

「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

目 次

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

図表 1	「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	1
図表 2	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	2
図表 3	「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	3
図表 4	「外国人向け多言語説明資料」の作成・公表	5
図表 5	「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	6
図表 6	「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	7
図表 7	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」の地方運輸局等への設置	10
図表 8	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	11
図表 9	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	13
図表 10	「電話通訳センターを介した三者間同時通訳」の導入促進	15
図表 11	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	17
図表 12	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	19

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

図表 13	外国人からの相談等を受け付ける一元的な窓口の設置	20
図表 14	日本で生活する上で参考となる情報を記載したガイドブック及び日常生活の各場面で指さしながら会話できる多言語指さし会話集の作成・配布	21
図表 15	国際交流員が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	23
図表 16	医療関係オタスケマン（通訳ボランティア）制度を創設し、外国人からの手続関係の通訳依頼に対応	25
図表 17	院内表示の多言語化	28
図表 18	院内文書の多言語化	31
図表 19	翻訳機器等の導入	36
図表 20	独自の外国人患者対応マニュアルの作成	40
図表 21	外国人患者の支援担当部署の設置	55
図表 22	職員向けの研修等の実施	56

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

図表 23	医療情報ネットの英語による提供	59
図表 24	ホームページ及びパンフレットを多言語化して情報提供	61
図表 25	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	65

②救急車を呼ぶ

図表 26 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使用した訓練や研修の実施	66
図表 27 外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の情報を消防局へ提供.....	68

③受付をする

図表 28 NPO 法人等が作成する多言語医療問診票サイトへのリンクを県ホームページに掲載.....	69
図表 29 外国人患者向け予約支援サイトの活用.....	70
図表 30 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.....	71
図表 31 遠隔通訳サービスが利用可能な言語の種類を多言語化.....	72
図表 32 受診に関する注意事項の多言語化.....	73
図表 33 特定機能病院（紹介状が必要）である表示の多言語化.....	74
図表 34 患者の呼出しに関する方針の多言語化.....	75

④診察を受ける

図表 35 検査時の意思疎通に必要となる会話を多言語で記載した三角 POP の作成.....	76
図表 36 採血・採尿受付機の使用方の多言語化.....	77

⑤入退院する

図表 37 入院のしおりの多言語化.....	78
図表 38 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.....	79

⑥医療費を支払う

図表 39 キャッシュレス決済の導入.....	82
図表 40 支払や必要書類に関する支援を行う旨の多言語化.....	83

⑦薬を受け取る

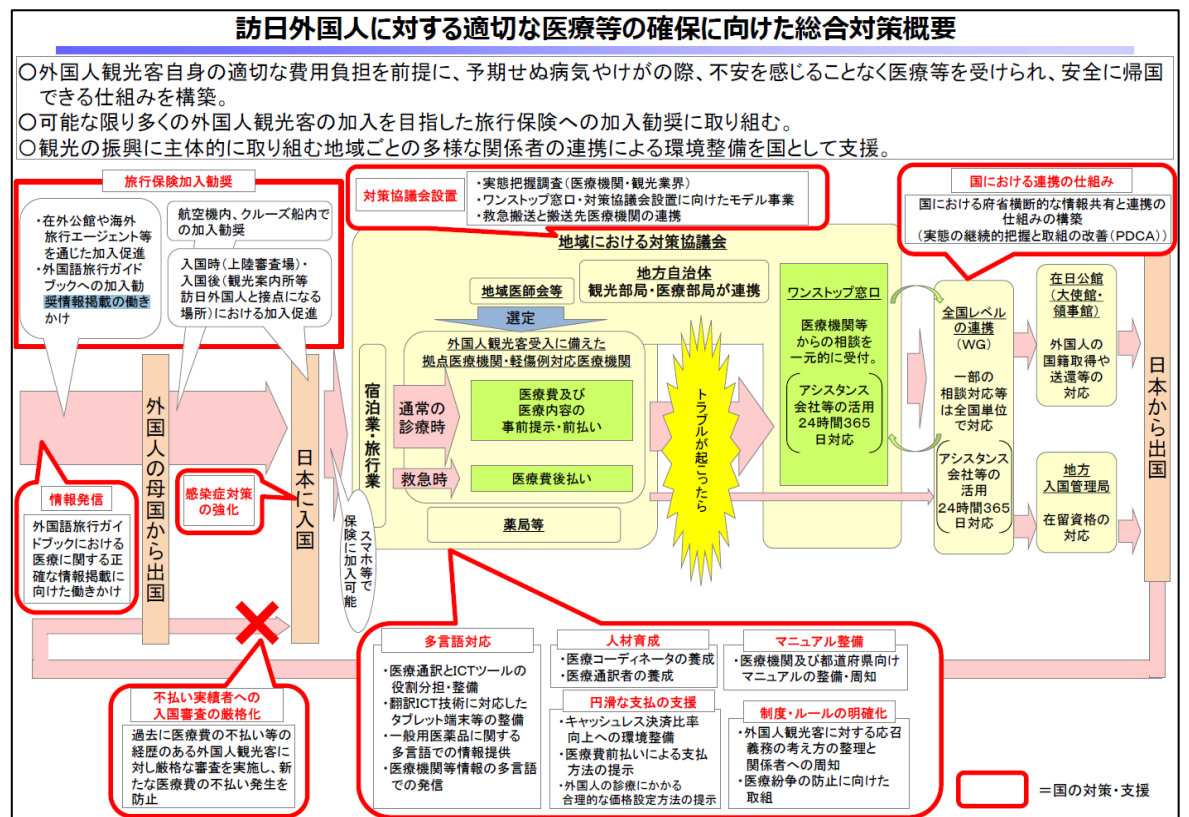
図表 41 キャッシュレス決済の導入.....	84
図表 42 多言語化された薬剤情報を提供する文書を活用.....	85
図表 43 薬局用の英単語帳の活用.....	87

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

図表1 「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

訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ（内閣官房健康・医療戦略推進本部に設置）は、i) 外国人観光客自身の適切な費用負担を前提に、予期せぬ病気やけがの際、不安を感じることなく医療等を受けられ、安全に帰国できる仕組みを構築すること、ii) 可能な限り多くの外国人観光客の加入を目指した旅行保険への加入勧奨に取り組むこと、iii) 観光の振興に主体的に取り組む地域ごとの多様な関係者の連携による環境整備を国として支援することを基本的な考えとして、「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」を策定した（平成30年6月14日付け）。

図 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概要



(注) 内閣官房ホームページによる。

(注) 当局の調査結果による。

図表 2 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

「未来投資戦略 2018-『Society5.0』『データ駆動型社会』への変革-」（平成 30 年 6 月 15 日閣議決定）〈抜粋〉

第 2 具体的施策

I. 「Society5.0」の実現に向けて今後取り組む重点分野と、変革の牽引力となる「フラッグシップ・プロジェクト」等

[1] 「生活」「産業」が変わる

2 次世代ヘルスケア・システムの構築

(3) 新たに講ずべき具体的施策

v) 国際展開等

- ・特に外国人観光客については、訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループの議論を踏まえ、観光客自身の適切な費用負担を前提に、旅行中に病気やけがをした場合でも、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。また、在留外国人にも共通する点は同様の取組を行う。

[4] 「地域」「コミュニティ」「中小企業」が変わる

4 観光・スポーツ・文化芸術

(3) 新たに講ずべき具体的施策

i) 観光

③ すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

ク) 急患等にも十分対応できる外国人患者受入体制の充実

- ・滞在中に医療機関に受診する訪日外国人旅行者の増加を踏まえ、多言語対応等の充実や訪日外国人の保険加入の促進等に取り組む。

図表3 「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

厚生労働省は、訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する諸課題について検討するため、下表のとおり、「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」を開催している。

表1 構成員一覧

一般社団法人 Medical Excellence JAPAN MEJ フォーラム顧問、一般財団法人日本医療教育財団専務理事、NTT 東日本関東病院国際室副室長、聖路加国際大学大学院公衆衛生学研究科長、国立大学法人浜松医科大学医学部法学教授、国際医療福祉大学大学院医療経営管理分野/医療通訳・国際医療マネジメント分野准教授、三重県雇用経済部観光局長、公益社団法人日本看護協会常任理事、特定非営利活動法人 AMDA 国際医療情報センター理事長、一般社団法人日本医療法人協会副会長、Kings College London 教授、国立研究開発法人国立国際医療研究センター病院国際診療部長、東京都福祉保健局医療改革推進担当部長、公益社団法人日本薬剤師会常務理事、公益社団法人日本医師会常任理事、公益社団法人日本歯科医師会常務理事、地方独立行政法人りんくう総合医療センター国際診療科部長、公益社団法人日本精神科病院協会副会長、一般社団法人全国医療通訳者協会代表理事

表2 開催状況一覧

区分	開催日	主な議題
第1回	平成30年11月14日	<ul style="list-style-type: none"> 外国人患者の受入拠点となる医療機関の選定について 医療機関向けマニュアル・都道府県向けマニュアルについて
第2回	31年1月25日	<ul style="list-style-type: none"> 外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関について 医療通訳について 医療通訳や翻訳デバイス等に関する論点整理と今後の方向性について
第3回	31年2月8日	<ul style="list-style-type: none"> 医療通訳や翻訳デバイス等に関する論点整理と今後の方向性について 外国人患者受入れ医療コーディネーターについて 訪日外国人旅行者の診療における診療価格について
第4回	31年3月11日	<ul style="list-style-type: none"> 自由診療における診療価格について 医療機関向けマニュアルについて
第5回	31年3月29日	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査について 医療機関向けマニュアルについて 外国人患者を受入る拠点的な医療機関の選定について

第6回	令和元年8月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人患者を受け入れる医療機関のリスト及び都道府県によって選定された外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関について ・令和元年度医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査について ・地方自治体のための外国人患者受入環境整備に関するマニュアル（仮称）について
-----	-----------	---

(注) 1 厚生労働省ホームページを基に、当局が作成した。

2 令和元年8月19日時点の状況である。

図表4 「外国人向け多言語説明資料」の作成・公表

厚生労働省は、円滑な外国人患者の受入れのため、下表のとおり、「外国人向け多言語説明資料」（英語版、中国語版、韓国語版、ポルトガル語版及びスペイン語版）を作成・公表している。

表 「外国人向け多言語説明資料」一覧

区分	資料名
受付	診療申込書、選定療養費について、院外処方せんの説明、診療情報提供書、入院申込書（兼誓約書）、入院歴の確認について、面会について、感染予防について、高額療養費制度（限度額適用認定証）について、出産育児一時金の直接支払制度の利用に関する説明書・合意書、概算医療費、医療費請求書、医療費領収書
問診票	内科、呼吸器内科、循環器科、消化器科、皮膚科、小児科、精神科、外科、血管外科、泌尿器科、脳神経外科、整形外科、眼科、耳鼻咽喉科、産婦人科、歯科
治療・手術・検査等	麻酔問診票、麻酔に関する説明書、輸血療法に関する説明書、輸血療法に関する同意書、輸血や血漿分画製剤投与拒否に関する説明書、深部静脈血栓症と肺塞栓症予防のための説明書、入院治療等の拒否確認書、CT検査に関する説明書、造影CT検査説明書、造影CT検査問診票、MRI検査問診票、MRI検査に関する説明書、造影MRI検査問診票、造影剤を用いるMRI検査に関する説明書、上部消化管内視鏡検査の説明書、上部消化管内視鏡検査の問診と同意書、下部消化管内視鏡検査の説明書、大腸内視鏡検査の問診と同意書、感染症検査について、新生児マススクリーニングの説明書、新生児聴覚スクリーニングについて、尿素呼気試験の説明、同意書（治療・検査等の汎用フォーム）

(注) 本 URL (https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html) において、ダウンロードが可能となっている。

(注) 厚生労働省ホームページを基に、当局が作成した。

図表5 「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

厚生労働省は、「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」における議論を踏まえ、下表のとおり、外国人患者の受入れ体制を整備する際に必要な情報等を整理した「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」（平成30年度厚生労働省政策科学推進研究事業「外国人患者の受入環境整備に関する研究」研究班）を作成・公表している。

表 「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」の概要

章立て	内容
第1章 外国人患者に関連する制度	医療機関における外国人患者受入れ体制整備の重要性、在留資格（ビザ）、日本の医療制度の紹介、海外旅行保険、外国人患者受入れ医療機関、医療通訳の標準カリキュラム基準・認証制度、応召義務
第2章 外国人患者の円滑な受入れのための体制整備	感染症対策、「外国人患者の受入れに関する体制整備方針」の決定、医療費の設定、医療費概算の事前提示、キャッシュレス対応、通訳体制の整備、院内文章の多言語化、マニュアルの整備、院内環境の整備、宗教・習慣上の対応、外部機関との連携・協力、研修、外国人患者受入れ医療コーディネーター/担当者・部署の設置、情報提供、医療紛争
第3章 場面別対応	受付の場面、検査・診察・治療の場面、入院・退院の場面、診断書の作成・交付、医療費の請求・支払い、処方箋の発行

(注) 本 URL (https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html) において、ダウンロードが可能となっている。

(注) 厚生労働省ホームページを基に、当局が作成した。

図表6 「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

厚生労働省及び観光庁は、外国人患者が安心して受診できる体制を整備するため、「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・公表しており、四国内においては、下表のとおり掲載されている。

また、観光庁は、同リストを基に、多言語化（英語、中国語（簡体字/繁体字）及び韓国語）した情報を、日本政府観光局ウェブサイトに掲載している。

表 「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」掲載機関一覧（四国内）

区分	医療機関名	
徳島県	<p>東部保健医療圏 （構成市町村：徳島、鳴門、吉野川、阿波、佐那河内、石井、神山、松茂、北島、藍住、板野、上板）</p>	<p>徳島県立中央病院、松永病院、徳島大学病院、徳島県鳴門病院、協立病院、大櫛耳鼻咽喉科はな・みみサージクリニック、かさい歯科医院、北佐古クリニック、さくら診療所、たまき青空病院、津田ブレインクリニック、椿原歯科クリニック、鳴門山上病院、花川皮フ科クリニック、花みずき歯科問屋町、松本歯科小児矯正歯科医院、椋本歯科医院、山田眼科、芳川病院、よしのがわ往診診療所、若槻クリニック、和田歯科クリニック、COCO 歯科、TAOKA こころの医療センター、賛広診療所、おおつか内科、蕙愛レディースクリニック、藤田眼科、石丸歯科医院、アイル歯科クリニック、糸田川歯科医院、中川歯科医院、とみなが歯科医院、エス・デンタルクリニック、湯浅歯科医院、へいしま歯科ファミリークリニック（計 36 機関）</p>
	<p>南部保健医療圏 （構成市町：小松島、阿南、勝浦、上勝、那賀、牟岐、美波、海陽）</p>	<p>徳島県立海部病院、徳島赤十字病院、渚クリニック、岩城クリニック、大里医院、かじかわ整形外科、タナベ歯科医院、うおざと歯科（計 8 機関）</p>
	<p>西部保健医療圏 （構成市町：美馬、三好、つるぎ、東みよし）</p>	<p>徳島県立三好病院、いい歯科、ほそかわ歯科クリニック（計 3 機関）</p>
香川県	<p>東部保健医療圏 （構成市町：さぬき、東かがわ、高松、三木、直島）</p>	<p>赤澤眼科医院、阪本病院、田村内科医院、さぬき市民病院、直島町立診療所、あさひクリニック、いがわ医院、香川県立中央病院、かわさきレディースクリニック、久米川病院、さくらい耳鼻咽喉科クリニック、ササキメディカルクリニック、さとう内科クリニック、三条整形外科スポーツクリニック、しげなり内科医院、四宮医院、しんまるクリニック、田井メディカルクリニック、高松市立みんなの病院、高松赤十字病院、高松内視鏡診断クリニック、TANAKA クリニック形成外科・美容外科、玉藻クリニック、たむら内科、端岡厚生ク</p>

		リニック、美術館北通り診療所、丸亀町クリニック、まる耳鼻咽喉科、森産婦人科医院、もりした眼科クリニック、屋島総合病院、香川大学医学部附属病院、歯科しろとりごうだ、永峰歯科医院、みよし歯科医院、たに歯科クリニック、池尻歯科医院、かたぎり歯科クリニック、きくしま歯科医院、スガタ歯科医院、すまいる歯科・矯正歯科、立本歯科診療所、豊嶋歯科医院、長束歯科医院、坂東歯科クリニック、古市歯科医院、松崎ファミリー歯科矯正歯科、米田歯科医院（計48機関）
	小豆保健医療圏 (構成町：土庄、小豆島)	小豆島中央病院、牟礼病院、イマウエ歯科クリニック（計3機関）
	西部保健医療圏 (構成市町：丸亀、坂出、善通寺、宇多津、綾川、琴平、多度津、まんのう、観音寺、三豊)	川井整形外科クリニック、こはし内科・耳鼻咽喉科、サンテ・ペアーレクリニック、田村クリニック、辻松外科内科医院、中野外科胃腸科医院、三崎耳鼻科クリニック、赤沢病院、淡河医院、佐藤医院、回生病院、かじはらペインクリニック、国重まこと医院、坂出市立病院、永井整形外科医院、まえだ整形外科外科医院、吉田内科医院、 <u>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</u> 、滝宮総合病院、松山医院、大浦内科・消化器科医院、やまもと耳鼻咽喉科、秋山医院、ウツミ整形外科医院、桃陵クリニック、三豊総合病院、香川井下病院、河田医院、岩崎病院、橋本病院、白井病院、大塚歯科医院、篠原歯科医院、綾坂歯科医院、ホワイト歯科医院、森田歯科医院、こうざと矯正歯科クリニック、ふくい歯科医院、岩山歯科医院、なないろ歯科・こども矯正歯科クリニック、向井歯科医院、いその歯科クリニック、ウキタ歯科医院、久保歯科クリニック、さいとう歯科医院、おおした歯科医院、はまだ歯科・矯正クリニック（計47機関）
愛媛県	宇摩保健医療圏 (構成市：四国中央)	HITO 病院（計1機関）
	新居浜・西条保健医療圏 (構成市：新居浜、西条)	県立新居浜病院、愛媛労災病院、済生会西条病院（計3機関）
	今治保健医療圏 (構成市町：今治、上島)	<u>県立今治病院</u> 、iクリニック内科・呼吸器内科、済生会今治病院（計3機関）
	松山保健医療圏 (構成市町：松山、伊予、東温、久万高原、松前、砥部)	<u>県立中央病院</u> 、愛媛医療センター、松山笠置記念心臓血管病院、富永ペインクリニック、 <u>松山赤十字病院</u> （計5機関）
	八幡浜・大洲保健医療圏	伊方町国民健康保険九町診療所、米川医院（計2機関）

	(構成市町：八幡浜、大洲、西予、内子、伊方)	
	宇和島保健医療圏 (構成市町：宇和島、松野、鬼北、愛南)	JCHO 宇和島病院、県立南宇和病院、市立宇和島病院、善家脳神経クリニック (計 4 機関)
高知県	安芸保健医療圏 (構成市町村：室戸、安芸、東洋、奈半利、田野、安田、北川、馬路、芸西)	高知県立あき総合病院 (計 1 機関)
	中央保健医療圏 (構成市町村：高知、南国、土佐、香南、香美、本山、大豊、土佐、大川、いの、仁淀川、佐川、越知、日高)	大川内科、岡村病院、 <u>高知県・高知市病院企業団立高知医療センター</u> 、高知赤十字病院、佐川町立高北国民健康保険病院、 <u>近森病院</u> 、土佐市立土佐市民病院、長浜病院、本山町立国保嶺北中央病院 (計 9 機関)
	高幡保健医療圏 (構成市町：須崎、中土佐、禰原、津野、四万十)	くぼかわ病院、須崎くろしお病院 (計 2 機関)
	幡多保健医療圏 (構成市町村：宿毛、土佐清水、四万十、大月、三原、黒潮)	高知県立幡多けんみん病院、吉井病院 (計 2 機関)
(注) 本 URL (https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05774.html 及び http://www.mlit.go.jp/kankocho/top_ics08_000137.html) において、「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」のダウンロードが可能となっている。		

- (注) 1 厚生労働省及び観光庁ホームページを基に、当局が作成した。
- 2 本リストには、①都道府県によって選出された外国人患者を受入れる拠点的な医療機関 ([i] カテゴリー1：入院を要する救急患者に対応可能な医療機関、[ii] カテゴリー2：診療所・歯科診療所も含む外国人患者を受入可能な医療機関)、② [i] [ii] 以外で外国人患者への診療に協力する意志があり、都道府県において医療機関リストへの適格性があると判断されたものが掲載されている。
- 3 令和2年2月17日時点の状況である。
- 4 下線を付した医療機関は、本調査の調査対象とした機関であることを示す。

