

令和3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
2. データ収集対象医療機関	2
3. データの種類	4
4. データ収集方法	4
5. データ収集対象期間	4
II. 効果測定データ収集結果	5
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」収集結果	5
・事例区分集計	
(1) 有効性を確認できた事例	6
・収集件数集計	
・収集事例 (抜粋)	
(2) 課題のあった事例	49
・収集件数集計	
・収集事例 (抜粋)	
2. 「拠点医療機関の取組みに関する事例」収集結果	64
・事例区分集計	
・収集事例 (抜粋)	
III. 総括	90

## I. 効果測定データの概要

### 1. 目的

令和3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19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	学校法人国際医療福祉大学 国際医療福祉大学成田病院	千葉県成田市
3	日本赤十字社 成田赤十字病院	千葉県成田市
4	学校法人国際医療福祉大学 国際医療福祉大学三田病院	東京都港区
5	国立大学法人 東京医科歯科大学病院	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	医療法人徳洲会 湘南藤沢徳洲会病院	神奈川県藤沢市
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	学校法人藤田学園 藤田医科大学病院	愛知県豊明市
12	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
13	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
14	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

15	国立大学法人九州大学 九州大学病院	福岡県福岡市
16	日本赤十字社 福岡赤十字病院	福岡県福岡市
17	社会医療法人社団高野会 大腸肛門病センター高野病院	熊本県熊本市
18	社会医療法人緑泉会 米盛病院	鹿児島県鹿児島市
19	医療法人沖縄徳洲会 中部徳洲会病院	沖縄県中頭郡



### 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
2021年8月度	2021年8月2日～8月31日
2021年9月度	2021年9月1日～9月30日
2021年10月度	2021年10月1日～10月31日
2021年11月度	2021年11月1日～11月30日
2021年12月度	2021年12月1日～12月31日
2022年1月度	2022年1月1日～1月31日
2022年2月度	2022年2月1日～2月18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、2021年8月度は8月2日開始、2022年2月度は2月18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」収集結果

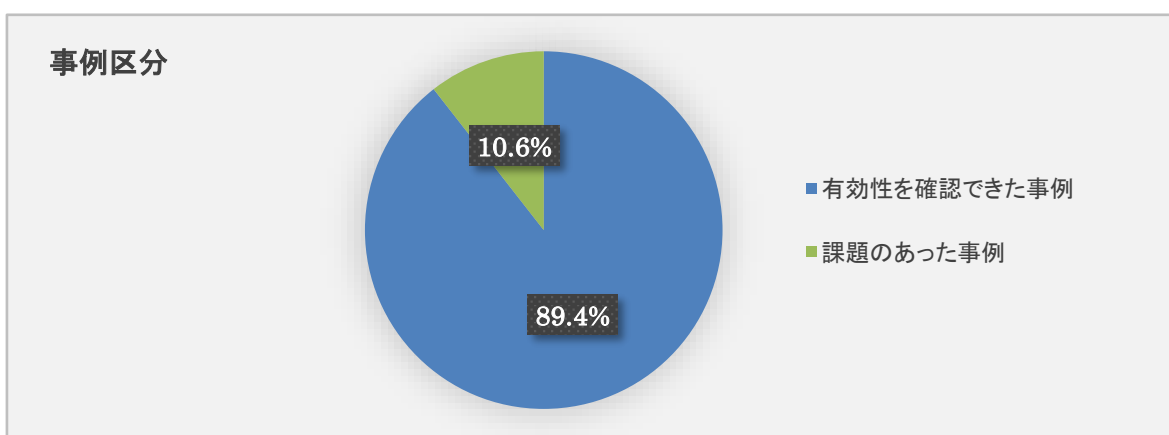
本事例においては、医療通訳者および外国人患者受入れ医療コーディネーターによる外国人患者等の対応により、「(1) 有効性を確認できた事例」および「(2) 課題のあった事例」についてのデータを収集した。

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853件で、事例区分別では、「(1) 有効性を確認できた事例」が763件(89.4%)、「(2) 課題のあった事例」が90件(10.6%)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	763	89.4%
(2) 課題のあった事例	90	10.6%
合計	853	100.0%



## (1) 有効性を確認できた事例

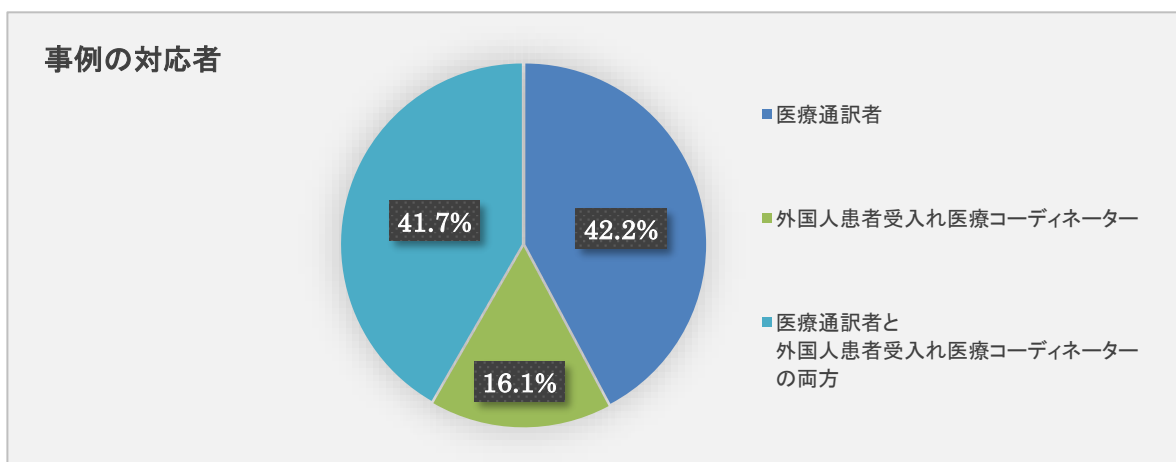
### 収集件数集計

「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=763)

当該事例における主な対応者としては、医療通訳者が 42.2%、外国人患者受入れ医療コーディネーターが 16.1%、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 41.7%となっており、今回の収集データにおいては、医療通訳者の業務に関して、より有効性のある外国人患者対応が確認された。

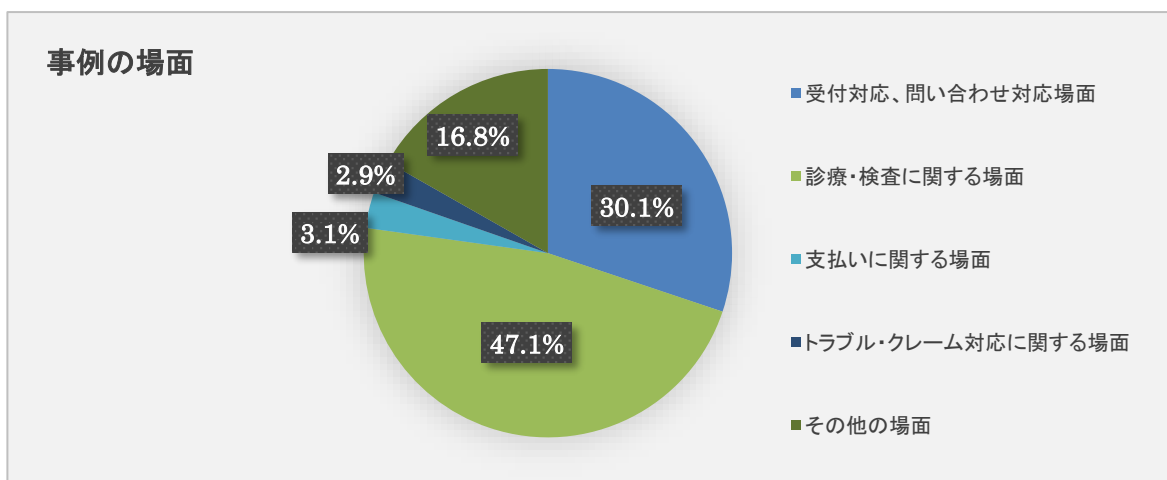
選択肢	件数	構成比
a. 医療通訳者	322	42.2%
b. 外国人患者受入れ医療コーディネーター	123	16.1%
c. 医療通訳者と 外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方	318	41.7%
合計	763	100%



## ② 事例の場面 (n=763)

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47.1%、「受付対応、問い合わせ対応場面」が30.1%となっており、受付や問い合わせの場面から実際の診療や検査の場面にかけての対応に関して、有効性を確認できたケースが全体の8割近くを占めた。

選択肢	件数	構成比
a. 受付対応、問い合わせ対応場面	230	30.1%
b. 診療・検査に関する場面	359	47.1%
c. 支払いに関する場面	24	3.1%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	22	2.9%
e. その他の場面	128	16.8%
合計	763	100.0%





**\*事例の場面 < a. 医療通訳者による対応 > (n=322)**

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=322) を抽出すると、②の全体集計に比べて「診療・検査に関する場面」の割合が64.6%と高いことから、医療通訳者は患者が直接診療や検査を受ける場面において、より効果的な対応を行っていることを示している。

選択肢	件数	構成比
a. 受付対応、問い合わせ対応場面	57	17.7%
b. 診療・検査に関する場面	208	64.6%
c. 支払いに関する場面	4	1.2%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	5	1.6%
e. その他の場面	48	14.9%
合計	322	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=123)**

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=123) を抽出すると、「受付対応、問い合わせ対応場面」の割合が65%と最も高く、患者が診療や検査を受ける前の受付や問い合わせの段階において、外国人患者受入れ医療コーディネーターによる対応が有効な場合が多いことが分かる。

選択肢	件数	構成比
a. 受付対応、問い合わせ対応場面	80	65.0%
b. 診療・検査に関する場面	19	15.4%
c. 支払いに関する場面	5	4.1%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	3	2.4%
e. その他の場面	16	13.0%
合計	123	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=318)**

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=318) を抽出すると、②の全体集計と近い結果となった。

なお、「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」の割合が全体集計より若干高いことから、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それぞれの役割を生かした対応を行うことで、有効性のある対応につながっていることが窺える。

選択肢	件数	構成比
a. 受付対応、問い合わせ対応場面	93	29.2%
b. 診療・検査に関する場面	132	41.5%
c. 支払いに関する場面	15	4.7%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	14	4.4%
e. その他の場面	64	20.1%
合計	318	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。）

### a. 受付対応、問い合わせ対応場面

<受付対応、問い合わせ対応場面>	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	日本語での会話が難しく、言語サポートが必要な患者で、当院に定期受診している方。ワクチン接種に対して不安感を示していた。医療通訳者が診察場面に介入し、ワクチン接種に対する不安や、接種適応かなど医師に相談したことを通訳した。母国での情報は独自に得ていたものの、日本でどのようにワクチン接種が実施されているのかといったことや、実際の副作用、接種禁忌などについては情報がなく、接種してよいか悩んでいた。医師が丁寧に対応して説明を行った結果、患者は安心してワクチンを接種することを決められた。
成果・課題・今後の対応策等	【成果】医療通訳者の配置により、コロナ禍特有のワクチン接種に関する相談にも適切に対応することができた。通訳の介入により、患者の心配している内容を詳細に医師に伝えることができ、医師からも適切な診断・アドバイスを提供していただけた。

<受付対応、問い合わせ対応場面>	
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	東京オリンピックギリシャチームの帰国時に必要な渡航 PCR 検査に関する問い合わせ対応。
成果・課題・今後の対応策等	帰国直前に PCR 検査の問い合わせがあり、ギリシャ政府の渡航要件等を確認し、アドバイスしながら検査の日程を調整した。最終的に、オリンピック組織委員会から外出禁止の通達が出たため検査キャンセルとなった。

<受付対応、問い合わせ対応場面>	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	サハリン在住、現在日本へ来られないロシア人患者からセカンドオピニオン希望。メールでの問い合わせの対応。
成果・課題・今後の対応策等	医療通訳者を通じて、患者から送られた画像を当院の医師に確認し、翻訳した医師の意見を患者へ伝えたことにより、患者自身および家族の方も安心して、適切な治療を選ぶことができた。

<受付対応、問い合わせ対応場面>	
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	技能実習生の監理団体（協同組合）の通訳担当者（日本語が可能）から、実習生の帰国に伴う渡航前 PCR 検査および陰性証明書作成の依頼があり、医療コーディネーターが対応した。渡航時の陰性証明書提示システムが始まった頃から相談をいただいております。当院での申込み・予約方法について事前に情報提供を行っていたため、必要書類を持参して来院して下さっていた。その後書類作成のサポートを行い、予約・当日検査・証明書発行を問題なく行うことができた。
成果・課題・今後の対応策等	【成果】医療コーディネーターの常駐配置により、周辺地域の技能実習生監理団体との定期的な情報交換・医療情報提供を行うことができ、今回も限られた医療機関でしか行われていない対応について、適切かつ円滑に対応することができた。協同組合の担当者からは、『すぐに相談できる場所があり、安心して受診できる』と信頼を置いていただけた。受診時だけでなく、普段から継続的な地域外国人住民・団体との連携も重要なサポートだと感じた。

<受付対応、問い合わせ対応場面>	
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	ベトナム在住のベトナム人患者が、訪日して当院での肝臓がんの検査・治療を希望。当時、東京都では緊急事態宣言下でもあり、来日が困難であったことから、訪日治療可否判断として、患者から画像検査データ等医療情報を送付いただき、当院の専門医師による判断を実施。書面にて回答を行った。

成果・課題・今後の対応策等	医療コーディネーターの介入により、医療情報の整理、担当医師との連携、患者への連絡がスムーズに行われ、コロナ禍において、海外在住患者の日本の専門医へのアクセスの一助となった。
---------------	--

<受付対応、問い合わせ対応場面>

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>日本人患者。海外渡航のため PCR 検査を受けたいが、どこで受ければよいかかわからず、当院が JMIP を取得して外国人患者対応をしていると聞いて問い合わせのため来院された。総合受付職員より対応依頼があり、医療コーディネーターが対応した。</p> <p>渡航先の入国条件や検査・証明書発行条件は患者自身で確認してもらうことを原則としているが、患者は調べ方が分からないとのことであったため、その場で患者の渡航先・フライト条件に合わせて確認を行った。結果として当院での検査が可能であったため、そのまま予約を行った。</p> <p>当院では申込みは原則メールで行ってもらっているが、それも難しいとのことであったため、その場で必要書類を取得し当日の検査案内を行った。患者は「身近にこういったことも直接相談できる病院があってとてもよかった」と感謝してくださった。後日患者は検査を受け、発行された証明書で無事渡航先に入国された。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】JMIP 認証取得の広報や継続的な外国人患者対応により、周辺地域の住民にも外国人診療・国際関連診療にも対応している医療機関であると認識され始めていると実感した事例であった。</p> <p>また、医療コーディネーターの配置により、外国人患者だけでなく、海外渡航・滞在を予定している日本人患者にも、適切な情報提供やニーズに合わせた診療対応を行うことができている。</p>

<受付対応、問い合わせ対応場面>

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>日本人患者で、海外渡航のため PCR 検査受検を希望。当院で実施していることを HP で知り電話で問い合わせたため、オペレーターから引き継ぎ医療コーディネーターが対応した。</p> <p>患者のフライト日程から、当院での検査が難しい患者であったため、その旨を伝えると、「県内で自分が検査可能な医療機関を教えてほしい」という要望があった。患者はデジタルでの証明書発行を希望しており、その対応が可能な医療機関につ</p>

	<p>いて情報提供を行った。その医療機関は TeCOT（海外渡航者新型コロナウイルス検査センター）経由でのデジタル証明書発行を行っており、そのことを伝えると、TeCOT についての説明も求められたため説明を行った。患者は情報提供に感謝を述べて通話を終了された。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療コーディネーターの配置により、海外渡航者向けの PCR 検査について、県内の実施状況や証明書発行システム等、患者が求める情報の提供を適切に行うことができた。都市部に比較し、当院が所在する県内は実施医療機関も少なく、情報にアクセスできるサイトが不足している。インターネットの利用に慣れていない方や、言語障壁を持つ外国人患者に、現在の海外渡航状況について情報提供を行うことにも貢献できていると考える。</p>

<p>&lt;受付対応、問い合わせ対応場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>日本語での会話が難しいフィリピン籍患者。母国への帰国前に、家族で肺炎球菌ワクチンの接種がしたいという希望があり、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。まず当院で自費での肺炎球菌ワクチン接種が可能かどうか看護師に確認し、予約概要についても情報収集を行い、その後患者のリクエストをヒアリングした。接種希望患者は6名おり、自治体からの助成対象年齢の患者は1名のみであった。患者らは、当初無料でワクチン接種が受けられると思っており、日本での高齢者肺炎球菌ワクチン接種のシステムや料金設定などについて全て説明を行った。患者は初めて知ることが多く、また費用も高額なため一度考え直すと言って、その日は予約をせず帰宅したが、その後家族と話し合い、接種を決定したとの連絡があり、予約調整を実施した。</p> <p>接種当日も受付から対応して通訳し、会計まで確認した。患者は「高額なのは残念だが、家族も高齢なので日本でワクチンを接種してから一時帰国ができるので安心した。日本の予防接種システムは全くわからないので、相談できる場所があって助かっている」と満足してくださった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、言語サポートが必要な患者に通訳提供を行うとともに、情報入手が難しいワクチン接種システムや自治体の助成制度など、医療文化ギャップを埋めるためのサポート対応を行うことができた。</p> <p>【その他】新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、外国人患者の中でも予防接種に対する関心が高まっている一方で、いつ・どのように・どこで受けるのか、保険でカバーされるのか、助成制度がどうなっているのかなどの情報にアクセスできずに支援を求める声も多い。情報提供を適切に行いつつ、普段からの情報発信できるツールの作成について、検討したいと考える。</p>

＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
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>フィリピン人患者より、「コロナ陽性となったので、受診の予約を変更したい」との連絡があった。診療科に連携し、予約のキャンセルを依頼し今後は保健所の指示に従うよう指示を受け、患者に伝えた。</p> <p>翌日、再び患者より連絡があり、「コロナに罹患したが、当院処方薬を飲んでよいか」、「お腹の痛みが強くなった際の対応」について質問があり、診療科に連携。「当院処方薬は服用してよいこと」、「お腹が痛くなった場合は、保健所に連絡し指示を仰いでいただく」よう診療科より指示を受け、患者に伝えた。</p> <p>後日、該当の診療科の看護師より、「予約の取り直し」と「コロナの経過」について患者に問い合わせしてほしいと連絡があり、患者に電話した。「患者の予約希望日」と「体調良好」の旨確認し、診療科に伝えた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】通訳対応を通して、患者と看護師のコミュニケーションがとれ、コロナ罹患時の指示・対応ができた。</p>

＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
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>当院はホームページ上に多言語での問い合わせを受けられることができるEメールアドレスを公開している。そのメールは国際担当部署の医療通訳者／医療コーディネーターが内容を確認、返信している。</p> <p>そのメールアドレスにパキスタンから問い合わせのメール（英語）が届いた。「姪が異染性白質ジストロフィーと診断され、病院では治療法がないと言われていて。容態が悪化しており、日本の病院で治療できるのであれば、日本に行きたいと考えている。どうか助けてほしい」という内容であった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】小児科にも確認のうえ、当院ではその治療を行っていないことを伝えた。日本でも限られた病院でしか治療をすることができないため、治療を行っている病院名と病院のホームページのURLをお送りした。</p> <p>また、治療のために渡航する場合は、事前に医療ビザを申請しなければならないことを伝え、外務省や医療ビザ取得業務を行う会社のホームページのURLも併せて伝えた。</p> <p>「日本で治療をするために必要な工程や方法について教えてくれてありがとう。とても助かりました」という返信が来た。</p>



＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
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>当院の術前外来には、中待合室とビデオ視聴用の別の部屋があり、20名程入れるそのスペースでは、全身麻酔に関する説明ビデオが流れている。術前外来では、初めにビデオによる全身麻酔の説明、その後、問診票の記入、続いて看護師や麻酔科医による面談が行われる。</p> <p>ビデオ視聴室で流れる日本語のビデオを、外国人患者の真横で医療通訳者が通訳していたところ、他の日本人患者に大きな声で「うるさい」と言われた。うるさいと言った患者は、入院中の病衣姿で車椅子座位、足元に採尿バックあり、点滴中であつた。大変苦しい思いをされているのではないかと察した。些細なことにも耐えられないような状況にある患者には、横から聞こえてくる外国語は時として耳障りとなりうる。そこで、通訳作業を一旦中止し、術前外来の看護師に報告。たまたま手の空いていた看護師が、ビデオに代わり、医療通訳者を介して全身麻酔について個人指導を行った。</p> <p>その後は、術前外来での通訳対応を行う場合は、なるべく混んでいる時間帯を避けて予約し、部屋の隅でできる限り小声で通訳するようにしている。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>ビデオ視聴中の患者がいない、もしくは少ない場合は、距離を保ち、外国人患者の傍で小声で通訳することもできるが、ビデオ視聴室は決して広くないため、満席である場合は今後も通訳作業が困難になりうる。</p> <p>その他にも、日本語の日常会話は可能だが、医療用語が分からないといった外国人患者も多い。</p> <p>外国人患者にも、麻酔に対する理解を深めていただくため、国際担当部署にて、術前外来の全身麻酔の説明ビデオを、英語、中国語、ポルトガル語へ翻訳することとなった。日本語版のビデオは、音声による説明付きだが、外国語版は字幕にするのか等、運営方法については今後検討していく。</p>

＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
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>エジプト人患者で、イスラム教信仰の方。出生した新生児にお祈りを捧げたいリクエストあり。感染管理室に確認し、お祈りを捧げる父親がコロナワクチン2回接種後2週間経っていることや、他の人との接触をしないことなど条件を満たせば可能であるとのコメントあり。</p> <p>産科病棟師長、産科外来専門師長と情報共有し、イスラムのお祈りが希望されれば可能にできるように調整。医師へも情報提供した。</p>



成果・課題・今後の対応策等	【成果】イスラム教信仰の方へのお祈りの流れを整備でき、より患者・家族の信条を尊重した関わりができるようになる。
---------------	---

<受付対応、問い合わせ対応場面>

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>日本語での会話が少し難しいネパール籍患者。1回目の新型コロナワクチン接種のサポートで医療通訳者兼医療コーディネーターが対応。予約受付時に予診票の英語版を渡して日本語版に記載するよう伝えたが、自身のみで記載することが不安であったと未記入で来院。一緒に予診票記入を実施した。</p> <p>受付や接種までのプロセスは通訳にて円滑に実施された。副反応や鎮痛薬の説明を行い、2回目のワクチン接種について説明しようとしたところ、『2週間後に北海道に移動することになった』と患者より話があった。キャンセルを確認したうえで、移動後にできるだけ早く、次に居住する自治体の役所で相談を行うように説明し理解を得た。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、日本語でのコミュニケーションが難しい外国人患者にも安心してワクチン接種を受けてもらえるようサポートを実施することができた。2回目の急なキャンセルがあったが、コーディネーターが介入することで院内ワクチンスタッフにも迅速に伝達することができ、また患者にも移動先での問合せ方法を案内することができた。</p>

<受付対応、問い合わせ対応場面>

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>日常会話程度は日本語が理解可能なブラジル籍患者。観血的処置が必要な切創を受傷し来院。当初作業着で来院されたため、スタッフから労災の説明必要時に対応してほしいとの依頼を受け、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。</p> <p>やさしい日本語で会話し、労災の説明は理解されたが、「仕事ではなく、自宅での作業中にケガをした」とのことであった。後から日本人の知人が病院に到着し、受傷経緯について患者と同様の説明をされ、仕事上の怪我ではないことを再度確認。ポルトガル語通訳も利用可能であることを説明したが、本人から日本語で問題ないとのことで、診察時もまず医師と日本語で会話してもらい、理解度を確認しながら進めた。診察・縫合処置を終え、患者は無事帰宅した。</p>

成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者兼医療コーディネーターの配置により、外国人患者の言語レベルを適切に評価し、必要な可能性のある事務的な制度説明を円滑に行うことができた。</p> <p>【その他】やさしい日本語で外国人患者と会話する際は、理解度の確認を十分に行うことが重要であると感じた。また、労災については、患者本人が会社から説明を受けたことがないケースもあり、その場合は説明が複雑化する。日頃からどのように説明を行うかシュミレーションし、また説明用のわかりやすいテンプレート文章や翻訳を準備しておくことが必要だと感じた。</p>
---------------	--

＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	増加傾向にある PCR 検査に関する問い合わせ、予約の対応。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】外国人からの PCR 検査に関する問い合わせ、実際の検査時の対応が急増。検査後、患者に陽性のお知らせをすることがほとんどであった。その場合、自宅待機で保健所からの連絡を待つようにお伝えするとともに、その連絡がすぐには来ないことを説明した。また、東京都の自宅療養サポートセンターの電話番号や宿泊療養施設のご案内も行った。</p> <p>なお、当院でお受けできないときは別の医療機関を紹介したりなど、外国人に対し、次につながる情報提供も行った。</p>

＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
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	患者は生検の結果を聞きに来られる予定であったが、来院されず、医療通訳者兼医療コーディネーターが患者に連絡した。患者は受診をすっかり忘れていたとこのことで、医療通訳者兼医療コーディネーターが代理で結果を聞き教えてくれれば良いと言われたが、結果は本人しか聞けないため、一度来院していただきたいと伝えた。理解していただくまで日本のルールを数回にわたり説明したことで患者は納得された様子。来週、結果を聞きに来院される予定となり、対応終了。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】生活背景の違いにより、中国籍患者の中には個人情報認識があまい方がいる。日本のルールを理解していただくまで工夫と時間がかかる場合が多い。</p>

＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
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>日本語・英語での会話が難しいパキスタン籍患者。総合受付の医事課スタッフより、「診察券・保険証・携帯電話を渡されたが会話ができないため対応してほしい」と依頼があり、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。</p> <p>患者は携帯電話を指しており、電話をかけるジェスチャーで答えると頷いたため、電話をかけてもらう。家族が電話に出て、日本語で「1年前から肩が痛くて接骨院に通っていたが改善せず、接骨院の先生に受診を勧められたため来院した」という内容を話された。家族に、整形外科で受付をすること、この後問診をするのもう一度電話をすること、ウルドゥー語の通訳を当院で利用する場合は有料になることを伝えてほしいと話すと、「診察までには自分が来院して通訳する」とのことであった。そのまま家族を通じて問診を行い、家族通訳のリスクについても話して受付を完了した。その後、患者を待合室へ案内し、整形外科スタッフに通訳情報を共有。待ち時間に家族が来院し、特にトラブルなく診察を終了した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者兼医療コーディネーターの配置により、日本語での意思疎通が難しく、スタッフがコミュニケーションに困った際の対応窓口として機能し、患者の希望を聴取して適切な診療科につなげることができた。</p> <p>【その他】当院で来院率の高いパキスタン籍患者の母語となるウルドゥー語は、希少言語で常時対応が困難かつ電話通訳利用時は有料となる。当院で今まで有料通訳を提示して利用された事例はなく、医療安全と患者の希望のバランスをどう取るか難しく感じている。</p>

＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
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>日本語での会話が難しいジャマイカ籍患者。代表電話に英語対応希望で連絡され、オペレーターから医療通訳者兼医療コーディネーターが対応を引き継ぐ。日本での受診歴がなく、咽頭痛・咳がありコロナ感染を心配して受診したいとのことで連絡された様子。来院いただき、正面玄関で再度電話いただくよう指示し一旦終話、来院後に発熱外来受付へ案内し、PPE着用にて初診登録・問診を実施した。</p> <p>その後、診察の流れ・今日の支払い方法（後日払い）を説明して対応を終了。</p> <p>「ALTとして来日して数年経つが、病院に来たことがなく不安だった。コロナに関するシステムも知らなかったので助けてもらえてよかった」と話された。その後、診療スタッフに患者言語情報を提供、診察は医師が対応、検査は陰性で処方を受け帰宅された。</p>

<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、日本語でのコミュニケーションが難しく、また日本での受診に不慣れな外国人患者の発熱外来受診をサポートすることができた。</p> <p>【その他】正面玄関・時間外出入口（診療時間内は発熱外来受付となっている）の双方に、英語・中国語で発熱外来の案内を掲示しているが、病院への受診自体が初めての患者は対面・口頭でのサポートを求める傾向が強い。患者の言語レベルや来日年数・日本文化への浸透度合いなどに応じて、多様な対応が求められていると感じた。対応手段に多様性・柔軟性を持たせつつ、業務効率化も意識した体制整備を行っていく必要を感じる。</p>
----------------------	---

**b. 診療・検査に関する場面**

<p>&lt;診療・検査に関する場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>医療通訳者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>ある程度日本語は分かるということで、これまでは通訳として入ったことがなかったイギリス人の患者。日本語の聞き取りは大丈夫だが、自分の言いたいことが言えない可能性があるため、新たに受診する診療科でもあるし一緒に診察室に入ってほしいと、患者本人から依頼を受ける。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】患者は自分で日本語ができると思って、始めは日本語で話していたものの、途中で言葉が見つからず無言になってしまった。医療通訳者が、英語で話して大丈夫ですとお話して通訳に入ると、自分の言いたいことをどんどん医師に伝えられるようになった。簡単なことだったらこれまで日本語で言えていたのだが、今回は病状が複雑で治療について詳しく話を聞きたいこともあり、医療通訳者に依頼があった。患者から、通訳が入ったことにより多くの情報が得られたと感謝された。</p>

<p>&lt;診療・検査に関する場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>医療通訳者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>コロナワクチン接種で来院したドイツ人が、奥様のワクチン接種の相談をしたいとのことで、医療通訳者に話があった。</p>

成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】以前、CT造影剤、アスピリンによるアナフィラキシーショックで死ぬ寸前になったことのある奥様が、ワクチン接種をどうしようか決めかねているとのこと。麻酔科の医師が相談に乗るときに医療通訳者が通訳として入る。保健所で問い合わせ窓口を聞かれたが、保健所では回答が得られないだろうとご説明をして、当院の医師に回答していただくこととした。</p> <p>最終的には奥様ご自身の判断になるが、接種を希望される場合は当院に事前に連絡をいただくようお願いした。</p>
---------------	--

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	<p>市内の企業でコロナのクラスターが発生し、複数の中国人がコロナ陽性で当院に入院したため、通訳支援を行った。</p> <p>病棟では、基本的には遠隔通訳利用で対応したが、複雑な説明時の通訳や翻訳書類手配等では医療通訳者が適宜介入し、中国人患者および院内スタッフをサポートした。</p>
成果・課題・今後の対応策等	通訳支援を行ったことにより、関係者の不安を取り除くことができた。

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	慢性の貧血で血液内科から高診を受けた患者。パキスタンの女性の患者で女医をご希望であったが、当日対応できる医師は男性のみ。ご説明したのち、それでも受診希望ということで通訳の依頼を受けた。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】内診の段階になるとかなり緊張なさり、本当に必要かどうかを尋ねる患者。実際に身体診察をしなければ分からないことを説明し、納得して診察台に上がっていただいた。結局ポリープ切除をすることとなり、入院処置の方向へ。術前検査時の通訳を行った。また、当院はハラル食の対応が厳密にできないことから、患者が食事を持参すること（必要な食事回数の計算をしてお渡し）や、お祈りをするときにプライバシーが守れるようにスタッフに周知した。</p> <p>患者ははじめは緊張していたものの、だんだん打ち解けてくださり、気軽に質問をしてくださるようになった。不明な点はいつでも、何度でも聞いてくださいと繰り返しお話しして、不安なく来月のオペに向けての準備ができるようにお手伝いすることができたと思う。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	骨折患者の入院中の通訳支援。患者は80代後半だが、60代までずっと中国福建省に残留され、言葉が福建省の方言と簡単な中国語標準語のみ。呂律が回らないせいもあり、端末通訳での対応が困難。院内の中国語医療通訳者が対応した。
成果・課題・今後の対応策等	中国語医療通訳者が対応時、クローズドクエスションに変換したり、息子さんに電話し方言から標準語に通訳してもらったりなどいろいろ工夫し、本人と家族を安心させたうえで回復ができた。

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	当院かかりつけの南アフリカ国籍の患者。再診の受診の際に、エレベーターの中でふと自分の喫煙歴について話し始めた。話をする機会が増えるたびに少しずつ心を開いてくださっているような気がしていたが、今回は呼吸の症状があり、喫煙歴も話しておかなければと思ったようだ。
成果・課題・今後の対応策等	【成果】得た情報について医師に情報共有。かかりつけの医師の職場の異動に伴い当院を受診するようになった患者。医師は喫煙歴に関しては何の情報も持っていなかった。診察室や問診票以外で得られる情報も貴重なもので、患者の症状の原因検索へ貢献しうるものであり、大事なことであると考えた。

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	サウジアラビア人の患者で、初めて受診された時に英語を話すサウジアラビア人の同僚が付き添ってきた。その際に同僚が患者に英語の内容をアラビア語に通訳していたことから、患者はあまり英語が通じないと分かったため、次回受診時の時間帯にアラビア語の電話通訳を予約しておいた。 当日、眼科の検査や結果説明は簡単な会話で済むことが予想できたため、電話通訳は利用しなかったが、禁煙外来では、患者の理解やコンプライアンスが特に重要な診察であるため、アラビア語の電話通訳を利用し、スムーズに診療が行われた。
成果・課題・今後の対応策等	通訳によって患者の言語レベルを見極め、母語での対応が望ましい場面で電話通訳を利用することにより、スムーズな診療、安心できる医療の提供につながった。



＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	<p>インプラント周囲炎のため、当院口腔外科を紹介受診。診察にて、院内医療通訳者が対応した。前医で抗生剤内服するも疼痛持続。インプラント周囲炎に起因する、上顎洞炎を併発しており、抜去の必要性があり、患者自身も当院での除去を希望された。</p> <p>しかし、インプラントは患者がブラジルに住んでいた頃に治療したもので、ブラジル製のインプラントであるため、レンチもパーツも日本に一切存在しない。上顎に10本、フィクスチャーがネジ留めされており、抜去の際はレンチが必要不可欠である。日本で過ごしたここ11年間、いろいろな歯科医院を訪れたが、自己のインプラントに対する適切なクリーニングは行えなかったとのこと。ブラジルに帰国してインプラント除去をすることは検討していないのか医師が尋ねたところ、帰国には片道30時間以上のフライトとなり、現在の社会状況も踏まえて、帰国自体が難しいとのこと。帰国したとしても、すぐに受診予約ができるかも不明とのこと。患者がインプラントのメーカー名を教えてください、医師が即座にインターネットでチェックしたが、新製品のカタログばかりで、患者の製品の詳細は不明。レンチがない場合は、周囲の骨組織を削り、インプラントとその周囲も一緒に除去するという、かなり侵襲性の高い手術になってしまうことを医師が説明。先生方も、何とかインプラントを抜去しようと、あれこれ考えあぐね、たくさん質問した結果、患者にインプラント治療を実施したブラジルの医療機関へ問い合わせいただき、製品の詳細とレンチの取得方法を早急に確認していただくよう、先生方よりお願いした。</p> <p>後日、再診。インプラント治療を実施したブラジルの医療機関と無事に連絡が取れ、ブラジルの歯科医が患者宅へレンチを送る流れになったとのこと。今から注文し、その後、ブラジルから日本へ送るため、到着まで2週間以上はかかるかもしれないとのことであった。必要なレンチが取得でき次第、術前検査を実施し、当院にて手術の方向へ向かうこととなった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>今回の患者のインプラントは、日本では全く取り扱いのない規格であったため、メンテナンス自体が日本では不可能な状態であったが、患者は日本に住み続けていた。</p> <p>インプラントのメーカー名や種類、規格等の詳細情報は、トラブルに対応する際に非常に重要である。非常に協力的な先生方のご対応に、患者は心から感謝されていた。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
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>患者はネパール人妊婦。夫婦ともにネパール人で、本人は日本語がほとんど分からず、夫は日常会話程度の日本語が話せる。半年ほど前から当院で妊婦健診を受診しており、これまでに医療スタッフや医療コーディネーターが患者夫婦に対し、通訳介入について説明・提案はしていたが、「夫が通訳するので不要」と通訳介入を固く拒んでいた。しかし、必要な情報を夫が訳さない、患者に質問しても代わりに夫が答えるなど、コミュニケーションに支障をきたす場面が多々あったため、医師・助産師からの依頼で医療コーディネーターから通訳介入について再度、患者夫婦に説明することになった。</p> <p>説明当日、医療コーディネーターと医療通訳者が患者夫婦の様子を見ながら、話を切り出すタイミングをはかり、コミュニケーションがスムーズにできていない場面で、医療通訳者から「どうしましたか、お手伝いしましょうか」とネパール語で話しかけてもらった。すると、患者が自然に通訳を介してコミュニケーションを取ろうとするようになったので、そのまま通訳対応を続け、対応がひと段落したところで、再度、今後の通訳介入について提案を行ったところ、すんなり了承された。それ以降は毎回、受診時に医療通訳者が同行し、スムーズなコミュニケーションが図れている。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】家族による通訳はリスクがあるため、病院側としては医療通訳者を介させたいと思っても、患者側からの了承が得られないことは多い。</p> <p>今回は、医療コーディネーターと医療通訳者、医療スタッフがうまく連携し、タイミングを見計らって通訳介入について切り出したことで、すんなり受け入れてもらうことができた。医療通訳者が後日、患者側から聞いた話では、患者夫婦は通訳介入を断った後にやはり通訳を頼もうかと思っていたものの、断った手前、頼みにくかった様子。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
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>スリランカ人女性が紹介状を持って産婦人科を受診。紹介状と本人が記載した問診票には中絶を希望していることは一切書かれていないが、診察の時に「女の子であれば中絶、男の子であれば妊娠を継続したい」という話が挙がったという。</p> <p>生命の決断という重大な事態であり、かつ言葉の壁もあると思われるので、助産師から国際担当部署に通訳をしてほしいと依頼があった。</p>



成果・課題・  
今後の対応策  
等

【成果】産婦人科医師より、「日本には母体保護法という法律のもと、経済的、身体的に妊娠・出産が母体に悪影響を及ぼすと判断した場合にのみ中絶を認めているが、性別が理由で中絶をすることはできない。また、患者は既に妊娠19週であり中絶するのであれば、すぐに入院し手術した方がよい状況にある。まずは、中絶したいと思う理由を具体的に聞きたい」という話があった。

夫はある程度日本語を話すことができるが、患者はあまり日本語を話せず、英語であれば理解することができる。この件は夫婦二人の意見を聞く必要があり、医師や看護師からの日本語での説明は夫には伝わるが、患者には伝わらない可能性があった。患者には英語で状況を説明し、気持ちを聞く必要があると思われた。

患者、夫、助産師、国際担当部署の医療通訳者／医療コーディネーターが面談した。助産師から夫に可能な限りやさしい日本語で、国際担当部署の職員から患者に英語で状況を説明した。中絶を希望する理由としては、現在の在留資格では就労制限があり、子供を育てるのは経済的に厳しいこと、在留資格を特定活動から経営管理ビザに変更する手続き中であり、その申請が通るかどうかわからない、ということであった。

また、性別で妊娠継続するかどうかを判断することに関して夫婦は、やや曖昧な説明をしていた。おそらく、経済的かつ在留資格の問題が一番であるが、二人の気持ちとしては男の子が欲しいという希望があると思われた。

もし中絶を希望する場合は明日にでも入院・手術をしなければならず、即座に決断する必要があった。夫婦が話し合った結果、妊娠を継続することを決断した。夫は、「今日、病院のみなさんが話してくれたこと、対応してくれたことで、中絶してはいけなかった。お金やビザのことは親の問題であって、それは子どもにとって問題ではない。それが理由になってはいけなかった。これからこの赤ちゃんを育てていく」と言った。今後の健診や出産は前医で行うことになった。

国際担当部署の医療通訳者／医療コーディネーターが介入したことにより、患者が状況を理解でき、患者の気持ちを聞くことができた。母体保護法についての正しい説明と、関係者の意見をもとに、患者が十分な情報をもとに判断することができたと考えられる。

<診療・検査に関する場面>

事例の対応者

医療通訳者

経緯・内容

パキスタン人の小児患者。人工内耳使用。就学に伴い Roger（デジタル補聴援助システム）の必要性あり。補装具費支給意見書について、患者は日本語が分からず申請するための客観的な検査ができない。客観的な数字記載ができないために日本の自治体での補助の申請はできないが、パキスタン政府に補助をしていただけるよう意見書を申請する予定。

<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】Roger 購入費用は約 30 万円で、患者の家族にとっては負担が重く、何とか援助を得たいと思っている。その事情を当院側でも理解しているが、日本のシステムでの評価ができないため補助申請ができない（当院ではウルドゥー語での検査ができない）こと、患者は 4 歳になってからの人工内耳挿入で、まだ評価できる発語のレベルに達していないため客観的な評価を書けないこと、意見書の提出先はパキスタン政府であるため、提出してもその意見書が通るかは全く分からない（日本でも意見書を提出しても通らないことが多い）ことなどを説明し、そのうえで意見書が必要であればお出しすることを説明した。医療通訳者が詳しい説明を行ったことにより、患者の家族に納得をしていただいた。</p>
----------------------	--

<p>&lt;診療・検査に関する場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>日本語での会話が難しい中国籍患者。言語サポートが必要であり、患者の希望により医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。皮膚科にて創部に塗布する薬を処方されたが、使用後に状態が悪化したとして再診を希望された。患者が以前処方された薬や、ステロイド剤など薬剤に対する質問が非常に多い患者であり、医師が適切に回答し通訳をするが、途中何度も同じ質問を繰り返すため、医療通訳者兼医療コーディネーターが医師の了承のもと仲介し、質問内容を整理した。患者も質問を事前整理することで反復が止まり、また医師も都度丁寧に対応したため、最後は安心して診察を終えることができた。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、医療文化の違いや通訳により長時間化しやすい外国人患者の診察場面において、当事者の理解のもと適切な介入を行い、患者の診察内容への理解を損なうことなく診療時間を短縮することに貢献できた。</p>

