



医療機関向け

訪日外国人患者来院時の 院内対応チェックポイント



1. 言語を確認



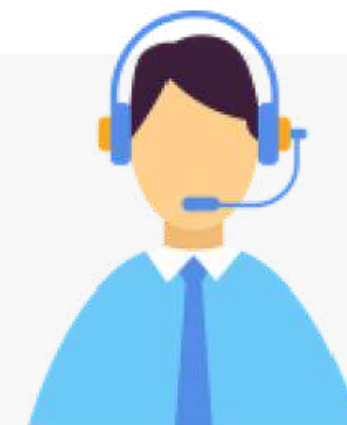
指差し確認シートなどを用いて、言語を確認



言語確認後は通訳の要否確認と手配を行う



翻訳アプリ・通訳の利用でコミュニケーション
が取れる状態にする



2. 来院目的を確認



患者さんの来院目的を確認

受診・検診・セカンドオピニオン・検査・薬の処方 etc



来院目的がある場合→**問診表記入と本人確認に進む**



来院目的に問題がある場合

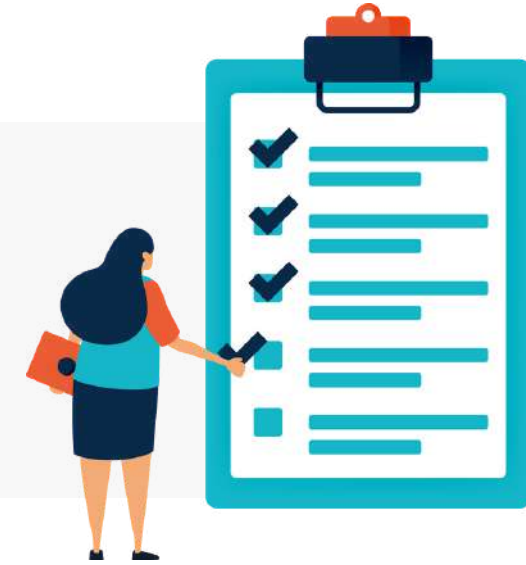
例：「薬だけ欲しい」と言われた→診察を受けなければ処方できないことを説明

※必ず同意を得る

3. 診察申込書を記載してもらおう



言語と来院目的の確認完了後、診察申込書の記入をお願いします



診察申込書は多言語で準備しておく

[多言語診察申込書はこちらからダウンロードも可能です](#)

収録言語：英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ポルトガル語・ロシア語・タイ語・スペイン語・ネパール語・タガログ語



4. 本人確認



重症化した時の連絡先の確保

滞在場所（ホテルなど）だけでなく、本国の住所と電話番号
緊急連絡先としてご家族の名前・住所・電話番号も記載してもらう
※医療費の適切な支払いの観点からとても重要！



訪日外国人はパスポートで本人確認を行う



本人確認は氏名のスペルなどに注意し、
必要な情報を正確に取得する

5. 医療費の目安を伝える



トラブル防止のため、事前に医療費について説明し同意を得る

※訪日外国人は自由診療のため、医療費が高額になる可能性が高く、トラブル予防のためにも事前の説明と同意が最重要



医療費は理解可能な言語で提示する



検査や処置の内容によって、価格が変動することも説明し同意を得る



6. 支払い方法の確認



自院で可能な支払方法を説明し、希望の支払い方法を聞く



海外旅行保険の利用希望がある場合は、患者さん本人から
保険会社に連絡してもらう

※海外旅行保険に加入している場合、本人からの連絡でないと保険会社に対応してくれない場合もあるため、どうしても難しい場合を除き、本人から連絡してもらう



高額な費用が予想される場合は、クレジットカードの支払い
上限や立て替えてくれる人がいるかの確認するよう助言

7. 医療費に関する要望を確認



患者さんの医療費に関する要望を把握し、関係者に共有

※トラブル予防・支払いをスムーズにするために重要！

要望の例

- 海外旅行保険の補償範囲内に収めて欲しい
- できるだけ医療費が安く抑えられるようにして欲しい
- 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な場合は必ず事前に金額を教えて欲しい



