

外国人患者受入れ医療機関対応支援事業  
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

## 2023年度 第3回オンライン説明会

## 第1部

夜間・休日ワンストップ窓口事業

## 第2部

希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業

## 第3部

医療搬送業務について

## 第4部

質疑応答

※アーカイブ動画では割愛させていただきましたが、本資料にいただいたご質問とその回答を掲載しています。

## 【第1部】 夜間・休日ワンストップ窓口事業

- 事業概要
- 海外旅行保険について
- 重篤案件対応について

目的	厚生労働省では地域全体で外国人患者を受入れる環境整備への支援を実施しており、その一環として、都道府県で設置している平日日中の外国人患者に係る医療機関を対象としたワンストップ窓口を補完することを目的に夜間・休日ワンストップ窓口を開設している。
相談対象	医療機関および地方公共団体の担当者
相談内容	外国人患者に係るさまざまなお困りごとや情報の確認など



## 医療機関向け

電話番号	03-6371-0057
利用時間	平日 = 午後5時から翌日午前9時まで 土・日・祝休日 = 24時間対応（年末年始含む）
利用方法	以下の内容をオペレーターにお伝えください。 ●都道府県名 ●医療機関名 ●担当部署名 ●担当者名 ●電話番号 ●相談内容
利用料金	無料（通話料のみご負担ください。）
相談対象	医療機関（地方公共団体設置窓口の対象者に準ずる）

## 地方公共団体ご担当者向け

<p>メール アドレス</p>	<p><a href="mailto:onestop@emergency.co.jp">onestop@emergency.co.jp</a></p>
<p>利用時間</p>	<p>24時間365日受付</p>
<p>利用方法</p>	<p>以下の内容をメールに記載してください。                  ●都道府県・地方公共団体名 ●担当部署名 ●担当者名                  ●電話番号 ●相談内容                  ※原則24時間以内に回答、時間内の回答が難しい場合は                  事前にご連絡した上で2営業日以内に回答いたします。</p>
<p>相談対象</p>	<p>地方公共団体のご担当者</p>

