

令和4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	69
・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	85
・事例区分集計	
・収集事例（抜粋）	
III. 総括	107

I. 効果測定データの概要

1. 目的

「令和4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20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	国立大学法人 東京医科歯科大学病院	東京都文京区
5	東京都立広尾病院	東京都渋谷区
6	立正佼成会附属佼成病院	東京都杉並区
7	医療法人真生会 真生会富山病院	富山県射水市
8	学校法人金沢医科大学 金沢医科大学病院	石川県河北郡
9	社会医療法人財団慈泉会 相澤病院	長野県松本市
10	磐田市立総合病院	静岡県磐田市
11	学校法人藤田学園 藤田医科大学病院	愛知県豊明市
12	社会医療法人寿会 富永病院	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	医療法人徳洲会 中部徳洲会病院	沖縄県中頭郡
20	医療法人徳洲会 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
2022年8月度	2022年8月10日～8月31日
2022年9月度	2022年9月1日～9月30日
2022年10月度	2022年10月1日～10月31日
2022年11月度	2022年11月1日～11月30日
2022年12月度	2022年12月1日～12月31日
2023年1月度	2023年1月1日～1月31日
2023年2月度	2023年2月1日～2月17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、2022年8月度は8月10日開始、2023年2月度は2月17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

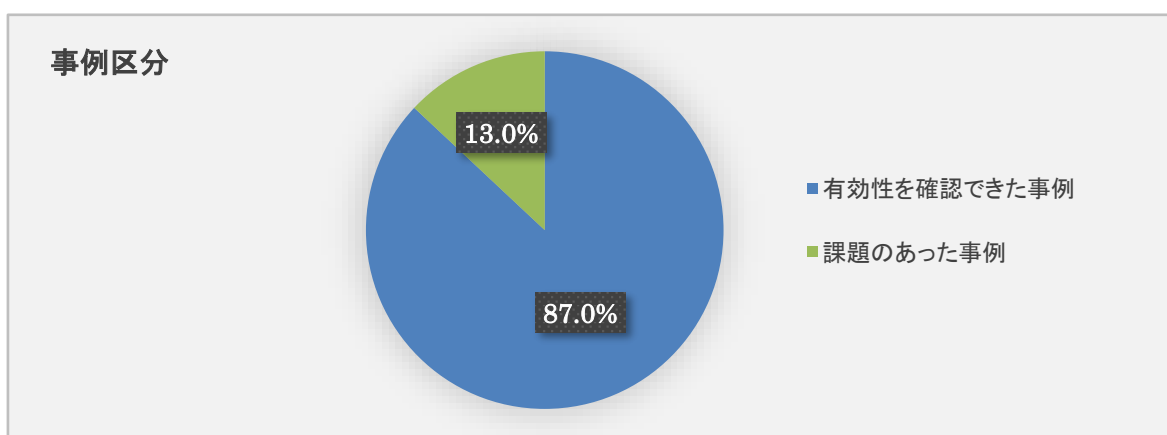
本事例においては、医療通訳者および外国人患者受入れ医療コーディネーターによる外国人患者等の対応により、「(1) 有効性を確認できた事例」および「(2) 課題のあった事例」についてのデータを収集した。

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 676 件で、事例区分別では、「(1) 有効性を確認できた事例」が 588 件、「(2) 課題のあった事例」が 88 件であった。

事例区分	件数	構成比
(1) 有効性を確認できた事例	588	87.0%
(2) 課題のあった事例	88	13.0%
合計	676	100.0%



(1) 有効性を確認できた事例

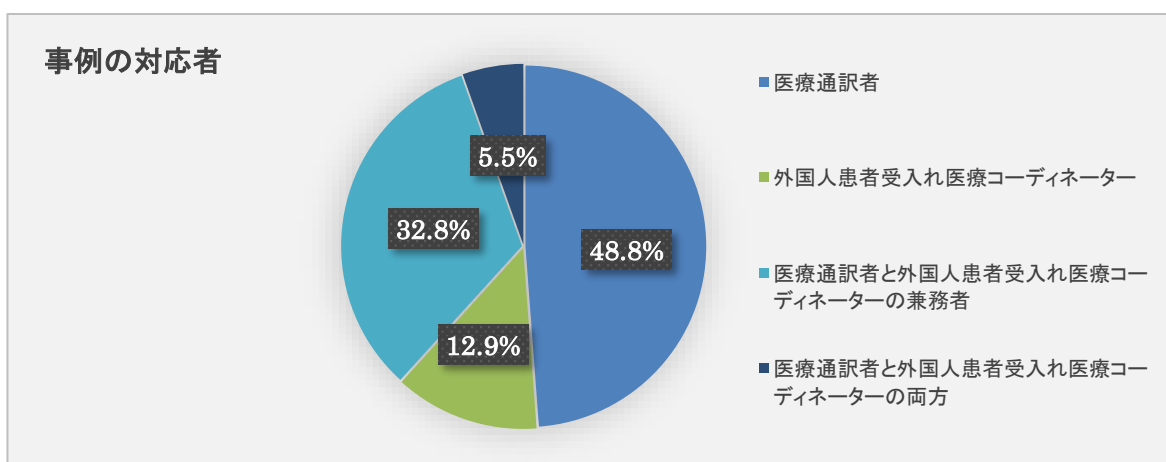
収集件数集計

「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=588)

当該事例における主な対応者の割合としては、医療通訳者が48.8%、外国人患者受入れ医療コーディネーターが12.9%、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が32.8%、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5.5%となっており、今回の収集データにおいては、医療通訳者や医療通訳者・外国人患者受入れ医療コーディネーター兼務者といった直接的な言語対応を可能とする人員により、有効性の高い外国人患者対応を行ったケースが比較的多く確認された。

選択肢	件数	構成比
a. 医療通訳者	287	48.8%
b. 外国人患者受入れ医療コーディネーター	76	12.9%
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兼務者	193	32.8%
d. 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	32	5.5%
合計	588	100%

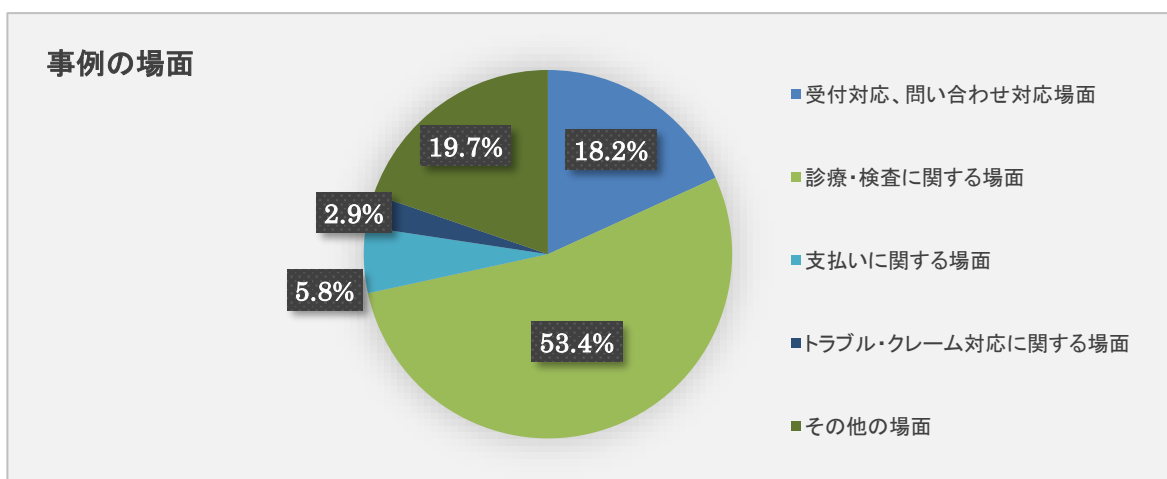


② 事例の場面 (n=588)

当該事例における主な対応場面の割合としては、「診療・検査に関する場面」が53.4%と半数を占め、実際の診療や検査の場面において、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有効な対応を行ったケースが多く見られた。

また、「その他の場面」(19.7%)においては、受付・問い合わせから診察・検査、その後の支払いまで横断的に対応を行ったケースも見られることから、外国人患者の受入れ対応全般において、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重要な役割を担っていることが分かる。

選択肢	件数	構成比
a. 受付対応、問い合わせ対応場面	107	18.2%
b. 診療・検査に関する場面	314	53.4%
c. 支払いに関する場面	34	5.8%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	17	2.9%
e. その他の場面	116	19.7%
合計	588	100.0%



***事例の場面 < a. 医療通訳者による対応 > (n=287)**

対応場面について、「医療通訳者」による対応ケース (n=287) を抽出すると、「診療・検査に関する場面」が約7割を占めた。前記②の全体集計において「診療・検査に関する場面」が53.4%であったことに比べて割合が高いことから、外国人患者が診療や検査を受ける場面においては、医療通訳者が直接的な言語対応を行うことで、効果的な対応につながっていることが明確となっている。

選択肢	件数	構成比
a. 受付対応、問い合わせ対応場面	30	10.5%
b. 診療・検査に関する場面	198	69.0%
c. 支払いに関する場面	8	2.8%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	9	3.1%
e. その他の場面	42	14.6%
合計	287	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=76)**

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」による対応ケース (n=76) を抽出すると、前記②の全体集計に比べて「受付対応、問い合わせ対応場面」や「支払いに関する場面」の割合の高さが際立っていることから、患者が診療・検査を受ける前の受付や問い合わせの段階や、診療費等の支払いに関連する場面において、特に外国人患者受入れ医療コーディネーターが有効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	27	35.5%
b. 診療・検査に関する場面	18	23.7%
c. 支払いに関する場面	13	17.1%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	3	4.0%
e. その他の場面	15	19.7%
合計	76	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兼務者による対応 > (n=193)**

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兼務者」による対応ケース (n=193) を抽出すると、前記②の全体集計よりも対応場面別の割合の差が小さいことから、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各々の役割を担う兼務者は、外国人患者受入れに際しての様々なケースにおいて、多角的な対応を行っている状況が窺える。

選択肢	件数	構成比
a. 受付対応、問い合わせ対応場面	45	23.3%
b. 診療・検査に関する場面	84	43.5%
c. 支払いに関する場面	8	4.2%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	5	2.6%
e. その他の場面	51	26.4%
合計	193	100.0%

***事例の場面 < d. 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=32)**

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」による対応ケース (n=32) を抽出すると、兼務者による対応時と同様に、医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターがそれぞれの役割を生かして関わることで、多様な場面における効果的な外国人患者対応が可能になっていることが分かる。

選択肢	件数	構成比
a. 受付対応、問い合わせ対応場面	5	15.6%
b. 診療・検査に関する場面	14	43.8%
c. 支払いに関する場面	5	15.6%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	0	0.0%
e. その他の場面	8	25.0%
合計	32	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	日本在住のアフガニスタン人の患者。受付で仕事中の火傷との訴えあり、英語の医療通訳者が対応。保険証の持参がなかったため、勤務先に確認したところ、労災の適用可との回答を得ることができたため、費用の心配をしなくてよいことを英語で患者に伝えた。
成果・課題・今後の対応策等	【成果】保険証を携帯せず来院された外国人患者に対し、医療通訳者がすぐに勤務先に連絡し確認をとったことで労災として処理することができ、患者も費用の不安なく受診することができた。

<受付対応、問い合わせ対応場面>

事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	結核性腹膜炎にて入院後、排菌の可能性は極めて低いとされたため、通院にて投薬治療中の患者。 遠方から通院されているため、通院もかなり身体の負担になるようで、外来受診時にしばしば腹痛、眩暈、吐き気の症状訴えがあり、処置を受けることも何度があった。 「傷病手当金」を月単位で申請していたが、文書受付経由だと医師の記載をもらうまでに時間がかかり、申請書の発行にかなり時間を要することが多かった。そのため、頻繁な来院が患者の身体的負担になることを鑑み、文書受付担当者のアドバイスもあり受診時に直接医師に申請書の記入を依頼することにした。 さらに、前月分の申請書がまだ発行されていなかったため、患者の要望に従い、医療通訳者が2ヵ月ごとの申請書作成を医師に依頼し、了解を得て、迅速に2ヵ月分の「傷病手当金」申請書を患者に渡すことができた。

成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】事務担当者、医療通訳者の介入により、来院が身体的負担となる患者の事務手続きを極力簡単にし、負担とならないように配慮することができた。また、患者の置かれている状況を把握し、医師、看護師や他部署の協力も得ることにより、患者にとって最適な方法を提供することができた。</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兼務者
経緯・内容	<p>フィリピン籍の小児患者。母は日本語での会話がほぼ困難。おたふく風邪・4種混合の予防接種予約で来院された。小児科受付職員より、「母親に確認したいこと、記入してもらいたい書類があるが会話が困難なため対応してほしい」と依頼があり、医療通訳者兼コーディネーターが対応を引き継いだ。</p> <p>受付職員から「前回受診時に、おたふく風邪の接種が有料であることは伝えているが、理解して同意しているか確認してほしい、また問診票に記載もれがあるため記載してほしい」と依頼を受ける。母親は英語が話せたため英語で対応。すると、有料であることを理解されておらず、金額を確認して「接種しない」と回答された。また、「既往に喘息があり現在も必要に応じて服薬しているが予防接種を受けて大丈夫か医師に確認したい」と逆に質問があった（問診には現病歴・既往歴なしの記載あり）。診療科に回答を相談し、接種可否については医師が診察で最終判断をすること、喘息があることを医師に伝えたことを説明すると安心された様子で、おたふく風邪についても「やはり接種したい」と希望を変更された。その旨を受付職員に伝達し、問診票の加筆修正を母親に確認しながら行った。診察では医師が直接対応し、接種は問題なく実施された。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者・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困難な患者と適切な言語で会話し対応することができた。予防接種や検診などは、すべて無料で受けられると思っている外国人患者も多いため、料金の確認を事前に行うことで、患者保護者の同意のもと接種することができた。</p> <p>また、問診票には記載されていなかった既往・現病歴についても確認でき、医療者側・患者側双方が安心して接種を受けることに貢献できたと考える。</p> <p>【今後の対応策】医療通訳者やコーディネーターが対応していない場面において、最終的な理解・同意の確認が重要であると感じたため、職員に対して周知を行って確認を促していく。</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>PET-CT 検査目的で他院から紹介されたパキスタン人の患者の通訳について、現場より国際担当部署に相談がなされた。</p> <p>患者は英語、日本語いずれも全く話せず、また PET-CT 室は地下にあり、Wi-Fi やモバイル通信の電波が届かないため、タブレット通訳は利用できない。通訳の手配をお願いしたいとのことであった。</p> <p>PHS は利用できるとのことであったため、契約している電話通訳サービスのウルドゥー語を事前に予約し、患者に PHS を貸与して、医療者・医療通訳者・患者の三者通話形式にて対応した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者の言語が院内対応不可であり、さらに検査室の特性から通常の通訳ツールが使用できないという特殊な状況であったが、事前に準備し、当日スムーズに対応することができた。</p>

＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
事例の対応者	外国人患者受入れ医療コーディネーター
経緯・内容	<p>予約外での受診相談の対応。患者は中国人男性。もともと当院の泌尿器科を受診されており、今年1月に終診となっていた。終診時には、患者が自分の思い通りの治療ができないことに立腹し、医師に暴言を吐くなどのトラブルがあった。</p> <p>この日は、痛み止めの薬を希望され、紹介・予約なしで来院された。外来看護師から、当院の泌尿器科は今年4月から紹介状の持参が必須となっていることと、近隣クリニックの受診について説明したが、コミュニケーションが取れないとのことで、コーディネーターに対応依頼があった。</p> <p>コーディネーターは、電話通訳を介して再度、紹介状なしでは受診できないこと、近隣クリニックの情報を調べてお渡しするので、クリニックを受診していただきたいことを説明した。患者の了承を得たため、コーディネーターが、地域連携室の看護師と連携しながら近隣の中国語対応可能な泌尿器科クリニックの情報収集を行い、また泌尿器科外来看護師と連携しながら診療情報提供書再発行の調整を行った。</p> <p>その後、コーディネーターから患者に、中国語対応可能なクリニックの情報とコミュニケーションツール（多言語問診票、服薬説明資料）をお渡しし、電話通訳を介してクリニック受診の説明を行った。患者は了承され、お礼の言葉を述べて帰られた。</p>

成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コーディネーターが各部署と連携しながら対応することで、スムーズな対応ができた。 ・過去にトラブルのあった患者だったが、コーディネーターが、文化・習慣の違いにより追加説明が必要な点や外国人患者が医療機関受診時に感じる不安を考慮しながら対応することで、今回はトラブルなく対応できた。 ・当院では受入れできないケースだったが、電話通訳を介して丁寧な説明を行い、またコミュニケーションツールの配付によりクリニック受診のハードルを下げること、患者は納得して帰られた。
---------------	--

<受付対応、問い合わせ対応場面>	
事例の対応者	医療通訳者・外国人患者受入れ医療コーディネーター兼務者
経緯・内容	<p>パキスタン籍の子ども2人と両親の4人家族。コロナ感染疑いで発熱外来を受診、診察のため車内待機中であった。</p> <p>オペレーターより、「発熱外来で車待機中の外国人患者から電話がかかってきていて、説明しているが同じことを何度も繰り返して質問され、日本語が通じているのかわからない」と対応要請があり、医療通訳者兼コーディネーターが対応した。</p> <p>まず、日本語での会話が可能か患者（父）に尋ね、やさしい日本語で理解できていることを確認してから問い合わせ内容を伺った。内容は「最後の診察まであとどれくらい待てばよいのか、お腹が空いたので食べに行ってもよいか」というものであった。診療システムを確認すると、順番が近かったため、「明確な時間を伝えることはできないが、次かその次に呼ばれる予定になっている。今から食事に行ってしまうと、診察はできなくなるので、このまま駐車場で待機してほしい」と説明する。患者は特に質問を反復することなく「わかりました」と回答したため、伝えた内容が理解できたか確認を行った。もう少しで順番が来ること、今外出すると診察できないことについて理解されていたので、対応を終了した。</p> <p>オペレーターに対応報告を行い、伝え方についてフィードバックの時間を設けて、相互に次回の対応の参考とした。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者兼コーディネーターの配置により、外国人患者からの問い合わせに対して適切に対応することができた。発熱外来の受診プロセスは通常外来と異なるため、戸惑う外国人患者も多い。患者の問い合わせにできるだけ明確に回答し、わかりやすい表現で伝える工夫を継続していく。</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
経緯・内容	<p>2歳幼児がコロナ入院となったが、両親は濃厚接触者のため来院できなかった。医師は入院中の検査同意取得や病状説明など電話で両親とやりとりする必要があったが、両親の日本語理解度が高くなかったため、医療通訳者が電話通訳にて介入した。</p> <p>医療通訳者は、患者の母国語で検査の必要性やリスクなど細かくわかりやすく説明して同意をとり、検査結果や入院中の患者の様子、病状をわかりやすく両親に伝えて、無事に退院させることができた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>コロナ禍で面会制限のある中、日本語の理解できない外国人入院患者への対応は大変困難である。</p> <p>特に患者が幼児の場合、治療上必要な説明、同意等はすべて両親など家族とのやりとりが必要となるが、家族が日本語を理解できず、かつ外出制限を受けている場合、電話等の遠隔通訳での対応となる。</p> <p>電話対応でのコミュニケーションは対面対応より制限があるが、医療通訳者が介入することにより、幼児入院患者に安全な医療を提供し、家族にも安心感を与えることができた。</p>

＜受付対応、問い合わせ対応場面＞	
事例の対応者	外国人患者受入れ医療コーディネーター
経緯・内容	<p>予約外来院時の対応。患者は当院で生まれたネパールの赤ちゃん。黄疸が心配とのことで、予約外で急遽、母子で来院された。コーディネーターが別件対応を行っていたため、外来スタッフにタブレットを渡し、対応を委ねていた。</p> <p>コーディネーターが別件対応の合間に外来の様子を見に行ったところ、外来クラークの話では、「母からは後から父が来ると聞いている。父は日常会話程度の日本語が可能なので、問診票の記入などは父到着後を予定している」とのことだった。しかし、コーディネーターがやさしい日本語で母と話したところ、父は来ないとのことだった。問診票記入までコーディネーターがサポートし、コーディネーターは別件対応に戻った。診察時には電話通訳により対応してもらった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】 コーディネーターが対応することで、円滑にコミュニケーションが図れた。</p> <p>【課題】 コーディネーターは、外国人患者の対応やさしい日本語での会話に慣れていないが、慣れていないスタッフが対応すると、簡単なやりとりでもうまくいかないことが多い。職員全体の対応力の底上げが必要。</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兼務者
経緯・内容	<p>当院をかかりつけ医の一つとして利用しているフィリピン籍患者（小児）の母親。日本語は少し聞き取り・会話が可能な程度で受診時は英語対応を希望される。国際担当部署メール経由にて、コロナ感染後の療養証明書発行について問合せがあったため、医療通訳者兼コーディネーターが対応した。</p> <p>「娘の療養証明書が保険の申請に必要なので、発行してもらうことは可能か」との問合せであった。まず、病院では証明書発行を行っていないことを説明。次に、患者は当院の発熱外来でみなし陽性診断であったため、主な申請先である HER-SYS も利用不可であったが、9/26 以前の感染であったため、居住自治体の厚生センターに申請すれば発行してもらえることを情報提供した。Web サイトからも申請可能だが、すべて日本語表記であること、サイトからの申請が難しければ、厚生センターの専用電話番号に問い合わせると申請サポートを行ってくれることを、電話番号を添えて案内した。患者は申請プロセスについて理解できたと感謝を述べられ、対応終了となった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者・コーディネーターにより、外国人患者にとっては難しい公的な書類申請手続きについて、相談内容に適切に回答し、解決手段を提案することができた。</p> <p>【その他】Web サイトは日本語のみであることが判明したが、専用相談電話で多言語対応をしてもらえるかまでの確認が不十分であった。今後外部機関を案内する場合には、案内先での多言語対応の有無についても留意しなければならないと感じた。</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・外国人患者受入れ医療コーディネーター兼務者
経緯・内容	<p>当院に定期的を受診されているバングラデシュ籍の患者。本人は日本語で多弁だが、やさしい日本語で対応しても理解が不十分なことがあり、やさしい日本語と英語で対応している。書字・読字も困難。総合受付で問合せがあり他スタッフが対応したが、日本語でのコミュニケーションが難しく、医療通訳者兼コーディネーターに対応依頼となった。</p> <p>問合せ内容を確認すると、「メガネが壊れたので視力を測って作り直したい」とのこと。当院アイセンターではメガネ・コンタクトレンズ処方完全予約制となっていること、検査・診察に2回は必ず来院いただく必要があること、早くても処方できるのが半月後になることなどをまず説明すると、「時間がかかりすぎる。近くの</p>

	<p>A病院では作ってもらえるか」と質問された。</p> <p>A病院のWebサイトを確認すると、メガネ処方を行っているという記載はあるが、処方までの期間や受診可能曜日・時間などは不明であったため、そのことを患者に説明。また、当院のアイセンターに問合せを行い早期処方希望であることを相談すると、他の患者にも案内している医療機関（商業施設内にあり、メガネ作成も時間帯によっては即日可能）があるとのことで、当該医療機関の診療時間等の情報を加えて患者に案内した。患者は今日にもその医療機関で受診できることに満足され、感謝して帰宅された。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者・コーディネーターにより、外国人患者からの相談・問合せに適切に対応することができた。日本語でのコミュニケーションにやや不安があっても、日本語で話そうとされる外国人患者もいる。スタッフ側が多言語対応を提案しても会話を続けようとするなど、一般スタッフでは対応に困る場面もあり、そうした場合には、医療通訳者兼コーディネーターが患者の言語背景に配慮しながら適切なコミュニケーションを行うことで、患者も不安・不満なく十分な理解のうえで対応することができるため有用であると感じた。</p>

<p><受付対応、問い合わせ対応場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>ごく簡単な日本語のみ会話可能なフィリピン籍患者。受付スタッフより「患者の訴えている疾患がわからない」とのことに対応を依頼され、医療通訳者兼コーディネーターが対応を引き継いだ。</p> <p>患者は英語で会話可能とのことであったため、英語にて聴取すると淋病を疑っているとの回答であった。翻訳タブレットを用いてタガログ語でも表示し間違いがないか確認した。</p> <p>当院の泌尿器科は現在新規受付を停止しており、当日の受診を希望される場合に内科を案内することがあったが、内科看護師に確認すると、「受診しても泌尿器科のある他院へ紹介となるため、初めから専門医を受診することが望ましい」との回答であった。以上を患者に説明すると、当院では受診できないことを理解され、「近隣に泌尿器科があれば情報がほしい」と言われたため、当院からの紹介ではないことを前提として、近隣病院の情報を英語でメモ書きしてお渡しし説明した。また、当日に日本語で通訳可能な知人と一緒に受診できるか確認し、同伴することを確認して対応を終了した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者・コーディネーターにより、日本語でのコミュニケーションが困難な外国人患者に対し、会話可能な言語で対応し、患者の希望する診療科を受診できる他医療機関を案内することができた。</p>

【その他】地域の外国人コミュニティ内での口コミや Web サイトなどを見て、当院へ受診希望で来られる初診外国人患者に対応した際、当院にはない診療科での受診を希望の場合もある。近隣医療機関を案内することはできるが、多言語対応を行っているかは不明、または難しいことも多いため、通訳可能な方の同伴推奨や市の外国人ヘルプデスクへの相談方法なども合わせて案内を行っている。

<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>在留の外国人より、4歳の息子の新型コロナワクチンを予約したいとの電話問い合わせがあった。</p> <p>当院では4歳以下はまだ受け入れていないため、患者の持っている接種券に書かれていたという医療機関の電話番号にコーディネーターが順番にかけ、1件だけ接種可能なクリニックを見つけた。患者の父は日本語で電話予約をするのが困難なため、コーディネーターが日程調整や注意事項の確認などを行い、無事に予約できた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者の希望通り、予約・案内することができた。また、問診票の記入についても事前に確認し、既往歴について、患者の父から出生時の手術歴を聞き出し、クリニックに事前に伝えることができた。クリニックには、大阪府無料電話医療通訳サービスを紹介した。</p> <p>【課題】4歳以下の新型コロナワクチン接種を行っている施設はまだ少なく、接種券に載っている医療機関でも実際に連絡すると不可の場合が多かった。日本語ができない場合、自分で探すのは大変だと思われる。</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>医療費に関する問合せへの対応について。患者は、当院受診歴のあるウクライナ避難民の20代女性。英文のメールで「このような書類が届いたがどうしたらいいのか」との問合せがあり、市役所が発行した国民健康保険医療費のお知らせが添付されていた。</p> <p>コーディネーターから患者本人に連絡し、「市役所が発行した書類であること」、「内容は以前当院を受診された際の医療費に関するお知らせであり、請求書ではないこと」、「医療費控除の手続きで使用する書類であること」を英語で説明した。</p>