<p>&lt;診療・検査に関する場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>新生児科の医師から国際担当部署へ連絡があった。「フィリピン国籍の母親とアメリカ国籍の父親の子どもが早産のため新生児科に入院しており、母親が近日産婦人科病棟を退院するため、両親へ子どもの現状について IC を実施したい。母は日本語を話すことができるが、父はあまり話すことができない。この家族においては通常医師が母へ日本語で説明し、母が父に英語で伝えている。言葉の問題はないと思われるが、重要な話であり念のため同席してほしい」という依頼内容であった。同日 IC が行われた。</p>

<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医師から母へ日本語で説明し、母から父へ英語で伝える方法でICが行われた。両親から適宜英語で質問が挙がり、国際担当部署の医療通訳者／医療コーディネーターがその質問を訳して医師に伝えた。医師からの回答は簡単な説明のときは日本語で、やや複雑な場合は医療通訳者／医療コーディネーターが英語で両親に伝えた。病状に関して両親ともに理解してもらうことができた。</p> <p>また、母から母乳のことや退院後の児への面会方法に関して質問が挙がった。その説明は通常看護師がしており、ICに同席していた看護師も英語を話すことができるため、IC後に看護師から母へ直接英語で説明することをお伝えした。</p> <p>あわせて、子どもは少しずつ良くなっていること、子どものそばには医師も看護師も24時間365日いること、英語で話ができるスタッフもいることをお伝えすると、両親は少し安心した様子で、「病院のスタッフのみなさん、とても感謝しています」と話していた。</p> <p>たとえ日本語がよくできたとしても、自分が一番理解できる言語で説明を受けられることが安心できる要素になっていたと思われる。</p> <p>IC実施日以降、母が退院するまで母の部屋に医療コーディネーターが訪室し、少しでも不安をなくすことができるような働きかけを行った。</p>
----------------------	--

<p>&lt;診療・検査に関する場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>外国人患者の新型コロナワクチン接種対応。日本語でのコミュニケーションや、予約・問診票記入など手続きに困難を感じるパキスタン・フィリピン・バングラデシュ籍患者らからワクチン接種の受付希望があり、医療通訳者兼医療コーディネーターが予約から当日の通訳アテンドまで対応した。</p> <p>接種をするか悩んでいる患者もいたため、不安に思っていることを聴取し医師に確認、回答内容を通訳して判断材料を提供した。</p> <p>接種当日は副反応についての質問が多く、接種後の待機場所にて看護師に説明を依頼し、通訳。体調変化時の連絡先なども伝達し、患者は安心して接種を終え帰宅した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者・医療コーディネーター配置により、日本語でのコミュニケーションが難しく、日本の制度に関する情報にもアクセスが困難な外国人患者のコロナワクチン接種をサポートすることができた。自治体内で比較的大規模なワクチン接種会場である病院の常駐スタッフであるため、院内の接種システムを熟知しており、受付から接種まで包括的かつ効率的に患者サポートを行うことができた。職員からも、ワクチン接種日に医療通訳者兼医療コーディネーターが待機することで、外国人患者への対応依頼先が明確になり、安心して受け入れができたとの声があった。</p>

<診療・検査に関する場面>	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	認知症のあるアメリカ人患者。突然、自分がどこにいるのかわからなくなり混乱する。病棟の看護師が困り、医療通訳者が介入した。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者が常にコミュニケーションをとっている患者なので、穏やかに話しかけを続けたのち、現況を理解していただけた。骨折のため思うように自分の体が動かせず、息子さんにも会えない。さらには自分の言っていることが伝わっていないことがかなりのストレスに。安静時には英語のできる看護師が内容を聞き取り対応しているものの、不穏時には訴えが分からなくなってしまうことがある。こまめにコミュニケーションを取り、患者の痛みや精神面の状況を看護師と共有。また、面会のできない息子さんにも電話でつなぐなど、安心感を得ていただく努力をする。</p> <p>なお、医療通訳者が病棟の看護師たちとコミュニケーションをとり、自分ができることが何かを明らかにし、病棟の褥瘡回診や、検査があるときにはアattendすることにした。事前にわかっている検査は事前にしっかりと説明することを心掛けた。</p>

<診療・検査に関する場面>	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	患者は80代の中国残留邦人の女性。意識障害により救急搬送された。主治医から医療コーディネーターに通訳の依頼があり、まずは遠隔通訳で対応することとし、対面通訳の手配を進めていた。通訳介入について患者の息子に説明したところ、「患者は温州方言しか話せないので通訳はできない」と拒否された。温州方言に対応できる通訳者は当院の登録通訳者にも遠隔通訳を委託している通訳会社にもいないため、リレー通訳での対応を提案。息子は中国語の普通話が話せるため、医療スタッフ（日本語）→通訳者（普通話）→息子（温州方言）→患者の流れで伝えてもらうことにした。この方法で何とか意思疎通を図ることができた。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】方言しか話せない患者の場合、通訳対応が困難なことが多い。当初、当院の中国人スタッフが対応しようとしたが、コミュニケーションが取れなかった。医療通訳者がうまく介入し、家族の力も借りながら対応することで、コミュニケーションが図れた。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	日本語はある程度できるのだが、要望が強く自分のやりたいようにしてもらえないと怒ってしまう外国人患者。医療通訳者に介入依頼があった。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者は、前医からの指示で点滴を受けたいとのこと。当院受診後も常に前医とコンタクトを取り、次に何をするかを聞いているような状態で、当院医師との関係があまりよくない。患者には、当院で受診している以上、当院の医師の指示に従ってほしいこと、当院でのルールを守っていただくことなどを丁寧に説明し理解を得られたものの、医師の前で言うことと、医療通訳者の前で言うことに食い違いがあった。</p> <p>医療通訳者は、そのずれを取り除くために、医師との連携を密にして、患者の要望と医師の要望の双方をきめ細かく聞き取り対応したことで、両者の対話の円滑化につながった。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
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>カザフスタン国籍で英語を第三言語で話す産科通院の女性。通院時の検査や診察、助産師からの話などを院内の医療通訳者が介入し英語通訳していた。会話の中で、やや複雑な内容になると理解されていない様子があり、言い回しを変更したり、理解を確認しながら対応していた。</p> <p>出産時の施術の説明で同意書を記入してもらう場面があり、患者へ言語について相談したところ、英語よりも第二言語であるロシア語の方が理解できることが確認できたため、遠隔医療通訳サービスでロシア語通訳を利用した。患者の返答もよく、理解されている様子だった。同意書は、英語に翻訳された文書を用いて記入をもらった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>簡単な説明時や移動の案内などを要する場面は英語で院内の医療通訳者による対応とし、遠隔医療通訳サービスは会話が録音されることもあるため、大事な医師からの説明や同意書を必要とする文書説明などはロシア語の遠隔医療通訳サービスを利用するなど、重要度や場面に合わせ、患者の理解しやすいよう言語対応を進めていく。</p>



＜診療・検査に関する場面＞	
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>産科へ緊急入院することとなった患者。敬虔なイスラム教徒であり、男性医師・スタッフによる対応を拒絶。ハラール食対応についても当院の基準について納得がいない点があったようで、看護師に対しリクエストが続いていた。また、出身国ではあまり行わないという理由から、(女性医師によるものであっても)経腔超音波や膣鏡を利用した診察の際には診察台の上で体を動かして暴れるなどの強い拒否感を示した。</p> <p>事前に本人と本人の夫に対して、当院では休日・夜間などの人員配置に鑑み女性医師・スタッフのみによる対応は難しい旨や日本での診療方法について説明していたが、実際に対応されるとなると、本人の抵抗は抑えきれないようであった。分娩についても、子宮口の状態を確認されながらの自然分娩には抵抗があり、帝王切開を強く望む声が聞かれた。医療コーディネーターとしては夫妻の知人ともコンタクトを取りながら、本人の理解が得られるよう病棟での説明に滞りがあるたびにサポートに加わり、無事に自然分娩での出産が叶った。</p> <p>また、検査・治療に不安がある本人ができるだけその他の不安を軽減できるように、医療コーディネーターとMSW協力のもと、母子手帳の申請や出産育児一時金の説明、院内の事務的な手続きサポートを綿密に行った。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】当該患者は来日後まだ日が浅いうちに当院での診療が開始され、出身国との違いに戸惑いがあり、病棟スタッフや医師が説明を重ねても理解が得られにくい様子があった。患者の知人と医療コーディネーターの介入により、第三者的な意見により、現場での説明が不利益なものではないと少しずつ感じる事ができたのか、介入するごとに抵抗感が和らいでいったように感じられた。病院食の対応については、今後コーディネーターが栄養部と相談のうえ、改善策を練っていくこととする。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	<p>他県の病院からの紹介で受診したアメリカ国籍、軍属で私費の患者。高額医療費が見込まれたことから、医師の依頼で診察時、外来・入院・収入担当が同席した。患者は米軍基地専属の通訳者を同行していたが、医療用語の理解が困難であったため、診断内容・治療計画・予想される医療費・余命・母国での治療の提案に関する説明については、院内の医療通訳者が対応した。</p> <p>患者は翌週アメリカの病院との遠隔診療を控えており、また当院医師の提案や医療費の説明を受け、アメリカでの治療を希望したため、医師が早急に診療情報提供</p>

	<p>書を作成し、院内の医療通訳者が英訳を行い患者とやり取りを行った。                  その後も国際担当部署が窓口となり、帰国時の連絡、帰国後手術を終えたことと今後の治療計画についての報告を受け、当院医師に共有した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】多職種による様々な観点からの説明が診察室内で行われたことから、患者の総合的判断につながった。また、軍属の医療費や海外保険利用希望のある私費患者についての対応フローチャートが院内に準備してあったため、医療通訳者として医療費における予備知識をもって話し合いに参加できた。</p> <p>【課題】国際担当部署の医療通訳者に対し、診療科より、①診療情報提供書とデータを患者へ渡すこと、②患者に診療情報提供書の内容を変更したこととその理由について説明すること、について依頼があった。通訳、翻訳で関わった場合、その周辺業務について依頼されることはよくあるが、今回の依頼内容は医療安全の観点から明らかに医療通訳者が一人で行うことではなかったため、説明し診療科で対応いただくことになった。外国人患者に対しても、基本的には日本人患者と同様の対応をし、適宜医療通訳者が介入するという業務の役割分担がまだ浸透していない。</p> <p>【今後の対応策】当院のホームページに国際担当部署の業務内容や様々なフローチャートが掲載されているため、医療者にそれらを見てもらう工夫が必要。今後も口頭で説明しながら、その他のツールも使って院内に周知していく。</p>

<p>&lt;診療・検査に関する場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>患者は生後1週間のベトナム人の赤ちゃん。ミルクの飲みが少ないことなどを両親が不安に思い、夕方に来院された。医療通訳者兼医療コーディネーターが受付から会計まで同行。小児科で診察を受けた結果、問題はなかった。</p> <p>しかし、ベトナム人の両親は初めての育児で周りに相談できる人もいないため、不安がとても大きく、診察が終わっても不安そうに同様の訴えを繰り返されていた。看護師と医療通訳者兼医療コーディネーターが両親の訴えを傾聴し、また外国人向けの育児を含めた電話相談窓口を案内するなどして、不安の解消に努めた。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者兼医療コーディネーターが同行し、不安の解消に務めたことで、両親は少しホッとした表情で帰宅された。</p> <p>また、両親は日常会話程度の日本語が話せるものの、日本語での電話相談はハードルが高かったため、外国語で育児などの相談ができる窓口を案内したところ、とても感謝しておられた。</p>

<診療・検査に関する場面>	
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	船舶代理店から外国人患者受診について当院へ連絡あり。オーストラリアを出港し、現在航海中の貨物船が、来月、当院の近隣の港に入港する際、フィリピン国籍の船員を ER に受診させたいとのことであった。患者は頭部・顔面に带状疱疹が出現しているとのこと。到着後、当院にて ER 受診予定。
成果・課題・今後の対応策等	船舶代理店と連携し、受入れ準備を進める。

<診療・検査に関する場面>	
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	産婦人科外来の医師と看護師より、妊娠 29 週のネパール人女性の通訳介入依頼があった。患者の血液型は A 型 Rh (-) であり、グロブリン注射を接種しなくてはならないが、グロブリンは血液製剤のため輸血同意書が必要である。同意書取得と検査 (GCT) の説明が通訳介入依頼内容であった。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者の診察には夫が同席していた。患者と夫の言語を確認すると、患者は「英語とネパール語が可、日本語を少し理解できるが話すことは難しい」、夫は「日本語とネパール語が可」であった。国際担当部署が介入し、患者と夫にどの言語でコミュニケーションをとったほうがよいかとグロブリン注射の必要性の理解度を確認した。患者は英語、夫は日本語を希望した。</p> <p>英語と日本語でグロブリン注射の理解度を確認したあと、何か分からないことはないのか問うと、患者より、「注射をすることで赤ちゃんに影響はあるのか」と質問があり、注射をしないほうがリスクであると説明すると納得。輸血同意書を取得することができた。検査 (GCT) にも理解あり、円滑な診療につなげることができた。</p>

<診療・検査に関する場面>	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	PCR 検査の結果を外国人患者にお伝えする場面や、療養等に関する問い合わせの場面において、医療通訳者が適宜対応を行っている。



<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】外国人患者がPCR検査の結果、陽性になるケースが増えている。検査結果を伝えるときには自宅にいてくださるようお願いし、保健所からの電話を待つよう伝えている。</p> <p>ただ、ここ最近コロナの患者の爆発的な増加により保健所からの連絡が遅れるか、来ないこともあるかもしれないと説明し、当院の感染症担当看護師から解除日などを伺ったうえで今後のフローについての説明もしている。</p> <p>自宅療養サポートセンターは電話がつながりにくいらしく、外国人患者からの問い合わせも多い。誰かに話す少し心が軽くなるので時間が許せば話を聞き、必要な情報をお伝えし、当院で対応できない場合は次の場所を探しお伝えする。</p> <p>問い合わせが初めての人や、ほかに聞いてもだめで当院に問い合わせをした人にも、少なくとも何かしら納得ができる回答を提供できるよう努力している。その場ですぐに回答できなかった場合は時間をいただき、あらためてお知らせをする。</p>
----------------------	---

<p>&lt;診療・検査に関する場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>医療通訳者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>麻酔科より国際担当部署に要請があった場合、外国人患者の手術日の麻酔導入・抜管・覚醒の際に医療通訳者が同席することとしており、当月中も数件対応があった。</p> <p>要請があるケースとしては、当該患者らが母語以外の言語を十分理解することができず、翻訳タブレットでのコミュニケーションよりも医療通訳者による直接介入が望ましいと判断された場合である。</p> <p>麻酔導入時の説明の理解、抜管し覚醒するまで意識の確認などは、日本語が理解でなければ適切に行うことが難しく、医療通訳者が度々対応に向かっている。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者が介入することにより、医療者側の不安が緩和され、指示を的確に伝えられるため、麻酔導入時の進行がよりスムーズとなる。抜管後においては、特に全身麻酔の場合、患者は翻訳タブレットなどの声掛けにうまく反応することができないが、医療通訳者の介入により、覚醒状態の把握をより正確に行うことができる。</p> <p>また、一時的に失見当識状態となったり、安静指示に従わず患者本人が創部に二次的ダメージを与えるケースにおいても、母語による声掛けにより、より早く安静状態へ導くことができる。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
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>患者はベトナム人女性。死産後の婦人科受診で来院され、病院側で手配した医療通訳者が受診に同行していた。診察終了後、職場へ提出する診断書の受領手続きの際にトラブルがあり、医療コーディネーターが対応することになった。</p> <p>文書窓口で、診断書の文書料のお支払いをお願いしたところ、患者は「入院中に払った」と話された。その際の領収書を確認したところ、死産証明書の文書料であったため、今回の診断書は別料金になると説明したが、患者は死産証明書が何かを理解していなかった。</p> <p>医療コーディネーターと文書窓口のスタッフから、死産証明書および役所での死産手続きの方法について説明したことで、患者の理解が図れ、その後の診断書受領の手続きもスムーズに進んだ。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】役所での手続きや埋葬方法は国によって異なるため、外国人患者が戸惑うことは多い。今回対応した医療通訳者によると、ベトナムでは死産しても役所への報告の必要はなく、また埋葬（土葬）も自分で行うとのことだった。制度や習慣の違いを踏まえ、医療通訳者と医療コーディネーター、文書窓口のスタッフが丁寧に対応することで、患者の理解が図れ、手続きをスムーズに進めることができた。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
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>新型コロナウイルス陽性により入院した患者が、母国で数年前に腎臓移植手術を受けており、それに伴い数種類の免疫抑制剤の内服を続けていることが判明。担当医師より国際担当部署へ依頼があり、患者本人の同意を得たうえで、移植およびその後の投薬治療を行った母国の病院にコンタクトを取り、ヒアリングをしてほしいとのこと。</p> <p>国際担当部署の医師より現地の病院に連絡をし、移植の経緯と処方薬の詳細、これらの薬の中止または減量についての情報を聞き、当院担当主科へ伝えた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】病状と言語の違いにより、本人から治療の経緯や処方薬について正確な情報を聞き取ることは難しかった。国際担当部署の医師が現地の医師と直接やり取りしたことにより、その後の治療方針が明瞭となり、本人の基礎疾患に配慮しつつ感染症の重症化を防ぐことができた。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
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	出産のため入院予定の外国人患者より、入院中の食事を持ち込みたいとの希望があったが、当院としては原則的に推奨していない。入院オリエンテーション時、緊急入院用の病院食のリストをみて、ベジタリアン食以外選択できないと誤解した様子。本人はムスリムではあるが、ベジタリアン食以外にも食べられる食材はあるため、医療コーディネーターより不可食材について再度確認し、無事に病院食が提供されることとなった。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者の出身国によっては、出産前後の食事の内容が児の健康に大きく影響すると考えられていることがあり、自身らにとって「栄養価が低い食事」と感じられた場合、「追加で肉、魚、パンを食べたい」等の要求は度々起こっている。</p> <p>また、今回においては食事内容の誤解もあったため、医療コーディネーターが介入し、再度提供できる病院食の内容を伝えることで了承を得られた。日本の食事に慣れていない患者の場合、食材名や料理名の翻訳だけでは伝わらない場合もあるため、今後は病院食の写真を用意しておくなど、スムーズな対応方法について栄養部に意見提案していく。</p>

### c. 支払いに関する場面

＜支払いに関する場面＞	
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	入院費が200万円以上と高額になった外国人患者が、支払い時にクレジットカードの上限にかかり、上限金額を引き上げることもできなかったことに対し、直接当院口座への振込みを希望されたため、医療コーディネーターが料金担当と介入。患者に海外口座から送金するために必要なSWIFTコードなどをメールで伝え、患者が医療費を支払うことができ、解決策を見出すことができた。
成果・課題・今後の対応策等	外国人患者は医療費、特に入院費が高額になるケースがあり、クレジットカードの上限額にかかることがある。すぐに上限を上げることができればいいが、今回のようにそれが難しい患者に対しては、料金担当と相談し、患者が支払い可能な方法を相談・模索することで、未収の予防につながった。

＜支払いに関する場面＞	
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>日本語での会話が難しい中国籍患者。言語サポートが必要であり、院内では医療通訳者が介入した。院外薬局で毎回購入している商品があるとのことで、院外処方となった。</p> <p>帰宅後に患者から処方薬の支払いについて問い合わせがあり、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。「院外薬局での支払いにおいて、お釣りを余分に貰ったため返金しようとしたが、言葉が通じず受け取ってもらえなかった。帰宅のバスの時刻も迫っており、中々意思疎通ができなかったため、そのまま退店した。支払額が適切か確認してほしい」と依頼があり、当院より当該薬局に連絡して経緯を説明、会計確認を行っていただいた。</p> <p>結果として、患者の主張通り、支払額が不足した状態であった（お釣りを多く支払っていた）ため、次回受診時に再度支払いを行うよう調整した。患者も納得し、次回支払うことを確認した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、言語障壁があり十分な意思疎通が行えない患者の支払いトラブルに介入し、未払いを防止するとともに、患者の懸念も払拭することができた。</p> <p>【課題】患者の希望により院外処方としたが、言語サポートが必要であることが分かっているながら、院外薬局へ十分に情報提供が行えていなかった。また、患者が利用する院外薬局の言語対応環境についても、情報収集が不足していた。</p> <p>【今後の対応策】患者と相談し、今後の処方基本的には「院内処方」とし、院内で言語サポートを行うこととした。院外処方となる場合は、事前に病院から来店案内を行うなど、患者同意のもとで情報提供を行うようにする。</p>

＜支払いに関する場面＞	
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>両親が難民申請を行い、仮放免中となった家族の児。それに伴い、先月までは国民健康保険に加入していたが、今月より資格を喪失した。この時点で同家族の児のうち一人が受診し、当院規定に基づき診療報酬点数1点30円にて診療費を支払い済み。</p> <p>しかし、以前より通院していた同家族の児のうちもう一人の支払いについて、家族が会計窓口で「保険証を忘れた」との説明を行っていたため、国際担当部署のスタッフが介入した。保険資格について改めて確認したところ、「実は保険証は切れている。しかしずっと3割負担で診てもらってきたのに、なぜか」との声が聞かれる。</p>

