

厚生労働省 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関連

## 夜間・休日ワンストップ窓口 情報共有資料

# 第1部 ワンストップ窓口の設置

2021年3月

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

夜間休日ワンストップ窓口は外国人患者を受け入れる医療機関のための相談窓口です。この夜間休日の窓口は都道府県で設置されるワンストップ窓口の平日昼の部を補完する位置づけです。

この情報共有資料は、各都道府県でのワンストップ窓口を運営もしくはご検討いただいている地方自治体の方々、および都道府県のワンストップ窓口運営をされている事業者の方々向けに、夜間休日ワンストップ窓口事業の運営を通じて得た知見・ノウハウを共有させていただく事を目的としております。

また、日本全国の外国人患者を受け入れておられる医療機関の皆さまにもご覧いただき、この窓口の有用性をご理解いただきご利用を一層促進できればと考えております。

この情報共有資料は2部構成になっております。

まず第1部では都道府県によるワンストップ窓口の設置状況や、窓口設置のニーズ、更には都道府県の外国人患者受入れのための取り組みなどについて概要をお話いたします。都道府県のご担当の方々の今後のご検討材料の一部、もしくはご参考になりそうなテーマを取り上げてみました。

第2部では医療機関の相談ニーズと外国人患者の受け入れ体制の整備についてご説明いたします。

第1部、第2部どちらを先に読んでいただいても構いません。ご関心のある部分からお読みください。

## 第1部の内容

1. 都道府県のワンストップ窓口設置状況
2. よくある相談が示す医療機関の相談ニーズ
3. 夜間休日の部からうかがえる平日の相談ニーズ
4. ワンストップ窓口の運営にあたり検討すべきこと
5. 各都道府県の電話医療通訳・通訳派遣サービス

2

第1部ではご覧の5つの項目について解説して参ります。

# 1.都道府県のワンストップ窓口設置状況

## 窓口設置の背景

- 地域の来訪外国人数がここ数年大きく増加している\*ことに伴い、訪日外国人・在留外国人に安心して滞在していただけるように、医療も含めた受入れ体制整備が急務になっている。  
(\*2020年はCOVID-19の影響で大きく減少)
- 来訪する外国人の増加に伴い、地域内の医療機関における外国人患者受入れ数も急増し、外国人医療提供体制の充実が重要な課題となった。
- 地域の医療関係者からも外国人患者にかかる未収金発生に関する不安などの声があった。

3

はじめに地方自治体のワンストップ窓口の設置状況を見て参りたいと思います。

まず窓口設置の背景について確認しておきましょう。

地域の来訪外国人数は、2020年は新型コロナウイルス感染拡大の影響で大きく減少したものの、このことを除けばここ数年は大きく増加していることにより、訪日外国人・在留外国人に安心して滞在していただけるように、医療も含めた受入れ体制整備が急務になっています。

来訪する外国人の増加に伴い、地域内の医療機関における外国人患者受入れ数も急増し、外国人医療提供体制の充実が重要な課題となりました。

このような状況の中で地域の医療関係者からも外国人患者にかかる未収金発生に関する不安などの声があった。

このような状況を背景として、各都道府県ではワンストップ窓口の設置、もしくはその検討が進んでいます。

### ワンストップ窓口（昼の部）設置形態

- 厚生労働省の「医療機関の外国人対応に資するワンストップ窓口の設置・運営事業」による窓口の設置
- その他の枠組みによる相談窓口の設置

### 今後の見通し

- 2020年度は新型コロナウイルスの感染拡大を受けてインバウンドの外国人流入が激減し、医療機関での外国人患者の受入れ数も大きく減少
- それでも窓口設置を検討中の都道府県が多数あり、今年の新規開設もあった。
- コロナの感染拡大が落ち着き、世界的にワクチンが普及してくれば、再び訪日外国人の増加が見込まれる。これに伴いワンストップ窓口昼の部の設置のニーズが高まることが見込まれる

4

それでは設置方法を見てみましょう。

窓口の設置のあり方には、厚生労働省の「医療機関の外国人対応に資するワンストップ窓口の設置・運営事業」による窓口の設置、とその他の枠組みでの外国人の医療に係る相談を受け付ける窓口の設置、の2通りがあります。夜間休日ワンストップ窓口はこの前者の方を補完する目的で開設されたものです。

