

「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」結果の公表 —外国人がより安心して医療を受けられる環境整備を目指して—

この度、総務省四国行政評価支局（局長：松田綱児）は、近年、四国内でも在留外国人・訪日外国人が増加していることを踏まえ、その受入れ環境の整備の一環として、外国人が病気やけがをしたとき、不安を感じることなく医療を受けられているかについて、実態を調査しました。

この調査の実施に当たっては、有識者（医師、国際交流団体の幹部、在留外国人の大学教授等）の専門的知見を調査内容に反映させるとともに、①四国内に居住する外国人の『生の声』を実地に聴取する、②「院内表示の多言語化の点検」及び「翻訳機の活用状況の検証」を国際交流員（地方公共団体に配属されている外国人）及び医療機関との協働により実施するなど、外国人患者の受入れ環境の整備に係る課題やニーズを客観的かつ総合的に把握することに努めました（「院内表示の多言語化の点検」及び「翻訳機の活用状況の検証」は行政評価局として初の試み）。

そして、そこから得られた実態等を踏まえ、受診を終えるまでの場面ごとに、外国人患者の受入れに関する工夫した取組、課題等を整理しました。

この調査結果については、今後、外国人が安心して医療を受けられる環境の更なる整備が着実に進められることを目指して、国の関係機関に通知しました。また、関係者の取組の一助となることを期待して、調査対象とした各機関、四国内の医師会及び薬剤師会に情報提供するとともに、公表します。

（※）結果報告書及び資料1～4については、総務省四国行政評価支局ホームページ（https://www.soumu.go.jp/kanku/shikoku/g_hyoka.html）に掲載しています。



【本件の連絡先】

四国行政評価支局 評価監視部 第2評価監視官 兵頭 俊夫

電話：087-826-0682 FAX：087-826-0685

〒760-0019 高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎南館6階

「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」の概要

調査の背景・目的

◆在留外国人・訪日外国人の増加

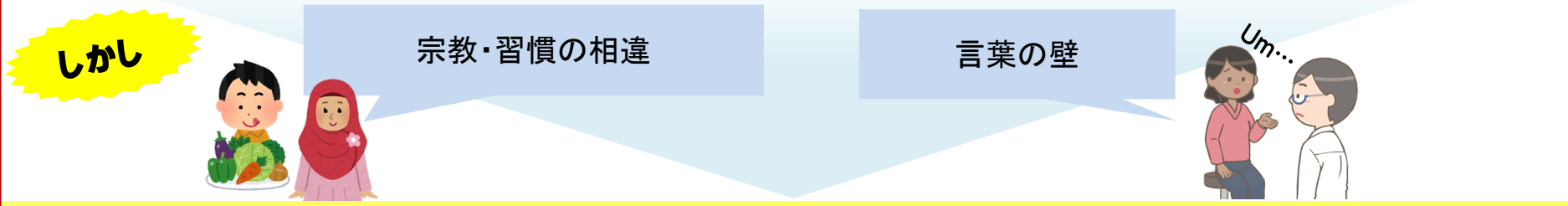
時 点	在留外国人数		訪日外国人数(延べ宿泊者数)	
	全 国	四 国	全 国	四 国
平成25年末	約207万人	約2.6万人	約3,350万人泊	約22万人泊
平成30年末	約273万人 約 1.3倍	約3.5万人 約 1.3倍	約9,428万人泊 約 2.8倍	約97万人泊 約 4.4倍

今 後

- ◆ 平成31年4月に在留資格「特定技能1号・2号」が創設され、今後5年間に全国で 最大約34万5,000人の本資格に該当する外国人労働者の受入れが見込まれる。
- ◆ 瀬戸内国際芸術祭など、集客力のあるイベント等を契機に、四国を訪れる外国人の更なる増加が予想される。

(注) 1 「在留外国人数」については、在留外国人統計及び当局による高松出入国在留管理局への調査結果を基に、作成した。
 2 「訪日外国人数」については、宿泊旅行統計調査の各年1月～12月分の数値を基に、作成した。

外国人が病気やけがをした際、不安を感じることなく医療を受けられる環境整備が求められている。



外国人が不安を感じることなく医療を受けられているかを調査し、そこから得られた実態等を踏まえ、受診を終るまでの場面ごとに、外国人患者の受入れに関する工夫した取組、課題等を整理

調査期間

令和元年9月～2年3月

調査参画

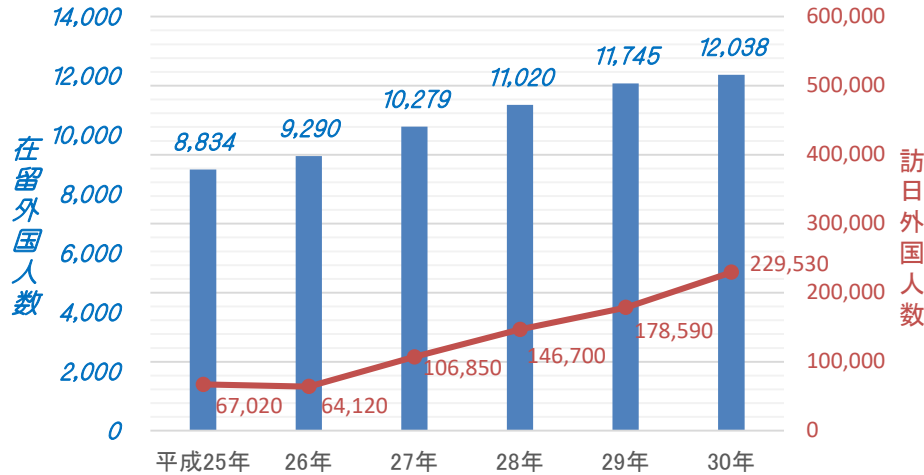
地域総括評価官等
 (在徳島行政監視行政相談センター、在愛媛行政監視行政相談センター、在高知行政監視行政相談センター)

【参考1】 四国4県における在留外国人数・訪日外国人数の推移

(単位:人)

