

訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業  
「訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業」

報告書

平成 29 年 3 月  
近畿運輸局

## <目次>

<b>I.本事業の目的</b> .....	<b>4</b>
1. 本事業の背景と目的 .....	4
2. 本事業の内容と全体スケジュール .....	5
<b>II.訪日外国人旅行者の医療に関する受入体制実態調査</b> .....	<b>6</b>
1. 医療機関における受入体制の実態調査（アンケート） .....	6
(1) 調査方法 .....	6
(2) 事前アンケート .....	6
(3) 事後アンケート .....	9
(4) 収集結果の考察 .....	17
2. 医療機関における受入体制の実態調査（ヒアリング） .....	19
(1) 調査方法 .....	19
(2) 対象医療機関 .....	19
(3) ヒアリング結果 .....	20
(4) ヒアリング結果の考察 .....	22
3. 観光事業者における受入体制の実態調査（アンケート） .....	23
(1) 調査方法 .....	23
(2) 対象観光事業者 .....	23
(3) 収集したデータの集計結果 .....	23
(4) 収集結果の考察 .....	26
<b>III.訪日外国人旅行者の医療に関する受入体制整備に向けた対応策の検討</b> .....	<b>27</b>
1. 多言語課題解決対策モデルの構築と検証 .....	27
(1) 多言語に関する課題 .....	27
(2) 多言語に関する課題解決に向けた実証実験 .....	27
(3) 実証実験結果について .....	30
(4) 実証実験結果の検証について .....	41
2. 医療費未払い課題解決対策モデルの構築と検証 .....	42
(1) 医療費未払いに関する課題 .....	42
(2) 医療費未払いに関する課題解決に向けた実証実験 .....	42
(3) 実証実験結果について .....	45
(4) 実証実験結果の検証について .....	46
<b>IV.実証実験を踏まえたモデルの提案</b> .....	<b>49</b>
1. 医療機関の抱える課題（多言語対応） .....	49
(1) 課題認識 .....	49
(2) 多言語対応の課題対策モデル .....	50
2. 医療機関の抱える課題（医療費未払い） .....	54
(1) 課題認識 .....	54
(2) 医療費未払いの課題対策モデル .....	54

3. 長期的に安定したコスト負担について	62
4. 原資負担者のあり方について	67
(1) 受益者は誰か	67
(2) 公平性の観点	67
(3) 原資負担者のあり方についての検討	68
5. 訪日外国人患者の受入体制整備に向けて	71
(1) 医療現場の受入体制整備に向けて	71
(2) 観光事業者における受入体制整備に向けて	73
<b>V. 国自治体等による支援状況</b>	<b>75</b>
1. 国による主な支援状況	75
(1) 厚生労働省による取組	75
(2) 観光庁による取組	78
(3) 総務省消防庁による取組	80
2. 自治体による主な支援状況	81
(1) 東京都による取組	81
(2) 愛知県、あいち医療通訳システム推進協議会の取組（対象は在留外国人）	81
(3) 大阪府による取組	83
(4) （公財）大阪観光局による取組	83
3. 特定非営利活動法人（NPO 法人）等による主な支援状況	84
(1) 特定非営利活動法人国際交流ハーティ港南台と（公財）かながわ国際交流財団による取組	84
(2) 特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ（MIC かながわ）による取組	87
(3) 石川県薬剤師会による取組	87
4. 医療機関によるシチュエーション別の活用ツールリスト	88
5. 薬局によるシチュエーション別の活用ツールリスト	89
参考資料 1～9 アンケート調査表	90
参考資料 10 医療費未払い対策マニュアル	99
参考資料 11 医療費未払い対策マニュアル（改訂版）	110
参考資料 12 誓約書（多言語版）	121

## I. 本事業の目的

### 1. 本事業の背景と目的

大阪府の平成 27 年（1 月～12 月）の訪日外国人旅行者数は目標（380 万人）を大きく上回る 716 万人となり、前年対比 90.4%と全国トップの伸び率となる中（全国平均：47.1%）、平成 28 年（1～12 月）は 941 万人と 1,000 万人の大台に近づき、観光都市「大阪」は、今後もますます訪日外国人旅行者が増加していくものと推測される。

日本全体で見ても、平成 27 年は、大阪万博が開催された昭和 45 年以来 45 年ぶりに、訪日外国人数が日本人の出国者数を上回った年となり、平成 28 年（1～12 月）も 2,404 万人と 2,000 万人の大台を超える年になった。今後もオリンピックイヤーに向けて更に増加する傾向で、政府は、平成 32 年に 4,000 万人、平成 42 年に 6,000 万人の訪日外国人旅行者を誘致することを目標に掲げ、官民が連携し、観光立国実現に向けて強力に取組を推進している。

一方、訪日外国人旅行者の急増により、大阪府内の受入体制に様々な課題が顕在化しており、特に医療分野の受入体制整備は喫緊の課題となっている。平成 27 年 12 月に大阪府健康医療部が大阪府内救急告示医療機関（257 機関）を対象に実施した「外国人旅行者救急実態調査（調査対象期間：平成 27 年 7 月 1 日～9 月 30 日）」によると、受入にあたっての課題として「①言葉・コミュニケーション（多言語対応）99%」「②未払金（医療費未払い）88%」が上位を占めた。これらの課題は大阪府に留まらず、全国各地で発生しており、訪日外国人旅行者の医療に関する各種シンポジウムでも警鐘が鳴らされている。

また、観光庁調査によると、訪日外国人旅行者の約 4%が「日本滞在中に不慮の怪我・病気になっており」、訪日外国人旅行者の約 3 割が「日本滞在中のケガや病気等を補償する保険に未加入」という結果が出ており、医療分野の受入体制の課題（多言語対応、医療費未払い問題）は今後ますますクローズアップされてくるものと推察される。

医療分野の多言語対応の問題、そして医療費未払い問題の課題解決を図ることが、訪日外国人旅行者、医療機関そして観光事業者（宿泊施設、ツアー会社等）の安心や安全を確保し、観光都市「大阪」の魅力向上、そして更なる訪日外国人旅行者の誘致に繋がるものと思料する。そして、本課題の解決策を見出し、日本全国に横展開していくことは、大阪に留まらず日本全体の訪日外国人旅行者の誘致にも間接的に繋がっていくと思料する。

本事業では、上述した訪日外国人旅行者の医療分野の受入体制の課題解決を図り、国内の受入環境水準を向上させていくことを目的に、平成 28 年 10 月～12 月の 3 か月間、「①医療分野の多言語対応が可能なコールセンターの設置（医療機関・宿泊施設等が利用対象）②医療費未払いリスク低減のための対策モデルの構築（事前事後アンケート調査、医療費未払い対策マニュアルの策定、補償制度の検討等）」の実証実験を実施した。

## 2. 本事業の内容と全体スケジュール

本事業では、訪日外国人旅行者の医療分野の受入体制の課題解決に向けて、以下の取組を実施した。

- a. 医療機関の課題把握に向けたアンケート（事前アンケート）（8月）
- b. 実証実験内容に関する医療機関との意見交換（8月）
- c. 実証実験内容の検討・設計（7月～9月）
- d. 実証実験の事前説明会（9月）
- e. 実証実験の実施（10月～12月末）
  - 多言語対応
    - ・医療機関紹介ならびに医療通訳を兼ね備えた通訳コールセンターの運用
  - 医療費未払い軽減に向けた対策
    - ・入口対策（海外旅行保険の加入促進）
    - ・中間対策（医療費未払い対策マニュアルの作成、活用促進）
    - ・出口対策（医療費未払いが発生した際の補償制度の試行）
- f. 実証実験の効果検証を目的とするアンケート（事後アンケート）（1～2月）
- g. 医療機関の真のニーズ把握を目的とするヒアリング（2月）
- h. 医療分野の受入体制整備に向けた検討（1～3月）

### <事業の全体スケジュール>

	2016年7月	2016年8月	2016年9月	2016年10月	2016年11月	2016年12月	2017年1月	2017年2月	2017年3月
a.事前アンケート		←→							
b.医療機関との意見交換		▲							
c.実証実験内容の検討・設計	←	←→	→						
d.実証実験の事前説明会			▲						
e.実証実験				←	←→	→			
f.事後アンケート							←→		
g.医療機関ヒアリング							←→		
h.体制整備に向けた検討							←	←→	→

## II. 訪日外国人旅行者の医療に関する受入体制実態調査

### 1. 医療機関における受入体制の実態調査（アンケート）

#### （1）調査方法

メールにて医療機関に調査票（アンケート）を送付し、回答の提出を求める方式。

#### （2）事前アンケート

対象医療機関：257機関

##### ①選定エリア（大阪市、泉佐野市※）内救急告示医療機関

大阪市：99機関、泉佐野市：24機関

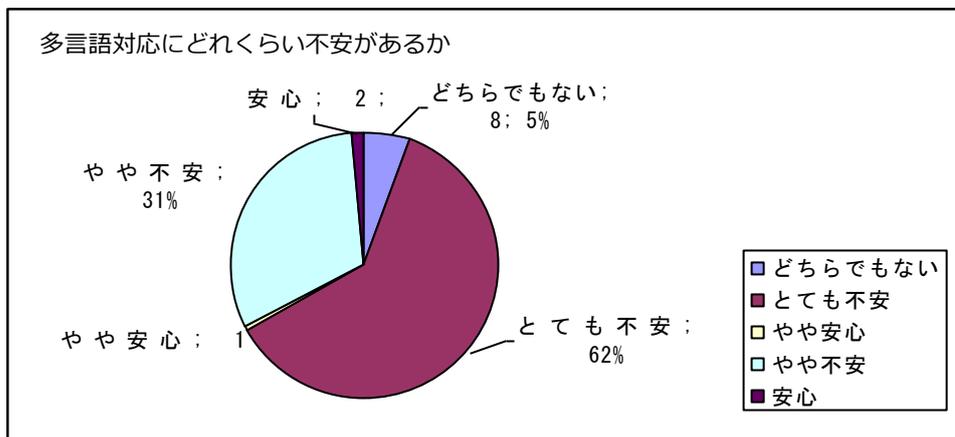
※ 大阪府が平成27年度に実施した「府内救急告示医療機関向けアンケート」の結果によると、大阪市、泉佐野市の医療機関だけで訪日外国人旅行者の約9割を受け入れていることから、当該エリアを選定。  
（大阪市84%、泉佐野市10%、豊能エリア2%、北河内エリア2%、堺市1%、その他は受入無し）

##### ②上記以外の府内救急告示医療機関 134機関

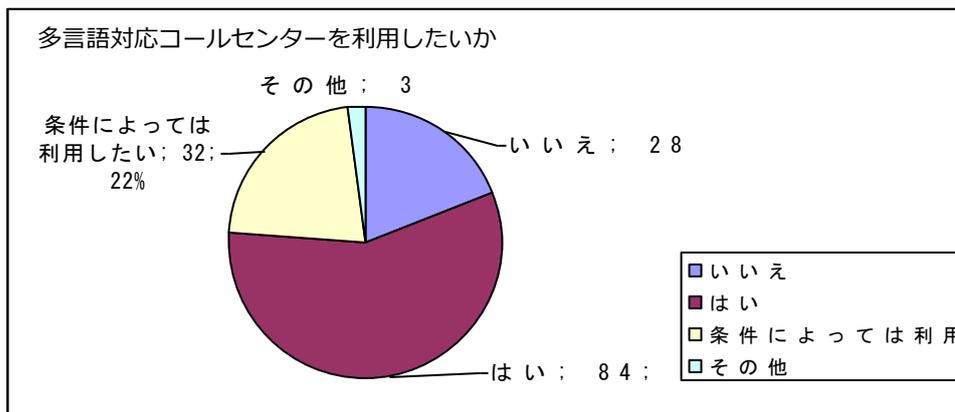
③実施期間：8月8日～8月22日（調査対象期間：5月1日～7月31日）

##### ④収集した主なデータの集計結果

回答医療機関数：147機関（約6割が回答）



「とても不安」「やや不安」という回答が9割を超えており、大多数の医療機関が多言語対応に不安を抱えていることが確認できた。



「利用したい（含む条件によっては利用したい）」という回答が約8割を占めており、多言語対応コールセンターへの関心が高いことが確認できた。

直近 3 ヶ月で何名の訪日外国人旅行者を受け入れましたか（人）。	375
うち/ 救急	115
うち / ウォークイン	260

上記のうち何名の外国人旅行者で医療費未払いが発生したか。	27
------------------------------	----

医療費未払い金額はいくらか(万円) 合計	1,547
----------------------	-------

外国人旅行者受入数 375 人の内訳は、2 次救急医療機関 251 人、3 次救急医療機関 124 人。救急 115 人のうち、3 次救急医療機関が受け入れたのは 52 人となっている。医療費未払い事案は 27 件発生（20 病院）。27 件の内訳は、2 次救急医療機関 17 件（12 病院）、3 次救急医療機関 10 件（8 病院）。また、未払い金合計額 1,547 万円の内訳は、2 次救急医療機関 186 万円（平均額 11 万円）、3 次救急医療機関 1,361 万円（平均額 136 万円）。100 万円を超える医療費未払いが発生した医療機関は 3 機関（いずれも 3 次救急医療機関）であり、医療費未払い額は比較的少額であることが窺える。また、未払い金額の約 9 割が 3 次救急医療機関に集中し、未払い金平均額も 3 次救急医療機関は 2 次救急医療機関の 10 倍以上の額であった。医療費未払い問題は、高度な治療が求められる一部の医療機関に集中している可能性が高いことが確認できた。

【訪日外国人旅行者受入医療機関：上位 5 医療機関（全 147 医療機関中）】

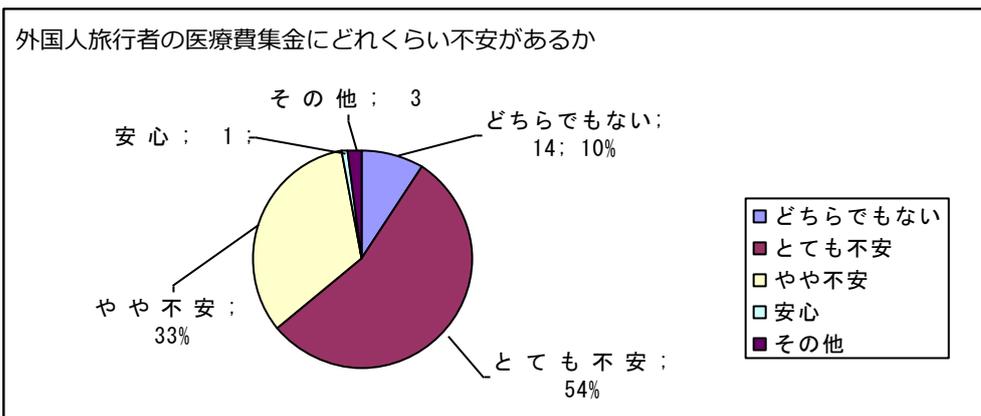
- ① 3 次救急医療機関：48 人
- ② 2 次救急医療機関：29 人
- ③ 2 次救急医療機関：28 人
- ④ 3 次救急医療機関：20 人
- ⑤ 2 次救急医療機関：17 人

※ 受入人数 0 人の医療機関は 81 機関で全体の約 6 割を占めている。

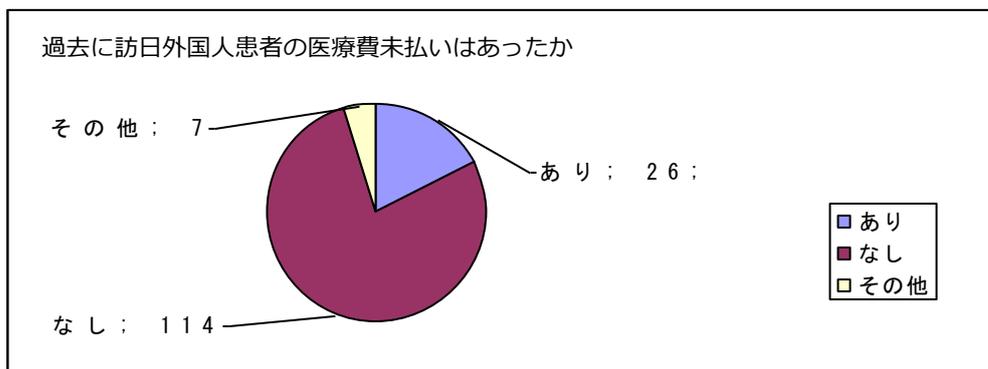
※ 受入人数 10 人以上の医療機関は計 11 機関（11 機関合計受入人数は 223 名で全体の約 6 割に相当）。

【60 万円以上の医療費未払い事案が発生した医療機関（全 147 医療機関中）】

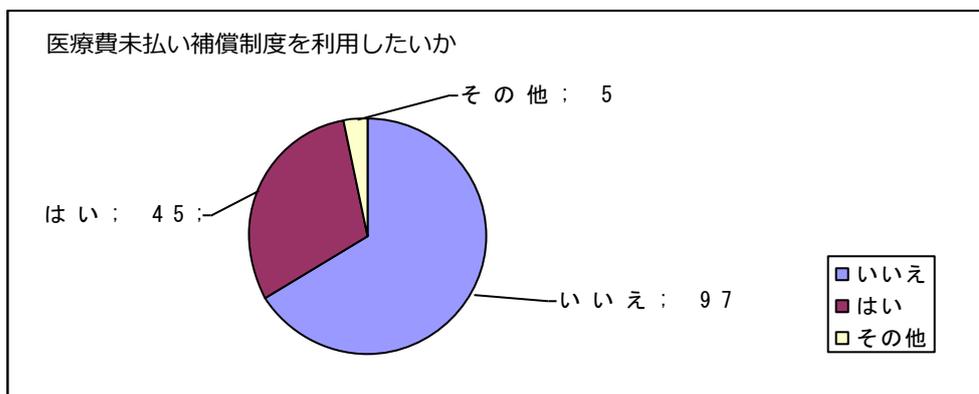
- ① 3 次救急医療機関：約 800 万円
- ② 3 次救急医療機関：約 260 万円
- ③ 3 次救急医療機関：約 229 万円
- ④ 2 次救急医療機関：約 88 万円



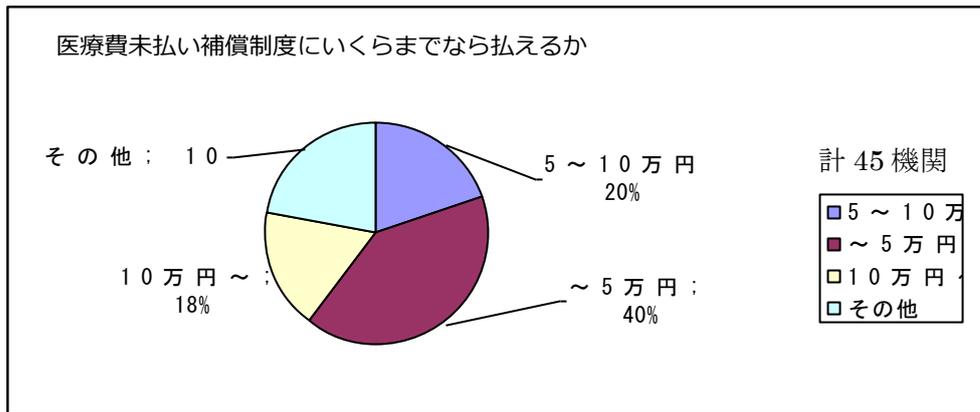
「とても不安」「やや不安」という回答が約 9 割を占めており、大多数の医療機関が医療費集金に不安を抱えていることが確認できた。



過去（除く、調査対象期間）、医療費未払いが発生した医療機関の割合は約 2 割（26 医療機関）と比較的少数割合であった。調査対象期間の医療費未払い発生医療機関数も約 1 割（20 医療機関）であり、同様の傾向が確認できた。



「利用したい」という回答は約 3 割に留まっている。言葉の問題等もあり多くの医療機関は医療費集金に不安を感じているが、「医療費未払いが発生している医療機関が少ない、もしくは偏りがあること」、そして「医療費未払い額が少額であること」が背景にあると推測される。なお、外国人旅行者を受け入れている医療機関、過去に医療費未払い事案が発生した医療機関からは、「公的なサポート体制の構築、公的支援（公費負担、公費助成）」を希望するコメントがあり、一部の医療機関ではあるが、真に困っている救急医療機関では医療費未払いを補償する制度のニーズがあることが分かった。



年間負担額は 10 万円以下という回答が 6 割を占めている。一方、その他が約 2 割であり、医療機関にとってイメージがづらい設問であったことも窺える。

### (3) 事後アンケート

対象医療機関：257 機関

①選定エリア（大阪市、泉佐野市）内救急告示医療機関

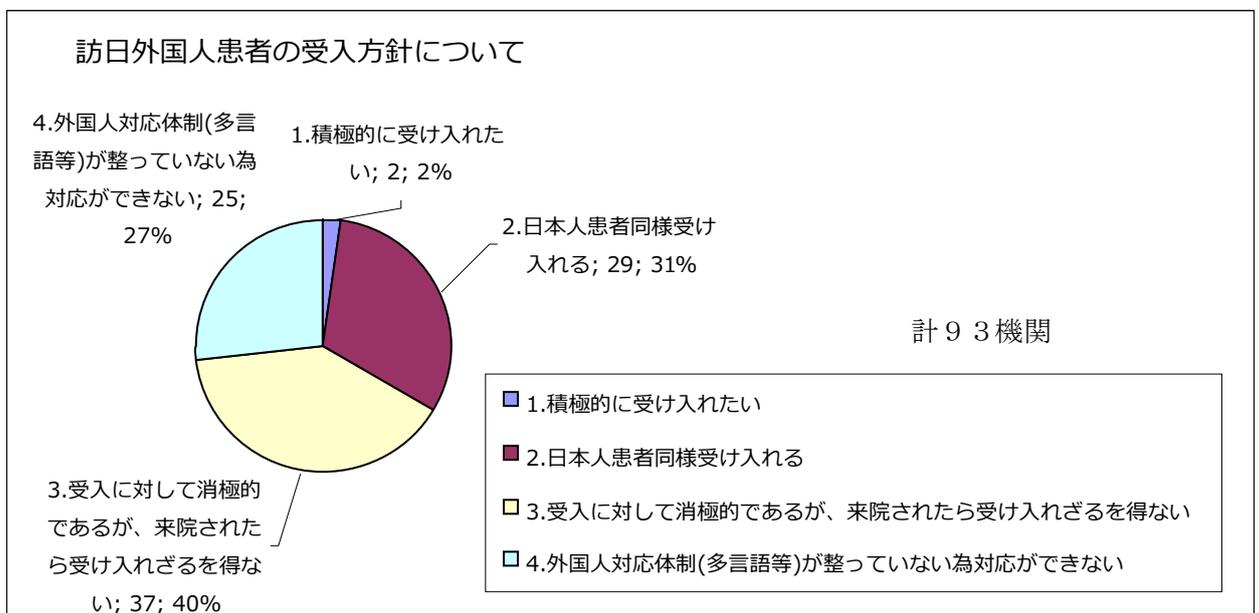
大阪市：99 機関、泉佐野市：24 機関

②上記以外の府内救急告示医療機関 134 機関

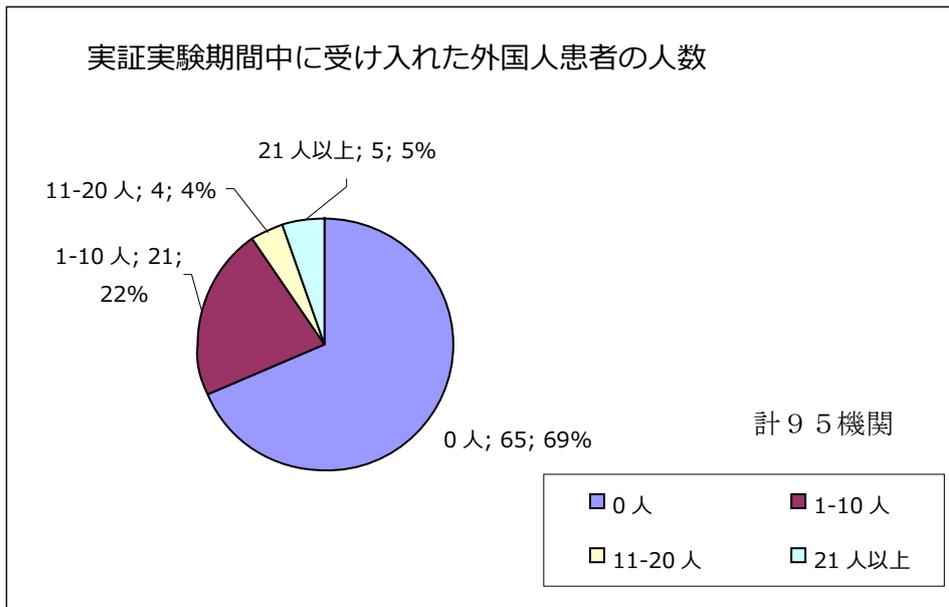
③実施期間：2月1日～2月15日（調査対象期間：10月8日～12月31日）

④収集した主なデータの集計結果

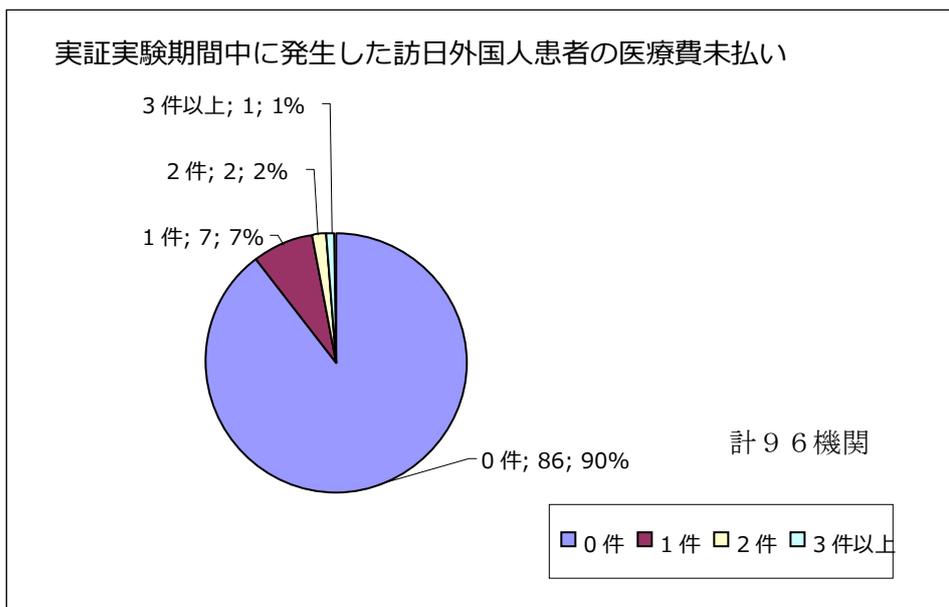
回答医療機関数：96 機関（約 4 割が回答）



「積極的に受け入れたい」「日本人患者と同様に受け入れる」という回答が約 3 割に留まっている。医療機関の受入方針にばらつきがあるとともに、積極的な受入に対して何らかの課題があることが考えられる。



実証実験期間中に受け入れた外国人旅行者の患者の人数を「0人」と回答した医療機関が約7割あり、受け入れは一部の医療機関に偏っていることが確認できた。



実証実験期間中に医療費未払いが発生した医療機関の割合は1割であり、60万円を超える未払い金が発生したのは実証実験参画医療機関では2件であった。

具体的な未払い事案は以下のとおり。

**60万円を超える未払い案件（2件）の概要は以下の通り（実証実験参画医療機関）。**

① 3次救急医療機関：634万円

訪日外国人旅行者が交通事故に遭い救急搬送。交通事故の相手方は日本人で、日本の自動車保険で対応する予定。もらい事故で過失はなく、自動車保険で支払いとなる可能性大。

② 3次救急医療機関：61万円

訪日外国人旅行者が一過性意識消失により救急搬送。ICU治療。海外旅行保険に未加入、クレジットカードも未所持。所持していた500ドルを円に換金してもらい徴収。残金は帰国後送金してもらうこととしたが、督促しても入金されず返事もない状況。

その他（実証実験期間外・実証実験不参画医療機関）

● 3次救急医療機関：73万円（実証実験期間外）

訪日外国人旅行者が糖尿病性ケトアシドーシスにより救急搬送。ICU治療。海外旅行保険に未加入、クレジットカードも未所持。母国より駆けつけた家族が持参した10万円を徴収し、残金は帰国後送金してもらうこととしたが、督促しても入金されず返事もない状況。

● 2次救急医療機関：110万円（参画医療機関以外）

訪日外国人旅行者が意識消失により救急搬送。脳腫瘍における急性水頭症。海外旅行保険に未加入、現金の持ち合わせもなし。大阪に住む家族に支払ってもらう予定だが、未払い状態が続く。

**60万円を超えなかった未払い案件（12件）の概要は以下の通り。**

● 2次・3次救急医療機関 17万円：酒酔いの上喧嘩をし、階段から転落して負傷。

● 2次救急医療機関 34万円：膝蓋骨骨折により救急搬送。手術の為に入院。海外旅行保険に加入しており、本人が保険会社から病院への直接振り込みを希望された為、退院後保険会社から入金予定。報告日時点では未払い状態。

● 2次救急医療機関 0.6万円：熱傷で搬送。

● 2次救急医療機関 4.4万円：胸痛で搬送。

● 2次救急医療機関 1.4万円：熱傷で搬送。

● 2次救急医療機関 1.1万円：血尿で搬送。

● 2次救急医療機関 0.3万円：急性上気道炎で搬送。

● 2次救急医療機関 6.9万円：精索静脈瘤で救急受診。後日支払うと約束するも払えていない。日本の友人を通じて督促中。

● 2次救急医療機関 0.4万円：頭痛で救急受診。

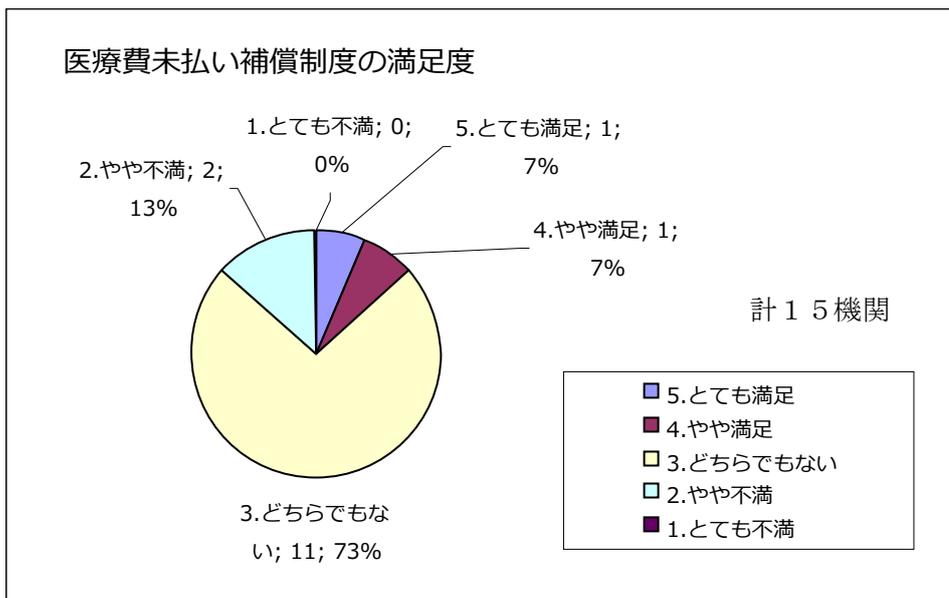
● 2次救急医療機関 19.8万円：来日後一週間で突然右足痛を訴え救急搬送。診断は右足壊死、両下肢閉塞性動脈硬化症。自費のため診療費が高くなることもあり、選択案をいくつか示した中で入院精査を希望。

● 2次救急医療機関 0.08万円：流産。

● 3次救急医療機関 10万円：飲食店で飲酒時転倒し頭部打撲。

**医療費未払い補償制度（※） 参画医療機関(15 機関/15 機関)**

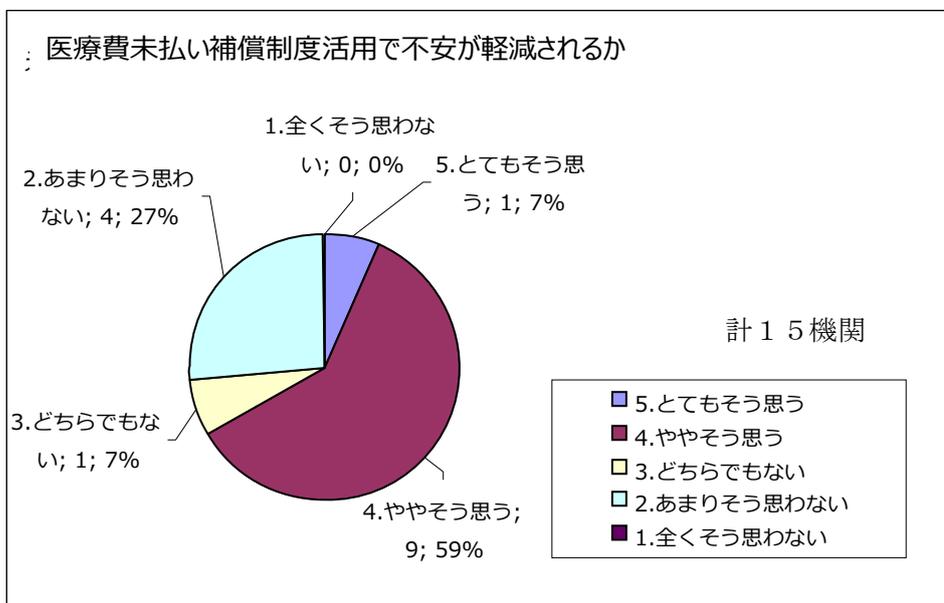
（※） 医療費未払いに一定率を掛けた金額が支払われる制度。



「どちらでもない」という回答が約7割を占めた。これは、実証実験期間中に対象となる医療費未払い事例が発生しなかったことと関係していると推測される。

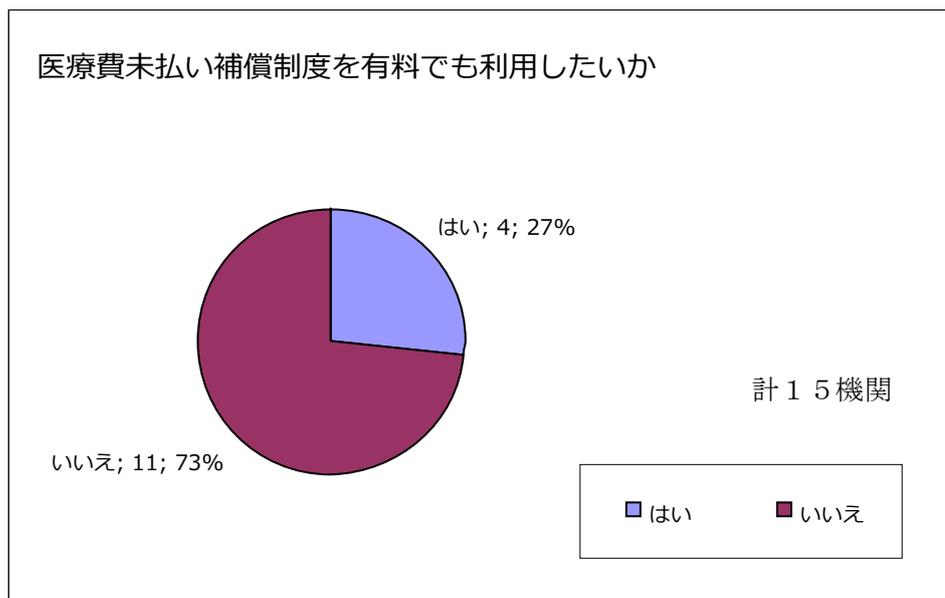
「やや不満」と回答した2医療機関は、「3次救急医療機関は簡単に200万円を超えるので補填上限額を引き上げて欲しい」「補填下限額（＝自己負担額）60万円を引き下げて欲しい、60万円に届く事例がない」といった条件面に関する改善要望であり、制度自体に対する不満の声ではなかった。

（15医療機関の満足度平均値：3.1／5段階評価）



「ややそう思う」が約6割を占めており、医療費未払い補償制度のニーズはあると推測される。事前アンケートで「医療費未払いに対して不安あり」と回答いただいた13医療機関のうち、事後アンケートで不安度合いが改善したのは8医療機関あり、条件面で検討課題はあるものの制度を利用することで不安が軽減されることが確認できた。なお、事後アンケートで不安度合いが改善しなかった医療機関は事前と事後で変化がなかったもので、「70%縮小してん補だと3割は病院の負担となる点が不安」という理由であり、条件面が改善され

れば不安の軽減や満足度は向上するものと推測される。



「有料でも利用したい」という回答は約 3 割に留まった。今回の実証実験で本制度を実際に利用する医療機関が少なかったことに起因するものと推定する。

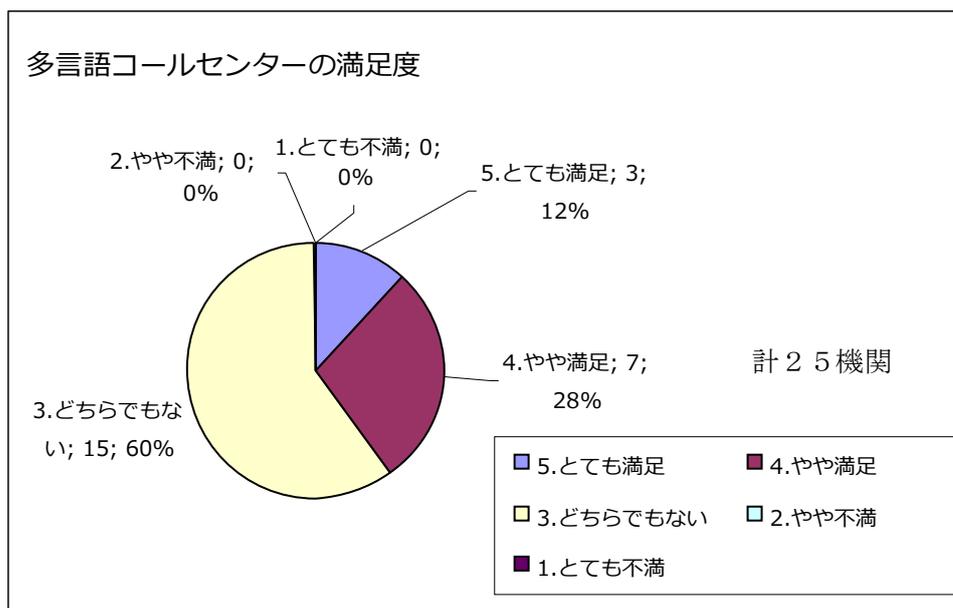
「医療費未払い補償制度にいくらまでなら払えるか」という設問に対し、2 機関から以下の回答があった。

- ・年間 15,000 円
- ・年間 120,000 円

本設問への回答数が少なかった事や、許容額が低額であることから、医療機関自らが制度運営費を負担するという意識は未だ低い事が確認出来た。

## 多言語コールセンター（※）利用医療機関(25 機関/25 機関)

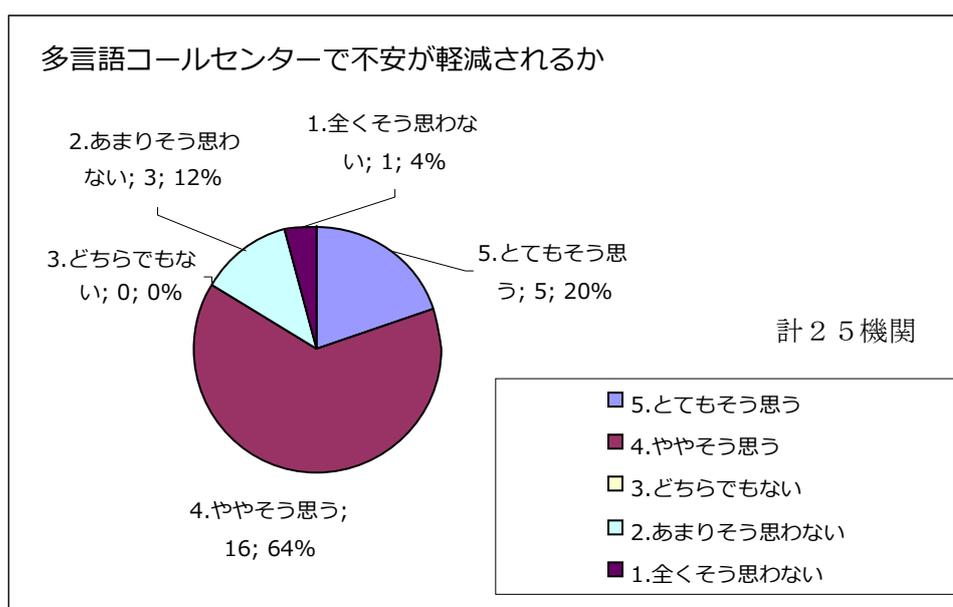
（※）医療分野のコールセンターで 24 時間 365 日 主要言語の医療通訳が可能なスタッフが常駐して対応。



「とても満足」「やや満足」という回答は 4 割に留まったが、実際に利用した医療機関数が 9 に留まったことが要因と推測される（約 4 割の利用）。

（多言語コールセンターを利用した医療機関の大多数（8/9）は「とても満足」「やや満足」と回答）  
一方、「どちらでもない」という回答が 6 割を占めたが、利用しなかった医療機関による回答が殆どであり、効果を実感し辛かったことが要因と考えられる。

