

平成29年度  
医療機関における外国人患者対応支援研修

## 医療アシスタンス会社の業務と役割

日本エマージェンシーアシスタンス(株)  
ネットワーク部  
竹内 ゆり

# 医療アシスタンスとは ①

## アシスタンス (Assistance)

何らかの困難にあった際に提供される、支援サービス業務

### ＜アシスタンス類型＞

困難の生じる「場」によって、タイプが異なる



医療アシスタンス



ロードアシスタンス



ホームアシスタンス



### 【アシスタンスとは】

アシスタンスの類型は、困難が発生している場面によってわかれます。

- 医療の場面：医療アシスタンス
- 車に関わる場面：ロードアシスタンス
- 家に関わる場面：ホームアシスタンス

## 医療アシスタンスとは ②

### 外国人患者対応の“困難”

患者さん・医療機関・海外保険会社、それぞれ困っている...

日本の医療のことは  
まったくわからない...  
どこで受診したら良い？



英語が通じなかったら  
どうしよう？

費用の支払いは、  
保険を利用したい。  
どうしたら？



外国人患者

海外の会社とやり取りが  
必要になるのは困る...

入院費用は、日本円で  
払ってもらえるのか？



国内医療機関

患者さんの  
医療情報がほしい

日本の病院には  
どうやって連絡したら  
良いんだろう？



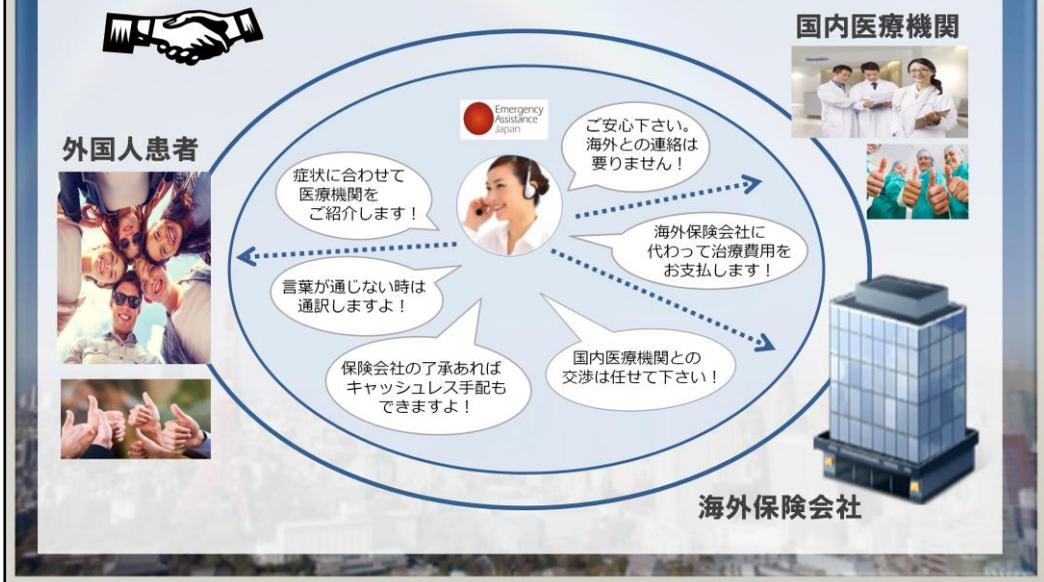
海外保険会社

#### 【外国人患者対応の困難とは】

外国人患者が国内医療機関と関わる場面では、外国人患者さんご本人／受診・入院先の医療機関／患者さんが加入している海外の保険会社  
三者それぞれが、異なる点で困っていらっしゃいます。

# 医療アシスタンスとは ③

## アシスタンス会社の役割 困っている方々を、お助けします！



### 【アシスタンス会社の役割】

医療アシスタンス会社は、外国人患者／国内医療機関／海外保険会社 三者それぞれの困難に応じたサービスを提供することで、みなさんをお助けしています。

## 日本エマージェンシーアシスタンス紹介

**E**mergency  
**A**ssistance  
**J**apan

社名：日本エマージェンシーアシスタンス(株)

代表：吉田一正

設立：2003年（平成15年）1月16日

---

本社所在地：東京都文京区小石川1丁目21番14号  
TEL：03-3811-8121(代)

