

# 国際医療コーディネートサービス

## 業務マニュアル

Ver.1.0

### 目次

1. はじめに.....	2
1.1. 国際医療コーディネートサービスとは.....	2
1.2. 本業務マニュアルの目的.....	2
1.3. 用語解説.....	2
1.4. 業務体制図.....	2
1.5. 使用ツール.....	3
1.6. 個人情報の送信について.....	3
2. サービス概要.....	4
3. 作業手順とポイント.....	5
3.1. ファーストコンタクト.....	5
3.2. 事前調査.....	6
3.3. 医療機関マッチング.....	7
3.4. 契約手続き.....	8
3.5. 医療滞在ビザ身元保証書発行手続.....	9
3.6. 来日準備から帰国までの業務.....	10
3.6.1. 医療機関との調整.....	10
3.6.2. 患者との調整.....	10
3.6.3. 通訳派遣.....	11
3.7. 出国報告.....	11
3.8. 前受金精算処理.....	12
3.9. 例外ケースへの対応方法.....	12
4. 別添資料.....	13

## 1. はじめに

### 1.1. 国際医療コーディネイトサービスとは

国際医療コーディネイトサービス(以下、「本サービス」)は、主に日本での治療を希望する外国人患者に対し、医療滞在ビザの身元保証機関としてのビザ取得サポートサービスを軸として、受入れ医療機関のマッチングや治療費の支払い代行、通訳派遣、その他患者受入れに関わる一連のサービスの総称である。

### 1.2. 本業務マニュアルの目的

本業務マニュアルは、外国人患者受入れ業務について、その受付から患者帰国後のフォローまでの各業務のポイントおよび注意事項を説明するものである。

ただし、コーディネイトにあたっては、それぞれのケースにより、臨機応変な対応を求められるため、ここにはどのケースにも共通する基本的なポイントのみを記述する。

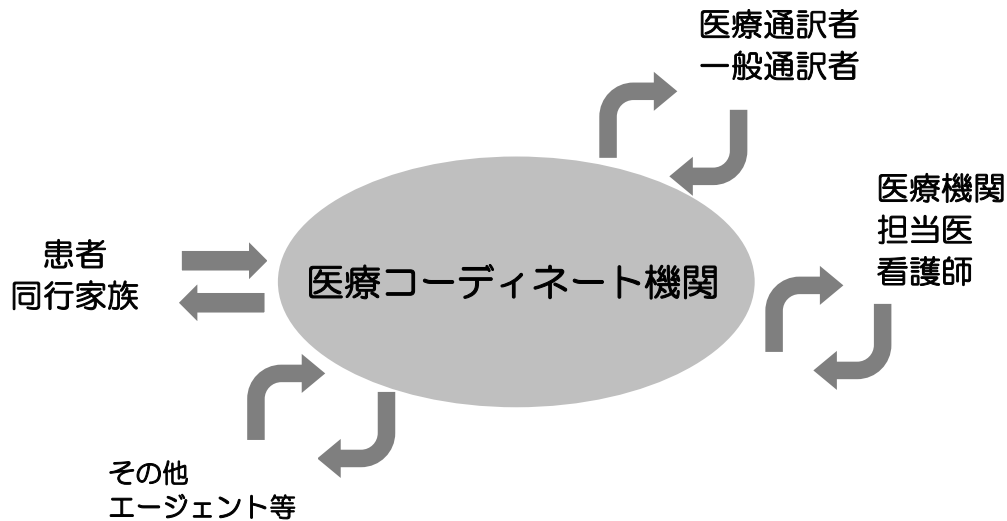
### 1.3. 用語解説

本サービスに関連する用語について定義する。

用語	定義
IMC	国際医療コーディネーター (International Medical Coordinator)の略。受入れ業務全般のコーディネイトを行う。
患者	本サービスを受ける患者(主に外国人患者)
依頼者	コンタクトをしてきた人。患者とは限らない。
ケース	1件の受入れ業務の単位。同一患者が別の疾患で複数回来日する場合は2ケースとなることもある。
RF	リクエストフォームの略(英語版は Patient Information)

