

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

実践編（診療編）

研修資料



I. 医療機関における外国人患者対応 実践編（診療編）

- －宗教、文化の違いを踏まえた対応方法と留意点
- －医療通訳における留意点

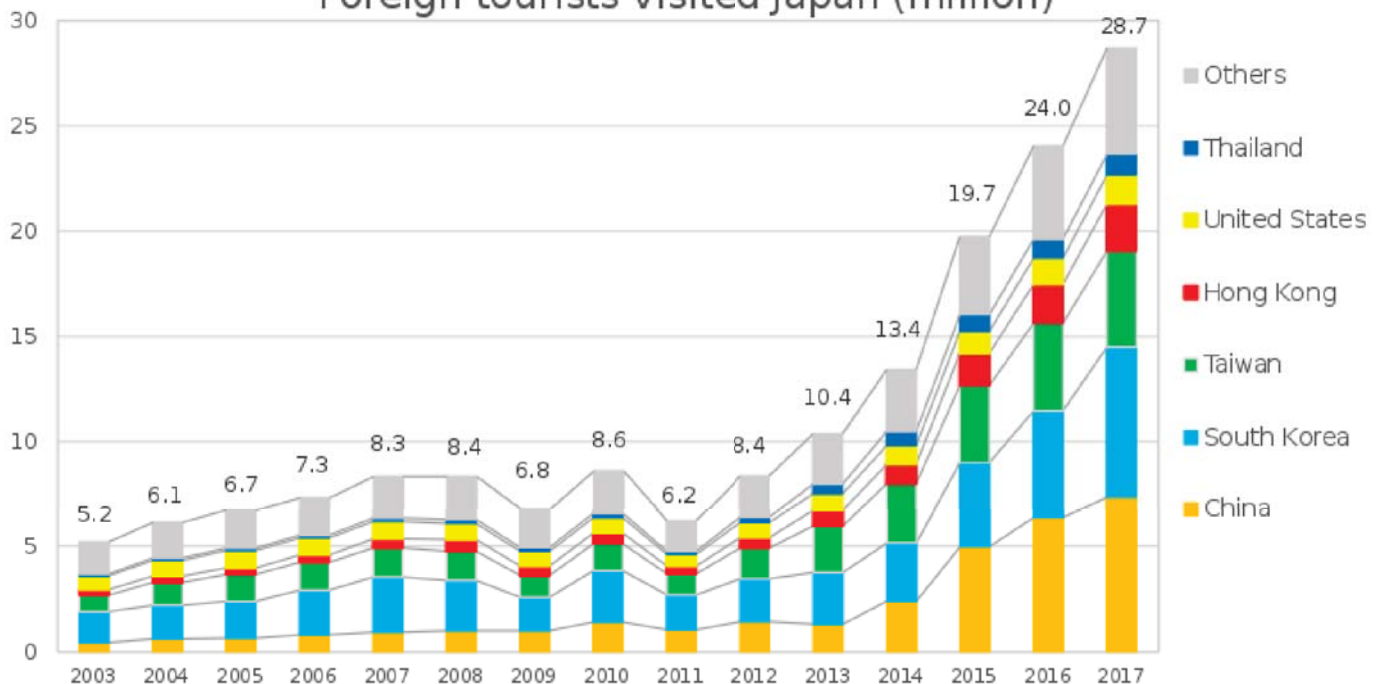
りんくう総合医療センター 国際診療科 部長
大阪大学医学部附属病院 未来開発衣料部
国際医療センター 特任准教授・副センター長
南谷 かおり 氏

医療機関における 外国人患者対応 実践編（診療編）

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
りんくう総合医療センター 国際診療科 南谷かおり

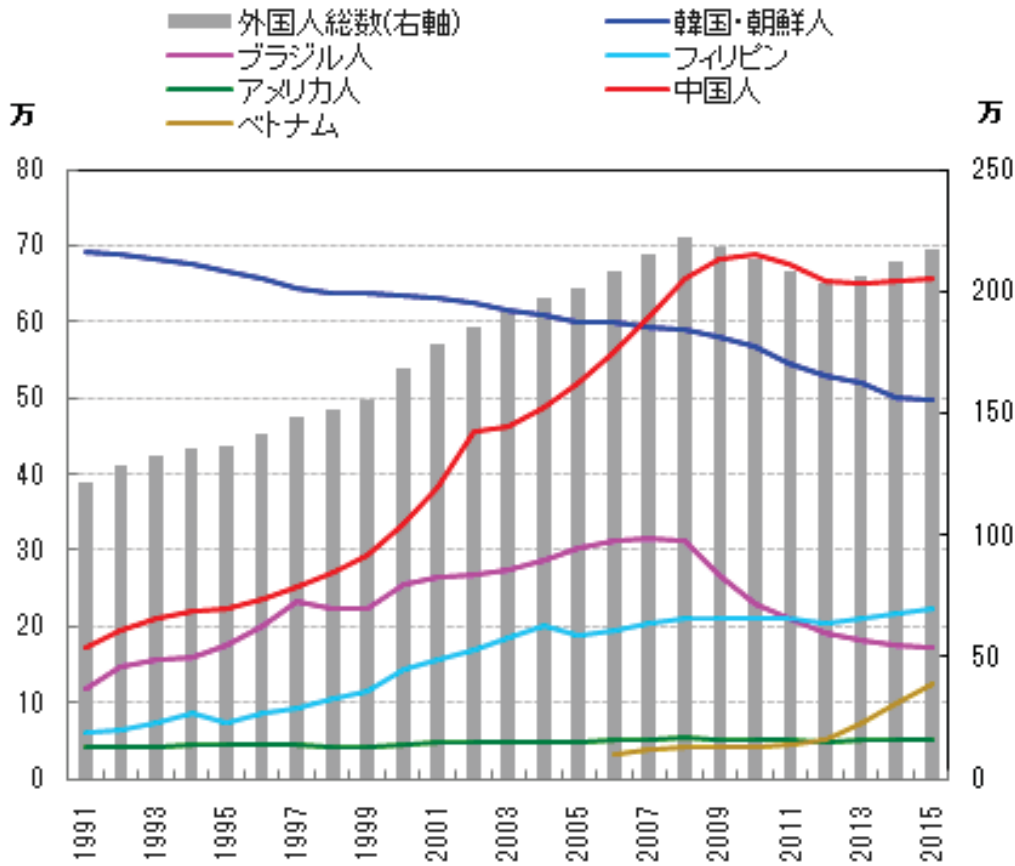
1

Foreign tourists visited Japan (million)



