

【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及び
希少言語に対応した遠隔通訳サービス

2024年度 第1回オンライン説明会

2024年6月24日（月）16:00～
日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

第 1 部	外国人患者受入れ医療機関対応支援事業概要 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
第 2 部	【夜間・休日ワンストップ窓口】 未収金を発生させないための外国人患者初診受付について ・受付時の確認ポイント ・外来における外国人対応 ・ケーススタディー ・参考資料
第 3 部	【希少言語に対応した遠隔通訳サービス】 サービスの登録方法/利用方法 遠隔通訳デモンストレーション ・2者間/3者間通訳 サービス利用にあたっての留意点 Q&Aの紹介
第 4 部	質疑応答

第1部 外国人患者受入れ医療機関対応支援事業概要



厚生労働省では、今後ますます増加が見込まれる外国人による医療機関受診機会を見据え、各都道府県が設置している外国人患者対応に係る医療機関向け平日・日中の相談窓口を補完するための「夜間・休日ワンストップ窓口」の設置と、民間では対応が難しい「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」を提供。

夜間・休日ワンストップ窓口

対 象	医療機関関係者 地方公共団体のご担当者
電話番号	03-6371-0057
対応時間	平日 = 午後5時～翌午前9時 休日 = 24時間対応 (土・日・祝日、年末年始)
相談内容	情報の提供やご相談に対する提案や助言 ●医療機関、通訳・翻訳サービス案内 ●支払いサポート関連 ●院外手続き案内 ●重篤案件対応
利用料	無料 (通話料は利用者負担)

希少言語に対応した遠隔通訳サービス

対 象	医療機関 (歯科医院、助産所を含む)
対応言語 (17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
登録料	無料
利用料	最初の10分は1,500円 以降5分毎に500円
その他	事前登録が必要 (緊急時には対応可)

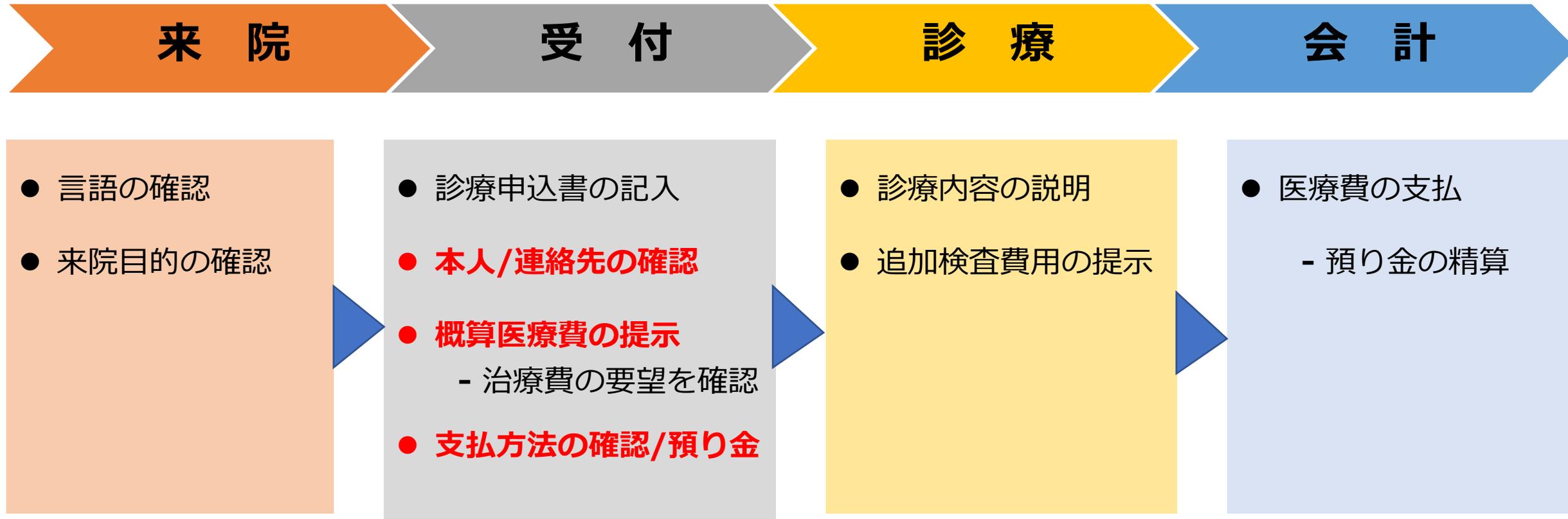
未収金を発生させないための 外国人患者初診受付について

- ・ 受付時の確認ポイント
- ・ 外来における外国人対応
- ・ ケーススタディー
- ・ 参考資料

受付時の確認ポイント 来院から会計までの流れ

診療を始める前にしっかり本人確認を行い、支払方法を確認もしくは預り金を預かることにより未収金の発生を防止することができる。

患者が支払いを完了しないまま離院してしまうと未収金の回収は格段に困難となる。



受付時の確認ポイント 8つのチェックポイント



- ①言語の確認
- ②来院目的の確認
- ③診療申込書の記入
- ④本人確認
- ⑤医療費の目安を伝える
- ⑥支払方法の確認
- ⑦医療費に関する要望の確認
- ⑧再度チェック

