

北海道における外国人患者受け入れに関する対応指針

平成31年4月

北海道保健福祉部

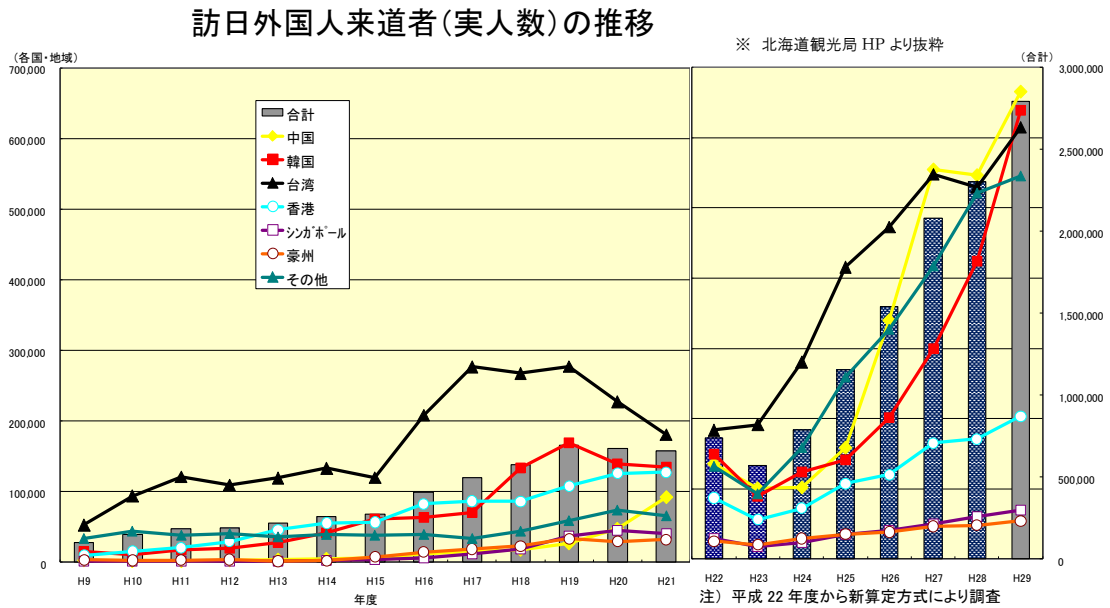
目 次

1. 道内の外国人患者に関する状況	1
1.(1) 来道外国人数の推移	1
1.(2) 外国人への医療提供に関する道の取組み	2
1.(3) 道内医療機関の外国人患者受入れ状況	3
2. 外国人患者の受入れにあたってのポイント	4
2.(1) 応招義務.....	4
2.(2) 医療通訳.....	5
2.(3) 患者対応.....	8
2.(4) 宗教・習慣上の相違	11
2.(5) 医療費の支払い	12
3. 外国人患者受入れ体制の整備	14
3.(1) 外国人患者受入れ体制整備方針	14
3.(2) 対応マニュアルの整備	15
3.(3) 院内環境の整備	16
4. 外国人患者への対応が可能な医療機関	19
4.(1) JMIP 認証医療機関	19
4.(2) 訪日外国人旅行者受入医療機関.....	19
5. 道内各地域での取組み	20
5.(1) ニセコ地域における医療機関マップの作成	20
5.(2) 薬局、ドラッグストアの取組み	20
5.(3) 医療機関と外国人留学生による取組み	20

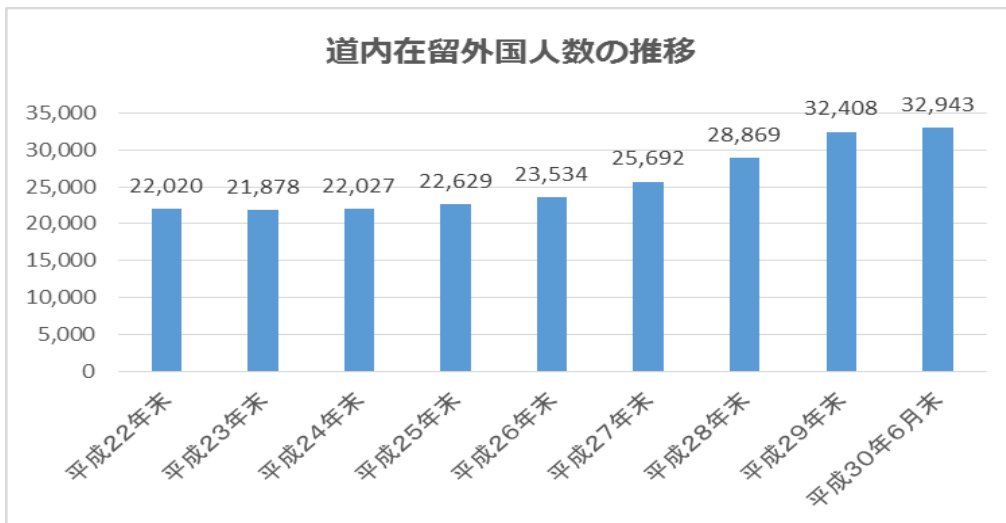
1. 道内の外国人患者に関する状況

(1) 来道外国人数の推移

平成 29 年度に本道を訪れた外国人観光客は、前年度に比べて 21.3%増加して過去最多の 279 万人となっており、国・地域別にみると、アジア圏の北海道人気が続いたことなどから、韓国が前年度比 50.7%増と大きく伸びたほか、大きな割合を占める中国(21.8%増)、台湾(16.1%増)も増加しています。



また、永住者や留学、技能実習などの在留外国人数も年々増加しており、平成30年6月末現在、道内の在留外国人数は32,943人となっています。



※ 法務省入国管理局公表資料より作図

(2) 外国人への医療提供に関する道の取組み

本道を訪れる外国人観光客や在留外国人の増加に伴い、不慮の事故や怪我で医療機関を受診する外国人患者も増加しています。そのため、道では外国人患者の受入などに関する各種調査や、医療関係団体のみならず観光・交通・民間企業など幅広い分野の関係者が一堂に会した全道意見交換会の開催などにより、医療機関における外国人患者受入体制の整備を図るための取組みを行っています。

○ 地域会議の開催状況(H29、保健所単位)