海外拠点：アメリカ、イギリス、フランス、タイ、中国、  
シンガポール、バングラデシュ



日本エマージェンシーアシスタンスの紹介

# 訪日外国人患者対応アシスタンス ①



## EAJ 外国人患者対応



### 訪日外国人患者対応アシスタンス

日本に一時滞在中の外国人が、予期せぬ病気や怪我をした際、医療面の支援サービス／保険会社に代わって費用支払い実施。  
\* 国内協力医療機関：約1,200機関

### 渡航受診外国人患者対応アシスタンス



日本の高度医療受診を希望する外国人(渡航受診者)に対し、医療機関マッチング・医療滞在ビザ発給支援・医療通訳派遣等、国内受入手配業務を実施。 \* 「医療渡航支援企業」認証

#### 【外国人患者とは】

ひとことで外国人患者といっても、訪日の目的によって上記のとおり、「訪日外国人患者」と「渡航受診外国人患者」とに大きくわかれています。

今回の研修では、様々な目的をもって日本に一時滞在されている「訪日外国人患者」への医療アシスタンスについて、ご説明をいたします。

## 訪日外国人患者対応アシスタンス ②



### 訪日外国人とは？ 様々な一時滞在

#### 旅行



#### 仕事



#### 留学



#### 帰省



### 【訪日外国人とは】

「訪日外国人」の一時滞在については、目的によって、旅行／仕事／留学／帰省といったタイプがあります。

それぞれ、日本国内を旅行中／日本で工作中／日本に留学中／日本(実家)に帰省中 という方々です。

## 訪日外国人患者対応アシスタンス ③



### アシスタンス業務内容

#### 外来

受診手配  
再診手配  
薬局手配

#### 入院

支払い保証 書類翻訳  
医療情報入手 電話通訳  
未払い分費用支払い

#### 搬送

#### 車両手配

#### 宿泊手配

具体的なアシスタンス業務の内容について紹介します。

外来・入院関連の医療機関にまつわる業務が代表的ですが、それ以外にも、依頼に応じてお車やホテルの手配も行っております。

また、医療者が患者さんのご帰国に付添う形で医療搬送を行ったり、日本滞在中にお亡くなりになられたご遺体の搬送を行うこともございます。

## 外来ケース①

## 外来ケース依頼類型



### Outpatient



外来受診手配（再診手配）



外来治療費用の支払い保証



院外処方薬局手配



医療情報(診断書:MR)入手



未払い分費用支払い



電話通訳／書類翻訳



外来について、具体的にどんなアシスタンス依頼があるのか主な内容をまとめています。

## 外来ケース②

## 外来ケース対応ポイント



### Outpatient



⚠ 依頼内容確認

⚠ 支払い保証について

⚠ 院外処方について

⚠ 他院紹介について

⚠ 電話通訳について

### 【依頼内容確認】

依頼が入ってきた時には、患者さんの状況が不明であったり受診の条件がはっきりしない等、内容が曖昧なことがあります。

何を依頼されているのか？しっかり確認し、明確にしておくことが重要です。

### 【支払い保証について】

患者さんの加入している保険会社に代わって、設定された上限内で診療費用を医療機関へお支払します（患者さんは支払い不要）。

医療機関に＜支払い保証書＞を送付し、EAJへ請求いただいた診療費用を、後日医療機関の口座へお支払いします。

### 【院外処方について】

お薬代も保証される場合は、診療費用と同様、保険会社に代わって薬局へお薬代を支払います。

### 【他院紹介について】

外国人患者さんの受診を受け入れていただいたものの、実際に診てみると症状によっては診療できないという場合もあります。

その際はその旨連絡をいただき、EAJから診療可能な医療機関への受診手配を行います。

### 【電話通訳について】

紹介先の医療機関で、患者さんへの言語対応にお困りであれば、EAJより電話通訳を提供します。

## 入院ケース①

## 入院ケース依頼類型



### Inpatient



医療情報入手 (MR・MC)



入院費用の支払い保証



車両手配 (タクシー・民間救急車)

搬送 (医療搬送・遺体搬送)



