

厚生労働省 医療機関における外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口事業関連

夜間・休日ワンストップ窓口 情報共有資料

第2部 医療機関の相談ニーズと 体制整備

2021年3月

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

夜間休日ワンストップ窓口は外国人患者を受け入れる医療機関のための相談窓口です。この夜間休日の窓口は都道府県で設置されるワンストップ窓口の平日昼の部を補完する位置づけです。

この情報共有資料は、各都道府県でのワンストップ窓口を運営もしくはご検討いただいている地方自治体の方々、および都道府県のワンストップ窓口運営をされている事業者の方々向けに、夜間休日ワンストップ窓口事業の運営を通じて得た知見・ノウハウを共有させていただく事を目的としております。

また、日本全国の外国人患者を受け入れておられる医療機関の皆さまにもご覧いただき、この窓口の有用性をご理解いただきご利用を一層促進できればと考えております。

この情報共有資料は2部構成になっております。まず第1部では都道府県によるワンストップ窓口の設置状況や、窓口設置のニーズ、更には都道府県の外国人患者受入れのための取り組みなどについて概要をお話いたします。都道府県のご担当の方々の今後のご検討材料の一部、もしくはご参考になりそうなテーマを取り上げてみました。

第2部では医療機関の相談ニーズと外国人患者の受け入れ体制の整備についてご説明いたします。

第1部、第2部どちらを先に読んでいただいても構いません。ご関心のある部分からお読みください。

第2部の内容

1. 外国人患者とのコミュニケーション・医療通訳
2. 医療費の支払い確保・未収金の防止
3. 外国人患者対応のために備えておくべきこと
4. 外国人とCOVID-19

2

情報共有資料の第2部ではここにご覧の通り、夜間休日ワンストップ窓口の運営を通じてよくご相談いただくテーマから、特に事例の多い2つのテーマ、外国人患者とのコミュニケーション、と医療費の未払い防止、をとりあげ、その他の相談事例から考えられる病院側での外国人患者受入れ体制準備について、そして最後に特に2020年度の特徴である新型コロナウイルス関連について、取り上げます。

1. 外国人患者との コミュニケーション・ 医療通訳

3

では早速、第1章、外国人患者とのコミュニケーション、医療通訳のテーマについてご説明いたします。

第1章 内容

- ①円滑なコミュニケーションのために
- ②通訳アプリ、タブレットの利用
- ③各種医療通訳サービス

この第1章では、

円滑なコミュニケーションのために何が必要か、

通訳アプリ、タブレットの利用について、

そして各種の医療通訳サービス、

を取り上げます。

①円滑なコミュニケーションのために

言葉の問題も大きいですが、まずは習慣・文化・宗教の違いの理解が大切

診療や入院のルール説明

- 診療、検査、支払いの流れや費用の概算を事前にしっかり説明することがトラブル防止に有効
- 入院する場合は院内禁止事項（病院設備の使用、持ち込む私物、タバコ、写真撮影など）、ルールや日本の文化を説明し遵守を約束してもらう

宗教上の留意事項

- 患者が特定の宗教で医療や食事について様々な制約条件がある場合、まずは患者本人に希望・禁止事項をよく確認する
- 院内で対応可能なことは対応するが、できないこともあるのではっきり伝えておく（患者の文化を読み解き、対応可能なことを伝えて患者には安心/納得いただく）

5

まず、①円滑なコミュニケーションのために必要なことをご説明します。

外国人とのコミュニケーションはもちろん言葉が通じないと難しいですが、そのみならず習慣、文化、宗教の違いに対する理解が大切です。この違いに対する理解、日本の習慣や文化になれていないこと、日本の医療機関での診療や入院についての知識がないことに対する理解が円滑なコミュニケーションには欠かせません。

例えば費用の支払いについては、必ず診療の前に代金を支払う国、診療後も当日は支払わない国など、国によってその流れや方法が様々です。保険があるなしで費用も大きく変わってきます。やはり事前に支払いの流れや費用の概算などを説明して理解を得ておくことがトラブルの防止には有効です。

また様々な宗教上の制約があります。まずは患者本人に希望や禁止事項をよく確認し、要望を理解しておくとともに、対応できること、できないことを事前にはっきり伝えて本人に納得いただいております。

例：イスラム教の場合の注意事項

イスラム教も宗派によって異なるので本人に確認すべきであるが、一般的には、

患者と同性の医師： 女性患者を男性医師が担当することは基本的にNGだが、状況に応じて仕方がない場合はその旨を説明。命に関わることは宗教に優先するのがイスラムの原則

食事の制限： ハラル食が基本で、アルコール、豚肉はNGだが宗派で異なる

お祈りの場所と時間： 一日5回礼拝をする決まりがあり、院内にお祈りの場所があるかどうか聞かれることがある
他の患者に迷惑が掛からないように場所と設備を提供
個室入院の場合は、病室内で自由にお祈りしていただく

アルコール消毒： アルコール消毒がNGの場合もあるのでよく確認する

ラマダン： 病人や旅行者はラマダンが免除される場合がある (イスラム暦の9月、日中の断食)

