

日医発第 1627 号（地域）  
令和 4 年 11 月 22 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  
黒 瀬 巖  
（公印省略）

### 訪日外国人からの相談対応について

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

今般、厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部より各都道府県等衛生主管部（局）宛へ標記の事務連絡が発出されるとともに、本会宛に情報提供がございました。

わが国を訪れる外国人につきましては、2022年10月11日より国際的な往来が再開され、今後、その増加が見込まれております。

国は、新型コロナウイルス感染症の流行が拡大する前より、都道府県ごとに医療を含めた外国人向けの電話等相談窓口を設置することとしていますが、一部の窓口では、オペレーターの対応する言語が、対応可能な言語として表示している言語よりも少ない等の事情がありました。

本事務連絡はこの事情を踏まえ、表示する言語での確実な対応を求めるものです。

また、療養証明書の案内方法等につき各都道府県のホームページへ掲載する場合に、機械翻訳で多言語に対応すると、外国語での検索に対し適切な検索結果が表示されないことがある等の課題もございました。

これを受けて、外国人の方々が目的とする情報を速やかに見つけられるよう、ホームページの工夫を求めています。

日本医師会は、都道府県が、医療に関する情報提供や電話相談を実施するにあたっては、これまで外国人医療に対応してきた機関等を活用されることが有効であることを提言してまいりました。今後改めて、都道府県が窓口等を設置する場合には、本件を含め適切な体制を構築することにつき行政との調整をお願い致します。

つきましては、貴会におかれましても本件について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御周知方につきご高配を賜りますようお願い申し上げます。

事務連絡  
令和4年11月7日

各 

都道府県
保健所設置市
特別区

 衛生主管部（局） 御中

厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部

### 訪日外国人からの相談対応について

平素より、新型コロナウイルス感染症対応に御尽力賜り厚く御礼申し上げます。

本年10月11日より国際的な往来が再開され、今後、訪日外国人の増加が見込まれます。

これを受けて、各自治体において、適切な訪日外国人患者受入体制を整備・運用していくため、下記について取り組んでいただくようお願いします。

### 記

#### 1. 外国人向け相談窓口の案内について

新型コロナウイルス感染症に関する外国人向けの相談窓口については、各都道府県で御案内いただいております。厚生労働省のホームページ (<https://www.c19.mhlw.go.jp/area-jp.html>) にも窓口の一覧を掲載しています。

当該相談窓口については、コールセンターによりオペレーターが対応する場合、対応可能な言語として表示している言語での対応を確実に実施できるよう、体制の確保をお願いします。また、自動音声により対応する場合にも、対応可能な言語として表示している言語での対応を確実に実施できるよう、分かりやすく案内していただくようお願いします。

## 2. 療養証明書の案内方法について

療養証明書の発行については、「With コロナの新たな段階への移行に向けた全数届出の見直しについて」（令和4年9月12日付け厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部事務連絡）において、発生届の対象外の者に係る療養証明書は発行せず、届出対象者については、証明が必要な場合には、My HER-SYS の証明、医療機関で実施された PCR 検査等の結果がわかる書類、診療明細書等で対応することとしています。この内容について、外国人向けにホームページや相談窓口等で適切に御案内いただくようお願いいたします。

なお、案内をホームページ上に掲載している場合、機械翻訳機能を活用している場合であっても、訪日外国人旅行者等が検索サイト等で情報を検索した際に、目的の情報を速やかに見つけることができないことも考えられます。多言語によるホームページの案内方法について改めて御確認いただき、利用者を意識し、分かりやすく案内していただくよう工夫をお願いします。

### ※ 工夫の例

- ・ホームページに多言語でキーワード等を記載
- ・多言語専用の案内ページ等に関するページのリンクを整理 等

#### 【担当者】

厚生労働省

新型コロナウイルス感染症対策推進本部 保健班