

国际医疗・协调事业

指南

第 1 版

2023 年 2 月

一般社団法人 国际医疗・协调经营者协会
International Medical Coordination Companies Association Japan (JIMCA)



目录

1. 制定指南的宗旨·背景
2. 指南的适用范围
3. 国际医疗·协调服务质量保障措施
4. 国际医疗·协调服务经营者须遵守的事项及其实施体制
5. 保存记录·依据的内容及其公开明示体制
6. 相关法令、制度等
7. 指南修订
8. 参考
 - 8-1. 相关法令、制度
 - 8-2. 「须遵守的事项及其实施体制」的范本

1. 制定指南的宗旨・背景

1-1. 宗旨及背景

为了让来日本医疗机构¹就诊为目的的访日外国人能安全的进行就诊、需要详尽的完善包括医疗制度在内的日本各种制度和法令等。也就是说、为了提供医疗服务²需要确认就诊者³医疗信息、事先向日本医疗机构咨询、事先向就诊者传达日本在留规定、日本签证身份担保、医疗机构就诊预约、确认就诊费用支付、提供口译・翻译服务、安排日本在留计划、担起回国后追踪诊疗联络窗口的职能等服务。它是与能够和医疗机构合作并一贯的提供此服务（以下称为国际医疗・协调服务⁴）的国际医疗・协调经营者⁵（以下称为经营者）密不可分的。

自 2012 年增设了医疗在留签证以来、经营者数量持续增加⁶、至今为止各经营者都制定了各自的标准来开展业务、同时也为了避免纠纷、需要对经营者提供的服务标准化。另外，随着意识到经营者设立业界团体的必要性、最佳实践和风险管理等相关信息交换的必要性⁷、对于就诊者和医疗机构来说、哪个运营商是可信的这一问题也经常被指出来。

虽说是经营者、由于没有业界通用的标准、各经营者为了开展业务设立了独自的规章制度、所以他们自己也不能确信自己是否进行了适当的业务

也很难让就诊者和医疗机构公正的评判自己的业务质量而来选择自己。

因此设立了由经营者组成的业界团体“国际医疗・协调经营者协会”（以下简称本会）、并制定了本指南。

另外，本指南的制定与 COVID-19 世界流行时期正好重合、所以也考虑到了随情况而变的入境日本规则的变化等、使其成为通用的基本行业指南。就算外国人入境日本受到严格的限制、就诊者通过人道主义发放的医疗在留签证访日这一经历、也是重新认识行业指南的意义和重要性的机会。

1-2. 国际医疗・协调服务的特点

国际医疗・协调服务是指、为了让就诊者能够在日本的医疗机构得到安全、适当的医疗服务、就诊者在出国前、日本在留期间、回国后的过程中所需要的服务、它们有以下几点特征。

¹ 医疗机构：为就诊者提供医疗服务的日本医疗机构。

² 医疗服务：医疗机构提供的医疗行为及其相应的服务。即治疗、检查、体检、诊查、诊察、第二诊疗意见、处方等

³ 就诊者：国际医疗・协调服务的使用者。即、不加入日本的公共医疗保险、在日本的医疗机构就诊的外国人以及以就诊日本的医疗机构为目的的访日外国人。或是作为就诊者及其相关人员经营者联系的人、以及就诊者的陪同人员。

⁴ 国际医疗・协调服务：为就诊者提供的医疗服务以外的服务。包括：就诊者医疗信息的确认、事先向日本医疗机构咨询、事先向就诊者传达日本在留规则、医疗签证身份担保、医疗机构就诊预约、就诊费用支付的确认、提供口译・翻译服务、安排日本在留计划、担起回国后追踪诊疗联络窗口的职能等。

