

# 全5回 | 体制整備担当者向けパッケージセミナー

? 他の病院はどうやってるの?

## そのまま自院の参考にできる、 体制整備事例を一挙紹介



第1回 2月16日



スモールステップでも整備する理由と最初に行える整備項目

第2回 3月1日



どこまでやる? リスクを下げるための多言語体制整備

第3回 3月15日



トラブルリスクや負担を減らす院内文書翻訳のススメ

第4回 3月29日



小さな困ったは多種多様  
シーン別対応事例の一問一答

第5回 4月12日



安全な運用は院内周知から  
院内職員への浸透の方法とコツ

※より良い内容にするため、  
当日までにプログラム内容が  
変更される場合がございます

# 本日の流れ

**01** 患者さんからの問合せ

**02** 患者さん来院時：受付・問診

**03** 患者さん受診時：診察・検査

**04** 患者さん支払い時

# \*\*\* 前回復習クイズ \*\*\*

Question

選択クイズです。

院内文書の翻訳を進めるメリットに「該当しないもの」は、次のうちどれでしょうか。

選択肢はこちらの4つ



Answer

1. 患者の理解できる言語での説明が可能。患者も紙面で、いつでも見直すことができるという安心感。
2. 患者と医療機関の認識の齟齬の軽減。
3. サインをもらった場合、同意が得られたという客観的な根拠が双方に残る。
4. 翻訳したいときにすぐに自分の言葉で翻訳作成ができる。



投票機能でご回答ください



# トラブルリスクや負担を減らす院内文書翻訳のススメ



スムーズで安全な診療のためには、必要な情報収集、理解される言語での説明と同意が重要。そして、説明と同意については、記録や文書として保管することも大切。



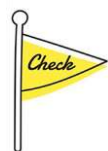
院内文書の多言語化が進んでいると、職員の説明の手間と負担の軽減も図れる。また、各種トラブルの発生リスクを下げることができる。



外国人患者特有の背景や要望を把握する時も、翻訳した診療申込書書が役に立つ。情報を職員間で共有し、対応可能なものを対応することで、安心安全な医療に繋がる。



翻訳すべき院内文書は様々あるが、自院の課題や特徴に合わせて、翻訳を進める。文書の選択や言語の選択をはじめ、翻訳の運用もマニュアル化するとよい。



緊急度・重要度の高い文書から、少しずつ文書の翻訳・多言語化を進めることが患者にも職員にも負担が少なく安心安全な医療提供への近道となる。

01

# 外国人患者さんからの 問い合わせ



# 受診前の患者さんに対してできる事は？

自院の情報をリーフレットやホームページ、地域の情報誌等を通じて提供

外国人患者などに向けて、自院の情報、特に外国人患者向けの情報を提供する効果

- ・ 外国人患者の負担減
- ・ 問い合わせ減
- ・ 来院時の受付の負担減
- ・ 感染防止につながる

リーフレットやホームページなどに記載するとよい情報例

- ・ 営業時間
- ・ 診療科
- ・ 交通アクセス（地図付き）
- ・ 問い合わせ先
- ・ 外国語の対応の情報と対応言語
- ・ 通訳サービスの有無（利用方法、料金などの情報）
- ・ 受診方法（感染症の疑いがある場合の受診方法の情報も含める）
- ・ （可能であれば）診療申込書のダウンロード
- ・ （可能であれば）主な料金表
- ・ その他、外国人患者に向けて情報提供しておくといと考えられる事項

いつ受診可能？  
いくらくらい？  
なにを持参する？





# 患者さんからの問合せの対応アイデアは？

通院中の患者と感染症疑いの外国人旅行者の対応アイデアをご紹介します。

## 通院中の患者（通院内容に関する問合せ・相談）

- ①よく問い合わせが来る部署の洗い出し
- ②よくある問い合わせや相談内容を洗い出してナンバリング  
例：産婦人科の妊婦であれば  
産婦人科妊婦相談：No①  
相談内容①出血、②破水、③腹痛・・・  
患者は、「No1、①」と電話口で言う
- ③各問合せ・相談のナンバリングごとにテンプレートの返答を用意する
- ④フロー図などにして、受電対応の部署に共有する  
問い合わせ先番号を分けておくことも良い。

## 外国人旅行者から受診問い合わせがあった場合（感染症対策）

- ①情報を収集し、この情報を元に来院後の感染対策を準備
- ②感染対策が必要な可能性の高い患者かどうかを判断
- ③医療機関での取り決めに基づき必要な感染対策を行う

