

平成30年度 国際ヘルスケア拠点構築促進事業
(医療国際展開推進事業)
渡航受診者受入れのためのセミナー

渡航受診者への対応 ミクロからマクロの視点

聖路加国際病院 患者サービス課国際係
東京医科歯科大学大学院 歯学総合研究科
環境社会歯学講座 研究開発学教室

原茂 順一
haramoma@luke.ac.jp

短期滞在・長期滞在外国人医療に加え、
治療目的での訪日患者の著しい増加をみ
る状況下の医療機関の対応（ミクロの視
点）より各種施策を俯瞰的に捉え（マク
ロの視点）考察します。

ご参加の皆様との積極的な意見交換を
希望しております。

目次

- 1 聖路加国際病院概要
- 2 聖路加国際病院の歴史と国際化の軌跡
- 3 医療国際化overview
- 4 短期滞在・長期滞在外国人医療から、
インバウンド医療提供へ向けて
- 5 受入対象国(中国)の医療供給体制と商機
- 6 外国人医療の体制整備
ハード、ソフト、そしてメンタル
- 7 おわりに



概要

住所	東京都中央区明石町9-1
敷地面積	21,583.9㎡
階数	地下2階、地上10階
許可病床数	520床 (ICU、小児病棟を除き全個室)
手術室	15室
常勤従業員	~内訳~ 2,043名
	医師 413名 薬剤師 49名 看護師 912名 看護助手 63名 事務 他 226名 コメディカル 298名 教員 83名

2017年4月1日現在

概要



1日平均入院患者数	479名
1日平均外来患者数	2,229名
平均在院日数	7.9日
病床利用率	88.1% (動態)
手術件数	9,713件
分娩件数 (産科クリニック含む)	1,204件
救急外来患者数	46,104人
救急車受入れ 台数	10,608台

2018年1~12月実績

診療科一覧

2017年4月現在

- | | | | | |
|--|--|---|--|--|
| 呼吸器センター
Thoracic Center
・呼吸器内科
Pulmonary Medicine
・呼吸器外科
Thoracic Surgery
消化器センター
Gastroenterology Center
・消化器内科
Gastroenterology
・消化器一般外科
General Surgery
・ヘルニアセンター
Hernia Center
小児総合医療センター
Ambulatory Care Center for Children
・小児科
Pediatrics
・小児外科
Pediatric Surgery
・児童精神科
Child and Adolescent Psychiatry
・ウエルベビー クリニック
Well Baby Clinic | 心血管センター
Cardiovascular Center
・循環器内科
Cardiology
・心臓血管外科
Cardiovascular Surgery
腎センター
Kidney Center
・腎臓内科
Nephrology
・腎臓クリニック
Chronic Kidney Disease Clinic
・腎臓移植
Kidney Transplantation
脳神経センター
Neurology & Neurosurgery Center
・小児科
Neurology
・脳神経外科
Neurological Medicine
・神経血管内治療科
Neurointerventional Therapy | プレストセンター
Presto Center
・乳腺外科
Breast Surgery
・産婦人科
Obstetrics & Gynecology
・形成外科
Plastic & Reconstructive Surgery
・放射線腫瘍科 ²⁾
Radiotherapy
・精神腫瘍科 ²⁾
Psycho-Oncology
リウマチ膠原病センター
Rheumatology & Connective Tissue Disease Center
・アレルギー・膠原病科
Allergy and Rheumatology
リエゾンセンター
Liaison Center
・心臓内科
Cardiovascular Medicine
・精神科
Psychiatry
・精神腫瘍科 ²⁾
Psycho-Oncology | 一般内科
General Internal Medicine
遺伝診療部
Clinical Genetics
感染症科
Infectious Diseases
緩和ケア科
Palliative Care
眼科
Ophthalmology
救急部
Emergency Medical Care
形成外科
Plastic & Reconstructive Surgery
血液内科
Hematology
歯科口腔外科
Dental Surgery
耳鼻咽喉科
Otorhinolaryngology
女性総合診療部
Integrated Women's Health | 整形外科
Orthopedic Surgery
内分分泌科
Endocrinology & Metabolism
人間ドック科
Preventive Medical Checkup
泌尿器科
Urology
皮膚科
Dermatology
病理診断科
Pathology
放射線科
Radiation Oncology
放射線腫瘍科 ²⁾
Radiotherapy
麻酔科
Anesthesiology
免疫・細胞治療科
Immunology and Cell Therapy
臨床検査科
Clinical Laboratory |
|--|--|---|--|--|

聖路加メディローカス

大手町丸の内エリアで働く忙しいビジネスパーソンの
健康を支え、外国籍の方も不自由なくかかれる医療機
関(大手町フィナンシャルシティサウスタワー2階)

