

外国人患者受入れ医療コーディネーター の現状と課題

第3回 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
平成31年(2019年)2月8日

厚生労働省 医政局 総務課 医療国際展開推進室

目次

1 医療機関における外国人受入体制と、外国人患者受入れコーディネーターの現状

- － 医療機関における外国人受入れ体制の実態
- － 医療機関における外国人患者受入れ医療コーディネーターの配置状況

2 外国人患者受入れ医療コーディネーターの役割、業務、求められるスキル

3 外国人患者受入れ医療コーディネーターに関する課題と今後の方向性

- － 医療機関における外国人患者受入れに関する課題と今後の方向性
- － 外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修(案)

① 医療機関における外国人受入体制と、外国人患者受入れコーディネーターの現状

医療機関における外国人受入れ体制の実態

○ 平成28年度に実施した「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査」において、外国人受入れに当たり、医療機関より以下のことが負担や今後不安な点としてあげられた。

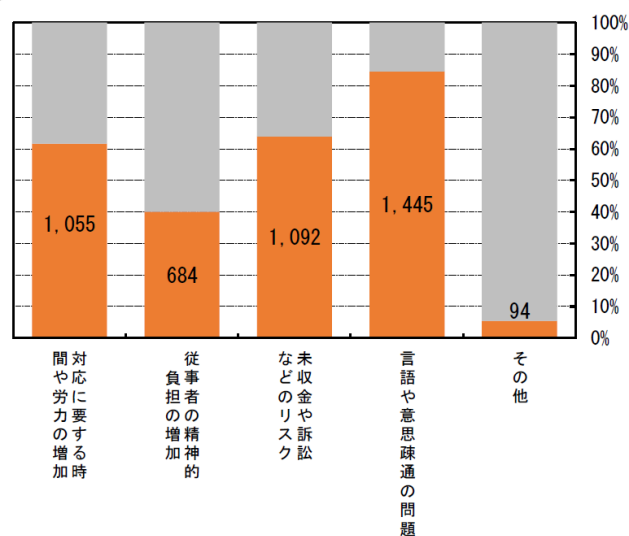
- 対応に要する時間や労力の増加： 1,055 病院（61.7%）
- 従事者の精神的負担の増加： 684 病院（40.0%）
- 未収金や訴訟などのリスク： 1,092 病院（63.9%）
- 言語や意思疎通の問題： 1,445 病院（84.5%）

実態調査の結果

質問項目

外国人患者の受入れにあたり、
現在負担となっていることや今後不安な点

(n=1,710, M. A.)



医療機関における外国人受入れ体制の実態

- 外国人受入れにあたり、多くの医療機関が外国人受入れを負担と捉えている。
- 医療機関の負担は、通訳者の提供のみでは軽減されない。
- 外国人患者受入れの負担を分散しつつ、医療機関の対応力を向上させる必要がある。

