

# JMIP取得機関から学ぶ 外国人患者増加 を見据えた病院経営のポイント

## 在留外国人が多い地域における取り組み

2023年12月1日



磐田市立総合病院  
国際医療支援室

遠藤 彰



# 静岡県における外国人居住者の状況

外国人人数：上位5自治体（令和3年12月）

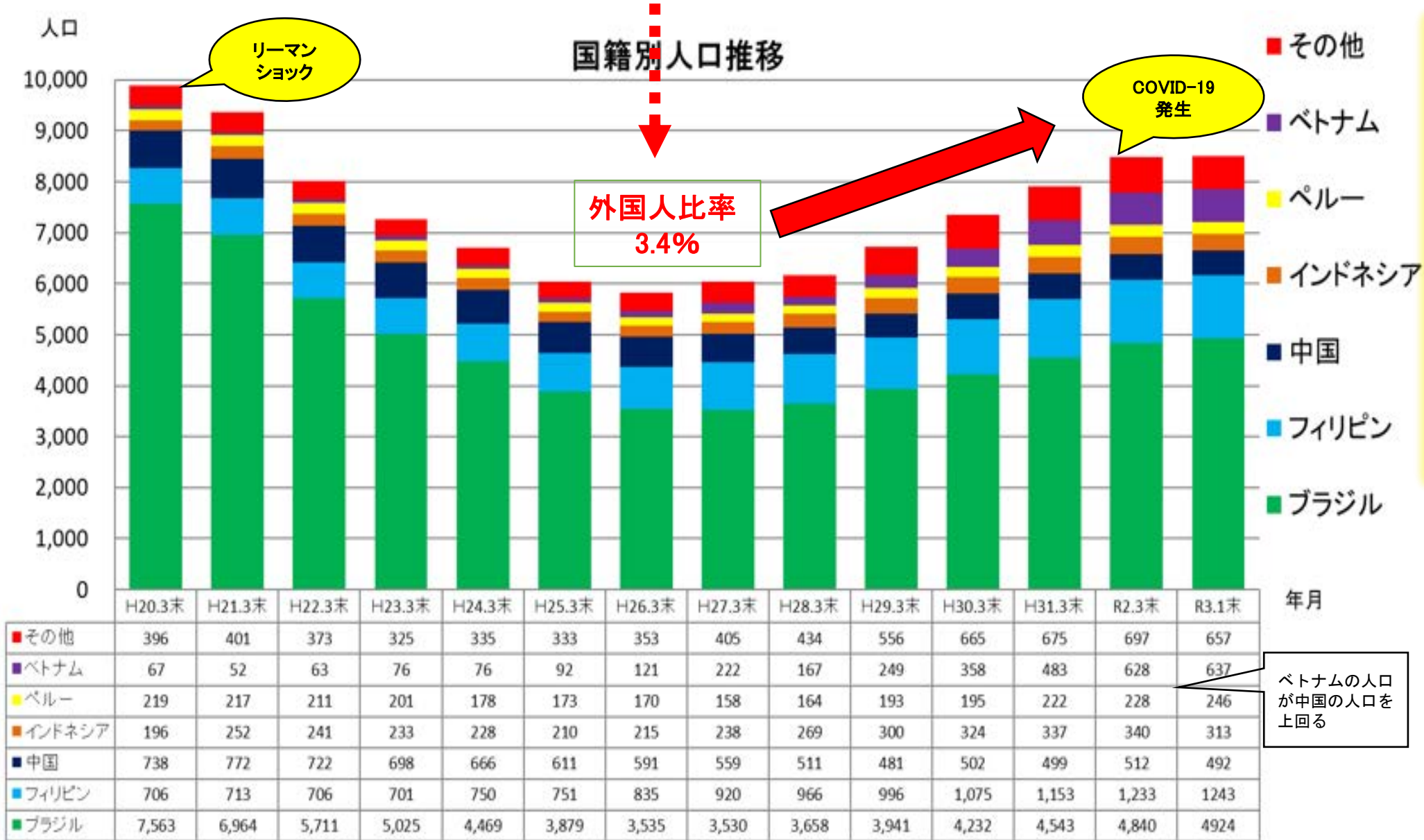
自治体名	人数
浜松市	24,996人 ↑
静岡市	10,608人 ↑
磐田市	8,368人 ↑
富士市	5,697人 ↑
袋井市	4,662人 ↑

