

平成29年度 東京都

医療機関における外国人患者対応支援研修

外国人患者対応マニュアル

りんくう総合医療センター 国際診療科

LEW KING FOONG リュー

2018年3月24日

私は19年前に始めて日本に来ました。初めて病院に雇ったときはやはり筆談でコミュニケーションを取りましたが、19年前と今ではかなり状況が良くなったと思います。

東京都は2020年の東京オリンピック・パラリンピックを控えていますが、東京都の医療機関の皆様には、一外国人としても外国人患者が受診しやすい環境を作って頂きたいと思います。

外国人患者の特徴_1

- 日本にいる形態
 - 日本在住、訪日
- 医療保険の加入状況
 - 日本の公的医療保険、外国の民間保険、未加入

外国人患者の特徴_2

- 言語的背景
 - 日本語ができる人、理解できるが話すのが苦手な人、母語や英語しか話せない人
- 文化や宗教的背景
 - 生活習慣、医療に対する考え方、宗教による制限

外国人患者対応の基本的な考え方

- 病院現有のフロー + 外国人患者特有の要素
- 聞く、聴く、説明する
- コミュニケーションツールや通訳などの活用

4

外国人患者の対応はそれほど難しいことではありません。様々な違いや注意はありますが、皆様の医療機関で日本人患者を受入れる際のフローに、外国人患者特有の要素を組合すだけです。

もし、わからないことがあれば、患者さんに聞きます。そして患者さんの状況を聴きます。それに日本のやり方はこうですよといった説明をし、理解してもらいます。

コミュニケーションにおいては、ツールや通訳を上手く活用しましょう。

では、外国人患者対応マニュアルを
みていきましょう

外国人患者対応 マニュアル

Contents

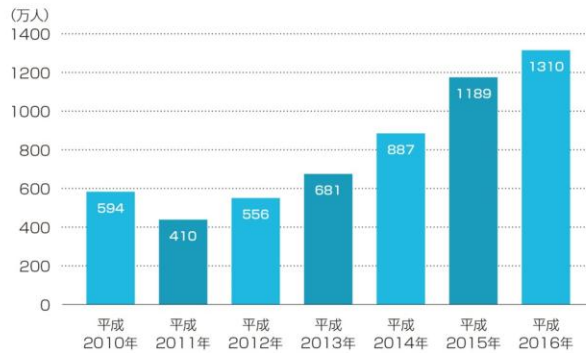
1	はじめに	2
2	外国人患者対応のフロー	3
3	診療申込書記入依頼	4
4	保険の加入状況の確認	6
5	身分証明書の確認	7
6	支払いに関する事前説明	8
7	概算医療費の提示	10
8	問診票記入依頼	11
9	診断書交付の確認、申込書記入依頼	12
10	医療費の支払いと処方箋の発行	13
11	外国人患者来院への備え	15

訪都外国人・在留外国人の現状

近年、東京都を訪れる外国人旅行者数は増加しており、2016年に東京都を訪れた外国人旅行者は約1,310万人と過去最高となりました。

東京都が2016年12月に策定した「2020年に向けた実行プラン」においては、訪都外国人旅行者数の目標を、2020年には2,500万人、2024年には3,000万人としています。

訪都外国人旅行者の推移



国・地域別の延べ宿泊者数で見ると、中国、台湾、アメリカ、韓国や香港からの宿泊者が多くなっています。

2016年 東京都内の外国人延べ宿泊者数 上位10か国・地域

		(万人)	(%)
1位	中国	360	(22.4)
2位	台湾	186	(11.2)
3位	アメリカ	183	(11.3)
4位	韓国	111	(6.9)
5位	香港	92	(5.7)
6位	タイ	60	(3.7)
7位	オーストラリア	58	(3.6)
8位	シンガポール	51	(3.2)
9位	イギリス	43	(2.7)
10位	フランス	33	(2.0)

