

目次

◆ はじめに	2
◆ 筆者と当院の紹介	3
◆ 図表目次／コラム目次	6
◆ 本書のトリセツ	7
◆ 外国人医療トラブルシューティング	8

Part1 外来受診した外国人診療で困ったときの対症療法

1 日本語対応可能で公的保険もある場合の対応	12
在留外国人と訪日外国人／コトバOK & おカネOK ⇒ 在留外国人／同伴通訳にサポートしてもらう／同伴通訳に頼ってはいけないとき	
2 日本語対応可能だが、公的保険がない場合の対応	16
公的保険がない場合は自由診療となる／自由診療では概算を事前に提示する／医療費を考えながら医療をする	
3 日本語が全く話せない外国人の対応	20
中国語圏・韓国語圏から来る、コトバが通じない訪日外国人の対応／コトバが通じないときにどうするか？／どの病院に紹介するか？	
4 外国人が突然来院した場合の事務対応	24
その1 受付時：パスポートと健康保険証を確認／その2 診察中：訪日外国人は自由診療の値段と概算を準備する／その3 会計時：領収書と診断書をできれば英語で準備	

Part2 外国人診療のコトバとおカネの準備方法

1 外国人診療の準備では診療実績の数値化から始める	30
まずは8割をめざす／どのような外国人患者が来院するか？／どうしてもカウントできないとき／在留外国人のカウント／訪日外国人のカウント／訪日外国人の診療では何語が必要か？	
2 コトバの問題解決 1) 通訳の準備	38
外国人医療対策でコトバの準備は永久的に続けるもの／何語をどのように準備すればよいか？／院内通訳の導入方法／どれくらい外国人患者がいれば通訳を雇用するか？／派遣通訳について／同伴通訳は院内通訳採用後も利用してOK！／電話通訳サービス／当院利用の電話通訳サービスの例／採用前に必ず試用を繰り返す／機械通訳は院内利用しない	
3 コトバの問題解決 2) 通訳の利用法	46
院内通訳の働き方／院内通訳の通訳以外の業務／医療通訳の資格取得／電話通訳サービスの利用法／コトバのマニュアルを“見える化”し、使ってもらうまでが準備／通訳を利用するときの話し方のコツ	

4	コトバの問題解決 3) 書類の作成	52
	①診療申込書（診療同意書）／②診断書／③領収書（英語）／④問診票	
5	おカネの問題解決 1) 外国人患者の医療費をいくりに設定するか	64
	自由診療の料金設定／公的保険での通訳費用の設定／在留外国人は訪日外国人より総額費用が安くあるべき／有料の通訳費用を拒否されるリスク／外国人診療特有の負担の必要性を医療者にわかってもらう	
6	おカネの問題解決 2) 未収金対策	68
	未収金が発生するパターンを知っておく／入院時の会計対応／在留外国人の場合	
7	コトバとおカネの問題を解決する医療事務員マニュアルの作成	76
	外国人診療に必要なマニュアルを作成する	

Part3

コトバとおカネの準備後に取り組む外国人診療

1	医師が外国人の診察で知っておくべきこと	82
	診療の目的・目標をはっきりさせる／訪日外国人で多い主訴と鑑別疾患を知っておく／在留外国人で留意すべき病態／外国人が抵抗を示す医療行為を知っておく／検査の説明は時間がかかると心得るべし	
2	入院患者の緊急帰国支援	86
	緊急帰国の理由を確認する／治療プランが決まった後の対応／MEDIF／航空機の手配／母国の医療機関の決定／入国の準備／コーディネートを誰がする？	
3	診療拒否する外来患者への対応	94
	患者であり旅行者である／受付で診療同意書にサインをもらっておく／同意のもとで診療拒否となっても診療拒否書は必ず取得する	
4	院内死亡時の対応	98
	外国人の葬法の違い／日本人と外国人の院内死亡後の対応の比較／霊安室での病院待機を防ぐ方法／筆者の土葬搬送事例の紹介	
5	外国人診療で知っておきたい薬の注意事項	102
	母国語の文字が読めない薬の調べ方／用法用量の確認／外国人が文化・風習で使わない薬を知っておく／応用編 ～薬袋の自動翻訳～	
6	食事とWi-Fiの整備	106
	院内無料Wi-Fiを導入する／宗教や信条による食事制限／具体的な食事対応方法／文化の理解はインプットとアウトプット	
7	国際医療支援室の立ち上げ	110
	国際医療支援室とは？／JMIPを受審する／国際医療支援室での筆者の失敗／必要なのはハードとハート／国際医療支援室のゴールとは？	

