

会 長	副 会 長	庶務理事	会計理事	事務局長
次 長	課 長	係 長	担 当	受 付
				岡 林



元高医政第1095号
令和2年2月13日

高知県医師会長 様

高知県健康政策部医療政策課長
(公印省略)

「外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口」について (通知)

日ごろは、県の医療施策の推進に一方ならぬご協力をいただき、感謝申し上げます。

さて、県では、増加傾向にある在留・訪日外国人に安心して受診していただくため、本年度5月、「外国人患者を受入れる拠点的な医療機関」として14医療機関を選出・公表し、外国人患者の受入れにご協力をいただいているところです。

このたび、医療機関における外国人対応を支援するため厚生労働省が事業者へ委託して運営しています「外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口」の相談事例の報告がありました。参考となる内容ですので情報提供いたします。

また、このワンストップ窓口は、夜間・休日に外国人患者に関する疑義が生じた際には、全ての医療機関で利用できます。

つきましては、貴会員にこの旨、周知くださいますようお願いいたします。

記

1 夜間・休日ワンストップ窓口サービスの概要

別紙1のとおり

詳細は、受託事業者「日本エマージェンシーアシスタンス株式会社」のHPに掲載

URL:<http://emergency.co.jp/onestop/>

2 相談事例

別紙2のとおり

担当：医療政策課 須賀・橋本
電話：088-823-9622
E-mail：131301@ken.pref.kochi.lg.jp

夜間・休日ワンストップ窓口サービスの概要

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社は、医療機関の外国人患者対応支援に係る都道府県の取組を補完するため、厚生労働省より「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」を受託いたしました。本件に関しまして、以下の通りご案内いたします。

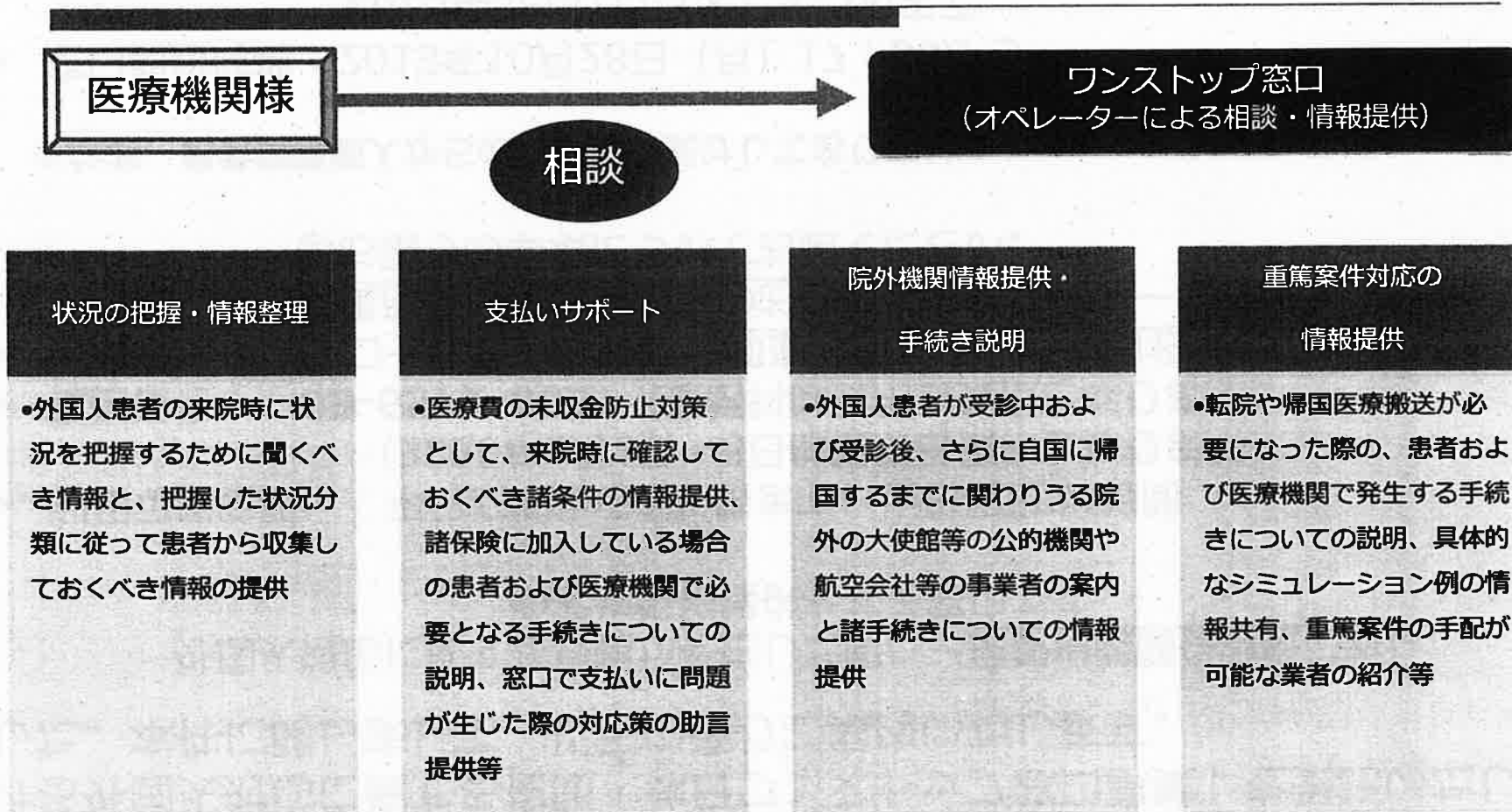
外国人対応に関する課題が発生した際に、医療機関関係者様に対し、助言や情報提供をする窓口です。

