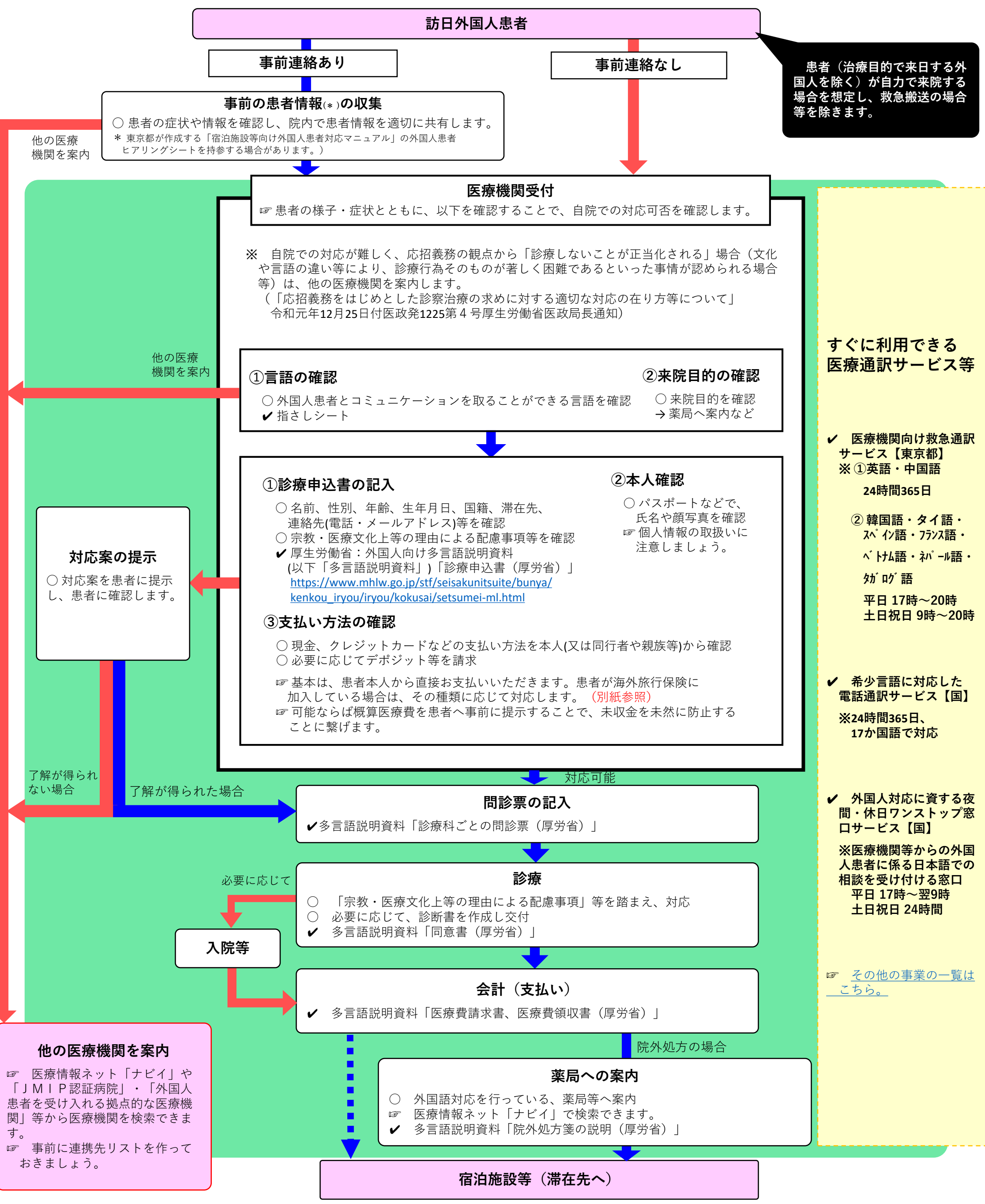


※ 本フローチャートは、外国人患者の対応に慣れていない医療機関で活用されることを想定して、訪日外国人患者対応の基本的な流れを示したものです。自院のマニュアル・方針がある場合は、そちらに従い、本フローチャートを参考にしながら、適切に対応してください。



患者（治療目的で来日する外国人を除く）が自力で来院する場合は想定し、救急搬送の場合等を除きます。

すぐに利用できる医療通訳サービス等

- ✓ 医療機関向け救急通訳サービス【東京都】
  - ※①英語・中国語
  - 24時間365日
  - ②韓国語・タイ語・スペイン語・フランス語・ベトナム語・ポルトガル語・カンダク語
  - 平日 17時～20時
  - 土日祝日 9時～20時
- ✓ 希少言語に対応した電話通訳サービス【国】
  - ※24時間365日、17か国語で対応

- ✓ 外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口サービス【国】
  - ※医療機関等からの外国人患者に係る日本語での相談を受け付ける窓口
  - 平日 17時～翌9時
  - 土日祝日 24時間

その他の事業の一覧はこちら。

**他の医療機関を案内**

- 医療情報ネット「ナビイ」や「JMIIP認証病院」・「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」等から医療機関を検索できます。
- 事前に連携先リストを作っておきましょう。

※ 患者の症状などで特筆する事項がある場合は、患者本人に宿泊施設等へ可能ならば情報提供するよう伝えると良いでしょう。

(出典) 厚生労働省「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」、沖縄県「医療機関で働く人のための外国人患者対応マニュアル～基本編～」、国土交通省九州運輸局「訪日外国人旅行者受付・診療マニュアル」、東京都「平成30年度医療機関における外国人患者対応支援研修実践編(窓口編)研修資料「医療制度の違い及び外国人患者への対応方法と留意点」

## 海外旅行保険加入の確認の流れ

海外旅行保険加入あり

保険の種類を確認

海外旅行保険加入なし  
(又は 保険適用対象外)

### 1 海外旅行保険 Pay&Claim型

#### 【医療機関における確認・対応】

- 保険未加入者等と同様に、患者本人に医療費を請求します。
- 後日、患者から海外旅行保険の医療費償還に必要な関係書類(診断書等)の発行依頼が求められるため、診断書等を発行し、患者に交付します。

### 2 海外旅行保険 医療アシスタンスサービス付

#### 【医療機関における確認・対応】

- 医療アシスタンス会社に支払い保証の範囲(補償範囲や補償限度額等)を確認します。
- 医療アシスタンス会社に医療費を請求します。
- 医療アシスタンス会社から送付される「支払い保証書」を受領します。
- 支払い保証外の費用がある場合、その費用を患者本人に請求します。

### 3 海外旅行保険 Direct&Billing型

#### 【医療機関における確認・対応】

- 保険会社に支払い保証の範囲(補償範囲や補償限度額等)を確認します。
- 保険会社に医療費を請求します。
- 保険会社から送付される「支払い保証書」を受領します。
- 支払い保証外の費用がある場合、その費用を患者本人に請求します。

### 4 海外旅行保険の未加入の方 又は 保険適用対象外の方

#### 【医療機関における確認・対応】

- 患者本人に医療費を請求します。

※上記の保険は主な3つのタイプを示しており、「Pay&Claim型」と「医療アシスタンスサービス付」が複合された保険があるなど、その他の保険もあるためご注意ください。