

医療コーディネーターに 求められるスキル

N T T 東日本 関東病院

国際室 副室長

外国人向け医療コーディネーター

医療連携室 地域連携担当主査（兼任）

海老原 功

医療コーディネーターに 求められるスキル

1. 医療の基礎知識
（傷病、倫理、職務権限、医療に係わる法律など）
2. 医療事務の基礎知識
（保険診療、自由診療、海外保険、文書など）
3. コミュニケーション能力
（患者、外部機関、医療者との信頼関係構築）
4. 情報収集能力
（勉強会、セミナー、メディアによる情報収集）
5. 多文化への理解
（外国語や多文化への興味、留学経験など）

医療コーディネーター業務

(NTT東日本 関東病院)

対院内の業務

- 滞在期間や母国の医療レベルを踏まえた診療計画への助言
- 支払い能力に合わせた診療計画への助言
(保存的治療で帰国させる等提案)
- 状況を加味した医事課への概算指示と確認
- 本人、家族の支払能力や保険加入状況の確認
- 同意書や委任状などの多言語文書が適切に使用されているかの確認
- 大使館・公館対応への配慮
- 診断書翻訳や英文診断書の確認
- 委員会や勉強会による院内体制強化
- J M I P、J I Hなど国際関連認証の主管等
- 通訳、翻訳の補助

医療コーディネーター業務

(NTT東日本 関東病院)

対院外業務

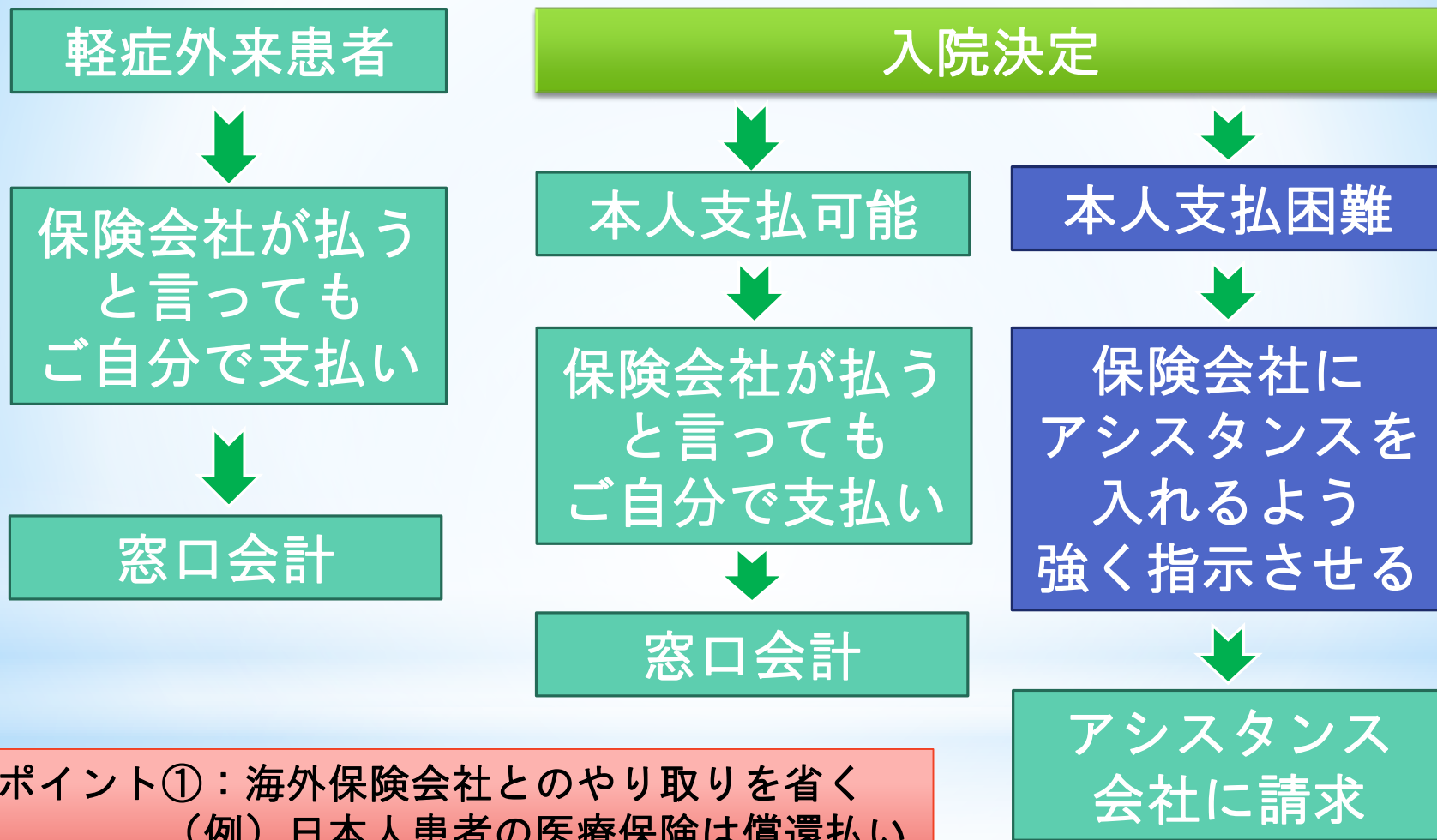
- 言語連携のできる医療機関のリサーチと確認
- 連携医療機関への患者紹介や助言
- 多言語での予約調整・問い合わせ対応
- アシスタンス会社からの患者受入れ要請対応
 - ・ 近隣国医療レベルによる治療困難患者
 - ・ 海外で傷病となった日本人患者の転院
 - ・ 訪日外国人の急な傷病など
- メディカルツーリズム業者の選定および調整
- 翻訳業者の選定や質の確認
- 通訳実習の受入れ対応
- 海外からの問い合わせ、英文メールの対応確認

