

福岡医発第2186号(地)

令和元年 11 月 23 日

各 医 師 会 長 殿

福 岡 県 医 師 会

会長 松 田 峻一良

(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のご案内について

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

標記の件につきまして、厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室より日本医師会を通して別添のとおり情報提供がありました。

厚生労働省においては、「訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会」における議論を踏まえ、外国人患者受入に関する環境整備（厚生労働省の取組）の一環として、外国人患者受入れに関する一般的な情報の提供から高度に専門的な助言まで、幅広い対応を行うワンストップ窓口の設置を進めております。

本事業は、この都道府県単位のワンストップ窓口の機能を補完するため、日本エマージェンシーアシスタンス株式会社に「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」を委託したもので、外国人患者関連業務に精通したオペレーターが①近隣の診察可能な医療機関、②来院の状況把握と情報収集、③支払い、④院外機関への手続き、⑤重篤案件対応等について案内・助言が行われます。

先日同社主催の行政向け説明会が開催され、本事業に関する説明が行われましたが、今後、窓口で受けた相談事例についてマンスリーレポートを作成し、サービスの向上を図っていくとのことです。

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、貴会会員へ周知方よろしくお願い申し上げます。

なお、平日昼の部のワンストップ窓口の設置については、今後、福岡県行政において検討が行われる予定でありますことを申し添えます。

記

対 応 期 間 : 2019 年 10 月 28 日～2020 年 3 月 31 日

窓口対応時間 : 平日 17 時から翌朝 9 時まで 土日祝日は 24 時間

電 話 番 号 : 03-6371-0057

相 談 費 用 : 無料

(地 287)

令和元年 11 月 1 日

都道府県医師会

担 当 理 事 殿

公益社団法人日本医師会 副会長

今 村 聡

公益社団法人日本医師会 常任理事

松 本 吉 郎

外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口のご案内について

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

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がございました。

厚生労働省においては、「訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会」（松本吉郎常任理事が参画）における議論を踏まえ、外国人患者受入に関する環境整備（厚生労働省の取組）の一環として、都道府県単位の医療のワンストップ窓口を設置することを進めております。

本事業は、この都道府県単位のワンストップ窓口の機能を補完するため、日本エマージェンシーアシスタンス株式会社に「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」を委託したものです。

期間は、2019年10月28日（月）の17：00から2020年3月31日（火）9：00までであり、医療機関においては、平日は17時から翌9時まで、土日祝日は24時間、同社のコールセンター（03-6371-0057）に連絡することで、「状況の把握・情報整理」「支払いサポート」「院外機関情報提供・手続き説明」「重篤案件対応の情報提供」等の相談を受けることができるものです。

本会としては、引き続き外国人患者受入れに関する医療のワンストップ窓口のあり方や、業務内容について提言をしてまいります。本窓口業務の一部を補完する事業として、ご案内いたします。

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

2019 年 10 月 21 日

各都道府県衛生主管部(局)ご担当者 様

外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口開設のご案内について

拝啓 益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

当社では、このたび、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。

窓口の概要や今後のスケジュールにつきまして、下記の通りご連絡いたします。

敬具

記

夜間・休日ワンストップ窓口概要

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

(※)相談窓口は、原則として医療機関からの相談を想定しておりますが、日中のワンストップ窓口を設置している都道府県においては、当該窓口が医療機関以外からの相談も受け付けている場合は、同機関からの相談も受け付けることとします。ただし、その場合は、以下の問い合わせ先に事前に情報共有をお願いいたします。なお、患者様等個人からの相談はお受けしていません。

- 利用可能時間： 平日 17 時から翌朝 9 時までと土日祝祭日 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コールセンター入電時に、都道府県名、医療機関名(もしくはその他機関名)、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。

※夜間時間帯診療可能な医療機関案内、状況把握と情報整理、支払手段に関する情報提供、院外機関の手続き説明、重篤案件対応等について、ご相談が可能です。

今後のスケジュール等

今後のスケジュール等は以下を予定しています。

- 窓口開設期間： 2019 年 10 月 28 日(月) 17:00 から 2020 年 3 月 31 日(火)9:00 まで
- 相談窓口で受けた相談内容やその対応状況について、参考事例としてまとめたマンスリーレポートを作成し、翌月 10 日頃に全都道府県に共有いたします。(2 月末日相談分まで、3 月分は除く。)
- 11 月中旬に全国 4 か所(東京、大阪、福岡、仙台)にて、本サービスに関する説明会を実施予定です。詳細は追ってお知らせいたします。

