

令和 3 年 4 月 27 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

(公印省略)

公益社団法人日本医師会 常任理事

松 本 吉 郎

(公印省略)

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、昨年に引き続き、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。

全国の医療機関を対象に、対応期間：2021年4月1日から2022年3月31日までであり、対応時間：平日は17時から翌9時まで、また土日祝日は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(患者等個人からの相談は受付けておりません)。

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、2021年4月1日から2022年3月31日まで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(通話料は別途利用者負担)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ひ申し上げます。

## ■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

### 1. 事業内容

都道府県を対象とした厚生労働省補助事業「医療機関における外国人対応に資するワンストップ窓口設置・運営事業」を補完するため、夜間休日における、医療機関からの外国人患者に関する相談に対応する窓口を設置しています（外国人本人からの相談は想定しておりません）。

### 2. 対象機関

全国の医療機関

### 3. 対応期間

2021年4月1日～2022年3月31日

### 4. 対応時間

平日は17時から翌朝9時まで対応、土日及び祝日は24時間対応

【参考ホームページ】 <https://emergency.co.jp/onestop/>

## ■希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業

### 1. 事業内容

下記の言語に関して、厚生労働省の委託事業として電話通訳サービスを提供するものです。

### 2. 対象機関

全国の医療機関（サービスの利用には下記手順にて登録が必要です）

### 3. 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、ビルマ語、シンハラ語、ウルドゥ語、ベンガル語、モンゴル語

### 4. 対応期間

2021年4月1日～2022年3月31日

### 5. 対応時間

期間中24時間

### 6. 申込の流れ

①添付申込書での事前登録（事務局宛にメールまたはFAX）

※2021年3月までに前年度事業にてご登録済の医療機関様におかれましては、再申し込みは不要です。

②事務局から電話番号の連絡

※手順書（番号記載あり）、言語指さし表などを送付いたします。

③利用開始

### 7. 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）

【参考ホームページ】

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/newpage\\_00010.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00010.html)

## 夜間・休日ワンストップ窓口サービスの概要

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。

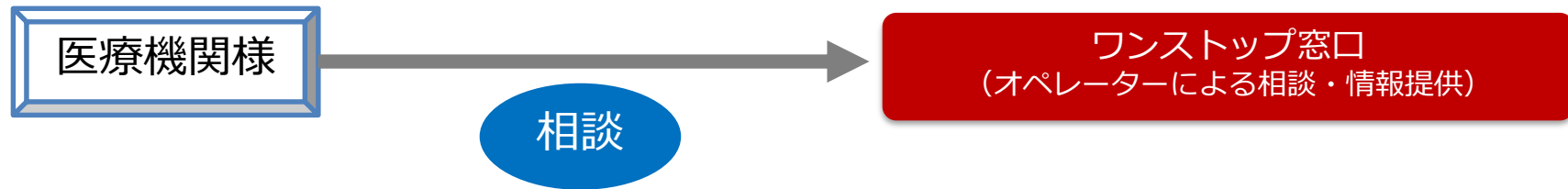
外国人対応に関する課題が発生した際に、医療機関関係者様に対し、助言や情報提供をする窓口です。

- 利用可能時間： 平日17時から翌朝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コールセンターのオペレーターに、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お伝えください。  
②お困りの事項についてお話しください。

**※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：2021年4月1日（木）から 2022年3月31日（木）まで

# 夜間・休日ワンストップ窓口サービスの概要



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
<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人患者の来院時に把握すべき情報</li> <li>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</li> <li>医療機関の案内</li> <li>言語サポートの案内</li> <li>各種トラブルのご相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療費の未収金防止対策</li> <li>来院時に確認すべき情報</li> <li>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</li> <li>窓口で支払いに問題が生じた際の対応策など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在留資格やビザについて</li> <li>国民健康保険や社会保険など</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>

※受け付けた相談内容については、当該都道府県の窓口に対し双方の事業の連携向上を目的に、相談を行った機関名及びその相談の概要を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。この他、特段の配慮が必要な場合はご相談下さい。

# 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。

※新型コロナウイルス関連の患者さん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、ビルマ語、シンハラ語、ウルドゥ語、ベンガル語、モンゴル語

※一部英語でのリレー通訳あり

### 対応期間

2021 年 4 月 1 日 ～ 2022 年 3 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）

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、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）にご相談ください

# 電話通訳サービス 登録の手順

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

- 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。

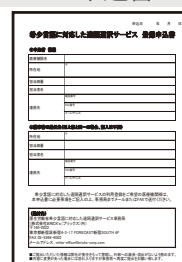
メール：mhlw-office@bricks-corp.com

FAX：03-5366-6002

※2021年3月までにご登録済の医療機関様におかれましては、  
ご利用にあたっての再申し込みは不要です。

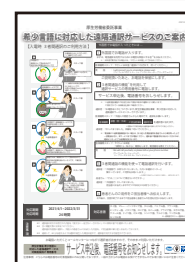
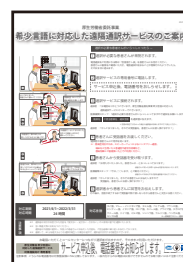
※登録前の緊急時利用の場合は、下記問い合わせ先（運営事務局）までご相談ください。

