

# 外国人患者受入れに関する 事務部門での 留意事項および対応事例

2018.03.24

NTT東日本関東病院 医療連携室  
外国人向け医療コーディネーター

海老原 功



## 本日のMenu

- ▶ NTT東日本 関東病院について
- ▶ 外国人患者とは
- ▶ 外国人患者の確認・登録について
- ▶ 受入れ準備
- ▶ 実例
- ▶ まとめ



## NTT東日本 関東病院の概要 (2017.4.1)



所在地：東京都品川区東五反田5-9-22

開設者：東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長 山村 雅之

病院長：亀山 周二

開設：昭和26年12月

一般開放：昭和61年5月

稼働病床数：592床(一般526床、精神50床、緩和16床)

標榜診療科：20科(院内標榜科 32科)

外来患者数：1,914 人/日

入院患者数：170,313 人/年

平均在院日数：10.0 日(一般病棟のみ)

手術件数：5,018 件/年

救急車搬入件数：3,264 台/年

紹介率：52.5%(逆紹介率:40.2%) ※患者数等は平成28年度実績

職員数：合計 1,386人(非常勤は実人員)

[ 医師364人(非常勤164人再掲)、看護師687人、技師・薬剤師282人、事務職53人 ]

施設指定等：地域がん診療連携拠点病院、基幹型臨床研修病院、東京都指定二次救急医療機関、災害拠点病院、DPC対象病院(II群)、国際病院評価機構(JCI)認証取得、人間ドック・健診施設機能評価認定、卒後臨床研修評価機構認定、外国人患者受入れ医療機関認証制度(JMIP)認証取得、JIH推奨病院

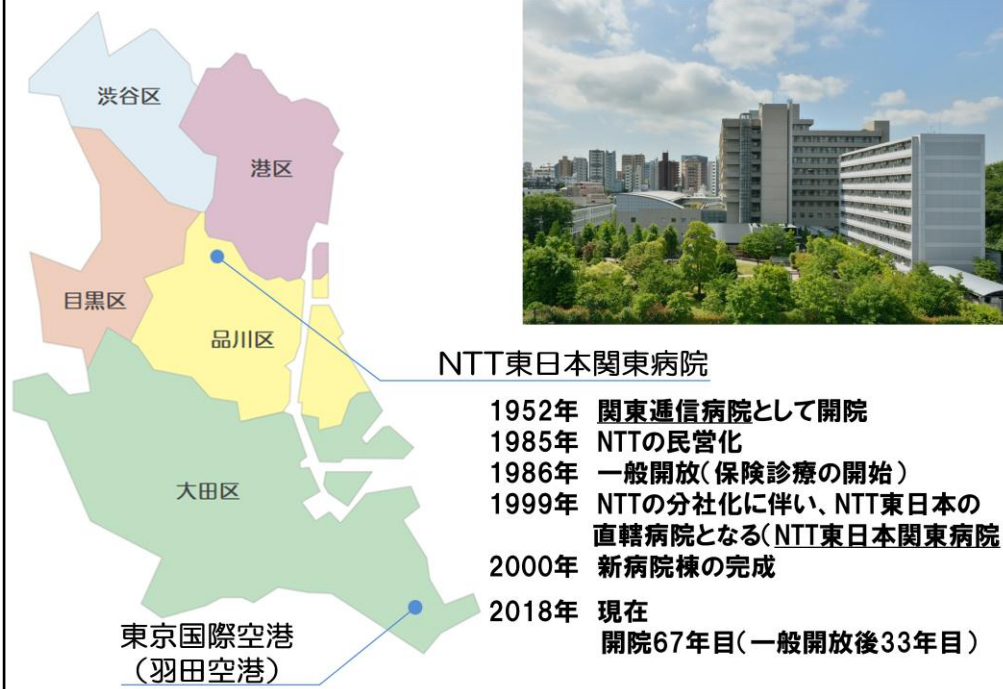
施設基準等：一般病棟7対1入院基本料、特定集中治療室管理料、ハイケアユニット入院医療管理料、精神病棟13対1入院基本料、緩和ケア病棟入院料



