ

参考のお知らせ②

神奈川県医療・
(医療整備グループ)

神奈川県には、現在 172 の国と地域の 22 万 6 千人を超える外国籍の人々が暮らしており、その中には、日本の言葉や医療制度等が分からないという困りごとをかかえている方も多くいます。外国籍の方、医療機関の方向けのツールや制度をいくつかご紹介いたしますので、ぜひご活用いただき、外国籍の方も安心して医療を受けられる社会づくりへのご協力をお願いいたします。

外国籍の方向け

多言語支援センターかながわ

(かながわ国際交流財団)

生活に必要な情報(医療、保健、福祉、子育てなど)や相談するところを案内します。10 の言語とやさしい日本語で対応しています。

※医療通訳はできません。



外国人生活支援ポータルサイト

(出入国在留管理庁)

外国の方が、日本で安心して生活するために必要なことや大事なことを、おしらせします(13 の言語、やさしい日本語)。



外国籍の方が多く受診される医療機関様においては、QRコードにあるチラシをプリントアウトして窓口等に掲示して頂き、ぜひ周知をお願いします！



医療機関向け

多言語医療問診票

(かながわ国際交流財団、国際交流ハートイノベーション)

11 診療科目の問診票を、18 言語(日本語併記)で用意しています。

無料でダウンロードできます。



医療機関における外国人対応に資する夜間・休日対応ワンストップ窓口

(厚生労働省)

外国人対応に関する課題が発生した際に、医療機関関係者様に対し、助言や情報提供をします。

【対応時間】平日：17 時～翌 9 時、
土日祝日：24 時間。



訪日外国人受診者による医療費不払いの発生防止に取り組む医療機関向け資料

(厚生労働省)

訪日外国人の方の受診時に、医療費不払いの発生防止に取り組んでいただけるよう、受付窓口で活用できる簡易資料です。



外国語の新型コロナワクチンのご案内

(厚生労働省)

ワクチン接種の流れや予約票、ファイザー・モデルナワクチンについての説明が、16 言語に訳されています。



外国人患者さんへの対応の際など、ぜひご活用ください！



この他にも、県のホームページで色々な情報を発信しております。



https://www.pref.kanagawa.jp/docs/t3u/kanagawa_gaikokujinkanjya.html

Kanagawa Prefectural Government

4

【外国人患者】今後の取組②

課題

②外国人患者を受入可能な医療機関の情報をより充実・容易に検索可能にすべき

これまでの取組状況

県ホームページで公開している『訪日外国人旅行者等に対する医療の提供体制(県内医療機関一覧)』(以下「一覧」という)を充実化

追加事項: 医療通訳者の有無、医療通訳者の通訳レベル、予約要否 等

今後の取組(案)

外国人向け
多言語に対応した医療機関検索が可能な日本政府観光局サイト「日本を安心して旅していただくために」を紹介していく

支援者向け
引き続き、一覧を県ホームページに掲載し、医療機関の検索に役立てていく

(参考) 県ホームページで公開している『訪日外国人旅行者等
に対する医療の提供体制（県内医療機関一覧）』（一部抜粋）

神奈川県】訪日外国人旅行者等に対する医療の提供体制（令和6年5月30日現在）

外国人も受入れる
拠点的な医療機関

区分1

26

区分2

53

計

79

※区分1：入院を要する外国人救急患者に対応可能な医療機関
※区分2：診療所・歯科診療所を含む外国人患者も受入れ可能な医療機関

1:入院可
2:入院不可

				1	2	3	4	5	6	7	8	9	
選出	二次医療機関	区分	医療機関	医療機関(英語)	郵便番号	住所	住所(英語)	電話番号	受付時間	WEBサイト	対応診療科	対応	
1 R2.6	横浜	2	横浜眼科医院	Yaginuma Eye Clinic	236-0042	神奈川県横浜市金沢区金沢東2-20-28	2-20-28,Kamariyagishi, Kanazawa-ku, Yokohama-shi, Kanagawa,236-0042	045-786-1100	(月・火・木・金) 8:30-12:00、15:00-18:00 (水・土) 8:30-12:00		眼科	EN/KO	

26	27	28	29	30	31	32	33
医療通訳者 (医療通訳可能な職員)	外国語レベル	通訳の 予約 要・不要	遠隔 通訳	対応言語/対応可能日時	その他の 言語サ ポート	対応言語/対応可能日時	特記事項
通訳スタッフ (派遣)		要	○	「その他の電話医療通訳」 EN/ZH/KO/VI/RU/PT/TH/ES/TL/FR/MN/HI/ID/FA/NE/ミャンマー語/ 広東語（ブルー文字は1日以上前に予約推奨050-3171-8522それ以外は24時間対応） （ベストエフォート対応） AR/UR/LO/BM/台湾語/IT/KM/ダリ語/DE/PS/SI/TR/TA/MS/UK 「ビデオ医療通訳」 EN/ZH/ES/PT(8:30-18:00)	○	自動翻訳機（ポケトーク） を使用	
通訳スタッフ (派遣)		要					電話：045-832-1111(代表)