## 医療機関 通訳・翻訳サービス案内

- 近隣で患者母国語対応できる医療機関の案内
- 医療情報提供書を患者母国語に翻訳可能なサービス

## 支払いサポート関連

- 外国人患者による医療費未払いを防止するポイント
- 訪日外国人旅行者の医療費に関し配慮するポイント

## 院外機関手続き案内

- 在留資格が切れている患者の対応をどうしたらよいか
- 海外旅行保険への対応について知りたい

## 重篤案件対応

- 救急搬送されてきた外国人患者が亡くなった場合
- 外国人患者の母国への医療搬送について

## 状況の確認・情報の整理

- 技能実習生の在留資格と医療費の支払いについて
- 交通事故に遭った難民申請中の外国人について

## 海外旅行保険

傷害

### 医療費補償

- » 治療費用
- » 検査費用

入院

外来

死亡・

### 後遺障害補償

- » 死亡や障害が残った際の補償

疾病

### 救援者補償

- » 遭難時の捜索・救援費用
- » 家族などを呼び寄せる  
渡航費・宿泊費
- » 母国までの医療搬送費用
- » 遺体・遺骨搬送費用

## 補償されない可能性のある項目

### 治療に係ること

既往症

妊娠・出産

歯科疾病

美容整形

腰痛・むち打ち症

人間ドック

カイロ  
プラクティック

漢方医療

### 故意や重大な過失

自傷・自殺行為

飲酒運転  
無免許運転

自らの犯罪行為

ケンカ

### 危険な行為による事故

自動車レース

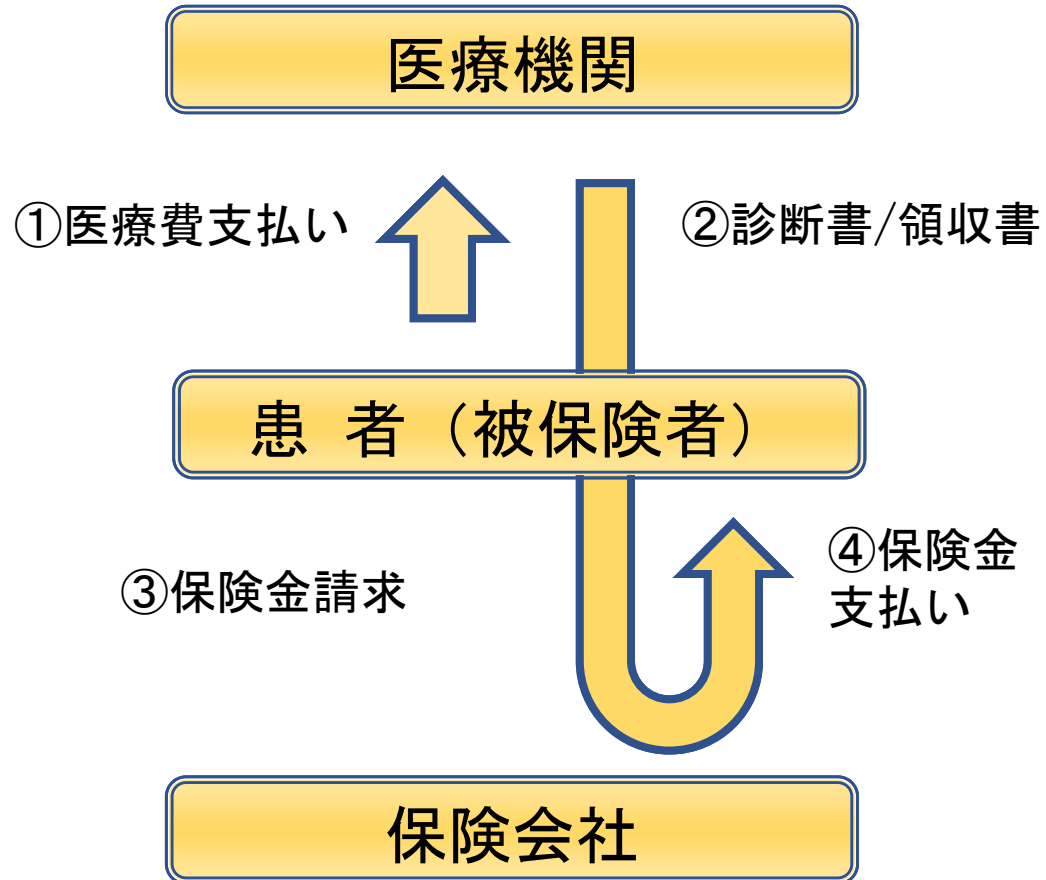
ハングライダー

登山・探検

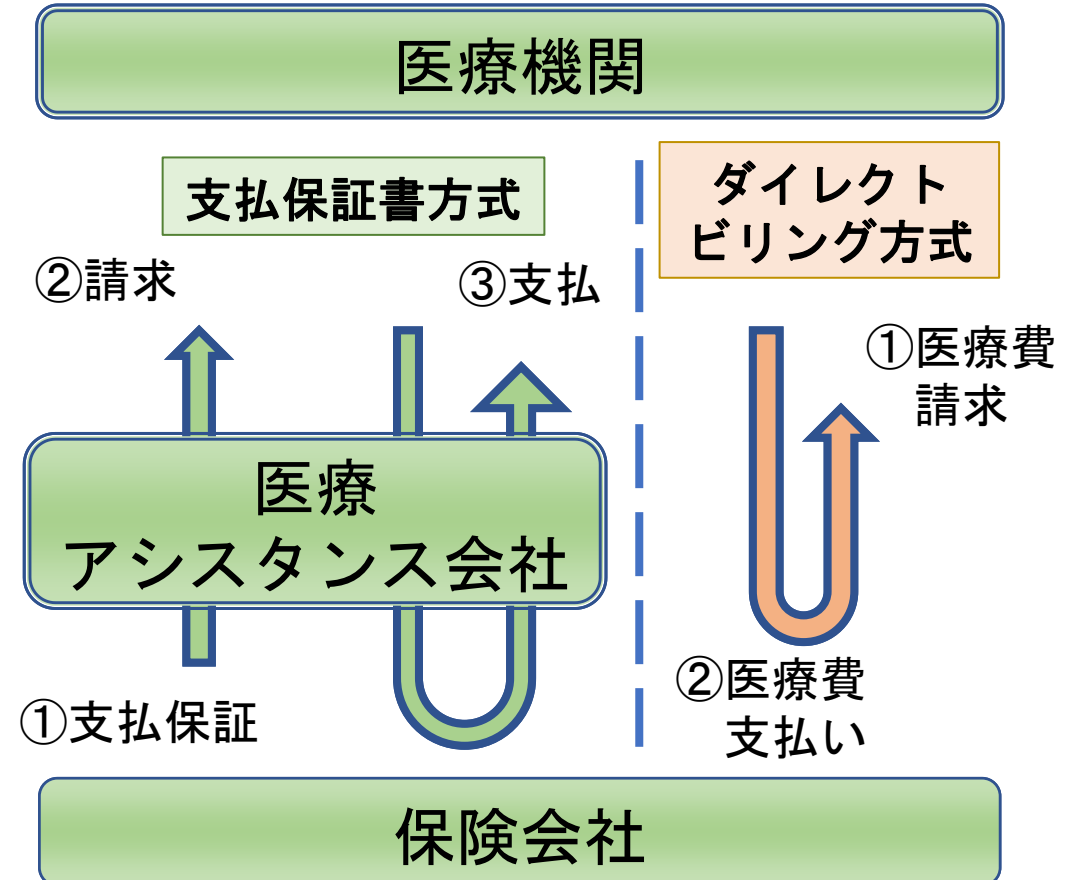
ロック  
クライミング

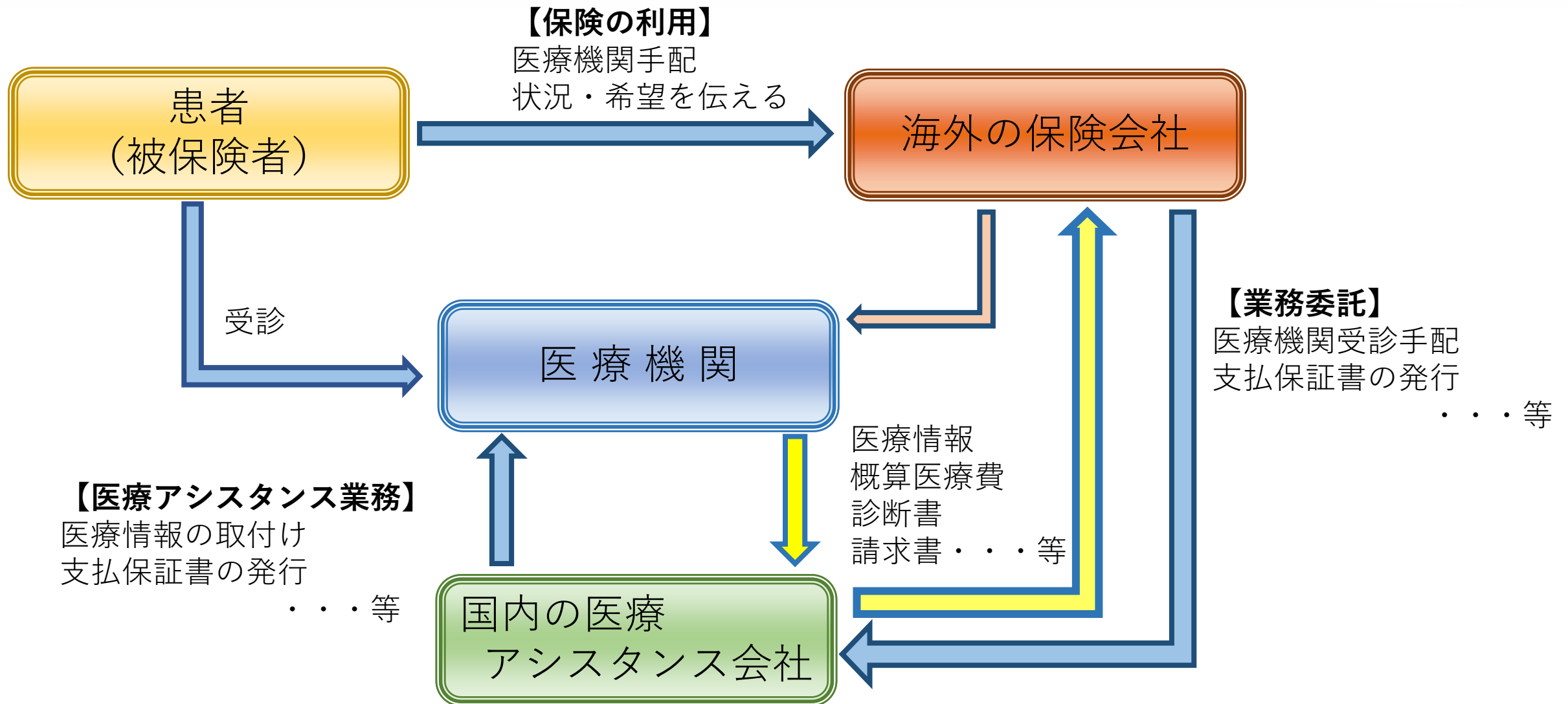
※詳しくは加入している保険会社に確認が必要。

## ペイ&クレーム (Pay & Claim)



## キャッシュレス 受診サービス





## 医療関連

医療機関の  
予約など

診断書など  
医療情報の入手

キャッシュレス  
受診サービスの手配

受診時の電話通訳

## その他

家族など  
救援者のサポート

遭難時の  
捜索・救助

治療経過管理

## 搬送関連

国内搬送

国際搬送

遺体・遺骨搬送

ヘリなどでの  
緊急移送

さまざまな手配

- ・ 民間救急車
- ・ 帰国便の商用機やエア・アンビュランス  
(医療用航空機)
- ・ 同行医療従事者 (医師/看護師)
- ・ 酸素ボンベなど医療用機材
- ・ 車いすや松葉杖などの装具
- ・ 遺体の防腐 (エンバーミング) 処理
- ・ 火葬・埋葬



留意するポイント	
身元の確認	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 所持しているパスポート、在留カードなどの本人確認書類で確認</li><li>➤ 同行者や旅行会社に確認</li><li>➤ 出入国在留管理局や在日公館（大使館や領事館）に確認</li></ul>
治療方針の確認	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 文化的・宗教的に治療に関する配慮が必要か確認</li><li>➤ 帰国を視野に入れた治療目的の相談</li></ul>
支払の確認	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 保険（海外旅行保険や日本の公的医療保険）</li><li>➤ 国内外の家族、友人、雇用主等の関係者と相談</li><li>➤ 在留外国人であれば無料低額診療事業への紹介も考慮に</li></ul>
死亡時	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 遺体の取扱いについて遺族関係者に確認</li><li>➤ 遺体・遺骨で帰国搬送</li><li>➤ 日本国内で火葬、埋葬</li></ul>

◆ 「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」（改訂 第4.0版）

第1章 外国人患者に関連する制度

第2章 外国人患者の円滑な受入れのための体制整備

第3章 場面別対応

<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf>

◆ 外国人旅行者対応に役立つ医療機関のための「海外民間医療保険への対処法」  
解説セミナー

以下のサイトにてアーカイブ動画の視聴を受け付けています。

<https://mediphone.jp/mhlw/unpaid-briefing2024-1/>

## 【第2部】

# 希少言語に対応した遠隔通訳サービス

〈(株)BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS〉

### 1. 事業概要の説明

- (1) 本事業の目的
- (2) サービス概要
- (3) 利用申し込み方法
- (4) 提供ツール

### 2. 遠隔通訳デモンストレーション

- (1) デモンストレーション動画の上映
- (2) サービス利用にあたっての留意事項

### 3. Q&A の紹介

### 4. アンケート結果の紹介

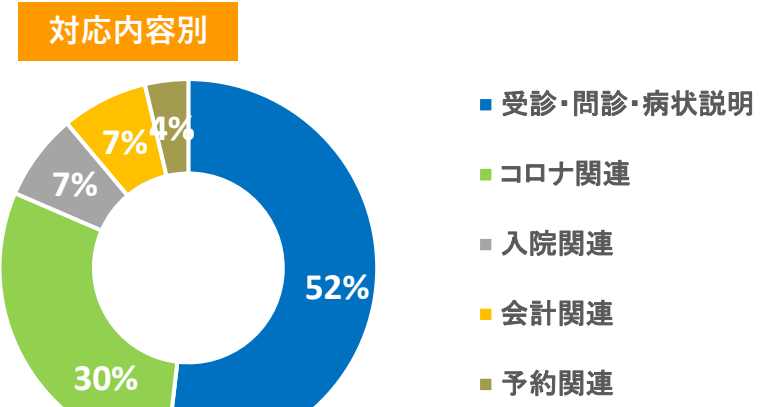
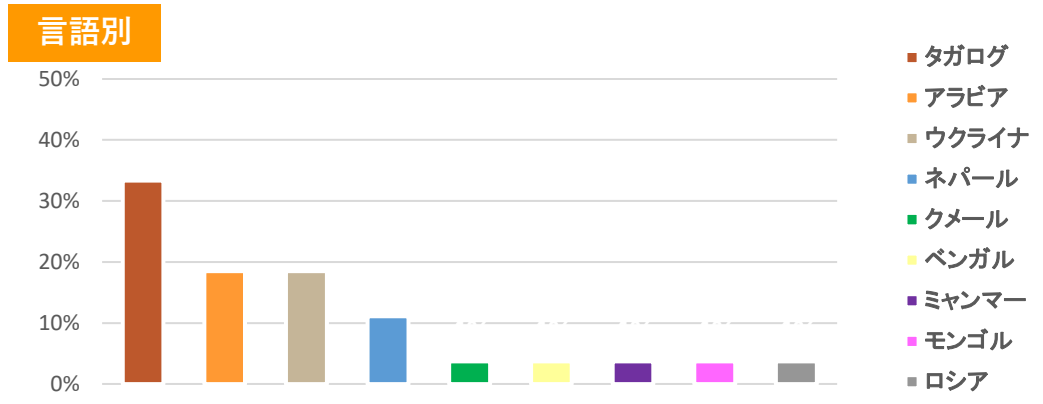
# 1. 事業概要の説明

# 1. 事業概要の説明

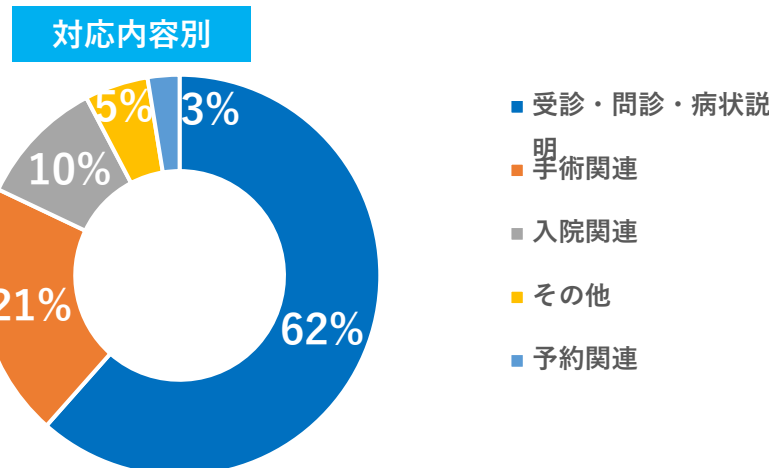
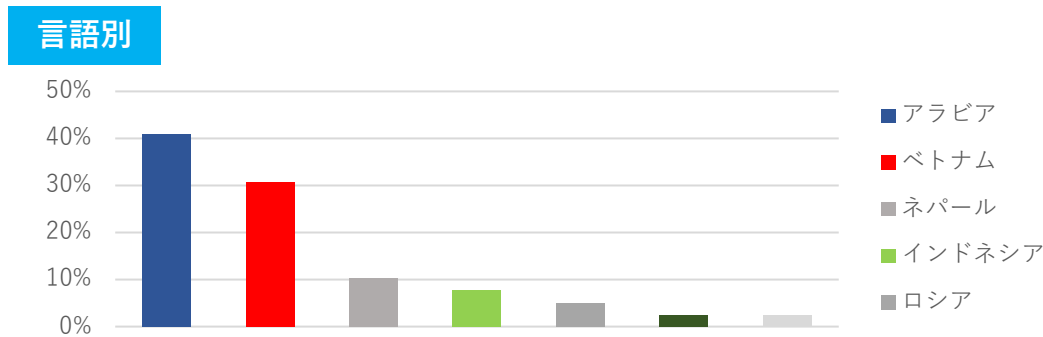
## (1) 本事業の目的

民間サービスが少なく通訳者の数やレベルの確保が困難ないわゆる希少言語について遠隔通訳サービスの提供を一体的に実施すること。

### 参考：2022年度の利用実績



### 参考：2023年度の利用実績



・登録施設数：322施設（2024年1月末時点）

## (2) サービス概要

・本事業では、以下サービスを提供いたします

### 【1】ご来院の外国人患者との電話通訳サービス(2者間)

### 【2】外国人患者からの外線入電に対する電話通訳サービス(3者間)

※病院の交換台などが3者間の電話に対応している場合

①サービス 対象機関:	全国の医療機関 ・歯科診療所、助産所もご利用いただけます ※ご利用にあたり、原則として申込書での事前登録が必要になります。
②対応言語:	日本語⇔17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
③対応期間:	2023年4月1日～2024年3月31日 24時間体制
④利用料金:	最初の10分間は <b>1,500円</b> 、以降5分あたり <b>500円</b> ※通話料は利用者負担となります ※ウクライナ避難民受入の対応方針を踏まえ、ウクライナ語の通訳サービス 利用料につきまして、当面の間は無料といたします。

