

東京都福祉保健局主催

平成 30 年度

医療機関における

外国人患者対応支援研修

基礎編

研修資料



目 次

I. 医師の立場から見た外国人患者受入の留意点 3

－外国人患者の特徴や日本人患者との違い

－外国人患者への対応方法と対応に当たって留意すべき点

りんくう総合医療センター 国際診療科 部長

大阪大学医学部附属病院 未来開発医療部

国際医療センター 特任准教授・副センター長

南谷 かおり 氏

II. 事務部門における外国人患者への対応方法 27

－受付から会計までの各場面での対応と留意すべき点

－未収金発生防止策と未収金発生後の対応

－外国人患者対応に役立つツールの紹介

りんくう総合医療センター 国際診療科

国際医療コーディネーター

木村 ガーリー 氏

I. 医師の立場から見た外国人患者受入の留意点

- －外国人患者の特徴や日本人患者との違い
- －外国人患者への対応方法と対応に当たって留意すべき点

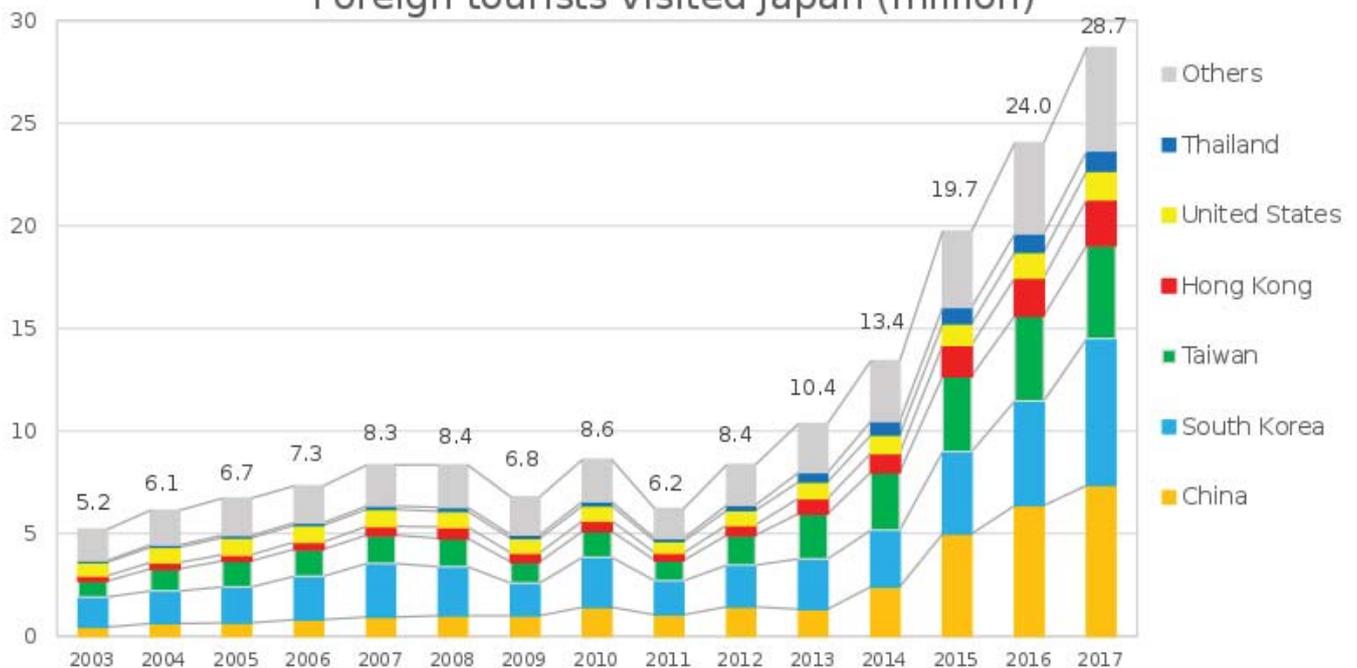
りんくう総合医療センター 国際診療科 部長
大阪大学医学部附属病院 未来開発医療部
国際医療センター 特任准教授・副センター長
南谷 かおり 氏

医師の立場から見た 外国人患者受入の留意事項

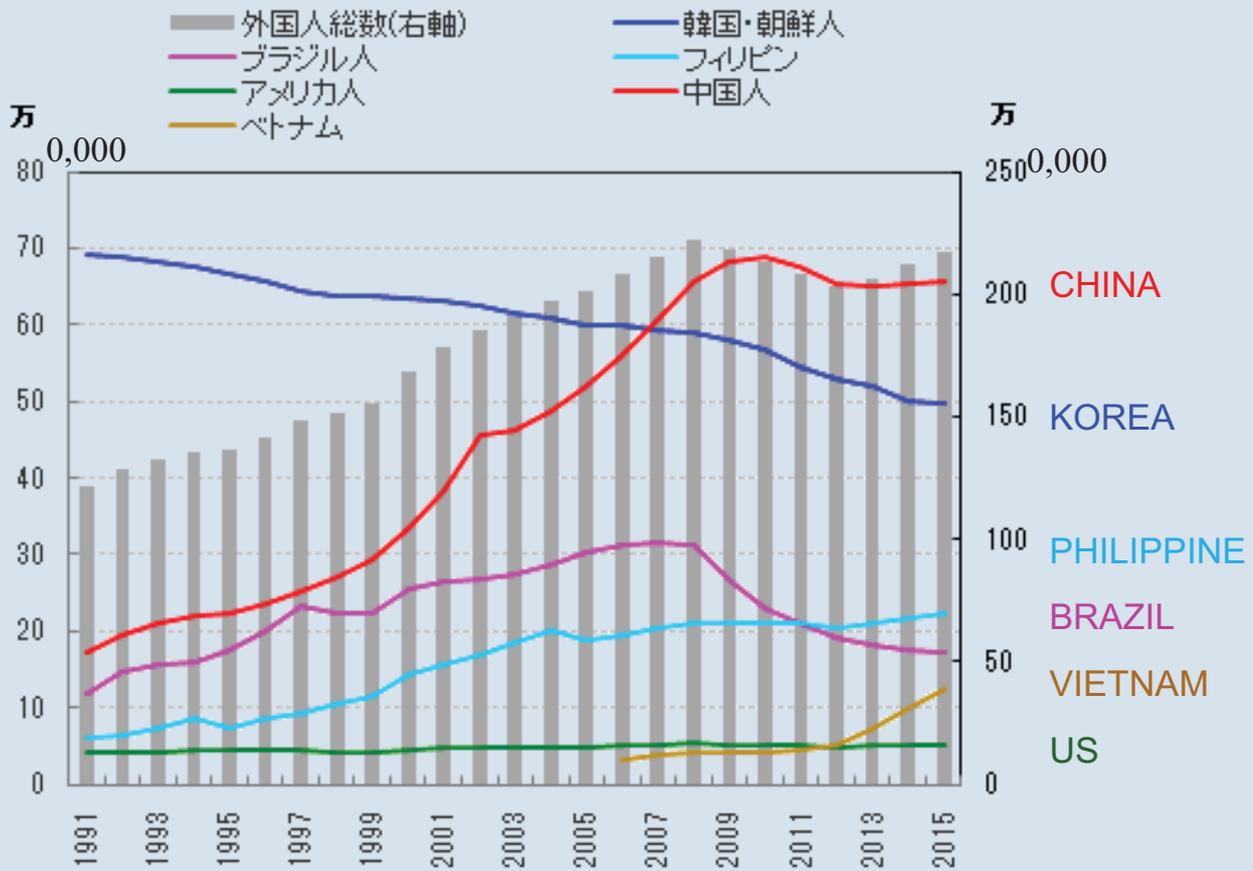
地方独立行政法人 りんくう総合医療センター 国際診療科
大阪大学医学部附属病院 未来医療開発部 国際医療センター
南谷かおり

Maldives

Foreign tourists visited Japan (million)



訪日外国人旅行者の増加に伴い、旅行中の透析や常備薬の処方を希望、急病等で医療機関を訪れる外国人も増えている。



在留外国人の国籍別統計の推移

2016年 空港別入国外国人数





地方独立行政法人

りんくう総合医療センター

OSAKA



Kansai Int. Airport

泉州地域

Izumisano City

- 1952年 「市立泉佐野病院」として開院
- 1994年 りんくうタウンに新築・移転(関西国際空港開港後)。
- 2011年 「地方独立行政法人化」
- 大阪南部の基幹病院で関西国際空港からの搬送先病院、災害時拠点病院。泉州救命救急センター、泉州広域母子医療センター、感染症センターを併設
- 診療科:23科、病床数:388床
重症・救急40床
感染症センター10床



