

国際医療コーディネーターサービス業務マニュアル

Ver.2.0.

目次

1. はじめに	2
1.1. 医療コーディネーターサービスとは	2
1.2. 本業務マニュアルの目的	2
2. 医療コーディネーターサービスの概要	3
3. 受入業務の作業手順とポイント	6
3.1. 初回問合せ対応	7
3.2. 事前調査	8
3.3. 医療機関とのマッチング	9
3.4. 契約手続き	10
3.5. 来日のための渡航手続き	11
3.6. 来日準備から帰国までの業務	12
3.6.1. 医療機関との調整	12
3.6.2. 渡航受診者との調整	12
3.6.3. 通訳派遣	13
3.7. 出国サポート	14
3.8. 医療機関との精算処理	15
3.9. 受入業務に関する留意点	16
4. 情報参照先一覧	27
5. 用語解説	28
6. 別添資料について	29

1. はじめに

1.1. 医療コーディネーターサービスとは

- 医療コーディネーターサービスとは、主に日本での医療サービスの受診を希望する渡航受診者に対し、受入医療機関とのマッチング、医療サービス受診に係る費用の支払代行、通訳派遣、その他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、医療コーディネーターサービスについて、その受付から渡航受診者帰国後のフォローまでの各業務のポイント及び注意事項を説明するものである。
- サービス提供にあたっては、それぞれのケースにより臨機応変な対応を求められる。そのため、本業務マニュアル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。
- 医療コーディネーター機関は、単に渡航受診者と医療機関をつなぐ仲介の役割だけではない。円滑な受入れを推進するため、渡航受診者と医療機関の双方と信頼関係を築くことが求められる。
- そうした観点から、医療コーディネーター機関の果たすべき役割を中心にまとめたものである。

医療コーディネーター機関の役割

渡航受診者への適切な情報提供

- ✓ 渡航受診者の希望や不安要素を把握し、それらに応えることのできるサービスを提供する必要がある。
- ✓ そのためには、医療コーディネーター機関自身が日本の医療制度、医療サービスや医療機関それぞれのルールなどを熟知しておく必要がある。

医療機関との十分な連携

- ✓ 医療機関や診療科によって、渡航受診者の受入方針は異なる。
- ✓ 医療機関の方針や医療コーディネーター機関として求められる役割等を把握したうえで、緊密に連携する必要がある。

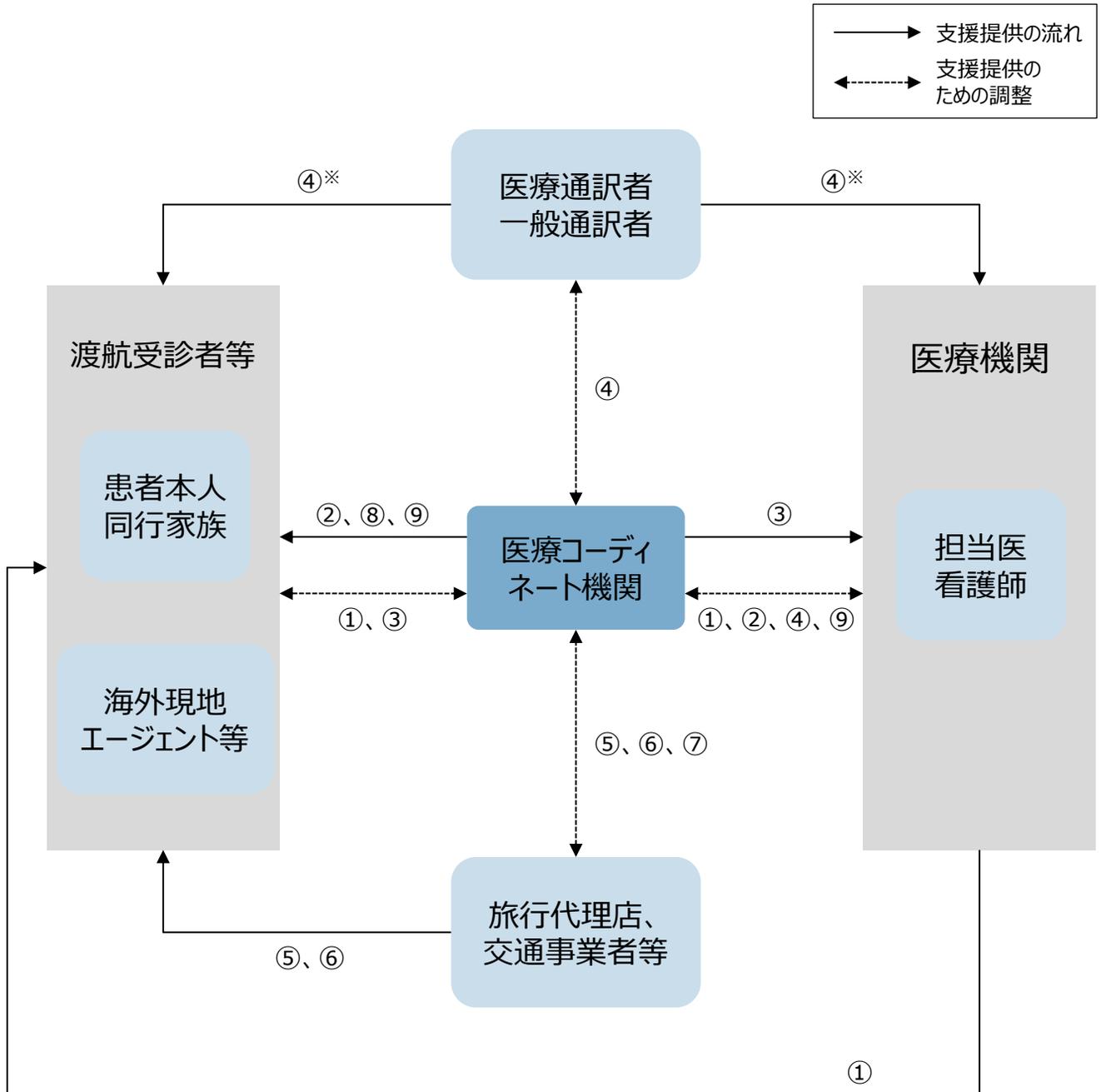
法令の遵守

- ✓ 業務上必要な許認可を確認し、取得したうえで適法に事業を実施する。
 - 宿泊・交通手段の手配（旅行業法）
 - 旅客を自動車で送迎（道路運送法） など

2. 医療コーディネーターサービスの概要

- 医療コーディネーター機関は、以下のような業務を行う。
(各業務①～⑨の概要は次ページの通り)

医療コーディネーターサービスのイメージ



※医療コーディネーター機関自身が旅行代理店である場合や、通訳者を雇用している場合は医療コーディネーター機関からサービスが提供される。

2. 医療コーディネータースービスの概要（つづき）

①医療機関とのマッチング

- 渡航受診者からの医療情報を基に治療法・受入医療機関候補を選定し、渡航受診者に提示する。
- 渡航受診者の治療方針の希望、医療情報を入力し容態を確認するとともに、経済状況も踏まえ、受入可能な医療機関を探す。

②医療滞在ビザの取得サポート（※身元保証機関登録事業者の場合）

- 受入医療機関に渡航受診者の治療スケジュールを確認し、治療期間に適したビザ（一次/数次）の申請ができるよう「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。

③治療費の支払代行（※医療機関と支払代行を行うことについて合意した場合）

- あらかじめ治療費の見積もり額を渡航受診者から前受金として預かり、受入医療機関への支払を代行する。これにより、事前の支払や海外からの送金を受けられない医療機関に対しても、未収となる不安を低減することができる。

④医療通訳/一般通訳の派遣

- 渡航受診者や医療機関が医療通訳/一般通訳の支援を必要とする場合は、その手配を行う。

⑤空港への送迎

- 来日時と帰国時に空港への送迎を行う。渡航受診者の来日時の手続きを支援するとともに、想定外の事態が生じて不法滞在とならないよう出国をサポートする。

⑥宿泊・交通手段の手配

- 渡航受診者等の希望に応じて宿泊施設、交通手段（タクシー等）を手配する。
※自社で対価を得て手配を行う場合は、旅行業法、道路運送法等関係法令上必要な手続きを経て実施するか、外注するなど適法に対応する。

