

医療機関における訪日外国人患者受入れ体制整備のポイントと 地域との連携事例について～外国人観光客の急増に対応するために～

地方独立行政法人 那覇市立病院 国際医療支援室

○池村小葉 ○玉城真紀 田港百合子

- ① 那覇市立病院の紹介
- ② 外国人患者受入れ体制整備
- ③ 当院の地域連携例
- ④ 連携の事例
- ⑤ 課題

那覇市立病院の紹介

所在地 沖縄県那覇市

開設日 昭和55年5月1日

(平成20年に地方独立行政法人に移行)

職員数 1,292人 (令和6年4月1日現在)

病床数 470床

主な機能 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

紹介受診重点医療機関

那覇市

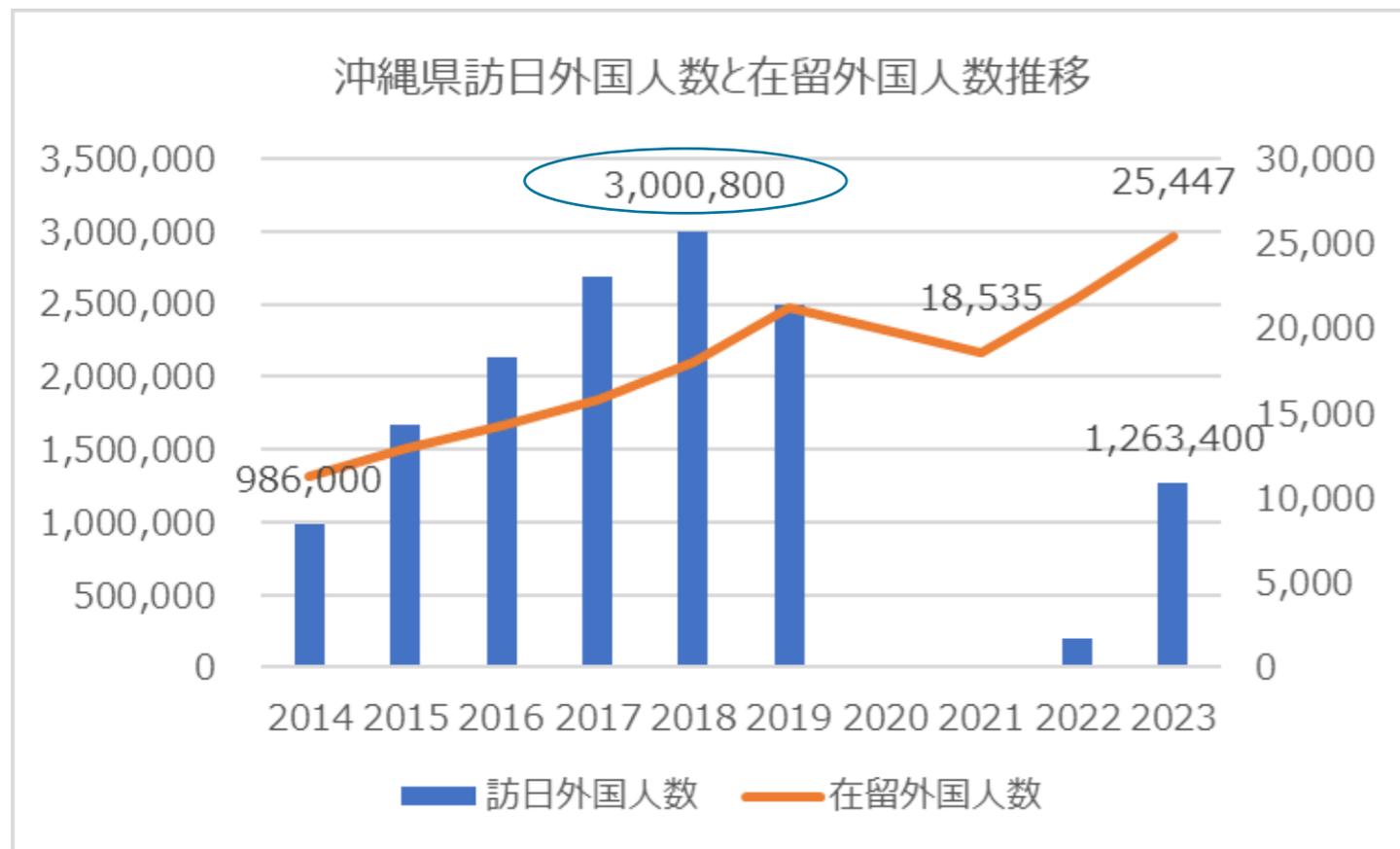
那覇空港と那覇港を有する国際的な交通拠点であり、玄関口として多くの観光客が訪れる



2024年3月 JMIP認証取得



沖縄県の現状



外国船が運航するクルーズ船の日本寄港地順位

順位	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
1	博多	博多	那覇	那覇	-	-	横浜
2	長崎	那覇	博多	博多	-	-	長崎
3	那覇	長崎	長崎	石垣 長崎	-	-	鹿児島
4	石垣 平良	平良	石垣 平良	-	-	-	那覇