(参考) 日本政府観光局サイト「日本を安心して旅していただくために」

The screenshot shows the homepage of the JAPAN: the Official Guide website. The header includes the logo and a language dropdown set to '日本語'. The main banner features the title '日本を安心して旅していただくために 具合が悪くなったとき' (To travel to Japan with peace of mind when you feel unwell) and a subtext explaining the purpose of the site. Below the banner are three buttons: '医療機関のかり方' (How to use medical facilities), '海外旅行保険に入っていますか?' (Are you insured for overseas travel?), and '緊急時連絡先情報' (Emergency contact information). A search overlay is positioned in the foreground, titled 'Search for medical institutions'. It contains instructions, a list of search criteria, and input fields for 'Area' and 'Key Word', along with 'Search' and 'Reset' buttons.

JAPAN: the Official Guide
Japan National Tourism Organization

日本語

日本を安心して旅していただくために
具合が悪くなったとき

いざというときに、日本で医療を受ける際に役に立つウェブサイトを作りました。ブックマークに登録し、緊急時にご利用ください。

医療機関のかり方 海外旅行保険に入っていますか? 緊急時連絡先情報

Search for medical institutions

- Select area, language, and medical department.

* Only basic information is provided here. Please check with each medical institution for details on medical treatment such as business hours and what language each facility can accommodate.
* When possible, please contact each medical institution before visiting.
* There may be cases where treatment cannot be provided.

Area Select

Key Word

Search Reset

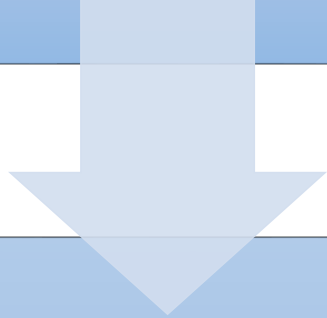
病気・怪我の際の主な連絡先
確認の上、
診する医療機関を検索してください。

たい
在中
たい
医療機関を受診したい
症状に応じて直接医療機関を受診してください。

【外国人患者】 今後の取組③

課題

医療機関にかかる前に、医療の相談ができる体制があるとよい



※後述する「ワンストップ窓口設置」にて併せて議論

【医療機関】 今後の取組①

課題

①外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の質の確保も必要（研修等の実施で向上）

これまでの取組状況

かながわ国際交流財団や、厚生労働省等が実施している研修を、外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関へ周知

今後の取組（案）

今後も、各団体等が実施する研修への参加を呼び掛ける。
併せて、研修のアーカイブ動画が見れるサイト等も周知の機会があるたび、案内していくこととする。

(参考) かながわ国際交流財団で実施した医療関係者向け研修

令和3年度

- 4月 多文化対応力向上講座 母子保健・子育て支援者向け研修
- 12月 多文化対応力向上講座 医療関係者向け「やさしい日本語講座」
- 3月 外国人住民母子保健・子育て支援フォーラム「母子手帳交付から始まる外国人支援～行政・病院・地域がつながるからできること～」

令和4年度

- 8月 多文化対応力向上講座 自治体母子保健担当職員向け研修～外国人妊婦さんに「やさしい日本語」で母子手帳交付していますか？
- 11月 多文化対応力向上講座 医療関係者向け「やさしい日本語講座」

令和5年度

- 7月 医療関係者向け多文化対応力向上講座
- 9月 自治体母子保健担当職員向け多文化対応力向上講座 母子手帳交付から始まる外国人支援

令和6年度

- 6月 助産師・保健師向け多文化対応力向上講座 イスラム教徒の妊産婦への支援を学ぶ
- 8月 医療関係者向け多文化対応力向上講座 医療現場で外国人住民を安心して受け入れるためのヒント

