



医療渡航フォーラム コンプライアンスガイドライン ハンドブック

2021年7月

目次

・ご挨拶	1
・コンプライアンス宣言・骨子	2
・コンプライアンスガイドライン	
1. 法令順守（信頼誠実の原則）	3
2. 受診者保護（適切な取り扱い）	5
3. 医療機関との連携 （健全な運営への貢献）	8
4. 医療インバウンドの健全な発展 （安心・安全・高品質な支援サービス）	13

本ガイドラインで使用する用語に関し、以下のように定義します。

渡航受診者：日本で医療サービスを受けることを目的に訪日をする外国在住の受診者

医療渡航支援企業：渡航受診者の依頼を受け、医療機関との調整や来日から帰国までの渡航に必要な支援を行う企業

MTフォーラム、MTF：医療渡航フォーラムの略称

JIH：Japan International Hospitals、渡航受診者の受入に意欲と体制・取組みがある病院

AMTAC：認証医療渡航支援企業、渡航受診者の受入に関する一連の業務において、ガイドラインの基準を満たすと認証された企業

一般社団法人Medical Excellence JAPAN (MEJ) は、医療機関と医療渡航支援企業の信頼関係の構築を促し、日本への医療渡航の健全な発展と日本の医療の国際化に寄与すべく、医療渡航フォーラム (MTフォーラム、MTF) の活動を開始いたしました。

渡航受診者の安心・安全な渡航受診を実現するためには、受入側である日本の医療機関と医療渡航支援企業がこれまで以上に連携、相互理解し、信頼関係を築くことが不可欠であるという認識に基づき、MTフォーラムを始動し、信頼関係構築のためのコンプライアンスガイドラインをMTF会員や医療機関 (MEJフォーラム会員、Japan International Hospitals推奨病院) と共に作成いたしました。

このコンプライアンスガイドラインは、MTF会員の皆様が業務を遂行する上で、取るべき判断や行動のあり方についての全般的な共通事項、基本的事項を定めるものです。日々の業務の中で、コンプライアンスの観点から判断に迷うときや疑義が生じたときに、その場で確認できるよう冊子を作成しました。ぜひ、携帯しご活用ください。

このコンプライアンスガイドラインが順守され、「患者を中心と考える、エビデンスに基づく合理的な医療」が渡航受診者にも提供され、日本への医療渡航の更なる発展・健全化、日本の医療の国際化に寄与できれば幸いです。

2021年7月

一般社団法人Medical Excellence JAPAN

理事長 近藤 達也

近藤 達也

コンプライアンスガイドライン

医療渡航フォーラムコンプライアンス宣言

私達、医療渡航フォーラム（以下、MTF）会員は、MTF会則の行動規範に基づき、渡航受診者が「患者中心の合理的医療」を受けられるよう高い倫理性と順法の精神をもって行動し、より高品質な医療渡航支援を提供することにより、日本の医療への貢献および、日本への医療渡航の発展を目指すことを宣言します。

骨子

構成と目的	<p>この「コンプライアンス・ガイドライン」は、MTFの会員規則の下に制定され、同会則第4条における「行動規範」を基に構成される。</p> <p>また解釈の相違や誤解・誤認を防ぐため、極力具体的な事例を合わせて提示し、医療渡航支援企業としての役割の再認識と、MTF会員の日々の業務におけるコンプライアンスの指針となることを目的とする。</p>
会員の義務	<p>MTF会員は会員規則に基づき、この「コンプライアンス・ガイドライン」の順守が義務付けられ、違反が認められた場合は、MTF事務局からの指導および除名の対象となる。</p> <p>またMTF会員は随時自らこの順守の検証を行うと同時にMTF事務局による検証作業に従うものとする。</p>
作成および改定	<p>この「コンプライアンス・ガイドライン」は、社会環境や国際情勢など常に現場の実情に合わせ、またMTFの目的に照らし合わせ、会員からの提言があれば、事務局を含めた会員間の協議により常時、追加制定もしくは内容の改定がなされるものとする。尚、追加、改定にあたっては、MEJ代表理事の承認を得るものとする。</p>

