
【厚生労働省】
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および
希少言語に対応した遠隔通訳サービス)

2022年度 第2回オンライン説明会

第1部

2022年11月22日

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

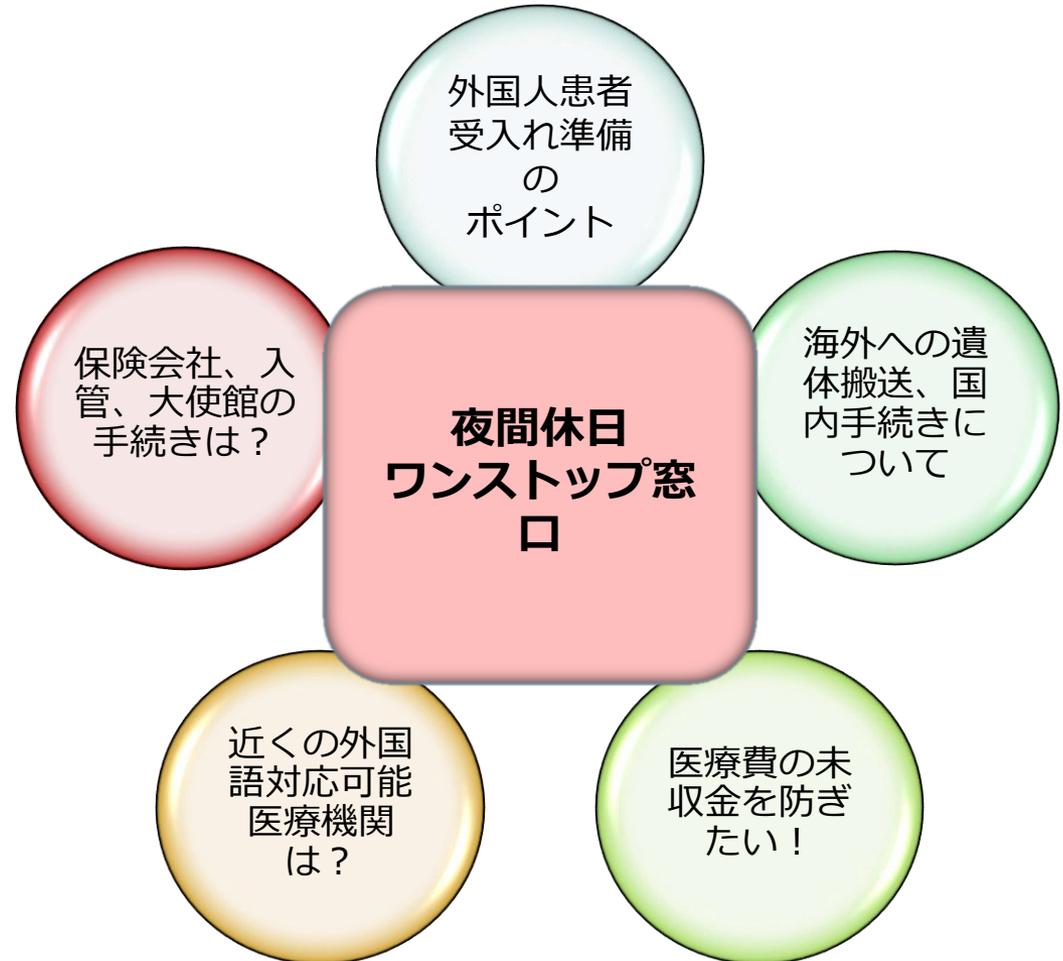
説明会【第1部】アジェンダ

1. サービス概要について
2. 相談事例のご紹介
3. 今後のワンストップ窓口活用

(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

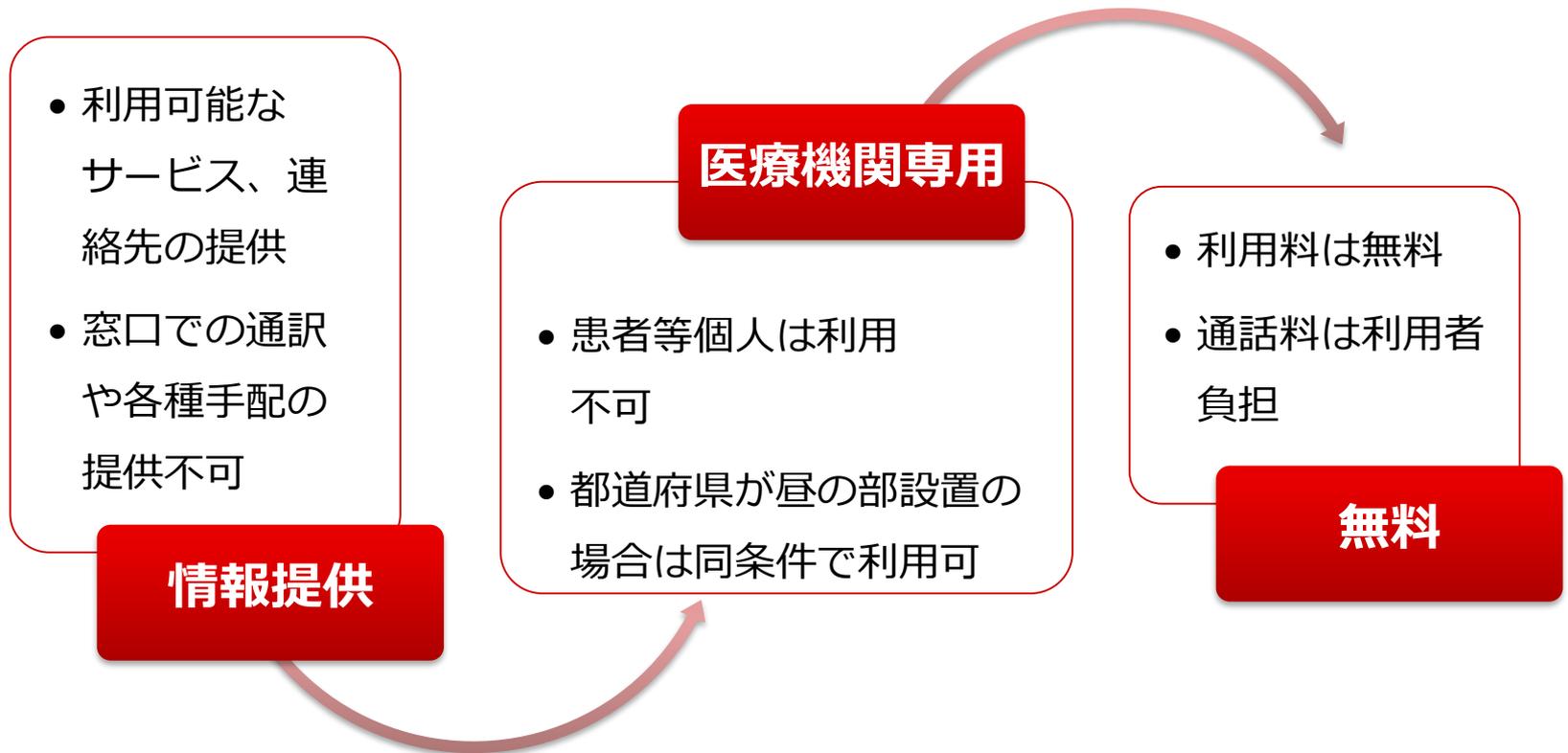
2022年4月1日（金）から2023年3月31日（金）

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-1
 事前にできる未収金防止策
- (2-3) ①支払い関係ご相談事例-2
- (2-4) ②通訳サービス案内事例
- (2-5) ③医療機関情報案内事例
- (2-6) その他の相談事例のご紹介

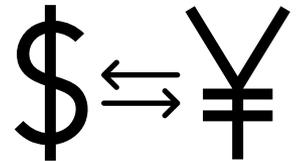
(2-1)

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



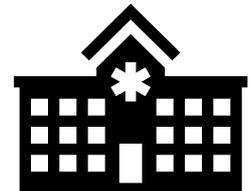
② 医療通訳の案内

- ☞ 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

外国人患者が重篤な状態。治療費・入院費が高額になるが**保険は全く無い**とのこと。医療費の回収に不安があるがどうしたらよいか。

➡観光目的で来日。旅行保険の加入なし。

外国人観光客が緊急入院。退院時に**カード決済ができない**ことがわかった。どうしたらよいか？

➡患者の所持しているカードは当院で対応できない海外デビットカード。このカードで限度額15万円分はコンビニで現金が引き出せた。残額はどうしたらよいか。

未回収の未然防止対策が重要

帰国後だと回収が難しい

事前対策

退院までの全額回収を目指し早めに確認し支払い計画を立てておく。
基本的に患者本人が払うべき
⇒難しければ日本にいる家族・親族、入院保証人、母国にいる親族などと早めに相談。