訪日外国人旅行者の増加に伴い、各地の医療機関に外国人が訪れるようになり、不慣れな現場は混乱している。

2



外国人労働者の増加に伴い、今後益々増えると想定される。

CHINA

KOREA

PHILIPPINE

BRAZIL

VIETNAM

US

Transition of Numbers of Registered Foreigners in Japan

今後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

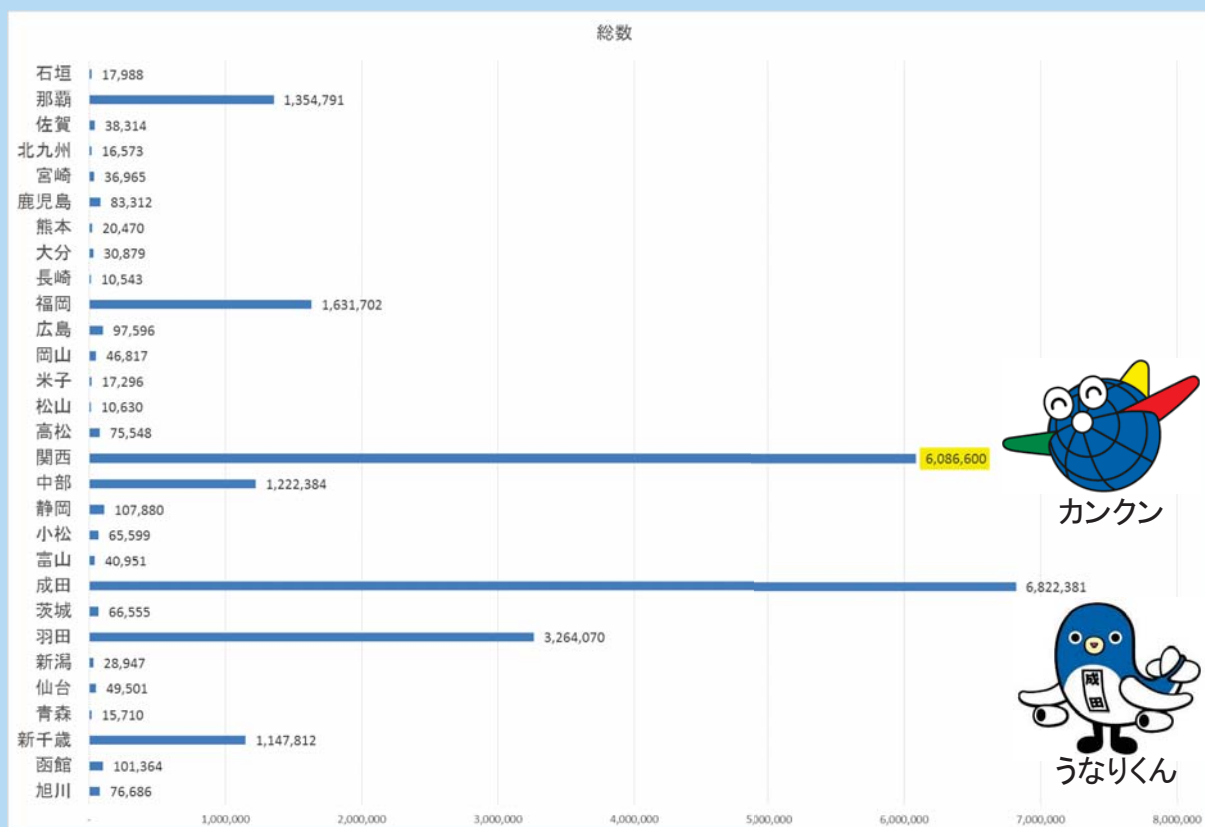
EXPO2025 in Osaka-Kansai Japan



外国人が増えれば、必然的に外国人患者も増える。そして、外国人診療にまつわる問題は多彩である。

言葉・文化・制度の壁

2016年 空港別入国外国人数



法務省 出入国管理統計表データのグラフ化

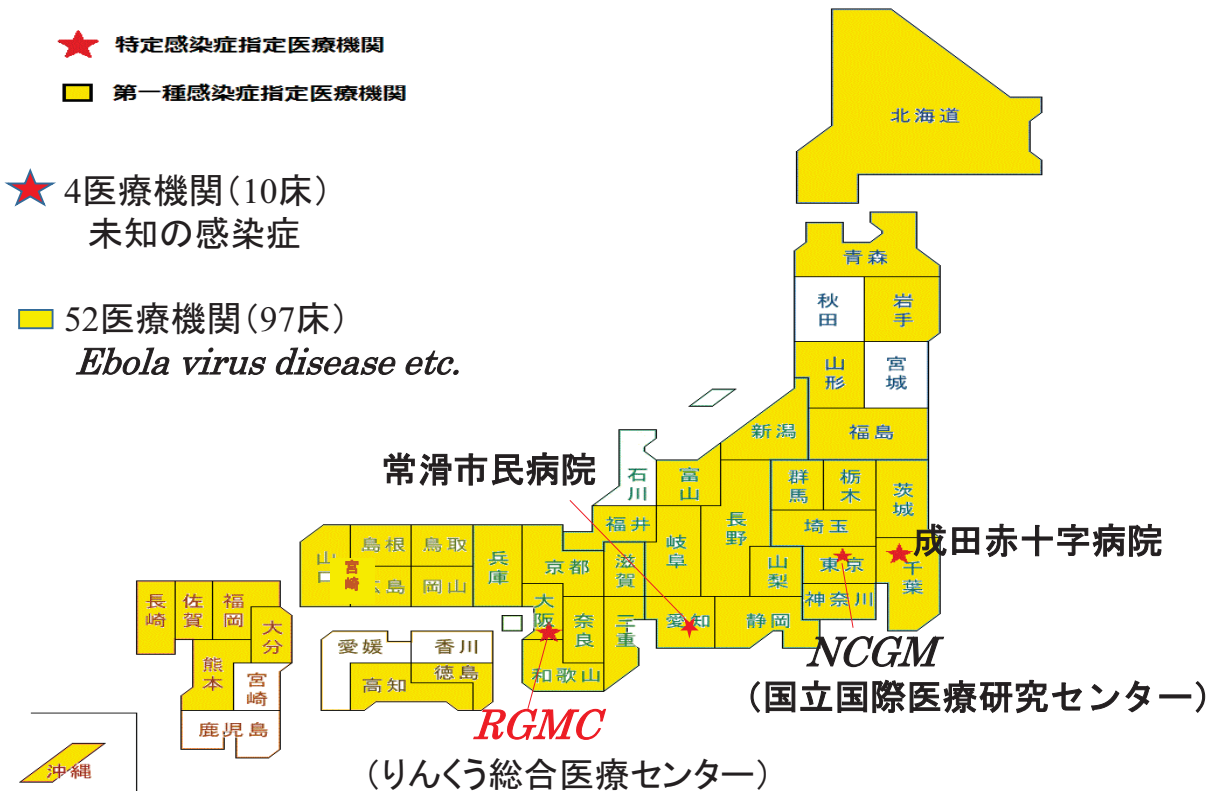
RGMC 地方独立行政法人りんくう総合医療センター



- 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



感染症指定医療機関の状況





地域医療
支援病院

専門医療

がん拠点
病院

三次救急
(泉州救急救
命センター)