出展：「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査」(平成28年)より

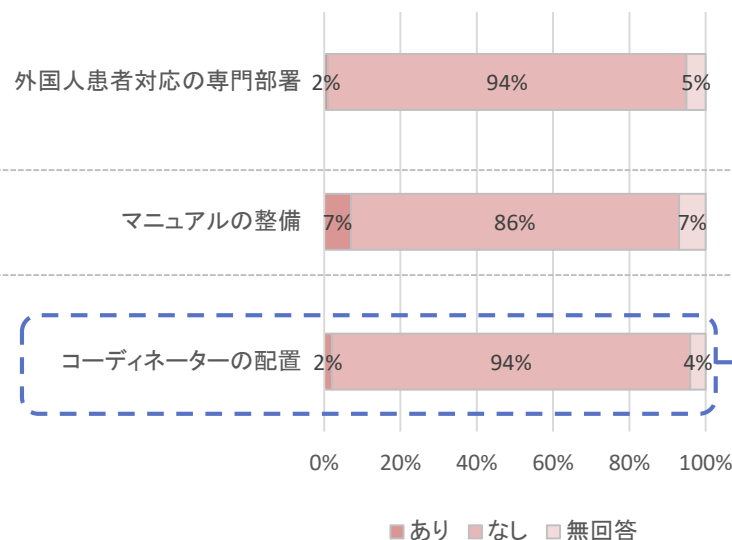
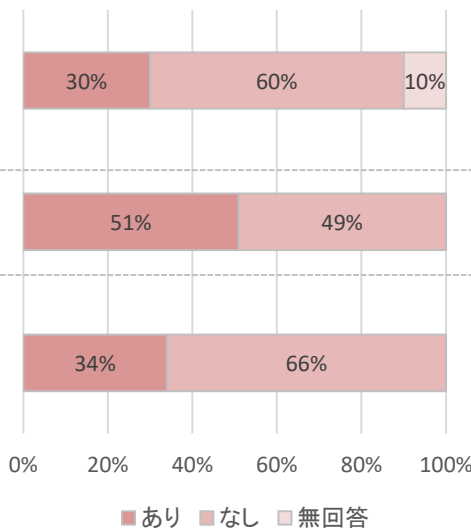
全医療機関を調査したものではなく、救急告示病院と観光庁が選定した「訪日外国人旅行者受入医療機関」を対象とした調査であることに留意が必要である。

医療機関における外国人患者受入れ医療コーディネーターの利用

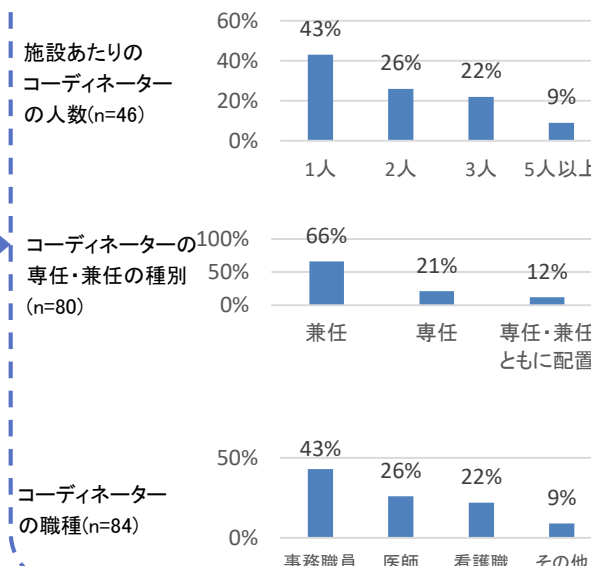
「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」の結果(速報値)

- 都道府県を通じて、全ての病院に調査を依頼したところ、4,397病院(約52%¹⁾)から回答があった。
 - 外国人患者対応の専門部署を設けているのは66病院(1.5%)、外国人患者対応マニュアルが整備されているのは312病院(7.0%)、外国人患者受入れ医療コーディネーター²⁾を配置しているのは82病院(1.8%)であった。
 - コーディネーターは専任よりは兼任の場合が多く、その職種は事務職員、医師、看護職の順で担われていた。
 - 「医療機関における外国人患者受入れ環境整備推進事業」の対象医療機関³⁾、訪日外国人旅行者受入可能な医療機関⁴⁾、ジャパンインターナショナルホスピタルズ⁵⁾、JMIP認証医療機関⁶⁾のいずれかの外国人受入れ病院(n=149)との比較は、下図を参照されたい。
- ※ なお、現在精査中であり、これらの値は速報値であることをご了承ください。

回答した全病院 (n=4,397)

外国人受入れ病院^{3~7)} (n=149)

(参考) コーディネーター配置の詳細



データ出典:「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」(平成30年9月に個票配布、現在、集計中)