## (2) サービス概要

提供する医療通訳サービスは、『逐次通訳』での提供となっております。

### ■ 逐次通訳

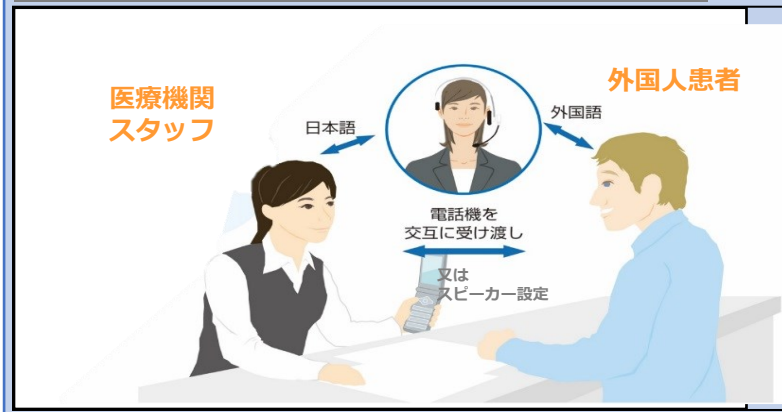
話し手がある程度の長さまで発言したあとに通訳者がまとめて通訳する方法です。話し手と通訳者が交互に話すため、リアルタイムで訳す同時通訳よりも、**正確に伝えやすい**というメリットがあります。

### ■ 同時通訳

通訳者が話し手の言葉を聞きながらリアルタイムで通訳する方法です。同時に“聞く”と“訳す”を行うため、高い集中力が求められます。そのため、複数人で担当するのが一般的で、15分程度で交代しながら通訳を行います。国際会議などで使われている手法です。

参考：2者間・3者間通訳とは

## 2者間通訳：受付・診察室など対面時



## 【1】2者間通訳サービス

○受付等、現場に外国人患者が来院されるなど、言葉にお困りの際の現場での電話通訳

### 【利用の流れ】

- ①外国人患者が来院されるも、言語が分からない
- ②手順書のご提示
- ③医療機関スタッフにて専用番号に電話。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センター通訳者が電話に出ます。
- ④医療機関スタッフは外国人患者と電話を交互に受け渡し(又はスピーカー機能を使用)することで、電話先の通訳者を介し、コミュニケーションを取ることができます。

## 3者間通訳：電話での問合せ時



## 【2】3者間通訳サービス

○電話を通じて3者にて通訳を行う方式。電話内のグループ通話機能を利用し、外線等離れた場所からの電話にも対応可能

### 【利用の流れ】

- ①外国語を話す患者から入電  
⇒医療機関スタッフ一旦受け  
⇒「3者間設定(②番へ)」
- ②電話を保留にし、専用番号へ電話して下さい。
- ③3者間同時通話の状態になり、通訳が可能になります。  
※3者同時通話は簡単な設定変更で利用可能です。



## (3) 利用申し込み方法

### 1 利用申し込みを行おう

#### (1) 申込書類をダウンロードしましょう

厚生労働省、事務局ホームページより以下の書類をダウンロードしましょう。

- ✓ ① 希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内
- ✓ ② サービスのご利用方法
- ✓ ③ 登録申込書

#### (2) 登録申込書に必要事項を記入し、事務局に送付

申し込みはFAX、もしくはメールにてお送りください。  
お急ぎでのご利用開始を希望される場合は、事務局にお電話にてお問い合わせください。

#### (3) 事務局登録後、利用案内が送付されます

登録申込書に記載いただいたご連絡先に通訳番号が記載されたご利用案内等をお送りいたします。  
案内が届きましたら、ご利用が可能となります。

#### ホームページ参照先

・厚生労働省 事業案内:

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/newpage\\_00015.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00015.html)

・事務局ホームページ:

<https://www.bridge-ms.com/news/announcements/230414/>

厚生労働省 希少言語

BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS 希少言語

## (4) 提供ツール

### 2 利用準備を行おう

## (1) 通訳を利用する患者さんのための準備

### 希少言語に対応した遠隔通訳サービス 言語指差し表

日本語 今から通訳センターに電話通訳を頼みますので、少しお待ちいただけますか？

タイ語 អ្វីនឹងជួយអ្នកដើម្បីទទួលបានការបកប្រែសម្រាប់ការសួររកព័ត៌មាន ឬសេវាផ្សេងៗទៀតតើបានឬ?

マレー語 Saya akan memanggil dan meminta pusat terjemahan untuk perkhidmatan mereka melalui telefon, jadi bolehkah saya meminta anda untuk menunggu seketika?

インドネシア語 Saya akan menelepon dan meminta pusat terjemahan untuk layanan mereka melalui telepon, jadi bolehkah saya meminta Anda menunggu sebentar?

タミル語 உங்களுக்கு உதவுவதற்காக மொழிபெயர்ப்பு மையம் மூலம் உங்களுக்கு உதவ முடியுமா?

ベトナム語 Xin vui lòng chờ trong giây lát để chúng tôi kết nối với Trung tâm tổng đài thông dịch.

フランス語 Veuillez nous excuser pour ce déagrement, il n'y a actuellement pas d'interprètes disponibles pour le moment. Nous disposons d'un service de traduction téléphonique.

ヒンディー語 इस बर्षी बडबड बडबड के देविबोध बडबड के लिए बडबडे मा रहे हैं, बडबडि क्या बडब डबड बडबड के लिए बडबडि बर बडबडे है?

イタリア語 Chiamato e chiesto telefonicamente al centro di traduzione i loro servizi, quindi posso chiederti di aspettare un momento, per favore?

ロシア語 Сейчас мы связываемся с другим центром и запрашиваем услуги переводов. Не могли бы вы немного подождать? Мы вам свяжемся и будем рады помочь вам как можно скорее, спасибо!

ネパール語 मया तपाईंलाई र तपाईंको सहायता गर्नका लागि कसको सहायता माग्नेछु, कसको म तपाईंलाई सहायता पुर्याउन सक्छु?

アラビア語 من سأل عن مركز الترجمة عبر الهاتف فوجدته غير متاح، هل يمكنني الاتصال بمرکز الترجمة عبر الهاتف من فضلكم؟

タガログ語 Susubukan po namin na ma connect sa Telephone Translation Center, Maari po ba na hintayin natin?

クメール語 យើងព្រមព្រៀងស្វែងរកមជ្ឈមណ្ឌលបកប្រែសម្រាប់សេវាបកប្រែសម្រាប់អ្នក: សូមរង់ចាំបន្តិចទៀត?

ドイツ語 Ich habe an unsi gefragt das Übersetzungszentrum telefonisch nach ihren Diensten. Darf ich Sie bitten, einen Moment zu warten?

ビルマ語 များစွာအားပေးအကူအညီပေးနိုင်မည့်အဖွဲ့အစည်းများကိုဆက်သွယ်နေပြီး အကူအညီပေးနိုင်မည့်အဖွဲ့ကိုရှာဖွေနေပါသည်။

シンハラ語 මගේ ප්‍රශ්නයට පිළිතුරු සැපයීමට සූදානම්ව සිටින පුද්ගලයන් සොයාගැනීමට අපට ඉඩ ඇත.

ウルドゥہو میں اپنی ترجمان مرکز کی شیڈول ترجمان کو درخواست کرنا کر رہی ہوں، کیا آپ میری اس کڑی انتظار فرمائیے گی؟

ベンガル語 আমি এখন অনুবাদ কেন্দ্র (সিটিসেন্স অনুবাদ)র জন্য অনুপ্রাণিত করছি, অনুবাদকর একই অপেক্ষা করবেন কি?

モンゴル語 Угсаар орчуулга хийлэх хүсэлтийг оруулгын төвөөнд өгсөн тун та түр хүлээнэ үү.

ภาษาไทย	Bahasa Indonesia	தமிழ்	Tiếng Việt	Français	हिन्दी
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
Italiano	Русский язык	नेपाली	اللغة العربية	Tagalog	தமிழ்
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
Deutsch	සිංහල	اردو	বাংলা	Монгол хэл	
ドイツ語	ビルマ語	シンハラ語	ウルドゥ語	ベンガル語	モンゴル語

### 【言語指差し表】

：外国人患者来院時に話せる言語を確認するためのツールです。  
 ：言語の確認と通訳に接続することを説明することができます。

### 電話通訳(でんわつうやく)サービスについて

あなたが病院(びょういん)でみてもらうときに、「電話通訳(でんわつうやく)サービス」を使(つか)うことができます。  
 下(した)に書(か)いてあることを確認(かくにん)してください。

#### 電話通訳(でんわつうやく)サービスの 内容(ないよう)と使(つか)い方(かた)

- 電話(でんわ)を病院(びょういん)の外(そと)にいる通訳(つうやく)につなぎます。
- 通訳(つうやく)が、あなたが話(はな)すことを日本語(にほんご)にして、病院(びょういん)のスタッフに伝(つた)えます。また、病院(びょういん)のスタッフが話(はな)すことを、通訳(つうやく)があなたの言葉(ことば)にして、あなたに伝(つた)えます。
- 受付(うけつけ)・会計(かいけい)・診察(しんさつ)など、病院(びょういん)のスタッフと話(はな)すときに使(つか)うことができます。
- お金(かね)は①1回(かい)●円 ②△分(ぶん)まで◆円、△分(ぶん)からは▲分(ぶん)で□円(えん) ③無料(むりょう)です。
- お金(かね)を、会計(かいけい)のときにはらってください。

#### 注意点(ちゅうい)すること

- 電話通訳(でんわつうやく)はあなたが病院(びょういん)でみてもらうときのサービスです。病院(びょういん)でみてもらうとき以外(いがい)では使(つか)えません。

### 電話通訳(でんわつうやく)サービスを使(つか)いますか?

はい  いいえ

年(ねん) 月(がつ) 日(にち)  
 お名前(なまえ)

### 【患者向け資料】

：電話通訳サービスについて説明するためのツールです  
 サービス、利用料金、注意事項の説明資料と利用同意書として利用いただけます  
 ※各言語(17種)にてご用意しております

### خدمة الترجمة عبر الهاتف

يمكنك استخدام "خدمة الترجمة عبر الهاتف" عند زيارة المستشفى. لذلك يرجى الإطلاع على المحتوى التالي.

#### طريقة عمل وكيفية استخدام خدمة الترجمة عبر الهاتف

- يتم التواصل عبر الهاتف مع مترجم موجود خارج المستشفى.
- يقوم المترجم بترجمة ما تقوله له إلى اللغة اليابانية ويخبر طاقم المستشفى بذلك. ثم يقوم بترجمة ما يقوله طاقم المستشفى إلى لغتك ويخبرك به.
- يمكن استخدام هذه الخدمة عند التحدث إلى موظفي المستشفى لدى الاستقبال أو الدفع أو الفحص الطبي.
- التكلفة (1) مرة واحدة ● بين (2) في حدود△ دقيقة ◆ ين، من △ دقيقة إلى ▲ دقيقة □ بين (3) مجاناً.
- الرجاء دفع تكلفة الترجمة عند دفع إجمالي التكاليف.

