大阪府来阪外国人患者受入実態調査

結果報告書

平成３１年３月

目次

[Ⅰ　調査の概要 1](#_Toc3464414)

[１．調査の目的 1](#_Toc3464415)

[２．調査の方法 1](#_Toc3464416)

[（１）アンケート調査 1](#_Toc3464417)

[（２）ヒアリング調査 2](#_Toc3464418)

[（３）多言語医療ツール市場サービス調査 2](#_Toc3464419)

[３．調査結果 2](#_Toc3464420)

[（１）アンケート調査 2](#_Toc3464421)

[（３）ヒアリング調査 3](#_Toc3464422)

[（２）多言語医療ツール市場サービス調査 3](#_Toc3464423)

[４．報告書の見方 3](#_Toc3464424)

[Ⅱ　調査結果の概要 4](#_Toc3464425)

[１．病院調査 4](#_Toc3464426)

[Ａ　医療機関における受入体制に関する調査 4](#_Toc3464427)

[Ｂ　外国人患者の受入に関する調査 27](#_Toc3464428)

[Ｃ　周産期医療に係る外国人患者受入れの現状に関する調査 37](#_Toc3464429)

[Ｄ　大阪府独自追加調査 42](#_Toc3464430)

[２．診療所調査 57](#_Toc3464431)

[Ａ　医療機関における受入体制に関する調査 57](#_Toc3464432)

[Ｂ　外国人患者の受入に関する調査 66](#_Toc3464433)

[Ｄ　大阪府独自追加調査 69](#_Toc3464434)

[３．宿泊施設調査 77](#_Toc3464435)

[４．ヒアリング調査 91](#_Toc3464436)

[Ⅲ　調査結果の分析 98](#_Toc3464437)

[１．二次医療圏別の外国人患者受入実績 98](#_Toc3464438)

[２．許可病床数別の外国人患者受入実績 99](#_Toc3464439)

[３．延べ外来患者数別の外国人患者受入実績 100](#_Toc3464440)

[４．延べ入院患者数別の外国人患者受入実績 100](#_Toc3464441)

[５．医療機関種別の外国人患者受入実績 101](#_Toc3464442)

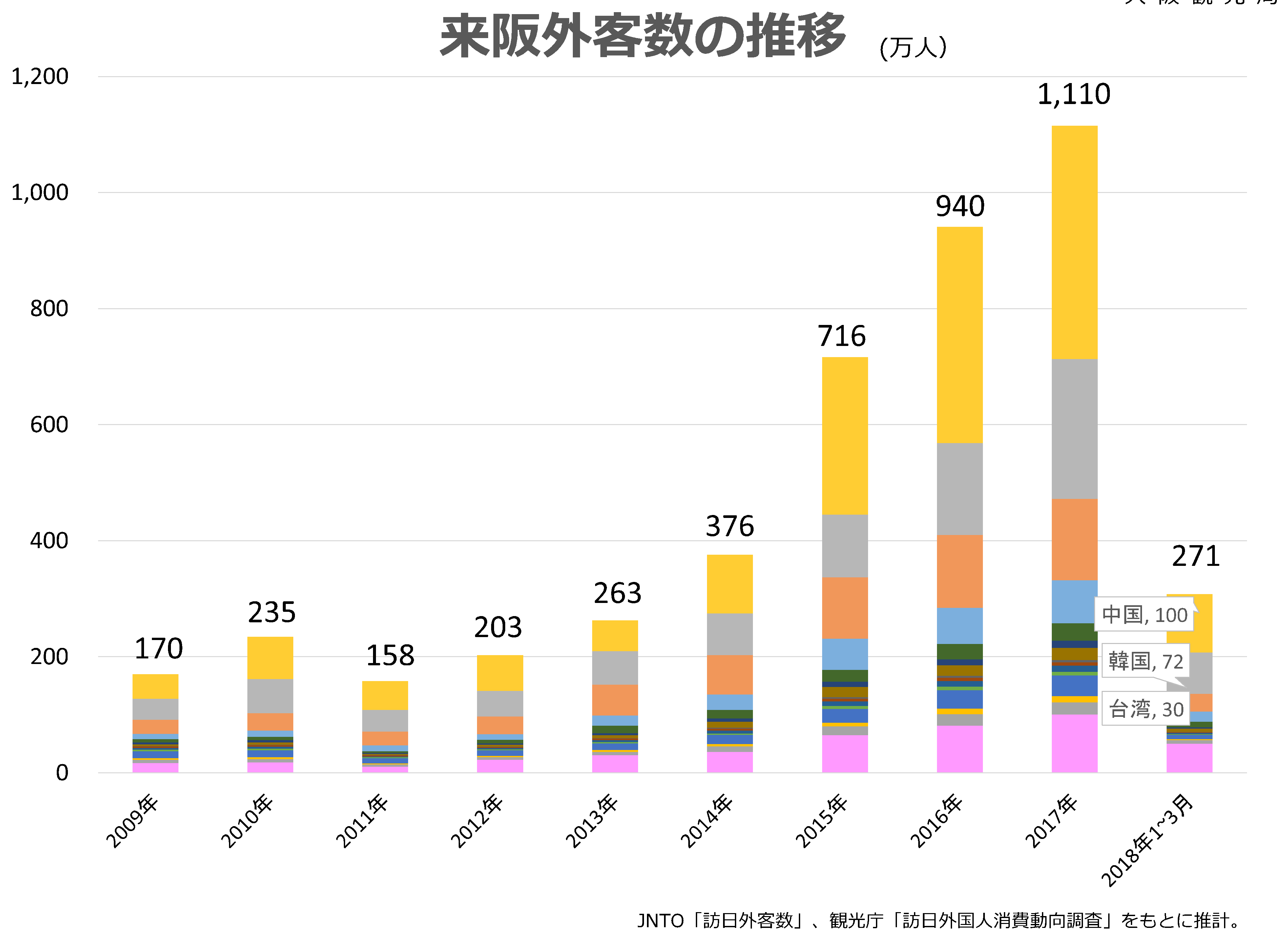
[６．診療科目別の外国人患者受入実績 102](#_Toc3464443)

[７．外国人患者受入体制整備に向けた情報発信のあり方 103](#_Toc3464444)

# Ⅰ　調査の概要

## １．調査の目的

訪日外国人が増加する中、国において「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策」が取りまとめられ、課題の解決に向け、厚生労働省では、まずは外国人に対する医療提供体制の現状の把握が必要であるとし、全国の病院を対象とした実態調査が実施されることとなりました。

本府においても、直近５年で来阪外国人は約４倍の1,110万人となり、2019年のＧ20大阪サミットの開催、2024年開業を目指すＩＲ誘致、2025年に開催が決定した大阪・関西万博等、訪日外国人はさらなる増加の見込みであることから、来阪外国人患者の受入れ体制整備に向け、医療機関の支援に向けた取組みを検討しているところであり、上述の厚生労働省の調査に合わせて、府内全病院に対し実態に係る調査を行うとともに、府内でランダムに抽出の診療所に対して合わせて調査を行い、厚生労働省調査項目と併せて府独自に実態を分析することとしました。

2018.7.24

大阪観光局

　また、平成30年３月観光庁調査によれば、訪日外国人が病気・怪我の際に医療情報の提供者として最も望ましいのが　「宿泊先のスタッフ」（約47％）であったことを受け、来阪外国人等からの医療情報に関する問い合わせ状況や宿泊施設が必要とする医療情報等を把握するため、府内より抽出の宿泊施設に対し実態調査を行うこととしました。

## ２．調査の方法

### （１）アンケート調査

①病院調査

・調査方法：郵送及びメールで配布、郵送及び電子メールで回収

・調査対象：大阪府内の全病院519件（平成30年８月時点）

②診療所調査

・調査方法：郵送で配布、郵送及び電子メールで回収

・調査対象：大阪府内で抽出した診療所100件

　　※抽出方法：大阪府内全域より診療科目毎の外国人患者の多い診療科割合と二次医療圏毎の診療所数割合を参考に抽出。具体的には、調査対象の診療科目は、診療科目毎の外国人患者の多い診療科とした。内科、整形外科・外科・小児科、さらに関係者との調整の下、精神科、歯科とし、診療科目毎の抽出数は、H29厚生労働省調査「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査」の外国人患者の多い診療科のうち10％以上の科目は構成割合を参考に、その他科目については一律10か所抽出することとした。さらに、二次医療圏毎の診療所数の割合（平成30年８月時点）を算出し、当該割合を参考に、二次医療圏毎に抽出数を割り当てた上で、府内診療所をランダムに抽出した。

③宿泊施設調査

・調査方法：宿泊施設に郵送で配布、郵送及び電子メールで回収

　・調査対象：大阪府内の宿泊施設590件

　　※抽出方法：インターネットで公開されている大阪府内の宿泊施設を抽出（平成30年８月時点）

### （２）ヒアリング調査

　大阪府内の病院、診療所、宿泊施設、旅行会社への個別ヒアリングを実施した。

### （３）多言語医療ツール市場サービス調査

　医療機関が外国人患者を受け入れる際に、最も課題となっている言語・コミュニケーション問題について支援するため、市場にある多言語ツールサービス情報を収集し、ユーザー毎に整理した。

## **３．調査結果**

### （１）アンケート調査

①病院調査

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 調査票 | 配布件数 | 回収件数 | 回収率 |
| Ａ　医療機関における受入体制に関する調査 | 519件 | 379件 | 73.0％ |
| Ｂ　外国人患者の受入に関する調査 | 519件 | 317件 | 61.1％ |
| Ｃ　周産期医療に係る外国人患者受入れの現状に関する調査 | 23件 | 23件 | 100.0％ |
| Ｄ　大阪府独自追加調査 | 519件 | 365件 | 70.3％ |

②診療所調査

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 調査票 | 配布件数 | 回収件数 | 回収率 |
| Ａ　医療機関における受入体制に関する調査 | 100件 | 54件 | 54.0％ |
| Ｂ　外国人患者の受入に関する調査 | 100件 | 44件 | 44.0％ |
| Ｄ　大阪府独自追加調査 | 100件 | 50件 | 50.0％ |

③宿泊施設調査

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 調査票 | 配布件数 | 回収件数 | 回収率 |
| 宿泊施設の外国人患者に関する対応状況等の調査 | 590件 | 229件 | 38.8％ |

### （２）ヒアリング調査

　大阪府内の病院５施設、診療所２施設、宿泊施設２施設、旅行会社２施設の合計11施設に対してヒアリングを実施した。

### （３）多言語医療ツール市場サービス調査

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 多言語ツール | 医療機関向け | | 宿泊施設向け | | 外国人患者向け | |
| 無料版 | 有料版 | 無料版 | 有料版 | 無料版 | 有料版 |
| 多言語対応の問診票等 | 2件 | 7件 | 0件 | 2件 | 6件 | 0件 |
| 電話等による多言語医療通訳 | 1件 | 16件 | 0件 | 9件 | 0件 | 1件 |
| タブレット型システム・アプリ等による多言語医療通訳 | 3件 | 6件 | 0件 | 2件 | 4件 | 1件 |

　※調査結果については別紙に記載しています。

## ４．報告書の見方

・回答結果の割合「％」は、有効サンプル数に対して、それぞれの回答数の割合を小数点以下第２位で四捨五入したものです。そのため、単数回答であっても合計値が100.0％にならない場合があります。

・図表中において「無回答」とあるものは、回答が示されていない、又は回答の判別が困難なものです。

・図表中の「ｎ」は、集計対象者総数（あるいは回答者限定設問の限定条件に該当する人）を表しています。

・在留外国人、訪日外国人、医療を目的に訪日した外国人については、以下の厚生労働省調査の定義に基づきます。

　　在留外国人：

在留資格を持ち（在留カード所持者）、日本に中長期居住している外国人患者。

なお、在留資格を持っている外国人の多くは保険証を所持しています。

　　訪日外国人（医療渡航を除く）：

観光等の目的で日本に短期間訪日している外国人。ただし、医療を目的に訪日した外国人を除く。

　　医療を目的に訪日した外国人：

訪日外国人のうち、日本に入国する前に、医療機関と調整した上で来日した外国人。

# Ⅱ　調査結果の概要

## １．病院調査

### **Ａ　医療機関における受入体制に関する調査**

#### ①　基本情報（平成30年９月１日時点）

**所在地**

　病院の所在地を二次医療圏別でみると、「大阪市」が最も多く32.5％、次いで「泉州」が13.5％、「北河内」が12.4％と続いています。



|  |  |
| --- | --- |
| 二次医療圏 | 構成市町村 |
| 豊能 | 豊中市、池田市、吹田市、箕面市、豊能町、能勢町 |
| 三島 | 高槻市、茨木市、摂津市、島本町 |
| 北河内 | 守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四条畷市、交野市 |
| 中河内 | 八尾市、柏原市、東大阪市 |
| 南河内 | 富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村 |
| 堺市 | 堺市 |
| 泉州 | 岸和田市、泉大津市、貝塚市、泉佐野市、和泉市、高石市、泉南市、阪南市、忠岡町、熊取町、田尻町、岬町 |
| 大阪市 | 大阪市 |

**許可病床数**

　許可病床数について、「100床以上200床未満」が最も多く29.8％、次いで「50床以上100床未満」が23.7％、「400床以上」が15.0％と続いています。



**平成29年度の延べ外来患者数（日本人・外国人問わず）**

　平成29年度の延べ外来患者数について、「10,000人以上30,000人未満」が最も多く24.3％、次いで「30,000人以上70,000人未満」が21.9％、「5,000人未満」が14.0％と続いています。



**平成29年度の延べ入院患者数（日本人・外国人問わず）**

　平成29年度の延べ入院患者数について、「30,000人以上70,000人未満」が最も多く29.8％、次いで「10,000人以上30,000人未満」が20.3％、「70,000人以上」が9.5％と続いています。