未払い分費用支払い



電話通訳 / 書類翻訳



入院について、具体的にどんなアシスタンス依頼があるのか主な内容をまとめています。

## 入院ケース②

## 入院ケース対応ポイント



### Inpatient



海外保険会社からの連絡



EAJによる入院事実確認



医療情報入手方法



入院費用の概算提示



EAJ支払い確定時は？

### 【海外保険会社からの連絡】

保険会社が患者さんの情報を早くほしい等の理由から直接病院へ連絡をしてくることがありますが、一旦対応するとそのままやり取りが続いてしまうため

海外との対応に不安がある場合は、国内のアシスタンス会社を通して連絡するようお願いしてください。

### 【EAJによる入院事実確認】

入院ケースでは、まず依頼内容に記載のある病院に、「該当する患者さんが本当に入院しているのかどうか」確認する必要があります。

ここで入院しているかどうかの確認だけでも協力いただくと、その先のアシスタンスを速やかに提供することができます。

### 【医療情報入手方法】

保険会社は、患者さんの最新状況を確認したうえで、患者さんの購入した保険で入院費用の支払いができるかどうか判断を行います。

そこで、アシスタンス会社は病院から患者さんの治療状況等について、書面（診断書から）もしくは口頭（担当医から）で情報を入手します。

保険会社への情報提供の早さは支払い判断の早さにつながりますので、アシスタンス会社による医療情報入手につき御協力をお願いします。

### 【入院費用の概算提示】

保険会社としては、患者さんの退院までに「どれくらい入院費用がかかるのか」がわからないと、実際に支払うことができるかどうかの判断ができません。

国内病院で入院費用が確定するのは患者さんの「退院時」ですが、「入院中」におおよその概算費用を提示いただくと、速やかな支払い判断につながります。

### 【EAJ支払い確定時は？】

入院費用の支払い判断は保険会社によって行われるため、保険会社が支払いを了承すれば、EAJから入院費用を支払う旨を記載した

＜支払い保証書＞が病院へ送付されます。支払いの確定時は、EAJから送られた＜支払い保証書＞を病院が「受領した時」となります。

## 事例紹介① 外来ケース

### 事例.1



保険会社から、具体的な「病院名」を指定して、診療費用の支払い依頼あり。  
指定された病院へ状況を確認したところ、該当する患者さんは、窓口で支払い拒否し「保険で支払われるから大丈夫」と、言い残して帰ってしまったことが判明。  
EAJより、未払い分をお支払い。

### 事例.2



「今すぐこの病院に連絡してほしい」と、依頼が入り、指定された病院に連絡してみると、患者さんが支払いについて揉めている最中。病院スタッフも困り切っている状況だったのでEAJより、至急保険会社へ支払い了承をとり、診療費用の立替払いを行った。

## Outpatient

### 事例.3



保険会社から病院へ、「診療費用については海外送金で支払う」と直接連絡があり、EAJには、診断書入手の依頼のみ。  
ところが、肝心の診療費用の支払いがなく未払いの状態が続いてしまい、最終的には、EAJが保険会社を説得し、病院へ支払いを行った（海外送金 → 国内送金）。

### 事例.4



患者本人からEAJへ、外来手配を依頼する連絡あり。個人の依頼は受けていないので、保険会社から連絡してもらおうと考えたところ、無事、保険会社を経由して、同じ患者さんに関する依頼が入り、EAJよりアシスタンス提供（個人依頼 → 保険会社依頼）。

## 事例紹介(外来ケース)

## 事例紹介② 入院ケース

### 事例.1



救急搬送から入院となった、超高額案件。  
できれば手術の方が良いが、個人で支払うことは不可能。患者さんの加入保険で保障されない場合は手術に踏み切れない可能性あり。幸い、患者さんが保障の厚い保険を購入していたため、即決で超高額の支払い了承あり。支払い上限は、保険内容で大きく左右される。

### 事例.2



EAJ介入前に、保険会社と病院がやり取りしており、既に入院費用は直接払い(海外送金)で合意済。医療情報入手のみEAJに依頼が入り、対応完了した後も、約束したはずの入院費用支払いがされず、困った病院から相談あり。EAJから粘り強く交渉し、その結果、病院への支払いを国内送金で行うことができた。

## Inpatient

### 事例.3



以前、支払い保証歴のある病院での入院事案。患者さんは保険利用の強い希望を持っており、保険会社もアシスタンス会社を介した支払いに合意済。病院・患者さん・保険会社の三者間で、EAJの介入に理解いただけたこともあり、ほぼ即日で支払い手続きを行うことができた。病院との信頼関係が手配の早さに影響する。

### 事例.4



今まで、外国人患者の入院案件がなかった病院での事例。あまり対応整備の必要を感じておられなかったが、訪問の約束をしていた矢先に、入院ケース発生。EAJに入院費用支払い依頼が入り、患者さん退院までサポート。思ってもみなかった事案が起きた時に「相談できる先があったこと」で助けられたと、感謝の言葉をいただいた。

## 事例紹介（入院ケース）



**ご清聴ありがとうございました**

---

**お問い合わせ:**

日本エマージェンシーアシスタンス(株)  
ネットワーク部

TEL: 03-3811-7520

E-mail: [network@emergency.co.jp](mailto:network@emergency.co.jp)