

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2部

医療機関の相談ニーズと 体制整備

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2部の内容

1. 外国人患者とのコミュニケーション・医療通訳
2. 医療費の支払い確保・未収金の防止
3. 外国人患者対応のために備えておくべきこと
4. 外国人とCOVID-19

1. 外国人患者との コミュニケーション・ 医療通訳

第1章 内容

- ①円滑なコミュニケーションのために
- ②通訳アプリ、タブレットの利用
- ③各種医療通訳サービス

①円滑なコミュニケーションのために

言葉の問題も大きいですが、まずは習慣・文化・宗教の違いの理解が大切

診療や入院のルール説明

- 診療、検査、支払いの流れや費用の概算を事前にしっかり説明することがトラブル防止に有効
- 入院する場合は院内禁止事項（病院設備の使用、持ち込む私物、タバコ、写真撮影など）、ルールや日本の文化を説明し遵守を約束してもらう

宗教上の留意事項

- 患者が特定の宗教で医療や食事について様々な制約条件がある場合、まずは患者本人に希望・禁止事項をよく確認する
- 院内で対応可能なことは対応するが、できないこともあるのではっきり伝えておく（患者の文化を読み解き、対応可能なことを伝えて患者には安心/納得いただく）

例：イスラム教の場合の注意事項

イスラム教も宗派によって異なるので本人に確認すべきであるが、一般的には、

患者と同性の医師： 女性患者を男性医師が担当することは基本的にNGだが、状況に応じて仕方がない場合はその旨を説明。命に関わることは宗教に優先するのがイスラムの原則

食事の制限： ハラル食が基本で、アルコール、豚肉はNGだが宗派で異なる

お祈りの場所と時間： 一日5回礼拝をする決まりがあり、院内にお祈りの場所があるかどうか聞かれることがある
他の患者に迷惑が掛からないように場所と設備を提供
個室入院の場合は、病室内で自由にお祈りしていただく

アルコール消毒： アルコール消毒がNGの場合もあるのでよく確認する

ラマダン： 病人や旅行者はラマダンが免除される場合がある （イスラム暦の9月、日中の断食）

頭を触る事： 頭を触らないように注意するが、治療に必要な場合は事前に伝える

個人差の尊重が大切。ムスリムに限らず、国、地域、文化、個人によって異なるので、まずは患者本人の意思を確認

②通訳アプリ、タブレットの利用

外国人患者の受付手続きや症状確認、施設案内を行なうときなど、外国語が堪能なスタッフがいない場合でもアプリやタブレットで即座に対応が可能

無料翻訳アプリ

- 多言語対応音声翻訳アプリ、誰でもスマホに無料でダウンロードできる

医療通訳タブレット

- ビデオ医療通訳が可能
(インフォームド・コンセントには対応しない場合あり)
- 有料
- 事前の契約が必要

③各種医療通訳サービス

厚生労働省の提供する医療機関向け電話通訳サービス

医療機関等における新型コロナウイルス感染症対応に資する電話医療通訳サービス 【無料】

(対応期間：2020年6月15日～当面の間) ※2021年4月以降の状況は厚生労働省HPを確認を

050-3138-4567 (24時間対応)

対象機関：コロナ対応を行う医療機関向け

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、フランス語

希少言語遠隔通訳サービス 【有料】

(対応期間：2020年6月12日～2021年3月31日) ※2021年4月以降も継続予定

★専用番号はサービス申し込み後に知らされる★(24時間対応)

対象機関：申し込み登録済の医療機関 (※緊急の場合は事後登録で可)

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、ミャンマー語

利用料金：最初の5分間1,500円、以降1分500円 (通話料は利用者負担)

問合せ先：厚労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:06-6398-0561 (平日9:00～18:00)、FAX 06-6398-0562

※時間外の緊急問合せ先：050-3138-1589

都道府県の提供する通訳サービス

東京都「東京都医療機関向け救急電話通訳サービス」 ※事後登録可

0570-099-283（利用登録案内は03-5366-6018）（24時間対応）

英語・中国語、（平日：17時～20時、土日祝：9時～20時）韓国語・タイ語・スペイン語・フランス語

沖縄県「沖縄県Be.Okinawaインバウンド医療通訳コールセンター」

0570-050-232 簡易翻訳サービスokinawa_mi@okinawa-kanko.com（24時間対応）

英語・中国語（北京語・広東語）・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・タイ語・ベトナム語・インドネシア語・タガログ語・フランス語・ネパール語・マレー語・イタリア語・ドイツ語・ロシア語

