
【厚生労働省】
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

医療機関等ご担当者様向け

オンライン説明会

2022年7月27日

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

説明会【第1部】アジェンダ

1. サービス概要について

- (1-1) 夜間休日ワンストップ窓口とは？サービス概要
- (1-2) サービス利用時の注意点

2. 相談事例のご紹介

- (2-1) 相談実績で見るとよくある相談
- (2-2) ①支払い関係ご相談事例
- (2-3) ②通訳サービス案内事例
- (2-4) ③医療機関情報案内事例
- (2-5) その他の事例

3. 今後のワンストップ窓口活用

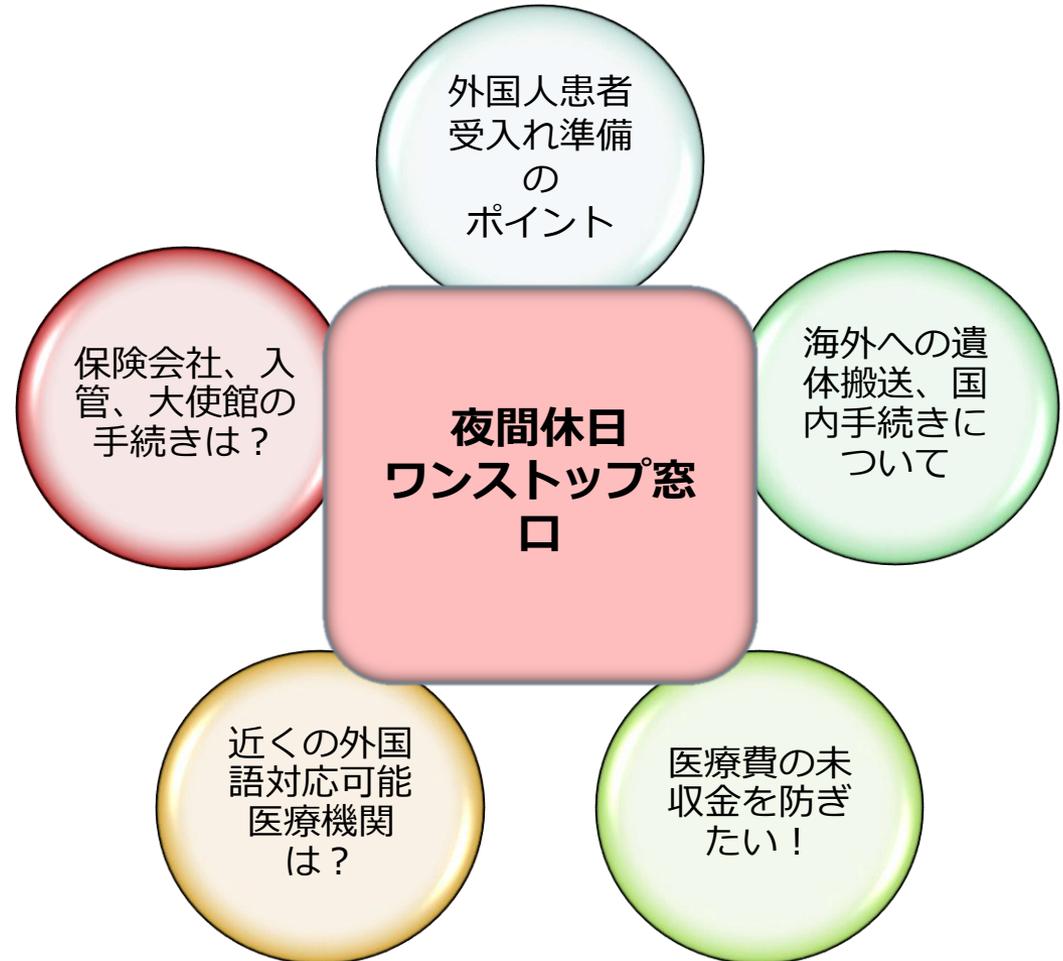
1. サービス概要について

- (1-1) サービス概要
- (1-2) サービス利用時の注意点

(1-1)

夜間・休日ワンストップ窓口とは？

医療機関での
外国人患者対応で
お困り、ご心配な
ときにご相談いた
だけます



(1-1)