特定感染症
指定医療
機関

周産期医療
(泉州広域母子医
療センター)

災害拠点
病院

国際
診療

臨床研修
病院



関西空港が近く
開院当初から外国人が来院していた。
そこで、2006年4月
りんくう総合医療センターに

国際外来開設

医療現場に医療通訳を導入

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。

11

国際診療科スタッフ

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 & 医療通訳者	常勤3名、非常勤1名	英語、中国語(北京語、台湾語)、スペイン語、フィリピン語
事務	常勤1名	英語

協力者：

登録医療通訳者 (2018年12月時点)

職種	人数	言語	曜日					
			日	月	火	水	木	金
医師	常勤4名 非常勤1名	英語 中国語 韓国語	英語	○	○	○	○	○
			中国語	○	○			
看護師	常勤4名	英語 スペイン語 中国語 ベトナム語	スペイン語		○		○	
			ポルトガル語		○		○	

りんくう総合医療センターの 国際医療コーディネーターの役割

登録通訳者の
シフト表を作成

高度な通訳内容
の場合、事前に
通訳者に連絡

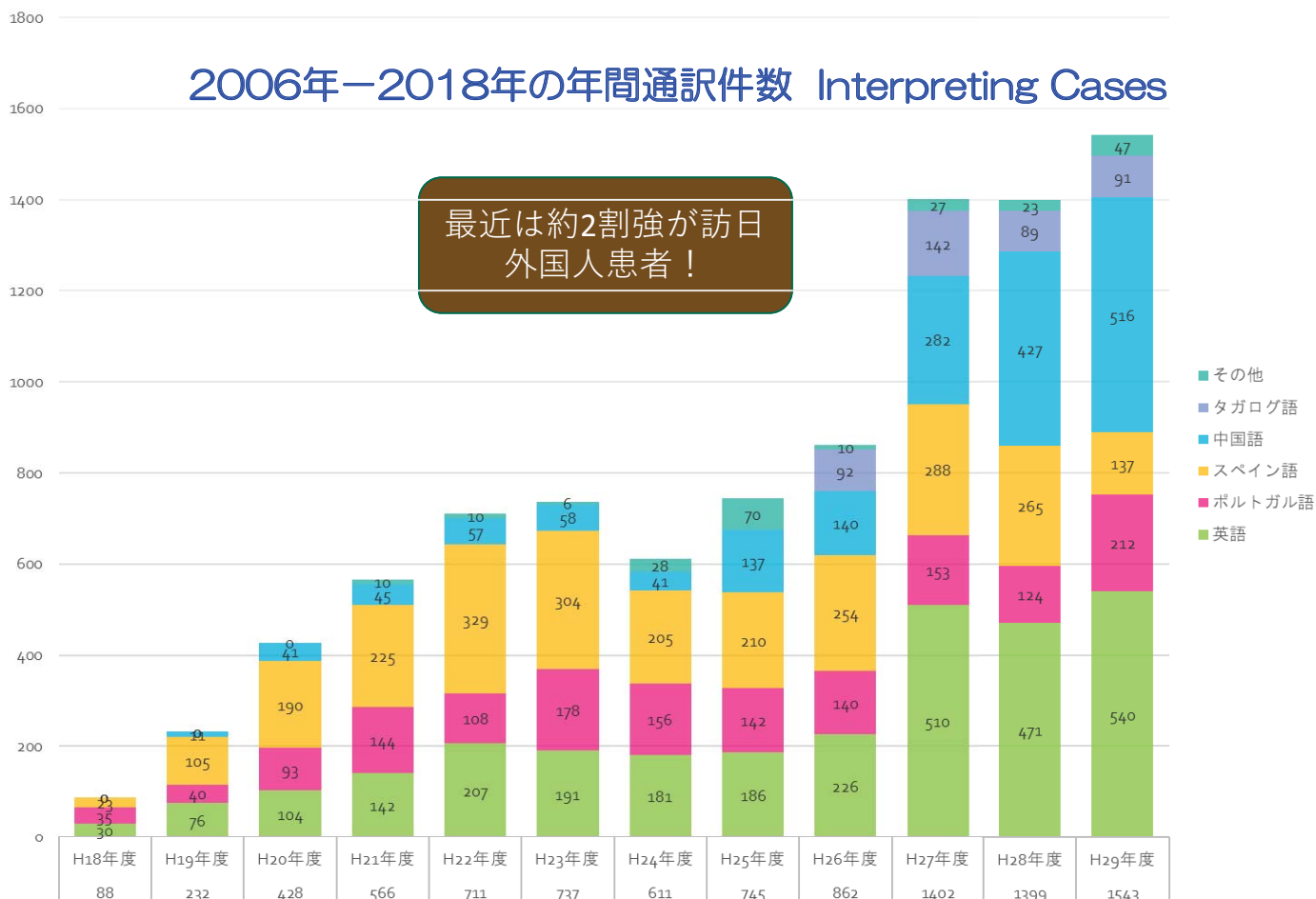
通訳者、患者、
病院スタッフとの
調整

患者の希望を
考慮して通訳者
を配置(男女別)

医療費の支払い
方法の確認と
請求

海外の保険会社
と交信

13



14

外国人患者対応の流れ

外国人患者さんが来院されたら、総合案内にて看護師もしくは国際医療コーディネーターが来院の目的を聞き取り、内容に合う担当部署につなげる。



来院から病院を出るまで、国際診療科スタッフ(国際医療コーディネーター&医療通訳)が外国人患者さんをサポートします。

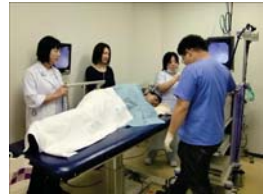
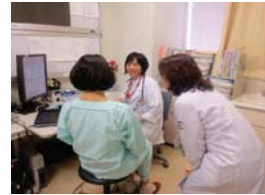
(受付)

(検査)

(診察)

(支払)

(処方薬の受け取り)



外国人患者対応

- ① 来院目的の確認
- ② 支払い方の確認
- ③ 診察(医療通訳の介入)
- ④ 検査
- ⑤ 診断(結果説明)
- ⑥ 医療費の支払い
- ⑦ 処方

患者対応①: 来院目的の確認

外来診療多言語申込書(英語版)

医療通訳案内のプレート

外来案内 (英語、スペイン語)

コミュニケーションツール(受付時、指差し)

Q. 通訳は要りますか? 無料です。

Do you need language assistance? It's free of charge.