< = <https://www.mhlw.go.jp/content/000915121.pdf>

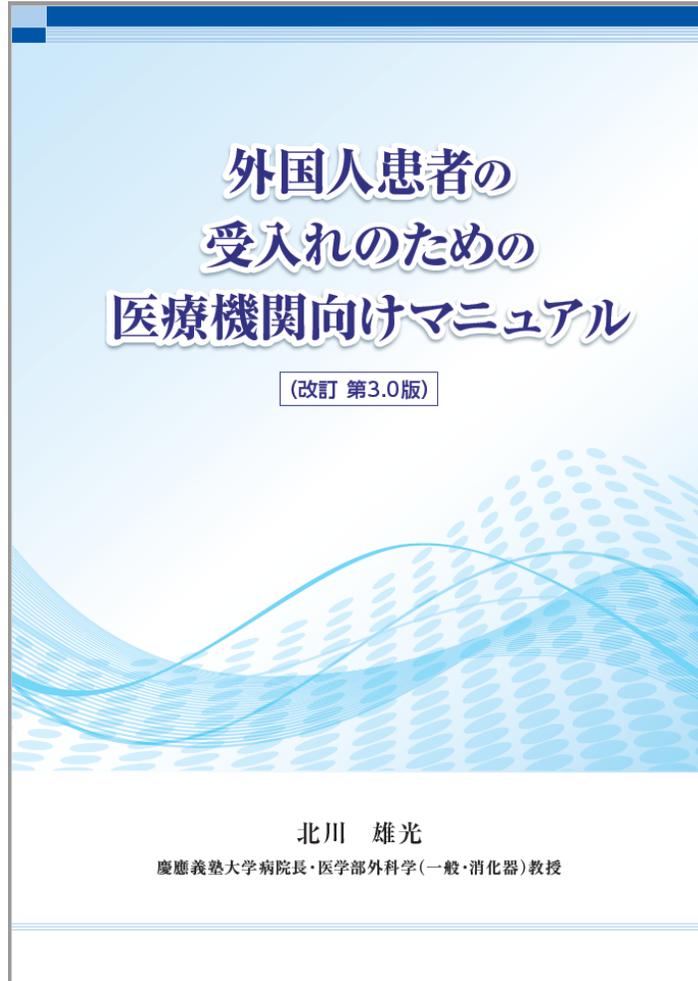
- 診療申込書
- 各診療科の問診票
- 概算医療費リスト
- 選定療養費についての説明書
- 入院申込書兼誓約書
- 治療・検査の同意書
- 麻酔に関する説明書
- 輸血の説明書/同意書
- 治療等拒否確認書 等

【参考資料】

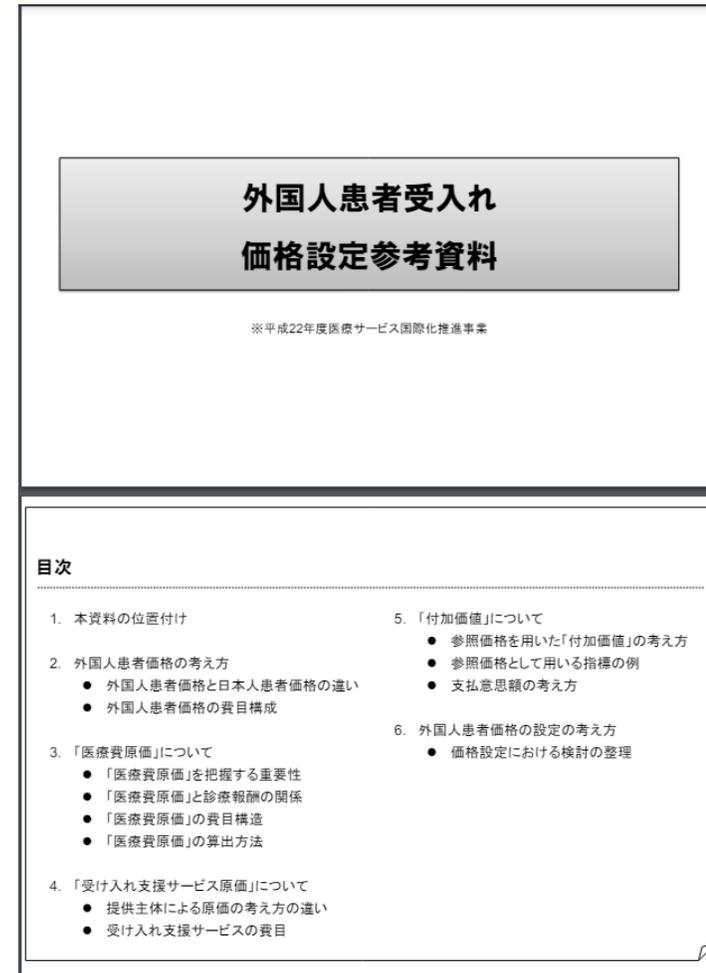
【厚生労働省】外国人向け多言語説明資料 一覧
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html

受付時の確認ポイント 概算医療費一覧例

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%)
4	循環器内科 Cardiology	狭心症、慢性虚血性心疾患 手術なし Angina, Chronic ischemic heart disease/No Surgery	3.3	¥220,000	¥66,000	¥440,000
5	循環器内科 Cardiology	狭心症、慢性虚血性心疾患 経皮的冠 動脈形成術等 Percutaneous Coronary Intervention	5.2	¥1,100,000	¥330,000	¥2,200,000
6	循環器内科 Cardiology	心不全 手術なし Heart Failure/No Surgery	17.9	¥801,000	¥240,300	1,602,000
16	救急医学科 Emergency Medicine and Critical	薬物中毒（その他中毒） Drug intoxication	2.7	¥270,000	¥81,000	¥540,000
17	救急医学科 Emergency Medicine and Critical	頭蓋・頭蓋内損傷 手術なし Cranial injury/No Surgery	2.8	¥240,000	¥72,000	¥480,000
18	救急医学科 Emergency Medicine and Critical	頸椎頸髄損傷 手術なし Cervical spine injury/No Surgery	10.8	¥810,000	¥243,000	¥1,620,000