➔ 「事前に出来る未収金防止策」

カードの確認

持っているカードが使えるかどうか早めに確認。
支払額に応じて利用限度額の引き上げも。1日あたりの限度額であれば、日を分けて何回か引き出す。

残額回収方法

やむを得ず帰国後に残額を回収する場合⇒海外送金の案内

(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おう
- 4 本人確認 ※必要に応じて印行者から
- 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
※海外銀行振込を使う方は、必ず医療会社に連絡するように伝えましょう
- 7 医療費に関する要領を確認
- 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すぐ相談
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考える場合は、自国の通訳体制（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 | 厚生労働省 医療国際 | 外国人患者受入情報サイト
通訳者検索サービス | 通訳者検索サービス | 外国人患者受入情報サイト

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「診療が必要なら、薬がほしい」といふ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程度はの連絡先、民間医療保険の情報の記入欄や不払い発生時の国へ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/seisakuunits/kyuwa/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/seisakuunits/kyuwa/00005019.html>

海外からお越しの患者さんへ 受付 | 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。海外にお住まいの日本公的医療保険証を所持してい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国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。
- ✓ 日本の滞りに当たり、母国を出発時に取得した査証（ビザ）の種類によっては、入国の条件として医師会医療保険の加入が義務づけられている場合があります。

UTIPA

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, 2021 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。診療に応じて支払う金額は□□円くらいだといった伝え方も、必要な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不払い発生時の国へも確認する必要があります。

※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」研究報告にて作成された「訪日外国人の診療価格設定方法マニュアル」も参考にしてください。

海外からお越しの患者さんへ 受付 | バージョン 1

(2-3)

事例①支払い関連相談事例-2

相談内容

外国人患者が治療費の支払いの際に「**仮放免許可書**を提示すると治療費が無料になる」と言っている。この場合の治療費の回収はどうなるのか。

仮放免許可証を持っている外国人

入管施設収容を免除

健康上の理由等、様々な事情により出入国在留管理庁（入管）の施設への収容を一時的に解かれている人。
普段の生活が出来るし、家族にも会える。

身元保証人が必要

仮放免許可を受けるには審査あり⇒「身元保証人」からの保証書、誓約書の提出が必要、身元保証人の職業や収入も審査される。

就労活動は不可

仮放免期間中は就労活動は不可。

(2-4)

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

(2-5)

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にお問い合わせできないか？

(2-5)

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

(2-6)

その他の相談事例のご紹介 (1)

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。
- ⑥ 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？



**外国人患者に関わる質問・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

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

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事業 利用説明会

第2部

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

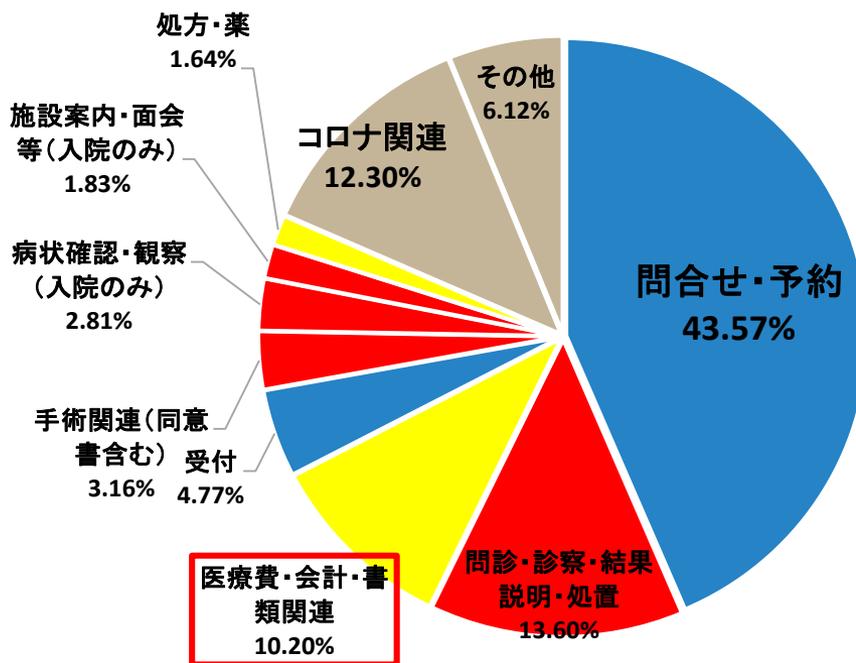
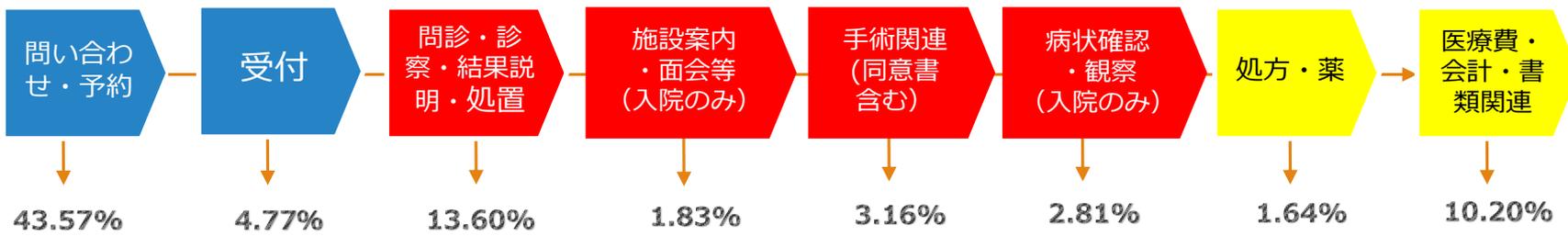
3. Q&A のご紹介