成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】役所から届く書類の内容が理解できず、放置したり、捨ててしまったりする外国人は少なくない。当院の外国人患者から、メールでの問い合わせや来院時に相談や質問があった場合は、コーディネーター等が対応し、情報提供を行ったり、必要な支援につなげたりしている。</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
経緯・内容	<p>イスラム教徒の外国人患者より、宗教上の理由から、当院で受けた医療内容を母国の家族に知られたくないため、カルテの記録を一部削除してほしいと依頼があった。母国に暮らす家族が日本の知人を通して自分の治療歴を聞き出す可能性があり、とても恐れているとのこと。患者には、病院に勤務するすべての職員が厳格な守秘義務と行動規範を遵守しているため、患者本人以外の方からの問合せに対し、医療情報や治療歴を開示することは決してないと伝えた。そのうえで、患者相談支援室等の担当者と相談し、患者が少しでも安心できるように、以下のような手順で改善策を講じた。</p> <p>まず、カルテの記録が削除できるかどうかの確認を行ったところ、5年間記録するルールがあるため困難であるとの回答を得た。次に、患者本人以外がカルテ開示目的で来院した際の開示対象者と、手続き方法について確認した。これらを踏まえ、本人以外に開示しない方法について検討した結果、「本患者のカルテが、いかなる手続きを踏んでも本人以外に開示されてはならない」というコメントを挿入する対応をとった。本対応について患者に共有した際、とても安堵している様子であった。</p>
成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】内部連携のもと改善策を講じ、患者に伝えたことで、不安な気持ちを緩和し、安心していただくことができた。記録を一定期間残すルールや、開示の手続き、確実に本人以外に開示しない方法等について多職種間で話し合うことで、ノウハウの蓄積にもつながった。</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	<p>日本語での会話は片言で、難しい内容の理解は難しいベトナム籍患者。消化器内科で特定疾患の潰瘍性大腸炎と診断を受け、医療費助成の申請について診療科から地域医療部に相談があった際、MSW よりコーディネーターに問合せがあり対応した。MSW からは「今まで外国人患者の特定疾患助成費申請手続きをしたことがなく、日本人と同様の対応でよいか」と質問を受けた。外国籍の方でも在留資格があ</p>

	<p>り、日本国内に住民票を有していて、日本の医療保険制度の被保険者およびその扶養者であれば、医療費助成の対象となることを情報共有し、日本の方と同様に、所定の申請書に記載して厚生センターで申請手続きを行うよう案内してよいことを伝達した。</p> <p>患者は日本語では申請手続きが難しいため、次回診察で助成金手続きについて説明する際にベトナム語の遠隔通訳を利用すること、また厚生センターへ事前に当該患者が申請のために来所すること、できれば通訳のできる知人を帯同する手配を行うことをコーディネーターが提案した。その提案を踏まえて MSW が調整を行い、患者の次回診察時にベトナム語の通訳ができる知人が同席し、厚生センターへの訪問時も帯同することとなった。</p> <p>また厚生センターも、来所日の事前伝達があればそれまでに対応調整を行っていただけとのことで、患者と訪問予定日を設定し厚生センターへ伝達した。診察当日、手続き説明に対して患者も理解することができ、厚生センターへ手続きに向かうこととなった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】コーディネーターにより、特定疾患の助成金申請に関する手続きについての正確な情報を院内スタッフに適切に情報することができ、また病院や厚生センターでの通訳手配まで調整することで、外国人患者が十分な理解のもと手続きを進めることができた。また、医療従事者も、外国人患者の場合に特別な手続きがあるかもしれないという不安について、適切な情報提供でサポートし、安心して患者対応を行ってもらうことができた。</p>

<p><受付対応、問い合わせ対応場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>日本在住の中国人留学生。海外旅行から日本へ帰国時、空港にてインスリン注射未摂取による発作を発症。当院へ救急搬送された。</p> <p>当院入院担当から、患者の入院に関する書類が未記入であり、身分証明書の確認も未実施のため、国際担当部署の中国語通訳者に対応を求める依頼があった。中国語通訳者が病棟にて、患者に日中対照版の入院書類の記入サポートを行い、パスポートも確認した。海外旅行先で在留カードを紛失したとのことで、退院後、すぐに居住地の入国管理局に在留カードの再発行の手続きをするよう助言も行った。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】救急搬送直後、患者は意識不明で身分確認が困難だった。後日、中国語通訳者によって、関連書類の記入や身分確認を行い、柔軟に対応することができた。また、患者の在留カードの紛失に対して、退院後、該当行政機関に速やかに再発行申請することを助言し、患者も安心して退院することができた。</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	<p>2歳幼児がコロナ入院となったが、両親は濃厚接触者のため来院できなかった。医師は入院中の検査同意取得や病状説明など電話で両親とやりとりする必要があったが、両親の日本語理解度が高くなかったため、医療通訳者が電話通訳にて介入了。</p> <p>医療通訳者は、患者の母国語で検査の必要性やリスクなど細かくわかりやすく説明して同意をとり、検査結果や入院中の患者の様子、病状をわかりやすく両親に伝えて、無事に退院させることができた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>コロナ禍で面会制限のある中、日本語の理解できない外国人入院患者への対応は大変困難である。</p> <p>特に患者が幼児の場合、治療上必要な説明、同意等はすべて両親など家族とのやりとりが必要となるが、家族が日本語を理解できず、かつ外出制限を受けている場合、電話等の遠隔通訳での対応となる。</p> <p>電話対応でのコミュニケーションは対面対応より制限があるが、医療通訳者が介入することにより、幼児入院患者に安全な医療を提供し、家族にも安心感を与えることができた。</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	<p>日本語での会話がほぼ困難なパキスタン籍患者。内科定期通院中で、前回受診時に英語通訳対応を希望されていたため、診察時に医療通訳者が通訳待機していたところ、患者から「今日は日本語のできるパキスタンの友人を連れてきた。通訳はこの人をお願いする」と友人通訳同伴で来院した。そのため、医師に相談して院内通訳者も同席することとした。</p> <p>患者に、「遺伝子検査に関する大切な話もあるため、念のため院内通訳者も同席してよいか」と確認すると快諾された。患者は糖尿病で通院しており、定期検査の結果説明については友人通訳で概ね理解されている様子であった。しかし、患者から排尿・排便の頻度・出かたが変化したという訴えがあったため、医師が「前回、中断していた利尿薬を再開したのだが、その薬の影響が考えられる。薬の効き目はどうか」と確認した。すると友人通訳は「(排便促進のために)牛乳を飲んでもよくならない」と薬についての言及がない回答を行ったため、患者の同意を得て院内通</p>

	<p>訳者が通訳介入を行い、利尿薬の継続に問題がないことを確認し、新たに便秘薬と整腸剤が処方されることとなった。</p> <p>遺伝子検査の説明においては、研究目的も含まれ、検査が実施されるまでの院内プロセス等を説明する場面では友人通訳が医師の日本語を一部理解できなかったため、再度院内通訳者が通訳介入を行い、患者の理解と検査同意を得ることができた。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者の配置により、友人通訳を帯同された場合でも、必要に応じて院内通訳者が介入することで、医師が患者に伝えたい内容を正確に伝達することができた。</p> <p>【その他】原則として、知人・家族通訳は患者の同意のもと行ってもらっているが、医師の伝達内容が本当に患者に伝わっているか確認する手段がない。診察の内容によっては、適切な医療通訳を介入させる必要を改めて感じた。</p> <p>また、中には患者が病院雇用通訳を拒否する事例もあるため、同席についての通訳内規作成や、通訳者のコーディネーションスキル養成も必要と考える。</p>

<p><診療・検査に関する場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>患者は10歳の中国人女兒。今年5月、近隣の医院からの紹介で来院した。当院小児血管外科にて心房中隔欠損症と診断され、手術実施のための検査中に重症の肺動脈性肺高血圧症（指定難病）であることが判明したため手術ができず、まず肺動脈性肺高血圧症の薬物治療を行うこととなった。</p> <p>患者は8月に3回目の入院となり、心臓カテーテル検査を行った。母親は日本人と結婚しているが、患者の女兒は最近来日したばかりで、日本語は全く理解できない。母親はやさしい日本語のみで会話が可能なため、通訳を必要としている。現在、検査結果を待っている状況である。もし血圧が下がっていることが確認された場合には、手術となる予定である。医師からは重い運動を除けば小学校に行くことに問題はなく、通学するように指導しているが、来日後、通学していないとのこと。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】患者は10歳の女兒であり来日後数ヵ月しか経っていない。日本語は全く理解できないため、医師、看護師との会話には通訳を必要としている。母親はやさしい日本語は理解できるため入院中は付き添いをし、ほとんどの会話は母親を通して行われている。医療用語を使用した複雑な会話には当院の医療通訳者が対応し、患者と家族に安心感を与えることができた。</p> <p>【課題】患者は10歳であるが、来日後小学校に行っておらず、社会とのつながりがなく、現在家庭内の会話は母親との中国語のみであり、日本語を習得する方法がない。</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兼務者
経緯・内容	<p>予約受診時の通訳対応。患者はフィリピン人女性。地域のクリニックからの紹介で、この日に心臓内科を受診された。当院では地域予約の際にクリニックから通訳の要否について連絡をいただいているが、この患者は通訳不要となっていた。だが、外来での問診や検査説明でコミュニケーションが取れなかったため、外来スタッフから医療通訳者兼コーディネーターに対応依頼があった。医師は英語が堪能だったため、診察以外の問診や検査などの場面では医療通訳者兼コーディネーターや英語通訳者（登録通訳者）が対応した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】同時に複数の患者対応がある中での急な依頼だったが、医療通訳者兼コーディネーターと登録通訳者が分担しながら対応することで、円滑な受診が図れた。患者は、日本語は聞いたら何となくわかるが話すのと読み書きは苦手と話されており、言語対応を行ったことで安心されていた。</p> <p>【課題】地域予約の際に通訳不要となっている患者でも、実際に来院してみると通訳が必要なケースが少なくない。この患者は、クリニックでは通訳の要否を確認されなかったと話されていた。当院の通訳サービスについて、クリニックに対する周知方法を考える必要がある。</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>急性心筋塞栓症、重度の心不全のため気管挿管中の重篤患者。患者の息子が日本語堪能であったため、来院時に息子が通訳となり、医師の説明を患者に伝える機会がしばしばあった。</p> <p>患者は再三気管チューブの抜去を強く主張したが、患者の状態から判断すると抜管により状態が急激に悪化することが予想された。しかし、医師は患者の希望を尊重し、患者の容態がある程度安定した後、抜管することに同意した。</p> <p>そして、医師が患者に抜管後病状が急激に悪化した場合、再挿管の希望はあるかと質問したところ、通訳していた患者の息子は、再挿管の希望があるかどうかについては通訳せず、「抜管して病状が悪化したらもう助からない」とだけ通訳した。</p> <p>その後、院内通訳者が、息子にその際の通訳内容の意図を確認したところ、「父の気持ちがわかるので、これ以上の救命措置を希望しないという気持ちだった」との答えであった。</p> <p>立ち会いしていた院内通訳者は、家族の気持ちは理解できるが、それでは医師の意図を正確に伝えることができず、正しい医療行為に支障をきたす恐れがあると考え、再度医師の話を正確に通訳して患者に伝えた。</p>

成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者側の通訳者や、特に患者家族が通訳者となる場合、無意識に自分の感情や思いを差し挟んでしまい、中立的な立場で通訳できない可能性がある。それにより、患者と医療者の間に大きなコミュニケーションギャップが生じてしまうことがあり、それが重要な病状説明の場合だと大変大きな問題となりうる。</p> <p>そのため、患者側の通訳者や患者家族の通訳者が通訳介入する場合は、院内通訳者の立ち会いが不可欠と考える。</p> <p>今回、通訳者の立会いにより、患者に医師の説明を正確に伝えることができた。</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>精神科に長期入院中の日本人患者がコロナ陽性のため当院に搬送され ICU 入院、気管挿管となった。患者の唯一の身寄りが海外在住の娘で、この娘は日本語によるコミュニケーション不可であったため、コーディネーターが介入してサポートを行った。コーディネーターが英語でメールを送り、患者娘の電話番号を取得し、英語が話せる医師から国際電話で直接病状の説明を行った。</p> <p>その後も病状や処置に関する患者家族からの質問やメッセージの取次を行い、患者は快方に向かっている。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】一時は生命の危機があり早急な対応が必要だったが、コーディネーターが間に入り、家族の同意を得て適切な処置をすることができた。また、患者家族の質問を医師に伝え、医師から説明してもらうことで不安を取り除くことができ、患者家族からは何度も感謝の言葉をいただいた。</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>外国人患者より、担当医の専門外の診療科（整形外科）かつ他院宛の紹介状を書いてほしいとの訴えがあり、診察後もなかなか帰宅しようとしなため、医療通訳者が患者に対し、「他院への紹介状は専門医が作成するものであり、手術を実際に行った主治医（海外）から直接診療情報を入手すべきであること」を根気強く複数回にわたり説明。加えて患者本人の希望を傾聴した。</p> <p>その結果、医療通訳者が代替案として、「海外の主治医から診療情報を入手したうえで当院の整形外科受診」を提案したところ、本人から納得が得られ帰宅に至った。</p>

成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者の要求に対し、医師が状況や事由を説明したうえで「不可」と回答した場合でも、患者によっては「しつこく依頼し続ければ医師が折れる」と考えるケースもある。患者の希望を丁寧に聴取し、手続きの簡易な代替案を提示することで、患者の理解と納得を得ることができた。</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	<p>サハリン在住のロシア人患者。数年前に当院で PCI 治療を受け、その後毎年循環器内科で定期検査、治療を受けていたが、コロナの影響で2年間来日できず、地元での病院で治療継続していた。</p> <p>ロシアで行った検査・治療を日本の主治医に確認してもらうため、2022年10月に来院希望され、当院では患者が来日できるように医療ビザの取得に協力した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>無事に医療ビザが下り、2年ぶりに患者と主治医は再会でき、様々な検査を行うことができた。また、人間ドックも受けて、安心して帰国された。</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	<p>膝の痛みで整形外科を受診し、精査のため MRI 検査を希望していた中国人患者。患者は中国にて避妊リングを装着しており、そのリングに金属が使用されている可能性が高いと思われた。医師から検査可能かの確認とリスクの説明があったが、本人からは中国でも MRI を受けられないと言われたことがないので大丈夫であるとの申し出があり、MRI の予約を入れた。</p> <p>しかし、医療通訳者は通訳のやりとりの段階で、患者の検査に関する理解度が完全でないという印象を受けたため、金属素材が含まれている可能性が高いこと、万が一金属が入っていた場合のリスクを中国語で繰り返し説明し、再度中国に問合せすることを勧めた。</p> <p>患者は帰宅後、自分で中国の病院に再度問い合わせし、金属素材が使用されているため MRI 検査はリスクを伴い、受けることができないことを知り、今回の MRI 検査はキャンセルとなった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者は、患者の言葉だけでなく、患者が MRI 検査や医師の説明を十分に理解していないという印象に基づき、まず患者自身が検査やリスクに関してよく理解し、何を希望するかを明確にするように導くことができた。</p> <p>医療通訳者は、患者の表情や話し方、語尾より、患者の発する言葉だけでなく、その裏の感情を推測し、正確で安全な医療を提供できるように導く必要がある。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者・外国人患者受入れ医療コーディネーター兼務者
経緯・内容	<p>39週で出生後に当院 NICU へ救急搬送となったネパール国籍の児。新生児科医師より、「何度かICを施行しているが病状も複雑であり、言語の問題で両親の理解に不安があるためICに同席してほしい」との依頼が国際担当部署へあった。</p> <p>父はやさしい日本語が理解できるが、英語は困難であり、母は英語ができるが日本語はできないとのことであった。そのため新生児科医師より日本語で説明があった後、国際担当部署の医師が英語で通訳し、さらに父と母で情報共有をしてもらうことを繰り返しながらICを行った。それまでのICは日本語で受けていたため、父は説明をある程度理解していたが、母は理解していなかったことがわかった。</p> <p>次回以降も国際担当部署の医師の同席を希望するか確認したところ、両親から希望があったため、入院中のICには国際担当部署の医師が同席しサポートを行った。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】国際担当部署の医師が同席し、ICの方法を提案したことで、父も母も共に理解ができるようになったと思われる。</p> <p>【課題】このケースでは、担当医から理解度の不安があり国際担当部署にサポートの依頼があったが、患者やその家族の理解度への配慮がされていない場合も多い。また医療者は、患者に付き添いで来た通訳者や日本語が話せる家族（今回の場合は夫）に病状説明をするが、その内容が患者本人に伝えられないことや、付き添いの日本語ができる人が質問し、質問に関するやりとりが患者に伝えられないなど、患者が置いてきぼりになっていることも珍しくない。そのような状況になっていることに医療者や付き添い者が気付いていないことも多いため、啓蒙していく必要がある。</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>米軍属の夫婦が出産、分娩ケアを希望で来院。現時点では軍病院では軍人家族以外は受入れしていないということで、一般のクリニックで初診検診を終えたとのことであったが、一回一回の健診ごとに個人で通訳を雇っているため通訳料がかさむとのことで、英語通訳者が常駐している当院を希望された。</p> <p>夫婦の居住地から当院までは片道約1時間半の距離があるが、他に英語通訳者が常駐する病院を探したが見つからなかったとのことで、当院で受診できることをとても喜ばれていた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】英語通訳者がいるクリニック・病院が増えれば、患者も分娩が始まって慌てることなく、出産に臨むことができるのではないかと。</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>60代患者。膝の痛みにより整形外科を受診される。</p> <p>すでに他院で受診歴があるとのことであったが、他院の診療情報提供書は持参がなかった。ご本人曰く、前医では膝の痛みを訴えたが、膝ではなく腰椎MRI検査の実施となり、治療内容に納得がいけないと感じているのと、前病院は通訳者不在のため、医療者とうまくコミュニケーションが取れないということで、当院受診を希望された。</p> <p>他院では整形外科以外の診療科も受診しており、常用している薬剤もあるようだが、診療情報提供書の持参はなく、本人の口頭での訴えだけであった。医師より、前医での診療情報が必須のため、診療情報提供書を持参したうえで再度受診するようとの指示があり、医療通訳者が伝えた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者は外国人、高齢でもあり、転院やセカンドオピニオン希望の際には診療情報提供書が必須であることを理解していなかった。医療通訳者が介入し、診療情報提供書の必要性に関する説明と、当院は医療通訳者が常駐しており、医療者とのコミュニケーションの際は医療通訳者が介入できることを伝えた。</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>経験の浅い医療通訳者へのフォローについて。当院での通訳対応は対面通訳を基本としており、主に登録通訳者や雇用通訳者兼コーディネーターが対応しているが、希少言語等で通訳者が手配できない場合は、NPOに通訳者の派遣を依頼している。この日は、NPOからのベトナム語派遣通訳者に、妊婦健診と小児科の1ヵ月健診の通訳対応を依頼しており、問診票の記入の場面から通訳対応がスタートした。多言語版の問診票がまだ整備できていなかったため、コーディネーターが問診票の内容を口頭で通訳者に伝え、訳してもらったが、この通訳者は医療通訳の経験が少なく、用語の理解もまだ不十分だった。やさしい日本語での言い換えや多言語資料の活用によりフォローした。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】希少言語の場合、通訳者のレベルのバラつきが大きい。登録通訳者や雇用通訳者であれば、通訳レベルや対応力を十分に把握できているため、事例に応じた通訳者のコーディネートが可能だが、派遣や遠隔の場合は難しい。</p> <p>【今後の対応】派遣元や通訳会社と連携し、事前の情報・参考資料の提供を丁寧に行うことで、適切なレベルの通訳者が確保できるよう努める。</p> <p>希少言語については、通訳者が少ない中、「現場で育てる」ことも必要であるため、適宜、適切なフォローを行う。</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兼務者
経緯・内容	<p>中国人の技能実習生。県内の病院の紹介状を持参し派遣会社担当者とともに来院した。</p> <p>患者は日本語を話すことができないため、当院の医療通訳者・コーディネーターが支援を行った。症状は便秘・嘔吐・下腹部の痛みであるが、原因は不明とのことで腹部触診、血液検査、レントゲン検査、胃の内視鏡検査を行った。検査の結果、大きな問題はなかった。さらなる原因究明のため下腹部のCT検査の予約を取ろうとしたが、患者は「便秘と嘔吐でいくつもの病院へ行き、会社の欠勤が続いている。工場長から『大きな病院へ行き、原因をはっきりさせ、薬で治療すること、これ以上の欠勤が続くようであれば帰国してもらおう』と言われているので次の予約を取ることができない」と言い始めた。そのため、便秘薬、ガス解消薬、胃腸活性薬、整腸剤を1ヵ月分処方した。派遣会社には、工場長と相談し、再度の来院を依頼することとした。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者は来日後6ヵ月の技能実習生であるが、慣れない海外で病気となり、会社の欠勤が続くことで会社や同僚への気兼ねがあり、ストレスがかなりたまっている様子であった。当院の医療通訳者が支援することにより、医師の診察および検査を安心して受けることができた。</p> <p>【課題】現時点では原因が特定されていないため医師はCT検査を勧めたが、患者は会社の欠勤が続くことを懸念しているため、勤務先の工場長の許可を得てからとなった。</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	<p>胃痛を訴える小学生の中国人患者が小児科を受診。医療通訳者が保護者と話をする中で、患者は学校で他の生徒とのトラブルがあったことや、受験を控えているという事情を聞いた。</p> <p>しかし、看護師の問診では、胃痛が器官の問題であるという方向に誘導されていた。そこで医療通訳者が保護者に確認したうえで、患者の事情を看護師に説明したため、他の可能性も含めて問診の方向性が変わった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者が収集した患者情報を看護師に提供したことによって、患者の病状を正確に医療者に伝えることができた。</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	<p>皮膚科受診の小児患者。診察時、海外購入の市販薬を使用していることが判明したが、同伴の保護者は海外での薬剤商品名しかわからず、使用薬剤の特定ができなかった。</p> <p>そこで、医療通訳者が海外の Web サイト検索し、その薬剤の成分名を確認し医師に伝えたことにより、医師は同成分の日本の薬剤を特定することができ、スムーズに診察を進めることができた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】外国人は自国から医薬品を持参して使用していることが多いが、同成分の薬剤でも、国により薬剤の商品名は異なるため、商品名のみでは薬剤が特定できず、診察時に一般名の確認が必要な場合がある。</p> <p>医療通訳者は問診票記入の際などに、あらかじめ患者の持参した薬剤の一般名を確認し、診察時に医師に伝えることができれば理想的である。</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兼務者
経緯・内容	<p>日本語不可のカナダ人男性（民間航空機のパイロット）が来院したため対応。他院の脳神経外科で脳室内嚢胞の診断が付いていたため、当院の脳神経外科医師が診察したが、医師が英語対応不可のため通訳者が介入した。症状としては、時折軽度の頭痛が起こることが数ヵ月続いているとのことであった。</p> <p>患者に、なぜかかりつけの脳神経外科に行かないのか話を詳しく聞くと、勤務先の航空会社より指示があり、業務上、嚢胞と頭痛の関連性を調べる必要あるとのことであった。脳神経外科医師としては、頭痛の症状から、嚢胞が原因となっている確率は低いと判断された。</p> <p>頭痛精査のため脳神経内科医師に紹介となり、頭痛の特徴から緊張型頭痛と診断された。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>患者本人も、なぜ会社から、かかりつけではない医療機関受診を指示されたのかわかっていなかったが、通訳者が介入することで、来院目的が判明し、適切な診療科で診察することができた。最終の診断結果から、患者の状態は業務上支障なしと判断された。</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	<p>極度の貧血で緊急入院された中国人の患者。すぐに諸検査後、入院・輸血することになった。本人は日本で10年以上生活しており、日常会話は特に問題がなかった。患者は初めての輸血ということもあり、正確に本人への説明・承諾が必要であったため、当院の中国語医療通訳者を介しての輸血同意書説明を行った。輸血後、痔核根治術を施行。易出血性のため長い入院であったが、無事に退院された。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】対応した医療通訳者にとって、初めての輸血が必要な患者の通訳であった。患者に理解してもらい安心して輸血を受けられるように大事な場面であったので、正確な通訳をするように心がけた。今後もしかなる場面でも通訳対応できるよう、日々の学習を心掛けたい。</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>整形外科で入院中の在留外国人患者。入院中に処方された痛み止め内服薬を内服しないで自分で保存していたことがわかり、看護師が返却依頼したが、「これは私に処方された薬剤だ。お金も支払っており返却の必要はない」との主張で返却拒否された。</p> <p>そこで通訳者介入の依頼を受け、入院中はすべての薬剤を病院側で管理していること、保険医療の入院費について等、当院の規則や日本の保険医療に関して説明し、了解いただき、残薬を返却していただくことができた。</p> <p>患者からは、「そういう状況であれば、最初からきちんと説明するべきではないのか。ただ残薬返却するようにと言われ納得できなかった」との発言があった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【今後の対応策】外国人入院患者の通訳は医師、看護師などからの依頼がない限り、機械翻訳に頼る場合が多い。しかし、日本の医療事情に疎く、かつ言葉の問題で不明点があっても質問できない患者にとっては、大変ストレスの大きいものであり、ちょっとしたコミュニケーションエラーがトラブルにつながる可能性もある。</p> <p>重要なコミュニケーションの場合には通訳者が介入し、かつ、通訳者が定期的に入院中の外国人患者を訪床し、精神面も含めてフォローしていくことも大切だと考える。</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兼務者
経緯・内容	<p>当院では診療に際し基本的に2名体制で医療通訳を行っているが、この日は体調不良により中国語通訳者が1名欠勤し、経験の浅い中国語通訳者1名での体制だった。コーディネーターは英語担当であるが、この日はこの経験の浅い中国語通訳者の診察時通訳に同席し、どのように対応しているか詳細を確認した。理解不可能な言語の通訳を評価する際に、通訳前の元発言と、通訳者が発言した時間がほぼ等しければおおよそ的確に通訳できていると判断できると聞いていたため、その点で概ね問題ないとコーディネーターとして評価した。</p> <p>しかし、通訳者が中国語から日本語に訳す際、「(傷を)縫う」と訳すべき箇所を「塗る」と訳した場面があったため、通訳をサポートした。コーディネーターは中国語は理解できないが、処置の内容で誤って訳したことに気づき、その場でフォローすることで安全に診療を終えられた。</p> <p>また、診察後に通訳のスキルアップを図るため、“傷を縫う”は“傷の縫合”と、“薬を塗る”は“薬の塗布”と表現することを経験の浅い中国語通訳者に助言、後日他の中国語通訳者に、2名体制で通訳を行う場合は、お互いに持っている通訳スキル（語彙等）について、提供し合うよう助言した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	【今後の対応策】院内通訳者のスキル向上のため、今後も積極的に院内通訳者間で知識を共有し合う。

