

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

2023年度 第2回オンライン説明会

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

Agenda

【第1部】

夜間・休日ワンストップ窓口事業
〈日本エマージェンシーアシスタンス(株)〉

【第2部】

希少言語に対応した遠隔通訳サービス
〈(株)BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS〉

【第3部】

質疑応答

Agenda

【第1部】

夜間・休日ワンストップ窓口事業

◆事業概要説明

◆宗教的・文化的な観点からの対応ポイント

夜間・休日ワンストップ窓口の概要

事業概要

厚生労働省では地域全体で外国人患者を受入れる環境整備への支援を実施しており、各都道府県において設置している外国人患者に係る医療機関向け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しております。

この窓口では外国人患者受入に係るお困りごとに対して、医療機関の方々および地方自治体のご担当者様向けに、情報の提供、問題に対する提案や助言を行っています。

対象者：全国の医療機関と自治体ご担当者

夜間・休日ワンストップ窓口の概要

医療機関向け

連絡先	03-6371-0057
利用方法	以下の情報をオペレーターにお伝えください。 ①都道府県名 ②医療機関名 ③担当部署(科)名 ④担当者名 ⑤ご相談内容
対応時間	夜間＝平日の午後5時から翌午前9時まで 土日祝日、年末年始*＝24時間（＊2023年12月29日-2024年1月3日）
利用料金	無料(通話料のみご負担ください。)
開設期間	2023年4月1日～2024年3月31日
受託企業	日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

夜間・休日ワンストップ窓口の概要

地方自治体向け

連絡先	onestop@emergency.co.jp
利用方法	以下の情報をメールにご記載ください。 ①都道府県名 ②担当部署名 ③担当者名 ④ご相談内容 原則24時間以内に回答いたしますが、時間内の回答が難しいと判断した場合は、事前にご連絡した上で、2営業日以内に回答いたします。
対応時間	24時間
利用料金	無料
開設期間	2023年4月1日～2024年3月31日
受託企業	日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

夜間・休日ワンストップ窓口の概要

ご相談事例

- 近隣で専門科があり外国人対応が可能な医療機関を探してほしい
- 外国人患者の来院時に行うべき状況把握や情報収集についてポイントを知りたい
- 電話医療通訳を利用したいがどこに連絡すればよいか
- 保険に加入していないようだが未収金を避けるためにどうしたらよいか教えてほしい
- 患者が現金の持ち合わせがなく、クレジットカードも使えない場合の対処法は
- 治療費に海外の保険を使用したいと言われた場合の対応方法は
- 外国人患者が亡くなり家族から遺体搬送の手配を依頼された場合の留意点は
- イスラム圏からの患者であるが宗教上の配慮すべきポイントについて知りたい
- 薬を大量に処方して欲しいといわれた場合の対処法 など

外国人患者受け入れに関してのお困りごとは、どんなことでもご相談ください

Emergency Assistance Japan

医療機関様向け
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及び希少言語に対応した遠隔通訳サービス) について

厚生労働省では医療機関の外国人患者対応支援に係る都道府県の取組を補完するため、「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及び希少言語に対応した遠隔通訳サービス）」を実施しています。この窓口は日本エマージェンシーアシスタンス株式会社が運営しています。

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

厚生労働省のその他の
外国人患者対応支援事業

新着情報

2023.07.24

【オンライン説明会のアーカイブ動画掲載のお知らせ】
7月7日（金）16:00～17:00に開催いたしました、「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）」
第1回 オンライン説明会のアーカイブ動画を掲載いたします。

説明会アーカイブ動画（MP4形式、約47分）⇒[こちら](#)
※一部音声に聞き取りづらい部分がございますが、ご容赦ください。

2023.07.18

【オンライン説明会の資料掲載のお知らせ】
7月7日（金）16:00～17:00に開催いたしました、「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）」
第1回 オンライン説明会の資料を掲載いたします。

説明会資料（PDF 約4.4MB）⇒[こちら](#)
※申し訳ございませんが、説明会の動画につきましては7月21日の公開予定とさせていただきますので、よろしくご了承ください。