出典：沖縄県ホームページ 入域観光客数 <https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/14734.html> を加工して作成

沖縄県統計資料WEBサイト https://www.pref.okinawa.jp/toukeika/estimates/estimates_suikei.html を加工して作成

沖縄県入域観光客統計概況 https://www.pref.okinawa.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/026/300/r6-rekinen-gaikyou.pdf

国土交通省 <https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001726222.pdf>

国際医療支援室の業務内容

外国人患者への専門的な
サポート体制の構築

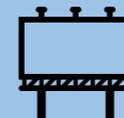
医療コミュニケーション

受診時の通訳
患者情報の収集
宗教的配慮



院内環境整備

表示、文書の多言語化
ツールの配置
相談窓口



渉外業務

搬送、保険手続き
医療安全



外国人も安心して治療を
受けられる環境の確立
包摂的社会に向けた取組み

外部との連携

病院間の紹介に関すること
問い合わせ対応



情報発信

ホームページや院外誌に
多言語案内
学会発表



教育支援

セミナー、勉強会の実施



② 外国人患者受入れ体制整備

JMIP自己評価シートを参照しながら体制整備を実施

取り組むべき内容の洗い出し→連携先や担当部署を設定→スケジュールの設定

NO	対応項目	新規/更新	連携部署/外部機関	難易度
1	JMIP認証制度に関する学習	新規	JMIP事務局、南部徳洲会病院	2
2	マニュアル作成	新規	外国人患者対応部門	3
3	避難経路図作成	更新	総務課	2
4	病棟設備の英文説明作成	新規	看護部（3西）	2
5	会話集作成	新規	外国人患者対応部門	1
6	指さし表作成	新規	外国人患者対応部門	1
7	避難誘導方法検討	新規	総務課	2
8	診療申込み書更新	更新	医事課、委員会	3
9	診断書交付申請書	更新	医事課	2
10	名札の英語表記	新規	外国人患者対応部門	1
11	外国人患者を想定した訴訟時の対応	新規	総務課	2
12	医療安全委員会への参加	新規	医療安全	1
13	外国人患者満足度アンケート	新規	外国人患者	2
14	通訳タブレット使用に関するアンケート	新規	外国人患者対応部門	1
15	職員の語学力把握	新規	外国人患者対応部門	1
16	アンケート結果に基づいた改善検討	新規	外国人患者対応部門	2
17	院内掲示物の整理	新規	総務課、感染対策室	3
18	同意書やクリニカルパスの翻訳	更新	診療部	2
19	通訳サービスの調査	更新	コニカミノルタ、メディアフォン、厚生労働省	1
20	マニュアルに沿った勉強会の実施	新規	外国人患者対応部門	2

難易度基準： 3→難しい 2→普通 1→易しい



外国人患者受入れ体制整備 ~1.受入対応~

マニュアル作成

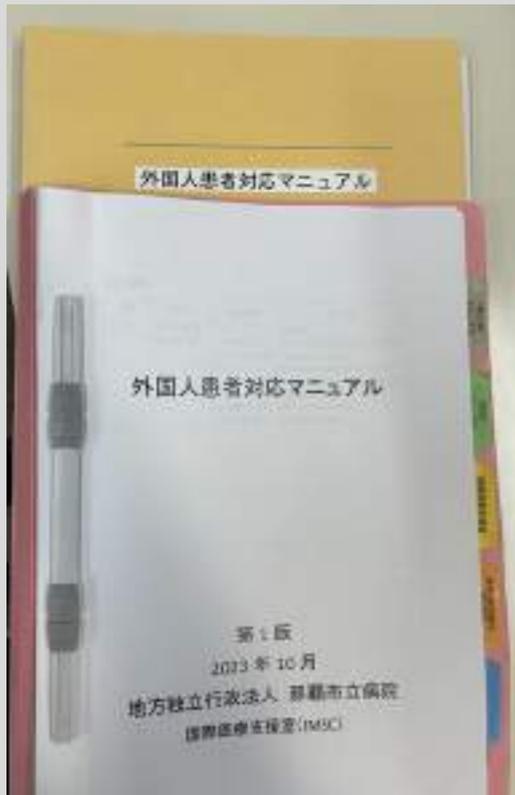
厚生労働省の外国人患者対策マニュアル※を参照した他、JMIP事務局からも助言を頂き作成

患者情報の収集

母国語以外に話せる言語や宗教上の配慮の要望記入欄を追加。裏面には包括同意書、個人情報の取り扱いについて記載

未収金防止対策

受付時に概算表を渡しているほか、支払いや海外保険に関する相談に対応



Please fill out the form in block letters.