図表 7 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」の地方運輸局等への設置

1 概要

観光庁は、外国人旅行者の増加に伴い、地域における不慮のけが、病気などのトラブル事例が増加又は増加していくことが想定される中、同庁、地方運輸局観光部等に、地方公共団体向け「安心・安全対応相談窓口」を設置している。同窓口は、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の機能を担っている。

図 「安心・安全対応相談窓口」の概要

「安心・安全対応相談窓口」は、訪日外国人受入環境整備をサポートしています！

外国人旅行者の不慮の怪我・病気への対応に取り組む自治体の皆様

どこに相談したら良いんだろう？

他の地域ではどんなことをしているのか？

国の機関によるサポートはないか？

お気軽に「相談窓口」へご相談ください！

※「安心・安全相談窓口」は、地方運輸局観光部等と観光庁観光地域振興部に設置しています。

相談内容に応じて、

- ・先進事例によるアドバイス
- ・関係府省庁や部局等が実施しているものも含めた安心・安全の取組み事例の紹介
- ・関係府省庁や部局等への橋渡しが受けられるほか、相談後も、状況に応じて適切なフォローを行います。

詳しくは観光庁ホームページへ
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shiesaku/kokusai/anzen.html>
 (観光庁トップ→政策について→国際観光→外国人旅行者の増加にともなうトラブルに関する自治体向け「安心・安全相談窓口」)

先進事例
 <岐阜県高山市>
 ○高山市は、外国人外来患者を受け入れている基幹的な医療機関と外国人旅行者受入れ対応について連携するとともに、自治体職員が、1ヶ月に1度当該医療機関の看護師を対象として英語講座を行っている。
 ○今後、外国人観光客が増えることにより発生する、様々なトラブルに対応できるよう、警察署と情報交換を実施している。

(注) 観光庁ホームページによる。

2 四国運輸局における状況

四国運輸局は、観光部観光企画課に「安心・安全対応相談窓口」を設置しており、地方公共団体（観光部局）を中心に、同窓口を周知している。また、下表のとおり、平成 28 年度以降の相談受付実績はなく、当局が調査対象とした地方公共団体（4 県及び 4 市（消防局））全てにおいて、同窓口を承知していなかった。

なお、当局による調査を契機に、四国運輸局は、同窓口の更なる周知を図るため、同局ホームページ (<http://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/bunya/kankou/annshinnannzenntaiuousoudannadoguti.html?print=true>) に、同窓口に関する情報の掲載を新たに開始（令和元年 12 月 25 日）した。

表 「安心・安全対応相談窓口」における相談受付実績

(単位：件)

平成 28 年度	29 年度	30 年度	令和元年度
0	0	0	0

(注) 調査結果は、令和元年 8 月 31 日時点の状況である。

(注) 当局の調査結果による。

図表 8 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

1 概要

観光庁は、医療機関での訪日外国人旅行者による医療費の未払いを防ぐため、チラシ（英語版、中国語版（簡体字/繁体字）、韓国語版及びタイ語版）を作成し、訪日外国人旅行者向け海外旅行保険への加入を促進している。

図 訪日外国人旅行者による医療費の未払を防ぐためのチラシ（日本語版）



(注) 本 URL (<https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html>) において、ダウンロードが可能となっている。

2 四国運輸局及び徳島県における取組

(1) 四国運輸局における取組

四国運輸局は、訪日外国人旅行者向け海外旅行保険への加入促進を図るため、同局（観光部）が開催する会議（地方公共団体、宿泊施設関係者等が出席）において、同チラシを配布

している。

(2) 徳島県における取組

徳島県は、同県ホームページにおいて、同チラシのダウンロードが可能な日本政府観光局ホームページへのリンク設定を行うことで、訪日外国人旅行者向け海外旅行保険への加入の周知を図っている。

(注) 当局の調査結果による。

図表 9 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

1 概要

観光庁は、日本医師会及び東京医師会監修の下、外国人旅行者が日本滞在中に、不慮のけがや病気になった際に役立つ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」(英語版、中国語版(簡体字/繁体字)、韓国語版及びタイ語版)を作成し、観光案内所、宿泊施設、地方公共団体等の関係者に配布している。

図 「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」(日本語版)表紙



(注) 本 URL (<https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html>) において、ダウンロードが可能となっている。

2 徳島県における取組

徳島県は、同県ホームページにおいて同ガイドブックのダウンロードが可能な日本政府観光局ホームページへのリンク設定を行うことで、同ガイドブックの周知を図っている。

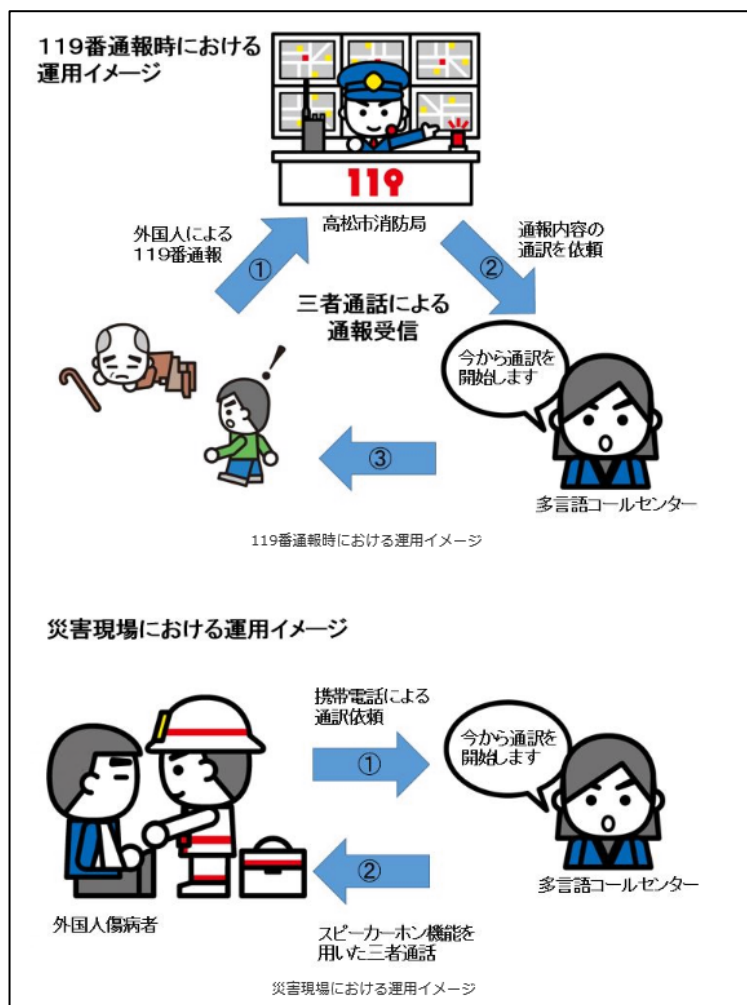
(注) 当局の調査結果による。

図表 10 「電話通訳センターを介した三者間同時通訳」の導入促進

1 概要

総務省消防庁は、図1のとおり、外国語での119番通報を受けた場合、消防局（通信指令員又は救急隊員）が、電話通訳センター（多言語コールセンター）に転送し、通訳を依頼することにより、同センターを介して、外国語と日本語で通話内容の伝達及び確認が可能な「電話通訳センターを介した三者間同時通訳」の導入を促進している。

図1 電話通訳センターを介した三者間同時通訳の概要



(注) 高松市消防局ホームページによる。

2 調査対象とした機関における取組

徳島市消防局、高松市消防局及び高知市消防局は、電話通訳センターを介した三者間同時通訳（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語及びスペイン語に対応）を導入している（松山市消防局は、令和2年4月からの導入を検討している。）。

また、徳島市消防局は、図2のとおり、電話通訳センターを介した三者間同時通訳を周知するため、独自にパンフレット（日本語に英語、中国語、韓国語、ポルトガル語及びスペイン語を併記）を作成の上、同局ホームページ (<https://www.city.tokushima.tokushima.jp/>)

smph/anzen/shoubo_bousai/shoubo_katsudo/tagengotaiou.html) で公表しているほか、公益財団法人徳島県国際交流協会、徳島県在住外国人相談支援ネットワーク会議の構成機関、観光施設（徳島市内に所在する四国八十八箇所霊場）、大学等で配布している。

図2 徳島市消防局が独自に作成した周知用パンフレット

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番通報は落ち着いて。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 ira ayudarle. Porfavor, espere sin colgar el teléfono.

119番通報時(三者間通話)
When dialing 119 to report an emergency (three-way conversation)
当拨打119报警时(三方通话)
119 신고시 (3자통화)
Chamada para o 119 (Conversa telefônica a três)
Llamada para 119 (Conversación telefónica con 3 personas)

災害現場活動時(二者間通話)
At the scene of a disaster (two-way conversation)
在灾害发生现场时(两方通话)
재해인장활동시 (2자통화)
Para atividades em locais de desastres (Comunicação entre duas pessoas)
Actividad en el lugar de la catástrofe (conversación entre 2 personas)

徳島市消防局
Tokushima City Fire Department
徳島市消防局
도쿠시마시 소방국
Departamento de bombeiros 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/

3 電話通訳センターを介した三者間同時通訳の活用機関からの意見

「電話通訳センターを介した三者間同時通訳の導入により、意思疎通が円滑になった。」との意見があった一方、「電話通訳センター（コールセンター）に転送し、通訳を依頼する時間を要するため、その間に電話を切ってしまう方がおり、困っている。」との意見もあった。

(注) 当局の調査結果による。

図表 11 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

1 概要

総務省消防庁は、「救急ボイストラ」の導入を促進している。救急ボイストラは、国立研究開発法人情報通信研究機構が開発した多言語音声翻訳アプリ「ボイストラ」をベースに、下表及び図 1 のとおり、音声翻訳（14 か国語）機能があるほか、救急現場で使用頻度の高い会話内容が定型文として登録されており、当該定型文を使用することでも翻訳が可能となっている。

表 対応言語及び定型文

対応言語	英語、中国語、韓国語、タイ語、フランス語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語、ミャンマー語、ロシア語、マレー語、ドイツ語、ネパール語、ブラジルポルトガル語（14 か国語）
定型文の例	「救急隊です。翻訳アプリを使います」、「発症時間はいつですか」、「応急処置をします」、「搬送開始します」、「トリアージを行います」、「器具気道確保します」、「アドレナリンを投与します」、「電気ショックを行います」、「症状は良くなりましたか」、「病院に行く準備をしましょう」、「ヘリコプター輸送します」

(注) 総務省消防庁の資料による。

図 1 救急ボイストラの画面変遷図



(注) 総務省消防庁ホームページによる。

2 調査対象とした機関における取組

調査対象とした4市（消防局）全てにおいて、救急ボイストラを導入している。

図2 救急ボイストラの画面例（高松市消防局）



3 救急ボイストラの活用機関からの意見

「救急ボイストラがあることで、安心感がある。」との意見があった一方、「長文の翻訳が難しい。」「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。」との意見もあった。

(注) 当局の調査結果による。

図表 12 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

1 概要

総務省消防庁は、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、iii) 熱中症予防、応急手当のポイント等について記載した「救急車利用ガイド」（英語版、中国語版（簡体字/繁体字）、韓国語版、イタリア語版、フランス語版及びタイ語版）を作成・公表している。

図 「救急車利用ガイド」（抜粋）

How to call an ambulance 救急車の呼び方

After receiving the 119 call, the dispatcher will ask you some questions needed for an ambulance dispatch. If the situation is serious, the ambulance will be dispatched before all these questions have been asked.

119に電話をすると、指令員（消防のオペレーター）が救急車の出動に必要なことを、順番にお聞きします。緊急性が高い場合は、すべてを聞く前に救急車が出動します。

※ Please ask them to help you call if there are people who speak Japanese around you.
※あなたの周囲に日本語を話せる人がいる場合は、お手伝いをお願いしてください。

Please stay calm and answer slowly. あわてず、ゆっくりと答えてください

1 Tell the dispatcher you are in a medical emergency. 救急であることを伝える



119. Are you in a fire emergency or a medical emergency?
119、消防です。火事ですか、救急ですか？



Medical emergency.
救急です

When you call 119, first tell the operator you are in a medical emergency. You can call 119 by the mobile phone, PHS, fixed telephone or the public telephone.

電話に出た指令員（消防のオペレーター）に救急であることを伝えてください

2 Tell the operator the location of the emergency. 救急車に来てほしい住所を伝える



Where is the location of the emergency?
住所（場所）はどこですか？



The address is
住所は〇〇〇です

Please tell the place where you are. If you do not know the address, describe a nearby building or intersection as a landmark.

あなたがいる場所を教えてください。住所がわからない場合は、近くの建物や交差点などの目印を教えてください。

(注) 本 URL (<https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post1.html>) において、ダウンロードが可能となっている。

2 高松市消防局における取組

高松市消防局は、同ガイド（英語版）を受付カウンターに備え付けることで、救急車の利用方法等の周知を図っている。

(注) 当局の調査結果による。

19

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

図表 13 外国人からの相談等を受け付ける一元的な窓口の設置

1 概要			
<p>「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（平成 30 年 12 月 25 日外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議決定）等に基づき、外国人が、在留手続、雇用、医療、福祉等の生活に関わる様々な事柄について疑問や悩みを抱いた場合に、適切な情報や相談場所に迅速に到達することができるよう、都道府県、指定都市及び外国人が集住する市町村約 100 か所において、外国人からの相談等を受け付ける一元的な窓口を設置することとされている。</p>			
2 調査対象とした機関における取組			
<p>調査対象とした 4 県全ては、下表のとおり、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、相談を受け付けている。</p>			
<p>表 令和元年度における外国人からの相談等を受け付ける一元的な窓口における相談受付実績（医療関係）</p>			
（単位：件）			
名称	設置時期	受付件数	主な相談内容（概要）
とくしま国際戦略センター	平成 25 年 1 月	11 (1)	・母子手帳の外国語版の有無を教えてください。
かがわ外国人相談支援センター	31 年 4 月	3 (3)	・母国語で受診できる医療機関が知りたい。
愛媛県外国人相談ワンストップセンター	31 年 4 月	10 (7)	・英語対応可能な医療機関を教えてください。
高知県外国人生活相談センター	令和元年 5 月	8 (4)	・子供の学校検診の通知内容が分からない。
<p>(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 受付件数欄の（ ）内は、日本人を介した外国人からの相談等の受付件数を内数で記載した。 4 徳島県は、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」等を踏まえ、従前から設置していた「とくしま国際戦略センター」に、外国人からの相談等を受け付ける一元的な窓口の機能を付加した。</p>			

図表 14 日本で生活する上で参考となる情報を記載したガイドブック及び日常生活の各場面で指さしながら会話できる多言語指さし会話集の作成・配布

香川県は、日本語での意思疎通が困難な外国人が生活に速やかに適応できるよう支援するため、i) 多言語生活ガイドブック「くらしらいぶらりー」、ii) 多言語指さし会話集「かいわらいぶらりー」を作成している。

両資料は、公益財団法人香川県国際交流協会のホームページ（くらしらいぶらりー：<http://www.i-pal.or.jp/guide/>、かいわらいぶらりー：<http://www.i-pal.or.jp/conversation/>）で公表されているほか、市町（外国人登録担当課）、市町国際交流協会、日本語教室等で配布されている。また、香川県の説明によると、両資料は、県内に居住する外国人、市町国際交流協会、日本語教室等から好評であり、配布先での在庫がなくなり、発送依頼が寄せられる場合もあるとしている。

表 1 多言語生活ガイドブック「くらしらいぶらりー」の概要

内容	在留資格、仕事、税金など生活する上で参考となる情報を記載している。また、「医療に関する事項」では、i) 救急車の呼び方、ii) 診察の際に必要なもの、iii) 医療費、iv) 医療保険等に関することなどが記載されている。
対応言語	英語、中国語、スペイン語、タガログ語、ポルトガル語（5か国語）

図 1 多言語生活ガイドブック「くらしらいぶらりー」（抜粋）

いりょう ほけんせいど
11. 医療と保険制度
びょういん きそちしき
(1) 病院の基礎知識

しんさつ ひつよう もの
① 診察に必要な物

けんこうほけんしょう にほん
a. 健康保険証（日本のもの）

ざいりゅう みぶん しやうめい しよるい
b. 在留カードなど、身分を証明する書類


げんきん つか びょういん おお
c. 現金（カードが使える病院はまだ多く
ありません。）

じゅうしょ でんわばんごう しょうじょう の
d. 住所、電話番号、症状、いつも飲んで
いる薬の名前などのメモ

びょういん つか べんり もんしんひょう
（*病院で使える便利な問診票がありま
す。）

たげんごいりょうもんしんひょう げんご
多言語医療問診票【18言語】

<http://www.kifip.org/medical/>



11. Medical Treatment and the Health Insurance System
(1) Basic Information about Hospitals

① Items needed for a medical inspection

a. National Health Insurance Card (Japanese)

b. Identification such as a Residence Card

c. Cash (most hospitals do not accept payment by credit card)

d. A memo with your address, telephone number, symptoms, medications etc. written in Japanese to help you fill out the medical questionnaire required by the hospital. Or you could print out the questionnaires generally used by each hospital department which are available on this site in 18 languages.


Multilingual Medical Questionnaire [18 languages]

表2 多言語指さし会話集「かいわらいぶらりー」の概要





内容	外国人と日本人のコミュニケーションのきっかけとなるよう、「店・デパート・スーパー」、「病院」、「銀行・郵便局」などの各場面で、日本語ができない人でも、冊子の中から自分が質問したいことを探し、それを見せながら質問することができる。「病院」の場面では、i) 症状、ii) 薬の服用方法などの事項が記載されている。
対応言語	英語、中国語、スペイン語、タガログ語、ポルトガル語、インドネシア語 (6か国語)

図2 多言語指さし会話集「かいわらいぶらりー」(抜粋)




8. Hospitals びょういん <病院>

① I have a fever of ○°C.
なつ熱が○度あります。 

② I have a .
 いたが痛いです。


headache <small>かみづら</small> 頭 	sore throat <small>のど</small> のど 	toothache <small>はな</small> 歯 	stomachache <small>おなか</small> おなか 
---	---	--	---


③ I have a .
 でが出ます。


cough <small>せき</small> せき 	sneeze <small>くしゃみ</small> くしゃみ 	runny nose <small>はなみず</small> 鼻水 
--	---	---


④ I feel nauseated (sick).
げはき気がします。

⑤ I feel worn out.
からだ体がだるいです。


⑥ I have diarrhea.
げりげりをしています。 

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


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

⑨ When do I apply a compress?
しゅうふしゅうふはいつはりますか。 

patient's registration card
しん せつ けん診察券



insurance card
ほけん しゆう保険証



○ times a day <small>いちにち</small> 1日○回	before meals <small>しょくぜん</small> 食前	between meals <small>しょくかん</small> 食間	after meals <small>しょくご</small> 食後
---	---	--	---------------------------------------

when you have pain (a fever) <small>いた</small> 痛い(熱がある)時	before / after taking a bath <small>まえ</small> お風呂の前/後
---	---

(注) 当局の調査結果による。

図表 15 国際交流員が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

西条市国際交流員（ベトナム出身）は、下表のとおり、同市内に所在する医療機関からの依頼を受け、「西条市における外国人の病院利用について」と題した講演を行った。

西条市の説明によると、参加者からは「参考になった。」旨の感想が寄せられており、今後も医療機関から要望があれば、同様の講演を検討するとしている。

なお、講演を行った国際交流員からの「在留外国人については、一定の日本語能力があるため、やさしい日本語の活用が望ましい。」とする意見を踏まえ、西条市（国際交流推進室）は、図4のとおり、広報紙を通じて、やさしい日本語の活用を周知している。

表 講演の概要

開催日	令和元年6月27日、7月11日、7月18日
参加者	医療機関に勤務する医師、看護師等
演題	西条市における外国人の病院利用について
内容	① 外国人が医療機関において困ったことなどを把握するアンケート、インタビュー結果の紹介（国際交流員が独自に実施）（図1参照） ② 外国人が医療機関に求めること（図2参照） ③ やさしい日本語の紹介（図3参照）