⁵ 国际医疗・协调经营者：为就诊者提供医疗・协调服务的人员。

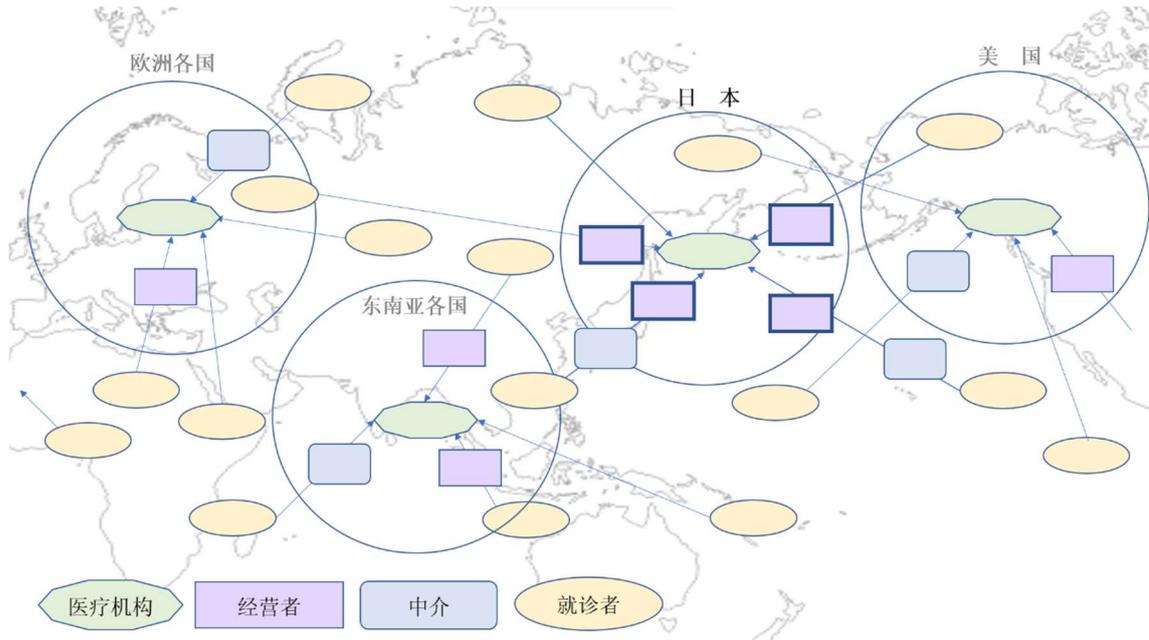
⁶ 医疗签证身份担保机构数：经济产业省注册 156 法人（身份担保机构（注册医疗协调员等）名单 2023 年 2 月 1 日更新版）、观光厅注册 64 法人（身份担保机构（注册旅行社）名单：2022 年 9 月 7 日更新版）

⁷ 健康、医疗相关产业的国际发展研讨会 报告书概要（入境）

https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/iryu/downloadfiles/kenkoiryu_inbound.pdf

