

令和 3 年 7 月 13 日

都道府県医師会

担 当 理 事 殿

公益社団法人日本医師会 常任理事

松 本 吉 郎

(公 印 省 略)

オリンピック・パラリンピック期間におけるワンストップ窓口 24 時間対応について  
(周知依頼)

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて今般、厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室より標記の情報提供並びに周知方の依頼がございました。

医療機関における外国人対応に資するワンストップ窓口設置・運営事業については、令和3年4月27日付（地56）文書においてご案内のとおり、全国の医療機関を対象に、平日は17時から翌9時まで、また土日祝日は24時間、コールセンターに連絡することで、所定の相談を受けることができます。

今般、オリンピック・パラリンピック期間の外国人医療体制を鑑み、平日も含む24時間対応となりますのでご案内申し上げます。

つきましては、貴会におかれましても本件につきご了知いただくとともに、貴会管下の郡市区医師会並びに関係医療機関等への周知方につき、ご高配を賜りたくよろしく願い申し上げます。

■対象期間：令和3年7月1日から令和3年9月30日まで

※休日祝祭日と同様に平日も24時間対応をいたします。

■電話番号：03-6371-0057（平日、夜間・休日共通番号）

なお、患者等個人からの相談は受付けておりません。

■利用方法：①コールセンターに、都道府県名、医療機関名（またはその他機関名）、所属部署、電話口の方のお名前をオペレーターにお伝えください。

②お困りの事項についてお話ください。

詳細につきましては URL を参照ください。 <https://www.onestop.emergency.co.jp/>

[テーマ別に探す](#)
[報道・広報](#)
[政策について](#)
[厚生労働省について](#)
[統計情報・白書](#)
[所管の法令等](#)
[申請・募集・情報公開](#)
[↑ ホーム](#) > [政策について](#) > [分野別の政策一覧](#) > [健康・医療](#) > [医療](#) > [医療の国際展開](#)
[健康・医療](#)

## 医療の国際展開

 施策情報

- ▶ [地方公共団体・医療機関向けの外国人患者受入支援策の情報\(新型コロナウイルス感染症に係る電話通訳サービス及び包括支援交付金を含む\)はこちら](#)
- ▶ [新型コロナウイルス感染症の相談窓口等に関する多言語情報サイト\(Multilingual Information\)](#)
- ▶ [外国人患者受入れに関する夜間・休日ワンストップ相談受付\(東京大会に伴い7～9月は平日も24時間営業\)](#)
- ▶ [外国人患者受入れ情報サイト\(補助事業者運営サイト\)](#)

### ■アウトバウンド施策

我が国は、世界最高水準の平均寿命を達成し維持していますが、その過程で厚生労働省は様々な役割を果たしてきました。これにより、国民皆保険制度、優れた公衆衛生対策、高度な医療技術等が構築されてきたところであり、近年は、これらの知識・経験を諸外国と共有し、ユニバーサル・ヘルス・カバレッジ（UHC）の普及をはじめとした医療・保健分野における国際貢献や相互利益に基づく医療制度、技術、人材、関連製品の国際展開の推進にも取り組んでいます。

### ■インバウンド施策

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/kokusai/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/index.html)

 政策について

 分野別の政策一覧

 健康・医療

 健康

 食品

 医療

 医療保険

 医薬品・医療機器

 生活衛生

 水道

# 1. 夜間・休日ワンストップ窓口とは？

---

- 厚生労働省が2019年11月から日本全国の医療機関向けに設置したコールセンター。
- 外国人患者の受入れに関して、夜間・休日に医療機関でお困り事が発生した際に、ご相談いただけます。
- 窓口の運営は外国人患者受け入れ問題解決において経験豊富な日本エマージェンシーアシスタンス株式会社が受託しています。