ヘリポート

5

国際診療科の歩み



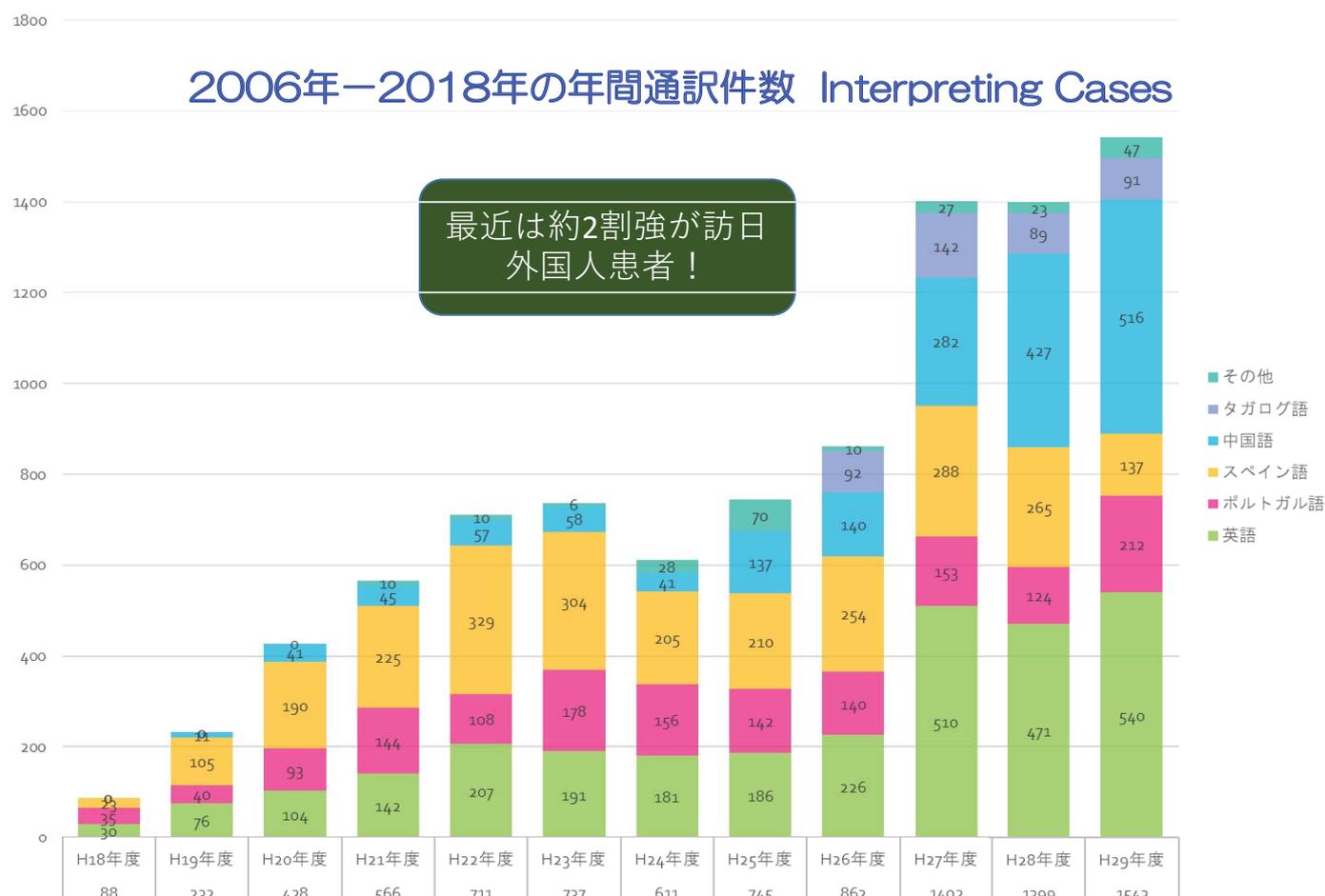
H26年12月に厚生労働省より「医療機関における外国人患者受入環境整備事業」のモデル拠点病院(当時は全国で10病院)に認定。

6

外国人患者対応人材の概要：

国際診療科スタッフ： 病院職員		
医師	常勤1名	ポルトガル語、スペイン語、英語
コーディネーター	常勤4名、 登録1名	英語、中国語(北京語、広東語、台湾語)、スペイン語、フィリピン語、マレー語
事務	常勤1名	英語
協力者：		
医師	常勤、非常勤	英語、中国語、韓国語
看護師	常勤	スペイン語、中国語、ベトナム語
医療通訳者(非常勤)：		
月～金	英語	10時～15時半まで常駐
月・火	中国語	10時～15時半まで常駐
火・木	スペイン語、ポルトガル語	10時～15時半まで常駐
遠隔医療通訳(契約)： Medi-Way		
TV電話	平日の日中	英語、中国語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語
電話	1) 時間外、週末含む24h 2) 平日日中のみ	1) 英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語 2) タイ語・ロシア語・ベトナム語・ヒンディ語・ネパール語・フランス語・タガログ語・インドネシア語

7

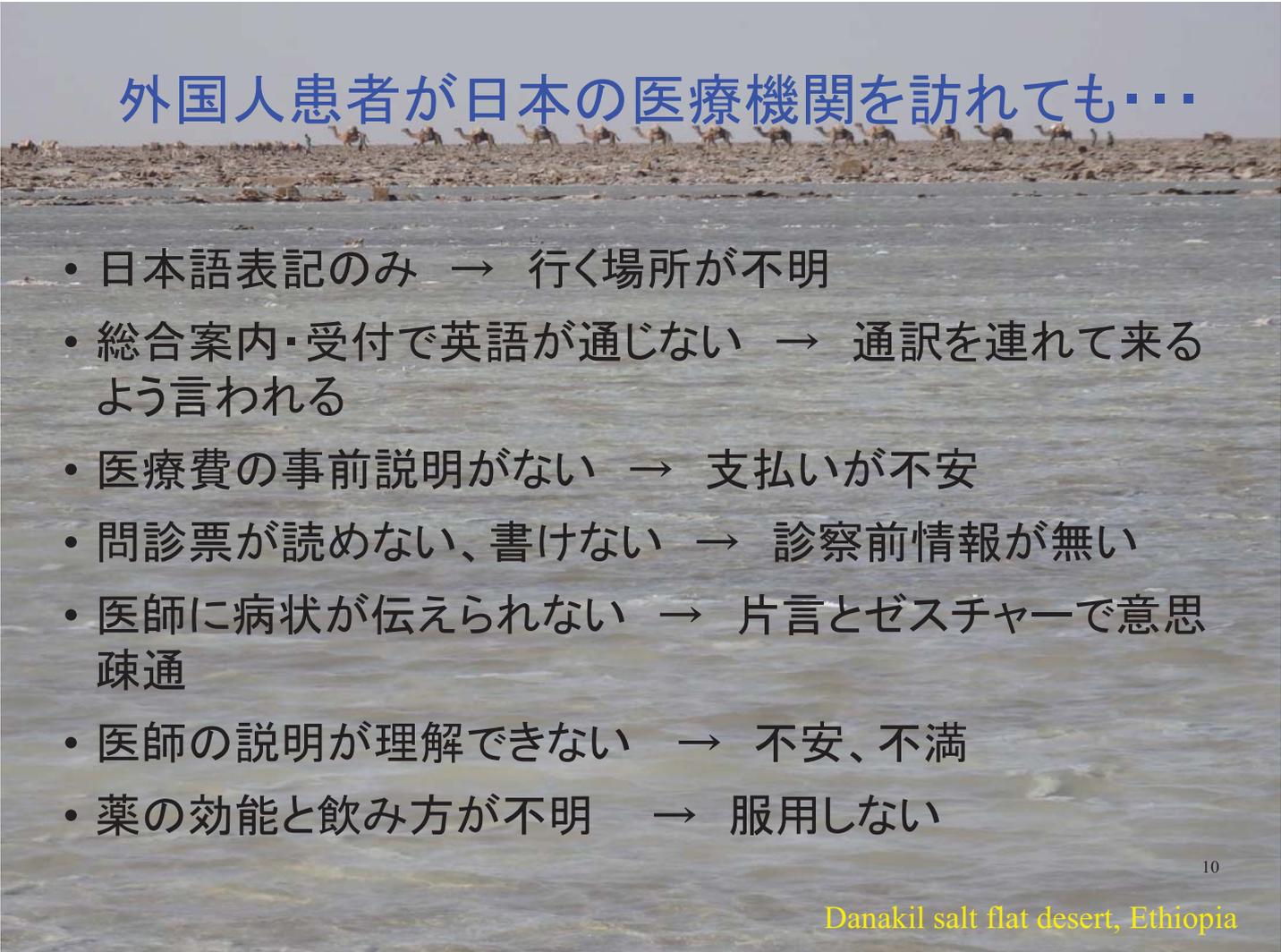


8



外国人が 日本の病院を 受診すると・・・

9



外国人患者が日本の医療機関を訪れても・・・

- 日本語表記のみ → 行く場所が不明
- 総合案内・受付で英語が通じない → 通訳を連れて来るよう言われる
- 医療費の事前説明がない → 支払いが不安
- 問診票が読めない、書けない → 診察前情報が無い
- 医師に病状が伝えられない → 片言とゼスチャーで意思疎通
- 医師の説明が理解できない → 不安、不満
- 薬の効能と飲み方が不明 → 服用しない

