

## 「アンケート概要」 (令和5年6月28日実施)

外国人患者の受入れに係る課題等を把握し、今後の参考とするため、大阪府外国人患者受入れ拠点医療機関及び地域拠点医療機関の計32病院を対象にアンケート調査を実施し、31病院から回答があった。

## 「アンケート結果」

## 【問1-1】令和4年度の外国人コロナ患者の受入れ実績について

⇒全**31**病院のうち、**22**病院において、外国人コロナ患者の**受入れ実績があった**。(昨年度：全31病院のうち、25病院。)

| 分類                  | トラブルや困りごと  |
|---------------------|--|
| コミュニケーション<br>に関すること | <ul style="list-style-type: none"><li>○外国人患者が複数人来院された場合の通訳手段の確保ができていない。</li><li>○電話対応時に通訳ツールが使えないため困った。</li><li>○通訳が在籍していない言語（ベトナム語）の対応時にタブレットで対応したが不便に感じた。</li><li>○コロナ検査の後日精算に関する外国語版の案内を用意していなかったため困った。</li></ul> |
| 医療費<br>に関すること       | <ul style="list-style-type: none"><li>○公費申請の書類説明等に時間を要した。</li><li>○保険会社とのやり取りが長期にわたり、入金までに半年以上を要した。</li><li>○医療費が高額となったが公費負担があったため未収金とならなかった。</li></ul>  |

## 【問1-2】令和4年度の外国人患者（コロナ以外）の受入れ実績について

⇒全 **31** 病院のうち、**29** 病院において、外国人患者の**受入れ実績があった**。

| 分類                  | トラブルや困りごと   |
|---------------------|---|
| コミュニケーション<br>に関すること | <ul style="list-style-type: none"><li>○外国人患者対応は時間と労力を要する。</li><li>○高齢や方言の強い患者の場合、院内標準のビデオ通訳や機械翻訳が使用できなかった。</li><li>○複数人で対応する場合の通訳手段の確保ができていない。</li><li>○電話対応時には通訳ツールが使えないため困った。</li><li>○外国人患者の対応について、インターネットに（医療通訳者ではなく）遠隔通訳対応と掲載しているにもかかわらず、外国語を話せる職員が常駐しているものと思い来院された。</li></ul>   |
| 患者受入れ<br>に関すること     | <ul style="list-style-type: none"><li>○紹介状持参などの日本の病院の受診ルールを知らず、突然来院される。</li><li>○選定療養費や待ち時間についてなかなか理解が得られない。</li><li>○十分な滞在期間がないにもかかわらず、長期の治療を要する内容を予約なし(ウォークイン)で来院された。</li></ul>   |
| 医療費<br>に関すること       | <ul style="list-style-type: none"><li>○訪日外国人患者の加入している保険会社の日本支社がなく、電話での初期対応言語がチェコ語だったため、英語に切り替えて対応していただくために時間を要した。</li><li>○海外旅行保険に未加入だったため、治療費が高額になった。</li><li>○緊急搬送された外国人が不法滞在であったため、本人は収監され、かつ強制送還となり入院治療費が不納欠損となった。</li><li>○クレジットカードに対応しておらず、未収のままで帰国となった。</li></ul>  |
| その他                 | <ul style="list-style-type: none"><li>○宗教的食事の配慮（電子カルテの限界と、ヒューマンエラー防止のためのチェックの多さ）</li><li>○宗教観の違いもあったため治療の選択において代理意思決定をする家族に葛藤が生じサポートも困難であった。</li><li>○中絶後の赤ちゃんを土葬しようとしていたため、埋葬や役所での手続き等について説明・サポートが必要となった。</li><li>○総室での携帯電話使用について同室者とけんかになった。</li><li>○市民検診と健康診断の違いを理解していただくのに苦慮した。</li><li>○在留カード提示について、どの範囲の在留外国人に求めるのが適切なかが不明である。</li></ul> |