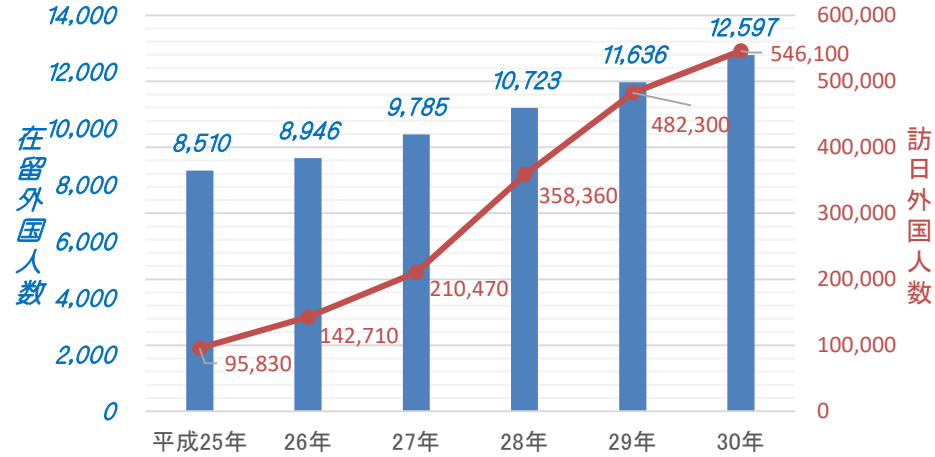
■ 在留外国人数 ● 訪日外国人数

愛媛県



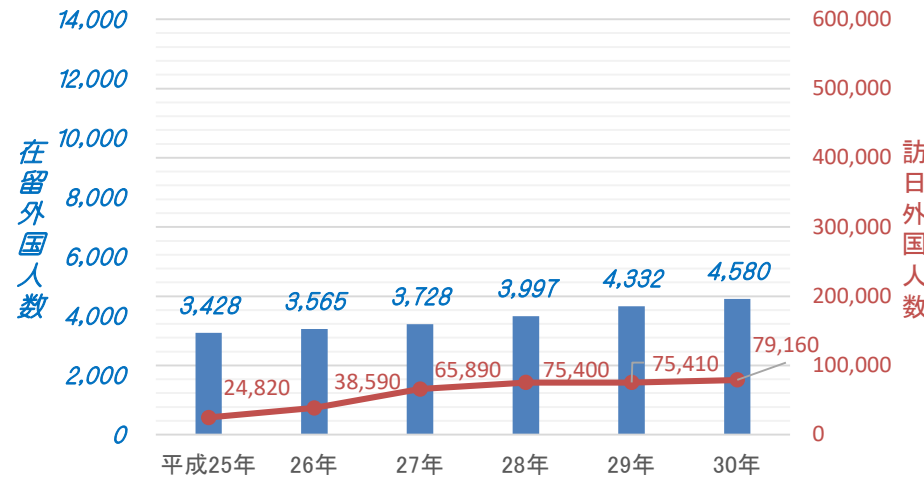
平成25年から30年で、在留外国人は約1.4倍、訪日外国人は約3.4倍増加

香川県



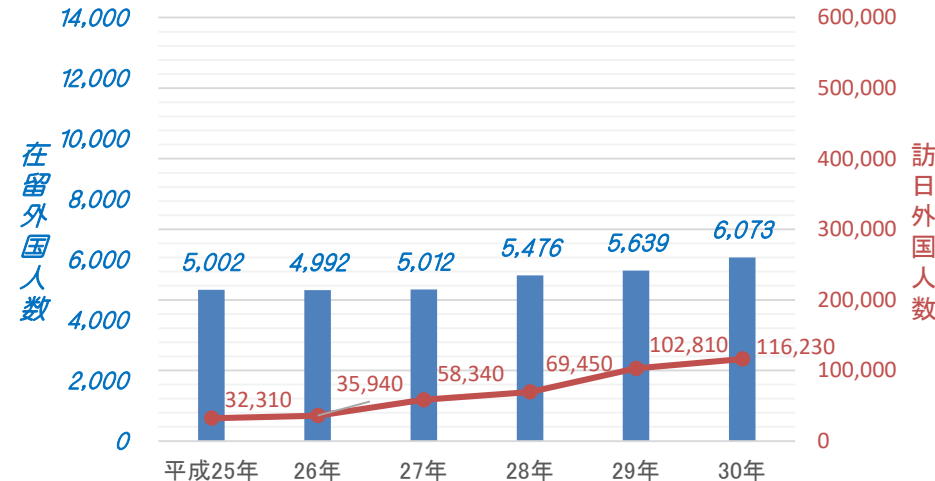
平成25年から30年で、在留外国人は約1.5倍、訪日外国人は約5.7倍増加

高知県



平成25年から30年で、在留外国人は約1.3倍、訪日外国人は約3.2倍増加

徳島県



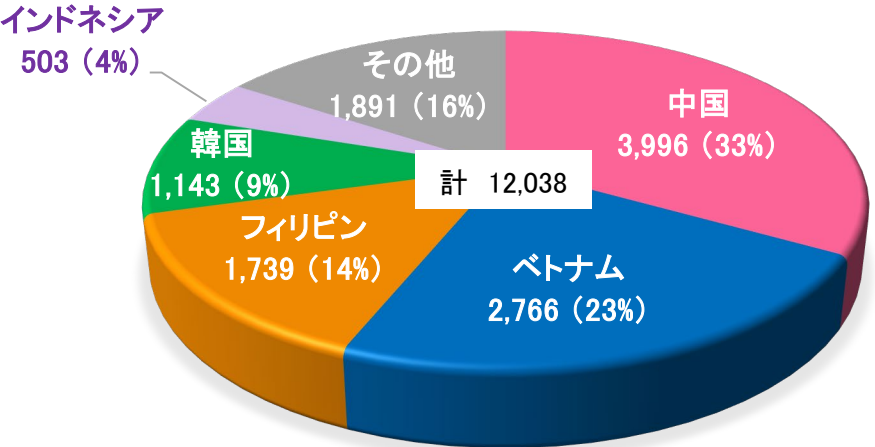
平成25年から30年で、在留外国人は約1.2倍、訪日外国人は約3.6倍増加

(注) 在留外国人統計、宿泊旅行統計調査及び当局による高松出入国在留管理局への調査結果を基に、作成した。

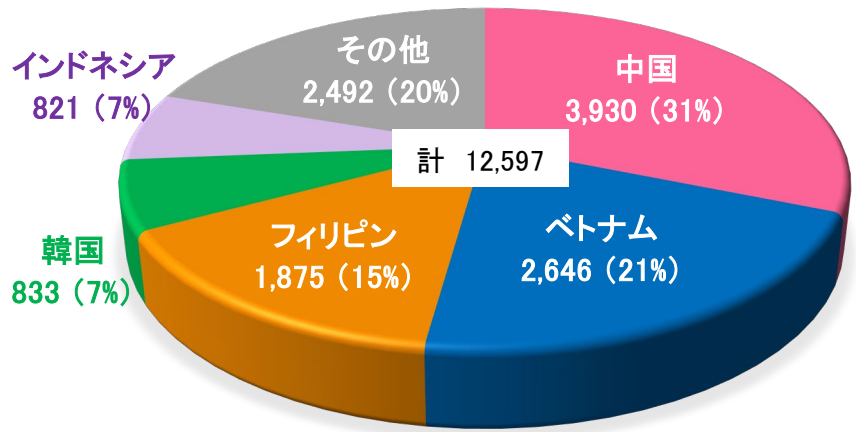
【参考2】 四国4県における国籍別在留外国人数の状況(平成30年末、上位5か国)

(単位:人)

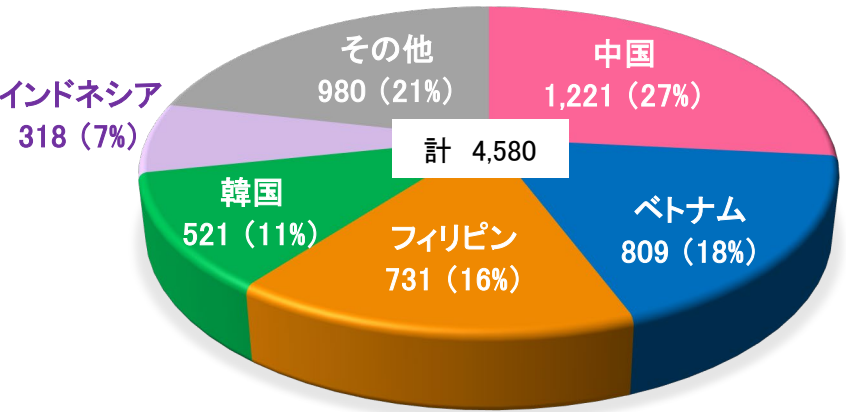
愛媛県



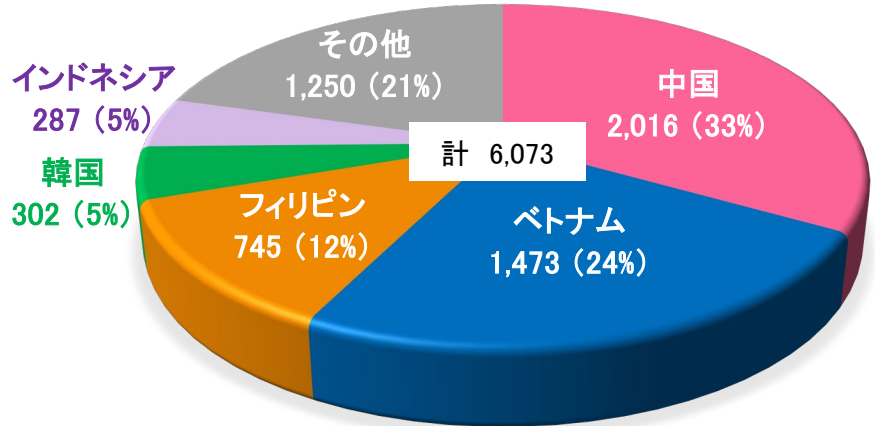
香川県



高知県



徳島県



(注) 1 在留外国人統計及び当局による高松出入国在留管理局への調査結果を基に、作成した。
 2 国籍別在留外国人数の割合(%)は、小数点第1位以下を四捨五入した数値のため、その合計は必ずしも100%にならない。

調査対象とした機関

国(2)		高松出入国在留管理局、四国運輸局
県(4)		徳島県、香川県、愛媛県、高知県
市(5)		徳島市、高松市、松山市、西条市、高知市
国際交流団体(1)		公益財団法人松山国際交流協会
医療機関(11)	徳島県(2)	徳島県立中央病院、松永病院
	香川県(3)	独立行政法人国立病院機構四国こどもとおとなの医療センター、香川県立中央病院、高松赤十字病院
	愛媛県(4)	愛媛県立中央病院、愛媛県立今治病院、松山赤十字病院、飯尾小児科・内科
	高知県(2)	高知県・高知市病院企業団立高知医療センター、近森病院
薬局	香川県(3)	香川県薬剤師会調剤薬局、安西番町薬局、虎や調剤薬局

(注)1 医療機関については、各県において在留外国人数が多い二次医療圏を抽出の上、当局による情報収集の結果から、当該医療圏において外国人患者の受入れに当たり工夫ある取組を行っていると考えられる医療機関を調査対象とした。

2 薬局については、一般社団法人香川県薬剤師会への情報収集結果を参考にするなど、香川県において外国人患者の受入れに当たり工夫ある取組を行っていると考えられる薬局を調査対象とした。

1 有識者研究会で頂いた御意見を調査設計等に反映

有識者一覧 (敬称略。五十音順)

R.T.ウィリアムズ	高松大学経営学部 教授
安藤 州一	行政相談委員
厚井 文一	国家公務員共済組合連合会 KKR高松病院 病院長
常谷 薫	香川県社会保険労務士会 副会長
前川 孝之	公益財団法人香川県国際交流協会 総務課長

<有識者研究会で聴取した主な意見>

- 夜間の急病時、診療している病院が分からず、救急車を呼ぶべきか、対応方法が分からなかった経験がある。また、処方薬の用量等について、日本人と外国人で体格などが違うことを考慮する必要があるのではないか。
(ウィリアムズ教授)
- 日本語での会話が困難な外国人は、翻訳機や通訳サービスを利用しても、医師の説明を正確に理解できていないおそれがあり、診察時のインフォームド・コンセントをどうするかが課題である。(安藤行政相談委員)

2 四国内に居住する外国人から、医療に関して困ったことや意見・要望など『生の声』を聴取 四国内に居住する外国人(計144人)との医療に関する懇談会を開催 《資料2》

懇談会開催状況一覧 (単位:か所、人)

県名	開催箇所数	参加者数	参加者の出身国等
徳島	3	31	中国、ベトナム、インドネシア等
香川	2	21	中国、ベトナム等
愛媛	3	69	中国、フィリピン、ベトナム
高知	2	23	中国残留邦人、フィリピン、ミャンマー等
合計	10	144	

3 行政機関、医療機関、薬局等の取組、課題等を把握

外国人患者の受入れに関する工夫した取組、課題等を把握し、受診を終えるまでの場面ごとに整理
《資料1》

4 「院内表示の多言語化の点検」及び「翻訳機の活用状況の検証」

国際交流員(地方公共団体に配属されている外国人)及び医療機関と協働で、i)多言語化された院内表示の分かりやすさを点検、ii)翻訳機を活用した医療機関職員による説明の伝わり方を検証

《資料3及び4》

外国人患者の受入れ環境の整備に係る国の主な方針・取組

国の方針

- 「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策」の策定(平成30年6月14日)《資料1(1ページ)》
- 外国人が不安を感じることなく適切な医療を受けられる環境整備を行うことなどについて掲げた「未来投資戦略2018-『Society5.0』『データ駆動型社会』への変革-」の閣議決定(平成30年6月15日)《資料1(2ページ)》

厚生労働省による取組

- 「訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会」の開催(平成30年11月14日初開催)《資料1(3ページ)》
- 院内体制の整備を支援する「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」の実施
- 「外国人向け多言語説明資料」の作成・公表(平成28年3月改正)《資料1(5ページ)》
- 「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」の作成・公表(平成31年4月公表)《資料1(6ページ)》
- 観光庁と共同で「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト」の作成・公表(令和元年7月:厚生労働省ホームページにリストを初掲載、以降リストを随時更新)《資料1(7ページ)》
- 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、国内の医療機関を受診する全ての外国人に、安心・安全な医療サービスを提供できる体制作りを支援する「外国人患者受入れ医療機関認証制度(以下「JMIP」という。)」の実施(認証機関:一般財団法人日本医療教育財団)
⇒本調査では、調査対象とした機関でみられなかった取組を中心に、中国四国地方で認証されている医療機関(2病院)のうち、岡山大学病院における取組も加えて整理

