

厚生労働省では外国人患者に係る相談サービスを提供しています

本サービスは医療機関関係者であれば、どなたでもお問い合わせが可能です。

夜間・休日ワンストップ窓口 サービスのご案内

医療機関の外国人患者対応支援に係る都道府県の取組みを補完するため、厚生労働省では「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」を実施しています。（日本エマーゼンシーアシスタンス株式会社受託）

この窓口では外国人患者対応に関してお困りごとが発生した際に、医療機関関係者様に対し、助言や情報提供を行っています。

利用可能時間	平日 17 時から翌朝 9 時まで、土日祝日 24 時間受付
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、 <u>都道府県名</u> 、 <u>医療機関名</u> （または <u>その他機関名</u> ）、 <u>所属部署</u> 、 <u>電話口の方のお名前</u> 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	2022年4月1日（金）から 2023年3月31日（金）まで

外国人患者とのコミュニケーションでお困りの際は、
厚生労働省 希少言語に対応した遠隔通訳サービスがご利用いただけます。

利用可能時間	24時間 365日
対応言語	タイ語、ベトナム語、インドネシア語、ネパール語、ウクライナ語他、 全17か国語
利用方法	医療機関であれば利用可 有料サービス 事前登録が必要 ウクライナ語は当面無料
事前登録・問 合せ先	運営事務局 株式会社BRICK's 03-5366-6018 （平日9:30~18:00） 03-4332-1288 （平日18:00~翌9:30・土日祝日24時間）

夜間・休日ワンストップ窓口への相談内容の例



状況の把握 ・情報整理

- 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・通訳サービスの案内
- 各種トラブルのご相談

支払いサポート

- 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

院外機関情報提供 ・手続き説明

- 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

重篤案件対応の 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
- 外国人患者が亡くなられ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、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。