外国人旅行者や在留外国人の増加により、今後、医療機関を受診する外国人患者も増えることが予想されます。

そのため、これまで外国人患者の受診がほとんどなかった医療機関においても、受入れに向けた準備が必要になります。

2 ▶ 外国人患者対応のフロー

外国人患者受診の際の、それぞれのシーンにおける対応を記載しております。
詳細については、各ページをご参照ください。

在留 在留外国人の方の受診時の対応

訪日 訪日外国人の方の受診時の対応

シーン	やること	ページ
事前準備	<ul style="list-style-type: none">・ 在留 訪日 事前に院内で準備すべきツールや文書	P.15
受付	<ul style="list-style-type: none">・ 在留 訪日 話すことができる言語の確認、注意事項の詳細説明	P.3
	<ul style="list-style-type: none">・ 在留 訪日 診療申込書記入依頼	P.4
	<ul style="list-style-type: none">・ 保険の加入状況の確認	
	<ul style="list-style-type: none">・ 在留 日本の公的医療保険の有無の確認	P.6
	<ul style="list-style-type: none">・ 在留 訪日 日本以外の保険証を提示された場合の確認	
	<ul style="list-style-type: none">・ 身分証明書の確認	
	<ul style="list-style-type: none">・ 在留 在留カード	P.7
	<ul style="list-style-type: none">・ 訪日 パスポート	
	<ul style="list-style-type: none">・ 訪日 支払いに関する事前説明	P.8
<ul style="list-style-type: none">・ 訪日 概算医療費の提示	P.10	
<ul style="list-style-type: none">・ 在留 訪日 問診表記入依頼	P.11	
<ul style="list-style-type: none">・ 在留 訪日 診断書交付の確認、申込書記入依頼	P.12	
支払い	<ul style="list-style-type: none">・ 在留 訪日 医療費の支払いと処方箋の発行	P.13

※ **在留 訪日** の分類は一般的な区分であり、患者により必要な対応は異なります。

3 診療申込書記入依頼

目的

円滑な外国人患者対応を行うには、患者から必要な情報を入手することが大切です。特に、外国人患者は通訳の希望や宗教上の配慮等についても確認し、自院で対応できること、できないことを説明するようにしましょう。

対応マニュアル

1. 外国人患者の来院

- ①外国人患者が話することができる言語を確認する。
- ②来院の目的を確認する。(受診、健診、セカンドオピニオン、検査、薬の処方等)
- ③注意事項を説明する(選定療養費が必要なこと、通訳費が必要になること、待ち時間が発生すること等)

2. 診療申込書の記入

- ①外国人患者へ、診療申込書(外国人患者用)の記入を依頼する。
- ②記入後、診療申込書(外国人患者用)を受け取り、記入内容を確認する。
- ③記入内容に漏れや読めない文字がある場合は、再度記入を依頼する。

3. 記入内容に応じた説明

- ①記入内容に応じた確認を行う。(予約、紹介状等)
- ②自院で対応できないことがある場合は、できない旨を伝える。(通訳者手配、宗教上の配慮、診療科等)
※事前に自院で対応できること、対応できないことを把握しておく必要がある。
※東京都医療機関案内サービス「ひまわり(詳細は17ページを参照)」や観光庁「訪日外国人旅行者受け入れ医療機関リスト」で対応言語・診療科を参照可能。
- ③自院で対応が出来ないと判断した場合は、周辺で対応できる医療機関を把握しておき、患者・医療機関に紹介する。

【事例】

検査だけで欲しい、あるいは薬だけもらいたいという場合もあります。希望していない医療行為を行うことにより、支払いを拒否されるというケースもあります。トラブルを避けるためにも、事前に来院の目的を確認しておくといでしょう。

外国人向けの診療申込書

外国人患者の受付の際には、日本人患者とは異なる内容の確認が必要になります。名前のアルファベット表記、母語(国籍)、通訳希望の有無、保険の種別、日本での滞在先、本国の住所、宗教上の理由による特別な配慮等について確認し、自院がどこまで対応できるのかを説明しておく、外国人患者の不安を取り除き、以降の手続きや診療をスムーズに進めることができます。

また、自院で外国人向けの診療申込書を作成する場合は、上記の項目に加え、できるだけ自由記入欄を少なくし、数字の記入や選択式の形式にすること、各項目に日本語と外国語を併記することで、外国語を理解できないスタッフでも理解しやすい内容となります。

4

ここは来院直後の対応として、医療機関が対応の可否判断をするタイミングであり、非常に重要になります。

「1.外国人患者の来院-②」

確認後、自院が対応できるかどうかをフィードバックします。

自院が対応できない場合、東京都の医療機関案内サービス「ひまわり」(P. 17)などを活用し、他院の情報を案内してあげると親切でしょう。

「2.診療申込書の記入」

外国人受入れにあたって、必要となる様々な資料が厚生労働省のホームページに掲載されています(P. 15)