**医療機関の種別**

　医療機関の種別について、「第２次救急医療機関」が最も多く51.5％、次いで「地域医療支援病院」が10.6％、「災害拠点病院」が5.3％と続いています。



※外国人受入れ環境整備事業の対象医療機関

これまで厚生労働省が行ってきた、「外国人患者受入れ環境整備推進事業」で整備された医療機関

※訪日外国人旅行者受入可能な医療機関

　　訪日外国人受け入れ医療機関として都道府県から観光庁に登録された医療機関

※ジャパンインターナショナルホスピタルズ

　　一般社団法人Medical Excellence JAPANにより推奨されている医療機関

※ＪＭＩＰ認証病院

　　　一般財団法人日本医療教育財団により認証された医療機関

外国人受入れ環境整備事業の対象医療機関（大阪府内３施設）

平成29年度『医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業』医療通訳配置等間接補助事業を実施する病院（外国人患者受入れ拠点病院）

・国立大学法人　大阪大学医学部附属病院

・医療法人徳洲会　岸和田徳洲会病院

・地方独立行政法人　りんくう総合医療センター

訪日外国人旅行者受入可能な医療機関（大阪府内58施設）

　・藍の都脳神経外科病院

　・天野整形外科

　・イークリニック

　・医療法人 嵩美会 みほクリニック

　・医療法人 木本内科

　・医療法人 澤田整形外科医院

　・医療法人 山口会 山口医院

　・医療法人徳洲会 岸和田徳洲会病院

　・医療法人東和会 第一東和会病院

　・内田医院

　・大阪赤十字病院

　・大阪大学医学部附属病院

　・鳳クリニック

　・おざわクリニック

　・かつらぎクリニック

　・関西医科大学総合医療センター

　・北巽白鷺クリニック

　・近畿大学医学部附属病院

　・久志本クリニック

　・くぼたこどもクリニック

　・クローバークリニック

　・小林医院

　・社会医療法人愛仁会 高槻病院

　・社会医療法人愛仁会 千船病院

　・社会福祉法人 恩賜財団 大阪府済生会 吹田病院

　・白鷺診療所

　・白鷺病院

　・吹田徳洲会病院

　・高槻赤十字病院

　・立沢整形外科

　・谷口クリニック

　・地方独立行政法人 堺市立病院機構 堺市立総合医療センター

　・地方独立行政法人りんくう総合医療センター

　・辻レディースクリニック

　・寺川クリニック

　・寺嶋・塚田こどもクリニック

　・とうしんクリニック

　・独立行政法人国立病院機構大阪南医療センター

　・なかえびえ整形外科

　・中山整形外科

　・西野医院

　・任クリニック

　・野崎徳洲会病院

　・原クリニック

　・ハルカス川﨑クリニック

　・半田クリニック

　・藤本クリニック

　・府中病院

　・星田南病院

　・前田整形外科

　・希咲クリニック

　・まわたり内科

　・みのりクリニック

　・宮原レディスクリニック

　・もとざわ医院

　・ラ･クォール本町クリニック

　・ラッフルズメディカル大阪クリニック

　・わたなべ皮ふ科・形成外科

ジャパンインターナショナルホスピタルズ（大阪府内１施設、平成30年８月31日現在）

　・大阪大学医学部附属病院

ＪＭＩＰ認証病院（大阪府内４施設）

　・医療法人沖縄徳洲会　吹田徳洲会病院

　・国立大学法人大阪大学　医学部附属病院

　・医療法人徳洲会　岸和田徳洲会病院

　・地方独立行政法人　りんくう総合医療センター

**診療科目**

　診療科目について、「内科」が最も多く87.3％、次いで「リハビリテーション科」が75.5％、「整形外科」が73.9％と続いています。



#### ②　外国人患者に対応する体制

**外国人患者対応の専門部署**

　外国人患者対応の専門部署について、「部署なし」が95.0％と大半を占めています。



**外国人患者対応マニュアルの整備状況**

　外国人患者対応マニュアルが整備されている病院は、全体で15.0％であり、二次医療圏別でみると、「堺市」が最も多く21.2％、次いで「北河内」が17.0％、「大阪市」が16.3％と続いており、許可病床数別でみると、「200床以上300床未満」が最も多く23.3％、次いで「300床以上400床未満」が22.5％、「400床以上」が19.3％と続いています。





　外国人対応マニュアルが整備されている病院で利用できる職員の範囲について、「全ての職員が利用できる」が21.1％、「一部の職員が利用できる」が77.2％となっています。



　外国人対応マニュアルを一部の職員が利用できる病院で利用できる職員の部門について、「受付」が最も多く59.1％となっています。



**外国人向け医療コーディネーターの配置**

　外国人向け医療コーディネーターの配置について、「配置していない」が96.0％と大半を占めています。



　配置している外国人向け医療コーディネーターの専任・兼任の区分について、「兼任のみ」が最も多く60.0％となっています。



　外国人向け医療コーディネーターの兼職について、「事務職員」が最も多く80.0％となっています。



配置している外国人向け医療コーディネーターの常勤・非常勤の区分について、「常勤のみ」が最も多く50.0％となっています。



週の中で外国人向け医療コーディネーターがカバーしている範囲について、「平日のみ」が最も多く80.0％となっています。



　コーディネーターがカバーしている時間帯について、「勤務時間帯（日勤帯）のみ」が最も多く70.0％となっています。



配置している外国人向け医療コーディネーターの役割について、「多言語対応」が最も多く90.0％となっています。



外国人向け医療コーディネーターが対応している言語について、「英語」が最も多くなっています。



**医療通訳の配置**

　医療通訳の配置について、「配置していない」が92.9％と大半を占めています。



配置している医療通訳の専任・兼任の区分について、「兼任のみ」が最も多く82.6％となっています。



　配置している医療通訳の兼職について、「事務職員」が最も多く56.5％となっています。



　配置している医療通訳の常勤・非常勤の区分について、「常勤のみ」が最も多く60.9％となっています。



週の中で医療通訳がカバーしている範囲について、「平日のみ」が最も多く73.9％となっています。



　医療通訳がカバーしている時間帯について、「勤務時間帯（日勤）のみ」が最も多く82.6％となっています。



医療通訳が対応している言語について、「英語」が最も多く78.3％、次いで「中国語」が65.2％、「スペイン語」が17.4％と続いています。



**電話通訳（遠隔通訳）の利用**

　電話通訳（遠隔通訳）の利用について、「利用していない」が92.9％と大半を占めています。



　利用している電話通訳（遠隔通訳）がカバーしている範囲について、「平日、休日関わらずカバー」が最も多く72.7％となっています。



　利用している電話通訳（遠隔通訳）がカバーしている時間帯について、「24時間」が最も多く45.5％となっています。



　利用している電話通訳（遠隔通訳）が対応している言語について、「英語」と「中国語」がそれぞれ最も多くなっています。



**院内案内図、院内表示の状況**

　院内案内図、院内表示の状況について、「多言語化していない」が87.9％と大半を占めています。

　多言語化している院内案内図、院内表示の言語について、「英語」が最も多く91.9％、次いで「中国語」が24.3％、「韓国・朝鮮語」が18.9％と続いています。



**外国人患者の受入に資するタブレット端末、スマートフォン端末の利用状況**

　外国人患者の受入に資するタブレット端末、スマートフォン端末の利用状況について、「導入していない、又は医療従事者が個人で使用している」が89.4％と大半を占めています。



　導入しているタブレット端末、スマートフォン端末を利用できる職員の部門について、「受付」が最も多く73.1％、次いで「診療部門」が65.4％、「外国人患者対応の専門部署」が26.9％と続いています。



導入しているタブレット端末、スマートフォン端末に備わっている機能について、「翻訳機能」が最も多く84.6％となっています。



導入しているタブレット端末、スマートフォン端末に備えている翻訳機能の対応言語について、「英語」と「中国語」がそれぞれ最も多く92.3％となっています。



#### ③　医療費の請求方法

　医療費の請求方法について、「日本の診療報酬点数表を基準とし、１点10円で請求している」が最も多く76.8％となっています。



　また、医療費の請求方法として最も多い「日本の診療報酬点数表を基準とし、１点10円で請求している」を法人種別でみると、「医療法人」が最も多く79.4％（231件）、次いで「個人」が4.1％（12件）、「市町村」が3.8％（11件）と続いています。



日本の診療報酬点数表を基準としての請求の他、追加的な費用を請求している内容について、「診断書作成料等の事務手数料」が最も多く76.8％となっています。



#### ④　キャッスレス決済の導入状況

**カード（クレジットカード、デビットカード）を利用した決済**

　カード（クレジットカード、デビットカード）を利用した決済の導入状況について、「400床以上」が最も多く77.2％であり、許可病床数が増えるにつれて導入している割合が高くなっています。



　導入しているカード（クレジットカード、デビットカード）の対応ブランドについて、「Visa(ビザ)が最も多く97.4％、次いで「Mastercard（マスター）」が91.2％、「JCB（ジェーシービー）」が88.7％と続いています。



**非接触カードを利用した決済**

非接触カードを利用した決済の導入状況について、「導入していない」が88.9％と大半を占めています。



**ＱＲコードを利用した決済**

　ＱＲコードを利用した決済を導入している病院はありませんでした。



#### ⑤　未収金等への対策

**訪日外国人患者に対する診療に際し実施している取組**

　未収金等への対策として訪日外国人患者に対する診察に際し実施している取組について、「パスポート等、身分確認証のコピーの保存」が最も多く41.7％、次いで「パスポート等、身分証の確認」が39.1％、「価格についての事前説明」が26.1％と続いています。



　未収金等への対策として取得している同意書の内容について、「請求された金額を支払う」が最も多く76.3％となっています。



**在留外国人に対する本人確認**

　在留外国人に対する本人確認について、「本人を確認している」が52.5％、「本人を確認していない」が28.0％となっています。



在留外国人に対する本人確認の際に提示を求めているものについて、「パスポート」が最も多く61.8％となっています。



### **Ｂ　外国人患者の受入に関する調査**

#### ①　基本情報

**所在地**

　病院の所在地を二次医療圏別でみると、「大阪市」が最も多く32.2％、次いで「泉州」が13.6％、「北河内」が12.9％と続いています。



|  |  |
| --- | --- |
| 二次医療圏 | 構成市町村 |
| 豊能 | 豊中市、池田市、吹田市、箕面市、豊能町、能勢町 |
| 三島 | 高槻市、茨木市、摂津市、島本町 |
| 北河内 | 守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四条畷市、交野市 |
| 中河内 | 八尾市、柏原市、東大阪市 |
| 南河内 | 富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村 |
| 堺市 | 堺市 |
| 泉州 | 岸和田市、泉大津市、貝塚市、泉佐野市、和泉市、高石市、泉南市、阪南市、忠岡町、熊取町、田尻町、岬町 |
| 大阪市 | 大阪市 |

#### ②　外国人患者の受入実績

**平成30年10月に受け入れた在留外国人患者**

　在留外国人患者の受入れの有無について、外来では「あり」が最も多く47.3％、次いで「なし」が39.4％、「把握できなかった」が11.4％、入院では「なし」が最も多く66.2％、次いで「あり」が18.3％、「把握できなかった」が10.7％となっています。



　把握している在留外国人患者について、「在留資格を持ち中長期日本に居住している外国人患者」が44.1％、「日本語での意思疎通が難しい、在留資格をもつ外国籍の患者」が11.1％となっています。



　期間内の延べ患者数について、外来では「５名以内」が最も多く39.3％、次いで「21名以上」が28.0％、「６～10名」が16.7％、入院では「５名以内」が最も多く67.2％、次いで「６～10名以内」が13.8％、「21名以上」が10.3％と続いています。



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外来 | 入院 | 合計 |
| 受入れ延べ患者数 | 21,720人 | 5,826人 | 27,546人 |

　受け入れた外国人の国籍について、「中国」が最も多く907人、次いで「ベトナム」が244人、「韓国」が202人と続いています。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 中国 | ベトナム | ロシア | アメリカ合衆国 | インドネシア | 韓国 | カナダ | モンゴル | オーストラリア | フィリピン | その他・不明 |
| 907人 | 244人 | 12人 | 113人 | 31人 | 202人 | 6人 | 4人 | 18人 | 108人 | 25,901人 |

　受け入れた患者のうち、未収金を生じた患者について、外来では180人（0.8％）、入院では43人（0.7％）で、未収金の合計金額は、外来では253,144円、入院では1,145,158円となっています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外来 | 入院 | 合計 |
| 未収金を生じた延べ患者数 | 180人（0.8％） | 43人（0.7％） | 223人（0.8％） |
| 未収金の合計金額 | 253,144円 | 1,145,158円 | 1,398,302円 |

　公的医療保険利用の有無について、外来では「利用あり」が2,426人、「利用なし」が226人、入院では「利用あり」が283人、「利用なし」が11人となっています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外来 | 入院 | 合計 |
| 公的医療保険　利用あり | 2,426人 | 283人 | 2,709人 |
| 公的医療保険　利用なし | 226人 | 11人 | 237人 |
| 不明 | 19,068人 | 5,532人 | 24,600人 |

　公的医療保険利用ありのうち、保険種別について、国民健康保険が1,049人、健康保険が1,512人となっています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 国民健康保険 | 健康保険※１（被保険者） | 健康保険※２（被扶養者） | その他・不明 |
| 1,049人 | 852人 | 660人 | 148 |

※１　企業等に勤務している方で、協会けんぽや健康保険組合の保険証を所持している方。

※２　企業等に勤務している方に扶養されている方で、協会けんぽや健康保険組合の保険証を所持している方。

　民間医療保険利用の有無について、「あり」が9.2％、「なし」が68.6％となっています。



**平成30年10月に受け入れた訪日外国人（医療渡航を除く）**

訪日外国人（医療渡航を除く）の受入れの有無について、外来では「なし」が最も多く73.5％、次いで「あり」が17.0％、「把握できなかった」が5.4％、入院では「なし」が最も多く85.2％、次いで「把握できなかった」が5.0％、「あり」が4.4％となっています。



期間内の延べ患者数について、外来では「５名以内」が最も多く61.1％、次いで「６～10名」が18.5％、「21名以上」が9.3％、入院では「５名以内」が最も多く64.3％、次いで「21名以上」が14.3％、「11～20名」が7.1％と続いています。





|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外来 | 入院 | 合計 |
| 受入れ延べ患者数 | 17,434人 | 5,347人 | 22,781人 |

