

平成 26 年度第 9 回企画運営委員会 海外連携委員会報告

1. H26 年度海外招聘・派遣実績（合計 65 人）

【海外招聘】14 人

- ・ 教員招聘：2 人 （海外アドバイザー委員、生命合宿招聘講師）
- ・ 学生招聘：12 人 （生命合宿）

【海外派遣】51 人

- ・ 教員海外出張：13 人 （うち、一般 枠 7、基礎工旅費枠 6）
- ・ 学生派遣：38 人
 - プログラム派遣：7 人 （上海交通大学、シドニー大学）
 - 短期派遣：26 人 （短期派遣枠、キャンペーン枠）
 - 情報予算枠によるインターンシップ：3 人
 - 基礎工予算枠による短期：2 人

2. インターンシップの危機管理について

- ・ 危機管理説明会を実施する。
 - 年 2 から 3 回、実際に海外インターンシップを行う学生に向けに、危機管理説明会を行う。とりあえず、6 月に第 1 回を開催予定。
- ・ 危機発生時のメディア対応
 - 対応を誤ると大学としてもまずい。（メディア対応資料参照）
- ・ EAJ アシスタンスサービス（EAJ 全体説明資料参照）
 - 総合的なアシスタンスサービス。海外旅行保険に別途加入の必要。
年会費は未来が負担。
個別の費用は 3000 円/月で、制度的にはプログラムで負担することは可能。
利用は、オンデマンドでかまわない。
超域はプログラム負担で利用

3. インターンシップ以外の短期派遣の危機管理について

基本的には研究室で行っていただき、異常事態が発生したら、海外連携委員会でサポート（重大事態の場合は、プログラム全体でサポート）

4. McGill 大学からの招待について(今回、承認いただきたい)

- ① HW の学生 3 名を McGill 大学より、Montreal で開催の May 8 Neuroengineering workshop (5/8 より開催) へご招待
- ② ホテル代 (2 人部屋×2) のほか、航空運賃・向こうでのタクシー代・海外旅行保険料を 2,600 カナダドル (約 247,000 円) まで、McGill 大学より補助。立替払い。
- ③ 5/6 (ホテルチェックイン) ~5/12 (ホテルチェックアウト)、または 5/7 (ホテルチェックイン) ~5/13 (ホテルチェックアウト) のどちらかの日程での訪問
- ④ ポスター発表の義務あり
- ⑤ HWIP の危機管理に準じ、海外旅行保険加入を義務づける。

緊急事態発生時の「危機管理チーム」

海外の同78?

