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

補助金活用 × ICTツールで実現する持続可能な体制整備

地方独立行政法人りんくう総合医療センター 国際センター
国際診療支援センター / 国際医療広報センター コーディネーター　前田佐和子

AGENDA

本日の内容（約30分）

TOPIC 01 | 当院の概要と外国人診療の現状

TOPIC 02 | 補助金の活用

TOPIC 03 | ICTツールの活用

TOPIC 04 | JMIP受審・更新のための具体的施策

地方独立行政法人りんくう総合医療センター

大阪府泉佐野市
関西国際空港より電車・車で10分

総病床数：388床
泉州救命救急センター：30床
感染症センター：10床

英語　中国語　スペイン語
ポルトガル語　ベトナム語
＋遠隔通訳 27言語
2025年度通訳件数**2532件**

日本の公的保険を持っていない
外国籍の患者　**1点30円**



急性期病院
地域中核病院



外国人患者受入れに関する方針

1） 外国人患者は、日本人患者受入れ方針と同様に受け入れることを原則とする

2） 対応は各部門が行い、国際診療支援センターは各部門の外国人患者対応を円滑に行うために、積極的に支援を行う

外国人患者も日本人患者と同様に各診療部門が主体となって対応する
国際センターが直接患者を診察するのではなく、外国人特有の課題発生時（言語・文化・海外搬送・ビザ・未収金等）に介入