外国人比率：上位5自治体（令和3年12月）

自治体名	比率
菊川市	7.5% ↑
湖西市	6.5% ↑
吉田町	6.2% ↑
袋井市	5.3% ↑
磐田市	5.0% ↑

# 磐田市の在留外国人

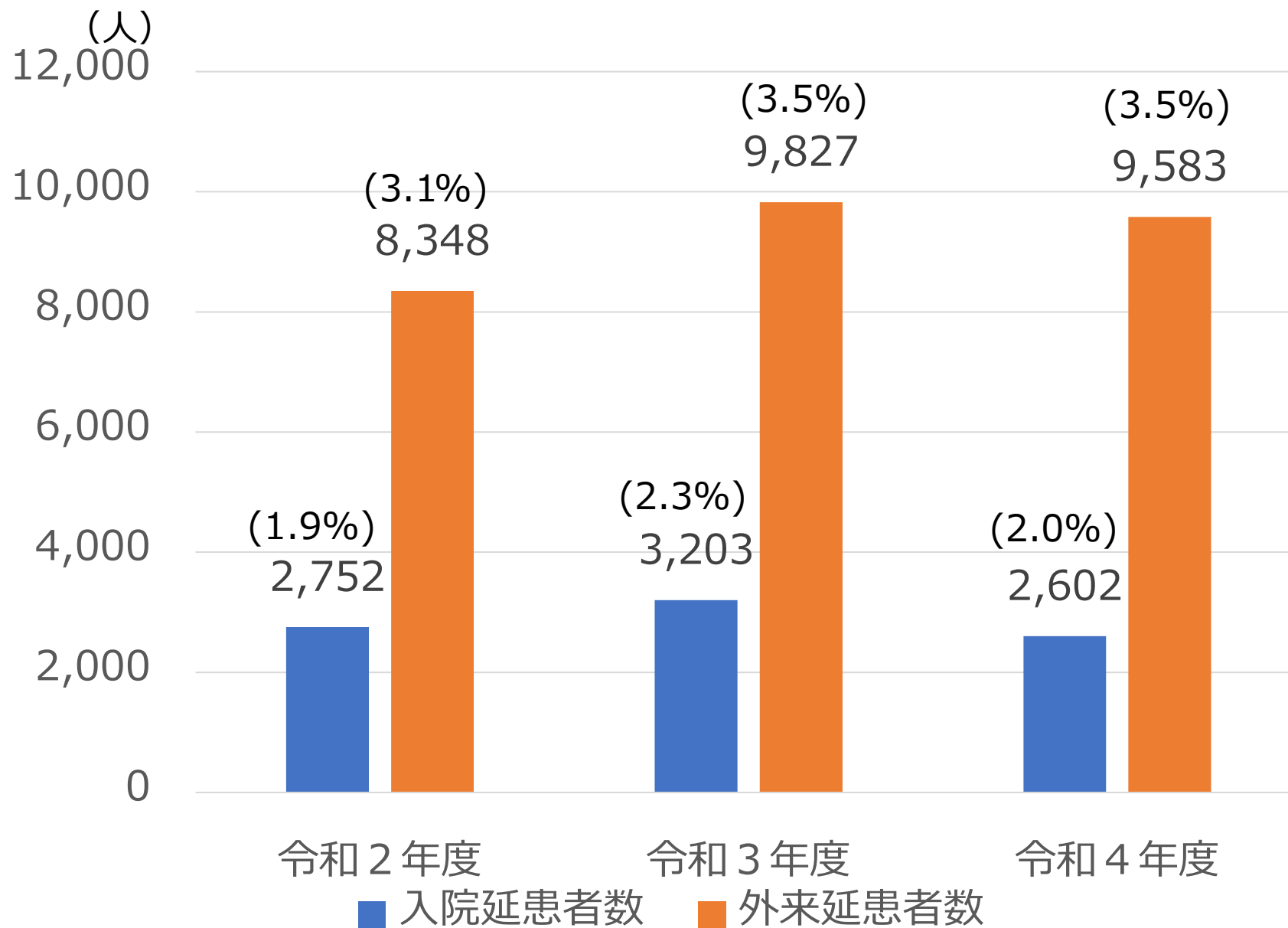
医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業



