

2025年12月 マンスリーレポート

ワンストップ窓口への相談事例

(支払い能力がない入院患者への医療費回収対応について)

相談内容：

- 入院中の訪日外国人患者が手術費を支払えず、民間保険にも未加入であるため、対応策を相談したい。
- 患者本人は日本語での意思疎通が困難であり、国内在住の親族を介してコミュニケーションをとっているが、その親族からは医療費の支払いが難しいと言われている状況である。

対応内容：

当窓口から以下対応策を案内した。

1. 本国のご家族・親族への連絡と送金の打診

- 日本国内の親族だけでなく、本国にいる家族や親族に対し、海外送金を含めた支払いが可能か打診し、送金可能な方の連絡先を確保することを推奨した。

2. 院内での支払い方法の検討と情報提供

- 分割払いの提案：現実的な支払い計画（可能な現金をまず支払い、残りを分割払い等）を提案し、誓約書を取り交わすことを検討する。
- 不払い情報報告システムの周知：未収となった場合、再入国審査に影響する可能性がある「厚生労働省の不払い情報報告システム」について言及し、支払いを促す材料とすることを提案した。

3. 領事館および専門機関への相談

- 領事館への相談：母国の家族への連絡や支払い相談において、領事館に協力（家族との仲介など）を相談することも有効である。
- 拠点病院への相談：「支払いが難しい外国人患者への対応」について、外国人患者受入れ拠点病院に助言を求めることも一つの手段である。

4. コミュニケーション支援

- 金銭的な交渉や手続きにおいて正確な意思疎通を図るため、大阪府などが提供する公的な医療通訳サービスを利用することを勧めた。

以上

【本件に関する照会先】

大阪府ワンストップ相談窓口運営事務局

受託事業者：メディフォン株式会社（担当：小川、海野、吉川）

E-mail：onestop.soudan.osaka@mediphone.jp

TEL：050-3187-8648（こちらの番号は平日9:00-17:00のみ対応）