## 2. 外国人患者が急に来院して大丈夫？

- こんな時には、お気軽にお問い合わせください。

外国人患者  
受入れについて  
相談したい！

海外の保険会社、  
出入国在留管理局、  
大使館などの手続きに  
ついて確認したい！

手持ちの日本円が  
ないらしく、未収金に  
なってしまうのでは  
ないかと心配だ。  
どうしたらいいだろう？

当院では外国語での  
診察が難しい。  
近隣の外国語  
対応可能な医療機関を  
探して欲しい！

〇〇語の電話医療  
通訳サービスを  
利用したいが、どこに  
電話を掛けたらよいの  
かわからない！

外国人患者が  
亡くなった。  
海外への遺体搬送や  
国内手続きについて確  
認したい！

### 3. 窓口では何ができる？何ができない？

- 窓口での医療通訳はできませんが、利用可能な医療通訳サービス等の情報提供をいたします
- 外国人患者本人からの相談は受付けておりません

## 4. 窓口の利用方法は？

---

窓口電話番号

03-6371-0057

対応時間

平日17時から翌朝9時まで  
および土日祝祭日の24時間

**オリンピック・パラリンピック期間  
(7/1~9/30) は平日も24時間受け付けいたします**

利用対象者

医療機関関係者様

※ 都道府県が独自に昼の部を設置している場合は、  
都道府県窓口の利用者と同様。

利用料金

情報提供費用は無料  
利用者は通話料のみ負担

# 院内周知用ポスターをご活用ください

厚生労働省  
夜間・休日  
ワンストップ窓口



対応期間：2022年3月31日まで

医療関係者向け相談窓口です

<https://www.onestop.emergency.co.jp>

## 03-6371-0057

外国人患者受入れについて

何でもご相談ください！

- 平日17時から翌朝9時まで対応
- 土日祝日は24時間対応
- 無料で情報提供
- 詳細はWEBサイトにて！



URL: <https://www.onestop.emergency.co.jp>

本窓口に関するお問い合わせ先



日本エマージェンシーアシスタンス株式会社  
営業開発部  
〒112-0002 東京都文京区小石川1丁目21番14号 NRK小石川ビル  
TEL: 03-6757-1035 (平日9:00-18:00) EMAIL: biz-d@emergency.co.jp

## 5. 対応レポートについて

---

日次報告

今後の外国人患者受入体制整備の参考にしていただくため、ご相談の概要をご利用があった都道府県のご担当者に翌朝メールで送信。

マンスリー  
レポート

WEBで公開中

<https://www.onestop.emergency.co.jp>



事 務 連 絡  
令和 3 年 7 月 13 日

公益社団法人  
日本医師会 御中

厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室

「医療機関における外国人対応に資する夜間・休日対応ワンストップ窓口」の  
東京大会期間中の平日 24 時間営業について

平素から厚生労働行政の推進に御支援、御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

厚生労働省では、外国人患者対応に関する困りごとについて、何でもご相談いただける相談窓口（電話ホットライン）を夜間・休日に開設しています。

オリンピック・パラリンピック東京大会が開催される令和 3 年 7 月から 9 月においては、医療機関支援に万全を期す観点から、平日・休日とも 24 時間電話相談を受付けます。お気軽にご利用下さいますよう、貴団体の医療機関への周知をお願い致します。

なお、別添の通り、各都道府県に対し、令和 3 年 6 月 29 日付けで都道府県向けを含む関連の支援事業の周知を実施しております。併せてご参考下さいますようお願い致します。

記

医療機関における外国人対応に資する夜間・休日対応ワンストップ窓口

○利用可能時間

平日・休日とも 24 時間（令和 3 年 7 月 1 日～9 月 30 日）

※令和 3 年 10 月 1 日以降は従来通り、平日 17 時から翌 9 時まで、土日祝日 24 時間

○窓口電話番号

03-6371-0057

○利用方法

1. オペレーターに都道府県名、医療機関名、所属部署、電話口の方のお名前をお伝えください。
2. お困りの事項についてお話してください。

○参考 URL（お問い合わせいただける内容例等）

<https://www.onestop.emergency.co.jp/>

以上

【照会先】

厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室  
TEL：03-5253-1111（内線：2678、4115、4457）

事務連絡  
令和3年6月29日

各都道府県衛生主管部(局) 御中

厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室  
厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部