### 1.4. 業務体制図

医療コーディネイト機関は、下記の図のように、患者とその家族(患者関係者)と医療機関、医療通訳をつなぎ業務を行う。



### 1.5. 使用ツール

本サービス提供に際して使用するシステム等のツールとして以下のものがあげられる。

- 電話システム/メールクライアントシステム  
患者関係者、医療関係者、その他通訳等の協力機関とのコミュニケーション手段として利用する。
- ケースマネジメントシステム  
各患者の基本情報やそのケースに関わるコミュニケーションログを記録・参照するために利用する。  
特に複数人で1つのケースを扱う場合、ケースマネジメントシステムへのログ入力が必要となる。

### 1.6. 個人情報の送信について

個人情報の保護のため、情報の送信には下記に注意すること。

- 依頼者や患者様の個人情報を社外に電子メールで送る際はパスワードをかけて送信する。
- ファイルのパスワードは添付ファイルとは別のメールで送信する。  
※医師によってはパスワードをかけるのを嫌がる場合もあるが、事故があった場合責任が取れないため、医療機関側にも事情を説明し、個人情報をメールで送付する場合には必ずパスワードをかけるようにする。
- メールタイトルや本文内に患者様氏名を記載しない。案件の区別のためには、ケース番号(案件番号)をメールタイトルに付与し対応する。

## 2. サービス概要

### ① 医療マッチング

患者からの医療情報を基に、最適な治療法・医療機関を選定し、患者に提示する。

患者からの治療方針の希望、患者の医療情報を入手し様態確認、患者の経済面での意向も踏まえ、受け入れ可能な医療機関を探す。

### ② 医療滞在ビザ取得サポート

受入れ医療機関との調整および患者に対する身元保証を行い、医療滞在ビザ申請に必要な「医療機関による受診等予定証明書及び身元保証機関による身元保証書」を発行する。

受け入れ病院に患者の治療スケジュールを確認し、適切なビザの種類(シングル/マルチ)を確認し、患者が現地大使館・領事館でビザ申請時に必要となる「医療機関による受診等予定証明書及び身元保証機関による身元保証書」の作成と押印、医療機関からの押印取り付けを行う。

### ③ 支払代行サービス

あらかじめ治療費の見積もり額を患者から前受金として預かり、受入れ医療機関への支払いを代行する。これにより、事前の支払いや海外からの送金を受けられない医療機関に対しても、スムーズに支払いを行うことができると同時に、患者による治療費不払いのリスクを軽減する意味合いもある。

### ④ 医療通訳/一般通訳派遣

患者側の希望と、医療機関が患者の治療にあたって必ず立ち合いが必要な医療通訳/一般通訳の手配を行う。

### ⑤ 空港への出迎えと空港への送り

来日時と帰国時に空港への送迎を行う。患者の来日時の手続きを手助けするためのものだが、来日・出国を見届けるという意味合いも持つ。

### ⑥ 宿泊・交通費の手配

患者側の希望に応じて宿泊施設、交通手段(タクシー/寝台車等)を手配する。

### ⑦ その他オプション手配

滞在中に観光などの希望がある場合やその他患者側からの希望に応じ手配する。

### ⑧ 24時間コールセンターサービス

患者および同行家族が滞在中のライフサポートとして電話上での通訳も含め 24時間相談に応じる

### ⑨ 医療機関との連絡代行

医療機関へ緊急連絡先として医療コーディネート機関の連絡先を伝えておき、いつでも医療機関が患者との意思疎通に困らないようサポートする。

### 3. 作業手順とポイント

#### 3.1. ファーストコンタクト

##### 【手順】

No.	作業項目	対象	手順詳細	ポイント
1	入電	依頼者 ↓ IMC	「お電話ありがとうございます。 <b>Medical Excellence JAPAN</b> の(担当者名)です。」  “Thank you for calling <b>Medical Excellence JAPAN</b> . How may I assist you?”	※その他メール、FAXでも連絡が入る。
2	内容聞き取り	IMC ↓ 依頼者	患者名/国籍/リクエスト内容(疾患名や希望する治療方法等)/依頼者と患者との関係/今後の連絡先窓口(電話番号・メールアドレス)を確認。  「リクエストフォームとサービス案内を送るので、ご記入の上、医療情報と一緒に返送してください。」と依頼。	※患者と依頼者の関係をよく確認しておく。  ※その後連絡が入った際に各コーディネーターがわかるように情報共有 log に入力しておく。
3	RF 送付	IMC ↓ 依頼者	「リクエストフォーム」、「サービス案内」を添付の上、下記情報を依頼。  ① 記入済みのリクエストフォーム ② ビザ申請希望者のパスポートコピー ③ 最新の医療情報	①～③は準備できたものから順次送ってもらってもよいが、受入れ確定前に全て揃うように手配する。
4	RF&医療情報受領	依頼者 ↓ IMC	受領確認後、記載漏れがないかどうか確認 →記載漏れがあればその旨返信。	
5	概算提示	IMC ↓ 依頼者	希望するサービス内容にしたがって、サービス料の概算を提示	

