

**「外国人患者受入れ医療機関認証制度」の認証
取得後の受入れ対応状況に関する調査**

平成 29 年 6 月

**厚生労働省 政策統括官付政策評価官室
アフターサービス推進室**

《 目 次 》

第1 調査の概要

- 1. 調査の背景 ----- P 1
- 2. 外国人患者受入れ医療機関認証制度の概要 ----- P 2
- 3. 調査先医療機関と調査の目的 ----- P 2

第2 調査の結果

- 1. 外国人患者受入れのための組織体制づくり ----- P 3
- 2. 円滑に受け入れるための取組 ----- P 5
- 3. 外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得効果 ----- P 9
- 4. 調査先から寄せられた課題・提言など ----- P 9
- 5. 調査のまとめ ----- P 10

第3 「外国人患者受入れ医療機関認証制度」の認証 取得後の受入れ対応状況

- I. 国立国際医療研究センター病院における対応状況 ----- P 15
 - II. 恵寿総合病院における対応状況 ----- P 29
 - III. りんくう総合医療センターにおける対応状況 ----- P 39
 - IV. 米盛病院における対応状況 ----- P 53
- 資料編 ----- P 64

第1 調査の概要

1. 調査の背景

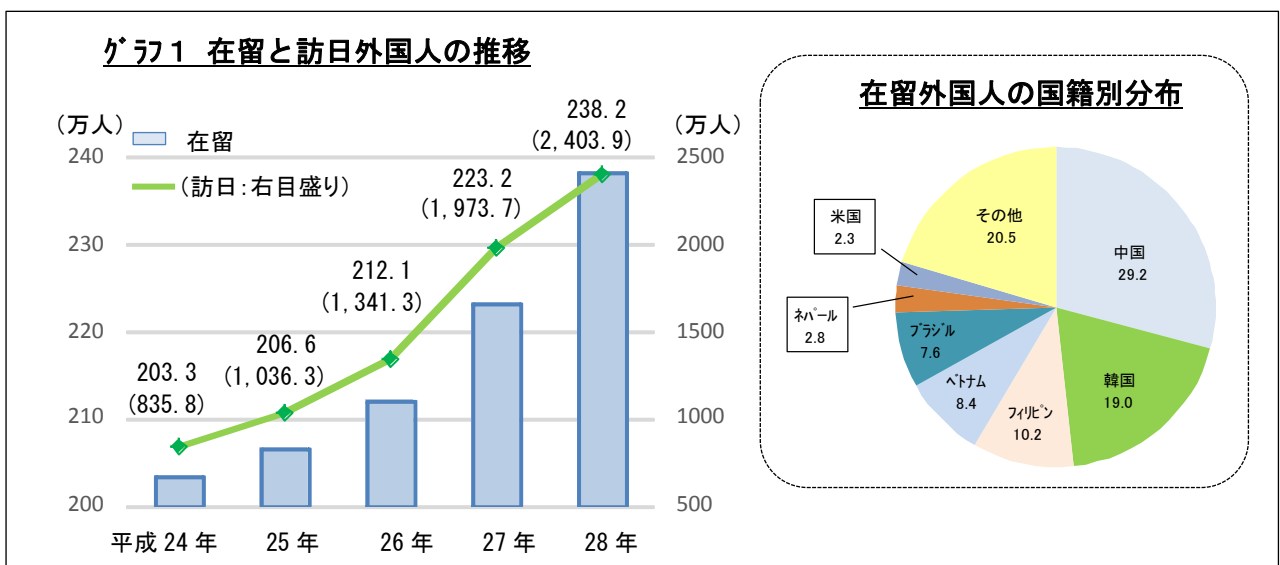
我が国における在留外国人と訪日外国人の数は、近年増加し続けている。このうち、在留外国人の数については238万人で、総人口のほぼ2%となっている（注1）。出身国別では、中国、ベトナム、フィリピン、ネパールなどが増えており、これらの諸国に韓国を加えたアジア諸国で全体の7割を占めている。年代別に見ると若い世代が多く、在留外国人の3分の2が20～40歳代となっている。

一方、訪日外国人数については、平成28年には2,403万人と過去最高を更新した（注2）。また、今後について「日本再興戦略2016」（平成28年6月2日閣議決定）では、成長戦略の一つとして観光立国の実現を打ち出し「訪日外国人旅行者数を2020年に4,000万人、2030年に6,000万人」とする政府目標が掲げられている。

このような状況の下、厚生労働省では、外国人であっても安心・安全に日本の医療サービスを受けられるよう、平成23年度に「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」（以下「認証（制度）」という。）を創設し、その普及を推進してきた。これと合わせて、医療通訳の育成カリキュラム整備、外国人患者向け説明資料（問診票など）の標準化・翻訳及び医療機関への医療通訳・外国人向け医療コーディネーターの配置や施設整備に対する支援など、受入れ環境整備のための支援策にも取り組んできたところである。

注1：在留外国人数は平成28年12月末現在、総人口は平成28年12月1日現在の概算値1億2,692万人で、それぞれ「在留外国人統計」（法務省）、「人口推計」（総務省統計局）による。

注2：平成28年「訪日外国人消費動向調査」（観光庁）によると、調査対象となった約4万人の訪日外国人の平均泊日数は10.1日であることから、同年における一日当たりの訪日外国人の滞在者数は66万人程度（「2,403万人×10.1日÷365日=66.5万人」）と推計できる。




（在留外国人数は各年末現在の「中長期在留者」及び「特別永住者」、在留外国人統計（法務省）。（ ）内は訪日外客数で日本政府観光局（JNTO）による。）

2. 外国人患者受入れ医療機関認証制度の概要

認証制度は、外国人が安心・安全に日本の医療サービスを受けることができる体制を構築するため、厚生労働省の支援事業として運営されている。平成23年度に創設され、24年7月から受審申込みを開始して、平成25年3月に3か所の医療機関が最初の認証を取得している。表1のとおり、日本医療機能評価機構など既存の第三者機関により評価を受けた医療機関を対象とするもので、受審申込みに応じて「一般財団法人日本医療教育財団」が認証機関として、審査を行っている。審査においては、認定調査員が書面と訪問による調査を行い、受入れ体制や患者サービスなど5つに分類された項目について総合的な評価をする。また、審査結果については「認証審査会」が最終判定をして、評価項目をクリアした医療機関には日本医療教育財団から認証書が発行される（注3）。

注3：認証制度の詳細については、同財団のホームページ [<http://jmip.jme.or.jp/>] を参照のこと。

表1 外国人患者受入れ医療機関認証制度の概要

認証制度の目的
外国人が安心・安全に国際的に高い評価を得ている日本の医療サービスを楽しむことができる体制を構築 ※国民に対する医療の確保が阻害されないことを前提 ※国際医療交流やビジネス、留学、観光目的の訪日外国人や在日外国人を対象の外国人と定義
略称
Japan Medical Service Accreditation for International Patients (日本における外国人患者のための医療機関認証制度)  JMIP (ジェイミップ)
対象医療機関
第三者機関による認証制度(※)によって医療施設機能が評価されている病院または健診施設 (※) 以下のような認証制度で、かつJMIP認証審査会が適切であると判断したもの ①病院機能評価(日本医療機能評価機構) ②Accreditation Standards For Hospitals(JCI) ③ISO9001/14001 ④臨床研修評価(卒後臨床研修評価機構) ⑤人間ドック健診施設機能評価(日本人間ドック学会)
評価項目
外国人患者の受入れに関する項目を、医療機関の機能別に5つの分類で評価 1. 受入れ対応 2. 患者サービス 3. 医療提供の運営 4. 組織体制と管理 5. 改善に向けた取り組み
認証期間
有効期限3年間：更新審査により認証の更新が可能、既存の第三者機関による認証期間終了とともに失効 認証期間中の義務：外国人患者受入れに関する統計情報の年次提出、病院基本情報の変更に関する報告

(「一般財団法人 日本医療教育財団」資料より)

3. 調査先医療機関と調査の目的

我が国における在留及び訪日の外国人数については、今後とも増加していくことが見込まれている。これに伴い、我が国の医療機関を受診する外国人患者数も多くなっていくことが予想されるが、これまでに外国人患者の受入れについて担当者(部署)の配置や案内表示の設置などの体制整備を行って、組織的に対応している医療機関の数は少なく(注4)、

このうち認証を取得した医療機関は、平成29年5月末現在28か所（12ページ掲載のリスト参照）にとどまっている。

このような状況を踏まえ、アフターサービス推進室では、外国人患者受入れのための組織体制づくりなどに先駆的に取り組み、認証を取得した医療機関のうちから4つの病院を対象として調査を実施した。これらの調査先は表2のとおりであり、全国各地の医療機関への参考となるよう、外国人患者の受入れ実績や言語サービス提供体制の先駆性のみならず、地域特性に応じた独自性なども考慮に入れて選定している。

調査に当たっては、医師・看護師をはじめ多職種 of 専門職へのインタビューを行い、外国人患者受入れのための組織体制づくり、円滑に受入れるための課題とその解決策・工夫点及び認証取得までの経緯と効果などについて、取りまとめた。また、医療機関が体制整備を進めるに当たり、認証制度が果たす役割やその位置付けなどについても確認した。

本報告書は、医療機関が外国人患者受入れのための新たな体制整備や認証取得の準備を進める上で活用できるよう、これまでの取組事例について情報提供するものである。

注4：平成25年10月に実施した日本医療機能評価機構の認定病院を対象にした調査において、766病院のうち9割前後に外国人患者の受入れ実績があったが、「対応する担当者・担当部署」「外国人患者に配慮した院内案内図や案内表示」及び「外国人患者が理解可能な言語で治療説明書や同意書」などに関する設問に対して、それぞれ設置・整備済との回答が11%、16%、16%にとどまった（「国際医療交流（外国人患者の受入れ）に関する調査」平成25年度厚生労働科学研究、研究代表者遠藤弘）。

表2 調査対象とした医療機関と担当部署

医療機関名 (略称)		所在地	病床数	担当部署 [連絡先(代)]	認証取得年月
国立研究開発法人 国立国際医療研究センター病院 (以下「NCGMセンター病院」という)		東京都新宿区戸山 1-21-1	781	国際診療部 [03-3202-7181]	平成27年9月
社会医療法人社団董仙会 恵寿総合病院 (以下「恵寿総合病院」という)		石川県七尾市富岡町 94	426	国際連携室 [0767-52-3211]	平成28年2月
地方独立行政法人 りんくう総合医療センター (以下「りんくう医療センター」という)		大阪府泉佐野市りんくう往来北 2-23	388	国際診療科 [072-469-3111]	平成25年3月
社会医療法人緑泉会 米盛病院 (以下「米盛病院」という)		鹿児島県鹿児島市与次郎 1-7-1	305	国際医療交流課 [099-230-0100]	平成25年3月

第2 調査の結果

1. 外国人患者受入れのための組織体制づくり

医療機関にとって、外国人患者の受入れに当たって直面する最大の課題の1つは、日本語による意思疎通の難しい当事者に対して、いつでも迅速かつ適切に言語サポートを提供できる組織体制づくりである。認証制度においても、担当者（兼務を含む）の配置が評価の対象とされており、環境整備を進めていく上での重要な課題と位置付けられている。

いずれの調査先においても、認証取得前に外国人患者への対応が始められた時点では、各部署で語学力のある医療従事者が来院した外国人患者ごとに自力で個別対処するという体制であった。この方式は、外国人患者への対応が稀な状態であればともかく、当該従

事者への負担が大きく、また、多忙・不在時や適材が見当たらない部署では円滑な受入れが困難となって、インシデントの発生につながりかねない。また、個別対応の体制の下では、受入れに伴う課題とその解決策・工夫点などが全職員に共有されず、組織的なノウハウの蓄積や新規開発が進まない。さらに、このような個別対応に伴う当該従事者への負担や受入れリスクなどのデメリットは、外国人患者の増加と対応すべき多言語の多様化が進むにつれて増大していくことから、各調査先では外国人患者の足許の動向や今後の増勢などを見込んで、表3のとおり担当者（部署）の配置がなされていた。

表3 調査先における担当者（部署）の配置状況

	担当部署	担当者の役職名	兼務・資格
NCGMセンター病院	国際診療部	医療コーディネーター(4人)	医療通訳を兼務・看護職有資格者
恵寿総合病院	国際連携室	外国人向け医療コーディネーター	医療通訳を兼務
りんくう医療センター	国際診療科	国際医療コーディネーター(4人)	医療通訳を兼務
米盛病院	国際医療交流課	課長(コーディネーターを兼務)	看護職有資格者

外国人患者受入れ担当部署に配置された担当者は、受入れに伴うコーディネーターとしての役割を担っており、関係する各部署を横断的にサポートし、見出した課題を集約・共有化して解決につなげていた。このようなコーディネーターとしての働きは、表4のように各部署の負担を軽減するとともにノウハウの組織内への蓄積と新規開発を促すものである。



(NCGMセンター病院の担当者 (医療コーディネーター))

表4 個別対応と担当者（部署）配置による組織的対応

	各部署における個別対応	担当者（部署）配置による組織的対応
運営	各部署で語学力のある医療従事者が必要に応じて外国人患者ごとに対応	配置された担当者（部署）が窓口となり、各部署を横断的にサポート
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 各部署の医療従事者が自ら即時対応 新規採用や配置換えに伴う費用や追加業務の負担が不要 	<ul style="list-style-type: none"> 共通の課題を集約して解決可能 ノウハウの組織内への蓄積と新規開発が可能
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> 個人への負担が大きく、当該者の多忙・不在時や適材のいない部署では対応が困難 組織内へのノウハウの蓄積が困難 	<ul style="list-style-type: none"> 担当者には<u>コーディネーター</u>としての資質が必要 新規採用や配置換えに伴う費用や追加業務の負担が発生

2. 円滑に受け入れるための取組

(1) 外国人患者受入れ対応

受付、診察、検査、看護、薬剤などそれぞれの担当部署では、医療従事者が会話集などのツールや翻訳アプリをダウンロードしたタブレットなどを活用しながら、外国人患者の受入れを行っていた。そして、自力での対処が困難と判明した場合、連絡手順やマニュアルに基づき担当者（以下「コーディネーター」という。）に介入を依頼することとしていた。依頼を受けたコーディネーターは、医療従事者と外国人患者が相互に理解できるよう医療通訳を手配するか、あるいは自らが医療通訳として言語サポートを提供していた。

各調査先では、初診受付などにおける初動対応が重要と捉えており、外国人患者から本人情報などを入手するとともに、日本の医療制度の概要と診療の流れについて十分な説明を行った後、診察や検査などのプロセスにつなぐよう対応していた。日本の医療制度に不慣れな外国人の場合には、点数に基づく診療報酬制度をはじめ、初診料・選定療養費・時間外加算や健康保険未加入の場合の医療費全額請求などについても説明し、十分な理解を得るよう努めていた。また、外国人の中には、診察や検査ごとに事前の費用見積を求める習慣もあることから、要望に応じて診療の前に概算費用の通知文書を発行することも見られた。

さらに認証制度においても、未収金の発生防止策に関する評価項目が設けられているが、各調査先においては健康保険に未加入で診療費が多額になるような場合には、コーディネーターが受付の段階から介入をして、クレジットカードによる支払方法を確認するなど、未収金の発生防止に取り組んでいた。

(2) 外国人患者サービス

ア 医療通訳体制などの整備

患者サービスにおける医療通訳（注5）の体制については、認証制度では通訳サービスの質の確保までを含め、整備することが求められている。各調査先においては、地域特性に応じて確保した人材資源を活用して、次ページの表5のと通りの医療通訳体制を築いていた。

NCGMセンター病院、恵寿総合病院及びりんくう医療センターでは、コーディネーター自らが医療通訳としての役割も担っており、加えて医事課職員や中国人看護師などの医療従事者が医療通訳を兼務する体制としていた。このうち、りんくう医療センターでは、地域で募集した80人を超えるボランティアがシフト編成の下で、コーディネーターと連携しながら医療通訳として活動する体制を構築していた。これに対して米盛病院では、国際医療交流課に配属された3人の医療通訳のうち2人を受付部署に配置し、日常業務の中で外国人患者に対応していた。



5 (りんくう医療センターの医療通訳 (左))

医療通訳には、医療従事者と外国人患者との間にある言葉の障壁を越えるとともに、医療知識の格差を患者のために埋め合わせる技量も必要とされる。各調査先では、医療通訳が医療従事者の使用した専門用語を易しい言葉で分かりやすく患者に伝え、相互に認識の相違が生じていないか確認しながら診療を進めていた。

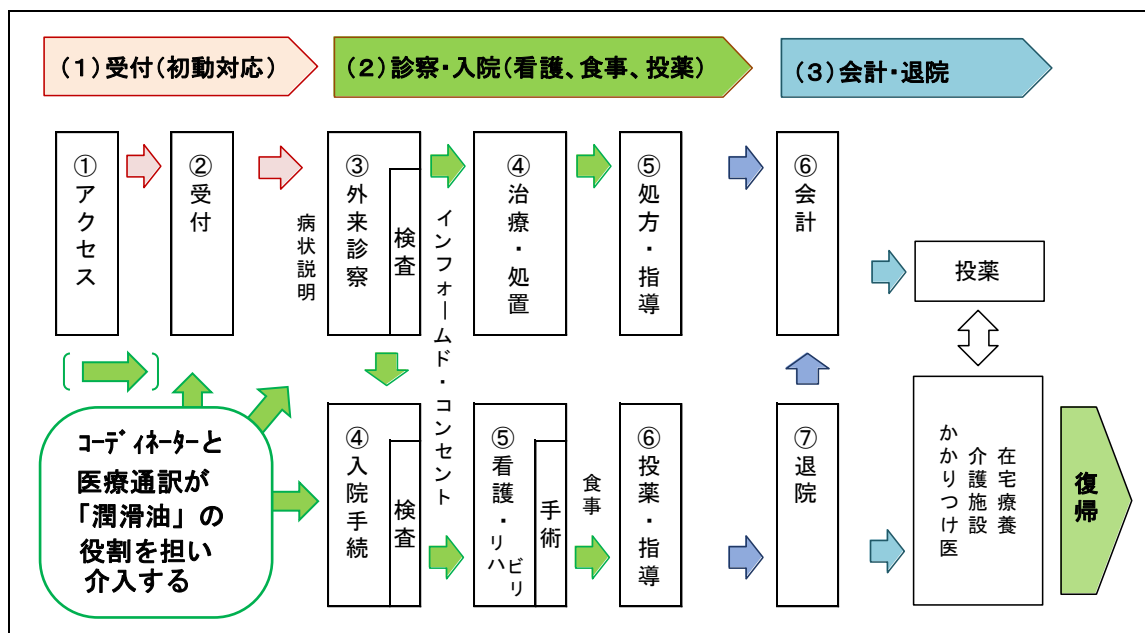
注5：本報告書では、外国人患者が日本の医療サービスを受けるに当たり医療従事者などとの言語サポートを提供する者を「医療通訳」という。

表5 調査先における医療通訳の体制

	医療通訳の体制
NCGMセンター病院	医事課職員と国際診療部のコーディネーターが医療通訳を兼務
恵寿総合病院	国際連携室コーディネーターと中国人看護師などの医療従事者が医療通訳を兼務
りんくう医療センター	国際診療科のコーディネーターなどが兼務するとともに、地域で募集した80人を超えるボランティア医療通訳がシフト編成を組んで言語サポートを提供
米盛病院	国際医療交流課に3人の医療通訳を配属し、うち2人を受付部署に配置

コーディネーターや医療通訳は、外国人患者を受け入れた医療現場で図1のような診療プロセスが円滑に進められるための「潤滑油」としての役割を担っており、各部署で言語の障壁や文化・習慣の違いなどから相互間の理解不足や認識相違が顕在化してプロセスが滞った場合、現場からの依頼を受けて介入していた。なお、りんくう医療センターでは、事前に想定される診療内容などに関する通訳の難易度を勘案して、医療通訳が待合室の段階からプロセスに沿って外国人患者に付き添い、円滑に診療を進められるようサポートも行われていた。

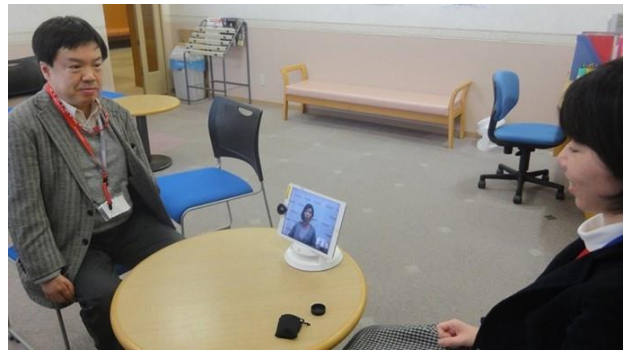
図1 診療プロセスにおけるコーディネーターと医療通訳の役割



(アフターサービス推進室作成)

各調査先では、医療通訳不在時や希少言語による対応が必要な外国人患者の受入れも課題となっていた。NCGMセンター病院では、既に13言語についてこれをカバーす

る電話通訳システムが採用されており、通訳会社との連携強化や院内職員への使用手順などの周知・徹底も図られていた。その他の調査先では、夜間・休祭日などの救急時や希少言語の外国人患者受入れ時の対応策として、新たに遠隔通訳サービスの導入・活用が試行されていた。



(テレビ電話による遠隔通訳サービス)

また、診療プロセスで使用する様々な医療文書の翻訳については、認証の受審に当たり各部署からの多職種の職員で結成したプロジェクトチームや委員会などが、分担して作成に当たっていたが、その後のメンテナンスはコーディネーターが中心となって管理されていた。

イ 外国人患者に配慮した入院食の提供など

各調査先では入院食の提供に当たり、外国人に多くみられるベジタリアンなどの信条や宗教上の理由による食材制限などについて、アレルギー食材の制限と同様、患者から取得した情報に基づき食品庫や調理器具の区分け使用を行っていた。

なお、NCGMセンター病院では認証の受審に当たり、外国人患者からの食事に関する情報入手に係るマニュアルを見直し、新たに英語表記による「入院時食物調査票」「食品アレルギーについてのお伺い」をイラスト入りで作成し、患者から提出された調査票に基づき看護師が本人に聴き取りを行っていた。









Food allergy questionnaire

To prepare proper meals during your hospitalization please check ALL foods in which you have an allergy.
If there is another food you cannot eat, please specify the items at the bottom.
Our meal does not always contain the following ingredients, but your nurse and nutritionist will pay attention to avoid the items you chose. Thank you for your cooperation.

+ The seven major allergenic foods which must be declared on any processed food according to the consumer affairs agency, Government of Japan:

<input type="checkbox"/> Eggs	<input type="checkbox"/> Milk/Dairy	<input type="checkbox"/> Shrimps	<input type="checkbox"/> Crabs/lobsters
<input type="checkbox"/> Wheat	<input type="checkbox"/> Soba(=buckwheat)	<input type="checkbox"/> Peanuts	

+ The twenty allergenic foods which are recommended to be declared on any processed food in Japan:

<input type="checkbox"/> Beef	<input type="checkbox"/> Pork	<input type="checkbox"/> Chicken	<input type="checkbox"/> Gelatin
			
<input type="checkbox"/> Salmon	<input type="checkbox"/> Mackerel	<input type="checkbox"/> Squid	<input type="checkbox"/> Ikura(=Salmon roe)
			

(NCGMセンター病院の英語表記帳票(抜粋))

その他の調査先においても、看護師が医療通訳とともに外国人患者から聴き取りをしていた。

また、りんくう医療センターでは、入院食の提供に際して英語表記による献立表に基づき食材などの情報を提供していた。

(3) 医療提供の運営

ア 外国人患者に配慮した対応

医療サービス提供に当たっては、患者の自覚症状や検査結果に基づく医師の診断・診療方針などを分かりやすく伝える必要があり、認証制度においても外国人患者に配慮した対応方法が求められている。

各調査先では、まず、自身の病状を正しく認識・理解してもらえるよう外国人患者に伝え、認識相違が生じていないことを確認し、診療方針や検査目的の説明を行った上で、処置や検査が進められていた。中でも、検査結果に基づく患者への病状説明と手術前のインフォームド・コンセント取得については、診療の重要なプロセスであることから患者も不安感を抱きやすい。このため、医療通訳が必要に応じて介入して、医師の医療専

門用語や翻訳された医療専門文書の内容を分かりやすく伝え、安心して治療に入れるよう対応されていた。

また、患者に定型的な動作を指示することが多い検査などでは、多言語によるコミュニケーション・ツールの使用が効果的とのこ

とであった。さらに、入院中の看護においては、患者の病状変化をアセスメントしたり、着替えの介助・療養に適した姿勢の指示、あるいは世間話を交えたりと、広い範囲のボキャブラリーが必要となる。このため、各調査先の病棟看護師などは、翻訳アプリをダウンロードしたタブレットや会話集などのツールを活用しながら外国人患者の看護に当たっていた。

Consent Form for Blood Transfusion

If you agree to have a blood transfusion, please sign below.

I have received a thorough explanation about blood transfusions and their risks by reading "Information about Blood Transfusions", and I understand the content. I have also confirmed the details described below in the "types and amount of scheduled blood transfusions". As a result, I agree to have a blood transfusion. (Even after you sign, you can withdraw your agreement at any time.) I also agree that my blood transfusion may be cancelled based on my doctor's decision, and that the details of my blood transfusion may be changed from those described below in the "types and amount of scheduled blood transfusion" based on my doctor's decision in case of a life-threatening emergency or if my doctor decides that a blood transfusion is necessary during my treatment.

■Types and amount of scheduled blood transfusion

1. Types: My own blood Red cell products Platelet products
 Fresh frozen plasma Other ()

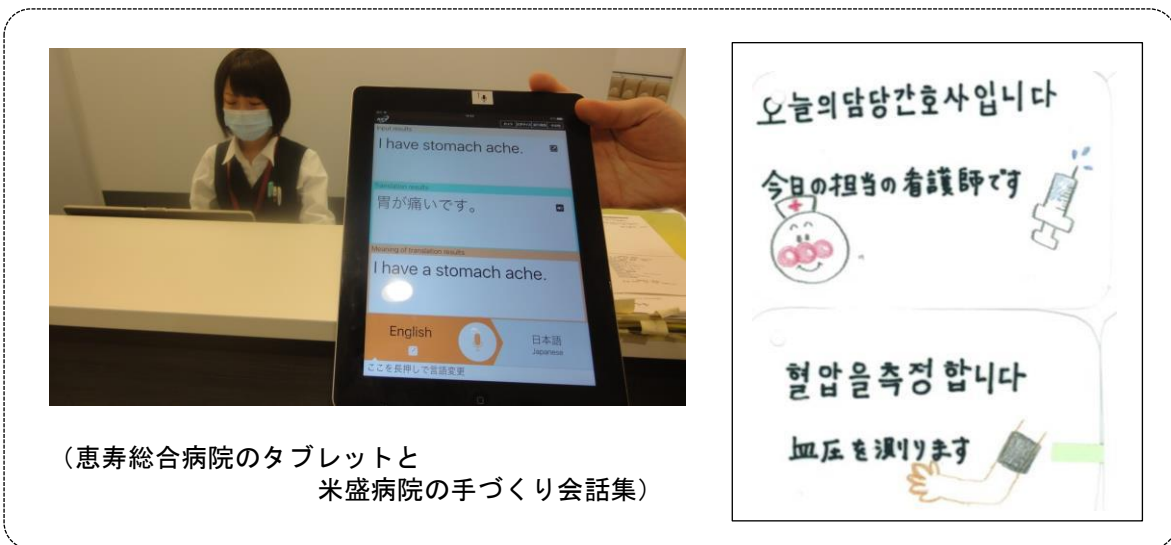
2. Amount: _____ (ml)

Date of agreement (YYYY/MM/DD): _____ / _____ / _____

Patient's name : _____ (print)

Patient's signature : _____

(英語表記による輸血同意書(抜粋))



(恵寿総合病院のタブレットと
米盛病院の手づくり会話集)

イ 外国人患者への薬剤情報などの提供

薬剤情報などの提供に当たっては、薬剤師により医薬品関係団体のWEBサイトから情報を抽出するなどの工夫がなされ、英語表記による薬剤情報提供書が手づくりされており、患者への説明に活用されていた。また、NCGMセンター病院では4か国語の表記による服薬説明書、恵寿総合病院では「公益社団法人 石川県薬剤師会」が作成した「外国語対応のためのツール集」が活用され、服薬指導が行われていた。

さらにインタビューを行った薬剤師からは、英語以外の多言語表記による薬剤情報提供書の作成や外国人患者が入院時に持ち込んだ常用薬についての鑑別・管理が課題となっているなどの声が寄せられた。

3. 外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得効果

(1) 取得プロセスにおける意識の醸成と連携強化

各調査先では、認証取得に向けて、関係する各部署に所属している多職種がプロジェクトチームを組んで環境整備を進めることにより、組織としての一体感が強まったとして、プロセス自体に認証取得の効果が見出されている。各部署で分担して文書翻訳やマニュアル作成など受審の準備を進める中で、求められる基準に対して自らの部門のこととして課題解決に取り組むうちに、部署内で解決できる範囲の見極めと担当部署との役割分担のあり方についての認識も浸透し、連携体制が確立されたという。



(発行された認証書)

(2) 外国人患者受入れに伴う業務量・時間などの軽減

認証の取得後には、整備された無駄のないマニュアルの下で、コミュニケーション・ツールなどを全職員が活用できるようになるなど、各部署の間で情報共有が迅速に行われ、迷うことなく外国人患者を振り分け、担当部署と円滑に連携を取れるようになったという。これにより、これまで外国人患者の受入れに費やしていた時間や労力も軽減されたとのことである。また、受審の中で、これまで認識していなかった不足か所の指摘や今後の体制整備に役立つ助言なども得られたという。

(3) 全患者ニーズへの対応力向上

外国人患者の視点からマニュアル、翻訳文書や案内表示などの整備を進める中で、より単純化され迅速な手順によるマニュアル、誰にも分かりやすい文章表現や案内表示など、全患者に共通する改善や見直しを行うことができたという。また、外国人に限らず、今後とも多様化が進んでいく患者ニーズに応じ、高品質の医療サービスを提供できるという自信を培うことができたとのことである。

4. 調査先から寄せられた課題・提言など

(1) 医療通訳の育成

外国人患者の受入れのための環境整備に当たっては、医療通訳人材と通訳サービスの質を確保する必要がある。医療通訳は、生命や健康に関与する領域であるため、本来、患者の病状や診療の流れなどについて知見を有する医療職有資格者が望ましい。しかし、有資格の人材を希少言語にわたり確保することは困難なため、行政が主導して育成カリキュラムや研修制度を整備し、医療知識の学習や現場での実務などを通じて、医療通訳としての人材を育成する必要があるのではないかと意見が多かった。

なお、神奈川県、愛知県などでは県が独自に医療通訳の育成・派遣事業を実施しており、費用負担の面からも評価、注目される。

(2) 未収金対策

旅行中の訪日外国人はもとより、飛行機内や船舶内で発症した外国人の搬送される事

例が増えている。救命救急の患者受入れには様々な医療資源が必要となり、医療機関の負担が大きく、また、今後の訪日外国人の増加を勘案すれば、受入れに伴って一定の割合で不可避免的に発生する未収金への対応策が喫緊の課題となるものと外国人患者の受入れに当たる医療機関では考えられている。

特に、アジア圏からの旅行者などの間では、海外旅行保険加入に対する認知度が相対的に低いことから、外国人に対する海外旅行保険加入についての啓発・周知を強化し、あるいは加入を義務付ける必要があるとの声が多い。また、訪日外国人の死亡事例などにおいて旅行保険未加入につき未収金が発生した場合などについては、行政から診療費の補てんをする制度の創設を検討して欲しいとの要望も強い。

(3) JMIP 認証医療機関に対する体制整備と認証制度の広報

外国人患者受入れのための環境整備に当たっては、人的資源の確保などに相応の負担が生じることから、認証取得に対する診療報酬体系における加算評価や一定数の外国人患者受入れに対するインセンティブの付与などによる体制整備を検討する必要があるのではないかという意見が多い。また、現状では、認証制度に対する在留や訪日外国人からの認知度が低いため、外国人が認証取得の有無を基準として医療機関を選択できるよう、国際的に同制度の広報・周知に取り組んで欲しいという要望も見られた。

(4) 地域医療機関との連携体制の構築

急性期病院として治癒した患者を地域の医療機関へ送り返すに当たり、外国人患者の受入れ可能な診療所を円滑に紹介できず、連携体制の構築が課題となることがあるという。外国人患者についても地域の医療機関との機能分担を推進できるよう、認証の対象をクリニックにまで拡大するなどの対応を図って欲しいという要望もあった。

