

**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）**

**（第 1 章「地域における体制整備の進め方」  
素案）**

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構成案

|                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 地域における体制整備の基本的進め方 |                           |
| 1.1                 | 関係機関の把握                   |
| 1.2                 | 実態調査                      |
| 1.2.1               | 各関係機関内での外国人患者対応状況（医療機関以外） |
| 1.2.2               | 医療機関による外国人患者対応状況          |
| 1.2.3               | 利用者（外国人患者）の意向調査           |
| 1.2.4               | 関係機関と医療機関等との連携状況調査        |
| 1.2.5               | 医療機関、関係機関と行政機関との連携状況調査    |
| 1.3                 | 実態調査を通じた課題の抽出             |
| 1.4                 | 外国人患者受入体制整備のステップ確認        |
| 2 体制整備の実施           |                           |
| 2.1                 | 各関係機関内部での環境整備             |
| 2.1.1               | 行政機関                      |
| 2.1.2               | 医療機関                      |
| 2.1.3               | 薬局・ドラッグストア                |
| 2.1.4               | 消防                        |
| 2.1.5               | 旅行・宿泊・観光等関連事業者            |
| 2.1.6               | 在日公館                      |
| 2.1.7               | 地方入国管理局                   |
| 2.1.8               | 外国人共生団体                   |
| 2.1.9               | 医療通訳団体、事業者                |
| 2.1.10              | 社会福祉関連事業者                 |
| 2.2                 | 各関係機関の連携体制の整備             |
| 2.2.1               | 個別事例での連携方法の検討             |
| 2.2.2               | 各関係機関の連携方法の周知、共有          |
| 2.3                 | 外国人患者の受け入れ可能な医療機関の選定      |
| 2.3.1               | 受け入れ可能医療機関の要件定義           |

|     |                                  |                                     |
|-----|----------------------------------|-------------------------------------|
|     | 2.3.2                            | 医療従事者団体、病院団体との連携、依頼                 |
|     | 2.3.3                            | JMIP 等認証取得支援                        |
|     | 2.3.4                            | 医療機関向けの医療通訳や電話通訳、翻訳機器等の活用体制の整備      |
|     | 2.3.5                            | 受け入れ可能医療機関リストの更新方法の定義               |
|     | 2.3.7                            | 問診票等共通様式の整備と紹介                      |
| 2.4 | 地域の医療機関・行政の担当窓口の体制整備・ワンストップ窓口の設置 |                                     |
| 2.5 | 医療通訳、コーディネーターの育成                 |                                     |
|     | 2.5.1                            | 域内外の医療通訳者、団体、事業者の特定                 |
|     | 2.5.2                            | 医療通訳者の配置・派遣整備方針、電話通訳等との組み合わせの考え方の検討 |
|     | 2.5.3                            | 自治体での医療通訳、コーディネーターの育成方針の検討          |
|     | 2.5.4                            | 自治体での医療通訳、コーディネーターの育成プログラムの検討       |
| 2.6 | 未収金、支払困難事例への対応方針の検討              |                                     |
|     | 2.6.1                            | 未収金対応事例の収集                          |
|     | 2.6.2                            | ソーシャルワーカー等との連携方法の検討                 |
|     | 2.6.3                            | 決済手段多様化への支援                         |
| 2.7 | 多言語コミュニケーションツールの整備と紹介            |                                     |
| 3   | 体制整備後の連携対応                       |                                     |
|     | 3.1                              | 外国人患者からの照会への医療機関、各関連機関の対応           |
|     | 3.2                              | 旅行・宿泊・観光等関連事業者からの照会への医療機関、各関連機関の対応  |
|     | 3.3                              | 医療機関、休日夜間診療施設等から他医療機関への照会への対応       |
|     | 3.4                              | 外国人共生団体等その他の機関からの紹介への医療機関、各関連機関の対応  |
| 4   | 体制整備の報告・公表・情報共有                  |                                     |
|     | 4.1                              | 外国人患者や住民に対する公表・情報共有                 |
|     | 4.2                              | 各関係機関に対する公表・情報共有                    |
| 5   | 参考資料                             |                                     |
|     | 5.1                              | 連絡先                                 |

## 1. 地域における体制整備の進め方

外国人患者受入体制整備を進めるにあたり、以下のようなステップでの進め方が考えられます。

- 1) 関係機関の把握
- 2) 実態調査
- 3) 課題抽出
- 4) 受入体制整備

地域で医療サービスを求める外国人の動向、地域の医療体制、これまでの外国人患者受入、関係機関での取り組み、厚生労働省による事業などの調査、整理を行いながら、当該地域で実施すべき施策を検討します。