困ったときは

夜間・休日に困ったことがあったら…

厚生労働省委託事業 夜間・休日ワンストップ窓口

保険会社への医療費請求に関するアドバイス等、
外国人対応に関する日常的な相談から複雑な課題にも対応

希少言語の対応でお悩みの際は…

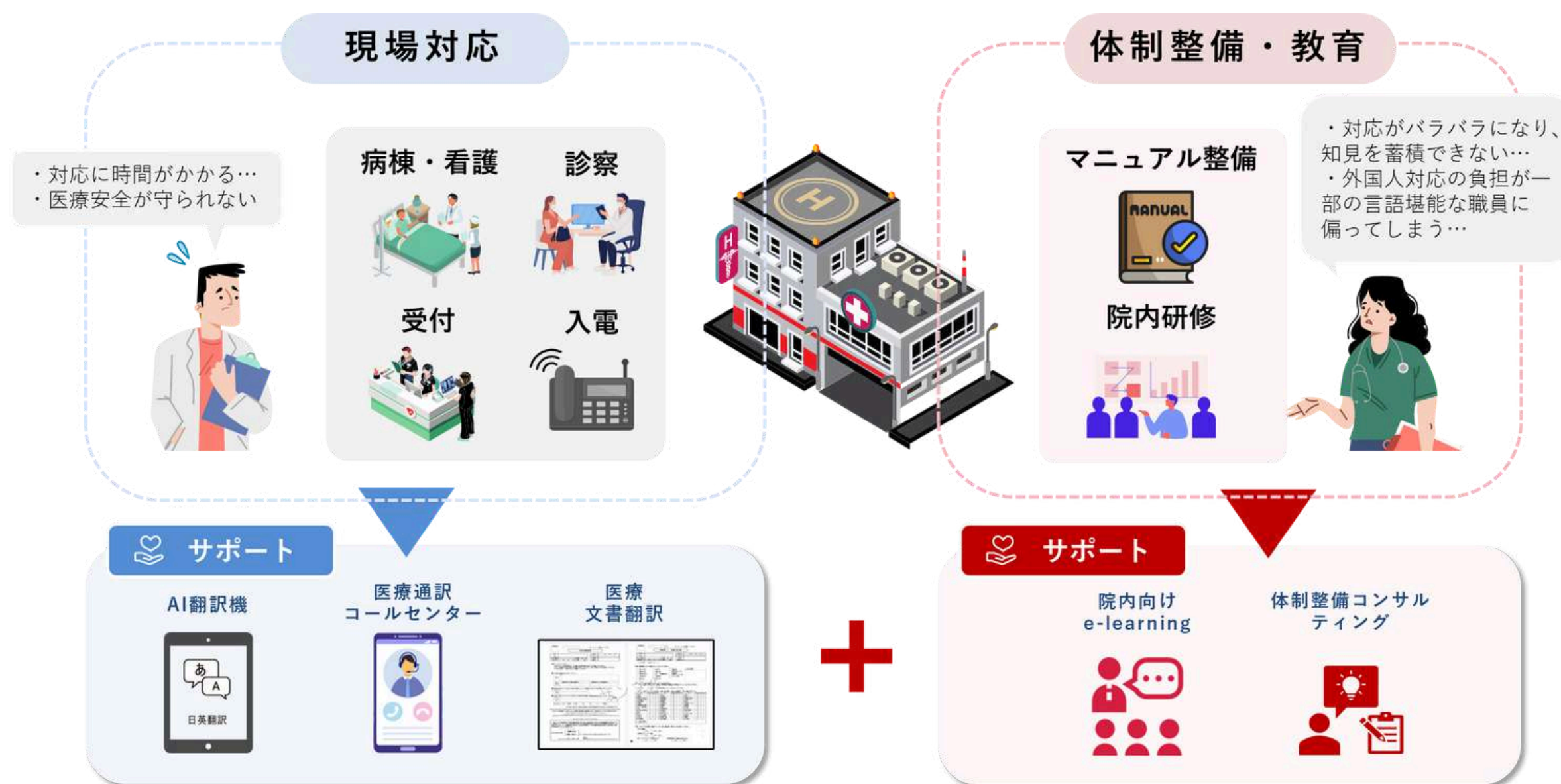
厚生労働省委託事業 希少言語に対応した電話通訳サービス

民間サービスが少なく通訳者の確保が困難な希少言語に対して
遠隔通訳サービスを実施しております。



院内の体制を整えたいときは

メディフォンが外国人医療に関するあらゆる場面をサポート



メディフォンご提供機能

電話医療通訳

対応言語：32言語
対応時間：毎日24時間



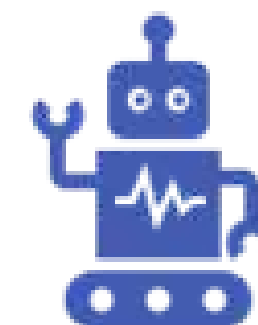
ビデオ医療通訳

対応言語：最大17言語
対応時間：8:30-18:00平日



機械翻訳

対応言語：最大107言語
対応時間：毎日24時間



サービスに関するお問合せ

メール



メールでの
お問い合わせはこちら

資料ダウンロード



サービス資料
ダウンロードはこちら

MEDI PHONE

メディフォン株式会社

メール  contact@mediphone.jp

電話  050-1725-8533(平日 9:00~18:00)

【出典/参考情報】

■ [訪日外国人の受診時対応チェックリスト](#)

■ [訪日外国人受診者対応簡易手順書](#)

■ [外国人向け多言語説明資料一覧](#)

■ [医療機関における外国人対応に資する夜間・休日対応ワンストップ窓口について](#)

■ [【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](#)

■ [外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル](#)