夜間・休日ワンストップ窓口
ウェブサイト

ワンストップ EAJ



Agenda

【第1部】

夜間・休日ワンストップ窓口事業

◆事業概要説明

◆宗教的・文化的な観点からの対応ポイント

患者の国・文化圏と日本との違い



関係を考える

- 医療従事者と患者の関係
- 家族と患者の関わり
- 医療機関のジェンダー(性)に対する対応や配慮



健康や生命に関係する意識

- 健康に対する考え方、健康を維持するための行動や習慣
- 死生観(生まれるとき、死ぬとき、告知)
- 衛生観



宗教・主義と医療の関係

- 病院内の宗教的(主義的)理由に基づく規定や対応
- 医療場面における宗教、宗教者との関わり



生活習慣の違い

- 食事の違い
- 入院生活の違い
- 入院時の家族や友人との関わり
- プライバシーに対する配慮



コミュニケーション

- 会話の「あいまいさ」
- 対人距離、接触(タッチング)
- ジェスチャー
- 「ほめる、注意する、あやまる、断る、誘う」方法

異文化コミュニケーションのポイント

コンテキスト(文脈)文化

高コンテキスト文化

言葉に表現された内容より、**言葉にされていない内容の方が本質的**で豊富だと考える。例) 日本

低コンテキスト文化

言葉に表現された内容がすべてで、**言葉にされない内容は存在しない**と考える。例) ドイツ語圏スイス



高

コンテキスト(背景・状況など)

低

言葉の背景や意図をくみ取る文化

具体的に言葉で表現する文化

患者からの要望への対応方法

患者からの要望	対応方法
● 宗教上理由による特別対応 ➢ 同性の医療者による診療 ➢ 動物由来の薬剤の使用回避 ➢ 礼拝の場所確保	● 本人から要望を丁寧に聴取 ● 宗教上の配慮すべきポイントの把握
● 文化の違い ➢ 分娩方法(無痛分娩/帝王切開) ➢ 薬の処方のみ要望 ➢ 看護習慣(清拭など家族が世話) ➢ 面会時間の制限 ➢ 病状の告知 ➢ 痛みに対する耐性	● 事例の蓄積と院内でのノウハウ共有 ● 丁寧なコミュニケーション ➢ 治療方針の丁寧な説明 ➢ 院内ルール掲示の多言語化 ➢ 患者、家族との意思の疎通を図る
医療費のディスカウントの申し出	● 日本の医療費の仕組み ● 概算医療費の提示

入院時に配慮が必要な事項

宗教的観点

文化的観点

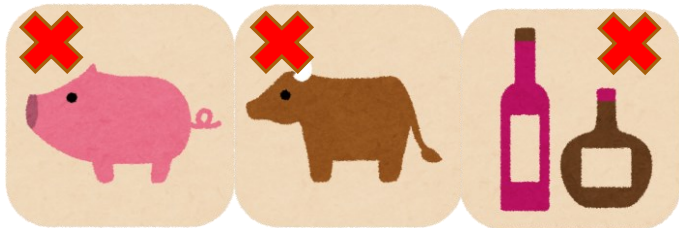
礼拝



入院生活



お見舞い



食べられないもの



患者とのコミュニケーション



出典:「在日外国人が実感した日本の医療における異文化体験の様相」 2017年日本看護科学会誌

イスラム教徒の場合の配慮が必要な点 1

患者の受入れに際してイスラム的な制限が必要なのかを事前に確認
命にかかわることは宗教に優先するのがイスラムの原則。

患者の性別対応

- 女性患者の場合、男性医療者が担当することは基本的にNG。

食事の制限

- ハラル食が基本でアルコール、豚肉はNG。

アルコール消毒

- アルコール消毒がNGの場合もある。

ラマダン(断食)

- 病人や旅行者は免除される場合もある。

イスラム教徒の場合の配慮が必要な点 2

患者の受入れに際してイスラム的な制限が必要なのかを事前に確認

礼拝の場所と時間

- 一日5回の礼拝。
- 夜明け前にも礼拝するので個室入院が望ましい。

頭を触ること

- 頭には神が宿ると信じられているので、子供の頭をなでることも避けるべき。

個人の尊重

- イスラム教徒に限らず、出身国や信仰する宗教によらず、本人の希望を優先する。

コミュニティ

- 患者の心の支えや看取りが必要になった場合には、国内の宗教コミュニティとの連携が有効となる。

医療機関が利用できる電話通訳サービス

まずは意思疎通で理解しあうことが大切・・・電話通訳の活用

- 地方公共団体やその関連機関が運営する医療電話通訳サービス
- 厚生労働省の希少言語に対応した遠隔通訳サービス
➡ 本セミナー第2部で解説
- 加入している医師賠償責任保険に付帯した電話通訳サービス
- その他民間通訳会社のサービス