10

Danakil salt flat desert, Ethiopia

医療機関側は・・・(訪日外国人患者の場合)

- 海外から外国語で問い合わせが入る(患者の家族や海外保険会社)
- 英語の診断書や紹介状を求められる。
- 支払いが現金(円)のみでクレジットカードが使えない。
- 通訳はツアーコンダクター、ホテルマン、航空会社スタッフ、患者の知り合い等、医療通訳研修を受けていなければ医療通訳は難しい。
- 日本の医療制度や文化を知らない。
- 処方薬の種類や量が異なる。

11

Danakil salt flat desert, Ethiopia

今後の日本の国際的ビッグイベント

2019年

- G20 IN OSAKA(6月)
- ラグビーワールドカップ(9月)

2020年

- 東京オリンピック・パラリンピック競技大会

2021年

- ワールドマスターズゲームズ IN 関西

2025年

- EXPO25 IN OSAKA-KANSAI-JAPAN

12

今年政府は、日本の外国人労働者政策を転換

- 6月15日に閣議決定した「経済財政運営と改革の基本方針」で、政府は『外国人労働者』の受け入れ拡大につながる新たな在留資格の創設に言及し、翌月には関係閣僚会議を発足させた。
 - これまで政府は1988年の雇用対策基本計画以来、「専門的・技術的労働者(高度人材)」は受け入れるが、「単純労働者」については正式には認めていなかった。
 - 1990年には出入国管理法(入管法)の改定により、日本人の子孫(日系人)や日本人の配偶者には在留資格が与えられるようになった。
 - 今年政府は、労働力不足を補うことを企図した就労目的の在留資格を新たに創設することを明記した。
- 今後、日本における更なる外国人人口の増加は明らかである。

13

訪日外国人対策(医療)

- 外国人労働者政策と並行して、内閣府は増加する訪日外国人に対して今年6月にWG会議を開催し、「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策」を打ち立てた。
- 続いて11月14日には、新たに「訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会」第1回目が開催された(東京都も演者も委員として出席)。

14

訪日外国人に対する適切な医療等の確保 に向けた総合対策の内容

1) 入国前

- ・訪日外国人旅行者の27%が保険未加入という調査結果から、入国前の航空機内、船内、空港、現地の旅行会社等を通じて加入を促す。
- ・日本の医療に関する正確な情報発信(HP,ガイドブックなど)
- ・感染症対策の強化

2) 入国後

- ・外国人受け入れの環境整備(拠点病院、関連機関の連携強化など)
- ・医療コーディネーターの養成・医療関係者等の研修強化
- ・医療通訳者の養成(例えば技能の認定)・確保・配置の考え方の整理
- ・円滑な支払いの確保 etc

3) 再入国

- ・医療費未払い者の再入国審査の厳格化

15

- ・医療コーディネーターは外国人患者の診療がスムーズに進むよう院内で色々調整する(通訳者の手配、支払い法の確認等)。
- ・通訳者は患者と医療従事者の会話を双方向で通訳する。



医療コーディネーター ≠ 医療通訳

どちらも大切なのは
患者とよく話しあう事

16



診療・入院における 外国人患者の障壁

言葉の壁
文化の壁
制度の壁

17

Perito Moreno Glacier, Patagonia, ARGENTINA



言葉の壁

18

言葉の壁

- 外国人＝英語ではない。必ず母語を確認する。
- 簡単な日本語または英語でゆっくり、直接的に話す（曖昧や遠回しな表現は避ける）。
- 専門用語ではなく、一般用語と図を用いて説明。
- 事前に院内で翻訳書類を用意しておく。
- 検査や投薬は、理由説明と患者の同意が必要。
- IC(Informed Consent)に医療通訳者を導入（素人は訳せない単語を省くので危険）

19

医師 VS 医療通訳者

- 医師は、医療通訳者が診察前に患者と話して要件をまとめておいて欲しい。
 - 間違った解釈を避けるため、診察室では医師が患者に聞き、それに患者が答えるのを通訳者が訳す方が望ましい。
- 医師は日本語で一気に説明し、後で通訳者から患者に説明して欲しい。
 - 要約は個人的な解釈を含む可能性があるのと、説明できても質問に答えられないため、通訳は逐次で行うべき。
 - 医師が直接英語で説明する場合、英語で言えない部分だけ通訳者に補足して欲しい。
 - 部分的に訳すのは、医療通訳者にとっては介入が難しい。
- 医師は考えながら話すので、長い説明の途中で会話を遮って欲しくない。
 - 長文を訳すと間違いや抜けが多くなるので、医師には区切って話して欲しい。

20

医療通訳

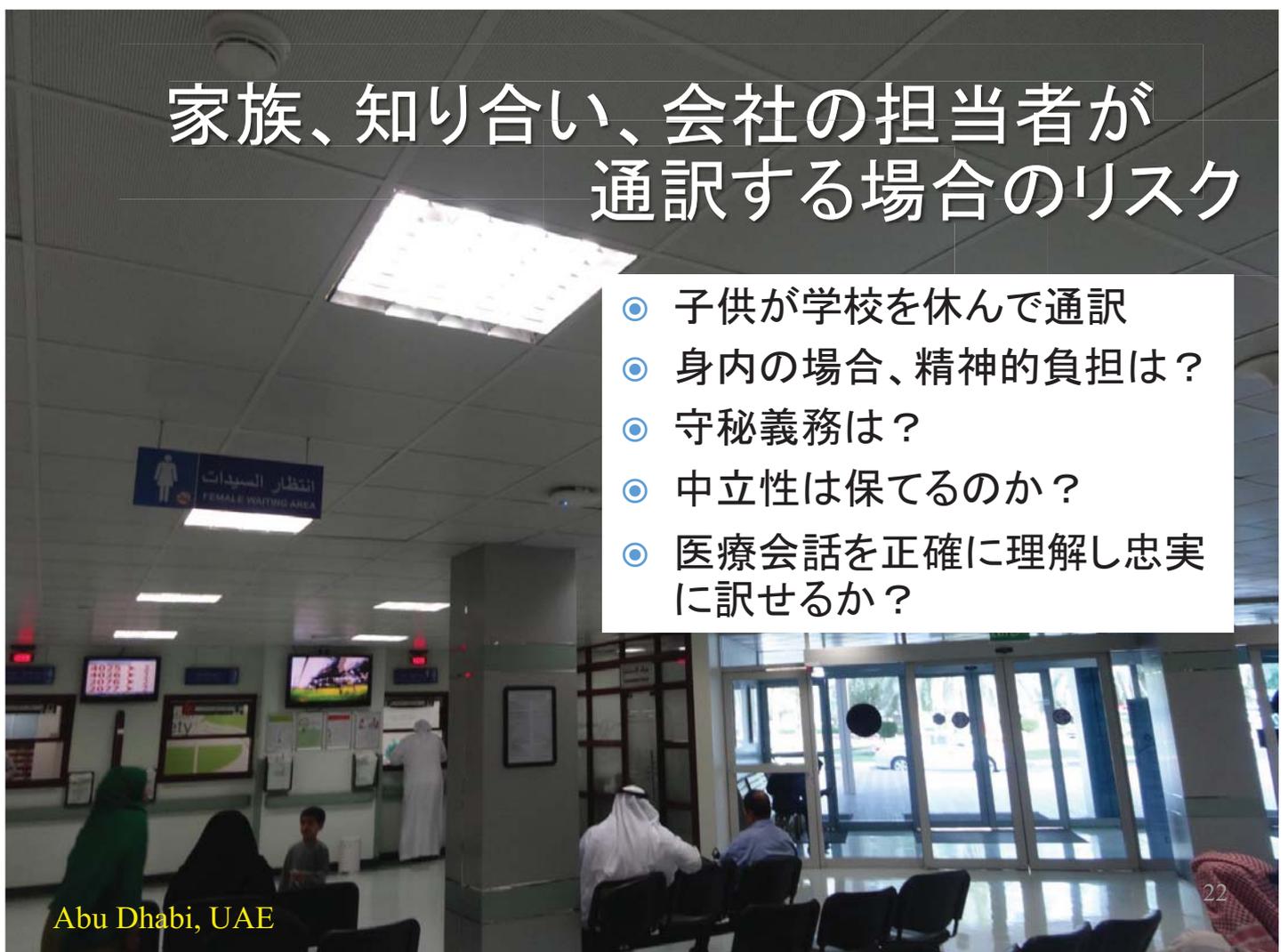


São Paulo, BRAZIL

21

家族、知り合い、会社の担当者が通訳する場合のリスク

- ◎ 子供が学校を休んで通訳
- ◎ 身内の場合、精神的負担は？
- ◎ 守秘義務は？
- ◎ 中立性は保てるのか？
- ◎ 医療会話を正確に理解し忠実に訳せるか？



