

【厚生労働省】
2024年度
外国人患者受入れ医療機関対応支援事業
(夜間・休日ワンストップ窓口)

地方公共団体ご担当者向け
情報共有セミナー

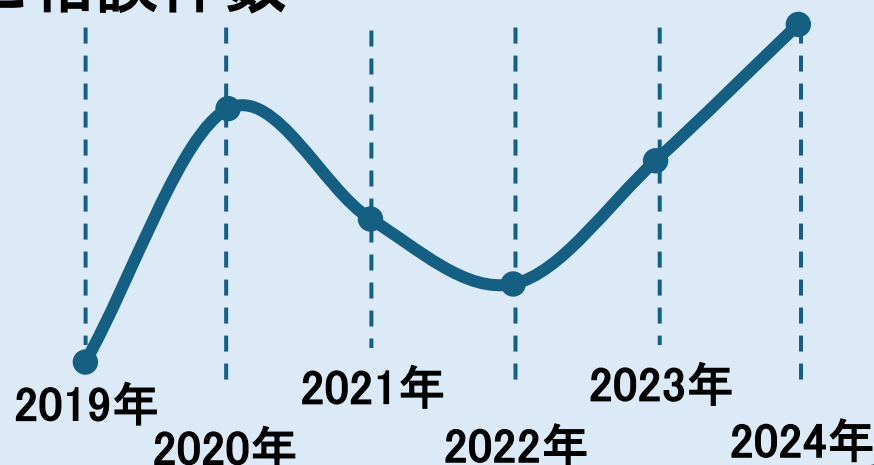
2025年3月6日

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

1. 開会のご挨拶:
厚生労働省医政局総務課医療国際展開推進室
2. 夜間・休日ワンストップ窓口の利用状況
3. 当事業で得た知見について
 - (1) 外国人患者の受入れについて
 - (2) 海外旅行保険について
 - (3) 外国人患者の在留資格について
4. 参考資料
5. 事業に関するお問合せ先
6. 質疑応答

2.夜間・休日ワンストップ窓口の利用状況

ご相談件数



ご相談内容(2024年)

複合的な相談	・・・27%
医療機関案内	・・・27%
重篤案件対応	・・・22%
医療費回収に関する相談	・・・12%
通訳サービス等の案内	・・・12%

<ご相談件数>

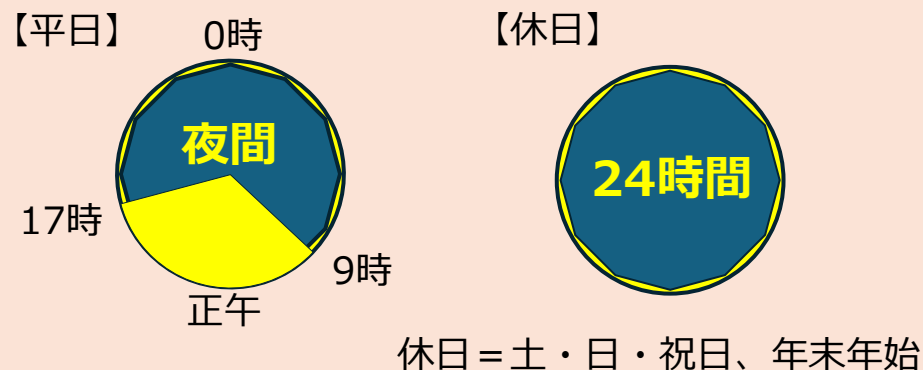
- 2019年、当窓口運営開始後、2020年の2月までは順調に相談件数を伸ばした。
- コロナ禍による入国者数の激減により、相談件数も減少した。
- その後、入国者数の増加に伴い相談件数も伸び、2024年は前年の+150%となった。

<ご相談内容>

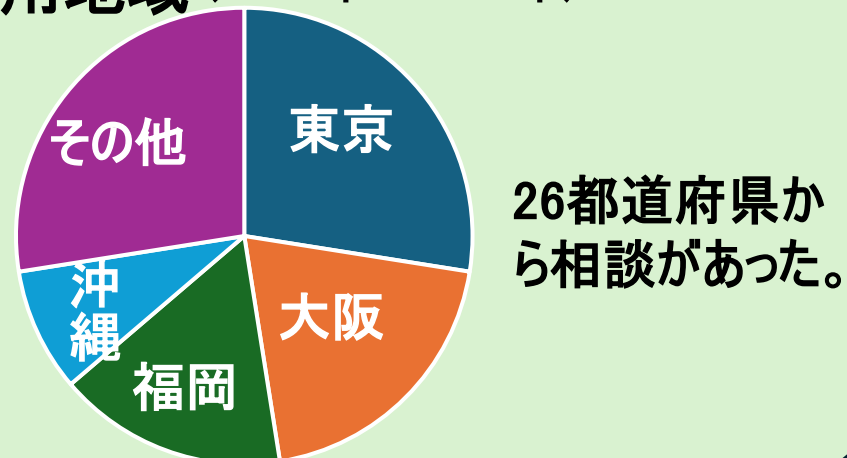
- 当窓口開設当初は医療機関案内や医療費の回収に関するご相談が多かった。
- 最近では在留資格、医療費の回収、重篤案件について等の相談が増加傾向にある。