Family Name 姓		Given Name 名		Middle Name 姓の中間名		Age 年齢
Name/氏名						
Date of birth/生年月日		Year 年	Month 月	Day 日	Sex/性別	<input type="checkbox"/> Male 男 <input type="checkbox"/> Female 女
Address of accommodation in Japan/日本での滞在先(ホテル、アパート等)					Phone No. 電話番号	
Address in home country (for short-term visitors only)/本国の住所(旅行客のみ)					Phone No. 電話番号	
Nationality/国籍		Native language/母国語		Other language/他の話せる言語		
Religion/宗教	Do you have requirements for religious reasons? 宗教上の理由による配慮事項はありますか? <input type="checkbox"/> Yes () <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> I agree. Not all religious request can be arranged. 同意しますが全ての宗教的配慮が実現できません					
Email address			Occupation/職業			
Emergency contact details/緊急連絡先						
Family Name 姓		Given Name 名		Middle Name 姓の中間名		
Name/氏名						
Address		Available language/話せる言語		Relationship/患者との関係		
Phone No./電話番号						
Residential status in Japan/日本での滞在状況を教えてください。 <input type="checkbox"/> Resident/住民 <input type="checkbox"/> Student/留学生						

Estimated Medical Expenses

For a Japanese health insurance certificate, your charges will be calculated in accordance with the health insurance system. For those who do not have a Japanese health insurance certificate, all medical expenses will be calculated in accordance with our hospital's own set fee and out-of-pocket costs. Please note that the total medical expense calculated above is an estimate. The actual charges may differ from the estimate. Additional charges may be applied depending on your medical condition. Please pay an invoice that we give you after treatment. A consumption tax will be charged separately.

Item/項目	Estimated Medical Expense/概算医療費				
Blood test/血液検査	~7,000 Yen/円	X-ray/レントゲン	~10,000 Yen/円	Ultrasound/超音波	~10,000 Yen/円
CT/CT	~30,000 Yen/円	MRI/MRI	~40,000 Yen/円	CT with contrast medium/造影剤付CT	~60,000 Yen/円
MRI with contrast medium/造影剤付MRI	~80,000 Yen/円	Cardiac ultrasound/心臓超音波	~17,000 Yen/円	Abdominal ultrasound/腹部超音波	~10,000 Yen/円
ECG/心電図	~2,000 Yen/円	Cloud fracture reduction/骨折固定術	~250,000 Yen/円 (per day)	ICU treatment fee/ICU治療費	~1,500 Yen/円

Extra fees will be added to estimated medical expenses in the following cases. (追加料金は概算医療費に上乗せされます。)

- aged 0 to <12 years: a two-fold increase (0歳~12歳未満: 2倍)
- aged 13 to <15 years: a 1.5-fold increase (13歳~15歳未満: 1.5倍)
- aged 16 to <18 years: a 1.5-fold increase (16歳~18歳未満: 1.5倍)
- at fee for out-of-hours service (18:00 to 22:00) and Saturday: a 1.4-fold increase (夜間・土曜日の診療料: 1.4倍)
- at fee for late-night (22:00 to 2:00) service: a 1.5-fold increase (夜間診療料: 1.5倍)
- at fee for holiday (Sunday, public holidays, year-end and New Year holidays) service: a 1.5-fold increase (休日の診療料: 1.5倍)

※ 厚生労働省 外国人患者の受け入れのためのマニュアル <https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf>
 厚生労働省 外国人向け多言語の説明資料 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumei-ml.htm

外国人患者受入れ体制整備 ～2.患者サービス～

案内表示 多言語表記

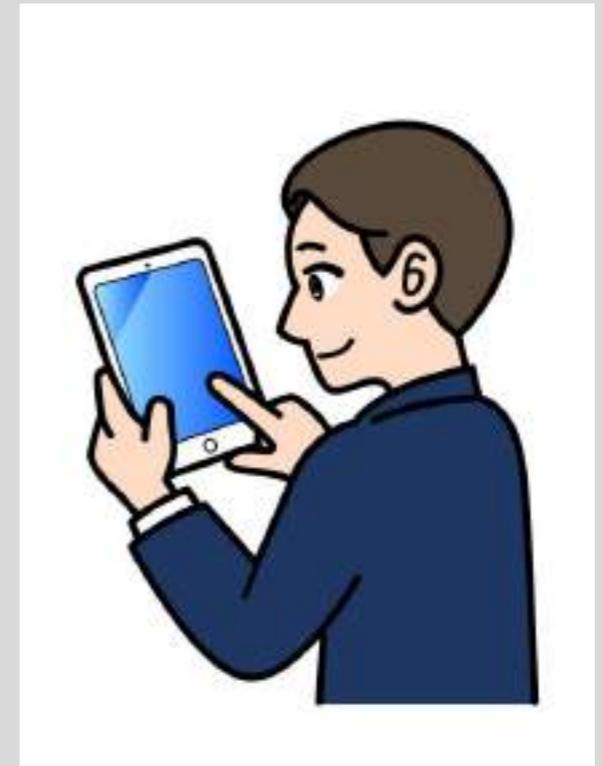
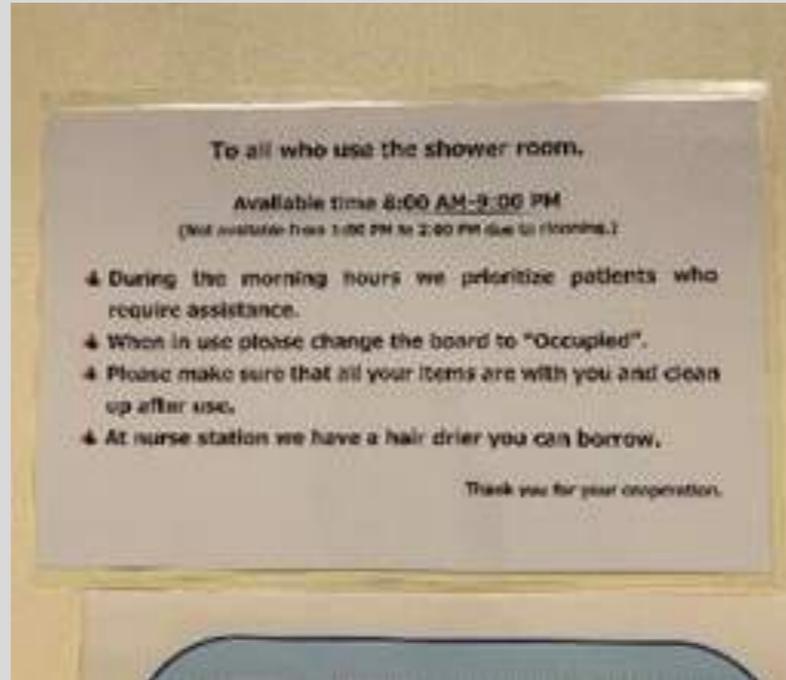
フロア案内や避難経路図に英語併記