組織体制

国際センター

国際診療支援センター

実際の診療に関する場面でのサポート

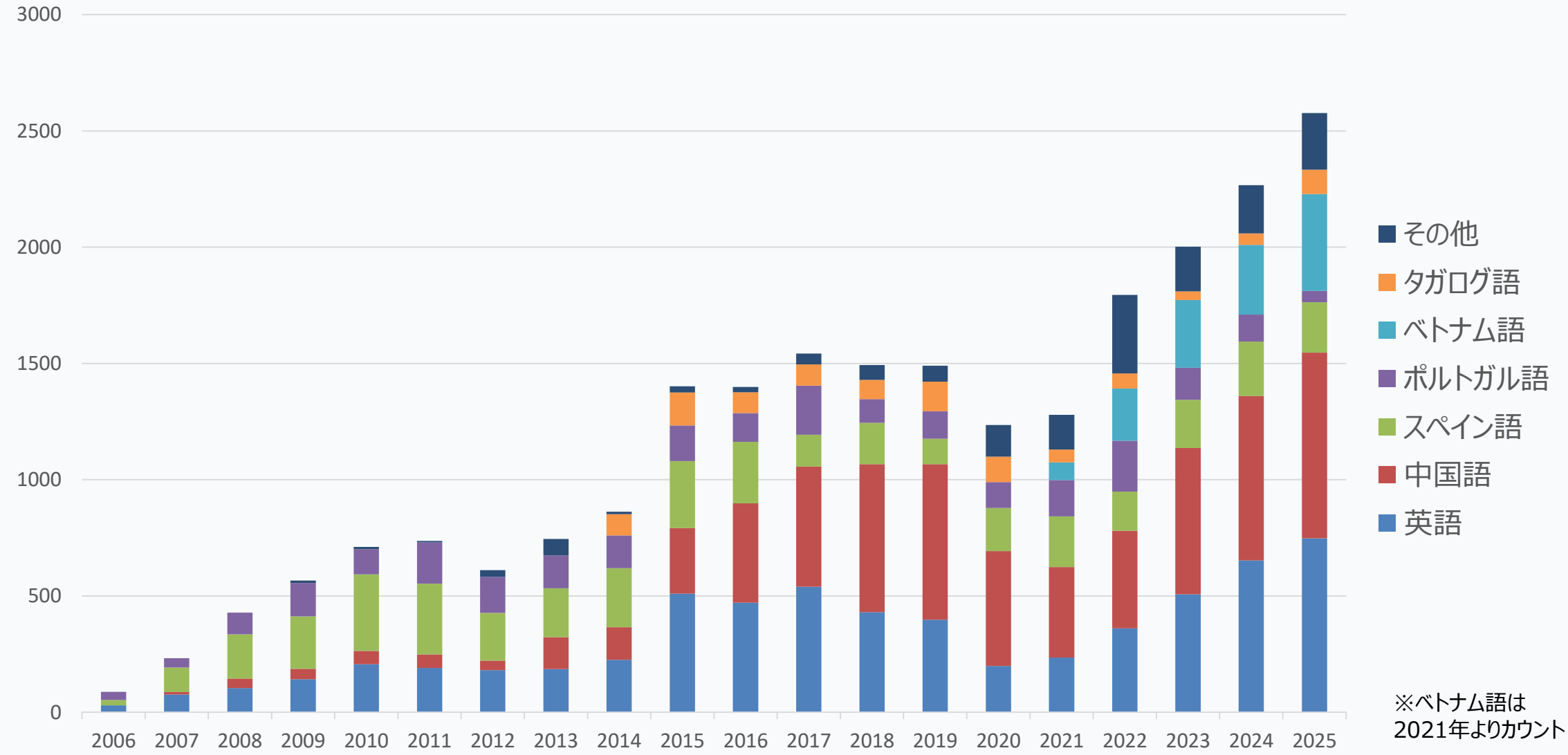
医師1名
看護師4名
コーディネーター4名
医療通訳17名
事務員1名

国際医療広報センター

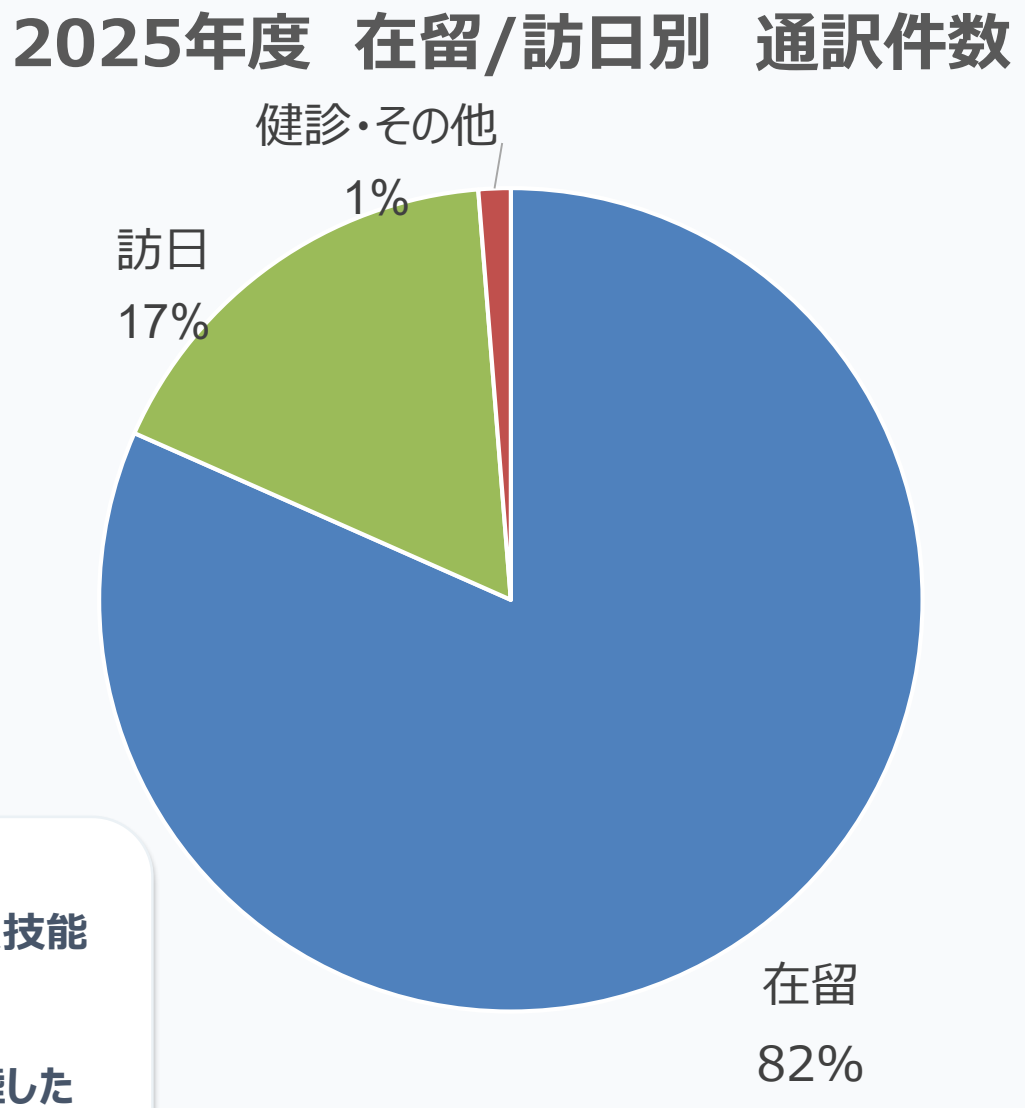
外部対応、広報、取材対応、
医療通訳教育、講演、研究など

医師1名
コーディネーター4名
事務員1名

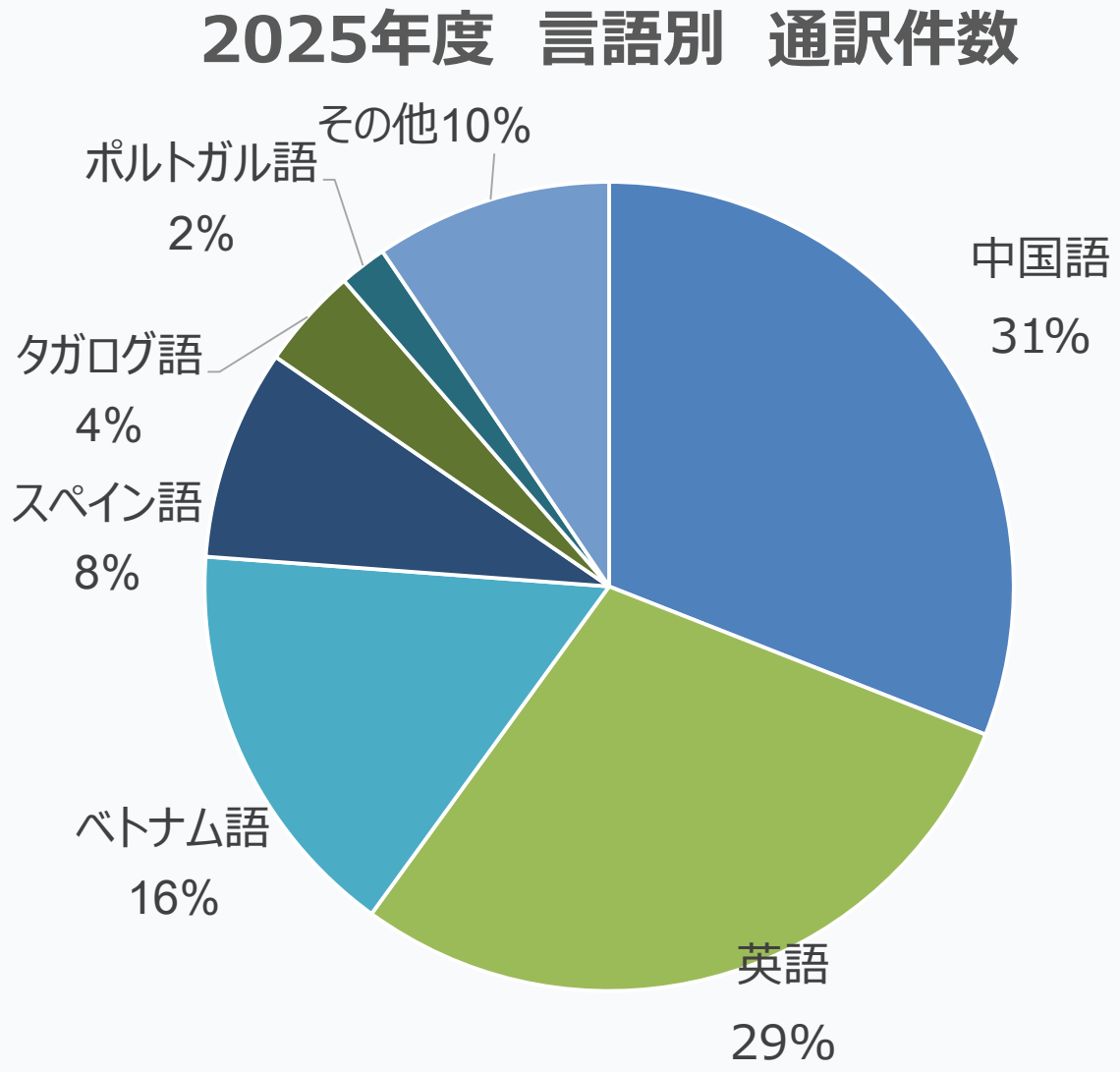
通訳件数の推移（2006～2025）

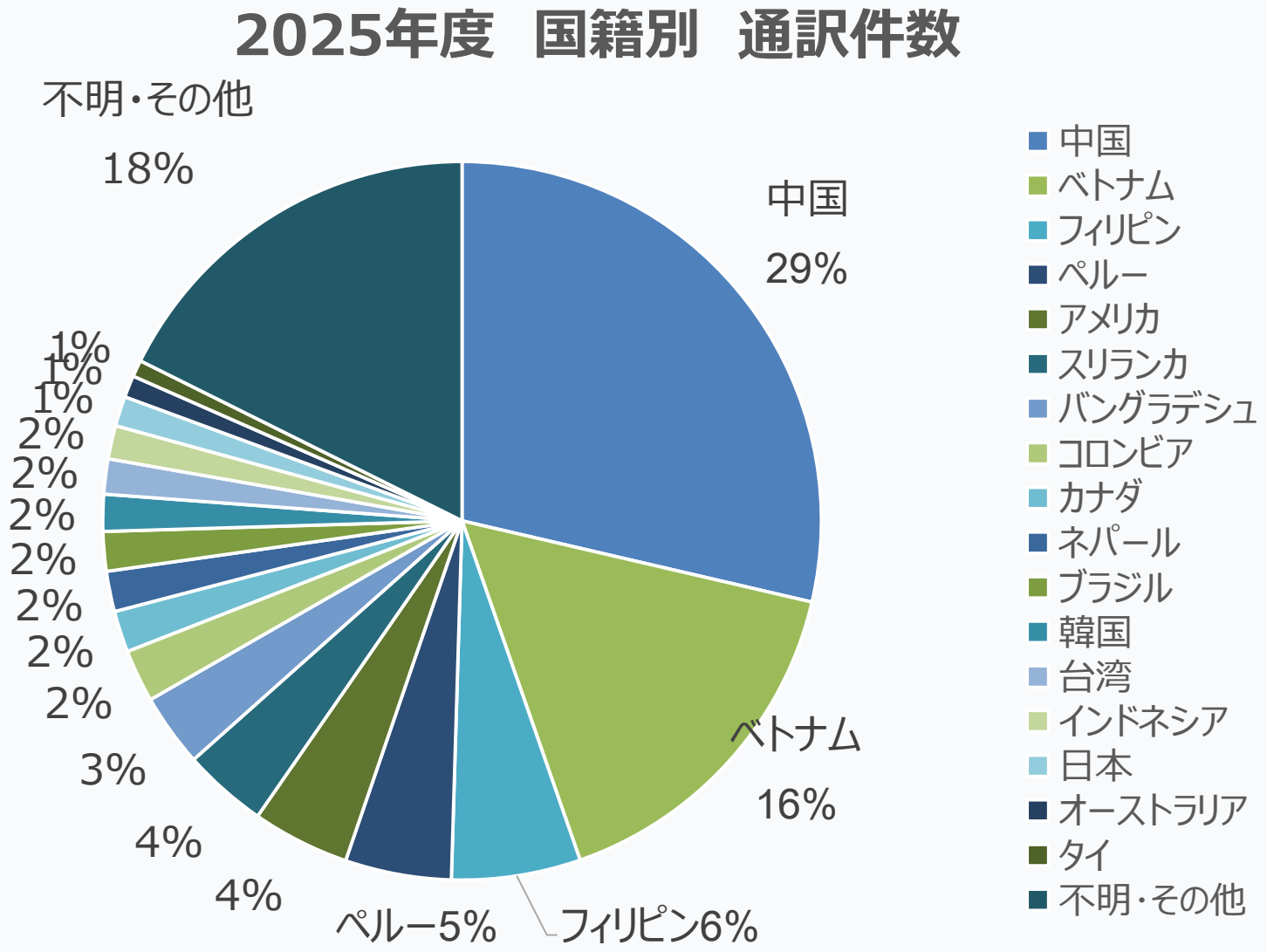


※ベトナム語は
2021年よりカウント



在留:
近隣の工場や介護施設、空港、ホテルで働く技能実習生や留学生など
訪日：
旅行中の体調不良、怪我、関空に緊急着陸した重傷者


2025年度　言語別　通訳件数
その他10%
ポルトガル語
2%
中国語
31%
タガログ語
4%
スペイン語
8%
ベトナム語
16%