ワンポイントアドバイス

注意事項の説明

医療機関や患者の状況により異なりますが、特別な費用が発生する場合などの注意事項は事前に説明しておきましょう。例としては以下のようなケースがあります。

- 選定療養費が必要な場合
- 通訳費が必要な場合
- 待ち時間が発生する場合

連絡先の確認

旅行中に来院した外国人患者の診療を行う際には、未収金がある場合、診断書についての連絡がある場合、検査結果について連絡する場合等、帰国後に連絡を取らなければならないことがあります。日本での滞在先に加え、自国の住所や電話番号（分かる場合は国コードも含む）、メールアドレス等を確認しておきましょう。

支払い方法の確認

未収金発生リスクを回避するため、患者の保険加入状況（日本の公的保険に加入しているのか、海外の民間保険に加入しているのか）の確認や、支払い方法（現金払い、クレジット払い）を確認しましょう。（詳しくは、8ページ「6.支払いに関する事前説明」を参照）

4 保険の加入状況の確認

目的

外国人患者に対する医療費の支払いに必要なことは、保険の加入状況を事前に確認することです。日本の公的医療保険に加入していれば通常通りの保険請求となります。未加入の場合は医療費が全額自己負担になるため、入念に確認しましょう。

対応マニュアル

1.日本の公的医療保険加入の有無

①日本の健康保険に加入しているか確認する。

●加入している場合

通常通りの保険請求となる。

●加入しているが保険証をもっていない場合

一旦、全額自己負担となり、保険証を持ってきたら返金することを伝え、了解を得る。

●加入していない場合

全額自己負担になることを伝え、了解を得る。

2.日本以外の保険証を提示された場合

●自院がアシスタンス会社や保険会社と連携している場合

アシスタンス会社および保険会社と連携し対応の可否を伝える。

あわせてキャッシュレス（窓口での支払いなし）での受診可否を伝える。

●自院がアシスタンス会社や保険会社と提携していない場合

一旦、全額自己負担となり、後で自身にて保険会社に請求の手続きをしてもらうよう伝える。

日本の公的医療保険に加入していない人への対応

日本の医療保険に加入していない外国人患者は、自由診療の扱いとなり、その対応は医療機関によって異なります。ある医療機関では、日本人の保険診療同様、1点10円で請求するケースや、またある医療機関では1点20円30円やパッケージ料金として請求するケースもあります。外国人患者の対応は日本人患者の対応と比べて時間や手間といったコストが大きくなりやすいため、事前にそれらの要因を含め院内で検討しましょう。また、1点10円以上に設定している場合等は、事前にその旨を外国人患者に説明しておくことで、納得して支払ってもらえるだけでなく、のちのクレーム等につながるリスクを低減できます。

海外の民間保険とは

海外の民間保険とは、外国人が渡航先で病気やケガをした場合の医療費を補償するものです。保険会社や加入保険によって補償内容や補償範囲が異なります。

海外では、医療機関が民間保険会社と提携している場合が多く、保険加入者はキャッシュレス（窓口での支払いなし）でも診療を受けることができます。このような事情から、日本の医療機関でもキャッシュレスで診療を受けられると考える外国人患者は多くいますので、一旦全額自己負担し、後で自身にて保険会社に請求手続きをしてもらうよう説明してください。

ワンポイントアドバイス

患者が加入する海外の民間保険への請求方法について聞かれた場合

保険金の請求方法、必要書類（診断書や領収証等）、補償内容に関しては、保険会社によって異なるので、自身で保険会社に確認するよう伝えてください。

6

「1.日本の公的医療保険加入の有無-●加入していない場合」

日本の公的医療保険に加入していない場合は、自由診療となり医療機関で医療費を決定できます。外国人患者の対応において様々な手間や時間を考慮して高めに設定する場合は、出来るだけ早いタイミングでその旨を説明しておくことで後のトラブルの発生防止になります。

5 身分証明書の確認

目的

診療トラブルの防止や、外国人患者へ連絡が必要になった場合の正確な連絡先の把握のために、身分の確認を行いましょう。

対応マニュアル

1. 身分証明書の提示依頼・確認

① 訪日外国人患者の場合はパスポート、在留外国人患者の場合は在留カード（「在留カード後日発行」印のあるパスポート）の提示を依頼し、記入済みの診療申込書の内容と一致しているかを確認する。