院内設備の説明

病棟にあるシャワー室や洗濯機、電子レンジなどの使い方を英語で表示

通訳タブレットの充実

院内に20台のタブレットを配置。使い方のコツについて部署毎に勉強会を開催



外国人患者受入れ体制整備 ～3.医療提供の運営～

説明書の多言語化

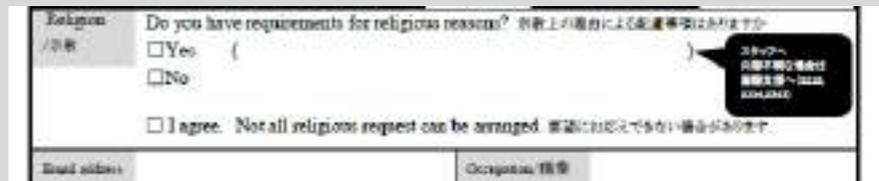
患者が理解できるように、内容が多い文書は予め翻訳している

同意書の多言語化

電子カルテには約100種類の英語版同意書が保存されている

宗教上の配慮

収集した患者の情報を電子カルテに反映し、関係者に共有している



↓ 受付後すぐに電子カルテに入力



外国人患者受入れ体制整備 ～4.組織体制と管理～

外国人患者対策委員会

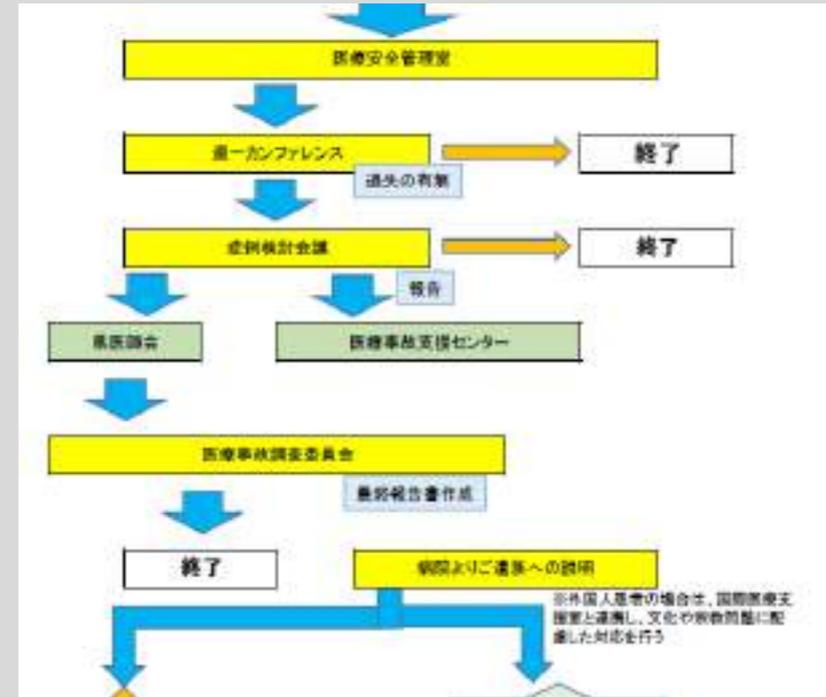
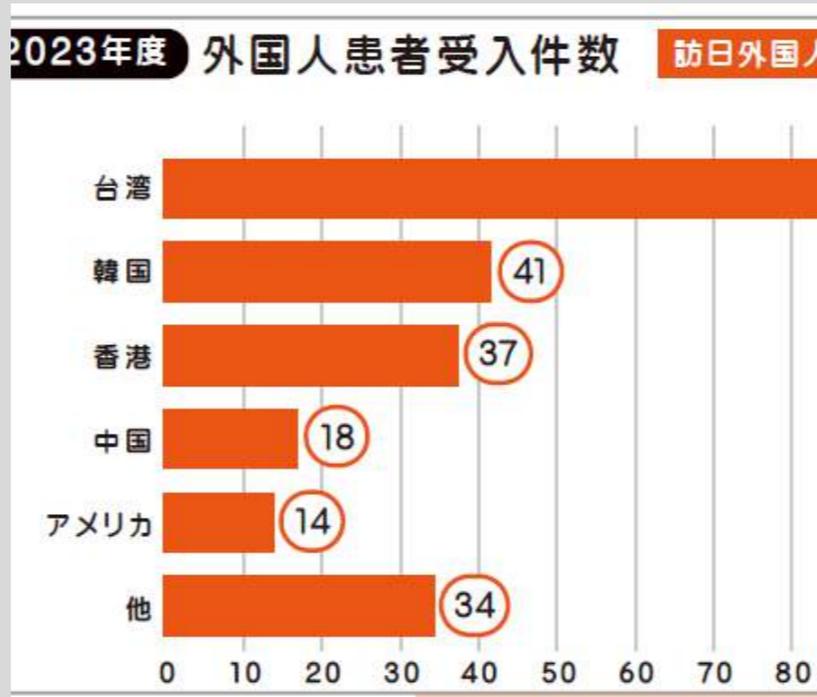
月1回開催し、事例検討、情報共有、課題に関する議論を行っている。

