

東京都

令和5年度 医療機関向け外国人患者対応支援研修 基礎編

# 未収金防止対策の具体的なポイント

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社  
リスクマネジメントサービス部 浦野 裕

# 会社紹介

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社（2003年創業）



## 主な業務

医療アシスタンス ➡ 海外展開している法人・団体及び海外旅行保険の加入者に対しての医療支援

◆インバウンド：訪日外国人や留学生に対する、日本人によるジャパンスターダートのサービスを提供

◆アウトバウンド：海外の駐在員、出張者に対する日本人の視点による行き届いたサービスを提供

医療ツーリズム ➡ 高度な医療や検査を日本の病院で受診したい外国人向け医療支援

※厚生労働省の外国人患者受入れ医療機関対応支援事業として「夜間・休日ワンストップ窓口」及び  
地方自治体よりワンストップ窓口事業を受託・運営

# Agenda

- ◆ 未収金防止のための事前準備
- ◆ 未収金防止のための具体策
- ◆ 海外旅行保険について
- ◆ 相談事例紹介

# 未収金防止のための事前準備

## デポジット制の採用

- ◆ 主な傷病によるデポジット額の設定
- ◆ 多言語による説明



## 支払手段の多様化

- ◆ クレジットカード、タッチ決済
- ◆ QRコード決済等



## 多言語資料

- ◆ 問診票、同意書等
- ◆ 翻訳・通訳ツールの準備



## 傷病別医療費一覧

- ◆ 受診前の提示
- ◆ 追加検査や治療ごとに提示

# 未収金防止のための事前準備

## デポジット制の採用

- ◆ 主な傷病によるデポジット額の設定
- ◆ 多言語による説明



## 支払手段の多様化

- ◆ クレジットカード、タッチ決済
- ◆ QRコード決済等



## 多言語資料

- ◆ 問診票、同意書等
- ◆ 翻訳・通訳ツールの準備





## 傷病別医療費一覧

- ◆ 受診前の提示
- ◆ 追加検査や治療ごとに提示

# 未収金防止のための事前準備




訪日外国人旅行者 受付+診療マニュアル(国土交通省 九州運輸局 平成30年)






## 受付編

### ① 保証金 (デポジット) の収受

保証金(デポジット)を診察前にお支払いしていただきます。

The deposit must be paid before medical consultation.	➔	 わかりました I understood. 알겠다 明白了 明白了	 払えません I can't pay. 지불할 수 없다 交不起 交不起
보증금을 진찰 전에 지불해 주십시오			
请在诊察前支付保证金(押金) 			
請在診察前支付保證金(押金)			

会計時に、領収金額からデポジットを差し引いた額を精算いたします。

The deposit will be deducted from your bill when you make payment.	➔	 わかりました I understood. 알겠다 明白了 明白了	 わかりません I don't understand. 모르겠다 不明白 不明白
회계시에, 영수금액에서 보증금을 뺀 금액을 정산해 드립니다			
结帐时, 将从应付金额中扣除押金后进行结算 			
結帳時, 將從應付金額中扣除押金後進行結算			

<https://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000032604.pdf>

# 未収金防止のための事前準備

## デポジット制の採用

- ◆ 主な傷病によるデポジット額の設定
- ◆ 多言語による説明



## 支払手段の多様化

- ◆ クレジットカード、カードレス決済
- ◆ QRコード決済等



## 多言語資料

- ◆ 問診票、同意書等
- ◆ 翻訳・通訳ツールの準備



## 傷病別医療費一覧

- ◆ 受診前の提示
- ◆ 追加検査や治療ごとに提示

# 未収金防止のための事前準備

## デポジット制の採用

- ◆ 主な傷病によるデポジット額の設定
- ◆ 多言語による説明



## 支払手段の多様化

- ◆ クレジットカード、タッチ決済
- ◆ QRコード決済等



## 多言語資料

- ◆ 問診票、同意書等
- ◆ 翻訳・通訳ツールの準備



## 傷病別医療費一覧

- ◆ 受診前の提示
- ◆ 追加検査や治療ごとに提示



# 未収金防止のための事前準備

---

## デポジット制の採用

- ◆ 主な傷病によるデポジット額の設定
- ◆ 多言語による説明



## 支払手段の多様化

- ◆ クレジットカード、タッチ決済
- ◆ QRコード決済等



## 多言語資料

- ◆ 問診票、同意書等
- ◆ 翻訳・通訳ツールの準備



## 傷病別医療費一覧

- ◆ 受診前の提示
- ◆ 追加検査や治療ごとに提示

# 未収金防止のための事前準備

## 厚生労働省 訪日外国人の受診時対応チェックリスト/多言語説明資料一覧

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921\\_00012.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html)