令和3年度の医療機関・自治体向けの外国人患者受入れ環境整備支援等について

平素から厚生労働行政の推進に御支援、御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

厚生労働省医政局では、外国人患者の受入環境整備を行う医療機関や自治体を支援する事業を行っております。令和3年度の主な事業を下記に一覧として取りまとめましたので、外国人患者の受入環境の向上に遺漏無きよう、貴部局での活用および貴管内の医療機関への周知をお願い致します。

なお、参考として、新型コロナウイルス感染症対策推進本部が実施している支援等も掲載しておりますので、併せてご活用下さい。

## 記

### 1. 「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル（改訂第3版）」「地方自治体のための外国人患者受入環境整備に関するマニュアル（改訂第2版）」

平成30年度～令和2年度厚生労働行政推進調査事業費補助金（政策科学総合研究事業（政策科学推進研究事業））「外国人患者の受入環境整備に関する研究」（北川雄光 慶應義塾大学病院長・医学部外科学（一般・消化器）教授）において作成された標記マニュアル2点について、研究班により改訂されましたので、令和3年6月に公開いたしました。

医療機関向けマニュアルでは、医療機関における宗教・文化的対応に関する記載の充実等がなされています。

自治体向けでは、地域における関係者と連携した体制整備の方法に加え、自治体の事例紹介等の充実が図られています。

活用及び関係方面への周知についてご協力をお願いいたします。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230\\_00003.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html)

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/newpage\\_00005.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00005.html)

### 2. 地域における外国人患者受入れ体制整備等を協議する場の設置・運営の補助

都道府県による、地域の外国人患者受入れに関する課題の整理及び課題に対する対応方針を策定するため、多分野の関係団体（医療機関、医師会、病院団体・病院グループ、

医療通訳関係団体、観光協会、宿泊関連業者、国際交流協会等) からなる会議等の設置・開催に係る経費を支援します。運営に当たっては、1の「地方自治体のための外国人患者受入環境整備に関するマニュアル(改訂第2版)」もご活用ください。

(参考資料)「外国人患者受入れ環境整備等推進事業の実施について」(医政発0423第3号 令和3年4月23日)

### **3. 都道府県による外国人対応に係る医療機関向けの窓口の設置・運営の補助**

都道府県による医療機関向けの外国人対応に関する相談窓口の設置・運営を支援します。外部事業者に委託して運営する場合も対象です。窓口に寄せられた質問で、対応に苦慮するものについては、4の事業の実施事業者にアドバイスを求めることが可能です。

(参考資料)「外国人患者受入れ環境整備等推進事業の実施について」(医政発0423第3号 令和3年4月23日)

### **4. 国による外国人対応に係る相談窓口の開設(夜間休日ワンストップ窓口事業)**

3の事業を補完するため、夜間休日(平日17時から翌9時まで、土日祝日24時間)は、国において、相談窓口を開設します。医療機関における外国人患者対応に関する、よろずの課題(多言語対応、ビザ延長手配等の緊急的な内容から、旅行保険会社への診療費請求、患者の海外移送、大使館・航空会社・出入国在留管理庁への連絡などの専門的な課題まで)の解決を、国が委託運営するコールセンターが支援します。本年度は、自治体からの相談にも対応します(医療機関から自治体に寄せられた外国人対応に関する相談について助言)。

東京オリンピック・パラリンピックの開催が予定されている令和3年7月～9月の3ヶ月間は、医療機関における緊急的な対応の増加が見込まれることから、特例的に平日を含めて24時間体制で電話相談を受付けます。

<https://emergency.co.jp/onestop>

### **5. 団体契約を通じた電話医療通訳の利用促進事業**

医療機関の多言語化の取組を効果的に支援するため、自治体、医療関係団体、コンソーシアム、複数の医療機関を持つ医療機関グループ等が、電話通訳サービス事業者と団体契約を締結し、傘下(管下)医療機関が電話通訳サービスを利用できるようにする場合に、契約費用の半分を補助するものです。

