

2023年度 第一回

夜間・休日ワンストップ窓口 希少言語に対応した遠隔通訳サービス 説明会のご案内

厚生労働省では外国人患者を受入れる環境整備への支援事業として、各都道府県の相談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、また民間サービスが少ない『希少言語に対応した遠隔通訳サービス』を提供しております。国際往来が再開し今後ますます需要が高まることが見込まれるこれらの事業に関する説明会をオンライン形式で開催いたします。全国の医療機関、自治体、地域の関係者の方はどなたでも無料でご聴講いただけます。ぜひご参加ください。

説明会プログラム

【第一部】夜間・休日ワンストップ窓口

- I. 夜間・休日ワンストップ窓口概要
- II. 外国人患者初診受付におけるポイント

【第二部】希少言語に対応した遠隔通訳サービス

- I. 希少言語に対応した遠隔通訳サービス概要
- II. 遠隔通訳デモンストレーション
(受付編・診察編・支払編(二者間通訳))

【第三部】質疑応答

開催概要

開催日時：2023年7月7日(金) 16:00から(約1時間)

開催形式：ZOOMによるオンラインミーティング形式

ご案内先：全国の医療機関、自治体、地域の関係者の皆様

参加方法：ご参加希望の方は、以下のURLをクリック、もしくはQRコードをスキャンしていただくと参加申込ページへ遷移いたします。

<https://forms.gle/xeXH9ws9PhhVy9e19>

申込期限：7月6日(木) 17時までにお申込みください。



当説明会に関する問合せ先：日本エマージェンシーアシスタンス株式会社
ネットワーク部 岩井 TEL：03-3811-7520(平日9時～18時)
メールアドレス：onestop@emergency.co.jp

厚生労働省では外国人患者に係る相談サービスを提供しています

本サービスは医療機関関係者であれば、どなたでもお問い合わせが可能です。

夜間・休日ワンストップ窓口 サービスのご案内

医療機関の外国人患者対応支援に係る都道府県の取組みを補完するため、厚生労働省では「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」を実施しています。（日本エマージェンシーアシスタンス株式会社受託）

この窓口では外国人患者対応に関してお困りごとが発生した際に、医療機関関係者様に対し、助言や情報提供を行っています。

利用可能時間

平日 17 時から翌朝 9 時まで、
土・日・祝日および年末年始 24 時間受付

電話番号

03-6371-0057（通話料は利用者負担となります）

利用方法

①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。

②お困りの事項についてお話しください。

※なお、患者様等個人からの相談はお受けしていません。

窓口開設時期

2023年4月1日（土）から 2024年3月31日（日）まで

外国人患者とのコミュニケーションでお困りの際は、
厚生労働省 希少言語に対応した遠隔通訳サービスがご利用いただけます。

利用可能時間

24時間 365日

対応言語

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17か国語

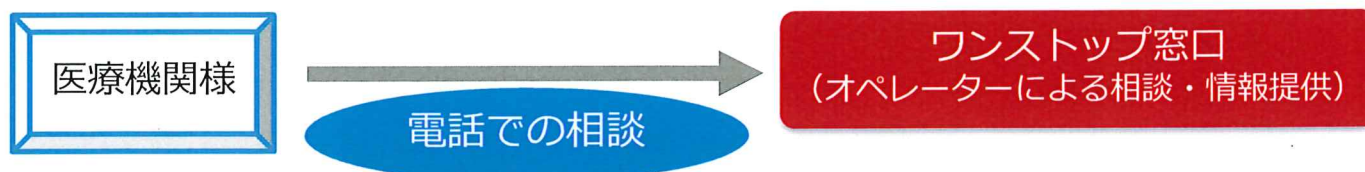
利用方法

医療機関であれば利用可 有料サービス 事前登録が必要
ウクライナ避難民受け入れの対応方針を踏まえウクライナ語のサービス利用
料は当面の間無料とします。（通話料は利用者負担）

事前登録先 問合せ先

運営事務局 株式会社BRICK's
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）

夜間・休日ワンストップ窓口への相談内容の例



状況の把握 ・情報整理

- ・ 外国人患者の来院時に把握すべき情報
- ・ 外国人患者受入れのための体制やフロー、用意する書類などのご相談
- ・ 医療機関の案内
- ・ 言語サポート・通訳サービスの案内
- ・ 各種トラブルのご相談

支払いサポート

- ・ 医療費の未収金防止対策
- ・ 来院時に確認すべき情報
- ・ 諸保険に加入している場合の患者および医療機関で必要となる手続き
- ・ 窓口で支払いに問題が生じた際の対応策など

院外機関情報提供 ・手続き説明

- ・ 在留資格やビザについて
- ・ 国民健康保険や社会保険など
- ・ 院外の大使館等の公的機関や航空会社等の事業者の案内と諸手続きについての情報提供

重篤案件対応の 情報提供

- ・ 転院や帰国医療搬送が必要になった際の、患者および医療機関で発生する手続き
- ・ 外国人患者が亡くなられた際のご遺体搬送や手続きについて

※受け付けた相談内容については、当該都道府県の窓口に対し双方の事業の連携向上を目的に、相談を行った機関名及びその相談の概要を速やかにメールにて共有させていただきます。
なお、相談内容に患者の個人情報が含まれる場合は、当該情報を伏せた上で共有いたします。
この他、特段の配慮が必要な場合はご相談下さい。

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

来日する外国人の増加が見込まれる中、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。

- サービス内容**
- ・ 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)

対象機関 全国の医療機関（サービスの利用には登録が必要です）

対応言語 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 2023年4月1日 ～ 2024年3月31日 24時間体制

利用料金 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

※ウクライナ避難民受入れ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。（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ご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、土日祝日および年末年始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
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@bricks-corp.com

FAX：03-5366-6002

電話通訳サービス
の申込書

※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。

電話通訳サービスのご案内



- 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発行いたします。
- ・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 9：30～18：00）

03-4332-1288（平日 18：00～翌 9：30・土日祝日および年末年始 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 丁目 3 番 1 7 号 FORECAST 新宿 SOUTH 4F 株式会社 BRICK' s 内