

外国人患者受け入れ 整備

地方独立行政法人 那覇市立病院

国際医療支援室

○田港百合子、池村小葉、玉城真紀、豊見山直樹

開示すべきCOI関連はありません

那覇市立病院と地理的特異性

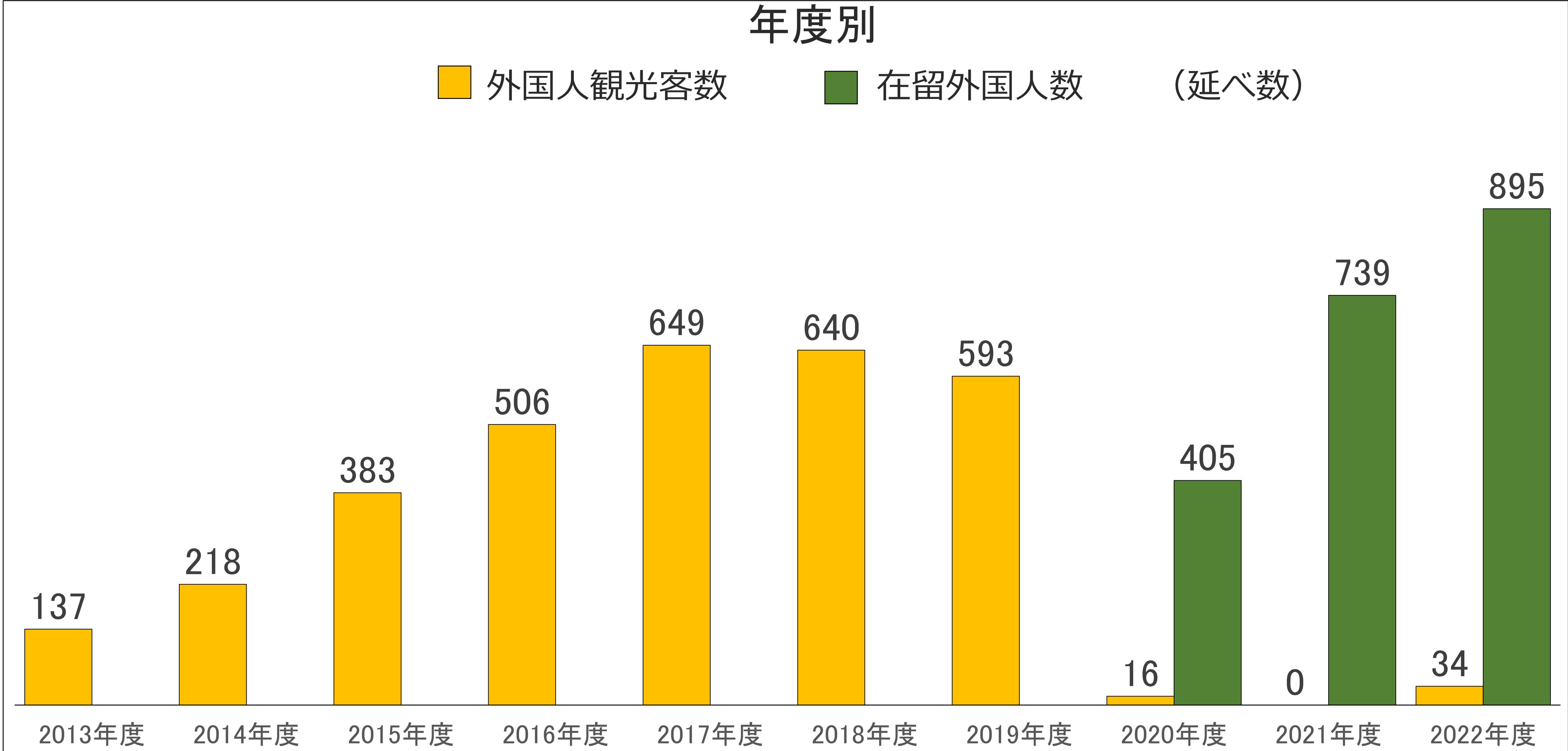
- 病床数 470床
(一般病床 ICU10床 NICU/GCU 6床/6床)
- 365日 24時間診療
救急告示病院 (小児医療救急の充実)
- 地域周産期母子医療センター
- 地域医療支援病院
- 地域がん診療連携拠点病院
- 日本 DMAT指定医療機関



