

# NTT東日本 関東病院における 渡航受診者の受入れ

2018.11.30

渡航受診者受入れのためのセミナー

NTT東日本 関東病院  
国際室 副室長  
海老原 功

## 本日のMenu

- \* NTT東日本 関東病院について
- \* 渡航受診者  
(メディカルツーリズム)の受入れ
- \* 院内の整備
- \* 受入れ事例
- \* まとめ

2



## NTT東日本 関東病院の概要

所在地：東京都品川区東五反田5-9-22  
 開設者：東日本電信電話株式会社  
 代表取締役社長 井上 福造  
 病院長：亀山 周二  
 開設：昭和26年12月  
 一般開放：昭和61年5月  
 稼働病床数：592床（一般526 精神50 緩和16）  
 標榜診療科：20科（院内標榜科 37科）  
 外来患者数：1,856 人/日  
 入院患者数：14,479 人/年  
 平均在院日数：10.1 日（一般病棟のみ）  
 手術件数：441 件/月  
 救急車搬入件数：322 台/月  
 紹介率：61.7%（逆紹介率：44.7%）  
 職員数：合計 1,465人（非常勤は実人員）



※患者数等は平成30年3月末累計実績、職員数は平成30年4月1日現在

医師377人（非常勤171人再掲）、看護師729人、技師・薬剤師278人、事務職81人  
 施設指定等：地域がん診療連携拠点病院、がんゲノム医療連携病院、基幹型臨床研修病院、東京都指定二次救急医療機関、災害拠点病院、DPC特定病院群（旧II群）、JCI（国際病院評価機構）、卒後臨床研修評価認定、人間ドック・健診施設機能評価認定、JMIP（外国人患者受け入れ医療機関認証）、JIH（ジャパン インターナショナル ホスピタルズ）、輸血機能評価（I&A）認定  
 施設基準等：急性期一般入院料1、特定集中治療室管理料3、ハイケアユニット入院医療管理料1、精神病棟13対1入院基本料、緩和ケア病棟入院料1

3



## 当院の立地と観光客



2017年4月	
区	外国人宿泊者数 (人)
港区	143,691
大田区	29,594
品川区	16,047

港区が都内で最も外国人が宿泊  
 新宿区 131,431人  
 千代田区 100,264人

4

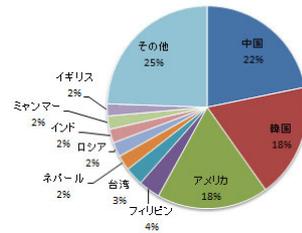


## 2017年度外国人患者受診状況(外来)

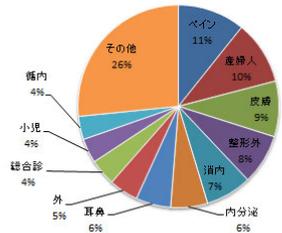
年度別患者数(外来)



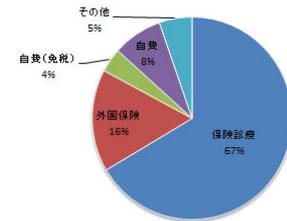
国籍別患者数(外来)



診療科別患者数(外来)



保険種別患者数(外来)



5

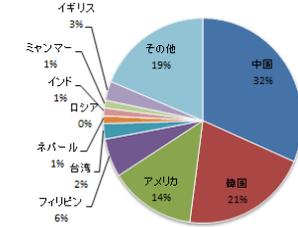


## 2017年度外国人患者受診状況(入院)

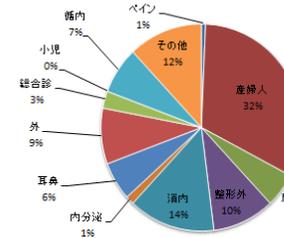
年度別患者数(入院)



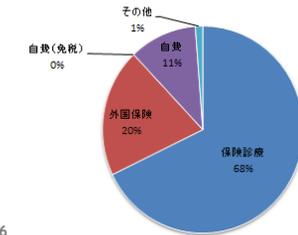
国籍別患者数(入院)



