

【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2回オンライン説明会

2024年10月3日（木）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の概要説明 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より 海外旅行保険について
第 3 部	希少言語に対応した遠隔通訳サービスについて 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 他
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の概要



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

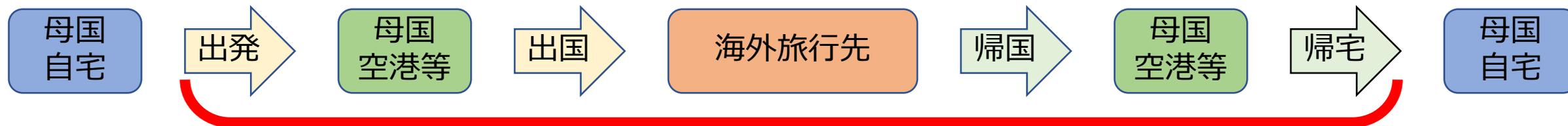
対 象	医療機関 (歯科医院、助産所を含む)
対応言語 (17言語)	タイ語、マレー・インドネシア語、 ネパール語、モンゴル語、タミル語、 ベトナム語、ヒンディー語、クメール語、 ミャンマー語、タガログ語、ベンガル語、 ロシア語、ウクライナ語、フランス語、 イタリア語、ドイツ語、アラビア語
登録料	無料
利用料	最初の10分は1,500円 以降5分毎に500円
その他	事前登録が必要 (緊急時には対応可)

海外旅行保険について

- 海外旅行保険とは
- 海外旅行保険の内容
- 海外旅行保険の利用方法
- 海外旅行保険対応に関するQ&A
- 海外旅行保険用語集

●海外旅行中のトラブル（損害）を補償する保険

旅行のため**自宅を出発してから帰国後自宅に戻るまで**の補償期間中に発生したトラブル（損害）が対象



補償の対象（例）

【メディカル（医療関係）】

病気やケガの治療費用

病気で死亡した際の補償

ケガで死亡した際の補償

障がいが残った際の補償

【ノンメディカル（医療関係以外）】

他人の物を壊した時の賠償責任

航空機が遅延した時にかかった費用

持ち物の破損や盗難時の損害

航空機に預けた手荷物が遅延した時の損害

補償対象項目の一例

治療費・補償金

- | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 傷害死亡・後遺障害補償 | <input type="checkbox"/> 疾病死亡補償 | <input type="checkbox"/> 外来治療費 | <input type="checkbox"/> 入院治療費 |
|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|

薬剤費

- | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> 院内処方薬代 | <input type="checkbox"/> 院外処方薬代 | | |
|---------------------------------|---------------------------------|--|--|

入院費

- | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 差額ベッド代 | <input type="checkbox"/> タオル・病衣レンタル代 | <input type="checkbox"/> 食事代 | <input type="checkbox"/> 床頭台利用料 |
|---------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|

文書料

- | | | | |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 診断書 | <input type="checkbox"/> 診療情報提供書 | <input type="checkbox"/> 画像診断データ | <input type="checkbox"/> 搭乗可能健康診断書 |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|

その他

- | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 通訳費用 | <input type="checkbox"/> 交通費 | <input type="checkbox"/> 医療・遺体搬送費 | <input type="checkbox"/> 現地での葬儀代 |
| <input type="checkbox"/> 救援者費用 | <input type="checkbox"/> 搜索費 | <input type="checkbox"/> 救助費 | |