#### نقاط هامة

○ الترجمة عبر الهاتف هي خدمة متوفرة لك عند زيارة المستشفى.  
 ○ هذه الخدمة لا يمكن استخدامها خارج نطاق زيارة المستشفى.

هل ترغب في استخدام خدمة الترجمة عبر الهاتف؟

لا  نعم

اليوم الشهر السنة  
 الاسم:

## (4) 提供ツール

### 3 利用準備を行おう

#### (2) 通訳を利用するスタッフのための準備

院内スタッフ向けの準備をしましょう。

□使い方を医師、スタッフに伝えましょう。

本事業で提供する以下ツール等を活用しましょう

- ✓ 希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内
- ✓ (電話番号入り)サービスのご利用方法
- ✓ 言語指さし表

□医師やスタッフが利用しやすいように工夫してみましょう。

実際に利用するとき使いやすいよう、マニュアルの準備や番号登録等行いましょう。

【例1】簡単な使い方マニュアル、利用案内をで電話機の近くに常備する

【例2】電話機に本事業の通訳電話番号の短縮ダイヤルを設け、テプラで提示する

□実際にテストコールしてみましょう。

## (4) 提供ツール

### 3 利用準備を行おう

## (2) 通訳を利用するスタッフのための準備

**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。

<b>サービス内容</b>	・ 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)
<b>対象機関</b>	全国の医療機関 (サービスの利用には登録が必要です)
<b>対応言語</b>	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、イタリヤ語、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*
<b>対応期間</b>	2022 年 4 月 1 日 ~ 2023 年 3 月 31 日 24 時間体制
<b>利用料金</b>	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は、ウクライナ語通訳サービスの利用料サービスは別途の取扱いとなります。(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こ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)

### 電話通訳サービス 登録の手順

事前申し込み → 受付確認 → 運営事務局からの電話番号の連絡 → 利用の開始

- ① 本サービスをご利用になるには、別紙の申込書での**事前登録**が必要になります。  
 必要事項をご記入の上、下記宛先にメールまたは FAX で申込書をご送付ください。  
 メール: [mhlw-office@bridge-ms.com](mailto:mhlw-office@bridge-ms.com)  
 FAX: 03-5366-6002  
※2023年3月までにご登録済の医療機関はご利用にあたっての再申し込みは不要です。  
 ※登録前の緊急時利用の場合は、下記問い合わせ先(運営事務局)までご相談ください。
- ② ご利用方法については、別紙のご案内資料をご一読ください。
- ③ ご利用になる際は、言語を特定することによりスムーズな通話が可能となりますので、「言語指さし表(登録後に送付)」をご利用ください。

**注意事項**

- ・ ご利用にあたっては、通話料は利用者負担となります。
- ・ 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行います。
- ・ サービスの契約料、月極めの利用料等はかかりません。
- ・ 本サービスは登録された医療機関のみご利用いただけます。
- ・ ご不明点は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)**  
 TEL: 03-5366-6018 (平日 09:30~18:00)  
 03-4332-1288 (平日 18:00~翌朝 09:30・土日祝日および年末年始 24 時間)  
 FAX: 03-5366-6002 E-mail: [mhlw-office@bridge-ms.com](mailto:mhlw-office@bridge-ms.com)  
 〒160-0022 東京都新宿区新宿 4 丁目 3 番 1 7 号 FORECAST 新宿 SOUTH 4F  
 株式会社 BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS 内

## 2. 遠隔通訳 デモンストレーション

## 2. 遠隔通訳デモンストレーション

**(1) デモンストレーション動画の上映：実際に通訳を利用しよう！**  
**3者間通訳：①初診受付編**

以下のサイトにて動画を公開しています。

<https://www.onestop.emergency.co.jp/>

### (2) サービス利用にあたっての留意事項

#### 話し方のポイント

- ・電話通訳は現場に通訳者が向かわず、遠隔で通訳対応を行います。視覚情報が取得できないため、曖昧な指示語は使わずに**具体的な指示語**をご利用ください。

**例** あっち▶ 向かって右に/指さしている方に    これ▶ この書類（具体名）は

- ・通訳者は仲介者となります。「**足さない・引かない・変えない**」の3原則にて対応いたします。そのため、担当者様や通訳が必要な方からの通訳者へ意見を求める質問等にはお答えできません。
- ・一度に通訳をする内容が多い場合には、通訳者側にて**区切って通訳を行う**場合もあります。
- ・電話通訳では現場の状況が確認できません。必要な情報はできる限り事前にお伝えいただけますと幸いです。

#### 感染症対策

- ・インフルエンザや新型コロナウイルス等の感染症予防の観点から、2者間通訳（現場に通訳が必要な方がいる場合）の際には、端末の受渡は行わず、**スピーカー機能を設定の上**でのご利用を推奨しております。
- ・周囲の状況によってはスピーカーの音声聞き取りにくい、通訳者に音声が届かない場合もございます。その場合には、**比較的静かな場所へご移動**して、通訳をご利用いただくことを推奨しております。
- ・上記対応が難しく、端末の受渡にて通訳対応を実施せざる得なかった際には、通訳終了後に端末の消毒を実施いただくなど、**定期的に端末の消毒・ふき取り**を実施の上、ご利用ください。

## 3. Q & A の紹介



**Q1**

サービス利用に際して、登録までの時間は、どれくらいかかりますか。

**A1**

基本的には、お申し込みをいただいてから3営業日以内を目途にご案内をお送りしております。お急ぎの場合には、事務局宛てにお電話にてお問い合わせください。

**Q2**

利用料金は税込みですか。年会費等は別途必要ですか。

**A2**

利用料金は【税込み】です。  
また年会費は発生しません。利用時のみ利用時間に応じて、料金が発生しますがそれ以外の費用（月額・年会費、登録費用）は一切発生いたしません。

※ご利用の参考費用例：通訳時間が14分間のご利用

- ⇒ ①基本料金1,500円（10分まで）
- ②延長料金 500円（5分毎に）
- =合計 2,000円（税込み）

※通話料は、ご利用者様のご負担となります。

※なお、ウクライナ避難民受入の対応方針を踏まえ、ウクライナ語の通訳サービスの利用料は、当面の間、無料となります。

**Q3** ご利用料金の支払方法を教えてください。

**A3** 事務局より、後日（月末締め）ご請求書を発行し、ご利用いただいた医療機関様宛てに郵送させていただきます。  
通訳・翻訳に係る費用は医療機関から患者に請求できますので、お申し出いただければ、サービス終了後に利用料金をお知らせすることもできます。  
※お支払方法：口座振り込みにて、ご対応をお願いしております。

**Q4** 通訳者のレベルは、いかがですか。

**A4** 専門トレーニングを十分に受けた熟達した通訳者にて対応させていただきますのでご安心ください。  
【参考取得資格】・医療通訳技能検定（基礎・専門）・一般通訳検定医療上級

**Q5** 対応言語以外の通訳対応でも可能ですか。

**A5** 申し訳ございません。以下の対応言語以外の対応は行っておりません。

※対応言語：

【日本語】⇔以下の17言語

- ①タイ語、②マレー・インドネシア語、③タミル語、④ベトナム語、⑤フランス語、
- ⑥ヒンディー語、⑦イタリア語、⑧ロシア語、⑨ネパール語、⑩アラビア語、
- ⑪タガログ語、⑫クメール語、⑬ドイツ語、⑭ミャンマー語、⑮ベンガル語、
- ⑯モンゴル語、⑰ウクライナ語