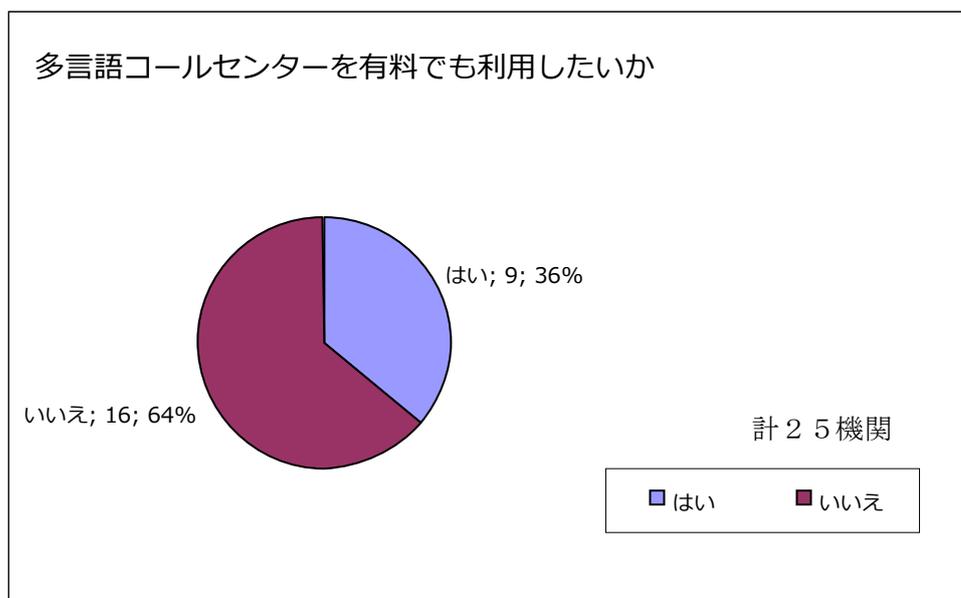
（25 医療機関の満足度平均値：3.5/5 段階評価）



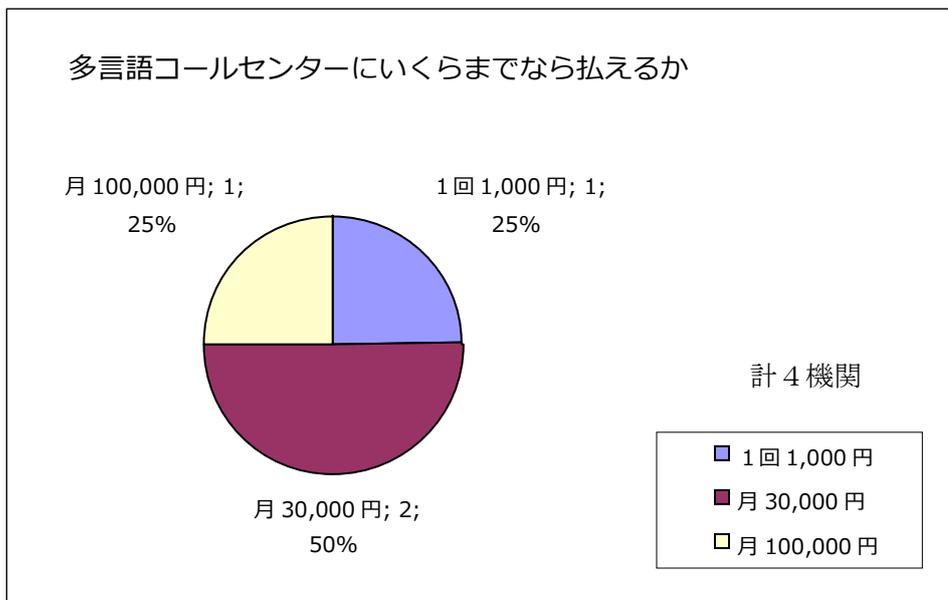
「とてもそう思う」「ややそう思う」という回答が約 8 割を占めた。多言語コールセンターが多言語対応の不安払拭に大きな役割を果たすことが実証出来た。実際に多言語コールセンターを利用した医療機関（9 機関）は全て「とてもそう思う」「ややそう思う」と回答しており、多言語コールセンターが不安軽減に繋がること

実証されている。また、事前アンケートで「多言語対応に不安あり」と回答いただいた医療機関はほぼ全て事後アンケートで不安度合いが改善していた（「あまりそう思わない」との回答が2件あったがその理由は「利用しなかったためわからない」であった）。利用しなかった医療機関でも不安の改善に繋がっており、多言語コールセンターの存在自体が不安の解消に繋がっていることが確認できた。

なお、「まったくそう思わない」「あまりそう思わない」と回答した4医療機関はいずれも利用実績がなく、「外国人に付き添って来院してもらうとより助かる」「同時に三者で通訳や会話ができない」等の提言の声であり、「通訳者の検討」「コールセンターの使い勝手の改善」が今後の検討課題と推測される。

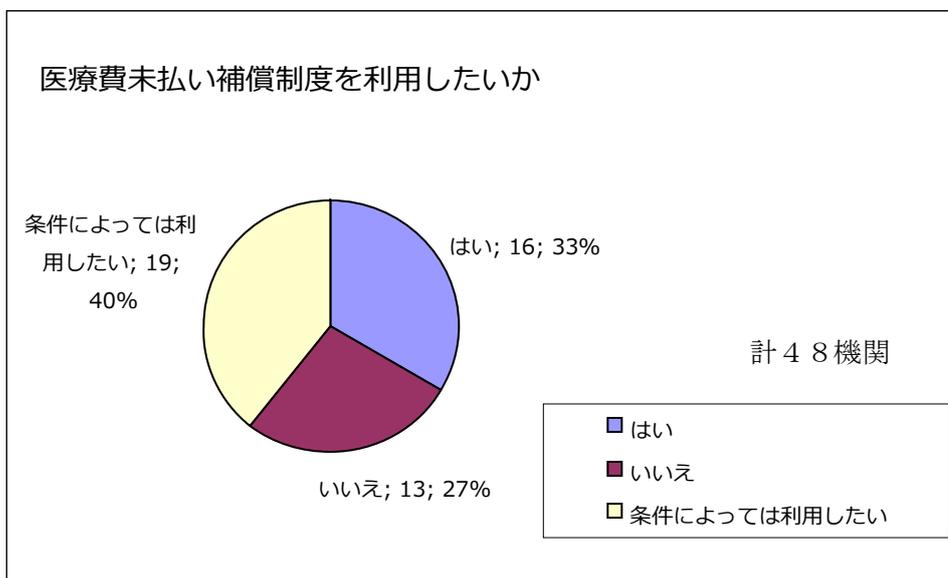


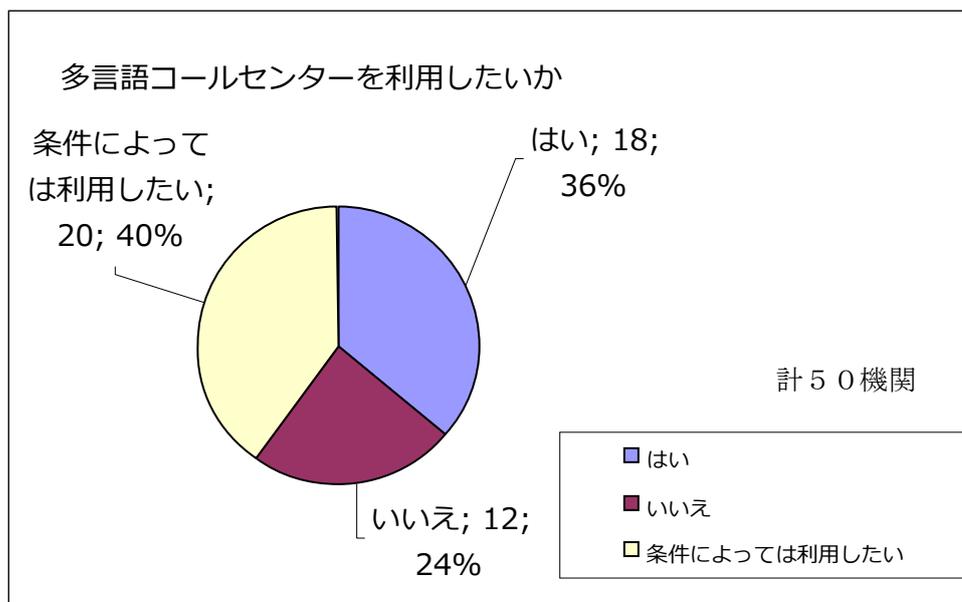
「はい（有料でも利用したい）」という回答は約4割に留まったが、実際に利用した9医療機関のうち4医療機関は「はい（有料でも利用したい）」という回答で約4割を占めており、一定程度のコスト負担をしても多言語コールセンターを利用することのニーズが高いことが確認できた。なお、「いいえ」と回答した医療機関は、「実際に利用していないので分からない」「受入が増えれば検討したいが、現在は費用対効果が得られない」「外国人旅行者に限って言えば、おおよそ英語で対応可能」となっており、実際に利用する機会が増えると状況が変わる可能性があることが窺える。



実際に金額を回答した医療機関は少なかったものの、月に3万円以上支払うと回答した割合は7割を超える結果となった。このことから多言語コールセンターが専門性を有し、有料でも利用する価値があると判断していることが確認できた。

### 実証実験エリア以外 (53 機関)





「医療費未払い補償制度」を有料でも「利用したい」「条件によっては利用したい」が約 7 割を占め（35 医療機関）、潜在的ニーズが高いことが確認できた。また、「多言語コールセンター」を有料でも利用したい」が約 8 割弱を占め（38 医療機関）、潜在的ニーズが高いことが確認できた。なお、いずれも「条件によっては利用したい」が 4 割を占め（利用料金次第という声が大半）、「いいえ」と回答した医療機関は「外国人旅行者が訪れることは少ない地域である」「来院事例がなく必要性を感じない」等の声が大半を占めていた。

#### 実証実験不参画医療機関の不参画理由（アンケート回答：14 医療機関/100 医療機関）

医療費未払い補償制度への不参画の理由は、「未払いが発生していない（含む医療費が 60 万円を超えるケースがない）」「訪日外国人の受入がない」が大半であり、ニーズが顕在化していないことが確認された。また、多言語コールセンターへの不参画の理由は、「訪日外国人の受入がない」「翻訳機能を有する通信端末機器を購入している」「外国語対応できる要員を配置」となっており、ニーズが顕在化していない、あるいは何らかの手を打っていることが確認できた。

#### （4）収集結果の考察

事前アンケート結果からは外国人患者受入れにあたり、「多言語対応」と「医療費集金」に対して不安を抱く医療機関はいずれも 9 割近く占めており、今回の実証実験（多言語コールセンター、医療費未払い補償制度）のニーズが高いことが分かった。

なお、実証実験対象エリア所在の 123 医療機関のうち、実証実験に参画いただいた医療機関は「医療費未払い対策が 15 医療機関」「多言語コールセンターが 25 医療機関」に留まったが、大阪市消防局の統計（居住地が日本以外の方≡訪日外国人／平成 28 年 4 月～12 月）によると、救急搬送件数 601 件（搬送先病院数 73）の 9 割が上位 34 病院に集中しており、「多言語対応」と「医療費集金」で真に困っている救急医療機関は、外国人患者受入れ件数の多い医療機関と推察される。

ちなみに、事後ヒアリング等で把握できたデータによると、実証実験の事前説明会に参加した 21 病院が外国人患者受入れ件数上位の医療機関（34 病院の約 6 割）、実証実験に参画した 18 病院が外国人受入れ件数上位の医療機関（34 病院の約 5 割）が該当していると推測され、本実証実験は実際に外国人旅行者の救急医療対応をしている病院の真のニーズや課題が浮かび上がってくる調査と考えられる。

事後アンケート結果からは、以下の事項が推察される。

#### ①多言語コールセンター

多言語コールセンターの存在自体が訪日外国人旅行者の受入に対する不安を軽減することが実証でき、多言語コールセンターへの期待が高いことが分かった。特に実際に利用した医療機関はその効果を実感している。一方、実証実験期間中に利用した医療機関は約4割に留まっており、訪日外国人旅行者の受入の拡大とともに多言語コールセンターの存在意義が高まるものと推測される。

#### ②医療費未払い補償制度

実証実験期間中に訪日外国人旅行者の患者受入数が「0人」の医療機関が7割を占め、医療費未払いが発生した割合は約1割（60万円を超える未払い金発生は計2件）に留まり、「各医療機関の訪日外国人旅行者の受入れ方針にばらつきがあること」「外国人旅行者患者の受入れが一部の医療機関に集中していること」等が分かった。このことが実証実験への参画が限られた医療機関になったことと密接に関係していることが確認できた。

## 2. 医療機関における受入体制の実態調査（ヒアリング）

### （1）調査方法

実証実験に参画した医療機関（20 機関）と9月に実施した実証事業説明会に参加いただいたが実証実験不参画機関（6 機関）へ訪問ヒアリングを実施した。

### （2）対象医療機関

項番	所在地		告示種別	事前説明会	未収	多言語	ヒアリング
1	大阪市	西成区	2次	○	○	○	○
2	大阪市	浪速区	2次	○	○	○	○
3	大阪市	淀川区	2次	○	○	○	○
4	大阪市	天王寺区	3次	○	○	○	○
5	大阪市	住吉区	3次	○	○	○	○
6	大阪市	西区	2次	○	○	○	○
7	大阪市	中央区	2次	○	○	○	
8	大阪市	阿倍野区	3次	○	○	○	○
9	大阪市	都島区	3次	○	○	○	○
10	大阪市	住之江区	2次	○	○	○	○
11	大阪市	鶴見区	2次	○	○	○	○
12	大阪市	福島区	2次	○	○	○	○
13	泉佐野市	りんくう往来北	3次	○	○	○	○
14	大阪市	鶴見区	2次	○		○	○
15	大阪市	福島区	2次	○		○	○
16	大阪市	此花区	3次	○		○	○
17	大阪市	北区	2次	○		○	
18	大阪市	浪速区	2次	○		○	
19	大阪市	西淀川区	2次	○		○	
20	大阪市	阿倍野区	2次	○		○	○
21	大阪市	城東区	2次	○		○	
22	大阪市	生野区	2次	○		○	
23	大阪市	天王寺区	2次	○		○	○
24	大阪市	北区	2次	○		○	○
25	大阪市	城東区	2次	○		○	
26	大阪市	旭区	2次		○		○
27	泉佐野市	泉佐野市	2次	○	○		○
28	大阪市	東淀川区	2次	○			
29	大阪市	西区	2次	○			
30	大阪市	生野区	2次	○			
31	大阪市	大正区	2次	○			○
32	大阪市	中央区	2次	○			
33	大阪市	中央区	2次	○			
34	大阪市	西区	2次	○			○
35	大阪市	浪速区	2次	○			○
36	大阪市	東淀川区	2次	○			○
37	大阪市	中央区	2次	○			○

### (3) ヒアリング結果

ヒアリングした医療機関の主な声は以下のとおり。

#### 医療機関の主な声（詳細は参考資料参照）

1. 訪日外国人旅行者の受入状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ほとんどの医療機関は消極的な姿勢であり、受入は少ないとの事。</li> <li>・ 受入には偏りがある。救急告示の中でも受入に積極的でないところもある。</li> <li>・ 地域性も見られる。ホテル等の近くにある医療機関は受入実績が多い傾向。</li> </ul>
2. 未払いを防ぐために実施している事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 未払いが発生したらまず回収出来ない。したがって、未然に防ぐよう最大限努力する</li> <li>・ 事前に概算を伝える</li> <li>・ 治療前に預り金をいただいている</li> <li>・ 事前と事後に誓約書を取り付ける</li> <li>・ 連帯保証人を確認し、連帯保証人にも督促を行う。</li> <li>・ 社会保険に加入していない外国人は一人では会計に行かせない（逃亡防止）</li> <li>・ 医事課と看護師が連携し、会計まで誘導。</li> <li>・ クレジットカード決済を導入。</li> <li>・ 退院前に取り切らないと未払いになる為、親戚等にも連絡し入金させている。</li> <li>・ 未払い管理システムを構築し、「だれが」「いつ」「どのように」「督促したか」記録を残している。</li> <li>・ 回収専門職員の雇用</li> <li>・ 旅行保険に加入している場合でも立替払いさせる。立替払い出来ない場合、保険会社にその場で連絡し、支払を約束させる。</li> <li>・ 入院の場合、話をする時間がある為、こまめに治療費を伝え、都度支払わせる。</li> <li>・ 治療行為を行う場合に概算を伝え、払えるか確認してから治療に入る。その後も、費用が発生する前に伝えている。</li> <li>・ 院内にATMがある場合は一緒に行き、現金を下ろしていただく。</li> <li>・ 未払い回収マニュアルを作成し、院内に共有している機関あり。院内の救急委員会等で検討しているとの事。</li> <li>・ <u>ウォークインは症状も軽いケースが多く、治療費が高額にならない。また事前にも資力を確認出来る為未払いを発生させない事は可能と考える。実際にウォークインではほとんど未払いは発生していない。</u></li> <li>・ <u>救急の場合は、まず治療を優先しないといけないケースがあり、且つ、治療費が高額になる為、未払いになる可能性がある。</u></li> </ul>
3. 多言語対応に関して	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医師は大抵英語は話せる。</li> <li>・ <u>一方、看護師、会計担当も英語対応出来なければ受入は苦慮する</u></li> <li>・ <u>医療通訳だけでなく、会計等でも使える通訳があると便利（今回の実証実験のように）</u></li> <li>・ 通訳のボランティアを病院で募集しているケースあり（時間に制限あるが）。</li> <li>・ 英語以外の言語に関しては手薄。中国語対応は必須と考えている。中国語対応出来る事務員の募集を検討している機関あり。医療通訳サービスの契約についても検討して</li> </ul>

	<p>いる機関あり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 問診票を多言語化することで一定程度症状把握出来、処置は出来る。手術等はそれだけでは難しい。</li> <li>・ 外国人旅行者には通訳を連れてくるよう依頼している機関あり。ホテルから紹介された場合もホテルスタッフに同行いただくように依頼する。</li> <li>・ 電話通訳はあった方が良いが、理想は通訳者の派遣。</li> <li>・ <u>夜間救急のように拠点病院を自治体が告示し、そこに通訳者を配置していただくと搬送先に困らない。</u></li> </ul>
4. 必要な体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多言語対応出来る看護師、事務職がいないと難しいだろう。医師は治療のみに関与するが、その後の説明や会計等で多言語対応を求められる為。</li> <li>・ 通訳者が派遣されると有難い。コストが掛かる為、リーズナブルな対策としてコールセンターもありうる。</li> <li>・ <u>クリニックでは人員に限られる為、人でカバーするのは困難。使いやすいコールセンターがあると良いと思う。</u></li> <li>・ 病院内で連携体制は必要。受付⇒診察⇒会計までに様々な職員が絡むが全員が連携し、未払い対策を行う必要がある。それぞれの職員との間に入る医事課職員がいると良い。</li> <li>・ <u>問診票の多言語化をすることで軽症患者の処置は出来る。</u></li> </ul>

併せて、主要な一般診療所 3 機関を大阪府医師会様にご紹介いただき、ヒアリングを実施した。

#### 一般診療所の主な声

1. 訪日外国人旅行者の受入状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ほとんどの医療機関で受入実績が無かったが、夜間診療を行っている公的クリニックでは月に 10 名程の受入実績があるとのこと。</li> </ul>
2. 医療費未払いについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受入実績が無いため、医療費未払いも発生せず。受入実績のある公的クリニックでも年間で 2～3 件程度。単価も 1～1.5 万円ほど。</li> </ul>
3. 多言語対応に関して	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多言語対応コールセンターがあれば外国人旅行者受入れに対する不安は軽減されると思う。特に受付での対応が困難だと思うので、多言語対応コールセンターがあるのは有難い。</li> <li>・ <u>最大の課題は言葉の問題。</u> 細かな意思疎通が難しいため多言語対応コールセンター（三者間通訳）よりはむしろ医療通訳派遣があった方が良い。</li> <li>・ 医療通訳を派遣してもらう場合、診療所として患者に通訳を紹介し、患者が通訳と個人的に契約をしたうえで診察にあたるというイメージ。（通訳費用は患者負担）</li> </ul>
4. 必要な体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 院外処方の場合、<u>薬局での多言語対応も課題。</u> 薬局での多言語対応ならびに費用（場合によっては診察費よりも薬代の方が高くなるケース有り）対策も課題。</li> <li>・ 言葉の問題をクリアし、後送病院との連携が確保出来れば受入自体は可能だと思う。</li> <li>・ 応招義務があるため最終的には受入をすることになるが、決してウェルカムではない。受入推進にあたっては言葉の問題の解決とともにドクターの意識変革も必要だと思う。クリニックでは一旦受け入れるとドクターが全て対応することが前提となる。一人しかドクターのいないクリニックでは他の患者さん対応もあるため、なかなか厳しい面もある。（外国の医療機関向けの紹介状作成等）</li> </ul>

#### (4) ヒアリング結果の考察

##### a. 医療機関へのヒアリング

医療機関（2次・3次）へのヒアリング結果から、訪日外国人の受入体制が整っている病院は少なく、多くの医療機関で体制が整っていない為、「日本人同様に受け入れる事が困難」と回答した。

受入が困難な理由として、「医療費の未払い」を挙げる医療機関はなく、ほぼ全ての医療機関が多言語対応を課題に挙げた。

多言語対応においては、医師が英語が出来ても、看護師や受付・会計職員も英語対応が必要になるため、その体制が整っていない医療機関がほとんどであった。また、訪日外国人はアジア圏が多い為、英語以外にも中国語・韓国語等にも対応出来る必要があるが、それらの言語に対応出来る医療通訳者を配置したり、医療通訳コールセンターと個別に契約している医療機関はほとんどなく、受け入れが困難なケースもあるとの事であった。

##### b. 一般診療所へのヒアリング

一般診療所へのヒアリング結果からも、上記医療機関と同様な声が挙がっている。

受入先には偏りがあり、一番の課題は多言語であるとの事であった。医療費未払いに関しては発生件数が低く、未払い額も低額である為、あまり課題認識していないとのことであった。受入には最低限、言葉の問題の解決が必要であり、通訳コールセンターや通訳者派遣、又は、通訳アプリの活用で技術的には解決可能とのことであった。また、受入を促進するためには、意識的な課題解決も必要であるとのことであった。

その他、院外薬局等での多言語対応も必要になるとのことであり、コストを掛けずに対応するためのツールを国・自治体・薬剤師会等で作成しており、V章で各種取組を紹介する。

### 3. 観光事業者における受入体制の実態調査（アンケート）

#### （1）調査方法

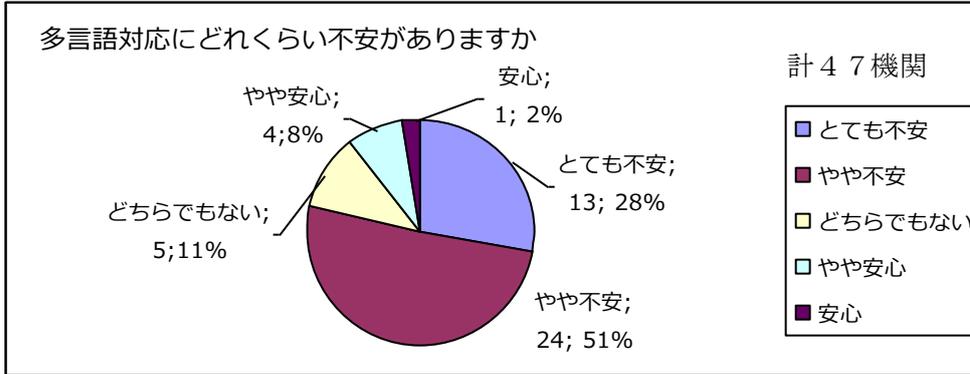
メールにて観光事業者に調査票（アンケート）を送付し、回答の提出を求める方式。

#### （2）対象観光事業者

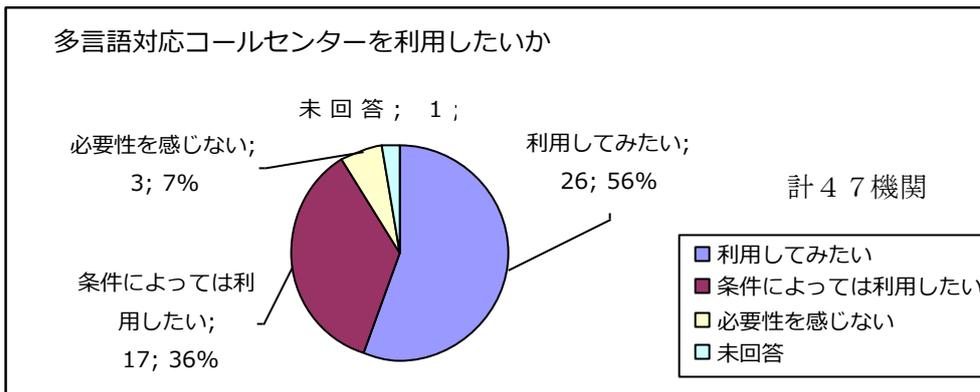
公益財団法人大阪観光局の会員事業者 140 社。

#### （3）収集したデータの集計結果

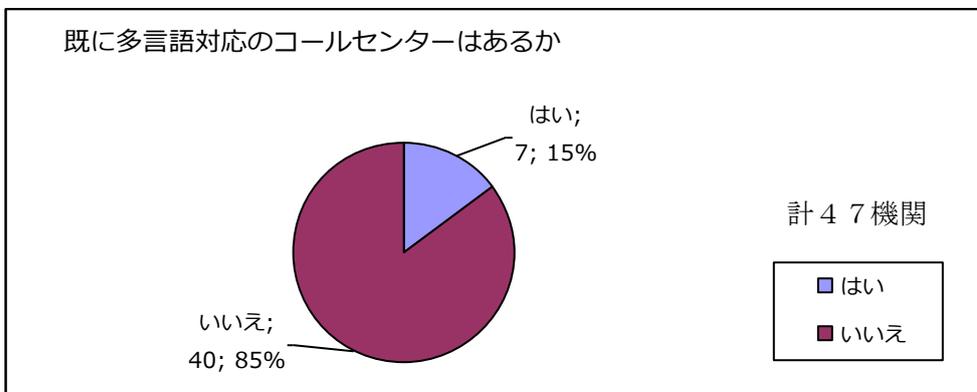
【事前アンケート】 回答事業者数：47 社 アンケート実施期間：8月9日～8月22日



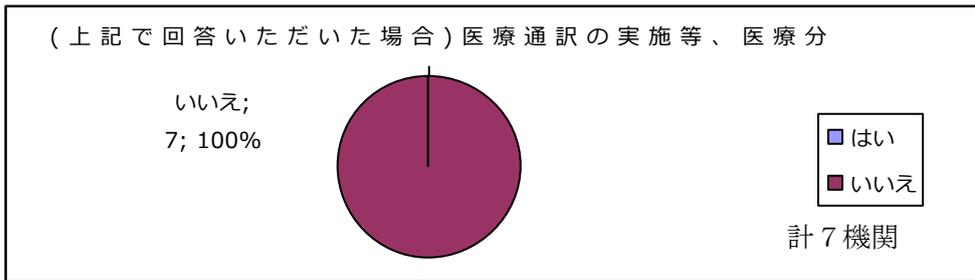
「とても不安」「やや不安」という回答が約 8 割となっており、大多数の観光事業者が多言語対応に不安を抱いていることが確認できた。



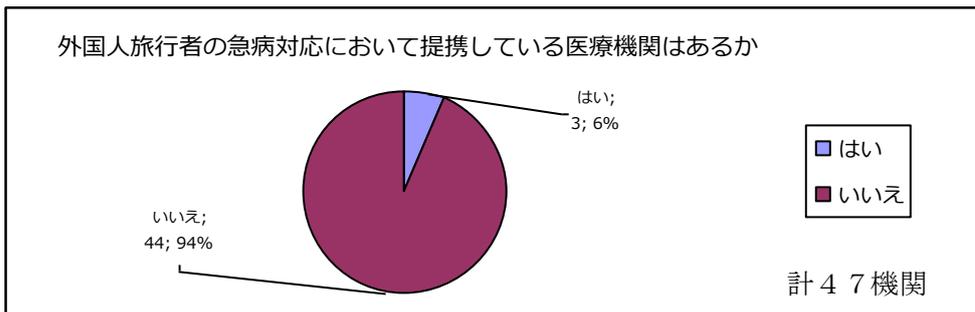
「利用してみたい（含む条件によっては利用したい）」という回答が 9 割を超えており、多言語コールセンターへの関心が高いことが確認できた。



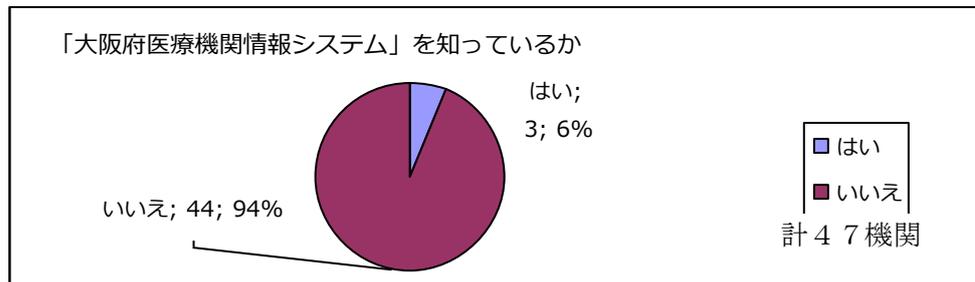
多言語対応のコールセンターを有していない割合が約 9 割となっており、多言語については独自で対応していることが確認できた。



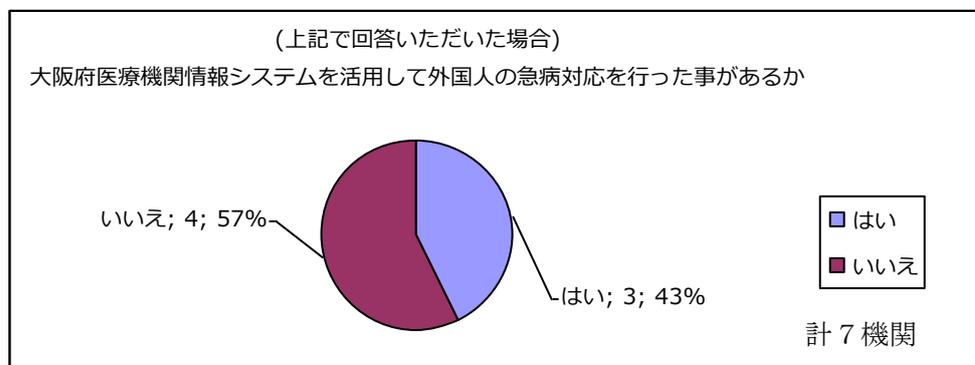
多言語対応コールセンターを有している場合であっても医療分野（医療通訳の実施等）には対応しないことが確認できた。



観光事業者と医療機関の提携はほとんど実施されていないことが確認できた。

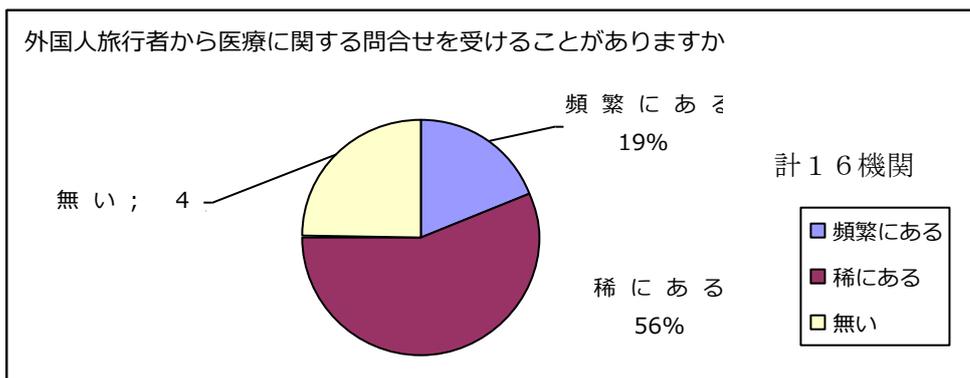


観光事業者において府内の医療機関を紹介するサイトである「大阪府医療機関情報システム」は認知度が低いことが確認できた。

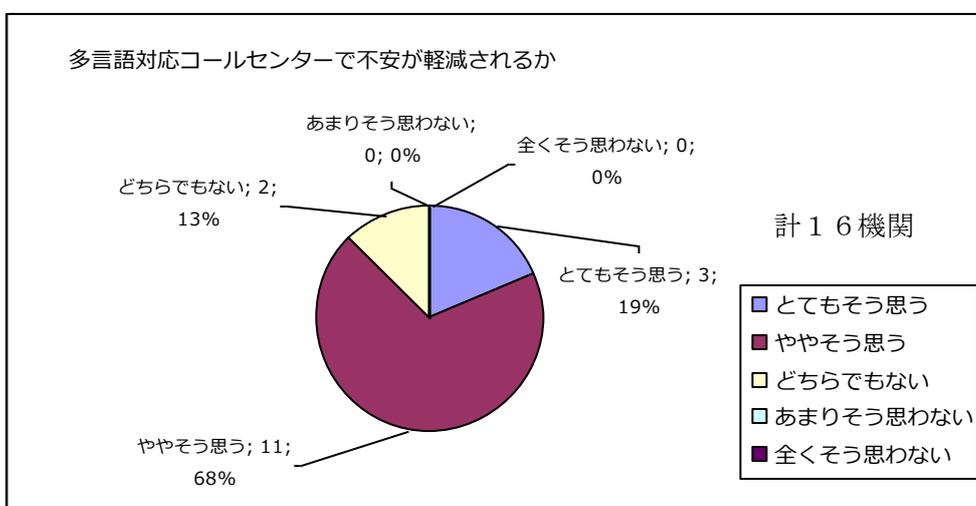


「大阪府医療機関情報システム」を知っている観光事業者は実際に本システムを利用して外国人の急病対応を行ったことがあると回答した割合が高い。「大阪府医療機関情報システム」の周知を図っていくことが必要である。

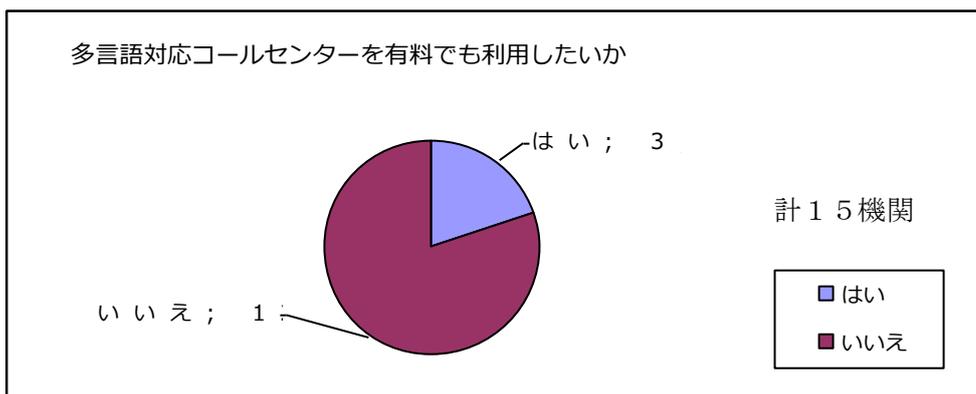
【事後アンケート】 回答事業者数：17社 アンケート実施期間：2月17日～2月23日



外国人旅行者から医療に関する問合せにつき、「頻繁にある」「稀にある」との回答割合が約 8 割であり、外国人旅行者からの医療に関する問合せ対応が一定程度あることが確認できた。



「とてもそう思う」「ややそう思う」という回答が 8 割を超えた。医療機関と同様に多言語対応コールセンターが多言語対応の不安払拭に大きな期待を寄せられていることが確認できた。



多言語対応コールセンターを有料でも利用したいとの回答は 2 割であった。多言語対応コールセンターは多言語対応に対する不安払拭に役立つものであるが、有料であると利用を躊躇する事業者が多いことが確認できた。

「多言語対応コールセンターにいくらまでなら払えるか」という設問に対し、2 機関から以下の回答があった。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・年間 60,000 円</li><li>・年間 100,000 円</li></ul> |
|--|

実際に金額を回答した観光事業者は少なかったものの、月額 6 万、10 万円支払うとの結果となった。このことから一定数の観光事業者が医療分野の必要性を認識している事が確認出来た。

#### (4) 収集結果の考察

事前アンケート結果からは、医療機関と比べて多言語対応への不安を抱く事業者の割合は少ないことが分かった。これは事業の特性上多言語を話すことのできるスタッフを配置しているケースが多いことによるものと考えられる。また、事後アンケートでは、「外国人旅行者から医療に関する問合せを受けることがある」と回答する事業者が多く、多言語コールセンターの活用により医療に関する多言語対応の不安が取り除かれると回答する事業者がほとんどであった。他方、多言語コールセンターへの期待が高いものの、自ら費用を出してまで利用したいと考える事業者は少なかった。

### Ⅲ. 訪日外国人旅行者の医療に関する受入体制整備に向けた対応策の検討

#### 1. 多言語課題解決対策モデルの構築と検証

##### (1) 多言語に関する課題

Ⅱ章で言及した事前アンケート結果から、多くの医療機関・観光事業者が多言語対応に不安を抱えている事が把握出来た。

医療機関回答：とても不安（62%）、やや不安（31%） 観光事業者回答：とても不安（28%）、やや不安（51%）
---

また、多くの医療機関・観光事業者が多言語対応コールセンターを利用したいと回答した。

医療機関回答：利用してみたい（57%）、条件によっては利用したい（22%） 観光事業者回答：利用してみたい（56%）、条件によっては利用したい（36%）
---

これらの課題認識を踏まえて、多言語対応が可能な医療通訳コールセンターを設置し、利用数や利用動向、満足度の検証を行った。

##### (2) 多言語に関する課題解決に向けた実証実験

###### a. 実証実験概要

国内における訪日外国人旅行者の受入に係る「多言語対応」の課題解決に向けて、多言語対応が可能な医療通訳コールセンターを設置した。

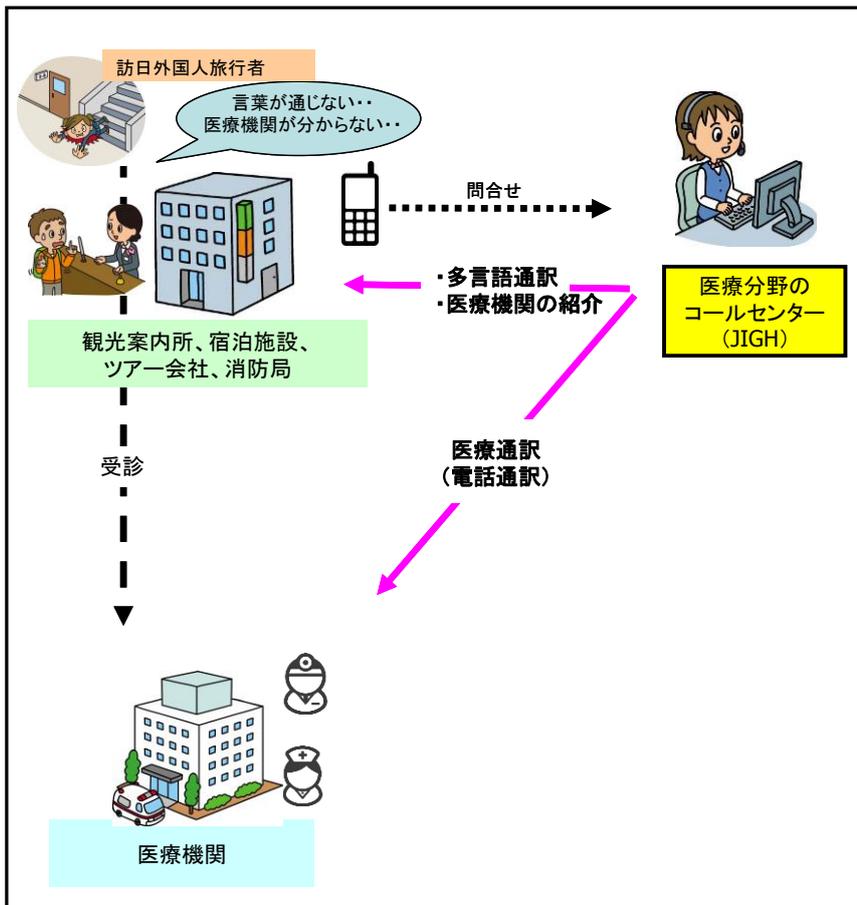
本実証事業における医療通訳コールセンターは、大阪市、泉佐野市内※の医療機関及び観光事業者を対象に、平成28年10月1日から12月31日の3ヶ月間、4言語（英語・中国語（北京語・広東語）・韓国語）の医療通訳サービスを無料で利用可能とした。

※大阪府が平成27年12月に実施した府内救急告示病院向けアンケートによると、約9割が大阪市・泉佐野市に受入が集中している事が把握された事からこの2つのエリアを選定した。

訪日外国人旅行者が不慮のケガや病気になった際、最初の問合せ先として最も多く想定されるのが宿泊施設、観光スポットのインフォメーションセンター等であることから、本実証事業では、医療機関に加え、大阪観光局の会員である観光事業者も利用できる仕組みとした。

コールセンターの機能は大きく分けて二つあり、観光事業者が外国人旅行者に対してスムーズに医療機関を案内することができるための医療機関の紹介サービスと、医療サポートを必要としている外国人旅行者が観光事業者及び医療機関における医療従事者とコミュニケーションをする際に介入して通訳を実施する、医療に特化した電話通訳サービスを提供した。コールセンターは緊急時の依頼にも対応できるよう、24時間対応可能な仕組みで運営した。

実証実験期間：平成28年10月1日～平成28年12月31日 対象言語：英語・中国語（北京語・広東語）・韓国語 合計4言語 利用時間：24時間 医療通訳コールセンター会社：一般社団法人ジエイ・アイ・ジー・エイチ（以下、当法人）
---



## b. 実証事業への参画医療機関及び観光事業者の特徴と利用傾向

本実証事業には 26 の医療関係機関・消防組合（表 1）と、17 の観光事業者（表 2）が参画し、その内の約 30%にあたる 13 機関及び事業者が実際に医療通訳コールセンターを利用した。

利用施設の約 62%は、実証期間中複数回コールセンターを利用する傾向が見られた。

地域的な特徴として、浪速区の医療機関からの利用が全体の利用件数の約 40%を占め、特に救急時の利用が目立った。

また、本実証事業では、医療通訳に加え、医療機関の紹介サービスも提供していたものの、全体の約 92%が医療機関からの医療通訳利用であった。

表 1. 参画医療機関等一覧

項番	告示種別等	所在地	利用回数
1	2次	大阪市阿倍野区	-
2	2次	大阪市生野区	-
3	2次	大阪市天王寺区	-
4	3次	大阪市住吉区	2
5	3次	大阪市阿倍野区	-
6	2次	大阪市福島区	4
7	3次	大阪市此花区	1

8	2次	大阪市西淀川区	9
9	2次	大阪市福島区	-
10	2次	大阪市浪速区	12
11	2次	大阪市西区	-
12	2次	大阪市中央区	-
13	2次	大阪市住之江区	-
14	2次	大阪市西成区	-
15	3次	泉佐野市	7
16	2次	大阪市浪速区	13
17	2次	大阪市北区	8
18	2次	大阪市北区	1
19	2次	大阪市鶴見区	-
20	3次	大阪市都島区	-
21	2次	大阪市鶴見区	-
22	3次	大阪市天王寺区	4
23	2次	大阪市城東区	-
24	2次	大阪市淀川区	-
25	2次	大阪市城東区	-
26	A消防組合	泉佐野市	-

表 2. 参画観光事業者一覧

項番	観光事業者種別	所在地	利用回数
1	Aホテル	大阪市北区	-
2	Bホテル	大阪市北区	-
3	Cホテル	泉佐野市りんくう往来北	-
4	Dホテル	大阪市北区	-
5	Eホテル	大阪市北区	-
6	Fホテル	大阪市北区	-
7	Gホテル	大阪市北区	-
8	Hホテル	大阪市浪速区	-
9	Iホテル	大阪市阿倍野区	1
10	Jホテル	大阪市港区	1
11	Kホテル	大阪府河内長野市天見	-
12	Lホテル	大阪市淀川区	-
13	A イベント会社	大阪市住之江区	-
14	A 観光施設	大阪市中央区	-
15	B 観光施設	大阪府池田市	-
16	C 観光施設	大阪市北区	-
17	A 観光案内所	大阪市中央区	3

