

【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3回オンライン説明会

2024年12月6日（金）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 外国人患者の在留資格について |
| 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 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) |

外国人患者の在留資格について

- ビザと在留資格の違いについて
- 在留資格による保険加入の可否について
- 特定上陸許可について
- 在留カードについて
- 特定活動（医療滞在およびその同伴者）について
- 在留資格に係るワンストップ窓口事例集

ビザと在留資格の違いについて

ビザ（査証）と在留資格の違い

| ビザ（査証） | 日本に入国するための資格 | 在留資格 | 日本に在留（滞在）するための資格 |
|--|--------------|-------|--|
| <p>ビザとは、その外国人が持っているパスポートが有効であるという「確認」と、ビザに記載された条件により入国することに支障がないという「推薦」の意味を持っている。</p> <p>日本に入国しようとする外国人は事前に自国の日本領事館等の在外日本公館へビザの申請を行う必要がある。また、マルチビザ以外の一次ビザは日本入国と同時にその効力を失い、ビザで認められた在留資格に従い日本に滞在することとなる。</p> | | 就労資格 | 国内で就労ができる資格。大使館員、大学教授、芸術家、技能実習生などが含まれる。 |
| | | 非就労資格 | 国内で収入が伴う活動が行えない。観光や親族訪問等の短期滞在や長期滞在の留学等を含む。 |
| | | 居住資格 | 日本に居住することができ就労も可。外国人永住者や日本人の配偶者等が含まれる。 |

※ 当資料に掲載されている在留資格等の法規や仕組みにつきましては、2024年10月時点のものとなっております。最新情報につきましては外務省や法務省出入国在留管理庁にご確認願います。

正規在留資格を持つ人

| 在留資格 | 内容 | 公的医療保険 | 就労 | その他 |
|---------|---------------------------------|--------|------------------|---|
| 短期在留資格 | 滞在期間：90日以内 ビジネス/観光/ 親族訪問等 | × | × | 短期の在留資格のため、公的医療保険への加入や賃金を伴う就労はできない。 国内に住む家族の被扶養者にもなれない。 |
| 中長期在留資格 | 90日以上 就労/留学/研修/ 同伴家族等 | ○ | △ 在留資格 による | 公的医療保険に 加入義務はある が、その制度を知らずに加入していない場合や加入していても保険料の未納などで資格を失効している場合もある。 就労についてはそれぞれの在留資格による。 |
| 特定上陸許可 | 航空機や船舶の乗継ぎや一定条件の下で日本に短期間上陸する許可 | × | × | 基本的に短期在留資格よりも短い期間、日本に上陸するための許可。いずれの上陸許可も公的医療保険への加入も賃金を伴う就労はできない。 |

正規在留資格を持たない人

| 在留状態 | 内容 | 公的医療保険 | 就労 | その他 |
|---------------|-----------------------------------|----------|----------|---|
| 在留期間が過ぎている人 | 本来の在留期限が切れても出国せず非正規に在留している人 | × | × | オーバーステイや最近では「非正規在留者」と言われることもある。 |
| 難民申請中の人① | 正規在留期間中に難民申請した人 | △ 一部可 | △ 一部可 | 「滞在許可証」を所持。 公的医療保険に加入できないこと や就労により収入を得ることができないため、その生活を支援する民間の組織がある。 |
| 難民申請中の人② | 在留期限が過ぎてから申請した人（仮滞在許可証を所持） | × | × | |
| 仮放免許可証を持っている人 | 本来収監されなければならないが特別な事情により自宅などで過ごせる人 | × | × | |