英語
29%


2025年度　国籍別　通訳件数
不明・その他
18%
中国
29%
ベトナム
16%
フィリピン6%
ペルー5%
4%
4%
3%
2%
2%
2%
2%
2%
2%
2%
1%
1%
1%
中国
ベトナム
フィリピン
ペルー
アメリカ
スリランカ
バングラデシュ
コロンビア
カナダ
ネパール
ブラジル
韓国
台湾
インドネシア
日本
オーストラリア
タイ
不明・その他

医療通訳者・外国人患者受け入れ医療コーディネーター配置等支援事業

事業の概要

補助内容

・コーディネーター・医療通訳者に係る人件費の 2分の1 を補助
・上限約350万円
（当院も令和8年度採択）

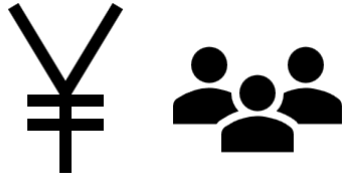
導入目的

・医療機関における専任人材の配置を促進し、持続可能な外国人受け入れ体制を強固にするため

- 5~7月頃 | 公募開始・申請
- 8～9月頃 | 締め切り・採択通知
- 10月頃～3月 | 効果測定提出
- 2月頃 | ヒアリング調査
- 3月末 | 補助金振り込み

補助金活用の3大メリット

メリット 01
経済負担の直接的軽減



・人件費を上限約350万円までで2分の1補助
⇒経営が困難な中でも、金銭面で直接的な補助があることで、
　雇用を維持できる

・外国人患者対応においては、通訳の整備だけでは解決しない問題も多い
医事課職員や医療者が兼任で対応している病院も多い
コーディネーターを配置することで他部署の負担を軽減することができる

補助金活用の3大メリット

メリット 02
自院の実態・課題の把握



・申請や、毎月の効果測定データの提出を通じて、外国人患者数・言語・国籍・難渋事例・宗教的な配慮・言語対応状況などを可視化
⇒自院の課題整理につながる

・これらのデータを蓄積・分析することで、地域の特徴や、ニーズも把握できる

補助金活用の3大メリット

メリット 03
他院の事例・ノウハウ共有



・全国の補助金採択病院から提出された効果測定データを財団が集約し、共有
⇒自院で経験のない希少な症例やトラブルの予防策・解決知見を蓄積できる

・イレギュラー対応が日常の外国人患者対応において、ノウハウの蓄積は重要

ICTツールとは?

