

2024 年 12 月 マンスリーレポート

夜間・休日ワンストップ窓口への相談事例

(家族旅行中に亡くなられた訪日外国人観光客の火葬と遺骨の搬送について)

ご相談内容：

昨日、当院に救急搬送されてきた家族旅行中の訪日外国人観光客が亡くなられた。

この患者は海外旅行保険に加入していたので、同行家族から保険会社に対応を確認したところ、入院日数が1日と短かったこともあり、医療費を含むその他の費用を一旦すべて家族が支払い、帰国後保険金請求するよう指示された。

家族もその件は納得したが、保険の医療アシスタンスサービスが利用できないため、亡くなられた患者の日本での火葬と母国への遺骨搬送に関し、当院に相談があった。

いつも当院で利用している外国人対応に慣れた葬儀社に依頼したところ、あいにく今日、明日と外国人対応ができる担当者がいないとして断られた。

夜間・休日ワンストップ窓口でこの患者の火葬から母国への遺骨搬送までできる業者を案内してほしい。

対応内容：

当窓口から、外国人対応に慣れた葬儀社を3件案内し、実際利用するにあたり、直接業者に対応内容に関し確認するよう伝えた。

また、遺骨は手荷物として母国へ持ち帰ることが可能。その際、死亡証明書や埋葬許可証が必要になる場合もあるので、母国の駐日公館や利用する航空会社に確認するように。

なお、異国の地で突然家族を亡くした遺族の心情に沿い対応することと、宗教的・文化的に配慮することがないか確認するように伝えた。

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