「3.2 事前調査」へ

##### ※注意する点

- 患者が末期がん患者、ターミナルケアに該当する  
ステージIVに該当するがん患者や、医療機関選定時に病院側から治療後の予後がよくないと回答される場合がある。  
→日本で治療しても全快するとは限らない、また場合によっては帰国できなくなる、という可能性を十分に患者側に理解してもらったうえで、改めて来日の意思確認を行う。
- 患者本人が治療目的を理解していない  
例えば、がんを告知されていない患者の家族などから、患者本人にはがんであることを知らせずに来日させて治療を受けさせたい。という相談を受ける場合がある。  
→基本的に患者が治療目的を理解していない場合は受入れをお断りする。

- 患者側関係者が複数いる

患者の関係者が、患者の来日に関してあちこちの関係機関や日本の親族・知人に連絡を取っていることがある。そのためコーディネーターにコンタクトしてくる依頼者とは別の関係者が病院へ直接コンタクトを取っていたり、別の国際医療コーディネーター機関へ打診したりしている場合もある。  
→医療機関との信頼関係にも影響するため、特に受入れ病院とのコンタクトは必ず一本化して行う旨、患者だけでなく周りの関係者にも理解してもらう。

### 3.2. 事前調査

事前調査とは、医療滞在ビザ発給に際しての身元保証機関として、いわゆる依頼者(患者)の与信調査を行うものである。

依頼者(ビザ申請者)の出身国によって医療事情や社会情勢等が違うことから、身元保証のリスクも変わってくる。したがって大まかに以下の2グループに対象地域を分けて対応する。

ただし、単純な出身国による区別ではなく、依頼者ごとの個別の状況を勘案して判断しなければならない。

#### 【グループ分類基準】

	グループ A	グループ B
医療情報の信頼性	高い	低い
いわゆるビザ目的の可能性	低い	高い
他国での治療との相見積の可能性	高い	低い
重視するポイント	レスポンスのスピード 病院側の受入れ可否判断を重視	治療目的の意思確認 経済的なバックグラウンド
想定される国	ロシア、NIS 諸国	中国、モンゴル、パキスタン等

#### ➤ グループ A の地域からのケース

- RF と医療情報を元に、下記「サービス実施判断基準」に従って受入れ可否を判断
- 受領した情報だけでは判断がつかないものは依頼者に確認
- 受入れ OK ということであれば社内決裁を行う  
→「3.3 医療機関マッチング」または「3.4 契約手続き」へ

#### ➤ グループ B の地域からのケース

- RF と医療情報を元に、下記「サービス実施判断基準」に従って受入れ可否を判断
- 受領した情報だけでは判断がつかないものは依頼者に確認
- 依頼者に身元保証金を提示した上で、来日意思確認

- 依頼者が身元保証金の支払いを了承し、医療コーディネート会社・医療機関側も受入れOKということであれば社内決裁を行う  
→「3.3 医療機関マッチング」または「3.4 契約手続き」へ

<収集情報によるサービス実施判断基準>

患者問い合わせルート

情報入手(どうやって知ったか)	医療滞在ビザ	医療機関に対する支払保証
① 本人	○	○
② 大使館・領事館	◎	○
③ 病院	◎	○
④ MEJ経験者(ロコミ)	◎	○
⑤ その他(知り合い・紹介など)	○	○

問い合わせ主体(誰が連絡したか)	医療滞在ビザ	医療機関に対する支払保証
① 本人	○	○
② 病院(国内)	◎	◎
③ 病院(海外)	◎	○
④ 本人の知り合い	○	○
⑤ その他機関・組織など	◎	◎
⑥ エージェント(国内外)	◎	◎