### (3) 実証実験結果について

#### a. 実証実験結果の概要

本実証事業を通して、計 66 件の医療通訳と医療機関案内を提供した（内、医療機関利用ケース数：61 件、観光事業者利用ケース数：5 件）。

対応言語では、当法人が全国の医療機関向けに提供している電話通訳サービスと同様、英語の依頼が全体の約 44%と最も多く、次いで北京語の約 29%となった（図 1 参照）。特筆すべき点として、当法人の全国の医療機関からの利用実績において、対応した言語の中で最も依頼の少ない韓国語の利用が、本実証事業では全体の約 23%を占めたことから、関西エリアにおける韓国語に対する高いニーズを確認することができた（図 1、図 2 参照）。

医療機関においては多岐に渡る診療科から通訳依頼があり、中でも救急の依頼が全体の約 30%で最も多かった（図 5 参照）。

通訳内容としては、「受付における患者の来院理由の確認」、「日本の医療制度の説明」、「医療費の説明」がほとんどであった（表 3、別紙 1 参照）。

通訳内容からのみでは患者の医療費の未払いを防ぐことができたかどうかまでの検証は困難であるものの、患者の母国語で医療費の内訳や支払い方法を説明することで、患者側から支払いについての理解を得ることができた。

実際に電話通訳を利用した医療従事者は事務関係者が最も多く、「受付や会計時の利用」が全体の約 14%を占めた（図 5 参照）。

また、通訳を利用した患者の約 79%は訪日中の外国人であったことから（図 8 参照）、医療分野における

外国人患者の受入体制整備のみならず、本事業の目的であった訪日外国人旅行者の安全・安心を確保するためのツールとして、電話医療通訳の利便性を検証できたと考える。

## b. 利用件数と対応言語、時間帯

本実証事業を実施した3ヶ月間で発生した医療通訳の件数は64件、医療機関案内の件数は2件、計66件のケースに対応した。

言語別の内訳としては、英語の依頼が約44%、北京語が約29%、韓国語が約23%、広東語が約4%であった（図1参照）。

当法人が運営する全国の医療機関の電話医療通訳サービス実績と比較すると、英語、中国語が主であることに違いはない（図2参照）。他方、全国の医療機関における韓国語に対するニーズは他の言語と比較すると極めて低い傾向があるものの、本実証事業では、韓国語の需要が約23%と非常に高かった。これは、関西国際空港に離着陸する格安航空便の増加などの背景が後押しし、大阪の地域的な特性と考えられる。

また、今回は当法人で通常対応していない広東語も対応言語として提供した。利用件数は全体の約4%のみであったものの、やはり中華圏からの旅行者の受入体制整備には北京語のみでは十分とは言えず、広東語のニーズも確認することができた。

図1. 対応言語別利用内訳（実証実験機関中：平成28年10月～平成28年12月）

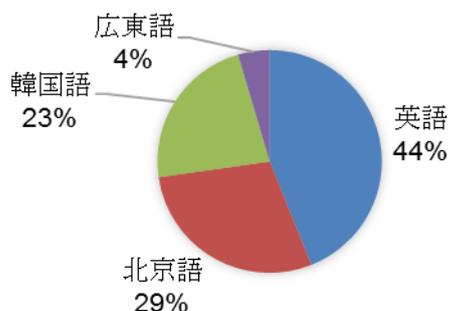
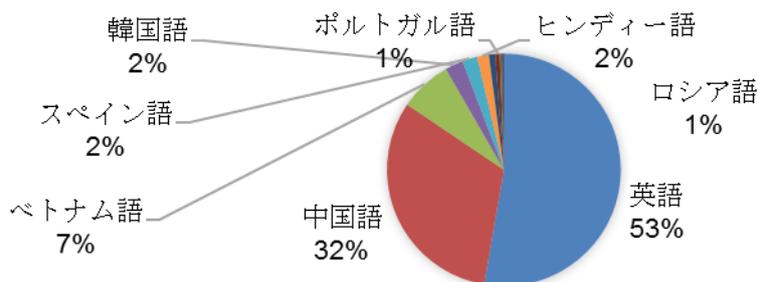


図2. 一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチが運営する全国の医療機関向け電話医療通訳サービスの対応言語別利用内訳（データ抽出期間：平成28年1月～平成28年12月）



電話での対応が集中した時間帯は、医療機関の受付時間、受診時間である「午前9時から正午頃まで」と「3時頃」となった。また、医療従事者が少ない夜間と早朝に突然救急外来に駆け込んできた患者の対応で電話通訳が利用されるケースもあり、夜間早朝に発生した電話は全体の約27%を占めた（図3参照）。

曜日の中では、水曜日における発生件数が最も多い結果となったものの、同一の医療機関からの同一患者の対応を目的とした、複数回の入電であった（図4、別紙1参照）。

図 3. 電話医療通訳の利用が発生した時間帯分布

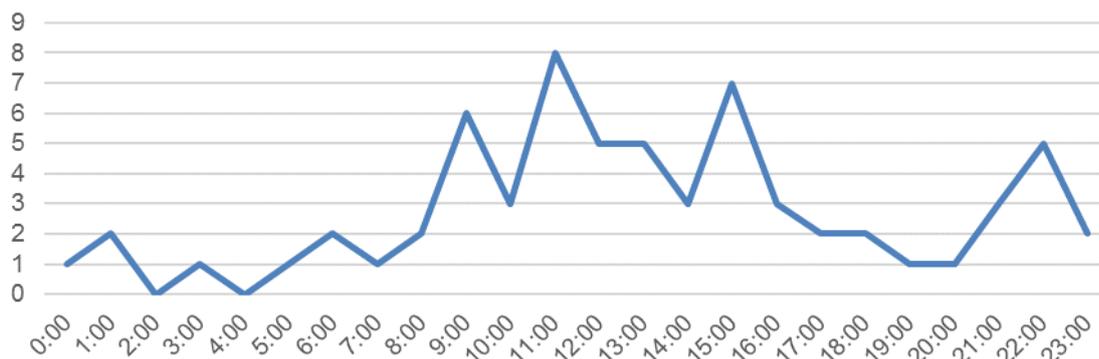
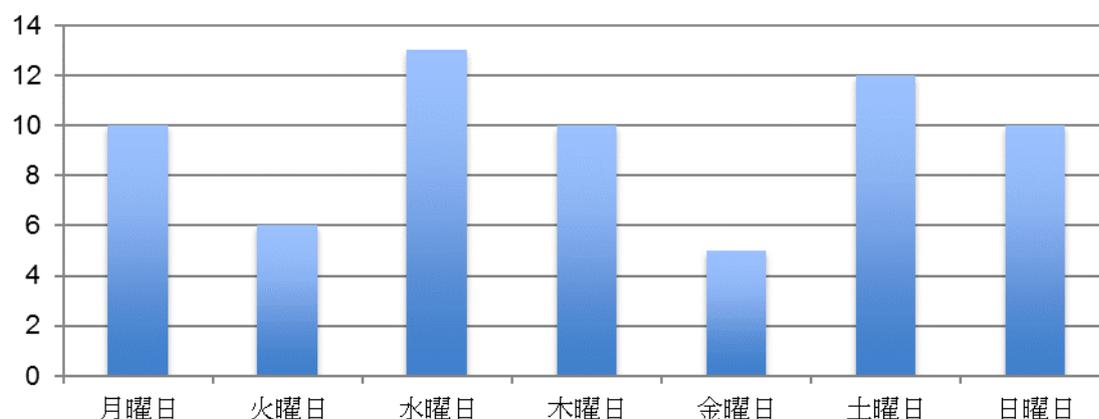


図 4. 電話医療通訳の利用が発生した曜日分布



### c. 応答率

本実証事業における応答率は 96.9%、20 秒以内の応答率は 95.3%となり、成果指標を上回ることができた。

本実証事業では、今後の最適な多言語対策モデル構築のため、医療通訳コールセンターにおける利用実績を以下の成果指標で判断した。

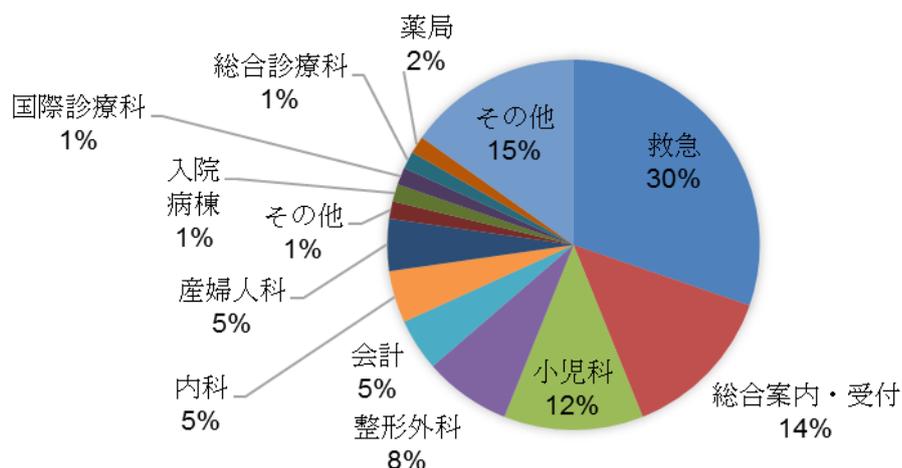
- ① 利用件数：1,500 件以下
- ② 応答率：95%以上
- ③ 20 秒以内応答率：85%以上

### d. 利用場面

利用場面については、救急センターや救急外来からの電話医療通訳の利用が最も多く、全体の約 30%を占めた（図 5 参照）。次点で多く利用された場面は、総合案内や受付となっており、医療機関の中で最初に外国人患者の対応をする医療従事者はどのようなケアを提供できるかを判断する必要があることから、来院理由や症状、保険の有無等を正確に確認する作業において言語サポートが求められることが多いと考察する。

診療科別では、小児科からの依頼が 12%と最も多く、注意事項や今後の治療方針、必要な薬剤等の説明を行うことで、旅行中に体調を崩した子ども連れの親に、安心を提供することができた（別紙 1 参照）。

図 5. 利用場面の内訳



### e. 通訳内容

本実証事業で対応した通訳ケースは表 3 の四つのカテゴリーに分類することができた（詳細は別紙 1 参照）。全ての場面において、体の部位、症状、病名、薬剤名、診療科名、各種書類の名称等、医療用語の知識が必須であった。また、訪日外国人の利用が過半数を占めたため、対応では海外の医療文化と日本の医療制度、双方の知識が求められた。

表 3. 各対応場面における通訳内容の分類

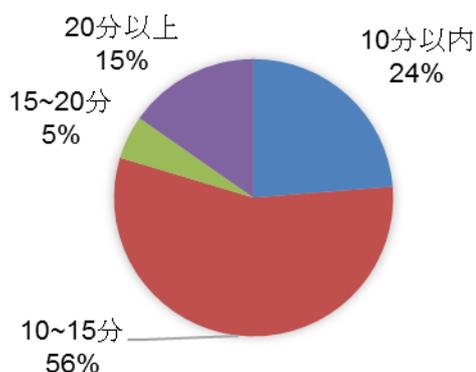
対応場面	状況	通訳内容	解決できた課題
受付	予約をしていない 患者の来院	<ul style="list-style-type: none"> <li>来院理由の確認</li> <li>症状のヒアリング</li> <li>受診できる診療科の紹介</li> <li>保険の有無の確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者の不安解消</li> <li>医療費の未払い</li> <li>間違った診療科での受診</li> </ul>
診察	日本の医療制度を 知らない患者の受診	<ul style="list-style-type: none"> <li>既往歴等、患者情報の確認</li> <li>検査や治療の説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誤診</li> <li>インフォームド・コンセント</li> </ul>
会計	受診を終えた患者の医療費の支払い	<ul style="list-style-type: none"> <li>支払い方法の確認</li> <li>支払い計画の相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療費の未払い</li> </ul>
救急	突然体調を崩した 患者の来院	<ul style="list-style-type: none"> <li>来院理由の確認</li> <li>保険の有無の確認</li> <li>既往歴、症状のヒアリング</li> <li>検査の説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者の不安解消</li> <li>医療費の未払い</li> <li>インフォームド・コンセント</li> <li>言語障壁による処置の遅れ</li> </ul>

## f.所要時間

本実証事業で発生した通訳ケースのうち、過半数が10～15分で終了した（図6参照）。他方、救急時は所要時間が長くなる傾向があり、20分以上を要したケース10件のうち、9件は救急時の対応のためであった。また、救急の内2件は、1時間程度を要するケースであった。

通常より長い時間を要するケースにおいては、医療従事者が不安を抱える患者に対して症状のヒアリングや医療費の支払い方法を説明するにあたり、時間をかけて内容について理解しているかを繰り返し確認し、正確な情報でコミュニケーションを取ろうとしている様子が確認できた。

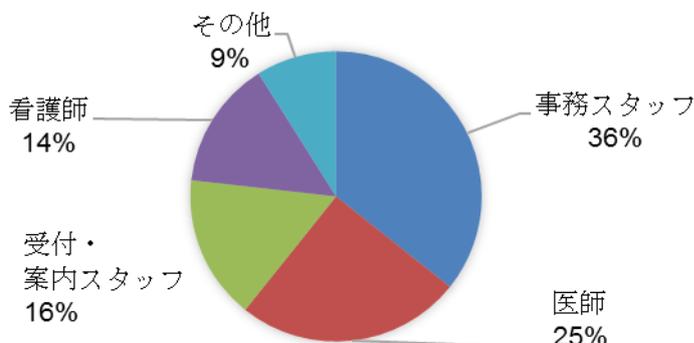
図6. 電話医療通訳の所要時間



## g.利用者情報（医療機関・観光事業者）

医療機関及び観光事業者の中で、最も医療通訳を利用したのは、受診手続きや会計処理等を行う事務スタッフであった（図7参照）。利用場面は救急が最も多かったものの、通訳内容を分析すると、救急受診前の受付処理と支払いに関する事項の確認のためにコールセンターを利用するケースが半数を占めていた。

図7. 医療機関・観光事業者におけるコールセンターの利用者



## h.利用者情報（患者）

通訳を必要とした外国人患者のうち、訪日外国人が約80%を占めた（図8参照）。患者の性別と年齢を分析すると、男性と比較して女性が67%と多く（図9参照）、また、年齢別内訳では20代の患者が57%と過半数を占めた（図10参照）。

また、通訳を利用した患者のうち訪日中の女性が全体の35%を占めており、その内の29%は20代～30代であった。他の特徴として、訪日中の患者の多くは保険に加入しておらず、所持金も少ない傾向があり、医療費の支払い時に困る患者が見受けられた。また、日本では大多数の医療機関にレントゲンやCT、MRI等の機器が設置さ

れていることから<sup>1</sup>、容体が悪いときはすぐに検査を実施するよう勧められるが、海外ではレントゲンを始めとする各種検査を受けるにあたっては高額となるため、検査を受けることを拒む患者もいた。

図 8. 通訳を必要とした患者の属性

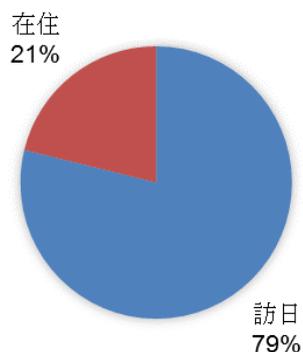


図 9. 通訳を必要とした患者の性別

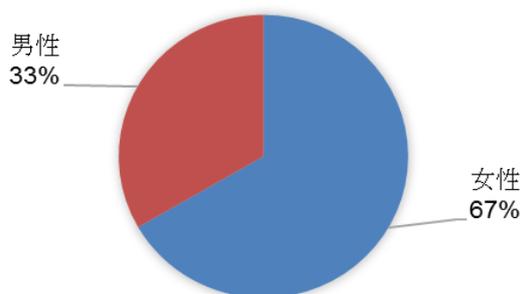
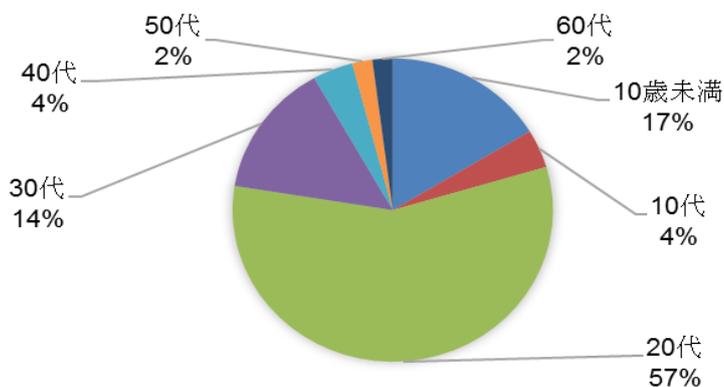


図 10. 通訳を必要とした患者の年齢



<sup>1</sup> 経済協力開発機構 (OECD) の平成 27 年の報告書「Health at a Glance 2015」によると、平成 25 年における日本の人口 100 万人あたりの CT・MRI 台数は、CT が 46.9、MRI が 101.3 と世界で最も多い。

## i. 実際の利用実績（参考）

No	カテゴリ	所在地	対応言語	対応場面	対応疾患・症状	年齢	性別	通話概要
1	医療通訳	大阪市北区	英語	救急	下血、腹痛	30代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前日の夜より下痢、下血、腹痛がある患者さんの通訳。</li> <li>・診療可能な科、診察室、費用についての案内、症状の聞き取り、問診記入の際の聞き取りの後、医師の診察に移った。診察に関しては「どの症状が一番つらいか」などについて聞き取りをした。</li> <li>・医師の診察が終わった患者さんの帰宅時の交通手段、診療費の支払い等についての通訳（医療費は後日確定するため、預かり金として1万円支払っていただいた）。</li> </ul>
2	医療通訳	大阪市北区	英語	救急	下血、腹痛			
3	医療機関案内	大阪市中央区	英語	-	-	-	-	・医療機関案内の利用方法についての問い合わせ。
4	医療通訳	大阪市浪速区	北京語	救急外来	頭の負傷	20代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんの頭にCT検査を実施しても良いかを患者さんの親に確認。</li> <li>・体の痛みについての確認、検査を待っている間の注意事項を通訳。</li> <li>・形成外科の医師が不在ではあるが、頭の傷を縫わなければいけないことを通訳。</li> </ul>
5	医療通訳	大阪市浪速区	北京語	救急外来	頭の負傷			
6	医療通訳	泉佐野市りんくう往来北	韓国語	国際診療科	-	20代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・韓国からの男性に入院中の息子さんの医療費に関する通訳。</li> <li>・現在のところ概算で90万～100万、退院時に増える可能性あり。</li> <li>・手元に現金があまりないため、一括での支払いが難しいので、日本に住んでいる親戚に相談し、支払いに戻ってくるとのこと。</li> </ul>
7	医療通訳	大阪市天王寺区	英語	-	-	-	-	・テストコール
8	医療通訳	大阪市西淀川区	北京語	産婦人科	左胸にしこり（乳腺炎）	20代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・赤ちゃんを連れて来日していない為、今朝母乳をしぼって捨てていたところ、左胸が痛く、しこりができていることに気づいた。</li> <li>・乳腺炎である可能性が高い。</li> <li>・患者さんは内服薬と点滴での治療を拒み、マッサージを希望した。</li> </ul>
9	医療通訳	大阪市西淀川区	北京語	産婦人科	左胸にしこり（乳腺炎）			
10	医療通訳	大阪市天王寺区	英語	婦人科	陰部切開	20代	女	・陰部切開を行った患者に対し、注意事項を連絡。
11	医療通訳	大阪市浪速区	北京語	整形外科	頭痛	30代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・痛みがいつ始まったか、どのような痛みかをヒアリング。</li> <li>・医療従事者がMRI検査を勧めたため、医療費について確認（1万円）。</li> </ul>
12	医療通訳	大阪市浪速区	英語	整形外科	左足の痛み	30代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1週間前にバスケットボールをした時に転んでしまい、左足の痛みが2、3日前から続いている、歩けない。</li> <li>・問診をとり、既往歴を確認。</li> </ul>
13	医療通訳	大阪市浪速区	英語	整形外科	脚の疼痛	30代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんは脚の疼痛を訴え来院。</li> <li>・昨日から痛み始め、現在は歩行が難しいほどに悪化しているが、X線検査の結果、骨折や異常は確認できなかったため、医師はシーネで固定し、痛み止め（湿布）を処方。</li> </ul>

14	医療 通訳	大阪市 西淀川区	北京語	会計	-	20代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日は保険証を持参していないため、医療費を自費で支払っていただかないといけない（金額は不明）。</li> <li>・9月から入院しているため、後日入院前から有効な保険証を持ってきてもらえれば、保険負担額を返金する。</li> </ul>
15	医療 通訳	泉佐野市 りんくう 往来北	英語	救急	体の震え	30代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日フィリピンに帰国するため、空港に向かったところ、震えが発生し、急に発熱した（風邪の自覚症状は特にない）。</li> <li>・患者の問診を取り、既往歴を確認した上で、医師に対応を依頼し、通話は終了。</li> </ul>
16	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	内科	下痢	50代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイから来日しているところだが、友人の下痢が止まらないとのこと。</li> <li>・診察をして、薬を処方して欲しい。</li> <li>・タイに持って帰る診断書も作成して欲しい。</li> </ul>
17	医療 機関 案内	大阪市 中央区	北京語	受付	咳・寒気	30代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨夜一晩咳が続き、寒気がする。</li> <li>・体調不良のため、病院に行きたいので、医療機関を探して欲しい。</li> <li>・居場所についてヒアリングを行っている間、医療機関検索は不要となり、通話を終了。</li> </ul>
18	医療 通訳	大阪市 西淀川区	北京語	小児科	嘔吐・発熱 ・食欲不振	10歳 未満	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台湾からの女性が、赤ちゃんが元気がなく、夜は嘔吐・下痢、現在は高熱を出しているため、来院。</li> <li>・吐き気止めと解熱薬を処方。</li> </ul>
19	医療 通訳	大阪市 西淀川区	北京語	小児科	ヘルパンギーナ	10歳 未満	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・診断書を受け取りに来院した患者さんに、診察を受けなければいけない旨、通訳。</li> <li>・診断書の記載内容確認。</li> <li>・薬の説明。</li> </ul>
20	医療 通訳	大阪市 天王寺区	英語	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳を開始する前に不要となり、通話は終了。</li> </ul>
21	医療 通訳	大阪市 北区	韓国語	救急 (会計)	怪我	20代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・診察が終了したが、時間外受診のため、治療費は後日支払っていただくことを通訳（預かり金を1万円支払ってもらった）。</li> <li>・保険がないため、治療費は1万円以上になることを通訳。</li> <li>・塗り薬の使い方と治療法を通訳。</li> </ul>
22	医療 通訳	大阪市 北区	韓国語	救急 (会計)	怪我	20代	女	
23	医療 通訳	大阪市 北区	韓国語	薬局	怪我	20代	女	
24	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	受付	頭痛、耳痛、 熱、顔の発疹	20代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・頭痛、耳痛、熱、顔の発疹があり、電車内で転倒してしまった患者さんの通訳。</li> <li>・とりあえず、血圧を計って欲しい旨、通訳。</li> </ul>
25	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	受付	頭痛、耳痛、 熱、顔の発疹	20代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんは内科で対応すべき患者であるため（来院なさったのは脳神経科の医療機関）、近くの病院を調べて案内することを通訳。</li> </ul>
26	医療 通訳	大阪市 北区	英語	受付	-	20代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんの診察が終わったが、今日は精算ができないため、1万円のみ預かり、お釣りは2週間以内の平日9時から16時の間に来院して受け取って欲しい旨、通訳。</li> </ul>
27	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	救急外来	めまい	20代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨夜から今朝にかけて頭が回るようなめまいがしている患者さんの通訳。</li> <li>・パスポートで個人情報を確認。</li> <li>・医療費は海外保険は使用できないため、5万から10万円くらいはかかるとのこと（クレジットカードで支払うことに決定）。</li> <li>・現病歴、既往歴を確認。</li> </ul>

28	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	救急外来	めまい	20代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんは長く待っているため、他の病院を紹介してほしいとのこと。</li> <li>・現在受診している病院では今日MRIの検査を受けてもらう準備はできている、最悪2時間以内には検査はできると思う。</li> <li>・検査後に診断結果が聞けるまでまた時間は少しかかってしまうかもしれない、また別の日に(診断結果について)来てもらうことになる可能性もある。</li> <li>・MRIを受けるための問診を通訳。</li> <li>・MRIとCTの違いを説明。</li> </ul>
29	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	-	-	-	-	通話中に電話が切断される等により、通訳が未発生
30	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	救急外来	めまい	20代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、救急に6人患者さんがいるため、新たな患者さんの対応には相当時間がかかる。</li> <li>・もし手術にでもなれば、診察できない可能性もあるが、他の公的機関を紹介したほうがよいかどうかを患者さんに確認(そのような状況なら、調べて教えてほしいとのこと、通訳は終了)。</li> </ul>
31	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	救急外来	めまい	20代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MRIの結果説明。</li> <li>・脳の異常は認められなかった、耳のバランス異常の可能性が高い。</li> <li>・治療としては内服薬で治療するが、急患外来では2日分しか処方できない。</li> <li>・めまい防止用の頓服で、症状のあるときのみ飲むよう、通訳。</li> <li>・今後再度めまいが発生した場合は、耳鼻科にかかるよう、通訳。</li> </ul>
32	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	救急外来	めまい	20代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカードでのお支払いは一括払いになることに了承を得る。</li> <li>・薬の飲み方を説明。</li> </ul>
33	医療 通訳	大阪市 住吉区	韓国語	-	-	-	-	通話中に電話が切断される等により、通訳が未発生
34	医療 通訳	大阪市 住吉区	英語	救急	痙攣	10歳 未満	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんは1時間以上も痙攣が続いていたが、薬を2回変えてようやく治まった。</li> <li>・血液検査、CT検査、脳波検査が必要なので、ご家族から承諾を得た。</li> <li>・24時間経過観察となる旨、通訳。</li> <li>・入院の説明。</li> </ul>
35	医療 通訳	大阪市 中央区	英語	-	-	-	-	・体調を崩したお客さんの通訳依頼→不必要となり、キャンセル。
36	医療 通訳	大阪市 浪速区	韓国語	外来受付	捻挫	20代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・右足関節と右手首の症状を聞いてほしい。</li> <li>・手首は大丈夫、足首の捻挫をしたので受診したい旨、通訳。</li> </ul>
37	医療 通訳	大阪市 浪速区	韓国語	整形外科	捻挫で固定	20代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レントゲンの結果を行い、患者さんは骨折はなく捻挫をしていたため固定することが決定。</li> <li>・明日11時も来院して欲しい旨、通訳。</li> <li>・腰とお尻が痛みは打撲か筋肉痛かは不明のため、明日まだ痛みがあれば教えてほしいとのこと。</li> </ul>
38	医療 通訳	泉佐野市 りんくう 往来北	韓国語	小児科	予防接種	10歳 未満	女	・今まで摂取した予防接種の種類を医師に報告。

39	医療 通訳	泉佐野市 りんくう 往来北	韓国語	小児科 + 医事課	呼吸が苦しい	10 歳 未満	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんは注射を受けてから呼吸が更に激しくなったため、入院するよう、医師から指示が出された（2, 3 日の入院が必要とのこと）。</li> <li>・治療は点滴、のどを広げるため吸入、少量のステロイド、酸素吸入。</li> <li>・料金の説明（保険を持たないので、1 日 20 万から 30 万、ICU の場合は 40 万かかるとのこと、患者さんの家族は了承済み）。</li> <li>・病室にお母さんのみ入ることが可能な旨、通訳。</li> </ul>
40	医療 通訳	泉佐野市 りんくう 往来北	韓国語	入院病棟	-	10 歳 未満	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカードを 5 枚合わせても 43 万円にかしならず、80 万円には足りないため、韓国大使館に電話をしてほしいとのこと。</li> <li>・本日入院するための入金 20 万円は支払える。</li> <li>・現在入院総額は不明だが、今後お伝えする旨、通訳。</li> </ul>
41	医療 通訳	大阪市 西淀川区	北京語	小児科 外来	熱	10 歳 未満	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんの症状（子供）についてお母さんにヒアリングと実際の診察の通訳。</li> <li>・診察結果待ちで、電話は一旦終了。</li> </ul>
42	医療 通訳	泉佐野市 りんくう 往来北	英語	-	-	-	-	通話中に電話が切断される等により、通訳が未発生
43	医療 通訳	泉佐野市 りんくう 往来北	英語	内科	寒気、嘔気、 嘔吐、気分が悪い	30 代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんは気分が悪く、寒気がして吐き気がしている。明日はシンガポールに帰国したいため、医師に診察してほしい。</li> <li>・現金で自費診療になる、診察だけで 8,000 円かかり、その他お薬や検査の費用も更にかかるとのこと、支払い方法を確認（クレジットカード）。</li> <li>→後で時間外なので 1 万円かかると言い直した。</li> <li>・申込書の記入方法を説明。</li> </ul>
44	医療 通訳	大阪市 西淀川区	英語	救急外来	膀胱炎の疑い	20 代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんは昨日より排尿時の痛みを感じ、受診。</li> <li>・症状、血尿の有無、既往歴、使用中の薬剤、妊娠の可能性の有無などについてヒアリング。</li> <li>・腹部エコーのあと、採血、点滴を行う旨、通訳。</li> </ul>
45	医療 通訳	大阪市 西淀川区	英語	救急外来	膀胱炎の疑い	20 代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんは排尿中、血尿が出たため、不安とのこと、パートナーの方にそばにいてほしいことを医師に通訳。</li> </ul>
46	医療 通訳	大阪市 西淀川区	英語	救急外来	膀胱炎の疑い	20 代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・血液検査尿検査の結果を説明。</li> <li>・膀胱炎の疑いがあるため、抗生物質と鎮痛剤を処方し、服薬上の注意点を通訳。</li> <li>・再度受診する際の、受付時間、場所や病院への交通機関等について通訳。</li> </ul>
47	医療 通訳	大阪市 浪速区	韓国語	救急	-	20 代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・診断書を受け取りたいとのこと。</li> <li>・明日には韓国に帰国してしまうため、簡単にまとめられる診断書を発行することに決定。</li> </ul>
48	医療 通訳	大阪市 阿倍野区	北京語	フロント	腹部の痛み	20 代	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロントに腹部の痛みを訴えているお客さんがいるため、詳細をヒアリング。</li> <li>・胃薬を渡し、もし医療機関案内が必要となれば、再度お電話することのこと。</li> </ul>

49	医療 通訳	泉佐野市 りんくう 往来北	北京語	救急	下痢、嘔吐、 胃腸炎	20代	女	・症状について詳しくヒアリング。 ・採血する旨、通訳。 ・点滴について説明。 ・検査を行った結果、胃腸炎であれば、整腸薬を 処方することのこと。
50	医療 通訳	大阪市 浪速区	広東語	-	-	-	-	通話中に電話が切断される等により、通訳が未 発生
51	医療 通訳	大阪市 浪速区	広東語	救急	転倒	40代	男	・MRIとCTについて説明。
52	医療 通訳	大阪市 浪速区	広東語	救急	転倒	40代	男	・MRIとCTの検査結果の説明。
53	医療 通訳	大阪市 港区	北京語	救護室	呼吸困難、嘔吐	20代	女	・救護室にいらしている患者さんの通訳。 ・体調が悪いため、少し横になって休んでいき たい旨、通訳。
54	医療 通訳	大阪市 北区	北京語	内科	めまい、 食欲ない、 寝つき悪い	20代	女	・症状のヒアリング。 ・レントゲン撮影の説明。
55	医療 通訳	大阪市 福島区	北京語	受付	-	20代	女	・中国語対応できないため、別の病院を紹介。
56	医療 通訳	大阪市 福島区	北京語	受付	-	20代	女	・受付の手続き。
57	医療 通訳	大阪市 福島区	英語	救急	腹痛、嘔吐、 発熱	30代	男	・症状のヒアリング。
58	医療 通訳	大阪市 北区	英語	救急	-	20代	女	・救急で診察を終えた患者様に、今回は預かり 金として1万円払い、平日に再来し診療費を精 算してほしいことを通訳。 ・その再、事前にご連絡いただきたい、診察券及 び本日の領収書を持参してほしい旨、通訳。 ・薬剤師が薬の指示書を英語で書いているた め、もう少し時間がかかることを説明。
59	医療 通訳	大阪市 浪速区	韓国語	-	-	-	-	通話中に電話が切断される等により、通訳が未 発生
60	医療 通訳	大阪市 浪速区	韓国語	-	-	-	-	通話中に電話が切断される等により、通訳が未 発生
61	医療 通訳	大阪市 浪速区	韓国語	小児科	嘔吐、発熱	10代	女	・小学生のお子さん37.9度の熱があり来院した 方の通訳。 ・症状についてヒアリング。 ・既往歴・アレルギーの有無の確認。 ・旅行者かどうか確認。
62	医療 通訳	大阪市 浪速区	韓国語	小児科	嘔吐、発熱	10代	女	・診察内容に関する説明。 ・処方薬の説明、今後の対応の説明。
63	医療 通訳	大阪市 北区	北京語	総合 診療科	足(膝)の 怪我	30代	男	・整形外科の医師でないと対応が難しいため、別 の病院(整形外科)を紹介。
64	医療 通訳	大阪市 浪速区	英語	受付	骨折	60代	男	・先週上腕部の骨折で治療を受けたが、来週コ ロンビアまで長旅をするため、問題ないかを確認 に来院。 →移動するには問題ないことを通訳。
65	医療 通訳	大阪市 福島区	北京語	総合案内 ・受付	-	20代	女	・求めていたお薬の処方箋がなかったため来院。 ・土曜日の受付時間が11:00までなので、月曜 日にもう一度来院していただく、もしくは他の病院 に行っていたらかなければいけない旨、通訳。

66	医療 通訳	大阪市 天王寺区	北京語	小児科	高熱	10歳 未満	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中国からの来日中、子供が高熱を出した。</li> <li>・医師の診察後、2日分の解熱剤と抗生物質が処方された。</li> <li>・医師は、病状がよくなる場合は月曜日に近くの小児科を受診するようアドバイスをした。</li> </ul>
----	----------	-------------	-----	-----	----	-----------	---	--

#### (4) 実証実験結果の検証について

実証実験後に参画機関に対して事後アンケートを実施した。

結果として、本実証実験で設置した多言語コールセンターの満足度については不満という回答は無く、ご利用いただいた機関の満足度は良い傾向が出た。

医療機関の満足度：とても満足（3機関）、やや満足（7機関）、どちらでもない（15機関）

また、多くの医療機関・観光事業者が多言語コールセンターを利用する事で不安が軽減されると回答した。

医療機関回答：とてもそう思う（20%）、ややそう思う（64%）

観光事業者回答：とてもそう思う（約19%）、ややそう思う（約68%）

この結果から多言語コールセンターの設置により、医療機関の不安軽減に繋がり、受入医療機関の裾野を拡げる効果があると考えられる。

さらに、今回の実証実験では無料で医療通訳を提供したが、有料でも利用したいと回答した医療機関も一定程度あった。

実証実験参画医療機関：有料でも利用したい（36%）（アンケート回答総数 25 機関）

上記アンケート結果から、医療機関における多言語コールセンターのニーズは高いと考える。

## 2. 医療費未払い課題解決対策モデルの構築と検証

### (1) 医療費未払いに関する課題

Ⅱ項で言及した事前アンケート結果から、多くの医療機関が医療費未払いに不安を抱えている事が把握出来た。

医療機関回答：とても不安（約 54%）、やや不安（約 33%）

また、「医療費未払いが発生した際に補償する制度」を利用したいと回答した医療機関が約 3 割であった。

医療機関回答：利用してみたい（約 31%）

これらのアンケート結果を踏まえて、「医療費未払いが発生した際に補償する制度」を本事業用として試行的に開発し、満足度を含め、以下の実証実験を行った。

### (2) 医療費未払いに関する課題解決に向けた実証実験

#### a. 実証実験概要

国内における訪日外国人旅行者の受入に係る「医療費未払い」の課題解決に向けて、「入口対策」「中間対策」「出口対策」の3つのフェーズに分けて実証実験を実施した。

#### ① 入口対策

入り口対策として、訪日外国人旅行者が、日本国内の医療機関にて治療を受けた際に保険給付を受けることができる海外旅行保険の加入促進に向けた取組を大阪観光局と連携して実施した。観光庁の調査では訪日外国人の海外旅行保険への加入率は約 7 割であり、残りの 3 割は海外旅行保険に未加入となっており、未加入層に保険加入を促すことを狙い、大阪観光局の HP に訪日外国人向けの海外旅行保険のバナーを掲載した。

また、大阪府に来る訪日外国人旅行者の約 4 割を占める中国人に対する入国直前の保険加入を促すことの可能性を探りに、大阪市と連携して「中華人民共和国駐大阪総領事館」を 12 月 28 日に訪問し、「中国国家観光局大阪駐在事務所」を 7 月 15 日、8 月 29 日に訪問し意見交換を実施した。

#### ② 中間対策

中間対策として、医療機関での医療費未払いを軽減させるための、「医療費未払い対策マニュアル（参考資料 10 参照）」を作成し、説明会を開催し（9 月 12 日実施）、普及を図った。「来院時の対応」「治療期間中の対応」「退院時の対応」「退院後から未払い金の支払期日までの対応」「支払期日の翌日～その後 3 か月までの対応」「3 か月経過後～6 か月までの対応」「6 か月経過後の対応」とフェーズ毎で対応すべき手順をお伝えし、医療機関の体制強化による医療費未払いリスクの軽減を目指した。

作成にあたり調査したところ医療機関および医療団体においては、国内在住者向けの対策マニュアルは作成・整備されているところが多くあったものの、訪日外国人旅行者向けに作成・整備されているものは残念ながら見つけることができなかった。このため、国内在住者向けの対策マニュアルを参考にしつつ、訪日外国人旅行者の受け入れ実績がある医療機関から、これまで実際に対応されて効果があった取り組みや失敗談などをお聞きし、訪日外国人旅行者用としての対策マニュアルを作成した。また、実際に医療機関の現場にてご活用いただく観点から、上記のとおり来院時からの流れをフェーズ毎に記載し、かつ簡略化したものとした。

#### < 対策マニュアルの主なポイント（詳細は参考資料参照） >

- ① 来院時の対応：コミュニケーション可能な言語にて、患者へ治療費の支払い方法や支払い者を確認。海外旅行保険の加入の有無等を確認。それぞれ確認した内容を書面にて記録し医療機関内にて共有。※コミュニケーションと各種確認作業等が重要。
- ② 治療期間中の対応：入院の場合、医療費の支払い者へ支払い方法やその確実性について

再確認。また、場合によっては分割などの方法も検討。(海外旅行保険等にご加入の場合) 保険会社から支払い承諾書の取り付け。確認した内容・その実施状況を書面にて記録し医療機関内にて共有。※未払いを発生させない最大のポイントは、医療機関内に患者がいる間に精算していただくこと。

- ③退院時の対応：退院時には、未払い金の全額を精算していただく。できるだけ対応を行っても未払いが発生する場合には、患者から誓約書やパスポート等のコピーを不備なく取り付ける。また、原則として誓約書にて連帯保証人の取付を行う。※退院する前までに精算いただくためには、医療機関内の連携や一丸となった対応が重要。
- ④退院後から未払い金の支払期日までの対応：必ず、出国までの間に、患者へ電話し、未払い金の支払いを確認する。また、その確認した内容等を書面にて記録する。※未払い金については発生直後から徹底した督促と回収を行うことが重要。また管理台帳等の作成や督促等の記録の作成も重要。
- ⑤支払期日の翌日～その後 3 か月までの対応：医療機関内にて、未払い金についての定期的な管理の実施。患者および連帯保証人へ定期的な支払い督促等の実施。また、その行動記録を管理台帳等へ記録。※未払い金について、定期的な管理と継続的な督促（電話・手紙等）・回収が重要です。管理台帳等への行動記録の記載も重要です。
- ⑥ 3 か月経過後～6 か月までの対応：上記⑤の継続実施。
- ⑦ 6 か月経過後の対応：上記⑤の継続実施。

### ③出口対策

①入口対策、②中間対策の取組をしても未払いが残ってしまった際に補填する制度を本事業用として試行的に開発して運用した。

本制度は、大阪市・泉佐野市内※の医療機関を対象に、平成 28 年 10 月 8 日から 12 月 31 日の約 3 ヶ月間運用した。

※ 大阪府が平成 27 年 12 月に実施した府内救急告示病院向けアンケートによると、約 9 割が大阪市・泉佐野市に受入が集中している事が把握された事からこの 2 つのエリアを選定。

#### 【制度概要】

訪日外国人旅行者が訪日中に発症した急激かつ偶然性のあるケガ・疾病によって、本制度の対象医療機関にて治療を受け、当該医療機関にて、できる限りの対応（未払い防止・回収等）を一定期間にわたり実施したにもかかわらず、残念ながら最終的に未払いとして残ってしまった医療費について、その一部を補填する制度。※対象医療機関には、訪日外国人旅行者のモラル等に十分に注意した制度運営を必須とする点について、事前にご理解とご協力をいただいた。

・**対象医療費**：本制度の実証実験期間中（平成 28 年 10 月 8 日～平成 28 年 12 月 31 日）に、診療を開始しかつ未払い医療費の後日払いに関する誓約書の差し入れがあった 60 万円以上（消費税抜き）の医療費未払い。

・**対象訪日外国人旅行者**：在留資格が短期滞在にて、観光を目的に日本へ入国した者のうち、診療開始日が入国後 30 日を経過していない者。（制度から一部補填を受ける際には、パスポートのコピーの提出が必須。）※在日外国人および不法滞在者を対象としないため、上記のとおり限定した対応とした。

・**「できるだけ対応」とは**：今回作成した「医療費未払い対策マニュアル」に記載した「対応必

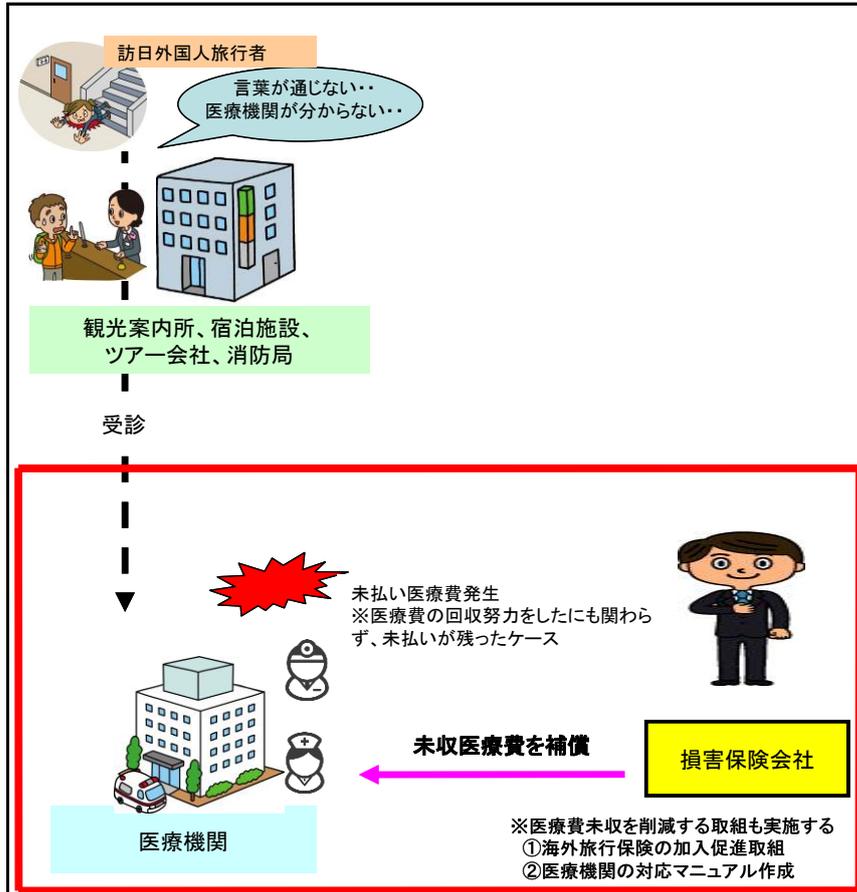
須事項」のすべての実施。

・**誓約書**：今回作成した誓約書（英語・北京語・広東語・韓国語）（参考資料参照）

・**補填内容**：対象医療費の内、7割を補償。患者1名につき200万円が上限。

※公的保険制度や他の自治体が在日外国人等を対象に実施している医療費の補填制度を参考として上記の補填内容とした。

【イメージ図】



本実証事業に参画した医療機関は大規模病院（300床以上）、またはエリアの中核病院や宿泊施設の近隣の病院であり、「宿泊施設等から紹介されて来院する（ウォークイン）」や「救急搬送されてくる」可能性が高い病院が多かった点が特徴的であった。

