

2026 年 9 月 マンスリーレポート

夜間・休日ワンストップ窓口への相談事例

(大型連休中に退院してしまった患者の保険会社対応および支払い対応について)

ご相談内容：

大型連休中に、他院から転院してきた訪日外国人患者が、当院では休日の退院は通常認めていないにもかかわらず、連休中に半ば強引に退院してしまった。

当院では、外国人患者受入れ医療コーディネーターを配置しており、初診受付時に支払いの確認や、一定額の預り金（デポジット）制も実施している。しかし、今回のように会計部門が閉まっている休日に退院されてしまうと精算することができない。

患者は「加入している保険会社に医療費を請求すればよい」として、保険会社名と母国にいる患者家族の連絡先だけを残して退院し、未収金となってしまった。

患者が残した名称でインターネット検索したところ、該当すると思われるウェブサイトが複数表示され、どの企業が該当するのかわからなかった。夜間・休日ワンストップ窓口で当該保険会社を把握していれば教えてほしい。

また、医療費の未払い防止対策として、デポジット額の設定についても伺いたい。診療報酬を超える金額を預り金として患者から預かることに問題はないか。

今回のように、患者が退院した後に精算する場合、海外送金なども行わないといけませんが、具体的にどのようなことに配慮すればよいか。

今回のケースはイレギュラーではあるが、今後も同様のケースが発生しないとは限らないため、何か良い対策はないか。

対応内容：

当窓口として以下の対応を行った。

●保険会社について

この名称の企業は保険会社ではなく、海外での受診を希望する患者に現地の医療機関や医師を紹介するサービスを提供している会社であることを伝えた上で、この企業の問い合わせ先を調べて伝えた。

●デポジット制と今後の対策について

- 貴院でもデポジット制をとっているようだが、デポジット額を概算医療費より多めに設定し、退院時の精算後に患者に払い戻すようにするのが良いだろう。患者が精算前に、医療機関を離れたり帰国したりした場合でも、差額の払い戻しがあることを説明すれば、患者も精算に応じやすくなるのではないか。また、そうすることにより未収金の発生が抑制できる。
- 医療機関によっては、入院時に一律 30 万円や概算医療費全額をデポジットしているところもあるようだ。デポジットはあくまでも「預り金」であるため、妥当な金額である限りは特に問題はないと思われる。貴院の法務担当者にも相談してみるように。
- 訪日外国人患者に貴院のデポジット制を説明する際に、精算方法を以下の点に配慮するとよい。
 - 原則として、患者に貴院の会計窓口に来ていただき精算を行うこと。

- 患者の都合で来院できない場合は、差額の返金や不足分の送金に金融機関を利用することになるが、それに係る送金手数料等は患者負担とすることを事前に説明すること。
- 海外送金を利用することを想定して、事前に、患者に貴院の金融機関・口座情報を提示し、また患者の金融機関情報も聴取しておくとい。なお、海外送金に必要な情報は、貴院の取引金融機関等を確認しておくとい。
- 以上の手続きを説明した文書を日本語・英語・中国語など、多言語で用意しておけば、担当者がいない夜間や休日の時間帯であっても、患者に説明することができる。

今後のための対応時のポイント：

- 保険会社名だけでなく、保険の証書や補償範囲、限度額等も確認し、保険での支払い対象となるかどうかを確認する。
- 会計窓口での支払いが原則ではあるが、差額が発生し患者本人が来院できない状況でも滞りなく精算ができるよう、利用する決済手段や精算方法について検討する。

以上

【当事業に関する連絡先】

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

RMS 部 担当：浦野

電話：03-6757-1037（平日 9:00～18:00） メール：onestop@emergency.co.jp