医事：外国人患者の身分証確認と保険登録

状況	患者種別	年齢	写真付身分証確認	保険登録	対応
在留 在留資格あり	国保/社保所持	成人	在留カード	保険証	日本人と同等
		16歳未満	不所持は次回来院時		
	生活保護など	成人	在留カード	公費など	日本人と同等
		16歳未満	不所持は次回来院時		
	保険証なし	成人	在留カード	自費	日本人と同等
		16歳未満	不所持は次回来院時		
外交・公用 駐留	外交・公用 (外国公館)	成人	ID	自費 (免税/課税)	国際室 通訳 *免税カードの確認
		16歳未満	不所持は保護者ID		
	駐留米軍	成人	ID	自費	国際室 通訳
		16歳未満	不所持は保護者ID		
訪日 在留資格なし	短期滞在 (出張・旅行など)	不問	パスポート	自費	国際室 医療コーディネーター
	治療/健診目的 (メディカルツーリズム)	不問	パスポート (医療VISA)		国際室 医療コーディネーター
	アシスタンス経由 (出張・旅行など)	不問	パスポート		国際室 医療コーディネーター

※診療申込時に個人情報取り扱い、裁判管轄権、準拠法などの包括同意
※在留カードまたは旅券は、16歳未満と特別永住者を除き携帯義務あり
(入管法23条) ※病院職員はあくまでも任意の確認