(5) 外国人向け多言語説明資料の様式統一化と整備

受診申込書・問診票などの多言語説明資料について、全国の医療機関、市区町村が活用できるよう、さらに希少言語を含めて、対象とする文書・帳票類の範囲を拡大し、様式の統一化を図りながら一層の整備を進めて欲しいという意見があった。

なお、このようなニーズに応えるために、厚生労働省では、現行ホームページ上の「外国人向け多言語説明資料」の改訂作業に取り組んでいる（注6）。

注6：厚生労働省では、平成25年度「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」において「外国人向け多言語資料」を作成、さらに平成28年度事業として改訂作業を行っている。

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

5. 調査のまとめ

医療サービスは、医療従事者と患者とのコミュニケーションに基づく相互理解によって成り立つことから、外国人患者の受入れに当たっては、医療通訳が介入して言語サポートを提供する必要がある。しかしながら、今回の調査においては、医療通訳に加えて、担当者としてのコーディネーターが果たす役割とその重要性を確認することができた。

このような結果を踏まえると、各調査先を通じて得られたJMIP認証医療機関の組織体制モデルについては、次ページの図2のように表すことができるのではないかと。

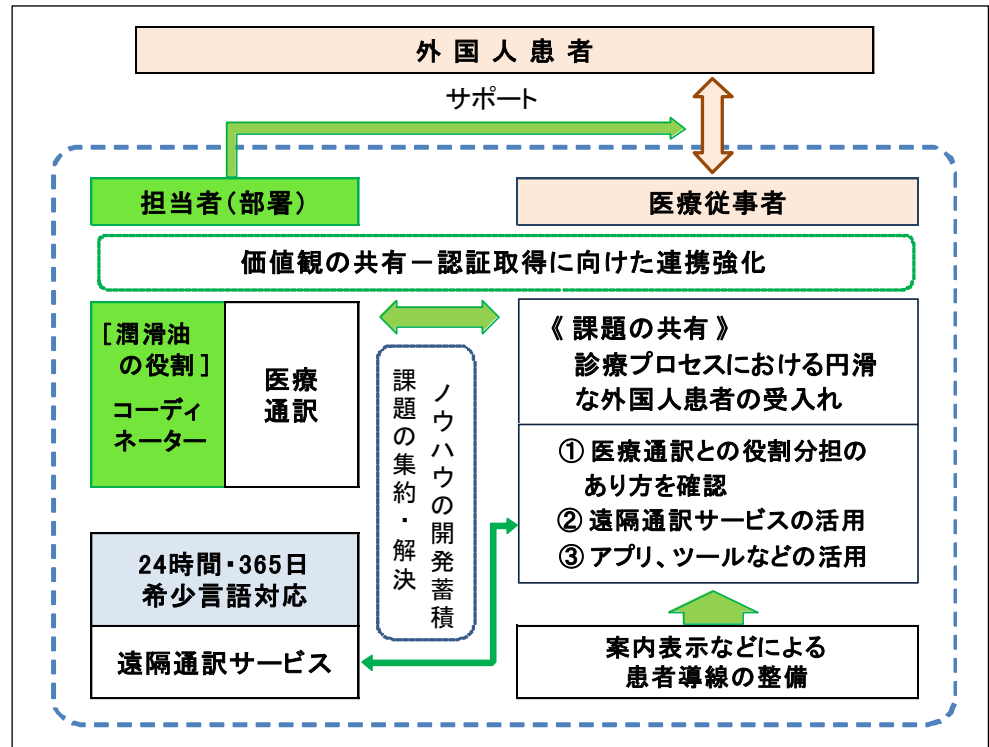
医療従事者にとって、外国人患者の受入れは各部門の連携が必要不可欠な業務として捉

えることが重要である。会話集などのコミュニケーション・ツールや翻訳アプリを活用しながらも各部署で対応可能な範囲を見極め、コーディネーターや医療通訳、さらには遠隔通訳サービスとの役割分担を適切に判断していく必要があるだろう。

一方、担当者であるコーディネーターは、医療通訳と一体となって（あるいは自らが兼務して）、診療プロセスを円滑に回転させる「潤滑油」としての役割を担うこととなる。医療従事者と外国人患者の間に介入して医療通訳を手配するなどのサポートを行い、さらには個別の課題を見出し、集約・共有化して解決につなぐ。このようなコーディネーター

の役割によって、受入に伴う各部署の過重な負担を軽減するとともに、ノウハウの組織的な蓄積・新規開発も推進することができる。この意味では、今後、新たな組織体制づくりに臨む医療機関にとって、医療通訳とともにコーディネーターとしての適材を確保していくことが課題の一つとなる。

図2 JMI P認証医療機関の組織体制モデル図



(アフターサービス推進室作成)

また今回、調査先とした医療機関においては、認証制度が基盤となる共通基準、又は目指すべき到達点を示す尺度として位置付けられており、総合的な評価項目に基づき、これまでに積み上げてきた独自の取組の達成水準となお不足する部分が確認されていた。さらに、多職種専門職とのインタビューの中で、認証取得に向け、各部署からチームを組んで環境整備を進めた経験が、院内の連携体制づくりに役立ったとの声を多く聞くこともできた。

外国人患者の受入れ体制整備に当たっては、人的・財政的な資源を確保する必要があり、それぞれの医療機関にとってのあるべき姿を描くことが難しい課題ともいえる。本報告書の第3では、4か所の「外国人患者受入れ医療機関認証制度」の認証取得後の対応状況」と提供された様々な資料を掲載しており、全国各地の医療機関が、新たな体制整備や認証取得の準備を進める上での参考情報として活用されることを期待して、報告するものである。

J M I P 認証医療機関リスト

	医療機関名	所在地	認証年月	病床数
1	医療法人 徳洲会 札幌東徳洲会病院	北海道札幌市	平成27年9月	325
2	医療法人雄心会 函館新都市病院	北海道函館市	平成26年10月	155
3	学校法人埼玉医科大学 埼玉医科大学 国際医療センター	埼玉県日高市	平成29年5月	600
4	社会医療法人社団 木下会 千葉西総合病院	千葉県松戸市	平成26年5月	608
5	国家公務員共済組合連合会 虎の門病院	東京都港区	平成29年1月	868
6	社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会 東京都済生会中央病院	東京都港区	平成29年3月	535
7	独立行政法人地域医療機能推進機構 東京高輪病院	東京都港区	平成29年3月	251
8	学校法人国際医療福祉大学 国際医療福祉大学 三田病院	東京都港区	平成29年5月	291
9	国立研究開発法人 国立国際医療研究センター病院	東京都新宿区	平成27年9月	781
10	東日本電信電話株式会社 NTT東日本関東病院	東京都品川区	平成28年3月	592
11	東京都立広尾病院	東京都渋谷区	平成29年3月	478
12	医療法人 徳洲会 東京西徳洲会病院	東京都昭島市	平成29年1月	486
13	医療法人 沖縄徳洲会 湘南鎌倉総合病院	神奈川県鎌倉市	平成25年3月	619
14	医療法人 徳洲会 湘南藤沢徳洲会病院	神奈川県藤沢市	平成29年5月	419
15	社会医療法人財団 董仙会 恵寿総合病院	石川県七尾市	平成28年2月	426
16	社会医療法人 厚生会 木沢記念病院	岐阜県美濃加茂市	平成29年1月	452
17	医療法人 借行会 名古屋共立病院	愛知県名古屋市	平成27年2月	156
18	学校法人 藤田学園 藤田保健衛生大学病院	愛知県豊明市	平成27年2月	1,435
19	医療法人社団 恵心会 京都武田病院	京都府京都市	平成26年10月	240
20	医療法人財団 康生会 武田病院	京都府京都市	平成29年5月	394
21	地方独立行政法人 りんくう総合医療センター	大阪府泉佐野市	平成25年3月	388
22	医療法人 徳洲会 岸和田徳洲会病院	大阪府岸和田市	平成28年2月	341
23	国立大学法人 大阪大学 医学部附属病院	大阪府吹田市	平成28年3月	1,086
24	国立大学法人 岡山大学 岡山大学病院	岡山県岡山市	平成29年5月	849
25	社会医療法人 大成会 福岡記念病院	福岡県福岡市	平成27年9月	239
26	国立大学法人 九州大学 九州大学病院	福岡県福岡市	平成29年3月	1,275
27	社会医療法人 緑泉会 米盛病院	鹿児島県鹿児島市	平成25年3月	305
28	医療法人 沖縄徳洲会 南部徳洲会病院	沖縄県島尻郡	平成28年8月	345

(平成29年5月末現在、都道府県番号順)

第3 「外国人患者受入れ医療機関認証制度」の 認証取得後の受入れ対応状況

○外国人患者受入れ医療機関認証制度における評価項目

同認証制度では、医療機関の機能別に5分類された12の大項目から構成される各項目に基づき評価が行われる。

評価項目（自己評価票）	
1. 受入れ対応	
1.1 外国人患者に関する情報と受入れ体制	
	ホームページ多言語対応などの広報ツール
	受付・診察時の必要な情報の入手、事務・診療・検査・看護・薬剤各部門での受入れ体制
1.2 医療費の請求や支払いに関する対応	
	概算費用・支払明細書、支払方法の明示、未収金対策など
2. 患者サービス	
2.1 通訳（会話における多言語対応）体制の整備	
	遠隔サービスを含む通訳の提供・通訳者との連携体制とその評価
2.2 翻訳（文書での多言語対応）体制の整備	
	日本語（外国語）で記載された書類を外国語（日本語）に翻訳する体制
2.3 院内環境の整備	
	院内案内図・案内表示、院内設備の使用説明、入院案内など
2.4 患者の宗教・習慣の違いを考慮した対応	
	献立・食材の通知、宗教・習慣に関する情報入手と説明
3. 医療提供の運営	
3.1 外国人患者への医療の提供に関する運営	
	担当医療スタッフの紹介、診療・検査・看護内容・薬剤情報などの説明・問答対応
	退院時・退院後の対応、緊急時・医療事故発生時・災害発生時の対応
3.2 説明と同意（インフォームドコンセント）	
	治療方針・治療内容・検査内容の事前共有と同意書の説明・取得
4. 組織体制と管理	
4.1 外国人患者対応の担当者または担当部署の役割	
	担当者・担当部署の設置・周知と院外問い合わせへの対応
	外国人患者受入れデータの集計・管理と受入れに関する検討体制
4.2 安全管理体制	
	外国人患者受入れに関する安全管理体制
5. 改善に向けた取組	
5.1 院内スタッフへの教育・研修	
	院外研修・セミナーへの参加などによる情報収集・共有、院内教育研修の実施
5.2 外国人患者の満足度	
	調査・意見箱などによる患者及び院内スタッフからの意見の収集と分析

I. 国立国際医療研究センター病院における対応状況

☆看護師資格を有する医療コーディネーターが中心となって、外国人患者受入れに伴う環境を整備するとともに医療通訳として介入することにより、日本人と同様の円滑な診療プロセスを提供している。

☆電話通訳システムの活用により夜間・休祭日の時間帯や13か国に及ぶ多言語をカバーし、多数の様々な国籍にわたる外国人患者を受け入れている。

[平成27年9月に外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証を取得]

1. 国立国際医療研究センター病院の概要

(1) 国立国際医療研究センターの病院部門

国立国際医療研究センター病院（以下「NCGMセンター病院」という。）は、その前身を含めればほぼ150年の歴史を有し、これまで様々な機能を担ってきたが（表I-1）、現在は「国立研究開発法人 国立国際医療研究センター」（以下「NCGM」という。）の病院部門として、高度急性期を中心に総合的医療を基盤とする医療サービスを提供している。

NCGMは、我が国に6か所設置されている高度専門医療センターの1つで、NCGMセンター病院と研究所に加え、臨床研究センター、国際医療協力局などを併設しており、感染症などの疾病についての調査研究、医薬品や医療機器の開発及び国際間の医療援助・医療従事者研修など、日本の保健医療の向上とその国際展開に取り組んでいる。

表 I-1 国立国際医療研究センター（病院）の沿革



（NCGMセンター病院の外観）

明治元年(1868年)	ルーツとなる兵隊假病院(傷病兵の仮設病院)創設
明治4年(1871年)	麹町区に軍医寮付属病院として本病院を設置
明治14年(1881年)	東京陸軍病院と改称
明治39年(1906年)	東京第一衛戍病院と改称
昭和4年(1929年)	新宿区戸山町(現在地)に移転
昭和11年(1936年)	東京第一陸軍病院と改称
昭和20年(1945年)	(旧)厚生省に移管、国立東京第一病院と改称
昭和49年(1974年)	国立病院医療センターと改称、臨床研究部開設
昭和61年(1986年)	国際医療協力部開設
昭和63年(1988年)	エイズ医療情報センター開設
平成5年(1993年)	国立療養所中野病院と統合し国立国際医療センター(我が国4番目の国立高度専門医療センター)発足
平成16年(2004年)	国際疾病センター開設
平成22年(2010年)	独立行政法人 国立国際医療研究センターに組織改編され、同センター病院と改称、3次救命救急センター開設
平成24年(2012年)	特定機能病院承認
平成27年(2015年)	国立研究開発法人に移行

(2) NCGMセンター病院の概要

NCGMセンター病院は、国際感染症対応、糖尿病診療及びエイズ治療・研究開発などの高度医療を担うとともに、標榜診療科43の全ての分野に専門医が配置されてお

り、合併症のある患者などには連携して総合診療を進めていく体制も整えている。同院の概要などについては、表 I-2 のとおりである。同院は、我が国に 4 か所設置されている特定感染症指定医療機関と 84 か所にある特定機能病院の承認をそれぞれ得ており、国際水準の高度な医療の提供・技術開発とともに、地域における基幹病院としての役割を果たしている。また、救命救急センターには、毎年度 1 万件を超える救急車搬送の実績があり、ヘリポート施設を備えた東京都災害拠点病院としての指定も受けている。

地域の診療所とは連携登録医制度を推進しており、現在、約 600 人の医師から登録を得ている。地区医師会の各委員会についても積極的に参加して医師会会員との連携を築き上げており、紹介率・逆紹介率ともに高水準を確保している。

また、日本で初めて人間ドックを開設した病院としても知られている。

表 I-2 国立国際医療研究センター病院の概要と臨床指標

名称	国立研究開発法人 国立国際医療研究センター病院	主な 病院 機能	特定感染症指定医療機関
英語 表記	Center Hospital of the National Center for Global Health and Medicine		特定機能病院
開設者	国立研究開発法人 国立国際医療研究センター		地域がん診療連携拠点病院
診療科	呼吸器内科、消化器内科ほか43科		東京都災害拠点病院
病床数	運営病床 779 (一般697・結核40・精神38・感染症4)		東京都地域周産期母子医療センター
住所	〒162-8655 東京都新宿区戸山1-21-1	認定	病院機能評価(3rdG:Ver 1.1)
電話	03-3202-7181(代表)		外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得
			ISO 15189(臨床検査室の国際規格)

延べ外来患者数 (1日平均)	440,445 (1,812.5)	延べ入院患者数 (1日平均)	241,811 (660.7)	新入院患者数	17,756
				平均在院日数(日)	13.6
手術件数	5,255	病床利用率(%)	84.8	紹介率(%)	92.1
救急外来患者数	14,428	救急車搬送件数	11,049	逆紹介率(%)	66.5

(単位：人、平成 27 年度実績)

なお、NCGMセンター病院が立地している新宿区の在留外国人数は、表 I-3 のとおり総人口の 9.2

%を占めており、東京都の中でも高い水準にある(注1)。

国籍別の推移を見ると、近年、中国、ベトナム籍の外国人が増加している。

注1：在留外国人数が人口に占める割合は、東京都で 2.8%、全国では 1.4%となっている。(平成 27 年国勢調査、平成 27 年 10 月 1 日現在)。

表 I-3 新宿区の在留外国人数と主な国籍別推移 (単位：人)

	総人口	外国人数	中国	韓国・朝鮮	ベトナム	アメリカ
平成17年	305,716	16,475 (5.4)	4,121	6,492	39	345
平成22年	326,309	25,742 (8.2)	7,624	9,996	117	668
平成27年	333,560	30,506 (9.2)	10,538	8,744	1,938	691

(()内は占率で国別「不詳」を除き算出。各年の国勢調査による。)

2. 外国人患者受入れのための組織体制づくり

(1) 認証取得までの経緯と組織体制づくり

NCGMでは、約30年前から国際医療協力局（設立時は、国際医療協力部）を開設し、開発途上国における医療・保健衛生の向上などに取り組み、あらゆる国の人々が格差なく健康に暮らせるよう「生きる力をともに創る」をモットーに、一丸となって質の高い国際協力の推進に努めてきた。また、NCGMセンター病院においても、患者との対話を通じた相互理解が安全な医療の提供につながるとして、言語の障壁を取り除き、円滑なコミュニケーションを確保することを重要視してきた。さらに、平成32（2020）年の東京五輪・パラリンピック開催に向けた訪日外国人の急増傾向を勘案すれば、今後とも一層の環境整備に取り組み、外国人患者がより受診しやすい環境を提供していく必要があると再認識された。

このような状況の中、NCGMセンター病院は、まず、先駆けて進めてきた外国人患者受入れ環境整備の達成水準を第三者から総合的に評価されることに意義があるとして、JMIPの認証取得を第一目標に位置付けることとし、かかる方針の下、平成26年10月に診療部・看護部・事務部などの多職種から構成される「JMIP対策コア委員会」を院内に立ち上げ、同委員会を事務局として受審の準備と組織体制づくりの検討を開始することとした。迅速に協議を進めた結果、組織体制づくりの一環として、平成27年4月に国際診療部（英語表記「International Health Care Center」）を設置し、さらに部署間の連携・患者対応のマニュアル作成や医療関連文書の翻訳など膨大な作業量を遂行した上で、平成27年9月に外国人患者受入れ医療機関認証を都内で最初に取得した。

新設された国際診療部には、語学力のある医師と看護師などを配置しているが、同部は、直接診療を受け付けるのではなく、医療コーディネーターとして外国人患者受入れに伴う課題を集約し、「JMIP対策コア委員会」とともに解決のための院内調整を一元的に進める役割を担う部署と位置付けられている。

NCGMセンター病院ではJMIPの認証取得後も、毎月、「国際診療部運営委員会」を開催して院内の実務改善に向けた協議を行うとともに、各部門からの職員で構成される「JMIP対策会議」も毎月開催して、マニュアルの見直しなどに取り組んでいる。



（国際診療部の医療コーディネーター）

(2) 組織体制と管理

平成29年3月末現在におけるNCGMセンター病院の言語サポート体制は、次ページの表I-4のとおりである。医療通訳（注2）を兼務する医事課職員と国際診療部の

医療コーディネーターが、平日の開院時に受診件数の多い英語、中国語、韓国語圏の患者に対して依頼に応じて言語サポートを提供している。

また、外国人患者とのコミュニケーションに当たっては、本来、当該言語に堪能な医師、看護師、あるいは医療職の資格を有する通訳が対面でサポートする体制が最も望ましいと国際診療部は捉えている。しかしながら、常時、多言語にわたり待機する体制を採ることは困難なことから、夜間・休祭日の時間帯及びそのほかの多言語圏の外国人患者に対しては、13言語をカバーする電話通訳システムを活用することとしている。

新宿区には、多数の様々な国籍にわたる外国人が暮らしており、同院で診療を受ける外国人患者については表 I-5 のとおり、受入れ人数が多いことに加え、出身国籍の範囲が広いことが特徴となっている。医療通訳が介入した件数では中国語と英語圏をはじめ、近年、ベトナムやネパール語圏からの患者が増加している。

注2：本報告書では、外国人患者が日本の医療サービスを受けられるよう言語サポートの提供をする者を「医療通訳」という。

表 I-4 外国人患者との言語サポート体制

国際診療部 平日 〔8:30 ～16:00〕	部長・副部長	併任 常勤医師 2人	英語
	医療コーディネーター	専任 常勤看護師/米国看護師免許	英語
		専任 常勤看護師/助産師	英語
		併任 常勤看護師/感染症対策専門職	英語
		専従 非常勤看護師/人間ドッグアドバイザー	英語
	国際医療支援員	専従 非常勤通訳 (2人)	中国語 (2人)
研究補助員	非常勤・看護師	スペイン・ポルトガル語	
医事課 〔8:30 ～15:00〕	事務職員	併任 常勤、非常勤スタッフ (各1人)	英語 (2人)
		併任 非常勤スタッフ	中国語
		併任 非常勤スタッフ	韓国語
電話通訳	24時間 365日サービス	英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語	
	平日 9:00～18:00	ネパール語、ベトナム語、タイ語、タガログ語、インドネシア語、ヒンディー語、フランス語、ロシア語 (上記以外は国際診療部経由で電話通訳を依頼)	

表 I-5 外国人患者の受入れ状況

(単位:人)

		総計	中国語圏	英語圏	韓国語圏
新外来患者数	平成26年度	1,637	373	257	220
	平成27年度	1,732	547	395	189
新入院患者数	平成26年度	496	103	111	43
	平成27年度	586	190	109	67
医療通訳介入件数	平成26年度	276	47	51	—
	平成27年度	694	103	82	—

(※新外来・新入院患者数は受付窓口で対応した外国人籍患者数(日本語対応も含む)、うち下欄は医療通訳が介入した件数。)

他方、電話通訳システムについては、平成 27 年度で 1 か月平均 47.5 件・通話時間 472 分の活用実績となっており、1 件当たりの平均通話時間は 10 分程度である。

さらに、ミャンマー、モンゴル、クメール語などの希少言語によるサポートが必要な場合には、国際診療部が選定し同院が別途、契約した医療通訳サービス提供業者に依頼をしている。



【評価項目】 4 組織体制と管理

○外国人患者対応の担当部署として国際診療部を設置、4 人の語学力のある看護職有資格の医療コーディネーター及び医療通訳を兼務する医事課職員を配置して、院内に対応マニュアルや事務フローを周知している。

3. 円滑に受け入れるための取組

(1) 外国人患者受入れ対応

ア 受付時の初動対応について

外国人患者の初診受付時に、我が国の健康保険制度概要や会計までの診療プロセスの内容などについて説明し、十分な理解を得た後、診察に当たることは、外国人患者と病院のトラブル発生の防止に有効である。このため、国際診療部と医事課は、受付部署に初動対応の大切さを喚起し、外国人患者がプロセス全体の流れを理解した上で、受診できるよう支援をしている。

意思疎通の難しい外国人患者からのアクセスをコールセンターや総合案内で受け付けた場合、外来では外国人患者専用窓口まで案内の上、原則として、医事課所属の医療通訳（兼務者）につないでいる。そして、対処に医学的な知見、あるいは会計までの継続的なサポートを要することが判明した場合などには、さらに国際診療部へ介入の依頼をする。

初動対応の中ではツールを活用して、まず、本人証明・滞在資格・保険証や紹介状の有無などを確認する。日本の診療報酬点数制度などに不慣れた外国人に対しては、初診算定、「選定療養費」及び救急（時間外）診療時の加算算定などの理解を得ておくことが、会計時のトラブルを未然に防ぐ上で欠かせない。

外国人の中には、受診に当たって、物品修理の依頼などと同じイメージで事前見積りを求めるような医療文化を持っている者がある。このため、必要に応じて概算額を事前に提示し、あるいは診療費の支払方法を確認するとともに、クレジットカード情報の入手や前納の依頼などを行うこともある。

なお、平成 29 年 1 月から再来患者を対象とした多言語による自動受付システム（装置）を導入し、日本語・英語・中国・韓国・スペインの 5 か国語については、画面上の操作で対応可能となった。

イ 医療費の請求や支払いに関する対応

訪日外国人が不慮の傷病により救急で搬送された場合などには、必要な措置・手術や入院費用に関して、事前に患者本人や家族・親族から同意や資金面の裏付けを得る

ことが難しく、また、診療費が多額となり手元資金が不足して、対応に苦慮する事例の発生することがある。

このような救急受診の外国人の場合、来院後すぐに保険の有無の確認、概算額の説明を行うことにより、本人だけでなく母国の家族や親族の協力を得て、保証金として前払いしてもらうことで未収金の発生予防を行っている。

➡ **【評価項目】 1 受入れ対応** (資料編 65~72 ページ【写真1・資料1~8】参照)

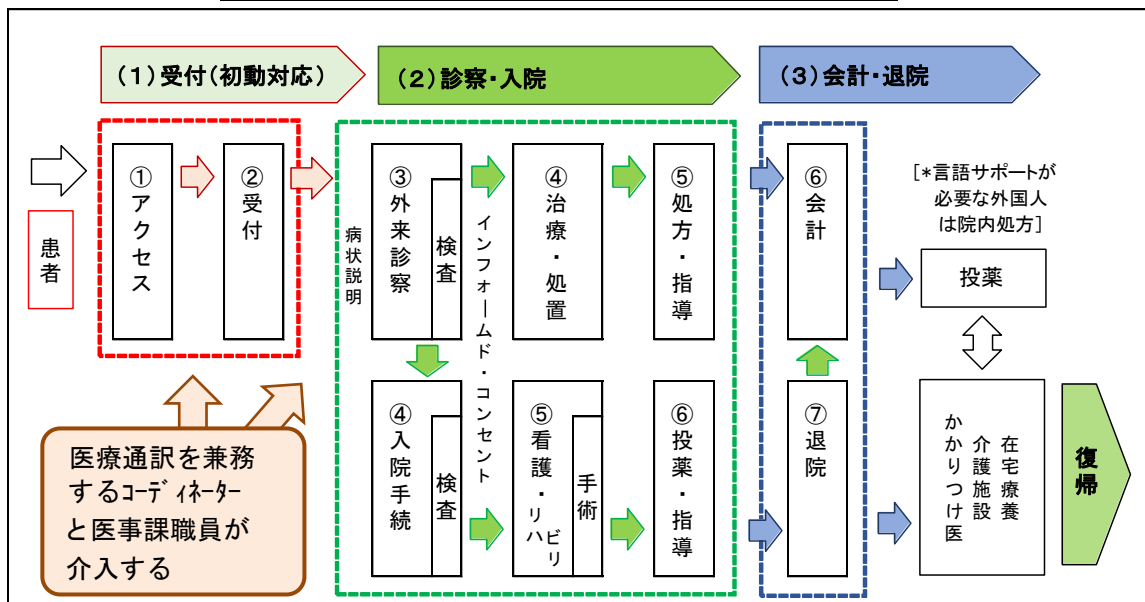
○医療通訳を兼務する医事課職員と国際診療部コーディネーターが受付時の初動対応をはじめサポートすることで、診察・検査などのプロセスに円滑につないでいる。未収金発生防止についても対策を練って、コーディネーターがサポートする。

(2) 外国人患者サービス

ア 医療通訳体制などの整備

NCGMセンター病院では、診療の各プロセスにおいて医療者と外国人患者との間に言語や医療に関連する文化・習慣の違いなどに起因するコミュニケーション不足や認識相違などの支障が生じた場合には、各部署からの連絡に基づき、医療通訳を兼務する国際診療部医療コーディネーターと医事課職員が図 I-1 のように介入し、相互理解を図るための支援を行っている。また、このような言語サポート体制について、院内の各部署においてもツールなどにより周知をしている。

図 I-1 外国人患者の診療プロセスと言語サポート



(アフターサービス推進室作成)

また、希少言語や夜間・休祭日などで医療通訳が対応できない外国人患者に対しては、電話通訳システムを活用することを基本ルールとしており、電話通訳の使用手順を記載した資料を各病棟に配布し、診療部門会議や管理師長会議などの機会を通じて職員への周知を図っている。一方、電話通訳会社の担当者には、平素から医療通訳に活用できる情報提供を行い、連携を強化している。例えば、難度の高い病状説明など

の場合には、事前に電話通訳担当者へ当該疾患に関する医療知識や医師の診療方針などの情報を伝えた上で、患者との会話を始めるなどの工夫をしている。

さらに、受付時などに頻繁に使用される患者向け文書については、国際診療部がその内容を分かりやすくした多言語コミュニケーション・ツールに落とし込んでおくことにより、円滑な外国人患者対応が可能となっている。

なお、健康保険の加入がない患者に対しては、外国人、日本人ともに診療報酬1点に付き20円で医療費の請求を行っている。

イ 外国人患者に配慮した入院食の提供

栄養管理室（管理栄養士11人・調理師13人、平成29年2月末現在）では、患者にとって安心・安全で、美味しく楽しめて、栄養管理のみならずメンタル面でも効果のある食事を提供できるよう取り組んでいる。

従来は、日本人と外国人の区別なく、新たな入院患者ごとに、医師や看護師を通じて、アレルギーをはじめとする食事に関する情報を入手し、管理栄養士が個別に具体的な内容の確認を行い、関係する職種間で情報共有をしていた。しかし、外国人患者受入れ医療機関認証の取得準備に当たって、外国人に多くみられるベジタリアンなどの信条や宗教上からの食材制限の情報を完全に漏れなく入手できるよう、マニュアルについても見直しを行った。新たに「入院時食物調査票（Food questionnaire at hospitalization）」及び「食品アレルギーについてのお伺い（Food allergy questionnaire）」を日・英語の表記で作成し、全入院患者から提出を受けることとし、後者の様式は、アレルギー表示対象「表示推奨原材料」20品目を外国人にも分かりやすく、イラスト入りで作成した。

調査訪問日には、栄養管理室では入院患者606人分の食事（昼食）を提供しており、うち2人が宗教上の食事の配慮が必要な患者であった。医師からの指示の下、患者の病状に合った表I-6の食種の枠組みで提供しており、同日提供された食事（昼食）ではカロリー区分などを加えると最終的に71食種となり、うち98人の患者においてアレルギー食材除去などの個別対応を行っていた。

また、平成28年4月から、日本の無形文化遺産である「和食」を基本としつつも献立にハラル認証食品を組み入れ、イスラム教などの宗教上の配慮を加えた「さくら食」を提供している。

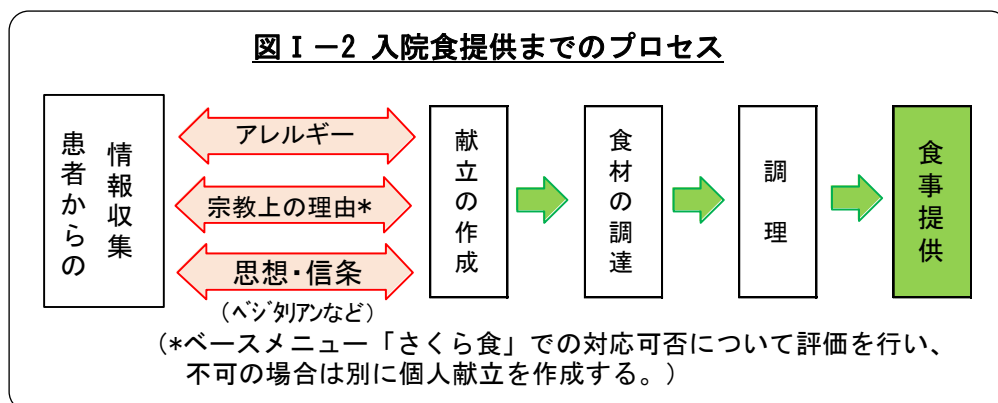
同室では、管理栄養士・調理師による重複チェックや配膳トレイの色を食種によって変えるなど、次ページの図I-2の各プロセスを厳格に管理しながら日々入院食を提供している。

なお、外国人に多い宗教上の理由に基づく食材の制限については、アレルギー食材

表 I-6 入院食の食種

一般食	治療食
常食1・2	エネルギーコントロール食
授乳婦食	たんぱく質・ナトリウムコントロール食
学童食Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ	脂質コントロール食
全粥食	形態調整食
5分粥食	嚥下食
流動食	化学療法食
きざみ食	さくら食(宗教理由)
離乳食Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ	濃厚流動食
幼児食Ⅰ・Ⅱ	検査食
	低残渣食・IBD食
	術後食・潰瘍食
	小児エネルギーコントロール食
	小児たんぱく質・ナトリウムコントロール食

などと同様に患者からの情報取得や食品庫・調理器具の区分け使用といった対応が必要となる。



ウ 外国人患者への宗教上の配慮

超音波や放射線などによる検査で更衣が必要となることがあるが、宗教上の理由から女性の外国人患者は女性技師を希望することがあるので、検査受付時には患者の意向の確認をしている。さらに、同院ではイスラム教徒のために外来に祈祷室を設置している。



【評価項目】 2 患者サービス

(資料編 73～79 ページ [写真 2～4]
【資料 9～12】 参照)