3

NTT東日本関東病院は東日本電信電話株式会社によって運営されております。  
外国人患者受入れに関しては、JCI、JMIP、JIHの認定を受けております。

## NTT東日本 関東病院の立地と変遷



NTT東日本関東病院は品川区に位置しており、羽田空港のある大田区に隣接しております。

# 医療連携室

## 地域連携業務

医療連携協力医療機関対応（言語連携含む）、院内外のセミナー対応  
地域連携関連広報など

## 国際業務

通訳・外国人患者コーディネーション全般、院内セミナーの実施  
公的機関および業者対応、国際関連の企画立案、JMIP対応など

## 患者サービス

要人対応など



5

医療連携室では、地域医療連携業務、国際業務、患者サービス業務を行います。

## 周辺の外国人人口（2017.01.01）

	品川区	大田区	港区
総人口	392,849	722,377	248,621
外国人数	11,742	21,599	18,992
外国人の割合(%)	3.0	3.0	7.6

## 近隣各区における国籍別外国人人数(上位5位)

	1	2	3	4	5
品川区	中国 3,860 (32.9)	韓国 2,248 (19.1)	フィリピン 765 (6.5)	ネパール 661 (5.6)	米国 565 (4.8)
大田区	中国 7,485	韓国 3,442	フィリピン 2,326	ネパール 1,983	ベトナム 1,053
港区	中国 3,525	韓国 3,369	米国 3,075	フィリピン 1,021	英国 803

出典：東京都の統計(総務局)



6

隣の港区では多数の外国人が在住しており、割合は7.6%です。近隣各区における国籍別外国人人数上位5位は中国、韓国、フィリピン、ネパール、米国です。対応言語は中国語、英語がメインになります。

## 周辺地区における外国人宿泊者数

2017年4月

区	外国人実宿泊者数(人)
港区	143,691
大田区	29,594
品川区	16,047

この月、港区が都内で最も外国人が宿泊をしている。

新宿区 131,431人

千代田区 100,264人

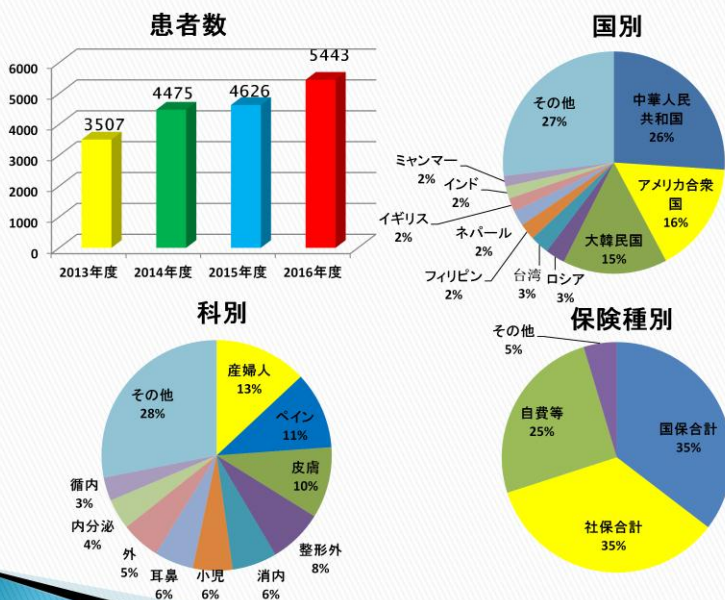
出典：日本政府観光局(JNTO)



7

隣の港区が都内で最も外国人が宿泊をしています(2017/4より)。そのため、外国人患者は多数います。

## 当院での外国人外来受診状況



2016/4~2017/3

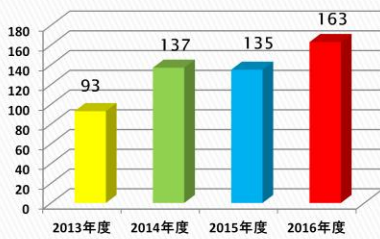
8

当院の外国人外来受診状況について、患者数が毎年増加しています。国籍別上位三位は中国、アメリカ、韓国です。診療科別上位三位は産婦人科、ペイン科、皮膚科です。保険種類は国保、社保、自費がメインになります。

