

(別添1-1)

福岡県医療に関する多言語支援事業
外国語対応コールセンター業務対応マニュアル

- (1) 着電～用件確認
- (2) 医療機関の案内
- (3) 日本の医療制度等に関する問い合わせ
- (4) その他の相談

(1) 着電～用件確認

対応方法	注意事項
<p>1. 着電 「こちらは医療に関する外国語対応コールセンターです。」</p>	
<p>2. 用件の確認 「どのようなご用件でしょうか。」</p> <p>○ 医療機関の案内 → (2) へ ○ 日本の医療制度等 → (3) へ ○ その他の相談 → (4) へ</p>	

(2) 医療機関の案内依頼

対応方法	注意事項
<p>1. 福岡県メディカルセンターの医療機関案内へ連絡（#7119又は092-471-0099）し回線を確認。</p> <p>「福岡県メディカルセンターの医療機関案内との間で通訳を開始します。ご希望の内容をお聞かせください。」</p> <p>2. 外国人の希望内容をメディカルセンターのオペレーターに日本語で伝達。</p> <p>3. オペレーターからの回答内容を通訳し、外国人に伝達。</p>	<p>▽受診科、地区等の希望内容を聴取する。</p> <p>▽緊急で、自力で病院に行けないという申し出があった場合は、119番を案内する。</p>

(3) 日本の医療制度等に関する問い合わせ

対応方法	注意事項
<p>1. 相談内容の確認 どのようなことに関する問い合わせかを確認する（医療制度or保険制度？）。</p>	
<p>2. 回答 「別添1-2」等を参考に回答する。また、必要に応じて、役所等の担当窓口を案内する。</p>	<p>▽制度内容についてのみ回答し、制度の適否や受給対象の可否等については答えない。</p>

(4) その他の相談（医療関係以外）

対応方法	注意事項
<p>1. 相談内容の確認</p> <p>「どのようなご相談でしょうか。 ・・・あいにく、こちらでは医療関係以外のご相談については分かりかねます。いただいたご相談の窓口としては・・・」</p> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none">・ ふくおかよかところセンター 092-687-4961 ※22か国語対応・ FUKUOKA IS OPENセンター相談受付窓口 0120-279-906 ※24か国語対応 <p>「・・・がありますので、そちらにお問い合わせ下さい。」</p>	

【注意事項】

- (1) 個人情報保護の観点から、聴取した情報は絶対に漏洩しないこと。
- (2) どのような症状であっても、以下のような判断は絶対に行わないこと。
 - ・ 心配はいりません。
 - ・ その症状なら大丈夫です。
 - ・ 明日まで様子を見て良いです。など