外国人比率 5.0%  
上位2か国:  
①ブラジル (59%)、  
②フィリピン (15%)

ベトナムの人口が中国の人口を上回る

# 外国人患者の診療実績



受診外国人上位2か国：

① **ブラジル (73%)**

② フィリピン (9%)



病院雇用の

ポルトガル語医療通訳者

資料) 国際医療支援室統計



# 磐田市立総合病院の紹介

(病床数: 500)

平成30年12月: 病院機能評価更新

平成31年2月: 臨床検査部門ISO15189受審

診療科目: 33科  
 常勤医師数: 171人 (初期研修医31人含む)  
 医療通訳者: 3人 (1人がコーディネータ兼務)

## 役割



しっぺい

平成10年5月: 新病院稼働

平成11年4月: 災害拠点病院

平成15年10月: 臨床研修病院

平成19年3月: 地域周産期母子医療センター

平成21年4月: 救命救急センター

平成22年4月: 地域がん診療連携拠点病院

平成23年10月: 地域医療支援病院

平成27年8月: 外国人患者受入れ拠点病院

平成29年2月: 認知症疾患医療センター

平成30年3月: 外国人患者受入れ医療機関認証 (JMIP) 認証

令和2年1月: 浜松医大医学科臨床実習受入れ

令和3年5月: JMIP 認証更新

# 国際医療支援室の設置

**平成27年（2015）8月1日：外国人患者受入れ拠点病院に選定  
（医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業：厚生労働省）**

## **1. 国際医療支援室の設置（2016年4月～）** 室長：医療安全担当副病院長

- 医事課内に国際医療支援室を設置

外国人患者の診療に当たる医療スタッフ等の支援・調整業務

- メンバー：医師・看護師・薬剤師・臨床検査技師・リハビリ技師・MSW・医療通訳  
医療コーディネーター・医事課職員

## **2. 国際医療支援室連絡会（2016年4月～）** 事務局：医事課

- 目的

外国人患者対応での課題や問題事例の共有・検討

通訳・翻訳業務の実績確認

各年度の事業遂行状況の確認





# 国際医療支援室の活動

## ▶ 職員向け講演会・研修会

- ❖平成28年度 2回
- ❖平成29年度 2回
- ❖平成30年度 2回

## ▶ コミュニティでの出前講座

- ❖平成28年度 3回
- ❖平成29年度 3回
- ❖令和2年度 2回

## ▶ クリスマスイベントへの参加（地域とのつながり）

- ❖3階西病棟クリスマス会
- ❖平成29年度クリスマスコンサート

## ▶ 研究協力

外国人患者・医療者・通訳者におけるリスク・コミュニケーションに関する実証研究  
その1：医療機関に雇用（または派遣）されている通訳者介在による臨床結果への影響の可能性（静岡県立大学看護学部 濱井妙子講師：平成28年度～平成30年度）

### 研修内容（多文化共生）

医療通訳者から見た外国人  
慣習・宗教上の留意点  
未収金発生予防 など

### 講座内容（日本の制度）

医療制度の仕組み  
医療費  
未収金について など



# 外国人患者受入れでの課題と対応策

	課題内容	対応策	連携等
1	外国人患者の増加	医療通訳ツールの増設 (タブレットなど)	院内
2	未収金対策	多職種による情報収集 多様な支払い方法の提示 未収金回収の業務委託	院内 業務委託先
3	地域コミュニティとのつながり (コロナ禍で休止)	出前講座の再開 院内イベントへの参加	行政 国際交流協会 院内
4	現場の声の把握	職員アンケート、院内メール意見箱 職員研修	院内
5	問題事例の共有 ・同行通訳者によるトラブル ・他院で出入禁止となった患者	情報共有による危険予知 同行通訳に関する説明・同意 病院HP上に「お願い文」の掲示	病病連携 行政

