

令和2年度

医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーター  
配置等支援事業

## 効果測定データ報告書

一般財団法人 日本医療教育財団

## 目次

|  |    |
|--|----|
| I. 効果測定データの概要                          | 2  |
| 1. 目的                                  |    |
| 2. データ収集対象医療機関                         |    |
| 3. データの種類                              |    |
| 4. データ収集方法                             |    |
| 5. データ収集対象期間                           |    |
| II. 効果測定データ収集結果                        | 4  |
| 1. 「医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーター活用事例」の収集結果 |    |
| ・事例区分集計                                |    |
| (1) 有効性を確認できた事例                        |    |
| ・収集件数集計                                |    |
| ・収集事例（抜粋）                              |    |
| ・考察                                    |    |
| (2) 課題のあった事例                           |    |
| ・収集件数集計                                |    |
| ・収集事例（抜粋）                              |    |
| ・考察                                    |    |
| 2. 「拠点医療機関の取組みに関する事例」の収集結果             |    |
| ・事例区分集計                                |    |
| ・収集事例（抜粋）                              |    |
| ・考察                                    |    |
| III. 総括                                | 58 |

## I. 効果測定データの概要

### 1. 目的

令和2年度 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーター配置等支援事業における医療通訳配置等間接補助事業を実施する医療機関（以下、「間接補助事業者」という。）が、「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関の選出及び受入体制に係る情報の取りまとめについて（依頼）」（平成31年3月26日付 医政総発0326 第3号、観参第800号）に基づき選出された医療機関（以下、「拠点的な医療機関」という。）として、医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの配置等に関する好事例および課題のあった事例とその対応策や、外国人患者受入れに関する地域の拠点的な医療機関として外国人患者受入れに関して周辺医療機関等をサポートする機能（以下、「拠点医療機関機能」という。）に関する取組みについての事例（以下、「効果測定データ」という。）を収集することにより、全国の拠点的な医療機関における外国人患者受入れ体制の向上や拠点医療機関機能の強化に役立てることを目的とする。

### 2. データ収集対象医療機関

間接補助事業者として事業を実施した以下の21医療機関を収集対象とする。

|    | 医療機関名                           | 所在地    |
|----|---------------------------------|--------|
| 1  | 医療法人徳洲会 札幌東徳洲会病院                | 北海道札幌市 |
| 2  | 社会医療法人北斗 北斗病院                   | 北海道帯広市 |
| 3  | 日本赤十字社 成田赤十字病院                  | 千葉県成田市 |
| 4  | 医療法人徳洲会 成田富里徳洲会病院               | 千葉県富里市 |
| 5  | 国立大学法人 東京医科歯科大学医学部附属病院          | 東京都文京区 |
| 6  | 東日本電信電話株式会社 NTT東日本関東病院          | 東京都品川区 |
| 7  | 東京都立広尾病院                        | 東京都渋谷区 |
| 8  | 医療法人真生会 真生会富山病院                 | 富山県射水市 |
| 9  | 学校法人金沢医科大学 金沢医科大学病院             | 石川県河北郡 |
| 10 | 社会医療法人財団慈泉会 相澤病院                | 長野県松本市 |
| 11 | 磐田市立総合病院                        | 静岡県磐田市 |
| 12 | 学校法人藤田学園 藤田医科大学病院               | 愛知県豊明市 |
| 13 | 公益財団法人日本生命済生会 日本生命病院            | 大阪府大阪市 |
| 14 | 地方独立行政法人大阪府立病院機構 大阪急性期・総合医療センター | 大阪府大阪市 |

|    |                       |          |
|----|-----------------------|----------|
| 15 | 地方独立行政法人 りんくう総合医療センター | 大阪府泉佐野市  |
| 16 | 国立大学法人 神戸大学医学部附属病院    | 兵庫県神戸市   |
| 17 | 一般財団法人津山慈風会 津山中央病院    | 岡山県津山市   |
| 18 | 国立大学法人九州大学 九州大学病院     | 福岡県福岡市   |
| 19 | 社会医療法人大成会 福岡記念病院      | 福岡県福岡市   |
| 20 | 社会医療法人緑泉会 米盛病院        | 鹿児島県鹿児島市 |
| 21 | 医療法人沖縄徳洲会 南部徳洲会病院     | 沖縄県島尻郡   |

### 3. データの種類

収集するデータは、以下①・②の2種類についての事例とする。

#### ① 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーター活用事例

医療通訳者および外国人患者受入れ医療コーディネーターによる外国人患者等の対応により、その有効性を確認できた事例や、課題のあった事例について、経緯・対応内容や、成果・課題・今後の対応策等を記録する。

#### ② 拠点医療機関の取組みに関する事例

外国人患者受入れに関する地域の拠点的な医療機関として、拠点医療機関機能(周辺医療機関のサポート等)に関する取組みを行った際の事例について、取組みの内容や、反響・成果・課題・今後の対応策等を記録する。

### 4. データ収集方法

上記①・②のデータについて、該当事例の1案件ごとに、実績を所定のフォームに記録する。フォームの記録は月単位とし、月度ごとに事務局へ提出することとする。

### 5. データ収集対象期間

| 対象月       | 対象期間              |
|-----------|-------------------|
| 2020年11月度 | 2020年11月5日～11月30日 |
| 2020年12月度 | 2020年12月1日～12月31日 |
| 2021年1月度  | 2021年1月1日～1月31日   |
| 2021年2月度  | 2021年2月1日～2月20日   |

※データ収集に関する準備および収集データ取りまとめのスケジュールにより、11月度は11月5日開始、2月度は2月20日終了の設定とした。

## Ⅱ. 効果測定データ収集結果

### 1. 「医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーター活用事例」の収集結果

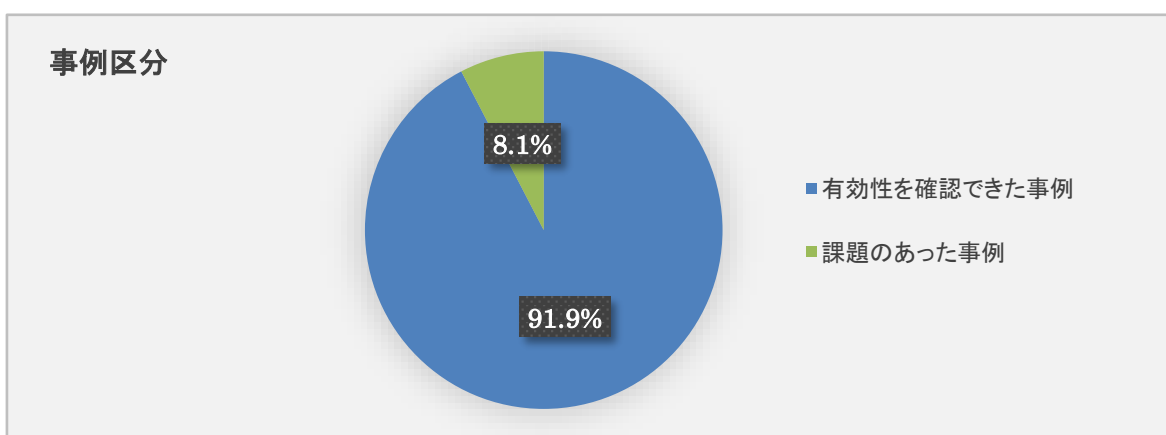
本事例においては、医療通訳者および外国人患者受入れ医療コーディネーターによる外国人患者等の対応により、「(1) 有効性を確認できた事例」および「(2) 課題のあった事例」についてのデータを収集した。

| 事例区分           | 内容   |
|----------------|--|
| (1)有効性を確認できた事例 | 当該事例が、医療通訳者もしくは外国人患者受入れ医療コーディネーターが対応することの有効性を確認できた事例であった場合 |
| (2)課題のあった事例    | 当該事例が、医療通訳者もしくは外国人患者受入れ医療コーディネーターが対応しても課題の残った事例であった場合      |

#### 事例区分集計

「医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーター活用事例」のデータ収集対象期間内の収集件数の合計は787件で、事例区分別では、「(1) 有効性を確認できた事例」が723件(91.9%)、「(2) 課題のあった事例」が64件(8.1%)であった。

| 事例区分           | 件数  | 構成比    |
|----------------|-----|--------|
| (1)有効性を確認できた事例 | 723 | 91.9%  |
| (2)課題のあった事例    | 64  | 8.1%   |
| 合計             | 787 | 100.0% |



## (1) 有効性を確認できた事例

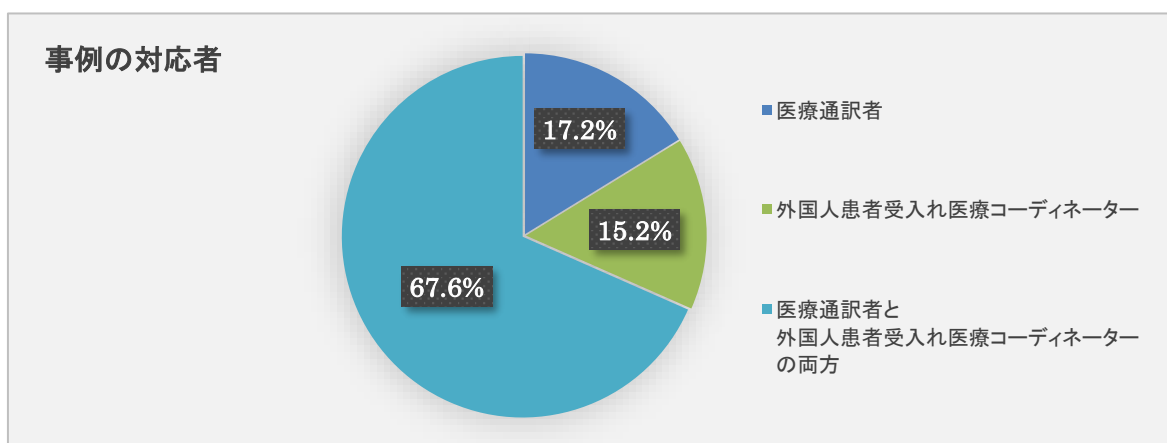
### 収集件数集計

「有効性を確認できた事例」について、収集したデータ件数のうち、対応者および対応場面についての内訳を集計した。

#### ① 事例の対応者 (n=723)

当該事例における主な対応者としては、医療通訳者が17.2%、外国人患者受入れ医療コーディネーターが15.2%、医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方が対応したケースが67.6%となっており、医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの双方が有効性のある外国人患者対応を行っていることが分かる。

| 選択肢                                | 件数  | 構成比    |
|------------------------------------|-----|--------|
| a. 医療通訳者                           | 124 | 17.2%  |
| b. 外国人患者受入れ医療コーディネーター              | 110 | 15.2%  |
| c. 医療通訳者と<br>外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方 | 489 | 67.6%  |
| 合計                                 | 723 | 100.0% |

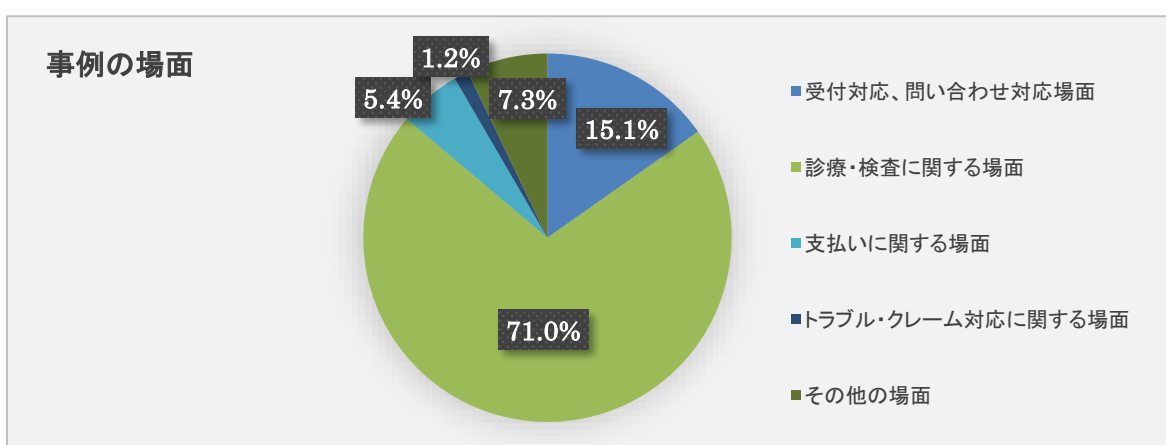


#### ② 事例の場面 (n=723)

当該事例における主な対応場面としては、医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターによる対応を合わせた全体の集計では「診療・検査に関する場面」が約70%を占め、実際の診療や検査の場面において有効性を確認できたケースが多数であった。

また、「支払いに関する場面」や「トラブル・クレーム対応に関する場面」については、ケース自体は少数であるが、外国人患者の受入れに係る未収金の防止やトラブル・クレーム発生時の対処といった目的において、効果的な対応が可能であることが窺える。

| 選択肢                  | 件数  | 構成比    |
|----------------------|-----|--------|
| a. 受付対応、問い合わせ対応場面    | 109 | 15.1%  |
| b. 診療・検査に関する場面       | 513 | 71.0%  |
| c. 支払いに関する場面         | 39  | 5.4%   |
| d. トラブル・クレーム対応に関する場面 | 9   | 1.2%   |
| e. その他の場面            | 53  | 7.3%   |
| 合計                   | 723 | 100.0% |



**\*事例の場面 < a. 医療通訳者による対応 > (n=124)**

主な対応場面について、医療通訳者による対応のケース (n=124) を抽出すると、②の全体集計と近い結果となり、「診療・検査に関する場面」が 64.5%、「受付対応、問い合わせ対応場面」が 15.3%であった。

| 選択肢                  | 件数  | 構成比    |
|----------------------|-----|--------|
| a. 受付対応、問い合わせ対応場面    | 19  | 15.3%  |
| b. 診療・検査に関する場面       | 80  | 64.5%  |
| c. 支払いに関する場面         | 7   | 5.6%   |
| d. トラブル・クレーム対応に関する場面 | 1   | 0.8%   |
| e. その他の場面            | 17  | 13.7%  |
| 合計                   | 124 | 100.0% |

**\*事例の場面 < b. 外国人患者受入れ医療コーディネーターによる対応 > (n=110)**

主な対応場面について、外国人患者受入れ医療コーディネーターによる対応のケース (n=110) を抽出すると、医療通訳者による対応のケースに比べて、「受付対応、問い合わせ対応場面」や「支払いに関する場面」の割合が高く、外国人患者受入れ医療コーディネーターとしての役割の特徴を生かした、有効性のある対応の状況が明らかとなっている。

| 選択肢                  | 件数  | 構成比    |
|----------------------|-----|--------|
| a. 受付対応、問い合わせ対応場面    | 61  | 55.5%  |
| b. 診療・検査に関する場面       | 17  | 15.5%  |
| c. 支払いに関する場面         | 16  | 14.5%  |
| d. トラブル・クレーム対応に関する場面 | 3   | 2.7%   |
| e. その他の場面            | 13  | 11.8%  |
| 合計                   | 110 | 100.0% |

**\*事例の場面 < c. 医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方による対応 > (n=489)**

主な対応場面について、医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方による対応のケース (n=489) を抽出すると、「診療・検査に関する場面」の割合が大幅に上がる (85.1%) ことから、今回の収集事例においては、診療や検査に関する場面で、医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの兼務者や、医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方が共同で関わることで、より手厚い外国人患者対応が可能となり、有効性のある対応につながったケースが最も多いという結果となった。

| 選択肢                  | 件数  | 構成比    |
|----------------------|-----|--------|
| a. 受付対応、問い合わせ対応場面    | 29  | 5.9%   |
| b. 診療・検査に関する場面       | 416 | 85.1%  |
| c. 支払いに関する場面         | 16  | 3.3%   |
| d. トラブル・クレーム対応に関する場面 | 5   | 1.0%   |
| e. その他の場面            | 23  | 4.7%   |
| 合計                   | 489 | 100.0% |



## 収集事例（抜粋）

「有効性を確認できた事例」について、収集した事例の一部を対応場面ごとに抜粋し、参考として以下に掲載する。

※掲載にあたっては、患者等の個人情報に関わる部分の編集や、内容に変更が生じない範囲内において文章の短縮、表現の一部改変等を行った。（以下、事例の抜粋箇所について同様とする。）