診療科別患者数(入院)



保険種別患者数(入院)

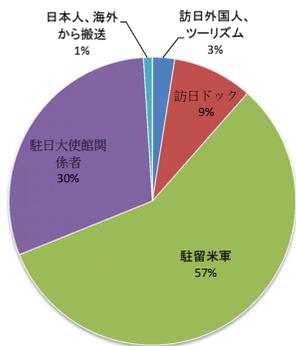


6

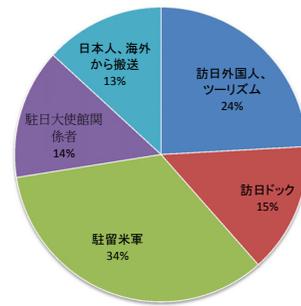


## 2017年度 非居住外国人 受診状況 (海外からの邦人医療搬送4名含む)

患者種別割合 (n=399人)



医業収入割合



7



## 国際室



室長	角田 肇	英語 (産婦人科部長)
副室長	海老原 功	英語 (医療連携室)
	佐々江 龍一郎	英語 (総合診療科 英国医師資格)
課長	伊藤 大輔	(企画/医療連携室 兼務)
主査	諸橋 良樹	大使館担当 (要人対応 兼務)
	女性スタッフ	英語 (戦略広報担当 兼務)
	女性スタッフ	中国語 医療コーディネーター
	女性スタッフ	中国語/英語 医療コーディネーター
	女性スタッフ	英語 通訳



8

## 国際室 主な業務

- 通訳全般、翻訳全般（翻訳業者手配合む）  
受付・問診・診療・検査・診断・会計・薬局
- 非居住外国人入院時の支払い能力確認
- 米軍患者の受入れ要請対応（メール・電話）
- 大使館からの受入れ要請対応（メール・電話）
- アシスタンス会社からの患者受入れ要請対応  
（医療レベルによる治療困難、渡航中、短期滞在中、  
海外で傷病となった日本人）
- メディカルツーリズム業者からの受入れ要請対応
- 海外からの問い合わせ、英文メール対応

9



## 国際化委員会

### 構成メンバー

委員長  
委員

産婦人科部長  
糖尿病・内分泌内科部長  
予防医学センター長  
ペインクリニック科部長  
外科医長  
総合診療医師（英国医師資格）  
消化器内科医師（北京大学出身）  
副看護部長ほか看護部  
臨床心理士 放射線技師  
臨床検査技師 薬剤師  
栄養士 企画担当課長  
地域連携担当 人間ドック室担当  
医事企画担当