すべての費用が保険の補償対象になるわけではない。

治療に係ること

既往症

妊娠・出産

歯科疾病

美容整形

腰痛・むち打ち症

人間ドック
健康診断

カイロ
プラスティック

漢方医療

故意や重大な過失

自傷・自殺行為

飲酒運転
無免許運転

自らの犯罪行為

ケンカ

危険な行為による事故

自動車レース

ハングライダー

登山・探検

ロック
クライミング

保険に付帯するサービスの一例

病院/医師の紹介/予約サービス

キャッシュレス受診サービス

医療通訳サービス

治療経過管理

緊急移送サービス

ご家族等救援者へのサポート

退院後の帰国手配

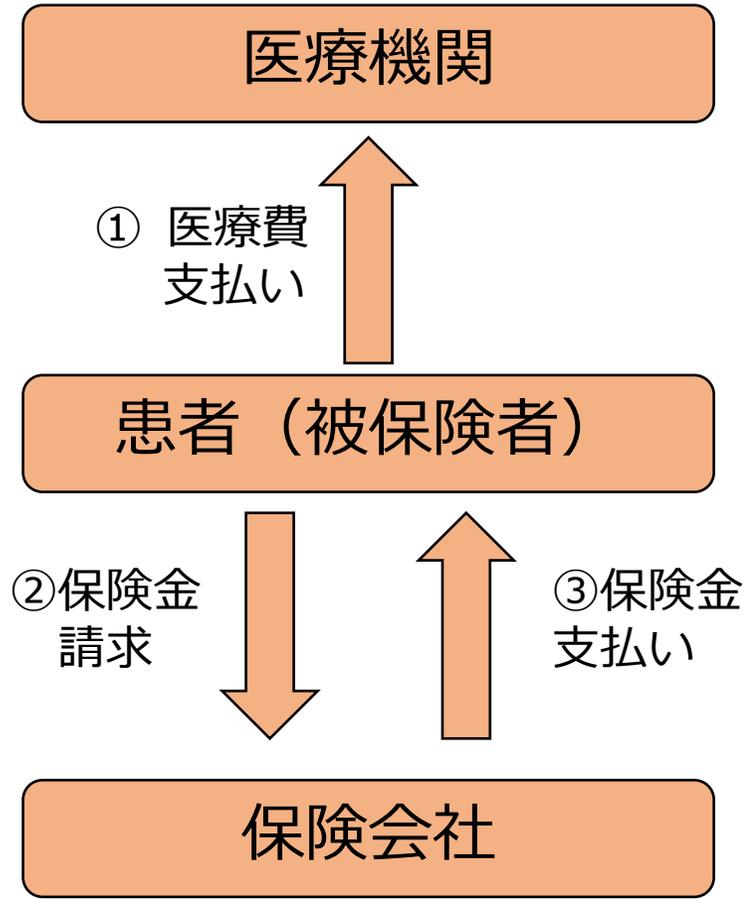
遺体・遺骨送還手配

保険の内容によっては以下の救援者費用が補償される場合もある。

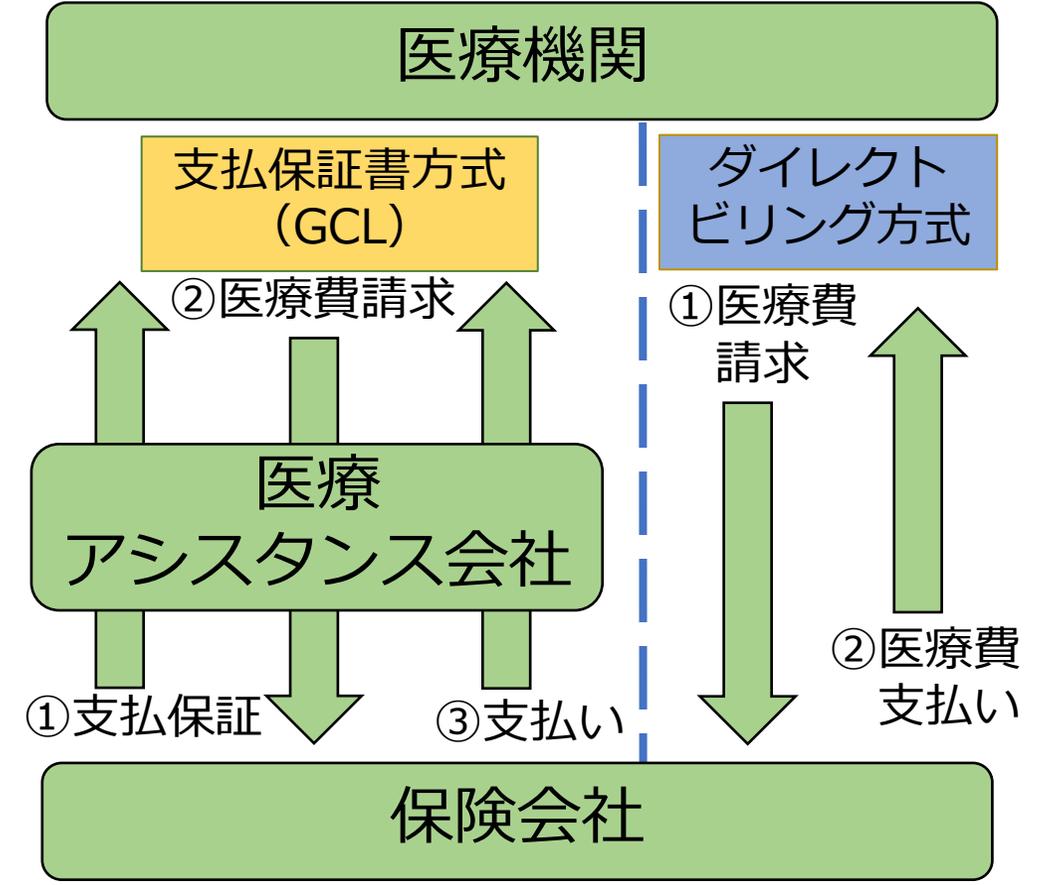
- 遭難した被保険者を搜索、救助または移送する費用
- 救援者の現地までの航空機等の往復運賃
- 現地および現地までの救援者の宿泊施設の客室料
- 治療中の被保険者（患者）を現地から自国の病院等へ医療搬送するための費用
- 救援者の渡航手続費
- 救援者および被保険者（患者）が現地で支出した交通費
- 被保険者（患者）の入院・救援に必要な身の回り品購入費および通信費等
- 被保険者（患者）が死亡した場合の遺体処理および自国への遺体搬送費用 等