- 会員制健康サポート
人間ドック、フィットネス、連携サービス
- 外来診療
一般内科、循環器内科、消化器内科、呼吸器内科
女性診療科、放射線科

2012年10月 東京大手町に聖路加メディローカスを開設

2014年3月 JCI (Joint Commission International) 認証取得



JCI 認証取得

(Joint Commission International)

聖路加国際病院は、2012年7月、JCI (Joint Commission International) の認証を取得しました。今回認証された施設は以下の4事業体であり、複合医療施設の同時認証は日本初、病院としての認証取得は3番目となります。

- 聖路加国際病院
- 聖路加国際病院附属クリニック 予防医療センター
- 聖路加産科クリニック
- 聖路加訪問看護ステーション

2014年3月、JCI認証施設は聖路加メディローカスにまで拡大され、2015年7月には聖路加メディローカスも含めた全ての事業体でJCI認証が更新されました。

JCIとは

米国の医療施設を対象とした第三者評価機関である、The Joint Commission (元 JCAHO: 1951年設立) の国際部門として、1994年に設立された国際非営利団体 Joint Commission International の略称。教育やコンサルティングサービスの提供および国際的な認定・認証を通じて、医療の安全性と質を継続的に改善することを目的としています。JCIの認証は、「患者安全」「感染管理」「医療の質」などの分野で一定基準を満たす医療施設であることを示します。 ※ JCI ホームページより

56th Internationalization Committee

December 25, 2017

Agenda

Statistical Report

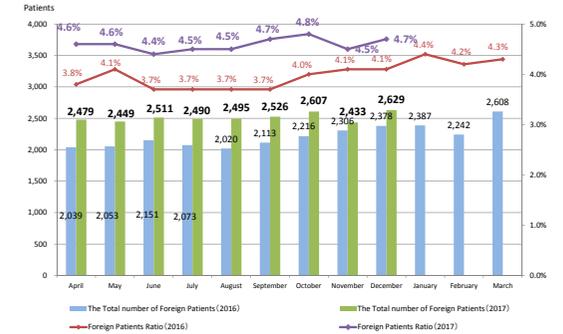
- Number of foreign patients
- Statistics from MediLocus

Reports

- International Affairs
- Public Relations
- China International Medical Tourism(Beijing) Fair Participation Report

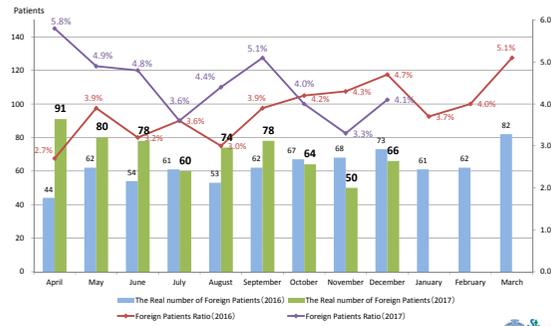


2,629 Foreigners Visited as an Outpatient in November, 2017. The ratio of foreign patients was 4.7% .



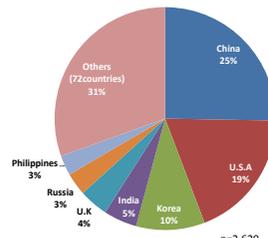
66 Foreign Patients (actual number of patients) were Admitted to our Hospital in November, 2017. Approximately 4.1% of the Total Admissions were Foreign Patients.

April 2016 – December 2017 The Real number and Ratio of Foreign Patients (inpatient)

