

国際メディカル・コーディネート事業 ガイドライン（案）

目次

1. ガイドライン策定の趣旨・背景
2. ガイドラインの適用範囲
3. 国際メディカル・コーディネートサービスの品質を確保するための仕組み
4. 国際メディカル・コーディネートサービス事業者が遵守すべき事項とその実施体制
5. 保持しておく記録・根拠の内容とその開示体制
6. 関係する法令等
7. ガイドラインの改訂
8. レファレンス
 - 8-1. ガイドラインで使用する用語及び定義
 - 8-2. 関係する法令等
 - 8-3. 「遵守すべき事項とその実施体制」の見本

1. ガイドライン策定の趣旨・背景

1-1. 趣旨及び背景

日本の医療機関受診を目的に来日する外国人（以下、受診者という）が安全に日本の医療機関を受診するためには、医療制度を含む日本の諸制度や法令等を考慮した詳細な準備が必要である。受診者の診療情報の確認、日本の医療機関との事前相談、日本滞在ルールの受診者への事前伝達、日本のビザの身元保証、医療機関受診予約および受診時の身元保証（医療費の支払い代行）、通訳・翻訳サービスの提供、日本滞在全般に関する手配、帰国後のフォローアップのための連絡窓口機能等、医療サービスを提供するためのサービスが必要となる。つまり、このようなサービス（国際メディカル・コーディネートサービス）を医療機関等と連携して一貫して提供することのできる国際メディカル・コーディネート事業者（以下、事業者という）の存在が欠かせない。

2012年の医療滞在ビザ創設以降事業者数は増加を続けている¹。それとともに受診者や医療機関の安全よりもビジネスとしての利益を優先するような事業者も見受けられ、その結果として受診者や医療機関が不利益を被るような事例が指摘されることも出てきた。例えば次のような例がある。

- ・ 応召義務を悪用して医療機関との事前の合意なく受診者を連れて行く
- ・ 受診者の診療期間途中で事業者が業務を投げ出す、責務を全うしない
- ・ 複数の医療機関に相見積りを取り、値下げ交渉をする
- ・ 保険証を悪用する

このような状況において、事業者による業界団体設立の必要性、ベストプラクティスやリスク管理などに関する相互の情報交換の必要性が認識されるようになり²、その一方で、受診者や医療機関にとってはどの事業者ならば信用できるのかが分からないという課題もしばしば指摘されるようになった。

事業者としても、業界で通用するガイドラインがなく各事業者が独自のルールを設定して業務を行っているため、自らが適切に事業を行っていることを確信できず、受診者や医療機関に対して自らの業務の品質を公正に判断して事業者として選んでもらうことが難しいという課題に直面するようになった。

¹ 医療滞在ビザ身元保証機関数（2022年9月現在）：経済産業省登録 155 法人、観光庁登録 65 法人

² 健康・医療関連産業の国際展開に関する検討会 報告書概要（インバウンド）
https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/iryou/downloadfiles/kenkoiryou_inbound.pdf

