

外国人患者対応（トラブル）事例集

北海道保健福祉部
地域医療推進局医務薬務課

目 次

事例 1	外来受診の未収金対策について	1P
事例 2	クレジットカード利用の際の対応について	1P
事例 3	支払いの担保とする物品を預かることについて	2P
事例 4	外国人患者受診にあたっての各種ひな形について	2P
事例 5	外国人患者説明用のイラストや写真の活用について	2P
事例 6	帰国のために使用する搭乗許可証の交付について	3P
事例 7	クレジットカードが使用できなかった場合の対応について	3P
事例 8	医療機関における通訳体制について	4P
事例 9	保険会社からの支払いが遅延したケースについて	4P
事例10	診療費の一部が未払いとなったケースについて	5P
事例11	クレジットカード利用による支払窓口の混雑について	5P
事例12	英語以外の言語に対する対応について	6P
事例13	国内旅行中に死産となったケースについて	6P
事例14	保険会社からの支払いが遅延したケースについて	6P

※事例1から6までは、「訪日外国人の受け入れに向けた診療費未払い事案等の対策講演会」(H29. 7. 14開催)の配付資料から引用したものであり、「当院」とは、「国立国際医療研究センター」のことです。

(事例1)

入院の場合、何らかの保険での支払いがある。
しかし外来受診で支払えない場合、未収金のまま帰国されるケースがほとんどである。ご教示願いたい。

(答) 当院での答えは以下の通りである。

- 1) 外来受診の「受付」の際に、支払えるかどうかを確認する。
旅行保険や医療保険加入状況も確認する。
- 2) 支払い方法(現金かクレジットカードで支払うか)を質問し、クレジットカードの場合はコピーをもらう。
- 3) 帰国直前で日本円が無い、クレジットカードを上限まで使ってしまったような場合は、その場で母国の家族に連絡をとってもらい、別の人のクレジットカードでの支払いを依頼する。
- 4) 選定療養費や1点20円での支払いができない場合(緊急対応ではない場合)、他の医療機関を紹介する。

★ 「だいたいいくらかかるのか？」と聞かれることが多いので、概算を説明できるようにしておくことが重要。

★ 加入している保険会社が支払う場合はGOP(支払い保証書)をFAXかメールで送ってもらう。間に合わない場合は「本人が立て替えて支払い、あとで清算する」ことを保険会社と患者の間で確認してもらう。

病院によっては「前金」として預かるところもある(当院では外来では前金対応は煩雑になることを避けるためやっていない)。

(事例2)

クレジットカードに対応する場合、どのような取扱い会社を準備しておくとうい。

例、VISA、アメリカンエクスプレス

(答)

病院で対応してるカードをHPや初診受付・時間外受付・会計のところにわかりやすいように掲示する。

クレジットカードを持っているだけでは、必ず支払われるかどうかわからない。

偽造カードの可能性や旅行中にたくさん買い物をして上限近くになっているため使えない可能性がある。また、海外で作成されたカードは使えない場合もある。

このため医事課や財務部門でこのことについての対応方針を決めておく必要がある。

当院では、VISA、マスターカード、アメリカンエクスプレス、JCBなど一般的なものの以外に、2017年より銀聯カードも使用できるようにした。

(事例3)

担保となる腕時計や宝石等を預かる事は、法に触れないか。

(答)

預かりの条件や返却の際のルールを明記した預かり証を作成し、適正に預かれば問題はないと思われる。このような対応は個人や一部の部門において思い付きでやるのではなく、病院のガバナンスのもと、制度として行う必要がある。

当院では、高額となる入院症例では、物品を預かることはしないが、保証金として先に前金で支払いを依頼している。

他の病院では退院時処方や預かり荷物の返却などを、支払いの領収書確認の後にするなど、日本人と同じように外国人でもやっているとのことである。

(事例4)

各検査や手術の同意書や請求書等で、推奨されるひな型があればご教示願いたい。

(答)

- 厚生労働省のホームページから
ホーム>政策について>分野別の政策一覧>健康・医療
>医療>医療の国際展開>外国人向け多言語説明資料一覧
<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>
- あいち医療通訳システム推進協議会 医療機関等外国人対応マニュアル
http://www.aichi-iryoku-tsuyaku-system.com/mi_manual/new/manu_iryoku_mokuji.html
- 精神科関連 東京都都立松沢病院のホームページから
トップページ>医療機関の皆様へ>入院告示等多言語様式
<http://www.byouin.metro.tokyo.jp/matsuzawa/formedical/admissionform.html>

(事例5)