· 以医疗机构提供的医疗服务为基础、就诊者在世界范围内讨论日本能否成为出国目的地（参照图 1）。因此需要经营者与医疗机构进行密切的合作、同时对就诊者提供服务。

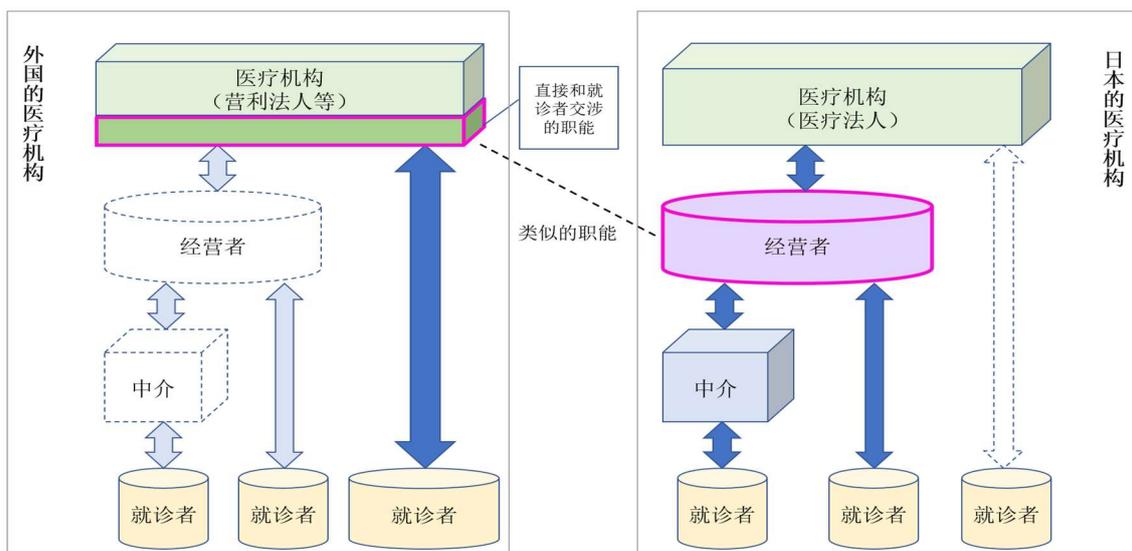
图 1 就诊者在世界范围内讨论日本能否成为出国目的地



· 国际医疗·协调服务基本上是由经营者提供给就诊者的服务、与医疗机构提供的医疗服务一起提供。另外、在海外、医疗机构自身提供国际医疗·协调服务的事例有很多、但在日本、大多是由经营者提供（参照图 2）。

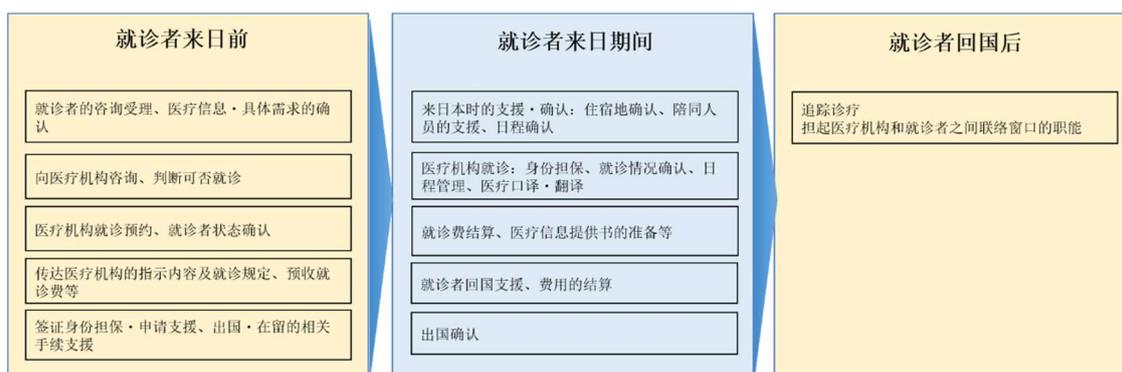
图 2 接收很多外国就诊者的外国医疗机构和日本医疗机构的不同

（海外的医疗机构、留存利润不仅是对医疗、对服务本身进行再投资以株式会社形式存在的也有、但是日本的医疗机构原则上只对医疗进行再投资、很难将预算花费在接待外国人的专属人员上、所以由经营者代行其职责。）



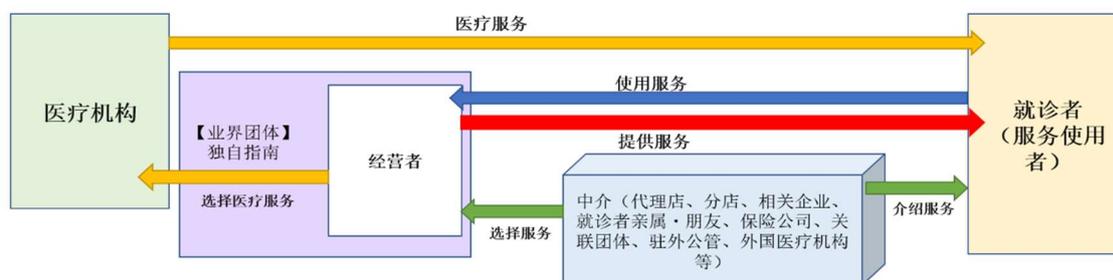
· 国际医疗·协调服务包含：医疗信息的确认、事先向日本医疗机构咨询、事先向就诊者传达日本在留规则、日本签证身份担保、医疗机构就诊预约、就诊费用支付的确认、提供口译·翻译服务、安排日本在留计划、担起回国后追踪诊疗联络窗口的职能等各种要素（参照图3）。