日本では
一般的

ペイ&クレーム (Pay & Claim)

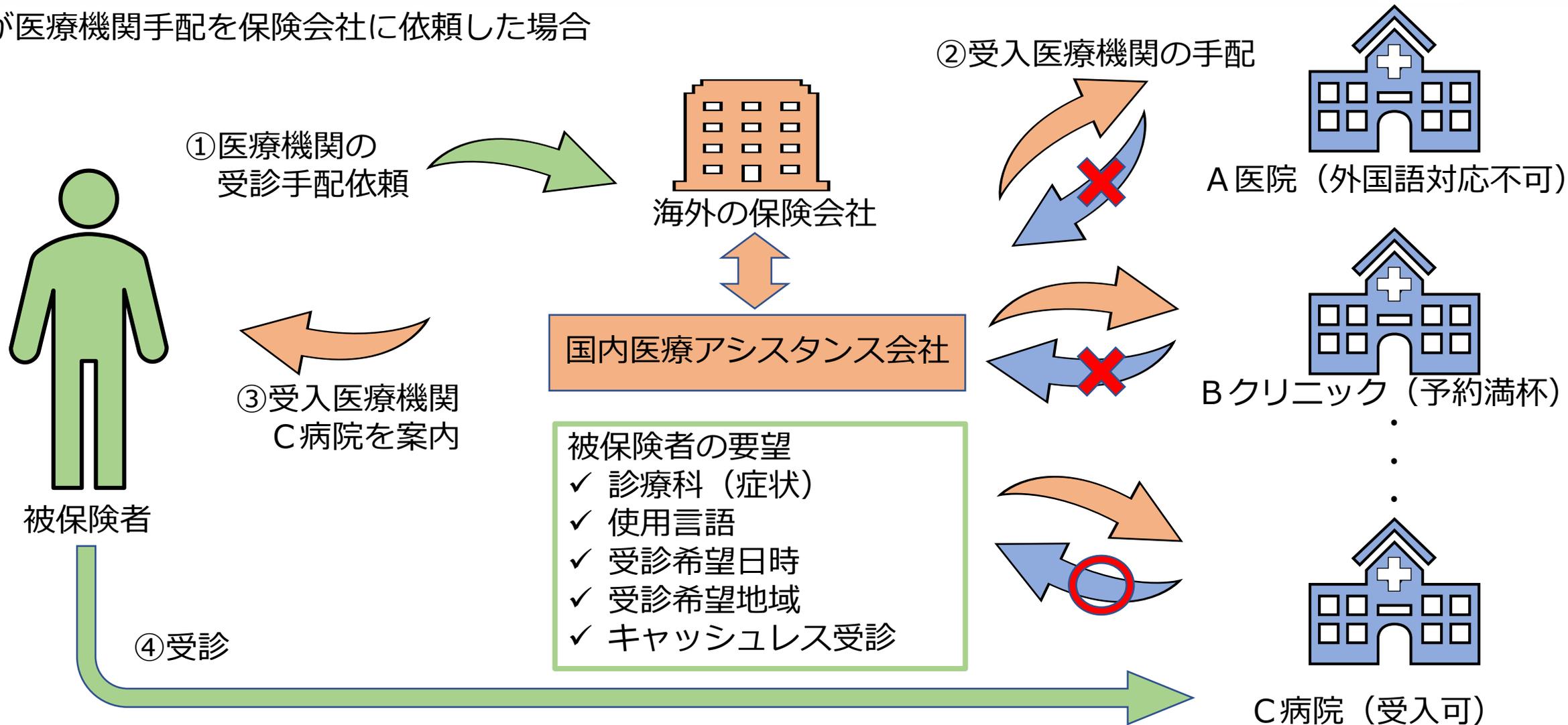


キャッシュレス 受診サービス



海外旅行保険の利用方法 パターン①

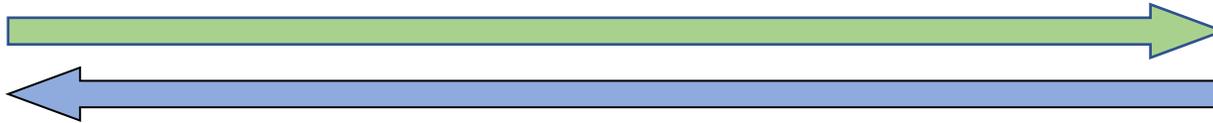
患者が医療機関手配を保険会社に依頼した場合



海外旅行保険の利用方法 パターン②

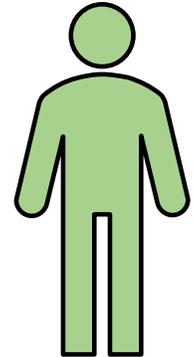
来院もしくは搬送されてきた患者が海外旅行保険に加入していた場合

①来院 (Walk-in) / 搬送



②受付 (次のスライドを参照)

- ✓ 言語の確認
- ✓ 来院目的の確認
- ✓ 診療申込書記入
- ✓ 本人確認
- ✓ 医療費の目安を伝える
- ✓ **支払方法 (保険) の確認**
- ✓ 医療費に関する要望の確認
- ✓ 再度チェック



被保険者



③ 患者が保険に加入していた場合は**患者から** 保険会社に連絡し医療サポートの依頼

- 被保険者の要望
- ✓ 医療費支払いの代行 (キャッシュレス治療)
 - ✓ 治療内容に関する希望
 - ✓ 医療搬送サービス
 - ✓ 救援者の要請

- 医療情報の共有 (現状や治療方針等)
- 再診予約
- 診断書・診療情報提供書等の発行依頼
- 概算医療費の確認・補償金額の提示