頭を触る事： 頭を触らないように注意するが、治療に必要な場合は事前に伝える

個人差の尊重が大切。ムスリムに限らず、国、地域、文化、個人によって異なるので、まずは患者本人の意思を確認

このスライドには、イスラム教の場合の注意事項をまとめてあります。但しこれらは宗派によっても、また個人、個人でも異なるものであり、あくまでも一般的な注意事項として理解しておいてください。

まずは個人差の尊重が大切です。ムスリムに限らず、国、地域、宗派、独自の文化、個人によって制約事項が異なります。
まずは患者本人の意思を確認することが大切です。

②通訳アプリ、タブレットの利用

外国人患者の受付手続きや症状確認、施設案内を行なうときなど、外国語が堪能なスタッフがいなくてもアプリやタブレットで即座に対応が可能

無料翻訳アプリ

- 多言語対応音声翻訳アプリ、誰でもスマホに無料でダウンロードできる

医療通訳タブレット

- ビデオ医療通訳が可能
(インフォームド・コンセントには対応しない場合あり)
- 有料
- 事前の契約が必要

7

外国人患者とのコミュニケーションのための、通訳のツールはいろいろありますが、まずは手元で即座に通訳ができる「通訳タブレット」の用意があると非常に便利で、受付から診察まで幅広く使えます。但し、インフォームド・コンセントの場合には対応していない場合がありますので、利用に当たっては注意が必要です。

タブレットが費用の面で導入が難しい場合もありますが、その場合は無料翻訳アプリを活用する方法もあります。翻訳アプリで十分な医療通訳を行うことは難しいかもしれませんが、必要最低限の意思疎通は可能になります

③各種医療通訳サービス

厚生労働省の提供する医療機関向け電話通訳サービス

医療機関等における新型コロナウイルス感染症対応に資する電話医療通訳サービス 【無料】

(対応期間：2020年6月15日～当面の間) ※2021年4月以降の状況は厚生労働省HPで確認を

050-3138-4567 (24時間対応)

対象機関：コロナ対応を行う医療機関向け

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、フランス語

希少言語遠隔通訳サービス 【有料】

(対応期間：2020年6月12日～2021年3月31日) ※2021年4月以降も継続予定

★専用番号はサービス申し込み後に知らされる★(24時間対応)

対象機関：申し込み登録済の医療機関(※緊急の場合は事後登録で可)

タイ語、マレー・インドネシア語、タミル語、ベトナム語、フランス語、ヒンディー語、イタリア語、ロシア語、ネパール語、アラビア語、タガログ語、ミャンマー語

利用料金：最初の5分間1,500円、以降1分500円(通話料は利用者負担)

問合せ先：厚生労働省希少言語に対応した遠隔通訳サービス事業運営事務局

TEL:06-6398-0561(平日9:00~18:00)、FAX 06-6398-0562

※時間外の緊急問合せ先：050-3138-1589

8

ここからいくつかの電話医療通訳サービスをご案内していきます。

先ず厚生労働省の提供している医療機関向けの電話通訳サービスを二つご紹介いたします。

一つ目が新型コロナウイルス感染症対応のための電話医療通訳サービスです。無料で24時間利用できます。

二つ目は、コロナ対応に限らずすべてのケースで利用できる、「希少言語遠隔通訳サービス」です。事前の登録が必要で、有料ですが、様々な言語に24時間対応しています。

詳細はスライドをご覧ください。

都道府県の提供する通訳サービス

東京都「東京都医療機関向け救急電話通訳サービス」 ※事後登録可

0570-099-283（利用登録案内は03-5366-6018）（24時間対応）

英語・中国語、（平日：17時～20時、土日祝：9時～20時）韓国語・タイ語・スペイン語・フランス語

沖縄県「沖縄県Be.Okinawaインバウンド医療通訳コールセンター」

0570-050-232 簡易翻訳サービスokinawa_mi@okinawa-kanko.com（24時間対応）

英語・中国語（北京語・広東語）・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・タイ語・ベトナム語・インドネシア語・タガログ語・フランス語・ネパール語・マレー語・イタリア語・ドイツ語・ロシア語

福岡県「ふくおか国際医療サポートセンター 医療に関する外国語対応コールセンター」

092-286-9595（24時間対応）

①電話通訳（医療機関・外国人向け）②医療に関する案内（外国人向け）

英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語・インドネシア語・マレー語・タガログ語・ネパール語・スペイン語・ポルトガル語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・ロシア語・クメール語・ミャンマー語・シンハラ語・モンゴル語

大阪府「多言語遠隔医療通訳サービス」 ※要事前登録。緊急時も利用可能だが事後登録が必要

050-3503-2089（24時間対応）

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語

その他の都道府県

無料サービスが多いが、事前の確認が必要。事前登録が必要なものも多い

それぞれの自治体内の医療機関のみ利用可能、越境不可

9

こちらのスライドは、都道府県の提供する医療通訳サービスです。

ここには、代表例として東京都、沖縄県、福岡県、大阪府のものを記載していますが、その他にも医療機関向けの電話医療通訳サービスを提供している都道府県があります。

それぞれの自治体内の医療機関が利用できます。隣の県、ほかの県のサービスは利用できません。事前登録が必要なものもあります。連絡先電話番号の他、利用できる時間帯や対象言語などもよく調べておくことが必要です。