- ・ 上 川 : 訪日外国人に対する医療提供に係る意見交換会
- ・ 室 蘭 : 訪日外国人患者受入等における外国人留学生との連携についての検討会
- ・ 釧 路 : 訪日外国人への医療提供に係る市町村連絡会議
- ・ 倶知安 : 外国人の保健医療確保に関する会議

○ ホームページなどによる情報提供(H29)

- ・ 医療機関受診のしおり（患者向け、5カ国語対応）
- ・ 外国人患者対応(トラブル)事例集（医療機関向け）

<参考> 医務薬務課のホームページ

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/iyk/iry/imu/gaikokugotaiou.htm>

○ 外国人患者の受入れなどに関する各種調査(H30)

- ・ 医療機関における外国人患者の受入れに関する実態調査
(対象:道内の病院及び有床診療所)
- ・ 外国人からみた日本の医療に対する意識調査
(対象:ニセコ町、倶知安町に居住する在留外国人)

○ 意見交換会の開催状況(H30)

- ・ 外国人への医療提供に関する全道意見交換会
- ・ 外国人患者対応に関する地域意見交換会(倶知安・ニセコ地域)

○ 北海道医療機能情報システムの多言語化(H30)

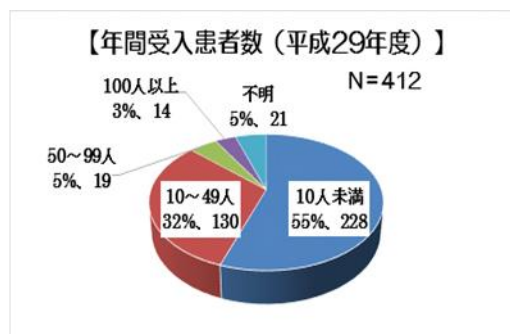
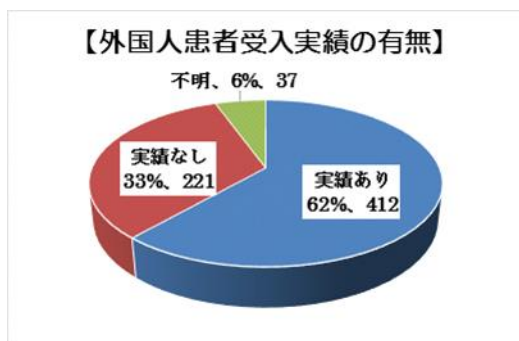
- ・ 各医療機関の診療科目や診療時間、対応可能な疾患などの情報が掲載されており、外国人が自ら医療機関を検索できるよう、日本語以外に英語・中国語・韓国語・ロシア語へ対応しています。

<参考> 北海道医療機能情報システム

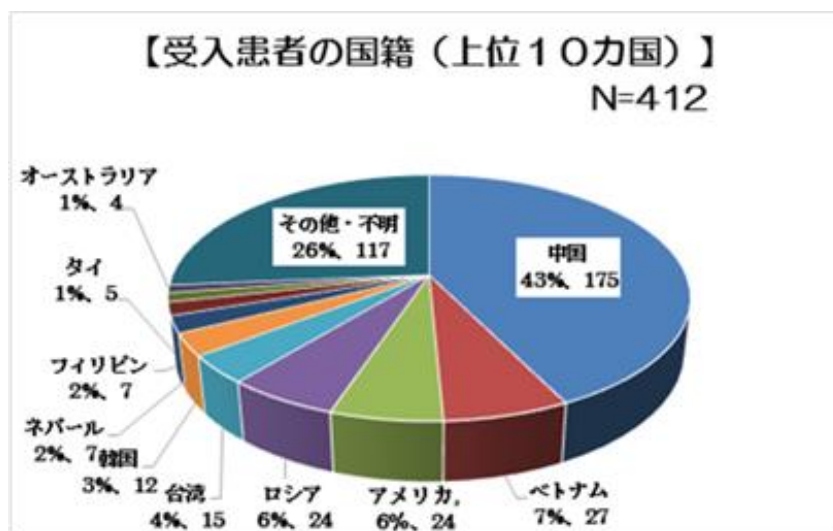
<https://www.mi.pref.hokkaido.lg.jp/hokkaido/ap/qq/men/pwtpmenult01.aspx>

(3) 道内医療機関の外国人患者受入れ状況

道では、平成30年度に、道内の医療機関における外国人患者受入状況を把握するため、「医療機関における外国人患者の受入れに係る実態調査」を実施しました。670件の医療機関から回答があり、「外国人患者の受入実績あり」と回答した医療機関は62%(412施設)であり、平成29年度の年間受入患者数は、10人未満が55%(228施設)、10～49人が32%(130施設)などであり、100人以上が3%(14施設)でした。



受入れ患者の国籍は、中国が最も多く43%(175施設)、続いてベトナム7%(27施設)、アメリカ6%(24施設)、ロシア6%(24施設)などの順でした。



2. 外国人患者の受入れにあたってのポイント

(1) 応招義務

- 医師法(歯科医師法)第 19 条第 1 項は、「診療に従事する医師(歯科医師)は、診療治療の要求があつた場合には正当な事由がなければ、これを拒んではならない」と規定しています。
- この「正当な事由」の有無については、個々の事例に則して具体的に検討する必要があるため一概には言えませんが、一般的には、患者の国籍のみを理由として診療を拒むことはできないと考えられます。

【診療を拒否できる正当な事由とは】(関連通知から抜粋)

- 昭和24年9月10日 医発第752号 厚生省医務局長通知
 - (1) 診療報酬の不払いがあつても、ただちにこれを理由として診療拒否はできない。
 - (2) 診療時間を制限している場合でも、この理由により急患の診療拒否はできない。
 - (3) 特定の人を相手に診療する医師でも、緊急の診療の求めがあつて、近隣に他に診療に従事する医師が居ないときは、診療を拒否できない。
- 昭和 30 年 8 月 12 日 医収第 755 号 厚生省医務局医務課長回答
医師の不在又は病気等により事実上診療が不可能な場合に限られるのであつて、患者の再三の求めにもかかわらず、単に軽度の疲労の程度をもってこれを拒絶することは、第 19 条の義務違反を構成する。

