

外国人患者の受入れ体制整備の背景と準備すべき項目

八木 洋^{*1}、北川雄光^{*2}

^{*1} 慶應義塾大学医学部外科学 専任講師

^{*2} 慶應義塾 常任理事／慶應義塾大学医学部外科学 教授

Summary

医療機関を受診する外国人患者が増加する現状を背景として、外国人患者の受入れ体制の整備が急務となっているが、具体的にどのように体制を整備すべきか、またトラブルを防止するためにはどのような点に注意すべきか、を理解することが大変重要である。本稿では、厚生労働行政推進調査事業費補助金〔政策科学総合研究事業（政策科学推進研究事業）〕「外国人患者の受入環境整備に関する研究」「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル第4.0版」をもとに、具体的に準備すべき事項や背景について網羅的に紹介する。これから体制整備を検討している医療機関に少しでも参考になれば幸いである。

訪日外国人旅行者や在留外国人の増加を背景として、医療機関を受診する外国人患者が増加している。COVID-19によって一時減少したものの、都市部や主要観光都市以外の地域でも、在留外国人や訪日外国人旅行者の数が増える傾向があることから（図1）、これまで外国人患者の受診がほとんどなかった地域でも、外国人患者の受診が珍しくない状況である。

こうした現状を背景として、医療機関では、外国人患者の受入れ体制の整備が急務となっているが、具体的にどのように体制を整備すべきか、またトラブルを防止するためにはどのような点に注意すべきか、を理解することが重要である。

注意すべき点としては、日本語でのコミュニケーションが困難であったり、日本人とは異なる医療文化や医療習慣を有する外国人患者の受診や、特に訪日外国人旅行者患者では、医療費の支払い等をめぐって従来の事務対応とは異なる対応が求められるなど、外国人患者に安心・安全な医療を提供していくためには、自院の機能や役割に応じた外国人患者の受入れ体制を整備していくことが求められる。

このような特徴を有する外国人患者に対してトラブルなく対応するためには、「情報収集」「説明」「同意」を徹底したうえで、診療を行うことが非常に重要になる。例えば、訪日外国人旅行者患者が受診してきた場合、医療機関として治療以外の情報、すなわち滞在場所、滞在期間、支払い能力や支払い方法、宗教上もしくはそれ以外の特別な要望の有無などについて、受付の段階で徹底的に情報収集を行い、必要な情報を入手することが非常に重要である。もちろんこの情報収集については、必要なものに限られ、差別的な取り扱いを行ってはならない。

必要な情報収集を行ったうえで次に、必要な説明、例えば、医療費概算や医療費の支払い方法をはじめ、外国人患者の方から寄せられた宗教上もしくはその他の要望に対して対応できる否か、対応できない場合には代替措置としてどのような方法が考えられるのか、などについて説明し、同意を得たうえで、診療を開始する必要がある。

