

訪日外国人患者対応の基礎

～事務編 入院・外来～

2022.11.22

令和4年度 厚生労働省補助事業

「外国人患者受入に資する医療機関認証制度等推進事業」

社会医療法人財団慈泉会 経営戦略部
国際課課長 兼 戦略企画室推進役
海老原 功

目次

- 相澤病院について
- 外来(時間内・外)事例での
未払い防止対策
- 入院事例における未払い防止対策
- 体制構築にあたってJMIP受審の効果
- まとめ

相澤病院 松本市



相澤病院と松本市周辺の観光スポット



槍ヶ岳



安曇野市



国宝
松本城



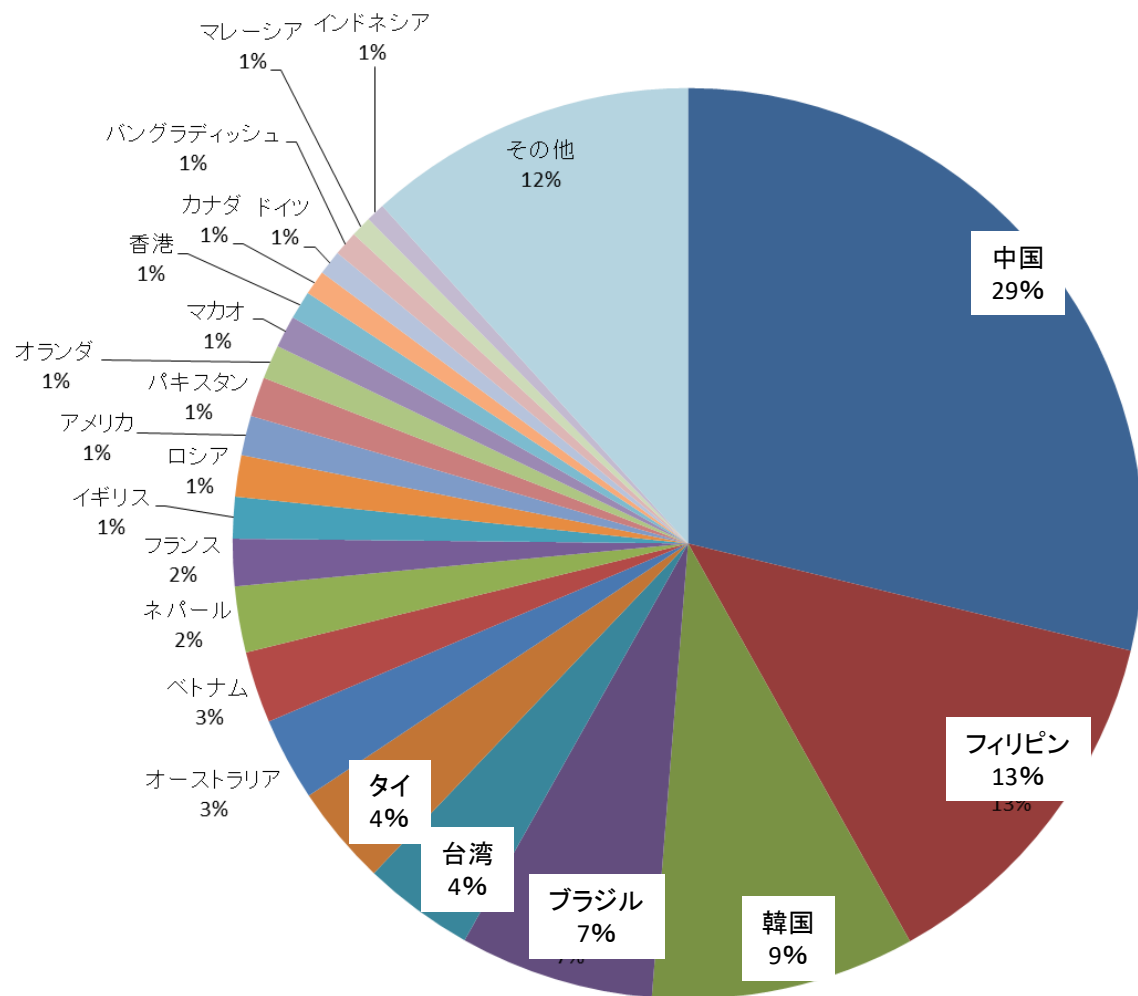
上高地

美ヶ原



外国人患者受入れ実績

2019年度(コロナ禍前)度 外国人患者受入数 n=1,494



松本市
外国人人口は
2020年末 1.67%

中国からの健診20名
陽子線治療4名
訪日観光客等を含む

相澤病院の概要

開設者：社会医療法人財団慈泉会 **理事長** 相澤 孝夫

病院長：田内 克典

所在地：長野県松本市本庄2-5-1

創業：1908年

病床数：456床 ※精神科病床4床を除く

- ECU：10床
- HCU：12床
- SCU：12床
- その他一般病床：380床
- 回復期リハ病床：42床

職数：1,201人 ※2022年7月1日時点

- 医師：常勤 150名（非常勤94名）
- 看護師：534名（助産師、准看護師含む）
- 薬剤師：37名
- リハセラピスト：124名
- 臨床検査技師：57名
- 管理栄養士：19名
- 診療放射線技師：46名
- 臨床工学技士：24名



相澤病院の概要

診療科：

内科・呼吸器内科・消化器内科（内視鏡科）・消化器外科・循環器内科・
脳神経内科・腎臓内科・緩和ケア科・糖尿病内科・呼吸器外科・形成外科・
歯科口腔外科・心臓血管外科・整形外科・脳神経外科・乳腺・甲状腺外科・眼科・
救急科・産婦人科・耳鼻いんこう科・精神神経科・小児科・小児外科・泌尿器科・
