

## 渋谷区モデル事業地域連携会議における議論から見てきた課題と提言

## 1 渋谷区の実情（渋谷区医師会員調査：103機関回答/304機関 + 宿泊施設ヒアリング）

## ▶ 外国人患者をめぐるのトラブルや困っていること

①言語コミュニケーション：61機関 ②金銭・医療費：23機関 ③宗教・思想・習慣の相違：6機関 ④他の患者との関係：2機関

## ①病気・けが時（宿泊施設）

- ▶ 英語の対応は可能だが、中国語・韓国語は一部スタッフのみ（痛みの表現が特に難しい）
- ▶ 緊急度を確認し、救急車の手配もしくは診療所・ドラッグストアを案内（独自でリストを作成）

## ②受付

- ▶ 日本語が話せる家族・知人の付き添い必要：46機関（15.1%）
- ▶ 本人確認実施（在留カード・パスポート等）：30機関（29.1%）
- ▶ 予約なし受入れ可：46機関（44.7%）

## ③診療

- ▶ 説明・診療に時間がかかり、1点10円では不採算
- ▶ 主訴がわからない場合も多く、コミュニケーション不足によるトラブルが心配

## ④会計

- ▶ クレジットカード対応：32機関（31.1%）  
※ 未対応の医療機関から未収金を不安視する声多数
- ▶ 海外渡航保険等の書類の作成に相当な時間を要する
- ▶ 無料で診察する、という感覚のインバウンド患者が減らない

## ⑤処方・薬局

- ▶ ドラッグストアでは中国語のネイティブなどを雇用しており、特段言語の問題なし
- ▶ t-薬局いんぷおの周知が必要

## 2 渋谷区の実情

- ▶ 宿泊施設において、患者発生時に順番に聞き取りができるよう、ヒアリングシートを独自に作成。救急隊～病院への情報提供をスムーズに行うことを想定
- ▶ 渋谷区の実情として、患者発生場所に飲食店等も含まれるため、今後配布先として検討すべきとの意見

## 3 医療機関リストに対する提言

- ▶ 外国人の特性として、スマートフォンを使用して自ら医療機関を検索することが多い
- ▶ ホテルを介した受診のルート以外もフォローする必要。現状のひまわりは各医療機関による入力作業の煩雑さからデータの信ぴょう性に疑問があるとの意見
- ▶ Googlemap等と連動した外国語対応可能医療機関検索サイトを立ち上げ、利便性・正確性を向上させるべき技術的な検討も実施
  - ・ 歯科医院・ドラッグストア検索にも展開可能
  - ・ Web上での問診票作成や、旅行保険対応などの諸情報の登録も可



## 4 行政に対する主な意見

## 医療機関への支援

通訳サービスの充実

## 未収補てんの拡充

東京2020大会時のインバウンド増に伴う未収増に対応するため外国人未払い医療費補てん事務の拡充

## 日本の医療の意識啓発

日本の医療制度を認識してもらえるような仕組みの導入

## 医療機関検索

ネット検索での受け入れ可能病院の詳細情報提示