Information and Communication Technology
情報通信技術

ICTとは・・・
情報通信技術を活用して、仕事や学習、日常のコミュニケーションをスムーズにし、業務を効率化するシステムやアプリ、デバイスのこと

ICTの例・・・
パソコン、タブレット、スマートフォン
メール、チャットツール
Web会議ツール
電子カルテ、情報共有システムなど



当院で外国人患者対応に活用しているICTツール

電話通訳　1台

電話通訳専用の回線を契約
平日時間内：国際センター
夜間・休日：救急外来



ビデオ通訳　1台

ビデオ通訳専用のタブレット遠隔通訳会社よりレンタル
平日時間内：国際センター
夜間・休日：救急外来



ポケトーク　16台（翻訳機）

日常会話（簡単な問診、看護業務など）専用
国際センター、各病棟、外来、初療室などに常時設置



当院で外国人患者対応に活用しているICTツール

電話通訳　27言語に対応

●大阪府「24時間多言語遠隔医療通訳サービス」
　・9言語、無料

●厚生労働省「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」
　・17言語、有料

●日本医師会「賠償責任保険付帯サービス」
　・19言語、A1会員１人につき年間20回まで無料
　（当院はA1会員2名のため年40回まで無料）

●民間遠隔通訳会社
　・22言語、有料



◎　音声のみのためプライバシーが守りやすい
△　通訳者にとって状況がわかりにくい

当院で外国人患者対応に活用しているICTツール

ビデオ通訳　9言語に対応

●大阪府「24時間多言語遠隔医療通訳サービス」
　　・9言語、無料

●民間遠隔通訳会社
　　・7言語、有料

◎　患者・医師・通訳者の顔が見えるため、
　　通訳者が状況把握しやすく、患者も安心しやすい
△　対応言語が限られる、電波が悪いと使えない



当院で外国人患者対応に活用しているICTツール

ポケトーク
92言語に対応

◎　手軽に使える、機器代のみで利用料なし
△　医療的な会話には使えない
　　同音異義語の聞き取りや話し方にコツがいる



使い分け基準

診療場面
誤解がインシデントに直結する場面
例：診察・手術説明・IC・服薬指導等



対面通訳
遠隔ビデオ通訳
遠隔電話通訳
※感染暴露のリスクがある場合は遠隔通訳を利用

日常会話や案内・受付
単純な会話
例：受付・病室案内等



ポケトーク

ICTツールの利用には音声の漏洩などプライバシーへの配慮も必要

※個人のスマホ翻訳アプリやAIは精度・セキュリティの観点より原則禁止
やむを得ず使う場合は、重要な説明には使わないこと、個人情報の入力はしないことを守る。

27言語対応一覧表

一目で言語と連絡先が分かるよう一覧表を作成
イントラネットから誰でも閲覧可能

無料→年40回無料→有料（安）→有料（高）　（無料を優先して使う）、ビデオや三者通話の可否も記載

回線が使用中で繋がらない場合も、複数のサービスを利用することで、診療が滞るのを防ぐ

ICTツール活用　まとめ

持続可能な体制
＝国際診療支援センターがいなくても、誰でもいつでも対応できる体制

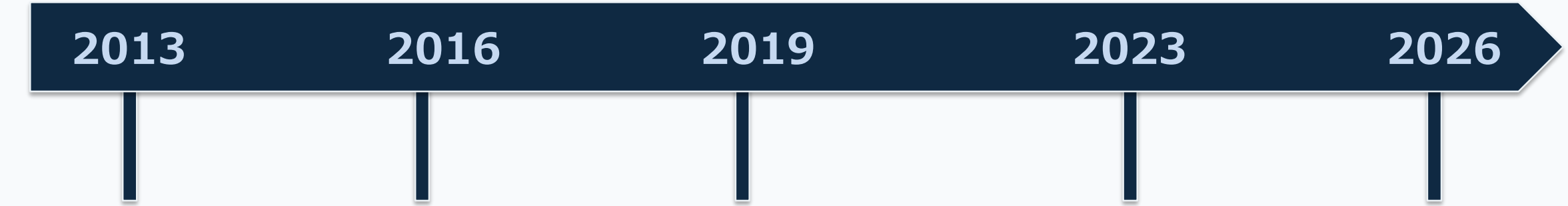
ICTツールの活用

対面通訳を第一選択としつつ、遠隔通訳やポケトークも活用することで、業務負担を軽減

迷わない運用ルール

遠隔通訳一覧表や、対面通訳・遠隔通訳・翻訳機の使い分け基準を周知し、24時間言語対応可能な体制を構築

JMIP受審歴



第1回受審
最初に認証された
3病院のうちの一つ

第2回更新

第3回更新

第4回更新
新型コロナウイルスの
流行により1年遅れで
更新

第5回更新
国際センターに
改編後初の受審

国際センター主体で取り組むJMIP → **病院全体で取り組むJMIP**

JMIP評価5項目への組織的アプローチ

1. 受入れ対応

2. 患者サービス

3. 医療提供の運営

4. 組織体制と管理

5. 改善に向けた取り組み

診療の流れに沿った外国人患者対応マニュアルを
イントラネットに掲載し、院内どこからでも誰でも
閲覧可能
＝属人的な対応を脱却

各項目への具体的施策

評価項目01
受け入れ対応　医療行為に必要な外国人患者情報の収集、医療費の請求と支払いに関する対応

1. 外国人患者情報テンプレート

国籍・言語・日本語レベル・呼び方・宗教に関する配慮・KP情報などをテンプレート化し、スムーズに情報収集・共有できる仕組み



各項目への具体的施策

2. 多言語問診票

初診申込書や各診療科の問診票を翻訳
院内スタッフで翻訳できない言語は、
厚生労働省の多言語説明資料を活用

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/iryou/kokusai/setsumei-ml.html#monshinhyou

13言語対応、無料
Word、PDF形式で、自院の内容に合わせて編集可能



3. 1点30円概算早見表

主要な検査や、1日のベッド代、診断書などの
料金を英語と中国語で一覧にまとめて、
初診受付や救急外来に常備。

事前に料金を案内することで、
未収を防ぐことにもつながる。



各項目への具体的施策

評価項目02　患者サービス　通訳・翻訳文書の提供、院内環境整備、宗教・文化への配慮

1. 通訳の提供

対面通訳・電話通訳・ビデオ通訳を利用
通訳内容の報告フォームを電子カルテ上に
記載し、医療者も確認可能



各項目への具体的施策

2. 院内文書は翻訳基準を定めて対応

全ての文書を翻訳することは不可
基準を定め、使用頻度の高いものや
夜間休日に必要になることが多い書類などを
優先的に翻訳



各項目への具体的施策

3. 院内表示は英語を基本

院内の案内図や各種表示は英語を基本とし、
必要に応じてその他の言語をテプラ等で
追加している
ただし、併記が増えすぎると、日本人患者にとって
見にくくなるので、注意が必要



