

医療機関の皆さまへ



【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

Copyright 2023 - Emergency Assistance Japan Co., Ltd. - All Rights Reserved

1

こちらのスライドは【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」について、その概要、ご利用方法やご相談事例等をご説明するものです。

## 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。



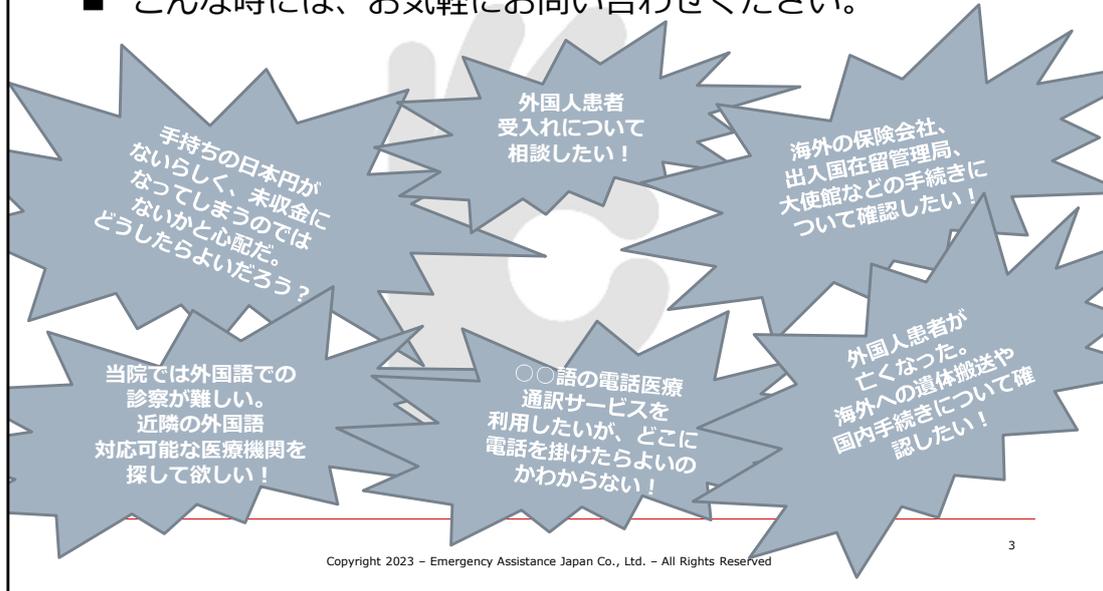
まず、夜間・休日ワンストップ窓口の概要についてご説明いたします。当窓口は、2019年11月に厚生労働省が医療機関の関係者様を対象に設置した外国人患者対応に関するコールセンターです。窓口の運営時間は、平日の夜間時間帯である17時から翌9時と土日祝日および年末年始は24時間対応となります。

この窓口は、平日の昼間に各都道府県が開設している窓口を補完する役割を担っています。

外国人患者の受入れについてお知りになりたいこと、困っていること等、是非ご相談ください。当窓口の運営は外国人患者受け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。  
どうしたらよいだろう？

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！

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！

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！

Copyright 2023 - Emergency Assistance Japan Co., Ltd. - All Rights Reserved

3

外国人患者の急な来院でお困りのことがあれば何でもご相談ください。  
ここに掲げるものは窓口で提供できるサービスの一例です。近隣医療機関情報の  
提供、未収金対策について、保険会社など院外手続きについて、遺体の搬送につ  
いて等、幅広い情報提供と専門的な助言をさしあげます。

### 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

当窓口では、医療通訳サービスの提供はございませんが、各地でご利用可能な医療通訳サービスに関する情報提供をいたします。  
また、外国人患者ご本人からのご相談はお受けしておりません。

#### 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。

ワンストップ窓口は、平日は17時から翌朝9時まで、土日祝祭日、年末年始は24時間、医療機関関係者様からのお問合せに対応しています。  
(年末年始 = 2023年12月29日～2024年1月3日)

なお、コールセンターの電話番号は 03-6371-0057 です。

## 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

外国人患者のごとで相談したい、情報がほしい！

- ▶ 外原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
- ▶ 医療費の支払いに不安がある。求診金対応はどうかしらよいか
- ▶ 在留資格と健康保険について確認したい
- ▶ 帰国検診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

委託会社：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  
\*ウクライナ語は当番制料

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BRILK, 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

委託会社：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BRILK, S)

院内での周知にご利用いただけるポスターをデータでご提供していますのでご活用ください。

このポスターでは、夜間・休日ワンストップ窓口とともに、厚生労働省『外国人患者受入れ医療機関対応支援事業』として提供している「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」に関するものご案内しています。

## 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/>

いただいたお問い合わせに関しては、今後の外国人受入体制整備の参考にしていただくために、所轄都道府県のご担当者様に翌営業日の午前中にメールで概要をご報告しています。