- 医療搬送の準備 等



海外の保険会社

④ 海外の保険会社から国内の医療アシスタンス会社へサポート依頼

国内医療アシスタンス会社



【厚生労働省】 外国人患者受付時の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
(海外旅行保険加入有無の確認を含む)
- 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>

契約内容は保険に加入している被保険者である患者本人から海外の保険会社に確認。

①補償期間	✓ 旅行の予定が変更になって補償期間が切れていないか
②補償内容	✓ 患者の傷病・事故状況が契約上の補償対象に該当するか、保険の対象になっているか ✓ 患者の傷病は免責事項に該当しないか ✓ アシスタンスサービス等付帯サービスはどこまでカバーされているか
③填補限度額	✓ 保険の支払限度額が治療費・入院費や搬送費用の総額をカバーできるか
④支払い方法	✓ キャッシュレスサービスを利用できるのか（対象とならない契約も多い） ✓ 日本のアシスタンス会社との提携サービスがあるか
⑤契約内容 確認書類	✓ 保険証券などの保険内容が確認できる書類もしくはネット申込画面等
⑥請求書類	✓ 医療費の領収書やレシートは原本が必要か ✓ 医師の診断書は英語でに翻訳する必要があるか ✓ レントゲンやMRIなどの検査資料は必要か