詳細は各都道府県のウェブサイトなどでご確認ください。

医師賠償責任保険付帯の医療通訳サービス

- 下記の医師賠償責任保険に加入されていたら利用可能
日本医師会
損害保険ジャパン（株）
東京海上日動火災保険（株）
- 事前登録が必要
- 対応言語、対応時間、無料－有料の利用回数、電話通訳と機械通訳の使い方などそれぞれ異なるので、詳細について院内での周知が必要

その他民間の医療通訳サービス

- 通訳会社数社が医療通訳サービスを提供している
- 事前の契約が必要
- 対応言語、対応時間、料金体系、通訳の使い方などそれぞれ異なるので、詳細について院内での周知が必要

10

その他の医療通訳サービスとして、医師賠償責任保険付帯の通訳サービスがあります。ここに掲げた3つの機関の提供する医師賠償責任保険に加入している医療機関であれば利用出来ます。

いずれも事前登録が必要で、対応言語、対応時間、無料－有料の利用回数、電話通訳と機械通訳の使い方などそれぞれ異なるので、詳細について院内での周知が必要です。

またこのほかに、民間の通訳会社が提供する電話医療通訳サービスがあります。事前の契約が必要で、対応言語、対応時間、料金体系、通訳の使い方などそれぞれ異なるので、こちらも詳細について院内での周知が必要です。

2. 医療費の支払い確保・未収金の防止

11

では次に第2章、医療費の支払い確保・未収金の防止について解説して参ります。

やはり外国人医療に関する相談で最も多いのがこの医療費の支払いの問題です。異国で様々な事情により医療費の支払いが難しい、保険がないので高額な医療費が払えないという外国人患者も少なくありません。また医療費に関しての理解の違いに起因するトラブルもあります。一方で、医療機関側の対応がしっかりできていれば未収は殆ど防げるとも言われています。

第2章 内容

- ①本人確認、連絡先の確認
- ②支払い手段の確認
- ③受付時の診療から支払いまでの流れの説明
- ④クレジットカードの確認
- ⑤治療開始前の費用概算説明
- ⑥前金の徴収
- ⑦本人以外からのお支払い
- ⑧帰国後支払い

第2章では、ご覧の8つの、未収金発生防止対策について説明して参ります。

①本人確認・連絡先の確認

- 患者本人や家族等支払いを依頼できる関係者を把握しておくことで、高額な未収金があっても複数の連絡先にコンタクトを取る事ができる
- パスポートなど身分証明書になるもので本人確認を行う
 - ※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しないこと
- 勤務先も確認しておくとい

②支払い手段の確認

- 診察、検査、治療が終了してから手持ちの現金、クレジットカード、支払いを頼める知人もいないというケースを避けるため、事前の支払い手段の確認が重要
- 健康保険、海外旅行保険もしくは医療保険に加入しているかの確認は必須

13

まず大切なのが①の本人確認・連絡先の確認です。パスポートや在留カードなどで本人確認をしっかりと行いましょう。ただし、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しないようにしましょう。

また、本人確認だけでなく、支払いなどで必要に応じてコンタクトの取れる先、すなわち日本にいる家族、友人・知人、母国の親族などの連絡先を確認しておくことも大切です。勤務先も支払いをサポートしてもらう時、または回復後の連絡先として役に立ちます。勤務先は名刺などでの確認も有効です。

次のポイントは、②の支払い手段の確認です。これは診察、検査、治療が終了してから手持ちの現金も、クレジットカードも、支払いを頼める家族や知人もいない、というケースを避けるため、事前に支払い手段をしっかりと確認して、支払いの方法を患者と合意しておくという事です。場合によっては支払い手段のめどをつけてから改めて来院してもらうというケースもあります。

また、はじめの段階での健康保険、海外旅行保険もしくは海外での医療保険に加入しているかの確認も必須です。

③受付時の診療から支払いまでの流れの説明

- ▶ 事前に診察の流れを確認する事で、支払いに対する理解を得て、診察後未払いのまま帰宅されてしまうことを回避
- ▶ 多言語で説明した資料があると伝えやすい

④クレジットカードの確認

- ▶ クレジットカードを持っているだけでは必ず支払えるかどうか判断は難しい
- ▶ 医療機関が対応していないカードしか持っていないこと、偽造カードの可能性、買い物で利用限度額に近づいている場合等もあるのでよく確認する必要がある

14

③は受付時の、診療から支払いまでの流れの説明です。日本の医療機関では診療や検査が終わった後、最後に会計に行って請求額を確認して支払いをして帰ってもらう、という流れをしっかりと説明しておきます。このことを説明した多言語の資料が用意されていると理解が得られやすいでしょう。