2.夜間・休日ワンストップ窓口の利用状況

当窓口の営業時間

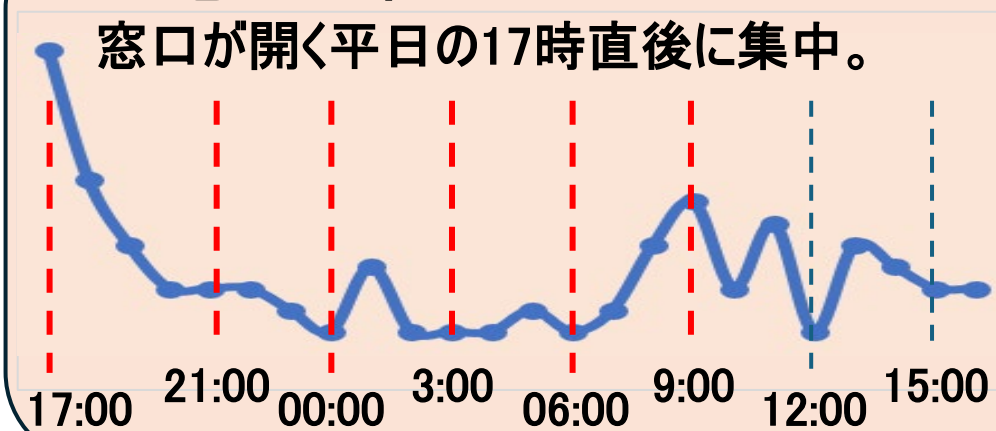


利用地域（2023年～2024年）



入電時間帯（2023年～2024年）

窓口が開く平日の17時直後に集中。



＜入電時間帯＞

- 平日の17～18時が最も多かった。
- 次いで診療開始前後の8～9時が多かった。

＜利用地域＞

- 東京都と大阪府に続き福岡県が多かった。

- (1) 外国人患者の受入れについて
- (2) 海外旅行保険について
- (3) 外国人患者の在留資格について

(1) 外国人患者の受入れについて

① 受付時の確認ポイント

② 外来における外国人対応

(1) 外国人患者の受入れについて

① 受付時の確認ポイント

- ・言語の確認
⇒ 母国語だけではなく理解できる言語も確認
- ・来院目的の確認
⇒ 不必要な受診のケースもある
- ・診療申込書の記入
- ・本人確認
⇒ パスポートや在留カードで顔写真と照合
⇒ 患者本人と確実に連絡が取れる手段を確保
- ・医療費の目安を伝える
- ・支払方法の確認
- ・治療方針や医療費に関する要望の確認
⇒ 治療方針や支払いに関し患者との合意を形成
- ・再度チェック



(1) 外国人患者の受入れについて

② 外来における外国人対応

- ・外国人患者対応のルール作り
 - ⇒ 担当者・担当部署の設置
 - ⇒ 外国人患者向け対応フローの作成
 - ⇒ 日本の公的医療保険未加入の外国人患者向け医療費の設定
- ・院内表示・文書の多言語化
 - ⇒ 院内ルール・受診手順・注意事項
 - ⇒ 問診票や同意書等
 - ⇒ 代表的な傷病の概算医療費一覧を多言語で作成
 - ⇒ 医療通訳サービスの選定
- ・支払手段の多様化
 - ⇒ クレジットカードやその他のオンライン決済等

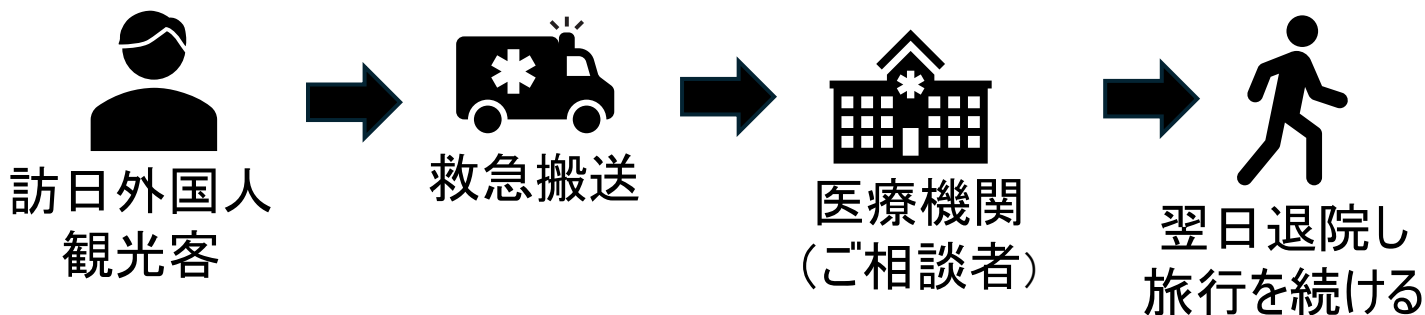


2025年1月現在 第4.0版を公開中

厚生労働省 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html

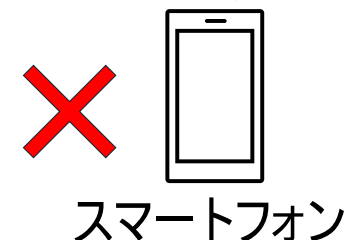
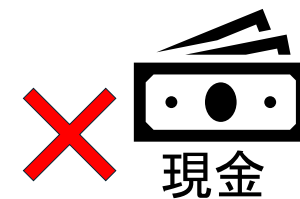
(1) 外国人患者の受入れについて