観光庁による取組

- 外国人患者のトラブルに関する地方公共団体向け「安心・安全対応相談窓口」の地方運輸局等(11か所)への設置《資料1(10ページ)》
- 訪日外国人旅行者向け海外旅行保険加入促進プロモーションの実施《資料1(11ページ)》
- 医療機関の利用ガイド「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」の作成及び観光案内所等への配布《資料1(13ページ)》
- 訪日外国人旅行者を対象に、保険の加入状況や医療機関受診状況について「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」を実施(平成31年3月29日公表)
- 厚生労働省と共同で「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト」の作成・公表(日本政府観光局ウェブサイトにも多言語化した情報を掲載、随時更新)《資料1(7ページ)》

総務省消防庁による取組

- 「電話通訳センターを介した三者間同時通訳」(外国人、消防局(通信指令員又は救急隊員)及び電話通訳センター間)の導入促進《資料1(15ページ)》
- 音声翻訳機能のほか、救急現場で使用頻度の高い会話内容を登録した「救急ボイストラ」の導入促進《資料1(17ページ)》
- i)救急車の利用方法、ii)119番通報時に通信指令員に伝えるべきことなどについて多言語で記載した「救急車利用ガイド」の作成・公表《資料1(19ページ)》

今回の調査結果の取扱い

実態

四国内26機関(国の行政機関:2機関、地方公共団体:9機関、国際交流団体:1機関、医療機関:11機関、薬局:3機関)を調査した結果、外国人患者の受入れ環境の更なる整備を進める上で、参考となる実態がみられた。

- 行政機関の取組で、知られていないものがある。
 - ・ 四国運輸局は地方公共団体向けに「安心・安全対応相談窓口」を設置しているが、調査対象とした地方公共団体(4県及び4市(消防局))は、同窓口を知らなかった。《結果報告書(2ページ)》
 - ・ 3県は、医療機関や薬局を探すためのサイト(医療情報ネット)を英語で運用しているが、「四国内に居住する外国人との医療に関する懇談会」の参加者には、医療情報ネットを知っている者及び活用した者はいなかった。《結果報告書(9ページ)》
 - ・ 4市(消防局)は、翻訳機器等(電話通訳センターを介した三者間同時通訳、救急ボイストラ)を導入しているが、「四国内に居住する外国人との医療に関する懇談会」の参加者からは、「救急車の呼び方は知っているが、言葉が通じるか不安に思う。」など、救急車の利用をためらうような意見があった。《結果報告書(11ページ)》
- 外国人患者の受入れに当たって、取組の更なる改善・強化を求める声がある。
 - ・ 「翻訳機器等を活用したとしても、救急救命処置の内容や同意について、正確に意思疎通できているか不安である。」(市(消防局)からの意見)《結果報告書(12ページ)》
 - ・ 「他の医療機関における外国人患者への対応について、その経験談等を共有できる機会を提供してほしい。」(医療機関からの意見)《結果報告書(3ページほか)》



四国運輸局への通知

四国運輸局に対し、「安心・安全対応相談窓口」の更なる周知を図る観点から、同窓口に係る情報について、地方公共団体が参加する各種会議等を活用するなど、その提供方法を検討することを通知した。

厚生労働省、観光庁、総務省消防庁への参考通知

調査を通じて把握した次の点については、今後、外国人が安心して医療を受けられる環境の更なる整備が着実に進められることを目指し、総務省本省(行政評価局)を通じて、厚生労働省、観光庁及び総務省消防庁に参考通知した。

- i) 行政機関、医療機関、薬局等における取組、意見・要望等
- ii) 外国人からの医療に関して困ったことや意見・要望など『生の声』
- iii) 「院内表示の多言語化の点検」及び「翻訳機の活用状況の検証」結果

「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」結果 目次

I	外国人患者の受入れ環境の整備に係る全般的な取組の現状及び課題...1ページ
★	「院内表示の多言語化の点検」及び「翻訳機の活用状況の検証」.....5ページ
II	受診を終えるまでの場面ごとにおける外国人患者の受入れ環境の整備に係る 現状及び課題
①	自分で医療機関を探す.....9ページ
②	救急車を呼ぶ.....11ページ
③	受付をする.....13ページ
④	診察を受ける.....15ページ
⑤	入退院する.....17ページ
⑥	医療費を支払う.....19ページ
⑦	薬を受け取る.....21ページ

【資料集】

資料1:「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」図表集

資料2:「四国内に居住する外国人との医療に関する懇談会」開催結果

資料3:「院内表示の多言語化の点検」結果

資料4:「翻訳機の活用状況の検証」結果

I 外国人患者の受入れ環境の整備に係る全般的な取組の現状及び課題

四国内における外国人患者の受入れ状況

調査対象とした11医療機関全てにおいて、外国人患者の受入れ実績があった。また、このうち6医療機関が外国人患者数を把握しており、その実績を集計した結果、外国人患者数は増加傾向にある。

行政機関、国際交流団体及び医療機関による主な取組

ア 行政機関(国(四国運輸局)、県、市)及び国際交流団体による主な取組

国(四国運輸局)による取組

- 外国人旅行者の不慮のけがや病気への対応に取り組む地方公共団体から、他地域の事例等の照会があった際の一元的な窓口として、地方公共団体向け「安心・安全対応相談窓口」を設置《資料1(10ページ)》

県、市、国際交流団体による取組

調査対象とした4県全てにおいて、外国人からの相談等を受け付ける一元的な窓口を設置し《資料1(20ページ)》、外国人から医療に関する相談(母国語で受診できる医療機関を知りたいなど)を受け付けているほか、次のとおり、工夫した取組がみられた。

- 日本で生活する上で参考となる情報(診察に必要なものなど)を記載した**多言語生活ガイドブック**(5か国語)及び日常生活の各場面で指さしながら会話(症状、薬の服用方法等)できる**多言語指さし会話集**(6か国語)を作成して、**市町、国際交流団体等に提供**(香川県)

【事例1】《資料1(21ページ)》

- 医療機関からの依頼を受け、**国際交流員が、同医療機関の職員に対して、「外国人の病院利用」と題した講演を実施し、外国人が医療機関に求めること、やさしい日本語の活用などを紹介**(西条市)《資料1(23ページ)》

- 日本語による意思疎通が困難な外国人を支援する「**外国人オタスケマン制度(通訳ボランティア)**」を創設・運用。オタスケマンの活動場面は、医療関係と日常生活の2種類あり、医療関係では、**外国人からの依頼に基づき、病院同行、受診時の通訳や書類の手続等を支援**(松山国際交流協会) **【事例2】**《資料1(25ページ)》

県、市(消防局)からの意見

調査対象とした4県及び4市(消防局)において、四国運輸局が設置する「安心・安全対応相談窓口」を知らないとの意見が聴かれた。

当局の調査を契機として、四国運輸局は、同局ホームページに、「安心・安全対応相談窓口」に係る情報の掲載を開始した(令和元年12月25日)。

四国運輸局への通知

「安心・安全対応相談窓口」の更なる周知を図る観点から、同窓口に係る情報について、地方公共団体が参加する各種会議等を活用するなど、その提供方法を検討すること。

イ 医療機関(病院、診療所)による主な取組

調査対象とした11医療機関全てにおいて、外国人患者の受入れ環境の整備に取り組んでおり、

i) フロア案内図、各科受付、検査室等がある場所の院内表示の多言語化(日本語に英語等を併記)(10医療機関) **【事例3】**

《資料1(28ページ)》

ii) 受診申込書、診断書など院内文書の英語版を独自に作成(6医療機関) 《資料1(31ページ)》

iii) 翻訳機器等を導入し、外国人患者との意思疎通に活用(9医療機関) 《資料1(36ページ)》

のほか、次のとおり、工夫した取組がみられた。

● 外国人患者が来院した場合に備えた対応マニュアル(施設・環境の整備内容、来院時・入院中の注意点等を記載)を独自に作成(徳島県立中央病院、愛媛県立中央病院) 《資料1(40ページ)》

● 外国人患者の支援担当部署の設置(愛媛県立中央病院) 《資料1(55ページ)》

● 医師、看護師など職員を対象とした研修等の実施(徳島県立中央病院、松永病院、四国こどもとおとなの医療センター、愛媛県立中央病院) 《資料1(56ページ)》

● 厚生労働省の補助事業(「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」)を活用して院内表示(日本語に英語等を併記)等の整備(松永病院、四国こどもとおとなの医療センター)

医療機関からの意見(取組を拡充する上で、悩みや課題となる事項等)

◇ 医師や看護師、事務職員の中には英語で対応できる者もいるが、英語以外の言語(特に希少言語)を話す患者への対応が難しかった経験がある。このため、他の医療機関における外国人患者への対応について、その経験談等を共有できる機会を提供してほしい。

◇ 外国人患者が通訳ボランティアを同行させて診察に来た場合、飽くまでもボランティアであるため、通訳に対する責任を過剰に要求すると、ボランティアを引き受けてくれないのではないかと不安がある。また、誤訳を防ぐためにも、通訳ボランティアに対する研修も必要と感じている。このため、通訳ボランティアを活用するためのルール作り(介入・責任の範囲、個人情報取扱いなど)、研修内容の検討が必要である。



【事例1】医療現場でも活用可能な多言語指し会話集「かいわらいぶらりー」(6か国語)

8. Hospitals (病院)

① I have a fever of ○℃. 熱が○度あります。

② I have a [] . [] が痛いです。

headache 頭痛	sore throat のど	toothache 歯痛	stomachache おなか
-------------	----------------	--------------	-----------------

③ I have a [] . [] が出ます。

cough せき	sneeze くしゃみ	runny nose 鼻水
----------	-------------	---------------

④ I feel nauseated (sick). はき気がします。 ⑤ I feel worn out. 体がだるいです。

⑥ I have diarrhea. げりをしています。

⑦ When do I take the medicine? 薬はいつ飲みますか。

⑧ When do I apply the ointment? ぬり薬はいつぬりますか。

⑨ When do I apply a compress? しっぶはいつはりますか。

○ times a day 1日○回	before meals 食前	between meals 食間	after meals 食後
when you have pain (a fever) 痛い(熱がある)時		before / after taking a bath お風呂の前/後	

patient's registration card 診察券

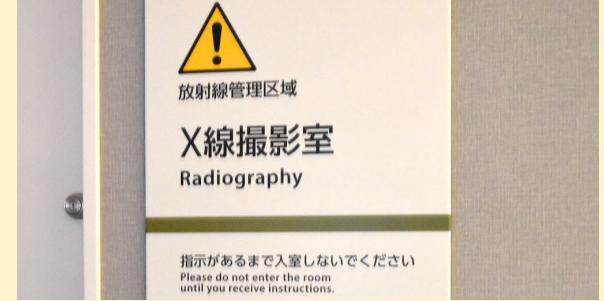
insurance card 保険証

【事例3】院内表示の多言語化例(日本語に英語等を併記)