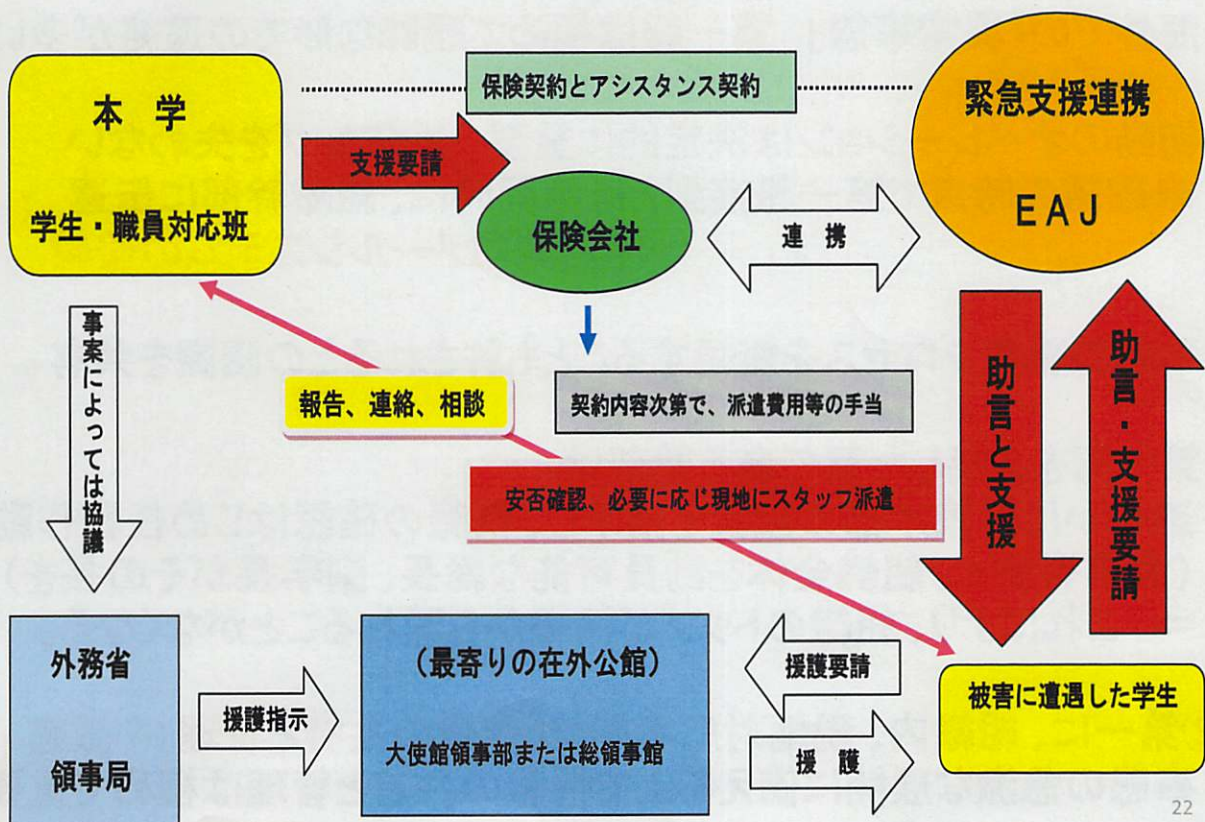
～特に大規模な自然災害、事件発生から生死にかかわるレベル～

- 緊急事態発生時の危機管理組織のあり方 ⇒ 定期的に見直し
日常の組織の運営ラインとは別に機能させるべき
- 「危機管理チーム」は組織内の部署横断的な構成が望ましい
総務、国際交流、人事、経理、広報 医務などの責任者を含む
- 意思決定ライン、担当別(情報収集、連絡、経理等)の整備
チームの要員や費用の投入を巡る原則
事態発生後に当面目指す目標
予め検討・準備しておくことは「いざ」の時に円滑に機動
「安否確認」「情報の共有と管理」「情報の確認」
「二次被害の予防」「関係機関との連携」
「保護者対策」「メディア対策」など
- 事態発生後、終息までの間
「危機管理チーム」は、対策本部として組織の司令塔に！

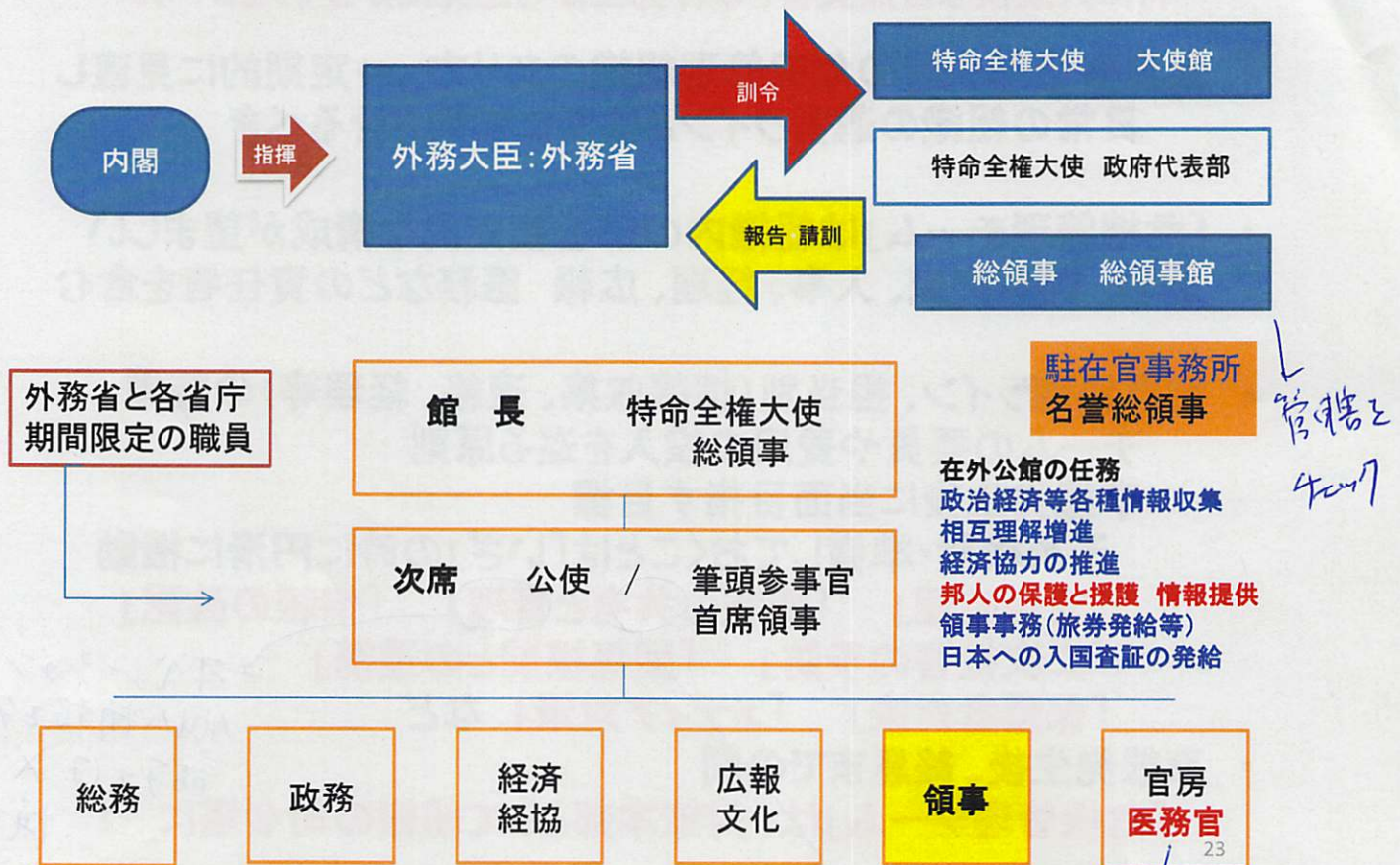
オペレーション
個人情報と外に
話さずはX
慎重に!!
誰かが話しても
同じことを言える
ことが重要