サービス概要

利用時間

平日：17時から翌朝9時まで、土日祝日：24時間

電話番号

03-6371-0057

利用料金

無料（電話通話料のみ利用者負担）

利用方法

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

開設期間

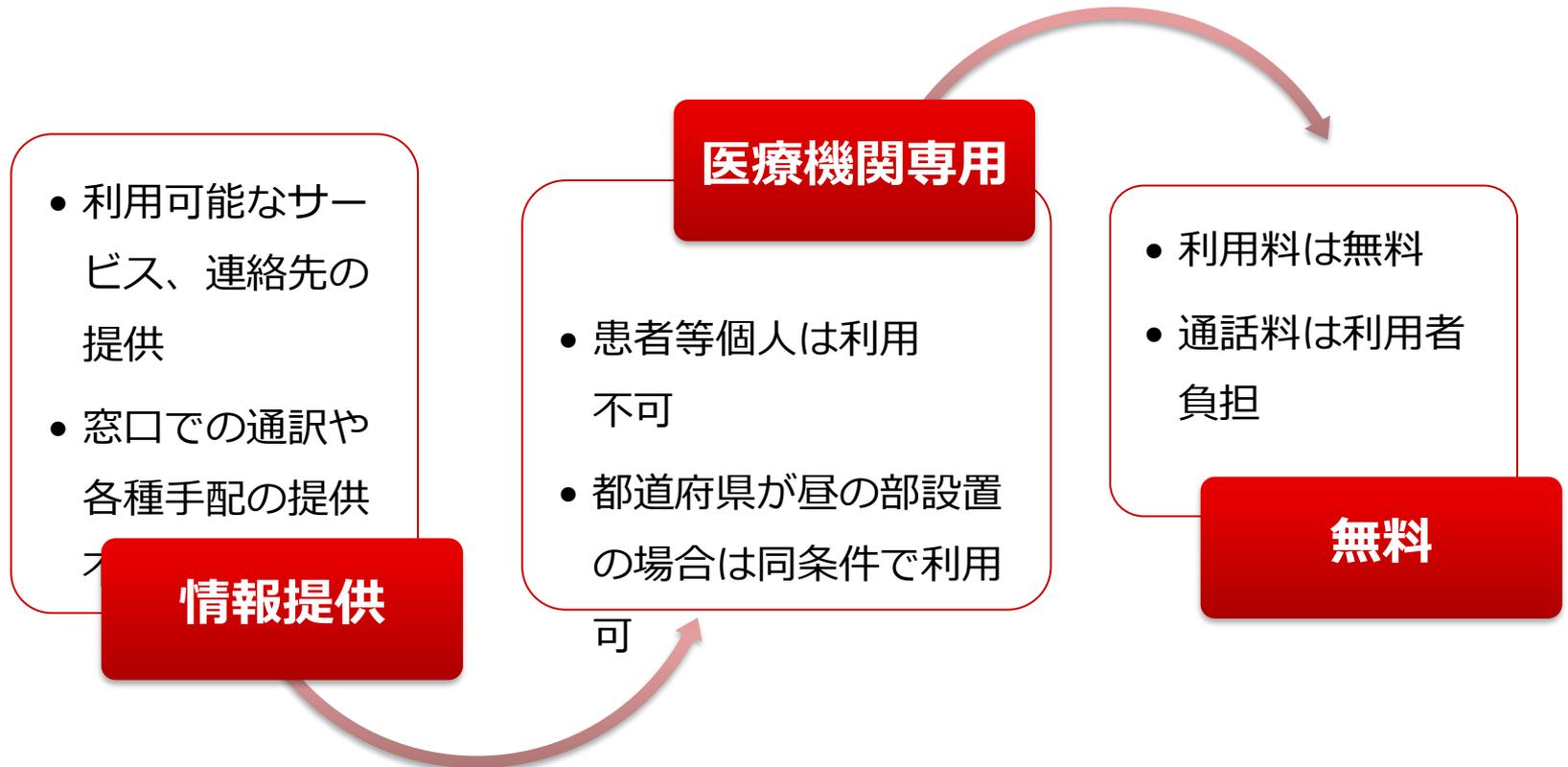
2022年4月1日（金）から2023年3月31日（金）

受託会社

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

(1-2)

サービス利用時の注意点



窓口からの提供は、参考情報・ご助言です
最終のご判断は各医療機関の責任でお願いいたします

2.相談事例のご紹介

- (2-1) 相談実績で見る「よくある相談」
- (2-2) ①支払い関係ご相談事例
- (2-3) ②通訳サービス案内事例
- (2-4) ③医療機関情報案内事例
- (2-5) その他の事例

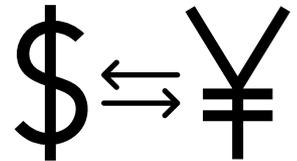
(2-1)

相談実績でみる「よくある相談」

過去3年間で相談の多かった事例

① 医療費支払い関係

- ☞ 未収金発生ケース、健康保険や海外旅行保険に未加入のため未収金発生の可能性があるケース等



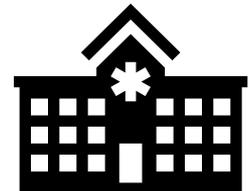
② 医療通訳の案内

- ☞ 来院時の受付・診療の際の医療通訳など言語対応での不安、利用できる通訳サービスについて等



③ 外国人患者受入れ医療機関案内

- ☞ 外国語対応可能な近隣の医療機関・専門診療科のある医療機関の案内等



(2-2)