支払	医療滞在ビザ	医療機関に対する支払保証
① 病院に前払い済または予定	◎	◎
② 支払方法未定	○	○

その他確認ポイント	医療滞在ビザ	医療機関に対する支払保証
① 連絡先		
② 生年月日		
③ 病名		合併症ありは△
④ 希望理由	必然性がない場合は×	
⑤ 国籍		
⑥ 職業	安定した職業は○	安定した職業は○

医療情報提供	医療滞在ビザ	医療機関に対する支払保証
① Request Formの返送	返送がない場合は×	返送がない場合は×
② その他医療情報の送付	送付がない場合は△	送付がない場合は△
③ 先方医師との直コンの可否	直コンタクトが可なら◎	

支払	医療滞在ビザ	医療機関に対する支払保証
① MEJへの前払いの可否		前払い不可は×
② 医療費の額		年収の3倍を超えない場合○
③ クレジットカード所持の有無		一般に使用できるカード所持は○
④ 年収		治療費の3分の一を超えれば○

同行者	医療滞在ビザ	医療機関に対する支払保証
① 家族か医者	○	
② 他人	△	

リスクチェック	医療滞在ビザ	医療機関に対する支払保証
① インターネットによる検索	リスクワードが検索されれば×	リスクワードが検索されれば×

### 3.3. 医療機関マッチング

【手順】

No.	作業項目	対象	手順詳細	ポイント
1	顧問医の見解ヒアリング	IMC ↓ 顧問医	受領した情報を元に、顧問医へ日本で治療することの妥当性、リスク等々をヒアリング	
2	受入候補病院の選定	IMC ↓ 受入病院	受入れ候補医療機関をピックアップし、医療機関へ以下の情報を送り受入れ可否を打診 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 患者本人の属性情報</li> <li>● 現地での治療の経緯</li> <li>● 日本で受けたい治療の内容</li> <li>● 受領した医療情報</li> </ul>	日本語での医療情報提供を求められる場合もあるので、その場合は和訳したものを送付
3	病院から回答 ↓ 詳細確認	受入病院 ↓ IMC ↓ 受入病院	受入れ OK という回答が来たら 以下を病院に確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 受入れ可能な日程</li> <li>● 支払条件</li> <li>● 治療費の概算(わかる範囲で)</li> </ul>	この時点では予約はしない
4	受入候補病院の提示	IMC ↓ 依頼者	受入れ可能な医療機関の情報を提示。 地理的、金額的、治療内容などの各メリット/デメリットを比較検討してもらい、依頼者に最終的判断をしてもらう。	
5	受入病院の決定	依頼者 ↓ IMC	依頼者の判断により正式に受入病院へ予約を入れてもらう。	
→「3.4 契約手続き」へ				

### 3.4. 契約手続き

#### 【手順】

No.	作業項目	対象	手順詳細	ポイント
1	見積書送付	IMC ↓ 依頼者	サービス内容に基づき見積書を送付	
2	本人の意思確認	IMC ↓ 依頼者	受入れ病院から提示された治療方針および治療費用、またサービス内容と費用を理解してもらい、最終的な来日意思を確認する。条件に納得し来日希望とのことであれば次に進む。	
3	オプション手配の確認および手配	依頼者 ↓ IMC	ホテル予約等のオプション手配についてリクエスト内容の確認	予約の際はキャンセル規定などに注意
4	申込書およびイ	IMC	申込書(契約書)およびインボイスの送付	



	ンボイスの送付	↓ 依頼者	※グループ B の地域からで、保証金の預かりが必要な場合は保証金も請求	
5	申込書および同意書送付書受領	依頼者 ↓ IMC	サイン済みの申込書・同意書をコーディネーター宛に返送してもらう。	
6	入金確認	依頼者 ↓ IMC	依頼者より前受金受領。 送金時の支払証明書のスキャンを送ってもらうようにする。	送金手数料は送金人負担。
7	着金連絡	IMC ↓ 依頼者	着金した旨を依頼者へ通知	
8	身元保証金預かり証発行	IMC ↓ 依頼者	身元保証金を預かる場合、預かり証を発行する	
9	支払代行治療費支払に関する合意書	IMC ↓ 依頼者・病院	治療費の支払代行を行う場合、国際医療コーディネーター機関、患者、受入病院の三者で治療費支払に関する合意書を取り交わす。	患者以外の人物が治療費の支払いを行う場合は四者契約となる。
→「3.5 ビザ申請手続き」へ				