海外旅行保険の利用方法 パターン②

来院もしくは搬送されてきた患者が海外旅行保険に加入していた場合

①来院 (Walk-in) / 搬送

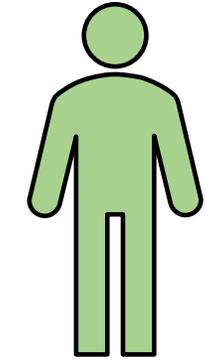


②受付 (スライド13を参照)

- ✓ 言語の確認
- ✓ 来院目的の確認
- ✓ 診療申込書記入
- ✓ 本人確認
- ✓ 医療費の目安を伝える
- ✓ **支払方法 (保険) の確認**
- ✓ 医療費に関する要望の確認
- ✓ 再度チェック



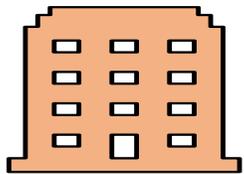
- 医療情報の共有 (現状や治療方針等)
- 再診予約
- 診断書・診療情報提供書等の発行依頼
- 概算医療費の確認・補償金額の提示
- 医療搬送の準備 等



被保険者

③ 患者が保険に加入していた場合は**患者から** 保険会社に連絡し医療サポートの依頼

- 被保険者の要望
- ✓ 医療費支払いの代行 (キャッシュレス治療)
 - ✓ 治療内容に関する希望
 - ✓ 医療搬送サービス
 - ✓ 救援者の要請



海外の保険会社

国内医療アシスタンス会社

④ 海外の保険会社から国内の医療アシスタンス会社へサポート依頼



TO:	ABCインターナショナルクリニック		
FAX:	03-1234-5678		
ATTN:	ご担当者様		
FROM:	日本エマージェンシーアシスタンス(株)		
送信日時:	2024年9月9日	送信枚数	1枚(本状を含む)

- ◇ 弊社ファイル番号: Z0040567**
- ◇ 患者氏名: Mr. ○○○ □□□
- ◇ 生年月日: 1992(平成4)年12月31日
- ◇ 受診日: 2024年9月9日午後3時30分予約
- ◇ 主訴: 副鼻腔の詰まり、発熱

弊社は本患者様の上記受診日における診療費用及び診断書文書料を100,000円まで支払保証いたします。つきましては貴院への支払を迅速に行うために、以下の書類を弊社まで郵送下さいますようお願い申し上げます。

- 請求書原本
- 本紙のコピー
- 振込み銀行口座の情報

【書類送付先】

〒112-0002 東京都文京区 小石川 1-21-14 日本エマージェンシーアシスタンス株式会社 CA 部

- 院外処方箋については患者様がお支払いされます。院内処方箋代は弊社へご請求下さい。
- **患者様が依頼された文書に関する費用は本保証の対象外となります。**
- **他科診療が生じた場合は、その理由に関わらず弊社まで事前にお知らせ下さい。**
- 再診費用については都度確認が必要となります。

支払保証先
病院や薬局など

患者情報

補償内容・金額

【患者情報】

氏名: Mr. ○ ○ ○ □ □ □

生年月日: 1992 (平成4) 年12月31日

症状: 副鼻腔の詰まり、発熱

【補償内容・金額】

診療費用及び診断書文書料を100,000円まで

患者の特定、治療目的、支払保証の対象を明確にする。

すべての医療費が保険の補償対象になるわけではない。

質問	回答
<p>1. 医療費が高額になり患者が手元の資金で支払えないため、保険会社に直接支払ってもらいたいとの申し出があった。どのようにすればよいか。</p>	<p>患者から保険会社に連絡し補償内容を確認していただき、保険による医療費の補償が可能であれば、患者から保険会社に対して提携する日本のアシスタンス会社を介して医療費の支払いを行うよう依頼していただく。</p>
<p>2. 救急搬送されてきた意思の疎通が取れない患者が海外旅行保険に加入しているか知りたい。</p>	<p>① 同行者がいないか確認し、いればその同行者に確認するように。 ② 同行者がいない場合には、患者本人の所持品から調べ、判明した家族等に確認するように。</p>

質問	回答
3. 保険会社が支払保証した場合、すべての費用を保険会社が支払うのか。	支払保証書に記載された範囲内での補償となるため、補償外の費用や担保超過分に関しては患者払いとなる。文書料などは対象外となることが多い。 免責額（事項） についても要確認。
4. 海外旅行保険に加入している患者を母国へ医療搬送したい。どこに問い合わせればよいか。	患者が加入する保険に医療搬送を含む医療アシスタンスサービスが付帯している場合、保険会社が医療搬送の手配を行うので、患者から保険会社へ依頼するとよい。