(2) 医療通訳

- 北海道が平成30年度に行った調査では、医療機関が外国人患者を受入れるにあたり最も困っている点は「言語やコミュニケーション」でした。しかしながら、受診する外国人患者数などを考慮した場合、費用を負担して医療通訳を確保するメリットが少なく、医療通訳を活用している医療機関は少ない現状にあります。
- 医療通訳には対面、電話や映像、タブレットなどさまざまな形態による通訳ツールがあり、多言語への対応も可能なため、自院に最も適した通訳体制を検討して整備していきましょう。

○通訳の種類と留意点

「対面通訳」、「電話通訳」、「映像通訳」、「翻訳デバイス」等様々な方法があり、各医療機関が自ら適した通訳ツールなどを使い分けることが重要。

通訳を活用する場合の留意点は、①利用頻度②コスト③通訳者のスキル・能力④個人情報の取扱い⑤院内職員の理解促進など。

<通訳を活用した取組の例>

■ 倶知安厚生病院における「対面通訳」「翻訳デバイス」活用の取組

スノーリゾート地であるニセコ地域では、スキー場での外傷や骨折などの患者に対応するため、地域センター病院である倶知安厚生病院が、外国人利用者が増加する冬期間に通訳カウンターを設置し、対面通訳による対応を行っています。

通訳は4名体制で、不在時にも対応できるよう、翻訳デバイス(タブレット)による通訳も導入しています。



※ 倶知安厚生病院：通訳カウンター

■ 釧路市における「電話通訳」活用の取組

訪日外国人が急増している中、緊急性が高い医療現場で外国人が安心して受診できるよう、北海道運輸局が、釧路市及び医療政策シンクタンク(一社)JIGHと連携し、「外国人傷病者電話医療通訳サービス導入実験事業」として、専門の医療通訳スタッフを活用した電話医療通訳サービスの実証実験を実施しました。

【事業の概要】

- 実施期間:平成28年7月～平成28年12月
- 参加医療機関:市立釧路総合病院、釧路労災病院、釧路赤十字病院、
釧路孝仁会記念病院、北海道立阿寒湖畔診療所
- 電話医療通訳サービス提供事業者(サービス名)
一般社団法人 JIGH(mediPhone(メディフォン))
- 対応時間及び対応言語(8言語)
 - ・ 24時間:英語、中国語、韓国語
 - ・ 8時30分～24時:ベトナム語、ロシア語、ヒンディー語、スペイン語、ポルトガル語

○ 事業周知に伴うチラシの配置協力先

釧路管内の関係自治体、公共施設、大学、宿泊・観光施設、阿寒観光汽船等の民間事業者、バス協会、ハイヤー協会、レンタカー協会など(3,000枚配布)

【事業結果(概要)】

- ◆ 電話医療通訳サービスは、専用電話番号にダイヤルするだけで、各言語の医療通訳者へ接続される。医療スタッフが簡単に安心して利用でき、迅速に患者へ処置等を施すことも可能とあり、利便性は極めて高かった。

電話医療通訳サービスのご案内 (無料)
 Announcement on medical interpreting services at medical facilities in Kushiro (free)
 电话医疗口译服务指南 (免费)
 電話醫療口譯服務指南 (免費)
 전화 의료 통역 서비스 안내(무료)
 Информация по оказанию услуг медицинского перевода по телефону (бесплатно)
 Hướng dẫn về dịch vụ thông dịch khám chữa bệnh qua điện thoại (Miễn phí)

実施病院 Hospital 実施医院 實施醫院 실시 병원 Больницы Bệnh viện thực hiện

- 市立釧路総合病院 (Kushiro City General Hospital)
- 釧路労災病院 (Kushiro Rosai Hospital)
- 釧路赤十字病院 (Kushiro Red Cross Hospital)
- 釧路孝仁会記念病院 (Kushiro Kojinkai Memorial Hospital)
- 北海道立阿寒湖畔診療所 (Hokkaido Prefecture Akankohan Clinic)

実施期間 Period 実施期間 實施期間 실시 기간
 Период оказания услуги Thời gian thực hiện

- 2016年7月～12月まで
- from July to December 2016
- 2016年7月～12月まで
- 2016년 7월~12월까지
- Июль - декабрь 2016 г.
- Từ tháng 7 - tháng 12 năm 2016

対応言語 Languages available 可用语种 可用語種 대응 언어 Языки Ngôn ngữ đáp ứng

- 英語 (English) ●中国語 (中文) ●韓国語 (韓語) ●ロシア語 (русский)
- ベトナム語 (Tiếng Việt) ●ヒンディー語 (힌디어) ●スペイン語 (Español) ●ポルトガル語 (Português)

本件に関する問い合わせ先
 釧路市 総合政策部 市民協働推進課 E-mail:shishiminikyoudou@city.kushiro.lg.jp
 北海道運輸局 観光部 観光企画課 E-mail:hok-kankoukaku@mlt.go.jp

※ 電話医療通訳協力依頼チラシ

- ◆ スピーカー機能を使用すれば、医師・看護師・外国人傷病者(患者本人)が同時に情報共有可能。診療に役立ったほか、外国人患者が添乗員等の通訳者を伴い受診した場合等でも、対面通訳との併用で、より正確かつ迅速な質の高い医療サービスを提供できる可能性が高いと考えられる。
- ◆ 外国人患者へのアンケート調査結果では、外国人患者のほとんどが「役に立った」と回答。外国人側の視点からも有効な手段であったと考えられる。

【考察】

病院等において外国人患者の対応で通訳を要する場合、外国人患者が対面による通訳者を希望することがあるが、個々の病院等において多言語に対応できる高度な通訳技術や専門性を要する医療通訳者を日常的に確保することは難しく、これまでの調査結果から全受診患者に占める外国人患者の割合も少ないことから、通訳者を常時配置することは現実的ではないと考えられる。

その点、電話医療通訳サービスは個々の病院等で医療通訳の確保を行わなくて良いことに加え、迅速性、利便性の面から有効な手段であったと考えられ、今後は地域の中において、派遣型医療通訳等との総合的な利用も含めて環境整備を考えていくことが必要であると考えられる。

(3)患者対応

① 本人確認と支援者等の有無

- 外国人患者の診療時は、医療費の支払いや重症化した場合の連絡先の確認など、トラブルの未然防止のため、パスポートまたは在留カード等の写真付き身分証明書により本人確認することや支援者の有無を確認することが重要です。

