

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

# 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

# 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。

## 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

## 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

### 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
- 夜間に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と

## 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

# 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)



## 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に見受けられる

## 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

# 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