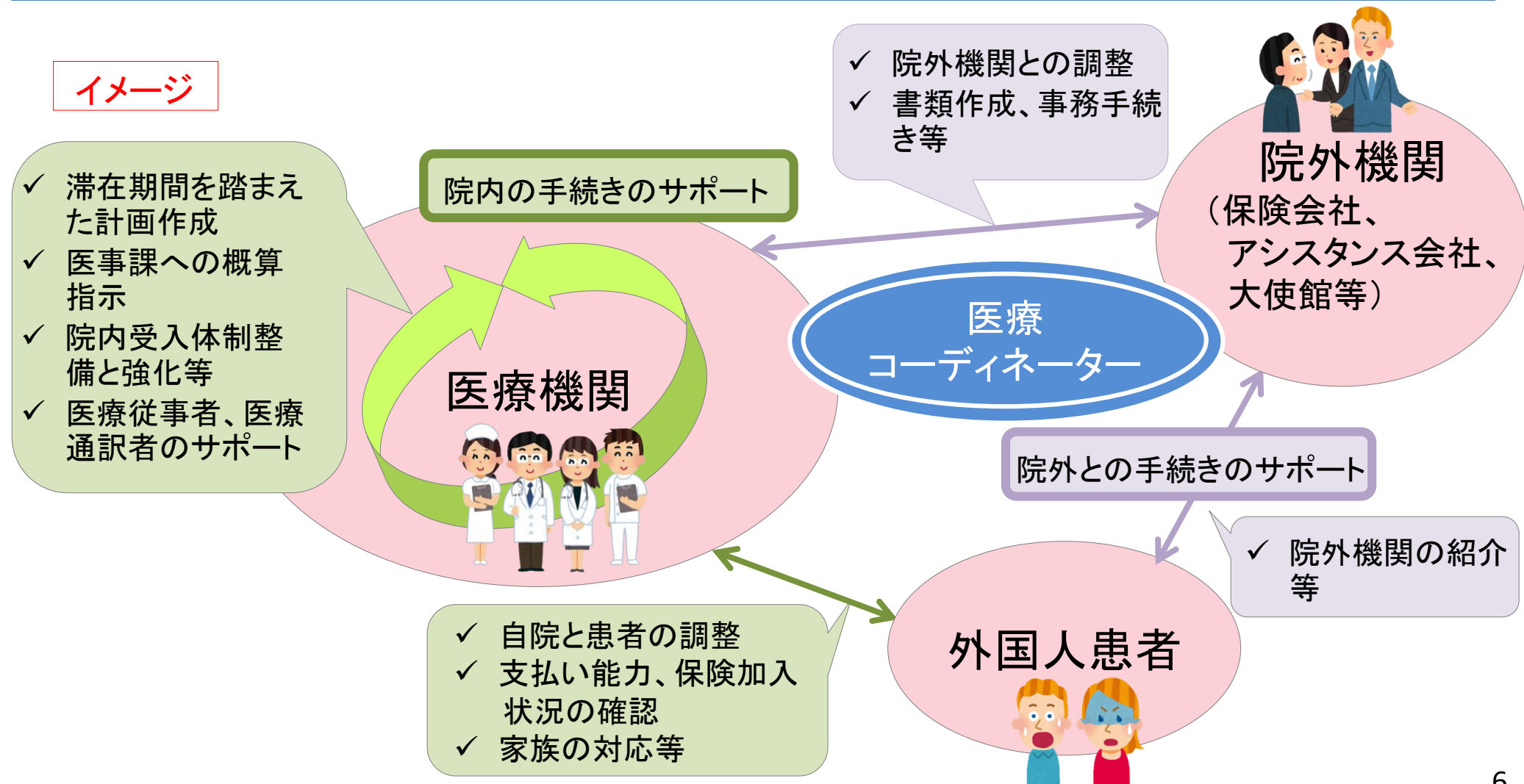
1) 平成29年10月1日時点(医療施設調査)の病院数の8,417で除した。2) 本調査において、「外国人患者受入れ医療コーディネーター」とは、「外国人患者を受け入れるための院内や院外関係者との調整を中心となってコーディネートする役割を担う職員」とした。3) 厚生労働省「医療機関における外国人患者受入れ環境整備推進事業」にて整備された医療機関。4) 訪日外国人旅行者受入可能な医療機関として都道府県から観光庁に登録された医療機関。5) 一般社団法人Medical Excellence JAPANにより推奨されている医療機関。6) 一般財団法人日本医療教育財団により認証された医療機関。7) 全病院に対する内数