<本人確認の方法例>

- ① パスポートまたは在留カード(日本に在留する外国人は携帯義務あり)
- ② 写真付きの身分証明書、宿泊先への照会、クレジットカード、勤務先等の確認または付き添いの方の身分証明の確認など
- ③ 治療が長期化する場合、滞在期間を踏まえた治療計画の作成、家族への連絡などを考慮する必要があるため、ビザの確認が重要

<本人確認に対する取組の例>

■ 倶知安・ニセコ地域の取組

医療・観光・宿泊などの関係者が一堂に会した「外国人患者対応に関する地域意見交換会(倶知安・ニセコ地域)」において、不慮の事故や怪我などにより外国人患者が医療機関を受診するにあたり、宿泊施設から旅券の写しを医療機関へ提供することで本人確認を行い、早期の処置開始や診療時間の短縮につなげる取組について検討され、関係団体の協力のもと、取組を進めることとしています。

なお、宿泊施設から医療機関へ旅券の写しを提供するにあたっては、あらかじめ本人の同意を得ておく必要があります。

② 受付・診療に係る院内文書の多言語化

- 外国人患者の受入れを円滑に行うため、あらかじめ多言語化された診療に係る院内文書を整備しておきましょう。

<参考>

厚生労働省 外国人向け多言語説明資料一覧(2018年3月改定版)

5か国語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語)の多言語説明資料を提供

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html

Patient Registration Form

/診療申込書

Name /氏名		Sex /性別	<input type="checkbox"/> Male/男 <input type="checkbox"/> Female/女
Date of birth (YYYY/MM/DD) /生年月日	Year/年 /Month/月 /Day/日	Age /年齢	years old/歳
Address or accommodation in Japan/住所又は日本での滞在先			
Address in home country (for short-term visitors only)/本国の住所（短期滞在者のみ）			
Phone No. (Home) /電話（自宅）		Phone No. (Mobile) /電話（携帯）	
Nationality /国籍		Interpreter request /通訳の希望	<input type="checkbox"/> Yes/必要 <input type="checkbox"/> No/必要でない
Native language /母国語		Occupation /職業	
Other languages spoken /母国語以外に 対応可能な言語		Special considerations required for religious reasons /宗教などの理由により 特別に配慮が必要な事項	

Emergency contact details/緊急連絡先			
Name /氏名		Relationship /患者との関係	
Address /住所			
Phone No. (Home) /電話（自宅）		Phone No. (Mobile) /電話（携帯）	

Consent Form/同意書

To the director of the hospital/病院長殿, _____

(Hospital name/病院名)

_____ has been given explanation according to the explanatory document on _____
(name of medical procedure) regarding the medical procedure to be performed on
_____/_____/_____(Year/Month/Day).

/ _____ 様が _____ 年 _____ 月 _____ 日に受ける診療行為にあたり、
_____ の説明書などにて下記の事項について説明しました。

(医療行為名)

- Name of disease, clinical condition/病名、病態
- Purpose, necessity and effectiveness of the treatment or examination/治療（検査）の目的・必要性・有効性
- Details, characteristics and precautions regarding the treatment or examination
/治療（検査）の内容と性質および注意事項
- Risks of the procedure (treatment/examination) and their incidence rate/治療（検査）に伴う危険性とその発生率
- Procedures in the case of unexpected symptoms/complications/偶発症発生時の対応
- Possibility of alternative treatment/examination, and accompanying risk factors and incidence
/代替可能な治療（検査）およびそれに伴う危険性とその発生率
- Possible outcome and prognosis if the treatment/examination is not performed
/治療（検査）を行わなかった場合に予想される経過
- The patient's specific request(s)/患者様の具体的希望
- Patient's contact information/患者様連絡先の確認
- Withdrawal of consent for treatment/examination/治療（検査）の同意撤回
- Blood transfusion related matters/輸血関連
- Explanation of the examination for infectious diseases/感染症検査に関する説明
- Patient's right to ask for another doctor's opinion (second opinion)
/その他の医師の意見（セカンドオピニオン）を求めることが出来ること
- Others/その他

■ Date of explanation/説明年月日: _____ / _____ / _____ (Year/Month/Day)

Time/説明を行った時間: _____

■ Place/説明場所: _____

■ Physician providing explanation/説明を行った医師名: _____

(Physician's signature or seal/署名あるいは押印)

■ Witness for the hospital/病院側同席者 _____

■ Witness for the patient/患者側同席者 _____

Relationship with the patient/患者との関係: _____

Having fully understood the above explanations, I [give my consent / do not give my consent] of my own free will to receive treatment/examination. (Circle your choice)

/以上について、内容を十分理解し、自由な意思に基づき、この治療（検査）を受けることに
[同意します。 / 同意しません。] （どちらかに○をつけてください。）

/ / (Year/Month/Day)/同意年月日

Patient/同意者 (in person/本人) : _____ (Signature/署名)

(Legal representative/代諾者) : _____ (Signature/署名)

Relationship with the patient/患者との関係 : _____

*When the patient cannot sign by him/herself or he/she is a minor, their legal guardian or representative should sign above.

/※本人が署名できない場合、未成年の場合には、保護者又は代理人に署名をお願いします。

*I understand that even if I consent to the examination, I am free to withdraw my authorization at any time.

/※同意された場合でも、いつでも撤回することができます。

After both parties have signed this consent document, one copy will be given to the patient,
and the original will be kept by hospital.

/患者様署名後にコピーを1部取り、コピーを患者様へお渡しします。原本は病院保管

本資料は、医師や法律の専門家等の監修をうけて作成されておりますが、日本と外国の言葉や制度等の違いにより解釈の違いが生じた際には、日本語を優先とします。

This English translation has been prepared under the supervision of doctors, legal experts or others. When any difference in interpretation arises because of a nuanced difference in related languages or systems, the Japanese original shall be given priority.

Explanation of the Handling of Prescriptions Outside of the Hospital

/院外処方せんの説明

There are two types of prescriptions in Japan: one is an out-of-hospital prescription for a community pharmacy and the other is an in-hospital prescription for the pharmacy inside the hospital.

Generally, prescriptions are issued as out-of-hospital prescriptions except for in special cases.