厚生労働省（現在は「改訂 第4.0版」が公開）
<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf>
第2章 外国人患者の円滑な受入れのための体制整備
14.医療費の設定・・・49ページ



経済産業省
https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/health_care/iryuu/downloadfiles/pdf/22fy_kakaku_sankou.pdf

受付時の確認ポイント 在留資格による違い

		訪日外国人	在留外国人
概	要	観光、親族訪問、ビジネスなどで3か月以内の短期滞在資格で入国した外国人。	就労、留学、文化活動などのため3か月を超えて国内に滞在する外国人 ^{*1} およびその家族。
保	険	海外旅行保険 短期滞在資格で入国した場合、日本の公的医療保険には加入できない。 ^{*2}	日本の公的医療保険（国保、社保など） 3か月以上日本に滞在する場合は公的医療保険への加入義務が生じる。 ^{*3}
医	療 費	自由診療。	公的医療保険に準じる。 ^{*4} 無料低額診療や生活保護の対象になる場合もある。
本	人 確 認	パスポート、母国のIDカード、名刺など。	パスポート、在留カード、健康保険証、マイナンバーカード、運転免許証、名刺など。

*1 特別永住者を含む。

*2 急な事情変更などのため滞在資格を特定活動（医療滞在）に変更し3か月を超えて滞在中の場合も、公的医療保険には加入できない。

*3 在留期間が3か月以下で、在留資格が興行、技能実習、家族滞在、特定活動（医療滞在・観光・保養目的を除く）の方でも、3か月を超えての滞在が証明できる書類（居住場所と雇用期間等が確認できるもの）がある方は加入ができる。

*4 3か月以上在留する外国人にも公的医療保険に加入する義務はあるが、実情として「加入が義務であることを知らず加入していない」「加入していたが保険料を滞納して保険が失効している」「オーバーステイなどで在留資格がなく加入できない」などさまざまな理由で無保険状態の場合は自由診療となるが、地域の市区町村役場の福祉担当者や出入国在留管理庁に相談することも考慮するように。

受付時の確認ポイント 受付手順の参考資料

国土交通省 九州運輸局 「訪日外国人旅行者 受付・診療マニュアル」 「多言語ツール」
https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/00001_00057.html

受付編 A

1 言語確認

わかる言語はどれですか?
 What language do you speak?
 할 수 있는 외국어가 있습니까?
 您懂哪种语言?
 您懂哪種語言?

英語 English	中国語(简体字) 中文(簡體字)	スペイン語 Español	ポルトガル語 Português
韓国語 한국어	中国語(繁体字) 中文(繁體字)	タガログ語 Tagalog	ベトナム語 Tiếng Việt

当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。
 (利用料: 円 / 分) ※患者負担。
 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか?

Basically the hospital provides services in Japanese only however the multilingual contact center service is available if needed.
 (Fee: yen/ min.) ※Patient's payment
 Would you like to use telephone interpretation services in case you need assistance?

저희 병원은 일본어만 가능합니다. 다만, 필요에 따라서 통역 콜센터를 이용할 수 있습니다. (이용료: 원/ 분) ※환자 부담
 앞으로, 통역이 필요하신 경우에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까?

本院原则上只使用日语对应, 但是如果您需要, 可以使用电话口译中心。
 (使用费: 日元 / 分钟) ※患者负担。
 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心?

本院原则上只使用日语对应, 但是如果您需要, 可以使用电话口译中心。
 (使用费: 日圆 / 分钟) ※患者负担。
 今后如果需要翻译时, 您是否利用电话口译中心?

2 診療申込書の記入

こちらの用紙に記入してください。(診療申込書)
 Please fill out this form (Patient Registration Form).
 이 용지에 기입해 주십시오 (진료신청서)
 请填写这张纸(就诊申请表)
 请填写這張紙(就診申請表)

名前の読み方は?
 How do I pronounce your name?
 이름은 어떻게 읽습니까?
 您名字的读法?
 您名字的讀法?

もう一度言ってください。
 Please say it again.
 다시한번 말씀해 주십시오
 请再说一遍
 請再說一遍

ゆっくり言ってください。
 Please speak slowly.
 천천히 말씀해 주십시오
 请慢慢地说
 請慢慢地說

3 本人確認

パスポートを見せてください。
 Please show your passport.
 여권을 보여주세요
 请让我看一下护照
 請讓我看一下護照

他に身分証明書をお持ちですか?
 Do you have any other ID?
 다른 신분증이 있습니까?
 有其他身份证件吗?
 有其他身份證件嗎

受付編 C

1 診療費計算方法の説明

診療申込書の裏面の内容を確認し、チェックと署名をお願いします
 After confirming contents written on the backside of the application for medical examination, please check and put your name with signature.
 진료신청서 뒷면의 내용을 확인하시고, 체크와 서명을 해주세요
 請確認就診申請表背面的內容並打勾和簽名
 請確認就診申請表背面的內容並打勾和簽名

わかりました
I understand.
알겠습니다. 明白了. 明白了

わかりません
I don't understand.
알고요. 不明白. 不明白

2 旅行保険加入の確認

海外旅行保険に入っていますか?
 Are you covered for overseas travel insurance?
 해외여행보험에 들어 있습니까?
 有无加入海外旅行保险?
 有無加入海外旅行保險?