- 利用可能時間： 平日17時から翌9時まで、土日祝日24時間
(2020年1月1日～3日は祝祭日扱いとなります)
- 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：2019年10月28日(月) 17:00から
2020年3月31日(火) 9:00まで

夜間・休日ワンストップ窓口サービスの概要



※ 受け付けた相談内容については、弊社から当該相談内容に関係する都道府県の窓口に対し、特段の申出がない限り、相談を行った機関名、担当者名及びその相談内容を当日の相談窓口業務終了後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。

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

(令和元年度「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」受託業者)

2019年12月 マンスリーレポート

1. 12月末までの事業実施内容

■12月26日 本窓口のHPを開設

医療機関の方々から、ワンストップ窓口についてお知らせの書類のみでは探しづらく、院内への周知も届きにくいとの声をお寄せいただいたため、12月26日より、下記の通りご案内のHPを開設いたしました。

連絡先のほか、窓口の機能や、どのような時にご利用いただけるか等の情報を掲載しています。

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

2. ワンストップ窓口へのご相談事例

相談事例：1

ご相談：早朝に救急搬送された訪日外国人が搬送後まもなく亡くなったばかりで連絡した。患者の母国の領事館には連絡済で、これからご遺族にお伝えすべきこと等を教えてほしい。

ご対応：ご家族に保険に入っているのであれば保険会社へ連絡して遺体搬送や火葬のアシスタンスがついているかどうか確認するように伝えていただく。クレジットカードでも同様のサービスが付帯されていることもある。保険等にそういったサービスが付帯されていない場合、アシスタンス会社や葬儀社に依頼すれば故人を母国まで送り届けるサービスを受けられる点をご説明。アシスタンス会社の役割について質問があったためご説明。故人の帰国は遺体の保存処理をして搬送する方法と火葬後に遺骨を持ち帰る方法がある（一般的に遺体搬送の方が高額）。両方の方法の概算金額もお伝えした。

医療機関では死亡診断書を日本の役所への提出分および領事館への提出分の2通を用意する。

ご家族の要望により、アシスタンス会社を案内。遺体搬送をご希望されたため、流れを案内。

専用車でお迎え→エンバーミング（防腐処置）を施し納棺→移送書類作成・手配→

大使館・総領事館の移送確認書受け取り、帰国便の確定→空港へ出発

※ 後日、遺体搬送の依頼を受けたアシスタンス会社からその後の経過を確認したところ、患者はA国籍だったが家族も含め生活の拠点がB国にあったため、ご家族は遺体でのB国への搬送を希望されていた。しかし国籍と搬送先が異なる場合、煩雑な手続きや大きな費用がかかることが判明したため、遺体搬送は断念。おそらく日本で火葬、遺骨を持ち帰ったのではないだろうかとのことだった。

相談事例：2

ご相談：外国人の赤ちゃんが救急受診し1週間程度の入院が必要となったが、外国人の母親のビザ残存期間3日（赤ちゃんのビザはあと6か月有効）とのこと。母親は2007年から滞在期限の延長を繰り返しながら出入国を続けているが、今回は延長が認められず、15日間の短期滞在ビザを所有。身寄りは姉（叔母）とその日本人の夫のみ。どうやったら母親を入院中に日本に滞在させることができるか？

ご対応：ビザの期限だけでは滞在期限はわからないため、ビザと合わせて上陸許可シールの日付を確認し、その日付からビザに記載の日数の滞在が可能となる。金曜日夜の架電だったため、土日は入国管理局が閉まっているので月曜日に日本語の話せる叔母と母親が入国管理局に行くことになった。

入国管理局にて当日初見で書類を書くのは難しい箇所もあるため、事前に書類を準備しておいた方がよい点を説明。延長のための書類は在留資格によって違うので確認してもらった結果、短期滞在ビザだと判明したため、必要な書類について案内し、医療機関が用意する必要のある書類についても案内した。併せて翌日に入国管理局へ行く前に、日本語を話せる知り合いに入国管理局に電話をして状況を説明し、追加で必要となる書類などについて確認するように伝えた。ただし、必ずしも延長が認められるわけではない点も案内。

相談事例：3

ご相談：外国人が発熱・頭痛で受診、くも膜下出血と診断された。肺炎を併発しているため肺炎完治後の手術となるが1カ月以上のICUを含む入院が予定され、最低でも数百万円の費用が見込まれる。本人は旅行者と申告したが、来院時パスポート不所持であったため、よくよく確認したところ3年のオーバーステイと判明。本人は警察や入国管理局には絶対話さないで欲しいとの希望だが、治療後は帰国を希望。所持金やクレジットカードもなく未収金が不安だがアドバイスが欲しい。

