

【大阪府委託事業】
大阪府医療機関・薬局における外国人対応に
資する平日日中ワンストップ窓口事業
に関するご説明

2021年11月

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

1. 平日日中ワンストップ窓口とは？

- 大阪府が府内の医療機関および薬局*向けに設置した、平日の日中に利用できるコールセンターです。

*調剤業務における対応に限ります



- 外国人対応に関するお困り事が発生した際に、ご相談いただけます。
- 窓口の運営は外国人患者受け入れ問題解決において経験豊富な日本エマージェンシーアシスタンス株式会社が受託しています。

2. 外国人患者が急に来ても大丈夫？

- こんな時には、お気軽にお問い合わせください。

外国人患者
受入れについて
相談したい！

海外の保険会社、
出入国在留管理局、
大使館などの手続きに
ついて確認したい！

手持ちの日本円が
ないらしく、未収金に
なってしまうのでは
ないかと心配だ。
どうしたらいいだろう？

当院では外国語での
診察が難しい。
近隣の外国語
対応可能な医療機関を
探して欲しい！

〇〇語の電話医療
通訳サービス
利用したいが、どこに
電話を掛けたらよいの
かわからない！

外国人患者が
亡くなった。
海外への遺体搬送や
国内手続きについて確
認したい！

3. 窓口では何が出来る？何ができない？

- 窓口での医療通訳はできませんが、利用可能な医療通訳サービス等の情報提供をいたします
- 外国人患者本人からの相談は受付けておりません

4. 窓口の利用方法は？

窓口電話番号

03 - 6371 - 0058

対応時間


平日（月曜～金曜） 9時から17時まで

利用対象者

大阪府の医療機関・薬局*関係者様
*調剤業務における対応に限ります

利用料金

情報提供費用は無料
利用者は通話料のみ負担

 平日17時から翌朝9時・土日祝祭日は厚生労働省
夜間・休日ワンストップ窓口をご利用ください。

03 - 6371 - 0057

5. 対応レポートについて

日次報告

今後の外国人患者受入体制整備の参考にしていただくため、ご相談の概要を大阪府のご担当者に翌朝メールで送信。

6. ご相談事例のご紹介

| | |
|----------------|----|
| ① 初診受付におけるポイント | 8 |
| ② 医療機関案内 | 9 |
| ③ トラブル対応 | 11 |
| ④ 支払い関係 | 14 |
| ⑤ 関係機関での手続き | 19 |
| ⑥ 重篤案件対応 | 20 |

6. 事例① 初診受付におけるポイント

➤ 外国人患者が来院したが、初診受付時に注意すべきポイントや診察前に確認しておくべきことを教えてほしい。

➡ 一般的な流れとして下記を案内。

1. 患者の話す言語または理解できる言語を確認
2. 来院目的を確認（受診、健診、検査、薬の処方、セカンドオピニオン）
3. 「問診票」「受付票」「診療申込票」等に必要情報を記入してもらう（必要であれば多言語の雛形を案内）
4. 治療費の概算を説明し、支払い方法を明確にしておく
5. 治療方針について同意を得られるかを書面で確認

6. 事例② 医療機関案内（言語対応1）

- 患者が〇〇語しか話せず、医療的に込み入った話をする必要があるため、〇〇語対応ができる医療機関を教えてください。
- 明日患者が移動するが、その先で外国人の受診に慣れた医療機関を案内してほしい。

➔ 大阪府や厚生労働省の外国人患者受入医療機関リスト、およびワンストップ窓口で蓄積しているデータベースから、近隣で要望に合致する医療機関を案内。

6. 事例② 医療機関案内（言語対応2）

➤ ○○語が対応できる電話医療通訳サービスを紹介してほしい。

➡大阪府の多言語遠隔医療通訳サービスの案内、このサービスでカバーされていない希少言語であれば厚生労働省の希少言語遠隔通訳サービス、コロナ対応であれば厚生労働省のコロナ専用の電話通訳サービス、その他の通訳サービス、無料翻訳アプリの案内、派遣通訳サービス情報等の提供。

➡外国人患者対応ハンドブックや多言語の問診票、診察申込書の書類雛形の情報も提供。

6. 事例③ トラブル対応（予防1）

- 予約日時になっても来院しない、またはドタキャンする患者が少なくない。こういう患者にはどう対応すればよいか？

➔ 予約時のデポジット制またはキャンセル料金の案内でこのようなケースの防止につながると助言。参考例としてホームページにこの種の注意喚起のある医院の例を紹介。

6. 事例③ トラブル対応（予防2）

- 日本に滞在している間に透析を受けたいと来院。これまでの治療歴などの医療情報の取り方など、注意すべき点やアドバイスがほしい。

➡ 透析など特定の治療に関して、海外でも治療が受けられるようにするための証明書や国際的に治療を受ける際に必要な医療情報がどのような形式で何に記載されているか、についての情報を提供。

6. 事例③ トラブル対応（予防3）

- 保険適用で受診した患者のレセプトが、番号/性別などが違うと戻されてしまった。患者とは連絡が取れない。どうしたらよいか？

➡ 保険証の偽造や他人による使用は、詐欺罪や公文書偽造といった違法行為に該当するので、疑われる場合には警察等に相談するように助言。また、在留カードなど顔写真のある身分証明書での本人確認を強化すること、連絡先はできれば複数確認しておくことを助言。在留カードは偽造かどうか、専用の読み取りアプリで確認することもできることを案内。