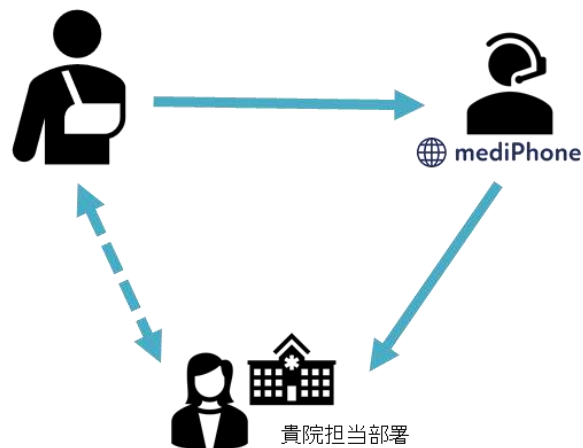


# 入電対応で何か使えるサービスはない？

宣伝になってしまいますが、メディフォンでは入電サービスを提供しています。

院内に外国語対応できる人員が不在でも、外国語での入電対応が円滑にできるように。

医療機関ウェブサイトへの英語問合せ先情報の掲載



メディフォンが外国語で電話対応し、メールで報告

ウェブサイトに掲載されたURLから申し込みを行った後、登録済のメールアドレスに【通話用】のURLが送信されます。





02

# 患者さん来院時： 受付・問診



# 身元確認の目的と方法を知りたい

目的と身元確認方法を整理しました。

## 身元確認の目的

- 医療情報管理(診療申込書の記載の照会等)
- 重症化した際の連絡先の確認
- 民間保険加入の照会
- 滞在期間を前提にした治療計画の検討
- 未収金対策等

\* 訪日外国人に対する身元確認は以上のような目的であり、外国人であるかの確認目的では無い

## 身分証明書による身元確認

### ・ パスポートを持っている場合

訪日外国人はパスポートの携帯義務があり本人確認を実施出来る。

\* クルーズ客の場合は、「船舶観光上陸許可書」で確認可能

### ・ パスポートを持っていない場合

自国の身分証明書等を確認する等の方法が推奨される。

## 身分証明書が確認出来ない場合

- ・ 電話番号やメールアドレス
  - ・ 勤務先、勤務先の電話番号
  - ・ クレジットカードの提示を依頼する等
- できる限りの情報を収集することが推奨

\* 本人確認が出来ない場合でも、応招義務は適用される。



# 患者対応フローには何を記載する？

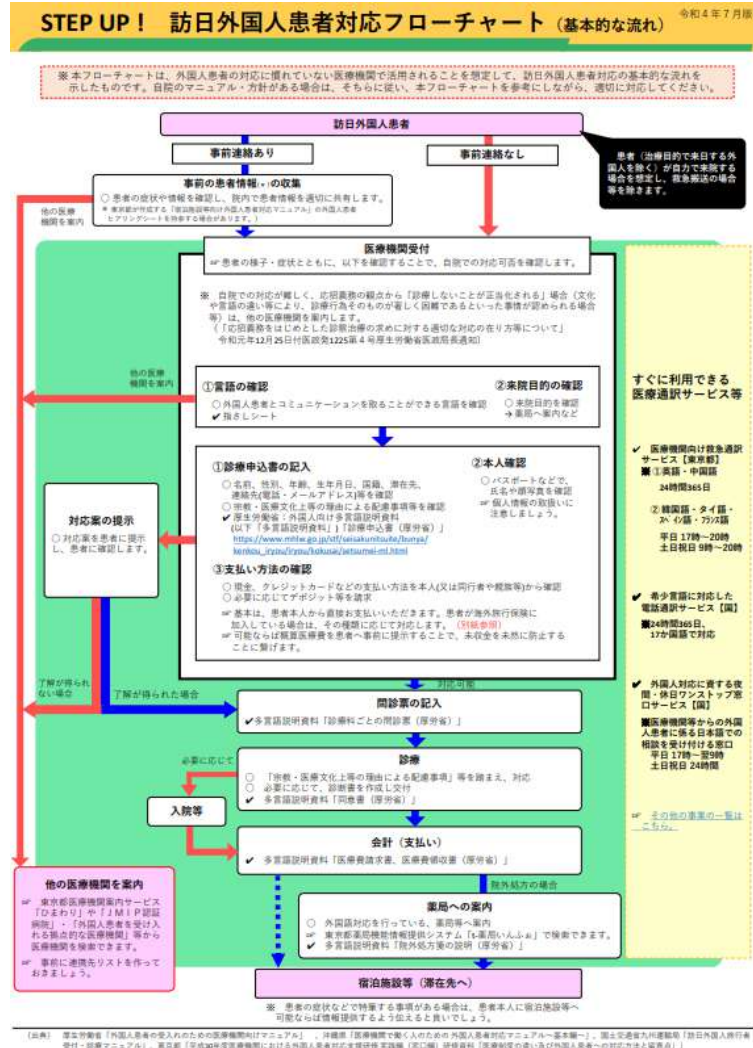
診察に進めるか判断できるような情報を取りこぼさず収集し、必要な説明ができるように設計。

例：訪日外国人患者から知りたい情報

- ・ 受診目的
- ・ 滞在先や滞在期間
- ・ 支払いに売力や支払いの選択肢
- ・ 海外旅行保険の加入の有無
- ・ 宗教上等の要望など

必要な説明を行い、同意を得て診察を開始

- 例：
- ・ 医療費概算や医療費の支払い方法
  - ・ 外国人患者の方から寄せられた宗教上もしくはその他の要望への対応可否
  - ・ 要望に対応できない場合の代替措置案



東京都保健局「STEP UP! 訪日外国人患者対応フローチャート (基本的な流れ)」



# 自院での対応が不可と判明した場合の対応は？

- ①自院で対応できないことがある場合には、できない旨を伝える。  
(診療科、宗教上の対応等)
- ②自院で対応できないと判断した場合には、周辺で対応できる医療機関を把握しておき、患者や医療機関に紹介する。