病理診断科・放射線診断科・放射線治療科・皮膚科・麻酔科・
リハビリテーション科・臨床検査科（ほか）

病院統計：2021年度

- 平均在院日数：10.8日
- 病床利用率：83.4%
- 新入院患者延数：11,496人
- 外来患者延数：224,885人
- 救急搬送者延数：6,329人
- ヘリ搬送件数：81人
- 手術件数：4,412件

（手術室で実施された手術）



救命救急センター



北米型の救命救急センター



春-秋は登山客



冬はスキー・スノボ客

言語体制

○国際課 平日 9:00～17:00

看護師2名 (英語1名、中国語1名)

事務3名 (英語2名、中国語1名)

※医療コーディネーター兼務

○救命救急センター 24時間 365日

英語可能医師も在籍

※医療通訳用タブレット2台常設

○各病棟 24時間 365日

※入院時に医療通訳用タブレットを配置



提供:信濃毎日新聞社2017年2月27日

★医療通訳用タブレット 16台 ※19言語は24時間対応

〔ビデオ通訳〕英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語

〔電話通訳〕ベトナム語、ロシア語、タイ語、タガログ語、

ネパール語、インドネシア語、フランス語、ドイツ語、

イタリア語、マレー語、ミャンマー語、クメール語、

モンゴル語、ヒンディー語、広東語、ペルシャ語、アラビア語

※在留外国人の方に対しては、やさしい日本語も活用。

多言語ツール

医療通訳用タブレット

タブレットで医療通訳と機械通訳

医療通訳 通訳者と患者でつながる・通せる

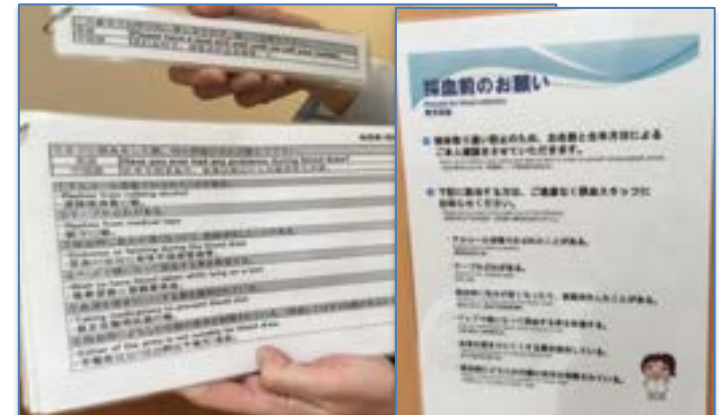
24/365 days

今日はどうされましたか？
What brings you here today?
今日はどうされましたか？

I have a headache.
頭痛がします。
I have a headache.