（注）医療機関に勤務する医師、看護師等が参加しやすいよう同一内容を3回実施している。

図1 研修資料の例（アンケート結果の紹介）

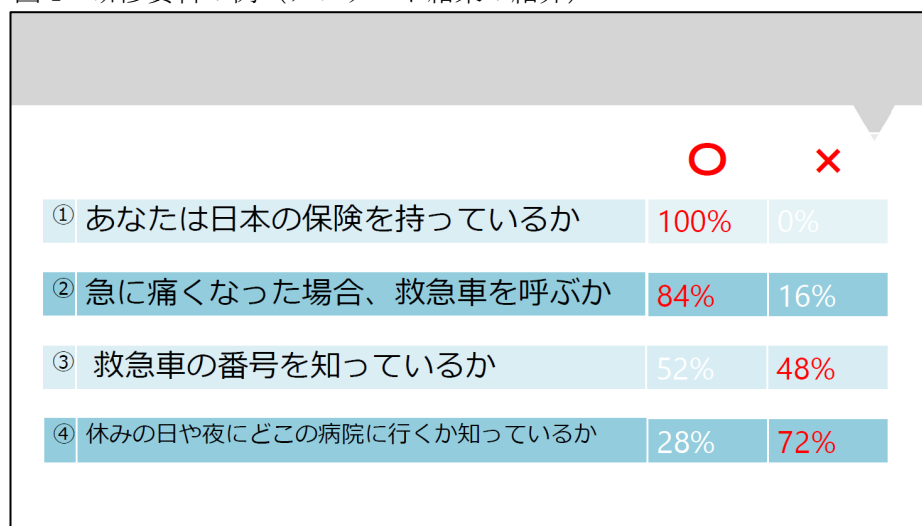


図2 研修資料の例（外国人が医療機関に求めること）

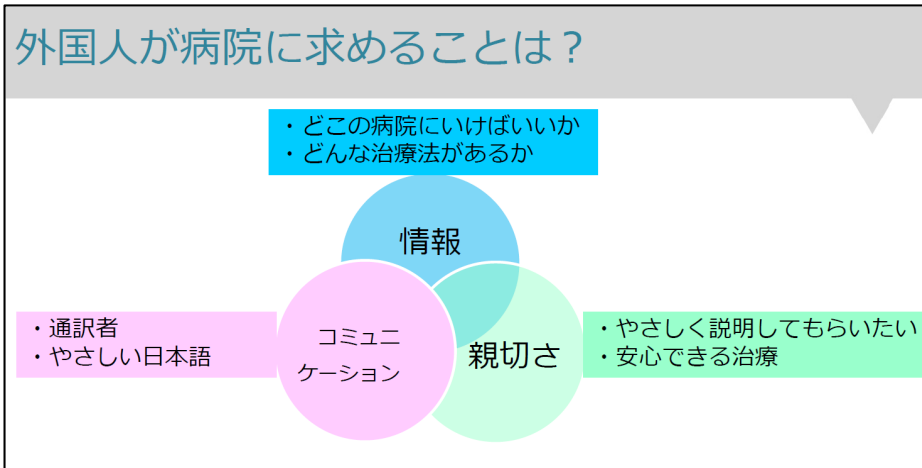


図3 研修資料の例（やさしい日本語の紹介）

変更案

質問表（しつもんひょう）

日付 (ひづけ) 年 (ねん) 月 (がつ) 日 (にち)

カタカナ なまえ	男 (おとこ) 女 (おんな)	生まれた日	年	月	(日) 歳 (さい)
住所 (じゅうしょ)	アパート・マンションのなまえ				
電話番号 (でんわばんごう)	携帯電話番号 (けんたいでんわばんごう)				

1. 体 (からだ) のどこが悪 (わる) いですか？ (いつから？どんなかんじですか？)
2. 体のどこを調 (しら) べてほしいですか？

「ごはん」は食 (た) べていますか？ はい いいえ

(注) 本スライドは、講演を行った国際交流員が、やさしい日本語を活用した問診票の作成例として紹介したものである。

図4 広報紙によるやさしい日本語の活用の周知

やさしい日本語 を使いましょう！

市内には27の国や地域から来た約1,300人の外国人が暮らしています。コミュニケーションを円滑にするため、やさしい日本語を活用しませんか。

●やさしい日本語とは？
簡単で、外国人にも分かりやすい日本語のこと。阪神・淡路大震災をきっかけに弘前大学社会言語学研究室が、災害発生時などに適切な行動をとれるよう、外国人にも分かりやすい「やさしい日本語」を考案しました。

●活用することでどうなる？
やさしい日本語を活用すれば外国人により多くの情報発信ができます。災害時の緊急情報はもちろん、日常のコミュニケーションにおいても有効で、医療や観光などさまざまな分野で役立ちます。

医療関係者を対象に市国際交流員アン・ディーがやさしい日本語の講演会を開催

●活用してみよう！
けさ7時21分頃、東北地方を中心に広い範囲で強い地震がありました。大きな地震のあとには必ず余震があります。

↓ やさしい日本語にすると…

今日 朝 7時21分 東北地方で 大きい地震がありました。大きい地震の後には 余震<後から来る地震>があります。

簡単な言葉を使ったり、全ての漢字にふりがなを振ることなどが主な原則です。

問合せ 市庁舎新館2階 国際交流推進室
Tel.0897-52-1206

(注) 本記事は、「広報さいじょう」(2019年9月号)に掲載されている。

(注) 当局の調査結果による。

図表 16 医療関係オタスケマン（通訳ボランティア）制度を創設し、外国人からの手続関係の通訳依頼に対応

公益財団法人松山国際交流協会は、平成9年から、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」制度を運用している。

1 概要

外国人オタスケマンは、図1のとおり、①医療関係オタスケマン、②日常生活オタスケマンに区分され、次のとおり、支援・サポートを行っている。

(1) 医療関係オタスケマン

病院同行、受診時の通訳サポート、書類の記載など手続サポート等

(2) 日常生活オタスケマン

買物サポート、市役所などへの同行サポート等

図1 外国人オタスケマンのチラシ（登録募集）

外国人オタスケマン
登録者募集中

「オタスケマン制度」をご存知ですか？
オタスケマンは、外国人の皆さんが松山で楽しく快適に生活できるようにサポートするシステムです。
「外国語が出来なくても、経験がなくても、誰でも、ご近所づきあい国際共生ボランティアができる」それが「オタスケマン」です！
あなたも登録して「オタスケマン」として活動してみませんか？

オタスケマンの種類
オタスケマンの活動ジャンルは2種類。どちらか1つ、もしくは両方に登録できます。

医療関係オタスケマン
<活動例>
・病院同行・受診時の通訳サポート・書類などの手続きサポート
・同行する子どものお世話 など医療に関すること

日常生活オタスケマン
<活動例>
・お買い物サポート・市役所、銀行などへの同行サポート
・生活情報の提供 など日常生活に関する全般

オタスケマンの流れ
オタスケマンはメール登録制です。MICで外国人の方から依頼を受けたら、オタスケマンの皆さんに依頼内容をメールで一斉送信します。
「登録＝即、活動」ではありませんので、出来ると思う時だけ、お申し出ください！

MICへ依頼が入る → MICから登録者にメール配信 → 複数お申し出の場合は、MICで調整してお知らせ → オタスケマン出勤 → 活動終了後、MICへ報告

お問い合わせ
まつやま国際交流センター(MIC)
住所：松山市三番町6丁目4-20 コムス1階
TEL: 089-943-2025 E-mail: mail@mic.ehime.jp

2 医療関係オタスケマンの出動状況

外国人からの依頼に基づき、公益財団法人松山国際交流協会にボランティアとして登録した者（平成30年3月末時点で142人）が、下表のとおり出動している。ボランティアとして登録した者の主な対応言語は、英語、中国語及び韓国語である。

表 出動実績

(単位：回)

区分	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度
出動件数	2	14	0	1

(注) 1 調査結果は令和元年10月29日時点の状況である。

2 延べ件数を計上している。

3 周知状況

公益財団法人松山国際交流協会は、外国人オタスケマン制度について、同協会ホームページ (<https://www.mic.ehime.jp/MIC/JP/Otasukeman.html>) で公表しているほか、図2-(1)、(2)のとおり、i) 松山市役所（外国人登録担当課である市民課）、ii) 松山市内に所在する医療機関、iii) 松山市内に所在する大学に対し、チラシ等を配布している。

図2-(1) 外国人オタスケマンに関する広報ツール

Why don't you ask for OTASUKEMAN?

★When you have difficulty in communication at the hospital, OTASUKEMAN (volunteer supporter) can help you!

★Before coming to the hospital, contact us first!! It's free of charge except actual expense such as parking fee!

Matsuyama International Center (MIC)
mail@mic.ehime.jp

(注) 本ツールは、名刺と同等の大きさになっており、松山市役所及び同市内に所在する医療機関に配布されている。

図 2-(2) 外国人オタスケマンに関する広報ツール

OTASUKEMAN

for foreign residents

Do you know OTASUKEMAN system by MIC?

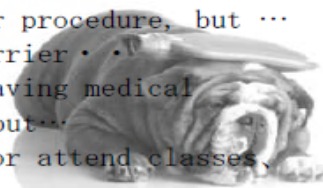
This is a kind of volunteer activity to support foreign residents' life with fun and comfort.

Are you satisfied with present life without any inconvenience? OTASUKEMAN system is available when you feel uncomfortable in your life.



Don't you have some troubles like follows??

- ☆I want to go to the doctor, but language barrier...
- ☆I want to go to city hall or school for procedure, but ...
- ☆I want to go shopping, but language barrier...
- ☆I cannot take care of my child, when having medical check up or consulting the doctor, but...
- ☆I want to know when I learn something or attend classes, but no information!



First, contact us!!

↓ When you need OTASUKEMAN, contact Matsuyama International Center

Matsuyama International Center (M I C)

TEL : 089-943-2025

E-mail : mail@mic.ehime.jp

Address : COMS1F, 6-4-20, Sanbancho, Matsuyama



(注) 本ツールは、松山市内に所在する大学において、留学生向けのオリエンテーションで配布されている。

4 効果

公益財団法人松山国際交流協会の説明によると、本制度を利用した外国人からは「医療機関へ同行してくれると安心する。」等の意見が同協会に寄せられ、外国人の不安解消に役立っているとしている。

(注) 当局の調査結果による。

図表 17 院内表示の多言語化

「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」において、「外国人患者が自院を来院した際に必ず関係する」とされている「各階のフロア案内図」、「平面図」、「各窓口（総合受付・会計・各科受付・処方せん受付等）」、「各部屋（検査室・病棟・更衣室・お手洗い（採尿検査の説明・緊急呼出）等）」を中心に調査した結果、調査対象とした医療機関のうち10医療機関（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、香川県立中央病院、高松赤十字病院、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・内科及び高知医療センター）は、図1～6のとおり、院内表示を多言語化（日本語に英語等を併記）していた。

また、松永病院は、図7のとおり、多言語化（日本語に英語等を併記）のほか、ピクトグラムも設置していた。同病院からは、「外国人患者の受入れ環境整備に負担を感じている医療機関もあるかもしれない。例えば、院内表示の多言語化では、普通紙にラミネート加工を施すなど、簡便な方法で表示することでも機能を果たすのではないか。」との意見が聴かれた。

図1 各階のフロア案内図（避難経路も併記）（四国こどもとおとなの医療センター）

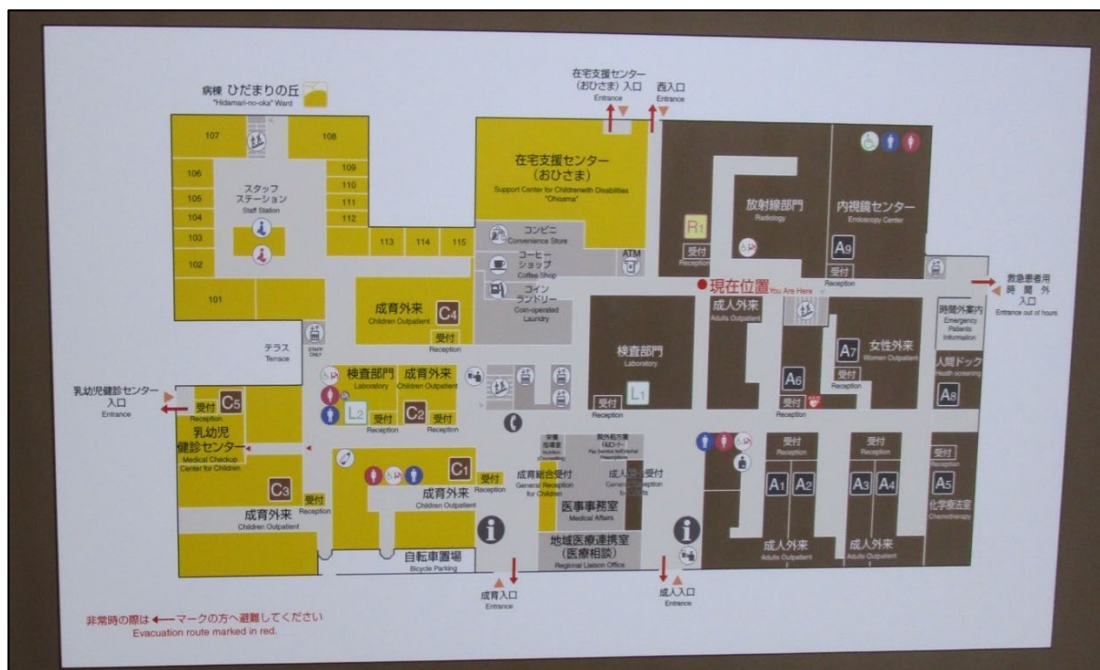


図2 総合案内（愛媛県立今治病院）



図3 各科受付（高松赤十字病院）



図4 検査室（松山赤十字病院）

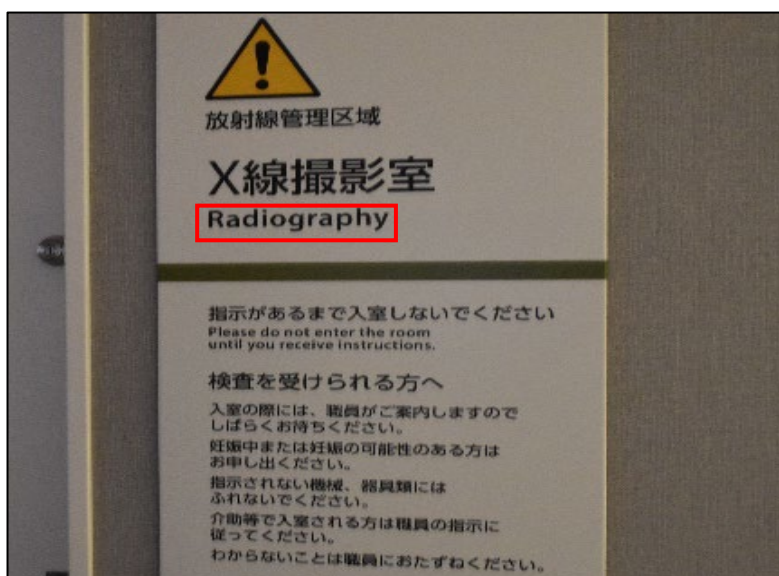


図5 更衣室（松山赤十字病院）



図6 お手洗い（採尿検査の説明・緊急呼出）（松山赤十字病院）



図7 ピクトグラム（松永病院）



(注) 当局の調査結果による。

図表 18 院内文書の多言語化

調査対象とした医療機関のうち6医療機関（徳島県立中央病院、香川県立中央病院、高松赤十字病院、愛媛県立中央病院、松山赤十字病院及び飯尾小児科・内科）は、医師からの要望等があったため、図1～5のとおり、院内文書の英語版を独自に作成している。

図1 日本語に英語を併記した受診申込書（松山赤十字病院）

PATIENT'S REGISTRATION FORM 受診申込書											
※Using a ball-point pen, please complete the information requested in the red box. Please write in katakana/hiragana where possible. If not, romaji/English is fine. Then, hand this in at the Reception for First Time Visitors, together with your health insurance card and referral form, if you have one. ※初めての方はこの用紙(赤枠内)をボールペンでご記入のうえ保険証及び紹介状を添えて初診受付にお出してください。											
Hospital Dept. to be visited 受診科 No. (see board):				患者 番号			申込年月日				
Full Name 氏名		Last (family) 名字		Middle		First 名前		Sex 性別 <input type="checkbox"/> Male 男 <input type="checkbox"/> Female 女			
Date of Birth 生年月日		Meiji 明 Shōwa 大 Heisei 平 Reiwa 令 Year 年		Month 月 Day 日		Age 年齢 Years 歳 Months ヶ月		Post Code 郵便番号			
Address 住所		City/gun (市・郡)		Local area (町・村・字)		Chome (丁目)		Banchi (番地)			
Tel. 連絡先		Householder's / Insured Person's 被保険者名又は世帯主				Relationship to Insured Person 被保険者との続柄					
保険者番号				資格取得		年月日		交付		年月日	
本・家		有効期限		外来%		入院%		事業所名			
A・B											
保険者番号				資格取得		年月日		交付		年月日	
本・家		有効期限		外来%		入院%		事業所名			
A・B											
保険者番号				資格取得		年月日		交付		年月日	
本・家		有効期限		外来%		入院%		事業所名			
A・B											
記入		入力		確認		院友正		療養費			
						旧姓移行		ドック二次 検査結果			
----- (キリトリ) -----											
※Do you have a referral form from another hospital/healthcare facility? 他の医療機関からの紹介状をお持ちでしょうか。 Yes はい (Hospital's name 病医院名: No いいえ) ドック二次) 検査結果	
※Which hospital do you usually visit or which is closest to your home? かかりつけ医院または、お近くの病医院はどちらでしょうか。 (Hospital's name 病医院名: (Hospital's address 病医院住所:											
※Have you been hospitalised within the last three months (except for at this hospital)? 過去3か月以内に松山赤十字病院以外で入院されたことがありますか。 Yes はい (Hospital's name 病医院名: No いいえ											

図2 英語版の診断書（香川県立中央病院）



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)

図3 検査結果の説明書（愛媛県立中央病院）

尿検査について

Urinalysis

Test item	Reference range	Unit	Reference
Urinary quantitative examination	Protein	(-)	Kidney diseases can cause elevated levels of protein in urine.
	Sugar	(-)	A high sugar content is a marker for diabetes.
	Occult blood	(-)	Blood in urine can indicate kidney, urinary tract diseases.
	Urobilinogen		Urobilinogen in urine can indicate liver diseases or hemolytic anemia.

全血球算定について

Complete blood count

WBC	White blood cells	3300-8600	/ μ L	WBCs are involved in protecting the body against both infectious disease and foreign invaders. A high WBC may indicate an infection, leukemia or some other hematological disorder.
RBC	Red blood cells	M :435- 555 F:386- 492	$\times 10^4/\mu$ L	RBCs carry oxygen throughout the body and remove excess carbon dioxide. Too few RBCs may be a sign of anemia or other diseases.
HGB	Hemoglobin	M :13.7-16.8 F: 11.6-14.8	g/dL	HGB is a protein in red blood cells that carries oxygen throughout the body. A low hemoglobin count may indicate anemia.
HCT	Hematocrit	M :40.7-50.1 F: 35.1-44.4	%	HCT means the percentage of red blood cells in the blood.
MCV	Mean corpuscular volume	83.6-98.2	fL	MCV is a measurement of the average size of a single red blood cell.
MCH	Mean corpuscular hemoglobin	27.5-33.2	pg	MCH is a calculation of the average amount of hemoglobin inside a single red blood cell.
MCHC	Mean corpuscular hemoglobin concentration	31.7-35.3	g/dL	MCHC is a calculation of the average concentration of hemoglobin inside a single red blood cell.
PLT	Platelets	15.8-34.8	$\times 10^4/\mu$ L	Platelets are cell fragments that play an important role in blood clotting. Too few platelets may mean a higher risk of bleeding.
RET	Reticulocytes	M :0.2-2.7 F :0.2-1.5	%	Reticulocytes are immature red blood cells that provide an assessment of the bone marrow's ability to produce new red blood cells.

白血球百分率について

Differential white blood cell count

Neut	Neutrophils	38.5-80.5	%	There are five different types of WBCs, neutrophils, lymphocytes, basophils, eosinophils, and monocytes, that the body uses to maintain a healthy state and to fight infections or other causes of injury. These numbers may temporarily shift higher or lower depending on what is going on in the body. Immature forms of neutrophils are called band cells.
Band	Band neutrophils	0.5-6.5	%	
Seg	Segmented neutrophils	38.0-74.0	%	
Eosin	Eosinophils	0.0-8.5	%	
Baso	Basophils	0.0-2.5	%	
Lymph	Lymphocytes	16.5-49.5	%	
Mono	Monocytes		%	

凝固検査について

Coagulation tests

PT	Prothrombin time	80.0-120.0	sec	The prothrombin time test measures how quickly prothrombin changes to thrombin to stop the bleeding. The INR is used to monitor patients on warfarin or related anticoagulant therapy.
PT (INR)	prothrombin time-international normalized ratio	0.9-1.1	%	
APTT	Activated partial thromboplastin time	27.0-40.0	sec	APTT is a functional measure of the intrinsic and common pathways of the coagulation cascade.
Bleeding time test	Bleeding time test	1-5	min	A bleeding time test determines how quickly blood clots to stop bleeding.