はい
Yes.
예. 是. 是

いいえ
No.
아니요. 不. 不

保険証券を提示してください。
 Please show your insurance certificate.
 보험증권을 제시해 주십시오
 請出示保險證
 請出示保險證

お待ちください
I'm waiting.
기다려주세요. 沒有. 沒有

治療費は全額、立替をお願いします。
 Please pay all of your medical expenses.
 치료비는 전액 지불해 주시기 바랍니다.
 請墊付全部治療費
 請墊付全部醫療費

治療費は、帰国後、保険会社に請求してください。
 After returning to your country, please make a medical expense claim to your insurance company.
 치료비는 귀국후에, 보험회사로 청구해 주십시오
 治療費請在歸國後向保險公司請求
 治療費請在歸國後向保險公司請求

保険請求に必要な書類は、ご自身で確認してください。
 Please confirm all documents required for an insurance claim by yourself.
 보험청구에 필요한 서류는 본인이 직접 확인해 주십시오
 有關保險請求所需要的文件, 請您自行確認
 有關保險請求所需要的文件, 請您自行確認

受付編 B

1 症状確認

どうしましたか?
 What seems to be the problem?
 어떻게 오셨습니까?
 您怎么了?
 您怎麼了?

息苦しい Breathing difficulties 가슴이 답답하다 呼吸困難 呼吸困難	めまい Dizziness 현기증 眩暈 眩暈
痛い Pain 아파요 疼痛 疼痛	しびれ Numbness 저림 麻痺 麻痺
熱がある Fever 열이 있죠 發燒了 發燒了	嘔吐 Vomited 구토 嘔吐 嘔吐
けいれん Convulsions 경련 痙攣 痙攣	息切れ Breeding 기침 咳嗽 咳嗽
けいれん Convulsions 경련 痙攣 痙攣	けいれん Convulsions 경련 痙攣 痙攣

いつからですか?
 When did symptoms first appear?
 언제부터입니까?
 什么时候开始的?
 什麼時候開始的?

一時間前から ~1 hour(s) ago ~1시간 전부터 ~1小时前 ~1小时前	一日前 ~ day(s) ago ~1일 전부터 ~1天前 ~1天前	本日以前 Before coming to Japan 일본 오기 전부터 来日本以前 来日本以前	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
--	--	---	-------------------------------------

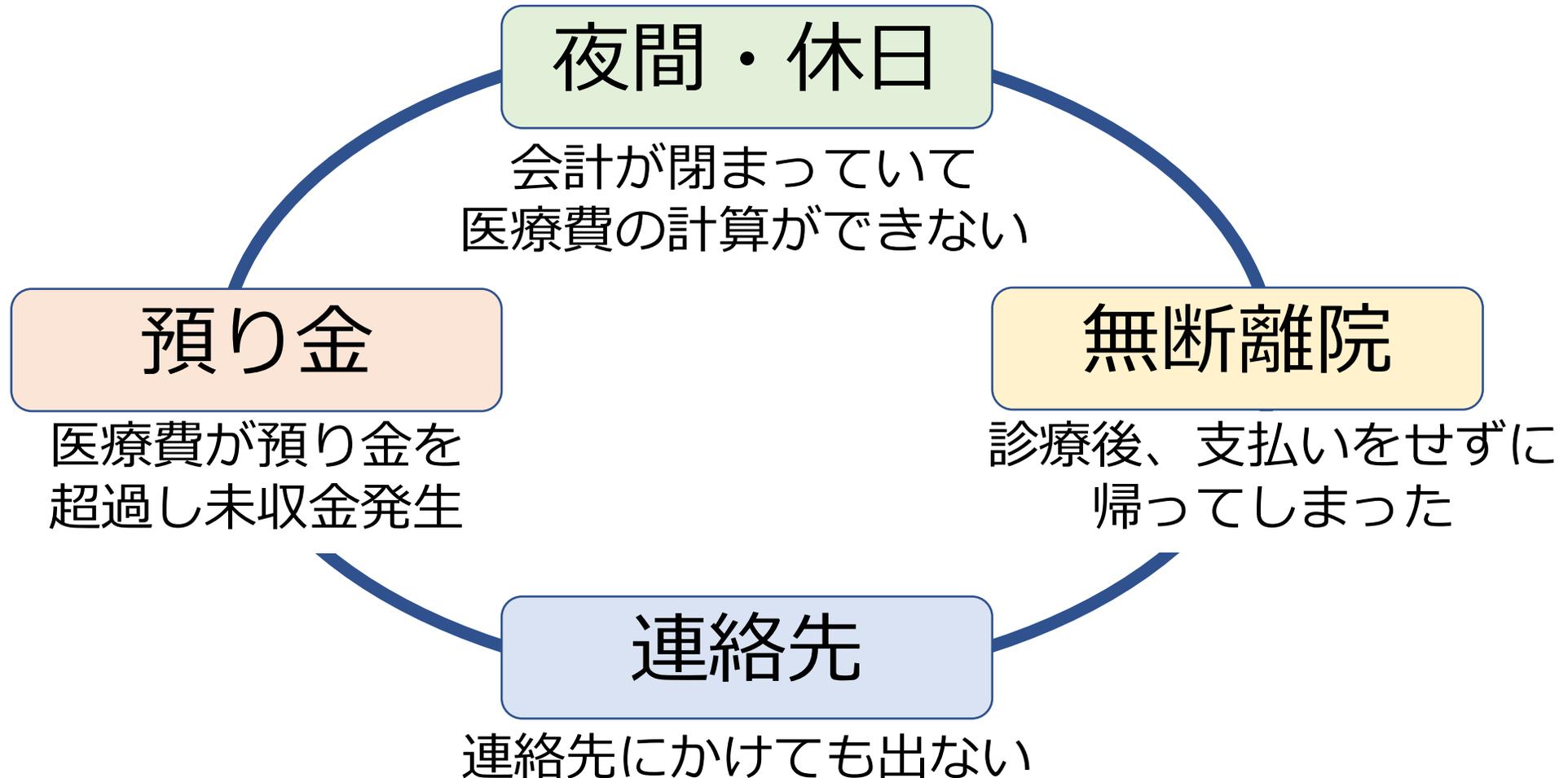
どの程度ですか?
 How are your symptoms?
 어느 정도입니까?
 什么程度?
 什麼程度?

