

**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（案）**

## 目次

1.	地域における体制整備の進め方.....	3
1.1	関係機関の把握 .....	4
1.2	実態調査 .....	5
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） .....	5
1.2.2	医療機関での外国人患者対応状況.....	7
1.2.3	利用者（外国人患者）の意向調査.....	9
1.2.4	関係機関と医療機関との連携状況調査.....	11
1.2.5	医療機関、関係機関と行政機関との連携状況調査.....	12
1.3	実態調査を通じた課題の抽出.....	13
1.4	外国人患者受入体制整備のステップ確認.....	16
2.	地域における体制整備の進め方.....	20
2.1	地域における協議会の設置.....	22
2.2	行政機関による外国人患者受入体制整備に向けた事業.....	23
2.2.1	外国人患者を受け入れる医療機関リストの取りまとめと更新.....	24
2.2.2	医療機関向けのワンストップ型の相談窓口の開設.....	25
2.2.3	外国人患者受入に関する体制整備方針の策定支援.....	26
2.2.4	外国人患者受入体制に関する認証取得支援.....	27
2.2.5	医療機関向けの医療通訳者や電話通訳、翻訳機器等の活用体制の整備.....	28
2.2.6	外国人患者受入に対する人材育成、情報提供.....	29
2.2.7	外国人患者受入に向けた設備設置と更新.....	31
2.2.8	未収金やトラブル対応への支援.....	32
2.2.9	保健所等における業務への支援.....	33
2.3	各関係機関内部での環境整備.....	35
2.3.1	医療機関 .....	35
2.3.2	調剤薬局・ドラッグストア.....	37
2.3.3	消防 .....	38
2.3.4	旅行・宿泊・観光等関連事業者.....	39
2.3.5	多文化共生推進団体.....	40
2.3.6	その他関係機関での対応.....	41
2.4	各関係機関の連携体制の整備.....	41
2.4.1	連携方法の検討 .....	41
2.4.2	各関係機関との連携方法の周知、共有.....	45
2.4.3	コールセンター等による連携の促進.....	48
2.5	地域における外国人患者受入体制の持続的発展に向けて.....	49
3.	ツール集（別添資料） .....	51

## 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、情報がない、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		
	地方入国管理局		
	在日公館		
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		
	運輸事業者	民営鉄道協会、タクシー協会、バス協会、レンタカー協会	
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		

[備考] 上の関係機関に関して、業界団体や統轄団体がすべての自治体にあるとは限らな

いため、該当する団体が存在しない場合、必要に応じて個別の関係機関に働きかけること考えられます。

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	
	( )	

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/iryu/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・歯科医師会・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、診療科目別、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・歯科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、都道府県による「外国人を受け入れる拠点的な医療機関」の選出や更新に基づいて、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))。また、当該リストの情報は多言語化されて、日本政府観光局のウェブサイトでも公開がなされます

([https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi\\_guide.html](https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html))。

一方、多くの都道府県医師会、歯科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・診療科目別・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、診療科目、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、診療科目別、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、運輸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。

機関	保健医療部局		観光、経済産業、運輸部局		多文化共生部局	
	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、運輸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						
多文化共生推進団体、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。

例示

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	○		独自の指さし会話帳の作成;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		○		指さし会話ツールの作成;独自の指さし会話帳の作成
	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		○	指し会話ツールの作成;ボイスラの活用;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 災害時の外国人受け入れ対応が難しい	○	○	○	多言語説明文書の作成;コーディネーターの配置
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け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。医療関係者はもとより、消防（救急）、観光・宿泊、多文化共生等を含め幅広い分野の関係者を交え、地域内の共通認識を育んでいく視点も重要です。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ことができそうです。

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、先ほど挙げたような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。その際には、「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「第2章 外国人患者の円滑な受入のための体制整備」に基づいた対応を促すことを推奨しています。特に、「外国人患者受入れに関する体制整備方針」を医療機関に策定してもらうことは、医療機関の状況に応じた体制整備のきっかけとして有効と考えられます。こうした支援は、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えます。また、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くなっている	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

例示

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**

(最新版を掲載予定)

## 2. 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は、外国人患者の接点になる各関係機関と医療機関において、これまでどのような取り組みが行われてきたかを把握し、環境整備を支援していく必要があります。その上で、関係機関相互の連携体制を検討することができます。行政機関は、医師会や病院協会などの医療関係団体及びその他の関係者が集う協議会を設置するなどして、これらの関係者と連携して外国人患者の受け入れ可能な医療機関を選出するとともに、外国人患者受入を進める上で必要な支援体制を整備します。

- 1) 各関係機関内部での環境整備
- 2) 各関係機関の連携体制の整備
- 3) 外国人患者の受け入れ可能な医療機関の選定
- 4) 地域の医療機関・行政の担当窓口の体制整備・情報提供窓口の整備
- 5) 医療通訳、コーディネーターの育成
- 6) トラブル対応支援方針の検討
- 7) 多言語コミュニケーションツールの紹介

医療機関に関する情報をもたない外国人患者が症状を認知してから、医療機関へ受診するまでには、①最初に外国人患者に接した関係機関が外国人患者に対して適切な情報提供し、②当該関係機関が外国人患者を受け入れる医療機関を紹介する、という2点が地域において機能している必要があります。これらを実現するためには、③行政機関が各関係機関、医療機関と外国人患者受入体制整備について問題意識を共有し、連携を深めておく必要があります。

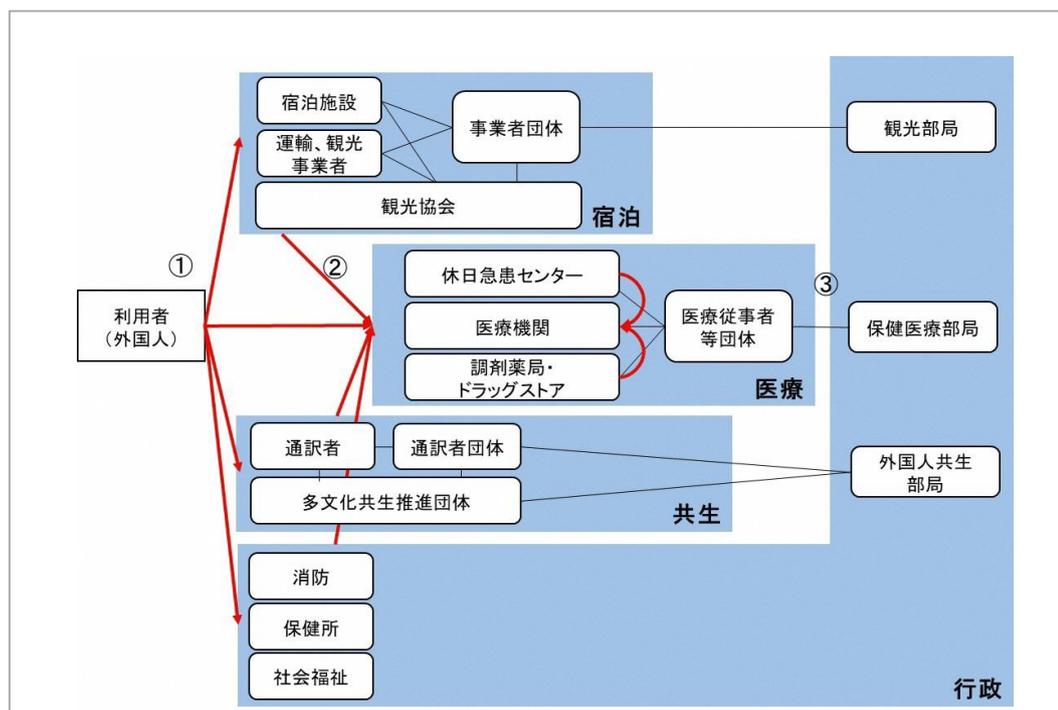


図 外国人患者の受診への流れに沿った受入体制整備と連携

## 2.1 地域における協議会の設置

行政機関、医療機関に加えて多様な関係機関を集めた協議会を設置することで、外国人患者が直面する様々な課題に対して幅広く検討することができます。協議会は、各機関相互の連携において有効な場になり得ます。また、協議会では、行政機関内部の各部局において実施されている外国人患者受入体制整備に関連する事業を洗い出し、行政機関内外での連携を図る機会になります。