過去の相談事例 1

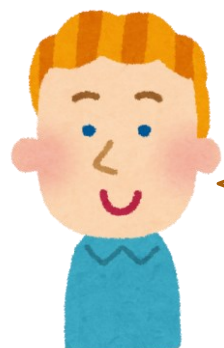
【状況】

親族訪問で訪日中の外国人患者を治療し日本にいる親族に医療費を提示したところ、日本人患者の場合と比べて高いと言ってディスカウントを求められている。どのようにこの親族を説得すればいいか？

★訪日外国人患者の医療費

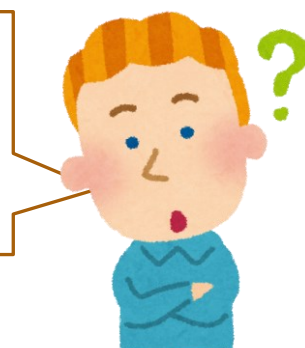
医療点数 100,000点の治療を受けた場合

単価	医療費	健康保険加入	負担額
1点=10円	100万円	あり	10万円 ～30万円
		なし	100万円
1点=20円	200万円	なし	200万円



公的医療保険に加入している三割負担の外国人
負担額= **30万円**

公的医療保険に加入していない外国人
負担額= **200万円**



★日本の国民皆保険制度

日本では国民皆保険制度を通じて世界最高レベルの平均寿命と保健医療水準を実現、国民の安全・安心な暮らしを保障

日本の健康保険制度の特徴

- ① 国民全員を公的医療保険で保障
- ② 医療機関を自由に選べる
- ③ 安い医療費で高度な医療
- ④ 社会保険方式を基本としつつ、皆保険を維持するため
公費を投入