福岡県「ふくおか国際医療サポートセンター 医療に関する外国語対応コールセンター」

092-286-9595（24時間対応）

①電話通訳（医療機関・外国人向け）②医療に関する案内（外国人向け）

英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語・インドネシア語・マレー語・タガログ語・ネパール語・スペイン語・ポルトガル語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・ロシア語・クメール語・ミャンマー語・シンハラ語・モンゴル語

大阪府「多言語遠隔医療通訳サービス」 ※要事前登録。緊急時も利用可能だが事後登録が必要

050-3503-2089（24時間対応）

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語

その他の都道府県

無料サービスが多いが、事前の確認が必要。事前登録が必要なものも多い

それぞれの自治体内の医療機関のみ利用可能、越境不可

医師賠償責任保険付帯の医療通訳サービス

- 下記の医師賠償責任保険に加入されていたら利用可能
日本医師会
損害保険ジャパン（株）
東京海上日動火災保険（株）
- 事前登録が必要
- 対応言語、対応時間、無料－有料の利用回数、電話通訳と機械通訳の使い方などそれぞれ異なるので、詳細について院内での周知が必要

その他民間の医療通訳サービス

- 通訳会社数社が医療通訳サービスを提供している
- 事前の契約が必要
- 対応言語、対応時間、料金体系、通訳の使い方などそれぞれ異なるので、詳細について院内での周知が必要

2. 医療費の支払い確保・ 未収金の防止

第2章 内容

- ①本人確認、連絡先の確認
- ②支払い手段の確認
- ③受付時の診療から支払いまでの流れの説明
- ④クレジットカードの確認
- ⑤治療開始前の費用概算説明
- ⑥前金の徴収
- ⑦本人以外からのお支払い
- ⑧帰国後支払い

①本人確認・連絡先の確認

- 患者本人や家族等支払いを依頼できる関係者を把握しておくことで、高額な未収金があっても複数の連絡先にコンタクトを取ることができる
- パスポートなど身分証明書になるもので本人確認を行う
 - ※国籍による差別とならないよう、国籍に応じて本人確認の実施の有無を判断しないこと
- 勤務先も確認しておくとい

②支払い手段の確認

- 診察、検査、治療が終了してから手持ちの現金、クレジットカード、支払いを頼める知人もいないというケースを避けるため、事前の支払い手段の確認が重要
- 健康保険、海外旅行保険もしくは医療保険に加入しているかの確認は必須

③受付時の診療から支払いまでの流れの説明

- 事前に診察の流れを確認する事で、支払いに対する理解を得て、診察後未払いのまま帰宅されてしまうことを回避
- 多言語で説明した資料があると伝えやすい

④クレジットカードの確認

- クレジットカードを持っているだけでは必ず支払えるかどうか判断は難しい
- 医療機関が対応していないカードしか持っていないこと、偽造カードの可能性、買い物で利用限度額に近づいている場合等もあるのでよく確認する必要がある

⑤ 診療開始前の費用概算説明

- ▶ 診療開始前に費用の概算説明を行うことによって、後から治療費が高い、こういう費用が発生するとは聞かされていない等のトラブルを回避（特に高額になりそうなケースでは事前説明が大切）
- ▶ 必要に応じて前金を預かる（前金については⑤参照）

⑥ 前金の徴収

- ▶ 必要に応じて、治療費の見込み額に見合った5万円、10万円といった定額を前金（デポジット）として診療前に徴収する事も検討
- ▶ 精算の方法などを決めておき、受け取る際によく説明する

⑦本人以外からのお支払い

- ▶ 本人が支払えなければ、家族・友人・知人・同行者・身元保証人・連帯保証人または雇い主に請求
- ▶ それが出来なければ母国の家族等からの送金（病院あてに送金）や患者の現地口座に入金後、患者がデビットカードを使って日本での出金

⑧帰国後支払い

- ▶ 現時点で医療費を支払えなくとも、支払い能力と意思があれば、送金などの支払いの方法を相談の上、治療する病院もある
- ▶ そのような場合、「支払い誓約書」を取り付けると効果的

3. 外国人患者対応のために 備えておくべきこと

第3章 内容

- ① 外国人対応担当のコーディネーターの配置
- ② 外国人医療にかかる医療機関マニュアルの整備
- ③ 必要書式・説明書の外国語版の用意
- ④ 通訳サービスの事前登録、通訳タブレット等の導入
- ⑤ 未収金防止対策の院内での徹底
- ⑥ 院内の外国語表示やウェブサイトの外国語ページの充実
- ⑦ 各種連絡先の把握
- ⑧ 周辺施設のマップの用意
- ⑨ 在留カード等読取アプリの導入

①外国人対応担当のコーディネーターの配置

- ▶ 外国語での案内や医療通訳ができるスタッフや看護師を院内に配置
- ▶ さらに外国人患者受入れ担当部署を設置して人員を配置することで、各部署の負担を軽減するとともにノウハウの組織内への蓄積を促すことができる