受け入れた外国人の国籍について、「中国」が最も多く153人、次いで「韓国」が32人、「アメリカ合衆国」が25人と続いています。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 中国 | ベトナム | ロシア | アメリカ合衆国 | インドネシア | 韓国 | カナダ | モンゴル | オーストラリア | フィリピン | その他・不明 |
| 153人 | 15人 | 1人 | 25人 | 5人 | 32人 | 3人 | 0人 | 9人 | 12人 | 22,526人 |

受け入れた患者のうち、未収金を生じた患者について、外来では179人（1.0％）、入院ではで12人（0.2％）、未収金の合計金額は、外来では146,020円、入院では4,897,513円となっています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外来 | 入院 | 合計 |
| 未収金を生じた延べ患者数 | 179人（1.0％） | 12人（0.2％） | 191人（0.8％） |
| 未収金の合計金額 | 146,020円 | 4,897,513円 | 5,043,533円 |

公的医療保険利用の有無について、外来では「利用あり」が34人、「利用なし」が286人、入院では「利用あり」が32人、「利用なし」が18人となっています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外来 | 入院 | 合計 |
| 公的医療保険　利用あり | 34人 | 32人 | 66人 |
| 公的医療保険　利用なし | 286人 | 18人 | 304人 |
| 不明 | 17,114人 | 5,297人 | 22,411人 |

　公的医療保険利用ありのうち、保険種別について、国民健康保険が17人、健康保険が47人となっています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 国民健康保険 | 健康保険※１（被保険者） | 健康保険※２（被扶養者） | その他・不明 |
| 17人 | 13人 | 34人 | 2人 |

※１　企業等に勤務している方で、協会けんぽや健康保険組合の保険証を所持している方。

※２　企業等に勤務している方に扶養されている方で、協会けんぽや健康保険組合の保険証を所持している方。

民間医療保険利用の有無について、「あり」が10.7％、「なし」が69.6％となっています。



**平成30年10月に受け入れた医療を目的に訪日した外国人**

医療を目的に訪日した外国人の受入れの有無について、外来では「なし」が最も多く85.5％、次いで「あり」が5.0％、「把握できなかった」が4.1％、入院では「なし」が最も多く88.0％、次いで「把握できなかった」が3.5％、「あり」が1.3％となっています。



期間内の延べ患者数について、外来では「５名以内」が最も多く75.0％、次いで「６～10名」が12.5５、「21名以上」が6.3％、入院では「５名以内」が50.0％、次いで「11～20名」と「21名以上」がそれぞれ25.0％となっています。



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外来 | 入院 | 合計 |
| 受入れ延べ患者数 | 65人 | 1,237人 | 1,302人 |

受け入れた外国人の国籍について、「中国」が最も多く70人、次いで「アメリカ合衆国」と「オーストラリア」がそれぞれ2人と続いています。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 中国 | ベトナム | ロシア | アメリカ合衆国 | インドネシア | 韓国 | カナダ | モンゴル | オーストラリア | フィリピン | その他・不明 |
| 70人 | 1人 | 1人 | 2人 | 0人 | 0人 | 0人 | 0人 | 2人 | 0人 | 1,226人 |

受け入れた外国人の診断のＩＣＤ分類について、「悪性新生物（C00-C97）」が最も多く127人、次いで「筋骨格系及び結合組織疾患（M00-M94)）が90人、「眼及び付属器の疾患、耳及び乳様突起の疾患（H00-H95）」が72人と続いています。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 悪性新生物  （C00-C97） | 循環器系疾患  （I00-I99) | 腎尿路生殖器系疾患  （N00-99） | 呼吸器系疾患  （J00-J99） | 妊娠、分娩及び産褥  （O00-O99） | 損傷、中毒及びその他の外因の影響（S00-T98） | 筋骨格系及び結合組織疾患  （M00-M94) | 消化器系疾患  （K00-K94） | 血液及び造血器の疾患並びに免疫機構の障害（D50-D89） | 眼及び付属器の疾患、耳及び乳様突起の疾患（H00-H95） | その他・不明 |
| 127人 | 31人 | 12人 | 10人 | 0人 | 10人 | 90人 | 31人 | 10人 | 72人 | 909人 |

受け入れた患者のうち、未収金を生じた患者について、外来では1人、入院では0人、未収金の合計金額は、外来・入院ともに0円となっています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外来 | 入院 | 合計 |
| 未収金を生じた延べ患者数 | 1人 | 5人 | 6人 |
| 未収金の合計金額 | 0円 | 0円 | 0円 |

公的医療保険利用の有無について、外来では「利用あり」が0人、「利用なし」が47人、入院では「利用あり」が0人、「利用なし」が1人となっています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外来 | 入院 | 合計 |
| 公的医療保険　利用あり | 0人 | 0人 | 0人 |
| 公的医療保険　利用なし | 47人 | 1人 | 48人 |
| 不明 | 18人 | 1,236人 | 1,254人 |

民間医療保険利用の有無について、「あり」が0.0％、「なし」が63.2％となっています。



#### ③　未収金を生じた患者

**平成30年10月に受け入れた外国人患者のうち、未収金を生じた患者の詳細**

　未収金を生じた在留外国人は、入院6人で1,145,148円、外来28人で347,372円、未収金を生じた訪日外国人(医療渡航を除く)は、入院4人で4,352,418円、外来7人で163,700円、未収金を生じた医療を目的に訪日した外国人は、外来1人で5,670円となっており、未収金となった金額の合計は、6,014,308円となっています。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 延べ患者数 | 延べ入院日数 | 請求金額（総額） | 未収金となった金額 |
| 在留外国人 | 入院 | 6人 | 83日 | 1,145,158円 | 1,145,148円 |
| 外来 | 28人 | - | 402,222円 | 347,372円 |
| 訪日外国人  (医療渡航を除く) | 入院 | 4人 | 15日 | 4,372,418円 | 4,352,418円 |
| 外来 | 7人 | - | 206,070円 | 163,700円 |
| 医療を目的に  訪日した外国人 | 入院 | 0人 | 0日 | 0円 | 0円 |
| 外来 | 1人 | - | 5,670円 | 5,670円 |
| 合計 | | 46人 | 98日 | 6,131,538円 | 6,014,308円 |

### **Ｃ　周産期医療に係る外国人患者受入れの現状に関する調査**

#### ①　基本情報

**所在地**

病院の所在地を二次医療圏別でみると、「大阪市」が最も多く34.8％、次いで「豊能」が17.4％、「泉州」が13.0％と続いています。



|  |  |
| --- | --- |
| 二次医療圏 | 構成市町村 |
| 豊能 | 豊中市、池田市、吹田市、箕面市、豊能町、能勢町 |
| 三島 | 高槻市、茨木市、摂津市、島本町 |
| 北河内 | 守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四条畷市、交野市 |
| 中河内 | 八尾市、柏原市、東大阪市 |
| 南河内 | 富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村 |
| 堺市 | 堺市 |
| 泉州 | 岸和田市、泉大津市、貝塚市、泉佐野市、和泉市、高石市、泉南市、阪南市、忠岡町、熊取町、田尻町、岬町 |
| 大阪市 | 大阪市 |

#### ②　外国人患者の受入実績

**平成29年度に受け入れた妊娠12週以降に分娩に至った妊婦**

　妊娠12週以降に分娩に至った妊婦のうちの訪日外国人について、「なし」が最も多く56.5％、次いで「把握していない」が17.4％、「あり」が13.0％となっています。また、妊娠12週以降に分娩に至った妊婦は9,413例であり、そのうち訪日外国人であった者は8例となっています。



また、訪日外国人であった者の8例の詳細は以下のとおりです。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | 1 | 2 | 3 |
| 国籍 | 韓国 | 台湾 | － |
| 年齢 | 33 | 37 | 30 |
| 分娩週数(週) | 34 | 15 | 40 |
| 病名①（入院の主たる原因） | 子宮破裂 | 中期流産胎盤遺残 | － |
| 病名②（入院の主たる原因） | 新生児死亡 | 流産 | － |
| 分娩方法 | 緊急帝王切開 | 異常経膣分娩 | 正常経膣分娩 |
| 生産又は死産 | 生産 | 死産 | 生産 |
| 退院までに要した日数（日） | 35 | 4 | 8 |
| 請求金額の総額（円） | 16,406,920 | 1,255,430 | － |
| 未収金の有無 | 無 | 無 | 無 |
| 通訳手配の有無 | 有 | 有 | 無 |
| 旅行者保険加入の有無 | 有 | 無 | － |
| 旅行者保険による診療費の補填の有無 | 無 | 無 | － |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | 4 | 5 | 6 |
| 国籍 | ネパール | アメリカ | 中国 |
| 年齢 | 31 | 26 | 27 |
| 分娩週数(週) | 40 | 39 | 26 |
| 病名①（入院の主たる原因） | － | － | 臍帯脱出 |
| 病名②（入院の主たる原因） | － | － | － |
| 分娩方法 | 正常経膣分娩 | 正常経膣分娩 | 異常経膣分娩 |
| 生産又は死産 | 生産 | 生産 | 生産 |
| 退院までに要した日数（日） | 7 | 5 | 2 |
| 請求金額の総額（円） | － | － | 376,130 |
| 未収金の有無 | 無 | 無 | 無 |
| 通訳手配の有無 | 無 | 無 | 無 |
| 旅行者保険加入の有無 | － | － | 無 |
| 旅行者保険による診療費の補填の有無 | － | － | 無 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | 7 | 8 |
| 国籍 | イギリス | 中国 |
| 年齢 | 31 | 31 |
| 分娩週数(週) | 34 | 22 |
| 病名①（入院の主たる原因） | 前期破水 | 切迫早産 |
| 病名②（入院の主たる原因） | 胎児徐脈 | 前期破水 |
| 分娩方法 | 緊急帝王切開 | 異常経膣分娩 |
| 生産又は死産 | 生産 | 死産 |
| 退院までに要した日数（日） | 8 | 2 |
| 請求金額の総額（円） | 1,408,200 | 485,300 |
| 未収金の有無 | 無 | 無 |
| 通訳手配の有無 | 無 | 無 |
| 旅行者保険加入の有無 | 無 | 無 |
| 旅行者保険による診療費の補填の有無 | 無 | 無 |

**平成29年度に受け入れた妊娠12週より前の流産に対して手術を実施した患者**

妊娠12週より前の流産に対して手術を実施した患者（人工流産を除く）のうちの訪日外国人について、「なし」が最も多く56.5％、次いで「把握していない」が13.0％で、「あり」は0.0％でした。



**平成29年度に受け入れた異所性妊娠の手術を実施した患者**

異所性妊娠の手術を実施した者のうちの訪日外国人について、「なし」が最も多く56.5％、次いで「把握していない」が13.0％、「あり」が4.3％となっています。また、異所性妊娠の手術を実施した者は111例であり、そのうち訪日外国人であった者は2例となっています。



また、訪日外国人であった者は2例の詳細は以下のとおりです。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | 1 | 2 |
| 国籍 | 台湾 | 中国 |
| 年齢 | 35 | 43 |
| 退院までに要した日数 | 7 | 6 |
| 請求金額の総額（円） | 1,016,415 | 1,148,300 |
| 未収金の有無 | 無 | 無 |
| (未収金がある場合)その金額（円） | － | － |
| 通訳手配の有無 | 無 | 無 |
| 旅行者保険加入の有無 | － | － |
| 旅行者保険による診療費の補填の有無 | － | － |

### **Ｄ　大阪府独自追加調査**

#### ①　基本情報

**所在地**

　病院の所在地を、二次医療圏及び大阪市基本医療圏別でみると、「泉州」が最も多く13.4％、次いで「北河内」が12.9％、「大阪市東部」が11.2％と続いています。



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 二次医療圏 | | 構成市町村 |
| 豊能 | | 豊中市、池田市、吹田市、箕面市、豊能町、能勢町 |
| 三島 | | 高槻市、茨木市、摂津市、島本町 |
| 北河内 | | 守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四条畷市、交野市 |
| 中河内 | | 八尾市、柏原市、東大阪市 |
| 南河内 | | 富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村 |
| 堺市 | | 堺市 |
| 泉州 | | 岸和田市、泉大津市、貝塚市、泉佐野市、和泉市、高石市、泉南市、阪南市、忠岡町、熊取町、田尻町、岬町 |
| 大阪市 | | 大阪市 |
|  | 北部 | 都島区、東淀川区、旭区、淀川区、北区 |
|  | 西部 | 福島区、此花区、西区、港区、大正区、西淀川区 |
|  | 東部 | 天王寺区、浪速区、東成区、生野区、城東区、鶴見区、中央区 |
|  | 南部 | 阿倍野区、住吉区、東住吉区、西成区、住之江区、平野区 |

#### ②　外国人患者の受入実績

**平成29年度の外国人患者**

平成29年度に外国人患者の受入実績がある病院は全体で60.0％であり、二次医療圏及び大阪市基本医療圏別でみると、「大阪市西部」が最も多く82.4％、次いで「大阪市北部」が79.2％、「大阪市東部」が70.7％と続いています。



　平成29年度の外国人患者数について、新規入院患者数合計2,076人のうち訪日外国人患者は122人となっており、外来初診患者合計12,983人のうち訪日外国人患者は1,217人となっています。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区分 | 新規入院患者 | | 外来初診患者 | | 合計 |
|  | うち救急搬送患者 |  | うち救急搬送患者 |
| (a+b+c)外国人患者 | 2,076人 | 396人 | 12,983人 | 1,834人 | 15,059人 |
| (a)訪日外国人患者 | 122人 | 68人 | 1,217人 | 306人 | 1,339人 |
| (b)在留外国人患者 | 764人 | 157人 | 4,638人 | 406人 | 5,402人 |
| (c)訪日か在留か不明 | 1,170人 | 170人 | 6,964人 | 1,120人 | 8,134人 |