	<p>そこで、国際担当部署のスタッフが国民健康保険制度や当院規定について説明し、「仮放免中の方々が保険資格を失ってしまうことについては非常に残念に感じており、「なぜか」という疑問に対して共感する。しかし、保険資格がない方に3割分の診療費を請求することはできない」、「たとえこの場で、現時点で保険証を忘れたものと信じて計算したとしても、国保連の審査により資格がないことが分かるため、患者は差額分をあとから支払うことになる」、「病院によっては診療報酬点数1点10円の場合もあるため、病状によっては他院に紹介するということが可能である」等を伝えたところ、当院に今後も通院したいため、診療費を支払うとの声が聞かれた。ただし、当日は持ち合わせがなく、分割での支払いを希望。医事課責任者とも相談のうえ、分割払い可とした。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】当該患者家族の出身国の方が日本では多く難民申請を行うが、そのほとんどは申請が認められることはなく、仮放免許可という状態になる。その場合、過去に保険料が未納でなくとも保険資格自体を失うこととなる。</p> <p>医事課との話し合いに医療コーディネーターが介入したことで、本人らの過失によるものではなく、政府間の関係性により難民認定が認められず、保険資格を喪失している旨を理解してもらうことができ、院内スタッフ間では比較的スムーズに相談が進み分割払いが可能となったことは唯一の救いであったと言える。</p> <p>病院としては応召義務に基づき患者の診察希望に応じる責務があるものの、公的健康保険を有さない場合の患者負担額は病院ごとに違いがある。</p> <p>今回の件を再度主治医にも相談し、もしも病状が前回から見て安定している場合は、他院での診療継続という選択肢を提示することはできないか判断を仰いだ。</p>

<p>&lt;支払いに関する場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>当院にアナフィラキシーショックで緊急入院となった患者がHCUで1泊入院となった。日本の保険証がなく、海外の保険に加入。患者の加入されている保険会社と当院は直接契約がないため、キャッシュレスを希望の場合は自身で保険会社に連絡し、アシスタンス会社経由で支払い保証書を当院にお送りいただくように説明した。また、退院までに支払い保証書が間に合わなければ、自費になるため高額になる可能性があることと、その場合は自身で保険会社にPay&amp;Claimするよう説明した。患者も上記について理解しており、現在奥様と保険会社が既にやりとりしていると話された。</p> <p>当院からもアシスタンス会社に連絡し、アシスタンス会社から概算と診断書の送付を依頼されたため、入院当日に送付し、翌日の退院日に支払い保証書が間に合い、本人は支払いをせずに直接アシスタンス会社に請求することができた。</p>



成果・課題・今後の対応策等	患者へ支払いに関する説明をし、アシスタンス会社とも上手く連携したことにより、本人の希望どおりキャッシュレス請求をすることができたため、満足度の高い医療サービスが提供できた。
---------------	--

＜支払いに関する場面＞

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>やさしい日本語でごく簡単な会話のみ可能なフィリピン籍患者。初診受付の際に案内スタッフより英語対応依頼を受け、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。受診目的を尋ねると、「数日前に自転車で会社から帰宅中に自動車と衝突・転倒した。その時から右腕に痛みがあるので受診したい」とのことであった。交通事故のため健康保険適用ではないこと、事故相手と保険について何か話をしているかなどを確認すると、「相手とその場で少し話したが、日本語が少ししか分からず、腕が痛いと言ったが、病院の受診を勧めることもなく、また警察も呼ばずに帰ってしまった。連絡先もわからない」とのことであった。</p> <p>初診受付後、医事課事故担当職員に対応を依頼し、支払いの手続き内容を通訳することとなった。担当者は、「本日の会計は保留とするので、まずは受診後すぐに警察へ行き被害届を提出してもらい、事故相手を探して交通事故保険で支払ってもらえるように手続きをすることをお願いしたい。また、相手が見つからない場合でも、通勤中の事故なので、労災申請をしてもらい会社で支払ってもらうよう話をしてほしい」と患者に伝えた。患者は通常と保険の取り扱いが違うこと、別途手続きが必要なことに戸惑っていたが、今後行うことを順序立てて何度も説明を行い、ご理解いただいた。</p> <p>また、病院の事故・労災担当者の連絡先を伝え、相手が見つかった場合や労災申請時は対応を行うので連絡するように伝えた。そして、警察へ提出するための診断書を作成した方がよいが、事故相手が見つからなかった場合は支払いが発生することとその金額を伝えると、患者は同意のうえで発行を希望。その後、検査・診察を終えて、薬は院内にて処方してもらい説明を行った。患者は「この後警察に行ってくる」とのことであったため、日本語で通訳を頼める同伴者を必ず連れていくように伝えて対応を終了した。</p>
-------	---

成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、日本語でのコミュニケーションが難しい患者に理解可能な言語を用いて通訳し、受診サポートを行うことができた。また、交通事故による負傷での受診において、各種保険の取り扱いや支払いに伴う申請手続きが必要であり、加えて当て逃げされていたために警察での手続きも要する複雑なケースであったが、医事課担当者の協力のもと、患者の不利益を最小限に低減し受診できるよう対応を行うことができた。</p> <p>【課題】交通事故後に警察に届け出をしていない、していても相手との意思疎通が</p>
---------------	--

できず保険手続きの状況が不明な場合、どこまでサポートすべきか病院も判断に迷う。健康保険が適用とならない場合、受傷程度によっては高額となり支払いができないケースもある。今回も、警察への相談や会社への労災申請は自身で行ってもらうこととしたが、関係機関に連絡すべきであったか悩む事例であった。

【今後の対応策】医事課の事故・労災担当者こうした事例に対してどう対応するか、話し合っって共通認識を得て、マニュアルなどの作成も検討していく。

#### d. トラブル・クレーム対応に関する場面

##### <トラブル・クレーム対応に関する場面>

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>日本語での会話が難しい患者が発熱外来を受診。診察券・在留カードの持参なく、保険証のみ提示。診察までは車内待機で、診察時に電話をしたが、登録の電話番号につながらないため、看護師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。電子カルテと本人を確認したところ、他人の健康保険証を利用していることが発覚（保険証の患者は医療通訳者が以前対応しており、当日受診した患者とは別人だった）し部署上司に報告。</p> <p>患者に、「保険証以外の ID がなく、本人確認ができないため、本日は自費診療とし、後日診察券と在留カードを持参されれば返金対応を行う」と伝えた。患者は了承して診察を受診。当日の支払いまで医療コーディネーターが立会い、支払いを確認して対応終了とした。その後月末まで患者は来院せず。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、保険証の不正利用防止に貢献できた。また、医療コーディネーターが未払いのリスクを察知して、当日の支払いまでアテンドすることで、未収金防止に貢献できた。</p> <p>【課題】今回は、発熱外来の特有プロセス（電話呼び出し）があったお陰で、不正利用の特定が行えたが、通常外来であった場合は、特定できなかった可能性がある。コミュニティ情報として、技能実習生や経済的に困窮している外国人患者の中で、保険証の不正利用が増加しつつあることも把握しているため、医事課と連携して対策を立てる必要がある。</p> <p>【今後の対応策】保険証提示の際の ID 確認厳格化や、不正利用が疑われるケースの傾向リストなどを医事課と共有するなど対応を検討する。</p>

＜トラブル・クレーム対応に関する場面＞	
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	日本語の対応が難しいフィリピン籍患者の付き添い者。眼科検査のため検査室内（暗室）で待機中に、スマートフォンで患者が検査されている様子や暗室内を動画で撮影していた。その場で、患者が理解できる言語（英語）で「院内では撮影が禁止されているので、撮影した動画を削除して、今後は撮影を行わないようにしてほしい」と説明した。患者はすぐに理解を示して動画を削除した。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者・医療コーディネーターの配置により、院内での動画撮影という「院内ルール」について、外国人患者に適切かつ明確に説明を行うことができ、患者の理解を得て禁止行為について止めてもらうことができた。</p> <p>【課題】動画撮影禁止対策として、口頭注意は医療コーディネーター在院時のみと限定的な手段であり、掲示物での周知は依然少ないため改善が必要と感じた。</p> <p>【今後の対応策】院内の注意喚起掲示（翻訳あり）を増やして周知する。また、限定的ではあるが、撮影の現場を発見した際には、理由を明確にして、病院のルールとして撮影禁止であることを患者に口頭伝達して注意喚起していく。</p>

＜トラブル・クレーム対応に関する場面＞	
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>外国人患者の妊婦。妊婦健診から出産まで院内の医療通訳者兼医療コーディネーターが介入。医療スタッフは女性のみ、ハラル食、TOLACを希望されていた。通常の妊婦健診では片言の英語を理解されるため、院内の医療通訳者（英語）が対応し、医師による説明同意の場面では、ロシア語（遠隔）通訳を利用し適宜サポートしていた。</p> <p>ハラル食に関しては当院では対応できず、原則持ち込み食も禁止であったため、妊婦健診時に何度かお伝えし了承を得ていた。栄養科とも相談し、最終的に味付けのない蒸し野菜と果物と白米のみでよいということになった。ただ、その食事を入院中3食6日間摂取するのは産後の栄養としても不安材料であったため、入院当日にハラル食のデリバリーであれば許可するとお伝えしたところ、夫より自宅から食事を届けたいとの希望あり。持ち込み食はその都度一食分と説明したが、多く持ってきたりと、病院の説明・運用方法と相違することが随所に見られた。</p> <p>患者は経産婦で直近の出産は日本の病院であったが、そのときの病院と当院では異なるルールもあり、入院中、「もうあまり関わらないでほしい」など訪室した助産師に伝えたり、産後うつのスクリーニングのスコアも高値であったため、介入しようとしたが拒絶されることもあった。</p>



	<p>また、入院中患者から退院を早めたいと希望があり、早期退院としたが、通常産科病棟では14時までの退院となっているところ、迎いの家族の都合で退院時間を16時以降にしたいと要望がある。医療通訳者のもと、担当助産師と事務担当が話し合い、希望の時間まで滞在は可能だと返答していた。</p> <p>退院当日、夫よりクレームするとの発言あり、病院アンケート用紙に「助産師のサービスが悪く、手助けしてくれず礼儀がない」とのコメントあり。アンケートでは起きた出来事は明記されておらず、院内で何が原因だったかの根本原因分析はできていなかった。</p> <p>後日1ヵ月健診時に、患者から退院当日は大変だったと、医療通訳者兼医療コーディネーターへ発言あり、詳細を伺ったところ、14時過ぎに助産師から退院を促す発言が何度もあり、事前に夕方まで滞在してもよいことになっていたはずが、突然退院を催促され何が起きたか分からなかったとのこと。早く病院を出なければいけないことを事前に分かっていたら退院日を延ばしていた、2週間くらいは色々考えてしまったが、今はもう大丈夫、と発言あり。退院日に大変な思いをさせたことを謝罪した。その後、患者が共有してくれた出来事や思いについて、病棟職員とも共有した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【今後の対応策】出産や産後の過ごし方の文化的背景、そして日本での出産経験がある場合は前回どうだったかなどの情報を患者から聴取し、異国の地での出産がなるべくストレスとまらない環境をどう提供できるか、ケースごとチームで話し合い患者と共有していく必要があると感じた。</p>

**e. その他の場面**

<p>&lt;その他の場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>東京オリンピックの報道のために日本へ来た訪日メキシコ人ジャーナリスト。到着時に空港検疫所でコロナ陽性となり、ホテルに入所していたが、発熱・酸素飽和度低下により当院へ救急搬送され入院となった。</p> <p>キーパーソンや緊急連絡先がまったく決まっておらず、言葉の問題もあり主治医から国際担当部署へ介入依頼があった。本人と英語で話し、メキシコに姉（英語可）がいることがわかったため、メキシコにいる姉には国際電話で患者の状態を英語で報告した。メキシコの上司や東京支局の会社の人からの問い合わせもあり、患者の状態を英語や日本語で定期的に伝えた。</p>

成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】メキシコの姉や会社の上司は患者のことをとても心配していた。病院から直接英語で詳しく患者の状態を伝えることにより、関係者の不安を取り除くことができた。</p> <p>退院の目処がついた時には、会社の人への報告や、退院後のことについて相談し、円滑に退院させることができた。患者から後日無事にメキシコに帰国できたと感謝の連絡があった。</p>
-----------------------	---

＜その他の場面＞	
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>東京オリンピック・パラリンピック選手、IF、NOC および IOC 関係者のための協力病院として当院が選定されたことを受け、選手村開村日から多くの選手・関係者（外国人）が ER へ来院。患者本人および付添人の対応のため、一定期間コーディネーターをオリパラ患者対応の専任として配置し、患者情報の収集、選手村へ帰る手配サポート等を行った。</p>
成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】一時的な配置転換を行い、専任者を確保することで、ER とのやりとりを一本化でき、オリパラ関係者対応がスムーズに進んだ。患者本人だけでなく、付添人が日本語不可・英語不可であるケースが多く、診察を待っている間の案内や、また部署内が2チーム制になることで感染対策の観点からも有効であった。</p>

＜その他の場面＞	
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>新型コロナウイルス感染症で入院中のフィリピン人患者の家族（フィリピン在住）から、患者の状況を知りたいと電話で連絡があり、至急病棟に連絡を取り担当医からの説明を通訳して電話で伝えた。</p> <p>患者家族から患者と話したいとの要望があったため、医療通訳者から病棟看護師に依頼して少し話していただくことができた。</p> <p>また、患者家族から患者のサポートを行う目的で来日したいとの相談を受け、ビザ申請を行うにあたり、至急で当院診断書の発行を行い、他の申請書類についてもアドバイスを行ったことで、家族が速やかに来日することができた。</p>
成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】新型コロナウイルス感染症患者は通常と状況が異なるが、迅速に院内の関連部署と連携し、国外に住む家族からの相談に対応することができた。</p>

＜その他の場面＞	
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>妊娠 31 週目の中国人コロナ患者。緊急帝王切開のため、当院へ運ばれた。日本語が全く理解できず、通訳の手配が必要となったが、コロナ感染症のため、対面通訳が難しいとの判断で、通訳機（オンライン通訳）を手配した。</p> <p>しかし、通訳機がうまく通訳できない時もあり、また、コロナ感染症のため、患者が生まれた赤ちゃんと対面できず、ストレスを抱えている可能性があるため、院内医療通訳者と、患者の顔を見られるグリーンゾーンでビデオ面談を行った。患者は出産してしばらくたっても赤ちゃんの顔、性別、元気かどうかも知らなかったため、オンラインビデオを使って赤ちゃんの顔を見せた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者は、母語で会話ができ、お子さんの顔も見れて安心でき、ストレスの解消もできた。</p> <p>【課題】コロナ感染症が流行っている中、様々なケースを想定し、事前に情報を共有し対策を講じることが必要であると感じた。また、通訳機がうまく使えない時の言語対応も強化すべきだと思った。</p> <p>【今後の対応】看護部と連携して、対面通訳を必要とする患者がいた場合、素早く通訳の手配をすること。</p>

＜その他の場面＞	
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>日本に向けて航海中に、中国国籍の船員が洋上にて発熱・呼吸器症状出現し、海保ヘリで当院に救急搬送された。COVID-19 肺炎であり、検疫より「検疫法第 14 条 1 項第 1 号に基づき隔離措置（隔離決定書）」が交付され、検疫の代わりに当院の医療通訳者および医療コーディネーターにより通知の説明と同意書へのサインをいただいた。</p> <p>後日、同様に隔離解除通知書についても説明を行う。その後、退院に伴い、中国帰国に関しては「中国規則（PCR 陰性 IgM 抗体陰性のダブル陰性）」が確認できないと帰国できないことを説明し、今後は IgM 抗体陰性を確認できるまでホテルで宿泊待機が必要であることを説明。患者は船舶代理店が手配した車でホテルへ移動した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	COVID-19 感染外国人患者への隔離決定通知および解除に関する対応について、検疫と情報を共有し、患者への説明と同意が得られた。

＜その他の場面＞	
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>以前、日本語学校に通っており、卒業後は帰国費用捻出のためアルバイト生活をしてきたベトナム人男性。左下顎骨腫瘍、左頬部蜂窩織炎にて近隣の歯科クリニックより紹介され受診となった。</p> <p>診察の結果、入院し点滴治療を行うこととなったが、在留特別許可の短期滞在で無保険であるため、入院直後より入院費用について心配していた。病棟クラークより、ソーシャルワーカー、国際担当部署へ情報提供が行われ介入することとなった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者は今後ベトナムに帰国する予定であるが、帰国費用を考えると経済的に支払いが難しいことが分かった。入院費用は1日で6万円であることから、ソーシャルワーカー、国際担当部署、病棟師長と相談の結果、主治医へ現状と患者背景を伝え、入院は取り消しとなり通院点滴治療（1日4,500円）を行うこととなった。主治医より患者へ病状説明が行われ、患者は納得して点滴のために通院することにも同意した。</p> <p>国際担当部署の職員が患者に現在の生活状況や今後のことについて詳しく聞いたことにより、金銭的な理由から、患者にとって入院は厳しいことが分かった。主治医に伝え、入院せずに治療することはできないかを考えた結果、毎日の通院とはなるがより安い方法で治療することができた。</p>

＜その他の場面＞	
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>入院中の患者が、急遽母国ネパールでの治療継続を希望したため、帰国日に合わせ診療科と連携のもと、医療コーディネーターがネパール連邦民主共和国名誉領事館、カトマンズのネパールエアラインに問い合わせを行い、外務省や経産省のHPを閲覧し必要な情報を収集し進めていった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療コーディネーターが診療科と協力し動いたことで、スピーディーに対処することができた。翻訳が必要な文書について確認し、患者が確実に飛行機に搭乗でき、現地でも隔離免除が認められるように動いた。</p> <p>また、書類の翻訳について、患者が翻訳料を懸念し「必要ない」と主張するため、医師が説得し、航空機搭乗の際の診断書、現地で隔離免除してもらうための診断書、現地病院に送る診療情報提供書の3点について翻訳対応することとなった。</p>

＜その他の場面＞	
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	患者はネパール国籍で、ネパール人の夫と日本に在住しており、当院の産婦人科で出産し、産後の外来受診のために来院した。外来助産師より言葉の問題で医療通訳者に介入依頼があり対応した。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者は「ネパール語（母語）、日本語少し、英語少し」、夫は「ネパール語（母語）、日本語可（読み書き可）、英語少しだがコミュニケーション可能」である。外来受診時に産後うつ心配があり、精神科受診を行うこととなった。夫より事情を聞くと、緊急帝王切開術を受けたが切開創が縦であることを術後に気づいた。ネパールで帝王切開を行うと切開創は99%の人が横である。ネパールの正装をしたときは腹部が露出するため、傷が見えてしまう。縦の切開創のことを1日中考えて毎日泣いていた。今一番つらいのは切開創が縦であることと、創部が離開してしまっていることである。自宅では時々不眠になり、イライラがコントロールできず物を投げたり攻撃的になると夫より情報あり。</p> <p>精神科を受診したが本人は投薬を希望されず、診察のみで終了、次回診察日まで経過観察となった。また、同日予定していた保健師の自宅訪問の日程を早めることができるかと説明したが希望されなかった。本人は「私は精神病じゃない」と訴えがあったため、産後は気持ちが不安定になりやすく、不調に自分自身が自覚しにくいこともある。目に見えない病気を診てもらうのはサポートの1つであると説明した。本人は精神科受診にあまり前向きな印象を持つことができなかったが、何が一番つらいことなのかを知り外来助産師と精神科医師へ情報提供を行うことができた。</p> <p>【課題】患者が緊急帝王切開時には横切開ではなく縦切開となることを聞かされていなかった、あるいは説明を受けたが理解していなかった可能性がある。それだけがうつ症状の原因ではないが、説明を受けて理解した結果であれば状況は変わっていた可能性がある。この患者に限らず、創の説明が術前ICに含まれているかどうかの確認と対策が必要と思われた。</p>

＜その他の場面＞	
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>院外薬局において、強い卵アレルギーがある1歳小児患者に対し、卵成分が入った薬を渡してしまったことを、患者が帰った後気づいた。患者は家族全員日本語が不可のため、院外薬局から病院に連絡してきた。</p> <p>「本日出した薬は飲まずに破棄 or 次回持ってくること、卵が入ってない薬は本日も自宅まで送ること」を至急患者に連絡してほしい、という依頼だった。</p>

成果・課題・今後の対応策等	患者家族への電話連絡はすぐ取れ、医療通訳者から中国語で用件を伝えたあと、院外薬局の担当者に返事した。
---------------	--

＜その他の場面＞

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	日本で働いているタイ人女性が、急性骨髄性白血病で当院へ入院となった。移植についての説明内容が書かれた用紙をタイ語で作成し患者に渡したいと、主治医から国際担当部署へ相談があった。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】 翻訳業者へタイ語への翻訳を問い合わせたところ、かなりの高額となり、時間もかかってしまうことが分かった。また、患者が自分で google 翻訳を使用しタイ語へ翻訳した用紙を持っていたため、時間をかけて国際担当部署の医師が説明内容をタブレットの医療通訳を介して再度説明し、理解できているのかを確認した。患者からさまざまな質問が挙がったため、ひとつひとつ関係する科や職場へ確認して回答した。</p> <p>国際担当部署の医師が時間をかけて母国語で理解度の確認を行いながら再度説明することにより、患者の理解を十分に得ることができた。さらに、患者からの様々な質問に答えることで、患者の不安を少しでも取り除くことができた。</p>