都道府県ご担当者様へのご依頼事項

以下の点についてご対応をお願いしたく、ご協力を賜りますようお願いいたします。

- 添付の医療機関向けのご案内を管下の医療機関に周知いただきますようお願いいたします。
- 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する都道府県の指定された窓口に対し、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いたします。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。

今回ご案内をお送りしている窓口と異なる窓口への送付をご希望の方は、その旨以下にご連絡いただきますようお願いいたします。

以上

【本件に関するお問合せ先】

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 麻田 ・ 大久保

〒112-0002 東京都文京区小石川 1-21-14 NRK 小石川ビル

TEL 03-6757-1035

E-mail masada@emergency.co.jp aokubo@emergency.co.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実施体制を補完するため、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。

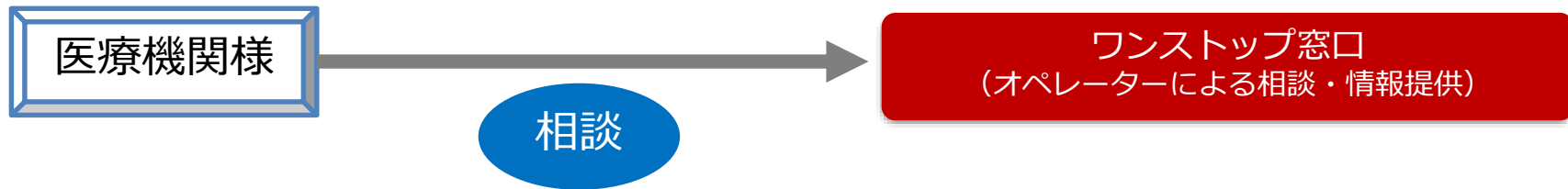
外国人対応に関する課題が発生した際に、医療機関関係者様に対し、
助言や情報提供をする窓口です。

- 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いません。

- 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



状況の把握・情報整理	支払いサポート	院外機関情報提供・ 手続き説明	重篤案件対応の 情報提供
●外国人患者の来院時に状況を把握するために聞くべき情報と、把握した状況分類に従って患者から収集しておくべき情報の提供	●医療費の未収金防止対策として、来院時に確認しておくべき諸条件の情報提供、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についての説明、窓口で支払いに問題が生じた際の対応策の助言提供等	●外国人患者が受診中および受診後、さらに自国に帰国するまでに関わりうる院外の大使館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	●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についての説明、具体的なシミュレーション例の情報共有、重篤案件の手配が可能な業者の紹介等

