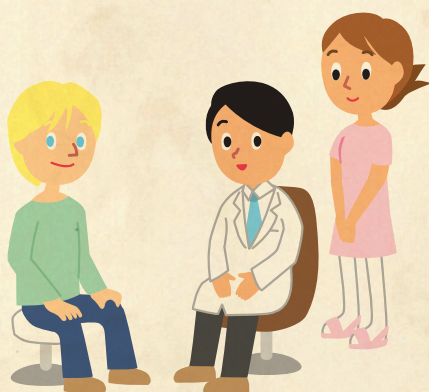


医療機関における訪日外国人旅行者受入態勢強化のための実証事業

訪日外国人旅行者 受付 + 診療 マニュアル



多言語ツール(指さし会話集、診療申込書、問診票)と
内容が連動しているので、**セット**でご利用ください。

*マニュアルと各種ツールは、一緒に保管しておくことをお勧めします。

はじめに	02
------------	----

第1章 基本認識編 03

第2章 受付編 07

① 言語、コールセンター利用意向、症状の確認	08
② 診療申込書の記入	09
③ 本人確認	10
④ 医療費計算方法の説明と旅行保険加入の有無、支払方法の確認	11
⑤ 保証金(デポジット)の収受	13
⑥ 問診票の記入、行動の指示	14
このシーンで出来る医療費未払い対策	15

第3章 診療編 17

① 問診票記載事項の確認	18
② 診察、検査	19
③ 診断結果、治療	20
④ 行動の指示	21
このシーンで出来る医療費未払い対策	22
ケーススタディ	23

第4章 会計編 25

① 会計の確認	26
② 支払い	27
このシーンで出来る医療費未払い対策	27

第5章 受入環境編 29

① 多言語ツール一覧	30
② 受入環境整備	31

はじめに

長崎市における平成28年の外国人延べ宿泊者数は310,386人、平成29年のクルーズ客船入港数は267隻と過去最高を記録しました。これにより、外国人旅行者のケガや病気による救急搬送件数も増加しており、特にクルーズ客船は乗船客の多くが50～60歳代であるため、基礎疾患を抱えており、重篤化するケースも見受けられます。

このような中、長崎市では平成27年9月から、119番通報等の多言語対応に取り組んでおり、平成29年度には、対応言語を5か国語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)から7か国語(タガログ語、ベトナム語を追加)に拡大し、強化を図りました。

一方で、平成28年12月に長崎市が実施した医療機関向けのアンケートでは、外国人旅行者を受け入れる上で、約8割の施設が「外国語でのコミュニケーション」について苦慮しており、さらに約4割の施設が「医療費の未払いリスク」への対策の必要があると回答しています。

これらの課題を解決するため、国土交通省九州運輸局と長崎市では、訪日外国人旅行者と医療機関の双方が安心して治療等に専念できる環境を整えるべく、医療機関における訪日外国人患者の受付診療マニュアル等を取りまとめました。

このマニュアルが目指すもの

- **医療機関が抵抗感なく
訪日外国人患者を受け入れられる**



- **医療費の未払いリスクを減らす**

- ・各章における「基本的な流れ」が記載されていますのでこれに沿って進めます。

- ・一般的な流れに加え、パスポートの確認など「外国人だからこそ行うべきこと」も記載されています。(指さし会話集もこの流れに沿って作成しています)

- ・「基本的な流れ」に対する「目的」「具体的な行動」「訪日外国人患者ならではの留意点」など詳細が記載されています。

- ・「医療費未払いの可能性がある患者」を判断する目安も記載されています。

- ・  のマークは、コールセンターや多言語ツール(指さし会話集)を利用し、より正確で効率的なコミュニケーションが取れる場面に付いています。

第1章 基本認識編

第1章 基本認識編

1 海外では「医療はビジネスでありサービス業である」という考えが強いため、インフォームドコンセントが特に重要です

海外では患者が治療方針に意見することも少なくありません。そのため、治療前に十分な説明をしないと「勝手に治療したのだから医療費は支払わない。」と言われかねません。このような事態を防ぐため、インフォームドコンセント(22ページを参照)が重要です。



2 海外では医療保険事情が日本とは異なるため、医療費に対する考え方も異なります

日本は「国民皆保険制度」を採用しており、自分でかかりたい医療機関を選ぶことができ、自己負担割合は1~3割です。しかし、海外で同様な制度を採用している例は少なく、医療保険未加入であることも珍しくありません。

このようなことから、海外では医療費の支払能力が確認できない場合は、診療を拒否されたり、他の病院を紹介されたりすることがあります。また、保険加入の有無で救急搬送先が異なる、ということもあります。

また、救急車が有料であることも多く、医療費も全般的に高額で、日本のように「同じ治療内容ならどこで受診しても同額」ということがなく、医療機関毎に異なるのが一般的です。そのため、市販薬で済ませようとする傾向があり、重篤化してから医療機関を受診することも多くあります。

- (例1) 中国では患者が医師を指名することが一般的で、医師のランク(研修医、主任、教授など)により医療費が異なり、入院や検査が予定されている場合は、その費用の前払いが一般的です。
- (例2) アメリカでは市場原理により医療費が決まることが多いため、保険会社が医療機関に「ディスカウント」を求めることもあります。