事例①支払い関連相談事例-1

相談内容

コロナのために帰国できなくなっている外国人に対する医療費の救済措置はあるのか？

当院に通院している外国人患者は短期滞在目的で来日、新型コロナウイルス感染症の蔓延で帰国できないまま滞在期間を延長し、来月末までの滞在許可あり

➡ 国民健康保険未加入、10割負担の自由診療を受けてきていたが、支払いが苦しい。何か**救済措置**はないのか。

外国人患者への医療費の救済措置

ありません

- ➡ 新型コロナウイルス感染症で帰国困難な外国人の医療費でも、救済措置はない。
- ➡ 患者が支払うべき

(2-2)

事例①支払い関連相談事例-2

相談内容

医療費の未収に関する公費での医療機関向けの救済措置などがあれば教えてほしい

- 2020年に新型コロナウイルス感染症の疑いで外国人が救急外来に来院
- ➡当日は手持ち現金がなく、未払いのまま連絡先電話番号だけ聞き帰宅
 - ➡その後手を尽くして連絡を試みたが現在まで連絡がつかない
 - ➡このような場合の医療機関向けの救済措置はないのか

医療機関向けの救済措置

都道府県に確認が必要

都道府県が受付窓口となる救済制度があるが、個別自治体の方針もあり、**都道府県担当部署への個別相談**が必要

- ➡ 「救命救急センター運営事業の外国人にかかる未収金補助制度」
- ➡ 都道府県による独自の補填事業（一部の自治体のみ）
 - ・適用条件や限度額あり

(2-2)

事前にできる未収金防止策

◆大切なのは事前に医療費未払防止策を講じておくことです！

連絡先確保

- 本人（身分証明書）
- 日本にいる家族、親族、友人、知人
- 勤務先
- 身元保証人
- 母国の親族、等

支払手段の確認

- クレジットカード
- キャッシング
- 保険の有無

支払計画

事前相談

- 母国親族からの送金の提案
- 分割払い等

(2-2) 事前にできる未収金防止策

◆厚生労働省ホームページでも役立つ情報を提供しています

厚労省訪日外国人医療費未払い



訪日外国人の受診時 対応チェックリスト

受付で使える訪日外国人 受診者対応簡易手順書

海外からお越しの患者さんへ受付で行う
8つのチェックポイント

- 1 言語を確認
- 2 来院目的を確認
- 3 診療申込書を記載してもらい
- 4 本人確認 ※必要に応じて同行者から
- 5 医療費の目安を伝える
- 6 支払い方法を確認 ※現金、クレジットカード等
※海外旅行保険を使う方以外は、保険会社に連絡するように伝えましょう
- 7 医療費に関する要請を確認
- 8 もう一度チェック

全てチェックできれば

夜間・休日に困ったことがあったら直ぐ相談
03-6371-0057
(厚労省ワンストップ相談)

バージョン 1

1 言語確認について

まずは、患者さんとの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される場合は、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、医師会が通訳サービスを提供し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もしています

厚生労働省、少言語に対応した通訳者検索サービス、外国人患者受付情報サイト

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「診療は必要なら、薬だけほしい」というような対応できない目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ことがあ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

現在中身の1/3程度は英語版あり。民間医療保険の情報の記入や不払い発生時の個人情報の提供の仕組み（※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利用下さい。

（※1）下記URLを参照下さい
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuyo/syokugo/000020291_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/seisakunitsuyo/syokugo/000000090.html>

海外からお越しの患者さん用「バージョン」1

4 本人確認について

本人確認は、重症化した際の連絡先の確保や、医療費の適切な支払いの観点から、重要です。海外にお住まいで日本の公的な医療保険証をお持ちでない患者さんに対しては、パスポートの提示をお願いして本人確認を行い、必要な情報を正確に取得しましょう。右下の情報は不払い発生時の際の情報提供に必要となります。

- 国籍による差別とならぬよう、国籍に応じて本人確認の実施の有無を判断することがないようにしましょう。
- 日本への滞留に当たり、母国を出発時に取得した査証（ビザ）の種類によっては、入国の条件として民間医療保険の加入が義務づけられている場合があります。

UTPIPA

①：発行国のコード
②：パスポート番号
③：氏名
④：生年月日
⑤：性別
⑥：有効期間満了日

必要な事項

①：発行国のコード
②：パスポート番号
③：氏名
④：生年月日
⑤：性別
⑥：有効期間満了日

出典：ICAO Doc9303 Machine Readable Travel Documents Eighth Edition, 2011 Part 3. Specifications Common to all MRTDs