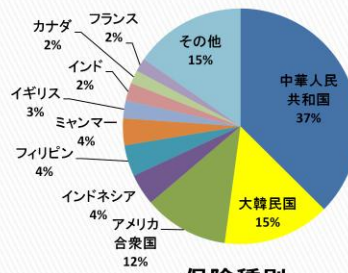


## 当院での外国人入院状況

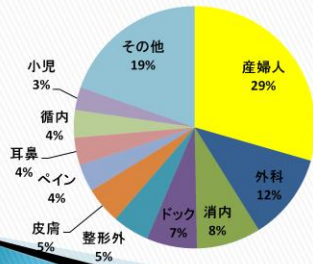
患者数



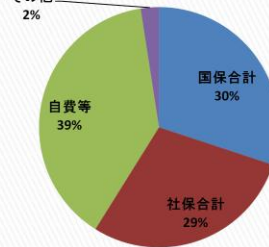
国別



科別



保険種別






2016/4～2017/3



9

当院の外国人入院状況(2016年度)について、患者数が毎年増加しています。国籍別上位三位は中国、アメリカ、韓国です。診療科別を見ると婦人科が突出して多いです。保険は自費負担が多くなっております。

## 外国人患者対応沿革

2005年	11月	近隣中東諸国大使館と連携	
2011年	3月	JCI認証	
2012年	11月	<a href="#">電子カルテに国籍情報入力開始</a>	
2016年	3月	訪日外国人旅行者受入れ医療機関登録 (国交省観光庁)	
	3月	JMIP認証(厚労省)	
	11月	<a href="#">非居住外国人患者 1点20円化</a> <a href="#">外国人患者 身分証確認の厳格化</a>	
	12月	JIH認定(経産省)	
2017年	6月	JCI 3回目認証	



10

当院の外国人患者対応の沿革として、2012年11月より、電子カルテに国籍情報入力開始しました。2016年11月より、非居住外国人患者の医療費を1点20円に決めました。また、外国人患者の身分証確認を厳格化しました。これにより、未集金の解消、外国人患者情報の把握ができるようになりました。

## 本日のMenu

- ▶ NTT東日本 関東病院について
- ▶ 外国人患者とは
- ▶ 外国人患者の確認・登録について
- ▶ 受入れ準備
- ▶ 実例
- ▶ まとめ



## 外国人患者とは？

### 1. 在住者などの中長期滞在

- ① 在住者
- ② 駐留米軍
- ③ 外交・公用目的



### 2. 商用/観光目的の短期滞在 (トラベルメディカル)



### 3. 治療/健診目的の短期滞在 (メディカルツーリズム)



外国人患者は中長期滞りの在住者、商用、観光目的の短期滞り者、治療、健診目的の短期滞り者に分けられます。

## 1-① 在住者

在留カードまたは  
特別永住者証明書を所持  
(および発行予定者)



法務省入国管理局ホームページより

- ・日本に3か月以上滞在
- ・住民登録済
- ・健康保険制度に加入、もしくは生活保護など



**日本人と同じ対応**  
(必要に応じ言語対応のみ)



13

在住者とは、日本に3ヶ月以上滞在、住民登録済、健康保険制度に加入済、もしくは生活保護を受ける方のことです。対応は基本的に日本人と同じで、必要に応じて、外国語で対応します。

## 2. 商用/観光

ビジネスや旅行による滞在  
(トラベル メディカル)

- ・急な傷病
- ・健康保険証なし
- ・旅行保険未加入の場合は支払困難
- ・滞在期限があり診療計画に制限
- ・日本医療や文化への理解が乏しい



多くは軽傷、重傷は対応が困難  
経済格差のある国は未収リスクが激増



14

商用、観光目的の短期滞在者については、急な傷病がメインになります。健康保険証がなく、旅行保険未加入の場合は支払が困難になることもあります。特に経済格差のある国の患者は未収金リスクが激増しています。また、短期滞在者は日本医療や文化への理解が乏しいので、トラブルが発生することがあります。短期滞在者は滞在期限がありますので、診療計画に制限があります。