質問	回答
5. 海外の保険会社から直接病院に連絡が入ったがどのように対応すればよいか。	貴院にて海外の保険会社との直接の対応が難しいようであれば、患者から保険会社に日本国内の医療アシスタンス会社もしくは日本人スタッフがいる海外の医療アシスタンス会社を介在させるよう依頼するとよい。 それができなければ患者に立替払いをしていただくとよい。
6. 海外旅行保険にも日本の公的医療保険にも加入している患者が来院したがどのように対応すればよいか。	半年や1年など短期の留学生や日本に駐在する外国企業の社員などが該当。 日本の公的医療保険に加入しているので、保険診療を行い患者本人負担分を医療機関で支払っていただき、後日患者が海外の保険会社へ自己負担分の医療費を保険金として請求していただくとよい。

質問	回答
<p>7. 夫婦で旅行中の海外旅行保険に加入している夫が入院した。妻の滞在費などどのようになるか。</p>	<p>患者が加入している海外旅行保険の補償内容によっては、同行者の滞在費が補償される場合もあるので、患者から保険会社に問い合わせるとよい。</p>

質問	対応
<p>8. 当院に交通事故に遭った訪日外国人が搬送されてきた。加害者側の損害保険会社の担当者とも連絡がついているので、治療後この患者を帰国させても問題ないか。</p>	<p>交通事故の場合、基本的には加害者が加入している自動車保険（損害賠償保険）で被害者の医療費等は賄われることになるが、被害者にも過失があった場合、被害者である患者が医療費の一部を負担しなければならないこともある。また、過失割合の判定には時間がかかることもあり、補償額が確定する前に患者が貴院を離れる場合は、保険会社と相談の上いったん患者に医療費全額を支払っていただき、後日患者から保険会社へ医療費等を請求していただくようお願い。</p> <p>医療費支払いが完了するまで、保険会社の担当者とともに患者とも連絡が取れる状態にしておくことが重要。</p>

用語	解説
支払保証 (GOP) /ギランティー Guarantee of Payment	保険会社が医療機関に対し医療費の支払いを保証すること
支払保証書 Guarantee Coverage Letter (GCL)	保険会社が医療機関に対し医療費の支払いを保証する書面 Letter of Guarantee (LOG) とも言う
Pay & File / Pay & Claim	患者自身が医療機関に医療費を支払い、後日患者自身が保険会社に保険金を請求すること
Fit to Fly (FTF)	航空機搭乗可能健康診断書。各航空会社で書式を用意。患者が航空機に搭乗できることの証明書。医師の署名が必要
Medical Report (MR)	診断書
診療情報提供書	通称：紹介状。転院先へ提供する患者の医療情報
Medical Information Form (MEDIF)	医療搬送時に航空会社に提出する診断書
エア・アンビュランス (AA)	医療搬送専用のチャーター機
日常生活動作 (ADL) Activities of Daily Living	医療搬送時に必要となるどの程度日常生活に係る動作が可能かの情報
逆海外旅行保険	日本到着後に加入する訪日外国人向け旅行保険

- 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	・ 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・休日ファーストサポート窓口（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

- ・ 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。

ご質問①

医療機関でマニュアルを作成する予定です。

必須事項や盛り込んだほうがいい内容があれば教えていただきたいと思います。

回答

厚生労働省の「外国人患者受入れのための医療機関マニュアル」や当事業でこれまで行ったオンライン説明会資料をご参照いただくとよろしいかと思えます。

「外国人患者受入れのための医療機関マニュアル」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html

当事業ウェブサイト（「新着情報」欄に資料とアーカイブ動画を公開しています。）

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

ご質問②

海外の公的医療保険に加入している外国人患者の支払いについて。

回答

海外旅行保険に関しては今回解説した通りですが、いくつかの国では国外でかかった医療費の一部を国内の公的医療保険で補償する場合があります。この場合も、患者には医療費全額を医療機関で支払っていただき、帰国後患者から母国で保険金の請求をしていただくとよいでしょう。