### ●「受付対応、問い合わせ対応場面」の事例

|   |  |
|---|--|
| 1 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者  |
|   | 経緯・内容  |
|   | 当院が外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関とのことから、婦人科系の症状を訴え来院。当院には婦人科はなく、外国語でのやり取りが可能な医療機関を紹介した。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等  |
|   | 英語でのコミュニケーションが可能であったため、的確に症状を把握。そのうえで、紹介した医療機関へ症状を伝え、スムーズに受診できるよう手配することができた。 |

|   |   |
|---|---|
| 2 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 当院コールセンターに予約（歯科口腔外科）の電話があり対応。詳細な内容について、コールセンターでは把握できず、医療通訳者が対応した。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 患者の都合を確認し、予約対応した。後日、受診される際は通訳対応を行う予定としている。                        |

|   |   |
|---|---|
| 3 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | スリランカ人の患者から医療通訳者・医療コーディネーター宛に英語で電話が入り、「今、産婦人科外来に来ており、診断書が欲しいと看護師に伝えましたが、それが正確に伝わっているかどうか確認してほしい。」と依頼があった。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 医療通訳者・コーディネーターが担当看護師に内容の確認をしたところ、患者の希望が全て伝わっていたため、その旨患者に伝えたと、「ありがとう。安心しました。」と感謝の言葉をいただいた。                 |

|   |   |
|---|---|
| 4 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 患者の訴える症状から最も適切と思われる診療科が当院になかったが、それでも当院で今日受診できないかと相談があった。医療通訳者兼医療コーディネーターが診察相談ができそうな診療科に連絡して、他科紹介となる可能性があることに同意したうえで受診可能となった。これらを患者に説明するため医療通訳者として通訳介入を行った。患者は診療科の提案に同意して受診することができた。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、外国人患者の受診相談にも対応可能となり、患者・医療者双方の同意があるうえでの円滑な受診につなげることができた。  |

|   |  |
|---|--|
| 5 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|   | 経緯・内容  |
|   | 他院へのセカンドオピニオンのため、直近1年間に当院で行った全検査のデータが欲しいと相談があり、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。受付終了間際に来院し、当日中に受け取りを希望した。受診した診療科が複数にまたがり、かつ提供の可否や準備に必要な時間などの問い合わせなどを調整した結果、当日中に患者に渡すことが可能となった。しかしながら、データの準備や作成には時間がかかるので、余裕をもって問い合わせてもらう必要があることを説明して患者にも理解を促した。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等  |
|   | 本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、日本語の理解が不十分な患者の突如の問い合わせに柔軟に対応し、トラブルを回避できた。また、診断書や検査データなど提供書類の準備には時間がかかるため、余裕のある相談と、病院のルールに従ってもらうなどの医療文化介入を行うことで円滑な対応ができた。  |

|   |   |
|---|---|
| 6 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 定期的な受診があり、医師との会話も日本語である程度可能な外国人患者。総合案内で受診科の相談があり、医療通訳者兼院内アテンドのスタッフが対応した。日本語よりも理解度の深い患者の第二言語で対応を行ったところ、身体的な訴えがより詳しくなり、加えて心理的不安についても言及されたため傾聴した。看護師に詳細を伝えることで、適切な診療科の選択へつなげることができた。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 本事業による医療通訳者の配置により、外国人患者の受診相談にも対応可能となり、患者の不安に寄り添ったケアを行うとともに、医療者側にも詳細な情報を提供することができ、双方の安心に貢献することができた。  |

|   |   |
|---|---|
| 7 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 「日本語で大丈夫」と主張する患者が手術についての説明を十分に理解しているか不安で、職員から要請があり、医療通訳者兼医療コーディネーターが同席した。患者は、全て『わかった、大丈夫』と言って早く進めようとするため、理解度確認の介入を行ったところ、手術の合併症や薬の副作用を全く理解していなかった。改めて看護師から説明してもらった内容を通訳し、理解度を都度確認して確実な同意を得ることができた。  |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | <p>【成果】<br/>                 本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、日本語の理解が不十分な患者に対する医療行為への理解度の確認を行い、医療者・患者双方にとって安全な診療のサポートができた。</p> <p>【その他】<br/>                 日本語が少し話せると、医療者側も安心して理解度の確認を行わずに診療を進めることがある。少しでも不安を感じる場合は、日本語レベルの確認ができる医療通訳者や医療コーディネーターの介入により医療安全上のリスクヘッジとなる。</p> |

|   |   |
|---|---|
| 8 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 整形外科通院中の外国人患者。前日より腰痛で通院を開始し、会社へ休養申請のため診断書を提出したいと問い合わせあり。当日は外来が混雑しており、昨日の診療内容でよければ翌日発行することが可能と窓口から返答があった。患者は納得したが、昨日より症状が悪化している様子であり、電子カルテ等確認後に再度診療科に現状を伝達。看護師に判断を仰ぎ、当日中に診察・診断書発行を行ってもらえることとなった。(患者はある程度日本語で会話可能であったが、痛みの増悪もあり日本語での状況説明ができなかったため、医療通訳者が介入した) |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | <p>本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、患者の状況を把握し、日本語で十分な説明ができない患者からの情報収集を行うことができた。院内常駐コーディネーターであることから患者情報に事前にアクセスしてより円滑に診療側に状況説明を行うことができた。結果として、患者は再度来院の手間なく、身体状況にあった診断書の取得ができ、満足するサービスの提供ができた。医療者側からも、問診や状況確認についての手間を効率化できたという意見をいただいた。</p>                       |

|   |  |
|---|--|
| 9 | 事例の対応者   |
|   | 外国人患者受入れ医療コーディネーター   |
|   | 経緯・内容  |
|   | <p>学校法人から、将来赴任予定の外国人のため受診方法・通訳利用方法などについて電話問い合わせがあり、医療コーディネーターが対応した。市町村をまたいでの問い合わせであった。</p> |

|    |   |
|----|---|
|    | 成果・課題・今後の対応策等   |
|    | 本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置、そして外国人患者受け入れ体制整備についての地域への周知により、日本語に不安があり、かつ通訳帯同が難しい外国人患者が医療にアクセスできる手がかりとなることができた。   |
|    | 事例の対応者  |
|    | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|    | 経緯・内容   |
| 10 | 職員から、外国人患者から予約変更の外線電話がかかっているが、日本語が不十分で内容が聴き取れず困っていると連絡を受け、医療通訳者兼医療コーディネーターが引き継ぐ。患者の理解可能な言語に変更して対応し、診察券のIDから患者を特定、リクエスト内容を聴取してスタッフに伝達することで、予約変更を行うことができた。  |
|    | 成果・課題・今後の対応策等   |
|    | 本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、日本語によるコミュニケーションが困難であった外国人患者-病院スタッフ間のコミュニケーションの円滑化が可能となり、患者の問い合わせ対応を問題なく行うことができた。   |
|    | 事例の対応者  |
|    | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|    | 経緯・内容   |
| 11 | 外国人向け医療コーディネーターが紹介元病院の紹介状に基づき予約手配を実施。医療費に関する海外医療制度下の支払い条件を確認、初回受診時に必要な書類を事前準備し、自院医療通訳者(有資格者)配置を実施した。医療通訳者が事務場面(初診受付)にて通訳を実施。  |
|    | 成果・課題・今後の対応策等   |
|    | 外国人向け医療コーディネーターの介入により円滑な患者受入れが可能となった。また、自院医療通訳者の介入により、円滑な患者受入れを実施することができた。  |
|    | 事例の対応者  |
|    | 外国人患者受入れ医療コーディネーター  |
|    | 経緯・内容   |
| 12 | 患者から電話での受診問い合わせ。日本語で腰痛を訴え、整形外科受診を希望したが、すでに診療受付時間外であり、オペレーターから当日の受診が難しいことを説明した。しかし、何度も受診希望を訴えるため、オペレーターから医療コーディネーターに対応依頼があり対応。やさしい日本語で日常会話レベルの会話が可能であったため、問診で緊急度を確認しつつ、整形外科での対応可否を確認した。<br>結果、緊急性は低く、鎮痛薬の処方のみを希望していたため、診療時間外であることや処方には医師の診察が必要なため、翌日診療時間内に来院する必要があることを説明。何度も説明を行い、最終的に納得され、対応終了となった。 |

| 成果・課題・今後の対応策等 |  |
|---------------|--|
|               | <p><b>【成果】</b><br/>                     本事業により配置した医療コーディネーターが介入することで、外国人患者の日本語レベル評価、診療緊急度評価を行いながら、患者が納得できるよう適切な説明を加えて受診日の調整を行うことができた。オペレーターにとっても電話対応による突然の外国人対応という不安を解消することができた。</p> <p><b>【対応策】</b><br/>                     対応終了後、オペレーターに事例をフィードバックし、日本語レベルの評価法や病院ルールの説明方法などをレクチャーする。対応に能動的な職員に対しては、対応方法の共有を積極的に行っていく。</p> |

| 事例の対応者        |   |
|---------------|---|
|               | 医療通訳者   |
| 経緯・内容         |   |
| 13            | <p>消化器の不調を訴えるネパール人が午後に来院。対象となる診療科の受付時間が午前のみのため、少し待っていただければ対応可能であると伝えるも、早急な対応を希望したため、対応可能な近隣医療機関を紹介した。</p> |
| 成果・課題・今後の対応策等 |   |
|               | <p>英語でのコミュニケーションが可能であったため、的確に要望を把握し、患者さんの要望に沿って対応することができた。</p>  |

| 事例の対応者        |   |
|---------------|---|
|               | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
| 経緯・内容         |   |
| 14            | <p>外国人患者から電話問い合わせあり。日本語での会話が難しいため医療通訳者兼医療コーディネーターが対応。特定医師への受診希望であったため、診療科窓口へ問い合わせを行う。患者が希望する日に、当該医師への初診からの受診は難しく、初診医師の判断で通院となる場合は二回目受診時に対応可能との返答があり、医療コーディネーターから患者に伝達する。患者は納得して問い合わせを終え、受診希望日に来院、受診に満足して帰宅した。</p>   |
| 成果・課題・今後の対応策等 |   |
|               | <p><b>【成果】</b><br/>                     本事業により配置した医療通訳者の存在が周知されることで、外国人患者が事前問い合わせをしやすくなった。また、問い合わせに対応できる医療コーディネーターの配置により、来院する前に受診時の希望に添えるかどうかを知ることができ、当日のトラブルも回避して円滑に受診を進めることができた。</p> <p><b>【今後の対応策】</b><br/>                     代表電話窓口となるオペレーターが、外国人患者からの電話に対応できるよう初期対応マニュアルの作成が必要である。</p> <p><b>【その他】</b><br/>                     来院当日の希望に添えない場合にクレームとなる外国人のケースが多く、職員も対応に困る。診療前のニーズ聴取(電話や受付前)を医療コーディネーターが行えると円滑な診療につながると思った。</p> |

|               |   |
|---------------|---|
| 15            | 事例の対応者  |
|               | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|               | 経緯・内容   |
|               | <p>モンゴル在住の患者より受診の申込みがあり、当院の専任医師と診療科医師とでやり取りを行い、初診予約をとった。その後、患者および患者家族より連絡があり、チャーター便への搭乗やビザ取得のための書類作成の要求があった。当初の相談内容と話が変わり、当院の認識とずれが生じてきたため、代表的な身元保証機関に問い合わせ、モンゴルから日本の入国規制、ビザ、入国の流れについて確認した。この情報と当院の経験値をもとに、モンゴルの医療機関より大使館にあてた手紙と、実際大使館に申請したことを証明する書類を送るよう患者に依頼、入手し、その後受入れに関する証明書を作成し、受入れへと至った。</p>                          |
| 成果・課題・今後の対応策等 |   |
|               | <p><b>【成果】</b><br/>                 昨年からの訪日の受入れや問い合わせは減少傾向にあるものの、2021年に入ってから徐々に増えてきている。入国制限の緩和もあり、当院独自の14日間の自主隔離等の条件をクリアすれば受け入れることは可能であるため、今後も増えていく見込みである。そのために日頃から業務の見直しやフロー作成等の準備をしていることが素早い対処につながった。</p> <p><b>【今後の対応策】</b><br/>                 今後も内外での連携を通しデータの集積を行い、どのような案件がきてもこれまでのエビデンスや経験、チームワークで解決できるようにしていく。</p> |

|               |  |
|---------------|--|
| 16            | 事例の対応者   |
|               | 外国人患者受入れ医療コーディネーター   |
|               | 経緯・内容  |
|               | <p>外国人患者の付き添いの方(外国人)が受付スタッフに受診理由となる患者の症状を日本語で説明していた。その後、『日本語で説明をされたが、理解が難しい部分があったり、こちらの説明が伝わっていないので対応して欲しい』と、対応していたスタッフより依頼を受け、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応。</p> <p>日本語レベルを評価すると、やさしい日本語で難しい用語は利用せず、ゆっくりと会話する事で、受診希望も明確になり、受付手続きをそのまま行うことができた。その後、医事課・診療科に言語レベルと対応方法(やさしい日本語)を伝達する事で、円滑に診療を終えることができ、患者は笑顔で帰宅された。</p>  |
| 成果・課題・今後の対応策等 |  |
|               | <p><b>【成果】</b><br/>                 本事業による医療コーディネーターの配置により、外国人患者の日本語レベルを適切に評価することができ、患者の受診ニーズを適切に把握することができた。かつ、その後の診療でもコミュニケーションが円滑に進むよう言語対応の情報共有を行い、患者が安心して診療を受けることができた。</p> <p><b>【課題】</b><br/>                 今回初期対応を行ったスタッフは、患者案内を専門に行っているスタッフであったが、それでも日本語評価が難しく、『職員全てが日本語評価をすることは難しい』という点が課題であった。</p> <p><b>【今後の対応策】</b><br/>                 日本語レベルの評価が行えるよう、患者と直接会話する職員に対して『やさしい日本語』の導入が行えるよう周知活動企画を行う。</p> |

● 「診療・検査に関する場面」の事例

|  |   |
|--|---|
| 1                                      | 事例の対応者  |
|  | 外国人患者受入れ医療コーディネーター  |
|  | 経緯・内容   |
|  | OPE 目的で当院に搬送されたミャンマー人患者の対応。母国語はミャンマー語で、簡単な日本語を話せたが、手術の内容、同意書の説明を正確に伝えるため、医療コーディネーターが介入して、ミャンマー語電話通訳利用へつなげた。 |
| 成果・課題・今後の対応策等                          |   |
| ミャンマー語電話通訳を利用したことにより、スムーズな診療を行うことができた。 |   |

|   |  |
|---|--|
| 2   | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者  |
|   | 経緯・内容  |
|   | ウクライナ国籍の患者の入院時、病棟では言語対応が難しく、検査指示が入りにくい状況であったが、自院の医療通訳者が介入し、書類の説明、病棟でのオリエンテーション等の説明ができ、スムーズな入院支援を行うことができた。入院の始めの頃は、患者本人は予定されている入院期間に納得できず、早く退院を希望され看護師が困惑する場面があったが、患者の事業主にコンタクトをとるなど、通訳だけにとどまらず病院と患者が円滑に入院生活がおくれるように対応を行った。 |
| 成果・課題・今後の対応策等   |  |
| 英語での通訳対応、英語の文章の活用、事業主へのコンタクトは以前は実施が難しいこともあったが、JMIP 認証機関として医療通訳者として専従する場面が増え、通訳の域を超えて対応することができた。 |  |

|  |   |
|--|---|
| 3  | 事例の対応者  |
|  | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|  | 経緯・内容   |
|  | ベトナム人技能実習生と実習先の担当者が来院され、飛行機に乗るために航空会社から診断書の提出を求められている旨、総合受付に申し出があった。総合受付では具体的な案内ができないため、医療通訳者・医療コーディネーターに対応について依頼の連絡が入った。 |
| 成果・課題・今後の対応策等  |   |
| 医療通訳者・医療コーディネーターが実習先の担当者に詳細を伺うと、来院日の午後のフライトで成田からベトナムに帰国する予定であることが判明した。航空会社は全ての乗客に対して、特に疾患がない場合でも診断書の提出を求めているとのこと。その診断書がないと飛行機に乗ることができないようで、どうしても診断書の記載をしてほしいと依頼があった。患者からの依頼内容について担当看護師と医師に伝え、診療および診断書記載の可否について確認した。<br>当院は完全紹介制を取っており、この患者においては紹介状もないため、ルール上では受診をお断りするが、近隣の医療機関での受診は困難と考えられること、そして時間的猶予がないことから、特例として受診および診断書の記載をする運びになった。最終的にフライトの時間までに余裕をもって診断書を発行することができた。 |   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>【課題】</b><br/>                 このようなケースを今後も引き受け続けてしまうと、本来診るべき患者を診ることができない状況になる可能性も考えられる。疾患がない人が診断書を希望する場合は、(完全紹介制ではない)特定の医療機関で対応できるような体制を整えていくべきと考えた。しかし、それを実行するには、近隣の医療機関との連携や、また、時間的にも融通が利くような体制が必要であるため、とてもハードルが高いと思われる。</p> |
|--|--|

|   |   |
|---|---|
| 4 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者   |
|   | 経緯・内容   |
|   | ドイツ国籍の患者の外来受診の際、診察室に入る前に問診をしっかり行うことで患者の不安を取り除く対応ができた。   |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 入院と違い、外来診療は限られた時間のなかで、日本語が話せない外国籍の患者の代弁、先生の診療の間に立つため、以前の経緯や他院での診療、薬の話をしっかり聞くことで診察室での診療にとても役に立つことができた。 |

|   |  |
|---|--|
| 5 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|   | 経緯・内容  |
|   | 外国人向け医療コーディネーターが予約手配を実施。外国人向け医療コーディネーター兼医療通訳者(有資格者)が医療場面(診察)において通訳を実施。紹介元病院への診療情報提供書の作成を担当医師に依頼した。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等  |
|   | 外国人向け医療コーディネーター兼医療通訳者が診察場面に介入することにより、安全で円滑な検査実施を行うことができ、紹介元病院へ迅速な診療情報提供を行うことができた。                  |

|   |  |
|---|--|
| 6 | 事例の対応者   |
|   | 外国人患者受入れ医療コーディネーター   |
|   | 経緯・内容  |
|   | 外来看護師より、待ち時間が長いと患者より質問があったので状況を説明してほしいとの依頼があった。外来では患者からのクレームになりそうと感じたようだが、本人と話をすると予約をしているのに待ち時間が長くなることについての質問であった。前回予約無しで受診した際に数時間待ったので、今回は予約を入れたのに、待ち時間が長くなっているのは予約の入れ方に間違いがあったのか心配になったからとのことであった。予約があっても患者が多い時などは状況によっては待ち時間が長くなることを説明し、了承していただいた。 |