外国人患者が日本で医療サービスにアクセスするには、様々な障壁があります。その中では、「どこに医療機関があるのか分からない」「どの医療機関で自分の求める医療を提供しているのか分からない」「どこに行けば自分の言語で医療を受けられるのか分からない」など、情報が無い、または伝わっていないことに起因するものもあります。また、そもそも外国人が求めるようなサービス、特に言語対応や習慣・宗教への対応が実現していない場合も考えられます。障壁が医療の提供そのものに起因するものとそれ以外のものがあるため、医療機関の努力だけで外国人患者の受入ができるようになるわけではありません。多様な関係機関との協働が必要な理由がここにあります。

一方、地方自治体など、公的機関だけで対応できる範囲にも限界があります。医療機関や医療従事者・医療機関団体のリーダーシップと参画がなければ、より良い医療サービスの提供は不可能です。そのため、地方自治体の役割は、外国人患者受入体制整備のコーディネーター役といえるかもしれません。そこには、外国人患者と接する機会があり、彼らに医療サービスを紹介する多様な関係機関の把握、外国人の医療サービスへのアクセスや既存の取り組みの実態調査、外国人患者受入体制を整備するために解決すべき課題の抽出、受入体制整備に向けた取り組みのステップ確認、自治体と医療機関、関係機関が協働で取り組む施策とタイムラインの設定などがその役割となるでしょう。

## 1.1 関係機関の把握

外国人患者を地域全体で効果的に受け入れるためには、医療機関による体制整備だけでは不十分です。外国人がアクセスする可能性のある様々な関係機関が、地域の医療機関の外国人受入体制を理解し、自らの機関でできることを明確にする必要があります。その上で、各機関の連携で効果的な受け入れ体制を構築していくことが求められます。

外国人患者受入体制の構築には、地域における多様な関係機関による協働が不可欠です。まず、地域において外国人と接する機会が多く、外国人患者がはじめにアクセスする関係機関をまず網羅的に把握する必要があります。訪日外国人数や外国人人口に応じて、二次医療圏レベルや市町村レベルでこれらの機関を把握することで、包括的な外国人患者受入環境整備に役立ちます。地方自治体において連携強化のための協議会等を設置する際の参考になります。

| 分類    | 関係機関       | 業界団体、統括団体         | 行政での担当部局 |
|-------|------------|-------------------|----------|
| 行政    | 保健所        |                   |          |
|       | 市町村等窓口     |                   |          |
|       | 消防署        |                   |          |
|       | 社会福祉事務所    |                   |          |
|       | 外国人共生      |                   |          |
|       | 地方入国管理局    |                   |          |
| 保健医療  | 医療機関       | 医師会、歯科医師会、病院協会    | 保健医療部局   |
|       | 夜間休日急患センター |                   |          |
|       | 薬局・ドラッグストア | 薬剤師会、薬局・ドラッグストア団体 |          |
| 宿泊・観光 | 宿泊施設       | ホテル・旅館協会          | 観光部局、経済  |
|       | 観光事業者      | 各事業者団体            |          |
|       | 観光協会       |                   |          |
| 外国人共生 | 医療通訳者      | 医療通訳者団体           | 外国人共生部局  |
|       | コミュニティー通訳者 | 通訳者団体             |          |
|       | 外国人共生団体    |                   |          |

図 外国人患者受入体制整備の関係機関把握（イメージ）

## 1.2 実態調査

### 1.2.1 各関係機関内での外国人患者対応状況（医療機関以外）

前項で把握した関係機関に対して、外国人患者からの照会を受けた人数や事例、医療機関情報の把握と紹介、コミュニケーションツール、付き添い等の現状を調査します。

地域において、関係機関が外国人患者からどのように医療に関連する訴えがあるかや、薬局・医療機関等の紹介依頼をどの程度受けているかを知ることが実態把握において重要になります。実態把握を通じて、これらの機関に対してどのような情報提供すればいいのか、またどのような連携体制整備を行うべきか検討する手がかりとなります。関係機関が紹介している医療機関情報や実際の紹介状況を把握することで、実際に外国人を受け入れている医療機関情報との乖離を把握したり、更なる受入可能医療機関を検討する材料となります。また、利用しているコミュニケーションツール（バイリンガル職員の配置、電話・機械通訳、スマートフォンのアプリ、指さし会話ツール等の作成・利用）や医療機関への職員の付き添い等を把握することで、関係機関に対する外国人患者対応支援策の検討に役立ちます。

| 外国人患者の対応に関する調査（宿泊施設用） |    |     |     |     |       |        |     |
|-----------------------|----|-----|-----|-----|-------|--------|-----|
| 1. 外国人からの医療情報の問い合わせ   |    |     |     |     |       |        |     |
|                       | 英語 | 中国語 | 韓国語 | タイ語 | スペイン語 | ポルトガル語 | その他 |
| スタッフ                  |    |     |     |     |       |        |     |
| 常勤                    |    |     |     |     |       |        |     |
| 非常勤                   |    |     |     |     |       |        |     |
| 問合せ頻度（月あたり）           |    |     |     |     |       |        |     |
| コミュニケーション手段           |    |     |     |     |       |        |     |
| 直接会話                  |    |     |     |     |       |        |     |
| ビデオ・電話通訳              |    |     |     |     |       |        |     |
| 通訳翻訳機器                |    |     |     |     |       |        |     |
| スマホアプリ                |    |     |     |     |       |        |     |
| 指さし会話ツール              |    |     |     |     |       |        |     |