実際には、医療機関側で外国人患者の要望に100%応えることは不可能であり、自院の状況や提供できる

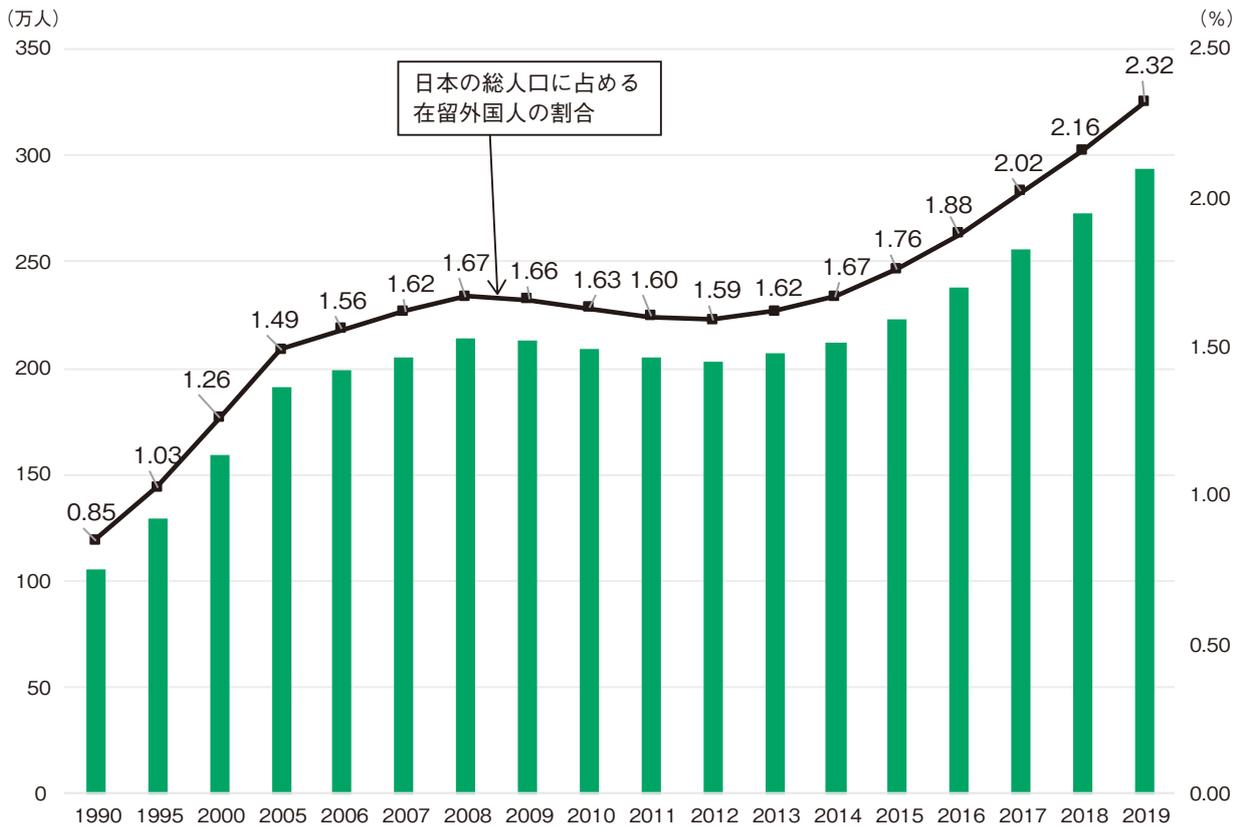


図1 在留外国人数の推移

(法務省：在留外国人統計(旧登録外国人統計)統計表。をもとに作成)

サービス、医療費の額などをしっかりと説明し、外国人患者が十分に納得したうえで、場合によっては医療機関と外国人患者の間で妥協点を探したうえで、診療を開始することが、トラブルを防止するために非常に重要なポイントである。

以下では、外国人患者受入れ体制整備にかかわる現状や背景とともに、「情報収集」「説明」「同意」を徹底したうえで、具体的に準備すべき事項について紹介する。

知っておくべき背景

外国人患者受入れ体制を整備するために、知っておくべきわが国の制度や背景について、簡単に説明する。

外国人医療に対する政府の施策の動向

近年、医療機関の外国人患者対応に影響を与えるような政府の施策が、次々と発表・実施されている。そのため、医療機関において外国人患者の受入れ体制の整備を進める際には、こうした施策の動向に留意し、自院の外国人患者受入れ体制整備の推進に役立つ情報などを、積極的に活用していくことが肝要である。

在留資格(ビザ)

訪日外国人旅行者患者のなかには、短期滞在ビザで日本に滞在している方が少なくない。しかし、短期滞在ビザの在留期間は限定されているため、治療が長期化する場合には、滞在期間に注意する必要がある。

なお、訪日外国人患者のなかには、医療滞在ビザを取得して医療機関を受診する方がおり、両者では目的・内容が異なるため、その違いをしっかりと理解しておくことが必要である。

著者代表

八木 洋(やぎ・ひろし)

慶應義塾大学医学部外科学(一般・消化器) 専任講師

1998年慶應義塾大学医学部外科研修医。芳賀赤十字病院、国家公務員共済組合連合会立川病院、京都大学移植外科、日野市立病院、Massachusetts General Hospital 研究員などを経て、慶應義塾大学医学部外科学(一般・消化器)助教。2018年より現職。



日本の医療制度の紹介

外国人患者が日本の医療機関を受診した際に、受診方法、診療費、薬剤などについて、診療トラブルが起るリスクがある。診療トラブルを避けるためには、日本の医療保険制度について事前に説明することが推奨される。