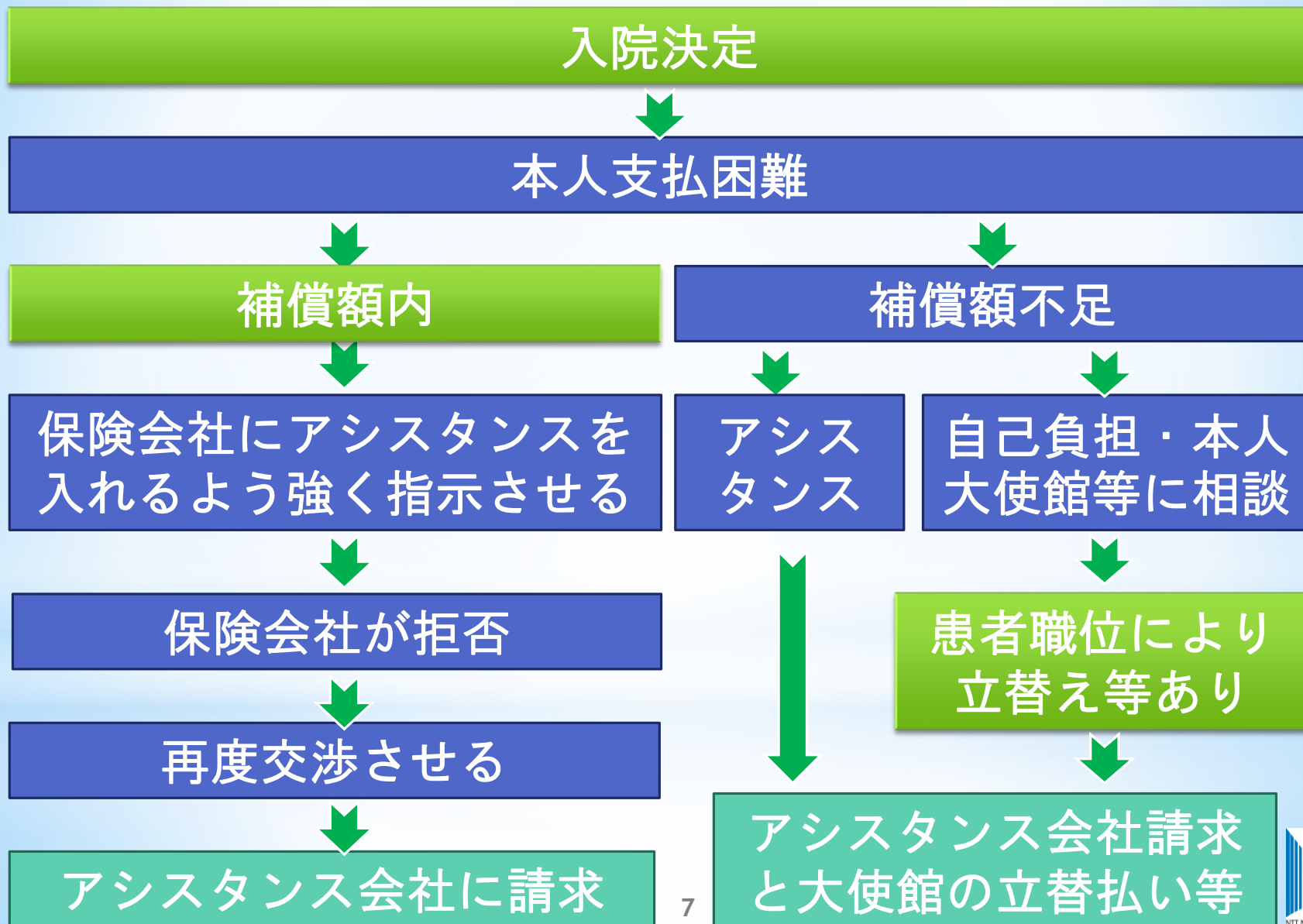
海外保険加入患者の対応①



ポイント①：海外保険会社とのやり取りを省く
(例) 日本人患者の医療保険は償還払い

ポイント②：クライアントである被保険者が保険会社に強く要求

海外保険加入患者の対応②



海外保険加入患者の対応③

断固として保険会社の直接払い

- ・ 複数回の診断書
- ・ 所定書式のない診断書対応
- ・ 概算オーバー
- ・ 患者交渉
- ・ 送金手数料による入金不足
- ・ 診療明細の英訳等

必要書類
①治療方針確定診断書
②検査結果など
③入院の概算書 等

英語のメールにて左記を確認

個人情報の海外送付

- ・ 診断書の再提出
- ・ 概算に対する意見
- ・ 時差
- ・ ノンネイティブ英語

支払保証書の受領

退院後に保険会社に請求

補償額不足

患者自己負担

送金収納

収納

訪日観光客ケース①



2017年5月 フィリピン人男性観光客

脳出血にてホテルより救急搬送、緊急ドレナージ

旅行保険3つ加入も補償額低く、概算費500万円支払い困難
妻に保険会社、国内知人、大使館、母国の家族へ連絡させる

母国保険会社1社から直接連絡も、訛りにて対応困難

1社はアシスタンス会社を通じて一部を支払保証

一部入金+大使館240万立替え、残額は分割とし退院帰国

残額が送金され、540万円全額収納

ポイント：経済格差のある国では補償額も低い

訪日観光客ケース②



2017年 カナダ人男性観光客

腹痛にて外来受診、急性胆嚢炎にて緊急入院

旅行保険未加入、クレジットカード所持も
概算額240万円を母国の家族から送金予定とした

クレジットカード会社や妻の保険会社に連絡を提案
妻の保険でカバー出来ることが判明

アシスタンス会社が介入し支払保証

ポイント：支払方法の提案、引出を多く持つ

商用滞在の妻



2019年1月 40代女性、肛門裂肛根治術（3,110点）入院

I C通訳時に脊髄くも膜下麻酔（850点）での手術を医師に確認
入院会計係に伝え概算（29万円）を算出し伝えた

O P E 前に患者が、全身麻酔（9,050点）を希望し変更
O P E 中に肛門形成術（5,210点）に変更

退院時に約54万円となり、夫よりクレーム

ポイント：保険診療の限度額と違い、変更には料金説明が必須
事後、外科のカンファレンスにて医師に情報共有