さらに、1か月ごとに全相談案件から参考になりそうな案件をご紹介しますマンスリーレポートを都道府県へお送りしております。

これまでのマンスリーレポートもワンストップ窓口のウェブサイトでご覧いただけます。

## 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

---

それではここで代表的なご相談事例をいくつか紹介いたします。

## 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。

まず、外国人患者初診受付に関するご相談です。

当窓口では、こちらに表示した、以下5つのポイントをご案内しました。

- 使用言語の確認
- 来院目的の確認
- 問診票などの事前準備
- 支払方法の確認
- 治療方針に関する同意書の取り付け

## 6. 事例② 医療機関案内

- 外国人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。

次は、医療機関案内に関するご相談です。

- 外国人患者が特定の言語しか理解できない、その言語で対応できる医療機関を教えてください。
- 患者が明日移動するため、移動先で外国人対応に慣れている医療機関を案内してほしい。

当窓口では、厚生労働省や各都道府県から入手した外国人患者受入れ医療機関リストや、当窓口が保有する独自のデータベース等からご要望に合致する医療機関をご案内いたしました。

## 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。

続いて、特定の言語に対応できる電話医療通訳サービスを紹介してほしい、とのご相談です。

当窓口では、問い合わせのあった自治体で運営している無料の電話医療通訳サービスや派遣通訳サービスをご案内し、その他無料翻訳アプリ等の情報を提供しました。またその地域で運営している電話医療通訳サービスで対応できない希少言語であれば、厚生労働省の「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」をご案内します。

問診票や同意書等、病院内で外国人対応に必要な書類に関しては、厚生労働省の「多言語説明資料一覧」をご案内しています。

## 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外国人患者が少なくない。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。

次に、トラブルや問題の発生を未然に防ぐために行った助言の実例を紹介します。まずは、予約日時になっても来院しない患者（ノーショー）や予約当日になってもキャンセルする患者（ドタキャン）に対してどう対応すればよいか、とのご相談です。

当窓口から、患者に対して予約時にデポジット（預り金）や予約のキャンセル料について案内することで「ノーショー」や「ドタキャン」の防止につながることが助言しました。また、その参考となる具体例としてホームページにこの種の注意喚起のある医院を紹介いたしました。

## 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。

次の事例は、透析治療が必要な外国人患者が来院したケースです。治療の際に必要な、治療情報収集や注意点等アドバイスがほしい、とのことでした。

当窓口では、透析治療に関し、海外でも治療が受けられるようにするための証明書や治療に必要な医療情報がどのような形式で記載されているのか、といった情報を提供しました。

## 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外国人患者のレセプトが、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引し、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。

次は、日本の公的医療保険を提示して受診した外国人患者の診療報酬を請求した際に、レセプトの記載が保険の登録内容と一致しないと返却されてきた。この患者とも連絡が取れなくなっており、医療費の一部が未回収となった、どうすればいいか、というご相談です。

当窓口では、保険証に係る違法行為が疑われる場合には、詐欺罪や公文書偽造といった違法行為に該当するので警察等に相談するよう助言しました。

公的医療保険証には顔写真がついていないことが多いので、在留カード等、顔写真のある身分証明書と照合し本人確認をしっかりと行うことで不正使用の防止になること、また連絡先は複数取引して、実在するかも確認し、治療後も患者と連絡が取れるようにするとよいことを説明しました。

なお、本人確認は国籍によらずすべての患者に行い、国籍などにより差別的な扱いにならないよう気を付けることもポイントだと伝えました。

## 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。

ここからは支払いに関連するご相談の実例です。

日本の公的医療保険等に一切加入していない外国人患者が入院しており、医療費がかさみ支払いが心配だ、とのご相談でした。

公的医療保険に加入していない患者の場合は、自由診療枠での治療となり、入院・手術ともなると医療費が高額になりやすいが、保険への加入がない以上、患者本人もしくはその家族、友人等の関係者に支払っていただくしかない。できるだけ早い段階で、概算医療費を患者に提示し、具体的な支払方法を多くの関係者と相談することが重要。また、日本人患者同様に「入院申込書兼誓約書」で極度額付きの連帯保証を取り付けるよう助言した。

国内の関係者だけでは解決しない場合、母国の親戚等にも相談するように助言した。

## 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外国人患者がいる。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）

次は、外国人患者が、医療費・入院費を支払わないまま帰国してしまった。どこか報告できる窓口はないか、とのご相談でした。

当窓口から、厚生労働省が実施している「訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム」を紹介しました。

これは20万円以上の医療費未払いがあるまま帰国してしまった訪日外国人の情報を、厚生労働省が収集し、その情報を出入国在留管理庁と共有することにより、当該外国人の次回以降の入国審査を厳格化する仕組みです。

厚生労働省では当システムの院内掲示用ポスターをホームページ上で用意しているので、外国人患者に対し、医療費未払いの抑止効果になるため紹介しました。

## 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。

もう1件、医療費回収に関する案件です。ご相談いただいた病院では夜間にクレジットカードの決済が行えず、患者も現金の持ち合わせがなく、医療費の未回収を防止するためにはどうすればよいか、というご相談です。

