

Q&A

インバウンド患者への対応における注意点は？

Q. 当クリニックでもインバウンド患者に対する対応を検討しなければならないと考えているのですが、これまでほとんど経験がないため不安があります。そこで、

1. 日本語の理解が不十分なインバウンド患者が来院した場合、そのことを理由にして診療を断ることができるのか
2. 治療費の不払いを防ぐためどのような点に注意すべきか

教えてください。

A1. 日本語による意思疎通の問題のみを理由として診療を断ることは適切ではありません。

コロナ禍で大きな落ち込みを見せた訪日外国人旅行者（インバウンド）数ですが、JNTOの推計によると2023年は年間2,500万人を超え、これまで最も多かった2019年の8割程度まで回復しています¹⁾。また、大手旅行会社JTBによれば、2024年度の訪日外国人旅行者数は3,310万人と過去最多になる予測です。このように訪日外国人の数は再び増加傾向にあります。外国旅行者の中には、日本語での意思疎通を十分に行えない方も大勢いるでしょう。そして、そのような旅行者が病気や怪我により医療機関を受診することも当然想定されます。では、日本語での意思疎通が十分に行えないインバウンド患者が突然来院した場合、そのことを理由にして診療を断ることができるのでしょうか。

この問いに対しては、令和元年に厚生労働省医政局長が各都道府県知事宛に発出した通知によって行政の考え方が示されました。同通知によれば、外国人患者についても日本人患者の場合と同様に判断するのが原則であって、言語の違い（意思疎通の問題）、文化の違い（宗教的な問題で肌を見せられない等）や本国に帰国することで医療を受けることが可能であるなどの理由のみによって診療を拒否することは認められないものの、これらにより結果として診療行為そのものが著しく困難であるといった事情が認められる場合には正当化され得るとされています²⁾。

そもそも、法律上、医師あるいは歯科医師には応招義務があり、患者から診療を求められた場合には「正当な事由」がない限り拒むことができないとされています（医師法 19 条 1

項、歯科医師法 19 条 1 項)。そしてこの応招義務は、対象となる患者を特に限定していません。また、応招義務が規定された趣旨のひとつに患者保護があると考えられていることからすれば、治療の必要性がある患者が治療を求めて来院している限り、それがインバウンド患者であっても、上記通知に記載されているとおり、原則として診療に応じなければならないということになります。

もっとも、言語の問題によりほとんど意思の疎通を図ることができない患者で、かつ緊急の治療の必要性がない、または意思の疎通が図れないために適切な診断や治療ができないといったケースでは、外国人患者受入れ医療機関の認証を受けた医療機関（「外国人患者受入れ医療機関認証制度」ホームページ³⁾ にリストが掲載されています）での診察が望ましい場合もあるでしょう。このような場合には、医療インバウンドに力を入れている医療機関を受診するよう案内したり、そのような医療機関に直接受け入れを要請したりするなどして転院をさせることもやむを得ず、応招義務違反には当たらないと考えられます。なお、東京都保健医療局では、インバウンド患者に対する外国語での診療機関案内サービスや、事前登録制ではありますが医療機関向けの救急通訳サービスを行っていますので⁴⁾、参考にしてください。

A2. 患者の身元や支払方法の確認、見積もりの事前提示等を行うようにしましょう⁵⁾。

日本に住んで正規社員として仕事をされているような方の場合には健康保険が使用できますし、勤め先や仕事関係の人に窓口になってもらったり、保証人になってもらったりできる可能性があります。しかし、インバウンド患者の場合はこのような対応が難しく、通常は公的医療保険制度も利用できないため、治療費の支払いを受けられるか不安があることもあるでしょう。前金を預かれる場合や診察後速やかに支払いを受けられる場合は良いのですが、そうでない場合には、まず海外旅行保険に加入しているかを確認しましょう。海外旅行保険では、通常、まず患者が医療機関に治療費を支払い、その後保険会社が患者に填補する流れとなっていますが、医療機関が保険会社から直接治療費の支払いを受けられる場合もあります。海外旅行保険はクレジットカードに附帯している場合もありますので、海外旅行保険の加入状況と内容は必ず確認しましょう。

一方、患者の手元に十分な現金もクレジットカードもなく、海外旅行保険にも加入していない場合、後日の支払いとせざるを得ないこともあるかもしれません。残念ながら任意での支払いが受けられなかった場合には、原則として、当該患者を相手に訴訟を提起し、勝訴判決に基づいて強制執行を行うことが唯一の回収手段となりますが、時間的・費用的コストを考える

と、海外に在住の方への裁判や強制執行は容易ではありません。しかし、支払いについての不安だけでは診療を拒否できないのが原則です。そうである以上、後日の支払いとなる場合には、必ずパスポート等の提示を求め、同意を得たうえでその写しを取得し、当該患者の現住所を確認しておくべきでしょう。可能であれば日本に在住している人を保証人につけるよう依頼することも検討してみてください。

公的医療保険制度の適用がない以上、原則として治療は自費となり、一定程度高額になることが予想されます。特に保険診療とは異なる基準で診療費用を算出する場合には、事後的に診療費用についてトラブルになるのを防ぐためにも、費用の見込みについては通常以上にしっかりと説明しておくことが求められます。患者がどこまでの検査・治療を求めているのかを予め確認したうえで、そこから見積もられる費用について説明をするように心がけるとよいでしょう。平成26年に経済産業省が発表した「病院のための外国人患者の受入参考書」には、英語による治療費支払いに関する合意書のフォーマットも掲載されています⁶⁾ のでこちらも参考になると思われます。また、厚生労働省が令和元年に発表した「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」も順次アップデートされ、令和5年には第4.0版が公開されています⁷⁾。こちらもぜひご参照ください。

【引用・参考文献】

- 1) [日本政府観光局（JNTO）ホームページ](#)
- 2) [応招義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について（令和元年12月25日医政発1225号第4号）](#)
- 3) [一般財団法人日本医療教育財団「外国人患者受入れ医療機関認証制度」ホームページ](#)
- 4) [東京都保健医療局ホームページ](#)
- 5) 医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書（厚生労働省、平成31年）
- 6) [病院のための外国人患者の受入参考書（経済産業省、平成26年）](#)
- 7) [外国人患者の受け入れのための医療機関向けマニュアル（第4.0版）（厚生労働省、令和5年）](#)

【メディカルオンラインの関連文献】

- ・ [日本に在留する外国人の受療行動における課題に関する文献レビュー***](#)

- ・ [外国人診療***](#)
- ・ [渡航前の相談 渡航者に渡す診療情報提供書の書き方**](#)

「*」は判例に対する各文献の関連度を示す。