東京高輪病院における 渡航受診者受入れへの取り組み



独立行政法人地域医療機能推進機構(JCHO) 東京高輪病院 健康管理センター管理課長(国際部兼任) 島津忠司

渡航受診者受入れのためのセミナー 2018年10月19日

東京高輪病院の概況

- 交通の要衝である品川駅に最も近い総合病院。
- ・ 近隣には有名ホテルや各国の大使館・公館が多い。
- → 外国人利用者にとっても 当院はこの地域になくて はならない存在。





本日の内容

- ■東京高輪病院の概況
- ■外国人患者受入れに関する当院の方針
- ■渡航受診者受入れ体制整備の状況 (当院で効果があった取り組み) -ベテラン看護師の専従配置 -ソフト面の重視(差別化) -受入れの土壌づくり
- ■受入れ事例(AMTACの活用)

東京高輪病院の概況

• 許可病床数:247床

平均入院患者: 188.4名 (*)平均外来患者数: 561.8名 (*)

・ 常勤医師数:47名(**)・ 看護師数:207名(**)・ コメディカル:75名(**)

事務職:23名(**)技術職:11名(**)

• 1947年設立

(旧) せんぽ東京高輪病院





(*) 2017年度 (**) 2018年7月1日現在

東京高輪病院の概況

- 2015年2月に医事課の中に 「国際係」設置
- 同年10月に「国際部」として 独立させた。

2018年6月1日現在:14か国語対応

通訳者対応可能言語

英語、中国語、ロシア語、イタリア語、 ドイツ語

タブレット端末対応言語

韓国語、タイ語、スペイン語、フランス語、 ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、 ネパール語、ヒンディー語







ジャパン インターナショナル ホスピタルズ (JIH) 2016年12月



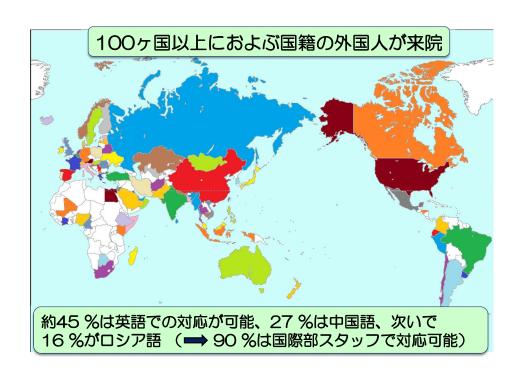
JMIP (ジェーミップ) 2017年3月

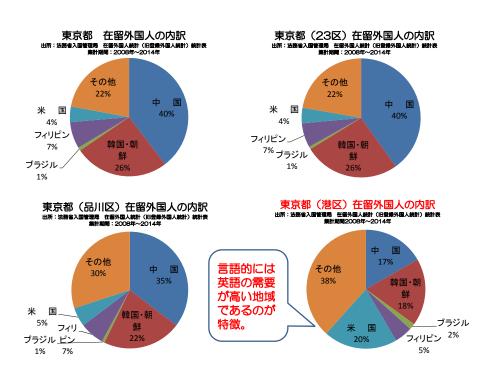
国際交流への取り組み等(抜粋)

2015年9月
2015年9月
2016年2月
2016年3月
2016年4月
2016年6月
2016年7月
2016年7月
2016年8月
2016年9月
2016年10月
2016年11月
2017年2月
2017年2月
2017年10月
2017年11月













外国人であっても区別することなく、日本人と同じように「<u>心のこもった医療を安全に提供する</u>」(当院の理念)。病める人・傷ついた人に対しては平等に手を差しのべる医療者でありたいと願っている。



院内はもとより地域の諸施設・諸機関とも連携 し、諸外国の方々が安心して安全に日本人と平等 な医療を受けられるように支援する、また、その ための体制を作る。

院長 木村健二郎

外国人患者受入れに関する当院の方針

- 得意分野
 - →消化器分野(特に膵肝胆)
 - →循環器分野
 - →健診



・ 得意分野のみを選んで受けているわけではない。→他分野の比較的軽症な症例

当院で効果があった取り組み

部署設立当初から ベテラン看護師をメンバーの中心に配置

□医療面

【受け入れ側】

インバウンドケースはもちろん、急患対応においても迅速かつスムーズ。

受入れ判断が圧倒的に早い!

医師の負担軽減にもなっている。

【送り出し側】

医療者が直接対応してくれるので話が早く、安心。

当院で効果があった取り組み

部署設立当初から ベテラン看護師をメンバーの中心に配置

ロ プロモーション活動

対外的な営業の際も、実際に対応する担当看護師として面会した方が安心感と説得力がある。

□ その他

往診対応がスムーズ。 院内への理解訴求も効果的。 医療者ならではの視点、意見から<u>豊富にアイデア</u> が得られる。

当院で効果があった取り組み ソフト面の重視(差別化)

- ■おもてなしの姿勢(日本ブランド)
- ■融通を利かせる(中規模病院の強み)
- □小回りを利かせる(中規模病院の強み)
 - →受付から会計まで一気通貫のサービス →単なる通訳ではなく、可能な限りニーズ にスピーディーに対応。



当院で効果があった取り組みソフト面の重視(差別化)

- やる気があり、新しいことに取り組める 人材の確保
- □ 医療通訳者としては女性を優遇
- 単なる「通訳さん」ではなく、マルチタスクで 仕事をこなせる人。
- チームとして貢献できる人。

当院で効果があった取り組みソフト面の重視(差別化)



方 針

□ 一緒に働く院内のスタッフに対して 院内のスタッフが外国人に対して平等、安心、安全 に医療が提供できる環境整備。

□ 来院する外国人に対して不安で困っている外国人に対して「おもてなし」の心で親切に接する。

ところで…

医療通訳は無くなるか・・・?