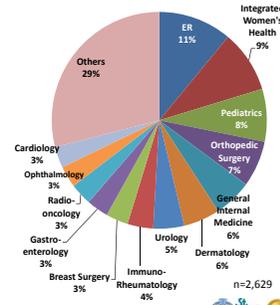


Outpatient Nationality / Department of Foreign Patients in December 2017

By Nationality

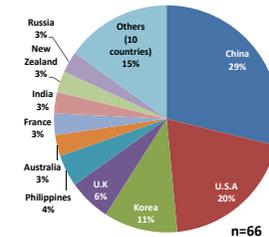


By Department

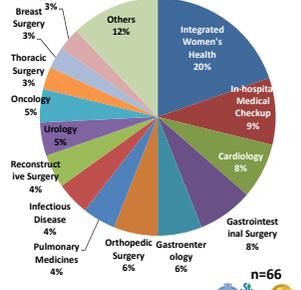


Inpatient Nationality / Department of Foreign Patients in December 2017

By Nationality

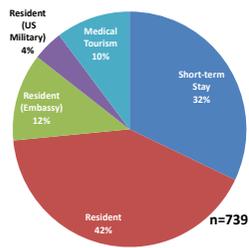


By Department

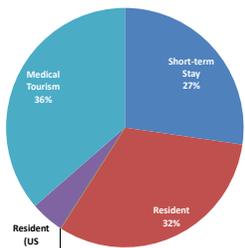


November 2017 Statistics: Private Insurance Patients by Care Type

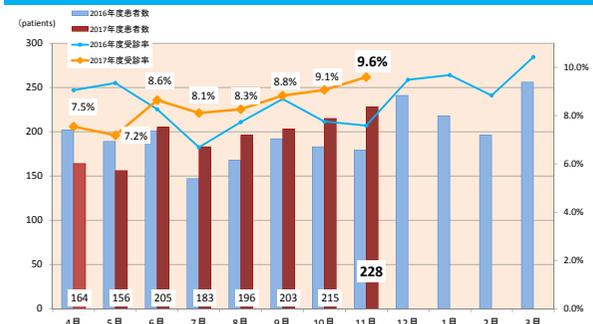
Outpatient (Actual Number of Patients)



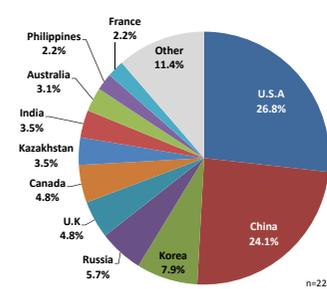
Inpatient (Actual Number of Patients)



Total Number and Ratio of Foreign Outpatients from April, 2016~November, 2017 (Total number of patients 2,501)



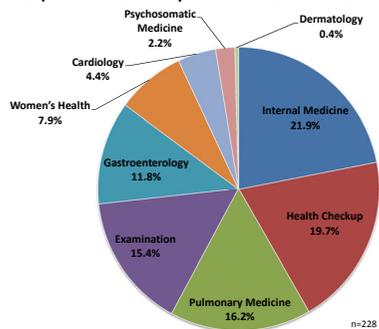
Nationalities of foreign patients in November, 2017



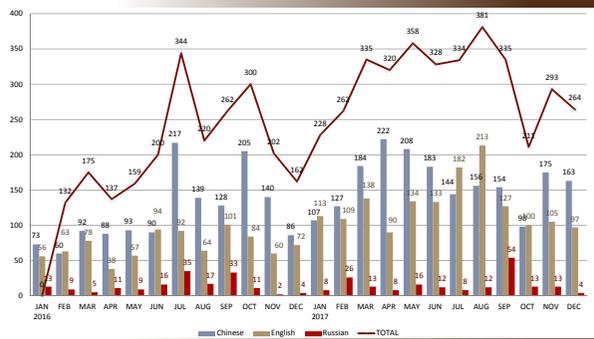
- Breakdown of [Other]
- Ireland
 - Azerbaijan
 - Indonesia
 - Cote d'Ivoire
 - Saudi Arabia
 - Singapore
 - Sweden
 - Spain
 - Thailand
 - Tunisia
 - Denmark
 - Germany
 - New Zealand
 - Hungary
 - Brazil
 - Viet Nam
 - Taiwan



Departments visited by International Patients in October, 2017



Medical Tourism



http://medilocus.luke.ac.jp/

聖路加国際病院の理念

This hospital is a living organism designed to demonstrate in convincing terms the transmuting power of Christian love when applied in relief of human suffering.

Rudolf B. Teusler(1933)



キリスト教の愛の心が人の悩みを救うために働けば 苦しみは消えて その人は生まれ変わったようになる この偉大な愛の力を だれもがすぐわかるように 計画されてきた生きた有機体がこの病院である ルドルフ・B・トイスラー(1933)

Copyright © St. Luke's International University All rights reserved.

運営の基本方針

- 「患者との協働医療」を実現するため、患者の価値観に配慮した医療を行う。
- 医療の質を高めるため、「根拠に基づいた医療」を実践する。
- 全人的医療を行うため、全職員専門性を結集する。
- 地域住民の医療・介護・保健・福祉に貢献するため、地域の医療者・施設と連携する。
- 国内外の医療の発展に資するため、優れた医療人を育成する。
- 医療の発展に寄与するため、現場に根ざした研究を行う。
- 国際病院としての役割を果たすため、海外からの患者の受け入れ態勢を整える。
- 上記7項目を実現し継続するため、健全な病院経営を行う。

http://medilocus.luke.ac.jp/

歴史

- 1901年 聖路加病院開設
- 1917年 聖路加国際病院に改称
- 1918年 日本シベリア米國赤十字社医長にトイスラー院長就任
- 1918年 傷病兵や難民診療のためシベリアへ医療チーム派遣
- 1923年 関東大震災
- 1925年 中央検査室設置(日本初)
- 1927年 学校衛生事業協力(日本初)
- 1927年 公衆衛生看護部開設(日本初)
- 1929年 医療社会事業部開設(日本初)
- 1931年 米國に財団法人アメリカン・カウンスル設立
- 1933年 東洋一の規模を誇る病院完成
- 1933年 米國式インターン・レジデント教育制度導入(日本初)



