

【厚生労働省】
外国人患者受入れ医療機関対応支援
夜間・休日ワンストップ窓口事業
に関するご説明

2023年7月

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

1. 夜間・休日ワンストップ窓口とは？

- 厚生労働省が 2019年11月から日本全国の医療機関向けに設置したコールセンターです。
- 外国人患者の受入れに関して、夜間・休日に医療機関でお困り事が発生した際に、ご相談いただけます。
- 窓口の運営は外国人患者受入れ問題解決において経験豊富な日本エマージェンシーアシスタンス株式会社が受託しています。



2. 外国人患者が急に来院して大丈夫？

- こんな時には、お気軽にお問い合わせください。

手持ちの日本円が
ないらしく、未収金に
なってしまうのでは
ないかと心配だ。
どうしたらいいだろう？

外国人患者
受入れについて
相談したい！

海外の保険会社、
出入国在留管理局、
大使館などの手続きに
ついて確認したい！

当院では外国語での
診察が難しい。
近隣の外国語
対応可能な医療機関を
探して欲しい！

〇〇語の電話医療
通訳サービスを
利用したいが、どこに
電話を掛けたらよいの
かわからない！

外国人患者が
亡くなった。
海外への遺体搬送や
国内手続きについて確
認したい！

3. 窓口では何ができる？何ができない？

- 窓口での医療通訳はできませんが、利用可能な医療通訳サービス等の情報提供をいたします
- 外国人患者本人からの相談は受付けておりません

4. 窓口の利用方法は？

電話番号

03-6371-0057

対応時間

平日17時から翌朝9時まで

土日祝日および年末年始*は24時間

*年末年始 = 2023年12月29日～2024年1月3日

利用対象者

医療機関関係者様

※都道府県が独自に平日日中の窓口を設置している場合は、その窓口の利用者と同様。

利用料金

無料

利用者は通話料のみご負担ください。

院内周知用ポスターをご活用ください

外国人患者受入れで困ったときには

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

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**

受託会社: 日本エマージェ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、アラビア語の通訳なら対応できます
*ウクライナ語は当面無料

24時間対応

有料サービス

希少言語遠隔通訳サービス

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

運営事務局: 株式会社BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS(旧 株式会社BRICK'S)




ポスターダウンロードURL

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

<=A3サイズ

A4 =>
四つ切サイズ



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: 日本エマージェ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BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS (旧: 株式会社BRICK'S)

5. 対応レポートについて

日次報告

今後の外国人患者受入体制整備の参考にしていただくため、ご相談の概要をご利用があった都道府県のご担当者に翌営業日の午前中にメールで送信。

マンスリー レポート

過去のマンスリーレポートはWEBで公開中
[閲覧可能報告書・資料等]

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

6. ご相談事例の照会

① 初診受付におけるポイント	9
② 医療機関案内	10
③ 通訳・翻訳サービス案内	11
④ トラブル対応	12
⑤ 支払い関係	15
⑥ 院外機関での手続き	18
⑦ 重篤案件の対応	20

6. 事例① 初診受付におけるポイント

- 外国人患者が来院したが、初診受付時に注意すべきポイントや診察前に確認しておくべきことを教えてほしい。

➡ 一般的な流れとして下記を案内。

1. 患者の話す言語または理解できる言語を確認。
2. 来院目的を確認。（受診、健診、検査、薬の処方、セカンドオピニオン）
3. 「問診票」「受付票」「診療申込票」等に必要情報を記入してもらう。（必要であれば多言語の雛形を案内）
4. 治療費の概算を説明し、支払い方法を明確にしておく。
5. 治療方針について同意を得られるかを書面で確認。

6. 事例② 医療機関案内

- 患者が〇〇語しか話せず、医療的に込み入った話をする必要があるため、〇〇語対応ができる医療機関を教えてください。
 - 明日患者が移動するが、その先で外国人の受診に慣れた医療機関を案内してほしい。
- ➔ 厚生労働省や各都道府県の外国人患者受入医療機関リスト、および当窓口独自のデータベースから、近隣で要望に合致する医療機関を複数案内。

6. 事例③ 通訳・翻訳サービス案内

- ○○語が対応できる電話医療通訳サービスを紹介してほしい。

- ➔ 当該地域で利用できる電話医療通訳サービスの案内、希少言語であればその対応が可能な電話医療通訳サービスの案内、その他、無料翻訳アプリの案内、派遣通訳サービス情報の提供。
- ➔ 外国人患者対応ハンドブックや多言語の問診票、診察申込書の書類雛形の情報も提供。

6. 事例④ トラブル対応-1

- 予約日時になっても来院しない、またはドタキャンする患者が少なくない。こういう患者にはどう対応すればよいか？

➔ 予約時のデポジット制またはキャンセル料金の案内でこのようなケースの防止につながると助言。
参考例としてホームページにこの種の注意喚起のある医院の例を紹介。

6. 事例④ トラブル対応-2

➤ 日本に滞在している間に透析を受けたいと来院。これまでの治療歴などの医療情報の取り方など、注意すべき点やアドバイスがほしい。

➔ 透析など特定の治療に関して、海外でも治療が受けられるようにするための証明書や国際的に治療を受ける際に必要な医療情報がどのような形式で何に記載されているかについての情報を提供。