諸外国の初診料と救急車利用料

	アメリカ (ロサンゼルス)	台湾	中国 (北京)	香港	韓国	日本
初診料	15,000円程度	5,500円程度	6,000~18,000円	12,000円程度	5,000円程度	2,820円
救急車	120,000円程度	無料	3,000~30,000円	無料	無料	無料

出典：ジェイアイ傷害火災保険株式会社ホームページ



3 訪日外国人患者による医療費未払いを防ぐため、対策の強化が必要です

訪日外国人患者は自由診療となりますので、患者（もしくは家族など）がその場で医療費を全額負担することになり、医療機関側にとっても医療費未払いの不安を抱えることとなります。事実、平成28年に長崎市が行ったアンケート調査によると、総額65万円に上る医療費未払いが報告されています。

また、医療機関を受診した訪日外国人旅行者の約85%が旅行保険未加入であったとの調査報告もあり、医療費未払い対策の強化が求められます。（平成29年5月北海道管区行政評価局「北海道における外国人観光客受入環境に関する実態調査」）

訪日外国人患者の医療費未払い問題は、日本各地で発生しています。しっかりとした対策を取り、患者・医療機関の双方が安心して治療に専念できる体制を整えましょう。

4 訪日外国人患者は、受診後の行動予定にも配慮が必要です

「旅行中」の受診となるため、帰国日の都合などにより日本での継続的な治療が難しいことがあります。そのため、飛行機への搭乗可否、帰国後の受診必要性などについても、説明する必要があります。また、最近はレンタカーを使用している場合もあり、処方薬（眠くなる成分など）にも注意が必要です。



5 文化・風習、宗教の違いから、トラブルが発生することがあります

日本人同士でも感じることもあるこれらの違いについて、言葉の違いなどによりお互いストレス下に置かれると、苛立ってしまい寛容に対応できないことがあり、トラブルに発展してしまうことも考えられます。例えば、中国（台湾）や韓国では「冷たい食べ物は体によくない」と考えられているため、冷たい食事が提供されると「嫌がらせをされている」と感じてしまうことがあります。

このようなことを避けるため、日頃から様々な文化・風習や宗教があることを理解し、特に食事に関することや宗教上の禁忌事項は、患者に事前に確認するなどしましょう。



ホームページなどで世界の医療事情を知ることが大切です。

世界の医療事情についての参考ホームページ

外務省「世界の医療事情」

http://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/medi/n_ame/usa.html

ジェイアイ傷害火災保険株式会社「海外での医療事情」

<http://www.jihoken.co.jp/data/world.html>



外国の文化・風習などは難しい専門書よりも、旅行ガイドブックなどの方がわかりやすく書かれています。



ポイント

MEMO

第2章 受付編

① 言語、コールセンター利用意向、
症状の確認

08 ページへ



② 診療申込書の記入

09 ページへ



③ 本人確認

10 ページへ



④ 医療費計算方法の説明と ……
旅行保険加入の有無、
支払方法の確認

11、12 ページへ

説明に同意が得られない、
支払方法の確認ができない、
といった場合は
コールセンターを利用し、
同意(確認)が得られるまで
対応します。



⑤ 保証金(デポジット)の收受 ……

13 ページへ

保証金(デポジット)を
收受できない場合は
[未払い対策]
15~16 ページへ



⑥ 問診票の記入・行動の指示

14 ページへ

このシーンで出来る医療費未払い対策

15 ページへ

第2章 受付編

①

言語、コールセンター利用意向、
症状の確認

②

診療申込書の記入

① 言語・コールセンター利用意向、 症状の確認

目的

コミュニケーションのスタートとなる言語と、
コールセンターの利用意向、おおまかな症状
を把握して、診療科を判断します。

① 母国語の把握

- ✓ 正確なコミュニケーションを図るため、患者の母国語を把握します。
- ✓ 多言語ツール（指さし会話集）を利用します。
- ✓ 訪日外国人患者は、母国語に関係なく英語で話しかけてくる場合があります。

多言語ツール

多言語ツール：A-1

② コールセンター利用意向の確認

- ✓ 患者負担が発生するため、通訳コールセンターの利用意向があるか確認します。
- ✓ 多言語ツール（指さし会話集）を利用します。

多言語ツール

多言語ツール：A-1

③ 症状の把握と診療科の判断

- ✓ おおまかに症状（頭痛・腹痛など）を把握し、診療科を判断します。
- ✓ 多言語ツール（指さし会話集）を利用します。
- ✓ 患者は身振りや手振りでも症状を伝えようとします。

多言語ツール

多言語ツール：B-1



多言語ツール（指さし会話集）



コールセンター



ポイント

③ 本人確認

④ 医療費計算方法の説明と
旅行保険加入の有無、
支払方法の確認

⑤ 保証金(デポジット)の収受

⑥ 問診票の記入
行動の指示

② 診療申込書の記入

① 診療申込書を記入してもらいます

- ✓ 多言語ツール(診療申込書、指さし会話集)を利用します。
- ✓ 一般的な申込書の内容以外に、訪日外国人患者ならではの事柄(旅行保険、支払方法など)も記載しています。