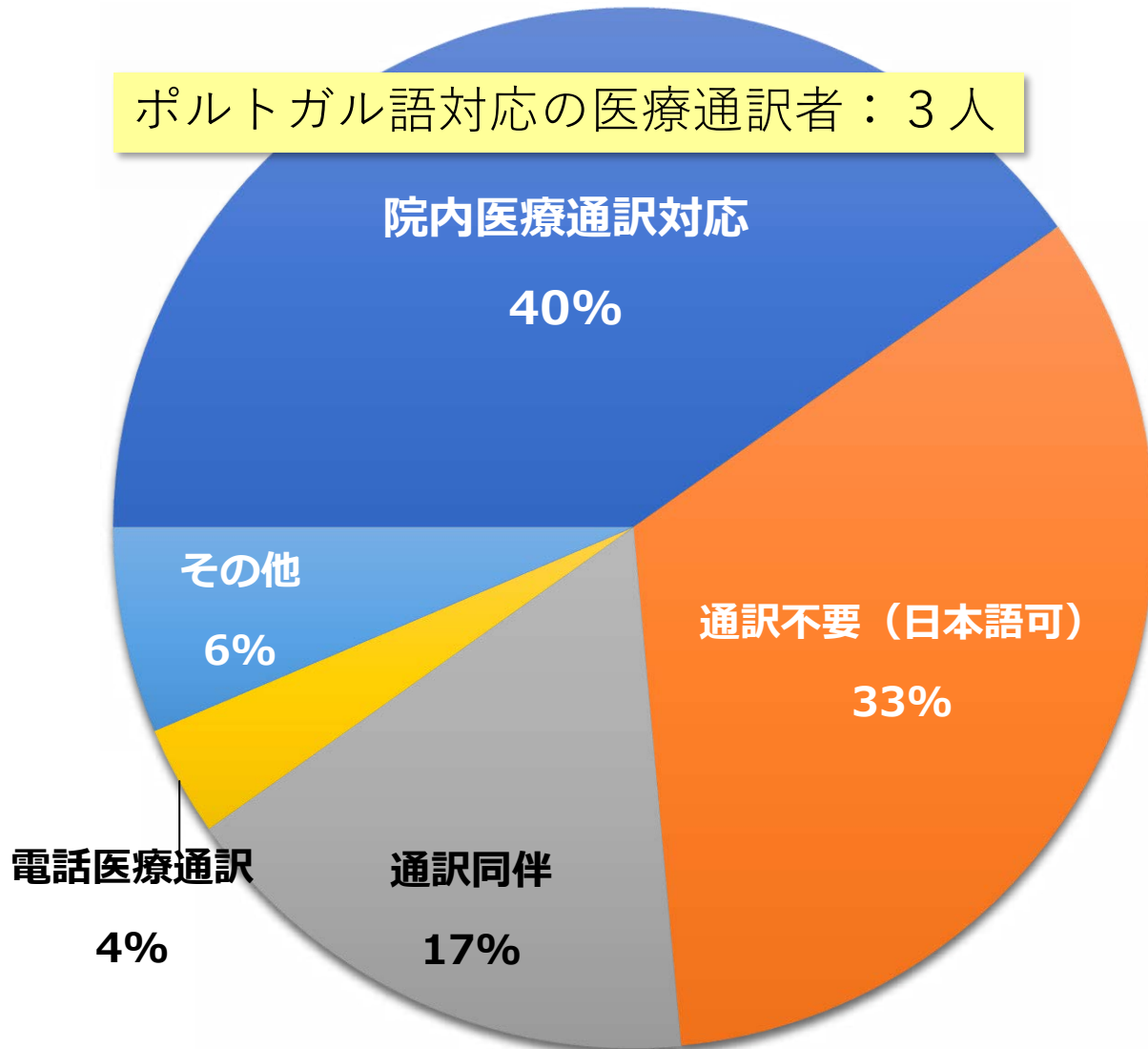


## 外国人患者受入れでの対応策・費用

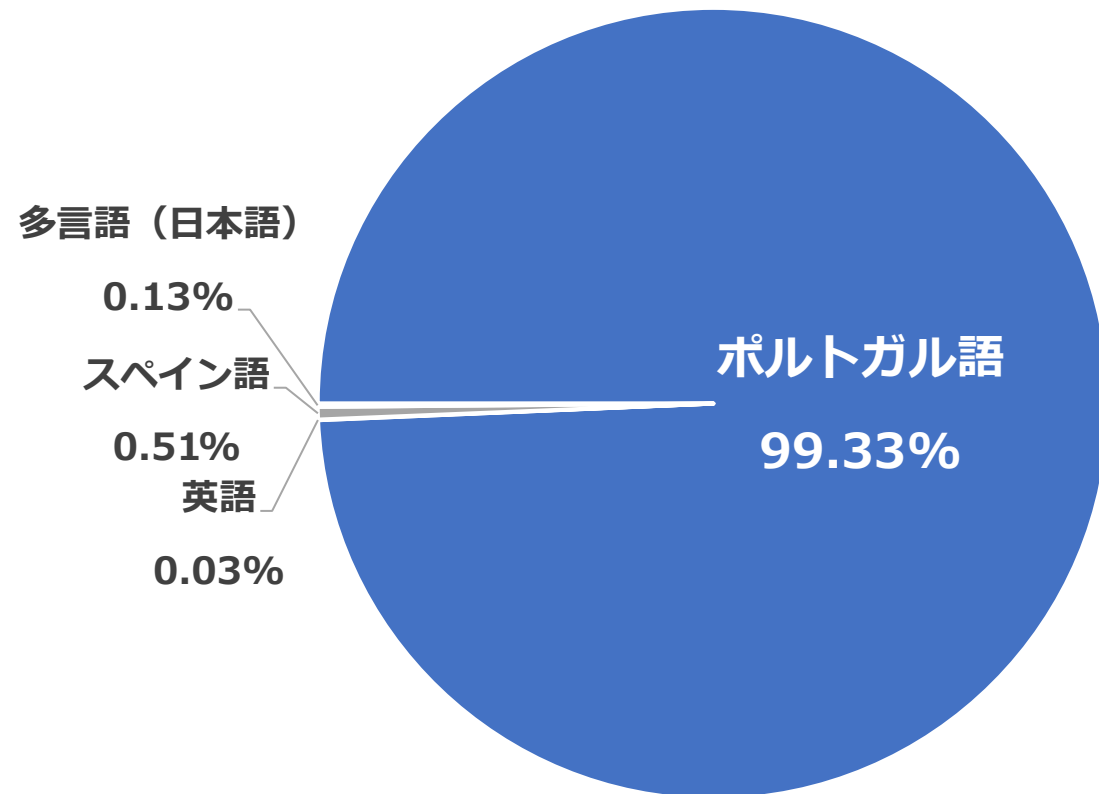
	課題内容	対応策	連携等
1	外国人患者の増加	医療通訳ツールの増設 (タブレットなど)	院内
2	未収金対策	多職種による情報収集 多様な支払い方法の提示 未収金回収の業務委託	院内 業務委託先

# 診療現場での医療通訳の対応状況

ポルトガル語対応の医療通訳者：3人



## 対応言語の内訳



# 各種コミュニケーションツールの紹介

- ①説明・同意書の多言語対応
- ②携帯通訳・翻訳機

- ③電話医療通訳・ビデオ医療通訳



- ④デジタルサイネージ

COVID-19対応

- ⑤健康観察フォーム



# 外国人患者対応費用

## 1. 外国人通訳（3名）の給与：院内通訳料は患者負担なし

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
給与額（3人合計）（千円）	7,698	7,111	7,791
①補助金	2,186	0	2,186
②病院負担額	5,512	7,711	5,605

日本医療教育財団が窓口となっている「医療通訳者、外国人者受入医療コーディネーター配置等支援事業」

## 2. 通訳サービス業務委託（メディフォン）：患者負担はなし

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