图3 国际医疗·协调服务包含的要素



· 在提供国际医疗·协调服务之前、可能会在经营者和就诊者之间存在中介⁸、但国际医疗·协调服务原则上是经营者直接向就诊者提供服务。另外，医疗机构和就诊者之间的交涉也是通过经营者进行的（参照图4）。

图4 国际医疗·协调服务是经营者直接向就诊者提供



1-3. 目的

本指南制定的主要目的是、通过提高经营者的国际医疗·协调服务的质量、顺利的让医疗机构提供医疗服务、让就诊者能够在日本安全的进行就诊。另外、其结果可让就诊者及医疗机构选出更好的经营者、通过他们与相关省厅、相关团体等建立信赖关系、有待促进整个行业的健全发展。

2. 指南的适用范围

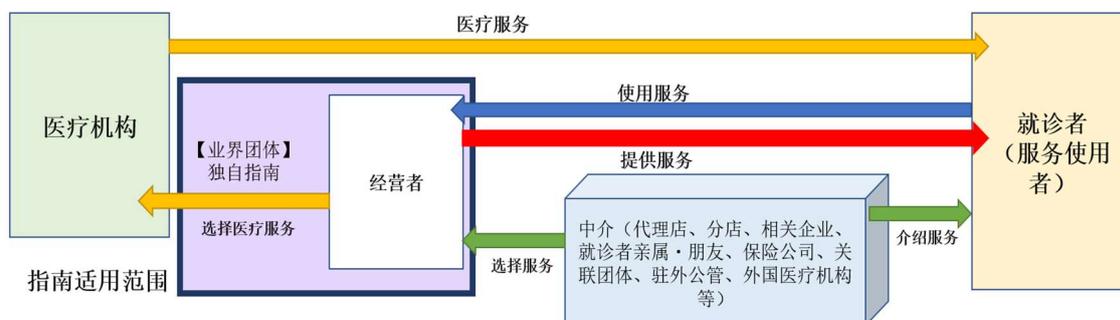
本指南适用于经营者（参照图5）。

经营者提供的国际医疗·协调服务是给就诊者提供的服务、所以使用者是就诊者。另一方面、给就诊者提供医疗服务的医疗机构和经营者之间也需要保持密切的合作关系。

⁸ 中介：为就诊者介绍或选择相关服务的非经营者的机构。

另外、在就诊者与经营者之间或医疗机构与经营者之间也会存在一些给就诊者介绍或选择相关服务的中介。

图5 指南适用范围



3. 国际医疗·协调服务质量保障措施

为了确保经营者的国际医疗·协调服务质量、本会作为业界团体、根据经济产业省规定的“健康护理服务指南等的形态”进行自我宣言。本会正式会员以遵守指南为入会条件、要求从事国际医疗·协调事业的准会员及个人会员遵守指南。

未来将完善认证制度、力争通过本会认证构建一个经营者维护服务质量的机制。

4. 国际医疗·协调服务机构须遵守的事项及其实施体制

经营者须遵守的事项及其实施体制、需要各经营者从安全医疗支持、遵守法令、信用三方面来详尽的完善。各经营者应完善的“须遵守的事项及其实施体制”的范本、如 8 “参考” 8-2 所示。

另外、在存在中介的情况时、还需要要充分的注意到和中介的交涉以及责任范围。

4-1. 完善须遵守的事项

经营者在遵守本指南并提供服务时、应从安全医疗支持、遵守法令、信用三方面完善须遵守的事项及其实施体制。

须遵守的事项及其实施体制、在按照就诊者的接收流程（来日本前、来日本期间、回国后）来进行完善的同时、也包含了与相关省厅和相关团体等的对接、经营者自身的业务质量提升相关的内容。

4-2. 关于中介

有时会存在为就诊者介绍或选择经营者服务的中介。在存在中介的情况下、经营者需要明示中介的责任范围、必要时以书面形式确认中介不会给就诊者提供错误信息等、并要引起高度的注意。