(受付)



(検査室)



(避難経路図)



【事例2】オタスケマン制度広報ツール

“MICオタスケマン”

★病院を利用するとき、コミュニケーションなどで困ったことはありませんか？ まつやま国際交流センターのボランティア「オタスケマン」が皆さんのお手伝いをします！



悩む前にまつやま国際交流センターにご相談ください！

mail@mic.ehime.jp まで連絡してね★



点検・検証対象

徳島県立中央病院、香川県立中央病院、愛媛県立中央病院、高知医療センター（4医療機関）

点検・検証協力者

四国各県に居住する国際交流員：8人(点検・検証対象1機関につき、英語を母国語とする者1人及び中国語(簡体字)を母国語とする者1人の計2人)

点検・検証の観点

院内表示の多言語化の点検	「多言語化されている表示は理解できるか。より分かりやすいと思う表現はあるか。」、「多言語化されていない場合、どのような表現であれば分かりやすいか。」などの観点から点検した。
翻訳機の活用状況の検証	「翻訳された職員の説明を理解できるか。」、「理解しにくい場合、どのような日本語で伝えればよいか。」などの観点から検証した。

点検・検証対象における院内表示の多言語化及び翻訳機の活用状況

院内表示の多言語化状況

- 点検を実施した4医療機関全てにおいて、院内表示を多言語化(日本語に英語を併記)している。
- 点検を実施した4医療機関のうち3医療機関が、院内表示の多言語化を、医療機関の建設に携わった受注者に一任している。

翻訳機の活用状況

- 検証を実施した4医療機関のうち3医療機関が、翻訳機(翻訳アプリをインストールしたタブレット端末を含む。)を導入している。
(注) 1医療機関は、検証時点において翻訳機を活用していないが、外国人患者の受入れを県下で中心的に行う医療機関と史料され、翻訳機の導入を具体的に検討中とのことであるため、検証対象機関に選定した。
- 翻訳機を導入している医療機関は、受付窓口や救急受付等に翻訳機を配備し、外国人患者に対する説明時に活用している。

ア 実際の表記の例



日本語も表現がバラバラ...

イ 国際交流員の意見



「病院が患者に支払うための機械」とイメージされる。



「Adjustment」は、切符などの券売機に使われる単語をイメージする。



アメリカの病院では、機械を使って治療費を支払うことが一般的でないため、機械で支払うことをイメージしてもらえるような表現がいい。



当局

より分かりやすく伝えるにはどのように表現したらよいと思いますか？

ウ 国際交流員がより分かりやすいと思う表記



Automated Billing Machine



Automated Payment Machine



Automatic Machine Payments

英語を母国語とする外国人でも、3人とも表現がバラバラ...

医療機関からの意見

- ◆ 医療機関でよく使用する単語(日本語及び外国語訳)の表記について、国から統一的な基準を示してもらいたい。また、単語が統一されると外国人患者も安心すると思う。



ア 医療機関の職員による説明例

「外来診療受付の電光掲示盤に、診察室ごとに予約時間が表示されますので、基本カードの予約時間が表示されましたら、御案内の外来ラウンジに入って、お呼びするまでお待ちください。」

イ アを翻訳機で翻訳した結果

(英語)

Reservation time will be displayed for each examination room on the electronic bulletin board at the outpatient clinic reception desk. If the reservation time of the basic card is displayed, please wait until you call in the outpatient lounge.



(中国語(簡体字))

门诊诊疗挂号处的电子显示屏上会显示每个诊察室的预约时间, 所以如果显示基本卡的预约时间的话, 请您到介绍的门诊休息室呼叫到您为止。

ウ 国際交流員の意見

「お呼びするまで」が「until you call(患者が呼ぶまで)」と翻訳されており、**主語がおかしく、不適切な表現**である。



意味は理解できるが、「御案内の」を省略したら、**より自然な表現**で適切に翻訳される可能性がある。



エ アの日本語を修正した例

「(基本カードの予約時間を指しながら) あなたの予約時間が電光掲示盤に表示されましたら、(基本カードの外来ラウンジ番号を指しながら) 外来ラウンジで待ってください。診察の時間が来れば、**看護師が**、あなたの受付番号を呼びます。」

「御案内の」を削除し、**現物を指しながらの説明に変更**

主語を明確化

オ エを翻訳機で翻訳した結果

(英語)

Please wait at the outpatient lounge when your appointment time is displayed on the electronic bulletin board. When the time for the examination comes, the nurse will call your reception number.



(中国語(簡体字))

如果您的预约时间显示在电子显示屏上的话, 在门诊休息室等着, 如果诊察时间过来, 护士会呼叫您的受理号码。

主語を明確にし、敬語を使い過ぎないようにすることで、翻訳内容が**適切に理解**できるようになった。

Ⅱ 受診を終えるまでの場面ごとにおける外国人患者の受入れ環境の整備に係る現状及び課題



①自分で医療機関を探す

行政機関及び医療機関による主な取組

ア 行政機関(国、県)による主な取組

国(厚生労働省、観光庁)による取組

- 「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト」を作成し、多言語化(英語、中国語(簡体字/繁体字)及び韓国語)したリストを日本政府観光局ウェブサイトで公表
《資料1(7ページ)》

県による取組

- 医療機関等の選択を適切に行うために必要な情報(医療機関の名称、所在地、電話番号、診療科目、対応可能な言語等)を検索できるウェブサイト(医療情報ネット)を英語により提供(香川県、愛媛県、高知県) **【事例4】** 《資料1(59ページ)》
- 医療情報ネットにて、外国人患者を受入れ可能な医療機関の情報(医療機関の名称、所在地、電話番号、診療科目、対応可能な言語等)を英語により提供(徳島県)

イ 医療機関(病院、診療所)による主な取組

- ホームページ及びパンフレットを多言語化(英語等)して、営業時間、交通アクセス、受診方法等の情報を提供(徳島県立中央病院、松永病院、四国こどもとおとなの医療センター、愛媛県立中央病院、飯尾小児科・内科) **【事例5】** 《資料1(61ページ)》
- 英語で記載した夜間・休日当番医の情報を記載台に配備して提供(松山赤十字病院) **【事例6】** 《資料1(65ページ)》

関係者からの意見(取組を拡充する上で、悩みや課題となる事項等)

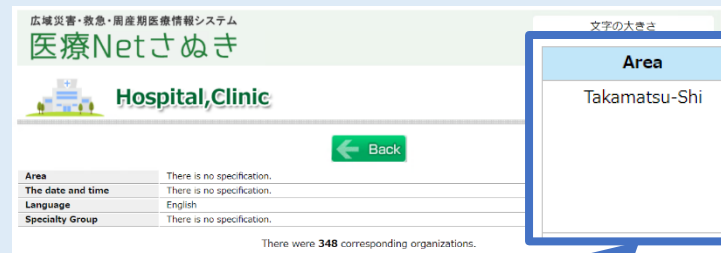
ア 四国内に居住する外国人からの意見《資料2(2ページ)》

- 懇談会参加者(144人)において、医療機関に行ったことがある者85人のうち23人(27%)から、「どこの病院・診療科に行けばよいか分からない。」「夜間や休日に診察している病院を探すのが難しかった。」など、医療機関を探すのに困ったとの意見が聴かれた。
- 医療機関に行ったことがある者85人のうち、県が提供する医療情報ネットを知っている者及び活用した者はいなかった。

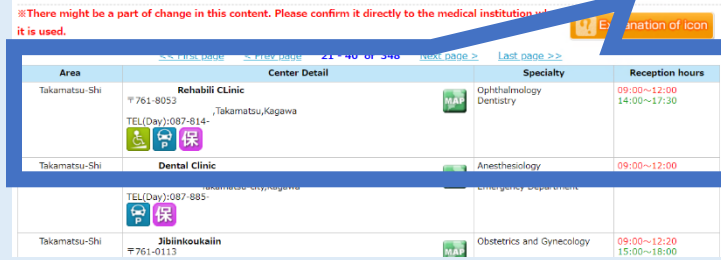
イ 医療機関からの意見

- ◇ ホームページの多言語化の必要性は感じているが、多言語で提供する情報の範囲をどのように設定すべきか悩んでいる。また、中国語圏の外国人が増えており、中国語による情報提供が必要であると思うが、英語や中国語を理解できない外国人もいるため、どの言語で情報提供すべきか分からない。このため、他の医療機関における外国人患者への対応について、その経験談等を共有できる機会を提供してほしい。

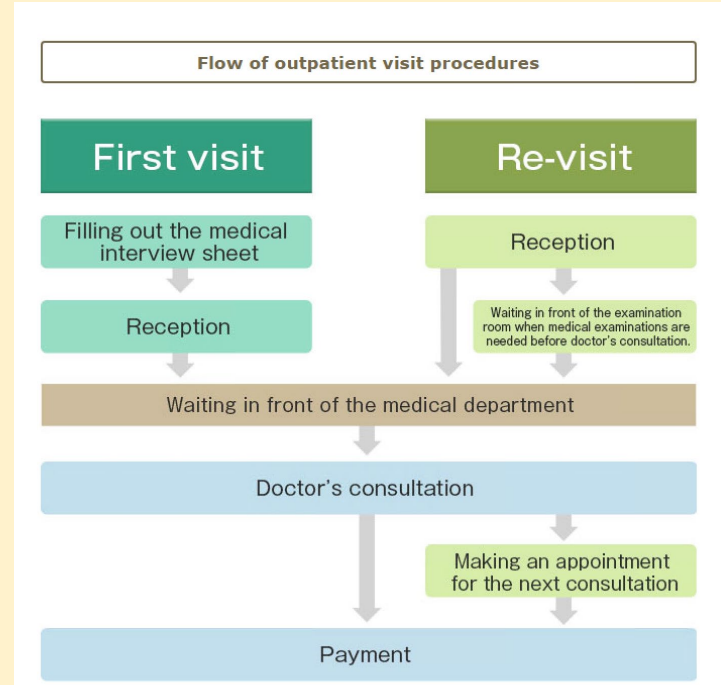
【事例4】 医療情報ネット例(医療Netさぬき)



Area	Center Detail	Specialty	Reception hours
Takamatsu-Shi	Rehabili Clinic 〒761-8053 ,Takamatsu,Kagawa TEL(Day):087-814- 	 Ophthalmology Dentistry	09:00~12:00 14:00~17:30

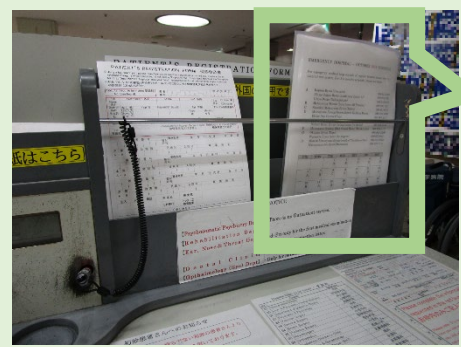


【事例5】 ホームページ(受診方法)の多言語化例(英語)



For further details and notes, please refer to the following links.