### 3 治療・健診目的

医療レベルが低い・医療費が高い等の理由で  
日本の医療を選択(メディカル ツーリズム)

- ・健康保険証なし
- ・基本は医療滞在ビザにて入国
- ・保険外診療なので高額



優良な仲介業者を通じて  
ビザや前払いなどの事前準備  
※友人や知人仲介は要注意



15

治療・健診目的の短期滞在者については、仲介業者を通じて、ビザや前払いなどの事前準備をしていますので、特に問題がありません。ただし、優良な仲介業者と取引が必要となります。また、末期がんの患者受け入となると、注意が必要です。

## 本日のMenu

- ▶ NTT東日本 関東病院について
- ▶ 外国人患者とは
- ▶ 外国人患者の確認・登録について
- ▶ 受入れ準備
- ▶ 実例
- ▶ まとめ



## 医事における 外国人患者の確認・登録

### 外国人患者の滞在期間・支払方法の把握が必要

新規患者登録時、または保険資格更新時に下記を確認

- ・写真付身分証(在留カード・パスポート)
- ・保険証
- ・クレジットカードや手持ち金での支払い能力  
(X線5千円～、CT約3万～、MRI約4万～など)



- 医療安全(取り違い防止)
- 国籍、使用言語、保険資格の確認・登録  
(データ集計、分析、JMIP等に提出)
- 保険証のなりすまし防止
- 未収金の防止(概算提示⇒保証金など)



17

外国人患者の滞在期間、支払方法の把握が必要です。保険証の使い回し、偽造物使用を防止する為、新規患者登録時、または保険資格更新時に写真付身分証の確認が重要です。保険外診療で高額になる場合は、事前の概算提示をおすすめします。こうした取り組みで、医療安全、外国人患者のデータ分析及び受入れ方向性の検討、未収金の防止に繋がります。



## 在留カード確認方法②

法務省入国管理局  
在留カード等番号失効情報照会

この画面では、失効した在留カード及び特別永住者証明書(以下、在留カード等)の番号を確認するための情報を提供しています。  
外国人より提示された在留カード等の券面に記載された在留カード等番号及び在留カード等有効期間を入力してください。

※ 外国人登録証明書番号には対応していません。  
※ 在留カード等の交付情報の更新は、土日祝日を除き原則翌日になりますので、当日交付された在留カード等番号には対応していません。  
※ 照会結果は、在留カード等の有効性を証明するものではありません。  
※ 存在する在留カード等の番号を照会した偽造在留カード等も存在する可能性があります。照会結果にかかわらず、画面下段の「在留カード等の券面に施された偽造防止対策のポイント」についてもご確認ください。

(1) 在留カード等番号   
(2) 在留カード等有効期間 年 月 日

・画像に表示されている文字を入力してください。

在留カード等番号の英字は半角大文字で入力してください。  
カード有効期は、カード券面に書かれた日付の「年」「月」「日」を、それぞれの欄に半角数字で入力してください。月及び日が1桁の場合、横ごとの数字の値を入力してください。  
(例) 券面の有効期情報が「2012年7月9日」の場合→「2012」年「07」月「09」日と入力

