

外国人傷病者の医療機関選定における課題への対応策について

1 外国人傷病者対応における課題及び対応策

令和元年度救急業務のあり方に関する検討会（以下「検討会」という。）において、外国人傷病者対応における主な課題として、医療機関選定による現場滞在時間の延伸にあることが示され、一部の消防本部では、全救急事案と外国人傷病者対応事案を比較すると、車内収容から現場出発までの時間に約 7.6 分の差が認められた。

外国人傷病者の医療機関選定における課題への対応策として、国際的大規模イベント開催時と平常時における対応という 2 つの観点で、検討を行い、外国人傷病者対応における医療機関選定の課題への対応策が、以下のとおり示された。

(1) 国際的大規模イベント開催時の対応策

国際的大規模イベント開催時の対応策としては、G20 大阪サミットにおいて活用された「事前に救急隊へ配布されていた医療機関連絡表（以下「医療機関連絡表」という。）」の改善が、有効な取組であると考えられる。

この取組は、G20 大阪サミット開催中に母国語のみ会話可能な外国人が傷病者となった救急事案において、現場滞在時間の延伸が認められたことを契機に、消防機関と衛生主管部局が連携して、その原因を確認し、改善を図ったものである。

主な原因としては、病院選定において、医療機関連絡表を活用したが、対応可能言語や対応可能時間帯などの詳細な情報が記載されていなかったため、医療機関連絡表の上部から記載されている順番に病院連絡を行ったことが考えられた。

そこで、外国人対応医療機関を事前に指定するだけでなく、対応可能言語や対応可能時間帯などの正確かつ詳細な情報を記載するとともに、終日対応可能な医療機関を色分けし、救急現場で活用しやすい医療機関の一覧表を改めて作成し、各救急隊に配布し活用を促すことで、医療機関選定時間の短縮を図った（図表 1、図表 2）。

図表 1 医療機関連絡表（改善前）

外国人患者対応受入医療機関								
(救急隊専用電話番号については取扱い注意)								
No.	医療機関名	所在地等	対応診療科目					
			内科	循環器 内科	外科	整形 外科	脳神経 外科	歯科
1	〈改善前〉 医療機関名、場所、 連絡先、対応診療 科目のみ記載		○	○	○	○	○	○
2				○				
3			○					
4			○	○	○	○	○	

図表2 医療機関連絡表（改善後）

NO	医療機関名	内科	外科	歯科	6月28日			6月29日			6月30日		
					終日・事前連絡で臨時状況により対応可	終日・事前連絡で臨時状況により対応可	終日・事前連絡で臨時状況により対応可	終日・事前連絡で臨時状況により対応可	終日・事前連絡で臨時状況により対応可	終日・事前連絡で臨時状況により対応可	終日・事前連絡で臨時状況により対応可	終日・事前連絡で臨時状況により対応可	終日・事前連絡で臨時状況により対応可
1	<p>〈改善後〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応可能言語、対応可能時間帯を詳細に記載 ・終日対応可能な医療機関を黄色に色分け 	○	○		英語	英語	英語	英語	英語	英語	英語	英語	
2		○			9:00-17:00(地域医療連携室()に日本語でサミット関係者である旨を申し出て、簡単に症状や氏名、生年月日、性別、対応言語の事前連絡があれば個別に対応する)			×				×	
3		○	○		英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	×	×	×	×	×	×	×	
4		○	○		8:30-17:20(事前連絡で臨時状況により対応可)	×	×	×	×	×	×	×	
5		○	○	○	9:00-19:00	×	×	×	×	×	×	×	
6		○	○	○	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	×	×	×	×	×	×	×	
		循環器科	心臓血管科	外科	終日(時間外16:00~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日(時間外11:30~翌9:00)の外来患者の受付は、()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日()に事前連絡があれば個別に対応する)	終日()に事前連絡があれば個別に対応する)		
		英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語	英語/中国語/韓国語/スペイン語/ポルトガル語		

このことから、国際的大規模イベント等開催時には、図表2のように対応可能言語や対応可能時間帯などの正確かつ詳細な情報を記載した医療機関の一覧表を作成し、救急隊や指令室等と共有することで、外国人傷病者の医療機関選定に役立つことが期待できる。