そこで、事業者による業界団体「国際メディカル・コーディネート事業者協会（略称 JIMCA）」（以下、当会という）を設立し、当ガイドラインを整備することとなった。

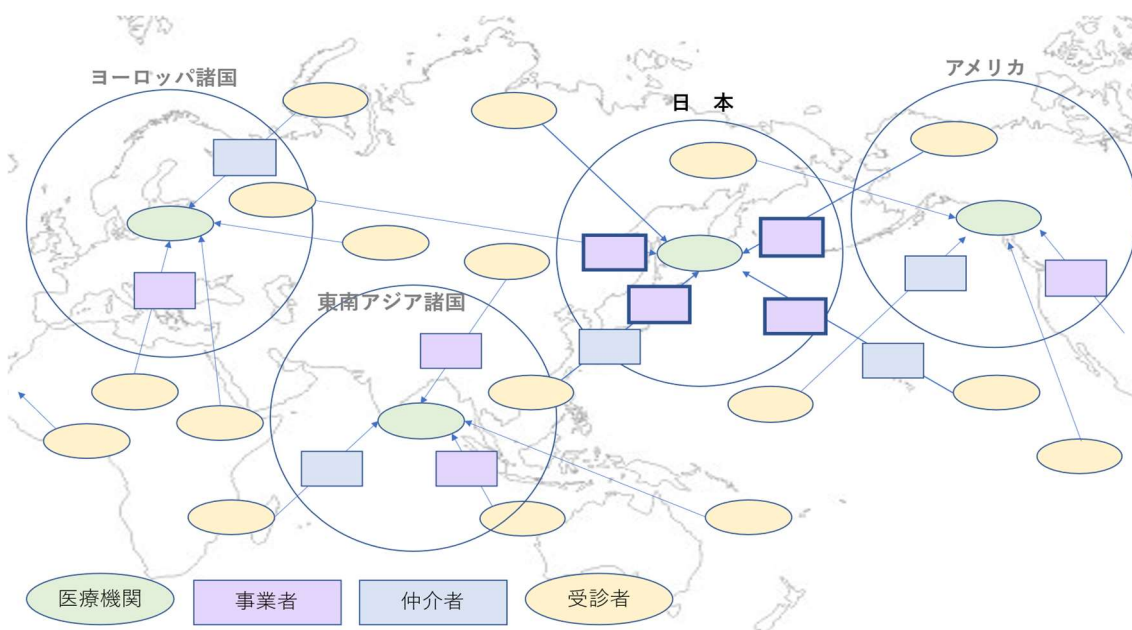
尚、当ガイドラインの策定は COVID-19 の世界的流行と時期が重なったため、状況に応じて変化する日本への入国ルール等も考慮して通用する基本的な業界ガイドラインとすることを旨とした。外国人の日本入国が厳しく制限される状況にあっても、人道的に発給される医療滞在ビザによって受診者が訪日するという経験を経て、業界ガイドラインの意義と重要性を改めて認識する機会となった。

1-2. 国際メディカル・コーディネートサービスの特徴

国際メディカル・コーディネートサービスとは、受診者が日本の医療機関において安全で適切な診療を受けることができるよう、受診者の日本への渡航前、日本滞在中、帰国後のプロセスにおいて必要となるサービスであり、次のような点に特徴がある。

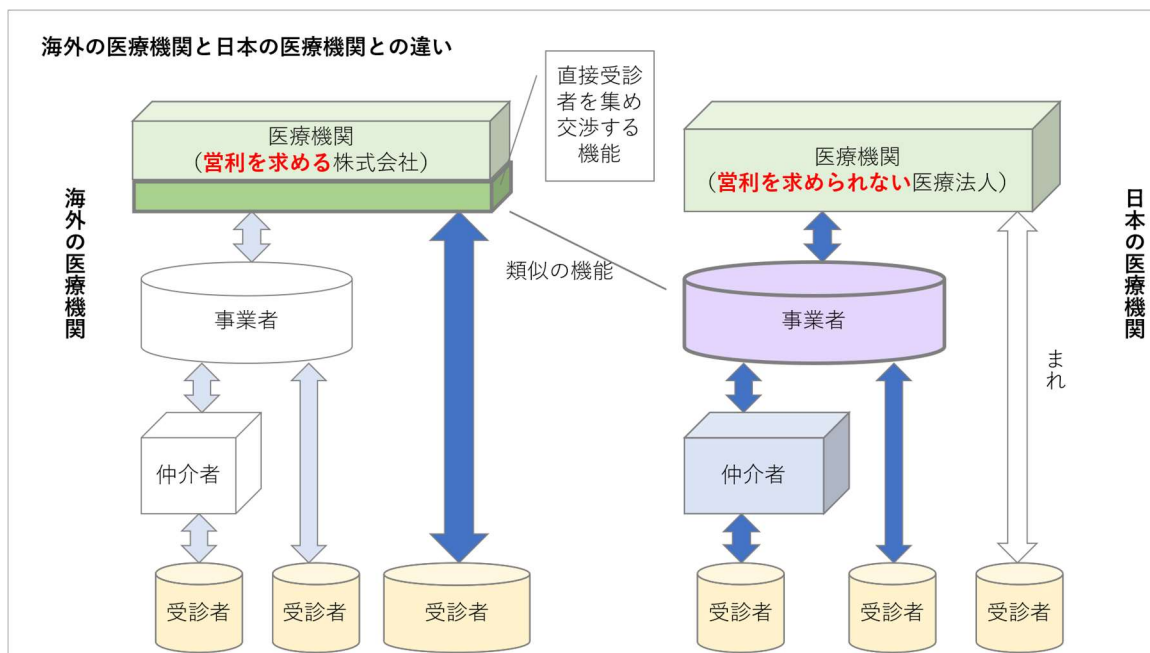
・受診者は、医療機関が提供する医療サービスを基に、世界の中で日本が渡航先となり得るかを検討する（図 1 参照）。そのため、事業者が医療機関と十分な連携をしながら受診者に対してサービスを提供する必要がある。