1. 事業概要の説明

①事業概要の説明

1. 本事業の目的

参考：電話医療通訳の場面別利用状況



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、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



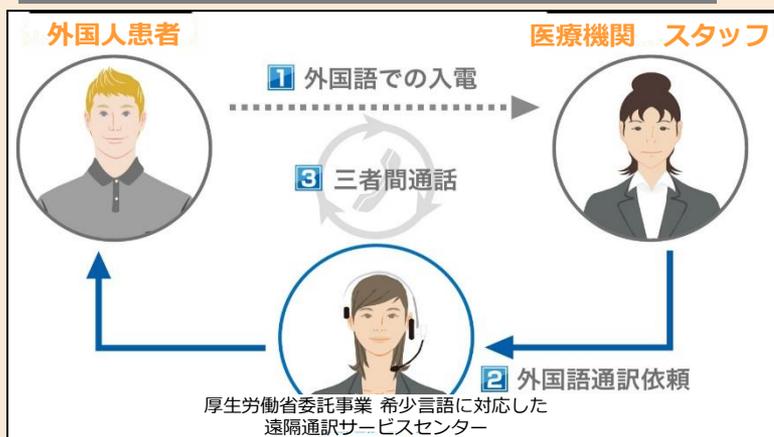
2者間通訳サービス

○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

1 利用申し込みを行う

(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_00015.html

・事務局ホームページ:

<https://www.bricks-corp.com/news/announcements/211126/>

厚生労働省 希少言語 

ブリックス 希少言語 

①事業概要の説明

4. 提供ツール

2 利用準備を行う

(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:厚生労働省HP)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumei-ml.html

希少言語に対応した遠隔通訳サービス
言語指差し表

言語	日本語	英語	中国語	韓国語	ベトナム語	フランス語	ドイツ語	イタリア語	ロシア語	スペイン語	ポルトガル語	タイ語	インドネシア語	バングラデシュ語	ヒンディー語	ウルドゥ語	ペルシア語	トルコ語	アラビア語	タイ語	ベトナム語	中国語	韓国語	ベトナム語	フランス語	ドイツ語	イタリア語	ロシア語	スペイン語	ポルトガル語	タイ語	インドネシア語	バングラデシュ語	ヒンディー語	ウルドゥ語	ペルシア語	トルコ語	アラビア語
日本語	日本語	英語	中国語	韓国語	ベトナム語	フランス語	ドイツ語	イタリア語	ロシア語	スペイン語	ポルトガル語	タイ語	インドネシア語	バングラデシュ語	ヒンディー語	ウルドゥ語	ペルシア語	トルコ語	アラビア語	タイ語	ベトナム語	中国語	韓国語	ベトナム語	フランス語	ドイツ語	イタリア語	ロシア語	スペイン語	ポルトガル語	タイ語	インドネシア語	バングラデシュ語	ヒンディー語	ウルドゥ語	ペルシア語	トルコ語	アラビア語

【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)でどうしてもできず、「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)点(てん)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)でどうしてもできず、病院(びょういん)でどうしても以外(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(19種)にてご用意しております