您需要翻译帮助吗? 是免费的。

¿Necesita asistencia idiomática? Es gratuito.

Você precisa de um tradutor? É gratuito.

Kailangan mo ba ng interpreter? Libre lang, walang bayad.

A. YES NO

First-Visit Registration Form (英語版)

Outpatient Information

外国人患者の来院目的:

- 薬が欲しい(検査や診察は必要ない)。
- 検査して診断して欲しい。
- 母国で診断済みだが、診察希望(セカンドオピニオン)。
- 人間ドックを受けたい。
- 家族や知り合いからの診療についての問い合わせ。
- 意識不明や急性発症で搬送されて来院。 etc.

患者対応②：支払い方の確認

- 訪日の場合は、在院中に支払いを完結させる。
- 通訳費や英語の診断書発行等、外国人患者特有の加算については支払いに漏れがないようチェックシステムが必要。
- 海外旅行保険会社からの直接振り込みに関しては、海外送金の手数料等も考慮して先方に案内する。もしくは患者に立て替えてもらう。
- クレジットカードは上限を設定していることがある。
- 国によって医療費の相場は異なる。

19

世界の医療費 例：虫垂炎（盲腸）の場合

国名（都市名）	救急車	盲腸（手術）	入院費 1日あたり （相部屋）				
日本	公営：無料	400,000円 入院日数：4～7日	17,000円	イギリス （ロンドン）	公営：無料	130,280～ 1,737,100円 入院日数：2～3日	144,800円
	民営：通常利用しない				民営：基本料金26,100円（日中） 追加料金1,100円/マイル		
中国 （北京）	公営：基本料金6000円 追加料金100円/km	45,000～ 90,000円 入院日数：7日	4,500～15,000円 （相部屋は通常なく、 個室料金）	カナダ （バンクーバー）	公営：58,800円	1,108,600～ 1,773,800円 入院日数：2日	332,600円
	民営：なし				民営：通常利用しない		
タイ （バンコク）	公営：通常利用しない	51,000円～ 入院日数：2～3日	25,600～54,800円 （相部屋は通常なく、 個室料金）	アメリカ （L.A.）	追加料金1,500円/マイル	1,624,400～ 2,165,800円 入院日数：2日	162,400円
	民営：3,700～7,300円				民営：公営と同程度		
フィリピン （マニラ）	公営：無料	393,400円 入院日数：7日	6,700～8,100円 （相部屋は通常なく、 個室料金）	アメリカ （ホノルル）	公営：基本料金48,700～64,900円 追加料金1,100円/マイル	2,560,000円 入院日数：2日	114,800円
	民営：基本料金9,800円 追加料金1,400円/時間				民営：通常利用しない		
ブラジル （サンパウロ）	公営：無料	415,200円 入院日数：3日	22,500円	Mediwellの資料より抜粋			
	民営：17,800～59,300円						
ロシア （モスクワ）	公営：9,300～18,700円 （市内のみ）	533,900円～ 618,600円 入院日数：2日	50,800円	<p>海外で受診した場合、帰国して日本の公的健康保険から払い戻しが可能(海外療養費制度)だが、<u>同じ病気を日本で治療した想定額の7割しか返還されない。</u> 例) 虫垂炎なら40万円×0,7=28万円</p>			
	民営：基本料金34,600円 追加料金500円/km						
インドネシア （バリ）	公営：無料	831,600～ 884,400円 入院日数：3日	65,300円				
	民営：16,200円						
フランス （パリ）	公営：無料	860,500円 入院日数：3日	81,200円				
	民営：基本料金93,000円 追加料金300円/km						
オーストラリア （ゴールドコースト）	公営：基本料金90,700円(50kmまで) 追加料金1,300円/km	1,021,100円 入院日数：2～3日	58,200円				
	民営：通常利用しない						

患者対応③: 診察

- 診察には研修を受けた医療通訳者を手配する。
- 説明は相手の知識レベルに合わせて、図などを用いて行う。
- 文化や常識が異なると察することはできないため、内容を判りやすく直接的に伝える。
- 偏見を持たずに傾聴して話し合う。
- 患者の表情や仕草に注意する。
- 同意を得られなければ、理由をたずねる。

21

医療通訳者を理解する

医療通訳者
になるには
険しい道のり

Danakil desert, Ethiopia

医療通訳者を使う時の注意点

- 通訳者は医療従事者と患者の会話をすべて忠実に逐次通訳する(独り言や差別的発言には注意)。
- 主語をはっきりさせる。
- 訳しやすいよう、区切って話す。
- 擬音語・擬態語は訳しにくいので使わない。
- 曖昧な表現は避ける。

23

医療者 VS 医療通訳者

- 医師は診察時間が限られているため、医療通訳者が事前に患者と話して要件をまとめておいて欲しい。
 - 事前に話を聞くことはできるが、間違った解釈を避けるため、診察室では患者が自分の言葉で話し、それを訳す方が望ましい。
- 医師は時間を節約するために自分の言ったことをすべて、診察後に外で患者に説明して欲しい。
 - 医療通訳者は説明できても質問に答えられないため、するべきではない。
- 医師はなるべく自分で直接説明したいため、外国語で言えない部分だけ通訳者に補足して欲しい。
 - 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、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可能性が高いため、短く区切って話して欲しい。

24

医療通訳教育は米国、カナダ、オーストラリアをモデルにすることが多いが・・・

- 医療通訳者は一人称で訳す。
 - 患者の意見か通訳者の意見か判りにくい時がある。
- 医療通訳者は患者の斜め後ろに立つ。
 - 患者の表情が読み取れない。診察室が狭く、場所がない。
- 医療通訳者は診察前に患者と二人で話さない。
 - 耳を慣らすのと、事前に患者の話を聞いておくと診察室での通訳がし易くなる。
- 医療通訳者は患者の感情も真似して伝える。
 - 両者の感情を助長する恐れがある。

日本の医療現場に適した基準の策定が必要

25

医療通訳士倫理規定 by 医療通訳士協議会 (JAMI)