ケース1: ご相談内容



- ・訪日外国人観光客が医療機関に救急搬送されてきた。
- ・治療の甲斐があり、症状が改善し翌日退院できることとなった。
- ・医療費の支払いを求めたところ、以下が判明した
 - ・ 現金の持ち合わせがない。
 - ・ クレジットカードも利用限度額いっぱいでは利用できない。
 - ・ 海外旅行保険に加入している。
 - ・ スマートフォンが故障しているため保険会社に連絡できない。
 - ・ まだ国内旅行を続けるから明日には他県へ移動する。

ご相談者からは、患者が保険会社に連絡するために、病院の電話で高額な国際電話を利用されると困る、とのお話しあり。



(1) 外国人患者の受入れについて

ケース1：対応内容 その1

訪日外国人が医療費の支払いを完了する前に医療機関を離れると、医療費の回収が格段に難しくなるため、以下を案内。

(この患者は、これからも旅行を続けることから、支払い能力はあると考えられる。)

- 近隣のコンビニ等の「インターナショナルATM」でクレジットカードかキャッシュカードで現金を引き出す。残高不足の場合は母国の家族に補填してもらう。
- クレジットカードの利用限度額を引き上げる。(オンラインで手続き可)
- 病院の口座情報を患者に伝え、母国から日本円で送信してもらう。着金まで日数がかかるので必ず、送金したことを証明する送金明細書(Bank Slip)をFAXかメールで病院に送ってもらう。

(1) 外国人患者の受入れについて

ケース1: 対応内容 その2

海外旅行保険利用に関し以下を案内。

- テレホンカードを購入してもらい公衆電話から保険会社に連絡を入れる。
(テレホンカードを購入することぐらいの資金はあるのではないか。)
- その資金もないようであれば、病院の電話を利用してもらい、経費として別途患者に請求することもできる。
- 保険会社には、交渉を円滑に進めるため日本国内の医療アシスタンス会社を介して病院と連絡を取るよう依頼する。

(1) 外国人患者の受入れについて

ケース1: 対応内容 その3

それでも、患者が医療費の支払いを完了しないまま病院を離れる場合として以下を助言。

- 患者と支払いに関する合意書(誓約書)を取り交わす。
- 患者が帰国しても必ず連絡が取れる手段を確保する。
(本人の携帯電話やメールのアドレスだけでは着信拒否されて連絡が取れなくなることもあるため、母国の勤務先や学校、家族等、複数の連絡先を確認するとよい。)
- 今後の旅程(日本国内での宿泊先や帰国日、帰国便等)も確認するとよい。
- 患者に厚生労働省の「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、医療費の未払いがあると再入国が難しくなることを伝える。

(2) 海外旅行保険について

- ① 海外旅行保険とは
- ② 海外旅行保険の補償内容
- ③ 海外旅行保険の利用方法
- ④ 海外旅行保険の請求と支払い

(2) 海外旅行保険について

① 海外旅行保険とは

旅行の開始から終了まで(通常は自宅を出発したときから自宅に戻ったときまで、日本に到着後に加入できる保険もある)の補償期間中に発生したトラブル(損害)が対象になる。

【メディカル(医療関係)】 補償例

病気やケガの治療費用

病気で死亡した際の補償

ケガで死亡した際の補償

障がいが残った際の補償

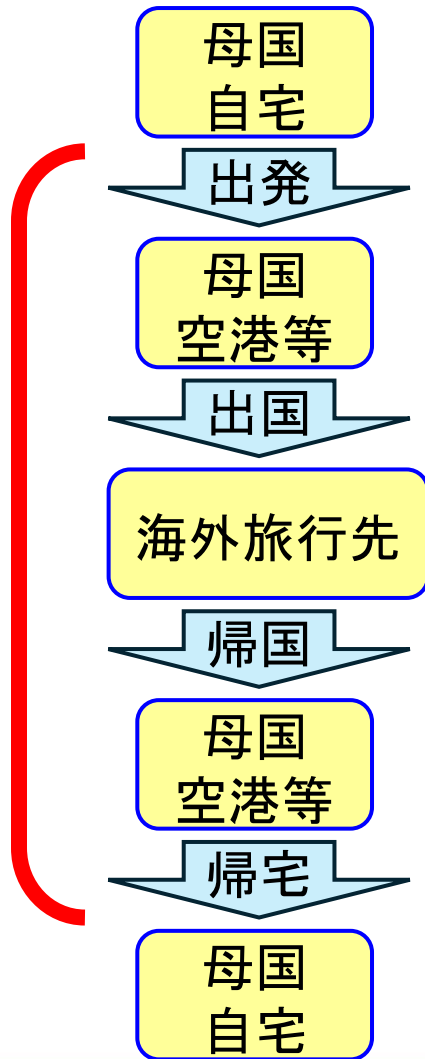
【ノンメディカル(医療関係以外)】 補償例

他人の物を壊した時の
賠償責任

航空機が遅延した時に
かかった費用

持ち物の破損や盗難時の損害

航空機に預けた手荷物が
遅延した時の損害



(2) 海外旅行保険について

② 海外旅行保険の補償内容

これらの補償項目は、個々の契約により異なるため確認が必要となる。

治療費・補償金

- | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| ☐ 傷害死亡・後遺障害補償 | ☐ 疾病死亡補償 | ☐ 外来治療費 | ☐ 入院治療費 |
|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|