各項目への具体的施策

4. 宗教・文化への配慮はできる範囲で

信仰度によっても必要な対応は違うので、患者の希望をまずはよく聞くことが重要。完璧でなくてもよい
例：

【ハラル食】当院にハラルキッチンはない
→アレルギー除去食に準じて、豚やアルコールを除去したり、代替食材で対応。持ち込みも可
【女医の希望】
→外来では女医が担当。緊急時や夜間には男性しかいない場合があることを、事前に了承を得る
【ヒジャブ等の着用希望】
→金属の装飾がMRIに影響を及ぼすなど、安全を損なう場合以外は、基本的に希望を尊重
【プレイヤーズルーム】当院に専用の部屋はない
→空いている病室を一時開放したり、パーテーションで区切ったりして、柔軟に対応

ハラル専用厨房や祈祷室が「ない」こと自体は不合格理由にならない
重要視される点：要望を聞き取り、実現可能な枠の中で「どのような代替案を提示できるか」の工夫

各項目への具体的施策

評価項目03　医療提供の運営　各部門での配慮、入退院支援、説明と同意

1. 診療・検査・看護・薬剤部門で外国人に配慮した対応

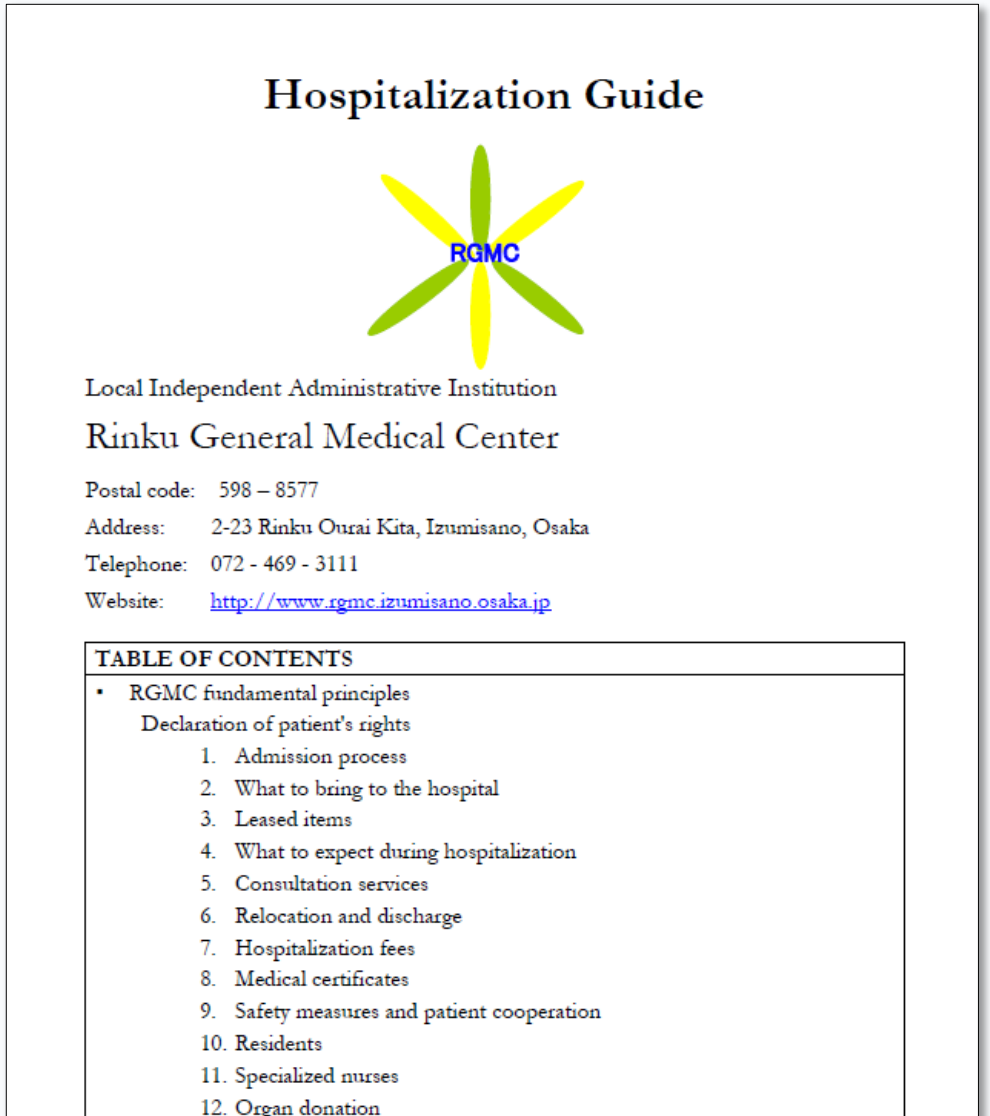
通訳の提供や文化・習慣・宗教に配慮した
対応方法を構築している
（外国人患者対応マニュアルに沿った対応）