「1.4 外国人患者受入体制整備のステップ確認」にて設定したステップを着実に実現するために、行政機関、医療機関に加えて外国人患者受入体制整備に関連する関係機関を集めた協議会を設置することができます。その際には、「1.1 関係機関の把握」で挙げた関係機関を広く集めるのが望ましいでしょう。以下の表は、京都府における「平成30年度 外国人患者受入体制モデル構築事業調整会議」の構成団体です。このような協議会を通じて、医療機関と各関係機関が外国人患者受入体制整備に関する課題と連携について議論の場を提供することができます。行政機関としても、医療機関や各関係機関からの要望の受付、実施事業の周知、連携促進などを行うことができます。協議会の設置・運営には厚生労働省による助成も行われています。

外国人患者受入は最終的に医療機関で行われるものであることから、協議会の運営と議論では医療機関のリーダーシップが不可欠です。地域において外国人患者受入を試行錯誤しつつ行ってきた医療関係団体や医療機関から参加を得て、議論をリードしていただくことが重要です。また、外国人患者が医療機関にたどり着く前の課題を抽出、解決していくには、地域において外国人と接する機会の多い関係機関からの幅広い参加も必要です。

### 構成団体

#### 医療関係

- (一社) 京都府医師会
- (一社) 京都府病院協会
- (一社) 京都私立病院協会
- (一社) 京都府歯科医師会
- (一社) 京都府薬剤師会
- (公社) 京都府看護協会

日本チェーンドラッグストア協会

#### 観光関係

- (公社) 京都府観光連盟
- (公社) 京都市観光協会

(公財) 京都文化交流コンベンションビューロー
(株) JTB
宿泊施設関係
京都府旅館ホテル生活衛生同業組合
救急関係
京都府消防長会救急部会
京都市消防局
JMIP 認証病院
(医) 康生会 武田病院
行政
京都市
宇治市
伊根町
<b>京都府 事務局・関係課</b>
健康福祉部医療課
(知事直轄組織) 国際課
商工労働観光部観光政策課
健康福祉部生活衛生課、薬務課、健康対策課

表 京都府における「平成 30 年度 外国人患者受入体制モデル構築事業調整会議」の構成団体

## 2.2 行政機関による外国人患者受入体制整備に向けた事業

外国人患者受入体制整備のために、医療機関や関係機関単独で実施しにくい取り組みについて、行政機関が主導して実施を検討すべき事業があります。

外国人患者受入体制整備に向けては、各関係機関による独自の取り組みに加えて、地方自治体が主導して、医療機関や各関係機関、外国人患者に向けて行う事業や取り組みがあります。主なものは以下のとおりです。

- 外国人患者を受け入れる医療機関リストの取りまとめと更新
- 医療機関向けのワンストップ型の相談窓口の開設
- 外国人患者受入に関する体制整備方針の策定支援
- 外国人患者受入体制に関する認証取得支援
- 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
- 外国人患者受入に対する人材育成、情報提供

- 外国人患者受入に向けた設備設置と更新
- 未収金やトラブル対応への支援
- 保健所業務への支援

### 2.2.1 外国人患者を受け入れる医療機関リストの取りまとめと更新

外国人患者が医療機関において適切な医療提供を受けるには、外国人患者や患者からはじめにコンタクトを受ける関係機関に、外国人患者を受け入れる医療機関リストが周知されている必要があります。地域の医師会・歯科医師会、病院協会、基幹的な役割を果たしている病院等と協力して、リストを作成し、最新の情報を更新する仕組みを整える必要があります。

外国人患者を受け入れる医療機関リストの取りまとめは、地域における外国人患者受入体制整備の柱となるべきものです。各関係機関が外国人患者に接した際に、医療機関の検索と特定できるようにする取り組みは、同リストを前提に行われます。外国人患者受入には、地域の医療機関の多大な協力が必要になるため、地域の医師会、病院協会、基幹的な役割を果たしている病院等と連携が重要です。行政機関は、地域の外国人観光客や在留外国人の動向を踏まえ、二次医療圏レベルで対応の必要な言語、診療科目、診療時間・曜日ごとに対応可能な医療機関への協力を依頼します。

外国人患者を受け入れる医療機関リストには、以下の2種類の医療機関を掲載します ([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05774.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05774.html))。

- 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  
(都道府県で1ヵ所以上、都道府県の医療計画における二次以上の救急医療機関、多言語対応が可能な医療機関)
- 外国人患者を受け入れ可能な医療機関 (診療所、歯科診療所を含む)  
(二次医療圏において1ヵ所以上、診療時間・診療科目は問わない、多言語対応が可能な医療機関)

医療機関リストは、外国人患者や患者に接した各関係機関に加えて、医療機関が患者を他の機関に紹介する際に利用することも想定されています。そのため、医療機関リストに記載されている医療機関に最新の情報が掲載されているか、また実際に外国人患者の受け入れが可能かどうか、行政機関が定期的に確認することが望ましいです。特に、病院長や事務長など医療機関の責任者が受け入れを表明していても、スタッフの医療従事者、医事・受付担当者などに伝達されていないケースもあります。

診療科目の中でも、周産期医療や精神科など、個別の医療圏が設定されているもの

について、各医療圏ごとに受入可能な医療機関があるかどうか特に留意する必要があります。

## 2.2.2 医療機関向けのワンストップ型の相談窓口の開設

医療機関向けに外国人患者受入におけるワンストップ相談窓口を設置することで、医療機関における外国人患者受入体制整備と受入に伴う負荷を軽減し、外国人患者が必要な医療を受けられるように支援することができます。

前項にある外国人患者を受け入れる医療機関リストに掲載され、外国人患者受入体制が進んだ医療機関だけでなく、規模や診療科に関わらずあらゆる医療機関に外国人患者は医療サービスを求めて訪れます。そこで、地方自治体による医療機関への支援は、中核となる「外国人患者を受け入れる医療機関リスト」掲載機関への支援と、それ以外の医療機関への支援の両輪が必要となります。リストに掲載されていない機関の中には、外国人患者への対応に不慣れな病院や診療所もあります。また、個別の外国人患者への対応方法でどうしたらいいのか分からないケースもあるでしょう。このような医療機関の職員が独自に対応方法を各方面に聞いて回ったり、検索したりすると多大な業務負荷になります。

そこで、厚生労働省では、外国人患者受入において課題を抱えた医療機関が情報提供やアドバイスを行う「ワンストップ窓口」を都道府県が設置するのを推進しており、令和元年度から支援を行っています。この取り組みは平日昼間に限られるため、厚生労働省では、都道府県の窓口の営業時間を補完する全国の医療機関を対象にした夜間・休日対応ワンストップ窓口を委託しています。都道府県では、医療機関からの問い合わせ内容について平日昼間のワンストップ窓口運営会社から報告を受け、医療機関における外国人患者受入体制整備の課題や今後の支援の必要性に関する検討材料を得ることができます。

### 事例：日本エマージェンシーアシスタンス株式会社による「医療機関における外国人対応に資する夜間・休日対応ワンストップ窓口」の業務内容

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社では、令和元年度に厚生労働省から委託を受け、平日夜間と土日祝日 24 時間に全国の医療機関からの相談に応じる夜間・休日対応ワンストップ窓口を運営しています。医療機関から問い合わせ可能な内容は以下のとおりです

(<https://emergency.co.jp/onestop/>)。

(問い合わせ可能内容)

- 医療機関を探してほしい
- 来院時に行うべき状況把握や情報収集についてポイントを知りたい
- 支払について事前確認したい
- 院外手続きについて確認したい
- 死亡案件や搬送を伴う案件について詳しく知りたい
- その他のトラブル