あわせてご確認ください。  
「在留カード」及び「特別永住者証明書」の見方はこちら

在留カード等の券面に施された偽造防止対策のポイント

偽造防止対策

写真下の緑色のホログラムは、見る角度を90°変えると、文字の白黒が反転します。

カードを左右に傾けると、IMOUJのホログラムが3D的に左右に動きまわります。

カードを上下に傾けると、カードの左側部分がピンク色に変化します。

カードを傾けると、IMOUJの文字の角部の色がピンクからグリーンに変化します。

出典：法務省入国管理局

医療費が高額になる場合、在留カードが有効であるかどうかを法務省のホームページで確認すると良いでしょう。

## 外国人患者の保険登録

状況	患者種別	年齢	在留資格確認	保険登録	対応
在留 在留資格あり	国保/社保所持	成人	在留カード	保険証	日本人と同等
		16歳未満	不所持は次回来院時		
	生活保護など	成人	在留カード	公費など	日本人と同等
		16歳未満	不所持は次回来院時		
	保険証なし	成人	在留カード	自費	日本人と同等
		16歳未満	不所持は次回来院時		
外交/公用 駐留	外交・公用 (外国公館)	成人	ID	自費 (*免税の場合あり)	国際室 *外国公館等に対する消費税免除指定 事業者申請が必要
		16歳未満	不所持は保護者ID		
	駐留米軍	成人	ID	自費	国際室
		16歳未満	不所持は保護者ID		
訪日 在留資格なし	短期滞在 (出張・旅行など) 治療/健診目的 (メディカルツーリズム)	不問	パスポート	自費	日本人と同等
	アシスタンス経由 (出張・旅行など)	不問	パスポート		国際室
		不問	パスポート		国際室

- ※受付職員の対応困難な保険診療外の外国人患者さんは  
医療連携室(国際室)が対応
- ※在留カード(旅券)は特別永住者を除き携帯義務(入管法23条)  
病院職員はあくまでも任意の確認



当院では、上記のように外国人患者種別で対応の仕方が分かれています。非居住の外国人患者は国際室が対応します。短期滞在の外国人患者は基本的に日本人と同様の対応をします。対応困難の場合は、国際室が対応します。また、在留外国人は在留カードの携帯が義務付けられますので、提示を申し出ると大体見せてくれます。

## 本日のMenu

- ▶ NTT東日本 関東病院について
- ▶ 外国人患者とは
- ▶ 外国人患者の確認・登録について
- ▶ 受入れ準備
- ▶ 実例
- ▶ まとめ



## 取組み アクセス①

### 多言語対応 ホームページ



ホームページを多言語化し、ある程度の情報提供が可能になりますので、電話や窓口での説明が省かれます。

# 取組み アクセス②

## 多言語対応 パンフレット・案内タッチパネル

### 中国語

初診患者  
受付  
診察室  
検査室  
中央受診処  
計費課

### 日本語・英語

#### フロアガイド FLOOR GUIDE

1F	エントランス Entrance	受付 Reception	エレベーター Elevator	患者図書室 Patient Library
2F	検査室 Examination Room	レントゲン X-ray	リフト Lift	リハビリテーション科 Rehabilitation
3F	手術室 Operating Rooms	ICU/SCU ICU/SCU	手術室 Operating Rooms	手術室 Operating Rooms