5. 保存记录·依据的内容及公开明示体制

经营者要保存客观反映服务质量的记录和依据、以备不时之需能够公开明示。

5-1. 反应经营者自身安全性的记录·依据

- 不是反社会的个人·团体
- 进行法人注册或个体户开业申请、并在主页等公开概要
- 维持医疗在留签证身份担保机构的注册等，有提供恰当服务的体制
- 没有受到过监督官厅等公权的处分，没有违反法令等

5-2. 反应国际医疗·协调服务安全性的记录·依据

- 反应与就诊者的交涉及协议内容的记录·依据
- 反应与医疗机构的交涉及协议内容的记录·依据
- 与制度相关的必要文件等

6. 相关法令、制度等

经营者在提供国际医疗·协调服务时应遵守的法令、制度等、基于具体的问题事例特别需要确认的相关法令等都整理到了本指南的8“参考”8-1。

但是，经营者必须充分注意到、除了本指南中整理的法令之外也有要遵守的法令、就诊者及中介的居住地或所在地如果在国外的情况下、该国家·地区的法令等也是适用的。

7. 指南修订

本指南将根据以下情况进行修改，每两年探讨一次，并根据需要进行修订。

- 本会的认证制度成立时
- 设想的中介和使用者等的变化、中介和使用者需求变化被确认时
- 相关法令等发生变更时
- 经营者提供的服务需要新的数据等时
- 医疗服务的安全性、预防·健康上的效果再次得到验证时
- 可以提供新的医疗服务时
- 本指南规定的事项、根据经营者的遵守状况被认为有必要讨论修订时
- 此外，根据社会情况的变化，有必要认为需要重新修正指南时

8. 参考

8-1. 相关的法令、制度等

	大项目	中项目	主要相关法令、指南、基准	规定的概要
1	在日本国内就诊者的出行、住宿	关于就诊者在国内的住宿和旅程相关的事宜	旅游业法第3条	<ul style="list-style-type: none"> 经营旅游业或旅游代理业人员、必须接受观光厅长官实施的注册制度。 「旅游业」及「旅游代理业」等的定义参照该法第2条。 违反是有处罚的。
		关于就诊者在国内的迎送相关事宜	道路运输法第4条第1项	<ul style="list-style-type: none"> 根据他人的需求、有偿的用汽车运送旅客为业的人员必须得到国土交通大臣的许可。 违反是有处罚的。
2	向就诊者提供信息和打广告	医疗广告方面	<ul style="list-style-type: none"> 医疗法6条之5、医疗法施行规定第1条之9 『关于医疗业或牙科医疗业或医院或诊所广告等的指南』（医疗广告指南） 关于确保药品、医疗器械等的质量、有效性及安全性等的法律第66至第68条 『药品等合理广告基准』（平成29年9月29日药生发第0929第4号厚生劳动省医药·生活卫生局长通知附页） 	<ul style="list-style-type: none"> 向就诊者提供客观准确的信息、禁止虚假广告、比较挪用广告、夸大广告、违反公序良俗内容的广告、对治疗等的内容或效果造成误认的广告等、同时原则上限制了可以广告的事项。 规则对象被认为是“几个人”、国际医疗·协调经营者也包含在其中。 违反了会有直接、间接的处罚。也会公布违反事例。
		有关广告·表示的其他规定	健康增进法第65条、不当赠品类及不当表示防止法第5条、不正当竞争防止法第2条第1项第20号等	<ul style="list-style-type: none"> 与销售食品相关的健康保持增进效果等明显不符合事实的、或很明显误导人的、对国际医疗·协调经营者的服务质量等造成误认禁止表达的广告等。

