

2025 年 4 月 マンスリーレポート

ワンストップ窓口への相談事例

(外国人患者の医療費支払いに関する留意点について)

相談内容：

- ・ ニュージーランドから一時的に来日中の外国人患者
- ・ 患者の付き添いの方は日本人のため日本語は話せる、現金で支払うことは確認済み
- ・ 特別な領収書や書類を発行すべきなのか確認しておきたい

対応内容：

領収書等の書類については患者本人から要望がなければ特別な様式を用意する必要はないが、医療費の目安を事前に説明することや、支払方法について事前に確認しておくことと円滑に対応できるのでよい。

◆ 医療費の目安及び治療方針の説明

- ・ 日本では診療前に医療費の話することは稀であるが、海外では治療前に医療費の概算見積もりを提示することが一般的。国によっては前払い金を支払わないと診療を行わないこともある。
- ・ 実際の費用が目安の費用を上回るとトラブルになるケースもあるので、実際には医師の診療によって必要な処置が決定されることについても説明する。
- ・ 高額な費用が予想される場合には、クレジットカードの支払い上限を確認するよう助言。
- ・ 医療費の目安は書面で同意を得ることが望ましい。
- ・ 訪日外国人患者（旅行客等）用に料金表を用意しておくことを勧める。病名ごとに治療費の目安を伝えられれば、よりわかりやすい。

◆ 医療費に関する要望を確認

- ・ 患者の医療費に関する要望を把握し、関係者に伝えることは後の支払いをスムーズにするために有効。

◆ その他、以下のような事項も診療前にご確認いただくと良い

- ・ 言語を確認
 - 厚生労働省 言語確認シート
<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000699265.pdf>
 - 新型コロナウイルス対応指差し会話 13 言語
<https://www.yubisashi.com/covid19/>
- ・ 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のいずれの目的での来院かを確認。
 - 文化的背景等の違いから「診療は必要なく、薬だけがほしい」というような対応できない目的で来院されることがある。支払いトラブルにも繋がるので最初の段階で確認することが有効。通常、「問診票」「受付票」「診療申込票」等の形で記入して確認する。
- ・ 診療申込書を記載してもらう（必要情報の取得）

- ・ 本人確認
 - パスポートまたは在留カード（90 日上滞在している外国人の場合）等で本人確認を行うことができる。
 - 本人確認は、重症化した際の連絡先の確保や、医療費の適切な支払いの観点から重要。

【その他参考情報】

各医療機関での診療受付時の適切な説明、不払い発生対策に下記をお役立てください。

「訪日外国人の受診時対応チェックリスト」（厚生労働省）

<https://www.mhlw.go.jp/content/000915121.pdf>

「受付で使える訪日外国人受診者対応簡易手順書」（厚生労働省）

<https://www.mhlw.go.jp/content/000927892.pdf>

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）