＜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兼務者
経緯・内容	<p>日本語での会話がほぼ難しいフィリピン籍患者。初診来院時、総合受付にて英語対応を希望されたため、医療通訳者兼コーディネーターが対応した。問診、検査とアテンドした際は特に問題なく通訳にて理解可能であったが、診察時の医師の説明について、英語で通訳すると一部理解が不十分な様子であった。患者・医師に同意を得て仲介し、医師にわかりやすい説明を行ってもらったうえで通訳すると理解は高まったが、病名や医療的内容の理解に時間を要した。</p> <p>診察終了後、患者に母語のタガログ語の方がよいか確認すると「その方が理解しやすい」と言われたため、次回の診察時には電話通訳のタガログ語を利用することを説明した。次の診察では、患者に会社通訳者が同行しており、その通訳者が「患者は在留資格の更新可否の評価中で、監理会社に身体状況を報告する必要があるため同席したい。患者も同意のうえである」と言われた。患者に同席に同意していることを確認したうえで、本日は電話通訳を手配しているので利用してよいかについて</p>

	<p>も再度確認。了承されたため電話通訳を利用し診察を実施した。 診察後に会社通訳は「今日の（電話）通訳さんは、医療に詳しい通訳さんなのですね。最初は自分が通訳してもよいと思いましたが、通訳してもらえてよかったです」と話された。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者兼コーディネーターの配置により、日本語での意思疎通に不安のある患者に、十分に理解可能な言語での通訳対応を行い、診察内容を理解いただき、安心して受診してもらうことができた。患者同行の会社通訳者に対しても、コーディネーターが通訳リスクを適切に伝えることで、「医療通訳」の必要性をご理解いただき、患者・通訳・医療者すべてが安心して診察を終えることができたと考ええる。</p>

c. 支払いに関する場面

<p><支払いに関する場面></p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>外国人患者受入れ医療コーディネーター</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>未収金への対応。患者はミャンマー人男性。当院を受診し、結核と診断されたため、専門病院に転院し入院されていた。診断後の転院調整が急だったため、当院受診時の抗酸菌検査代 12,350 円が未収となっていた。この患者は、母語ビルマ語、日本語はあいさつ程度だったため、コーディネーターが支払い依頼文書を日本語・英語・ビルマ語併記で作成し、入院先に送付した。その文書では、退院後の連絡とお支払いを依頼していた。 その後、患者から退院の連絡があり、後日来院いただき、お支払いいただく予定となっている。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】外国語での支払依頼文書を送付することで、未収金が回収できる見込みである。</p> <p>【その他】当院では、コーディネーター対応可能言語以外の言語において、医療の専門性が低い内容（予約の連絡、支払い依頼など）については、機械翻訳も活用しながら外国語訳を行っている。機械翻訳は誤訳のリスクもあるため、以下の点に気を付けて翻訳を行っている。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①翻訳する情報は必要最低限にし、複雑な内容は電話通訳でやりとりすること。 ②機械翻訳を使う際は、英語から該当言語に翻訳すること（日本語からより英語からの方が精度が高いため）。英語は極力平易な表現にすること。 ③翻訳後、その言語がわかる人にチェックしてもらうこと。 ④ミスコミュニケーションのリスクを極力低減するため、該当言語のみではなく日本語と英語を併記すること。

＜支払いに関する場面＞	
事例の対応者	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
経緯・内容	<p>医療費の支払い相談に関する対応。患者は潰瘍性大腸炎の治療中のオーストラリア人女性。8月に他県から転居されたことに伴い、当院に転院された。転居に伴い、患者が役所で難病助成の申請をしたところ、手続きに数ヵ月かかると言われた。手続き完了まで治療開始を待てる状態ではなく、すぐに治療に入ることとなったが、使用する薬剤が数十万円と高額であり、難病助成の申請が通るまでの間、患者が立て替えて支払うことは困難だった。</p> <p>そこで、対応していた英語通訳者からコーディネーターに相談があった。コーディネーターが医事課の未収金担当者と事前に相談し、延納手続きを取るようになった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】医療通訳者とコーディネーターが連携を取り、またコーディネーターが医事課の未収金担当者と事前調整を行うことで、窓口での対応をスムーズに行うことができた。</p> <p>患者は治療とお金のことを心配されていたため、延納手続きを取ることができ、安心されていた。</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>今年4月に救急外来で診療したウクライナ避難民が、1万円の預り金を支払ったが、翌日ホテルチェックアウト後、残金を支払わないまま行方不明となった。債務確認書に書かれていた電話番号はウクライナの携帯電話番号で、通話可能であった。本人は難民申請が通れば支払いに来ると回答。国際電話費用がかかるため、以後督促留保とした。</p> <p>6月に入国管理局に問い合わせにて、支援団体を紹介されたが、条件により対応する団体が違うことが判明した。</p> <p>その条件とは、【①身元保証人が有り：A支援団体が対応】、【②身元保証人が無く、政府指定の施設に入居した実績が有り：B支援団体が対応】とのことであった。該当の受診患者は、身元保証人無し、政府の指定施設にも未入居のため、条件を満たさず対象外となった。</p> <p>7月に入国管理局に問い合わせた際、6月末にウクライナ難民専用ヘルプデスクが開設されるとの情報を入手。8月にヘルプデスクに事情を説明し、京都市の対応で定住することとなった。患者本人は、送金方法がわかれば支払いたいが、診療費が高いので困惑しているとの現状も把握。説明のための連絡先も入手した。</p>

<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>8月に患者本人と電話にて、「請求金額は休日夜間対応の概算金額であること」、「外国人非居住者扱いで通常の200%+消費税で高いこと」、「その後、ウクライナ難民であることと、すでに国内に定住していることを考慮し、外国人定住者扱いの100%非課税金額に請求金額を変更し数千円までに減額となった」旨を説明した。</p> <p>【成果】上記対応により、患者より支払うとの回答を得ることができた。住所を聞き、英文併記の請求書、振込方法、現金書留による送金方法を送付。現在、送金待ち。</p> <p>【課題】政府のウクライナ難民への支援は以下の2種類となっている。【①身元保証人が有りの方】、【②身元保証人が無く、政府指定の施設に入居した実績のある方】…①・②のいずれかに該当すれば、医療費、生活支援金を支払う。しかし、規定を満たす難民は全体の1割程度で、当院の受診患者も対象外であった。規定の改善が必要と思われる。</p>
----------------------	--

<p><支払いに関する場面></p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>外国人患者受入れ医療コーディネーター</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>医療費の一部負担金免除に関する対応。患者はウクライナからの避難民の女性。多発性関節炎で受診された。日本での医療機関受診は初めてとのことで、受診前にメールで相談があり、コーディネーターが対応・調整を行っていた。</p> <p>受診前から医療費を気にしておられたため、コーディネーターから国民健康保険の一部負担金免除について案内。当院でも区役所でも、この制度を利用する初めての患者であるため、コーディネーターが区役所の担当者と連絡を取り、具体的な手続きや免除の範囲の確認等を行った。また、申請から認定通知が届くまでにはタイムラグがあるため、その間の医療費については、立替えなどの自己負担が極力発生しないよう、コーディネーターが主治医や医事課と調整を行った。</p> <p><その後の経緯></p> <p>区役所から当院医事課に一部負担金免除の証明書が郵送されたため、患者にメール（日英併記）で来院を要請し、還付手続きを行った。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】初めてのケースだったため、関係者との調整や連携を密にし、対応を行った。コーディネーターが関係者をつなぐ調整役として機能することで、混乱を生じることなく対応することができた。主治医や区役所担当者、医事課担当者など、関係者が非常に協力的だったことも、円滑な受入れができた要因の一つである。</p> <p>結果的に初診時からのすべての医療費（一部負担金）が免除となり、患者は安心されていた。</p>

＜支払いに関する場面＞	
事例の対応者	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
経緯・内容	<p>当院医師より、診察中の外国人患者の家族より「費用を安くしてもらえないか」という旨の相談があったため、国際担当部署に相談がきた。確認したところ、昨年10月より難民申請を行い、仮放免中となっている患者で、昨年9月に保険資格を喪失してからも、当院での治療継続を希望する方であった。</p> <p>国際担当部署から医師に患者のバックグラウンドを説明したうえで、なるべく安価な検査に変更してもらおうこととし、患者にその旨を説明し、支払うことをご納得いただいた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】本患者は、昨年10月に両親が難民申請を行い、仮放免中となっている家族の児である。昨年9月に保険資格を失効したため、1点30円計算となる当院のルールを承知のうえで当院での治療継続を希望していた。</p> <p>今回、主治医に「費用を安くしてほしい」と申し出たため、国際担当部署に相談が来た。当方より医師に患者のバックグラウンドを説明したところ、カルテ上のオーダーをなるべく安価な検査に変更した。</p> <p>一方で、薬の費用については医師では調整ができないとのことであったため、患者家族にその旨を説明したところ、「これからも同じ先生に診てもらいたいため、分割で支払いたい」との希望があったため、医事課にその旨を連絡した。</p>

＜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兼務者
経緯・内容	<p>日本人の入院患者の妻がフィリピン人であり、英語のみ可能であったため医療通訳者が介入した。</p> <p>患者が高齢でありお金の管理ができないため、退院時の費用支払いは妻が行うこととなっていた。退院前に妻が来院した際に概算を伝えたところ、一括支払いに不安があるとのことであったため、病棟クラークと相談し、分割支払いについて説明するとともに、一緒に無理のない支払いプランを考えた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】通訳者を介して事前に概算を伝えることで、患者家族の支払い不安を聞き取ることができ、その時点で分割払いに変更することで、退院当日の混乱を避けるとともに未収金リスクを低減させることができた。</p>

＜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兼務者

<p>経緯・内容</p>	<p>中国人の男性患者。県立病院の紹介状を持参し、日本在住の娘と友人とともに来院した。</p> <p>診療情報提供書によると「B型肝硬変（黄疸、浮腫、腹水、食道静脈瘤）、幹細胞癌再発疑い（肝細胞癌術後、肝細胞癌 TACE 後）」とあった。</p> <p>患者とその娘は日本語ができず、友人が通訳として来院した。当院の医療コーディネーター・医療通訳者（中国語）が同行し支援を行った。患者は6ヵ月間有効の在留カードを所持しているが、娘も含めて健康保険証を所有していなかったため、市役所にて国民健康保険の加入手続きを行い、発給後に再度来院するように説得を行い、了解が得られた。</p> <p>患者から、本日は体の状態が良くないため、点滴治療のみにしてほしいとの希望があり、健康保険加入を前提に1点10円で請求し、今月中に保険証を持参した場合、差額を払い戻すこととし、肝胆膵内科で治療を行った。</p> <p>その後、友人から電話で連絡があり、市役所に健康保険の申請を行ったが、「治療が目的で訪日しているため発給できない」と言われたとの連絡があった。再度、健康保険証無しで来院し、受診希望があったため、医師と相談のうえ、血液検査後に診察を行った。中国の病院で行った肝臓治療が肝硬変、肝臓腫瘍の検査値に影響を与えているが、許容範囲内であるとのこと。時間をかけてMRI検査を行うこととなったため、患者に概算費用を伝え、全額自己負担となることを伝えた。本日の支払いは1点10円で計算することを伝え、支払いを確認後に帰宅した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】患者は治療目的の訪日のため健康保険証が発給されなかったが、患者からは全額自己負担するため受診したいとの強い希望があったため、診察前に費用の概算を伝えながら治療を進めることとし、現在のところ未収金は発生していない。</p> <p>【課題】当院では日本の公的保険を有していない外国人患者の診療報酬について1点30円で計算しているが、本事例では医事課等と相談のうえ、国民健康保険が発給されることを前提に1点10円と患者に説明していた。結果的に保険証の発給はされなかったが、患者への説明通り1点10円で請求することとなった。</p>

<p><支払いに関する場面></p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>外国人患者受入れ医療コーディネーター</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>未収金の対応。以下の2件について、コーディネーターと未収担当者が連携して多言語対応を行い、回収にこぎつけた。</p> <p>①中国人患者（呼吸器内科）・・・日常会話程度の日本語が可能のため、受診時には通訳対応していなかった患者。抗酸菌検査の検査料が未収となっており、未収担当者から電話をかけても出なくなった。日本語・中国語併記の督促文書を送付したところ、振り込みがあった。</p>

	<p>②ミャンマー人患者（総合内科）・・・受診時には通訳対応していたものの、結核により急遽転院が決まったため、抗酸菌検査の検査料が後日支払いとなっていた患者。コーディネーターから転院先の病院に支払依頼の文書（日本語・英語・ビルマ語併記）を送付したところ、退院後にすぐに来院され、お支払いいただきました。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】未収担当者とコーディネーターとが連携して患者に多言語での連絡を行うことで、回収が可能となった。</p> <p>【その他】当院では、コーディネーターが対応可能な言語以外のケースでは、コミュニケーションエラーを防ぐための以下のような工夫をしながら多言語対応を行っている。</p> <p>○文書やメールでの連絡：日本語と英語と該当言語を併記。該当言語への翻訳は、一旦英訳してから機械翻訳にかけている。機械翻訳では複雑な内容になるほど誤訳のリスクが高まるため、記載内容は必要最低限の情報のみになっている。また、誤解を避けたい部分は、通訳者等にチェックしてもらっている。詳細は電話通訳（三者通話）でやり取りをしている。</p> <p>○電話連絡：電話通訳（三者通話）で対応している。</p>

<p><支払いに関する場面></p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>外国人患者受入れ医療コーディネーター</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>保険会社との調整に関する対応。</p> <p>患者はインドネシアからの訪日客（70代男性）。急性膵炎により他院を救急受診した際に COVID-19 陽性が判明し、当院に転院となった。COVID-19 に対する治療終了後、他院に転院した。</p> <p>退院後に保険会社から連絡があり、コーディネーターが必要書類の提出等の対応を行った。その際、保険会社から転院先の連絡先を教えてほしいとの依頼があったため、コーディネーターから転院先の医事担当者に連絡。保険会社が連絡を取りたがっていることを説明し、了承を得たうえで、保険会社に連絡先を伝えた。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】保険会社とのやりとりは英語での対応となることが少なくないが、転院先の医事担当者はそのことを知らなかった。外国人患者の対応に慣れていない医療機関では、突然英語で電話が入ると混乱してしまう可能性があるが、今回はコーディネーターが転院先に連絡し、対応フローなども説明したことで、転院先での対応が円滑になったと思われる。</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>日本語での会話が難しい患者が、日本語で会話可能な外国籍の方と来院（どちらも中東系）。</p> <p>受付時は総合受付スタッフが対応したが、初診登録時に国籍・言語情報の記入を拒否され、保険証・在留カードの提示もなく、医療費（自費 200%）の説明を行うと「あまりお金がないので安くしてほしい。怪我して困ってるんだからまず治療してほしい」と同意しないままであった（患者は話さず、すべて付添者が対応していた）。</p> <p>受付後に対応したスタッフよりコーディネーターに対応要請があり、対応を引き継いだ。患者の付添者は以前から当院を利用している外国人患者であったが、来院時しばしば無理な要望などで対応に苦慮することもある患者であった。</p> <p>診察待機中にコーディネーターが付添者と面談を実施。在留資格を確認すると、パスポートの持参はなく 3 ヶ月未満の短期滞在であると回答。再度当院の医療費設定について説明するが、「先生に診てもらう前から、そんなお金の話ばかりして」「お金が払えなかったら診察しないのか、人の心がないのか」「先生に話すからあなたはもういい」と大声で話し、その場で支払い同意を得ることは困難であった。診察や治療は受けられること、支払いは分割でも相談できることなどを再度説明し面談を終了。面談内容を診療科看護師と担当医師に説明し、患者から値段交渉される可能性があること、可能な範囲で検査・処置を最小限にして治療費を抑える検討をしてほしいことを伝達し了承を得た。</p> <p>診察終了後、会計でもスタッフに「安くしてほしい」と付添者が尋ねてきたが、ディスカウントできないことを明確に伝えてもらい、結果的には全額を支払い帰宅された。担当医師から、「事前の情報共有があったため円滑に対応できた」とフィードバックがあった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】コーディネーターにより、未収金となりそうな事例に現場で対応し、結果として未収金となることなく患者を診療することができた。</p> <p>【その他】外国人患者の医療費設定については医事課・院内スタッフ間で十分に情報共有されているが、患者からの支払い同意が得られずトラブルケースになった際、「対応方法がわからない、迫力があるため怖く感じる」という相談がある。コーディネーターが常駐することで、患者情報を入手したうえで適切な外国人患者対応を行うことができ、またスタッフにも対応スキルを共有することができ有用であるとする。</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>中国人患者の医療費の支払いに関する対応。</p> <p>先月に当院で出産された患者の夫より、問合せの電話があり、コーディネーターが対応。用件は、赤ちゃんの保険証ができたので、番号を伝えたいとのことだった。保険証の登録には来院が必要なこと、来院時には保険証に加えこども医療証も持参いただき医療費の精算をお願いしたいことをお伝えし、後日、来院されることになった。</p> <p>来院時には、コーディネーターと中国語の通訳者が対応。持参物の確認をしている際、こども医療証をお持ちでなかったため、手続きの状況を確認したところ、手続き方法や制度の概要をご存じないようだった。コーディネーターから再度説明したところ、「上の子ども、こども医療証は持っていない」とのことだったため、上のお子さんも含めて区役所で手続きをされるよう案内した。</p> <p>その後、すぐに区役所で手続きをされ、こども医療証が発行されたとのこと、夫から感謝の言葉があった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】この患者家族は来日してまだ日が浅く、日本の子育て支援制度等に関してほとんど知らなかった。制度の概要や手続き方法を説明することで、とても感謝されていた。</p> <p>この患者家族は日本語がほとんどわからないため、夫が当院に電話をかけて来られた際には、翻訳機を活用して一生懸命コミュニケーションを取ろうとされていたが、意思疎通は難しかった。コーディネーターが中国語も交えつつやりとりを行い、複雑な内容については遠隔通訳（三者間通話）を活用することで、円滑なコミュニケーションが取れ、夫も安心されていた。</p>

＜支払いに関する場面＞	
事例の対応者	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
経緯・内容	<p>脳梗塞、心不全、たこつぼ型心筋症で搬送された外国人患者は、当初危篤状態となったが、奇跡的に回復を遂げられ、ご家族の希望であった自国への帰国を果たされた。患者は人工呼吸器管理期間が長く、脳梗塞の後遺症も残ったため、家族が代理で意思決定を行ってきた。治療費が高額となったが、無保険であったため、通常行われる手術などが実施されず、家族は常に治療費支払いの不安のなかで患者を支えてきた。</p> <p>また、敬虔なクリスチャンであり、神父が病者に行う儀式を執り行うため、病室での面会を希望されたが、病院としては感染症対策のため許可することができなかった。</p>

成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】多職種（医師、病棟看護師、MSW、医療マネジメント課、国際担当部署）がチームを組んで、家族の代理意思決定支援を行った。国際担当部署所属の看護師、コーディネーター、医療通訳者は医療チームの一員として、家族と病院との間のコミュニケーションの橋渡し役を担った。家族は、当院の対応に対して深く感謝されており、病院と家族との間に信頼関係を築くことができた。</p> <p>帰国には医療者による同伴が必要とされたため、家族が自国より医師を呼び寄せ、帰国便に積み込む酸素ボンベなど必要な機材を手配した。当院は、空港までの搬送車の手配、空港までの機材、医師・看護師が同行するなど必要な手配を行った。当日、機材が届かない、飛行機が遅延するなどのハプニングはあったが、国際担当部署が家族、医療者ときめ細やかな調整を行うことにより、一時は重篤化した患者を退院・帰国まで導くことができた。</p> <p>【課題】当院では保険がない外国人は1点30円計算となるため、治療費が高額となり、海外旅行保険にも加入していなかったため、高額の未収金が発生した。分割で20年かけて返済していただく予定である。毎月の入金滞った場合には、患者の個人情報厚生労働省および出入国在留管理庁に共有されることについて説明をした。病院には未収金が発生し、患者の家族は、経済的な問題により治療の選択に影響を受け、また、生命保持以上の積極的な治療は神の判断にゆだねるというカトリックの宗教観も加わって、難しい選択を迫られた。加えて、多額の負債を負うことにもなった。</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
経緯・内容	国籍未確認の外国人患者。医事課フロントからの依頼にて、外国人患者からの待ち時間が長いとのクレームに英語医療通訳者が対応した。 待ち時間に関する外国語の表示が足りないことから、会計表示文を翻訳し追加した。
成果・課題・ 今後の対応策 等	【成果】待ち時間に対するクレームに対し、関連する表示を翻訳することで、待ち時間について事前説明できる体制にした。

＜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兼務者

<p>経緯・内容</p>	<p>言葉の選択により円滑に日本語でコミュニケーション可能なパキスタン籍患者とその父親。患者となる子2人と両親で来院された。</p> <p>小児科受診希望で来院されたが、コロナ第7波の最大流行期にあり、小児発熱外来混雑のため通常受付時間より早く小児科受付が終了していた。患者は当院をかかりつけ医としており、度々待ち時間や受付時間終了後の受付などで無理な要望をされることがあったため、コーディネーターが説明対応を行った。</p> <p>早期に受付を終了したことについて患者にご負担をおかけしていること、現在の発熱外来の混雑状況により院内外来診察の状況も臨時体制になっていること、本日中に小児科を受診したい場合は近隣で受診可能な医療機関と一緒に検索することなど説明した。また、すべての小児科受診希望の患者に同様の説明を行っていることを伝えた。</p> <p>説明を聞いた後に父親は、「まだ受付が終わる時間ではない」「他にこの時間（夜）にやっている病院があるのか」「ここがかかりつけ医だから色々な病院に行くのはよくない」「他の日は仕事が忙しい」など、受診を諦められない様子であったが、申し訳ない気持ちを伝えつつ、意見に対する回答を行いながら受診ができない理由を説明した。以前には大声で主張を通すなどすることもあった患者だが、激昂することなく最終的には「わかった」と言って帰宅された。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】外国人患者受入れ医療コーディネーターの配置により、主張が強く日本人職員が萎縮しやすい外国人患者に対して冷静に対応し、トラブルを回避することができた。</p> <p>【その他】外国人患者には休診や診療体制の変更、発熱外来のリアルタイム情報など臨時情報が届きにくいという課題がある。ホームページなどに掲載しても閲覧せずに来院する患者が多い傾向を感じる。加えて、コロナ第7波下においては診療体制も日々変更しており、日本人患者であっても情報発信が間に合わない現状もある。</p> <p>外国人患者の場合、リクエスト通りの受診ができないことに対する主張が比較的強い傾向を感じるが、日本人患者同様、理由や対応について明確な説明を納得できるまで行うことが理解を得る際に重要であると考えます。</p>

<トラブル・クレーム対応に関する場面>

<p>事例の対応者</p>	<p>医療通訳者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>糖尿病ケトアシドーシスの急病者が搬送されてきたが亡くなられたので、中国在住の両親に連絡して日本に来てもらった。</p> <p>最初は医療通訳者不在の時間に病院に来たが、うまく説明が伝わらなかったせいか、当院を訴えるという話まで出てきた。</p>

成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】その後もう一回予約を取って両親に来てもらい、救急医師と医事課のスタッフが当時の状況を説明して、医療通訳者が通訳した結果、患者の両親はようやく納得できて、当院に再三感謝して中国へ帰った。</p> <p>訴訟問題になりかねない案件であったが、両親の疑問を一つ一つ丁寧に、医療通訳者が母国語で説明したことで、理解・納得され、訴訟を回避することができた。</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	<p>ベトナム人患者、海外在住、英語通訳者が対応。</p> <p>患者より、精算機で支払いしようとしたところ、うまくいかずキャンセルをしたら、2万円入れたはずが1万1千円しか返却されてこなかったとの訴えによるトラブルが発生した。</p> <p>患者は次回予約が入っていたため、それまでに調査することをお約束し、その場は一旦お支払いいただいた。</p> <p>また、同じ内容のリハビリなのに前回（先月）と金額がかなり異なるのはなぜかと問合せがあったため、明細書を確認し回答した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】その後、担当者に防犯カメラで確認していただき、患者の勘違いが判明。医療通訳者が間に入ることで、他のお客様にもご迷惑をおかけすることなく速やかに対応することができた。また、受領書は英語の表記があるものの、明細書は日本語のみとなっているため、通訳の介入によって速やかに説明し、患者にご納得いただけた。</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	<p>「予約時間を過ぎても診察が始まらないのだがいつまで待てばよいか？」との患者の訴えに医療通訳者が対応。推測される診察開始時刻ではなく、「本人が病院を出なければならない時刻」を聴取。外来クラークに伝えるとともに、診察開始時にも担当医にも状況を説明した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者本人の気持ちを逆なでしないよう、「日本の病院にはありがちなことである」という説明を省略。さらに他患者との兼ね合いや順番から「推測される時刻やこれからの待ち時間」を伝えた場合、その時刻までに診察が開始しない、もしくは待ち時間の延長があった際に再度患者からの理解を得るのは難しいと考慮。よって本人が「病院を出る必要がある時刻」に重きを置くことで本人の希望を実現することができた。</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	月に1度開催している院内通訳ミーティングで、「皮膚科診察中に患者が許可なく医師の写真を撮影した。事前に撮影してはいけない説明をした方がよいと思う」と意見があった。 今後、院内には写真撮影禁止の掲示がしてあるのでそれを見せて説明することと、安全面を考慮し暴言・暴力については医事課を呼び、基本的には医療通訳者は2名体制で行うことを院内通訳者間で周知した。
成果・課題・今後の対応策等	院内通訳ミーティングを開催することで、院内通訳者が普段抱えている疑問や不安について確認できる。また、対応について討議することで、当事者以外でも自らの問題として考え、皆で対応策を抽出したり、助言し合うことができている。ミーティングを継続することで、院内通訳者の外国人対応スキルの向上、精神的援助に努めていく。

<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兼務者
経緯・内容	やさしい日本語で簡単な日常会話が可能なパキスタン籍患者。電話で英語による問い合わせがあり、医療通訳者兼コーディネーターが対応した。「今日、院外調剤へ薬をもらいに行ったら処方箋の期限が切れていた。なぜか。」との問い合わせであったため、院外処方箋の有効期限は4日以内であり、有効期限が切れた場合はもう一度受診し医師に再度発行してもらう必要があること、その際別途診療費がかかることを説明。また、診療歴を確認すると、5日前に通訳対応を行った患者であり、院外処方の説明を行っていたことも合わせて伝えた。 しかし患者は「聞いていない、院外処方今回は初めてだったからそんなシステム知らなかった。そちらの責任だ、すぐに再発行して渡してほしい」と何度も訴えた。医療通訳者兼コーディネーターは訴えを聞いたのち、前回受診時に説明を行った状況や内容、院外処方が初回であることも把握したうえで近隣調剤であれば帯同することも提案したが、自身で受け取り可能であると回答したことも具体的に話し、説明した内容が通訳記録にあることを伝えた。 患者はしばらく沈黙したのち「確かに説明を色々してもらったのは覚えているが、その日は帰宅を急いでいて、理解が十分でないまま曖昧な回答をした」と話した。その後、再受診について納得され翌日来院。受診後に「薬が切れて、少し体調が悪くなっていたこともあり、気が立っていた」と通訳者に話された。院外処方についてその場で今一度説明し、患者が十分に理解したことを確認して対応を終了した。