薬剤費

- | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|--|--|
| ☐ 院内処方薬代 | ☐ 院外処方薬代 | | |
|---------------------------------|---------------------------------|--|--|

入院費

- | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------|--|
| ☐ 差額ベッド代 | ☐ 病衣レンタル代 | ☐ 食事代 | |
|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------|--|

文書料

- | | | | |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|
| ☐ 診断書 | ☐ 診療情報提供書 | ☐ 画像診断データ | |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|

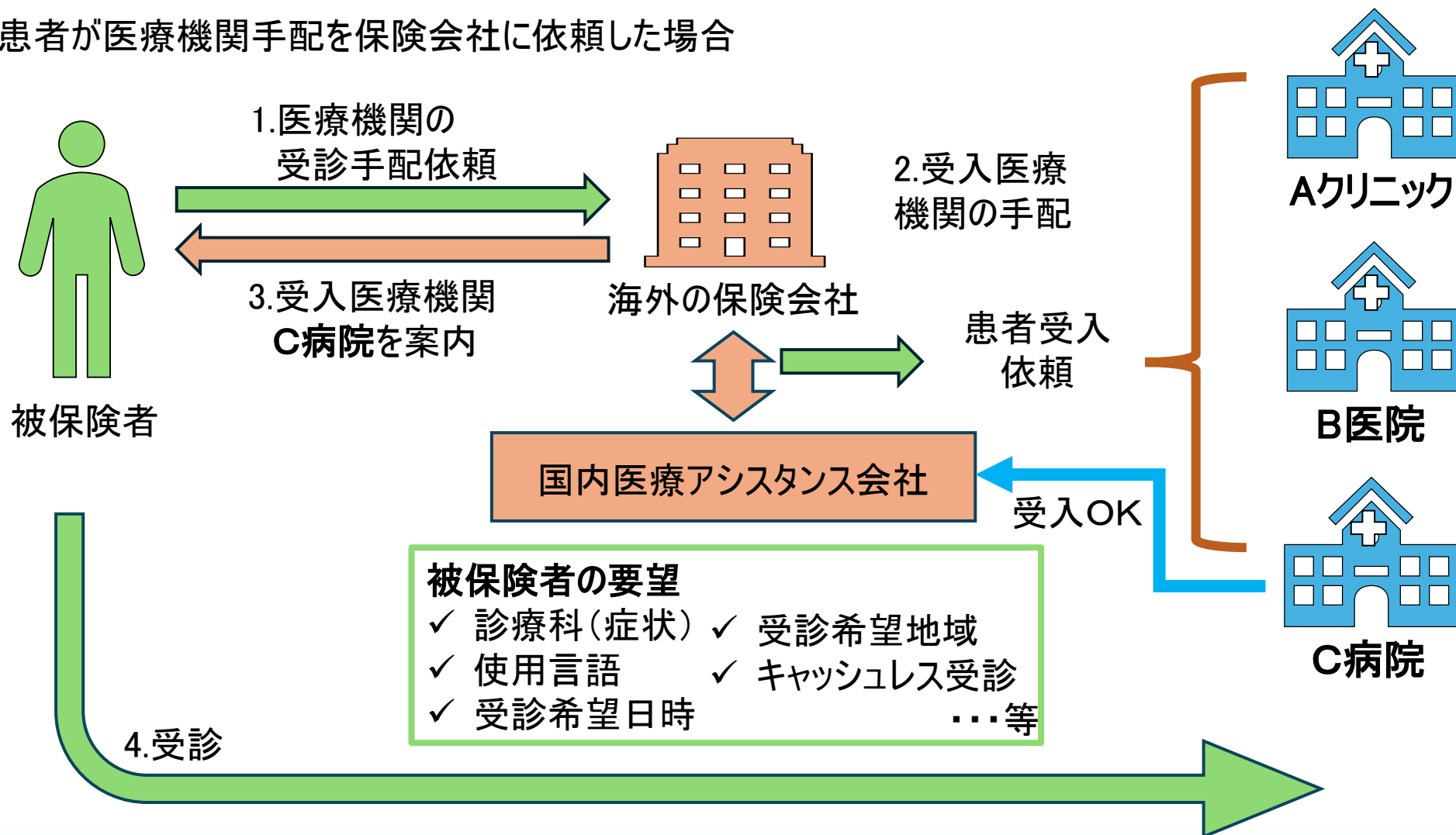
その他

- | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 通訳費用 | ☐ 交通費 | ☐ 医療/遺体搬送費 | ☐ 現地での
葬儀代 |
| ☐ 救援者費用 | ☐ 搜索費 | ☐ 救助費 | |

