厚生労働省

「外国人患者受入れに資する医療機関認証制度等推進事業」 第1回オンラインセミナー

「外国人患者受入れに向けた体制整備を進める意思決定及びそのプロセスについて」

横浜市立みなと赤十字病院 品質管理課兼国際医療部

谷 文恵

2023年9月14日

病院概要



> 2005年 公設民営病院として開設

> 病床数 634床

> 診療科 36診療科

- 職員数 約1100人

救急車 年間約15000台

・主な機能

地域医療支援病院

救命救急センター

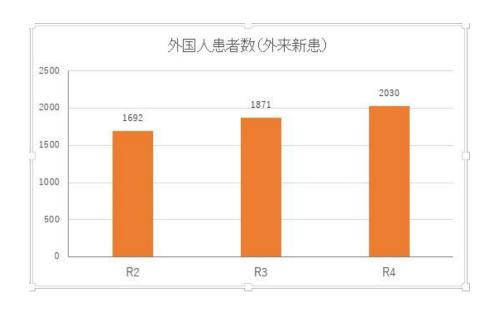
災害拠点病院

日本医療機能評価機構/病院機能評価認定施設

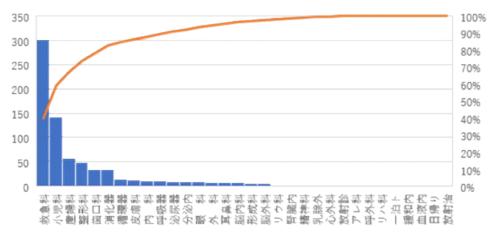
JMIP認証病院(2020年初回、2023年更新受審中)



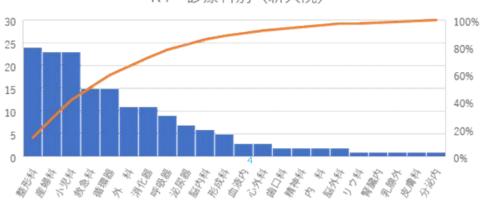
当院の外国人患者来院状況



R4 外国人患者診療科別(外来初診)

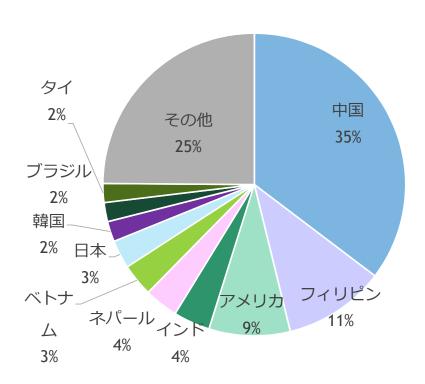


R4 診療科別 (新入院)



言語対応と国籍

R4 国籍(外来初診)

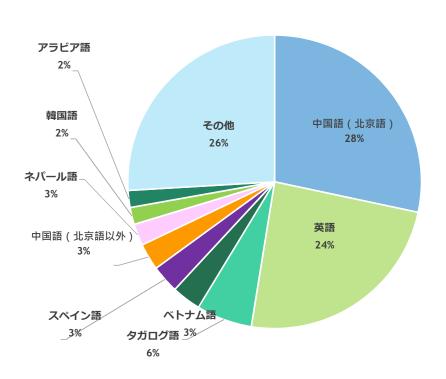




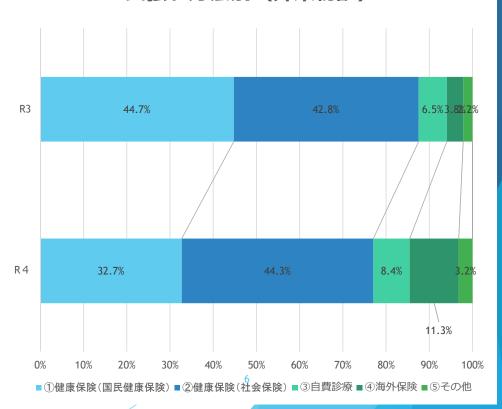


対応言語と支払い方法

R4 対応言語(外来初診)



支払い方法別(外来初診)



意思決定(背景・影響要因)