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 ويخبر طاقم المستشفى بذلك. لم يقوم بترجمة ما يقوله لطاقم المستشفى إلى لغتك ويخبرك به.
- يمكن استخدام هذه الخدمة عند التحدث إلى موظفي المستشفى لدى الاستقبال أو الدفع أو فحص العين.
- الكلمة (1) مرة واحدة ● بين (2) في حدود دقيقة ● بين، من △ دقيقة إلى (3) دقيقة.
- 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:

①遠隔通訳デモンストレーション

4. 提供ツール

3 利用準備を行う

(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
- ✓ 言語指さし表

電話通訳サービスのご案内

平成 30 年の海外人口は 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えることが重要であり、厚生労働省では、医療提供体制の充実に向けた取組を推進しています。

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、難病治療のための通訳サービス提供事業者と協働的に対応する必要があると考えられ、また、患者の負担軽減の観点も考慮されています。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、必要言語には限り、別途事業者による個別サービスを行う体制が有効と考えられます。

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、行政が通訳サービスを提供することを目的として、希少言語に特化した通訳サービスを実施。希少言語に特化した通訳可能な通訳者を確保するものです。

※新型コロナウイルス感染症の蔓延防止にもご協力ください。

サービス内容	対象言語	対応言語	対応期間	利用料
外国人患者からの外国人職に対する多言語通訳サービス (通訳者の確保が難しい希少言語に特化したサービス)	本国の医療機関（サービス利用には登録が必要です）	タイ語、マレー、インドネシア語、韓国語、ベトナム語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、中国語、インドネシア語、アラビア語、多言語、ウクライナ語、イタリ語、インドネシア語、ベトナム語、モンゴル語、ウクライナ語	2022 年 4 月 1 日 ～ 2023 年 3 月 31 日 24 時間体制	無料 ※通訳料は別途発生します。通訳料は別途発生します。

電話通訳サービス 登録の手順

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訳が可能となりますので、「言語指さし表（登録後に送付）」をご確認ください。

お問い合わせ先（運営事務局）
Tel. 03-5366-6000 受付：9時～18時 / 03-5366-6006 受付：9時～18時 24時間
Fax 03-5366-6002 Email mhfw-office@bricks-corp.com
〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-9-1 9F 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

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。

3. Q & A のご紹介

3. Q & A のご紹介

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。
また年会費は発生いたしません。利用時のみ利用時間に応じ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。

※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、無料となります。

3. Q & A のご紹介

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。

※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 通訳者の品質は、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 同時に通訳の依頼は、できますか。