その他（特定上陸許可）①

いずれの特定上陸許可も公的医療保険への加入はできない

| 名称 | 対象者/目的 | 滞在期間 | その他 |
|----------|--|--------------|---|
| 船舶観光上陸許可 | クルーズ船等の乗客。 | 7～30日 | 「船舶観光上陸許可証」が交付。 滞在期限は旅客船が出港するまで。 |
| 乗員上陸許可 | パイロットや客室乗務員用 | 7日/15日 以内 | パイロットや客室乗務員等の乗継や休憩 等の滞在。 |
| 寄港地上陸許可 | トランジット ※ 同一地域の港もしくはは空港での 乗り継ぎ (例：成田空港→羽田空港) | 72時間 | パスポートに「寄港地上陸許可」のスタ ンプを押印。港もしくはは空港の近隣のみ 行動可。 |
| 通過上陸許可 | トランジット ※ 入国地と出国地が離れている場 合の乗り継ぎ (例：新潟港→羽田空港) | 3日/15日 以内 | パスポートに「通過上陸許可」のスタ ンプを押印。入国地から出国地まで観光で きる。 |

その他（特定上陸許可）②

いずれの特定上陸許可も公的医療保険への加入はできない

| 名称 | 対象者/目的 | 滞在期間 | その他 |
|--------------|--|--------------|--|
| 遭難上陸許可 | 航空機や船舶等の不時着や遭難等により、これらに乗っていた外国人の救護の他、緊急の必要がある場合 | 30日以内 | 遭難による上陸許可証を交付。救護を受ける地域での行動に限る。 |
| 一時庇護のための上陸許可 | 船舶等に乗っている外国人が難民条約に規定もしくはそれに準ずる理由により、難民に該当する可能性がある場合、又は船舶等に乗っている外国人が補完的保護対象者に該当する可能性がある場合 | 6か月以内 | 他の特定上陸許可と異なり、本人が申請する必要がある。 滞在期間が90日以上になっても日本の公的医療保険には加入できない。 |
| 緊急上陸許可 | 船舶内や航空機内での急な傷病により緊急に着陸・下船して治療等が必要になった乗客や乗員 | 帰国できる状態となるまで | パスポートは航空会社や船舶運航会社が管理。緊急上陸許可証が交付される。 滞在期間が90日以上になっても日本の公的医療保険には加入できない。 |

在留カードについて

在留カードの確認

公的医療保険への加入が義務となる中長期在留者は在留カードの所持も義務付けられている。そのため、医療機関において公的医療保険証を提示した外国人の在留カードで本人確認を行うことは「なりすまし」防止のためにも重要である。
 ※外国人はパスポートもしくは在留カード（許可証）の常時携帯が義務付けられている。

在留カードサンプル



有効性確認

出入国在留管理庁のウェブサイトやアプリで確認可。

在留カードの確認を簡単に！



在留カード等読取アプリケーション

- アプリで在留カードや特別永住者証明書を確認することができます！
- 法令で定めるもの以外に雇用契約や諸取引などの場で、身分確認を行う必要がある場合に利用するものです。



！ ご利用の際には、名義人本人の同意を得た上で在留カード等の提示を受ける必要があります。

在留カードと医療保険証の交付時期について

| | 在留カード | 公的医療保険証 |
|------|-----------|---|
| 交付時期 | 入国時 交付 | 【国民健康保険/後期高齢者医療制度】 入国後14日以内に居住地の市区町村役場へ住民登録とともに国民健康保険加入の申請を行うと「資格確認書」が交付される。 |
| | 後日 交付 | 【被用者保険】 勤務先から「資格確認書」が交付される。 |

※ 入国したばかりの外国人の場合、上記のように公的医療保険証と在留カードの発行時期に違いがあるため、どちらかもしくは両方を所持していない場合がある。その場合はパスポート等で在留資格を確認し、自由診療として10割を患者に支払っていただき、後日精算するとよい。その際、本人の連絡先等をよく確認するように。