　※外国人患者のみを記入しているものがあるため、合計が合わない。

　また、二次医療圏及び大阪市基本医療圏における外国人患者は以下のとおりです。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 医療圏 | 新規入院患者 | | 外来初診患者 | | 合計 |
|  | うち救急搬送患者 |  | うち救急搬送患者 |
| 豊能 | 163人 | 17人 | 1,322人 | 131人 | 1,485人 |
| 三島 | 96人 | 11人 | 628人 | 35人 | 724人 |
| 北河内 | 79人 | 27人 | 691人 | 38人 | 770人 |
| 中河内 | 112人 | 18人 | 654人 | 30人 | 766人 |
| 南河内 | 72人 | 14人 | 357人 | 25人 | 429人 |
| 堺市 | 112人 | 30人 | 546人 | 105人 | 658人 |
| 泉州 | 205人 | 44人 | 1,255人 | 119人 | 1,460人 |
| 大阪市北部 | 533人 | 97人 | 2,654人 | 431人 | 3,187人 |
| 大阪市西部 | 199人 | 45人 | 2,073人 | 397人 | 2,272人 |
| 大阪市東部 | 335人 | 75人 | 2,052人 | 365人 | 2,387人 |
| 大阪市南部 | 170人 | 18人 | 751人 | 158人 | 921人 |
| 合計 | 2,076人 | 396人 | 12,983人 | 1,834人 | 15,059人 |

**外国人患者を受け入れる際に対応したことのある言語**

　外国人患者数を受け入れる際に対応したことのある言語について、「中国語」が最も多く4,212人、次いで「英語」が3,783人、「韓国・朝鮮語」が805人と続いています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 言語 | 合計 | 構成比 | 平均 |
| 中国語 | 4,212人 | 38.8％ | 23.8人 |
| 英語 | 3,783人 | 34.9％ | 21.4人 |
| 韓国・朝鮮語 | 805人 | 7.4％ | 4.5人 |
| ベトナム語 | 747人 | 6.9％ | 4.0人 |
| スペイン語 | 131人 | 1.2％ | 0.7人 |
| タイ語 | 98人 | 0.9％ | 0.6人 |
| ポルトガル語 | 74人 | 0.7％ | 0.4人 |
| タガログ語 | 61人 | 0.6％ | 0.3人 |
| マレーシア語 | 56人 | 0.5％ | 0.3人 |
| フランス語 | 28人 | 0.3％ | 0.2人 |
| その他 | 847人 | 7.8％ | － |
| 合計 | 10,842人 | 100.0％ | － |

**外国人患者を受け入れる際に確認している情報**

　外国人患者を受け付ける際に確認している情報について、「受診時利用の言語」が最も多く38.1％、次いで「国籍」が29.3％、「宗教」が4.4％となっています。



**外国人患者の受診理由**

外国人患者の受診理由について、１位では「発熱」が最も多く22.5％となっています。



**外国人患者を受け入れた際のトラブル**

外国人患者を受け入れた際に実際に発生したトラブルについて、「言語・コミュニケーション」が最も多く39.2％、次いで「未払いの発生」が18.6％、「マナー・文化」が16.4％となっています。



外国人患者を受け入れた際に言語・コミュニケーションでトラブルが発生した状況について、「受付時」が最も多く85.3％、次いで「診察時」が69.2％、「会計時」が63.6％と続いています。



外国人患者を受け入れた際にマナー・文化でトラブルが発生した状況について、「日本での診療手順を把握していない」が最も多く50.0％となっています。



#### ③　宿泊施設との連携状況

　宿泊施設等と両者合意により連携協定を締結する等の連携体制の構築について、「なし」が90.5％と大半を占めています。



#### ④　外国人患者受入に向けた情報

**外国人患者受入に向けた便利な情報**

　外国人患者受入に向けた情報について、どのような情報があれば便利かについて「医療通訳サービス情報」が最も多く69.6％、次いで「多言語問診票」が66.6％、「外国人患者対応等各種マニュアル」が64.7％と続いています。



**医療情報を検索・閲覧・参考にする際の利用形態**

ＷＥＢサイト等で医療情報を検索・閲覧・参考にする際の利用形態について、「パソコンからの利用」が最も多く78.1％、次いで「モバイルからの利用」が30.4％、「利用形態は不明」が10.4％となっています。



**外国人患者受入をサポートするための情報**

　外国人患者受入をサポートするためのサイト、各種マニュアル、事業についての認知度について、「その他民間電話通訳・タブレット等多言語ツール」が最も多く24.1％、次いで「外国人患者受入れのための病院用マニュアル案（厚労省）」が21.1％、「外国人のための医療情報ガイド（大阪府サイト）」が20.8％と続いています。



外国人患者受入をサポートするためのサイト、各種マニュアル、事業についての利用度について、『使っている』（「よく使っている」と「時々使っている」の合計）では、「その他民間電話通訳・タブレット等多言語ツール」が最も多く9.9％、「外国人患者受入れのための病院用マニュアル案（厚労省）」が4.7％、「より良い外国人医療のためのリンク集（大阪府サイト）」が4.1％と続いています。



　その他で使用しているマニュアル、サービス等については、以下のとおりです。

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 大阪国際交流センターにおける三者通話 |
| 2 | 吹田市国際交流協会 |
| 3 | 通訳ボランティア |
| 4 | 枚方市の通訳制度 |
| 5 | ママと赤ちゃんのサポートシリーズ多文化医療サービス研究会）ネパール語フレーズ集  ～医療支援編～作成プロジェクト |
| 6 | google翻訳 |
| 7 | iPadやiPhoneのSiri機能を用いた翻訳 |
| 8 | 当院で作成した英語の問診票 |
| 9 | 一般財団法人　日本医療教育財団　外国人患者受入れ医療機関認証制度開催の研修・講習会資料あいち医療通訳システム内情報 |
| 10 | 大阪国際交流財団の通訳トリオフォン |
| 11 | 外国人向け多言語説明資料厚生労働省を当院用にカスタマイズして使用 |
| 12 | 救急部を対象として、テレビ電話・タブレットを使用した通訳サービスの導入を予定 |
| 13 | 外国人向け多言語説明資料一覧 |
| 14 | 外国人向け多言語説明資料厚労省 |
| 15 | 外国人のための医療ガイドブック多文化共生センターきょうと |
| 16 | メディカルハンドブック茨城県国際交流協会 |

　外国人患者受入にあたってのその他の意見については、以下のとおりです。

外国人患者の受入体制

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 外来に外国人患者が来院の際に病棟勤務の外国籍の看護師を機動的に配置できると受け入れの幅は拡げられる。 |
| 2 | 外国人対応は時間がかかる。周囲との受け入れ態勢の強化が必要。未払い問題は大きい。保険や旅行時の受診対応での仕組み改善が必要。 |
| 3 | 診察ができないときの他病院案内外国人向け救急安心センターのようなものがあれば。 |
| 4 | 外国人患者が増加している実感はあるが、中小病院ではまだまだ少ないため、常時受入れ体制を整えるにはコスト的にもマンパワー的にも無理を感じている。 |
| 5 | 民間の病院に積極的な受け入れを推奨するのであれば最低限の対応できる対策無料のモバイル通訳端末、無料の外国語電話通訳などがまずありきで、具体的な対策を病院努力に求めるのは時期尚早ではないでしょうか。 |
| 6 | 通訳の24時間対応をどう担保するか実現できるかが課題である。民間のタブレットや電話での通訳サービスでどこまで医療と言う特殊な業界の通訳品質が担保されるか不安である。 |
| 7 | 救急を受け入れている病院に対し、翻訳の機械等コミュニケーションツールを支給して頂ければ受入れしやすくなります。 |
| 8 | 救急病院としての性質上、同時通訳のできる同乗者がいないと、非常に細部に至る説明が必要になる場合もあるため、受け入れの厳しい場合があります。 |

医療費

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 医療費の未収の発生が心配されます。特に精神科は非自発的な受診となることも考えられるため支払いを拒否されたり、分からないケースもあるかと思います。 |
| 2 | 言語の障壁の他に、不特定多数の外国人患者受入れには、支払いなどについての公的な保証材料があれば、受け入れやすい。 |
| 3 | 支払困難時に未回収の不安がある。また、入院時等、一人で来院時には連絡先等分からない時対応に困る。 |
| 4 | 仮に受け入れた場合、未収金発生のリスクが高く、また従来の患者や職員への影響を考慮すると、予期せぬリスクがあると考えられる。行政は受け入れを進めようとしているようだが、未収金発生の際等の公的補償制度等の支援を確立せぬまま、診療費の回収他を病院の自己責任で済まそうとしているのは無理があるのではないか。このような状況での受入れは難しい。 |
| 5 | 未収金が発生した場合、死亡された場合、ビザの申請方法、各国の大使館・領事館の連絡先等の医療現場に沿ったより具体的な事例のマニュアル、Q＆A。 |
| 6 | 海外の保険を利用してこられる患者については個人の保険ポリシーによってはすべてカバーできないことがあり、未収金が発生する可能性があるので要注意。 |

通訳

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 日本語が全く分からない外国人が1人で来院されると、病院職員・患者さん双方が困惑してしまいます。通訳できる方が付き添えると助かります。 |
| 2 | 多言語に対応するため、通訳ボランティアを利用しています。 |

外国人に対する要望

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 禁止事項、病態を文書にてご持参頂けると多少スムーズに対応ができるのではないかと思います。 |
| 2 | 海外の医療と日本の医療の体質が根本違うことを知って頂けたら、無駄なトラブルはなくなるかと思います。皆保険制度の理解がないと、サービス業と思っている為、要望が多い印象。 |

大阪府に対する要望

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 今までに比べて、インバウンド等の影響で外国人旅行者も増え外国語での対応が不可欠であると考えるがなかなか現状では、対応も難しいと現場では痛感している。中小病院では特に職員数も少なく多言語を話せたり出来るスタッフも少ないため、大阪府より外国人患者様に対応用にタブレットなどを配布していただければ助かります。 |
| 2 | 国などの訪日客誘致・在留者受入拡充の動きに伴い、外国人患者の受診は急増しており、通訳料等の病院負担額や未収金リスクも増加している。大阪府においても、東京都のように行政が主体となって、医療機関向け救急通訳サービスや外国人未払医療費の補てん等の事業を実施してほしい。 |

その他

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 地域性もあるのか、外国人の受診はそれほど多くないです。来院されている方も、ご本人が日本語を話せるか、通訳役の家族・友人・職場の方が同伴されるケースが多いです。但し、全員ではないので、日本語が話せない外国の方が通訳なしで来院した場合は、非常に困惑します。 |
| 2 | 会社から診察に来る外国人が多く、一般疾病から、労災、健康診断と幅広く受入を行っているが、会社から通訳もついてくるので、診察に影響しない。また、支払いについても未収などは発生していない。 |
| 3 | 大阪の特性上在日韓国・朝鮮籍の患者は多く存在している。保険証を持参する限り区別して取り扱うことがないため、当院としては統計もとっておらず、今後も同様である。訪日外国人患者は来たことがないので今後も思慮する予定がない。 |
| 4 | 国民性で治療の同意が得られない場合、民間病院では対応が難しい。公立で対応して欲しい。外務省から入院させるなと言われたりすることもある。国際問題等、大きな問題になる可能性もある。 |

#### ⑤　Ｇ20大阪サミット時協力可能医療機関

　医療通訳の体制整備を前提とした外国人患者の受入協力が可能である病院は全体では21.6％であり、二次医療圏及び大阪市基本医療圏別でみると「三島」が最も多く34.6％、次いで「大阪市北部」が33.3％、「大阪市西部」が29.4％と続いており、許可病床数別でみると、「400床以上」が最も多く34.0％、次いで「300床以上400床未満」が33.3％、「20床以上50床未満」が22.2％と続いています。





　医療通訳の体制整備を前提とした外国人患者の受入協力が可能な範囲について、通常の外来診察時間では、６月27日（木）は91.1％、６月28日（金）は87.3％、６月29日（土）は62.0％、６月30日（日）は36.7％、時間外では、６月27日（木）は39.2％、６月28日（金）は35.4％、６月29日（土）は35.4％、６月30日（日）は35.4％となっています。









　医療通訳の体制整備を前提とした外国人患者の受入協力が可能な病院における診療科目について、すべての診療科目で「英語」が最も多く、次いで「中国語」、「韓国語」と続いています。













　Ｇ20大阪サミットに係る外国人患者の受入にあたっての意見については、以下のとおりです。

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 医療通訳体制を整えていただけるのであれば、できる限り協力いたします。受け入れの可能な人数については、当日の診療状況によるため、明確な人数の回答はできかねます。詳細等わかり次第、教えていただきますようお願いいたします。 |
| 2 | 精神科はタブレットではなく医療通訳人が必要。 |
| 3 | 専用タブレットの貸与があれば対応可能と考える。 |
| 4 | 受入医療機関としての表明は致しかねるが、外傷等の急患で来院がもしあれば、出来るだけの対応診療は行ないます。 |
| 5 | 緊急受け入れが可能かどうかの状況判断が必要なため、事前連絡をお願いします。なお、専用タブレット（貸出用）の機能により、上記言語以外、対応可能になる場合もあります。 |
| 6 | 首脳等につきましては、当院はナショナルセンターであることから、新病院での対応準備を整えますので、受け入れ可能です。ただ、移転前施設での対応になりますので、医療法等のご配慮をお願いいたします。今回の調査対象の一般外国人患者の受け入れにつきましては、病院移転直前時期であり対応困難なため不可能です。 |
| 7 | 医療通訳が同伴なら可能 |
| 8 | スタッフの勤務状況によっては受け入れできない場合もございます。 |
| 9 | 医療通訳の体制が整っていない場合は対応困難です。 |
| 10 | 翻訳用の端末タブレット等とアプリの配布を期待します。 |
| 11 | 理想としては協力したいが現実は、未整備であるため厳しい。 |
| 12 | 通常業務於いて、外国人患者を受け入れることは勿論可能であるが、大体的に公表し受け入れを検討するには、他施設の状況及び貸出予定のタブレットの性能状況による。 |
| 13 | 通訳ボランティアの調整が整えば協力可能です。 |
| 14 | 当院規模の病院では、体制作りには時間が掛かると考えています。先ずは大規模病院での取り組みを参考とさせて頂きたいと思います。 |
| 15 | 心臓血管外科については中国語対応可能な医師が24時間365日緊急手術等に対応いたします。 |
| 16 | 整形外科単科の為、他科疾患併発頭部外傷などがある場合は受け入れ困難です。 |
| 17 | 電話通訳・タブレット等の対応があれば、その他言語の受入可能です。 |
| 18 | 通訳者の付き添いが必要。 |
| 19 | 必ず通訳同伴で診療しております。通訳無い場合は受付できかねますのでご了承ください。 |
| 20 | 通常の予約外受診患者と同様の扱いになります。 |
| 21 | 医療通訳の体制整備状況により受け入れに変更があると思われる。 |
| 22 | Ｇ20大阪サミットに関係する外国人患者に対しての診療費の支払方法は、クレジットカードのみで統一してもらいたい。 |
| 23 | 十分な医療通訳の体制整備を要望する。 |
| 24 | 協力出来ないと記載したが、当日の救急受入具合・診療科外科のみ・言語英語のみであれば受入可能な日もあるので、臨機応変に電話での対応は可能。 |
| 25 | 外来の受付時間内平日8：00～11：00にお越しの方の対応を致します。医師不在の診療科もありますので、事前にお電話にてお問合せの上、ご来院ください。 |
| 26 | タブレットだけではなく、医療通訳が必要。 |
| 27 | 非常勤の中国人留学生による通訳対応となるので、必ずしも対応できるとは限りません。事前に対応可能かの確認をして頂きたいです。 |
| 28 | 通訳の方同伴での受け入れが望ましいです。 |
| 29 | Ｇ20大阪サミットに係る外国人患者の受入れ、外国語対応については検討中であり、現時点で回答困難である。 |
| 30 | 診療内容について、細かい同意がとれないと非常に危険であるため、必ず同時通訳の可能な状況での受診を希望いたします。 |
| 31 | 曜日によってDr不在の場合もあるため対応出来ない診療科がある可能性があります。 |