＜その他の場面＞

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	中国帰国者 14 名に対する PCR 検査。先方の PCR 検査予約担当者とフライト予約の担当者がそれぞれ別で、両者の間で情報共有ができておらず、検査当日になって、証明書の受取予定時間が空港出発のフライトに間にあわないと言われた。そこで、院内の医療通訳者が介入して状況を把握し、証明書発行をフライト時間に間に合わせる事ができた。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】 今回は迅速に状況を把握し対応できたため、予定通りの帰国が可能となった。根本原因は先方のミスであるが、中国の入国条件を十分に把握することで、可能な限り円滑な帰国を実現することができた。患者満足度向上に貢献できたと考ええる。</p>



＜その他の場面＞	
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>当院に通う ALS 患者が、ラジカット点滴については他病院の外来で行うこととなった。しかし、当人は日本語を全く話せないため、外国語対応可能かつ ALS 患者のラジカット点滴を行うことができる病院探しに難航。受入れを了承した病院を訪れた際にも、当該病院内のコミュニケーションエラー等により初診受付がなされなかった。</p> <p>そこで当院の MSW と診療科医師、医療通訳者兼医療コーディネーターが一丸となり、病院探し継続と本人の希望傾聴を行った。結果として当初予定していたスケジュールまでには受入れ病院が確定せず、例外的に当院外来で前半の数回の点滴を特例的に行うこととし、その間に了承を得られた近郊の受入れ先に対して入念な事前説明を行い、無事にラジカット点滴の全スケジュールが確定した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者本人は病気の進行に対して日々不安が増大しており、点滴のスケジュールが確定するまでは当院宛に感情を露わにした電話連絡が度々来るなどしていた。医療通訳者兼医療コーディネーターとしては、診療科や MSW との間に入り、本人の心境や要望を伝え、できるだけ円滑かつ穏便にスケジュール調整がなされるよう努め、本人の感情にも落ち着きが見られることとなった。</p> <p>この度、複数の病院に受入れの打診を行ったが、多くの医療機関においては難病指定の疾患であるという障壁に加えて、外国人患者対応が伴うということで、近隣の病院も受入れについて慎重になってしまう様子が窺えた。</p>

＜その他の場面＞	
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>入国時の検査でコロナ陽性となった某国大使館の職員が、オミクロン株疑いのため当院へ入院となった。感染症科医師から国際担当部署の医師へ大使館職員とのやり取りの依頼と、患者への治療説明の通訳依頼があった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】点滴治療に関して英語で説明し同意を得ようとしたが患者が同意しないため、内容を理解されているかどうかと質問に回答するために国際担当部署の医師へ介入依頼があった。国際担当部署の医師は英語で薬剤投与について感染症科医師と一緒に詳しく説明を行った。英語でしっかりと説明を行い、質問に答えることによって患者はその治療の効果を理解し、治療を受けることに同意した。</p> <p>患者は隔離管理が必要なため、患者と国際担当部署の医師はメールや電話で連絡をとり、キーパーソンの確認や入国手続きが済んでいるのかなどの確認を行った。検疫からの紹介で入院に至るケースには、空港での入国手続きが行われていない</p>

	<p>場合があり、退院後に一度空港に行く必要がある。本患者においても空港検疫に確認したところ入国手続きが済んでいないことが判明し、退院時には空港検疫のバスが当院へ迎えに来て、空港へ連れていくとの連絡があった。患者や大使館職員と連絡をとり、患者の病状説明や退院時の手続きが円滑に行われるようサポートを行った。</p> <p>国際担当部署の医師が介入することによって治療への理解が得られ、退院後の手続きの確認などがより円滑に行えた。</p>
--	--

＜その他の場面＞	
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>感染症科医師より国際担当部署の医師へ連絡があり、「日本在住の外国人家族がコロナウイルス陽性となり入院しているが、看護師への理不尽な要求が多い。今後の有事のため、事前に介入をしておいてほしい。」と依頼があった。</p> <p>家族のうち、父は日本語・英語を話せたが、父以外は英語と母国語のみ。イスラム教徒のためハラール食対応。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】入院後の2日間、窓と病室のドアを開放しての空気の入替え、子どもの解熱鎮痛薬の処方量の変更、コロナ罹患とは関係のない他科への受診、連日の病衣交換など困難な要求をし、医師や看護師が希望に添えないことを説明するも納得せず、隔離病室からの離床をほのめかしたり、看護師を解放しなかったりなどの問題を繰り返していた。</p> <p>国際担当部署の医師の初回訪室時は、父より病棟看護師へ1歳の子どもの粉ミルク購入希望があり揉めていた。当院のコンビニで売っているものは豚エキスが入っており、栄養課にあるものはハラール認定のものではなかった。家族全員が入院しており、早急にハラールの粉ミルクを準備できる友人もいないため、最終的に国際担当部署の医師がハラールの粉ミルクを手配した。</p> <p>また、症状が落ち着き、病院からホテル療養へ戻るために家族全員が退院となる日に、英語で支払いについての説明依頼があった。コロナのため入院にかかる費用は患者負担ではなく国が負担するが、患者が希望した診断書は患者負担となる。父から会社や保険会社に提出する診断書の発行希望があったため準備をしていたが、診断書代が患者負担となることに納得せず、看護師を病室から解放しなかった。国際担当部署の医師より諸々の説明を行い、最終的に退院日には発行せずに医師より保険会社に問い合わせをすることとなった。</p> <p>さらに、午前中に検疫のバスで療養先のホテルへ移動する予定であったが、当院の手違いにより指定のバスに乗れなかった。父は病院の責任を追及し、昼食代や一度荷造りした荷物の荷ほどもぎに対する労働力代を病院へ求め、対応ができなければ隔離病棟を出て暴れると脅してきた。国際担当部署の医師からの謝罪と説得により、最終的には要求を取り下げ、夕方に退院し検疫のバスでホテルへ向かった。</p>

薬の量や病室環境に関する要求などもあり、病院職員が対応に苦慮する場面が多々あった。国際担当部署の医師が患者の宗教を尊重し、要望に対して最善を尽くすことにより、対応に困っていた病棟の医師や看護師、事務を手助けして解決に導くことができた。

＜その他の場面＞	
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	当院入院患者の通訳のため、医療通訳者が病室に入ることを許可された患者のPCR検査対応。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】緊急手術となった外国人患者に対し、医療通訳者が介入。要請の経緯としては、病棟ではポケットークでコミュニケーションを図っているが、うまく翻訳されないこともあり、訴えが通じず患者がイライラすることがある。治療開始後に症状改善を自覚しており、状態は安定しているように見えるが、入院期間が長引いていることや言葉の壁から思いが伝わらないことが多々あり、ストレスが精神的・身体的苦痛へとつながっていく可能性が高い。患者の母語で会話することで訴えがうまく表出し納得できるため、ストレスが蓄積しないよう特別に病院の許可を得て、外部の医療通訳者を適宜付き添えることにした。</p> <p>しかし、当院の感染対策規定により、病室で付き添うためには3日ごとにPCR検査を受ける必要があるうえ、患者の費用負担を考えると毎日の付き添いは難しい。そこで、事前に検査・診察等の多い日を確認するとともに、患者、医療通訳者、医師および看護師と相談しながら、来院していただく日をあらかじめ決めておくことで、スムーズな進行と効率化を図ることができた。</p>

## (2) 課題のあった事例

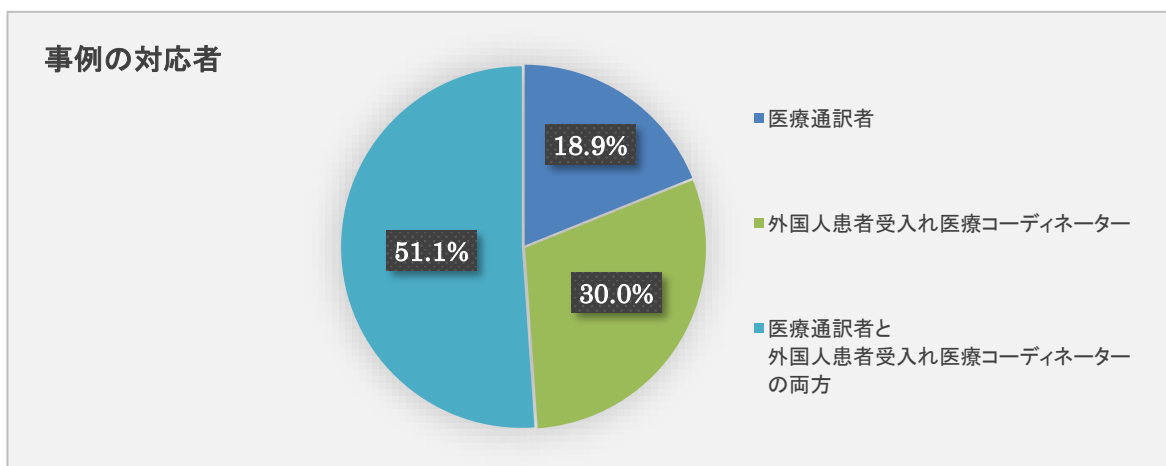
### 収集件数集計

「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=90)

当該事例における主な対応者としては、医療通訳者が18.9%、外国人患者受入れ医療コーディネーターが30%、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51.1%となっており、今回の収集データにおいては、職種に関わらず、外国人患者対応において様々な課題を抱えたケースが見られた。

選択肢	件数	構成比
a. 医療通訳者	17	18.9%
b. 外国人患者受入れ医療コーディネーター	27	30.0%
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	46	51.1%
合計	90	100.0%

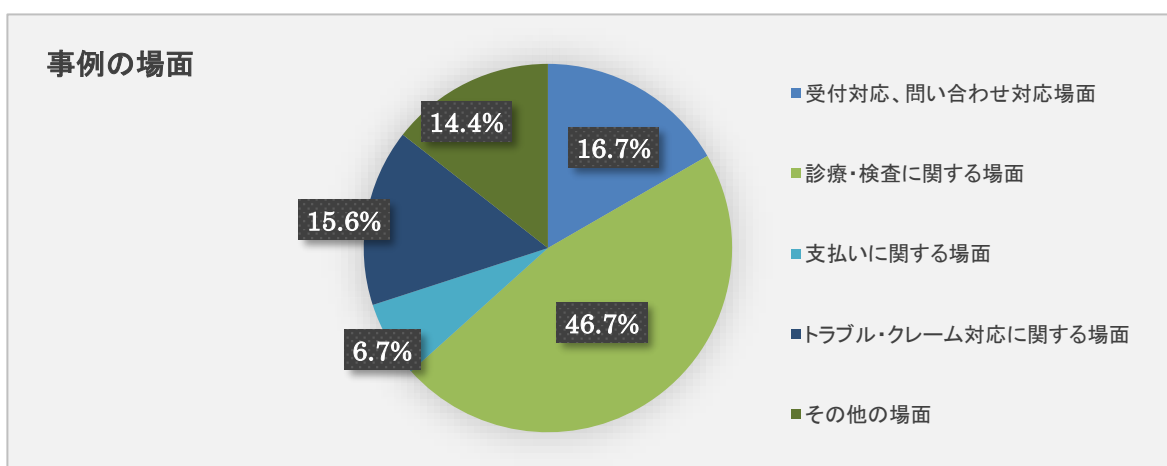


## ② 事例の場面 (n=90)

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46.7%と約半数を占めた。

また、「トラブル・クレーム対応に関する場面」(15.6%)については、「有効性を確認できた事例」における割合(2.9%)を大きく上回っており、外国人患者からのトラブルや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ことを示している。

選択肢	件数	構成比
a. 受付対応、問い合わせ対応場面	15	16.7%
b. 診療・検査に関する場面	42	46.7%
c. 支払いに関する場面	6	6.7%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	14	15.6%
e. その他の場面	13	14.4%
合計	90	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。

### a. 受付対応、問い合わせ対応場面

#### <受付対応、問い合わせ対応場面>

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	日本語での会話が難しい中国籍患者。当院で数回受診され、不安が強い方。消化器センターを受診したいので、主任先生を紹介してほしいと連絡があり、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。症状を聞き、看護師に確認したうえで、まず発熱外来を受診していただくことになることを説明したが、患者は熱がないことを強調し、なかなか納得してもらえなかった。再度説明したところ、受診を検討すると言われたが、その後やはり発熱外来での受診を抵抗され、受診しないと決断された。
成果・課題・今後の対応策等	【課題】コロナの影響で、発熱外来での受診を抵抗される方が少なくない。説明してもなかなか理解してもらえないことが多い。

#### <受付対応、問い合わせ対応場面>

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>他院に通院中の労災給付者（フィリピン人）から英語で電話の問い合わせあり。症状が改善しないため、当院に病院を変更したく、そのために必要書類や予約方法について質問された。当院の労災担当者に確認し、医療通訳者が、必要な書類の様式等についてお伝えした。</p> <p>受診当日、患者が必要な書類を持参されたが、一部未記入だったため、本人から情報を聞き取り、医療通訳者兼医療コーディネーターが代わりに記載した。</p> <p>結果的には、前に通っていた病院の医師が労災給付終了と判断したため、当院ではそれ以上手続きを進めることができなかった。労災担当者から、他に申請できる厚生労働省のアフターケアというサービスについての説明を受け、資料を渡したが英語版が作成されていない。そのため、労働基準監督署か、このような手続きを支援するエージェンシーに申請を手伝ってもらおうよう案内した。</p>



成果・課題・ 今後の対応策 等	医療通訳者兼医療コーディネーターが労災担当者と患者の通訳を行うことで、複雑な労災の仕組みや申請などについての理解が得られ、満足度の高いサービスに繋がった。 しかし、労災の申請用紙やアフターケアの英語版の説明がないため、このような手続きを希望する外国人患者について、どのようにどこまで対応するか課題があると感じた。
-----------------------	---

<受付対応、問い合わせ対応場面>

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	患者からの病院への連絡・問い合わせへの対応について。当院の電話番号は代表番号しかないため、まずは電話交換が日本語で対応し、日本語でのコミュニケーションが難しい場合は、すべて医療コーディネーターにつながるようになっている。だが、日本語が得意ではない患者にとって、日本語で電話をかけることはハードルが高く、病院にとっても、対応可能なスタッフがない／対応可能な言語ではないときの対応が難しい。そこで、当院では、外国語（英語・中国語・ベトナム語など）での予約変更や受診相談等の問い合わせはメールで受け付けており、医療コーディネーターからメールまたは医療通訳者を交えた三者通話での電話連絡により回答している。だが、以下のようなケースも発生している。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一見したら空メールのようだが、よく見ると件名に用件がすべて入力されているケース。（メールを送ったことがないため、件名の欄にはタイトルを、本文の欄には用件を入力するということが分かっていない）</li> <li>○ メールに名前の記載がなく、送信者の特定に時間がかかったり、迷惑メールのボックスに入ったりするケース。</li> <li>○ 病院からの電話連絡がつかないケース。（基本的に電話に出ない、電話番号が変わっている、データ通信専用の電話になっているなど）</li> </ul>
-------	--

成果・課題・ 今後の対応策 等	【課題】 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SNSでの連絡しかしたことがないなど、メールの送り方を知らない方も少なからずいる。</li> <li>○ 「病院からの電話連絡時には必ず通訳を入れるので出るように」と伝えているものの、電話に出る習慣のない方は出ない。</li> <li>○ スマートフォンを家族や友人と交換・共用するなど、電話番号がコロコロ変わる方もいる。</li> </ul> 【今後の対応】これまで、日本語でのコミュニケーションが難しい患者には、初回の通訳介入時に医療コーディネーターから病院への連絡方法について説明を行い、医療コーディネーターの名刺を渡すようにしていた。だが、事例のようにうまく連絡ができないケースも少なくないため、名刺の裏に連絡時の注意事項を英語・
-----------------------	---

	中国語・ベトナム語で記載し、説明するようにした。また、病院からの電話連絡には必ず出てほしいこと、連絡先の変更時には必ず病院に伝えてほしいことをしっかり説明したい。
--	---

<受付対応、問い合わせ対応場面>	
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	筋萎縮性側索硬化症（ALS）の外国人患者から、薬剤の点滴治療に関して問い合わせ。他国で診断されたが、コロナ禍のため当院から薬のみオンライン処方を希望していた。当院には神経内科がなく、脳神経外科での治療は可能だが、点滴頻度と治療期間などについて治療を進めながら決めなければならないため、オンラインでの受入れは断った。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者側が日本での点滴薬価を確認したことにより、アメリカなどの国より費用が安いことが分かった。</p> <p>【課題】コロナ禍の背景により、オンラインでの受入れが可能であれば、さらに海外患者を助けることができるはずだが、まだハードルが高すぎる。</p> <p>外国人患者を受け入れる病院を通して、海外患者と日本国内他の病院との連携がもっとできるようになれば、日本の医療がさらに多くの患者を救うことができる。</p>

## b. 診療・検査に関する場面

<診療・検査に関する場面>	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	インド人の患者が救急外来を受診し、院内の英語医療通訳者が対応した。最初、英語の説明に対し「オーケー」と反応していたため理解されていると思っていたが、途中から会話がかみ合わなくなり、英語での対応でよいか改めて確認したところ、英語はあまり得意でないことが分かった。その後は、英語通訳に加え、通訳用アプリを用いたヒンディー語での対応を行った。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】今回、インド人なら英語が分かるであろうという想定のもと、患者の英語力をあまり確認せず英語通訳での対応としてしまった。今後は英語通訳の依頼を受けた場合であっても、最初に患者の英語の理解度を確認する必要がある。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	<p>手術を予定している外国人患者が、外来を受診。診察や検査が実施され、院内医療通訳者が対応した。</p> <p>2日後、患者より当院へ電話連絡あり。前日より味覚異常あり、近医にて検査実施し、COVID陽性であったとのこと。そのため、次回の診療予約については変更。医療通訳者より感染対策室へ状況を報告。受診時は両者マスクを着用していたが、患者がマスクを一時的に外す場面（肺機能検査時）があった。検査技師はN95マスクを着用していたが、医療通訳者は不織布マスクのまま通訳対応した。</p> <p>感染対策室の指示により、医療通訳者は濃厚接触者と判断され、5日間自宅待機となった。医療通訳者不在の間は、タブレットのオンライン通訳が使用された。待機期間中に実施されたPCR検査は、2回とも陰性であり、6日目から職場復帰となった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>普段は、現場の状況に応じて必要な場合は現場の医療者に確認してから、または現場の医療者の指示により適切な防護具を使用しているが、その時は、他のことに気をとられており、検査技師に防護具使用の確認をすべきであったが怠っていた。</p> <p>今後も標準予防策を徹底したうえで、肺機能検査の対応時など感染対策を確認し、必要時にはフェイスシールドやN95マスクを装着し通訳対応を行う。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
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>ウズベキスタン人からの健診に関する問い合わせへの対応。マレーシアの大学へ留学予定の患者。大学側が指定する検査項目での健康診断を希望。検査結果は、大学指定のフォーマットで発行する必要があり、当院で受検可能かとの問い合わせであった。検査項目に薬物スクリーニングがあり、当院の健診センターでは対応不可であったが、国際担当部署の救急外来医師に依頼・対応してもらうことで受入れ可能となった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】モルヒネ・大麻・覚醒剤など普段は行わない検査がいくつかあり、当院で実施可能か確認したり、また料金や実施方法について事前に確認する作業が多かった。このような特殊な健康診断を受入れ可能で、かつ外国語対応できる医療機関は少ないと考える。このようなニーズにもっとスムーズに対応できるようにしたい。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
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>整形外科医より国際担当部署へ介入依頼あり。スリランカ国籍の男性、腰痛で通院しているが症状が落ち着いてきたため、近医に紹介し、今後はそちらに通ってほしいが、タブレットの機械通訳では上手に伝えられなかったと連絡あり。</p> <p>本人と国際担当部署のスマートフォンのアプリ（コトバル）を介してコミュニケーションを行った。母語はシンハラ語、日本語と英語はわずかに話することができる。本人に、症状が良くなっているため今後は近医で受診をお願いしたいこと、次回受診時に紹介状をもらうこと、紹介状を持って近医を受診することを、やさしい日本語で説明した。「今日、〇〇（近医の市名）？」「今日、手紙？」と今後の予定の時系列を伝えることが難しかった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】英語でメモを書き、翻訳ツールを用いて説明することに努めた。難しい日本語の表現や言い回しをしてしまうと、意図した意味ではない翻訳が翻訳ツールに表示されてしまうため、表現を変えながら（例えば、やさしい日本語を用いる等の工夫をして）何度も伝えた。その結果、「今日、（処方箋を指さし）アウトサイドファーマシー。次、ここ。手紙（ジェスチャーでもらうを表現する）。手紙、（外を指さし）〇〇（近医の市名）」と理解を得ることができた。主治医と担当看護師に報告し、紹介状を作成し、担当看護師が患者の住所から近医を探して地図を準備することとなった。</p> <p>【今後の対応策】対応が終わったときに、別件で患者が日本語の話せる友人に電話をかけて話すことになった。診察時より、友人に電話を介して通訳を依頼してもよかったのではないかと感じる事例であった</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
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>当院初診の生後2ヵ月の乳児がワクチン接種（B型肝炎、アクトヒブ、肺炎球菌、ロタウイルス）のために母親と受診した。母親はカナダ人で英語のみ可能。</p> <p>事前の電話予約の際に費用や持ち物（自治体からの接種券や問診票）を伝え、受診日当日を迎えた。小児クラークおよび医師から、問診票やワクチンに関する説明は確認しましたかと質問があったが、母親は書類が全て日本語だったため、そもそも書類に問診票が含まれていたことやそれぞれのワクチンに関する説明書類等を受け取ったかどうか等、分からなかったとのことであった。</p> <p>問診票のことや医師からのワクチンに関する説明を医療通訳者が通訳し、患者の理解を確認したうえで、問診票の記載やワクチン接種の同意をいただいた。</p>