(参考) 厚生労働省で紹介している研修

「外国人患者受入れ情報サイト」より

The screenshot displays the '外国人患者受入れ情報サイト' (Foreign Patient Acceptance Information Site) interface. At the top, there are navigation links for '医療機関向けページ:トップ' (Medical Institution Page: Top) and '地域関係者向けページ:トップ' (Local Stakeholder Page: Top). The main heading is 'セミナー・研修' (Seminar・Training). Below this, there are filter buttons: '全て' (All), '今後開催予定のセミナー・研修' (Upcoming Seminar・Training), '[開催済み]視聴可能なセミナー・研修' ([Completed] Viewable Seminar・Training), and '開催済みのセミナー・研修' (Completed Seminar・Training). The content is divided into two sections: '今後開催予定のセミナー・研修' (Upcoming Seminar・Training) and '[開催済み]視聴可能なセミナー・研修' ([Completed] Viewable Seminar・Training). The first listed item is dated '2024年2月8日開催' (February 8, 2024) and titled '限られた人的・経済的リソースで進める外国人患者受入れに向けた体制整備について～地域の拠点である中小規模病院や診療所の取組事例～' (Regarding system preparation for accepting foreign patients with limited human and economic resources ~ Examples of cooperation by small-scale hospitals and clinics as regional hubs ~). The second item is dated '2023年12月1日開催' (December 1, 2023) and titled 'JMIP取得機関から学ぶ 外国人患者増加を見据えた病院経営のポイント～自由診療の価格設定・感染症対策・医療安全など～' (Learning from JMIP-accredited institutions: Key points for hospital management in view of increasing foreign patients ~ Free care pricing, infectious disease response, medical safety, etc. ~).

【医療機関】 今後の取組②

課題

②外国人患者を受け入れた際の個別問題(主に未収金や言語等)を相談できる環境の整備や、好事例集等によって情報を得ることで解決につなげられないか

これまでの取組状況

医療機関の個別問題を把握するため令和3年10月にアンケート調査を実施
対象62機関中、35機関から回答を得た(回答率52%)

今後の取組(案)

外国人向け
日本の医療システムや、
習慣を知る機会を創出す
る(既存サイト等の周知強
化)

医療機関向け

- ①希少言語通訳サービス等
を都度、周知する
- ②県制度の周知を強化する
- ③国が発信している情報を周
知する

希少言語通訳サービス

厚生労働省では、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実施しているため、当該サービスを利用するよう案内していく。

厚生労働省委託事業「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」

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

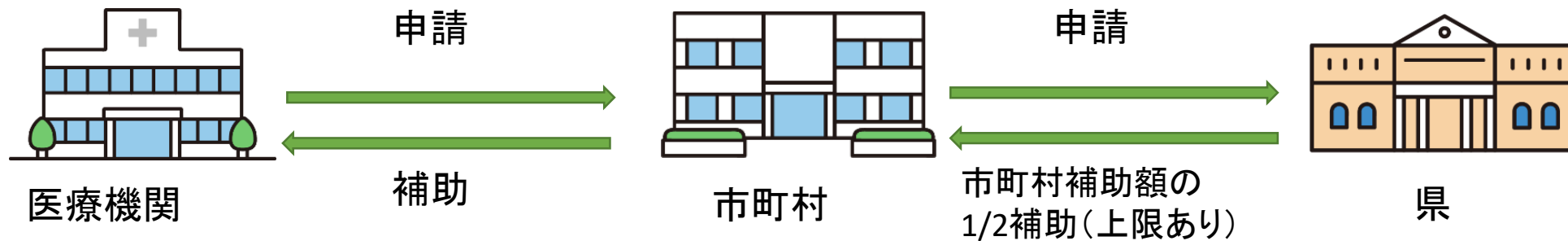
※ウクライナ避難民受入れの対応方針を踏まえ、ウクライナ語の通訳サービス利用料は
当面の間無料とします。（通話料は利用者負担）

【県取組】 外国籍県民対策費補助金

県では、一定の条件のもと、相当の回収の努力をしたにもかかわらず弁済が行われない損失医療費(未収金)に補助を行っている。当該補助制度の周知・利用を強化する。

補助制度の概要

市町村が補助する医療費の未収金の一部を県が補助



国が発信している情報①

「受付で使える訪日外国人受診者対応簡易手順書」

厚生労働省では、受診時の適切な説明を実施し、医療費不払いの発生防止に取り組めるよう、医療機関の受付窓口で活用できる簡易資料を作成しているため、当該資料を紹介する。

1 言語確認について

まずは、患者さんとコミュニケーションできる言語を確認しましょう。

- ✓ 日本語でのコミュニケーションや診療が困難と考えられる場合は、自院の通訳体制（電話・映像医療通訳、院内外通訳者、翻訳等）や通訳対応マニュアルに従って、コミュニケーションが取れる状態を確保しましょう。
- ✓ 厚生労働省や地方自治体、医師会が遠隔通訳サービスを提供を行っているので活用しましょう
- ✓ 無料でインストールできる翻訳アプリの利用も検討しましょう
- ✓ 夜間・休日の場合は厚生労働省が運営しているワンストップ相談（03-6371-0057）でも言語サポートの案内をしています