1. 守秘義務
2. 正確性
3. 公平性
4. 業務遂行能力の自覚と対応
5. 知識・専門技術の維持・向上
6. 医療通訳環境の整備並びに他専門職との連携
7. 権利の擁護
8. 医療通訳士の自己管理
9. 専門職としての社会貢献

26

中立性の保持

- 患者に自分や他人の経験談を語らない(同じ病気とは限らない)
- 患者に私見で良かれと思う医療を勧めない。
- 個人的に医学的な事で意見しない。
- 医療機関で民間療法を勧めない。
- 偏見を持たない。
- 病院では診療に関係のない相談にはのらない(線引きが必要)。内容によっては専門職に紹介し、必要あれば同行して通訳する。

27

個人的な関与を控える

基本的にしてはならないこと:

- × 携帯電話の番号を教える。
- × 患者の言語を話さない日本人の家族に、患者の代弁をする。
- × お金を貸してあげる。
- × 母国の患者の家族に連絡を取り、患者の病状について医療者なしで直接話をする。
- × 診療後に車で送ってあげる。
- × 患者に説教する。
- × 患者の個人情報許可なく関係者に伝える。

28

日本における医療通訳の問題点

- 日本の国家資格は通訳案内士(観光)のみ。
- 医療知識が必要とされ、難易度が高く責任も重い、報酬はボランティア価格。
- 通訳費を支払うのは、患者、行政、医療機関、企業？
- 医療機関等の医療通訳に関する知識・理解が乏しい
- 養成施設は少なく認定制度もないため、通訳者の技量が不明。



医療通訳の担い手となる人員の確保や、現存の医療通訳者の質・モチベーションの維持が困難

2020年までに医療通訳認証制度を策定

29

日本語を理解する

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」 → 腹痛？ 下痢？

「胸にしこりが触れますか？」 → 主語は？

「脳みそがつまっています」 → 脳 ≠ 脳みそ？

「胸はきれいですね」 → バスト？

「中耳炎を抗生剤で叩きましょう」 → 何を叩く？

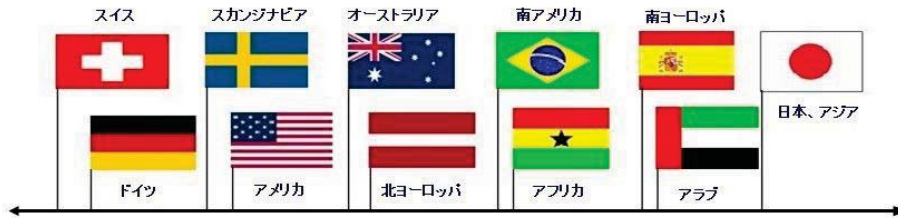
「今晚から絶食です」 → 晩御飯は？

日本語文化を理解する

コミュニケーション文化の違い

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

低文脈文化 vs. 高文脈文化



< 低文脈文化 >

- ・ 明確で詳細なコミュニケーション
- ・ 情報は言葉の中で全て提示される
- ・ 会話内容は言葉に基づく
- ・ 非言語行動、他人の感情などに疎い
- ・ 論理的に意思決定される
- ・ 沈黙は会話の途絶として不快

< 高文脈文化 >

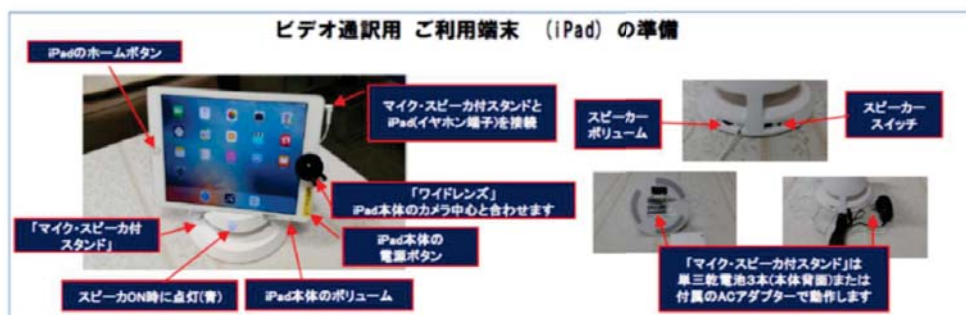
- ・ 間接的で曖昧なコミュニケーション
- ・ 重要な情報も言葉に表現されない事がある
- ・ 会話内容は共通認識に基づく
- ・ 非言語行動、他人の感情などに敏感
- ・ 感情的に意思決定される
- ・ 沈黙は不快ではない

遠隔医療通訳の導入

通訳の不在時や対応言語が異なる場合

東和エンジニアリング遠隔医療通訳 Medi-Way

ビデオ通訳の場合 【平日9:00-17:30】
英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語



1. iPadの電源ボタンを一度軽く押してください。
2. ホームボタンを押してロックを解除します。
3. RICOH UCSのアイコンを押してアプリを起動してください。
4. 下の画面が出て通訳拠点と接続するためのアプリが起動します。



遠隔医療通訳の導入

マイナー言語は医療通訳できる人材を探すのも困難。報酬が低いので成り手も少ない

医療通訳	平日(月一金)	夜間・休日
英語	○ 対面(外部)/ビデオ/電話	○ 電話
中国語	○ 対面(院内スタッフ)9:30~16:00/ 対面(外部)/ビデオ/電話	○ 電話
スペイン語	○ 対面(外部)/ビデオ/電話	○ 電話
ポルトガル語	○ 対面(外部)/ビデオ/電話	○ 電話
韓国語	○ 対面(外部)/電話	○ 電話
ベトナム語	○ ビデオ/電話	
タイ語	○ 電話	
ロシア語	○ 電話	
ヒンディー語	○ 電話	
ネパール語	○ 電話	
フランス語	○ 電話	
タガログ語	○ 電話	
インドネシア語	○ 電話	

33

通訳や翻訳ツールの活用

- 医療用語辞書アプリ:
・Medi pass (英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・ロシア語)

