

# 渡航受診者 受入のためのセミナー

～ 渡航受診者の受入に関する業務内容 ～

2018年8月2日（木曜日）  
経済産業省 中部経済産業局 2階大会議室



- 当院の紹介
- 当院における外国人患者の受診状況
- 医療機関としての外国人患者対応能力
- 当院における外国人患者受入体制
- 訪日外国人患者への対応
- 渡航受診者への対応事例

## 病院の概要



病床数：460床（一般:410床、回復期リハ:50床）  
職員数：約1,440名（常勤医師137名、非常勤医師100名、看護師519名）  
診療科：37診療科

※ 救急医療と急性期医療を中心とした地域医療拠点病院



### <H29年度実績>

◆ 平均在院日数	10.1日	◆ 病床稼働率	84%
◆ 新入院患者数	12,516人	◆ 外来受診者数	230,225人
◆ ER受診者数	37,512人	◆ 救急車受入台数	6,470台
◆ ヘリ飛来件数	118件	◆ 手術件数	4,218件

## 国際交流



### 友好病院協定

- 1996年から中国の病院との交流開始
- 現在、6病院と友好協定を締結

### 医療従事者の研修受入

- 1998年から研修受入れ開始
- 中国から延べ80名（医師20名、看護師58名、リハ2名）
- 他、イギリス人（医学物理士1名）など

### 視察受入

- 中国・台湾・韓国からの視察が多い
- 病院関係者・政府関係者・紹介会社等

### 海外への派遣

- 中国の友好病院へ職員を短期派遣

### 中国人看護師等の育成支援

- 2001年から育成事業開始
- 28名が国家資格を取得・勤務

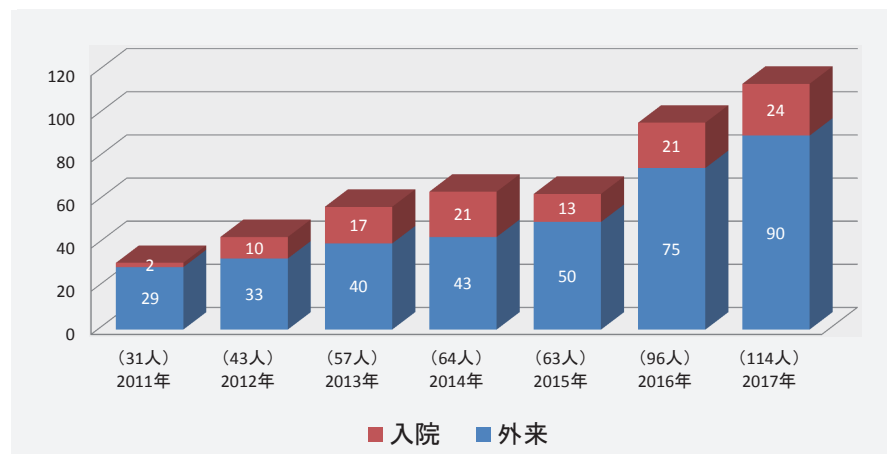


- 当院の紹介
- 当院における外国人患者の受診状況
- 医療機関としての外国人患者対応能力
- 当院における外国人患者受入体制
- 訪日外国人患者への対応
- 渡航受診者への対応事例

## 外国人患者数の年度推移



### 日本語での会話が困難な外国人患者は年々増加傾向



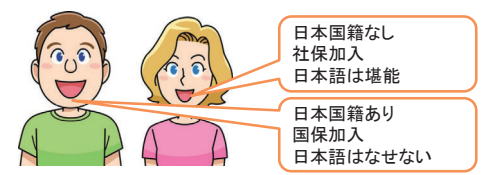
注) 実際に当院を受診した全ての外国人患者数ではなく、通訳者が紹介した外国人患者のみを抽出。

## 受診状況把握の課題



### 医療機関にとって外国人患者数の把握は容易ではない

#### 課題 1) 外国人患者の定義



- 判断要素**
- ・ 日本国籍
  - ・ 日本の公的医療保険
  - ・ 日本語能力

#### 課題 2) 基本情報等の収集・登録

- ・ 国籍等の申告は患者本人に依存し、確認・証明が困難 (パスポートや在留許可書などの身分証明書の提示を求めるが…)
- ・ 電子カルテシステムが国籍などの情報の登録に対応していない
- ・ 情報収集やその登録作業における現場の手間が増加
- ・ データ抽出の作業の増加

