

医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業 実施要領

**1 整備事業の目的**

地域における外国人患者受入れの拠点となる医療機関（以下、「拠点病院」という。）が、外国人向け医療コーディネーターや医療通訳の配置を行うモデル事業を実施することにより、外国人患者受入れの院内体制整備の向上を図るとともに、周辺病院等（診療所含む）の外国人患者受入れに関するニーズにも対応する。

外国人向け医療コーディネーターや医療通訳の配置等により取得された好事例や効果測定データ等を活用し、わが国の将来を見据えた外国人患者受入れの体制整備に役立てる。

**2 拠点病院の果たすべき役割**

- (1) 外国人向け医療コーディネーター※1の配置
- (2) 医療通訳※2の配置
- (3) 周辺病院等（診療所含む）からの外国人患者受入れに関する問い合わせに対する回答・助言
- (4) 周辺病院等から医療通訳の提供依頼があった際の医療通訳の提供  
（拠点病院自らの診療に支障がない範囲とする。また、周辺病院等に費用負担を求める場合は交通費等の必要経費のみとする。）
- (5) (1)～(4)の取組内容や具体的対応事例等に関する記録・データ測定・報告

**※1 外国人向け医療コーディネーター**

外国人患者が医療機関において、円滑に医療を受けられるようコーディネートする者（医療関係資格の取得の有無を問わない）

**※2 医療通訳**

診療の場において病院の従事者（病院窓口の職員も含む）と患者およびその家族の間のコミュニケーションを行う者（医療関係資格の取得の有無を問わない）

**3 拠点病院の条件**

以下のすべてを満たすことを、拠点病院の条件とする。

- (1) 院内に「外国人向け医療コーディネーター」「医療通訳」を配置すること
- (2) 周辺病院等に対して外国人患者の受入れに関するサポートを行うこと
- (3) 外国人患者受入れ環境の整備に向けた好事例や効果測定データ等を収集し、提供すること
- (4) 外国人患者受入れのための基礎的な院内体制が整備されていること

#### 4 条件の定義

(1) 院内に「外国人向け医療コーディネーター」「医療通訳」を配置すること

外国人向け医療コーディネーター・医療通訳の配置にあたっては、拠点病院の能力・対応において一定レベルを確保するため、以下のとおり必要言語および能力等を有する人材が配置されていることを前提とする。

ア. 外国人向け医療コーディネーター

##### ①体制

- ・ 1人以上の配置とする。
- ・ 原則として拠点病院で常勤雇用とする。

##### ②必要言語

- ・ 外国人患者数・対応言語等の実績に基づき、拠点病院が必要とする言語  
※あわせて、拠点病院が所在する地域の実情についても勘案すること

##### ③能力

- a) 外国人患者対応に必要な言語力
  - ・ 日本語、②で定める必要言語（院内案内ができる程度）
- b) 外国人患者対応に必要な医療知識
  - ・ 基礎的な医学用語
  - ・ 医療機関における受診の流れ
  - ・ 医療従事者の役割
  - ・ 患者の心理
- c) 国際医療交流に関する知識
  - ・ 患者等の生活背景
  - ・ 患者等の出身国・地域の文化・宗教
  - ・ 患者等の出身国・地域の医療
  - ・ 国際医療交流に関する支援機関・団体についての知識
- d) 保険に関する知識
  - ・ 医療保険、社会福祉制度

##### ④業務内容 ※参考（別紙①）

- a) 院内における医療通訳者の手配
- b) 院内における各部署間の調整
- c) 院内における診察時以外の外国人患者の対応
- d) 周辺医療機関からの依頼対応
- e) その他付随業務

## イ. 医療通訳

### ①体制

- ・ 1人以上の配置とする。(複数以上の配置が望ましい)
- ・ 拠点病院で雇用とし、常勤・非常勤は問わない。
- ・ 原則として拠点病院にて業務を行うこととするが、周辺病院等からの医療通訳提供の要望に応じて、周辺病院等に出向き通訳業務を行う場合もある。

### ②必要言語

- ・ 外国人患者数・対応言語等の実績に基づき、拠点病院が必要とする言語および拠点病院が所在する地域の実情に応じて2～4言語程度の対応ができること。

### ③能力

#### a) 外国人患者対応に必要な言語力

- ・ 日本語、②で定める必要言語

#### b) 通訳技術

- ・ リスニング力
- ・ 理解力
- ・ 伝達力
- ・ 状況判断力（通訳の中身、内容確認等）
- ・ コミュニケーション力（現場調整力、異文化コミュニケーション等）