海外からお越しの患者さんへ受付で行う  
8つのチェックポイント

8つのチェックポイント

- 言語を確認
- 来院目的を確認
- 診療申込書を記載してもらおう
- 本人確認 ※必要に応じて同行者なども
- 医療費の目安を伝える
- 支払い方法を確認 ※現金、クレジットカード等  
※海外旅行保険を使う方に対しては保険会社に連絡するように伝えましょう
- 医療費に関する要望を確認
- もう一度チェック

全てチェックできれば

夜間・休日に困ったことがあったら直ぐ相談  
03-6371-0057  
(厚労省ワンストップ相談)

診療開始

バージョン1.1

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

外国人向け多言語説明資料 一覧

[受付](#) [問診表](#) [治療・手術・検査等](#)

分類1	分類2	資料名	ファイル形式	言語
受付	外来	(1) 診療申込書	Word	<a href="#">英語</a> [70KB] <a href="#">中国語</a> [64KB] <a href="#">韓国語</a> [71KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [66KB] <a href="#">スペイン語</a> [75KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [34KB]
			PDF	<a href="#">英語</a> [141KB] <a href="#">中国語</a> [215KB] <a href="#">韓国語</a> [225KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [86KB] <a href="#">スペイン語</a> [154KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [360KB]
		(2) 選定療養費について	Word	<a href="#">英語</a> [30KB] <a href="#">中国語</a> [33KB] <a href="#">韓国語</a> [30KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [16KB] <a href="#">スペイン語</a> [36KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [29KB]
			PDF	<a href="#">英語</a> [97KB] <a href="#">中国語</a> [161KB] <a href="#">韓国語</a> [244KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [58KB] <a href="#">スペイン語</a> [99KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [266KB]
	(3) 院外処方せんの説明	Word	<a href="#">英語</a> [50KB] <a href="#">中国語</a> [36KB] <a href="#">韓国語</a> [32KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [32KB] <a href="#">スペイン語</a> [37KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [33KB]	
		PDF	<a href="#">英語</a> [170KB] <a href="#">中国語</a> [168KB] <a href="#">韓国語</a> [271KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [113KB] <a href="#">スペイン語</a> [113KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [287KB]	
	(4) 診療情報提供書	Word	<a href="#">英語</a> [48KB] <a href="#">中国語</a> [48KB] <a href="#">韓国語</a> [50KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [49KB] <a href="#">スペイン語</a> [49KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [45KB]	
		PDF	<a href="#">英語</a> [126KB] <a href="#">中国語</a> [172KB] <a href="#">韓国語</a> [295KB] <a href="#">ポルトガル語</a> [126KB] <a href="#">スペイン語</a> [126KB] <a href="#">ウクライナ語</a> [126KB]	

# 未収金防止のための事前準備

## 厚生労働省 訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム

### For Overseas Patients



#### Strict Immigration Screening for Overseas Visitors with Unpaid Medical Fees

日本では、保険医療機関で未払いが発生させた訪日外国人受診者が再び入国しようとする際に厳格な入国審査を実施しています。

本国对于在保险医疗机构发生过未支付问题的访日外国人就诊者，在其试图再次进入本国时实施严格的入境审查。

일본은 보험 의료기관에서 진료를 받은 뒤 진료비를 미납한 외국인이 재차 입국하고자 할 때 엄격한 입국 심사를 거치고 있습니다.

For more languages go to



### For Overseas Patients

#### Strict Immigration Screening for Overseas Visitors with Unpaid Medical Fees

日本では、保険医療機関で未払いが発生させた訪日外国人受診者が再び入国しようとする際に厳格な入国審査を実施しています。



本国对于在保险医疗机构发生过未支付问题的访日外国人就诊者，在其试图再次进入本国时实施严格的入境审查。

일본은 보험 의료기관에서 진료를 받은 뒤 진료비를 미납한 외국인이 재차 입국하고자 할 때 엄격한 입국 심사를 거치고 있습니다.