3	个人信息的处理	日本的个人信息处理规则	<ul style="list-style-type: none"> · 个人信息保护法第1章、第4章 · 『关于个人信息保护法的指南（总则篇）』（平成28年个人信息保护委员会告示第6号） · 『关于个人信息保护法的指南（向国外第三方的提供篇）』（平成28年个人信息保护委员会告示第7号） · 『关于个人信息保护法的指南（第三方提供时的确认、记录义务篇）』（平成28年个人信息保护委员会告示第8号） · 『医疗·护理相关机构的个人信息妥当处理的指南』（厚生劳动省） 	<ul style="list-style-type: none"> · 规定了个人信息特定使用目的、限制使用目的、正确获取个人信息、获取个人信息时告知其使用目的、确保数据内容准确性、向第三方提供个人信息时原则上要求本人的事先同意等个人信息处理的规则。 · 在国际医疗·协调事业中、也会处理就诊者的病史、体检的结果、诊疗内容、调剂内容及其他医疗信息等个人信息、在处理这些作为“需要注意的个人信息”时需要格外的谨慎小心。
		日本以外的国家和地区的个人信 息处理规则	<ul style="list-style-type: none"> · 就诊者居住的国家和地区的个人信 息保护相关法令等 	<ul style="list-style-type: none"> · 在日本以外的国家和地区不仅 仅是有事务所的、该国家和地区 即使没有事务所的、在向该国家 和地区的居住者提供服务、处理 个人信息时、该国家和地区的有关 个人信息保护相关的法令大多都 适用。需要确认并遵守适用对象 国家和地区的相关法令。
		越境个人数 据迁移规定	<ul style="list-style-type: none"> · 日本及就诊者居住的国家和地区的个人 信息保护相关法令等 	<ul style="list-style-type: none"> · 从国内或区域内越境而转移个人 数据与在该国家或区域内转移 个人数据相比、大多在法律上规 定了严格的要求。需要确认并遵 守适用对象国家和地区的相关法 令。

4	签证的处理等	医疗在留签证身份担保机构的注册标准	<ul style="list-style-type: none"> ・『医疗在留签证身份担保机构医疗协调员的注册基准』（外务省、经济产业省） ・『医疗在留签证身份保证机构旅游公司的注册基准』（外务省、观光厅） 	<ul style="list-style-type: none"> ・医疗在留签证身份担保机构的注册条件是、为了顺利完成国内医疗机构接受就诊者的业务、具备能够配备有相应语言使用能力人员的体制、和确保在紧急情况下能够迅速应对的体制、对关联机构能够提供协助的支援体制等。 ・即使在注册后、若被认为不满足注册基准、可以取消该注册。
		对非法入境的处罚	出入境管理及难民认定法第 74 条之 6	以营利为目的的非法入境的人员将被处以刑罚。
5	从医疗机构收取报酬		<ul style="list-style-type: none"> ・保险医疗机构及保险医疗疗养担当规定（昭和 32 年厚生省令第 15 号）第 2 条之 4 的 2 ・厚生劳动省令和 2 年 6 月 19 日对灰色地带解除制度的申请案件的回答 	<ul style="list-style-type: none"> ・保险医疗机构不得通过向经营者或其员工提供钱物作为介绍就诊者的回报、并提供其他可能损害健康保险事业健康运营的经济利益、引诱就诊者在自己的保险医疗机构接受诊疗。 ・与此相对、既进行保险诊疗又进行自由诊疗的医疗机构可以就自由诊疗部分（体检和预防接种等）向介绍人支付介绍费。
6	滥用健康保险证		<p>国民健康保险法第 5 条、该法第 6 条第 11 号、该法施行规则第 1 条</p> <p>健康保险法第 5 条、该法第 6 条、该法施行规则第 37 条之 2、该法施行规则第 37 条之 3</p> <p>刑法第 246 条</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不正当手段获取健康保险证或使用不正当手段获取的健康保险证接受医疗服务、可以构成违反国民健康保险法和健康保险法或刑法上的欺诈罪。 ※参考『有关保险医疗机构进行本人确认时的方法』
7	规避交易风险		民法第 415 条、第 709 条、第 715 条	<ul style="list-style-type: none"> ・关于翻译的误译问题等、就诊者可以根据合同不履行债务责任或非法行为责任请求赔偿损失。 ・为了降低这样的风险、当事人之间有必要事先确认体制和合同。