応招義務

医療提供体制の変化や医師の働き方改革などを背景として、2019(令和元)年12月25日、応招義務に関する新しい通知となる「応招義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」(医政発1225第4号)が発出された。この通知では、外国人患者と応招義務の関係についても触れられており、外国人患者に対して応招義務が及ぶことを前提としたうえで、診療しないことの正当化の可否についても、日本人患者の場合と同様に判断するのが原則であるとしている。

しかし一方で、この原則に該当しない場合などにも触れられているため、医療機関としては、この通知の内容を十分踏まえたうえで、外国人患者の受入れ体制の整備を進めていく必要がある。

本人確認

保険医療機関における本人確認は、医療保険制度の健全運営、患者の医療安全の観点、および犯罪被害を防ぐ観点から行うものである。医療機関においては、厚生労働省より2020(令和2)年1月10日に発出された本人確認に関する通知やQ&Aを参考としながら、国籍差別につながらないように十分留意しつつ、自院における適切な本人確認の方法等を検討し、実施していくことが重要である。

なお、公的医療保険制度に加入していない訪日外国人旅行者患者に係る本人確認についても、医療安全の観点、国内外の連絡先確認や海外旅行保険会社からの照会対応、未収金防止対策等の観点から、必要に応じて適切に実施する必要がある。

外国人患者受入れ医療機関リスト

厚生労働省では、外国人患者の受入れ体制整備施策の一環として、2018(平成30)年度から都道府県に対して、「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」の選出を求めるとともに、こうして集めた医療機関の情報を観光庁と連携して一元化し、「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト(医療機関リスト)」として公表している。

このリストは、外国人患者の利便性の向上につなげていくことはもちろんのこと、医療機関にとっても、自院の地域などにおいて外国人患者の受入れ可能な医療機関の情報を入手して、必要に応じて連携・協力関係を構築するために活用することができる。

外国人患者受入れ医療機関認証制度(JMIP)

2012年、医療機関における外国人患者の受入れ体制の整備を推進し、外国人患者が安心・安全に日本の医療サービスを楽しむことができるようになるための認証制度として誕生したのが、「外国人患者受入れ医療機関認証制度」(JMIP)である。2023年2月末現在、全国で106の医療機関がこの認証を受けている。

医療通訳育成カリキュラム基準、認証制度

医療通訳の質の担保を図るため、厚生労働省では医療通訳育成カリキュラム基準・テキストが作成されている。また、厚生労働科学研究「医療通訳認証の実用化に関する研究」の知見を活用して、医療通訳者に関連する団体より、認定制度の実施に向けた取り組みが進んでいる。

海外旅行保険

海外旅行保険には、さまざまなタイプが存在する。そのため、訪日外国人旅行者が受診してきた際には、海外旅行保険の保有の有無を確認するだけでなく、その海外旅行保険がどのようなタイプなのかをきちんと把握して、適切な対応をとることが、トラブルを防止するうえで重要である。

訪日外国人受診者の医療費不払い情報の報告システム

「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」では、医療費の不払いなどの経歴がある訪日外国人について、次回以降の入国審査の厳格化を検討する方針が決定された。

これに基づき、厚生労働省では、訪日外国人受診者の医療費不払いの発生防止に関する医療機関向け資料を公表するとともに、出入国在留管理庁と連携して、わが国の保険医療機関から医療費の不払いのある訪日外国人受診者の情報を収集し、出入国在留管理庁へ提供する新しい仕組みを、2021(令和3)年度から開始している。

外国人患者受入れ体制整備のために留意すべき事項

以下では、これから外国人患者受入れ体制整備を始める医療機関が、まず留意すべき事項について簡単に解説する。それぞれの項目が重要であるが、その実施は容易ではないため、医療機関全体の理解と、強い推進力と持続性が非常に重要である。

「外国人患者の受入れに関する体制整備方針」の決定

一口に「外国人患者の受入れ体制の整備」といっても、具体的にどのような体制を整備する必要があるかは、その医療機関を受診する外国人患者の数や特徴のほか、医療機関の規模や機能、地域の状況等によって異なる。そのため、外国人患者の受入れ体制を整備する際には、まず、自院においてどのような受入れ体制を整備する必要があるのかを考え、その結果を踏まえながら、自院の状況に応じた体制を整備し、実施していくことが推奨される。