など計29名

10



## 本日のMenu

- \*NTT東日本 関東病院について
- \*渡航受診者  
（メディカルツーリズム）の受入れ
- \*院内の整備
- \*受入れ事例
- \*まとめ

11



## 外国人患者とは？

1. 在住者などの中長期滞在
  - ①在住者
  - ②駐留米軍
  - ③外交・公用目的



2. 商用/観光目的の短期滞在  
（トラベルメディカル）



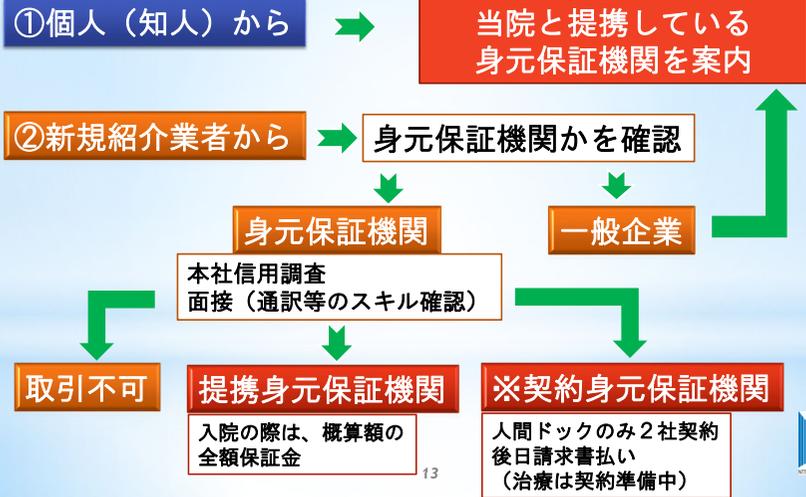
3. 治療/健診目的の短期滞在  
（メディカルツーリズム）



12



# メディカルツーリズム受入れ① 問合せ



# メディカルツーリズム受入れ② 申込み

申込書

ID: \_\_\_\_\_

※病院の診察券をお持ちの方ID番号をご記入下さい。 申込日: 年 月 日

■患者情報

患者氏名	カタカナ	性別	<input checked="" type="radio"/> 男性 <input type="radio"/> 女性
漢字	字	生年月日	年 月 日
パスポート氏名		年齢	
国籍		言語	
保険証	<input checked="" type="radio"/> なし		日本の健康保険証 ・ 外国保険

■訪日治療

訪日目的	1 ドック 2 治療 3 その他
病名 (主訴)	現在の処方
既往歴 (家族歴)	備考
病状経過検査結果	ご希望

●持参資料(無・有……画像診断フィルム・心電図記録・検査記録)

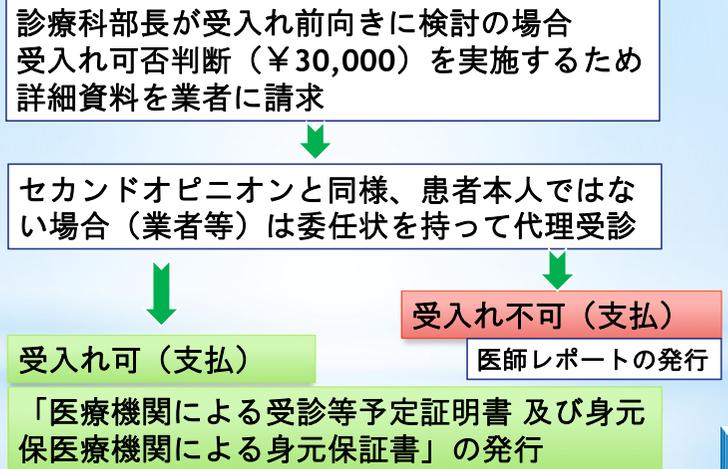
■身元保証機関

会社名	電話番号
住所	
担当者	メールアドレス

- 提携身元保証機関より申込
- 医療コーディネーターが内容確認
- 該当の診療部長に確認



# メディカルツーリズム受入れ③ 受入れ可否判断



# 「医療機関による受診等予定証明書 及び 身元保医療機関による身元保証書」

在 大使・総領事 殿

身元保証機関 登録管理番号 No. \_\_\_\_\_

「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」

I 医療機関による受診等予定証明書

年 月 日

医療機関名称: \_\_\_\_\_ 印

住所: \_\_\_\_\_

担当者氏名: \_\_\_\_\_ (部署名: \_\_\_\_\_)

電話番号: \_\_\_\_\_ F A X 番号: \_\_\_\_\_

電子メールアドレス: \_\_\_\_\_

次のとおり外国人患者等について以下の受診等が予定されていることを証明します。  
<患者等に関する情報>

氏名(姓): \_\_\_\_\_

生年月日: \_\_\_\_\_

国籍: \_\_\_\_\_

住 所: \_\_\_\_\_

電話番号: \_\_\_\_\_

目的(病名等及び治療等に必要な行為): \_\_\_\_\_

治療等の場所: \_\_\_\_\_

受入予定期間: 年 月 日 ~ 年 月 日

※受診等予定期間に便宜滞在期間が90日以内か90日を超えるか該当する口にチェックして下さい。

滞在期間:  90日以内  90日超 (在留資格認定証明書添付)

※治療のために数次に渡る入国が必要な場合は「口必要」にチェックをし、別途詳細な治療予定表を添付してください。(添付がない場合数次有効査証の発給ができません。)

