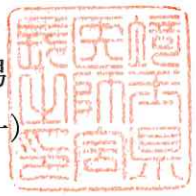


埼医業Ⅰ第１１３号
令和２年４月１０日

郡市医師会長　殿
（担当理事）

埼玉県医師会長　　金井　忠男
（担当常任理事　　丸木　雄一）



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
並びに希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業の実施について

標記のことについて、別添のとおり日本医師会から通知がありましたので、貴会におかれましてもご了知いただき、管下会員あてご周知くださいますようお願い申し上げます。

担　当：業務Ⅰ課
ＴＥＬ：０４８－８２４－２６１１
ＦＡＸ：０４８－８２２－８５１５



写

（地27）

令和２年４月８日

都道府県医師会

担　当　理　事　殿

公益社団法人日本医師会　副会長

今　村　　聡

公益社団法人日本医師会　常任理事

松　本　吉　郎

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並びに
希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業の実施について

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて今般、厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室より標記の情報提供並びに周知方の依頼がございました。

厚生労働省においては、都道府県単位で設置するワンストップ窓口の機能を補完するため、昨年度に引き続き、「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」を委託事業としています。

期間は、2020年4月1日（水）17：00から2021年3月31日（水）9：00までであり、医療機関においては、平日は17時から翌9時まで、土日祝日は24時間、コールセンター（03-6371-0057）に連絡することで、所定の相談を受けることができるものです。

また、希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業については、2020年2月より、同省において、医療機関における外国人対応の支援と、外国人が安心･安全に受療することを可能とする観点から委託事業としています。こちらも昨年に引き続き継続することとされています。

期間は、2020年4月1日（水）から2021年5月31日（月）まで24時間の対応で、費用は最初の5分間が1,500円、以後1分ごとに500円（通話料は別）ご負担いただくこととなります。なお、サービス利用のためには、別添の申込書による事前登録が必要となります。

つきましては、貴会におかれましても本件につきご了知いただくとともに、貴会管下の郡市区医師会並びに関係医療機関等への周知方につき、ご高配を賜りたくよろしくお願い申し上げます。

事　務　連　絡
令和２年４月３日

公益社団法人
日本医師会　御中

厚生労働省医政局総務課
医療国際展開推進室

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（周知依頼）

医療行政の推進については、平素より御高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、厚生労働省では、外国人の医療にかかる都道府県の取り組みを補完する観点から、外国人の対応に関する休日及び夜間の医療機関向け電話相談窓口を開設しています。

本年度も本事業を継続して実施することとしたことから、改めて本事業の実施についてご理解いただくとともに、貴団体会員等への周知の程、よろしくお願い申し上げます。

【担当】
厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室　平田、難波
〒100-8916 東京都千代田区霞が関1-2-2
TEL 03-5253-1111（内線4115、4108）
※なお、事業内容に関するお問い合わせは、ご案内に記載しております運営事務局あてにお願いいたします。

夜間・休日ワンストップ窓口サービスの概要

Emergency Assistance Japan

医療機関様 → 相談 → ワンストップ窓口（オペレーターによる相談・情報提供）

状況の把握・情報整理	支払いサポート	院外機関情報提供・手続き説明	重篤案件対応の情報提供
•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 •言語サポートの案内 •各種トラブルのご相談	•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	•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	•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 •患者がお亡くなりになっ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、弊社から当該相談内容に関係する都道府県の窓口に対し、特段の申出がない限り、相談を行った機関名、担当者名及びその相談内容を当日の相談窓口業務終了後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。

Copyright 2019 - Emergency Assistance Japan Co. ltd. - All Rights Reserved

夜間・休日ワンストップ窓口サービスの概要

Emergency Assistance Japan

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社は、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、厚生労働省より「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」を受託いたしました。本件に関しまして、以下の通りご案内いたします。

外国人対応に関する課題が発生した際に、医療機関関係者様に対し、
助言や情報提供をする窓口です。

- 利用可能時間：　平日17時から翌9時まで、土日祝日24時間
- 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オペレーターにお伝えください。
  ②お困りの事項についてお話ください。

※なお、患者様等個人からの相談はお受けしておりません。

- 窓口開設時期：2020年4月1日（水）17：00から
  2021年3月31日（水）9：00まで

Copyright 2019 - Emergency Assistance Japan Co. ltd. - All Rights Reserved

事　務　連　絡
令和２年４月３日

公益社団法人
日本医師会　御中

厚生労働省医政局総務課
医療国際展開推進室

希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業の実施について
（周知依頼）

医療行政の推進については、平素より御高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、厚生労働省では、昨年度２月より、医療機関における外国人対応を支援し、外国人にとって安心･安全な医療を提供していく観点から、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、遠隔通訳サービスを提供しております。

本年度も本事業を継続することとしたことから、本事業の実施についてご理解いただくとともに、貴団体会員等への周知の程、よろしくお願い申し上げます。

【担当】
厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室　平田、難波
〒100-8916 東京都千代田区霞が関 1-2-2
TEL 03-5253-1111（内線 4115、4108）
※なお、事業内容に関するお問い合わせは、ご案内に記載しております運営事務局あてにお願いいたします。

2020.04

厚生労働省委託事業

希少言語に対応した電話通訳サービスのご案内

【電話通訳のご利用方法】

※受付や会計などでも同様の流れで使います。



外国語を話される患者様がいらっしゃったら ....