自院の情報をリーフレットやホームページ、地域の情報誌等を通じて提供し、他院への紹介などが発生しないように対策をしておくことも大切。





# 海外旅行保険・種類を知りたい

大きく3種類。左の2つがよく見かけるタイプ。混合タイプの保険もあり。

## Pay & Claim型の 海外旅行保険

患者にて支払い、帰国後に請求する

- ・訪日外国人旅行者患者が一度医療費を全額医療機関に支払い、帰国後に保険会社に請求して償還を受ける。
- ・患者本人に対して医療費の説明と請求を行い、医療費を支払ってもらう。
- ・患者は帰国後の医療費還元に必要な書類の発行を希望される。この書類は、英文であれば多くの国で通用する。

## 医療アシスタンス付き 海外旅行保険

海外の民間保険会社より直接医療機関に支払う

- ・医療アシスタンス会社が介在し、必要な手配や処理を行ってくれる保険。
  - ・旅行者は、まず保険会社に連絡し、病院の紹介を受ける。医療アシスタンス会社は、医療機関に支払い保証書（GOP）を送付。
  - ・医療アシスタンス会社が医療機関に対して医療費の立て替え払いを行う。
  - ・必要に応じて通訳サービス、本国の家族への連絡手配、医療搬送や遺体搬送などの手続きも行うところも。
- \* 支払保証やアシスタンスサービスは、保険の補償範囲内に限られる。補償内容外や補償限度額上限を超えた医療費の立替払いは行われない。

## Direct Billing型の 海外旅行保険

日本のアシスタンス会社より医療機関に支払う

- ・医療機関と海外旅行保険会社が直接契約し、直接保険会社に請求して支払いを受ける。
- ・あらかじめ被保険者の患者が保険会社に連絡し、被保険者資格の確認をする。その後、支払い保証が医療機関に送られてくる。
- ・支払い保証外の費用については、患者本人に請求する必要がある。

外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル（第4.0版）





# 海外旅行保険加入の確認の流れは？

こちらのフローの見本を参考に。費用請求の相手を特定することが重要。





# 各言語の問診票・説明資料がない場合は？

厚生労働省の外国人向け多言語説明資料を代用することが可能。

## 厚生労働省 「外国人向け多言語説明資料 一覧」

外国人向け多言語説明資料 一覧

[受付](#)
[問診表](#)
[治療・手術・検査等](#)

分類1	分類2	資料名	ファイル形式	言語
受付	外来	(1) 診療申込書	Word	<a href="#">英語</a> [70KB] <a href="#">中国語</a> [64KB] <a href="#">韓国語</a> [71KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [66KB] <a href="#">スペイン語</a> [75KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [34KB]
			PDF	<a href="#">英語</a> [141KB] <a href="#">中国語</a> [215KB] <a href="#">韓国語</a> [225KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [86KB] <a href="#">スペイン語</a> [154KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [360KB]
		(2) 選定療養費について	Word	<a href="#">英語</a> [30KB] <a href="#">中国語</a> [33KB] <a href="#">韓国語</a> [30KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [16KB] <a href="#">スペイン語</a> [36KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [29KB]
			PDF	<a href="#">英語</a> [97KB] <a href="#">中国語</a> [161KB] <a href="#">韓国語</a> [244KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [58KB] <a href="#">スペイン語</a> [99KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [266KB]
		(3) 院外処方せんの説明	Word	<a href="#">英語</a> [50KB] <a href="#">中国語</a> [36KB] <a href="#">韓国語</a> [32KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [32KB] <a href="#">スペイン語</a> [37KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [33KB]
			PDF	<a href="#">英語</a> [170KB] <a href="#">中国語</a> [168KB] <a href="#">韓国語</a> [271KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [113KB] <a href="#">スペイン語</a> [113KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [287KB]
	(4) 診療情報提供書	Word	<a href="#">英語</a> [48KB] <a href="#">中国語</a> [48KB] <a href="#">韓国語</a> [50KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [49KB] <a href="#">スペイン語</a> [49KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [45KB]	
		PDF	<a href="#">英語</a> [100KB] <a href="#">中国語</a> [130KB] <a href="#">韓国語</a> [95KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [100KB] <a href="#">スペイン語</a> [100KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [95KB]	

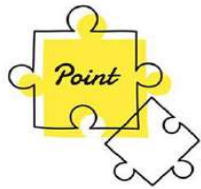


# 概算医療費の算出のために検討する項目

主に下記の4つの項目について、整備・決定しておくが良い。

## 整備・決定しておく項目

- ① 自院における「訪日外国旅行者患者」向け価格設定方針
- ② 概算医療費を提示するケースや対象の患者  
全ての外国人患者か、公的医療保険に加入していない外国人患者のみか、支払い額が一定額以上になる外国人患者のみか等
- ③ 概算医療費を計算するための医師に検査や治療内容を確認する方法やその確認の担当者
- ④ 概算医療費の算出方式等に関する自院の方針やマニュアル



\* 概算医療費よりも請求時の金額が高くなるとトラブルの原因となる。概算医療費を算出する際は、請求時の金額よりも低くならないように注意。  
\* 自院でよく行われる典型的な検査や処置、治療等について、料金表を作っておくと便利。