## 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、  
別紙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



- ③通訳サービスをご利用になる際は、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

- ・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ありません。
- ・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 BRICK' s 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

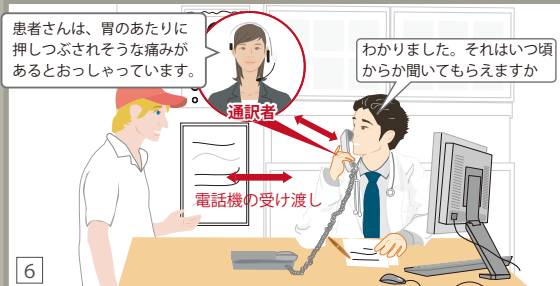
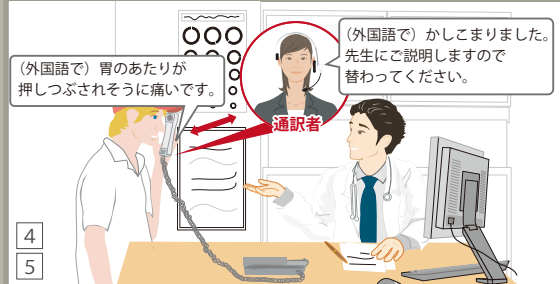
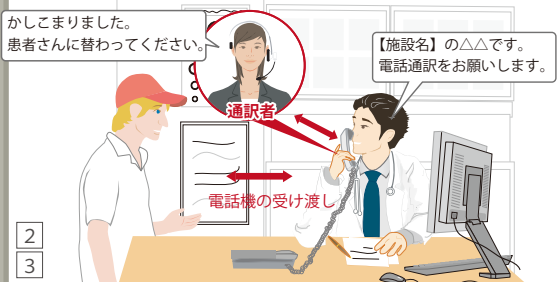
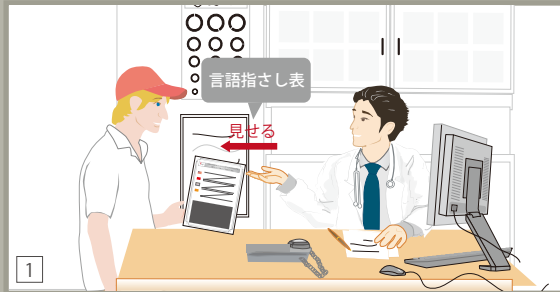
〒160-0022 東京都新宿区新宿4丁目3番17号 FORECAST 新宿 SOUTH 4F 株式会社 BRICK' s 内

## 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。



通訳が必要な患者さんがいらっしゃったら ...

## 1 通訳が必要な患者さんが来院されます。

電話通訳をご利用になる際は「言語指さし表」を患者さんにお見せください。患者さんに書面をご確認いただき、電話通訳が始まるの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、電話番号をお知らせします。

## 3 通訳サービスに接続されます。

通訳者：「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遠隔通訳サービスセンターでございます」

医療機関スタッフ：「通訳が必要な患者さんがいらっしゃって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 を通訳者に伝えます。

※言語が特定できなかった場合も通訳者が判断しますのでご安心ください。

通訳者：「かしくまりました。それでは受話器を、患者さんにお渡し頂けますか？」

## 4 患者さんに受話器をお渡しください。

通訳者が患者さんにご用件を伺います。

※：感染症対応のため、スピーカーフォンによるハンズフリー通話、端末を2台用いた3者通話や適切な消毒など、感染防御にご留意頂いた上でご利用ください。

## 5 患者さんから受話器を受け取ります。

通訳者：「お待たせいたしました。患者さんは...とおっしゃっております」

患者さんに何ったお問い合わせ内容をお伝えいたします。

医療機関スタッフ：「では、〇〇します、とご案内ください」

患者さんにお伝えする内容を通訳者に伝えてください。

通訳者：「かしくまりました。それでは患者さんにお伝えしますので受話器を、患者さんにお渡し頂けますか？」

## 6 通訳者から患者さん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さんと交互にお話ください。

対応期間  
対応時間

2021/4/1~2022/3/31

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、クメール語、ドイツ語、ビルマ語、シンハラ語、ウルドゥ語、ベンガル語、モンゴル語  
※一部英語でのリレー通訳あり

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 言い間違い等にお気をつけください。  
通訳者は外国語に通訳し、外国人の患者さん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あります。