|  |  |
|--|--|
|  | 成果・課題・今後の対応策等  |
|  | 外国人患者からの質問に対して憶測で相手の状態を判断してしまうときがあるが(怒っている、クレームになりそう等)、コミュニケーションの理解が進むことによって受診がスムーズになると思われる。 |

|   |   |
|---|---|
|   | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
| 7 | <p>日常会話レベルの日本語が理解でき、通常外来診療は通訳を介さず受診している患者が、急性疾患で入院が必要となり、診察や各種手続きのため医療通訳者兼医療コーディネーターが介入。日本語でのコミュニケーションでは病状の深刻さなどが十分に伝わらず、通訳を通すことで患者・医師双方のコミュニケーションが円滑になった。</p> <p>しかし、患者の母国では通院治療することもある診断・治療内容だと考えており、医師が入院の必要性を説明しても中々納得されず、医療通訳者として文化介入を行ってやっと治療の同意を得ることができ、入院・加療することができた。</p> |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 患者の母国語で対応することで、より詳細なコミュニケーションが可能となった。医療通訳者兼医療コーディネーターが医療文化介入を行ったことにより、医師の診断内容を理解・納得したうえでの円滑な入院・治療ができた。通訳介入が無ければ治療に対する十分な理解・同意が難しかった事例であった。  |

|   |   |
|---|---|
|   | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者   |
|   | 経緯・内容   |
| 8 | <p>在留の技能実習生が来院。めまいや耳鳴りがあったため、耳鼻科を受診したが、コミュニケーションを取れないため、医療通訳者が介入し、検査や診療時の通訳を行った。スムーズに診療や検査を受けることができた。</p> |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 医療通訳者が介入し通訳対応を行ったことで、スムーズな検査・診療につながった。  |

|   |  |
|---|--|
|   | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|   | 経緯・内容  |
| 9 | <p>スリランカ人の妊婦が本国で出産するためにスリランカへ帰国を計画しており、帰国の際に必要な書類(診断書)を産婦人科の先生に書いてほしいと患者から看護師に話があった。具体的な情報(いつまでに、どのような書式で、どのような内容の書類を発行するべきか)を患者本人に英語で確認してほしいと、看護師から医療通訳者・医療コーディネーターに依頼があった。</p> |

| 成果・課題・今後の対応策等 |  |
|---------------|--|
|               | <p>患者に状況を確認すると、約 10 日後のフライトを予定しており、病院が発行した搭乗意見書の提出が求められているという。搭乗意見書は航空会社の書式ではないといけないのか(そうでないなら、当院の書式で発行できること)、また搭乗意見書内に記載が必要な項目は何か、について患者から航空会社に連絡し、確認するように伝えた。当院の書式でよいこと、必要な項目も確認できたため、その旨を医師と看護師に伝え、書類の発行までスムーズに対応することができた。</p> <p>医療コーディネーターは経験上、航空会社が何を目的にどのような情報を必要としているか、また手続きが航空会社により異なることを把握しているため、適切な対応を行うことができた。</p> |

| 事例の対応者        |   |
|---------------|---|
|               | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
| 経緯・内容         |   |
|               | <p>フィリピン人男性(オーバーステイ)が呂律不全と左上下肢麻痺で当院に救急搬送され、脳出血の診断で同日脳神経外科に入院することになった。主治医から医療通訳者・医療コーディネーターに連絡があり、患者の退院までのサポートをしてほしいという依頼を受けた。その後退院し、フィリピンに帰国する運びになった。</p>   |
| 成果・課題・今後の対応策等 |   |
| 10            | <p>来院時、当時の雇用主夫妻(夫:日本人、妻:フィリピン人)とフィリピン人の妻がキーパーソンとなり病院からの病状説明(医療通訳者・医療コーディネーターが担当医とともにいった)や患者の情報収集を行った。</p> <p>妻は英語でのコミュニケーションが可能であったため、妻とは英語でやり取りをした。コロナ禍で面会制限があるため、病院とのやり取りは主に電話で行うこととなるが、妻は Wi-Fi 下でのみ通話が可能なスマートフォンしか持っていないため、当部署の携帯電話の SNS を介してやり取りを行った。</p> <p>患者と妻は共に不法滞在で数年に渡り日本で仕事をしており、医療保険には入っていなかった。在住資格がないため医療費が自費で高額になることは雇用主夫妻も当初より理解しており、関係者間で相談のうえ支払いには責任を持つとの話であり、連帯保証人欄にも署名したが、入院が長引くにつれ言葉を濁すようになり最終的には一切の支払いを拒否し音信不通となってしまった。フィリピンの家族はコロナ禍で生活が苦しく、医療費の援助は不可能であるとのことであった。</p> <p>幸い病状の悪化はみられず、構音障害と左上下肢麻痺は残存するものの発症から 1 ヶ月後には帰国が可能となる見通しが立った。</p> <p>しかし、フィリピンに帰国しても家族からのサポートに限界があること、夫婦ともに帰国しても職がなく生活も苦しいために例え医療費が分割払いとなっても支払えないこと、コロナ禍で帰国が困難なことなどを理由に日本に在留し働きたい、と帰国に同意せず、医療費を懸念して早期の退院を強く希望された。</p> <p>しかし、後遺症により妻が仕事に行っている間に自宅で一人で療養することは困難であり、可能となるとしてもかなりの準備と時間を要すること、再発の可能性もあり、その場合には金銭面も含めて負担がさらに増えてしまうこと、現状のままでは夫婦に在留資格が下りることはないこと、コロナ禍でも帰国が可能であることなどを出入国在留管理庁やフィリピン大使館なども確認、調査のうえお伝えし、帰国を希望された。帰国準備のための出入国在留管理庁やフィリピン大使館とのやり取り、航空便手配や搭乗のための手続きのサポートも行い、約 1 ヶ月半後に無事に帰国となった。</p> <p>医療費は最終的に妻が分割で支払う(フィリピンから振込み)こととなった。帰国後も本人と妻から定期的にメッセージや画像が届いている。</p> |

|    |   |
|----|---|
| 11 | 事例の対応者  |
|    | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|    | 経緯・内容   |
|    | タイ国籍患者。日本語不可にて問診～検査～受診まで自院の医療通訳者が介入。診察の結果、後日入院および手術となり、入退院支援を行った。基本的には英語で会話可能であるも、手術に関するIC等は母国語(タイ語)での通訳を活用しスムーズな診療・患者様も安心して診療を受けることができた。 |
|    | 成果・課題・今後の対応策等   |
|    | 英語対応の可能な患者であっても、医療用語はあまり聞き慣れておらず、また専門性が高く難しいため、公用語の英語だけでなく母国語を併用して患者の治療や心のサポートができたと思う。  |

|    |   |
|----|---|
| 12 | 事例の対応者  |
|    | 医療通訳者   |
|    | 経緯・内容   |
|    | 主たる病気のほかに、構音障害があるとみられる患者が入院。当初は診察時のみ医療通訳者が対応し、それ以外の基本的な対話については機械翻訳や電話医療通訳を使用する予定であったが、患者本人の音声を機械や電話先の通訳者が正しく拾うことが難しかった。本人は高齢であり、その他の既往歴からみても、意思疎通が難航している理由が言語的な理由なのか判断ができない状況にあった。そこで、医師による回診、病棟看護師による入院中のケアに関する質問、理学療法士によるリハビリテーションの場面など、細かな対話や意識レベルチェックにおいても医療通訳者が同席し、長時間通訳として介入した。 |
|    | 成果・課題・今後の対応策等   |
|    | 機械翻訳や電話医療通訳では補いきれない「発話が少ない状況での本人の意向」を感じ取ることに重点を置き対応。適宜、視覚資料(看護師作成の痛みの度合いを示した表など)を用いながら、主に医療通訳者2名が積極的にかかわり、医療者と患者との関係性を築いた。結果として、徐々に互いに意思疎通ができるようになり、退院までには患者・患者家族・医療者の不安感も軽減されていった。   |

|    |  |
|----|--|
| 13 | 事例の対応者   |
|    | 外国人患者受入れ医療コーディネーター   |
|    | 経緯・内容  |
|    | 脳神経疾患で入院中の外国人患者に対し、ポケットークでの対応では詳細が伝わらず、病状説明等の込み入った場面で限界があると医師や看護師より相談あり。母国語についてインターネットで情報収集し、みえる通訳が使用できる別言語に共通する部分があることがわかったため、その旨医師、看護師、ソーシャルワーカーに報告。みえる通訳とポケットーク、本人承諾による同僚の通訳で対応が問題なくとれるようになった。また、健康保険未加入だったため、ソーシャルワーカー(英語院内医療通訳者)に介入を依頼し、本人に了承を得たうえで会社(同僚)に介入してもらい、国民健康保険に加入できた。 |

|               |   |
|---------------|---|
| 成果・課題・今後の対応策等 |   |
|               | 医療コーディネーターがいるため、問題が発生した際に迅速に相談できる体制が構築されており、類似する言語での対応という代替策で問題を乗り切ることができた。また、ソーシャルワーカーも迅速に介入し多職種連携が図れ、支払いに関する問題を回避できた。 |

|  |   |
|--|---|
| 14   | 事例の対応者  |
|  | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|  | 経緯・内容   |
|  | 患者から電話にて受診希望の電話あり。臨時休診中の診療科の薬処方(以前通院歴あり)を希望であった。受診希望日には、他診療科で診察・薬の処方は可能であるが、専門的な検査は後日になることを電話で医療コーディネーター兼医療通訳者が説明し、その場では納得された。しかし、受診日当日、やはり検査もして欲しいと、案内された診療科の看護師に希望する場面があった。看護師と相談し、医療通訳者が改めてその日に検査ができないことを説明し、再度納得してもらった。 |
| 成果・課題・今後の対応策等  |   |
| <p><b>【成果】</b><br/>                 本事業により配置した医療コーディネーター・医療通訳者の介入により、患者の母国語で病院の臨時診療体制について十分な説明を行うという対応ができた。日本語を理解できない患者であったが、患者が納得できるまで説明を行うことができ、医療スタッフ・患者とも安心して診察を終えることができた。</p> <p><b>【その他】</b><br/>                 事前に伝達し納得を得ていた内容でも、当日になって急な変更や希望を申し出てくるケースも少なくない。そのようなケースもあることを医療者側に事前説明を行ったり、明確な説明を毅然と行い患者に納得してもらおうなど、文化仲介を行うことも今後の対応に加える。</p> |   |

|   |   |
|---|---|
| 15  | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 検診結果の説明に医療通訳として介入。最初は医師が対象言語で説明していたが、患者の表情から一度理解度確認の介入を行う。患者はほとんど説明された内容を理解しておらず、また自身が心配している内容についても質問があったため、医師にその事を伝え、通訳を開始した。結果として、今回の検査結果と共に、検診が精密検査ではないため、患者の質問に答えるためには外来での精査が必要なことも医師から説明してもらい、患者は納得して診察を終えた。 |
| 成果・課題・今後の対応策等   |   |
| <p>本事業による医療通訳・医療コーディネーターの配置により、患者の理解度に配慮した通訳対応が行え、医師にも患者の疑問に適切に回答してもらおうことができ、患者の満足度を向上することができた。</p> |   |

|  |  |
|--|--|
| 16                                       | 事例の対応者   |
|  | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|  | 経緯・内容  |
|  | トルコ人女性。母語ではないが、英語による通訳対応。帝王切開にて出産のため、入院前の定期妊婦健診、PCR 検査、心電図検査を行う。医師から手術について説明、看護師から入院前の説明、同意書等の提出書類の説明を行う。<br>入院時、コロナ感染対策のため、手術時の患者の家族の立ち会い、入院時の面会ができないこと、海外での出産について不安があり、助産師、医師に相談がなされた。 |
|  | 成果・課題・今後の対応策等  |
| コロナの感染状況に基づき、当院の方針に従い、入院してもらうことに合意が得られた。 |  |

|  |  |
|--|--|
| 17   | 事例の対応者   |
|  | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|  | 経緯・内容  |
|  | 在留資格を有する外国籍の男性患者が COVID-19 のため入院した。<br>レントゲンの結果、重度の肺炎であり、酸素飽和度も 70% 台という重篤な状態にも関わらず、自覚症状が乏しいこともあり、患者は人工呼吸器の装着を宗教上(イスラム教)の信念を理由に数日間にも及んで拒んでいた。患者には日本人の妻(内縁の妻)がおり、妻は人工呼吸器の装着を望んだが、患者の意思には逆らえない状況であった。内縁の妻以外の家族と連絡が取れていない状況で、いよいよ生命の危険が迫り、対応に困った担当科より医療コーディネーターに介入依頼があった。<br><br>至急、母国にいる兄に連絡(英語)し、病状(人工呼吸器を装着しなければ死亡してしまう可能性が高いこと)の説明、弟(患者)に人工呼吸器の装着に同意するように説得してほしい旨を依頼したが、兄も母国にいる家族も「心配ない。アラーが救ってくれるから見ていなさい。」と聞く耳を持たなかった。その状態で患者が死亡した場合にはトラブルが発生する可能性もあったため、兄に了承を得て大使館に連絡し、領事から兄と本人を説得してくれるよう依頼した。領事も説得を試みたが同意は得られなかった。<br><br>また、領事より人工呼吸器拒否は宗教(イスラム教)的な問題ではなく、本人たち自身の信念であると思われること、治療を拒否する選択をした同意書をもっておくことよいであろうことの話があった。これらの情報をもとに緊急で倫理委員会が開催され、本人の意思を尊重し、DNAR に署名をいただくこととなった。その翌日患者は亡くなった。<br><br>患者死亡後、大使館、母国の家族、日本の家族、会社の同僚、葬儀社などと連絡調整を行った。特に日本の家族と弟のような存在であった同じ国籍の同僚とは時間をかけて話をし(両者の間の通訳も行った)、心のケアも行った。 |
|  | 成果・課題・今後の対応策等  |
| 外国人、かつ「宗教」を理由に通常とは違う対応を迫られた場合、慣れていないスタッフは非常に戸惑ってしまうが、経験を積んだ医療コーディネーターを介することにより、短時間で外国の家族と連絡を取り、公的機関に介入を依頼、情報を整理するという迅速な対応ができたと考えられる。<br>また、本人、家族、同僚と十分なコミュニケーションが取れたことにより、関係者と良好な関係を築き続けることができたと考えられる。 |  |

|    |   |
|----|---|
| 18 | 事例の対応者  |
|    | 医療通訳者   |
|    | 経緯・内容   |
|    | 救急車で同時搬送されたコロナ患者2名(母親と娘)の通訳対応。看護師からの問診、医師の初診まで通訳し、特に入院中に守らなければならない当院のルールについて、細かく説明、納得いくまで通訳し、また調整入院になるまでの経緯などの情報も医師に伝えた。  |
|    | 成果・課題・今後の対応策等   |
|    | <p>【成果】<br/>                 コロナ禍の救急体制の中、医療者は素早く、スムーズに診療を行い、患者の不安を解消し、コミュニケーションを図ることが不可欠であり、通訳介入により大いに成果があった。</p> <p>【今後の対応策】<br/>                 感染症患者の通訳介入の際には遠隔対応を基本とし、複数の外国人患者が同時来院の場合は状況に応じて複数の通訳にて対応するようにしていきたい。</p> |

|    |   |
|----|---|
| 19 | 事例の対応者  |
|    | 外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|    | 経緯・内容   |
|    | 最初は、患者一人で当院を受診しており、日常的な会話では問題がなかったが、専門用語等の詳しい手術の内容については理解が難しいようだとして外来担当者からの依頼を受けて医療コーディネーターが介入し、通訳者の手配を行った。患者は手術や治療の流れについて良く理解し、安心して手術を受けることとなった。   |
|    | 成果・課題・今後の対応策等   |
|    | <p>外来や病棟において、医療通訳なしで受診しているが本当は言語のサポートを必要としている患者や医療従事者のため、医療通訳の利用について再度周知を行う。</p> <p>すでに患者に対しては、病院ホームページにて、医療通訳に関する案内を掲載している。医療従事者に対しても院内会議ですでに周知を行っているが、電子カルテ上でもマニュアルを掲載し、現場へ再度周知を行う。</p> |

|    |   |
|----|---|
| 20 | 事例の対応者  |
|    | 医療通訳者   |
|    | 経緯・内容   |
|    | <p>大腸・肛門外科を受診する人工肛門形成状態の患者が閉鎖術を希望。吻合部の状況からすると閉鎖のリスクは非常に高い。日本語理解は難しく、日ごろから診察時には医療通訳者の同行は必須としている。本人へのICには十分な説明と意思確認の徹底が重要であるため、より一層慎重に通訳を行った。</p> <p>また、吻合部の拡張施行の際には本人希望により同性の通訳者が対応した。</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | 成果・課題・今後の対応策等  |
|  | <p>診察のたびにリスクの説明とストマ再造設の可能性について母語で説明し、十分理解を得られたうえで閉鎖術を行うこととなった。各種同意書への記載の際にも、できる限り母語の書類を用意し、同意確認を徹底したうえで手術を迎えることとなった。ハイリスクの手術の場合、翻訳タブレットなどによる説明だけでは医療者側も不安を感じるが多いため、患者と同性の通訳者が常勤していることは双方の安心につながったといえる。</p> |

|    |   |
|----|---|
|    | 事例の対応者  |
|    | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|    | 経緯・内容   |
| 21 | <p>外国人向け医療コーディネーターが患者からの受診依頼(メール)に基づき、予約手配を実施。初回受診時に必要な書類を事前準備し、自院の医療通訳者(有資格者)を配置した。医療通訳者が、医療場面(診察)において通訳を実施した。</p>     |
|    | 成果・課題・今後の対応策等   |
|    | <p>外国人向け医療コーディネーターの介入により、円滑な患者受入れが可能となった。自院の医療通訳者の介入により、円滑な診療を実施する事ができ、患者の症状に応じた治療計画の策定、患者への説明・同意、治療を安全に実施することができた。</p> |

|    |   |
|----|---|
|    | 事例の対応者  |
|    | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|    | 経緯・内容   |
| 22 | <p>日本語は日常会話レベルで可能な外国人患者。定期受診が必要な患者で長期的に受診している患者で、かつ通院初期や入院時にトラブルの多い患者であったため、診察時は看護師から医療通訳者兼医療コーディネーターとして必ず同席を依頼されていた。患者の日本語レベルが徐々に向上しており、主治医との日本語でのコミュニケーションも円滑になってきていることを確認、必要な時には医師に理解度の確認を依頼し、場面に依じて通訳を行うこととしている。患者・看護師双方において、医療コーディネーターが同席することで、困った時の仲介依頼先があるという安心感が生まれ、トラブルとなることなく通院できている。</p> |
|    | 成果・課題・今後の対応策等   |
|    | <p>本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、日本語によるコミュニケーションが困難な場合の理解度確認や通訳が行え、コミュニケーションの円滑化が可能となった。<br/>                 また、通訳を要しない場合においても、医療コーディネーターの同伴が、医療者にとっても患者にとっても安心して診察を進めるためのサポーターとして機能していた。</p>   |