適切な医療費の支払いの観点からは、必要に応じて、同行者や関係するケア会社などの情報も取得しましょう。

5 医療費の目安の提示について

日本では診療前に医療費の話をするのは稀ですが、海外では治療前に医療費の概算見積もりを提示することが一般的です。

患者さんによっては、医療費がどの程度かかるか想像がつかず、現金で支払うクレジットカードを使うべきなのか、判断がつかず準備ができないケースもあります。

例えば、●万円くらいだ、おおよその範囲を示す方法や、診療だけで済む場合は○円、単純で検査が必要な場合は▲▲円、など提示する方法も有効です。診療途中で支払った場合は○円以内の支払いを提示し、必要なら診療費が払えることを確認してもらいましょう。

実際の費用が目安の費用を上回るトラブルになるケースもありますので、実際には医師の診療によって必要な金額が決定されることについても説明する必要があります。

高額な費用が予想される場合は、クレジットカードや支払いの担保確認するよう助言しましょう。

※自由診療の価格設定については、厚生労働行政推進事業「外国人患者の受入れ環境整備に関する研究」研究用に作成された「訪日外国人の診療価格決定方法マニュアル」も参考にしてください

海外からお越しの患者さん用「バージョン」1

(2-3)

事例②通訳サービス案内事例

相談内容

ワンストップ窓口で通訳をお願いしたい。

- ➔ 医師から患者への病状説明を患者の母国語で行う必要がある。
- ➔ 自治体運営の通訳サービスがコロナ対応で依頼できず。
ワンストップ窓口で通訳をお願いしたい。

通訳サービスに関する情報提供

窓口での通訳は不可
地域で利用可能な通訳
サービスを案内

**各種通訳サービスの対応可能言語、連絡先、利用可能時間帯、
利用料金、事前登録の有無、等を案内**

- ①地元自治体運営の電話医療通訳サービス
- ②厚生労働省運営の「希少言語に対応した遠隔通訳」サービス
- ③（コロナ関係限定）厚生労働省が運営する
「医療機関等における新型コロナウイルス感染症対応に資する
電話医療通訳サービス」
- ④日本医師会や民間保険会社の医師賠償保険附带サービス
- ⑤無料アプリの利用（例えば「ボイストラ」）等

(2-4)

事例③医療機関情報案内事例

相談内容

外国人患者の転院先を探したい。また転院手続きについてもワンストップ窓口に代行を依頼したい。

外国人患者が救急外来に来院、肺炎と診断され、入院が必要

- ➡ 現状ベッドの空きがないため、外国語対応可能な内科もしくは呼吸器内科の医療機関に転院させたい。近隣でそのような医療機関を探してほしい。
- ➡ 転院手続きについてもワンストップ窓口をお願いできないか？

ワンストップ窓口で転院先探し

候補医療機関
情報の提供

近隣で外国語対応可能な対象診療科のある医療機関情報の提供

- ・ 都道府県の医療機能情報システム
- ・ 厚生労働省／観光庁の外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関リスト
- ・ 当窓口独自のデータベース

ワンストップ窓口で転院手続き代行

代行は行わない

(2-5)

その他の相談事例のご紹介

相談内容

外国人技能実習生の患者が増えてきているので、**技能実習生の医療関係の補償制度**等を確認しておきたい。

- ① 健康保険について
- ② ケガや病気で働けなくなった場合の手当等
- ③ ケガや病気で働けなくなって収入が途絶えた場合の補償制度等
- ④ ケガや病気で働けなくなった際の在留資格について（国外退去等）
- ⑤ 技能実習生の監理団体の確認方法

技能実習生関係の情報提供

健康保険

① 研修期間（1～2か月）は国民健康保険に加入。
その後社会保険へ移行、または国民健康保険を継続

労災申請可、技能実習生用の保険あり

② 労災であれば労災保険の申請が可能。
多くの技能実習生は民間の「外国人技能実習生総合保険」に加入、健康保険の上乗せ分は当該保険から支払われる

救済措置なし

③ 特別な収入補償制度は無い。

入管庁が判断

④ 在留許可の取り消し要否は出入国在留管理庁が判断。

雇用主に確認

⑤ 実習生本人携帯の証明書類には監理団体の記載はない。
雇用主に確認、もしくは雇用契約書の確認が必要。

3.今後のワンストップ窓口活用

- (3-1) こんな相談も可能です！
- (3-2) 院内掲示用ポスター

(3-1)

こんな相談も可能です！

- 海外旅行保険の対応方法について知りたい！
- 外国人患者が来院するそうだが、事前に確認すべき情報は？
- 外国人患者に英語の書類記入を頼まれたが、記入方法がわからない！
- 診断書の翻訳を依頼されたがどうすればよいか？



**外国人患者に係る質問・疑問に幅広く対応します。
お気軽にご相談ください。**

(3-2)