## ２．診療所調査

### **Ａ　医療機関における受入体制に関する調査**

#### ①　基本情報（平成30年９月１日時点）

**所在地**

　診療所の所在地を二次医療圏別でみると、「大阪市」が最も多く37.0％、次いで「豊能」と「泉州」がそれぞれ11.1％、「北河内」と「中河内」がそれぞれ9.3％と続いています。

|  |  |
| --- | --- |
| 二次医療圏 | 構成市町村 |
| 豊能 | 豊中市、池田市、吹田市、箕面市、豊能町、能勢町 |
| 三島 | 高槻市、茨木市、摂津市、島本町 |
| 北河内 | 守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四条畷市、交野市 |
| 中河内 | 八尾市、柏原市、東大阪市 |
| 南河内 | 富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村 |
| 堺市 | 堺市 |
| 泉州 | 岸和田市、泉大津市、貝塚市、泉佐野市、和泉市、高石市、泉南市、阪南市、忠岡町、熊取町、田尻町、岬町 |
| 大阪市 | 大阪市 |

**平成29年度の延べ外来患者数（日本人・外国人問わず）**

　平成29年度の延べ外来患者数について、「5,000人以上10,000人未満」と「10,000人以上30,000人未満」がそれぞれ最も多く27.8％となっています。



**平成29年度の延べ入院患者数（日本人・外国人問わず）**

　平成29年度の延べ入院患者数について、「5,000人未満」が最も多く16.7％となっています。



**診療科目**

　診療科目について、「内科」が最も多く63.0％、次いで「整形外科」が40.7％、「リハビリテーション科」が31.5％と続いています。



#### ②　外国人患者に対応する体制

**外国人患者対応の専門部署**

　外国人患者対応の専門部署を設置している診療所はありませんでした。



**外国人患者対応マニュアルの整備状況**

　外国人患者対応マニュアルが整備について、「整備されてない」が87.0％と大半を占めています。



　外国人患者対応マニュアルが整備されている診療所で利用できる職員の範囲について、「全ての職員が利用できる」が25.0％、「一部の職員が利用できる」が75.0％となっています。



外国人患者対応マニュアルを一部の職員が利用できる診療所で利用できる職員の部門について、「その他」が最も多く66.7％となっています。



**外国人向け医療コーディネーターの配置**

　外国人向け医療コーディネーターを配置している診療所はありませんでした。



**医療通訳の配置**

　医療通訳を配置している診療所はありませんでした。



**電話通訳（遠隔通訳）の利用**

　電話通訳（遠隔通訳）を利用している診療所はありませんでした。



**院内案内図、院内表示の状況**

　院内案内図、院内表示を多言語化している診療所はありませんでした。



**外国人患者の受入に資するタブレット端末、スマートフォン端末の利用状況**

　外国人患者の受入に資するタブレット端末、スマートフォン端末の利用状況について、「導入していない、又は医療従事者が個人で使用している」が88.9％と大半を占めています。



#### ③　医療費の請求方法

　医療費の請求方法について、「日本の診療報酬点数表を基準とし、１点10円で請求している」が最も多く72.2％となっています。



#### ④　キャッスレス決済の導入状況

**カード（クレジットカード、デビットカード）を利用した決済**

　カード（クレジットカード、デビットカード）を利用した決済の導入状況について、「導入していない」が88.9％と大半を占めています。



**非接触カードを利用した決済**

非接触カードを利用した決済を導入状況している診療所はありませんでした。

**ＱＲコードを利用した決済**

　ＱＲコードを利用した決済を導入している診療所はありませんでした。



#### ⑤　未収金等への対策

**訪日外国人患者に対する診療に際し実施している取組**

　未収金等への対策として訪日外国人患者に対する診察に際し実施している取組について、「パスポート等、身分確認証のコピーの保存」が最も多く20.4％、次いで「パスポート等、身分証の確認」と「価格についての事前説明」がそれぞれ18.5％と続いています。



**在留外国人に対する本人確認**

在留外国人に対する本人確認について、「本人を確認している」が27.8％、「本人を確認していない」が38.9％となっています。



在留外国人に対する本人確認の際に提示を求めているものについて、「パスポート」が最も多く46.7％となっています。



### **Ｂ　外国人患者の受入に関する調査**

#### ①　基本情報

**所在地**

　診療所の所在地を二次医療圏別でみると、「大阪市」が最も多く36.4％、次いで「泉州」が13.6％、「豊能」と「中河内」がそれぞれ11.4％と続いています。



|  |  |
| --- | --- |
| 二次医療圏 | 構成市町村 |
| 豊能 | 豊中市、池田市、吹田市、箕面市、豊能町、能勢町 |
| 三島 | 高槻市、茨木市、摂津市、島本町 |
| 北河内 | 守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四条畷市、交野市 |
| 中河内 | 八尾市、柏原市、東大阪市 |
| 南河内 | 富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村 |
| 堺市 | 堺市 |
| 泉州 | 岸和田市、泉大津市、貝塚市、泉佐野市、和泉市、高石市、泉南市、阪南市、忠岡町、熊取町、田尻町、岬町 |
| 大阪市 | 大阪市 |

#### ②　外国人患者の受入実績

**平成30年10月に受け入れた在留外国人患者**

　在留外国人患者の受入れの有無について、「なし」が最も多く54.5％、次いで「あり」が36.4％、「把握できなかった」が6.8％となっています。



**平成30年10月に受け入れた訪日外国人（医療渡航を除く）**

訪日外国人（医療渡航を除く）の受入れの有無について、「なし」が最も多く90.9％、次いで「あり」が4.5％となっています。



**平成30年10月に受け入れた医療を目的に訪日した外国人**

医療を目的に訪日した外国人の受入れの有無について、「なし」が最も多く90.9％、次いで「あり」が4.5％となっています。



### **Ｄ　大阪府独自追加調査**

#### ①　基本情報

**所在地**

診療所の所在地を二次医療圏別でみると、「大阪市」が最も多く36.0％、次いで「豊能」が12.0％と続いています。



|  |  |
| --- | --- |
| 二次医療圏 | 構成市町村 |
| 豊能 | 豊中市、池田市、吹田市、箕面市、豊能町、能勢町 |
| 三島 | 高槻市、茨木市、摂津市、島本町 |
| 北河内 | 守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四条畷市、交野市 |
| 中河内 | 八尾市、柏原市、東大阪市 |
| 南河内 | 富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村 |
| 堺市 | 堺市 |
| 泉州 | 岸和田市、泉大津市、貝塚市、泉佐野市、和泉市、高石市、泉南市、阪南市、忠岡町、熊取町、田尻町、岬町 |
| 大阪市 | 大阪市 |

#### ②　外国人患者の受入実績

**平成29年度の外国人患者**

　平成29年度に外国人患者の受入実績について、「ある」は30.0％、「なし」は68.0％となっています。



平成29年度の外国人患者数について、新規入院患者はいませんでしたが、外来初診患者合計261人のうち訪日外国人患者は24人となっています。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区分 | 新規入院患者 | | 外来初診患者 | | 合計 |
|  | うち救急搬送患者 |  | うち救急搬送患者 |
| (a+b+c)外国人患者 | 0人 | 0人 | 261人 | 0人 | 261人 |
| (a)訪日外国人患者 | 0人 | 0人 | 24人 | 0人 | 24人 |
| (b)在留外国人患者 | 0人 | 0人 | 205人 | 0人 | 205人 |
| (c)訪日か在留か不明 | 0人 | 0人 | 32人 | 0人 | 32人 |

また、二次医療圏における外国人患者は以下のとおりです。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 医療圏 | 新規入院患者 | | 外来初診患者 | | 合計 |
|  | うち救急搬送患者 |  | うち救急搬送患者 |
| 豊能 | 0人 | 0人 | 12人 | 0人 | 12人 |
| 三島 | 0人 | 0人 | 12人 | 0人 | 12人 |
| 北河内 | 0人 | 0人 | 20人 | 0人 | 20人 |
| 中河内 | 0人 | 0人 | 3人 | 0人 | 3人 |
| 南河内 | 0人 | 0人 | 10人 | 0人 | 10人 |
| 堺市 | 0人 | 0人 | 4人 | 0人 | 4人 |
| 泉州 | 0人 | 0人 | 1人 | 0人 | 1人 |
| 大阪市北部 | 0人 | 0人 | 74人 | 0人 | 74人 |
| 大阪市西部 | 0人 | 0人 | 15人 | 0人 | 15人 |
| 大阪市東部 | 0人 | 0人 | 110人 | 0人 | 110人 |
| 大阪市南部 | 0人 | 0人 | 0人 | 0人 | 0人 |
| 合計 | 0人 | 0人 | 261人 | 0人 | 261人 |

**外国人患者を受け入れる際に対応したことのある言語**

　平成29年度に対応したことのある言語について、「英語」が最も多く36人、次いで「中国」が31人、「韓国・朝鮮語」が21人と続いています。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 言語 | 合計 | 構成比 | 平均 |
| 英語 | 36人 | 35.6％ | 4.0人 |
| 中国語 | 31人 | 30.7％ | 3.4人 |
| 韓国・朝鮮語 | 21人 | 20.8％ | 2.3人 |
| ベトナム語 | 5人 | 5.0％ | 0.6人 |
| マレーシア語 | 2人 | 2.0％ | 0.2人 |
| その他 | 6人 | 5.9％ | － |
| 合計 | 101人 | 100.0％ | － |

**外国人患者を受け入れる際に確認している情報**

外国人患者を受け付ける際に確認している情報について、「受診時利用の言語」が最も多く12.0％、次いで「国籍」が10.0％、「宗教」が2.0％となっています。



**外国人患者の受診理由**

　外国人患者の受診理由について、１位では「発熱」が最も多く14.0％となっています。



**外国人患者を受け入れた際のトラブル**

　外国人患者を受け入れた際に実際に発生したトラブルについて、「言語・コミュニケーション」が最も多く18.0％となっています。



外国人患者を受け入れた際に言語・コミュニケーションでトラブルが発生した状況について、「受付時」と「診療時」がそれぞれ最も多く66.7％と続いています。



#### ③　宿泊施設との連携状況

　宿泊施設等と両者合意により連携協定を締結する等の連携体制を構築している診療所はありませんでした。



#### ④　外国人患者受入に向けた情報

**外国人患者受入に向けた便利な情報**

　外国人患者受入に向けた情報について、「多言語問診票」が最も多く50.0％、次いで「外国人患者対応等各種マニュアル」が44.0％、「医療通訳サービス情報」が32.0％と続いています。



**医療情報を検索・閲覧・参考にする際の利用形態**

ＷＥＢサイト等で医療情報を検索・閲覧・参考にする際の利用形態について、「パソコンからの利用」が最も多く58.0％、次いで「モバイルからの利用」が30.0％、「利用形態は不明」が10.0％となっています。



**外国人患者受入をサポートするための情報**

　外国人患者受入をサポートするためのサイト、各種マニュアル、事業についての認知度について、「その他民間電話通訳・タブレット等多言語ツール」が最も多く8.0％となっています。



外国人患者受入をサポートするためのサイト、各種マニュアル、事業についての利用度について、『使っている』（「よく使っている」と「時々使っている」の合計）では、「その他民間電話通訳・タブレット等多言語ツール」と「多言語医療問診票（かながわ国際交流財団）」がそれぞれ2.0％となっています。



　外国人患者受入にあたってのその他の意見については、以下のとおりです。

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 全ての医療機関で受入体制が整えればと思います。 |
| 2 | 在留者（海外技能研修者？）が社会保険（協会けんぽ本人）に加入しているのは、保険制度の趣旨に反すると思います。 |
| 3 | 電話で通訳ができるようにしてほしい。 |
| 4 | 在留外国人の中で日本人名を通名として使っている人が多くみられ、実際に話をしてみないと外国人だとわからない場合がある。 |

## ３．宿泊施設調査

#### ①　基本情報

**所在地**

　宿泊施設の所在地を二次医療圏及び大阪市基本医療圏別でみると、「大阪市東部」が最も多く35.4％、次いで「大阪市北部」が22.3％、「大阪市西部」が9.6％と続いています。