### 日本語・英語・中国語

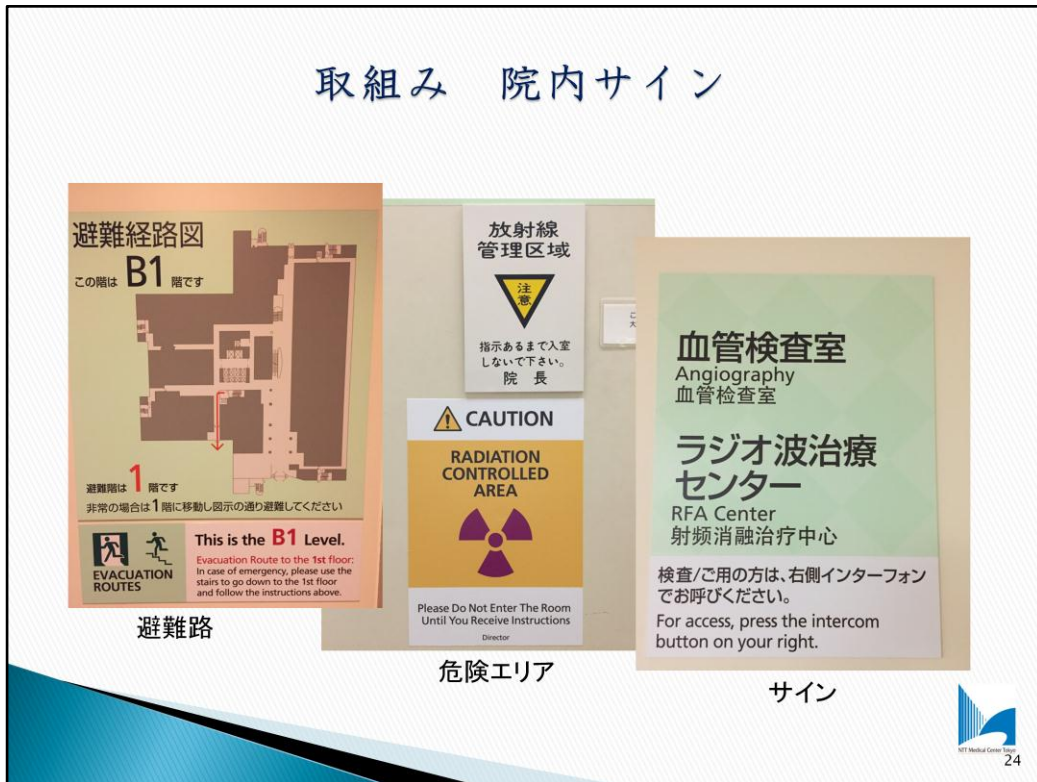
#### 診療室呼び患者の方法

各受診室及び診療室呼び患者の方法

- 窓口受理手続
- 候診

当院はパンフレット、案内タッチパネルも多言語(日、英、中)で対応しております。

## 取組み 院内サイン



当院の院内サインは日、英で表示されています。



## 取組み 文書類

The screenshot displays the 'English Version Materials Overview' page on the NTT East Japan Kanto Hospital In-Hospital Site. The page features a navigation menu on the left with categories like 'Manuals (Methods/Procedures)', 'English Version Materials Overview', and 'Pharmaceutical Adoption Application Form/Reasons'. The main content area lists various medical departments with links to their respective English materials, such as 'Internal Medicine', 'Surgery', and 'Pediatrics'. The page also includes a search bar and a 'Link/Sitemap' section at the top right.

NTT東日本 関東病院 院内サイト

お役立ち | 知っ得コーナー | 働く上で必要なルール | 業務に役立つツール | 動画コンテンツ

院内トップ > 業務に役立つツール > 英語版資料一覧

業務に役立つツール

- マニュアル（方法・手順）
- 英語版資料一覧
- 医薬品採用申請書・理由書
- ★★N-DREAMS移行
- 各種様式
- 広報関係様式
- 病院感染対策マニュアル

英語版資料一覧

- 循環器内科
- 消化器内科
- 神経内科
- 高血圧・腎臓内科
- 糖尿病・内分泌内科
- 血液内科
- 精神神経科
- 呼吸器・肺外科
- 小児科
- 外科
- 脳神経外科
- 脳卒中センター
- γナイフセンター
- 心臓血管外科
- 整形外科
- 皮膚科
- 泌尿器科
- 産婦人科
- 眼科
- 耳鼻咽喉科
- 歯科・口腔外科
- ペインクリニック科
- 救急センター
- 人間ドック室
- 内視鏡
- 5B病棟
- 6B病棟
- 7B病棟
- 外来会話集
- 共通＜手術等＞
- 初診窓口

NTT Medical Center 25

院内文書は併記（日、英）をお勧めします。当院の院内サイトでは各診療科をクリックしたら、問診票が打ち出せるようにしてあります。

## 説明書・同意書など

最低限  
見出しだけでも  
日本語併記  
←

輸血（新鮮凍結血漿を含む）・特定生物由来医薬品に関する説明  
Explanation about blood transfusion (including fresh frozen plasma) and special biological drugs

Because of your operation / anemia / hemorrhagic tendency / other ( ), it is likely you will need a blood transfusion / special biological drugs.

<Transfusion:>

You will need a packed red blood cell concentrate transfusion / autologous transfusion of drained blood cells / autologous blood collected / autologous blood stored until your condition improves. ( ) scheduled to be made available (used).

Blood for transfusion undergoes a special process. Transfusion can, however, cause adverse reactions (such as allergic reactions, vomiting and transfusion-associated graft-versus-host disease).