6. 事例④ トラブル対応-3

➤ 公的医療保険を提示し受診した患者のレセプトが、番号/性別などが違うと戻されてしまった。患者とは連絡が取れない。どうしたらよいか？

➡ 保険証の偽造や他人による使用は、詐欺罪や公文書偽造といった違法行為に当たるので、警察等に相談するように助言。また、今後は在留カードなど顔写真のある複数の身分証明書で本人確認をすること。連絡先も関係者など複数を取扱し、実在するかも確認しておくことを助言。在留カードの有効性は出入国在留管理庁のHPで確認できることを案内。

6. 事例⑤ 支払い関係-1

- 公的医療保険など保険に一切加入していない外国人患者が現在入院しており、医療費がかさんで支払いが心配だ。

➡ 保険への加入がない限り患者本人もしくは関係者に支払っていただく以外にないので、国内にいる家族や親戚、友人や知人など、もしくは母国の親戚など幅広い関係者と連絡を取り、支払いに関し相談すること。外国人患者が入院する際も、日本人患者同様に極度額付き連帯保証人を付けるよう助言。

6. 事例⑤ 支払い関係-2

- 医療費、入院費を未払いのまま帰国した患者がいる。報告する窓口があれば教えてほしい。

➔ 「訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム」を案内。一定額以上の医療費の未払いのある訪日外国人の情報を報告する仕組み。次回入国審査が厳しくなり未払いの抑止力になる。（在留外国人は対象外）

6. 事例⑤ 支払い関係-3

- 夜間に救急搬送されてきた外国人患者の支払いで、クレジットカードを持っているが病院では夜間は受け付けられず、日本円の持ち合わせもない。このような場合の医療費未回収防止方法は？
- ➔ 外貨があれば近隣の外貨両替機で換金、または近隣コンビニでのカードキャッシングを提案。いずれも無理な場合は病院を出る前に具体的な支払方法を決め、国内の複数の連絡先を聴取し、実在するか確認。旅行者であれば、今後の旅程や宿泊先、帰国日、母国の連絡先なども確認し、帰国前に回収するように助言。

6. 事例⑥ 院外機関での手続き-1

- 乳児が1週間入院することになったが、母親のビザは3日後に失効する。入院期間中に母親に付き添ってもらおうための滞在期限の延長手続きは？

➔まずビザの有効期間と滞在期限の違い、その確認方法、出入国在留管理局での手続きについて案内。病気やケガが理由で滞在延長を申請する場合に必要な、病院発行書類に関しての情報提供。滞在延長を申請しても許可がでる保証はないため、別の親族などの連絡先を確認するよう助言。

6. 事例⑥ 関係機関での手続き-2

- 入院中のある外国人患者の身元を確認していたら不法滞在であることが判明。退院後は帰国の意思を示しているがどうすべきか？

➡不法滞在（オーバーステイ）であれば出入国在留管理庁に本人から相談していただくこと。また退院、帰国してしまうと医療費の回収が困難になるので、できるだけ早い時期に医療費の支払いに関し患者本人やより多くの関係者と相談するように助言。

6. 事例⑦ 重篤案件の対応-1

➤ 手術が必要な重篤な外国人患者が帰国して自国で手術を受けたいと希望している。医療搬送の手続きと概算が知りたい。

➡まず、この患者の母国への概算医療搬送費を伝え、患者もしくは家族が支払い可能か確認すること。患者が旅行者であれば海外旅行保険やクレジットカードなどに医療アシスタンスサービスが付帯されていないかを確認するよう提案。保険に医療アシスタンスの付帯があれば搬送は保険会社が手配するが、ない場合は本人が手配することになるので、いくつかの医療アシスタンス会社を紹介した。

6. 事例⑦ 重篤案件の対応-2

➤ 救急搬送された訪日外国人が死亡。領事館には連絡したが、これから遺族にお伝えすべきこと、その他の手続について教えてほしい。

➡まず、遺族には遺体の取扱いに関して、搬送先やタイプ別による搬送費用の概算をお伝えし意向を伺うこと。遺族がご存じであれば、故人の保険内容を確認し保険会社に連絡していただくこと。アシスタンス会社へ搬送を依頼した場合の流れや医療機関が発行すべき書類について案内。遺体搬送は保険会社かアシスタンス会社に依頼した方が良く、海外旅行保険未加入でもクレジットカードに付帯している保険もあることなどを助言。

7. こんなご相談もお受けしています



- JMIP*申請を予定、外国人患者を受入れるにあたっての院内準備はどうすればよいか？
*JMIP = 外国人患者受入れ医療機関認定制度
- 海外旅行保険の対応方法について知りたい。
- 外国人患者がこれから来院するが、事前に確認しておいた方がいい情報は？
- 外国人患者に英語の書類記入を頼まれたが、どこに何を書けばいいか？

外国人患者に係る問題に幅広く対応します

8. 窓口で提供可能な外部機関・業者情報

- ・ 近隣の受入れ可能な医療機関情報
- ・ 通訳団体（現地派遣用）
- ・ 電話医療通訳サービス（即時利用可能なサービス）
- ・ タクシー・ハイヤー会社
- ・ アシスタンス会社
- ・ 航空会社
- ・ 車いす、松葉づえなどのレンタル会社
- ・ 24時間看護スタッフ派遣会社
- ・ 葬儀社 等
- ・ 翻訳会社
- ・ 民間救急搬送会社
- ・ 保険会社
- ・ 駐日外国公館

【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
〒112-0002 東京都文京区小石川1-21-14
NRK小石川ビル

営業開発部 TEL 03-6757-1035

Email: biz-d@emergency.co.jp

リスクマネージメントサービス (RMS) 部

TEL 03-6371-1701

Email: onestop@emergency.co.jp

(9 : 00 ~ 17 : 00 土日祝日を除く)