②外国人医療にかかる医療機関マニュアルの整備

- ▶ 既存のマニュアルの活用、各医療機関独自のマニュアルの作成
新型コロナウイルスの対応について既存のマニュアルに補足

【参考例】

厚生労働省	「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」
経済産業省	「病院のための外国人患者の受入参考書」
九州運輸局	「訪日外国人旅行者受付+診療マニュアル」
愛知県	「医療機関等外国人対応マニュアル」
群馬県医師会	「外国人ハンドブック」
田辺三菱製薬	「病院・薬局で使う外国語会話集」

③必要書式・説明書の外国語版の用意

- 問診票、診療申込書、医療費請求書・領収書、各種同意書、支払い誓約書、入院治療等の拒否確認書などの書式の外国語版の用意

厚生労働省のウェブサイト

外国人向け多言語説明資料 一覧にひな形が掲載されている。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryau/iryau/kokusai/setsumei-ml.html

- 診療から支払いまでの流れ、使えるクレジットカード、標準的な診療・検査費用、診断書費用、院内での注意事項、医療費送金先口座情報などの多言語での説明書の用意
- 希少言語で会話ができない、またコミュニケーションが取れない場合のために、絵を指さして説明ができるように用意しておく

④通訳サービスの事前登録、通訳タブレット等の導入

➤電話医療通訳サービスの事前登録

- 都道府県の運営する通訳サービスも地域によっては事前登録が必要
- 厚生労働省の希少言語遠隔通訳サービスへの事前登録
- 時間外のための連絡先や対象外の言語の際の連絡先も用意しておく
- 有料の民間通訳サービスの利用も必要に応じて検討。事前の契約が必要

➤医療通訳タブレットの導入

➤通訳アプリの導入

※詳細は第1章の②、③参照

⑤未収金防止対策の院内での徹底

▶未収金の発生を防ぐための留意事項を院内の各部署に周知しておく

留意事項

- i. 本人確認、連絡先の確認
- ii. 支払い手段の確認
- iii. 受付時の診療から支払いまでの流れの説明
- iv. 治療開始前の費用概算説明
- v. 前金(デポジット)の徴収、取り扱いルール
- vi. クレジットカードの確認
- vii. 本人以外からのお支払い
- viii. 帰国後支払い

詳細は第3章を参照

⑥院内の外国語表示やウェブサイトの外国語ページの充実

- 院内各部門案内の外国語表示
- ピクトグラムも有効
- 診療から支払いまでの流れ、使えるクレジットカード、標準的な費用、院内での注意事項などの多言語での掲示
- 医療機関のウェブサイトでの外国語ページに上記を記載

英語、中国語、韓国語を表示する例が多い。地域によってはポルトガル語、ベトナム語等も必要になる

⑦各種連絡先の把握

- 近隣の外国人受け入れ・多言語対応できる総合病院
- 地方出入国在留管理官署
- 近隣の教会・モスク
- 外国人対応の経験のある葬儀社

夜間・休日ワンストップ窓口

医療機関のための外国人患者対応の相談窓口として院内に周知
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

⑧周辺施設のマップの用意

- コンビニ、銀行
海外のクレジットカードが使えない場合、キャッシュサービスができる病院近くの銀行やコンビニの場所を確認して案内
- 外貨両替所
手元に外貨しかない場合に、なるべく早めに両替を依頼
- 薬局
処方箋での薬の受け取り方法を案内
- 郵便局
郵便のみならず、送金・受け取りが必要な場合にも利用