/処方せんには院外処方せんと院内処方せんがあります。

特別な場合を除き、薬は院外処方せんで処方されます。

Out-of-Hospital prescriptions/院外処方せん

Take your prescription to a community pharmacy to get the prescription filled and receive the prescription drug after you make a payment.

The prescription is valid only 4 four days, which includes the issuing date. You can get your prescription drug whenever and wherever you need in Japan as long as the prescription is valid. (You can't get your prescription drug after the validated date.)

A representative can drop off a prescription and pick up a prescription drug for the patient. Please keep your receipts for your records. The cost of medications can be claimed as tax deductions for medical expenses.

/院外処方せんは市中の薬局に持っていき、代金を支払って処方薬を受け取ります。

処方せんの交付日を含めて4日以内なら、日本のどこの薬局でも処方薬を受けることができます（処方交付日を含めて4日を過ぎるとその処方せんでは調剤を受けられません）。

代理の人が処方せんを持って行っても処方を受けることができます。

薬局で支払った分も医療費控除の対象になりますので、領収書は大切に保管しておいてください。

In-hospital prescriptions/院内処方せん

In-hospital prescriptions must be filled from the pharmacy department of the same hospital.

/院内処方せんは、処方した病院内の薬局で薬を受け取ります。

Visitation /面会について

Visiting hours/面会時間について

Weekdays/平日: From (:) to (:)

Saturdays, Sundays, and holidays/土、日、祝祭日: From (:) to (:)

During visitation, please observe the following rules/面会中は、次のことに注意してください。

- Please stop by and check-in at the nurses station before visitation.
/面会時にはナースステーションにお立ち寄りください。
- Please comply with the visiting hours above to avoid disturbing the patient's rest and / or treatment.
/患者さんの安静・診療の妨げにならないよう面会時間をお守りください
- Please understand that visits may be restricted, depending on the patient's condition.
/患者さんの病状によっては、面会を制限させていただくことがありますので、ご了承ください。
- Please avoid bringing infant children or coming in with large groups, because such visits may disturb the patient's rest and cause inconvenience to other patients.
/小さいお子様同伴の面会や、大人数でのお見舞いは、患者さんの安静を妨げるばかりではなく、他の患者さんの迷惑にもなりますので、ご遠慮ください。
- Do not eat or drink in the hospital ward during visits.
/病棟内での面会中に、飲食はしないでください。
- Visitation while under the influence of alcohol is prohibited.
/アルコールを飲んでいる方の面会はお断りいたします。
- We are not allowed by law to discuss the patients' condition with anyone other than family members and specifically designated persons. We are also not allowed to discuss the patient's condition over the phone. Please be aware of this.
/患者さんの病状について、ご家族および特定の人以外にお伝えすることは法律で禁じられております。
また、お電話による病状の問い合わせもお断りしております。
- Some wards have restrictions for visitation. Please check with the nurses station for details.
/面会制限がある病棟もありますので、各病棟のナースステーションにお問い合わせください。

Request/お願い

Please avoid visiting patients if you are experiencing the symptoms of an infection such as a fever, sore throat, diarrhea or vomiting.

/「熱がある」「のどが痛い」「下痢」「嘔吐」などの感染症状がある場合は面会をご遠慮ください。

本資料は、医師や法律の専門家等の監修をうけて作成されておりますが、日本と外国の言葉や制度等の違いにより解釈の違いが生じた際には、日本語を優先とします。

This English translation has been prepared under the supervision of doctors, legal experts or others. When any difference in interpretation arises because of a nuanced difference in related languages or systems, the Japanese original shall be given priority.

③ 日本と海外の医療制度の違い

- 日本と諸外国の医療制度には宗教、生活習慣、国民性に根ざした相違があり、受診方法、医療費、使用する医薬品等について、トラブルが生じるリスクがあります。

このため、外国人患者を診療する際には、事前に日本の医療制度について説明することが重要です。

<説明を要する項目例>

(1) 受診について

日本では一般の病院・診療所でも、検査や予防接種、比較的高度な治療等の医療サービスが提供され、さらに自由に医療機関を選択することが可能だが、海外では、かかりつけ医や登録医師へ事前に予約受診し、入院や高度な専門医療が必要と判断されたら紹介状により病院で検査・診療を受けるなど、自由に医療機関を選択することが認められていない場合もあります。

(2) 医療費

海外では国営システムにより、税を財源としてほぼ無料で医療サービスが提供される国や、国民一般に対する公的医療保障制度はなく、多くの国民が民間保険に加入している国もあります。

日本では国民皆保険制度が導入されているが、観光等で日本を訪れる外国人は保険に加入していない場合、医療費は全額自己負担になります。

(3) 医薬品

医薬品の種類や入手方法は国によって異なるため、例えば、自国では処方せん無しで購入できる医薬品が、日本では医療機関を受診後、処方せんにより購入しなければならない場合が想定されます。この場合、処方せんにより医薬品を購入するために、薬局(ドラッグストア)から近隣の医療機関を紹介するような事例が発生するため、日頃から地域における医療機関と薬局(ドラッグストア)間の連携が重要です。

また、同じ医薬品でも用量や投与量が異なる、禁止薬物や医療用麻薬の対象が異なるなどの場合があるため、注意が必要です。

※参考 石川県薬剤師会「薬局における外国語対応のためのツール集について」
(http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language_index.html)

④ 診察にあたって

- 医療通訳の有無にかかわらず、外国人患者の診療には、医師のみならず、看護師、事務職等の負担も大きくなります。
- 渡航前の検診等の情報が必ずしも信頼性が高くない場合もあり、患者の状況をできるだけ正確に把握することが重要です。

<症状把握の例>

■ 指さし図(倶知安保健所作成)

The diagrams illustrate various body parts and pain levels. The 'Pain Place' section shows front and back views of the head/neck, chest/shoulder, arm/hand, leg/foot, and abdomen/back. The 'Pain Intensity' section features a scale from 0 (No Pain) to 10 (Worst Pain Possible) with corresponding facial expressions.

■ 症状・病状説明のための指さしシート

The left sheet, titled '症状・病状説明のための指さしシート', provides a guide on how to use the sheet to describe symptoms and their severity. It includes an example: '頭痛が痛い' (I have a headache) + 'かなり辛い' (Very severe). Below are 20 items with icons and descriptions in Japanese and English, such as '耳が痛い' (My ear hurts), '熱がある' (I have a fever), 'めまいがする' (I feel dizzy), etc.