## 受診状況の把握



### 2018年1月から以下の情報を収集し、データベース化

- ・ 来院日
- ・ 患者情報 (氏名・性別・年齢)
- ・ 国籍 (および現住所)
- ・ 滞在状況 (在留外国人、訪日旅行者、医療渡航者)
- ・ 保険情報 (医療保険への加入の有無と種類)
- ・ 来院方法
- ・ 転帰
- ・ 対応言語など

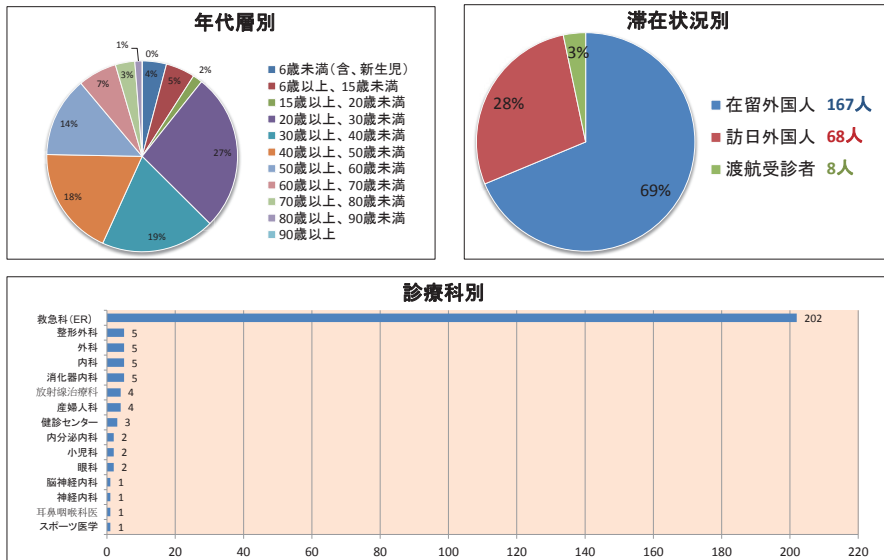
#### 情報の収集元 (情報源)

- ・ 外国語版の診療申込書
- ・ 電子カルテ
- ・ 通訳実施記録



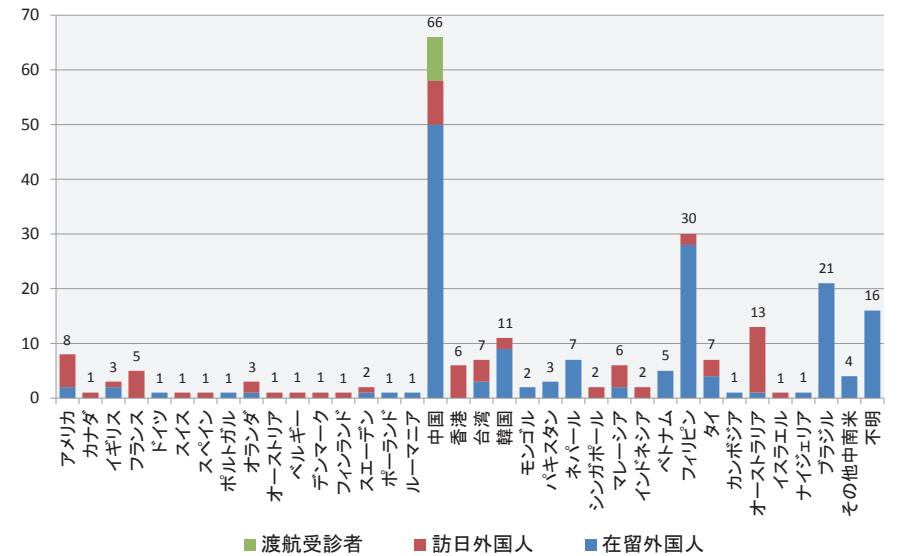
# 外国人患者の受診状況

初診 外国人患者数：243人 (2018年1月1日～6月30日)