- 国際空港、クルーズ船着岸ターミナルに5 km以内
- 空港から直通モノレール



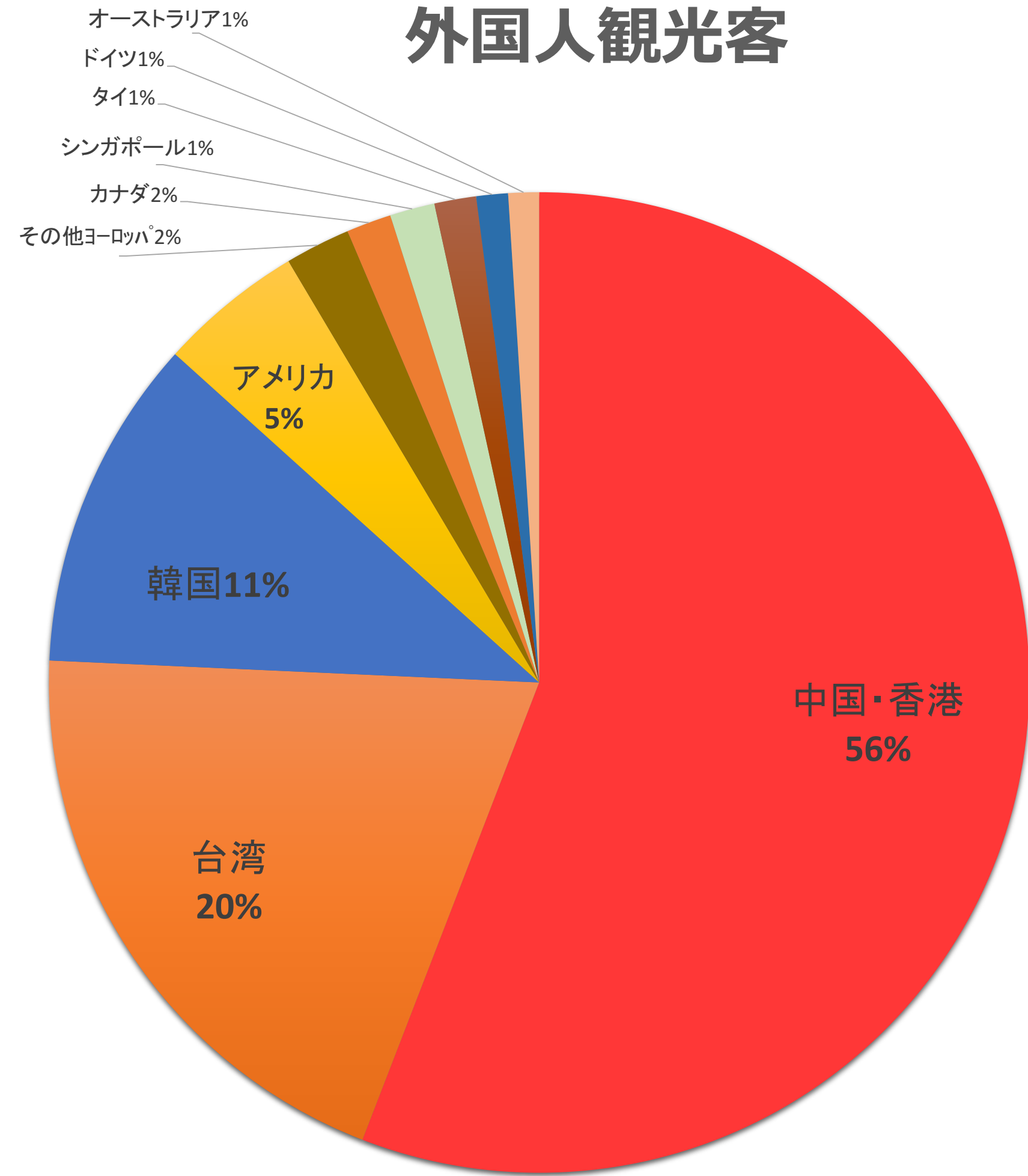
当院の外国人受診者数推移 (2013年度～2022年度)