表 1. 参画医療機関一覧

	所在地		告示種別
①病院	大阪市	西成区	2次
②病院	大阪市	浪速区	2次
③病院	泉佐野市	りんくう往来北	3次
④病院	大阪市	淀川区	2次
⑤病院	大阪市	天王寺区	3次
⑥病院	大阪市	住吉区	3次
⑦病院	大阪市	西区	2次
⑧病院	大阪市	中央区	2次
⑨病院	大阪市	阿倍野区	3次
⑩病院	大阪市	都島区	3次
⑪病院	大阪市	住之江区	2次
⑫病院	大阪市	鶴見区	2次
⑬病院	大阪市	福蔭区	2次
⑭病院	泉佐野市	泉佐野市	2次
⑮病院	大阪市	旭区	2次

### (3) 実証実験結果について

#### ①入口対策

本事業中の海外旅行保険への加入者はいなかったが、大阪観光局 HP に掲載したバナーのアクセス件数は平成 28 年 11 月 11 日～11 月 17 日までの一週間だけでも「54 件」となっており、一定の PR 効果はあったものとする。

#### ②中間対策

中間対策として作成した「医療機関の医療費未払い軽減に向けた対応マニュアル（参考資料 11 参照）」は医療機関から「教科書的なマニュアル」との評価をいただいた。具体的には、事前に預り金を受け取ること、クレジットカード支払の導入、患者が病院内にいる間に精算をしてもらう等の対応により医療費の未払いが防げるケースがあることを改めて認識していただくことは一定の効果があったものとする。一方で、医療機関によっては「体制的にマニュアルに基づいた対応が困難」等の声も聞かれたため、各医療機関毎の判断で取捨選択して取り組んでいただくことも効果があるものとする。

#### ③出口対策

本実証期間中に 60 万円を超える未払い金が発生したのは 2 件（\*1）に留まった。本実証事業に参画した医療機関は一定の事前対策（事前の預り金受け取り、クレジットカード払の導入、医療費の分割払対応等）を講じているケースが多く、高額な未払い案件は一定数に留まったものと推察する。医療費が 60 万円を超えるのは入院・手術を伴う重症患者のケースであり、比較的軽症のウォークイン患者では 60 万円を超えることはめったに無いことから、上記 2 件も重症患者を受け入れる 3 次救急医療機関で発生したものであった。なお、実証実験で設置した多言語対応コールセンターを活用して医療費の説明を行い、医療費を支払ってもらった事例（\*2）もあった。

さらに、実証実験終了後に実施したアンケート結果（実証実験不参画の医療機関も含む）によると、未払いが発生した割合は約 1 割であり（10 機関/85 機関）、未払いの発生頻度は低く、発生したとしても少額であるケースが多いことが分かった。実際に医療機関へ行ったヒアリングでも訪日外国人による医療費未払いの発生割合は非常に低いとのことであった。

(\*1) 3次救急医療機関：634万円

訪日外国人旅行者が交通事故に遭い救急搬送。交通事故の相手方は日本人で、日本の自動車保険で対応する予定。もらい事故で過失はなく、自動車保険で支払いとなる可能性大。

3次救急医療機関：61万円

訪日外国人旅行者が一過性意識消失により救急搬送。ICU治療。海外旅行保険に未加入、クレジットカードも未所持。所持していた500ドルを円に換金してもらい徴収。残金は帰国後送金してもらうこととしたが、督促しても入金されず返事もない状況。

(\*2) 診察が終了したが、時間外受診のため治療費は後日支払ってもらうことを韓国語にて通訳を実施（預り金1万円を支払ってもらう）。保険がないため、治療費は1万円以上になることを通訳。

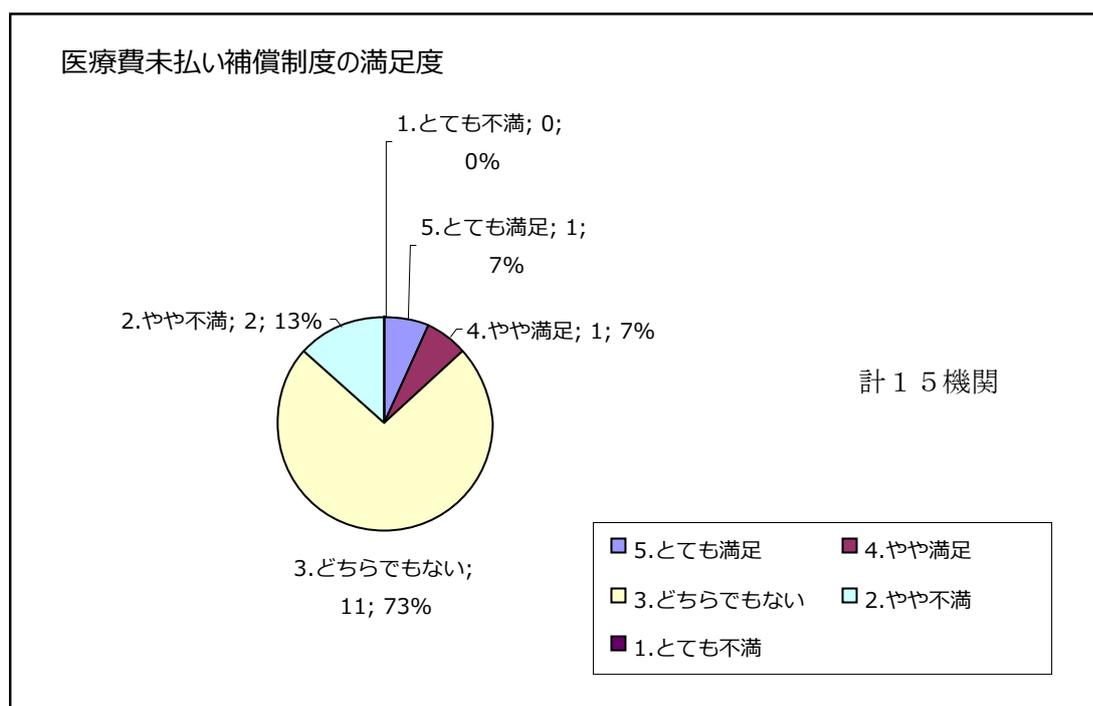
#### (4) 実証実験結果の検証について

実証実験後に参画機関に対して事後アンケートを実施した（アンケート結果はⅡ章参照）。

結果として、本実証実験で運用した「医療費未払い補償制度」の満足度については以下のとおりであった（Ⅱ章アンケート結果再掲）。

#### 医療費未払い補償制度（※）参画医療機関（15機関/15機関）

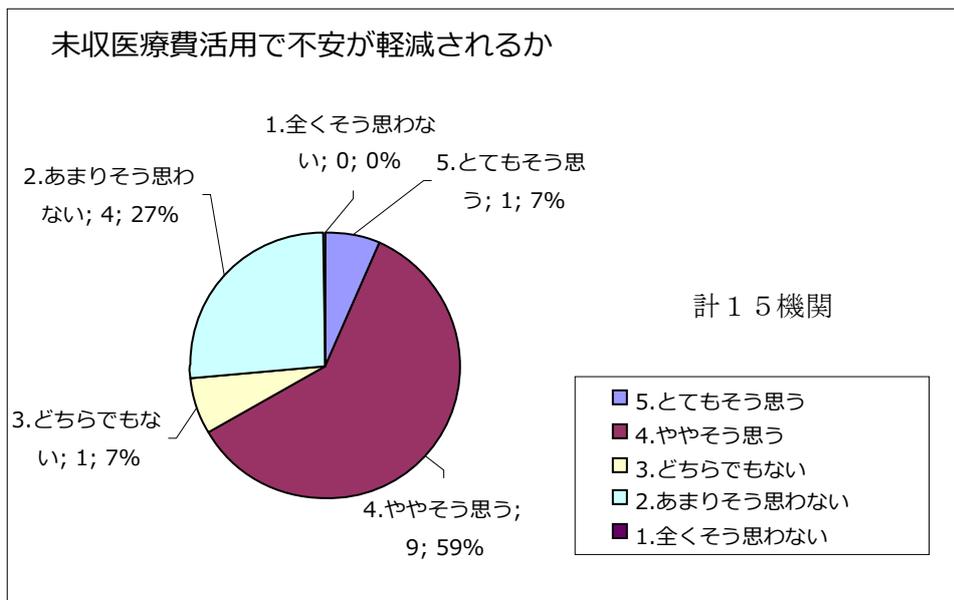
（※）未払い医療費に一定率を掛けた金額が支払われる制度。



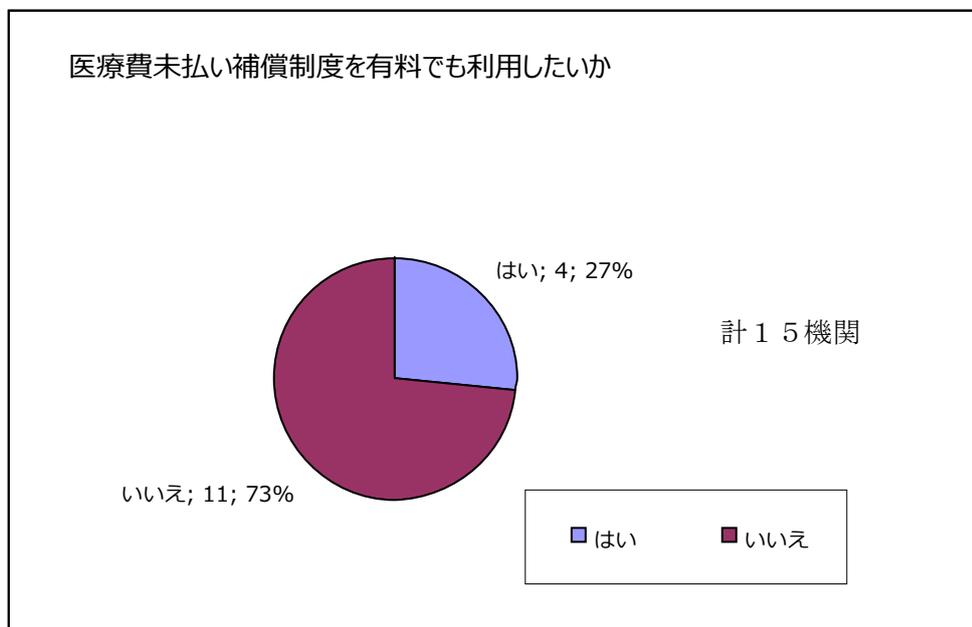
「どちらでもない」という回答が約7割を占めた。これは、実証実験期間中に対象となる医療費未払い事例が発生しなかったことと関係していると推測される。

「やや不満」と回答した2医療機関は、「3次救急は簡単に200万円を超えるので補填上限額を引き上げて欲しい」「補填下限額（＝自己負担額）60万円を引き下げて欲しい、60万円に届く事例がない」といった条件面に関する改善要望であり、制度自体に対する不満の声ではなかった。

（15医療機関の満足度平均値：3.1/5段階評価）



「ややそう思う」が約 6 割を占めており、医療費未払い補償制度のニーズはあると推測される。事前アンケートで「医療費未払いに対して不安あり」と回答いただいた 13 医療機関のうち、事後アンケートで不安度合いが改善したのは 8 医療機関あり、条件面で検討課題はあるものの制度を利用することで不安が軽減されることが確認できた。なお、事後アンケートで不安度合いが改善しなかった医療機関は事前と事後で変化がなかったもので、「70%縮小してん補だと 3 割は病院の負担となる点が不安」という理由であり、条件面が改善されれば不安の軽減や満足度は向上するものと推測される。



「有料でも利用したい」という回答は約 3 割に留まった。今回の実証実験で本制度を実際に利用する医療機関が少なかったことに起因するものと推定する。

Ⅱ章でも検証したとおり、事前アンケート結果によると、医療費未払いの発生割合は受入人数（375名）の1割に満たない状況であるが、2次救急医療機関・3次救急医療機関でともに発生しており、医療費未払い問題は広く認識されるべき課題であろう。

医療費未払い事案（27件）の内訳

2次救急医療機関：17件(12病院) 、 3次救急医療機関：10件(8病院)

一方、未払い医療費が重症患者の多い3次救急医療機関に集中（1件あたり未払い金平均額は3次救急医療機関が2次救急医療機関の10倍以上）している実態に鑑みれば、医療費未払い問題は特に一部の医療機関に集中している可能性が高いと言える。

未払い医療費合計額（1,547万円）の2次救急医療機関・3次救急医療機関別内訳

- ◆ 2次救急医療機関： 186万円（1件あたり未払い金平均額： 約11万円）
- ◆ 3次救急医療機関： 1,361万円（1件あたり未払い金平均額： 約136万円）

上記実態を踏まえ、特に対策が急務である3次救急医療機関に焦点を当てた制度の検討等切り口を絞って検討し、それを2次救急医療機関へも広げていく必要がある。具体的な対策については後の章にて触れたいと思う。

#### IV.実証実験を踏まえたモデルの提案

##### 1. 医療機関の抱える課題（多言語対応）

###### （1）課題認識

医療機関への事後アンケートやヒアリングを実施した結果、日本語を話せない訪日外国人旅行者の受入は「対応出来る医師が受入時にいるとは限らない」、「多言語対応出来る看護師や職員が 24 時間常駐していない」等の理由から多くの医療機関から日本人と同様な対応は難しい状況であるとの声が多く寄せられた。

本事業を通して、多くの医療機関が多言語対応に対する強い課題認識を持っている事が把握出来た。

訪日外国人の受入には、「受付⇒治療⇒会計」全てのシチュエーションで多言語対応が必要であり、医師だけでなく、その他の職員も多言語対応が出来なければ、日本人同様な受入は困難であるとの意見が多数を占めている。医療通訳者を配置していれば、各シチュエーションにて通訳対応が出来るが、医療通訳の配置にはコストが発生する為、コストを自己負担してでも医療通訳者を配置している医療機関は、JMIP 認証機関や厚労省が認定している拠点病院（医療通訳や医療コーディネーターの配置コストを補助）等に限られる状況。その他の医療機関でもボランティア通訳を募集している機関はあるものの、機関数は限られる。大多数の医療機関では自前での通訳者の配置が難しいのが現状である。

リーズナブルな対策として通訳コールセンター会社を活用する方策が挙げられる。

医療機関と意見交換をする中で、本実証実験でも設置した医療に精通した通訳コールセンターは、24 時間対応が出来、この利用オペレーションを院内に浸透させれば、技術的には訪日外国人旅行者の受入が出来るようになるとの声が多くあった。

今回は技術的な最低限としての多言語対応のあり方について検討結果を報告する。

## (2) 多言語対応の課題対策モデル

多言語対応の課題対策モデルとして、以下の3つのモデルにつき検討を実施した。

### 【モデル①】医療通訳者の配置

医療通訳者を独自で配置している病院は未だ少ない。配置している病院は JMIP 認証機関や厚労省が認定している拠点病院（医療通訳や医療コーディネーターの配置コストを補助）が中心である。いつ訪日外国人が来るかわからない状況下で（未だ、訪日外国人患者数が少ない医療機関が多い状況下で）、医療通訳者を配置するコスト負担、いわゆる投資をするという決断を医療機関が行うのは現時点では難しいという事が、アンケート・ヒアリング調査で把握された。また、国・自治体の財源に限りがある中で、医療通訳者の配置コストに更なる補助を出す事は困難であると思料される為、現行の JMIP 認証や厚労省が認定している拠点病院（医療通訳や医療コーディネーターの配置コストを補助）を増やしていく施策と並行して、別のリーズナブルな対応が必要と考える。

### 【モデル②】医療通訳者の派遣

いつ訪日外国人患者が来院するか予想出来ない状況下で、医療通訳者を配置し続けるのは困難という課題がある中、医療通訳者が必要な局面で医療通訳者を派遣してもらう仕組みも既に存在する。

具体的な事例として、神奈川県で実施している医療通訳派遣システム事業について説明したい。

神奈川県と県内市町村では、神奈川県医師会、神奈川県病院協会、神奈川県歯科医師会及び神奈川県薬剤師会の協力のもと、特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ（M I C かながわ）と協働して、県内の 37 の協定医療機関からの派遣依頼を受けて、コーディネーターが調整の上、医療通訳ボランティアを派遣するシステム※を運営している。

※実施言語：中国語、韓国・朝鮮語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、英語、タイ語、ベトナム語、ラオス語、カンボジア語及びロシア語（11 言語）

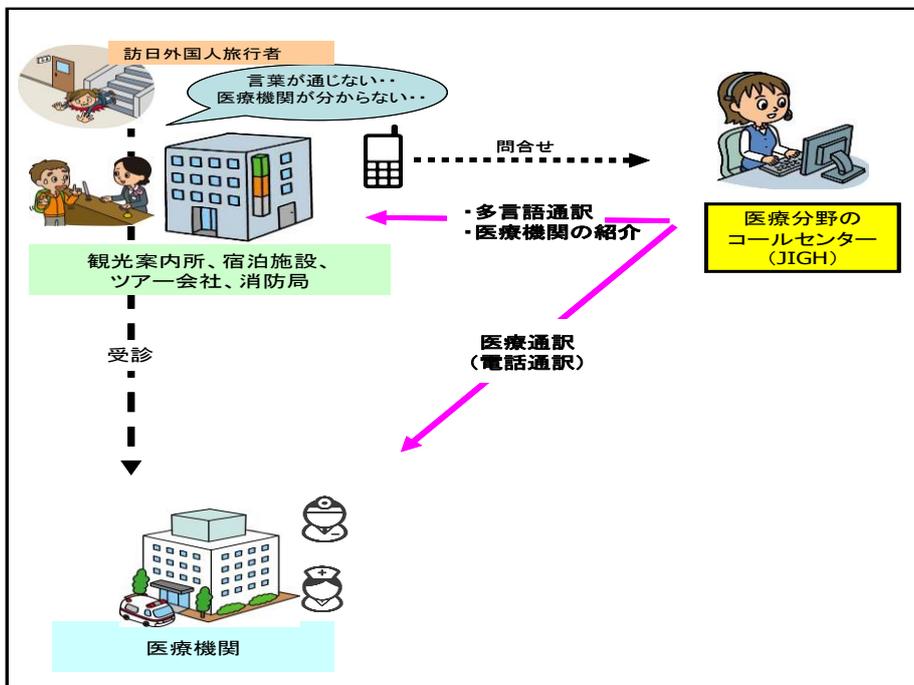
費用：通訳派遣経費として、1 件 3 時間あたり 3 千円

医療通訳者が必要な際に派遣を依頼する事で、常時配置するという固定費が発生しない為、モデル①と比較するとリーズナブルであり、医療機関の課題解決にも資すると思料する。他方、突発的に医療機関に来院された場合に医療通訳者の派遣依頼をしても、場所の問題で直ぐに駆けつけられるとは限らない。また、24 時間 365 日派遣対応も難しいという課題は残る。

### 【モデル③】医療通訳コールセンターの活用

モデル①②には、「対応コストが高額」「突発的な対応が困難」「24時間対応が困難」という課題がある。それらの課題にも対応し、比較的リーズナブルなモデルとしては、医療に精通した通訳コールセンターを設置し、医療機関が24時間365日利用できる仕組みを作ることである。

#### ※通訳コールセンターのイメージ



本コールセンターは、診察時に医師や看護師が利用出来る医療通訳と合わせて、受付、会計時にも利用出来る事を前提にしている。

医療機関が個別に通訳コールセンター会社と契約し活用したり、自治体や医療関連団体が一括して契約し、エリア内の全医療機関が活用したりできる仕組みも可能。

観光立国を目指す我が国において、訪日外国人旅行者が不慮の怪我・病気になっても、安心して医療を受けられる体制をエリア全体で構築する事が必要であるため、エリア全体で体制整備していく方策について検討する。

このエリア全体で通訳サービスを提供するスキームの選択肢を以下に整理。

スキームの選択肢	契約主体	初期コスト 負担	利用コスト 負担
スキーム①	自治体 or 医療関連団体	自治体 or 医療関連団体	
スキーム②		自治体 or 医療関連団体	医療機関が利用時間に応じて

スキーム①は医療機関の負担が無くなる為、多くの医療機関への浸透が期待出来る。

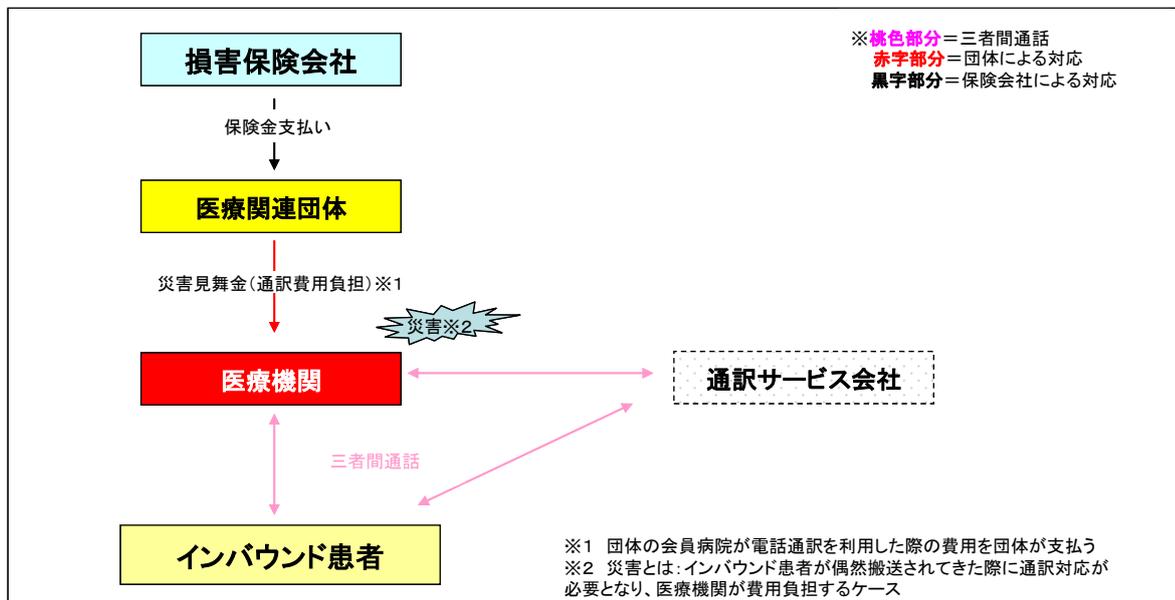
一方で、限られた予算の中で、想定以上に利用件数・時間が発生した場合に、年度中に利用制限を掛けなければいけなくなり得るという課題がある。

スキーム②は初期コストを自治体や医療団体が負担し、利用時間に応じて利用コストを医療機関が負担する為、公平性がある。他方で、医療機関にコスト負担が生じるため、広く浸透しない可能性がある。

課題整理表		
	メリット	デメリット
スキーム①	・医療機関の負担が発生しないため、多くの医療機関への浸透が期待できる。	・自治体や医療関連団体は想定コストに基づき予算確保をするため、想定を超えるコストが発生した際に利用制限の可能性あり。
スキーム②	・医療機関が発生ベースで利用コストを負担するため、自治体・医療関連団体の予算負担が軽減される。	・医療機関が利用コストを負担するため、訪日外国人の受入意識の向上に繋がらない可能性あり（多くの医療機関にコールセンター利用が浸透しない可能性あり）。

より多くの医療機関にコールセンター利用を浸透させ、訪日外国人の受入意識を向上させるにはスキーム①が馴染むと考える。スキーム①の課題を解決するために保険の仕組みを活用するのも効果的と考える。

本事業にて検討した保険の仕組みを活用した通訳コールセンターのモデルは以下のとおり。



メリットは、利用件数・時間が想定を超過しても利用を続けられる点にある。予算に限りがある中、年度によって利用件数のバラつきが想定される場合に有効である。

医療通訳コールセンターの整備には上記のような選択肢が挙げられる。

体制整備の現実的な手法として、安価に 24 時間 365 日体制を整備することができる電話医療通訳による課題解決を説明したが、医療通訳者の派遣が医療機関にとっても安心と感じられるであろう。医療通訳者の派遣には、コストの課題や対応時間の制限等の課題があるため、まずは電話での通訳サービスを整備し、複雑な治療が必要なケースでは、医療通訳者の派遣サービスを活用するというように、使い分けて利用するよう、医療機関には医療通訳の使用方法について周知していくことが、患者と医療従事者の双方にとって安心で安全な医療提供につながると考える。

国から医療機関に対して医療通訳の利用を義務付けている米国等の先行事例を見ても、常駐の医療通訳を多言語で配置することは、コスト面及び人材確保の観点からも現実的ではなく、電話等を通じた遠隔医療通訳システムの導入が主流となっている。電話を通じたシステムであれば、すでに医療機関に設置されている電話を活用する

ことができ、新たな機器を調達せずに済む点からも、他のツールに比べ導入が容易である。全国的に限られた人数で現場を支える医療通訳者側からしても、遠隔から対応できる仕組みは、合理的で持続可能なものである。本体制整備を推進するためには、より多くの医療機関に、医療通訳導入の必要性と重要性を啓発していく必要がある。

#### 【多言語対応に関する主な声】

- ・ 医師は大抵英語は話せる。
- ・ 看護師、会計担当も英語対応出来なければ受入は苦慮する。
- ・ 医療通訳だけでなく、会計等でも使える通訳があると便利（今回の実証実験のように）。
- ・ 通訳のボランティアを病院で募集しているケースあり（時間に制限あるが）。
- ・ 英語以外の言語に関しては手薄。
- ・ 中国語対応は必須と考えている。中国語対応出来る事務員の募集を検討している。
- ・ 医療通訳サービスの契約についても検討している機関あり。
- ・ 問診票を多言語化することで、一定程度症状把握出来、処置は出来る。手術等はそれだけでは難しい。
- ・ 外国人旅行者には通訳を連れてくるよう依頼している。ホテルから紹介された場合もホテルスタッフの同行を依頼する。
- ・ 電話通訳はあった方が良いが、理想は通訳者の派遣。
- ・ 外国人受入の拠点病院をエリア毎に自治体が告示し、そこに通訳者を配置していただくと搬送先に困らない。

## 2. 医療機関の抱える課題（医療費未払い）

### （1）課題認識

医療費の未払いが発生するケースは以下のケースに偏ることが医療機関へのヒアリングを通して把握できた。

ケース1：海外旅行保険に未加入

ケース2：重症患者で緊急性が高い患者

ケース3：手術をし、入院になるケース

ケース2は、搬送されてきてからの時間との戦いであり、事前に資力を確認したり、支払誓約書を取り付けられないため、海外旅行保険に入っていないければ、「所持金だけでは足りない」「クレジットカード決済だけでは足りない」等の理由で高額となった医療費について、一部未払いが発生してしまうケースがある。

ケース3も自由診療で手術・入院となると医療費が高額になるため、全額支払われないケースがある。

ウォークインの患者は事前に資力の確認や支払誓約書の取付が可能であり、且つ軽症患者が多く、医療費が高額にならないため、医療費の未払いが起きにくい。

上記、「ケース2」「ケース3」が発生するのは3次救急医療機関が多い傾向にある。

### （2）医療費未払いの課題対策モデル

医療費未払いの課題対策モデルとして入口・中間・出口対策の3つのフェーズで検討した。

#### ①入口対策

1つ目が入口対策である。忘れてはいけないのは、本来医療費を負担すべきなのは患者である。訪日外国人の場合、自由診療になるため、ICUでの集中治療や手術等が伴うケースでは、治療費が高額になる。また、言葉のコミュニケーションの問題も有するのが、日本人患者との違いである。これらは訪日外国人が海外旅行保険に加入していれば、治療費キャッシュレスサービスが付帯されていたり、通訳サービスが付帯されていたりしているため、医療費の未払いや言葉の問題が同時に解決される。他方で、観光庁の調査では訪日外国人の海外旅行保険への加入率は約7割であり、残りの3割は海外旅行保険に未加入となっている。

不慮の怪我・病気になった時のために、訪日外国人が海外旅行保険に加入することが最も重要である。海外旅行保険は「ツアーを申し込む際に加入する」、「空港等で加入する」など、発地国（母国）で加入するのが一般的である。また、クレジットカードに付帯されているケースもある。まずは発地国（母国）で加入を促進すべく、各保険会社は海外現地法人等で取り組んでいる。

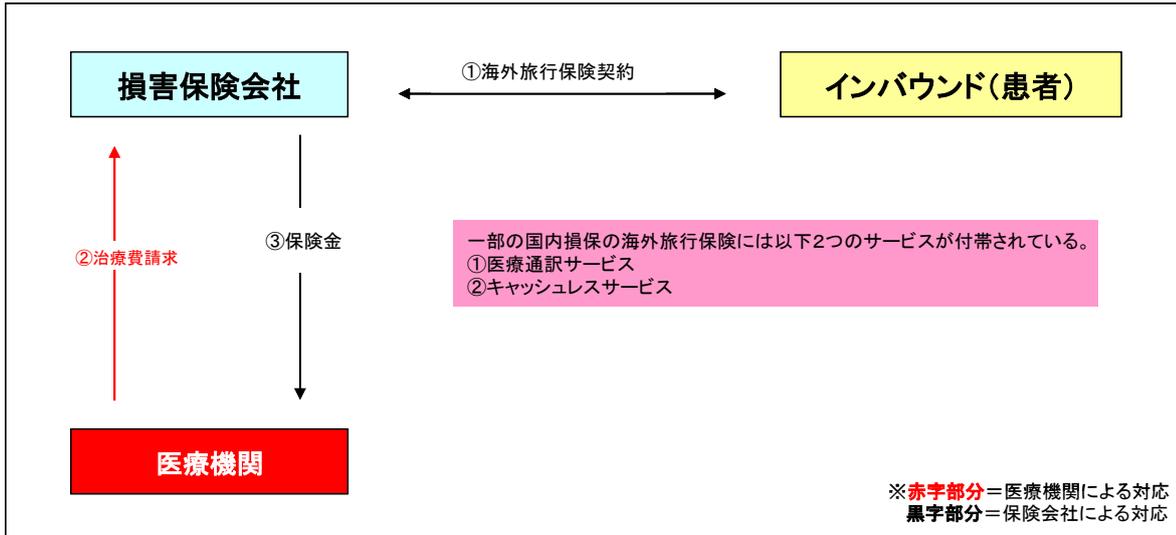
また、平成28年に日本の大手保険会社が訪日外国人向け着地型旅行保険を開発し、販売を始めた。これにより、通常、発地国（母国）で加入する旅行保険を日本入国後でも加入出来るようになった。

この保険商品は約3割の旅行保険未加入層へ訴求できるものである。現在、観光庁が民間と連携しながら、「訪日外国人向け着地型旅行保険」への加入促進を実施している。平成28年には空港でのプロモーション事業を実施。平成29年には全国の宿泊施設・観光案内所・アクティビティ施設等に対して「訪日外国人向け着地型旅行保険」への加入を促進するチラシを配布した。

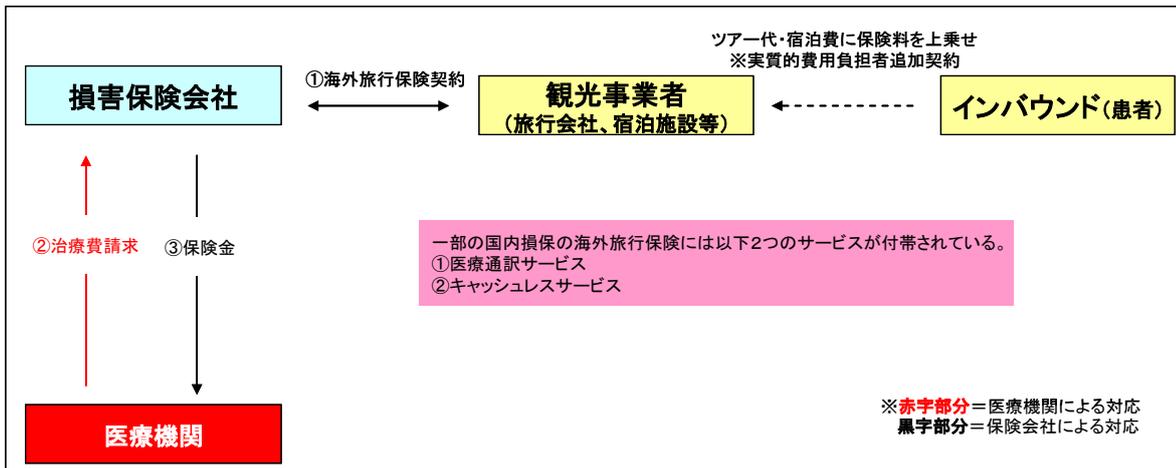
こうした取組で旅行保険未加入者を減少させることが重要であると考える。

また、直接訪日外国人へ訴求するだけでなく、以下のような取組も保険会社が進めている。

訪日外国人が自ら加入するのが以下のスキーム。



上記スキームに対し、ツアー会社やランドオペレーター会社、旅館ホテルを介して訪日外国人に加入させるスキームが以下である。



このスキームの特徴は、訪日外国人がツアーやサービスに申し込む際に一緒に保険を提案出来る点である。保険への加入意識が低い訪日外国人をカバーするには、最も効果があると想定され、今後もこのスキームで加入促進を図る必要がある。

## ②中間対策

中間対策として、医療機関による未払いを防ぐ取組について言及する。

本実証事業にて府内の医療機関へヒアリングを行い、既に実施している好取組を以下のとおり纏めた。未だ実施されていない医療機関の皆様にとっても参考になる取組と史料する。

### 【過去の医療費未払い事例】

- ・ 訪日外国人旅行者が糖尿病性ケトアシドーシスにより、救急搬送された事例あり。ICU 入院となり、治療費が 727,480 円となった。若い方で海外旅行保険未加入。クレジットカードも未所持。友人と一緒にだった為、連帯保証人になるよう伝えるも断られた。その後、母国から父親が駆けつけたがクレジットカードを所持しておらず所持金 100,000 円を徴収し、残りを帰国後に送金してもらう事になったが、督促しても入金されず返事もなし。(3 次)
- ・ 一過性意識消失により救急搬送、ICU 入院、612,680 円。海外旅行保険に未加入、クレジットカード未所持。所持していた 500 ドルを円に換金してもらい徴収し、残りを帰国後に送金してもらうことになったが、督促しても入金されず、返事もなし。
- ・ 旅行中体調不良になり、クリニックに行ったが対応出来ないと断られ、我慢して旅行したが、空港で体調が悪化し、来院した患者あり。(3 次)
- ・ 海外からドル建てで送金されたが、為替の変動で未払いが残ったケースあり。
- ・ 訪日外国人の患者が来院した事があった。言語対応は出来なかったが命に係わる状況であった為、初期対応した。その後、転院したが請求出来る状況でなく未払いとなった(10 万円)。(2 次)
- ・ 以前、外国人旅行者で 250 万円の治療費が発生した患者あり。クレジットカードを持っていなかったため所持金 30 万円はその場で払っていただいた。その後、複数回国際電話したが、一度 5 万円が入金になっただけで 215 万円は未払いになった。(3 次)
- ・ 約 2 年前にクレジットカード払を導入するまでは、未払いもたまにあった(1 ヶ月に 1 度程度。金額は 2 万円以内程度)。(2 次)

上記の失敗経験を踏まえ、未回収のまま、帰国させてしまうと未払いが残ってしまうため、上記医療機関は以下の医療費未払いを軽減するための取組を実施している。参考にされる事を推奨したい。

### 【医療費未払いを軽減するための取組例】

#### a. 実証事業用の「医療費未払い対策マニュアル(参考資料 11 参照)」に記載済みの取組

- ・ 未払いが発生したらまず回収出来ない。したがって、未然に防ぐよう最大限努力する。(2 次・3 次)
- ・ 事前に概算を伝える。(2 次・3 次)
- ・ 治療前に預り金をいただいている。(2 次・3 次)
- ・ 連帯保証人を確認し、連帯保証人にも督促を行う。(2 次・3 次)
- ・ クレジットカード決済を導入。(2 次・3 次)
- ・ 海外居住先住所・滞在先ホテル名・部屋番号・旅行会社等を確認し、督促実施。(2 次・3 次)
- ・ 海外旅行・医療保険等に加入しているか、及びその内容確認と当該保険会社との連携。(3 次)
- ・ 保険会社が日本に支店を持っている場合は直接交渉。(3 次)
- ・ 未払い管理システムを構築し、「だれが」「いつ」「どのように」「督促したか」記録を残している。(3 次)
- ・ 旅行保険に加入している場合でも立替払いさせる。立替払い出来ない場合、保険会社にその場で連絡し、支払を約束させる。(2 次)
- ・ 入院の場合、話をする時間がある為、こまめに治療費を伝え、都度支払わせる。(2 次・3 次)
- ・ 治療行為を行う場合に概算を伝え、払えるか確認してから治療に入る。その後も、費用が発生する前に伝えている。(2 次・3 次)
- ・ 院内に A T Mがある場合は一緒に行き、現金を下ろしていただく。(2 次・3 次)

- ・ 入院患者は、1 週間、10 日分と細かく区切って分割して支払っていただく。(3 次)
- ・ 領事館に連絡し患者との間に入ってもらふ。(3 次)
- b. 「医療費未払い対策マニュアル」には記載が無いが、有益な取組**
- ・ 事前と事後に誓約書を取り付ける。(2 次・3 次)
- ・ 社会保険に加入していない外国人は一人では会計に行かせない。(逃亡防止) (3 次)
- ・ 医事課と看護師が連携し、会計まで誘導。(3 次)
- ・ 退院前に取り切らないと未払いになる為、国内外の親戚等にも連絡し入金させている (2 次・3 次)
- ・ 回収専門職員の雇用。(3 次)
- ・ 入院患者は、事前に医療費の概算を伝えて前金を支払っていただく。(2 次・3 次)

---

**c. その他有益な取り組みや参考意見等**

- ・ 自由診療の治療費は 1 点 20 円で計算している。(3 次)
- ・ 医療費未払い回収マニュアルを作成し、院内に共有している。(3 次)
- ・ 院内の救急委員会等に対応マニュアル等を検討している。(3 次)
- ・ ウォークインは症状も軽いケースが多く、治療費が高額にならない。また事前にも資力を確認出来る為未払いを発生させない事は可能と考える。実際にウォークインではほとんど未払いは発生していない。(2 次・3 次)
- ・ 救急の場合は、まず治療を優先しないといけないケースがあり、且つ、治療費が高額になる為、未払いになる可能性がある。(2 次・3 次)

併せて、本事業にて作成した医療費未払い対策マニュアルもご活用いただくことで医療費未払いを軽減させる効果があると考えます。

(参考：医療費未払い対策マニュアル) ※詳細は別添参考資料 11 参照

#### 来院時の対応

##### ☆＜対応必須事項＞☆

コミュニケーション可能な言語にて、患者様へ治療費の支払い方法や支払い者を確認します。海外旅行保険の加入の有無等を確認します。それぞれ確認した内容を書面にて記録し共有化していきます。

＜コミュニケーションと各種確認作業等が重要となります。＞

#### 治療期間中の対応

##### ☆＜対応必須事項＞☆

入院の場合、医療費の支払い者へ支払い方法やその確実性について確認します。また、場合によっては分割などの方法も検討します。(海外旅行保険等にご加入の場合) 保険会社から支払い承諾書を取り付けます。確認した内容・その実施状況を書面にて記録し共有化していきます。

＜未払いを発生させない最大のポイントは、病院内に患者様がいる間に精算していただくことです。＞

#### 退院時の対応

##### ☆＜対応必須事項＞☆

退院時には、未払い金の全額を精算していただきます。できるだけ対応を行っても未払いが発生する場合には、患者様から所定の誓約書やパスポート等のコピーを不備なく取り付けます。また、誓約書を用いて連帯保証人の取付も原則として行います。

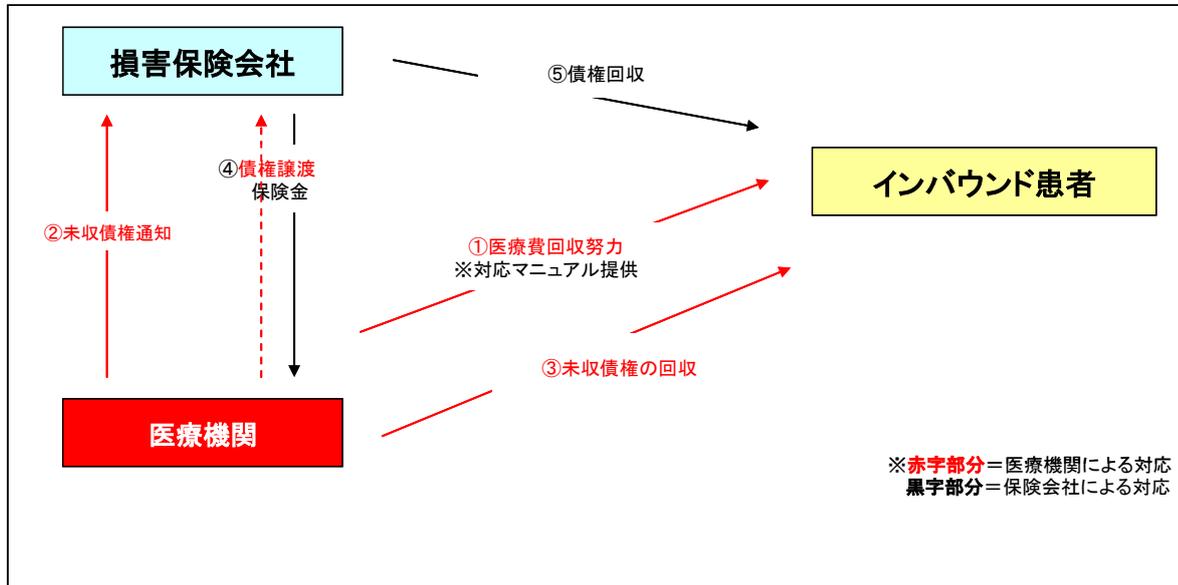
＜すべての患者様から「平等」に治療費をお支払いいただくために、気持ちを強く持って、丁寧に対応します。退院する前までに精算いただくためには、病院内の連携や一丸となった対応が重要です。＞