ご対応：治療費の未回収を防止するため、連絡先を確認と市町村や警察への迅速な連絡を案内。今回のケースでは患者が治療後の帰国を望んでいるが、通常の手続きで航空券の手配や出国ができるとは考えづらく、いずれにしても本人が入国管理局に相談することとなる。

上記対応の上で、日本で治療することになった場合、患者は保険に未加入の上所持金もないとのことであるため、本国の家族に連絡を取ってもらい、入院中に家族もしくは日本の知人から費用の一部だけでも支払ってもらえるように進めた方がよいこと、残りの支払いが退院後になってしまうようであれば、支払い計画、誓約書、本国、国内両方の連絡先の確認と確保を助言した。

このほか、これまでの対応案件のなかに複数件、旅行者である患者の帰国後の海外の医療機関を紹介してほしいという問い合わせがありました。これは、「紹介状がないと大きい病院を受診できない（または費用が変わる）」という日本独自の制度に沿った質問であると考えたため、まず以下の情報提供を行いました。

- ・英国連邦等では、まずかかりつけ医（GP）で受診、そこから専門医への紹介となる。
- ・このため、宛先は「To Whom It May Concern」でよい。
- ・紹介状（母国の医師に渡す医療情報）はその国の言葉であれば便利だが、最低限英語でよい。

以上

【本事業事務局の連絡先】

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

担当者名 麻田・大久保

TEL 03-6757-1035 E-mail: biz-d@emergency.co.jp

2020年1月 マンスリーレポート

1. ワンストップ窓口へのご相談事例（新型コロナウイルス関連のご相談事例）

1月16日に日本国内で初めての新型コロナウイルスの感染者が確認されたこと等を受け、中国の春節を前にした1月の最終週から新型コロナウイルス関連の問い合わせが入り始めています。関連の相談事例は以下の通りです。

相談事例：1

ご相談：厚生労働省から新型コロナウイルス関連の外国語対応等の通知を見て連絡した。中国の方が来院した場合の、電話通訳をしてくれるのか。

ご対応：都道府県が設置している通訳サービスがあれば該当するサービスを、ない場合は民間事業者をご案内。多くは事前登録が必要なため、登録なしに（あるいは事後の登録が可能）即刻利用したい場合に利用できるサービスについてもご案内を行った。

相談事例：2

ご相談：20日ほど前に上海に滞在していた患者が上気道と発熱の症状を訴えている。期間が空いているので新型コロナウイルスではないと思うが、どれくらい遡って確認すべきか。

ご対応：当窓口では医療的見解は提供していないが、厚労省の新型コロナウイルス感染症に関する電話相談窓口や当該都道府県に新型コロナウイルスの相談窓口がある場合は当該窓口を、滞在歴などから新型コロナウイルス感染の疑いが強いと判断した場合は保健所の連絡窓口などがあるため、当該窓口に関する案内を行った。

2. ワンストップ窓口へのご相談事例（その他のご相談事例）

相談事例：3

ご相談：日本在住で、不法滞在者ではないが、在留資格の条件で国民健康保険に加入できていない患者が現在入院中。それなりに費用が見込まれるが、海外旅行保険等にも入っていないため、支払いについて県側で何か力添えできる制度はあったら教えてほしい。

ご対応：不法滞在ではなく国民保険に入れないケースは、①すでに他の健保でカバーされる場合、②本国の保障があるので不要な場合、③医療費が発生しないカテゴリーを除いては、④医療滞在ビザで入国した場合と⑤滞在期間が3か月に満たない場合（3か月以上滞在する予定が証明できない場合）などが想定される。このうち、④医療滞在ビザで入国した場合は、あらかじめ医療費を準備してくることが前提となっている。

これらの場合、患者自身の経済的救済をする制度はなく、医療機関の未回収金を救済する制度は存在する場合もあるが該当都道府県で設定しているものはなかった。そのため、患者本人が医療費を支払わなければならない点をしっかりと理解させ、本人および家族の実際の滞在ステータスや支払い能力を確認し、早い段階で支払い方法について患者と協議するよう助言した。

相談実例：4

ご相談：交通事故の被害者である外国人が受診していたが、加害者が自動車保険に加入していて治療費が保険でおりると考えたため、医療費や詳しい情報を収集せずに患者を帰国させた。その後、保険会社が被害者から必要な書類を取り付けられなかったため、保険会社から当該病院への支払いができないと言われ、困っている。

ご対応：「そんぽADRセンター（日本損害保険協会）」に連絡をして、打開策を相談するように助言。

（まずは加害者に治療費を請求して、加害者が同センターに連絡を入れ、センターが保険会社に掛け合う等の方法があるとのこと。）

以上

【本事業事務局の連絡先】

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

担当者名 麻田・大久保

TEL 03-6757-1035 E-mail biz-d@emergency.co.jp