外国人患者統計

外国人患者の傾向を把握し、受入れの方針や対策に役立っている。

医療安全

医療安全対策室と連携し、マニュアルの中で外国人患者対応を定めている



外国人患者受入れ体制整備 ～5.改善に向けた取り組み～

アンケートの実施

外国人患者向け、院内職員向けに実施。フィードバックを確認し、検討すべき課題を抽出し改善に役立てる



院内研修の実施

院内において、異文化理解セミナー、英語講座、中国語講座、やさしい日本語講座を開催。



外国人患者受入れ体制整備 ～情報発信～

ホームページの多言語化

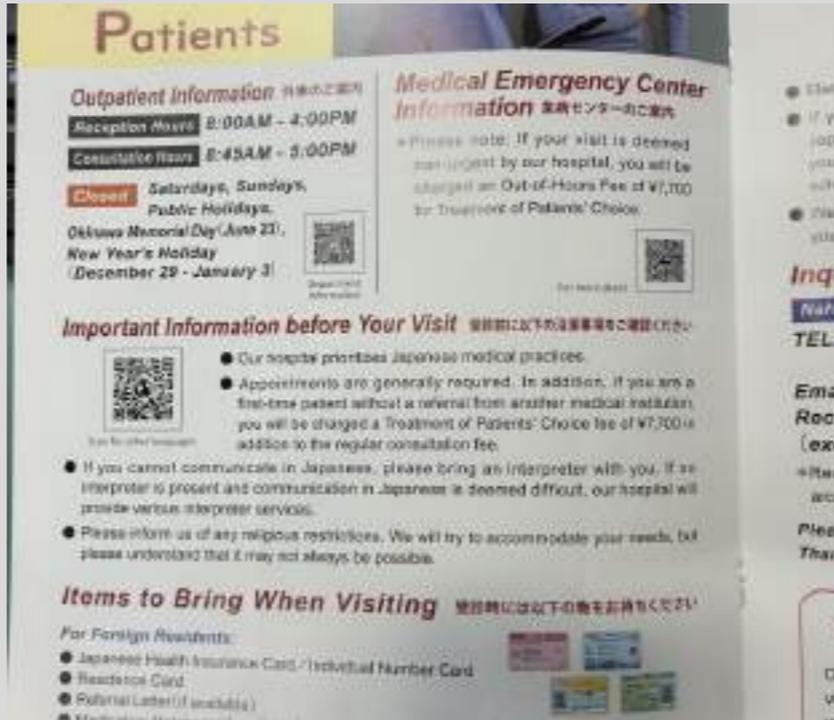
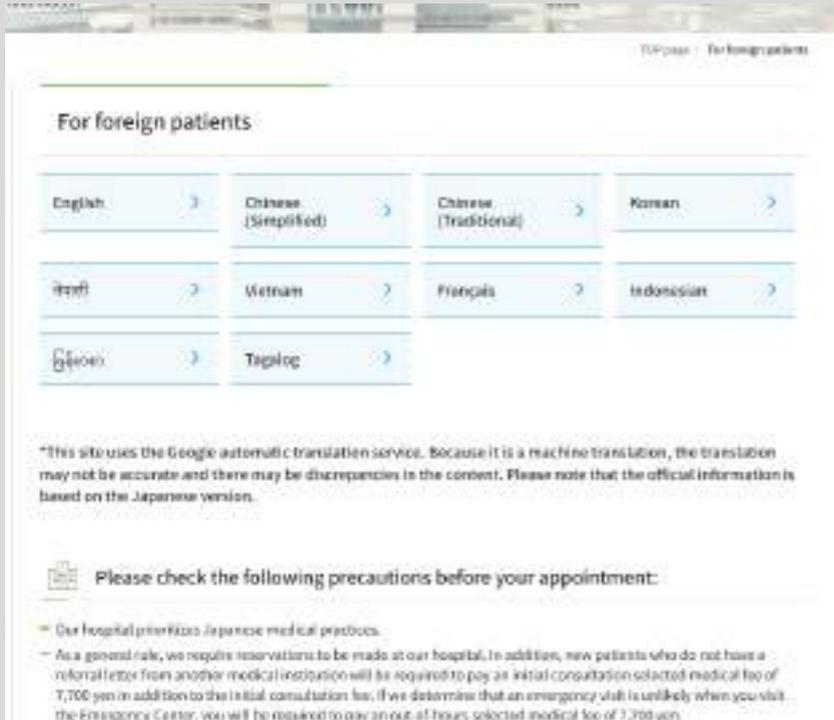
日本語と同じタイミングで内容を更新