各項目への具体的施策

2. 入退院支援

入院案内・同意書類の翻訳版を提供
病棟案内ビデオも多言語化した



Hospitalization Guide

RGMC

Local Independent Administrative Institution

Rinku General Medical Center

Postal code: 598 – 8577

Address: 2-23 Rinku Ourai Kita, Izumisano, Osaka

Telephone: 072 - 469 - 3111

Website: http://www.rgmc.izumisano.osaka.jp

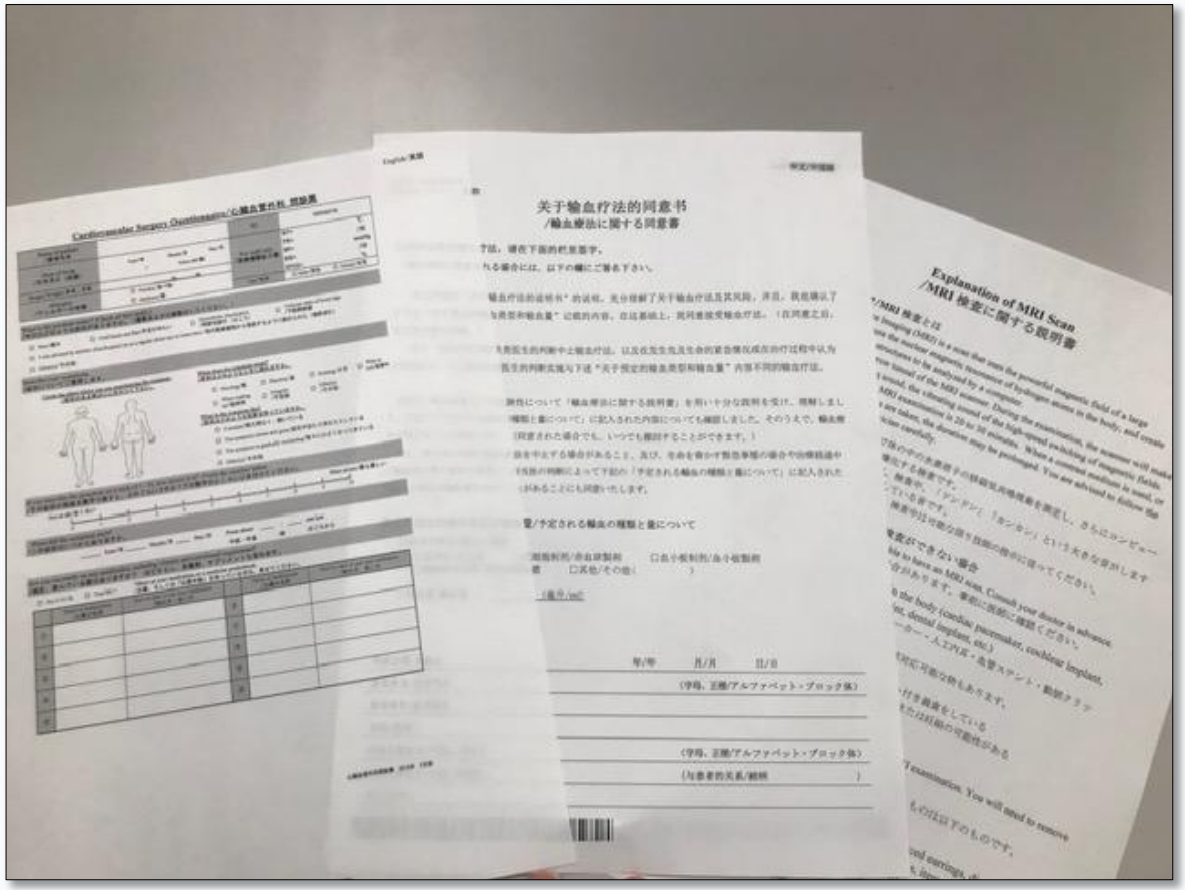
TABLE OF CONTENTS

- RGMC fundamental principles
  Declaration of patient's rights
  1. Admission process
  2. What to bring to the hospital
  3. Leased items
  4. What to expect during hospitalization
  5. Consultation services
  6. Relocation and discharge
  7. Hospitalization fees
  8. Medical certificates
  9. Safety measures and patient cooperation
  10. Residents
  11. Specialized nurses
  12. Organ donation