次は④クレジットカードの確認です。これは実際には絶対確実な事前確認の方法はありませんが、少なくとも、クレジットカードで払うという言葉だけで安心せず、医療機関で受け付けているカードを持っているかを確認すること、また現物を見せてもらって確認すること、利用限度額は大丈夫ですねと口頭で確認するという事が支払いの段になってトラブルになることを避けることができる方法です。

⑤診療開始前の費用概算説明

- 治療開始前に費用の概算説明を行うことによって、後から治療費が高い、こういう費用が発生するとは聞かされていない等のトラブルを回避（特に高額になりそうなケースでは事前説明が大切）
- 必要に応じて前金を預かる（前金については⑤参照）

⑥前金の徴収

- 必要に応じて、治療費の見込み額に見合った5万円、10万円といった定額を前金（デポジット）として診療前に徴収する事も検討
- 精算の方法などを決めておき、受け取る際によく説明する

15

⑤番目のポイントは、診療開始前の費用概算説明です。事前に診察や検査の費用の概算金額を伝えて、後から治療費が高い、こういう費用が発生するとは聞かされていない等のトラブルを回避することが大切です。特に高額になりそうなケースでは事前説明が必須です。

⑥は前金の徴収です。

多くの医療機関での通常の支払いの流れは、診察や検査がすべて終わってからの精算ですが、治療費見込み額を先にデポジットとして前払いしてもらうという方法も未払い防止には有効ですので必要に応じて検討いただくのが良いと思います。その際には最終的な精算の方法を決めておき、前金を受け取る際に患者によく説明しておくことが重要です。

⑦本人以外からのお支払い

- ▶ 本人が支払えなければ、家族・友人・知人・同行者・身元保証人・連帯保証人または雇い主に請求
- ▶ それが出来なければ母国の家族等からの送金（病院あてに送金）や患者の現地口座に入金後、患者がデビットカードを使って日本での出金

⑧帰国後支払い

- ▶ 現時点で医療費を支払えなくとも、支払い能力と意思があれば、送金などの支払いの方法を相談の上、治療する病院もある
- ▶ そのような場合、「支払い誓約書」を取り付けると効果的

⑦番目のポイントは、本人以外からお支払い頂くことを試みることです。本人が支払えないとしても、家族・友人・知人・同行者・身元保証人・連帯保証人または雇い主など、関係者を聞き出して、お支払いいただくようお願いします。

医療サービスを受けた患者は支払いの義務があります。なるべく早めに関係者の連絡先を把握しておくことが大切です。

日本に関係者がいない等の理由でお支払い頂けない場合、母国の家族等からの送金、病院あての送金を依頼する、という方法や家族から患者の現地口座に入金後、患者がデビットカードを使って日本で引き出すという方法もあります。

最後は⑧の帰国後の支払いです。現時点で医療費を支払えなくとも、支払い能力と意思があれば、帰国後の送金などの支払いの方法を相談の上、治療する病院もあります。このような場合は「支払い誓約書」を記載して頂いておくと効果的です

3. 外国人患者対応のために 備えておくべきこと

17

それでは第3章、外国人患者対応のために備えておくべきことについて説明いたします。

この第3章では、夜間休日ワンストップ窓口に寄せられたご相談をもとに、事前に医療機関側で準備いただければ外国人患者の受入れがより円滑になると考えられることをまとめてみました。やはり外国人患者の来院を想定してそのために準備をして体制を整えておけば、急な来院でも慌てることなくスムーズな対応ができます。

またこのような体制準備について、各自治体からの医療機関に対する協力支援等がありますと、より円滑な外国人患者の受入れが進むと思われます。

第3章 内容

- ① 外国人対応担当のコーディネーターの配置
- ② 外国人医療にかかる医療機関マニュアルの整備
- ③ 必要書式・説明書の外国語版の用意
- ④ 通訳サービスの事前登録、通訳タブレット等の導入
- ⑤ 未収金防止対策の院内での徹底
- ⑥ 院内の外国語表示やウェブサイトの外国語ページの充実
- ⑦ 各種連絡先の把握
- ⑧ 周辺施設のマップの用意
- ⑨ 在留カード等読取アプリの導入

この第3章では、ご覧の①から⑨の、9つの項目についてご説明いたします。

①外国人対応担当のコーディネーターの配置

- ▶ 外国語での案内や医療通訳ができるスタッフや看護師を院内に配置
- ▶ さらに外国人患者受入れ担当部署を設置して人員を配置することで、各部署の負担を軽減するとともにノウハウの組織内への蓄積を促すことができる

②外国人医療にかかる医療機関マニュアルの整備

- ▶ 既存のマニュアルの活用、各医療機関独自のマニュアルの作成

新型コロナウイルスの対応について既存のマニュアルに補足

【参考例】

厚生労働省	「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」
経済産業省	「病院のための外国人患者の受入参考書」
九州運輸局	「訪日外国人旅行者受付+診療マニュアル」
愛知県	「医療機関等外国人対応マニュアル」
群馬県医師会	「外国人ハンドブック」
田辺三菱製薬	「病院・薬局で使う外国語会話集」