<Special biological drugs:>

It is likely that administration of the following drugs will be necessary: albumin / immunoglobulin G / coagulation factor IX / blood coagulation factor VIIa

For patients undergoing heart surgery to \_\_\_\_\_  
心臓の手術を受けられる \_\_\_\_\_ 様へ

Your autologous blood donation will be at \_\_\_\_\_ on \_\_\_\_\_  
at the Outpatient Clinic. 外来自己採血日 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 ( ) 時 \_\_\_\_\_ 分

\* Patients with angina should bring Nitrophen.  
狭心症の方は、ニトロペンをご持参下さい。

Important dates

- Tests 検査日 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 ( ) Test(s) 検査
- Admission to the hospital 入院日 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 ( )
- Operation 手術日 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 ( )

• You will be in the hospital for about three weeks. Please note that you may be hospitalized for longer than this depending on your condition.

入院期間は3週間位の予定ですが、病状によって期間が変わることがありますので、ご了承下さい。

**※日本語の無い翻訳文書は、現場職員がお渡しすることさえ出来ない**



説明書・同意書など、見出しだけでも、日本語と英語の併記が必要です。

# 薬情

「くすりのしおり」の英語版などを薬剤部で活用

The screenshot shows the 'Kusuri-no-Shiori' website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Search for medicines'. Below it, the search results are displayed for the keyword 'プラビックス' (Plavix). The results show two entries: 'Plavix Tablets 25mg (プラビックス錠25mg)' and 'Plavix Tablets 75mg (プラビックス錠75mg)'. Each entry includes a 'Japanese version' link and a 'Sanofi K.K.' logo. The 25mg entry also includes a small image of the tablet and a brief description of its use. The website has a clean, professional layout with a blue and white color scheme.

出典:くすりのしおり(くすりの適正使用協議会)



「くすりのしおり」というサイトで薬情の情報がありませんので、薬剤部の方と話しあつて、打ち出して患者様に渡すこともできます。

# 取組み 夜間休日の通訳

遠隔通訳を導入

## みえる通訳 for ビジネスプラス

英・中・韓・タイ・ロシア・ベトナム・ポルトガル・スペインの8か国語に対応。  
定額で使用できる映像通訳サービス。



ドコモの法人向けサイト

docomo Business Online



28

夜間休日の場合は、遠隔通訳(タブレット型)を導入して対応することをお勧めします。

## 本日のMenu

- ▶ NTT東日本 関東病院について
- ▶ 外国人患者とは
- ▶ 外国人患者の確認・登録について
- ▶ 受入れ準備
- ▶ **実例**
- ▶ まとめ

## 在留者・保険診療 (未収防止)



フィリピン人女性、時間外受診、盲腸にて即入院

保険証確認時に素行が怪しく、役所に確認  
保険料未払により限度額適用認定証が発行不可

3割負担で払えるとのことで、妹保証人とし手術  
しかし退院時にお金がない、妹も保証人ではないと支払拒否

分割払いの保証人を妹とし、在留カードを提示要求  
在留カード不所持を自覚、クレジットにて支払った

ポイント: 外国人でも諦めないこと



30

入院申込書にもサインを貰ったが、「サインを求められたからただけで、同意したわけではない」とのこと。

ポイント: 日本語を話せても英語で話してきたりという、確信犯的な対応をしてくるケースもあるため、あきらめずに対応をすること。

## 短期滞在・医療目的来日 (保険診療)



中国人男性、心臓病の治療目的来日  
日本在住息子に連れられ受診

中国在住も息子の扶養で協会けんぽ所持  
保険診療、通訳が終始対応

再来日前、在中国日本領事館より  
保険証所持での医療VISA発行に対し問合せあり

ポイント: 非居住により、診療計画が困難



31

保険証所持での医療VISA発行に対して年金事務局に問い合わせたが、特に問題ないとの事で保険診療で医療ビザを使用して訪日。

ポイント: 非居住の方の来院が増えており、これまでの保険診療での対応が少し難しくなる。日本での滞在期間等を考慮し、治療計画を立てる等、ドクターと外国人の間でしっかりと話しを詰めておくことが必要。