成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】医療通訳者・コーディネーターにより、日本語でのコミュニケーションが困難な患者のクレームに適切に対応することができた。</p> <p>【その他】院外処方箋での薬の受け取りについて、診療時も4日以内に受け取ることを毎回伝達しているが、時折同様の事例が発生することがある。都度説明を行うとともに、院外処方箋について説明するための外国語版のリーフレットの作成・配布なども検討する。</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>電話オペレーターより、「外線で外国人患者から子どもの発熱・咳による受診希望の問合せが入っている。今から1時間後に到着するとのことだが、現在の混雑状況から、到着までに発熱外来が終了している可能性があることを何度か繰り返して伝えるが、『18:45 までいつも受付しているじゃないか』と大声で話されて中々納得してくれないため、対応を依頼したい」と国際担当部署に連絡があり、コーディネーターが対応を引き継いだ。</p> <p>電話口の方は患者の知人で、やさしい日本語で十分会話可能であった。当該小児患者の症状はオペレーターも理解できていたこと、いつもの受付時間は18:45で間違っていないことを肯定したうえで、「感染が拡大していて発熱外来が大変混雑しており、受付時間より早くに受付が終わる状況が続いている。今日も大人の発熱外来受付はすでに停止している。今から1時間後に来た時に、必ず受付して診察ができるということはできない」と、ゆっくりかつ断言的に説明を行った。相手は少し沈黙した後、明日の診療について質問されたため、明日朝の受付開始時間を伝えるとともに、心配でどうしても今日医療機関を受診したい場合は、夜間診療が可能な急患センターで受診できることを医療機関情報とともに伝達したところ、最後は感謝を述べて終話された。</p> <p>対応後、オペレーターに対応内容を共有したところ、「ゆっくり明確に伝えるという基本はわかっているが、何度も大声で反発されると、そのうち怒りだすのではないかと怖く感じて萎縮してしまう」と話されていた。</p>
成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】コーディネーターにより、外国人患者からの電話問合せにも適切に対応することができ、また対応方法について、当該部署スタッフにフィードバックを行うことで、適切な対応方法をスタッフに助言しサポートすることができた。</p> <p>【課題】外国人患者の電話対応について、対応方法はわかっているが経験が少なく、大声でたくさん主張されることに慣れていないスタッフは、対応に困難感を感じており、外国人患者対応への苦手意識となってしまうのではと感じた。</p>

【今後の対応策】電話対応スタッフを対象に、年数回、外国人対応についてのレクチャーを実施しているが、その際に、対応方法のアドバイスだけではなく、苦手意識の強い患者例を挙げてケーススタディを行うなどして、スタッフが萎縮せずに対応できる方法を国際担当部署スタッフと電話対応スタッフとが一緒に考え、意識共有を行っていく（苦手意識が定着しないような対策を検討する）。

<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	<p>カテーテル検査中に患者が拒否したケース。</p> <p>患者は脳動脈瘤術後のカテーテル検査のため当院脳神経外科に入院中の中国人女性。患者が以前同じ検査を受けた際に、大腿動脈からカテーテルを挿入されたが、今回は医師が検査後の行動制限を減らそうと、上腕動脈からカテーテル挿入の方法へ変更した。しかし、患者が医師の意図を十分に理解していないまま検査に臨んだところ、血管が細く、二回試しても上手く挿入ができず、疼痛と出血もあったため、患者は不安を感じ、検査中に泣き出して拒否した。</p> <p>患者の日本語レベルは片言程度であり、拒否の真意が医師に伝わらず、医師が急遽院内医療通訳者の介入を要請した。</p> <p>院内医療通訳者到着後、患者は「なんでわざわざ刺しにくい場所にしたの？言葉のわからない私を実験台にしているんじゃないの？！こんな検査、受けないといけないの？！」とクレームを連発。院内通訳者は患者を労わりながら、不満と不安を聞き取り、疑問に思われた検査方法と必要性について医師に確認した。そして、医師の説明を丁寧に患者へ通訳し、患者はようやく医師の意図に理解を示した。また、患者がカテーテル検査を受けたくない意志を医師に共有し、医師が検討した結果、カテーテル検査を取りやめ、追加のCT検査で評価することとなった。患者はほっとして看護師の付き添いで病棟に戻った。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】検査に関してコミュニケーションが十分に取れなかった医師と患者の間で、通訳者が介入したことにより双方の考えをお互い理解できるようになり、安全な医療サービスを提供するための医療通訳者としての役割を果たせた。</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	<p>ブラジル人患者。鎮静下での上部内視鏡検査を希望した。しかし、呼吸器内科医は鎮静下内視鏡検査を、通常予約枠（鎮静なし）で予約してしまった。検査当日の朝、内視鏡センターの看護師が、予約枠が適切でないことに気付いた。</p>

	<p>患者が来院し、看護師より院内通訳者を介して患者へ、本日は鎮静剤なしの内視鏡検査のみ行われる、と案内した。患者の母国のブラジルでは、内視鏡検査は必ず鎮静剤下で実施されるとのことで、鎮静剤なしで実施するなんて考えられない、とパニックになっていた。この状況を知った内視鏡医が、わざわざ待合室へ向かい、患者に深く謝罪した。</p> <p>謝罪後、鎮静剤を使用しないメリット、検査を迅速に行い患者の負担を軽減できるよう徹底することを説明し、本日鎮静剤なしで実施するか、別日へ変更するか伺ったところ、患者は鎮静剤なしで同日実施を希望された。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医師の謝罪を医療通訳者が正しく通訳することで、患者が落ち着きを取り戻せた。検査中も通訳対応を行い、安全に実施された。</p> <p>【今後の対応策】検査予約に関しては、全体で確認を強化する。</p>

e. その他の場面

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>今年3月に当院産婦人科助産師から、外国籍で在留資格のない妊娠14週の女性が紹介状を持って受診すると、事前に国際担当部署へ情報提供があった。来院日が決まり、初診時に国際担当部署の職員が患者、パートナーと面談し、情報収集を行った。患者はタイ国籍の不法滞在者で、簡単な日本語で会話ができる。パートナーは日本人で婚姻手続きと在留資格の手続きを進めている最中であった。出産までに婚姻手続きが完了しなかった場合、子どもは日本国籍も在留資格も取得できず、健康保険も含めた公的支援は一切受けられなくなるため、早急に手続きを進めるよう伝え、両親ともに事態の重大さを理解していない様子であった。</p> <p>その後、受診のたびに国際担当部署の職員が婚姻手続き、在留資格の手続きの重要性を話し、進捗状況を聞くことで認識を持ってもらうように心がけた。患者は日本語が堪能ではないため、入院中パートナーと面会できずに不安に感じることを考え、出産までの約5ヵ月間、外来受診のたびに国際担当部署の職員と顔を合わせて信頼関係を築くことで、可能な限り安心して出産ができるようにも努めた。また、出産には最低1週間の入院が必要であり、無保険のままであった場合、検診費用も入院費用もすべて自費、妊娠糖尿病の治療もしているため医療費はさらに高額になることを伝え、入院前までにまとまった金額を納めてもらうように依頼した。</p> <p>8月までに日本とタイ両国における婚姻手続きが完了したため、子どもは日本国籍</p>

	<p>を取得することができたが、出産までに母の在留資格を取得することはできず、出産費用は全額自費のままとなった。無事に帝王切開で出産、母子ともに1週間で退院となったが、退院日までに14万円しか支払われず、残金の約90万円は毎月3万円ずつ支払ってもらうこととなった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】関連部署間で妊娠初期の段階から情報共有できたことにより、適切な時期に婚姻や在留資格手続きに関するサポートができた。時間をかけて信頼関係を築いたことで安心して出産をしてもらうこともできた。</p> <p>【課題】早い段階で出産費用の概算を伝え、入院前までに医療費を工面する約束となっていたが、多額の未払金を残しての退院となってしまった。今後は養育費も必要となることから、毎月の支払いが確実にされるかどうかは不安が残る。この患者の場合、父親が出産までに医療費を工面する姿勢と方法を示していたため、病院は話し合う以上の行動をとれずにいたが、二人が居住する市役所に相談をする方法もあったのではないかと悔やまれる。父親には収入があり、「出産費用は工面する」という姿勢であったため助産制度の利用は困難であったと思われるが、他の方法があった可能性もあり、次回類似ケースを対応する際には市町村への相談を検討する。</p>

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>医療社会事業担当部署から、川崎病のため小児科病棟に入院している1歳10ヵ月の外国人患者が、在留カードと保険証がないようだとして国際担当部署に情報共有があった。</p> <p>詳細を把握するため、国際担当部署の職員が患者のもとに訪室し、両親から話を聞いた。父は以前、難民申請（特定活動）の在留資格があったが、現在は仮放免中。母は患児を妊娠中は在留資格があり就職もしていたが、現在は高齢の日本人男性と養子縁組をし、在留資格を永住者に変更する審査中のため在留資格がない状態。母は患児の出産時に退職したが、社保を任意継続していたため出産費用は保険で賄われていたが、その保険も現在は失効しており、患児も同時に資格を失っていた。両親はともに就労不可のため経済的に不安定であり、母が養子縁組をした日本人男性も経済的に困窮しており医療費の支払いは困難という話であった。また母は日本人と養子縁組をしているため在留資格が得られると信じており、在留資格が得られたら分割で返済するので心配ない、病院に返済しなくてはならないから働くために在留資格が必要だと入管に依頼すると言い、義父の介入を拒んでいる状態であった。</p> <p>審査書類の再提出を求められている状態でもあったため、入管に在留資格を申請するために必要な書類の診断書の作成を求められたが、情報が曖昧なため国際担</p>

	<p>当部署の医師が患者の母の同意を得て、入管と情報共有を行った。審査には時間を要するため、少なくとも患者の入院中には在留資格は下りないことが確定し、国保にも加入できないことから入院費用は約100万円に及ぶことがわかった。</p> <p>また患児は退院後も定期的な受診が必要であるため、医事課職員と情報共有し、患児者の母と支払いに関して話し合いを行った。最終的に病院から義父と連絡を取らせてもらい、義父にも援助してもらいながら外来費用は受診ごとに清算すること、入院費は分割で支払うことを約束してもらった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】今回初めて成人で養子縁組をしている外国人に出会った。養子縁組手続きの方法や在留資格（医療保険取得）に影響するか否かなど不明な点が多くあり、市役所や入管に直接確認し、正しい情報と新たな知識を得ることができた。</p>

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>産婦人科看護師から、生活保護受給者で入院助産が下りることが決定したフィリピン国籍女性の患者の対応について国際担当部署へ介入依頼があった。妊娠35週の逆子で産婦人科外来受診時に切迫早産と診断され、出産時のリスクが高ことから急遽入院が決まった。患者は日常会話程度の日本語は可能だが、医療など難しい話は英語のほうが理解できるため、診察時に通訳として国際担当部署の職員が同席した。</p> <p>急に決まった入院、帝王切開術での初産ということもあり、なぜ入院する必要があるのか、なぜ帝王切開なのか患者は戸惑っていた様子だったが、患者が聞きたい内容に対して一つ一つ丁寧に医師からの説明を通訳した。母子ともにリスクが高い状況のため、医師や看護師は患者にベッドから離れて自力で歩き回らないよう何度も伝えていたが、歩き回る姿が散見されたため、担当看護師とともに動き回るこのリスクを再度伝えた。</p> <p>患者は未婚であり、今後も婚姻届を提出する予定はないが、子どもの父親は認知することに同意しているため妊娠中に胎児認知届を市役所に提出することになっていた。しかし、書類提出ができておらず、患者は子どもの認知がどうなるのか、国籍がどうなるのかとても心配していた。</p> <p>ソーシャルワーカーに確認したところ、出産前から介入していたことが判明し、認知届についての説明をすでに市役所から受けており、市も状況を把握していたことがわかった。出生届を提出する前に胎児認知届を市役所に提出すれば手続きを進められることが確認でき、本人にその旨を伝えた。</p> <p>退院後も、皮膚科受診や産後1ヵ月検診の予定が入っており、認知届提出の確認も含めてサポートしていく。</p>

成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】急な入院と帝王切開での出産が決まり、初産ということもあり非常に不安を抱えている様子であったが、定期的に訪室し、話をすることで患者の不安を軽減することができた。また、病棟の看護師と患者に伝えたいことを密に共有、相談できたことで、病棟を歩き回るといったリスクの高い行動を抑制できた。</p> <p>【課題】胎児認知届に関して、院内のソーシャルワーカーとの連携がうまく取れず、結果的に出産前に市役所に必要書類を提出することができなかった。情報共有と連携の方法を見直す必要がある。</p>
-----------------------	---

<その他の場面>	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	<p>中国から日本国内に移住してきた60代男性。自身の健康を心配しすぎていたが、当院の複数の診療科を受診し、検査と診察を受けても、高血圧以外には特に問題はなかった。</p> <p>しかし、患者は毎回の受診中、医療通訳者に自身の健康への不安を相談していた。最近では、不安になりすぎて頻繁に過呼吸になるほどであった。精神の不安定さを感じているため、心療内科や精神科の受診を勧めた。最初は患者本人の抵抗を感じたが、毎回少しずつ説得したことにより、精神科の受診に至った。診断は神経不安症中度であった。</p>
成果・課題・ 今後の対応策 等	<p>【成果】患者本人は精神の問題がわかった後、血圧が急に上がったり、過呼吸になったりしなくなった。患者から感謝の手紙をもらった。</p> <p>【課題】精神疾患を抱えている外国人患者が心療内科や精神科を受診する際の言語対応の問題が課題となる。</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>患者はウクライナからの避難民の妊婦。初めての、また異国での出産であるため、不安を感じている様子だった。当院では、患者向けの出産・育児に関する動画資料を作成しているが、外国語版がまだ完成していないため、この動画による情報提供も難しい。受診時はロシア語または英語の通訳者が対応しており、通訳者から「患者さん向けの出産・育児に関する多言語資料はないか」とコーディネーターに相談があった。</p> <p>コーディネーターが厚生労働省の出産育児一時金や新生児のスクリーニング検査に関する説明資料（ウクライナ語）、産科医療補償制度に関する説明資料（英語）、</p>

	RASCが発行しているママと赤ちゃんのサポートシリーズ（ウクライナ語）等の資料を用意し、患者に説明のうえ、お渡しした。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】コーディネーターと医療通訳者が連携し、各種説明資料をお渡しすることで、患者も喜ばれていた。</p> <p>【今後の対応】患者は一人で日本に避難されているため、身近に出産・育児に関する支援者がいない。母親の来日を希望されているが、ウクライナ情勢を踏まえると、実現の可否は不透明である。役所も介入をしているケースではあるが、引き続き関係者間で連絡・調整を行いながら、安心な出産・育児をサポートしたい。</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兼務者
経緯・内容	<p>当院内科医師から、救急外来を受診し、そのまま入院となったスリランカ人患者に病状説明をするため、国際担当部署の職員に通訳の依頼があった。患者はほとんど英語を話せず、やさしい日本語で会話をした。</p> <p>患者は急性膵炎を起こし、入院治療が必要な状態であった。入院時に保険証の提示はあったが、在留カードやパスポートなどの身分証提示がなかったため、患者に確認したところ、自宅にあるということだった。友人が患者の持ち物を持参して来院する予定があることを聞いたため、患者にも了承を得て、患者の在留カードやパスポートを持参するよう伝えた。友人に限度額認定証の説明をし、①市役所に限度額認定証発行の相談に行ってもらいたいこと、②患者の在留カード、パスポートを持参してもらう必要があることを話したところ、患者は在留資格の更新手続きで最近入管に行ったので、在留カードは自宅にはないと思うとの話であった。一度患者の部屋の中を探し、自宅にない場合、入管で手続き中である旨の内容が記載された紙をもらっているはずなのでその用紙を持参するよう伝えた。</p> <p>しかし、数日が経過しても持参しないため、進捗を確認するため友人に電話をしたところ、限度額認定証発行を市役所をお願いしたところ税金の滞納が18万円ほどあるため発行されなかったとのことであった。在留カードやパスポートに関しては、患者の部屋を探したものの見つからなかったとの話であった。</p> <p>上記を医事課職員と病棟クラークに報告し、今後の対応を検討した。限度額が適応されない場合の医療費概算は確認時点で約30万円ということがわかった。高額となるため、退院前に会計の話をする必要があると判断し、友人を介して患者と医療費の話をする場を設けたいと考え、友人が来院可能な日を確認し、約束をとりつけた。</p> <p>しかし、約束した日に来院しないことが続き、数日後に友人2名が来院した際には、支払うお金がないため患者をすぐに退院させてほしいと相談を受けた。まだ治</p>

	<p>療中で完全に回復しておらず、今後も数週間の入院治療が必要であること、肺炎は非常に怖い病気で若い人でも亡くなるリスクがあることを主治医から伝えたが、意思は変わらなかった。患者は他院でも治療を自己中断しては悪化させて救急受診することを繰り返していることもわかったため、今回治療を中断してどうしても退院するというのであれば今後当院で診察することはできないし、病状が悪化して大事に至ることがあっても当院は責任を負えないことも繰り返し伝えたが、やはり退院を希望した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【課題】退院時、医療費の4割程度は支払われたが、残りは1万円/月の分割払いの約束となった。しかし、今後、患者は治療のために当院を受診する予定はないため、残金が支払われる確率は低いと考える。</p> <p>在留カードやパスポートの持参は最後までなかった。在留カードに関して病院が直接入管に問い合わせてもいいか患者に確認したが拒否された。入院初期から在留カードとパスポートの提示を依頼していたが、何かしらの理由を述べては提示しなかったため、保険証が患者本人のものであるのか非常に疑わしい状況であった。執拗に提示を求めたことが自主退院に繋がった可能性もあり、病院としてどのように対応することが正しかったのか悩ましい。</p>

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>患者は在留資格の申請をし続けている仮放免の外国人男性。HIVのため当院で定期的な検査や処方のため来院している。保険証がないため、医療費はすべて自費で約300万円の未払いがある。HIVの薬代が非常に高く、受診の度に約20-30万円の医療費が発生していた。しかし、患者は就労資格を有していないため、毎月の支払いは2-3万円程度だった。いずれ在留資格が得られるという患者の話から、病院は在留資格と助成が得られるのを待つということで1年以上診療を継続していたが、今後もその状況を継続してよいのか疑問に感じた主治医から国際担当部署に介入の連絡があったという経緯がある。</p> <p>介入後からは、様々な方法と手段を多数部署間で検討した。無料定額診療施設へも問い合わせたが断られ、最終的に患者本人がインターネット上で薬を個人輸入し、病院には定期的な検査に来る方法を取ることとなった。薬代は患者が自分で全額払わなければいけないが、検査のみの医療費は2万円前後に抑えることができ、病院の未収拡大を防ぐことができる。この状況が約2年間続き、数ヶ月に1万円ずつではあるが支払いの返済も続いていた。しかし、数ヶ月に1度の予定診察日に来院せず、しばらく経ってから患者本人から「助けてほしい」と国際担当部署に連絡があった。</p> <p>患者によると、「数週間前から体調不良を感じている。薬の個人輸入時にこれまで</p>

	<p>は銀行振込をしていたが、クレジットカードの方が約1万~2万円程度安くなる（海外への銀行振込手数料代が浮く）ということがわかったため友人に代金8万円を渡し、友人のクレジットカードでの手続きを依頼したが、いくら待っても薬が届かない。約2ヵ月薬を飲んでおらず、発熱や下血の症状もあり非常に不安。どうすればよいか、助けてほしい」という連絡であった。</p> <p>担当医に状況を伝え、翌日受診となった。今回の個人輸入の問題解決には時間を要し、翌日の診察時には当院から薬を処方する必要があることが想定されたため、医療費の対応について医事課に相談し、少なくとも翌日の診察代を支払えるだけの準備（3万円）をして来院するよう伝えた。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【課題】精査の結果、大事には至っておらず経過観察となったが、当日の医療費は今後1ヵ月の薬代も含めて約40万円となった。</p> <p>診察後に患者と国際担当部署で、(1)現在の在留資格の状況と今後の計画について、(2)今後の薬の購入方法について、(3)医療費の支払いについて面談を行った。(1)については仮放免の状況が続いており、定期的に入管に出頭しているが、今後在留資格を得られる見通しはたっておらず、帰国する予定もないとのことであった。(2)薬の購入については、先日デビットカードを作成したためそれが使用できるかを確認し、可能であればデビットカードで精算・購入をしようと思うとのことであった。(3)当日の診察代としては2万円を持参していた。約束よりも1万円少ないが、それは次回受診時に精算し、また、過去の医療費約300万円の未収は、受診の度に数万円ずつ精算するという事になった。2年かけて十数万円の返済をしたが、この1回の受診と処方ですらに負債が増えてしまった。</p>

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>日本語でほぼ会話可能なロシア籍患者（質問時に時折やさしい日本語で対応）が、流暢に日本語が話せる外国籍の友人と来院。診療科を相談したいとの依頼があり、医療通訳者兼コーディネーターが対応した。</p> <p>症状を確認すると、「2日前に階段から転落・転倒し頭部と身体をぶつけた」とのこと。本日外科が休みであるため、頭部の診察を受けたい場合は、整形外科に加えて内科を受診することを勧めた。日本語の読み書きもサポートを希望されたため、問診を継続。その途中で「実は、夫からのDVで受傷した」と発言があり、「このような時は警察に行けばいいのか、どうしたらいいのか。未定だが今後法的措置も考慮しているので診断書も書いてほしい」と相談された。</p> <p>問診を完了してから、医事課担当者に経緯を説明。「被害届を提出する場合は警察署で手続きをする必要がある。また、暴力などの第三者行為の場合は健康保険は利用できないので、本日の診療は100%自費となる。それに加えて、診断書も別途料</p>

	<p>金がかかる」との回答を得て、患者に説明した。</p> <p>患者は保険適応と自費の条件付けに困惑しており、『故意ではない怪我は保険が適応だけど、事故や暴力などの怪我は被害者が全額支払わないといけないんですね。不思議です』と回答。第三者行為により生じる金銭問題は当事者間で解決することが日本では通常であることも説明、理解はされた。本日の医療費が100%となることは了承されたが、高額となりそうな画像検査などは概算でいくら知りたいとのことであったため、再度医事課スタッフに確認して概算費を提示した。患者は知人と相談のうえ、受診することを決定された。一連の患者との会話内容を関連部署スタッフに申し送りし、本日の受診・手続き・支払いの流れを確認して患者に伝達。患者は感謝を述べ了承された。会話は日本語で可能なため、検査・診察には同席しなかったが、診察経過を逐次確認、問題なく診療・診断書作成・会計手続きを終えることができていた。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】医療通訳者兼コーディネーターの配置により、院内での外国人患者からの相談・問い合わせに適切に対応することができた。日本語でほぼ会話可能な外国人患者に対しても、言葉の難易度と理解度を適宜評価して、確実に理解が得られるよう配慮した会話で円滑に相談を進められたと感じる。また、第三者行為による受診という外国人患者には馴染みのない日本のシステムや、DV被害の相談といった診療以外の問い合わせに対して、関連部署との円滑な連携と外国人患者に配慮した説明を行うことで、支払いトラブルを防止し、患者の同意のもとで診療を行い、今後の手続き先についてもアドバイスを行うことができた。</p> <p>【その他】医療システムに付随した、医療以外の生活に関する相談を受けることも多い。その際に、適切な窓口案内ができるよう、医事課や市の外国人相談窓口との連携・情報共有が重要であると感じた。</p>

<p><その他の場面></p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>外国人患者受入れ医療コーディネーター</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>ロシア語通訳者からの相談への対応。通訳対応終了後、通訳者からコーディネーターに、患者への対応に関する相談があった。</p> <p>相談内容は、「患者さんから通訳終了後にお茶に誘われており、お断りしているものの、何度もお誘いがある。角が立たないように対応するにはどうすればいいか」とのことだった。通訳者には、「病院のルールとして禁止されていること、もしお誘いを受けてしまったら通訳活動ができなくなってしまう（＝患者さんへのデメリットが発生する）ことを説明すると、大抵の患者さんは引き下がってくれる。それでも難しければ、コーディネーターから直接患者さんにお伝えする」とアドバイスした。</p>

<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】通訳者はどう対応したらいいのかモヤモヤを抱えており、コーディネーターに相談できたことで安心したとのことだった。</p> <p>通訳者が患者から連絡先を聞かれたり、食事などに誘われたりするケースは、よく発生している。過去には、お金を無心されたり、昼夜問わずあらゆる相談の連絡が入ったりするなどのトラブルがあった。そこで当院では、トラブル防止のため、患者との連絡先交換や、院内での通訳対応以外の個人的なやりとりを禁止している。押しの強い患者も多いが、「病院のルール」と明確に説明することで、最近では、しつこく要求されるケースは減ってきている。</p>
----------------------	--

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>ミャンマー国籍の妊婦が、夫と長男と一緒に当院の近隣の空港でのトランジット中に、腹痛と破水のため救急車で当院に搬送された。救急車内で出生し、病院到着後に母は産婦人科病棟、子どもは新生児センターに入院した。幸いにも入院から3日後に退院できた。病状説明の通訳、出生後の手続き、フライトの調整、支払いの件で医師、看護師長、医事課、ソーシャルワーカー各所から国際担当部署に介入依頼があった。</p> <p>患者は一家全員がミャンマー国籍であり、母はやさしい英語、父は英語が堪能であった。父はミャンマー国外に単身赴任しており、母と長男はミャンマーで生活していた。父と合流後に一家全員でアメリカに向かい、初めてのアメリカで数ヶ月間生活し、その後に父は単身赴任先、母子はミャンマーに戻る予定であるという。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】予定外の日本での出産であり、一家は今後何をどのようにすべきか分からず、言葉の壁もあり非常に不安な様子であった。母子の病状説明について産婦人科と新生児科医師が話した内容を国際担当部署の通訳者が通訳し、健康であることを確認できた父は安堵し、無事に元気な赤ちゃんが生まれたことを喜んでいた。</p> <p>日本出国およびアメリカ入国時に必要な書類の手続きについて父に説明した。市役所に行き、出生証明書を提出、受理証明書を持って在日ミャンマー大使館に行くよう案内した。手続きは順調に進み、必要な書類は無事に発行された。父から「関わってくれた方々全員に感謝します。」という感謝のこトバをいただいた。</p> <p>【課題】支払いに関しては課題が残った。本件はトランジット中の出来事であり、緊急上陸が適用されて日本に入国した経緯がある。本来であれば入管法（出入国管理及び難民認定法）第17条の規定により、患者の医療費と家族の滞在費は全額航空会社が支弁しなくてはならない。しかし航空会社が支払いに応じず、病院が航空会社と患者家族との間で医療費の支払いについて交渉をしなければならず、時間と労力を要した。</p> <p>母子の医療費を合わせると約80万円の入院費になった。患者側は予期せぬ出産で</p>