② 記載内容等の確認

- ✓ もれなく記載されているかを確認します。
- ✓ 呼び出しのため、多言語ツール(指さし会話集)を利用して、名前の読み方を確認します。聞いたまま構わないので、氏名欄にフリガナを付けます。

目的

詳しい症状と基本的な情報について把握します。



多言語ツール：A-2



多言語ツール：A-2



診療申込書や問診票は、記録の残る大切な書類です。本人確認や医療費等に関する同意を取り付けておくことで、医療費未払いなどトラブルを未然に防ぐ役割があります。

③ 本人確認

目的

医療費未払い防止のため、
確実な方法で本人確認します。

① パスポートを提示してもらいます。

- ✓ 訪日外国人患者は健康保険証を持っていないので、パスポートの提示と顔写真のコピーを求め、本人確認を実施します。
クルーズ客の場合、パスポートではなく「観光船舶上陸許可書」を所持している場合がありますが、パスポート同様に扱います。
- ✓ 多言語ツール(指さし会話集)を利用します。
- ✓ パスポートの提示を拒む場合は、医療費未払いの可能性のある患者と判断し、以降の担当者にも伝わるよう「パスポート提示拒否」など書いたメモをカルテに残します。



多言語ツール: A-3



訪日外国人旅行者なら誰でも持っている身分証明証がパスポート。本人確認は未払い防止の第一歩です。



本マニュアルの未払い対策3原則は
①本人確認、②診療前の対策、③患者が医療機関にいるうちに全額収受の3つです。



③ 本人確認

④ 医療費計算方法の説明と
旅行保険加入の有無、
支払方法の確認

⑤ 保証金(デポジット)の收受

⑥ 問診票の記入
行動の指示

④ 医療費計算方法の説明と 旅行保険加入の有無、 支払方法の確認

① 医療費計算方法の説明

- ✓ 会計時のトラブルを未然に防ぐために実施します。
- ✓ 診療申込書の裏面が「医療費計算方法」・「支払方法」・「初診料先払いと会計時の残金精算」に関する説明書面になっています。よく読んで頂き、チェックと署名を取り付けます。

② 旅行保険加入の有無を確認

- ✓ クレジットカード付帯保険は本人が気づいていない場合があります。
- ✓ 多言語ツール(診療申込書・指さし会話集)を利用します。

③ 保険が有効か確認 (保険加入の場合のみ)

- ✓ 旅行保険に加入している場合、保険証券の提示とコピーを求めます。
- ✓ 補償内容がそれぞれ違うので、補償対象外となって回収できない事態を防ぐため、保険会社に電話で有効かどうか確認します。国外の場合は、コールセンターを利用します。

目的

医療費の未払い防止のため、診察に入る前に日本での医療費の計算方法を説明し同意を得るとともに、旅行保険加入の有無と支払方法も確認します。

多言語ツール

多言語ツール：C-1

多言語ツール

多言語ツール：C-2

注意

クレジットカード付帯保険は、補償条件に「そのカードで旅行商品を購入したこと」など、保有しているだけでは適用とならない場合があります。注意が必要です。患者自身がカード会社に確認するよう案内しましょう。


コールセンター


コールセンター利用

4 医療費立替払いの依頼 (保険加入の場合のみ)

- ✓ 保険が有効であっても、医療費は患者に全額立替払いしてもらいます。海外の保険会社では、医療制度の違いにより補償対象外となったり、事前許可が必要であったりするためです。
- ✓ 患者には、帰国後に患者自身で保険請求(償還払い)するよう案内します。
- ✓ 保険請求に必要な書類について、患者自身で確認するよう案内します。
- ✓ **多言語ツール(指さし会話集)**や**コールセンター**を活用します。

 **多言語ツール: C-2**


 **コールセンター利用**


 保険に加入していて、立て替え払いが不可の場合は、保険会社に支払の確約をFAX等書面で取り付けます。

5 支払方法の確認

- ✓ 現金払い(日本円のみ)かクレジットカード払いか確認します。
- ✓ **多言語ツール(指さし会話集)**を利用します。
- ✓ 患者がクレジットカード払いを希望した(もしくは手持ち現金が少ない)が医療機関が未対応の場合、最寄りのコンビニATMで引き出してくる(キャッシングする)よう案内します。
- ✓ 現金払い(外貨両替やキャッシング含む)の場合、診療前に現金を準備しておくよう案内します。

 **多言語ツール: D-1・D-2**

 海外ではクレジットカードの提示や、現金による保証金は、医療分野以外(ホテルやレンタカーなど)でも一般的に行われています。失礼には当たりませんので、ご安心ください。

 医療費未払い対策は診療前から始まっています。同意や確認が取れない場合は、診療できない可能性があると考え、診療内容の制限など早めに対策を講じることが大切です。

③ 本人確認

④ 医療費計算方法の説明と
旅行保険加入の有無、
支払方法の確認

⑤ 保証金(デポジット)の收受

⑥ 問診票の記入
行動の指示

⑤ 保証金(デポジット)の收受

① 保証金(デポジット)の收受

- ✓ 金額の目安は初診料程度ですが、医療費がある程度推測できる場合は、それに近い金額とするのもいいでしょう。事前に院内で目安額を決めておくと、対応がスムーズになります。
- ✓ 診療後に、診療内容に応じた残金の精算があることを案内します。
- ✓ 多言語ツール(指さし会話集)を利用します。
- ✓ 支払いを拒む場合は、医療費未払いの可能性のある患者と判断します。