- 通訳自体の特殊性
- サービスの受益者となる人の満足度

無くなることはない!

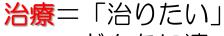
チームの基本的な考え方

- 今後の人手不足
- AlやloTにますます依存
- 相対的に「人」の価値が上がる(付加価値)
 - 対面での対応がさらに重要
- 顧客と接する機会は満足度を上げるチャンス。



当院の特徴(スタイル)は…?

差別化戦略 集中化戦略 コストリーダーシップ戦略



=どんなに遠くても建物 が汚くても来る人は来る。 サービスは下位概念?

健診 (予防医療)

ニサービスが露骨に影響。





医療には自信がある。得意分野もある。

でもそれはどの病院もほぼ同じでは?そのほかに付加価値はあるか?

当院で効果があった取り組み ~受入れの土壌づくり~

- *当院の場合、訪日外国人・旅行外国人は減る要素は無い(それほど努力しなくても増えていく)。
- *渡航目的の受診者(インバウンドケース)をもっと増やす 努力が必要。
 - → 院内の説得・啓蒙
 - → 当院の優位性や外部環境
 - → インバウンドケースがもたらす恩恵 たとえば、健診であれば全く単価が変わり、 収益的な貢献は絶大。
 - → 海外には日本の医療を受けたがっている外国人が たくさんいる!
 - → 当院を知ってもらうため、外部のイベントや 勉強会に積極的に参加。

渡航受診者受入れ体制整備の状況 ~受入れの土壌づくり~

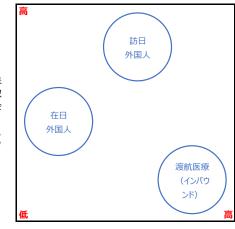
医師も代わる。院長、事務長など幹部も代わる。スタッフも代わる。



医局会、幹部会、現場での会議やミーティングにおいて繰り返し説明。

渡航受診者受入れ体制整備の状況 ~受入れの土壌づくり~

渡航医療(インバウンドケース)受入れのメリット



収益性

	収益性	未収金リスク
在日外国人	低	中
訪日外国人	中	高
渡航医療	高	低

当院で効果があった取り組み ~受入れの土壌づくり~

実際の例

- 2017年11月:北京展示会に参加
- ・ 在中国日本大使館から得た情報を 全体ミーティング、医局会、などで報告。
- ・ 冊子にして院内に回覧

未収金リスク

受入れ事例【事例1】

AMTACの活用をお勧めする理由

中国エージェント・健診・中国

- 50代女性、日帰りドック。
- ある知り合いからの「つて」で紹介された中国のエージェント。「多くの医療機関への患者紹介の経験があり」とのことだった。
- ・ 当院からは中国語で事前書類(確認事項、費用等すべて)をお渡して周知。
- 検査項目も確認済み。

受入れ事例【事例2】

AMTACの活用をお勧めする理由

AMTAC利用・健診・ベトナム

- 50歳女性、健診フルコース(2日間)
- メールにて問い合わせ。
- 問い合わせ当初から希望の内容、希望の日程が知らされる。
- 概算費用提示、必要書類も確認済み。

受入れ事例【事例1】

AMTACの活用をお勧めする理由

- 当日になってトラブルが発生する。
- 事前に伝えておいたことが伝わっていない。
- 当日になって事前打ち合わせと違う検査を要求してくる。
- 医療経験がない。
- 検査当日に勝手にスケジュールの変更を申し出てくる。
- 支払いでもめる

受入れ事例【事例2】 AMTACの活用をお勧めする理由

- 展開がスムーズ
- 漏れがない
- 対応がフレキシブル
- 費用取り漏れの心配がない

受入れ事例 【事例3】

AMTACの活用をお勧めする理由

AMTAC利用・肝炎治療・ベトナム

- 50代女性、肝炎治療目的で来院
- 入院後に急性胆のう炎が見つかり、急きょ手術予定となる。
- しかし、心不全も発症し、心力テ実施。状態落ち着いてからの手術とした。
- その都度、治療の意思確認とともに追加での入金確認。そ のうえで医療行為実施。

渡航受診者受入れに関する まとめ

- ・院長の方針が明確
 - → 院内のスタッフ全員が同じ方向を向く。
- 外国人受け入れ部署に看護師配置
 - → 受入れのスムーズさが格段に違う。
- ソフト面の重視
 - → 来院した外国人に付加価値提供
- AMTACの活用
 - → 役割分担が明確で安心

受入れ事例【事例3】 AMTACの活用をお勧めする理由

- 事前情報が的確
- 急な状態変更に伴う対応もスムーズ
- 患者本人も家族も満足して帰国

ご清聴ありがとうございました。

- 地域に必要とされる病院 -