例示

|                            |                                     |                  |
|----------------------------|-------------------------------------|------------------|
| 外国人患者の対応に関する調査（宿泊施設用）      |                                     |                  |
| 2. 実際に行っている対応（複数回答）        |                                     |                  |
|                            | 医療機関の検索、リスト、地図の提示                   |                  |
|                            | 医療機関への電話連絡代行                        |                  |
|                            | 医療機関への付き添い                          |                  |
|                            | 薬局・ドラッグストアの検索、リスト、地図の提示             |                  |
|                            | 薬局・ドラッグストアへの電話連絡代行                  |                  |
|                            | 薬局・ドラッグストアへの付き添い                    |                  |
|                            | 119 番への電話                           |                  |
| 3. よく紹介している医療機関、薬局・ドラッグストア |                                     |                  |
| 症状                         | 紹介するか                               | 医療機関、薬局・ドラッグストア名 |
| 風邪・頭痛                      | する ・ しない                            |                  |
| 腹痛・下痢                      | する ・ しない                            |                  |
| ケガ                         | する ・ しない                            |                  |
| 4. 対応時の課題（複数回答）            |                                     |                  |
|                            | 外国人患者とのコミュニケーションが難しい                |                  |
|                            | 受入可能な医療機関や薬局・ドラッグストアが分からない          |                  |
|                            | 外国人患者対応可能な医療機関や薬局・ドラッグストアに関する資料が少ない |                  |
|                            | 医療機関や薬局・ドラッグストアに連絡しても受け入れてくれない      |                  |
|                            | 医療機関や薬局・ドラッグストアへの紹介に時間がかかる          |                  |
|                            | 日本の医療機関の仕組みや制度に関する説明が難しい            |                  |
|                            | その他<br>( )                          |                  |

図 宿泊機関対象調査例（イメージ）

**事例：京都府における診療所の外国人患者の受入に係る実態調査**

平成 30 年に全国で実施された「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」に合わせて、京都府と沖縄県では「宿泊施設を対象とした調査」も実施しました。京都府では、訪日外国人は宿泊施設のフロントで医療機関を探す場合が多いものの、宿泊施設の対応体制が整っていない状況が明らかになりました。

(<https://www.pref.kyoto.jp/iryo/news/documents/haihu3.pdf>)

### 1.2.2 医療機関での外国人患者対応状況

厚生労働省が実施した医療機関対象の外国人患者受け入れ状況に関する調査結果や医師会・病院協会等が把握している情報をもとに、医療圏や市町村別、診療科別、言語別の外国人受け入れ状況をまとめます。実際に外国人患者を受け入れる医療機関を代表する医師会や病院協会との協働、リーダーシップで調査することが重要です。また、休日や夜間での対応状況も把握する必要があります。

厚生労働省は、平成 30 年に都道府県の協力を得て「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」を実施しました

([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00001.html))。

この調査には、全国の病院における受入体制と実際の受入状況、周産期医療に関する受入状況に関する調査事項が含まれています。この調査結果から、都道府県下の病院における外国人患者の受入数、事例と環境整備状況（通訳、コーディネーター、マニュアル・ガイドライン、採用・研修、価格政策、認証、トラブル等）の現状を把握することができます。

また、厚生労働省と観光庁では、「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」を公表しており、今後随時更新される予定です

([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05774.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05774.html))。

一方、多くの都道府県医師会や病院協会では、加入・加盟の病院や診療所における外国人患者数や受入可否に関する情報を収集しています。これらの情報をもとに、地方自治体は、医師会・病院協会等と協働で医療圏や市町村別・診療科別・言語別の外国人受入状況、受入可否をまとめることも可能です。

調査にあたっては、実際に外国人患者を受け入れる医療機関からの協力が不可欠であることから、医師会や病院協会等、医療従事者団体や医療機関団体の同意及びリーダーシップのもとで実施する必要があります。厚生労働省による調査では、一部の都道府県を除き診療所は対象外であったことから、都道府県単位で独自調査が必要になる場合もあります。