● 「支払いに関する場面」の事例

|   |   |
|---|---|
| 1 | 事例の対応者  |
|   | 外国人患者受入れ医療コーディネーター  |
|   | 経緯・内容   |
|   | 日本の公的な保険証を有さず、在留期限が間近であり、希少言語と平易な日本語のみ可能である患者が感染症疑いで入院した。医療費が高額となることが予測されるため、本人の希望確認のうえ、在留資格更新手続きおよび国民健康保険への加入、限度額適用認定証取得手続きのサポートを実施。その他、入院中の不明点に関して、ビデオ通話を使用したうえでサポートを行った。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 入国管理局・住民票のある区役所への状況説明を行い、外出が困難である患者へ在留上のサポート、保険証取得、限度額適用認定証の取得を実現。医療費も抑えることができ、患者本人が安心して治療を行うことができた。  |
| 2 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 生活保護受給者で医療券による受診の在留外国人。当院で受診希望される診療科が多科にわたるため、医療通訳者が医療コーディネーター、医事担当者にも報告、確認をとり、診療内容によっては自治体福祉事務所の判断により自己負担になる場合のあることも伝える。   |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 医療通訳者、医療コーディネーター、担当で情報共有し、支払いに関してトラブルが発生することのないように、事前に患者に説明した。  |
| 3 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 当院入院中に COVID の影響で勤務先の事務がクローズしてしまい限度額適用認定証の発行ができなかったため、医療費を延納した。<br>その後、支払いに来院されたが社保から国保へ切り替わった経緯があったため、市役所とのやり取りも必要となった。ご本人は日本語が話せないため、手続きについて医事課、市役所、本人とやり取りを行った。          |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 延納がさらに長引かないよう防ぐことができた。<br>また、本人が市役所に行き片言で手続きを行う手間を省くことができた。   |



|   |   |
|---|---|
| 4 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 日本の健康保険証保持資格を有しない患者が初診で来院した。当院で取り決めている医療費設定について、患者の母国語で医療通訳者兼医療コーディネーターが受診前に説明を行うことで、治療費について納得したうえで受診いただき、支払いトラブルを回避できた。                            |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 本事業実施以前は設定していなかった外国人患者の医療費について明確に設定したことで、医事課も事前に説明が必要であることを認識し、医療費未払いを回避することができた。また、患者への説明において、医療通訳者・医療コーディネーターが対応することで患者の十分な理解を得たうえで受診してもらうことができた。 |

|   |   |
|---|---|
| 5 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 発熱外来を受診した患者が、医療費の支払い方法が通常と違う(請求書を後日郵送し、コンビニ振込み)ことに困り、当日中に病院で支払うことはできないか相談してきた。支払い方法を通訳により説明するが、一人でできる自信がないということであった。未収金リスクがあり、日本語もほとんどできないため、医療通訳者兼医療コーディネーターが医事課に相談し、医療コーディネーターが院内での支払い代行を行って未収金を回避することができた。   |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | <p>【成果】</p> <p>本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、複雑な手続きが困難な外国人の医療費未払いに事前に対応し、未収金を防ぐことができた。</p> <p>【課題】</p> <p>発熱外来での対応では、医療通訳者・医療コーディネーターも十分な感染対策が必要である。今回は診察後問題ない事例であったため PPE の重装備は不要であったが、急遽対応要請があった場合の感染対策について、関連部署と情報共有しておく必要がある。</p> <p>【今後の対応等】</p> <p>感染対策室と PPE 装着や通訳の遠隔利用などについて院内で協議する。</p> |

|   |  |
|---|--|
| 6 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|   | 経緯・内容  |
|   | 中国から治療目的で来日した患者が持参のデビットカードを使い治療費用を支払う際に、エラーが生じて支払いできず、病院職員より「中国の銀行がカードの1日の使用上限を設定しているかもしれないので、その確認をしていただき、使用上限があるなら上げるか解除していただけるか」との提案を受け、患者から銀行に問い合わせをいただいたところ、使用上限があることが判明した。そこで、銀行に依頼して利用上限を上げていただき、さらに数回分割で治療費用の全額を事前にお支払いいただいた。 |

|  |  |
|--|--|
|  | 成果・課題・今後の対応策等  |
|  | 医療コーディネーターおよび医療通訳者が介入したことで、無事に治療費用を事前に入金いただいた。今後、同様の事例の発生を防ぐため、患者が治療費等の支払いにカードを使用する場合は、来日前に使用上限など制約がないか銀行に確認していただくこととする。 |

|   |   |
|---|---|
|   | 事例の対応者  |
|   | 外国人患者受入れ医療コーディネーター  |
|   | 経緯・内容   |
| 7 | ある在留外国人患者は学生のためアルバイトで生計を立てていたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で仕事がなくなり困窮していることがNPO 法人の通訳者との会話を通して分かった。高額療養費制度について情報提供を行うとともに、医療通訳サービスの利用料金について、契約先のNPO 法人では生活保護受給者を対象として団体からの寄附金を利用できることとなっていたため、NPO 法人の担当者へ事情を説明し、当該患者の利用の可否について確認を行った。その結果、生活保護受給者用の寄附金利用ではなく、別の新型コロナウイルス関連の寄附金を利用できることとなった。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 患者は生活保護受給者ではなく、通常の受付での対応では困窮していることは把握できない。医療コーディネーターが通訳者を通して患者とコミュニケーションを取ることで、患者の経済的事情が判明し、高額療養費制度や医療通訳の寄附金活用につながった。待ち時間に患者が通訳者と話をする時間を持つことや、通訳者と医療コーディネーター間の情報共有により、未収金問題等の支払いの問題の発生リスクを事前に防ぐことができた。  |

|   |   |
|---|---|
|   | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | ネパール国籍の妊婦が出産費用の支払いのことで心配しており、言葉の面でのサポートもしてほしいと産婦人科外来の看護師から医療通訳者・医療コーディネーターに介入依頼があった。  |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
| 8 | 患者との会話は、やさしい日本語を用いて行った。出産費用が大体いくらになるのか、何か受けられるサポートはあるのか、という質問が挙がった。通常分娩か帝王切開か等、その時の状況にもよるが、数十万円になることが見込まれること、コロナの影響を受けて収入が減った家庭には市役所が支援金を給付してくれる場合があるため、市役所に相談に行った方がよいことを患者本人に伝えた。数万円は貯金してあるようなので、次の検診で来院した際に病院にいくらか事前に支払ってもらうようにお伝えした。<br>同月に再度検診があり、来院された際に患者から医療通訳者・医療コーディネーターと話がしたいと受付に呼ばれた。市役所に行ったところ、給付の対象外でサポートは受けられないが、夫が勤務する会社からいくらかお金をもらえることになったという。また、5万円を出産費用として持参してくれたため、医事課担当者に会計の処理を依頼し、可能であれば出産前に追加で5万から10万円の支払いをしてもらうように本人にお伝えした。患者にとって必要な情報を早い段階で提供でき、事前に支払いの話を行えたことで、未収の防止につなげることができた。 |

|   |  |
|---|--|
| 9 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者  |
|   | 経緯・内容  |
|   | ナイジェリア国籍患者が受診希望であるとの連絡が、事前に海外の保険会社から当院に入り、患者来院前に清算までフォローしてくれたお陰で、通常ならば診療前に清算の確認で時間を要するも、今回は迅速な対応をすることができた。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等  |
|   | これからは外国人旅行者だけではなく、中期的に来日される研修生などにも保険加入制度の必要性を強く感じた。  |

|    |  |
|----|--|
| 10 | 事例の対応者   |
|    | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|    | 経緯・内容  |
|    | 日本の公的な保険証を有さない在留外国人が救急搬送。その後、医療通訳者が患者のキーパーソンに連絡し居住状況等を確認。医療費が高額となることが予測されるため、医療コーディネーターが本人の意識回復後に希望を確認し、国民健康保険への加入手続きのサポートを実施。その他、病棟スタッフと本人との間にミスコミュニケーションが生まれていることが分かったため、適宜状況確認のヒアリングを行い、両者の希望や事情のすり合わせを行うことで治療が円滑に進むよう工夫。患者が抱く不安や不明点について医師・看護師が説明する際にも適宜サポートを行った。 |
|    | 成果・課題・今後の対応策等  |
|    | 患者の住民票のある区役所への状況説明を行い、外出が困難である患者の保険証取得を実現。医療費も抑えることができ、未収の防止にもつながった。医師・病棟スタッフと患者との間の情報の行き違いを整理し、最終的に治療内容にも納得していただくことができた。  |

|    |  |
|----|--|
| 11 | 事例の対応者   |
|    | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|    | 経緯・内容  |
|    | 海外の保険会社を通して、診療費用をまとめて支払いたいという患者。2ヵ月間の外来・入院の費用に対し、保険会社からの支払確約書の受領、患者に対する英語での案内、医事課への事前説明・必要資料の準備、具体的な対応依頼を行った。また、入院中には急遽個室を利用することとなり、保険会社支払い対象外の費用が発生したため、そのことに対する保険会社への確認および患者への説明を行う場面もあった。 |
|    | 成果・課題・今後の対応策等  |
|    | 当院として初めて請求依頼を取り交わす海外の会社であったため、医事課に対する事前資料の説明を十分行った。最終的に無事当該保険会社への請求書類と根拠資料一式が揃い、後日支払いされる見込みとなった。また、患者側が自己負担となった費用についても滞りなく支払われた。   |

●「トラブル・クレーム対応に関する場面」の事例

|   |   |
|---|---|
| 1 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 外国籍患者が出国時にコロナ陽性が判明し当院へ入院となる。出国時ということもあり、上陸許可期間が入院中に切れてしまうことが当院来院時に判明。医療コーディネーターが入国管理局とやりとりを行うなど、医療行為だけにとどまらず、コロナ渦で行動制限のある患者に寄り添った対応を行うことができた。 |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 今後もこのような患者が来院される可能性があると思われるため、今までとは違い、患者 matter の問題も、過度に関与はしない程度に病院側が担っていく必要があると思われる。   |

|   |   |
|---|---|
| 2 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 鎮静剤投与を要する検査で、検査後当日中の自動車運転は不可であることを説明のうえ、事前に同意を得ていた外国人患者。当日の検査後に自身の運転で帰宅しようとした。再度、医療者と共に医療通訳兼医療コーディネーターが複数回にわたり説明を実施し、最後には了承を得て家族に連絡し迎えに来てもらい安全に帰宅できた。   |
|   | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | <p>【成果】</p> <p>本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、患者が検査条件を遵守しないなどのトラブルが起こった際に、患者の母国語で適切な説明・対応ができるようになり、トラブルの解決が円滑に実施できるようになった。医療者側の安心にもつながった。</p> <p>【今後の対応策】</p> <p>検査・治療時の制約が中々一般的な日本人のように遵守できない外国人患者も少なくない。事前の説明では不十分であり、当日再度直接、明確に伝達するなどの特別配慮を行う必要がある場合は、患者情報を現場と共有し医療コーディネーターの介入を活用する。</p> |

|   |   |
|---|---|
| 3 | 事例の対応者  |
|   | 外国人患者受入れ医療コーディネーター  |
|   | 経緯・内容   |
|   | 日本語のコミュニケーション可能な外国人。外来受付にて問診票確認時、当院の発熱外来受診条件に該当したため、説明のため医療コーディネーターが対応。院内外来各科への受診は、発熱外来医師の判断が必要であることを説明するが、発熱がないことを理由に納得されず、何度も説得を要する。最終的には了承して発熱外来を受診するが、「自分はコロナ患者ではないのに」と話す。発熱外来へ案内する目的や現状の説明を丁寧に行くと、概ね納得してその後はクレームなく受診し、診療も円滑に終えることができた。 |

| 成果・課題・今後の対応策等 |   |
|---------------|---|
|               | <p>本事業による医療コーディネーターの配置により、外国人患者の受診時にトラブルとなりやすい発熱外来への受診案内を適切に行うことができた。外国人患者は発熱外来=コロナ感染疑いと見られている、あるいは発熱外来にはコロナ感染患者がいるのではないかという思いを持つ人が多いが、それは日本の医療機関のコロナ対応システムについての情報が乏しいからでもあり、その情報差を埋めるような説明や情報提供を医療コーディネーターが行うことにより、患者に安心を与えたとともに、その後の診療における医療スタッフへの対応負担軽減にも寄与することができた。</p> |

| 事例の対応者        |  |
|---------------|--|
|               | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
| 経緯・内容         |  |
| 4             | <p>外国籍の訪日の患者が日本滞在中にコロナ陽性になり、当院へ入院となる。事前に看護師より患者が入院となった経緯、食事など全てのことにクレームされている、また医師の指示にも従わず現場は困っていると報告を受ける。日本語が不可にて遠隔通訳を使用するもコミュニケーションがうまく取れず、このような状況となってしまった。医療コーディネーターが介入することで対人通訳が患者のストレス軽減につながり、自主退院になることなく無事に必要な隔離入院を過ごすことができた。</p> |
| 成果・課題・今後の対応策等 |  |
|               | <p>今回のケースは日本と患者の母国での医療についての価値観の違いと、入院に納得されていない(=事前説明の不足)状況であった。話を傾聴することでストレス軽減につながり、とても良かった。</p>   |

| 事例の対応者        |  |
|---------------|--|
|               | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
| 経緯・内容         |  |
| 5             | <p>2科以上の診療受付不可の時間帯に外国人患者が来院し、2科受診を希望した。日本語でのコミュニケーションが不十分で、いつも医療通訳を希望している患者であったため、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。当院の受付ルールを説明したが、「2科のうち1つは、薬だけだからいいだろう。薬だけ処方してほしい。赤ちゃんがいて今のご時世、コロナであまり何度も病院に来たくない」と言われる。薬の処方についても、医師の診察が必要であることを説明し、今日はどちらか1科のみしか受診できないことを改めて説明した。患者は納得しきれない様子ではあったが、「わかった」と言って1科のみ受診された。後日、2科目に受診希望した科を改めて受診した。</p> |
| 成果・課題・今後の対応策等 |  |
|               | <p>本事業による医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、日本語の理解が不十分な患者にも理解できる言語で、日本の病院のルールや薬剤処方システムについて説明することができた。また、外国人患者はルール外のことも交渉できないか何度も希望伝えてくる方が多いが、できないことは明確にして、例外を作らないよう対応できたことも、医療コーディネーターとしての機能が働いたと考える。</p>  |