図 1 受診者は世界の中で日本が渡航先となり得るか検討する



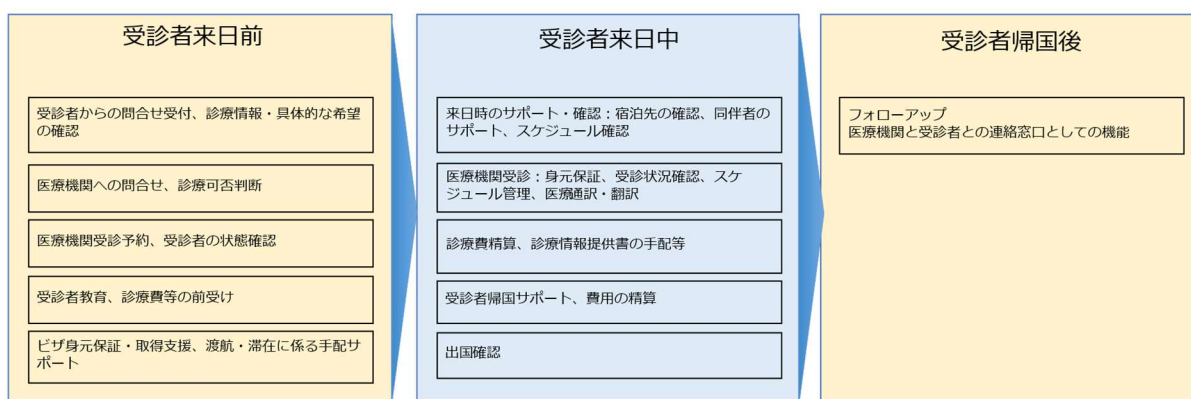
・国際メディカル・コーディネートサービスは基本的に事業者が受診者に提供するサービスであり、医療機関が提供する医療サービスとともに提供される。また、海外では医療機関自らが国際メディカル・コーディネートサービスを提供する機能を持つ事例が多く見られるが、日本ではその機能は多くの場合事業者が担う（図 2 参照）。

図2 国際メディカル・コーディネートサービスは医療サービスとともに提供される



・国際メディカル・コーディネートサービスには、診療情報の確認、日本の医療機関との事前相談、日本滞在ルールを受診者への事前伝達、日本のビザの身元保証、医療機関受診予約および受診時の身元保証（医療費の支払い代行）、通訳・翻訳サービスの提供、日本滞在全般に関する手配、帰国後のフォローアップのための連絡窓口機能等様々な要素が含まれる（図3参照）。

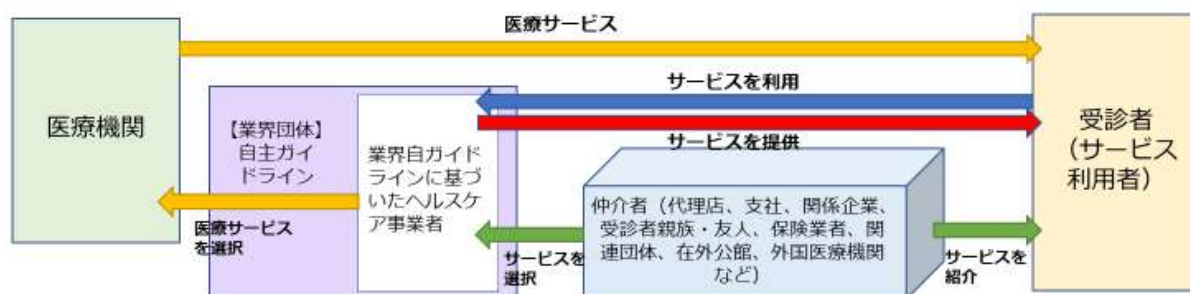
図3 国際メディカル・コーディネートサービスに含まれる様々な要素



・国際メディカル・コーディネートサービスが提供されるまでの過程においては事業者と受診者との間に仲介者が存在する場合があるが、国際メディカル・コーディネートサービスは原則として事業者が受診者に直接提供するサービスである。また、医療機関と受診者との