診療前の保証金(デポジット)收受が難しい場合

「③本人確認」と「④医療費計算方法の説明と旅行保険加入の有無、支払方法の確認」を特に徹底して行うほかに、以下のような対応策を検討してください。

- ・クレジットカード払いを原則として、受付時にカード番号を控えておく。
- ・外来診療でも保証金が收受できるよう、会計ルールを見直す。

目的

患者が申告した支払方法を確認するため、診療前に保証金(デポジット)を收受します。



多言語ツール：E-1



主な症状ごとに想定される概算医療費を予め揭示しておくといでしょう。



医療費未払い対策で最も重要なのが「患者が医療機関にいるうちに全額收受すること」です。未払いが残ったまま帰国してしまうと、回収できる可能性が著しく低下します。外国への督促や訴訟の手続きには、膨大な手間とお金がかかります。

⑥ 問診票の記入 行動の指示

目的

次にすべき行動を明確にし、
患者が戸惑うことのないようにします。

① 問診票の記入

- ✓ 多言語ツール(問診票、指さし会話集)を利用します。



多言語ツール：E-2

② 行動の指示

- ✓ 次にすべき行動を明確に指示します。
- ✓ 指示のポイントは「どこで」「いつまで」「何をすればよいか」です。(例：待合室で、呼び出しがあるまで、待つ)
- ✓ 多言語ツール(指さし会話集)を利用します。



多言語ツール：E-2



大きな医療機関では、診察室などに番号を割り振り、地図を作るなどしてわかりやすくしましょう。(第5章 受入環境編の参考例を参照)

コラム

医療費未払い回収のための法的手段

医療費未払いの回収手段として、唯一強制力があるのが訴訟手続き(勝訴判決)に基づく強制執行です。一般的な流れは以下の通りです。

日本で 医療機関が患者を相手に、医療費支払請求の民事訴訟を起こし、勝訴判決を得る。



日本で 医療機関が、日本の判決に基づき“執行判決”という強制執行するための判決を得る。



相手国で 医療機関が患者の財産を突き止める。それをもとに、強制執行が行われる。

このように、訴訟手続きを行うには、弁護士・渡航・通訳(翻訳)などに莫大な費用と時間がかかる上、判決を得たとしても弁済に充てる財産があるか(突き止められるか)も分かりません。そのため「患者が医療機関にいるうちに解決する」ことが重要です。

(参考：一般財団法人比較法研究センター「医療と法ネットワーク」)



多言語ツール(指さし会話集)



コールセンター



ポイント

③ 本人確認

④ 医療費計算方法の説明と
旅行保険加入の有無、
支払方法の確認

⑤ 保証金(デポジット)の収受

⑥ 問診票の記入
行動の指示

▶ このシーンで出来る医療費未払い対策

1 本人確認の徹底

本人確認を徹底することで、医療費未払いの抑止効果と医療費未払い発生時の対応軽減を狙います。

2 医療費計算方法の説明

日本における医療費の計算方法(主に医師の判断により検査・治療が行われ、それによって積み上がったいく方式)に理解を求めます。

多言語ツール(診療申込書裏面)に、説明と同意を求める文章が掲載してあります。

3 旅行保険加入の有無を確認

旅行保険に加入していれば、もし患者が立替払い出来ない場合でも保険会社へ請求することが可能となります。

4 支払い方法の確認

支払い方法を診療前に確認することで、支払意思があるか確認します。

多言語ツール(診療申込書裏面)に、支払方法についての質問が掲載してあります。

5 保証金(デポジット)の収受

現金の場合は持っているかを、クレジットカードの場合は有効なのかを確認する。

診療前(具体的な債権が発生する前)に可能な限り収受しておくことで、医療費未払いとなった場合の被害を最小限に抑えます。

 多言語ツール：C-1


外国人旅行者にはパスポート携帯義務がありますので、パスポートを見せてもらいます。



保険証券の確認、クレジットカード付帯保険の確認を行い、もし患者が立替払い出来ないときは、保険会社に連絡し、支払の確約を書面でもらいます。



多言語ツール：D-1



多言語ツール：E-1



多言語ツール(診療申込書裏面)に、保証金(デポジット)についての説明と、金額を提示する文章を掲載しています。保証金の金額は、各医療機関で予めルールを定めておいてください。

6 同行者による立て替え払いの確認

どうしても支払いできない場合、同行者に立て替えてもらえないか、患者が確認するよう案内します。



7 大使館（領事館）に保証人になってももらえないか確認

現金もクレジットカードもなく、一人旅であるような場合は、大使館（領事館）に保証人になってももらえないか、患者が確認するよう案内します。

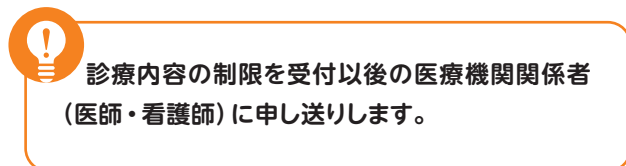


駐日外国公館リスト(外務省HP)