コロナ禍

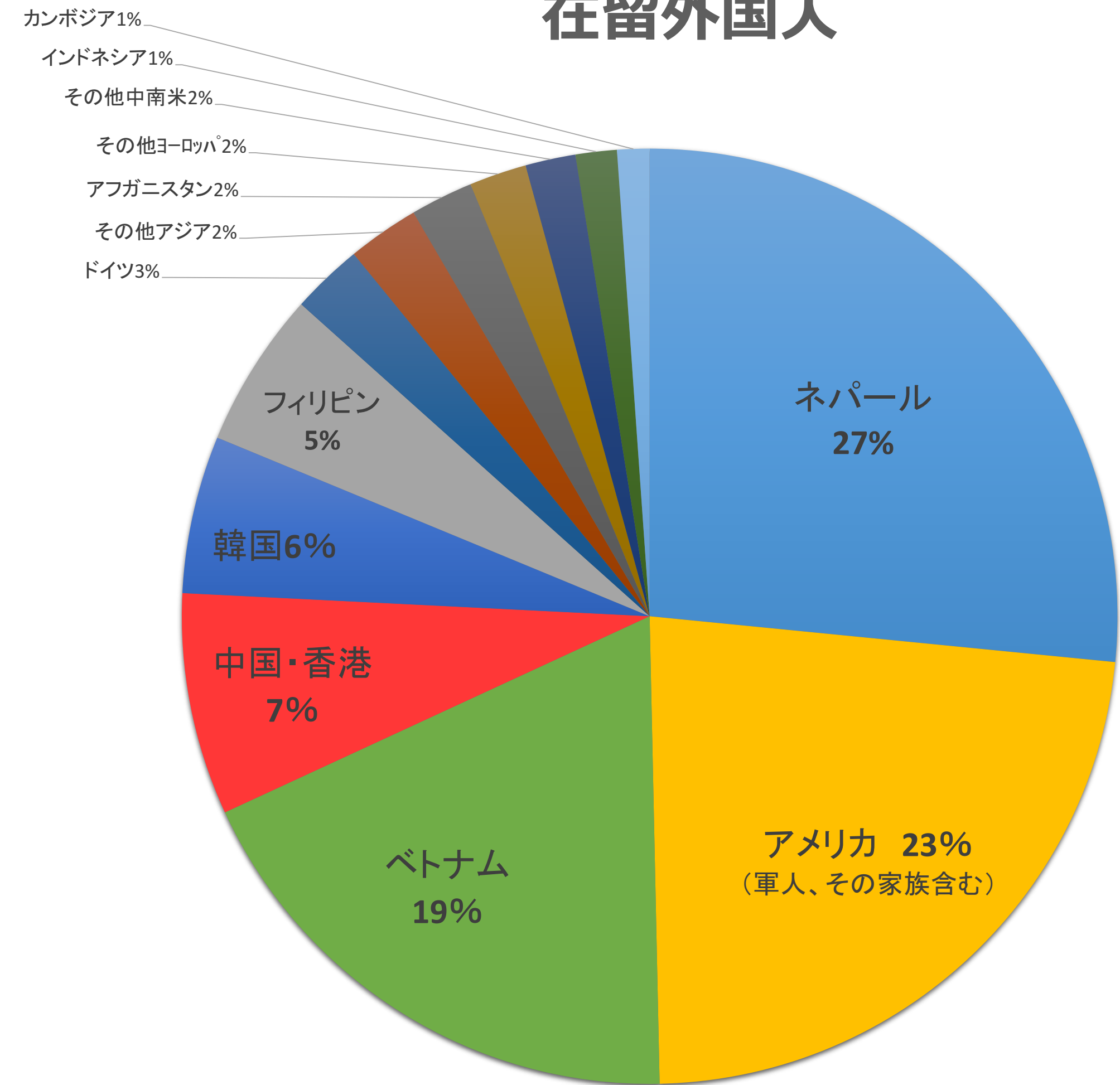
国と地域別 (2013年度～2022年度)

外国人観光客



1位.中国・香港 2位.台湾 3位.韓国

在留外国人



1位.ネパール 2位.アメリカ (軍人、その家族含む) 3位.ベトナム

外国人患者対策WGWの立ち上げ

➤ 目的

現状の問題を集約して対応を図る

➤ メンバー

- ・ 副院長, ・ 医師, ・ 看護師, ・ 医療ソーシャルワーカー, ・ 理学療法士,
- ・ 経営企画室, ・ 総務課, ・ 医事課

➤ 活動内容

- ・ 通訳機器の整備;
(通訳タブレット3台 ・ おきなわ県貸与 通訳タブレット1台 ・ ポケットーク1台)
- ・ 院内表示、問診票、説明・同意書などの多言語化
- ・ 入院している患者の情報共有
- ・ 院内スタッフ向け 語学クラス (英語・中国語) 開講
- ・ 外国人患者対策勉強会 開催

(2019 ; おきなわ医療通訳サポートセンター : アドバイザー 二見氏講演)

