

EAJのメディカルツーリズム 「医療渡航関連事業者に所属するコーディネーターの立場から」

2018年8月2日(木)

Medical Access Japan

Copyright© 2015 Emergency Assistance Japan Co., Ltd. All Rights Reserved.

I EAJの概要紹介

主な事業内容

- **医療アシスタンス・セキュリティアシスタンス事業**
 - 海外旅行保険に提供するアシスタンスサービス
 - 政府・法人・大学の海外危機管理
- **ライフスタイルアシスタンス事業**
 - カード会社に提供するコンシェルジュサービス
- **国家プロジェクト**
 - 経済産業省:国際医療協力事業
 - 内閣府:中国遺棄化学兵器処理支援(医療面・救急対応の支援)
- **海外患者受入サービス事業**

Copyright© 2015 Emergency Assistance Japan Co., Ltd. All Rights Reserved.

2

I EAJの概要紹介

経緯

2011

- ・ 政府の成長戦略に「医療の国際化」が盛り込まれたことを受け、経済産業省の(海外患者受け入れに関する)実証事業受託開始
- ・ 医療滞在ビザの身元保証機関に第1号として登録。同ビザによる1号患者受入
- ・ 経済産業省の支援を受けPJL社と共に Medical Excellence JAPANを設立

2012

- ・ 海外患者受入に特化したウェブサイト“Medical Access Japan”を開設

2015

- ・ 中国にサーバーを置いた中国人患者向けウェブサイト開設
- ・ 「認証医療渡航支援企業」の正認証を承認

Copyright© 2015 Emergency Assistance Japan Co., Ltd. All Rights Reserved.

3

I EAJの概要紹介

海外患者受入サービスを支えるインフラ-2

- **搬送サービス**
 - 緊急搬送
 - Fit to Fly
 - 遺体搬送
- **ライセンス、認証など**
 - 医療滞在ビザ身元保証機関 (登録第1号)
 - 医療渡航支援企業 正認証 (AMTAC)
 - 東京都知事登録旅行業 第3-5955号



Copyright© 2015 Emergency Assistance Japan Co., Ltd. All Rights Reserved.

4

II インバウンド医療の概況

インバウンド医療の種類

- 治療 **【病気の患者】**
 - 外来治療
 - 入院治療
 - 検査(精密検査)
 - セカンドオピニオン・確定診断

- 健診・人間ドック **【健康な方】**
 - 人間ドック
 - リスク検査(遺伝子検査など)
 - 美容・アンチエイジングなど

II インバウンド医療の概況(治療)

何を求めて日本に？

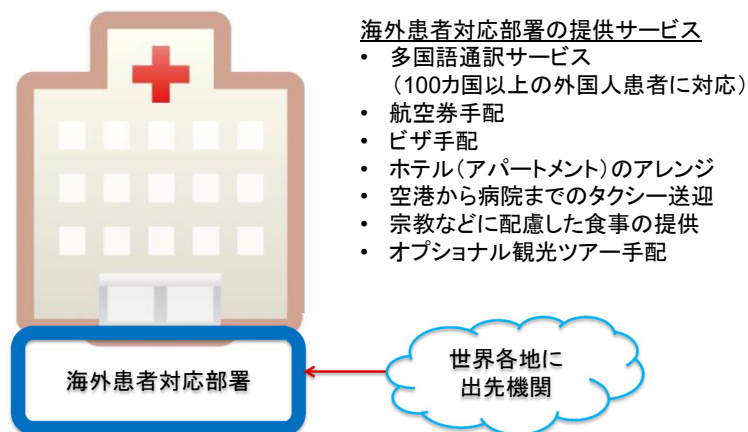
- 日本ならではの治療
 - 日本で実績の高い治療 ⇒ 粒子線治療・内視鏡治療など
 - 日本人が研究した病気 ⇒ もやもや病など
 - 日本で開発された治療法 ⇒ 再生医療・不妊治療など

