

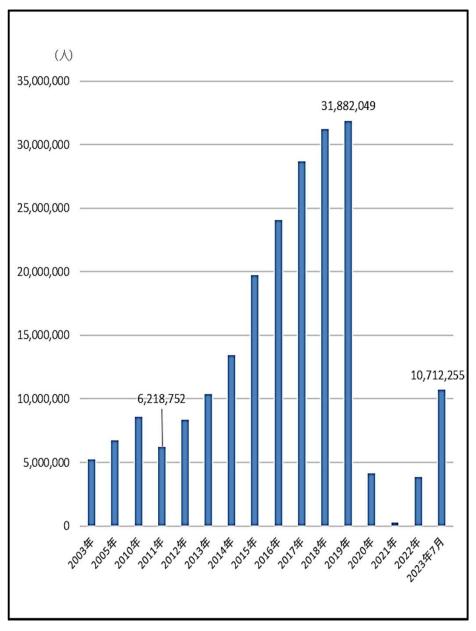
厚生労働省「医療費の不払い等の経歴がある訪日外国人の情報の管理等に関する仕組みの運用 支援業務」第1回説明会

「医療機関における訪日外国人患者の未収金対策について」

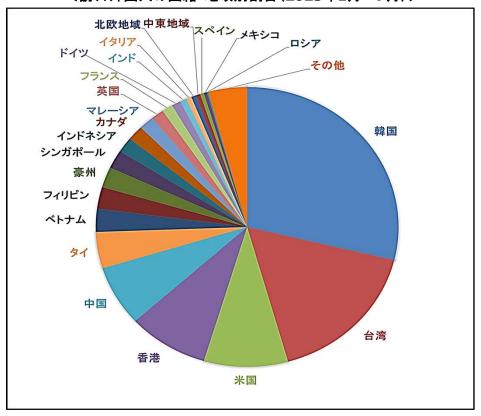
2023年11月2日 国際医療福祉大学大学院 医療通訳・国際医療マネジメント分野 岡村 世里奈

1. 訪日外国人をめぐる状況

<訪日外国人数の推移>



<訪日外国人の国籍・地域別割合(2023年1月~7月)>



(出所:日本政府観光局「訪日外客統計」)

(出所:日本政府観光局「訪日外客統計」)