Start

会話集



翻訳済み書類 (英語・中国語版用意)

Patient Registration Form

Please fill out all the items below in English character. Thank you!

Do you have a referral letter from another medical facility? YES NO

Do you have a reference letter from another medical facility? YES NO

Please go to the reception area.

院内表記



デジタルサイネージ
(コロナ関連補助金利用)

面会禁止

新型コロナウイルスによる感染拡大防止のため
入院患者さんへの面会を禁止しております。
※病院から来院を依頼した場合を除きます。

Visitation Restrictions 谢绝探視

手洗いとマスク着用をお願い致します。



We ask that you help us maintain
a safe environment by:

- Wearing a facemask while in our facility
- Washing and sanitizing your hand properly

为了您的安全就诊

- 请于院内戴口罩
- 请正确洗手和消毒

感谢理解与配合!

目次

- 相澤病院について
- 外来(時間内・外)事例での
未払い防止対策
- 入院事例における未払い防止対策
- 体制構築にあたってJMIP受審の効果
- まとめ

訪日外国人患者とは ～3分類から見る～

①在留外国人患者

居住者

在留カード携帯義務※16歳以上

皆保険制度の対象＝保険診療



②訪日外国人患者

非居住者(観光、商用など)

パスポートの携帯義務

皆保険制度対象外＝自由診療

※外交官、駐留米軍も類似



③治療/健診目的渡航者

非居住者(医療、観光など)

パスポートの携帯義務

※医療を目的とした訪日外国人患者
および受診者、身元保証機関を
通じて保証のうえ来日、予約受診



事例①一般外来 未払い

コロナ禍前、北米から就職のため来日の20代男性
就職前の日本国内旅行中に転倒し腕を骨折。

整形外科受診希望、財布を無くし後日払い希望
就職予定の英会話学校に電話、就職事実を確認
CT検査後、手術予定とし会計は手術日払いとした。

手術当日、病院に現れず携帯に電話したところ
空港におり、帰国して手術を受けるとあった。

診療申込書にあった実母に5回国際電話も出ず
英会話学校は就職辞退、未収＋手術の機会損失。

事例①一般外来 未払いへの対策

(訪日外国人患者の対応準備)

1. 自院の自由診療の金額、1点何円かを設定
2. 選定療費、診察料、主な検査等の料金表作成
3. 訪日外国人が受診の際に概算提示の必要がある旨を関係者に周知
4. 来院時の国際担当者等への連絡体制構築

(患者来院&状況確認)

1. 訪日外国人来院の旨を関係者に連絡、対応
2. トリアージ
3. 国際担当や医事担当から料金表を提示し、支払い可能かを確認

事例①一般外来 未払いへの対策

(支払い可能)

1. 通常の流れで受診
2. 会計

(支払い不可能)

1. 帰国後治療、市販薬対応、クレジット限度額の引き上げ、同行者代理払い、旅行保険等での支払い等を検討
2. 緊急性の判断
 - ①緊急性なし: 患者本人に前項を確認
 - ②緊急性あり: 治療を最優先し、上述以外にも海外からの送金、領事館相談等も含め検討

事例②時間外診療 未払い

コロナ禍前、南アジア人男性、友人と飲酒、歩行中に頭部打撲、深夜になってから心配し自歩で来院。

救急外来にて受診、頭部CTを希望。

看護師より、訪日外国人のため自費200%とCTの金額を伝え、了承され検査。

診療後の会計時、200%は差別と憤慨し支払いを拒否、担当医の判断で支払い無しで帰宅させた。

後日、医事と看護師に確認したところ、医師の判断とあり、未払い金として残った。

事例②時間外診療 未払いへの対策

(問題点について)