19

まず①、外国人対応担当のコーディネーターの配置です。

最近では外国人患者担当のスタッフを配置されている医療機関も増えてきているようですが、言葉の問題だけでなく外国人患者特有の支払い、滞在許可などの様々な点に精通した専門のスタッフがいれば、外国人の患者が来院したり入院したりしても、意思疎通に困らず、冷静に対応ができます。特に大きな医療機関においては、このような外国人患者対応の専門部署を設けられれば、外国人患者受入れに関するノウハウが組織内に蓄積され、他の医療現場の負担を軽減することにもつながります。

次に②、外国人医療に係る医療機関マニュアルの整備です。外国人患者受け入れに関するノウハウをまとめたマニュアルを整備して院内で共有する、更に折を見てマニュアルをもとにした勉強会を行うというのも受け入れ準備として有効かと思えます。もちろん、各医療機関ごとに独自のマニュアルを編集してもよいのですが、既存のマニュアルも、大変よくまとまったものがいくつか公開されており、インターネットで入手できます。こちらのスライドにも例をいくつか掲げてあります。このようなマニュアルを参考になさって見てください。また、昨今の状況に鑑みて、新型コロナウイルス関連の事項についてマニュアルを補足されるのもよろしいかと思えます。

③必要書式・説明書の外国語版の用意

- 問診票、診療申込書、医療費請求書・領収書、各種同意書、支払い誓約書、入院治療等の拒否確認書などの書式の外国語版の用意

厚生労働省のウェブサイト

外国人向け多言語説明資料 一覧にひな形が掲載されている。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumei-ml.html

- 診療から支払いまでの流れ、使えるクレジットカード、標準的な診療・検査費用、診断書費用、院内での注意事項、医療費送金先口座情報などの多言語での説明書の用意
- 希少言語で会話ができない、またコミュニケーションが取れない場合のために、絵を指さして説明ができるように用意しておく

20

③番目は、必要書式・説明書の外国語版の用意です。

診療や入院で必要となる様々な書式、すなわち問診票、診療申込書、医療費請求書・領収書、各種同意書、入院申込書兼誓約書、診療情報提供書、支払い誓約書、入院治療等の拒否確認書などの書式の外国語版が用意されているとよいと思います。また、よく使用する書式は日本語と英語を併記したものとすると便利かと思われます。このような書式の雛形はこのスライドに書かれている厚生労働省のウェブサイトから入手できます。

また、このような書式のほか、診療から支払いまでの流れ、使えるクレジットカード、標準的な診療・検査費用や診断書費用、院内での注意事項、医療費送金先口座情報などについて、あらかじめ多言語で説明した資料を用意しておく、患者への説明がしやすく、またもれなく、伝えやすくなります。

更には希少言語やそのほかの要因でなかなか意思疎通ができないときのために、人体各部や内臓器官の図を用意しておき、この絵を指さして意思疎通ができるようにしておくのも有効かと思われます。

④通訳サービスの事前登録、通訳タブレット等の導入

➤電話医療通訳サービスの事前登録

- 都道府県の運営する通訳サービスも地域によっては事前登録が必要
- 厚生労働省の**希少言語遠隔通訳サービスへの事前登録**
- 時間外のための連絡先や対象外の言語の際の連絡先も用意しておく
- 有料の民間通訳サービスの利用も必要に応じて検討。事前の契約が必要

➤医療通訳タブレットの導入

➤通訳アプリの導入

※詳細は第1章の②、③参照

21

④つめは通訳サービスの事前登録、通訳タブレット等の導入です。

外国人患者を受け入れる際にやはりもっとも困ることが言葉の問題です。特に英語以外の言葉しか理解しない患者の対応は通訳サービスや通訳タブレットなどに頼らざるを得ないことが多くなります。

通訳サービスやツールのいろいろについては第2章で説明しますが、ここではその準備について触れておきたいと思います。

殆どの自治体では地域の医療機関のために医療通訳サービスを提供していますので、その活用がまず第一に勧められますが、利用に当たっては事前登録を必要とするケースが多くみられます。各医療機関では地域の医療通訳サービスの事前登録を済ませておき、院内にその電話番号、対象言語や利用が可能な時間帯、利用方法を周知しておくことが必要です。

また厚生労働省では希少言語遠隔通訳サービスを運営しています。こちらは有料ですが自治体のサービスの対象となっていない言語にも対応できるケースがあると思われるので、事前登録をしておくとうよいと思います。

通訳サービスの事前登録の他、通訳タブレットの導入、民間通訳サービスの契約なども検討し、必要に応じて準備されておくとよいでしょう。更に補助的なものではありませんが無料の翻訳アプリも手元のスマートフォンなどにダ

ウンロードしておくと思われます。

⑤未収金防止対策の院内での徹底

▶未収金の発生を防ぐための留意事項を院内の各部署に周知しておく

留意事項

- i. 本人確認、連絡先の確認
- ii. 支払い手段の確認
- iii. 受付時の診療から支払いまでの流れの説明
- iv. 治療開始前の費用概算説明
- v. 前金(デポジット)の徴収、取り扱いルール
- vi. クレジットカードの確認
- vii. 本人以外からのお支払い
- viii. 帰国後支払い

