

おきなわ医療通訳サポートセンター実施事業概要

令和5年度おきなわ医療通訳サポートセンターのご案内

外国人観光客が、急な病気やケガに見舞われた場合でも、安心して沖縄観光を楽しめるよう、受入体制の整備や、外国人観光客を受け入れる医療機関等の負担軽減を行うことを目的として各種サポートを行っております。

サービス・窓口の詳細

名称	①FreePhone Medical Consultation (外国人観光客向け-急な病気・ケガの電話相談)	②電話・映像医療通訳サービス	③簡易翻訳サービス (医療機関向け)	④インバウンド対応相談窓口 (医療機関向け)
サービス内容	外国人観光客等から病気やケガ等の電話相談の受付、症状等を聞き取り、必要な助言や外国語対応可能な医療機関等の案内を行う。	外国人観光客が医療機関に来院した際に、電話機の受け渡し又は映像端末による通訳を提供する。	外国人観光客の対応に必要な問診票や診断書案内等の翻訳を行う。	医療機関を受診する外国人観光客の対応に伴う、様々な問題や課題の解決について、医療機関からの相談を受け付ける。
連絡先	☎ 0570-050-235	☎ 0570-050-232	Okinawa_mi@okinawa-kanko.com	info@okinawasoudan.com
利用対象者	外国人観光客等	沖縄県内の医療機関	沖縄県内の医療機関	沖縄県内の医療機関
対応時間	24時間・365日	24時間・365日	24時間・365日 (原則、依頼受理後72時間以内に納品)	9時~17時・平日
対応言語	英語・中国語(北京語、広東語)・韓国語・ポルトガル語・タガログ語・ベトナム語・スペイン語・インドネシア語・タイ語・ネパール語・フランス語・ロシア語・ミャンマー語・ヒンディー語・モンゴル語・ベルシャ語・台湾語 (全18言語)	英語・中国語(北京語、広東語)・韓国語・ポルトガル語・タガログ語・ベトナム語・スペイン語・インドネシア語・タイ語・ネパール語・フランス語・ロシア語・ミャンマー語・ヒンディー語・モンゴル語・ベルシャ語・台湾語 (全18言語)	英語・中国語(簡体字、繁体字)・韓国語・ポルトガル語・タガログ語・ベトナム語・スペイン語・インドネシア語・タイ語・ネパール語・フランス語・ロシア語・ミャンマー語・ヒンディー語・モンゴル語・ベルシャ語・広東語・アラビア語・パシュト語 (全20言語)	日本語での相談になります
備考		【以下の言語は、原則予約制にて対応】 アラビア語、ウルドゥー語、クメール語、ダリ語、パシュト語、 ベンガル語、ラオス語、イタリア語、 ドイツ語、トルコ語、シンハラ語、タミル語、 ウクライナ語	※サービス利用の際は以下の項目をメールにて送付。 ①医療機関名②担当者③連絡先④書類の利用目的 ⑤翻訳後の言語⑥希望納期 ⑦納品形式：日本語併記 or 翻訳言語のみ ⑧納品ファイル形式 ⑨備考：(特記事項がある場合はご記載ください)	※基本はメールでの受付・対応です。 緊急の場合は電話でのご相談も可能。 TEL:0570-050-233



沖縄県

【問い合わせ先】

「おきなわ医療通訳サポートセンター」
医療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)
☎ : 0570-001-003



←詳細はこちらからご覧ください
<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoshinko/ukeire/iryoutuyakukorusentar.html>

沖縄インバウンド医療



電話・映像医療通訳サービス

電話・映像医療通訳サービス

【サービス内容】

ご来院の外国人患者さんとの電話での医療通訳サービス
※グループ通話に対応可能。患者さんが別室にいても通訳対応できます。

【通訳専用電話番号】 0570-050-232

【対応時間】 24時間 / 365日

【対応言語】

英語・中国語(北京語、広東語)・韓国語・ポルトガル語・タガログ語・ベトナム語・スペイン語・インドネシア語・タイ語・ネパール語・フランス語・ロシア語・ミャンマー語・ヒンディー語・モンゴル語・ペルシャ語・台湾語(全18言語)