あり、今後のアメリカでの生活費に加えて日本での滞在費用も工面することになり、クレジットカードの上限額の引き上げができないなどの理由もあり、15万円の支払いが限界であった。病院はクレジットカードで15万円を支払ってもらい、残金はやむなく母国帰国後の4ヵ月後から分割で精算するということとした。医療費は発生から時間が経過するにつれて回収率が低くなってしまいうため、可能な限り早期の段階から、少額の金額でも良いので支払いを続けてもらいたい。しかし、今後のアメリカでの新生活のために経済的余裕がないことや、夫の仕事の拠点が他国であり、帰国後からの支払いとなるため、4ヵ月後からの返済ということになった。病院を退院し出国してしまうと支払われなくなる可能性も高く、実際に返済がある可能性は低い。患者が支払えなかった医療費を航空会社に請求するも、未だ応じていない。残金は合計65万円程度残っている。

<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兼務者

経緯・内容

当院患者支援センターから、入院前面談、栄養指導、麻酔科診察予定のフィリピン国籍の女性患者が来院しているのので、対応をしてほしいと国際担当部署へ依頼があった。患者は簡単な日本語での会話は可能であるが、英語を希望したため英語で対応した。患者は日本人の高齢の夫の介護で頸部と腰を痛めてしまい、当院での約2週間の入院手術が予定されていた。入院にあたり市役所で限度額認定証の手続きをするよう伝え、無事に手続きができた。

しかし、患者入院中に夫がコロナ陽性となり、当院に入院となってしまった。患者は生活費として毎月ある程度決まった金額のみを夫から受け取っており、お金の管理は夫がすべて行っていた。患者から、夫が患者の退院時に医療費を支払う予定であったので、夫が退院するまでは医療費の支払いが困難であると相談を受けた。医事課職員と相談のうえ、夫の退院時に夫婦分の精算をしていただくこととなった。患者の夫は当院でのコロナ療養後、体が衰弱してしまい、当分退院が困難であることがわかった。今まで夫が行っていた金銭管理を今後誰が行うのかを明確にするため、患者夫婦、病棟看護師、ソーシャルワーカーと国際担当部署の職員で何度も協議をした。国際担当部署は患者の通訳とサポートにあたった。

協議の結果、夫が入院している間は、患者が代わりに金銭管理を行うことになり、夫の銀行のキャッシュカードや通帳が患者に渡された。一時的なお金の問題は解決したが、根本的な問題は解決されていないため、金銭管理を信頼できる人に依頼する必要があると患者夫婦に説明し、後日市民後見センターの人に来院を依頼した（患者が日本語の読み書きができず、書類や金銭の管理が困難と訴えたため）。夫は市民後見センターの方の介入を拒否したが、2回目の面会で、財産管理契約と死後事務委任契約を結ぶことを決めた。同時期に、夫の病状が良くなってきたの

	<p>で、夫がどこに退院するかの話があがった。夫の希望は自宅への退院であったが、患者は手術した部分が痛むので、夫が自宅に退院しても以前のように面倒をみることはできないと主張した。</p> <p>検討を重ねた結果、自宅から遠すぎず、またフィリピン人職員が数名働いている他市の施設への退院の話が進んだ。数日後に市民後見センターの人と無事に財産管理契約や死後事務委任契約が結ばれた。夫の入院から3ヵ月が経過し、財産管理に伴う医療費支払いの問題や、退院先の問題など様々あったが、施設への退院が決定した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】患者の受けた手術は全身麻酔の非常に大きな手術であり、不安を口にしてしたが、入院前の面談や診察に国際担当部署の職員が同席し、関係性を構築し、入院後も定期的に訪室したことで、患者の不安を軽減することができた。</p> <p>また、患者夫婦の財産管理の問題や患者の夫の退院先を相談するにあたりソーシャルワーカーと国際担当部署の職員が密に情報を共有し、協力し合った結果、財産管理の問題と退院先の問題を解決することができた。</p> <p>【その他】当院の国際担当部署では、産婦人科関連で患者または配偶者のどちらか一人が日本人、もう一方が外国籍である事例の介入経験はあったが、当患者のように高齢かつ患者と配偶者の国籍が異なる夫婦に介入する事例は初めてであった。今後、このような事例が増加することが予測されるので、対応方法を学ぶよい経験となった。</p>

<その他の場面>	
<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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>モンゴル出身の20代の女性が、卵巣腫瘍疑いで当院に通院していた。夫がある程度日本語が可能であり、患者本人も日本語が少し分かるため、外来通院時に特に通訳の依頼などはなかったが、悪性の可能性も否定できず、入院手術の予定となった。外来で担当医が病状、手術説明を行うが、患者本人にきちんと伝わるか不安なため同席してほしいと看護師より国際担当部署の医師に依頼があった。国際担当部署の医師がICに同席し、その後本人と夫に理解度を確認した。モンゴル語通訳は希望せず、やさしい日本語を希望したためやさしい日本語でコミュニケーションをとった。</p> <p>夫は8割ほど理解できていたが、患者本人はほとんど分かっていなかった。そのため、夫ではなく本人に理解してもらえよう、やさしい日本語とモンゴル語の翻訳機で、再度説明を行った。間に夫の通訳も交え、2人の中の認識の確認も行った。</p>

成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】日本語を話さない外国人患者が、日本語を話す家族や友人に付き添われて来院した場合、意図していなくても医療者と付き添い人の間だけで話が進み、患者本人が理解できていないということが珍しくない。そのような場合、外来で家族や友人が付き添えても、入院をした際にはそれができないため、入院治療時のコミュニケーションエラーや事故が起こりやすくなる。そのリスクを事前に察知し、適切な対応を取ることが必要である。</p> <p>今回は看護師が、患者本人が理解していない可能性に気づき、国際担当部署の医師が時間をかけて適切な方法で説明を行ったことでリスクを回避することができた。</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兼務者
経緯・内容	<p>患者は紫斑病性腎炎が疑われている 20 代のインドネシア国籍の技能実習生で、外来通院時に医療費の相談で国際担当部署の職員が介入した経緯がある。勤務先の担当者や通訳者を交えて何度か面談を行い、医療費の見通しが立ったため、腎生検目的に入院となった。患者には常に監理会社が手配した通訳者が帯同しているため、IC や入院説明に同席する必要はないとされており、病棟からの介入依頼もなかった。</p> <p>しかし、国際担当部署の回診時にやさしい日本語とインドネシア語の翻訳ツールを用いて声掛けを行ったところ、話しかけた瞬間に患者が泣き出してしまった。入院後に大きな不安と孤独を抱えていたうえに、現在の病状や退院の目途について本人も勤務先の人も理解が不十分であることがわかり、国際担当部署の医師がそれぞれに再度説明を行った。その後も退院するまで可能な限り患者のもとへ行き、様子を見ることに努めた。患者は数日後に無事に退院した。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】担当医師や看護師などから通訳の介入依頼がなくても、国際担当部署が以前関わったことのある患者に声掛けをすることの重要性を改めて認識した。</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>入院時のコミュニケーションに関する対応。</p> <p>患者はインドネシアからの訪日客（70 代男性）。急性膵炎により他院を救急受診した際に COVID-19 陽性が判明し、当院に転院となった。</p> <p>①当院では、レッドゾーンでの対面通訳は行っていないため、病棟スタッフからの依頼で、通訳タブレットとポケトークを貸し出したものの、機械翻訳がうまく機</p>

	<p>能しないとのことで、コーディネーターに相談があった。詳細を確認したところ、スタッフからの説明は翻訳されるものの、患者の発言は訳されないとのことだった。高齢の患者さんの場合、発話が不明瞭だったり、方言がきつかったりすると、音声認識がうまく機能しないことがある。そこで、原因特定のため、コーディネーターと通訳会社とで調整し、一度遠隔通訳をつないでみて、患者の話し方を確認してみることになった。その結果、この患者は方言ではなく一般的なインドネシア語を話しており、発話の不明瞭さから機械翻訳が機能しないものと考えられた。そのため、入院中は、遠隔通訳や指差しツールを活用してコミュニケーションを取るようになった。また、この患者は夫婦で来日しており、妻は中国人で、母語は中国語、インドネシア語は少ししか話せなかった。Zoomでの面会時には、インドネシア語だと妻が理解できないため、共通語としての英語を使うなどしながら対応した。</p> <p>②各種説明・同意書に関しては、日本語の書類の内容を通訳を介して説明し、サインをもらおうとしたが、患者は「日本語で書かれている内容が通訳者による訳と合っているかわからないので、サインできない」と拒否。退院までの1週間の間に7種類の書類の英訳が必要となった。</p> <p>すべてを委託するとコストがかかることから、ボリュームと専門性に応じて半分を委託し、残りはコーディネーターが翻訳することになった。退院までに翻訳を完成させ、サインをいただくことができた。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】コーディネーターがこれまでの経験を踏まえ、また通訳会社と連携しながら対応することで、患者の状態に応じた適切なコミュニケーション手段を早期に選択することができた。</p> <p>翻訳については、外部委託した場合でも、病院の受診・対応フローや文章の意図を踏まえて、コーディネーターが訳の適確さを確認したり、手直しをしたりする必要がある。今回は期間が短く、かつ業務のひっ迫や混乱が生じている中での翻訳対応だったが、委託先との連携や英語堪能な医師等の協力により、退院までに完成させることができた。</p> <p>【課題】COVID-19による入国制限緩和後、これほどすぐに、様々な対応が求められる訪日外国人患者を受け入れることになるとは、想定できていなかった。対応フロー等の見直しや整理を進めたい。</p>

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>内科医師から国際担当部署の医師に、フィリピン国籍の女性患者の対応依頼があった。患者は何らかの証明書がほしいと訴えているがよく理解できないので対応してほしいとのことで、患者のもとへ向かったが、患者は日本語堪能であり、やさ</p>

	<p>しい日本語で対応した。数日後にフィリピンに帰国する予定があり、当院で処方された薬を持参するが、フィリピンに入国する際、税関職員に所持している薬に関して質問されることを想定し、念のために英語の処方証明と説明書がほしいとのことであった。</p> <p>国際担当部署の医師は、英語での診断書の発行にはお金がかかることを伝えたとこころ、お金がかかるのであれば不要であるとの反応だったため、医師は、「フィリピンでは麻薬以外の薬剤は持込を禁止されておらず、患者の薬は問題にならないであろうこと」、「薬はシートなどから出さずにそのまま説明書と一緒に持ち歩くこと」、「Google 翻訳のカメラ機能を使用してご自身で英語の説明書が提示できる方法」などを併せて伝えた。</p> <p>患者の対応が終了し、患者が帰宅後に医療費の支払い状況を確認すると、本日分の診察代も支払わずにそのまま帰宅し、未収金が合計で約 17 万円あることがわかった。医事課職員と情報を共有のうえ、フィリピン帰国後に当院を受診したタイミングで患者と会い、受診後毎回医療費を支払わずに帰宅する事情を聞くとともに、本日は未精算金をどれくらい支払い可能であるか相談した。</p> <p>患者は長期間当院に通院しており、診察後に医療費を精算してから帰宅する必要があることは理解している。患者に詳しく話を聞いたところ、経済的に余裕がないとの言い分であった。患者は病院に支払わなければならない金額が大きいことも認識していた。今後も定期的な受診が続くため、医事課職員とも連携しながら対応していく必要がある。</p>
成果・課題・今後の対応策	<p>【成果】長らく医療費の支払いが滞っていた患者であったので、国際担当部署の職員の介入により、少しずつ未精算の医療費を精算する流れを構築することができた。</p> <p>【課題】当院では、医師の診察が終了し、各科外来窓口でお会計の準備ができた段階で、会計の案内や次回の予約票などの書類とともに患者に処方箋を渡している。院外処方箋の場合は、医療費は精算せずに帰宅しても、薬局で薬の費用さえ支払いすれば薬が手に入る体制である。そのため、外国人患者に限らず、医療費を精算せずに帰宅する患者は一定数存在する。病院の体制を変えることは難しいが、未収金を減らすためにも会計後に処方箋を渡すなど体制を変えていく必要があると考える。</p> <p>【その他】処方箋を渡すタイミングについて他院の取り組みを知るため、同グループの病院間で毎月開催しているオンライン会議の議題で挙げ、情報共有を行った。</p>

<その他の場面>

事例の対応者 医療通訳者

経緯・内容	意識レベルの低い状態で当院に救急搬送された外国人患者に対し、当初より医療通訳者が介入し、診察時のサポートや IC、本国のご家族の帰国のサポートを行った。積極的に双方とコミュニケーションを取ったことにより、相互の理解も良好であり、スムーズな転院へつながった。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】本患者は日本在住の外国人であり、意識レベルが低い状態で当院に救急搬送されたため、当初は所持品で身元確認を行った。その中で本国のご家族の連絡先が分かり、国際担当部署スタッフより連絡を取り、治療に必要な同意を取った。本人の意識が戻ってからは、診察のサポートや各種手続きをキーパーソンの友人らとともに進めた。途中、患者がコロナ陽性となってしまい、対面での接触が制限されたため、ICの際はタブレットを介して患者と主治医、ご家族、当部署とでオンライン上で行った。ご家族が来日してからも、つど連絡を取り、転院についても説明し理解をいただいた。</p> <p>当部署が早くから介入し、積極的に双方とコミュニケーションを取ったことにより、必要な同意、情報共有ができたことで、スムーズな転院へとつながった。</p>

<その他の場面>	
事例の対応者	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
経緯・内容	<p>失語症の患者への対応について。</p> <p>患者は、交通事故による硬膜下血腫で救急搬送された 20 代の中国人男性。日本語で話しかけても反応が乏しかったため、状態が落ち着いた時点で、中国語通訳を介してコミュニケーションを取るようになった。</p> <p>通訳介入初日、中国語通訳者が中国語で話しかけたところ、患者は一生懸命何かを話そうとしているものの、言いたいことが言えないもどかしさからか興奮状態にあった。初めは「对啊（そう）」という単語しか出てこなかったが、中国語で話しかけ続けるうちに少しずつ単語が増えてきた。それ以降、ST による言語リハビリの際は毎回、中国語通訳者が同席し、徐々に改善が見られている。また、コーディネーターがコミュニケーションツールを提供し、病棟でのコミュニケーションやリハビリに活用されている。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言語聴覚士が、単語カードを中国語で用意する、中国で人気のあるドラマや歌、漫画などの情報を調べて患者とのコミュニケーションに活用するなど、工夫しながら対応していることに加え、中国語通訳者を介した母語でのリハビリにより、改善が見られている。 ・患者は失語症の影響で発話が不明瞭だったり、単語が出てこなかったりするため、遠隔通訳や機械翻訳では対応が難しい事例だと考えられる。対面通訳で対応できたことが改善につながったと思われる。

	<p>・コーディネーターから病棟には、「旅の指さし会話帳」や「入院患者さんとのコミュニケーション用 指さしシート」をコミュニケーションツールとして提供した。どちらの資料も、中国語・日本語に加えイラストが多く掲載されているため、コミュニケーションにおいても失語症の訓練にも役立っているようである。</p>
--	---

＜その他の場面＞	
事例の対応者	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
経緯・内容	<p>患者は空港到着直後に空港内で倒れ、当院に搬送された。脳梗塞、心筋症での治療を開始したが、治療費が高額になり無保険であるため、保険加入者であれば通常行う手術が実施されていない。家族は金銭的な問題さえなければ治療を行ってほしいが、支払えないことは明白なので治療はしない選択をされた。</p> <p>また、この選択には、生命保持以上の積極的な治療は神の判断にゆだねるという宗教観（カトリック）も多分に影響を与えていると思われる。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者は人工呼吸器管理中のため、家族が代理で意思決定をされている。他職種（医師、病棟看護師、MSW、医療マネジメント課、国際担当部署）がチームで家族の代理意思決定支援を行っており、コーディネーター・医療通訳者は医療チームの一員として、家族と病院のコミュニケーションの橋渡し役を担っている。これまでのところ、家族は当院の対応に対して感謝の意を表されており、信頼関係が構築されている。</p> <p>【課題】経済的な問題が治療の選択に影響しており、そこに宗教観も加わり、患者家族は難しい選択を迫られている。現時点で入院が続いており、病院としてどう関わっていくのか、取り組みが続いている。</p>

＜その他の場面＞	
事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	<p>オンライン面会の通訳対応について。患者は入院時 PCR で COVID-19 陽性となった妊婦。隔離期間中、母はコロナ病棟、児は NICU に入院しているため、児の状態の説明で、母・NICU・中国語通訳者の3点をつないだ Zoom 面会を行うことになった。NICU の看護師からの説明は、中国人看護師が直接中国語で説明をしていたが、日本語の単語を直訳するなど、わかりにくい説明がいくつか見られたため、中国語通訳者が適宜、言い換えながら説明を行った。</p> <p>後日、患者から聞いた話では、「中国人看護師による説明はわかりにくい部分があったため、中国語通訳者が通訳してくれて助かった」とのことだった。</p>

成果・課題・今後の対応策等	【成果】 語学堪能スタッフは外国人患者対応において頼りになる存在ではあるが、通訳の訓練を受けていないと、伝わりやすい訳出ができないことがある。中国語通訳者が適宜フォローしたことで、円滑なコミュニケーションが図れた。
---------------	---

＜その他の場面＞

事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	2年ほど前に被殻出血で手術をされ右半身まひと失語の後遺症が残り、近隣のリハビリテーション病院に転院したフィリピン人の男性患者。現在はリハビリを終えて自宅にいる。患者の奥様から医療通訳者に、彼にできる仕事がないか知りたいとの相談があった。障害者手帳を持っているとのこと。医療通訳者が管轄のハローワークに連絡し、患者の奥様に訪問先を伝えた。
成果・課題・今後の対応策等	患者の「できることをしたい」という気持ちを大切に、障害を持った方の職探し先を案内した。ハローワークでの英語対応は難しいようだが、チャレンジする先があったことを大変喜んでいた。

＜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兼務者
経緯・内容	<p>アフガニスタン国籍でペルシャ語のみを話す女性が妊娠31週（双児）で破水し、他院から当院に救急搬送され、同日産科病棟に入院した。患者と同郷の友人が通訳者として度々来院し、ICなどに立ち会っていた。看護師によると、看護師から患者への質問事項を友人通訳者が患者に聞かずに回答する場面や、医療者側の話を患者に通訳していないと思われる場面があり、患者に伝わったかどうか不安に感じていたという。また、言葉の問題で本患者に伝えたいことが伝えられないので対応を依頼したいという連絡が国際担当部署にあった。当院が契約している医療通訳のペルシャ語通訳者を介して会話を試み、それ以降は病院の医療通訳者を介して説明するよう担当職員の間で徹底した。</p> <p>その後、患者は他院に転院した双子の子どものために搾乳していたが、搾乳後の母乳を常温で病室に放置していることに加え、搾乳キットの消毒が十分に行われていないことから、当院では衛生面を考慮し搾乳した母乳を破棄していたが、患者はその状況を理解できていなかった。国際担当部署の職員は子どもに母乳を飲ませたいという患者の意向を確認し、主治医や病棟看護師とともに対応を検討した。当院のNICUの看護師に患者の母乳を冷凍保管してもらえるか相談し、搾乳後すぐの母乳であれば当院のNICUで冷凍保管してもらえることとなった。当院契約のペルシャ語通訳者を介して、搾乳した母乳は新鮮なうちに担当看護師に渡せば当</p>

	<p>院の NICU で冷凍保存できることや搾乳キットの消毒方法を患者に説明した。残念ながら後日家族が病院に持ってきた搾乳器の消毒キットは衛生面が不十分であり、結局患者は退院するまでに搾乳・消毒を適正に行うことができなかった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】当院で手配したペルシャ語の通訳者を介したことで、患者本人に状況をきちんと伝えることができ、患者の希望に沿うコーディネートが可能となった。また、病棟師長から、看護師が患者をケアする際に使用できる簡単なペルシャ語の指差し会話集を作成してほしいと国際担当部署に依頼があった。「検温をします」「痛いところがありますか」「トイレに行きたいです」などの指差し会話集に入れてほしいフレーズを病棟看護師の間で決めてもらい、国際担当部署の職員がペルシャ語に翻訳した。作成した指差し会話集は看護師や患者からコミュニケーションが取りやすくなったと好評であった。</p> <p>【課題】日本語が話せる家族や患者の手配した通訳者が病院との間に入る場合、通訳が正しくされているのかどうかの判断がとても難しい。また、通訳者が病院と話をし、患者には情報が伝わっていない場合も珍しくない。今回もそのようなケースであった。</p> <p>当院ではマニュアルにもタブレットにも家族や友人などの患者関係者が通訳を行う際のリスクについて記載し、患者に対してもホームページ、入院案内、外来案内でリスクを説明しているが、それを徹底するのはまだ難しい状況がある。</p>

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>70代のイギリス人女性が観光のため一人でツアーに参加し、来日した。空港に到着後、意識消失と呼吸困難のため当院に救急搬送された。肺塞栓と診断され、同日入院に至った。</p> <p>主治医から国際担当部署へ介入依頼があり、退院・帰国に向けて調整を進めた。患者は幸いにも海外旅行保険に加入していたため、イギリスにいる息子を介して保険会社と連絡を取ってもらった。当院では、時差や言葉の問題のみならず、トラブルや未払い防止の観点から海外の保険会社とは直接やりとりはせず、可能な限り日本のアシスタンス会社に介入してもらおう（それが不可の場合は全額患者や家族に支払ってもらい後日自身で保険会社に請求してもらおう）というルールがある。そのルールに沿って日本のアシスタンス会社を介して、患者の医療費支払いと帰国調整（フライトの手配、イギリス到着後の病院への搬送など）を行ってもらっていた。患者本人からも保険会社に問合せ、イギリスにいる息子も保険会社と連絡を取ったが、当院にはなかなか連絡が入らず、情報が錯綜して手続きが進まなかった。</p> <p>数日経過後、医療費に関しては個室代以外はすべて保険会社が支払うことが約束</p>

	<p>された。しかし、帰国搬送に関しては保険会社が別の医療アシスタンス会社に依頼をしたために帰国直前になり情報のやりとりに混乱が生じた。</p> <p>患者は高齢であり、退院・帰国の時期が遅くなるにつれて様々なリスクが高くなるため、病状が安定して帰国可能となった時に速やかに帰国してもらえるように入院当初より保険会社や家族に働きかけていた。しかし、イギリスの保険会社の動きが鈍かったうえに、複数の医療アシスタンス会社が介入したことから、病状安定から帰国までに時間を要してしまった。訪日外国人患者の場合、医療費清算や帰国手配の観点から週末・祝日退院は原則認めていない。しかし、本患者においては帰国可能となった状態から時間が経過してしまったこと、年齢や本人の精神状態などを鑑み、例外的に日曜退院を可とした。イギリスから救急隊1名が来日し、病院から患者とともに直接空港に向かい、イギリス到着後は患者の自宅に近い病院に救急車で搬送予定となった。</p> <p>退院前日にエスコートする救急隊員が来院し、国際担当部署の医師が医療情報の共有を行い、当日もエスコートとともに退院となった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】患者は観光のために一人で来日し、入院中は異国の日本で非常に不安でかつ寂しい思いをしていることは容易く想像がついた。国際担当部署の職員は可能な限り毎日患者のもとへ訪室し、英語で病状説明を行うことや患者の思いを聞くことに努めた。患者は病状が改善するとともに笑顔も見られ、安心した様子であった。退院時には病院の職員に対して多くの感謝の言葉をいただいた。</p> <p>【課題】患者の入院当初は、病棟に設置してある Wi-Fi が病室に届かないことから、当院の通訳タブレットを介して患者のスマートフォンやタブレットにテザリングすることで家族と連絡を取れるようにしていた。通訳タブレットでのテザリングは、入院期間が長くなることを全く想定していないうえでの対応であった。約1ヵ月の長期間入院となり、患者が家族と連絡をとる以外の用途（娯楽として動画を視聴する等）で通訳タブレットのデータ通信量が契約の上限を超えてしまった。今後、訪日患者で家族と連絡をとるために Wi-Fi 環境が必要なため、やむを得ず通訳タブレットを介してテザリングをすることがあるかもしれない。その際には、時間制限を設けるなどの対応策をとることとした。</p>

<p><その他の場面></p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>関東圏の NPO から国際担当部署宛てに連絡が入り、アメリカ国籍の患者の診療依頼があった。診察希望内容についてはその NPO も情報がなく、その後、患者本人から英語で電話があった。現在妊娠 19 週のアメリカ国籍の患者で、当院受診の予約をしたいという内容であった。患者は右背部痛のため自宅近くの英語で対応可</p>

	<p>能な医療機関を受診し、精査可能な大きな病院に行くように言われたという。自宅付近の医療機関で英語対応が可能な医療機関を探ることができず、遠方にある当院を受診する運びとなり受診方法を説明した。</p> <p>翌日、患者が来院し、泌尿器科外来からの依頼で国際担当部署の職員が泌尿器科医師の診察に同席し英語で通訳を行った。患者は妊婦健診のために市外のクリニックに通院しており、当院受診の翌日が妊婦健診の受診日であることが判明した。泌尿器科医師は本日の診察内容を該当のクリニックの医師に伝えるため、診療情報提供書を作成し、患者に渡した。当院には外国人患者をサポートする部署があるので、いつでも相談してほしい旨を伝えた。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】患者は市外在住だが、なぜ遠方にある当院に問い合わせたかと疑問に思い尋ねたところ、患者が住んでいる市の4つの医療機関から言語対応ができないという理由で診療を断られたとのこと。バスや電車、タクシーを乗り継いで当院までは約1時間半かかるが、英語で診療可能な大きな病院を探すのに苦労したので、1時間半の移動は仕方がないと話があった。患者は強い背部痛で悩まされていたが、診断がついたことで安心したと話していた。患者から、「本当に助かりました。ありがとうございます。」と感謝の言葉をいただいた。</p> <p>当該患者のように言語の問題で診療が困難であることを理由に複数の医療機関から診療を断られ、行き場を失って当院を受診する外国人患者は他にもいる。少なくとも当院を受診した外国人患者が無慈悲な対応を受けることがないように、サポートしていきたい。</p>

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>救急集中治療科の医師から国際担当部署の医師に、グアムから来日する機内で心肺停止となったアメリカ国籍の患者対応の依頼があった。患者は空港に緊急上陸後、当院に搬送され、死亡が確認された。患者は家族とともに飛行機に乗って来日し、当院には日本在留の患者の娘も来院していた。国際担当部署の医師が患者の家族に英語で状況の説明を行った。また、空港警察が事情聴取するために来院しており、初めは検視をしない意向だったので、米国大使館に連絡する必要があることや、エンバーミングをするか、日本で火葬して遺灰をアメリカに持ち帰るか等、ご遺体をどう取り扱うか各所へ相談する必要があることなども説明した。しかし、最終的にご遺体は警察にて検視が行われることとなり、以後の対応に関しては警察に任せることとなった。</p> <p>医療費に関して、国際担当部署の職員から医事課職員に対応を依頼した。患者は緊急上陸で当院を受診したため、航空会社に医療費を請求する話が出たが、患者の家族は医療費の支払い能力が十分にあったため、全額現金で家族に支払ってもらっ</p>