間のコミュニケーションは事業者を介して行われる（図4参照）。

図4 国際医療・コーディネートサービス(サービス)は事業者が受診者に直接提供する



1-3. 目的

当ガイドライン策定の主な目的は次のとおりである。

- ① 受診者が安全に診療を受けることができる、医療機関が安全に診療を提供できる、事業者が安全に国際医療・コーディネートサービスを提供できる。
- ② 受診者と医療機関にとって、信用にたる事業者がどの事業者であるかを判断する目安ができる。
- ③ 事業者が自らを律するとともに業務の品質を高めることができ、またそれによって医療機関に選ばれる機会をつくり出すことができる。
- ④ 事業者の所管省庁である経済産業省及び観光庁をはじめとする関係省庁と連携し、関連法令や制度等についての確認や、必要に応じて具体的な報告・相談ができる協力関係を保持できる。また、他の関連団体との協力関係を構築することができる。

2. ガイドラインの適用範囲

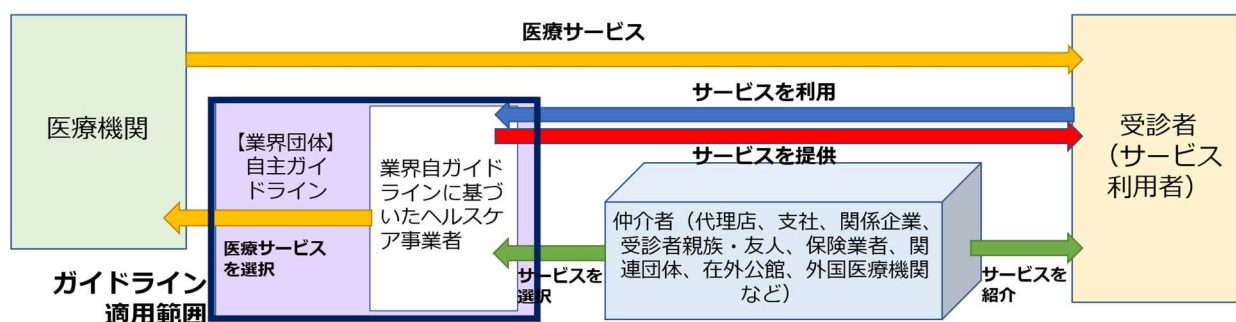
当ガイドラインは、国際医療・コーディネート事業者に適用される（図5参照）。

事業者が提供する国際医療・コーディネートサービスは、受診者に対して提供されるため、利用者は受診者である。事業者と受診者との間には、仲介者が存在することがある。

一方、受診者に対して医療サービスを提供する医療機関と事業者との間にも、密接な協力関係が必要である。

事業者によるサービスを紹介したり選択したりする仲介者が、受診者と事業者の間または医療機関と事業者との間に存在する場合がある。

図5 ガイドライン適用範囲



3. 国際メディカル・コーディネートサービスの品質を確保するための仕組み

事業者による国際メディカル・コーディネートサービスの品質を確保するため、当会は業界団体として、経済産業省が定める「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」に基づき自己宣言を行う。当会正会員にはガイドライン遵守を入会の条件とする。

将来的に認証制度を整備し、当会による認証によって各事業者がサービスの品質を維持する仕組みを構築することを目指す。

4. 国際メディカル・コーディネート事業者が遵守すべき事項とその実施体制

事業者が遵守すべき事項とその実施体制は、安全な医療サポート、法令遵守、信用の観点から各事業者において具体的に整備されている必要がある。各事業者が整備すべき「遵守すべき事項とその実施体制」の見本を8「レファレンス」8-3に示す。

また、仲介者が存在する場合のやり取り及び責任範囲には十分注意する。

4-1. 事業者は、本ガイドラインを遵守してサービスを提供するにあたり、次の観点から遵守すべき事項とその実施体制を整備する。

- ・ 安全な医療サポート
- ・ 法令遵守
- ・ 信用

遵守すべき事項とその実施体制は、受診者の受入れプロセス（来日前、来日中、帰国後）に沿って整備されるとともに、関係者等への対応、事業者自らのサービス品質向上という項目も含む。

4-2. 仲介者について

事業者によるサービスを、受診者のために紹介したり選択したりする仲介者が存在する場合がある。仲介者が存在する場合、事業者は仲介者の責任範囲を明示し、仲介者によって誤った情報が受診者に提供されないことがないよう必要に応じて書面にて確認するなど、十分な注意を払う必要がある。

5. 保持しておくべき記録・根拠の内容とその開示体制

事業者は、サービスの品質を客観的に示す次のような記録・根拠を保持し、万一必要が生じた場合に開示できるようにする。

5-1. 事業者自身の安全性を示す記録・根拠

- ・ 反社会的個人・団体でないこと
- ・ 医療滞在ビザ身元保証機関としての登録を維持しているなど、適切なサービス提供体制を持っていること
- ・ 監督官庁等の公権力の処分を受けていないこと、法令違反等をしていないこと