概算医療費

患者氏名 : \_\_\_\_\_ 診療 : \_\_\_\_\_

医療費における費用項目	治療			
	初・再診料	入院料等	IPC	医学管理料等
検査料	円	円	円	円
特殊検査料	円	円	円	円
放射線治療	円	円	円	円
文書料	円	円	円	円

医療費における費用項目は、医療保険制度に基づいて設定されています。  
概算医療費は、あくまで概算です。検査および治療等については患者の病状に合わせて行いますので、実際の費用は、但し、以下の内容により支払い料金は異なります。ご了承ください。

\* 日本の医療保険を有している方は、医療保険制度に準じた料金となります。診療後に料金をお支払いください。  
\* 医療保険が適用されない場合は患者が全額自己負担となります。診療後にお支払い/明細書を送して請求を行います。  
\* 事前に診療制約事項を掲載された方は、掲載された治療費を診療前にお支払いください。

Estimated Medical Expenses

Patient name: \_\_\_\_\_ Treatment: \_\_\_\_\_

Items included in Medical Expenses	Treatment				
	Fluoroscopic risk fee	Admission charge, etc.	Diagnostic procedure reimbursement (IPC)	Medical supervision charge, etc.	Other medical care
Examination	¥	¥	¥	¥	¥
Specialized psychiatric treatment	¥	¥	¥	¥	¥
Medication	¥	¥	¥	¥	¥
Psychological diagnosis	¥	¥	¥	¥	¥
Other treatment	¥	¥	¥	¥	¥
					Total
					¥

The above items included in the medical expense are set on the basis of the health insurance system.  
Please note that the total amount requested will differ from the actual charges when you file the claim, because reimbursement and treatment are provided depending on the condition. In addition, the charges may differ for any of the following reasons:  
\* If you have a Japanese health insurance certificate, your charges will be calculated in accordance with the health insurance system. Please pay the charges after receiving treatment.  
\* If you do not have a health insurance certificate, you are responsible for all of your medical expenses. Please pay the expenses based on the invoice that we give you after treatment.  
\* If you sign a treatment contract from beforehand, you must pay the agreed amount of treatment expenses before consultation.



# 概算見積もりの提示方法は紙面のみ？

書面もしくは口頭で提示しているケースが多い。注釈を伝えることが大切。

- ①自院の「外国人向け医療費価格設定方針」や「概算医療費算出方法」に従って概算医療費を算出。
- ②概算医療費の提示
  - ・外国人患者の理解可能な言語で概算医療費を**書面**もしくは**口頭**で提示。
  - ・概算医療費は、検査や処置の内容などによって変動することあわせて説明。



例えば、必要な診療費が払えることを確認してもらうために

- ・●●万円くらいなど、おおよその総額を示す方法
- ・診察だけの場合は〇〇円、単純CT検査を行う場合は追加で▲▲円などと提示する方法
- ・診察と処方であれば通常は□□円くらいまでと伝える

実際の費用が目安の費用を上回るとトラブルになるケースもあるため、実際には医師の診察によって必要な処置が決定されることについても説明する。

高額な費用が予想される場合には、クレジットカードの支払い上限を確認するように伝える。

※自由診療の価格設定については、厚生労働行政推進事業「外国人患者の受入れ環境整備に関する研究」 研究班にて作成された「訪日外国人の診療価格算定方法マニュアル」も参考に。