**その他、**近隣の外国人患者受入可能な医療機関の紹介、派遣型医療通訳者の派遣団体紹介、すぐに利用可能な電話通訳サービス会社の紹介などの情報を得ることができます。

これらの事業を通じて、医療機関における外国人患者受入体制整備と受入に伴う負荷を軽減し、外国人患者が必要な医療を受けられるようになることが期待されます。

### 2.2.3 外国人患者受入に関する体制整備方針の策定支援

外国人患者受入体制整備方針の策定を通じて、医療機関は外国人患者受入方針を院内で再確認し、受入体制整備を改善、高度化するための目安とすることができます。地方自治体には、医師会など医療従事者団体や病院協会等と連携して、医療機関における体制整備方針策定を支援する役割が求められます。

「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「第2章 外国人患者の円滑な受入れのための体制整備」では、医療機関において「外国人患者の受入れに関する体制整備方針」を決定するよう推奨しています。同マニュアルでは、以下の11項目を整備すべき項目として挙げています。

#### 事例：「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」における「外国人患者の受入れに関する体制整備方針」の主な推奨項目

- ①医療費の設定
- ②医療費概算の提示方法
- ③通訳体制
- ④院内文書の多言語化
- ⑤マニュアルの整備
- ⑥院内環境の整備

- ⑦宗教上の配慮
- ⑧院外の医療機関・関係機関との連携
- ⑨情報提供
- ⑩外国人患者受入れ医療コーディネーター／担当者・担当部署
- ⑪研修

([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230\\_00003.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html))

規模、診療科、外国人患者受入経験などさまざまな医療機関が存在する中で、こういった体制整備方針の策定に前向きな医療機関だけではないと考えられます。しかし、このような体制整備方針は、医療機関において多職種で連携して一貫した考えた方のもとで外国人患者へ対応するためにも重要です。また院内での経験をフィードバックして外国人医療の水準を院内で高めていくためにも指針になるものです。医療機関の規模、診療科、外国人患者受入経験に見合った方針策定が求められます。

地方自治体には、地域の医師会など医療従事者団体や病院協会等と連携して、医療機関における外国人患者受入に関する体制整備方針策定を支援する役割が求められます。医療機関の体制整備を支援するためのセミナーやコンサルティング、研修を実施する民間団体もあり、連携も検討できます。また、地方自治体には、優れた外国人患者受入体制整備を実現している医療機関の実践を地域における他の医療機関に広げていく役割も期待されます。

#### **事例：一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチによる「外国人患者受入れ体制整備支援セミナー」**

一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチでは、令和元年度に厚生労働省から委託を受け、各地で外国人患者受入れ体制整備支援セミナーを開催しました。体制整備の始め方、最低限の体制整備項目、医療機関が活用可能な国や地方自治体の取組み、多言語資料や受入れマニュアル等医療機関が利用可能な文書例などが紹介されています。

([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230\\_00003.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html))

#### **2.2.4 外国人患者受入体制に関する認証取得支援**

多くの地方自治体は、外国人患者受入れ体制を整備した医療機関への認証取得を支援しています。認証取得にあたっては、取得費用の他にも体制整備や認証取得準備に労力がかかるため、行政機関による支援や医療機関相互の情報交換が

求められます。

「外国人患者を受け入れる医療機関リスト」への登録に加えて、外国人患者受入に関して一定の水準に達した医療機関を認証する制度があります。多言語による診療案内や、異文化・宗教に配慮した対応など、外国人患者の受け入れ体制を認証する「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」（一般財団法人 日本医療教育財団 <http://jmip.jme.or.jp/navi1.php>）に加え、渡航受診者を受け入れる医療機関を中心に認証する「ジャパン インターナショナル ホスピタルズ（JIH）」（一般社団法人 Medical Excellence JAPAN <https://medicalexcellencejapan.org/jp/business/certification/jih/>）などがあります。詳しくは、「外国人患者受入れのための医療機関向けマニュアル」の「5 外国人患者受入れ医療機関」を参照下さい。

医療機関にとっては、認証取得は外国人患者受入体制整備の契機となり、継続的なサービスの質的向上に資する取り組みとなります。一方、認証取得には評価料等の金銭的負担に加えて、体制整備や認証取得準備にあたりスタッフの労力がかかるため、行政機関による財政支援や医療機関相互の情報交換を支援する取り組みもあります。

## 2.2.5 医療機関向けの医療通訳者や電話通訳、翻訳機器等の活用体制の整備

医療機関にとって、医療通訳者の配置や電話通訳、翻訳機器等の導入にあたっては様々な不安があります。厚生労働省による助成の活用も含め、試行や導入のために支援が考えられます。

医療機関における言語やコミュニケーション課題への対応は、外国人患者の医療アクセス保障に加え、医療機関における診療の質と安全の担保や効率化にとっても大変重要です。医療通訳者の配置、派遣受け入れ、電話通訳、翻訳機器等の導入はそのための有力な選択肢です。一方、医療機関にとっては、これまで利用してこなかったサービスを導入するにあたっては、その効果、職員の活用スキル向上、契約等事務手続、費用、コミュニケーションに齟齬が生じた場合のリスク等、様々な懸念があります。行政機関には、そのような懸念を軽減するための支援が求められています。

- 医療通訳者の育成、継続的な研修実施
- 医療通訳者派遣制度の創設、運用（またはその支援）
- 医療機関における医療通訳者配置支援（試行的配置を含む）
- 電話通訳、翻訳機器等の紹介、導入支援（試行的導入を含む）

これらの取り組みは、医師会や病院協会、多文化共生推進団体主導で実施されているケースもあるため、医療機関への直接的な支援だけでなく、こういった団体を通じた支援も考えられます。導入を躊躇している医療機関に対しては医療通訳者や電話通訳、翻訳機亀頭の試行的配置・導入が効果的です。一方、これらの仕組みは継続的な配置・導入により医療通訳者だけでなくそれを活用する医療従事者の利用スキルも向上していくことから、継続的な配置・導入への助成も求められます。

医療通訳者の配置や団体契約による電話通訳等は、国による助成も行われています（令和元年度の事業は <https://www.mhlw.go.jp/stf/scisakunitsuite/bunya/0000202926.html> を参照のこと）。

**事例：公益財団法人三重県国際交流財団による医療機関への医療通訳者の試行的配置**

公益財団法人三重県国際交流財団 (<http://www.mief.or.jp/>) では、同財団で育成した医療通訳者を医療機関に試行的に配置することで、医療機関における医療通訳者の継続的配置を促す取り組みを行っています。

医療通訳者の活用は、これまで医療機関、NPO、多文化共生推進団体、社会福祉協議会、地方自治体などの努力により各地域で特色のある仕組みが発展してきました。これらの仕組みには、主に1) 派遣型（NPOや多文化共生推進団体、社会福祉協議会等が医療通訳者の育成・登録を行い、医療機関や外国人患者の求めに応じて医療通訳者を派遣する）と2) 配置型（医療機関が医療通訳者を雇用する）があります。派遣型には、限られた人数の医療通訳者を求めに応じて効率的に派遣できるメリットがあります。一方、緊急時や短時間での通訳派遣は難しく、医療機関側の職員との連携に課題が生じる恐れがあります。配置型は、救急医療や外国人患者受入数の多い医療機関に向いており、医療機関側の職員と常に協働して医療機関と医療通訳者が連携方法を習熟できるメリットがあります。一方、限られた人数の医療通訳者が特定の医療機関に配置されるため、それ以外の医療機関での外国人患者受入体制整備に貢献しづらい状況が生じます。いずれにしても、地域において医療通訳サービスを拡充するためには、既存の医療通訳者配置状況や利用状況を踏まえて、既存資源を活用しつつ拡充策を検討することが望ましいです。その上で、医療通訳者の配置は派遣が難しい言語、診療時間等で電話通訳、翻訳機器等の導入等の補完手段を検討することができます。