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 二次医療圏 | | 構成市町村 |
| 豊能 | | 豊中市、池田市、吹田市、箕面市、豊能町、能勢町 |
| 三島 | | 高槻市、茨木市、摂津市、島本町 |
| 北河内 | | 守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四条畷市、交野市 |
| 中河内 | | 八尾市、柏原市、東大阪市 |
| 南河内 | | 富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村 |
| 堺市 | | 堺市 |
| 泉州 | | 岸和田市、泉大津市、貝塚市、泉佐野市、和泉市、高石市、泉南市、阪南市、忠岡町、熊取町、田尻町、岬町 |
| 大阪市 | | 大阪市 |
|  | 北部 | 都島区、東淀川区、旭区、淀川区、北区 |
|  | 西部 | 福島区、此花区、西区、港区、大正区、西淀川区 |
|  | 東部 | 天王寺区、浪速区、東成区、生野区、城東区、鶴見区、中央区 |
|  | 南部 | 阿倍野区、住吉区、東住吉区、西成区、住之江区、平野区 |

**客室数**

　客室数について、「100室以上200室未満」が最も多く30.6％、次いで「50室未満」が24.5％、「50室以上100室未満」が16.2％と続いています。



**総宿泊可能人数**

　宿泊可能人数について、「100人以上300人未満」が最も多く42.4％、次いで「100人未満」が24.0％、「300人以上500人未満」が16.2％と続いています。



#### ②　外国人宿泊者の受入状況

**平成29年度の外国人宿泊者数**

　平成29年度の外国人宿泊者数について、「10,001人以上」が最も多く34.1％、次いで「101～1,000人」が19.2％、「1,001～3,000人」が12.2％と続いています。



　平成29年度の外国人宿泊者の国籍・地域について、１位では「中国」が最も多く56.8％、次いで「韓国」が21.4％、「台湾」が14.4％と続いています。



　※その他には、シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン、ベトナム、アメリカ、カナダ、オーストラリア、フランス、不明などがあります。

　平成29年度の外国人宿泊者の年齢層について、１位では「30代」が最も多く25.8％、次いで「不明」が21.8％、「20代」と「40代」がそれぞれ17.0％と続いています。



#### ③　外国人宿泊者向け医療情報等の整備状況

**外国人宿泊者への救急医療に関する対応マニュアル**

外国人宿泊者への救急医療に関する対応マニュアルについて、全体では「作成していない」が最も多く、客室数別でみると、「自社で作成している」では「50室未満」と「300室以上」がそれぞれ最も多く17.9％、「救急等医療に対するものはないが、他のマニュアルに一部掲載がある」では「200室以上300室未満」が最も多く17.1％となっています。



　作成している外国人宿泊者への救急医療に関する対応マニュアルの掲載項目について、「症状の聞き方」が最も多く64.8％、次いで「救急車を依頼する判断基準」が50.0％、「多言語での症状や病名に関する日本語」が27.8％と続いています。



**外国人宿泊者の急な怪我・病気に対応するための外国人を受け入れる医療機関リスト**

　外国人宿泊者の急な怪我・病気に対応するための外国人を受け入れる医療機関リスト等を作成・保有している宿泊施設は、全体では30.1％であり、客室数別でみると、客室数が増えるにつれて医療機関リスト等を作成・保有している割合が高くなっています。



　外国人宿泊者の急な怪我・病気に対応するための外国人を受け入れる医療機関リスト等に掲載されている情報リストの主な項目について、「病院所在地」が最も多く95.7％、次いで「診療時間・休診日」が72.5％、「診療科目」が71.0％と続いています。



**外国人宿泊者からの医療に関する問い合わせや受診の際に相談等可能な特定の医療機関**

外国人宿泊者からの医療に関する問い合わせや受診の際に相談等可能な特定の医療機関がある宿泊施設について、全体では18.3％であり、所在地別でみると、「大阪市外」で15.0％、「大阪市」で19.5％となっています。



外国人宿泊者からの医療に関する問い合わせや受診の際に特定の医療機関に依頼している内容について、「患者の受入」が最も多く88.1％、次いで「患者に関する電話相談」が35.7％、「患者に関する往診」が16.7％と続いています。



#### ④　外国人宿泊者の医療情報問い合わせ及び対応状況

**外国人宿泊者からの医療情報に関する問い合わせ**

　病気や怪我等に関して外国人宿泊者から医療情報に関する問い合わせを受けたことがある宿泊施設について、全体では56.3％であり、客室数別でみると、客室数が増えるにつれて問い合わせを受けたことがある割合が高くなっています。



病気や怪我等に関して外国人宿泊者から医療情報に関する問い合わせを受けた内容について、１位では「医療機関の紹介」が最も多く67.4％、次いで「薬局の紹介（通常の買い物ではなく、けが・病気により薬を要する場合に限る）」が14.7％、「救急車の手配依頼」が10.1％と続いています。



病気や怪我等に関して外国人宿泊者から医療情報に関する問い合わせが多い時間帯について、「特定の時間帯はない」が最も多く42.6％、次いで「20時～24時」が35.7％、「12時～20時」が17.1％と続いています。



病気や怪我等に関して外国人宿泊者から医療情報に関する問い合わせを受けた際に申し出の多い症状について、１位では「発熱」が最も多く77.5％となっています。



※けが：かすり傷、打撲、捻挫等

　※その他には、意識障害、めまい・ふらつき、咳・痰、下痢、やけど、四肢の腫れ・痛み（骨折の疑い）、発疹、食物・薬のアレルギーなどがあります。

　病気や怪我等に関して外国人宿泊者から医療情報に関する問い合わせを受けた際、医療機関の受診を希望した場合の対応について、「医療機関の紹介」が最も多く95.3％、次いで「医療機関への事前連絡」が72.9％、「医療機関への同行」が31.0％と続いています。



#### ⑤　外国人宿泊者への医療情報の提供のあり方

**医療情報の提供を充実させるにあたっての便利な情報**

　外国人宿泊者への医療情報の提供を充実させるにあたっての便利な情報について、「外国人受け入れ医療機関のリスト」が最も多く90.4％、次いで「外国人患者対応等各種マニュアル」が70.7％、「医療通訳サービス情報」が68.6％と続いています。



**医療情報に関する問い合わせを受けた際に参考にしている情報源**

　外国人宿泊者から医療情報に関する問い合わせを受けた際に参考にしている情報源について、「行政機関及び公的な医療相談窓口」が最も多く36.7％、次いで『大阪府ＷＥＢサイト「外国人のための医療情報ガイド」』が14.8％、「その他ＷＥＢサイト」が14.4％と続いています。



**医療情報を検索・閲覧・参考にする際の利用形態**

外国人宿泊者から医療情報に関する問い合わせを受けた際にＷＥＢサイト等で医療情報を検索・閲覧・参考にする際の利用形態について、全体では「パソコンからの利用」が最も多く86.5％、客室数別でみると、客室数が増えるにつれて「パソコンからの利用」の割合が高くなっています。



**外国人宿泊者への医療情報の提供に向けての意見**

外国人宿泊者への医療情報の提供に向けての意見については、以下のとおりです。

医療情報の提供

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 外国人宿泊者の病院の受け入れが言葉の問題で数少なく、外国人用の医療情報があれば助かります。 |
| 2 | 大阪府内での外国人受け入れ医療機関一覧があると助かります。 |
| 3 | 外国語で対応出来る医師がいる病院のリストがあれば有難いと思います。 |
| 4 | 内科、外科の受け入れのある病院マップを作成して頂きたいです。 |
| 5 | 小児科、小児外科で時間外対応可能な病院情報が多くあれば良い。 |
| 6 | インターネット上ある英語対応の病院。実際電話をかけて確認してみると英語ができないと返答される。確かな情報が欲しい。 |
| 7 | 言語毎に対応可能な医療機関のリストや診療時間が記入されているリストがあると良い。 |
| 8 | 今まで意識したことがなかったが確かに宿泊者の急病に関しては救急車を呼ぶぐらいしか考えていなかった。マニュアルや対応可能な窓口などの記載された冊子を配布などしてもらえるなら大変助かる。 |
| 9 | 外国人受け入れ医療機関の施設付近のリストがあればぜひ欲しい。 |
| 10 | 広く外国語対応可能な医療機関（主に救急）の情報提供願いたい。 |
| 11 | 各種マニュアルや、ホテルのフロントが緊急の時に参考になる資料があれば、配布してくれると助かります。 |
| 12 | 入国時にすべての外国人に対して通用するリストやマニュアルを渡せばいいと思います。共通のダイヤルで通用する窓口など。 |
| 13 | 入国時に医療情報に関するリーフレットを渡してほしい。(必要事項に〇をしてもらうとか。持病など。) |
| 14 | 市役所から医療機関のリストを頂けると助かります。 |
| 15 | 空港等でアプリの案内があると良いかと思います。わざわざ行政のホームページを外国人は見ません。 |
| 16 | 国によっては情報提供に充分注意が必要。 |
| 17 | どれぐらいの料金がかかるのか医療費の目安があれば良いと思います。 |
| 18 | 病院でクレジット決済出来ずに困られる場合が多いので決済の代行を行って頂ける施設を教えて頂きたい。 |

病院側での外国人の受入体制

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 外国人を受け入れてくれる病院が少なく、軽度の症状の方でも救急車を要請する事がある。病院や薬局、ドラッグストア等に外国語の堪能なスタッフや、翻訳アプリ等を配置してほしい。 |
| 2 | 日本人と同じ救急外来を案内しているが外国語対応の医師が少なく受け入れを断られる事が多いので言葉対策の改善をお願いしたい。 |
| 3 | 深夜に外国語対応できる救急病院を用意してほしい。今まで紹介した病院の対応は悪すぎる。 |
| 4 | 病院の外国人患者受け入れ態勢が悪過ぎます。受け入れ先が見つからず救急車手配にて搬送先を救急隊に委ねる事が多々ある。早急な改善を望みます。 |
| 5 | 外国人以外でも急病人が出たらまず救急安心センターに電話をしています。そこで病院を紹介してもらい病院に連絡します。しかし、外国人や小児はほぼ断られます。 |
| 6 | 大阪市内での病院は極めて少ない。また、受け入れてくれる病院もない。言葉ができない為、断られるケースが多い。 |
| 7 | 当館において多く経験しているのが、医療機関から「通訳が同行すれば診察する」と回答される場合です。しかし宿泊施設側の従業員数も限られており同行が難しいことがほとんどです。特に夜間の診察希望があった場合には救急車手配をした上でも受入先がなく搬送も出来ないことも多々あります。 |
| 8 | 医療情報センター等に紹介された病院に電話をしても、日本語がわかる、または通訳できる人がついていなければすべて断られて結局救急車を呼んだことがあった。夜の診療に関して考えてほしいと思った。 |

窓口の設置

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 医療機関紹介の24時間窓口（コールセンター）があればよい。 |
| 2 | 外国人は医院の多くが休業する土日祝に医者にかかりたい人があり、対応に苦労する。専用の窓口があれば助かります。 |

その他

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | ご利用いただいている外国人の方々は、ほとんどが添乗員を伴う団体利用のため、急病や怪我等の対応について問合せを受けることがありません。今後は、増加が見込まれる個人客への対応を検討中です。 |
| 2 | 有料のサービスだと使わないと思います。 |
| 3 | ヒアリング後に救急車の手配をすることが多い |
| 4 | NOビザではなく、電子ビザの導入、および海外旅行保険加入をマストにすべきと思います。 |
| 5 | 言語が通じないと不便です。 |
| 6 | 複数言語対応。情報源の一本化。 |
| 7 | 本当に対応する気があるなら近くにどんな医療機関があるか調べ、足を運び、知りたい情報を人間から取得すればいい。対外国人だけではない。このような調査をすることに疑問を感じる。 |
| 8 | トラベルインシュランスの無い方の前受金のクレジット、ユニオンペイ清算の拡大 |
| 9 | ホテルにおいては種類が多いので特に何が必要かわかるとありがたいです。 |
| 10 | 市販薬が無償提供できるものなのか。できる市販薬とできない市販薬とあるのか。その点を明確にしていただければと思います。 |
| 11 | 医療費が高いため、観光客に半額ぐらいが適切ではないでしょうか？ |
| 12 | 普段病気になられる方がいないせいかあまり考えた事が無かったです。今回の調査で改めて病気をされた事を考えたらホテルでもちゃんと向き合える姿勢をとるべきだと思いました。聞いてあげる状況を作り安心して滞在ができるようにマニュアルを作成したいと思います。 |
| 13 | 時間帯により話せる方がおらず、対応不可になる事。 |
| 14 | 救急指定病院での多言語対応ができるように府、市が支援をする体制を作っていただきたい。 |
| 15 | 地域、消防局、医療機関との連携。合同訓練の実施。 |
| 16 | 普段行っている病院に頼んだり、その病院を外国人宿泊客に教えてあげることがいいと思います。 |

## ４．ヒアリング調査

#### ①　病院Ａ（泉佐野市、許可病床数約400床、救急医療機関）

・大学病院等の第３次医療機関に重症患者が来るのは問題ないが、腹痛や発熱等の軽症例の患者は受け入れていないため、近隣の紹介可能な診療所を探すのに苦労している（看護師がその対応で１時間程度時間を取られる）。そのため、行政には、外国人患者が症例ごとに的確な医療機関に行くことができるような流れを作ってほしい。

・大阪府看護協会が昨年10月末より日本国際看護師を養成する研修を始め、３カ月間で48時間程度の研修を終えた。日本の看護師免許を持ち、実務経験が５年以上か同等の実力のある看護師を募り、外国人患者が来院したときに患者、医療通訳者、医療従事者の調整をする医療コーディネーター的な役割を担ってもらえるよう養成している。言葉や文化が異なる外国人患者対応による医療現場の混乱を避けるために大変価値があり、修了者には、病院内で横断的に活躍してほしいと願っている。

・東京都では、外国人患者対応に関する研修会（３年前から年３回程度開催）を行っている。毎回医療従事者が300名程度参加している。研修の内容としては、外国人患者が来院したときの注意事項や対応のポイントを座学で教え、全体の流れの説明の後に具体的なケース（症例ごとに）を想定してワーキングを行う。大阪府でもこのような研修会を行うと有意義だと思う。