※<https://kouseikyoku.mhlw.go.jp/hokkaido/info/tsuchi/sonota/000119110.pdf>

8-2. 「须遵守的事项及其实施体制」的范本

经营者参照本项的范本、完善须要遵守的事项及其实施体制。

(1) 就诊者的应对措施

【就诊者来日前】

	须遵守的事项及其实施体制	分类
1	关于就诊者、不仅要掌握其医疗信息、还要准确的把握就诊者具体的需求。	安全医疗支援
	1-1. 在选择应咨询的医疗机构时、考虑就诊者的需求、根据医疗信息进行适当的判断。	安全医疗支援
	1-2. 确认就诊者是否真的需要在日本就诊、是否是想利用就诊者的身份入境。	遵守法令
2	在选择就诊的医疗机构时、不进行利弊优先的故意诱导。	安全医疗支援
3	准确的向就诊者传达了医疗机构的指示和说明。并向其说明了日本医疗机构就诊不能保证疾病的完全治愈、不要让其对在日本的就诊抱有过度的期待。	遵守法令 安全医疗支援
4	在准备来日本时、向就诊者说明了以下几点、并得到了理解。	安全医疗支援
	• 日本医疗机构的就诊流程、来日本前决定就诊医疗机构的必要性	遵守法令
	• 包括医疗在留签证在内的签证相关规定	
	• 习惯的不同、日本医疗机构的特征	安全医疗支援
	• 医疗机构内部的规章制度	
	• 保险制度等一般的医疗制度	
	• 加入旅游伤害保险的必要性	
5	根据上述 4、与就诊者签订了医疗协调合同、个人信息处理的合同。	遵守法令
	5-1. 明示了就诊费用以及就诊费用以外的费用。	安全医疗支援
	5-2. 事先收取了就诊费用。	
	5-3. 妥善保管了所存的就诊费用。	
	5-4. 考虑到可能需要支付预计以上的就诊费用、确认了就诊者的支付能力。	
6	通过和就诊医疗机构的洽谈・确认、安排了就诊日程、预约初诊时间。	安全医疗支援
	6-1. 确认就诊者的体内植入物、并向医疗机构报告。	
	6-2. 确认就诊者的现状、有无感染症。	
7	适当的利用医疗在留签证等赴日签证、为此进行完善体制。	遵守法令
	• 就诊预约以及在日本的在留日程是合理的	
	• 陪同人员是恰当的	
	• 多次签证必要性的判断是恰当的	
	• 可以判定在留资格	
	• 安排了符合就诊者现状的出国路线	
	• 适当的安排并预约了就诊者的逗留场所	
8	确认了入境日本时的规章制度、并传达给了就诊者。	安全医疗支援
9	通过中介与就诊者进行联系时、	安全医疗支援

	9-1. 请中介也理解经营者应遵守的事项、根据其宗旨指示并确认了其与其与就诊者的交涉。	
	9-2. 中介对经营者提供的服务进行查询时、可以根据保存的记录、依据适当的公开信息。	

【就诊者来日期间】

	须遵守的事项及其实施体制	分类
10	根据医疗机构的指示进行就诊。 10-1. 在预约的时间内就诊、为了确认就诊内容一定要随行。 10-2. 随行是由对就诊内容充分理解的负责人进行的。 10-3. 确保翻译质量。医疗机构的指示无论是口头的还是书面的、都要正确的传达给就诊者。 10-4. 遵守医疗机构就诊的规章制度。 10-5. 确保安全无问题的就诊。万一有被医疗机构指责或警告的情况下、请马上告诉就诊者并尽量改善。 10-6. 为了不让就诊者因就诊费用的减价谈判等给医疗机构带来不便、贯彻通过负责人与医疗机构取得联系由经营者执行。	安全医疗支援
11	不要带就诊者去没有事先预约的医疗机构。	安全医疗支援
12	即使最终无法满足就诊者的需求、也要向就诊者明确地传达其理由、并得到理解。	安全医疗支援
13	实时掌握就诊者的在留日程、停留场所、联系方式、与就诊者保持联系。 13-1. 实时掌握就诊者陪同人员的行动。 13-2. 遵守相关法令、安排住宿和通行。	安全医疗支援 法令遵守
14	存在中介的情况下、在十分谨慎处理信息的基础上、根据需要与中介进行信息共享。	安全医疗支援

【就诊者回国后】

	须遵守的事项及其实施体制	分类
15	根据诊疗内容和医疗机构（担当医师）的指示、可以适当的与就诊者取得联系。	安全医疗支援
16	根据就诊者的需求、回国后也可以向就诊的医疗机构进行适当的咨询。	安全医疗支援
17	存在中介的情况下、在十分谨慎处理信息的基础上、根据需要与中介进行信息共享。	安全医疗支援