## 2.2.6 外国人患者受入に対する人材育成、情報提供

効果的な外国人患者受入体制整備には、その中核を担う外国人患者受入れコーディネーターをはじめ、スタッフの育成と研修が効果的です。外国人患者受入れコー

ディネーターは、医療通訳に比べても医療機関での配置が進んでいないのが現状であり、行政機関による人材育成の支援や配置促進の役割が求められています。

医療機関における外国人患者の円滑な受け入れとトラブル対応には、医療通訳者以外にもコーディネーターの配置が有効とされています（外国人患者受け入れのための医療機関向けマニュアル「20 外国人患者受け入れ医療コーディネーター／担当者・部署の設置」を参照のこと）。それ以外のスタッフに対しても外国人患者の受け入れ、医療通訳者や電話通訳、翻訳機器等の活用、文化・宗教対応などについての研修が効果的です。医療機関向けの外国人患者受け入れに関する研修は様々な企業・団体により運営されていますが、地方自治体や多文化共生推進団体等が実施しているケースもあります。また、厚生労働省でも拠点的な医療機関の職員（採用予定も含む）を対象とした外国人患者受け入れ医療コーディネーターの養成研修が開催されています。医療通訳者の配置と同様に、外国人患者受け入れ医療コーディネーター配置への厚生労働省による助成も行われています（令和元年度の事業は <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202926.html> を参照のこと）。長期的な外国人患者受入体制整備のために、外国語が堪能な保健医療人材育成も課題です。

**事例：東京都福祉保健部による「医療機関における外国人患者対応支援研修」  
（基礎編・実践編）**

東京都福祉保健部（<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/>）では、都内の医療機関を対象に平成30年度に「医療機関における外国人患者対応支援研修」基礎編（[http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/smph/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujin/30gaikokujinkensyu.html](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/smph/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/30gaikokujinkensyu.html)）と実践編（[http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/smph/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujin/30gaikokujinkensyu2.html](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/smph/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/30gaikokujinkensyu2.html)）を実施しました。研修資料も上のウェブサイトで公開されています。

**事例：一般財団法人沖縄観光コンベンションビューローによる「外国人患者受入医療コーディネーター養成研修」**

沖縄県の一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（<https://www.ocvb.or.jp>）では、世界水準の観光リゾート地の実現に向けて、外国人観光客受入に係る医療発生時に、医療機関が適切に対応できる院内体制を整えられることを目的として実施しました

(<https://www.ocvb.or.jp/topics/2604>)。研修を通じて、コーディネーターの役割や事例が共有されただけでなく、参加者相互のネットワーク構築にもつながりました。

#### 事例：三重県における「看護系外国人学生奨学金」

三重県では、私費で県内の医師・看護師養成機関等に通う外国人学生に対して奨学金を平成22年度から支給しています。平成31年度は3人の募集枠を設定しています

(<http://www.pref.mie.lg.jp/TOPICS/m0011500178.htm>)。

### 2.2.7 外国人患者受入に向けた設備設置と更新

外国人患者受入体制整備においては、ハード面の整備も欠かせません。院内案内図・案内表示をはじめ、様々な説明を多言語化する必要があります。また、院内文書やシステムも外国人患者の受け入れと連携のために改修が必要になる場合もあります。

医療機関において外国人患者受入体制を構築するには、医療通訳者や外国人患者受入れコーディネーターなどのソフト面の整備だけでなく、多言語対応ウェブサイト、院内案内などのハード面の整備も必要になります。「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」では、以下の項目などでハード面での整備を審査しています（自己評価票：[http://jmip.jme.or.jp/pdf/jeva\\_ver2.0.pdf](http://jmip.jme.or.jp/pdf/jeva_ver2.0.pdf)）。なお、厚生労働省のホームページ

([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/kokusai/setsumei-ml.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumei-ml.html)) 及びその委託事業で設置されている「医療機関のための外国人患者受け入れ情報サイト」(<https://internationalpatients.jp/>) にも医療機関で利用できる外国人向け多言語説明資料の例などが掲載されています。

- 外国人患者向けの広報ツールが整備されている（日本語のホームページと外国語のホームページの内容の整合性が取れている）。
- 外国人患者に配慮した院内案内図・案内表示を整備している（院内案内図・案内表示の多言語化）。
- 外国人患者に配慮した療養環境を整備している（病室の備品、ロッカー、浴室、洗濯機、給湯室などの使用説明の多言語化）。

また、外国人患者に関する院内での連携体制の構築や出身国別、外来・入院別等の統計データ整備には、既存の受付・問診票や電子カルテシステムでは対応できないケースも多くあり、改修に費用と労力を要する場合があります。

これらの取り組みは、JMIP 認証を受けない医療機関にとっても重要になります。

#### **事例：東京都による「外国人患者受入れ体制整備支援事業」**

東京都では、外国人が言葉や文化の隔てなく、症状に応じて安心して医療機関を受診できるよう、医療機関が外国人患者を受入れるに当たり必要な整備への補助を行っています。

- 多言語対応ツールの導入
- 院内文書の多言語化
- 案内表示の多言語化
- ホームページの多言語化
- 外国人患者の受入れに対応するためのシステムの導入

(平成31年度の事業概要は

[http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/smph/iryo/iryo\\_hoken/gaikokujin/taiseiseibi.html](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/smph/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/taiseiseibi.html))。

#### **2.2.8 未収金やトラブル対応への支援**

外国人患者受入体制整備への大きな懸念点となっている未収金については、受付時の対応や民間保険の活用その他、地方自治体で独自の補填事業を行っているケースがあります。

外国人患者受入体制整備にあたり、未収金をはじめとするトラブル対応は医療機関にとって最大の懸念であるともいえます。未収金の防止には、海外旅行保険や公的健康保険証の確認、支払に関する事前説明と概算医療費の提示、支払方法及び支払意思の事前確認などが有効です（詳細は、外国人患者受入れのための医療機関向けマニュアル「23 受付の場面」を参照のこと）。一方、医療機関では外国人患者以外にも未収金が発生しており、外国人患者を対象にした対策だけでは未収金削減に限界があるのも現状です。民間企業による未収金保険事業は国籍によらず適用されるものがあります。地方自治体によっては、未収金が外国人患者受入体制整備の障壁にならないよ

う、独自に補填事業を行っている場合もあります。特に、救急医療については支払意思の事前確認が難しいことから、このような補填事業により医療機関での外国人患者受け入れの機運が損なわれないようにすることが期待できます。

**事例：東京都による「外国人未払医療費補てん事務」**

東京都では、公益財団法人東京都福祉保健財団に委託して、外国人未払医療費に係る医療機関の負担の軽減を図るとともに、外国人の不慮の傷病に対応する緊急的な医療を確保するために、医療機関に対して未収金の補填を行っています。この制度では、同一医療機関の同一患者につき200万円を上限に、医療機関からの申請により前年度に未収となった医療費をその翌年度に補填します

(<http://www.fukushizaidan.jp/501gaikoku/index.html>)。

**事例：神奈川県各市町村における「救急医療機関外国籍県民対策費補助要綱」**

神奈川県では、平成5年より救急医療の医療費を負担できなかった外国人住民の医療費を対象に、救急医療機関における未収金を補填しています。原則として補填額を1人あたり100万円に設定しています。

(例：厚木市における要綱は以下のとおり

<https://www.city.atsugi.kanagawa.jp/outline/16/2250/p004876.html>)。

## 2.2.9 保健所等における業務への支援

感染症対策、母子保健、災害医療に関して、保健所や医療機関、その他関連機関における外国人患者受入体制を調査、確認することで、外国人向けの周知内容や方法を検討するとともに、今後の体制拡充に向けた連携体制を検討することができます。

保健所における感染症対策、母子保健、災害医療などの所管事業でも、外国人や住民に関連する業務が増えています。地方自治体の保健医療部局は、保健所との連携を通じて地域における外国人の保健課題を理解し、また対策を検討する必要があります。

結核やHIV感染症などの感染症の高い地域からの外国人が多い地域では、外国人の

罹患者へ保健所や医療機関がどのように検査と治療を行っているのか調査することで、現状における受入体制を確認できます。調査結果から、関連機関を通じて外国人が検診や受診ができる機関についてどのような周知が可能か検討できます。また、新型インフルエンザや新型コロナウイルス感染症（COVID-19）など新興感染症や検疫感染症などのうち海外からの来訪者の感染も疑われるものについては、保健所、検疫所等と保健医療部局や医療機関、消防（救急）等との連携方針について、日頃より緊急対応時の連携を含む体制や必要事項の周知方法を検討しておくことが求められます。