しかし、「対応可能言語や対応可能時間帯を正確かつ詳細に把握するには、外国語対応可能な医師や医療通訳者などの方々の勤務時間を把握する必要があることから、国際的大規模イベント等のような開催期間が限られている状況での活用に限定されるのではないか」という意見や「VIPなどの国際的大規模イベント関係者向けの対応と観客などの一般向けの対応を分けて対応方法を準備しておくことも重要である」との意見もあるため、国際的大規模イベントの規模や開催期間など状況に合わせて、必要な対応方法を検討することが望まれる。

(2) 平常時における対応策

平常時における対応策については、事前に外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト（以下「医療機関リスト」という。）を活用することが有用であると考えられる。

医療機関リストとは、厚生労働省と観光庁が連携して、都道府県が選出する、外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関を取りまとめ、対応言語や診療科目等を一元化したリストであり、令和元年7月から厚生労働省のホームページ*1で公開され、9月からは観光庁のホームページ*2でも公開されている（図表3、図表4）。

*1 厚生労働省ホームページ (https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05774.html)

*2 観光庁ホームページ (https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)

図表3 医療機関リスト掲載情報

- 医療機関リストの掲載情報—
- 都道府県 ●医療機関名（日本語・英語） ●郵便番号 ●住所（日本語・英語） ●電話番号 ●受付時間 ●WEB サイト
 - 対応診療科と対応外国語 ●利用可能なクレジットカード ●その他利用可能なキャッシュレスサービス ●24時間365日対応可否
 - 災害拠点病院 ●外国人受入環境整備事業の対象医療機関 ●JMIP（ジェミップ） ●JIH（ジャパンインターナショナルホスピタルズ）
 - 都道府県が選出する外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関 カテゴリー1：入院を要する救急患者に対応可能な医療機関
カテゴリー2：診療所・歯科診療所も含む外国人患者を受入可能な医療機関
 - 医療機関種別 ●救急医療体制 ●外国人患者対応の専門部署の有無及び対応言語・対応可能日時
 - 外国人向け医療コーディネーターの有無および対応言語・対応可能日時 ●医療通訳者の有無および対応言語・対応可能日時
 - 遠隔通訳の有無および対応言語・対応可能日時 ●その他の言語サポートの有無および対応言語・対応可能日時

図表4 医療機関リスト（実際のExcel表）

各地域における医療機関の数が違うことから、医療機関リストを活用する際には、その実情に応じて活用方法を検討する必要がある。

管内の医療機関数が多い地域においては、医療機関リスト掲載情報のうち、必要な情報をピックアップし、救急現場で活用しやすい形に加工し、各救急隊に配布するという方法がある。また、管内の医療機関数の少ない地域においては、医療機関リストの情報を基に管内及び近隣の医療機関との間で掲載情報に関する調整などを行った上で、外国人傷病者の受入れ体制についての情報を救急隊に共有する等の方法がある。

なお、いずれの地域にあっても外国人傷病者の医療機関選定を円滑に行うためには、各地域における外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関とコミュニケーションを取り、実情を把握することが重要である。

国際的大規模イベント（ラグビーワールドカップ2019日本大会、G20大阪サミット等）への対応を実施した消防本部や訪日・在留外国人が多い地域を管轄する消防本部から実際に活用した上での意見を基に、医療機関リストを救急現場で活用可能な形に加工した案として「管内の医療機関数が多い地域向け」及び「管内の医療機関数が少ない地域向け」の2種類を作成したので、参考とされたい。

ア 管内の医療機関数が多い地域向け（案1）（図表5）

〈作成手順〉

- ・医療機関リストから所属する各都道府県を抽出する。
- ・医療機関リストの項目のうち、「救急医療体制」から二次救急医療機関及び三次救急医療機関を抽出する。

- ・医療機関リストを簡素化するため、救急隊が医療機関選定の参考にできると考えられる項目（例：都道府県、医療機関名、住所、電話番号、受付時間、対応診療科と対応外国語、24時間365日対応可否等）を選び、それ以外は削除する。
- ・自地域管内の医療機関のみ色分け（黄色）する。
- ・対応言語を日本語表記に置換する。

