

## 2026年4月 マンスリーレポート

### ワンストップ窓口へのご相談事例

#### ご相談内容

親族訪問目的で来日した訪日外国人観光客が、入国後に体調を崩し、クリニックを受診後、紹介を受けて当院を受診した。

この患者は重度の白血病と診断され、4/21から当院で入院している。

患者本人や家族は帰国を強く希望しているが、病状から商用機による通常の帰国は難しい。

本人が加入している海外旅行保険会社に相談したところ、医療搬送サービスが付帯していたため、保険会社により帰国医療搬送が計画されている。

この海外旅行保険会社とは患者の娘を通して2回打ち合わせを行ったが、その保険会社からはまだ当院に直接連絡はない。

医療搬送はその保険会社が手配するようだが、医療費に関してはこの家族を通して保険会社に請求すれば、本国から支払われると聞いている。

医療費の支払い、医療搬送、またもしこの患者が死亡した場合の対応についても伺いたい。

#### 対応内容

窓口から以下の案内をした。

##### ①医療費の支払いについて

- 患者が医療費の支払いを完了しないまま医療機関を退院してしまうと、医療費の回収は格段に難しくなる。
- 基本的には、この患者が退院するまでに、患者もしくはその関係者に医療費は支払っていただくように。
- この患者は海外旅行保険に加入しているようだが、保険に加入しているからと言って、必ず医療費すべてが補償されるとは限らない。
- 加入している海外の保険会社もしくは日本の医療アシスタンス会社から、この患者の医療費「支払保証書」を受領しない限り、医療費は退院までに患者もしくはその関係者に支払っていただくことになる。

## ②保険会社への対応

- 海外の保険会社との直接交渉は、時差や言語面などで困難が伴うため、この患者等から加入している保険会社に「早急に、日本の医療アシスタンス会社を介して貴院と連携するよう」強く依頼するとよい。
- 海外の保険会社は、医療機関と直接交渉しようとする傾向があるが、国内のアシスタンス会社を介することは可能と思われる。
- 「支払保証書」を受領したら、保険の補償範囲をよく確認し、補償外の項目（個室料やパジャマ代等）に関しては患者に請求するように。

## ③医療搬送について

- すでに患者母国の医療搬送会社から貴院にコンタクトがあり、貴院から診療情報も提供されているのであれば、医療搬送に関しては保険の補償適用になっていると思われる。
- ご相談者は、医療搬送で病院を出た後に急変した場合を心配されていたが、基本的に貴院の主治医がこの患者が帰国搬送に耐えられることを確認したうえで退院させるように。また、退院後については、搬送を手配している保険会社の責任となる。
- 通常の国際医療搬送では、保険会社が手配した日本の民間救急会社が貴院から空港まで、空港から母国までは保険会社が派遣した母国の医療者がエスコートすることになる。

## ④入院中に患者が死亡した際の対応について

- この患者の場合、死亡届は母国でのみ受け付けるため、日本国内の大使館等駐日公館に連絡する必要はない。
- 死亡診断書を2通作成し、1通は死亡届とともに死亡地または届出人の所在地の市町村役場に提出し、火葬・埋葬許可証を入手するように。
- 死亡届は貴院にて提出されてもよい。
- 外国人だからといって慌てて死亡届を提出する必要はなく、役場の営業時間内に提出すればよい。もう1通は遺体・遺骨搬送等で必要になる場合もあるので、貴院で保管もしくは遺族に渡すように。
- 国内で火葬するのか、遺体を母国へ搬送するかは遺族の希望に沿うように。
- 遺体搬送の費用に関しても遺族から保険会社に確認するように。
- 当窓口から外国人の対応に慣れた葬儀社を3社案内した。

なお、これらの業者は窓口が特にお勧めするものではないので、ご遺族でよく確認のうえご利用いただくように。

大阪府平日・日中ワンストップ窓口の時間外には「厚生労働省 夜間・休日ワンストップ窓口  
(03-6371-0057)」へご相談いただくよう案内した。

以上

【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

RMS 部 浦野

TEL 03-6371-1701 E-mail onestop@emergency.co.jp