我慢できる Tolerable 我慢 할 수 있다 能够忍受 能够忍受	かなり辛い Very severe 매우 가렵다 很痛苦 很痛苦
---	--

体のどこですか?
 Where in your body do you have symptoms?
 몸의 어느 부위입니까?
 身体的哪个部位?
 身體的哪個部位?

少しお待ちください Please wait a moment. 기다려주세요 請等一等 請等一等

未収につながりやすい場面：夜間・休日ワンストップ窓口寄せられた相談より



夜間・休日

外国人患者対応のためのルールづくり

預り金

多言語による概算医療費リストの作成
預り金精算ルール作成

連絡先

確認事項のチェックリストの作成

無断離院

会計前に離院しない導線づくり

夜間・休日

外国人患者対応のためのルールづくり

預り金

多言語による概算医療費リストの作成
預り金精算ルールの作成

連絡先

確認事項のチェックリストの作成

無断離院

会計前に離院しない導線づくり

受取人口座情報 BENEFICIARY'S BANK INFORMATION

患者氏名 (生年月日) PATIENT'S NAME & DATE of BIRTH	(GIVEN NAME) (SURNAME) MONTH/DATE/YEAR (/ /)
受取人氏名 BENEFICIARY'S NAME	(GIVEN NAME) (SURNAME)
受取人住所 BENEFICIARY'S ADDRESS	(CITY STATE) (COUNTRY)
受取人口座番号 ACCOUNT NUMBER/ IBAN	
受取銀行名 支店名 BANK & BRANCH NAME	
BANK CODE / SWIFT CODE	
受取銀行住所 BANK ADDRESS	(CITY STATE) (COUNTRY)
○○病院 〒123-4567○○県△△市□□町1-2-3 電話 : 0123-45-6789 FAX : 0123-45-6799 メールアドレス : ****@○○hospirtal.or.jp	○○ HOSPITAL 1-2-3, □□-CHO、△△-SHI、○○ 123-4567 JAPAN Phone : +81-123-45-6789 Facsimile : +81-123-45-6799 e-mail : ****@○○hospirtal.or.jp

送金手数料は受取人負担となります。Beneficiary is responsible for remittance fee.