図 4 英語版の入院申込書（松山赤十字病院）

患者番号	—	—			
科		病 棟			

INPATIENT'S REGISTRATION FORM 入院申込書

I confirm that I understand the hospital's explanation and am now registering as an Inpatient. During my hospitalisation I agree to follow the hospital regulations and medical staff's instructions. My personal guarantor and I understand that I am responsible for the payment of hospital fees relating to my medical treatment, and agree to pay on time. (Please read the Notes below before completion).

Patient Details	Current Address				
	Full Name (family first)				
	Signature	印	Tel.		
	Date of Birth	Year	Month	Day	Age

Personal Guarantor	Current Address					
	Full Name (family first)				Signature	印
	Relationship to Patient				Tel.	

Emergency Contact	Current Address				
	Full Name (family first)				Tel.
	Relationship to Patient	Spouse, Parent, Child, Brother, Sister, Grandchild, Grandparent, Other ()			

Matsuyama Red Cross Hospital

Notes regarding form completion

1. Regarding your personal guarantor, this person should keep a separate household and be financially independent. The personal guarantor section should be completed by the personal guarantor in their own handwriting, then signed and stamped with their seal (*hanko*) if they have one.
2. In the case of the patient's condition being such that they cannot fully understand the situation, a family member can sign instead. Also, if the patient is under 20 years of age, their legal representative (ie. parent, guardian etc.) should sign on their behalf.
3. If there is any change in the information provided, please inform us as soon as possible.


Handling of Personal Information

Patients' names are usually displayed at the entrance to hospital rooms and on beds for convenience. If you are not in agreement with this, please inform a member of staff. In such case, please be assured that you will still receive appropriate medical care and treatment.

★ Please hand this form in at the Inpatient's Reception Counter (*nyuin kanri shitsu*) on the 1F (to the right of counter 2) at the time of your hospitalisation.


図5 日本語に英語を併記した診療費請求書兼領収書（徳島県立中央病院）

〒770-8539 徳島県徳島市藍本町1丁目10-3
 1-10-3 KURAMOTO-CHO
 TOKUSHIMA-SHI, TOKUSHIMA,
 JAPAN TEL 088-631-7151



診療費請求書兼領収書
 Medical Expense Invoice/Receipt

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				実日数 Number of Days	
Y	M	D	D		
令和01年	11月	06日	~ 21日	18	
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	検査 Tests
298	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	処置 Treatment
180			5,205		
手術・輸血 Operation	麻酔 Anesthesia	放射線治療 Radiation Therapy	病理診断 Pathology	歯科 Dental	その他 Others
				総保険点数 Subtotal (Ins.points)	一部負担金 Subtotal ①
				139,600	457,600
食事療養費 Meal 単位: 円					標準負担額 Subtotal ②
26,680					¥19,320
自費分 Ins. non-covered 単位: 円					自費計 Subtotal ③
初・再診特別料 First/Repeated Visit	文書料 Documentation	室料差額 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	選択食 Special Meal	容器代 Medicine Container	その他 Others	
				652	
					自費計 Subtotal ③
					¥652
未納金 Past Unpaid 単位: 円					領収印 Stamp of Receipt
外来 Outpatient	入院 Inpatient	領収金額合計①~③ Total Received			
		¥77,572			
10:15 NK001 R01.11.21 ※裏面もご覧ください。					
カード利用明細 -Credit Card Statement-					
お薬引換券 -Medicine Voucher-					
患者番号 ID	氏名 Name	** **		** **	
	様				
受診科 Department	発行年月日 Date of Issue				

(注) 当局の調査結果による。

図表 19 翻訳機器等の導入

1 導入状況

調査対象とした医療機関のうち 9 医療機関（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、香川県立中央病院、高松赤十字病院、愛媛県立中央病院、松山赤十字病院、高知医療センター及び近森病院）は、下表のとおり、翻訳機器等（翻訳機、電話医療通訳、翻訳アプリをダウンロードしたタブレット端末等）を導入し、外国人患者との意思疎通に活用している（愛媛県立今治病院は、令和元年度中に翻訳機（日本語を除く 73 か国語に対応）3 台の導入を予定している。）。

表 翻訳機器等の活用状況

医療機関名	活用している 翻訳機器等の種類	対応言語 (日本語以外)	配備状況等
徳島県立中央病院	翻訳機	73 か国語	5 台（配備先：総合受付 (1)、救急受付 (1)、調剤 窓口 (1)、病棟 (2))
	電話医療通訳	17 か国語	院内の電話から専用電話 番号に連絡することで利 用可能
	タブレット端末 (図 1 参照)	10 か国語 (注) 医療通訳は、 英語、中国語、韓国 語のみ対応	2 台（配備先：救急処置室）
松永病院	翻訳機（2 種類） （3 か国語対応の 翻訳機について は、図 2 参照）	73 か国語	1 台（配備先：受付）
		3 か国語	1 台（配備先：受付） (注) ネットワーク環境不要
	電話医療通訳	17 か国語	院内の電話から専用電話 番号に連絡することで利 用可能
	タブレット端末等 (図 3 参照)	17 か国語	スマートフォンに医療翻 訳アプリをインストール して活用
四国こどもとおとな 医療センター	タブレット端末	102 か国語	4 台（配備先：外来受付 (1)、救急受付 (1)、病棟事 務室 (2))
香川県立中央病院	タブレット端末 (2 種類のアプリ をインストール) (図 4 参照)	12 か国語	6 台（配備先：産婦人科病 棟 (1)、救急救命病棟 (1)、 救急外来 (1)、総合受付 (1)、医事課 (1) 地域連
		31 か国語	

			携室 (1))
高松赤十字病院	タブレット端末	102 か国語	3 台 (配備先: 救急外来 (2)、医事課 (1))
愛媛県立中央病院	翻訳機	73 か国語	4 台 (配備先: 患者支援室)
松山赤十字病院	翻訳機	73 か国語	3 台 (配備先: 救命救急センター (1)、医事第一課 (2))
高知医療センター	電話医療通訳	17 か国語	院内の電話から専用電話番号に連絡することで利用可能
近森病院	翻訳機	73 か国語	2 台 (配備先: 総合受付 (1)、救急外来 (1))

(注) 電話医療通訳については、医療機関向けの賠償責任保険の付帯サービス(無償)を活用している機関の状況も記載している。

図1 タブレット端末 (徳島県立中央病院)

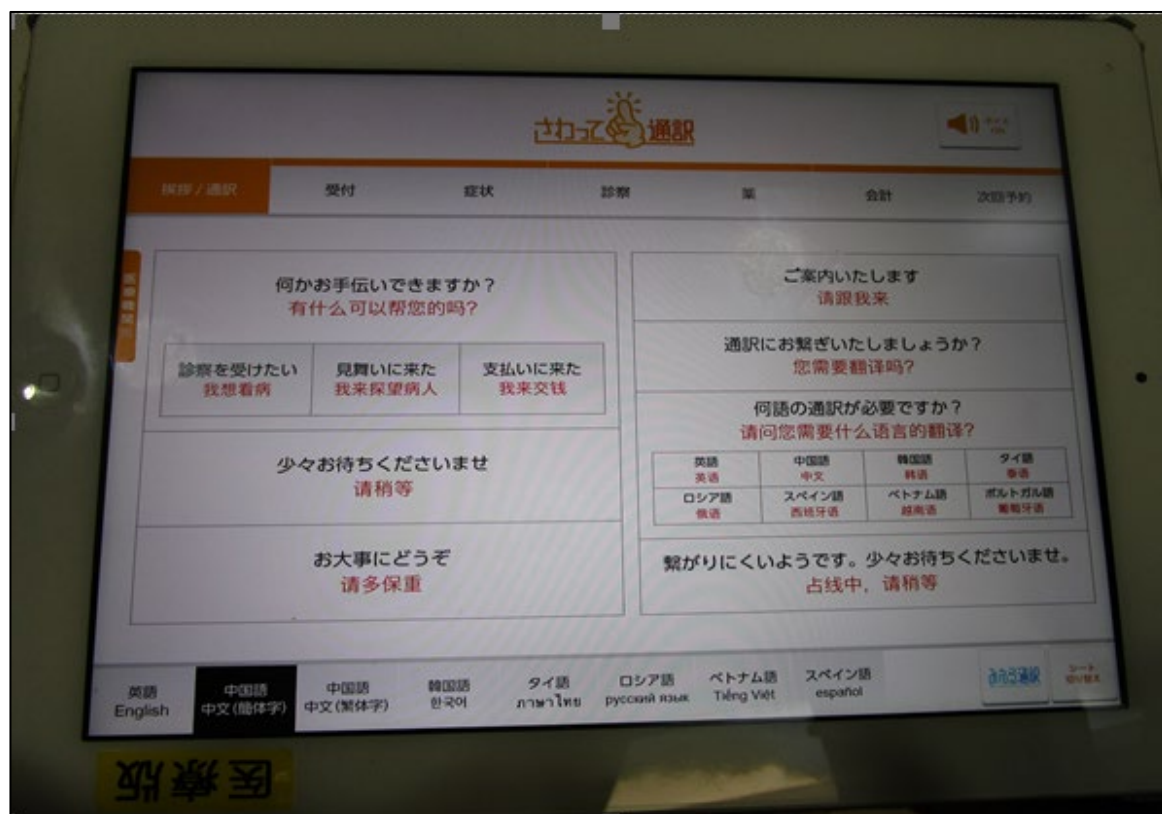


図2 翻訳機 (松永病院)



図3 タブレット端末等 (松永病院)



図4 タブレット端末 (香川県立中央病院)

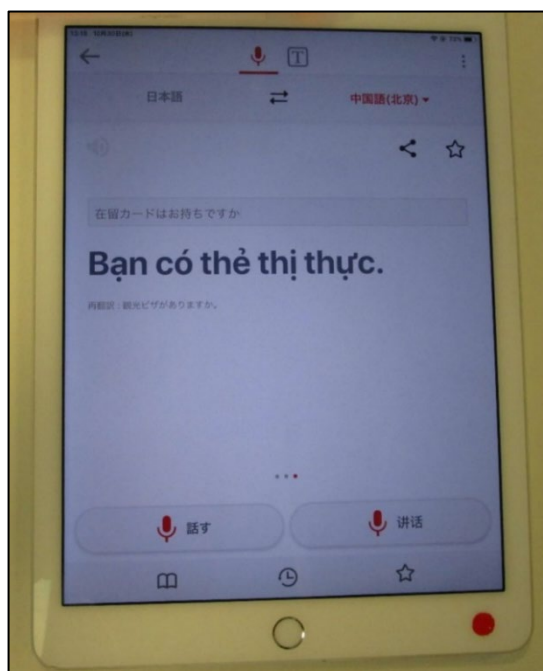
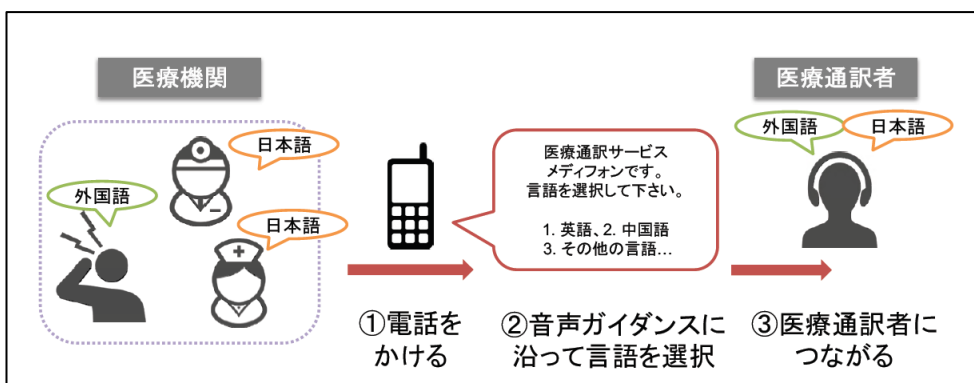


図5 電話医療通訳サービスの概要



(注) 公益社団法人全日本病院協会（「平成30年度団体契約を通じた電話医療通訳の利用促進事業」の実施団体）の資料による。

2 翻訳機器等の活用機関からの意見

「翻訳機器等の導入により、意思疎通が円滑になった。」との意見があった一方、「翻訳機は、長文を翻訳できない場合があるほか、医療用語に対応しない機種については、命に関わる医療現場では、使用しづらいことがある。」、「翻訳機器等を活用した場合、言葉が通じる安心感から、診察とは直接関係ない話をする患者様があり、医師の負担となっている。しかし、電話医療通訳を活用した場合、通訳者が、診察に必要な箇所を取捨選択して翻訳することから、助かっている。」との意見もあった。

(注) 当局の調査結果による。

図表 20 独自の外国人患者対応マニュアルの作成

徳島県立中央病院及び愛媛県立中央病院は、外国人患者が来院した場合に備えた対応マニュアルを独自に作成するとともに、受付等に配備している。

図 1 徳島県立中央病院が作成するマニュアルの概要

名称	外国人患者受付マニュアル（医事用）
作成日	平成 30 年 11 月 26 日
内容（章立て）	<ol style="list-style-type: none"> 1 外国人患者の概要 2 初診患者受付マニュアル <ol style="list-style-type: none"> 1) 日本語にてコミュニケーションが取れる場合 2) 日本語にてコミュニケーションが取れない場合 3 問診について

図 2 愛媛県立中央病院が作成するマニュアルの概要

名称	愛媛県立中央病院外国人診療マニュアル
作成日	平成 26 年 7 月 16 日
内容（章立て）	<ol style="list-style-type: none"> I 本マニュアルの目的 II 受入れ体制の整備 <ol style="list-style-type: none"> 1 担当窓口ならびに担当専門部署の設置 2 通訳体制の整備 3 施設・環境の整備 4 問診票や説明書や同意書等の必要書類の準備 5 外国人患者の滞在やコミュニケーションを円滑にするための工夫 6 医療費の請求や支払いに関する準備 7 「受入れフロー」図 III 来院時・入院中の注意点 <ol style="list-style-type: none"> 1 受付・入院手続き 2 治療や健診（PET がんどック）治療の実施 IV 受診終了後 <ol style="list-style-type: none"> 1 退院後・帰国後のフォローアップ 2 関連書類や診療データ等の受け渡し 3 医療費の支払い 4 保険会社との交渉について 5 医療訴訟対策 6 海外の法律事務所とのやり取りについての注意事項

- (注) 1 本マニュアルは、41 ページ～54 ページに掲載している。
- 2 愛媛県立中央病院は、厚生労働省が作成した「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」及び愛知県が作成した「医療機関等外国人対応マニュアル」を参考の上、独自にマニュアルを作成している。
- 3 愛媛県立中央病院は、「愛媛県立中央病院外国人診療マニュアルに関する電話での問合せは控えさせていただきます」と説明している。

(注) 当局の調査結果による。

愛媛県立中央病院外国人診療マニュアル

第 1 版	平成 26 年	7 月	16 日
第 1.2 版	平成 26 年	8 月	19 日
第 1.3 版	平成 26 年	9 月	22 日
第 1.4 版	平成 26 年	11 月	14 日
第 1.5 版	平成 26 年	12 月	2 日
第 2 版	令和 元年	11 月	1 日

参考資料：平成 22 年度厚生労働科学研究費補助金（厚生労働科学特別研究事業）

「国際医療交流（外国人患者の受入れ）への対応に関する研究」

分担研究「外国人患者受入れに必要な医療機関の条件に関する研究」

外国人患者受入れのための病院用マニュアル案

厚生労働省における医療の国際展開について

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/index.html

目次

I	本マニュアルの目的	P3
II	受入れ体制の整備	P3
	1. 担当窓口ならびに担当専門部署の設置	P3
	2. 通訳体制の整備	P3
	3. 施設・環境の整備	P4
	4. 問診票や説明書や同意書等の必要書類の準備	P4
	5. 外国人患者の滞在やコミュニケーションを円滑にするための工夫	P5
	6. 医療費の請求や支払いに関する準備	P5
	7. 「受入れフロー」図	P7
III	来院時・入院中の注意点	P8
	1. 受付・入院手続き	P8
	2. 治療や健診（PETがんドック）治療の実施	P9
IV	受診終了後	P11
	1. 退院後・帰国後のフォローアップ	P11
	2. 関連書類や診療データ等の受け渡し	P11
	3. 医療費の支払い	P12
	4. 保険会社との交渉について	P12
	5. 医療訴訟対策	P13
	6. 海外の法律事務所とのやり取りについての注意事項	P14

別添：ワンストップ窓口 厚労省資料

I 本マニュアルの目的

本マニュアルでは、愛媛県立中央病院に診療を目的として来院される外国人患者に対してどのように対応するか、「受入れ体制の整備」、「来院時・入院中の注意点」、「受診終了後」の3段階に分け標準化させることで、外国人患者へ安心・安全な医療の提供を構築するとともに、医療従事者の負担軽減を図ることを目的とする。

なお、当院は厚生労働省が行っている「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」へ「外国人患者で入院を要する救急患者に対応可能な医療機関」として登録しており、その趣旨においても外国人患者の受入れについて地域の実情に合った取り組みを行なう必要がある。

II 受入れ体制の整備

外国人患者の受入れを円滑に行うために以下の受入れ体制の整備を行う。

1. 担当窓口ならびに担当専門部署の設置

外国人患者（初診）の受入れに伴う様々な課題の一元化管理を図るため、患者支援室・患者相談窓口を担当部署とする。患者相談窓口担当者は、外国人患者アセスメントシートを用い（国籍・在日・訪日、言語、通訳の有無、保険情報、文化・宗教等 配慮すべき点）受診目的を把握した上で、受付の手配や診療科を含む他部門と連携を図りながら外国人患者が安心して受診できる環境を構築するとともに職員の負担軽減に寄与する。

2. 通訳体制の整備

(1) 基本方針

当院の受診に際しては、患者側において日本語を解し話せる者（以下：通訳者という。）や通訳ボランティアなどを同伴して頂く。

(2) 患者側で通訳者が確保できない場合

① 通常診療時間内

患者相談窓口にて、外国人患者側と診療科等への調整・橋渡しを行う。

- ・第一選択ツール 通訳デバイス「POCKETALK」の使用。
- ・第二選択ツール 院内通訳可能職員手配の依頼。（患者相談窓口）

※患者支援室より同職員および上司へ連絡し対応可能か調整を行なう。

② 時間外や休日の場合

- ・通訳デバイス「POCKETALK」を使用した通訳にて対応。
- ・通訳デバイスで対応困難な時は、夜間・休日ワンストップ窓口サービス 03-6371-0057（厚労省委託事業：別添参照）を利用し、必要な対応を相談する。
※厚労省委託事業は、年度単位で受託企業が変わる可能性がある。現受託企業は Emergency Assistance Japan 社であり令和 2 年 3 月 31 日までとなっている。

③ 意思疎通が特に重要と判断される事例

- ・①については、患者相談窓口へ連絡し、窓口担当者より遠隔医療通訳サービスの利用を総務医事課長へ打診する。
- ・②については、「夜間・休日ワンストップ窓口サービス 03-6371-0057（厚労省委託事業：別添参照）」を利用し必要な対応を相談する。

3. 施設・環境の整備

外国人患者が安心して院内で過ごせるように、院内の主要部署の表示は可能な限り日本語と英語で表示する。また、ベッド、車椅子、手術台等の各種設備や機器類についても、受け入れる患者の体格に合わせて用意することは日本人患者同じであるが、プライバシーを重視する外国人患者にあっては、可能な範囲で個室の活用や宗教上の配慮（例：イスラム教徒にはお祈り用のスペースの確保が必要）を行う。

このように、外国人患者の受入れを行う際には、受け入れる患者の器質的な特徴だけでなく、その国の文化、国民性に十分留意して環境整備に努める。

4. 問診票や説明書や同意書等の必要書類の準備

(1) 問診票

問診票（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語）に関して、患者相談室で厚労省外国人向け多言語説明（問診票）を用い患者が記入後、診療科へ届ける。

参考：厚労省外国人向け多言語説明資料

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>

(2) 説明書や同意書等

緊急時に必要な説明書・同意書の日本語-外国語対照は、下記のホームページからダウンロードして使用する。尚、CT/MRに関する英語版説明書は、別紙参考資料参照。

参考：厚労省外国人向け多言語説明資料

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>

麻酔問診票、麻酔に関する説明書、麻酔に関する同意書、輸血療法に関する説明書
輸血療法に関する同意書、手術に関する説明書、深部静脈血栓症と肺塞栓症予防のための説明書、CT検査に関する説明書、CT検査に関する同意書、造影剤を用いるCT検査または尿路造影問診票、造影剤を用いるCT検査または尿路造影に関する説明書、造影剤を用いるCT検査または尿路造影に関する同意書、MRI検査問診票、MRI検査に関する説明書、MRI検査に関する同意書、造影MRI検査問診票、造影剤を用いるMRI検査に関する説明書、造影MRI検査に関する同意書