For more languages go to



### For Overseas Patients Strict Immigration Screening for Overseas Visitors with Unpaid Medical Fees



本国对于在保险医疗机构发生过未支付问题的访日外国人就诊者，在其试图再次进入本国时实施严格的入境审查。

일본은 보험 의료기관에서 진료를 받은 뒤 진료비를 미납한 외국인이 재차 입국하고자 할 때 엄격한 입국 심사를 거치고 있습니다.

日本では、保険医療機関で未払いが発生させた訪日外国人受診者が再び入国しようとする際に厳格な入国審査を実施しています。

For more languages go to



# 未収金防止のための具体策

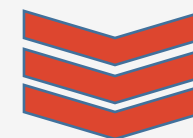
## 本人確認

- ◆ パスポート
- ◆ 在留カード等
- ◆ 在留資格に確認



## 連絡先の確認

- ◆ 家族・親族
- ◆ 勤務先等
- ◆ 旅行スケジュールの確認



## 保険の確認

- ◆ 日本の公的医療保険
- ◆ 海外旅行保険



## 支払方法の確認

- ◆ 支払方法
- ◆ 支払計画
- ◆ 連帯保証人

# 未収金防止のための具体策

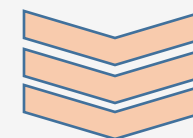
## 本人確認

- ◆ パスポート
- ◆ 在留カード等
- ◆ 在留資格に確認



## 連絡先の確認

- ◆ 家族・親族
- ◆ 勤務先等
- ◆ 旅行スケジュールの確認



## 保険の確認

- ◆ 日本の公的医療保険
- ◆ 海外旅行保険



## 支払方法の確認

- ◆ 支払方法
- ◆ 支払計画
- ◆ 連帯保証人

# 未収金防止のための具体策

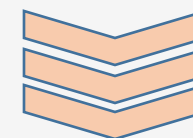
## 本人確認

- ◆ パスポート
- ◆ 在留カード等
- ◆ 在留資格に確認



## 連絡先の確認

- ◆ 家族・親族
- ◆ 勤務先等
- ◆ 旅行スケジュールの確認



## 保険の確認

- ◆ 日本の公的医療保険
- ◆ 海外旅行保険



## 支払方法の確認

- ◆ 支払方法
- ◆ 支払計画
- ◆ 連帯保証人

# 未収金防止のための具体策

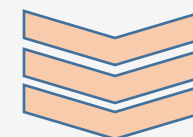
## 本人確認

- ◆ パスポート
- ◆ 在留カード等
- ◆ 在留資格に確認



## 連絡先の確認

- ◆ 家族・親族
- ◆ 勤務先等
- ◆ 旅行スケジュールの確認



## 保険の確認

- ◆ 日本の公的医療保険
- ◆ 海外旅行保険



## 支払方法の確認

- ◆ 支払方法
- ◆ 支払計画
- ◆ 連帯保証人

# 未収金防止のための具体策

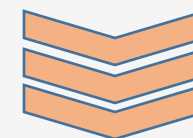
## 本人確認

- ◆ パスポート
- ◆ 在留カード等
- ◆ 在留資格に確認



## 連絡先の確認

- ◆ 家族・親族
- ◆ 勤務先等
- ◆ 旅行スケジュールの確認



## 保険の確認

- ◆ 日本の公的医療保険
- ◆ 海外旅行保険



## 支払方法の確認

- ◆ 支払方法
- ◆ 支払計画
- ◆ 連帯保証人



# 未収金防止のための具体策

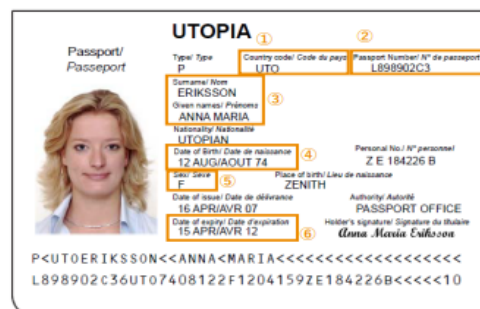
## 厚生労働省 受付で使える訪日外国人受診者対応簡易手順書

<https://www.mhlw.go.jp/content/000927892.pdf>

### 4 本人確認について

本人確認は、重症化した際の連絡先の確保や、医療費の適切な支払いの観点から、重要です。海外にお住まいで日本の公的な医療保険証をお持ちでない患者さんに対しては、パスポートの提示をお願いして本人確認を行い、必要な情報を正確に取得しましょう。右下の情報は不払い発生時の国への情報提供にも必要となります。