The right sheet, titled '症状や病状の程度を伝えるシート', is a grid of icons and text for describing symptoms and their severity. It includes items like '耳が痛い' (My ear hurts), '風邪っぽい' (I have a cold), '喉が痛い' (My throat hurts), etc.

※ 日本政府観光局(JNTO)のホームページ「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」より引用

https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html

○ 海外で流行している感染症の発生リスクも懸念されます。外国人患者を診察する際には、国内外の公衆衛生情報を確認することが重要です。

＜海外公衆衛生に関する情報＞一部抜粋

ウェブサイト	URL
厚生労働省検疫所 FORTH	https://www.forth.go.jp/index.html
外務省海外安全ホームページ	https://www.anzen.mofa.go.jp
国立感染症研究所	https://www.niid.go.jp/niid/ja/from-idsc.html
東京医科大学病院渡航者医療センター	http://hospinfo.tokyo-med.ac.jp/shinryo/tokou/topics.html

(4) 宗教・習慣上の相違

○ 外国人患者には、宗教・習慣上の違いにより、様々な配慮が必要な場合があります。診療を行う前に宗教・習慣上の配慮の必要性を聞き取り、対応可能な事項と対応不可能な事項について説明することが重要です。

＜宗教・習慣上の相違への対応事例＞



※ 礼拝室



※ 外国人専用ラウンジ

※写真提供：札幌東徳洲会病院

(5) 医療費の支払い

① 支払い方法の確認

- キャッシュレス対応が普及している国の場合、旅行者は十分な現金を持ち合わせていない可能性があるため、支払い方法については診察前に説明、確認することが必要です。
- 医療機関がキャッシュレス対応していない場合には、海外のクレジットカード等が利用できる ATM 等の情報を提供し、支払いに対応させることも重要です。

② 費用の徴収

- 税制優遇を受ける社会医療法人等であっても、外国人患者が自国の保険請求等に必要診断書の翻訳料、診療時に生じる通訳料などについては、療養の給付と直接関係の無いサービス等として、費用徴収することが認められています。

③ 保険加入の確認

- 日本の社会保険に加入していない訪日外国人への診療は自己負担が高額となるため、海外旅行保険の加入の有無を確認するとともに、その海外旅行保険がどのようなタイプかを把握して適切に対応することも重要です。
なお、時差の関係で手続きに時間を要する場合がありますため注意が必要です。
- 最近では国内の保険会社が、訪日外国人旅行者が日本入国後に加入できる海外旅行保険商品を販売しています。

<国内保険会社の入国後加入できる保険の紹介>

- ① 東京海上日動火災保険株式会社「訪日外国人(旅行者)向け海外旅行保険」
- ② 損害保険ジャパン日本興亜株式会社「訪日旅行保険」
- ③ 三井住友海上火災保険株式会社
「海外旅行保険『遊楽富士』(訪日中国人旅行者対象)

④ 概算医療費の提示

- 保険に加入しておらず、医療費が全額自己負担になる外国人患者が受診してきた場合には、検査や治療を行う前に、その内容の説明及び医療費の概算額について、概算額以上に増える可能性も含めて患者に提示し、同意を取っておくことが重要です。

<参考>厚生労働省 外国人向け多言語説明資料一覧(2018年3月改定版)

5か国語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語)の多言語説明資料を提供
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/iryou/kokusai/etsumei-ml.html

患者氏名 :
患者 ID :

English/英語

Estimated Medical Expenses /概算医療費

Patient name/患者氏名 :

Diagnosis/診断 :

Treatment/治療 :

Items included in Medical Expenses /医療費における費用項目	First/subsequent visit fees /初・再診料	Admission charges, etc. /入院料等	Diagnostic procedure combination (DPC) /DPC	Medical supervision charges, etc. /医学管理料等	Home medical care /在宅医療
	¥/円	¥/円	¥/円	¥/円	¥/円
	Examinations /検査料	Diagnostic imaging /画像診断	Medication /投薬料	Injections /注射料	Rehabilitation /リハビリテーション
	¥/円	¥/円	¥/円	¥/円	¥/円
	Specialized psychiatric treatment /精神科専門療法	Medical treatment /処置料	Surgery /手術料	Blood transfusion /輸血料	Anesthesia /麻酔料
	¥/円	¥/円	¥/円	¥/円	¥/円
	Radiotherapy /放射線治療	Pathological diagnosis /病理診断	Dental crown restoration / Prosthetics /歯冠修復・欠損補綴	Prescriptions /処方せん料	Dietary therapy /食事療養費
	¥/円	¥/円	¥/円	¥/円	¥/円
Documentation /文書料	Delivery charges /分娩料	Extra room charges /特別室料	Special or specified medical care coverage /保険外併用療養費	Others /その他	
¥/円	¥/円	¥/円	¥/円	¥/円	
Total/合計					¥/円

概算医療費：2018年3月版

患者氏名 :
患者 ID :

English/英語

The above items included in the medical expense are set on the basis of the health insurance system.

/医療費における費用項目は、医療保険制度に基づいて設定されています。

Please note that the total medical expense calculated above is an estimate. The actual charges may differ from the estimate, because examinations and treatments are performed depending on your condition. In addition, the charges may vary for any of the following reasons:

/概算医療費は、あくまで概算です。検査および治療等については患者の病状に合わせて行いますので、実際の費用は、概算費用と異なる場合があります。

なお、以下の内容により支払い料金も異なります。ご了承ください。

- If you have a Japanese health insurance certificate, your charges will be calculated in accordance with the health insurance system. Please pay the charges after receiving treatment.
/日本の医療保険証を持っている方は、医療保険制度に準じた料金となります。診療後に料金をお支払いください。
- If you do not have a health insurance certificate, you are responsible for all of your medical expenses. Please pay the invoice that we give you after treatment.
/医療保険証が無い場合は診療費が全額自己負担となります。診療後に請求書をお渡ししますので、ご精算ください。

本資料は、医師や治療の専門家等の責任をもちて作成されていますが、日本と外国の医療制度の違いにより解釈の違いや誤りがある場合、日本語を優先とします。
This English translation has been prepared under the supervision of doctors, legal experts or others. When any difference in interpretation arises because of a mismatched difference in related languages or systems, the Japanese original shall be given priority.