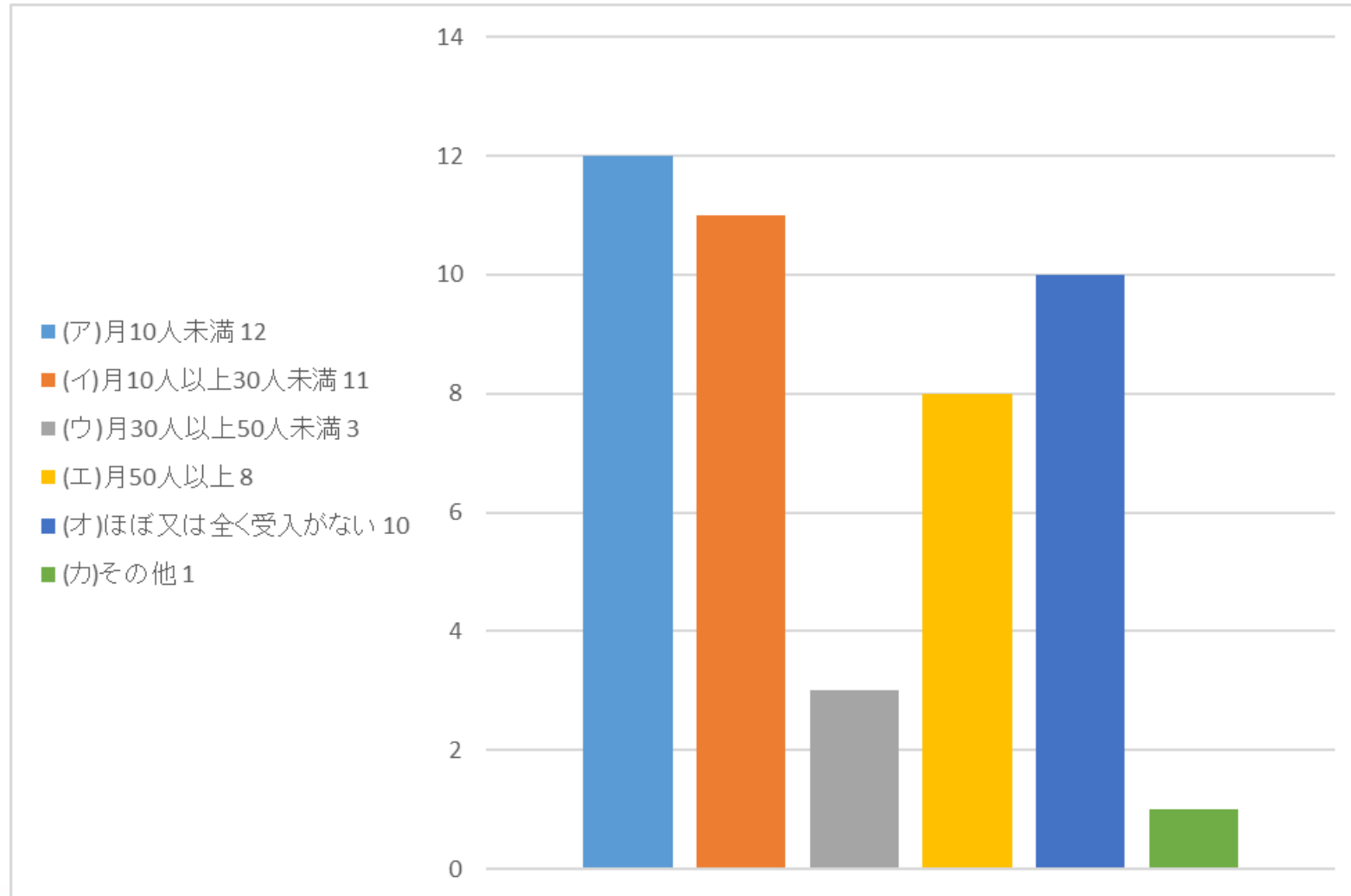
**Q6** 通訳者の指名や予約は可能ですか。

**A6** 申し訳ございません。通訳者の指名や予約は、基本的に承っておりません。  
お手数をおかけいたしますが、必要な言語通訳者が対応中の場合には、  
しばらく経ってから、おかけ直してください。

## 4. アンケート結果の紹介

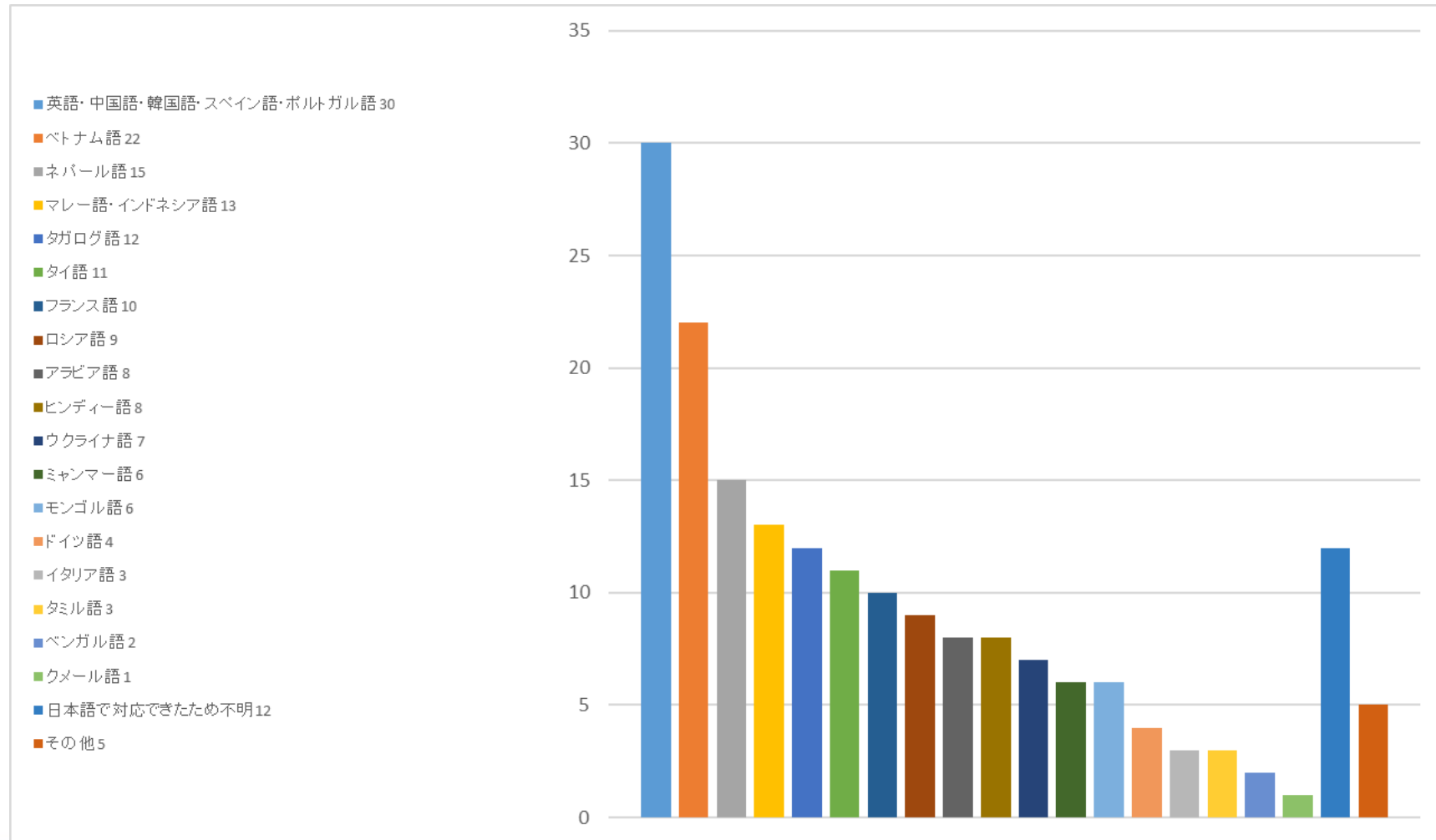
# 4. アンケート結果の紹介

■ 2023年度（4月～12月）の院内での外国人患者の受入状況について教えてください



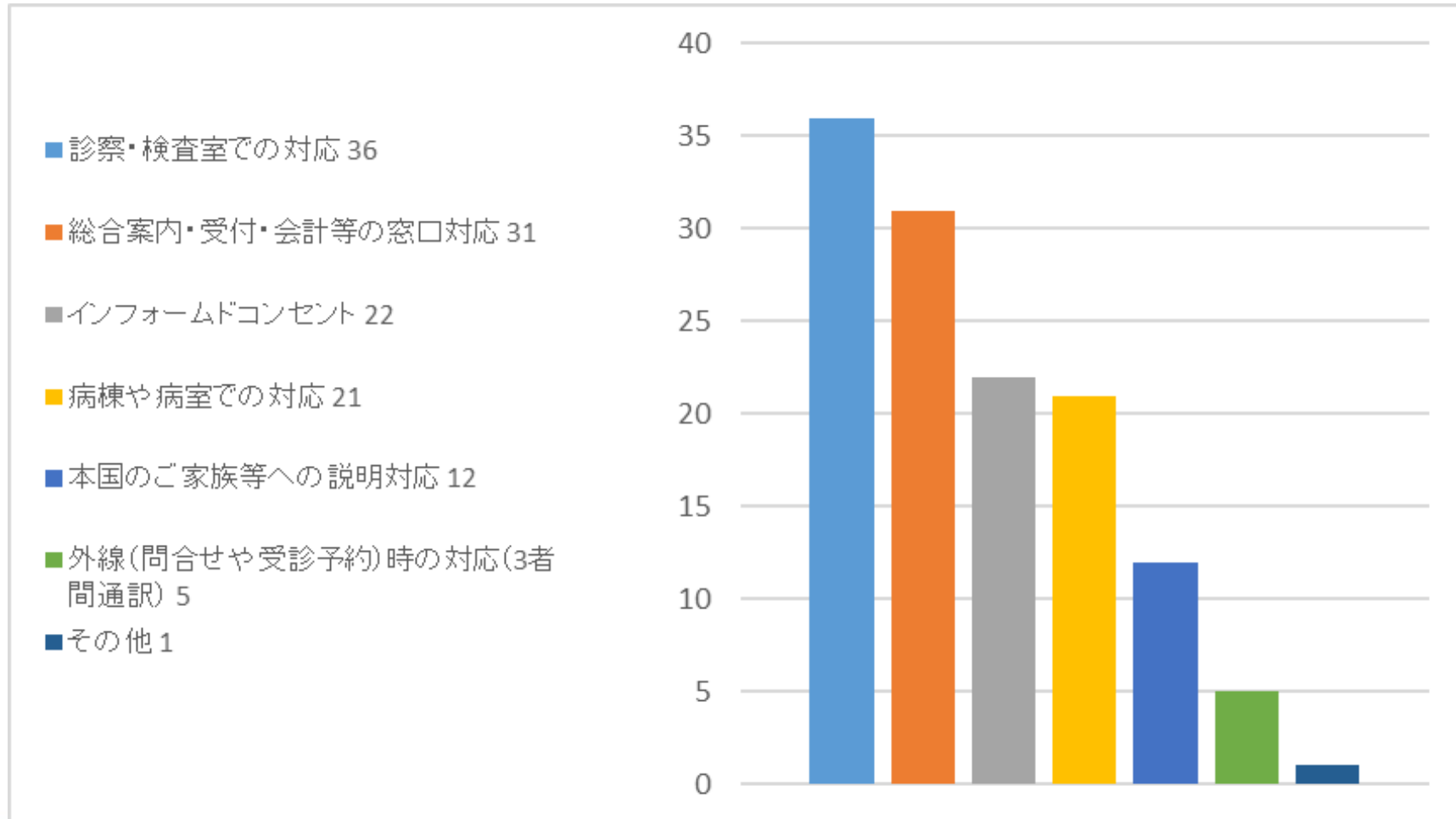
# 4. アンケート結果の紹介

■ 2023年度に受入れたことのある患者の言語についてわかる範囲で教えてください。  
(複数選択可能)