各項目への具体的施策

3. 説明と同意

治療内容や手術説明、検査内容説明など、
診察時には基本的に通訳を提供
同意書類も翻訳書類を活用



各項目への具体的施策

評価項目04　組織体制と管理　組織体制、医療安全管理、災害対策

1. 組織体制

外国人患者対応方針を策定
国際センター運営委員会の開催等を通じて、
他部署とも連携している

2. 医療安全管理

医療安全の視点で、通訳利用を促進する
動画を作成、全職員視聴必須の研修とした

各項目への具体的施策

3. 災害対策

多言語アクションカードを作成した
さらに災害対策訓練で外国人患者役を
導入して、運用方法の確認を行っている



各項目への具体的施策

評価項目05　改善に向けた取り組み　院内スタッフへの教育・研修、外国人患者満足度向上

1. 日・月・四半期ごとの会議でタイムリーな対応

● 朝礼（毎日）
当日の予約外国人患者・入院患者の状況共有、報告・連絡・相談

● 月例ミーティング（各月1回）
支援センター・広報センターそれぞれの月間課題の検討と改善策立案

● 国際センター運営委員会（3ヶ月に1回）
国際センター運営委員会を開催し病院全体の課題を協議・決定
→決定事項は病院運営委員会にて周知

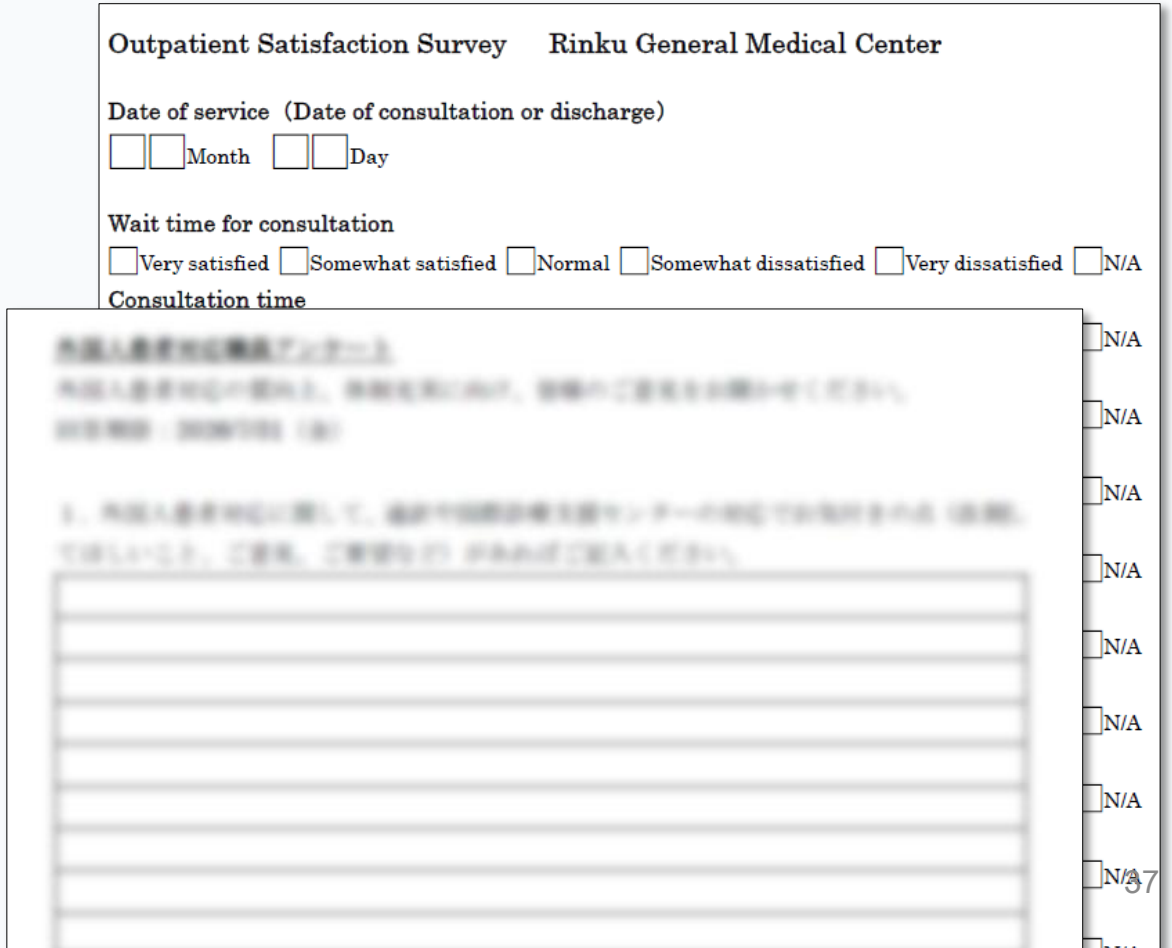
各項目への具体的施策

2. 患者満足度アンケート・院内スタッフ外国人対応アンケートの実施

● 患者満足度アンケート
外来は1ヶ月、入院は通年でアンケート実施
日本人に行っている内容の多言語翻訳版

● 院内スタッフ外国人対応アンケート
今回初めて実施。自由記述形式で
困っていること・助かっていることを現場から収集

⇒これらの結果を受け、院内ニュースレターを
不定期発行することを決定。周知が不十分だった
取り組み等を現場レベルで知ってもらう



Outpatient Satisfaction Survey　Rinku General Medical Center

Date of service（Date of consultation or discharge）

☐☐Month ☐☐Day

Wait time for consultation

☐Very satisfied ☐Somewhat satisfied ☐Normal ☐Somewhat dissatisfied ☐Very dissatisfied ☐N/A

Consultation time

☐N/A

☐N/A

☐N/A

☐N/A

☐N/A

☐N/A

☐N/A

☐N/A

☐N/A

まとめ：持続可能な外国人患者受け入れ体制構築のためのポイント

POINT 01 | 補助金活用で財政負担を軽減、自院データ可視化と他院ノウハウの蓄積

POINT 02 | 対面医療通訳×ICTツール×運用ルールで24時間体制を確立

POINT 03 | 厚労省の資料活用や仕組み化で属人化を脱却しJMIP取得

ご清聴ありがとうございました