●「その他の場面」の事例

|   |   |
|---|---|
| 1 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | <p>特定活動の医療滞在資格を所有する外国人患者。慢性疾患で当院内科に定期受診しているが、急性虫垂炎で外科に入院することになった。在留資格と保険情報を医療通訳者・医療コーディネーターが改めて確認したところ、資格が特定活動の医療滞在である可能性が浮上した。特定活動の医療滞在に該当する人には保険証が交付されないはずだが、本患者には国保、限度額認定証、特定医療費(指定難病)受給者証が交付されていたことが判明し、対応が求められた。</p>   |
| 1 | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | <p><b>【成果】</b><br/>                     保険証の交付先である市役所に詳細を確認すると、当患者は日本の医療保険の適用外であることが明確になった。その事実が判明したのは退院後で、以降の受診に関しては保険を使用できない旨を市役所から患者に伝えた。在留資格と保険使用について医療通訳者・医療コーディネーターが気が付いたため、日本の医療保険制度の不適切使用を止めることができた。</p> <p>今後予定している手術は自費になるため、自費での手術費用を算出したうえで、退院後の定期受診の際に患者に金額を伝え、その金額は支払えないので手術の予定はキャンセルすることになった。事前に金額を提示したことで、患者にとって金銭的な負担の軽減、病院にとっては未収の防止につながることができた。</p>  |
|   | <p><b>【課題】</b><br/>                     在留資格が「特定活動」の場合、その詳細(「ワーキングホリデー」「インターシップ」「医療滞在」など)は在留カードに記載されないため、滞在理由が公的保険などが適用されない「医療滞在」なのかそうでないのかはパスポートに添付される書類を確認しない限り病院側では把握ができないのが現状である。当院では在留カードを確認できる場合でもパスポートの提示を求めていることから、「医療滞在」であることが判明した。確認作業を進めたところ、初診時は公的保険に加入できる別の在留資格で来院していたことが判明し、在留資格が変更された後もその確認は行われず、国保の延長手続きがされていたことが分かった。この患者が国保を利用して病院を受診する場合、病院は損害を被ることはないが明らかに違法であり、制度全体のことを考えると許されることではない。病院は個人情報の問題もあり、この実態をどこにどのように通告するべきか、通告により病院が訴えられるようなことはないのか、通告により今後この患者の生命が脅かされる(医療費が払えず診療が受けられない)とする倫理的に問題はないのか、等々対応に非常に苦慮した。国の制度の問題も大きく、一病院が対応すべき範囲を超えていると思われる。</p> |
| 2 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者   |
|   | 経緯・内容   |
|   | <p>当院で分娩。母は日本語・英語ともに片言。夫より自国の大使館にも出生届の原本を提出しなければならぬと依頼があり対応した。</p>  |
| 2 | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | <p>出生届の原本は通常 1 通のみ発行する。しかし、大使館より原本が必要だと言われていると夫より訴えがあり、医師と協力し大使館や医事課への問い合わせを含め対応した。最終的に出生証明書が発行で了承が得られたため、ご夫婦ともに安心され退院した。</p>   |

|               |  |
|---------------|--|
| 3             | 事例の対応者   |
|               | 外国人患者受入れ医療コーディネーター   |
|               | 経緯・内容  |
|               | スキー中に怪我を負ったフィリピン人が当院に搬送され入院となったため、一緒に旅行をしていた家族(日本語不可)が市内に宿泊することとなった。そこで、医療コーディネーターが家族の希望を伺い、病院付近のホテルを代わりに予約した。 |
| 成果・課題・今後の対応策等 |  |
|               | 突然の入院となり言葉も通じない中、患者も家族もどうしたらよいかわからず不安があったが、医療コーディネーターが介入したことで家族が病院近くに滞在できるようになり、患者および家族の安心につながった。              |

|               |   |
|---------------|---|
| 4             | 事例の対応者  |
|               | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|               | 経緯・内容   |
|               | フィリピン国籍でオーバーステイの女性が頭痛と左半身麻痺のために他院を受診し、診療情報提供書を持って当院に搬送され、同日入院に至った。患者は日本語があまり話せず、日本語の話せる患者の母親が同伴し通訳も行った。<br>患者は不法滞在者で無保険のため、主治医からソーシャルワーカーに介入の連絡依頼、ソーシャルワーカーから医療通訳者・医療コーディネーター宛に介入依頼があり、協同で本案件を進めることになった。  |
| 成果・課題・今後の対応策等 |   |
|               | 入院直後にソーシャルワーカーとともに患者・母親と面談を実施した。一番心配していたのは支払いのことであり、公的なサポートを受けられないか質問が挙がったが、在留資格を有さない人にはそのような支援を得ることはできないことを説明した。医事課も介入し、早い段階で入院費用の概算を提示し、具体的な支払い方法を確認することに努めた。患者は不法滞在者で就労不可、幼少の娘(同じく不法滞在)がおり、この二人の生活を在留資格を有する患者の母親の収入で賄っていることが判明した。患者も母親も一括での支払いはできないため、分割での支払いを希望された。主治医にも情報を共有し、可能な限り早期の退院を目指した。最終的に、約40万円の入院費用になり、退院時に1万円を支払い、残金に関しては誓約書を記載(1年以内の完済を約束)のうえ毎月数万円ずつの支払いをすることになった。早い段階で関係部署が連携したことにより、予定よりも早い時期の退院にも対応することができた。<br><br>また、患者と娘は不法滞在者であることから、もし、今後二人が病気やケガになってしまった場合、日本の公的サポートは一切使えないこと、娘がこのまま日本での滞在を続けると、在留資格がないこの子の将来にかなりの制限が生まれてしまうこと(学生生活、就職、結婚等のあらゆる場面で障壁がある)等、今後、どのようなことが起こりうるかについて話をした。これらの問題を解決するには、一旦フィリピンに帰国するしか方法はないため、その旨を患者と母親に伝えた。フィリピン大使館のホームページに公表されている、フィリピンへの帰国に関する情報を渡し、コロナ禍でもフィリピン国籍を有する人であればフィリピンに帰国することができる旨もお伝えした。<br>患者や母親からは「本当にありがとう。相談に乗ってもらえて、とても助かりました。」という言葉をいただいた。 |

|   |   |
|---|---|
| 5 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 産婦人科外来の助産師より、「子どもの出生直後にアザーンを聞かせたい。」と患者から申し出があったが、対応できない旨が上手に伝わらないので、対応してほしいと医療通訳者・医療コーディネーターに連絡が入った。患者は、パキスタン国籍で今回は三度目の出産になる。夫婦とも日本語はあまり話せないため、患者と病院スタッフは英語で会話をしている。  |
| 5 | 成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 医療通訳者・医療コーディネーターは患者夫婦と英語で話し、病院として対応できること、そうではないこと(その場合の他の方法はないかを検討する)を細かくお伝えし、誤解が生じないように努めた。例えば、手術室から病棟に向かうまでの間であれば夫は付き添うこともアザーンを聞かせることも可能であるが、病室には同伴できないこと、退院まで面会は不可であること、母子同室を希望しているが出産日当日は不可であること等をお伝えし、ご了承いただいた。<br>また、何らかの理由により出生後にアザーンを聞かせることができなかった場合のために、医療通訳者・医療コーディネーターが所属する部署のスマートフォンの SNS にアザーンの音声を事前に送ってもらうよう、夫と SNS の連絡先を交換した。<br>出生後、夫よりアザーンを聞かせることができ、入院中も大きな問題はなく、無事に退院された。「出生後にアザーンを聞かせたい。」という患者からの要望を受けたのは今回が初めてのことであったが、事前に対応できること・そうでないことを説明し、納得してもらうことで十分に宗教対応ができた。 |

|   |  |
|---|--|
| 6 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者  |
|   | 経緯・内容  |
|   | 甲状腺治療を受けている患者が遠方に引っ越すことになったため、引っ越し先の地域の病院の紹介を患者から頼まれた。 |
| 6 | 成果・課題・今後の対応策等  |
|   | 患者は通訳者が配置されている病院を希望しているため、該当の地域を中心に通訳者が配置されている病院を紹介した。 |

### 考察

医療通訳者および外国人患者受入れ医療コーディネーターによる各場面での外国人患者対応において、有効性のある事例が確認できたが、特に診療の場面においては、患者への言語による対応のみならず、文化や宗教による医療に対する考え方の違い等を踏まえたサポートを行うことにより、患者対応が円滑化している状況が見られたことから、患者と医療者の文化仲介を行うことが、外国人患者対応の際の重要な要素であることを示している。

また、構音障害が残存する脳血管疾患等の患者やハイリスク手術において、電話・機械通訳よりも対人通訳が有効であった例についても、本事業の有効性を裏付ける事例であった。



対応言語に関しては、日本語を多少理解できる外国人に対しては、「やさしい日本語」を使用することで必要情報を伝えることも可能であり、言語対応の手法の一つとして有効である一方で、やはり診療に関する場面では、日本語レベルの差による情報収集には限度があり、医療通訳者等の介入が医療安全上のリスクヘッジとなる。

支払いに関する場面や、トラブル・クレーム対応に関する場面においては、患者への説明や関係各所への連絡等を密に行うことにより、未収金の回避やトラブル・クレームの早期の対処につながっているという状況が窺えた。

なお、今回の収集データにおいては、新型コロナウイルス感染症に係る外国人患者対応に関する事例も数多く見られたが、事例からは、各医療機関とも手探りの状態で対応を行っている状況であることが読み取れる。医療機関側・外国人患者側の双方の安心・安全のためにも、対応方法に関する指針の策定が望まれる。

## (2) 課題のあった事例

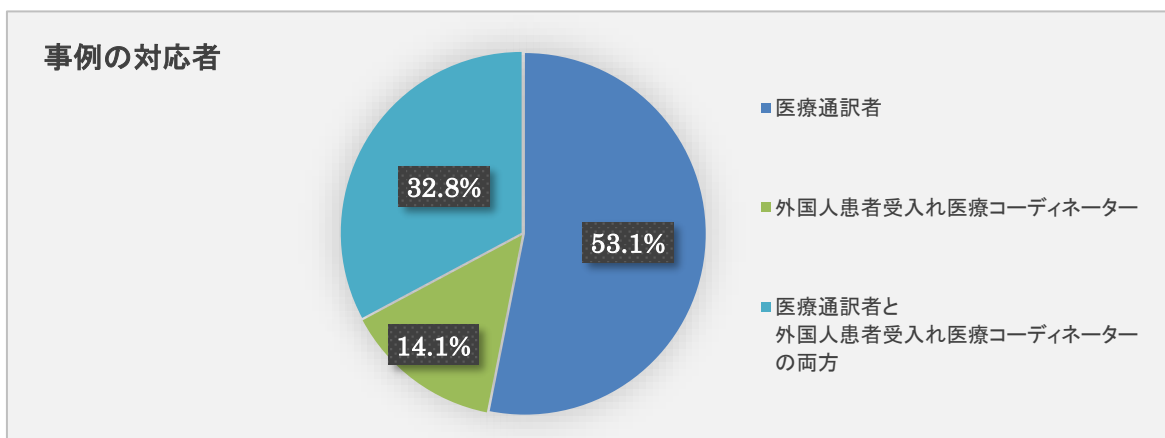
### 収集件数集計

「課題のあった事例」について、収集したデータ件数のうち、対応者および対応場面についての内訳を集計した。

#### ① 事例の対応者 (n=64)

当該事例における主な対応者としては、医療通訳者が 53.1%、外国人患者受入れ医療コーディネーターが 14.1%、医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方が対応したケースが 32.8%となっており、今回の収集データにおいては、外国人患者と直接言語対応を行う医療通訳者の対応ケースに関して、課題のあった事例の割合が高い結果となっている。

| 選択肢                                | 件数 | 構成比    |
|------------------------------------|----|--------|
| a. 医療通訳者                           | 34 | 53.1%  |
| b. 外国人患者受入れ医療コーディネーター              | 9  | 14.1%  |
| c. 医療通訳者と<br>外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方 | 21 | 32.8%  |
| 合計                                 | 64 | 100.0% |

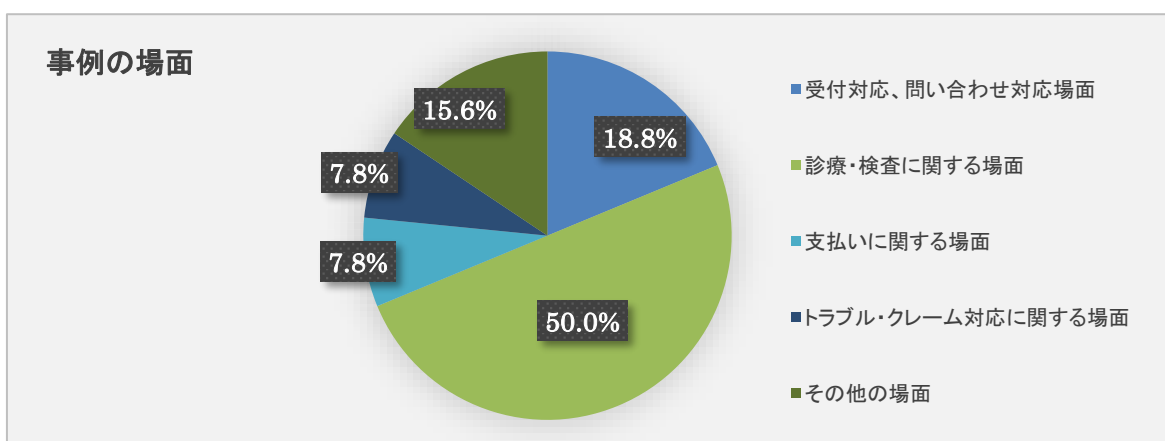


## ② 事例の場面 (n=64)

当該事例における主な対応場面としては、「診療・検査に関する場面」が50%となっており、半数を占めた。

また、「トラブル・クレーム対応に関する場面」については、「有効性を確認できた事例」の集計よりも割合が高くなっており、外国人患者からのトラブル・クレームに対する対処において、課題が残るケースが比較的多いという傾向にあった。

| 選択肢                  | 件数 | 構成比    |
|----------------------|----|--------|
| a. 受付対応、問い合わせ対応場面    | 12 | 18.8%  |
| b. 診療・検査に関する場面       | 32 | 50.0%  |
| c. 支払いに関する場面         | 5  | 7.8%   |
| d. トラブル・クレーム対応に関する場面 | 5  | 7.8%   |
| e. その他の場面            | 10 | 15.6%  |
| 合計                   | 64 | 100.0% |



## 収集事例（抜粋）

「課題のあった事例」について、収集した事例の一部を対応場面ごとに抜粋し、参考として以下に掲載する。

### ● 「受付対応、問い合わせ対応場面」の事例

|   |   |
|---|---|
| 1   | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 「肩に痛みがあるので痛み止めを処方してほしい」と総合案内で受診希望された、英語も日本語もほとんど理解できない患者(母語:ペルシャ語)。該当の診療科について、現在新規の外来診察が不可能と伝えたが、なかなか納得してもらえなかった。 |
| 課題・今後の対応策等  |   |
| デバイスを通じてペルシャ語と日本語でやり取りをしたが、会話に時差があり、正しい内容が伝わっているのかどうか分からなかった。<br>今後、このようなケースは一人で対応せず、可能であれば複数で対応する。(今回も二人で対応した) |   |

|  |   |
|--|---|
| 2  | 事例の対応者  |
|  | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|  | 経緯・内容   |
|  | 患者から電話での受診および通訳希望があり、医療通訳者兼医療コーディネーターが日程調整を行っていた。しかし当日、患者の予定が何度も変更となり、都度患者から連絡があったものの、医療コーディネーターの負担および時間的拘束が非常に多くなってしまった。 |
| 課題・今後の対応策等   |   |
| <p><b>【課題】</b><br/>国籍によって、予約日時が守れない患者も一定数存在する。今回は丁寧な対応が逆に医療コーディネーターの業務負担を増加させた事例となった。</p> <p><b>【今後の対応策】</b><br/>患者には、予約の時間や病院から指定された内容については、原則遵守してもらうよう事前の説明が必要である。理解を得ることが難しい患者も一定数存在するが、事前の注意喚起は必ず行う。また、現場スタッフにも、予約日時厳守について特に説明を加えてもらうなど、配慮が必要なことを周知していく。</p> |   |

● 「診療・検査に関する場面」の事例

|   |   |
|---|---|
| 1 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者   |
|   | 経緯・内容   |
|   | カナダ国籍の患者の術後で初めての受診時、自院の医療通訳者が英語対応に問題はなかったものの、ステント抜去する場面にて処置を行う際に見えない(実際の診療行為が分からない)部分があり、うまく通訳できないことがあった。 |
|   | 課題・今後の対応策等  |
|   | 医療通訳者として、病識だけでなく診療行為の知識を身につけておくことができれば、通訳時に患者の気持ちに寄り添った通訳ができるのではないかと思われた。                                 |

|   |  |
|---|--|
| 2 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|   | 経緯・内容  |
|   | 外国人向け医療コーディネーターが、自院の医療通訳者(有資格者)の配置を行い、医療通訳者が医療場面(IC)において通訳を実施した。(母語はアラビア語だが、英語で通訳を実施)<br>外国人向け医療コーディネーターが、入院費用概算に関し医事課と協働のうえ患者の両親に連絡、入院時のデポジットに関しても連絡した。 |
|   | 課題・今後の対応策等   |
|   | 自院の医療通訳者が診察場面に介入したが、患者および患者の家族の母語がアラビア語のため、英語通訳介入の効果が英語を母語とする場合に比べ不十分であった可能性は否めない。<br>契約している遠隔医療通訳事業者においてもアラビア語医療通訳は提供されていない。                            |

|   |  |
|---|--|
| 3 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者  |
|   | 経緯・内容  |
|   | 日本人の夫とも十分にコミュニケーションが取れない患者で、日本語が話せない。母国で診断された内容に関連する痛みがあったため受診。医師にも母国での診断内容を伝えただけで、検査・診察を行った結果、母国で診断された疾患はなく、特に異常がないとの診断があり、医療通訳者が通訳した。診察室内では特に質問なく終了したが、診断内容に納得ができず、診察室の外で通訳者に診察についての疑問・不満を伝えてきた。                                   |
|   | 課題・今後の対応策等   |
|   | <p>【課題】<br/>医療通訳者・医療従事者ともに、対応した患者の母国の医療文化(医師にあまり質問しない)に配慮した診察および通訳対応に改善が必要と感じた。</p> <p>【今後の対応策】<br/>医療通訳者から医師への質問は診察室内で完結すること、質問しても問題がないことを事前に患者に強調して説明し、診察室内でも質問がありそうな場合は適切な介入を行う。<br/>(ただし、当院では毎回通訳者は診察室内で質問を全て行うよう事前説明を行っている)</p> |

|  |   |
|--|---|
| 4  | 事例の対応者  |
|  | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|  | 経緯・内容   |
|  | <p>当院契約エージェントからのご紹介依頼で、インバウンド患者に対し、遠隔セカンドオピニオンを行った。基本的にセカンドオピニオンでは処方を出せないが、患者側は処方を出していただけるものだと思いついて、終了後に患者の妹から、処方が出せないことと医療通訳者の対応についてのクレームが入った。</p> |
| 課題・今後の対応策等   |   |
| <p>エージェントへ事前に処方に関して念のため伝えておくべきだった。エージェントはセカンドオピニオンで処方が出せないのは把握しているので、このようなクレームが入った場合は間に入っていたら説明してもらおう。(エージェント教育も必要になる)<br/>                 今後は事前予診を必ず行い、十分な情報を得たうえで当日を迎えるようにする。</p> |   |

|   |  |
|---|--|
| 5   | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者  |
|   | 経緯・内容  |
|   | <p>貨物船の船員。米国へ向かう航路中であつた。エンジンルームの作業中に受傷。海上保安庁ヘリにて当院へ救急搬送。対応言語は片言の英語とジョージア語。検査および治療、入院の説明についてはジョージア語を google 翻訳アプリで対応する。会話が成立しないこともある。PCR 検査(感染防御対応)および隔離管理について説明する。左胸部打撲傷・左腹部打撲傷について保存的治療を説明する。</p> |
| 課題・今後の対応策等  |  |
| <p>対応困難な言語について、対策の検討が必要である。希少言語に対して、外部の通訳サービスを利用した通訳体制も検討したい。</p> |  |

|  |   |
|--|---|
| 6  | 事例の対応者  |
|  | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|  | 経緯・内容   |
|  | <p>外国人向け医療コーディネーターが手配し、医療通訳者(有資格者)が、医療場面(検査)のみでなく、事務場面(会計)においても通訳を実施した。</p> |
| 課題・今後の対応策等   |   |
| <p>事務場面での通訳対応として、iPad mini を設置し、一般通訳者の遠隔通訳サービスが利用可能であるのにも関わらず、医療通訳者が事務場面で一般通訳を実施している事例がある。院内スタッフへの意識変革が課題。</p> |   |