●パスポート、在留カードを持っていない場合

名前と顔が分かるもの（自国の身分証明書等）の提示を依頼し、記入済み診療申込書の氏名と一致しているか、本人の顔と一致しているかを確認する。

●名前と顔が分かるものを持っていない場合

クレジットカードの提示を依頼し、記入済み診療申込書の氏名と一致しているかを確認する。クレジットカードの有効期限が切れていないかを確認し、未収金のリスクを防ぐ。

●クレジットカードを持っていない場合

付き添いの方に、診療申込書の緊急連絡先への記入を依頼する。

付き添いの方へも同様に、上記の順に身分証明書の提示を依頼し、確認する。

●クレジットカードを持っておらず、付添の方がいない場合

氏名・生年月日（・住所）を確認する。

② 確認事項が一致している場合は、記入済み診療申込書へ確認済みのチェックを入れる。

2. 身分が一致しない場合

① 身分証明書と記入済み診療申込書の内容が一致していないことを伝え、どちらの内容が正しいかを確認する。

●記入済み診療申込書が正しい場合

他に身分が証明できるものがあるかを確認する。

●身分証明書が正しい場合

診療申込書へ身分証明書に記載されている内容を記入するよう依頼する。

●記入済み診療申込書が正しく、ほかの身分証を持っていない場合

パスポート、クレジットカード、付添の方の身分確認、本人の氏名・生年月日（・住所）のいずれかを確認する。

3. 身分証明書の返却

① 外国人患者、または付き添いの方へ身分証明書を返却する。

身分の確認と個人情報の取り扱い

外国人患者の身分が特定できた（身分証明書と診療申込書の内容が一致した）際には、診療申込書にチェックを入れ、診療申込書の内容が正確な情報であることを分かるようにしておきましょう。また、近年は個人情報が漏えい・流出する事件が相次いで発生していますので個人情報の取扱いには十分注意してください。

ワンポイントアドバイス

外国人患者の身分が確認できない場合

外国人患者の身分が確認できない場合は、万が一連絡が必要になった場合に備え、外国人患者の電話番号・メールアドレス・勤務先等の連絡先をできる限り収集してください。

7

診断書作成の際等に必要となるため、この身分証の確認時に正確な名前を控えるようにしましょう。

6 支払いに関する事前説明

目的

日本と海外では、外来・入院の流れや診療方法が異なる場合があります。医療費の支払いは、その代表的な例として挙げられます。
外国人患者に納得して支払いをしてもらえるように、日本の医療機関での外来・入院の流れや自院での支払い方法を説明し、理解してもらうことが大切です。

対応マニュアル

1. 支払いに関する事前説明を行う

- ①日本の医療機関での一般的な流れと、診療後に医療費の請求を行うことを説明する。
- ②自院での可能な支払い方法を説明する。

●現金

日本円での支払いのみ受付可能である旨を伝える。外貨での支払いが可能な場合はその旨を伝える。

●クレジットカード（利用可能なクレジットカード会社）

- ③受付時に最小限必要となる合計のおおよその合計金額と、その内訳を伝える。

（例）患者が強い頭痛を訴えている場合：「初診料」「各種加算」「診断書」「MRI」等の合計がおおよそ〇円であり、必要に応じて処置を行う場合、更に加算される

※検査や処置により金額に変動があることも併せて伝えてください。

※医療費が高額になりそうな場合や外国人患者から申し出があった場合、概算医療費の提示を行いますので、引き続き概算医療費の説明（詳しくは10ページ「7. 概算医療費の提示」を参照）を行ってください。

事例

外国人患者から「医療費を安くして欲しい」といった申し出を受けるケースもあります。日本では、保険診療の場合、いずれの医療機関でも値引きや割引といった行為は認められておらず、一切応じられないことを説明してください。

8

医療制度や医療に対する考え方は、どうしても母国の医療の概念で考えてしまいます。費用については特に心配することでもありますので、早めに明確に説明しましょう。

「1. 支払いに関する事前説明を行う-③」

概算医療費を出すことが難しい場合でも、問診結果等から最低限必要となりそうな費用感を示してあげることで相手の不安を取り除くことができます。

海外における医療費の支払い方法

日本と外国では、医療費の支払い方法が異なる場合があります。国によって「違いがある」ということを念頭に置いたうえで、日本の医療機関での外来・入院の流れや支払方法について説明してください。たとえば、中国では医療費の支払いはデポジット（前払い）の場合が多く、検査や薬の処方等も領収書を提示することによって受けられるようです。また、アメリカでは民間の保険会社が提供する医療保険に個人が加入する場合はほとんどで、医療機関によっては、治療にかかる費用が保険限度額を超えている場合は、医療機関が受入れを断ることが多いようです。このように、国ごとに医療費の支払いに違いがあることを理解し、日本の医療費の支払いについて外国人患者に理解してもらい、納得して支払いをしてもらえるように対応することが大切です。