- 料金設定方法を患者に伝えた。

自由診療の医療費は、社会医療法人等の制限ある医療機関を除き、自由に設定ができるため、設定の詳細を伝える必要はない。

- 対応手順の準備不足。

時間外診療では国際担当が不在の場合が多く、訪日外国人患者対応経験の少ない職員が対応のため、分かり易い明確な手順が必要。

- 未払いの承認。

医療費を請求するしないは誰の判断なのか。

参考1: 海外との治療費比較

盲腸（虫垂炎）の治療費（都市別）

順位	都市	費用	入院日数
1	ニューヨーク（アメリカ合衆国）	152.2～440.9万円	1～3日
2	パリ（フランス）	22.1～97.3万円	3日
3	マドリッド（スペイン）	48.6～91.8万円	4日
4	ロンドン（イギリス）	74.1万円	2日
5	ローマ（イタリア）	69.2～73.1万円	3日
6	ジュネーブ（スイス）	27.8～70.5万円	3日
7	バンクーバー（カナダ）	66.7万円	3日
8	シンガポール（シンガポール）	34.9～43.6万円	3日
9	デュッセルドルフ（ドイツ）	35.7万円	3日
10	（一般例）（日本）	30.0万円	6～7日

国によって
費用負担が
変わるよ



白狐新キャラクター
「日医君（にちいくん）」

「世界の医療と安全2010」（東京海上日動作成）より抜粋

2010年平均
\$1=¥87.78
↓
2022.11.8
\$1=¥146.71

★1.67倍

∴米国N.Y.
盲腸治療費
254-736万円

引用：日本医師会ホームページ2022.11.8

参考2: 医療費の財源(公費32.7%)

医療費の財源構成(令和元年度)

皆さんが病院の窓口で支払う金額(自己負担額)は、平均的には、受けた医療にかかった費用(医療費)の約15%程度です。その他の部分は医療保険制度から支払われます。この医療保険でまかなわれる割合(85%)を、「実効給付率」といいます。またこの85%のうち、公費でまかなわれる部分が33%程度、保険料でまかなわれる部分が52%程度となっています。

自己負担額の割合は年齢によって異なりますが、法定給付率に加えて高額療養費制度等があることにより、後期高齢者(75歳以上)とそれ以外で分けた場合には、後期高齢者が約8%、それ以外が約19%となっています。

医療費 41.5兆円	医療給付費 35.4兆円 (実効給付率 85.2%)	自己負担額 6.1兆円 (14.8%)
	公費 13.6兆円 (32.7%) 保険料 21.8兆円 (52.5%)	
		
後期高齢者 以外 24.5兆円	医療給付費 19.7兆円 (実効給付率 80.6%)	自己負担額 4.7兆円 (19.4%)
	公費 4.9兆円 (20.2%) 保険料 14.8兆円 (60.4%)	
後期高齢者 17.1兆円	医療給付費 15.7兆円 (実効給付率 91.7%)	自己負担額 1.4兆円 (8.3%)
	公費 7.9兆円 (46.2%) 保険料 1.3兆円 (7.5%) 支援金 6.5兆円 (38.0%)	

※ この資料における「医療給付費」は医療保険からの給付費であり、公費負担医療分や地方単独事業分は含んでいない。
また、「自己負担額」は医療保険に係る医療費から上記の「医療給付費」を除いたものとなっている。

〔公費 0.8兆円
保険料 5.7兆円〕

0

引用:厚生労働省
サイトより

医療費の公費以外の部分67.3%を、居住者(国民・在留外国人)医療費として考え、公費(税金)分をカバーするには、非居住者には最低1.48倍の請求が妥当か、プラス通訳などの体制整備費用?

目次

- 相澤病院について
- 外来(時間内・外)事例での
未払い防止対策
- 入院事例における未払い防止対策
- 体制構築にあたってJMIP受審の効果
- まとめ

事例③入院 未払い回収困難

医療費が自国平均年収の10倍以上

訪日タイ人女性が急病、治療費1800万円 保険未加入

有料会員限定記事

2017年8月20日 18時46分



シェア



ツイート



ブックマーク



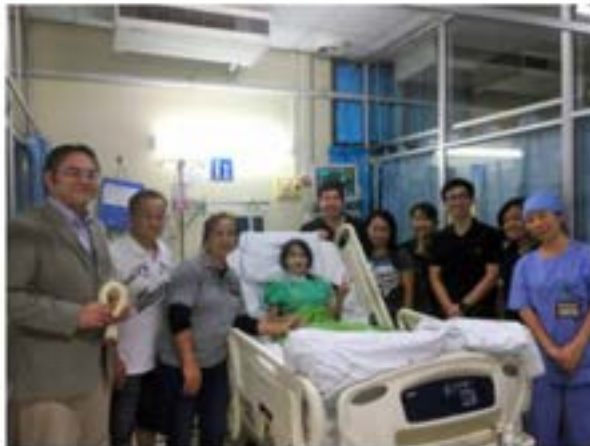
メール



印刷

list

0



手術や治療が成功し、担当した大井啓司医師(左端)らとタイに帰国したワンウィサさん(中央、ワンウィサさん提供)