数次有効査証(90日以内の場合のみ):  必要(1年・3年)  不要

II 身元保証機関による身元保証書

年 月 日

身元保証機関名称: \_\_\_\_\_ 印

住所: \_\_\_\_\_

# メディカルツーリズム受入れ④ 入院治療

## 入院

入院時に概算費全額の保証金預かり

ユニット入院以外は原則個室（習慣・言語）

通訳は身元保証機関が用意し24時間体制

退院時の診療情報提供書の用意

250点⇒1点20円⇒5,000円（英：12,000円）

## 退院

保証金との差額の支払い、もしくは返金

領収書、診療明細書の発行



# 本日のMenu

- \* NTT東日本 関東病院について
- \* 渡航受診者  
（メディカルツーリズム）の受入れ
- \* 院内の整備
- \* 受入れ事例
- \* まとめ



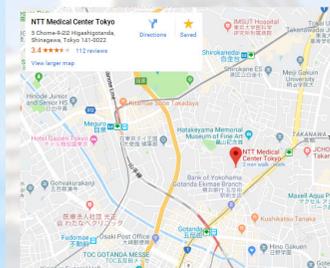
# 多言語ホームページの充実 アクセス・時間

## Access/Inquiries

TEL: +81-(0)3-3448-6112 (main number)  
5-9-22 Higashigotanda, Shinagawa-ku 141-8625

**JR Yamanote Line or Tokyo Ikegami Line**  
Approximately 7 min. walk from Gotanda Station.  
\*We provide a shuttle bus from Gotanda Station.  
Click here for details

**Toei Subway Asakusa Line**  
Approximately 5 min. walk from Gotanda Station



## 就诊流程

## 交通指南

## 受理時間

月一 周五8:30 - 11:00 /  
13:00 - 15:00（周六、周日及节假日除外）

## 关东医院

日本国東京都品川区东五反田5-9-22,  
邮编: 141-8625, Japan  
电话: 03-3448-6111

## 国际部

电话: 03-3448-6112

## 寄附部

电话: 03-3448-6070（直拨）  
月一 周五9:00 - 16:00  
电子邮箱: nttmct-mi@east.ntt.co.jp



## Process Followed for Consultations

## Access

## Reception Hours

Mon-Fri. 8:30A.M-11:00A.M /  
13:00P.M-15:00P.M. (except Sat., Sun., and  
Holidays)

## NTT Medical Center Tokyo

5-9-22 Higashi-Gotanda, Shinagawa-ku, Tokyo  
141-8625, Japan  
Phone: 03-3448-6111

International division  
Phone: 03-3448-6112

Guest Service Section Phone  
03-3448-6070 (Direct)

Mon-Fri. 9:00A.M-16:00P.M.  
E-mail address: nttmct-mi@east.ntt.co.jp



# 院内外国語サイン等の充実

## 例：エレベーターホール

- 中央玄関 総合案内/患者相談窓口 入院受付  
1-4 初診・再診・計算・会計  
5-6 薬相談・薬カウンター 自動支払機 ATM  
図書室 もしもしセンター（総合相談・がん相談・栄養相談・かかりつけ医相談）  
11 総合診療科 12 救急科 13 心臓血管外科  
14 循環器内科 15 高血圧・腎臓内科 16 呼吸器センター  
17 呼吸器外科 18 呼吸器内科 19 血液内科  
20 ガンマナイフセンター 21 神経内科 22 脳神経外科  
23 脳血管内科 24 消化器内科 25 外科  
26 整形外科 27 脊椎・骨髄病センター  
28 人工関節センター 29 糖尿病・内分泌内科  
30 中央治療室 生理検査室（心電図・エコー・肺機能・脳波・脳電図・Treadmill） 医療連携室