また、休日や夜間の急患センターでの外国人患者受入体制整備は、当番の医師等により受入状況が異なる可能性もあるため、別途確認及び調査が必要です。

|       | 救急科 | 内科 | 外科 | 小児科 | 精神科 | ・・・ |
|-------|-----|----|----|-----|-----|-----|
| A 医療圏 |     |    |    |     |     |     |
| 英語    |     |    |    |     |     |     |
| 中国語   |     |    |    |     |     |     |
| 韓国語   |     |    |    |     |     |     |



|       |  |  |  |  |  |  |
|-------|--|--|--|--|--|--|
| ・     |  |  |  |  |  |  |
| ・     |  |  |  |  |  |  |
| ・     |  |  |  |  |  |  |
| B 医療圏 |  |  |  |  |  |  |
| 英語    |  |  |  |  |  |  |
| 中国語   |  |  |  |  |  |  |
| 韓国語   |  |  |  |  |  |  |
| ・     |  |  |  |  |  |  |
| ・     |  |  |  |  |  |  |
| ・     |  |  |  |  |  |  |

表 受入対応可能医療機関リストの枠組み  
(医療圏、診療科、言語別に受入可能医療機関を記入する)

**事例：東京都渋谷区医師会会員医療機関向け外国人患者受入れ実態調査**

外国人患者受入環境整備に係る東京都福祉保健局のモデル事業として、渋谷区医師会会員の医療機関向けの調査が実施されました。この調査は、渋谷区医師会とはじめとする医療機関等との連携強化等を通じて、地域の実情に応じた外国人患者の受入環境を整備する目的で行われました。

調査項目には、医療機関に関する基本情報の他、外国人患者とのコミュニケーション手段とその使い勝手・精度、本人確認手段、受入にあたっての障壁、受入人数、対応言語、トラブル事例などが含まれていました。

### 1.2.3 利用者（外国人患者）の意向調査

外国人患者が病気、ケガになったときのサービス選択（ドラッグストア、診療所、病院など）、情報収集手段、コミュニケーション手段、サービスへの満足度、課題などを把握することで、外国人患者受入環境整備に向けて必要な情報を収集できます。地域の観光事業者、外国人共生団体、国際交流団体との連携により調査を実施している例もあります。

医療機関向けの調査では、医療機関で受診した患者の状況を把握することができますが、一方で受診しなかった患者の意思や状況について理解するには、外国人向けの調査が必要になります。とはいえ、地域の医療機関を利用する外国人を網羅的に把握するのは簡単ではありません。地域において利用者となりうる外国人の特性（出身国、言語、地域、滞在・在住期間など）により調査手段を検討する必要があります。すでに実施されている外国人観光客や外国人住民、病院での外国人患者向け調査結果も参考になります。

追加調査を行う場合は、外国人を対象とするアンケート調査や個人やグループでのインタビュー調査などから手法を選びます。調査を通じて、外国人患者が病気、ケガになったときのサービス選択（ドラッグストア、診療所、病院など）、情報収集手段、コミュニケーション手段、サービスへの満足度、課題などを収集できます。これらは、医療機関による受入体制整備、各関係機関の連携体制構築にあたり必要な情報になります。

| 外国人を対象とした受療意識調査            |                                                                                                                                |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ご回答者について                |                                                                                                                                |
| 日本に入国されてからどのくらいの日数が経ちましたか？ |                                                                                                                                |
| 出身国はどこですか？                 |                                                                                                                                |
| 日本語で会話できますか？               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・医師に自分の病気や健康のことも説明できる</li> <li>・日常会話はできる</li> <li>・あいさつ程度はできる</li> <li>・できない</li> </ul> |
| 英語で会話できますか？                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・医師に自分の病気や健康のことも説明できる</li> <li>・日常会話はできる</li> <li>・あいさつ程度はできる</li> <li>・できない</li> </ul> |

例示

例示

外国人を対象とした受療意識調査

2. これまでの受療経験について

|                                         |                                                                                                         |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 今回の滞在中に病気やケガを経験しましたか？                   | はい ・ いいえ                                                                                                |
| どのような病気やケガでしたか                          |                                                                                                         |
| その病気やケガで、病院へ行く前に薬局やドラッグストアで薬を買いましたか？    | はい ・ いいえ                                                                                                |
| その病気やケガで、病院へ行きましたか？                     | はい ・ いいえ                                                                                                |
| 薬局・ドラッグストアや病院へは、日本語や英語の分かる通訳を連れて行きましたか？ | はい ・ いいえ                                                                                                |
| 医師や受付の方の説明は理解できましたか？                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ だいたい理解できた</li> <li>・ 少し理解できた</li> <li>・ あまり理解できなかった</li> </ul> |