院内掲示用ポスター

「夜間休日ワンストップ窓口」と「希少言語遠隔通訳サービス」**周知用ポスターが、夜間・休日ワンストップ窓口もしくは希少言語遠隔通訳サービスのウェブサイトからダウンロード可能**です。是非ご活用ください。



厚生労働省 外国人患者に係る医療機関向けサービス

外国人患者のことで相談したい、情報がほしい！

- ▶ 外国語対応できる地域の医療機関を案内してほしい
- ▶ 電話医療通訳サービスを利用したいがどこに連絡すればよいか
- ▶ 医療費の支払に不安がある。未収金防止対策はどうしたらよいか
- ▶ 在留資格と健康保険について確認したい
- ▶ 帰国搬送について相談したい 等

無料サービス

平日17時から翌朝9時まで
土日祝日は24時間対応

夜間休日ワンストップ窓口

☎ 03-6371-0057

受託業者：日本エマーゼンシーアシスタンス株式会社

英語が通じない、希少言語の電話通訳が必要！

タイ語、マレー・インドネシア語、ネパール語、モンゴル語、タミル語、ベトナム語、ヒンディー語、クメール語、ミャンマー語、タガログ語、ベンガル語、ロシア語、ウクライナ語、フランス語、イタリア語、ドイツ語、アラビア語 の通訳を提供
*ウクライナ語は当面無料

有料サービス

24時間対応

希少言語遠隔通訳サービス

☎ 03-5366-6018 (平日9:30~18:00)
事前登録 ☎ 03-4332-1288 (平日夜間・土日祝日24時間)

運営事務局：株式会社BRICK'S

(大サイズ)

厚生労働省夜間休日ワンストップ窓口



BRICK'S 希少言語遠隔通訳サービス



厚生労働省 平日17時から翌朝9時まで
土日祝日は24時間対応

無料サービス

夜間休日ワンストップ窓口

☎ 03-6371-0057

受託業者：日本エマーゼンシーアシスタンス株式会社

24時間対応

要事前登録 有料サービス

希少言語遠隔通訳サービス

☎ 電話番号は登録後に通知

登録 ☎ 03-5366-6018 (平日9:30~18:00)
事務局 ☎ 03-4332-1288 (平日夜間・土日祝日24時間)

運営事務局：株式会社BRICK'S

(小サイズ)

ご清聴ありがとうございました



本説明会に関するご質問、お問合せ先

【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
グローバルサポート事業部

TEL: 03-6371-1701 (9時～18時、土日祝日を除く)

Email: onestop@emergency.co.jp

厚生労働省 委託事業

令和4年度 希少言語に対応した 遠隔通訳サービス事業 利用説明会

運営事務局
株式会社BRICK'S

説明会【第2部】アジェンダ

1. 希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業概要の説明

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

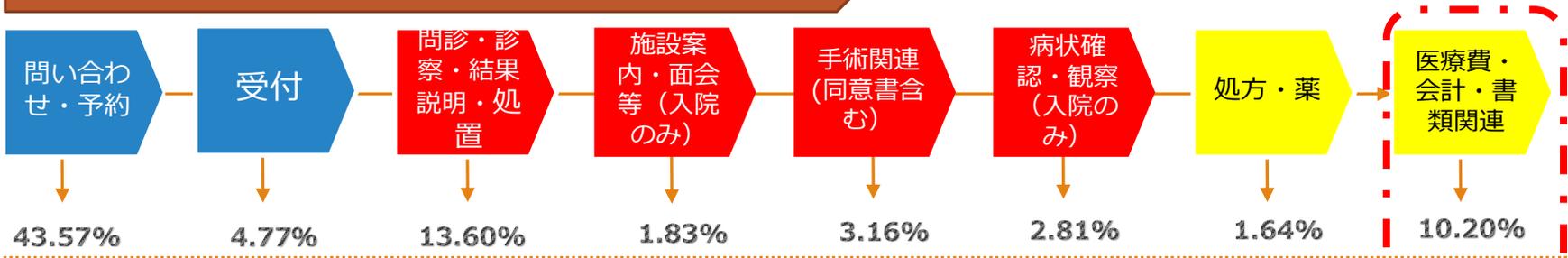
1. デモンストレーション動画の上映
2. 遠隔通訳サービス利用例
3. サービス利用にあたっての留意事項

