

## 2023 年 8 月 マンスリーレポート

### ワンストップ窓口への相談事例（デポジットを上回った医療費の回収について）

#### ご相談：

日曜日の夜間に訪日外国人観光客が当院の救急外来に来て治療を行った。

当院は夜間休日窓口では医療費の計算ができず、後日精算となる。言葉の問題もあり説明に難儀しつつも、医療費として患者の手持ちである 1 万円を預かった。

また、当時は他の救急患者で立て込んでいたため、パスポート情報、母国の住所と電話番号のみを聴取して帰ってしまった。

翌日、医療費を計算し患者に電話したが、聴取した電話番号に応答がない。医療費は不足分があり追加で支払ってもらう必要があるが、どのように回収したらよいか相談したい。

この患者はしばらく日本国内を旅行すると言っていたので、まだ帰国していないかもしれない。

#### 対応：

1. 今後も連絡が取れなかった場合の請求方法として以下を案内した。

- 聴取した母国の住所へ不足金額と支払期限を明記した請求書を送付する。その際、貴院の銀行口座情報につき、以下の項目を伝える。

（すべて英文で記載。詳細は取引銀行に確認する。）

- － 銀行名 (BANK NAME)
- － スイフトコード (SWIFT CODE : 金融機関識別コード)
- － 支店名 (BRANCH NAME)
- － 受取人口座番号 (BENEFICIARY'S ACCOUNT NO.)
- － 受取人名 (BENEFICIARY'S NAME)

※為替差損を防ぐため日本円での送金を明記するとよい。

※送金手数料は支払人（患者）負担となることも明記するよう助言。

- タイミングを見計らい聴取した電話番号にかけて請求書の受領を確認し、残額の支払いが必要であることをきちんと説明し送金を依頼する。
- 送金が完了したら送金明細書 (Bank Slip) を FAX かメールで貴院に送るよう依頼する。
- 支払期限までに入金がない場合は催告書を送付し、支払いがあるまで定期的に催告書を再送することを提案。

2. 今後の対策（平日の対応を含む）として以下を案内した。

- デポジット（預り金）制を運用する注意点を助言。
  - － デポジット制のルールを明確化すること。（預り金で過不足が生じた際の手続き等。）  
参考資料として、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（第4.0版）」を案内。  
[（https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf）](https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf)
  - － 代表的な傷病別の概算医療費に従いデポジット額を決めておくことよい。
  - － デポジット制度に関し、多言語資料を事前に用意しておくことよい。  
※なるべく不足が出ないような金額設定としておくことよい。
- 患者が病院を離れたり、帰国してしまうと回収が困難になるので、受付時に支払い方法を確認しておく、極力病院にいる間に支払ってもらい、患者が支払いを終えるまで帰らないような導線を想定しておくことよい。
- 未払いのまま患者が病院を離れてしまっても後からフォローできるように以下の対策を講じておくことを助言。
  - － 複数の支払い方法を提示し、具体的な支払方法について確認。
  - － 帰国日を含む旅程や国内の宿泊先、旅行会社などの連絡先を確認。
  - － 国内での連絡先だけでなく、母国の家族など複数の連絡先も確認。
  - － 連絡先は聴取するだけでなく、実際かけてみて実在するかも確認。

3. 当該地域で24時間365日対応できる外国人向け有料通訳サービスを案内した。

4. 厚生労働省「訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム」を案内した。

[（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921\\_00012.html）](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html)

※訪日外国人の受診時対応チェックリストなど、医療費不払いの抑止につながる情報も掲載されている。

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