在留資格「特定活動」（医療滞在及びその同伴者）の取得には次の2通りがある

| 医療渡航（医療ツーリズム）の場合 | 治療のために短期在留資格等を変更する場合 |
|--|--|
| 外国人が日本で医療行為（治療や健康診断）を受けるための在留資格。 | 日本に短期在留資格で入国した外国人が、急な事情変更のため、本来の在留期間を超えて国内で入院・治療を行うための在留資格。（在留資格の変更） |
| 本人が 入国前 に母国等の医療渡航支援企業に「医療渡航（医療ツーリズム）」の手配を依頼。 | 日本滞在中 に本人もしくは医療機関が出入国在留管理局へ在留資格の変更を申請。 |
| 「医療渡航支援企業」と日本国内の「身元保証機関」が連携して外国人の国内での医療行為をサポート。 | 受入医療機関が、当該患者が帰国する間もなく国内で緊急に入院・治療する必要がある旨の証明書を発行。 |
| 定められた期間内（最長3年）であれば、複数回の入国も可能。ただしその場合は1回の滞在期間は90日以内となる。 | 治療の状況によっては在留期間の更なる延長は可能だが、いったん帰国してしまえばこの資格は失効するため、治療目的で再入国する際は新たな在留資格を取得する必要がある。 |

どちらの場合も、滞在期間が90日以上の中長期になっても日本の公的医療保険への加入や国内にいる公的医療保険に加入している家族の被扶養者にはなれない。（**保険診療は認められない。**）

医療渡航（医療ツーリズム）の場合

ビザの有効期限 : 必要に応じ3年（その期間内に入国する）

認められる滞在期間 : 90日以内、6か月もしくは1年。

治療の必要性により数次ビザの発行も可。その場合1回の滞在期間は90日以内となる。

※数次ビザ申請には治療予定表の提出が必要。

(参考資料) [医療滞在ビザを申請される外国人患者等の皆様へ | 外務省](#)