- ✓ 国籍による差別とならないよう、国籍に応じて本人確認の実施の有無を判断することがないようにしましょう。
- ✓ 日本への渡航に当たり、母国を出国時に取得した査証（ビザ）の種類によっては、入国の条件として民間医療保険の加入が義務づけられている場合があります。



#### 必要事項

- ①：発行国のコード
- ②：パスポート番号
- ③：氏名
- ④：生年月日
- ⑤：性別
- ⑥：有効期間満了日

(出典：ICAO Doc9303 Machine Readable Travel Documents Eighth Edition, 2021 Part 3: Specifications Common to all MRTDs)

適切な医療費の支払いの観点からは、必要に応じて、同行者や関係するツアー会社などの情報も取得しましょう。

# 海外旅行保険について

## 外国人患者の保険加入形態

### メディカル(医療)

治療補償

傷害

外来

入院

疾病

外来

入院

死亡補償

傷害

疾病

救援者費用

アシスタンスサービス(病院手配・支払保証・搬送等)

### ノン・メディカル(非医療)

賠償責任

携行品損害

旅行キャンセル保険

航空機寄託手荷物遅延等費用

# 海外旅行保険について

---

## 保険金支払いの形態

### 【Pay & Claim方式】

患者が現地で医療機関へ医療費を支払い、帰国後患者本人が保険会社に対し保険金請求を行うこと。  
日本の医療機関では主流。

Pay&Claim=被保険者の立替払い  
Pay&Fileともいう。

### 【キャッシュレス受診サービス】

保険会社（またはアシスタンス会社）と提携する医療機関を受診することにより、患者は医療機関で医療費を支払うことなく受診できる。  
保険会社（またはアシスタンス会社）は医療機関にGOPを発行。  
GOP=Guarantee of Payment=支払保証書

# 海外旅行保険について

## 各国の海外旅行保険の特徴

	特徴	アシスタンスサービスの付帯	キャッシュレス受診サービスの付帯	代表的な補償内容
中国	対物保険が充実 海外の事故にも 一部国内の保険で対応	非常に限定的	ほとんどなし	疾病・障害死亡 医療・遺体搬送
タイ	医療補償の範囲が限定的	不明	一部のみ	傷害死亡は対象だが 疾病死亡は対象外の 場合あり
英国	旅行キャンセル保険が主 死亡保障はないか補償が低い カードの付帯はほとんどない	シンプルな サービス	3割程度	傷害死亡・後遺症、 治療費用・救援者費用
米国	旅行キャンセル保険が主 死亡保障はないか補償が低い 免責金額の設定が多い カードの付帯は6割	非常に充実	4割程度	治療費用・救援者費用 医療移送・帰国搬送

## 相談事例紹介①

### 【状況】

- ✓ 訪日外国人観光客がケンカで受傷し救急搬送されてきた。
- ✓ 治療が終わり会計をしようとしたら患者がいなくなっていた。
- ✓ 後日、「帰国便に乗るため診断書が必要」と病院に連絡があった。
- ✓ 再来院した患者に支払いを求めたところ、同行していた日本人が後日責任をもって支払うというので帰したが、その後連絡がない。

### 【対応】

- 患者母国へ請求書を送ること。
- 厚生労働省の「医療費未払情報報告システム」のチラシを同封すること。
- 日本円で送金を依頼すること。
- 送金手数料は患者負担にすること
- 期日までに入金がない場合は繰り返し督促状を送ること。

## 相談事例紹介②

### 【状況】

- ✓ 訪日外国人観光客が重度の肺炎症状で救急搬送されてきた。
- ✓ 海外旅行保険に加入しているが治療補償限度が50万円と低い。医療費は500万円を見込んでいる。
- ✓ 医療費が高額になるため患者はこれ以上治療を続けたくないと言っているが、治療を中止すると命にかかわる。
- ✓ 医療費の回収が心配だ。

### 【対応】

- 海外旅行保険の補償内容によっては医療費の補償限度額が低くても救済者補償がついている場合があるので確認すること。
- 患者母国の家族と連絡を取り患者が退院するまでに支払いの具体的な計画を立てること。

ご清聴ありがとうございました。

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社  
リスクマネージメントサービス部

**【連絡先】**

担当 : 浦野

電話 : 03-3811-8124

Email : [onestop@emergency.co.jp](mailto:onestop@emergency.co.jp)