夜間・休日

外国人患者対応のためのルールづくり

預り金

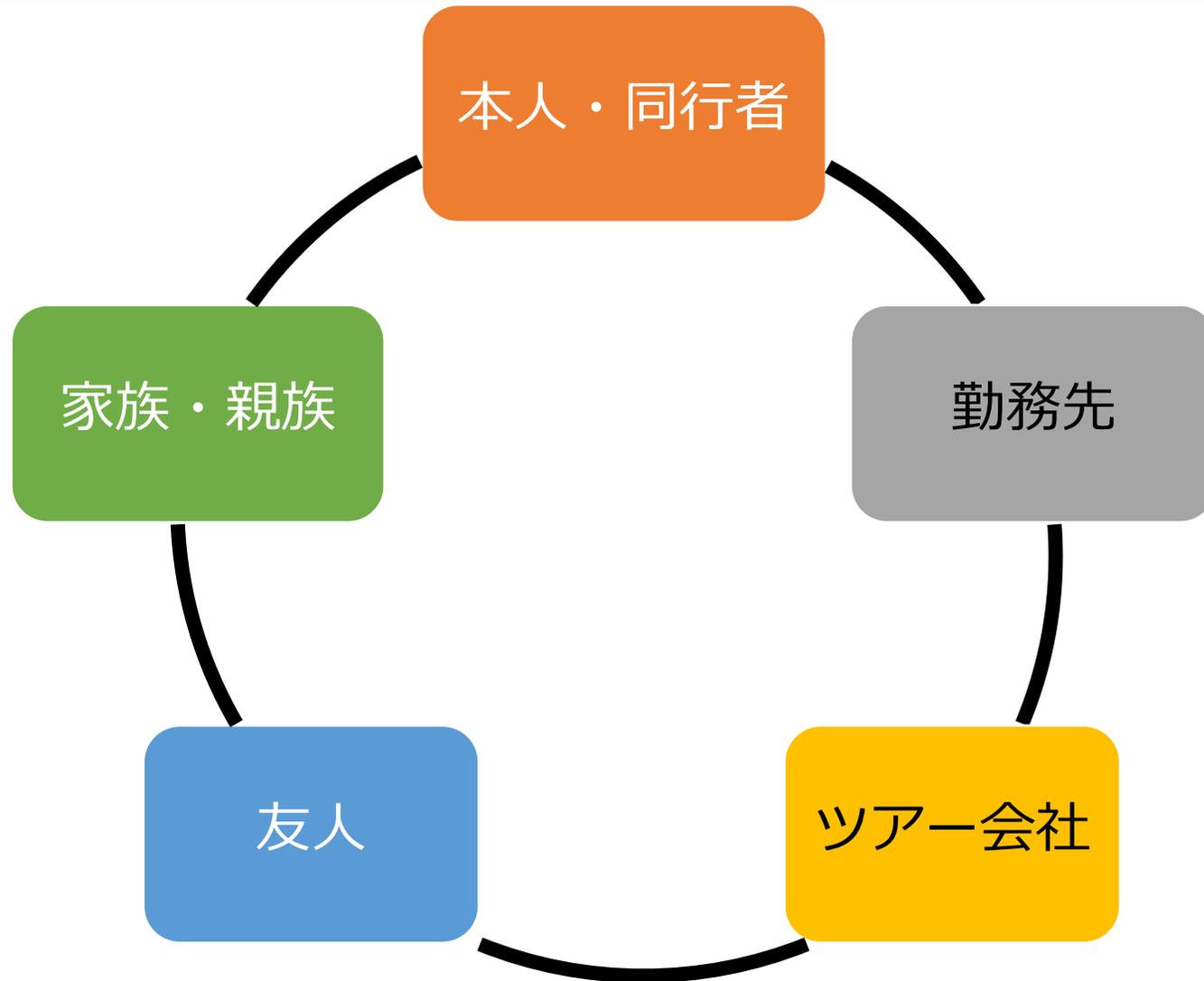
多言語による概算医療費リストの作成
預り金精算ルールの作成

連絡先

確認事項のチェックリストの作成

無断離院

会計前に離院しない導線づくり



確認する書類等

- パスポート
- 在留カード
- IDカード
- 運転免許証
- 名刺

確認する項目

- 電話番号
- 国内の宿泊先
- メールアドレス
- 旅行の日程
- 帰国便の航空券

電話番号、メールアドレスは必ずつながることを確認
複数の顔写真付き本人確認書類でなりすまし防止

夜間・休日

外国人患者対応のためのルールづくり

預り金

多言語による概算医療費リストの作成
預り金精算ルール作成

連絡先

確認事項のチェックリストの作成

無断離院

会計前に離院しない導線づくり

【状 況】

日曜日の明け方、外国人観光客がケンカで受傷して当院に救急搬送されてきた。この患者を搬送してきた救急隊員によれば警察の介入はなかったとのこと。当院での治療が終わったので、医療費を支払っていただくとしたところ、病院からいなくなっていた。

当院に運ばれてきたときに、この患者のパスポート情報と母国住所は控えていたが、**電話番号やメールアドレスなどは控えていなかった。**

後日、この患者から帰国する航空便に搭乗するため診断書が必要になったと連絡があり、今度は日本人のツアーガイドと一緒に来院した。

医療費の支払いを依頼したところ、同行してきたツアーガイドが後日必ず支払うと約束したので帰したがその後、連絡も入金もない。

ツアーガイドの連絡先も確認しなかった。

【対応例】

救急搬送されてきた場合、患者の情報を得ることは容易ではないが、今回のケースでは以下の点に留意するとよかった。

- 患者もしくは関係者と**必ず連絡がつく手段**の確保。
テストコール/メールを行う。
相手の携帯から病院へ電話やメールを発信して着信履歴を残す。
関係者の名刺を取得。
- 支払いに関する**誓約書に署名**をもらう。
- 具体的な**支払方法を確認**する。
- **帰国便の航空券**の控えを取得。

【状 況】

当院で入院・治療していた訪日外国人観光客を先週、国内の他の医療機関に転院させた。その際に未収金が80万円ほどあり、請求書はこの患者に渡してあるが、まだこの患者と支払いに関し話していない。

この患者の状況は以下の通り。

- ・ ツアー旅行で来日しておりその旅行会社とは連絡は取れている。
- ・ 国内に身寄りはないが、母国の息子が来日し現在寄り添っている。
- ・ 現在、病状は安定しており普通に会話できる。

この旅行会社に患者との間に入ってもらい、未収金に関し相談しようとしたが対応が悪い。どのようにすればよいか。

【対応例】

- 患者及びこの息子が**国内にいる間に全額回収**を目指すこと。
 - 患者もしくはこの息子のクレジットカードの利用限度額を増額し決済。
 - 母国家族からの送金 等
- 本人または旅行会社に患者が**海外旅行保険に加入**しているか確認すること。
- 口頭ではなく、**交渉内容を文書に残し署名**をもらうこと。
- この**旅行会社を介在させる**場合は、この会社の**担当者の署名**ももらうこと。

どうしても患者の帰国までに全額回収が難しい場合は以下の点に留意すること。

- 患者及びこの息子が国内にいる間に支払計画を立て**誓約書に署名**をもらう。
- 患者及びこの息子と帰国後も**確実に連絡が取れる手段を確保**する。



YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=q6HAVqrtiw8>

For Overseas Patients



Strict Immigration Screening for Overseas Visitors with Unpaid Medical Fees

日本では、保険医療機関で未払いを発生させた訪日外国人受診者が再び入国しようとする際に厳格な入国審査を実施しています。

本国对于在保险医疗机构发生过未支付问题的访日外国人就诊者，在其试图再次进入本国时实施严格的入境审查。

일본은 보험 의료기관에서 진료를 받은 뒤 진료비를 미납한 외국인이 재차 입국하고자 할 때 엄격한 입국 심사를 거치고 있습니다.