(2) 医疗机构的应对措施

【就诊者来日前】

	须遵守的事项及其实施体制	分类
18	根据与医疗机构的合同・合作、咨询受诊者是否可进行就诊。 对于尚未签订合同、合作的医疗机构、确认是否可以进行访日外国人诊疗、在确认医疗机构的方针和规章后达成协议。	安全医疗支援

	18-1. 与医疗机构规定的访日外国人窗口进行适当的联络。	安全医疗支援
	18-2. 咨询开始时、说明就诊未被确定时可以取消、并得到理解。	
	18-3. 确认了对访日外国人特别适用的就诊手续及规章。	
19	正确恰当的提供了判断就诊者是否可进行就诊所需的医疗信息（来自医疗机构的医疗信息）。十分谨慎的处理个人信息。	遵守法令
	19-1. 同医疗信息一起详细的传达了就诊者的需求。	安全医疗支援
	19-2. 掌握就诊者的基本疾病和病史、并据此与相关的医疗机构咨询是否可接受就诊。	
	19-3. 事先确认并传达了就诊者来日本的陪同人员信息。	
20	相互确认了紧急时的联系方式和应对方法。	安全医疗支援
21	尽可能的确认了就诊者居住国、地区的感染症蔓延状况、警惕所有来院者的感染风险。	安全医疗支援
22	不要求垄断契约。	遵守法令

【就诊者来日期间】

	须遵守的事项及其实施体制	分类
23	和医疗机构详尽的确认就诊内容及就诊费用、在计划变更等情况下得到就诊者的同意。	安全医疗支援
24	就诊者住院期间、尤其是和医疗机构的负责人取得密切合作、信息共享。	安全医疗支援
25	翻译是由具有医疗翻译资格的人或同等水平的人进行的、或由有医疗翻译经验的人进行的。根据翻译的情景、在取得医疗机构和就诊者的同意之后、也可以考虑由被认为可以翻译的人担任。	安全医疗支援
	25-1. 录制诊疗对话和翻译内容时、要得到在场的相关人员的同意后再进行。	
26	根据就诊者的要求等、万一发生了明确不遵守医疗机构规章的事项时、应向医疗机构报告、咨询、并设置与就诊者协商的场所等、采取适当的应对措施。	安全医疗支援
27	履行完成与医疗机构事先达成的协议业务。	信用
28	准确把握就诊状况、实时管理就诊者的诊疗日程、根据需要预约下次的就诊时间等。	安全医疗支援
29	适当的与医疗机构进行协调、以便能够根据就诊日程设定支付日程。	安全医疗支援
30	根据事先达成的协议按期支付就诊费用。	信用
31	能够事先确认就诊者回国后能否在自己的国家适当的进行所需的诊疗、服药等。（就诊者的责任是，回国后也能遵守医疗机构的指示。）	安全医疗支援

【就诊者回国后】

	须遵守的事项及其实施体制	分类
32	医疗机构有指示的情况下、能够报告就诊者回国后的情况。	安全医疗支援
33	关于处方等、按照医疗机构的指示向就诊者进行了说明。	安全医疗支援

(3) 相关省厅、关联团体等的应对措施

	须遵守的事项及其实施体制	分类
34	遵守医疗在留签证身份担保机构的规定。为此、健全完善必要的体制。	遵守法令
35	理解相关团体等规定的规章制度。	信用
36	把握当前的课题和问题。必要时向有关省厅报告、商量其解决方案。	信用
37	根据需要向相关省厅、相关团体等提供适当的信息。	信用

(4) 经营者的实施体制、业务质量提升、推广

	须遵守的事项及其实施体制	分类
38	努力提升自身的业务质量。进行协调员、翻译的培训，提高业务能力。	信用
39	抵制反社会势力。	信用
40	确保财务的健全性。	信用
41	适当地向国内外推广（不擅自使用照片、数据等作品）。	遵守法令
42	不损害就诊者、医疗机构、经营者等相关人员的名誉。	信用