詳細は第3章を参照

22

⑤つ目の準備事項は、「未収金防止対策の院内での徹底」です。

「医療費の支払い確保・未収金の防止」については、このセミナーの第2章で詳しく説明しますが、このスライドに掲げるような、様々な未収金防止対策のポイントについて、事前に院内で徹底して、普段から実行できるようにしておく、という事が未収金の発生を防ぐためには有効です。またこのような方法を徹底して、取り扱いのルールとしておけばトラブルの発生も抑えることができるでしょう。

⑥院内の外国語表示やウェブサイトの外国語ページの充実

- 院内各部門案内の外国語表示
- ピクトグラムも有効
- 診療から支払いまでの流れ、使えるクレジットカード、標準的な費用、院内での注意事項などの多言語での掲示
- 医療機関のウェブサイトでの外国語ページに上記を記載

英語、中国語、韓国語を表示する例が多い。地域によってはポルトガル語、ベトナム語等も必要になる

23

次に、⑥、院内の外国語表示やウェブサイトの外国語ページの充実です。

外国人患者の来院を想定して、院内の表示や掲示をなるべく多言語にしておく、また医療機関のウェブサイトにも外国語のページを設けておくと言った対策です。

院内の部署の案内は多言語化が進んでいるようですが、診療から支払いまでの流れ、使えるクレジットカード、標準的な費用、院内での注意事項などの多言語での掲示も、こういった重要な事項の伝達には役立ちます。

またウェブサイトにも外国語の説明があることも、各医療機関の診療科目、診療時間、その他事前に知っておいてほしいことなどの理解を深めるためには有効です。

まずは英語の掲示・表示が重要ですが、中国語・韓国語もあれば理解できる外国人の数も広がります。地域によっては、ポルトガル語やベトナム語も必要でしょう。

⑦各種連絡先の把握

- 近隣の外国人受け入れ・多言語対応できる総合病院
- 地方出入国在留管理官署
- 近隣の教会・モスク
- 外国人対応の経験のある葬儀社

夜間・休日ワンストップ窓口

医療機関のための外国人患者対応の相談窓口として院内に周知
平日17時から翌朝9時まで / 土日祝日24時間
【電話番号】03-6371-0057

次は⑦各種連絡先の把握です。

ここに掲げているような機関や業者の連絡先を事前に調べて、必要なときはすぐに連絡できるようにしておくとい良いでしょう。

どうしても言語の面で難しい場合のために、いくつか近隣の外国人受け入れ・多言語対応できる総合病院、を決めておけるとよいと思います。

滞在許可の問題などについては、各地方の出入国在留管理局への連絡が必要となります。これは本人から連絡するのが原則です。

宗教的な問題で手を貸してくれるのが近隣の教会・モスクですので、連絡先を把握しておくとい良いでしょう。

外国人患者が亡くなった場合には、外国人の対応の経験のある葬儀社が取り扱いになれていて、何かと助かります。

またその他の困ったことなどは、昼間であれば地域のワンストップ窓口、もしくは夜間休日ワンストップ窓口に相談するという事も周知しておくとい良いでしょう。

⑧周辺施設のマップの用意

- コンビニ、銀行
海外のクレジットカードが使えない場合、キャッシュサービスができる病院近くの銀行やコンビニの場所を確認して案内
- 外貨両替所
手元に外貨しかない場合に、なるべく早めに両替を依頼
- 薬局
処方箋での薬の受け取り方法を案内
- 郵便局
郵便のみならず、送金・受け取りが必要な場合にも利用

25

⑧番目の事前準備事項は、周辺施設のマップの用意、です。

医療機関の周辺の、コンビニ・銀行、外貨両替所、薬局、郵便局などを表示した地図を用意しておく、その場所に慣れていない外国人患者への説明には便利です。

特に海外のクレジットカードがその医療機関で使えない場合、キャッシュサービスができる近くの銀行やコンビニの場所が案内できれば医療費をお支払い頂ける可能性が高まります。

手元に外貨しかない場合に、なるべく早めに銀行か外貨両替所での両替を依頼します。

その他薬局や郵便局なども地図にあると便利でしょう。

⑨在留カード等読取アプリの導入

➤在留カード

- 日本に中長期間在留する許可を得た外国人に対して交付されるカード
- 常時携帯義務あり（特別永住者を除く）

➤読み取りアプリ

- 在留カード及び特別永住者証明書のICチップに記録された氏名等の情報を表示させ、在留カード等が偽変造されたものでないことを確認できるアプリ

出入国在留管理庁

在留カード等読取アプリケーション サポートページ

<http://www.moj.go.jp/isa/policies/policies/rcc-support.html>

※パソコン・スマートフォン版を含め、操作マニュアルも記載

26

最後は⑨の在留カード等読取アプリの導入です。

日本に中長期間在留する許可を得た外国人は在留カードを常時携帯しています。このカードが真正なものであることを確認するための、出入国在留管理庁が提供している読み取りアプリです。