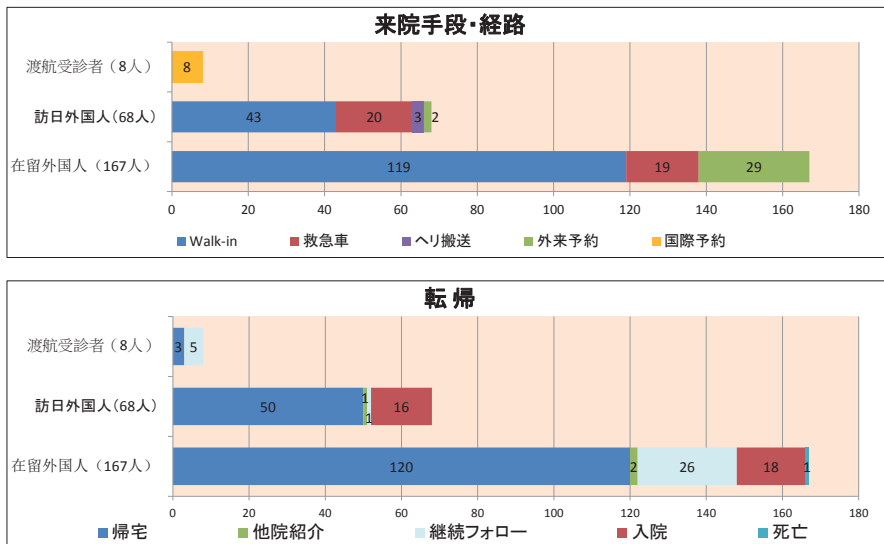
# 外国人患者の受診状況

初診 外国人患者数：243人 (2018年1月1日～6月30日)



# 外国人患者の受診状況

初診 外国人患者数：243人 (2018年1月1日～6月30日)



# 当院における外国人患者の特徴

- ✓ 外国人受診者数は増加傾向 (訪日外国人の比率が高くなってきている)
- ✓ 在留外国人が全体の約70%
- ✓ 生産年齢層が全体の約80%
- ✓ 中国人患者数が最も多く全体の約27%
- ✓ 救命救急センター受診者が全体の約80%
- ✓ 在留外国人・渡航受診者では、中国人がトップ
- ✓ 訪日外国人では、オーストラリア人がトップ
- ✓ 訪日外国人で救急搬送され、入院する割合が高い (特に、冬季のスキー/スノーボード外傷)



- 当院の紹介
- 当院における外国人患者の受診状況
- 医療機関としての外国人患者対応能力
- 当院における外国人患者受入体制
- 訪日外国人患者への対応
- 渡航受診者への対応事例

### 患者側の不安

- 言葉に不安がある
- 費用に不安がある
- 医療の質や安全性に不安がある



### 医療機関側の課題

- コミュニケーションが取れない
- 医療安全上のリスク
- 未収金発生リスク
- 異なる文化・習慣・価値観への対応



## 外国人患者受入対応に必要な事柄 相澤病院 Aizawa Hospital

### 1) 受入体制 (Structure)

- ① 病院の方針
- ② 担当部署または担当者
- ③ 通訳者 (院内・外部) / 会話補助ツール (アプリ・電話通訳など)
- ④ 多言語化されたホームページや院内表示、そして診療書類

### 2) 対応方法 (Process)

- ① 外国人患者の受入に関する問い合わせへの対応
- ② 来院時の受付対応
- ③ 各部署における対応
- ④ 医療費の請求・徴収
- ⑤ 患者安全 (感染対策・説明と同意・偶発的事象・訴訟への対応等)
- ⑥ 異文化への対応 (食事・宗教・習慣等)
- ⑦ 災害も含めた緊急時の対応
- ⑧ 様々な不正に対する対応
- ⑨ フォローアップケアへの対応

### 3) 結果 (Outcome)

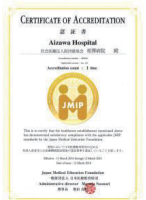
- ① 患者の転帰
- ② 患者および職員の満足度
- ③ 病院経営への効果

## 外国人患者受入体制・環境整備 相澤病院 Aizawa Hospital

### 認証制度等を活用し、病院全体として受入体制・環境を整備

#### JIH (Japan International Hospitals)

- 経済産業省 (MEJ)
- 渡航受診者の受入
- 受入診療科・分野の体制整備
- 海外への発信



#### JMIP (外国人患者受入れ医療機関認証制度)

- 厚生労働省 (日本医療教育財団)
- 訪日外国人及び在留外国人の受入
- 病院全体としての整備

#### JCI (Joint Commission International)

- 米国 Joint Commission Inc.
- グローバルスタンダードに基づく患者安全と質の確保



2013年2月

- 当院の紹介
- 当院における外国人患者の受診状況
- 医療機関としての外国人患者対応能力
- 当院における外国人患者受入体制
- 訪日外国人患者への対応
- 渡航受診者への対応事例