Abu Dhabi, UAE

22

日本の医療通訳の問題点

- 日本の国家資格は通訳案内士(観光)のみ(=全国通訳案内士)。今年から、地域公共団体が認める地域通訳案内士は、国家資格なしでも働けることになった。
- 医療知識が必要とされ、難易度が高く、責任も重いのに、報酬はボランティア価格。
- 通訳費は誰が支払う？行政、病院、企業、患者？
- 養成施設は少なく、認定制度がない。そのため通訳者の技量が不明。

Sydney,
AUSTRALIA

23

北海道大学・東京大学・大阪大学・九州大学・
国立国際医療研究センター等、
国際診療部を有する病院が中心となり

平成28年7月に“**国際臨床医学会**”を設立
<http://kokusairinshouigaku.jp/>

ここに医療通訳認証委員会を設置予定！

環境整備に取り組みます

Danakil salt flat desert, Ethiopia

24

筆談で間違えやすい中国語

- 愛人 mistress
- 手紙 letter
- 老婆 old woman
- 大丈夫 OK
- 娘 daughter
- 内線 extension
- 汽車 train
- 家族 family

25

通訳が間違え易い同音異義語

- GOYAKU
- JIKAKU
- DANSEI
- BIYAKU
- KEIKAI
- SHIBOU
- KENTAI
- SHOUSHITAI

26

日本語のレトリック

日本語には直喩、暗喩、隠喩、擬人法、共感覚法、換喩、
反復法、倒置法等があり、直訳できないことがある

(機械翻訳では難しい)

例:

「お腹を壊しています」

「目の奥にレーザーが入っていますね」

「脳みそがつまっています」

「胸はきれいですね」

「抗生剤で叩きましょう」

「もしもし、しますね」

27

文化の壁

28

コミュニケーション文化の違い

低文脈文化 (low-context cultures)

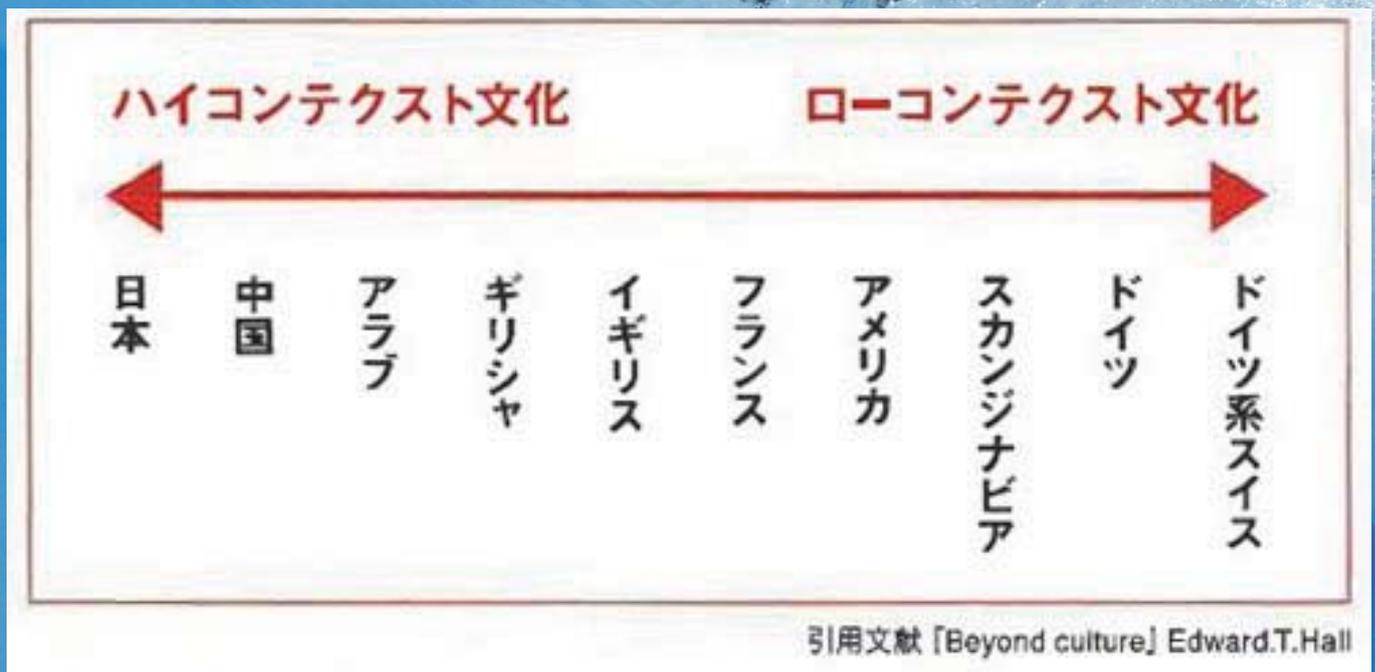
VS

高文脈文化 (high-context cultures)

伝達情報はすべて言葉で提示されている(言葉重視)	情報の伝達	状況や文脈を見て、伝達情報を察する(空気を読む)
正確性が必要とされる言語	言語	曖昧な言語
個人的	行動	集団的
論理的	意思決定	感情的

(Beyond Culture; Edward T Hall アメリカの文化人類学者)

29



30

医療文化の壁

中国

- 産婦人科の医師はほとんどが女性。
- 風水の関係で出産日を予定できる帝王切開を好む。
- 出産後は冷たい食事や濡れるのも禁止(シャワーも駄目)。
- 地方では胎盤を食すなど、各地の慣習が根強い。

イスラム教徒

- 1日5回、メッカの方向に祈る。
- 女性は男性医師にも肌を見せられない。
- ハラール食(アルコール、豚肉禁止)を食す。
- 新生児に割礼を施す。
- ラマダンの時期には、日中は絶食(水も飲めない)。

31

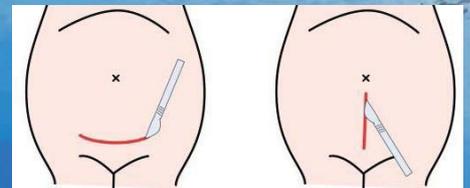
医療文化の壁

日本

- 病院で戌の日に腹帯を巻く(慣習)
- 帝王切開は保険適応の場合のみ
- 定期的に妊婦健診を行う

ブラジル

- 出産は帝王切開を好み、通常はビキニラインを横に切る
- 新生女児にピアスが世界中で物議をかもした。



Brazilian Supermodel Gisele Bündchen



32

制度の壁



33

医療制度の壁

- 入院日数の違い(日本は長い)
- 診察時間の違い(日本は短い)
- 別料金で医師や看護師を指名できる(中国)
- 医療保険制度の違い(公立vs私立病院)
- 医療費の前払い(命の値段)
- 医療費の支払い方(現金、クレジットカード、保険等)
- 処方箋の制限(処方量、日数等)
- 医療通訳配置の義務化(米・豪)

34

旅行で来日した中国人夫婦症例

- 60代、中国人男性、ツアーで夫婦で来日。
- 突然の胸痛で夫が救急搬送され、心筋梗塞と診断。手術後に集中治療室に入院。
- 既往歴に高血圧があり、持病のため海外旅行保険が適応外。
- 昏睡状態が続き、中国から息子が来日。
- 医療通訳を介入させ毎日家族に病状を説明し、可能な治療を全て行った。しかし費用については最後まで全く触れず。
- 最終的に患者は亡くなられ、医療費は高額となり、ほとんど回収できず。