英語が通じない場合（英語以外の言葉しか話せないなど）は、レストランなどで使用しているように絵や写真を用いたコミュニケーションは選択肢の1つとなるか。

(答)

「指さし確認」できるイラストや、画像（タブレット）を用いることで、取れるコミュニケーションでは、大いに活用したほうが良いと思う。

例えば、「これから採血をします」や「シャワーにいきましょう」などは可能である。

(事例6)

外国人の帰国に対する搭乗許可証を記載した場合に、もし機内等で何かあったらと不安になることがある。何か医師を保障してもらえる仕組みや方法、また回避できる方法があればご教示願いたい。

また、まだ判断するのが難しいケースでも外国人から早く帰国したいと搭乗許可証の記載を強く求められることもある。なお、当院では、スキーリゾートで有名なニセコリゾートが近くにあり、12月から3月までの4ヶ月間で1,600名以上の外国人患者を対応していることもあり、どんどんと対応していかないと業務にならない状況にある。

(答)

まず、当院では搭乗の際の健康リスクがある場合は、搭乗許可を出さない(患者が他の病院に掛け合ったり、そこでも断られてまた戻ってくることもある)。自己判断で空港まで行っても、航空会社に搭乗を拒否されることもある。この間に悪化して結果的に滞在や医療費が大きくなった事例もある。

患者・家族にリスクを説明した上で、医師の提案を断り診療の中止や退院する場合は、リスクの説明を受けた上で自己判断により決めた、という書類にサインをしてもらう(この書類には、気が変わったり困ったら、いつでも受診してください、と記載している)。

医療や介護が必要な状態で帰国する場合は、航空会社が要求する書類の作成が必要であり、費用をカバーする保険会社とのやり取りが必要になる。

医師の指示に従わず悪化させた場合、保険会社がその医療費を支払わないこともあるので、医師の指示に従うことを優先し、家族や保険会社に相談をして帰りの飛行機を別途手配すること、滞在期限が切れてオーバーステイになる前に入国管理局で手続きをすること等、支援を受けられることも説明している。

(事例7)

ツアーで観光に訪れていた外国人Aは、事故による怪我で当院を受診した。来院した際は添乗員等同行の通訳者はおらず、家族と共に来院した。

怪我の状況は入院治療を要するものであった。Aに対し、日本の健康保険に加入していないため治療費が全額自費になることを説明するとともに、旅行保険への加入を確認したところ、加入しているとの回答であったため、入院させることとした。

治療の結果、無事に完治し退院することとなったが、Aが所有していたクレジットカードが当院で使用できなかったため、一時治療費が未払いの状況となった。

(対応)

当院では通常行っていない方法であったが、本国の旅行保険会社と直接やり取りを行って、Aの治療費を回収した。

(事例8)

当院がある地区は、スキーリゾート地区であり、オセアニア、アジア、ヨーロッパ、北米等世界各地から観光客が訪れるが、患者本人が日本語を話せず、添乗員等の通訳が同行しない場合は、診療にあたり言語対応に苦慮することが多数ある。

(対応)

当院は、冬期間のリゾート地区にあることから、12月から3月にかけて外国人患者が急増する。特に1月、2月は、外国人の1日平均外来患者数が20人程度となることから、次のような通訳体制を取っている。

(1) 12月から3月までの通訳体制

- | | | | |
|---|----|---------|------------|
| ア | 平日 | 8時～17時 | 2～3名体制 |
| イ | 平日 | 17時～22時 | 1名体制 |
| ウ | 休日 | 8時～22時 | 1名体制(途中交代) |

(2) 上記期間以外の体制

4月から11月までのオフシーズン及び冬期間の22時～翌日8時までは通訳が不在のため、現在、次のシステムを使用している。

NECの通訳クラウドシステム (http://jpn.nec.com/tele_innov/aaaa/)

対応言語：英語、中国語、韓国語

(事例9)

旅行中の外国人Bは、体調悪化のため当院を受診し、検査の結果、手術のため臨時入院となった。

当初は、Bが契約している本国の保険会社が支払うことを電話で確認したが、支払われない状況となった。(日本の代理店と保険会社との間で連携がとれていなかった。)

日本の代理店は、会社が支払うと言ったり、本人が支払うと言ったり、話が二転三転した。

結局、医療費は2ヶ月間にわたり、未払いの状況となった。

(対応)

日本の代理店への支払いを促すとともに、国際電話でBの家族へ支払いの確認を行った。

その結果、本国の保険会社から日本の代理店を通じて振込があり、回収された。

今後の対策として

- ①原則、当院の窓口で支払ってもらう。
- ②保険会社からの支払いの場合は、振込金額を記載し、支払う旨の文書を当院宛に送付してもらう。

以上、2点を厳守することとした。

(事例10)