## 当院における外国人患者対応部署



### 国際課

設置 2010年6月  
 人数 4名（英語対応2名、中国語対応2名）  
 勤務時間 9:00～17:40

※夜間・休日にも必要に応じ対応

### 業務

訪日外国人

診療場面等における通訳の実施  
 通訳者の手配（院内および院外）  
 診療書類や院内書類の翻訳  
 現地保険会社等との連絡、帰国調整など

渡航受診者

海外及び外国語での問合せ対応  
 外国人患者又は紹介会社等との連絡・調整  
 医療滞在ビザの身元保証に関する業務  
 国内移動や宿泊先手配の支援など  
 通訳・翻訳の実施

※外国人患者の受入体制・環境整備に係る業務

## 言語対応

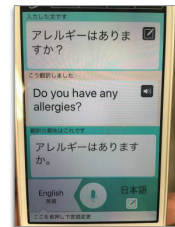
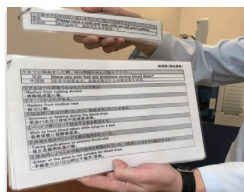


### 通訳者

- ① 国際課スタッフ（夜間・休日にも必要時対応）
- ② 国際課以外の院内スタッフ（事務員 → 医療従事者）
- ③ 外部通訳（通訳ボランティア）
- ④ 家族や友人（患者側が同伴させている場合）

### 利用可能なコミュニケーションツールの活用

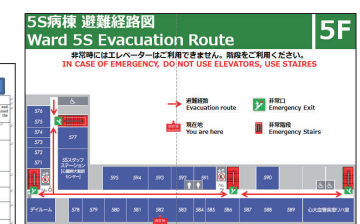
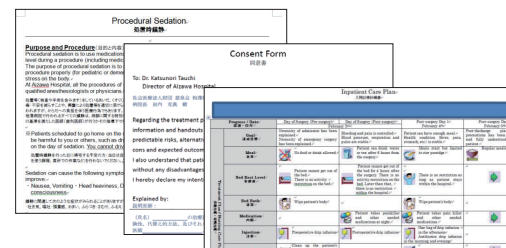
- iPad/iPhone（通訳アプリ/VoiceTra）
- 外部電話通訳（15言語対応）
- 会話集など



## 多言語化

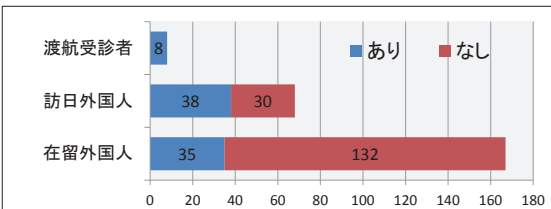


- 英語と中国語版のホームページを作成
- 英語（一部中国語）での院内表示
- 診療書類など英語と中国語に対応

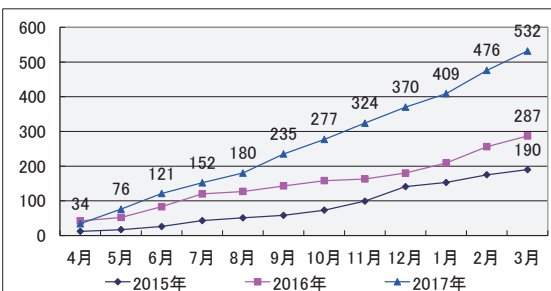


# 国際課スタッフの紹介

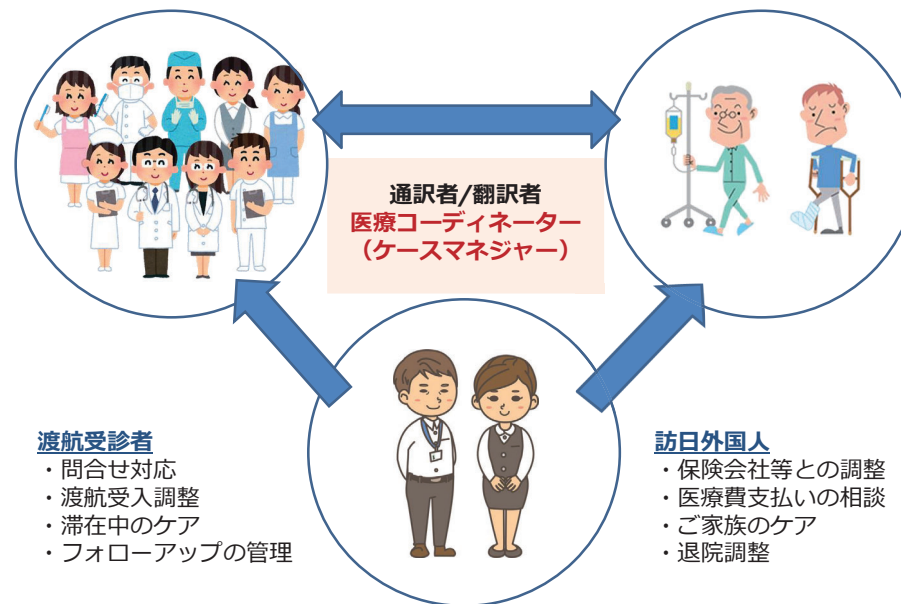
## 国際課スタッフの介入患者数 (6カ月間)