患者から保険金請求のため、診断書等を求められる場合があります。診断書の翻訳に関しては翻訳費用を患者に請求することも可能ですので、患者とご相談されるとよいでしょう。

ご質問③

外国人患者を受入た際の未収金対策や保険等があれば教えて頂きたいです。

回答

6月に行いました第1回オンライン説明会にて解説しておりますが、第一に受付時に患者に概算医療費を伝え、支払方法（能力）を確認することが重要です。救急搬送されてきた場合等は、受付時に確認することは難しいですが、できるだけ早い段階で患者と医療費について相談するとよいでしょう。

詳しくは以下の資料をご参照ください。

https://www.onestop.emergency.co.jp/pdf/OnLineSeminar_20240624.pdf

医療機関が加入する未収金補償保険や入院・手術時の保証人を代行するサービスも増えています。外国人を対象にしているサービスもあるようです。

ご質問④

夜間・休日ワンストップ窓口の「地方公共団体からの外国人患者にかかるご相談対応サービス」について、地方公共団体が相談できる「外国人患者の医療に関連する事項」の具体例を教えてください。

回答

外国人患者の医療に係るご相談事でしたら、どのような内容でも結構です。

- 医療費の未払い防止策について
- 外国人患者の在留資格について
- 宗教的・文化的違いによる配慮について
- 死亡時の行政での手続きについて 等

また、地方公共団体からのお問合せとして以下の内容にも対応しております。

- ・ 外国人患者に係る相談窓口の開設、運営等に係るご相談。
- ・ 外国人患者に係る講演会のご相談 等

メールアドレス：onestop@emergency.co.jp

ご質問⑤

夜間・休日ワンストップ窓口の利用料は無料ですか。

回答

当説明会でも案内いたしましたが、夜間・休日ワンストップ窓口の利用は無料です。

ご相談者は通信費のみご負担ください。

希少言語に対応した遠隔通訳サービスは最初の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）となっております。

ご質問⑥

希少言語に対応した遠隔通訳サービスでインフォームドコンセントやムンテラには対応できますか？

回答

医療通訳者は、専門の研修を受けており、看護師が日常的に説明する内容は対応可能です。

手術等の専門的な説明の通訳に関しては、通訳提供前に情報を共有いただき、事前準備をして対応する必要があります。

しかしながら、希少言語に対応した遠隔通訳サービスでは事前予約は承っていないので、この運用フローの提供は難しい状況となっております。

ご質問⑦

希少言語に対応した遠隔通訳サービスでの個人情報管理はいかがですか？

回答

医療通訳者は個人情報管理にかかる国際規格であるISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）並びにJIS規格に準拠したプライバシーマーク制度に基づく管理体制の下で通訳サービスの提供を行っておりますので、個人情報の保護に関してはご安心ください。

ご質問⑧

- ① 当サービス利用にかかる費用は本人に請求できるものでしょうか。
- ② 外国人旅行者が中心のお話でしたが、技能実習生などの外国人労働者も対象となるのでしょうか。

回答

- ① 通訳や翻訳にかかった費用に関しては患者にも請求できます。厚生労働省が作成した「外国人患者受入れのための医療機関マニュアル」にもその旨の記載があります。
- ② 今回の説明会のテーマが「海外旅行保険について」でしたので、訪日外国人に関する内容となりましたが、「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」につきましては、技能実習生を含む在留外国人や旅行等で来日した訪日外国人のいずれに対しても、医療機関における外国人患者の対応にかかる支援を行っております。

ご質問⑨

海外保険未加入の外国人患者に関して医療アシスタンスサービスを使いたい場合、受診当日に保険加入手続きをするといつから医療アシスタンスサービスが利用可能になりますか？

回答

海外旅行保険は保険加入後の定められた期間中に発生した損害に対し補償するのもですので、加入前に発生したケガや病気は補償の対象になりません。基本的に医療アシスタンスサービスも保険に付帯するサービスのため、保険加入前に発生した事案には対応できません。日本到着後に加入する保険もありますが、申込み時点で傷病等が発生していないことと、到着後一定期間内に申込むことなどが条件となります。

患者が保険とは別に、アシスタンス会社に医療搬送等の医療アシスタンスサービスを依頼することは可能ですが、保険対象外のためかかる費用すべてが患者の自費負担となり、基本的には全額前払いとなります。

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。