5. 外国人患者の滞在やコミュニケーションを円滑にするための工夫

外国人患者の滞在やコミュニケーションを円滑にするため、職員と外国人患者とのコミュニケーションを支援するために愛媛県立中央病院 看護手順—4（外国人患者への対応：日本語と英語）を活用する。

また、外来フロアマップや英語版「病院のご案内」（別紙資料）を準備しておく。これは外国人患者の滞在や、職員と外国人患者とのコミュニケーションを円滑に行うために活用する。

6. 医療費の請求や支払いに関する準備

外国人患者に対して診療費の支払い方法等、次の事について予め確認する。

(1) 居住者 (Resident) か非居住者 (Visitor) かの確認

居住者の場合は、日本国の健康保険に加入していることが多く、そのケースであれば言語の問題を除けば日本人への請求と変わらない。

しかし、旅行者や短期滞在者等の非居住者については健康保険に加入していないため、本人の支払条件 (payment terms)、保険請求手続き (procedure of insurance claims) について事前に確認し未収金の発生に備える。

※ 健康保険 (Health Insurance) の加入義務について

日本国内の「居住者」は、次のいずれかに該当する場合を除き、すべて国民健康保険に加入する義務がある。

【国民健康保険の加入義務の非該当者】

条 件	支払い手続き
①在留期間が3か月以下	支払方法について確認が必要
②在留資格が「短期滞在」や医療を受ける活動 またはそのものの日常の世話を する活動を指定されている「特定活動」のもの	
③会社等の健康保険に加入中のもの	日本人と同様の手続きで可
④生活保護を受給中のもの	

上記のうち、③、④は日本人と同様の手続き（会社等の健康保険、生活保護）で支払いを行うため、事務手続き上は問題ない。

①、②については以下のいずれの方法で支払いを行うか、確認が必要である。

(2) 非居住者への支払方法の確認

非居住者の支払いは、全額自己負担(Self-pay)か、旅行保険等による支払(Insurance company's pay)による。いずれの場合も当該患者の受診前に可能な限り確認を行う。できなかった場合であっても、診察終了後速やかに確認を行う。

① 全額自己負担の場合

支払いが多額になった場合には当該患者が邦貨を準備できず、支払自体が困難になること、またクレジットカードの支払も、限度額の問題、また国際間でのカード認証の問題等で決済が行えない場合もあるため注意が必要である。(※例えば当該患者が保有する「VISA カード」であっても日本では決済を通らないケースがある。)

なお、当院で取扱い可能なクレジットカードの種類は以下の通り。

※取扱い可能なクレジットカード (acceptable credit card)

VISA, Master Card, American Express, Diners Club, JCB, DC card, の6種類のみ。

デビットカード (Master Card における Maestro 等) は対応していない。

② 保険会社による支払の場合

受診前の段階で行っておくべきことは「保険種類の確認」と「患者への保険手続き開始の依頼」である。

保険については下記の種類がある。

③ 旅行保険 (Travel Insurance) や医療保険 (Medical Insurance) 等

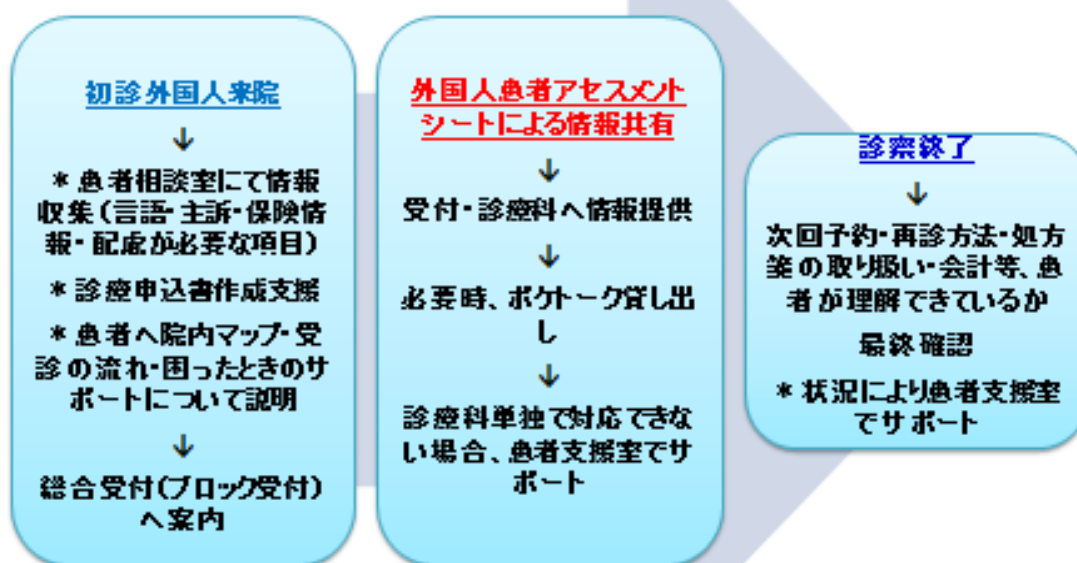
いずれの場合も当該患者が本国保険会社側に手続き申請をしてもらう必要がある。手続き申請の方法は保険会社によって異なるが、患者自身が保険会社の指定したカス

タマーサポートに電話ないしはメール等で依頼するところから始まる。よって患者が上記の保険に加入しているか、しているのであれば保険会社に第一報を入れたか、の確認が最初の確認事項となる。

7. 「受入れフロー」図

愛媛県立中央病院においては、事前予約で担当診療科が決まっている場合を除き、初診患者は患者相談窓口において外国人患者アセスメントシートを元に情報収集を行い、診療科を含む他部門と連携を図りながら外国人患者が安心して診療を受けられるように支援する。

初診外国人患者対応フロー



Ⅲ 来院時・入院中の注意点

1. 受付・入院手続き

(1) 円滑な受付

総合受付では、事前予約の有無にかかわらず、患者の本人確認を保険証、パスポート等で行う。

(2) オリエンテーション（健診や治療内容の説明および最終確認）

受付が終了したら、診察の流れやスケジュールについて初診患者は患者支援室担当者から、再診に関しては診療科担当者から説明しておく。一方、患者が入院して検査や治療、手術等を行う定期入院の場合には、まず入院サポートセンターに案内して入院手続きを済ませるとともに、今後の治療スケジュールや治療内容について患者に最終確認を取っておく。

患者の要望が当院で事前に把握していたものと異なることが判明した場合には、速やかにその旨を担当医や関係部署に知らせて、治療方針や治療スケジュールの見直しが必要かどうか検討する。必要に応じて、このオリエンテーションの段階で、当院の受入れリスクを最小限にするため、各種の患者の権限放棄や免責条項に関する書類へのサインを依頼することもある。

(3) 院内施設や院内マナーに関する説明

オリエンテーションでは、治療内容や治療スケジュールだけではなく、院内施設や院内マナーに関する説明をしっかりと行っておく。日本人からみれば、当然と思っていることが、外国人患者にとって当然でないこともしばしばである。オリエンテーションの際に、院内のマナーや設備についても外国人患者が理解・納得できるまでしっかり説明して、周りの日本人患者や現場の職員とお互いにも気持ちよく過ごせるよう心がける。

(4) 入院が必要な場合

医学的に入院が必要と判断された場合には、日本語-外国語対照（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語）の入院申し込み書(誓約書付き)を用いて説明を行う。入院歴確認、面会制限、感染予防についての説明が必要な場合には、下記 URL からダウンロードして使用する。

- 参考：厚労省外国人向け多言語説明資料

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>

2. 治療や健診（PETがんドック）の実施

（1）通訳

患者が同伴してきた通訳者や遠隔医療サービスを介して診療や治療を行う際の注意事項としては以下の点が挙げられる。

① 通訳者の医学的通訳能力を確認

通訳者を介して治療やPETがんドックを行う際は、医師や看護師等、当院の職員が言ったことが患者に理解できるように伝わり、また、患者の述べたことが正確に当院の職員に伝わることが大切である。

しかし、特に患者が同伴してきた通訳者や外部の通訳会社から派遣された通訳者の中には、医学用語や臨床医学に関する知識が不十分で、医療の現場で通用するだけの能力を備えていない場合も少なくない。

そのため、院外の通訳者を介して治療や健診（PETがんドック）治療を行う際には、まず、その通訳者の通訳能力が十分なものか確認しておく。なお、通訳者の能力が日常会話の通訳としては十分であっても、診察の場面や治療内容の説明を行うには不十分であると判断した場合には、直ちに他の通訳者をお願いするようにする。たとえ患者がわざわざ連れてきた通訳者だったとしても、誤訳や不十分な通訳によって一番困るのは患者自身であるため、この点は徹底するようにする。

② 医療者の方でも通訳者が通訳しやすいように心がける

通訳者の能力が優れていたとしても、医療者が早口で話したり、難しい専門用語を羅列すると通訳は困難となる。通訳を介して治療や健診等を行う際には、医療者の方でも、「ゆっくりしゃべる。」「専門用語は避ける。」「平易な言葉を使う。」「文書は短く切って話す。」など、通訳者が通訳しやすいように心がけることが必要である。

また、医療通訳で最も難しい点の1つは、日本で使われている医学用語に該当する言葉がなかったり、そのまま通訳して患者に伝えても一般に普及している言葉ではないため患者が理解できなかつたりすることがある。そのため、このような場合は、医療通訳者の方で、患者が理解できるように言葉を選んで通訳することになるが、その作業を医療通訳者にまかせっきりにするのではなく、医療者側でも一緒に説明や表現の仕方を考えるなど、協力して臨むことが大切である。

③ 効率的に通訳を行うための工夫を考える

実際に医療通訳を介して診察などを行う場合、通常の2～4倍の時間がかかってしまうため、その日の検査や診察のスケジュールが狂ってしまったり、他の患者の待ち時間が延びてしまったりすることが少なくない。

このような事態を避けるため、診察前に担当者もしくは通訳者が患者のその日の体調や医師に質問したいこと等をあらかじめ聞き出してメモにまとめておき、医師はそれを見ながら診察を行うなど、限られた診察時間を効率的に使うための工夫をする。

いずれにせよ、当院では、通訳を介した外国人患者の検査や診察には時間がかかるということを念頭において、ゆとりをもった予約の取得などを考慮する必要がある。

④ 夜間・緊急時の対応

夜間に患者の容体が急変して通訳者が急に必要となることも十分考えられる。通訳者が確保できない場合は、通訳デバイス「POCKETALK」の使用や多言語対応問診票などを活用する。

また、必要に応じて、「夜間・休日ワンストップ窓口サービス 03-6371-0057（厚労省委託事業：別添参照）」を利用し、助言を得る。

(2) インフォームド・コンセント

外国人患者に対して検査や治療を行う際、後々の不満につながる要因の一つが「日本人の医療者は十分な説明をしてくれない」ということである。インフォームド・コンセントに対する基本的な捉え方が日本人と外国人では異なることから生じている問題である。

日本でインフォームド・コンセントというと、多くの医療者は、侵襲性のある医療行為を行う際に、当該医療行為の内容やリスク等について文書等を用いて説明し、患者に承諾してもらった証拠として同意書にサインをしてもらうことと捉えている。

しかし例えば、欧米人の場合、「医療は契約」という意識が強いため、インフォームド・コンセントは、医療者から必要な情報をもらい、自分で医療方針を決定するための大事なプロセスと捉えるのが一般的である。そのため、欧米人の患者は、自分が納得するまで徹底的に医療者が説明することを要求し、自分がまだ納得できていないにもかかわらず、一方的な説明だけで同意書にサインさせようとする日本の医療者には不信感を抱くことが少なくない。他にも、アラブ系の国の中には、妻に対して医療行為を行う際には、夫の同意が必要としているところもある。このように一口に「インフォームド・コンセント」といっても、国の文化や考え方によって大きな差異がある。そのため、インフォームド・コンセントを行う際には、日本の医療慣習通りに行うのではなく、その外国人患者の出身国の文化や考え方にも十分配慮を示すことが大切である。言うまでもなく、不十分な説明や、一方的な説明だけで同意書にサインを求めるのは望ましくないが、やはりインフォームド・コンセントをきちんと行った証拠は文書で残しておく必要がある。

緊急時に必要な説明書・同意書の日本語-外国語対照（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語）等は、下記のホームページからダウンロードして使用する。

参考：厚労省外国人向け多言語説明資料

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>

(3) 外国人患者の環境や文化を反映した療養指導

外国人患者の背景や文化等に対する配慮が必要なのは、インフォームド・コンセントの場面だけではない。医療指導などを行う際も同様である。

例えば、ある病院では、人間ドックで糖尿病と診断されたロシア人患者に対して食事療法を行おうとしたものの、ロシアでの食習慣がよく分からなかったために、具体的な食事指導が行えずに終わってしまった。このように特に糖尿病などの慢性疾患の療養指導などでは、患者の生活環境や文化を理解していないと適切に行うことが難しいものも少なくない。外国人患者に療養指導を行う際には、その点にも十分留意しておくようにする。

IV 受診終了後

1. 退院後・帰国後のフォローアップ

患者が国境を越えて医療を受ける場合、大きな課題の一つとなるのが「ケアの継続性 (Continuum of Care)」に関する問題である。日本では、まだ海外から受け入れている外国人患者の数そのものが限られていることから、それほど問題となっていないが、海外では、居住国以外で手術を受けた患者が帰国後合併症を起こして、その治療を地元の医療機関が拒んだり、その医療費を誰が負担するかもめたりするケースが多数報告されている。そのため最近では、海外の医療機関で治療や手術を受けることを考えている患者の間ではもちろんのこと、海外の民間医療保険会社や斡旋事業者の間でも、受診後のフォローアップ体制がしっかりしているかどうかということが、医療機関選択の重要な判断基準の1つとなっているのが現状である。

この点、日本の医療機関では、もともと患者の退院時には、退院計画等を立てて患者のフォローアップには力を注いできているが、外国人患者の場合には、日本人患者と同じように考えられない部分も多々存在してくる。例えば、退院時に処方した薬剤が患者の居住国では入手困難だったり、患者の地元の医療機関では退院計画の中に組み入れていたリハビリや継続治療が実施困難なことも十分考えられる。そのため、退院計画等を立案する際には、患者の居住国の医療レベルや医療機関の状況、生活環境等に関する情報を細かく収集して、実行性のあるものにしていくことが重要である。

2. 関連書類や診療データ等の受け渡し

患者が一度帰国してしまうと、電話や e-mail 等によるやり取りは可能だとしても書類の

受け渡し等は困難になってしまう。そのため、患者が希望する書類や診療データ、ならびに患者が今後必要になると考えられる書類や診療データ等の類は、患者の帰国時までにとろえて、渡しておくことが望ましい。なお、時間的な関係から、帰国時に渡すことが困難な場合には、どのような方法で渡すことにするのか（例えば郵送方法や郵送時期等）患者ときちんと打ち合わせておくことが大切である。

3. 医療費の支払い

医療費の支払いについては、事前準備の段階で決めておいた方法で行う。外国人患者から請求内容について説明を求められた場合には、いつでもその説明に応えられるようにしておく。

4. 保険会社との交渉について

多くの保険会社は、日本での手続きを円滑に行うため、日本での事務手続きを日本の業務代行会社（Thigh-up Company, ex: ジャパンアシストインターナショナル(株)、日本エマージェンシーサービス(株)等）に依頼するケースもある。この場合、保険会社との手続きは原則日本語で行われる。この時点で行うべきことが下記の2点である。

（1） 保険で賄われる医療行為の確認

日本の健康保険制度と根本から違うことを念頭に、医療行為のどこまでが保険により填補され得るのかあらかじめ確認が必要である。保険で填補されない医療行為については、当該患者に対する自費請求となるため、予め「保険会社、もしくは代行業者から当該患者本人に対して説明してもらう」ことがトラブル回避のために必須となる。

（2） 支払保証書の請求

外国人患者が加入している保険会社（または日本の代行会社）へ支払保証書を予め請求することが可能であるので積極的に取得に努める。支払保証書を保険会社等に求めることは特に失礼なことではなく、債権・債務を明確にしておくために必要な措置である。診療費の「取り漏れ」を回避するためにも、遅くとも患者の退院前までには確実に取得しておくべきである。

（3） 支払い請求にかかる注意点

いずれの確認も本国の保険元受会社の確認が必要な場合が多く、その際には時差の関係で回答に時間を要することがあるため注意が必要となる。特に退院間近で時間が無い場合や休院日を挟む場合等はそれらを見越した交渉が必要となる。

一旦保険手続きが開始されると、保険会社より必要となる書類についての連絡がある。一般的には請求書、当院の支配講座情報などの記載書類が必要となるが、早期の段階で必要書類のリストの送付を相手方担当者に依頼しておくことでスムーズに支払いまですすむ。

場合によっては、保険の元受会社に対しての提出書類として診断書や、所見書等を求められる場合がある。書類はいずれも「保険会社から当院への支払」に必要な書類であるため、文書のやり取りに関しては行き違いが無いよう、配達証明やトラッキングが可能なメール便等の利用を行うことが望ましい。また海外への文書送付は郵便局が取扱う EMS が最も安価かつ確実である。

下記のホームページに（日本語版 英語版 韓国語、中国語版 ポルトガル語版 スペイン語版）の下記の様式があるので、適宜利用する。

- (1) 高額療養費制度（限度額適用認定証）について
- (2) 出産一時金の直接支払制度の利用に関する合意確認書
- (3) 概算医療費
- (4) 医療費請求書
- (5) 医療費領収書

参考：厚労省外国人向け多言語説明資料

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>

5. 医療訴訟対策

外国人患者の受入れを行う際、医療機関にとって気になる問題の一つが医療過誤訴訟対策である。現在のところ、医療過誤訴訟が発生した場合には、各国の国内法に従って裁判が行われているのが現状であり、外国人患者の受入れを積極的に行っている医療機関等では、医療過誤訴訟対策の一環として、患者に対して、いわゆる「法律上の権利放棄書（legal waiver）」（訴訟を起こす際には患者の居住国ではなく、治療を行った国で提起するように約した文書）へのサインを求めているところが少なくない。

しかし、legal waiver を用意したとしても、これでは裁判管轄の問題が解決するだけであって、実際に患者から医療過誤訴訟が提起された場合、国内の患者と海外の患者で医療機関の責任に差異があるのか否かといった点についてはまだまだ不明である。

また、医療訴訟に関しては当院に対する医療訴訟だけでなく、別病院への訴訟のため当院でのカルテ開示を求められるケースも想定される。この場合、患者本人だけではなく、その法定代理人が当院宛に診療情報の開示を求めるようになる。

医療情報の開示（Medical Information disclosure）請求については、「診療情報の提供等に係る指針」および愛媛県個人情報保護条例に基づき日本人の例と同様に行なう。

開示請求にあたって、国外の法律・法令を根拠として開示請求を行ってくるケースもあ

るが、当院の診療録は日本の法律の適用下にある。よって属地主義(the territorial principle)の考えに則り、それら海外の法律・法令に従う義務はない。

また開示請求に関して県条例で必要とする書類の条件が満たされていない場合も、開示には応じられない。さらに、これら開示請求に係る書類はすべて「原本」である必要がある。FAX またはメール等の添付書類で、中には明らかに日付や名前に加工を施したもので手続きを押し通そうと圧力をかけてくる会社や法律事務所もあるため、注意が必要である。※カルテ開示請求にかかる院内担当部署は総務医事課医事グループであり、患者からの申し出があれば担当者へ速やかに連絡を行なう。

6. 海外の法律事務所とのやり取りについての注意事項

欧米では一般的に将来の係争に備えて、正式なやり取りは文書 (Document) の交換で行う。一般的には文書番号を案件毎に付して、やり取りの際には「〇〇年〇月〇日に発行した文書番号〇〇の文書に基づき・・・」というように、根拠となる文書や内容を特定したうえで議論を積み重ねていくことが基本となっている。

このような海外のやりとり、特に法律事務所等を相手に文書を発行する際に注意したいのは、下記事項を必ず明記することである。

- ①Date (文書発効日)
- ②Our Ref (当院の文書番号)
- ③Your Ref. (相手先の文書番号、無い場合は記載なしで可)
- ④Ans Req. (返答の要否)
- ⑤Attn. (相手先名)
- ⑥Subject (案件名)