【以下の言語については、原則予約制にて対応】

アラビア語、ウルドゥー語、クメール語、ダリー語、パシュート語、ベンガル語、ラオス語、イタリア語、ドイツ語、トルコ語、シンハラ語、タミル語、ウクライナ語

※上記以外でも対応可能な言語もございます。事務局へご相談ください

繋がりましたら下記を通訳者にお伝えください。
(通訳者は名乗りません)

①医療機関/診療科等

②ご利用言語

③現在の状況

-電話通訳の使い方-



スピーカーフォンの場合には

通訳者がそのまま患者さんに通訳します

簡易翻訳サービス

簡易翻訳サービス

【サービス内容】

外国人患者さんの対応に必要な掲示物、問診表、診断書等の翻訳を行うサービスです。

【受付メールアドレス】 okinawa_mi@okinawa-kanko.com

※メールに翻訳原稿を添付の上、

- ①医療機関名②担当者③連絡先④書類の利用目的⑤翻訳後の言語
- ⑥希望納期⑦納品形式：日本語併記 or 翻訳言語のみ⑧納品ファイル形式
- ⑨備考：（特記事項がある場合はご記載ください）

をメールに記載していただくとスムーズです

【受付時間】 24時間 / 365日（原則依頼受理後、72時間/ 1件以内に納品）

※1施設あたり1か月30件まで(1件=200文字)
 ※72時間より納品を急ぐ場合は事務局へご相談ください

【対応言語】

英語・中国語(簡体字、繁体字)・韓国語・ポルトガル語・タガログ語・ベトナム語・スペイン語・インドネシア語・タイ語・ネパール語・フランス語・ロシア語・ミャンマー語・ヒンディー語・モンゴル語・ペルシャ語・広東語・アラビア語・パシュトー語 (全20言語)