## 【問2】外国人患者受入れ増加に伴う課題や、工夫されている対応方法

### ○課題

| 課題                  | 具体的内容  |
|---------------------|--|
| コミュニケーション<br>に関すること | <ul style="list-style-type: none"><li>○外部からの電話対応や災害時の誘導アナウンスの多言語化。</li><li>○通訳ニーズの増加及び多言語化に伴い、通訳者の確保が年々困難になっている。<br/>(特にベトナム語、ネパール語、タガログ語、ロシア語/ウクライナ語など)。</li><li>○医師と患者の両者が第2言語で治療方針などについて話す際には、十分に意思疎通ができていないか留意が必要。</li><li>○通訳者がいない時間帯の受け入れ。</li></ul>   |
| 患者受入れ<br>に関すること     | <ul style="list-style-type: none"><li>○外国人は、医療機関の機能に応じて病院選定が必要であることを理解していないため、体調不良などの症状で特定機能病院に飛込みで受診される。そのため、医療機関の機能説明と理解を得たうえで、外国人対応可能な診療所の案内や、受診予約調整に時間を要している。予め入国時に説明案内、それと並行して、拠点・地域拠点間で、よりスムーズな連携が必要と考えている。</li><li>○多言語対応可能なクリニックがあまりないため、軽症や症状安定後の受入れ先の調整が難しい。</li><li>○外国人の診療は非常に時間を要するため、一般患者の待ち時間(特に産科)に影響する。</li></ul>         |
| 医療費<br>に関すること       | <ul style="list-style-type: none"><li>○特別対応に要した費用の徴収</li><li>○医療費の設定や支払いについて</li></ul>   |
| その他                 | <ul style="list-style-type: none"><li>○訪日の重症入院患者は、帰国に向けて、支払面でのサポート(保険会社との連絡)、帰国便の調整(時期や座席の選定)、医療チームによる同行が必要かどうかなど、通常患者よりも多くの介入が必要となる。病棟スタッフとの連携が密に求められるが、現状では次から次へと搬送される患者の対応に追われ、組織的に対応できていない状態。病棟スタッフと国際診療科スタッフ間の連携体制の構築が急務である。</li><li>○言語だけでなく、習慣や宗教などの文化的な側面を理解する必要がある。</li><li>○外国人患者の人数、言語の正確な集計。</li><li>○医療ツーリズムを介しての受診</li></ul> |

## 【問2】外国人患者受入れ増加に伴う課題や、工夫されている対応方法

### ○工夫されている対応方法

| 対応方法                | 具体的内容   |
|---------------------|---|
| コミュニケーション<br>に関すること | <ul style="list-style-type: none"><li>○臨床修練により外国人医師を受け入れる。</li><li>○可能な限り、翻訳機を使用せず対面に対応できるように努めている。</li><li>○外国人患者関連の業務に専念できるように、常勤のICM認定医療通訳士兼コーディネーターを総務課から患者総合支援センターへ異動。</li><li>○通訳担当の院内専用の電話を設置。</li><li>○医療通訳チームの組織</li></ul> |
| 患者受入れ<br>に関すること     | <ul style="list-style-type: none"><li>○他の医療機関と情報共有を行うようになった。</li><li>○海外の旅行保険加入している旅行者もなるべく受け入れるようにしている。</li></ul>  |
| 医療費<br>に関すること       | <ul style="list-style-type: none"><li>○訪日外国人の救急入院で医療費が高額になりそうなケースでは、未収リスクの低減のため、日本での滞在期間・旅行保険の有無・支払い能力等を踏まえながら、治療方針の相談や関係者との調整を行っている。</li><li>○診療費のクレジットカードでの支払いを可能としている。</li><li>○未収対策として、「診療契約書」及び「デポジット制」を導入。</li></ul>          |
| その他                 | <ul style="list-style-type: none"><li>○JMIP基準を満たせるよう受け入れ態勢の強化。</li><li>○病棟スタッフからの要望を受け、外国人患者の帰国に向けてのフローを作成中。</li></ul>  |