5-2. 国際メディカル・コーディネートサービスの安全性を示す記録・根拠

- ・ 受診者とのやり取り及び合意内容を示す記録・根拠
- ・ 医療機関とのやり取り及び合意内容を示す記録・根拠
- ・ 制度に関連して必要となる書類等

6. 関係する法令、制度等

事業者が国際メディカル・コーディネートサービスを提供するにあたり遵守すべき法令、制度等を、具体的な問題事例に基づき、特に確認しておくべき関係法令等として本ガイドラインの8「レファレンス」8-2に整理した。

また、本ガイドラインで整理したもの以外にも遵守すべき法令があり得ること、受診者及び仲介者が外国に居住または所在する場合には当該国・地域の法令等が適用され得ることに、事業者は十分注意する必要がある。

7. ガイドラインの改訂

本ガイドラインは、次のような状況に基づいて見直し、改訂される。

- ・ 当会による認証制度発足時
- ・ 想定する仲介者や利用者の変化、仲介者や利用者のニーズの変化
- ・ 関係する法令や規格等の変更の有無
- ・ 事業者の提供するサービスに関する新たなエビデンスデータ等の公表の有無
- ・ 医療サービスの安全性、予防・健康上の効果についての再検証の必要性
- ・ 新しい医療サービスの提供可能性
- ・ 本ガイドラインに定められた事項の事業者の遵守状況

8. レファレンス

8-1. 本ガイドラインで使用する用語及び定義

- ・ 国際メディカル・コーディネートサービス：日本の保険証を持たずに日本の医療機関

を受診する外国人患者に提供される医療サービス以外のサービス。受診者の診療情報の確認、日本の医療機関との事前相談、日本滞在ルールの受診者への事前伝達、日本のビザの身元保証、医療機関受診予約および受診時の身元保証（医療費の支払い代行）、通訳・翻訳サービスの提供、日本滞在全般に関する手配、帰国後のフォローアップのための連絡窓口機能等が含まれる。

- ・ 国際メディカル・コーディネーター事業者：受診者に対してメディカル・コーディネーターサービスを提供する事業者。
- ・ 受診者：国際メディカル・コーディネーターサービスの利用者。即ち、日本の保険証を持たずに日本の医療機関を受診する外国人、または、日本の医療機関受診を目的とする訪日外国人。
- ・ 医療機関：受診者に対して医療サービスを提供する日本の医療機関。
- ・ 仲介者：事業者によるサービスを、受診者のために紹介したり選択したりする者。

8-2. 関係する法令等

	大項目	中項目	主な関係法令、ガイドライン、基準	規制の概要
1	日本国内における受診者の移動・宿泊	受診者の国内での宿泊や旅程に関するもの	旅行業法第3条	<ul style="list-style-type: none"> ・旅行業又は旅行業者代理業を営もうとする者は、観光庁長官の行う登録を受けなければならない。 ・「旅行業」及び「旅行業者代理業」等の定義は同法第2条参照。 ・違反には罰則あり。
		受診者の国内での送迎に関するもの	道路運送法第4条第1項	<ul style="list-style-type: none"> ・他人の需要に応じて、有償で、自動車を使用して旅客を運送することを業として行う者は国土交通大臣の許可を受けなければならない。 ・違反には罰則あり。

2	受診者に対する情報提供や 広告表示	医療広告関係	<ul style="list-style-type: none"> ・医療法6条の5、医療法施行規則第1条の9 ・『医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針』（医療広告ガイドライン） ・医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第66から第68条 ・『医薬品等適正広告基準』（平成29年9月29日薬生発第0929第4号厚生労働省医薬・生活衛生局長通知別紙） 	<ul style="list-style-type: none"> ・患者等に対して客観的で正確な情報が提供され、その選択を支援するものとなるよう、虚偽広告、比較流用広告、誇大広告、公序良俗に反する内容の広告、治療等の内容又は効果について誤認を招く広告などが禁止され、また、原則として広告可能事項が限定されている。 ・規則対象者は「何人も」とされており、国際メディカル・コーディネート事業者もこれに含まれる。 ・違反には直接的、間接的な罰則あり。違反事例の公表も行われる。
		広告・表示に関するその他の規制	健康増進法第65条、不当景品類及び不当表示防止法第5条、不正競争防止法第2条第1項第20号など	<ul style="list-style-type: none"> ・販売食品に係る健康保持増進効果等につき著しく事実に相違し、又は著しく人を誤認させるような表示を禁ずるもの、国際メディカル・コーディネート事業者のサービスの質などについて誤認を招く表示を禁ずるものなど。