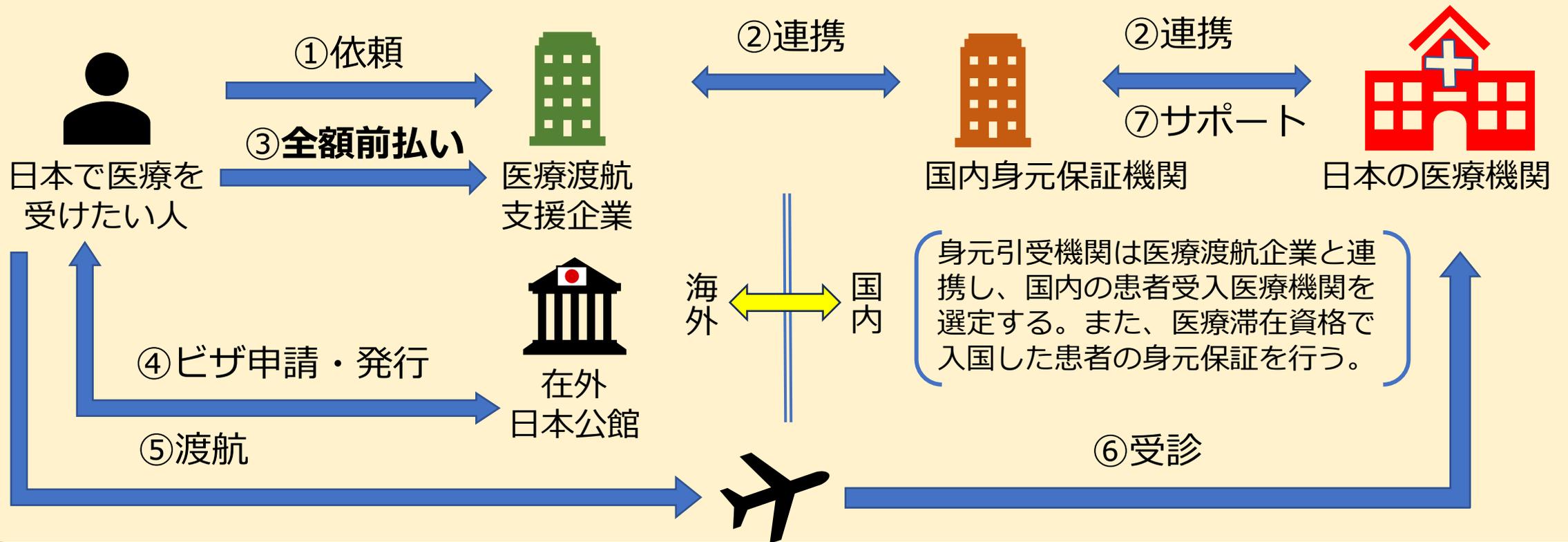
在留資格取得の条件 : 以下の提出が必要。

- ・ 在留資格認定証明書交付申請書
- ・ 外国人患者に係る受入れ証明書（受入医療機関が発行するもの）
- ・ 申請人の在留中の活動予定を説明する資料
- ・ 滞在に必要な一切の費用を支弁できることを証する資料 等

※ 短期在留資格の期間内に終える医療行為であれば「特定活動（医療滞在）」の資格を取得せず、短期在留資格で来日する場合もある。

医療渡航（医療ツーリズム）の流れ

海外にいる人が日本で医療行為（治療や人間ドック等）を受けるために申請



治療のために短期在留資格等を変更する場合



短期在留資格で入国した外国人が滞在中に病気やケガで滞在期間の延長が必要になった場合在留資格変更を申請



出入国
在留管理庁

必要書類

- 日本の医療機関等が発行した受入れ証明書
(早急に入院して病気又はけがの治療を行う必要があると判断していることを証する資料)
- 申請人の在留（入院・治療）中の活動予定を説明する資料
- 滞在、治療、出国に必要な一切の費用を支払うことを証する資料
医療機関への前払金、預託金等の支払済み証明書（領収書）

なお、想定される治療期間が90日以内の場合は、短期在留資格の延長申請でもよい。

<https://www.moj.go.jp/isa/applications/status/temporaryvisitor01.html>

- 申請は患者自身だけではなく、患者自身が申請できない病状の場合には同伴者や医療機関関係が申請することもできる。

1. 不法労働者の労働災害について

相談事例

当院に救急搬送されてきた外国人患者の本人確認を行ったところ、在留カードが偽造されており、本来できないはずの就労中に事故に遭い重傷を負ったようだ。

また雇用関係も複雑なため直接の雇用主もあいまいで、誰が雇用主かはっきりしない。このような外国人患者の医療費をどのように回収すればよいか伺いたい。

1. 不法労働者の労働災害について

窓口の対応

労災保険に未加入の事業所で発生した災害でも、被災者にはきちんと労災保険から補償される。原則、労働者を1人でも使用する事業所は、労災保険の強制適用事業所となり、たとえ事業主が保険料を支払っておらず、あるいは、保険関係成立届を提出していなくても、労働者は労災申請をすることができる。労働者であれば雇用形態は関係なく、また不法就労の外国人であっても労災補償の対象となるため、労災と認められれば労災保険から医療費が支払われることとなる。

当該事故が労働災害に相当するかは労働基準監督署に相談するように。

2. 中国残留邦人支援について

相談事例

当院を初めて受診する患者が、以下の書類を提示して医療費の支払いなく受診できるはずだと言っているがどのように対応したらよいか知りたい。

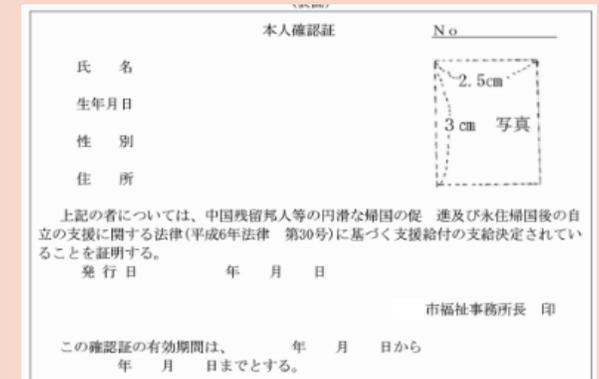
『本人確認証』

〇〇県〇〇市社会福祉事務所長発行

有効期限：2024年3月31日

顔写真の貼付あり。

「中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律に基づく支援給付の支給決定されていることを証明する」との記載あり。