※ 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。

ワンストップ窓口概要

対応期間

2019年10月28日～2020年3月31日

窓口対応時間

平日17時から翌朝9時まで

利用対象者

各医療機関関係者様

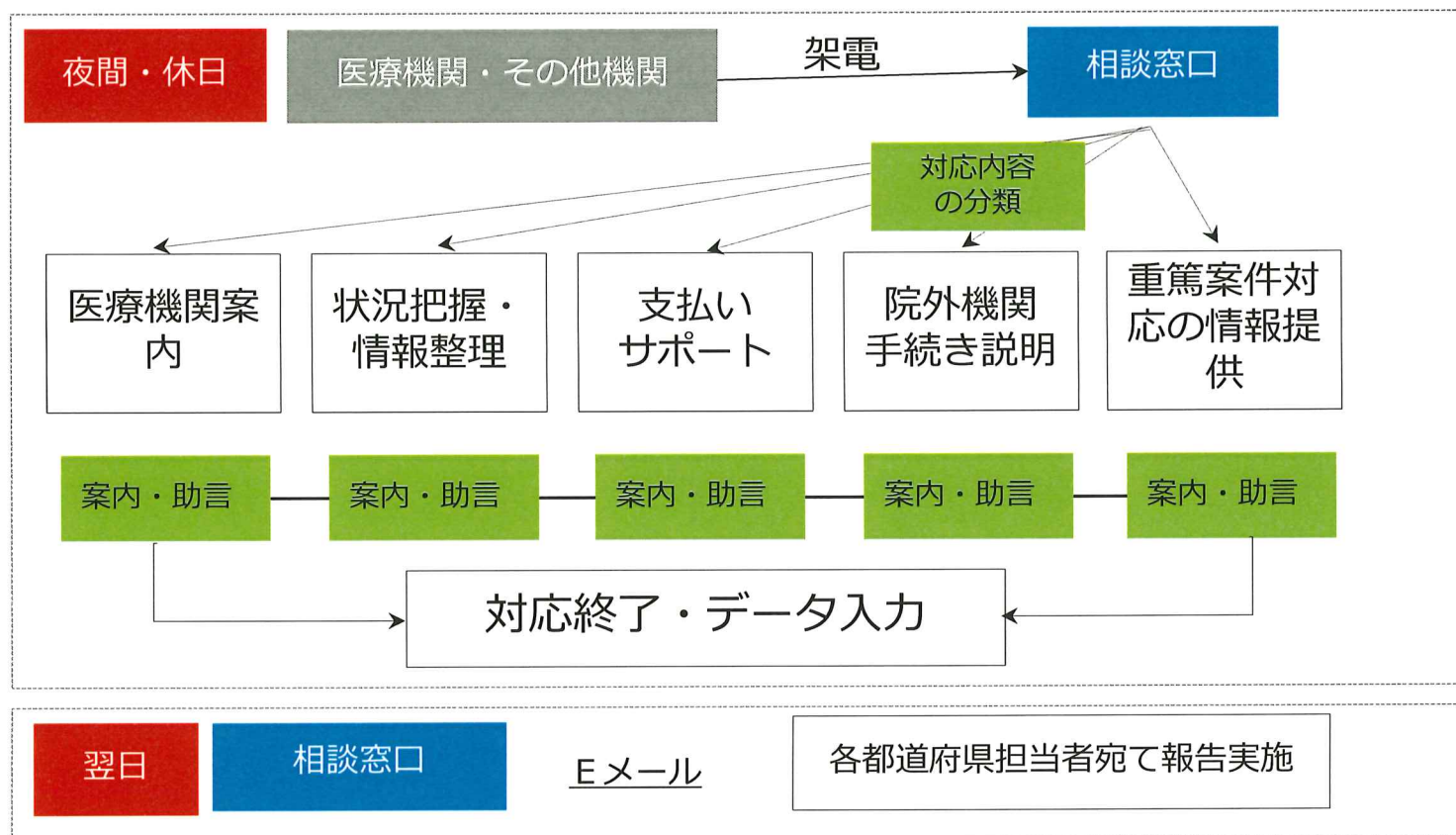
無料

POINT : 外国人患者本人からの相談は不可

0 3 - 6 3 7 1 - 0 0 5 7

ワンストップ窓口運用について

対応フロー



ワンストップ窓口_想定される相談例

■相談いただける内容例

- ✓ 医療機関を探してほしい：
 - 診療可能な医師が不在なので退院を紹介したい場合
 - 遠方から連絡がきたが近くの病院に行ってほしい場合 など

- ✓ 来院の状況把握と情報収集をしたい：
 - 詳しい情報を知りたい場合
 - 同行者が大勢いるがどのような関係なのかわからない場合 など

- ✓ 支払について事前確認したい：
 - 患者さんの医療費支払い能力について確認したい場合
 - 多額の医療費が見込まれる場合
 - クレジットカードが切れない or 患者さんが現金の持ち合わせがない場合
 - 治療費に海外の保険を使用したいと言われた場合

ワンストップ窓口_想定される相談例

■相談いただける内容例

- ✓ 院外手続きについて確認したい：
 - 事件性がありそうな患者が来院・搬送されてきた場合
 - 麻薬系薬剤や機内持ち込み制限のある機器を伴う出国の場合
 - 帰国までの期間車いすが必要な場合 など

- ✓ 死亡案件や搬送を伴う案件について詳しく知りたい：
 - 帰国に際し医療サポートが必要な場合
 - 患者が亡くなり家族から手配を依頼された場合 など

- ✓ その他のトラブル：
 - 薬を大量に欲しいといわれた場合
 - 宗教上の注意点について知りたい場合
 - 次回以降の来院には通訳者の同行が必要な場合 など

ワンストップ窓口_提供可能な情報

■ 窓口で提供可能な情報例

- ✓ 近隣の受入れ可能な医療機関情報
- ✓ 通訳団体（現地派遣用）
- ✓ 電話医療通訳サービス（事前手続きがなくとも利用可能なサービスの案内）
- ✓ 翻訳会社
- ✓ タクシー・ハイヤー会社
- ✓ 民間救急搬送会社
- ✓ アシスタンス会社（EAJを含む）
- ✓ 保険会社
- ✓ 航空会社（帰国後の手配が不要な場合）
- ✓ 在外公館
- ✓ 車いす、松葉づえなどのレンタル会社
- ✓ 24H看護スタッフ派遣会社
- ✓ 葬儀社（在留外国人や火葬の場合） 等

ワンストップ窓口事業 今後の予定

- マンスリーレポートの共有（窓口で受けた相談事例）
- 相談内容を分析し、特に相談が多かった事例について分野別に専門家を招き説明するセミナーの開催（宗教対応など）
 - 1月 東京での開催を予定