35

中国人夫婦症例の問題点と解決策

- 実は、来日した息子は中国で借金をして医療費を持参していたのだが、医療従事者が命優先で支払いは後回しという認識で、話し合いが成されなかった。

→医療費については早めに確認するべきだった。

- 借金の話は中国語で親子の会話を聞いていた医療通訳者は知っていたが、医療者との面談場面で話題に上らなかったため、守秘義務の観点から通訳者も話せなかった。

→通訳者は守秘義務に忠実であり、通訳する以外に自主的に話すことは倫理に反すると思っている。病院側からの働きかけが必要であった。

医療チームとして関係者一同での話し合いが必要であった。

36

癌を発症した在住ペルー人

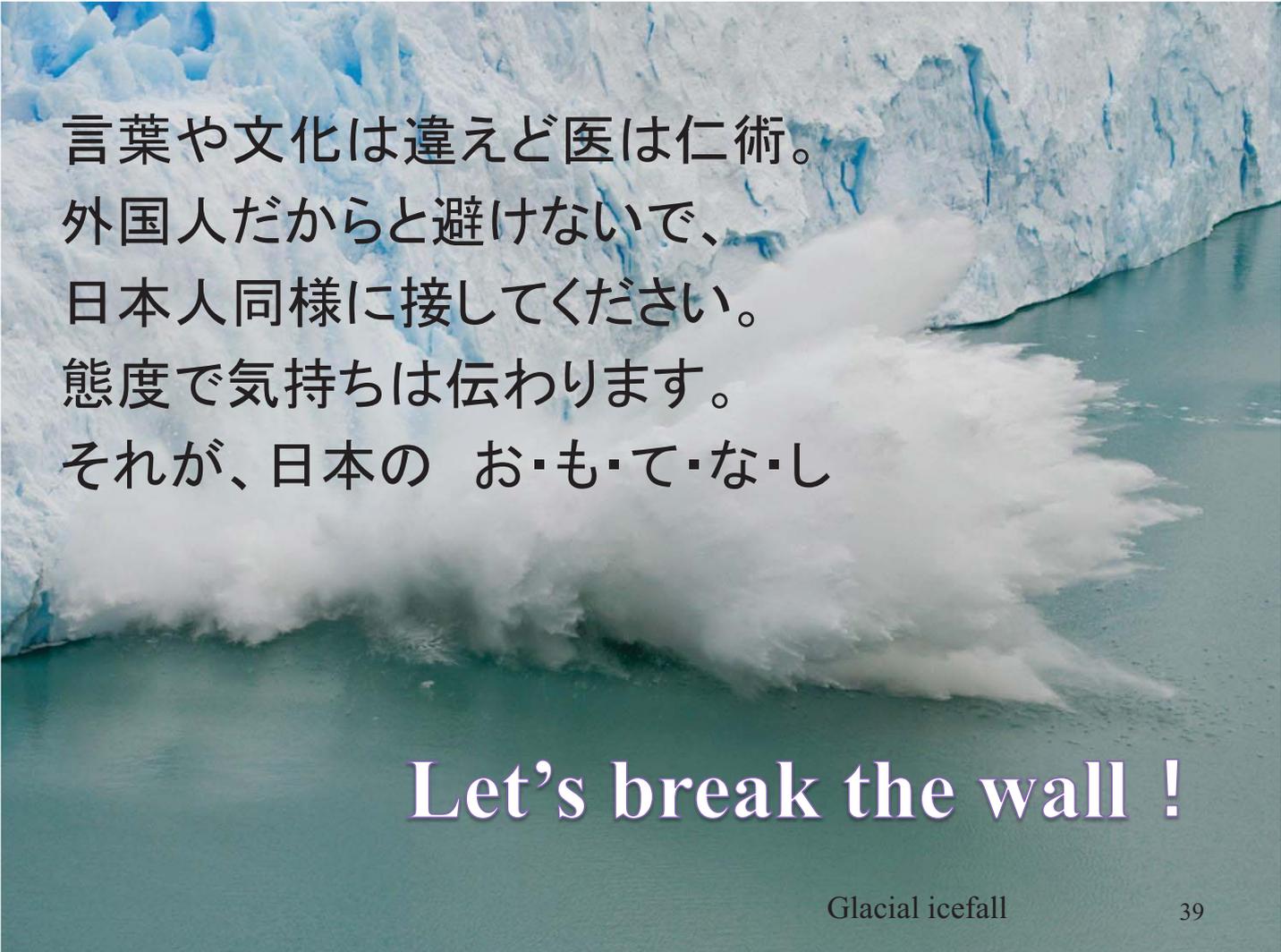
- 30代、ペルー人女性。
- 頸部に複数のしこりが出現し、生検で悪性度の高いリンパ腫と診断。
- 化学療法で複数のリンパ節は縮小したが、治療で免疫が低下しており、感染すれば致命的な状況。
- 患者は息子の誕生日に外出願いを届け出るも主治医が却下。
- 医療通訳者を介して話し合った結果、1日だけ外出許可が出たが、患者は3日後に帰院。
- 患者との面談で主治医は「勝手なことをするなら責任が持てないので、今後の治療もやりにくい」と喧嘩腰で、患者は「解っているけど、息子の誕生日は大事」と反論。医療通訳者は会話をそのまま忠実に通訳した。

37

ペルー人患者の問題点と解決法

- このままでは決裂すると考え、演者が介入した。
 - 医師は、これまでに患者がルールを守らなかった事が数回あり、口調が厳しくなっていた。
→主治医は患者の身体を心配しているからこそ怒っていた。
 - 患者は再発する可能性が高いことを判っており、息子の誕生日を祝えるのも最後かも知れないと思い、延泊した。
→ペルーでは子供の誕生日は親戚一同で祝う大事な記念日であり、入院生活が長く息子の面倒を見てあげられなかった罪滅ぼしに、つい帰院が遅くなった。
- 両者の事情が伝わると雰囲気が変わり、患者は主治医に謝ると同時に感謝し、主治医も病気を治したいという意向を告げた。

38



言葉や文化は違えど医は仁術。
外国人だからと避けないで、
日本人同様に接してください。
態度で気持ちは伝わります。
それが、日本の お・も・て・な・し

Let's break the wall !

Glacial icefall

39



日本の医療の国際化と外国人との
明るい未来共生のために・・・

2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けて
皆で協力し合い、外国人患者に
安心・安全な医療を提供しましょう！

Morondava,
MADAGASCAR

40

Ⅱ. 事務部門における外国人患者への対応方法

- －受付から会計までの各場面での対応と留意すべき点
- －未収金発生防止策と未収金発生後の対応
- －外国人患者対応に役立つツールの紹介

りんくう総合医療センター 国際診療科
国際医療コーディネーター
木村 ガーリー 氏

事務部門における外国人患者への対応方法

1



Rinku General Medical Center, Osaka
International Medical Care Dept.

Girlye Kimura

2

講義内容

- ❖ 受付から会計までの各場面における対応と留意すべき点
- ❖ 未収金発生防止策と未収金発生後の対応
- ❖ 外国人患者対応に役立つツール

受付から会計までの各場面における対応と留意すべき点

3

4

外国人患者の最近の傾向

▶ 在留外国人が増加

中国・ネパール・ベトナム・フィリピン・インドネシア等
実習生・国際交流基金の研修生・空港職員・府立大学の研修生等

▶ 訪日外国人が増加

旅行目的 : 中国・マレーシア・フランス・フィリピン (医師団)
ビジネス目的 : 多国籍
空港職員 : 多国籍

▶ りんくうではイスラム系患者が増加

アフガニスタン・シリア・アフリカ系・マレーシア・インド等
ハラール食が必要、男女スタッフ制限、豚肉・犬は禁止

在留外国人・訪日外国人共に増えている。

5

りんくう総合医療センターでの対応

日本語は話せるが理解が不十分、
漢字が読めない・書けない

日本語が可能

まあまあ

日本語が不可

通訳を使わない

やさしい日本語を使う

ツール・翻訳アプリを使う

通訳を使う
対面あるいはビデオ・電話

産科の患者さん
(日本でお母さんになる妊婦さん)に
頑張って日本語を覚えてもらうため、
あえて通訳を付けないこともある。

診察、同意取得、
手術説明、結果説明時
には、医療通訳がいる
方が望ましい。

6

窓口での対応

在留・訪日共に、
基本的には同じ対応



総合案内

総合受付は日本語の
書類が多い!