#### ②　病院Ｂ（大阪市、許可病床数約500床、救急医療機関）

・訪日外国人の来院については、ここ５～６年で急増している。宿泊施設が近隣に多いので、そちらからの紹介という形で外国人患者の来院が多い。英語圏の方と、英語が話せる方や通訳できる方の同行があれば受け入れている。

・訪日外国人の受診については、外来診察までなら何とか対応している。２次救急でも可能な範囲で英語対応をしており、救急隊員からの連絡で搬送されてくることも多い。

・訪日外国人の受入で困ることは、言語が異なるため病状の深いとこまで踏み込めない点がある。通訳の方が同行されている場合、入院が必要な患者でも通訳の方がどれくらいの期間同行してもらえるか分からないので入院決定がしにくい。また、入院、手術を行う事態となった場合は同意書へのサインが必要であり、適切な言語対応が求められる。しかし、意思疎通が困難で同意書の取得に難渋するケースも想定される（同意書が必要な検査も同様）。実際に同意書を取得する際に、外国語で細かい質問をされるため、熟練したコミュニケーション能力が求められるとともに対応には多大な時間を要する。翻訳・通訳と並行して医師は治療にあたらざるを得ないため、ほぼ掛かりっきりになる。

・訪日外国人患者の受入れで起きたトラブルのひとつとして、どこの言葉か分からない患者が救急搬送されてきたことがある。また、医療費の未払い問題などが増えるため、外国人患者を受け入れない病院も多くあると思う。中途半端な体制ではトラブルになるので最初から受け入れない病院も多いと思われる。外来に直接来院されて、入院、手術後に安定したらいなくなるケースもなくはない。２次救急でもあるのだから３次となるともっと多いかもしれない。海外旅行の保険に入っている方でも、保険会社の支店が日本にない場合もあり、やりとりに時間がかかりすぎる場合もある。

・訪日外国人患者の当院の受入について、近隣の宿泊施設では外国人の方が体調を崩された場合に通訳の同行があれば受入可能と認識されている場合が多い（実際に通訳が同行される）。領事館が近い場合は、通訳のできる方を派遣していただく場合もある。踏み入った医療行為を行う場合、通常の翻訳や通訳では理解して同意がもらえるまでにはいかないことも想定されるので、医療通訳を依頼する場合がある。翻訳するタブレットなども使うが、対応されてない言語もある。３者間電話通訳も受付、外来ぐらいまでしかカバーできない。

・訪日外国人の救急搬送は、救急隊や他の病院も困ることが多くなるべく受け入れるようにしている。救急隊員からの連絡で通訳同行の場合では重篤患者もなるべく受け入れる。しかし、その後入院となると躊躇してしまう点はあると思われる。言語に多少不安があっても、命に関わるので受け入れるにしても、ベッド数には限りがある。状態の良い方から転院してもらおうと思っても、受入先が見つからない場合、次回からの受入を考えるようになる可能性がある。例えば処置後、経過観察しながら状態の安定した方を、外国人を受け入れている病院に転院依頼で問い合わせても、条件が合わず受け入れてもらえないケースもある。他院では救急搬送でかかってきた重症の外国人の方で手術、入院となると対応できないから受入ないこともあると思われる。２次救急クラスで交通外傷など外傷の外国人患者を受け入れする病院はおそらく少ない。当院では予定手術の外国人患者などはデポジットで前もって入金などしてもらうことも可能だが、救急ではそうはいかない。こちらも他院では未払い問題などを案じて受入ないこともあると思われる。英語だけなら搬送を受入れていた病院も、未払問題などで取らなくなっていくのではないか。また、止む無く亡くなってしまわれた場合の対応も困難である。説明していても、言語が通じていなくて裁判になることも憂慮される。

・訪日外国人患者の対応に関して、行政にも取り組んでほしいことについては、ＪＭＩＰに登録されている病院は大阪府下だと泉佐野と岸和田、あとは吹田に２件で大阪市内にない。観光として訪れる方が多い市内にも認定病院を増やす取り組みをしてほしい。言語対応で入院できる場所が確実に案内できる。または、外国人入院患者の転送受け入れをできる病院や施設があれば、２次救急でも外国人の患者を受け入れやすくなると思われる。病院側で外国語のできる人間を揃える場合、受付周りは準備できても、病棟の看護師までには教育や時間が回らない。行政から医療通訳の派遣などをしてもらえる体制があれば、救急搬送でかかってきた重症の外国人の方でも受け入れる病院は増えるのではないか。３次で人命にかかわる事例まで積極的に取ってもらえるように体制を整える。医療費未払いなどに対応してくれる制度や保険を確立させる。外国人患者の受入れをしてくれる病院や、医療通訳専門のホットラインがあればいい。行政の体制が整えば、今よりも訪日外国人患者を受入れる余地ができる。

#### ③　病院Ｃ（大阪市、許可病床数約700床、救急医療機関）

・コミュニケーショントラブルで特に困難な事例について、受付時は、宿泊施設からの紹介で直接来られる方もいるが、宿泊施設からの一報が欲しい。通訳同行で折り返しの電話をもらったのに着いてきてくれない時もある。また、順番を待たない人が多い。診療時は、方言の強い外国人の場合、時間がかかる。診断書をお願いされたときも。場合によっては１つ１つ検査、治療、薬なども事前に料金を調べながら伝えながら診療している。会計時は、領収書を頼まれたとき、手入力で作らないといけないので時間がかかる。明細書は日本語でしか出ない。デポジットで頂いても後日清算に来る方がいないので、ＡＴＭに同行する場合もあり、職員を取られる。わざと時間外で会計をせずに帰られる方が10回に１回くらいでいる。

・行政に望む情報提供については、病院会計の領収書、明細書などの多言語化されたシステム。自国の保険会社とのやり取りの代行。または日本の医療システムの説明。Ｗｉ-Ｆｉの拡大をしてほしい。救急隊でパスポートの読み方がわからない人もいるので教育してほしい。

・外国人患者を受け入れる際の環境整備に対して補助が受けられる場合、どのような整備に対しての利用が想定されるかについては、ポケトークなどの翻訳機の配布など。翻訳、通訳媒体の複数化に対する援助。院内文章の多言語化。

・ＪＭＩＰ取得の意向については、将来的には考えざるを得ない。

#### ④　病院Ｄ（大阪市、許可病床数約700床、救急医療機関）

・コミュニケーショントラブルで特に困難な事例について、受付時は、日本病院会で通訳サービスに入っているので、特に大きなトラブルなどはないが、通訳、翻訳等で全体的に時間がかかってしまうので、混雑時などはお断りしなければならない時もある。診療時は、実費にもなるので料金を細かく確認してくる場合もあれば、こちらから細かく説明しながらの場合もあるので時間がかかってしまう。また、電話通訳を挟む場合も時間がかかってしまう。会計時は、外来受診の場合はクレジット決済で回収できる場合がほとんど。ただし、まれに上限に達している場合や、入院費の支払いにおいて、旅行保険での支払いとして退院後、保険が下りないことが判明した場合など、未収のまま帰国され回収が困難となっている事例もあるが、今のところ未収の件数は突出して多いというほどではない。

・行政に望む情報提供については、通訳サービス等外国人患者の受け入れに必要な業務提供を行っている業者の情報をメリット、デメリットなども含め提供してほしい。また、外国人患者の診察に対してのマニュアルは、診察室の中のＰＣは外部のインターネットには接続できないのでそれを考慮したものであってほしい。

・外国人患者受入体制強化に向けて病院として特に取り組んでいることについては、言語が理由で外国人患者を断ってしまうのは望ましくないので、できる限り言語の壁はなくしたいと思っている。

・ＪＭＩＰ取得の意向については、病院としてはまだこれから検討していく段階である。

・外国人患者を受け入れるにあたって今後、病院として積極的な受け入れを行っていくかどうか等方針については検討中であるが、できるだけ断ることなくスムーズに言語など対応できるようにしていきたい。

#### ⑤　病院Ｅ（大阪市、許可病床数約250床、救急医療機関）

・外国人患者の受入れが多い時間帯については、立地の関係で夜が多い。昼間は普通に来られる。

・国籍、受診時利用の言語、宗教等の確認については、日本語が話せなくても、英語が話せる方、または通訳者同行の方しか受入をしていない。

・コミュニケーショントラブルで特に困難な事例について、受付時は、全くコミュニケーションが取れない人が来た場合に困る。診察時は、自国の医療システムと比較されるので、不必要な検査をしたのではないかと疑われることがある。入院となると状態、検査、治療と内容を理解してもらえない場合もあるので大変。会計時は、実費になるので、料金が高いと言われることがある。最初に料金説明をするようにしているので大きなトラブルはない。

・行政に望む情報提供については、ＩＣＴなら需要はあると思うが、電話だけなら意味がないのではないか。受入を拒否するわけではないが、言語も国籍もわからない患者が来たとき、受付はもちろん、診察、会計と進めることもできないので、言語など対応のできる病院を他にあたってもらえるように案内してもらえたりすると助かる。そのため、対応言語別の対応病院をまとめてほしい。そうすれば対応できない場合でも案内はしやすくなる。

・外国人患者を受け入れる際の環境整備に対して補助が受けれる場合、どのような整備に対しての利用が想定されるかについては、多国語が話せる人を雇っていたら、又は雇うために、この設備を入れたら、窓口を作ったらと補助金に対してきちんと区分などを作ってもらえたら、環境整備もやりやすいと思う。現状では、府・市あるいは国からも外国人患者受入のために何があるわけでもないし、バックアップもない状態なので、外国人診察に対しての対価など、リスクではないことも付加としてあれば、もっと積極的に外国人患者の受入れをする病院もあるのではないか。

・外国人患者を受け入れるにあたって今後、病院としての方針については、若い医師などは外国人に対する免疫というか、英語も身近ではあるのでそうでもないが、キャリアの中で外国人患者に接する機会があまりなかった年長者の医師などもいるので、そういう医師に対しての意識改善も必要だと思う。コミュニケーションが取れるなら、来院された外国人患者様はこれからも出来る限り診療していきたいと思う。

#### ⑥　診療所Ａ（大阪市）

・ウォークインで訪日外国人患者が受診されるきっかけについては、宿泊施設が近いのでその紹介、空港直通のバスのバス停が目の前なのでその流れ、ホームページを検索しての来院、最近は飛び込みの方も増えている。

・訪日外国人を受け入れる際に在留外国人の方が受診されるケースとの違いについては、在留の方は保険証を持っている方が殆どなので、持っていなければ訪日の方かと思っている。訪日の方は薬の処方だけ下さいという方が多い。ダウンロードした多言語の問診票に記入してもらい、一つ一つの検査を事前に料金説明をしている。最近ではアプリの多言語問診票を記入してから来院される訪日の方もいる。

・国籍、受診時利用の言語、宗教等の確認については、診断書の必要な方に関してはパスポートでのスペルや住所の確認をする場合はある。

・コミュニケーショントラブルで特に困難な事例について、受付時は、順番を守らない方もいる。団体で来られた場合、お連れの方で待合室が混雑することもある。電話で問い合わせを受けた時に院内が混んでいると宿泊施設からの紹介でも、通訳できる方が付き添えない場合などは申し訳ありませんがお断りしている。診療時は、翻訳しながら、確認しながらなので時間がかかってしまう。ポケトークで翻訳しているが、やはり専門的な部分に入ると翻訳できないので説明に時間を取られてしまう。会計時は、金銭のやり取りではトラブルはないが、診断書が必要な場合に、やはり同じ理由で時間がかかってしまう。院内の状況次第では受付時や電話をもらった時点で診断書の有無を聞いてお断りせざるを得ない場合もある。

・行政に望む情報提供については、パソコンでの検索で見せる物ではなく、プリントアウトして活用できるツールの方がいい。病名の訳した一覧など、１枚～数枚程度。多言語で診断書のテンプレートの様なものがあれば助かる。できれば事前にダウンロードして紙媒体で使える多言語ツールを充実させてもらいたい。また、事前ではなく、突然来院された方などに柔軟に対応できるような電話通訳のコールセンターがあれば助かる。

#### ⑦　宿泊施設Ａ

・コミュニケーショントラブルで特に困難な事例とその対処法については、団体のお客様では特に大きなトラブルはないが、個人のお客様だとお子さんの発熱などで対応をする場合はある。個人のお客様の対応で従業員が通訳で付き添うが、日本人で通訳が出来る従業員と、日本語もある程度喋れるが母国語が違う従業員とでは医師にお客様の状態の伝え方も違ってくると思う。日本人で通訳できる従業員も、外国人で通訳のできる双方に言える話だが、専門用語や治療のやり方など、深く切り込んだ話になるときちんと通訳ができない場合もある。

・医療機関との連携については、提携病院といったものはないので、センターに問い合わせて病院を教えてもらっている。団体の場合は、通訳の方が同行するのがほとんどなので、個人のお客様の場合は従業員が病院に同行するようにしている。

・薬局への案内や薬の手配の在り方については、薬事法のこともあるので、昔のように常備薬をお客様にお渡しすることはない。病院への行き来には従業員ができる限り同行するが、ドラッグストアには同行しない。

・行政として発信してほしい情報については、訪日外国人専用の統括の医療コールセンターがあればいいかもしれない。紹介できる所はタクシーで20分が一番近いが、実は知らないだけで近くに病院があるのかもしれない。外国人の方を案内できる近い病院などの機関のリストがあればいいと思う。また、館内での指差しの問診票かなにかあれば、対応がもっとスムーズにできると思う。観光案内のパンフレットなどに宿泊施設から外出されているときに体調を崩された場合のコールセンターなどもあればお客様も安心して観光できるのではないか。コールセンターなどが稼働するのであれば費用の面もお客様からすれば気になる部分だが、明確な金額を先に提示するのは難しいにせよ、初診料など簡単に説明してあげられたら良いのかもしれない。