①事業概要の説明

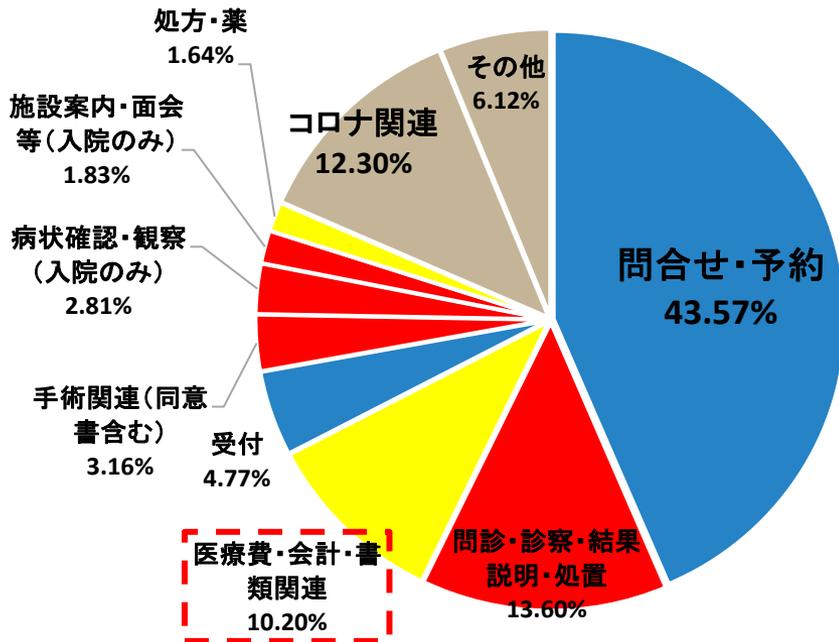
①事業概要の説明

1. 本事業の目的

参考：電話医療通訳の場面別利用状況



・言語別分類



言語	割合
英語	70.30%
中国語	8.48%
ポルトガル語	8.36%
スペイン語	4.00%
ベトナム語	2.87%
タガログ語	2.20%
ネパール語	1.03%
タイ語	0.77%
インドネシア語	0.75%
韓国語	0.57%
北京語	0.55%
フランス語	0.08%
ドイツ語	0.02%
ロシア語	0.02%
合計	100.00%

当事業提供言語

①事業概要の説明

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

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
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
対応期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日 24時間体制
利用料金	最初の10分間は1,500円、以降5分あたり500円 ※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は当面の間無料とします。

①事業概要の説明

参考：2者間通訳・3者間通訳とは

2者間通訳：受付・診察室など対面時



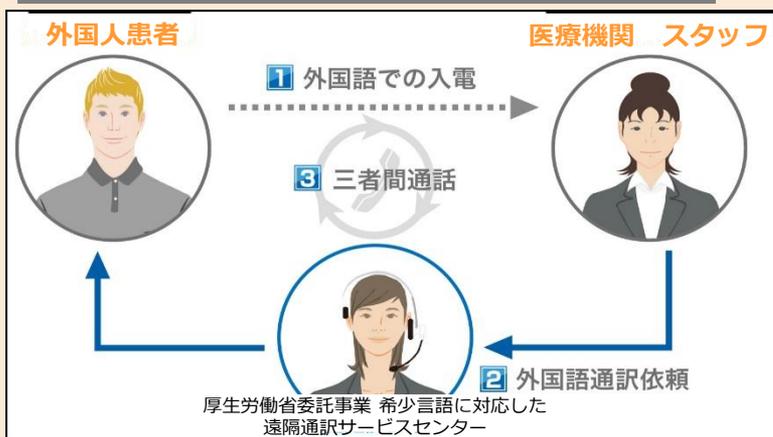
2者間通訳サービス

○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



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。

①事業概要の説明

3. 利用申し込み方法

2 登録申込書を記入、事務局送付

ダウンロードした各資料を確認の上、登録申込書に必要事項を記入し、事務局宛に送付ください。

申込日 年 月 日

希少言語に対応した遠隔通訳サービス 登録申込書

●申込者 情報

医療機関名	
所在地	
担当部署	
担当者名	
連絡先	電話番号
	FAX番号
	メールアドレス

●請求書の送付先(※上記と同一の場合、記入は不要)

所在地	
担当部署	
担当者名	
連絡先	電話番号
	FAX番号
	メールアドレス

希少言語に対応した遠隔通訳サービスの利用登録をご希望の医療機関様は、本申込書に必要事項をご記入の上、事務局までメールまたはFAXで送付ください。

(送付先)
厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス事務局
(株式会社BRICK's(ブリックス)内)
〒160-0022
東京都新宿区新宿4-3-17 FORECAST新宿SOUTH 4F
FAX 03-5366-6002
メールアドレス mhlw-office@bricks-corp.com

■ご提出いただいた情報は弊社が責任をもって管理し、外部への漏洩・流出がないよう努めます。
■内容に変更があった場合には恐れ入りますが事務局へ再度ご提出をお願い致します。

【記入事項】

(申込者情報)

- ・医療機関名
- ・所在地(郵便番号、住所)
- ・担当部署
- ・担当者名
- ・連絡先(電話番号、FAX番号、メールアドレス)