②外国人患者受入れ医療コーディネーターの役割、業務、求められるスキル

外国人患者受入れ医療コーディネーターとは(事務局の理解)

外国人患者が医療機関を訪れた際、当該医療機関内における一連の手続きをサポートし、必要に応じて他の医療機関を紹介する等、円滑な医療提供体制を支える潤滑油的役割を担う調整役

イメージ



外国人患者受入れ医療コーディネーターの役割、業務、求められるスキル (事務局の案)

① 外国人患者受入れ医療コーディネーターの役割

- 院内外において、外国人患者を安全かつ円滑に受入れるための調整役
- 外国人患者受入れ医療コーディネーターには以下のような役割が期待される
 - 外国人患者や患者家族の支援
 - 医療従事者の負担軽減と支援(円滑な対応による対応時間の短縮等)
 - 医療機関における外国人患者の未収金等のトラブル回避及び対応
 - 医療通訳者のサポート

② 外国人患者受入れ医療コーディネーターの主な業務

- 医療機関と患者の間の調整
- 医療機関内の各部署間の調整
- 医療機関外の業者・機関との調整
- 外国人受入れ体制整備、人材育成および院内教育

③ 外国人患者受入れ医療コーディネーターに求められるスキル

- 医療の基礎知識
- 医療事務の知識(キャッシュレス、旅行保険、外部リソース等の知識)
- コミュニケーション能力
- 外国人特有の課題に関する知識(文化的、宗教的地域)

④ その他

- 外国人患者受入れ医療コーディネーターの利便性やサービスの向上を目的として、広く情報提供していく

③ 外国人患者受入れ医療コーディネーターに関する課題と今後の方向性

医療機関における外国人患者受入れに関する課題と今後の方向性

現状

- 多くの医療機関が外国人患者の受入に負担を感じているが、外国人患者受入れ医療コーディネーターは十分配置されていない。

課題

- 外国人患者受入れ医療コーディネーターの役割が整理されていない。
- 医療機関にとって、外国人患者受入れ医療コーディネーターを配置する便益が不明瞭。

今後の方向性

- 医療機関が、組織として外国人患者の受入体制を構築することが必要と考えられる。
- 患者受入れの負担を軽減し、医療機関の対応力を向上させる役割として、外国人患者受入れ医療コーディネーターの設置が必要と考えられる。



本日議論していただきたいこと

- 医療機関の外国人患者受入れの負担を軽減させ、院内・院外の対応力を向上させるための外国人患者受入れ医療コーディネーターの活用について。
 - － 医療機関は、組織としてどのように対応すべきか。
 - － 外国人患者受入れ医療コーディネーターに求められる役割はなにか。
 - － 医療機関にとって、外国人患者受入れ医療コーディネーターを配置する便益はなにか。
- 2019年度に政府予算案として計上している事業「外国人患者受入れ医療コーディネーター等養成研修」(次ページ参照)を実施するに際し、反映させるべき要素はなにか。

外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修(案)

外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修プログラム(案)

- 外国人患者受入れ医療コーディネーターに必要な知識、能力、技能、倫理、対応力を身につけるために講義の受講、技能演習を実施する。
- 全国複数箇所にて年に複数回実施し、受講者の職種を問わない。