⑦その他オプションサービスの手配

- 渡航受診者等の希望に応じて手配する。
⑥に付随して自社で対価を得て手配を行う場合は、関係法令上必要な手続きを経て実施するか、外注するなど適法に対応する。

⑧24時間コールセンターサービス

- 渡航受診者及び同伴者に対し、滞在中のライフサポートとして電話による通訳も含め24時間相談に応じる。

⑨医療機関との連絡代行

- 緊急連絡先として医療コーディネータ機関の担当者連絡先を医療機関に伝えておき、医療機関が渡航受診者との意思疎通に困らないようサポートする。

※トラブルを防止するためにも、複数の担当者が関係する場合、渡航受診者それぞれの基本情報やコミュニケーションログを適切に保管・共有する。

2. 医療コーディネータースerviceの概要（つづき）

○個人情報の送信について

- 依頼者や渡航受診者に関する情報をやり取りする場合には、個人情報保護の観点から以下の点に注意すること。

第三者が閲覧できないよう工夫する

- ✓ ファイル等にパスワードを設定する。（ファイルとパスワードは別々に送信する）
- ✓ パスワードを設定したうえでファイルストレージサービス等を利用する。

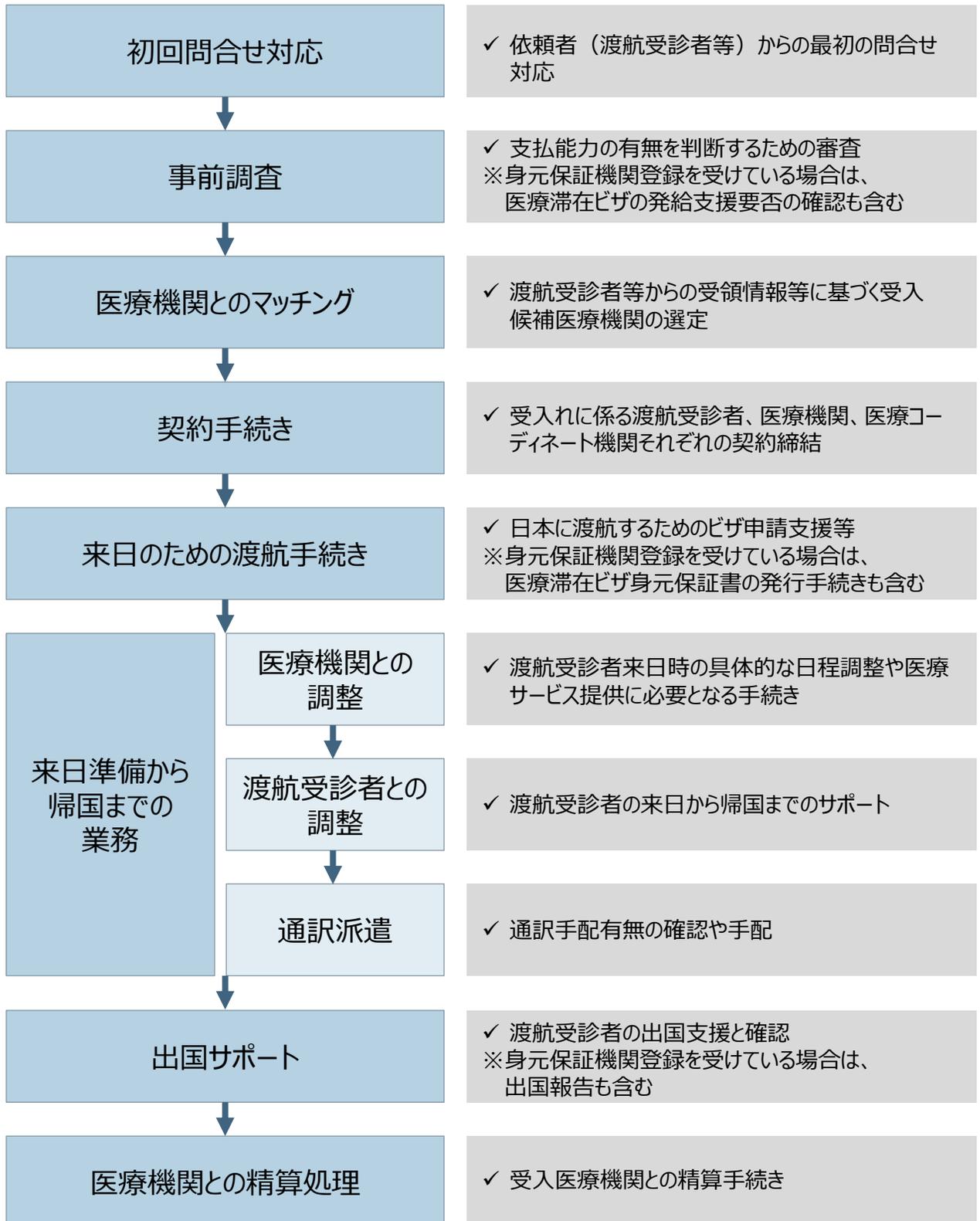
メールタイトルや本文内に渡航受診者氏名を記載しない

- ✓ 案件の区別のためには、メールタイトルにケース番号を記載するなど個人情報が漏えいしない工夫をする。

※上記に限らず、関係者間で個人情報漏えいのリスクを認識し、個人情報保護の観点から十分な対策を講じる。

3. 受入業務の作業手順とポイント

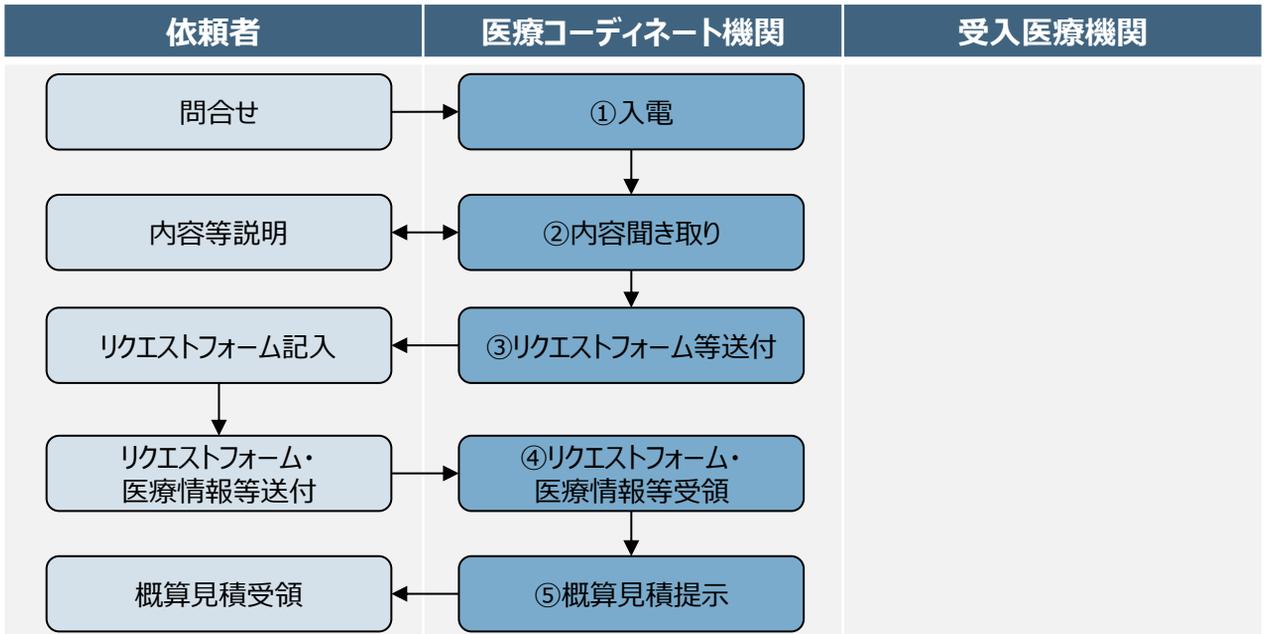
- ・ 受入業務の作業手順は以下の通り。



初回問合せ対応	
事前調査	
医療機関とのマッチング	
契約手続き	
来日のための渡航手続き	
来日から帰国までの業務	医療機関との調整 渡航受診者との調整 通訳派遣
出国サポート	
医療機関との精算処理	