外的 要因 環境

- ▶当院の地理的環境
- ▶ 東京2020大会(オリンピック)、統合型リゾート(IR)整備等

地域 の支 援

一令和元年度横浜市外国人患者受入医体制整備支援事業

院内 意思 決定

- 外国人患者が安心して医療を受けられるように、 病院経営方針・戦略の3本柱の1つに「国際化」
- ▶ 外国人患者受入れ医療機関認証制度(JMIP)受審決定

必要性の実感

▶ 2020年2月 ダイアモンドプリンセス号からの患者受入れ体験

JMIP受審前後

項目	受審前	受審後
組織体制	各部署(外来業務課中心) サービス向上委員会	国際医療部(新設) 国際医療部運営委員会
院内表示	日本語と英語・外来エリア中心	中国語の追加・院内全体
文書類	各部署で文書を作成(英語) (決まった書式はなし)	英語と中国語(日本語と併記)
通訳関連	派遣通訳、院内職員通訳 アプリ通訳・ テレビ電話通訳の導入	Wi-Fi環境の整備 タブレットの増設・ テレビ電話通訳推奨
患者動向	具体的データ収集なし	データ収集:国籍・言語・患者数

コンセプト:職員みんなができる外国人対応

プジェクトリーダー:担当副院長(医師)

職種	人数
医師	4人(リーダー含む)
看護師	3人
薬剤部、検査部、放射線科部、 リハビリ、栄養課、ME	6人
事務職	5人
事務局	2人

②初回のJMIP受審(7つの分科会)

	分科会名	
1	外国人患者対応マニュアル	
2	運用フロー	
3	院内表示	
4	文書関連	現場で困っている
5	通訳関連	ことの解決 - JMIPの評価項目に
6	統計関連	そって検討
7	未収金対策	10

1.外国人患者対応マニュアル

外国人患者受入れの基本理念

当院では、外国人患者に対し、多様な国籍、言語、宗教に配慮した医療環境を提供するとともに、日本人同様の安心安全な医療を提供する環境づくりを目指す。



2. 運用フロー (PFC: プロセスフローチャート)

患者さんの流れにそって **5W1H**で可視化

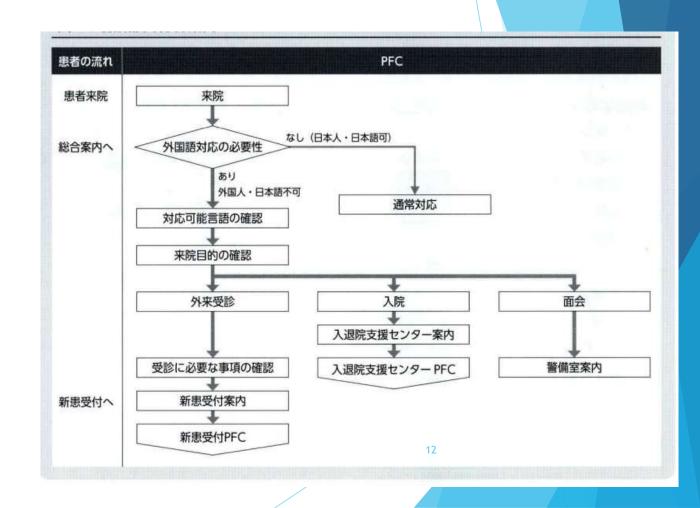


役割・方法が明確に。

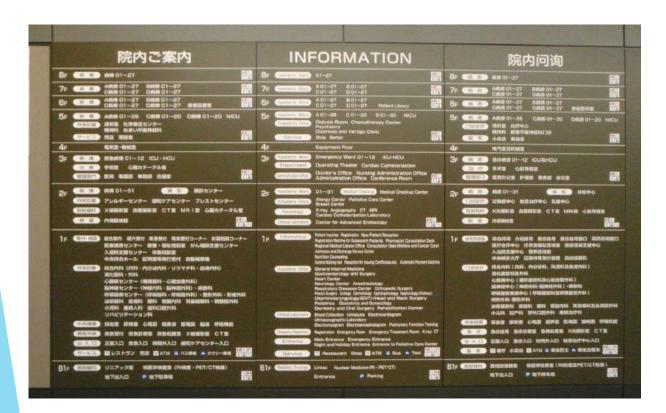
不足な部分を作成

例:文書・書式

通訳ツール など



3.院内表示(日本語・英語・中国語)





3.院内表示(安全・感染対策・患者動線)









4.文書の翻訳(英語・中国語)