#### ⑧　宿泊施設Ｂ

・コミュニケーショントラブルで特に困難な事例とその対処法については、日、英、中、韓であればトラブルといったことはないが、救急車や病院への同行で多言語対応できるスタッフが出てしまった場合、対応がおろそかになってしまっているかもしれない。また、医療費の問題で、他にどこも受入不可でそこしか行けなかった場合で、高額になってしまってクレームになることがあり、その場合は宿泊費用の割引などで対応する時もある。診断書に関して、専門知識のある通訳ではないので、お願いされてもどうにもできないことがほとんどである。

・外国人患者への医療情報発信に向けて宿泊施設として特に取り組んでいることについては、指差し確認用のピクトグラムを用意している。

・医療機関との連携については、明らかに重症や外傷の酷い時は救急車を呼ぶ。タクシーで行けるようなら、タクシーでお願いしている。近隣の病院は外国語対応してくれるので、提携しているわけではないが紹介をしている。事前に電話で対応して断られた外国人対応病院でも、紹介できる先が見つからずに救急車を呼んだら受入れしてもらえることがある。

・薬局への案内や薬の手配の在り方については、病院での費用など簡単に説明したときに渋っているようであれば、歩ける程度の方には薬局か病院か選んでいただくこともある。

・行政として発信してほしい情報については、ＷＥＢでの問診票や診断書などできる限りこちら側で聞いたものを記入したり、見せてもらったとしても、信憑性がないと、医師と患者と通訳でまた一からの話になってしまうので、本当の意味での運用のできる媒体として、アレルギー項目なども増やし、事前告知のないものでの症状悪化は、医師も付き添いの従業員などにも責任はないといった同意書を兼ねてみてはどうか。またＷＥＢで診療してくれる医師もいるが、処方箋も出せない、何かしらのプリントアウトもできない、医師同士の判断材料にもならないとなっているので対策をお願いしたい。

#### ⑨　旅行会社Ａ

・外国人の方に向けた情報発信の在り方については、災害時、携帯に自動的に送られる緊急速報が鳴り響いても、日本語表記のため、何も理解が出来なかった。英語表記にならないか。

・外国人が急な病気やケガに見舞われた場合に備えた現状の情報発信の方法については、イベントの場合は主催側の判断で、近隣病院への搬送、紹介などが行える。

・外国人の方が医療情報を取得されるにあたっての実際のトラブルについては、医療通訳の不備、医薬品の品揃えなど（宗教、食事、保険、支払なども）。

・旅行会社と行政との連携を通じた情報発信の可能性については、旅行会社の持つ強み=移動交通機関、宿泊施設の手配力を生かしたい。具体例としては、松江のコンベンションビューローからの相談で、昨年大雨によりＪＲが不通に。イベント参加者が松江市内から脱出できない事態となった。そんな時にイベントオフィシャルエージェントとして、旅行会社がバス手配を行う事で参加者の利便性を図れないか。イベントごとの契約ではなく、ビューローとの期間ごとの契約にならないか。

・外国人の方への情報発信や対応について関西特有の事情については、行政側発信で一番有名なもの（<https://osaka-info.jp/en/page/emergency>）。ただし、一般的な情報。大阪観光局として、緊急時の外国人向け情報発信のあり方は改善すべきと認めています。京都コンベンションビューローも同様の事を課題視しています。

・行政として発信してほしい情報については、現状課題とされる緊急時の対応（交通機関、病院、宿泊）などが一元的に公開されるＷＥＢサイト。

#### ⑩　旅行会社Ｂ

・外国人の方に向けた情報発信の在り方については、ＷＥＢ導線として、ＳＮＳやホームページでの案内もあるが、実際訪日された方に対しては紙媒体での案内の方が多い。紙媒体は実際に日本に来ている方に対しての発信になるので、やはり情報の質というものも強かったりする。ＷＥＢだと、日本に来られた方というよりは、これから来られる方がご覧になっている事が多いかもしれない。もちろん来られた方も見ていただいていると思うが、実際に現地でとなるとやはり紙媒体の方が多いと思う。

・外国人が急な病気やケガに見舞われた場合に備えた現状の情報発信の方法については、体調を崩された外国人の方が店舗の方に来られることは多いので、その際には医療センターに連絡して、紹介させていただくことがある。提携しているわけではないので、ただの紹介とはなるが、言語対応などもしてくれる。駅や警察の方から言語対応などに困られた場合、連絡が来て、そこから病院に行きたいのか、薬局に行きたいのかを聞いて、マップを用いて案内しているが、やはりどうしても民間なので、どこまで踏み込んでいいのかはやはり悩ましいところではあるが、お客様からのご相談や要望があればその都度、対応している。

・外国人の方に向けた医療情報の効果的な発信については。難しいとは思うが、信用できる多言語対応している近隣の病院をリストアップして頂ければと思う。この周辺の施設、店舗はやはり医療センターを案内することがほとんどだと思うが、もしかしたらもっと近くに言語対応されている病院もあるのかもしれない。所在地や診療時間もそうだが、電話番号も記載されたものであれば待ち時間なども聞けるので便利かと思う。医療センターは距離もあるが、大きな病院なので待ち時間もあり、お客様のためにも分散できた方が良いかと思う。

・外国人の方が医療情報を取得されるにあたっての実際のトラブルについては、困るのは、近いところや歩いていけるような病院を紹介してほしいと言われたとき。医療センターだと距離がある。あとは「この症状は病院に行ったほうがいいですか？」と聞かれた場合。病院に行くべきか薬局でどうにかなるかどうかは判断しかねる。

・旅行会社と行政との連携を通じた情報発信の可能性については、ＪＭＴＯ(日本・多国間臨床試験機構)の公認の観光案内所として定期的な連絡会にも参加しているので、医療体制の話をしていて、ホームページには病院を探せる機能だとか、緊急時のマニュアルもあるが、少し検索しづらい部分もあって、活用できてない。

・行政として発信してほしい情報については、周辺だと時期によっては予約診療のみの病院もあったりするので、当日に電話して対応して頂けるのか否か。言語で対応して頂けるのか否か。言語で病状を聞いてくれたり、電話口で病状を聞いて病院を紹介してくれたり、病院に行くべきかどうかの判断や対応をしてくれるようなコールセンターがあったらありがたい。ホームページでも、言語対応できる病院のリストは出てくるが、その中でもある程度カテゴリーを絞って、どこがいいのか探しやすいといい。旅行者の方に対しても、病院を探しやすいホームページだとか、聞きに行ける場所を増やせるといい。観光案内所に対してのマニュアルなども使いやすく共有しやすいものがあればいいと思う。訪日旅行者の方に対しての保険などのご案内も、日本に来られてから入れる保険もあるし、来られる前に入れるものもあるので、そういった保険の重要性も案内してほしい。

# Ⅲ　調査結果の分析

　病院調査において、「調査票Ａ　医療機関における受入体制に関する調査」の調査結果に「調査票Ｄ　大阪府独自追加調査」の調査結果を追加し、集計・分析を行った。

## １．二次医療圏別の外国人患者受入実績

　平成29年度に外国人患者の受入実績がある病院を二次医療圏別でみると、「大阪市」が最も多く65.0％、次いで「南河内」が61.3％、「豊能」が56.4％と続いています。

　また、外国人患者数では、「大阪市」が最も多く8,767人（新規入院患者1,237人、外来初診患者7,530人）となっています。



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 二次医療圏 | 新規入院患者 | | 外来初診患者 | | 合計 |
|  | うち救急搬送患者 |  | うち救急搬送患者 |
| 豊能 | 163人 | 17人 | 1,322人 | 131人 | 1,485人 |
| 三島 | 96人 | 11人 | 628人 | 35人 | 724人 |
| 北河内 | 79人 | 27人 | 662人 | 38人 | 741人 |
| 中河内 | 112人 | 18人 | 654人 | 30人 | 766人 |
| 南河内 | 72人 | 14人 | 357人 | 25人 | 429人 |
| 堺市 | 112人 | 30人 | 546人 | 105人 | 658人 |
| 泉州 | 205人 | 44人 | 1,255人 | 119人 | 1,460人 |
| 大阪市 | 1,237人 | 235人 | 7,530人 | 1,351人 | 8,767人 |
| 合計 | 1,913人 | 379人 | 11,632人 | 1,703人 | 15,030人 |

## ２．許可病床数別の外国人患者受入実績

平成29年度に外国人患者の受入実績がある病院を許可病床数別でみると、「300床以上400床未満」が最も多く80.0％、次いで「400床以上」が77.2％、「20床以上50床未満」が65.5％と続いています。

また、外国人患者数では、「400床以上」が最も多く5,528人（新規入院患者820人、外来初診患者4,708人となっており、許可病床数が多いほど外国人患者数が多くなっています。



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 許可病床数 | 新規入院患者 | | 外来初診患者 | | 合計 |
|  | うち救急搬送患者 |  | うち救急搬送患者 |
| 20床以上50床未満 | 33人 | 5人 | 436人 | 26人 | 469人 |
| 50床以上100床未満 | 143人 | 20人 | 991人 | 91人 | 1,134人 |
| 100床以上200床未満 | 235人 | 48人 | 1,307人 | 209人 | 1,542人 |
| 200床以上300床未満 | 304人 | 53人 | 2,116人 | 225人 | 2,420人 |
| 300床以上400床未満 | 541人 | 112人 | 3,384人 | 474人 | 3,925人 |
| 400床以上 | 820人 | 158人 | 4,708人 | 809人 | 5,528人 |
| 合計 | 2,076人 | 396人 | 12,942人 | 1,834人 | 15,018人 |

## ３．延べ外来患者数別の外国人患者受入実績

平成29年度に外国人患者の受入実績がある病院を延べ外来患者数別でみると、「70,000人以上」が最も多く78.3％、次いで「30,000人以上70,000人未満」が63.9％、「10,000人以上30,000人未満」が50.0％と続いており、外来患者が多いほど外国人患者受入実績がある割合が高くなっています。



## ４．延べ入院患者数別の外国人患者受入実績

平成29年度に外国人患者の受入実績がある病院を延べ入院患者数別でみると、「70,000人以上」が最も多く63.9％、次いで「5,000人以上10,000人未満」が61.1％、「5,000人未満」が52.9％と続いています。



## ５．医療機関種別の外国人患者受入実績

平成29年度に外国人患者の受入実績がある病院を医療機関種別でみると、「総合周産期母子医療センター」、「外国人受入れ環境整備事業の対象医療機関」、「訪日外国人旅行者受入可能な医療機関」、「ジャパンインターナショナルホスピタルズ」、「ＪＭＩＰ認証病院」は100.0％となっています。



## ６．診療科目別の外国人患者受入実績

平成29年度に外国人患者の受入実績がある病院を診療科目別でみると、「救急科」が最も多く88.7％、次いで「感染症内科」が87.5％、「病理診断科」が87.1％と続いています。



## ７．外国人患者受入体制整備に向けた情報発信のあり方

#### ①　医療機関向け

外国人患者受入れ医療機関認証制度(ＪＭＩＰ)に登録されている病院は、大阪府下においては、泉佐野に１件、岸和田１件、吹田市２件となっており、大阪市内に登録されている病院はありませんが、観光として訪れる方が多い大阪市内においても、ＪＭＩＰの認定医療機関を増やす必要があります。

　ヒアリング調査結果によると、大阪市内病院についてＪＭＩＰの取得意向はあるものの、現段階では「検討」という回答でした。まずは、大阪府下の認証医療機関から認証制度の効果（良い影響）を集約するとともに、外国人受入れマニュアルや未払い対応マニュアルなどの具体的な好事例を発信することが重要です。

#### ②　宿泊施設向け

宿泊施設向けヒアリング調査結果によると、「行政として発信してほしい情報については、ＷＥＢでの問診票や診断書などできる限りこちら側で聞いたものを記入したり、見せてもらったとしても、信憑性がないと、医師と患者と通訳でまた一からの話になってしまうので、本当の意味での運用のできる媒体として、アレルギー項目なども増やし、事前告知のないものでの症状悪化は、医師も付き添いの従業員などにも責任はないといった同意書を兼ねてみてはどうか。」とあります。

宿泊施設調査結果によると、病気や怪我等に関して外国人宿泊者から医療情報に関する問い合わせを受けた内容は「医療機関の紹介」が最も多くなっていますが、外国人を受け入れる医療機関リスト等を作成・保有している宿泊施設は30.1％となっています。

　大阪府においては、情報発信サイトに、医療機関リストに医療機関でそのまま利用できる多言語問診票や診断書などがダウンロードできるようにすることで、宿泊施設側で通訳を同行できない場合においても、病院側が外国人患者を受け入れやすくなると想定されます。

#### ③　外国人患者向け

　観光庁が定めた「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針（平成24年１月制定、平成30年４月改定）」には、外国人観光案内所の基本的な考え方として「外国人観光案内所は、この受入環境の先頭に立ち、実際に外国人旅行者とface to faceのコミュニケーションを行い、求められる情報・サービスを適切に提供し、外国人旅行者が国内の旅行において、到着から出国にいたるまで不自由を感じることなく旅行を終えることができるよう、案内サービスを行うことが期待されている。」とありますが、訪日外国人が急な病気やケガに見舞われた場合、宿泊中であれば宿泊施設に聞けば良いですが、外出中であれば必要な情報を取得するのは困難だと想定されるため、外国人観光案内所から必要な情報を提供することも重要です。

　外国人観光案内所が、訪日外国人に対して、病院等の場所を案内する場合、紙媒体で案内してから、ＷＥＢ媒体へ案内することが最も有効だと思われます。そして、ＷＥＢ上で対応言語や病状を選択してから、位置情報サービス（ＧＰＳ）をオンにすることで、今いる場所から近い病院が地図に表示され、病院を選択すると、予約なしで診療が可能かどうか、電話番号、診療科目、診療時間、待ち時間などを表示することができれば、近くて対応可能な病院を検索することができます。

「ＪＨＧ（Japan Hospital Guide）」は、訪日外国人向けＧＰＳ連動の病院検索アプリとして、2017年11月27日から運用を開始していますが、検索した病院が、予約なしで診療が可能かどうか、待ち時間などの情報は表示されないため（電話で直接聞くことはできる）、大阪府においては、訪日外国人がより安心して医療を受けることがきる新たなシステムの構築が求められます。