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

3.1.初回問合せ対応



番号	手順詳細	ポイント
①	<ul style="list-style-type: none"> 「お電話ありがとうございます。●●●[企業名]の（担当者名）です。」 	<ul style="list-style-type: none"> その他メール、FAXでも連絡が入る。
②	<ul style="list-style-type: none"> 渡航受診者名/国籍/リクエスト内容（疾患名や希望する治療方法等）/依頼者と渡航受診者との関係/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、ご記入のうえ、医療情報と一緒に返送してください。」と依頼。 	<ul style="list-style-type: none"> 渡航受診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医療コーディネーターが分かるように情報共有ログ等に入力し参照できるようにしておく。
③	<ul style="list-style-type: none"> 「リクエストフォーム」、「サービス案内」を添付のうえ、下記情報を依頼。 <ol style="list-style-type: none"> 記入済みのリクエストフォーム ビザ申請希望者のパスポートコピー 最新の渡航受診者の病状等の医療情報 	<ul style="list-style-type: none"> 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、受入確定前に全て揃うように手配する。
④	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 希望するサービス内容にしたがって、サービス料の概算見積を提示。 	

初回問合せ対応	
事前調査	
医療機関とのマッチング	
契約手続き	
来日のための渡航手続き	
来日から 帰国までの 業務	医療機関との調整
	渡航受診者との調整
通訳派遣	
出国サポート	
医療機関との精算処理	

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

3.2. 事前調査

- 事前調査とは、渡航受診者を受入れる医療コーディネータ機関として、依頼者（渡航受診者）の審査を行うものである。
- 事前調査において重要なポイントは以下の通り。ただし、単純な区別ではなく、依頼者毎の個別の状況を勘案して判断しなければならない。

□ 依頼者と渡航受診者の関係は？

- ✓ 依頼者が、渡航受診者の家族や知人・友人等である場合（又は、そのように名乗っている場合）は、問合せの経緯やきっかけ等を把握する。
- ✓ また、同一の渡航受診者に関して、複数の依頼者から別々に問合せを受けている可能性があるため、渡航受診者本人を特定する。

□ 医療情報は十分か？

- ✓ 渡航受診者等から受領した医療情報は、受入医療機関が求める質を担保しているか。（X線写真のフィルムを携帯電話で撮影したものや、時点のわからない既往歴・治療歴等は不十分）
- ✓ 渡航受診者の最新の医療情報の把握は、渡航可否の判断に直結することから、現地医療機関から直接情報を入手するなど、可能な限り信頼性の高い情報を取得するよう努める。

□ 医療滞在ビザの取得を希望する場合、医療を主目的とした渡航か？

- ✓ （身元保証機関の場合要確認）医療サービスを受けることが訪日の主目的ではないにも関わらず、医療滞在ビザ等の取得を希望するケースも発生しうる。そのような場合は、医療滞在ビザでの渡航はできないため、注意が必要。

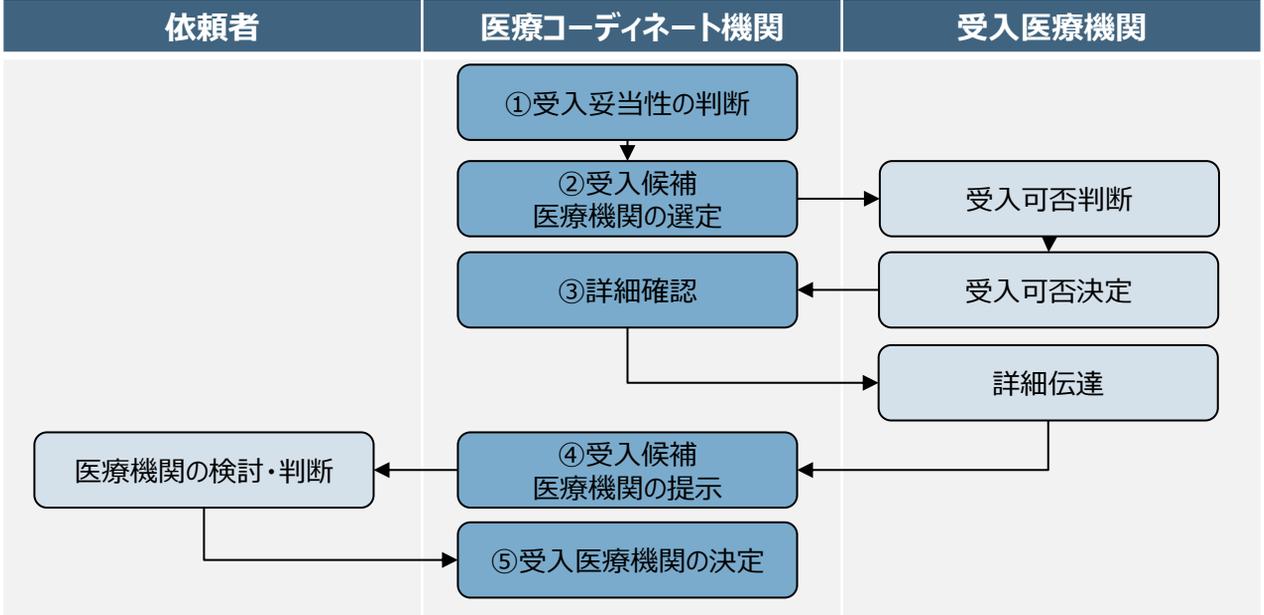
□ 支払能力はあるか？

- ✓ 渡航受診者に費用の見積金額を提示し、前払を依頼する。入金を確認したうえで受入を実施することが望ましい。

初回問合せ対応
事前調査
医療機関とのマッチング
契約手続き
来日のための渡航手続き
来日から帰国までの業務
渡航受診者との調整
通訳派遣
出国サポート
医療機関との精算処理