1901年 聖路加病院



1923年 関東大震災後 天幕病院で診療を開始

http://medilocus.luke.ac.jp/

歴史

- 1934年 トイスラー院長逝去
- 1945年 米國陸軍病院として接收
- 1954年 人間ドック(1週間宿泊)開始
- 1954年 診療記録管理システム導入
- 1954年 病院管理学の権威Dr. MacEachernより直接指導を受け米國の病院管理学導入
- 1956年 接收解除
- 1956年 診療記録管理室開設(日本初)
- 1970年 病院ボランティア導入
- 1972年 健康診断センター(現附属クリニック)開設
- 1992年 新病院竣工
- 1995年 地下鉄サリン事件発生



1992年 新病院完成



1995年 地下鉄サリン事件 患者640名受入の様子

http://medilocus.luke.ac.jp/

歴史

- 2002年 病院創立100周年
- 2003年 電子カルテシステム開始
- 2004年 新潟県中越地震被災地へ医療チーム派遣
- 2005年 QI (Quality Indicator) を用いた医療の質・安全性向上への取り組み開始
- 2006年 パキスタン北部地震被災地へ医療チーム派遣
- 2007年 新潟県中越沖地震被災地へ医療チーム派遣
- 2012年 JCI (Joint Commission International) 認証取得
- 2012年 大手町に聖路加MediLocusを開設
- 2014年 学校法人聖路加国際大学に移譲
- 2015年 JCI認証更新
- 2015年 国際病院連盟会長賞を受賞
- 2016年 欧州ベストプラクティス賞を受賞



2006年 パキスタンでの支援活動の様子



2015年 国際病院連盟賞 受賞の様子

http://medilocus.luke.ac.jp/

設立母体が米國聖公会 Mission hospital

戦前 外国人スタッフ多数
 戦中 外国人診療事実上停止
 戦後 米國陸軍病院として接收
 米國式医療、設備の充実
 米國留学経験のある医師・看護師多数

- ・設立当初から外国人に親和性の高い組織
- ・現在に至るまで外国人アレルギーは少ない
- ・在東京 欧米系在外公館 外資系企業関係者受診

http://medilocus.luke.ac.jp/



http://medilocus.luke.ac.jp/

1901年 (明治34年)



2月 トイスラー医師が佃島に施療診療所を開設
Dr. Teusler establishes an almshouse in Tsukudajima.

1901年 (明治34年)



2月 聖路加病院創立 (旧明石町37番地: 現在の救命救急センター)
St. Luke's Hospital is founded.



1904

1917年 (大正6年)



4月 聖路加病院を聖路加国際病院と改称
St. Luke's Hospital changes its name to St. Luke's International Hospital.

1918年 (大正7年)



7月26日 トイスラー院長が日本シベリア米赤十字社医長に任命され、ウラジオストックに向向(医師・看護婦約30名を派遣)
Dr. Teusler is assigned to Vladivostok as Head Physician of the Japan-Siberia-USA Red Cross with 30 doctors and nurses.

1920年 (大正9年)



9月 聖路加国際病院付属高等看護婦学校開設
St. Luke's International Hospital Affiliated Advanced Nursing School is established.



1925

1928年 (昭和3年)



10月10日 米国聖公会総会で、当日の献金を聖路加国際病院へ寄付することを決議 (ホワイトハウス前)
Anglican Church Assembly in the US passes a resolution to send donations to St. Luke's International Hospital (in front of the White House).



1930

1933年（昭和8年）



6月5日 新病院完成（現在の旧館）、地上6階、地下1階、建物総坪数6,936坪余
The new hospital (the current Old Building) is completed with 6 floors above ground and one floor below ground.

Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.

1945年（昭和20年）



1月 東京各地の空襲に対し、都の要請によって頻繁に病院救護班出動
Great Tokyo Air Raids: At the behest of the metropolitan government, hospital relief corps are frequently deployed.

Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.



9月24日 終戦後、米軍GHQにより全病院建物が接収され米国陸軍第42病院として使用
After the war, the US Armed Force GHQ requisition all facilities for use as the US Army

Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.



1956
http://medilocus.luke.ac.jp/

Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.



1995
http://medilocus.luke.ac.jp/

Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.



1995
http://medilocus.luke.ac.jp/

Copyright © St. Luke's International Hospital. All rights reserved.

