

1 言語確認について

まずは、患者さんとコミュニケーションできる言語を確認しましょう。

- ✓ 日本語でのコミュニケーションや診療が困難と考えられる場合は、自院の通訳体制（電話・映像医療通訳、院内外通訳者、翻訳等）や通訳対応マニュアルに従って、コミュニケーションが取れる状態を確保しましょう。
- ✓ 厚生労働省や地方自治体、医師会が遠隔通訳サービスを提供を行っているので活用しましょう
- ✓ 無料でインストールできる翻訳アプリの利用も検討しましょう
- ✓ 夜間・休日の場合は厚生労働省が運営しているワンストップ相談（03-6371-0057）

でも言語サポートの案内をしています

厚生労働省 希少言語に対応した遠隔通訳サービス（電話通訳サービス）



厚生労働省 医療国際展開推進室ホームページ



外国人患者受入情報サイト（医療通訳実施団体の案内があります）



2 目的確認について

来院目的を確認しましょう。

文化的背景等の違いから「診療は必要なく、薬だけがほしい」というような対応できない目的で来院されることがあります。支払いトラブルにも繋がるので最初の段階で確認することが有効です。

3 診療申込書について

滞在中及び帰国後の連絡先、民間医療保険の情報等の記入欄や不払い発生時の国への個人情報提供の仕組み（※1）の説明を含む多言語の診療申込書を準備し、しっかり記載してもらいましょう。厚生労働省のサンプルもご活用下さい。

（※1）下記URLを参照下さい

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html

厚生労働省 外国人向け多言語説明資料

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>

6 支払い方法について

自院で可能な支払い方法について説明し、患者さんがどの方法で支払うつもりか確認しましょう。

✓ 現金

1. 日本円での支払いのみ受付可能な場合はその旨伝えましょう
2. 外貨での支払いが可能な場合にはその旨伝えましょう
3. 近隣で外貨両替所や外貨の引き出しが可能なATMの情報をあらかじめ把握しておき、必要な場合には、その情報を外国人患者に伝えると支払いがスムーズになる事があります

✓ クレジットカード、電子マネー

1. 利用可能なクレジットカードがあれば、カード会社を伝えましょう
2. 利用可能な電子マネーがあればその旨伝えましょう

※高額な費用が予想される場合には、クレジットカードの支払い上限を確認するよう助言しましょう

注) 患者さんに海外旅行保険の利用希望がある場合、患者さん本人から加入している保険会社に連絡をして頂くことが一番重要です。

注) 夜間・休日の場合は厚生労働省が運営しているワンストップ相談（050-1725-1800）で保険会社への診療費の請求に関するアドバイスを行っています。

海外旅行保険についての詳しい説明は、厚生労働行政推進事業「外国人患者の受入れ環境整備に関する研究」研究班にて作成された「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」に記載がありますので、必要に応じてご確認ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html

7 要望把握について

患者さんの医療費に関する要望を把握し、関係者に伝えることは後の支払いをスムーズにするために有効です。以下のような要望が例として挙げられますので参考にしてください。

- 例1. できるだけ海外旅行保険の補償範囲で収まるようにしてもらいたい
(入院の場合、多床室は補償範囲内だが、個室は補償範囲外のような場合等)
- 例2. 医療費の支払いに不安があるので、できるだけ医療費が安く抑えられるようにしてもらいたい
- 例3. 概算医療費で提示された以外に、追加の検査や処置が必要になる場合には、必ず事前に幾らくらいかかるのか教えてほしい
- 例4. 今は現金がないので明日支払いに来たい

8 もう一度確認しましょう

これまでのステップに関して、もう一度以下のポイントを確認しましょう。

- ✓ 個人情報の扱いを含む診療申し込み書に適切な署名があるか？
- ✓ 医療費の目安に関する同意はあるか？
- ✓ 支払い方法は患者さんが対応できるものであるか？
- ✓ 医療費に関する要望を把握できたか？

参考 チェックができなかった場合の対策

これまでのステップに関して患者さんとのやり取りに不安がある場合は、厚生労働省や都道府県の相談窓口にも連絡することも検討しましょう。

厚生労働省委託事業「夜間・休日ワンストップ窓口」のご案内

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/iryou/newpage_00020.html

また、治療費が高額になることが予想される際にはデポジット（前払い）を請求することも検討しましょう。

その際には、以下のステップを参考にしてください。

- ✓ 患者さんが理解可能な言語で説明を行う
- ✓ デポジット金額に合意し、デポジットを受け取る
- ✓ デポジットの受け取り証明書を患者さんに渡す

患者さんが日本滞在期間中に全額お支払い頂けるような方法・支払い計画を立てることが重要です。

参考 参考資料

より細かく手続き等の確認を行いたい方は、以下の資料もご参考にしてください。



厚生労働省「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html



厚生労働省補助事業

「外国人患者受入れ情報サイト」

<https://internationalpatients.jp/>