3. 情報収集手段について

|                                  |                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 訪問した薬局やドラッグストア、医療機関はどのように知りましたか？ | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 以前から知っていた</li> <li>・ インターネットで調べた</li> <li>・ 旅行会社、ツアーガイドに尋ねた</li> <li>・ 観光案内所やホテル・旅館で尋ねた</li> <li>・ 保険会社に尋ねた</li> <li>・ 友人・家族に尋ねた</li> <li>・ その他（ ）</li> </ul> |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

・  
・

図 外国人対象調査例（イメージ）

**事例：京都府での訪日外国人向けアンケート調査**

京都府では、府内5ヵ所の観光地で訪日外国人向けのアンケート調査を実施しました。旅行保険の加入状況、病気やケガになった場合の行動（宿泊施設で休む、薬局で薬を買う、医療機関を受診する、など）、医療機関の探し方、支払方法、受診時に困ったことなどを調査しました。

#### 1.2.4 関係機関と医療機関との連携状況調査

外国人患者受入体制整備を整備するにあたっては、これまで関係機関と医療機関においてどのような連携が行われてきたか知る必要があります。個別の機関同士の協力から、関係機関が属する業界団体と医療者団体や医療機関団体による連携まで、さまざまな連携例が考えられます。

1.1 で把握した関係機関と医療機関の間で、どのような連携体制が構築されているかを把握することで、今後の連携強化の手がかりとすることができます。個別の関係機関と医療機関が連携するケースもありますが、関係機関が属する業界団体と医療者団体や医療機関団体による連携ができると、より包括的な連携体制構築に繋がります。

関係機関と連携体制には、以下のような段階が考えられます。

- ・ 外国人患者紹介、受入について情報交換、課題共有ができています
- ・ 外国人患者を受入可能な医療機関情報が共有されている
- ・ 地域別、診療科別、言語別などで紹介可能な医療機関が決まっている
- ・ 医療機関を紹介するための一元的な連絡先が運営されている

| 機関                     | 個別機関同士の連携例 | 業界団体と医療者団体や医療機関団体による連携例 |
|------------------------|------------|-------------------------|
| ホテル、観光協会、観光事業者と医療機関の連携 |            |                         |
| 薬局・ドラッグストアと医療機関の連携     |            |                         |
| 外国人共生団体、国際交流団体と医療機関の連携 |            |                         |
| 保健所と医療機関の連携            |            |                         |
| 消防と医療機関の連携             |            |                         |
| その他                    |            |                         |

表 関係機関と医療機関の連携例把握のためのテンプレート（イメージ）

### 1.2.5 医療機関、関係機関と行政機関との連携状況調査

外国人患者受入体制整備を進める地方自治体は、関係機関との情報共有、事業の実施、関係機関による独自事業の紹介、広報などを通じて、連携を強化することができます。個別の連携に加えて、関係機関を一堂に集めた協議会の設置により、多機関間の連携を進めることが求められています。

地方自治体では、保健医療部局だけでなく様々な部局が、外国人患者向けの医療や関連サービスに関する情報収集、外国人に対する情報提供、関係機関への助成、関係機関の自主的取り組みの紹介、広報など、様々な取り組みを行っています。部局別に実施されている多様な取り組みに関して取りまとめ、棚卸しをすることで、今後さらに必要な取り組みが明確になります。

地方自治体の各部局と関係機関を一堂に集めた検討会を設置することで、取りまとめた情報の検討、課題の抽出や今後必要な取り組みに関する議論を進めることができます。

|                        | 保健医療部局    |           | 観光、経済産業部局 |           | 多文化共生部局   |           |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 機関                     | 個別機関との連携例 | 業界団体との連携例 | 個別機関との連携例 | 業界団体との連携例 | 業界団体との連携例 | 業界団体との連携例 |
| 医療機関と行政機関との連携          |           |           |           |           |           |           |
| ホテル、観光協会、観光事業者と行政機関の連携 |           |           |           |           |           |           |
| 薬局・ドラッグストアと行政機関の連携     |           |           |           |           |           |           |
| 外国人共生団体、国際交流団体と行政機関の連携 |           |           |           |           |           |           |
| その他                    |           |           |           |           |           |           |

表 関係機関と行政機関の連携例把握のためのテンプレート（イメージ）

### 1.3 実態調査を通じた課題の抽出

実態調査を通じて明らかになった外国人患者受入体制整備について様々な課題を関係機関別、課題別にまとめることにより、課題に対して現状どのような施策が行われているか、さらなる体制整備のためにどのような施策が必要となるか、議論の材料を提供できます。

実態調査では、外国人患者受入体制整備について、様々な課題が明らかになります。その中には、医療機関が抱える課題、関係機関内部の課題、利用者である外国人患者が直面する課題、医療機関と関係機関、行政機関の連携に関する課題が含まれているはずです。これらの課題の一覧表を作ることで、外国人患者受入体制整備の関係者全体で課題を議論し、共有する叩き台となります。