患者氏名 : _____ English/英語
 患者 ID : _____

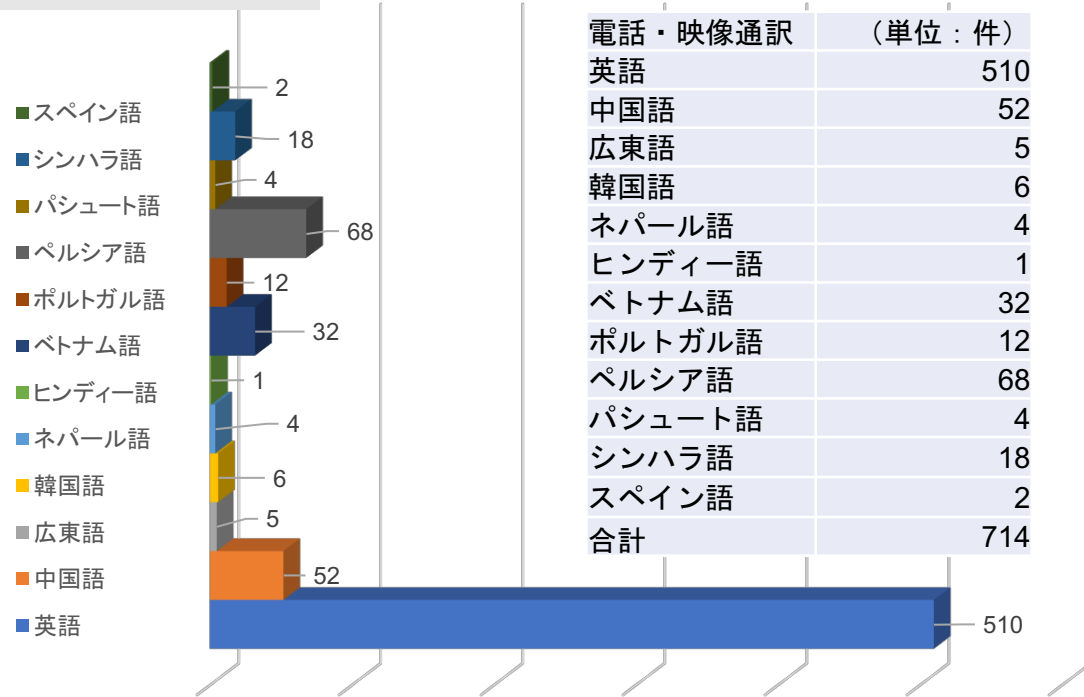
PATIENT REGISTRATION FORM

Name		Sex	<input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female
Date of birth (YYYY/MM/DD)	/ /	Age	years old
Address or accommodation in Japan			
Address in home country (for short-term visitors only)			
Phone No. (Home)		Phone No. (Mobile)	
Nationality		Interpreter request	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
Native language		Occupation	
Other languages spoken		Special requirements for religious reasons	
Emergency contact details			
Name		Relationship	
Address			
Phone No. (Home)		Phone No. (Mobile)	
• Immigration status in Japan			
<input type="checkbox"/> Resident <input type="checkbox"/> Short-term stay (<input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Vacation) <input type="checkbox"/> Student <input type="checkbox"/> Other ()			
• Reasons for choosing this hospital/clinic			
• Is this your first visit to this hospital/clinic? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No			
• Do you have a referral letter? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No			
• Do you have an appointment? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No			
Type of health insurance			
<input type="checkbox"/> Japanese health insurance (<input type="checkbox"/> public <input type="checkbox"/> private)			
<input type="checkbox"/> Overseas health insurance (name of insurance company:)			
*Please present your insurance certificate or related documents if available.			
<input type="checkbox"/> Uninsured			
Medical departments you would like to visit			
<input type="checkbox"/> Orthopedics <input type="checkbox"/> Psychosomatic Medicine <input type="checkbox"/> Otorhinolaryngology <input type="checkbox"/> Dermatology <input type="checkbox"/> Internal Medicine			
<input type="checkbox"/> Surgery <input type="checkbox"/> Dentistry <input type="checkbox"/> Ophthalmology <input type="checkbox"/> Neurosurgery <input type="checkbox"/> Pediatrics <input type="checkbox"/> Obstetrics and Gynecology			
<input type="checkbox"/> Respiratory Medicine <input type="checkbox"/> Thoracic Surgery <input type="checkbox"/> Cardiology <input type="checkbox"/> Cardiovascular Surgery <input type="checkbox"/> Gastroenterology			
<input type="checkbox"/> Nephrology <input type="checkbox"/> Urology <input type="checkbox"/> Neurology			

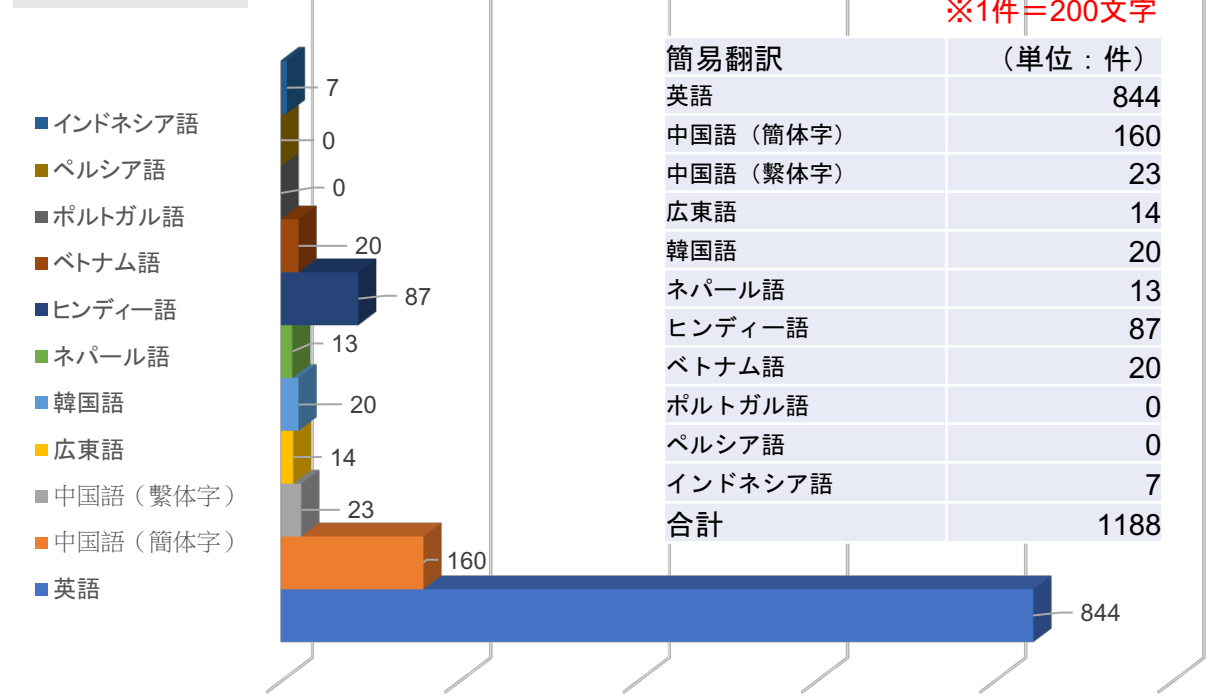
*Your personal information will be handled in accordance with the regulations of the institution.