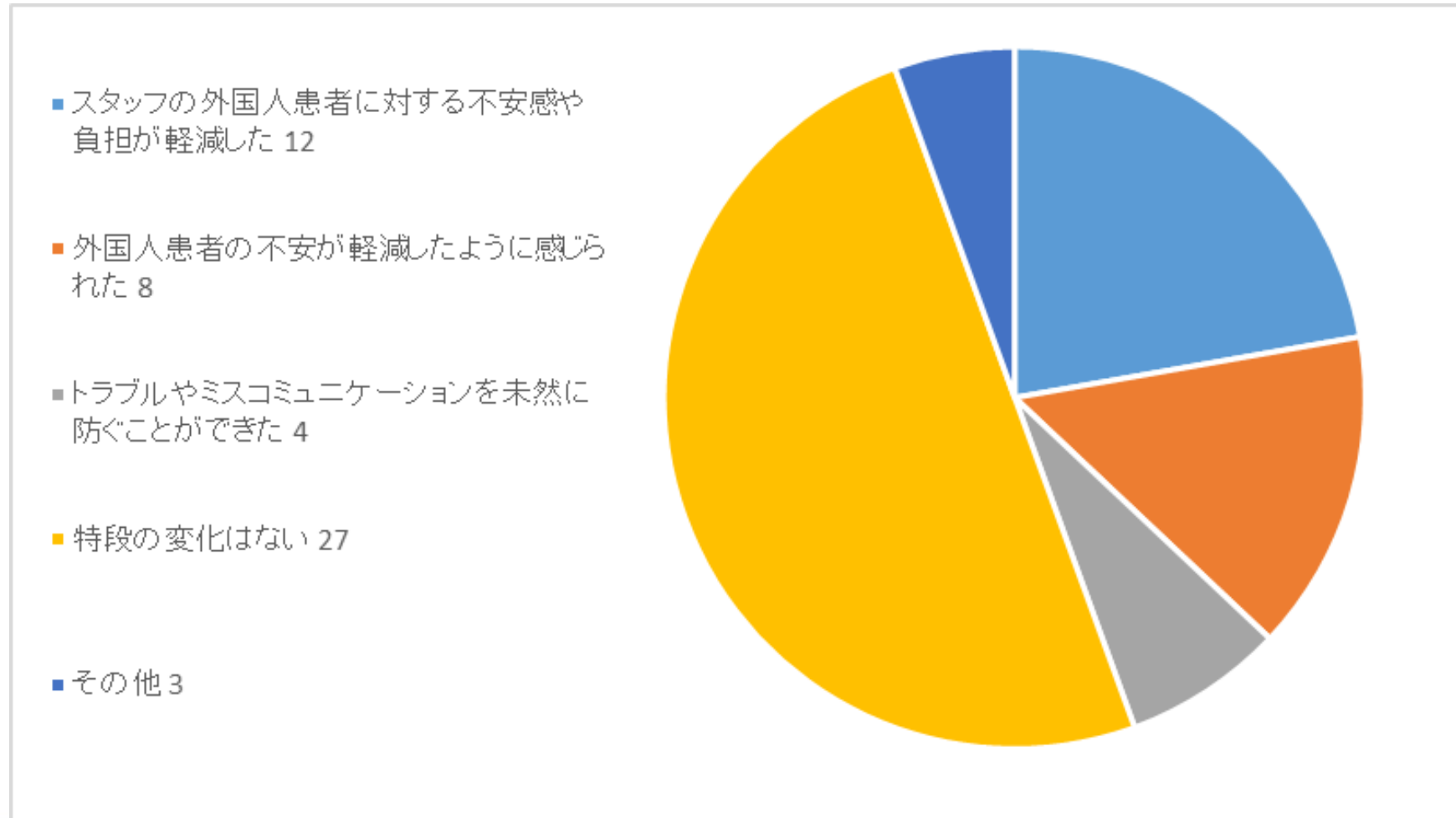


## 4. アンケート結果の紹介

■本サービスの主なご利用場面（想定を含む）を教えてください。（複数選択可能）

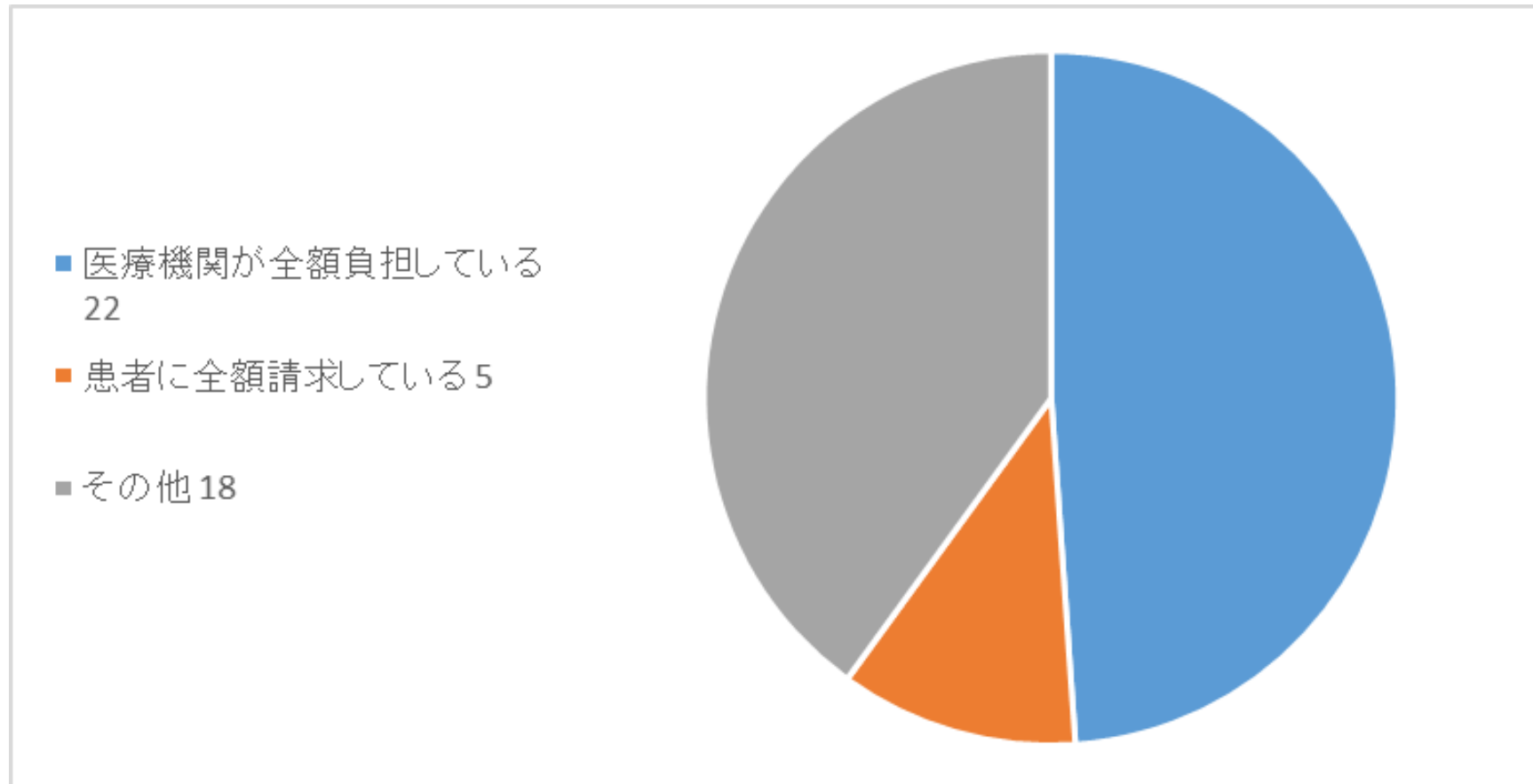


■本サービスに登録後、院内における外国人対応に変化はありましたか？  
(複数選択可能)





■本サービスの利用料金についてはどのように対応していますか？（1つ選択）



## 【第3部】

# 国際医療搬送について

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

RMS部 医療搬送コーディネーター

山崎 誠

## ① 緊急移送 (Evacuation)

- 事故地で適切な治療、検査、診断を受けられない場合、救命や手術の為、直ちに医療水準の高い近隣都市への移送が必要なケース。

## ② 帰国搬送 (Repatriation)

- 容態が安定し帰国できる状態になったものの、上空では容態悪化する恐れがある症状や、一人で移動できない症状である為に医療者付き添いが必要なケース。

## 2. 医療搬送が必要となる主な症例

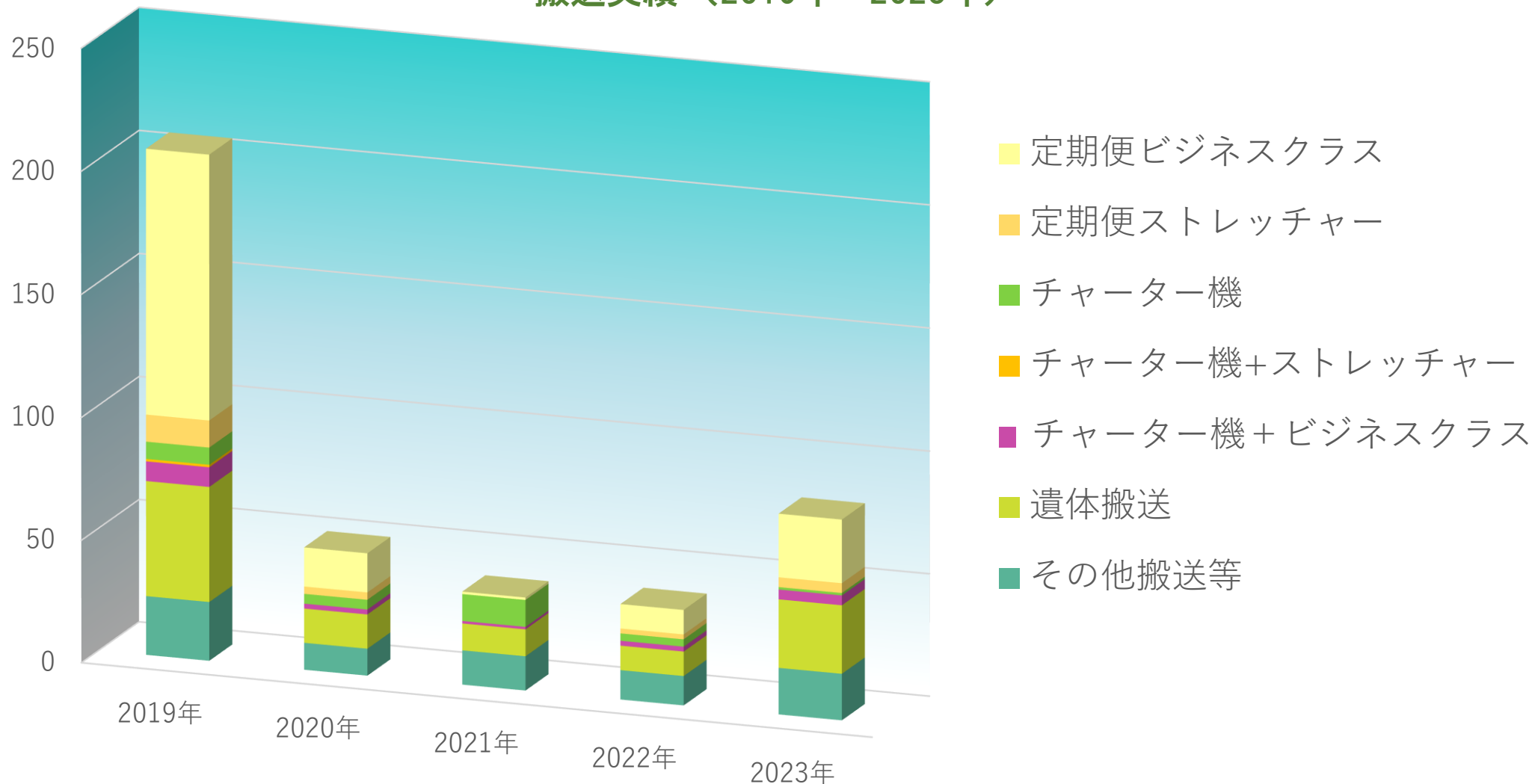
こういった症例の場合に緊急移送や帰国搬送を視野に入れるか

- 脳疾患、脳挫傷
- 心疾患
- 内科的に出血がある疾患（消化管出血など）
- 肺気胸
- 難病（ギランバレー症候群、急性白血病等）
- 精神疾患
- 頸椎 腰椎 胸椎 大腿骨等の骨折
- その他外傷（交通外傷、溺水、熱傷）



