

# 診療所向け外国人患者対応マニュアル

## 内容（案）

- I. 診療申込書記入依頼
- II. 保険の加入状況の確認（日本の健康保険証、海外の民間医療保険）
- III. 身分証明書の確認（在留カード（見分け方）、パスポート、クレジットカード）
- IV. 支払に関する事前説明（現金、クレジットカードによる支払い、海外の医療保険会社による支払い等）
- V. 概算医療費の提示
- VI. 問診票記入依頼
- VII. 診断書交付の確認、申込書記入依頼
- VIII. 医療費の支払いと処方箋の発行
- IX. 薬局（院内・院外）との連携
- X. 症状の確認・部位と名称
- XI. よく使う、わかりにくい用語
- XII. ピクトグラム・添付

※添付の原稿は I から VIII まで

# I . 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てください。

## 対応マニュアル

### 1. 外国人患者の来院

- ① 外国人患者が話すことができる言語を確認する。

### 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事項は、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。
- ③ 診療の有無を確認する。

#### 外国人向けの診療申込書

外国人患者の受付の際には、外国人という特性上、日本人患者とは異なる内容の確認が必要になります。母国語の確認や通訳の希望、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こと、外国人患者の不安を取り除き、以後の手続きや診療をスムーズに進めることができます。

## ワンポイントアドバイス

### 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場合、帰国後に連絡を取らなければならない場合があります。日本での滞在先に加え、自国の住所や電話番号、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、12ページ「IV . 支払いに関する事前説明」を参照）

## II . 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ですが、未加入の場合は医療費が全額自己負担になるため、入念な確認が必要です。

### 対応マニュアル

#### 1. 日本の公的医療保険加入の有無

- ① 日本の健康保険証を持っているか確認する。
  - 【持っている場合】  
通常通りの保険請求となる。
  - 【持っていない場合】  
全額自己負担になることを伝え、了解を得る。
  - 【忘れた場合】  
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。

#### 2. 日本以外の保険証を提示された場合

- ① 日本では使用できず、全額自己負担になることを伝える。  
※日本以外の保険証の例：自国の公的医療保険、海外の民間保険（海外旅行保険等）

#### 日本の公的医療保険に加入していない人への対応

支払い時のトラブルを防ぐために、外国人患者の保険加入状況を確認してください。日本の公的医療保険に加入していない場合は、他の保険に加入していたとしても日本では適応しません。医療費が全額自己負担になることを伝えてください。

#### 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。

## Ⅲ . 身分証明書の確認

### 目的

外国人患者は、日本人と比べて身分の特定が難しい可能性があります。身分の偽装による診療トラブルの防止や、万が一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、身分の確認を行ってください。

### 対応マニュアル

#### 1. 身分証明書の提示依頼・確認

- ① パスポート、在留カード（日本に3ヶ月以上滞在している外国人のみ所有）の提示を依頼し、記入済み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。

- 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。

#### 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。個人情報保護のためにも、不必要な個人情報のコピーはとらないよう注意してください。

### 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。

## IV. 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
  - ・クレジットカード(利用可能なクレジットカード会社)※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、次頁「V. 概算医療費の説明」も引き続き行ってください。

#### 海外における医療費の支払い方法

日本と海外では、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上で、日本の医療機関での外来・入院の流れや支払い方法について説明してください。

例えば、中国では医療費は前払い制で、検査を受けるのも、薬をもらうのも、料金を払った領収書の提示によって受けられるという徹底ぶりです。アメリカでは、医療保険は民間の保険会社や団体が販売するものが中心となっています。契約内容によって保険の対象となる医療機関も指定されているようで、たとえば有名大学病院や大学付属病院に行っても保険契約上対象外であれば、医療機関側も門前払いするといえます。

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。

### ワンポイントアドバイス

#### 外国人患者が医療費を支払わずに帰国した場合の対応

外国人患者が医療費を支払わずに帰国した場合の対策として、自治体による未払い医療費の補填制度が挙げられますが、根本的な解決にはなりません。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。

参考：あいち医療通訳システム「医療機関等外国人対応マニュアル」  
(<http://www.aichi-iryuu-tsuuyaku-system.com/manual/index.html>)

## 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ってください。

## 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、資料「概算医療費」を活用して概算医療費を作成する。

### 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。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。

## VI . 問診票記入依頼

### 目的

問診票は、患者の病状における基本情報を入手し、よりの確に診断を行う上で重要なものです。特に外国人患者は、対話から症状を聞き取ることが難しいので、問診票を活用し正確に症状を確認してください。

### 対応マニュアル

#### 1. 問診票の記入

- ① 「I . 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」を確認し、該当する問診票（外国人患者用）を患者に渡す。  
※希望診療科を確認していない場合は確認する。
- 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、対話で意思疎通を図ることが難しい外国人患者から基本情報を入手し、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。

## Ⅶ. 診断書交付の確認、申込書記入依頼

### 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を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。後日対応になると外国人患者から問合せが発生する可能性もあるため、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 保険会社等の定型用紙があるかを確認する。

#### 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 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】  
受取り日、受け取り方法を説明する。  
【郵送の場合】  
郵送日を説明する。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を訪れている外国人患者であっても、海外の民間保険会社（8～9ページ「Ⅱ. 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。

### 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」による郵送が適しています。書留郵便の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う良いでしょう。

- ・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、損害した場合の補償がある



## 目的

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。  
※資料「医療費請求書 ( 外国語 )」を活用する場合は、  
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。
- ② 支払い完了後、領収書を発行し渡す。  
※資料「医療費領収書 ( 外国語 )」を活用する場合は、  
自院が通常発行する領収書 ( 日本語 ) と二重発行しないよう注意する。

### 3. 処方箋の発行

- ① 薬の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。

#### 支払い対応

日本の公的医療保険に加入していない外国人患者は、高額な医療費を全額自己負担することとなるため、未収金発生の可能性が高くなります。請求金額、支払い方法を丁寧に説明し、手続きを行ってください。また、添付の「医療費請求書 ( 外国語 )」「医療費領収書 ( 外国語 )」を活用した場合には、自院が通常発行する日本語の請求書、領収書と二重発行しないよう気をつけてください。

## ワンポイントアドバイス

#### 薬局の案内

処方箋が発行されている場合は、外国人患者へも日本人と同じように、近隣にある薬局の地図や営業時間を案内すると親切です。