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/index.html>

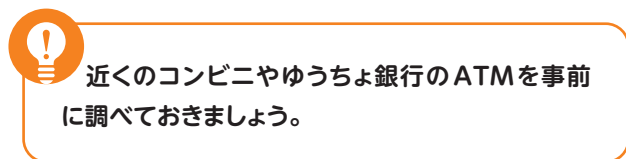
8 診療内容等の制限

医療費未払いとなる可能性が見られる場合、被害を最小限にするため、検査や処置の内容を最小限に留めたり、院内処方しないなど、診療内容に制限をかけます。



9 ATM（ゆうちょ銀行・コンビニ）の活用

支払方法が現金のみの医療機関では、**多言語ツール（指さし会話集）**や手持ちの地図を利用し、近くのコンビニやゆうちょ銀行のATMでのキャッシングを案内します。



キャッシングとは

クレジットカード会社から一時的にお金を借りることを言います。近年では海外発行のクレジットカードでも、日本の多くのATMで日本円で引き出すことが可能です。

日本では「借金」のイメージが強く一般的ではありませんが、海外では一般的に利用されており、観光庁が行っている調査でも、訪日外国人が日本で利用した金融機関の1位がATM（キャッシング）です。

ATMで使用可能なクレジットカード（一例）

設置店舗 (ATM名称)	長崎市内の店舗数 (台数)	クレジットカード
セブンイレブン (セブン銀行ATM)	59軒	JCB, VISA, MasterCard, 銀 聯, Discover, Diners Club, American Express
ローソン (ローソンATM)	51軒	JCB, 銀 聯
ファミリーマート (E-net ATM)	50軒	JCB, VISA, MasterCard, 銀 聯
ゆうちょ銀行 (ゆうちょATM)	50軒(台)	JCB, VISA, MasterCard, 銀 聯, Discover, American Express

※いずれも平成30年1月1日現在です。一部ATMは未対応の場合があります。

第3章 診療編

① 問診票記載事項の確認
18ページへ



② 診察・検査
19ページへ

説明に同意が得られない場合は、
代案を提示し、
同意が得られる範囲で
対応します。



③ 診断結果・治療
20ページへ

説明に同意が得られない場合は、
代案を提示し、
同意が得られる範囲で
対応します。



④ 行動の指示
21ページへ

このシーンで出来る医療費未払い対策

22ページへ

ケーススタディ

23ページへ

第3章 診療編

① 問診票記載事項の確認

② 診察、検査

③ 診断

① 問診票記載事項の確認

目的

問診票の記載事項を正確に把握します。

① 問診票記載事項の確認

- ✓ 問診票は、日本語併記のチェック方式ですが、既往症や手術歴など、一部項目は記入方式なので、**コールセンター**を活用します。



コールセンター利用



多言語ツール(指さし会話集)



コールセンター



ポイント

2 診察、検査

1 診察

- ✓ 追加の質問や触診・聴診など基本的な診察を行い、より正確に症状を把握します。
- ✓ **多言語ツール (指さし会話集)** や **コールセンター** を活用します。

2 検査が必要な場合

- ✓ 検査が必要な理由と概算費用を説明し、患者の同意を得ます。このことは医療費未払いリスク軽減にも寄与します。
- ✓ 同意が得られない場合は、代案を提示し、同意が得られる範囲で対応します。
- ✓ 正確な説明と患者の意思確認 (同意) のため、**コールセンター** を利用します。

目的

患者の症状を正確に把握し、必要な措置に関する説明と同意を得ます。



多言語ツール：F-1



コールセンター利用



コールセンター利用



説明が不足していたため「医者が勝手にやったことだ」と訴え、医療費未払いとなった事例もあります。



患者に安心感を与えるため、医療費未払いを防ぐため、正確な説明と患者から同意を得ることは非常に大切です。積極的にコールセンターを利用しましょう。
ただし、コールセンターの利用料金を加味して予め想定される内容はまとめて説明するなど配慮しましょう。

③ 診断結果、治療

① 診断結果の説明

- ✓ 診断結果を患者に説明します。
- ✓ 日本人に比べ、訪日外国人患者は詳しい説明を求める傾向があります。

② 治療が必要な場合

- ✓ 治療が必要な理由と見込まれる効果、概算費用を説明し、患者の同意を得ます。このことは医療費未払いリスク軽減にも寄与します。
- ✓ 同意が得られない場合は、代案を提示し、同意が得られる範囲で対応します。


③ 診断結果の説明


- ✓ 患者が受診後にすべき行動について説明します。
- ✓ 訪日外国人患者ならではの説明ポイントは「処方内容の詳しい説明（薬局では多言語対応していないことが想定されるため）」と「帰国後受診の必要性」です。