3	個人情報の取扱い	日本における個人情報取扱いのルール	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護に関する法律第1章、第4章 ・『個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)』(平成28年個人情報保護委員会告示第6号) ・『個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(外国にある第三者への提供編)』(平成28年個人情報保護委員会告示第7号) ・『個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(第三者提供時の確認・記録義務編)』(平成28年個人情報保護委員会告示第8号) ・『医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン』(厚生労働省) 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の利用目的の特定、利用目的による制限、個人情報の適正な取得、取得に際しての利用目的の通知、データ内容の正確性の確保、個人情報を第三者に提供する際には本人の事前同意が原則必要であることなど、個人情報取扱いのルールが規定されている。 ・国際メディカル・コーディネート事業では、患者の病歴、健康診断結果、診療内容や調剤内容その他の医療情報などの個人情報も扱うところ、これらは「要配慮個人情報」として取扱いに際して特に配慮を求められていることに留意する。
		日本以外の国や地域における個人情報取扱いのルール	<ul style="list-style-type: none"> ・受診者が在住する国や地域における個人情報保護に係る法令等 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本以外の国や地域に事業所がある場合のみならず、当該国や地域に事業所を持たなくても、当該国や地域に在住の者に対してサービス等を提供するにあたりその者の個人情報を取り扱う場合には、当該国や地域における個人情報保護に係る法令の適用を受けることが多い。適用対象となる国や地域の関連法令を確認し、遵守する必要がある。

		越境個人データ移転規制	日本及び受診者が在住する国や地域における個人情報保護に係る法令等	・国内ないし域内から越境して個人データを移転する場合は、当該国ないし域内で個人データを移転する場合よりも厳格な要件が法令等で課されている場合が多い。適用対象となる国や地域の関連法令を確認し、遵守する必要がある。
4	ビザの取扱い等	医療滞在ビザ身元保証機関の登録基準	<ul style="list-style-type: none"> ・『医療滞在ビザに係る身元保証機関となる医療コーディネーターの登録基準』（外務省、経済産業省） ・『医療滞在ビザに係る身元保証機関となる旅行会社の登録基準』（外務省、観光庁） 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療滞在ビザに係る身元保証機関の登録要件として、外国人患者等の国内医療機関への受入業務の円滑な遂行のために必要な言語の使用能力を有する要員を配置できる体制を整えていることや、本邦内のいかなる場所で本件業務に係る緊急事態が発生した場合でも、迅速に対応することが可能な体制を確保し、関係機関への協力をを行う等の支援体制を取ることが可能であることなどの充足が求められている。 ・登録後でも登録基準を満たさないと判断される場合には、その登録を取り消すことができるとされている。
		不法入国等への関与に対する罰則	出入国管理及び難民認定法第74条の6	営利の目的で不法入国等の実行を容易にした者には刑罰が科せられる。

5	医療機関からの対価受領		<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険医療機関及び保険医療費担当規則（昭和32年厚生省令第15号）第2条の4の2 ・ グレーゾーン解消制度への申請案件に対する厚労省の令和2年6月19日付け回答 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険医療機関は、事業者又はその従業員に対して、患者を紹介する対価として金品を提供することその他の健康保険事業の健全な運営を損なうおそれのある経済上の利益を提供することにより、患者が自己の保険医療機関において診療を受けるように誘引してはならない。 ・ これに対し、保険診療も自由診療も行う医療機関が自由診療部分（健診や予防接種など）について紹介者に紹介料を支払うことは可能。
6	健康保険証の悪用		刑法第246条	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他人の被保険者証を流用した受診は、詐欺罪等に当たり得る。 ※参考『保険医療機関等において本人確認を実施する場合の方法について』
7	取引上のリスク回避		民法第415条、第709条、第715条	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通訳の誤訳問題などに関し、受診者から、契約に基づく債務不履行責任又は不法行為責任として損害賠償請求を受ける可能性。 ・ かようなリスクを低減するために体制の構築及び契約書等による当事者間での事前確認の必要性。