外国人Cは、スキー中の怪我でドクターヘリにて搬入、友人と共に来院した。手術の適応であり、手術を勧めたところ、当初、医療費が高額になることから自国での手術を希望したが、様々なリスクがあることの説明により、当院での手術に同意、手術を行った。

Cは、医療費のこともあり早期退院を希望され、入院2日後に退院、医療費は83万円であった。退院時に全額支払いが困難であるとのことから、クレジットカードで40万円支払い、残りの医療費は帰国後に振り込む約束で退院となった。

後日、医療費の一部20万円が振り込まれたが、以降、残りの医療費が振り込まれず未収金となっている。

(対応)

Cは短期入院であったこともあり、入院中に医療費を準備できる期間がなく、退院時に医療費の支払い方法の相談を行い、現金やクレジットカードで支払える金額を入金していただいたが、一部の入金にとどまった。

入院では、医療費が高額になることから、通常の実策としては、入院早期のうちに支払い方法の相談を行い、退院までに医療費を準備していただくようお願いしている。

(事例11)

本院に入院となった外国人患者の多くは、医療費をクレジットカードで支払っているが、退院の際の支払時に限度額等の理由により、決済がスムーズにできない場合が散見される。

対応に時間がかかると他の患者の待ち時間が増加し、窓口の混雑に繋がる。

例1 外国人患者Dは、退院時にカード決済できなかったため、カード会社に電話で確認し、設定変更をしてもらうことで決済を完了したが、確認・設定変更等に30分程度の時間を要した。

例2 外国人患者Eは、退院時にカード決済できなかったため、同カードを用いてゆうちょ銀行のATMから現金を引き出そうとしたができなかった。

その後、外国人患者Eがカード会社に電話し、設定変更をすると現金の引き出しが可能になり、支払いを無事にすることができた。

最初の受付から支払い完了まで、40分程度の時間を要した。

(対応)

外国人患者の支払時は、事前に支払方法を確認し、クレジットカードで支払いをする場合は、別室の夜間受付(昼間は使用していない)のカード端末で決済することとし、窓口の混雑を予防している。

(事例12)

当院の近隣には多数観光地があり、添乗員なしの個人による外国人旅行者が多い。近年、自転車事故による救急搬送患者等が多数おり、その中には、母国語のみで、英語対応不可の患者もいる。英語であれば、ある程度医療スタッフも対応可能であるが、その他の言語となると難しい場合がある。

(対応)

当院では、医療機関向けコミュニケーションサービス（コニカミノルタ M E L O N）を導入し、対応している。

また、タブレット端末の他言語音声翻訳アプリ〈VoiceTra〉も利用し、対応している。

(事例13)

日本国内に2ヶ月間滞在予定の外国人Fが、観光旅行中、腹痛を訴えて産婦人科外来を受診した。言語は母国語以外、英語が多少分かる程度だったため、コミュニケーションを図ることが難しかった。産婦人科に1泊2日入院し、流産手術の結果、死産。経過良好で退院したが、その後、3度の外来受診あり。

(対応)

診察については、なんとか英語で対応。

通常は死産届を自治体へ提出して終了となるが、海外での届出手順等が不明だったため、東京の大使館へ電話で問い合わせた。

本人の心のケアや帰国後の手続き等もあることから、大使館員と連携し、患者対応を行った。

(事例14)

スキー場で日本人女性（スキーヤー）と外国人G（スノーボーダー）との接触事故があり、女性が救急搬送後入院となった。外国人Gに怪我はなかったが、日本人女性は、肋骨多発性骨折で、3泊4日の入院となった。

日本人女性はスキー学習中であり、相手が加入していた傷害保険が使用できない場合は、患者本人の健康保険証を使用することになっていた。

今回のケースは、外国人Gが加入していた対人賠償の傷害保険を使用することとなり、治療費を病院口座に振込入金するよう依頼していたが、保険会社が日本の保険会社を通さずに直接小切手を郵送してきたことから、小切手から現金に換金する手数料を当院で負担しなけりなかつた。

また、Gが保険会社へ書類等を提出し受理されるまでに5ヶ月半かかり、最終的に入金処理されたのは、退院後7ヶ月が経過した後だった。

(対応)

通常、当院での外国人の診療費は、原則、現金かクレジットカード払いのみの対応としている。

診療費の未払いを防ぐ目的で、外国人が自身の傷病や対人賠償にて傷害保険等を使用する場合は、日本の保険会社（代理店）に間に入っていていただくことを条件にしている。