

	① 外国人患者を受入れる上での課題	② ①の課題を解決するために実施すべき取組
北 部 (豊能・三島・北河内)	①未収金問題について ・未収金の回収が困難である。 ・無保険者への対応に課題がある。 ②言語の課題について ・治療内容等の説明が難しい。 ・医療通訳者の配置について悩んでいる。	①未収金問題について ・デビットやクレジットカード決済などを導入している。 ・保険・保証サービスなどへの加入 ②言語の課題について ・AIの翻訳機能を活用している。 ⇒一言語への翻訳ではなく、複数言語で双方向に翻訳を行い、正しく翻訳できているかをチェックしている。 ○全体について ・国や大阪府等の制度を積極的に活用し、病院に依らない運用を実施する。
中 部 (大阪市・中河内)	①未収金問題について ・日本では、医師が検査内容等を決めて診察するが、海外では、事前に保険会社に検査内容の承諾を得ないと保険金が下りず、未払いになることがある。 ②言語の課題について ・翻訳アプリ等は正しい文法を使わないと正しく翻訳されないため、あまり活用が進まない。 ・web型のAIについては、個人情報保護の観点から使用を禁止している。 ・通訳をキャンセルされた場合のキャンセル料の設定、徴取について悩んでいる。 ・予約外や救急の際の対応が困難である。 ・ポケットクやアプリなどを導入しているが、職員へ浸透しておらず、活用状況がいまいち。 ・職員の当事者意識が薄く、体制が整わない。 ③保険点数について ・外国人だから1点30円だと説明すると「差別だ」と揉め事になる。 ・通訳料の徴取について、通訳の実績が出るのが月末のため、その場で清算ができない。 ④看取りについて ・日本で亡くなるのか、帰国してから亡くなるのかで料金や宗教的な課題が多い。 ・看取り目的で入国したが家族が帰国を希望する場合、倫理的、医療安全面でリスクが高い。	①未収金問題について ・事前の丁寧な説明が必要。 ・入院等高額になる場合は、デビットを徴収している。 ⇒デビットを清算額が下回った場合、入金 of 取消や、再支払などを繰り返したことでカードの利用上限に引っかかってしまい、時間を要するなどの課題もある。 ②言語の課題について ・外国語にこだわらず、やさしい日本語を使った方が伝わりやすい時もある。 ・閉鎖型のAIを導入している。 ・外国人対応や、翻訳ツールの使い方について、eラーニングや、新入職員研修、研修医へのプログラム等に導入を検討している。 ③保険点数について ・言語対応や説明に時間がかかることなどを丁寧に説明しているが、時間がかかる。 ・通訳料についてはルール作りが必要。 ④看取りについて ・ルール作りが必要と思われるが、宗教的な問題もあり、困難。
南 部 (泉州・堺市・南河内)	①未収金問題について ・訪日外国人が救急で搬送された場合に医療費が高額になり、未収金が発生しやすい。 ・日本の医療費や制度について、事前に説明をしているが、なかなか理解を得られない。 ②言語の課題について ・言葉が通じず、付き添い者もない場合、対応が困難である。 ・翻訳機が全ての会話を拾ってしまい、特に救急の現場などで正しく翻訳されない。 ・外国語での文書作成が難しい。	①未収金問題について ・デビットを徴収している。 ②言語の課題について ・Google翻訳や、iPadなどを使い分けて適宜対応している。 ・翻訳アプリやAI翻訳については個人情報の観点から、軽微な内容とそうでない場合の使い分けが必要である。 ・翻訳アプリの使い方について職員へ研修する必要がある。 ・やさしい日本語で話す。(研修等が必要)