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

3.3. 医療機関とのマッチング

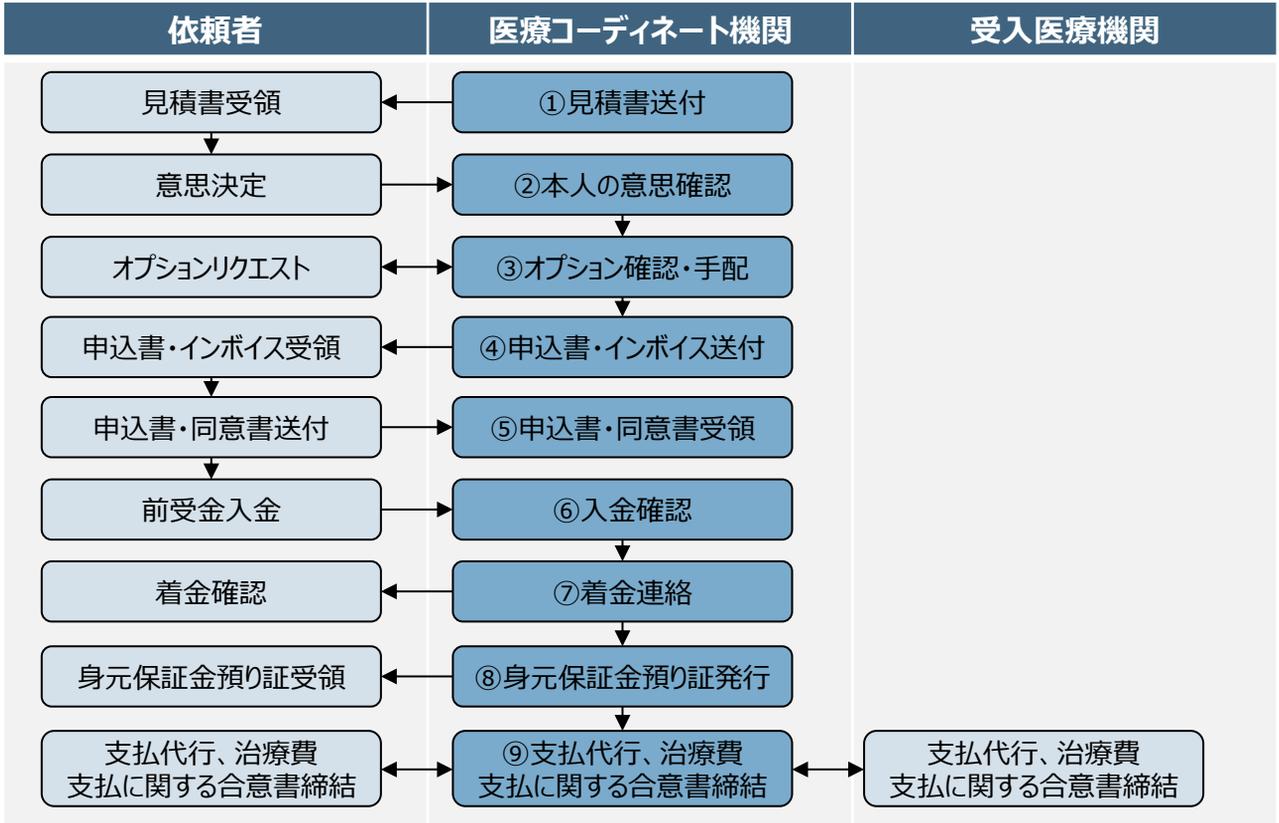


番号	手順詳細	ポイント
①	<ul style="list-style-type: none"> 渡航受診者等から受領した医療情報を基に、日本で治療することの妥当性、リスク等を判断。 ※医療コーディネーター機関内部に、医師や看護師等を雇用し、あるいは医師と顧問医契約を締結するなど、医療情報を基に受入可否を判断できる体制を構築することが望ましい。 	
②	<ul style="list-style-type: none"> 受入候補医療機関を選定し、医療機関へ以下の情報を送り受入可否を打診する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 渡航受診者本人の基本情報（年齢、性別、国籍等） ✓ 現地で治療の経緯 ✓ 日本で受けたい治療の内容 ✓ 受領した医療情報 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 「受入可」という回答が来たら、以下を医療機関に確認。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 受入可能な日程 ✓ 支払方法 ✓ 治療費の概算（わかる範囲で） 	<ul style="list-style-type: none"> この時点では医療機関の予約はしない。
④	<ul style="list-style-type: none"> 受入可能な医療機関の情報を提示。 依頼者に、医療機関の治療内容、金額、アクセス等のメリット/デメリットを説明し、最終判断を依頼する。 	
⑤	<ul style="list-style-type: none"> 依頼者の判断に基づき、受入医療機関へ正式に予約を行う。 	

初回問合せ対応	
事前調査	
医療機関とのマッチング	
契約手続き	
来日のための渡航手続き	
来日から 帰国までの 業務	医療機関との調整 渡航受診者との調整 通訳派遣
出国サポート	
医療機関との精算処理	

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

3.4. 契約手続き



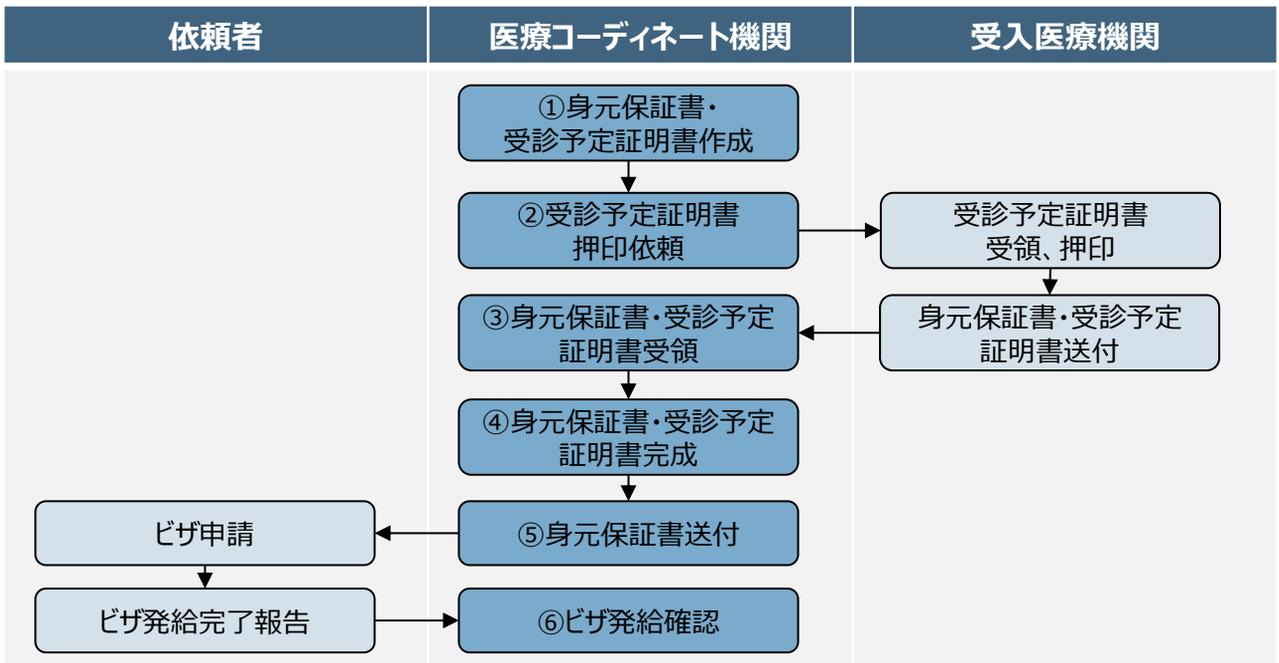
番号	手順詳細	ポイント
①	・ サービス内容に基づき見積書を送付。	
②	・ 受入医療機関から提示された治療方針及び治療費用、また、サービス内容と費用を理解してもらい、最終的な来日意思を確認する。条件に納得し来日希望であれば次に進む。	
③	・ 通訳手配やホテル予約等のオプション手配の必要性を確認する。 ・ 必要であれば希望内容を確認し、手配する。	・ 予約の際はキャンセル規定等に注意。
④	・ 申込書（契約書）及びインボイスの送付。 ・ 保証金を預かる場合は保証金も請求。	
⑤	・ サイン済みの申込書・同意書を医療コーディネーター機関宛に返送してもらう。	
⑥	・ 依頼者より前受金受領。 ・ 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	・ 着金した旨を依頼者へ通知。	
⑧	・ 身元保証金を預った場合、預かり証を発行する。	
⑨	・ 治療費の支払代行を行う場合、医療コーディネーター機関、渡航受診者、受入医療機関の三者で治療費支払に関する合意書を取り交わす。	・ 渡航受診者以外の人物が治療費の支払を行う場合は四者契約となる。

初回問合せ対応	
事前調査	
医療機関とのマッチング	
契約手続き	
来日のための渡航手続き	
来日から帰国までの業務	医療機関との調整 渡航受診者との調整 通訳派遣
出国サポート	
医療機関との精算処理	

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

3.5. 来日のための渡航手続き

- 渡航受診者が来日するために必要な渡航手続きを実施する。
- 身元保証機関登録事業者は、渡航受診者が医療滞在ビザを申請する際に必要となる「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」の発行手続きを行う（手続きは以下の通り）。



番号	手順詳細	ポイント
①	<ul style="list-style-type: none"> 「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。 受診予定証明書も可能な限り医療コーディネート機関側で記入しておく。 	<ul style="list-style-type: none"> 医師の確認や院内の調整が必要なケースがあるため、スケジュールに余裕を持って医療機関に依頼する。
②	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関に原本への押印を依頼する。 	<ul style="list-style-type: none"> 文書発行料が発生する場合もある。
③	<ul style="list-style-type: none"> 押印済みの原本を医療機関から医療コーディネート機関宛に郵送してもらう。 	
④	<ul style="list-style-type: none"> 身元保証書への押印手続きを行い、原本を完成させる。 	
⑤	<ul style="list-style-type: none"> 完成した原本をクーリエ（国際宅配便）で送付。 クーリエ（国際宅配便）の追跡情報を参照しつつ、本人に受領したことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> 前受金・サービス費用（身元保証金含む）を受領しない限り、原本は発送しないことが原則。
⑥	<ul style="list-style-type: none"> ビザが発給されたかを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> 依頼者は現地大使館・領事館にビザを申請。

初回問合せ対応	
事前調査	
医療機関とのマッチング	
契約手続き	
来日のための渡航手続き	
来日から 帰国までの 業務	医療機関との調整
	渡航受診者との調整
	通訳派遣
出国サポート	
医療機関との精算処理	

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

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

- 治療スケジュールの確認は必須。
- 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可能な限り事前に入手し、対象言語への翻訳を行う。

※渡航受診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文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. 渡航受診者との調整