★医療費の概算例の提示

国立国際医療研究センター病院の「入院した際の医療費の概算例」

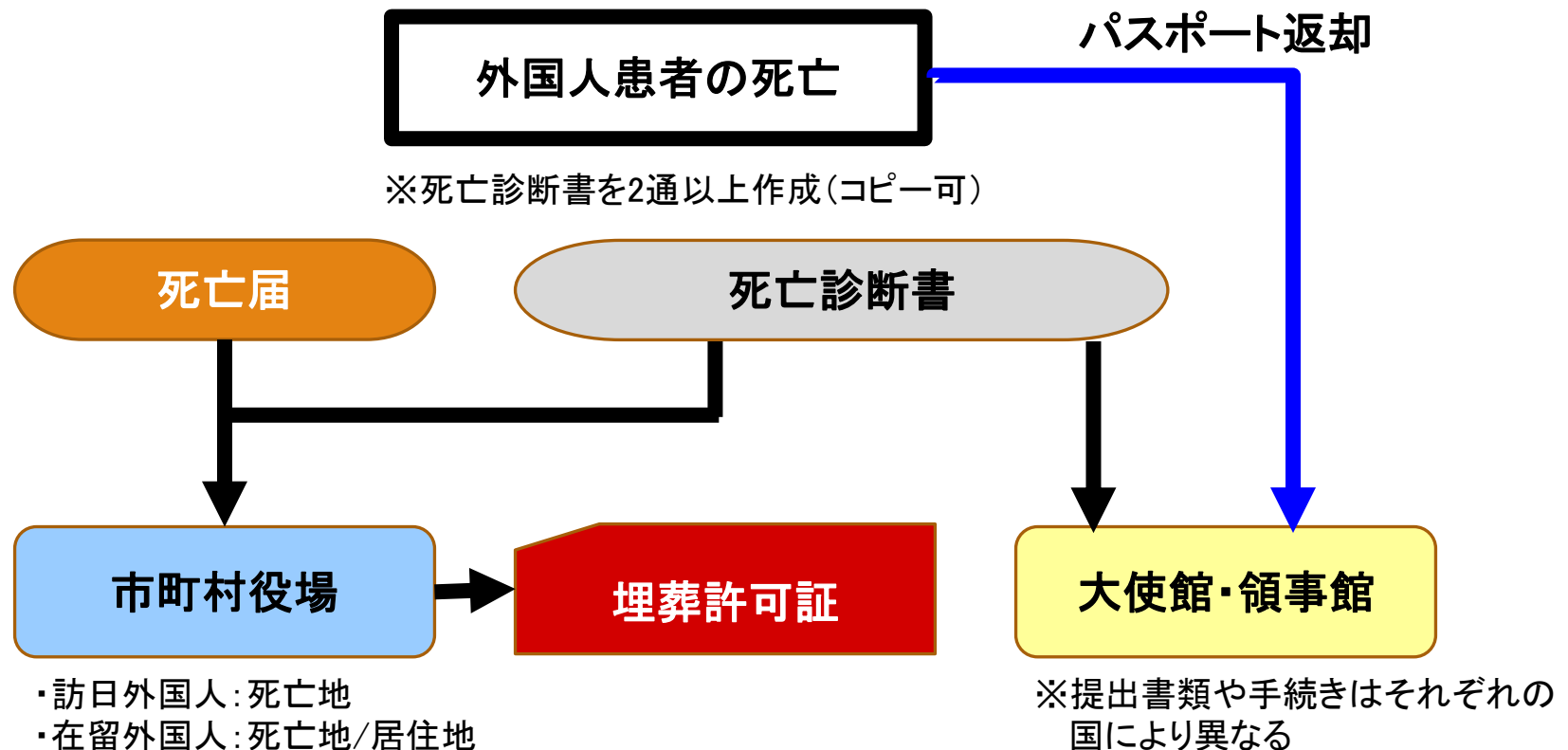
Case	診療科 Department	DPC名称 Diagnosis and Treatment	平均在院日 数 Length of Stay (days, average)	診療費平均 Medical Cost (average)	健康保険で3 割負担 Japanese Health Insurance (30%)	日本の健康保険 なし Without Japanese Health Insurance (200%)
39	腎臓内科 Nephrology	腎臓または尿路の感染症 Infection of Urinary tract, Kidney	13.6	¥ 570,000	¥ 171,000	¥ 1,140,000
40	神経内科 Neurology	脳梗塞 手術なし Cerebral infarction (within 3 days), No surgery	20.3	¥ 1,190,000	¥ 357,000	¥ 2,380,000
41	神経内科 Neurology	一過性脳虚血発作 Transient ischemic attack	5.4	¥ 320,000	¥ 96,000	¥ 640,000
42	神経内科 Neurology	てんかん 手術なし Epilepsy /No surgery	6.7	¥ 420,000	¥ 126,000	¥ 840,000

過去の相談事例 2

【状況】

関東にお住いの外国人が関西で発病し、
入院・治療を行っているが危篤状態となった。
亡くなられた際の対応について相談したい。

★外国人患者死亡時の手続き



葬儀・埋葬: 本人の遺志や家族の意向をよく確認する

火葬して遺骨で帰国

エンバーミング処理を
して遺体で帰国

日本国内で
埋葬(土葬/火葬)

Agenda

【第2部】

希少言語に対応した遠隔通訳サービス 〈(株)BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS〉

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) 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

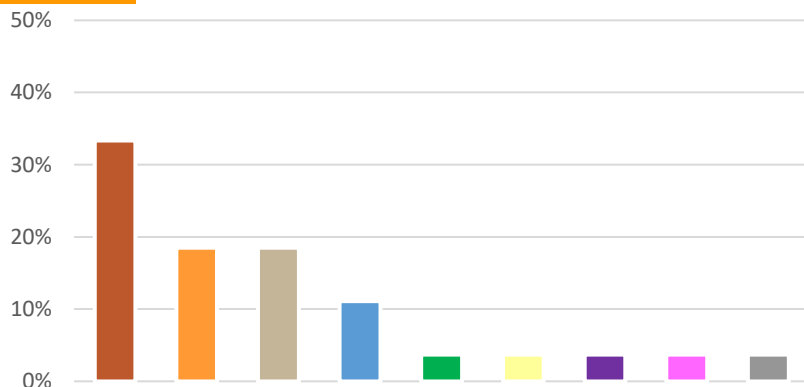
1. 事業概要の説明

(1) 本事業の目的

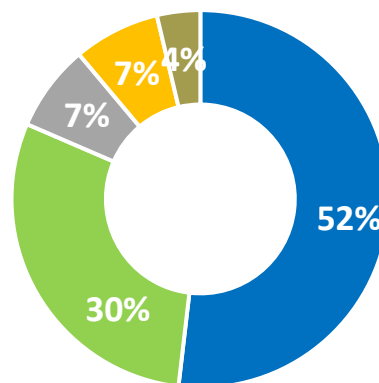
民間サービスが少なく通訳者の数やレベルの確保が困難ないわゆる希少言語について遠隔通訳サービスの提供を一体的に実施すること。