院外誌への掲載

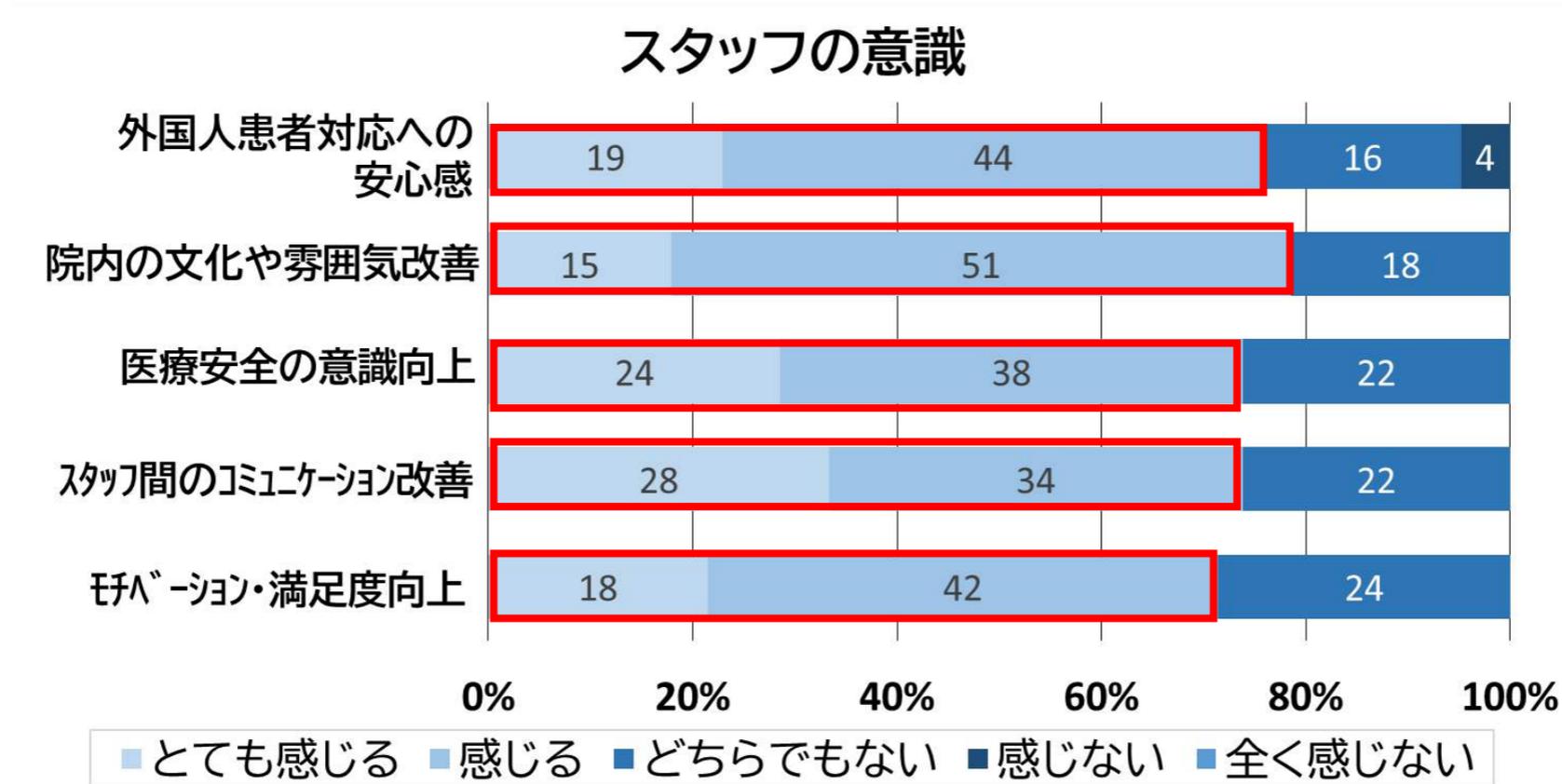
受診時間、持ち物、国際医療支援室の連絡先などを紹介している。

学会への参加

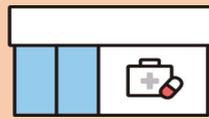
学会発表を通じた他院との交流



外国人患者受入れ体制整備による波及的効果



当院の地域連携例



薬局との連携

円滑な処方確保



ホテルとの連携

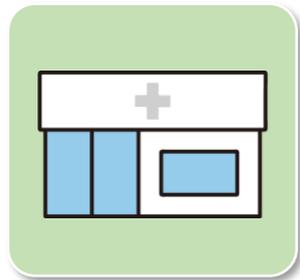
受診相談や
患者のフォロー体制の協力



船舶代理店との連携

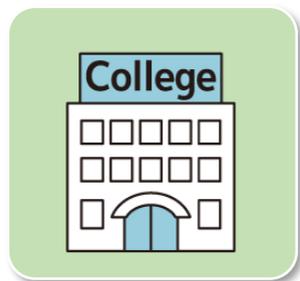
受診・支払い・帰国時の
手続き支援

当院の地域連携例



地域の医療機関 との連携強化

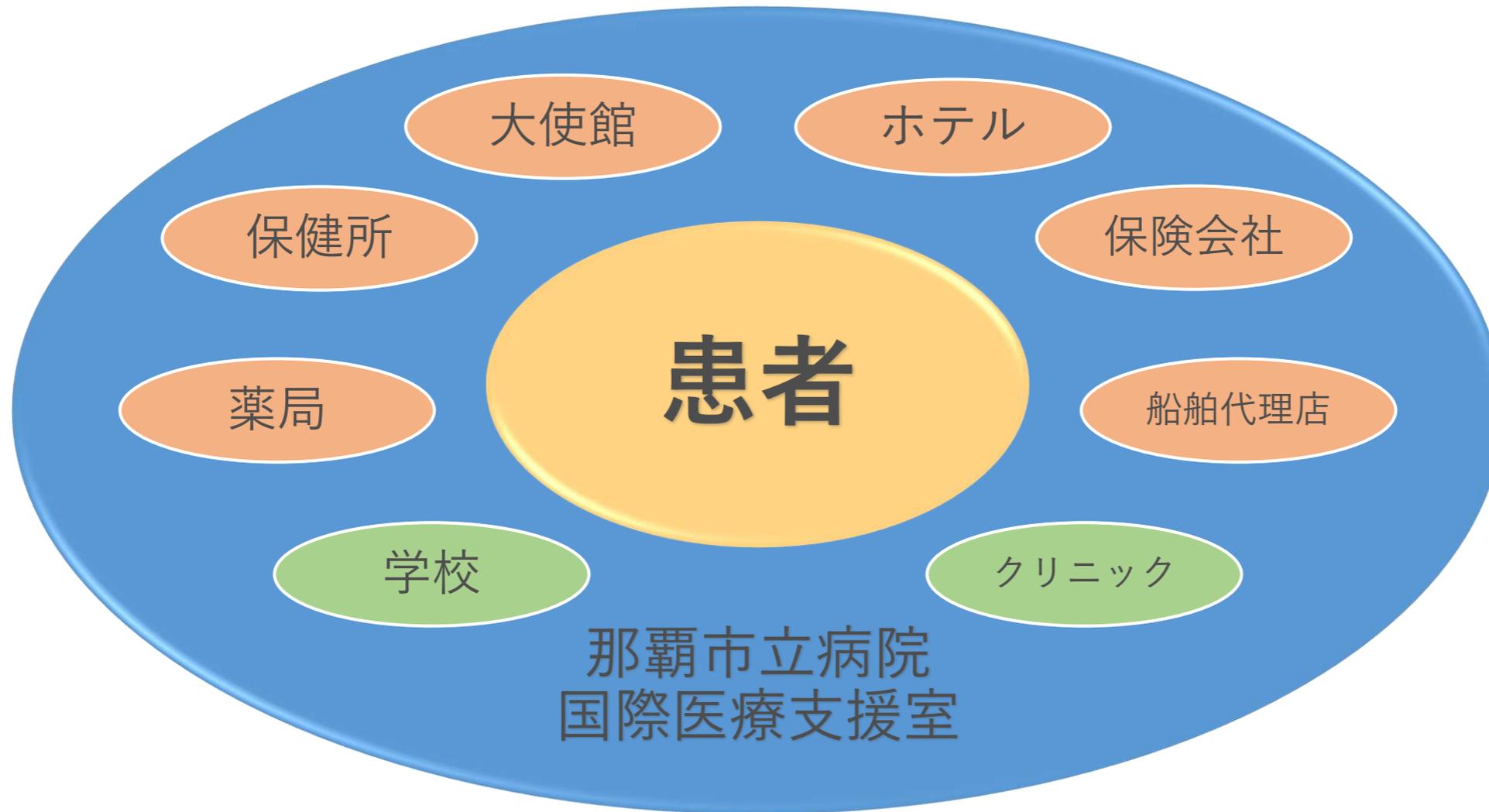
- 情報共有・勉強会の実施
- 紹介・逆紹介の体制整備



日本語学校・専 門学校との交流

- 医療情報提供・健康管理支援
- 医療機関利用の啓発活動

当院の地域連携例



受診しやすい環境づくり

事例 1 – 近隣薬局との連携

院内で用意できない薬がある場合

- ✓ 日本語での対応が難しいことを伝達
- ✓ 処方薬が確実に受け取れるか確認



事例 2 - ホテルとの連携

01

ホテルから**日本語**で
受診可否問合せ



02

地域医療連携室で
予約受付



03

患者受診



01

ホテルから**外国語**で
受診可否問合せ



02

院内通訳が対応



03

地域医療連携室で
予約受付



04

患者受診

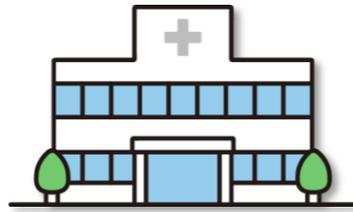
事例3 - 船舶代理店との連携

クルーズ船を予定外に下船する場合



クルーズ船

- 病院搬送



入院

- 緊急下船
- 患者と家族のサポート



入管手続き

- 身元保証人
- 入国・出国
手続き
- 書類準備



退院・帰国

- 帰国調整
- 支払い相談

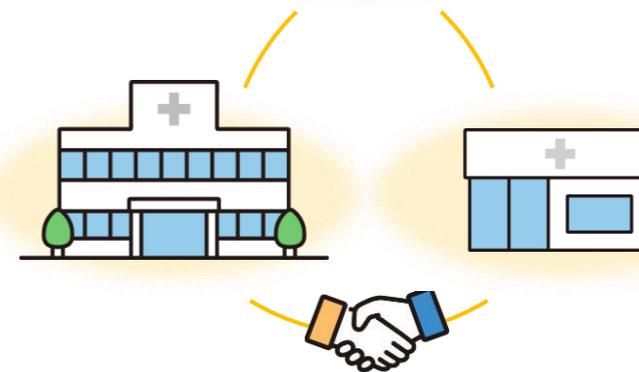
事例 4 – 地域の医療機関・クリニックとの連携

地域の医療機関との連携強化



クリニックへの訪問で連携強化

- 対応に関する情報の共有 & 逆紹介の受入れ条件確認