電話・映像医療通訳サービス/簡易翻訳-令和4年度利用実績

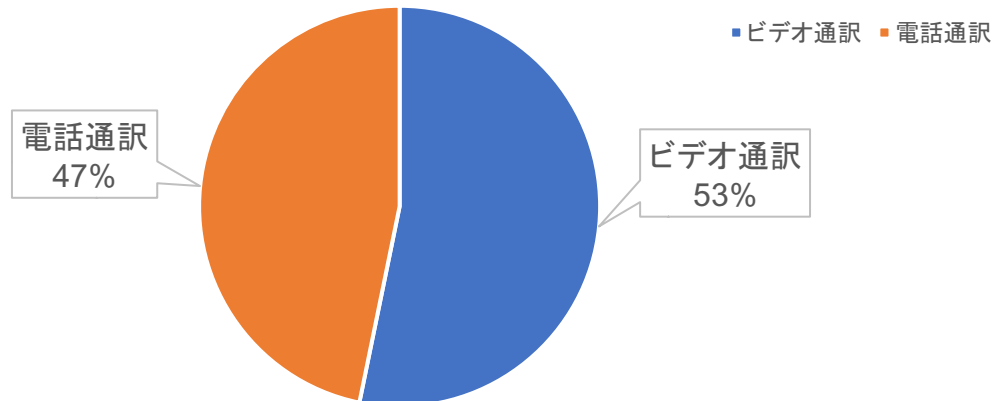
R4 電話・映像通訳



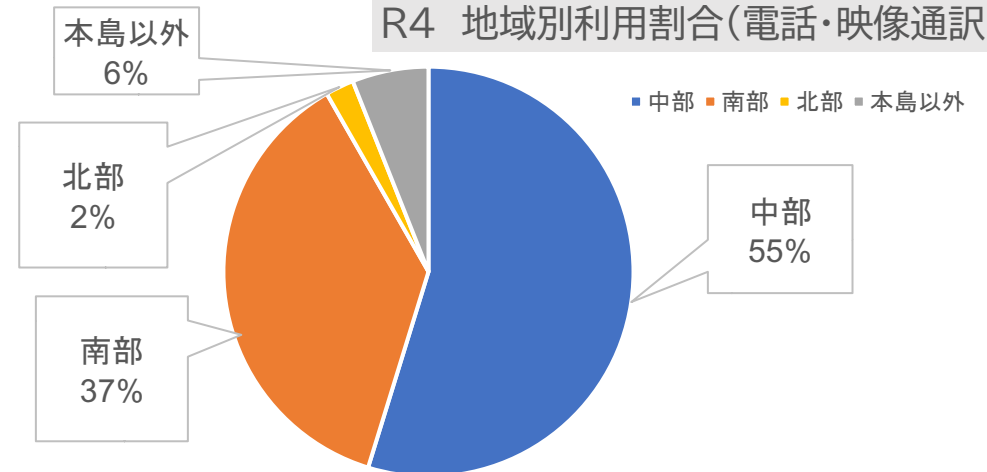
R4 簡易翻訳



R4 電話・映像(ビデオ)通訳 内訳



R4 地域別利用割合(電話・映像通訳)