### 【問3】 自院で行われている取組内容

| 取組内容             | あり | なし |
|------------------|----|----|
| 院内文書の多言語化        | 26 | 4  |
| 外国人患者対応マニュアルの整備  | 17 | 13 |
| 外国人患者受入に係る院内研修   | 8  | 21 |
| 院外の医療機関、関係機関との連携 | 14 | 16 |

| その他取組               | 具体的内容   |
|---------------------|---|
| コミュニケーション<br>に関すること | <ul style="list-style-type: none"> <li>○外国語対応可能職員のリストを作成</li> <li>○院内案内図・院内表記を英語で表記</li> </ul>  |
| その他                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○英語による書類発行は認定医療通訳士兼ドクターズクラークが作成している。書類即時発行が必要となるインバウンドの患者の場合、当該職員が診断書を作成し医師の確認後即発行している。</li> <li>○院内文書が多言語化されていることや、遠隔通訳や通訳機が利用可能であることを、定期的に周知している。</li> </ul> |

#### 【問4】 選定結果の自院スタッフへの周知

| 周知範囲     | 医療機関数 |
|----------|-------|
| 院内全体     | 17    |
| 特定部署・その他 | 7     |
| 周知していない  | 3     |

#### 周知方法

- 病院内の全体会議
- 院内イントラを用いて周知
- 院内広報誌
- 院内メール
- 選定された際に受理した『選定通知書』により周知
- 毎年新入会者に紹介
- 年報に記載
- e-learning

【問5-1】医療通訳者や国際コーディネーターの配置

|            | あり | なし |
|------------|----|----|
| 医療通訳者      | 12 | 19 |
| 国際コーディネーター | 11 | 20 |

|                       | 医療機関数 |
|-----------------------|-------|
| 医療通訳者・国際コーディネーターともに配置 | 7     |
| 医療通訳者を配置              | 5     |
| 国際コーディネーターを配置         | 4     |
| 配置なし                  | 15    |

| 医療通訳者（12）         | 国際コーディネーター（11）    |
|-------------------|-------------------|
| ○常勤（7）            | ○常勤（6）            |
| ○非常勤（2）           | ○非常勤（2）           |
| ○委託職員（1）          | ○委託職員（1）          |
| ○派遣職員（1）          | ○派遣職員（0）          |
| ○他部署との兼務・応援職員（3）  | ○他部署との兼務・応援職員（4）  |
| ○登録者ボランティア（有償）（1） | ○登録者ボランティア（有償）（0） |

※複数回答があったため各項目の合計と合計は一致していない。  
 正社員は常勤としてカウントしているなど、実態と異なる場合もある。

## 【問5-2】（配置されている場合）外国人対応がない時の対応業務

### 雇用形態

- 通訳タブレットの管理、翻訳納品文書のレイアウト調整、医療ツーリズム対応までのエージェント会社との調整、その他JMIP外国人患者の受入れ認証継続に伴う整備など
- 医療サービス課としての事務業務・患者対応業務
- 第三者評価・品質改善(QI)関連業務
- 院内書類の多言語化および診断書等の翻訳作成
- 受診調整、未収金回収・防止対策、外部からの取材・見学対応、外国人患者対応研修資料等の院内職員向け研修の企画・実施、外国人患者診療検討委員会の事務局業務、各種マニュアル作成・周知、JMIP更新業務、拠点病院（大阪府、国）関連業務、統計作成
- 海外保険の請求業務、医療安全管理部事務業務、QIセンター・JCI事務局、医局の国際秘書業務、研修医英会話クラスやワクチン業務。
- 秘書業務、広報室業務
- 内部監査等の業務
- 対応外国人患者についてのエクセル入力
- 健診センター業務、受付業務、看護業務、法務・人事・庶務・受付・医事業務

## 【問5-3】（配置されていない場合）外国人患者への対応方法

### 対応方法

- MELON（コニカミノルタ社）の医療通訳（ビデオ/電話）および機械翻訳
- 自動翻訳アプリ(ポケットク)
- 東和通訳センターMedi-Way/(株)東和メディカル
- 自動翻訳アプリ（Voice Tra、Google翻訳アプリ）
- 大阪府24時間多言語遠隔医療通訳サービス（メディフォン）
- 外国語（主に英語）を話すスタッフ（歯科医等）が対応する。
- 患者側が用意した通訳者
- 市の通訳ボランティアを利用
- 指差しボード

## 【問6】受入れ言語実績（実績言語順）

| 1位      | 2位     | 3位        | 4位     |
|---------|--------|-----------|--------|
| 中国語（28） | 英語（27） | ベトナム語（15） | 韓国語（7） |