1. 法令順守（信義誠実の原則）

1.1 日本の法律の理解

渡航受診者が日本で医療行為を受ける限り、日本の法令に従うのは当然のことであり、医療渡航支援企業は、それを渡航受診者に適切に伝えて理解させる役割を担っています。

- ・渡航受診者の国では違法ではないことも、日本の法律では違法になることもあります。
- ・日本の医師法では、医師が患者を診ることなく薬剤の処方を行うことはできません。

1.2 順法に基づく業務

医療渡航支援における業務、即ち代金を収受する活動にあたっては、医療法、旅行業法、その他関連する日本の法令に違反していない行為かどうかを確認する必要があります。

- ・旅行業登録を行っていない医療渡航支援企業が、渡航受診者の送迎で代金を収受するのは違法です（白タク）。また送迎や宿泊などの手配を代行することで手数料を収受することも、旅行業法などに抵触します。旅行業登録（第1, 2, 3種）を行うか、認可されている事業者到手配を依頼しましょう。

1.3 情宣活動における注意事項

医療機関（建物等）や医師の画像あるいはロゴなどを、無断で自社の情宣活動に使ってはいけません。また医療機関のホームページや案内書を無断で転用してはいけません。

- ・医療機関の許可なく勝手に利用した場合は、肖像権・著作権の侵害など、日本の法律に抵触します。媒介先が海外においてのみのプロモーション活動だとしても認められません。何よりも医療機関から信頼を失う行為となります。

コンプライアンスガイドライン

1.4 医療に関する情報

医学的な内容は、例えば経験則から知り得ていることでも、必ず医療機関・医師に確認した上で渡航受診者に案内すること。

- ・医療渡航支援企業としての役割を全うする一方で、越権行為は慎みましょう。医学的なアドバイスを受診者に行うことは、医師法などに抵触する場合があります。

1.5 個人情報保護

渡航受診者のあらゆる情報は、個人情報として厳重な管理が必要です（個人情報保護法）。取り扱いには細心の注意を払い、漏えいリスクへの対策を徹底しましょう。

- ・医療機関に、渡航受診者の診療情報など個人情報を提出する際、Eメールの場合は添付ファイルにパスワードをかけて送ること。またタイトルや本文に安易に渡航受診者の名前などを記載しないように注意しましょう。

1.6 文化・宗教・習慣の違いと理解

渡航受診者の文化・宗教・習慣の違いからくる齟齬が起きないように、理解をしておくことが必要です。渡航受診者から宗教等に関する必要な情報をあらかじめ入手しておきましょう。また、文化・習慣の違いから、日本の法律やルールに抵触することを行わないよう、十分な配慮と説明を行いましょう。

- ・文化・宗教・主義から制限される食材や医療行為についても、情報収集を行い、受入医療機関の対応可否を確認し、渡航受診者に説明を行い、承諾を得ておくことが求められます。
- ・医師への献金などによる優先的な受診の要求や、医療費用の値引き交渉などは、日本の医療現場では非常識で許容されない行為です。渡航受診者には悪気は無くても、禁止事項であることを、必要に応じて渡航受診者に説明をしましょう。

2. 受診者保護（適切な取り扱い）

2.1 渡航受診者の情報収集

日本で受診するために、医療機関が必要とする情報はもちろん、渡航受診者が日本で受診を希望する理由や目的までしっかりと情報収集を行いましょう。

- ・渡航受診者は日本での受診に過大な希望を抱いている場合もあります。日本で受診することが、本当に渡航受診者の利益に繋がるのか、自社の都合を押し付けずに公正に相談にのることが必要です。
- ・曖昧な回答や過度の期待を持たせず、できないことはできないと最初の時点で伝えることが必要です。

2.2 渡航受診者の要望の伝達

渡航受診者の情報については、医療機関からの求めに応じるだけでなく、渡航受診者から日本の医師、医療機関へ伝えて欲しいと要望された些細なことも漏らさず伝えましょう。

- ・特に翻訳の際に注意が必要です。伝達内容は端折らず、漏らさず、正確に伝えるようにしましょう。

2.3 健診の内容の確認

健診を予約する場合、健診内容に含まれているもの、含まれていないものなど、内容の詳細を、事前に渡航受診者への確な確認をし、確実に伝えること。

- ・渡航受診者が健診で何を期待しているのか。特に申込者と渡航受診者が異なる場合は要注意です。来日後の受診間際の変更は医療機関に多大なる迷惑となりますので、十分注意しましょう。