その他、下記は相手方文書に記載があれば記載しておくことが望ましい。

Your file No. (相手先案件番号)

Your Client File Number (相手先顧客番号)

図表 21 外国人患者の支援担当部署の設置

名称	患者支援室
体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 午前：医師 1 人、看護師 2 人（火曜日及び木曜日は 1 人）、事務職 1 人（医療対話推進者。医事を兼務） ・ 午後：看護師 2 人、事務職 1 人（医療対話推進者。医事を兼務） <p>（注）応援体制として、医師（輪番）、薬剤師、放射線技師、検査技師、管理栄養士、地域連携室看護長、がん専任看護師、事務職員（委託を含む。）など、必要に応じて電話等相談を行う体制を構築している。</p>
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 院内での外国人患者対応に関する総合調整、体制整備（必要に応じて、患者支援室の看護師が診察室まで外国人患者に同行） ・ 院外機関との調整 ・ 通訳者等の手配
効果	<p>院内職員（外来看護師等）に対し、患者支援室の業務に対するアンケート（注）を実施したところ、「困ったことがあれば、まずは患者支援室へ相談できるため安心する。」（院内の各部署からの意見）等の意見があった。</p> <p>また、外国人患者等にも聞き取りを行い、「相談できる場所があつて安心できる。」（外国人患者からの意見）との声が寄せられている。</p> <p>（注）全国自治体病院学会にて患者支援室に関する発表を行うため実施</p>

（注）1 当局の調査結果による。

2 愛媛県立中央病院は、独自に作成した「愛媛県立中央病院外国人診療マニュアル」（図表 20 参照）において、患者支援室が外国人患者の受入れに関する担当窓口である旨を明記している。

3 「医療対話推進者」とは、平成 24 年 4 月の診療報酬改定で新設された「患者サポート体制充実加算」により、患者又はその家族からの疾病に関する医学的質問、入院上の不安等、様々な相談に対応する窓口配置された者（専任の医師、看護師、薬剤師、社会福祉士又はその他医療有資格者等）である。

図表 22 職員向けの研修等の実施

医療機関名	研修等の内容
<p>徳島県立中央病院 (医療英会話研修)</p>	<p>1 目的 医療機関における実用的な英語を学ぶため</p> <p>2 内容等</p> <p>① 実施頻度：毎週 1 回</p> <p>② 対象：医師、看護師等</p> <p>③ 内容 外国人講師を招き、i) 体の部位の名称、ii) 患者の症状を把握する際に役立つ会話(痛みの程度を表す英単語等)、iii) 採血時に役立つ会話等を学んだ。1 回当たりの研修時間は 50 分であり、10 人程度の少人数で学べる環境を整備している。</p> <p>3 効果 同病院からは、「各診療科の状況に応じた実践的な研修を行うことにより、英語での問診、診療ができるようになってきている。」との意見が聴かれた。</p>
<p>徳島県立中央病院 (合同カンファレンス)</p>	<p>1 目的 院内感染防止に取り組むため(注1)</p> <p>2 内容等</p> <p>① 実施頻度：年 4 回程度</p> <p>② 対象：徳島県立中央病院(注2)が、県内の 8 医療機関を集めて、合同カンファレンスを開催</p> <p>③ 内容(令和元年度の例) 徳島県立中央病院の医師が「外国人診療の問題点」と題する講演を行った後、参加した 8 医療機関と i) 外国人の診療で困ったこと、ii) 外国人診察時における院内感染等について意見交換した。</p> <p>3 効果 令和元年度のカンファレンスに参加した機関(松永病院)からは、「『特定技能』の創設等によるアジア圏からの外国人の受入れに伴い、外国人患者の受入れも予想される。このため、アジア圏で流行する感染症については、敏感に情報収集する必要がある旨を確認するなど、有意義であった。」との意見が聴かれた。</p> <p>(注) 1 厚生労働省は、医療機関における院内感染対策に関する取組を推進するため、平成 24 年 4 月の診療報酬改定により、感染防止対策加算(感染防止対策加算 1、感染防止対策加算 2 等)を新設した。医療機関が感染防止対策加算の届出を行う場合、感染防止対策加算 2 の届出医療機関については、少なくとも年 4 回程度、感染防止対策加算 1 の届出医療機関が主催するカンファレンスに参加することが必要とされている。</p> <p>2 徳島県立中央病院は、感染防止対策加算 1 の届出医療機関である。</p>

<p>松永病院 (外部団体が開催するセミナーを受講)</p>	<p>1 目的 外国人患者の受入れに係る医療機関のリスク管理方法の基礎知識を学ぶため</p> <p>2 内容等 ① 対象：医師等 ② 内容 i) 医療事故、トラブルの防止、ii) 未収金発生防止の手法、iii) 基礎的な医療英語、iv) 外国人患者担当部署の設置方法に関する講義をオンラインで受講した。</p> <p>3 効果 同病院からは、「遠方の開催地（東京、大阪等）に出向く必要がないため、外国人患者に関する知識を負担感なく身につけることができ、効果的であった。」との意見が聴かれた。</p>
<p>四国こどもとおとなの医療センター (英会話研修)</p>	<p>1 目的 i) 自機関で開催される国際学会、ii) 外国人患者への対応を円滑に行うため</p> <p>2 内容等 ① 実施頻度：毎週1回 ② 対象：医師等 ③ 内容 外部団体（英会話研修に関するサービスを提供する企業）に依頼して、英語の日常会話等を学んでいる。</p>
<p>愛媛県立中央病院 (英会話研修)</p>	<p>1 目的 外国人患者の受診に対応するため</p> <p>2 内容等 ① 実施頻度：毎週1回 ② 対象：医師、看護師、技師等 ③ 内容 外国人講師を招き、i) 病名、ii) 採血、検査、入院患者対応時に役立つ英会話を学んでいる。</p> <p>3 効果 同病院からは、「恒常的に参加する者については、片言ではあるが英語による意思疎通が円滑になった。」との意見が聴かれた。</p>
<p>愛媛県立中央病院 (公益財団法人愛媛県国際交流協会主催「第1回通訳ボランティア等に対する研修」(テーマ「医</p>	<p>1 目的 通訳ボランティアとして活動する者との間で、外国人患者の対応時における留意点等を共有するため</p> <p>2 内容等 ① 対象：通訳ボランティアとして活動する者等</p>

療」)へ講師2人を派遣)	<p>② 内容</p> <p>i) 外国人患者の受入れに関する国の取組、ii) 愛媛県立中央病院における外国人患者の受入れ体制の整備状況、iii) 通訳対応における留意点(個人情報の取扱い、感染症対策等)等について患者支援室(図表 21 参照)の職員が講義した。</p>
--------------	---

(注) 当局の調査結果による。

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

図表 23 医療情報ネットの英語による提供

1 医療情報ネットの概要

医療法（昭和 23 年法律第 205 号）第 6 条の 3 及び医療法施行規則（昭和 23 年厚生省令第 50 号。以下「施行規則」という。）第 1 条の 2 の規定に基づき、病院、診療所又は助産所（以下「病院等」という。）の管理者は、医療を受ける者が病院等の選択を適切に行うために必要な情報（病院等の名称、所在地、電話番号、診療科目、対応可能な言語等）を当該病院等の所在地の都道府県知事に報告し、都道府県知事は、当該情報を公表（施行規則第 1 条の 3 の規定に基づき、インターネットによる公表が認められている。）しなければならないとされている。

また、「医療機能情報提供制度実施要領について」（平成 19 年 3 月 30 日付け医政発第 0330013 号厚生労働省医政局長通知）において、インターネットを通じた公表システムに可能な限り追加する機能として「外国語による情報提供」が示されている。

2 調査対象とした 4 県における取組

調査対象とした 4 県全てにおいて、インターネットによる医療情報ネットが開設されており、香川県、愛媛県及び高知県では、図 1～3 のとおり、英語による提供も行っている。

なお、高知県では、英語のほか中国語及びベトナム語による提供を検討している。

図 1 香川県の提供例（医療 Net さぬき）

広域災害・救急・周産期医療情報システム
医療Netさぬき
 Hospital, Clinic

文字の大きさ 標準 大きく より大きく

← Back

Area: Takamatsu-Shi, Miki-Cho Kita-Gun, Naoshima-Cho Kagawa-Gun
 The date and time: 2019/07/02 16:00
 Language: There is no specification.
 Specialty Group: Internal Medicine

There were 174 corresponding organizations.

※There might be a part of change in this content. Please confirm it directly to the medical institution when it is used. Explanation of icon

<< First page < Prev page 1 - 20 of 174 Next page > Last page >>

Area	Center Detail	Specialty	Reception hours
Takamatsu-Shi	Aoba Naika clinic 〒761-8074 420-1 Ohtakamimachi Takamatsu City TEL(Day):087-816-1122 MAP Icons: Wheelchair, Hand, Car, Bus, Insurance	Internal Medicine Digestive & Liver Disease Inter nal Medicine	09:00~12:00 14:00~18:00
Takamatsu-Shi	AKAMATUNAIIKAIIN 〒761-8082 Kanotsunocho 271-6 takamatsucity, Kagawa Japan TEL(Day):087-866-6667 MAP Icons: Wheelchair, Car, Insurance	Internal Medicine	09:00~12:30 14:00~17:30
Takamatsu-Shi	AKIYAMA CLINIC 〒761-1701 459-5 ohno kagawa-cho takamatsu kagawa 761-1701 japan TEL(Day):087-815-8588 MAP Icons: Wheelchair, Car, Insurance	Internal Medicine Kidney Internal Medicine Plastic Surgery	09:00~12:30 15:00~17:30

(注) 本 URL (<https://www.qq.pref.kagawa.lg.jp/ir37/qgport/kenmintop/english/fk1350.php?kbn=hospital>) において、英語による医療機関の検索が可能となっている。

図2 愛媛県の提供例（えひめ医療情報ネット）

えひめ医療情報ネット
愛媛県広域災害・救急医療情報システム

文字の大きさ 小 標準 大

リンク集 ご利用について サイトマップ

Hospital, Clinic

← Back

Area	Matsuyama-Shi, Iyo-Shi, Toon-Shi, Kumakogen-Cho, Masaki-Cho, Tobe-Cho
The date and time	There is no specification.
Language	English
Specialty Group	Internal Medicine

There were **189** corresponding organizations.

※There might be a part of change in this content. Please confirm it directly to the medical institution when it is used.

Explanation of icon

<< First page < Prev page **1 - 20 of 189** Next page > Last page >>

Area	Center Detail	Specialty	Reception hours
Matsuyama-Shi	AOE NAIKA CLINIC 〒791-8006 130-5 Anjyoji-Town Matsuyama-City TEL(Day):089-923-1666 	Internal Medicine Cardiology 	08:30~12:00 14:00~17:00
Matsuyama-Shi	Asakaze Clinic (Asakaze Shinryosho) 〒790-0931 1-1-5 nishiishii-town. matsuyama-city TEL(Day):089-961-1122 	Internal Medicine 	09:00~12:00 14:00~18:00

(注) 本 URL (<https://www.qg.pref.ehime.jp/qg38/qgport/kenmintop/english/fk1350.php?kbn=hospital>) において、英語による医療機関の検索が可能となっている。

図3 高知県の提供例（こうち医療ネット）

高知県救急医療・広域災害情報システム

こうち医療ネット

HOME >> Search by correspondent language >> Hospital, Clinic

hospital List

[Search Condition]

Correspondent language	English
Speciality	Internal Medicines
Area	Near 5 facilities from 1 Marunouchi Kouchishi

Hospital, Clinic

1-5 of 5

	Name	Address	Outpatient Hours	Speciality
1	Hamada Heart Clinic TEL:(Day)088-823-8170 TEL:(Night)088-823-8170 	〒780-0870 5-2-16,honmachi-town,kochi-city 	08:30~12:15 13:30~17:30	Internal Medicine
2	TANIDA Internal Medical Clinic TEL:(Day)088-854-7050	〒780-0870 4-1-52 Honnmati ML plaza 1F,honn-town,kochi-city 	08:00~16:00 08:00~12:00	Internal Medicine Allergy

Explanation of icon

(注) 本 URL (https://www.kochi-iryo.net/pb_md_fnc_language?screen_kind=top) において、英語による医療機関の検索が可能となっている。

- (注) 1 当局の調査結果による。
2 医療情報ネットでは、医療機関のほか、薬局に関する情報も提供している。

図表 24 ホームページ及びパンフレットを多言語化して情報提供

「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」において、外国人患者や関係者に向けて情報提供しておく方が良いと考えられる事項として示されている、①営業時間、②診療科、③交通アクセス（地図付き）、④問合せ先（外国語対応可能であればその情報も）、⑤対応言語、⑥受診方法（感染症の疑いがある方の受診方法も含めて）を中心に、その提供状況を調査した結果、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、愛媛県立中央病院及び飯尾小児科・内科は、外国人患者数が増加したなどの理由から、ホームページ及びパンフレットを多言語化して、それらの情報を提供していた。

表 1 ホームページの多言語化の状況

医療機関名	提供している言語	備考
徳島県立中央病院	英語、中国語、韓国語	Google 翻訳のウェブサイト翻訳ツールを活用
松永病院	英語、中国語	—
四国こどもとおとなの医療センター	英語	—
飯尾小児科・内科	英語	—

表 2 パンフレットの多言語化の状況

医療機関名	提供している言語	備考
四国こどもとおとなの医療センター	英語	主として、自機関で開催される学会で使用
愛媛県立中央病院	英語	—

図 1 「営業時間」の情報提供例（飯尾小児科・内科）

Open hours

We are closed Saturday afternoon, Sundays and National Holidays

Consultation Hours	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
AM 9:00 ~ 12:00	●	●	●	●	●	●	●
PM 2:00 ~ 3:00	●	●	●	●	●	●	●
PM 3:00 ~ 6:00	●	●	●	●	●	●	●

About vaccination

Ilio Clinic offers Health Check-up and Immunization for children.
 There are English translated Questionnaires.
 14:00 ~ 15:00 is set for vaccinations
 Before you come, please make an appointment by phone.

図2 「診療科」の情報提供例（徳島県立中央病院）

Department introduction			
General department >	Hematology >	Diabetes and Metabolism Department of Internal Medicine >	Cranial nerve internal medicine >
Respiratory medicine >	Gastroenterology >	Cardiology >	Psychiatry >
Pediatrics >	Radiology department >	Surgery >	Orthopedic surgery >
Plastic Surgery >	Neurosurgery >	Cardiovascular Surgery >	Dermatology >

図3 「交通アクセス（地図付き）」の情報提供例（松永病院）

Access

Address:
63-1, 4-chome,
Minami-shomachi,
Tokushima-shi,
Tokushima 770-0045

- **By bus**
5-minute walk from
"Tokushima Myozai
Keisatsusho-mae" or "Kamona
Shogakko-mae" stop by
Tokushima Bus or Tokushima
City Bus
- **By JR**
10-minute walk from "Akui
Station" of JR Tokushima line
- **By car**
A free parking lot is available

図4 「問合せ先」の情報提供例（四国こどもとおとなの医療センター）

Information

Address:
2-1-1 Senyu Cho, Zentsuji City, Kagawa 760-8507 JAPAN

Email:
info@shikoku-med.jp

Address:
2-1-1 Senyu Cho, Zentsuji City, Kagawa 760-8507 JAPAN

Phone:
+81-*****

図 5 「対応言語」の情報提供例（飯尾小児科・内科）

About treatment

General Practitioner

- English or Japanese
- Specializing in adults and children (Family doctor)
- Oriental Herbal medicine available
- Well connected and informed (we can refer you to specialists if needed)
- Informed about the latest techniques, medications and equipment
- Concerned with your medical history!

図 6 受診方法の情報提供例（松永病院）

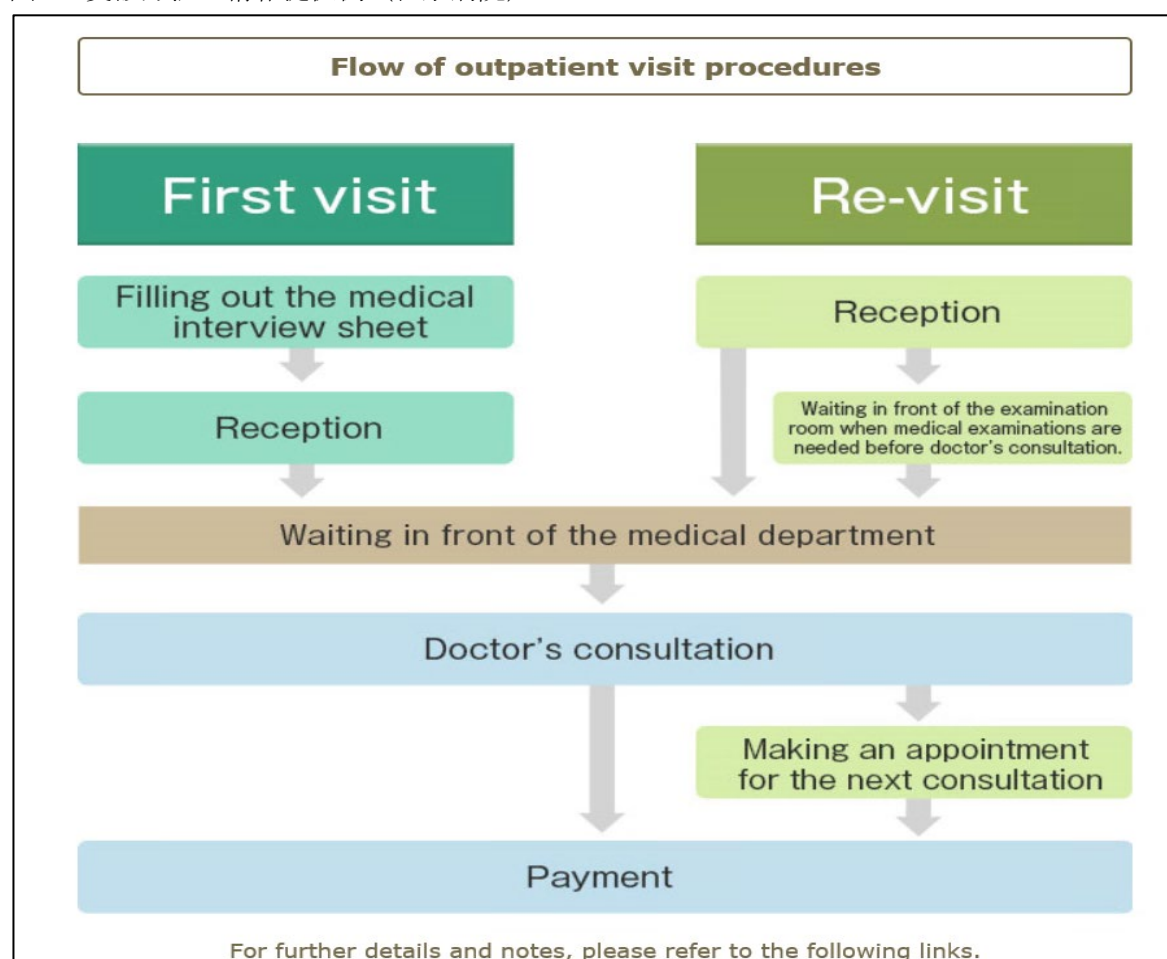


図7 「感染症の疑いがある方の受診方法」の情報提供例（飯尾小児科・内科）

To prevent contagious disease spread

If there is a possibility that you have a contagious disease such as measles, chicken pox, rubella, mumps etc. please inform our staff.
We will guide you to an isolated area.

If your symptom is a fever after an overseas trip, let us know on the phone before coming in. If your case is about an infant up to about 2 months old, please inform our staff. We will try to guide you to an isolated area if possible.