このアプリは在留カード及び特別永住者証明書のICチップに記録された氏名等の情報を表示させ、在留カード等が偽変造されたものでないことを確認できるものです。

こういったものも準備しておくことで確実な本人確認ができます。

4. 外国人とCOVID-19

27

それでは最後に、この第4章では、2020年度の医療の分野での大きな特徴である新型コロナウイルスと外国人患者に関わる様々な事項をまとめてみました

第4章 内容

- ① コロナ疑いの外国人はどこに行けばいいのか
- ② コロナで母国に帰れなくなった外国人にかかる諸問題
- ③ コロナ下での帰国搬送事情

ここではご覧の3つのテーマについてご説明して参ります。

① コロナ疑いの外国人はどこに行けばいいのか

基本的には外国人であっても相談窓口は日本人と同じ

かかりつけ医等の身近な医療機関

かかりつけ医等の身近な医療機関に直接、電話相談し、受診

受診・相談センター

相談する医療機関に迷う場合には、地域の「受診・相談センター」に電話相談
地域により、相談機関の名称、受付方法や対応言語が異なるので、お住まいの自治体の情報を確認

外国人向けコロナ関係の情報サイト

COVID-19について、注意事項や地域別の相談窓口を多言語で説明するサイト（厚生労働省）
<https://www.c19.mhlw.go.jp/>

29

まず、コロナ疑いの外国人はどこに行けばいいのかという点です。基本的には外国人であっても相談窓口は日本人と同じです。即ち、かかりつけ医などの身近な医療機関もしくは都道府県の受診相談センターです。

でも外国人にとってどこに行ったらよいかかわからず不安に思っているケースもあるかもしれません。そのようなケースでの助けになるのが、厚生労働省の外国人向けコロナ関係情報サイトです。このサイトでは新型コロナウイルスに関する注意事項や地域別の相談窓口を多言語で案内しています。

外国人のための支援サービス

外国人が保健所に電話相談する際の3者間通訳サービス

通訳サービス専用番号 03-6436-4818

対応期間：2020年12月25日～2021年3月31日 ※期間中24時間

対象機関：全国の保健所

利用場面：外国人が保健所に対して行う新型コロナウイルス感染症に関する相談

外国人生活支援ポータルサイト(出入国在留管理庁)

新型コロナウイルス感染症に関する厚生労働省からの発表等の情報を掲載

http://www.moj.go.jp/isa/support/portal/information_covid19.html

在留外国人一般・支援者向けサイト

一般財団法人自治体国際化協会多文化共生ポータルサイト

<http://www.clair.or.jp/tabunka/portal/index.php>

30

このサイトの他、長引く感染拡大の中で様々な外国人向けの支援サービスが整備されてきています。

外国人が保健所に電話相談する際の3者間通訳サービス、

出入国在留管理庁の外国人生活支援ポータルサイト、

そして在留外国人一般・支援者向けの自治体国際化協会の多文化共生ポータルサイト

などが、このコロナ下での外国人をサポートし、彼らの不安に答えてくれるものとなっています

②コロナで母国に帰れなくなった外国人にかかる諸問題

短期滞在目的で来日していたので在留許可が期限切れに

在留許可の延長手続き

新型コロナウイルス感染症による在留期間延長→出入国在留管理庁
その他の治療の場合→外国人在留総合インフォメーションセンター

ビザ（査証）と在留資格（滞在許可）

ビザ（査証）

国家が自国民以外に対して、その人物の所持する旅券が有効であり、かつその人物が入国しても差し支えないと示す証書。外務省、在外公館の管轄

在留資格（滞在許可）

〇〇の目的にて〇〇日間わが国に滞在してよろしいという許可証

旅券上に上陸許可が証印され、在留資格と在留期間が表示。法務省、出入国在留管理庁の管轄

※ 査証と在留資格は異なる。患者のパスポートや在留カードでビザの種類（入国目的）と上陸許可の期間を確認し、治療の為に在留期間を延長する必要があるかどうか判断

※ 査証のRemarksの欄の情報から民間医療保険への加入を誓約しているかどうか等の情報が得られる場合がある。

31

では次にコロナで母国に帰れなくなった外国人にかかる諸問題についてみて参りましょう。

短期滞在目的で来日していたのだが、コロナの影響で帰れなくなったまま在留許可が期限切れになってしまうケースが発生しています。このような状況の中で病気やケガをして医療機関に来院し、受け入れ側が戸惑い、夜間休日ワンストップ窓口にご相談してくるケースがいくつか見られました。

基本的に在留許可の延長は本人が出入国在留管理庁に申し出て手続きをする必要があります。在留許可の期限は医療機関側も在留資格を在留カードやパスポートなどでよく確かめておくことが必要です。この時、ビザと在留資格の期間を混同するケースがよくあります。来院した患者の在留資格、滞在許可の期間を確かめましょう。

