

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