参考: 2022年度の利用実績

言語別



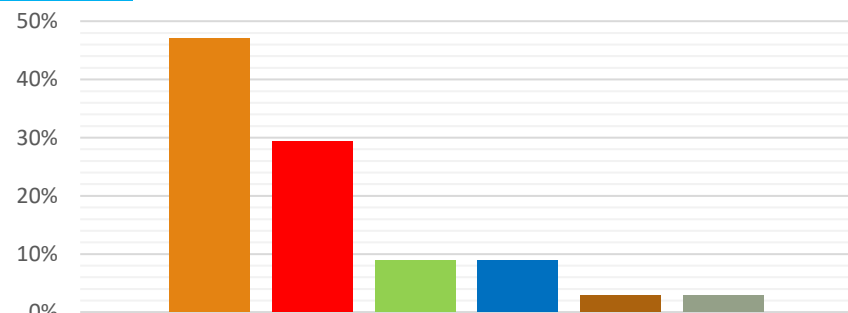
対応内容別



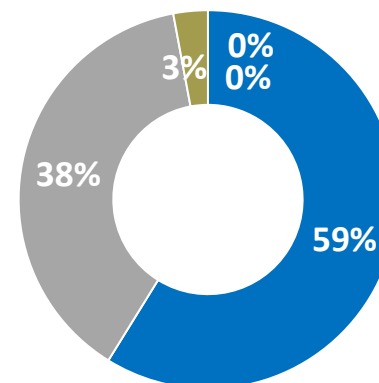
- 受診・問診・病状説明 (52%)
- コロナ関連 (30%)
- 入院関連 (7%)
- 会計関連 (7%)
- 予約関連 (4%)

参考: 2023年度の利用実績

言語別



対応内容別



- 受診・問診・病状説明 (59%)
- 入院関連 (38%)
- 予約関連 (3%)
- コロナ関連 (0%)
- 会計関連 (0%)

・登録施設数: 314施設(9月末時点)

1. 事業概要のご説明

(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

①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。
②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
③対応期間:	2023年4月1日～2024年3月31日 24時間体制
④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 利用料につきまして、当面の間は無料といたします。

1. 事業概要の説明

参考：2者間・3者間通訳とは

2者間通訳：受付・診察室など対面時



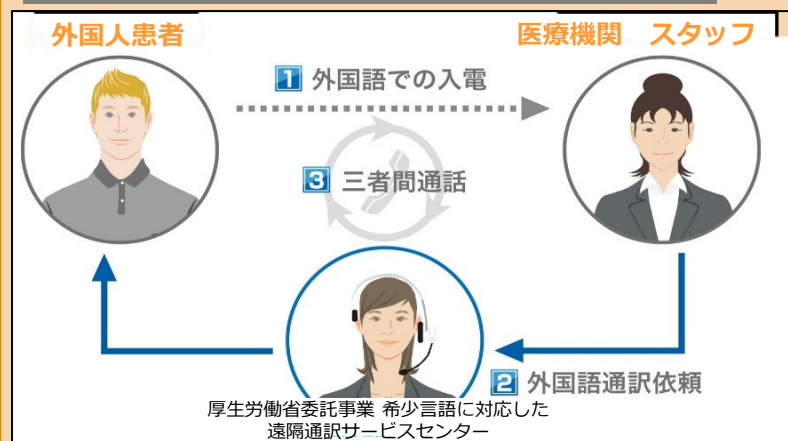
【1】 2者間通訳サービス

○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



【2】 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、ご利用が可能となります。

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.bridge-ms.com/news/announcements/230414/>