上記、「各医療機関による未払い対策に向けた取組」や「【参考資料 11】医療費未払い対策マニュアル（改訂版）」をご活用されることを推奨したい。

### ③出口対策

最後に出口対策を講じたい。上述した入口対策・中間対策を行ったにもかかわらず、医療費の未払いが発生してしまった場合に、医療費未払いを補填する仕組みを検討した。

#### 【モデル①】

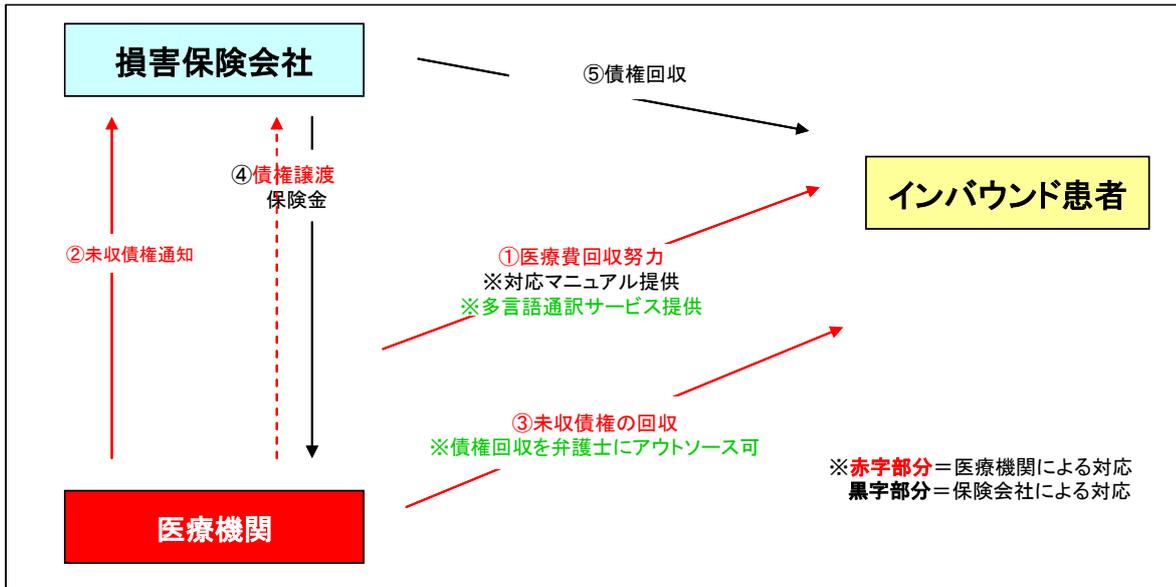


医療機関が医療費未払いの回収努力を行ったにもかかわらず、未払い金が残った場合にその一部を補填する仕組み。

本モデルは本事業内で実施した実証実験で運用したモデルである。メリットは、患者には補償制度の存在がブラインドになり、患者の未払いに対するモラルハザードを抑止できる点にある。また、未払い金の全部補償ではなく、医療機関にも一部自己負担がある事で、医療機関の回収努力が緩慢になるのを抑止出来る点もメリットである。

なお、医療機関へのアンケート・ヒアリング調査の結果、退院後にかかっている医療機関の回収事務についても負担を感じており、軽減する対応も考えてほしいとの声も多数あった。

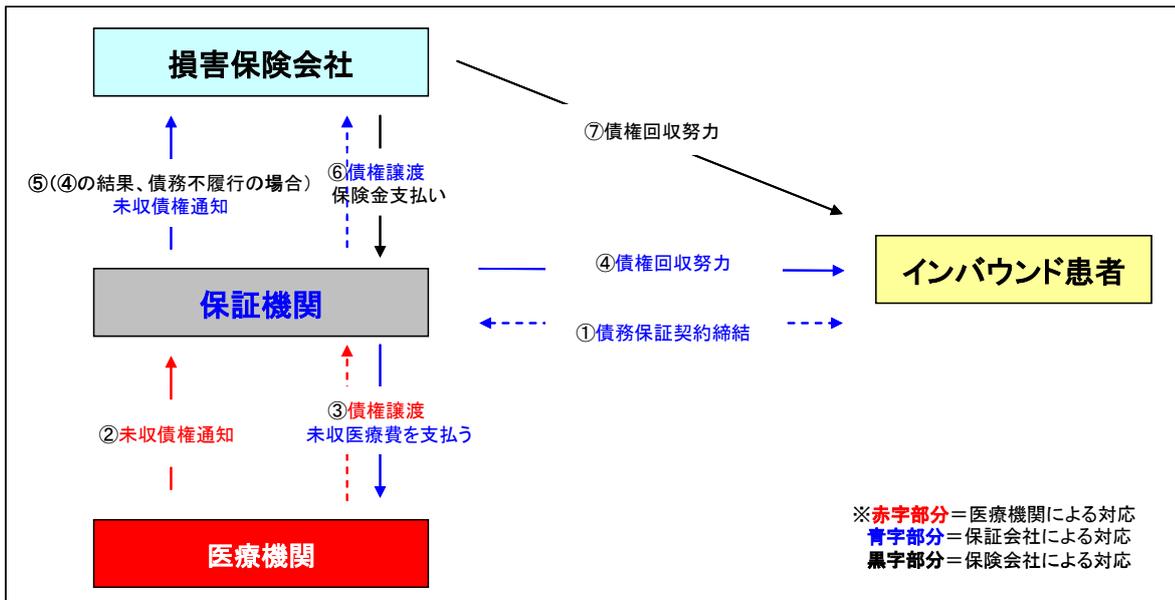
【モデル②】



医療機関が未払い医療費の回収努力を行ったにもかかわらず、未払い金が残った場合にその一部を補填する仕組み。また、退院後の回収事務の負担の軽減のため、医療機関が回収事務を弁護士にアウトソースした場合に、そのアウトソースした費用が、未払い金の軽減につながる有益な費用である場合には、その一部も補填の対象とする仕組みを追加したもの。

本モデルはモデル①で要望として挙げられた医療機関の回収事務の負担感の軽減を図る仕組みを追加している。なお、未払い金の軽減につながる有益な費用である場合に限られることが、今後の課題として残る。

【モデル③】



インバウンド患者の連帯保証人（保証機関等）が、医療機関にて未払い金が発生し、インバウンド患者からの回収ができない場合に代わりに支払う仕組み。

連帯保証人（保証機関等）が支払った金額についてはその後連帯保証人にて回収を行う。

このモデルのメリットとしては、保証機関が患者から直接費用を取る為、患者自らがコスト負担する点である。さらに、未払い医療費の回収を保証機関が行う為、医療機関の回収事務が無くなる点もメリットである。他方、保証機関は患者と直接契約を締結する必要がある為、患者は、医療費より安価な費用を支払えば、自らが医療費を支払わなくてもよいと考え、より一層治療費支払意思が無くなり、医療費を支払わずに帰国する者が増加するおそれあり。また、医療機関としては、この契約の締結を強制できない為（医療法）、全ての患者に付けられないのも課題である。さらに、治療行為の事前にこの契約を締結する必要があるが、未払いが発生しやすい救急搬送されてくるケースにおいては活用出来ない為、本モデルは本質的な解決には繋がらないと思料する。

上記モデルにおいて、共通して視野に入れなければならないのは継続的に運用出来る制度にするという観点である。補填制度からの支払額（医療費未払い額）が多くなれば、その後の制度の掛け金に反映される為、掛け金が高騰する可能性があり、モデルが継続的に運用出来なく虞がある。したがって、掛け金を長期的に一定に保つ為に相互扶助の理念を持った母集団の形成が必要となる。

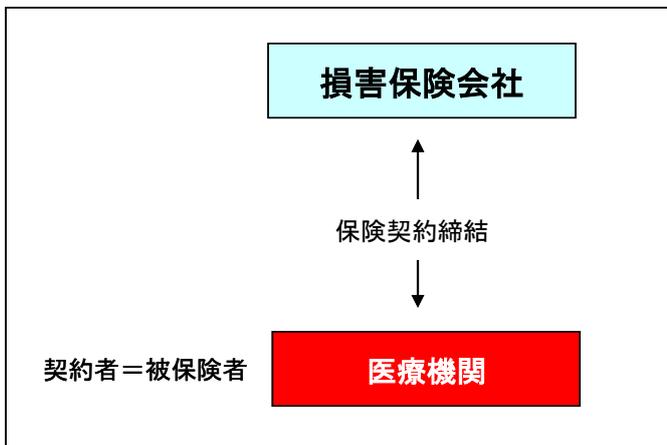
且つ、モデル①、②は直接のコスト負担者が患者でなく、他者になる為、ニーズが無いとコスト負担いただけない可能性がある。エリア全体の訪日外国人の受入に対する課題解決に繋げていくためには原資負担者のあり方を検討する必要がある。

これらについて次項以降に触れたい。

### 3. 長期的に安定したコスト負担について

上述したとおり、モデルを継続的に運用していくためには、長期的に安定したコスト負担ができることが求められる。個別の医療機関毎に契約を締結する（個々の医療機関のそれぞれの未払い金発生状況に応じてコスト負担する）となると未払い金が多くなった場合、当該医療機関の翌年以降の掛け金が急騰し、当該医療機関にとってもコストの平準化ができずに契約が安定せず途切れてしまう可能性がある。このような課題を解決するためのスキームについて整理した。

#### 【スキーム①】

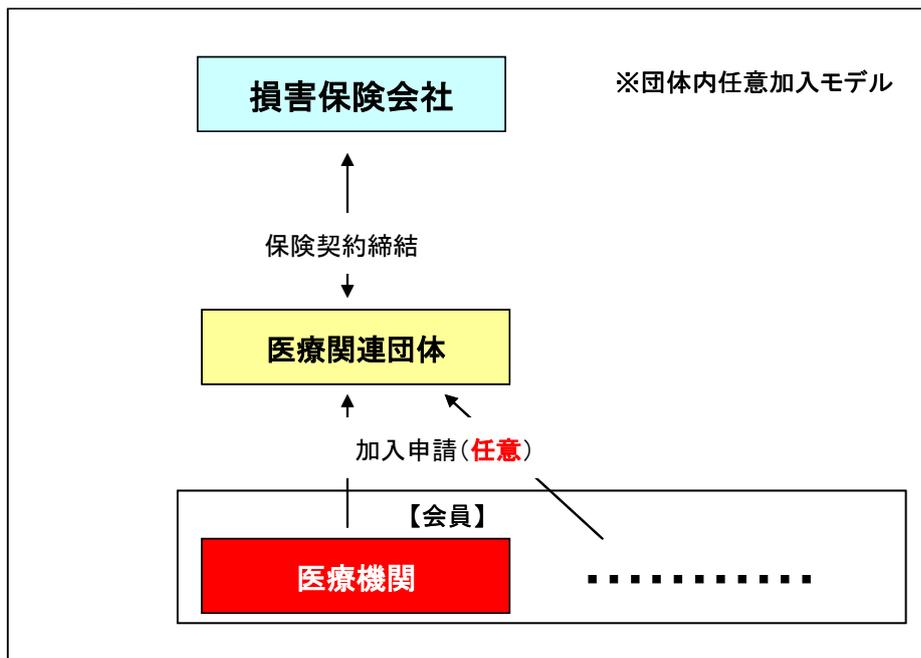


- ・医療機関毎に契約締結。
- ・掛け金を医療機関が負担。補償は契約した医療機関に提供。

このスキームはニーズが高い医療機関のみが加入する為、コスト負担に対する納得感が得られる。また、患者数や過去未払い額に応じて、ニーズに合ったカスタマイズが可能である。

他方、外国人旅行者の受入が少ない医療機関はコスト負担するインセンティブが無く、当該制度の普及に時間を要する。未払い金が高額になった場合、掛け金の変動リスクがあり、継続的な制度運用が困難になる可能性がある。

## 【スキーム②】

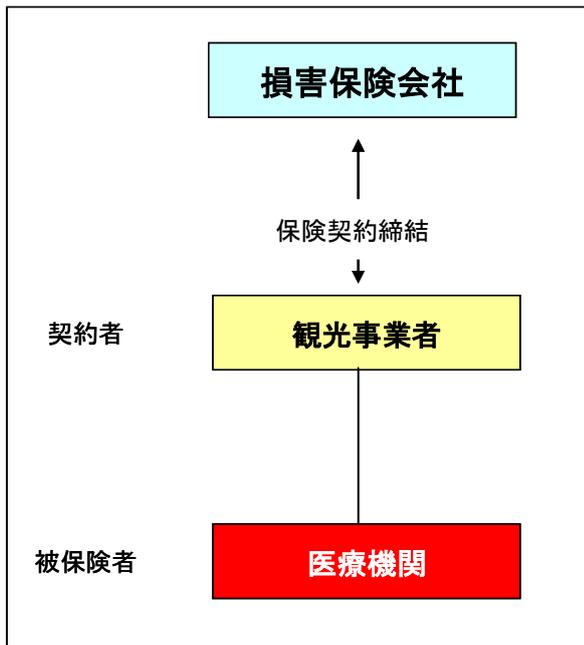


- ・医療関連団体との間で集団契約を締結。
- ・ニーズがある医療機関が任意で加入申請。
- ・掛け金は医療機関が団体に支払い、団体が取り纏め契約する。

このスキームは、集団契約とする事で加入者間で相互扶助する仕組みとなり、コスト負担の平準化が図れる（スキーム①に比して）。また、会員がニーズに応じて任意で加入できるメリットもある。ただし、他の会員にて発生した未払い金によって、未払いが発生しなかった会員の翌年度以降の掛け金も引き上がるため、加入会員間での固い相互扶助の理念が必要となる。

他方、訪日外国人の受入が少ない医療機関には加入インセンティブが低い為、受入が多い（医療費未払いが発生しやすい）医療機関のみが加入する事で高リスクな層のみの制度となり掛け金が高額化する可能性が高い為、制度の継続性という点では未だ課題が残る。

【スキーム③】

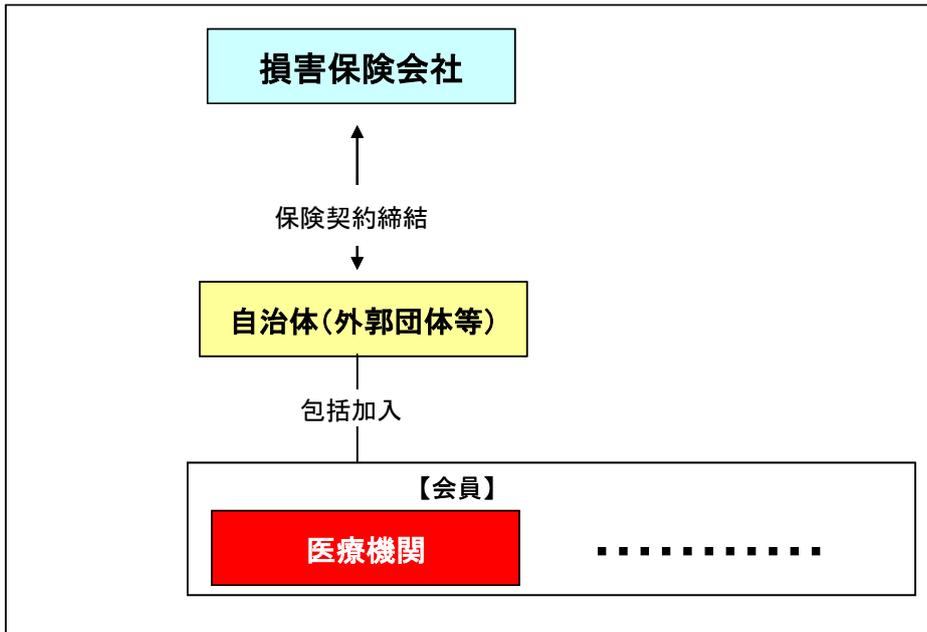


- ・観光事業者との間で契約を締結。
- ・コストは観光事業者等が負担する。
- ・補償対象は医療機関。

このスキームは、掛け金を訪日外国人の誘致により経済的受益者である観光関係者が負担する事で医療機関の金銭的な負担を無くすスキームである。

このスキームは、観光事業者が他業種の医療機関のためにコスト負担する事を求める事の難易度がある。他方、訪日外国人旅行者を今後も増やして行く為には医療の受入体制整備は不可欠であり、安心・安全な日本をPRする事で更なる訪日外国人旅行者の誘致に繋がる為、観光関係者の理解も今後得ていくような動きも必要になるものと考えられる。

【スキーム④】

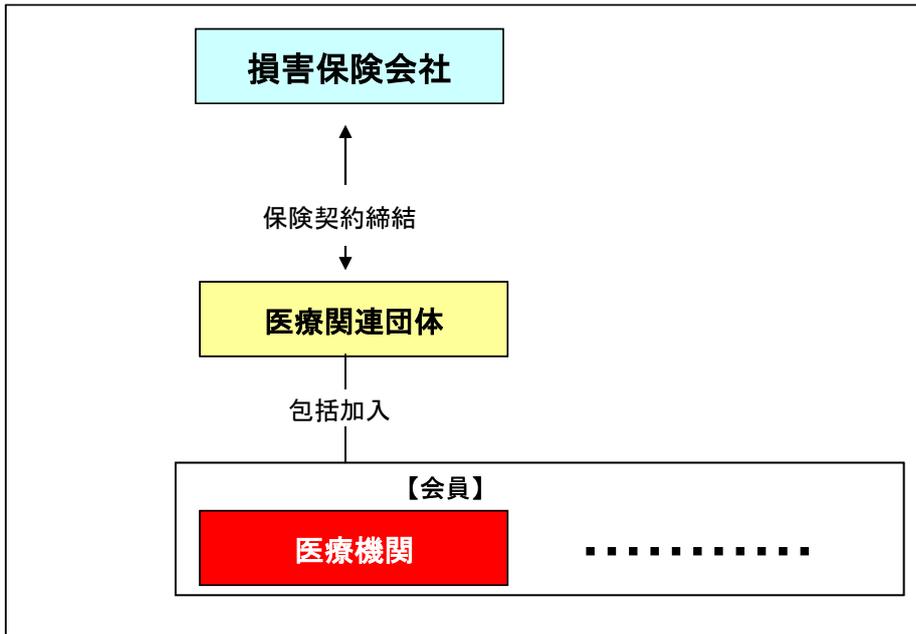


- ・自治体との間で契約を締結。
- ・自治体エリア内の医療機関が包括的に補償を受けられる仕組み。
- ・掛け金は自治体が負担。

このスキームは、契約を自治体（またはその外郭機関）が締結する為、医療機関の金銭的な負担が無くなる点がメリットである。また、エリア内の医療機関全体に補償提供をする契約内容にする事でエリア全体の医療機関の不安軽減に繋げる事が可能になる。

他方、自治体の財源確保が課題である。また、エリア内の医療機関の訪日外国人の受入実態にバラつきがある中で一律の補償では、全ての医療機関のニーズに合致しない可能性ある。受入実態の異なる医療機関側に納得感のある措置も必要であろう。訪日外国人が多く受診し、医療費未払いに対し強い課題認識を持つ医療機関に対してはこのモデルを導入。突発的に訪日外国人が訪れる医療機関にはまずは多言語対応への対策を講じる等、医療機関毎のニーズに応える対応をしていく必要があるだろう。

【スキーム⑤】



- ・医療関連団体との間で契約を締結。
- ・団体の会員が包括的に補償を受けられる仕組み。
- ・掛け金は団体が負担。

このスキームは、契約を医療関連団体が締結する為、医療機関の金銭的な負担がなくなる点がメリットである。また、エリア内の医療機関全体に補償提供をする契約内容にする事でエリア全体の医療機関の不安軽減に繋げる事が可能になる。

会員の課題解決のために制度構築する事で医療機関が団体の会員になるインセンティブにもなる。

他方、団体内の医療機関の訪日外国人の受入実態にバラつきがある中で一律の補償では、全ての医療機関のニーズに合致しない可能性がある為、全ての医療機関のニーズに応える補償内容にする必要がある（団体の予算を使う事になる為、全会員から理解を得る必要がある）。

## 4. 原資負担者のあり方について

### (1) 受益者は誰か

原資負担者のあり方を検討する上で、必要な観点としてだれが受益者か整理する必要があると考える。受益者は直接的な受益者と間接的な受益者に以下のとおり分けられる。

#### 【直接的な受益者】

##### ①患者

そもそも医療費を払うべきは患者自身である。

##### ②医療機関

補償を受ける立場である。未払い課題を抱えている医療機関の課題解決に繋がる為、直接的な受益者。

#### 【間接的な受益者】

##### ③観光事業者

インバウンドの訪日旅行満足度を上げ、リピーターを生む為には医療の体制整備が不可欠。逆に言えば、医療の体制整備により、インバウンド観光の振興にも繋がる為、間接的な受益者と言える。

##### ④自治体

上記③と同様。

### (2) 公平性の観点

関係各所から理解を得るためには公平性に配慮する必要がある、以下の観点についても配慮する必要がある。

#### 【観点①】

受益者が負担すべき。

#### 【観点②】

受益度合にバラつきがある点に配慮。

#### 【観点③】

地域性（インバウンド誘致数のバラつき）への配慮。

### (3) 原資負担者のあり方についての検討

コスト負担者	メリット	デメリット（課題）
訪日外国人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療費を払うべき患者自らが負担すべきという理念に最も馴染む。関係者による納得が得られやすい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険加入者や支払能力がある方からも負担して頂くための大義が必要。</li> <li>・訪日コストを下げる傾向の中（ビザの緩和等）、医療機関で治療費以外のコストを負担して頂く事で訪日旅行誘致にマイナス影響が出るか。</li> </ul>
医療機関	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題を抱える医療機関がリスク軽減に向けたコストを負担する事は馴染みやすい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人受入にネガティブな医療機関はコスト負担のインセンティブが低い。</li> </ul>
医療団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員の課題解決に向けて病院団体等がコスト負担するという理念は馴染みやすい。</li> <li>・対象を広くした制度設計が可能になる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財源の確保 税源を会費から捻出するとなるとそもそも医療機関が原資負担していることになる為、理解を得られるか。 国・自治体からの予算補助を要求する可能性あり</li> </ul>
観光事業者（観光団体）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人の増加により、受益している観光事業者が医療分野の受入体制整備に向けたコストを捻出するのは一定の納得感は得られるか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光業界が他業界である医療分野の為にコスト負担する事にハレーションは不可避。</li> <li>・コスト負担する機運の醸成が未だ無い。</li> </ul>
自治体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊税のように訪日外国人も負担している財源を活用するのであれば理解が得られやすい。</li> <li>・対象を広くした制度設計が可能になる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財源確保は難易度が高い。</li> <li>・住民の税金を財源とする予算を訪日外国人の未収医療費に補填するのは住民からの理解が得られづらい。</li> </ul>
国	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象を広くした制度設計が可能になる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財源確保は難易度が高い。</li> <li>・国民の税金を財源とする予算を訪日外国人の未収医療費に補填するのは国民からの理解が得られづらい。</li> <li>・エリアによって課題認識にバラつきがあり、国の予算を使う事への理解が得られづらい。</li> </ul>

#### ① 訪日外国人が原資負担者になる事に関する検討

医療費を払うべき患者自らが負担すべきという理念に最も馴染む。関係者による納得が得られやすい。他方で、海外旅行保険の加入者や支払能力がある方からも新たに一律に原資負担していただく点は、訪日コストを下げる傾向の中（ビザの緩和等）で訪日旅行誘致にマイナス影響（訪日旅行の満足度への影響）が出る可能性があり、実現の難易度が高い。

#### ② 医療機関が原資負担者になる事に関する検討

課題を抱える医療機関が不安・リスク軽減に向けたコストを負担する事は馴染みやすい。

一方、医師法 19 条に定める応召義務（診療に従事する医師は、診察治療の求めがあった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。）に誠実に取り組んだにも関わらず発生した医療費未払いリスクに対す

る費用のコストを負担することに対して抵抗を感じる医療関係者が多い点で困難が伴う。また、訪日外国人の受入が少ない医療機関にはコスト負担のインセンティブが低い為、全ての医療機関に原資負担いただくのは困難であると思料する。

### **③医療関連団体が原資負担者になる事に関する検討**

会員である医療機関の課題解決に向けて、医療関連団体がコスト負担するという理念は馴染みやすい。且つ、対象を広くした制度設計が可能になる。

他方、財源の確保が課題になる。財源を会費から捻出するとなると、そもそも医療機関が原資負担している事になる為、理解を得られづらくなると思料する。国・自治体からの一定の予算補助が無ければ原資負担しきれない可能性がある点も課題である。

### **④観光事業者（観光関連団体）が原資負担者になる事に関する検討**

上述したとおり、訪日外国人の増加により、経済的な受益者である観光事業者が医療分野の受入体制整備に向けたコストを拠出するという事も検討する必要があると思料する。

他方で、観光業界が他業界である医療分野の為にコスト負担する事にハレーションは不可避であると思料する。コスト負担する機運が未だ無い為、機運の醸成が必要になる。

### **⑤自治体が原資負担者になる事に関する検討**

法定外目的税である宿泊税のように訪日外国人も負担している財源を活用するという選択肢は関係者からの理解が得られやすいかもしれない。さらに、自治体財源による制度設計をする事で対象を広くすることが可能になる。

他方、各自治体の財務状況を鑑みると、新たな予算を取るのは難易度が高いと思料される。宿泊税等ではなく、住民の税金を財源とする予算を訪日外国人の医療費未払いに補填する事は住民からの理解を得るのが困難であると思料する。

### **⑥国が原資負担者になる事に関する検討**

国が制度構築する事で対象を広くした制度設計が可能になる。

他方、新たな予算を取るのは難易度が高いと思料される。また、国民の税金を財源とする予算を訪日外国人の医療費未払いに補填するのは国民からの理解が得られづらい。さらに、エリアによって課題認識にバラつきがあり、国の予算を使う事への理解が得づらいと思料する。

上記のように原資負担者のあり方（課題等）を整理したが、上記の関係者の内、誰か1人が原資負担するのは困難である（医療機関のニーズに対応した制度構築の財源が十分に確保出来ない）と思料する。

したがって、関係者で相互に分担しながら原資負担するという選択肢が現実的ではないだろうか。関係者間の調整は容易くは無いが、しっかりと協議し折衷案を見出していくべく、各エリア毎に調整をしていく必要性を提起させていただく。

本事業内でアンケート・ヒアリング・関係者協議の中で挙げた主な意見を参考に以下に纏める。

**【原資負担者のあり方に関する主な意見】**

- ・ 訪日外国人が多く来ている医療機関ほど課題認識が強く、自ら拠出しても対策したいという声あり。
- ・ 自治体等でも支援いただけると有難い。
- ・ 最低限の部分は自治体に援助してもらい、それ以上の部分は医療機関の判断で拠出する事を求めたい。
- ・ 多くの医療機関が訪日外国人の診療報酬を1点につき10円計算（保険あり患者と同水準）にしているが、訪日外国人旅行者を多く受け入れている病院ほど単価を20円～40円程度にして受入体制整備に繋げている。単価を上げ、それを原資に体制整備するのは方策としてあるかもしれない。これに関しては、国等から指針を出していただけると有難い。

## 5. 訪日外国人患者の受入体制整備に向けて

### (1) 医療現場の受入体制整備に向けて

これまで「多言語課題」と「未払い課題」への対策について言及してきたが、現状、軽症患者も3次救急医療機関に搬送されており（ワークイン患者も一定以上の割合を占める）、日本人患者の受入キャパシティに支障をきたし始めている。それらの課題解決には、軽症患者は一般診療所等にも受入を行っていただく必要があり、その為にはどのような体制が必要なのか、医療機関等と検討した結果につき、纏めさせていただく。

訪日外国人対応に関して、必要な体制につき、医療機関と意見交換を実施した際の主な声は以下の内容であった。

#### 必要な体制（総合病院の声）

- ・ 多言語対応出来る看護師、事務職がいないと難しいだろう。医師は治療のみに関与するが、その後の説明や会計等で多言語対応を求められる為。
- ・ 通訳者が派遣されると有難い。コストが掛かる為、リーズナブルな対策としてコールセンターもありうる。
- ・ クリニックでは人員に限られる為、人でカバーするのは困難。使いやすいコールセンターがあると良いと思う。
- ・ 病院内で連携体制は必要。受付⇒診察⇒会計までに様々な職員が絡むが全員が連携し、未払い対策を行う必要がある。それぞれの職員との間に入る医事課職員がいると良い。
- ・ 問診票の多言語化をすることで軽症患者の処置は出来る。
- ・ 夜間救急のように拠点病院を自治体が告示し、そこに通訳者を配置していただくと搬送先に困らない。

#### 必要な体制（クリニックの声）

- ・ 軽症患者については受入が可能。ただ、外科等外傷の場合は軽症か重症かの判断は容易につくものの、内科等であれば外見だけでは軽症か重症化の判断が取りづらい。従って、入口段階での症状把握が非常に重要となる。
- ・ 最大の課題は言葉の問題である
- ・ 多言語コールセンターよりは通訳派遣があった方が有難い。この場合、一般診療所としては患者に通訳を紹介し、患者が通訳と個人的に契約をしたうえで診察にあたるというイメージ（通訳との契約費用は患者負担）。
- ・ 応招義務があるため最終的には受け入れることになるが、積極的という訳ではない。受入推進にあたっては言葉の問題の解決とともにドクターの意識変革も必要だと考える。
- ・ 言葉の問題（症状確認）をクリアし、後送病院との連携（後ろ盾）が確りと確保出来れば受入は可能かと思う。
- ・ 例えば、帰国間際の患者さんが来院されて（外国の医療機関向け）紹介状を書かなくてはならない場合、外国語（英語）での記載は勿論のこと、処方した薬については一般的な薬名を記載すれば良いのではなく薬の成分を調べてそれらを事細かに記載しなくてはならない。
- ・ 現在、在留外国人を受け入れることはあるが、その際も薬局向けに処方箋も外国語表記で対応している（薬局は書いてあることを読めば良い）。
- ・ 外国人患者は多言語対応等でロードがかかることが想定され、他の患者さんもいるなかで外国人患者のみに付きっきりになるわけにもいかず、何らかのサポートがあれば有難い。
- ・ 薬局での多言語対応ならびに費用（場合によっては診療よりも薬代の方が高くなるケース有り）

も課題である。

- ・ 院外処方の場合、薬局での多言語対応も課題となってくる。

軽症患者の場合は先述したとおり、訪日外国人による未払いはほとんど発生しておらず、受入体制整備として必要な対応は多言語対応である事が医療機関へのアンケートやヒアリングから把握出来た。

軽症患者への対応は問診票を多言語化する事で、一定の対応は出来るとの事であった。多言語対応した問診票の雛形は厚労省・自治体・NPO 法人等でも作成されており（V章参照）、既に活用している医療機関もあった。これらを活用する事でコストを掛けずに問診票の多言語化を図る事が出来る。

また、院内での多言語対応に関しては「医療通訳者がいてくれると安心」との声が多く挙がったが、コストの課題等があり、全ての医療機関に常に配置・派遣するという事は困難である。したがって、夜間・土日対応をする拠点病院のように、輪番制で訪日外国人患者に対応する医療機関を自治体や医師会等が指定し、医療通訳者を指定された時間帯に配置しておくという取組があると良いのではないかと声も挙げられた。各エリアで訪日外国人の受入をする拠点病院を指定し、医療通訳者を派遣する事で全体コストを下げられる為、検討の余地があるのではないだろうか。

通訳者配置よりも低いコストで最低限の体制整備をするならば、電話による医療通訳である。既にコールセンターを設置している自治体もあり（利用時間等の制限はある）、訪日外国人が増加しているエリアにおいては電話を通じた医療通訳システムの導入を検討する事が望まれる。

上述した「問診票の多言語化」、「電話を通じた医療通訳システムの導入」により、訪日外国人の技術的な受入は可能との事であった。

併せて、一般診療所で一旦受けたが、更に高度な治療を要する場合の後送病院ネットワークも必要であると考ええる。個別に診療所と総合病院で提携を締結しているケースもあるようだが、今後さらにこのネットワークを拡げて行く為にもエリア毎に自治体や医療関連団体が仲介していく事も必要ではないかと考える。

また、院外薬局での薬の処方の際にも、多言語対応が求められるという事が医療機関の声から把握出来た。この課題に対応するために、厚労省・自治体・薬剤師会でも一定の対応が出来る多言語体対応マニュアルを作成している（V章参照）。

他方、訪日外国人旅行者は「日本人に比べて対応に時間が掛かる」「文化の違いを懸念する」等の声が上がっており、意識的に消極的になってしまう医療機関もある為、医療に精通した通訳コールセンターの設置だけでは抜本的な解決には繋がらないと思料される。本件は意識の問題であり、国・自治体・医療団体による今後の中長期的な啓発活動も必要である旨、提起させていただく。

## (2) 観光事業者における受入体制整備に向けて

宿泊施設や観光施設では、訪日外国人の不慮の怪我・病気になった際に「医療用語の多言語対応が出来るスタッフが少なく初期対応に苦慮する」「どの医療機関を紹介すれば良いかわからない」「医療機関からスタッフの同行を求められるが、スタッフが少なく同行させられない」等の声が挙げられた。

医療用語の多言語対応に関しては上述した電話を通じた医療通訳システムを観光事業者も利用出来るようにすれば一定の対応は出来るようになる。

また、観光庁が日本医師会・東京医師会監修のもと、外国人旅行者が日本滞在時に、不慮のケガ・病気になった際に役立つ「医療機関の利用ガイド」を作成しており、利用される事を推奨したい。訪日外国人に渡し、医療機関に行っていただくのが有益と考える。

<医療機関の利用ガイド（「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」）概要>

- 日本の医療機関に関する基本情報
- 医療機関へのかかり方と注意事項
- 症状・病状説明のための指差し会話シート 等

各運輸局にも安心・安全相談対応窓口を設置しているため、利用される事を推奨したい。

### ● 北海道

北海道運輸局 観光部 観光地域振興課  
011 (290) 2722

### ● 青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島

東北運輸局 観光部 観光地域振興課  
022 (380) 1001

### ● 茨城、栃木、群馬、千葉、埼玉、東京、神奈川、山梨

関東運輸局 観光部 観光地域振興課  
045 (211) 7265

### ● 新潟、富山、石川、長野

北陸信越運輸局 観光部 観光地域振興課  
025 (285) 9181

### ● 福井、岐阜、静岡、愛知、三重

中部運輸局 観光部 観光地域振興課  
052 (952) 8009

### ● 滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山

近畿運輸局 観光部 観光地域振興課

06 (6949) 6411

• **鳥取、島根、岡山、広島、山口**

中国運輸局 観光部 観光地域振興課  
082 (228) 8703

• **徳島、香川、愛媛、高知**

四国運輸局 観光部 観光企画課  
087 (835) 6357

• **福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島**

九州運輸局 観光部 観光地域振興課  
092 (472) 2920

• **沖縄**

沖縄総合事務局 運輸部企画室  
098 (866) 1812

また、外国人旅行者がスムーズに医療機関にアクセスできるよう、観光庁と厚生労働省が示した要件に基づき、外国人旅行者の受入が可能な医療機関の選定を都道府県に依頼し、全国から約 900 の医療機関が報告された（平成 28 年度）。これらをリストとして取りまとめ、日本政府観光局（JNTO）のホームページに掲載している為、活用いただくことを推奨したい。

【英語サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html)

【中国語(繁)サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/chs/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/chs/mi_guide.html)

【中国語(簡)サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/chc/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/chc/mi_guide.html)

【韓国語サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/kor/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/kor/mi_guide.html)

【日本語サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)

観光事業者と医療機関との間で提携等のネットワーク構築をしておけば、さらにスムーズに医療機関にアクセスできるようになる。この医療機関との提携に関して、医療機関側の声は以下のとおりであった。

- 外国人旅行者の受診を観光事業者から依頼された際には通訳を連れてくるよう依頼している。
- 宿泊施設等の観光事業者には通訳が出来るスタッフがいるケースが多い為、通訳が出来るスタッフが同行してくれば観光事業者と提携しても良い。

上記の声を踏まえ、通訳が出来るスタッフを同行させる事を条件に提携依頼をすれば医療機関側もこれまで以上に前向きに検討していただけたと思料する。観光事業者側の人人体制にもよる為、全ての観光事業者で上記条件での提携は難しいかもしれないが、訪日外国人の安心・安全な旅行生活を提供することで観光事業者の満足度向上にも繋がると考える。

## V.国・自治体等による支援状況

### 1. 国による主な支援状況

#### (1) 厚生労働省による取組

厚生労働省は、外国人が安心・安全に日本の医療サービスを受けられる体制を充実するため、医療通訳・医療コーディネーターの配置支援、院内資料の多言語化等の支援、外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）の認証病院の拡大を通じて、2020年までに、訪日外国人が特に多い地域を中心に、受入対応等も含めた「外国人患者受入れ体制が整備された医療機関」を、100箇所を整備することを目標に取組を推進している。

#### ①外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）の推進について

本認証制度は、外国人患者の円滑な受入れを推進する国の事業の一環として厚生労働省が平成23年度に実施した「外国人患者受入れ医療機関認証制度整備のための支援事業」を基盤に策定した。

医療機関の申請に基づき、一般財団法人日本医療教育財団が外国人患者受入体制等について審査・認証を行う制度（「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」）を実施している。厚生労働省は同制度の推進のため、説明会の開催等を支援している。

#### 認証団体について

本認証制度の認証団体は「一般財団法人日本医療教育財団」です。日本医療教育財団は昭和49年の設立以来、医療・介護分野に関連する能力評価事業、教育訓練事業、無料職業紹介事業等を通して、一貫して医療福祉社会の発展に貢献しています。

#### 認証制度の対象となる医療機関

本認証制度の対象となる医療機関は、次のように定義されます。

第三者機関による認証制度（※）によって医療施設機能が評価されている病院または健診施設

※ 次の条件を満たす認証制度で、かつJMIP認証審査会が適切であると判断したもの。

- (1) 病院または健診施設の医療機能を評価する評価項目を定めている。
- (2) 所定の研修カリキュラムによって養成された調査員により、評価項目に沿った調査（実地調査を含む）が実施されている。
- (3) 調査結果に基づき、第三者からなる認証審査機関によって認証の是非が審議されている。

(例) ・病院機能評価（日本医療機能評価機構）

・Accreditation Standards For Hospitals (Joint Commission International)

・ISO9001/14001

・臨床研修評価（卒後臨床研修評価機構）

・人間ドック健診施設機能評価（日本人間ドック学会）

★ 健診施設を受審申込み開始時期は平成28年度夏以降を予定しています。時期が決定次第、本ホームページ上にて、お知らせします。

#### 審査の方法

日本医療教育財団の認定調査員により、書面調査と訪問調査を実施します。書面調査は「現況調査票」や「自己評価票」などを事前に記入して提出していただきます。訪問調査では面接や院内ラウンド調査などを組み合わせ、外国人患者の受入れ体制を調査します。認定調査員の調査をもとに、「認証審査会」において最終的な判断を行います。

## ②医療機関における外国人患者受入環境整備の推進

厚生労働省では、医療機関における医療通訳・外国人向け医療コーディネーターの配置を支援している。また、院内案内表示の多言語化等院内体制整備を支援している。

本事業では、医療機関が外国人患者を受け入れるにあたって、外国人向け医療コーディネーター、医療通訳の配置を促進するためのモデル拠点を整備するための 間接補助事業（以下、「医療通訳配置等間接補助事業」）、および、院内資料の多言語化等の外国人患者受入れ体制整備を行うための間接補助事業（以下、「外国人患者受入体制整備支援間接補助事業」）を実施している。

詳細は以下リンク先参照。

([http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/kokusai/index.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/index.html))

## ③医療通訳育成カリキュラムの作成

医療通訳育成に向けたカリキュラムやテキストを作成し、厚生労働省ホームページに掲載している。

(<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056944.html>)

※平成29年4月以降、バージョンアップ予定



④外国人向け多言語説明資料の整備

外国人を受け入れる上で必要になる院内資料を多言語化し、厚生労働省ホームページに掲載。

(<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>)

対応言語：日本語・英語・中国語・ポルトガル語・スペイン語

主な資料：診療の申込書・診療科毎の問診票・手技・検査の説明書・同意書・会計時の請求書等  
(合計 48 種類)

※ 平成 29 年 4 月以降、バージョンアップ予定

(イメージ：英語版・診療申込書)

患者氏名：		English/英語	
患者 ID：			
<b>PATIENT REGISTRATION FORM</b>			
Name		Sex	<input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female
Date of birth (YYYYMM/DD)	/ /	Age	years old
Address or accommodation in Japan			
Address in home country (for short-term visitors only)			
Phone No. (Home)		Phone No. (Mobile)	
Nationality		Interpreter request	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
Native language		Occupation	
Other languages spoken		Special requirements for religious reasons	
<b>Emergency contact details</b>			
Name		Relationship	
Address			
Phone No. (Home)		Phone No. (Mobile)	
<input type="checkbox"/> Resident <input type="checkbox"/> Short-term stay ( <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Vacation <input type="checkbox"/> Student <input type="checkbox"/> Other ( )			
Reasons for choosing this hospital/clinic			
<input type="checkbox"/> Is this your first visit to this hospital/clinic? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No			
<input type="checkbox"/> Do you have a referral letter? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No			
<input type="checkbox"/> Do you have an appointment? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No			
<b>Type of health insurance</b>			
<input type="checkbox"/> Japanese health insurance ( <input type="checkbox"/> public <input type="checkbox"/> private)			
<input type="checkbox"/> Overseas health insurance (name of insurance company: )			
*Please present your insurance certificate or related documents if available.			
<input type="checkbox"/> Uninsured			
<b>Medical departments you would like to visit</b>			
<input type="checkbox"/> Orthopedics <input type="checkbox"/> Psychosomatic Medicine <input type="checkbox"/> Otorhinolaryngology <input type="checkbox"/> Dermatology <input type="checkbox"/> Internal Medicine			
<input type="checkbox"/> Surgery <input type="checkbox"/> Dentistry <input type="checkbox"/> Ophthalmology <input type="checkbox"/> Neurosurgery <input type="checkbox"/> Pediatrics <input type="checkbox"/> Obstetrics and Gynecology			
<input type="checkbox"/> Respiratory Medicine <input type="checkbox"/> Thoracic Surgery <input type="checkbox"/> Cardiology <input type="checkbox"/> Cardiovascular Surgery <input type="checkbox"/> Gastroenterology			
<input type="checkbox"/> Nephrology <input type="checkbox"/> Urology <input type="checkbox"/> Neurology			
*Your personal information will be handled in accordance with the regulations of the institution.			
診療申込書：2014年3月初版			