2. 訪日外国人患者の特徴と未収金発生要因



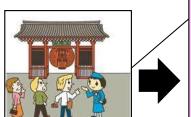
<第1類型:在留外国人患者>



<医療機関>



<第2類型: 医療目的で来日する外国人患者>



<第3類型:病気や怪我で治療を必要とす 訪日外国人患者>

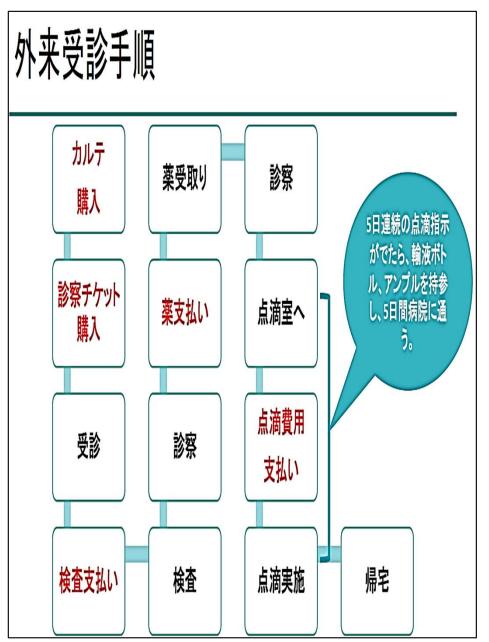
<訪日外国人患者の特徴>

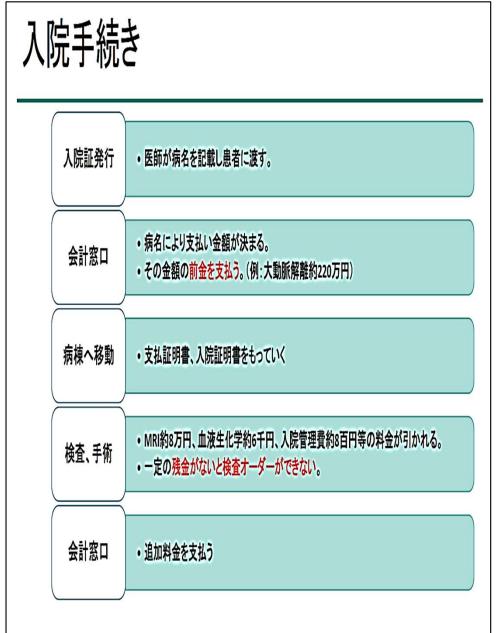
- ・「いつ」「どこで」「どれくらい」「どのような言語」の患者が 受診してくるか予測困難
- ・多くの医療機関にとって避けられない問題
- ・日本語でのコミュニケーションが困難な患者が多い
- ・日本とは異なる、様々な医療習慣・医療文化、宗教等を 有する。→日本の医療習慣・医療文化に慣れていない。
- ・基本的に全額自己負担 →未収金のリスクが高い
- ・海外旅行保険・医療アシスタンス/搬送等、これまで日本 の医療機関が経験したことのない手続き(事務処理)等 が求められることがある。
- ・母国(他国)に戻る患者であるため、(特に高額・長期治療の場合には)日本国内でどこまで治療を行うかの判断が求められる。等

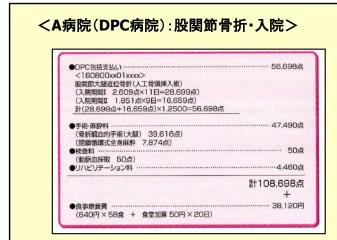
<未収金発生要因>

- ・言語の壁や医療文化・習慣の違い等に基づく診療内容ならびに支払いに関するコミュニケーションエラーやトラブル、誤解に基づく支払い拒否や未払い
- ・不慣れな海外旅行保険・医療アシスタンス/搬送等の手続きに関するトラブル等による医療費回収の失敗
- ・患者の支払い能力不足
- (・提供する治療内容と患者の支払い能力の調整不足)
- ※実際には、一つだけで上記の要因が複数絡み合っている場合が少なくない。

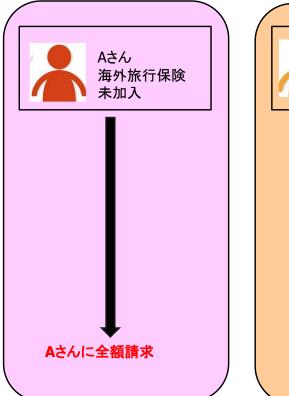




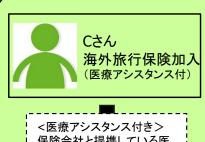




- <公的医療保険加入者の場合> 医療費:1,086,980円
- <自由診療の外国人患者の場合は1点20円で計算> 医療費:2,161,936円を請求







<医療アシスタンス付き>保険会社と提携している医療アシスタンス会社が、保険会社の指示に従って、支払い保証(Guarantee of Payment "GOP")の範囲内において、医療機立替払いしてくれるタイプ。なお、このタイプの場合には、通常、医療搬送手続きや通訳手配等も行う。

医ア会社にGOPの範囲内 (例:上限150万円)は請求、 残り66万1,936円等はCさ んに請求



Dさん 海外旅行保険加入 (医療アシスタンス付) 但し、免責事項に該当

<免責事項> 保険商品の免責事項に該 当する場合には、補償の対 象外となったり、一部減額と なったりする。

(免責事項に該当し、補償 一切なし) Dさんに全額請求

【参考③: 訪日外国人患者の事情・ニーズに合わせた診療例】

【患者】・観光中のフィリピン人(英語)50代男性 【同行者】・家族2名(妻、子供)、旅行会社ツアコン、ホテルスタッフ 【搬送状況・時間】・ホテルでふらつき、半身麻痺、失語、意識障害、日中(【診断】脳出血、水頭症)