〈作成時の考え方〉

- ・A4サイズで縦向きに印刷することを想定しており、使用頻度の少ない情報を削除し、多くの医療機関を記載する。
- ・管内の医療機関数が多い場合、かかりつけを除き、救急現場で初期救急医療機関を選定することは少ないと考えられるため、二次救急医療機関及び三次救急医療機関を優先して記載する。
- ・現場での見やすさを優先し、選定することが多いと考えられる管内の医療機関を色分けする。

図表5 管内の医療機関数が多い地域向け（案1）

都道府県	医療機関	住所	電話番号	受付時間	対応診療科と対応外国語	24時間365日対応可否
〇〇県	〇〇病院	〇〇市●区□町2-9-1	〇〇-〇〇-〇〇	月-金:8:30-11:30,13:30-16:30★ 土:8:30-11:30	内科:英語、中国語／整形外科:英語	○
〇〇県	〇×協同病院	〇〇市●区□町5-3-1	〇〇-〇〇-〇〇	月-金:8:30-17:00★土(第3土曜日を除く):8:30-12:30★※対応可能な言語は事前に要相談。常駐の医療通訳は不在なので当日の対応は不可。		○
〇〇県	医療法人〇〇会 ××病院	〇〇市●区□町1-5	〇〇-〇〇-〇〇	月-金:9:00-11:00,14:00-16:00★ 第1,3,5土曜日:9:00-11:00	内科:英語／外科:英語／小児科:英語／皮膚科:英語／脳神経外科:英語／泌尿器科:英語／整形外科:英語／眼科:英語／耳鼻咽喉科:英語／産科:英語／婦人科:英語	○
〇〇県	△△総合病院	〇〇市●区□町3-8	〇〇-〇〇-〇〇	月-金:8:30-11:30,13:30-16:30★ 土:8:00-11:30	救急科:英語	○
〇〇県	●●病院	〇〇市●区□町2-5	〇〇-〇〇-〇〇	月-土:8:30-11:30、13:30-16:30	内科:英語／外科:英語／脳神経外科:英語／整形外科:英語	

イ 管内の医療機関数が少ない地域向け（案2）（図表6）

〈作成手順〉

- ・医療機関リストから、搬送することが多い又は搬送経験のある医療機関のみ抽出する。

2 その他（医療機関側の課題と政府における対応）

外国人傷病者における医療機関選定においては、医療機関側の事情に応じて応需状況が左右されることが多い。

そのことについて、これまで医療機関においては、外国人患者を受け入れるに当たって、言語の違いによる意思疎通の問題等が指摘されており、厚生労働省において、医療通訳者や医療コーディネーターの配置、院内案内表示の多言語化等を通じて、外国人患者受入れ体制が整備された医療機関の整備が進められているところである。

一方、訪日外国人旅行者数の増大に伴い、医療機関だけでは対応困難な複雑な事例や、高額の未収金発生事例等を通じて、これまで想定や顕在化しなかった課題が明らかになってきていることから、政府の健康・医療戦略推進本部の下に設置された「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ」*3において、「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策」がまとめられている。

これを受け、厚生労働省において、訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する諸課題について検討することを目的として、「訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会」*4が開催されている。この検討会の中で外国人旅行者等の医療の提供に関する諸課題に関して、関係府省庁が連携し、それぞれ取組を進めていることが報告されている。

このような状況を踏まえ、医療機関選定における課題への対応策の一つとして、消防本部と医療機関との円滑なコミュニケーションは重要であり、医療機関との連携を進めていく上では、消防本部においても医療機関側の状況についても注視していくことが望ましいと考えられる。

*3 第3回 訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ（首相官邸ホームページ）
(https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kenkouiryou/kokusaitenkai/gaikokujin_wg_dai3/gijisidai.html)

*4 第6回 訪日外国人旅行者等に対する医療の提供に関する検討会（厚生労働省ホームページ）
(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_06245.html)