

1 目次

2 外国人(観光客)対応の心構え

- ・基本は日本人と同じおもてなしをしよう ・外国人だからこそ必要な配慮

【第1部 外国人患者対応にあたっての準備】

1. 基本のコミュニケーション(挨拶・自己紹介・ボディランゲージ)

2. 文化の違い

- ・世界から見た日本 ・主な国や地域(人)の特性
- ・食事 ・習慣 ・主な宗教の特徴(多い国、儀式、タブー)

3. 日本の医療と外国の医療

- ・日本の健康保険制度 ・主要国の健康保険制度
- ・主要国の受診の流れ ・在日外国人の健康保険
- ・医療費未払いによるトラブル事例と統計

4. 薬

- ・効能、効果(例:痛みを和らげます、眠くなります)
- ・種類(剤形)など(例:点眼薬、吸入薬)
- ・使用方法(例:吐き気がした時に飲んでください)

5. トラブルQ&A

- ・(例:提示された身分証明書が他人のものかもしれない)
- ・(例:自費で納得したはずなのに会計で支払いを拒否されたら)
- ・(例:診断書等発行手数料の消費税について免税を要求されたら)

6. 院内使用ツール サンプル集

- ・アクセスMAP(外国人向け地図記号使用)
- ・薬局MAP
- ・院内MAP(各セクションの役割解説含む、お手洗い)
- ・ポスター(待合室や診察室、検査室、お手洗い等でのマナー注意喚起)
- ・各言語対応(問診表・検査麻酔手術承諾書)
- ・タクシーリスト(タクシー会社・電話番号)
- ・価格表(例:1ドル約110円として換算した場合の金額表示)

7. 外国人向け医療相談機関と民間ボランティア団体

(医療従事者が困ったときの相談先)

8. 在日大使館・領事館リスト

9. その他

- (1)日本の消費税の仕組(医療に関する課税・非課税)
- ・診療行為、書類発行や治療を目的としない物品購入

- (2)外国人(観光客)が日本で病気やケガをした場合

- ・ツアーの場合はツアーコンダクターに相談
- ・ツアーコンダクターが居ない場合は滞在ホテルのツアーデスクに相談
- ・個人旅行の場合、加入している保険会社へ相談

【第2部 外国人患者来院時の対応】

1. 来院

- ・主言語の確認 ・症状の確認(図:身体の部位) ・診療科の特定

2. 受付

- ・保険確認(日本の健康保険有無・旅行障害保険等)
- ・身分証明書の提示と確認(本人確認・親子の証明)
- ・診療費説明(現金の持ち合わせ有無、クレジット使用可否、自費診療、払い戻し請求申請)
- ・問診表の記入(保険有無、必要書類、旅行会社、滞在期間、滞在先、滞在中の連絡先、母国、現住所、宗派)

3. 診察と診断

- ・宗教や文化の違いを踏まえた診察 ・診療科目による必要用語

4. 会計

- ・処方箋お渡し ・明細領収書の説明(点数と金額)
- ・金銭授受(注意:外貨と邦貨の見間違い) ・再診有無、予約、次回診察の案内

5. お見送り

- ・介助 ・忘れ物確認

【第3部 外国人患者入電時の対応】

1. 電話対応

- ・挨拶 ・ヒアリングが困難なとき ・クリニックまでの道のり案内

【第4部 事後処理について】(※保険請求の方法等、患者帰宅後の処理)

1. 自費診療 2. 旅行保険診療

【付録 お助けツール編】 指差し医療会話集～来院からお見送りまで～