※注意する点

- 来日の意思確認について  
エージェントや窓口となる関係者等が患者の間に入っている場合でも、できるかぎり本人と直接コンタクトして、治療内容・方針や費用について同意していることを理解した上での来日意思であることを確認する。
- 送金通貨について  
前受金の送金は円建てが基本だが、地域的な問題で円建てでの送金ができない場合に限り、米ドル建てでの送金を受け付ける。ただしその場合円換算で請求額に合うように送ってもらい、前受金の精算も円建てで行う。
- 海外送金手数料について  
送金人負担で送金してもらう旨、契約書上だけでなく口頭でも説明する。

3.5. 医療滞在ビザ身元保証書発行手続

【手順】

No.	作業項目	対象	手順詳細	ポイント
-----	------	----	------	------

1	身元保証書・受診予定証明書作成	IMC	「身元保証書・受診予定証明書」に必要な情報を記入し作成する。 受診予定証明書部分もできる限りコーディネーター側で記入しておく	
2	受診予定証明書押印依頼	IMC ↓ 病院		※文書発行料が発生する場合もある。
3	受診予定証明書受領	病院 ↓ IMC	押印済みの原本を病院からコーディネーター宛に郵送してもらう。	
4	身元保証書・受診予定証明書完成	IMC ↓ 依頼者	身元保証書への押印手続きを行い。原本が火星。	
5	身元保証書送付	IMC ↓ 依頼者	完成した原本をクーリエで送付。 クーリエの追跡情報を参照しつつ、本人に受領を確認	原則的に、前受金・サービス費用(身元保証金含む)を受領していなければ、原本は発送しない。
6	ビザ発給確認	IMC ↓ 依頼者	ビザが発給されたか確認	依頼者は現地大使館・領事館にてビザ申請
→「3.6 来日準備」へ				

#### ※注意する点

- 緊急ケースの場合、コーディネーターから外務省・現地在外公館へ連絡を取って緊急案件である旨を伝える。

### 3.6. 来日準備から帰国までの業務

#### 3.6.1. 医療機関との調整

- ◇ 必須事項は治療スケジュールの確認
- ◇ その他医療機関側からの要望(通訳派遣要請等)には臨機応変に対応する。
- ◇ 入院同意書、手術同意書、クリニカルパス等の文書類は、できるだけ事前に入手し、対象言語への翻訳を行う。

※患者の同意サインが求められる文書については、オリジナルの同意書に翻訳を書き込むようにして、どの文章に対する同意なのかが分かるようにする。

#### 3.6.2. 患者との調整

- ◇ 来日便の確認
- ◇ 行程表送付  
来日時の手順書を来日前に送る

※入国審査でスムーズに審査を受けられるように、ビザ申請時に提出した身元保証書のコピーを持参するよう伝えておく。

- ◇ 来日出迎え・アテンド
- ◇ 病院や宿泊先周辺のコンビニや両替方法等も説明しておくとい。
- ◇ 24時間コールセンター番号の通知
- ◇ 来日後のオプション手配
- ◇ 帰国確認

オープンチケットで来日の場合、帰国が決まったら早めに帰国便を確定してもらおう。

### 3.6.3. 通訳派遣

#### 【手順】

No.	作業項目	対象	手順詳細	ポイント
1	通訳時間 見積	IMC ↓ 病院	医療機関側へ意思疎通に不可欠と思われる医療通訳必要日数/時間を確認。	患者側で必要な一般通訳についても時間を確認する。
2	通訳選定	IMC ↓ 通訳	登録通訳リストより条件に合致した通訳を選定	
3	発注	IMC ↓ 通訳	発注仕様書を送付	
4	通訳業務	通訳 ↓ 患者	必要に応じて事前にケース概要や医療情報等を渡し準備しておいてもらう。	
5	業務報告	通訳 ↓ IMC	業務終了後は1日ごとに通訳からコーディネーター宛に作業報告を行う。	報告内容はNEOに記録
6	通訳費用 請求	通訳 ↓ IMC ↓ 支払部署	通訳から請求書を受領したら、支払部署へ送金依頼	源泉徴収の処理が必要な通訳に対しては、源泉徴収処理をおこなう
7	領収書受 領	通訳 ↓ IMC	通訳から領収書を受領	