当窓口からは、この患者が外貨を持っている可能性もあるため、近隣の外貨両替機の場所を案内し、コンビニのATMでのカードキャッシングによる現金の引き出し方法等の情報を提供しました。患者が病院を離れてしまうと回収がより困難になるため、病院にいる間にできるだけ支払ってもらうよう助言しました。

患者が医療費を未払いのまま病院を離れる場合は、以下の点に注意するよう助言しました。

- 病院にいる間に具体的な支払方法を決めること。
- 複数の身分証明書等で本人確認をし、また患者本人だけではなく家族・知人・勤務先等の連絡先を複数聴取し、その連絡先が実在するかも確認すること。
- それらの関係者と支払いに関し相談すること。
- 海外の家族等に連絡を取って送金を依頼する。

## 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、病院発行書類に関するの情報提供。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。

次に、院外の関係機関の手続きに関するご相談についてです。

関係機関とは、出入国在留管理局、駐日外国公館、保険会社等です。

先ず一つ目は、乳児が1週間入院することになったが、母親のビザの有効期間が3日後までとなっている。入院期間中に母親のビザの有効期限を延長して滞在させる手続きはできないか、というご相談です。

これに対しては、まず、ビザ有効期間と滞在期限の違い、そして滞在期限の延長に関する出入国在留管理局での必要な手続きをご案内しました。また、病気やケガが理由で滞在期限を延長する場合、病院が発行する書類についても情報提供しました。

なお、滞在延長を申請しても延長許可が出ない場合もあることを申し添え、その時のために別の親族等にも連絡先し相談するよう助言しました。

## 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。

次は不法滞在（オーバーステイ）が発覚した入院中の患者について、退院後は帰国したいと言っているが、どう対処すればよいのか、とのご相談です。

当窓口から、不法滞在者の場合、通常の手続きでは出国が難しいこと、また本人が出入国在留管理局に相談すべき事案であることを説明しました。また退院したり帰国してしまうと医療費の回収が難しくなるので、支払い面でのアドバイスも行いました。

不法滞在者などの出入国在留管理局への通報に関しては、公務員である公立病院の職員には法律上通報の義務を課せられるが、民間の医療機関の職員に関してはその限りではないので、通報は貴院の判断でよいことを説明しました。

## 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。

次に、重篤案件の対応に関するご相談です。

重篤案件には、医療関係者が同伴して患者を帰国させる「医療搬送」や、患者が亡くなった場合の手続きや「遺体搬送」等があります。

まず、医療搬送についてのご相談です。

手術が必要な外国人患者が、帰国して自国での手術を希望しています。この患者の状態から医療関係者が同伴する医療搬送が必要となるため、その手続きや費用を教えてほしい、とのご相談でした。

当窓口から、医療搬送は高額になるため、この患者にその支払い能力があるか、または患者が加入している海外旅行保険、またはクレジットカード等にアシスタンスサービスが付帯されているかを確認することと、患者母国までの民間商用機による概算の医療搬送費をご案内しました。医療搬送については、保険に加入していれば、保険会社が手配しますが、患者が費用を負担する場合は、患者本人が手配することになるので、複数の医療アシスタンス会社をご案内しました。

## 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。

続いて、救急搬送されてきた外国人旅行者が亡くなり、これからどのように対応したらよいか、また遺族にお伝えすべきこと等を教えてほしい、とのご相談です。

領事館への連絡は済んでいるようなので、死亡診断書を2通作成し、1通は領事館へ、もう1通は死亡届とともに最寄りの市町村役場へ提出するようご案内しました。

遺族に対して、遺体のまま帰国させるのか日本で火葬してからにするのか等の意向を伺うようご案内し、帰国先やタイプ別の遺体搬送費用の概算をお伝えしました。

また、当窓口では外国人の葬儀になれた葬儀社や、患者が信仰する宗教の国内コミュニティの連絡先をご案内できることを伝えました。

## 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よい情報は？
- 外国人患者に英語の書類記入を頼まれたが、どこに何を書けばよいか？

**外国人患者に係る問題に幅広く対応します**

以上がご相談事例ですが、ワンストップ窓口では、医療機関の皆様からの外国人患者受け入れに関するご質問に幅広く対応しております。

例えば、以下のような内容です。

- ・外国人患者受入れのための院内の事前準備
- ・海外の保険の対応方法
- ・外国人患者が来院した際に確認したほうがよい情報
- ・外国人患者が持ち込んだ英語の書類についてどこに何を書くか、等。

## 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）      ・ 翻訳会社
- ・ 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      ・ 民間救急搬送会社
- ・ アシスタンス会社      ・ 保険会社
- ・ 航空会社      ・ 駐日外国公館
- ・ 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

また、ワンストップ窓口ではここに表示した、関係する外部機関、事業者に関する情報についても提供しています。

---

**【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](mailto:biz-d@emergency.co.jp)  
リスクマネジメントサービス (RMS) 部  
TEL 03-6371-1701  
Email: [onestop@emergency.co.jp](mailto:onestop@emergency.co.jp)  
(9:00~17:00 土日祝日を除く)

夜間・休日ワンストップ窓口に関するご説明は以上となります。お読みいただきましてありがとうございました。