	<p>た。</p> <p>同日夜間、患者の搭乗していた航空会社の職員から、患者の死亡診断書を送ってほしい旨の依頼があり、当直事務から国際担当部署の職員に相談があった。空港警察が来院し、ご遺体は検視のため警察が引き取っていることに加え、当院は死亡確認まで行っているが、死亡検案書の発行は警察が行うと思われるので、警察あるいは患者の家族に連絡してほしい旨を国際担当部署の医師が航空会社職員に伝えた。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】患者家族は、異国の地で患者を失い、何をどのように対処すればよいか困惑していた。国際担当部署の医師から、まずは米国大使館に事情を伝え、どのように行動すればよいか相談すること、死亡後に必要な手続きや予想される今後の流れを説明したことで、患者の家族はこれから何をやる必要があるのかを理解することができた。</p>

<p><その他の場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>日本国内に居住する娘を訪ねて訪日したインドネシア人。帰国予定5日前に呼吸苦のため当院に緊急入院した。予定どおり帰国し自国での治療を希望したが、フライト時に酸素需要が見込まれたため、ご家族へ介護タクシー、酸素濃縮器レンタル、航空会社等の窓口について情報提供するとともに、航空会社が提供している書式での搭乗用診断書の作成を医師へ依頼した。平行して、病状悪化により当院での治療継続となった場合にビザ延長の手続きが必要になることに備え、その申請に必要な診断書の作成を医師へ依頼した。診断書等書類のコスト算定もれない様、医事クラークと情報共有して手続きを進めた。加療により症状は改善し、最終的に酸素投与なしで退院、帰路につく運びとなった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】入院日から退院に向けての調整を開始したことで、本人・家族の希望に沿った療養環境を整えるサポートができた。</p> <p>【課題】コーディネート業務についての記録が不十分なところがあった。患者、家族、病棟、医師、医事課等多職種と協働していたため、自分の不在時に他のコーディネーターが適切に対応できるよう過不足ない記録を残すようにする必要があった。</p>

<p><その他の場面></p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>外国人患者受入れ医療コーディネーター</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>ベトナム人患者の転院相談に対する対応。</p>

	<p>患者はベトナム人初産婦。腹痛を主訴に予約外で受診された。患者は日本語が話せず、夫も片言の日本語しか話せないため、受診時の通訳対応について、外来からコーディネーターに依頼があった。</p> <p>通訳は遠隔通訳で対応することとし、コーディネーターが受診に同行。コーディネーターが待ち時間の間に患者から症状や質問事項などの聞き取りを行っている際、患者より「3月に県外に転勤予定なので、おすすめの病院や手続きを教えてください」との相談があった。転居先がまだ決まっていなかったため、転居予定の市内の外国人患者受入れ医療機関の情報や医療機関情報システムでの病院検索方法、転居に伴う手続き等について、コーディネーターから情報提供した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】患者は、日本語がわからない中での初めての出産や転居に不安を感じていたようだったが、コーディネーターからの情報提供により安心されたようだった。</p>

<p><その他の場面></p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>医療通訳者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>転院相談が必要な患者家族への対応ケース。交通事故で前額部の挫傷と出血、軽度の意識障害があり、当院へ救急搬送され、ハイケア病棟に入院した中国人女性。頭部CTにて軽度のくも膜下出血があると認められたが、3時間後の頭部CTでは増悪なし。右頬骨わずかな骨折があったが、頬部の腫脹が強く、手術の適応性について正確に判断できない状態であった。</p> <p>翌日、救命救急センターの医師は、患者の調子を整えてから住居附近のリハビリ病院への転院を提案。出血がほとんどなく、頬部の骨折に対しても急な手術を要する必要性はなさそうであったためである。患者本人は傾眠状態だったため、患者の夫に中国語通訳者を介して状況説明をすることとなった。患者の夫は妻が交通事故に遭遇したことで少し気が動転していた様子で、医師の説明を聞いた後は後遺症が心配なため落ち着くまで当院で入院させてほしいと強く要望された。転院の必要性について、患者の夫は理解できていないようであった。</p> <p>この状況について通訳者からの報告を受けた医師は、再度患者の夫に説明した。患者の病態は安定していて、後遺症の可能性も非常に低く、頬部の骨折も待期的に治る可能性があること。また当院は手術を必要とする緊急患者が多く待機しているので、できれば落ち着いて過ごせる病院に転院し、退院後に当院の形成外科外来に受診するよう提案した。</p> <p>通訳者はその旨を患者の夫に丁寧に通訳し、ようやく理解を得られた。3日後、患者住居附近の病院へ無事に転院した。</p>

成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】 当院は高度救急病院であり、緊急に治療が必要な患者を受け入れている。緊急性や重症度の低い患者は病状がある程度落ち着いたら、回復期病院に転院するようお願いしているが、中国は日本の医療の仕組みと異なり、重症度に関係なく大学病院等の総合病院で受診・治療が可能である。医療通訳者として両国の医療制度の違いをよりわかりやすく患者へ説明できるよう努力していく必要がある。</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兼務者
経緯・内容	<p>危篤状態で救急搬送されたベトナム国籍患者。留学生で家族がベトナム居住のため、医療通訳者兼コーディネーターがベトナム総領事館、在ベトナム日本大使館双方に連絡し、家族が来日するための早急なビザ発給の手続き等確認し診療科とMSWに共有した。</p> <p>また、診療科から患者家族へ直接連絡するため、本院の通訳タブレット端末の業者に連絡し、必要事項を共有、予約を行い、インターネット電話でのベトナム語医療通訳者を交えた三者通話機能を利用し、診療科医師を始めとするスタッフや患者の学校教師等が現地の家族に適宜説明を行い、DNRについても話し合いのもと納得いただいた。その後患者は間もなく死亡し、家族が到着するまで葬儀会社にて安置された。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】 外国人患者の重症・死亡フローを作成し院内で共有しているため、どこに連絡すべきか等素早く確認し対応することができた。また、海外への三者通話についても通訳タブレット端末業者と日頃からやりとりを行っているため、スムーズに行うことができた。</p> <p>【課題】 通訳タブレット端末業者より、2度目の三者通話の予約時間に診療科より電話が無かったというフィードバックを受けた。診療科医師に確認したところ、1度目の要領でMSWの主導が必要と考えていたとのことであった（MSWの方は、医療職種が必要に応じ単独で使ってよいという認識であった）。</p> <p>利用方法についてはカルテ掲示板でも共有し、タブレット本体にもラミネートした簡易版を付帯していたが、電話を利用する人が、もっと主体的に利用いただくよう、さらなる周知が必要と感じた。</p>

＜その他の場面＞

事例の対応者	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
--------	-----------------------------

経緯・内容	<p>当院に救急搬送され、そのまま入院となった外国人患者について、キーパーソンが決まらず困っていると救急科より国際担当部署に介入依頼があった。確認したところ、患者は日本語が全く話せず、タブレット翻訳機でも対応していない言語であったため、コミュニケーションを取るうえで難渋した。しかし、友人を介して確認したところ、日本語学校に留学中の学生であること、学校の先生の連絡先が分かり、当部署から日本語学校に連絡をとった。</p> <p>結果として、担任の先生がキーパーソンとなり、退院や支払いの場面でサポートしてくださった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】本患者は当院に救急搬送されそのまま入院となったが、日本語が全く不可のため、入院時に行うキーパーソンの登録ができていなかった。また、当院で契約しているタブレット翻訳機では対応できない言語であったため、普段と異なる AI 通訳機を使用し、コミュニケーションを図った。</p> <p>その結果、日本語学校に留学中であることと、担任の先生の連絡先が分かった。日本語学校は年始のお休みであったため、直接先生に連絡したところ、キーパーソンとなっただけのこととなった。結果として、限度額認定証の取得や退院時の手続きやお支払いなどをサポートしていただき、スムーズな退院へとつながった。</p> <p>一方、退院時に近医宛の紹介状をお渡ししているが、無事にそちらで受診できるのか、費用の問題など、退院時に不安がある様子であったため、今後も相談があれば当部署に連絡していただくこととなった。</p>

(2) 課題のあった事例

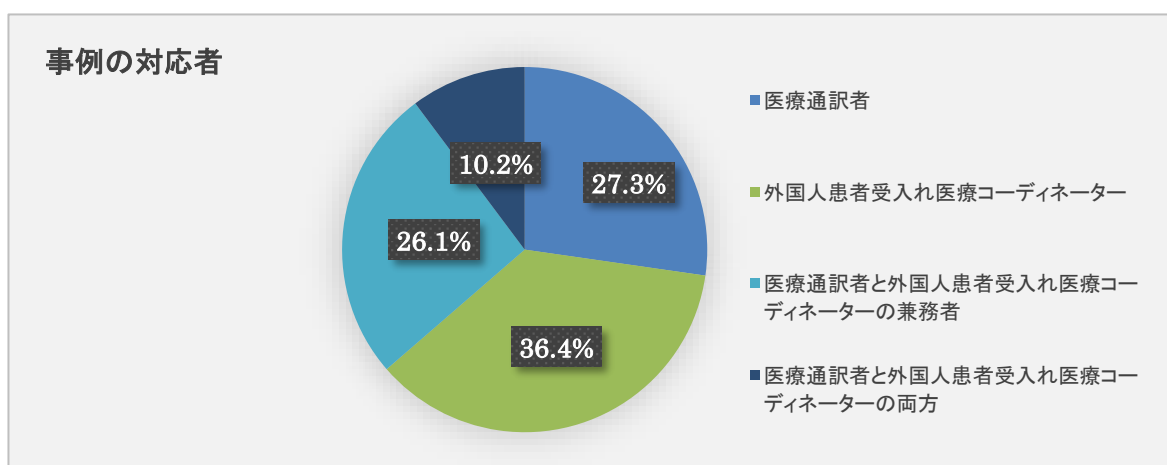
収集件数集計

「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=88)

当該事例における主な対応者の割合は、医療通訳者が27.3%、外国人患者受入れ医療コーディネーターが36.4%、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が26.1%、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10.2%であった。今回の収集データにおいては、医療通訳者・外国人患者受入れ医療コーディネーターともに外国人患者対応において課題が残ったと認識されたケースが記録されており、割合に大きな偏りは見られなかった。

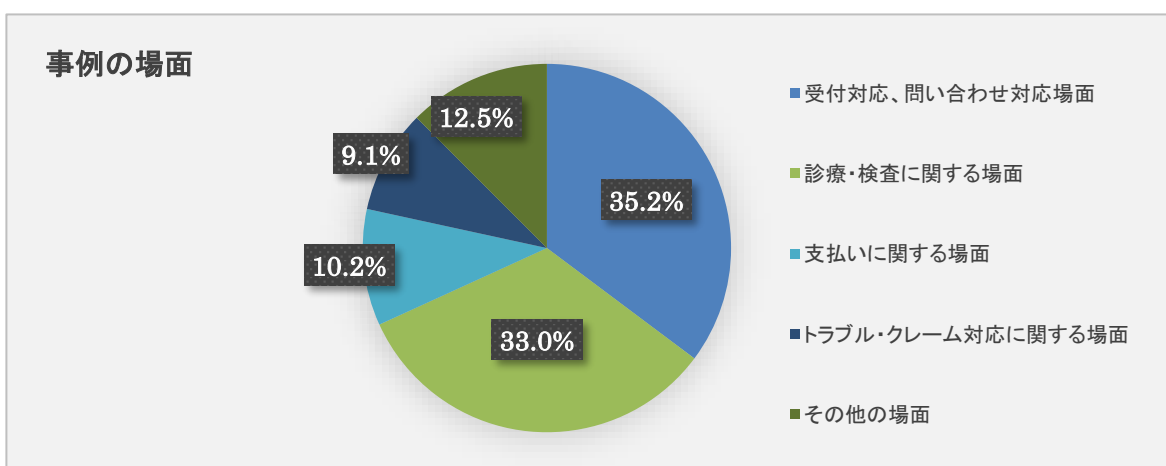
選択肢	件数	構成比
a. 医療通訳者	24	27.3%
b. 外国人患者受入れ医療コーディネーター	32	36.4%
c. 医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの兼務者	23	26.1%
d. 医療通訳者と外国人患者受入れ医療コーディネーターの両方	9	10.2%
合計	88	100.0%



② 事例の場面 (n=88)

当該事例における主な対応場面の割合としては、「受付・問い合わせ対応場面」と「診療・検査に関する場面」を合わせて約7割を占めたが、一方で、『有効性を確認できた事例』における対応場面の割合と比較すると、特に「受付・問い合わせ対応場面」、「支払いに関する場面」、「トラブル・クレーム対応に関する場面」の割合について『課題のあった事例』場合の方が大きく上回っており、課題が残るケースが比較的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	31	35.2%
b. 診療・検査に関する場面	29	33.0%
c. 支払いに関する場面	9	10.2%
d. トラブル・クレーム対応に関する場面	8	9.1%
e. その他の場面	11	12.5%
合計	88	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
経緯・内容	新型コロナウイルス感染症の検査を無料検査所で実施し、陽性となった外国人から療養期間の証明をしてほしい旨の相談があった。無料検査所で実施したことにより発生届が提出されていないこと、そのため当院では証明書の発行ができないことを説明するが、理解を得られるのに時間を要した。
成果・課題・今後の対応策等	【課題】無料検査所など外国人も利用するところには、対応する言語の文書の設置や説明をお願いしたいと思った。

<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	平日夜間にベトナム人妊婦から受診可否の問い合わせがあり、救急外来看護師が対応した。主訴は、悪阻と少量の吐血疑い。友人がコロナ陽性で、自身も感冒症状が続いているとのことで、翌日、ドライブスルーでコロナ感染症検査を受けていただき、陰性確認した後に診察になると医師が電話連絡したが、翌日、検査も事前連絡もなく直接院内に入り、総合案内に来られた。咳嗽もあり、院外待機とした後、医師がコロナ検査を行った結果、陽性であった。
成果・課題・今後の対応策等	【課題】患者が日本語で話していたため、時間外スタッフは日本語で案内したものであるが、実際には理解できていなかったケースである。 【今後の対応策】夜間の電話対応時にも三者通話による電話通訳が利用できることを、時間外スタッフ（救急外来・救命センター・産婦人科病棟）に周知し、あわせて三者通話の使い方マニュアルを作成し、イントラに掲載した。

＜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	<p>「診療に関する同意書」へのサインを拒否したケース。耳鼻咽喉科初診のフランス国籍患者。初診受付時、すべての外国人患者より取得する、診療や医療費に関する基本的な事項や通訳や翻訳に係るリスク等が記載された、包括的な同意書へのサインを拒否した事例。</p> <p>本同意書の趣旨について患者に説明し、サインが必要であることを伝えたが、自分はセカンドオピニオンを聞きに来院しただけで、診療を受けるつもりはない、との理由でサインを拒んだ。セカンドオピニオン外来での来院ではないことを患者に確認したが、ここには意見を聞きに来ただけである、と主張した。</p> <p>このようなやりとりがあったためか、通訳利用はしない、多少の日本語と無料のフランス語電話通訳サービスを利用して何とかすると言われた。患者には当院の通訳タブレット端末を診療科に利用してもらうと説明し、診療科にも事情を共有した。</p> <p>1週間以上経過した後、患者が耳鼻咽喉科医師と直接話したいと、かなり乱暴な口調で複数回連絡をしてきた。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】本同意書へのサイン拒否の場合の想定がされておらず、対応が困難であった。その後も患者が日本語でクレーム電話を繰り返し、対応窓口や診療科も対応に苦慮していた。</p> <p>同意書取得や通訳利用について確認をする際、通訳者が一人で行うケースがあるが、その際の患者の同意状況によっては、それ以降通訳者と話したり会ったりすることを避けるケースがみられる。</p> <p>【今後の対応策】本同意書の趣旨を説明しても納得が得られない場合やサインがいただけない場合、どう対応するのかについて、国際担当部署や診療科を含め検討が必要である。トラブル防止のために本同意書を取得しており、また患者が本同意書への内容に納得できない場合は、受診を断る事ができる、としている。当院を受診する患者については、同意書を取得していることを前提としており、何か起こったときの拠り所となり得るため、慎重に検討する必要がある。</p> <p>また、同意書の取得や説明の際は、その後の対応を考えると複数人で対応する等検討が必要である。</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兼務者

<p>経緯・内容</p>	<p>受診相談時の対応。患者はベトナム人妊婦。夫より片言の日本語で受診相談の電話があり、医療通訳者兼コーディネーターが対応。当院を受診したいとのことで、受診方法について説明した。その際、夫から医療通訳者兼コーディネーターのFacebookのアカウントを教えてほしいとの話があり、お答えできないことを説明。病院への問合せは、メールでお願いしたいことと、病院の代表アドレスをお伝えした。</p> <p>その後、当院の受診予定はないにも関わらず、夫から一般的な医療相談（妊娠中の食事等のアドバイスなど）のメールが入るようになった。別のコーディネーターが電話通訳（三者通話）を介して夫に連絡したところ、最初に対応した医療通訳者兼コーディネーターと話したいと要望された。</p> <p>①患者さんからの問合せに対しては、医療通訳者兼コーディネーターが個人として対応しているのではなく病院組織として対応していること、②当院のアドレスは具体的な受診の相談などの連絡のためにお伝えしており、友達感覚での問合せはご遠慮いただきたいこと、をお伝えした。不満そうなそぶりはあったものの、了承された。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【課題と今後の対応】患者が、医療通訳者のSNSのアカウントや個人の連絡先を聞こうとするケースは多い。「通訳者はあくまでも病院の中での通訳や受診のサポートをする立場なので、個人的な連絡先の交換ややり取りは禁止されている」と伝えているが、諦めずに何度も聞いてこられたり、受診時に個人的な相談を持ちかけられたりすることもある。</p> <p>患者には引き続きルールの順守を求めるとともに、理解や協力を得るのが難しい場合には毅然とした対応を取ることも必要かと考えている。</p>

<p><受付対応、問い合わせ対応場面></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兼務者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>台湾人旅行者より新型コロナウイルス感染症での受診について問合せがあった。患者は自己検査キットで陽性となり、当院を受診したいとのことで発熱外来の予約を取ったが、公共交通機関が利用できず、車などの移動手段もなかったためか、受診に至らなかった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【課題】今回の事例に関連し、外国人旅行者の発熱外来受診について、検討する必要性が確認された。</p> <p>通常、発熱外来を受診する患者の大部分は車で来院し、車内での対応となっている。そのため、車を所持しないことが多い外国人旅行者の場合の対応について、検討する必要がある。また、通訳が介入する際の流れ、時間外の対応などについても明確にする必要があると思われる。</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	メキシコ人患者より、娘の小児ワクチンの内容を知りたい（区役所からの書類が日本語のみでわからない）との問合せがあり、MR、Hib、drocephalus（水頭症）、Pneumocccal（肺炎球菌）の4種類についてコーディネーターが説明した。その後、コーディネーターから区役所に電話し、予防接種の和文資料を送る際に、外国人には意味が解らない方もいるので英文資料も入れるよう依頼した。区役所からの回答は、「予算が取れるかどうかわからない、申請はしてみる」とのことであった。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】区役所が送付している予防接種の手紙が和文のみのため、外国人患者には理解できない人がいる。</p> <p>【成果】コーディネーターが区役所に電話し、改善を依頼した。予算の関係で約束はできないが、申請してみるとの回答を得た。</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	メキシコ人患者の母親がインフルエンザワクチンを打ちたいとのこと。患者自身で保健所に電話問い合わせしたところ、各自で各医療機関に電話で在庫確認するしか方法がないとのことで、当院に問い合わせをしてきた。当院はすでに接種が終わっているため、コーディネーターが近隣の対応医療機関リストを参考として患者にEメールで送り、各医療機関に在庫確認するよう伝えた。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】インフルエンザワクチン対応医療機関リストを区役所がホームページで公開している。しかし、在庫状況が不明なため、今日現在接種できるかどうか不明で、そのつど各医療機関に電話で問い合わせをする必要がある。特に外国人にはハードルが高いことがわかった。</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	腎臓移植を希望されている患者の在留資格や保険に関する相談への対応。患者（レシピエント）は、日本在住の中国人男性。中国在住の実母が、ドナー候補として来日されていた。外来スタッフからコーディネーターに対し、ドナーの在留

	<p>資格や保険について、確認・相談したいとの依頼があった（ドナーの医療費は基本的にレシピエント負担となるが、術前検査で不適合の場合などはドナー負担となる）。実母の現在の在留資格等について、コーディネーターから患者に確認したところ、現在は短期滞在（親族訪問）の在留資格で滞在しており、有効期限が翌々月で切れること、また日本の公的保険に加入したいことから、特定活動（医療）の在留資格への切り替えを申請予定とのことであった。また、患者は会社の保険に加入しており、実母を扶養に入れたいと希望されていた。在留資格に関しては入管、保険に関しては保険者の判断になると説明したうえで、数年前に国外在住の家族を扶養に入れて医療目的で来日させるケースが社会的に問題視され、2020年4月以降は国民健康保険の被扶養者認定において、国内居住という要件が導入されたり、医療滞在ビザ等で国内に居住する者が対象から除外されたりしていることを説明した。</p> <p>それでも患者は、特定活動（医療）への切り替えや保険加入の手続きを進めたいと希望されたため、在留資格申請に関しては病院側で作成が必要な書類を用意してお渡しし、在留資格・保険の問題がクリアになってから、改めて受診のご相談をいただくことになった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】現場と連携・協力しながら、スムーズに対応することができた。</p> <p>【課題】本件患者は当院来院までに複数の医療機関を受診していた。前医は移植への対応が可能で通訳体制も整備されている外国人患者受入れ拠点医療機関であったため、前医のコーディネーターに受診時の状況を確認したところ、前医では1回目の術前検査まで終わっているものの、コーディネート会社を通じての手続きが必要になることやドナーの医療費が医療渡航扱い（1点30円）での計算となることから、手続きの煩雑さや医療費の負担を気にされて当院に転院されたようだった（当院の医療費は1点12円）。当院では医療渡航を積極的に受け入れるという方針は立っていないが、医療渡航希望者からの受診の相談は少なくない。料金設定等について検討の必要性を感じている。</p>

<受付対応、問い合わせ対応場面>	
<p>事例の対応者</p>	<p>外国人患者受入れ医療コーディネーター</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>医療渡航の相談への対応。患者は中国在住の中国人。日本語の話せる親戚から電話での問合せがあった。</p> <p>中国の医療機関で膵臓に問題があると言われたので、がんではないか診察してほしい、がんなら治療を受けたいとのご希望で、年明けに来日し、日本での滞在期間は半年を考慮されているとのことであった。日本滞在時の在留資格について確認したところ、医療目的での滞在ではあるが、まずは短期滞在（親族訪問）で来日し、治療に時間がかかるなら医療ビザに切り替える予定と話されていた。医療目的で</p>

	<p>の来日であれば初めから医療ビザを申請すべきであるとお伝えしたところ、行政書士からこの方法を教えてもらったことや、医療ビザ取得の手続きは煩雑なのでこの方法がよいと考えていることなどを話された。</p> <p>当院では医療渡航の受入れは積極的には行っていないことを説明したうえで、他の医療渡航の受入れを積極的に行っている病院を検討されてはどうかとお伝えし、了承された。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】当院では患者等からの電話での受診相談にはまず看護師が対応しているが、医療渡航希望者や日本語でのコミュニケーションが難しい外国人に関してはコーディネーターに相談が入り、コーディネーターと看護師とで連携しながら対応している。また、在留者等、日本語で対応できたケースでも、適宜情報共有をしながら対応している。医療職である看護師と外国人患者対応に関する知識と経験を有するコーディネーターとが連携・協力することにより、円滑かつ安全な受入れが可能となっていると考えられる。</p> <p>【課題】医療渡航においては、目的に応じたビザの取得やフローに則った手続きが必要であるが、費用や手続きの煩雑さから楽な方法を探そうとされる方は少なくないようである。当院では医療渡航の受入れはほぼ行っておらず、今のところ積極的な受入れの方針も立っていないが、フローや料金設定等を含めて検討が必要だと思われる。</p>

<受付対応、問い合わせ対応場面>	
<p>事例の対応者</p>	<p>医療通訳者</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>訪日患者の診察後、本国の保険会社に提出する診断書を即日発行してほしいとの依頼があった。帰国日が迫っており、患者が強く希望したため、今回は特例として対応した。</p> <p>本来当院では診断書の依頼から受領まで約2週間の時間が必要となっているが、患者側の主張としては、「こちらの病院はホームページにも在日、訪日に関わらず外国人患者受入れ可能な医療機関となっている。日本滞在時間の限られている訪日患者が診断書を長期間待つことはできないのは当然であり、対応方法を考えるべきではないのか」とのことであった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【今後の対応策】今後、訪日患者の増加に伴い、このような事例は多くなると予想される。今後トラブルを避けるためにも、診断書等の書類の海外郵送、メールでの送信など、患者側・当院双方の利便性を考え、病院としての方法を決定し、事前に患者に説明すべきではないかと考える。</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	<p>両側変形性膝関節症に対し、両側人工膝関節全置換術実施した外国人患者。手術翌々日より理学療法を行い、杖歩行で自宅へ退院した。当院は急性期病院として位置づけられており、入院期間の目安は2週間程度である。その後もリハビリ継続が必要な場合は、近隣の医療機関を紹介のうえ、転院加療となる。医師のリハビリ継続指示により、ソーシャルワーカーが転院先のリハビリ病院を調べたが、患者が日本語でのコミュニケーションが困難であることから受入れ不可といった回答ばかりで、今回は転院先の候補が見つからなかった。病棟看護師の指示のもと、患者本人の退院後の意向を院内通訳者が聴取したところ、自宅退院を強く希望された。そのため、患者の意向通り自宅退院となった。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】当院では、医療の安全性を高めるべく、ポルトガル語院内通訳者、オンライン通訳、自動翻訳機等のツールを利用して、できる限りの対応ができる体制を構築中である。しかしながら、患者の日本語でのコミュニケーションが困難であればあるほど、転院先を見つけるのが困難になるのが、地域の実情である。</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>希少言語話者の受診時の対応。患者はインド人女性。クリニックからの紹介で婦人科を受診された。クリニックからの情報では、カンナダ語（母語）またはインド圏の英語の通訳を希望されているとのことだった。通訳派遣団体や通訳会社に確認したが、カンナダ語の医療通訳に対応できる人材はおらず、当院で多国籍の患者への対応経験がある英語の登録通訳者に通訳を依頼した。</p> <p>受診当日、患者はご夫婦で来院されていた。旦那さんは日本語・英語ともに日常会話レベルで、患者は日本語不可、英語はカタコトだった。患者は実質カンナダ語しかわからず、患者との直接のやりとりはほぼ不可能だったため、旦那さんを介してコミュニケーションを取るようになった。旦那さんは日本語が話せることにプライドを持っており、なるべく日本語でやりとりをしたい様子だった。だが、医療に関する知識や用語の不足により、十分に理解できていない点も見受けられた。すべてを英語で訳すと旦那さんが気を悪くする、かといって日本語のやりとりでは十分な意思疎通が図れないという状態だったため、診察時には基本的には旦那さんと医師が日本語でやりとりをし、重要な点やポイントごとに英語通訳者が英語で確認を取るという方法を取った。</p>