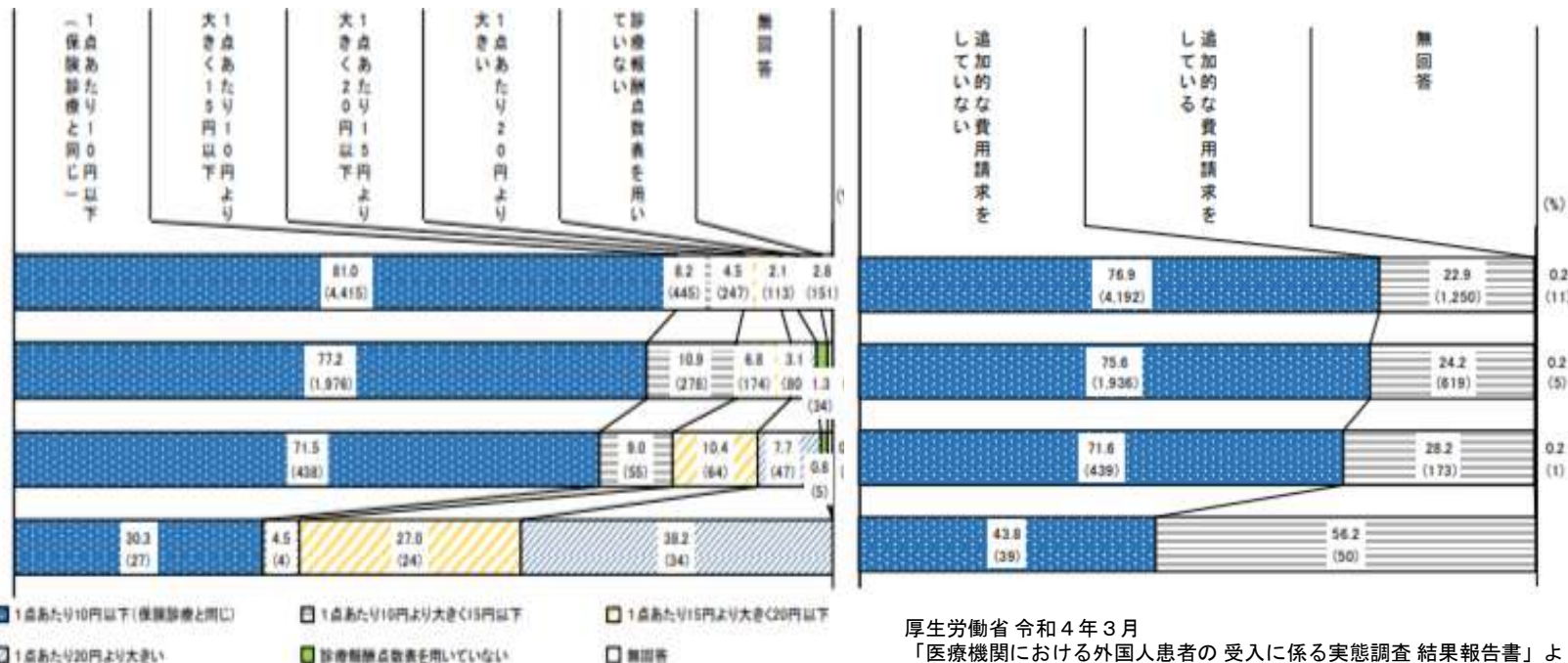


# 他院の診療報酬の整備状況を知りたい

**体制整備が進んでいる医療機関ほど、診療報酬を高く設定し、追加の費用請求も行っている。**

自由診療での診療報酬点数「1点」あたりの請求額（税抜き） 「診療報酬点数に含まれない費用」の請求状況

全体(5,453)  
救急医療機関  
(2,560)  
拠点的な医療機関  
(613)  
JMIPもしくはJIH  
認証医療機関(89)



厚生労働省 令和4年3月  
「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査 結果報告書」より一部参照

「診療報酬点数表に含まれない費用」の追加的な費用請求の内容は、文書翻訳料が最も高く、次いで通訳料と続いている。  
 「文書翻訳料」 救急医療機関17.8% 拠点的な医療機関29.5% JMIP もしくは JIH 認証医療機関56.0%  
 「通訳料」 救急医療機関13.2% 拠点的な医療機関20.2% JMIP もしくは JIH 認証医療機関38.0%  
 その他として、診断書作成料、室料、保険外選定療養費等。



03

# 患者さん受診時： 診察・検査



# 診察前に確認・準備しておくことは？

対応可能言語を確認し、共有しておく。また、通訳などが必要な場合は、準備をしておく。

診療録などの情報から、外国人患者の可能な言語を確認

診療録に日本語での対応可能  
と記載されている場合

通常通り  
日本語で対応

検査・診察・治療の内容から、外国人患者の日本語力では十分なコミュニケーションが不可能と判断した場合、

自院の通訳利用方針・マニュアルに従って、通訳手段を確保

診療録に、日本語での対応が困難であり、  
通訳の利用が必要もしくは  
家族・知人が通訳を行う旨の記載がある場合

通訳利用方針・マ  
ニュアルに従い通  
訳手段を確保

外国人患者が家族・友人を通訳者として同行していても、検査・診察・治療の内容から、正確な通訳や、倫理的に当該家族・友人に通訳させることが適当でないと判断した場合、

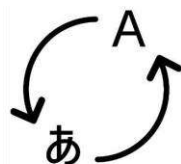
通訳手段確保の必要性を外国人患者に説明した上で、自院の通訳利用方針・マニュアルに従って、他の通訳手法を確保するように努める



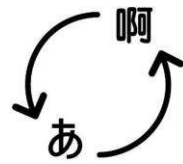
# 診察・検査の説明文書の対応は？

外国人患者に説明文書を渡す際に、説明文書の言語確認をする

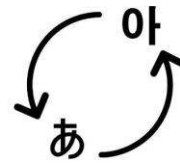
- **説明同意書等の院内書類を用いて患者に説明したり渡したりする際**  
診療録に記載されている情報等から日本語版か、他言語版を渡すのか確認。
- **外国人患者に、希望する文書言語を確認**  
→日本語版以外の説明資料もあることを伝え、患者の希望する言語の文書を渡す。



日英翻訳



日中翻訳



日韓翻訳





# 宗教・習慣上の要望の確認と対応は？

## 宗教・習慣上の要望や配慮すべき点等の確認

- 診療録に、宗教上の要望や配慮すべき点が記載されていないか確認  
→ 検査・診察・治療を開始
- 要望等に応えられない時  
あらかじめその旨を患者に説明。  
→ 同意を得た上で、検査・診察・治療を開始
- 日本では一般的な検査や治療でも馴染みがなく不安を覚えることも少なくない。  
外国人患者に戸惑いや不安が見られた場合には、行っている検査や治療を中断。  
→ その内容や流れを説明。本人の不安や戸惑いが解消されたのを確認してから再開。