緊急対策チーム内で必ず!!

海外派遣学生の緊急支援・援護と保険の関係



(参考) 外交体制と在外公館の組織・・コンタクト先



異常事態の第一報と初動の重要性(1)

- ①異常事態の第一報 **緊急連絡網の整備が大前提**
- ・海外での「異常事態」 **第一報は極めて曖昧な形での連絡が多い**
- ・初動のオペレーションは決定的に重要 タイミングを失わない
未確認の時点で第一報接到とほぼ同時に、組織幹部に伝達
⇒ **学内緊急メールシステムの整備**
- ・平時の報告プロセスを無視することも許されるとの認識を共有
- ・第一報を入手した責任ある幹部は、
速やかに対策本部の設置を指示し、情報の確認はじめ任務作動
(大学等では、組織全体を動員可能な総長、副学長がその長を)
⇒ これにより、組織のトップが情報から漏れることがなくなる。

- ②第一に、組織内、現地対応者間で「**情報の共有と管理**」を徹底
事態の急激な展開に備える上で情報の共有と管理は極めて重要

外部からの問い合わせに内容と関係は関係ない。関係ないのに
批判やあつて注意!!

初動の事態対応とメディア対策(2)

③初動の対応

初動は、常に「大きく構えて小さく収める」のが原則
「タカを括る愚を避ける」

④緊急連絡先への通報の順序と手順 ⇐ 予め準備 (確認情報とメディア情報の関係を考慮)

留学生の事故に関わる場合は、遅滞なく家族へ連絡と説明
(メディアから先に家族に第一報が入ることがなきよう配慮)
関係官庁への報告と連絡

応答例作成!

⑤メディア対策: 積極的に対応は不要、但し「隠蔽」のそしりなきよう 組織の危機管理能力やブランドへの影響を念頭に発信 メディアへの窓口は、チーム内の「広報の責任者」に一元化 複数での発信は無用の混乱を招く恐れあり ⇒ 節目は最高責任者が対応する ⇒ 組織のイメージ直結

25

家族: 事実を伝える。『できせん』とは言わない。言われたことは受けとめる
迅速な伝達 言い方がよくはダメ。『あなだの気もわかる』はX

メディア対策のポイント(3)