おきなわ医療翻訳サービスを 活用し作成

・ 同意書

外来 / 病棟
確認技師名: _____

■ 同 意 書 ■

RI 検査(核医学検査)における脳循環予備能評価の検査薬として使用するダイアモックス(注射用)の使用にあたり、次の事項を十分患者様に説明し、同意を得てください。同意が得られた場合はチェックしてください。

1. 本検査の必要性についての説明はお済みですか?
 はい いいえ

2. 副作用についての説明はお済みですか?
 はい いいえ

検査を受けるにあたり、患者様の状態を把握するために次の質問にお答えください。

イ) 高度の肝機能障害(肝硬変など)、腎機能障害(急性腎不全など)はありませんか?
 はい いいえ

ロ) 女性の方のみお答えください。妊娠、または妊娠の可能性はありますか?
 はい いいえ

ハ) 検査薬量を定めるため、身長/体重を教えてください(おおよかな値)
 _____ cm _____ Kg

説明日: _____ 年 _____ 月 _____ 日

患者様氏名: _____ (自筆署名)

依頼医師氏名: _____ (自筆署名)

那覇市立病院 RI 検査室
平成 28 年 8 月新訂
平成 28 年 11 月改訂

外来 / 病棟
確認技師名: _____

■ 同 意 書 ■
Consent Form

RI 検査(核医学検査)における脳循環予備能評価の検査薬として使用するダイアモックス(注射用)の使用にあたり、次の事項を十分患者様に説明し、同意を得てください。同意が得られた場合はチェックしてください。

1. 本検査の必要性についての説明はお済みですか?
 はい いいえ

2. 副作用についての説明はお済みですか?
 はい いいえ

検査を受けるにあたり、患者様の状態を把握するために次の質問にお答えください。
 Before performing a RI examination, we would like to confirm your physical condition.
 Please answer the questions below

1) 高度の肝機能障害(肝硬変など)、腎機能障害(急性腎不全など)はありませんか?
 Do you have severe liver dysfunction (liver cirrhosis, and others) and/or renal dysfunction (acute renal failure and others)?
 はい YES いいえ NO

2) 女性の方のみお答えください。妊娠、または妊娠の可能性はありますか?
 (women only) Is there any possibility that you are currently pregnant?
 はい YES いいえ NO

3) 検査薬量を定めるため、身長/体重を教えてください(おおよかな値)
 Please tell us your height / weight to determine the dosage of test medicine.
 (An approximate number is acceptable)
 _____ cm _____ Kg

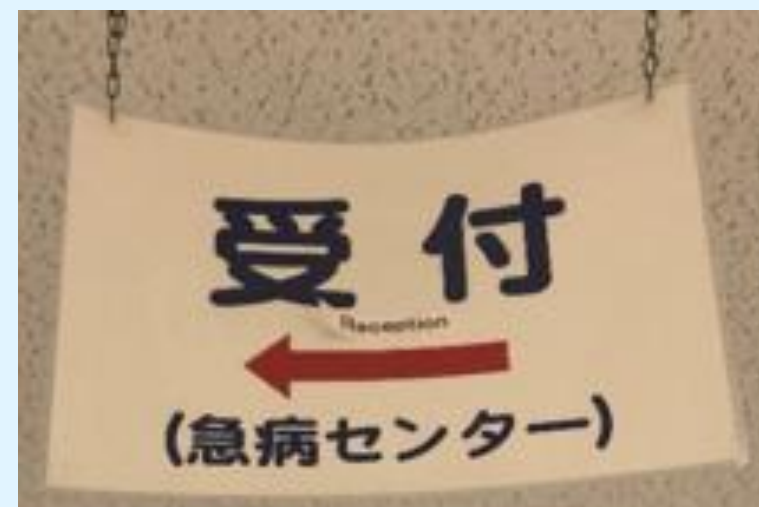
Date of explanation/説明年月日: _____ / _____ / _____ (Year/Month/Day)

患者様氏名 Patient name : _____ (署名/Signature)

依頼医師氏名 Dr. : _____ (署名/Signature)

Naha City Hospital 那覇市立病院 RI 検査室
平成 28 年 8 月新訂
平成 28 年 11 月改訂

・ 院内表示



外国人対応に関連した問題

外国人観光客の問題

- パスポート確認
- 旅行保険
旅行保険、海外の保険会社
- 診断書等
渡航許可、乗船許可など
- 入院の要否
- 帰国時の調整
治療継続時：相手国の病院
死亡帰国時：火葬または
embalming