日本語が話せないに人は通訳を付けたり、ツールを使ったりします。

受付での書類確認の注意点

在留外国人

- 本人確認は日本人と同じ
 - ➔ 保険証の期限確認、連絡先
- 紹介状の確認
- 対象保障制度の確認
 - ➔ 高齢、乳幼児、妊婦検診受診券
各種保障確認
- 日本語レベル・話せる言語の確認

料金の案内：

- 選定療養費の説明と同意

訪日外国人

- パスポートのコピー
- 日本での滞在先の住所
 - ➔ ホテル、電話番号等の確認
- 旅行保険加入の有無を確認
- 支払い方法の案内
 - ➔ クレジットカード・現金は日本円
- 日本語レベル・話せる言語の確認
- 宗教上配慮すべき点の確認
- 来院目的の確認 (受診・健診・薬の処方等)

料金の案内：

- 選定療養費の説明と同意
- 事前に自由診療の料金の案内

外国人患者用初診申込書

※中・英・西・葡版

First-Visit Registration Form 初診申込書【英語版】

Date 日付: year年/ month月/ day日

★Please fill in the necessary details and check the department(s) you wish to visit.
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。

★After filling in, submit this form together with your health insurance card to counter no. ② (First-Visit Registration Counter).
ご記入後、保険証との用紙を②の受付カウンターまでお持ちください。

★Do you have a Japanese Health Insurance? 保険証の有無: Yes 有 No 無

Foreigner 外国人	Surname 姓		Given Name(s) 名前	Sex 性別 <input type="checkbox"/> Male 男 <input type="checkbox"/> Female 女	Date of Birth 生年月日 yy年 / mm月 / dd日	Age 年齢 y歳 mか月	Language(s) you speak 話せる言語
Name 氏名							
Foreigner 外国人	(Postal Code 干 -)		Telephone 電話	Emergency Contact 緊急連絡先		Do you need an interpreter? 通訳 <input type="checkbox"/> YES/要 <input type="checkbox"/> NO/不要	
Address 現住所							

★Do you have a referral letter? 紹介状の有無: Yes 有 No 無

★If yes, from where? 紹介元医療機関名:

Internal Med. 内科	01	Pulmonary Med. 呼吸内	05	Plastic Surg. 形成外	12	Ob-Gyn 産婦人	23	Dental / Oral Surg. 歯科外	81
General Med. 総合内	53	Gastroenterology 消化内	06	Neuro Surg. 脳神経外	14	Ophthalmology 眼科	26		
Nephrology 腎臓内	51	Cardiology 循環内	08	Thoracic Surg. 呼吸外	15	Ear, Nose & Throat 耳鼻咽	27	Uterine Cancer Exam. 子宮癌検	
Hematology 血液内	52	Pediatrics 小児科	09	Cardiovas. Surg. 心血外	16	Radiology 放射線	30	Children's Med. Check-up 小児健診	
Lung Tumor 肺腫内	39	Surgery 外科	10	Dermatology 皮膚科	19	Anesthesiology 麻酔科	31	Adult's Med. Check-up 一般健診	
Neurology 神経内	04	Orthopedics 整形外科	11	Urology 泌尿器	20	Rehabilitation リハビリ	36		

※If you have an "Elderly Health Insurance Certificate", please submit it too.
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。

※ Children under Junior High School will be consulted (consultations for Internal Medicine) at the Pediatrics Dept.
中学生以下の方(内科受診)は、小児科の診察となります。

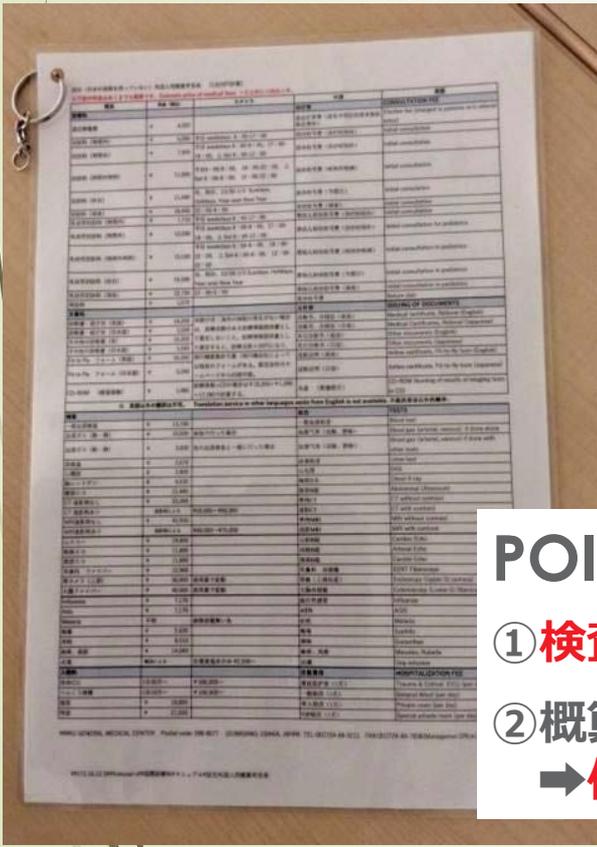
※ Childbirth delivery at the Ob-Gyn is by appointment only. Delivery may not be possible here in our hospital depending on the availability.
産科の分娩は予約制となっております。予約状況により当院の分娩が出来ない場合もございます。

Rinku General Medical Center 臨川く総合医療センター

Receipt no. 受付番号

日本人には尋ねない国籍、話せる言語、宗教による制限を追加。

訪日外国人用概算早見表



- 総合案内と各科受付に設置
- 日本円で金額を提示しても、理解が不十分な場合は、ネットで換算レートを検索の上、案内する。

※インターネット環境がある事が望ましい

POINT:

- ① 検査する前に支払金額の了承を得る
- ② 概算は少し高めに案内する
➔ 低めは×、5万なら6万と案内する

訪日外国人用概算早見表

中国語

英語

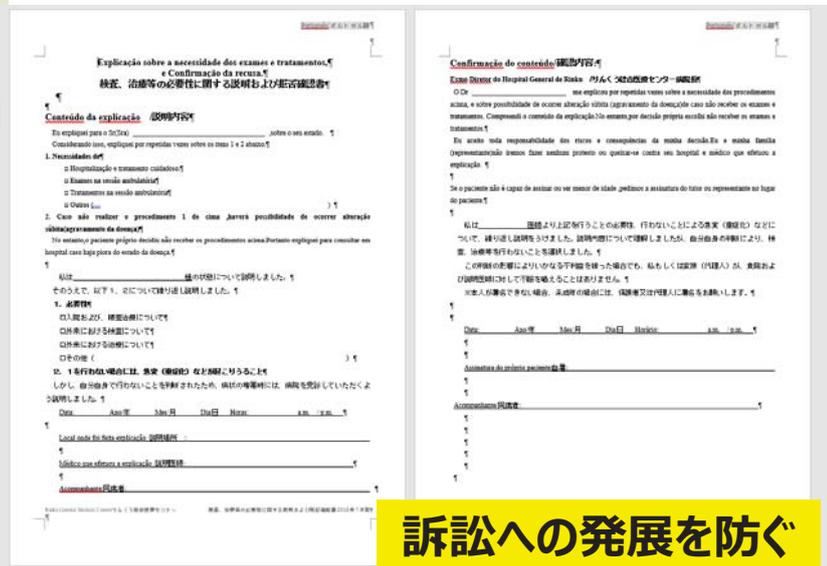
※下記の料金はあくまでも概算です。Estimate price of medical fees. 下表金額仅为概略计算。

項目	料金(税込)	コメント	中国語	英語
			中国	CONSULTATION FEE
診察料			诊疗费	CONSULTATION FEE
選定療養費	¥ 4,320		选定疗养费(没有介绍信的患者需收取此费用)	Elective fee (charged to patients w/o referral letter)
初診料(時間内)	¥ 6,090	平日 weekdays 8:45-17:00	初診挂号费(诊疗时间内)	Initial consultation
初診料(時間外)	¥ 7,920	平日 weekdays 8:00-8:45, 17:00-18:00, 土 Sat 8:00-12:00	初診挂号费(诊疗时间外)	Initial consultation
初診料(時間外特例)	¥ 11,050	平日 6:00-8:00, 18:00-22:00, 土 Sat 6:00-8:00, 12:00-22:00	初診挂号费(时间外特例)	Initial consultation

「診察料」「一日あたりの入院料（ICU病棟・一般病棟）」
 「発生頻度の高い検査料（血液検査・尿検査・レントゲン・心電図・エコー・CT・MRIなど）」
 「診断書料」「処方箋料」「薬剤料」「予防接種料」など

患者による診療拒否確認書

Explicação sobre a necessidade dos exames e tratamentos,
e Confirmação da recusa.
検査、治療等の必要性に関する説明および拒否確認書



訴訟への発展を防ぐ

一般病棟：
りんくう 一日10万円～
入院料 ICU：
一日30万～



日本では一般的な額でも、
日本との経済格差の大きい
国の患者さんには高額！
患者にとって母国での治療
の方が最善な場合もある。

万が一の際の、医療機関の
リスク管理として、患者が
拒否した際に記入して貰う。

※厚生労働省のホームページからもダウンロード可能

頻繁に使われる資料はファイリング

● 翻訳資料は
必要に応じて随時翻訳・更新

【主な対応言語】

- ・ 英語
- ・ スペイン語
- ・ ポルトガル語
- ・ 中国語



(例)