- 無料翻訳アプリ:
VoiceTra、Google翻訳

- 茨城県国際交流協会:メディカルハンドブック

- 英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語

<https://www.ia-ibaraki.or.jp/>

- 京都府:外国人のための医療ガイドブック

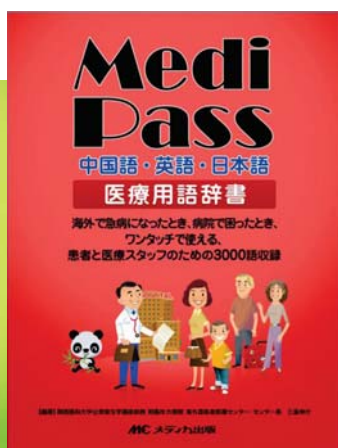
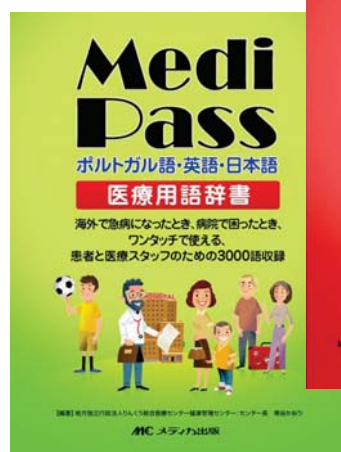
- 英語、中国語、韓国語

<http://www.pref.kyoto.jp/kokusai/1337054431044.html>

- 難民支援協会:ゆびさしメディカルカード

- 英語、トルコ語、フランス語、ネパール語、ビルマ語

https://www.refugee.or.jp/for_refugees/



参考多言語翻訳資料

・外国人向け多言語説明資料一覧(厚生労働省)

各科問診票、麻酔・輸血・手術・CT/MRI検査の説明書&同意書、入院や会計に関する説明書、選定療養費・院外処方せんの説明等。

英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumei-ml.html

2017年度改定版は韓国語追加。ダウンロードしてカスタマイズ化可能。

・医療機関向け参考情報(経済産業省)

http://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/inbound.html

病院のための外国人患者の受け入れ参考書

多言語フォーマット: 英語、中国語、ロシア語

35

参考多言語翻訳資料 (厚生労働省のHPよりダウンロード)

The image displays two overlapping document pages. The left page is titled '关于MRI检查的说明书 /MRI 検査に関する説明書' (About MRI Examination /MRI Examination Explanation) and contains text in Chinese. The right page is titled 'Explicação sobre a anestesia /麻酔に関する説明書' (Explanation about anesthesia /Anesthesia Explanation) and contains text in Portuguese. Both pages provide detailed information about the procedures, including safety and preparation instructions.

36

参考多言語翻訳資料

(厚生労働省のHPよりダウンロード)

순환기과 문진표/循環器科 問診票

한국어/韓国語

환자성명 /患者氏名		BT=	
생년월일(양력) /生年月日(西曆)	년/年	월/月	일/日
	(月/歲)		
	의료기관 기입란 /医療機関記入欄		
	SP02=		
신장/身長 / 身長・体重	cm kg	성별/性別	<input type="checkbox"/> 남성/男性 <input type="checkbox"/> 여성/女
알레르기 유무 /アレルギーの有無	<input type="checkbox"/> 음식물/食べ物: <input type="checkbox"/> 약/薬:		

오늘은 어떤 증상 때문에 찾아오셨습니까? (복수 있을 경우 모두 에 주십시오)
/本日どのような症状で来られましたか。(複数ある方は複数して)

<input type="checkbox"/> 맥이 불규칙함 /脈が乱れる	<input type="checkbox"/> 가슴통증/胸痛	<input type="checkbox"/> 식은땀/冷汗	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 실종이 후근거리다/動悸が する	<input type="checkbox"/> 돌이킬 수 없는 안면/立ちくらみ	<input type="checkbox"/> 부종(발목, 팔, 다리) /むくみ(腫・手・足)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 타 의료기관에서 수진을 권유함(건강검진 포함) / 他の医療機関から受診するように勧め			
<input type="checkbox"/> 기타 / その他:			

“가슴에 통증이 있음”에 하신 분은 통증이 있는 부분에 표시를 해 주십시오
/「胸の痛みがある」にした人は、痛みのある部分にをつけてくだ

Medical Expenses Receipt
/医療費領収書

Date of issue (YYYY/MM/DD)/発行年月日: Year/年 Month/月 Day/日

Hospital name/病院名: _____ Outpatient/外来 Inpatient/入院
Medical consultation fee/受診料: _____ Second opinion/セカンドオピニオン

Primary Insurance/保険種類: _____
Percentage ratio of patients' copayment/自己負担割合(%): _____

Applicable billing period/請求対象期間 (From Year/年 Month/月 Day/日 to Year/年 Month/月 Day/日)

Patient ID No./患者番号: _____ Patient name/患者氏名: _____

	First/subsequent visit fee /初・再診料	Admission charges, etc. /入院料等	Diagnostic procedure combination (DPC) /DPC	Medical supervision charges, etc. /患者管理料等	Home medical care /在宅医療
Insurance points /保険点数(点)	points/点	points/点	points/点	points/点	points/点
Patient copayment /自己負担額	₩/円	₩/円	₩/円	₩/円	₩/円
	Examinations /検査料	Diagnostic imaging /画像診断	Medications /薬料	Injections /注射料	Rehabilitation /リハビリテーション
Insurance points /保険点数(点)	points/点	points/点	points/点	points/点	points/点
Patient copayment /自己負担額	₩/円	₩/円	₩/円	₩/円	₩/円

1/2 医療費領収書: 2015年3月版

患者対応④: 検査

- 検査は追加費用が発生するため、患者に説明して同意を得ることが重要。
- 可能であれば、検査に通訳者も同行してもらおう。検査方法の説明や着替え等に必要。
- 各検査部門によく使うフレーズを多言語で用意しておく。
- バリウム検査や内視鏡検査等は、待ち時間に検査の動画が閲覧できると良い。

宗教上や慣習の違い

- イスラム教の女性は他人に肌を見せてはいけない（男性医師が診察できない）ので検査や手術における配慮が必要



39

宗教上や慣習の違い

- イスラム教徒はラマダンの時期には、日中飲んだり食べたりできないため、造影剤を飲むような検査は基本的には行えない（患者の信仰度にもよる）。
- 産婦人科の内診時に腹上にカーテンを引いて術者の顔を見えなくすることは、欧米系の患者にとっては何をされるか見えないため不安になる。
- 頭をなでる行為はインド、インドネシア、カンボジア、タイ等のアジア諸国では失礼に当たるため、可愛いとむやみに子供の頭に触らないようにする。

患者対応⑤: 診断(結果説明)

- 内容が複雑な場合は、必ず医療通訳者を配置する。通訳者が予習できるように事前に内容を伝えておくと、会話がスムーズになる。
- 患者はよく理解せずに「はい」と言っている可能性もあるため、できれば聞き返して確認する。
- 在日患者は日本語を話せなくても聞けることは多いため、判らないと思って失言しない。
- 治療方針に関しては、患者の同意を得るためによく話し合う。
- 必要があれば英語の診断書を発行する。

41

サンプル

MEDICAL CERTIFICATE

英語の診断書

保険会社からの医療費の支払いや、母国での再診時に必要となる。

_____ (Date)

To Whom It May Concern:

THIS IS TO CERTIFY that _____ of _____
(Name of Patient)

_____ was examined and treated at the Municipal Health Office on
(Address)

_____, 20____ with the following diagnosis:
(Date)

and would need medical attention for _____ days barring complication.