共通する問題

- ◆ 言語
- ◆ 支払
- ◆ 宗教
- ◆ 生活習慣
- ◆ 文書
- ◆ 医療の相違
- ◆ 帰国関連

在留外国人の問題

- ビザや在留カード更新
- 医療保険の加入
- 家族 本人のみで家族が本国
- 妊婦検診 出産について
- 医療費助成手続き

医療機関への負担とその対応

多岐にわたる問題への対応

- ・ 診療時間増加による時間外の人件費
- ・ 通訳者の配置、通訳タブレットの整備の費用
- ・ 院内多言語表記、掲示物などの作成と費用
- ・ 院外の関連機関や保険会社との交渉
など

医療機関に対する**時間的、人的、経済的な負担**が大きく、とくに**短期滞在の観光客**では、**より早急な対応**が望まれ、顕著である。



受益負担として、日本の公的保険資格を有していない方に対して
診療報酬点数 1点20円徴収を開始（2019年10月）

対応に難渋した事例の紹介

事例 1 入院（帰国支援）

1/2

70代 男性 中国人 クルーズ船旅行者

会話ツール：家族依頼の通訳者、貸与通訳タブレット

診断；脳出血

妻、孫とクルーズ船旅行中、停泊中の船中で意識消失し発症した重症脳出血で、救命できても寝たきりとなる状態であった。

旅行保険に入っておらず、家族からは

**「(金銭的負担の大きい)全身麻酔の手術は望まない」、
「状態の急変時も救命処置は望まない」との希望があった。**

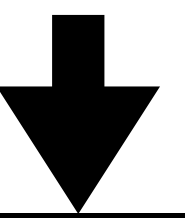
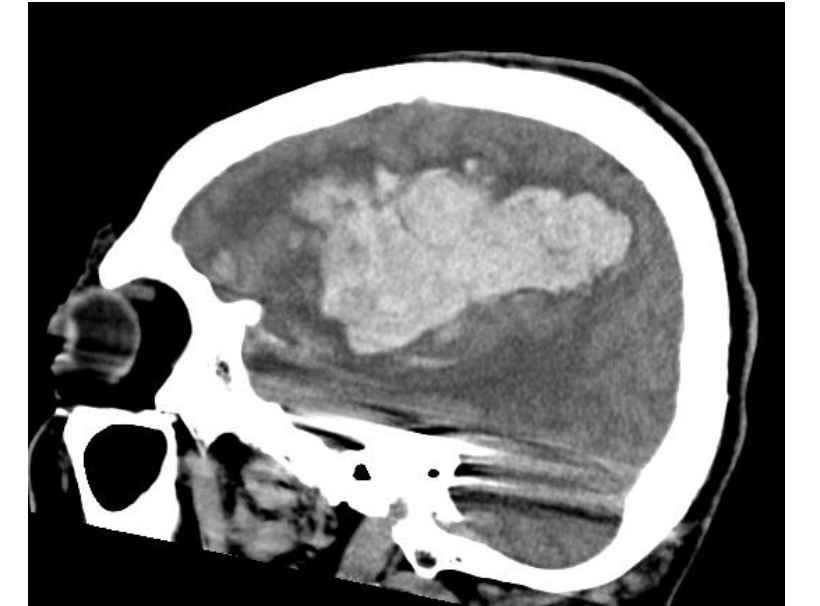
急性期は保存的な治療で、生命に関わる状態は脱した。

早期の帰国という家族の希望を叶えるため、局所麻酔で行える定位的血腫除去術を提案し、生命予後の確保と飛行機搭乗が可能となるようにした。

入院10日目より帰国に向けた取り組みを開始。

寝たきりの重症患者を搬送できる航空会社や移送業者、および転院先の病院と交渉、家族の希望予算にあった航空会社が決まり、入院して25日目で退院、帰国に至った。

来院時



手術後



外国人対応時の問題点

- ◆ 言語
- ◆ 支払
- ◆ 宗教
- ◆ 生活習慣
- ◆ 文書
- ◆ 医療の相違
- ◆ パスポート確認
- ◆ 旅行保険
- ◆ 診断書等
- ◆ 入院の要否
- ◆ 帰国時の調整
- ◆ ビザ/在留カード
- ◆ 医療保険の加入
- ◆ 家族
- ◆ 妊婦検診 出産
- ◆ 医療費助成手続き等