外国人患者受入れ医療コーディネーター／担当者・部署の設置

医療機関において策定した「外国人患者受入れ体制整備方針」に基づいて、外国人患者の受入れを円滑に行うためには、外国人患者の受入れに伴い発生する特有の業務や役割を果たす担当者や担当部署を決めておくことが肝要である。

厚生労働省では2018年度から、このような業務や役割を果たす人材を「外国人患者受入れ医療コーディネーター」と呼び、その役割やあり方に関するに関して検討を行ってきた。また、2019年度からは、その検討結果を反映した「外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修」も実施している。

自院において、専任の外国人患者受入れ医療コーディネーターを配置すべきか、それとも複数の部署や担当者でその機能を分担すべきかについては、それぞれの医療機関の外国人患者の受診数や受診状況、医療機関の規模や機能等によっても異なるが、こうした研修なども参考にしながら、自院の状況に応じた外国人患者の受入れに関する担当者や担当部署を設置する必要がある。

医療費の設定

訪日外国人旅行者患者は自由診療となるため、それぞれの医療機関で自由に診療価格を設定することができる。しかし、訪日外国人旅行者患者の診療報酬の妥

当性を判断するのは容易ではない。

厚生労働省では、厚生労働研究班を通じて、医療機関が訪日外国人旅行者患者の診療報酬価格を設定する際のノウハウをまとめた「訪日外国人の診療価格算定方法マニュアル」を公表しており、これらを参考に医療費設定を進める必要がある。

医療費概算の事前提示

訪日外国人旅行者患者の場合は医療費が自費診療であり、多くは当日、自分で支払うことになる。したがって、医療費の支払いに関して、自院での治療内容について当該患者と医療機関で話し合い、患者の同意を得るには、事前に概算医療費を提示することが推奨される。

自院において、どのように概算医療費を算出し提示するのか、適切な方法を具体的に検討し確立することが望まれる。

キャッシュレス対応

訪日外国人旅行者患者の自由診療については、医療費に関するトラブルが可能な限り生じないように、キャッシュレス決済の体制を整備することも有用である。現在、わが国では「一般社団法人キャッシュレス推進協議会」において、医療機関におけるキャッシュレス普及促進に向けた検討が行われている。

「やさしい日本語」での対応

「やさしい日本語」とは、難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語のことを示す。阪神淡路大震災をきっかけに徐々に普及し、日本語を母語としない方、高齢者、障がいのある方などに用いられている。

医療現場で増加する外国人対応や、聞こえや理解などコミュニケーションに不安のある方に対して「やさしい日本語」を活用することで、相手が情報を受け取りやすくなり、同時に相手からも必要な情報を得やすくなることが期待される。

通訳体制の整備

近年、医療機関を受診する外国人患者のなかには、日本語でのコミュニケーションが困難な方が増えてきており、医療機関として、一定の通訳体制の整備が不可欠となっている。なお、通訳手法としては、医療通訳者による通訳が最も望ましいが、現在のわが国における医療通訳者不足や外国人患者の多言語化などを考慮すると、医療通訳者だけで対応することは難しい。そこで、さまざまな通訳手法を上手に組み合わせ

て、自院において最も適切な通訳体制を整備していくことが推奨される。

院内文書の多言語化

日本語でのコミュニケーションが困難な外国人患者に対して説明・同意を得るためには、院内文書の多言語化も重要である。自院における外国人患者の受診状況や自院の機能や役割などを踏まえながら、必要な部署・書類から、計画的に多言語化を進めていくことが推奨される。

マニュアルの整備

外国人患者の受入れでは、日本人患者とは異なる対応が必要な場面が発生する。そのため、院内の職員全員が外国人患者の対応に戸惑うことなく円滑に対応できるようにするため、必要に応じてマニュアルを整備し活用することが推奨される。

院内環境の整備

外国人患者の受入れを円滑に行うためには、院内表示の多言語化など、一定の院内環境の整備が重要である。自院を受診する外国人患者の状況を踏まえながら、自院ではどのような院内環境整備が必要なのかを検討し、必要性の高い部分から整備することが推奨される。