概算医療費：2018年3月版

3. 外国人患者受入れ体制の整備

(1) 外国人患者受入れ体制整備方針

- 受診する外国人患者の数や国籍、医療機関の機能、地域性など、医療機関の状況に合わせて、受入れ体制を整備することも必要となってきます。
- 拠点となる医療機関には、体制を明確にするためにも、まずは整備方針の策定を検討していきましょう。

<整備方針策定の例>

項目	主な内容
1. 通訳体制	・どのような通訳手法を、どのような場面で、どのように利用するのが最も適切なのか十分検討し、適切な通訳体制を明確にしておきましょう。
2. 院内文書の多言語化	・外国人患者の受診状況を踏まえながら、どのような院内文書を、どのような順序で多言語化していくか、翻訳された文書はどこに保管しておくのが良いのかなどを検討しておきましょう。
3. 医療費の設定	・自由診療による外国人患者に対し、どのように医療費を設定するのか検討しておきましょう。
4. 医療費概算の提示方法	・外国人患者の診療にあたり、あらかじめ診療前に医療費の概算を示すことが重要ですが、具体的に、どのような形や仕組みで医療費の概算を示していくのか、検討しておきましょう。
5. 宗教・習慣上への配慮	・宗教・習慣上の違いについて一定の配慮が必要な場合、必要な情報をどのようにして入手するのか、どのように対応していくのか、関係者間で十分話し合い、方針を決めておきましょう。
6. マニュアルの整備	・外国人患者の受入れあたり、職員が円滑に対応するため、マニュアルの活用が有効です。マニュアルの整備について検討しておきましょう。
7. 院内環境の整備	・院内で安全・安心に過ごしてもらうため、「院内掲示の多言語化」や「入院中の食事の対応」、「宗教・習慣上への配慮」など、一定の院内環境の整備が必要です。院内環境をどこまで整備するかについても、検討しておきましょう。
8. 他機関との連携	・外国人患者の受入れを円滑に行うためには、他の医療機関や行政機関、入国管理局、在日公館などとの連携が必要になってくる場合があるため、連絡体制等を明確にしておきましょう。
9. 情報提供	・外国人患者を円滑に受入れるためには、提供する医療内容をホームページ等で情報発信することも有効です。どのような情報をどのような形で発信するのかを検討しておきましょう。
10. 担当部署	・外国人患者の受入れを円滑に行うために、担当者や担当部署、それぞれの役割や責任等についても明確にしておきましょう。
11. 研修	・一部の担当者だけでなく、職員全体が一定の知識や理解を得ておくことが重要です。接遇に関する職員研修のあり方、研修内容や実施時期などについて、あらかじめ検討し、実施していきましょう。

(2) 対応マニュアルの整備

- 整備方針の策定が終わったら、職員が円滑に対応するために有効なマニュアル整備を検討していきましょう。

<マニュアル構成の例>

名称	内容
①受付、事務職員用 マニュアル	<ul style="list-style-type: none">・理解可能な言語での受付方法(使用する文書等)・通訳(院内・院外)の依頼手順・受付で入手すべき情報(国籍・支払手段等)とその入手方法・入手した情報の記録方法、診療時間外の受付対応方法、等・医療費概算の見積もり方法と医師への確認事項及び確認方法・医療費概算の提示方法、請求方法・医療費の支払い手段別対応方法・医療費の概算提示・請求・支払いに関する多言語説明資料の使用方法、等
②医師用マニュアル	<ul style="list-style-type: none">・通訳サービス要否の判断方法・通訳を利用した場合の記録方法・医事課等から医療費概算のための情報提供を求められた場合の対応方法・事前に価格説明が必要な検査・治療内容とそれの場合の医事課等との連携方法・診断書作成時の留意事項、等
③看護、薬剤師、検査、 部門用マニュアル	<ul style="list-style-type: none">・通訳サービス要否の判断方法・通訳が必要とされた場合の通訳(院内・院外)の依頼手順・通訳を利用した場合の記録方法・ツール(会話集、事務関係の多言語説明資料等)の使用方法、等
④翻訳マニュアル	<ul style="list-style-type: none">・翻訳された院内文書一覧・翻訳された院内文書の保管・使用方法・急に新たな翻訳文書が必要となった場合の対応方法及び相談部署、等
⑤外国人患者担当部署 業務マニュアル	<ul style="list-style-type: none">・担当部署の業務内容・他部署との連携方法・外部の行政機関・関係機関との連携方法・外国人患者の来院実績の集計・報告方法・海外からの／海外への問い合わせの対応方法、等

(3)院内環境の整備

- 外国人患者に対して円滑に診療を行い、院内で安全・安心に過ごしてもらうためには、院内環境の整備も重要です。

<院内環境整備のポイント>

(1)案内図・案内表示の多言語化

- ・院内案内図(各階のフロア案内図・平面図)
- ・手続きに関係する各窓口(総合受付・会計・各科受付・処方せん受付等)
- ・各部屋の名称(検査室・病棟・更衣室・お手洗い(採尿検査の説明・緊急呼出)等)
- ・「危険区域」や「関係者限定区域の立ち入り禁止表示」等、医療安全・リスク管理の観点から重要と思われる案内表示 など