◆ おわりに	～ 日本では外国人にも日本人と同様の医療を提供する ～	114
◆ 巻末文献		115
◆ 索引		120

図表目次

在留外国人と訪日外国人の違い……………	13	通訳費の個別算出方法の例……………	66
自由診療の外国人診療に対する医療費価格……………	16	各場面での医療費の提示と未収金のリスクマネジメント……………	68
訪日外国人旅行者の内訳（2017年）……………	21	使用頻度の高い診療行為の概算例（外国人用）……………	71
外国人診療の初期対応と問題解決に必要な準備の チャート……………	26	外国人診療に必要なマニュアルの使用場面……………	76
当院の外国人患者のカウントの例……………	31	指差し表示による受付のマニュアルの例……………	77
総人口における外国人割合の市町村ランキング……………	32	外国人受付マニュアルの例……………	78
外国人診療における各省庁で得られる情報……………	33	外国人会計マニュアルの例……………	79
都道府県別外国人延べ宿泊者数（2017年）……………	35	外国人へのNG医療とその対応……………	85
都道府県別、国・地域別外国人延べ宿泊者数構成比 （上位5国・地域）（2017年）……………	37	帰国支援におけるコーディネーターの役割……………	87
通訳者、電話通訳サービス、機械通訳の医療利用……………	39	MEDIFの例……………	88
地域の医療通訳関連事情……………	41	病態ごとの航空機搭乗に必要な準備……………	90
院内通訳、派遣通訳、同伴通訳……………	42	診療拒否書（日本語、英語）……………	96
電話通訳サービスの利用状況……………	43	日本人と外国人の院内死亡の対応の違い……………	99
中国人患者用の診療申込書（診療同意書）……………	53	院内死亡時のチェックリスト……………	101
外国人患者向けの診療説明書（日本語、中国語）……………	54	通常の電子カルテの薬袋と薬剤情報提供書の印刷時に 言語選択ができる……………	104
診断書作成時の注意事項……………	56	薬袋が英語になって印字される……………	104
英語診断書の雛形の見本イメージ……………	57	薬剤情報提供書が英語になって印字される……………	105
領収書は日本語作成後に英語変換できるようにしておく ……………	58	宗教上の食事制限……………	107
問診票（救急外来用）……………	61	菜食主義者の分類……………	107
問診票（整形外科用）……………	62	外国人対応食に関する聞き取り項目 （宗教的禁忌食やアレルギー食材等の確認）……………	108
中国人患者用の造影CTの診療同意書……………	63	訪日外国人患者の推移……………	110
日本人と外国人の医療費のイメージ……………	65		

コラム目次

オリンピック・パラリンピックは外国人医療を 増やすか？……………	15	外国語の院内勉強会はすべきではない……………	43
中国の医療制度……………	18	北京語と広東語の使い分けは必要か？……………	46
英語診療が可能かどうかの見極め方……………	20	医療通訳はココが違う！……………	48
医師からの外国人患者の受診キャンセル……………	27	救急隊員が利用する翻訳システム……………	49
中国人はドラッグストアで何をかう？……………	28	メディカルツーリズムは儲かるか？……………	74
各省庁の外国人診療に対する役割……………	33	増える外国人のレンタカー事故……………	83
外国人医療のセンター化……………	34	領事館へ連絡するもう1つの理由……………	93
		外国人の死亡診断書の作成方法……………	98