

# 「医療機関における外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口及び希少言語に対応した遠隔通訳サービス」 オンライン説明会のご案内

医療機関および関係者の皆様におかれましては、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)対策に日々ご尽力いただいておりますこと感謝申し上げます。

今年度も引き続き厚生労働省の委託事業である、「医療機関における外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口」※を運営するとともに、今年度より希少言語に対応した遠隔通訳サービスを提供することを目的とした「希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業」※との協力体制を整え、医療機関関係者様に対しより充実したサービスの提供を目指し、本事業を実施しております。

この度、本事業に関する説明会をオンライン（Zoomミーティング）にて開催いたします。ご多用中かと思いますが、是非ご参加検討ください。※（添付資料参照）

**参加対象：医療機関であればどなたでもご参加可能です**

## 開催日

開催日	時間
7月27日（水）	16:00～17:00

## 申込方法

ご参加ご希望の方は7月25日（月）（17:00）までに下記メールアドレス宛てに、  
[onestop@emergency.co.jp](mailto:onestop@emergency.co.jp)

- ・都道府県名
- ・医療機関名及び部署名
- ・ご出席者様氏名
- ・連絡先電話番号及びメールアドレス  
をお書き添えの上ご連絡ください。

## ご参加までの流れ

事務局より開催日までに説明会接続用URL等、詳細のご案内をメールにてお送りいたします。

開催当日  
接続用URL（Zoomミーティング）にアクセスください。  
※インターネットに接続できるPC、タブレットやイヤホンをご用意ください。

## 説明会プログラム

### ①医療機関における外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口について

（日本エマージェンシーアシスタンス株式会社）

- (1)サービス概要のご案内
- (2)事例紹介

### ②希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業について

（株式会社BRICK's）

- (1)サービス概要のご案内と利用時の注意点
- (2)シチュエーション別利用方法のご案内（動画）

### ③質疑応答

## 当説明会に関する問い合わせ先

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社 ネットワーク部 担当：岩井  
TEL： 03-3811-7520  
受付時間：月曜から金曜日（祝・休日を除く）9:00～18:00  
メールアドレス：tiwai@emergency.co.jp

## 厚生労働省では外国人患者に係る相談サービスを提供しています

本サービスは医療機関関係者であれば、どなたでもお問い合わせが可能です。

# 夜間・休日ワンストップ窓口 サービスのご案内

医療機関の外国人患者対応支援に係る都道府県の取組みを補完するため、厚生労働省では「医療機関における外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口事業」を実施しています。（日本エマージェンシーアシスタンス株式会社受託）

**この窓口では外国人患者対応に関してお困りごとが発生した際に、医療機関関係者様に対し、助言や情報提供を行っています。**

**利用可能時間** 平日 17時から翌朝 9時まで、土日祝日 24時間受付

**電話番号** **03-6371-0057**（通話料は利用者負担となります）

**利用方法** ①コールセンターのオペレーターに、都道府県名、医療機関名（またはその他機関名）、所属部署、電話口の方のお名前 をお伝えください。

②お困りの事項についてお話しください。

**※なお、患者様等個人からの相談はお受けしておりません。**

**窓口開設時期** 2022年4月1日（金）から 2023年3月31日（金）まで

外国人患者とのコミュニケーションでお困りの際は、  
厚生労働省 希少言語に対応した遠隔通訳サービスがご利用いただけます。

**利用可能時間** 24時間 365日

**対応言語** タイ語、ベトナム語、インドネシア語、ネパール語、ウクライナ語他、全17か国語

**利用方法** 医療機関であれば利用可 有料サービス 事前登録が必要  
ウクライナ語は当面無料

**事前登録・問合せ先** 運営事務局 株式会社BRICK's  
03-5366-6018（平日9:30~18:00）  
03-4332-1288（平日18:00~翌9:30・土日祝日24時間）

## 夜間・休日ワンストップ窓口への相談内容の例



### 状況の把握 ・情報整理

- 外国人患者の来院時に把握すべき情報
- 外国人患者受入れのための体制やフロー、用意する書類などのご相談
- 医療機関の案内
- 言語サポート・通訳サービスの案内
- 各種トラブルのご相談

### 支払いサポート

- 医療費の未収金防止対策
- 来院時に確認すべき情報
- 諸保険に加入している場合の患者および医療機関で必要となる手続き
- 窓口で支払いに問題が生じた際の対応策など

### 院外機関情報提供 ・手続き説明

- 在留資格やビザについて
- 国民健康保険や社会保険など
- 院外の大使館等の公的機関や航空会社等の事業者の案内と諸手続きについての情報提供

### 重篤案件対応の 情報提供

- 転院や帰国医療搬送が必要になった際の、患者および医療機関で発生する手続き
- 外国人患者が亡くなられた際のご遺体搬送や手続きについて

※受け付けた相談内容については、当該都道府県の窓口に対し双方の事業の連携向上を目的に、相談を行った機関名及びその相談の概要を速やかにメールにて共有させていただきます。なお、相談内容に患者の個人情報が含まれる場合は、当該情報を伏せた上で共有いたします。この他、特段の配慮が必要な場合はご相談下さい。

## 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常時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あると指摘されています。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、民間サービスが少なく、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、外国人患者の受入れ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

- ・ 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

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）

この他、夜間・休日に外国人対応に関するお困りごとがある場合には以下にご相談ください。

厚生労働省夜間・休日ワンストップ窓口（03-6371-0057 平日 17 時～翌朝 9 時まで、土日祝日 24 時間）