○電話通訳システムについては、外来・病棟の職員にガイダンス資料を配布し、利用方法を周知することにより迅速な活用が可能となっている。一方、電話通訳の担当者へ事前に疾患や検査の紹介を資料提示することでより正確な通訳につなげている。また、宗教に配慮した対応として「さくら食」の提供や祈祷室の設置を行っている。

(3) 医療提供の運営

ア 外国人患者に配慮した対応

診察・検査・入院時には、まず、自覚症状などを踏まえた医師の所見や検査結果に基づく自身の病状を患者に正しく認識・理解してもらえるよう対応する必要がある。各部署では、国際診療部の医療通訳や電話通訳システムによる言語サポートに加えて、医師・看護師が患者への病状説明時などに利用できるよう配布されている「外国人用診療ガイド」（財団法人 政策医療振興財団発行）や専用タブレットで「Google 翻訳アプリ」などを活用し、外国人患者とのコミュニケーションを図っている。

外国人患者においては、言語の障壁に加え、医療専門用語の解釈や医療に関する文化・生活習慣の違いなどによって、医療者からの説明が正確に伝わらないことも有り得る。例えば、常時軽食をつまむような習慣がある患者の場合には「胃に何も無い空腹時」というニュアンスが伝わりにくい。また、患者によっては、宗教上の断食週間を勘案して栄養指導や服薬指導をする必要もある。このため、認識の相違や不十分な意思疎通から不安感を抱くことのないよう繰り返し確認が行われている。中でも、検査結果に基づく患者への病状説明や手術前のインフォームド・コンセント取得などについては、診療の重要なプロセスであることから、英語表記などに翻訳された医療専

門文書の説明のために、医学的な知見を有する国際診療部のコーディネーターが依頼を受けて、医療通訳として介入することが多い。

外国人患者に対して処置や検査を行うに当たっては、事前に診療方針や検査目的などを伝えた上でプロセスごとに理解と同意を得ながら進めている。また、放射線診療部門などでは、外国人患者に「呼吸停止」のタイミングなどを指示する多言語のカードを用意して検査を実施しており、CT装置・MRI装置では、本体に付加されている外国人への指示のための多言語オートボイス機能を活用している。なお、オートボイス機能の本体登録がないベトナム、モンゴル語などの希少言語については、患者に同伴して来院した通訳者の協力を得て、初回検査時に装置へ同様の指示などの録音を行い、以降、オートボイス機能として活用している。

イ 外国人患者への薬剤情報などの提供

NCGMセンター病院の薬剤部は、総勢 58 人の薬剤師（平成 29 年 2 月末現在）により構成されており、このうち病棟や「お薬お渡し・お薬相談窓口」に配置された薬剤師が中心となって患者への対応を行っている。同部における採用医薬品数は約 1,700 品目で、入院中の患者に加えて、調製した抗がん剤や治験薬など、外来患者についてもその 1 割強を院内で処方している。また、日本語による意思疎通の難しい外国人患者に対しては、必要に応じて院内処方とする対応を取っており、平成 15 年頃から薬剤師が医薬品の引渡し時に、内用薬・外用薬・頓服薬ごとに英語・中国・韓国・スペインの 4 か国語で表記された説明書に基づき用法・用量などの服薬指導を行っている。さらに、英語表記の薬剤情報提供書として「一般社団法人 くすりの適正使用協議会」が提供する WEB サイト「くすりのしおり」から薬剤情報を抽出の上、説明を加えて手渡している。

入院患者が持参した常用薬の管理・鑑別については、病棟に配置された薬剤師が中心となって取り組んでいる。中でも外国人患者が持ち込んだ海外医薬品の鑑別に当たっては、「一般財団法人 日本医薬情報センター」による医薬品情報をはじめ、米国食品医薬品局（Food and Drug Administration; FDA）などの海外関係機関が提供する WEB サイトにアクセスして薬剤の調査を行っている。

さらに現在、同部医薬品情報管理室では、処方オーダーリングシステムにおいて、薬品名・効能・用量・用法・注意事項などについての英語表記を付加できるように改修を進めている。このシステム改修が完成すれば、医師からの処方に基づき、直接、英語で表記した薬袋と薬剤情報提供書を発行できるので、外国人患者への服薬指導などの対応力も、正確性や迅速性を含め、格段に向上する。

ウ 外国人患者の退院時の対応

救急で搬送され入院した訪日外国人患者については、入院時における母国の家族への連絡や滞在延長の手続、退院帰国時には搭乗機の手配などのために、大使館や航空会社などと調整が必要となる場合がある。また、在留者の退院時には、かかりつけ医として外国人患者の受入れが可能な診療所の確保が必要な場合もある。

NCGMセンター病院では在留外国人の退院を円滑に進めるため、平成 28 年に連携

登録医をはじめ「地域連携ニュース」の郵送先約 800 件の地域診療所にアンケートを同封して、受入れ可能な国籍・言語の外国人患者についての調査を行った。その結果、外国人患者の受入れが可能との回答があった都内の病院・診療所をリストアップすることができた。リストアップされた病院、診療所については、連絡先と地図などを整備しており、外国人患者の転・退院時に手渡して受診の調整をしている。



【評価項目】3 医療提供の運営

(資料編 80~85 ページ [写真 5])

【資料 13~17】参照)

○薬剤情報の提供においては、英語表記による薬袋と薬剤情報提供書の発行システムを開発中である。また、患者の退院時には、外国人の受入れが可能な地域診療所を紹介している。

(4) 改善に向けた取組など

NCGMセンター病院の国際診療部では、外国人患者の受入れに対応してきた現役の医師・看護師、受入れ担当者などを講師に招き、自らの体験から学んだことや情報を地域の医療従事者と共有するための「外国人医療実践講座」を右表のとおり開催している。

	開催日	テーマ	参加者数
第1回	平成28年2月16日	イスラム教徒の患者対応とハラル	100
第2回	平成28年5月20日	外国人の妊娠子育て支援	40
第3回	平成28年12月27日	国際診療のケーススタディ	100
第4回	平成29年3月30日	多言語・多文化対応先進国の医療から学ぶ	100

(参加者数は概数)

(5) 外国人患者受入れで印象に残る、感謝された事例など

ア【救急での医療と外国人患者受入れ体制に感銘し、お礼の演奏会開催】

- ① 台湾の大学で弦楽・合唱団の指導をしている音楽家の男性が、日本のホテル滞在中に急に強い腹痛を感じ、救急でNCGMセンター病院を受診した。
- ② 患者は中国語の他に英語での対応が可能であったことから、受け入れ時から国際診療部の医療コーディネーターが医療通訳と医療費支払などの支援のため介入した。
- ③ 診察の結果、患者は急性胆のう炎と診断され、急きょ入院することとなった。
- ④ 旅行先での急な入院となったが、医療コーディネーターに加え、語学力のある医師・看護師が英語による病状説明や看護対応を行い、言語上のコミュニケーションに関する支障もなく、4日間で回復、退院することができた。
- ⑤ 診療費の支払いについては旅行保険等に加入しており、医療コーディネーターが大使館に連絡を入れるなど補償金支払いのための連絡調整を行い、退院までに無事、支払われた。
- ⑥ 台湾に帰国後、改めて同院の医療・看護レベルの高さと、救急にも係らず円滑な外国人患者の受入れ体制に感銘を受けたとのことで、学生たちとの再来日時にお礼にコンサートを開催したいと同院に申し出があった。



(演奏会の様子：同院提供)

イ【リハビリ専門職を含めた言語対応による支援で運動機能が回復】

- ① 家族とともに関東地方を旅行していた高齢のインドネシア人が、ホテル滞在中に心肺停止となった。
- ② 患者はNCGMセンター病院に救急搬送されて診療を受け、一命をとりとめたものの、手足に麻痺が残った。また、英語での対応が可能な同行家族がいたため、受入れに当たっては、医療コーディネーターが医療通訳として英語で説明を行った。
- ③ 旅行中の思いがけない発症で入院することとなったが、医療コーディネーターが本人・家族の滞在期間の延長のため入国管理局への手続きや大使館との連絡を支援した。
- ④ 入院中は、医師・看護師や理学療法士がインドネシア語のアクションカードを作成・利用して機能回復を支援した。約14日間のリハビリに取り組んだ結果、車椅子での帰国が可能となった。
- ⑤ また、患者は旅行保険に加入をしていなかったため医療費が高額となったが、初期の段階から概算額を伝え家族から支払いの了承を得ることができ、退院時には全額が支払われた。



(帰国後の患者から寄せられた多くの感謝状)

4. 外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得効果

(1) 組織体制づくりと環境整備を通じた発見

認証取得に向けた組織体制づくりの一環として国際診療部が設置され、医療コーディネーターを中心として、円滑な受入れのための院内連携が築き上げられた。

また、環境整備を通じて、全患者対応にも共通する以下の3点を学ぶことができた

- ①入院患者の多様性を受容する姿勢
- ②情報や課題を全職員で共有することの重要性
- ③高品質の医療サービス提供システムのあり方

(2) 全職員における外国人患者受入れ意識の醸成

個々の担当者が工夫して手づくりしていたツールなどをマニュアル化することにより、全職員が活用できるようになるなど、取得の準備作業を進めるに伴って、全職員

の間に外国人患者受入れに対する前向き意識が共有され、培われた。

(3) 外国人患者受入れに伴う作業量・時間などの軽減

整備したマニュアルの下で、各部署の間で情報共有が迅速に行われ、迷うことなく外国人患者を振り分け、国際診療部などと円滑に連携を取れるようになっており、インシデントが減少しただけでなく、確認作業に費やしていた時間・労力も軽減された。

(4) 想定外の患者ニーズへの対応力向上

これまで未経験であった「宗教上の理由による」食材制限や要望などの増加が予想されるが、認証取得を契機に整備したマニュアルなどに基づき、これまで想定外であった患者ニーズにもより円滑な対応が可能となる。

5. NCGMセンター病院から寄せられた気づき、課題及び提言など

(1) 取組を推進する中で得られた気づき

ア 診療プロセスにおける医療通訳介入の効果

外国人の中には、医療プロセスにおいて施されそうな処置、検査及び概算費用などを受診の前に求める医療文化を持つ者が少なくない。診療の①受付、②診察・入院、③会計・退院の各プロセスで医療通訳が介入しているが、このような文化を踏まえて①と②の段階において患者との間に十分な相互理解の関係が得られれば、③会計・退院時でのトラブルを未然に防ぐことができる。

また、医師をはじめ医療従事者には、医療通訳が力を発揮しやすいよう、極力、平易な用語で、区切りながら説明するなどの対応が求められる。

イ 電話通訳システム活用のメリット

電話通訳システム活用については、通訳担当者が患者の表情などを確認しにくいという課題もあるものの、下記のようなメリットも大きい。このため、今後、外国人患者の出身国籍の多様化が進むのに伴って、一段と活用されることとなるものと考えられる。

- ② 対面での通訳ではないことから、感染症に対するリスクを避けることができる。
- ② 広範囲の多言語について、24時間・365日、必要時に迅速にサポートを受けられる。
- ③ 患者のプライバシーを保護できるとともに、過度の感情移入リスクがない。

ウ 専門部署設置による効果

外国人患者受入れのための環境整備については、部署ごとの対応ではなく、病院全体の方針として専門部署に相談窓口を一元化し、様々な課題を集約して解決策を導き出せるよう取り組んだ。その結果、各部署に共通する課題を抽出して考案した改善策が次の問題点の改善につながり、部署間でマニュアル見直しなどの情報がスムーズに共有できるようになった。

エ 家族・近親者による通訳介入

外国人患者の家族・親族、友人などが通訳として介入した場合には、希少言語などでは、通訳者確保の手間が省略されるというメリットはある。しかしながら、通訳者が十分な訓練を受けていないため、医療の専門用語などに関しては、上手く伝わっていないと感じることが多くみられる。

なお、医療通訳制度の整備された国では、患者へ厳しい病状を告知する内容の通訳を近親者（特に子ども）に依頼することを、心理的な負担や倫理的な観点から原則として禁止しているという。

（２）各部署が取り組んでいる課題

ア 国際診療部

同部では、現在、以下４点の課題解決に向けて取り組んでいる。

- ① 退院時に多言語にわたる外国人患者について、受入れ可能なより多くのかかりつけ医を発掘すること
- ② 夜間・祭日の時間帯における各部署への支援体制の強化
- ③ 職員教育用の E-learning コンテンツの作成
- ④ 他の医療機関や関連団体との合同の勉強会の企画・展開

イ 栄養管理室

ハラル認証食品の組入れについては、現状では、価格が高く、小分け販売の扱いはないことから、賞味期限内に使い切れずに無駄が出ることで食材糧費を圧迫している。今後、外国人患者受入れ推進によってハラル認証食品に対する需要が増加し、流通状況が改善するよう期待している。

ウ 薬剤部

外国人患者への処方薬の引き渡しにおいては、オーダーリングシステムと連動した英語表記の薬袋や薬剤情報提供書を作成できるよう（平成29年度内を目途に）改修中である。そのほかの多言語へのシステム改修にはマスタ整備などの検討が必要である。

（３）行政への提言など

ア 訪日外国人の海外旅行保険加入について

アジア諸国からの旅行者などの間では、海外旅行保険加入に対する認知度が相対的に低く、救急で搬送・入院となった訪日外国人患者については、未収金の発生するリスクが高くなっている。また、海外旅行保険の中には、被保険者が一旦、医療費を全額支払うことが、後日、保険会社から補償を受けるための条件となっている契約があり、そのような事例では、本人の手元資金が不足する場合、母国の家族・親族など、支払い可能な者に立て替えを依頼する必要性が生じている。

今後とも訪日外国人の増加促進を国策として掲げるに当たっては、入国時に海外旅行保険加入についての啓発・周知についても強化していく必要があるのではないかと。また、訪日外国人の死亡事例で、旅行保険未加入につき未収金が発生した場合などについては、行政から診療費の補てんを検討して欲しい。

イ 外国人患者受入れ病院へのインセンティブ付与について

外国人患者受入れの環境整備については、専門部署と医療職の資格を有する医療通訳配置と電話通訳システム併用による対応が効果的で、各医療機関の自助努力だけでは限界がある。

受入れ拠点となる病院を指定して、あるいは訪日外国人患者が救急で搬送・入院となった場合、母国の家族への連絡をはじめ様々な手配が必要となることを勘案すれば

患者受入れごとに、インセンティブの付与などによる体制整備を検討していただく必要があるのではないかと。

ウ 希少言語の医療通訳対策など

希少言語の医療通訳についてはサービスの質の担保のため、行政サポートにより謝礼を支払えるような対策も必要ではないかと。

また、現在、厚生労働省ホームページ上に「外国人向け多言語説明資料」として、問診票などのひな形を掲示（注3）しているが、現状の英・中・ポルトガル・スペインの4言語に限定せず、さらに希少言語についても作成した上で、各医療機関の編集が可能な word ファイルなどで掲示して欲しい。

注3：厚生労働省では、平成25年度「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」において「外国人向け多言語資料」を作成、さらに平成28年度事業として改訂作業を行っている。

[URL：<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>]を参照のこと。

II. 恵寿総合病院における対応状況

☆「けいじゅヘルスケアシステム」によるネットワーク統合の下でユニバーサル外来を実現、患者導線がシンプルになり多言語による案内表示などに頼らず、簡単に受診アクセスができる。

☆外国人向け医療コーディネーター（1人）のほか、中国人看護師などの語学力のある医療従事者を医療通訳兼務として、病棟などに配置する体制を築き、外国人患者を受け入れている。

[平成28年2月に外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証を取得]

1. 恵寿総合病院の概要

(1) 恵寿総合病院の沿革

恵寿総合病院は、昭和9年、石川県七尾市に「^{かんの}神野病院」として開院した。その後は医療法人化に伴い表Ⅱ-1のとおり、昭和42年に「^{とうせん}董仙会 恵寿病院」となり、大幅な増床を経て、昭和57年に恵寿総合病院（以下「病院」という。）と改称され、平成20年には社会医療法人の認定を受けた。早くから医療サービスのIT化に取り組み、平成9年にオーダーリングシステム、平成14年に電子カルテシステムの運用を開始している。



(恵寿総合病院本館の外観)

表Ⅱ-1 董仙会 恵寿総合病院の沿革

昭和9年9月	神野病院(外科・内科・小児科)創立
昭和42年12月	恵寿病院と改称し、医療法人財団董仙会を設立
昭和55年6月	第3病棟を新築し454床に増床
昭和57年6月	恵寿総合病院と改称
昭和59年10月	関連法人として社会福祉法人徳充会を設立
昭和64年2月	老人保健施設「和光苑」開設
平成9年1月	オーダーリングシステム運用開始
平成12年6月	けいじゅサービスセンター開設、董仙会・徳充会を総称し「けいじゅヘルスケアシステム」と呼称
平成14年6月	電子カルテシステム運用開始
平成15年6月	セントラルキッチン開設
平成20年10月	社会医療法人認定
平成25年10月	恵寿総合病院本館(全426床中、223床)新築

「コンパクト、シンプルそして連携しやすい」をコンセプトに平成25年に本館を新築するに当たっては、4病棟から3病棟体制に移行し、それまで分散していた外来診療部を2階、地域医療連携業務を1階に集約させた。

既に高齢化率が35%に達する七尾市にあって、急性期から回復期までの一貫し

た医療サービスを提供してきた。「どんな時も急患を断らない」という経営指針を掲げ、緊急症例に対しては、いつでも検査や入院（手術）の受入れ可能な体制をとっている。主な診療実績としては、内視鏡検査件数が平成 26 年以降、毎年度 1 万件を超えている。一方、能登地区では唯一の回復期リハビリテーション病棟があって 80 人を超えるリハビリ療法士により 365 日体制で病棟リハビリが提供されている。

また、地域では現在 97 の診療所が連携医療機関として登録され、同院の CT・MRI などの高額医療機器が共同利用されるとともに、同院に事務局が置かれている能登地域医療研究会により各種の研修会が開催されている。



表Ⅱ-2 恵寿総合病院の概要と臨床指標

名称	社会医療法人財団 董仙会 恵寿総合病院	主な病院機能	県地域がん診療連携協力病院
英表記	Keiju Medical Center		救急告示病院
診療科	外科、消化器外科ほか24科		在宅療養後方支援病院
病床数	運営病床426（一般282・HCU10・回復47・地域包括47・障害者40）	認定	リハビリテーション付加機能評価認定施設
住所	〒926-8605 石川県七尾市富岡町94番地		臨床研修指定病院(基幹型)
電話	0767-52-3211(代表)		病院機能評価(Ver.6.0)
			外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得

延べ外来患者数 (1日平均)	197,877 (817)	延べ入院患者数 (1日平均)	138,857 (379)	新入院患者数	6,614
手術件数	1,874	病床利用率(%)	89	平均在院日数(日)	28
救急外来患者数	8,250	救急車搬送件数	1,951	紹介率(%)	50.0
				逆紹介率(%)	30.0

(単位：人、平成 27 年度実績)

(2) 「けいじゅヘルスケアシステム」の構築について

社会医療法人財団董仙会と昭和 59 年に設立された社会福祉法人徳充会（以下「両法人」という。）では、病院を医療分野の中核に位置付けるとともに、介護・福祉分野においても介護老人保健施設や障害者支援施設などの開設を進めていった。現在では、両法人傘下にスタッフ総数約 1,800 人・全ベッド数 1,454 床を擁し、地域住民に先端医療から介護・福祉分野までのサービスをシームレスに提供する体制を築き上げている。さらに傘下の全ての施設（2病院・4クリニック・介護福祉 25 施設・健康関連 5 施設）を「けいじゅヘルスケアシステム」としてネットワーク統合しており、医療・介護サービスなどの効率的かつ包括的な提供を通じて「地域の医療と介護の品質」向上に貢献している。

病院本館 1 階に設置された「けいじゅサービスセンター」のフロントオフィスは、総合案内・初診・再診・入院などの



(けいじゅサービスセンターのカウンターの様子)

受付カウンターである。しかしフロント業務を支えるバックオフィスでは、医療・介護・福祉施設の利用予約や問い合わせなどに応えるコールセンター業務をワンストップ、24時間・365日体制で担っており、サポートのために地域連携課と医療福祉相談課が併設されている。さらに、各施設から送付された利用情報などを同センターで入力するなど、傘下施設の全患者・利用者に関するデータの集積基地となっている。

「けいじゅヘルスケアシステム」では、両法人傘下の全施設が情報管理ソフトを統合の上、患者・利用者のIDを「1患者1ID」に統一した電子カルテシステムを共有し、仮想化している。このため、グループ内の全ての端末から職員IDとパスワード入力によりカルテにアクセスし、利用状況・検査記録などを参照しながら業務をすることが可能となっている。社員一人ひとりに固定した席を割り当てず、仕事の状況に応じて空いている席やオープンスペースを使う「フリーアドレス」の医療版といえる環境で、グループ全体があたかも医療・介護・福祉サービスを提供するひとつの施設であるかのように機能している。

図Ⅱ-1 「ワンファクト・ワンストップ・ワンコール」ロゴと両法人傘下全施設の統合イメージ図



(同院作成パンフレット・資料から引用)

医療	恵寿総合病院 426床 恵寿金沢病院 89床 クリニック 4	介護	介護老人保健施設 2 介護療養型保健施設 1 介護老人福祉施設 2 ケアハウス 2 小規模多機能型居宅介護施設 3 デイサービスセンター 4 在宅総合サービスセンター 1 ヘルパーステーション 1
障害	身体障害者支援施設 3 知的障害者支援施設 1 身体障害者福祉ホーム 1 障害者就労継続支援センター 1 身体障害者就業・生活支援センター 3	健康	健康管理センター 2 健康増進センター 1 サービス付高齢者向け住宅 1 介護福祉ショップ 1 (※数値は施設の数)
情報	電子カルテ/仮想化環境 コールセンター		
サポート	物品物流管理(SPD) セントラルキッチン 施設管理		

2. 外国人患者受入れのための組織体制づくり

(1) 七尾市の地域特性

石川県における在留外国人の数はベトナムなどからの技能実習を主因として近年、表Ⅱ-3のとおり増加しており、中国、ベトナム、韓国・朝鮮籍などのアジア圏国籍で全体の85%を占めている。病院のある七尾市では、55千人の人口のうち在留外国人は501人であり、国籍別分布もほぼ県と同様の傾向である。

表Ⅱ-3 石川県と七尾市の在留外国人数の推移

	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年
在留外国人(人)	10,417	10,655	11,343	12,278
うち中国	4,799	4,604	4,371	4,404
うちベトナム	600	768	1,215	1,796
うち韓国・朝鮮	1,716	1,639	1,619	1,593
うち七尾市(人)	459	436	450	501

(毎年末の実績、石川県国際交流課発表)

一方、同市にある和倉温泉は、有数の温泉地であり、近年、2万人弱の外国人宿泊者数（七尾市観光交流課）がある。石川県では、外国人が温泉地などで観光を楽しみながら病院で健診サービスを受けるメディカルツーリズム事業も推進している。

（２）認証取得までの経緯と組織体制づくり

病院では、平成22年から県が推進するメディカルツーリズム事業による外国人観光客を健康管理センターで受け入れてきた。また、地域における看護師不足への対策として、平成27年から「日本語能力検定N1」認定（注1）を有する中国人看護師を採用していた。

同地においても同院を受診する在留外国人の患者が増え始めた矢先の平成26年7月、能登沖を航行中の大型客船内で腹痛を訴えたフィリピン国籍の乗組員が海上保安庁へリで夜間洋上搬送され、同院に緊急入院した事例があった。この患者は、診察の結果、重症の急性すい炎と診断され、集中治療室で加療することとなった。患者とは英語による意思疎通が可能だったので、語学力のある医師と看護師が意思疎通を円滑に行い、2週間の入院を経て、独歩にて退院することができた。

同院では、この事例をきっかけとして改めて全職員の語学力についてのアンケート調査を行うなど、外国人患者受入れの環境整備を一段と加速化した。また、環境整備を進めるに当たって、JMIPの認証取得を目標として取り組むこととし、「外国人患者受入れ医療機関認証取得プロジェクト」を立ち上げ、プロジェクトメンバーとして各部署から若手職員を中心に20人を選抜した。外国人患者への言語サポートについては、これまでに採用した中国人看護師が中国語対応、さらに語学力のある日本人看護師・事務職員が英語対応の医療通訳をそれぞれ兼務する体制とした。

その後、プロジェクトメンバーを中心にマニュアルや翻訳文書などの環境整備を進め、平成28年2月に外国人患者受入れ医療機関認証を取得した。その後も法人本部長、事務長などが参画するミーティングを継続的に開催し、外国人患者受入れに伴う課題解決に向けた検討や協議を行っている。

注1：日本語を母国語としない人の日本語能力を測定し認定する試験として、国際交流基金と日本国際教育支援協会が1984年に開始した。N1～N5の5つのレベルがあり、海外において医師・看護師などの免許をもつ人が日本の国家試験を受験するためには、N1の認定が必要となる。

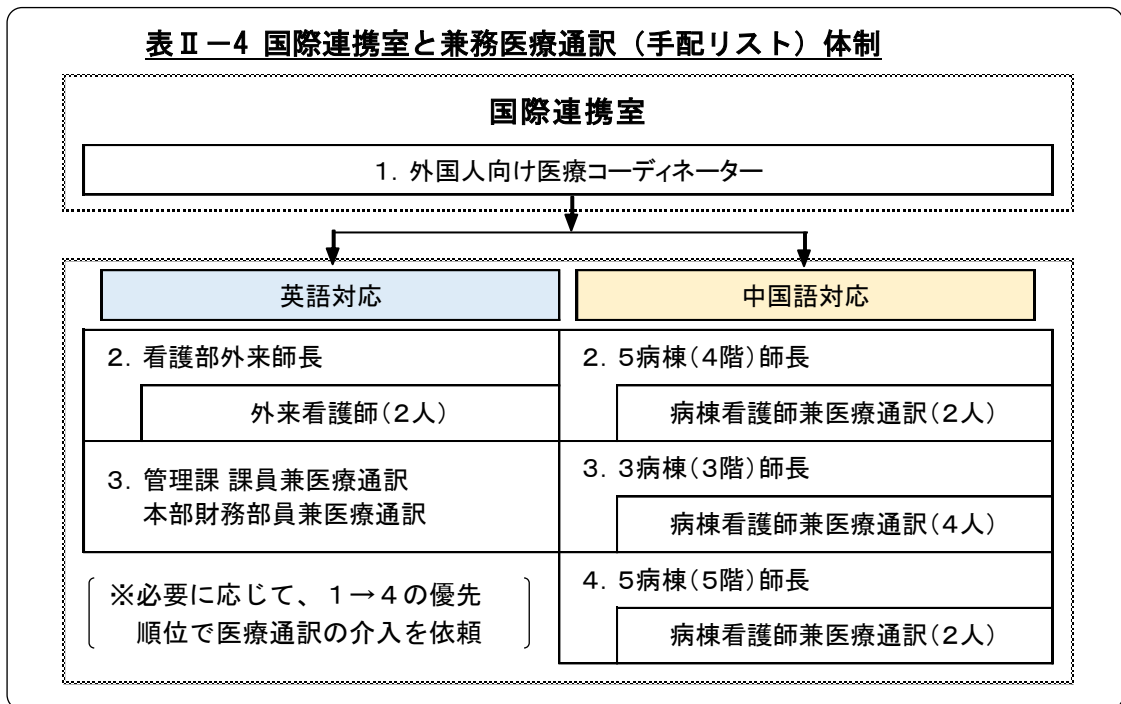
（３）組織体制と管理

病院は、平成28年11月に専任の外国人向け医療コーディネーター（以下「コーディネーター」という。）を配置し、次ページの表Ⅱ-4のとおり平成29年3月末現在、中国人看護師8人を含む兼務医療通訳を中心とした言語サポート体制を築き上げている。コーディネーターは、外国人患者受入れに伴う院内調整と環境整備などを担当するとともに、英語対応の医療通訳を兼務している。

同院における外国人患者受入れ（延べ）人数は、平成27年度が163人、平成28年度は324人で、国籍別では約半数が中国、次いでフィリピン、ミャンマーという順番となっている。また、このうち医療通訳が介入した患者数は累計23人であった。

県事業などとタイアップした、メディカルツーリズムによる各国からの受入数は平成

21 から 28 年度までの 8 年間の累計で中国 40 人、ロシア 3 人、フィリピン 1 人となっている。なお、メディカルツーリズムでは、ツアー専属の通訳者が帯同して対応している。



➡ [評価項目] 4 組織体制と管理

○外国人患者対応の担当者として、医療通訳兼務のコーディネーター（1人）が配置されており、さらに中国人看護師など語学力のある医療従事者が医療通訳を兼務している。

3. 円滑に受け入れるための取組

(1) 外国人患者受入れ対応

病院では全ての診察室が本館 2 階フロアに集約されている。患者の受入れに当たっては、日によって診療科や医師が替わる「ユニバーサル外来」を導入する一方、泌尿器科や産婦人科など、特別な機器が必要となる診療科には「専門外来」を設けている。院内に「内科」「整形外科」といった診察室の案内表示がなく、患者は全ての診療科を「A 外来（ユニバーサル外来）」「B 外来（専門外来）」の 2 つの受付から利用（注 2）できる。



診察までのアクセスは、1階のけいじゅサービスセンターで初診・再診などの受付を済ませてから、指定された2階の「A外来」、あるいは「B外来」で「受付番号」・問診票などとともに診察の申込みが行われる。このように病院では受診までの患者導線がシンプルで、外国人患者にとっても分かりやすい記号・番号による患者案内が導入されている。

受付部署には、英語と中国語による会話集も用意されているが、それでも意思疎通の難しい外国人患者の受付に際しては、コーディネーターに介入を依頼することとしている。依頼されたコーディネーターは英語対応の場合、直接介入することもあるが、対応できない場合には、「手配リスト」に基づき医療通訳（兼務者）につなぐこととしている。

また、健康保険に未加入の外国人患者に対しては、1点20円で医療費の請求をしており、クレジットカードでの支払いが原則とされている。クレジットカードによる医療費の支払いは、日本の医療機関では同院が初めて導入したものであり、受付時にカード情報のチェックも確実にしている。

外国人患者向けの概算費用の説明書なども用意しているが、現在まで外国人患者受入れに伴う未収金は発生していない。

注2：同院では「B外来（専門外来・オレンジ）」は、眼科、耳鼻咽喉科、小児科、泌尿器科、産婦人科、形成外科、皮膚科などの特別な機器等を有する専門外来で、「A外来（ユニバーサル外来・ブルー）」がそれ以外の診療科を対象とするユニバーサル外来である。なお、設けられる診察室は1番から番号化され、その日ごとの医師の配置によって診療科が決まる。

➡ **【評価項目】 1 受入れ対応** (資料編 86~92 ページ【写真1・資料1~6】参照)

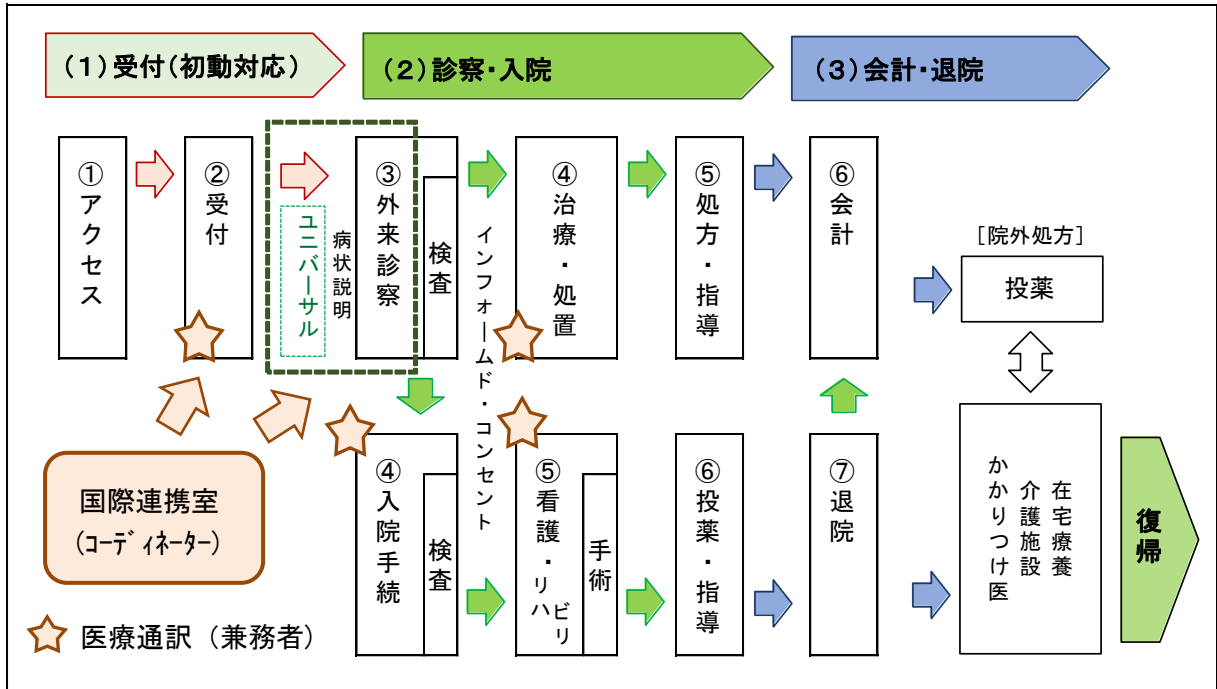
○診察までの患者導線が、外国人患者にも分かりやすくシンプルである。用意された会話集などでも受付対応が難しい場合、コーディネーターに介入を依頼する。