- メディア等にオペレーションの詳細まで情報を提供することは危機管理の目的を阻害することにもなりかねないので、おのずから制約あり

(注意) 個人情報保護・プライバシー保護と公益性・「知る権利」との関係

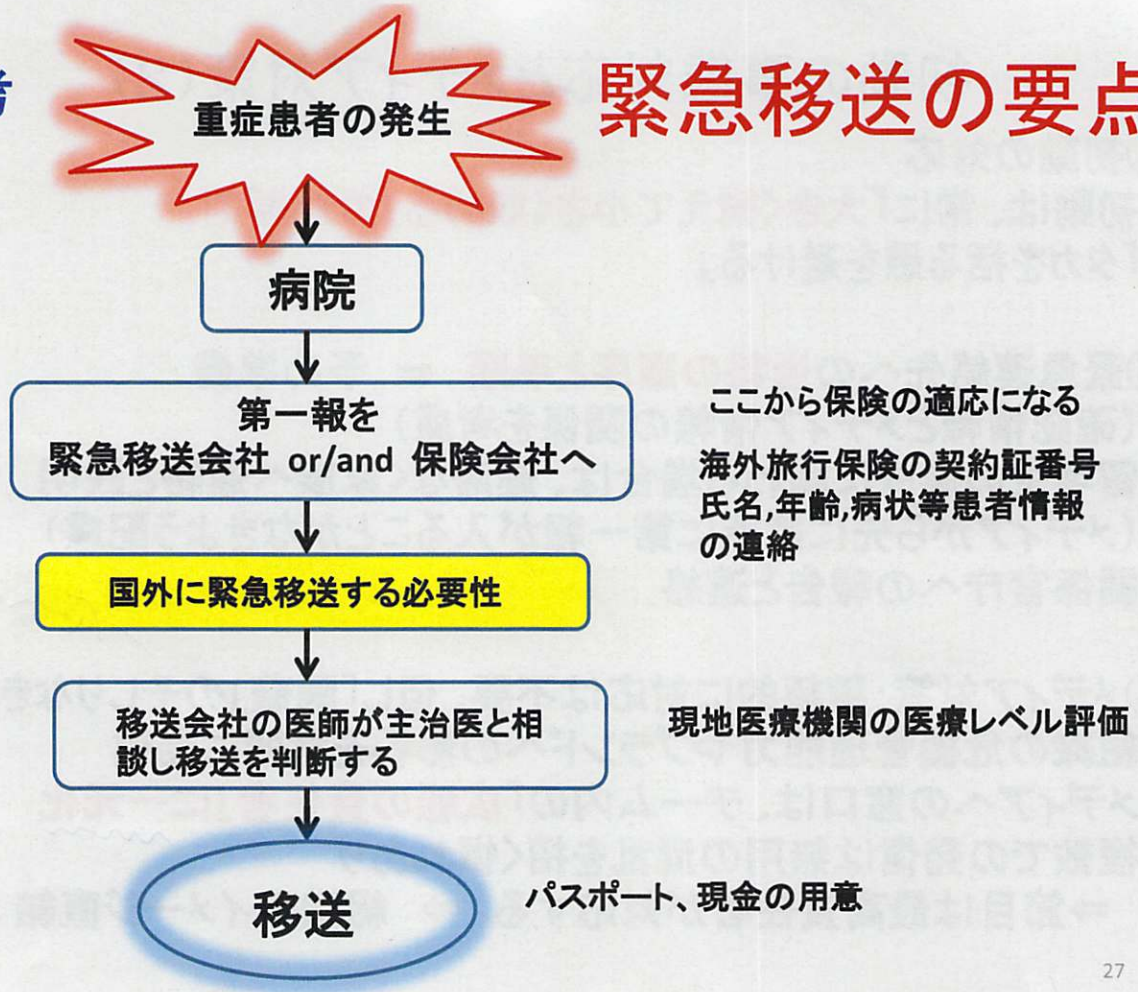
基本的に組織(情報の発信者)とプレスなど外部(情報の受信者)の間に誤解を生まないよう留意

言葉をよく選ぶ
『早く知らせません』はX

- 記者会見など取材に対しては、「事実」に基づき正確な情報を憶測をまじえず、明確で一貫性のある対応が肝心
- 機微な問いに対しては、「答えられない」旨誠実に対応し、無理にその場を繕って結果的に嘘となることは避けなければならない。
「見栄を張らない」対応