●「支払いに関する場面」の事例

|   |  |
|---|--|
| 1 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方  |
|   | 経緯・内容  |
|   | 外国人患者に対し、母語以外での英語対応を行った。血液免疫内科にてシェーグレン症候群で受診、処方箋を発行されたが、大雪のため、外出できず、薬局に行くことができなかった。処方箋の有効期間が過ぎてしまい、再発行を希望した。再発行には保険が適用されないため、実費になることを説明し、同意を得て発行された。 |
|   | 課題・今後の対応策等   |
|   | 処方箋の有効期間、再発行は実費となることについて、医師から説明がなされていなかった、もしくは説明されても理解していなかったものと思われる。外国人患者には十分な説明を行う必要性があり、マニュアル化が必要である。   |

|   |   |
|---|---|
| 2 | 事例の対応者  |
|   | 外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 日本の保険を持たない中国人旅行者。コロナのため日本滞在を延長している中、内視鏡検査のため当院来院。日本在住で日本の保険を持つ親戚が付き添いとして来た。検査前に概算を口頭で伝えていたが、付添人の記憶違い、また他医療機関受診時に支払った金額と比べて高額であると不満を述べた。 |
|   | 課題・今後の対応策等  |
|   | 受診前になるべく概算を伝えるなど気を配っていても、このようなことが時々起こる。これを避けるために、口頭で伝えるのではなく、紙媒体で伝える方法も考慮してもいいかもしれない。   |

●「トラブル・クレーム対応に関する場面」の事例

|   |   |
|---|---|
| 1 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | 母語は英語で片言の日本語が通じる患者。複数の診療科で予約があるにも関わらず、全ての診療科で予約日以外に来院することが多く、必要のない検査等を要求し、意に沿わないときには、感情的になり、日米の医療の違いなどを英語で話し、時には医学書を持ち出し、また医師に大声で暴言を発することも頻繁にある。トラブルが発生した段階で医療コーディネーターが呼ばれることが多く、患者を落ち着かせるのに時間を要している。 |
|   | 課題・今後の対応策等  |
|   | 複数の診療科で同様のトラブルが発生しており、医師、看護師の診療の負担にもなっている。リスク管理の面から、医療安全の部署と連携が必要と思われる。   |

|   |   |
|---|---|
| 2 | 事例の対応者  |
|   | 外国人患者受入れ医療コーディネーター  |
|   | 経緯・内容   |
|   | <p>外来診療時間外に外国人患者が来院し受診を希望した。日本語でのコミュニケーションはほぼ問題がない患者であり、その際、院内に医療コーディネーターは不在であった。看護師が患者の状態に緊急性がないことを確認し、かつ医師がすでに不在の時間帯であったため、翌日午前以降の診療を勧めた。すると何度も診療するように依頼をしてきて、最終的に看護師や病院に大声でクレーム・暴言をぶつけて帰宅した。看護師は日本人患者でも同じ対応になったと思うが、患者の激昂ぶりに恐怖を感じていた。</p>  |
|   | 課題・今後の対応策等  |
|   | <p><b>【課題】</b><br/>                 日本人に比較して主張の強い傾向のある国籍の外国人患者に強めに主張を繰り返されると、対応に戸惑う病院スタッフは多い。医療コーディネーターが不在の時間帯は必ず存在し、そうした時間帯を想定した対応方法が確立されておらず、職員の不安につながってしまった。</p> <p><b>【今後の対応策】</b><br/>                 医療コーディネーター不在時、どの職員でも言語以外の外国人からの問い合わせ対応が行えるように、日本人患者との対応の違いや傾向など、情報提供を行ったり、対応方法についてのセミナー開催などを検討する。</p> |

|   |   |
|---|---|
| 3 | 事例の対応者  |
|   | 医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方   |
|   | 経緯・内容   |
|   | <p>在留のアメリカ人女性。簡単な日本語は話せる。来院の度に意に沿わないことがあるとヒステリックになり、医師、看護師、事務職員他に対し英語で暴言を吐くことが常習の患者である。文書受付にて、「痛みで仕事ができない。診断書を作成してください。」と日本語のスマホ画面を見せ、診断書を依頼した。「こちらでは作成できない。」と伝えると怒りだし、医事課、医療コーディネーター・医療通訳者が対応したが、度重なるトラブル対応で患者との信頼関係を構築することが困難な状況にあり、さらに怒りが増し、大声で怒りを発散させていた。医療安全の担当者が英語で介入したが収拾がつかないため、遠隔通訳(ビデオ)を利用し、医師に診断書の作成を依頼した。</p> |
|   | 課題・今後の対応策等  |
|   | <p>本患者は複数の診療科を予約なしに来院し、意に沿わないことがあるとヒステリックになり、大声で怒鳴り、診療、窓口対応時の負担となっている。医療コーディネーターのみでは対応困難な場面も多く、トラブル発生時には医療安全担当者と同行し、必要に応じて外部の遠隔通訳を利用することとした。</p>  |

●「その他の場面」の事例

|   |  |
|---|--|
| 1 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者  |
|   | 経緯・内容  |
|   | <p>生後一カ月の女児、身体的虐待の疑い、ネグレクトのケース。<br/>                     フローリングに児が落下したとして、他院受診後、本院へ転院搬送された。虐待疑いのため、警察・児童相談所等が介入。脳のダメージが強く、今後医療的ケアが必要になる可能性が高いこと、両親が「ずっと日本のどこかで預かってほしい」という姿勢を崩さないこと、母国の祖母宅も引き取り拒否していることから、保護先の決定が難航した。<br/>                     その後、児童相談所との打合せを重ね、乳児院で保護してもらえることとなり、入所が決定した。</p>  |
| 1 | 課題・今後の対応策等   |
|   | <p>【課題 1】<br/>                     院内の医療通訳者が、児の両親より、発言の一部を訳さないように依頼された時の対応が課題となった。</p> <p>【今後の対応策 1】<br/>                     院内の医療通訳者が事前に相手の発言を全て忠実に訳すと説明を行うこと。そのことにより、患者は自ら発言することを分別するので、通訳者がどう対応すべきか迷う必要がなくなる。</p> <p>【課題 2】<br/>                     深刻な内容に対応する医療通訳者のメンタルケア</p> <p>【今後の対応策 2】<br/>                     周囲のフォロー、医療通訳の経験を積むこと。</p> |
|   |  |
| 2 | 事例の対応者   |
|   | 医療通訳者  |
|   | 経緯・内容  |
|   | <p>日本人と結婚した外国人女性が胸痛と不眠のため来院。問診の時にはストレスと言ったが、診察を待つとき、実際には夫からの DV があったと打ち明けてくれた。胸痛も殴られたのが原因だと分かった。</p>   |
| 2 | 課題・今後の対応策等   |
|   | <p>医療通訳者の役割について、患者のプライバシーと病状が関係している場合、医療通訳者として戸惑う時がある。</p>   |
| 3 | 事例の対応者   |
|   | 外国人患者受入れ医療コーディネーター   |
|   | 経緯・内容  |
|   | <p>外国籍の方で外来受診時に身分証明書の提示ができないと外来係より連絡があり、医療コーディネーターが介入。身分証について曖昧な発言を繰り返し、明らかに奇妙な感じであった。次回の外来時に持参を約束し受診。<br/>                     後日、20年以上の不法滞在者であることが発覚した。</p>  |



| 課題・今後の対応策等 |  |
|------------|--|
|            | ここまでの期間の不法滞在のケースは初で、警察への通報は病院の範疇なのか、判断にゆらいだ。今後、病院としてどのように対応していくべきなのか検討すべきだと思う。 |

| 事例の対応者     |   |
|------------|---|
|            | 医療通訳者   |
| 経緯・内容      |   |
| 4          | 肺線維症や糖尿病等の複数の病気を持っていると言っている患者が紹介なしで来院したが、検査で異常なしと判明した。それでも当該病気の処方箋が欲しいと主張していた。日本では病気なしで処方できないことを伝えたが、納得しているかどうか不明。診察終了後、肝臓にも病気がある可能性があるから、受診したいと言われたが、当日の受付はもう終わったので、別の日に来るようお願いした。 |
| 課題・今後の対応策等 |   |
|            | 言語の壁があるため、他の病院の受診ができないこともあり、本院では短期間で複数の診療科で受診している。しかし、本人が言っている病気は見つからなかった。ドクターショッピングをしている可能性が高い。続けて観察する。  |

## 考察

「課題のあった事例」について、外国人患者の言語対応で生じている問題として、希少言語による対応が挙げられる。希少言語での対応が困難であることにより、患者に必要な情報を伝えることができず、患者と医療者の間に認識の齟齬が生じてしまうケースがあるが、希少言語については医療機関独自の通訳体制の整備は難しい場合が多く、また、言語によっては民間の電話通訳事業者でもカバーされていないこともあるため、医療機関や民間事業者で対応が難しい部分については、国によるサポートが必要であると考えられる。

また、今回の収集データでは、不法滞在の外国人や、DV、児童虐待など、生活に問題を抱えた外国人が医療機関を受診し、その状況が明るみになるといった事例も見られた。そのような場合、医療通訳者や外国人患者受入れ医療コーディネーターは、どこまで介入し、どのように対処するのが最適なのかといった判断に迫られることになり、業務上の負担として問題となることも予想される。今後、各都道府県に設置された外国人患者受入れに関するワンストップ窓口の積極的な活用と情報の周知が求められる。

## 2. 「拠点医療機関の取組みに関する事例」の収集結果

本事例においては、外国人患者受入れに関する地域の拠点的な医療機関として、拠点医療機関機能（周辺医療機関のサポート等）に関する取組みを行った際の事例についてのデータを収集した。

|     | 事例区分                                 | 内容  |
|-----|--------------------------------------|---|
| (1) | 周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺医療機関等からの外国人患者対応等に関する問い合わせや相談に対応したケース</li> <li>※TEL・Email等の手段で、問い合わせ・相談を受けたケースをすべて含む</li> </ul>  |
| (2) | 周辺医療機関等において外国人患者受入れが困難な場合の受入れ対応      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺医療機関等から、言語対応困難を理由とした外国人患者の紹介、受入れ依頼があったケース</li> <li>※他院からの紹介、案内、推薦等をもとに外国人患者が来院したと判断されるケースもすべて含む（正式な紹介以外のルートも含む）</li> </ul>  |
| (3) | 医療通訳の提供依頼への対応（電話による通訳、訪問による通訳等）      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺医療機関等から、電話による通訳対応や、他院に赴いての通訳対応の依頼があったケース</li> <li>※他院からの通訳の提供依頼に対する何らかの対応を行ったケースをすべて含む</li> <li>※直接の通訳の提供以外に、通訳手段に関する情報提供（電話通訳業者や自治体が提供する通訳の情報等）を行ったケースも含む</li> </ul> |
| (4) | 院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺医療機関等の求めや、自らの主催により院内の見学を受け入れたケース</li> <li>・周辺医療機関等に対して、外国人患者受入れに関するセミナーや勉強会を開催したケース</li> <li>※地域の外国人に対する勉強会、地域の自治体や消防・救急隊等に対する説明会等のケースも含む</li> </ul>                  |
| (5) | 周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺医療機関等からの求めに応じて、外国人患者受入れに関する各種ツール等の提供によるサポートや、体制整備に関するノウハウに基づいた助言等を行ったケース</li> </ul>   |
| (6) | 地域における外国人患者受入れ体制の向上等に資するための要請に応じた取組み | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体や地域の関連団体等との外国人患者対応に関する連携（意見交換、情報共有、検討会の実施等）を行ったケース</li> <li>・医療通訳養成のための現場実務実習における実習生の受入れを行ったケース等</li> </ul>  |

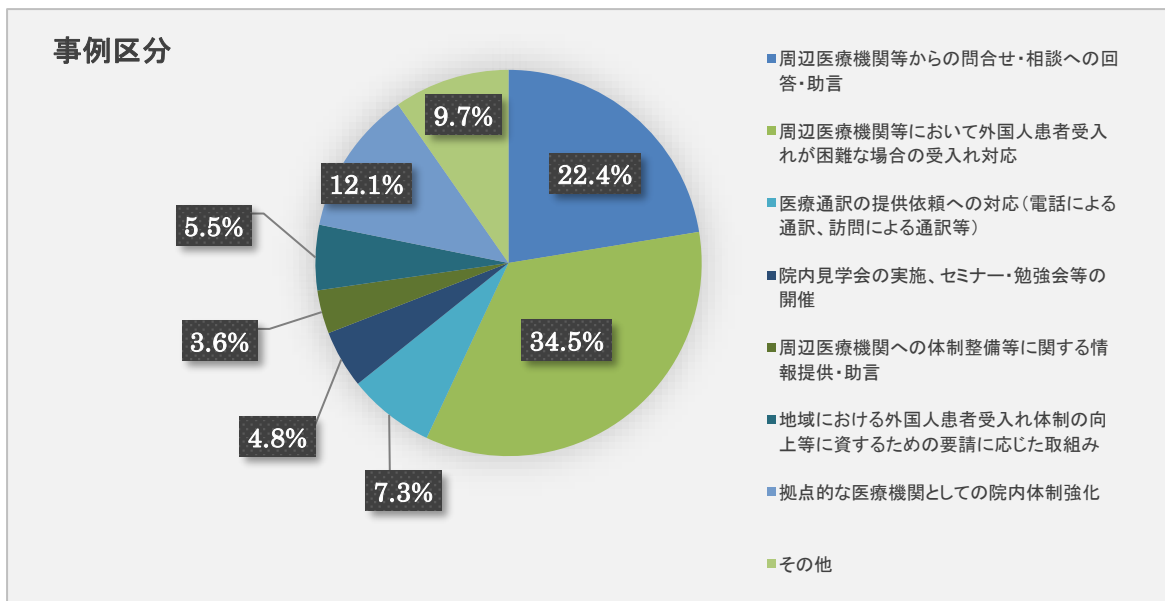
|     |                    |  |
|-----|--------------------|--|
| (7) | 拠点的な医療機関としての院内体制強化 | ・院内の外国人患者受入れ体制整備を行ったケース<br>・医療通訳者や外国人患者受入れ医療コーディネーターについて、本事業以外での人員拡充・人材育成等 |
| (8) | その他                | (1)～(7)以外の「拠点医療機関機能」に係る取組みを行ったケース  |

### 事例区分集計

「拠点医療機関の取組みに関する事例」のデータ収集対象期間内の収集件数の合計は 165 件で、事例区分では、「周辺医療機関等において外国人患者受入れが困難な場合の受入れ対応」(57件)や、周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言」(37件)が多い結果となった。

また、「院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催」については、全国的な新型コロナウイルス感染拡大の影響で取組みが困難な状況も窺われ、今回の収集期間内においては件数が伸びなかった。

|     | 事例区分                                 | 件数  | 構成比    |
|-----|--------------------------------------|-----|--------|
| (1) | 周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言            | 37  | 22.4%  |
| (2) | 周辺医療機関等において外国人患者受入れが困難な場合の受入れ対応      | 57  | 34.5%  |
| (3) | 医療通訳の提供依頼への対応<br>(電話による通訳、訪問による通訳等)  | 12  | 7.3%   |
| (4) | 院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催                | 8   | 4.8%   |
| (5) | 周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言             | 6   | 3.6%   |
| (6) | 地域における外国人患者受入れ体制の向上等に資するための要請に応じた取組み | 9   | 5.5%   |
| (7) | 拠点的な医療機関としての院内体制強化                   | 20  | 12.1%  |
| (8) | その他                                  | 16  | 9.7%   |
|     | 合計                                   | 165 | 100.0% |