# 医療費に関する要望ケース別の対応は？

## 医療費に関する患者の要望等を確認し、必要な対応を行う

- **外国人患者、特に医療費が全額自己負担となる「訪日外国人旅行者患者」の場合**  
医療費の観点から、検査や処置等に関して要望がある場合がある。  
→診療録等からそのような観点からの要望がないか確認。
- **検査や診察の結果、追加の検査や治療が必要となった場合**  
→事務部門と協力しながら追加の検査や治療の費用を外国人患者に提示。  
必ず患者の同意を得た上で、当該検査や治療を実施。
- **外国人患者から、医療費以外で検査や診療に影響を与えるような要望がないか確認**  
例えば、ツアーのスケジュール上明日飛行機に乗って帰国したい等。  
→その上で、患者の要望に応えることが診療上難しい場合には、その旨を患者にきちんと説明。





# 他院の対応事例を知りたい

## 対応事例①：薬の処方に関する要望のご紹介



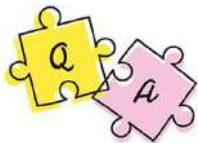
薬の飲み方や説明書が日本語で書かれており読めない。何の薬か分からないから飲みたくない。

院内処方の場合、自院の通訳方針や通訳利用マニュアルに基づいて、薬の飲み方について説明したり、外国人患者の理解可能な言語の説明書を用意し、それを渡して説明する。



Point!

- ・ 院外処方の場合は、多言語対応可能な近隣薬局があれば、そちらを紹介する



# 困った時に使える説明書ツールはある？

厚生労働省多言語説明資料一覧にも検査説明ツールは一部あり。  
また、メディフォンでは、各検査場面で使える定型文機能が新登場しました。

## 厚生労働省多言語説明資料一覧

言語	検査名	言語	検査名
英語	MR検査 造影剤	Word	英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁) ● 英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁)
(41)	MRI検査に関する説明書	Word	英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁) ● 英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁)
		PDF	英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁) ● 英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁)
(42)	造影剤検査 説明書	Word	英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁) ● 英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁)
		PDF	英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁) ● 英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁)
(43)	造影剤を用いたMRI検査に関する説明書	Word	英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁) ● 英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁)
		PDF	英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁) ● 英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁)
検査室内の検査	上肢骨化性軟骨肉腫検査の説明書	Word	英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁) ● 英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁)
		PDF	英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁) ● 英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁)
(45)	上肢骨化性軟骨肉腫検査の説明書	Word	英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁) ● 英語 (219頁) ● 中国語 (219頁) ● 韓国語 (219頁) ● 日本語 (219頁)
		PDF	英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁) ● 英語 (209頁) ● 中国語 (209頁) ● 韓国語 (209頁) ● 日本語 (209頁)



## メディフォン定型文機能



04

# 患者さん支払い時



# 支払いに関する事前説明は何を伝える？

## 診療に入る前に、診療の流れと支払い方法を説明する。

- ・日本の医療機関での一般的な診療の流れと、診療後に医療費の請求を行うことを説明する。
- ・自院で可能な支払い方法を説明する。

### □ 現金

- ・日本円での支払いのみ可能であることを伝える。
- ・外貨での支払いが可能な場合はその旨を伝える。
- ・近隣で外貨両替所や外貨の引き出しが可能なATMの情報をあらかじめ把握しておき、必要な場合には、その情報を外国人患者に伝える。



### □ クレジットカード（利用可能な会社）や電子マネー

- ・自院において、利用可能なクレジットカード会社や電子マネーの情報を伝える。



## 帰国前精算の徹底が重要

外国人患者、特に訪日外国人旅行者の場合、帰国してしまうと医療費の回収は困難。院内にいる間に全額回収できるような支払い方法・支払い計画を立てることが大切。



# 海外送金の場合の流れと確認事項は？

書面もしくは口頭で提示しているケースが多い。注釈を伝えることが大切。

- ・ 特に訪日外国人旅行者患者で、医療費が膨らむ場合がある。  
そのため、現金やクレジットカードだけでは対応できない場合がある。
- ・ 本国の家族や友人から海外送金をしてもらう方法がある。  
必要に応じて、海外送金の方法もあることを患者に伝えることが推奨。

## 海外送金の際に必要な情報

- ①取引銀行名
- ②SWIFT コード  
(国際送金システム上で相手方の銀行を特定するために用いられる金融機関識別コード)
- ③支店名
- ④支店住所
- ⑤病院名
- ⑥口座名義人の名前
- ⑦口座番号の英語表記の情報

を伝える必要がある。

ポイント

- \* 銀行手数料は患者側の負担となることをきちんと説明。
- \* 送金が終了したら、送金明細書をメールやFAXで病院宛に送ってもらう必要がある。





# 支払いに関する他院の対応事例を知りたい

支払いに対してのディスカウント要求の事例をご紹介します。



こんな高い金額は払えないので、ディスカウントしてほしい。

自院の方針と対応・説明方法を統一しておき、その対応と説明方針にあわせて説明を行い、理解を得るようつとめる。



Point!

- ・ 要望があった場合の対応や自院の方針を明確にすることが推奨される。
- ・ 職員によって対応方法や説明でも、その内容が異なるとトラブルの原因になることがある。  
(例えばディスカウントは一切行わない旨を説明する際)



# デポジット(前払い)の請求は可能？

デポジットを妨げるような規定はない。患者さんにとって理解可能な言語での説明が重要。

## 必要に応じたデポジット（前払い）などの請求の流れ

ポイント!