- ・ 問診票 英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語 (各科あり)
- ・ 同意書 必要に応じて更新・作成 (手術・麻酔等)
- ・ 請求書 英文のみ (診療明細・督促等)
- ・ 診断書 英文のみ (紹介状・診療情報提供書等)
- ・ クリニカルパス 英語・スペイン語・中国語 (普通分娩・帝王切開等)

診察と検査



診察

診察は治療方針が決定する場所なので、**患者さんとのコンセンサスが必要**

内視鏡、生理機能検査など通訳を介しリアルタイムに**指示を訳します。**



検査

支払いと処方箋の受け取り



自動支払機の説明

表記がすべて日本語なので、**会計支払いは必ず付き添う**

薬の名前がアルファベットが書いてあるので、**インターネットで調べて**もらうことも可能



薬局で用法の説明

支払いに関する留意点

- 診療前に支払いをする国もあり、診療後の支払いに戸惑う人もいるため、**診療終了時に、患者の次のアクションを説明**することが必要。
- 外来の場合、事前に料金を提示し、**同意を得ることで、トラブルに発展することを防ぐ**。
※入院費と比較するとそこまで高額にならないため
- **自動支払機の場合、未払いにならないように支払の確認が必要**。
※通訳がいる場合は通訳に確認してもらう

未収金発生防止策と 未収金発生後の対応

未払い防止のポイント (保険未加入者の場合)

- ① 本人確認
- ② 連絡先の確認
- ③ 連帯保証人の確認
(保険会社、航空会社、勤務先、日本在住の親戚・知人など)
- ④ 前払い制の導入
- ⑤ 概算案内 (随時)
- ⑥ 検査料金の事前説明
- ⑦ 負担の軽減 (患者キャッシュレスなど)

万が一、未払いになった場合

海外の保険会社に連絡を取り、回収できたこともあるが、外国語でのやり取りや時差の問題があり、大きな負担となった。

- 再会しても払ってくれる可能性は低いです。



何よりも未収金の発生を未然に防止することが**非常に重要**

りんくう総合医療センターの未払い件数

2014年4月～2015年3月まで	人数	未払い
件数	91	2
2015年4月～2016年3月まで		
件数	168	2
2016年4月～2017年3月まで		
件数	175	2
2017年4月～2018年3月まで		
件数	246	3
2018年4月～2019年10月まで		
件数	119	1

対応のポイント

- すべての外国人患者さんが**日本語が話せない**というわけではない
 →患者さんに適したコミュニケーション方法を取りましょう。
 →日本語が話せなくても、
 聞いてわかる患者さんもいるので、**簡単で分かりやすい日本語を話しましょう。**
- 日本語は話せても、**日本語を読むことは難しい。**
 →掲示物などは外国語表記を準備するとわかりやすい。
- 通訳がいなくても、**ツールがあれば対応できることも多い。**
 →翻訳アプリ、多言語資料などのツールを事前に備えましょう。
- 未払い防止には、**患者さんとの信頼関係が重要。**
 →相手は患者さん。体調が悪いので、**お金の話もタイミングよく。**

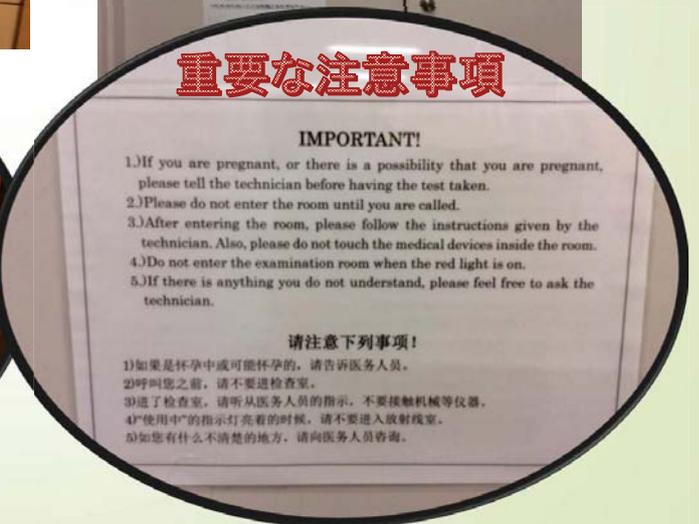
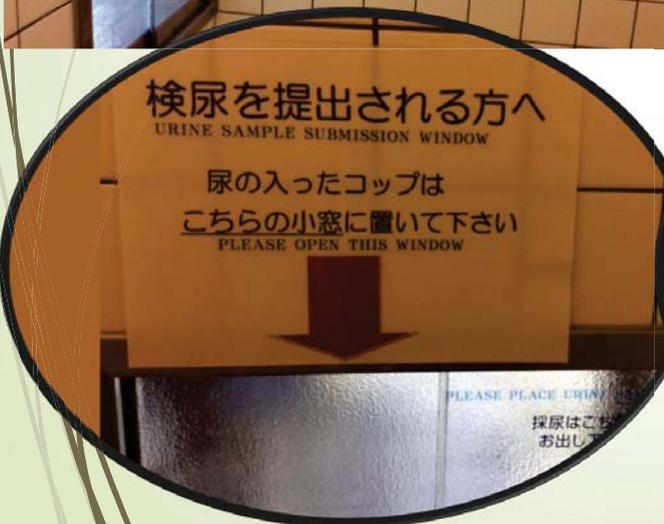
外国人患者対応に役立つツール

21

22

院内掲示物の外国語表記

役立つツール！



役立つツール！

23

コミュニケーションツール

通訳・翻訳アプリ (iPad)