- インバウンドに向いている治療
 - ⇒ 比較的短期間の来日で完結する治療

- 日本を選ぶ理由
 - 自国での医療を信用できない ⇒ 精密検査・セカンドオピニオン
 - ホスピタリティ
 - 自国から近い

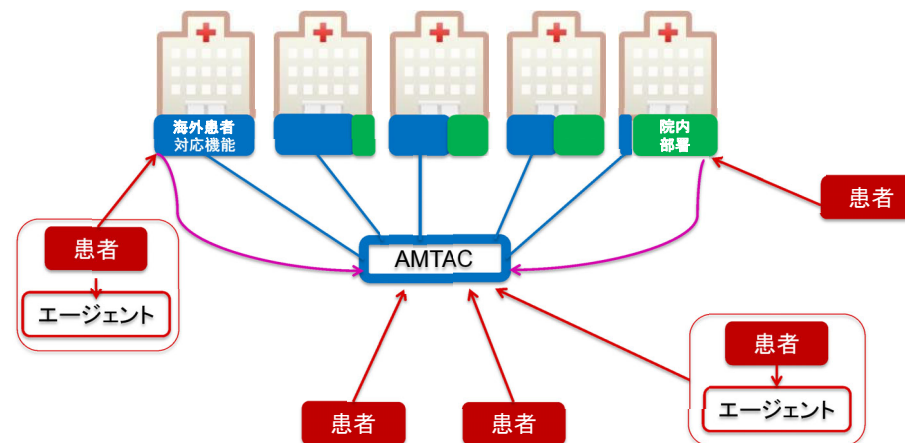
III AMTAC (医療渡航支援企業)

- タイ・シンガポールの例
- 「医療機関が、自ら必要なリソースを保有し対応する」



III AMTAC (医療渡航支援企業)

- AMTACと医療機関の関係
- 医療機関と患者との間で患者・病院向けサービスを提供

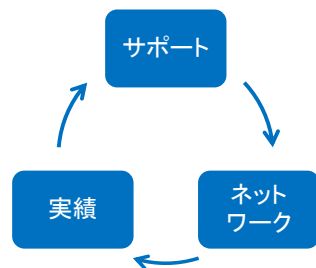


Ⅲ AMTAC (医療渡航支援企業)

● AMTACの機能

◆ 医療機関へのサポート

- 患者受け入れフロー作り
- ノウハウの蓄積と共有
- 医療機関の情報発信



◆ 患者へのサポート

「訪日前から帰国後にわたる、医療情報のやり取り、通訳、移手段、宿泊等の幅広いサポート」

Ⅲ AMTAC (医療渡航支援企業)

◆ 医療機関へのサポート

- 同意書等多国語版整備
- 各病院の事情に合わせたフロー設計
- 画像診断など費用設定
- スクリーニング
- 渡航可否
- 未払い・トラブルなどのリスクの防止策
- コンプライアンス・本人確認
- 情報発信・セミナー開催

Ⅲ AMTAC (医療渡航支援企業)

● 患者へのサポート



Ⅳ 外国人患者受入れの課題と対策

□ 言語

◆ 課題

- 日本語表記のみ
- 問診票の読み書きができない
- 医師の説明がわからない
- 受付で英語が通じない
- 医師に症状が伝えられない
- 海外の保険会社などから連絡

◆ 対策

- 問診票、同意書などの多言語版準備
- 自動通訳ツールなどの導入
- 信頼できる医療通訳の確保
- 電話医療通訳サービスの利用

IV 外国人患者受入れの課題と対策

□ 文化

◆ 課題

- ・ 宗教の特別対応
- ・ 診察なしの処方箋のみ要求
- ・ 患者への告知
- ・ 分娩の方法（無痛分娩）
- ・ 経済的理由で検査・治療を拒否
- ・ 看護習慣（付添人の担当領域）

◆ 対策

- ・ 宗教上の注意点の把握
- ・ 相談窓口の確保
- ・ 診療拒否の場合などの誓約書準備
- ・ 事例の蓄積とノウハウ共有の仕組み

IV 外国人患者受入れの課題と対策

□ 制度

◆ 課題

- ・ 入院日数の違い
- ・ 医療費支払いのタイミング
- ・ 薬剤の処方量の制限
- ・ 保険診療と自由診療の理解
- ・ 特別料金による医師の指名
- ・ 任意保険などの支払い手続き

◆ 対策

- ・ 注意点をHPで情報発信
- ・ 外国人患者の確認・登録システム
- ・ クレジットカード決済の導入
- ・ 担当窓口設置とフロー設計
- ・ 概算費用の通知のタイミング
- ・ 関係機関の連絡先リスト