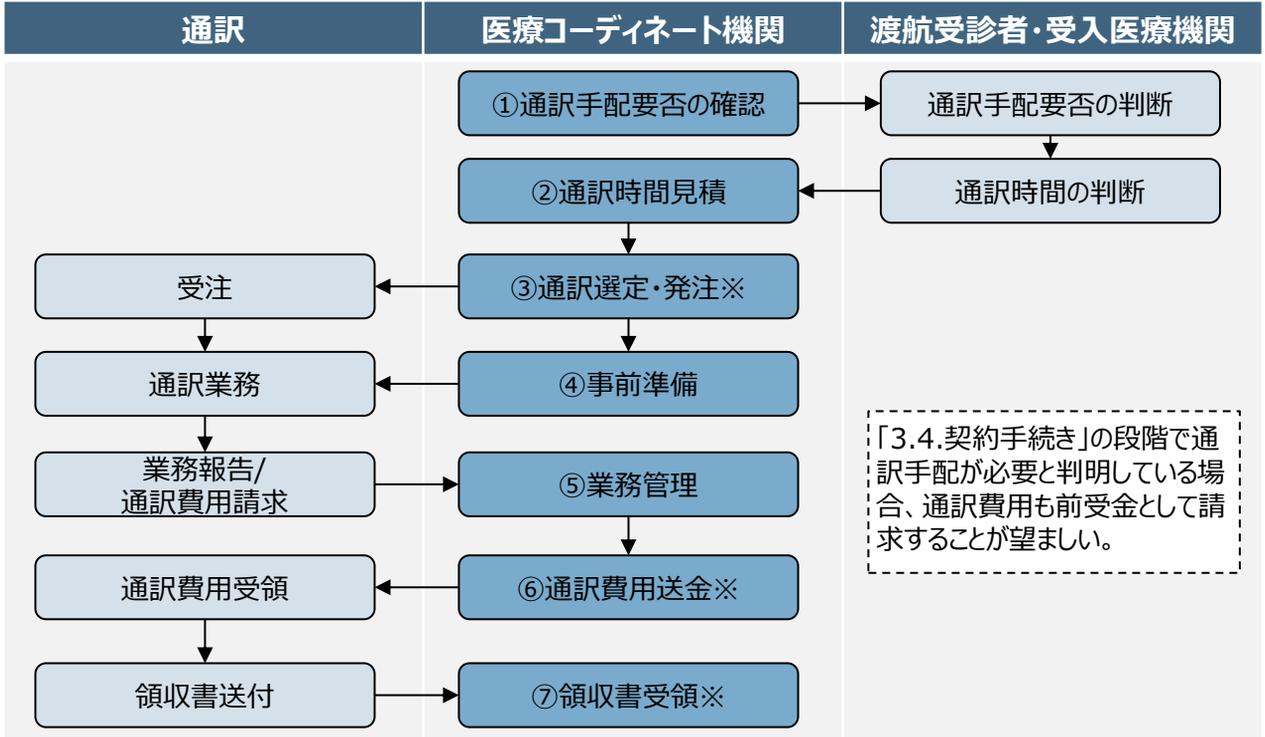
- 来日便を確認する。
 - 行程表を送付する（来日時の手順書を来日前に送付する）。
- ※入国審査をスムーズに受けられるよう、ビザ申請時に提出した身元保証書のコピーを持参するよう伝えておく。
- 来日時の出迎え・アテンドを行う。
（医療機関や宿泊先周辺のコンビニエンスストア、両替方法等も説明しておくといよい。）
 - 24時間コールセンター番号を通知する。
 - 来日後のオプションを手配する。
 - 帰国便を確認する。
（オープンチケットで来日した場合、帰国が決まった時点で帰国便を確定してもらう。）

初回問合せ対応	
事前調査	
医療機関とのマッチング	
契約手続き	
来日のための渡航手続き	
来日から 帰国までの 業務	医療機関との調整
	渡航受診者との調整
	通訳派遣
出国サポート	
医療機関との精算処理	

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

3.6. 来日準備から帰国までの業務

3.6.3. 通訳派遣



番号	手順詳細	ポイント
①	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関及び渡航受診者に医療通訳/一般通訳の要否を確認し、必要な場合は手配を開始。 	
②	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関と渡航受診者へ意思疎通に必要な医療通訳/一般通訳の必要日数/時間を確認。 自社スタッフが通訳を行う場合は、④へ。 	<ul style="list-style-type: none"> その他、滞在時に渡航受診者側で必要な一般通訳についても時間を確認する。
③※	<ul style="list-style-type: none"> 条件に合致した通訳を選定し、発注仕様書を送付。 	
④	<ul style="list-style-type: none"> 通訳の事前準備として、ケース概要や医療情報等を共有し、内容を把握してもらう。 	
⑤	<ul style="list-style-type: none"> 業務報告は1日単位で行うよう徹底する。 	
⑥※	<ul style="list-style-type: none"> 通訳から請求書を受領し、送金。 	<ul style="list-style-type: none"> 源泉徴収の処理が必要な通訳に対しては、源泉徴収処理を行う。
⑦※	<ul style="list-style-type: none"> 通訳から領収書を受領。 	

※は通訳を外注した場合の工程

初回問合せ対応	
事前調査	
医療機関とのマッチング	
契約手続き	
来日のための渡航手続き	
来日から 帰国までの 業務	医療機関との調整
	渡航受診者との調整
	通訳派遣
出国サポート	
医療機関との精算処理	

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

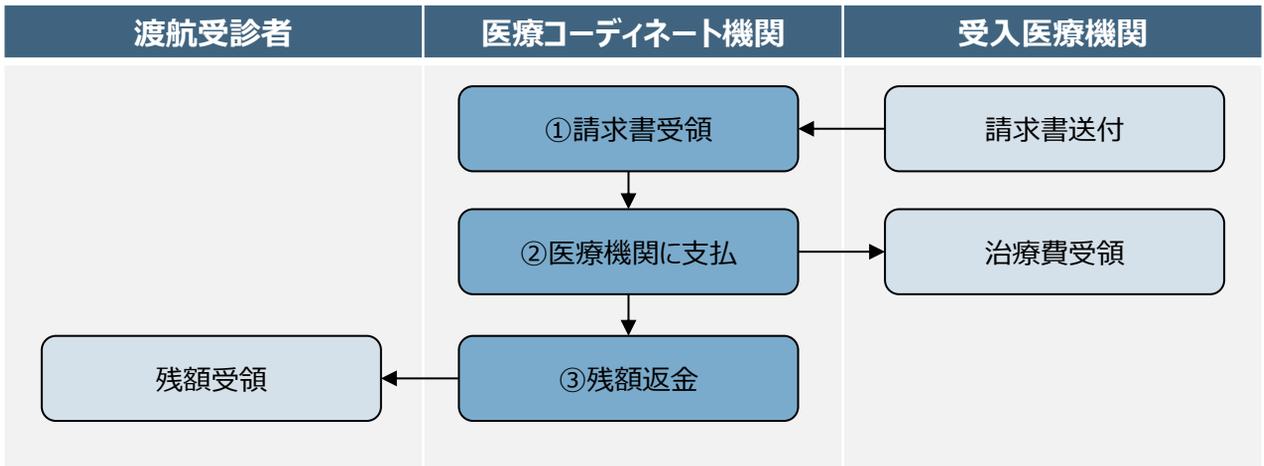
3.7. 出国サポート

- 渡航受診者の出国にあたって必要となるサポートや出国の確認を行う。
- なお、身元保証機関登録を受けており、渡航受診者が医療滞在ビザによって来日している場合は「医療滞在ビザ取扱概要（身元保証機関用）」に従い出国報告を行う。
- 出国の際に医療用麻薬等を持ち出す場合には、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必要がある。詳細情報は、「10. 例外ケースへの対応方法」（P26）を参照のこと。

初回問合せ対応	
事前調査	
医療機関とのマッチング	
契約手続き	
来日のための渡航手続き	
来日から帰国までの業務	医療機関との調整
	渡航受診者との調整
出国サポート	通訳派遣
	医療機関との精算処理

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

3.8. 医療機関との精算処理



番号	手順詳細	ポイント
①	<ul style="list-style-type: none"> 治療費請求書を受領する。 	
②	<ul style="list-style-type: none"> 支払処理を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関に限らず、宿泊費等の支払も同様に行う。
③	<ul style="list-style-type: none"> 前受金に対する精算書を発行する。 残金があれば返金する。 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

3.9. 受入業務に関する留意点

1. 初回問合せ対応時の留意点

渡航受診者が末期がん患者、ターミナルケアに該当する場合

- ✓ 特にステージⅣに該当するがん患者については、医療機関選定時に医療機関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渡航受診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。

渡航受診者本人が自分自身の病状や必要となる治療内容・目的を理解しているか

- ✓ 例えば、がんを告知されていない渡航受診者の家族等から、渡航受診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。
 - 本人に知らせていない理由等を把握し、問題が無いかどうかを判断したうえで受入れを行う（渡航受診者本人が子供である場合等）。