- 多言語文書や同意書の提供で受入れ支援



研修・講座の開催で地域全体の対応力向上

- 「外国人患者受入れ対応研修」
- 「やさしい日本語講座」

Patient Registration Form/ 診療申込書			
Please fill in the form in black letters.			
Name 氏名	Family Name 姓	Given Name 名	Male 男性 / Female 女性
Date of birth 生年月日	Year 年 / Month 月 / Day 日	Sex 性別	Male 男 / Female 女
Address in Japan 日本国内での住所 (〒郵便番号、アパート名)		Phone No. 電話番号	
Address in home country (for short-term visitors only) 本国の住所 (旅行客のみ)		Phone No. 電話番号	
Nationality 国籍	State language 母国語	Other language 日本語以外の言語	
Religion 宗教	Do you have requirements for religious reasons? 宗教上の理由による医療希望がありますか。 <input type="checkbox"/> Yes () <input type="checkbox"/> No () <input type="checkbox"/> I agree. Not all religious request can be arranged. 同意: 対応できない場合があります。		
Mail address 郵便番号		Occupation 職業	
Emergency contact details 緊急連絡先			
Name 氏名	Family Name 姓	Given Name 名	Male 男性 / Female 女性
Address 住所		Phone No. 電話番号	
Available language 対応可能な言語	Relationship 患者との関係		