## 国際課スタッフの通訳実施件数



# 国際課スタッフの紹介



- 当院の紹介
- 当院における外国人患者の受診状況
- 医療機関としての外国人患者対応能力
- 当院における外国人患者受入体制
- 訪日外国人患者への対応
- 渡航受診者への対応事例

# 入院となった訪日外国人患者

2018年1月から6月までに入院した訪日外国人患者16名の概要

性別	国籍	診断名	治療	入院日	在院日数	対応言語	保険情報	来院手段
男性	オーストラリア	右膝関節脱臼	整復	1月6日	2	英語	保険なし	救急車
男性	オーストラリア	右大腿骨幹部骨折	ORIF	1月8日	7	英語	旅行保険	救急車
男性	オーストラリア	右大腿骨転子下骨折	ORIF	1月10日	8	英語	旅行保険	救急車
男性	香港	右大腿骨頭部骨折	ORIF	1月13日	8	英語	旅行保険	救急車
男性	オーストラリア	左大腿骨頭部骨折	ORIF	1月15日	13	英語	旅行保険	ヘリ搬送
男性	オーストラリア	左足関節外果骨折 左月状骨周囲脱臼 左脛骨骨折	ORIF	1月20日	9	英語	旅行保険	救急車
男性	オーストラリア	右大腿骨骨折	ORIF	2月6日	11	英語	旅行保険	救急車
女性	オーストラリア	右脛骨遠位端骨折 右腓骨近位端骨折	ORIF	2月6日	5	英語	旅行保険	保険会社手配
男性	スウェーデン	左下腿(頭骨・腓骨)開放骨折	ORIF	2月6日	28	英語	旅行保険	救急車
男性	オランダ	左大腿骨幹部骨折	ORIF	2月12日	6	英語	旅行保険	救急車
男性	オーストラリア	腰椎圧迫骨折	保存	2月14日	11	英語	旅行保険	救急車
女性	イギリス	左下腿骨折(脛骨・腓骨)	ORIF	2月20日	12	英語	旅行保険	保険会社手配
男性	中国	拡張型心筋症、低心機能心不全	PM移植	2月21日	19	中国語	保険なし	Walk-in
男性	デンマーク	左下腿骨折(脛骨・腓骨)	ORIF	2月21日	10	英語	旅行保険	保険会社手配
男性	マレーシア	右被殻出血	保存	5月15日	22	英語	旅行保険	救急車
女性	アメリカ	心膜炎	保存	5月23日	4	英語	旅行保険	救急車

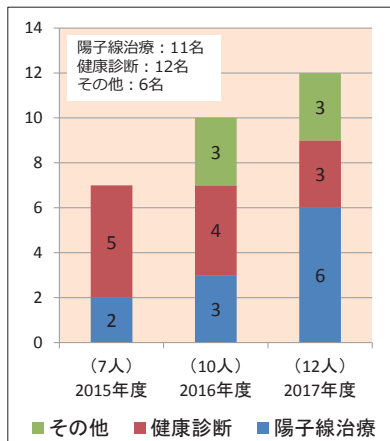
## 訪日外国人患者への対応で重要なこと

- 出来る限り不安を和らげ安心させる
- 治療方針の確認（入院の必要性や予定入院期間など）
- 早い段階での情報収集と情報共有
  - ・ 旅程（宿泊先・帰国予定日など）
  - ・ 旅行保険（カードや保険証書）
  - ・ 家族等の連絡先
- 保険会社への連絡を早急に行う
  - ・ できれば日本のアシスタンス会社を通してもらう
  - ・ Medical reportなど医療情報の作成を早急に行う
- 支払い能力を確認（保有現金・クレジットカードなど）
- 出来る限りの要望には応えるが、規則を守らない患者へは厳しく対応する