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

8-3. 「遵守すべき事項とその実施体制」の見本

事業者は、本項の見本を参照して遵守すべき事項とその実施体制を整備する。

(1) 受診者への対応

【受診者来日前】

	遵守すべき事項とその実施体制	カテゴリー
1	受診者について、診療情報だけでなく、具体的な希望を的確	安全な医療サポート

	に把握している。	
	1-1. 相談すべき医療機関の選択に際して、患者の希望を考慮して、診療情報に基づいて適切に判断している。	安全な医療サポート
	1-2. 受診者が本当に日本での診療を必要としているか、受診者の立場を利用して入国しようとしていないか確認している。	法令遵守
2	受診すべき医療機関の選択に際して、利害を優先した故意の誘導を行わない。	安全な医療サポート
3	日本での診療について、受診者に過度の期待を抱かせないようにリスクについても説明をしている。	法令遵守
4	来日準備中に次の点についても受診者に説明し、理解を得ている。	安全な医療サポート
	・日本の医療機関の受診プロセス、来日前に受診医療機関を決めておく必要性	法令遵守
	・医療滞在ビザを含むビザに関するルール	
	・習慣の違い、日本の病院の特徴	
	・医療機関内のルール	
	・保険制度等一般的な医療制度	安全な医療サポート
	・旅行傷害保険への加入の必要性	
5	上記 4 を踏まえて受診者と医療コーディネーターに関する契約、個人情報の取扱いに関する契約を結んでいる。	法令遵守
	5-1. 治療費がいくらになるのか、治療費以外の費用がいくらになるのかを明示している。	
	5-2. 診療費を事前に収受している。	
	5-3. 預かった診療費を適切に管理している。	安全な医療サポート
	5-4. 想定以上の診療費がかかる可能性を考慮し、受診者の支払い能力を確認している。	
6	受診医療機関との相談・確認を経て診療予定を設定し、初診予約をしている。	
	6-1. 受診者の体内デバイスを確認し、医療機関に報告している。	安全な医療サポート
	6-2. 受診者の現状、感染症有無を確認している。	
7	医療滞在ビザ等日本へのビザを適切に利用し、そのための体制整備をしている。	
	・診療予定及び日本での滞在予定に無理がない	
	・同伴者が適切である	
	・数次ビザの必要性判断が適切である	
	・在留資格の判断ができています	
	・受診者の現状に沿った渡航経路を予定している	
	・受診者の滞在場所を適切に設定し予約している	
8	日本入国時のルールを確認し、受診者に伝えている。	安全な医療サポート
9	仲介者を通じて受診者とやり取りを行う場合、	安全な医療サポート

	<p>9-1. 事業者が遵守すべき事項を仲介者にも理解してもらい、その趣旨に基づいて受診者とのやり取りを行うよう指示し、確認している。</p> <p>9-2. 仲介者より、事業者の提供するサービスについて照会があった場合、保持する記録・根拠に基づいて適切な情報開示ができる。</p>	
--	---	--

【受診者来日中】

	遵守すべき事項とその実施体制	カテゴリー
10	<p>医療機関の指示に基づいて受診している。</p> <p>10-1. 予約した日時に受診し、受診内容を確認するために必ず通訳またはコーディネーターによるアテンドをしている。</p> <p>10-2. アテンドは、受診者についても予定している診療内容についてもよく理解している者が行っている。</p> <p>10-3. 通訳の品質を管理している。医療機関からの指示が口頭であるか書面であるかに関わらず正確に受診者に伝えている。</p> <p>10-4. 医療機関受診のルールを順守している。</p> <p>10-5. 安全にトラブルなく受診することに努めている。万一医療機関からの指摘や注意があった場合は、すぐに受診者に伝えて改善できる。</p> <p>10-6. 受診者が治療費の値引交渉等で医療機関に迷惑をかけることのないよう、医療機関との連絡は通訳及びコーディネーターを通して行うことを徹底している。</p>	安全な医療サポート
11	事前に予約のない医療機関に受診者を連れて行くことをしない。	安全な医療サポート
12	受診者の希望が最終的に叶えられない状況となっても、受診者に明確にその理由を伝え、理解を得ている。	安全な医療サポート
13	受診者の滞在予定、滞在場所、連絡先を常に管理し、受診者と連絡を取っている。	安全な医療サポート
	<p>13-1. 受診者の同伴者の行動を常に把握している。</p> <p>13-2. 宿泊や移動に関する手配は、関連法令等を順守して行っている。</p>	法令遵守
14	仲介者が存在する場合、情報の取扱いに十分注意の上、必要に応じて仲介者と情報共有をする。	安全な医療サポート