厚生労働省 希少言語

BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS 希少言語

1. 事業概要の説明

(4) 提供ツール

2 利用準備を行おう

(1)通訳を利用する患者さんのための準備

希少言語に対応した遠隔通訳サービス
言語指さし表

日本語	今から選択センターに電話通話を組みますので、少しお待ちいただけますか？
タイ語	หลังจากนี้เราจะติดต่อไปยังศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ กรุณาอดใจรอได้ไหมครับ?
マレー語	Saya akan memanggil dan meminta pusat tejemahan untuk layanan perkidmatan mereka melalui telefon, jadi bolehkah saya meminta anda untuk menunggu sebentar?
インドネシア語	Saya akan menelepon dan meminta pusat tejemahan untuk layanan mereka melalui telepon, jadi bolehkah saya meminta Anda menunggu sebentar?
タミル語	தற்போதுமேல் நம் பேரவையிலிருந்து தகவல் கொடுப்பதில் பேரவையிலிருந்து பேசுவதற்கு நேரமாகும். தயவுசெய்து நேரம் காத்திருக்க முடியுமா?
ベトナム語	xin vui lòng chờ trong giây lát để chúng tôi kết nối với Trung tâm tổng đài tổng thống.
フランス語	Veuillez nous excuser pour ce décalage, il y a actuellement pas d'interprètes disponibles pour le moment. Nous disposons d'un service téléphonique téléphonique.
ヒンディー語	कुछ ही मिनटों के बाद मैं विशेषज्ञ अनुवादक के लिए आपको का रहे हूँ, इसलिए क्या आप कुछ मिनटों के लिए प्रतीक्षा कर सकते हैं?
イタリア語	Chiamerò e chiederò telefonatamente al centro di traduzione / I loro servizi, quindi posso chiederli di aspettare un momento, per favore?
ロシア語	Сейчас мы свяжемся с вашим центром и запросим у вас переводчика. Но могли бы вы немного подождать?
スウェーデン語	vi ska vänta i några minuter medan vi söker efter en översättare, tackar vi er för ert tålamod, hur länge?
アラビア語	سأقوم بـ الاتصال بـ مركز الترجمة الذي نحتاجه في أقرب وقت ممكن، هل يمكن أن تنتظر قليلا، من فضلك؟
タガログ語	Susabun ko po namn na maksa connect sa Translation Translation Center, Maari po ba na hintayin natin?
ケル語	യോർട്ടിംഗ് വേളയ്ക്കായി ഡയലിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ വിളിക്കുന്നു: സമയം താമസിപ്പിക്കുമോ?
ドイツ語	Ich rufe an und frage das Übersetzungszentrum telefonisch nach ihren Diensten. Darf ich Sie bitten, einen Moment zu warten?
ビルマ語	အခုမှန်ကန်စွာဆက်သွယ်ပေးမည့်ဗဟိုဝန်ဆောင်မှုဗဟိုမှတစ်ဆင့်သင့်တော်ရာသို့ဆက်သွယ်ပေးမည်ဖြစ်ပါသည်။
シンハラ語	අදහස් වන්නේ, ඔබගේ ස්වදේශීය උපදේශකයාට අදාළව අපගේ සේවයට සම්බන්ධ කර ගැනීමයි.
ウルドゥ語	میں ابھی ترجمان مرکز کے ذیلیون ترجمان کو درخواست کر رہا ہوں کہ کیا وہ میرا کال کے لیے جلد سے اتفاق کر سکتے ہیں؟
ベトナム語	Hiện nay chúng ta đang (đang) đợi nhân viên phiên dịch của chúng ta, chúng ta sẽ chờ đợi nhân viên phiên dịch.
モンゴロ語	Угаар оруулма тусгайланг хүсэлтийг орууллын төлөөлөгчид хүлээн тун тун түр хүлээх үй.

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)でみてもらうときに、「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。

注意点(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)でみてもらうときのサービスです。
病院(びょういん)でみてもらうとき以外(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？

いいえ

年(ねん) 月(がつ) 日(にち)
お名前(なまえ)

خدمة الترجمة عبر الهاتف

بإمكانك 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 تقوله له إلى اللغة اليابانية ويخبر طاقم المستشفى بذلك. ثم يقوم بترجمة ما يقوله طاقم المستشفى إلى لغتك ويخبرك به.
- يمكن استخدام هذه الخدمة عند التحدث إلى موظفي المستشفى لدى الاستقبال أو الدفع أو الفحص الطبي.
- التكلفة (1) مرة واحدة • ين (2) في حدود △ دقيقة ◆ ين، من △ دقيقة إلى ▲ دقيقة □ ين (3) مجاناً).
- الرجاء دفع تكلفة الترجمة عند دفع إجمالي التكاليف.