- **言語**；通訳者が不在時、通訳機だけでは説明困難
- **移送費用**；条件にあう移送及び航空会社の選定
- **転院先の病院との調整**
- **航空会社との調整**；実際の搬送手順の調整
- **ビザの申請**；同乗家族の来日のため
- **医療機器の準備**；ストレッチャー、酸素、吸引器などの備品
- **移動中のケア指導**；家族への吸引指導など

事例2 救急外来（未収金）

30代 男性 アメリカ人 旅行者 会話ツール：貸与通訳タブレット

バックパッカーで日本国内を旅行中。帰国前日に胸痛のため夜間救急外来を受診。

医療費は約5万円かかったが、**所持金なし、クレジットカードも限度額を超えており使用不可能**。誓約書を書いてもらい翌日時間内に支払い相談に来るよう伝えた。翌日再度来院、支払い方法や期限について話、帰国後振り込むこととなった。

数週間経ち期日までに入金の確認ができず、メールでは翌月に支払いをするとのことだった。

しかし支払いはなく、その後10回以上やり取りをするも、**最終的にはメールの返事も**
ないまま音信不通となり未収となった。

事例 2 救急外来（未収金）

外国人対応時の問題点

- ◆ 言語
- ◆ 支払
- ◆ 宗教
- ◆ 生活習慣
- ◆ 文書
- ◆ 医療の相違
- ◆ パスポート確認
- ◆ 旅行保険
- ◆ 診断書等
- ◆ 入院の要否
- ◆ 帰国時の調整
- ◆ ビザ/在留カード
- ◆ 医療保険の加入
- ◆ 家族
- ◆ 妊婦検診 出産
- ◆ 医療費助成手続き等

今後の対策

- 受付の時点で情報を多く取得する。
(滞在先、海外に住んでいる家族の連絡先、日本に居る知人等)
- 概算表提示
- 未払い時の第三者へ情報を提供する同意書の準備
- 訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム 登録
(厚生労働省)

事例3 救急外来→入院（支払い）

60代 男性 フィリピン人 旅行者 会話ツール：家族の通訳

沖縄居住の娘に会いに来沖。

コロナの影響で帰国ができない中、胸痛を訴え救急外来を受診、虚血性心疾患の精査目的のため緊急でICU入院、その後治療のため他の公立病院に転院となった。

後日、医療費を伝えたところ、高額であり旅行保険にも入っていない為、支払い困難であると判明した。コロナ禍で帰国ができないため、市役所と相談のうえ、国保加入を提案した。

結果的には、国保に加入することはできず、当院の分割支払いの提案をし全額を少額の分割払いとなった。

現在も支払いは続いており今年10月で完納予定となっている。

事例3 救急外来→入院（支払い）

外国人対応時の問題点

- ◆ 言語
- ◆ 支払
- ◆ 宗教
- ◆ 生活習慣
- ◆ 文書
- ◆ 医療の相違
- ◆ パスポート確認
- ◆ 旅行保険
- ◆ 診断書等
- ◆ 入院の要否
- ◆ 帰国時の調整
- ◆ ビザ/在留カード
- ◆ 医療保険の加入
- ◆ 家族
- ◆ 妊婦検診 出産
- ◆ 医療費助成手続き等

今後の対策

- 当院の料金設定の説明
- 概算表提示
- 旅行保険の有無
- 支払い方法の確認
- スタッフ同士の患者情報共有
- スタッフへの院内体制周知
(料金設定、概算表や多言語化資料の置き場所等)
- 訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム 登録
(厚生労働省)

まとめ

これらの活動を通して、以下のことが考えられた。

- 観光客、在留外国人にかかわらず、その時点で**地域に滞在する外国人の数に応じた医療需要が発生**すると考えられた。
- **診療および対応にスピードが求められ**、その中で未収金対策、帰国支援等を要するため、マンパワーの集中など**様々な資源の投入**が求められ、医療機関への負担は大きいと考えられた。
- 言語理解・文化の違い問題が根本にあり、**院内整備・対策と職員間での情報共有が重要**で、今後とも拡充する必要がある。

今後の展望

- 翻訳ツールの拡充
- 院内の言語対応能力の向上；職員に対する言語教育
- 院内の案内・文書の多言語化の充実
- 多彩な宗教・生活習慣に対応した院内環境整備
- 関連機関や保険会社などとの交渉能力の充実

さらに高い次元での外国人患者への医療提供を目指す

今年5月 **国際医療支援室 発足**

室長、外国人コーディネーター 3名

今年度 JMIP認証制度取得を目指している。

(外国人患者受入れ医療機関認証制度)



2025年新病院開院予定



ご清聴ありがとうございました