コンプライアンスガイドライン

2.4 健診の注意事項の確認

治療と異なり、健診は気軽に受診できていると考えている渡航受診者も多くいます。健診を受診するための注意事項を満たさない場合は受診ができない場合も有ります。注意事項を確実に伝え、守ってもらいましょう。

- ・健診受診前の食事制限や検査受診時の注意事項等、渡航受診者にしっかりと説明をし、その注意事項を守ってもらうこと、また身体的懸念事項がある場合は正しく申告してもらうことも、医療渡航支援企業の重要な役割です。体内に金属を有しているにも関わらずMRI検査を受診希望しているケースや、検査前の食事制限を守らなかったことで、正しい検査ができなかったケースがあります。

2.5 渡航受診者への提示金額

渡航受診者に請求する金額は、医療機関と確認した上で、適正な価格を算出すること。

(医療機関と契約を締結している場合は、その契約に則ること)

- ・自社と渡航受診者の間に別の現地仲介事業者が入っている場合でも、医療機関が承知している金額とかけ離れた金額が渡航受診者から支払われることがないように監督が必要です。

2.6 渡航受診者の渡航管理とビザ

渡航受診者の来日ビザの種類については必ず確認しましょう。有効期限、種別（目的）など把握し、結果的に不法滞在に加担してしまうことのないよう注意しましょう。

- ・医療滞在ビザで来日した渡航受診者は、身元保証された医療機関を受診するのが原則です。（「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」）
- ・他機関で身元保証されている渡航受診者を自社でコーディネートをすることになった場合は（本来そのようなことはあり得ないはずですが、過去にいくつもの事例があります）、MTF事務局に報告ください。

2.7 渡航受診者の行動把握

旅行手配に携わっていない場合でも、渡航受診者の日本での滞在場所や行動は把握しておきましょう。少なくとも常に連絡を取れる状態を保ち、不測の事態に備えておくのも医療渡航支援企業の役目です。

- ・医療滞在ビザの身元保証を行っている場合はもちろんですが、そうでない場合も有事に備えて来日中の行動は把握するようにしましょう。知らない内に禁止行為（別の医療機関で治療を受けるなど）があると、渡航受診者自身の身体的リスクはもちろん、自社から依頼している医療機関にも迷惑が及びます。

2.8 渡航受診者とのコミュニケーション

渡航受診者とのコミュニケーションは、言語による伝達ミスが生じないようにし、質の高い医療通訳を介して、円滑な事前準備を行いましょ。

- ・診療情報の翻訳はもちろんですが、日ごろのコミュニケーションも誤訳によるトラブルが発生しないように注意しましょう。例えば、一口に「免疫療法」と言っても、何を具体的に指しているのか。難しい医療用語にも精通した質の高い医療通訳を活用し、正確な伝達を行い、渡航受診者が正しく理解をしているか注意が必要です。

2.9 受診後のアフターフォロー

渡航受診者が無事日本での受診を終え帰国した後も、経過観察など、渡航受診者のその後のフォローを行いましょ。

- ・医療機関からの指示がなくても、帰国後のフォローを行い、症状に異変がある場合は、診療を行った医療機関にフィードバックしましょ。

コンプライアンスガイドライン

3. 医療機関との連携（健全な運営への貢献）

3.1 法人としての医療機関との提携

医療機関との取引が発生する場合は、必要な契約や覚書をなどを締結し、お互いの役割や責任の所在を明確におきましょう。

- ・医療機関が指定事業者のみと取引を行うという場合は、指定事業者もしくはMTF事務局に相談しましょう。
- ・契約や覚書は不要とする医療機関の場合、後にトラブルにならないように、医療機関との打合せはしっかり行いましょう。（事例としてMTF事務局に報告をお願いします）

3.2 医療機関の選定（事前の確定）

渡航受診者は来日前に、受診する医療機関の受入れの確約を取る必要があります。確定前に来日させてはいけません。「応召義務」の悪用はコンプライアンス違反となります。

- ・やむを得ず、受入医療機関確定前に来日してしまった場合でも、渡航受診者である旨を告知しないまま医療機関に連れて行くことは、MTFではコンプライアンス違反とみなします。