(2) 外国人患者サービス

ア 医療通訳体制などの整備

病院で受け入れる外国人患者への対応で必要となる言語は、ほぼ中国語と英語に限られている。このため、言語サポートについては次ページの図Ⅱ-2のとおり、国際連携室所属のコーディネーター以外に専任の担当者を配置せず、各部署に所属する語学力のある医療従事者が兼務して外国人患者の受入れに当たる体制としている。ただし兼務とは言え、中国語対応として8人の中国人病棟看護師と英語対応として各2人の日本人外来看護師、事務職員を確保しており、コーディネーターの手配に応じて、迅速で適切な言語サポートが可能である。

図Ⅱ-2 診療プロセスと言語サポートの流れ



イ 外国人患者に配慮した入院食の提供

両法人傘下の全施設（1,454床）における食事（現在では、日々5千食前後）については、平成15年6月に開設した、セントラルキッチン「けいじゅデリカサプライセンター」が一括して賄っている。同センターの運用開始に当たっては、病態別から成分別の栄養管理に移行して製造する食種を絞った。サテライトキッチンで配膳の間際までチルド保存するニュークック・チル方式を採用し、また、特別治療食としての提供が6割を超えている。

病棟では、看護師が新規の入院患者ごとにアレルギーや宗教上などの理由による禁止や除去食材を確認し、該当がある場合には臨床栄養課に連絡して、担当管理栄養士が個別対応食をサテライトキッチンに指示している。

また、臨床管理課では、管理栄養士11人（平成29年3月末現在）が、病棟ごとに入院患者の栄養管理を行っており、各患者の栄養計画を作成して、食事療法の導入方法や病気で必要な栄養が摂れない場合の食事などについても、指導を行っている。

このようなプロセスの中で、外国人入院患者に対しては、看護師と管理栄養士が必要に応じてコーディネーターや医療通訳とともに聴き取りをして、栄養面からの治療サポートをしている。



【評価項目】 2 患者サービス

（資料編 93 ページ [写真 2] 参照）

○2人の日本人外来看護師と8人の中国人病棟看護師が医療通訳を兼務し、各担当部署において外国人患者への言語サービスを提供している。

(3) 医療提供の運営

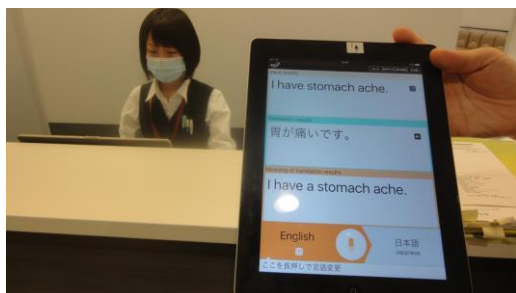
ア 外国人患者へ配慮した対応

病院では、各部署の担当者が翻訳アプリ（「ボイストラ（注3）」など）をダウンロードしたタブレットやコミュニケーション・ツールを用いて外国人患者への対応をしている。病棟ごとに会話集も整備されており、指さし方式で意思疎通を取ることも選択できる。このように、医療通訳が不在となる夜間や休日でも患者と最低限のコミュニケーションの取れる環境が整備されている。

また、外国人入院患者の受入れ時には、多言語のビデオ録画により必要な案内情報を伝えている。同院では、仮想化技術を導入した情報システムにより、1台の端末画面上で電子カルテとインターネット利用のできる環境を実現しており、ベッドサイドでも「Google翻訳アプリ」などを利用した外国人患者への対応が可能となっている。

さらに、入院や手術に伴うインフォームド・コンセント取得に必要な書類などの説明に当たっては、必要に応じて中国人看護師やコーディネーターが、医療通訳として介入している。

注3：『VoiceTra』は、「国立研究開発法人 情報通信研究機構」の研究成果による音声翻訳アプリで、URL [[http:// www.nict.go.jp/](http://www.nict.go.jp/)]を通じて無料ダウンロードできる。



(タブレットや多言語ビデオ録画による入院案内などを活用)

イ 外国人患者への薬剤情報などの提供

病院では、外来診療は院外処方としており、薬剤部には薬剤師11人と助手3人（平成29年3月末現在）を配置、医薬品については約1,600品目が備蓄されている。

同地では、「公益社団法人 石川県薬剤師会」が「外国語対応のためのツール集」（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語）をホームページ上（注4）に掲示しており、地域の薬局では必要に応じて外国人患者への服薬指導などに活用されている。

薬剤師は、担当の病棟において入院患者のベッドサイドで服薬指導を行っており、外国人患者については、必要に応じて上記のツールを活用し、意思疎通の難しい場合は、医療通訳の介入を依頼している。



(薬剤部の調剤室の様子)

注4：石川県薬剤師会のホームページ [<http://www.ishikawakenyaku.com/>]。



【評価項目】3 医療提供の運営

(資料編 94～96 ページ【資料7～9】参照)

○ベットサイドの1台の端末画面上で、電子カルテ照会とインターネット利用が可能な環境を構築していることから、翻訳アプリを活用しながら病状説明を行うなど、外国人患者のニーズに的確に応えながら効率的に看護を行うことができる。

(4) 外国人患者受入れで印象に残る、感謝された事例など 【休日の救急外来で受け入れて、無事に治癒・退院】

- ① 七尾港へ向かう輸送船の乗組員が食欲不振やだるさを訴え、船上で海外の医師の診断を受けたところ、黄疸と診断され、急いで病院を受診するよう指示された。
- ② 同船舶が七尾港へ入港後、市内の海運関連会社を通じて、患者から病院サービスセンターに連絡が入り、救急外来を受診することとなった。
- ③ 同院で患者を診察した結果、胆石による閉塞性黄疸と診断され、内視鏡による結石除去術が行われた。
- ④ 当日は休日ではあったが、コーディネーターが英語対応の医療通訳として、急きょ介入し入院に伴う手続きなどをサポートした。
- ⑤ また、コーディネーターが不在となる時間帯は、病棟看護師が翻訳アプリをダウンロードしたタブレットなどを活用して看護に当たった。
- ⑥ 病状は順調に回復し、当初からコーディネーターが自ら医療通訳として付き添う看護体制を取ったことから、療養上のトラブルもなく、2週間弱で無事に退院できた。
- ⑦ 入院・治療費は高額になったが、コーディネーターが請求書の作成を支援し、海運関連会社へ届け、同社が立て替え日本円で支払いを受けた。
(※後日、海外保険会社より同社へ医療費補償が支払われることになる。)

4. 外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得効果

(1) 職員意識に対する効果

日本の病院なので、当然、職員のほとんどが日本人であることから、これまで日本人としての視点で発想しがちであった。認証取得のプロセスの中において、求められる基準に従い外国人患者受入れのための整備を進めることがきっかけとなり、多くの職員から多角的な発案が出されるようになり、患者対応などを見直すことにつながった。

(2) 認証取得による広報効果

当地の在留外国人の中に、WEB上で当院が認証医療機関であることを知り、来院するような事例が出始めている。

5. 病院から寄せられた気づき、課題及び提言など

(1) 取組を推進する中で得られた気づき

当院では、医療サービスに関連する情報の提供に当たっては、専門用語が分かりにくいといった観点からも、媒体として文書や案内表示などに頼り過ぎないように留意してきました。外国人患者に対しても、日本語による意思疎通の難しいことが判明次第、医療通訳が迅速に介入し、十分に理解できるよう相対で説明することが重要と捉えている。

また、外国人患者へのアンケート（注5）によれば、受付時の対応や書類説明よりも、実際の検査や診察の時のコミュニケーションに不安を抱えていることが分かった。認証取得時には書類やマニュアルの整備に力を入れていたが、診察室や検査室の対応力をこれから付けていく必要性を感じている。

注5：平成28年度に回収できた外国人患者のアンケート結果（5人分）では、「過去に言葉が通じなくて困った」「今後、最も通訳を利用したい」場面を問う設問に対して、いずれも「検査」「診療」場面との回答が多かった。

(2) 病院から寄せられた課題

ア 遠隔通訳サービスの導入

在留外国人の場合、日本語の堪能な同伴者とともに受診する患者が多く、また、言語対応も英語と中国語が殆どであり、これまでにコーディネーターが苦慮した事例やトラブルの発生はない。しかし、ミャンマー語やベトナム語など、当院の医療通訳では介入が困難となる国籍の患者も増加している。今後の夜間や休祭日を含めた救急患者やその他の多言語対応などに備えて、電話通訳システムなどの導入を検討している。

イ 地域における取組としての外国人患者の受入れ

医療はとて地域性の高い、ローカルな産業であり、立地する地域が廃れば、病院も運命を共にして事業を継続できなくなる。当院としては、今後の人口減少と高齢化に対応するため、一層のコスト削減や効率性の追求など、総合的な医療の質向上（「Total Quality Management」）に取り組む中で、在留外国人についても地域の一員として、的確にそのニーズに応えていく必要があると考えている。

また、有数の温泉地を有する七尾市の地域振興のためにも、県などと当院健康管理センター（PET-CT）を介してのタイアップによるメディカルツーリズム事業を推進していきたい。

(3) 行政への提言など

現状は、外国人患者受入れ医療機関認証制度に対する海外や在留外国人からの認知度が低いように感じている。医療機関として施設の整備や対応スタッフの強化などを継続していく必要があるものの、行政としても、その周知・広報をはじめ、医療機関へのサポートを継続して欲しい。

Ⅲ. りんくう総合医療センターにおける対応状況

☆80人を超えるボランティア医療通訳が、国際医療コーディネーターのシフト編成の下で、外国人患者に付き添いながら診療プロセスの様々な場面で言語サポートを提供している。

☆医療従事者が言語サポートを受けるとともに医療通訳者をフォローアップし、必要な専門知識などを習得できるよう、OJTの場を提供している。

[平成25年3月に外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証を取得]

(※患者等の掲載写真については、趣旨を説明の上、本人・同行家族から了承、同意を得ている。)

1. りんくう総合医療センターの概要

(1) りんくう総合医療センターの沿革

りんくう総合医療センターは、昭和27年に市立泉佐野病院として創設された。その後、表Ⅲ-1のとおり、関西国際空港の開港に伴い対岸に拓かれたりんくうタウンへ平成9年に移転され、様々な医療機能を有する高度な診療体制を築き上げてきた。

移転当初から隣接する府立泉州救命救急センターと一体的な診療を行ってきたが、平成11年には市立感染症センターを管轄下に入れて、翌12年、輸入感染症の国内侵入を阻止する、特定感染症指定医療機関に全国で最初に指定された。平成23年からは「地方独立行政法人 りんくう総合医療センター」（以下「医療センター」という。）としての運営に移行されている。なお、府立泉州救命救急センターは平成25年に府から移管の上、統合されている。

表Ⅲ-1 りんくう総合医療センターの沿革



(同医療センターの外観)

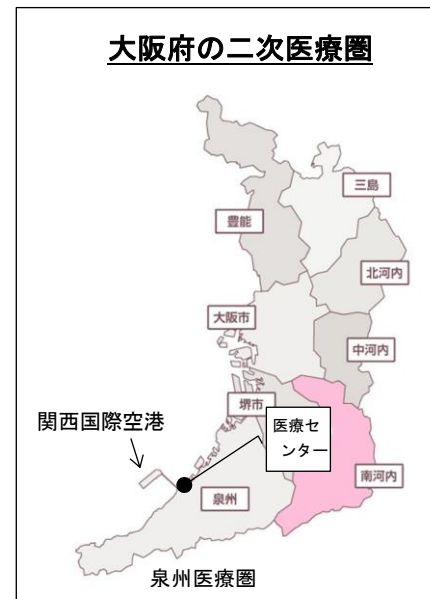
昭和27年8月	市立泉佐野病院(市街地に)創設 6診療科・71病床
昭和48年3月	増築工事完成 348病床
平成6年9・10月	関西国際空港開港に伴い、りんくうタウンに市立感染症センター、大阪府立泉州救命救急センターが開設される
平成9年10月	りんくうタウンに移転、りんくう総合医療センター・市立泉佐野病院として市立感染症センター、府立泉州救命救急センターと総合的に診療を開始 19診療科・358病床
平成11年4月	市立感染症センターが泉佐野病院の管轄下に移管
平成20年4月	泉州広域母子医療センター(周産期センター)開設
平成23年4月	泉佐野市が「地方独立行政法人 りんくう総合医療センター」を設立、同法人としての運営に移行
平成25年4月	大阪府立泉州救命救急センターを府から移管・統合

(2) 医療センターの概要

医療センターは、大阪府内8つの二次医療圏のうち最南部を占める泉州医療圏の中核的な高機能病院として、地域医療を牽引してきた。主要な医療機能を示す指定等としては、次ページの表Ⅲ-2のとおり、平成20年に泉州広域母子医療センター(周産期センター)が開設され、翌21年に大阪府がん診療拠点病院、平成23年には地域医

療支援病院の認定を受けている。泉州医療圏内の全 26 病院の中では「病病連携運営協議会」が定期開催（年 3 回）されており、病病・病診間の患者診療情報の共有システム「なすびんネット」が展開されるとともに、更なる連携体制づくりについての協議も行なわれている。

医療センターの病床数は、救命救急 30・感染症 10 を含む 388 病床となっており、「りんくう医療ネットワーク登録医」制度の下、約 380 の登録医とともに地域ぐるみの医療サービスが提供されている。さらに、地域医療支援病院活動の一環として、教育研修棟が地域の医療関係者に開放され、医療従事者を対象とした様々な研修会が開催されている。



表Ⅲ-2 りんくう総合医療センターの概要と臨床指標

名称	りんくう総合医療センター	主な病院機能	災害拠点病院
英表記	Rinku General Medical Center		特定感染症指定医療機関
開設者	地方独立行政法人 りんくう総合医療センター		地域周産期母子医療センター
診療科	総合内科、感染症内科ほか31科		大阪府がん診療拠点病院
病床数	運営病床388（一般348・救命センター30、感染症センター10）		地域医療支援病院
住所	〒598-8577 大阪府泉佐野市りんくう往来北2-23		臨床研修指定病院
電話	072-469-3111(代表)	認定	病院機能評価(3rdG:Ver.1.0) 外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得

延べ外来患者数 (1日平均)	200,639 (827)	延べ入院患者数 (1日平均)	125,448 (343)	新入院患者数	9,497
手術件数	3,165	病床利用率(%)	91	平均在院日数(日)	12
救急外来患者数	9,024	救急車搬送件数	3,622	紹介率(%)	59.2
				逆紹介率(%)	106.7

(単位：人、平成 27 年度実績)

2. 外国人患者受入れのための組織体制づくり

(1) 泉州医療圏の地域特性

医療センターが立地する泉佐野市を含む泉州二次医療圏内の総人口は、表Ⅲ-3-①のとおり 905 千人で、うち在留外国人は 7,738 人となっている。

表Ⅲ-3-① 泉州二次医療圏内の在留外国人数と主な国籍 (単位：人)

	総人口	外国人数	韓国・朝鮮	中国	フィリピン	ブラジル	ベトナム
平成22年	922,518	7,080 (0.8)	4,066	1,167	375	206	70
平成27年	905,908	7,738 (0.9)	3,669	1,602	483	241	232

(()内は占率で国別「不詳」を含む。各年の国勢調査による。)

内訳を見ると、韓国・朝鮮籍の者が減少傾向にある一方で、中国、ベトナム籍の者が増加している。

また、関西国際空港から入国する外国人の数は表Ⅲ-3-②のとおり年々急増しており、平成28年には6百万人を超え、同市内の宿泊施設を利用する外国人の数も増加している。

表Ⅲ-3-② 空港別の外国人入国者数推移

	外国人入国者数	空港別	
		成田	関西国際
平成25年	11,255	4,263	2,323
平成26年	14,150	4,931	3,170
平成27年	19,688	6,117	5,007
平成28年	23,218	6,822	6,086

(単位：千人、出入国管理統計(法務省))

(2) 認証取得までの経緯と組織体制づくり

関西国際空港という空の玄関口に立地し、同空港の搬送先指定病院の一つでもある医療センターでは、外国人患者の受入れ組織体制づくりのため、平成18年4月に多言語に堪能な医師と7人のボランティア医療通訳を中心とする「国際外来」を立ち上げた。その後、ボランティア医療通訳の育成と翻訳書類の作成などを独自に進めてきたが、外国人の受診者数とともにボランティア登録者数も増えたことから、平成24年11月に調整役として常駐の国際医療コーディネーター(以下「コーディネーター」という。)を配置し、国際診療科と改称して受入れ体制を強化することとした。

さらに、平成24年7月から外国人患者受入れ医療機関認証制度への受審受付が開始されるに伴い、これまでの体制整備の水準について第三者から総合的な評価を受けることがこれからの受入れ環境整備には必要不可欠と考え、同科を事務局として受審の準備に取り組み、平成25年3月、我が国で最初の認証を取得した。

(3) 組織体制と管理

改めてスタートした国際診療科(英語表記「International Medical Care Department」)は直接診療業務に当たるのではなく、外国人患者が受診する際の各種支援業務を担っている。現在は、表Ⅲ-4のとおり兼任医師・看護師(兼任2人)・コーディネーター(4人)・事務員からなる多職種の職員が配置されている。主要業務の一つとして、80人を超える通訳ボランティア登録者による医療通訳サービスの運営があり、医療者と外国人患者のコミュニケーションをサポートしている。

また、医療センターでは、各職種から選出された委員で構成される「外国人患者診療検討委員会」を年4回開催し、職

表Ⅲ-4 国際診療科と医療通訳体制

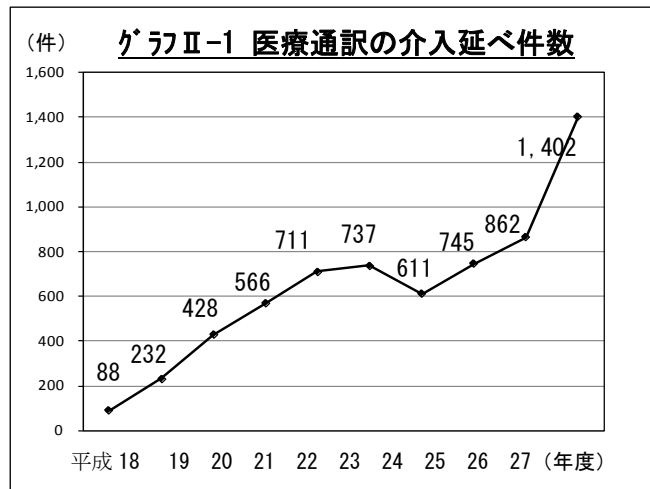
	役職	対応言語	
国際診療科	健康管理センター長 兼 国際診療科部長	ポルトガル語・スペイン語・英語	
	外来副看護師長 兼 国際診療科	スペイン語	
	健康管理センター 兼 国際診療科(看護師)	中国語	
	国際医療コーディネーター (4人、うち非常勤1人)		英語・タガログ語
			スペイン語
			スペイン語
	英語・中国語・マレー語		
	事務員	英語	
協力医	膠原病内科部長 兼 リウマチセンター長	英語	
	総合内科・感染症内科	中国語	
通訳	ボランティア登録の医療通訳 82人	英語・中国語・スペイン語 ・ポルトガル語	

(平成29年4月1日現在)

員や外国人患者など医療現場の意見を吸い上げて、医療サービスの改善に取り組んでいる。平成 29 年度には、同科を別フロアに移設した上で、外国人患者との相談スペースを設けるなど、更なる体制整備を進めるという。

このような体制の下、医療通訳が介入した（延べ）件数は、外国人患者の増加に伴い、グラフⅡ-1 のように年々増加しており、平成 27 年度は 1,402 件に達している。

なお、介入した外国人患者のうち約 8 割が在留外国人で、残りの 2 割が訪日外国人である。



【評価項目】 4 組織体制と管理

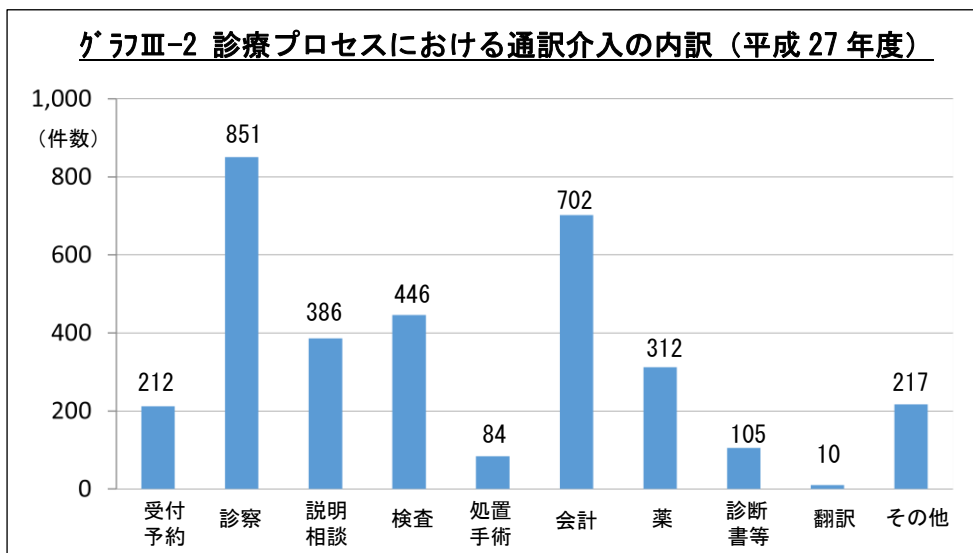
○外国人患者対応の担当部署として国際診療科を設置、4人のコーディネーターが80人を超えるボランティア医療通訳と一体となって言語サポートを提供している。

3. 円滑に受入れるための取組

(1) 外国人患者受入れ対応

医療センターでは、通訳の難易度などをあらかじめ考慮して、診察前の待合室の段階から医療通訳が外国人患者に付き添うこともある。受入れに当たっては、患者の緊張感や不安感を早く受け止めた上で病状などの情報を収集することにより、円滑に診療プロセスへ進めるよう努めている。

このように、ボランティア医療通訳は診療プロセスの早期の段階から介入するとともに、グラフⅢ-2のとおり診察、会計、検査などの各場面において無料で言語サポートを提供しており、医療者もこうした医療通訳の活動をバックアップしている。



もっとも、実際には日本人患者であれば難なく進む場面でも、外国人の場合には簡単ではないことも少なくない。例えば、問診票に自覚症状などが外国語で記入されると判読ができない。MRI 検査には、ペースメーカーや金属を体内に埋め込んでいないかの事前確認が必要となるが、容易に伝わらない。患者の主訴が腹痛だとしても、どの辺りがどのように痛いのか、下痢や便秘を伴っているかなどについて母国語での聴取が欠かせない。

また、入院時には「入院のしおり」に始まり、「入院誓約書」「入院医療費の計算（支払い）について」「食物アレルギーチェックシート」「栄養状態の問診票」「病衣レンタルの申込書」に至るまで、様々な文書についての説明が必要となり、手術になれば、手術、麻酔、輸血などのインフォームド・コンセント取得に関する文書が加わる。



（診療プロセスに沿って患者に付き添う医療通訳（右））

医療センターでは、これらの診療プロセスに沿って医療通訳が外国人患者に付き添い、用意された翻訳文書ごとに内容を理解できるよう伝えながら同意を得て、一つずつ確実にクリアしている。

さらに、外国人患者への服薬指導なども難易度の高いプロセスであることから、必要に応じて院内処方にして、医療通訳が介入している。

➡ **【評価項目】 1 受入れ対応** （資料編 97～99 ページ【写真 1・2、資料 1】参照）

○ボランティア医療通訳が診療プロセスに沿って外国人患者に付き添い、各部署で言語サポートを提供する体制をとっており、総合案内には多言語で周知している。

（2）外国人患者サービス

ア 医療通訳体制などの整備

医療センターでは、次ページ図Ⅲ-1 のようにコーディネーターによるシフト編成で担当となった医療通訳が、受付（初動対応）から外国人患者に付き添い、会計までの診療プロセスに沿って無料で言語サポートを行う体制を採っている。また、医療用語辞書「MediPass」をインストールされたタブレット端末が、病棟職員向けにいつでも貸出できるよう準備されている。

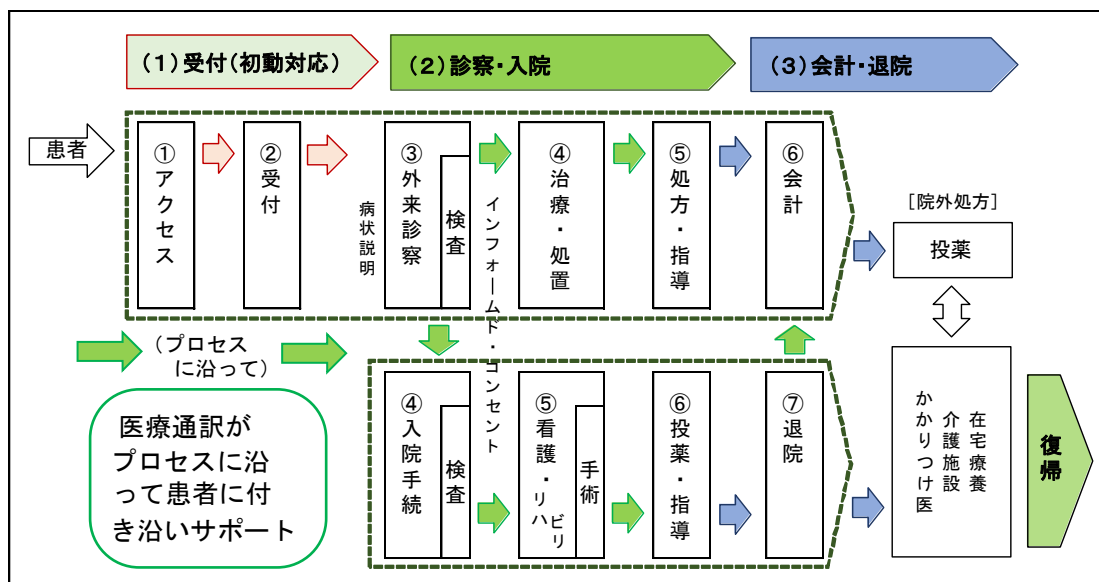
平成 27 年度に医療通訳が介入した延べ 1,402 件については、内科系の診療科、産婦人科、耳鼻咽喉科、小児科が中心であったが、次ページの表Ⅲ-5 のとおり、そのうち外来患者が 65%、入院患者が 21%を占めている。言語別に見ると英語・中国語とともにタガログ語（フィリピン）の通訳ニーズが増えており、同語では医療通訳の代わりにタガログ語を話せるコーディネーターが直接介入しているという。また、スペイン、ポ

ルトガル語などの稀少言語の医療通訳サポートを求めて、遠方から患者が受診することもあるとのことである。

コーディネーターは、医療通訳のシフト編成のほか医療通訳と協力して院内資料、診断書及びコミュニケーション・ツールの作成・翻訳などの実務も担当している。

なお、訪日外国人など日本の健康保険に加入していない場合には、診療報酬は1点20円で請求しているという。

図Ⅲ-1 診療プロセスと言語サポートの流れ



(アフターサービス推進室作成)

表Ⅲ-5 平成27年度医療通訳の介入(延べ)件数の内訳

	総計	うち外来	うち入院	その他	英語	スペイン	中国語	ポルトガル	タガログ	その他
通訳介入延べ件数	1,402 (100)	914 (65.2)	293 (20.9)	195 (13.9)	510 (36.4)	288 (20.5)	282 (20.1)	153 (10.9)	142 (10.1)	27 (2.0)

(単位：件数、()内は占率)

イ 外国人患者へ配慮した入院食の提供

入院患者への食事については、栄養科（うち管理栄養士9人、栄養士3人、調理師6人、平成29年3月末現在）が所轄し、日々300食前後を提供している。入院時に患者に対して、担当の看護師が調査票に基づきアレルギーなどによる食材制限について確認し、該当するものがあれば、管理栄養士が個別に面談して詳細を再確認している。外国人患者の場合には、宗教上の理由による食材制限などを含め、医療通訳とともに聴き取りを行い、必要に応じて食事調整を行っている。

医療センターでは、病院長が参画して「美味しい食事プロジェクト」を立ち上げ、毎月の献立などを評価して、美味しくて身体に良い食事を追求している。患者が摂っていた日常食と入院食に味覚の違いが生じることは避けられないが、「油脂分を抑えた中華風」の食事など工夫を凝らした献立も検討している。また、外国人患者に対しては、英語表記の献立表も掲示して、食材などの情報を提供している。

外国人患者に対しての栄養指導についても力を入れており、糖尿病の教育入院の場合は、原則、入院中に2回程度指導が行われている。外国人患者の中には、栄養管理

の重要性を十分に認知していない者も見られることから、多言語表記のツールを作成して分かりやすい指導を心掛けている。糖尿病のほか肥満、脂質異常症に対しても栄養指導を行うことが多いが、極端な食事制限をしていたところ、指導を受けて適切な食材の範囲や量を改めて確認でき、ほっとして帰った患者もいる。

➡ **【評価項目】 2 患者サービス**

(資料編 100~102 ページ [写真 3・4]

【資料 2・3】 参照)

○入院中の食事に関しては、英語表記の献立表を活用しており、多言語による栄養指導ツールも作成している。

(3) 医療提供の運営

ア 外国人患者に配慮した対応

(ア) コーディネーターの役割

医療センターでは、国際診療科のコーディネーターが、ボランティア医療通訳の業務管理・調整などを通じて、外国人患者受入れに関する支援を一元的に行うことにより、円滑な診療プロセスを実現している。同科のコーディネーターは、ボランティア医療通訳の活動可能な日々の時間帯なども管理しており、地域の医療機関から日本語による意思疎通の難しい外国人患者の紹介を受けた場合には、地域医療連携室と国際診療科が連携し、入院が必要となる場合にはコーディネーターが調整して、当該言語の医療通訳が対応可能な時間帯に予約を入れている。患者の性別、診療科や疾患の状況と医療通訳の適性を照らし合わせて担当を決め、円滑に活動できるよう配置している。

コーディネーターは、外国人患者と医療通訳ごとに診療プロ



(国際診療科のコーディネーター：医療センター提供)

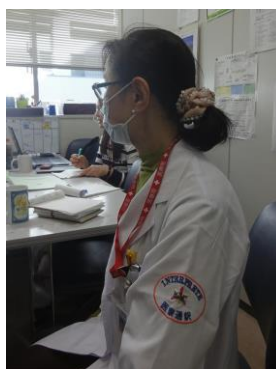
表Ⅲ-6 国際医療コーディネーターの業務

- ① ボランティア医療通訳の募集・管理
- ② 医療通訳のシフト編成と外国人患者とのコーディネート
- ③ 外国人患者への対応
 - ・平日、医療通訳不在時の相対通訳
 - ・未収金の防止対応と発生時の督促など
 - ・米国退役軍人の健診関連業務
- ④ 翻訳など
 - ・医療センター内の多言語資料の翻訳・改訂整備
 - ・診断書・紹介状の英文翻訳・校閲
 - ・ホームページ多言語版の管理
- ⑤ 事務局業務など
 - ・JMIPIに関する業務
 - ・外国人患者診療検討委員会の事務局業務
 - ・医療英会話講座の運営

セスの進捗状況を常に把握しており、想定外のハプニングで行き詰っている場合には、適宜、介入して相談を受け、解決策を導いている。いずれのコーディネーターも言語に堪能であることから、受付時に未収金の発生が懸念される場合には、医療通訳とともに診療費の請求体系に関する説明を行ったり、入院時に患者が疑問や不安を抱くことのないよう立ち会ったりしている。このように、要所を見極めて直接介入することで、表Ⅲ-6のとおり、診療プロセスを円滑に回転させる「潤滑油」の役割を果たしている。