課題は、誰にとっての課題なのか（主体）、どのような課題なのか（情報提供、コミュニケーションなど）によって分類できます。場合によっては、異なる主体が似たような課題を抱えているケースも十分考えられます。それぞれの課題に対して地域においてすでに実施されている取り組みや現在企画されている施策を整理することで、さらなる体制整備のためにどのような施策が必要となるか、議論の材料を提供できます。

| 主体           |              | 課題                                          | 情報提供 | コミュニケーション | その他 | 現状での主な工夫、取り組み、施策(例)                                                |
|--------------|--------------|---------------------------------------------|------|-----------|-----|--------------------------------------------------------------------|
| 利用者(外国人)     |              | 医療機関情報がどこにあるのか分からない(または情報が更新されていない)         | ○    |           |     | 都道府県の医療機関リスト(ウェブ上など)の活用;地域での外国語可能医療機関リスト、マップの作成                    |
|              |              | コンタクト先で言葉が通じない                              |      | ○         |     | 簡易翻訳ツール(Google 翻訳等の活用)                                             |
| 関係機関(医療機関以外) | ホテル          | 医療機関情報がどこにあるのか分からない(または情報が更新されていない)         | ○    |           |     | 都道府県の医療機関リスト(ウェブ上など)の活用                                            |
|              |              | 外国語(特に英語以外)での説明が難しい                         | ○    |           |     | 独自の指差し会話帳の作成;電話通訳サービス等との契約;外国出身者のスタッフ配置                            |
|              |              | 医療機関への付き添い、治療後の引き取り(医療機関が遠隔地の場合)を求められることがある |      |           | ○   |                                                                    |
|              | ドラッグストア、調剤薬局 | 多言語での薬剤情報が提供できない(ハラルの薬剤情報を含む)               |      | ○         |     | 多言語での情報提供ツール(タブレット型等)の活用                                           |
|              |              | 医療機関情報がどこにあるのか分からない(または情報が更新されていない)         | ○    |           |     | 都道府県の医療機関リスト(ウェブ上など)の活用                                            |
|              |              | 外国語(特に英語以外)での説明が難しい                         |      | ○         |     | 指差し会話ツールの作成;独自の指差し会話帳の作成                                           |
|              | 観光事業者        | 医療機関情報がどこにあるのか分からない(または情報が更新されていない)         | ○    |           |     | 独自の外国人・宿泊施設向けコールセンター運用;宿泊施設向け医療機関情報の提供;宿泊施設向け対応研修の実施               |
|              | 外国人交流団体      | 医療通訳派遣や医療情報提供、支援を要請されることがある                 |      | ○         |     | 医療通訳養成講座の実施;通訳者派遣事業の実施;保健医療制度、サービスに関する独自の情報発信                      |
|              | 自治体、保健所      | 医療通訳派遣や医療情報提供、支援を要請されることがある                 |      | ○         |     | 地域における通訳者の特定;外国人交流団体等との連携;医療通訳養成講座の実施;通訳者派遣事業の実施;医療機関と行政との連携協議会の設置 |
|              |              | 保健所業務、サービス提供で言葉の壁に直面することがある                 | ○    | ○         |     |                                                                    |
|              |              | 支払困難事例、在留期限切れ等への対応が求められることがある               |      | ○         | ○   |                                                                    |

|                             |    |                                             |   |   |                                                                   |
|-----------------------------|----|---------------------------------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------|
|                             | 消防 | 緊急での通訳対応が必要                                 |   | ○ | 指さし会話ツールの作成;ボイストラの活用;3 者通訳システムの運用                                 |
| 医療機関                        |    | (転院候補先の)医療機関情報がどこにあるのか分からない(または情報が更新されていない) | ○ |   | 都道府県の医療機関リスト(ウェブ上など)の活用                                           |
|                             |    | 予約キャンセルが多い                                  | ○ |   | 利用者への周知                                                           |
|                             |    | 受付での説明に時間がかかる                               |   | ○ | ○ 簡易翻訳ツール(Google 翻訳等の活用);コーディネーターの配置;多言語問診票の作成                    |
|                             |    | 事前の価格説明、健康保険制度の説明が難しい                       |   | ○ | ○ 医療機関独自の価格・診療報酬設定;多言語説明文書の作成                                     |
|                             |    | 健康保険資格喪失者への対応が難しい                           |   |   | ○                                                                 |
|                             |    | 未収金への対応が難しい                                 |   |   | ○ 価格事前説明;決済手段の多様化;自治体レベルでの補償制度;コーディネーター配置;ソーシャルワーカーとの連携           |
|                             |    | 検査、治療時に患者への説明が難しい                           |   | ○ | 通訳者の派遣サービス受け入れ、通訳派遣機関との連携、電話通訳等サービスの利用;患者・医療機関・行政での 3 者通訳パイロットの実施 |
|                             |    | 採血や入院後など、文化・慣習上の違いへの配慮が必要                   |   |   | 多言語説明文書の作成;コーディネーターの配置                                            |
|                             |    | 災害時の外国人受け入れ対応が難しい                           | ○ | ○ | ○                                                                 |
| 医師会、歯科医師会、看護師会、助産師会、薬剤師会その他 |    | 外国人対応可能な医療機関を特定・依頼するのが難しい                   | ○ | ○ | ○ 医療機関での対応状況把握;都道府県レベルでの外国人対応可能医療機関の選定                            |
|                             |    | 医療機関への外国人対応支援が難しい                           |   | ○ | ○ 医師会レベルでの電話通訳サービス等との契約                                           |
|                             |    | 外国人患者への二重説明の必要性(医療機関、薬局)                    |   | ○ |                                                                   |
|                             |    | 輪番制の休日夜間診療での外国人対応が難しい                       |   | ○ |                                                                   |