【事例6】 英語で記載した夜間・休日当番医情報



EMERGENCY HOSPITAL – OCTOBER 2019 SCHEDULE

For emergency medical help outside of regular hospital hours, there is a hospital rota system. For this month's schedule, please see below.

- A Kajiura Byoin (3 bancho) 089-943-2208
- Ehime Seikyo Byoin (south near Route 11) 089-976-7001
- Uraya Byoin (Nakaichiman) 089-943-0150
- B Matsuyama Shimin Byoin (near JR Station) 089-943-1151
- C Saiseikai Matsuyama Byoin (Mitsu) 089-951-6111
- D Matsuyama Kasagi Kinen Shinzo Kekkan Byoin 089-941-2288
- Ehime Iryo Center (Toon) 089-964-2411
- E Heisei Noshinkei Geka Byoin (Kitaidocho) 089-905-0011
- Nomoto Kinen Byoin (behind main Iyo Bank) 089-943-0151
- F Matsuyama Sekijui [Red Cross] Byoin (Bunkyochō) 089-924-1111
- G Okujima Byoin (Dogo) 089-925-2500
- Watanabe Byoin (near the airport) 089-973-0111
- H Minami Matsuyama Byoin (south of Tachibana Sta.) 089-941-8255
- Matsuyama Joto Byoin(Matsusue) 089-943-7717

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
		1 D	2 E	3 F	4 G	5 H
6 A	7 B	8 C	9 D	10 E	11 F	12 G
13 H	14 A	15 B	16 C	17 D	18 E	19 F
20 G	21 H	22 A	23 B	24 C	25 D	26 E
27 F	28 G	29 H	30 A	31 B		



②救急車を呼ぶ

四国内における外国人の救急搬送状況

調査対象とした4市(消防局)全てにおいて、外国人の救急搬送実績があった。このうち、救急搬送した外国人(日本国籍を有しない者)の人数を把握している3市(消防局)における実績は、次のとおり、救急搬送人員全体の1%未満となっている。

調査対象とした市(消防局)における外国人の救急搬送人員

(単位:人、%)

区分		平成28年	29年	30年	令和元年
徳島市消防局	救急搬送人員	10,411	10,812	11,049	7,505
	うち外国人 (全体に占める割合)	24 (0.23)	37 (0.34)	32 (0.29)	32 (0.43)
高松市消防局	救急搬送人員	20,403	20,471	21,171	14,264
	うち外国人 (全体に占める割合)	44 (0.22)	37 (0.18)	30 (0.14)	30 (0.21)
松山市消防局	救急搬送人員	23,248	23,872	24,816	16,412
	うち外国人 (全体に占める割合)	72 (0.31)	53 (0.22)	63 (0.25)	41 (0.25)

- (注)1 当局の調査結果による。
 2 調査結果は、令和元年8月31日時点の状況である。
 3 高松市消防局の実績は、受託地域(三木町及び綾川町)の実績を含む。

行政機関による主な取組

行政機関(国、県、市(消防局))による主な取組

国(総務省消防庁)による取組

- 119番通報時や救急現場において、外国語による意思疎通を可能にする翻訳機器等(電話通訳センターを介した三者間同時通訳(5か国語対応)、救急ボイストラ(14か国語対応))の導入促進《資料1(15ページ、17ページ)》
- 救急車の利用方法、119番通報時に伝えるべきことなどを記載した「救急車利用ガイド」(6か国語)の作成・公表《資料1(19ページ)》

県、市(消防局)による取組

調査対象とした4市(消防局)全てにおいて、外国人との意思疎通を図るため、総務省消防庁が導入を促進している翻訳機器等(三者間同時通訳、救急ボイストラ)を活用《資料1(15ページ、17ページ)》しているほか、次のとおり、工夫した取組がみられた。

- 電話通訳センターを介した三者間同時通訳が利用可能であることを記載したパンフレット(日本語に英語等5か国語を併記)を、国際交流団体や観光施設(市内四国八十八箇所霊場)、大学等に配布(徳島市) **【事例7】** 《資料1(15ページ)》
- 電話通訳センターを介した三者間同時通訳や、救急ボイストラを活用した外国人対応訓練等の実施(徳島市、松山市、高知市)《資料1(66ページ)》
- 外国人患者を受け入れる医療機関名等の情報を消防局へ提供(徳島県、香川県)《資料1(68ページ)》

ア 四国内に居住する外国人からの意見《資料2(4ページ)》

- 懇談会参加者(144人)において、救急車を呼んだことがある者21人のうち13人(62%)から、「緊急時には混乱していたこともあり、日本語での会話が難しかったため、通行人にお願いして救急車を呼んでもらった。」「救急隊員の説明が理解できず、また、自分の症状うまく伝えられなかった。」など、日本語での意思疎通(119番通報、救急隊員との会話)に困ったとの意見が聴かれた。
- 救急車を呼んだことがない者からは、「救急車の呼び方は知っているが、言葉が通じるか不安に思う。」といった救急車の利用をためらうような意見や、「出身国では救急車の利用が有料であるため、日本でも有料だと思っていた。」などの意見が複数の参加者から聴かれた。

イ 市(消防局)からの意見

- ◇ 翻訳機器等を用いたとしても、**救急救命処置**(重度傷病者を医療機関に搬送するまでの間に、症状が著しく悪化することを防止し、生命の危険を回避するため、救急救命士が行う処置)の内容や同意について、**正確に意思疎通できているか不安**である。
- ◇ 搬送される外国人としても、搬送先が言葉の通じる医療機関であれば安心すると思われるので、**外国語対応が可能な医療機関の情報が分かれば有り難い**。

【事例7】電話通訳センターを介した三者間同時通訳が利用可能であることを記載したパンフレット

Dial "119" to make an emergency call (fire/medical emergency)

消防(火災・救急)へのホットライン119
24時間365日「5カ国語」での緊急通報ができます。

英語 In case of emergency (fire/medical emergency) call 119. (Available in five languages, 24 hours a day, 365 days a year)

中国語 火灾或急救时请拨打消防热线119 (365天24小时5国语言应对)

韓国語 소방(화재, 구급) 119 핫라인 (24시간 365일 '5개국어' 대응)

ポルトガル語 linha direta com o corpo de bombeiros 119, (incêndio, emergência médica) (Atendimento 24 horas por dia, 365 dias por ano, em 5 idiomas.)

スペイン語 línea directa con el bomberos (incendio y ambulancias) 119. (Puede emergencia en 24 horas del día, los 365 días del año, en 5 idiomas.)

119番通報は着ちて、日本語が話せない時は通訳が対応。電話を切らずにお待ちください。

英語 You will be connected to an interpreter if you do not understand Japanese. Please hold the line.

中国語 如果您不会日语, 有翻译对应。请不要挂电话, 稍等片刻。

韓国語 일본어를 할 수 없을 때는 통역이 대응합니다. 전화를 끊지 말고 기다리세요.

ポルトガル語 Caso não fale japonês, um tradutor irá ajudá-lo. Aguarde sem desligar o telefone, por favor.

スペイン語 Caso no hable japonés, un traductor irá ayudarle. Por favor, espere sin colgar el teléfono.

119番通報時(三者間通訳)
When dialing 119 to report an emergency (three-way conversation)
救急打掛電話(三者間通訳)
119 (112) (31番番)
Chamada para 119 (Conversa telefônica a três)
Llamada para 119 (Conversación telefónica con 3 personas)

言葉が通じない Language barrier
语言不通 언어가 통하지 않는다
No entiendo el idioma

電話通訳コールセンター
多語言通訳呼出中心
다국어통역센터
Centro de llamadas multilingüe

災害現場活動時(二者間通訳)
At the scene of a disaster (two-way conversation)
在災害発生現場(両方方法)
지역안전활동시 (2인용)
Para atividades em locais de desastres (Comunicação entre duas pessoas)
Actividad en el lugar de la catástrofe (conversación entre 2 personas)

言葉が通じない Language barrier
语言不通 언어가 통하지 않는다
No entiendo el idioma

電話通訳コールセンター
Multi-language call center
多語言通訳呼出中心
다국어통역센터
Centro de atendimento multilingüe
Centro de llamadas multilingüe

徳島市消防局
Tokushima City Fire Department
徳島市消防局
도쿠시마시 소방국
Departamento de bomberos da cidade de Tokushima
Departamento de bomberos de la ciudad de Tokushima

TEL: 088-656-1198
FAX: 088-656-1202
徳島市ホームページ
http://www.city.tokushima.tokushima.jp/

**消防(火災・救急)へのホットライン119
24時間365日「5カ国語」での緊急通報ができます。**

英語 In case of emergency (fire/medical emergency) call 119. (Available in five languages, 24 hours a day, 365 days a year)

中国語 火灾或急救时请拨打消防热线119 (365天24小时5国语言应对)

韓国語 소방(화재, 구급) 119 핫라인 (24시간 365일 '5개국어' 대응)

ポルトガル語 linha direta com o corpo de bombeiros 119, (incêndio, emergência médica) (Atendimento 24 horas por dia, 365 dias por ano, em 5 idiomas.)

スペイン語 línea directa con el bomberos (incendio y ambulancias) 119. (Puede emergencia en 24 horas del día, los 365 días del año, en 5 idiomas.)