<1日日>

- ①救急隊から当院救急センターへ外国人搬送の入電(8:50)
- ②救急センターから通訳の依頼(国際部職員介入) (8:50)
- ③診療側:救急外来で意識不明の患者の診療開始
 - ・左視床出血からの水頭症、緊急オペ施行(両側側脳室ドレナー ジ術)を施行。

事務側:

- ・医療者側から今後の治療方針に関する情報収集
- 付き添い家族等から情報収集開始
- ・ホテル、旅行会社への依頼
- ④事務側:上記③で医療従事者から入手した情報を基に入院医事に概 算依頼
- ⑤診療側:患者がオペを終え、ICU控室へ移動(PM)

事務側:概算提示、リハビリ含め2か月の入院期間の必要性を伝える。

(概算費用:700万円)

- ⑥同行者に、保険会社、大使館(領事館)等への連絡要請
- ⑦同行者が滞在先に帰館

<2日目>

- ⑧旅行会社より、日本滞在延長の相談
- ⑨患者家族が医療費の支払いについて不安を訴える。 (複数の保険会社とのコンタクトの結果、補償上限がすべてあわせ ても300万円程度あることが判明)

⑩事務側:主治医に事情を説明し、診療内容に関して費用削減につなげ られる部分はないか相談 (例:CT検査回数 7回→5回)

その後・・・

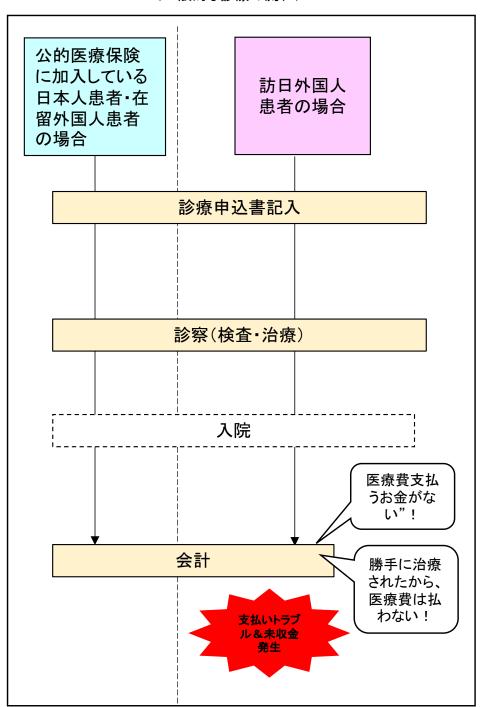
- ---入院5日後に、家族が一旦帰国
- ・旅行会社から入管の手続き用の診断書について問い合わせ(日本語にて 提出)
- ・大使館員よりTEL 病状照会あり
- ・ICUの直通を教えてほしい、保険会社用診断書をメールでくれないかとの 要望あり
- ・多発肺結節が入院中に見つかり、精査を妻に確認したが精査不要、帰国 することが優先と選択
- ・入院中に診断書要求(複数)発生
- ---入院8日後にドレーン抜去し、ICU→HCUへステップダウン---
- ---入院11日後に妻来日
- 「入院は長くとも2か月でないと耐えられない」、医療費のネゴ(患者妻、大使 館、知人などから複数人より)入る
- ---入院13日後に妻一時帰国(次回来日時に一時金を入金してほしい旨依 頼(*CASH100万以上は関税がかかるため、50万円に)
- ---入院2週間後、一般病棟へステップダウン---
- ---入院24日後に妻再来日~27日後に再帰国
- ・座位にて帰国させたい、Dr同行、支払い についても要望あり