外国人の妊娠時、産褥期の合併症や緊急出産時に、自治体や保健所、地域の医療機関が対応を依頼されることがあります。対応可能な医療機関をあらかじめ確認しておくことが求められます。急を要する対応が求められることもあるため、夜間や休日の受入方針確認も重要です。

自然災害時において、医療機関の患者受入能力や保健所、消防の対応能力が逼迫することが想定されます。災害拠点病院の外国人患者受入方針、消防や保健所における災害時の外国人対応方針の有無、内容を確認し、災害時の保健医療体制検討に外国人患者対応を含める必要があります。

これらの調査、検討を通じて、今後の体制拡充に向けた連携体制を検討することができます。

#### **事例：全国保健所長会による「保健行政窓口のための外国人対応の手引き」**

全国保健所長会では、グローバルヘルス研究班での研究成果をもとに、保健所のグローバル化対応能力強化ワーキンググループが平成31年3月に「保健行政窓口のための外国人対応の手引き」を公表しました。同手引きでは、外国人とのコミュニケーション方法や言語、宗教、文化等の背景への理解とともに、結核対策における外国人対応のポイントを説明しています。同会ウェブサイトでは、同手引きの他に、保健行政のための多言語行政文書集も公表しています（[http://www.phcd.jp/02/t\\_gaikoku/](http://www.phcd.jp/02/t_gaikoku/)）。

#### **事例：あいち医療通訳システム推進協議会による「保健所・保健センターマニュアル」**

あいち医療通訳システム推進協議会では、「医療機関等外国人対応マニュアル」として医療機関での診察対応や医療制度の説明に関するマニュアルを公表しています。その中で、保健所・保健センターが使用する行政文書の翻訳版（英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、韓国語）を作成し、PDFとMicrosoft Word版で公表しています。

(<http://www.aichi-iryoku-tsu-yaku-system.com/manual/>)。

## 2.3 各関係機関内部での環境整備

### 2.3.1 医療機関

医療機関での外国人患者受入体制整備のために「外国人患者受入れのための医療機関向けマニュアル」が整備されています。地方自治体の保健医療部局では、管轄地域内の病院、診療所において同マニュアルが求める体制整備が行われているかどうかを確認していく必要があります。

「外国人患者受入れのための医療機関向けマニュアル」のうち、特に「第2章 外国人患者の円滑な受入れのための体制整備」には、病院や診療所が備えるべき体制整備項目が列挙されています。

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

表 「外国人患者受入れのための医療機関向けマニュアル」における体制整備項目

保健医療部局は、医師会や病院協会等と連携して、管轄地域内の病院や診療所において、上の項目に従って体制整備状況を定期的に調査するとともに、研修やセミナー等を通じて、病院や診療所における体制整備を支援することができます。このような研修やセミナーを地方自治体が主催するケースのほか、医師会や病院協会、地域にお

いて外国人患者への支援を行ってきた団体等が主催する場合があります。外国人患者受入体制整備の支援に豊富な経験のある団体が、地方自治体における研修やセミナーを支援するケースも多くみられます。

上の体制整備項目には、医療機関での会計面での対応、ハード面の整備、人事・人材育成など様々な内容が含まれています。このうち、医療機関における課題を整理し対応の優先順位を検討する上では、「外国人患者の受入れに関する体制整備方針」の策定を目指すことが考えられます。

医療機関の規模により、外国人患者受入の専門部署を設けたり外国人患者受入れコーディネーターを配置できる場所もあれば、医療従事者や医療ソーシャルワーカー、事務職員が兼務で対応を余儀なくされている場所もあります。地方自治体で医療機関での外国人患者受入体制整備を支援するにあたっては、医療機関で幅広い職種の職員が関与していることを念頭に置き、医師会や看護師会などの職種別団体、病院協会等に加え、地域で医療ソーシャルワーカーや事務職員などの勉強会、交流会などの団体が組織されている場合はこれらのチャネルを活用することも有意義です。また、厚生労働省でも拠点的医療機関の職員（採用予定を含む）向けに外国人患者受入れ医療コーディネーターの養成事業を実施しています。

#### **事例：公益財団法人三重県国際交流財団によるセミナー、研修実施**

公益財団法人三重県国際交流財団 (<http://www.mief.or.jp/>) では、同財団での医療通訳育成、配置事業等の経験を踏まえ、県内外の医療機関による外国人患者受入体制整備の先進事例を紹介するセミナーを開催してきました。

#### **事例：九州国際医療機構による支援活動の実施**

九州経済連合会が九州の医療界と産学官へ呼びかけ設立された「九州国際医療機構 (<https://www.q-kimo.com/>)」では、医療機関での体制構築や通訳・コーディネーター研修などを定期的に行い、域内での外国人患者受入体制を支援しています。

特定の医療機関に負担が集中しないように、外国人患者の多い地域においては、医師会や病院協会等が主導して、外国人患者の受け入れについて役割分担をすることも考えられます。また、夜間・休日急患センターのように、医療従事者が輪番で診療を

担当している場合には、担当者により外国人患者受入に差が生じないように、電話通訳等の活用など対策が必要になります。

### 2.3.2 調剤薬局・ドラッグストア

外国人患者の中には、医療機関ではなく調剤薬局やドラッグストアにまず訪れるケースも多くあります。調剤薬局やドラッグストアでも、多言語表示、通訳ツールの配置、日本の医療制度に関する説明文書の配布など、外国人患者受入体制整備に向けて様々な整備が行われています。

出身国により薬局やドラッグストアで購入可能なOTC医薬品の種類が日本よりも多いことなどから、外国人患者の中には、医療機関ではなく調剤薬局やドラッグストアにまず訪れるケースも多くあります。外国人患者に対しては、病状を把握して調剤薬局やドラッグストアのサービスで対応するか、医療機関を紹介するかの判断も重要になります。そのためには、日本の医療制度や調剤薬局、ドラッグストアの役割に関する周知も必要になります。調剤薬局やドラッグストアでも、多言語表示、通訳ツールの配置、日本の医療制度に関する説明文書の配布など、外国人患者受入体制整備に向けて様々な整備が行われています。

外国人患者に接する機会の多い調剤薬局やドラッグストアは、医療機関とは異なる形で地域における外国人の保健医療ニーズを把握しているケースも多くあります。地域における外国人患者受入体制整備にあたっては、薬剤師会や調剤薬局やドラッグストア職員・社員のヒアリングも重要です。

#### 事例：公益財団法人石川県薬剤師会による外国人対応のためのツール

公益財団法人石川県薬剤師会 (<http://ishikawakenyaku.com>) では、外国人患者対応のための「言語確認」「来院目的確認」に加えて、医療機器・用具や衛生用品の名称、来院確認の「お伺い書」テンプレート、症状確認、服薬説明などのツールを英語、中国語、韓国語、ポルトガル語で用意して、無料でダウンロードできるようにしています（注）。

([http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language\\_index.html](http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language_index.html))

#### 事例：ドラッグストアにおける商品説明機器、遠隔通訳サービス

外国人観光客が急増している北海道のドラッグストアでは、バーコード

を利用した多言語の商品説明機器の配置や遠隔通訳サービス利用が進んでいます。

(北海道における外国人患者受け入れに関する対応指針

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/iyk/shishin.pdf>)

### 2.3.3 消防

消防は外国人患者の救急対応において重要な接点となります。都道府県内でも消防本部別に外国人患者への対応能力、特に多言語通訳の利用などで方針の違いがられることがあります。また、市町村の消防の広域化に伴い、外国人患者受入体制整備においても都道府県の保健医療部局により各消防本部との連携を進めていくことが重要になります。

外国人患者の増加に伴い、救急対応を担う消防の役割が重要になっています。全国の消防本部で随時導入が進んでいる「救急ボイストラ」は、令和元年10月現在、全国726本部中476本部で運用されています