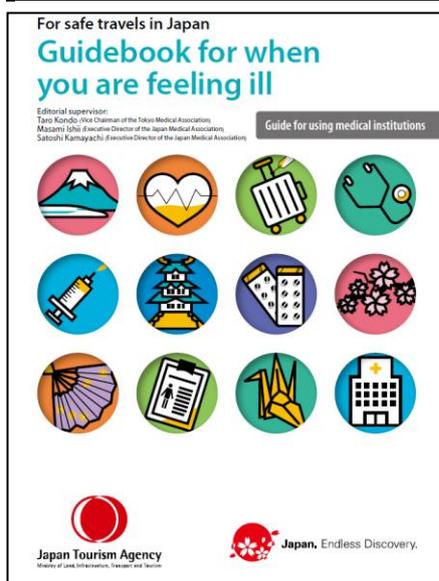
## (2) 観光庁による取組

### ① 不慮のケガ・病気になった際に役立つ「医療機関の利用ガイド」の作成

観光庁が日本医師会・東京医師会監修のもと、外国人旅行者が日本滞在時に、不慮のケガ・病気になった際に役立つ「医療機関の利用ガイド」を作成している。

＜医療機関の利用ガイド（「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」）概要＞

- －日本の医療機関に関する基本情報
- －医療機関へのかかり方と注意事項
- －症状・病状説明のための指差し会話シート 等



### ② 安心・安全相談対応窓口の設置

各運輸局にも安心・安全相談対応窓口を設置している。

#### ● 北海道

北海道運輸局 観光部 観光地域振興課  
011 (290) 2722

#### ● 青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島

東北運輸局 観光部 観光地域振興課  
022 (380) 1001

#### ● 茨城、栃木、群馬、千葉、埼玉、東京、神奈川、山梨

関東運輸局 観光部 観光地域振興課  
045 (211) 7265

#### ● 新潟、富山、石川、長野

北陸信越運輸局 観光部 観光地域振興課

025 (285) 9181

- **福井、岐阜、静岡、愛知、三重**

中部運輸局 観光部 観光地域振興課

052 (952) 8009

- **滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山**

近畿運輸局 観光部 観光地域振興課

06 (6949) 6411

- **鳥取、島根、岡山、広島、山口**

中国運輸局 観光部 観光地域振興課

082 (228) 8703

- **徳島、香川、愛媛、高知**

四国運輸局 観光部 観光企画課

087 (835) 6357

- **福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島**

九州運輸局 観光部 観光地域振興課

092 (472) 2920

- **沖縄**

沖縄総合事務局 運輸部企画室

098 (866) 1812

### ③外国人旅行者の受入が可能な医療機関リストの作成

外国人旅行者がスムーズに医療機関にアクセスできるよう、観光庁と厚生労働省が示した要件に基づき、外国人旅行者の受入が可能な医療機関の選定を都道府県に依頼し、全国から約900の医療機関が報告された（平成29年度）。これらをリストとして取りまとめ、日本政府観光局（JNTO）のホームページに掲載している。

【英語サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html)

【中国語(繁)サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/chs/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/chs/mi_guide.html)

【中国語(簡)サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/chc/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/chc/mi_guide.html)

【韓国語サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/kor/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/kor/mi_guide.html)

【日本語サイト】[http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi\\_guide.html](http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)

### (3) 総務省消防庁による取組

総務省消防庁は 2020 年の東京オリンピック・パラリンピックまでに、外国語による 119 番通報時等について、全国どこでも主要な言語において、365 日 24 時間、迅速かつ的確に対応できる体制の整備を推進している。

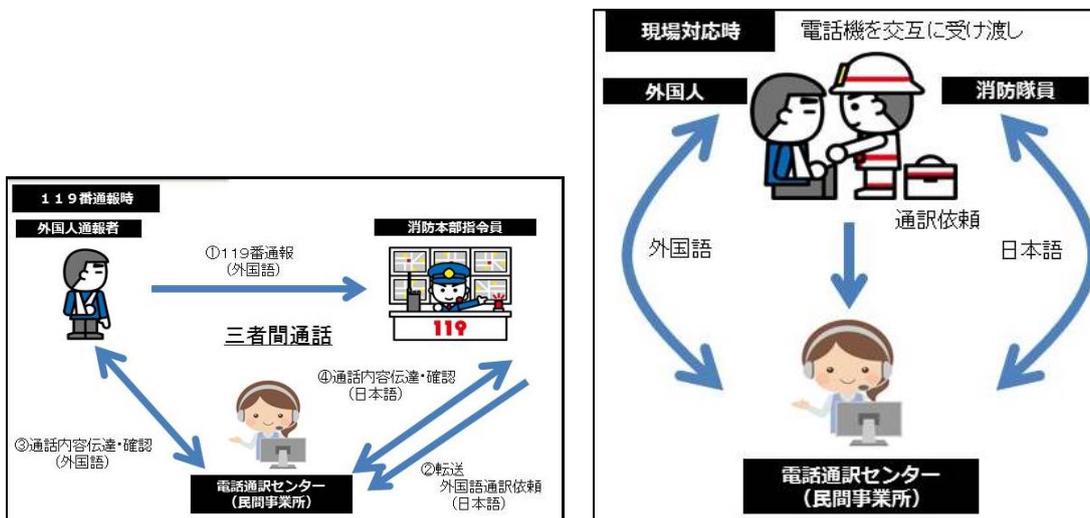
対象言語：地域の実態に応じて言語を選定

外国人が急な病気やけがに見舞われた場合でも救急隊員がスピーディーにかけつけるようにすることなどで、日本での安心を確保する一策という位置づけである。

都道府県内の消防本部による電話通訳センターとの共同契約や、既に都道府県等が契約している電話通訳センターを利用することなどにより、各消防本部において、三者間同時通訳による 119 番通報等の多言語対応を図る。

また、地方交付税を通じて財政支援する。

#### 【スキーム図】



## 2. 自治体による主な支援状況

### (1) 東京都による取組

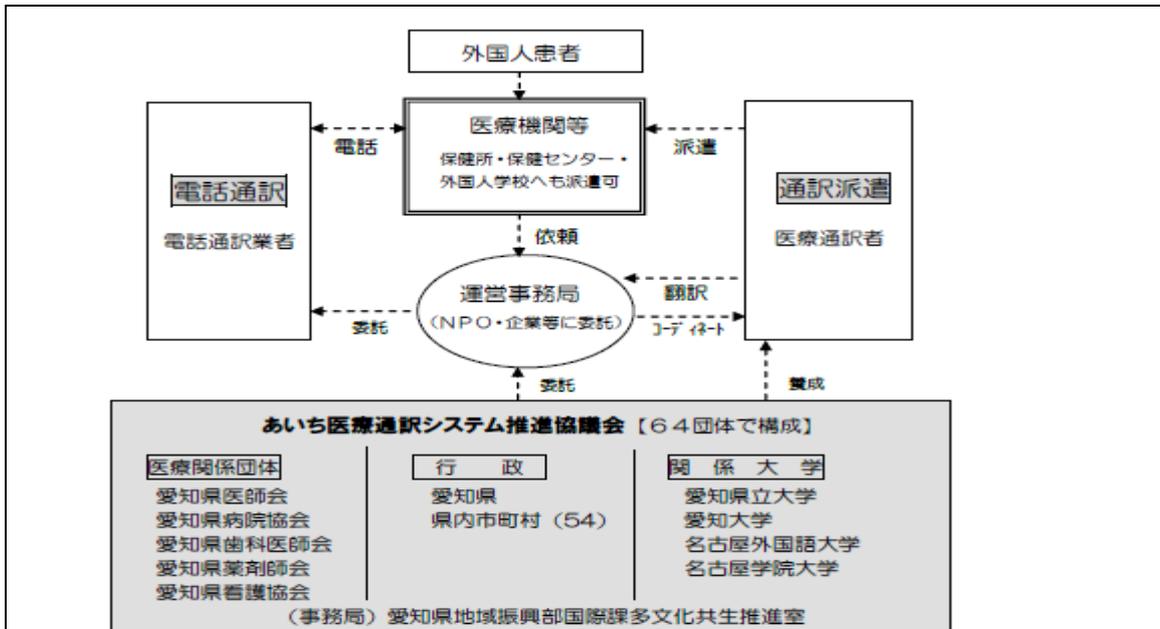
東京都では、在留外国人・訪都外国人旅行者を対象として、以下取組を実施している。

- ① 医療機関案内WEBサービス
  - ・24時間365日、WEBによる医療機関案内を実施（提供元：東京都保険医療情報センター）。
- ② 外国語対応事業（NPO法人に委託）（対応言語：英・中・韓・タイ・スペイン語）
  - ・外国人向けに医療情報を提供するサービス（対応時間：毎日9:00-20:00）
  - ・医療機関向けに救急通訳を提供するサービス※（対応時間：平日17:00-20:00、休日9:00-20:00）※救急時に医療機関がご利用いただける

医療機関案内サービス「ひまわり」では、24時間365日、WEBによる医療機関案内を実施している。当サイトでは日本語・英語による検索が可能である。また、外国人向けの医療情報サービスとして、英・中・韓・タイ・スペイン語の5か国語による医療機関案内を行っている（対応時間は上記のとおり）。

### (2) 愛知県、あいち医療通訳システム推進協議会の取組（対象は在留外国人）

#### 【スキーム概要図】



※あいち医療通訳システム ご案内・ご利用の手引き(平成24年4月 あいち医療通訳システム推進協議会 作成)

#### ①通訳派遣

医療機関等からの依頼に基づき、医療に関する基礎知識や通訳技術など、一定レベル以上の知識・スキルを持った医療通訳者を派遣します。

対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語の5言語
対応時間	原則として、医療機関等の診療時間内 ※ 概ね午前9時から午後8時まで
派遣コース 及び 利用料	A. 日常的な診療・検査に対応する通訳派遣 3,000円/2時間 B. インフォームド・コンセントなど高度な通訳派遣 5,000円/2時間 C. 特定の曜日・時間帯など定時の通訳派遣 5,000円/2時間 ※ 2時間を超えた場合は、1時間毎に2分の1を加算 ※ 利用料は、原則として、医療機関等と外国人患者が2分の1ずつ負担 ※ A及びBは、依頼1件につき外国人患者1名

●利用方法

① 患者の同意

外国人患者の同意（「医療通訳者が診察室等に入ること」及び「費用徴収」などについて、書面もしくは口頭による）の確認。

② 派遣の依頼

派遣依頼書の提出（原則、派遣日の3日前（土日祝は除く）まで）。

③ 派遣当日

担当者、外国人患者、医療通訳者の三者で、開始時に時間の打ち合わせを行い、通訳終了後、三者で終了時間を確認。

④ 報告

完了報告書の提出

②電話通訳

**通訳派遣が困難な緊急時や夜間など、いつでも電話での通訳が利用できます。**

対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、韓国・朝鮮語の6言語
対応時間	24時間・365日 ※ フィリピン語は、当面、平日の午前9時～午後6時まで
利用料	A. 月額基本料10,000円 通訳時間400分 B. 月額基本料5,000円 通訳時間200分 C. 月額基本料3,000円 通訳時間90分 D. 月額基本料1,000円 通訳時間20分 ※ 各コースの通訳時間を超えた場合は、10分毎に1,000円を加算 ※ コースは予め選択（利用の有無に関わらず、月額基本料が必要） ※ 利用料（月額基本料及び超過料金）は、原則として、医療機関等と外国人患者が1/2ずつ負担

●利用方法

① 患者の同意

「電話通訳を利用すること」及び「費用徴収」などについて書面もしくは口頭で外国人患者の同意を得る。

② 直接、指定の電話番号にかける

オペレーターが応じますので、医療機関等名と担当者名を伝える派遣依頼書の提出（原則、派遣日の3日前（土日祝は除く）まで）。

③文書翻訳

**外国人患者へ渡すための、医療機関への紹介状等を翻訳します。**

対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語の5言語
対象文書	原則として、直接、外国人患者へ渡すための医療機関への紹介状等 ※ それ以外の文書については、運営事務局にご相談下さい
利用料	A4サイズ1枚で3,000円 ※ 利用料は、原則として、医療機関等と外国人患者が1/2ずつ負担

●利用方法

① 患者の同意

「文書翻訳を利用すること」及び「費用徴収」などについて書面もしくは口頭で外国人患者の同意を得る。

② 翻訳依頼書及び翻訳原稿を運営事務局へFAXまたはメールする

③ 原稿を提出いただいたから、1週間程度で翻訳し返送される

### (3) 大阪府による取組み

- ①外国人旅行者が日本滞在時に不慮のケガや病気を患った際に利用可能な「外国人のための医療情報ガイド」を大阪府 HP に掲載 (<http://www.pref.osaka.lg.jp/iryu/medicalinfo/>)。(一社)大阪府医師会、(一社)大阪府歯科医師会、(公財)大阪府国際交流財団の協力により作成し、英語・中国語・韓国語の3か国語に対応している。
- ②大阪府薬剤師会と薬局店頭での外国人対応マニュアルを作成。店頭での一般会話から、症状等の確認、薬の効能・効果等を多言語(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語)での説明できるツールを作成している。

大阪府 HP ([http://www.pref.osaka.lg.jp/yakumu/f\\_manual/](http://www.pref.osaka.lg.jp/yakumu/f_manual/))

(イメージ: 薬の種類(多言語対応版))

D クスリの種類(剤形)など「韓国・朝鮮語」 약의 종류(성상)				D クスリの種類(剤形)など「中国語(簡体字)」 药的种类(药剂形状)等			
<b>1 内服薬 ▶</b> 내복약	錠剤 정제	カプセル剤 캡셀	フィルムコーティング剤 필름 코팅제	<b>1 内服薬 ▶</b> 内服药	药片 药片	胶囊剂 胶囊剂	膜衣剂 膜衣剂
액제 液剤	タンパク剤 팅크제	丸薬 환약	シロップ剤 시럽	液剂 液剂	丹剂 丹剂	丸药 丸药	糖浆 糖浆
散粒剤 과립	散剤 가루	漢方剤 침전제	漢方薬 한방약	顆粒药剂 顆粒药剂	粉末状药剂 粉末状药剂	汤药 汤药	中药 中药
<b>2 外用薬 ▶</b> 외용약	点眼薬 가글약	点耳薬 물이는 약	点鼻薬 바르는 약	<b>2 外用薬 ▶</b> 外用药	含漱药水 含漱药水	貼药 贴药	塗抹药 塗抹药
消毒薬 소독약	トローチ 트로치	チュアブル 츄어블	吸入薬 흡입약	消毒药 消毒药	含片 含片	咀嚼药 咀嚼药	吸入药 吸入药
点鼻薬 분무약	点眼薬 점안약	点耳薬 점이약	塗薬 좌제	喷雾药 喷雾药	眼药水 眼药水	滴耳液 滴耳液	坐药(药栓) 坐药(药栓)
エアソール 에어졸	<b>3 衛生用品 ▶</b> 위생용품			<b>3 衛生用品 ▶</b> 卫生用品			
絆創膏 관장약	ガーゼ 거즈	包帯 붕대		喷雾剂 喷雾剂	纱布 纱布	绷带 绷带	
	絆創膏 반창고	マスク 마스크		灌肠药 灌肠药	橡皮膏 橡皮膏	口罩 口罩	

### (4) (公財) 大阪観光局による取組

(公財)大阪観光局では急増する来阪観光客に対し、大阪の観光情報をはじめとする問合せに24時間対応する多言語コールセンターを設置することで、大阪での滞在満足度が向上することにより、観光客受入強化を図る。平成29年3月から開設予定。

利用対象者：観光客

対象言語：日本語、英語、中国語、韓国語

コールセンター概要：①観光コンシェルジュ機能 7時～23時 365日

②医療機関紹介機能 24時間 365日

### 3. 特定非営利活動法人（NPO 法人）等による主な支援状況

#### (1) 特定非営利活動法人国際交流ハーティ港南台と（公財）かながわ国際交流財団による取組

##### 多言語対応問診票の作成

多言語医療問診票は、日本語を話せない外国人が、病気やけがをしたときに、その症状を母語で医師などに伝えられるように制作されている。11 科目 18 言語に対応している。

運営：NPO 法人国際交流ハーティ港南台、公益財団法人かながわ国際交流財団

この問診票は、地域の医師会のアドバイスをはじめ、多くの医師、語学教師、外国人そして NPO 法人国際交流ハーティ港南台メンバー等多くの人々の純粋なボランティア精神によって、不安な気持ちで受診する外国人の助けとなることを願って作成された経緯がある。

（参考：問診票（中国語版））

あなたの言葉で病気のことを伝える  
Useful for conveying how you feel in your own language in case of sickness



た じ ん こ い し ゃ う め ん し ん ひ ゃ う  
**多言語医療問診票**  
多语种就医问诊表



#### 中文（中国語）



内科

感冒, 头痛, 腹痛等常见病就诊科室



外科

外伤或手术治疗就诊科室



骨科

骨头痛, 肌肉疼痛, 扭伤或外伤就诊科室



神经外科

头部受伤或脑部疾病就诊科室



精神科

心理疾病就诊科室



小儿科

儿童常见疾病及疫苗接种, 健康体检科室



皮肤科

皮肤疾病就诊科室



妇产科

怀孕, 分娩及妇科疾病就诊科室



眼科

眼科疾病就诊科室



耳鼻喉科

耳鼻喉疾病就诊科室



口腔科

牙科疾病就诊科室



NPO 法人国際交流ハーティ港南台  
E-mail: heartym@hurryken.com



(公財) かながわ国際交流財団  
TEL: 045-620-0011 E-mail: tabunka@kifjp.org  
〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-21-8 第一安田ビル4F

# 内科问诊表

内科問診表

中文  
中国語

请在符合您症状的项目处打上记号 あるいはあるものにチェックしてください

年 月 日 日

姓名 名前		<input type="checkbox"/> 男 男	<input type="checkbox"/> 女 女
出生年月日 生年月日	年 月 日	电话 電話	
住址 住所			
是否持有健康保险证 健康保険を持っていますか?	<input type="checkbox"/> 有 はい	<input type="checkbox"/> 无 いいえ	
国籍 国籍	语言 言葉		

有何症状? どうしましたか			
<input type="checkbox"/> 发烧 熱がある	<input type="checkbox"/> 咽喉肿痛 のどが痛い	<input type="checkbox"/> 咳嗽 セキ	<input type="checkbox"/> 头痛 頭が痛い
<input type="checkbox"/> 胸痛 胸が痛い	<input type="checkbox"/> 出疹子 発しん	<input type="checkbox"/> 心悸 心慌 動悸	<input type="checkbox"/> 气短 息切れ
<input type="checkbox"/> 浮肿 むくみ	<input type="checkbox"/> 头晕 めまい	<input type="checkbox"/> 胸闷 胸が苦しい	<input type="checkbox"/> 腹痛 お腹が痛い
<input type="checkbox"/> 胃痛 胃が痛い	<input type="checkbox"/> 高血压 高血圧	<input type="checkbox"/> 四肢麻木 しびれ	<input type="checkbox"/> 口干 口が渇く
<input type="checkbox"/> 体重减轻 体重が減っている	<input type="checkbox"/> 腹胀 お腹が張る	<input type="checkbox"/> 食欲不振 食欲がない	
<input type="checkbox"/> 呕吐 嘔吐	<input type="checkbox"/> 恶心 吐き気	<input type="checkbox"/> 腹泻 下痢	<input type="checkbox"/> 血便 血便
<input type="checkbox"/> 浑身乏力 だるい	<input type="checkbox"/> 易疲倦 疲れやすい	<input type="checkbox"/> 其他 その他	
何时开始的? それはいつからですか			
年 月 日 から			
是否有药物或食物过敏史 薬や食べ物でアレルギーが出ますか			
<input type="checkbox"/> 有 はい → <input type="checkbox"/> 药物 薬 <input type="checkbox"/> 食物 食べ物 <input type="checkbox"/> 其他 その他 <input type="checkbox"/> 无 いいえ			
是否正在服药? 現在飲んでいる薬はありますか			
<input type="checkbox"/> 是 はい → 如隨身攜帶, 請給醫生看一下 持っていけば見せます <input type="checkbox"/> 否 いいえ			
現在是否正在懷孕或可能懷孕 妊娠していますか、またその可能性はありますか			
<input type="checkbox"/> 是 はい → 几个月 期 <input type="checkbox"/> 否 いいえ			
是否正在哺乳 授乳中ですか		<input type="checkbox"/> 是 はい	<input type="checkbox"/> 否 いいえ
以前是否患過以下疾病? 今までにかかった病気はありますか			
<input type="checkbox"/> 腸胃病 胃腸の病気	<input type="checkbox"/> 肝臟病 肝臓の病気	<input type="checkbox"/> 心臟病 心臓の病気	<input type="checkbox"/> 腎臟病 腎臓の病気
<input type="checkbox"/> 結核病 結核	<input type="checkbox"/> 糖尿病 糖尿病	<input type="checkbox"/> 哮喘 ぜんそく	<input type="checkbox"/> 高血壓 高血圧症
<input type="checkbox"/> 艾滋病 エイズ	<input type="checkbox"/> 甲狀腺疾病 甲状腺の病気	<input type="checkbox"/> 梅毒 梅毒	<input type="checkbox"/> 其他 その他
有没有正在治疗的疾病 現在治療している病気はありますか		<input type="checkbox"/> 是 はい	<input type="checkbox"/> 否 いいえ
是否接受过手术治疗? 手術を受けたことがありますか		<input type="checkbox"/> 是 はい	<input type="checkbox"/> 否 いいえ
是否接受过输血? 輸血を受けたことがありますか		<input type="checkbox"/> 是 はい	<input type="checkbox"/> 否 いいえ
今后能否自带翻译来院就诊? 今後、通訳を自分で連れてくることができますか			
<input type="checkbox"/> 是 はい <input type="checkbox"/> 否 いいえ			

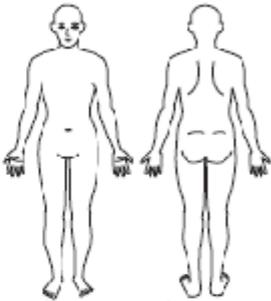
# 外科问诊表

けが けいれんしょう  
外科問診表

中文  
中国語

请在符合您症状的项目处打上记号 あるいはあるものにチェックしてください 年 月 日

姓名 名前		<input type="checkbox"/> 男 男	<input type="checkbox"/> 女 女
出生年月日 生年月日	年 月 日	电话 電話	
住址 住所			
是否持有健康保险证 健康保険を持っていますか?	<input type="checkbox"/> 有 はい	<input type="checkbox"/> 无 いいえ	
国籍 国籍	语言 言葉		

<p>有何症状? どうしましたか</p> <p><input type="checkbox"/>发烧 [C]熱がある <input type="checkbox"/>腹痛 お腹が痛い <input type="checkbox"/>外傷 けが</p> <p><input type="checkbox"/>擦伤、烧伤 やけど <input type="checkbox"/>肿块 しこり <input type="checkbox"/>四肢麻木 しびれ</p> <p><input type="checkbox"/>扭伤 ひねった <input type="checkbox"/>体重下降 体重が減っている <input type="checkbox"/>瘙痒 かゆい</p> <p><input type="checkbox"/>胆结石 胆石 <input type="checkbox"/>肿胀 腫れ <input type="checkbox"/>痔疮 痔</p> <p><input type="checkbox"/>血便 血便 <input type="checkbox"/>咽喉(甲状腺)のど(甲状腺) <input type="checkbox"/>肠疝气、脱漏(ヘルニア)</p> <p><input type="checkbox"/>其他 その他</p> <p><input type="checkbox"/>颈部 首 <input type="checkbox"/>肺 肺 <input type="checkbox"/>乳房 乳房</p> <p><input type="checkbox"/>胃 胃 <input type="checkbox"/>肚脐 へそ <input type="checkbox"/>肠 腸</p> <p>何时开始的? それはいつからですか</p> <p>年 月 日 から</p>	 <p>请在有症状的位置画圈 症状のあるところに丸をしてください</p>
<p>是否有药物或食物过敏史 薬や食べ物でアレルギーが出ますか</p> <p><input type="checkbox"/>有 はい → <input type="checkbox"/>药物 薬 <input type="checkbox"/>食物 食べ物 <input type="checkbox"/>其他 その他 <input type="checkbox"/>无 いいえ</p>	
<p>是否正在服药? 現在飲んでいる薬はありますか</p> <p><input type="checkbox"/>是 はい → 如隨身攜帶, 請給醫生看一看 持っていれば見せてください <input type="checkbox"/>合 いいえ</p>	
<p>现在是否正在怀孕或可能怀孕 妊娠していますか、またはその可能性はありますか</p> <p><input type="checkbox"/>是 はい、 几个月 月 <input type="checkbox"/>否 いいえ</p>	
<p>是否正在哺乳 授乳中ですか</p> <p><input type="checkbox"/>是 はい <input type="checkbox"/>否 いいえ</p>	
<p>以前是否患过以下疾病? 今までにかかった病気はありますか</p> <p><input type="checkbox"/>肠胃病 胃腸の病気 <input type="checkbox"/>肝脏病 肝臓の病気 <input type="checkbox"/>心脏病 心臓の病気 <input type="checkbox"/>肾脏病 腎臓の病気</p> <p><input type="checkbox"/>结核病 結核 <input type="checkbox"/>糖尿病 糖尿病 <input type="checkbox"/>哮喘 ぜんそく <input type="checkbox"/>高血压 高血圧症</p> <p><input type="checkbox"/>艾滋病 エイズ <input type="checkbox"/>甲状腺疾病 甲状腺の病気 <input type="checkbox"/>梅毒 梅毒 <input type="checkbox"/>其他 その他</p>	
<p>有没有正在治疗的疾病? 現在治療している病気はありますか</p> <p><input type="checkbox"/>是 はい <input type="checkbox"/>否 いいえ</p>	
<p>是否接受过手术治疗? 手術を受けたことがありますか</p> <p><input type="checkbox"/>是 はい <input type="checkbox"/>否 いいえ</p>	
<p>是否接受过输血? 輸血を受けたいことがありますか</p> <p><input type="checkbox"/>是 はい <input type="checkbox"/>否 いいえ</p>	
<p>是否有过因麻醉引起的不良反应? 麻酔をして何かトラブルがありましたか</p> <p><input type="checkbox"/>是 はい <input type="checkbox"/>否 いいえ</p>	
<p>持有介绍信的患者请填写 紹介状のある方だけ書いてください</p>	
<p>是否携带X光片 レントゲンフィルムを持っていますか</p> <p><input type="checkbox"/>是 はい <input type="checkbox"/>否 いいえ</p>	
<p>是否携带内窥镜照片 内視鏡フィルムを持っていますか</p> <p><input type="checkbox"/>是 はい <input type="checkbox"/>否 いいえ</p>	

(1/2ページ)

## (2) 特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ (M I Cかながわ) による取組

神奈川県内の37の協定医療機関からの派遣依頼を受けて、コーディネーターが調整の上、医療通訳ボランティアを派遣するシステム※を運営している。

※実施言語：中国語、韓国・朝鮮語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、英語、タイ語、ベトナム語、ラオス語、カンボジア語及びロシア語 (11言語)  
 費用：通訳派遣経費として、1件3時間あたり3千円

## (3) 石川県薬剤師会による取組

石川県薬剤師会では外国語での店頭対応に有用な各種ツールを作成している。

ツール内容：症状確認ツール、服薬説明ツール等  
 対応言語：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語

(参考：服薬説明ツール (英語版))

	For _____ Days (何日分)	Date (日付) _____ / _____ / _____						
<b>Effective for (効能)</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> fever (発熱)</div> <div> cough (咳)</div> <div> Sore throat (のどの痛み)</div> <div> headache (頭痛)</div> <div> chest pain (胸痛)</div> <div> stomach-ache (腹痛)</div> <div> diarrhoea (下痢)</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center; margin-top: 10px;"> <div> constipation (便秘)</div> <div> vomiting feeling (吐き気)</div> <div> cannot sleep (寝れない)</div> <div> feel dizzy (めまい)</div> <div> feel irritated (かゆい)</div> <div> feel itchy (かゆい)</div> </div>							
<b>Shape / Type (形 / タイプ)</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> tablet (錠剤)</div> <div> capsule (カプセル)</div> <div> powder (粉)</div> <div> syrup (シロップ)</div> <div> Mouthwash (うがい薬)</div> <div> Spray (スプレー)</div> </div>							
<b>How to take medicine (用法)</b>	<p>※ Please be careful while using circled items. (丸をつけた項目に注意してお使い下さい)</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">3 times a day, after meals (1日3回毎食後)</td> <td style="width: 33%;">twice a day after breakfast and supper (朝夕2回食後)</td> <td style="width: 33%;">before bed every day (寝る前毎日)</td> </tr> <tr> <td>3 times a day, before meals (1日3回毎食前)</td> <td>3 times a day, two hours after meals (食間1日3回)</td> <td>Only Once (頓服)</td> </tr> </table>		3 times a day, after meals (1日3回毎食後)	twice a day after breakfast and supper (朝夕2回食後)	before bed every day (寝る前毎日)	3 times a day, before meals (1日3回毎食前)	3 times a day, two hours after meals (食間1日3回)	Only Once (頓服)
3 times a day, after meals (1日3回毎食後)	twice a day after breakfast and supper (朝夕2回食後)	before bed every day (寝る前毎日)						
3 times a day, before meals (1日3回毎食前)	3 times a day, two hours after meals (食間1日3回)	Only Once (頓服)						
<b>Note (注意事項)</b>	<p><input type="checkbox"/> Please not take any non-prescribed medicine (処方された薬以外飲まないでください)</p> <p><input type="checkbox"/> Take this with food. (食べ物などとの飲み合わせ)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center; margin-top: 10px;"> <div> Grapefruit (グレープフルーツ)</div> <div> Alcohol (アルコール)</div> <div> Milk (牛乳)</div> <div> Cigarette (たばこ)</div> <div> Coffee (コーヒー)</div> <div> Natto (fermented soybeans) (納豆)</div> <div> Chloroform (クロロホルム)</div> <div> Cheese (チーズ)</div> </div> <p><input type="checkbox"/> Precautions for women (女性の方への注意事項です)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center; margin-top: 10px;"> <div> Please avoid taking this medicine during your pregnancy. (このお薬は妊娠中は服用を避けてください)</div> <div> Please avoid breast-feeding when you take this medicine. (このお薬を飲むときは、授乳を避けてください)</div> </div>							
<b>Side effects (副作用)</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Mental (精神)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> feel sleepy (眠気)</div> <div> headache (頭痛)</div> <div> Burning sensation (ほてい・かたじけ)</div> <div> Dizziness (めまい)</div> <div> Staggering (ふらつき)</div> </div> <p><b>Skin (皮膚)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Itch / Rash (かゆみ・発疹)</div> <div> Redness / Rash (かぶれ・かぶれ)</div> </div> <p><b>Digestive system (消化器)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> stomach ache (胃が痛い)</div> <div> vomiting feeling (吐き気)</div> <div> Loss of appetite (食欲の低下)</div> </div> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Throat (のど)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> cough (咳)</div> <div> Dryness of mouth (口の乾燥感)</div> <div> Cracked voice (声がすれる)</div> </div> <p><b>Muscle (筋肉)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Pain / Lethargy (痛み・脱力感)</div> </div> <p><b>Urinary organ (泌尿器)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Difficulty in urinating (尿の出が悪い)</div> <div> The colour of the urine has changed (尿の色が変わる)</div> <div> Adding the sides is not empty (尿の量が減らない)</div> </div> </td> </tr> </table>		<p><b>Mental (精神)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> feel sleepy (眠気)</div> <div> headache (頭痛)</div> <div> Burning sensation (ほてい・かたじけ)</div> <div> Dizziness (めまい)</div> <div> Staggering (ふらつき)</div> </div> <p><b>Skin (皮膚)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Itch / Rash (かゆみ・発疹)</div> <div> Redness / Rash (かぶれ・かぶれ)</div> </div> <p><b>Digestive system (消化器)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> stomach ache (胃が痛い)</div> <div> vomiting feeling (吐き気)</div> <div> Loss of appetite (食欲の低下)</div> </div>	<p><b>Throat (のど)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> cough (咳)</div> <div> Dryness of mouth (口の乾燥感)</div> <div> Cracked voice (声がすれる)</div> </div> <p><b>Muscle (筋肉)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Pain / Lethargy (痛み・脱力感)</div> </div> <p><b>Urinary organ (泌尿器)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Difficulty in urinating (尿の出が悪い)</div> <div> The colour of the urine has changed (尿の色が変わる)</div> <div> Adding the sides is not empty (尿の量が減らない)</div> </div>				
<p><b>Mental (精神)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> feel sleepy (眠気)</div> <div> headache (頭痛)</div> <div> Burning sensation (ほてい・かたじけ)</div> <div> Dizziness (めまい)</div> <div> Staggering (ふらつき)</div> </div> <p><b>Skin (皮膚)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Itch / Rash (かゆみ・発疹)</div> <div> Redness / Rash (かぶれ・かぶれ)</div> </div> <p><b>Digestive system (消化器)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> stomach ache (胃が痛い)</div> <div> vomiting feeling (吐き気)</div> <div> Loss of appetite (食欲の低下)</div> </div>	<p><b>Throat (のど)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> cough (咳)</div> <div> Dryness of mouth (口の乾燥感)</div> <div> Cracked voice (声がすれる)</div> </div> <p><b>Muscle (筋肉)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Pain / Lethargy (痛み・脱力感)</div> </div> <p><b>Urinary organ (泌尿器)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Difficulty in urinating (尿の出が悪い)</div> <div> The colour of the urine has changed (尿の色が変わる)</div> <div> Adding the sides is not empty (尿の量が減らない)</div> </div>							
<b>Preservation method (保管方法)</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div> Store it in a cold place. (冷所に保管)</div> <div> Store it in a shade. (遮光して保管)</div> <div> Do not store it in damp places. (湿気を避けて保管)</div> <div> Keep it out of reach of children. (子供の手の届かないところに保管)</div> </div>							

#### 4. 医療機関によるシチュエーション別の活用ツールリスト

シチュエーション	ツール	ツール掲載先・各種取組
病院を探す	1. 医療機関検索サイト 2. コールセンター	<b>1. 医療機関検索サイト</b> ①観光庁にて外国人旅行者受入可能な病院を取り纏め、日本政府観光局(JNTO)のHPIに掲載 ( <a href="http://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html#search">http://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html#search</a> ) <b>2. コールセンター</b> ①東京都・医療機関案内サービス(ひまわり) ( <a href="http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp">http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp</a> ) ②大阪府・大阪観光局による医療機関紹介コールセンター(H28年春開設)
受付・問診	1. 会話補助ツール 2. 電話通訳 3. 通訳士派遣	<b>1. 会話補助ツール</b> ①厚労省にて診療申込書・問診票等を多言語化し、HPIに掲載 ( <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html</a> ) ②NPO法人ハーティ港南台と(公財)かながわ国際交流財団が多言語対応問診票をHPIに掲載 ( <a href="http://www.kifjp.org/medical/">http://www.kifjp.org/medical/</a> ) <b>2. 電話通訳</b> ①東京都・医療機関案内サービス(ひまわり) ( <a href="http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp">http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp</a> ) ②愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/">http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/</a> ) <b>3. 通訳士派遣</b> ①愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/">http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/</a> ) ②神奈川県・MICかながわによる通訳士派遣システム ( <a href="http://mickanagawa.web.fc2.com/for_medical_institutions.html">http://mickanagawa.web.fc2.com/for_medical_institutions.html</a> )
治療	1. 会話補助ツール 2. 電話通訳 3. 通訳士派遣	<b>1. 会話補助ツール</b> ①厚労省にて問診票・麻酔等の説明資料を多言語化し、HPIに掲載 ( <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html</a> ) <b>2. 電話通訳</b> ①東京都・医療機関案内サービス(ひまわり) ( <a href="http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp">http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp</a> ) ②愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/">http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/</a> ) <b>3. 通訳士派遣</b> ①愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/">http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/</a> ) ②神奈川県・NPO法人MICかながわによる通訳士派遣システム ( <a href="http://mickanagawa.web.fc2.com/for_medical_institutions.html">http://mickanagawa.web.fc2.com/for_medical_institutions.html</a> )
会計	1. 会話補助ツール 2. 電話通訳 3. 通訳士派遣	<b>1. 会話補助ツール</b> ①厚労省にて会計書類を多言語化し、HPIに掲載 ( <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html</a> ) <b>2. 電話通訳</b> ①東京都・医療機関案内サービス(ひまわり) ( <a href="http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp">http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp</a> ) ②愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/">http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/</a> ) <b>3. 通訳士派遣</b> ①愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/">http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/</a> ) ②神奈川県・MICかながわによる通訳士派遣システム ( <a href="http://mickanagawa.web.fc2.com/for_medical_institutions.html">http://mickanagawa.web.fc2.com/for_medical_institutions.html</a> )
転院時	1. 会話補助ツール 2. 電話通訳	<b>①会話補助ツール</b> ・厚労省にて診療情報提供書を多言語化し、HPIに掲載 ( <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html</a> ) <b>②電話通訳</b> ・東京都・医療機関案内サービス(ひまわり) ( <a href="http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp">http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp</a> ) ・愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/">http://www.aichi-iryuu-tস্যাকু-system.com/</a> )
医療費未払い対策	1. 対策マニュアル	<b>1. 対策マニュアル</b> ①本報告書(参考資料)参照

## 5. 薬局によるシチュエーション別の活用ツールリスト

シチュエーション	ツール	ツール掲載先・各種取組
受付 ・ 症状確認	1. 会話補助ツール 2. 電話通訳	<b>1. 会話補助ツール</b> ①石川県薬剤師会が多言語対応ツールをHPに掲載 ( <a href="http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language_index.html">http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language_index.html</a> ) ②大阪府と大阪府薬剤師会が多言語対応マニュアル作成 ( <a href="http://www.pref.osaka.lg.jp/yakumu/f_manual/">http://www.pref.osaka.lg.jp/yakumu/f_manual/</a> ) <b>2. 電話通訳</b> ①東京都・医療機関案内サービス(ひまわり) ( <a href="http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp">http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp</a> ) ②愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryoku-tsayaku-system.com/">http://www.aichi-iryoku-tsayaku-system.com/</a> )
服薬説明 (効能・使い方 等)	1. 会話補助ツール 2. 電話通訳	<b>1. 会話補助ツール</b> ①石川県薬剤師会が多言語対応ツールをHPに掲載 ( <a href="http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language_index.html">http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language_index.html</a> ) ②大阪府と大阪府薬剤師会が多言語対応マニュアル作成 ( <a href="http://www.pref.osaka.lg.jp/yakumu/f_manual/">http://www.pref.osaka.lg.jp/yakumu/f_manual/</a> ) <b>2. 電話通訳</b> ①東京都・医療機関案内サービス(ひまわり) ( <a href="http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp">http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp</a> ) ②愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryoku-tsayaku-system.com/">http://www.aichi-iryoku-tsayaku-system.com/</a> )
会計	1. 会話補助ツール 2. 電話通訳	<b>1. 会話補助ツール</b> ①石川県薬剤師会が多言語対応ツールをHPに掲載 ( <a href="http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language_index.html">http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language_index.html</a> ) ②大阪府と大阪府薬剤師会が多言語対応マニュアル作成 ( <a href="http://www.pref.osaka.lg.jp/yakumu/f_manual/">http://www.pref.osaka.lg.jp/yakumu/f_manual/</a> ) <b>2. 電話通訳</b> ①東京都・医療機関案内サービス(ひまわり) ( <a href="http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp">http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp</a> ) ②愛知県・医療通訳(愛知医療通訳システム) ( <a href="http://www.aichi-iryoku-tsayaku-system.com/">http://www.aichi-iryoku-tsayaku-system.com/</a> )

# 参考資料 1 : 医療機関向けに実施した事前アンケート調査表

## 訪日外国人旅行者受入に関するアンケート【事前】

本アンケートは観光庁平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」（訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業）の一環として行うものですので、是非ご協力をお願いいたします。

- 各質問の回答欄に記入のうえ、このExcel表を添付のうえ、メールで提出先に送付してください。  
※以下質問項目は外国人旅行者を対象とするものですので、在住外国人については含めないでください。
- 選択式の質問の場合（黄色で塗りつぶしている部分）、四角の回答欄のプルダウンで回答を選択してください。

提出期限 平成28年8月22日 提出先 iryotaisaku-g02@sbox.pref.osaka.lg.jp  
問合せ先 大阪府医療対策課救急・災害医療担当 前野・藤田 電話06-6944-9045

Q 1 貴医療機関の基礎情報をご回答ください。

所在市区町村	
告示種別(2次、3次、2次・3次)	
医療機関名	
担当者名	
電話番号	
e-mail	

Q 2 外国人旅行者の受入（対応）にあたり、多言語対応（日本語以外での対応）にどれくらい不安がありますか。

(1～5で回答 「1」：とても不安 「2」：やや不安 「3」：どちらでもない 「4」：やや安心 「5」：安心)

回答欄

Q 3 外国人旅行者のための多言語対応コールセンター(\*1)を利用してみたいと思いますか。

(\*1) 医療分野のコールセンターで、24時間365日 主要言語の医療通訳が可能なスタッフが常駐して対応。

回答欄

「条件によっては利用したい」の場合、具体的な内容を教えてください ⇒

Q 4 直近3ヶ月（平成28年5月～7月）で何名の訪日外国人旅行者を受け入れましたか。

回答欄  名

Q 5 Q 4 で受入実績のある医療機関にお尋ねします。

受け入れた外国人旅行者の母国を、救急搬送・ウオーキング別にご回答願います。

	【救急搬送】	【ウオーキング】
中国(香港含む)	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名
台湾	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名
韓国	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名
その他アジア	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名
欧米	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名
その他	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名
不明	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名
計	0 名	0 名

Q 6 上記のうち、何名の外国人旅行者で医療費未収(現時点で回収できていないもの)が発生しましたか。

回答欄  名

Q 7 (Q 6 で0名以外の場合) 医療費未収金額(合計)はいくらでしたか。回答欄  万円

併せて内訳も教えてください。⇒ 例) 20万円1人、5万円1人

Q 8 外国人旅行者の「医療費集金」にどれくらい不安がありますか。

(1～5で回答 「1」：とても不安 「2」：やや不安 「3」：どちらでもない 「4」：やや安心 「5」：安心)

回答欄

Q 9 独自の(外国人旅行者向け)医療費未収対策を行ってれば、具体的な内容を教えてください。

Q 10 これまでに(除く平成28年5月～7月)外国人旅行者の医療費未収金はありましたか。

記録の有る範囲でご回答ください。

回答欄

「あり」の場合、人数・金額・時期を教えてください ⇒

Q 11 未収医療費を補償する制度(\*2)(有料)があれば利用してみたいと思いますか。

(\*2)未収医療費に一定率を掛けた金額が支払われる制度。

回答欄

Q 12 Q 11 で「はい」の場合 年額いくらまでの負担であれば利用してみたいですか。

回答欄  万円

Q 13 外国人旅行者の受入れにあたり、多言語対応・未収医療費に関してご意見等がありましたら記入をお願いします。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

## 参考資料 2 : 観光事業者向けに実施した事前アンケート調査表

### 訪日外国人の急病対応等に関するアンケート【事前】

【観光事業者用】

本アンケートは観光庁平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」（訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業）の一環として行うものですので、是非ご協力をお願いいたします。

- ・各質問の回答欄に記入のうえ、このExcel表を添付のうえ、メールで提出先に送付してください。  
※以下質問項目は外国人旅行者を対象とするものですので、在住外国人についてはきめないでください。
- ・選択式の質問の場合（黄色でぬりつぶしている部分）、回答欄のプルダウンで回答を選択してください。