④ 必要書類の確認


- ✓ 医療機関が用意する書類等について確認します。
- ✓ 訪日外国人患者ならではの確認ポイントは「帰国後の受診に関わる紹介状等の要否」「保険請求に関わる診断書等の要否」です。
- ✓ 外国語の紹介状や診断書の作成には時間がかかります。後日交付とする場でも、料金や郵送料などの諸費用は、先に支払ってもらいます。


目的
患者に診断結果を正確に説明し、必要な治療に関する説明と同意を得ます。治療終了後には、患者が今後すべき対応について説明します。


 コールセンター利用

 コールセンター利用

 コールセンター利用

 コールセンター利用

 「治らなかったから金は払わない」や「そこまで直してくれとは言っていない」と訴え、医療費未払いのまま帰国してしまった事例もあります。

 訪日外国人患者は、一度医療機関を出たらコンタクトを取ることが難しくなります。必要なことは医療機関にいるうちに、説明・確認しましょう。

新結果、治療

④ 行動の指示

④ 行動の指示

① 行動の指示

- ✓ 次にすべき行動を明確に指示します。
- ✓ 指示のポイントは、どこで、いつまで、何をすればいいか、です。(例：待合室で、呼び出しがあるまで、待つ)
- ✓ **多言語ツール(指さし会話集)**を利用します。

② 一人にしない

- ✓ 逃亡を防ぐための対策です。
- ✓ 職員が会計まで付き添うのが最も効果的ですが、難しい場合は会計の正面(目に付きやすい)や出入口から離れた逃げにくい席に座ってもらいます。

目的

次にすべき行動を明確にし、患者に安心感を与えます。



多言語ツール：G-3



訪日外国人患者が来院していることを職員に周知し、全体で見守ることが必要です。

▶ このシーンで出来る医療費未払い対策

① インフォームドコンセント

インフォームドコンセントとは検査や治療の「必要性」「概算費用」など説明した上で、患者にその検査や治療を行う意思があるか判断を委ねることです。

海外では「医療はサービス業である」という考えから、患者の意思が治療方針を左右することさえあります。十分な説明と患者の同意取り付けを確実に行います。

② 診療内容等の制限

医療費未払いとなる可能性の申し送りが受付からあった場合、医療費未払いとなったときの被害を最小限にするため、診療内容等に制限をかけます。

検査、処置、投薬などについて、医師の判断のもと最小限に留めるなど、自衛策を講じます。

▶ ケーススタディ

ケーススタディ①(医療費未払い)

事例	<ul style="list-style-type: none"> ・「持ち合わせがないので後で払う」などといい、医療費を最後まで支払わずに帰国。 ・訪日外国人旅行者が救急搬送。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。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る。その後、母国より家族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し。 ・訪日外国人旅行者が救急搬送。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、催促しても入金されず返事もなし。 ・訪日外国人旅行者が意識消失により救急搬送。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、医療費未払い状態が続く。
----	---

出典：平成29年3月近畿運輸局「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

ケーススタディ②(医療費未払いとその後の対策)

事例	<p>観光で訪れていたマレーシア人の女性が心臓の調子が悪いと訴え、救急搬送。女性は慢性心不全の疑いと診断され、1週間ほど入院したが、退院する直前に費用を支払わないまま突然姿を消し、その後、帰国していることが判明。未払いの医療費はおよそ66万円に上り、病院は、本人に連絡を取ろうと電話をしたり、督促状を郵送したりするが、支払われていない。</p>
対策	<p>病院は、外国人患者には原則クレジットカード支払とし、患者一人一人に、カードを持っているか確認を実施。また、入院が必要になった場合、これまでは退院の際にまとめて費用を請求していたが、1週間ごとに支払いを求める方法に変え、こうした対策で、その後医療費未払いは起きていない。</p>

平成28年11月に北海道内の医療機関で発生した事例

ケーススタディ③(大使館の立て替え払いと患者の分割払い)

事例	<p>観光で訪れていたタイ人の女性が、東京都内で突然倒れ、救急搬送。虚血性心不全と寝室頻拍ににより心臓バイパス手術を実施。約2か月ICUに入院し、その後一般病棟へ。4月に退院、帰国。</p> <p>当初、医療費が1,000万円を超える見込みであり、保険にも未加入であったため、医療側は困惑したそうだが、タイ大使館等と密に連絡を取り合うなどして、必要な治療を行った。</p> <p>医療費は総額約1,500万円で、タイ大使館から800万円の立て替え払いもあり、残金は患者が毎月少しずつではあるが返済する予定とのこと。</p>
----	---

平成29年1月に東京都内の医療機関で発生した事例

第4章 会計編

① 会計の確認
26ページへ



② 支払い
27ページへ

このシーンで出来る医療費未払い対策

27ページへ

会計に納得して
もらえない場合は、
コールセンターを利用し、
納得が得られるまで
対応します。

第4章 会計編

① 会計の確認

② 支払い

① 会計の確認

目的 医療費を患者に納得してもらいます。


① 会計まで待たせない


- ✓ 逃亡機会を減らすため、また、支払意欲低下による未払いを防ぐための対策です。
- ✓ 診療後すぐに会計が出来るよう優先して対応します。

② 会計を確認してもらう

- ✓ 診療内容に相違がないか、患者に確認してもらいます。
- ✓ 外国人はかなりシビアに内容を確認する傾向があります。
- ✓ 多言語ツール(請求書・領収証・指さし会話集)やコールセンターを利用します。