③受付をする

行政機関及び医療機関による主な取組

ア 行政機関(国、県)による主な取組

国(厚生労働省)による取組

- 院内文書の多言語化、外国人患者の受付場面における留意点等を示した「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」の作成・公表《資料1(6ページ)》
- 診療申込書、問診票等「外国人向け多言語説明資料」(英語、中国語等5か国語)の作成・公表《資料1(5ページ)》

県による取組

- NPO法人及び国際交流団体が作成する多言語医療問診票(英語、中国語等18か国語)を掲載しているサイトへのリンクを県ホームページに掲載(香川県)《資料1(69ページ)》

イ 医療機関(病院)による主な取組

- 医療通訳等に関するサービスを提供する企業が運用する外国人患者向け予約支援サイトの活用(松永病院)【事例8】《資料1(70ページ)》
- 診療科名の英和訳対照表などを配備した外国人患者対応の記載台の設置(松山赤十字病院)【事例9】《資料1(71ページ)》
- 独自に英訳した受診申込書の作成・活用(松山赤十字病院)《資料1(31ページ)》

関係者からの意見(取組を拡充する上で、悩みや課題となる事項等)

ア 四国内に居住する外国人からの意見《資料2(5ページ)》

- 懇談会参加者(144人)において、医療機関に行ったことがある者85人のうち37人(44%)から、「受付のとき、日本語の説明が難しかった。」「問診票が日本語のため、記入するのに時間が掛かった。」など、受付時の日本語による意思疎通等に困ったとの意見が聴かれた。また、医療機関に行ったことがある者のうち複数の参加者から、「日本語で意思疎通の可能な付添者がいるときは困らないが、一人で病院に行くのは不安である。」との意見も聴かれた。

イ 医療機関からの意見

- ◇ 医師が英語で対応可能とはいえ、外国人患者を相手にするという緊張からコミュニケーションエラー(必要な確認ができないなど)が発生することもあり得る。多言語化された問診票があれば、外国人患者本人から症状等について聞きやすくなるため、医師が診察時の問診に時間を掛ける必要もなくなり、負担を軽減できるなど、同様のエラーが減るものと思う。

【事例8】 外国人患者向け予約支援サイト画面

【事例9】 診療科名の英和訳対照表などを配備した記載台

Click here for an appointment

从这里开始预约 ※能够预约HPV疫苗接种。

Nhấn vào đây đặt lịch khám
Clique aqui para fazer a sua reserva.
Hacer clic aquí para la reserva.
यहाँ क्लिक करें या पर. न. हो. म. ।

FIND YOUR DOCTOR



バナーをクリックすると予約支援サイトへ移動



FIND YOUR DOCTOR

Find the right doctor, with right language.

徳松会 松永病院

Matsunaga Hospital

〒760-0811 Tokushima-shi, Tokushima

Address:

63-1, 4-chome, Minami-shomachi, Tokushima-shi, Tokushima



Hours:

9:00-12:00 13:30-18:30 Monday through Saturday

Medical departments:

Orthopedics Rehabilitation Internal Medicine Pediatrics

Make an appointment

* This site is not for an emergency appointment.

* In case of emergency, please call 119 by yourself (the local government emergency department).

First Name:

First Name

Last Name:

【予約方法(概要)】

- ① 必要事項(氏名、電話番号、メールアドレス、言語)を入力し、送信
- ② 多言語オペレーターがコミュニケーションをとり、予約を代行



Hospital Dept. to be visited / 受診科		
No.	English	Japanese
01	Internal Medicine(IM)	内科
95	Liver & Pancreatic Internal Medicine	肝臓腫瘍内科
02	Department of Digestive Organs	消化器科
03	Psychiatry & Psychology	心療内科
34	Vascular Surgery	血管外科
04	General Surgery	外科
54	Breast Surgery	乳腺外科
26	Pediatric Surgery	小児外科
05	Neurosurgery	脳神経外科
06	Orthopedics	整形外科
07	Pediatrics/Children's Clinic	小児科
08	Obstetrics & Gynaecology	産婦人科
09	Ear, Nose and Throat (ENT)	耳鼻咽喉科
10	Ophthalmology	眼科
11	Dermatology	皮膚科
12	Urology	泌尿器科
13	Radiology Department	放射線科
14	Anesthesiology & Pain Management Clinic	麻酔科
15	Rheumatology & Arthritis Clinic	リウマチ科
16	Cardiovascular Medicine	循環器内科
17	Neurology	神経内科
18	Respiratory Medicine	呼吸器内科
24	Respiratory Surgery	呼吸器外科
41	Cardiovascular Surgery	心臓血管外科
20	Nephrology & Dialysis Centre	腎臓内科
36	Rehabilitation Centre	リハビリテーション科
21	Plastic Surgery	形成外科



JMIP認証医療機関である岡山大学病院における参考となる取組

- 遠隔通訳サービスが利用可能な言語の種類を多言語化（日本語に英語等9か国語を併記）《資料1（72ページ）》
- 受診に関する注意事項の多言語化（日本語に英語を併記）《資料1（73ページ）》
- 特定機能病院（紹介状が必要）である表示の多言語化（日本語に英語を併記）《資料1（74ページ）》
- 患者の呼出しに関する方針の多言語化（日本語に英語を併記）《資料1（75ページ）》



④ 診察を受ける

行政機関及び医療機関による主な取組

ア 行政機関(国)による主な取組

厚生労働省による取組

- 診察時の通訳手法、宗教・習慣上の対応、検査・診察・治療の場面における留意点等を示した「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」の作成・公表《資料1(6ページ)》
- MRI検査問診票、検査の説明書等「外国人向け多言語説明資料」(英語、中国語等5か国語)の作成・公表《資料1(5ページ)》

イ 医療機関(病院)による主な取組

- 独自に英訳した診断書、検査結果の説明書の作成・活用(香川県立中央病院、愛媛県立中央病院、松山赤十字病院) **【事例10】**
《資料1(32ページ)》
- 消毒アルコール等の使用可否の確認による宗教的な配慮(四国こどもとおとなの医療センター)
- 放射線検査時に必要となる会話を英語及び中国語で記載した三角POPの作成(愛媛県立中央病院) **【事例11】** 《資料1(76ページ)》


関係者からの意見(取組を拡充する上で、悩みや課題となる事項等)

ア 四国内に居住する外国人からの意見《資料2(6ページ)》

- 懇談会参加者(144人)において、医療機関に行ったことがある者85人のうち50人(59%)から、「医師の説明が難しく、あまり理解できなかった。」「ズキズキやムカムカなどの痛みの説明に困った。」など、医師との日本語での意思疎通に困ったとの意見が聴かれた。また、イスラム教徒からは、「豚由来のワクチンを接種できない。」といった、宗教上の配慮を必要とする意見も聴かれた。

イ 医療機関からの意見

- ◇ 常勤で医療通訳を配置しなければならないほど外国人患者が増加しているとは感じない。しかし、病名告知等、患者と重要な会話をするときには、責任を持って通訳をしてくれる人材を確保してほしい。
- ◇ 微妙な症状の違いやオノマトペ(擬音語、擬態語)については、「外国人向け多言語説明資料」を活用しても正確な対応が難しい。
- ◇ 医薬品の適応症(医薬品がどのような症状に効果があるか示すもの)、用法、用量等は、国により基準が定められているが、同一の医薬品であっても、外国の基準と異なる場合がある。例えば、過去に、婦人科疾患の外国人患者を診察した際、「母国から持参した薬と同じものを処方してほしい。」との要望があった。しかし、母国から持参した薬は、日本では別の症状の患者に使用され、また、この患者には、日本で処方できる用量の上限を超えて処方されているなど、外国人が母国で処方された医薬品と、適応症、用法、用量等が異なる場合の対応をどうすべきか悩んでいる。



香川県立中央病院
Kagawa Prefectural Central Hospital

MEDICAL CERTIFICATE

NAME: _____

DATE OF BIRTH: _____ AGE: _____ years old

SEX: _____

ADDRESS: _____

To whom it may concern:

This is to inform medical conditions for the person described above.

Diagnosis: _____

DATE: _____

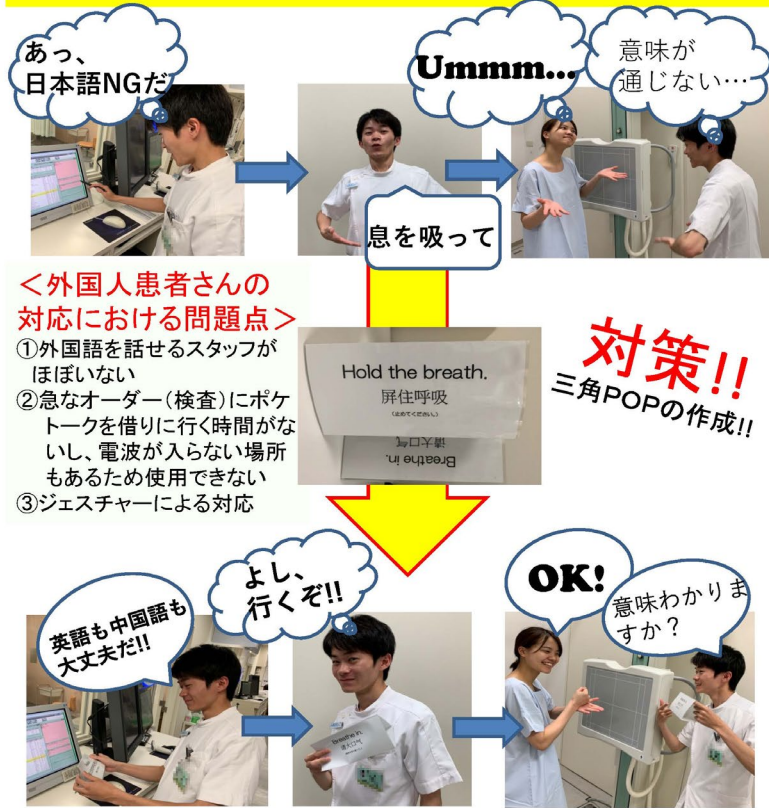
ADDRESS: 1-2-1, Asahimachi, Takamatsu, Kagawa Pref., Japan 760-8557

TEL: +81-87-811-3333

HOSPITAL: Kagawa Prefectural Central Hospital

DOCTOR: _____ (Signature)

外国人患者さんとの対応における取組み
～息止めを伝えたい～ 放射線部



<外国人患者さんの対応における問題点>

- ① 外国語を話せるスタッフがほぼいない
- ② 急なオーダー(検査)にポケットを借りに行く時間がなしいし、電波が入らない場所もあるため使用できない
- ③ ジェスチャーによる対応

対策!!
三角POPの作成!!