For more languages go to 



For Overseas Patients

Strict Immigration Screening for Overseas Visitors with Unpaid Medical Fees



日本では、保険医療機関で未払いを発生させた訪日外国人受診者が再び入国しようとする際に厳格な入国審査を実施しています。

本国对于在保险医疗机构发生过未支付问题的访日外国人就诊者，在其试图再次进入本国时实施严格的入境审查。

일본은 보험 의료기관에서 진료를 받은 뒤 진료비를 미납한 외국인이 재차 입국하고자 할 때 엄격한 입국 심사를 거치고 있습니다.

For more languages go to 



For Overseas Patients

Strict Immigration Screening for Overseas Visitors with Unpaid Medical Fees

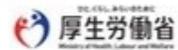


本国对于在保险医疗机构发生过未支付问题的访日外国人就诊者，在其试图再次进入本国时实施严格的入境审查。

일본은 보험 의료기관에서 진료를 받은 뒤 진료비를 미납한 외국인이 재차 입국하고자 할 때 엄격한 입국 심사를 거치고 있습니다.

日本では、保険医療機関で未払いを発生させた訪日外国人受診者が再び入国しようとする際に厳格な入国審査を実施しています。

For more languages go to 



厚生労働省

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html

- サービスの登録方法
- サービスの利用方法
- 遠隔通訳デモンストレーション
2者間通訳/3者間通訳
- サービス利用にあたっての留意点
- Q & Aの紹介

(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) 登録申込書に必要な事項を記入し、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/240415/>

[厚生労働省 希少言語](#)

[BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS 希少言語](#)

(2) 通訳を利用するスタッフのための準備①

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よう。

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よう。

(2) 通訳を利用するスタッフのための準備②

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	<ul style="list-style-type: none"> 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 ※ウクライナ語圏に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通訳サービス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・休日ファストトラック窓口 (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 2022/4

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。



- 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
〒160-0022 東京都新宿区新宿4丁目3番17号 FORECAST 新宿 SOUTH 4F
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 2022/4

↑ 【①希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内】

(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！
2者間通訳：①受付編、②診察編、③会計編

アーカイブ動画をご参照ください。

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

(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！
3者間通訳：①初診受付編

アーカイブ動画をご参照ください。

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

サービス利用にあたっての留意点

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。

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を得なかった際には、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。

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。

提供する医療通訳サービスは、『逐次通訳』での提供となっております。

■ 逐次通訳

話し手がある程度の長さまで発言したあとに通訳者がまとめて通訳する方法です。
話し手と通訳者が交互に話すため、リアルタイムで訳す同時通訳よりも、
正確に伝えやすいというメリットがあります。

■ 同時通訳

通訳者が話し手の言葉を聞きながらリアルタイムで通訳する方法です。
同時に“聞く”と“訳す”を行うため、高い集中力が求められます。
そのため、複数人で担当するのが一般的で、15分程度で交代しながら通訳を行います。
国際会議などで使われている手法です。

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、ご利用者の負担となります。

※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。

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宛てに郵送させていただきます。

通訳・翻訳に係る費用は医療機関から患者に請求できますので、お申出いただければ、サービス終了後に利用料金をお知らせすることもできます。

※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

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。

- 外国人患者受入れ医療機関対応支援事業に関するご質問
- 夜間・休日ワンストップ窓口に関するご質問
- 希少言語に対応した遠隔通訳サービスに関するご質問

ご質問	他の医療機関では外国人対応にどのような対策を取っているか。		
回答	<p>当窓口で把握している対策。</p> <table border="0"><tr><td data-bbox="254 456 1299 1043"><p>【未収金対策】</p><ul style="list-style-type: none">● 預り金（デポジット）の設定● 支払方法の多様化（クレジットカード、QRコード決済等）● 複数の連絡先の聞き取り、滞在先・旅行ガイド等の連絡先把握● 院内の法務部門と連携し、未払いに対し請求● 回収業務を院外の法律事務所等へ委託● 未収金保険への加入</td><td data-bbox="1299 456 2484 1043"><p>【訪日外国人対応】</p><ul style="list-style-type: none">● 外国人患者対応部門の設置、外国語対応要員の配置● 院内掲示/書類の多言語化● 通訳サービスの利用● 翻訳機材の導入● 外国人患者向け医療費の設定<ul style="list-style-type: none">- 訪日外国人患者へは1点20円～40円で計算- 文書料（診断書等）を2万円～数万円に設定等</td></tr></table>	<p>【未収金対策】</p> <ul style="list-style-type: none">● 預り金（デポジット）の設定● 支払方法の多様化（クレジットカード、QRコード決済等）● 複数の連絡先の聞き取り、滞在先・旅行ガイド等の連絡先把握● 院内の法務部門と連携し、未払いに対し請求● 回収業務を院外の法律事務所等へ委託● 未収金保険への加入	<p>【訪日外国人対応】</p> <ul style="list-style-type: none">● 外国人患者対応部門の設置、外国語対応要員の配置● 院内掲示/書類の多言語化● 通訳サービスの利用● 翻訳機材の導入● 外国人患者向け医療費の設定<ul style="list-style-type: none">- 訪日外国人患者へは1点20円～40円で計算- 文書料（診断書等）を2万円～数万円に設定等
<p>【未収金対策】</p> <ul style="list-style-type: none">● 預り金（デポジット）の設定● 支払方法の多様化（クレジットカード、QRコード決済等）● 複数の連絡先の聞き取り、滞在先・旅行ガイド等の連絡先把握● 院内の法務部門と連携し、未払いに対し請求● 回収業務を院外の法律事務所等へ委託● 未収金保険への加入	<p>【訪日外国人対応】</p> <ul style="list-style-type: none">● 外国人患者対応部門の設置、外国語対応要員の配置● 院内掲示/書類の多言語化● 通訳サービスの利用● 翻訳機材の導入● 外国人患者向け医療費の設定<ul style="list-style-type: none">- 訪日外国人患者へは1点20円～40円で計算- 文書料（診断書等）を2万円～数万円に設定等		