日本における医療の国際化とは？

- 海外へ日本の医療者が渡航し研究
- 日本に海外の医療者が来日して研究
- 日本滞在・訪問する外国人が予期せぬ疾病で治療を受ける⇒急増する訪日外国人
- 日本に外国人患者が来日して治療を受ける
inbound medical tourism⇒NEW
- 海外に日本人が渡航して治療を受ける
- 海外製薬・医療機器メーカーの日本進出
- 国内製薬・医療機器メーカーの海外進出

なぜ国際化がpositiveに捉えられるのか？

そのシーンに応じた様々な理由

- 教育分野
 - 多言語理解による海外での活躍・職域拡大
- 観光分野
 - 観光客増による売上アップ
- 投資分野
 - 投資環境が良好になることで投資増
- 医療分野
 - 海外との交流による技術力向上、外需による収益性向上

成功すれば経済活動が活発化する可能性

ただし、即効性はない

ただ、

国際化は会議室で起こるわけではない

国際化には末端の現場が対応しなくてはならない

では、現場はどう考えるか？ 現場の本音は？

現場の本音

- 対応する人員がない
- 予算が足りない
- やり方が異なるので不安
- 語学を習得するのに時間がどれだけかかるのか
- そもそも、この歳になって英語、中国語なんて勉強したくない

総論賛成各論反対
表立って反対する人がいないほど解決困難
恐ろしいのは無言のサポーターजू

目標が遠すぎていつ到達するのか分かりにくい不安

国際化が良いことなのは分かるのだが、、、、

リーダーの根強い働きかけ必須
 ただし、組織に文化が定着するには一定の時間が必要

成果の出やすい、**簡単なことから始めて成功体験を蓄積**してゆく

国策として医療を日本の主力商品とするための行政の方向性統一 規制緩和や**医療を産業として育成する視点**

国際化推進のための話ではありますが、、、

実際にはこんな問題が世界には存在
 自国の医療水準が低くて十分な医療が受けられない
 手術までの待機時間が長すぎて待ちきれない
 価格が高すぎて一般人が医療を受けられない
 自国で医師を養成できない

⇒**国際的医療供給体制の歪み**

だから海外に治療を受けに行く

これは自然な姿なのか???
本来「医療」は地産地消



すでに医療分野の国際競争は開始されている

高品質で低コストな医療の実現が競争力強化の鍵
 ただし、医療産業の特性に留意

コストよりも品質重視

さて、何をすべきなのか。。。。。。

失敗すれば、海外から患者が来ないばかりか、
日本人患者の海外流出もありうる??
農業の二の舞・欧米の例

メディカルツーリズムの「産業化」

- かつて⇒ 超富裕層のみ
- 現在⇒ 量産による価格低下、一般層に普及
中進国の所得増加
- 将来⇒ 効率的なオーダーメイド医療へ変容の可能性
ゲノム診断等

ファッションの分野で例えるなら
 オートクチュールからプレタポルテへ
 青天井のコスト から 工程管理とコスト管理へ
 価格低下により消費層の規模が爆発的に拡大



STEP1
 ZOZOSUITで計測

計測はZOZOSUITを着てアプリを使って撮影するだけ。
 無料10000円以上
 計測結果を元に3Dモデルを作成
 ステップ2でZOZOSUITの3Dモデルを元に
 3Dモデルを元に縫製工場へ送る
 計測結果を元に縫製工場へ送る



11,023 (2016) 8,398(2017) 72,613(2017)



388,618 (2016) 218,600 (2016)

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

医療の質的変容 進む「コモディティー化」

ごく一部の最先端医療を除いては一定水準以上の医療を世界の多くの国で受けられる

日本の医療は素晴らしい

⇒本当？ 他国の状況は？
井の中の蛙大海を知らず

コモディティー化＝品質で差別化が困難なサービス
⇒少なくとも、消費者＝患者には識別困難

国際競争にさらされる

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

コモディティー商品の一例 洗濯洗剤



Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

日本向け医療websiteの一例

http://www.taipeimedicaltourism.org/demo/ip_content/characteristic/characteristic03.htm

台北市観光医療網

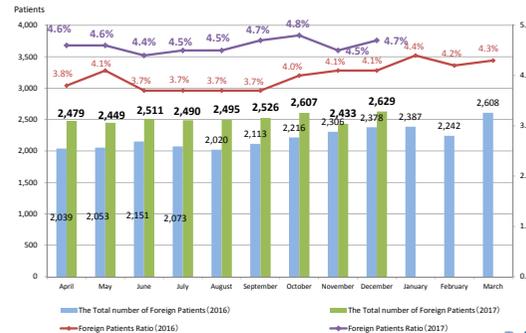
<https://www.bumrungrad.com/jp/>

バムルンロード病院

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

短期滞在・長期滞在外国人医療からインバウンド医療提供へ向けて

2,629 Foreigners Visited as an Outpatient in November, 2017.
The ratio of foreign patients was 4.7% .



Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

短期滞在・長期滞在外国人医療からインバウンド医療提供へ向けて

外国籍患者のうち

◇日本の健康保険加入者 2/3
特別在留者および長期滞在外国人の一部

◇健康保険非加入者 1/3
長期滞在外国人の一部、短期滞在外国人
および治療目的来日外国人

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

短期滞在・長期滞在外国人医療からインバウンド医療提供へ向けて

当院の外国人医療へのスタンス

東京で外国人に安心安全な医療を提供しよう



まずは東京在住の外国人に満足いく医療を提供することが先決



東京在住外国人に満足いく医療提供が可能になってからインバウンド医療へ進出

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

短期滞在・長期滞在外国人医療からインバウンド医療提供へ向けて

歴史的経緯から

在東京の在外公館職員・外資系企業職員
東京在住の外国人家族が多く来院

職員の外国人アレルギーは他院と比べれば軽微

各種説明文書・同意書・掲示物の日英二か国語
作成を相当以前より実施

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

短期滞在・長期滞在外国人医療からインバウンド医療提供へ向けて

欧米向きの国際医療を伝統的に展開
すくなくとも、英語が理解できる外国人へは
高い親和性

かつては、在日・訪日の外国人は多くが英語
を理解、および欧米的価値観

職員は欧米的価値観に対しても一定の理解

戦後から1990年代までのモデル.....

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

近年の外国人組成の変化
 経済発展著しい中進国からの旅行者の増加
 航空運賃低下によるいわゆる「バックパッカー」の増加→主に欧米人
 中南米からの日系人の増加はみられなかった

そして、、、、
 中国人旅行者の大幅増加
 中国人医療目的渡航患者の大幅増加

まさに「外国人医療のパラダイムシフト」が起きた

- 使ったことのない英語以外の外国語に対しては非常に脆弱な体制であったことを思い知る
- 対応できない希少言語
- 医療に対する価値観の大きな違い
- 未収金の増加
- 千差万別な医療への期待度合い

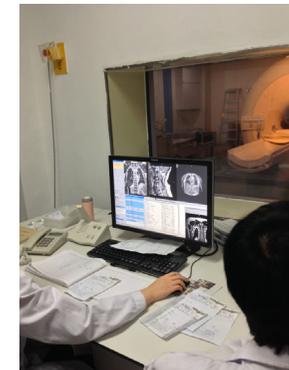
対外国人医療の類型（期待レベル）

- ①業務・旅行にて来日し不測の疾病・怪我
 治療 S（漫然と）日本は先進国だからまあ大丈夫だろう、
 H 救急医療にHを求めるのは無理と認識
- ②日本に業務目的にて長期滞在中の疾病・怪我
 治療 S まあまあ水準だなあ、、、
 H 日本の医療事情を理解 まあ、こんなものか、、、
- ③医療を目的として来日する患者
 健診 S 日本医療への高い期待
 H 高級ホテル並みの期待（他に比較物なし）
 治療 S 日本医療への高い期待
 H 治療効果が優先だがある程度の期待（特にICについて）
 S=サービス H=ホスピタリティ

対外国人医療の類型（来院患者数）

- ①医療を目的として来日する患者
 健診 暫増傾向（ただし、制御可能）
 治療 暫増傾向（ただし、制御可能）
- ②業務・旅行にて来日し不測の疾病・怪我
 全く予測不可能（大規模イベント等）
 制御不可能→救急来院者を断れない
- ③日本に業務目的にて長期滞在中の疾病・怪我
 暫増傾向
 ある程度制御可能

なぜ日本に医療を受けに来るのか 中国の事例





Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.



Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.



Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.



Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.



Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

なぜ日本に医療を受けに来るのか

「渡航医療は国内医療問題解消のための患者輸出」
東京大学国際診療部山田先生

日本への医療渡航は中国国内の医療
(技術?体制?ホスピタリティ?)に満足していない層
の存在を示唆

中国の医療機関

高度な医療技術・充実した医療設備・国際水準の医療
⇒ それなのに、なぜ日本に??