(2) 海外旅行保険について

③ 海外旅行保険の利用方法

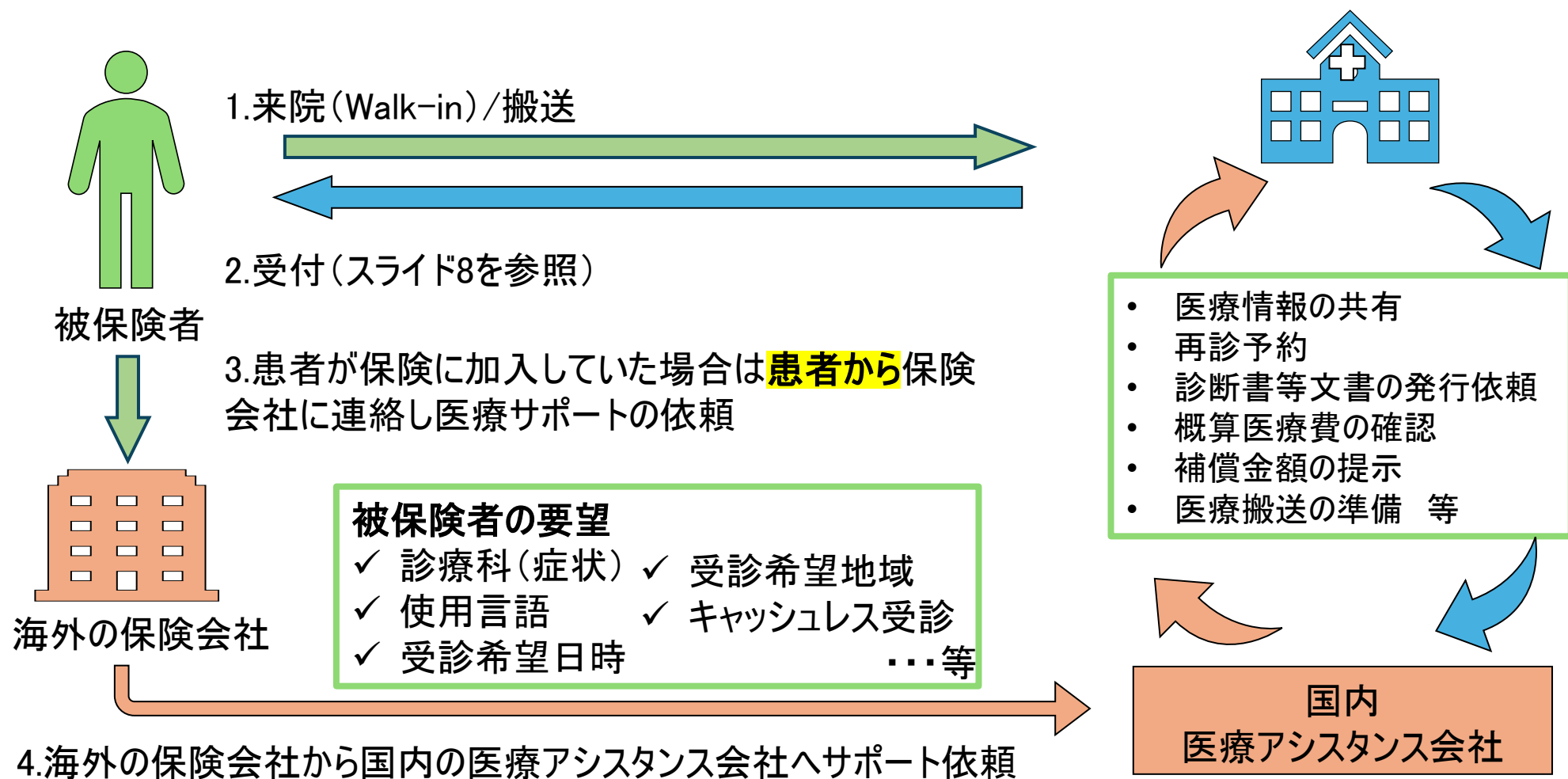
ア. 患者が医療機関手配を保険会社に依頼した場合



(2) 海外旅行保険について

④ 海外旅行保険の利用方法

イ. 来院もしくは搬送されてきた患者が海外旅行保険に加入していた場合

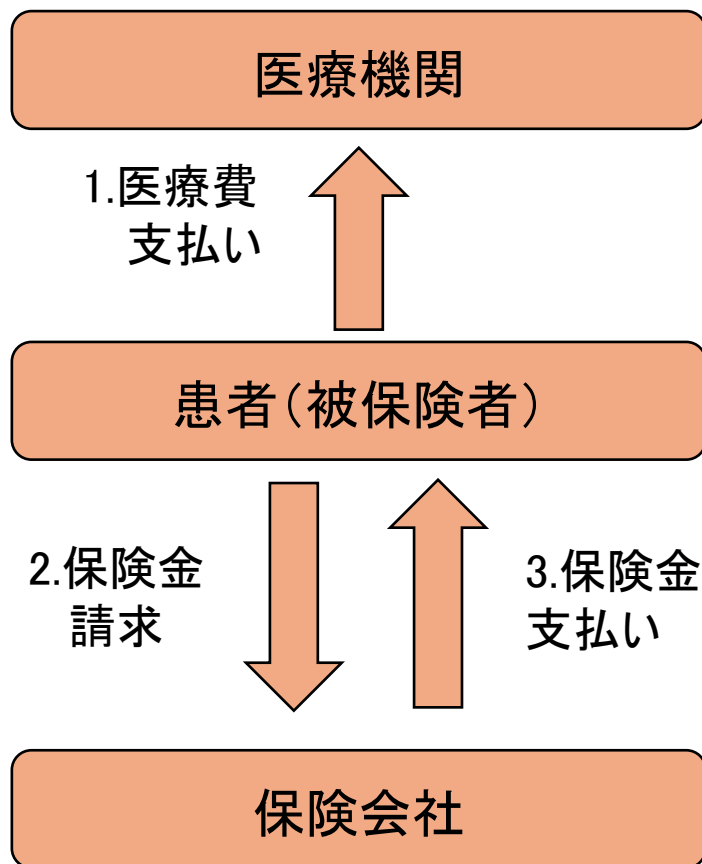


(2) 海外旅行保険について

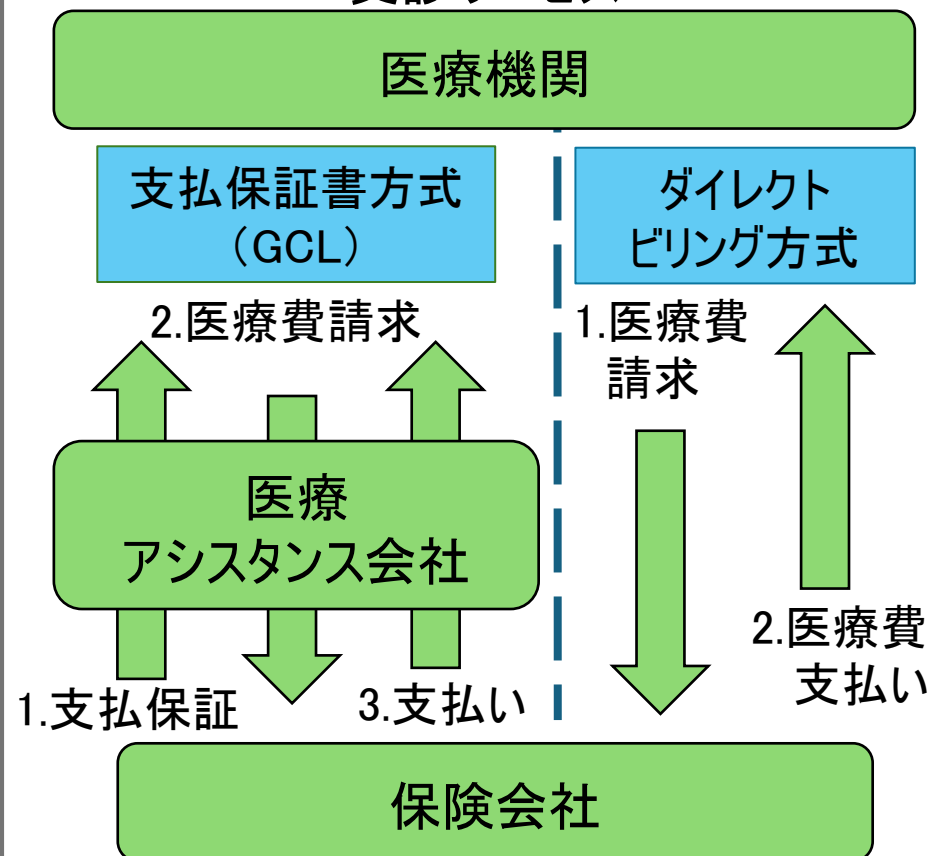
⑤ 海外旅行保険の請求と支払い

日本では
一般的

ペイ＆クレーム
(Pay & Claim)