成果・課題・今後の対応策等	医療通訳者がワクチンの問診票の質問を一問ずつ口頭で伝えたことにより、母親の理解がスムーズになり、安心安全な診療につながった。しかし、小児ワクチンは一度に接種する種類や数が多いため、通訳時間が長くなってしまった。同意やサインをいただく書類のため、母国語であった方が望ましいと考えたが、それぞれの自治体が準備している書類であり、これ以外の対応が難しいと感じた。自治体から母親へ、書類等についてももう少し説明した方がよかったのではないかと感じた。
---------------	--

### c. 支払いに関する場面

＜支払いに関する場面＞	
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>中国人患者の未収金の対応。患者は、乗用車との接触事故で、先月に救急や脳神経外科外来を受診しており、その際の医療費 16 万円が未収となっている。本人は簡単な日本語しか分からないが、受診時には日本語の話せる友人が同行し、通訳を行っていた。医療費は先月末の支払いを予定していたが、予定日を過ぎても支払いがなく、また本人および友人に電話をしても出ない状態が続いているため、未収担当者から医療コーディネーターに相談が入った。</p> <p>医療コーディネーターが中国語医療通訳者を介して本人および友人に電話をしても出なかったため、折り返し連絡するよう、中国語で留守電にメッセージを残した。また、督促状を中国語で作成し、送付した。しかし、現時点で連絡はつかず、支払いもない。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】患者は3回受診していたが、全ての医療費が未収となっていた。早い段階で対応できていれば、未収金の防止または一部回収が図れていたかもしれない。当院で医療通訳者を手配している患者は、未収発生の可能性が出た時点で医療コーディネーターが情報を把握し介入しているため、比較的回収ができています。だが、家族・友人等が通訳をしている患者や日常会話程度の日本語が可能な患者については、回収が難しくなってから医療コーディネーターに連絡が入るため、回収につながりにくい。</p> <p>【今後の対応】医療費の支払いが困難な患者に記入してもらう誓約書を6言語（英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語・タガログ語）に多言語化し、運用を開始する。また、外国語版のみの項目として、日本語レベル、対応可能言語、メールアドレス等の欄を設けることで、患者や緊急連絡先への連絡がスムーズにできるようにしている。</p> <p>医療コーディネーターと未収金担当者が連携を密にし、またコーディネーター側でも未収金情報をこまめに把握することで、早期に対応できるようにしたい。</p>



#### d. トラブル・クレーム対応に関する場面

##### <トラブル・クレーム対応に関する場面>

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	イスラム教徒の患者が診療の待ち時間に、公衆電話ボックス内で礼拝を行っていた。公衆電話を利用したい日本人患者がノックして注意を促すと、追い払うような仕草をして無視されたとのことで、スタッフに苦情があった。カスタマーサポートを担当する部署から国際担当部署に対応策検討の依頼があったため対応した。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】当院は祈祷室を設置していない。礼拝は、入院時に必要な場合は個室を勧めたり、空いているカンファレンス室を提供したり、あるいは静かに可能ならカーテンをしてベッド上で行っていただいている。外来での事例は今回初めて経験した。日本人患者や日本人スタッフの中には『怖くて注意できない』と不安を吐露する方もいた。「院内での行動ルール」を明確にし、外国人患者に伝えていく必要性を感じた。また、日本人患者・スタッフの不安を軽減するための正しい知識共有も重要と感じた。</p> <p>【今後の対応策】国際担当部署で検討し、『外来では提供できるスペースがないため、受診時に礼拝が必要な場合は、院外に場所を確保していただくよう、スタッフから患者に伝える』こととし、直接患者対応を行う部署に伝達した。患者から怒られないかと不安視するスタッフもいたため、「日本の病院内での暗黙のルールのようなものを外国人患者は知らないことが多い。病院の中で守って欲しいルールがあることを明確に提示して知ってもらえば、理解してもらえることも多い」と説明した。しかし、実際の実行には躊躇することも多いので、適宜医療コーディネーターが介入できるようサポート体制を検討する。</p>

##### <トラブル・クレーム対応に関する場面>

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>やさしい日本語で意思疎通可能なパキスタン籍患者。職員から「洗面所で足を洗っている外国人患者がいる」と報告があり、医療コーディネーターが対応。患者はムスリムの方で礼拝前の洗足を行っていたとのことで、「院内の全ての洗面所では、足を洗うことができない」ことを説明して理解を求めた。患者からは「他の洗面台よりもシンクの深さが深かったので、足を洗ってよいと思って使った。説明は分かりました」と返答あり、理解された様子で待合室へ向かわれた。</p> <p>その約10分後、別の職員より「図書室の椅子の上で患者が屈んで何かをしている」と報告を受け再度対応。患者は図書室で礼拝をしていた。礼拝が終了した所を見計らって再度声かけをし、「当院内の施設は、全ての患者が利用するため、全ての場</p>



	<p>所において礼拝を行っていただくことができない。礼拝をする場合は、申し訳ないが当院では病院の外で行うようお願いしている」と伝える。患者は最初納得がいかない様子であったが、全ての方に同じように説明していることを伝えると最終的には理解を示し、「分かりました」と言って診療科へ戻られた。</p> <p>今回患者に説明した内容について、報告を行ってくれたスタッフにも伝達・情報共有した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療コーディネーターの配置により、宗教・生活文化の背景が異なる外国人患者に対して、文化の違いを理解したうえで、当院でのルールについて適切に説明を行い、理解を得ることができた。</p> <p>【課題】以前から、院内の公衆電話ボックス内で礼拝を行う患者に対して、他の患者からクレームが挙がっていた。国際担当部署内で対応を協議し、入院時を除いて礼拝は病院施設外で行ってもらうよう説明することを決定し、対応関連部署に周知していた。しかしスタッフからは、「実際に当事者になると、日本語が話せる患者であっても怖くて中々説明できない」という率直な意見もあり、対応は医療コーディネーターが行うことが多い。外国人患者対応への医療者側への支援不足を感じた。</p> <p>【対応策】外国人患者の宗教・生活文化背景について院内で周知する機会を設け、患者－スタッフ間の相互理解を促していく。また、外国人患者に対しても、日本文化との相違について丁寧に説明し、理解を求めていく。</p>

<p>&lt;トラブル・クレーム対応に関する場面&gt;</p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>やさしい日本語で日常会話程度の会話は問題なく行える外国人患者。濃厚接触者指定のため厚生センターより検査依頼を受け、発熱外来を受診された。</p> <p>医事課職員より、「看護師から、『現在自家用車内で待機してもらっている患者に検査・診察のために発熱外来診察室（駐車場に特設した施設）に来てもらうよう連絡しているが、うまく伝わらないので対応ほしい』と依頼があった」との伝達を受け、医療通訳者兼医療コーディネーターが対応した。</p> <p>患者に電話して指示を伝えると、「もう来ている、場所が違うのか」とどこにいるのか分からない状況となっていた。周辺環境を聴取すると、発熱外来窓口を設置している時間外出入口に来ており、医療コーディネーターがそこから診察室までの場所を説明しながら患者のもとまで移動している最中に、看護師が発見して診察室へ誘導した。</p> <p>その後患者は陽性が判明し、自宅療養となった。</p>

成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【課題】患者の日本語理解度の評価が不十分であったために、院外の限定した場所内ではあったが、コロナ陽性者が様々な場所に移動してしまい、感染リスクを高めてしまった。</p> <p>【今後の対応策】おそらく看護師も、厚生センターとのやりとりが日本語で成立していたため、『日本語で意思疎通が可能』と判断していたものとする。やさしい日本語で対応可能な場合でも、反復してもらうなど理解度の確認を行うことでミスコミュニケーションを防ぐ必要があることを現場スタッフに周知する。</p>
-----------------------	---

<トラブル・クレーム対応に関する場面>	
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>患者はベトナム人妊婦。日本語はあいさつ・単語程度しか話せない。夫は日本人だが、ベトナム語はほとんど話せない。妊婦健診の際は夫が同席しているが、通訳をするわけではなく、患者の代わりに答えたり、日本語で少し患者に伝えたりする程度だったため、患者本人の状態や意思がきちんと把握できず、助産師から医療コーディネーターに通訳介入の依頼があった。そこで、医療コーディネーターから患者と夫に、通訳の必要性や料金（無料）について説明した。また、密になるのを防ぐため、通訳介入をする場合、助産師との面談では夫は同席できないこと、診察室は広いため夫の同席が可能なことについても説明した。その結果、一度、通訳を利用してみるとの了承を得た。</p> <p>後日、これを受けて対応した医療通訳者からは、患者は通訳を希望しないと話し、通訳をしても無視されたとの報告があった。次の健診時に医療コーディネーターが改めて患者・夫と話をしたところ、夫からは「自分は語学や医療知識の面では通訳者には敵わないが、妻のことは自分が一番よく分かっているため、通訳者よりも自分の方がコミュニケーションがとれる。また、育児や妻のサポートをするのは自分なので、自分が医師や助産師の話を一番よく理解しておかないといけない。だから通訳は不要」とのことだった。患者本人の意向を確認しようとしたが、夫からは「自分の意見＝妻の意見なので、確認する必要はない」と言われた。</p> <p>そこで医療コーディネーターから夫に対し、家族通訳によるリスクや、緊急時や状態悪化時など医療スタッフが通訳が必要と判断した場合には通訳介入を行うことを説明し、いずれも了承いただいた。</p>
成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【課題】この事例のように、客観的に見て家族間でのコミュニケーションが取れていないにも関わらず、通訳介入を拒否される場合、病院側はコミュニケーションに困る。最低限の対応として、家族通訳のリスクや、必要時には病院側の判断で通訳介入することもあることを説明し、了承いただき、その内容をカルテに残している。説明・同意書の内容や多言語化については調整中であるため、早急に完成・運用させたい。</p>

＜トラブル・クレーム対応に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	仕事の都合で、家族全員アメリカに拠点を置かれていた日本人。一時帰国の期間を利用し県内の健診機関で健康診断を受診後、大腸癌が発見され早急に手術が必要となったため当院に紹介。当院で手術後、順調に回復、抗がん剤治療を要した。その後、患者から、アメリカで加入している生命保険金を請求するため、生命保険会社指定書式の診断書の記入の依頼があった。さらに、記入後 2 週間以内に返書してほしいとのことであったが、返書は郵送やメールではなく、FAX にてアメリカの保険会社に送るように患者から要望があり、対応することになった。
成果・課題・今後の対応策等	患者からの要望に応えるため、まず英文を当院の医療通訳者が日本語に翻訳、翻訳した診断書を医師と記載担当部署に確認後、FAX するが、つながらない状況が続いた。原因は当院の代表電話が国際電話の契約をしてないことで、不通となっていたためであったが、結果としては国際電話の契約している回線を見つけ何とか対応ができた。期日厳守の依頼であったので、対応に苦慮する場面があった。今後は国際間の通信ということもあり、期日に余裕を持たせた対応と FAX 以外の通信手段の提案も行っていきたい。

### e. その他の場面

＜その他の場面＞	
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>患者家族より、ビザを延長するために「外国人患者に係る受入れ証明書」を記入してほしいと依頼があった。病院としては、緊急性のある患者ではないため、記入できない旨伝達した。月 1 回の点滴および内服を行い、症状が落ち着いているため、帰国可能と判断している。入管にも確認し、病院として帰国可能と判断している場合、記入する必要はないとのこと。母国で治療ができないものではないこと、帰国困難者ではないことも説明。</p> <p>その後、ご家族等から繰り返し問合せがある。「一人での生活が困難」の理由でパスポートを 90 日更新しているが、この申請では保険は下りない。帰国ができない状況ではない、かつ、必ず日本で治療が必要と判断される状況ではないため、保険申請の書類に当院はサインができない。当院でできることとしては、安全に帰国できるまでの手伝いまでと伝達した。</p> <p>また、「外国人患者に係る受入れ証明書」の他にビザを延長する方法がないと推察されるので、入管に問い合わせるよう伝達した。</p>

成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】現在は母国へ帰国可能な状態の患者であるが、今後予後が悪くなった場合に透析の必要性が出てくる。公的保険を不適切な形で付与することにつながる可能性もあるため、「外国人患者に係る受入れ証明書」の治療期間には必要最低限の期間を記載して発行するか等、院内にて検討する。</p>
---------------	--

＜その他の場面＞

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>当院に通院中の患者が、ウズベキスタン人の同僚を連れて来院した。その同僚が空港で飛行機に搭乗しようとしたところ、PCRの陰性証明が受理されず、乗れなかったとのことだった。彼は日本語・英語共に話せないため、当院の患者（英語を話し、当人とはペルシャ語で会話可能）が付き添いとして当院に助けを求めてこられたとことで、英語医療通訳者・医療コーディネーターが対応した。</p> <p>搭乗できなかった理由を本人たちはよく理解していなかったが、調べたところ、ウズベキスタン入国時に提出する新型コロナ陰性証明書は、日本政府の承認を受けた医療機関の発行するものでなければならないことが判明した。</p> <p>承認医療機関のPCR検査の予約を取得し、飛行機のチケットの買い直しをサポート。ビザの有効期限が翌日と迫っていたが、ウズベキスタン行きのフライトがなかったため、入国管理局へも連絡し、フライトのある2日後までビザを延長してもらえるよう依頼した。</p> <p>後日、付き添っていた当院患者から無事に飛行機に搭乗できたと連絡があった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>医療コーディネーターが介入したことで、なぜ搭乗できなかったのかという理由が分かり対応策を取り、オーバーステイになってしまう前に防ぐことができた。</p> <p>しかし、本人は当院の患者ではなく、当院で実施したPCR検査でもなかった。付き添いの同僚が当院の患者であったという点のみの接点で来院されたのは、他に頼る場所がなかったからだと考えられる。</p> <p>承認されている医療機関の情報や、渡航の条件など在外留外国人は必要な情報にアクセスしにくい状況、またトラブルがあった際に頼れる場所がないという点は、今後社会全体で取り組んでいくべき課題といえる。</p>

＜その他の場面＞

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>約2年前に観光ビザで入国し、在留資格がないまま日本で暮らしている無保険のフィリピン人女性。市からの紹介で当院受診となった。産婦人科外来から国際担当部署あてに連絡があり、社会背景が複雑でソーシャルワーカーも介入しているが、事態の改善が見られず、言葉の問題もあるため介入依頼があった。</p>

成果・課題・  
今後の対応策  
等

【成果】患者は妊娠糖尿病があるため誘発分娩目的に予定入院し、3日後に無事に出産、その後退院した。今回の入院に至るまでには多くの職員が関わり、事前準備をしたため母子ともに問題なく退院を迎えることができた。

【課題】一つは支払いの問題である。入院日に33万円を持参する約束をしていたが、工面できなかったという理由で10万円のみを支払った。最終的に退院日に残りの23万円を支払ったものの、未収は約80万円あり、毎月数万円を分割で精算することになっている。患者とパートナー（在留資格あり）は、生まれた子供の認知もしておらず、今後の二人の関係性によっては病院への支払いも滞る可能性がある。そもそも支払いを約束したパートナーも生活が裕福なわけではなく、いつまで支払いが続くのかかなり不安が残る。

患者本人が経済的に困窮しており支払いが困難な場合、在留資格がなくても助産制度の適応となるが、早い段階でパートナーが支払い意思を示したため適応なしと判断された。病院としては患者らに支払い能力がないと分かった時点で早期に助産制度の案内をしたかったところであるが、すでに自治体が介入して話が進められていたため困難であった。

二点目は国の制度の問題である。今回のように自治体などが入国管理庁に通報し、本人も入管に出頭したとしても、本人自身で帰国手続きをしない限り資格のないまま日本に滞在し続けることになる。その場合、母も子も健康保険証を含めた公的資格は得られない。母も子も病気やけがで受診した際には高額な医療費を負担しなくてはならず、受診を控えることも考えられる。本人たちには経済的にも精神的にも大きな負担となり、病院は不払いのリスクを背負うことになる。不法滞在者にも適応される支援制度や無料定額医療施設などもあるが、実際の適応、利用は難しいことが多く、受け入れた病院が負担を強いられるようでは受け入れ先が無くなる可能性がある。

三つ目は職員のフラストレーションの問題である。コミュニケーションの問題に加え、このような複雑な社会背景を持つ患者の対応は医療スタッフの大きなストレスとなっている。限られた時間の中で対応をしないといけない場合に、コミュニケーションや社会的問題に対応する時間を多くとられると他の患者への対応が困難となる。他の患者のための時間を割き、多くの時間や労力をかけた挙句に医療費が支払われないことを現場の医師や看護師が理不尽に感じることは不思議ではない。同じような患者は日本人でもいるが、それが外国人で不法滞在となると対応を避けたいと考えたり、場合によっては軽蔑するような意識が生じてしまっている。患者を救いたいという思いと、理不尽だと感じてしまう思いの対処が難しく、そのフラストレーションが国際担当部署職員に向けられる場面がある。何が正解で何が正義かというのは難しく、対応するうえで非常に悩ましい。またこのようなケースが増えていることが問題である。



＜その他の場面＞	
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>受付案内スタッフより、通訳ツール利用で困った事例について医療コーディネーターに共有があった。対応した患者は簡単な会話のみ日本語が可能なインド国籍患者。当院初診の患者で、来院時には知人が通訳として同伴しており、同意のもと初診登録・問診聴取は知人通訳を介して行われた。しかし、患者診察時には知人自身も他科で診察を受けているため通訳できないとのことで、問診終了後はスタッフが対応することとなった。診察までのプロセスをまず機械翻訳で説明しようと利用したところ、「字（ヒンディー語）が読めない」と意思表示があり、対応に困ってしまった。その後、他の案内スタッフが『読み上げ機能』があることを教えてくれ、対応することができた。結局診察時は知人が対応可能となり、医師との会話には問題がなかったとのことであった。</p> <p>機械翻訳の読み上げ機能については、案内スタッフが所属する部署を対象に再度操作方法のレクチャーが開催された際に説明を行い、理解を深めてもらった。また、ヒンディー語について、無料電話通訳は予約制だが有料電話通訳の提供が可能であることを説明、必要時には患者に提案してもらうよう情報共有を行った。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】医療コーディネーターの配置により、スタッフが能動的に外国人患者対応を行うサポートができ、また対応時の課題についても国際担当部署に共有される件数が増えてきた。一方、周知不足なシステムや対応方法も多いことが認識された。通訳システムにおいては、希少言語対応については対応が難しい事例もあり、対応フローの整備について改善する必要があると感じた。</p> <p>【今後の対応策】通訳ツールの利用方法について、周知部署の拡大を図るとともに、希少言語の対応方法についても、具体的な対応フローを作成する。</p>

＜その他の場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	<p>日本在住 20 数年の残留孤児二世、簡単な日常会話程度しか日本語ができないため、受診時の医療通訳が必要な患者。定期的な内視鏡検査で来院している。検査中は医療通訳者が通訳し問題なし。検査結果は異常なしであったが、患者から診断書の虚偽記載を依頼された。母国にいる家族のビザが不許可となったため、家族を介護目的で呼び寄せたいとの理由であった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>患者には懇切丁寧にその依頼に関して虚偽の記載はできない旨を伝え、理解してもらった。医療通訳者としての立場を再認識した事例であった。</p>



## 2. 「拠点医療機関の取組みに関する事例」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
a	周辺医療機関等からの問合せ・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合せや相談に対応したケース</li> <li>※TEL・Email等の手段で、問合せ・相談を受けたケースをすべて含む</li> </ul>
b	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>
c	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>
d	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>
e	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>

f	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>
g	拠点的な医療機関としての院内体制強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>院内の外国人患者受入れ体制整備を行ったケース</li> <li>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</li> </ul>
h	その他	a～g以外の「拠点医療機関機能」に係る取組みを行ったケース