نقاط 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؟

ע

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(17種)にてご用意しております

1. 事業概要の説明

(4) 提供ツール

3 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活用しましょう

- ✓ 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

□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に使いやすいよう、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。

1. 事業概要の説明

(4) 提供ツール

3 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

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

平成 30 年の訪日外国人は 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	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 ※ウクライナ語利用料金は受入側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通訳サービスは 当該の機関料とします。（通話料は利用者負担）

この他、夜間・休日外国人対応に関するお困りこ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 24 時間）

厚生労働省 外国人患者に対する医療提供体制整備推進事業 2022/04

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@bridge-ms.com

FAX： 03-5366-6002

※2023 年 3 月までに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。



- 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、「言語指差し表（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 09：30～18：00）
03-4332-1288（平日 18：00～翌 09：30・土日祝日および年末年始 24 時間）
FAX： 03-5366-6002 E-mail: mhlw-office@bridge-ms.com
〒150-0022 東京都新宿区新宿 4 丁目 3 番 17 号 FORECAST 新宿 SOUTH 4 F
株式会社 BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS 内

厚生労働省 外国人患者に対する医療提供体制整備推進事業 2022/04

▶【①希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内】

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動画の上映：実際に通訳を利用しよう！

【1】2者間通訳：①受付編、②診察編、③会計編

動画公開サイト(11月30日予定)

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

2. 遠隔通訳デモンストレーション

(2) デモンストレーション動画の上映：実際に通訳を利用しよう！

【2】3者間通訳：①初診受付編

動画公開サイト(11月30日予定)

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

2. 遠隔通訳デモンストレーション

(2) 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

- ・インフルエンザや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にくい、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**して、通訳をご利用いただくこと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。

また年会費は発生しません。利用時のみ利用時間に応じて、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）は一切発生いたしません。

※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。

※なお、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の利用料は、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。

通訳・翻訳に係る費用は患者に請求することもできますので、お申し出いただければ、サービス終了後に利用料金をお知らせすることも可能です。

※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

通訳者のレベルは、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

3. Q & A のご紹介

Q5 対応言語以外の通訳対応でも可能ですか。

A5 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

Q6 通訳者の指名や予約は可能ですか。

A6 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。

【第3部】 質疑応答

Agenda

Q & A

Q1	夜間・休日ワンストップは利用時間以外は対応していただけないのでしょうか？
A1	ご相談受付は利用時間内に限られますが、追加情報などは利用時間にかかわらず、ご相談者へお伝えしております。また、外国人患者が増えてきて心配なことなど、ちょっと相談したい事にも対応時間内であれば受け付けておりますので、お気軽にお問い合わせください。 地方自治体のご担当者はメールでの受け付けとなりますので、いつでもご相談ください。
Q2	希少言語に対応した遠隔通訳サービスは登録しないと利用できませんか？
A2	事前登録をお願いしていますが、急な対応案件が発生した時などは、24時間365日対応している事務局にお問い合わせください。すぐご利用いただけるようにしてまいります。
Q3	希少言語に対応した遠隔通訳サービスは一回利用するといくらくらいかかりますか？
A3	最初の10分までは1,500円でその後5分ごとに500円を加算しています。今年度の平均利用時間は31分で、その場合の利用料金は4,000円となります。また平均利用料金は4,680円でした。これらの費用は患者に請求することもできますので、必要であれば、通訳終了後に利用費はお知らせします。

Q & A

Q4	希少言語に対応した遠隔通訳サービスについて、地方自治体の乳幼児健診や予防接種での問診・医師の診察・保健指導場面での利用実績はありますか。または希望した場合対応可能でしょうか。
A4	はい。実績もありますので、事前予約はできませんが対応可能です。
Q5	希少言語に対応した遠隔通訳サービスの利用料金は事務局から病院に請求が来るのでしょうか、それとも患者に直接請求していただけるのでしょうか？
A5	遠隔通訳サービスの利用料金はサービスにご登録いただいている医療機関へ請求させていただきます。
Q6	遠隔通訳を利用した場合、通常より診療時間が長くなってしまいますが、保険点数上の加算はありますか？
A6	訪日外国人に関しては自由診療となり、医療機関にて料金を設定できますが、日本の公的医療保険に加入している在留外国人の保険診療においては、現状そのような点数加算はありません。

長時間にわたり、ご清聴いただき
誠に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