支払いの種類と対応方法

支払いのパターンや対応方法を事前に知っておくことで、未収金や支払いの延滞といったリスクを小さくすることができます。一般的な現金での支払いや、クレジットカードでの支払いのほかには次のような方法もあります。

- デポジット：概算費用額や、任意の金額を前受け金としてお預かりし、後に差額を精算する方法です。
- 分割払い：入院期間等が長期におよぶ場合、費用が高額になることが考えられるため、在院期間中に何度かに分けて費用を精算する方法です。
- クレジットカード：自院でクレジット決済に対応していない場合でも、コンビニや銀行によっては、クレジット会社と提携しており、キャッシュ機能を利用できる場合があります。限度額は、クレジットカード会社や、コンビニ、銀行によって異なるため、事前に確認しておくとうよいでしょう。
- 海外からの送金：来院した本人に支払い能力が無い、もしくは現金等を持ち合わせていない場合に、母国の家族や友人から送金してもらう方法です。海外からの送金の場合、口座の表記が国内とは異なりますので、事前に取引先の金融機関に確認しておくとうよいでしょう。



ワンポイントアドバイス

帰国前清算の徹底

外国人患者が医療費を支払わずに帰国した場合、回収は非常に難しくなります。また、医療費の支払いを求めて訴訟を起こした場合、外国人患者の母国の裁判所に訴訟を起こすこととなり煩雑な手続きが発生し、更に多額の裁判費用が想定されます。

外国人患者の帰国前に清算することが大切ですが、帰国日までを把握することは難しいので、来院中に清算を済ませるようにしてください。

9

「支払いの種類と対応方法」

外国人患者に医療費支払いにおいては、高額となる場合が多く、一度母国に帰ってしまうと、医療費を回収することが非常に難しくなります。そのため、在院中に確実に支払ういただけるように、支払いの種類を医療機関側で豊富に知っておくことが重要となります。

クレジットカードは限度額に注意し、限度額に達した際は、他のカードの有無の確認、家族・付き添いのカード所有確認、限度額の引き上げ交渉をしてください。限度額の引き上げは本人の申請で可能ですが、母国との時差がある場合や、本人の意識がない場合など注意しなければいけない点もあります。

「ワンポイントアドバイス」

医療費の支払いに関する説明や相談は早めに行うことが重要です。退院時に急に高額な請求をされても、手が難しいこともあります。そのため、入院期間中などにお金のお話はこまめにしておきましょう。

7 概算医療費の提示

目的

概算医療費の提示は、おおよその額を伝えることで外国人患者が予想する費用と実際の費用との差異を無くし、費用に対する不安を取り除くために大切な対応です。医療費が高額になりそうな場合や外国人患者から医療費を知りたいと申請があった場合には、概算医療費の提示を行いましょう。

対応マニュアル

1. 概算医療費の問合せ対応

- ①外国人患者から医療費を知りたいと申し出があった場合は、当日の検査・治療内容が分かった後に概算医療費を提示する旨を伝える。
- ②医師・看護師へ、医療費が高額になりそうな場合や外国人患者から事前に医療費を知りたいと申請があった場合には連絡をもらうよう依頼する。
併せて、概算費用を計算するため当日の検査・治療内容を共有してもらうよう依頼する。

2. 概算医療費の作成

- ①当日の検査・治療内容を確認後、概算医療費を作成する。
※特に、概算医療費よりも請求時の金額が高額となる場合、トラブルの原因になるため金額は多めに提示する。

3. 概算医療費の提示・確認

- ①外国人患者へ概算医療費を提示し、併せて注意事項（場合によっては概算よりも高額になること、支払い方法やタイミング等）を伝える。
- ②医師・看護師に聞きたいことがあるか確認する。ある場合は、医師・看護師に取り次ぐ。