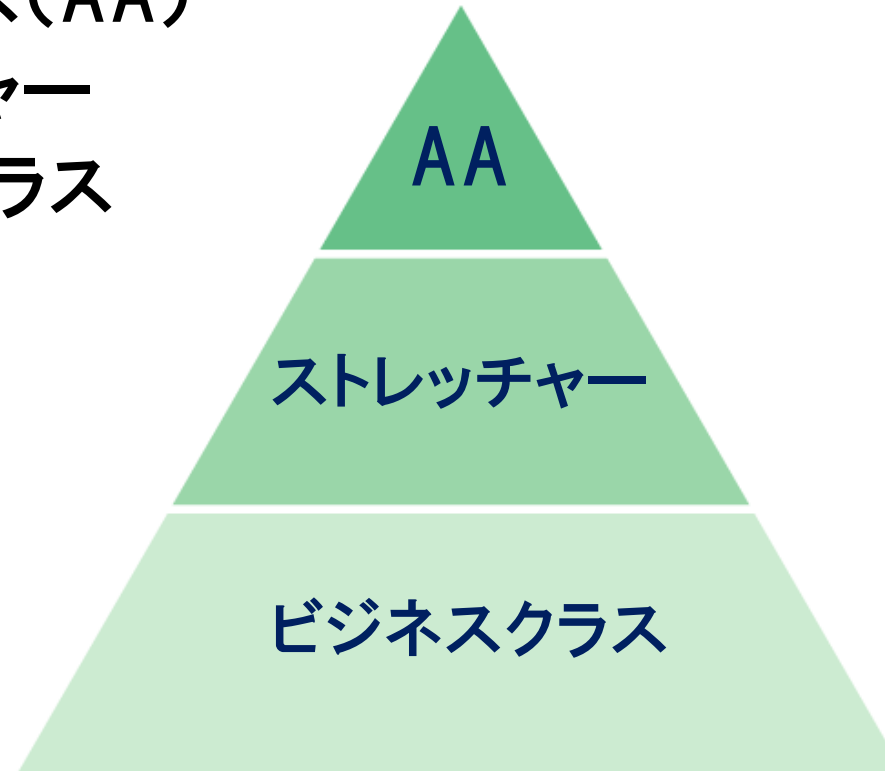
# 【参考】 A社の搬送実績（海外→日本を含む）

## 搬送実績（2019年～2023年）



## 大きく分けて3つの形態がある

- ・ エアアンビュランス(AA)
- ・ 商用機ストレッチャー
- ・ 商用機ビジネスクラス



利用頻度順

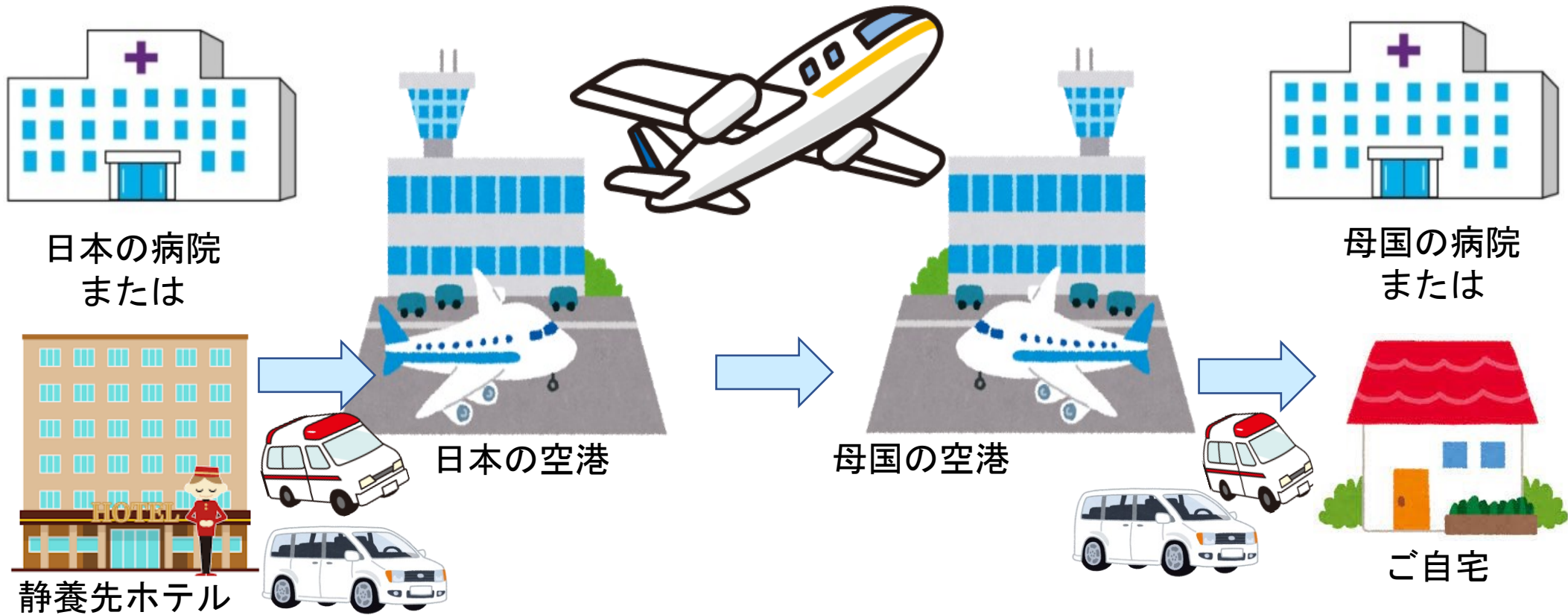
少

多

# 4. 帰国搬送時の患者様の動き

日本

海外(母国)



# 5-1. 日本⇒海外の医療搬送手配の流れ

1) 病院から医療情報の入手



2) 患者様の容態、検査内容・結果、治療プランを把握



3) 顧問医へ患者様の医療情報・ADLと共に事案報告



4) 顧問医より病状、帰国に関する見解入手



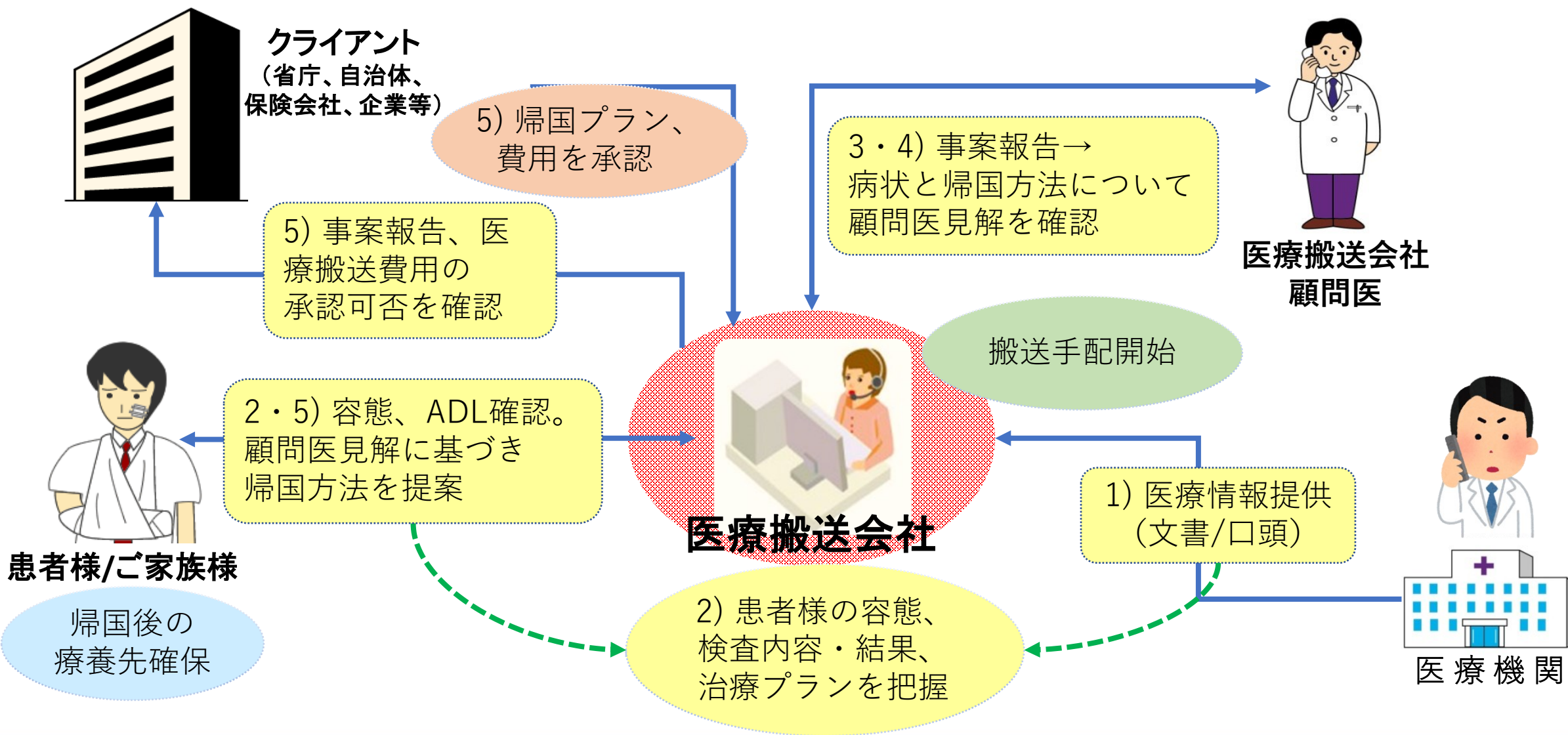
5) ご家族様、クライアントに医療情報、顧問医見解を報告し、  
医療搬送による帰国の希望有無、あれば、費用の承認を得る