### 収集事例（抜粋）

「拠点医療機関の取組みに関する事例」について、収集した事例の一部を事例区分ごとに抜粋し、参考として以下に掲載する。

#### ● 「周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言」の事例

| 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者 |   |
|---------------------|---|
| 1                   | 近隣の病院   |
| 事例内容                |   |
| 1                   | <p>近隣の病院に現在入院している在留外国人患者は、病状的に非常に厳しく、家族は患者本人を本国に帰国させたいと考えている。しかし、病院の担当者は、コロナ禍で物事の進みが遅いため帰国は難しいと考えている。大使館に帰国のサポート依頼のために連絡を入れるも、あまり協力的ではないため、さらに状況は困難になっているという。</p> <p>そのため、当院で患者と同じ国籍の方を帰国搬送または大使館と連携したことがあるか、あれば事例を参考にしたいという問い合わせ内容であった。</p>                  |
| 反響・成果・課題・今後の対応策等    |   |
| 1                   | <p>患者家族の希望を優先し、海外搬送を専門に取り扱っている会社に依頼する方法を提案した。万が一のために、病院は患者家族に病状を伝えただけで、家族の判断で帰国を選択し、搬送中の一切の責任は病院に問わないといった同意書にサインをもらうこと、そしてその旨をカルテに記載しておくことも提案した。</p> <p>その結果、病院の担当者からは「大使館を介する方法で搬送を考えていたが、搬送会社に依頼をする(大使館を通さない)方法は思いつかなかったもので、これからその方法で模索していく。」という回答があった。</p> |

|   |  |
|---|--|
| 2   | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者                              |
|   | 近隣の病院  |
|   | 事例内容   |
|   | 海外渡航向けPCR検査の実施機関として、中国、ベトナム政府の指定を受ける方法について問い合わせ。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等                                 |
| 指定を受けるには、領事館への問合せ、日本渡航医学会への加盟が求められることなどを先方に伝えた。 |  |

|   |  |
|---|--|
| 3   | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者  |
|   | 地域の国際交流協会  |
|   | 事例内容   |
|   | 在留の外国人(中国国籍)が、地域の医療機関を受診したいと、国際交流協会を訪れたとのことで、国際交流協会のスタッフから当院に受診についての相談があった。<br>当院の医療通訳者が相談者と電話で直接、個人の情報および症状について聞き取りを行い、受診の予約を行った。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
| 【反響】<br>今回の対応について、国際交流協会および患者から好評価を得た。<br>【成果】<br>国際交流協会の相談窓口を経由した患者受診の流れに対応することができた。 |  |

|  |   |
|--|---|
| 4  | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者                             |
|  | 近隣の病院   |
|  | 事例内容  |
|  | 市内の企業の社員より、インドネシアへの渡航に際して必要となる健康診断の受診について問い合わせ。 |
|  | 反響・成果・課題・今後の対応策等                                |
| インドネシア政府が求める健康診断内容に沿う健康証明書の作成方法を、当院で使用している書式をもとに情報提供した。<br>その後、該当の社員は近隣の病院で健康診断を受け、同病院が発行した健康証明書により、インドネシアに渡航することができたとのこと。社員の所属する企業から、当院に謝意のメールがあった。 |   |

|   |  |
|---|--|
| 5 | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者  |
|   | 近隣の市役所   |
|   | 事例内容   |
|   | ネパール語の通訳手配について問い合わせ。ネパール語は自院での手配が難しいため、外部の通訳会社へ依頼したが、予約希望日での手配が難しいと返答があった。その旨を市役所に返答し、対処法について助言を行い、その後、英語の通訳者(ボランティア)を用意して受診することになったと連絡があった。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
|   | <p>【課題】<br/>希少言語の手配ができない時の対応。</p> <p>【今後の対応】<br/>外国人患者は母国語の他に話せる言語があるかもしれないため、対応時に母国語の他に対応可能な言語があるかを確認する。</p>                                |

|   |  |
|---|--|
| 6 | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者  |
|   | 近隣の外語専門学校  |
|   | 事例内容   |
|   | てんかんの持病があるフランス人留学生について、外語専門学校の職員からの受診相談(電話)に対応。当院の該当診療科では紹介状が必須であるため、まずはクリニックを受診いただくよう伝えるとともに、クリニック受診時のコミュニケーションが少しでも円滑になるよう、ネット上でダウンロードできる多言語問診票について情報提供した。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 当院での受入れはできなかったが、コミュニケーションツールに関する情報提供を行うことにより、外国人患者の医療機関受診のハードルを下げる事ができた。   |

|   |  |
|---|--|
| 7 | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者                          |
|   | 近隣の病院  |
|   | 事例内容   |
|   | 近隣の病院に通院しているカナダ人が、帰国にあたりPCR検査を希望しているとの問い合わせ。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等                             |
|   | 予約方法、検査と証明書発行までの簡単な流れを説明した。その後、患者本人より申込みが来た。 |

|   |                     |
|---|---------------------|
| 8   | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者 |
|   | 近隣の病院               |
|   | 事例内容                |
| 外国人患者の登録の基準や統計の取り方について問い合わせがあり、アドバイスを行った。 |                     |

|   |  |
|---|--|
| 9   | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者  |
|   | 近隣の病院  |
|   | 事例内容   |
|   | <p>近隣の病院のソーシャルワーカーより、当院の医療コーディネーター宛に連絡があった。オーバーステイの外国籍女性が産婦人科を受診し、がんと診断された。患者の今後の対応について、病院ではこのような事例を経験したことがないため、同じような事例があれば教えてほしい、という内容であった。</p> <p>患者は、日本人男性(パートナー)と近隣の市に住んでおり、親族は全員母国にいる状況。患者は母語と簡単な日本語しか話さないため、病院側からの説明はパートナーや患者の勤務先の方が通訳している模様である。本人としては、母国に帰国せずにこのまま日本での滞在と治療継続を希望している。本来、不法滞在者は就労資格がないため、いかなる形でも勤務することはできないが、患者はアルバイトという形で働いているとのことであった。</p> |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
| <p><b>【反響/課題】</b></p> <p>当院では、不法滞在者の受診が多く、受診をする前の段階で、受付や各外来から医療通訳者・医療コーディネーター宛に連絡が入ることをお答えした。連絡を受けた医療通訳者・医療コーディネーターは患者やキーパーソンと面談し、入国時期、今の生活実態、今後の意向(帰国希望の有無)について話を聞いている。同時並行で、早期の治療が必要なのか、あるいは治療はもう少し先延ばしにしてもいいのかを判断する必要があるため、診療科の看護師や医師に相談する場合もある(日本で治療を開始する前に、本国への帰国という可能性も視野に入れて今後の治療について熟考する必要があるため)。</p> <p>不法滞在者の大半は、今後も日本での滞在を希望するため、必然的に日本で治療を行うことになることが多い。しかし、不法滞在者は日本の社会福祉制度を使用することができないため、保険証や限度額適用認定証は交付されず、その他の公的支援も受けられない。</p> <p>また、万が一、患者の身に何か起きた場合の決定(親族ではなくパートナーや勤務先の方が決定していいのか、家族への連絡はどのようにするのか等)や手術の同意に関しても決めていく必要がある。それが明確にならないと治療はできないと病院が本人に伝えることもある。</p> <p>同時に、日本で治療を継続した場合の合計の医療費を医事課に算出してもらい、事前に患者に提示していることも当院での取組みの一つであることも伝えた。患者によっては、「日本で今後もコツコツ働き、少しずつ分割で支払っていく。」という申し出がある場合もあるが、強制送還される可能性も、病状が悪化する可能性もあることを患者に伝え、それでも日本での滞在を強く希望する場合は、治療が始まる前に病院が指定する金額を期日までに支払うように患者に案内している。</p> <p>また、自ら入管に帰国希望で出頭した場合は、患者が日本に再入国できるのは1年後となる(退去命令手続き)が、もし第三者の誰かが入管に通報して退去強制手続きとなった場合は、本国に帰国後の日本への再入国は5年後以降になることが多いことも伝えている。このような話をするために何度も面談を重ねて、最終的に患者は帰国を望む場合が多いことを説明した。</p> |  |

|                  |  |
|------------------|--|
| 10               | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者  |
|                  | 同グループの病院   |
|                  | 事例内容   |
|                  | <p>同グループの病院から、外国人患者の対応について、当院での対応を参考にしたいと問い合わせがあった。</p> <p>患者は、アラビア語のみを話す方で、2021年4月に出産予定で産婦人科外来に通院中。夫も患者と同じ国籍で、夫のみ日本語を話すことができる。夫婦から、出産時の対応は女性医師にしてほしいという希望があり、それに応えようと病院側で対応を検討しているが、難航しているという。</p> <p>病院では女性の産婦人科医師が2021年3月までの勤務のため、3月中に誘発して出産をする方法がいいと考えているが、その事情を患者に伝え、県内に大きな病院があるのでそこを紹介するも、夫も友人も車を持っていないため、その病院には通院ができない等の事情があることが分かってきた。病院では、夫に病院側の体制(夜間・緊急時は女性の医師ではない)について伝える等の対応はしてきたが、アラビア圏では男性優位であることから、十分な説明が夫から患者に伝わっていない可能性があるため、「女性医師ではない可能性があることの同意書」をアラビア語で用意し、患者に読んでもらい、患者にサインしてもらいたいと考えている、とのこと。</p> <p>当院での対応と、対応してくれそうな翻訳業者を可能であれば教えてほしい、という問い合わせ内容であった。</p> |
| 反響・成果・課題・今後の対応策等 |  |
|                  | <p>以下の通り情報をお伝えした。</p> <p>当院では、女性医師を希望する患者に対して、「可能な限り対応するが、夜間・緊急時は対応できない」旨を事前にホームページや外来案内、その他の掲示にて公開している。外来で患者から女性医師の希望があったときも上記の説明をして、患者に了承を得た旨をカルテに記録として残し、共有できるようにしている。</p> <p>また、以前、乳腺外来を受診した中東出身の手術予定患者は、手術に関わるすべてのスタッフを女性にしてほしいと希望があり、上記を説明するも、どうしても女性スタッフでないといけないということで、対応できる他の医療機関を自ら探し、その病院で治療を継続したケースがあったことも紹介した。</p> <p>問い合わせをしてきた病院としては、患者に説明して、きちんと理解してもらいたい、夫からではなく患者本人から同意を得たい(アラビア語で同意書を作成したい)、という方針であることから、当院が契約する翻訳会社に連絡し、アラビア語の翻訳経験がある旨を確認したうえで、病院に翻訳会社の連絡先を伝えた。病院より、感謝の言葉もらった。</p>  |

●「周辺医療機関等において外国人患者受入れが困難な場合の受入れ対応」の事例

|   |  |
|---|--|
| 1 | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者  |
|   | 周辺の病院・クリニック (複数の事例)  |
|   | 事例内容   |
|   | <p>周辺の病院・クリニックからの紹介により、言語対応の必要な外国人患者を受け入れた。</p> <p>* 患者の国籍・・・中国、ブラジル、ベトナム、ネパール、インドネシア、バングラデシュなど</p> <p>* 受け入れた診療科・・・産婦人科、小児科、形成外科、歯科口腔外科など</p> |



|  |  |
|--|--|
|  | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療通訳者兼医療コーディネーターが介入することにより、安全で円滑な診療・検査を行うことができた。</li> <li>・対面通訳による言語対応により、円滑な意思疎通が図れ、患者の安心とスムーズな受診につながった。</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
|   | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者  |
|   | 地域の保健所等（複数の事例）   |
|   | 事例内容   |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症に感染した外国人患者の受入れを行った。</li> <li>・新型コロナウイルスの陽性の外国人について、日本語が話せないためホテル療養ができず、自宅での隔離生活も困難とのことで、自院での入院受入れのサポートを行った。</li> </ul> |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受入れが難航する外国人患者の受け皿となった。</li> <li>・医療通訳者の介入により、保健所からの指示や行動制限について、患者への対応を随時行うことができた。</li> </ul>                                       |

|   |   |
|---|---|
|   | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者                           |
|   | 地域の消防局  |
|   | 事例内容  |
| 3 | 救急隊からの依頼により、言語対応が必要な外国人患者を受け入れた。              |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等                              |
|   | タブレットを用いた言語対応により、円滑な意思疎通が図れ、患者および家族の安心につながった。 |

●「医療通訳の提供依頼への対応（電話による通訳、訪問による通訳等）」の事例

|   |  |
|---|--|
|   | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者  |
|   | 近隣の病院  |
|   | 事例内容   |
| 1 | 通院に時間のかかる在留外国人患者について、地域の病院で受診できるよう転院調整を行うにあたり、通訳が必要とのことで、大阪府の無料電話通訳サービスについての情報提供を行い、登録していただいたうえで、主治医に紹介状を書いてもらい、転院のサポートを行った。 |

|  |   |
|--|---|
|  | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
|  | 今回転院を受け入れてくれた病院には、今後開催予定の外国人患者対応に関するオンラインセミナーの情報提供も行った。 |

|   |  |
|---|--|
|   | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者  |
|   | 周辺の大学病院  |
|   | 事例内容   |
| 2 | 医療渡航者の受入れについて、周辺の大学病院と連携して、患者の受入れは大学病院で行い、ICや手術、その他の説明などを当院の通訳が担当した。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 当初の予定とは異なる治療となったが、医療通訳者を介してしっかりと説明したことで、患者(小児)家族の理解が得られた。            |

|   |   |
|---|---|
|   | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者   |
|   | 地域の保健所  |
|   | 事例内容  |
| 3 | 保健所より、周辺の教育施設からの言語対応の困難が予想される学生の検査依頼を受け、検査人数が80人を超えることから、当院の通訳者が該当施設に赴き、通訳対応を行った。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
|   | 当該事例は自院での混乱やリスクを避けるだけでなく、地域における外国人患者受入れ体制の向上に資するための要請に応じた取組みとなった。                 |

|   |  |
|---|--|
|   | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者  |
|   | 児童相談所  |
|   | 事例内容   |
| 4 | 身体的虐待疑いで受診した小児患者について、警察と児童相談所が介入して両親にヒアリングを行ったが、児童相談所では通訳を準備していなかったため、当院の医療通訳者が両親との連絡を行った。 |

| 反響・成果・課題・今後の対応策等 |  |
|------------------|--|
|                  | <p><b>【成果】</b><br/>                     本件全範囲に渡り、医療通訳者が一貫して対応することでワンストップ対応が実現した。</p> <p><b>【課題】</b><br/>                     外部機関が通訳を配置していなかったため、必然的に当院の医療通訳者にて全ての通訳をしなければならない状況だった。</p> <p><b>【今後の対応策】</b><br/>                     本来であれば、外部機関への通訳については行政等が施行すべきことなので、次回以降は協力分担して連絡をとりつつ対応できないか確認する。</p> |