- Main Entrance 総合案内(General Counseling) Admission  
1-4 Registration-Re-visit-Accounting-Cashier  
5-6 Dispensary/Drug Counseling Payment Machines ATM  
Library Counseling Center (General purpose / Cancer Nutrition / Partner Clinics) 11 General Medicine 12 Emergency Medicine  
13 Cardiovascular Surgery 14 Cardiology  
15 Hypertension & Nephrology 16 General Thoracic Surgery  
17 Respiriology 18 Hematology 19 Gamma Knife Center  
20 Neurology 21 Neurosurgery 22 Cerebrovascular Medicine  
23 Gastroenterology 24 Surgery 25 Orthopedic  
26 Artificial joint center 27 Spine Center  
28 Endocrinology & Metabolism Outpatient Treatment Center  
Physiological Tests Guest Services / Medical Cooperation

- 中央入口 総合咨询处/患者咨询窗口 住院出院受理处  
1-4 初診・再診・計算・收费处  
5-6 药品咨询、药品柜台 自动收费机 ATM  
图书室 咨询中心（综合咨询・癌症咨询・营养咨询・就医咨询） 11 综合诊疗科 12 急救科 13 心血管外科  
14 心血管内科 15 高血压・肾脏内科 16 呼吸中心  
17 呼吸外科 18 呼吸器内科 19 血液内科  
20 血球刀治疗中心 21 神经内科 22 脑神经外科  
23 脑血管内科 24 消化内科 25 外科 26 骨科  
27 脊椎・骨髓病中心 28 人工关节中心  
29 糖尿病・内分泌内科 中央治疗室 急诊急救中心  
放射线诊断受理处 内视镜中心 心血管・检验处  
生理検査室（心电図、超音波、肺機能、脳波、脳電図、歩行機测试） 医疗連携室

## 1F 案内図 Floor



敷地内全面禁煙となっております  
Smoking Prohibited in This Hospital Area  
吸烟禁止区域



# 英語・中国語リーフレット

21

# 翻訳文書について

最低限見出しだけでも日本語併記 ↓

業務に役立つツール

- マニュアル (方法・手順)
- 英語・中国語版資料一覧
- 医薬品採用申請書・理由書
- ★★N-DREAMS移行
- 各種様式
- 広域関係様式
- 病院感染対策マニュアル

英語版資料一覧

- 循環器内科
- 消化器内科
- 高血圧・腎臓内科
- 糖尿病・内分泌科
- 精神神経科
- 呼吸器・肺科
- 外科
- 脳神経外科
- 心臓血管外科
- 皮膚科
- 泌尿器科
- ペインクリニック科
- 耳鼻咽喉科
- 内科
- 救急センター
- 7F病棟
- 5F病棟
- 初診窓口
- 外来会議室

中国語版資料一覧

- 循環器内科
- 消化器内科
- 高血圧・腎臓内科
- 糖尿病・内分泌科
- 精神神経科
- 呼吸器・肺科
- 外科
- 脳神経外科
- 心臓血管外科
- 皮膚科
- 泌尿器科
- ペインクリニック科
- 耳鼻咽喉科
- 内科
- 救急センター
- 7F病棟
- 5F病棟
- 初診窓口
- 外来会議室

輸血 (新鮮凍結血小板を含む)・特定生物由来医薬品に関する説明  
Explanation about blood transfusion (including fresh frozen plasma) and special biological drugs

Because of your operation / anemia / hemorrhagic tendency / other ( ), it is likely you will need a blood transfusion / special biological drugs.

<Transfusion:>  
You will need a packed red blood cell transfusion / fresh frozen plasma transfusion / platelet concentrate transfusion / autologous transfusion of stored blood / homologous transfusion / autologous transfusion of drained blood / using fresh blood / banked blood / white blood cells / autologous blood collected / autologous blood / ( ). Transfusion will be carried out until your condition improves. ( ) ml of blood / ( ) ml of fresh frozen plasma is scheduled to be made available (used).

Blood for transfusion undergoes a range of tests, making the process extremely safe. Transfusion can, however, cause adverse reactions such as hemolytic reaction (destruction of red blood cells), allergic reactions (such as anaphylactic shock, rash and itchiness), fever, nausea, vomiting and transfusion-associated graft-versus-host disease, as well as viral diseases.