図8 パンフレットの提供例（愛媛県立中央病院）

Amenities Building

- Convenience Store**
On the east side of the Plaza of Light on the first floor, food, books, magazines, and various items are for sale.
Open 24 hours, every day.
- Bank**
A branch office of Ehime Bank is on the west side of the Plaza of Light on the first floor.
Hours of Operation: 9:00-15:00
Holidays: Saturdays, Sundays, national holidays, the New Year's holiday
- ATM**
Located on the east side of the Plaza of Light on the first floor are ATMs for Ehime Bank, Iyo Bank, Ehime Shūwa Kinriki, and JA Bank. City banks, regional banks, and Japan Post's Bank also can be accessed from these ATMs.
Hours of operation: 8:45-19:00 on weekdays, 9:00-17:00 on weekends and holidays.
Open all year except for specified days.
- Vending Machines**
Located on the Plaza of Light on the first and second floors, and in the dayrooms on each floor.
In operation 24 hours a day, every day.
- Coin-operated Laundry Facilities**
Available in the laundry rooms on each floor of the hospital wards.
Hours of Operation: 6:30-21:30, every day
Washing machines: ¥200 per load
Dryers: ¥190 for 30 minutes
- Day Rooms**
On each floor of the hospital ward are open and spacious rest areas with Internet access.
The Internet is available 6:30-21:30 every day for ¥100 per hour.
- Restaurant**
Located on the east side of the Plaza of Light on the second floor is a restaurant that serves various meals, lunch sets, dinner-bowl meals, noodles, and beverages.
Hours of Operation: 8:00-19:00 on weekdays, 11:00-19:00 on Saturdays
Closed on Sundays and national holidays
- Café**
The café on the west side of the Plaza of Light on the first floor serves beverages and freshly baked goods.
Hours of operation: 7:00-20:00 on weekdays, 11:00-19:00 on weekends and national holidays
- Barbershop & Beauty Parlor**
Located east of the hospital ward on the first floor of the Amenities Building.
Hours of Operation: 9:00-19:00 on weekdays, 11:00-19:00 on Saturdays
Holidays: Sundays, national holidays, and the New Year's holiday

The Use of Cell Phones

Please have consideration for others when using cell phones.
Within the hospital, please set your mobile phone to silent mode.
In addition, please refrain from speaking on the telephone in consultation rooms.
In operating rooms, intensive care units, examination rooms, and in close proximity to medical equipment, you may be asked to turn off cell phones.
In outpatient areas, a cell phone and smart phone paging system is available.

No Smoking on Hospital Premises

Due to damage caused by second-hand smoke, smoking is not permitted on any of the hospital premises. Thank you for your understanding and cooperation.

Access



By Train
From JR Railway's Matsuyama City Station (Station), approximately 800 meters south (15 minutes on foot).

By Bus
On the Itoya Bus Line or Toei Bus Lines, disembark at the Mae bus stop.

Consultation and Visiting Hours

Initial Consultation Reception: 8:30 - 11:00

Visiting Hours:
Weekdays: 15:00 - 19:00
Weekends and national holidays: 13:00 - 19:00

Consultation Holidays: Saturdays, Sundays, and national holidays.

Ehime Prefectural Central Hospital
愛媛県立中央病院
089-947-1111
83, Matsuyama City
http://www.eph.pref.ehime.jp/epch/

(注) 当局の調査結果による。

図表 25 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

松山赤十字病院は、松山市内における夜間・休日当番医の情報（医療機関名、電話番号等）を英語で記載し、記載台（図表 30 参照）に配備することで提供している。

当該情報は、夜間・休日当番医となった医療機関をグループごとにアルファベットを付し、カレンダー上に当該アルファベットを記載することで示されている。

図 令和元年 10 月分の提供例

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 Sekijuji [Red Cross] Byoin (Bunkyocho)	089-924-1111
G	Okujima Byoin (Dcgo)	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		

(注) 当局の調査結果による。

② 救急車を呼ぶ

図表 26 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使用した訓練や研修の実施

消防局名	研修等の内容
徳島市消防局	<p>1 名称 多言語通訳を活用した 119 番通報等における外国人対応訓練</p> <p>2 目的 電話通訳センターを介した三者間同時通訳を活用する際、同センターとの連携を迅速・的確に行うため</p> <p>3 内容等 ① 実施年度：令和元年度 ② 内容 消防局職員が、徳島市国際交流員の協力を得て、電話通訳センターを介した三者間同時通訳を活用した搬送訓練等を行った。</p> <p>4 効果等 「外国語を話すことができない救急隊員は、外国人の救急搬送に不安を抱いていたが、三者間同時通訳を活用することで詳細な内容について聴取することも可能となったことから、救急搬送のサービス向上につながったと感じている。」との意見があった。 また、同局は、訓練の様子を録画し、令和元年 11 月に実施した県内の消防本部が参加する「口頭指導技術発表会」（通信指令員が、緊急性の高い救急要請の通報者に、応急処置等を伝える「口頭指導」の技術を発表する場）で上映することで、三者間同時通訳の周知を図った。</p>
松山市消防局	<p>1 名称 外国人受入研修</p> <p>2 目的 外国人に緊急時にとるべき対応を学んでもらうため</p> <p>3 内容等 ① 実施年度：従前から毎年度実施 ② 内容 座学及び実技（消火体験等）で構成されており、消防局職員が、一般財団法人日本防火・防災協会が作成したパンフレット（119 番通報の方法等について記載）を参加者に配布している。</p>
高知市消防局	<p>1 名称 救急活動時における外国人旅行者等とのコミュニケーション向上研修</p> <p>2 目的 救急ボイストラを有効活用するため</p> <p>3 内容等</p>

	<p>① 実施年度：平成 30 年度</p> <p>② 内容</p> <p>消防局職員（救急隊員）が、救急ボイストラの使用方法、注意点等を確認したほか、高知市国際交流員（3 人）の協力を得て、①救急ボイストラを用いた翻訳結果の検証、②意見交換（外国における救急隊との相違点、現場で求められる配慮等）を行った。</p> <p>4 効果</p> <p>「救急ボイストラの使用経験が浅い救急隊員が多く、使用方法、注意点等を共有することができた。」、「国際交流員から救急活動に活用できる貴重な意見を得ることができた。」との意見があった。</p>
--	--

(注) 当局の調査結果による。

図表 27 外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の情報を消防局へ提供

県名	提供内容
徳島県	<p>徳島県は、保健所（徳島保健所、阿南保健所、美波保健所、吉野川保健所、美馬保健所及び三好保健所）ごとに開催する「救急医療対策連絡協議会」（消防局、医療機関、郡市医師会等で構成）において、外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の名称、所在地等に関する資料を、令和元年度に提供している。</p> <p>(注) 1 阿南保健所及び美波保健所については、合同で開催している。 2 外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の選出時期の関係上、「救急医療対策連絡協議会」時に情報提供できなかった保健所開催分については、別途、情報提供している。</p>
香川県	<p>香川県は、県内の消防局及び消防本部に対し、外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の名称を、令和元年 10 月に文書で通知している。</p>

(注) 当局の調査結果による。

③ 受付をする

図表 28 NPO 法人等が作成する多言語医療問診票サイトへのリンクを県ホームページに掲載

香川県は、医療機関及び外国人患者を支援するため、同県ホームページにおいて、NPO 法人国際交流ハーティ港南台及び公益財団法人かながわ国際交流財団が作成する多言語医療問診票（18 か国語）サイト (<http://www.kifjp.org/medical/>) へのリンク設定を行っている。

図 多言語医療問診票（内科）

INTERNAL MEDICINE		English 英語	
内科問診票			
Check <input type="checkbox"/> all corresponding answers. あてはまるものにチェックしてください			
Name 名前		year 年 month 月 day 日	
Date of birth 生年月日		Phone 電話	
Address 住所			
Do you have health insurance? 健康保険を持っていますか?		□Yes はい □No いいえ	
Nationality 国籍		Language 言葉	
What are your symptoms? どうしましたか			
<input type="checkbox"/> fever(熱がある) <input type="checkbox"/> sore throat のどが痛い <input type="checkbox"/> cough せき <input type="checkbox"/> headache 頭が痛い <input type="checkbox"/> chest pain 胸が痛い <input type="checkbox"/> rash 発しん <input type="checkbox"/> heart palpitation 動悸 <input type="checkbox"/> shortness of breath 息切れ <input type="checkbox"/> swelling むくみ <input type="checkbox"/> dizziness めまい <input type="checkbox"/> tightness in chest 胸が苦しい <input type="checkbox"/> abdominal pain お腹が痛い <input type="checkbox"/> stomachache 胃が痛い <input type="checkbox"/> high blood pressure 高血圧 <input type="checkbox"/> numbness しびれ <input type="checkbox"/> excessive thirst 口が渇く <input type="checkbox"/> weight loss 体重が減っている <input type="checkbox"/> abdomen feels swollen お腹が張る <input type="checkbox"/> loss appetite 食欲がない <input type="checkbox"/> vomiting 嘔吐 <input type="checkbox"/> nausea 吐き気 <input type="checkbox"/> diarrhea 下痢 <input type="checkbox"/> bloody stool 血便 <input type="checkbox"/> weak だるい <input type="checkbox"/> excessive fatigue 疲れやすい <input type="checkbox"/> others その他			
How long have you had these problems? それはいつからですか			
Since _____ year 年 _____ month 月 _____ day 日から			
Do you have any food or medication allergies? 薬や食べ物でアレルギーが出ますか			
□Yes はい → □medication 薬 □food 食べ物 □others その他 □No いいえ			
Are you currently taking medication? 現在飲んでいる薬はありますか			
□Yes はい → If you have any with you now, please show them to me. 持っていれば見せてください □No いいえ			
Are you pregnant or is there a possibility of pregnancy? 妊娠していますか、またその可能性はありますか			
□Yes はい → _____ months ヶ月 □No いいえ			
Are you currently breastfeeding? 授乳中ですか			
□Yes はい □No いいえ			
What illnesses have you had in the past? 今までにかかった病気はありますか			
<input type="checkbox"/> stomach and intestinal disorder 胃腸の病気 <input type="checkbox"/> liver disease 肝臓の病気 <input type="checkbox"/> heart disease 心臓の病気 <input type="checkbox"/> kidney disease 腎臓の病気 <input type="checkbox"/> tuberculosis 結核 <input type="checkbox"/> diabetes 糖尿病 <input type="checkbox"/> asthma ぜんそく <input type="checkbox"/> high blood pressure 高血圧症 <input type="checkbox"/> AIDS/HIV エイズ <input type="checkbox"/> thyroid problems 甲状腺の病気 <input type="checkbox"/> syphilis 梅毒 <input type="checkbox"/> others その他			
Are you currently under medical treatment? 現在治療している病気はありますか			
□Yes はい □No いいえ			
Have you ever had any operations? 手術を受けたことがありますか			
□Yes はい □No いいえ			
Have you ever had a blood transfusion? 輸血を受けたことがありますか			
□Yes はい □No いいえ			
Can you arrange an interpreter by yourself for your next visit? 今後、通訳を自分で連れてくることができますか			
□Yes はい □No いいえ			
http://www.kifjp.org/medical		© NPO法人国際交流ハーティ港南台 & KIF (公財)かながわ国際交流財団 (2014.1)	

(注) 当局の調査結果による。

図表 29 外国人患者向け予約支援サイトの活用

松永病院は、外国人患者の円滑な予約を実現するため、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を活用している。下図のとおり、必要項目等を入力することにより、予約することが可能となっている。

図 予約手順

- ① 松永病院ホームページのトップページにあるバナーをクリックする。

図 1 バナー



- ② i) 氏名、ii) 電話番号（携帯電話）、iii) eメールアドレス、iv) 使用する言語を入力し、送信する。

図 2 予約支援サイト画面

- ③ 送信後、多言語オペレーターが希望日時等を外国人患者から聴取した上で、予約を代行する。

(注) 1 当局の調査結果による。

2 松永病院が活用している外国人患者向け予約支援サイトは、調査時点において試験運用中のものである。

図表 30 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

松山赤十字病院は、外国人患者の円滑な受診を支援するため、①独自に多言語化（日本語に英語を併記）した受診申込書（図表 18 参照）、②診療科名の英和訳対照表、③各診療科における注意事項（英語版）を記載台に配備している。

また、松山赤十字病院からは、「外国人患者に対して外来受診に関する全ての説明を行う必要がなくなり、受付職員の負担が軽減した。」との意見が聴かれた。

図 診療科名の英和訳対照表などを配備した記載台



(注) 当局の調査結果による。

図表 31 遠隔通訳サービスが利用可能な言語の種類を多言語化

JMIP 認証医療機関である岡山大学病院は、「総合受付」において、遠隔通訳サービスが利用可能な言語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、ロシア語、タイ語及びタガログ語）の種類を多言語化の上、明示している。

図 遠隔通訳サービスが利用可能である旨の明示



(注) 当局の調査結果による。

図表 32 受診に関する注意事項の多言語化

JMIP 認証医療機関である岡山大学病院は、「外来受付窓口」において、受診に関する注意事項（治療の方針、費用、通訳、個人情報の取扱いなど）を記載した「岡山大学病院での受診に関する診療説明書」を多言語化（日本語に英語を併記）の上、提示している。

図 「岡山大学病院での受診に関する診療説明書」（抜粋）

2019年11月版

岡山大学病院での受診に関する診療説明書
Okayama University Hospital Patient Instructions

この説明書は、岡山大学病院での受診にあたり、基本的な事項について説明するものです。下記の内容について分からない点や疑問点がありましたら、その都度ご質問していただいても構いません。また、説明内容を聞いた上でご納得いただけない場合は、受診を断ることができます。
These Instructions explain basic matters for a consultation at Okayama University Hospital. Please feel free to ask any questions you might have related to details shown below. You can also refuse to have a consultation after you have received explanations and have decided not to accept a consultation.

1. 治療及び検査等について
Treatment and examination

(1) 検査・処置等の結果により、入院・通院が必要であると判断される場合があります。また状況により、他院への転院が必要な場合もあります。
You might require hospitalization or outpatient visit(s) depending on examination or treatment results. You might also be transferred to another hospital depending on circumstances.

(2) その都度、治療の意義と治療により生じるリスクについて、医師からその説明を行います。その説明にご納得いただいた場合のみ治療をお受け下さい。
Our physician will provide you explanations on the significance as well as the risk of medical treatment each time. You should receive medical treatment only when you understand the explanations.

(3) ご自身の都合で入院、通院できない場合または治療を自己中断される場合は、治療が適切に行われないなど、様々なリスクが生じることがあります。
Discharge against medical advice, outpatient visit(s) or treatment because of personal reasons might result in risks including incomplete treatment.

2. 費用について
Payment

(1) 日本の健康保険資格を有していない外国人患者さんの診療については、診療報酬点数1点につき30円で請求します。
Foreign patients without the Japanese national public health insurance coverage are charged ¥30 per point of the medical fee.

(2) 入院される場合、入院前に概算医療費を全額預かり金としてお支払いいただきます。
If you are admitted to the hospital, you must pay all the estimated medical expenses as a deposit before admission.

(3) 高度医療または長期化になりそうな治療に関しては、治療前に預かり金としてお支払いいただく場合があります。
You might be required to place a deposit before treatment when advanced medical care or long-term care is expected.

(4) 診察終了後は、遅滞なく医療費を精算するものとします。
Patients must pay costs for medical care immediately after a consultation.

(5) 治療を中断された場合または期待された診断・治療に至らない場合でも、それまでに当院で受けた医療行為に対する医療費は、すべてお支払いいただきます。
Patients must pay all medical costs for medical care received at our hospital before discontinuation or when the desired diagnosis or treatment cannot be obtained.

(6) 合併症または予期せぬ病状悪化により治療期間が延びる可能性があります。その場合に必要となる医療費、滞在費、在留期間延長手続きに伴う経費等については、患者さん自身にご負担いただくこととなります。
The treatment period might be extended because of complications or unexpected worsening of the patient condition. Patients must be responsible for the expenses incurred for medical treatment, stay, extension of the period of stay, etc. required in such a case.

(注) 本 URL (<https://www.okayama-u.ac.jp/user/hospital/common/photo/free/files/11184/201912161546300539815.pdf>) において、ダウンロードが可能となっている。

(注) 当局の調査結果による。

図表 33 特定機能病院（紹介状が必要）である表示の多言語化

JMIP 認証医療機関である岡山大学病院は、「総合受付」付近等において、同病院が特定機能病院であり、初診の場合、紹介状が必要であること（紹介状がない場合、初診料とは別の負担額（選定療養費）が発生）を多言語化（日本語に英語を併記）の上、明示している。

図 特定機能病院であることの明示

2019 年 10 月 1 日 October 1, 2019

[初めて診察を受けられる方へ]
[To new visitors]

岡山大学病院長
Director of Okayama University Hospital

本院は、高度な医療を提供する「**特定機能病院**」として承認されています。初診患者の皆さまの外来受診には、原則、他の医療機関からの**紹介状が必要**です。

Our hospital is designated **an official advanced treatment facility** for highly specialized medical care. This status requires that if this is your first visit as an outpatient, you **need to bring a referral** from another medical institution.

初診の患者の皆さまは、他の医療機関（医院・診療所）よりの紹介を得て受診されますようお願いいたします。なお、紹介状がない場合でも受診いただけますが、初診料とは別に「紹介状なし負担額（選定療養費）」として

医科 11, 000円(税込)*
歯科 3, 300円(税込)

をお支払いいただくこととなります。健康診断の結果通知書は紹介状とは見なされません。

また、当院外来は原則予約制を採用しております。紹介状をお持ちであっても予約されていない患者様、予約のない再診の患者の皆さまにおかれましては、長時間お待たせする場合や当日受診できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

Prior to a first consultation with us, please obtain a letter of referral from the medical institution (doctor's office or clinic) that you normally use. While a first consultation without a referral is possible, note that it will incur payment of the first consultation charge as well as the additional charge below which is a selected medical care service charge:

Medical clinic: 11, 000 yen (inc. tax)*
Dental clinic: 3, 300 yen (inc. tax)

(注) 当局の調査結果による。

図表 34 患者の呼出しに関する方針の多言語化

JMIP 認証医療機関である岡山大学病院は、「受付」等において、患者の呼出しに関する方針を多言語化（日本語に英語を併記）の上、明示している。

図 患者の呼出しに関する方針



(注) 当局の調査結果による。

④ 診察を受ける

図表 35 検査時の意思疎通に必要となる会話を多言語で記載した三角 POP の作成

愛媛県立中央病院は、検査時（放射線検査）における外国人との意思疎通を円滑にするため、下図のとおり、検査時に必要となる会話（「息を大きく吸って」、「息を吐き出して」、「止めてください」等）を多言語（日本語に英語及び中国語を併記）で記載した三角 POP を作成している。同病院の説明によると、「三角 POP の導入により、意思疎通が円滑となり検査時間の短縮につながるなど効果があった。」としている。

図 多言語で記載した三角 POP



(注) 当局の調査結果による。

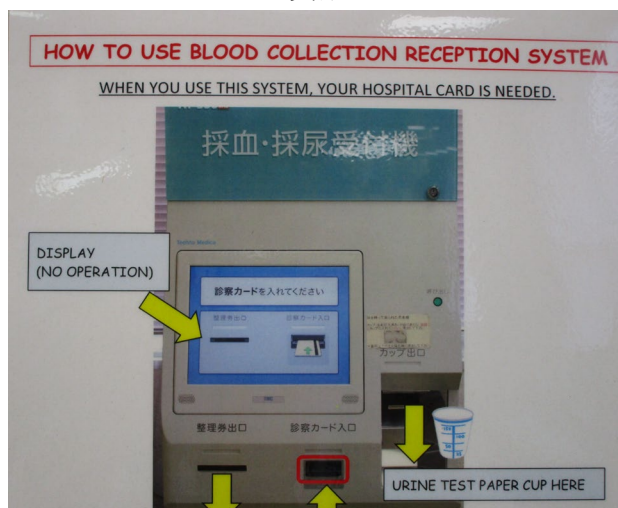
図表 36 採血・採尿受付機の使用方法の多言語化

JMIP 認証医療機関である岡山大学病院は、採血・採尿受付機の使用方法を多言語化（英語及び中国語）の上、明示している。

図 採血・採尿受付機の使用方法



< 英語 >



< 中国語 >



(注) 当局の調査結果による。

⑤ 入退院する

図表 37 入院のしおりの多言語化

JMIP 認証医療機関である岡山大学病院は、「入院のしおり」(入院に関する手続、注意事項等を記載)の英語版を作成して提供している。

図 入院のしおり (抜粋)

3 Admission Procedure

When receiving the notification of your date of admission, you should visit the hospital at the designated time on the designated date and submit the documents listed below to the Admission and Discharge Center on the 1st floor of the Inpatient Wing to complete the admission procedure. (see the information map of the hospital on Page 18).

Please come to the Admission and Discharge Center for the admission procedure between 13:00 and 15:00.
※ Please follow it if there is a separate instruction. Hospitalization procedures are possible when accepted outside of regular hours.

At the time of the admission procedure,

1 Please pay 100,000 as deposit, **or** **2 submit the application form for payment by credit card.※**
※ Will be prepared in the event of hospitalization.

1 Please pay 100,000 as deposit,

- You may pay by cash or cash card* (you need to provide your personal identification number)
※ We accept cash cards from almost all banks. (Only cards with debit payment functions accepted.)
- You may pay by credit card.
(The cardholder should come to the Center for the procedure.)

● The payment will be adjusted at the time of discharge. ●
If you stay in the hospital and want to pay the charge of the previous month, please consult with the Admission and Discharge Center.