26

緊急移送の要点



27

オリエンテーションのポイント

～特に初めての海外派遣者、留学生には必須～

1. 海外安全五原則
2. 海外安全対策の基本
3. 出発前の準備
4. 機内や空港で
5. ホテルや周辺での注意
6. 特に女性が留意すべきこと
7. 車の運転と交通事故対策
8. 日常生活や研究上の情報の取り扱いにおける注意事項
(参考) ホームステイの心得
9. 滞在先での現地安全情報の収集とリスク回避
10. もしもトラブルにあったら

外務省・在外公館と保険会社・提携先の支援会社EAIとの関係
海外邦人援護のための外務省・在外公館の仕組み
(参考) 連絡先、備忘メモの作成 学生と大学・家族
「報(告)・連(絡)・相(談)」の徹底

28

海外旅行保険と何が違うのか？

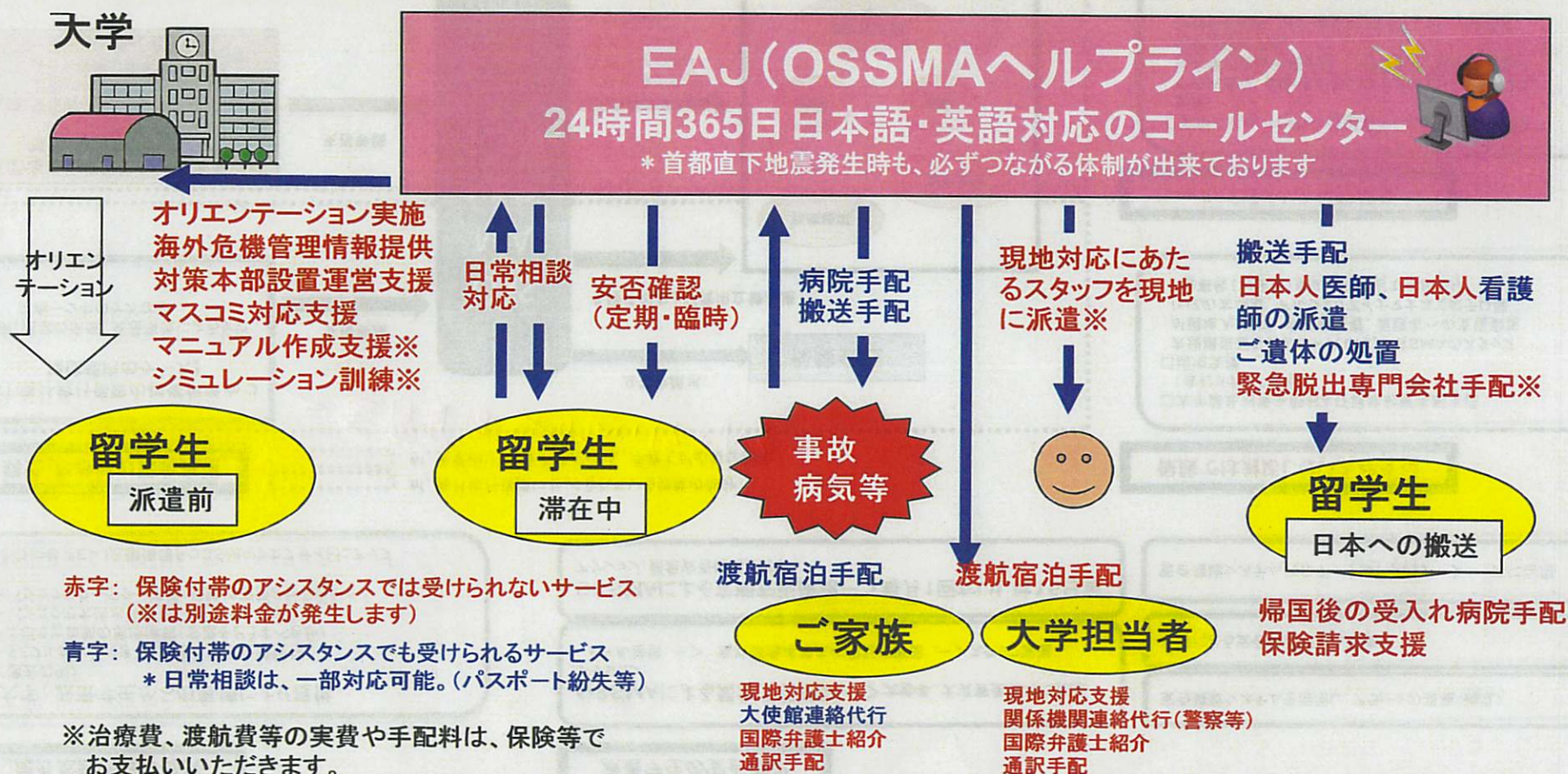
OSSMAサービスについて

～全世界対応(除く北朝鮮)～



留学生・教職員の派遣にあたり海外旅行保険だけでは万が一の時、対応するサポートは限定的です。本サービスでは、ケンカに巻き込まれての怪我、持病再発、ドラッグを入れられての病気、メンタル不調による自殺未遂など海外旅行保険が対応しないケースを含め学生・教職員の皆さまのために対応します。