提出期限 平成28年8月22日 提出先 [miryoku@octb.jp](mailto:miryoku@octb.jp)  
問合せ先 (公財)大阪観光局 喜多・阪口 電話：06-6282-5910

Q 1 基礎情報をご回答ください。

所在市区町村	
事業種別	
上記で「その他」の場合 ⇒	
会社名等	
担当者名	
電話番号	
e-mail	

Q 2 外国人旅行者の急病対応等にあたり、多言語対応(日本語以外での対応)にどれくらい不安がありますか。  
(1～5で回答 「1」:とても不安 「2」:やや不安 「3」:どちらでもない 「4」:やや安心 「5」:安心)

回答欄

Q 3 (急病対応等の不安解決のために)多言語対応コールセンター(\*)を利用してみたいと思いますか。

(\*) 医療分野のコールセンターで、24時間365日 主要言語の医療通訳が可能なスタッフが常駐して対応。

回答欄

「②条件によっては利用したい」の場合、  
具体的な内容を教えてください ⇒

「③必要性を感じない」の場合、  
理由を教えてください ⇒

Q 4 既に独自で利用している多言語対応コールセンターがあれば教えてください。

対応可能言語	<input type="text"/>	利用可能曜日	<input type="text"/>
利用料金	<input type="text"/>	利用可能時間帯	<input type="text"/>

Q 5 (Q 4 でご回答頂いた場合)それは医療分野にも対応(医療通訳の実施等)していますか。

・はい ・いいえ

回答欄

Q 6 外国人旅行者の急病対応にあたって、提携している医療機関はありますか。

・はい ・いいえ

回答欄

Q 7 「大阪府医療機関情報システム(<http://www.mfis.pref.osaka.jp>)」(\*)はご存知ですか。

(\*) 外国語対応が可能な府内の医療機関情報を提供するサイト。

・はい ・いいえ

回答欄

Q 8 (Q 7 で「はい」の場合)「大阪府医療機関情報システム(<http://www.mfis.pref.osaka.jp>)」を活用して

外国人の急病対応を行ったことはありますか。

・はい ・いいえ

回答欄

Q 9 外国人旅行者の急病対応等につき、多言語対応に関してご意見等ございましたら記入をお願いします。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。  
※お預かりした個人情報につきましては、当該事業のみに使用します。

# 参考資料3：医療機関向けに実施した事後アンケート調査表（実証実験参画「多言語」「医療費未払い」）

訪日外国人旅行者受入に関するアンケート【事後】																															
<p>本アンケートは観光庁平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」（訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業）の一環として行うものです。是非ご協力をお願いいたします。なお、平成28年8月に事前アンケートを送付した医療機関で、実証事業に参画いただいた皆様向けです。</p> <p>※以下質問項目は外国人旅行者を対象とするものですので、在日外国人については含めないでください。</p> <p>・選択式の質問の場合（黄色で塗りつぶしている部分）、四角の回答欄の「跡」がで回答を選択してください。</p> <p>提出期限 平成29年●月●日 提出先 web-admin820@tmf.jp 問合せ先 東京海上日動火災保険㈱大阪公務課 楠 電話06-6203-0518</p>																															
<p><b>Q1 貴医療機関の基礎情報をご回答ください。</b></p> <p>所在市区町村 <input type="text"/></p> <p>告示種別（2次、3次、2次・3次） <input type="text"/></p> <p>医療機関名 <input type="text"/></p> <p>部署名、担当者名 <input type="text"/></p> <p>電話番号 <input type="text"/></p> <p>e-mail <input type="text"/></p>	<p><b>Q11 本実証実験の「未収医療費補償制度」は有料でも利用したい制度ですか。</b> 回答欄 <input type="text"/></p> <p><b>Q12 (Q11で「はい」の場合) 許容できる負担額（年間）を教えてください。</b> 回答欄 <input type="text"/>万円</p> <p><b>Q13 (Q11で「いいえ」の場合) 理由を教えてください。</b> <small>(例) 必要な制度とは思いますが外国人患者が少ない中で自己負担する事が難しい、等</small></p>																														
<p><b>Q2 訪日外国人患者の受入方針について、以下項目からご選択ください。</b></p> <p>(1~4で回答) 「1」：積極的に受け入れたい 「2」：日本人患者同様受け入れる 「3」：受入に対して消極的であるが来院されたら受け入れざるを得ない 「4」：外国人対応体制（多言語等）が整っていない為、対応が出来ない（断らざるを得ない）。</p> <p style="text-align: right;">回答欄 <input type="text"/></p>	<p><b>Q14 独自で実施している多言語課題への対応があれば教えてください。</b> <small>(例) 医療通訳士を配置している。独自にコールセンターを有料で利用している。問診表を多言語表記している、等</small></p>																														
<p><b>Q3 実証実験期間中（平成28年10月~12月）に何名の外国人旅行者の患者を受け入れましたか。</b> また、外国人旅行者の患者の総医療費を教えてください。</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <p>【救急搬送】</p> <table border="1"> <tr><td>中国（香港含む）</td><td>名</td></tr> <tr><td>台湾</td><td>名</td></tr> <tr><td>韓国</td><td>名</td></tr> <tr><td>その他アジア</td><td>名</td></tr> <tr><td>欧米</td><td>名</td></tr> <tr><td>その他</td><td>名</td></tr> <tr><td>不明</td><td>名</td></tr> <tr><td>計</td><td>0名</td></tr> </table> </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <p>【ケガ/ケル】</p> <table border="1"> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>計</td><td>0名</td></tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;"> <p>総医療費 <input type="text"/>万円</p> </td> </tr> </table>	<p>【救急搬送】</p> <table border="1"> <tr><td>中国（香港含む）</td><td>名</td></tr> <tr><td>台湾</td><td>名</td></tr> <tr><td>韓国</td><td>名</td></tr> <tr><td>その他アジア</td><td>名</td></tr> <tr><td>欧米</td><td>名</td></tr> <tr><td>その他</td><td>名</td></tr> <tr><td>不明</td><td>名</td></tr> <tr><td>計</td><td>0名</td></tr> </table>	中国（香港含む）	名	台湾	名	韓国	名	その他アジア	名	欧米	名	その他	名	不明	名	計	0名	<p>【ケガ/ケル】</p> <table border="1"> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>計</td><td>0名</td></tr> </table>	名	名	名	名	名	名	名	名	計	0名	<p>総医療費 <input type="text"/>万円</p>		<p><b>Q15 本実証実験の多言語対応コールセンターの満足度を教えてください。</b> (1~5で回答 「1」：とても不満 「2」：やや不満 「3」：どちらでもない 「4」：やや満足 「5」：とても満足) 回答欄 <input type="text"/></p> <p>上記回答の理由を教えてください <small>(例) 「2」：対応言語を増やしてほしい 「5」：引き続き利用したい</small></p>
<p>【救急搬送】</p> <table border="1"> <tr><td>中国（香港含む）</td><td>名</td></tr> <tr><td>台湾</td><td>名</td></tr> <tr><td>韓国</td><td>名</td></tr> <tr><td>その他アジア</td><td>名</td></tr> <tr><td>欧米</td><td>名</td></tr> <tr><td>その他</td><td>名</td></tr> <tr><td>不明</td><td>名</td></tr> <tr><td>計</td><td>0名</td></tr> </table>	中国（香港含む）	名	台湾	名	韓国	名	その他アジア	名	欧米	名	その他	名	不明	名	計	0名	<p>【ケガ/ケル】</p> <table border="1"> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>名</td></tr> <tr><td>計</td><td>0名</td></tr> </table>	名	名	名	名	名	名	名	名	計	0名				
中国（香港含む）	名																														
台湾	名																														
韓国	名																														
その他アジア	名																														
欧米	名																														
その他	名																														
不明	名																														
計	0名																														
名																															
名																															
名																															
名																															
名																															
名																															
名																															
名																															
計	0名																														
<p>総医療費 <input type="text"/>万円</p>																															
<p><b>Q4 上記のうち、何名の外国人旅行者で医療費未収が発生しましたか。</b> 回答欄 <input type="text"/>名</p> <p><b>Q5 (Q3で0名以外の場合) その金額（合計）はいくらでしたか。</b> 回答欄 <input type="text"/>万円</p> <p><small>(例) 経理人・課の負担により救急外来・20万円</small></p> <p>併せて内訳（国籍・症状・未収額）も教えてください。⇒ <input type="text"/></p>	<p><b>Q16 本実証実験の多言語対応コールセンターを活用する事により、外国人旅行者の受入れに対する不安が軽減されましたか。</b> 回答欄 <input type="text"/></p> <p>(1~5で回答 「1」：全くそう思わない 「2」：あまりそう思わない 「3」：どちらでもない 「4」：ややそう思う 「5」：とてもそう思う)</p> <p><b>Q17 (Q16で「1」, 「2」, 「3」のいずれかの回答の場合) 改善してほしい点について教えてください。</b> <small>(例) 対象言語（英語・中国語・韓国語）を拡げて欲しい。●●語を加えて欲しい、等</small></p>																														
<p><b>Q6 (Q3で0名以外の場合) 未収になった理由について教えてください。</b> <small>(例) 海外旅行保険に未加入で現金を持ち合わせていなかった。且つカード上限以上の未収額だった為、補償後入金頂く予定でしたが、督促しても入金になっていない、等</small></p>	<p><b>Q18 多言語対応コールセンターは有料でも利用したいサービスですか。</b> 回答欄 <input type="text"/></p> <p><b>Q19 (Q18で「はい」の場合) 有料の場合に許容できる負担額（年間）を教えてください。</b> 回答欄 <input type="text"/>万円</p> <p><b>Q20 (Q18で「いいえ」の場合) 理由を教えてください。</b> <small>(例) 外国人患者が少ない中で自己負担する事が難しい、等</small></p>																														
<p><b>Q7 未収対策として実施している対応/未収を防げた事例における対応があれば教えてください。</b> <small>(例) 事前に試算を出している。親族に連絡をし、入金してもらっている、等</small></p>	<p><b>Q21 外国人旅行者の受入れにあたり、多言語対応・未収医療費以外でどのような支援があると不安が軽減されますか（困っている事があれば教えてください）。</b> <small>(例) 文化・習慣が異なる為、国籍・宗教に応じた対応オペレーションを院内に構築する必要がある、ガイドラインを策定いただきたい、</small></p>																														
<p><b>Q8 本実証実験の「未収医療費補償制度」の満足度を教えてください。</b> (1~5で回答 「1」：とても不満 「2」：やや不満 「3」：どちらでもない 「4」：やや満足 「5」：とても満足) 回答欄 <input type="text"/></p> <p>上記回答の理由を教えてください <small>(例) 「2」：未収額が高額となるケースもある為、補償上限額（200万円）を引き上げてほしい、 「5」：引き続き利用したい</small></p>	<p>アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。</p>																														
<p><b>Q9 本実証実験の「未収医療費補償制度」を活用する事により、外国人旅行者の受入れに対する不安が軽減されましたか。</b> 回答欄 <input type="text"/></p> <p>(1~5で回答 「1」：全くそう思わない 「2」：あまりそう思わない 「3」：どちらでもない 「4」：ややそう思う 「5」：とてもそう思う)</p> <p><b>Q10 (Q9で「1」, 「2」, 「3」のいずれかの回答の場合) 改善してほしい点について教えてください。</b> <small>(例) 未収額が高額となるケースもある為、補償上限額（200万円）を引き上げてほしい、補償対象となる未収額（60万円）を〇〇万円まで引き下げて欲しい、</small></p>																															

# 参考資料4：医療機関向けに実施した事後アンケート調査表（実証実験参画機関向け「多言語」のみ）

**訪日外国人旅行者受入に関するアンケート【事後】**

本アンケートは観光庁平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」（訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業）の一環として行うものです。是非ご協力をお願いします。なお、平成28年8月に事前アンケートを送付した医療機関で、実証事業（多言語対応のみ）に参加いただいた医療機関向けです。

※以下質問項目は外国人旅行者を対象とするものですので、在住外国人については含めなくてください。

・選択式の質問の場合（黄色で塗りつぶしている部分）、四角の回答欄の7/7で回答を選択してください。

提出期限 平成29年●月●日 提出先 web-admin820@tmnf.jp  
問合せ先 東京海上日動火災保険㈱大阪公務課 楠 電話06-6203-0518

**Q1 貴医療機関の基礎情報をご回答ください。**  
 所在市区町村   
 告示種別（2次、3次、2次・3次）   
 医療機関名   
 部署名、担当者名   
 電話番号   
 e-mail

**Q2 訪日外国人患者の受入方針についてにつき、以下項目からご選択ください。**  
 （1～4で回答）「1」：積極的に受け入れたい「2」日本人患者同様受け入れる「3」受入に対して消極的であるが来院されたら受け入れざるを得ない「4」外国人対応体制（多言語等）が整っていない為、対応が出来ない（断らざるを得ない）。

回答欄

**Q3 実証実験期間中（平成28年10月～12月）に何名の外国人旅行者の患者を受け入れましたか。**  
 また、外国人旅行者の患者の総医療費を教えてください。

	【救急搬送】	【ウォークイン】	
中国（香港含む）	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	総医療費 <input type="text"/> 万円
台湾	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	
韓国	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	
その他7/7	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	
欧米	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	
その他	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	
不明	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	
計	0名	0名	

**Q4 上記のうち、何名の外国人旅行者で医療費未収が発生しましたか。** 回答欄 名

**Q5 （Q3で0名以外の場合）その金額（合計）はいくらでしたか。** 回答欄 万円

併せて内訳（国籍・症状・未収額）も教えてください。⇒

**Q6 （Q3で0名以外の場合）未収になった理由について教えてください。**  
（例）海外旅行保険に未加入で現金を持ち合わせていなかった、直下カード上限以上の未収額だった為、帰国後入金できず予定にしたが、督促しても入金になっていない、等

**Q7 未収対策として実施している対応/未収を防げた事例における対応があれば教えてください。**  
（例）事前に電話を込えている。親族に連絡をし、入金してもらっている、等

**Q8 本実証実験の「未収医療費補償制度」を活用しなかった理由について教えてください。**  
（※1）未収医療費に一定率を掛けた金額が支払われる制度。  
 （例）訪日外国人患者による未収が発生した事例が無い。医療費が60万円を超えるケースがない、等

**Q9 本実証実験の「未収医療費補償制度」につき改善してほしい点があれば教えてください。どのように改善すれば利用したいと思いますか。**  
（例）医療費が60万円を超えるケースが少ない為、補償対象となる未収額（60万円）を引き下げて欲しい、等

**Q10 独自で実施している多言語課題への対応があれば教えてください。**  
（例）医療通訳士を配置している。独自にコールセンターを有料で利用している。問診表を多言語表記している、等

**Q11 本実証実験の多言語対応コールセンターの満足度を教えてください。**  
 （1～5で回答 「1」：とても不満 「2」：やや不満 「3」：どちらでもない 「4」：やや満足 「5」：とても満足）  
 回答欄

上記回答の理由を教えてください ⇒

（例）「2」：対応言語を増やしてほしい 「5」：引き続き利用したい

**Q12 本実証実験の多言語対応コールセンターを活用する事により、外国人旅行者の受入れに対する不安が軽減されましたか。**  
 （1～5で回答 「1」：全くそう思わない 「2」：あまりそう思わない 「3」：どちらでもない 「4」：ややそう思う 「5」：とてもそう思う）  
 回答欄

**Q13 （Q12で「1」、「2」、「3」のいずれかの回答の場合）改善してほしい点について教えてください。**  
（例）対象言語（英語・中国語・韓国語）を拡げて欲しい、●●語を加えて欲しい、等

**Q14 多言語対応コールセンターは有料でも利用したいサービスですか。** 回答欄

**Q15 （Q14で「はい」の場合）有料の場合に許容できる負担額（年間）を教えてください。** 回答欄 万円

**Q16 （Q14で「いいえ」の場合）理由を教えてください。**  
（例）外国人患者が少ない中で自己負担する事が難しい、等

**Q17 外国人旅行者の受入れにあたり、多言語対応・未収医療費以外でどのような支援があると不安が軽減されますか（困っている事があれば教えてください）。**  
（例）文化・習慣が異なる為、国籍・宗教に応じた対応オペレーションを院内に構築する必要がある為、ガイドラインを策定頂きたい、

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

# 参考資料 5 : 医療機関向けに実施した事後アンケート調査表 (実証実験参画機関向け「医療費未払い」のみ)

訪日外国人旅行者受入に関するアンケート【事後】	Q14 独自で実施している多言語課題への対応があれば教えてください。																																									
<p>本アンケートは観光庁平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」(訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業)の一環として行うものです。是非ご協力をお願いいたします。なお、平成28年8月に事前アンケートを送付した医療機関で、実証事業(未収金対応のみ)に参画いただいた皆様向けです。</p>	<p>(例) 医療通訳士を配置している。独自にコールセンターを有料で利用している。問診表を多言語表記している。等</p>																																									
<p>※以下質問項目は外国人旅行者を対象とするものですので、在住外国人については含めなくてください。 ・選択式の質問の場合(黄色で塗りつぶしている部分)、四角の回答欄の「が」で回答を選択してください。</p> <p>提出期限 平成29年●月●日 提出先 web-admin820@tmnf.jp 問合せ先 東京海上日動火災保険㈱大阪公務課 楠 電話06-6203-0518</p>	<p>Q15 本実証実験の「多言語対応コールセンター」を活用しなかった理由について教えてください。</p>																																									
<p>Q1 貴医療機関の基礎情報をご回答ください。</p> <p>所在市区町村 <input type="text"/></p> <p>告示種別(2次、3次、2次・3次) <input type="text"/></p> <p>医療機関名 <input type="text"/></p> <p>部署名、担当者名 <input type="text"/></p> <p>電話番号 <input type="text"/></p> <p>e-mail <input type="text"/></p>	<p>Q16 本実証実験の「多言語対応コールセンター」につき改善してほしい点があれば教えてください。どのように改善すれば利用したいと思いますか。</p>																																									
<p>Q2 訪日外国人患者の受入方針についてにつき、以下項目からご選択ください。</p> <p>(1~4で回答) 「1」:積極的に受け入れたい 「2」:日本人患者同様受け入れる 「3」:受入に対して消極的であるが来院されたら受け入れざるを得ない 「4」:外国人対応体制(多言語等)が整っていない為、対応が出来ない(断らざるを得ない)。</p> <p>回答欄 <input type="text"/></p>	<p>Q17 外国人旅行者の受入れにあたり、多言語対応・未収医療費以外でどのような支援があると不安が軽減されますか(困っている事があれば教えてください)。</p>																																									
<p>Q3 実証実験期間中(平成28年10月~12月)に何名の外国人旅行者の患者を受け入れましたか。また、外国人旅行者の患者の総医療費を教えてください。</p> <p>【救急搬送】</p> <table border="1"> <tr><td>中国(香港含む)</td><td><input type="text"/></td><td>名</td></tr> <tr><td>台湾</td><td><input type="text"/></td><td>名</td></tr> <tr><td>韓国</td><td><input type="text"/></td><td>名</td></tr> <tr><td>その他アジア</td><td><input type="text"/></td><td>名</td></tr> <tr><td>欧米</td><td><input type="text"/></td><td>名</td></tr> <tr><td>その他</td><td><input type="text"/></td><td>名</td></tr> <tr><td>不明</td><td><input type="text"/></td><td>名</td></tr> <tr><td>計</td><td>0</td><td>名</td></tr> </table> <p>【カウチン】</p> <table border="1"> <tr><td><input type="text"/></td><td>名</td></tr> <tr><td>計</td><td>0</td><td>名</td></tr> </table> <p>総医療費 <input type="text"/> 万円</p>	中国(香港含む)	<input type="text"/>	名	台湾	<input type="text"/>	名	韓国	<input type="text"/>	名	その他アジア	<input type="text"/>	名	欧米	<input type="text"/>	名	その他	<input type="text"/>	名	不明	<input type="text"/>	名	計	0	名	<input type="text"/>	名	計	0	名	<p>Q17 外国人旅行者の受入れにあたり、多言語対応・未収医療費以外でどのような支援があると不安が軽減されますか(困っている事があれば教えてください)。</p>												
中国(香港含む)	<input type="text"/>	名																																								
台湾	<input type="text"/>	名																																								
韓国	<input type="text"/>	名																																								
その他アジア	<input type="text"/>	名																																								
欧米	<input type="text"/>	名																																								
その他	<input type="text"/>	名																																								
不明	<input type="text"/>	名																																								
計	0	名																																								
<input type="text"/>	名																																									
<input type="text"/>	名																																									
<input type="text"/>	名																																									
<input type="text"/>	名																																									
<input type="text"/>	名																																									
<input type="text"/>	名																																									
<input type="text"/>	名																																									
計	0	名																																								
<p>Q4 上記のうち、何名の外国人旅行者で医療費未収が発生しましたか。回答欄 <input type="text"/> 名</p>	<p>Q17 外国人旅行者の受入れにあたり、多言語対応・未収医療費以外でどのような支援があると不安が軽減されますか(困っている事があれば教えてください)。</p>																																									
<p>Q5 (Q3で0名以外の場合)その金額(合計)はいくらでしたか。回答欄 <input type="text"/> 万円</p>	<p>(例) 必要な制度では思うが外国人患者が少ない中で自己負担する事が難しい。等</p>																																									
<p>併せて内訳(国籍・症状・未収額)も教えてください。⇒ <input type="text"/></p>	<p>アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。</p>																																									
<p>Q6 (Q3で0名以外の場合)未収になった理由について教えてください。</p>	<p>(例) 医療通訳士を配置している。独自にコールセンターを有料で利用している。問診表を多言語表記している。等</p>																																									
<p>Q7 未収対策として実施している対応/未収を防げた事例における対応があれば教えてください。</p>	<p>(例) 事前に概算を伝えている。親族に連絡をし、入金してもらっている。等</p>																																									
<p>Q8 本実証実験の「未収医療費補償制度」の満足度を教えてください。(1~5で回答 「1」:とても不満 「2」:やや不満 「3」:どちらでもない 「4」:やや満足 「5」:とても満足) 回答欄 <input type="text"/></p>	<p>(例) 必要な制度では思うが外国人患者が少ない中で自己負担する事が難しい。等</p>																																									
<p>上記回答の理由を教えてください ⇒ <input type="text"/></p>	<p>(例) 事前に概算を伝えている。親族に連絡をし、入金してもらっている。等</p>																																									
<p>Q9 本実証実験の「未収医療費補償制度」を活用する事により、外国人旅行者の受入れに対する不安が軽減されますか。(1~5で回答 「1」:全くそう思わない 「2」:あまりそう思わない 「3」:どちらでもない 「4」:ややそう思う 「5」:とてもそう思う) 回答欄 <input type="text"/></p>	<p>(例) 必要な制度では思うが外国人患者が少ない中で自己負担する事が難しい。等</p>																																									
<p>Q10 (Q9で「1」、「2」、「3」のいずれかの回答の場合)改善してほしい点について教えてください。</p>	<p>(例) 必要制度では思うが外国人患者が少ない中で自己負担する事が難しい。等</p>																																									
<p>Q11 本実証実験の「未収医療費補償制度」は有料でも利用したい制度ですか。回答欄 <input type="text"/></p>	<p>(例) 未収額が高額となるケースもある為、補償上限額(200万円)を引き上げてほしい。補償対象となる未収額(60万円)を〇〇万円まで引き下げて欲しい。等</p>																																									
<p>Q12 (Q10で「はい」の場合)許容できる負担額(年間)を教えてください。回答欄 <input type="text"/> 万円</p>	<p>(例) 未収額が高額となるケースもある為、補償上限額(200万円)を引き上げてほしい。補償対象となる未収額(60万円)を〇〇万円まで引き下げて欲しい。等</p>																																									
<p>Q13 (Q10で「いいえ」の場合)理由を教えてください。</p>	<p>(例) 必要制度では思うが外国人患者が少ない中で自己負担する事が難しい。等</p>																																									

# 参考資料 6 : 医療機関向けに実施した事後アンケート調査表 (実証実験不参画機関向け)

訪日外国人旅行者受入に関するアンケート【事後】	Q10 独自で実施している多言語課題への対応があれば教えてください。																																				
<p>本アンケートは観光庁平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」(訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業)の一環として行うものです。是非ご協力をお願いいたします。なお、平成28年8月に事前アンケートを送付した医療機関で、今回の実証事業に参加いただけなかった皆様向けです。</p>	<p>(例) 医療通訳士を配置している。独自にコールセンターを有料で利用している。問診表を多言語表記している。等</p>																																				
<p>※以下質問項目は外国人旅行者を対象とするものですので、在住外国人については含めないでください。 ・選択式の質問の場合(黄色で塗りつぶしている部分)、四角の回答欄の「跡」で回答を選択してください。</p>	<p>Q11 本実証実験の「多言語対応コールセンター」を活用しなかった理由について教えてください。</p> <p>(例) 既にコールセンターを有料で利用しているため。医療通訳士を配置しているため。等</p>																																				
<p>提出期限 平成29年●月●日 提出先 web-admin820@tmnf.jp 問合せ先 東京海上日動火災保険㈱大阪公務課 楠 電話06-6203-0518</p>	<p>Q12 本実証実験の「多言語対応コールセンター」につき改善してほしい点があれば教えてください。どのように改善すれば利用したいと思いますか。</p> <p>(例) 対象言語(英語・中国語・韓国語)を拡げて欲しい。●●語を追加してほしい。等</p>																																				
<p>Q1 貴医療機関の基礎情報をご回答ください。</p> <p>所在市区町村 <input type="text"/></p> <p>告示種別(2次、3次、2次・3次) <input type="text"/></p> <p>医療機関名 <input type="text"/></p> <p>部署名、担当者名 <input type="text"/></p> <p>電話番号 <input type="text"/></p> <p>e-mail <input type="text"/></p>	<p>Q13 外国人旅行者の受入に当たり、多言語対応・未収医療費以外でどのような支援があると不安が軽減されますか(困っている事があれば教えてください)。</p> <p>(例) 文化・習慣が異なる為、国籍・年齢に応じた対応やレセプションを院内に設置する必要がある為、ガイドラインを策定してほしい。等</p>																																				
<p>Q2 訪日外国人患者の受入方針についてにつき、以下項目からご選択ください。 (1~4で回答)「1」:積極的に受け入れたい「2」日本人患者同様受け入れる「3」受入に対して消極的であるが来院されたら受け入れざるを得ない「4」外国人対応体制(多言語等)が整っていない為、対応が出来ない(断らざるを得ない)。</p>	<p>アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。</p>																																				
<p>Q3 実証実験期間中(平成28年10月~12月)に何名の外国人旅行者の患者を受け入れましたか。また、外国人旅行者の患者の総医療費を教えてください。</p> <table border="1" data-bbox="287 772 766 918"> <thead> <tr> <th></th> <th>【救急搬送】</th> <th>【ケアライン】</th> <th>総医療費</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中国(香港含む)</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>万円</td> </tr> <tr> <td>台湾</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>万円</td> </tr> <tr> <td>韓国</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>万円</td> </tr> <tr> <td>その他アジア</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>万円</td> </tr> <tr> <td>欧米</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>万円</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>万円</td> </tr> <tr> <td>不明</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>名</td> <td><input type="text"/>万円</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>0名</td> <td>0名</td> <td><input type="text"/>万円</td> </tr> </tbody> </table>		【救急搬送】	【ケアライン】	総医療費	中国(香港含む)	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円	台湾	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円	韓国	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円	その他アジア	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円	欧米	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円	その他	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円	不明	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円	計	0名	0名	<input type="text"/> 万円	<p>Q4 上記のうち、何名の外国人旅行者で医療費未収が発生しましたか。回答欄 <input type="text"/>名</p> <p>Q5 (Q3で0名以外の場合)その金額(合計)はいくらでしたか。回答欄 <input type="text"/>万円</p>
	【救急搬送】	【ケアライン】	総医療費																																		
中国(香港含む)	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円																																		
台湾	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円																																		
韓国	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円																																		
その他アジア	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円																																		
欧米	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円																																		
その他	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円																																		
不明	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 名	<input type="text"/> 万円																																		
計	0名	0名	<input type="text"/> 万円																																		
<p>併せて内訳(国籍・症状・未収額)も教えてください。⇒ <input type="text"/></p> <p>(例) 韓国入・顔の貧血により緊急外来・20万円</p>																																					
<p>Q6 (Q3で0名以外の場合)未収になった理由について教えてください。</p> <p>(例) 海外旅行保険に未加入で現金を持ち合わせていなかった。且つカード上限以上の未収額だった為、帰国後入金頂く予定にしたが、督促しても入金になっていない。等</p>																																					
<p>Q7 未収対策として実施している対応/未収を防げた事例における対応があれば教えてください。</p> <p>(例) 事前に帳簿を出している。親族に連絡をし、入室してもらっている。等</p>																																					
<p>Q8 本実証実験の「未収医療費補償制度」を活用しなかった理由について教えてください。</p> <p>(*)未収医療費に一定額を掛けた金額が支払われる制度。 (例) 訪日外国人患者による未収が発生した事が無い。医療費が60万円を超えるケースがない。等</p>																																					
<p>Q9 本実証実験の「未収医療費補償制度」につき改善してほしい点があれば教えてください。どう改善すれば利用したいと思いますか。</p> <p>(例) 医療費が60万円を超えるケースが少ない為、補償対象となる未収額(60万円)を引き下げて欲しい。等</p>																																					

# 参考資料 7 : 医療機関向けに実施した事後アンケート調査表 (実証実験対象外エリア向け)

訪日外国人旅行者受入に関するアンケート【事後】	Q10 独自で実施している多言語課題への対応があれば教えてください。																																				
<p>本アンケートは観光庁平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」(訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業)の一環として行うものです。是非ご協力をお願いいたします。なお、平成28年8月に事前アンケートを送付した医療機関で、今回の実証事業の対象エリア(大阪市内・泉佐野市内)以外の皆様向けです。</p>	<p>(例) 医療通訳士を配置している。独自にコールセンターを有料で利用している。問診表を多言語表記している。等</p>																																				
<p>※以下質問項目は外国人旅行者を対象とするものですので、在住外国人については含めないでください。 ・選択式の質問の場合(黄色で塗りつぶしている部分)、四角の回答欄の「何」かで回答を選択してください。</p> <p>提出期限 平成29年●月●日 提出先 web-admin820@tmnf.jp 問合せ先 東京海上日動火災保険株式会社 大阪公務課 楠 電話06-6203-0518</p>	<p>Q11 外国人旅行者のための多言語対応コールセンター(*1)を利用してみたいと思いますか。 (*1) 医療分野のコールセンターで、24時間365日 主要言語の医療通訳が可能なスタッフが常駐して対応。 回答欄 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p> <p>Q12 (Q11で「いいえ」「条件によって利用したい」の場合)理由を教えてください。</p> <p>(例) 【「いいえ」回答の場合】既にコールセンターを有料で利用している。 【条件によって利用したい】利用額が〇〇円程度/年間であれば。 等</p>																																				
<p>Q1 貴医療機関の基礎情報をご回答ください。</p> <p>所在市区町村 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p> <p>告示種別(2次、3次、2次・3次) <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p> <p>医療機関名 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p> <p>部署名、担当者名 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p> <p>電話番号 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p> <p>e-mail <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p>	<p>Q13 外国人旅行者の受入に当たり、多言語対応・未収医療費以外でどのような支援があると不安が軽減されますか(困っている事があれば教えてください)。</p> <p>(例) 文化・習慣が異なる為、国籍・年齢に応じた対応オペレーションを院内に構築する必要がある為、ガイドラインを策定頂きたい。</p>																																				
<p>Q2 訪日外国人患者の受入方針についてにつき、以下項目からご選択ください。 (1~4で回答)「1」:積極的に受け入れたい「2」日本人患者同様受け入れる「3」受入に対して消極的であるが来院されたら受け入れざるを得ない「4」外国人対応体制(多言語等)が整っていない為、対応が出来ない(断らざるを得ない)。</p> <p>回答欄 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p>	<p>アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。</p>																																				
<p>Q3 実証実験期間中(平成28年10月~12月)に何名の外国人旅行者の患者を受け入れましたか。 また、外国人旅行者の患者の総医療費を教えてください。</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">【救急搬送】</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">【ナカケル】</td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>中国(香港含む)</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>台湾</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>韓国</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他が7</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>欧米</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>不明</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td style="text-align: center;">名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: center;">0 名</td> <td style="text-align: center;">0 名</td> <td style="text-align: right;">総医療費 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span>万円</td> </tr> </table>		【救急搬送】	【ナカケル】		中国(香港含む)	名	名		台湾	名	名		韓国	名	名		その他が7	名	名		欧米	名	名		その他	名	名		不明	名	名		計	0 名	0 名	総医療費 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span> 万円	<p>Q4 上記のうち、何名の外国人旅行者で医療費未収が発生しましたか。 回答欄 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span>名</p> <p>Q5 (Q3で0名以外の場合)その金額(合計)はいくらでしたか。 回答欄 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span>万円</p> <p>(例) 韓国人・額の負担により救急外来・20万円</p>
	【救急搬送】	【ナカケル】																																			
中国(香港含む)	名	名																																			
台湾	名	名																																			
韓国	名	名																																			
その他が7	名	名																																			
欧米	名	名																																			
その他	名	名																																			
不明	名	名																																			
計	0 名	0 名	総医療費 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span> 万円																																		
<p>併せて内訳(国籍・症状・未収額)も教えてください。⇒ <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p>	<p>Q6 (Q3で0名以外の場合)未収になった理由について教えてください。</p> <p>(例) 海外旅行保険に未加入で現金を持ち合わせていなかった。且つカード上限以上の未収額だった為、帰国後入金頂く予定にしたが、督促しても入金になっていない。等</p>																																				
<p>Q7 未収対策として実施している対応/未収を防げた事例における対応があれば教えてください。</p> <p>(例) 事前に電話を打っている。電話に連絡をし、入金してもらっている。等</p>																																					
<p>Q8 未収医療費を補填する制度(*2)があれば利用してみたいと思いますか。 (*2)未収医療費に一定率を掛けた金額が補填される制度。 回答欄 <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span></p>																																					
<p>Q9 (Q8で「いいえ」「条件によって利用したい」の場合)理由を教えてください。</p> <p>(例) 【「いいえ」回答の場合】Q7に記述の対応をする事で訪日外国人患者の未収が防げている為、必要性を感じない。 【条件によって利用したい】利用額が〇〇円程度/年間であれば。 等</p>																																					

## 参考資料 8 : 観光事業者向けに実施した事後アンケート調査表 (実証実験参画機関向け)

訪日外国人の急病対応等に関するアンケート【事後】 【観光事業者用】	
<p>本アンケートは観光庁平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」（訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業）の一環として行うものです。是非ご協力をお願いいたします。</p> <p>・各質問の回答欄に記入のうえ、このExcel表を添付のうえ、メールで提出先に送付してください。 ※以下質問項目は外国人旅行者を対象とするものです。在住外国人については含めないでください。</p> <p>・選択式の質問の場合（黄色でぬりつぶしている部分）、回答欄の「跡」で回答を選択してください。</p> <p>提出期限 平成29年●●月●●日 提出先 <a href="mailto:web-admin821@tmf.jp">web-admin821@tmf.jp</a> 問合せ先 (公財)大阪観光局 喜多・坂口 電話：06-6282-5910</p>	
<p>Q1 基礎情報をご回答ください。</p> <p>所在市区町村 <input type="text"/></p> <p>事業種別 <input type="text"/></p> <p>上記で「その他」の場合 ⇒ <input type="text"/></p> <p>会社名等 <input type="text"/></p> <p>担当者名 <input type="text"/></p> <p>電話番号 <input type="text"/></p> <p>e-mail <input type="text"/></p>	<p>Q8 多言語対応コールセンターを利用することで、多言語対応への不安が軽減されると思いますか。 (1～5で回答 「1」：全くそう思わない 「2」：あまりそう思わない 「3」：どちらでもない 「4」：ややそう思う 「5」：とてもそう思う) 回答欄 <input type="text"/></p> <p>Q9 (Q8で「1」、「2」、「3」のいずれかの回答の場合) 改善してほしい点について教えてください。 (例) 対象言語(英語・中国語・韓国語)を拡げて欲しい、●●語を加えて欲しい、等</p>
<p>Q2 外国人旅行者から医療に関する問合せ(※)を受ける事がありますか。 回答欄 <input type="text"/></p> <p>(※)「体調不良を申し出られた」「医療機関を聞かれる」等</p> <p>「頻繁にある」「稀にある」の場合、どのような対応をしているかを教えてください ⇒ <input type="text"/></p> <p>(例) 大阪府医療機関情報システムを活用し、医療機関を紹介している。</p>	<p>Q10 多言語対応コールセンターは有料でも利用したいサービスですか。 回答欄 <input type="text"/></p> <p>Q11 (Q10で「はい」の場合) 有料の場合に許容できる負担額(年間)を教えてください。 回答欄 <input type="text"/>万円</p> <p>Q12 (Q10で「いいえ」の場合) 理由を教えてください。 (例) 外国人の急病患者が少ない中で自己負担する事は難しい。</p>
<p>Q3 今回実証実験(多言語コールセンター)にお申込頂いた理由を教えてください。 (例) 医療に関する問合せを受ける事が多く、対応に苦慮している為。</p>	<p>Q13 外国人旅行者の急病対応等につき、独自で実施している取組があれば教えてください。 (例) 外国人受入可能な病院と提携している。</p>
<p>Q4 実証実験期間中、多言語対応コールセンター(※1)に入電した事がありましたか。 回答欄 <input type="text"/></p> <p>(※1) 医療分野のコールセンターで、24時間365日 英・中・韓国語の医療通訳が可能なスタッフが常駐して対応。</p>	<p>アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。 ※お預かりした個人情報につきましては、当該事業のみに使用します。</p>
<p>Q5 (Q4で「はい」の回答の場合) どのような場面でご利用頂きましたか。 (例) 英語は対応出来るが中国語・韓国語などで利用した。症状を詳細に聞く際に利用した。等</p>	
<p>Q6 (Q4で「いいえ」の回答の場合) 理由を教えてください。 (例) 英語・中国語・韓国語以外の言語での対応が必要だった為。等</p>	
<p>Q7 (Q4で「はい」の場合) 多言語対応コールセンターの満足度を教えてください。 (1～5で回答 「1」：とても不満 「2」：やや不満 「3」：どちらでもない 「4」：やや満足 「5」：とても満足) 回答欄 <input type="text"/></p> <p>上記回答の理由を教えてください ⇒ <input type="text"/></p> <p>(例) 【2】：対象言語を増やしてほしい 【5】 引き続き利用したい</p>	

## 参考資料 9 : 観光事業者向けに実施した事後アンケート調査表 (実証実験不参画機関向け)

### 訪日外国人の急病対応等に関するアンケート【事後】

【観光事業者用】

本アンケートは観光庁平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」(訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業)の一環として行うものですので、是非ご協力をお願いいたします。

- 各質問の回答欄に記入のうえ、このExcel表を添付のうえ、メールで提出先に送付してください。  
※以下質問項目は外国人旅行者を対象とするものですので、在住外国人については含めなくてください。
- 選択式の質問の場合(黄色でぬりつぶしている部分)、回答欄の7桁で回答を選択してください。

提出期限 平成29年●●月●●日 提出先 web-admin821@tmnf.jp  
問合せ先 (公財)大阪観光局 喜多・阪口 電話:06-6282-5910

Q1 基礎情報をご回答ください。

所在市区町村	
事業種別	
上記で「その他」の場合 ⇒	
会社名等	
担当者名	
電話番号	
e-mail	

Q2 外国人旅行者から医療に関する問合せ(※)を受ける事がありますか。 回答欄

(※)「体調不良を申し出られた」「医療機関を問われる」等

「頻繁にある」「稀にある」の場合、どのような対応をしているかを教えてください ⇒

(例)大阪府医療機関情報システムを活用し、医療機関を紹介している。

Q3 本実証実験の「多言語対応コールセンター」を活用しなかった理由について教えてください。

(例)既にコールセンターを有線で利用しているため、等

Q4 多言語対応コールセンター(※1)を利用することで、多言語対応への不安が軽減されると思いますか。

(※1)医療分野のコールセンターで、24時間365日 主要言語の医療通訳が可能なスタッフが常駐して対応。  
(1~5で回答 「1」:全くそう思わない 「2」:あまりそう思わない 「3」:どちらでもない 「4」:ややそう思う 「5」:とてもそう思う)

回答欄

Q5 (Q4で「1」、「2」、「3」のいずれかの回答の場合)改善してほしい点について教えてください。

(例)対象言語(英語・中国語・韓国語)を拡げて欲しい、●●語を加えて欲しい、等

Q6 多言語対応コールセンターは有料でも利用したいサービスですか。 回答欄

Q7 (Q6で「はい」の場合)有料の場合に許容できる負担額(年間)を教えてください。 回答欄

万円

Q8 (Q6で「いいえ」の場合)理由を教えてください。

(例)外国人の急病患者が少ない中で自己負担する事は難しい。

Q9 外国人旅行者の急病対応等につき、独自で実施している取組があれば教えてください。

(例)外国人受入可能な病院と提携している。

Q10 外国人旅行者の急病対応等につき、多言語対応に関してご意見等がございましたら記入をお願いします。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

※お預かりした個人情報につきましては、当該事業のみに使用します。

参考資料 10 : 医療費未払い対策マニュアル

観光庁 平成 28 年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業  
(訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業)」

実証事業期間：平成 28 年 10 月 1 日～同年 28 年 12 月 31 日

医療費未払い対策マニュアル

－ 目 次 －

1. 治療費を支払ってもらふことの大切さ	・・・・・・・・ P. 2
2. 治療費が支払われないケースを知っておこう	・・・・・・・・ P. 3
3. 来院時の対応	・・・・・・・・ P. 4
4. 治療期間中の対応	・・・・・・・・ P. 5
5. 退院時の対応	・・・・・・・・ P. 6
6. 退院後から未払い金の支払期日までの対応	・・・・・・・・ P. 7
7. 支払期日の翌日～その後3か月までの対応	・・・・・・・・ P. 8
8. 3か月経過後～6か月までの対応	・・・・・・・・ P. 9
9. 6か月経過後～の対応	・・・・・・・・ P. 10

## 1. 治療費を支払ってもらうことの大切さ

- ① 治療費は、病院の全てのメンバーが行う役務の提供やサービス、また、病院施設をご利用いただいたことへの対価です。
- ② この病院を必要とする多くの患者の皆様方に、よりよい治療や、よりよい環境での入院等を行っていただくには、患者の皆様方に治療等に要した費用についても十分に「ご理解」と「ご納得」をしていただき、「平等」にお支払いいただくことが必要です。
- ③ これは、訪日外国人旅行者においても同じことです。しかしながら、訪日外国人旅行者につきましては、言語の問題や、治療等に対する考え方の違い、更には治療費が自由診療のため全額自己負担となるなど、いくつか異なる課題もあります。
- ④ また、患者様が治療費の一部を支払わずに退院された場合には、その督促・回収や日々の未払い金の入金管理など新たな業務が発生し、病院としても多大な時間と費用がかかることとなります。
- ⑤ このため、私たちは、患者様の来院時から考えられる限りの十分なコミュニケーションを取っていく必要があります。また、病院全体が一丸となって、患者様の退院時には未払い金が発生しないための（＝退院時までには治療費全額をお支払いいただく）、できる限りの対応を行うことが大切です。