外国人の訪日観光客が急増するなか、旅行保険に加入せずに入国し、けがや病気でかかった多額の医療費を自費でまかなわなければならないケースが相次いでいる。タイの女性は急病になり奇跡的に命をとりとめたが、手術などで治療費は約1800万円に。「一生かかっても払う」と言うが、返済のめどは立っていない。

訪日観光客、3割旅行保険入らず 医療費払えぬケースも →

出典:朝日新聞デジタル(東京医科歯科大学附属病院の事例)

事例③入院 未払いへの対策

このケースでは、救急医療機関において、未払い金を防ぐことは不可能と考えます。

今現在、出来ることがあるとすれば、、、

- 訪日外国人患者を受け入れている医療機関が各所で旅行保険加入の必要性を訴える
- 入院保証会社の導入を検討
- 未払いを防ぐことのできる患者を取りこぼさない

事例④入院 未払い防止

コロナ禍前、フィリピン人観光客50代男性、
脳出血にてホテルより救急搬送、緊急ドレナージ。

旅行保険3社加入も概算費700万円の支払い困難
妻が保険会社、知人、大使館、母国親族へ連絡。

妻(医師)の要望によりCT回数やり直し入院を減らし
早期での帰国調整し減額、1社は一部を支払保証。

一部入金+大使館240万立替+残金分割で退院帰国
後日に残額が送金され、540万円全額収納。

事例④入院 未払い防止 ポイント

この事例では、幸運がいくつか重なった。

- 保険を3つ加入
- 患者の妻が医師、ほか患者家族が富裕層
- 大使館が協力的で一部医療費を立て替え
帰国は国営航空でストレッチャー搬送手配
- 患者家族と領事と信頼関係を築くことができた
- 帰国後三ヶ月、家族と車椅子外食するほど回復

事例⑤入院 未払い防止

コロナ禍前、アメリカ人夫婦で訪日観光、60代男性
平日日中、腹痛にて消化器内科を受診。

緊急入院となり、一週間の入院で270万円の概算
旅行保険加入なし、クレジットカード付帯保険なし。

妻の親族へ送金手配をお願いした後、妻に自宅の
火災保険等で何らか旅行医療をカバーしていないか
確認してもらったところ、該当があった。

日本国内のアシスタンス会社を通じ、窓口負担なし
退院となった。

目次

- 相澤病院について
- 外来(時間内・外)事例での
未払い防止対策
- 入院事例における未払い防止対策
- 体制構築にあたってJMIP受審の効果
- まとめ

体制構築にあたってJMIP受審の効果

1. なんとなく外国人患者を受け入れている自院の体制を改めて見つめ、状況を把握することができる。
2. 評価項目に沿って外国人患者対応体制を確認、不足している部分を見つけ、改善することができる。
3. 改善したものを訪問調査員による第三者視点で評価してもらい、不備や弱い部分を指摘してもらえる。
4. JMIP認証病院には、情報交換会やChatworkのJMIPチャットルームが設けられ、問題解決の情報を得ることができる。
5. 難題に関しては、日本医療教育財団から詳しいJMIP認証病院担当者への橋渡しも可能となる。

目次

- 相澤病院について
- 外来(時間内・外)事例での
未払い防止対策
- 入院事例における未払い防止対策
- 体制構築にあたってJMIP受審の効果
- まとめ

2019年末、日本には約288万人の在留外国人がいました、人口の約2.27%です
少し減ったものの地域に居住し、税金や保険料を納め、共に社会を支えています
2019年、約3,188万人の外国人が日本を訪れました

JMIP 外国人患者受入れ医療機関認証の取得は
外国人患者への安心安全な医療提供のみならず
地域患者や対応する職員のストレスを低減
人と人とのつながりの再構築に
役立つものではないでしょうか



ご静聴ありがとうございました。