現在、令和3年度事業の2次公募中です(令和3年7月9日まで)。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921\\_00014.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00014.html)

### **6. 希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業**

民間サービスが少なく、個々の医療機関においては通訳者の確保等が困難な希少言語に対して、国が有料の電話通訳サービスを提供しています。利用時に医療機関からの簡単な登録が必要です。利用料金は、医療機関への請求となりますが、医療機関が患者様本人へご請求いただくことも可能です。渡航者外来や出国者向けのPCR検査を実施して

いる医療機関等を含め全ての医療機関に利用いただけます。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/newpage\\_00010.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00010.html)

## 7. 外国人向け多言語説明資料

診療申込書、医療費請求書、診療科毎の問診票、同意書等について、英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語のひな形がダウンロードできます。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html)

## 8. 外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト

厚生労働省と観光庁が連携して「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト」を公開し、定期的に更新しています。なお、リスト掲載医療機関のうち、都道府県が指定する「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」については、令和3年4月から、医療機能情報提供制度における病院の機能分類の項目として追加されています。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05774.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05774.html)

[https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi\\_guide.html](https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)

## 9. 外国人患者受入れ情報サイト

外国人患者受入れに資する医療機関認証制度等推進事業の令和3年度事業実施者が運営する「外国人患者受入れ情報サイト」において、外国人患者受入環境整備に関する情報発信を行っています。下記のウェブサイトをご参照ください。

<https://internationalpatients.jp/index.html>

## 10. 不払いを発生させた訪日外国人受診者の情報の登録（協力依頼）

訪日外国人による医療機関での不払いの発生抑止と民間医療保険の加入徹底に資するため、保険医療機関で不払いを発生させた訪日外国人受診者について、本人同意の上で、国へ情報提供頂く仕組みが開始されました。情報は出入国在留管理庁に提供され、次回入国の拒否等、当該訪日外国人の入国審査に活用されます。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921\\_00012.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html)

## 11. その他（今年度実施予定事業等）

外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修等の実施を予定している他、令和3年度も複数のウェビナーを開催予定です。下記のウェブサイトには随時掲載しますので、ご参照ください。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/kokusai/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/index.html)

**【照会先】**

TEL : 03-5253-1111

厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室

(内線 : 2678、4115、4457)

## (参考) 新型コロナウイルス感染症関連

厚生労働省において、新型コロナウイルス感染症に対する対応として、「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関（指定予定を含む）」等に対し、下記の支援等が行われていますので、参考ください。

○医療機関等に対す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  
新型コロナウイルス感染症患者及び感染が疑われる者の診療を行う医療機関等の外国人对応を支援するため、緊急的な措置として国において主要言語の電話医療通訳サービスを提供しています。医療機関向けの他、保健所（受診相談センターを含む。）、宿泊療養施設等での利用も可能です。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/newpage\\_00009.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00009.html)

### 【照会先】

厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部  
厚生労働省健康局健康課地域保健室  
(内線：2398、2335)

○新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業（医療分）

・医療機関における新型コロナウイルス感染症の外国人患者受入れのための設備整備事業

都道府県が選出する外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関であって、かつ、新型コロナウイルス感染症患者の受入れを行う医療機関において、院内感染防止上必要な情報を提供し円滑な受診ができるように、多言語の看板や電光掲示板等を医療機関で整備する費用を支援します。

・新型コロナウイルス感染症患者等における外国人患者の受入れ体制確保事業

医療機関及び宿泊療養施設を運営する都道府県に対し、感染拡大を防ぎながら、外国人の受入れにあたり必要な、多様な言語や宗教・文化的背景への配慮等外国人特有の課題に対応した入院治療・療養が可能な体制を整備するための費用を支援します。（医療機関当たり上限1,000万円、宿泊療養施設当たり上限200万円。令和2交付を受けた施設は除く。）

<https://www.mhlw.go.jp/content/000775950.pdf>

### 【照会先】

新型コロナウイルス感染症緊急包括支援交付金（医療分）担当  
ncov-koufukin@mhlw.go.jp