### ① 言語の問題

→24時間対応できるコールセンターが平成28年10月1日～12月31日まで試験的に利用できます。

- ② 治療費が高額で支払うことができない。医療内容に不満がある。など  
→他の病院にて実際に行っている取り組み等を参考として、次頁以降に対応策をまとめてみました。

- ③ 持ち合わせがない。支払う意思がない。など  
→他の病院にて実際に行っている取り組み等を参考として、次頁以降に対応策をまとめてみました。

## 2. 治療費が支払われないケースを知っておこう

- 言語の問題により、十分にコミュニケーションが取れないケースがあります。  
→※24時間対応できるコールセンターの利用

〈提携先〉 一般社団法人 ジェイ・アイ・ジー・エイチ  
Japan Institute for Global Health (JIGH)

- 患者様の居住国との物価水準の違い等から、治療内容やその治療費の額について、患者様にご理解・ご納得がいただけないケースがあります。また、訪日外国人旅行者の医療費は自由診療となり全額自己負担となり高額化します。
  - ※海外では（特に医療保険制度が充実していない国では）、治療前に、保証金を預かったり、支払方法・支払い見込み等が確認できた後に治療を開始する国があります。
  - ※国内では、特に一時的に入院している外国人旅行者へは、医療費の支払いが退院までに完了する患者様か否かの状況を確認しつつ、支払いが困難となりそうな場合には、その後の治療方法やそれにかかる金額を示したうえで、患者様に治療方法等について選択等していただいている病院があります。その際、支払い方法等についても確認しています。
- 旅行中であり手持ち資金がないことや、支払いについてまず「NO（＝できない）」から切り出されるケースがあります。
  - ※訪日外国人旅行者は、退院後近日中に日本から出国する可能性が高く、旅行者が退院するまでに医療費のお支払いを完了させる必要があります。このためには、入院中の患者様といえども、週単位など都度支払いを行っていただくなどの対応を講じることも大切です。
  - ※患者様が海外旅行保険に加入している場合には、入院中にこの保険会社からの支払いに関する承諾をFAXにて取り付けておくことが大切です。
  - ※国内では、カード決済や同伴者達の立替（各人からのカード決済など）、更には本国からの送金などにより、治療費の支払いが行われた例もあります。
  - ※また、患者様のパスポートや本国の身分証明書のコピー等を取り付け、毅然とした態度で支払いを要求するとともに、対応に苦慮する場合には、大使館や領事館などへ連絡している病院もあります。

### 3. 来院時の対応

#### ☆＜対応必須事項＞☆

コミュニケーション可能な言語にて、患者様へ治療費の支払い方法や支払い者を確認します。海外旅行保険の加入の有無等を確認します。それぞれ確認した内容を書面にて記録し共有化していきます。

＜コミュニケーションと各種確認作業等が重要となります。＞

- ① 患者様の居住国、コミュニケーション可能な言語、日本での滞在先・滞在期間、同伴者等を確認します。
- ② コミュニケーション可能な言語にて、日本の医療水準は高いが費用も相応のものになることを来院の患者様へご理解していただきます。また、治療費の支払い方法や支払い者を確認します。
- ③ 救急等にて患者様ご本人への対応ができない場合には、同伴者から①②の確認と理解を得るようにします。
- ④ 患者様との医療費等に関する病院側の相談窓口（担当者）を明確化します。
- ⑤ 海外旅行保険に加入の場合、直ちにこの保険会社へ連絡するように依頼するとともに、この保険会社の連絡先や担当者などを確認します。

#### 4. 治療期間中の対応

##### ☆＜対応必須事項＞☆

入院の場合、医療費の支払い者へ支払い方法やその確実性について確認します。また、場合によっては分割などの方法も検討します。(海外旅行保険等にご加入の場合) 保険会社から支払い承諾書を取り付けます。確認した内容・その実施状況を書面にて記録し共有化していきます。

＜未払いを発生させない最大のポイントは、病院内に患者様がいる間に精算していただくことです。＞

- ① 発生した治療費については、当日に支払っていただきます。患者様本人にて支払い（カード決済を含む）が完了しない場合には、同伴者からの立替（カード決済を含む）を依頼または提案します。また、銀行からの引き出しなども依頼します（病院外に出る際は同行が必要です）。
- ② 入院する場合は、今後の治療方法やその費用等について、患者様および同伴者へ説明し、支払い方法やその確実性について確認します。また、保証金を取るようにします。そのうえで、発生した治療費については週単位等にて支払っていただくなど、未払い金が退院時に精算できる範囲内としておくことが重要です。
- ③ 海外旅行保険にて支払いを受ける場合には、引受保険会社の支払いに関する承諾書を FAX にて取り付けます（なお、状況に応じては一時立替払いを患者様へ依頼した方がよい場合もあります）。

## 5. 退院時の対応

### ☆〈対応必須事項〉☆

退院時には、未払い金の全額を精算していただきます。できるだけの対応を行っても未払いが発生する場合には、患者様から所定の誓約書やパスポート等のコピーを不備なく取り付けます。また、誓約書を用いて連帯保証人の取付も原則として行います。

〈すべての患者様から「平等」に治療費をお支払いいただくために、気持ちを強く持って、丁寧に対応します。退院する前までに精算いただくためには、病院内の連携や一丸となった対応が重要です。〉

- ① 治療費の請求書を患者様へ渡せるように事前に準備しておきます。病院内の各部署からの請求漏れがないことを確認しておきます。また、事前にお伝えしていた金額と異なる場合には十分に説明しご理解を得るようにします。
- ② 患者様本人にて支払い（カード決済を含む）が完了しない場合には、同伴者に立替（カード決済を含む）ていただくなど依頼または提案します。また、銀行からの引き出しを依頼します（病院外に出る際は同行が必要です）。
- ③ できるだけの対応を行っても未払いが発生する場合には、患者様および同伴者の支払い意思を再度確認し、「出国または7日以内のいずれか早い日までに」支払う旨を約定する所定の誓約書を差し入れていただきます。同伴者には連帯保証人になっていただき、ご本人および同伴者のパスポートや本国の身分証明書のコピーも取り付けます。この場合でも後日払いの金額は極力最小限とするように対応します。患者様と連帯保証人を交えて、誓約書の内容について確認します。また、その場から、出国までの滞在先へ連絡し、患者様本人の国内での所在地を確認します。

## 6. 退院後から未払い金の支払期日までの対応

### ☆《対応必須事項》☆

必ず、出国までの間に、患者様へ電話し、未払い金の支払い確認をします。  
また、その確認した内容等を書面にて記録します。

〈未払い金については発生直後から徹底した督促と回収を行うことが重要です。また管理台帳等の作成や督促等の記録の作成も重要です。〉

- ① 退院後直ちに誓約書をもとに未払い金の管理台帳等を作成します。
- ② 翌日、誓約書を取り付けた病院の担当者（または多言語対応できる者）から患者様へ電話し、支払いの確認を行います。確認した記録を書面にて記録します。
- ③ 誓約書に記載の支払期日の前日までに再度電話にて支払いの確認を行います。確認した記録を書面にて記録します。

## 7. 支払期日の翌日～その後3か月までの対応

### ☆＜対応必須事項＞☆

以下の①②に記載したことは、すべて対応必須事項です。

①病院内にて、未払い金についての定期的な管理を行います。

a. 支払期日の翌日に入金確認をします。入金状況について管理台帳等へ記録します。

b. 支払期日の翌日までに入金がない場合には、その後、入金があるまで、以下の②の定期的な督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

c. 国や自治体の補償制度や（海外旅行保険等にご加入の場合）保険会社等からの支払いが可能なものがあるか確認します。ある場合には支払い請求等を行うとともに、管理台帳等へ記録します。

②患者様とその連帯保証人へ定期的な支払い督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

a. 支払期日経過後1週間以内に、患者様へメールまたは手紙にて支払い確認を行います。（誓約書コピーを同封します。）

b. 支払期日経過後1か月以内に、国際電話にて支払い確認を行います。（送金確認または送金予定日等を確認します。）

c. 支払期日経過後毎月1回は国際電話にて支払い督促を行います。また、2か月に1回はメールまたは手紙にて支払い督促を行います。その際、すみやかに支払いがなされない場合には、連帯保証人へも督促・回収する旨を伝えます。

d. 支払期日経過後2か月以内に連帯保証人へ国際電話またはメール・手紙のいずれかの方法にて支払い督促を行います。

e. 支払期日経過後2か月に1回は連帯保証人へ国際電話、メールまたは手紙のいずれかの方法にて支払い督促を行います。

f. 海外旅行保険等からの支払いが遅延している場合には、引受保険会社の日本支店または本社等に電話して支払い督促を行います。

＜未払い金について、定期的な管理と継続的な督促（電話・手紙等）・回収が重要です。管理台帳等への行動記録の記載も重要です。＞

## 8. 3か月経過後～6か月までの対応

### ☆＜対応必須事項＞☆

以下の①②に記載したことは、すべて対応必須事項です。

①病院内にて、未払い金について定期的な管理を行います。

a. 定期的に入金確認をします。毎月末時点での未入金状況は管理台帳等にて把握可能な状況にしておきます。

b. 支払期日の翌日から3か月以内に入金がない場合には、その後、入金があるまで、以下の②の定期的な督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

c. 国や自治体の補償制度や（海外旅行保険等にご加入の場合）保険会社等からの支払いが完了していない場合には、その入金予定日等を再度確認します。また、管理台帳等へ記録します。

②患者様とその連帯保証人へ定期的な支払い督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

a. 毎月1回は国際電話にて支払い督促を行います。また、2か月に1回はメールまたは手紙にて支払い督促を行います。

b. 支払期日経過後2か月に1回は連帯保証人へ国際電話、メールまたは手紙のいずれかの方法にて支払い督促を行います。

c. 海外旅行保険等からの支払いが遅延している場合には、引受保険会社の日本支店または本社等に電話して支払い督促を行います。

d. 弁護士やサービサーに委託した回収等についても検討します。また、その検討結果や委託を実施する場合にはその回収状況等を管理台帳等へ記録します。

＜未払い金について、定期的な管理と継続的な督促（電話・手紙等）・回収が重要です。管理台帳等への行動記録の記載も重要です。＞

☆＜対応必須事項＞

以下の①②に記載したことは、すべて対応必須事項です。

①病院内にて、未払い金について定期的な管理を行います

- a. 定期的に入金確認をします。毎月末時点での未入金状況は管理台帳等にて把握可能な状況にしておきます。
- b. 支払期日の翌日から6か月以内に入金がない場合には、その後、入金があるまで、以下の②の定期的な督促等を継続します。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。
- c. 国や自治体の補償制度や（海外旅行保険等にご加入の場合）保険会社等からの支払いが完了していない場合には、その入金予定日等を再度確認します。また、管理台帳等へ記録します。

②患者様とその連帯保証人へ定期的な支払い督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

- a. 毎月1回は国際電話にて支払い督促を行います。また、2か月に1回はメールまたは手紙にて支払い督促を行います。
- b. 支払期日経過後2か月に1回は連帯保証人へ国際電話、メールまたは手紙のいずれかの方法にて支払い督促を行います。
- c. 海外旅行保険等からの支払いが遅延している場合には、引受保険会社の日本支店または本社等に電話して支払い督促を行います。
- d. 弁護士やサービサーに委託した回収等についても検討します。また、その検討結果や委託を実施する場合にはその回収状況等を管理台帳等へ記録します。

＜未払い金について、定期的な管理と継続的な督促（電話・手紙等）・回収が重要です。管理台帳等への行動記録の記載も必要です。＞

## 参考資料 1 1 : 医療費未払い対策マニュアル (改訂版)

訪日外国人旅行者用の医療費未払い対策マニュアルをご提供いたします。

このマニュアルは、訪日外国人旅行者の受け入れ実績のある多くの医療機関からお聞きした有益な取り組み等を記載させていただいております。訪日外国人旅行者の医療費の未払い対策の一つとしてご活用いただければ幸いです。

### 医療費未払い対策マニュアル

平成 2 9 年 3 月改訂版

－ 目 次 －

1. 治療費を支払ってもらふことの大切さ	・ ・ ・ ・ ・ P. 2
2. 治療費が支払われないケースを知っておこう	・ ・ ・ ・ ・ P. 3
3. 来院時の対応	・ ・ ・ ・ ・ P. 4
4. 治療期間中の対応	・ ・ ・ ・ ・ P. 5
5. 退院時の対応	・ ・ ・ ・ ・ P. 6
6. 退院後から未払い金の支払期日までの対応	・ ・ ・ ・ ・ P. 7
7. 支払期日の翌日～その後3か月までの対応	・ ・ ・ ・ ・ P. 8
8. 3か月経過後～6か月までの対応	・ ・ ・ ・ ・ P. 9
9. 6か月経過後～の対応	・ ・ ・ ・ ・ P. 10

## 1. 治療費を支払ってもらうことの大切さ

- ① 治療費は、病院の全てのメンバーが行う役務の提供やサービス、また、病院施設をご利用いただいたことへの対価です。
- ② この病院を必要とする多くの患者の皆様方に、よりよい治療や、よりよい環境での入院等を行っていただくには、患者の皆様方に治療等に要した費用についても十分に「ご理解」と「ご納得」をしていただき、「平等」にお支払いいただくことが必要です。
- ③ これは、訪日外国人旅行者においても同じことです。しかしながら、訪日外国人旅行者につきましても、言語の問題や、治療等に対する考え方の違い、更には治療費が自由診療のため全額自己負担となるなど、いくつか異なる課題もあります。
- ④ また、患者様が治療費の一部を支払わずに退院された場合には、その督促・回収や日々の未払い金の入金管理など新たな業務が発生し、病院としても多大な時間と費用がかかることとなります。
- ⑤ このため、私たちは、患者様の来院時から考えられる限りの十分なコミュニケーションを取っていく必要があります。また、病院全体が一丸となって、患者様の退院時には未払い金が発生しないための（＝退院時までには治療費全額をお支払いいただく）、できる限りの対応を行うことが大切です。

### ① 言語の問題

→来院から退院時まで、受付・治療・会計など色々な場面にて患者様とのコミュニケーションがとても重要です。その為にも患者様とコミュニケーションできる言語での対応は不可欠となっています。自前にて通訳者を手配する方法も有益ですが、現在は24時間電話対応できる医療分野を得意とする通訳会社もあります。医療費の未払いを軽減・防止するには、受付・会計でもこれらの通訳サービスを活用することはとても有益な対策であり、実際に未払いを防止できた病院もあります。

- ② 治療費が高額で支払うことができない。医療内容に不満がある。など  
→他の病院にて実際に行っている取り組み等を参考として、次頁以降に対応策をまとめてみました。
- ③ お金の持ち合わせがない。支払う意思がない。など  
→他の病院にて実際に行っている取り組み等を参考として、次頁以降に対応策をまとめてみました。

## 2. 治療費が支払われないケースを知っておこう

- 言語の問題により、十分にコミュニケーションが取れないケースがあります。
  - ※自前にて通訳者を手配したり、24時間電話対応できる医療分野を得意とする通訳会社を活用するなどの対応策があります。
- 患者様の居住国との物価水準の違い等から、治療内容やその治療費の額について、患者様にご理解・ご納得がいただけないケースがあります。また、訪日外国人旅行者の医療費は自由診療となり全額自己負担となり高額化します。
  - ※海外では（特に医療保険制度が充実していない国では）、治療前に、保証金を預かったり、支払方法・支払い見込み等が確認できた後に治療を開始する国があります。
  - ※国内では、特に一時的に入国している外国人旅行者へは、医療費の支払いが退院までに完了する患者様か否かの状況を確認しつつ、支払いが困難となりそうな場合には、その後の治療方法やそれにかかる金額を示したうえで、患者様に治療方法等について選択等していただいている病院があります。その際、支払い方法等についても確認しています。
- 旅行中であり手持ち資金がないことや、支払いについてまず「NO（＝できない）」から切り出されるケースがあります。
  - ※訪日外国人旅行者は、退院後近日中に日本から出国する可能性が高く、旅行者が退院するまでに医療費のお支払いを完了させる必要があります。このためには、入院中の患者様といえども、週単位など都度支払いを行っていただくなどの対応を講じることも大切です。
  - ※患者様が海外旅行保険に加入している場合には、入院中にこの保険会社からの支払いに関する承諾をFAXにて取り付けておくことが大切です。
  - ※国内では、カード決済や同伴者達の立替（各人からのカード決済など）、更には本国からの送金などにより、治療費の支払いが行われた例もあります。
  - ※国内在住の親戚や友人等へ連絡を取り、来院いただくなどの対応を行っている病院もあります。
  - ※また、患者様のパスポートや本国の身分証明書のコピー等を取り付け、毅然とした態度で支払いを要求するとともに、対応に苦慮する場合には、大使館や領事館などへ連絡している病院もあります。

### 3. 来院時の対応

#### ☆＜対応必須事項＞☆

コミュニケーション可能な言語にて、患者様へ治療費の支払い方法や支払い者を確認します。海外旅行保険の加入の有無等を確認します。それぞれ確認した内容を書面にて記録し共有化していきます。

＜コミュニケーションと各種確認作業等が重要となります。＞

- ① 患者様の居住国、コミュニケーション可能な言語、日本での滞在先・滞在期間、同伴者等を確認します。
- ② コミュニケーション可能な言語にて、日本の医療水準は高いが費用も相応のものになることを来院の患者様へご理解していただきます。また、治療費の支払い方法や支払い者を確認します。
- ③ 必要に応じて、受付時に治療費の支払いに関する誓約書の取り付けや（または準備）、パスポートおよび本国の身分証明書のコピーの取り付けを行います。
- ④ 救急等にて患者様ご本人への対応ができない場合には、同伴者から①②（必要に応じて③）の確認と理解を得るようにします。
- ⑤ 患者様との医療費等に関する病院側の相談窓口（担当者）を明確化します。
- ⑥ 海外旅行保険に加入の場合、直ちにこの保険会社へ連絡するように依頼するとともに、この保険会社の連絡先や担当者などを確認します。
- ⑦ ウォークインのケースで、予め治療費の概算がわかる場合などは、受付時に前払い（一時預かり）していただく対策を取っている病院もあります。

#### 4. 治療期間中の対応

##### ☆＜対応必須事項＞☆

入院の場合、医療費の支払い者へ支払い方法やその確実性について確認します。また、場合によっては分割などの方法も検討します。(海外旅行保険等にご加入の場合) 保険会社から支払い承諾書を取り付けます。確認した内容・その実施状況を書面にて記録し共有化していきます。

＜未払いを発生させない最大のポイントは、病院内に患者様がいる間に精算していただくことです。＞

- ① 発生した治療費については、当日に支払っていただきます。患者様本人にて支払い（カード決済を含む）が完了しない場合には、同伴者からの立替（カード決済を含む）を依頼または提案します。また、銀行からの引き出しなども依頼します（病院外に出る際は同行が必要です）。
- ② 入院する場合は、今後の治療方法やその費用等について、患者様および同伴者へ説明し、支払い方法やその確実性について確認します。また、保証金を取るようにします。そのうえで、発生した治療費については週単位等にて支払っていただくなど、未払い金が退院時に精算できる範囲内としておくことが重要です。
- ③ 海外旅行保険にて支払いを受ける場合には、引受保険会社の支払いに関する承諾書を FAX にて取り付けます（なお、状況に応じては一時立替払いを患者様へ依頼した方がよい場合もあります）。

## 5. 退院時の対応

### ☆＜対応必須事項＞☆

退院時には、未払い金の全額を精算していただきます。できるだけ対応を行っても未払いが発生する場合には、患者様から所定の誓約書やパスポート等のコピーを不備なく取り付けます。また、誓約書を用いて連帯保証人の取付も原則として行います。

＜すべての患者様から「平等」に治療費をお支払いいただくために、気持ちを強く持って、丁寧に対応します。退院する前までに精算いただくためには、病院内の連携や一丸となった対応が重要です。＞

- ① 治療費の請求書を患者様へ渡せるように事前に準備しておきます。病院内の各部署からの請求漏れがないことを確認しておきます。また、事前にお伝えしていた金額と異なる場合には十分に説明しご理解を得るようにします。
- ② 必要に応じて、国内在住の親戚や友人等へ連絡を取り、来院いただくなどの対応を行っている病院もあります。
- ③ 支払いが完了するまでは、病院関係者が患者様に付き添うようにします。(逃亡等の防止) 例えば、医事課と看護師が連携するなど、必ず誰かが同行して会計場所まで案内し支払いが完了するまで立ち会っている病院もあります。
- ④ 患者様本人にて支払い(カード決済を含む)が完了しない場合には、同伴者に立替(カード決済を含む)をいただくなど依頼または提案します。また、銀行からの引き出しを依頼します(病院外に出る際は同行が必要です)。
- ⑤ できるだけ対応を行っても未払いが発生する場合には、患者様および同伴者の支払い意思を再度確認し、「出国または○日以内(例えば7日)のいずれか早い日までに」支払う旨を約定する所定の誓約書を差し入れていただきます。同伴者には連帯保証人になっていただき、ご本人および同伴者のパスポートや本国の身分証明書のコピーも取り付けます。この場合でも後日払いの金額は極力最小限とするように対応します。患者様と連帯保証人を交えて、誓約書の内容について確認します。また、その場から、出国までの滞在先へ連絡し、患者様本人の国内での所在地を確認します。

## 6. 退院後から未払い金の支払期日までの対応

### ☆＜対応必須事項＞☆

必ず、出国までの間に、患者様へ電話し、未払い金の支払い確認をします。  
また、その確認した内容等を書面にて記録します。

＜未払い金については発生直後から徹底した督促と回収を行うことが重要です。また管理台帳等の作成や督促等の記録の作成も重要です。＞

- ① 退院後直ちに誓約書をもとに未払い金の管理台帳等を作成します。
- ② 翌日、誓約書を取り付けた病院の担当者（または多言語対応できる者）から患者様へ電話し、支払いの確認を行います。確認した記録を書面にて記録します。
- ③ 誓約書に記載の支払期日の前日までに再度電話にて支払いの確認を行います。確認した記録を書面にて記録します。

## 7. 支払期日の翌日～その後3か月までの対応

### ☆＜対応必須事項＞☆

以下の①②に記載したことは、すべて対応必須事項です。

①病院内にて、未払い金についての定期的な管理を行います。

a. 支払期日の翌日に入金確認をします。入金状況について管理台帳等へ記録します。

b. 支払期日の翌日までに入金がない場合には、その後、入金があるまで、以下の②の定期的な督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

c. 国や自治体の補償制度や（海外旅行保険等にご加入の場合）保険会社等からの支払いが可能なものがあるか確認します。ある場合には支払い請求等を行うとともに、管理台帳等へ記録します。

d. 督促・回収を担当する職員を配置するなど、定期的かつ継続的に対応できるようにします。

②患者様とその連帯保証人へ定期的な支払い督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

a. 支払期日経過後1週間以内に、患者様へメールまたは手紙にて支払い確認を行います。（誓約書コピーを同封します。）

b. 支払期日経過後1か月以内に、国際電話にて支払い確認を行います。（送金確認または送金予定日等を確認します。）

c. 支払期日経過後毎月1回は国際電話にて支払い督促を行います。また、2か月に1回はメールまたは手紙にて支払い督促を行います。その際、すみやかに支払いがなされない場合には、連帯保証人へも督促・回収する旨を伝えます。

d. 支払期日経過後2か月以内に連帯保証人へ国際電話またはメール・手紙のいずれかの方法にて支払い督促を行います。

e. 支払期日経過後2か月に1回は連帯保証人へ国際電話、メールまたは手紙のいずれかの方法にて支払い督促を行います。

f. 海外旅行保険等からの支払いが遅延している場合には、引受保険会社の日本支店または本社等に電話して支払い督促を行います。

＜未払い金について、定期的な管理と継続的な督促（電話・手紙等）・回収が重要です。管理台帳等への行動記録の記載も重要です。＞

## 8. 3か月経過後～6か月までの対応

### ☆＜対応必須事項＞☆

以下の①②に記載したことは、すべて対応必須事項です。

①病院内にて、未払い金について定期的な管理を行います。

a. 定期的に入金確認をします。毎月末時点での未入金状況は管理台帳等にて把握可能な状況にしておきます。

b. 支払期日の翌日から3か月以内に入金がない場合には、その後、入金があるまで、以下の②の定期的な督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

c. 国や自治体の補償制度や（海外旅行保険等にご加入の場合）保険会社等からの支払いが完了していない場合には、その入金予定日等を再度確認します。また、管理台帳等へ記録します。

d. 督促・回収を担当する職員を配置するなど、定期的かつ継続的に対応できるようにします。

②患者様とその連帯保証人へ定期的な支払い督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

a. 毎月1回は国際電話にて支払い督促を行います。また、2か月に1回はメールまたは手紙にて支払い督促を行います。

b. 支払期日経過後2か月に1回は連帯保証人へ国際電話、メールまたは手紙のいずれかの方法にて支払い督促を行います。

c. 海外旅行保険等からの支払いが遅延している場合には、引受保険会社の日本支店または本社等に電話して支払い督促を行います。

d. 弁護士やサービサーに委託した回収等についても検討します。また、その検討結果や委託を実施する場合にはその回収状況等を管理台帳等へ記録します。

＜未払い金について、定期的な管理と継続的な督促（電話・手紙等）・回収が重要です。管理台帳等への行動記録の記載も重要です。＞

☆＜対応必須事項＞

以下の①②に記載したことは、すべて対応必須事項です。

①病院内にて、未払い金について定期的な管理を行います

- a. 定期的に入金確認をします。毎月末時点での未入金状況は管理台帳等にて把握可能な状況にしておきます。
- b. 支払期日の翌日から6か月以内に入金がない場合には、その後、入金があるまで、以下の②の定期的な督促等を継続します。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。
- c. 国や自治体の補償制度や（海外旅行保険等にご加入の場合）保険会社等からの支払いが完了していない場合には、その入金予定日等を再度確認します。また、管理台帳等へ記録します。
- d. 督促・回収を担当する職員を配置するなど、定期的かつ継続的に対応できるようにします。

②患者様とその連帯保証人へ定期的な支払い督促等を行います。また、その行動記録を管理台帳等へ記録します。

- a. 毎月1回は国際電話にて支払い督促を行います。また、2か月に1回はメールまたは手紙にて支払い督促を行います。
- b. 支払期日経過後2か月に1回は連帯保証人へ国際電話、メールまたは手紙のいずれかの方法にて支払い督促を行います。
- c. 海外旅行保険等からの支払いが遅延している場合には、引受保険会社の日本支店または本社等に電話して支払い督促を行います。
- d. 弁護士やサービサーに委託した回収等についても検討します。また、その検討結果や委託を実施する場合にはその回収状況等を管理台帳等へ記録します。

＜未払い金について、定期的な管理と継続的な督促（電話・手紙等）・回収が重要です。管理台帳等への行動記録の記載も必要です。＞

## 参考資料 1 2 誓約書 (多言語版)

### 誓 約 書

\_\_\_\_\_  
医院／病院

\_\_\_\_\_  
院長 殿

私 \_\_\_\_\_ <債務者>は、貴医院／病院に対して、下記の医療費を支払うべき債務を負担していることをここに確認します。つきましては、下記の支払期日までに、持参または下記の送金口座への送金にて、全額をお支払いすることを約束します。

また、私が、下記の支払期日までに全額の支払いが完了しない場合には、私の個人情報や治療等に関する全ての情報を、貴医院／病院が、下記の医療費の回収等のために第三者へ提供すること、また当該第三者が必要な範囲で別の者へ提供することについて同意します。

#### 記

1. 医療費： \_\_\_\_\_ 円
2. 支払期日：日本からの出国日または本日から7日以内のいずれか早い日
3. 送金口座：

(銀行名/支店名)
(銀行の支店住所)
(口座種目)
(受取口座番号)
(受取人名)
(受取人住所)
(SWIFT コード)

<債務者>

氏名：

生年月日：

国籍：

パスポート番号（※パスポート写の取付①氏名・番号・写真のある頁、②入国スタンプのある頁）：

居住先住所が記載された身分証明書番号（※身分証明書写の取付○住所・氏名・番号のある頁）：

日本での滞在先：宿泊先名

住所

電話

本国での居住先：住所

電話

携帯

本国での勤務先：会社名

住所

電話

※本誓約書の適用および解釈については日本国法を準拠法とすること、ならびに、本誓約書に付随または関連する一切の紛争については東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに同意します。ただし、私の本国が日本の裁判所の判決が執行できない可能性がある国・地域である場合、

上記の専属的管轄の合意にかかわらず、私の本国の裁判所において訴訟の提起等を受けることについて一切の異議を述べません。

日付 / <債務者>サイン： \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

上記債務者が支払いを怠ったときには、\_\_\_\_\_ は連帯保証人として本誓約書に基づく上記債務者の一切の債務について同人と連帯して支払いの責任を負い、貴医院／病院に対して一切の損害をかけないことを約束します。

また、貴医院／病院が、私の個人情報を下記の医療費の回収等のために第三者へ提供すること、また当該第三者が必要な範囲で別の者へ提供することについて同意します。

<連帯保証人>

氏名：

生年月日：

国籍：

パスポート番号（※パスポート写の取付①氏名・番号・写真のある頁、②入国スタンプのある頁）：

居住先住所が記載された身分証明書番号（※身分証明書写の取付○住所・氏名・番号のある頁）：

日本での滞在先： 宿泊先名

住所

電話

本国での居住先： 住所

電話

携帯

本国での勤務先： 会社名

住所

電話

※本誓約書の適用および解釈については日本国法を準拠法とすること、ならびに、本誓約書に付随または関連する一切の紛争については東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに同意します。ただし、私の本国が日本の裁判所の判決が執行できない可能性がある国・地域である場合、上記の専属的管轄の合意にかかわらず、私の本国の裁判所において訴訟の提起等を受けることについて一切の異議を述べません。

日付 / <連帯保証人>サイン： \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

以 上

# Written Oath

Clinic/Hospital

To the Director of this clinic/hospital, \_\_\_\_\_.

I, \_\_\_\_\_ (debtor), hereby confirm my responsibility for the following medical expenses which I have incurred at this clinic/hospital, and promise to pay the total amount of my medical expenses in person or to following remittance account.

In addition, if I do not complete my payment by the date that it is due, I hereby agree that this clinic/hospital may provide all my personal information and related details of treatment to any third party that will be involved in the collection my debt. I also agree that the third party may disclose all of my information to those deemed necessary in the assistance of the collection of the agreed amount.

1. Total amount of medical expenses: \_\_\_\_\_ **yen**
2. Date of payment : The closer date from today - **the day of my departure from Japan, or within seven days from today.**
3. Remittance account :

(Bank name/Branch name)
(Branch address)
(Account type)
(Account number of recipient)
(Recipient name)
(Recipient address)
(SWIFT code)

(Debtor)

Name :

Date of birth :

Nationality :

Passport number;

(\* Please attach a copy of your passport with your 1. name, passport number, photo, and 2. entry stamp to Japan)

Number of ID (that confirms your address):

(\* Please attach a copy of your ID that confirms your residential address, name and ID number)

Address within Japan : Name of temporary residence

Address

Phone number

Address in country of origin : Address

Phone number (home)

Phone number (mobile)

Employment details : Company name

Address

Phone number

\* I agree to abide by the Constitution of Japan and the governing law on the applications as well as the interpretations within this written oath. I also agree that the Tokyo District Court is the exclusive agreement jurisdictional court of the first trial on the accompaniment or associated legal

disagreements arising from failure to comply with this written oath. However, if the jurisdiction of the Japanese court cannot be exercised within my country of origin, regardless of the agreement mentioned above, I agree to respond to any actions filed in the court of my country of origin.

Date / (Debtor) Signature :            /            /            /

When the debtor mentioned above neglects to fulfill his/her payment agreement with clinic/hospital, I, \_\_\_\_\_, hereby promise to assume responsibility for the debt incurred at clinic/hospital by the debtor by cooperating with him/her to fulfill all duties agreed within this contract, and to not charge damages to your clinic/ hospital. In addition, I agree that your clinic/hospital may provide all my personal information to any third party in order to collect the agreed amount. I also agree that the third party may disclose all of my information to those deemed necessary in the assistance of the collection of the agreed amount.

(Joint guarantor)

Name :

Date of birth :

Nationality :

Passport number;

(\* Please attach a copy of your passport with your 1. name, passport number, photo, and 2. entry stamp to Japan)

Number of ID (that confirms your address):

(\* Please attach a copy of your ID that confirms your residential address, name and ID number)

Address within Japan : Name of temporary residence

Address

Phone number

Address in country of origin : Address

Phone number (home)

Phone number (mobile)

Employment details : Company name

Address

Phone number

\* I agree to abide by the Constitution of Japan and the governing law on the applications as well as the interpretations within this written oath. I also agree that the Tokyo District Court is the exclusive agreement jurisdictional court of the first trial on the accompaniment or associated legal disagreements arising from failure to comply with this written oath. However, if the jurisdiction of the Japanese court cannot be exercised within my country of origin, regardless of the agreement mentioned above, I agree to respond to any actions filed in the court of my country of origin.

Date / (Joint guarantor) Signature:            /            /            /

# 誓 约 书

北京語 (簡体字)

\_\_\_\_\_ 医院

\_\_\_\_\_ 院长

本人\_\_\_\_\_〈债务人〉已确认以下医疗费用的债务金额的支付事宜将由本人承担。关于该医疗费用的全部金额，本人知悉须在本誓约书所规定的付款期限之内，直接前往贵院或采用汇款方式支付到以下汇款账户。特此声明，请察存。

另外，若本人于以下期限内未能偿付全部金额，贵院可将本人人信息或医疗相关信息提供给第三方使用，第三方亦可在必要的范围之内，提供给其他对象使用，用以征收以下费用：

1. 医疗费用：\_\_\_\_\_ 日元
2. 付款期限：日本出境日迄，或本誓约书签名日起 7 日内。并以两者中较早日期为限。
3. 汇款账户：

(银行名称 / 分行名称)
(分行地址)
(账户类别)
(账户号码)
(收款人姓名)
(收款人住址)
(银行 SWIFT 代码)

〈债务人〉

姓名：

出生年月日：

国籍：

护照号码 (\*请附上护照内页复印件①含有姓名、护照号码、照片的内页、②含有入境章的内页)：

明确记有本人住址的身分证号码 (\*请附上身分证复印件○含有住址、姓名、号码的内页)：

日本国内居住地：住宿处名称

地址

电话

所属国居住地：地址

电话

手机

所属国任职公司：公司名称

地址

电话

\*本人同意本誓约书的适用法律及解释均以日本国相关的法律为依据。与此同时，本人同意因本誓约书连带产生的或与之相关的任何纠纷，将交由东京地方裁判所作为第一审专门法院协议管理(协议管辖)。倘若本人所在国家或区域无法执行日本地方法院所判决的裁决时，无论如上的专门管辖法院的协调结果如何，本人不得对自己所属国法院所提起的诉讼等有任何异议。

日期 / 〈债务人〉签名：\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

本人\_\_\_\_\_〈债务人〉已确认以下医疗费用的债务金额的支付事宜将由本人承担。关于该医疗费用的全部金额，本人知悉须在本誓约书所规定的付款期限之内，直接前往贵院或采用汇款方式支付到以下汇款账户。特此声明，请察存。

另外，若本人于以下期限内未能偿付全部金额，贵院可将本人人信息或医疗相关信息提供给第三方使用，第三方亦可在必要的范围之内，提供给其他对象使用，用以征收相关医疗费用。

〈连带保证人〉

姓名：

出生年月日：

国籍：

护照号码（\*请附上护照内页复印件①含有姓名、护照号码、照片的内页、②含有入境章的内页）：

明确记有本人住址的身分证号码（\*请附上身分证复印件○含有住址、姓名、号码的内页）：

日本国内居住地：住宿处的名称

地址

电话

所属国居住地：地址

电话

手机

所属国任职公司：公司名称

地址

电话

\*本人同意本誓约书的适用法律及解释均以日本国相关的法律为依据。与此同时，本人同意因本誓约书连带产生的或与之相关的任何纠纷，将交由东京地方裁判所作为第一审专门法院协议管理(协议管辖)。倘若本人所在国家或区域无法执行日本地方法院所判决的裁决时，无论如上的专门管辖法院的协调结果如何，本人不得对自己所属国法院所提起的诉讼等有任何异议。

日期 / 〈债务人〉签名： \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

# 誓 約 書

廣東語 (繁体字)

醫院

院長

本人\_\_\_\_\_ (債務人)，本人已確認以下醫療費用的相關債務金額將由本人承擔。本人明白須在指定的期限內到繳費處或以匯款方式至以下戶口全額支付以下費用。另外，若本人在指定付款日期為止，仍未能全數清還款項時，貴院可將本人的個人資料、與治療相關的所有資訊提供給第三者或相關人仕，以供收取以下醫療費用之用，本人並無異議：

1. 醫療費：\_\_\_\_\_ 日圓
2. 付款日期：日本國離境日為期，或本日起計 7 天以內。並以兩者中最早之日期為限。
3. 匯款帳戶：

(銀行名稱／分行名稱)  
(銀行分行地址)  
(帳戶類別)  
(收款人戶口號碼)  
(收款人姓名)  
(收款人地址)  
(SWIFT 代碼)

(債務人)

姓名

出生日期

國籍

護照號碼

( \* 護照證件的複印件 ①姓名、號碼、相片頁、②入境許可印頁)：

明確記有住址的身份證件號碼 ( \* 身份証的複印件 ○住址、姓名、身分證號碼頁面)：

在日本的聯絡處：住宿地點名稱

地址

電話號碼

所屬國住址：地址

電話號碼

流動電話號碼：

所屬國任職公司聯絡處：公司名稱

地址

電話號碼

\* 本人同意本誓約書的適用法律以及內容上的解釋均以日本國相關法律為依據。同時，亦同意因本誓約書所附帶或與之相關的任何爭端，將以東京地方裁判所作為第一審專屬法院協議管轄。倘若本人所在國家或地區無法執行日本法院的判決時，無論上述排他性管轄權的協議，可向本人所在國的法院提出該訴訟，並無異議。

日期 / 擔保人簽名 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

本人\_\_\_\_\_ (債務人)，本人已確認以下醫療費用的相關債務金額將由本人承擔。本人明白須在指定的期限內到繳費處或以匯款方式至以下戶口全額支付以下費用。

另外，若本人在指定付款日期為止，仍未能全數清還款項時，貴院可將本人的個人資料、與治療相關的所有資訊提供給第三者或相關人仕，以供收取相關醫療費用之用，本人並無異議。

(擔保人)

姓名

出生日期

國籍

護照號碼

( \* 護照證件的複印件 ①姓名、號碼、相片頁、②入境許可印頁) :

明確記有住址的身份證件號碼 ( \* 身份証的複印件 ○住址、姓名、身分證號碼頁面) :

在日本的聯絡處：住宿地點名稱

地址

電話號碼

所屬國住址：地址

電話號碼

流動電話號碼：

所屬國任職公司聯絡處：公司名稱

地址

電話號碼

\* 本人同意本誓約書的適用法律以及內容上的解釋均以日本國相關法律為依據。同時，亦同意因本誓約書所附帶或與之相關的任何爭端，將以東京地方裁判所作為第一審專屬法院協議管轄。倘若本人所在國家或地區無法執行日本法院的判決時，無論上述排他性管轄權的協議，可向本人所在國的法院提出該訴訟，一切並無異議。

日期 / 擔保人簽名 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

以上

# 서약서

의원/병원

원장 \_\_\_\_\_ 님

나 \_\_\_\_\_ <채무자>는 귀 의원/병원에 대하여 아래 의료비를 지급해야 하는 채무를 부담하고 있는 것을 이에 확인합니다. 따라서 아래 지불 기일까지 지참 또는 아래 계좌에 송금으로 전액 지급하는 것을 약속합니다.

또한, 아래 기일까지 전액 지급 완료 안 됐을 경우 귀 의원/병원이 아래 의료비를 회수하기 위해 내 개인 정보나 치료 등에 관한 모든 정보를 제삼자에 제공하거나 당해 제삼자가 필요한 범위에서 다른 사람에게 제공하는 것에 동의합니다.

기

1. 의료비 : \_\_\_\_\_ 엔
2. 지불기일: 일본 출국일 또는 금일부터 7일 이내 중 더 이른날
3. 송금계좌 :

(은행명/지점 이름)  
 (은행지점 주소)  
 (계좌 종목)  
 (받는 계좌번호)  
 (받는 분 이름)  
 (받는 분 주소)  
 (S W I F T코드)

(채무자)

성함:

생년월일:

국적:

여권번호 (\*여권사본 첨부 1.성함/번호/사진이 기재된 페이지 2. 입국 스탬프 찍힌 페이지) :

거주 주소가 기재된 신분증 번호 (\*신분증 사본 첨부: 성함/주소/번호가 기재된 페이지) :

일본 체류지: 숙박소 이름

주소

전화번호

본국 거주지: 주소

전화번호

휴대폰

본국 근무지: 회사 이름

주소

전화번호

\*본 서약서의 적용 및 해석에 대해서는 일본국법을 준거법으로 하며, 본 서약서에 부수 또는 관련된 일체 분쟁에 대해서는 도쿄지방법재판소를 제일심의 전속적 합의 관할 재판소로 하는 것에 동의합니다. 단 내 본국이 일본 재판소의 판결을 집행 못 할 가능성이 있는 국가/지역일 경우 상기 전속적 관할 합의에 관계없이 내 본국 재판소에서 소송 제기 등을 받는 것에 일절 이의를 제기하지 않습니다.

날짜/ (채무자) 서명 : \_\_\_\_\_ / / / \_\_\_\_\_

상기 채무자가 지급을 소홀히 했을 경우 \_\_\_\_\_ 는 연대 보증인으로서 본 서약서에 따른 상기 채무자의 모든 채무에 대해 동인과 연대하여 지급의 책임을 지며 귀 의원/병원에 일절 손해를 끼치지 않겠다고 약속합니다.

또한, 귀 의원/병원이 아래 의료비를 회수하기 위해 내 개인 정보를 제삼자에 제공하는 것 및 당해 제삼자가 필요한 범위에서 다른 사람에게 제공하는 것에 동의합니다.

(연대보증인)

성함 :

생년월일 :

국적 :

여권번호 (\*여권사본 첨부 1.성함/번호/사진이 기재된 페이지 2. 입국 스탬프 찍힌 페이지):

거주 주소가 기재된 신분증 번호 (\*신분증 사본 첨부: 성함/주소/번호가 기재된 페이지):

일본 체류지: 숙박소 이름

주서

전화번호

본국 거주지 : 주소

전화번호

휴대폰

본국 근무지: 회사 이름

주소

전화번호

\* 본 서약서의 적용 및 해석에 대해서는 일본국법을 준거법으로 하며, 본 서약서에 관련된 모든 분쟁에 대해 도쿄지방법재판소를 제일심의 전속적 합의 관할 재판소로 하는 것에 동의합니다. 단 내 본국이 일본 재판소의 판결을 집행 못 할 가능성이 있는 국가/지역일 경우 상기 전속적 관할 합의에 관계없이 내 본국 재판소에서 소송 제기 등을 받는 것에 일절 이의를 제기하지 않습니다.

날짜/ (채무자) 서명 : \_\_\_\_\_ / / /

이상