2020年度は新型コロナウイルスの感染拡大を受けてインバウンドの外国人流入が激減し、医療機関での外国人患者の受入れ数も大きく減少しました。

昨年9月に当社が行ったアンケート調査では、この難しい状況下でも設置をご検討中とお答えになった都道府県が多数あり、2021年1月に窓口を開設された都道府県もありました。

今後は、コロナの感染拡大が落ち着き、世界的にワクチンが普及してくれば、再び訪日外国人の増加が見込まれます。これに伴いワンストップ窓口昼の部の設置ニーズが各地で高まることが見込まれます。

## 2. よくある相談が示す医療機関の相談ニーズ

### 相談が多い事例

- 電話医療通訳サービスの要請
- 診断書等の翻訳依頼
- 近隣の外国語対応医療機関の案内依頼
- 支払の不安・未払い防止対策
- 在留許可について
- 外国人の健康保険加入要件
- 患者死亡時の対応
- 医療搬送の相談

5

次に、外国人患者を受け入れている医療機関側から見た、窓口設置のニーズについてみてみたいと思います。夜間休日ワンストップ窓口の運営をとおして見えてくるのは、よくある相談からうかがえる相談ニーズです。夜間休日ワンストップ窓口には、ここに掲げたような質問が多く寄せられています。

電話医療通訳サービスの利用

診断書等の翻訳依頼

近隣の外国語対応医療機関の案内依頼

支払の不安・未払い防止対策

在留許可について

外国人の健康保険加入要件

患者死亡時の対応

医療搬送の相談、などです

外国人患者を受け入れるに当たっては、やはりこういった問題で悩まれて、情報提供を求めてこられる医療機関が多いという事を表しています。

### 3. 夜間休日の部からうかがえる相談ニーズ

#### 夜間休日の部での入電の曜日と時間帯

※夜間休日の部は平日17時以降、翌日9時まで、休日（土、日、祝日）は24時間受付

- 平日は17時台の入電が多く、次いで18時台もしくは朝の8時台が多い
- 休日は日曜日より土曜日の入電が多い
- 休日は特に土曜日（医療機関の診療日）の15時台までの入電が多い
- 夜間入電は急患で運び込まれたケースの照会などがあるが入電件数は少ない
  - ➔ 殆どが医療機関の通常診療時間内の相談
  - ➔ 平日の昼間の診療時間内の相談ニーズは多いのではないか

6

それでは次に相談ニーズを時間帯で見てください。

夜間休日ワンストップ窓口の対応時間は平日は17時以降翌朝9時まで、土曜日曜祭日は24時間受付となっており、都道府県の設置するワンストップ窓口の平日昼の部を補完する位置づけですが、夜間休日窓口寄せられる相談の時間帯や曜日を見ても、ここにありま通り、平日は17時台の入電が多く、次いで18時台、朝の8時台が多くなっております。

休日は土曜日の日中に入電が多くなっています。

これは何を示しているかというと、医療機関の診療時間帯での相談が多いという事でもあります。それは平日もしくは土曜日の昼間の時間であり、9時～17時までの昼間の時間帯に窓口が開いていればより相談しやすいのではないかとこの事がうかがえます。

## 4. ワンストップ窓口の運営にあたり検討すべきこと

### 体制

- コールセンター機能、受電バックアップ体制
- 録音機能、対応記録システム、報告システム
- 機密保持が十分にできる体制
- 災害や停電対応、遅延・休止なく業務を継続できる体制

### 相談に的確に回答できるノウハウ

#### 必要な専門知識

- 医療費の支払い確保・未収金の回収
- 海外旅行保険、保険請求手続き
- 通訳手配、翻訳手配
- 重篤案件の取り扱い
- 医療搬送・遺体搬送の対応
- 滞在許可手続き
- 地域の通訳サービス・医療支援体制への理解

7

次に、ワンストップ窓口の開設を決めたらどのように運営するかを検討します。

検討すべきこととしては、ここにある通り大きく2つあります。

一つは、信頼できるコールセンター業務体制を構築することです。対応時間中は電話に应答でき、その記録や報告がしっかりできることが求められます。また機密保持が十分にできる体制である必要があります。