金額（千円）	1,180.8	1,180.8	1,180.8

通訳サービス：タブレットを使用した機械通訳、電話通訳、テレビ電話通訳

# 外国人患者対応費用

## 3. 体制整備事業

補助金は外国人患者受入れのための体制整備事業より

### 令和2年度

院内感染防止上に必要な情報提供するため、多言語表示可能なデジタルサイネージを整備

デジタルサイネージ（2台）整備費	1,540,000 円
補助金	1,512,000 円
病院負担	28,000 円

### 令和3年度

各病棟、外来に翻訳ができるタブレット（20台）増設

翻訳タブレット（20台）整備費	3,658,160 円
補助金	3,658,000 円
病院負担	160 円

### 令和4年度

院内感染防止上に必要な情報提供するため、多言語表示可能なデジタルサイネージを整備

デジタルサイネージ（2台増設）整備費	1,535,600 円
補助金	1,512,000 円
病院負担	23,600 円

# 外国人患者対応費用

## 4. 翻訳料（病院負担）

院内で使用している案内文書、同意書を英語とポルトガル語に翻訳  
ポルトガル語版の一部は通訳が対応  
その他は業者委託→市国際交流協会、翻訳会社を紹介

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
翻訳料	1,480,490 円	206,800 円	523,600 円