- MEDIPASS
- Google翻訳
- VoiceTra

簡単に、
わかりやすい
日本語を
活舌よく、
短い文書で
話す。



例えば、

「もう窓口が閉まっていますので、明日また来てください。」



「今日の受付は終わりました。明日もう一度来てください。」

24

遠隔医療通訳の利用

役立つツール！

ビデオ・電話

【時間内】

¥1,500/10分

【時間外・深夜】

¥2,000～¥2,500/10分

東和エンジニアリングMedi-Way

BUT

通訳費用として患者に請求しておらず、
通訳費用を捻出する必要がある

診察料

料金：100%

初診料：¥3,000

再診料：¥750



保険外診療（自費）は施設によって自由采配。

りんくうでは診療点数1点20円に設定している。

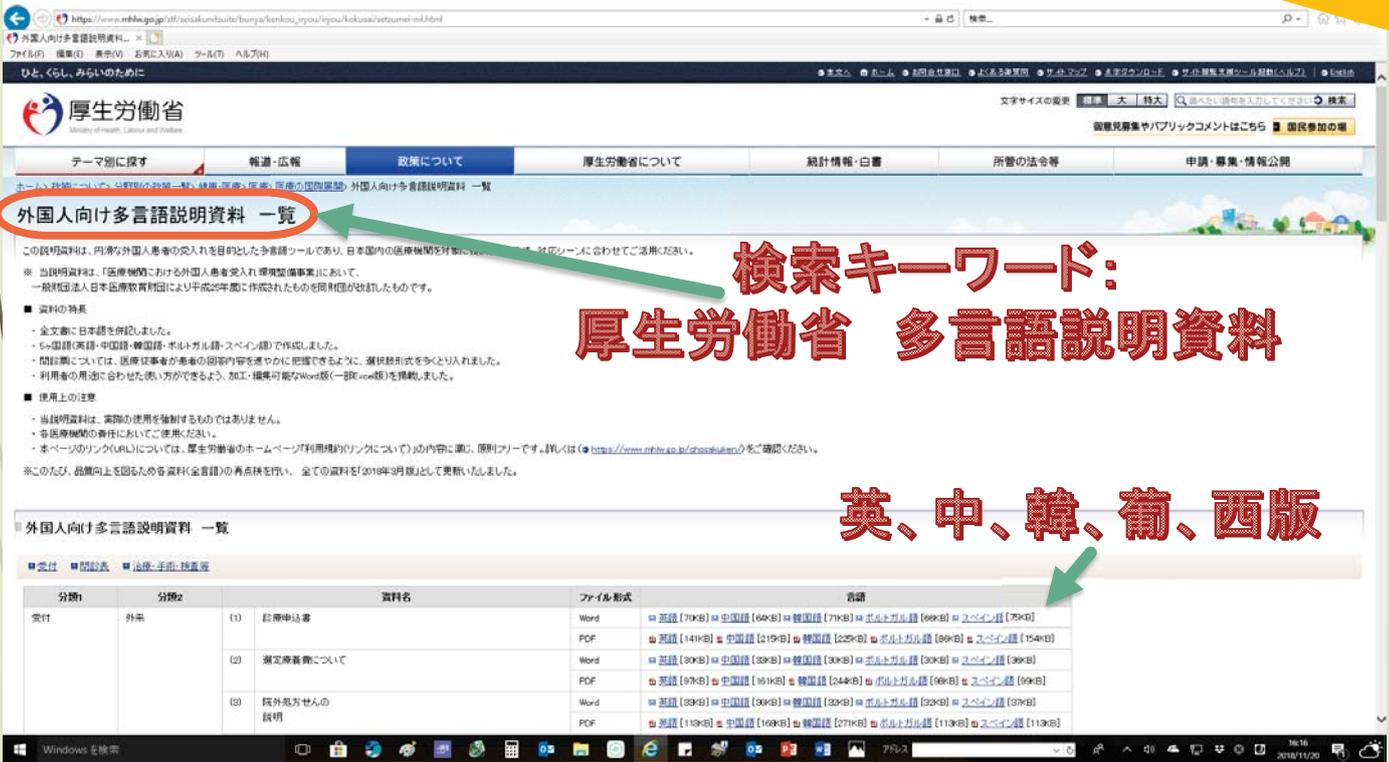
英文診断書は1通 ¥15,000 + 税

日本語は ¥3,000 + 税

役立つツール！

25

外国人向け多言語説明資料一覧



26

厚生労働省ホームページ内

役立つツール！

- 検索キーワード：『外国人向け多言語説明資料一覧』
- 対応言語：英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、韓国語
- ① 受付（外来、入院、会計）
初診申込書、選定療養費、院外処方箋の説明、診療情報提供書のテンプレート
入院申込書（誓約書）、面会（時間・制限事項）、感染予防など
高額療養費（限度額）、出産一時金直接支払制度、請求書、領収書、概算案内
 - ② 問診票（各科）
 - ③ 治療・手術・検査
輸血、麻酔の同意書、CT,MRI検査、内視鏡などの説明

※PDFとWordの2種類あり、自院の運用にあわせた加工も可能！

役立つツール！

27

医療用語に強いアプリ

- ・ 中国語・ポルトガル語・スペイン語
- ・ ロシア語・日本語・英語



外国人が来院しても困らない！医療翻訳アプリ「MediPass」iOS/Android
中国語・ポルトガル語・スペイン語・ロシア語・英語が指差しでOK!

<http://www2.medica.co.jp/topcontents/medipass/>

28

病棟週間献立（英語のみ）

役立つツール！

Regular Meal		July 4 ~ July 10, 2013	
英語	献立	英語	献立
4	Grilled mackerel w/ curry Eggplant w/ sesame dressing Miso soup w/ tofu	Japanese beef & potato stew Unrolled (chirashi) sushi	Simmered burdock Boiled qing ginseng w/ dried Furokake (dried flakes) Braised taros Korean namul
5	Chicken & egg rice bowl Seasoned komatsuna Miso soup w/ potatoes	Deep-fried white fish w/ grated radish sauce Beef w/ ponzu & radish dressing	Sautéed mushrooms & Milk jelly
6	Grilled white fish w/ onion leaves & miso Braised hijiki Potato salad	Grilled chicken w/ herbs & spices Shrimp w/ ketchup sauce	Kakiage tempura Okura w/ sour plum sauce Green tea agar jelly
7	Salmon à la meunière Radish salad Sweet & sour fried potatoes	Cold somen (wheat noodles) Chinese stir-fried shrimp & vegetables	Japanese paella (takikomi gohan) Tomatoes w/ radish dressing Clear soup w/ Chinese yam Boiled potatoes
8	Chop suey Simmered pumpkin Green beans seasoned w/	Grilled mackerel w/ salt Dried tofu in light broth w/ eggs	



宗教上、食べられないものがある方に安心して食べてもらうため、献立の内容が判るように英語版を各病棟に掲示

⇒特定の食材を除去したり、代替食品を使うことで対応

病棟ツール

役立つツール!

20140000... 入院中の生活

Temperatura 6:00 ()℃ (起床時)
 Después de desayuno ()℃ (朝食後)
 Después de cena ()℃ (夕食後)

Frecuencia de deposición ()veces (便回数)
 Frecuencia de orina ()veces (尿回数)
 * Frecuencia del día anterior (0:00~24:00)
 * 前日の回数 (0時~24時)

Ingestión de comidas (食事量)
 Desayuno ()% (朝食)
 Almuerzo ()% (昼食)
 Cena ()% (夕食)

Le tomamos presión arterial y pulso.
 血圧・脈拍を測定します。

Escala de dolor en el abdomen inferior (+) (-) (下腹部痛)

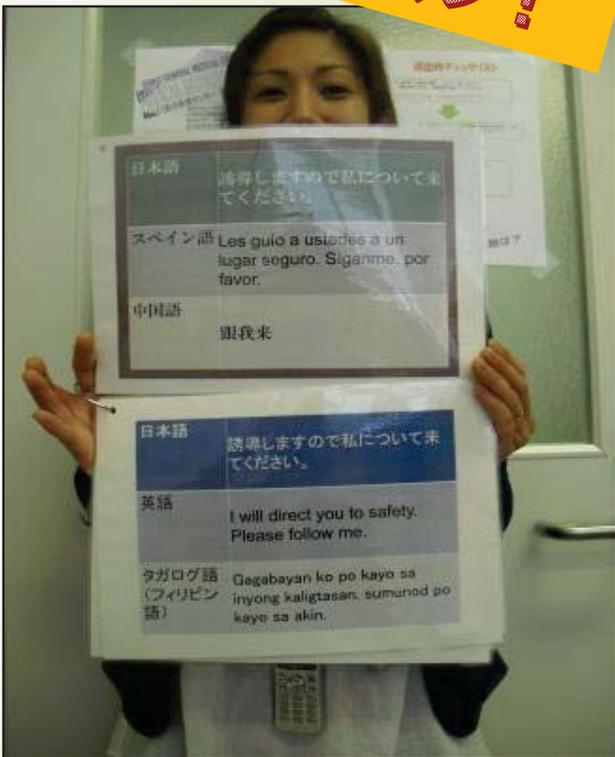
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Ningún dolor Pain Moderate Severe Worst imaginable
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

指差しでも、
読んでも使える!

I 質問	日本語	英語	I Preguntas	スペイン語
痛み	頭痛はありますか のどの痛みはありますか 寝傷みはありますか 腹部の痛みはありますか 傷みはありますか 何処が痛いですか指で教えてください。 痛みはいつからですか 痛み止めを最後に飲んだのはいつですか 熱はありますか 寒気はありますか	Pain Do you have a headache? Do you have a sore throat? Do you have abdominal pain? Does your wound hurt? Are you having any pain? Point where the pain is. Since when did the pain begin? When did you last take a pain-reliever? Do you have a fever? Do you have chills?	Preguntas	¿Tiene dolor de cabeza? ¿Tiene dolor de garganta? ¿Tiene dolor de abdomen? ¿Tiene dolor de herida? ¿Le duele alguna parte? ¿Puede señalar dónde le duele? ¿Desde cuándo le duele? ¿Cuándo fue la última vez que tomó un medicamento para el dolor? ¿Tiene fiebre? ¿Tiene escalofríos?
意識レベル	ここはどこですか 名前を教えてください 年齢を教えてください 生年月日を教えてください 今日は何月何日でしょうか	State of Consciousness A Could you tell me where we are now? Could you tell me your name? How old are you? When is your birthday? What month and day is today?	Preguntas	¿Puede decirme dónde estamos? ¿Puede decirme su nombre? ¿Cuántos años tiene usted? ¿Puede decirme su fecha del nacimiento? ¿Puede decirme a cuántos estamos hoy? ¿Tiene hoy?
呼吸	息はできますか 前ほどですか お腹は膨らみますか	Breathing Do you have trouble breathing? Does your stomach feel bloated?	Preguntas	¿Puede decirme si respira? ¿Cuántos años tiene usted? ¿Tiene hinchazón?
睡眠状況	寝れますか 寝る量は必要ですか おきかえはありますか 食事は全部食べましたか	Abdominal Distention Sleep Nutrition Have you eaten all your food?	Preguntas	¿Puede dormir? ¿Necesita una pastilla para dormir? ¿Tiene hambre? ¿Tiene apetito? ¿Cuantas veces ha comido el vegetal al día?
排泄	排便は一日一回ありましたか 排便は一日一回以上ありましたか 尿をしい感じはありますか 尿は出てましたか	Excretion Do you feel the urge to urinate? Did you pass urine? Were you able to pass urine (小便) today?	Preguntas	¿Cuantas veces ha comido el vegetal al día? ¿Se siente la necesidad de orinar? ¿Puede orinar?

多言語避難時誘導

役立つツール!



(例) 「安全な場所に今から搬送します」「誘導しますので私について来てください」「火災が発生しました。職員が順に誘導しますので安心してお部屋でおまちください」等

Thank you for listening !

ご清聴ありがとうございました。