ご質問	企業内診療所（診療所登録有）やEAP（従業員支援プログラム）において外国人労働者の診察やカウンセリングの場面でこのサービスは使用可能か？
回答	企業内の診療所やEAPの場合も、ご利用は可能。 当ワンストップ窓口は、夜間・休日における外国人患者に係る医療機関からのご相談に対して、希少言語に対応した遠隔通訳サービスは事前登録後、24時間35日対応。

ご質問	当院は精神科単科の病院だが、最近では来日中に体調を崩されたり、簡単な日本語しか理解できない外国人患者が増えている。ケアにあたって通訳や夜間の相談窓口があると心強いと感じた。
回答	希少言語に対応した遠隔通訳サービスは事前登録していただきますと24時間365日対応となっております。夜間・休日ワンストップ窓口は平日午後5時から翌午前9時までと休日は24時間対応となっております。

ご質問	多言語問診票については、問診に対する回答が読むことができず、なにか工夫できないか。
回答	厚生労働省で用意されている多言語資料一覧に用意されている各診療科ごとの問診票はチェック形式になっており、記入する項目は少ない。記入された項目に関しては翻訳端末/アプリ等のカメラ入力を利用し翻訳する方法もある。 【厚生労働省】外国人向け多言語説明資料 一覧

ご質問	夜間・休日ではなく平日・日中にも利用できる外国人患者に係る相談窓口がほしい。
回答	外国人患者に係る平日・日中の問合せは各都道府県で設置する窓口で対応することとなっており、一部の府県で相談窓口が運営されている。厚生労働省では、各都道府県での平日・日中のワンストップ窓口の設置を働きかけており、貴院からも都道府県の医療政策担当者へご要望として上げられてはいいかがか。

ご質問	外国人患者に対する国や宗教、文化の違いによる対応に関し配慮すべきポイントを伺いたい。
回答	2023年度 第2回オンライン説明会で「宗教的・文化的観点での対応ポイント」として解説。 当事業ウェブサイトにて資料及び動画を公開中。 https://www.onestop.emergency.co.jp/ 「新着情報」2023.11.30に掲載。

ご質問	希少言語に対応した遠隔通訳サービスについて、事前に契約していなくても、必要に応じて従量制で利用できるよう希望。
回答	希少言語に対応した遠隔通訳サービスの登録料は無料のため、事前登録を推奨。一度ご登録すれば更 新手続き等もなくいつでもご利用可能。 利用料も固定制ではなく最初の10分が1,500円、それ以降は5分ごとに500円課金となる従量制となっ ている。
ご質問	希少言語に対応した遠隔通訳サービスは素晴らしいサービスだが費用面が負担になる。
回答	通訳費用は患者に請求することも可能。 (事務局からの請求書は医療機関宛に発行されるが、それを医療機関から患者に請求することは可能。 事前に通訳費用が患者負担となることの同意を得るように。)

ご質問	<p>① 希少言語の通訳の方は、どの程度の医療用語で対応いただけるのか（日本語ないし現地の言語）</p> <p>② 中国の患者様に対しては、北京語、他の方言（広東語など）でも対応できるのか。</p>
回答	<p>① 「医療通訳技能検定（基礎・専門）」および「一般通訳検定医療上級」の資格保持者が、希少言語の通訳オペレーターに対して、医療通訳研修資料に準じて、専門トレーニングを実施している。</p> <p>② 当サービスではスライド37のQ5で回答している通り、以下17の希少言語にのみ対応しており中国語（方言を含む）には対応していない。</p> <p>対応言語：</p> <p>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</p>

ご質問	<ul style="list-style-type: none">①通訳者は、一般の通訳ではなく、医療に特化した医療通訳者か。②通訳者のレベルの担保はどのように行っていますか。 (医療通訳者の試験合格を必須とするなど)③誤訳が生じた場合の賠償について、どのように定めていますか。 (病院が負担するのか、通訳会社が負担するのか)
回答	<ul style="list-style-type: none">① 医療通訳対応可能な通訳者である。② 「医療通訳技能検定（基礎・専門）」および「一般通訳検定医療上級」の資格保持者が、希少言語の通訳オペレーターに対して、医療通訳研修資料に準じて、専門トレーニングを実施している。③ 当サービスでは、誤訳が生じた場合の賠償には対応していない。なお、当サービス開始以来現在まで誤訳の指摘等を受けた事はない。

ご質問	発生する費用について、具体的な金額を教えてください。
回答	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） 昨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、年間の利用料金の平均は4,680円であった。

厚生労働省 外国人患者受入れ医療機関対応支援事業

受託企業：日本エマージェンシーアシスタンス（株）

担当部署：営業開発部

対応時間：平日 9:00～18:00

連絡先：biz-d@emergency.co.jp

夜間・休日ワンストップ窓口

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

RMS部：03-6371-1701

対応時間：平日9:00～18:00

メールアドレス：onestop@emergency.co.jp

希少言語に対応した遠隔通訳サービス

（株）BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS（ブリッジ マルチリンガル ソリューション）

電話番号①：03-6630-6712（平日9:30～18:00）

電話番号②：03-4332-1288（平日18:00～翌9:30、休日、年末年始＝24時間）

メールアドレス：mhlw-office@bridge-ms.com

緊急の通訳サービスをご希望の場合は、上記電話番号へご相談ください。