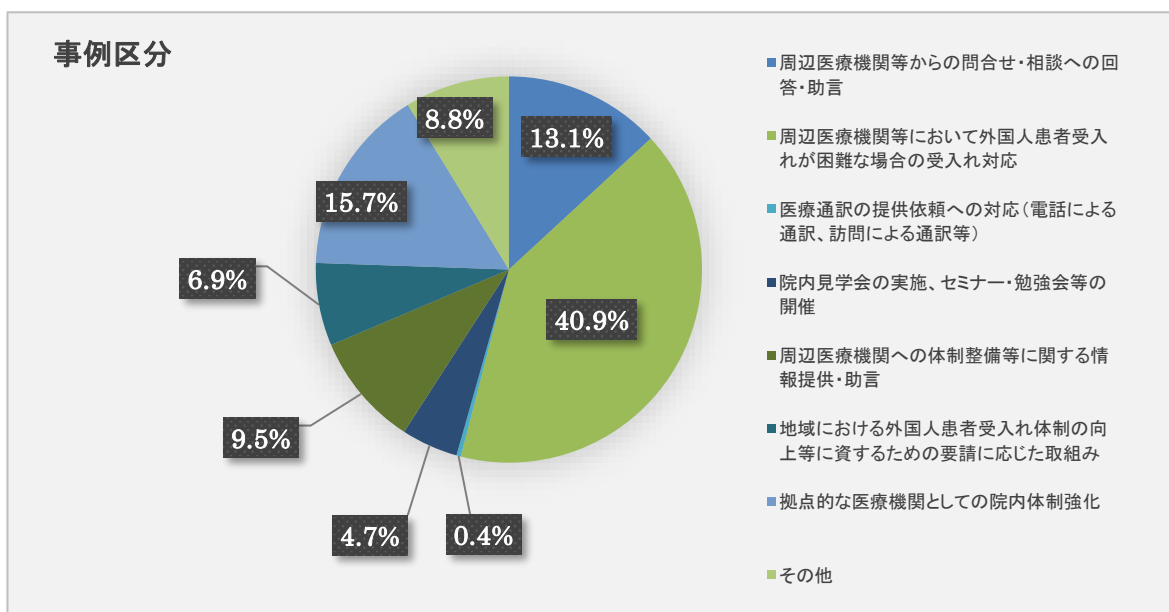
### 事例区分集計

「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274件で、事例区分別では、「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」が112件（構成比40.9%）と最も多く、「拠点的な医療機関」において、周辺医療機関からの紹介等による外国人患者の受入れが日常的に行われている状況が分かる。

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、件数自体は多くはないが、コロナ禍においても、各医療機関がオンライン開催等の工夫をしつつ、他の医療機関への外国人患者受入れに関するノウハウの共有や地域における受入れ体制の底上げに資するための取組みを推進していることが窺える。

	事例区分	件数	構成比
a	周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言	36	13.1%
b	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	112	40.9%
c	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)	1	0.4%
d	院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催	13	4.7%
e	周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言	26	9.5%

f	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	19	6.9%
g	拠点的な医療機関としての院内体制強化	43	15.7%
h	その他	24	8.8%
	合計	274	100%



## 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。

### a. 周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言

#### <周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	他県の病院
経緯・内容	通訳時のルールや注意点を病院職員および患者にどのように伝えているか、また、災害時の対応（特にピクトサイン関連の資料を当院で作成したかどうかという点）について、当院の取組みを教えてほしいと他県の病院から連絡があった。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	通訳時のルールや注意点に関しては、当院で使用している病院職員向けのマニュアルと患者さん向けの文書および通知方法について情報提供した。 災害の質問に関しては、当院で作成した資料やピクトサインを提供し、災害が起きた時にどのように患者さんに対応してほしいかを（外来待合室のテレビモニターや入院案内に掲載する等）事前に伝えるように努めている旨をお伝えした。

#### <周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	周辺の病院
経緯・内容	翻訳や通訳タブレットに関する問合せがあり、当院で委託している内容や委託会社、選定理由等について情報提供した。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果、今後の対応】当院での対応状況をお伝えすることで、照会元の体制整備の参考としてもらうことができた。 また、紹介元の病院と外国人患者の受入れに関して相談しあえる関係性を築くことができたため、今後、連携を図りながら地域全体の受入れ体制の向上を図ることができればと考えている。

< 周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言 >

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣の市役所
経緯・内容	<p>近隣の市役所より、熱中症のベトナム人患者の受入れに関する電話相談があり、医療コーディネーターが対応。患者は市内にある会社のベトナム人労働者で、日本語でのコミュニケーションができないため、会社からの依頼で市役所がベトナム語対応可能な医療機関を探しているとのことだった。</p> <p>医療コーディネーターから市役所の担当者に対し、当院ではベトナム語での通訳対応が可能なおこと、通訳料は無料であるおことと、初診患者の受付時間を説明。受付時間内の到着が難しく、結局、受診には至らなかった。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【反響】今回は受入れには至らなかったが、近隣でもベトナム語対応可能な医療機関は少ないため、当院への期待が大きいおことがわかった。今後も当院で対応可能な範囲で相談対応・受入れを行いたい。</p>

< 周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言 >

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	周辺の歯科医院
経緯・内容	<p>TEL 対応。歯科医院の院長先生から、外国人の患者が友人の保険証を使い回し、受診してきたおこと。今後の対策について、当院に相談いただいた。</p> <p>最近、コロナで仕事がなくなり、近隣の県から移住してきた外国人が多くなった。従来の会社の保険証を使ったり、期限切れや使い回しなどがよく見られるため、毎回受付時の身分証明書の確認に手間がかかっているおこと。</p> <p>当院国際担当部署の担当者が、在住外国人の場合は在留カードを持参することを法律で義務付けられているため、受付時に本人身分確認のため、在留カードのコピーを取っておく。もし在留カードを提示しなければ、他の写真付きの証明書を提示しなければ受診をお断りするとアドバイスした。また、保険証の使い回しが判明した時点で、速やかに市役所の担当部署へ通報してくださいと提言した。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【反響】写真付き身分証明書（在留カード）の確認、そのコピーをカルテにも保存することについて、大変参考になり、これから実行してみるとフィードバックいただいた。</p>

＜周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言＞	
依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	他県の病院
経緯・内容	他県の病院の医事課担当者より連絡があった。外国人患者のなりすまし受診を防止する方法・対策について、当院の取組みを知りたいと質問があった。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>当院では、病院のルールとして保険証と一緒に顔写真付き身分証明書（在留カードやパスポート等）の提示を求めており、その事柄を患者に伝えるために、診療申込書、入院申込書、病院のホームページ等に掲載している。患者が在留カード等を持ってくるのを忘れ、保険証しか提示せず、病院のカルテ端末には顔写真付き身分証明書がスキャンされていない場合もあるが、次回来院時に確認するよう努めている。</p> <p>産婦人科に受診する外国人患者が他科よりも非常に多く、受付や看護師（助産師）が在留カードの有効期限が切れた（あるいは間もなく失効してしまう）ことに気づき、新しく発行された在留カードのコピーやスキャンを行うことができている。</p> <p>また、令和2年1月10日付厚生労働省「保険医療機関等において本人確認を実施する場合の方法について」の通知が交付されている。これは、患者が受診する際に本人確認として保険証とは別に顔写真付きの身分証明書の提示を求めても差し支えないというものである。マイナンバーの導入の動きに伴い、当院もこの通知文をホームページや院内掲示に掲載する予定であった。しかし、マイナンバー導入が先送りされていることから、院内掲載の動きも止まっている。今後、状況を見つつ進めていきたいと考えている旨をお伝えした。</p>

＜周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言＞	
依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	他県のグループ病院
経緯・内容	医療インバウンド目的で来日し、入院手術を実施する予定となっている中国人患者がいるが、過去に受入れ実績がなく、「何に気をつければよいのか」というところから不安を抱えており、インバウンド受診者の受入れについてのノウハウを教えていただきたいと依頼があった。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【反響】当院で使用している診療相談書、同意書、受入れマニュアルなどを共有した。通訳者の付き添い時間帯や未収金防止策など特に気をつけるべきことについても適切なアドバイスを行い、大変参考になったと感謝された。



<周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣の病院
経緯・内容	産科病棟にて頻出される資料において、近隣の病院（ライソゾーム病スクリーニング実施主体）と多言語版を共同で作成する。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】中国語・ネパール語・ベトナム語版を作成し、他施設でも広く利用され、外国人患者の理解度を高めることに寄与できる。

<周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	他県の病院
経緯・内容	外国人患者受入れ体制に関して、JMIP を受審し色々課題が出てきたため、いくつか聞きたい、という質問の連絡があり、当院の国際担当部署責任者が回答した。 <質問内容> ① 翻訳はどのようにしているか？（院内？ 外注？） 基準は？ 院内翻訳する際は、Google 翻訳のような翻訳アプリと併用しているか？ ② IC の場面で通訳は院内？ 通訳ツール？ ③ 外国人患者の内訳
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	上記の質問に対して、当院の現状をお伝えし、もし他不明な点や追加で当院の取り組みなど知りたい場合は、いつでも連絡していただければ回答する旨お伝えした。

## b. 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

### <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>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣のクリニック
経緯・内容	依頼元のクリニックより電話連絡あり。希少言語対応の整備があり、ハイリスク妊娠・分娩の管理ができる病院として当院に患者の受入れをお願いしたいとのこと。医療通訳サービスを通しての対応となる旨伝達したうえで、当院に紹介されることとなった。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【今後の対応策】地域より、高度な先進医療と希少言語対応の設備を兼ね備えているという認識のもと当院に当該患者の相談があった。今後はよりニーズに応えられるよう、医療通訳サービスの友好的な活用方法の周知、研鑽を目指していく。

### <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>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	地域の救急隊
経緯・内容	救急隊からの依頼により、言語対応が必要なシリア人患者を受け入れた（診療科：小児科）。 両親からは、「最近、他県から引っ越してきて、かかりつけの小児科が変わったのだが、そこでは英語でのコミュニケーションが難しく、大変だった。できればこの病院に来たい」との希望があった。医師から、「当院であれば医療通訳者の手配やタブレットなどでの対応など、何かしらのサポートはできると思うので、どうしてもコミュニケーションで困ったら受診いただくことは可能」と伝えた。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】患者はまだ1歳であり、両親も転居したばかりで不安を抱えていた。医師が英語で対応し、また必要時には当院の受診も可能であると伝えたことで、両親の不安の軽減が図れた。

< 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 >

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣のクリニック
経緯・内容	市内在住ロシア人患者の手術実施について依頼があり、対応した。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	近隣のクリニックを受診中のロシア人患者。日本語はあまり話せないが、手術が必要なため、ロシア語の通訳対応が可能な当院で手術を行うように依頼があった。 結果的に、該当のクリニックの医師が当院で手術を実施することになり、医療通訳者が手術に必要な書類（同意書、問診票など）をロシア語で作成し、手術当日、入院中の対応を行った。

< 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 >

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣の病院
経緯・内容	中国人患者が紹介状あり、予約なしで当院へ来院。確認したところ、元々近隣の病院の口腔外科にかかっている患者で、抜歯の治療に対する抵抗感および中国語通訳者一時不在のため、区役所経由で当院に紹介された。医療コーディネーターの説明と案内により、外来予約をした。その後、中国語通訳者が介入し当院で受診され、治療方針にも同意し、後日抜歯をする予定となった。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【課題】今回、近隣の病院から患者を受け入れる際、事前連絡がなかったため、患者が来院当日受診できず、予約だけ取ったが、もし事前に連絡（紹介元病院か、区役所か、患者本人か）があれば、予約調整できたうえで受入れができたため、受診がよりスムーズになったかもしれない。

< 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 >

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	周辺医療機関
経緯・内容	周辺医療機関からの紹介により、言語対応が必要なネパール人妊婦を受け入れた。（診療科：産婦人科、受診理由：妊娠分娩管理希望）

取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】患者は夫婦ともにネパール人で、患者本人の日本語はカタコト、夫は日常会話程度の日本語が可能である。セミオープンシステムの利用を希望されており、妊娠 33 週までの健診はクリニック、34 週以降の健診と分娩は当院で行う予定である。夫が日本語である程度のコミュニケーションが取れるため、妊娠中期までは待ち時間が少なく通いやすいクリニックで、出産が近づいてからや妊娠中に何か異常が生じた場合はネパール語での通訳対応が可能な当院で受け入れることで、利便性と安心の両方のメリットが得られている。
------------------------------	---

**c. 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）**

<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）>	
依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	当法人グループの訪問看護利用者
経緯・内容	近隣在住の訪問看護利用者（中国国籍）の自宅を訪問。以下の内容について通訳および近隣医療機関受診（予約）についてサポートした。 ・利用者の妻に処方されている内服を自己判断で利用者が内服していた。利用者に自己判断で内服することは危険であることと、近隣の医療機関受診を勧める。併せて、受診予定医療機関への情報提供を行った。訪問看護利用が1回／月であり、今後も継続して通訳サポートを実施することとなる。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	利用者および妻は片言の日本語を理解できるが、これまでは市の通訳サポートを受けていた。今回、当法人グループの訪問看護を活用する事になり、訪問看護および他の医療機関に関する通訳などのサポートを実施することになる。

#### d. 院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催

##### <院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣の医療通訳養成機関
経緯・内容	近隣の医療通訳養成機関が開催する講座の一環として、当院の国際担当部署より2名が特別講演を行った。 主な内容は大学病院の役割、コーディネーター・通訳者の役割、外国人患者の受入れ状況、外国人患者に対するオンラインセカンドオピニオンの実施状況の紹介等。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【反響】20名程を対象にした講演で、業務範囲や通訳者の役割とその展開について多くの質問が寄せられた。今後についても定期的な勉強会の機会を期待する声が聞かれるなど、一定の好評を得られたことがうかがえる。

##### <院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	新型コロナウイルス感染拡大などにより地域全体での在住外国人患者受入れ体制整備の必要性が高まっていることを考慮し、今後地域の各関連組織と連携していくことを目標に、周辺医療機関、自治体、外国人雇用企業などを対象にセミナーを行っていく方針を決定した。 11月に1回目のオンラインセミナーを開催し、今回は参加者と外国人医療の現状を共有するため、当院国際担当部署職員および外部講師から、以下の内容について講演を行った。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人医療の現状と政策動向について</li> <li>・在住外国人患者の受入れ状況について</li> <li>・在住外国人患者受入れにおける医療機関への要望</li> </ul>
経緯・内容	【反響・成果】全国の医療機関、自治体、企業から約150名の方にご参加いただいた。開催後に行った参加者アンケートでは、約90%の方からセミナーについて「満足」以上の評価をいただいた。 今後は、今回の参加者からのフィードバックなどをもとに、外国人患者医療についてより参加者の知りたい内容に対応したセミナーを開催するとともに、環境を整備していくうえでの医療機関、自治体、外国人雇用企業など各方面から見た課題等の明確化・共有およびその解決に向けた取り組みを行っていきたいと考えている。

<院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	周辺医療機関の職員
経緯・内容	公益社のエンバーマーの方を講師として招き、「葬儀社社員エンバーマーが本音で語るグリーフケアのためのご遺族への対応のポイント」という内容で、院内とオンラインでハイブリッド講演会を開催した。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【反響】当院職員、周辺医療機関の職員合計33名が参加した。参加者からは、「患者さんの死後、何気なく私たち医療者がやっちゃっていることをご遺族がどのような思いで見ているのか、滅多に聞くことができないのでとても参考になりました。自身の対応や言動を今一度見直そうと思います」や、「ご遺族の方に対してどのように接したら良いのか学ぶことができて良かったです」との感想が寄せられ、とても好評であった。

<院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	一般社団法人 日本公共通訳支援協会
経緯・内容	対面通訳、遠隔通訳、翻訳アプリ、それぞれのメリット・デメリットを浮かび上がらせ、適材適所で活用していく目的のため、フォーラムが開催された。実際に医療機関において各種医療通訳サービスを使用しているスタッフが講師として実態を伝え、各サービス開発者、通訳者、医療機関スタッフによるディスカッションを行った。当部署からは1名が講師として参加。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】外国人患者受入れの拠点的な病院として、これまでの知見を活かし、より柔軟かつ適切な対応方法を提案したことで、地域や他団体の取り組みに寄与することができたのではないかと捉える。



＜院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催＞	
依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	九州の医療機関を中心とした全国の外国人患者受入れに関心のある医療機関の経営者・事務長・担当スタッフおよび、自治体・地域の関係者
経緯・内容	外国人医療研修会（オンラインセミナー）を開催した。 ○テーマ：地域における外国人患者の受入れについて ○形式：オンライン開催（Zoom ウェビナー） ○申込者：185名、当日参加者：159名 ○内容：「外国人医療の現状と政策動向について」、「外国人医療の最新事例紹介」、「コロナ禍における留学生の心理とメンタルヘルス」、「海外旅行保険及びアシスタンス業務について」、質疑応答
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p><b>【反響】</b></p> <p>○満足度・・・非常に良い感触を得た。具体的には、セミナー終了後のアンケートによる満足度調査では86%の方に「満足」と回答いただき、「あまり満足できなかった」以下の回答はなかった。</p> <p>○アンケートの自由記述等・・・「実際の具体的事例紹介が多く非常に参考になった」とか、「今後も今回のような実務に役立つ研修を」、との声をいただいている。また、外国人の所属先で健康やメンタルヘルスをケアする立場であったり、保険会社・アシスタンス業務にあたる立場であったりと、異なる立場からの講話は、医療機関に所属する参加者が多い中で新たな知識となったようで、この点においても好評であった。</p> <p><b>【成果】</b>当日は活発に質問が寄せられ、各講師が回答を行った。また、後日にも個別で2機関から質問が寄せられ、それぞれ当院での対応例を紹介した。それぞれの機関における体制整備の一助として寄与できたと思われる。</p>

＜院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催＞	
依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	系列大学の看護学部
経緯・内容	系列大学の看護学部2年生に向けて、「当院における在日外国人に対する医療提供」というテーマで、外国人患者の受入れ状況、取り組みなどを学習し、外国人患者の受診環境の整備状況について講義し、院内見学を行った。 (参加者：看護学部2年生16名)
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<b>【成果】</b> 今後、毎年1回程度、看護学部生向けの講義を予定し、看護学部との連携を強化する。

<院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	院内スタッフ、他医療機関等
経緯・内容	「海外と日本の医療の違いについて留学生に聞いちゃおう！」と題し、外国人患者対応向上セミナーを開催した。オンライン開催（Zoom）にて行い、院内外から参加者を募った。 ベトナム・中国・ネパールの留学生に、留学生の母国と日本での医療の違いについて講演いただいた。「健康に関する常識の違い」「医療に対する期待の違い」などをテーマとして、他国の医療の現状の理解を深められた。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	医療機関・市役所の方などにもご参加いただき、海外と日本の医療の違いについて理解が深められた。留学生の生の声で困ったことを共有でき、今後の患者対応等につなげられる内容であった。

e. 周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言

<周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	県医療法人協会事務長会
経緯・内容	県医療法人協会事務長会の病院事務管理研究会（Web 開催）において、「当院の外国人患者対応の取り組みについて」と題して、当院の医療コーディネーターが発表を行った。 発表の主な内容としては、当院の外国人患者対応の取組みとしての院内整備の手順やマニュアル作成方法などを紹介した。さらに、当院が開催している外国人患者対応委員会に Zoom で参加可能であることや、外国人患者受入れ体制整備、医療通訳派遣などアドバイス並びに協力できることを紹介した。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	事務管理研究会で発表した翌日には、他医療機関事務長より連絡があり、中国人対応に苦慮した時は当院に相談したいと話された。今後もこのような会に積極的に参加・発表するように考えている。

<周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣医療機関、連携医療機関
経緯・内容	直接来院された外国人患者が、当院都合（手術中、医師不在等の理由から）で診察不可の際、地域に不慣れな外国人が速やかに他院を受診できるよう連携を図り案内している。 また、入院患者に対し退院後の生活が安心して送れるよう、国際担当部署と情報を共有し協力を得ながら、英語、中国語が可能なスタッフがいる訪問看護等の調整を行っている。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	日本、地域に馴染みがない外国人に対し、施設、医療機関を案内すべく、地図、診療科目別などにしたリストを作成し、医療連携への流れを作る。

<周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣医療機関、連携医療機関
経緯・内容	周辺・連携医療機関を対象に、当院の外国人受入れ体制について周知・連携、相互に理解を深めていくために、配布資料を作成し、250枚送付した。 また、年末の挨拶回りの機会を利用して、外国人患者の受入れに関する資料を新しく作成し、近隣医療機関、連携医療機関、新規連携登録医へ配布した。同時に郵送配布も実施（合計330枚）。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】周辺・連携医療機関等を対象に、あらゆる機会を通じて、当院の外国人受入れ体制について周知、連携、相互に理解を深めていくことが期待される。

<周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言>

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣病院の国際担当部署
経緯・内容	県内で最も多くの外国人患者受入れを行っている病院の一つである近隣病院の国際担当部署の職員らと情報交換会を行った。対応した症例や、コロナワクチン対策についての情報を共有した。

取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】当院とは違った症例やその対策を知り、当院の対応症例に対する意見 をもらうことで今後の対応に活かすことができる。また、ともに頑張っている と確認しあうことはモチベーション向上にもつながる。
------------------------------	---

< 周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言 >

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	地域医療連携関連施設
経緯・内容	当院の広報部門より定期的に「医療連携通信」を関連施設に発送している。そ の中で、当院の国際担当部署の業務内容紹介と、「地域における外国人患者を 受け入れる拠点的な医療機関」に選定されたこと、ならびに、医療コーディネ ーターや医療通訳者の配置、ポケットークによる多言語対応ができることを紹 介。さらに、外国人患者の対応に苦慮されている場合、ボランティアで対応で きることを記事にして、完成次第、近隣の医療機関向けに発送予定。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	400 施設に配布予定、当院の外国人患者対応の取り組みについて広く知って もらう機会となり、当院の外国人患者対応を広報する良いきっかけになった。