## 5. 新たな外国人患者対応アプリ（職員開発）

既存のスマートフォン、タブレットを用い電波状況が不良な部署（MRI検査室等）でも使用できる検査定型文を伝える多言語（ポルトガル語、英語、中国語）アプリ

無料でどこでも誰でも使用数に制限なし



- アプリ画面 患者提示画面



### イラスト

定型文の内容にあったイラスト

### 定型文

検査指示を的確、簡潔に作成

### 音声

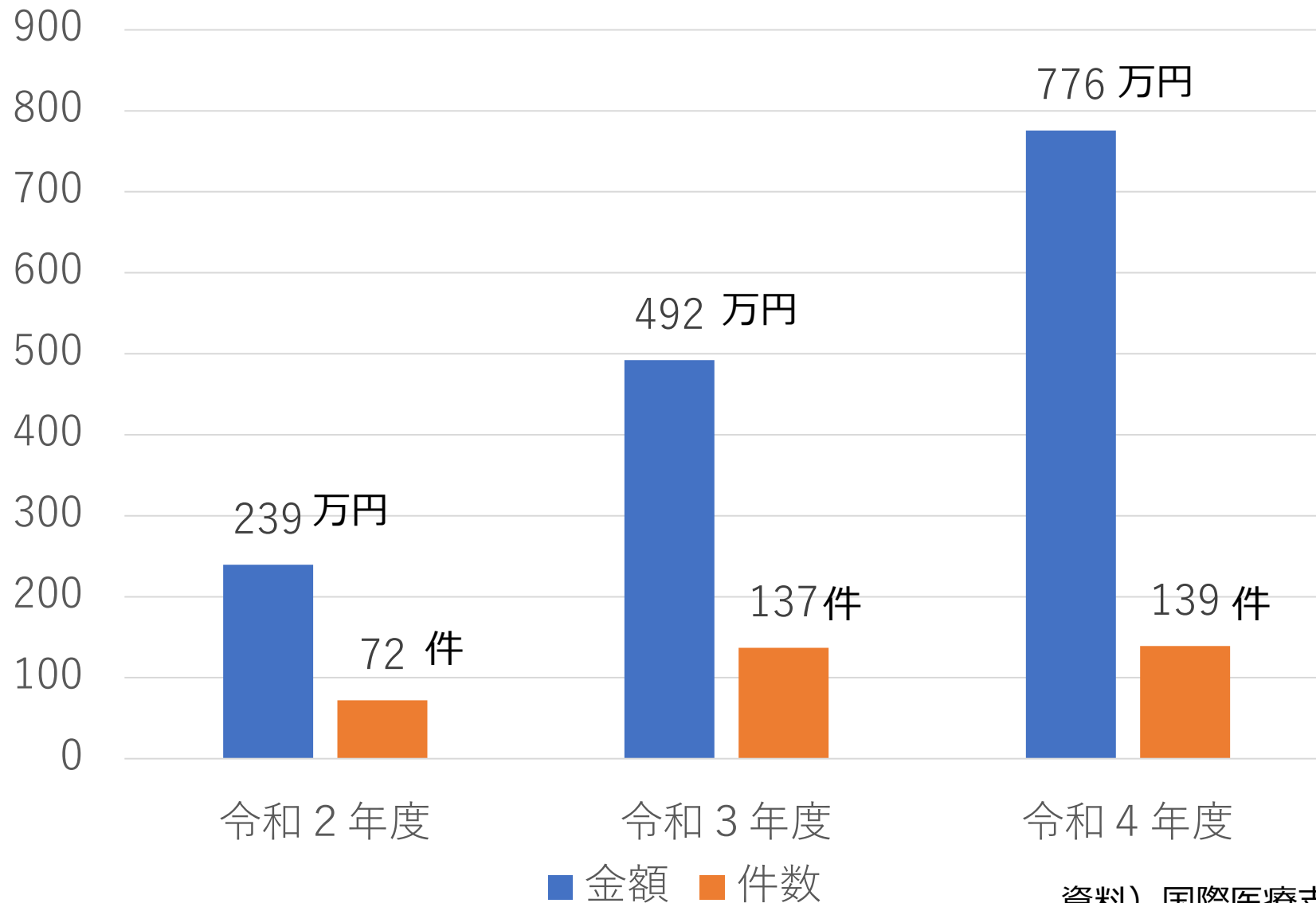
通訳スタッフに確認済み

# 外国人患者コミュニケーション対応における 費用のまとめ

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
補助金(千円)	3,698	3,658	5,605
病院負担(千円)	8,201.29	9,098.76	7,333
合計(千円)	11,899.29	12,756.76	11,031

# 外国人患者の未収金

(万円) ・ (件)



資料) 国際医療支援室統計国際医療支援室

# 外国人患者の未収金対策

未収金ある患者が来院

診療終了後に会計より国際医療支援室に連絡

面談

支払い督促

分割払い

応じず

弁護士に債権回収依頼

# 外国人入院患者のスクリーニング

## 情報収集

- 外国人患者の入退院の把握  
電子カルテデータを利用し、毎日一覧表を作成する