1 外国人の患者様が来院されます。

電話通訳をご利用になる際は「言語指さし表」を患者様にお見せください。
患者様に書面をご確認いただき、電話通訳が始まることが理解されたようでしたら、
そのまま次に進みます。

2 通訳サービスの専用番号に電話します。

サービス申込後、電話番号をおしらせします。

3 通訳サービスに接続されます。

オペレータ：「お電話ありがとうございます。厚生労働省委託事業 希少言語に対応した
電話通訳サービスセンターでございます」

担 当 者 ：「外国人の患者様がいらしておりますので通訳をお願いします」

施設名　ご担当者様名　通訳言語　をオペレータに伝えます。

※言語が特定できなかった場合もオペレータが判断しますのでご安心ください。

オペレータ：「かしこまりました。それでは受話器を、患者様にお渡し頂けますか？」

4 患者様に受話器をお渡しください。

オペレータが患者様にご用件を伺います。

5 患者様から受話器を受け取ります。

オペレータ：「お待たせいたしました。患者様は ... とおっしゃっております」

患者様に伺ったお問い合わせ内容をお伝えいたします。

担 当 者 ：「では、○○します、とご案内ください」

患者様にお伝えする内容をオペレータに伝えてください。

オペレータ：「かしこまりました。それでは患者様にお伝えしますので
受話器を、患者様にお渡し頂けますか？」

6 オペレータから患者様に回答をお伝えします。

その後は、会話が終了するまで受話器の受け渡しをしながら患者様と交互にお話ください。

※マークがついた言語はベストエフォート対応、一部外部接続あり

対応期間 対応時間	2020/4/1~2021/5/31 23:59 24 時間

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※、広東語※、ミャンマー語※、シンハラ語※、ウルドゥ語※、ベンガル語※、クメール語※、モンゴル語※、ドイツ語※

注意事項

※1　通訳者は双方がお話された内容を『変えない・足さない・引かない』の 3 原則に基づき通訳いたします。
※2　言い間違え等にお気をつけください。
　　通訳者は外国語に通訳し、外国人の患者様にお伝えした内容を、ご担当者様に繰り返しお伝えしております。
※3　連続して、60 分を超えるような通訳が発生した場合は途中で、通訳者が交代する可能性がございます。

お電話いただくとコールセンターにつながり通訳者が出ますので、そのままご利用いただけます。

**厚生労働省 希少言語に
対応した遠隔通訳サービス
対象施設向け 専用番号**

サービス申込後、電話番号をお知らせします。

IS581009 / ISO 27001

注意事項）こちらのお電話番号は対象施設様にのみ公開しております。一般の方からのお電話はお受けできませんのでお取り扱いにはご注意ください。

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。

サービス内容

- ご来院の外国人患者との電話機の受け渡しによる電話での通訳
- 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　申込登録済の医療機関

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※、広東語※、ミャンマー語※、シンハラ語※、ウルドゥ語※、ベンガル語※、クメール語※、モンゴル語※、ドイツ語※　※マークがついた言語はベストエフォート対応、一部外部接続あり

対応期間　2020 年 4 月 1 日　～　2021 年 5 月 31 日　　24 時間体制

利用料金　通訳は最初の 5 分間は 1,500 円、以降 1 分あたり 500 円（通話料は利用者負担）

電話通訳サービスご利用の手順

①本サービスをご利用するには、添付の申込書での事前登録が必要になります。必要事項を記入の上、事務局宛にメールまたはFAXで申込書をご送付ください。

※登録前の緊急時利用の場合は、事務局までご相談ください。

電話通訳サービスの申込書



②本サービスのご利用方法については、添付の本サービス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



事前申し込み → 受付確認 → 事務局から電話番号の連絡 → 利用の開始

③通訳サービスをご利用される際は、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様のみご利用いただけます。
- 本サービスは厚生労働省の委託を受けて、株式会社ブリックスが提供します。
- ご不明点は事務局までお問い合わせください。

問い合わせ先

厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業運営事務局
TEL：03-5366-6018（平日９：30～18：00）　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１７号　FORECAST　新宿 SOUTH ４F　株式会社ブリックス内

厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス
申込書

医療機関名			
住所	〒		
担当部署 担当者			
担当部署 電話番号		担当部署 FAX番号	
メールアドレス			
請求書送付先 住所 （上記と同一の場合不要）	〒		
請求書送付先 担当部署 担当者 （上記と同一の場合不要）			

希少言語に対応した遠隔通訳サービスをご依頼する際は、本申込書に必要事項をご記入の上、
事務局までメールまたはFAXでご送付ください。

（送付先）
厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス事務局
（株式会社ブリックス内）
〒１６０－００２２
東京都新宿区新宿４－３－１７　Forecast新宿South４Ｆ
ﾌｧｸｼﾐﾘ　０３（５３６６）６００２
ﾒｰﾙｱﾄﾞﾚｽ　mhlw-office@bricks-corp.com

厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス
申込書

医療機関名			
住所	〒		
担当部署 担当者			
担当部署 電話番号		担当部署 FAX番号	
メールアドレス			
請求書送付先 住所 （上記と同一の場合不要）	〒		
請求書送付先 担当部署 担当者 （上記と同一の場合不要）			

希少言語に対応した遠隔通訳サービスをご依頼する際は、本申込書に必要事項をご記入の上、
事務局までメールまたはFAXでご送付ください。

（送付先）
厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス事務局
（株式会社ブリックス内）
〒１６０－００２２
東京都新宿区新宿４－３－１７　Forecast新宿South４F
ﾌｧｸｼﾐﾘ　０３（５３６６）６００２
ﾒｰﾙｱﾄﾞﾚｽ　mhlw-office@bricks-corp.com