プログラムのイメージ

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
- オリエンテーション - 外国人患者受入の基礎知識 - 外国人患者受入の実際 - 医療の基礎知識 - 医療事務の基礎知識	- 医療倫理と行動規範 - 外国人患者の文化的および社会的背景 - コミュニケーション力 - 自己管理(感染症対策等)	- 外国人受入れの院内体制整備 - ケーススタディ(未収金) - ケーススタディ(医療過誤) - ケーススタディ(感染症) - グループワーク	- 外国人受入れに関わる院外機関との連携 - ケーススタディ(保険) - ケーススタディ(大使館・領事館) - ケーススタディ(入国管理局) - グループワーク	- 複雑な事例のグループワーク - 総合質疑 - ラップアップ

議論ポイント

- 研修の対象者は、どのような人か
(所属機関・職種・職位 等)
- 研修によって、達成すべきことはなにか
- 医療機関の経営者は、職員がどのようなスキルを得ることを期待しているのか
- 本プログラムに、地方自治体は協力することは可能か



參考資料

背景

- 平成29年の訪日外国人は2,869万人にのぼり、訪日外国人が増加する中、外国人患者が安心・安全に日本の医療機関を受診できる体制を整備することが重要である一方、医療機関においては、意思疎通や未収金発生の問題などの課題が指摘されている。
- 「自民党政務調査会 外国人観光客に対する医療PT」が、「外国人観光客に対する快適な医療の確保に向けた第一次提言」（平成30年4月27日）を取りまとめ、以下の対応策を行うことが求められた。
- 政府の健康・医療戦略推進本部の下に「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」が設置され、「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」（平成30年6月14日）が取りまとめられた。

「外国人観光客に対する快適な医療の確保に向けた第一次提言」における要望（抄）

- **外国人観光客を医療機関等へつなぐ協力体制整備**
 - 国は、特に外国人観光客の受診が急増している地域等において、対策協議会の設置やそれに基づく地域横断的な仕組みを構築するモデル事業を2019年度中に開始する。
- **医療機関等の窓口における外国人観光客対応力の向上**
 - 自治体と関係機関の緊密な連携のもとに実施できるよう必要な支援を行う。また（略）ワンストップの対応を行うために、自治体に窓口を設ける。
- **医療機関等における外国人観光客への研修強化**
 - 医療文化・習慣の相違に配慮した診療提供のための研修を厚生労働省が観光庁等の関係省庁や自治体と連携して行う。（略）また、厚生労働省は、地域の実情に応じて、重点病院等において活躍する外国人向け医療コーディネーターの養成と配置を進める。
- **医療機関等における医療通訳・多言語対応の体制整備**
 - 医療機関等における多言語でのコミュニケーションの体制整備を行う。（略）2019年度中に、少なくとも地域の外国人観光客受入の拠点となる病院には必要なICTツールがインストールされたタブレット等が完備されるようにすべきである。
 - 希少言語については、国内に医療通訳のニーズも少なく、加えて、通訳者が少ないことから、民間事業者としては、運営整備が困難である。海外では、希少言語の医療通訳に関しては、政府が一元運営している事例もあることから、整備は全国単位で考えていくことを検討する。

新規に実施する事業

都道府県単位の医療・観光等連携ワンストップ対応

- 都道府県に、地域の課題の協議等を行う業界分野横断的な関係者による協議会を設置し、実態の把握・分析や受入医療機関の整備方針の協議、リスト作成と関係者への周知、地域の課題の協議などを行う。
- 都道府県に、医療機関等から寄せられる様々な相談にも対応できるワンストップ窓口を設置する。



希少言語も含めて対応可能な遠隔通訳サービス

- 民間サービスがなく、行政が通訳者を確保することも難しい希少言語にも対応可能な遠隔通訳サービスを提供。



Sila menjaga diri sendiri
Mangyaring alagaan ang iyong sarili
Выздоравливайте

医療コーディネーター等養成研修

- 医療機関の外国人患者受入対応能力向上のため、医療コーディネーター等の養成研修等を実施。

翻訳ICT技術に対応したタブレット端末等の配置

- 外国人受入の拠点となる医療機関に、受付から支払までの流れを一貫して支援することが可能な翻訳ICT技術に対応したタブレット端末等を配備