### 3.7. 出国報告

「医療滞在ビザ取扱概要」に従い、出国報告を行う。

ビザ保持者が出国(帰国)するにあたり確認すべき情報

- 帰国日時

- 帰国便名
- 座席番号

出国報告書の記載方法については、別添資料参照のこと。

### 3.8. 前受金精算処理

#### 【手順】

No.	作業項目	対象	手順詳細	ポイント
1	治療費 請求書受領	受入病院 ↓ IMC	請求書を受領	
2	病院に支払	IMC ↓ 受入病院	支払処理	医療機関に限らず、 宿泊費等の支払いも 同様に行う
3	残額返金	IMC ↓ 患者	前受金に対する清算書を発行する。 残金があれば返金する。	海外送金時の手数料も実費負担として 前受金から差し引く。

### 3.9. 例外ケースへの対応方法

#### 3.9.1. 日本入出国に際して、医療用麻薬の持込み・持出しが発生する場合の対応

特にがん患者について、鎮痛剤として医療用麻薬が処方される場合がある。その場合は、事前に厚生労働省地方厚生局麻薬取締部へ麻薬の輸出入許可申請を行う。

- 申請に必要な書類

##### ①医師の診断書 1部

患者（申請者）の住所、氏名、麻薬の施用を必要とする理由、1日当たりの麻薬処方量を記載した診断書

##### ②麻薬携帯輸入申請書 1部（日本に医療用麻薬を携帯して入国する場合に必要）

##### ③麻薬携帯輸出申請書 1部（日本から医療用麻薬を携帯して出国する場合に必要）

※基本的には手続きに2週間程度かかるため、処方薬が該当しないかどうか早めに確認しておく。（詳しくは、<http://www.nco.go.jp/shinsei5.html>）

#### 3.9.2. 日本入出国に際して、医療搬送が必要となる場合の対応

受入れにあたって、まずは飛行機による渡航に耐える状態がどうかを確認することが必要。現地医師による判断だけでなく、受入れ医療機関側の医師、医療アシスタンス会社とも連携し、医療搬送の専門知識のある医師に渡航の可否および搬送手配を確認する。

### ● 手配にあたってのポイント

以下について、患者の様態、呼吸状態により判断する。

人工呼吸器装着の場合、定期便だと積める酸素ボトルの数が航空会社ごとに決まっており、航空会社によってはストレッチャーの手配や酸素の手配ができない、または医療機器の電源がない場合がある。

また、航空会社へは事前の申請が必要となり、MEDIF(診断書 MEDICAL INFORMATION FORM) 提出にて承認確認をする。

- ・医師のみ付き添いか、医師と看護師付き添いか、必要医療器材はあるか。

- ・空路は、定期便か、チャーター機か

酸素吹き流しの場合や流量が多い場合には、チャーター機となるのが通常。

また、患者の様態から飛行高度を落とす必要がある場合には、必然的にチャーター機となる。

- ・陸路は、救急車が必要か、バンタイプの車でいいのか。

- ・空港-病院間の移動手配

患者側(現地医療機関側)にてチャーター機やエスコート医療者の手配を行ったとしても、

日本での空港-病院間の移動については、民間救急会社等を通じて受入れ国側での手配が必要。

どこの空港から出発か/救急車が必要か/救急車に乗る医師看護師はどこから出動するか/チャーター機会社委託受けのアビエーション会社との当日の流れやり取りが重要となる。

## 4. 別添資料

- ① 受け入れ業務チェックリスト
- ② リクエストフォーム(英語版は Patient Information)
- ③ 治療費支払に関する合意書
- ④ 受診予定証明書・身元保証書
- ⑤ 日程表
- ⑥ 医療滞在ビザ取扱概要
- ⑦ 麻薬携帯輸入(輸出)許可申請書