< 周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言 >

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	同グループの病院
経緯・内容	外国人患者対応や JMIP 受審に関する情報をグループ病院間で共有するため に、12月から月1回、Web ミーティングを開催している。第2回を1月に 開催し、今回は当院含む3病院の各3名ずつが参加した。 参加病院からの JMIP 受審へ向けた取り組みや体制整備に関する質問につ いて、各病院が自院の状況を回答し、情報共有を行った。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】事前にメールにて議題を募集、各病院が資料を提示することにより、 Web ミーティングを円滑に進めることができた。参加した病院からは、「他院 の取り組みや体制を知り、今後の取り組みに活かすことができる情報を多く 得ることができた」と好評であった。

＜周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言＞

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	同グループの病院（外国人診療に関するワーキンググループ）
経緯・内容	<p>全国のグループ病院がより効率的に外国人診療の問題点を集積かつ分析し、解決に導くことを目的とし、定期的に Web 会議を行っている。</p> <p>2月にも Web 会議を行い、各病院の外国人診療の状況や取り組みについて共有し、次年度も引き続きワーキンググループの活動を継続することが必要であることを確認した。</p> <p>また、次年度へ向けての活動内容について議論を行った。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【成果】外国人医療の問題について共有し、グループ全体、全病院で協力しながら取り組んでいく必要があるという意識が少しずつではあるが高まってきている印象がある。</p>

＜周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言＞

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣の薬局
経緯・内容	<p>当院患者から、薬局から電話があったが何を言っているのか分からない（この患者はスペイン語話者で日本語はほとんど分からない）ので薬局に行ってみたが、やはり分からない。どうしたらよいかと相談があった。代わりに薬局に電話したところ、来店時にインスリンが在庫不足で渡せなかったので家に届けに行ったが不在だったため、宅配便で送った。</p> <p>受け取ったら冷蔵庫で保存してください、ということをお伝えしたとのこと。内容を患者に説明し、納得された。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【今後の対応策】この薬局には、大阪府が提供する多言語遠隔医療通訳サービスが医療機関のみではなく薬局でも使えるようになった際に、サービスの紹介をしたことがあったが、今回確認したところ、手続きがややこしいので使っていないとのことだった。忙しいので当分手続きはできないと言われたが、サービスの手続き方法や申込書が掲載されている HP のリンク先を送り、利用してみてもどうかと案内をした。当院が間に入って通訳をすることもできるが、大阪府がせっかく薬局でも使えるようにサービスを拡張したので、活用を促し、地域の外国人が安心して医療にかかれるよう、拠点医療機関として推進していきたい。</p>

**f. 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**

＜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＞

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	市内の社会福祉協議会会長
経緯・内容	地域運営協議会に参加した際、地域で外国人の対応に苦慮している場合、当院の職員がボランティアで通訳することを案内した。地域運営協議会の出席メンバーは、クリニックの医師、行政職員、医療機関職員、介護施設職員、自治会長、民生委員児童委員、ケアマネージャー、地域包括支援センター職員。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	社会福祉協議会会長より、市営団地や県営団地の自治会長からの相談で、団地に住む外国人のゴミ出しルールやその他案内等を分かりやすい外国語（特に中国語）に翻訳したもののチェックや対応のアドバイスをもらいたいため、担当者会議時に出席依頼があり、支援するようになっている。

＜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＞

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	市の国際担当課、市国際交流協会、その他国際交流支援団体
経緯・内容	地域に住む外国人を対象に、市と共催で医療をテーマとした文化交流イベントを企画。企画内容の一部で医療文化の違いについてのレクチャーやディスカッションを検討。開催は3月に決定した。市との数回の話し合いの場で、周辺地域に住む外国人への当院の受入れ整備や受診ニーズについても説明を行い、外国人患者診療の現状について情報共有を図った。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	市や国際交流協会側に、当院の外国人患者受入れについて具体的な内容を共有することができ、通訳対応状況など知らない情報もあったとの反響をいただいた。また、病院側としても、市の外国人診療に対する対応状況を把握するよい機会となり、今後継続して受入れ体制整備について連携するための契機となった。



＜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＞

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	登録・派遣通訳者
経緯・内容	<p>当院が属する法人では、通訳者の登録制度を有しており、対面通訳については、院内の医療通訳者の他に、登録通訳者への依頼も行っている。また、登録通訳者で調整がつかない場合（難易度が高い、希少言語で通訳者の数が少ないなど）には、NPOに通訳者の派遣を依頼している。医療コーディネーターは、登録通訳者やNPOと普段からこまめにコミュニケーションを取り、通訳者のレベルや強み・弱みの把握を行っている。</p> <p>当院で活動する医療通訳者は、登録・派遣を問わず、複数の医療機関で通訳対応を行っている方が多い。だが、医療コーディネーターが配置されている医療機関は少ないため、他院での通訳対応で困ったケースや通訳の勉強方法・アドバイスについて、医療コーディネーターに意見を求められる機会が増えている。</p> <p>当院では多くの外国人患者の対応実績があり、また通訳や外国人対応に関する様々な資料や事例を有しているため、医療コーディネーターがそれらを踏まえ、情報提供や相談対応を行っている。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【成果】当院で通訳者のサポートを行うことで、通訳者のスキルアップや、バーンアウトの防止を図っている。当院での経験や医療コーディネーターによるアドバイスを、通訳者が他の医療機関で通訳対応する際の参考としてもらうことで、地域全体での通訳レベルの向上にも寄与できれば、と考えている。</p>

## g. 拠点的な医療機関としての院内体制強化

### <拠点的な医療機関としての院内体制強化>

経緯・内容	当院の腎臓内科、脳神経内科より、通院中の患者へのIC用に、今後も使用頻度が高いとみられる説明書・同意書の翻訳依頼があり、英語・中国語版を作成した。また、小児科からは、患者家族に対する医療安全上の資料の翻訳依頼があり、有効な言語で翻訳を行い、患者への説明の際に活用された。
取組みの反響・成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】汎用性の高い院内文書については、診療科や各事務部門から翻訳の依頼が度々来ていたが、翻訳依頼が立て込んだことを受け、部署としての翻訳のフロー（依頼から納品まで）を作成し、電子カルテ上のHPに提示。部署内のスタッフが、納品目途や受注の基準を伝えやすくなり、翻訳依頼が続いてもスムーズに作業を行いやすくなった。</p> <p>成果物については（個人情報の特定に繋がらない、汎用性の高いもののみ）、他の医療機関から院内文書に関する助言を求められた際にも活用していく。</p>

### <拠点的な医療機関としての院内体制強化>

経緯・内容	外国人患者の対応をする職員から、近隣で外国語対応が可能な医療機関の一覧がほしいという声が多数挙がっていた。基本的に紹介状を持参した患者でないと当院に受診はできないため、紹介状がない外国人患者に近隣の医療機関を案内する場合や、当院に受診している患者で病状が安定したために近隣の医療機関に紹介する場合、退院後の通院のために患者の自宅近辺にある医療機関を紹介する場合など、様々な場面で使用したい、という内容であった。
取組みの反響・成果・課題・今後の対応策等	<p>【その他】国際担当部署の職員が医療機関の検索サイトに掲載されている外国語対応可能な近隣医療機関情報を取りまとめ、一覧にしたものを作成した。全職員がその情報にアクセスできるように、病院のPC端末に掲載した。</p>

### <拠点的な医療機関としての院内体制強化>

経緯・内容	感染症対応や希少言語対応の増加が継続・増加していくことを踏まえ、院内の全ての診療科に幅広い通訳媒体の利用連絡先や利用方法、利用場面を周知・促進するため、外来・病棟、全ての診療科にラミネートした4枚つづりの資料を配付した。（内容：医療通訳・電話通訳等の利用方法について、通訳対応言語表、「新型コロナウイルス感染症対応のための遠隔通訳サービス」のポスター等）
-------	---

取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【反響】外来・病棟の全診療科に配付し口頭説明を行った際、「このようなものがあることを知らなかった」、「便利」、「活用したい」等の声が聞かれた。 【課題】実際に説明を受けたり、受理した方がどのくらい周知をしているかは定かでないため、今後も認知度を高めていきたい。
------------------------------	---

< 拠点的な医療機関としての院内体制強化 >

経緯・内容	産婦人科病棟のスタッフからの依頼で外国人入院患者向けの WEB アンケートを作成し、試行実施している。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【今後の対応策】当院では、これまで外国人患者向けのアンケートは実施できていなかった。そこで、外国人患者が最も多い産婦人科と連携しながら取り組みを進め、状況を見ながら病院全体へと展開できればと考えている。 実施方法として、紙媒体での実施も考えたが、選択式の設問のみだと意見が十分に把握できず、自由記述欄を設けると手書きの回答を解読するのに時間がかかる。そこで、Google フォームを活用し、英語・中国語・ベトナム語・やさしい日本語の 4 種類のフォーマットを作成した。入院患者に QR コードを載せた協力依頼のチラシを渡し、回答してもらう予定である。このような方法をとることで、患者にとってはいつでもどこからでも回答できる、スタッフにとっては集計が容易になるというメリットがあると考えている。

< 拠点的な医療機関としての院内体制強化 >

経緯・内容	総合案内のコミュニケーションツールを作成し、運用を開始した。 [言語] 英語、中国語、ベトナム語 [内容] 言語の確認、来院理由の確認、選定療養費の説明、症状の確認
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】これまで、インターネットからダウンロードしたコミュニケーションツールを総合案内に設置し、コンシェルジュスタッフに使い方を説明していたが、活用されておらず、外国人患者が来院した際はすぐに医療コーディネーターに対応依頼の連絡が入っていた。そして、言語確認をはじめ全ての対応を医療コーディネーターが行うことになり、時間がかかっていた。また、医療コーディネーターが不在・別件対応中で対応できない場合には、十分な対応ができていなかった。 そこで、現場でよく使うポイントをまとめた 3 言語併記のコミュニケーションツールを作成したところ、活用してもらえるようになった。

< 拠点的な医療機関としての院内体制強化 >

経緯・内容	3回目のコロナワクチン接種終了後に配付するリーフレット（副反応情報）について、ワクチン担当部署との協議にて翻訳を決定、英語・中国語版の翻訳を発注した。
取組みの反響・成果・課題・今後の対応策等	翻訳版を作成することで、医療通訳者が直接アテンドし説明する実務コストを削減し、また現場で説明を行う看護師にとっても理解度向上の支援ツールとして活用いただけるとともに、日本語の理解が不十分な患者に説明を求められた際の不安を解消することができた。

< 拠点的な医療機関としての院内体制強化 >

経緯・内容	<p>○医療英会話セミナーの開催（当法人の大学と病院の共催）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・参加者：当院 看護師 14名</li> <li>・テーマ：コロナ疑い患者への対応に必要な英語表現：看護師編</li> <li>・講師：国際交流センター 嘱託教授 等</li> </ul>
取組みの反響・成果・課題・今後の対応策等	<p>学内および院内の国際化に向けたプログラムとして、「医療英会話セミナー」が開催された。看護師を対象に、大学と病院の共催で行われた。参加者は、新型コロナウイルス感染症に関連した受診時の英語での対応について、ワークショップ形式で基本的な表現を用いて学んだ。発熱のある外国人が来院した際の間診票への記入や医師の診察を指示するなどの対応に使用できる英会話を練習した。</p> <p>セミナーの内容は看護師だけでなく、学内、院内の教職員がオンライン学習できるようにイントラネットに掲載されている。</p>

< 拠点的な医療機関としての院内体制強化 >

経緯・内容	患者支援センター部署内スタッフ（約10名）に向けて、院内で利用可能な通訳ツールの紹介および、電話通訳・機械翻訳の利用シミュレーションを実施。また、当院への来院患者数が多い国の医療文化の紹介や、日本の医療システムとの違いなどについてセミナーを実施した。（1月から隔週でセミナーを開催、3月まで計画）
取組みの反響・成果・課題・今後の対応策等	通訳ツールの実際の使い方を実践を通して学んでもらい、その後現場で以前より積極的に通訳ツールを利用して外国人患者に対応してもらえるようになった。日本との医療システムの違いについて知る契機となり、外国人患者がどのような点に戸惑うのかについて、意識の共有ができた。

### < 拠点的な医療機関としての院内体制強化 >

経緯・内容	当院看護師のキャリア開発ラダーレベルⅡ研修の一つである「グローバル研修」で、日本における外国人患者の現状や対応・看護などの講義を行う依頼があった。 講義時間は1時間、研修対象者は看護師51名。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【反響】研修では、国際担当部署の医師より、日本で暮らしている外国人のコロナワクチン対策や難民についての講義が行われ、国際担当部署の看護師からは、当院周辺に暮らす外国人の特性や背景の違い、外国人患者の対応事例、やさしい日本語についての講義を行った。 研修実施のアンケート結果より、「国内外の保健・医療・看護・福祉の動向に関心を持つことができた」と回答した者が50名、「外国人患者やその家族に対する看護師の役割について考えることができた」と回答した者が50名、「病院の特性や役割を考えることができた」と回答した者が50名であった。 また、「外国人患者に対して興味関心を持った、コロナワクチン対策や難民について考える良い機会になった」という感想が寄せられた。

### < 拠点的な医療機関としての院内体制強化 >

経緯・内容	外国人患者からの電話問い合わせ増加を受け、代表電話に対応するオペレーターを対象に、電話通訳を利用した3者間通話のシミュレーションを実施、操作方法をレクチャーした。 院内通訳者不在時、日本語での意思疎通が難しい場合の通訳活用手段として利用を促進した。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	JMIP 審査の際にもシミュレーション実施やマニュアルを作成し配付していたが利用機会がなく、今回シミュレーションを行ったことであらためて思い出し、通訳者不在時の不安軽減材料となったとの反響があった。 今後オペレーターのみではなく、電話対応を行う可能性のある医事課スタッフや患者支援センタースタッフにも周知を行っていく。

### < 拠点的な医療機関としての院内体制強化 >

<p>経緯・内容</p>	<p>総合案内、外来、入院、入退院・周術期支援センター等、院内で外国人患者へのカウンター業務場面が想定される各担当者を対象に、院内業務説明会を開催した。</p> <p>【テーマ】『国際患者受入れに係る同意書類取得業務について』 【参加者】30名程度（対象者の部署管理職員および現場スタッフリーダー） 【説明者】医療通訳者2名、事務職員2名 【内 容】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・同意書の取得が必要な背景、理由</li><li>・取得対象の基準</li><li>・業務フロー</li><li>・書類の内容について</li><li>・取得時に再確認すべきポイント</li><li>・確認書の内容が周辺業務に及ぼす影響</li><li>・取得業務の役割分担</li><li>・業務マニュアルの説明および配布について</li></ul>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【成果】これまでは、担当間での習熟度や細かな運用に差がみられていたが、今一度統一的な運用を再確認することができた。一斉に知識の整理が行えた点はもちろん、説明会後には直接質疑応答する等、一方通行ではなく担当者同士顔を合わせ調整できたことが、部署間の協力体制が重要な本業務において、大きな意義であったように思う。</p> <p>研修会后、取得業務が必要なケースが発生した際には、確認のため問合せ連絡を受けることも多くなった。各部署においてより積極的にかつ正確に取得しようとする姿勢が見られるようになり、実際に取得率も向上しつつある。</p> <p>【今後の対応策】業務機会の頻度が低い部署において、突然その業務機会が発生した際にも、参照しながら対応できるよう、業務フローをコンパクトに整理したものを作成した。説明会時に案を示したうえで、意見を反映変更したものを最終版とし、A4表裏1枚のラミネート資料として配布準備中である。</p>



## h. その他

<その他>	
依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	地域のテレビ局
経緯・内容	北京オリンピック関係者の中国入国渡航 PCR 検査の問合せ。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】北京オリンピック関係者の中国渡航のため、1月下旬の数日間で約40名が2回ずつPCR受検という問合せ。通常の渡航用検査および証明書とは異なるため、IOCのプレイブックに沿って条件を確認し、全員が条件通りに当院で受検できるよう提案した。他検査機関では対応が難しい状況で、当院で全面的に受入れできるよう先方および院内関係部署と調整中。

<その他>	
経緯・内容	日本語での会話が難しい技能実習生（中国国籍）。当院に患者として受診した際、医療通訳者兼医療コーディネーターがアattendし、診察を待っている間に、今後の在留についての不安や生活の悩みを相談された。生活相談や在留資格についての相談を受け付けている、県のワンストップ相談窓口があることを案内し、連絡先を伝えた。 また、個人情報伏せて、上記のような相談がありワンストップ相談センターの案内を行ったことを、センター担当者に連絡し情報連携を図った。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【反響】連携しているワンストップ相談センター担当者からも、在留外国人のコロナ下での相談内容として類似例が多いことを情報提供いただいた。 【成果】患者は相談先を見つけることができ、また母国語で相談できると知り、情報提供にとっても満足された。 また、当院もワンストップ相談センターとの連携により、医療以外の相談内容に対して適切な相談先を案内できるという安心感につながった。

<その他>	
経緯・内容	近隣にある中国駐大阪総領事館からのご相談。領事館が応急安全対応措置を策定する際、診療が必要な人の搬送先として当院を指定したいとの希望。当院の受入れ体制についての質問もあり、現時点での一般救急とコロナ関係の受入れに関して、それぞれアドバイスを伝えた。

<その他>

経緯・内容

当院では、ベトナム語医療通訳に関心がある学生2名を非常勤職員として採用し、将来、医療通訳者として活躍できる人材への育成を目指して、通訳現場の見学やコーディネート業務のサポート、受付・問合せなどでの通訳対応、翻訳業務のサポートなどによるOJTを実施している。採用時期や当初の実力によって差はあるものの、受付や問診などの定型的な通訳に関してはスムーズに対応できるようになってきている。

11月には以下のような取り組みも行った。

○外国人患者対応のための基礎知識に関する研修の実施

…医療コーディネーターが講師となり、日本の医療制度の特徴、医療施設間の機能分担、保険診療の流れ、医療機関受診の流れ、病院概要、各職種の役割、外国人患者の分類、文化や習慣・制度の違いを踏まえた対応方法について、研修を実施した。非常勤職員2名のみではなく、当院の中国語・英語の登録通訳者にも参加してもらい、それぞれの経験や文化の違いなども説明してもらった。

○レベルチェックの実施

…それぞれの現時点での実力を把握するため、ロールプレイによるレベルチェックを外部委託で実施した。これにより現時点での客観的な評価が得られたため、今後、スキルアップに資するようなOJTを行い、年度末に到達度の評価を行う予定である。

1月には、登録通訳者を交えたロールプレイを行った。言語面については登録通訳者から、対応面については先輩コーディネーターからアドバイスを行うことで、スキルアップを図ることができた。

取り組みの  
反響・成果・課題・  
今後の対応策等

【成果】この取り組みの実施において、当院の各言語の登録通訳者が非常に協力的であり、それぞれの経験や知識から有効なアドバイスをしてくれている。登録通訳者にとっても、対象者2名が向上心を持って意欲的に取り組んでいる姿が刺激になるようで、良い相乗効果が現れているように思う。

また、研修に参加した登録通訳者からも「このような研修を受けるのは初めてだったので、知識が深まり、良かった。今後の通訳対応に活かそう」との感想があった。

【今後の対応策】対象者2名とも、高度急性期病院での診察時の通訳に対応するための知識やスキルがまだ不十分であるため、継続して育成を図る。

## Ⅲ. 総括

令和3年度の効果測定データにおいては、前年度に続き、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。

「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、医療通訳者は「診療・検査に関する場面」、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」において特に効果的な対応を行っていることが示されており、それぞれの役割の特徴が集計結果にも表れている。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」といった、より複雑な対応が求められるケースにおいては、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それぞれの特性を生かした対応を行うことで、有効な対応につながっていることが読み取れる。

事例の内容からは、コロナ禍にありながらも、医療通訳者や外国人患者受入れ医療コーディネーターが日常的に外国人患者の受入れに関する対応に尽力している実態が窺えた。

一方、「課題のあった事例」では、「診療・検査に関する場面」におけるケースが約半数を占め、外国人患者が直接診療や検査を受ける段階において、希少言語による通訳対応や文化・宗教の違いに起因するトラブル等により、課題の残ったケースが見られた。今後に向けて、言語対応をはじめとした体制整備のより一層の進展により、課題を解消していくことが求められる。

「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・相談への対応や外国人患者の受入れ対応に関して、拠点的な医療機関と周辺医療機関等との間の連携が活発化している状況が窺えた。また、オンラインによるセミナーや研修会の開催、様々なツールを用いた情報提供等により、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に向けた活動も積極的に行われており、望ましい取組みといえる。

今回のデータを収集した各医療機関では、コロナ禍において外国人患者の属性や受診傾向に少なからず変化が見られる環境下においても、その都度の状況に応じて、これまで以上に使命感をもって外国人患者対応に取り組んでいる様子が窺えた。

今後、全国各地において、地域全体で外国人患者の適切な対応を行っていくためには、各地域で選定されている拠点的な医療機関が主体的に体制整備を行っていく必要があり、そのためにも、国や自治体による継続したサポートが求められていると考える。

『効果測定データ報告書』

2022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