本人確認証 No. _____

氏名 _____

生年月日 _____

性別 _____

住所 _____

2.5cm
3cm 写真

上記の者については、中国残留邦人等の円滑な帰国の促進及び永住帰国後の自立の支援に関する法律(平成6年法律 第30号)に基づく支援給付の支給決定されていることを証明する。

発行日 年 月 日

市福祉事務所長 印

この確認証の有効期間は、年 月 日から 年 月 日までとする。

(裏面)

(注意)

- (1) この確認証は、他人に貸与し、又は譲渡することはできません。
- (2) この確認証を紛失したときは、直ちに 市福祉事務所長に届け出て下さい。
- (3) この確認証は、次の場合は直ちに 市福祉事務所長に返納して下さい。
 - ① 御本人が支援給付を受けなくなったとき。
 - ② 確認証の記載事項に変更があったとき。
 - ③ 確認証の有効期間が満了したとき。
 - ④ 確認証が使用に耐えなくなったとき。
 - ⑤ 確認証が再交付された後、紛失した確認証を発見したとき。
- (4) 医療機関で受診する際には、この確認証を窓口で提示して下さい。

(備考)

1. 再発行の場合は、再発行と表示する。
2. フィルムで完全密封する。

2. 中国残留邦人支援について

窓口の対応

- 本人確認証に記載されている法律に基づき支援給付対象となった方（受給者）が、医療機関を受診する場合、受給者が事前に管轄する社会福祉事務所に医療機関受診希望を申請し、社会福祉事務所による医療の要否判断が必要となる。
- 受給者が医療機関を受診することとなった場合は、医療費は受給者本人ではなく、社会福祉事務所から受診する医療機関へ事前に直接医療券として送付される。
- そのため、今回のように社会福祉事務所から何の通告もなく受給者が直接医療機関を訪れることはない。念のため、社会福祉事務所から連絡がきていないか院内でも確認されるように。
- これ以外にも患者が何らかの支援対象者であると思われる場合は、診療前に患者が提示した書類の発行元に確認するように。
- 医療費の助成等が確認できない場合は、保険証を持参しない方と同じ自費診療とし、かかった医療費は患者が病院を離れる前に支払っていただくように。
- 患者の本人確認は顔写真付きの本人確認書類等で確認し、患者と今後も連絡が取れるよう連絡先も確認しておくとうい、

3. 仮放免許可について

相談事例

当院に救急搬送されてきた外国人が「仮放免許可証」を持参していた。患者本人は仮放免中のため就労できず、医療費の支払いは難しいと言っている。

このような場合、医療費の支払いに何らかの支援や補助がないか、もしくは医療費を回収するための方策を伺いたい。

この患者の状況は以下のとおりである。

- ・ 明日緊急手術を行う予定。
- ・ 概算医療費は100万円弱になる見込み。入院が長引くようであればさらに医療費がかさむこともある。
- ・ 仮放免許可証とともに在留カードを所持している。
- ・ この患者の居住地は隣接する他県である。

3. 仮放免許可について

窓口の対応

基本的に仮放免中の外国人に対しての医療費の公的支援や補助等はなく、患者本人もしくはその関係者に支払っていただくしかないとして以下を案内した。

- 入院時に厚生労働省が公開している多言語資料の入院申込書（兼誓約書）を利用するように。当書式には身元保証人と連帯保証人欄もあるので、しかるべき人を立てていただくようにするとよい。
- 国内外の家族や親族、友人等の関係者と連絡を取り、患者から医療費支払いの支援を仰ぐように。
- 外国人患者の場合は支払いを完了しないまま医療機関を離れてしまうと、医療費の回収が格段に難しくなるため、貴院を離れるまでにできる限り支払っていただくように。もしくはできるだけ具体的な支払計画を立てるように。