自治体における外国人患者受入れ体制モデル構築の課題（例示）



## 1.4 外国人患者受入体制整備のステップ確認

外国人患者受入体制整備に向けたステップを地方自治体、医療機関、関係機関で確認しておくことにより、目指すべき姿とその過程が明確になります。例えば、「現状把握」「拠点整備、情報提供」「連携強化、ワンストップ化」などのステップが考えられます。

外国人患者受入体制整備は一朝一夕で実現できるものでないことから、整備に向けたステップを地方自治体、医療機関、関係機関で確認しておくことにより、目指すべき姿が明確になります。可能であれば、関係者が一堂に会した協議会で議論することが望まれます。整備に向けたステップをどのように定義するかについては、地方自治体における医療体制や既存の取り組み、外国人患者の動向など、地域の実情に応じて独自に決めていくことになります。また、厚生労働省などが外国人患者受入体制整備について様々な事業を予定していることから、地域の実情に合わせて事業をどのように組み合わせるのか検討する必要もあります。

本マニュアルでは、まず地域における外国人患者受入体制や外国人患者の動向についてまとめ、課題を抽出する「現状把握」を勧めています。これは、外国人患者受入体制整備が医療機関だけの責任ではなく、多様な関係機関の参画と協働によりはじめて実現するという理解に基づくものです。

次に、外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の特定、外国人患者や関係機関への情報提供、体制整備のための支援策提示など「拠点整備、情報提供」を行うことが考えられます。場合によっては、外国人患者を受入可能な医療機関の特定から体制整備の作業が始まる場合もあるかと思います。外国人患者受入について医療機関からの同意や医療者団体・医療機関団体のリーダーシップがすでに醸成されている地方自治体では、そのような体制を強化していく方法も十分考えられます。

拠点整備や情報提供体制が整備されたら、次に地方自治体、医療機関、関係機関の連携を強化することができます。地域別、疾病分野別、言語別などで外国人患者に接した関係機関が医療機関を紹介できるような連携方針の原則が決まっていれば、外国人患者による医療機関へのアクセスもスムーズになります。同時に、医療者団体・医療機関団体のリーダーシップのもと、外国人患者受入の拠点となる医療機関とそうでない医療機関の役割分担、転院・紹介方針を明確にすることも必要になります。将来的には、地方自治体により外国人患者や医療機関、関係機関が利用できる一元的な問い合わせ先が整備されることが推奨されます。

| 現状把握                                       | 拠点整備、情報提供                                     | 連携強化、ワンストップ化                                |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 外国人患者受入体制整備に向けて自治体、医療機関、関係機関が集まる検討会ができています | 外国人受入の拠点的な医療機関が決まっている                         | 外国人患者に接した関係機関が医療機関を紹介できるように連携方針が決まっている      |
| 外国人患者の特徴や受入の現状が把握されている                     | 拠点的な医療機関の受入方針、役割分担が決まっている                     | 拠点的な医療機関以外の医療機関からの転院・紹介方針が決まっている            |
| 自治体や医療機関、関係機関でのこれまでの取り組みが整理されている           | 受入可能医療機関情報が公開、随時更新され、外国人患者や関係機関が利用できるようになっている | 外国人患者及び医療機関、関係機関が利用できる一元的な問い合わせ先が整備されている    |
| 外国人患者受入環境整備の課題が抽出されている                     | 医療機関や関係機関が利用できる支援策が提示されている                    | 医療機関や関係機関が利用できる支援策が検討会で随時見直し、改善されている        |
|                                            | 医療通訳など、コミュニケーション支援のための取り組みの整備方針が明らかになっている     | 医療通訳が地域で一元的に運用、契約されるなど外国人患者や利用者が利用しやすくなっている |

