

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