在留許可と国民健康保険

- 短期滞在（90日以下）の外国人、在留期間が切れている外国人、日本に住居登録していない外国人は国民健康保険には加入できない
- 国民健康保険への加入は適法に日本に在留していることが前提となるので、まずは在留許可申請に関して出入国在留管理庁に本人が問合せ
- 仮に滞在延長が許可されても、健康保険への加入は地域の市区役所で手続きが必要

不法滞在者の治療費

- コロナの影響で滞在期間が延びて不法滞在の状態になっている場合、健康保険の加入がないので、海外旅行保険に加入していない限りは全額自己負担（自費診療）となる（新型コロナウイルス感染症の治療など公費負担医療を除く）
- 治療前に治療費を提示し支払い方法を決めておく、家族や友人に支払って頂く、母国から海外送金するなどの話し合いが必要

32

在留許可が切れている場合、適法に日本に在留していない場合は国民健康保険が使えません。短期滞在のつもりで来日しコロナの影響で滞在が延びてしまい、そもそも健康保険に入っていないまま日本にとどまっているというケースもあります。また、健康保険証を持っていても使えなくなっている可能性もあります。

不安がある場合には健康保険加入の前提条件である日本での在留許可について、まずは本人から出入国在留管理庁に問い合わせその点をはっきりさせるようにしましょう。

コロナの影響で滞在期間が延びて不法滞在の状態になっている場合、健康保険の加入がないので、海外旅行保険に加入していない限りは全額自己負担（自費診療）となります。新型コロナウイルス感染症の治療費など公費負担医療を除きます。

金額が大きくなりますので治療前に治療費を提示し支払い方法を決めておき、家族や友人に支払って頂く、母国から海外送金するなどの話し合いが必要になります。

日本での滞在が長期化して持っていた常備薬がなくなった

➤ 薬機法により外国の処方箋では日本で処方できない

- ※必ず日本の医療機関で診察を受けて医師から処方箋を書いて頂く
- ※処方した外国の医師が日本の医師免許を持っている場合は例外

薬に関する言語ツール

- | | | |
|---------------|------------------|--------------|
| ・外国の処方箋の持ち込み➔ | 『くすりのしおり』 | ※くすりの適正使用協議会 |
| ・外国人との会話集➔ | 『病院・薬局で使う外国語会話集』 | ※田辺三菱製薬 |
| ・薬の接種方法➔ | 『外国人ハンドブック』 | ※群馬県医師会 |
| ・ツール集➔ | 『言語確認ツール』 | ※石川県薬剤師会 |

日本で簡単に処方できないもの

- ・合法覚せい剤やオピオイド
- ・血糖降下薬やインスリンなど在宅管理関連の薬剤
- ・低血糖など起こす可能性や在宅療養管理指導が必要な薬剤

33

コロナの影響で外国人の日本滞在が長引いてしまった場合には、在留許可の他に、手持ちの常備薬が切れてしまう、という問題も発生しています。

ご存知の通り薬機法により外国の処方箋では日本での処方はできません。薬だけが必要と言われても、日本の医療機関で改めて診察を受けて医師から処方箋を出してもらう必要があります。

薬だけといっても中には日本で簡単に処方できない薬もあります。薬に関する言語ツールもいろいろありますので、こういったものも活用しながら外国人の薬の問題に対応することになります。

③コロナ下での帰国搬送事情

世界でCOVID-19が蔓延している中での帰国搬送は非常に困難

- 現在はコロナの関係で商用機は手配困難、チャーター機（エアアンビュランス）の利用になる。チャーター機の費用が賄える保険等に加入しているのか、資金力があるかを要確認
- 各国の入国制限、条件が流動的、突然変更になる
- 出入国前のPCR検査が必要になる場合が多い
- 入国後、帰国後の14日間の隔離
- 医療者の移動のための定期便の運航が少ない
- 救済便や特別便の利用が困難
- チャーター機であっても着陸許可が困難
- 商用機での帰国ができる状態になるまで長期療養病院に転院するという選択肢も検討

34

世界で新型コロナウイルスが蔓延している中（令和3年3月時点）、傷病者の帰国搬送は非常に困難となっています。

ここに掲げるように、商用機の手配が難しく、非常にコストの高いチャーター機での帰国搬送にならざるを得ませんが、それでも各国の規制や隔離期間、着陸許可の難しさ等いろいろな障害があり、帰国搬送を手配することがむずかしくなっています。

この状況下では暫く国内で療養してからの帰国を検討する等、他の選択肢の検討も必要です。

お読みいただきありがとうございました。

この資料に関するご質問はこちらまでメールにてお問い合わせください。

onestop@emergency.co.jp

その他のお問い合わせ先

日本エマージェンシーアシスタンス
グローバルサポート事業部
03-6371-1701

35

以上、夜間休日ワンストップ窓口 情報共有資料をお読みいただきありがとうございました。

この資料に関するご質問はご覧のメールアドレスへのメールをお送りいただくか、もしくは下記の電話番号にお問い合わせください。

よろしく願いいたします。