([https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/gaikokujin\\_syougaisya\\_torikumi/torikumi.html](https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/gaikokujin_syougaisya_torikumi/torikumi.html))。加えて、消防司令センターでの多言語通訳配置、電話通訳サービスの利用も進んでいます。加えて、現場における消防職員の業務を支援するためのアプリ、指さし会話ツール、コミュニケーションボードの利用なども進んでいます。外国人観光客数や在留外国人人口の違いから、消防の外国人患者受入体制整備状況も異なる可能性があります。また、市町村の消防の広域化に伴い、市町村の保健医療部局が消防との外国人患者受入体制整備に関する連携を取りづらいケースも考えられます。地方自治体における外国人患者受入体制整備での消防の役割は大変重要であり、都道府県の保健医療部局においても消防における外国人患者受入体制整備状況を確認し、各関係機関との連携を支援していく必要があります。

#### 事例：大阪市消防局における多言語対応アプリ

大阪市消防局では、外国人患者とのコミュニケーション、的確な問診のための多言語対応アプリを職員が開発、提案しました。平成29年3月から大阪市内の全救急隊が利用しており、15言語に対応しています（英語、韓国語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、タイ語、タガログ語、フランス語、インドネシア語、ポルトガル語、ベトナム語、ドイツ語、スペイン語、ロシア語、マレー語、日本語）

(<https://www.city.osaka.lg.jp/shobo/page/0000433100.html>)

**事例：総務省消防庁における「訪日外国人の救急車利用ガイド」**

総務省消防庁では、訪日外国人による救急車の適切な利用を周知するために、同庁ウェブサイト「救急お役立ちポータルサイト」に「訪日外国人のための救急車利用ガイド」を掲載しています。現在、英語、中国語（繁体字）、中国語（簡体字）、韓国語、イタリア語、フランス語、タイ語で公開しています。

<https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post1.html>

### 2.3.4 旅行・宿泊・観光等関連事業者

旅行・宿泊・観光関連事業者は、地域において外国人を受け入れる医療機関、夜間休日急患センターや外国人対応が可能な調剤薬局やドラッグストアに関する最新の情報を収集し、職員と共有しておく必要があります。

旅行、宿泊、その他観光に関わる事業者は、医療機関の情報をもたない外国人にとって、情報収集や支援を依頼する最初に頼る接点になり得ます。地域において外国人を受け入れる医療機関や外国人対応が可能な調剤薬局やドラッグストアに関する情報を随時更新し、従業員に共有する必要があります。厚生労働省、観光庁が公表している「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」

([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05774.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05774.html)) や都道府県による同様のリストの更新情報をもとに受入可能な医療機関を把握する他、夜間・休日の場合は、地域の「急患センター」「応急診療所」などが利用できます。但し、これらの医療機関やセンターにおける対応可能状況（診療科、言語、時間等）については、実際に対応が可能であることを確認しておくことが望ましいです。地方自治体によっては、外国語による医療機関案内サービスを実施している場合もあります。

また、外国人患者から、日本の医療制度に関する説明が求められることもあります。簡単な説明資料を準備しておくこと、日本の医療機関で受けられるサービス、調剤薬局やドラッグストアの役割などを説明しやすくなります。

**事例：京都市観光協会による「宿泊施設向け多言語コールセンター」**

京都市観光協会では、宿泊施設の利用者が利用できる多言語電話通訳サービスを提供しています。

**事例：観光事業者向け「医療機関利用ガイド」**

日本政府観光局ウェブサイトでは、観光事業者向けの外国人患者対応の情報提供を行っています。「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」を日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語、タイ語で作成しており、医療機関の種類、検索方法、かかり方の説明に加え、ツール（既往歴シート、指さし会話ツール）が含まれています。このガイドブックを外国人患者に渡すことができるように作られています。

<https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html>

### 2.3.5 多文化共生推進団体

多文化共生推進団体は、従来から多くの地域で外国人医療アクセス支援を担ってきました。外国人観光客数や在留外国人数が増加する中、外国人患者受入体制整備のノウハウをもつ団体をいかに支援していくかが課題となります。

多文化共生推進団体は、在留外国人の生活を支援する立場から、保健医療分野でも外国人向けの情報提供や相談など、医療アクセス支援を担ってきました。医療機関への医療通訳配置や派遣が盛んな地方自治体の多くで、多文化共生推進団体が中心的な役割を果たしてきました。多文化共生推進団体には、都道府県等自治体の外郭団体の他、地域のNPOや任意団体も含まれます。これらの経験を踏まえて、近年では医療機関向けの外国人患者受入体制整備に関するセミナーを主催する団体もあります。

幅広い出身国の外国人向けの団体の他、特定の出身国単位で設立された団体もあります。後者の団体は日本での人口や観光客数の比較的少ない出身国を含んでいることから、少数言語の外国人患者受入体制整備や医療機関での受入れ訓練などでの連携が考えられます。ただ、多文化共生推進団体は小規模な場合が多く、行政機関からの受託事業によってサービス提供を支えるケースが多いのが現状です。外国人観光客数や在留外国人数が増加する中、外国人患者受入体制整備のノウハウをもつ団体をいかに支援していくかが課題となります。

**事例：公益財団法人かながわ国際交流財団による外国人への保健医療支援**

公益財団法人かながわ国際交流財団では、外国人住民や支援者に向けて防災、母子保健、教育などで様々な支援や情報提供を行っています。窓口での相談に加え、電話でも11言語で保健医療を含む生活全般の相談を

「多言語ナビかながわ」で受けています (<http://kifjp.org/kmlc/>)。同財団が運営する「かながわ・こみゅにてい・いんふおめーしょん」では、県内の外国人コミュニティ・団体を紹介しています

(<http://www.kifjp.org/kcinfo/>)。同財団では、地域の病院や外国人コミュニティと連携して、両親学級や栄養ワークショップを開催しています。このような取り組みを通じて、外国人住民への情報提供だけでなく、病院をはじめとする地域の外国人患者受入体制整備を進めています。

### 2.3.6 その他関係機関での対応

社会福祉協議会、在日公館や入国管理局などは、外国人患者受入体制整備でも比較的対応が難しいケースで窓口になることがあります。これらの関係機関がもつ問題意識や課題、連携可能性について日頃から情報交換する意義があります。

病気やケガで入院中の外国人患者が長引いた場合や支払負担が増大するような場合は、必要に応じて医療機関では医療ソーシャルワーカーや事務職員が必要な助成や手続等を支援しています。その際に、地域の社会福祉協議会や患者出身国の在日公館が窓口になるケースもあり、外国人患者特有の課題についてどのような支援が求められているのか、知見を有しています。また、在留期間の延長では入国管理局が窓口になっています。これらの関係機関は、外国人患者受入体制整備でも比較的対応が難しいケースを扱っていることから、外国人患者受入体制整備にあたりどのような問題意識や課題を持ち、どのような連携が必要となっているのか日頃から情報交換する意義があります。

## 2.4 各関係機関の連携体制の整備

### 2.4.1 連携方法の検討

外国人患者が的確な医療サービスを受けるには、外国人患者自身や外国人患者に接する関係機関が「まずどの医療機関に行けばいいのか（紹介すればいいのか）」が分かることが重要になります。そのためにも、受入可能な医療機関が明確になっていることが、関係機関と医療機関の間で更なる連携を検討する前提となります。

外国人患者に接した関係機関は、「外国人患者を受け入れる医療機関リスト」などを参照して受入可能な医療機関を紹介することが想定されます。更なる連携には、都

道府県が設置した検討会において、医療機関における診療科目別、地域別、言語別、曜日・時間別の外国人患者受入れ方針を共有することもできます。外国人観光客が多い地域では、関係機関と医療機関による会合でこれらの方針を共有することも考えられます。

	救急科	内科	外科	小児科	精神科	・・・
平日昼間						
英語	A病院 B病院	B病院 F内科ク リニッ ク	A病院 D外科医 院	B病院	Cクリ ニ ック	
中国語	A病院 B病院	F内科ク リニッ ク	A病院	B病院		
韓国語	A病院		A病院			
・ ・						
平日夜間						
英語	A病院 B病院	急患センター				
中国語	A病院 B病院					
韓国語	A病院					
・ ・						
土日祝日						
英語	A病院 B病院	急患センター				
中国語	A病院 B病院					
韓国語	A病院					
・ ・						