(請求書送付先情報)※上記と同一の場合、記入は不要

- ・所在地(郵便番号、住所)
- ・担当部署
- ・担当者名
- ・連絡先(電話番号、FAX番号、メールアドレス)

【送付先】 FAXもしくはメールにてお送りください

・厚生労働省「希少言語に対応した遠隔通訳サービス事務局」(株式会社BRICK's内)

(FAX) 03-5366-6002

(メールアドレス) mhlw-office@bricks-corp.com

※お急ぎの場合は事務局へお電話ください

TEL: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)

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：通訳の準備をしよう

1 利用検討をしましょう

院内のどのようなシーンでの利用が必要になるか
利用周知が必要な部門を事前整理する

利用場面の例

□受付

□病棟内

□診察室

□夜間対応

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：通訳の準備をしよう

2 機器を用意しましょう

- 外線に繋がる電話機を用意しましょう。
- 感染対策の観点から端末の受け渡しが不安な場合にはスピーカーフォンの利用や、端末を2台利用しての通訳を行うという方法も考えられます。
- 必要な場合には内線仕様の電話でも外線で使用できるよう設定を変更しておきましょう。
- 外線に繋がるタブレット端末があればスピーカーフォンの利用ができる場合もあります。
- 三者間通話を利用する可能性のある場合にはお使いの電話機の三者間通話の設定方法を確認しておきましょう。

これ以外にもいろいろな方法が考えられますので
自院で最も導入しやすい方法を話し合ってみましょう

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：通訳の準備をしよう

3 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可能です。

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_00010.html

・事務局ホームページ:

<https://www.bricks-corp.com/news/2020712-1>

厚生労働省 希少言語



ブリックス 希少言語



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：通訳の準備をしよう

4 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

患者さん向けの資料の準備をしましょう。

- 言語指差し表
- 患者向け資料
- その他、外国人向け多言語説明資料

(参考： https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html)

希少言語に対応した遠隔通訳サービス言語指差し表

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)でしてもらうときに、「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(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)でしてもらうときのサービスです。
- 病院(びょういん)でしてもらうとき以外(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)

خدمة الترجمة عبر الهاتف

بانكك 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 نقوله له إلى اللغة اليابانية وبخبر طاقم المستشفى بذلك. لم يقوم بترجمة ما يقوله بطقم المستشفى إلى لغتك وبخبرك به.
- يمكن استخدام هذه الخدمة عند التحدث إلى موظفي المستشفى لدى الاستقبال أو الدفع أو فحص العين.
- الكلفة (1) فرد واحد ● بين (2) في حدود 3 دقائق ● بين 3 دقائق إلى 3 دقائق (3) مجاناً.
- الرجاء دفع تكلفة الترجمة عند دفع إجمالي التكاليف.

ملاحظات 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

【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

【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(18種)にてご用意しております

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：通訳の準備をしよう

4 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使用しましょう

- ✓ 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
- ✓ 言語指差し表

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
本サービスは医師向けであり、のちでも医師が利用できます

電話通訳サービスのご案内

平成30年の総人口は約1億2,119万人と引き続き増加している中、外国人労働者が安心して日本の医療機関を受診できる体制を整えることが重要であり、厚生労働省では、医療従事者の国際化への対応の一環として本サービスを実施しています。

しかし、希望言語が少ない言語、いわゆる希少言語については、業務の効率化の観点から通訳サービス提供事業者と契約する必要がある場合と見られます。また、通訳者の数の確保の課題もあると認識されています。このような状況から、希少言語に特化する通訳サービスは、必要に応じては限りなく、国際化推進による定型的サービスは行わない可能性も考えられます。

本事業では、医師サービスが少なく、通訳者の確保の観点から希少言語に対して、行政が通訳サービスを提供することを目指して、希少言語に特化した通訳サービスを実施し、外国人労働者の受け入れ体制を整える取組を実施するものです。

※新型コロナウイルス感染症の発生に際し、ご契約のサービスは、一部停止する可能性があります。

サービス内容 本事業の外国人労働者への電話通訳サービス
外国人労働者からの外国人労働者に対する通訳サービス
通訳者の確保が可能な範囲で実施いたします

対象機関 全国の医療機関（サービスに利用には登録が必要です）
タイ語、マレー、インドネシア語、英語、ベトナム語、フランス語、
フィリピン語、イタリヤ語、ドイツ語、ポルトガル語、アラビア語、
トルコ語、インドネシア語、モンゴロ語、ベトナム語、ウクライナ語