支払いに対する文化の違い

欧米諸国では、「診療も契約行為の一つである」という認識が強く、医療費の支払いについて不明な点は、何度も確認し納得した上で支払うといったことが一般的です。

そのため、外国人患者は日本のように、医師の治療方針に従って検査・治療を受け、最後に提示された医療費をそのまま支払うという流れに戸惑い、結果として未収金やクレーム等の問題に繋がることとなります。こういった問題を防ぐために、事前に概算医療費を提示し、患者に把握してもらうことが大切です。

また、外国人患者によっては、医療費を全額支払うことができない、また母国での手術や継続的な診療を希望する場合があります。都度説明を行い、概算金額を提示するとともに、外国人患者がどのような受診を考えているのか、その意向を聞く機会を設けると良いでしょう。

また、高額になりそうな場合、母国に帰って治療した方が安く、医療機関の未収リスクを軽減できることもあります。

10

「3. 概算医療費の提示・確認」

- ・事務の方は概算医療費作成時に、医師、現場の看護師と連携して後の治療方針等を共有してもらいましょう。
- ・また、概算医療費の提示は滞在予定期間が短く緊急性のない治療等を行う場合など、外国人患者が日本で受診するかどうかを判断する一つの基準でもあります。

8 問診票記入依頼



問診票は、患者の病状における基本情報を入力し、よりの確に診断を行う上で重要なものです。
問診票を活用し正確に症状を確認しましょう。

対応マニュアル

1. 問診票の記入

- ① 「3. 診療申込書記入依頼」で記入した診療申込書（外国人患者用）の「希望される診療科」に記入がある場合は確認し、該当する問診票（外国人患者用）を患者に渡す。
※希望される診療科が分からない場合は、医師もしくは看護師による問診を行う。
- ② 記入後、問診票（外国人患者用）を受け取り、記入内容を確認する。
- ③ 記入内容に漏れや読めない文字がある場合は、再度記入を依頼する。

問診票

問診票は、外国人患者から基本情報を入力し、正確に診断を行うために大切なものとなります。そして、外国語で記載された問診票を使用することで、外国人患者の主訴や既往歴といった具体的な情報を確認することができます。

医療機関によっては、問診票の記入を各ブロック受付で行うところもあると思いますので、自院のルールに則って対応してください。



ワンポイントアドバイス

診療内容について聞かれた場合の対応

診療内容についての質問や服用している薬について説明することは診療行為にあたり、医師・看護師以外の者が対応することはできませんので注意してください。

「1. 問診票の記入」

関連書類は厚生労働省ホームページに掲載されています(P. 15)

目的

日本に住んでいる外国人患者だけでなく、旅行やビジネス等で日本に訪れている外国人患者も診断書を必要とする場合があります。来院中に診断書交付の確認・手続きを行うことが大切です。

対応マニュアル

1. 診断書の要否確認

- ① 診断書が必要かどうかを確認する。
- ② 外国語に対応していない場合は、日本語での交付となることを伝える。
- ③ 診断書の使用目的と提出先を確認する。
※ 保険会社、自国のかかりつけ医、航空会社（飛行機の搭乗可能確認）など、提出先により記載内容が異なる。
- ④ 保険会社等の定型用紙があるか、特になければ自院の様式で良いかを確認する。
- ⑤ レントゲンやCT検査を受ける場合、写真が必要かを確認し、その料金を伝える。

2. 診断書交付の説明

- ① 診断書交付にかかる費用と支払い方法を説明する。
 - ② 発行までにかかる期間を説明する。
 - ③ 診断書の受け取り方法を確認する。
- 窓口での受け取りの場合
受取日、受取方法を説明する。
- 郵送の場合
郵送日を説明する。郵送先により別途送料が発生する場合はその旨も説明する。

3. 申込書記入依頼

- ① 診断書申込書への記入を依頼する。

診断書の必要性

旅行やビジネス等で日本に訪れている外国人患者であっても、海外の民間保険会社（XX ページ「4. 保険の加入状況の確認」参照）に請求手続きをする際に診断書が必要となる場合があります。来院中に診断書が必要かを確認し、また発行の流れを説明しておく、スムーズな対応を行うことができます。

また、海外の保険会社の中には、日本語の診断書が使える会社もあります。自院で診断書の翻訳を行っていない場合は、日本語での交付となることを外国人患者に伝え、手続きを行ってください。