 多言語ツール：H-1

 コールセンター利用

 「お金を引き出してくる」と言ったまま帰ってこなかった事例もあります。近所のATMまでだとしても、職員が同行するようにしましょう。

② 支払い

目的

医療費を日本円で全額收受します。

① 医療費の收受

- ✓ 受付時に確認した方法で、全額收受します。
- ✓ 医療費の値引きや後払い、理不尽な要求には毅然とした態度で「NO」と答えます。
場合によっては、男性職員を含む複数名で対応することも必要です。
- ✓ 多言語ツール（請求書・領収証・指さし会話集）やコールセンターを活用します。



多言語ツール：H-2



コールセンター利用

▶ このシーンで出来る医療費未払い対策

① 様々な支払手段の可能性を考慮する

医療費を支払う方法は「現金」「クレジットカード」「キャッシング」「分割払い」など、様々な手段があるので、以下のような支払手段を患者本人とコミュニケーションをとりながら確認します。

現金の場合

- ・自国の通貨を持っていないか（両替できないか）
- ・自国の家族等から日本へ送金してもらえないか

クレジットカードの場合

- ・クレジットカードを複数持っていないか
- ・一時的に限度額を上げる（増やす）ことが出来ないか

分割払い

- ・一部だけでも支払えないか

② 同行者による立て替え払いの確認

同行者にも「様々な支払手段の可能性を考慮する」の項目を確認してもらいます。

第5章 受入環境編

① 多言語ツール一覧

30ページへ



② 受入環境整備

31ページへ

第5章 受入環境編

① 多言語ツール一覧

② 受入環境整備

① 多言語ツール一覧

① 指さし会話集

The image displays eight panels (A-H) of multilingual communication cards for hospital reception and medical examination. Each panel contains Japanese and English text, icons, and symbols for various services and procedures.

- Panel A: 受付編 (Reception)** - Includes sections for language selection, patient registration, and insurance information.
- Panel B: 受付編 (Reception)** - Focuses on symptoms and medical history.
- Panel C: 受付編 (Reception)** - Covers payment methods and insurance certificates.
- Panel D: 受付編 (Reception)** - Details payment methods, including cash, credit cards, and insurance.
- Panel E: 受付編 (Reception)** - Addresses medical insurance and payment procedures.
- Panel F: 診察編 (Medical Examination)** - Provides instructions for the examination process.
- Panel G: 診察編 (Medical Examination)** - Focuses on medical examination and prescriptions.
- Panel H: 会計編 (Accounting)** - Details payment and billing procedures.

② 診療申込書・問診票等

右表に無い書類(言語)は「②受入環境整備のため、日頃から準備しておけること」の「参考事例の情報収集先」に掲載されていることがありますので、参考にしてください。

診療申込書・問診票等一覧

資料名	言語				
	英語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)	韓国語	
全般	(1) 診療申込書 (裏面: 診療費等の説明・同意書面)	○	○	○	○
	(2) 院外処方せんの説明	○	○	○	○
	(3) 診療情報提供書(紹介状)	○	○	○	○
会計	(1) 概算医療費	○	○	○	○
	(2) 医療費請求書	○	○	○	○
	(3) 医療費領収書	○	○	○	○
問診票	(1) 内科問診票	○	○	○	○
	(2) 外科問診票	○	○	○	○

2 受入環境整備

1 最寄りのATM (コンビニエンスストア・ゆうちょ銀行)を確認しておく

クレジットカード未対応の医療機関では、訪日外国人患者にスムーズにATM (キャッシング)を案内できるよう、以下の項目に留意して、事前に調べておくといでしょう。

- ①利用可能なクレジットカードを調べておく。店舗(ATM)によって違うことがあります。
- ②メンテナンス等で利用できない場合に備え、2〜3箇所調べておく。

2 情報収集しておく

日頃から情報収集しておくことで、突然訪日外国人患者が来院してもスムーズに対応できます。また、以下に紹介する情報収集先は、外国人患者受入医療機関の認証制度、世界の医療事情や外国人の接遇に関すること、このマニュアル等では対応していない言語や書類が掲載されていますので、ご覧頂くことをお勧めします。

外国人患者受入れ医療機関に関する情報収集先

日本政府観光局 (JNTO) 具合が悪くなったとき
(医療機関検索、医療機関へのかかり方などが5か国語で紹介されています)
http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html

一般財団法人日本医療教育財団 外国人患者受入れ医療機関認証制度 (JMIP)
(厚生労働省が実施した事業に基づく「外国人患者受入れ医療機関認証制度」の運用機関です)
<http://jmip.jme.or.jp/>

世界の医療事情に関する情報収集先

外務省 世界の医療事情
(世界各国の医療・衛生事情などが日本人目線で掲載されています)
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/medi/>

ジェイアイ傷害火災保険株式会社 海外での医療事情
(世界各国の医療費事情が掲載されています)
<http://www.jihoken.co.jp/data/world.html>

目的 日頃から準備しておくことで、
万一の場合に備えます。

ATMで使用可能なクレジットカード(一例)