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

中国医療の問題点(私見)

- 人口の偏在
- 医師の偏在
- 医療供給体制の問題
- 大病院志向というよりも、
プライマリドクターが不在
- 全段階の医療(軽症~重症)を大病院が担う必要

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

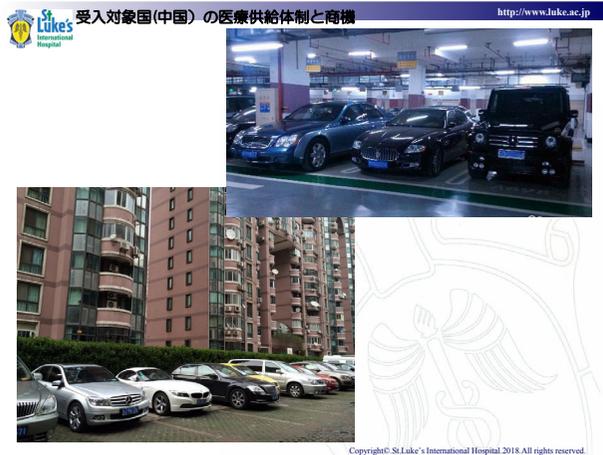


Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

- きわめて多忙な外来診察
- 多忙が原因で発生する医療事故
- 医療供給の制約による限定的な治療
- つまり医師側、患者側ともに満足な医療に到達出来ていない構造的な問題

医療以外の生活水準が劇的に向上した現代中国社会において、医療というサービスだけが立ち遅れており、他のサービス水準と大きな格差
⇒ 不満感の増大

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.



外国人医療の体制整備 ハード、ソフト、メンタル <http://www.luke.ac.jp>

外国籍患者受入ポリシー

- ◆外国籍患者に対して高品質な国際基準の医療を安全・快適に提供する **《外国人の価値観に配慮》**
- ◆まずは日本に居住する外国籍患者に対する医療提供 **《東京という地域特性》**
- ◆海外拠点設置等、積極的なプロモーション活動は行わず **《しかし外国人患者は増加》**
- ◆在日・訪日外国人医療とインバウンド医療の両立 **《外国人医療分野の収支均衡を目指す》**

外国人医療の体制整備 ハード、ソフト、メンタル <http://www.luke.ac.jp>

患者サービス課 国際係

業務内容
 通訳・翻訳 予約調整 見積作成 保険会社との交渉 文書作成
 VISA取得サポート インバウンドプロモーション 航空搬送支援
 大使館・外資系企業ヘルスコンサルタント

スタッフ

ロシア人男性医師	日英露
日本人女性看護師	日英
日・英人 男性	日英
日本人 女性	日英
台湾人 女性	日中

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.



外国人医療の体制整備 ハード、ソフト、メンタル <http://www.luke.ac.jp>

2018.01国際係対応統計

アクセス経路	内容		
窓口	336	通訳	271
電話	383	その他	176
メール	226	受診相談	164
FAX	25	一般的問合せ	137
		予約変更	107
		新規予約	72
		翻訳	43
	970		970

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.



外国人医療の体制整備 ハード、ソフト、メンタル <http://www.luke.ac.jp>

各種文書の多言語化

総務課文書管理室にて一元的に文書を管理
 現在 816件の登録文書のうち510件の英訳完了

医事課国際係が翻訳作業を行う

中・露・韓への翻訳は必要時に都度行っている。

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

海外プロモーション（中国、ロシア、ベトナム、UAE）

- ☞ 来場者は多いが直接の患者獲得には繋がらず
- ☞ 日本の医療に興味がある≠金銭的余裕（個人）
- ☞ 現地エージェントとの関係強化が主目的

口コミのチカラ

- 過去の治療患者は有力な広告媒体
- ☞ 富裕層の友達は富裕層＝来日できる金銭的余裕



変わりゆく受入症例への対応

インバウンド医療開始当初
治療が可能な疾患のみを選択的に受け入れ
初発のがん
低侵襲治療で治癒が望める症例
合併症の無い症例
つまり治癒が見込める症例を選んで受入

一般的に日本の病院は他院で治療を受けた症例のフォローは敬遠する

中国の医療事情

患者の大病院志向により大病院医師の業務量限界
⇒がんであれば完治可能性の高い症例のみ対応
それ以外は治療していない、治療する余力が無い
災害時のトリアージに近似

となると、中国医療ではカバーできない再発以降の症例を依頼されるケース増加

患者心理としても海外で何としてでも助かりたい
→ただ、中国で治療困難なものは日本でも完治は難しい

当初は当院医師も再発・複雑症例受入に消極的
しかし、
中国で再発以降の治療が受けられない・緩和ケアの概念が無いことを知った腫瘍内科の医師が受入を開始

患者側意識も
日本に来れば治るかもしれない
⇒がんと共存してできるだけ穏やかに生きる
⇒⇒無用な苦痛を軽減したい
⇒⇒⇒最後まで尊厳を保って生きる

病気への価値観が変化、変化させる必要性

外国人診療に対する医療者の漠然たる不安・不満の解消

→言語の壁により適切な診療ができないのでは
医療への文化的スタンスの違い（リテラシーも含め）
法的トラブル発生時の対応
インバウンド医療は金儲け？
対応に時間がかかり面倒