もう一つの要件は医療機関からの相談に的確に回答できるノウハウを有する事です。

専門知識を持った対応ができるかどうかで医療機関のニーズに応えられるかが決まりますので、ここに掲げてあるような専門知識を有することが好ましいです。

これらの要件を満たす体制をゼロから構築することは困難なことも多いので、業者に委託するという選択肢もあります。その場合は、外国人医療に関する経験や実績のある業者を選ぶと安心です。



## 5.各都道府県の電話医療通訳・通訳派遣サービス

### 地域の電話医療通訳・通訳派遣サービス

- 都道府県によっては地域の医療機関のための電話医療通訳サービス、通訳派遣サービスを提供している  
※都道府県の運営するコールセンター、国際交流協会、財団、外部通訳会社などを通じたサービスの提供
- 殆どの都道府県では利用に当たって事前登録が必要

都道府県による電話医療通訳サービス、通訳派遣サービス

都道府県 電話通訳サービス		都道府県 通訳派遣サービス	
有料	無料	有料	無料
6	14	12	7

(2021年2月末現在)

5つ目のテーマとして、各都道府県で取り組まれている医療機関向けの電話医療通訳・通訳派遣サービス事業に触れたいと思います。

都道府県によっては地域の医療機関のために、直接運営されるコールセンター、もしくは都道府県の国際交流協会や関係財団などを通じて電話医療通訳・通訳派遣サービス事業を展開されています。外部の通訳会社への委託の形でサービスを提供されている都道府県もあります。

現在夜間休日ワンストップ窓口で把握している設置状況はこの表にご覧の通りで、それぞれ約20の都道府県がこのような電話通訳・通訳派遣サービスを提供されています。

そのほとんどは事前登録を必要としますが、急な要望にも応えられている都道府県もあるようです。対応する言語やサービスの時間帯などはまちまちとなっております。

### 電話通訳の依頼の特徴

- 即時に使える電話通訳を探しているケース（今ここに患者がいるがコミュニケーションができないという状況での相談）が多い
- ベトナム語、ネパール語、ヒンディ語などの希少言語の要望が多い
- ワンストップ窓口で電話をすればすぐに通訳を頼めると期待しているケースも多い
- 電話通訳は有料であると利用を敬遠するよう見受けられる

### ワンストップ窓口での対応

地域の電話通訳サービスを案内

地域によっては事前登録が必要、受付時間帯が限られている、対象となる言語が少ない、このこともあり、適宜別の電話通訳サービスも案内  
時間外、対象外の言語の場合は、厚生労働省の希少言語遠隔通訳サービスを案内

ここで、夜間休日ワンストップ窓口寄せられる通訳依頼の特徴をお話ししておきたいと思います。

いただくご相談の特徴としては、

即時に使える電話通訳を探しているケース、今ここに患者がいるがコミュニケーションができないという状況での相談が多いこと、

ベトナム語、ネパール語、ヒンディ語などの希少言語の要望が多いこと、

ワンストップ窓口で電話をすればすぐに通訳を頼めると期待しているケースも多い、という事です。窓口ですぐに通訳をすることはできませんので、このようなケースではその旨をお伝えして、まずは都道府県で運営されている通訳サービスをご案内します。この案内の中では受付時間、対象言語を確認して適宜別のサービスもご案内しています。殆どのケースでは、厚生労働省の希少言語遠隔通訳サービスも併せてご案内しています。

ご要望によってはさらに他のサービスをご案内する事もあります。

なお、電話通訳サービスは有料であると利用を敬遠するよう見受けられます。

## お読みいただきありがとうございました。

この資料に関するご質問はこちらまでメールにてお問い合わせください。

[onestop@emergency.co.jp](mailto:onestop@emergency.co.jp)

その他のお問い合わせ先

日本エマージェンシーアシスタンス  
グローバルサポート事業部  
03-6371-1701

10

以上、夜間休日ワンストップ窓口 情報共有資料をお読みいただきありがとうございました。

この資料に関するご質問はご覧のメールアドレスへのメールをお送りいただくか、もしくは下記の電話番号にお問い合わせください。

よろしく願いいたします。