### ①患者への説明

#### 患者への説明内容

- ・デポジットの方法
- ・清算方法などについて

#### 説明方法

- ・外国人患者の理解可能な言語で説明

### ②外国人患者に対してデポジットを請求

### ③デポジットの受け取り証明書を外国人患者に渡す

### ④ 会計時に清算



保険診療において、将来的に発生することが予想される債権を適正に管理する観点から、保険医療機関が患者から「預り金」を求める場合にあっては、当該保険医療機関は、患者側への十分な情報提供、同意の確認や内容、金額、精算方法等の明示などの適正な手続を確保することとされています。



# 支払い方法や費用に関する要望の確認と共有は？

要望は診療録などに記載して共有。特に、対応可能と返答したものに関しては要注意。

- ①概算医療費を提示した上で、診療開始に関する患者の意思を確認
  - ・外国人患者に対して概算医療費を提示した上で、診療開始の意思を確認する。
- ②医療費に関する外国人患者の要望を確認
  - ・医療費に関して、外国人患者の要望がないか確認する。
  - ・外国人患者から要望があった場合には、その旨を診療録等に記載。院内関係者間で共有できるようにしておく。

## 患者からの要望の例

- ・「できるだけ海外旅行保険の補償範囲で収まるようにしてもらいたい。」  
(入院の場合、多床室は補償範囲内だが、個室は補償範囲外のような場合等)
- ・「医療費の支払いに不安がある。できるだけ医療費が安く抑えられるようにしてもらいたい。」
- ・「概算医療費で提示された以外に、追加の検査や処置が必要になる場合、必ず事前に追加の費用について教えてほしい。」
- ・「今は現金がないので明日支払いに来たい」



# 未収金発生リスクと防止策は？

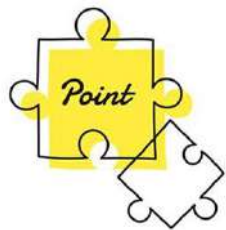
患者側と医療機関側の理由をひとつずつ解消していくとが大切。

## 患者

- 全く支払い能力がない
- 支払い能力はあるが会計時に全額払えない
- 支払いたくない

## 医療機関

- 支払能力や支払可能選択肢を把握できない
- 患者の支払い選択肢に対応できない  
(海外の保険)
- オーダー入力が遅い (コストとりもれ)
- 時間外の算定スタッフ不在で請求できない



- ・ ホームページで支払い方法やルールの公開
- ・ 初診時に支払能力のアセスメント
- ・ 保険会社への迅速な連絡
- ・ 前払いの活用
- ・ 土日退院を避ける
- ・ 早めのオーダー入力

### 他にも

- ・ 帰国して治療の助言
- ・ 無料低額診療医療機関への紹介
- ・ 1点10円医療機関への紹介



# 他院の未収金発生防止策は？

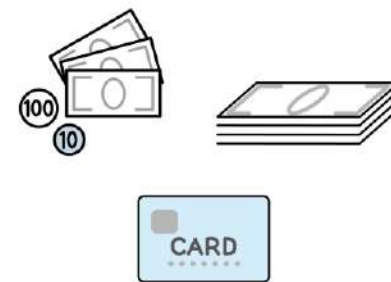
支払い方法を増やしているところが多い。特にクレジットカード払い対応の整備は多い。

クレジットカード  
(デビットカードを含む) を  
利用した決済の導入している割合

全体 (5,453)	<b>57.4%</b>
救急医療機関 (2,560)	<b>75.7%</b>
拠点的な医療機関 (613)	<b>92.0%</b>
JMIPもしくはJIH 認証医療機関 (89)	<b>100.0%</b>

QRコードを利用した決済  
の導入している割合

全体 (5,453)	<b>3.7%</b>
救急医療機関 (2,560)	<b>4.4%</b>
拠点的な医療機関 (613)	<b>5.4%</b>
JMIPもしくはJIH 認証医療機関 (89)	<b>12.4%</b>



- 対応している  
QRコードサービス例
- ・ PayPay
  - ・ Alipay
  - ・ WeChat Pay
  - ・ LINE Pay
  - ・ 楽天ペイ
  - ・ その他





# 他院の対応事例を知りたい

領収書の発行に関する事例をご紹介します。



英語版の領収書や明細書出ないと困る

本人に保険会社に連絡をしてもらい、日本語版の領収書や明細書で問題がないか、再度確認してもらおう。



Point!

- ・ 海外の保険社では、日本の医療機関が日本の領収書しか発行できない場合には、日本語版の領収書や明細書でも問題ないとするところが少なくない。
- ・ 支払い額が大きい領収書に関しては、明細書を必ずつけることが推奨される。海外の保険会社から医療機関に対して直接、領収書の内訳について説明を求める連絡が入ることがある。



# 不払いが生じた時はどうしたらいい？

## 訪日外国人患者の場合は、未払情報報告システムで報告を。

また、厚生省のページでは、こちらの報告システムの説明の多言語ツールもあり、活用できるかもしれません。

**訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム**

ログインID

パスワード

ログイン

ログインIDを忘れた方はこちら  
パスワードを忘れた方はこちら

---

医療機関登録がお済みでない方はこちら

医療機関情報を登録する

セキュリティについて  
ご登録いただいた情報はプライバシー保護およびセキュリティのためデータ伝送を保護するためにSSL暗号化技術を使用しております。ご入力いただいた情報がサーバに送信される際、このSSLにより通信が暗号化されるため、外部の第三者に個人情報が読み取られることはありません。