<input type="checkbox"/> Resident 住居者 <input type="checkbox"/> Student 学生 Do you have a residence card? 住居カードをお持ちですか? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Short-term stay 短期滞在 <input type="checkbox"/> Business/Visa 仕事/ビザ <input type="checkbox"/> Vacation/旅行 <input type="checkbox"/> Other () Do you have a passport? パスポートをお持ちですか? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No *We will take a copy of your photo ID for verification. /写真の写りをいただきます。			
Do you have a referral letter? 紹介状をお持ちですか? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No			
Type of health insurance 健康保険の種類 <input type="checkbox"/> Japanese health insurance 国民健康保険 <input type="checkbox"/> Travel health insurance 旅行健康保険 <input type="checkbox"/> Uninsured 無保険 If you have a travel insurance, please claim for reimbursement to your insurance company after payment. 旅行保険をお持ちの場合は、お支払い後、お支払いの請求を旅行保険会社にお願いします。			
How would you like to pay for today's fee? 今日の料金をどのようにお支払いしますか? <input type="checkbox"/> Cash (Japanese Yen) 現金 (日本円) <input type="checkbox"/> Credit card クレジットカード go to the next page			



課題

外国人を受入れている近隣医療機関の把握

海外旅行保険加入への啓蒙と未収金対策と救済支援

国や自治体との更なる連携

ご清聴ありがとうございました



2025年10月に新病院に移転します