A5 本サービス全体で同時に3回線まで接続が可能です。

3. Q & A のご紹介

Q6 対応言語以外の通訳対応でも可能ですか。

A6 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

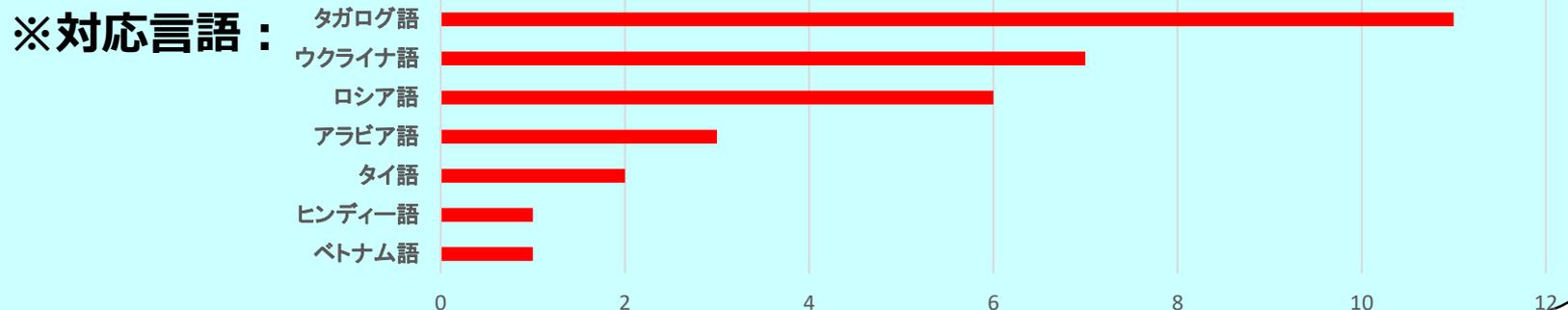
Q7 通訳者の指名や予約は可能ですか。

A7 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。

3. Q & A のご紹介

Q8 通訳対応は、何語が多いですか。

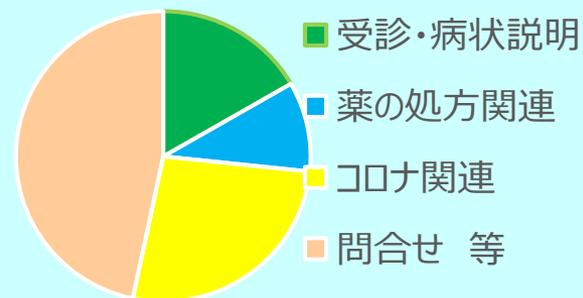
A8 今年度の上期（4月～9月）につきましては、以下の通りです。



Q9 通訳対応の内容は、どんなことが多いですか。

A9 今年度の上期（4月～9月）
につきましては、以下の通りです。

1. 問合せ・予約・変更 45%
2. コロナ関連 28%
3. 受診・病状説明 17%
4. 薬の処方関連 10%



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

RMS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

【厚生労働省】
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および希少言語に対応した遠隔通訳サービス)
2022年度 第2回 オンライン説明会

第3部

外国人患者を受け入れる医療機関ではどうしているのか



2022年11月22日

小石川インターナショナルクリニック

たつかわ
看護師 立川茂樹

外国人患者の場合に気を付けているポイント

①身分証明書確認

パスポートや在留カードなどでしっかり確認（必須）

②連絡先確認

日本で本人に繋がる電話番号、その他複数の連絡先を把握

③保険加入の確認

在留外国人なら日本の健康保険、訪日外国人なら海外旅行保険

④支払方法確認

早めに支払い方法を確認、クリニックの支払い手段は多様化

⑤要望確認

想定外の要望を受けることが多い。よく聞いて問題ない限り対応

海外旅行保険利用の場合の対応ポイント

- ✓ **保険加入の有無、契約内容の確認**
※クレジットカード付帯の海外旅行保険をリマインド
- ✓ **ご本人から保険会社に状況連絡・必要書類確認**
- ✓ **当院はキャッシュレスではなく本人立替え払い（Pay & Claim）で対応**
※医療機関ごとの方針
- ✓ **保険請求に必要な書類と料金を確認**
※診断書は有料
- ✓ **必要書類の受渡しはなるべく当日中に**



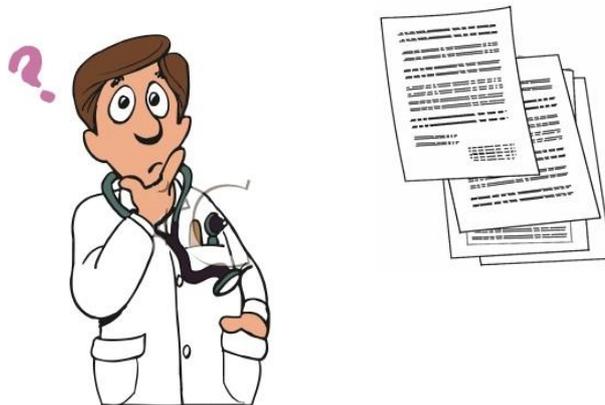
ワンストップ窓口にご相談してみたい事例

外国人の難病指定、身体障害者指定

在留外国人が潰瘍性大腸炎などの難病や、透析が必要な腎臓病の診断、後天性免疫不全症候群（AIDS）の治療が必要になった場合、日本の「難病指定」や「身体障害者」などの制度を利用できるか。

これらの手続きは、どこの窓口で行うのか。

大使館職員で日本の健康保険に加入していない方がいるが、どうだろうか。



通訳を活用したい場面、通訳の使い方に迷う場面

当クリニックでは英語・スペイン語は対応可能だが、
こんな場合の通訳はどこに依頼できるのか？

①希少言語

最近増えているベトナム語、インドネシア語、ネパール語などの場合

②クリニック外でのコミュニケーション

医療機器の貸し出し元のメーカーと患者との会話など

③通訳を入れないで欲しいとの要望

個人情報が出れるので通訳は使わないで欲しいとの要望もある

④聴覚障害者の場合

マスクがあると口元が読めない

手話での英語医療通訳は難しい

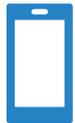
通訳を活用したい場面、通訳の使い方に迷う場面

通訳サービス以外に、以下の3つも非常に有用です。

日本語も英語もよくわからない患者さんや通訳が使えない場合などでは、これらをうまく組み合わせて意思相通を図っています。



「やさしい日本語」と「やさしい英語」



スマホの翻訳アプリ



翻訳ソフト