【受診者帰国後】

	遵守すべき事項とその実施体制	カテゴリー
15	診療内容や医療機関（担当医師）の指示に応じて、適宜受診者との連絡をとることができる。	安全な医療サポート
16	受診者の希望に応じて、帰国後でも受診した医療機関と適切に相談ができる。	安全な医療サポート
17	仲介者が存在する場合、情報の取扱いに十分注意の上、必要に応じて仲介者と情報共有をする。	安全な医療サポート

(2) 医療機関への対応

【受診者来日前】

	遵守すべき事項とその実施体制	カテゴリー
18	医療機関との契約・提携により受診者の診療可否を相談している。 契約・提携のまだない医療機関に対しては、訪日外国人診療の可否を確認し、医療機関の方針及びルールを確認した上で合意をする。	安全な医療サポート
	18-1. 医療機関が決めた訪日外国人窓口適切に連絡をしている。	安全な医療サポート
	18-2. 相談開始時に、受診の可能性が未確定でキャンセルもあり得ることを伝え、了解してもらっている。	
	18-3. 訪日外国人対応に慣れていない医療機関には、日本人の受診手続きとの違いがないか確認している。	
19	受診者の診療可否判断に必要な診療情報(医療機関からの指示に基づく診療情報)を的確・適切に提供している。個人情報の取扱いに十分注意している。	法令遵守
	19-1. 診療情報とともに受診者の希望を具体的に伝えている。	安全な医療サポート
	19-2. 受診者の基本的な疾患と既往歴を把握し、それに基づいて適切な医療機関と受入れ可否相談をしている。	
	19-3. 受診者来日時の同伴者についても事前に確認して伝えている。	
20	緊急時の連絡先、対応方法を相互に確認している。	安全な医療サポート
21	独占契約を要求しない。	法令遵守

【受診者来日中】

	遵守すべき事項とその実施体制	カテゴリー
22	診療内容及び診療費用の確認を医療機関と綿密に行い、予定変更等の場合には都度受診者の同意を得ている。	安全な医療サポート
23	受診者の入院中は特に密に医療機関の担当者と連携し、情報を共有している。	安全な医療サポート
24	診療時の会話と通訳内容を録音する際には、その場にいる関係者に承諾を得てから行っている。	安全な医療サポート
	24-1. 通訳は、医療機関の同意がない限り、受診者の家族・知人等が行うのではなく、医療通訳士の資格を有する者またはそれと同等のレベルの通訳のできる者が行うこととしている。	
25	受診者の要望等により、万一医療機関のルールに明確に沿わない事項が発生した場合は、医療機関に報告の上相談し、受診者との協議の場を設ける等適切な対応をしている。	安全な医療サポート
26	医療機関とあらかじめ合意した業務を最後まで履行している。	信用
27	診療状況を的確に把握することで、受診者の診療スケジュールを常に管理し、必要に応じて次回受診予約等をしている。	安全な医療サポート

28	診療スケジュールに合わせた支払いスケジュールが設定できるよう、医療機関と適宜適切な調整をしている。	安全な医療サポート
29	診療後の精算は、事前に合意した条件に基づいて遅延することなく行っている。	信用
30	受診者の帰国後に必要となる診療、服薬等を母国で適切に実施することができるかを事前に確認することができる。(受診者の責任において医療機関からの指示を帰国後も守ることができるようにしている。)	安全な医療サポート

【受診者帰国後】

	遵守すべき事項とその実施体制	カテゴリー
31	医療機関の指示があった場合、受診者の帰国後の様子を報告することができる。	安全な医療サポート
32	処方等について、医療機関の指示に従って受診者に説明している。	安全な医療サポート

(3) 関係省庁、関連団体等への対応

	遵守すべき事項とその実施体制	カテゴリー
33	医療滞在ビザ身元保証機関としてのルールを順守している。そのために必要な体制整備をしている。	法令遵守
34	関連団体等によって定められたルールを理解している。	信用
35	現場の課題や問題の把握に努めている。必要に応じて関係省庁に報告し、その解決策を相談する。	信用
36	関係省庁、関連団体等に対して、必要に応じて適切な情報提供をする。	信用

(4) 事業者の業務品質向上、業界としての環境整備、プロモーション

	遵守すべき事項とその実施体制	カテゴリー
37	自らの業務の品質向上に努めている。コーディネーター、通訳の教育を行い能力向上に努めている。	信用
38	財務の健全性確保に努めている。	信用
39	国内外へのプロモーションを適切に行っている(写真・データ等著作物を無断で使用しない)	法令遵守
40	国内外を問わず、受診者、医療機関、事業者等関係者及び関連団体の名誉を傷つけない。	信用

以上