診断書の氏名

パスポートや保険証、在留カードに記載してある氏名で記載します。

ワンポイントアドバイス

海外への郵送方法

海外への郵送には「書留郵便」や「EMS（国際スピード郵便）」による郵送が適しています。特徴は下記の通りです。郵送先によって配達日数が異なりますので、事前に確認しておくとい良いでしょう。また、控えを保管しておいてください。

- インターネットで配達状況を確認することができる
- 受取人から受領サインを受け取るため、配達記録が残る
- 郵便物が紛失、損傷した場合の補償がある

「診断書の氏名」

外国人患者の名前をカタカナ等で表記すると、保険を受けられなかったり、母国の医療機関で使用できなかったりする場合があるため、必ず正式な名前が発行することが大切です。

「ワンポイントアドバイス」

「現金書留」、「EMS」のような追跡できるサービスの利用を薦めます。送料についても事前に計算請求する、又は着払いで送付することを説明しておくとい良いでしょう。

10 医療費の支払いと処方箋の発行



日本の公的医療保険に加入していない外国人患者は全額自己負担となり、高額な医療費となる可能性があります。未収金が発生しないよう、金額と支払い方法を説明し請求を行うことが大切です。

対応マニュアル

1. 請求書の発行

- ①外国人患者が会計窓口に来たら医療費の計算を行い、計算が完了したら呼び出しを行う旨を伝える。
- ②医療費を計算し、請求書を発行する。
※自院が通常発行する請求書（日本語）と二重発行しないよう注意し、原本となる言語の請求書にのみ押印する。
- ③請求書の明細を求められた場合は発行する。

2. 医療費の支払い

- ①請求書を提示し、支払い方法を説明する。併せて外国人患者の支払い方法を確認する（現金・クレジット等）。
- ②支払い完了後、領収書を発行し渡す。

3. 処方箋の発行

- ①薬が処方されている場合は、処方箋を発行し渡す。
併せて、日本の薬局で薬をもらうよう伝える。

4. 終了案内

- ①本日の診療、手続きが全て終了したことを伝える。

事例

普段使用しているものと同じ名前の薬を処方して欲しいと言われることがあります。同じ名前であっても分量が異なっていたり、合剤の場合などもあるので、確認の上で処方してください。
また、1年間など長期間の処方求められる場合もあるので、あらかじめ自院の方針を決めておく必要があります。

支払い時に外国から日本に送金してもらう場合

海外送金には銀行名や支店のほかに、住所や金融機関識別コード（SWIFTコード）が必要です。送金に必要な情報については、銀行に確認してください。

また、海外送金の場合、手数料は患者負担となることも説明してください。

「1. 請求書の発行」

日本語で発行する場合はその旨を事前に説明し、自院で他言語に翻訳することが出来る場合は原本のみに押印し二重発行に注意しましょう。



ワンポイントアドバイス

処方箋の使用期間

保健医療機関（病院や診療所）で交付される処方箋の使用期間は、交付の日を含めて4日以内です。これには、休日や祝日が含まれますので、処方箋の使用期間が過ぎないようにご注意ください。

なお、長期の旅行等特殊の事情があり、医師や歯科医師が、処方箋に別途使用期間を記載した場合には、その日まで有効となります。

周辺調剤薬局の把握

事前に周辺の調剤薬局の対応可能言語を把握し、周辺の調剤薬局の案内に「営業時間」「営業日」等と共に「対応言語○、×」で併記しておくとい良いでしょう。

11 外国人患者来院への備え

外国人患者を受入れるにあたって、必要な書類を準備しておくとともに、サービスやツールを知っておきましょう。

事前に多言語で整備すべき書類

外国人患者の受入れのために必要な多言語の書類は、厚生労働省のホームページに掲載されています。診療科や診察内容に応じて、必要な書類をダウンロードしておきましょう。



http://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（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語）

分類1	分類2	資料名
受付	外来	(1) 診療申込書
		(2) 選定療養費について
		(3) 院外処方せんの説明
		(4) 診療情報提供書
	入院	(5) 入院申込書（兼誓約書）
		(6) 入院歴の確認について
		(7) 面会について
		(8) 感染予防について
	会計	(9) 高額療養費制度（限度額適用認定証）について
		(10) 出産育児一時金の直接支払制度の利用に関する合意確認書
		(11) 概算医療費
		(12) 医療費請求書
		(13) 医療費領収書
問診票	内科	(14) 内科 問診票
	呼吸器科	(15) 呼吸器科 問診票
	循環器科	(16) 循環器科 問診票
	消化器科	(17) 消化器科 問診票
	皮膚科	(18) 皮膚科 問診票
	小児科	(19) 小児科 問診票
	精神科	(20) 精神科 問診票
	外科	(21) 外科 問診票
	心臓血管外科	(22) 心臓血管外科 問診票
	泌尿器科	(23) 泌尿器科 問診票
	脳神経外科	(24) 脳神経外科 問診票
	整形外科	(25) 整形外科 問診票
	眼科	(26) 眼科 問診票
	耳鼻咽喉科	(27) 耳鼻咽喉科 問診票
	産婦人科	(28) 産婦人科 問診票
	歯科	(29) 歯科 問診票