●「院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催」の事例

| 院内見学会・セミナー・勉強会の名称／実施病院 |   |
|------------------------|---|
|                        | 勉強会の開催／東京医科歯科大学医学部附属病院  |
|                        | 事例内容  |
| 1                      | <p>他県の大学病院からの依頼を受けて、該当の病院の職員を対象に、『外国人患者対応 円滑なコミュニケーションと未収金防止対策』というテーマで勉強会を実施（Zoom を用いたオンライン形式）。講演者は、当院国際医療部部長・岡田卓也医師が担当した。</p>  |
|                        | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
|                        | <p>参加者のアンケートでは、「とてもよかった：60%」、「よかった：40%」という結果が出ている。コメントからは、「院内の多職種連携が重要」「病院全体で対応していく！という意識をみんなに持ってもらおう」「具体的な事例を用いた内容で分かりやすかった」等の声が挙がっており、対応力向上を目的とした研修として一定の評価を得られたものと捉える。</p> |

| 院内見学会・セミナー・勉強会の名称／実施病院 |   |
|------------------------|---|
|                        | 地域医療懇談会での発表／金沢医科大学病院  |
|                        | 事例内容  |
| 2                      | <p>地域の開業医を対象とした当院主催の『地域医療懇談会』において、医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーター配置等の外国人患者受入れに関する取組みについて紹介した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・発表者：医療コーディネーター</li> <li>・参加者：139名</li> </ul> |
|                        | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
|                        | <p>当院の取組みについて、地域の開業医に認知してもらうことができた。</p>   |

|   |   |
|---|---|
| 3 | 院内見学会・セミナー・勉強会の名称／実施病院  |
|   | セミナーの開催／米盛病院  |
|   | 事例内容  |
|   | <p>鹿児島在住の外国人を対象に、Zoomを活用したセミナー(座談会)を、かごしま県民交流センターで開催。当院の国際医療交流課スタッフ(医療通訳者)が、医療機関を受診する際の流れについて説明。</p> <p>また、外国人患者受入れ医療機関認証制度(JMIP)および当院の紹介を行った。</p> <p>COVID19に関するPCR検査について質問があり、回答した。</p>               |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
|   | <p><b>【反響】</b><br/>参加者 8 名。今後、米盛病院を受診したいとのこと。</p> <p><b>【成果】</b><br/>JMIP 認証医療機関(外国人患者受入れ部署および通訳サービス)について情報提供ができた。</p> <p><b>【課題】</b><br/>参加の呼びかけ(広報)不足。</p> <p><b>【今後の対応策】</b><br/>自治体との連携をさらに深める。</p> |

|   |  |
|---|--|
| 4 | 院内見学会・セミナー・勉強会の名称／実施病院   |
|   | 通訳者向け研修会の開催／大阪急性期・総合医療センター   |
|   | 事例内容   |
|   | <p>通訳者向けのオンライン研修会を開催。</p> <p>テーマ:通訳者の感染対策について・通訳対応に関する意見交換(患者との距離感、日本語がわかる同行者がいるときの対応)</p> <p>参加者:当センター登録通訳者 5 名<br/>(中国語 2 名、英語 1 名、ポルトガル&amp;スペイン語 1 名、ベトナム語 1 名)</p>  |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
|   | <p><b>【成果】</b><br/>参加者の満足度は、5段階評価(最高点 5)で 4.75 と非常に高かった。通訳者同士で悩みを共有したり意見を交換したりできる場がなかなかないため、この研修会がよい機会となったようである。</p> <p>また、医療コーディネーターが意見交換会のファシリテーター役を務めることで、当センターでの取組みが分かり参考となったようだ。</p> <p><b>【今後の対応策等】</b><br/>今後も通訳者向けの研修・意見交換の場を設けたい。</p> |

| 院内見学会・セミナー・勉強会の名称／実施病院 |   |
|------------------------|---|
| 5                      | 研修会の開催／神戸大学医学部附属病院  |
|                        | 事例内容  |
|                        | <p>研修会名称:外国人患者対応力向上研修会(Zoom 開催)</p> <p>研修会内容:<br/>                     1. 通訳者との付き合い方<br/>                     2. 翻訳・通訳ツールの使い方<br/>                     3. やさしい日本語の使い方</p> <p>講師:りんくう総合医療センター 小松真奈美氏</p> <p>対象者:神戸大学医学部附属病院<br/>                     神戸医療産業都市内医療機関／外国人患者対応する全職種職員</p> <p>参加者:神戸大学医学部附属病院(医師 4 名、看護師 2 名、薬剤師 3 名、検査技師 1 名、言語聴覚士 1 名、事務 8 名、医師事務 80 名(後日視聴))<br/>                     神戸医療産業都市医療機関、神戸低侵襲がん医療センター(事務 2 名)<br/>                     神戸医療産業都市推進機構(事務 1 名)</p>   |
| 反響・成果・課題・今後の対応策等       |   |
|                        | <p>【反響】<br/>                     参加者より、医療者・通訳者などいろいろな立場におけるポイントを学べた、やさしい日本語の必要性と難しさが理解できた、このような研修会を定期的に開催してほしい等の意見をいただいた。</p> <p>【成果】<br/>                     研修会を通して、外国人患者対応のコツを学び、現場での外国人患者対応力の向上につながった。</p> <p>【課題】<br/>                     本来は講座の中にワークショップロールプレイを設けて、講座時間も少し長めの 60 分を予定していたが、COVID19 感染拡大の中、医療従事者に負担を掛けないうロールプレイなしの 60 分講座と変更した。<br/>                     また、研修会を通して、参加者間の交流を期待していたが、今回はやむを得ずWeb開催となり、参加者と講師との質疑応答が可能ではあるものの、参加者同士の交流をより改善する必要がある。</p> <p>【今後の対応策】<br/>                     職種別に研修会を開催する。</p> |

● 「周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言」の事例

|   |   |
|---|---|
| 1 | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者   |
|   | 周辺の病院   |
|   | 事例内容  |
|   | 新型コロナウイルス感染症対策として当院で作成した案内ポスターや問診票の外国語版を共有した。                 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
|   | 外国語に翻訳した資料の提供だけでなく、当院でも感染対策方法について共有できた。<br>例)入口での問診や発熱対応等について |

|   |   |
|---|---|
| 2 | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者   |
|   | 周辺の病院   |
|   | 事例内容  |
|   | イスラム教徒の患者への薬剤処方の際、豚由来の薬剤があり、豚禁忌であればどう対応しているかとの問い合わせ。また、何か資料等あれば参考にさせていただきたいとのこと。  |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
|   | 当院では豚禁忌で豚由来の薬剤処方の経験がないため、外国人患者を多く受け入れている3箇所の医療機関へ当院より対応策の聞き取りを行った。どの病院も同じような回答であったが、東京の病院では、専用の同意書を用意していたり、大使館の医師や看護師などに相談して代替え薬を確認したり、他国より取り寄せしたりもあるとのこと。その結果を依頼病院に回答し、非常に参考になったと連絡があった。 |

|   |   |
|---|---|
| 3 | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者   |
|   | 周辺の病院   |
|   | 事例内容  |
|   | 海外の私的保険保有患者や保険会社に対する、取り扱いについてどのように対応しているか問い合わせがあり、医療コーディネーターが対応した。  |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
|   | 外国人を受け入れることの多い医療機関において発生する日本の保険制度以外の対応については課題が多く、ガイドライン化もされていないため、経験値によるところが多い。<br>場面により病院同士でも足並みを揃えたりノウハウを共有することで未収リスクを減らし、体制強化にもつながる。 |

●「地域における外国人患者受入れ体制の向上等に資するための要請に応じた取組み」の事例

|   |  |
|---|--|
| 1 | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者  |
|   | 大学院の医療通訳コースの学生の実習受入れ   |
|   | 事例内容   |
|   | 医療現場での受診の流れ・病院機能の理解とともに患者との対応でどんな知識やスキルが必要か理解してもらうために、医事課、看護部、放射線部、臨床検査部、食養部、薬剤部、医療連携福祉相談部にてそれぞれ一日実習のスケジュールを組んだ。<br>外国人患者対応部門での実習。部門業務の説明、保険診療患者とインバウンド患者対応の違い、また、医療通訳者と一緒に現場での実習を行った。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 【反響】<br>実習生から、現場の医療通訳者の業務繁忙および人員を増やした方がいいとの意見をいただいた。<br>【成果】<br>現場での実習により、医療通訳の大切さを感じた。<br>【課題/今後の対策】<br>医療通訳者の業務効率化   |

|   |  |
|---|--|
| 2 | 依頼元(実施先)医療機関/団体/対象者  |
|   | 県への要望書の提出  |
|   | 事例内容   |
|   | 地域の5病院の院長・事務長会議において、当院より外国人患者未払い医療補填制度の創設について県へ要望することについて提案。<br>当院にて圏域内における外国人患者対応および外国人患者の未払いの現状・問題等を踏まえ、要望書(案)を作成し、各病院からの意見や要望を取りまとめた最終案を作成。5病院の病院長・院長の連名で、県の担当部署部長宛に要望書を提出した。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等   |
|   | 県にて補填制度の創設に迅速に対応してくれるかは不透明なところがある。地域の実情を把握し、繰り返し要望していく必要がある。   |

●「拠点的な医療機関としての院内体制強化」の事例

|   |  |
|---|--|
| 1 | 事例内容   |
|   | 当院で外国人患者が最も多く受診する産婦人科外来から、インフルエンザ予防接種の間診票と説明書の英語版を作成してほしいと依頼があった。医療通訳者・医療コーディネーターが市町村に問い合わせ現状を確認し、複数のウェブサイトからの情報を集め、英語のみならず、その他の言語にも翻訳されている書類があることを発見した。それを基に当院のものを作成した。 |

|                  |  |
|------------------|--|
| 反響・成果・課題・今後の対応策等 |  |
|                  | <p>産婦人科外来から、「これまではインフルエンザ予防接種前に英語ややさしい日本語で説明していたが、多言語のものがあると、患者にとっても病院にとっても安心して接種に臨むことができる。」「説明に係る時間をかなり減らすことができている。」といった声が挙がっている。</p> <p>しかし、多言語文書を見つけるまでに相当の時間を要したため、厚生労働省や市町村が説明書や問診票の翻訳文書を作成し、それをホームページ等で共有することができれば、より多くの患者も医療機関も使用できると考える。</p> |

|                  |  |
|------------------|--|
| 事例内容             |  |
|                  | <p>未収金対策の一環として、医事課と国際関連部署の間でミーティングを行い、当院における未収金発生例や、現状の防止策について確認・検討を行った。</p>   |
| 反響・成果・課題・今後の対応策等 |  |
| 2                | <p><b>【成果】</b><br/>                 当院における外国人患者の未収金傾向を知ることができた。外来と入院で未収金傾向が異なることが分かり、最も関連する医事課とその意識を共有することができた。</p> <p><b>【課題】</b><br/>                 未収金の金額が少額であること、件数が少ないこと、医事課の業務量の問題から、即座に積極的に外国人患者のみに特化した未収金対策を講じる必要性が低いという認識であり、積極的な予防策を講じることが難しい。</p> <p><b>【今後の対応策】</b><br/>                 課題として、大々的に未収金対策の実施は難しいことが挙げられたが、今回のミーティングにより、小規模な外国人患者の支払いに関する問題点の抽出はできたので、まずはそうした具体例を一つずつ対策していくことから対策を進めていけるのではと考える。</p> |

|                  |  |
|------------------|--|
| 事例内容             |  |
|                  | <p>院内体制整備の一環として、院内多言語表示の見直し、院内文書の追加翻訳、外国人患者対応マニュアルの修正などを行った。</p>   |
| 反響・成果・課題・今後の対応策等 |  |
| 3                | <p><b>【成果】</b><br/>                 現状の外国人患者受入れ体制に不足している点や、必要とされている多言語対応について、改めて情報収集が行えたとともに、より実用的な翻訳文書・マニュアルの作成を検討することができた。</p> <p><b>【課題】</b><br/>                 国際診療担当部署のメンバー全員は兼任のため、問題点の抽出や課題検討に充てる時間が少ないという課題が挙げられた。</p> <p><b>【今後の対応策】</b><br/>                 データ分析・課題検討に充当できる時間の確保について院内で検討する。</p> |



|  |   |
|--|---|
| 4  | 事例内容  |
|  | 体制整備の改善点の一つとして、当院ホームページ(英語)内の支払いの案内に、(1)日本円のみ<br>の取り扱いであること、(2)両替機がないことについての情報を新たに掲載した。 |
|  | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
| ホームページに関しては、支払いに関する情報以外にもまだ改善点はあるが、順次変更予定。 |   |

|   |   |
|---|---|
| 5   | 事例内容  |
|   | 「新型コロナウイルス感染症等入院医療機関等における外国人患者の受入れ体制確保事業費補<br>助金」を利用し、電話通訳をより使いやすく身近なものにするための準備や、宗教に配慮したスペー<br>ス確保の準備、各種重要書類やパンフレットの多言語化に取り組んだ。 |
|   | 反響・成果・課題・今後の対応策等  |
| <p>【課題】<br/>補助金の公募情報周知から申請の締切までの期間が短く、院内に説明したり了解をとったりする十分<br/>な時間をとることができないため、使途が制限されてしまう(特に、工事を要するものには数ヵ月～<br/>年単位の調整が必要)。</p> <p>【今後の対応策】<br/>利用対象者の意見を踏まえ、国籍に関わらず適切な入院治療・療養が提供される環境が確保され<br/>るよう、整備していく。</p> |   |

●「その他」の事例

|  |  |
|--|--|
| 1  | 依頼元(実施先)医療機関／団体／対象者  |
|  | 周辺医療機関   |
|  | 事例内容   |
|  | 病院広報誌に自院の医療通訳者、医療コーディネーターの配置や活動を紹介した記事を掲載、拠<br>点医療機関としての取り組みを具体的に周辺医療機関に知っていただけるよう取り組んでいる。 |
| 反響・成果・課題・今後の対応策等   |  |
| 現在は新型コロナウイルスの影響により、東京オリンピックの延期などもあり訪日外国人数も減少して<br>いるが、コロナ収束後には再び訪日外国人が増えることも予想され、それまでに自院の外国人患者<br>受入れへの体制を構築していく取り組みである。 |  |

|   |   |
|---|---|
| 2 | 事例内容  |
|   | 千葉県医師会主催「千葉県医師会外国人医療対策委員会」が2018年から定期的<br>に開催されており、当院の医療コーディネーター兼医療通訳者が委員の一員として出席し千葉県における外国人<br>医療について議論が行われている。 |

| 反響・成果・課題・今後の対応策等 |  |
|------------------|--|
|                  | <p><b>【成果／課題】</b><br/>                     コロナ禍でも外国人患者が増加している当院の現状と問題点を共有した。<br/>                     また、当院のみならず、他の医療圏でも新型コロナウイルス感染症の影響により母国に帰国できない外国人(特に技能実習生)の妊娠、出産問題が大きくなってきていることが議題に取り上げられ、その対応について検討した。<br/>                     しかし、組織としての対応方法が確立するまでには時間を要するため、まずは経験の豊富な当院から各症例への対応方法を提供することとなった。</p> |

| 事例内容             |   |
|------------------|---|
| 3                | <p>欧州のニュース専門放送局より依頼があり、日本におけるコロナ禍での外国人患者対応の状況について取材対応してほしいとのこと。当部署部長が取材に応じ、英語で回答した。<br/>                     同ニュースについては当院広報より公表し、他の医療機関に外国人対応の在り方について周知することに役立てた。</p> |
| 反響・成果・課題・今後の対応策等 |   |
|                  | <p>当院および国際医療部としてのコロナ禍における外国人患者対応の取り組みをアピールすることができた。</p>   |

| 事例内容             |  |
|------------------|--|
| 4                | <p>例年、国際交流協会主催の日本語教室へ出前講座を行っていたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、国際交流協会と協議し、今年は「新型コロナウイルスの基礎知識・感染予防について」をテーマとした資料をやさしい日本語、英語、ポルトガル語を併記し、外国人参加者へ配付することとした。</p> |
| 反響・成果・課題・今後の対応策等 |  |
|                  | <p>第1回:26名、第2回:38名の参加者へ資料を配付した。</p>  |

## 考察

今回データを収集した医療機関では、すでに地域における外国人患者受入れの拠点的な医療機関であることが周辺の医療機関等より認識されていることもあり、周辺医療機関等からの問い合わせ・相談や患者の紹介が活発に行われている状況が窺えた。ただし、今後は、一方的な受入れ対応にとどまらず、外国人患者の逆紹介や患者の振り分けの活性化などをおとして、地域全体で外国人患者の受入れ対応を行っていくための体制の底上げが必要であると思われる。

また、院内見学会やセミナー・勉強会等については、新型コロナウイルスの影響により実施が難しい状況にあったが、そうした中でも、オンラインでの開催や資料の提供による対応を行った事例も見られた。引き続き、状況に応じた取組みの推進が望まれる。

### Ⅲ. 総括

今回の効果測定データにおいては、医療通訳者および外国人患者受入れ医療コーディネーターの対応により有効性を確認できた事例もしくは課題のあった事例と、拠点医療機関機能（周辺医療機関のサポート等）の取組みに関する事例を収集し、各事例から、好事例による効果や課題を明らかにし、今後の拠点的な医療機関における外国人患者受入れ体制の向上や拠点医療機関機能の強化に役立てるためのデータとすることとした。

まず、「医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーター活用事例」における「有効性を確認できた事例」の集計では、医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの双方が、外国人患者対応において効果的な役割を担っていることが明確となっており、それぞれの役割の特徴により、医療通訳者は主に「検査・診療に関する場面」、外国人患者受入れ医療コーディネーターは「受付対応、問い合わせ対応場面」や「支払いに関する場面」において効果的に活用されている実態が読み取れる。

事例の内容からは、医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーターのそれぞれの対応について、各場面で有効な外国人患者対応を行うことができている状況が窺えた。

一方、「課題のあった事例」の集計では、外国人患者と直接言語対応を行う医療通訳者の対応ケースにおいて割合が高い結果となった。これは、患者の母語が対応困難な希少言語であったケースや、文化的背景による患者と医療者の認識の齟齬が生じたケース等において、課題が残ったという事例が比較的多く見られたことによると思われる。今後に向けては、希少言語の対応等、医療機関独自での対策が難しい問題もあるため、国によるサポートを含めた対応体制の整備を検討することが必要であると考えられる。

また、「拠点医療機関機能の取組みに関する事例」においては、周辺医療機関等からの問い合わせ・相談や患者の紹介が活発に行われており、周辺医療機関等との連携が進んでいる状況が窺えた。ただし、今後は、一方的な受入れ対応にとどまらず、逆紹介や患者の振り分けの活性化など、地域全体で外国人患者の受入れ対応を行っていくための体制の底上げが求められる。

今回のデータ収集対象期間は、新型コロナウイルスの感染拡大による影響下であったこともあり、拠点的な医療機関としての院内見学会やセミナー・勉強会等の実施が難しい状況であったが、そうした中でも、オンラインでの開催や資料の提供による対応を行った事例もあり、拠点医療機関としての使命感をもって取り組んでいる状況が多々見られた。

コロナ禍にあっても、在留の外国人患者を中心とした受入れ対応は日常的に行われており、また、現在の状況が落ち着いた後には、訪日の外国人患者も再び増加が予想されるため、今後も継続して、包括的な外国人患者受入れ体制の整備が必要であり、取組みの推進が求められる。

『効果測定データ報告書』

2021年3月

**一般財団法人 日本医療教育財団**

〒101-0062

東京都千代田区神田駿河台 2-9

駿河台フジビュービル 6階

【代表電話番号】 03-3294-6624