外国人患者受入体制整備のステップ（例示）

## 外国人患者受入体制整備に関する厚生労働省の事業

4

**医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業**

令和元年度予算 136,697千円 (134,692千円)

●我が国の在留外国人は約273万人1(平成30年12月末現在)、訪日外国人は3,119万人2(平成30年速報値)と増加傾向。

●こうした中、在留・訪日外国人患者が安心・安全に日本の医療機関を受診できるよう、国内の医療機関における外国人患者受入れのための環境整備が不可欠。

●未来投資戦略2017において掲げた「外国人患者受入れ体制が整備された医療機関」を100か所整備する目標は前倒して達成されたため、今後は、これらの基幹となる医療機関に加えて、地域の実情を踏まえながら、外国人患者の受入れ体制の裾野拡大に着手し、外国人患者の受入れ環境の更なる充実を目指す。

(参考)関係閣議決定等

- 経済財政運営と改革の基本方針2016 (平成30年6月15日 閣議決定)
- 未来投資戦略2017 (平成30年6月15日 閣議決定)
- 観光ビジョン実現プログラム2018 (平成30年6月15日 観光立国推進閣僚会議(主催・内閣府)決定) 等

**① 地域における外国人患者受入れ体制のモデル構築事業(新規)**

モデル創造府県を10府県選定

●背景: 地域毎に異なる課題が生じており、地域固有の事情を踏まえた上での対応が必要

●事業概要: 都道府県において、①多分野の関係者による協議の場の設置、②地域固有の実情の把握、③情報発信 等を行い、地域特性に応じたモデルを構築

**② 団体契約を通じた電話医療通訳の利用促進事業(新規)**

電話医療通訳の団体契約を行う事業者を5団選定

●背景: 電話による医療通訳は、利便性が高いものの、医療機関における認知度はまだ十分でない

●事業概要: とりまとめ団体と電話通訳事業者との間で、一括して通訳の利用に係る契約をとり、(団体契約)、傘下の医療機関が電話通訳を利用できるようにする

**③ 外国人患者受入れ環境整備推進事業**

モデル医療機関拠点府県10～箇所選定

●背景: 地域における外国人患者受入の拠点となる医療機関拠点特定を推進する必要がある

●事業概要:

- ① 医療通訳を配置
- ② 外国人向け医療コーディネーターを配置
- ③ 拠点病院・診療所の構築

- 自治体や周辺医療機関に対して、拠点特定であることを周知
- 周辺医療機関等から、医療機関が必要な患者の紹介受入
- 周辺医療機関向けに、院内見学会・セミナー・勉強会等を開催

(1) 自治体等、(2) 日本医師会等、(3) 複数の医療機関から構成される法人(病院連合・グループ、医師会等)、地方公共団体等

4

**外国人患者に対する医療提供体制整備等の推進【新規】**

令和元年度予算 1,518,259千円 (0千円)

**背景**

- 平成29年の訪日外国人は2,869万人1(前年比1.1%増)、訪日外国人が訪日する中、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や滞留などの課題が指摘されている。
- 「自民党政権調査会 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)が策定された。

**「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」に対する見解(抜粋)**

- 外国人観光客を医療機関等へつなぐ協力体制整備
  - ①国・県・市町村に外国人観光客の受け入れを希望している医療機関において、対策協議会の設置やそれにまつ行政機関的な仕組みを構築するなど、必要を2022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
  - ①自治体と関係機関が緊密な連携のもとに実施できるよう支援を行う。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対応強化
  - ①医療文化・設備の格差に配慮した医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。
  - ②(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
  - ①医療機関等における医療通訳の確保を推進する。また(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、多言語対応のコールセンターを設置する。
  - ②(略)また、自治体は、外国人観光客の受け入れの拠点となる病院に、多言語対応のコールセンターを設置する。

①自治体と関係機関が緊密な連携のもとに実施できるよう支援を行う。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。

②(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。

③医療機関等における医療通訳・多言語対応の体制整備

④医療機関等における医療通訳の確保を推進する。また(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、多言語対応のコールセンターを設置する。

⑤(略)また、自治体は、外国人観光客の受け入れの拠点となる病院に、多言語対応のコールセンターを設置する。

**新規に実施する事業**

**都道府県単位の医療・観光推進ワンストップ対応**

●都道府県に、地域の課題の把握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、地域の課題の把握などを行う。

●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。

**多言語対応のコールセンターの設置**

●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を実施。

●医療機関に設置したコールセンターの活用を促進する。

●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支援することが可能な翻訳機や通訳機を備える。