弊社は、わが国を代表するグローバル企業や大学と契約実績を有しております。



海外旅行保険の限界を補完し、リスクマネジメントを一層強化できるOSSMAサービスの全体像

2014.12.22

海外危険情報の提供

大学、派遣学生からの要請により提供

- (過去の例)
- ・タミフルが入手できる、現地の医療機関情報
 - ・エボラ出血熱の現地情報(派遣をどうすべきか)
 - ・バンコクの大洪水情報(派遣をどうすべきか)
 - ・バンコクのクーデター情報(保険は適用されるのか?)

その他毎週EAJ危険情報をOSSMAウェブサイトアップ

派遣学生の安否確認

OSSMAによる緊急安否確認→大惨事、大災害発生時に実施
アクション:

メール送信 → 海外緊急連絡先に電話で確認 → スタッフ派遣

OSSMAによる定期安否確認→毎月1回ないしは15日毎
アクション: 緊急安否確認と同じ

安否確認システムを活用し、アラートの実施(適宜)

大学による安否確認実施も可能

安否確認システム内のデータは、学内データベースに活用

病気・事故時の緊急支援

【①海外旅行保険の補償対象かつ補償額内のケース】

(例) 通常の病気、交通事故によるケガ、スポーツ中のケガなど

支援要請

が、海外旅行保険にセットされている機能の部分
が、大学のリスクマネジメント上、手立てが必要なもの

医療費は立替金でカバー

立替金請求

保険会社

各種手配および費用立替実施

OSSMA
ヘルプ
デスク

24時間

英語・日本語
*その他言語も要請により対応

医療機関

搬送会社

通訳

医師

遗体処置・搬送

応急処置の実施、
各種手配および
費用立替実施
(補償額まで)

各種手配のための
必要な前払金
(治療費・搬送費
等)の払込を要請

保護者

(補足説明)③のケース
応急処置実施後、前払金入金確認でき次第本格的な手配実施

新サービス

OSSMAオプションプラン 医療搬送無料サービス

【概要】

③のケースまたは保険会社が③のケースとの疑義を感じた場合、かつ現地医師の指示により適切な国・地域の医療機関まで搬送することになる場合、保護者の前払金入金を待たずに、搬送を実施するサービス。費用はOSSMAが負担する。(保険が補償対象となった場合には、保険に請求する)追加会費が必要。治療費用は、本人負担。

保険では対応しない大学支援

- 大学緊急対策本部および現地対策本部支援(含むメディア対応)
- 現地支援
大規模災害などのケースでは、OSSMAのスタッフが現地入りして、大学関係者、保護者への支援実施(NZの大地震、アルジェリアイナマナスでのテロ襲撃事件(対企業)後の支援などで実績あり)

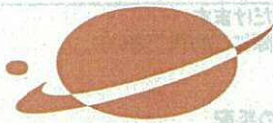
ヘルプデスクの付随機能

- 大学に代わって学生・保護者からの日常相談対応を実施
その内容は、緊急性が高い学生の人命に係わる事案は大学の緊急連絡先に、一報が来る。解決まで情報共有を継続する。
その他事案は、対応報告として月1レポートを送付。

【参考:各社の海外旅行保険の付帯サービス】
パスポート紛失、クレジットカード盗難、旅行相談などは、付帯サービスとして相談にのっている。

その他

- OSSMAは、受付から相談対応、各種手配までをほぼ再委託なしで、実施している。
- 契約先は、大学のみならず、JETRO、グローバル企業多数と顧客層が幅広い。