宗教・習慣上の対応

外国人患者のなかには、さまざまな宗教上・習慣上の考えをもつ方が存在する。そのため、外国人患者が受診してきた場合には、宗教上・習慣上の要望がないかどうかを確認し、自院で対応できる場合には対応する一方で、対応ができない場合には、あらかじめその旨を外国人患者に納得してもらったうえで治療を行うことが、トラブルを防ぐためには肝要である。

感染症対策

感染症が原因で、医療機関を受診する外国人は多い。外国人が日本の医療機関を受診する場合、もともとの居住国や海外旅行先において感染症に罹患してから来日することがあるため、日本の居住者とは違った鑑別診断を立てて対応する必要がある。

特に麻疹、風疹、および結核など、感染力が強く社会への影響の大きい疾患に罹患している可能性を念頭においた感染対策が必要である。

外部医療機関との連携

外国人患者、特に訪日外国人旅行者患者の受入れを円滑に行うためには、自院だけで対応するのではなく、

他の医療機関や行政機関、通訳団体、観光事業者など、幅広い外部機関との連携や協力が欠かせない。もっとも、具体的にどのような外部機関とどのような連携や協力関係を構築するのかは、地域における自院の機能や役割、受診する外国人患者の種類や特徴、地域の状況によって異なるため、一概にはいえない。自院ではどのような外部機関との連携・協力が必要かを考える必要がある。

また、現時点で外部機関との連携・協力が不十分と思われる点を発見した場合には、新たな連携・協力関係の構築に向けて、外部機関と話し合うことが推奨される。

研修

外国人患者の受入れを円滑に行うためには、外国人患者の受入れに必要な通訳・事務体制などを整備していくと同時に、職員の外国人患者に対する理解や知識を深めていくことが非常に大切である。そのため、自院の職員はもちろんのこと、場合によっては地域の関係者間での共同研修・教育などにも積極的に取り組むことが推奨される。

情報提供

外国人患者に対して、自院に関する一定の情報を、リーフレットやホームページ、地域の情報誌などを通じて提供していくことは、外国人患者やその関係者に自院の情報を正確に知ってもらえるだけでなく、さまざまな事務的・診療に関する説明等の負担を減らすなどの効果も期待できる。

医療紛争

外国人はそれぞれ、言語、宗教・文化、医療制度などに違いがあり、これらは外国人患者を受け入れるにあたってトラブルに発展するリスクになりうる。治療面でも検査、治療方法、プロトコルなどがそれぞれ異なる場合もあり、慎重な対応が求められる。

外国人診療にあたっての紛争への対策としては、受付対応から帰国までの対応を考慮した組織体制、各種書類の整備とインフォームド・コンセント、医療費に関するトラブル対策などについて、事前防止対策を立てることが最も重要である。

* * *

本稿では、私たちが2018(平成30)年度から2021(令和3)年度に実施した厚生労働行政推進調査事業費補助金〔政策科学総合研究事業(政策科学推進研究

事業)]「外国人患者の受入環境整備に関する研究」において作成した、「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」に記載の事項を参考に、総論として外国人患者の受入れに関する要点をまとめた。医療機関における外国人患者の受入れ環境整備を実施するにあたって、まずは全体を網羅的に理解するための参考になれば幸いである。

文献

- 1) 厚生労働行政推進調査事業費補助金(政策科学総合研究事業(政策科学推進研究事業))「外国人患者の受入環境整備に関する研究」「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル第4.0版」.
<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf>
- 2) 岡村世里奈：外国人の医療機関への受診状況. 診断と治療 2018；106(11)：1369-1372.
- 3) 岡村世里奈：訪日外国人旅行者への医療対応の現状と今後の展望. 公衆衛生 2019；83(2)102-106.
- 4) 岡村世里奈：文化・制度・医療費の違い. 調剤と情報=Rx info 2019；25(4)：514-518.
- 5) 岡村世里奈：外国人患者受け入れ体制の現状と行政の取り組み. 看護 2019；71(6)：85-89.
- 6) 岡村世里奈：新たな外国人受入施策と外国人医療への影響. 公衆衛生情報 2020；49：28-29.
- 7) 日本環境感染学会：医療関係者のためのワクチンガイドライン 第2版. 環境感染誌 2014；29 suppl III.