分類1	分類2	資料名
治療・手術・検査等	麻酔	(30) 麻酔 問診票
		(31) 麻酔に関する説明書
	輸血	(32) 輸血療法に関する説明書
		(33) 輸血療法に関する同意書
		(34) 輸血や血漿分画製剤投与拒否に関する説明書
	手術	(35) 深部静脈血栓症と肺塞栓症予防のための説明書
	入院	(36) 入院治療等の拒否確認書
		(37) CT検査に関する説明書
	CT検査	(38) 造影剤を用いるCT検査または尿路造影 説明書
		(39) 造影剤を用いるCT検査または尿路造影 問診票
	MRI検査	(40) MRI検査 問診票
		(41) MRI検査に関する説明書
		(42) 造影MRI検査 問診票
		(43) 造影剤を用いるMRI検査に関する説明書
	消化管内視鏡検査	(44) 上部消化管内視鏡検査説明書
		(45) 上部消化管内視鏡検査の問診と同意書
		(46) 下部消化管内視鏡検査説明書
	感染症検査	(47) 下部消化管内視鏡検査の問診と同意書
		(48) 感染症検査について
	新生児スクリーニング	(49) 新生児マススクリーニングの説明書
(50) 新生児聴覚スクリーニングの説明書		
尿素呼気試験	(51) 尿素呼気試験	
同意書	(52) 治療・検査の同意書（汎用フォーム）	

東京都の外国人患者対応事業およびツール

① 東京都医療機関向け救急通訳サービス

救急で来院した外国人患者が、日本語が不自由なために診療等に支障がある場合に、登録医療機関に対し電話による通訳を実施しています。利用にあたっては、事前登録が必要となります。登録方法については下記ホームページにてご確認ください。



0570-099283



http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/kyukyutsuyaku.html



●対応言語

英語・中国語

平日 17:00～翌朝 9:00

土日祝日 9:00～翌朝 9:00

韓国語・タイ語・スペイン語・フランス語（※フランス語は平成30年4月1日より）

平日 17:00～20:00

土日祝日 9:00～20:00

② 外国人向け医療情報サービス（東京都保健医療情報センター）

東京都保健医療情報センターにおいて、外国人患者からの日本の医療制度に関する問合せや外国語で受診できる医療機関の案内等について相談員が電話で対応しています。



03-5285-8181

●対応言語

英語・中国語・韓国語・タイ語・スペイン語

毎日 17:00～20:00

③ 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」

インターネットにより都内医療機関や薬局の情報提供を行う、医療機関案内サービス「ひまわり」および薬局機能情報提供システム「t-薬局いんぷお」は、英語・中国語・韓国語に対応し、医療機関・薬局について情報提供を行っています。



<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq13/>



監修：南谷かおり
協力：地方独立行政法人りんくう総合医療センター

経験上のワンポイントアドバイス

- 手間や時間がかかる
 - 最初時間をかけても、途中のトラブルを回避する為に必要
 - 患者さんとの信頼関係の構築
- 重要な確認事項
 - 来院目的、支払い方法

6

外国人患者の対応は日本人患者の対応とは異なる内容のものが多く、不慣れな場合は特に時間がかかります。しかし、時間を惜しんで説明等に時間をかけないと後にトラブルが発生してしまう原因にもなります。経験上、途中でトラブルが発生すると、更に多くの時間や労力がかかります。そうすることで、患者と医療機関の信頼関係も築くことが出来、満足していただく事ができます。

また、来院目的は来院時に必ず確認しましょう。来院目的の背景には、宗教的配慮といったリクエストなどもありますので、情報を引き出し、自院で対応できるのか出来ないのかをはっきりと伝えることが大切です。

支払い方法についても早めに確認することが大切になります。

ご清聴ありがとうございました

7