<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【課題】要所要所で英語通訳者が確認をすることで、確実なコミュニケーションが取れるよう努めたものの、旦那さんから患者に伝えている内容は、どこまで正確に伝わっているのかわからなかった。</p> <p>日本語が話せることにプライドを持っておられるものの、日本語での意思疎通が十分ではない患者やご家族の場合、通訳者の介入方法が難しい。通訳者とコーディネーターとで経験を共有し、対応原則を確認したり、個別のケースに適した対応方法を探ったりしている。</p>
----------------------	--

<診療・検査に関する場面>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>市内在住のアメリカ人患者。長年、逆流性食道炎を患い、当市への転居をきっかけに近隣クリニックを受診したが、一般的な日本語での意思疎通は可能だったにもかかわらず、当院受診を勧められた。当院での内視鏡検査、診察の結果、逆流性食道炎と診断。</p> <p>急性期病院・二次救急医療機関である当院として、担当医は病診連携の観点から近隣クリニックでの受診、処方誘導すべきと考えたが、医療通訳者・コーディネーターとしては、患者の希望も考慮し、言語が壁となり近隣クリニックでの受診が難しい旨を担当医に伝え、当院での診療、処方継続となった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>病診連携の促進と、外国人への円滑な医療提供という医療施策が矛盾すると感じた事例であった。医療通訳者・コーディネーターとしては、当院での診療継続の方向で調整したが、それが当院の方針、国の医療政策の方向性として正しいのかは葛藤を感じる。</p>

<診療・検査に関する場面>	
<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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>インドネシアからの観光客が発熱、鼻水等の症状で処方希望。診察前、医師のPCR検査オーダーを拒絶。インドネシアでは診察なしで処方薬を購入できると主張し、処方のみを強く希望。英語通訳者が、日本では診察なしの処方不可の旨を説明したところ、最終的に診療をキャンセルされた。</p> <p>英語通訳者は善意で、発熱、鼻水に効く薬がほしい旨を日本語で記述したメモを渡し、ドラッグストアで市販薬を購入できるようにした。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】日本の医療制度について、通訳者の説明で患者は渋々納得したが、市販薬が購入できるようにメモを作成したことに謝意があった。</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	ネパール人幼児、形成外科受診。付き添いの母親は日本語対応が可能だが、診察はネパール語を希望。医師が通訳タブレットに不慣れなため、コーディネーターがアシストした。通訳需要が多い時間帯（午前10時頃）で、ネパール語通訳がなかなかつながらないため、最初はやさしい日本語で診察をスタートした。途中でネパール語通訳につながり、通訳を開始。しかし、電波状態が悪く音声聞き取りにくかった。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【課題】遠隔通訳のネパール語などは、繁忙時間帯の通訳待ち時間が長いことがある。また、先方の電波状態が悪い場合もある。</p> <p>【今後の対応策】①遠隔通訳業者に改善依頼をした。②可能な限りビデオ電話通訳（設備が電話と異なり、音声も状態がよい場合が多い）を使用するようにする。</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>在沖米軍海軍病院が軍人以外の軍属およびその家族の緊急時以外の受入れを中止したため、全く日本の文化に馴染みのない（ほぼ基地内で事を済ませている）家族の受診も増えてきている。</p> <p>患者によっては、アメリカと違い日本の病院では時間通りに受診ができないことや、医師が診察したうえで検査の指示を入れる旨説明したにもかかわらず、基地内クリニックの医師から〇〇の検査のために紹介されたのでその検査を先に施行してくれと主張したりと、憤ってしまう患者もいる。そのような患者には、医師も受診の順番を調整するなどして対応してくれているが、困っている。</p>
成果・課題・今後の対応策等	<p>【今後の対応策】連携室から受診の調整が入った時点、もしくは患者から国際担当部署に直接受診希望の連絡がきた時点で、日米の病院における受診の流れの違い、予約時間が診察時間ではないこと、検査等依頼目的であっても医師の診察のうえ医師の判断で検査施工等するかどうか決まる点などをお伝えするようにした方がよい。</p> <p>【課題】国際担当部署と患者が直接やりとりをする場合、人員が限られているため、患者に対して文化の違い等を十分に説明するのが難しい場合がある。</p>

＜診療・検査に関する場面＞	
事例の対応者	医療通訳者・外国人患者受入れ医療コーディネーター兼務者
経緯・内容	外国人患者のシビアな病状のICの通訳中、医療通訳者が自分のミスに対して笑ってしまった。80分間対応した事例で、医療通訳者も緊張が高まっていたが、緊張の糸が切れて自分のミスを誤魔化したかったのもあるのか、場違いにも笑ってしまった。患者本人や同席していた親戚・知人に不信感を与えたと考える。
成果・課題・今後の対応策等	【今後の対応策】医療通訳者は、自分の癖や短所を意識しながら対応する。長時間の通訳対応が予想される場合は、途中で通訳対応を交代する。今後、院内の事例検討の場で議論し、他の院内通訳者からも対応策を提案してもらい、皆で周知する。

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	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
経緯・内容	当院に継続的に受診していた患者が、コロナの影響で入国できず、約1年ぶりに受診した。支払い後、費用が高額である理由を知りたいとコーディネーターに問い合わせがあった。国民健康保険と難病医療費助成制度の有効期限が切れており、高額になる旨は説明していたが、予想よりはるかに高額であったため、そのような問い合わせをされたと考えられる。理由を説明したところ、結果として、次回以降の予約はキャンセルを希望され、課題も明らかとなった。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】本患者は当院に定期的に受診されていたが、コロナの影響で日本に入国できない時期が1年近くあり、今回、予約取得の依頼が国際担当部署宛てにあった。医師に連絡し、再診予約を取得後、受診されたが、入国できない期間に国民健康保険と難病医療費助成制度が切れてしまっていた。</p> <p>受診時、高額になる旨は伝えていたが、予想よりも高額であったためか、受診後に「なぜこんなに高いのか」とメールで問い合わせがあった。治療に対する価格は国の診療報酬点数で定められているものであり、これまでは難病医療費助成で1割負担であったこと、また、保険証のない外国人患者の場合は当院ルールで1点30円の請求になってしまう旨を説明したところ、次回以降の予約はキャンセルしたいと返信があった。</p> <p>【課題】本患者には予約取得時、事前に国民健康保険と難病医療費助成制度の有無についての確認は行っていなかったが、受診当日、窓口にてどちらも期限切れであることから、費用が高額になる可能性についてはあらかじめ伝えていた。患者は</p>

	「問題ない」としてそのまま受診されたが、翌日に前述の問い合わせメールがあった。これまで、受診前の患者にこちらから保険証等の期限の確認は行っていなかったが、今回のように久しぶりの受診である場合には、注意喚起を検討することとする。
--	---

<支払いに関する場面>

事例の対応者	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
経緯・内容	救急搬送されそのまま入院となった外国人技能実習生について、保険証の期限が切れていることが発覚した。日本語が不可のため、自治体との各種手続きを国際担当部署のスタッフがサポートし、無事に保険加入、限度額認定があり、多額の未収を回避した。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】患者は当初、有効期限内の保険証を所持していたため、MSW や事務スタッフは「保険証あり」として対応していた。費用が高額になりつつあったため、国際担当部署のスタッフが限度額認定証の取得を促すため面談したところ、患者は実習先から失踪していたことが発覚した。失踪した時点で保険を失効しているため、このままでは当院のルールで1点につき30円の請求となり、費用が高額になってしまう。患者の家族と連携して国際担当部署スタッフが奔走し、国民健康保険加入と限度額認定が下りたことで、数百万円単位の未収を回避することができた。</p> <p>【課題】本ケースは、当初よりMSW や病棟事務が介入して保険の確認を行っていたが、患者が実習先から失踪した事実を隠していたため、失効していることに気づかなかった。国際担当部署スタッフが本人と面談した際に初めて判明し、結果として保険に加入することができたが、今後、今回と同様のケースがあった際の有効な確認方法、未収金の回避方法を模索していく必要がある。</p> <p>また、今回失踪してしまった技能実習生に対して、実習先の企業や監理団体も失踪を理由に介入しようとしめないなど、外国人技能実習制度そのものの問題も多く、今後も院内で対応策を検討していく。</p>

<支払いに関する場面>

事例の対応者	医療通訳者
経緯・内容	訪日の香港人の患者。テニス肘既往があり、来日中に整形外科受診希望。電話予約時に診療費の概算について質問があり、初診料・診察料(画像検査など)・非紹介患者加算について説明した。しかし、診療後会計の際に、概算より費用が高くなっていることに不満の訴えがあった。会計明細を確認したところ、診察時に患

	者が画像を持参しており、その読影費用が加算されていたため概算額より高くなっていた。これに対し患者は、医師が読影する前に、事前に費用が発生することを説明するべきと主張した。
成果・課題・今後の対応策等	【今後の対応策】各国で医療事情は異なり、概算診療費はあくまでも概算であり、診療内容により必ず変動がある旨を伝えておかないと誤解を招く可能性がある。概算費用の問合せの際には、ここをはっきり伝えて了解を得る必要があると実感した。今後慎重に対応したい。

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兼務者
経緯・内容	自称難民申請中の中東国籍の患者、文書発行に伴い身分証明書の提示を求めた際に文句を言いながら渋々本人が提示したものは難民認定申請受付票（顔写真付）であった。これでは身分証明書として受理できないため、本人希望の文書は発行されなかった。受理できないことを医事課職員および英語院内医療通訳者が本人に説明した際に、当院の対応や日本の医療制度について不満を漏らしていた。担当した医事課職員が確認したところ、難民申請中でもパスポートや在留カードは所持しているはずであり、それらで身分を確認できると判明した。
成果・課題・今後の対応策等	【今後の対応策】受付時の身分証明書の確認方法についてフローを作成中であり、院内の国際化対応委員会等で討議予定である。

<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	患者家族の誤認に関すること。 産婦人科病棟にネパール人の妊婦2名が入院していた。Aさんは陣発により緊急入院となった妊婦、Bさんは数日前に出産した褥婦である。 Aさんは緊急入院のため入院の準備ができておらず、夕方に夫が荷物を持参する予定となっていた。その際、現状と今後の対応方針についての説明を予定していた。Aさんからは「もしかしたら早く来院するかもしれない」との話があった。 その後、Bさんの夫が荷物を持って来院。病棟スタッフが氏名を確認したが、Aさんの名前に聞き取れてしまったため、Bさんの夫をAさんの夫と誤認。Bさんの

	<p>夫とAさんを面会室に案内し、医師からICを行った。IC時に誤認が判明。Aさん夫婦、Bさんの夫に謝罪した。</p> <p>本事例の発生が土曜日だったため、翌週の月曜日に病棟スタッフからコーディネーターに報告と今後の対応に関する相談があった。コーディネーターからは、フルネームでの確認、口頭ではなく書かれたもの（診察券（原本またはコピー）、予約票、身分証など）での確認を提案した。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【課題】本事例での氏名確認の方法は、インターホンでの口頭でのやり取りだった。口頭での確認は、スタッフから「〇〇さんですね」と確認する場合でも、患者側から名乗ってもらう場合でも、発音の違いにより誤解が生じやすい。</p> <p>IC前にはAさん、Bさんの夫の双方から申し出もなかったため、スタッフが誤認に気付かなかった。</p> <p>最近、産婦人科病棟では、同時期に複数人の外国人患者が入院することがあるため、今後も注意が必要である。</p> <p>【今後の対応策】</p> <p>産科では、特にベトナム人患者で似たような名前の方が増えてきているため、コーディネーターから注意喚起をしようとしていた矢先に、本事例が発生した。フルネームでの確認、書かれたもの（外来では診察券や予約票・受付表、病棟ではリストバンド、ご家族は診察券の写しや身分証）での確認など、現場の負担が増えすぎず、かつ安全に確認できるよう、現場と連携しながら対応していきたい。</p>

e. その他の場面

<p><その他の場面></p>	
<p>事例の対応者</p>	<p>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</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>他院での免疫療法中に容態が急変し、当院へ救急搬送された末期がんの外国人患者が亡くなった。本患者は身元保証機関を介した医療ツーリズムでの来日であったが、様々な場面での課題が明らかになった。</p>
<p>成果・課題・今後の対応策等</p>	<p>【成果】当院の救急科より、外国人患者が搬送されると国際担当部署に連絡があり、当部署が介入した。確認したところ、身元保証機関を介した医療ツーリズムで来日中の末期がんの患者であり、他院にて免疫療法中に容態が急変したため当院へ搬送され、数日後にお亡くなりになった。本患者について、身元保証機関とやりとりを行ううえで、様々な問題が明らかになった。</p> <p>①身元保証機関が不慣れであったため、死亡後の帰国手続きの役割分担に関する認識が当部署と異なり、結果として対応にあたったスタッフのマンパワーが多</p>

	<p>く割かれ、業務に影響が出た。</p> <p>②当院には前金制度がないため、本患者の入院費用は身元保証機関の担当者が概算額に応じた金額を患者家族より預かっていたが、上記①で記載したトラブルを理由に一時的な支払い拒否があった。</p> <p>③患者家族が役所にて手続きをする際、死亡診断書の患者の生年月日に誤りがあることが判明した。</p> <p>以上の場面において課題が明らかになったことから、今後は下記の対応策を検討することとする。</p> <p>【今後の対応策】</p> <p>①本ケースの患者は救急搬送されたことから、事前に身元保証機関とコンタクトを取ることは不可能であった。今後は、搬送された時点で、患者の情報だけでなく、身元保証機関についてもスクリーニングを行い、早めに役割分担について説明する等、慎重に対応にあたることとした。</p> <p>②最終的には支払いに応じたが、今後はあらかじめトラブルが予見されるケースでは早めに他部署と情報共有し、対処していくこととする。</p> <p>③生年月日の誤りについては、その後確認したところ、当院搬送の際に他院より送られた診療情報提供書に記載された生年月日が誤っており、そのまま転記したため起きた間違いであった。救急搬送の際も、パスポートの確認等、このような誤りを防ぐ方法を検討していく。</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	言語の壁があるために当院の小児科でフォローしている後天性てんかんの患者。何度も発作を起こし、病状の再評価をするために精査が必要になった。精査をするために専門医のいる他院へ紹介しようとしたが、言語対応ができないとの理由で3ヵ所に断れられた。その後、やっと1ヵ所の病院から受入れ可能との回答を得たが、救急の場合は対応しないことと、患者自ら通訳を手配するという前題条件のうえで紹介が成立した。
成果・課題・今後の対応策等	<p>【成果】 条件付きではあるが、他院に紹介して受診できるようになった。</p> <p>【課題】 言語の壁で、日本語ができない患者が自由に日本で受診することはまだまだ改善されていないと感じた。</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"> ・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 ※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
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"> ・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 ※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）
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"> ・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 ※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 ※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
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"> ・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 ・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 ※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
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"> ・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

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"> 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 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
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"> 院内の外国人患者受入れ体制整備を行ったケース 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
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

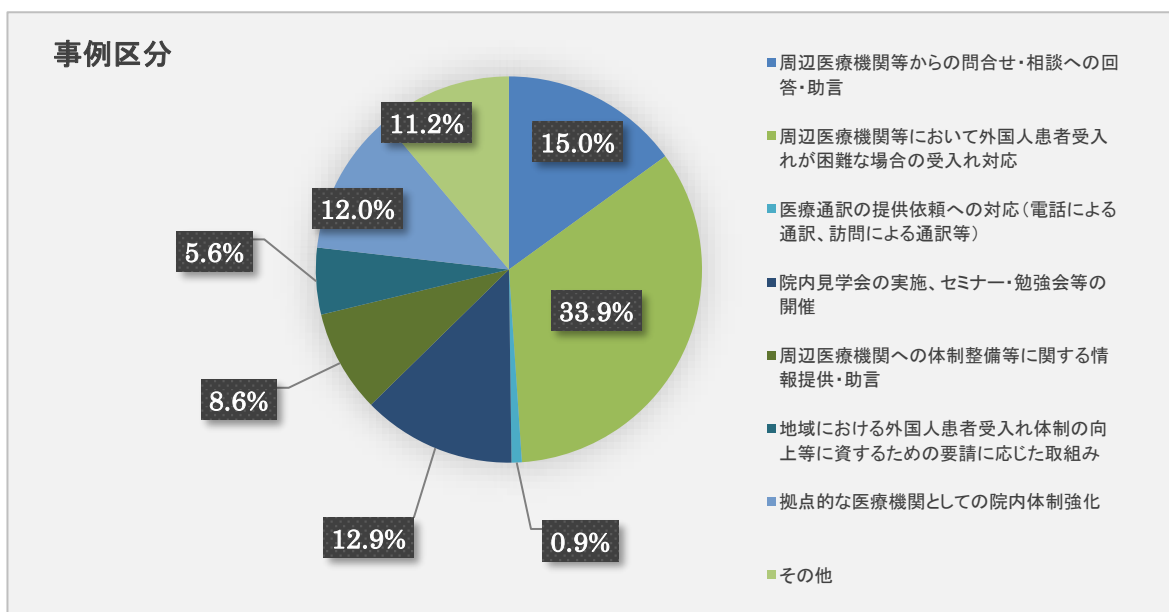
事例区分集計

「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 233 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 79 件（構成比 33.9%）と最も多く、「拠点的な医療機関」において、周辺医療機関等からの紹介等による外国人患者の受入れが活発に行われている状況が窺える。

また、「院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催」も 30 件（構成比 12.9%）となっており、各医療機関がコロナ禍において定着したオンラインでの開催等により、周辺医療機関等への外国人患者対応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積極的に行っている事例が見られた。

	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	35	15.0%
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	79	33.9%
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)	2	0.9%
d	院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催	30	12.9%
e	周辺医療機関への体制整備等に関する情報提供・助言	20	8.6%

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	13	5.6%
g	拠点的な医療機関としての院内体制強化	28	12.0%
h	その他	26	11.2%
	合計	233	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。

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	近隣の医療機関の国際担当部署
経緯・内容	治療目的で来日、入院し、すでに退院された患者から入院期間のレポートがほしいと依頼されているが、そのようなものの多言語翻訳は行っているか、との問い合わせ。診断書は英語翻訳版をお渡し済みで、入院診療計画書や退院支援計画書ではないとのこと。 診断書でないのであれば、診療録のカルテ開示ということになり、それらは誤訳のリスクを鑑みると翻訳せず日本語版をお渡しし、翻訳が必要であれば患者自身に翻訳会社や日本語のできる友人などを探してもらう方がよいとアドバイスした。また、どの文書を翻訳するかの際の当院の基準やその基準を設定するに至った経緯・目的などの情報を共有した。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】外国人患者受入れ拠点医療機関として、豊富な事例から似たような例をもとにアドバイスすることができ、地域の医療機関に対応方法や起こりうるリスクなどを知ってもらうことができた。

<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	隣県の医療機関
経緯・内容	外国人患者受入れ対応に関する以下の問い合わせについて、当院での対応状況を回答した。 <ul style="list-style-type: none"> ・患者が、医療通訳者ではなく家族や親族による通訳を希望した場合、どのように対応しているか。 ・初診時の言語確認について、その後の診察部門との連携はどうしているか。 ・外国人患者の国籍、言語、保険などの集計をどのように集めているのか。

取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【効果】近隣の病院と、外国人患者受入れにかかる問題点について、情報を共有できた。今後もお互いに問題点を共有し、効果的な対策が見つかった際は情報を共有していきたい。
------------------------------	---

＜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	隣県の医療機関
経緯・内容	<p>隣県の病院の MSW からネパール語通訳に関する相談があり、以下のとおり回答した。</p> <p>○相談内容：現在、ネパール語しかわからないネパール人患者が入院しており、通訳を手配したいが、県内にはネパール語通訳者がいない。通訳に関する情報を知りたい。</p> <p>○回答：厚生労働省の遠隔医療通訳サービスの利用を案内したが、対面通訳希望とのこと。当院では、ネパール語通訳は登録通訳者や外部からの派遣通訳により対応しているが、登録者は当院の近郊在住で人数も非常に少ないため、隣県の病院での活動は難しいことを説明。医療分野での派遣通訳に対応している団体として、当院でも利用している NPO 法人の情報をお伝えした。先方からは、通訳料の負担についても質問があったため、当院では通訳料は全額病院負担としていることもお伝えした。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【成果】隣県からの相談はこれまでほとんど受けたことがなく、先方も本当に困って当院に問い合わせたようであった。当院では隣県からの外国人患者受入れにも対応したことがあるからか、もしくは当院での多言語対応の状況などが口コミ等で広がっているのか、はっきりした理由はわからないが、当院が外国人患者の受入れにおいて、地域を越えて大きな役割を期待されていることを感じた。</p> <p>ネパール語通訳に関しては、当院でも通訳者の確保に苦労しているため、今回は当院の登録通訳者の派遣等の対応はできなかったが、派遣通訳に関する情報提供により、解決手段を提示することはできた。</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	他県の医療機関
経緯・内容	<p>通訳タブレットの導入を検討中とのことで、先行して導入している当院での活用状況について教えてほしいと電話にて相談を受けた。</p> <p>当院ではこれまで、通訳タブレットについては複数の異なる業者による導入経験があったため、医療通訳に特化した通訳であるか否か、予約の可否・予約なしでの利用可否、誤訳の補償等、導入サービスによって違いがあるため、経験をもとにメリット・デメリット等情報共有した。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【反響】当院での経験をお伝えすることで、相談元の病院の体制整備の参考としてもらうことができたと思われる。</p> <p>また、今後も互いに体制整備について相談しあえるようなきっかけづくりとすることができた。</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	近隣の医療機関
経緯・内容	<p>近隣の病院からの問い合わせ・相談。</p> <p>当該病院が、在宅酸素療法中の患者をハワイから受入れ可能かと、地域の医師会を通じて打診された。患者は日本に住む目的で来日すること。酸素ボンベを利用する患者を海外から受け入れた経験がないのでどうしたらよいか。飛行機に乗る時はどうするのか、患者個人が手配するのか、会社に介入してもらうべきのかななどの質問。医師会からの情報が少なくどうしたらよいかわからないとの内容であった。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【成果】実際に受け入れることになるのであれば、患者と直接連絡を取って情報を入手したほうがよいだろうこと、その際、来日の方法については患者自身が調べて個人でできるのか会社に頼むのか判断してもらえばよいこと、酸素ボンベの持ち込みについては搭乗する航空会社に患者が問い合わせればよいこと、ハワイの病院から診療情報提供などを入手した場合は、必要に応じて翻訳などのサポートをすればよいのではないかと回答した。</p> <p>対応の基本についてのアドバイスであったが、経験を共有していただき助かったと感謝された。</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	当院歯科診療部門へご紹介の身元保証機関
経緯・内容	<p>当院の歯科診療部門に通院されている医療ツーリズム患者について、当初予定されていた概算額より治療費が高くなりつつあり、その理由を知りたいと身元保証機関の担当者より問い合わせが入った。</p> <p>主治医に経緯を確認し、理由を説明したが、今後の歯科診療部門での医療ツーリズム受入れにあたり、概算額の伝え方に関して、課題が明らかになった。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【課題/今後の対応策】 今回の医療ツーリズム患者の受入れを通じて、歯系診療部門は医系診療部門と比べて、治療費の幅が広い傾向があることがわかった。口腔内の状態によって必要な治療やその工数、選べる材料の種類も豊富であるため、金額が変動しやすいことが理由と考えられる。当部署がこれまで主に対応してきた医系診療部門では、歯科診療部門ほど治療費の幅が広がらなかったため、今後は身元保証機関に歯科の概算費用を伝える際も、広く幅を持たせた金額を伝えるようにする。</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	近隣の病院
経緯・内容	<p>相談元の病院に入院中の中国人患者の対応に関して問い合わせがあった。</p> <p>「患者は70代の中国籍の女性、日本在住の娘がいる。短期滞在で入国し、心不全と脳梗塞を患っている。今後リハビリ病院へ転院し継続的な治療とリハビリテーションを行うことが望ましいが、旅行保険には加入しておらず、経済的な問題があると相談を受けている。このような場合にどのように対応すべきか」という相談内容であった。</p> <p>回答として、「短期滞在では国民健康保険加入を含む日本のすべての公的支援は受けられないため、まずは在留資格を得ることが必要である。家族に早急に入国管理局へ行き手続きを行うことを勧めたほうがよい。患者は中国で一人暮らしをしており、帰国することは困難と思われるのであれば、娘の扶養として滞在申請を行うのがよいのではないか。しかし、その場合でも時間がかかるうえに、結果として在留資格が得られない可能性が高い。中長期以上の在留資格が下りれば、日本人と同じように市役所で諸々の手続き後に介護に関わるすべての公的支援を受けることができる。ただし、在留資格が下りるまではすべて自費となってしまううえ、国民健康保険などに加入できたとしても遡って適用されないため、家族には覚悟をしてもらう必要がある」ということをお伝えした。</p>

	<p>また、日本語が話せない外国人患者をリハビリテーション病院などの療養施設に紹介をした事例があるかという質問があった。試みたことはあるが、在留資格・医療保険がない方は受け取ってもらえず、経済的な問題がない患者でも日本語が通じない場合ハードルが非常に高いことをお伝えした。</p>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【成果】相談元の病院の方は、中長期の在留資格がないと国民健康保険にも加入できないこと、在留資格を検討する担当は法務省（出入国在留管理局）、在留資格に従い医療保険を発行する担当は厚生労働省などということを知らなかったようである。</p> <p>今後も連絡をいただければともに解決策を探ることができることをお伝えした。</p>

< 周辺医療機関等からの問い合わせ・相談への回答・助言 >

<p>依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名</p>	<p>近隣病院の救急科医師</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>近隣病院の救急科医師より、重症化リスクのあるマレーシア人患者の帰国にあたって医療的なサポートができる業者を探されているとのことで、当院に電話相談があった。</p>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【成果】海外保険会社の日本代理店をいくつか紹介した。また、マレーシア大使館に相談することも勧めた。</p> <p>二日後、救急科医師より再度連絡があり、患者は状態が若干改善し、マレーシア行きの直行便で無事に帰国できたとのことであった。</p>

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 >

<p>依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名</p>	<p>隣県の病院</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>隣県の病院での対応が困難であるため、当院へ手術目的で紹介された日本語が不可の外国人患者に対し、言語の不安を最小限にし、治療をスムーズにするべく対応した。</p> <p>また、主治医より、患者へ英語版の手術の説明・同意書をお渡ししたいと依頼があり、国際担当部署が対応した。</p>

取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【今後の対応策】本患者は、前医で感じた言語の壁の影響か、病院での治療そのものにより不安がある様子であった。今後、当院で入院、手術される際も引き続きサポートしていく。
------------------------------	--