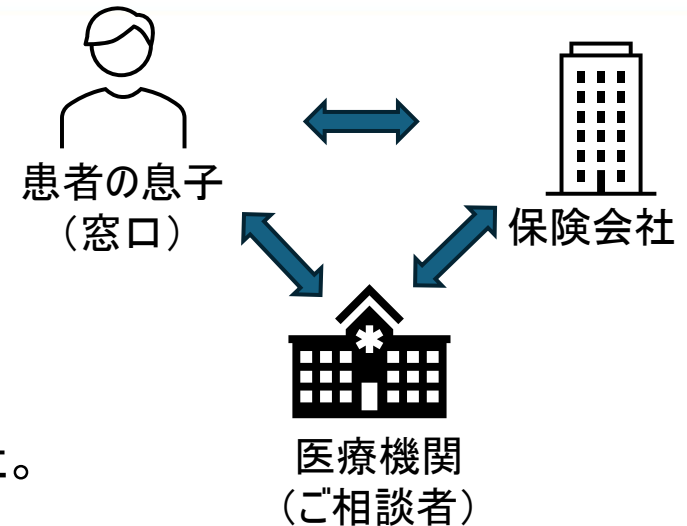


キャッシュレス
受診サービス



(2) 海外旅行保険について

ケース2: ご相談内容



- ・ クルーズ船内で骨折した患者が医療機関に搬送されてきた。
- ・ この患者は海外行保険に加入している。
- ・ 患者が高齢なため、母国にいるこの患者の息子が保険会社への窓口となっている。
- ・ この息子に患者の手術予定日を伝えたがすぐに手術をするよう要求があり、すぐできないのであれば他院への転院を希望している。
- ・ 当院で患者の要望に合う転院先を探しているが難航している。
- ・ 言語面や時差の関係で保険会社との交渉にも苦慮している。