<結果>

- ① 急なオーダー(検査)にも簡単な外国語は対応できるようになった
- ② どの場所でも使える
- ③ 意思疎通が容易になり検査時間の短縮につながった



JMIP認証医療機関である岡山大学病院における参考となる取組

- 採血・採尿受付機の使用方法の多言語化（英語及び中国語） 《資料1（77ページ）》

⑤入退院する



行政機関及び医療機関による主な取組

ア 行政機関(国)による主な取組

厚生労働省による取組

- 外国人の入退院時における留意点、航空会社や海外旅行保険会社との手続(診療情報提供書等)等を示した「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」の作成・公表《資料1(6ページ)》
- 入院申込書、入院歴の確認書等「外国人向け多言語説明資料」(英語、中国語等5か国語)の作成・公表 《資料1(5ページ)》

イ 医療機関(病院)による主な取組

- 独自に英訳した入院申込書の作成・活用(香川県立中央病院、松山赤十字病院) **【事例12】**《資料1(34ページ)》
- 消毒アルコール等の使用可否の確認【再掲】、食品庫や調理器具の使い分けによる宗教的な配慮(四国こどもとおとなの医療センター)

関係者からの意見(取組を拡充する上で、悩みや課題となる事項等)

ア 四国内に居住する外国人からの意見《資料2(8ページ)》

- 懇談会参加者(144人)において、入院したことがある者37人のうち14人(38%)から、「入院案内の日本語が読めなかった。」「持病のため、食事内容を相談したかったが、日本語でうまく説明できないため諦めた。」など、日本語での意思疎通に困ったとの意見が聴かれた。また、イスラム教徒からは、「病院からハラル食の提供を受けることが難しいと思い、友人からハラル食を差し入れてもらっていた。」「点滴にアルコール成分が含まれていれば、点滴を受けられない。」などといった宗教上の配慮を必要とする意見も聴かれた。

イ 医療機関からの意見

- ◇ 医師や看護師、事務職員の中には英語で対応できる者もいるが、英語以外の言語(特に希少言語)を話す患者が入院した場合の対応が難しかった経験があるため、他の医療機関における外国人患者への対応について、その経験談等を共有できる機会を提供してほしい。
- ◇ 宗教上配慮を要する食事を、病院食として提供できる業者のリストを作成・提供してほしい。
- ◇ 外国人が加入する海外旅行保険会社から「(患者は)いつ帰国することができるのか(航空機等への搭乗許可が出せるのか)との質問があったが、航空機への搭乗等に関するガイドライン、学術的根拠等の判断基準はなく、帰国途中での病状悪化等による訴訟リスクが考えられるため、判断が難しかった。このため、外国人患者が退院し、帰国する際の保険会社等との折衝・手続に関する支援(外国人患者の入院から退院までを総合的に支援する仕組みの検討等)を拡充してほしい。

【事例12】 独自に英訳した入院申込書兼誓約書の例

HOSPITAL ADMISSION APPLICATION FORM AND DECLARATION FORM

I would like to apply for admission to the hospital.

Before being admitted to the hospital, I agree to comply fully with its rules and regulations.

I, the patient, understand that I will be promptly discharged in accordance with the hospital's instructions if I violate any of the rules and regulations, including those described below, or if it is decided that I am disturbing other patients. I declare that I will not cause any trouble in the hospital under any circumstances by signing jointly with the joint guarantor, and the sponsor.

Rules and Regulations

1. Admission charges and all other expenses will be paid by myself or the joint guarantor by the specified due date.
2. My sponsor is completely responsible for my behavior.
3. If I am instructed to leave the hospital, my sponsor will be responsible for making sure that I leave on the specified date.
4. I will provide the hospital with all requested documents and certificates by the specified date.

Patient			
Name			
Date of birth (YYYY/MM/DD)	/ / (years old)	Sex	<input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female
Address			
Phone No.(Home)		Phone No.(Mobile)	
Place of work		Phone No.(Work)	
If the patient is minor, Person with parental authority *Please sign the below		(Name)	
		(Address)	

Signature: _____ Date: _____

Joint guarantor			
Name			
Date of birth (YYYY/MM/DD)	/ / (years old)	Sex	<input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female
Address			
Phone No.(Home)		Phone No.(Mobile)	
Place of work		Phone No.(Work)	
Relationship			

I, the joint guarantor, agree to be jointly responsible for the payment of expenses if all or part of the medical expenses, including admission charges and all other charges, are not paid by the specified due date.



JMIP認証医療機関である岡山大学病院における参考となる取組

- 入院のしおりの多言語化（英語）《資料1（78ページ）》
- 病院内の施設（洗濯機、給湯室等）の使用方法及び掲示物（面会者の注意事項等）の多言語化（日本語に英語を併記）《資料1（79ページ）》



⑥医療費を支払う

行政機関及び医療機関による主な取組

ア 行政機関(国)による主な取組

厚生労働省による取組

- 請求書、領収書等の発行手順、医療費の支払手続等を示した「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」の作成・公表《資料1(6ページ)》
- 領収書、概算医療費の説明書等「外国人向け多言語説明資料」(英語、中国語等5か国語)の作成・公表《資料1(5ページ)》

四国運輸局による取組

- 観光庁が作成した訪日外国人旅行者向け海外旅行保険への加入促進に係るチラシの配布《資料1(11ページ)》

イ 医療機関(病院、診療所)による主な取組

調査対象とした11医療機関全てにおいて、何らかの未収金対策(キャッシュレス決済の導入《資料1(82ページ)》、海外旅行保険等への加入状況確認、概算医療費の事前提示、医療費の一部事前精算、未収金担当者の早期介入、支払確約書の取得)を実施しているほか、次のとおり、工夫した取組がみられた。

- 独自に英訳した領収書の作成・活用(徳島県立中央病院、高松赤十字病院、飯尾小児科・内科) **【事例13】** 《資料1(35ページ)》

医療費の支払に関するトラブル事例

四国内に居住する外国人から、医療費の支払に関する意見は聴かれなかったものの、調査対象とした医療機関では次のような**トラブル事例が発生**している。

- ◆ 国際送金に当たって、「^{ピリオド}」と「^{コンマ}」の意味が日本と違ったため、本来の請求額とは異なる金額が振り込まれた事例
(注) 日本では、「.」は小数点として、「,」は3桁ごとに区切る記号として使用されるが、国によっては逆転した意味で使用される。
- ◆ 外国人患者の帰国により、請求先が海外(外国人患者の居住国)となり、請求が困難となった事例
- ◆ 医療機関での自己負担が不要な国の出身者に医療費を請求したところ、理解が得られなかった事例

医療機関からの意見(取組を拡充する上で、悩みや課題となる事項等)

- ◇ 医師や看護師、事務職員の中には英語で対応できる者もいるが、英語以外の言語(特に希少言語)を話す患者への対応が難しかった経験があるため、他の医療機関における外国人患者への対応について、その経験談等を共有できる機会を提供してほしい。
- ◇ 外国人患者とのトラブルを経験した医療機関の知識や経験を学ぶことができる機会や事例集を作成してほしい。
- ◇ 大都市では、外国人の未収に対する対策(公益財団法人東京都福祉保健財団(東京都から受託)による「外国人未払医療費補てん事業」等)があるが、外国人患者数が少ない地方都市では整備されていないため、訪日外国人の海外旅行保険加入を一層促進してほしい。

【事例13】 独自に英訳した領収書の例

診療費請求書兼領収書 Medical Expense Invoice/Receipt
 〒770-8539 徳島県徳島市蔵本町1丁目10-3
 1-10-3 KURAMOTO-CHO TOKUSHIMA-SHI, TOKUSHIMA, JAPAN TEL.088-631-7151
 徳島県立中央病院 TOKUSHIMA PREFECTURAL CENTRAL HOSPITAL

外来 Outpatient / 入院 Inpatient 徳島県立中央病院長

患者番号 ID	氏名 Name	診療科 Department	病棟 Ward	病室 Room No.
	様	脳神経外科	7階北	07735
保険種別 Type of Insurance	本人/家族 Insured/Dependent	負担割合 Patient Co-pay Ratio	請求書No. Invoice No.	発行年月日 Date of Issue
39	後期高齢者 本人	10 %		
期間 Period by Japanese Calendar	Y	M	D	実日数 Number of Days
令和01年	11月	06日	21日	16

保険点数 Insurance Points 単位: 点				
初・再診料 Consultation	入院料等 Admission	診断群分類 DPC	医学管理等 Special Med.Care	在宅医療 Home Care
288	72,680	60,442	755	50
画像診断 X-ray	投薬 Medicine	注射 Injection	リハビリテーション Rehabilitation	精神科専門療法 Psychotherapy
180			5,205	
手術 Operation	麻酔 Anesthesia	放射線療法 Radiation Therapy	病理 Pathology	歯科 Dental
総保険点数 Subtotal (Ins.points)				一部負担金 Subtotal ①
139,600				¥57,600

食事療養費 Meal 単位: 円				
26,680				標準負担額 Subtotal ②
自費分 Ins. non-covered 単位: 円				
初/再診特別料 First/Repeated Visit	文書料 Document	室料 Room Charge	分娩料等 Delivery	新生児介補料 Baby Charge
				ベビーミルク・オムツ Milk,Diapers
先進医療 Advanced Medical	処置 Special Treatment	食事 Special Meal	容器代 Medicine Container	その他 Others
				652
自費計 Subtotal ③				¥652

未納金 Past Unpaid 入院 領収金額合計①~③ 領収印 Stamp of Receipt

保険点数 Insurance Points 単位: 点				
初・再診料 Consultation	入院料等 Admission	診断群分類 DPC	医学管理等 Special Med.Care	在宅医療 Home Care
288	72,680	60,442	755	50
画像診断 X-ray	投薬 Medicine	注射 Injection	リハビリテーション Rehabilitation	精神科専門療法 Psychotherapy
180			5,205	

患者番号 ID	氏名 Name	診療科 Department	発行年月日 Date of Issue
	様		

RECEIPT Outpatient

Patient name: Test Test Date of treatment: 10/1/2019 Date issued: 10/1/2019 Hospital I.D.No. 12-3456-7
 Department: Obstetrics and Gynecology Insurance: - Register's No. 09747295

