

Fast DOCTOR パイロット事業説明書

2021.07.13 現在

■ 事業参加者

- 東京ホテル旅館生活衛生同業組合
- ファストドクター株式会社
- 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

■ ファストドクター株式会社の情報

社名／ファストドクター株式会社 (<https://www.fastdoctor.co.jp>)

代表医師 菊池 亮

所在地／〒160-0014 東京都新宿区内藤町 1-110 ガーデックロス新宿御苑 3F

TEL 03-6273-2274 Mail info@fastdoctor.jp

事業内容／医療相談・救急往診・オンライン診療

※「ファストドクター」とは、全国の医療機関から構成されている時間外救急の総合窓口(プラットフォーム)です。症状に応じて救急病院案内や夜間休日往診、オンライン診療などの適切な医療を選択できるよう支援しています。夜間休日の安心と健康を守るため、総勢 860 名の医師(常勤医・非常勤医)が 24 時間 365 日体制で連携、協力し活動しています。全国の医療機関に向けて、2016 年から「往診救急事業」を行い、2019 年からは「臨時当直医事業」を展開しています。

創立日／2016 年 7 月

■ パイロット事業の目的

本パイロット事業は、ファストドクターの機能である地元医療機関が手薄になる夜間及び休日の医療相談を一定期間導入し、その有効性を評価するものです。またその評価がなによりも宿泊所の宿泊客及び同施設従業員の生命の安全を守るものであると評価されたときには、全旅連にその旨を報告し、全国の組合員にその有効性を広げていくこととします。

■ 事業効果

- 救急車が到着するまでに時間がかかる、混雑のために遅れるなどのケースに、ファストドクターにコンタクトを取れば医師の適切な診断を受けられます。
- 感染症等の疑いがある場合に、診療時間外であっても、医師の適切な指導が受けられます。
- 仮に熱の出ているお客様が訪問されたときに従来は旅館業法第5条により断ることは困難であったが、ファストドクターに相談すれば専門的なアドバイスを受けられるとともに、お客様の説得を代行してもらえます。
- 通常の時間外診療、例えば夜間、休日に対応するので24時間、365日医療体制が取れる施設としてアピールできるとともに、登録だけで経費がかかりません。
- 支援体制については、全国一律で医師によるコールセンター機能や重篤患者に対して救急病院への適切な連携、さらには看護師によるフォローアップなど充実しているので、あたかも施設に医師や看護師を配備するのと同様の価値を無償で完備できます。
- 料金は、オンライン診療やPCR検査、往診等の医療行為及び車代については有料(保険適用/外国人旅行客は保険適用がありませんから損害保険等で対応)となりますが、全て患者本人が支払うこととなりますので煩わしい請求は発生しません。
- 施設側は電話の取次だけなので、地域住民に対象を広げても新たな負担は発生しませんし、不急の緊急搬送をファストドクターの方で選別してくれますので、地域の緊急搬送数を減らすことになり、そのことが地域貢献にもつながります。
- 自然災害時や感染症の発生時に全旅連組合員は、ファストドクターと連携し、受け入れ拠点になり、さらなる地域貢献に寄与することとなります。特に2次避難所に位置付けられている施設については、ファストドクター機能を有しておくことで避難民の安全性を担保することになるので安心できます。

■ 発生時の流れ

- お客様または従業員から体の不調について申し出があった。
- 施設側からファストドクターのコールセンターに連絡する。
- 連絡がつながった時点で、該当者に交代。
- 該当者とファストドクターの方で直接やりとりを行います。
- ファストドクターは、迅速に
 - ① 緊急(119 要請)
 - ② 準緊急(1時間以内の受診)
 - ③ 準緊急(6 時間以内の受診)
 - ④ 低緊急(医療相談)

の4段階に分けた判断を行います。

① の場合は、ファストドクターから直接 119 に連絡します。

②と③についてはファストドクターが直接往診または提携医療機関からの往診を依頼します。

- 支払いについては、クレジット払いや本人へ直接請求書を郵送しますので、施設としてはキャッシュレスとなります。
- なおファストドクターは、バックヤードの仕組みとして AI 問診による受付、音声カルテによる診察、キャッシュレス決済システムによる会計など徹底した効率化と迅速化を図っております。

■ 評価方法

- 評価期間は、各組合が設定した日から2か月間実施します。
- 案件が50件になった時点で終了とさせていただきます。2か月間で50件いかない場合は協議後、延長させていただきます。
- サービスの継続については、組合とパイロット事業終了後に協議し、連携協定を締結することで継続させていただきます。
- 具体的な評価方法は別添アンケートによって実施します。
- アンケート結果については公表します。
- 評価基準は利用者の過半数が「満足」と回答し場合に評価する。

Fast DOCTOR 登録用紙

本登録用紙ご記入のデータは、弊社サービス提供以外で使用するものではありません。

組合名			
施設名			
施設住所	〒		
代表者名			
利用期間			
担当者名			
担当者TEL			
担当者アドレス			

CODE		受付年月日	2021年	月	日
------	--	-------	-------	---	---

■ 送り先

全旅連本部／担当:竹村

TEL 03-3263-4428

FAX 03-3263-9789

MAIL takemura@yadnet.ne.jp

■ 問合せ先

Fast DOCTOR／担当:小石祐司

TEL 03-6273-2274

MAIL koishi@fastdoctor.jp

Fast DOCTOR 利用アンケート

組合名			
施設名			
利用期間	2021年 月 日 ~ 2021年 月 日		
記入者名		記入年月日	2021年 月 日
記入者TEL			
記入者アドレス			

1. 同社のサービス利用を受けられましたか。

- はい
- いいえ

※ 「はい」と答えた方のみ以下の質問にお答えください。

2. 期間中どのくらいサービスを受けましたか。

- 1回
- 2回
- 3回
- 4回
- 5回以上

3. サービス利用の感想をお聞かせください。

- 満足
- 普通
- 不満足

※ 「満足」と回答した方は設問4へ、「不満足」と回答した人は設問5へお進み下さい。

4. 満足された点に該当するものを選んでください。(複数回答可)

- 医療専門家のアドバイスを受けれたこと。
- 迅速に対応してもらえたこと。
- お客様に安心してもらえたこと。
- お客様に感謝してもらえたこと。
- 直接、往診してもらえたこと。
- お客様の負担が適正であったこと。
- その他 (

5. 不満な点に該当するものを選んでください。(複数回答可)

- お客様の対応に不満を感じたため。
- 対応が遅かったため。
- 対応後、お客様からクレームの声が出たため。
- お客様に不安の声が出たため。
- 直接、往診してもらえなかったこと。
- お客様の負担が不適切であったこと。
- その他 (

6. その他、改善点やご意見等があれば、ご記入ください。