V 各ステージにおけるアレンジの実際

● 特に留意すべき事項

料金未回収防止のための手順

前払いの原則（何事も前払い）

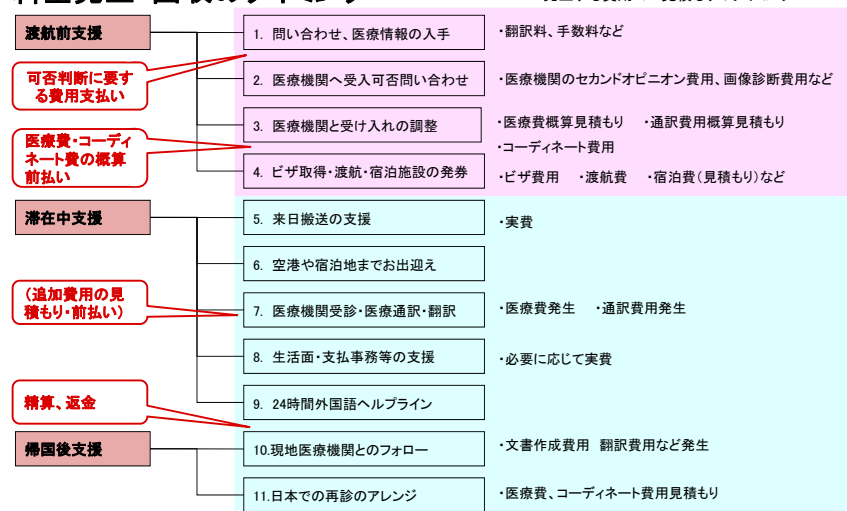
医療通訳の重要性

コーディネーターの意を汲んだ医療通訳

V 各ステージにおけるアレンジの実際

料金発生・回収のタイミング

発生する費用 / 見積りのタイミング

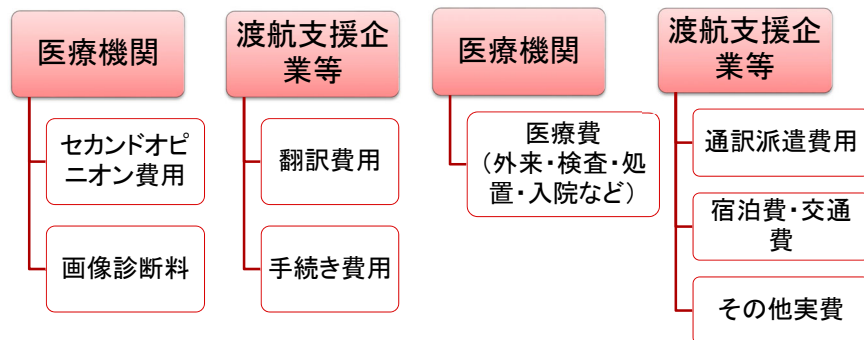


V 各ステージにおけるアレンジの実際

● 費用発生のタイミング

< 受入れ可否判断に要する費用 >

< 渡航前に見積り、前払いが原則 >



V 各ステージにおけるアレンジの実際

医療通訳の種類

- ◆ 健診・ドックにおける医療通訳
- ◆ 先進治療における医療通訳
 - 初診、診察
 - IC・同意書・入退院手続き・ムンテラ
 - 検査、手術前後の付き添い
- ◆ 救急医療
 - 電話通訳
 - 医療機関内スタッフ
- ◆ (一般通訳)
 - 送迎・観光・買い物サポートなど

V 各ステージにおけるアレンジの実際

コーディネーターの意を汲んだ通訳

◆ 医療機関からの要望

- 第三者であること・客観性
- コーディネート会社との情報共有



予定していた親族が仕事でドタキャン。。。

厳しい内容もちゃんと訳しているかな。。。

通訳さんに言っておいたから、聞いてるでしょ？

● 患者からの要望

- 患者の事情・文化などの理解
- 滞在中の生活面の相談、情報提供



自分の国ではそんな仕組みがないから、詳しく教えて。

へー、コンビニでお金おろせるの？

(参考)

医療通訳とは

「医療場面において、異なる言語や文化をもつ医療従事者と外国人患者の間に入り、意思疎通を成立させる役割」

- ◆ 外国人患者受入れ現場での問題
 - 言語の問題
 - 医療費の取り扱いなどの金銭的な問題
 - 医療をめぐる文化の違い
 - インフォームド・コンセントと人権に関する考え方の違い
- ◆ 医療通訳が知っておくべきこと
 - 医療・言語知識
 - 外国の医療制度
 - 各民族の宗教、文化背景、医療に関する習慣、考え方
 - 外国人患者の取り巻く諸状況（プライバシーの侵害にならぬ程度に）

※インフォームド・コンセント(informed consent)

説明をうけた上での同意の意味。医師が患者さんに診療の目的・内容を十分に説明して、患者の納得を得て治療すること。特に、医療行為（投薬・手術・検査など）や治療などの対象者が、治療や臨床試験の内容をよく説明を受け理解した上で（informed）、方針に合意する（consent）事である。説明の内容としては、対象となる行為の名称・内容・期待されている結果のみではなく、「代替治療」、「副作用や成功率」、「費用」、「予後」までも言及した正確な情報が与えられることが望まれています。

海外の患者様への日本の医療の提供を支援する

Medical Access Japan

このサービスを提供しているのは
私たち日本エマージェンシーアシスタンス株式会社です。