Items	First/subsequent visit fees	Medical supervision charges	Home medical care	Medication	Injection	Medical treatment	Surgery	Anesthesia	Examinations
Insurance points									
Patient liability	¥2,880	¥100		¥660			¥9,900		¥4,580
Items	Diagnostic imaging	Radiotherapy	pathological diagnosis	Rehabilitation	Psychotherapy	Dental crown restoration/ Prosthodontics	Orthodontics		
Insurance points									
Patient liability		¥16,300							¥34,420
Items	Medical Checkup	Medical Checkup (tax-exempt)	Medical Certificate	Documentation	Others	Others (tax-exempt)	Fees for treatment of patients' choice		
Insurance points									
Patient liability		¥1,500							¥1,500
copayment (public expense)							copayment	sales tax	TOTAL RECEIVED
								¥3,442	¥39,362

We have received
 TAKAMATSU RED CROSS HOSPITAL
 4-1-3, BAN-CHO, TAKAMATSU-SHI, KAGAWA, 760-0017, JAPAN
 PHONE. (087)8317101

Items	First/subsequent visit fees	Medical supervision charges
Insurance points		
Patient liability	¥2,880	¥100
Items	Diagnostic imaging	Radiotherapy
Insurance points		
Patient liability		¥16,300
Items	Medical Checkup	Medical Checkup (tax-exempt)
Insurance points		
Patient liability		¥1,500



JMIP認証医療機関である岡山大学病院における参考となる取組
 支払や必要書類に関する支援を行う旨の多言語化（日本語に英語を併記）《資料1(83ページ)》



⑦薬を受け取る

行政機関、医療機関及び薬局による主な取組

ア 行政機関(国)による主な取組

厚生労働省による取組

- 外国人への処方時の留意点等を示した「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」の作成・公表《資料1(6ページ)》
- 院外処方の説明用資料等「外国人向け多言語説明資料」(英語、中国語等5か国語)の作成・公表《資料1(5ページ)》

イ 医療機関(病院)による主な取組

- 地図を用いて医療機関周辺にある薬局の場所を説明(松山赤十字病院)

ウ 薬局による主な取組

調査対象とした3薬局全てにおいて、キャッシュレス決済を導入している《資料1(84ページ)》ほか、次のとおり、工夫した取組がみられた。

- 英訳された薬剤情報を提供する文書を活用(安西番町薬局、香川県薬剤師会調剤薬局) **【事例14】**《資料1(85ページ)》
- 薬局用の英単語帳の活用(香川県薬剤師会調剤薬局)《資料1(87ページ)》

関係者からの意見(取組を拡充する上で、悩みや課題となる事項等)

ア 四国内に居住する外国人からの意見《資料2(8ページ)》

- 懇談会参加者(144人)において、医療機関に行ったことがある者85人のうち20人(24%)から、「薬の説明書にある「1日3回(服用)」の意味は何となく分かるが、その効用は漢字交じりの日本語で記載されているため、どんな薬を飲んでいるのか分からない。英語表記の説明書があれば理解しやすい。」など、日本語で書かれた薬の説明書を理解するのに困ったとの意見が聴かれた。また、「薬を受け取る場所が分からない。」との意見も聴かれた。
- 「子供が個人病院で受診したとき、薬の説明書を中国語に翻訳して、薬の説明をしてくれたので非常に助かった。」との意見も聴かれた。

イ 医療機関からの意見


- ◇ 外国人患者には用法・用量や副作用を中心に説明できればよいと感じているが、薬の効能等に関する外国人からの訴訟も考えると、どこまで情報提供すべきか悩む。


ウ 薬局からの意見

- ◇ 英語であれば簡単な英単語とスマートフォンの翻訳ツールを活用することで対応可能であるが、英語が通じない外国人が来たときの対応に苦勞し、ジェスチャーで何とか対応した経験がある。外国人患者との会話を円滑に行うための指さしシートや翻訳機器等があれば便利である。



【事例14】「くすりのしおり」(左:日本語版、右:英語版)

くすりのしおり	
620007903 2008年7月作成	
薬には効果(ベネフィット)だけでなく副作用(リスク)があります。副作用をなるべく抑え、効果を最大限に引き出すことが大切です。このために、この薬を使用される患者さんの理解と協力が必要です。	
商品名: イトプリド塩酸塩錠 50mg 「NP」 主成分: イトプリド塩酸塩 (Itopride hydrochloride) 剤形: 白色の錠剤、直径 7.0mm、厚さ 3.9mm シート記載: 表面: イトプリド塩酸塩 50mg 「NP」、50mg、NP-151 裏面: ITOPRIDE 50mg 「NP」、イトプリド塩酸塩 50mg	
この薬の作用と効果について ドパミン D ₂ 受容体遮断作用によりアセチルコリン遊離を促進し、さらに上部消化管でのアセチルコリンの分解を抑えることにより、消化管の運動を整え、吐き気、嘔吐、腹痛、食欲不振、腹部膨満感、胸やけなどの症状を改善します。 通常、慢性胃炎における消化器症状(腹部膨満感、上腹部痛、食欲不振、胸やけ、悪心、嘔吐)の治療に用いられます。	
次のような方は使う前に必ず担当の医師と薬剤師に伝えてください。 <ul style="list-style-type: none"> 以前に薬を使用して、かゆみ、発疹などのアレルギー症状が出たことがある。 妊娠または授乳中 他に薬を使っている(お互いに作用を強めたり、弱めたりする可能性もありますので、大衆薬も含めて他に使用中の医薬品に注意してください)。 	
用法・用量 (この薬の使い方) あなたの用法・用量は : 医療担当者記入▶ ・通常、成人は1回1錠(主成分として50mg)を1日3回食前に服用しますが、年齢・症状により適宜増減されます。必ず指示された服用方法に従ってください。 ・飲み忘れた場合は、気がついた時にできるだけ早く飲んでください。ただし、次の通常飲む時間が近い場合は、忘れた分は飲まないで1回分を飛ばしてください。絶対に2回分を一度に飲んではいけません。 ・誤って多く飲んだ場合は医師または薬剤師に相談してください。 ・医師の指示なしに、自分の判断で飲むのを止めないでください。	
生活上の注意	
この薬を使ったあと気をつけていただくこと (副作用) 主な副作用として、発疹、発赤、かゆみ、振戦(手足の震え)、女性化乳房などが報告されています。このような症状に気づいたら、担当の医師または薬剤師に相談してください。 まれに下記のような症状があらわれ、[] 内に示した副作用の初期症状である可能性があります。 このような場合には、使用をやめて、すぐに医師の診察を受けてください。 <ul style="list-style-type: none"> 呼吸困難、蕁麻疹、顔面蒼白 [ショック、アナフィラキシー様症状] 全身倦怠感、食欲不振、皮膚や白目が黄色くなる [肝機能障害、黄疸] 以上の副作用はすべてを記載したものではありません。上記以外でも気になる症状が出た場合は、医師または薬剤師に相談してください。	
保管方法その他 <ul style="list-style-type: none"> 乳幼児、小児の手の届かないところで、直射日光、高温、湿気を避けて保管してください。 薬が残った場合、保管しないで廃棄してください。 	
医療担当者記入欄 年 月 日	
より詳細な情報を望まれる場合は、担当の医師または薬剤師におたずねください。また、医療専門家向けの「添付文書情報」が医薬品医療機器総合機構のホームページに掲載されています。	

Drug Information Sheet("Kusuri-no-Shiori")	
Internal Revised: 07/2008	
The information on this sheet is based on approvals granted by the Japanese regulatory authority. Approval details may vary by country. Medicines have adverse reactions (risks) as well as efficacies (benefits). It is important to minimize adverse reactions and maximize efficacy. To obtain a better therapeutic response, patients should understand their medication and cooperate with the treatment.	
Brand name: ITOPRIDE HYDROCHLORIDE TABLETS 50mg "NP" Active ingredient: Itopride hydrochloride Dosage form: white tablet, diameter 7.0 mm, thickness 3.9 mm Print on wrapping: (Face)イトプリド塩酸塩 50mg「NP」、50mg、NP-151, (Back) ITOPRIDE 50mg「NP」、イトプリド塩酸塩 50mg	
Effects of this medicine This medicine promotes release of acetylcholine by dopamine D ₂ -receptor blocking action and inhibits degradation of acetylcholine in the upper gastrointestinal tract. It enhances gastrointestinal motility and improves symptoms of nausea, vomit, abdominal pain, loss of appetite, abdominal enlarged feeling and heartburn. It is usually used to treat gastrointestinal symptoms (bloating, upper abdominal pain, loss of appetite, heartburn, nausea and vomiting) in chronic gastritis.	
Before using this medicine, be sure to tell your doctor and pharmacist <ul style="list-style-type: none"> If you have previously experienced any allergic reactions (itch, rash, etc.) to any medicines. If you are pregnant or breastfeeding. If you are taking any other medicinal products. (Some medicines may interact to enhance or diminish medicinal effects. Beware of over-the-counter medicines and dietary supplements as well as other prescription medicines.) 	
Dosing schedule (How to take this medicine) <ul style="list-style-type: none"> Your dosing schedule prescribed by your doctor is ((to be written by a healthcare professional)) In general, for adults, take 1 tablet (50 mg of the active ingredient) at a time, 3 times a day before meals. The dosage may be adjusted according to age and symptoms of the patient. Strictly follow the instructions. If you miss a dose, take the missed dose as soon as possible. However, if it is almost time for the next dose, skip the missed dose and continue your regular dosing schedule. You should never take two doses at one time. If you accidentally take more than your prescribed dose, consult with your doctor or pharmacist. Do not stop taking this medicine unless your doctor instructs you to do so. 	
Precautions while taking this medicine	
Possible adverse reactions to this medicine The most commonly reported adverse reactions include rash, flare, itch, tremor (tremoring limbs), and gynecomastia. If any of these symptoms occur, consult with your doctor or pharmacist. The symptoms described below are rarely seen as initial symptoms of the adverse reactions indicated in brackets. If any of these symptoms occur, stop taking this medicine and see your doctor immediately. <ul style="list-style-type: none"> respiratory distress, hives, facial pallor [shock, anaphylactoid symptoms] general malaise, loss of appetite, yellowing of the skin and the whites of the eyes [liver dysfunction, jaundice] The above symptoms do not describe all the adverse reactions to this medicine. Consult with your doctor or pharmacist if you notice any symptoms of concern other than those listed above.	
Storage conditions and other information <ul style="list-style-type: none"> Keep out of the reach of children. Store away from direct sunlight, heat and moisture. Discard the remainder. Do not store them. 	
For healthcare professional use only / /	
For further information, talk to your doctor or pharmacist.	