(2) 海外旅行保険について

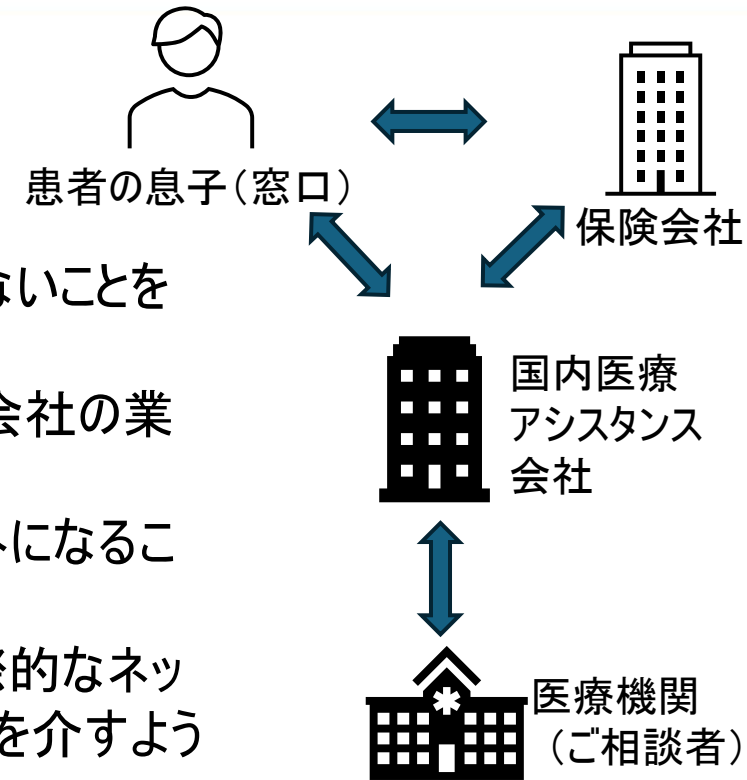
ケース2: 対応内容

当窓口から以下を案内した。

- 日本では、患者の希望通りの日程で手術を行うことはないことを患者の息子に伝える。
- 転院を希望するのであれば、転院先のアレンジは保険会社の業務となること。
- 医学的必要性のない転院に係る費用は保険の補償外になることがあること。
- 海外旅行保険を販売する保険会社は、基本的に国際的なネットワークを持っているので、国内の医療アシスタンス会社を介すよう強く要望するとよい。

その後

- 患者の息子から強く保険会社に依頼してもらい国内の医療アシスタンス会社が対応するようになった。
- 国内の医療アシスタンス会社を介すことにより保険会社との交渉もスムーズに行え、手術も予定通りご相談いただいた医療機関で行うこととなった。



(3) 外国人患者の在留資格について

①ビザと在留資格の違いについて

②在留資格について

③非正規在留者について

④入院等による在留資格の変更

(3) 外国人患者の在留資格について

① ビザと在留資格の違いについて

ビザ (査証)	日本に入国するための資格
ビザとは、その外国人が持っているパスポートが有効であるという「確認」と、ビザに記載された条件により日本に入国することに支障がないという「推薦」の意味を持っている。 日本に入国しようとする外国人は事前に自国の日本領事館等の在外日本公館へビザの申請を行う必要がある。また、マルチビザ以外の一次ビザは日本入国と同時にその効力を失い、ビザで認められた在留資格に従い日本に滞在することとなる。	

在留 資格	日本に在留するための資格
就労資格	国内で就労ができる資格。 大使館員、大学教授、芸術家、 技能実習生などが含まれる。
非就労 資格	国内で収入が伴う活動が行えない。 観光や親族訪問等の短期滞在や長期滞在の留学等を含む。
居住資格	日本に居住することができ就労も可。 外国人永住者や日本人の配偶者等が含まれる。

※ 当資料に掲載されている在留資格等の法規や仕組みにつきましては、2025年1月時点のものとなっております。最新情報につきましては外務省や法務省出入国在留管理庁にご確認願います。

(3) 外国人患者の在留資格について

②在留資格について

在留資格	内容	公的医療保険	就労	その他
短期 (90日以内)	出張等のビジネス/ 観光/短期留学/ 親族訪問等	×	×	短期の在留資格のため、 公的医療保険への加入や賃金を伴う就労はできない。 国内に住む家族の被扶養者にもなれない。 ※在留資格「興行」等、国内で就労できる場合もある。
中長期 (90日以上)	企業に駐在員/ 中・長期留学生/ 技能実習生/ 日本人の配偶者等	○	△ 在留資格による	公的医療保険への 加入義務があり、 就労についてはそれぞれの在留資格による。 ※公的医療保険への加入は義務だが、加入していないもしくは資格を失効しているケースもある。

(3) 外国人患者の在留資格について

③ 非正規在留者について

在留状態	内容	公的医療保険	就労	その他
在留期間が過ぎている	本来の在留期限を過ぎても出国/更新をせず残留している	×	×	オーバーステイや最近では「非正規在留者」と言われることもある。
仮放免許可証を持っている	本来収監されなければならないが特別な事情により自宅などで過ごせる	×	×	医療保険への加入や就労ができない。 ※民間の支援団体がある。
難民申請中	在留期間中に申請	△	△	難民申請中の「仮滞在許可証」を持っている。一部に公的医療保険への加入や就労が認められる。
	在留期限後に申請	×	×	

(3) 外国人患者の在留資格について

④ 医療に係る在留資格（入国後）

ア. 入国後に治療目的で在留期間を延長する在留資格

出張や親族訪問等の短期滞在資格で入国した外国人が、入国後の急な事情変更等により、日本の医療機関に入院して病気や怪我の治療をすることとなったため、当初の在留期間を超えて在留する必要がある生じた場合については、

- 医師が「当該外国人が国内で早急に入院して治療を行う必要がある」と判断していること
- 医療費を含め、滞在中の経費を支弁できること及び出国のための経費を支弁できること

