

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

(令和3年度「医療機関における外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口事業」受託業者)

2021年5月 マンスリーレポート

ワンストップ窓口への相談事例（入院中の患者が逃げ出して治療費が未回収になった件の事例）

ご相談：

救急車で搬送されて入院していた外国人患者が入院中に病院からいなくなってしまう、治療費が未回収になっている。手術はしたが退院できる状態ではなかったため心配な状況である。申告のあった電話番号は他人の携帯電話番号だった。親族や保証人の連絡先も把握できていない。患者本人は「勤務先の社長が病院に来る」と言っていたが、来ないままで、その他の連絡先等の情報は入手していない。在留カード、パスポートなど身分証明書は持っていなかったため確認出来ておらず、本人が持っていたのはマイナンバー通知カードのみであった。警察、大使館にも連絡したが何も対応いただけず、区役所でも国民健康保険の加入は無いということが分かったのみで、他に手掛かりは無い。東京都、千葉県外国人未払医療費補てん事業の事務局にも連絡済だが、マイナンバー通知カードによると東京都在住であるため、東京都でも千葉県でも対象外であるとのことだった。

他に補填制度などはないか。

対応：

今回のケースにおいては、本人もしくは親族や勤務先等の関係者から医療費をお支払い頂くほかないので、今後は可能な限り早い段階で在留カード・パスポートでの身元の確認、パスポートで査証や滞在許可の確認を行うこと（救急搬送された患者でいずれも持っていない場合は、後日持ってきて頂く）、親族、知人、勤務先や身元保証人を確認すること、本人に持ち合わせがなくとも母国の家族などから送金してもらうという手段も含めて支払い方法の確認をしていただくよう伝えた。

身元の確認方法としては、救急隊と搬送先の医師が交わす「救急活動記録票・検証票」にどこから救急搬送されたのかが記載されているので、本人の住所もしくは職場の判明につながる可能性があることをアドバイス。⇒すでに確認して、この記録を警察に届けたが、本人の連絡先は見つからなかったとのことであった。

なお、今回のケースはマイナンバー通知カードがある為、在留外国人と判断できるので対象外になるが、短期滞在者のケースであれば「訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム」での報告の制度が始まっていることも併せて案内した。但し今回のケースは、仮に在日でないとしても事前の患者の同意とパスポート番号がないので報告は難しいことも伝えた。

ワンストップ窓口への相談事例（窓口の利用方法等に関する相談事例）

ご相談：

県の医療法人協会から当病院宛に「厚生労働省委託事業 医療機関における外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口」についての案内メールが転送されてきた。以下について教えてほしい。

- ①ワンストップ窓口の概要について。
- ②窓口の利用は無料なのか有料なのか。通話料金は病院負担か。
- ③対応時間は。
- ④対応期間が 2021 年 4 月 1 日～2022 年 3 月 31 日までとなっているが、その後はどうなるのか。
- ⑤県では、平日の昼間に相談できる医療機関向けの窓口は運営されているのか。

対応：

①ワンストップ窓口は、外国人患者対応に関する課題が発生した際に、医療機関関係者に対し助言や情報提供をする窓口であり、相談いただける例としては、

- ・外国語で診療可能な医師が不在なので他院を紹介するために、近隣の外国語対応の可能な医療機関を探す場合
- ・来院時に行うべき状況把握や情報収集について、患者の詳しい情報を知りたいが何を聞いてよいかわからない場合
- ・医療費の支払いについての事前確認内容（支払い能力に不安のある場合や医療費が高額になる場合、治療費に海外の保険を使いたい場合など）
- ・死亡案件や搬送を伴う案件など

②ワンストップ窓口での相談は無料であるが、電話通話料は利用者負担になる。

③夜間休日の窓口のため、平日は 17 時から翌朝 9 時まで、土日祝日は 24 時間。

④決定し次第、ウェブサイト等でアナウンスする。

⑤貴院の所在する県では平日昼間の医療機関向けワンストップ窓口は現時点では運営されていない。今後の県の方針は県庁に確認いただきたい。なお、医療機関向けの相談窓口ではないが、外国人患者本人が生活全般を相談する多言語の窓口として「県国際交流協会 外国人相談センター」「県消費生活センター」がある。ここで患者本人はある程度、医療制度、支払い、健康保険などについて相談をすることができる。

以上

【本事業事務局の連絡先】

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

担当者名 麻田 ・ 大久保

TEL 03-6757-1035 E-mail biz-d@emergency.co.jp