(イ) ボランティア医療通訳の役割

医療通訳は、ホームページなどを介して募集されるボランティアであるが、医療者チームの一員として診療プロセスの中に組み込まれていることから、医療センターでは白衣を着用してもらっている。表Ⅲ-7の時間帯でシフトを組んで常駐し、外国人患者に付き添って、受付から会計までの診療プロセスにおける必要な場面で言語サポートを行っている。また、在院の時間帯であれば、各部署から必要に応じて国際診療科を経由して通訳の依頼がされることもある。



(白衣の医療通訳マーク)

表Ⅲ-7 医療通訳の在院時間帯

英語	月～金曜日	10:00 ～15:00
中国語	月・火曜日	
ポルトガル語	火・木曜日	
スペイン語	火・木曜日	



(シフトを組んで常駐する医療通訳：医療センター提供)

一般的に専門分野においては、双方の知識水準が同等程度でなければ、会話による相互理解が成り立ち難い。このため、医療通訳が専門家である医療者と外国人患者の間に介入していくに当たっては、言語の障壁を除くことに加えて、双方の間にある医学知識の格差を患者のために埋め合わせていく必要もある。医療センターでは、様々な場面で医療者の専門用語を理解するとともに、易しい言葉で的確に外国人患者に伝えるといった医療通訳としての技量は、医療現場で経験（OJT）を積むことにより養われるものと考えている。

また、医療通訳には言語や医療知識だけでなく、医療通訳倫理や診療プロセス

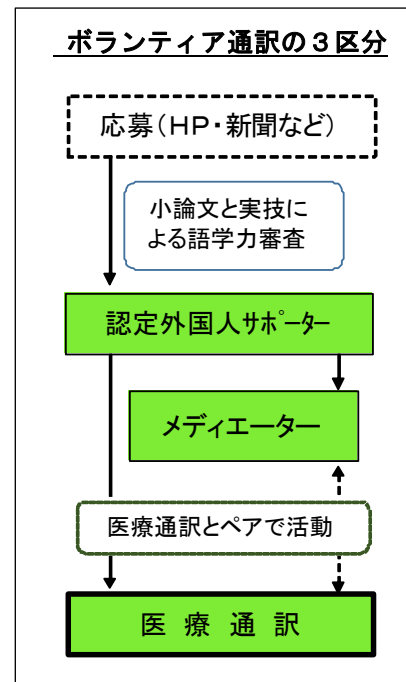
の流れ、さらには医療文化や生活習慣の違いについての理解なども求められることから、どんなに語学力のある医療通訳の応募者も最初は「認定外国人サポーター」として位置付けて、医療通訳とペアで活動するところから始めることとしている。そのため、各言語につき医療通訳と認定外国人サポーター、又はメディエーターがペアを組むシフトとしている。そして、日々のペア活動の中から様々な気づきを得ながら経験を積み重ね、難易度の高い場面やプレッシャーの中でも独り立ちして言語サポートを提供できるようになった段階で医療通訳として登録することとしている。

なお、「メディエーター」は一定の語学力を有する医療職の有資格者などが位置付けられており、医療者の視点から他の医療通訳をサポートする役割も果たしている。

このような仕組みの下で、現在は4言語をカバーする82人の有償ボランティア医療通訳が表Ⅲ-8のとおり登録され、活動をしている。

このように、ボランティア医療通訳が表Ⅲ-8のとおり登録され、活動をしている。

なお、医療通訳とメディエーターには、交通費とは別に右表の謝礼が支給されている。



表Ⅲ-8 医療通訳の登録状況

登録医療通訳	言語	総数	医療通訳	メディエーター	認定外国人サポーター
	英語	33	15	4	14
スペイン語	17	6	0	11	
ポルトガル語	9	2	3	4	
中国語	23	6	0	17	
合計	82	29	7	46	

(単位: 人、総数合計は再掲、平成29年4月1日現在)

	謝礼	待機のみ
医療通訳	5,000円	2,000円
メディエーター	3,000円	—

イ産婦人科における外国人患者に配慮した対応

平成20年4月に泉州広域母子医療センターが開設され、産婦人科では「周産期センター」として地域の妊産婦を広く受け入れている。毎年度900件前後の分娩に対処しており、うち30件前後が外国人となっている。日本語による意思疎通が難しい外国人妊婦の指導については、母親学級や両親学級などでは日本人と同じグループ内での説明ができないため、「国際外来」という枠を設け、個別に対応することとしている。

国際外来は、妊娠中期と後期に各1回実施されている。助産師が国際外来チェックリストに基づき、出産に向けての準備や文化・宗教上の配慮が必要な内容などについて医療通訳とともに説明・確認し、妊産婦や家族からの質問や相談にも対応している。また、外国人妊産婦から入院に当たっての疑問や不安を軽減できるよう、多言語で作成した

「分娩クリニカルパス」を活用し、スケジュールをきめ細かく伝えるとともに、病棟の事前見学にも対応している。

入院中は、沐浴や母児同室での過ごし方、さらに退院後の育児指導や母子1か月健診の案内などを医療通訳を介して行い、多言語のコミュニケーション・ツールも活用して説明している。

出産に関連する各国の文化的慣習としては、「産前は運動を控え極力、安静にする」「産後しばらく入浴を控える」「母子同室にこだわらない」「女の子の赤ちゃんの耳にピアスの穴を開ける」「必ずしも母乳にこだわらない」など国や地域により様々である。

外国人妊産婦の文化的・宗教的な背景を尊重しながらも、同医療センターで出産する上で理解を得ることが必要な点やルールについて丁寧に説明をし、安心して出産、退院ができるようサポートをしている。

なお、イスラム教の妊産婦については、緊急時を除いて女医が担当することとし、医療通訳も女性を配置する等の配慮をしている。

分娩に伴う患者の受入れは、病院内で唯一「おめでとう」と迎え、送り出すことのできる診療であり、日本人、外国人を問わず、安心して出産の日を迎えられるよう周産期センターと医療通訳が一体となって取り組まれている。

ウ 小児科における外国人患者に配慮した対応

医療センターで出産した、日本語による意思疎通の難しい外国人妊産婦の新生児については、0から2歳児を対象に同医療センターで予防接種が行われており、1か月健診時に予防接種法に基づいた定期予防接種（注1）の予約がされている。予約の際には、日本語版の「予防接種スケジュール表」「患者様への案内文」と「来院時の持ち物と注意事項」を手渡して、接種スケジュールを組むこととしている。さらに、市町村の保健センターから在留外国人に郵送される予防接種予診票なども日本語表記であることから、接種の当日は、早めの来院を依頼した上で、医療通訳が待合室の段階から付き添って言語サポートが行われている。しかしながら、医療関係



(予防接種の様子)

者でも複雑な記載内容であり、正しく伝わっているか不安に感じる場合もあるという。

特に、海外で出産後しばらくして来日した事例では、薬剤、接種方法及び接種スケジュールが異なることから、後を受けて日本での接種スケジュールを改めて組み立てるためには、母国での接種歴の入念な確認とともに相当の専門知識が必要となる。

注1：日本における予防接種法は、外国人の子どもにも適用され、現在、定められている定期予防接種としては、B型肝炎・H i b・肺炎球菌・4種混合（DPT-IPV）・BCG・MR・水痘・日本脳炎がある。これらの定期接種には予防接種救済制度が設けられており、定められた期間内に接種しなければ、救済制度の受給が困難となる。



【評価項目】 3 医療提供の運営

(資料編 103・104 ページ【資料 4】

【写真 5】 参照)

○外国人患者に配慮した医療提供のため、ボランティア医療通訳は、必要に応じて診察室・検査室の中にまで入って言語サポートを行っている。

(4) 改善に向けた取組など

医療センターでは、毎月、ネイティブスピーカー講師による職員を対象とした医療英会話講座が開催されている。

(5) 外国人患者受入れの個別事例 ～印象に残る、感謝された事例など

ア【コーディネーターの介入・調整によって無事に手術を実施】

- ① スペイン語対応の医療通訳が必要な外国人患者が度重なる胸痛のため、救急搬送されてきた。
- ② 患者に心臓カテーテル検査を行ったところ冠動脈狭窄と診断された。
- ③ 医師から「経皮的冠動脈形成術」に関する説明が行われたが、患者は健康保険料を一部滞納していたため、高額療養費制度の限度額適用認定証の発行を受けられないことがわかった。
- ④ 患者は「治療費が高額になるためとても支払えない、自分はもう治療せずに死ぬしかない、これも神の思し召しだ」と、覚悟を決めている様子であった。
- ⑤ 医療通訳が丁寧に話を聞きとった結果、患者は健康保険料を支払う意思がなかったのではなく、届いていた督促状が日本語であることから理解できず、滞納していたことが明らかになった。
- ⑥ コーディネーターが市役所の所轄部署に事情を説明して交渉し、健康保険料の滞納分を毎月の保険料に上乗せし分割払いをするという条件で、限度額適用認定証の発行が可能となった。
- ⑦ 患者は無事、カテーテル手術による治療を終え、狭心症の症状も消失し、引き続き、投薬治療と定期的な外来診察にて観察をしていくことになった。また、治療費については、患者と相談の上、分割して支払うことになった。
- ⑧ その後、患者は通院を続けるとともに、毎月の給料日の翌日には必ず来院して治療費を支払い、1年を経ずに完納することができた。

イ【医師・医療通訳が密接に患者と対峙し相互理解が進み、治療を開始・症状が改善】

- ① ポルトガル語対応の医療通訳が必要な外国人患者が尿の量と回数が減り、下腹部・両下肢にむくみがあるとのことで泌尿器科を受診した。当人としては大した自覚症状と捉えておらず、当日の診察後は会社に戻り仕事を予定であった。
- ② 泌尿器科の医師が診察した際、聴診器で肺・心臓に気になる音が認められたため内科での受診を勧めた。

(次のページにつづく)

- ③ 引き続き内科を受診し各種検査をした結果、異常が見られ、心筋梗塞の可能性があったことから、すぐに救急部門を受診、そのまま入院することになった。
- ④ しかしその間、患者は事態が良く呑み込めず、動揺して精神的にも不安な状態となった。
「元来健康で入院したことはなく、すぐ母国に帰って診てもらおう。」と主張、帰宅するとの一点張りで、ポルトガル語対応の医療通訳を介した説明にも耳を傾ける余裕がない様子であった。
- ⑤ そこで、さらにポルトガル語を話す医師が直接説得し、このまま帰宅すると突然死も起こり得ること、投薬しなければ完治できないことなどを説明したところ、患者もやっと事態の重大さを理解できたようで入院の了承が得られた。
- ⑥ 8日間の入院を経て症状が改善し、退院となった。その後、母国に帰国して治療を続けることになり、紹介状を作成し渡した。
- ⑦ さらに2週間後、本人が母国への帰国を控えて再び来院し、近況や帰国することとともに、当院の処置・対応にとても感謝していることを伝えてくれた。

4. 外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得効果

(1) 外国人患者受入れのための課題の洗い出し

JMI Pの認証受審に当たっては、全ての課からの代表者を集めた委員会を立ち上げ、「外国人患者の受入れで困っていること」を集約することにより、不足している多言語の案内表示、マニュアル及び翻訳書類など、様々な課題を洗い出すことができた。また、それらの課題を解消していく中で、全翻訳書類を調査の項目番号どおりに付番し、ファイリングすることとなり、結果的に関係資料の利用効率性も上がった。

また、受審の中で、これまで気づかなかった点の指摘や今後の体制整備に役立つ助言などが得られた。

(2) 課題の共有化による院内連携体制の確立

外国人患者を円滑に受け入れるため、部署ごとにマニュアルなどの整備を進めるに伴い、受入れ対応を自分のこととして捉えて課題解決に取り組み、診療プロセスにおける無駄や不便さを解消することができた。また、医療センター内の多職種が一緒に取り組んだことから、全職員の外国人医療に対する意識が高まり、連帯感が生まれ、国際診療科との役割分担のあり方などの認識が浸透して連携体制が確立された。

5. 医療センターから寄せられた気づき、課題及び提言など

(1) 取組を推進する中で得られた気づき

ア 医療通訳が診療プロセスに沿って患者に付き添う効果

(ア) 誰にとっても体調を崩して病院で受診することは、不安で、気の重くなるものであるが、特に異国の地にある外国人にとっては、精神的な負荷が大きい。医療通訳が、診療プロセスに沿って付き添い、医療者からの説明などをサポートすることにより、信頼感が生まれ、不安や緊張を和らげて精神的な負荷も軽減できるのではな

いか。外国人患者がリラックスして受診することで、医療者との意思疎通が円滑となり、診療も迅速に進み、結果としてインシデントなどの防止にもつながるものと考えている。

(イ) 日本語で会話のできる外国人であっても、実際には医師の診断や予後の回復見込みなどに関する医療専門用語を正しく理解できていないことがある。医療通訳が外国人患者の受け止めるニュアンスを感じ取って、正しく伝わっているか判断し、分かり易い言葉に言い換えることにより、相互の認識相違などを解消できる。

イ コーディネーターの直接介入による未収金の防止効果

外国人患者の受付時に健康保険に加入していないことが確認された場合などには、コーディネーターが直接介入し、高額な診療費になることやその支払い方法を早い段階で確認している。また、必要に応じて医療費の概算を事前に伝え、当日の支払いが困難な場合は、どのような方法なら支払いが可能か検討し、未収金の発生を防止している。

(2) 外国人患者受入れに関する課題

現在、医療通訳やコーディネーターが在院しない夜間や休祭日の時間帯の対応策が課題となっており、複数の遠隔通訳サービスのトライアルを実施し、導入について検討中である。

また、急性期病院である当医療センターで治療を受けて状態が安定した患者を地域の医療機関へ送り返すという本来の機能分担を、外国人患者についても推進していきたい。

(3) 行政への提言など

ア 訪日外国人患者などにおける未収金対応策の整備

当医療センターは二次・三次救急を擁しており、関西国際空港に飛行機が緊急着陸し、機内で発症した外国人患者が救急搬送されるなど、緊急・重篤なケースが少なくない。医療機関の使命として受け入れているが、日本の健康保険に加入していない訪日外国人患者の場合は医療費が高額になるため未収金につながるリスクが高い。コーディネーターの早期介入により今のところ未収となるケースはほとんどないが、救命救急には様々な医療資源が投入されており、また、今後の訪日外国人数の増加を勘案すると、受入れに伴い不可避免的に発生する未収金の対応策が喫緊の課題と思われる。

救急外国人患者を受入れる医療機関へのセーフティーネットとして、未収金に対する補てん制度の整備、あるいは訪日外国人に対する海外旅行保険の加入義務付けなどを検討する必要がある。

合わせて、診療報酬体系において、DPC係数の評価やJMIP認証取得病院に対する加算点数の項目設定などを検討し、外国人患者の受入れに対する正当な評価体制の整備が必要ではないかと考える。

イ 母子保健の推進における外国人対応について

現在、乳児がいる家庭を保健師などが訪問するなど、保健センターを中心に母子保健の地域活動が推進されているが、外国人への対応は組み込まれていない。外国人家庭については、言語の障壁に加えて母子保健制度の国際間の違いや難解な保健の専門用語などから、医療通訳の介入が必要となっており、保健センター独力での対処が難しい状況にある。

また、母子保健の推進に関連して使用される文書なども、全て日本語表記であるため、当地においても予防接種の通知書や予診票などを判読できない外国人が多く、接種スケジュールに気づかない事例が発生している。

まずは、国が主導して、市区町村で使用する通知書などの様式や設問形式を統一した上で、多言語表記のひな型の整備や地域の母子保健活動における医療通訳の配置を検討する必要があるのではないか。

ウ 医療通訳の育成について

当医療センターのように、常駐型の医療通訳サービスを提供すると同時に、医療者が現場で（OJTによる）医療通訳の育成を行っている医療機関は少ない。

当医療センターでは、平成27年度から大阪大学主催の医療通訳養成コースの現場実習受入れ先としても協力しているが、行政として研修制度などの整備を進め、医療通訳の育成、底上げに取り組んでいく必要があるのではないか。

IV. 米盛病院における対応状況

☆『一秒を救う。一生につなぐ。』との経営指針の下、全職員が「いつでも、どこでも、どんな状態の患者さんでも」との救命救急のスピリッツを共有しており、当たり前のこととして、外国人患者を受け入れている。

☆国際医療交流課が受入れの環境整備とともに、コーディネーター及び医療通訳として介入することにより外国人患者に安心・安全な医療サービスを提供している。

[平成 25 年 3 月に外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証を取得]

1. 米盛病院の概要

(1) 米盛病院の沿革

米盛病院は、昭和 44 年に「米盛整形外科医院」として開院された。その後、表 IV-1 のとおり、増床とともに昭和 56 年に医療法人化され「緑泉会 整形外科米盛病院」となり、創設来の整形外科に加えて救急科を設けるなど増科を重ねた結果、現在では「社会医療法人緑泉会 米盛病院」（以下「米盛病院」という。）という名称となっている。現在の病院施設は平成 26 年に現在地に移転した際に整備されたもので、12 の標榜診療科と 305 の病床を有している。

他方で、緑泉会は、平成 10 年の介護老人保健施設を皮切りとして 2 か所の整形外科クリニック、リハビリテーション病院、訪問看護ステーションなどを順次開設しており、急性期医療から介護サービスまで多角的な展開を図っている。



(米盛病院の外観)

表IV-1 緑泉会 米盛病院の沿革

昭和44年12月	米盛整形外科医院開院(鹿児島市草牟田)
昭和52年7月	増床に伴い「米盛整形外科病院」と名称変更 40床
昭和56年4月	医療法人 緑泉会 整形外科米盛病院 改組
平成10年5月	「まろにえ介護老人保健施設」開設
平成21年4月	社会医療法人認定
平成23年6月	「リハビリテーション病院吉村」開設
平成24年5月	ドクターカー運用開始
平成25年4月	救急科を増科
平成26年4月	「米盛病院」と名称変更
平成26年9月	現在地(鹿児島市与次郎)へ移転 276床
平成26年10月	鹿児島県ドクターヘリ補完ヘリの運航開始
平成27年7・12月	305床に増床するとともに、12標榜科に増科

(2) 病院の概要

米盛病院では、『一秒を救う。一生につなぐ。』との経営指針の下に、「一秒をあらそう命を守る」救急科と「一生につながる笑顔を守る」整形外科という二つの専門科を高度に統合して、質の高い医療を地域に提供してきた。広い面積と多くの離島を有する鹿児島県にあって高度救急・災害医療ニーズに応えるため、ドクターカーや全国で4機目となる民間医療用ヘリの運用も行っている。さらに、最先端医療システムとしてのハイブリットER・OR設備と「24時間救急相談ダイヤル」サービスを導入する一方で、「いつでも、どこでも、どんな状態の患者さんでも」との救命救急のスピリッツが全職員に共有されており、平成27年度の外傷性疾患をはじめとする年間手術数の実績は2,464件に達している。同時に、長年培ってきた専門性の高い整形外科慢性疾患の手術加療とその後の機能維持・回復支援にも力を入れており、100人を超えるリハビリ療法士を擁している。

このように同院では、救急の高度医療と長期の手厚いリハビリテーションという2つの機能を中核として、地域に根ざした医療サービスを提供している。

➡ **【病院の紹介】** (資料編105・106ページ [写真1・2] 参照)

○鹿児島DMAT指定病院の体制も備える救命救急と手厚いリハビリテーションにつなぐ専門性の高い整形外科という2つの領域に注力している。



(鹿児島県ドクターヘリを補完する民間医療用ヘリ「レッドウィング」とヘリポート)

表IV-2 米盛病院の概要と臨床指標

名称	社会医療法人 緑泉会 米盛病院	主 な 病 院 機 能	救急告示医療機関		
英表記	Social Medical Corporation Ryokusenkai Yonemori Hospital		鹿児島県災害拠点指定病院		
診療科	整形外科、救急ほか12科		県災害派遣医療チーム指定病院		
病床数	運営病床305 (一般205・回復100)		地域リハビリテーション広域指定センター		
住所	〒890-0062 鹿児島市与次郎 1-7-1		臨床研修指定病院(協力型)		
電話	099-230-0100(代表)		認 定	病院機能評価(3rdG:Ver.1.1)	
			外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得		

延べ外来患者数 (1日平均)	18,089 (49)	延べ入院患者数 (1日平均)	88,370 (241)	新入院患者数	3,162
手術件数	2,464	病床利用率(%)	80	平均在院日数(日)	28
救急外来患者数	6,306	救急車搬送件数	1,855	紹介率(%)	8.8
				逆紹介率(%)	23.6

2. 外国人患者受入れのための組織体制づくり

(1) 鹿児島市の地域特性

米盛病院が立地する鹿児島市の在留外国人数は表IV-3のとおり2千人強と、総人口60万人（平成27年国勢調査）の0.4%を占める程度である。しかしながら、近年、鹿児島空港国際定期路線の増便により台湾・香港・中国からの旅行者客が急増しており、鹿児島港への国際観光船入

表IV-3 鹿児島市の在留外国人・外国人宿泊観光客数の推移

	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年
在留外国人(人)	2,128	2,158	2,275	2,264
外国人宿泊観光客(千人)	96	126	195	NA

(※在留外国人数は「在留外国人統計(法務省)」の各年末現在、平成28年のみ6月末。外国人宿泊観光客数は「鹿児島市観光統計」による暦年実績。)

港隻数の増加と相俟って、市内での外国人宿泊観光客数は急増している。

(2) 認証取得までの経緯と組織体制づくり

米盛病院では、これまで整形外科領域における中国との国際交流を進めてきており、平成23年には在北京の公的医療機関と「日中整形外科連携診療プロジェクト」などを立ち上げた。これらのプロジェクトを通じて同院から医師や理学療法士が派遣され、外来診療や医療技術の指導、手術前後のリハビリテーションに当たってきた。他方、平成24年7月には、手術を受けるために初の中国人の入院を受け入れたことから、院内職員の間で国際医療交流に対する関心が高まった。

従来から同院では、鹿児島港から搬送される船舶乗組員などの外国人救急患者を常に前向きに受け入れてきたが、前述した中国へのアウトバウンド国際交流をきっかけとして、外国人患者受入れの環境整備にも本格的に取り組むようになった。例えば国籍や在留・訪日など外国人の背景は様々であっても、安心・安全に医療機関で受診したいという患者ニーズは世界共通であり、医療機関として常にそれらのニーズにも応えられる体制を築いておく必要がある。そして、個々の病院独自で取組を進めていくよりも、外国人患者受入れ医療機関認証という第三者からの評価を受けることが、更なる環境整備につながっていくと同院は判断した。

このような状況の下、同院は平成24年4月に国際医療交流課（英表記：International Medical Division）を設置した。看護師の資格を有する課長が院内のコーディネーター業務を担う体制の下で、正式に「外国人患者受入れプロジェクト」を立ち上げ、翻訳文書や案内表示などの環境整備を行い、翌25年3月に外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証を取得している。

(3) 組織体制と管理

病院で受診する外国人患者のうち、医療通訳の介入が必要となる言語のほとんどが英語と中国語に集中していることから、次ページの表IV-4のとおり、平成29年3月末現在に同課に医療通訳として配属されているのは、英語対応2人、中国語



(国際医療交流課)

対応1人となっている。一方、同院で医療通訳が介入した外国人患者受入れ数は、表IV-5のように増加しており、平成25年度から27年度までの2年間に5倍以上に達し、直近では年80人となっている。このうちほぼ半数を在留外国人が占め、言語別を見ると英語が6割、中国語が3割強となっている。

表IV-4 外国人患者の言語サポート体制

国際医療交流課	役職	対応言語
	課長（看護師の有資格者）	コーディネーター業務
	主任 医療通訳	中国語
	課員 医療通訳（2人）	英語
兼務 医師	英語	

（平成29年3月末現在）

また、院内の言語サポート体制に加えて夜間や休祭日の時間帯の外国人救急患者に備えて、6か国語をカバーする電話通訳システムのサービス契約を締結している。

表IV-5 医療通訳が介入した外国人患者（実）数とその内訳

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	総合計	うち在留	うち訪日	うち ツーリズム	うち 英語	うち 中国語
	医療通訳介入実数	14	41	80	135	72 (53.3)	48 (35.6)	15 (11.1)	83 (61.5)

（単位：人、（ ）内は％）

➡ **【評価項目】 4 組織体制と管理**

○外国人患者対応の担当部署として国際医療交流課を設置、看護師資格のある課長がコーディネーター業務を行うほか、医療通訳3人を配属している。

3. 円滑に受け入れるための取組

(1) 外国人患者受入れ対応

米盛病院は、救急搬送され、あるいは受診のため来院した全ての外国人患者に対して、経営指針のとおり国籍や在留・訪日の区別などに関係なく、医療者としての責任を果たすことをその使命と捉えている。このため、事前に価格設定を行う医療ツーリズムの患者を除き、我が国の健康保険に未加入である外国人患者に対しても、通常と同じ1点10円により診療報酬を請求している。

特に初診受付に際しては、身分証明書（健康保険証・在留資格証明書・パスポートなど）の提示を求めるとともに、病状を聴き取った上で受診診療科の案内をしているが、健康保険未加入の場合には、早めに診療費の事前概算書を作成し了承を得るよう努めている。このように、きめ細かな初動対応とすることにより、平成28年度に至るまで外国人患者に関する未収金は発生していない。

➡ **【評価項目】 1 受入れ対応**

（資料編107～111ページ【資料1～5】参照）

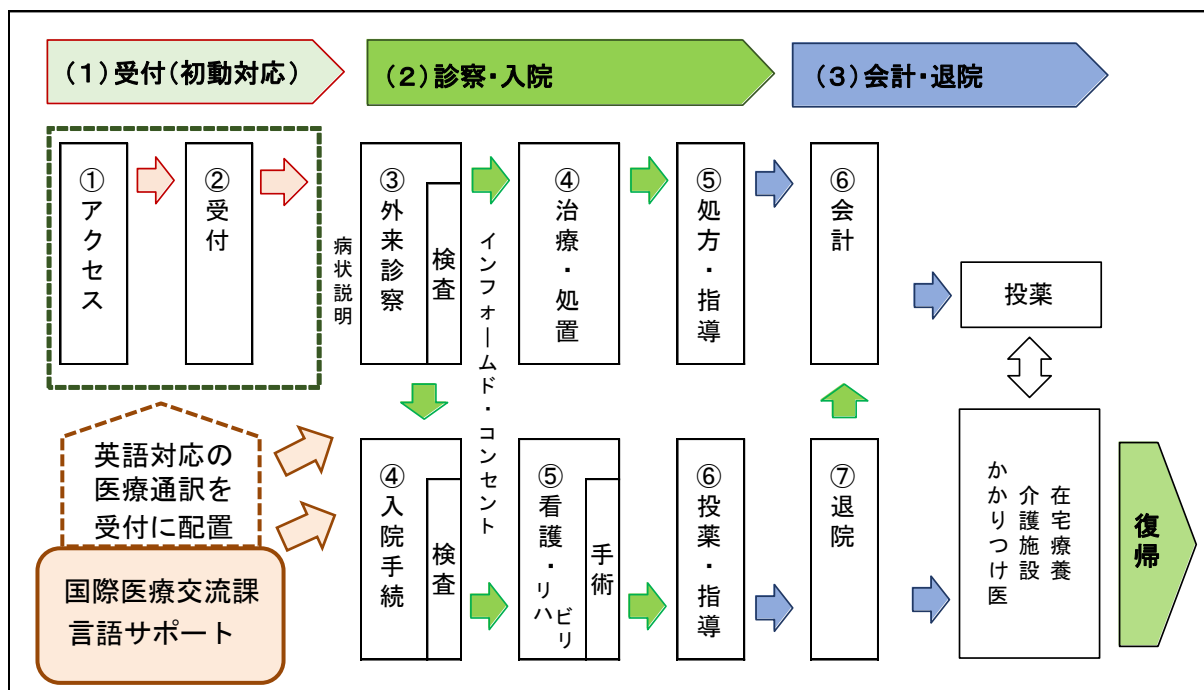
○患者からの必要情報の入手に当たり、初診受付票・問診票などに加えて「フルネームでの氏名確認」についても多言語による文書を活用している。

(2) 外国人患者サービス

米盛病院では、図IV-1のように国際医療交流課に配属されている英語対応の医療通訳を総合受付に配置し、外国人患者への初動対応を直接担わせることとしている。合わせて医療通訳が中心となって、手づくりした会話集を使用しての自主学習会などを開催し、受付部署における対応力の向上を図っている。

さらに、病状や検査目的などの説明、手術・入院時のインフォームド・コンセント取得などのプロセスで言語サポートが必要な場合には、英語対応については受付配置の医療通訳が継続して介入をしている。中国語対応については、中国籍の医療通訳が依頼に応じて介入する。

図IV-1 診療プロセスと言語サポートの流れ



(アフターサービス推進室作成)

【評価項目】 2 患者サービス (資料編 112・113 ページ【資料 6・7】参照)

○通訳体制として、国際医療交流課所属の英語対応医療通訳(2人)を受付部署に配置している。また、文書については洗濯機の使用書まで多言語で整備している。

(3) 医療提供の運営

ア 外国人患者に配慮した対応

米盛病院で 27 年度までの 3 年間に医療通訳の介入を必要とした外国人の入院患者数は 13 人であった。看護部では、このような外国人患者に対する看護を想定して、有料の多機能医療用語翻訳アプリをダウンロードしたタブレットと英語・中国語・韓国語・ベトナム語(一部分の収録)の会話集を用意している。会話集は、医療通訳や患者自身からの協力も得て看護部が作成したもので、「どこか痛むところがありますか」など患者の病状変化をアセスメントするための文言例に加え、「着替えをします」「薬を持ってきました」などの日常的なケアに必要な会話までカバーされている。

同部が実施した、外国人入院患者を担当した看護師を対象とする*意識調査アンケートによれば、7割の看護師が「言葉が通じないこと」に戸惑っており、その一方で8割の者がやりがいを感じ、9割の者は語学力向上の必要性を感じているという。同アンケートでは「(言葉は)通じないなかでも、笑顔をもらった」といったコメントもあり、ボディランゲージなどを織り交ぜながら、言葉の壁を乗り越える「看護の心」が回答にも現れている。

(*アンケート記述欄への回答のまとめを63ページに掲載)

イ 外国人患者への薬剤情報などの提供

米盛病院の薬剤課には、薬剤師9人と事務員3人(平成29年3月末現在)が所属している。同課で登録を済ませた医薬品は約1,800品目に達しており、そのうち約500品目が備蓄されている。外来診療では原則として、院外処方となるが、日本語による意思疎通の難しい外国人患者については院内で処方することもある。薬剤師は、担当する入院病棟の各階に席を置いて入院患者への服薬指導などを行っており、外国人患者への指導や病状観察などについては、英語で意思疎通のできる場合は語学に堪能な薬剤師が直接対応し、中国語などの場合には医療通訳とともに患者に当たることとなる。

外国人患者への説明に当たっては、薬剤師が製薬企業による英語表記の薬剤情報をWEBで確認して患者に対する薬剤情報提供書を手作業で作成している。中国語などで表記が求められる薬剤情報提供書であれば、手書きで対応することが必要となる。



(薬剤課の調剤室)

また、専門用語などをタブレット画面上で翻訳して、患者に参照してもらう場合もある。患者によっては、日本の医薬品を敬遠することもあるので、丁寧な説明が欠かせない。

外国人の入院患者が持参した常用薬の管理・鑑別では、漢方薬などに関する調査で苦労することが少なくないという。また、同院で処方した鎮痛薬や催眠導入剤などの一部については、母国への帰国時に持込みが禁止されるケースもあることから、懸念される医薬品については、当該の在日大使館宛てに事前照会を行うこともあるという。

さらに、今後のイスラム教徒などの入院に備えて、カプセルなどに豚由来の成分を含む医薬品などを検索し、リストを作成している。



【評価項目】3 医療提供の運営

(資料編114~119ページ【資料8~13】参照)

- 患者本人からのアドバイスも受けて手づくりした「会話集」を看護に活用している。また、薬剤情報についても工夫して多言語による説明書を提供している。なお、災害発生時を想定した対応カードも備えとして用意している。

(4) 改善に向けた取組など

米盛病院では、平成 26、27 年度に「公益財団法人鹿児島県国際交流協会」主催の多文化共生地域づくり事業に協賛し、「医療機関における生活情報講座」というテーマで地域の外国人を対象とした病院体験ツアーを実施した。同ツアーは、実際にこれらの対象者に受付から問診票の記入、診察、支払、薬の受け取りまでを体験してもらい、同院を身近に感じてもらうとするものである。各回とも 20 人前後の参加者があり、「日本の病院を知って、一人で行く自信がついた。」といった感想が寄せられている。一方で、病院の職員にとっても多数の外国人患者の受入れを疑似体験する機会となり、説明の難しい場面を実際に確認することができた。