地域における外国人患者受入れ可能医療機関のまとめフォーム（イメージ）

それでも、外国人患者や関係機関にとっては、リストを見ただけで適切に判断でき

るかどうかわかりません。特定の関係機関が外国人から病気やケガに関する相談を受けることが多くあることも想定されます。そこで、関係機関と医療機関の間で典型的なケースに関してはあらかじめ連携体制を明確にすることで、外国人患者受入での混乱を減らすことが考えられます。

具体的には、「1.2.4 関係機関と医療機関との連携状況調査」の結果を踏まえ、更なる連携強化や欠けている連携の促進について検討することができます。地域の実情や外国人患者の傾向を踏まえる必要がありますが、具体的には以下のような連携が考えられます。これらの連携を検討するためにも、「2.1 地域における協議会の設置」で紹介した会議体が重要な役割を果たします。

カテゴリー	内容例	例
受入可能医療機関への支援	地方自治体による体制整備支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>院内表示や通訳機器等ハード面の整備に関する助成</li> <li>医療通訳の育成、派遣コーディネーション、助成</li> <li>外国人患者受入れコーディネーターの育成、助成</li> <li>未収金発生等トラブル発生時の対応ノウハウの共有</li> </ul>
連携窓口の明確化	関係機関と医療機関の間での連絡担当者、窓口情報交換	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者発生時における観光協会・宿泊事業者・運輸事業者と地域の医療機関の間でのスムーズな連携のための担当者確認、電話番号・電子メールの交換</li> </ul>
連携体制の文書化	外国人患者受入体制整備に関する連携協定の締結	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方自治体と基幹的医療機関の間での、関係機関への研修実施や広報、災害時の受入体制に関する連携体制構築、対応方針確認</li> </ul>
外国人患者支援サービスの利用促進	通訳サービスの質的向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療通訳者団体、派遣機関と医療機関の間での定期的な会合により、開国人患者が抱える課題や通訳サービスの利用促進、トラブル回避策の情報交換、検討</li> </ul>

関係機関と医療機関との連携強化策（例示）

また、医療機関相互の連携も重要になります。受入可能医療機関の数が限られている中

では、地域の医療機関全体で受入可能な診療科や受入可能時間に制約があるのもやむを得ません。一方、日々外国人患者に接している調剤薬局やドラッグストア、医療機関では、他の診療科への紹介が必要になったときに、受入可能な医療機関が明確になっていないと、これらの機関で転院可能な医療機関を探すための業務負担が増えます。また、外国人患者にとっても適切な医療サービスが受けられないこととなります。そこで、地方自治体では、医師会や病院協会等とともに、外国人患者受入可能な医療機関を増やしていく取り組みを行う必要があります。

医療機関相互の連携強化にあたっては、以下の点を考慮することが考えられます。

- 診療科（転院先となる専門科）の拡充

特に専門の診療科に特化した病院や診療所等が最初に外国人患者を受け入れた場合、他科へ紹介すべき症状を疑うケースが起こります。受け入れ先の医療機関数が少ない診療科への紹介は難しいので、医師会や病院協会等とともに、地方自治体でもどのような受入体制が構築可能か検討し、場合によっては医療機関での受入体制整備を支援していく必要があります。通常的生活環境から離れて海外滞在中である外国人患者にリスクのあり言語の壁も高い精神科や、心理社会的なケアも重要な産婦人科など、地域全体での受入体制整備の重要性が高いと考えられる診療科もあります。

- 診療時間の拡充

受入可能な医療機関は平日昼間に多く、夜間や休日には少ない傾向があります。地域において救急医療に多大な負荷がかからないように、夜間休日急患センター等、医師会等主導のもとで輪番制で対応している機関における外国人患者受入体制整備を支援する必要があります。電話通訳等の言語対応や多言語説明文書の活用、対応が難しいときのバックアップ体制などを考慮することで、診療時間による医療サービスの格差を減らすことができます。

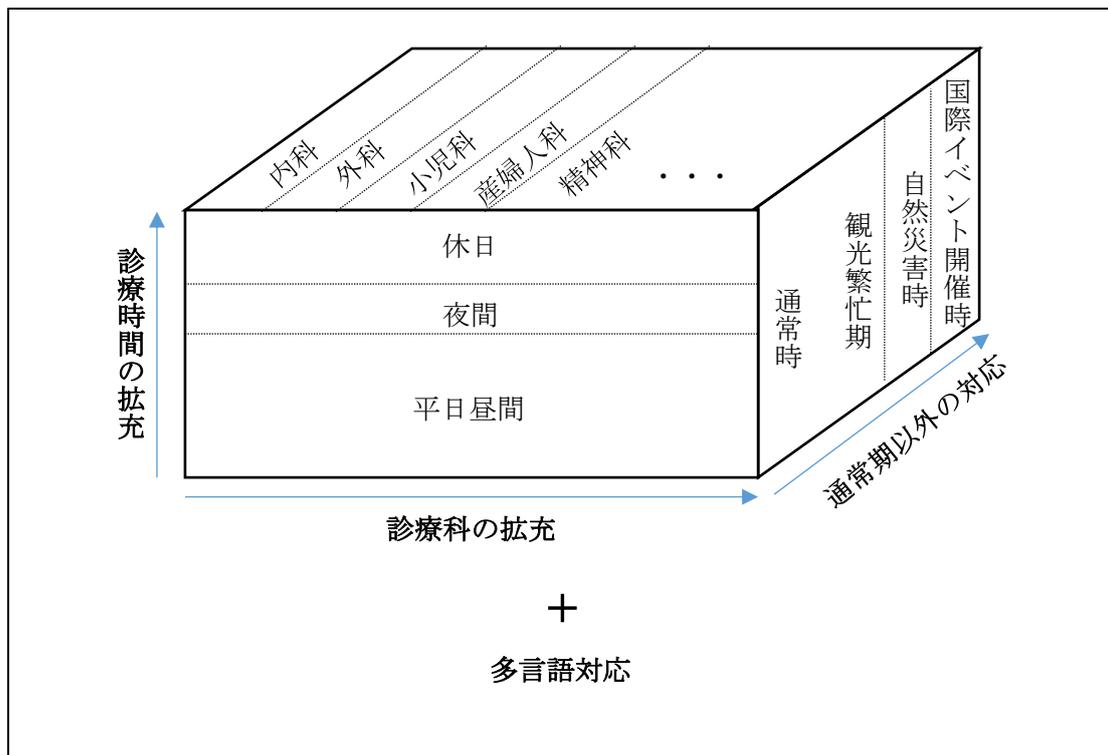
- 通常期以外の対応

地域における外国人観光客の出身国や観光資源を踏まえ、特定の時期に外国人患者数が増加することがあります。観光客増加は地域活性化に資する一方、特定時期に増加する外国人患者に対しては個別の医療機関での対応では限界があるため、地域全体で医療機関相互の連携、地方自治体による体制整備への助成が求められます。また、大型スポーツイベント、国際博覧会、多国間首脳会合等、将来

における国際イベント開催が予定されている場合は、外国人患者受入体制整備も検討に加える必要があります。

- 多言語対応

地域における外国人観光客の出身国や観光資源を踏まえ、特定の時期に外国人患者数が増加することがあります。観光客増加は地域活性化に資する一方、特定時期に増加する外国人患者に対しては個別の医療機関での対応では限界があるため、地域全体で医療機関相互の連携、地方自治体による体制整備への助成が求められます。また、大型スポーツイベント、国際博覧会、多国間首脳会合等、将来における国際イベント開催が予定されている場合は、外国人患者受入体制整備も検討に加える必要があります。



医療機関相互の連携強化において考慮が必要な点（イメージ）

### 2.4.2 各関係機関との連携方法の周知、共有

前項で検討された連携方針をもとに、各関係機関内において従業員や職員に対して、外国人患者を受入可能な医療機関に関する情報を共有することができます。また、外国人観光客等に対して、ウェブサイトやパンフレットを利用して連携方針を周