渡航受診者側の関係者が複数いる

- ✓ 渡航受診者の関係者が、渡航受診者の来日に関して複数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。そのため医療コーディネーター機関に問合せをしている依頼者とは別の関係者が医療機関へ直接コンタクトを取っていたり、別の医療コーディネーター機関へ打診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、特に受入医療機関とのコンタクトは必ず一本化して行う旨、渡航受診者だけでなく関係者にも理解してもらう。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

2. 医療機関とのマッチング時の留意点（1/2）

■ 医療機関への最初のアプローチ

医療機関の特性を把握する

- ✓ 渡航受診者の要望を踏まえたコーディネートサービスを提供するためには、医療コーディネータ機関が日本の医療機関や診療科毎の特徴（対応可能な分野、治療実績の高い分野等）を把握しておく必要がある。過去に受入実績のある医療機関の情報は担当者間で共有する。
- ✓ 今後受入を打診する可能性のある医療機関に対しては、事前にヒアリングや打合せ等を行うことが望ましい。また把握した情報は社内で共有し、いつでも参照できるようにする。

医療機関の意向に沿ったアプローチを試みる

- ✓ 医療機関の受入意向や受入実績を把握しておくことが望ましい。
- ✓ 受入れを要請したい医療機関が以下に示すどの類型に近いのかを踏まえて、適切なやり取りを行うことが必要である。

表：医療機関の受入意向類型

受入意向類型	留意点等
渡航受診者の受入意向があり積極的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療機関独自で受入れを行っているケースが多い（ジャパン インターナショナル ホスピタルズ(JIH)※も含まれる）。 ・ 医療コーディネータ機関に対しては、明確な役割を求めている（集患機能、受入判断時の渡航受診者情報等の取得、渡航受診者情報の整理・精査・翻訳、生活サポート等）。
渡航受診者の受入意向があるが、取組を開始したばかり/開始していない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受入れに係る院内体制が構築されたばかり、あるいはされていないケースが多い。 ・ 医療コーディネータ機関は、培ってきたノウハウを活かし、受入れに係る一般的な手続きや役割分担等を丁寧に伝え、医療機関に理解してもらう必要がある。
渡航受診者受入れに対して消極的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当該医療機関に受入れを要請したい理由等を明確にしたうえで交渉を行う必要がある。

※一般社団法人メディカルエクセレンスジャパン（MEJ）が、政府のガイドラインに基づき、渡航受診者の受入れに意欲と能力を有する医療機関を推奨している。

医療機関から医療コーディネータ機関に対する声

○ 医療機関の手続やルール等を社内で共有していない

- ✓ 医療コーディネータ機関には、一度、当院の手続きの流れについて説明したが、社内で共有されていないのか、何度も同じ説明をしなければならなかった。

○ 医療機関ごとの受入可能な診療科や疾患の種類等を把握していない

- ✓ 小児科のない医療機関に子供の受入れを要請されても受入ができない。
- ✓ 「がん」と言っても、大腸がんや消化器がん等多様であり、医療機関や担当医によって専門が異なる。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

2. 医療機関とのマッチング時の留意点（2/2）

■ 医療機関に対する渡航受診者の医療情報提供

医療機関が求める情報を把握する

- ✓ 医療機関、診療科、疾患の種類によって必要となる情報は異なる。医療コーディネータ機関は、受入れが想定される医療機関、診療科、疾患の種類毎に、必要な情報を事前に把握・共有・定形化しておく。
- ✓ 急遽受入れが必要な場合でも、医療機関と相談しながら渡航受診者情報の取得に努める。

医療機関の負担の軽減に寄与する情報提供を心がける

- ✓ 渡航受診者から取得した情報を医療機関にそのまま横流しすると、医療機関側で情報の整理に掛かる負担が大きくなる。医療コーディネータ機関は、こうした医療機関の負担を減らし、渡航受診者の受入れを円滑に進める必要がある。医療機関への情報提供時に留意すべきポイントを以下に示す。

表：医療機関への情報提供時に留意すべきポイント

ポイント	概要
渡航受診者から取得した情報を過不足なく揃える	<ul style="list-style-type: none"> • 受入判断時に必要な情報は医療機関、診療科、疾患の種類によって異なる。情報を取捨選択し、受入判断のために過不足のない情報を医療機関へ提供する。
情報の様式を整える	<ul style="list-style-type: none"> • 手書等により読み取りにくい情報である場合は、見やすい形式に再整理する。なお、医療機関が指定する様式がある場合はそれに従う。
情報を翻訳する	<ul style="list-style-type: none"> • 渡航受診者情報は英語や日本語による提供を要求される事が多い。医療機関の意向を事前に確認し、要求通りの言語による情報を提供する。
渡航受診者の意向を正しく伝える	<ul style="list-style-type: none"> • 渡航受診者本人の期待や意向を正しく把握し、医療機関に伝える。そのためには、初回問合せ対応の際、渡航受診者以外からの問合せであっても、可能な限り渡航受診者本人と話をしよう努める。

医療機関から医療コーディネータ機関に対する声

○ 必要な医療情報の抽出が出来ていない

- ✓ 医療コーディネータ機関では判断ができないという理由から、情報を精査せずに送られるのは負担が大きい。
- ✓ 受入判断には細かい情報が大事である。医療機関に受入れを要請するためには最低限必要な情報の種類や内容、日本の医療機関のシステムについても知っておいてほしい。

○ 医療情報を時系列整理出来ていない

- ✓ 渡航受診者の最新の医療情報が欲しいが、いつ時点の情報か分からないことがある。時点だけでも確認して欲しい。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

3. 契約手続き時の留意点

来日の意思確認

- ✓ 渡航受診者と医療コーディネータ機関との間に第三者が介在している場合でも、可能な限り渡航受診者本人から治療内容や方針、費用について直接同意を得たうえで来日の意思があることを確認する。

送金通貨

- ✓ 送金通貨は為替変動の影響を受けるため、どのような形式で受け取るかを事前に決めておく必要がある。医療機関に対する支払保証等を想定すると、円建てで受け取ることが望ましいが、地域的な問題で円建て送金ができない場合もある。そのような場合、例えば、米ドル建て送金による対応も考えられる。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

- ✓ 送金人負担で送金してもらう旨を契約書上だけでなく口頭でも説明する。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

4. 来日のための渡航手続き時の留意点

ビザの申請方法を確認する

- ✓ 訪日にあたりビザが必要な場合、在外日本国大使館/領事館に本人が直接申請を行う場合と、現地代理申請機関が申請を行う場合があるのであらかじめ確認する。（中国やフィリピンの場合、現地代理申請機関の申請）
- ✓ 現地代理申請機関には、対応が遅く、ビザの発給遅延により来日スケジュールを変更せざるを得なくなる場合もあるため、注意する必要がある。

ビザ手配・取得に支障をきたしている原因を特定する

- ✓ ビザの発給状況については、渡航受診者等と連絡を取り、状況を把握する。遅延が生じ、渡航に支障を来している場合、現地代理申請機関に直接状況を問合せ等、原因の特定に努める。そのうえで、医療コーディネーター機関として可能な範囲で対策を試みる（例えば、他の代理申請機関と申請代行提携を結び直す等）。

※受入に緊急を要するケースの場合、医療コーディネーター機関から外務省・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。

健診等において突然キャンセルが発生しないような仕組みをつくる

- ✓ 健診等の予約を直前にキャンセルすると、医療機関側にコストを発生させる懸念がある。直前のキャンセルを防ぐ策として、医療コーディネーター機関は渡航受診者に対してキャンセルポリシー等を定めることが望ましい。

医療機関から医療コーディネーター機関に対する声

○ビザ手配が遅い、取得出来ない

- ✓ 2日間で12名の健診予約が直前にキャンセルされた。医療コーディネーター機関はビザが発給されなかったことを理由にしていたが、そうしたことも含めて医療コーディネーター機関が対処すべきではないか。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

5. 医療機関との調整時の留意点

渡航受診者の症状を来日前に見定める

- ✓ 来日後に医療機関での受入れを拒否されるリスクを回避するためには、医療機関が受入可能な症状であるかを医療コーディネータ機関が事前に見極めることが求められる。
- ✓ 渡航受診者を医療滞在ビザ以外（短期滞在ビザ等）で渡航させる際も、来日前に受入対応をしてくれる医療機関を決めておく必要がある。