→語学堪能な国際係や質の保証がなされた外部通訳の活用
海外医療事情の発信（欧米 加入保険による医療の制限・中国がん診療や緩和医療の例）
法的対応体制の整備と情報発信
我が国健康保険の特殊性とコスト構造、提供サービスの説明
病院を挙げて国際医療を推進する旨をトップが表明

不安感の丁寧な払拭が肝要

国際競争下ですべきこと

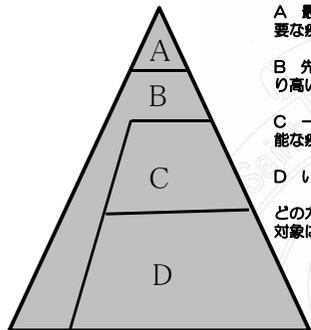
まずは「安心」「安全」な医療提供
国際的に医療の質を認証する機関の存在

そのうえで日本の得意技術を用いた「強み」の発揮 日本が強みとは？

医療は先進性と安全性の両立が必須
安全性>先進性 ⇒ 交通機関に類似



ターゲットとする疾病カテゴリー 医療水準別の患者数イメージと我が国のカバー範囲



- A 最先端の医療技術（重粒子線等）が必要な疾患
 - B 先端医療を用いたほうが治療効果がより高い疾患
 - C 一般に普及している医療技術で対応可能な疾患
 - D いわゆる common disease
- どのカテゴリーがメディカルツーリズムの対象になりうるのか？

何が日本の医療の「ウリ」となりえるのか？
外国人患者と接してきた経験から

☞ホスピタリティ

⇒中国人、ロシア人患者の言葉より

こんなに丁寧に説明をしてくれた医者はいなかった。本当のことが理解できて治療が困難なことはよくわかった。自分が治らないことは残念だが、真摯に向き合ってくれて本当に感謝している。このままここで死を迎えたい。

◇栄養士さんが来てくれて、今の食事で大丈夫か？どんなものが食べたいか聞いてくれた。翌日は国の味ではないが工夫された食事が出てきた。この心遣いには本当に感謝している。

◇通訳さんがいない時の為に、看護師さんが指差して意思を伝えるボードを作ってくれた。本当にありがたい。

◇先生が片言のロシア語で話しかけてくれる。気持ちを和ませようというところが伝わってきた。

そして、満足してめでたく退院となる

しばらくすると、〇〇さんから聞いたのだけど、私も日本で治療を受けたい。

⇒友達を紹介してくれる。

☞これは本当に満足している証ではないだろうか？

日本の医療者があたりまえとして行う行動が実は最も外国人の感動を生んでいる

医療技術がそろそろ限界に近づいてきた

「ヒトは一度は死ぬ」という現実

患者側も同認識になりつつある

そのうえで「癒し」とは何なのか？

- ◇患者の自己決定権の尊重
- ◇人と人のふれあいから生まれる「やすらぎ」感
- ◇メンタル、スピリチュアルな側面の重要性
- ◇生命に対する多様な価値観への対応

でも、少し振り返ってみると

日本の医療者の行動は古来からのものであったのか？

例えば 寄りしむべし知らしむべし

V.S.

インフォームドコンセントという概念

インフォームドコンセント
Informed consent

そもそも、日本語ではない

☞欧米の概念を移入したもの。日本で日本にフィットした形態に進化⇒それが昇華し外国人に感動を与えている

異文化と接したことから得られたことは疑いようがない

逆に我々が学んだこと

不整脈により紹介受診、精査の結果、カテーテルアブレーション治療の適応

医師が治療を勧めるも「この治療はやらないください」なぜ???

「私の加入している保険では日本でのアブレーション治療はカバーされません。国へ帰ります」

なんで治療しないんだ???

お金のことがそんなに重要なのか???

倫理的な意味での良し悪しは別として多くの、いや日本以外のほぼ全ての国で、医療は金銭と密接な関係があります。

健康保険制度の完備している日本では考えられないでしょう

⇒⇒⇒健康保険制度自体の危機対応

産業としての医療の方向性

医師不足→医師定員増→医師需要安定→人口減少→医療技術の進歩→医師過剰→医師定員削減

歯科医師の例 あまりに場当たりの対応

積極的に海外顧客を呼び込む仕掛け作り必要
医療立国を目指す

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.

医療の国際化をもたらすもの

- 多様な価値観に接することで医療者の患者の価値観に対する理解を深める
- ひいては日本人の医療にも良い影響が出てくるはずである
- 健康保険制度化で省みられてこなかった医療の効率性を考えるきっかけとなる

Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.



Copyright© St.Luke's International Hospital 2018. All rights reserved.