対応言語 2022年4月1日～2023年3月31日 24時間体制

利用料金 通訳料1000円/通訳3分/通訳100円（通訳料は通訳サービス
提供事業者により、変動する可能性があります）

この他、医師・単科に外国人労働者を受診する医師が対象となる通訳サービスは以下にてご確認ください。
実施期間：平日9時～17時（土日祝日を除く）※24時間体制

電話通訳サービス 登録の手順

①本サービスをご利用には、別紙の申込書での事前登録が必要です。
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：mhfw-office@bricks-corp.com
FAX：03-5366-6002

②ご利用方法については、別紙のご案内資料をご覧ください。

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訳が可能となりますので、「言語指差し表（登録後に発行）」をご利用ください。

注意事項

- 1. 本サービスは、医師向けであり、のちでも医師が利用できます。
- 2. 通訳料は通訳サービスの提供事業者により、変動する可能性があります。
- 3. サービス提供事業者、通訳者の確保の観点から希少言語に特化する通訳サービスは、必要に応じては限りなく、国際化推進による定型的サービスは行わない可能性も考えられます。

問い合わせ先（運営事務局）
TEL：03-5366-6000（受付：9時～18時） / FAX:03-5366-6002（受付：9時～18時）※土日祝日24時間
MAIL: mhfw-office@bricks-corp.com
〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 10F 100-0001 株式会社ブリックス

↑【①希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内】

□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。

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：実際に通訳を利用しよう（動画）

実際に通訳を利用しよう
（2者間通訳編）

②遠隔通訳デモンストレーション

2. 遠隔通訳サービス利用例

受付

・想定対応シーン：患者来院時の対応

- 受付、来院目的の確認
- 保険証の確認
- 受付表の記載方法の説明
- 受診までの流れの説明 等

・対応時ポイント

- 患者向け資料にて通訳サービスを案内
- 院内に対応可能言語を掲示

外来

・想定対応シーン：診察時での問診・説明の対応

- 問診
- 検査結果の説明
- 患者家族への説明
- 治療方針の説明 等

・対応時ポイント

- 受付時に予め通訳サービスについて案内しておく
- 長文にならないよう区切って説明

ベッドサイド

・想定対応シーン：入院患者への対応

- 入院時留意事項等の説明
- 治療計画・診察時の説明
- 患者家族への説明 等

・対応時ポイント

- 長文にならないよう区切って説明
- 共同部屋の場合は、プライバシーや個人情報に配慮し、イヤフォン等を準備

外線

・想定対応シーン：電話問い合わせへの対応

- 新規予約・予約変更時の対応
- 受付時間・診察科目等の問合せへの対応 等

・対応時ポイント

- 院内電話機の3者間設定、操作方法の確認
- 通訳につなぐことを事前に案内
(外国語での入電に備え、できれば英語での言い回し等を確認しておく)

②遠隔通訳デモンストレーション

3. 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

- 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づらい、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**の上、通訳の利用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。

②遠隔通訳デモンストレーション

3. サービス利用にあたっての留意事項

1.患者への利用料金の請求は？	患者へ請求いただくことも可能です(厚生労働省でも通訳費用請求が可能であることを明確化しています)。 医療機関にて無償、一部負担、全額請求を行う等対応方針を事前に決めておきましょう。 各言語の患者向け資料を後日ウェブサイトにて公開予定です。こちらに利用料金の案内についても記載しますので、是非ご活用下さい。 参考:厚生労働省「療養の給付と直接関係ないサービス等の取扱いについて(保医発第0901002号)」
2.利用料金の支払い方法は？	事務局より後日(月末締め)御請求書を発行し、医療機関宛に郵送いたします。 支払い方法:口座振り込み
3.登録までの時間はどのくらいかかるか。	基本的には申込後、3営業日以内をめどに案内をお送りしております。お急ぎの場合には事務局にお電話にてお問い合わせください(連絡先は問合せ先(P.46)をご参照ください)。
4.通訳者の品質は？	専門トレーニングを受けた通訳者にて対応いたします。 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
5.通訳者指名は可能か、当該言語通訳がない場合はどうするか。	通訳者の指名は基本には承っておりませんが、通話が途切れてしまった場合の再接続等では対応可能な場合がございます。該当言語通訳がない場合は数分後におかけ直してください。
6.対応言語外の対応は可能か	申し訳ありません。対応言語外の対応は行っておりません。
7.同時に通訳の依頼はできるか。	サービス全体で、同時接続3本まで対応可能です。

質疑応答

ご清聴ありがとうございました

本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

グローバルサポート事業部

TEL: 03-6371-1701 (9時～18時、土日祝日を除く)

Email: onestop@emergency.co.jp

「希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業」に関する問い合わせ先

厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業運営事務局 (株式会社BRICK's内)

TEL: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)

FAX : 03-5366-6002

E-mail: mhlw-office@bricks-corp.com

〒160-0022 東京都新宿区新宿4-3-17 FORECAST新宿SOUTH 4F