設置店舗 (ATM名称)	クレジットカード
セブンイレブン (セブン銀行ATM)	JCB、VISA、MasterCard、銀聯、Discover Diners Club、American Express http://www.sevenbank.co.jp/personal/atm/bank.html
ローソン (ローソンATM)	JCB、銀聯 https://www.lawson-atm.com/
ファミリーマート (E-net ATM)	JCB、VISA、MasterCard、銀聯 http://www.family.co.jp/services/application/atm.html
ゆうちょ銀行 (ゆうちょATM)	JCB、VISA、MasterCard、銀聯、Discover American Express http://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/atm/kj_acs_atm_index.html

※いずれも平成29年7月1日現在です。一部ATMは未対応の場合があります。

外国人の接遇に関する情報収集先

沖縄観光コンベンション協会 Mensawlei OKINAWA
(外国人観光客の接遇マニュアルです。観光客向けですが、動画もありわかりやすく作られています)
<https://inbound.ocvb.or.jp/oin/manual/mensawlei/>

国土交通省観光庁 訪日外国人旅行者に対応した研修
(過去に実施された接遇に関する研修の資料や、取り組み事例が紹介されています)
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/setsugu.html>

外国人患者受入れ医療機関に関する情報収集先

厚生労働省 外国人向け多言語説明資料
(問診票・同意書などが掲載されています)
<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>
対応言語 英語・中国語(簡体字)・ポルトガル語・スペイン語

国際交流ハートイ港南台/公益財団法人 かながわ国際交流財団 多言語医療問診票
(問診票などが掲載されています)
<http://www.kifjp.org/medical/>

英語・中国語(簡体字)・韓国語・タガログ語(フィリピン)・ポルトガル語
対応言語 スペイン語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語・カンボジア語・ネパール語
ラオス語・ドイツ語・ロシア語・フランス語・ペルシャ語・アラビア語・クワチア語

あいち医療通訳システム 医療機関等外国人対応マニュアル
(説明書・同意書などが掲載されています)
<http://www.aichi-iryu-tsuuyaku-system.com/manual/index.html>
対応言語 英語・中国語(簡体字)・ポルトガル語・スペイン語・韓国語・タガログ語(フィリピン)

公益財団法人茨城県国際交流協会 外国人のための医療情報
(医療用語の多言語訳などが掲載されています)
<http://www.ia-ibaraki.or.jp/kokusai/soudan/medical/index.html>

英語・中国語(簡体字)・ポルトガル語・スペイン語・韓国語
対応言語 タガログ語(フィリピン)・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・アラビア語
ウクライナ語・ウルドゥ語(パキスタン・インド)・シンハラ語(スリランカ)
スロベニア語・セルビア語・タジキ語・ハンガリー語・バンダラ語
ペルシャ語・マレー語・ルーマニア語・ロシア語

③ 院内案内図を作成しておく

「待合室や診察室前で待つ」など場所を指示するとき、指さし会話や言葉（通訳）だけではなかなか伝わりません。また、訪日外国人患者は「待合室」や「診察室」という字も読めません。このようなときに備えて、院内案内図を作成し、同時に各部屋に番号を割り振るなどして、わかりやすくしておきましょう。



各部屋に番号が割り振られており、また、エレベーターやトイレなどにはピクトグラムも使用されています。この案内図をコピーし、次に行くべき場所に印を付ければ、日本語のわからない訪日外国人患者も迷いません。

また、院内案内図の番号と部屋の表示（番号）が連動しているため、「診察室」という日本語がわからなくても自分のいる場所が理解できます。

4 ピクトグラムの掲示が必要な場所を調べておく

訪日外国人患者にわかりやすくするため、また、トラブルを未然に防ぐため、普段から病院内で「日本語だけのところ」や「間違えて入ってしまいそう」なところには、ピクトグラムを使って掲示しておきましょう。

ピクトグラムは、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団のホームページ (<http://www.ecomo.or.jp/>) からダウンロード可能で、誰でも自由に使用することができます。

【場所を示すもの】



受付
Reception
접수
办理手續
辦理手續



待合室
Waiting room
대기실
候診室
候診室



会計
Cashier
회계
会計
會計



案内所
Question & answer
안내소
问讯处
諮詢處



喫煙所
Smoking area
흡연장소
吸烟处
吸煙處

【注意事項を示すもの】



立入禁止
No admittance
출입금지
禁止入内
禁止入内



触るな
Do not touch
만지지 마세요
禁止觸摸
禁止觸摸



禁煙
No smoking
금연
禁烟
禁煙



撮影禁止
Do not take photographs
촬영금지
禁止拍照
禁止拍照



電子機器使用禁止
Do not use electronic devices
전자기기 사용금지
禁止使用电子设备
禁止使用電子設備



携帯電話使用禁止
Do not use mobile phones
핸드폰 사용금지
禁止使用手机
禁止使用手機



飲食禁止
Do not eat or drink here
음식 금지
禁止飲食
禁止飲食

【注意を促すもの】



静かに
Quiet please
조용히 해주세요
請安靜
請安靜

平成 30 年2月
国土交通省 九州運輸局