医療機関から医療コーディネータ機関に対する声

○ 渡航受診者の対応を医療機関等へ丸投げされる

- ✓ 日本の病院との受入調整をせずに、治療が必要な渡航受診者を短期滞在ビザで入国させる医療コーディネータ機関があった。このような場合、入国後に日本の医療機関で受入れを拒否されるリスクもあるため、医療コーディネータ機関の対応として不適切。

○ 検診の受診者の無断変更がある

- ✓ 受診者が医療機関に無断で別人に変更されていたことがあった。医療コーディネータ機関は、男性2名・女性2名に変更はなかったため問題はないと考えたのかもしれないが、人が変われば既往歴が変わってしまうため、受診者の変更については適切に対応してほしい。

○ 渡航受診者の生活サポートに対応していない

- ✓ 渡航受診者及び同伴者は受診以外の生活の困りごとが多々ある。医療コーディネータ機関には患者の入院生活や同伴者の滞在生活のサポートをしてもらいたい。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

6. 渡航受診者との調整時の留意点

渡航受診者に対する医療機関からの伝達事項の把握

- ✓ 医療コーディネータ機関は、医療機関からの渡航受診者に対する事前の伝達事項を、抜け漏れなく把握しておく必要がある。また、それらの情報を社内共有し、誰もが渡航受診者に伝達できることが求められる。

渡航受診者の期待値コントロールの徹底

- ✓ 渡航受診者（あるいは同伴家族）からの要望に対しては、極力曖昧な回答は避け、提供できないサービス等ははっきりと提供できない旨伝える。

医療機関から医療コーディネータ機関に対する声

○ 渡航受診者に対する事前説明不足

- ✓ 医療コーディネータ機関が事前に入院が必要であるという説明を行っておらず、一泊の入院が必要と伝えたところ「聞いていた話とは違う」とクレームを受けた。
- ✓ 健診で血液検査を行う場合、前日の夜から食事を控える必要があるが、医療コーディネータ機関が説明していないのか、渡航受診者が前日の夜にレストラン等に行ってしまうケースがあり、正確な検査を実施することが出来なかった。
- ✓ 渡航受診者に医療機関からの伝達事項が伝わっていないと、次回以降は信頼のおける医療コーディネータ機関を通すように伝えることもある。

○ 医療機関側の事情を把握・勘案していない

- ✓ 病院は治療等に関する様々なリスクを勘案しているため、渡航受診者の要望をそのまま受入れることが出来ないケースが多々あるが、医療コーディネータ機関は基本的に渡航受診者の要望をそのまま伝えるだけになっている。

○ 渡航受診者の期待値のコントロールが出来ていない

- ✓ 日本人の場合、「難しい」、「厳しい」という言葉は「対応出来ない」という意味合いで捉えることが多いが、例えば、中国の場合は「努力の余地がある」ということを示す。そのため、曖昧な回答は避け、yes/noをはっきりさせる必要がある。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

7. 通訳派遣時の留意点

通訳において、通訳者自身の不明点を明らかにする

- ✓ 医師から渡航受診者に対する説明等の中で不明点がある場合は、通訳者自身も遠慮せずに何が分からなかったのかを医師に伝え、より分かりやすい説明を求める必要がある。

医療機関からのフィードバック・共同勉強会等を通して、通訳スキルを向上させる

- ✓ 通訳スキルを向上させるため、例えば、医療コーディネータ機関が医療機関の協力を得て勉強会を開催しているケースもある。具体的には、当該医療機関の治療方法や効果、使用する医療機器に関するレクチャーを受けるとともに、医師と通訳内容の確認やロールプレイングを行うこと等。
- ✓ ただし、一定の信頼関係を構築したうえで協力要請を行う等、医療機関への配慮は必須である。
- ✓ また、通訳業務が終了した後、医療機関（医師や事務担当）から通訳に関する評価（良かった点・改善点等）を必ず受け、通訳スキルの向上に活かす必要がある。

通訳者にも渡航受診者や医療機関情報の共有を徹底する

- ✓ 特に外部の通訳を活用する場合、通訳の進め方について医療機関との事前打合せが必要となる場合がある。事前準備にも時間を割く必要がある。
- ✓ 一つのケースに対して複数の通訳者で対応する場合には、申し送り事項の共有を徹底する。引き継ぎのためのツール（書類等）を整備することも考えられる。

医療機関から医療コーディネータ機関に対する声

○通訳者の医療知識不足

- ✓ 中国語だけでなく日本語でも医学用語が分かっていなければ医療通訳とは言えない。
- ✓ 医療通訳には、知識（座学）だけでなく、現場経験が重要であることから、実際の診療に同席させ通訳スキルの向上に協力している。
- ✓ 医療通訳講座を受講しただけで実務経験がほとんどないにも関わらず医療通訳を名乗るケースがある。
- ✓ 手術前など複雑な説明の場合、医療知識を十分に有している医療通訳でなければ対応が難しい。
- ✓ CT検査と内視鏡検査を行う際の通訳は、当院の現場スタッフの信用を得ていないため、現状としては外部通訳に任せられていない。

○不正確な通訳

- ✓ 医療的なバックグラウンドがある通訳人材だったが、医師が話していることの半分しか通訳をせず、また、通訳者の独断で医師の説明内容を変えて伝えるなど問題があった。
- ✓ 麻痺、脊髄のような医療用語を避けて、自分が分かる日本語だけを訳す通訳がいた。
- ✓ 医療感覚をもった通訳人材を育成してほしい。通訳は医療コーディネータ機関の評価そのもの。間違いのない通訳を付けてほしい。
- ✓ 医療用語を理解し、医師の言葉を忠実に通訳すること、イントネーションも含めて聞きやすい話し方をすることが求められる。

○通訳担当者間の引継ぎの悪さ

- ✓ 入院患者には24時間医療通訳の対応をお願いしているが、交代の際の引継ぎが悪く何度も同じ説明を求められる。通訳スタッフ間で情報共有をしてほしい。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

8. 出国サポート時の留意点

渡航受診者の帰国確認を徹底する

- ✓ 医療コーディネータ機関は、患者や同伴者が無事に出国できるよう、出国時に必要なサポートを行い、航空機の手配などが確実にできているかを確認する。
- ✓ 帰国直前に患者の体調が急変したとしても、不法滞在にならないよう医療コーディネータ機関がサポートをする。

医療機関から医療コーディネータ機関に対する声

○帰国確認が不正確

- ✓ 医療滞在ビザで来日した患者や同伴者が予定どおり出国したかどうかを確実に確認することが、身元保証機関の本来業務であるが、出国のサポートをせず、患者が帰国した後に電話で出国の確認をしていることがある。
- ✓ 患者の体調が急変した場合、身元保証機関のサポートが遅ければ、意図せず不法滞在になることもあるため、身元保証機関は出国確認を確実にしてほしい。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

9. 費用の支払時の留意点

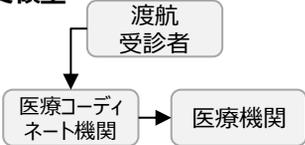
費用の請求と支払に関して、医療機関の意向を確認する

- ✓ 医療機関によって、健診・検診、治療の費用請求や支払方法が異なるため、支払パターン毎の留意点を踏まえたうえで、トラブルの無いような方法を検討する必要がある（以下の表を参照）。

医療機関に対する支払保証を徹底する

- ✓ 渡航受診者の支払能力の確認、確実な支払手段の確保等を行う必要がある。

表：支払のパターンと留意点

支払パターン	メリット	デメリット・留意点
医療コーディネータ機関受領型 	医療機関は、未収金リスクを下げるができる。	<ul style="list-style-type: none"> • 渡航受診者への最終的な請求額や請求明細が不明朗なケースが発生し得るため、渡航受診者への適切な説明が必要。 (マージン率が高く渡航受診者負担が高額の場合、医療機関側にも提供サービスへのクレームが発生する可能性がある(医療機関側のリスクを下げるため、コーディネータサービス料の設定について、治療費の一定割合を上限としているケースもある))。
各自受領型 	医療機関、医療コーディネータ機関等が各自渡航受診者に請求するため、料金に関する説明を行いやすい。	<ul style="list-style-type: none"> • 医療機関の場合、支払保証を行う身元保証機関を介さないため、費用の未収リスクを負う必要がある。 • 医療コーディネータ機関等の場合、医療コーディネータサービス料に対して理解を示さない渡航受診者もいるため、適切な説明が必要。
医療機関受領型 	医療コーディネータ機関等にとって、医療コーディネータサービス料への支払について理解のない渡航受診者からも報酬を得やすくなる。	<ul style="list-style-type: none"> • 未収金リスクを各医療機関が負う必要がある。 • 健診等、費用がある程度定額の場合は良いが、治療実績に応じて費用が大幅に増額する可能性がある場合は、未収金リスクも大きくなるため、成立しにくい。 • 医療コーディネータ機関等にとっては、治療費以外の費用を受け取らない方針をとる医療機関に対して当該手法を依頼することは出来ない。