⑨在留カード等読取アプリの導入

➤在留カード

- 日本に中長期間在留する許可を得た外国人に対して交付されるカード
- 常時携帯義務あり（特別永住者を除く）

➤読み取りアプリ

- 在留カード及び特別永住者証明書のICチップに記録された氏名等の情報を表示させ、在留カード等が偽変造されたものでないことを確認できるアプリ

出入国在留管理庁

在留カード等読取アプリケーション サポートページ

<http://www.moj.go.jp/isa/policies/policies/rcc-support.html>

※パソコン・スマートフォン版を含め、操作マニュアルも記載

4. 外国人とCOVID-19

第4章 内容

- ① コロナ疑いの外国人はどこに行けばいいのか
- ② コロナで母国に帰れなくなった外国人にかかる諸問題
- ③ コロナ下での帰国搬送事情

① コロナ疑いの外国人はどこに行けばいいのか

基本的には外国人であっても相談窓口は日本人と同じ

かかりつけ医等の身近な医療機関

かかりつけ医等の身近な医療機関に直接、電話相談し、受診

受診・相談センター

相談する医療機関に迷う場合には、地域の「受診・相談センター」に電話相談
地域により、相談機関の名称、受付方法や対応言語が異なるので、お住まいの自治体の情報を確認

外国人向けコロナ関係の情報サイト

COVID-19について、注意事項や地域別の相談窓口を多言語で説明するサイト（厚生労働省）

<https://www.c19.mhlw.go.jp/>

外国人のための支援サービス

外国人が保健所に電話相談する際の3者間通訳サービス

通訳サービス専用番号 03-6436-4818

対応期間：2020年12月25日～2021年3月31日 ※期間中24時間

対象機関：全国の保健所

利用場面：外国人が保健所に対して行う新型コロナウイルス感染症に関する相談

外国人生活支援ポータルサイト(出入国在留管理庁)

新型コロナウイルス感染症に関する厚生労働省からの発表等の情報を掲載

http://www.moj.go.jp/isa/support/portal/information_covid19.html

在留外国人一般・支援者向けサイト

一般財団法人自治体国際化協会多文化共生ポータルサイト

<http://www.clair.or.jp/tabunka/portal/index.php>

②コロナで母国に帰れなくなった外国人にかかる諸問題

短期滞在目的で来日していたので在留許可が期限切れに

在留許可の延長手続き

新型コロナウイルス感染症による在留期間延長→出入国在留管理庁
その他の治療の場合→外国人在留総合インフォメーションセンター

ビザ（査証）と在留資格（滞在許可）

ビザ（査証）

国家が自国民以外に対して、その人物の所持する旅券が有効であり、かつその人物が入国しても差し支えないと示す証書。外務省、在外公館の管轄

在留資格（滞在許可）

〇〇の目的にて〇〇日間わが国に滞在してよろしいという許可証

旅券上に上陸許可が証印され、在留資格と在留期間が表示。法務省、出入国在留管理庁の管轄

※ 査証と在留資格は異なる。患者のパスポートや在留カードでビザの種類（入国目的）と上陸許可の期間を確認し、治療の為に在留期間を延長する必要があるかどうか判断

※査証のRemarksの欄の情報から民間医療保険への加入を誓約しているかどうか等の情報が得られる場合がある。

在留許可と国民健康保険

- 短期滞在（90日以下）の外国人、在留期間が切れている外国人、日本に住民登録していない外国人は国民健康保険には加入できない
- 国民健康保険への加入は適法に日本に在留していることが前提となるので、まずは在留許可申請に関して出入国在留管理庁に本人が問合せる
- 仮に滞在延長が許可されても、健康保険への加入は地域の市区役所で手続きが必要

不法滞在者の治療費

- コロナの影響で滞在期間が延びて不法滞在の状態になっている場合、健康保険の加入がないので、海外旅行保険に加入していない限りは全額自己負担（自費診療）となる（新型コロナウイルス感染症の治療など公費負担医療を除く）
- 治療前に治療費を提示し支払い方法を決めておく、家族や友人に支払って頂く、母国から海外送金するなどの話し合いが必要

日本での滞在が長期化して持っていた常備薬がなくなった

➤ 薬機法により外国の処方箋では日本で処方できない

※必ず日本の医療機関で診察を受けて医師から処方箋を書いて頂く

※処方した外国の医師が日本の医師免許を持っている場合は例外

薬に関する言語ツール

- ・外国の処方箋の持ち込み→『くすりのしおり』 ※くすりの適正使用協議会
- ・外国人との会話集→『病院・薬局で使う外国語会話集』 ※田辺三菱製薬
- ・薬の接種方法→『外国人ハンドブック』 ※群馬県医師会
- ・ツール集→『言語確認ツール』 ※石川県薬剤師会

日本で簡単に処方できないもの

- ・合法覚せい剤やオピオイド
- ・血糖降下薬やインスリンなど在宅管理関連の薬剤
- ・低血糖など起こす可能性や在宅療養管理指導が必要な薬剤

③コロナ下での帰国搬送事情

世界でCOVID-19が蔓延している中での帰国搬送は非常に困難

- 現在はコロナの関係で商用機は手配困難、チャーター機（エアアンビュランス）の利用になる。チャーター機の費用が賄える保険等に加入しているのか、資金力があるかを要確認
- 各国の入国制限、条件が流動的、突然変更になる
- 出入国前のPCR検査が必要になる場合が多い
- 入国後、帰国後の14日間の隔離
- 医療者の移動のための定期便の運航が少ない
- 救済便や特別便の利用が困難
- チャーター機であっても着陸許可が困難
- 商用機での帰国ができる状態になるまで長期療養病院に転院するという選択肢も検討

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

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