- 外国人患者の入院予定、入院日、退院日を把握**

## 入院時

- 入院初期に介入（スクリーニング・情報共有は継続）  
高額療養費制度の説明（ポルトガル語版）を作成
- 退院までに限度額認定証を取得してもらう**

## 退院

- 休日退院は避ける  
支払いに不安のある患者には依頼の有無に拘わらず介入  
→ 会計までエスコートする
- 支払えない→必ず支払いの相談+納付誓約**

# 国際医療支援室の日常業務例

## 入院中・予定患者リスト（通訳介入用）

区分	患者番号	カナ	国籍	性別	生年月日	入院予定日	診療科	病棟	病室	退院予定日	未収金	保険	未収理由
入院中			ブラジル	女			消化器内科	[Redacted]	[Redacted]		2060	生保	患者不在
入院中			中国	女		整形外科				7070	国内	患者不在	
入院中			ブラジル	女		産婦人科							
入院中			ブラジル	女		呼吸器内科					2670	組健	患者不在
入院中			ブラジル	女		産婦人科							
入院中			フィリピン	女		産婦人科							
入院予定			インド	男	[Redacted]	整形外科	dummy						
入院予定			ブラジル	女	[Redacted]	産婦人科							
入院予定			フィリピン	女	[Redacted]	消化器外科							
入院予定			ペルー	女	[Redacted]	泌尿器科	dummy						