インバウンド対応相談窓口①

インバウンド対応相談窓口

【サービス内容】

医療機関を受診する外国人観光客の対応に伴う、様々な問題や課題の解決について、医療機関からの相談を電話もしくはメールにて受付

【受付メールアドレス】 info@okinawasoudan.com

【受付電話番号】 0570-050-233

【受付時間】 9時～17時・平日

※日本語での対応になります。

相談例

・外国人観光客の受診があったが、精査のため入院を促したのですが、本人希望せず、直ぐに帰国するとのこと。なにか対応すべき事項はあるか

・外国人観光客の受診があり、患者さんは海外旅行保険加入にしているといわれた。どのような手続きを行えばよいか

インバウンド対応相談窓口②

外国人観光客の対応で活用いただける情報を定期的にメールにて配信

日頃より「おきなわ医療通訳サポートセンター・電話映像通訳サービスをご活用いただき、誠にありがとうございます。

本事業では外国人観光客が、急な病気やケガに見舞われた場合でも、安心して沖縄観光を楽しめるよう、受入体制の整備や、外国人観光客を受け入れる医療機関等の負担軽減を行うことを目的として、インバウンド対応に関する各種サポートを行っております。

一方で、インバウンド対応以外でも医療通訳を利用できないかというお問合せもいただいておりますので、本日は本事業以外にもご利用いただける通訳サービスをご紹介します、皆様のお役立ていただけますと幸いです。

無料でお使いいただけるサービス

厚生労働省提供

保健所及び医療機関並びに宿泊療養施設における新型コロナウイルス感染症に資する電話通訳サービスについて

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/nettyuu/index_00014.html

有料または一部条件付きでお使いいただけるサービス

・厚生労働省「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」

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

・日本医師会医師賠償責任保険医療通訳サービス

<https://mediphone.jp/forms/jma.html>

・日本病院会電話医療通訳サービス

http://www.hospital.or.jp/pdf/00_20210402_01.pdf

※各サービスの詳細につきましては、HPに記載されています担当者宛に直接お問い合わせくださいますようお願い申し上げます。

インバウンド対応相談窓口③

参考情報：厚生労働省「訪日外国人受診者による医療費不払い防止事業」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html

1 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

2 訪日外国人受診者に医療費不払いが発生した場合の情報提供の御願い



訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム

ログインID

パスワード

ログイン

ログインIDを忘れた方は[こちら](#)
パスワードを忘れた方は[こちら](#)

医療機関登録がお済みでない方は[こちら](#)

医療機関情報を登録する

【照会先】

厚生労働省訪日外国人受診者医療費未払情報事務局

E-mail : unpaid.mhlw@mediphone.jp

TEL : 050-3131-7194 (平日9:00-17:00)

※本事務局は、メディフォン株式会社に委託しています

インバウンド対応相談窓口④

参考情報：観光庁「災害・急病等危機管理対応事業」 - 「訪日外国人患者受入機能の強化」

https://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000146.html

(4) 訪日外国人患者受入機能の強化



訪日外国人旅行者の診療を受け入れる医療機関における訪日外国人患者受入機能の強化を推進することで、訪日外国人旅行者がわが国を安心して旅行できる環境を整備するため、これらの機能強化に資する整備を支援する。