<36日目>

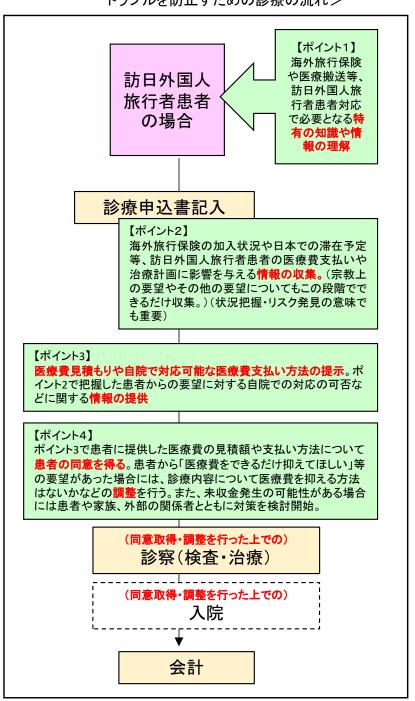
⑪介護タクシー+ストレッチャー搬送にて帰国

3. まとめ

<一般的な診療の流れ>

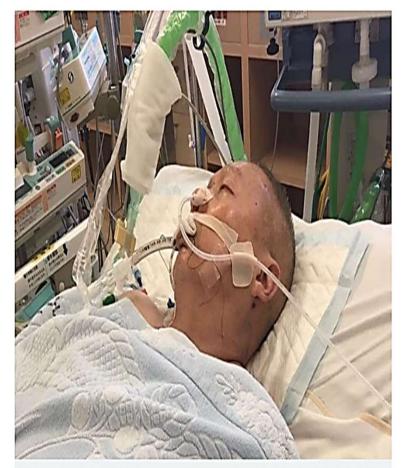


<未収金や医療費支払いに関する トラブルを防止すための診療の流れ>



<SBH WEBSITE SINGAPORE (2017.5.1)>

Singapore man in coma returning from Tokyo after daughter raises \$250k online



Ms Cheong's father had a heart attack in Tokyo and was admitted to the Intensive Care Unit at Toho University Omori Medical Center on April 19, 2017. PHOTO: SCREENGRAB FROM GIVE ASIA

SINGAPORE - The Singaporean who had a heart attack and lapsed into a coma in Tokyo just over a week ago is due to arrive in Singapore on Tuesday (May 2).

The team from EMA Global, the medical assistance company appointed for the evacuation, has left Singapore for Tokyo, a spokesman for EMA Global told The Straits Times on Monday (May 1).

His 25-year-old daughter, Ms Eileen Cheong, had successfully raised \$250,000 on fundraising platform Give. Asia to get her father home to Singapore.

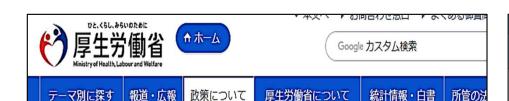
She wrote in her campaign that her family had flown to Tokyo on April 19 to celebrate her mother's cancer remission when her father had a heart attack.

He was resuscitated and admitted to the Intensive Care Unit at Toho University Omori Medical Center on the same day and placed on mechanical support.

Japanese doctors told her family that they could not determine how long her father would stay in a coma.

注)文章は筆者により一部抜き出したもの

【参考4】当該事業の参考情報



↑ ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 健康・医療 > 医療 > 医療の国際展開 > 【医療機関向け情報】訪日外国人受診の紹介及び不払い情報報告システムへの協力の御願いについて

【医療機関向け情報】訪日外国人受診者による医療費不払い防止のための支援資料の紹介及び不払い情報報告システムへの協力の御願いについて

1 訪日外国人受診者による医療費不払いの発生防止に取り組む医療機関向け資料

訪日外国人による医療費不払いは、診療受付時に受診者への適切な説明や確認を行うことによって予防できる場合があります。

このため、厚生労働省では、外国人患者受入医療コーディネーター等の専門家がいない医療機関においても、受診時の適切な説明を実施し、医療費不払いの発生防止に取り組んでいただけるよう、医療機関の受付窓口で活用できる簡易資料を作成しました。

ダウンロード・印刷して、各医療機関での不払い発生対策にお役立てください。

- 訪日外国人の受診時対応チェックリスト (令和4年3月18日一部改訂) v.1.1[®]
- リストをチェックしながら訪日外国人受診者の診療受付をしていただくことで、医療費不払いの抑止に必要な情報が得られます。
- 受付で使える訪日外国人受診者対応簡易手順書(令和4年3月18日一部改訂) v.1.1¹
- 上記のチェックリストの説明・補足資料です。





ご清聴ありがとうございました。