

夜間・休日ワンストップ窓口サービス

厚生労働省では、都道府県の取り組みを補完する目的で、医療機関から寄せられる、外国人対応に関する日常的な相談から複雑な課題にも対応できるワンストップ型の支援窓口の運用を実施しています。(受託事業者:メディフォン株式会社)

この窓口では、外国人患者への対応に関してお困りごとが発生した際に、医療機関関係者および地方公共団体等に対し、助言や情報提供を行っています。

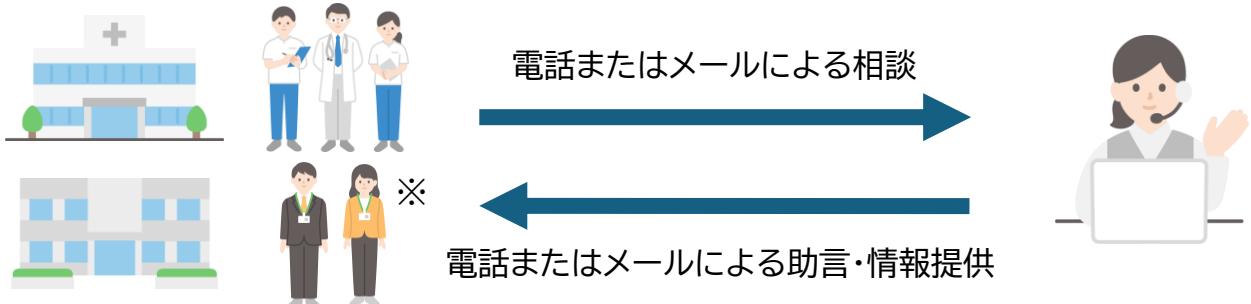
※外国人本人の方からの相談は受け付けておりません。

窓口開設期間	2025年4月1日 から 2026年3月31日 まで
利用対象	全国の医療機関関係者
提供内容	外国人患者の受け入れ対応等にかかる相談への助言、情報提供
相談受付時間	平日 17 時から翌朝 9 時まで 土・日・祝日および年末年始 24 時間受付 ※上記以外の日中帯の相談については、各都道府県により対応が異なりますので、各都道府県のホームページをご確認ください。
電話番号	050-1725-1800
利用方法	コールセンターのオペレーターに以下の情報ををお伝えください。 <u>都道府県名、医療機関名(またはその他機関名)、所属部署、相談者のお名前、相談内容</u>

なお、外国人患者とのコミュニケーションでお困りの際は、厚労省が提供する「希少言語に対応した電話通訳サービス」をご利用ください。

利用対象	全国の医療機関 ※サービスの利用には登録が必要です。
提供内容概要	24時間の電話による遠隔通訳サービス(二地点・三地点による三者間通話)
提供言語	タイ語、マレー語、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、ミャンマー語、ベンガル語、モンゴル語、ウクライナ語
利用料金	最初の10分:1,500円、以降5分ごと:500円 ※通話料は利用者負担
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運営事務局 TEL: 050-3172-8522 (平日9:00-17:00) 050-3171-3244 (平日17:00-翌 9:00、土日祝・年末年始24時間)

<相談内容の例>



※地方公共団体からのご相談は、24時間メールにて受付しております(下部の連絡先を参照)。地方公共団体の窓口に寄せられた外国人患者対応に係る問合せのうち、回答が困難なものについてご相談を受け付け、対応をサポートします。

外国人患者の受入れ体制に関する助言

- 外国人患者の来院時に把握すべき情報の案内
- 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案内
- 外国人患者受入れ可能な医療機関の案内
- 言語サポート・通訳サービスの案内

未収金防止対策

- 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

他機関に関する情報提供

- 在留資格、ビザ、国民健康保険、社会保険等に関する情報提供
- 院外の大企業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

重篤な案件発生の対応に関する情報提供

- 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

受け付けた相談内容については、都道府県が設置する相談窓口との連携を目的に、相談を行った機関名及びその相談の概要を、所在地の都道府県に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。

●お問合せ先

厚生労働省夜間・休日ワンストップ相談窓口運営事務局
E-mail: onestop.soudan.mhlw@mediphone.jp