また、以下を相談先として案内した。

- 仮放免許可申請時の身元保証人。（出入国在留管理局に問い合わせるとよい。）
- 患者の在留カードに記載されている居住地の社会福祉協議会や福祉事務所。
- 仮放免中の外国人をサポートする民間団体。

【厚生労働省の参考資料】

[「海外からお越しの患者さんへ受付で行う8つのチェックポイント」](#)

[「外国人向け多言語説明資料 一覧」](#)

- サービスの登録方法
- サービスの利用方法
- サービス利用にあたっての留意点
- Q&Aご紹介
- 参考資料

(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/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。

サービスの利用方法

(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

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 | <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 | 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） |

その他、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@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

↑ 【①希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内】

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。

ご質問

他の医療機関では通訳・翻訳料をどのように患者に請求していますか？
もしくはどのように外国人患者向けの診療価格設定をすればよいですか？

回答

- 当サービスご利用時にご依頼いただければサービス終了後、ご利用料金を事務局からお知らせするので、その金額を患者にご請求いただけます。
- 自由診療の外国人患者の医療費の設定に関しては以下の事例があります。
 - 医療費の計算を診療報酬点数に10円より多くを乗じ、その差額を外国人患者に係る諸経費にあてる。
 - 外国人患者向け診療費として一定額を受診料に加算する。
 - 通訳・翻訳料として一定額を医療費に加算する。
 - 外国人患者に提供する診断書の文書料に通訳・翻訳料として一定額を加算する。

ご質問

平均的な利用時間/利用料金を教えてください。

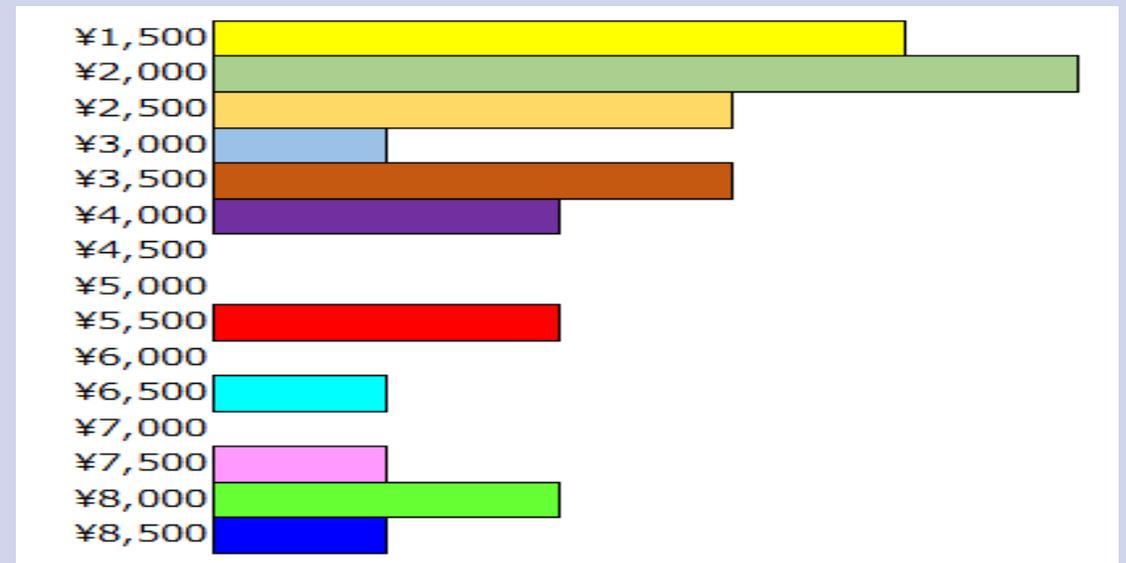
回答

平均通訳時間 = 29分 = 3,500円

平均通訳料金 = 3,780円

最長通訳時間 = 1時間15分 = 8,500円

基本料金で終了した通訳 = 13% 10分1,500円



(2023年10月~2024年11月の集計)