3.3 渡航受診者の受入依頼

多くの医療機関が、渡航受診者については、一般の国内受診者の受入れとは体制を別にしてしています。受入れの依頼を行う際には、まず渡航受診者である旨を伝え、然るべき窓口を介して受入れの依頼を行います。

- ・渡航受診者の受入窓口は、医療機関によって名称が異なります。専従部署がない場合もあります。その医療機関に合わせた対応を取りましょう。

3.4 渡航受診者の受入ルール

渡航受診者の受入れについては、各医療機関で必要とする診療情報やプロセスが異なります。スムーズな受入れのため、各医療機関に受入ルール・手順を確認し進めましょう。

- ・受入可否を判断する際に費用が必要な医療機関、独自の申込用紙を作成している医療機関、特殊な診療情報を必要とする医療機関など、医療機関それぞれのルール・手順があります。その医療機関では受入れに何が 필요한のか、事前にルール・手順の確認が必要です。
- ・連絡漏れ、誤訳、誤認などに基づくトラブルの責任は、医療渡航支援企業が負うことを十分に留意しましょう。

3.5 受診に必要な診療情報の整理

受診にあたり、多くの情報があるのは良いことですが、渡航受診者が母国もしくは他国で受けた診断結果など診療情報を、そのまま翻訳だけ行い医療機関に渡すのではなく、必要な情報を整理し渡すことも医療渡航支援企業の重要な役割となります。

- ・受け取る医療機関側も、整理された情報であれば確認も直ぐにでき、結果として渡航受診者への回答も早くできることとなります。現地医療機関の診療情報の他に、疾患名、時系列で受診記録、現在の症状、渡航受診者が望んでいることを、医療渡航支援企業として簡潔明瞭に1枚にまとめるのもいいでしょう。

コンプライアンスガイドライン

3.6 医療機関からの情報の伝達

医療機関からの通知、案内は、過不足なく、かつ正確に渡航受診者に伝えることで、渡航受診者の誤解・誤認が発生しないようにしましょう。

- ・連絡漏れ、誤訳、誤認などに基づくトラブルの責任は、医療渡航支援企業が負うことを十分に留意しましょう。

3.7 診療計画と事前の説明と同意（インフォームドコンセント）

診療契約やインフォームドコンセントは、医療機関と渡航受診者の間で直接行われるものですが、その内容やポイントは、来日前に予め伝えておきましょう。医療機関側の立ち位置や渡航受診者側の意識の持ち方を、医療渡航支援企業は理解し、前もって渡航受診者に伝えることが求められます。

- ・医療機関は常に最善を尽くしていますが、根治を約束するものではないことや、渡航受診者側も医療機関を信頼し、自ら治癒するという努力・協力が必要で、医療機関任せにはいけないことを、渡航受診者に伝えましょう。
- ・医療機関はあらゆる事態を考えて治療を行います。治療開始前には全く想定出来なかった不測の事態も起こる場合があることも渡航受診者によく伝えておくことが重要です。

3.8 マナーや院内ルールの周知徹底

医療機関の施設内でトラブルにならないように、日本の医療機関内におけるマナーやルールを渡航受診者に事前に案内するのも、医療渡航支援企業の役割です。

- ・病院の待合室など、公共の場で大声で話をしたり、許可されていない場所での飲食、喫煙、携帯電話使用をしたりなど、絶対に行わないように事前に十分注意をしましょう。また万が一、トラブルになった際は、責任を持って解決に向け対処する必要があります。

3.9 日本の医療制度（自由診療）

日本は国民皆保険制度があり、この保険で給付される医療サービスの価格が診療報酬として定められています。これらは公的医療保険に加入した被保険者が給付を受ける価格であり、「保険診療」と呼びます。渡航受診者の受診は「自由診療」となり、価格は公的医療保険の加入者と異なります。保険診療と異なる医療費に疑問を持つ渡航受診者には、正しく伝え、後のトラブルにならないようにしましょう。

- ・受診を目的に来日した後に、日本在住者の扶養下に入るなどして、途中から保険診療に切り替えることは原則認められません。その可能性がある渡航受診者には、事前にそれはできない旨を伝え、未然に防ぎましょう。MTF会員がこれに加担することは言語道断ですが、万が一助言など加担が認められた場合には、MTFの除名対象になることがあります。