問い合わせ先：厚生労働省 訪日外国人受診者医療費未払情報事務局  
E-mail : [unpaid.mhlw@mediphone.jp](mailto:unpaid.mhlw@mediphone.jp)  
TEL : 050-3131-7194 (平日9:00-17:00)



- **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](#)
- ー 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.1.1](#)
- ー 上記のチェックリストの説明・補足資料です。
- **訪日外国人患者来院時の対応チェックポイント解説動画**(令和5年3月31日公開)  
<https://www.youtube.com/watch?v=q6HAVqtiw78>

- \* 夜間・休日の場合は厚生労働省が運営しているワンストップ相談で保険会社への診療費の請求に関するアドバイスをを行っている。
- \* 海外旅行保険についての詳しい説明は、厚生労働行政推進事業「外国人患者の受入れ環境整備に関する研究」研究班にて作成された「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」に記載がある。

まとめ

# 小さな困ったは多種多様 シーン別対応事例



よく起こる受電に対しては、①相談内容をナンバリングし、その番号を伝えてもらい対応する、②目的別に電話番号を分ける等の対応ができる。受電サービスもある。



患者の身元を確認したり情報を収集するために、患者対応フローを作っておくとよい。



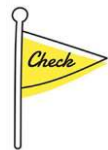
また、自院で対応不可と判断し場合の代替案を用意しておくとうい。



検査や治療に関わる文書はあらかじめ翻訳しておくとうい。とっさに必要な場合は厚生省のサイトの多言語資料のサイトが役立つ可能性もある。



他院の支払いに対する対応事例や、未収金発生防止策を参考に、支払いや概算提示などに関する整備を進めたり、不払いが生じたときは報告システムを活用するとうい。



外国人患者さんの対応には色々な説明や準備がある。それは、安全な受入れやトラブル防止のために必要なもの。できるところから整備を進める。

# \*\*\*投票タイム\*\*\*

Question

今日のプログラムの中で、取り入れたいと思った事はどれですか？ または、今日のプログラムの中で、すぐに始められそうだった事はどれですか？

どちらも、選択肢はこちらの5つ



Answer

1. 患者来院前の対応としてHPの多言語化や入電サービスを検討してみたい
2. 診療前の情報収集や説明のフローに過不足がないよう、整備したい
3. 海外旅行保険を活用する患者への確認事項のフローの整備や確認をしたい
4. 患者さんの要望を確認方法や職員間での情報共有方法の整備や確認をしたい
5. 支払い方法の拡大や概算費用提示のフローを整備や確認したい



投票機能でご回答ください

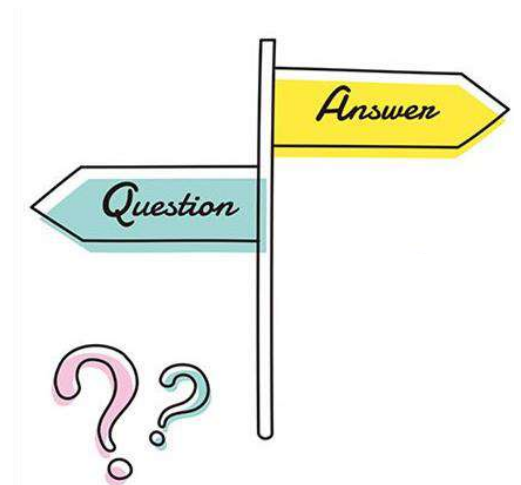
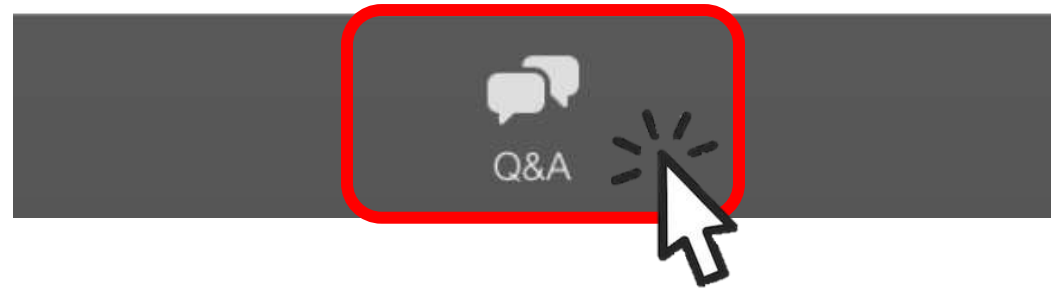


05

# Q&A

# 質疑応答

画面下部のQ & Aに質問を記載ください



Zoom画面を閉じた後に表示されるURLから、  
アンケート回答にご協力ください。  
(1-2分程度)

アンケート回答いただいた方にセミナー資料を送付いたします。

また、各回とも翌週の火曜にアーカイブ動画配信メールを送りいたします。

メディフォンは  
サービス提供を通じて、

医療の**安全**と  
医療者・外国人患者さん  
の**安心**を支えます。