OSSMA

OSSMAは、留学中の皆さんや日本のご両親からと大学の間に立ち、困りごとと相談が発生した場合に24時間365日日本語で適切なサポートを提供します。

■保険とアシスタンス(OSSMA)の違い

保険とは⇒資金

□保険は、発生する事故によって生じる各種費用時の経済的な裏付けとなる機能があります。
しかし、免責条項があり万全ではありません。

アシスタンス(OSSMA)とは⇒支援・援助・援護などの行動

□人命尊重を第一に、留学生の危機を最小限の損失にとどめるための「行動」をとります。
□例えば、医療ケースの場合、当社直轄海外センターや世界各地の提携先から送られてくる様々な情報を東京センターが集中管理し、社内外の関係者とも十分な意思疎通を図りながら現地の病院、搬送手段、飛行機などを的確に選定・手配をします。
* 海外旅行保険の24時間日本語サービスは、パスポート紛失時の対応方法など限定的なサービスにしか対応できません。

※注意

留学生危機管理サービス『OSSMA』は事前会費制の、留学生危機管理支援サービスであり保険ではありません。入院、治療、検査、カウンセリングなどの医療費などは会員様ご負担となります。そのため、本サービス加入と合わせ、必ず海外旅行保険への加入が必要です。

■OSSMAサービスの流れ

『留学生危機管理サービスOSSMA』は、学生の留学生生活をサポートする支援サービスです。充実した留学生生活を送れるよう、渡航前から準備をはじめます。

渡航前

- ・騒乱など現地危険情報のアドバイス
- ・海外旅行保険の相談・アドバイス
- ・OSSMAサービスについてのご質問



OSSMAヘルプライン(日本語・英語)

渡航中

1. パーソナル支援

滞在中の困りごとの相談デスク。航空機遅延時の対応、航空機内で携帯電話を置き忘れたなどなどの相談からパスポート、航空券、クレジットカード等の盗難・紛失の際に、関係機関への連絡や再発行のための支援などをします。

(例)

ホテルのシャワーを壊した。修理代金を払うよう言われているが多額のお金の持ち合わせがなく、困っている。






クレジットカードがスキミングされたようだ。心当たりのない請求が来ている。

病院にいくのだけれど、現地医療保険か海外旅行保険のどちらを使えばいいの？



渡航中

<p>2. 海外医療アシスタンス</p> <p>海外旅行保険の支払い対象の場合には、OSSMAが直接保険に請求します。</p>	<p>病気や怪我の際、お電話で安心して日本語で以下のサービスをご利用いただけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 医師や海外医療機関の紹介・予約(留学先・旅行先で受診をご希望の際にご利用下さい) ② 海外医療機関で受診した場合など電話による通訳サポート ③ 医療費などの海外旅行保険請求についてのアドバイス ④ 医師派遣、緊急移送、日本への帰国搬送の手配、日本での受入病院の手配 <div>  <p>病院手配</p>  <p>医師手配</p>  <p>医療搬送手配</p>  <p>搬送手配時の医師・看護師手配</p> </div>
<p>3. 安否確認</p>	<p>ご家族または日本の所属大学の担当者様からの依頼に基づき会員様の安否を確認します。安否が確認できない場合、日本の所属大学と連携をとりながら現地大使館や警察への連絡、あるいは現地に捜索員を派遣し、安否を確認します。事件、事故、災害等が発生した場合も同様に、対象地域に滞在されている会員様の安否を確認します。</p> <div>  <p>定期安否確認</p>  <p>大災害・事件発生時</p> </div>
<p>4. メンタルケア</p>	<p>メンタルヘルスに関するご相談にも応じています。</p>
<p>5. ご家族への渡航サポート</p>	<p>会員の皆様が海外で入院された場合など、ご家族、大学関係者などが現地に救援に向かう場合に、パスポートやビザの緊急発給支援、航空機や宿泊予約、費用の立替等をいたします。</p> <div>  <p>ご家族の渡航支援</p> </div>
<p>6. 弁護士紹介</p>	<p>刑事・民事を問わず法律アドバイスが必要な場合、弁護士等をご紹介します。</p> 
<p>7. その他OSSMAに関するご質問</p>	<p>ID・PWがわからない。OSSMA会員カード紛失した。入力に関するご質問などにお答えします。</p>

渡航後

・発生費用の求償支援(保険会社等)

海外でトラブルに巻き込まれたら・・・

OSSMAヘルプデスク(フリーダイヤル)にまずはご連絡を!

電話番号は、大学から配布されるOSSMAハンドブックをご覧ください。

フリーダイヤルがない国からは、国際電話を利用してください。

すぐに折り返しお電話します。