3.10 精算業務（代理精算）

医療渡航支援企業が、渡航受診者の代わりに医療機関への支払いをする場合（代理精算）、支払い方法や時期など、事前に医療機関と確認をしましょう。（契約に記載がある場合はそれに則ること）

- ・入院など受診中に、追加費用が発生する場合があります。代理精算については細かな部分まで想定し、事前に医療機関と合意を得る必要があります。

コンプライアンスガイドライン

3.11 精算業務（渡航受診者精算）

医療機関によっては、代理業者による支払いを認めていないところもあります。その場合は、医療機関の求める方法、時期に渡航受診者から支払いが行われるように、サポートする必要があります。

- ・自由診療の精算方法に不慣れな医療機関もありますので、その場合は丁寧に説明し、双方が納得いく方法での精算を行うことが求められます。

3.12 医療通訳者の手配とクオリティ管理

通訳のクオリティ管理のためにも、医療機関の了承の下、医療通訳者の資格を持つ者を手配すること、もしくは医師、看護師の免許を保持するなど医療の専門知識を有した者をアテンドさせましょう。

- ・特に治療の場合は、高度な専門知識が必要です。事前に関連する資料を提供して通訳者に学習させるなど、通訳者のクオリティ管理も医療渡航支援企業の役目です。

3.13 医療通訳者の現場での役割

外部委託している医療通訳者がコーディネーターを兼務し、医療渡航支援企業の代行者として医療機関に赴く際には、当コンプライアンス・ガイドラインの順守が求められます。

- ・現場を外部委託の医療通訳者に完全に任せきりにせず、責任はあくまでも医療渡航支援企業が担うことを自覚して、医療機関との密な連携を心がけましょう。

3.14 現場での通訳業務

口頭による問診や医師の診断説明などの通訳を行う際、漏れや誤訳確認のために、場合によってはメモだけでなく会話を録音するなど、細心の注意を払い、通訳を行いましょう。

- ・会話を録音する際は、医療機関や受診者の事前の承諾を必ず得ること。

4. 医療インバウンドの健全な発展 (安心・安全・高品質な支援サービス)

4.1 医療渡航支援企業の立ち位置

医療渡航支援企業は、渡航受診者と医療機関の間に入り調整することが役割となります。従って、常に双方の立場に立ち、相手方の理解を得る努力を惜しんではいけません。

- ・渡航受診者、医療機関のどちらか一方の要求を押し付けてはいけません。判断に迷った場合は、MTF会員メンバーや事務局に相談しましょう。

4.2 医療機関の選定（故意な誘導の禁止）

医療機関の選定はあくまでも渡航受診者が行うものであり、医療渡航支援企業は、必要な情報を提供するに留めましょう。また、渡航受診者の意向を最優先に考え、自らの利益追求のため特定の医療機関へ誘導はしてはいけません。

- ・渡航受診者の希望する医療機関との関係が希薄であることを理由に、同じ内容の受診が叶うとして懇意にしている医療機関へ誘導したケースがありました。医療機関からの信用を失うことにもつながりますのでやめましょう。

4.3 医療機関に関する情報操作の禁止

医療機関の選定にあたって、渡航受診者に虚偽もしくは不確かな情報を伝えてはいけません。

また医療機関の不利益になる情報（誹謗中傷に当たる行為）を主体的に発信してはいけません。

- ・医療機関の情報を伝える場合、その出典を受診者に開示し、その真偽の判断を含めて渡航受診者自身に委ね、そこに自らの感想や意見は追従すべきではありません。

4.4 健全な経営と預かり金管理

事前に預かる医療費や滞在費などは確実に管理しましょう。

- ・預かった医療費を企業運営に充てるなど、渡航受診者・医療機関に不利益を与えることはやめましょう。



医療渡航フォーラム（MTフォーラム）
コンプライアンスガイドライン 2021年版（2021年7月）



一般社団法人Medical Excellence JAPAN
医療渡航フォーラムTeam
東京都千代田区一番町13番地 一番町法眼坂ビル3階
TEL : 03-6261-3971 MAIL : mt-forum@me-jp.org