- PFCから必要と思われた説明などの文書類
- 翻訳文書の優先度を検討利用頻度リスク回避などで数値化

文書の重みづけ

住院指南/入院のご案内←

横滨市立港红十字医院/横浜市立みなと赤十字病院← YOKOHAMA CITY MINATO RED CROSS HOSPITAL←

 \leftarrow

 \leftarrow

医院的理念和方針/病院の理念と方針↔

医院的理念/病院の理念₩

以人道、博爱的红十字精神为基础,提供以患者为中心的优质医疗服务,为地区增进健康做出贡献。↩

/人道・博愛の赤十字精神のもと、患者中心の良質な医療を提供して、地域の健康 増進に貢献する。↩

医院的方针/病院の方針

日本語との併記を基本

5.通訳関連

テレビ電話通訳



電話通訳



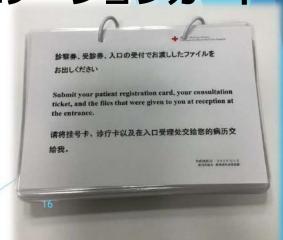
派遣医療通訳/職員通訳



コミュニケーションカード



アプリ通訳

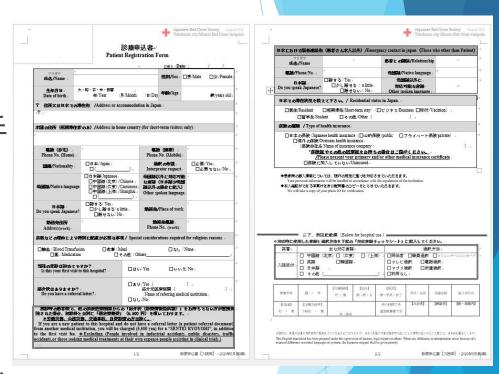


6.統計関連

- ▶ 入院診療申込書を改定し情報を入手
- ▶ 手作業にて集計



▶ 現在は電子カルテシステムから抽出



7.未収金対策

- ▶本人確認
- ▶費用などの提示
- ▶ カード支払いへの対応
- ▶実態の把握(国際医療部と会計課で)















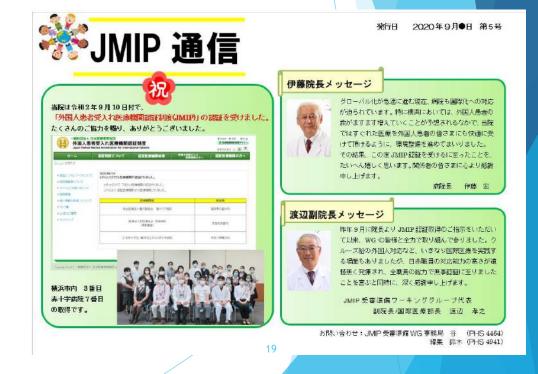
その他:病院全体への周知

電子カルテのホームページに掲載





JMIP通信を発行



JMIP認証取得後

- ▶ 初回受審結果からの課題への取り組み
- ▶ 英会話サロンの開催、異文化理解に向けての講演会の開催
- 情報発信の工夫(デジタルサイネージの導入)
- ▶ 病院ホームページに英語の問い合わせフォームの作成
- ▶ 各種対応のノウハウの蓄積
- ■国際医療部職員のスキルアップ⇒外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修への参加
- ▶ 日本の保険を有しない外国人患者の診療費の検討 (1点20円運用)

患者情報の発信(院内掲示の見直し)





院内フか所設置

- ●外国人患者さんが、受診時に 必要な情報を提供
- ●COVID-19関連についても、 正しい情報を発信できるよう、 感染管理室と連携し、**手洗い動** 画も表示

約70のコンテンツ

更新受審の目的

- ▶ 初回受審時に作成した運用、マニュアルその他の評価
- > 現場の声の反映
- ▶ これから増加する訪日外国人患者対応に備えた体制整備

更新受審

プジェクトリーダー:院長補佐兼国際医療部長(医師)

職種	人数	
医師	3人:外科系、内科系、救急部門 ※臨床現場の医師	
看護師	3人:産科病棟・救急病棟・外来	
メディカルスタッフ	5人:薬剤部、検査部、放射線科部、リハビリ、栄養課	
事務職	9人:施設課・救急災害業務課・医事課・会計課・委託業者	
事務局	国際医療部+2人23	

更新受審の取り組み

- ▶ 運用の周知(言語対応板の作成)
- ■電子カルテホームページの改訂(よくある質問などの掲載)
- ▶ 病院ホームページへのGoogle翻訳機能の導入による多言語対応
- 本人確認の強化⇒在留カード・パスポートの確認の徹底
- ▶ ノウハウの可視化(チェックシートの活用)

改善事例①:患者情報(対応言語)の共有

• 診療申込書と本人より情報収集

新患受付

• カルテへの記載、IDカードにシール貼付

各科受付

• 本人より情報収集、通訳ツールの必要性の確認

• IDカードのシールの確認

• 患者本人との会話にて情報収集

診察室

• 各科受付事務からの情報



診療時に、外国人対応 をどのようにしていい のかわからないなあ?