(2)Wi-Fi などインターネット環境の整備

(3)入院時等の療養環境の整備

- ・入院時の食事のルールの掲示
- ・入院中の過ごし方、準備品、費用などについてのルールの掲示
- ・院内売店等で購入する必需品の多言語表示 など

<受付の例>



※写真提供: 札幌東徳洲会病院、函館新都市病院

<院内案内図の例>



※写真提供: 札幌東徳洲会病院

＜院内案内図の例＞



※写真提供：北海道大学病院



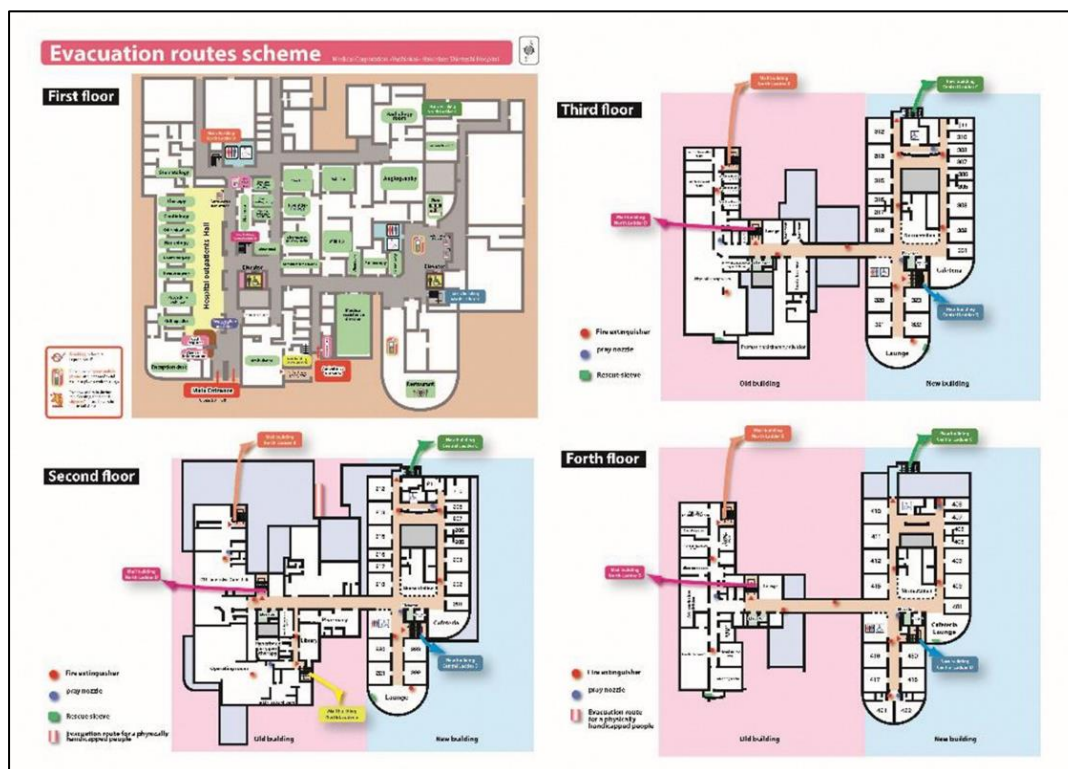
※写真提供：札幌東徳洲会病院、函館新都市病院

<危険区域や避難経路の例>



※写真提供: 札幌東徳洲会病院、函館新都市病院

<避難経路チャート>



※写真提供: 函館新都市病院

4. 外国人患者への対応が可能な医療機関

○ ここでは、行政などが情報提供を行っている、外国人患者への対応が可能な道内の医療機関を紹介します。

(1) JMIP 認証医療機関

- JMIP とは、「医療機関に対し、多言語による診療案内や異文化・宗教に配慮した対応など、外国人患者の受入れに資する体制を第三者的に評価することを通じて、医療機関を受診するすべての外国人に安全・安心な医療サービスを提供できる体制づくりを支援する制度」です。
- 道内では次の医療機関が認証を取得しています(平成31年3月現在、認証取得順)。
 - ・ 医療法人雄心会函館新都市病院
 - ・ 医療法人徳洲会札幌東徳洲会病院
 - ・ 北海道大学病院

<参考> 一般財団法人日本医療教育財団「外国人患者受入れ医療機関認証制度」ウェブサイト

<http://jmip.jme.or.jp>

(2) 訪日外国人旅行者受入医療機関

- 観光庁では、訪日外国人旅行者が不慮のけがや病気の際にスムーズに医療機関にアクセスできるようにするための、「外国人患者の受入れが可能な医療機関リスト」を日本政府観光局(JNTO)のホームページなどに4カ国語(5言語)で情報提供しています。
- 道内では、平成31年3月末現在、46の医療機関が登録されています。

※ 医療機関選定要件

1) 以下の全ての要件を満たす病院(1カ所以上)

(ア) 24時間 365日救急患者を受け入れていること

(イ) 救急科、内科、外科、小児科を含む複数診療科を有すること(総合病院を想定)

(ウ) 少なくとも英語による診療が可能であること

(医師が直接英語で診察、または、日英通訳者を介した診療が可能であること)

2) 外国語による診療が可能である医療機関(診療所を含む)

<参考> 日本政府観光局(JNTO)ウェブサイト

https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html

※ ここで紹介した外国人患者への対応が可能な医療機関は、患者や医療機関等の利便性及び行政サービスの向上を目的としてつくられており、外国人患者の受入を当該医療機関に限定するものではありません。

5. 道内各地域での取組み

(1) ニセコ地域における医療機関マップの作成

小樽商科大学では、学生たちが自らの足で情報収集を行い、ニセコ地域の外国人観光客に向けた英語版医療機関マップを作成しました。マップには、倶知安・ニセコ地域の医療機関や薬局などの位置情報



報のほか、医療機関の受診の流れや関係法令に基づいた医薬品の分類による入手方法の違い、症状をアイコン化したものなどが記載されており、外国人は、このマップの情報を基に医療機関を受診することで時間の短縮につながります。

(2) 薬局、ドラッグストアの取組み

- サツドラでは、インバウンド特化店舗に言語対応ができる登録販売者を配置するほか、店内の商品 POP などの表示を多言語化し、店内放送も多言語に対応しています。また、商品のバーコードをスキャンすれば選択した言語で商品の情報が表示される商品翻訳機器を設置するなど訪日外国人観光客の対応に取り組んでいます。
- アインファーマシーズでは、全店舗で医療専門の電話通訳サービスと契約し、英語、中国語、ベトナム語など10カ国語に対応しており、適切な市販薬や医療機関への受診を勧めることに役立てています。

(3) 医療機関と外国人留学生による取組み

室蘭地域(製鉄記念室蘭病院)では、コミュニケーションに不安を抱えながら入院している外国人患者に対し、室蘭工業大学の外国人留学生等と連携して、安心して療養生活を送ることができるよう付き添いや買い物代行など日常生活を支援する取組を行っています。

北海道における外国人患者受け入れに関する対応方針

編 集 北海道保健福祉部地域医療推進局医務薬務課

〒060-8588

北海道札幌市中央区北3条西6丁目

TEL : 011-231-4111 (内線 25-350)

FAX : 011-232-4108

E-mail: iryoyakumu.imu@pref.hokkaido.lg.jp

作 成 平成31年4月