_____ (Attending Physician)

42

病人や搭乗前に発症した患者が飛行機に乗るには、MEDIFが必要 Medical Information Form

- 日本で搭乗する場合は日本語のフォームもある。

MEDICAL INFORMATION FORM (MEDIF) To be completed by ATTENDING PHYSICIAN

The Physician Attending is requested to answer ALL questions. Enter a cross (X) in the appropriate boxes, and/or give precise concise answers. ANA or a designated medical organization may contact the customer for clarification if necessary. Completion of the form in BLOCK LETTERS will be appreciated.

PATIENTS		AGE	GENDER	
NAME/INITIAL(S)	HANAKO SORANO(H.S)	60	<input type="checkbox"/> MALE	<input checked="" type="checkbox"/> FEMALE
MEDICAL DATA	PULMONARY EMPHYSEMA			
DIAGNOSIS in details (including vital signs)	Please write so that non-medical personnel are able understand.			
Date of first symptoms/ Diagnosis (Date of Operation)	Date: 01 DEC 2016	For expecting mother (Estimated delivery date)	Date:	

Diagnostic content				
1	PROGNOSIS for the flight(s) <small>*Please consider the itinerary and its potential effect on the patient's state of health.</small>	<input checked="" type="checkbox"/> Fit to Travel <input type="checkbox"/> NOT Fit to Travel	Prognosis for the Return Flight (if any) date of return flight: _____	<input type="checkbox"/> Fit to Travel <input type="checkbox"/> NOT Fit to Travel
2	Contagious AND communicable Disease?	<input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No	--if Yes, may the disease be infectious to other persons?	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
3	Can sit upright with seat belt fastened? (during take-off and landing)	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	--if not, is Stretcher needed on board? <small>*An extra stretcher fee is requested besides the applicable fees for both the passenger and escort. Necessary arrangement must be made with the airline.</small>	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
4	Is the patient fit to travel unaccompanied?	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Must be accompanied by Physician or Nurse <input type="checkbox"/> No, Must be accompanied by a person who is approved by Physician	Escort name: _____	
5	Oxygen needed in flight?	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	--if yes, specify (state rate of flow) Continuous? <input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Liters per minute: <input type="text" value="2"/> l/minute	
6	Does patient need any medical equipment in flight? <small>*If you bring oversized medical equipment that cannot be stored under the seat in front, you may need to purchase another seat.</small>	<input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No	--if yes, specify The Name of Medical Equipment: Manufacturer or Distributor: Product name / type or model number: See / Type of Battery:	
7	Does patient need any MEDICATION in flight?	<input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No	--if yes, specify	
8. Specify more details, if necessary HER CONDITION IS STABLE, IT IS POSSIBLE FOR HER TO BOARD WITHOUT ESCORT, ONLY WITH OXYGEN INHALATION. THIS FORM IS VALID FOR AIRTRAVEL FROM 01 DEC 2016 TO 14 DEC 2016.				

Prognosis as above. I will provide necessary information required by the airline's medical department for the purpose of determining whether fitness to travel by air with consent of the patient.

PHYSICIAN		Date
Print Name	SKY BLUE	01 DEC 2016
Signature	<i>Sky Blue</i>	
Hospital Name	DR. SKY BLUE	
Phone No.	(03) 5757 xxxxx	Address: 17 ST JOHN'S WOOD, LONDON, U.K.

*Our cabin crew members are trained only in FIRST AID and are NOT PERMITTED to administer any injection, or to give medication, or to operate Medical Oxygen cylinders. Additionally, they are not authorized to provide personal care services to particular passengers, to the detriment of their service to other passengers and cabin safety.

SUB002-0001 (08/11)

ANAのMEDIFサンプル

患者対応⑥: 医療費の支払い

- トラブルを回避するため、支払いは週末ではなく平日の方がチェック漏れが少ない(退院はなるべく平日に)。
- 支払額に応じて、医療費の概算を事前に伝える必要がある(高額であれば、随時伝えて支払いの了承を得るか、こまめに徴収する)。
- 支払い能力に応じて、治療の内容や方針、入院期間等を患者と話し合い変更することも必要。

患者対応⑤: 医療費の支払い

- 事前に海外から問い合わせで治療目的で来日する場合は、あらかじめ前金を振り込んでもらうか、コーディネイト会社を介入させて支払いを担保してもらう。
- コーディネイト会社の中には実際かかった医療費を患者に伝えずに、手数料だけで何百万円も徴収するところもあるため、気を付ける。
- 現金ではなく、クレジットカード等を使用できるようにすると未収金のリスクは減る。

45

患者対応⑥: 薬の処方

- 処方しても薬の効果や飲み方の説明がなければ、服用しない可能性がある。
- 薬袋や説明書が日本語表記のみでは、薬を自分で調べたくても検索できない(薬は製品名ではなく、一般名が必要)。
- 同時に複数の薬を処方すると混乱するため、一包化すれば間違えない。
- 同じ成分を含む薬でも、海外では合剤だったり、量が異なったりするので、注意が必要。

46

薬の種類

tablet 錠剤 jo zai	capsule カプセル kapuseru	powdered medicine 粉薬 kona gusuri Powdered medicine is used in Japan. You can use Oblaat, a thin edible wrap to wrap it to swallow if difficult. 日本には粉の薬があります。飲みにくいときはオブラートなどにつつんで飲みましょう。		
liquid drug/syrup	水薬/シロップ mizu gusuri / shiropu			
suppository 座薬 za yaku	eye drops 点眼薬 tengan yaku	compress 湿布 shippu		
ointment 軟膏 nanko	antibiotic 抗生物質 koseibushitsu	药片 錠剤 jo zai	胶囊 カプセル kapuseru	
cold medicine 風邪薬 kaze gusuri ※Cold medicine available in Japan (combination cold remedy) contains fever reducer, painkiller, antihistamine, cough reducer etc. 風邪の時に飲む薬/日本の風邪薬(総合感冒薬)は解熱鎮痛薬、抗ヒスタミン薬、咳止めなどが入った薬です。	antidiarrhetic 下痢止め geri dome	水剂、糖浆 水薬/シロップ mizu gusuri / shiropu		
	digestive medicine 胃腸薬 icho yaku	坐药 座薬 za yaku	点眼药 点眼薬 tengan yaku	
	minor tranquilizer 精神安定剂 seishin antei za	软膏 軟膏 nanko	抗菌素 抗生物質 koseibushitsu	湿敷・贴药 湿布 shippu
		感冒药 風邪薬 kaze gusuri	止泻药 下痢止め geri dome	
		* 日本的感冒药(综合感冒药)中含有解热镇痛药、抗组胺药、镇咳药等药物。 風邪の時に飲む薬/日本の風邪薬(総合感冒薬)は解熱鎮痛薬、抗ヒスタミン薬、咳止めなどが入った薬です。	肠胃药 胃腸薬 icho yaku	泻药 下剂 gezai
		弱安定剂 精神安定剂 seishin antei zai	止痛药 痛み止め itami dome	安眠药 睡眠薬 suimin yaku