医療機関から医療コーディネータ機関に対する声

○コーディネータ料金が渡航受診者にとって不明朗

- ✓ 渡航受診者から、料金の割にサービスが悪いというクレームがあった。確認してみると仲介した旅行会社が受診費用の4倍ものコーディネータ料金を上乗せして請求していることがわかった。
- ✓ 費用の内訳が不明な場合、医療機関へのクレームにつながることもある。

○未収となることへの不安

- ✓ 連携する医療コーディネータ機関には、未収にならないよう支払代行をお願いしている。渡航受診者と医療機関が直接やり取りをして治療費が未収となることを懸念している。

3. 受入業務の作業手順とポイント（つづき）

留意点

10. 例外ケースへの対応方法

■日本入出国に際して、医療用麻薬や医薬品等の持込み・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

- ✓ 渡航受診者（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際に必要）

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際に必要）

※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、厚生労働省HP：<http://www.nco.go.jp/shinsei5.html>）

- ・一般の個人が自分で使用するために輸入（いわゆる個人輸入）する場合（海外から持ち帰る場合を含む。）には、原則として、地方厚生局（厚生労働省の地方支分部局）に必要な書類を提出し、営業のための輸入でないことの証明を受ける必要がある。ただし、以下の範囲内については特例的に、税関の確認を受けなくても輸入することができる。

1. 外用剤（毒薬、劇薬及び処方せん薬を除く）：標準サイズで1品目24個以内

2. 毒薬、劇薬または処方せん薬：用法用量からみて1ヵ月分以内

3. 上記以外の医薬品・医薬部外品：用法用量からみて2ヵ月分以内

※詳しくは、厚生労働省HP：<http://www.mhlw.go.jp/topics/0104/tp0401-1.html>

■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うる状態である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、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、渡航受診者の容態や呼吸状態により判断する。

- 付添い人の要否（医師や看護師が付添う必要があるかどうか等）
- （人口呼吸器が必須の場合）必要医療機材の有無
 - ✓ 酸素ボトル数、ストレッチャー、医療機器用の電源等を確認する必要がある。
- 空路による搬送手段（定期便、チャーター機等）
 - ✓ 航空会社は事前申請が必要である。診断書（MEDICAL INFORMATION FORM）を提出して承認確認を行う。
 - ✓ 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である。
 - ✓ また、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。
 - ✓ チャーター機の場合、チャーター機を依頼した航空会社とのやり取りが重要となる。
- 陸路（空港-現地医療機関）による搬送手段（救急車orバンタイプの車両等）
 - ✓ 渡航受診者側（現地医療機関側）にてチャーター機やエスコート医療従事者の手配を行ったとしても、日本での空港-医療機関間の移動については、民間救急会社等を通じて受入国側での手配が必要である。

4. 情報参照先一覧

名称	概要	リンク
Medical Excellence JAPAN	<ul style="list-style-type: none"> ・ ジャパン インターナショナル ホスピタルズ (JIH) や 認証 医療 渡 航 支 援 企 業 (AMTAC) の 認証 組 織。 ・ 官 民 一 体 で、日 本 と 相 手 国 の 医 療 界 の 人 的 ネットワーク構築や相手国ニーズを踏まえた日本の医療を海外に展開する取組を推進している。 	http://medical-excellence-japan.org/jp/mej/
医療機関向け情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人患者の受入参考書や多言語フォーマット例を確認できる。 	http://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/iryoinbound/hospital/index.html
医療渡航支援企業向け情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身元保証機関登録基準や申請方法等を確認できる。 	http://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/iryoinbound/coordinator/index.html
医療滞在ビザ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療滞在ビザの概要やビザ申請手続き（外国人患者向け）を確認できる。 	http://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/visa/medical/patient.html
身元保証機関（登録医療コーディネーター）リスト	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在登録されている身元保証機関の名称や連絡先等閲覧できる。 	http://www.mofa.go.jp/j_info/visit/visa/medical_stay2.html
身元保証機関（登録旅行会社）リスト	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在登録されている身元保証機関の名称や連絡先等閲覧できる。 	http://www.mofa.go.jp/j_info/visit/visa/medical_stay3.html
出入国管理に関する情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在留資格に関する手続き等の申請方法や書類等を確認できる。 	http://www.moj.go.jp/tesuduki_shutsunuyokoku.html
旅行業法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅行業の登録制度や取引準則等を確認できる。 	http://www.mlit.go.jp/kancho/shisaku/sangyou/ryokogyoho.html
道路運送法（旅客自動車運送事業）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療渡航支援において、渡航受診者の輸送に関わる規制等を確認できる。 	http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S26/S26HO183.html
麻薬等の携帯輸出入について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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を確認できる。 	http://www.nco.go.jp/shinsei5.html
医薬品等の個人輸入について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日本入国に際して、医薬品等の持込みが発生する場合の対応を確認できる。 	http://www.mhlw.go.jp/topics/0104/tp0401-1.html

5. 用語解説

- 本マニュアルで使用する用語の解説。

用語（五十音順）	定義
依頼者	<ul style="list-style-type: none"> • 渡航受診者だけでなく、その親族、友人等が問合せをしている場合がある。
渡航受診者	<ul style="list-style-type: none"> • 日本で医療サービスを受けるために訪日する海外在住の外国人。
医療通訳	<ul style="list-style-type: none"> • 医療、保健分野における必要な関連知識や語彙、能力とスキルを持ち、診療等の場面において、言葉の媒介者として、話し手の意図を正確に理解して、聞き手にその内容を忠実に伝え、対話者間の効果的なコミュニケーションを可能にする。 • 言語的、文化的、社会的に異なる医療従事者と患者等の間に入り、両者の相互理解を支援するため、必要に応じて専門家と患者の間の文化的橋渡しを行う。
医療渡航支援企業	<ul style="list-style-type: none"> • 日本で医療サービスを受けるために訪日する 海外在住の外国人（渡航受診者）に対し、渡航受診者の希望を踏まえ、訪日前に日本の医療機関が適応を判断する際の医療情報等のやり取り等に関わる業務を含めた受診等のコーディネート、通訳等による多言語対応、移動及び宿泊手配、医療費の支払い代行等、訪日前から帰国後に渡る受入れに関わる一連の支援サービスを業として行う事業者。
エージェント	<ul style="list-style-type: none"> • 医療渡航支援企業以外で、国内外で渡航受診者の訪日前から帰国後に渡る受入れに関わる一部のサービスを行う事業者。
ケース	<ul style="list-style-type: none"> • 1件の受入業務の単位。同一渡航受診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。
医療渡航支援	<ul style="list-style-type: none"> • 日本で医療サービスを受けるために訪日する 海外在住の外国人（渡航受診者）に対し、渡航受診者の希望を踏まえ、訪日前に日本の医療機関が適応を判断する際の医療情報等のやり取り等に関わる業務を含めた受診等のコーディネート、通訳等による多言語対応、移動及び宿泊手配、医療費の支払い代行等、訪日前から帰国後に渡る受入れに関わる一連の支援サービスの総称。
医療コーディネーター（機関）	<ul style="list-style-type: none"> • 医療渡航において医療機関との調整や医療滞在ビザの取得をはじめとした医療コーディネータースerviceを行う人材、スタッフ（機関）の総称。
身元保証機関	<ul style="list-style-type: none"> • 渡航受診者等（同伴者を含む）に対しての医療滞在ビザ発行時に身元保証を行う法人の総称。 • 法人のうち、旅行業の登録を受けていない法人（医療コーディネーター機関）の審査・登録を経済産業省が実施し、旅行業の登録を受けている法人を観光庁で審査・登録している。

6. 別添資料について

- 医療渡航支援に必要となる書類は以下の通り。
(これらの書類は経済産業省HPより取得可能)

- ① 受入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 (※医療滞在ビザによる渡航の場合)
- ⑤ 日程表
- ⑥ 医療滞在ビザ取扱概要 (※身元保証機関向け)
- ⑦ 麻薬携帯輸入(輸出)許可申請書