6. 事例④ 支払い関係1

- 在留資格の条件で国民健康保険に加入できないことから無保険である患者が入院中。現在までの入院費用がかさんでおり、支払いが心配だ。

➡ 本人や家族、更には知人の在留資格や支払い能力と連絡先を確認、入院初期に支払い方法を患者側と協議しておくよう助言。入院の際の連帯保証人の取り付けも重要。海外からの個人送金サービスについても情報提供。

6. 事例④ 支払い関係2

- 医療費、入院費を支払わないまま帰国した患者がいる。報告する窓口があれば教えてほしい。

➔ 「訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム」を案内。一定額以上の医療費の不払いのある訪日外国人受診者の情報を報告する仕組み。次回の入国審査が厳しくなり未払いの抑止力に。（在留外国人は対象外）

6. 事例④ 支払い関係3

- 救急搬送されてきた患者の支払いで、クレジットカードを持っているが病院ではカードが受け付けられず、日本円の持ち合わせもない。このような場合の医療費未回収防止方法は？

➡ 外貨があれば、最寄の外貨両替機の場所を案内。コンビニエンスストアのATMでクレジットカードによる現金引き出し方法など情報提供。また、身分証明書の確認をすること、家族・知人・勤務先など連絡先を複数聞き取り連絡を試みることに、海外の家族等に連絡を取って送金を依頼する方法などを案内。

6. 事例⑤ 関係機関での手続き1

- 乳児が1週間入院することになったが、母親のビザは3日後に失効する。入院期間中に母親に付き添っていてもらうための滞在期限の延長手続きは？

➡まずビザの有効期間と滞在期限の違い、その確認方法、出入国在留管理局での手続きについて案内。病気やケガが理由で滞在延長を申請する場合に必要なとなる、病院発行書類に関しての情報提供。滞在延長を申請しても許可がでる保証はないため、別の親族などの連絡先を確認するよう助言。

6. 事例⑤ 関係機関での手続き2

- 南アジアのある国の方が母国に戻る為にPCR検査を受けたいと来院している。この国の求める検査方法や出国・入国から何時間前までに検査を受けないといけないといった決まりはわかるか？

➡日本出発もしくは現地到着の何時間前までのPCR検査の陰性証明が必要か、（航空会社によっては要求する時間基準が違う事もあること）、陰性証明の指定フォーム・検査の指定医療機関・検査方法の指定の有無を情報提供。但しこのルールは予告なく変更されることがあるので、本人が渡航直前に在日大使館に確認することを勧めた。

6. 事例⑤ 関係機関での手続き3

- 入院中のある外国人患者の身元を確認していたら不法滞在であることが判明。退院後は帰国の意思を示しているがどうすべきか？

➡外国人の滞在に違法性があると、通常の手続きでの航空券の手配や出国は難しい点を説明。本人が出入国在留管理局に相談すべき点を説明。また、入院費が支払い可能か早めに確認、難しいようなら日本にいる親族、知人や勤務先などに連絡、または母国の親族と連絡をとって支払いの方法を相談しておくことを助言。

6. 事例⑥ 重篤案件対応（医療搬送）

- 重篤な患者に日本で手術後に帰国するか、自国で手術をするか提示したところ、後者を希望。医療搬送の手続きと概算が知りたい。

➡まず、海外旅行保険、クレジットカード付帯保険などにアシスタンスサービスが付帯されているかどうか、家族に確認するよう案内。医療搬送は専門的な搬送可否の判断が必要になることもあり、病院や患者自身が手配するよりも保険会社やアシスタンス会社に依頼した方がスムーズであることを助言。搬送判断や方法の検討のために必要な情報を案内。

6. 事例⑥ 重篤案件対応（遺体搬送）

- 救急搬送された訪日外国人が死亡。領事館には連絡したが、これから遺族にお伝えすべきこと、その他の手続について教えてほしい。

➡ 遺族から故人の保険内容を確認し保険会社に連絡していただくこと、帰国先やタイプ別の遺体搬送費用の概算、アシスタンス会社へ搬送を依頼した場合の流れや医療機関が発行すべき書類について案内。遺体搬送は保険会社かアシスタンス会社に依頼した方が良く、海外旅行保険未加入でもクレジットカードに付帯している保険もあることなどを助言。

7. こんなご相談もお受けしています



- JMIP申請を予定、外国人患者の受け入れにあたっての院内準備はどうすれば？

※JMIP=外国人患者受入れ医療機関認証制度

- 海外旅行保険の対応方法について知りたい。
- 外国人患者が来院したけれど、事前に確認しておいた方がいい情報は？
- 外国人患者に英語の書類記入を頼まれたが、どこに何を書けばいいか？

外国人患者に係る問題に幅広く対応します

8. 窓口で提供可能な外部機関・業者情報

- ✓ 近隣の受入れ可能な医療機関情報
- ✓ 通訳団体（現地派遣用）
- ✓ 電話医療通訳サービス（即時利用可能なサービス）
- ✓ 翻訳会社
- ✓ タクシー・ハイヤー会社
- ✓ 民間救急搬送会社
- ✓ アシスタンス会社
- ✓ 保険会社
- ✓ 航空会社
- ✓ 在日外国公館
- ✓ 車いす、松葉づえなどのレンタル会社
- ✓ 24H看護スタッフ派遣会社
- ✓ 葬儀社 等

【お問合せ先】

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社
〒112-0002 東京都文京区小石川1-21-14
NRK小石川ビル

営業開発部 TEL 03-6757-1035
Email: biz-d@emergency.co.jp

グローバルサポート事業部 TEL 03-6371-1701
Email: onestop@emergency.co.jp
(9:00~17:00 土日祝日を除く)