出典: 京都府
外国人のための医療ガイドブック pg. 12

47

当院の通訳経験から、

- 通訳を配置すると支払い法に選択肢が増え、ほとんどが徴収可能(特に在日患者)となる。
- 診療しても、患者が理解し納得できていないと、他院を2次受診する。
- 処方しても、薬の効能や飲み方が解らないと服用しない。
- 検査ばかりで会話や説明が無いと、結果的に問題なしと言われても納得しない。

48

訪日外国人観光客の場合

- 日本語は通じない。
- 旅行保険に加入していなければ費用は自己負担。
- 自国の家族や友人に連絡を取る(Wi-Fi環境がなければ連絡も困難)
- 何処まで治療するのか要検討(滞在期間や医療費支払い可能額を考慮)。
- 病院に滞在している間に医療費を徴収する。
- 一般外来や救急外来受診(日帰り)の場合、英語の診断書を当日発行しなければならない。

在日外国人の場合

- 住所が判明しており、連絡先も明らか。
- 公的保険に加入していなければ自費診療。
- 支払いは分割も可能。
- 病院が手配した通訳者が同行すると、未払いはほぼ発生しない。
- 税金を支払い日本の公的保険に加入していれば、様々な給付金制度の対象となる。
- 日本語が通じないため、公的保険に付随する無料サービスや市民検診を知らなかったりする。



日本語が読めないため
督促状が理解できず、
保険料を部分的に滞
納している在日外国人
患者がいました。


通訳が説明して足りな
かった保険料を完納す
ることで、高額療養費
制度が使えるようにな
りました。

51




この患者は前の病院で
治療費を滞納していたの
ですが、当院では医療
通訳を付け、治療費の
自己負担が9万円となり
ましたが、分割で毎月給
料日に来院し、完納しま
した。

52



外来費用は毎回支払うが、入院費用は何度言っても滞納したままの外国人患者に通訳を入れて聞いたら、入院費は保険会社が直接支払うことになっていると言いました

しかし、保険会社が病院に医療費を振り込むには患者が診断書を保険会社に送る必要があったことが判明し、問題解決しました。



りんくう総合医療センターでは、医療通訳者(無料)を介入させた在日外国人患者においては、長年未収金は発生していません。言葉が通じることで患者の満足度が上がり、支払わないという行為に繋がらないのではと考えます。

特にラテン系外国人患者は一人受診すると、その家族や親戚一同が次々と必要時に病院を訪れるようになります。

外国人患者症例

55

旅行で来日した中国人夫婦症例

- 70代の中国人男性、ツアーで家族で来日。
- 突然の胸痛で夫が救急搬送され、心筋梗塞と診断。緊急心臓カテーテル検査が行われたが、原因となる冠動脈狭窄や閉塞を認めず、検査結果は異常なし。
- しかし、心筋は70%ほどがダメージを受け心不全に近い状態。ところが家族に重症感はなく何時帰国できるのかと催促され国際診療科に連絡した。
- 院内に中国語の通訳者がおらず、日本語を話す中国人ツアーコンダクターを介して説明することになった。
- ツアーコンダクターを介して、患者の心筋の状態とそれが引き起こす病態について簡単な言葉を用いて説明したところ、家族も重症であることを理解した。

56

中国人夫婦症例の問題点

- 心臓カテーテル検査の結果が異常なしだったと聞き、患者は大丈夫なのだと勘違いした。
- 理解してもらえないのは言葉が通じないからだと主治医が思い込み、それ以上説明するのに躊躇した。
- 観光業の通訳者は、なるべく明るい話題を提供したいため、悲しい結果を自分から伝えることに戸惑いがある。
- 説明する側は、相手の理解度に合わせて話し方を工夫する必要がある。

57

在日ペルー人患者症例

- 30代、ペルー人女性。
- 不妊治療で治療中に妊娠が発覚。喜んでいたが、2回目の受診で子宮外妊娠が判明し、すでに卵管が膨張していたため緊急手術の適応となった。
- 知らせを聞いて駆け付けた夫が手術には大反対で、同意が得られず。不妊治療で妊娠できたのに、卵ごと卵管を摘出することに納得できず、卵だけ摘出して子宮に着床させられないのか？と反論。
- 手術室ではスタッフがスタンバイ状態で、夫の同意を待つのみとなった。

58

ペルー人患者症例の問題点

- 妻の第一子は前の夫の子どもであり、再婚した夫はやっと自分の子供が出来たことを喜んでいました。
- もともと右の卵巣に問題があるため、今回左の卵管を部分切除すれば、妊娠は不可能になると考えていた。
- 妻は状況を理解し手術には同意したが、夫は不信感を募らせ説得するのに時間を要した。
- スペイン語を話す看護師が、手術をしなければ卵管が破裂して大出血すれば妻の命を脅かすことになると言い、夫もようやく同意書にサインした。
- 後に医師が、まだ左の卵巣と右の卵管や子宮は残っているため、妊娠は可能であることを説明した。

59

ペルー人患者症例の解決法

外国人は言葉が通じないため、通訳不在時は説明内容が少なくなりがちで、患者側には説明不足と取られてしまう。


➤ 母語による詳しい説明がポイントとなる。

医療者側は夫が認識不足だと思っていたが、話してみると妊娠や解剖については熟知しており、知っているからこそ手術に反対していたことが判った。

➤ 先入観を持たず、お互いにコミュニケーションが重要。

他にも妊娠の方法はあることを説明し、夫婦とも納得された。

60



外国人との明るい未来共生のためには
コミュニケーションと相互理解を図る姿勢が
重要だと考えます。

今後も外国人患者に安心・安全な医療を！

Botswana

61