<Special biological drugs:>  
It is likely that administration of the following special biological drug(s) (plasma fraction(s)) will be necessary: albumin / immunoglobulin / haptoglobin / blood coagulation factor VIII / blood coagulation factor IX / blood coagulation factor XIII / fibrinogen / antithrombin III / Betaferon / other

22

# 通訳ツールの活用

●メディカルツーリズムでは、通訳帯同が基本原則だが病棟の医療安全のため



英・中・韓・タイ・ロシア・ベトナム・ポルトガル・スペイン・フランス語・タガログ語の10カ国語+手話通訳(日本手話)に対応。

ドコモの法人向けサイト **docomo Business Online**

※iPad mini 計14台配備 (救急、薬剤部、産科病棟、国際室以外は随時貸出し)



# 会計サービス拡充 病棟でのキャッシュレス決済



## StarPay端末 (SUNMI V1)

世界中で普及が進むQRコード決済に特化した小型決済端末。  
WeChat Pay/LINE PayをはじめとするあらゆるモバイルQR決済に対応したマルチ端末です。

### POINT

- プリンター一体型の省スペース設計
- 背面カメラでQR/バーコードを読み取り
- 専用ケーブルで簡単充電
- 低コストで導入可能

※2018.11月  
ネットスターズ社  
モバイル決済を導入



## 災害時対応



スペイン語での対応

英語・中国での避難放送訓練



## アシスタンス会社との連携

- アシスタンス会社と契約し、支払い保証を受ける
- ・ERVグループ (ユーロセンター シドニー)
  - ・日本エマーゼンシーアシスタンス
  - ・インターナショナルSOSジャパン など



## 本日のMenu

- \*NTT東日本 関東病院について
- \*渡航受診者  
(メディカルツーリズム) の受入れ
- \*院内の整備
- \*受入れ事例
- \*まとめ



## グループ会社より紹介 提携身元保証機関紹介



2018年10月 ベトナム人 女性1人 男性2人  
1泊ドック受診 希望

必要な事務手続き、および通訳を  
提携身元保証機関にお願いした。

3名の人間ドック料金 95万円

大変喜び、自社社員を今後送りたいとのこと



## 提携身元保証機関紹介



2018年5月 中国人女性 48歳  
NET（神経内分泌腫瘍）の紹介

中国での診断と画像により、治療が必要

保証金120万円を預かり  
胃部ESDにて治療

無事退院 111万円

29



## アシスタンス会社紹介



2018年9月 モンゴル人男性 58歳 狭心症  
アシスタンス会社より、自国での治療が困難という理由

カテーテル検査により、治療を必要とする診断

DEB（薬剤溶出バルーン）にて治療

6か月後にフォローアップCAG受診とした。  
327万円

30



## アシスタンス会社紹介



2017年10月 昼 カナダ人男性観光客  
腹痛にて外来受診、急性胆嚢炎の診断で緊急入院

旅行保険未加入、クレジットカード所持も  
概算額240万円を母国の家族から送金予定とした

クレジットカード会社や妻の保険会社に連絡を提案  
妻の保険でカバー出来ることが判明

アシスタンス会社が介入し支払保証240万円

31



## 患者家族から連絡あり アシスタンス会社紹介



2018年3月 日本人男性 67歳  
ケニア旅行中に脊椎損傷、アシスタンス会社介入

現地入院中（ナイドビ病院）、気道切開人工呼吸器付  
脳MRI済問題なし

港区自宅近くの総合病院、受け入れ拒否のため当院へ

チャーター機（医師、看護師付き）で羽田搬送、来院  
約300万円

32



## まとめ

言語、傷病、来院時間、宗教の制約、滞在期間  
支払い能力、帯同者など、様々な状況を把握し

日本を選び訪れる方々にも

共に日本を支えている方々にも

安心安全な医療を提供



33

ご清聴ありがとうございました。



人と、地域と、“つながる医療”



34