

外国人受入れに向けた医療機関・薬局向けワンストップ窓口 (大阪府トラブル相談窓口)のご案内



外国人対応に関する課題が発生した際に、医療機関及び薬局（調剤業務における対応に限る）関係者に対し、助言や情報提供をする窓口です。

➤ 電話番号：

平日日中9時~17時	03-6371-0058
平日夜間17時~翌9時、土・日祝全日	03-6371-0057

※時間帯で番号が異なります。ご注意ください。通話料は利用者負担となります。

➤ 利用方法：

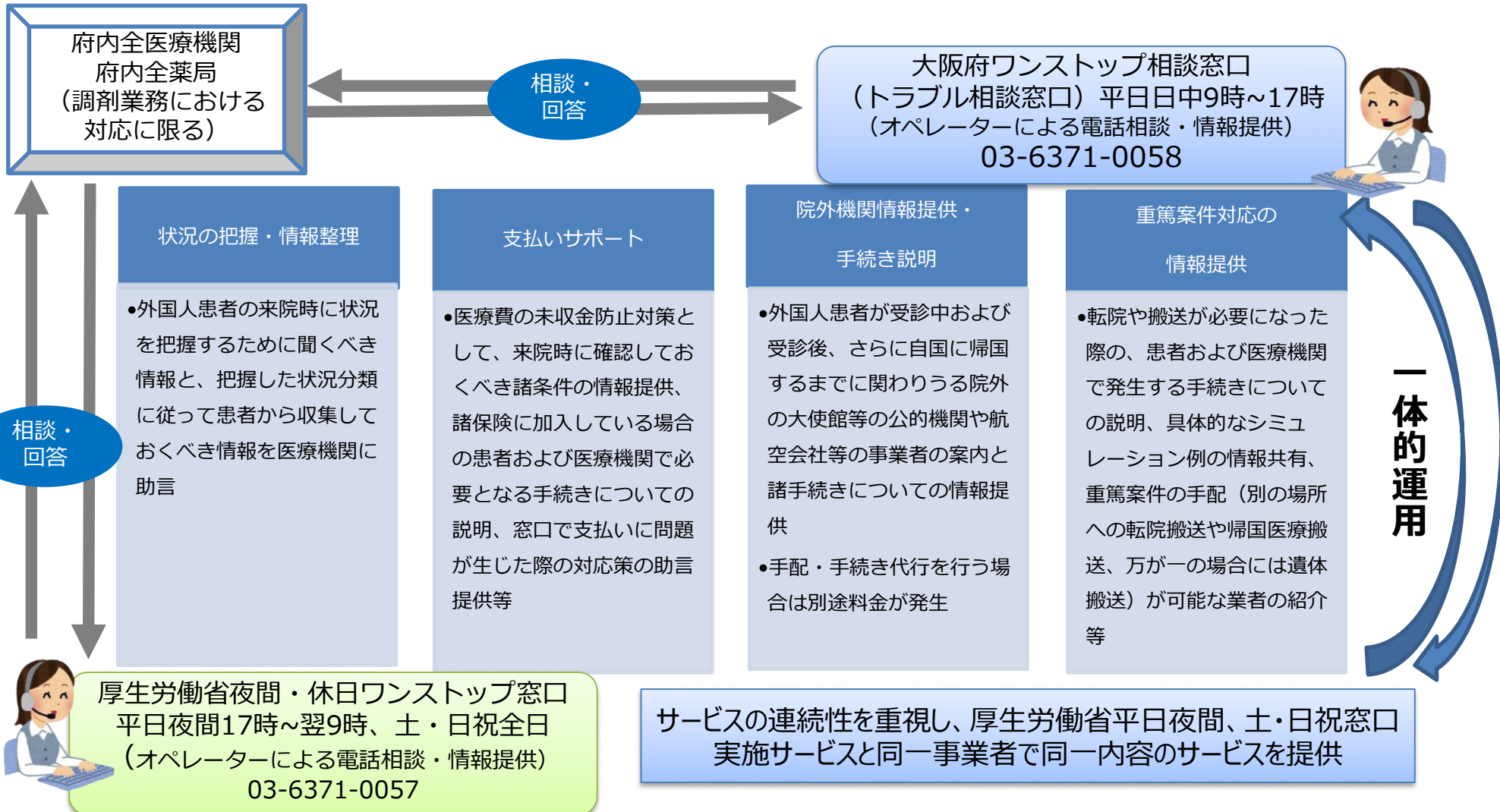
①コールセンター入電時に、都道府県名、医療機関もしくは薬局名（もしくはその他機関名）所属部署、電話口の方のお名前をオペレーターにお伝えください。

②お困りの事項についてお話ください。

※なお、外国人本人からの相談はお受けしておりません。

➤ 委託事業者：日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

外国人受入れに向けた医療機関・薬局向けワンストップ窓口 (大阪府トラブル相談窓口) 概要



府内全医療機関
府内全薬局
(調剤業務における
対応に限る)

相談・
回答

大阪府ワンストップ相談窓口
(トラブル相談窓口) 平日日中9時~17時
(オペレーターによる電話相談・情報提供)
03-6371-0058



状況の把握・情報整理

- 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を医療機関に助言

支払いサポート

- 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

院外機関情報提供・ 手続き説明

- 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
- 手配・手続き代行を行う場合は別途料金が発生

重篤案件対応の 情報提供

- 転院や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(別の場所への転院搬送や帰国医療搬送、万が一の場合には遺体搬送)が可能な業者の紹介等

一体的
運用

相談・
回答

厚生労働省夜間・休日ワンストップ窓口
平日夜間17時~翌9時、土・日祝全日
(オペレーターによる電話相談・情報提供)
03-6371-0057

サービスの連続性を重視し、厚生労働省平日夜間、土・日祝窓口
実施サービスと同一事業者で同一内容のサービスを提供

※ 全国の都道府県に対して夜間休日のワンストップサービスの提供を実施。