を医療機関が発行する「外国人患者に関する受入証明書」で明らかにした上で、治療に必要な期間に応じて、地方出入国在留管理官署において在留期間更新許可申請又は「**特定活動（医療滞在中およびその同伴者）**」資格への在留資格変更許可申請を行う事となっている。

なお、在留資格が変更され在留期間が90日以上になっても、**日本の公的医療保険には加入できない。**

(3) 外国人患者の在留資格について

④ 医療に係る在留資格（入国前）

Ⅰ. 日本で医療行為を受けるために入国前に申請する在留資格（医療渡航）

日本で医療行為（治療や人間ドック等）を希望する場合、

1. 患者は母国もしくは日本の医療渡航支援企業に、医療渡航の手配を依頼。
2. 医療渡航支援企業は、日本国内の身元保証機関と連携して、患者の希望に沿う医療機関を選定する。
3. 受入医療機関が確定すると、患者が医療渡航支援企業に、医療渡航に係る費用全額を事前に支払う。
4. 医療渡航支援企業は、入金を確認し、患者のビザ申請や航空機、宿泊先等の手配を行う。
5. 準備が整うと、患者は日本に渡航して医療行為を受ける。
6. 患者が母国へ帰るまで、医療渡航支援企業と、国内の身元保証機関が連携して患者のサポートを行う。

なお、患者の希望する医療行為が90日以内に完了する場合は、短期滞在資格で入国しても構わない。

※医療渡航に係る在留資格も(ア.)で解説した入国後に変更する在留資格も同じ「特定活動(医療滞在およびその同伴者)」となるため注意が必要。

(3) 外国人患者の在留資格について

ケース3: ご相談内容



- 短期滞在資格で入国した訪日外国人観光客が体調を崩し当院を受診。
- 診断の結果、当院での入院治療が必要となり、治療期間が在留期限を超えるため在留資格の変更が必要と考えている。
- 当院で調べたところ「**特定活動(医療滞在)**」に変更するためには国内の身元保証機関が必要となる。
ワンストップ窓口で身元保証機関を案内していただけないか。
- 当窓口から国内にこの患者の身寄りがいないか確認したところ、県内に在住する子がいるとのことだった。

(3) 外国人患者の在留資格について

ケース3: 対応内容

在留資格「特定活動(医療滞在およびその同伴者)」(以下、「医療滞在資格」)には2種類あるとして以下を説明。

1. 今回は、**入国済みの外国人**に対する在留資格変更となるため、身元保証機関の必要はないこと。
2. 変更申請は、出入国在留管理局に患者本人もしくは状況により医療機関から行うこととなるが、今回は国内に在留するこの患者の子から申請するとよい。
3. 身元保証機関とは、日本での治療や健康診断等を希望する方が、入国前に選定する日本国内での患者の身元を保証する機関である。そのため、医療渡航で来日する場合には必要であるが、入国済みの場合には不要である。

なお、在留資格を「医療滞在」に変更して在留期間が90日以上になっても、日本の公的医療保険には加入できない。

4.参考資料

厚生労働省で紹介されている資料一覧

資料名	内容	リンク先
外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル	● 外国人患者に関する制度 ● 外国人患者の円滑な受入れのための体制整備 ● 場面別対応	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html
訪日外国人の診療価格算定方法マニュアル	● 診療価格の検討の基本的な考え ● 訪日外国人の自由診療価格の概念 ● 医療費原価計算の概要と進め方	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_08838.html
訪日外国人に対する適切な診療価格に関する研究 東京大学大学院医学系 研究科医療経済政策学	● 診療価格算定ツール	https://plaza.umin.ac.jp/hehp/inbound-tools.html

5.事業に関するお問合せ先

厚生労働省 外国人患者受入れ医療機関対応支援事業

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 営業開発部

メール：biz-d@emergency.co.jp 平日＝9:00～18:00

夜間・休日ワンストップ窓口

ご相談窓口：03-6371-0057

平日＝17:00-翌9:00

夜間・休日＝24時間

メール：onestop@emergency.co.jp

休日＝土日祝日、年末年始

窓口に関するお問合せ先：

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

RMS部 平日＝9:00～18:00

電話03-6371-1701

希少言語に対応した遠隔通訳サービス

サービスに関するお問合せ先：株式会社BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS

・03-6630-6712（平日9:30-18:00）

・03-4332-1288（平日18:00-翌9:30 土日祝日、年末年始は24時間）

※通訳サービス専門の電話番号はご登録後にお知らせします。

【質問】

外国人対応に関する相談窓口としてどのようなスキルが必要か？

【回答】

必要となるスキルとしては、

- 基本的な医療関係の知識
- 外国人向けの「医療アシスタンス業務」の知見、経験 等

具体的には以下に関する知識が必要

- 国内の医療機関情報
- 傷病者の帰国に関わる医療搬送や遺体搬送
- 国内での葬儀等の手続き
- 国内の保健医療制度や海外旅行保険 等

【質問】

外国人患者の増加に伴い、通訳が必要とされる言語も増えており「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」は非常に有用だが、医療機関がその費用を負担するのであれば、利用は伸びないのではないか？

【回答】

厚生労働省では通訳費用のような外国人患者特有の経費に関し、医療機関が患者に診療費以外の追加的費用として請求できるとしている。また、一部医療機関では診療報酬1点当たりの価格を10円以上に設定し、その10円を超えた金額を通訳費用等に充てているところもある。

スライド29の「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」を参照。