横浜市立みなと赤十字病院

+診察券

生年 月日 MO1.01.01^{性別}

患者情報の共有(対応言語板)





ファイルには、必要な書 類が入っています。

- ●外来概算表
- ●家族等が通訳する際の はスクについての書類
- ●通訳用アンケートなど

改善事例:患者情報の共有

• 診療申込書と本人より情報収集⇒**言語対応板(ファイルに入れ運ぶ)**

新患受付

カルテへの記載、IDカードにシール貼付



各科受付

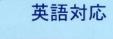
• IDカードのシールの確認



診察室

• 各科受付事務からの情報





■診療担当医師へ■

共通→みなと外国人患者対応より
「外国人患者対応セット」展開して下さい。

: R2E ●

□ 連択希望あり 通訳用タブレットを単摘しています。

■ 連架希望なし「向件者通訊など」 「ご客談主には類得者の方が通訊を行う機の容器点」の説明をしています。

詳細は外国人患者対応マニュアル参照 (電子カルテトップページ→右下リンク第→JMIP受害・外国人患者対応)

総合受付



改善事例②:病院ホームページGoogle翻訳機能の導入

- ▶ 病院ホームページの多言語化に関する問題
 - ・内容をどこまで翻訳するのか?
 - リアルタイムに翻訳することがむずかしい。
 - ・英語対応だけでよいのか?
 - ・翻訳費用の問題などとど



▶ 病院ホームページにGoogle翻訳機能の導入



改善事例③: ノウハウの可視化・チェックシート作成

- ▶ ①各種手続きが煩雑で時間を要する
- ▶ ②複数の職員で対応(情報の重複の可能性)
- ▶ ③職員間での業務の質の担保
- チェックシートを作成手順と記録が一緒進捗が把握しやすく引継ぎが容易作業の重複の防止

```
海外保険会社との連携チェックシート
口依赖日: 年月日():
                         口記執着:(
口负进信報:
                退院予定日: 年月日 病棟:
口依赖者情報
  口海外保険会社(
                        )・・・血者の一時立て勢え払い説明
  ロ日本のエージェント
         通絡先 337-333-333333
    DOO 連絡先 XX XX XXXXXX
   ロその他(
口国际医療部内, 情報共有
口関係者への連絡と急者掲示板記載
  口急者格示板への記載
口急者情報提供の同意 (所定の様式)
ロ日本のエージェントへの確認事項
  口相当# (
            ) 連絡体 (
  口支払保証範囲: 全額・制限事項の有無: なし: あり(
    口同章書 口診断書(口当院書式・口専用フォーム) 口その倍
  口記載方法・対応言語:口日本語可、口英語、口日本語・英語とちらでも可
  口様出方法: 個人情報のため、実際の個人情報の取り扱いに進じて行うことの説明
  口書類への公印の必要性:有・無
  口排出期日: 年 月 日( ) ( : )まで
  口提出先
    口住所・電話番号:
    ロメールアドレス:
口当院担当者及び連絡先について
  ロメールアドレス: 国際医療器アドレス e-mail:n-intmeddept@yokohana.jrc.or.jp
  口卷話:国際医療器直通番号: 045-628-6857/医事課: 045-628-6960
口主治医へ報告し、記載を依頼する。
  口記載確認→口医療秘書課チェック→口原本受け取り、口コピーを病棟保存(スキャナ取込み)
  DFAX D製法 Dメール D他(
口支払い証明の受け取りと、医事課への連絡
口対応記録にとりまとめ保管。(5年)
                                       2023/4/13 (#ACE
```

まとめ

- ▶ 組織の意思決定・目的の共有
- ▶ ニーズの把握と改善活動を継続するための組織化
- ▶ 各種データの蓄積(患者統計・アンケート結果など)
- ▶マニュアルの整備・運用の可視化
- ▶ 運用の周知
 誰でも実行できる運用=マニュアルを知らなくてもできる工夫
- 新しい情報の入手と活用・他施設・外部機関との連携
- ▶ ノウハウの蓄積と活用

今後の課題

- ▶ 訪日外国人患者の対応への拡充
- ▶ 患者さんが安心して診療が受けられる体制の整備とともに
- ▶ 職員も安心して診療ができる体制の整備を行う。
- ▶ そのために・・・ 現場の声を大切に日々の改善活動を継続していく。



ご清聴ありがとうございました。