<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	近隣の専門学校
経緯・内容	<p>専門学校職員からの電話での受診相談。患者はネパール人女性。日常会話程度の日本語は可能だが、受診時のネパール語通訳を希望されていた。他の外国人患者受入れ拠点医療機関への紹介状はお持ちだったが、その病院で予約が取れるのが最短で1ヵ月先になるため、早期の受診と言語対応を希望され、当院に受診相談があった。</p> <p>コーディネーターが対応し、総合内科の医師に相談したところ、対応可との返事があったため、専門学校の担当者と院内各部署と調整のうえ、受入れを行った。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【成果】患者は症状が長く続いていたため、患者も専門学校の担当者も、当院で早く受診することができ、安心されていた。患者は日常会話程度の日本語は問題なく話せたが、ネパール語通訳者（登録・派遣通訳者）が対応することで、より確実にコミュニケーションを取ることができた。</p> <p>近隣でネパール語の対面通訳に対応可能な医療機関はほとんどないため、患者も専門学校の担当者も喜んでおられた。</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>

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	<p>当院の救急相談ダイヤルに、近隣の病院の整形外科医師より連絡あり。</p> <p>患者はアルバニア国籍の男性（日本語は概ね使用可能）。就労中に転落受傷（労働災害事故）し、近医の当該病院に救急搬送されたとのこと。</p> <p>多発外傷を認め、当院へ紹介（救急搬送）となった。同日に緊急手術を実施。現在も入院加療中。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【成果】周辺医療機関と連携し、多発外傷の外国人患者患者の救急受入れを行った。</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 >

依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	近隣の医療機関
経緯・内容	宛先医療機関が書かれていない紹介状を持った外国人患者が受診したいと来院し、確認したところ、紹介元の近隣医療機関を退院したばかりであり、自分で次の治療先を探すよう言われたとのことであった。 診察の結果、当院に緊急入院となり、複数科で治療していくこととなった。国際担当部署が介入したことで、転院までスムーズに進めることができた。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】本患者は事故に遭い、搬送された近隣の医療機関で脳挫傷と診断され、しばらく入院していた。しかし、受傷した部位の再建については「3ヵ月以内にどこかの形成外科で行った方がよい」と言われ、宛先医療機関のない紹介状を渡されそのまま退院になったという。日本語が不可のため、どの医療機関に行けばよいのか困っていたところ、家族がたまたま当院を受診したことがあり、言語サポートを受けられたことから、当院で治療を希望し来院したとのことであった。 前医からの退院サマリー等もなかったため、治療経過の詳細は不明であったが、診察の結果、緊急入院することとなり、複数の診療科で治療していくこととなった。受傷部位の再建手術やリハビリ時など、様々な場面で当部署が介入し、通訳サポートした結果、無事に当院での治療を終え、転院先が決まった。説明や準備の際は、MSWと連携して丁寧に説明し、スムーズな転院につながった。

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	近隣のクリニック
経緯・内容	当院を紹介受診予定の外国人患者について、紹介元のクリニックから、「英語での説明ができないため、受診方法などを患者に説明してほしい」との依頼があった。 コーディネーターが遠隔通訳（三者間通話）を利用しながら患者に電話をかけ、当院へのアクセス、初診時の持参物や通訳者との待ち合わせ等について説明を行った。

取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【成果】紹介元のクリニックでは、受付スタッフが外国語対応ができず困っていたようだった。当院で通訳対応を行うことで、患者も紹介元のスタッフも安心されていた。</p> <p>当院の受診方法は英語・中国語・ベトナム語でホームページに掲載しているが、この患者は高齢であり、インターネットを使い慣れていないようだった。電話で説明することで、円滑な受診につなげることができた。</p> <p>【課題】大阪府内の医療機関は、登録すれば大阪府多言語遠隔医療通訳サービスを無料で利用することが可能だが、利用されているクリニックはほぼない様子。大阪府からのサービスの周知や利用促進の働きかけが十分ではないように感じられる。</p>
------------------------------	--

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	地域の NPO 法人
経緯・内容	外国人支援にかかわる弁護士、行政書士、企業、支援団体等が参加する「専門家連携チーム活動報告会」に病院として参加し、当院が抱える外国人患者の国民健康保険の不正取得につながる書類依頼など、病院のみで防ぐことが難しい問題について報告し、協力を呼びかけた。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【成果】他業種の抱える問題や、取り組みについて学ぶことができ、外国人の受入れに対する見識が広がった。</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	一般社団法人 富山県いみず市を世界に発信する会
経緯・内容	<p>上記一般社団法人主催のイベント内にて、地域の在住外国人との医療交流を深める多文化共生イベントを開催。</p> <p>「医療と食事」をテーマに、医師による講演および管理栄養士による栄養相談会を行った。イベント企画を当院の国際担当部署が担当し、事務局を主催法人とともに運営した。</p> <p>当日の参加者は日本人を含む 30 名弱であった。</p>

<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【反響】参加者より、「日常生活の食事に関する疑問を専門家に具体的に質問することができてよい機会となった」という意見をいただいた。また、栄養相談を担当した管理栄養士より、「外国人の方と栄養・食事を通じた交流ができ、また様々な相談を受けることができたよい機会であった。今後もこのような場があれば積極的に参加したい」というご意見をいただいた。</p> <p>【成果】院外での多文化共生イベントを春に続いて実施することができ、当院が地域の在住外国人との医療交流・医療教育を継続するためのステップとなった。他部署スタッフとの企画により、院内スタッフの外国人患者受入れに対する関心を高めることができた。</p> <p>【課題】企画から広報・実施までの期間が短く、十分なイベント内容の検討や開催周知ができなかった。また、参加者ターゲットの絞り込みが不十分で、参加者に最適と思われる医療情報の提供ができなかった。</p> <p>【今後の対応策】イベント企画時からスケジュールに余裕を持ち、担当者全員が開催意図や実施内容を十分に理解して実施できるようにする。地域に住む外国人患者のニーズを把握し、生活に反映できるような医療情報の提供を行いながら、交流を継続していく。</p>
---------------------------------------	---

<院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催>	
<p>依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名</p>	<p>看護専門学校</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>文化人類学（国際看護学）について国際担当部署に講義依頼があり、担当者が講義を行った。</p> <p>外国人対応について、①外国人受入れ体制、②外国人対応に関する統計、③患者・地域サポートセンター、④外国人対応マニュアル、⑤外国人向け医療コーディネーター、⑥外国人対応の注意事項、⑦外国人対応の注意事項（事例）を講義し、またケーススタディ（事例検討）を行った。</p>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【反響】受講した学生から、外国人対応における留意点を学び、事例検討することで外国人の文化・風習を理解し、異文化（当たり前が互いに違うこと）を受け入れながら対応することが学べたと反響があった。</p>

<院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催>	
<p>依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名</p>	<p>県インバウンド推進協議会</p>

経緯・内容	当該協議会より依頼を受け、今後の医療インバウンド本格再開を見据えた、多言語対応をはじめとする医療現場の現状についての勉強会にて、外国人患者対応担当者が講演を行った。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】医療インバウンドや外国人患者受入れ環境整備についてはもちろん、当院の具体的な経験や対応可能医療機関リストなどについても紹介し、関連機関の理解をより深めることができた。

＜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 全国医療通訳者協会
経緯・内容	全国医療通訳者協会の全国大会にて、当院での受入れ体制について担当者が講演した。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】コロナ規制緩和下において、医療目的での渡航・受診患者が増加していることを背景に、それを支える医療通訳者に関する講演を行い、他施設にも理解の普及を図った。

＜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	ボランティア通訳、プロ通訳それぞれのメリット・デメリットを浮かび上げ、適材適所で活用していく目的のため開催された。 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際にあったケースを紹介し、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。当院の国際担当部署から1名が講師として登壇した。
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、当院での対応方法等を紹介した。これまでの知見を活かし、柔軟かつ適切な対応方法について具体例を用いて紹介できたと感じている。 個別の質問も複数いただき、医療現場のみならず、生活のあらゆる場面で外国人対応のノウハウが必要となってきていることがうかがえた。

<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	院内職員、他の医療機関
経緯・内容	一般社団法人やさしいコミュニケーション協会の代表理事である黒田友子先生をお招きし、「やさしい日本語講座」を開催した。 外国人患者とのコミュニケーションをスムーズにする1つのツールとして「やさしい日本語」を学び、実際の医療現場で使用してもらう目的で開催した。講義は座学だけでなく、医療現場で頻繁に使用する言葉をやさしい日本語に置き換えて表現をする聴衆参加型の講義であった。 ハイブリット開催に伴い、当院の職員だけでなく遠方の医療機関に勤めている方にも参加していただいた。会場には50名、オンラインでは40名、合計約90名の参加となった。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】参加者からのアンケートには、「(私は)英語を話すことができないから、外国人患者とのコミュニケーションは無理と思い込んでいた。やさしい日本語なら自分でもできる」、「日本人なのにやさしい日本語が難しいと感じた」等の記載があった。 また、研修開催日翌日に、研修参加者と国際担当部署職員と一緒に外国人患者対応をする機会があった。その際に参加者はやさしい日本語を意識して患者や通訳者に説明を行っていた。今回の研修を通じて、やさしい日本語について広く知ってもらえるよい機会となった。今後も継続的に開催していきたい。

<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	<受講対象者> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の外国人患者受入れ体制整備を行っている、あるいは体制整備に関心のある医療機関の経営者・事務長その他医療スタッフ ・自治体、地域の関係者 ・医療通訳者やコーディネーターを目指す方、国際医療や国際的取り組みに興味のある学生や一般の方 ※共催：メディフォン株式会社
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：発信力と体制整備－九州大学病院 IPAC 国際化への軌跡 ○研修会の形式：オンライン開催（Zoom ウェビナー） ○内容 <ul style="list-style-type: none"> ・「九州大学病院国際診療支援センター発足から今日までの道のり」 ・「九州大学病院における医療通訳者の役割」 ・「国際診療支援とレピュテーション・マネジメント」

<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【反響】</p> <p><参加者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度より大幅に増加した（申込者：昨年の1.5倍）。 <p><満足度></p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加者の85%が非常に満足または満足と回答（前回：85%）。不満者はなし。 ・アンケートの自由記述等 <p>医療通訳者から、経験を補強するような具体的事例やアドバイスがあったことは非常に好評であった。また、体制整備のための情報や、大学本部の協力のもと、多くの病院関係者にとっては新たな視点となる「レピュテーションマネジメント」を紹介し、クロストーク内で日常業務内の事例におとし込んだことも評価いただいた。</p> <p>【成果】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、セミナー終了後にも個別で質問が寄せられ、それぞれの向上一助として寄与できたかと思われる。</p> <p>【今後の対応策】次回以降の開催時には、患者側からの発表者を検討したり、テーマ設定のもとシリーズ化した複数回の研修として実施したり等、新たなアイデアが生まれている。</p>
---------------------------------------	--

<p><院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催></p>	
<p>依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名</p>	<p>院内職員、他の医療機関</p>
<p>経緯・内容</p>	<p>株式会社公益社の宇屋貴先生をお招きし、「グリーンケアとしての実際のエンバーミングと葬儀社視点での海外遺体移送の流れ」に関する講演会を開催した。</p> <p>内容は、文化・宗教によって異なる海外の死生観、遺体移送の流れやご遺体対応等についてである。当院の職員だけでなく地域の医療機関の方々も対象とした。Web配信、アーカイブ配信などは行わず、会場みの講演会としたが、院内職員29名、院外参加者9名、合計38名の参加があった。</p>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【成果】参加者からのアンケートには、「海外からの遺体の輸送や手続きに興味があり参加した。自分や家族が日本以外で死亡した場合について少し具体的に考えることができた」、「とても勉強になった。今後の対応に活かしていきたい」等の記載があった。</p> <p>今回の研修を通じて、エンバーミングだけでなく患者が亡くなった後の海外への遺体移送の流れや文化・宗教を背景とした埋葬方法の違いについて広く知ってもらえるよい機会となった。今後も継続的に開催していきたい。</p>

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	同グループ病院
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、月1回、オンラインミーティングを開催している。今年度第5回目のオンラインミーティングでは、当院を含む4病院が参加した。 外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修に関して、各病院が自院の状況を回答し、議論した。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】 コーディネーター養成研修の受講者を院内でどのように選定しているかについて情報共有した。また、各病院で行ったことのある外国人患者対応に関する研修や現在検討中の講演会など、当院とは違う取り組みを知ることができ、とても参考になった。

<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、月1回、オンラインミーティングを開催している。今年度第7回目のオンラインミーティングでは、当院を含む6病院が参加した。 ①外国人患者の未収金データをどのように作成しているか、そのデータの更新を定期的に行っているか、②JMIPの項目番号4211にある外国人患者の受入れに関する安全管理体制の医療安全管理マニュアルに具体的にどのような内容を含めているか、について各病院が自院での現状を振り返り、議論した。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】 ①外国人患者の未収金データをどのように作成しているか、そのデータの更新を定期的に行っているかに関しては、当院を含め、病院全体の未収金のデータから外国人未収金のデータを抽出している病院が多いことがわかった。また、定期的に未収金データの更新を行っている病院はなく、必要時にデータを確認・更新しており、定期的に更新できる方法を模索していることがわかった。 ②JMIPの項目番号4211にある外国人患者の受入れに関する安全管理体制の医療安全管理マニュアルに具体的にどのような内容を含めているかに関し

では、多くの病院が医療安全委員会のような委員会に外国人患者に対応する職員が出席し、委員会で外国人患者受入れに関する安全管理について議論していることがわかった。

他院の体制や対応を聞くことで、自院での対応を見直すよい機会となった。

< 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、月1回、オンラインミーティングを開催している。今年度第10回目のオンラインミーティングでは、当院を含む7病院が参加した。 主な議題として、参加病院から挙げた次の2点について議論した。 ①各病院の栄養課での対応に関して、病院食の説明、禁止食材の調査票、外国語のメニュー、食材表記、栄養指導に用いている文書等を知りたい。 ②訪日観光客等の外国人増加に対する具体的な対策と外国人患者が検疫検査でコロナ陽性となった場合の各病院の対応について。（検疫でコロナ陽性者が出た、入国していないが受診しなければいけない状況などの場合について、診療や社会的な注意事項等があれば情報共有してほしい）
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】他院での取り組みや経験を知ることができ、自院での対応を見直すよい機会となった。2つの議題について得られた情報は以下のとおりである。 ①各施設が、事前に各病院で使用している資料を共有し、補足説明を行った。今回の参加病院で当院の他に持ち込み食を認めている病院はなかった。 ②当院は国内で4施設しかない感染症法の指定を受けている（特定感染症指定医療機関）医療機関のため、検疫からの紹介患者も多数受診するが、他院では検疫が関わる受診患者はいなかった。コロナ陽性で入院が必要となった患者が検疫からの依頼で入院した場合、手続き上未入国の状態で来院するため、退院後に検疫の施設に戻るか、入国手続きのために空港に戻らなくてはならない。空港までの移手段の確保方法についてや、退院時に必要となる書類について情報共有を行った。検疫所（厚生労働省）と入国管理局（法務省）で上手く連携が取れていないことも多いため、入国手続きや帰国に際し、患者任せにせず、検疫・入管の情報を確認することが重要であることも共有した。

<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	県内の地区医師会所属の医師
経緯・内容	当院主催の学術交流会を開催した。地域の医師の先生方とのより円滑な病診・病病連携の構築を目指して、各地区医師会の先生方を対象として開催している。 今回は現地で4年ぶりの開催となった。学術交流会に際し、当院院長から当院の外国人患者受入れの取組みについて案内がなされ、配付資料をもとに外国人患者受入れ対応に関する支援や受入れ体制向上についての相談や提案の依頼が行われた。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】当院の外国人患者に対する取組みについて、認知してもらうことができた。 【今後の対応策】さらに周知を進めるため、近隣の県を含めた医療機関の病院長を対象とした連携病院会議、地域の医師を対象とした地域医療懇談会、地域の医師会との共催による学術交流会等においても当院の外国人患者への取組みについて情報提供を行い、協力体制を整備する予定。

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	児童相談所／市役所／教育委員会
経緯・内容	療育に関する手続き支援と外部連携を行ったケース。当院 MSW と連携し、小児科通院中の外国人患者について、児童相談所（心理士）による IQ テストが当院で行われた際、医療通訳者が1時間30分程度通訳として介入し、後日検査結果の説明にも同席した。 その後も、患者の父親や各所に連絡を取り、手続きの支援を行い、患者は現在療育施設に通っている。
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】児童相談所から検査結果である判定書が市役所に送られ、その後患者の父親が証明書を教育委員会に持参する流れを事前に伝え、記載方法等についても助言することで、スムーズな手続きを支援することができた。 また、特別支援学校か支援学級なのか話し合いをする必要があったが、MSW や患者の父親の留学先機関と連携し、帰国予定等も考慮したうえで、患者の父

	<p>親に助言を行い、患者や家族にとってよりよい方法について外部連携を通し模索し、提案している。</p> <p>【課題】外部の公的機関では通訳者が不在であるケースが多いが、患者家族には手続きのための事前支援がかなり必要な場面がある。しかし、例えば市役所での手続きの場に院内通訳者が介入することは不可能であるため、地域における外国人患者受入れ拠点医療機関として、無料通訳サービス利用の提案や院内における支援フロー等の作成が必要と感じる。</p>
--	---

＜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り組み＞	
依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	自治体（市の国際担当部署）
経緯・内容	当院が所在する市の国際交流協会内に、外国人相談窓口が新たに開設されたため、その広報チラシを院内に設置。当院での多言語対応システムについて、市担当者に詳細に伝達する機会があり、受診相談の際には情報提供いただくなどの連携を確認した。
取り組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】市の外国人ヘルプデスクとの連携により、地域に住む外国人に対して、当院で行っている多言語対応を周知する機会を得ることができた。

＜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り組み＞	
依頼元（実施先） 医療機関名／ 団体名／対象者名	出入国在留管理局 成田空港支局
経緯・内容	<p>東京出入国在留管理庁では、施設に入所する外国人の全員に対して健康診断を実施するというルールを定めており、当院では成田入管に入所する外国人の診察を国際担当部署の医師が行っている。</p> <p>また、成田入管から国際担当部署の医師へ、成田入管職員を対象とした講演会の依頼があった。「国際医療救援と当院における外国人患者の診療」について講演し、約30名の職員の方々が出席された。</p>
取り組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	【成果】当院では以前より東京出入国在留管理庁成田空港支局や近隣の収容所の患者の診察依頼を受けてきた。今後患者にとってよりよい診療環境を築くために有用な機会であったと考える。

<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	大阪府内の外国人患者受入れ拠点/地域拠点医療機関（6病院）
経緯・内容	<p>大阪府には数多くの在留外国人が生活しており、また2025年の大阪・関西万博に向けて、今後、訪日外国人の増加も想定される。府内には拠点医療機関（カテゴリー1）が6ヵ所、地域拠点医療機関（カテゴリー2）が25ヵ所あり、各医療機関でコーディネーター等の担当者を中心に日々患者受入れ等の対応を行っているが、他の医療機関との実務者レベルでの情報交換の機会や横のつながりが十分ではなく、各医療機関で苦労しながら対応している状況である。</p> <p>そこで、府内6ヵ所の拠点/地域拠点医療機関のコーディネーターによる実務者レベルでの情報交換会を、当院が事務局となりオンラインで開催した。</p> <p>内容は、各医療機関の受入れ状況・体制等の共有、意見交換とし、意見交換のテーマは、①上層部を含めた院内の外国人患者受入れに関する雰囲気作り、②ベトナム語等の通訳者の少ない言語への対応、③地域の病院・医療機関との連携、④その他とした。</p>
取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等	<p>【反響】終了後の参加者アンケートでは、満足度は全員「とても満足（5段階評価の最高点）」と回答いただいております。「取り組みの共有ができ、大変よかった」「今後、協力体制を築くにあたって大変参考になる」といった嬉しい意見をいただきました。</p> <p>【成果】府内の拠点/地域拠点医療機関の実務者レベルでの横のつながりを作ることができた。</p> <p>【今後の対応等】今後も情報交換の場を設け、府内の連携体制の向上に引き続き努めたい。</p>

<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	当院の登録通訳者
経緯・内容	<p>当院では、登録通訳者による対面通訳を行っている。今回、中国語通訳者のスキルアップを目的として、ロールプレイを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加者：中国語登録通訳者2名 ・方法：医療通訳養成研修ロールプレイ集（国立国際医療研究センター）

	<p>をもとに、総合診療科と呼吸器内科のシナリオを用いた。参加者が交代で通訳者役と患者役を務め、医師役は当院の総合内科の医師に依頼した。ロールプレイ終了後に全員で振り返りやアドバイスを行った。また、ロールプレイの様子は録画し、参加者が後日見返して復習できるようにした。</p>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【反響・成果】今回は医師の協力が得られたため、より実際の診察場面に近い形で緊張感をもってロールプレイを行うことができた。また、専門職の視点からのアドバイスやフィードバックが得られたため、参加者も喜んでいて。通訳者は現場では普段1人で対応しているため、困ったことやわからなかったことを気軽に相談したり、話し合ったりする場が限られている。普段はコーディネーターが相談には乗っているものの、言語面でのアドバイスは難しい。今回の研修では、通訳者同士で具体的な訳語や対応方法について意見交換ができたため、参加者にとって今後の対応の参考になったようだった。今回の参加者は、他院でも通訳活動を行っているため、今回の研修により得られた知識・対応力は、当院のみでなく他院での通訳の質の向上にも寄与すると考えられる。</p> <p>【今後の対応策等】 他の言語も含め、今後も継続して研修の場を設け、通訳の質の向上に努めたい。</p>

g. 拠点的な医療機関としての院内体制強化

<p><拠点的な医療機関としての院内体制強化></p>	
<p>経緯・内容</p>	<p>当院の患者サポート・案内対応を行う部署で行っている「外国人患者対応勉強会」(年6回開催)にて、医療通訳者兼コーディネーターが勉強会を実施した。新しく導入したスマートフォンによる通訳サービス利用方法を説明するとともに、訪日外国人観光客が受診した場合の初診受付対応についてレクチャーした後、機械翻訳を利用しながらの初診登録対応シミュレーションを行った。</p>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【成果】数年前から、患者の相談対応・案内を主業務とする同部署にて、外国人患者対応に特化した勉強会を年間活動計画を立てて実施している。今回は、スマートフォンの操作に不慣れなスタッフからの要望を受けたデバイス・アプリ操作方法の説明と、これから予測される訪日外国人観光客来院時の初期対応についての対応フロー確認を行った。</p>

< 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>今年度より新たに院内の看護部メンバーで「外国人の療養環境を考える委員会」が設立された。目的は外国人の入院療養環境改善のための課題の抽出、共有、改善策の検討。看護部の他、栄養科、国際担当部署からも出席。</p>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【成果】委員会にて、食事メニューの外国語版提供、トイレトペーパーをトイレに流す習慣がない国の患者を受け入れた場合の対応などについて議論、情報共有を行った。外国語版メニューの準備、トイレトペーパーの流し方の案内を貼付用に準備することなどを決定した。</p>

< 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>院内で使用している書類の翻訳が約 60 種類以上完成し、すべて電子カルテの外国人患者受入対応ファイルに掲載してある。しかし、実際に外国人患者が来院された時、結局日本語分を印刷され、渡してあるケースが多い。その理由をスタッフに聞いてみると、書類が大量にあるため、どれがどのようなものがすぐに探し出せないとのことであった。 そこで、部署別に必要な書類を 5 部ずつ印刷したものをファイリングして配付した。</p>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>せっかく外国人患者対応のために作成したものの有効活用できなければ意味がないため、今後も便利に活用できるような工夫が必要と思われる。</p>

< 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>院内で電話通訳を利用した際にあった通信トラブルやその他の改善点について、通訳サービス提供会社と情報共有を行い、今後の対応を協議した。</p>
<p>取組みの 反響・成果・課題・ 今後の対応策等</p>	<p>【成果】当院の国際担当部署では、在籍している医療通訳者が対応できない言語については電話通訳と機械通訳を契約し、タブレットにて利用し対応している。通訳サービス提供会社の担当者が来院する機会があったため、過去にあった通信トラブルや通訳が上手くいかなかったケース等を共有し、今後の対応策について話し合うこととなった。具体的には、電話通訳利用時の通信トラブルや IC の通訳中に担当者が専門用語に苦慮した事例等を挙げた。通信トラブルは原因を調査中、IC などの専門用語の多い説明の際には、可能な限り事前に資料を送付することを再確認した。 また今後、病院全体の外国語対応力向上のため、院内スマートフォンに通訳アプリを入れることを検討しており、今後関係部署と協議していくこととなった。</p>

Ⅲ. 総括

令和4年度の「効果測定データ」においては、前年度からの事例データの蓄積を図るため、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／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引き続き収集した。

はじめに「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」の収集結果では、外国人患者対応の様々な場面において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効果的な対応を行っている事例が見られたが、その中でも特に、直接的な言語対応を行う医療通訳者は「診療・検査に関する場面」、患者への説明や院内での各種調整等を行う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」での対応の割合が高いことから、場面ごとに各々の役割の特徴を生かした対応を行うことにより、外国人患者への有効な対応につながっている状況が窺えた。

一方、「課題のあった事例」では、対応場面別の割合を「有効性を確認できた事例」と比較すると、「受付対応・問い合わせ対応場面」、「支払いに関する場面」、「トラブル・クレーム対応に関する場面」の割合が比較的高く、診療や検査の場面よりも、その前後にあたる受付や問い合わせ、診療費等の支払いの場面において、課題の残るケースが発生する割合が高いという結果となった。

今回の「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」には、ウクライナ避難民の受入れ対応といった、世界情勢に起因する突発的な対応ケースも見られるなど、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状況に応じた多様な対応を行った事例が収集されており、本事例が、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資するものになるものとする。

次に、「拠点医療機関機能の取組みに関する事例」の収集結果においては、「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」のケースが最も多く、今回の収集対象医療機関では、周辺医療機関等からの紹介等による外国人患者の受入れが活発に行われていることが分かった。しかし、一方では、「周辺医療機関等への外国人患者の逆紹介や振り分けが望ましい状況であっても、受入れを拒否される」といったケースを課題として挙げている事例も見られることから、現状では外国人患者の受入れに係る医療機関間の地域連携が相互の協力関係ではなく、拠点的な医療機関への一方的な依存となっている状況があることも事実である。そのため、各地域の医療機関における外国人患者受入れ体制の全体的な底上げを図っていくことが今後も必要であり、自治体が地域の問題として認識し、サポートすることも不可欠である。

また、収集対象医療機関による「院内見学会の実施、セミナー・勉強会等の開催」に関する取組みの件数も2022年度の後半にかけて増加傾向にあり、オンラインを活用しながら、使命感をもって他の医療機関等に向けて外国人患者対応に関するノウハウ等を積極的に発信する状況が窺えた。

各医療機関では、地域に居住する在留外国人患者の受入れ対応に加えて、アフターコロナが現実的になる状況下での訪日外国人患者の急増も見据え、より一層の外国人患者受入れ体制整備の推進が求められている。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存在は、外国人患者対応の様々な場面において有効であることが収集データからも明確に示されており、院内の体制整備の一環として、医療通訳者・外国人患者受入れ医療コーディネーターの養成および配置の促進がさらに重点化されることが望ましいといえる。

令和4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』
2023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