- ・ 未収情報表示  
(未収金・保険・理由)
- ・ 同様に外来予約リスト  
でも管理

### 入院時チェックリストの項目

入院生活に対して不安がないか

治療に対して不安がないか

入院費用に対して不安がないか

支払いのタイミングの説明

限度額認定証の説明



# 訪日外国人等無保険外国人患者さんへの対応

## 料金設定

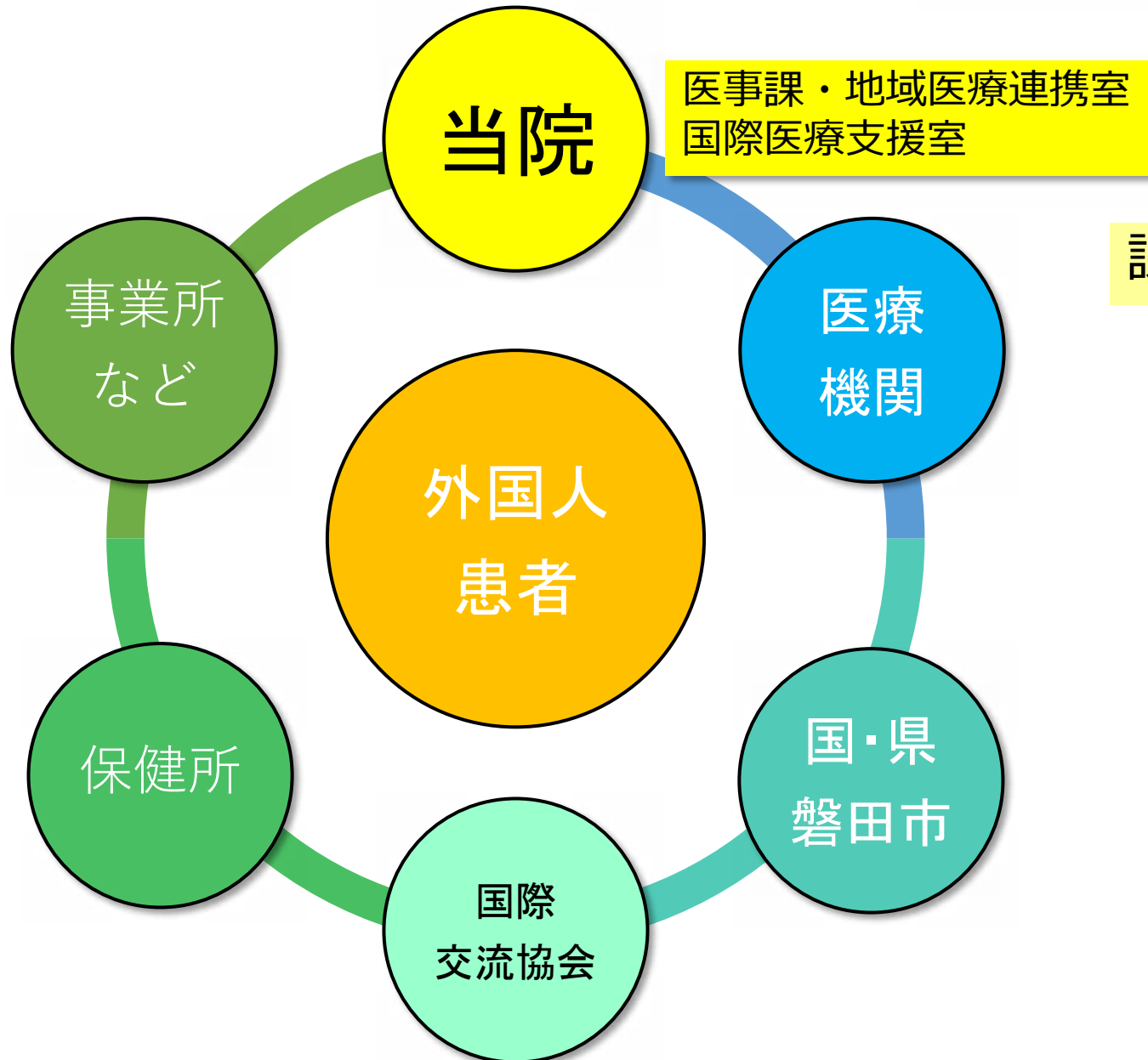
- ・診療 自費の場合：1点 = 20円（日本人と同じ）市の条例で設定

過去5年で15例

平成30年度	米国からの旅行者 1名 中国からの旅行者 2名 スペインからの旅行者 1名	未納なし
令和元年度	中国からの旅行者 2名 韓国からの旅行者 1名（娘の家に訪問中） フィリピンからの旅行者 1名（姉の家に訪問中） ラグビーW杯選手 3名 セルビアからの旅行者 1名	未納 フィリピン 908,630円
令和2年度	中国からの旅行者 1名 ブラジルからの旅行者 1名（母の家に訪問） フィリピンからの旅行者 1名	未納なし

# 課題解決に向けた連携体制

受診者心理:経済状況や就労環境が影響!



課題によっては時に母国側の支援も!

## コロナ予防周知協力訴え 磐田市立 浜松ブラジル総領事館に 総合病院



新型コロナウイルス対策に関する意見  
交換を行う鈴木病院長ら | 浜松市中区  
の在浜松ブラジル総領事館

静岡新聞社提供

## まとめ

1. コロナ禍後は、国内外の経済活動やインバウンド需要が回復して在留外国人や訪日旅行者が増加する。自院では在留外国人の増加が多国籍化しながら起こる。
2. 外国人患者受入れ医療機関では、コミュニケーションツールの導入とその利活用が必須である。
3. 未収金発生等の被害を最小限に抑えるには、チームで早期介入することが重要である