

外国人患者来院時の受付対応マニュアル

①患者の言語の「診察申込書」と問診票*を渡して、記入を依頼。



②「指差しツール[受付用]」を使って、パスポートや在留カードなどの写真付き身分証明書の提示を依頼。

1. 「診察申込書」の氏名と一致するか、2. 顔写真が本人と一致するかを確認して、「診察申込書」下部のチェックボックスにチェック。



③記入された「診察申込書」を確認し、保険の種類を把握。

日本の健康保険の場合

他の保険や無保険の場合



④-A

「指差しツール[受付用]」を使い、保険証の提示を依頼。
確認をとったら「診察申込書」下部のチェックボックスにチェック。

④-B

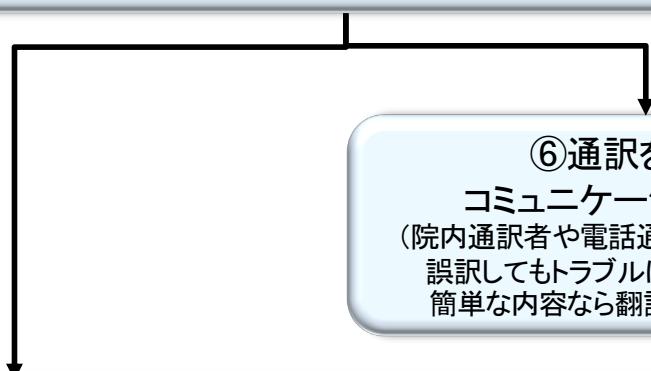
「指差しツール[受付用]」を使い、自費診療になることを説明。
海外の保険に加入している人には、立て替え払いになることも説明。



⑤「指差しツール[受付用]」を使い、不明点がないか確認。

不明点なし

患者から質問が出た/
うまく伝わらないことがある



⑥通訳を介して、

コミュニケーションを図る。
(院内通訳者や電話通訳で通訳を依頼する。
誤訳してもトラブルにつながらないような
簡単な内容なら翻訳アプリの利用も可)



⑦「指差しツール[受付用]」を使い、
名前が呼ばれるまで待合室で待っているように依頼。

* 厚生労働省ウェブサイトより5言語分がダウンロード可能。インターネットで「外国人向け多言語説明資料 厚労省」と検索してください。