知することも考えられます。しかし、その際には、特定の医療機関に外国人患者受け入れの負荷が集中しないように工夫する必要があります。

関係機関と医療機関の間で合意した連携方針は、それぞれの機関で従業員や職員に共有されることではじめて機能します。特に、医療機関においては、幹部職員や外国人患者受入を担当している職員のみが連携体制を知っているという状態では、窓口や診療時の外国人患者対応に必要な情報が伝わらない恐れがあります。その他の関係機関でも、職員や従業員が外国人患者に関する他機関との連携状況を理解していることが大切です。

また、外国人観光客や外国人住民に対しても、これらの連携強化の取り組みが情報共有されることで、地域における外国人患者受入体制への理解が深まります。これにより、外国人患者が病気やけがの際に医療機関へ受診しやすくなります。

地方自治体は、地域における外国人患者受入可能な医療機関や受入体制整備に関する広報活動を行うにあたり、外国人患者がアクセスしやすい情報源を用いることで、効果的に情報を伝達することができます。

- 外国人観光客、住民向け印刷物、パンフレット

地域における外国人患者受入可能医療機関リストや地図のほか、日本における医療制度、ドラッグストアと医療機関の選び方、病院での受診の流れなどを説明できる資料は、日本の医療や病院に不慣れな外国人にも役に立ちます。宿泊施設や観光協会、多文化共生推進団体、地方自治体の窓口等での配布に適しています。

**事例：日本政府観光局による「Guide for using medical institutions」**

日本政府観光局では、「Guide for using medical institutions」を6か国語で作成、公表しています。同パンフレットには、「医療機関の種類」「日本における診療科区分」「医療機関での手続き」などの説明に加え、問診票や指差し会話シートが添付されています

([https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi\\_guide.html](https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html))。

- 地方自治体による外国人患者向けウェブサイト

前項と同様に、地域における外国人患者受入可能医療機関リストや地図のほか、日本における医療制度、ドラッグストアと医療機関の選び方、病院での受

診の流れなどを説明できる資料を掲載できます。インターネット上の検索サイトで当該地域名と「hospitals for foreigners」といった用語を組み合わせた検索ワードで上位に来るようにサイトを作成・運営すると、外国人患者からのアクセスが容易になります。また、パソコンからの閲覧だけでなく、スマートフォンからのアクセスに対応したウェブサイト設計により、外出先等からも閲覧しやすくなります。

**事例：大阪府による「Osaka Medical Net for Foreigners」**

大阪府は、外国人患者受入支援サイトである「大阪メディカルネット」に外国人向けの情報発信ページを設けて、受入可能医療機関や受診方法、緊急時の対応方法などを広報しています  
([https://www.mfis.pref.osaka.jp/omfo/fo\\_toppage.html?lang=en](https://www.mfis.pref.osaka.jp/omfo/fo_toppage.html?lang=en))。

- 地方自治体による医療機関向けウェブサイト

調剤薬局やドラッグストア、医療機関向けにも、様々な情報がまとまったウェブサイトが有用です。受入可能医療機関リストだけでなく、マニュアルや文書、ツールの紹介などを地方自治体やその外郭団体のウェブサイトを提供している例があります。

**事例：大阪府による「大阪メディカルネット」**

大阪府では、「大阪メディカルネット」を通じて、薬局・医療機関向けに、多言語問診票、外国人患者対応マニュアル、医療機関向け多言語通訳ツール、受入体制整備に向けた補助金情報などを紹介しています  
(<https://www.mfis.pref.osaka.jp/ommi/>)。

- ソーシャルネットワーキングサービス等による情報発信

外国人の出身国・地域によっては、通常のウェブサイトよりもむしろ Facebook 等のソーシャルネットワーキングサービス (SNS) により情報収集を行うことが一般的な場合もあります。日本での観光情報や外国人向け生活情報などを共有するページも民間企業や団体により多く作られています。地方自治体による活用例は少ないですが、多言語や「やさしい日本語」を活用した情報発信も考えられます。

**事例：かながわ国際交流財団 Facebook ページ**

かながわ国際交流財団では、保健医療を含む外国人向け生活情報を、ウェブサイトだけでなく Facebook ページでもやさしい日本語、ベトナム語、中国語、ポルトガル語、タガログ語、英語で随時発信しています (<https://www.facebook.com/kanagawaIF/>)。

### 2.4.3 コールセンター等による連携の促進

厚生労働省では、各都道府県に対して、医療機関向けに外国人患者受入におけるワンストップ相談窓口設置を支援しています（平日昼間）。加えて、平日夜間と土日祝日 24 時間に全国の医療機関からの相談に応じる夜間・休日対応ワンストップ窓口を委託しています。加えて、

厚生労働省では、外国人患者受入において課題を抱えた医療機関が情報提供やアドバイスを行う「ワンストップ窓口」を都道府県に設置すべく、令和元年度から支援を行っています（2.2.2「医療機関向けのワンストップ型の相談窓口の開設」参照のこと）。

地方自治体によっては、外国人患者や関係機関から保健医療に関する相談を直接受けるコールセンターを運営しているケースもあります。そのようなコールセンターには、保健医療ではなく、生活情報全般、観光案内などと統合して様々な課題に対して一括でサービスを提供しているものもあります。外国人向けのコールセンターが複数存在する場合、利用者が混乱しないように目的や開設時間の違い、対応言語などを分かりやすく広報していくことも求められます。

	観光	医療機関 紹介	その他保 健医療に 関する相 談	保健医療 トラブル 対応	生活情報	在留資格
医療機関 向け		医療機関医療機関向け ワンストップ型の相談窓口				
外国人向け (観光客)	外国人観光客向けコールセンター					
外国人向け (住民)	外国人住民向けコールセンター					
関係機関 向け	外国人向け総合情報 コールセンター			出入国在留管理庁の支援による インフォメーションセンター・ ワンストップ型相談センター		

さまざまなコールセンターのカバー範囲を確認する際の考え方（イメージ）

#### 事例：大阪府における外国人対応窓口の運営について

大阪府国際交流財団では、「大阪府外国人情報コーナー」を設け、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、フィリピン語、タイ語、インドネシア語、ネパール語、日本語の11カ国語で保健医療を含む生活全般に関する相談を外国人から受け付けています。電話や電子メール、FAXによる相談のほか、実際に来所して相談することもできます (<http://www.ofix.or.jp/life/>)。

また、大阪観光局では、国内外の観光客向けのコールセンター（Osaka Call Center）を平成29年から設置し、観光案内の他、当初は医療機関の紹介も行ってきました。

## 2.5 地域における外国人患者受入体制の持続的発展に向けて

地域において外国人患者受入体制を維持し、さらに発展していくために、地方自治体では、地域における会議体を活用して医療機関と各関係機関が課題を共有し、解決策を検討していくことが求められます。

外国人観光客数や住民数は今後とも着実に増加することが見込まれることから、多くの地域において外国人患者受入数も増加することが予想されます。医療機関や各関係機関における外国人患者受入体制整備や連携強化が実を結んでいることを確認し、更なる課題を抽出するために、「2.1 地域における協議会の設置」の協議会を活用することが求められます。協議会では、これまでの外国人患者発生・受入状況や施策に対する医療機関や各関係機関からのフィードバックの収集、課題の共有、解決策の検討が可能です。協議会の維持・発展には、参加する医療機関や各関係機関の協力や積極的なリーダーシップが不可欠であることから、協議会を地方自治体からの方針伝達のみとするだけでなく、各参加者による率直な意見交換を促し、地域や参加者の実情に即した解決策を医療機関や各関係機関主導で策定し、地方自治体が支援していくことが必要となります。

### 3. ツール集（別添資料）

本マニュアルの別添資料として、以下のツールを配布します。

地域における外国人患者受入環境整備にかかる関係機関の把握テンプレート

外国人患者受入可能医療機関リストの把握テンプレート

各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

各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

地方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把握例

外国人患者受入体制整備のステップ例

医療機関、各関係機関による外国人患者受入体制整備チェックリスト例