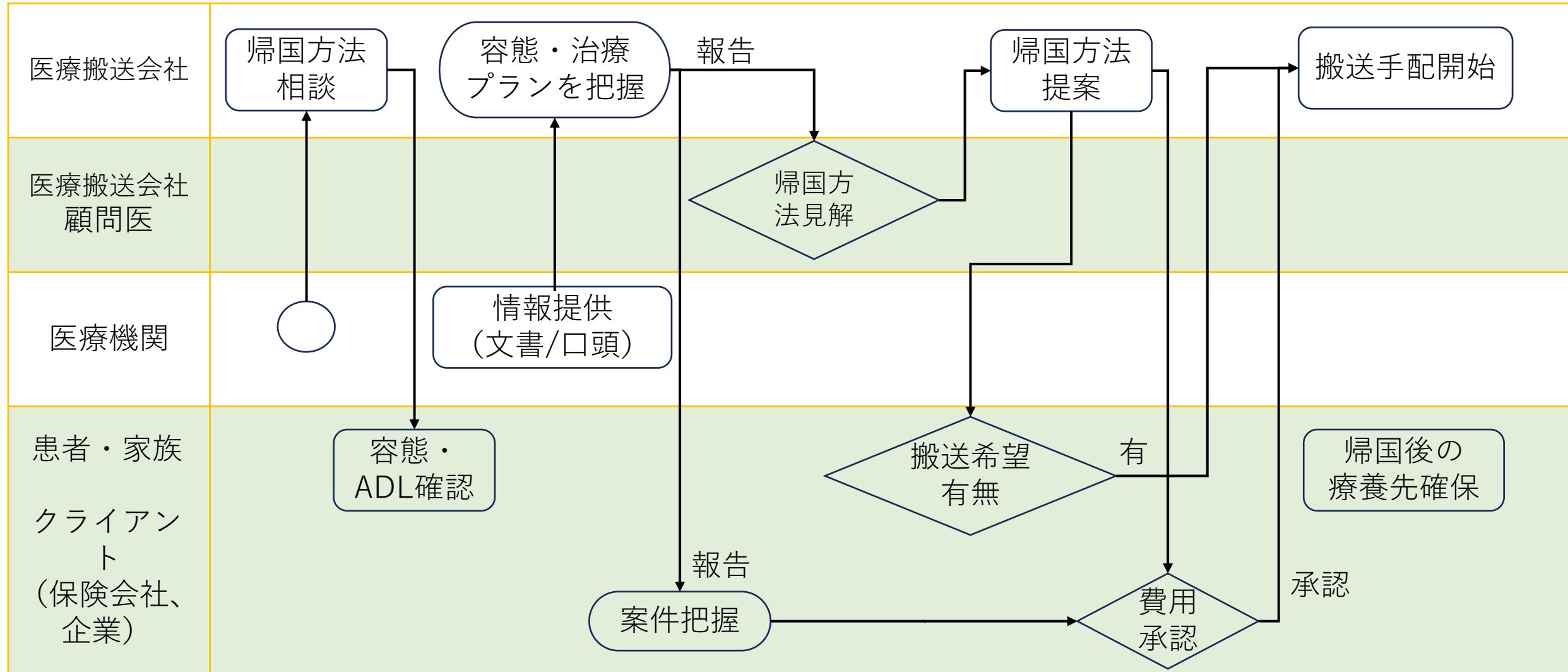
搬送手配開始



## 5-2. 日本⇒海外の医療搬送手配の流れ



# 5-3. 日本⇒海外の医療搬送手配の流れ



## 6. 医療搬送手配時の医療搬送会社による主な必要作業

- 医療者のビザ申請(渡航先による) / 患者のビザ有効期限確認
- ルート・航空会社の選定、フライト手配
- 利用航空会社へ酸素・ストレッチャー手配可否確認
- 車椅子手配、座席アサイン
- 機内持ち込み医療器材の申請
- 航空会社へMEDIF提出、最終搭乗許可を得る
- 空港内の制限区域立ち入り申請
- 航空会社と空港内移動の際の導線確認
- 日本・現地サイドの患者搬送車手配
- 現地の受け入れ病院との連携（病院確保はご家族が対応）
- 医療者のホテル、車手配
- 搬送行程表作成

# 【参考】 診断書 (MEDIF) ～日系航空会社の場合～

MEDICAL INFORMATION FORM (MEDIF)		To be completed by the attending physician	
<p>The attending physician is requested to answer all questions.                      Enter a cross "X" in the appropriate "Yes" or "No" boxes, and/or give precise and concise answers.                      Completion of this MEDIF form in BLOCK LETTERS or by TYPEWRITER will be appreciated.</p>			
<p>&lt;Note1&gt; As for MEDA3, please write so that non medical personnel are able understand. As for MEDA4, please consider the effect of flight.</p>			
<p>&lt;Note2&gt; Cabin Attendants are not authorized to provide personal care services, such as assistance in using lavatory facilities, with eating and drinking etc. Additionally they are trained only in FIRST AID and are not authorized to administer medical care service</p>			
<p>&lt;Note3&gt; Additional charges will be applied for carrier provided equipments and arrangements. (To be paid by the patient)</p>			
MEDA1	Patient's Name, Initials, age, gender:	Mr. EAJ	Age: 65 Gender: M
MEDA2	Name of the attending physician: Name of Hospital or Clinic & profession:	Ray Raper	Address: 2 Soi Soonvijai 1. New Petchburi Bangkok
	Telephone contact Business:	Bangkok Hospital +66-2-310-3000	Home: +66-2-310-3257
MEDA3	Diagnosis in details (including vital signs):	Intracerebral Hemorrhage	
<Note1>	When did the First symptoms appear (Day/Month/Year): (Date of Operations, if any)	5, December, 2016	
MEDA4	Prognosis for the flight(s) (Please consider the itinerary and its potential effect on the patient's state of health)	Fit <input checked="" type="checkbox"/> Not Fit <input type="checkbox"/>	Prognosis for the Return Flight (if any) Fit <input type="checkbox"/> Not Fit <input type="checkbox"/>
MEDA5	Contagious and/or communicable disease?	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	→ If "Yes", Specify:
MEDA6	Would the physical and/or mental condition of the patient be likely to cause distress or discomfort to other passengers?	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	→ If "Yes", Specify:
MEDA7	Can the patient use normal aircraft seat with the seatback placed in the Upright Position when so required?	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	If not, is Stretcher needed on board? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ※An extra charge and adjustment of a flight are required. Preliminary arrangements are needed with an airline.
MEDA8	Can the patient take care of his personal needs unassisted. (use of lavatory facilities, eating and drinking etc.) <Note 2>	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
MEDA9	If ESCORTED, is the arrangement satisfactory to you?	Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	→ If not, type of escort proposed by you:
	Can the patient travel alone?	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor & Nurse

MEDA10	Does passenger need Oxygen equipment in flight?  Continuous use?  Can the patient or escort operate the Medical Oxygen Bottle?	Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> → If "Yes" Liters per minute <input type="text" value="2"/>  Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>  Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
MEDA11	Does the patient need Medication other than self-administered, and/or the use of special apparatus such as respirator, etc. <Note 2/Note 3>	(a) on the GROUND while at Airport(s): Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> If "Yes", Specify: ■ Manufacturer: <u>To be Advice</u>
MEDA12		(b) on board of the AIRCRAFT: Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> → ■ Product name: <u>To be Advice</u>  ※All electronic equipment must be verified it's safety by the airline for onboard use. ※All electronic equipment should operate <u>ies.</u>
MEDA13	Does the patient need hospitalization? (If yes, indicate arrangements made or, if none were made, indicate "NO ACTION TAKEN".)	(a) during long layover or overnight stop at CONNECTING POINTS en rou Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> → If "Yes" Action:
MEDA14		(b) upon arrival DESTINATION Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> → If "Yes" Action: <u>Hospitalization</u>
MEDA15	Other remarks or information in the interest of your patient's smooth and comfortable transportation.	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> → If "Yes" Action:
MEDA16	Other arrangements made by the attending physician:	
We would appreciate any general comment about the patient's condition and suggestion for the pro		
Prognosis as above. Date: <u>14 December 2016</u> Attending Physician: <u>Raz Raper</u> Signature (Attending Physician): <u>Raz Raper</u>		

電動式の医療機器を持ち込む場合は事前申請が必要  
別途航空会社に器材リストを提出する

# 7. 直面する問題点（実施前）

## 搬送手配中の想定トラブル

- 病院担当医見解と医療搬送会社顧問医見解の相違
- フライト/座席の空きにあわせた医療者スケジュールの調整（外来、手術等）
- お客様都合により医療搬送会社が提案した搬送時期にご同意いただけないことがある
- 外資航空会社の場合、搭乗承認取得に日数がかかる
- 保険の補償額が充分でない場合や、自己負担による費用の捻出が困難

### 搬送実行中の想定トラブル

- 患者様の容態急変
- 悪天候や機材故障による搬送便の遅延・欠航、着陸地変更
- 政治情勢、治安の急激な悪化
- 患者自身のトラブル（パスポート紛失等）



# 【参考】搬送費用の目安（出発地 関東圏の場合）

- ☑ 米国/ロサンゼルス、エアアンビュランス利用の場合  
約 4,000万円
- ☑ シンガポール、ストレッチャー利用、医師・看護師  
付き添いの場合 約 550万円
- ☑ フランス/パリ、ビジネスクラス利用、医師・看護師  
付き添いの場合 約 750万円

(注) 為替状況、空席状況や医療器材の持ち込み制限などの様々な条件から、搬送実行に最適な便の選定を行ないます。  
利用する航空会社や往路と復路で航空会社が異なる場合など、運賃は大幅に変わることがあります。





エアアンビュランスに乗り込む  
患者の様子

E社

エアアンビュランス内の  
患者の様子



# エアアンビュランス (AA)



E社



Learjet 45



# ストレッチャー搬送①



↑ ストレッチャーと酸素ボトル





# ストレッチャー搬送②



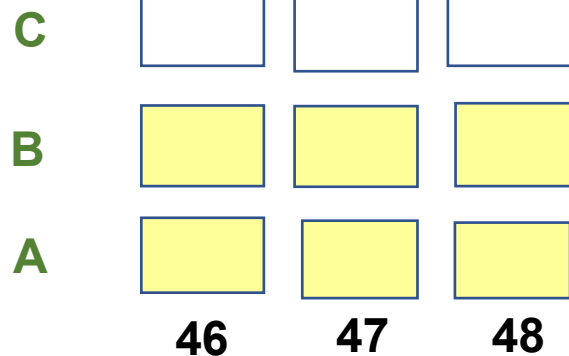
# リフト車での乗り込み





# 【ストレッチャー設置が可能な航空機】

例) ボーイング777-300ER(773)



※C列: エスコートDr・ナース・酸素を設置

ベッド装着



医療搬送中の様子

# ビジネスクラス搬送②



J社 SKY SUITE



J社 SHELL FLAT SEAT



J社 SKYRECLINER



# ビジネスクラス搬送③ (車椅子)



空港内車いす



フルリクライニング車いす (J社のみ)



## 【第4部】

# 質疑応答

## 質問

外国人ということで診療を避けることはできますか？

観光客の中には海外旅行保険に入らない人が多くいる印象ですが、クレジットカード付帯のものを含め、海外適用の保険が無く来日する外国人はどれくらいの割合いるものなのでしょうか？

遠隔通訳サービスについて、精神疾患患者の利用の事例などあれば教えてください。

希少言語に対応した遠隔通訳サービスは2024年4月以降は継続しますか？

## 回答

患者の人種・国籍、宗教等のみを理由に診療しないことは正当化されませんが、言語が通じない、宗教上の理由等により結果として診療行為そのものが著しく困難であるといった事情が認められる場合にはこの限りではありません。

出典：厚生労働省「応召義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」（医政発1225第4号令和元年12月25日）

<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000581246.pdf>

政府観光庁の2019年の調査によると訪日外国人観光客の約74%が旅行保険（クレジットカード付帯を含む）に加入しています。

これまでにそのような事例はございませんでしたが、どのような疾患に関しても通訳対応いたします。

はい。これまで通りのサービス内容にて継続いたします。登録は無料ですのでぜひ事前登録をお願いします。

## 【本説明会・本事業に関するご質問、お問合せ先】

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

RMS部 ワンストップ窓口担当

TEL: 03-6371-1701 (9時～18時、土日祝日を除く)

Email: [onestop@emergency.co.jp](mailto:onestop@emergency.co.jp)