(病院体験ツアーの様子：同院提供)



【評価項目】 5 改善に向けた取り組み

(資料編 120 ページ【資料 14】参照)

○地域の外国人を対象とした「病院体験ツアー」を実施、院内職員にとっても実践的な研修の機会となっている。

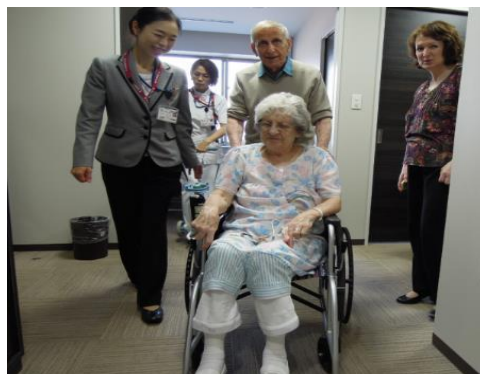
(5) 外国人患者受入れで印象に残る、感謝された事例など

ア【医療通訳の介入などを契機に精神的に不安定な状況から立ち直った例】

- ① 80代の女性、夫とクルーズ船で旅行中に船内で転倒し、安静にしていたが痛みが引かず、鹿児島港から米盛病院へ救急車で搬送された。
- ② 同院で検査の結果、大腿骨の骨折と診断され、夫の付き添いのもと、入院することとなった。
- ③ 国際医療交流課が旅行保険証を確認して、診断名および治療方針（手術治療）、患者の状況及び概算費などをメールなどで当該保険会社へ連絡する。
- ④ 患者は入院直後から疼痛を訴え泣き始めるなど、異国での急な入院で精神的に不安定な状態となった。
- ⑤ このため、搬送時から介入した医療通訳が丁寧に傾聴し、痛む部位などについても細部まで確認して適切な処置につなげた。また、入院食についても嗜好(パン食)などを聴取して習慣に合わせるよう対応した。医療通訳を介して、医療従事者との信頼関係が芽生え始め、患者の不安感も徐々に払しょくされた。
- ⑥ 本国から娘が付き添いのため来日、同席して手術に関する同意書を取得した。
- ⑦ また、現地旅行保険会社より日本側で提携している「Emergency Assistance Japan (EAJ)」に本件のサポートを依頼する旨の連絡が入り、治療費についてはEAJを経由して全額の振り込みが行われることとなる。

(次のページに続く)

- ⑧ 右大腿骨頸部骨折に対して人工骨頭挿入の手術を行い、術後も疼痛を訴えることがあったが、徐々に治まったことから、リハビリを開始した。
- ⑨ その後、看護師の介添えでシャワーや病棟内の歩行練習なども行えるまでに回復、医療通訳も適宜、訪室して励まし、患者から笑顔や感謝の言葉が出るようになった。
- ⑩ 入院からほぼ1か月後に独歩できる状況となって退院し、帰国した。帰国後、随時、近況を知らせる感謝状が届くようになった。



(車椅子の外国人患者：同院提供)

イ【救急処置と入院治療の結果、医師同行のもと帰国】

- ① パナマ貨物船内で台湾国籍の60代の男性乗組員が志布志沖合の海上にて胸部痛を訴える。
- ② 海上保安庁の医療ヘリが、米盛病院のヘリポートから医師・看護師をピックアップし、出動する。
- ③ 当該船舶から患者をつり上げにて収容し、ヘリ内にて緊急処置を施しながら同院へ搬送する。
(同院ヘリポート到着後、検疫検査を行い診断書提出により、後日、緊急上陸許可書が発行された。)
- ⑤ 患者は急性下壁心筋梗塞を発症。当初は血圧60台、脈拍30台、徐脈ショック状態であった。
- ⑥ 同院ハイブリッドERにて精査および緊急カテーテル治療を実施する。
- ⑦ 患者に意識がないため、検査および治療に関する説明と同意は、日本側の船舶代理店が家族に連絡し同意を得た。
- ⑧ 緊急治療の結果、様態が落ち着き、翌日、中国語にて医療通訳が介入して病状や診療方針などを患者に改めて説明した。
- ⑨ 病棟看護師が会話集や翻訳アプリなどを活用して看護に当たり、病状は回復に向かった。
入院11日目に患者家族(娘)と勤務先スタッフ2名が来院し、退院に向けた診療方針と退院準備などについて、医療通訳を介して打合せを行った。
- ⑩ 2週間の入院治療の後、退院の可能な状態となるが、完治していないため航空機内で再度、心筋梗塞を発症する懸念が残った。
- ⑪ 医師同行で帰国が望ましく、台湾もしくは同院の医師同行の可否などを医療通訳を交え検討する。
- ⑫ 入院25日目に、同院医師の同行のもと母国に帰国した。
- ⑬ 医療費の支払いは、船舶保険会社からの補償に基づき日本の船舶代理店を經由して支払われた。

ウ【カメラ付き電話を通じて本国家族が看取り】

- ① 大型クルーズ船内で中国国籍の60代の男性観光客が意識障害に陥って、右上下肢に麻痺があるとのことで船医より米盛病院へ救急受入れの要請連絡があった。
- ② 海上保安庁が、医療ヘリにて妻の同乗のもと患者を同院へ搬送した。
- ③ 患者は、「2型糖尿病性ケトアシドーシス」と脳梗塞を発症し、血圧50/90 HR130 で全身状態は不安定であった。
- ④ 中国語対応の医療通訳を介し、同伴していた妻に検査および治療に関する説明を行うとともに同意を取得した。
- ⑤ 更に精査を進めながらICUにおいて気管内挿管を行い、呼吸器管理の措置をとった。
- ⑥ 精査の結果、脳梗塞が進行していて、いつ心停止してもおかしくない厳しい状態であることが分かり、医療通訳が病状を詳細に妻に説明する。
- ⑦ 患者の様態が更に悪化したため、医療通訳が妻からの希望を聴き、上海にいる家族と連絡を取り、カメラ付電話にて最後の看取りを行った。
- ⑧ 主治医にて死亡確認を行う。
- ⑨ ご遺体の火葬などについての支援を日本側の船舶代理店と国際医療交流課が行い、お遺骨にて母国へ帰国する。

4. 外国人患者受入れ医療機関認証制度の認証取得効果

(1) 外国人患者受入れに伴う課題の共有化

米盛病院では、JMIPの認証取得に向けて病院として取り組むプロセスそのものが重要であったと考えている。受審の準備を進める中で、部署ごとに課題を取り上げ、自力で解決できる範囲を確認することなどを通じて、担当課（医療通訳）との連携が円滑になった。

(2) 患者ニーズ対応力の向上

受審に当たっては、翻訳文書の作成や案内表示の整備などに相応の負荷が掛かった。しかし、多言語の医療専門文書、入院案内書及び検査・治療に関する説明資料などについて、修正を加えながら整備することにより、外国人患者に自信をもって対応できるようになった。

また、改めて患者の視点で医療サービスの質を見つめ直す機会となり、総合的な患者への対応力の向上にもつながった。

(3) 人材と地域連携網の拡充

認証取得をきっかけとして海外で留学や就労経験のある人材が当院へ求職するようになり、さらに外国人患者の受入れを推進していくのに伴って、自治体や地域の関連企業（旅行会社、船舶代理店、宿泊ホテル）との連携が強化された。

5. 米盛病院から寄せられた気づき、課題及び提言など

(1) 取組を推進する中で得られた気づき

ア 診療プロセスにおける医療通訳などの介入について

日本語で会話のできる在留外国人の場合でも、病院は非日常的な場所であり、慣れない医療専門用語や医療に関する習慣の違いなどから、受診時に戸惑っていることが少なくない。米盛病院では、案内表示などに頼らず、可能なかぎり医療通訳や職員が付き添って対応することを心掛けているという。

イ 受入れ環境整備の推進について

認証取得のため環境を整備することにより、外国人患者へ安心・安全な医療サービスを提供すると同時に、医療機関にとっても外国人受入れに伴う患者導線の混乱やインシデント・未収金などの発生リスクの回避につながる。患者と医療機関の両者にとって効果的な取組みといえる。

(2) 米盛病院から寄せられた課題

ア 外国人患者への投薬について

外国人患者への医薬品の処方では、工夫次第で英語表記による薬剤情報提供書であれば作成可能であるが、その他の言語については対応が難しい。

イ 訪日外国人の救急受入れに伴う未収金の発生リスク

救急患者については、搬送を予期できず、一秒を争うとともに、処置すべき傷病の範囲が広いなどの特性があり、受入れには相応の医療資源を投入する必要がある。特に訪日外国人を救急で受け入れる場合は、本人・家族から事前に提供すべき医療レベルの了承と同意を得ることができない事例が想定されるため、患者に高度医療を提供した場合などに未収金の発生するリスクが生じている。

(3) 行政への提言など

ア 認証制度の国際的な広報・周知と対象医療機関の拡大

全国の医療機関に J M I P の認証取得を推進するとともに、外国人が医療機関を選択するに当たり、認証の有無を判断基準の1つにできるよう、同制度の広報・周知に取り組んで欲しい。

また、在留外国人が、かかりつけ医として安心して受診できるよう認証制度の対象をクリニックにまで拡大することにより、地域における大型医療機関との円滑な病診連携体制の構築を図る必要がある。

イ 訪日外国人の救急受入れへの対策

訪日外国人を救急で受け入れるに当たっては、大使館・領事館への報告、本人と同行家族の滞在延長サポート及び医療費・帰国費用の手当てなど、通常の医療サービスに加えて様々な負荷が医療機関にかかる。一方で、事前に本人・家族からの同意を得られないまま高度の救急医療を提供した場合、未収金の発生するリスクが高くなっていく。

行政として、このような未収金リスクを伴う訪日外国人の救急患者の受入れを医療機関の使命として委ねるのではなく、未収金に対する補てん制度や訪日外国人に対する旅行保険加入の義務化などを検討して欲しい。

【参考】外国人患者を担当した看護師に対するアンケートの内容

「外国人の対応に関する病棟看護師の意識調査」(河野博美ほか、米盛病院看護部)
(※同院で実施した30人の看護師への無記名アンケートに基づき、アフターサービス推進室がまとめた)

1. 困ったり、戸惑いを感じる時

- 具体的にどのような痛みがあるのかなど、病状に関する具体的な細かい質問・確認ができない。
- 洗髪や体位を変える時などの細かな指示・指導が難しい。
- 患者が自身の自覚症状や不安な気持ちなどをうまく伝えられずいらだっていることは理解できても、傾聴することが難しく、汲み取ってあげられない。
- アプリなどを活用しているが、ニュアンスなどを含め患者が本当に理解できているか、信頼感を得られるかと不安になる。
- 生活習慣や食事に対する嗜好の違いに戸惑う。

2. 打ち解けるための工夫など

- 笑顔やジェスチャー、タッチング、大きめのリアクションなどを活用する。
- 患者から母国語を覚えてもらう代わりに簡単な日本語を教える。
- 旅行や世間話をして、積極的に関わりを持つ。不安を和らげるよう、訪室の回数を増やす。
- なるべく沈黙の時間をつくらない。「ありがとう」の感謝やほめる言葉などを多く使う。
- 言葉を分ろうとする姿勢をみせる。目を合わせ向き合う。
- 分からないときは分からないとハッキリ伝える。
- アプリなどを活用する。正確に伝わっているか、2回確認する。
- 文化、生活スタイル、家族間のつながりなどの違いを理解する。

3. 喜びを得た場面

- 言葉が通じなくとも笑顔をもたらしたとき。
- 患者から感謝されたとき。
- 患者の病状が回復して、笑顔が増えたとき。
- 名前を覚えてくれて、あなたがいると心強いと言われたとき。
- 誠心誠意行ったケアで笑顔をみることができたとき。
- 自分の英語が通じて冗談を言えたとき。

4. やりがいがあると思う理由

- 他の医療機関ではあまり経験できない、国を超えた看護ができる。
- 文化交流ができ、異国文化に触れて、自分たちも成長できる。
- 日本のチーム医療や看護医療の力の見せどころで認められる良い機会である。
- 外国人患者との交流は言葉の壁などにより難しく感じるが、どう接していけばよいかなどコミュニケーション方法が分かり、他の患者さんにも応用できる。
- 難度高いだけに、通い合えたり、患者の不安感などを軽減できたと感じたときなどにやりがいを得られる。

(資料編) 「外国人患者受入れ医療機関認証制度」の認証取得後の受入れ対応状況

(資料編) I. 国立国際医療研究センター病院

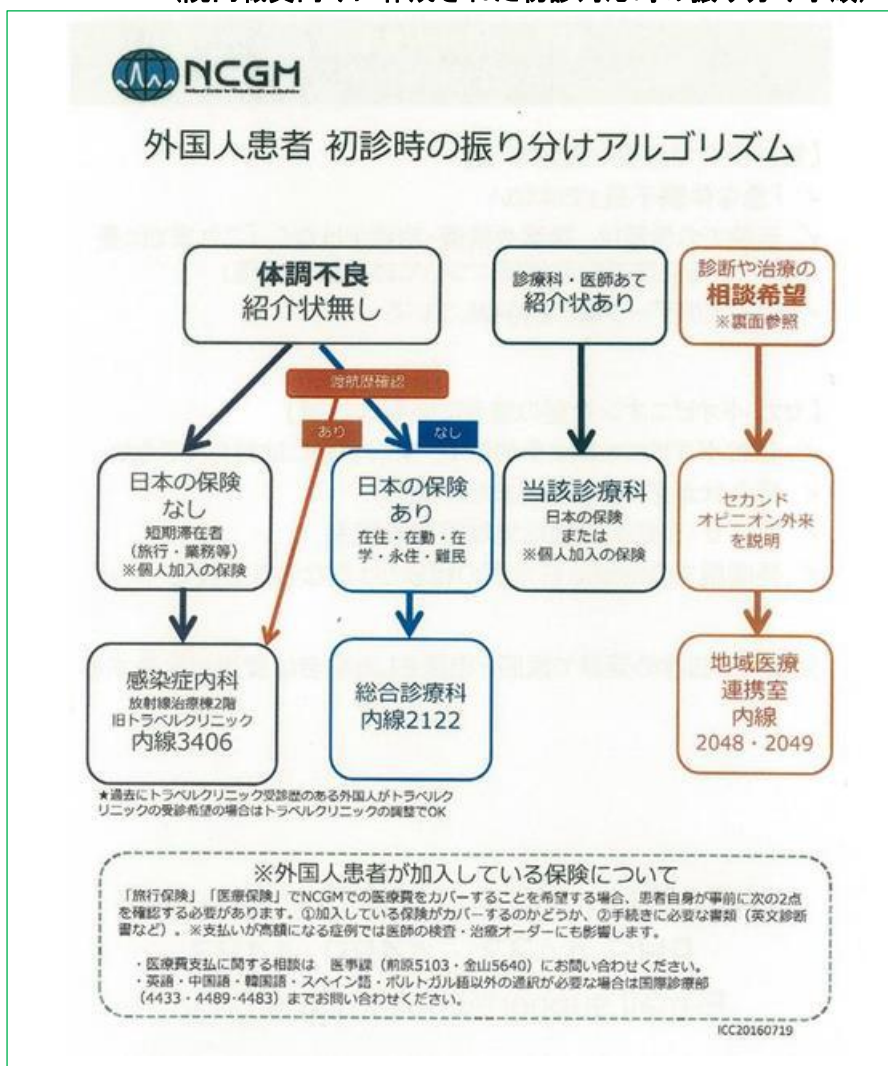
➡ [評価項目] 1 受入れ対応 [写真1]

(言語サポートが必要な外国人患者専用受付)



➡ [評価項目] 1 受入れ対応 【資料1】

(院内職員向けに作成された初診対応時の振り分け手順)

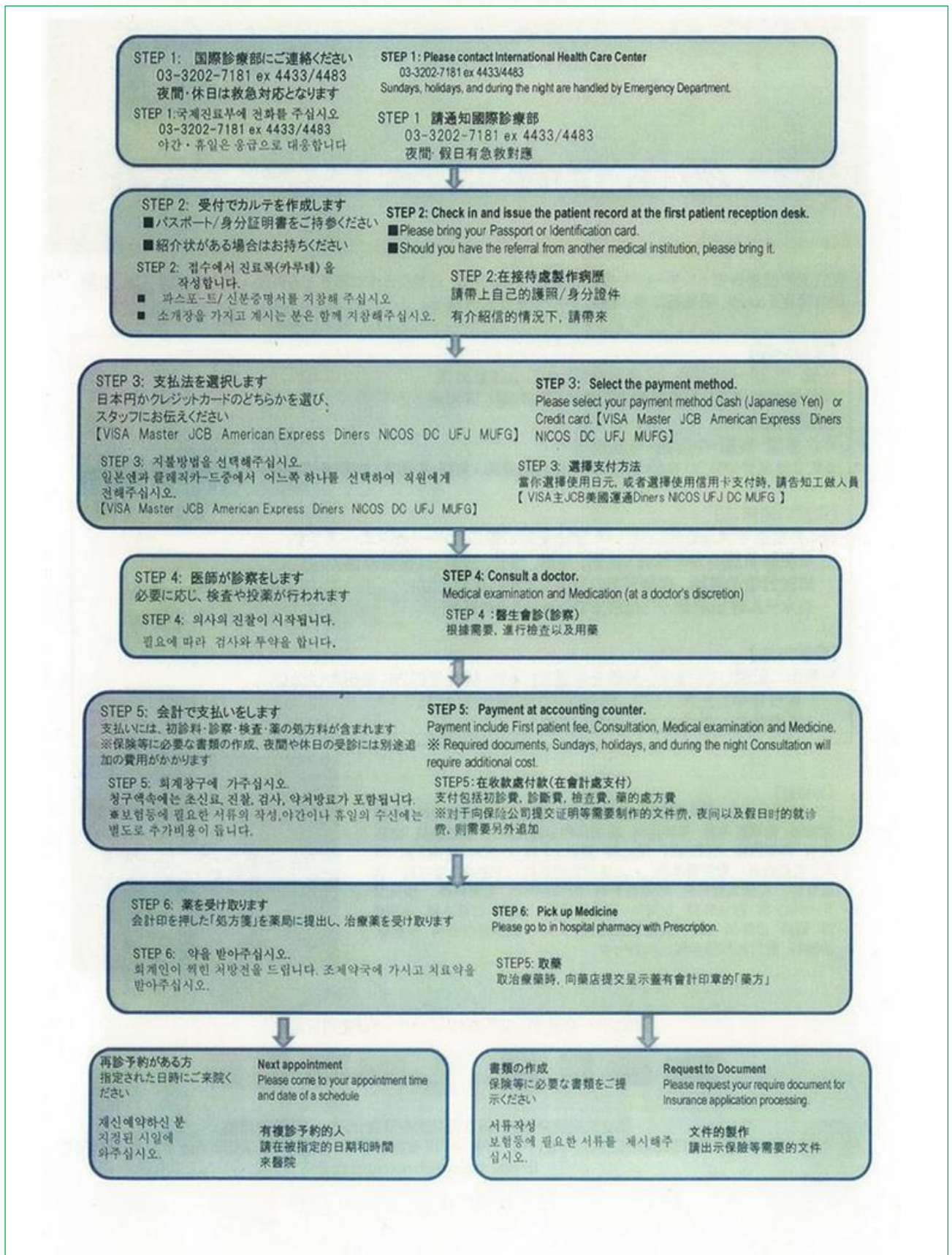




【評価項目】 1 受入れ対応

【資料 2】

(英語、中国・韓国語標記の患者向け診療プロセスの案内)





General Items included in Medical Expenses

The below items included in the medical expense are set on the basis of Japanese health insurance system. Examinations and treatments are performed depending on your condition.

医療費における費用項目は、医療保険制度に基づいて設定されています。検査及び治療については患者の病状に合わせて行います。

NOTE

If you don't have a Japanese health insurance, you have to pay 200% of the medical cost set by Japanese health insurance system.

(Private room charge, meal charge and documentations are not included.)

日本の保険をお持ちでない方は日本の医療保険制度に基づいて設定された医療費の200%をお支払いいただきます。(個室料、食事料や文書料は含みません。)



General Items
First /subsequent visit fee (初/再診料)
Admission charge (入院料)
DPC(Diagnostic Procedure Combination)
Medical supervision charge (医学管理料)
Emergency medical fee (救急管理加算)
Examinations (検査料)
Medical treatment (処置料)
Medication (投薬料)
Meal charge (食事料)
Private room charge (個室料) The rate is daily base.
Documentation (文書料)
Other items (その他) Surgery(手術料)、Anesthesia(麻酔料)、 Blood transfusion(輸血料)、 Rehabilitation(リハビリテーション) etc.



(英語表記による「選定療養費」と診療プロセスの説明書)



Reception for first-visit

To arrange your admission properly and smoothly, please confirm that you have prepared the following items.

Referral letter

You are recommended to visit your family doctor or another medical institution first and obtain a referral letter including your diagnosis and past treatment history.

If you want to see our doctor today without a referral letter, you are requested to pay a special fee, "the fee for Treatment of Patients" of JPY 5,400, in addition to medical expenses.

Japanese health insurance card

If you do not have a Japanese health insurance card, you need to pay the full amount of medical expenses by own today. We accept either cash or major credit cards.

※ We, NCGM, is one of the advanced treatment hospitals in Tokyo where more than 850 outpatients visit per day. While we are willing to arrange your admission as you request, please kindly understand that it takes time in some circumstances and some departments are not available for first-visit patients without a referral letter.

Today's Procedure

1	Fill out the application form at the first-visit reception. If you have any referrals and health insurance card, please pass them to the staff as well.
2	After checking your application form, the staff will give you a questionnaire for the medical department.
3	Please receive your confirmation sheet and your patient ID card.
4	Please go to the reception of the relevant medical department and hand in the confirmation sheet.
5	When your 4-digit number on the confirmation sheet appears on the electric board, please enter the consultation room.
【Medical Examination】	
6	Please go to the cashier and hand in the file on the 1st floor
7	When your 4-digit number appears on the electric board, please pay your expenses by automated payment machine.
8	If you are provided a medical prescription, please go to a pharmacy outside the hospital.

For your next visit

Upon your arrival, please check in by the return-visit reception machine with your patient ID card. After receiving the confirmation sheet, please go straight to the department or physical examination room.

To change/cancel your appointment

Please visit the appointment desk on the 1st floor or call our service desk 03-3202-7494 or 7495 between 8:30 am and 5 pm, weekdays.



【評価項目】 1 受入れ対応

【資料5】

(英語表記による本人確認書)

一質問票(緊急連絡先、母国語、国籍等)一

(記載後は医事課へ提出)

NCGM QUESTIONNAIRE

Date: / /

【Patient name】 患者氏名 Family Name (氏) Given Name (名)		Passport No. パスポート番号
【Emergency contact】 緊急連絡先 Name: (氏名) (Relationship: 関係) Address: (住所) Phone (Home/Cell): (電話)		
Do you have a Japanese healthcare insurance? 日本の保険はお持ちですか? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No --> (<input type="checkbox"/> Overseas health insurance 海外保険 <input type="checkbox"/> Uninsured 無保険)		
Special requirements for your religious and others (if any) 宗教等への配慮 (あれば)		
Please check your nationality: 国籍		Please check your native language: 母国語
<input type="checkbox"/> 401 Australia オーストラリア	<input type="checkbox"/> 2140 Arabic アラビア語	
<input type="checkbox"/> 608 Brazil ブラジル	<input type="checkbox"/> 1162 Chinese (Guangzhou) 中国語 (広州/広東語)	
<input type="checkbox"/> 501 Canada カナダ	<input type="checkbox"/> 1161 Chinese (Mandarin) 中国語 (北京語)	
<input type="checkbox"/> 116 China 中国	<input type="checkbox"/> 1163 Chinese (Shanghai) 中国語 (上海)	
<input type="checkbox"/> 712 France フランス	<input type="checkbox"/> 7100 Dutch オランダ語	
<input type="checkbox"/> 711 Germany ドイツ	<input type="checkbox"/> 5020 English 英語	
<input type="checkbox"/> 102 India インド	<input type="checkbox"/> 7120 French フランス語	
<input type="checkbox"/> 110 Indonesia インドネシア	<input type="checkbox"/> 7110 German ドイツ語	
<input type="checkbox"/> 715 Italy イタリア	<input type="checkbox"/> 1020 Hindi ヒンディー語	
<input type="checkbox"/> 113 Korea 韓国	<input type="checkbox"/> 7150 Italian イタリア語	
<input type="checkbox"/> 108 Malaysia マレーシア	<input type="checkbox"/> 1230 Japanese 日本語	
<input type="checkbox"/> 601 Mexico メキシコ	<input type="checkbox"/> 1130 Korean 韓国語	
<input type="checkbox"/> 106 Myanmar ミャンマー	<input type="checkbox"/> 1080 Malay マレー語	
<input type="checkbox"/> 103 Nepal ネパール	<input type="checkbox"/> 7140 Portuguese ポルトガル語	
<input type="checkbox"/> 710 Netherlands オランダ	<input type="checkbox"/> 7280 Russian ロシア語	
<input type="checkbox"/> 402 New Zealand ニュージーランド	<input type="checkbox"/> 7130 Spanish スペイン語	
<input type="checkbox"/> 111 Philippines フィリピン	<input type="checkbox"/> 1110 Tagalog タガログ語	
<input type="checkbox"/> 728 Russia ロシア	<input type="checkbox"/> 1070 Thai タイ語	
<input type="checkbox"/> 109 Singapore シンガポール	<input type="checkbox"/> 1150 Vietnamese ベトナム語	
<input type="checkbox"/> 713 Spain スペイン	<input type="checkbox"/> 8010 Others ()	
<input type="checkbox"/> 703 Sweden スウェーデン		
<input type="checkbox"/> 719 Switzerland スイス	Purpose of Stay in Japan: 来日目的	
<input type="checkbox"/> 780 Taiwan 台湾	<input type="checkbox"/> 1 Japan residence 日本居住者	
<input type="checkbox"/> 107 Thailand タイ	<input type="checkbox"/> 2 Foreign students 留学生	
<input type="checkbox"/> 707 UK 英国	<input type="checkbox"/> 3 Therapeutic purpose 治療目的による来日	
<input type="checkbox"/> 502 USA アメリカ	<input type="checkbox"/> 4 Medical examination purpose 健診目的による来日	
<input type="checkbox"/> 115 Vietnam ベトナム	<input type="checkbox"/> 5 Tourism or business 観光・ビジネス目的による来日	
<input type="checkbox"/> 801 Others ()	<input type="checkbox"/> 6 Others ()	
Period of Stay in Japan: 滞在期間	<input type="checkbox"/> 1 Less than 3 months 3か月以内	
	<input type="checkbox"/> 2 Over 3 months それ以上	

For staff only (スタッフ記載)	
日付 年 月 日	以下は対応言語が「日本語」以外の時に記載
患者ID: _____	* 対応者について
入院外来: 入院・外来	<input type="checkbox"/> 1 登録医療コーディネーター (名前 _____)
紹介の有無: 通常診療・言語対応・なし	<input type="checkbox"/> 2 登録医療通訳 (名前 _____)
対応時間: _____ 分	<input type="checkbox"/> 3 その他の職員(自分も含む)が通訳をした
予約状況: 予約あり・予約なし・救急搬送	<input type="checkbox"/> 4 その他の職員(自分も含む)が通訳なしで身振りや翻訳例等で対応
対応言語:	<input type="checkbox"/> 5 患者同伴者(通訳技能者)による通訳
<input type="checkbox"/> 1230 日本語	<input type="checkbox"/> 6 患者同伴者(通訳技能者以外)による通訳
<input type="checkbox"/> 5020 英語	<input type="checkbox"/> 7 外部通訳の利用
<input type="checkbox"/> 1160 中国語	<input type="checkbox"/> 8 電話通訳の利用
<input type="checkbox"/> 1130 韓国語	<input type="checkbox"/> 9 その他(内容記載) ()
	* 対応者が「1か2」でない場合、その理由
	<input type="checkbox"/> 全ての登録者が勤務外 <input type="checkbox"/> 登録者が別患者通訳の対応中
	<input type="checkbox"/> 登録者が対応できない言語 <input type="checkbox"/> 患者が医療通訳を同伴した
	<input type="checkbox"/> 自分で話せた <input type="checkbox"/> 登録者多忙で対応できなかった(通訳以外の業務)
	<input type="checkbox"/> その他()



(中国語表記による診療申込書)

中文 / 中国語

患者氏名 :

患者 ID :

就诊申请表

姓名	性别	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女
出生年月日	年 月 日	年龄	周岁
住址或在日本的逗留地址			
邮编			
本国的住址(仅限短期逗留者)			
家庭电话	手机号码		
国籍	是否需要翻译		<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要
母语	职业		
除母语外会说的语言	因宗教原因需要特别照顾的事项		

紧急联系方式	
姓名	与患者的关系
住址	
家庭电话	手机号码

●请告知您在日本的在留资格。
居住 短期逗留(商务 旅游) 留学生 其他 ()

●请告知您为什么选择本院。

●您是初次来本院就诊吗? 是 否
 ●您是否持有转诊单/介绍信? 是 否
 ●您是否有预约? 是 否

保险(医疗保险)种类

日本的保险 (公营保险 个人商业保险)
海外的保险 (保险公司名称:)
 ※如有携带保险证或相关资料, 请出示。
没有加入保险

希望就诊的科室。

骨科 精神心理科(心身科) 耳鼻咽喉科 皮肤科 内科 外科 牙科 眼科
脑神经外科 儿科 妇产科 呼吸科 呼吸外科 心血管科 心血管外科 消化科
肾内科 泌尿科 神经内科

※关于患者的个人信息, 我们会根据医院规定妥善管理。



Mr./Ms. _____

Date: _____

Estimated Medical Expense Statement

<p style="text-align: center;">Estimated Amount for (month)</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">yen</p>	<p style="text-align: center;">Breakdown</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;">Medication fee</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid black;">yen</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;">Examination fee</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid black;">yen</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;">Hospitalization fee</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid black;">yen</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;">Others</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid black;">yen</td></tr> </table>	Medication fee	yen	Examination fee	yen	Hospitalization fee	yen	Others	yen
Medication fee	yen								
Examination fee	yen								
Hospitalization fee	yen								
Others	yen								

For this calculation, the following status is considered:

Japanese Healthcare insurance
 Eligibility for ceiling-amount
 Medical Voucher
 Own Expense

- Please note that the total amount above is an estimate. The actual one might differ.
- Our calculation is based on Japanese Healthcare system and our hospital rules.
- If you have consulted us about payment before, the terms and conditions are applied accordingly.
- Each item of your medical expenses are appeared on a bill later.
- As outpatient, you are required to pay medical expenses on the day of your consultation.
- As inpatient, you are required to pay medical expenses on the day of discharge
 When you are admitted to our hospital for months, you will receive a monthly bill on the 10th day of the following month. Please complete your payment by a due date.
- In case you did not hand in healthcare insurance, medical voucher or certificate of Eligibility for ceiling-amount, you are responsible for all of your medical expenses.

If you have any questions, please feel free to contact us.

Cashier: For details of your outpatient bill, payment method etc.

Discharge Cashier: For discharge arrangements, admission charges etc.

Service Desk for Documents: For applying certificates, medical documents etc.

※ All desks are located on the 1st floor of the main building.



[評価項目] 1 受入れ対応

【資料8】

(英語表記による支払明細書の内容説明)

This is a sample invoice.

This patient was hospitalized for appendicitis from April 24 to April 30.

