

# はじめに

◎突然、来院した外国人患者の対応法を手っ取り早く確認したい

◎外国人の外来・入院患者が増えており何を準備すればよいか知りたい

本書はそんな悩みをもつ医師・看護師，さらには医療事務員や病院管理者におすすめの虎の巻です。外国人医療の場で必ず起こる問題とその解決方法をすべて記載しました。

## 《 外国人医療問題の大部分が「コトバ」と「おカネ」の問題 》

外国人医療と聞けば「渡航医学」や「文化・風習」という課題をイメージする方もいるかもしれませんが，しかしこれらはコトバとおカネの問題を解決した後に着手すべき課題です。厚生労働省の調査によると外国人患者対応で多くの医療機関が最も困っているのが「言語や意思疎通の問題（84.5%）」で2番目が「未収金や訴訟などのリスク（63.9%）」です（⇒巻末文献-厚1, p36）。

コトバの壁は医師や看護師，メディカルスタッフから医療事務員まで全職員にとっての課題，そのため解決すべき最重要項目となります。

そしてコトバが通じた次に外国人医療の課題となるのがおカネの問題。会話が成立すると外国人患者は「この検査はいくら？」「そんなに高いなら検査なしで診断してくれ」などと言ってきますので，医師はソロバンをはじきながらの診療を迫られます。また医療事務員は外国人患者から「海外旅行保険を使ってほしい」と要求されますので慣れない対応に追われます。そこで，外国人医療においては以下のことを到達目標にするべきです。

## 《 コトバとおカネの問題を，全病院スタッフが対応できるようにする 》

本書はこの問題の解決方法を余すところなく記載しました。Part1では外国人患者への対応法を準備中の医療機関に向けて，突然外国人患者がやってきた場合にとりあえずできる対応を解説しています。またPart2とPart3では，外国人患者が増えてきた病院が，具体的に何をどの順番で準備するとよいかを解説しました。

外国人医療は病院を挙げて取り組むべきプロジェクトです。医師一人，外国人診療部だけの努力では決してうまくいきません。全職員が一丸となってはじめて成功します。「一人の百歩より，100人の1歩」がキーワードなのです。

そのため本書では医師や看護師・メディカルスタッフだけでなく，医療事務員や病院管理者も知りたい情報をお伝えしています。本書が外国人医療にかかわるすべての病院スタッフにとって役立つことを確約いたします。

2019年7月

札幌東徳洲会病院 救急科・国際医療支援室  
増井伸高