2 Please submit the application form for payment by credit card.
We accept JCB, AMEX, VISA, MasterCard, Diners Club, and Discover.
Please show your credit card, and fill in the application form for payment by a credit card.

The cardholder should come to the Center for the procedure as he/she should sign the form. Once the charge is determined, it will be settled with the credit card, and the credit-card slip and receipt will be sent to the cardholder.

● Please ask the Admission and Discharge Center for details.
Phone: Hospitalization procedures: **086-235-7523** (open between 8:30 and 17:00 on weekdays)
Billing and payment: **086-235-7612** (open between 8:30 and 17:00 on weekdays)

※ The procedure is not required for patients to whom no self-pay is incurred.
However, if you want to stay in an extra-charged room or will receive advanced medical care you need to complete either procedure.

※ Please pay the deposit set for the treatment in the following cases.

- You will receive a gender reassignment surgery, living liver transplantation, spinal stimulation therapy or spinal stimulation therapy (replacement) at your expense.
- You will deliver in the normal way (except that you have completed the procedure for commissioned payment in lump-sum).
- For patients under separate instructions from the hospital.

※ Patients of foreign nationality who do not hold a Japanese health insurance card are required to pay the estimated medical expenses in full before admission into the hospital.

(注) 本 URL (<https://www.okayama-u.ac.jp/user/hospital/en/index74.html>) において、ダウンロードが可能となっている。

(注) 当局の調査結果による。

図表 38 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

JMIP 認証医療機関である岡山大学病院は、図 1~6 のとおり、i) 入院施設（洗濯機、給湯室等）の使用法、ii) 掲示物（面会者の注意事項等）を多言語化（日本語に英語を併記）の上、明示している。

図 1 洗濯機の使用法

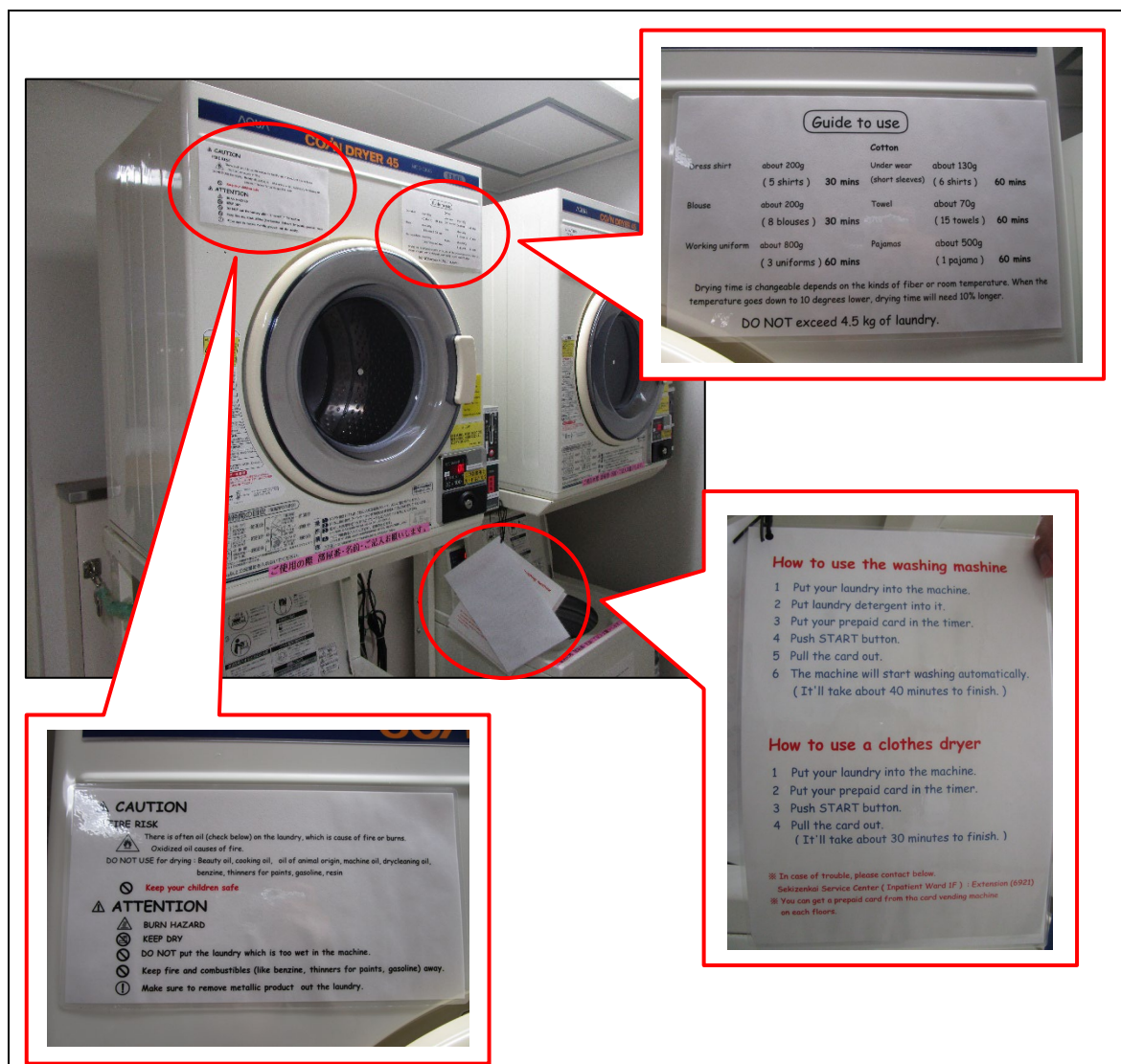


図 2 給湯室の使用法

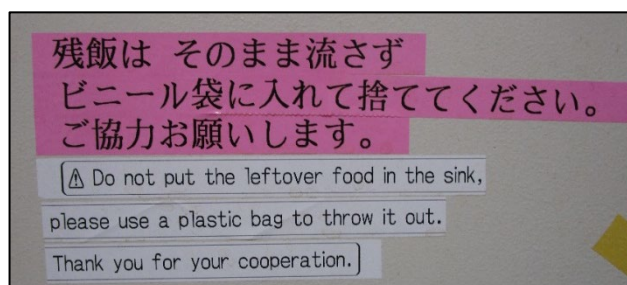


図3 面会者の注意事項



図4 院内感染に関する注意事項



図 5 院内感染に関する注意事項

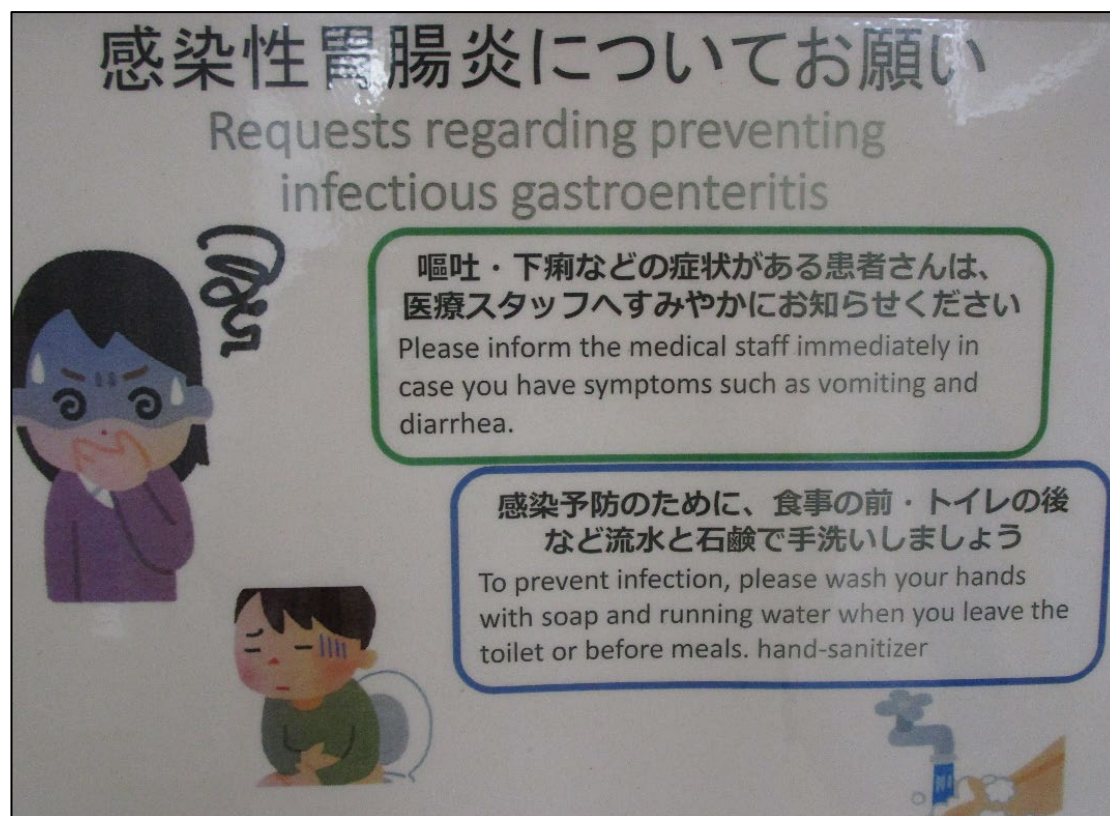
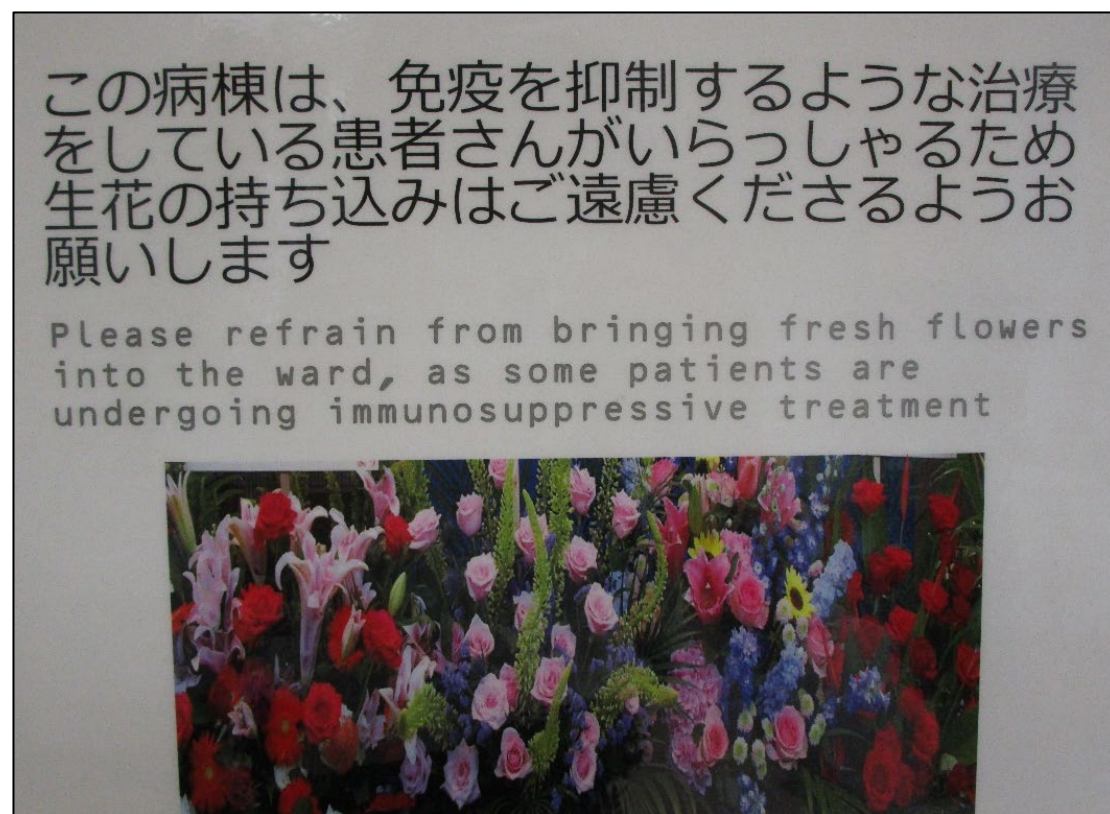


図 6 入院患者への配慮事項



(注) 当局の調査結果による。

⑥ 医療費を支払う

図表 39 キャッシュレス決済の導入

調査対象とした医療機関のうち 10 医療機関（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、香川県立中央病院、高松赤十字病院、愛媛県立中央病院、愛媛県立今治病院、松山赤十字病院、高知医療センター及び近森病院）は、図 1 及び 2 のとおり、会計窓口においてキャッシュレス決済が可能である旨を明示している。

図 1 キャッシュレス決済が可能である旨の明示（近森病院）



図 2 キャッシュレス決済が可能である旨の明示（松永病院）



(注) 当局の調査結果による。

図表 40 支払や必要書類に関する支援を行う旨の多言語化

JMIP 認証医療機関である岡山大学病院は、「自動精算機」付近において、支払や必要書類に関する支援を行う旨を多言語化（日本語に英語を併記）の上、明示している。

図 支払や必要書類に関する支援を行う旨の明示



(注) 当局の調査結果による。

⑦ 薬を受け取る

図表 41 キャッシュレス決済の導入

調査対象とした薬局全てにおいて、キャッシュレス決済を導入しており、下図のとおり、会計窓口においてキャッシュレス決済が可能である旨を明示している。

図 キャッシュレス決済が可能である旨の明示（香川県薬剤師会調剤薬局）



(注) 当局の調査結果による。

図表 42 多言語化された薬剤情報を提供する文書を活用

香川県薬剤師会調剤薬局及び安西番町薬局は、多言語化（英語）された薬剤情報を提供する文書を活用している。

表 薬剤情報を提供する文書の多言語化の状況




薬局名	取組状況	提供している言語	備考
香川県薬剤師会調剤薬局	外国語に対応可能な薬剤情報提供システム（薬剤情報提供書の英語版）の導入	英語	—
安西番町薬局	一般社団法人くすりの適正使用協議会が提供する「くすりのしおり」を活用	英語	同協議会ホームページ (http://www.rad-ar.or.jp/siori/) で公表されているほか、英語でも検索可 (http://www.rad-ar.or.jp/siori/english/index.html)

図 1 薬剤情報提供書（香川県薬剤師会調剤薬局）

Health facility: 香川県. Panel physician: Tel: Page 2 Nov 25, 2019

This table explains how your medicine acts and how to take it.

Name: 子モ

No.	Medicine name	Photo	Wake up	Break fast	Lunch	Dinner	At bedtime	Effects	Cautions, interactions, side effects, etc.
3	Selara pale red, Pill NSR50 Active ingredient: Eplerenone The price is 82.5yen. ◆No generic drug is available.			1				★This medication is used to restore the heart function. ★This medication reduces blood pressure by suppressing activities of substances that raise blood pressure.	▲This medication may cause dizziness and other symptoms due to its effect to lower blood pressure. Be careful when driving a motor vehicle or operating machinery. ▲If you plan to be examined at another medical facility, inform the doctor(s) and the pharmacist (s) that you are taking this medication. ▲Do not consume foods containing St. John's wort while taking this medication. ▲Store at room temperature.
4	Pioglitazone KYORIN white to yellowish white, Pill KRM127 15 Active ingredient: Pioglitazone hydrochloride The price is 21yen. ◆This medicine is a generic drug.			1				★This medication is used for the treatment of diabetes. ★This medication lowers blood sugar by acting on peripheral tissues and the liver.	▲Contact your doctor if swelling appears or if you suddenly gain weight. ▲Contact your doctor if any of the following symptoms occur: hungeriness, cold sweat, dizziness, lightheadedness, heart palpitations, listlessness, unpleasantness, trembling, loss of consciousness, etc. ▲Consume foods containing sugar if low blood sugar symptoms occur. ▲Be careful when working in high places or driving a motor vehicle as this medication may cause low blood sugar levels. ▲Contact your doctor if any of the following symptoms occur: bloody urine, frequent urination, painful urination, etc. ▲Store at room temperature.
5	Deberza pale yellow, Pill 122 Active ingredient: Tofogliflozin hydrate The price is 195.5yen.			1				★This medication is used for the treatment of diabetes. ★This medication lowers blood sugar levels by inhibiting glucose from being re-absorbed at the kidney and excreting glucose with urine.	▲Contact your doctor if any of the following symptoms occur: hungeriness, cold sweat, dizziness, lightheadedness, heart palpitations, listlessness, unpleasantness, trembling, loss of consciousness, etc. ▲Drink sufficient amount of water while taking this medication.

※Note

Show this table to the doctor if you visit another health facility.

Pharmacy: 香川県薬剤師会調剤薬局 Pharmacist: Tel: 087-811-0205 Please contact us if you have any questions.	Pharmacist's seal
--	-------------------

図2 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D₂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。

- ・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、大薬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< : 医師担当書記入>
 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付けていただくこと(副作用)
 主な副作用として、発疹、発赤、かゆみ、蕁麻疹(手足の腫え)、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。

- ・呼吸困難、尋常性麻疹、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

- ・乳幼児、小児の手が届かないところで、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 D₂-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

- ・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)

- ・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 (trembling limbs), and gynaecomastia. 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.

- ・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

- ・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 / /

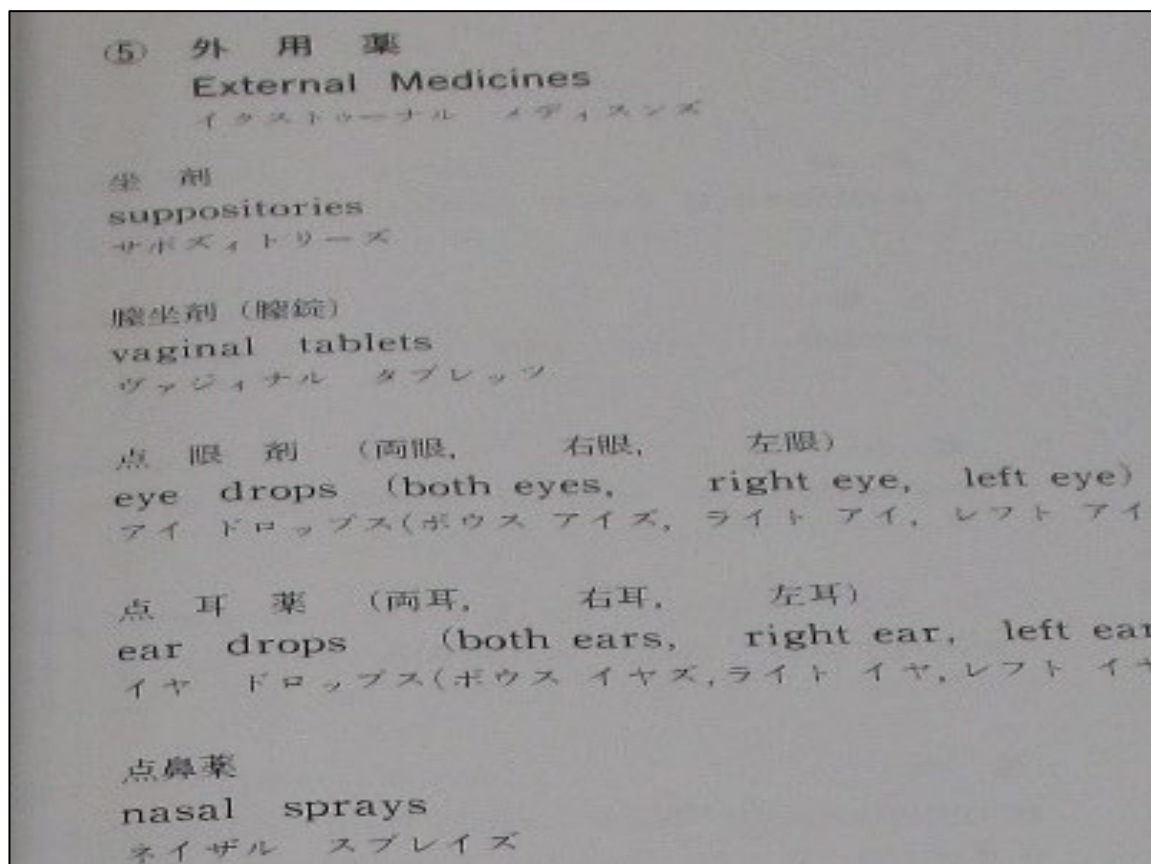
For further information, talk to your doctor or pharmacist.

(注) 当局の調査結果による。

図表 43 薬局用の英単語帳の活用

香川県薬剤師会調剤薬局では、下図のとおり、薬品情報等を提供する企業が作成した薬局用の英単語帳を活用している。

図 薬局用の英単語帳（香川県薬剤師会調剤薬局）



(注) 当局の調査結果による。