厚生労働省 希少言語に対応した遠隔通訳サービス（電話通訳サービス）



厚生労働省 医療国際展開推進室ホームページ



外国人患者受入情報サイト（医療通訳実施団体の案内があります）



2 目的確認について

来院目的を確認しましょう。

文化的背景等の違いから「診療は必要なく、薬だけがほしい」というような対応できない目的で来院されることがあります。支払いトラブルにも繋がるので最初の段階で確認することが有効です。

3 診療申込書について

滞在中及び帰国後の連絡先、民間医療保険の情報等の記入欄や不払い発生時の国への個人情報提供の仕組み（※1）の説明を含む多言語の診療申込書を準備し、しっかり記載してもらいましょう。厚生労働省のサンプルもご活用下さい。

（※1）下記URLを参照下さい
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html

厚生労働省 外国人向け多言語説明資料
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>

国が発信している情報② 「外国人患者受入れ情報サイト」

 外国人患者受入れ情報サイト

医療機関向けページ:トップ

地域関係者向けページ:トップ

好事例インタビュー

医療機関規模／自治体

大規模 ... 400床以上の医療機関

中規模 ... 100床以上の医療機関

小規模 ... 100床未満の医療機関・クリニック

自治体

地域

沖縄(1) 九州(2) 北海道(1) 東北(1) 関東(3) 中部(4) 近畿(3) 中国・四国(2)

記事関連内容

在留対応 訪日対応 多言語対応 JMIP取得



自治体 関東 JMIP取得

東京都/東京都 保健医療局 感染症対策部 防疫課

保健所・患者のコミュニケーションを支える通訳事業

遠隔対応等で結核患者を迅速に支援

通訳利用方法の拡充で利便性アップ

保健所が行う外国出生結核患者とのコミュニケーションを支援

2024.03.22更新

小規模 中国・四国 在留対応 多言語対応

厚生労働省では、外国人患者対応や受入れ体制整備に役立つ情報を発信しているため、サイトを紹介します。

【その他】今後の取組

課題

ワンストップ窓口は外国人や医療機関の需要に対応した事業内容であるべき

これまでの取組状況

国が令和3年10月のアンケート調査で、国実施の医療機関等向け夜間・休日ワンストップ窓口の利用状況等を把握(対象62機関中35機関回答)

➡ 利用したことがある 0件

＜利用なしの理由＞相談する必要がなかった 23件、存在を知らなかった 15件
相談できる内容ではなかった 6件、相談できる時間ではなかった 3件

今後の取組(案)

国は、県に、平日昼間に窓口設置を求めているが、
国窓口を利用しなかった理由が「相談できる時間でなかった」が3件で、
「相談できる内容ではなかった」が6件となっておりニーズと合致しているのか疑問

➡国窓口の日中帯版を設置するのではなく、医療機関のニーズに合致した体制を整備するため、今後も情報収集等を実施していく。

課題と取組案一覧

1. 外国人向け課題対応

	課題	取組案
①	日本の医療システムや、習慣を知る機会が少なく、トラブルにつながっている	毎年度、市町村に既存サイト等の周知を依頼
②	外国人受入可能な医療機関の情報をより充実・容易に検索可能にすべき	外国人→多言語に対応した医療機関検索が可能なサイトを紹介 支援者→引き続き、拠点病院の一覧を県ホームページに掲載し、医療機関の検索に役立てもらう

2. 医療機関向け課題対応

	課題	取組案
①	外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の質の確保も必要（研修等の実施で向上）	各団体が実施する研修等への参加呼びかけ 研修アーカイブ動画等のサイト案内
②	外国人患者受入に係る未収金や言語等の個別問題対応	外国人→日本の医療システムや、習慣を知る機会を創出する（既存サイト等の周知強化） 医療機関→希少言語通訳サービス、県制度、国が発信している情報の周知強化

3. ワンストップ窓口課題対応

	課題	取組案
	ワンストップ窓口は外国人や医療機関の需要に対応した事業内容であるべき	・ 国窓口と同一機能の日中帯版窓口は設置しない ・ 医療機関のニーズ等の情報収集等を継続して実施

検討事項

- ① 県の「今後の取組（案）」について
- ② 次回の外国人医療推進検討会議の開催について（今後の会議で特に協議が必要な事項について）

【参考】神奈川県外国人医療推進検討会議設置要綱

（掌握事務）

- （1）外国人患者が症状に応じて安心して医療機関を受診できる体制の整備に関する事
- （2）外国人患者を受入れる拠点的な医療機関の整備等に関する事
- （3）外国人医療に関するワンストップ窓口の整備等に関する事
- （4）その他必要な事項