1. 補助対象事業者 病院・診療所等を設置し、又は管理する者

2. 補助率 国 : 2分の1以内

3. 補助対象経費

①多言語案内機能の整備

・デジタルサイネージ



・案内標識



・多言語案内・翻訳用
タブレット端末



・掲示物・配布物



<配布物例>
請求書・同意書等

・多言語案内・翻訳
システム機器



・案内放送

・ホームページ

・案内表示

②無料公衆無線LAN環境の整備



「①多言語案内機能の整備」に掲げる設備を利用するために必要となる無料公衆無線LAN環境の整備に要する経費

③キャッシュレス決済環境

・キャッシュレス決済環境の整備
・ソフトウェアの購入
・LAN環境の整備
(セキュリティ対策を含むソフトウェアの購入費も対象)



④スタッフ研修

訪日外国人患者受入対応研修：コミュニケーション能力向上、イバウンド対応講習、翻訳用タブレット端末等の適切な使用方法、通訳サービス利用方法の講習等

4. その他要件

「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト（観光庁・厚生労働省）」に登録されている、または登録の見込みがあるもの

【問い合わせ先】

観光庁 参事官（外客受入担当付）外客安全対策室
担当者 鈴木、宮崎、富岡、井筒

TEL 03-5253-8111 (内線：27906,27993,27916)

03-5253-8972 (直通)

FAX 03-5253-8123

その他のサポート) いざという時に知って安心「おきなわ旅行」

外国人観光客向けに本事業の概要や日本の医療機関のかかり方を知っていただく動画を4言語（日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字））で公開しております。

2 日本の医療機関を受診の際の **注意点**

受診時に必要な持ち物一覧

- 保険証
- 旅行保険の契約書(ある場合)
- パスポート
- 在留カード(ある場合)
- 現金
- 飲んでいる薬がある場合は、その情報がわかること

事業概要の公開

沖縄県庁のホームページにて、本事業の概要を公開しております。

The screenshot shows the official website of Okinawa Prefecture. At the top, there is a navigation bar with the Okinawa Prefecture logo and the text 'OKINAWA PREFECTURE'. Below the logo is a search bar and a menu with categories like '観光・移住', '事業者', '子どものページ', '報道提供資料', and 'Foreign Language'. A secondary navigation bar contains links for 'ホーム', '暮らし・環境', '健康・医療・福祉', '教育・文化・交流', '産業・仕事', '社会基盤', '県政情報', and '基地'. The main content area shows a breadcrumb trail: 'ホーム > 産業・仕事 > 観光 > 事業概要・制度概要 > インバウンド医療対応多言語コールセンター事業について'. The page title is 'インバウンド医療対応多言語コールセンター事業について' with a '更新日: 2023年4月21日' (Updated: April 21, 2023). The '事業概要' (Business Overview) section includes a '事業目的' (Business Purpose) paragraph: '外国人観光客が、急な病気やケガに見舞われた場合でも、安心して沖縄観光を楽しめるよう、受入体制の整備や、外国人観光客を受け入れる医療機関等の負担軽減を行うことを目的に、医療機関からの電話通訳依頼等に応じるインバウンド医療対応多言語コールセンター事業を実施する。' (To ensure that foreign tourists can enjoy Okinawa tourism with peace of mind even in the event of sudden illness or injury, and to reduce the burden on medical institutions that accept foreign tourists, we will implement an inbound medical support multilingual call center business to respond to requests for telephone interpretation from medical institutions.) Below this, the 'コールセンター名称' (Call Center Name) is listed as 'おきなわ医療通訳サポートセンター' (Okinawa Medical Interpretation Support Center). The 'サービス・窓口一覧' (List of Services/Counters) includes: 1. Free Phone Medical Consultation (外国人観光客向け 急な病気・ケガの電話相談), 2. Medical Institution Support (電話・映像医療通訳サービス), 3. Medical Institution Support (簡易翻訳サービス), and 4. Medical Institution Support (インバウンド対応相談窓口). A sidebar on the left contains a list of other business overview items, such as '沖縄型特定免税店制度について' and '沖縄観光危機管理モデル事業'.

<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoshinko/ukeire/iryoutuyakukorusentar.html>