

コールセンターで想定される問い合わせと、回答内容(参考)

大項目	小項目	回答内容(問い合わせ内容に応じ適宜抽出すること)
日本の医療機関の概要	医療機関の営業時間	○通常は、平日にお昼休みを挟んで午前と午後の診療、土曜は午前中のみ診療である。日・祝日はお休み。なお、日本の長期休暇には、ゴールデンウィーク、お盆、年末年始がある。 ○医療機関によって開院日や受付時間は異なるので、医療機関に確認すること。
	医療機関の営業時間外の対応	○福岡県救急医療情報センター(TEL 092-471-0099)に問い合わせること。(年中無休 24時間受付、日本語のみ) ○子どもの場合、休日・夜間の急な子どもの病気にどう対処したらよいか、病院の診療を受けたほうがいいのかなど判断に迷った時に、小児科医師・看護師への電話による相談ができる。下記に問い合わせること。(小児救急電話相談 TEL #8000 年中無休 平日19:00～翌7:00 土曜12:00～翌7:00 日曜19:00～翌7:00、日本語のみ) ○医療機関を受診する際には、健康保険証とお金を持って行くこと。
	医療機関への受診の仕方	○日本の医療機関は、普段から身近なお付き合いをする個人医院・診療所と、入院や検査の設備が整った大きな病院とに分かれる。 ○日本では、通常まずは個人医院・診療所を受診する。必要があれば大きな病院を診療所から紹介される。最初から大きな病院を受診することもできるが、支払うお金が高くなる。 ○症状に応じた診療科に対応する医療機関を調べる必要がある。 ○通常、予約は必要ではないが、歯科は予約が必要ことが多い。行く際には、医療機関にまずTELすること。 ○健康保険証とお金を持って医療機関の受付に行くこと。医療保険に加入していない場合、医療費はかなり高くなる。医療保険に加入していて、保険証を忘れた場合、医療費を全額立替払いすることになるが、後日、保険証を提示すれば病院から払い戻しを受けることができる。そうでない場合は、療養費の申請手続きが必要となる。 ○日本は先着順番制で、混雑している場合、受付した後1時間以上待つこともある。 ○医療費の支払いは主として現金。診察終了後に支払う。領収書を必ず保存しておくこと。 ○診察後、薬が処方される場合は、処方箋を持って、薬局で購入すること。薬局は、医療機関の近くにあることが多い。健康保険証とお金を持って行くこと。
	薬の購入方法	○医療機関での診察後、薬が処方される場合は、処方箋を持って、薬局で購入すること。薬局は、医療機関の近くにあることが多い。健康保険証とお金を持って行くこと。 ○医師の処方箋なしで買えることができる薬を売っている薬店(ドラッグストア)もある。たとえば、風邪薬、包帯、絆創膏など。薬店で購入する薬は、保険の対象外。
医療費について	医療費の支払いについて	○日本では、通常まずは地域の診療所を受診することになっている。必要があれば、地域の診療所で、大きな病院を紹介される。最初から大きな病院を受診することもできるが、支払うお金が高くなる。 ○医療費の支払いは主として現金。診察終了後に支払う。 ○病院や薬局からもらった領収書は大切に保存しておくこと。 ○医療保険に加入していない場合、医療費はかなり高くなる。医療保険に加入していて、保険証を忘れた場合、医療費を全額立替払いすることになるが、後日、保険証を提示すれば病院から払い戻しを受けることができる。そうでない場合は、療養費の申請手続きが必要となる。
医療保険について	医療保険について	○原則として、日本に3か月以上住んでいる方は、何らかの医療保険に加入する必要がある。 ○毎月保険料を支払うことになるが、医療機関を受診した際、全額の2割～3割の費用負担で受診ができる。ほとんどは保険が適用されるが、正常な妊娠・出産、人間ドック、美容整形など、保険が適用されない治療もある。 ○医療費の支払いは主として現金。診察終了後に支払う。領収書を必ず保存しておくこと。 ○医療保険は、勤務先で加入する保険(「健康保険」と、役所で加入する保険(「国民健康保険」)がある。
妊娠・出産	妊娠・出産	○まず、妊娠した際は、お住まいの地域の保健所や、検査のため受診する医療機関に妊娠届を出し、「母子健康手帳」をもらうこと。 ○正常な出産に関する費用は保険対象ではない(全額負担)が、医療保険に加入している方には助成制度がある(「出産一時金」「検診費用補助」)。
緊急時	緊急時の対応(救急車)	○緊急で、病院に自力で行けない場合は、119番に電話し、名前、症状、現在の場所を伝えること。 ○できるだけ、日本語で話すこと。 ○はっきり、ゆっくり話すこと。 ○近くの日本人に助けを求めること。
その他、医療に関する問い合わせ窓口	医療費が高い	○医療保険に加入していれば、全額の2割～3割の費用負担で受診ができる。原則として、日本に3か月以上住んでいる方は、何らかの医療保険に必ず加入することになる。 ○医療保険には、医療費が高くなりすぎたときの助成(「高額療養費制度」)がある。 ○正常な出産に関する費用は保険対象ではない(全額負担)が、医療保険に加入している方には助成制度がある(「出産一時金」「検診費用補助」)。 →以上については、自分が入っている医療保険の窓口尋ねること。医療保険に入っていない場合は、会社に勤めている方は、会社に尋ねること。会社で分らない場合や、勤めていない方は、住んでいる市町村の役所の国民健康保険の担当に尋ねること。(日本語のみ)
	健康保険がない	○原則として、日本に3か月以上住んでいる方は、何らかの医療保険に加入しなければならない。 →会社に勤めている方は、会社に尋ねること。 会社で分らない場合や、勤めていない方は、住んでいる市町村の役所の国民健康保険の担当に尋ねること。(日本語のみ)
	健康保険証を忘れて受診し、全額支払った	○保険で負担する分については、病院で払い戻しができる場合もある。払い戻しの際には、医療機関発行の領収書が必要。 →自分が入っている健康保険の窓口尋ねること。(日本語のみ)

参考文献等

「福岡県外国語生活ガイド」((公財)福岡県国際交流センター)

「多言語生活情報(医療)」((一財)自治体国際化協会)

「外国人受診支援情報」(東京大学 留学生のための受診支援システム実行委員会)