- 当院の紹介
- 当院における外国人患者の受診状況
- 医療機関としての外国人患者対応能力
- 当院における外国人患者受入体制
- 訪日外国人患者への対応
- 渡航受診者への対応事例

## 渡航受診者への対応

過去3年間の患者数の推移



- 中国が多いがロシアやモンゴルからも健診目的に来院している。

過去3年間の陽子線治療患者

国籍	性	診断名	年齢	入院	化学療法
中国	女	第四脳室・小脳退形成性上衣下腫	×	×	×
中国	男	左上葉肺腺癌	×	×	×
中国	男	右上葉内側癌変肺炎	×	×	×
中国	男	小脳橋角部腫瘍	×	×	×
中国	男	横紋筋肉腫(左鼻腔)	○	○	○
中国	男	原発性肺癌	×	×	○
中国	女	横紋筋肉腫(右頬部)	×	○	○
中国	男	斜台脊索腫	×	×	×
中国	女	横紋筋肉腫(喉頭部)	○	○	○
中国	男	斜台脊索腫	×	×	×
中国	女	縦隔部神経節芽腫 左頸部リンパ節転移	○	×	×

- 緩やかに増加傾向
- 全て中国からの渡航受診者
- 成人：5人 / 小児：6名

## 中国からの陽子線治療受入事例

患者情報：3歳（女性）、中国吉林省在住  
病名：右後縦隔部神経芽細胞腫、左頸部リンパ節転移  
病歴：2017年9月に全身麻酔下胸腔鏡下縦隔部腫瘍切除術、その後、左頸部リンパ節への転移を認め、10月下旬から化学療法開始。

### <問合せ>

- 過去に当院で陽子線治療を受けた患児の親の紹介。
- 北京で開催した「陽子線治療講座」に両親が参加（2018年1月下旬）。

### <医療情報の収集>

- 診断名 / 病理診断名
- 現病歴・経過
- 治療歴（手術・化学療法・放射線治療）
- 現在の状態（臨床症状・全身状態など）
- 現地、医師の意見
- 画像データ（DICOM）

- 基本的に、北京にある現地法人が情報収集し、指定の用紙にサマライズ・翻訳した形で当院に送付。
- 滞在期間：2018年3月17日～4月26日

## 中国からの陽子線治療受入事例



### <受入判断・治療計画>

- 提示された医療情報や画像データに基づき、担当医が最終判断。
- 2月下旬に多施設カンファレンスで治療計画について意見を仰ぐ。  
(大学病院小児科、子供病院腫瘍科、当院の小児科・放射線治療科・外科)

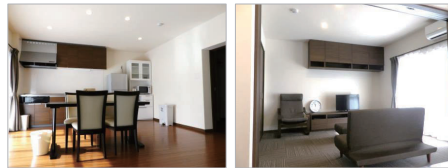
### <渡航支援>

- AMTAC（認証渡航支援企業）へ依頼
  - ・ 医療滞在ビザ取得の手配（同伴者は祖母とその姉）
  - ・ 飛行機および空港から当院までの移動手段の手配



### <滞在先>

- 当院所有の家具付きアパートに滞在
  - ・ 1日4,000円（最大5名まで）
  - ・ 病院から徒歩5分
- 病院周辺的生活案内等

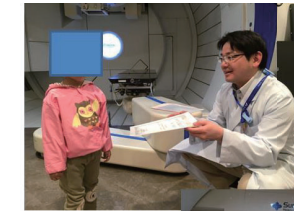


### <医療通訳>

- ・ 来院時の通訳
- ・ 大学病院受診時の通訳

緊急連絡：中国語で24時間対応

## 中国からの陽子線治療受入事例



## 渡航受診者受入における地方の事情



### AMTAC企業からの紹介・受入がない

- 患者が都市部での治療を希望しているのか、又は、渡航支援企業が地方での対応は困難であるためか。

### 通訳者派遣業者などの資源がない

- 電話通訳では、細かい点について説明が困難であり、効率も悪い。
- また、患者・医療者間の信頼関係も築きにくい。

### 宿泊施設が少なく限られてしまう

- 陽子線治療では1カ月～2カ月間の長期滞在となるため、食事や洗濯が自由に出来る滞在先のニーズが高いが、病院近隣に家具付きの賃貸物件がない。

# ご静聴有難うございました