| ご質問 | 回答 |
|-------------------------------|--|
| ムンテラやインフォームドコンセントの通訳も依頼できますか？ | ムンテラやインフォームドコンセント等の高度な医療通訳に関しては事前に患者の病状等の情報を共有していただく必要があり、当サービスのように通訳の予約ができないサービスでは対応できかねます。 |
| 英語や中国語にも対応していただけますか？ | 事業説明でもご案内した一般の通訳サービスでは対応が難しい17の希少言語のみの対応しています。 地方公共団体によっては英語、中国語、韓国語などを含む外国語の電話通訳サービスを行っている地域もあります。地元の都道府県にご確認ください。 |

ご質問

外国人患者が来院する場合、患者に通訳者の同行をお願いしています。
患者の家族や患者の雇用主等に通訳を依頼しても問題ないでしょうか？

回答

患者の家族や雇用主等に通訳を依頼した場合、通訳者にとって都合が悪い内容を患者に伝えないことも考えられます。例えば、医師からは患者に自宅で静養するよう指示を出しても、雇用主はそれを伝えず働かせてしまうことや、病状の告知など親族などはあえて症状が軽いように通訳してしまうことも考えられます。
英語、中国語、韓国語などであれば地方公共団体で運営している通訳サービスを、また希少言語であれば、厚生労働省の希少言語に対応した遠隔通訳サービスなど、第三者に通訳を依頼するとよいでしょう。

厚生労働省で紹介されている資料一覧

| 資料名 | 内容 | リンク先 |
|--|---|---|
| 外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル | <ul style="list-style-type: none"> ● 外国人患者に関する制度 ● 外国人患者の円滑な受入れのための体制整備 ● 場面別対応 | https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html |
| 訪日外国人の診療価格算定方法マニュアル | <ul style="list-style-type: none"> ● 診療価格の検討の基本的な考え ● 訪日外国人の自由診療価格の概念 ● 医療費原価計算の概要と進め方 | https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_08838.html |
| 訪日外国人に対する適切な診療価格に関する研究 東京大学大学院医学系研究科医療経済政策学 | <ul style="list-style-type: none"> ● 診療価格算定ツール | https://plaza.umin.ac.jp/hehp/inbound-tools.html |

- 事前にいただいたご質問に対する回答

ご質問①

- ・ 海外の海外旅行保険の補償内容の特徴 について
- ・ 医療搬送が必要なときの段取りについて
酸素吸入程度であれば航空会社で対応可能なのか、様々な手配は誰がするのか伺いたい

回答

- 海外旅行保険につきましては今年度10月に開催した第2回オンライン説明会で解説しております。海外旅行保険の補償内容は国や文化、また個々の契約によって千差万別です。アジアでは疾病死亡時の補償額や入金給付金が低く設定される傾向があるようです。
- 国際医療搬送につきましても昨年度の第3回オンライン説明会で詳しく解説しております。国際医療搬送は基本高額になるため個人で負担することは現実的ではなく、患者が加入している保険に医療搬送サービスが付帯していればその補償範囲内で保険会社がすべて手配することになります。
- 医療用携帯酸素ボンベを機内で使用することは可能なようですが、航空会社によっては持込みを認めず貸出しを行うなど、航空会社にもよりますので、その都度利用航空会社へお問い合わせください。
- これまでのオンライン説明会資料は以下の当事業のウェブサイトにて公開中ですので、ご参照ください。
当事業ウェブサイト <https://www.onestop.emergency.co.jp/>

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。