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。



ISS81009 / ISO 27001

注意事項) こちらのお電話番号は対象施設様にも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。

## 厚生労働省委託事業

## 希少言語に対応した遠隔通訳サービスのご案内

## 【入電時 3者間通訳のご利用方法】

1 (外国語で) 風邪をひいて熱があるので明日内科の診察を受けたいです

お電話ありがとうございます。〇〇病院でございます。

スタッフ様

(外国語で) 通訳につながります。お待ちください。

2 遠隔通訳サービスです。

〇〇病院の外来受付事務スタッフの[氏名]△△です。外国人の患者さんから入電中です。通訳してください。

スタッフ様

かしこまりました、回線をつないでください。

保留中

3 (外国語で) 遠隔通訳サービスです。ご用件をお伺いします。

3者間通話中

スタッフ様

(外国語で) 風邪をひいて熱があるので、明日内科の診察を受けたいです。

4 患者さんは、風邪をひいて熱があるので、明日内科の診察を受けたいそうです。ご案内をお願いします。

3者間通話中

スタッフ様

かしこまりました。ご予約ですね。10時なら待ち時間なくご案内できます。ご都合を聞いて頂けますか？

## 外国語でお電話が入ったときには ....

## 1 外国語でお電話が入ります。

まずは、電話通訳を利用するためにお電話を保留にする旨<sup>※</sup>をお伝えください。  
※：日本語で案内をする場合には、「やさしい日本語」にてお伝えください。

医療機関スタッフ：やさしい日本語「通訳につながります。お待ちください。」

英語：I will connect you to a translator, please wait.  
(アイウィルコネクトユートゥアトランスレーター プリースウェイト)

ご説明頂いたあと、お電話を保留にします。

2 3者間通話の機能<sup>※</sup>を利用して通訳サービスの専用番号に電話します。

サービス申込後、電話番号をお知らせします。

※：3者間通話機能のご利用方法はご使用の端末の種類により異なります。ご契約されている回線会社様にご確認ください。

通訳者：「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遠隔通訳サービスセンターでございます」

医療機関スタッフ：「外国人の患者さんから入電中です。通訳をお願いします」

医療機関 部署 (例：外来) ご担当者様名 通訳言語 を通訳者に伝えます。

※言語がご不明な場合も通訳者が判断しますのでご安心ください。

通訳者：「かしこまりました。回線をつないでください。」

※：電話機に3者間通話機能がない場合は、折り返し先電話番号を患者さんから聞き取った上で一度電話を切り、本サービスまでお電話ください。通訳者に電話番号をお伝えいただければ、通訳センターにて3者間設定を行います。

医療機関スタッフ：やさしい日本語

「病院から（私から）電話をします。電話番号を教えてください。」

英語：We will call you back, so please tell us your phone number.  
(ウィウィル コーリユバック、ソープリーステラス ヨーフォンナンバー。)

## 3 3者間通話の機能を使って電話通訳を行います。

通訳者：「(外国語で) お待たせいたしました。ただいま通訳センターと繋がっています。ご用件をお伺いします。」

→外国語で患者さんに状況をご説明し、用件を伺います。

患者さん：「では、〇〇について聞きたいのですが...」

通訳者：「(外国語で) かしこまりました。

担当者にお伝えしますのでこのまま少々お待ちください」

## 4 患者さんのご用件をご担当者様へお伝えします。

その後は、会話が終了するまでご担当者様と患者さんの会話を交互にお伝えします。

対応期間  
対応時間

2021/4/1~2022/3/31

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、クメール語、ドイツ語、ビルマ語、シンハラ語、ウルドゥ語、ベンガル語、モンゴル語  
※一部英語でのリレー通訳あり

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 言い間違い等にお気をつけください。  
通訳者は外国語に通訳し、外国人の患者さん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あります。

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。



注意事項) こちらのお電話番号は対象施設様にも公開しております。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。



申込日 年 月 日

# 希少言語に対応した遠隔通訳サービス 登録申込書

## ●申込者 情報

医療機関名	
所在地	〒
担当部署	
担当者名	
連絡先	電話番号
	FAX番号
	メールアドレス

## ●請求書の送付先(※上記と同一の場合、記入は不要)

所在地	〒
担当部署	
担当者名	
連絡先	電話番号
	FAX番号
	メールアドレス

希少言語に対応した遠隔通訳サービスの利用登録をご希望の医療機関様は、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BRICK's(ブリックス)内) 〒160-0022 東京都新宿区新宿4-3-17 FORECAST新宿SOUTH 4F FAX 03-5366-6002 メールアドレス mhlw-office@bricks-corp.com
--

- ご提出いただいた情報は弊社が責任をもって管理し、外部への漏洩・流出がないよう努めます。
- 内容に変更があった場合には恐れ入りますが事務局へ再度ご提出をお願い致します。