## 短期滞在・自費 (医療文化の差異)



中国人男性観光客、心不全で前医に救急搬送も  
中国語対応困難のため転院搬送

陳旧性心筋梗塞により、一週間入院が必要と診断

しかし、患者息子が料金を気にして退院を強く希望  
「父は昔から心臓病で大丈夫、よくあること。」  
「金もうけの為の入院だろ。」とあり

診療拒否ため、誓約いただき退院

ポイント: 医師・患者の信頼構築が困難



32

もともと帰国日程が近かったこともあり、退院を強く希望された。文化の違いによる患者側の不信感が強く、医師とのコミュニケーションを十分に取れる状態ではなかったため、診療を断念する結果となった。



**短期滞在・自費  
(未収防止)**



カナダ人男性観光客  
腹痛にて外来受診、急性胆嚢炎にて緊急入院

旅行保険未加入、クレジットカード所持も  
概算額240万円を母国の家族から送金予定とした

クレジットカード会社や妻の保険会社に連絡を提案  
妻の保険でカバー出来ることが判明

アシスタンス会社が介入し支払保証

ポイント: 支払方法の提案、引出を多く持つ



ポイント: 本人は上記のような支払い方法についても知らないことが多々あるため、医療機関側が提案の引き出しを多く持つことが大切。

**短期滞在・自費**  
**(未収防止)**



台湾人男性出張で来日、会議中に脳卒中で救急搬送

一過性脳虚血発作により5日間入院の診断  
概算は80万円

会社が保険加入しており、アシスタンス会社ポリシー所持も  
支払い保証が出来ないと連絡あり

会社日本支社幹部を保証人とし、会社払いで退院

ポイント: 商用来日患者は取引先なども巻き込む



## 短期滞在・自費 (未収防止)



フィリピン人男性観光客、脳出血にて救急搬送、緊急手術  
保険3つ加入も補償額低く、概算費500万円支払い困難  
保険会社、国内知人、大使館、母国の家族に連絡させる

母国保険会社1社から直接連絡も、対応困難  
1社はアシスタンス会社を通じて一部を支払保証

大使館が一部を建て替え、残額を分割とし退院帰国  
残額が送金され全額収納

ポイント: 経済格差のある国では補償額も低い



35

ポイント: 患者もしくは患者の家族から大使館等へ治療・入院等が必要な旨、現時点で支払いが困難な旨を伝えてもらい解決するケースもある。病院から大使館に連絡するのではなく、出来るだけ患者か患者の家族から連絡することで、大使館側も自国民の支援といった意味で動きやすくなるのではないか。

## 不法入国・自費 (検査同意)



?

メキシコ人と名乗る男性、空港より救急搬送

腹痛も明確な同意を得ず、念のためにCT検査  
現金、クレジット不所持で支払拒否

なぜか搬送中、メキシコ大使館に自ら連絡していたが  
担当官来院も国籍確認出来ず、パスポート偽造発覚

逮捕、行旅病人及行旅死亡人取扱法(M36年)にて請求

ポイント:検査同意は金額の同意も必要



**不法滞在・自費**  
(未収防止)



フィリピン人男性在住？者、他院より転院搬送

大動脈解離にて警察車両と共に到着  
不法滞在者とのこと

概算額700万円、大使館は救済できず  
救急看護師より、「2時間待ったら死にますよ。」

不法就労助長の雇用主現れ  
罪の自覚を促し、保証人となってもらった

ポイント：法の知識、雇用主の説得



## 本日のMenu

- ▶ NTT東日本 関東病院について
- ▶ 外国人患者とは
- ▶ 外国人患者の確認・登録について
- ▶ 受入れ準備
- ▶ 実例
- ▶ まとめ

## まとめ

言語、傷病、来院時間、宗教の制約、滞在期間  
支払い能力、帯同者など、様々な状況を把握し  
準備やコーディネートする担当者が必要

東京都外国人患者受入れ体制整備支援事業や  
厚生労働省の補助金事業などを活用し



日本を選び訪れる方々にも  
共に日本を支えている方々にも

安心安全な医療を提供する



-All for One-

つながる医療



ご清聴ありがとうございました。