保険なし 200%支払い事例
虫垂炎 6泊7日入院

INVOICE 入院診療費請求書 第 000023 号

① 納付目的 { 自 28年 4月 24日 平成 27年度
 納期表 { 至 28年 4月 30日

② 合計額 ¥1,942,780

(住所) Address

(氏名) Name

平成 28 年 5 月 1 日 納付期限
平成 28 年 5 月 20 日

〒102-8555 東京都新宿区戸山1-21-1 National Center for Global Health and Medicine
国立研究開発法人国立国際医療研究センター病院

- ① billing period
- ② total billed
- ③ date issued
- ④ admission period
- ⑤ insurance points
- ⑥ patient liability (YEN)
- ⑦ subtotal
- ⑧ total insurance points
- ⑨ receipt
- ⑩ total received (YEN)

入院医療費請求書 (入院費請求明細) 第 000023 号

患者番号 Hospital ID number ③ 発生通知書 平成 28 年 5 月 1 日 納付期限 平成 28 年 5 月 20 日
④ 入院期間 平成 28 年 4 月 24日 ~ 平成 28 年 4 月 30 日

氏名 Name 院 支払区分 (1) 自費 本人 (2) (3) (3) % (3) %
病棟 Ward 外科 診療科名 外科 診療科 200 % (2) % (3) %

項目	単位数	単価	金額	保険	自己負担	合計
⑤ 保険点数 (点)	0	24613	0	305	0	305
⑥ 自己負担額	0	492260	0	5100	78780	93940
保険点数 (点)	0	0	50884	0	0	1580
自己負担額	0	0	1017800	0	0	31600
⑤ 自己負担額	21980	0	0	38880	0	0

⑧ 94096 点 ⑨ 1881920 円 ⑩ 1,942,780 円

⑨ 領 収 控 第 000023 号

③ 平成 28 年 5 月 1 日 納付目的 { 自 28年 4月 24日
 納期表 { 至 28年 4月 30日

平成 28 年 5 月 20 日

平成 27 年度 合計額 ¥1,942,780

(住所) Address

(氏名) Name



(国際診療部が作成した院内周知のための資料：表面)

国際診療部 言語サポート
E-mail support@hosp.ncgm.go.jp



日本語での理解が難しい患者さん・ご家族には
NCGMの言語サポートを活用しましょう

契約電話通訳 (13か国語) 8言語については
11月1日から

言語	対応時間
英語	24時間 365日
中国語 (北京語)	
韓国語	
スペイン語	
ポルトガル語	
ベトナム語	【試行期間】 2016年11月1日～2017年3月
ネパール語	“ 平日 9時～18時
タイ語	
タガログ語	
インドネシア語	
ヒンディー語	
フランス語	
ロシア語	

【電話通訳の依頼法】

①市田番号 (外部秘)
03-000-0000
に外線電話をかける

②病院名・診療科と希望言語、患者IDを伝える

★間があくときは一度切って
かけなおしましょう

その他の言語

左の表にない、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語等の調整、ICのための時間調整については国際診療部へご連絡ください。

対面での言語サポート

医事課	8:30～15:00	英語 (5640) ・ 中国語(4488) ・ 韓国語
会計	8:30～17:15	英語 (4040)
国際診療部	8:30～16:00	英語 (4433/4489/4483)

国際診療部 月～金 8:30～16:00 2016年11月

(国際診療部が作成した院内周知のための資料：裏面)



外国人対応マニュアルや外国語での同意書はどこにある？

MegaOakの左「外国人対応」にあります。

患者が食事の配慮を希望している

栄養管理室 食数担当 (内線2032) へ連絡を。
宗教上の配慮にも対応したメニュー「さくら食」の準備があります。

患者が医療費の支払いを心配している

- ・日本の保険（健保・国保）を持っている場合は、高額医療等の制度も活用できます。病棟担当のMSWに相談をしましょう。
- ・日本の保険のない短期滞在者（旅行者等）の場合は、旅行保険/医療保険の有無、クレジットカード情報について急いで確認する必要があります。
外国語対応：国際診療部（4433/4489/4483）
日本語対応：医事課（5103）

患者が退院時の支払額を知りたがっている

・退院前日までに入院費用の概算の説明をクラーク等が行います（HP記載説明事項）
★土日に退院の場合は急いで国際診療部にご連絡ください、平日のうちに担当者が算定できないと患者さんが会計できず、かかった医療費が未収になるリスクがあります。オーダーは早めに入力をお願いします。

患者が英文診断書、飛行機搭乗許可証を希望

- ・英文診断書/診療情報提供書は主治医が作成します（費用 10,800 円）
★コストの取り忘れにご注意ください
- ・飛行機会社等に提出する英文資料がありましたら、国際診療部にお問い合わせください。

【緊急時】患者が母国の家族・保険会社等に連絡を希望

国際診療部のモバイルWiFiとタブレットを使えます。国際診療部へご連絡ください。

国際診療部 月～金 8:30～16:00 2016年11月



(分かりやすいイラストが入った患者向け言語サポート案内)



(院内環境の整備、患者の宗教・習慣の違いを考慮した対応)

(1階フロアの案内表示)



(病院内に設けられた祈禱室)



(祈禱室の洗い場)



(英語表記による入院時食物調査票)



Food questionnaire at hospitalization

Patient ID: _____ Date: _____

Name of Patient (Print): _____

Name of Representative or Guardian (Print): _____

Relationship to the patient: _____

- ✦ Do you have any food allergy?
 - Yes → Please give your doctor and nurse the details.
 - No

✦ Please confirm whether or not you can eat the following items.

Items		Acceptable(o) / Not acceptable(x)
Alcohol		
Meat	Pork	
	Beef	
	Chicken	
	Others ()	
Seafood	Fish	
	Shrimp	
	Crab	
	Shellfish	
	Others ()	
Eggs		
Milk/Dairy		
Others	Vinegar	
	Soy source	
	Miso(=soybean paste)	
	Wheat Bread	
	Noodle	
	Artificial sweetener	
	Others ()	

Reason you cannot eat above	<input type="checkbox"/> Vegetarian
	<input type="checkbox"/> Religion
	<input type="checkbox"/> Daily custom
	<input type="checkbox"/> Others ()



(英語表記による「食品アレルギーについてのお伺い」)



Food allergy questionnaire

To prepare proper meals during your hospitalization please check ALL foods in which you have an allergy.





















If there is another food you cannot eat, please specify the items at the bottom.

Our meal does not always contain the following ingredients, but your nurse and nutritionist will pay attention to avoid the items you chose. Thank you for your cooperation.

✦ The seven major allergenic foods which must be declared on any processed food according to the consumer affairs agency, Government of Japan:

- Eggs
- Milk/Dairy
- Shrimps
- Crabs/lobsters
- Wheat
- Soba(=buckwheat)
- Peanuts

✦ The twenty allergenic foods which are recommended to be declared on any processed food in Japan:

- | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Beef
 | <input type="checkbox"/> Pork
 | <input type="checkbox"/> Chicken
 | <input type="checkbox"/> Gelatin
 |
| <input type="checkbox"/> Salmon
 | <input type="checkbox"/> Mackerel
 | <input type="checkbox"/> Squid
 | <input type="checkbox"/> Ikura(=Salmon roe)
 |
| <input type="checkbox"/> Awabi(=abalone)
 | <input type="checkbox"/> Soybean
 | <input type="checkbox"/> Yam
 | <input type="checkbox"/> Matsutake(=Pine mushroom)
 |
| <input type="checkbox"/> Walnut
 | <input type="checkbox"/> Cashew nut
 | <input type="checkbox"/> Sesame seed
 | <input type="checkbox"/> Apple
 |
| <input type="checkbox"/> Peach
 | <input type="checkbox"/> Banana
 | <input type="checkbox"/> Orange
 | <input type="checkbox"/> Kiwi
 |

✦ Please list any additional food allergies.

✦ I do not have any food allergy.

Patient ID: _____ Date: _____

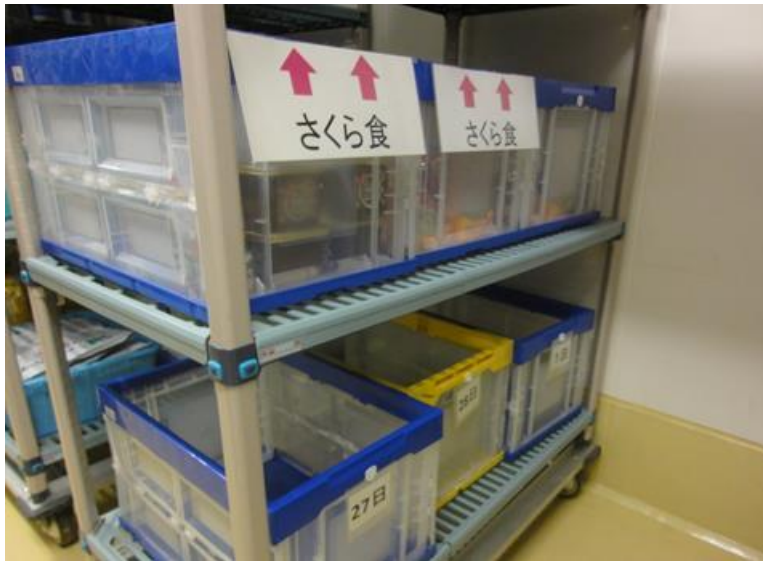
Name of Patient (Print): _____

Name of Representative or Guardian (Print): _____

Relationship to the patient: _____



(分離管理した食材・調理器具で提供される「さくら食」)



さくら (Sakura) 米飯200g

宗教上肉禁



(英語表記による入院案内書)

Your Hospital Stay

Thank you for choosing NCGM for your medical care. This book is designed to give you the information you may need about the hospital, your ward, the services we provide, and arrangements for going home. Please remember if you are worried or have any questions then speak to our staff. They are here to help.



1. Admission

For a quick and efficient admission process, please attend to the following prior to your admission.

✓ Hospital Appointments

The appointment for your hospital stay will be made through your doctor. Your doctor will give you a pre-admission registration form to complete and forward on to the hospital.

Please visit the Admission Desk located on the hallway directed to the main lobby.

*In case of emergency hospital admission during nighttime (5:15pm to 8:30am) and weekends, please visit the After-hours Reception Desk located on the 1st floor.



✓ Confirm Cost Coverage

Before coming to the hospital, contact your insurer to confirm exactly what costs will be covered. If you are tourists, please contact insurance companies during the hospital stay.

✓ Complete Admission Paperwork

You'll receive admission paperwork from our staff. Please ensure you complete the forms and return them us as soon as possible.

✓ Admission

At the time of registration, our staff will verify your identification and will collect your personal information. We check your information each time you visit the hospital.



(英語表記による輸血の同意書)

English/英語

患者氏名 :
患者 ID :

Consent Form for Blood Transfusion

If you agree to have a blood transfusion, please sign below.

I have received a thorough explanation about blood transfusions and their risks by reading "Information about Blood Transfusions", and I understand the content. I have also confirmed the details described below in the "types and amount of scheduled blood transfusions". As a result, I agree to have a blood transfusion. (Even after you sign, you can withdraw your agreement at any time.) I also agree that my blood transfusion may be cancelled based on my doctor's decision, and that the details of my blood transfusion may be changed from those described below in the "types and amount of scheduled blood transfusion" based on my doctor's decision in case of a life-threatening emergency or if my doctor decides that a blood transfusion is necessary during my treatment.

■Types and amount of scheduled blood transfusion

- 1. Types: My own blood Red cell products Platelet products
- Fresh frozen plasma Other ()
- 2. Amount: _____ (ml)

Date of agreement (YYYY/MM/DD): _____ / _____ / _____

Patient's name : _____ (print)

Patient's signature : _____

Patient's address : _____

Representative's name : _____ (print)

Representative's signature : _____ (relationship to patient: _____)

Representative's address : _____

If you refuse to have blood transfusion, please read the following statement. If you understand it, please sign below.

I have received an explanation of the necessity of a blood transfusion; however, I refuse to have a blood transfusion. I will not hold my doctor or hospital liable regarding the consequences of my decision.

Date of signature (YYYY/MM/DD): _____ / _____ / _____

Patient's name : _____ (print)

Patient's signature : _____

Patient's address : _____

Representative's name : _____ (print)

Representative's signature : _____ (relationship to patient: _____)

Representative's address : _____

I provided the explanation about blood transfusion to the person who signed above.

Date of explanation (YYYY/MM/DD): _____ / _____ / _____ **Department:** _____

Attending doctor: _____ **Seal**

I confirm that the patient (or his/her representative) above has agreed or refused to have a blood transfusion by signing this document.

Date of confirmation (YYYY/MM/DD): _____ / _____ / _____ **Department:** _____

Attending doctor: _____ **Seal**

*If the patient is a minor who does not have the ability to agree, or cannot agree and sign because of a lack of consciousness or other medical condition, the signature in the "Representative" section above must be provided by a parent, guardian, responsible adult, or relative.



(検査において、外国人患者に配慮した対応)



(多言語ツール - 「息を吸って止めてください」)



(英語表記による服薬指導書)

内用薬<用法・用量を守って使用してください>

내복약<용법·용량을 지켜 사용해 주세요>
内服药 (请务必按方规定的用量·用法使用)

Medicinas internas<seja por favor certo usar corretamente o medication no dosage e no método prescritos>
Internal medicines<please be sure to use the medication correctly in the prescribed dosage and method>

服用方法 약가 용방법 服用药的方法 Como fazer exame da medicina. How to take the medicine.

1回	□	(錠	・カプセル	・包	・mL) を使用してください
1회		(알을	캡슐	·봉	·mL) 복용 해주세요
1次		(片	·胶囊	·包	·mL) 服用
1vez		(comprimido(s)	·cápsulas	·pacotinho(s)	·mL) para cada dose
1dose		(tablets	·capsules	·packs	·mL) for each dose
1日	□	回 服用してください			日分
하루		회 복용 해주세요			일분
1天		次 服用			日的量
faça exame da medicina		époocas um dia			dias
take the medicine		imes a day			days

- 朝 아침 무
manhã (pequeno almoço)
morning (breakfast)
- 昼 점심 中
meio-dia (lunch)
noon (lunch)
- 夕 저녁 晩
noite (supper)
evening (supper)
- 就寝前 취침전 临睡前
antes de bedtime
before bedtime

- 食前 식사전 饭前
antes das refeições
before meals
- 食直後 식사식후 饭后即服
Logo após a refeição
immediately after meals
- 食後30分 식사후30분이내 饭后30分钟以内
dentro de 30min após às refeições
within 30min after meals
- 食後2時間 식사후2시간 饭后2小时
2hours após às refeições
2hours after meals

- 睡眠剂 수면제 安眠药
pills dormindo sleeping pills
- 精神安定剂 신경안정 鎮定剂
tranquilizer (sedative) tranquilizer (sedative)
- 鎮痛剂 진통제 止痛片
para a dor (analgesic) for pain (analgesic)
- 解熱剂 해열제 解热剂
para a febre (antipirético) for fever (antipyretic)
- 感冒薬 감기약 感冒药
medicina fria cold medicine
- 鎮咳去痰剂 진해거담제 鎮咳去痰剂
para anti o cough (medicina do cough)
for anti cough (cough medicine)
- 氣管支擴張剂 기관지확장제 支气管擴張药
bronchodilator bronchodilator
- 喘息治療剂 진식지료제 哮喘药
Remédio do asthma Asthma remedy
- 強心剂 강심제 强心剂
cardiac (medicina do coração) cardiac (heart medicine)
- 降圧剂 혈압내리는약 降压机
anti hypertensive anti hypertensive
- 消化剂(胃薬) 소화제 助消化药
digestive (medicina do estômago)
digestive (stomach medicine)
- 胃酸分泌抑制薬 위산억제제입니다 胃酸抑制药
medicina ácida gastric do controle (anti-ácido)
gastric acid control medicine (antacid)

- 胃粘膜保護薬 위의연막을보호합니다 胃粘膜保护药
medicina protetora da mucosa do estômago
stomach mucosa protective medicine
- 制吐剂 제토제 止吐药
droga antiemética antiemetic drug
- 整腸剂 정장제 排气剂
antiflatulent antiflatulent
- 下痢止め 설사약 止瀉药
anti diarrheal (medicina do diarrhea)
anti diarrheal (diarrhea medicine)
- 便秘薬 변비약 通便药
laxative laxative
- 抗生物質 항생물질 抗生素
antibióticos antibiotics
- 鎮痒薬(抗ヒ剂) 가려움방지 止痒片(抗組織胺药)
pare de itching stop itching
- 抗アレルギー剂 항아레루기약 抗过敏药
agente antiallergy antiallergy agent
- 糖尿病用剂 당뇨병약 糖尿病药
droga anti-diabética antidiabetic drug
- ビタミン剂 비타민제 維生素
vitamina vitamin


- 冷所保存 서늘한곳에보관 需冷藏保存
Mantenha por favor a medicina em um lugar fresco (em um refrigerador)
Please keep the medicine in a cool place (in a Refrigerator)



国立研究開発法人
国立国際医療研究センター
National Center for Global Health and Medicine
http://www.ncgm.go.jp/



(英語表記による薬剤情報提供書)

Kusuri-no-Shiori	
Internal Published: 10/2016	
<p>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.</p>	
<p>Brand name : HARVONI Combination Tablets Active ingredient: Ledipasvir Sofosbuvir Dosage form: orange colored, diamond-shaped tablet, major axis: 20 mm, minor axis: 10 mm, thickness: 6.6 mm Print on wrapping: (face) ハーボニー配合錠GS1 7985GILEAD (back) HARVONIハーボニー配合錠抗ウイルス剤1日1回1錠 (printed on the bottle) ハーボニー配合錠</p>	
<p>Effects of this medicine This medicine inhibits protein (NS5A replication complex and NS5B RNA polymerase) involved in hepatitis C virus replication and suppresses the proliferation of hepatitis C virus (antiviral effects). It is usually used to treat chronic hepatitis C with or without compensated cirrhosis.</p>	
<p>Before using this medicine, be sure to tell your doctor and pharmacist</p> <ul style="list-style-type: none"> - If you have previously experienced any allergic reactions (itch, rash, etc.) to any medicines. If you have renal dysfunction. If you have previously taken amiodarone which is antiarrhythmic agent. If you have ever diagnosed as Hepatitis B. - 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.) 	
<p>Dosing schedule (How to take this medicine)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Your dosing schedule prescribed by your doctor is ((to be written by a healthcare professional)) - In general, for adults, take 1 tablet at a time, once a day for 12 weeks. 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. 	
<p>Precautions while taking this medicine</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoid taking any food containing St. John's wort, as it may decrease the blood level of this medicine and diminish medicinal effects. - If you take this medicine in combination with amiodarone which is antiarrhythmic agent, it may cause an arrhythmia including bradycardia. Receive an adequate explanation for full understanding. 	
<p>Possible adverse reactions to this medicine</p> <p>The most commonly reported adverse reactions include itch, nausea and stomatitis. If any of these symptoms occur, consult with your doctor or pharmacist.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - headache, dull headache, dizziness, stiff shoulder, palpitation [blood pressure rising] - headache, nausea, vomiting, temporary conscious disorder, paralyzation on either side of the limbs, speech disorder [cerebrovascular disorder] <p>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.</p>	
<p>Storage conditions and other information</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keep out of the reach of children. Store away from direct sunlight, heat and moisture. - Discard the remainder. Do not store them. 	
<p>For healthcare professional use only: Day Month Year</p>	
<p>For further information, talk to your doctor or pharmacist.</p>	



(退院時にかかりつけ医の情報提供)

Yamanote Clinic (Shinjuku Office)

Address : 5F Raiden Bldg., 2-45-1, Kabukicho, Shinjuku-ku, Tokyo
〒160-0021

Telephone : 03-3204-8400

Language : English, Chinese, Korean

Doctor : Male

Services : Urology, Venereal disease(Sexually Transmitted Disease
etc)

Rapid test for HIV, Syphilis is available

Open : Mon.,-Sun. : 13:30~17:50, 18:30~22:30

Closed : It changes depends on month, please give us a call before you
come to the clinic.

Access : Shinjuku station JR, Metro Marunouchi line, Odakyu, Keio line
7 min.walk

Seibu shinjuku Seibu Shinjuku line 2 min. walk

Shinjuku Nishiguchi Oedo line 5 min. walk

**The reception desk closes 30 min. before the consultation ends.
Be sure to come while the reception desk is open.**



(資料編) II. 恵寿総合病院

➡ [評価項目] 1 受入れ対応

[写真1]

(「ユニバーサル外来」が導入された受付)



★総合案内で患者に本日の受診
ナンバーを付与し、外来「A」ある
いは「B」に振り分ける。



(受付部署のために用意された中国語の会話集①)

受付の流れ

受付≫ **我的名字是 ○○, 是受理员.**
私は受付担当の○○です。

您有保险证吗?

保険証はお持ちですか？

我可以复制一下吗?

あり→コピーをとらせていただきます。

您必须自己全额支付治疗费用.

なし→全額自費診療になります。

请填写问诊表和诊疗申请书

問診表と診療申込書の記載をお願いします。

这是今天的流程图, 诊察结束为止请随身带好.

この紙が当日予定表になりますので、診察終了までなくさずにお持ち下さい。

这是您今天的诊察受理号码

この番号があなたの受付番号になります。

请把这张预订表交给「A/B 受理员・放射线受理员・検査室」.

当日予定表を ○○[(A・B)受付・レントゲン受付・検査室]へ提出してください。

如果感觉不舒服请通知我们

もし気分が悪くなりましたらすぐに申し出てください。

现在人比较多, 请稍等。

混み合っておりますのでもう少しお待ちください。

外来≫ **我可以看一下今天的流程图吗？**

当日予定表を出してください。

请在 ○号问诊室附近等一下, 叫到您的号码时再进去。

問診室○番の近くで受付番号が呼ばれるまでお待ち下さい。

您的号码在电子公告牌上显示以后请到 ○号诊察室前面等。

電光掲示板に受付番号が表示されましたら診察室○番の前でお待ち下さい。



(受付部署のために用意された中国語の会話集②)

我会带您去, 请跟我来。

ご案内しますので私と一緒に来てください。

您需要做 ○○检查。

(検査が出たら)○○の検査をします。

请看这张纸, 上面会告诉您如何取药。

(処方箋がでたら)(説明の紙を渡して)お薬のもらい方が書いてありますのでお読みください。

在 / / /的时候您能来医院吗?

次回○月○日○曜日○時にこれですか?

下次来的时候请带着这张纸到一楼复诊受理机那儿预约

(予約票を渡して)次回この予約票を持って1階の再診受付機で受付をお願いします。

请到一楼自动结算机处或者结算窗口处结账。

1階の自動精算機または会計窓口にてお支払をしてお帰りください。

会計>> **我是会计 ○○。**

私は会計の○○です。

您的费用是○○ 日元。

本日のお会計は○○円です。

您也可以使用信用卡。

クレジットカードもご利用いただけます。

请在这儿签字。

サインを書いてください。

这是找您的钱, ○○日元。

おつりは○○円です。

这是收据。

こちらは領収書になります。

请慢走。

お大事になさってください。



【評価項目】 1 受入れ対応

【資料3】

(英語表記の診察申込書)

PATIENT REGISTRATION FORM

診療申込書

ID()
日付 年 月 日

Name 氏名		Sex 性別	<input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> 女
Date of birth (YYYY/MM/DD)	/ / 年月日	Age 年齢	years old 歳	
Address or accommodation in Japan Address in home country (for short-term visitors only) 住所または日本での滞在先				
〒				
Phone No. (Home) Phone No. (Mobile) 電話番号		Nationality 国籍		
Native language 母国語		Occupation 職業		
Other languages spoken 対応可能な言語		Special requirements for religious reasons 宗教上対応してもらいたいこと		

Emergency contact details 緊急連絡先			
Name 氏名		Relationship 患者との関係	
〒			
Address 住所			
Phone No. (Home) Phone No. (Mobile) 電話番号			

Type of health insurance 保険種類 *Please present your insurance ※保険証をお持ちの方は必ずご提示ください。
<input type="checkbox"/> Japanese health insurance 日本での保険
<input type="checkbox"/> Overseas health insurance (name of insurance company:) 海外での保険
<input type="checkbox"/> No 保険に加入していない

●Is this your first visit to this hospital/clinic? 当院で診療を受けたことがありますか？	<input type="checkbox"/> Yes はじめて	<input type="checkbox"/> No 前に来たことがある
--------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------

Medical departments you would like to visit 希望診療科	
<input type="checkbox"/> Plastic and Reconstructive Surgery 形成外科	<input type="checkbox"/> Obstetrics and Gynecology 産婦人科
<input type="checkbox"/> Neurosurgery 脳神経外科	<input type="checkbox"/> Otolaryngology 耳鼻咽喉科
<input type="checkbox"/> Cardiovascular Surgery 心臓血管外科	<input type="checkbox"/> Ophthalmology 眼科
<input type="checkbox"/> Gastrointestinal Surgery 消化器外科	<input type="checkbox"/> Urology 泌尿器科
<input type="checkbox"/> Orthopaedic Surgery 整形外科	<input type="checkbox"/> Pediatrics 小児科
<input type="checkbox"/> Gastroenterology and Hepatology 消化器内科	<input type="checkbox"/> Palliative Medicine 緩和医療科
<input type="checkbox"/> Internal Medicine 内科	<input type="checkbox"/> Anesthesia 麻酔科
<input type="checkbox"/> Respiratory surgery 胸部呼吸器外科	<input type="checkbox"/> Cardiovascular Medicine 循環器内科
<input type="checkbox"/> Neurology 神経内科	<input type="checkbox"/> Rehabilitation Unit リハビリテーション科
<input type="checkbox"/> Dermatology 皮膚科	<input type="checkbox"/> Family Medicine 家庭医療科
<input type="checkbox"/> Other その他()	

Thank you for your cooperation.
ご協力ありがとうございました。



<外科問診表>整形外科 問診票

診察日期(年/月/日)

最終就診日期(年/月/日)

受診日(年/月/日)

最終受診日(年/月/日)

ID

出生日期(年/月/日)年/月/日

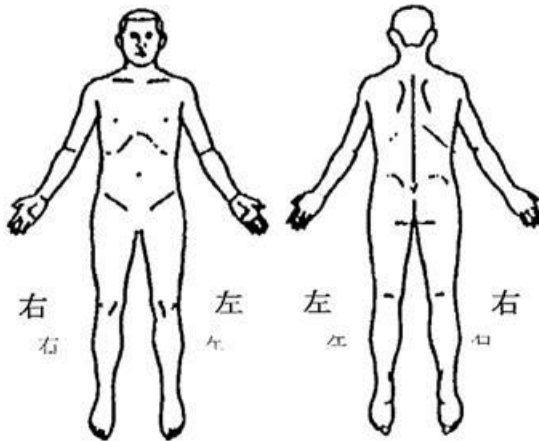
姓名

身高:

cm

体重 体重:

kg



1. 哪里不舒服?

どこが都合悪いですか。

2. 什么症状?

(疼痛, 发麻, 肿胀, 其它.)

どのように(痛み・しびれ・はれ・その他)

3. 什么时候开始的?

怎么发生的?

いつ頃からですか。どうしてなりましたか。

4. 有在其它医院就过诊吗?

医院名称() 疾病名称()

他の病院を受診しましたか(病院、病名)

5. 有对什么药物过敏吗?

无 有()

くすりのアレルギーなどありませんか?

6. 至今为止有患过什么疾病吗?

高血压・糖尿病・心脏病・心脏起搏器・脳卒中・其它()

これまでにかかった病気はありますか? 高血压・糖尿病・心脏病・ペースメーカー・脳卒中・その他

7. 有做过什么手术吗?

无 有()

過去に手術を受けましたか

8. 女性患者: 现在是否处于妊娠期? 或者可能处于妊娠期?

否 是(个月) 可能

女性の方、現在妊娠していますか。またその可能性がありますか。(妊娠 ヶ月)



(中国語表記の検査用会話集)

一般撮影編

中国語		
日本語	綴り	読み方
おはようございます。	早上好	ザオ・シャン・ハオ
こんにちは。	你好	ニイ・ハオ
これから検査を始めます。	现在开始检查	シェン・ザイ・カイ・シ・ジャン・チャ
この服に着替えてください。	请换上这件衣服	チン・クワン・シャン・ジェイ・ジェン・イー・フ
シャツを脱いでください。	请脱下衬衣	チン・トウ・シャー・チェン・イー
金属類はできる限り外して下さい。	身上尽量不要佩戴金属类	シェン・シャン・ジン・リヤン・ブウ・ヤオ・ベイ・タイ・ジン・シュウ・レイ
妊娠していますか？	你怀着孕吗？	ニー・ホワイ・ジャー・ユン・マ？
痛くないですか？	不疼吗？	ブウ・タン・マ
痛いところはどこですか？	哪儿疼？	ナル・タン
寒くないですか？	不冷吗？	ブウ・ラン・マ
こちらに来て下さい。	请到这边来	チン・ダオ・ジェイ・ピエン・ライ
ここにあごを乗せて下さい。	把下巴放在这儿	バー・シャー・バ・ファン・フェイ・ジャー
仰向けになって下さい。	请仰（脸朝天）卧	チン・ヤン・ウァ（リエン・チャオ・ティエン）
うつ伏せになって下さい。	请俯（脸朝下）卧	チン・フウ・ウァ（リエン・チャオ・シャー）



(英語表記の概算費用報告書)

Dear

room number
様 号室

For patient 患者用

News of the medical expenses approximation 概算額のお知らせ

This medical expenses approximation as follows. 今回の医療費用概算額は下記の通りです。

In addition, the approximation that we informed, please pay a bill after
尚、お知らせした概算額は請求金額と異なる場合もありますので
confirmation because it may be different from charged amount.
請求書をご確認のうえ、お支払い下さい。

term 期 間	approximation 概算額
～	yen円

About the cost of hospitalization, we ask to be expected to pay even trouble on
the discharge day. When paying on the discharge day is difficult, please talk with a
charge office worker. In addition, we confirm the health insurance card again on a
discharge day. また退院日に再度、保険証の確認をさせていただきます。ご提示をお願いします。

17, July, 2015
平成27年7月17日

Keiju General
Hospital 惠寿総合病院
The person in charge:
担当:



【評価項目】 2 患者サービス

【写真2】

(番号と色区分による案内表示)



(石川県薬剤師会が作成したツール)

服薬説明ツール

No. 1

効 能 Effective for / 疗效 / 효과 / Efetivo para

<p>発熱</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Fever ● 发烧 ● 발열 ● febre 	<p>咳</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Cough ● 咳嗽 ● 기침 ● tosse 	<p>のどの痛み</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Sore throat ● 咽喉疼痛 ● 인후통 ● dor de garganta 	<p>頭痛</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Headache ● 头疼 ● 두통 ● dor de cabeça 	<p>胸痛</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Chest pain ● 胸痛 ● 흉통 ● dor no peito
<p>腹痛</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Stomach-ache ● 肚子疼 ● 복통 ● dor no estômago 	<p>下痢</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Diarrhoea ● 拉肚子 ● 설사 ● diarréia 	<p>便秘</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Constipation ● 便秘 ● 변비 ● prisão de ventre 	<p>吐き気</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Vomiting feeling ● 恶心 ● 구토감이 있을 ● ânsia de vômito 	
<p>眠れない</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Cannot sleep ● 睡不着 ● 불면 ● insônia 	<p>めまい</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Feel dizzy ● 头晕 ● 현기증 ● tontura 	<p>いらいら</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Feel irritated ● 焦躁 ● 불안 ● irritação 	<p>かゆみ</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Feel itchy ● 痒 ● 가려움증 ● coceira 	
<p>鼻水</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Running nose ● 鼻涕 ● 콧물 ● corrimento nasal 	<p>くしゃみ</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Sneezing ● 打喷嚏 ● 재채기 ● espirrar 	<p>歯が痛い</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Toothache ● 牙疼 ● 치통 ● dor de dente 	<p>水虫</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Athlete's foot (foot ringworm) ● 脚癣 ● 무좀 ● pé-de-atleta 	



(中国語表記の入院誓約書)

入院誓約書

入院誓約書

致惠寿综合医院院长

社会医政法人財団 益仙会 惠寿総合病院 病院長 殿

入院期間我が方のこの入院に際しては、下記事項を守りますことを誓約します。

1. 遵守各项关于入院养疗的规则，听从医生，护士及其他职员的指示。若有违反，即使被勒令出院也无异议。

1. 入院期間に関する諸規則を守り、医師、看護師及びその他の職員の指示に従うとともに、万一、規則を遵守出来ない場合は退院を命じられても異議ありません。
2. 各种费用在规定日期内支付。
2. 諸費用は所定の期日までに支払います。

入院日期 入院月日	(/ /) (年/月/日) 年 月 日	退院日	(/ /) (年/月/日) 年 月 日
患者姓名 患者氏名	印	出生日期 生年月日	(/ /) 年 月 日生 () 岁 歳
住所 住所	〒 -		联系方式(固定电话) Home 自宅 - - 手机号码 携帯 - -

担保人(与患者住所不同，经济独立并有能力支付各项费用。请签字盖章)

連帯保証人(患者と別世帯の成年者で独立の生計を営み、諸費用を支払う能力のある方が直接記入押印して下さい。)

关于本入院患者花费的一切债务，我愿担保，并有支付责任

私は、本入院に基づき患者が負担する一切の債務につき、連帯して保証し、支払いの責任を持ちます。

住所 〒 -

姓名 氏名 印 岁 歳

与患者的关系 患者との続柄

固定号码(電話番号) 手机号码 携帯

工作地址及职业 勤務先および職業 电话号码 電話

监护人(患者为未成年人或者需要监护人的情况下填写)

親権者または後見人(患者が未成年若しくは後見人が必要な場合のみ記入して下さい。)

我作为监护人承诺本患者将遵守上述1和2的规定，同意入院

私は、親権者または後見人として上記1、2. を患者に遵守させることを約束し、入院に同意します。

住所 〒 -

姓名 氏名 印 岁 歳

与患者关系 患者との続柄

固定号码(電話番号) 手机号码 携帯

工作地址及职业 勤務先および職業 电话号码 電話

(資料編) Ⅲ. りんくう総合医療センター

➡ [評価項目] 1 受入れ対応

[写真1]

(同医療センターの受付カウンター)

(言語サポートの提供を知らせる総合案内)



(初診・再診受付コーナー)





(スペイン語表記による初診申込書)

Formulario de Solicitud para primera visita 初診申込書【スペイン語版】

★Por favor, llene los datos necesarios y chequee en el departamento (s) que desea visitar.
太線内にご記入の上、受診希望科に○印を記入してください。

Fecha日付: año年/ mes月/ día日

ID				-		-	
----	--	--	--	---	--	---	--

★Una vez haya llenado este formulario, entrégueselo junto con su tarjeta de seguro de salud a la recepcionista del mostrador ② (Registro para Primera Visita)
ご記入後、保険証とこの用紙を②初診カウンターまでお待ちください。

★¿Tiene usted seguro de salud japonés? 保険証の有無: Sí.有 No.無

Apellido 姓	Nombre 名前	Sexo 性別	Fecha de nacimiento 生年月日	Edad 年齢	Nacionalidad 国籍
		<input type="checkbox"/> M男 <input type="checkbox"/> F女	año年 / mes月 / día日	año年 mes月	
			Las cuestiones religiosas o culturales etc. que le gustaría comentar. (宗教・文化、その他特記しておくべき事)		Lengua que usted habla 話せる言語
Furiganaフリガナ		Traducido por 翻訳者:			
Dirección 現住所		Teléfono 電話	<input type="checkbox"/> Casa 自宅 <input type="checkbox"/> Celular 携帯 Contacto de emergencia 緊急連絡先		Necesita un traductor? 通訳 <input type="checkbox"/> Sí./要 <input type="checkbox"/> No./不要
(Código Postal 〒 -)					

★¿Tiene una carta de recomendación? 紹介状の有無: Sí.有 No.無 ★¿De cuál hospital? 紹介元医療機関名: _____

Clinica Interna 内科 01	Neumología 呼吸内 05	Cirugía Plástica 形成外 12	Obstetricia 産婦人 23	Cirugía Dental Oral 歯口外 31
Clinica General 総合内 53	Gastroenterología 消化内 06	Neurocirugía 脳神外 14	Oftalmología 眼科 26	
Nefrología 腎臓内 51	Cardiología 循環内 08	Cirugía Respiratoria 呼吸外 15	Otorrinolaringología 耳鼻咽 27	Papanicolau 子宮癌検
Hematología 血液内 52	Pediatría 小児科 09	Cirugía Cardiovascular 心血外 16	Radiología 放射線 30	Chequeo pediátrico 小児健診
Oncología de pulmón 肺癌内 39	Cirugía 外科 10	Dermatología 皮膚科 19	Anestesiología 麻酔科 31	Chequeo médico general 一般健診
Neurología 神経内 04	Ortopedia 整形外科 11	Urología 泌尿器 20	Rehabilitación リハビリ 36	

※Si usted tiene "Certificado de Ancianos de Seguro de Salud", por favor, indíquenoslo también.
老人医療証などをお持ちの方は、申込みの際に保険証と併せて提出してください。

※ Los niños menores de Secundaria serán consultados (consultas de Clínica Interna) en el Departamento de Pediatría
中学生以下の方(内科受診)は、小児科の診察となります。

※Parto en la obstetricia se atiende solamente con cita. Dependiendo de la disponibilidad, hay casos que no se pueda hospitalizarse para el parto.
産科の分娩は予約制となっております。予約状況により当院の分娩が出来ない場合もございます。

Receipt no. 受付番号



(診療プロセスに沿って患者に付き添う医療通訳-乳児への予防接種の事例-)

①待合室での予防接種予診票の確認



②予防接種前の診察 (奥は医療通訳)



③ ワクチンを (足から) 接種



④ 接種後の諸注意と今後の接種スケジュール説明 (左は医療通訳)





(無料医療通訳サービス周知のための4か国語表記の掲示文書)



(英語表記の案内表示)



(英語表記の献立表 (抜粋))

Regular Meal

February 2 ~ February 8, 2017

英語	Lunch		Supper	
			A	B
2/2 (Thu)	rice Stir-fried vegetables Sauted fried tofu w/ ginger Eggplant w/ miso dressing		rice Spanish mackerel w/ sweet soy glaze Simmered dried radish strips Cucumber seasoned w/ yukari Furikake (dried flakes)	rice Chicken tempura w/ black Simmered dried radish strips Cucumber seasoned w/ yukari Furikake (dried flakes)
	Energy 543kcal Salt 2.1g		Energy 556kcal Salt 2.6g	Energy 623kcal Salt 2.0g
2/3 (Fri)	rice #N/A Egg curd Braised lotus roots		rice Deep-fried chicken Simmered hijiki Spinach w/ mayonnaise	Shrimp rice pilaf Deep-fried chicken Egg soup
	Energy 564kcal Salt 2.1g		Energy 685kcal Salt 3.0g	Energy 624kcal Salt 4.1g
2/4 (Sat)	rice Ma po tofu String beans seasoned w/ Fruit punch		rice Grilled white fish w/ Stir-fried vegetables Seaweeds salad	rice Tandoori Chicken Braised vegetables Seaweeds salad
	Energy 574kcal Salt 2.4g		Energy 483kcal Salt 2.5g	Energy 479kcal Salt 2.3g



(ポルトガル語表記による栄養指導ツール)

Seis categorias de produtos alimentícios			
Produtos com muito carboidrato	cat. 1	arroz, pão macarrão batata leguminosas de grão	
	cat. 2	fruta	
Produtos com muita proteína	cat. 3	peixe carne ovo produto feito de soja	
	cat. 4	leite laticínio(iogurte) *menos queijo	
Produtos com muita gordura	cat. 5	óleo NOZES(fruto de casca rija) alimento com muita gordura	
Produtos com muita vitamina / mineral / fibra	cat. 6	verdura alga marinha cogumelo inhame(Konhaku)	
Condimento		açúcar ketchup molho inglês / Miso molho de "curry-roux (barra de curry)"	

Dicas para fazer melhor refeição

- ① Se tomar produtos da categoria 1, 3, e 6 juntos a refeição ficará mais balanceada.
- ② Quanto à quantidade do alimento básico (cat.1; arroz ou pão), procure tomar a quantidade determinada em cada refeição.
- ③ Quanto à quantidade de verduras por refeição (cat.6), procure tomar "duas mãos cheias se for cru", "uma mão cheia cozido".
- ④ Quanto à quantidade de fruta por dia (cat.2), procure tomar uma mão, tirando a casca e semente.
- ⑤ Quanto à quantidade de laticínios por dia (cat.4), procure tomar um copo de leite.
- ⑥ Quanto ao óleo (cat.5), procure não utilizar muito.





(多言語表記による分娩クリニカルパス (抜粋))

Vaginal Delivery Clinical Pathway 経膣分娩クリニカルパス

Ms. _____

month/day		/	/	/	
		day of delivery	1 st day after delivery	2 nd day after delivery	
		6:00, after breakfast, after dinner	6:00, after breakfast, after dinner	after breakfast	
M O T H E R お 母 さ ん	Body temperature:	Temperature: _____ °C, _____ °C, _____ °C	Temperature: _____ °C, _____ °C, _____ °C	Temperature: _____ °C	
	• Please record the following information.	*Write frequency the day before(12a.m. to 12p.m.) *Bowel movement: _____ times *Urine: _____ times Amount of meal intake: Breakfast: _____ Lunch: _____ Dinner: _____	*Bowel movement: _____ times *Urine: _____ times Amount of meal intake: Breakfast: _____ Lunch: _____ Dinner: _____	*Bowel movement: _____ times *Urine: _____ times Amount of meal intake: Breakfast: _____ Lunch: _____ Dinner: _____	
	Treatment			Oil massage	
	Voiding/ Excretion	• 3 hours after giving birth, you may walk to the bathroom. A nurse will have to attend your first walk, please do not walk alone.	• Try sitting on the toilet every 3 to 4 hrs until you feel the usual urge to urinate.		
	Meal	• Maternal meal			
	Rest	• After giving birth, rest in bed until you are allowed to walk. After having bed rest, you are free to move around. • Breast feeding will be done in the nursery room until you start to *room-in with your baby. (Rooming in after birth means your baby stays in your room) • 24-hour rooming-in enables you to feed your baby on demand. Try to breastfeed your baby whenever he/she gives feeding cues.			
	Hygiene	• Within 2 hours after delivery, your sanitary napkins will be changed as often as necessary.	• Shower is allowed. From 9 a.m. to 4:45 p.m. (15 minutes/person, by booking only). You can find the booking list at the nurse station at around 8:00 in the morning. To book • Frequent change of napkin for *lochia (*bleeding from uterus/womb after childbirth). • Use bidet/squirt and disinfectant wipes to clean and disinfect the perineal area. Divide t		
	IV drip	If uterine contraction is good, I.V. drip will be pulled out.			
	Medication	• For pain relief : <input type="checkbox"/> Peltazon maximum dose: 4 tablets / day, at more than 6-hour intervals. You will be given 1 tablet when you are in pain. • For constipation : <input type="checkbox"/> Magmitt 2 tablets / additional dose allowed.			
	Test				
Health Instructions/ Guidance	• Massage your nipples to make them soft and protrude. • If you notice blood clots in your vaginal discharge, notify the nurse immediately.	• Massage your nipple before breastfeeding and help your baby latch deeply onto it. • A nurse will check your breast condition every day. If you have any concerns, feel free to • You may take the following post-partum classes: ① Bathing the baby : Mondays and Thursdays at 3:00 p.m. to 3:30 p.m. ε ② Milk-preparation : Mondays and Thursdays at 3:30 p.m. to 4:00 p.m. ε ③ Life after discharge Tuesdays and Fridays at 3:00 p.m. to 4:00 p.m. ④ Shape-up exercise: Wednesdays and Saturdays at 3:00 p.m. to 4:00 p.m.			
Nursing goal	• Prevent infection and enhance uterine recovery. Try to rest your body as much as possible.		• Rooming-in and frequent breastfeeding enhances your body to produce more breast mi		
B A B Y 赤 ち ゃ ん	Treatment	• Right after birth, Cravit eye drop will be applied to baby's eyes to prevent inflammation. • In 2 hours after birth, K2 syrup will be given to baby to prevent bleeding.			
	Hygiene	• After birth, baby will be cleaned (wipe blood, etc.) and dressed. • Bathing for baby begins (on the 1 st day and 4 th day after birth).			
	Test & measurement	• Baby's physical examination. Body size, temperature, heart rate, respiration and whole body observation. • Check-up for newborn babies. • Hearing test (optional, by application only, separately charged). • Check-up for jaundice (everyday).			
	Others	• Kangaroo care (baby is placed skin-to-skin with mother) will be done depending on baby and your condition. • Baby's picture will be taken. • Baby's blood type test from the umbilical cord will be done. Baby's umbilical cord will be given to you. • Bring the following application forms to the Newborns' Room. • Congenital Metabolic Disorder Test Application form • Hearing Test Application Form			
Signature					

(ナースステーションでの入院案内 (左は医療通訳))



(タブレットを使用した遠隔通訳サービスのデモンストレーション)



(資料編) IV. 米盛病院



[病院の紹介]

[写真1]

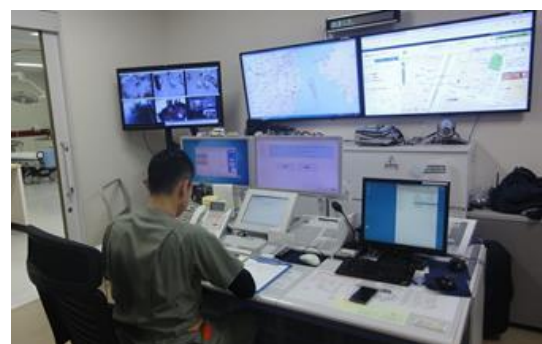
(民間医療用ヘリ、ドクターカー、DMATカーを配置し、24時間365日救急連絡を受付)



(フロートが無いので、高速で飛行できる)



(待機するヘリの操縦者)



(24時間救急相談ダイヤル)

➡ **[病院の紹介]** **[写真2]**

(ハイブリットER [自走式CT・血管撮影装置・手術台] と回復病棟での専門職によるリハビリ)





米盛医院

一秒之差, 就可能挽救一条生命。

在南北长600千米广阔的鹿儿岛,
医疗工作经常面临急救这个棘手的难题。
没有条件, 创造条件也要上。挽救生命是每一个科室的责任。

Yonemori Hospital

Emergency Unit

General Surgery Neurosurgery Cardiology Respiratory Medicine Radiology

**Equipped with a hybrid ER,
this is the new frontier
of emergency medical care.**



Red Wing, Private Medical Helicopter

As of 2014, the Red Wing is Japan's fastest and furthest-traveling medical helicopter. Privately owned, it isn't bound to a single political municipality, and is capable of providing medical care prior to arrival at a hospital. Our facilities include a storage room and fueling facilities for the helicopter; helicopters besides the Red Wing can also land here. Rapid Response Car and Rapid Response Bike are also units for prompt fast-response to all the scenes of medical emergencies.



Rapid Response Car Rapid Response Bike

Kagoshima Prefecture MD Helicopter Supplementation
Emergency Hospital Transport Post

Yonemori Hospital has formed the Kagoshima Prefecture MD Helicopter Supplementation Emergency Hospital Transport Post with Kagoshima Prefecture. Our hospital's private medical helicopter Red Wing will act as the official Kagoshima Prefecture MD Helicopter when requested by the Fire Department in the case of when there are multiple emergencies or when there are numerous sick or injured persons.

Appointed Hospital of the Kagoshima Disaster
Medical Assistance Team (Kagoshima DMAT)

Yonemori Hospital was designated as an Appointed
Hospital of the Kagoshima Disaster Medical Assistance
Team in October of 2015.

Appointed Core Disaster Medical Hospital of Kagoshima
Prefecture (Regional Disaster Medical Center)

Yonemori Hospital was designated as a Core Disaster
Medical Hospital of Kagoshima Prefecture by the
Regional Disaster Medical Center in April of 2016.



(英語表記の初診受付票)

Application form

※I let you understand Personal Information Protection Law, and please give me the upper entry on which it has agreed.

Date	Date	Month	Year	Time	Morning	Afternoon	:	
				Date of birth				(Male · Female)
Name								(age:)
For patients other than Japanese nationality. Please fill in nationality, a native language, other languages you can use.				Nationality			Native language	
				Other languages				
■ Address				Phone number	()	-		
				cellphone number	()	-		
※Emergency contact								
Family name ()			Relationship ()			Phone number ()		-

The direction of a place of work ()			Phone number ()			Phone number ()		-
■ medical insurance								
<input type="checkbox"/> Social insurance			<input type="checkbox"/> Industrial accident			<input type="checkbox"/> Own expense (It is individual coverage the total amount.)		
<input type="checkbox"/> National insurance			<input type="checkbox"/> Traffic accident			<input type="checkbox"/> Others		
(The doctor's fee concluded in the medical-examination contract)								

* Thank you. After entry abandonment-processing does with individual protection law.



The approximate cost to treat Osteoarthritis of the hip for 14 days in hospital

Name :

Diagnostic :Osteoarthritis of the (right/left) hip

Medical treatment:Hip replacement arthroplasty

Hospital care for 14 days	料金	Charge
Basic charge	90,690 円	USD
Medication	10,050 円	USD
Injection	4,260 円	USD
Treatment	6,300 円	USD
Operation	1,887,435 円	USD
Examination	47,835 円	USD
X-ray	14,265 円	USD
Rehabilitation	257,400 円	USD
Hospitalization	437,235 円	USD
Hospital meal	30,720 円	USD
Room charge	245,700 円	USD
Total	3,031,890 円	USD

The approximate cost is set based on medical insurance system.

The examination and medical treatment could be different from the approximate cost to examine in accordance with the patient's situation.

In addition, it could be different from the following subject.

•If you have an Japanese insurance certificate, the fee is changed according to Medical insurance system.

Please pay it before the medical examination. ♪

•If you don't have it, you need to pay in full. The approximate cost is decided according to insurance certificate. After the medical examination, we hand a medical fee statement with your payment.

•If you conclude a medical contract in advance, please pay the fee are concluded before examination.



(英語・中国語表記の「お名前確認」文書)

患者様のお名前確認について

当院では、患者さまを正しく確認させていただくために、患者さまご自身にお名前を「フルネーム」で名乗っていただいております。

ご理解と協力をお願いします

知ってる仲にも確認あり!!

医療安全全国共同行動キャンペーン
行動目標③ 患者・市民の医療参加

Verifying the Patient's Name

At this hospital, to correctly identify our patients, we ask for confirmation of the Patient's Full Name to verify their identity.

Thank you for your cooperation and understanding.

We will ask familiar faces for confirmation!

National Medical :
行動目標③ 患者・市民

关于确认患者姓名

本院为了对患者进行确认, 会请患者说出自己的「姓名(全名)」

请理解和配合。

也会向朋友确认!!

医疗安全全国共同行动
行动目标③ 患者与市民共同参与医疗

(受付部門で作成した英語の会話集：自主学習資料)

Q1. どうされましたか?
What seems to be the problem?

Q2. どこが痛いですか? イラストの中で指さしてください。
Where does it hurt? Please point it out on the chart.

Q3. いつからですか?
When did it start?

Q4. どんな感じの痛みですか?
What kind of pain is it?

severe 激しい	unbearable 耐えがたい	mild 軽い
intermittent 断続的な	persistent 持続する	sharp 鋭い
throbbing ズンズンする	stinging 刺刺する	burning 灼ける
dull 鈍い	piercing 刺し込む	stabbing 刺刺する
tingling 刺刺する(うずくような)	pounding ゴンゴンする(激しく拍動する)	

Q5.他に症状はありませんか?
Are there any other symptoms?

Q6. お名前と年齢を教えてください。
Could you let us know your age and name, please?

Q7. 保険証をお持ちですか?
Do you have an insurance certificate?

それではしばらくお待ちください。
Please have a seat and wait there.

場面にあった声かけができれば素敵!

Take care! Have a good day.

発音) テイク ケアー! ハヴ ア グッデー.

意味) お大事に! 良い一日を

日本語で声かけるように、
パッと文が出てくるように出
来れば良いですよ。

THIS WEEK'S POINT!

(あいさつ)

- ① Good morning おはようございます
- ② Hello こんにちは
- ③ Good afternoon こんにちは

(声かけ基本)

- ④ How are you today? 調子はどう?

(話しかける)

- ⑤ Excuse me. すみません

(天気)

- ⑥ Great day, isn't it? 良い天気だね!
- ⑦ It's a nice day, isn't it? 良い天気だね!

(聞き返す)

- ⑧ sorry? すみませんもう一度?
- ⑨ Pardon? もう一度お願いします。

(同意)

- ⑩ That's great! それはいいね!
- ⑪ Sounds good! 楽しそうだね!
- ⑫ Me too! 私もよ

(あいづち)

- ⑬ I see そうだね

(謝る)

- ⑭ I'm sorry ごめんなさい

(別れ)

- ⑮ See you later またあとでね
- ⑯ See you soon またね(すぐ会う)
- ⑰ See you tomorrow. また明日!
- ⑱ Have a safe trip back home. 気をつけて帰ってね。

EXTRA!

YONEMORI EMOTIONAL SERVICE

コンシェルジュが掲げる「YES」
コンシェルジュの集みとして掲げるロゴ
「YONEMORI EMOTIONAL SERVICE=YES」
安心、満足していただくのはもちろんのこと、
感動させるサービスを提供します。

8月9月のGOAL
声かけも、案内もできる...
あとは、自信を持つだけ!

Hi,
How are you?



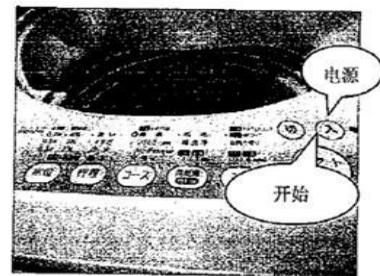
洗衣房使用指南

社会医疗法人 绿泉会 米盛医院

- 每个病区的洗衣房设有投币式洗衣机和干燥机。
- 使用时间为早 7:00 至晚 21:00。
- 使用费为, 洗衣机: 200 日元/60 分钟, 干燥机: 100 日元/30 分钟。
请准备 100 日元硬币。
- 请准备洗衣用洗涤剂。(可在一层便利店购买)
- 对使用方法, 洗涤剂的购买以及硬币的准备如有不明, 请咨询本院职员。

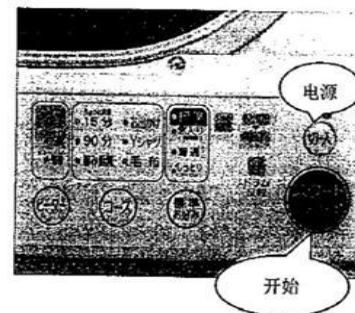
洗衣机的使用方法

1. 向投币箱投入两枚 100 日元硬币。
 2. 接通洗衣机电源。
 3. 把要洗的物品以及洗涤剂放入洗衣机内。
 4. 合好洗衣机盖, 按开始键后, 洗衣机工作开始。
- * 洗衣机只可使用标准洗涤方式。除此之外洗衣机会发生问题, 请不要选择其它的洗涤方式。



干燥机的使用方法

1. 向投币箱投入 100 日元的硬币。
 2. 打开洗衣机电源。
 3. 把需要洗物品放入干燥机。
 4. 合好盖子后, 按开始键干燥机以标准方式工作。
- * 100 日元可使用 300 分钟, 投入 200 日元可使用 60 分钟。



<注意事项>

- * 洗衣机和干燥机有各自的投币箱。
- * 发生问题时, 请通知本院的员工。





(看護部で手づくりした会話集 (韓国語))

오늘의담당간호사입니다

今日の担当の看護師です



덥다

あつい



혈압을 측정합니다

血圧を測ります



춥다

さむい



간호사호출입니다

ナースコールです



어지러워요

気分が悪いです



열을 측정합니다

熱を測ります



머리가 아파요

頭が痛いです.



* ひと言 中会話 *

こんにちは・こんばんは

你好・晚上好
ニー ハオ ワン シャン ハオ

* 你好は朝・昼・夜を問わずに使える
便利な挨拶です!

その他は... 早上好 おはよう
グオ シャン ハオ
中午好 こんにちは ← ニュースを讀んで
ジンワー ハオ お仕事が終わるまで
夕れイタージ。

体調はどうですか?

身体怎么样?
シエン ティ ゼン マ ヤン シ どうですか?

「身体」を使うと「体」限定してどうですか?と
聞いている感じになるので、
感觉怎么样? (全体的に) どうですか?
ガン ジェ と聞いてもいいと思います。

何か薬物アレルギーはありますか?

你有药物过敏吗?
ニー ヨウ ヤオ ウー グオ ミン マ
過敏

「过敏」=アレルギー
なので「食物のアレルギー」は
食物过敏になります。
シーカー

ゆっくり休んでください。

好好休息吧!
ハオ ハオ シウ シ バ

* 现在有正在服用的药吗?
シェン ザイ ヨウ ジンズイ フーエン ガオ マ
(今、服用している薬はありますか)

また来ます!

我再来看你。
ウオー ザイ シ カン ニー

* 言葉のニュアンスとしては、
早日康复 → 早く良くなるというですね。
多多保重 → 体を大事に。
と、いろいろな感じですよ。

お大事に

早日康复・多多保重
ダオ リー カン フー トゥオ トゥオ バオ ジョン
早日康复 → 早く良くなるというね
多多保重 → 体を大事に
退院時に

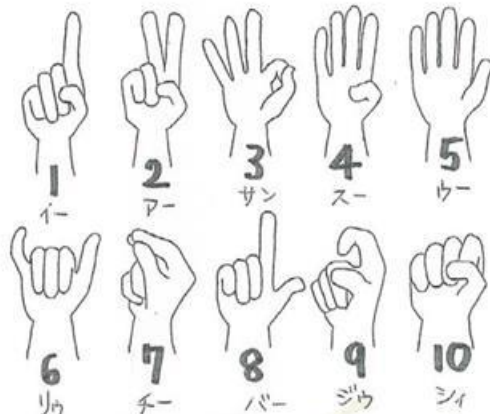
1日3回、1回1錠を服用してください。

一天3次、每次1片(请你)服用。
イー ティエン サン ツー メイ ツー イー ピエン チン ニー フー ヨン

英語でいう「Please」に当たります。
使わなくてもOKです。

★数の数え方

(例) 25 だと... 2と10と5の組み合わせで、
アー シー ウー
日本語の言いかたと考え方は一緒なので
簡単です!



★これは〇〇です。

这是 _____。
ジエ シー

英語でいう This is に当たります。



(英語や中国語 (手書き) 表記の薬剤情報提供書など)

Nov 10, 2016

Name :

Department : _____ Age: 61 y. o. Gender: Male

Rp. 5

- Brand Name... Magnitt
(500mg/tablet)
- Active ingredients...magnesium oxide
- Category..... Antacids



[KC15]

■Dosage form / Instruction
tablet for internal use / 2 tablet, 3 times a day / after each meal
[identification code]

Rp. 6

- Brand Name... Colchicine
(0.5mg/tablet)
- Active ingredients...colchicine
- Category..... Gout Suppressants



[TTS592/TTS-5920. 5]

■Dosage form / Instruction
tablet for internal use / 1 tablet, twice a day / after breakfast and supper
[identification code]

Rp. 7

- Brand Name... Diltiazem hydrochloride R
(100mg/capsule)
- Active ingredients...diltiazem hydrochloride
- Category..... Vasodilators



[ジルチアゼムR:SW-725100mg/SW-725100: [identification code]

■Dosage form / Instruction
extended-release capsule for internal use / 1 capsule, twice a day / after breakfast and supper

☆



様のお薬の説明書です☆

1/1

67歳 6か月 男性

他の病院、診療所にかかるとき、または薬局でお薬をお求めになるときはこの用紙を見せて下さい。
ID No 187799 受付番号 指導日 2016年4月28日

1. アルクレイン内用液5% (濃緑) 糖漿剤					
	起床	朝 20	昼 20	夕 20	寝前
	(電) mL				
1日3回毎食前 1天3次 早飯 后 午饭 晚饭					
薬の作用 胃の粘膜を保護したり、潰瘍部からの出血を抑えるお薬です。		注意事項 止血薬。 保護胃和食管の粘膜、会做此症溃瘍的治疗。 请您心相里保存、使用前必须摇匀瓶盖可放量不。			
記号 <input style="width: 150px;" type="text"/>					
2. ラビン錠50mg (淡黄~黄)					
	起床	朝 1	昼 1	夕 1	寝前
	(片) 錠				
1日3回毎食後 1天3次 早飯 后 午饭 晚饭					
薬の作用 胃潰瘍、胃炎のお薬です。		注意事項 保护胃口腔粘膜、治疗胃炎或者胃口里发生的肿瘤。			
記号 <input style="width: 150px;" type="text" value="Tu-LA50/TuLA-50"/>					

(英語表記の入院時必要書類)

Documents to submit when admitted to the hospital.
Fill in these forms before hospitalization and give them to the reception desk on the first day of hospitalization.

入院時必要書類
Required Documents for Hospitalization

Patient's Full Name

Mr. / Ms. _____

Document
Patient Registration Card, Proof of Health Insurance
Proof of Care Insurance
Physical Disability Certificate
Certificate of Deduction of Standard Share Payment Responsibility
Hospital Discharge Certificate (if admitted to another hospital within the past three months)
Explanation of Medical Condition, and Regarding Meetings
Hospital Admission Documents
Hospital Guidance Agreement
Bedside Service Usage Agreement
Responsibility for Articles Beyond Insurance Coverage, Usage Agreement
Precautionary Measures to Prevent Falling, Explanation and Agreement
Precautions for Individuals Visiting Yonemori Hospital



(英語表記のベッドからの転落防止などに関する説明・同意書)

Precautionary Measures to Prevent Falling Incidents, Explanation and Agreement

Life in the hospital is different from your everyday life at home, and there is a higher risk that you may fall down. Although you may believe that you can move or do something by yourself, due to illness or injury, or after surgery, you may have less strength and physical ability. You may believe that you can move without help but you may have difficulty.

If a patient falls, they are in danger of suffering from bone fractures or possible stroke that may lead to serious damage, delayed recovery, and have a significant effect on their return to everyday life and activities.

Our medical staff is doing the best they can to prevent patients from falling, but there is no 100% guarantee that we can prevent you from falling down. In order to provide the safest environment possible for your medical treatment, the patient and the family should discuss ways to prevent falling. We appreciate your cooperation and understanding.

We ask for your cooperation and understanding in the following matters:

1) Depending on the patient's condition, and in the situation that the patient cannot stop moving, we may have to use a sedative, or tie the patient to the bed unwillingly. When the patient is secured to the bed, the family will be required to sign a consent form.

(In order to protect the patient's human rights, we will avoid securing patients to the bed as much as possible.)

◆ Regardless of the measures taken, there is still a high possibility that the patient may fall. For the patient's safety, when it is necessary to secure the patient to the bed, the patient and the patient's family will be consulted as soon as possible, and the binding will also be removed as early as possible.

◆ In case of an emergency, please understand that we may need to secure the patient before notifying the family.

2) According to the patient's condition and when it is judged that the patient requires additional assistance from a member of their family, we may ask for the family's cooperation in securing the patient's safety.

3) The level of danger may vary depending on the patient's condition.

*See reverse for more information on the level of risk associated with falling accidents.

We received the explanation of the dangers of falling and agree to the conditions outlined above.

Year: Month: Day:



(英語・中国語表記の災害発生時の対応カード)

【地震】外国人患者対応カード(英語)

只今、地震が発生しております。
窓の近くから離れ、落下物に注意してください。
激しい揺れの中、動くことは大変危険です。
揺れがおさまるまで落ち着いてその場で待っててください。
揺れがおさまってから、職員の指示に従って行動してください。

**An earth quake is generated now.
Please leave near the window, and be careful about
falling objects.
It is very dangerous to work while shaking intensely.
Please wait on the spot calmly until the shaking of the
earth quake is settled.
After shaking was settled, please act according to the
instructions of the staff.**

【地震】外国人患者対応カード(中国語)

只今、地震が発生しております。
窓の近くから離れ、落下物に注意してください。
激しい揺れの中、動くことは大変危険です。
揺れがおさまるまで落ち着いてその場で待っててください。
揺れがおさまってから、職員の指示に従って行動してください。

**现在发生地震，请离开窗户并注意掉落的物品。
在剧烈的摇动中移动非常危险。
摇动变缓前，请在原地等待。
摇动变缓后，请听从职员的指示再行动。**

(病院体験ツアーの流れと使用された模擬カードなど)

受診シミュレーション

No.	診療科を確認する	病院正面玄関横の看板を確認	
②	受付 初診申込書・問診票の記入	在留カード	提出
		健康保険証	配布
		初診申込書(言語別)	
		問診票(言語別)	
		初診申込書	提出
		待ち時間	
		在留カード	返却
③	外来受付 問診・診察	健康保険証	配布
		診察券	
		受付票	
		外来基本カード	
④	放射線科受付 レントゲン	問診票	提出
		外来基本カード	
		待ち時間	
⑤	外来受付 診察	問診票	返却
		外来基本カード	
		問診票	
		外来基本カード	
⑥	会計	問診票	提出
		外来基本カード	
		待ち時間	
		問診票	
		診察券	
		明細書・領収書兼請求書 処方せん	

最後に回収したサンプル資料をまとめて

病院→患者
患者→病院

資料一覧
在留カード
健康保険証
診察券
外来基本カード
受付票
問診票
初診申込書
明細書・領収書
処方箋

在留カード

0000000000

氏名：米盛病院

生年月日 性別 国籍

住所：鹿児島市与次郎 1 丁目 7-1

資格 _____

有効期限：2015.11.21～2015.11.21

2015.11.21 多文化共生地域づくり事業 病院体験ツアー

健康保険証

0000

2015 年 11 月 21 日 交付

番号：00000000 記号 000

氏名： _____

取得年月日： _____ 性別： _____

保険者番号： _____

保険者名称：米盛病院

保険者所在地：鹿児島市与次郎 1 丁目 7-1

多文化共生地域づくり事業
病院体験ツアー
～行ってみよう！知ってみよう！日本の病院～