#### c) 外国人患者対応に必要な医療知識

- ・ 身体の仕組みとその機能
- ・ 基礎的な医学用語
- ・ 検査、治療に関する基礎知識
- ・ 保健衛生に関する知識
- ・ 医療機関における受診の流れ
- ・ 医療従事者の役割と傾向
- ・ 患者の心理

#### d) 医療に関する倫理

- ・ 基本的な人権の尊重
- ・ 守秘義務
- ・ プライバシーの尊重
- ・ 中立性、客観性
- ・ 専門性の維持、向上
- ・ 利用者との私的な関係の回避

### ④業務内容 ※参考（別紙②）

- a) 拠点病院での外国人患者に対する医療通訳業務
- b) 周辺病院等での外国人患者に対する医療通訳業務
- c) その他付随業務

(2) 周辺病院等への外国人患者の受入れサポートを行うこと

- ① 周辺病院等からの問い合わせに対して、回答・助言および医療通訳を提供すること。
- ② 周辺病院等において外国人患者の受入れが難しい場合は、自院が可能な範囲で拠点病院として外国人患者を受け入れること。

拠点病院は、周辺病院等における外国人患者受入れに関する問い合わせに対する回答・助言および医療通訳の提供を行い、外国人患者受入れに伴うサポートを行うこととする。なお、これらの医療通訳サービス等を提供するための書類（マニュアル・契約書類等）がきちんと整備されていることが前提となる。

※ 周辺病院等が、拠点病院より医療通訳の提供を受ける場合は、事前に医療通訳の利用に関する契約等を締結する必要がある。

(3) 好事例や効果測定データを収集し、提供すること

拠点病院は、外国人向け医療コーディネーター・医療通訳の配置、周辺病院等への通訳の提供の方法等の取組内容や具体的対応事例の記録、外国人向け医療コーディネーター・医療通訳の配置による効果に関するデータ測定（以下、「効果測定データ」という。）を行うこととする。

ア. 効果測定データの項目

- ① 患者情報
  - a) 外国人患者基本情報
  - b) 言語対応状況
  - c) 状況別対応状況（受付、検査、診察、病棟、会計）
  - d) 支払方法
- ② 各種対応事例
  - a) 周辺病院等への外国人患者受入れサポート事例
  - b) 未収金事例

イ. 効果測定データの収集

拠点病院は、周辺病院等を含む外国人患者の受入れ毎に（1案件につき）所定のフォームにて対応実績を記録、収集すること。

収集した対応実績の入力結果（効果測定データ）は、別紙事務連絡の要領に従い、財団事務局へ提出すること。

(4) 外国人患者受入れのための基礎的な院内体制が整備されていること

外国人患者が安心して医療を受けられる院内体制が整備されている病院であると客観的に判断されることが望ましい。

## 5 本事業の実施期間

本事業の実施期間は、平成 27 年 1 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日とする。

## 6 補助金の対象となる費用

拠点病院に配置された外国人向け医療コーディネーター、医療通訳者の人件費（給料、諸手当、社会保険料等）

## 7 補助金額

前項（補助金の対象となる費用）に要する金額の 1 / 2（1 ヶ所当たり上限 12,619 千円）

## 8 補助金の返還について

拠点病院が、次のいずれかに該当する場合には、支給した補助金の全部、または一部の返還を求める。

- ①不正行為により補助金を受けた場合
- ②補助金の支給すべき額を超えて補助金の支給を受けた場合
- ③支給要件を満たしていなかったことが支給後に判明した場合
- ④補助金を目的に反して使用、譲渡、交換、貸し付けを行った場合
- ⑤拠点病院において当該事業を廃止または休止した場合

以上

<別紙（参考資料）>

主な業務内容（外国人向け医療コーディネーター・医療通訳）

①外国人向け医療コーディネーター

外国人向け医療コーディネーターが行う主な業務内容は、下記の a から e を想定している。

- a) 院内における医療通訳者の手配
- ・診察を希望する外国人患者に合う医療通訳者を選定する。  
（例：産婦人科の受診を希望する患者の通訳は、女性の医療通訳者を選定する等）
  - ・医療通訳者の勤怠管理を行う。
  - ・医療通訳者が外国人患者の対応に困った際にサポートを行う。  
（健康保険、福祉制度、在留資格、生活支援問題等）
  - ・患者の予約状況について確認を行う。
  - ・医療通訳者が勤務していない時間帯は業務を代行する。
- b) 院内における各部署間の調整
- ・外国人患者の来院前にその患者の情報や症状を調べて、事前に医療通訳や医師に報告をする。
  - ・外国人患者が支払いをする際に困難が想定される場合は、ソーシャルワーカーと連携を図り、協力を仰ぐ。
- c) 院内における診察時以外の外国人患者の対応
- ・外国人患者の受入れに際してのコーディネートを行う。
  - ・外国人患者からの電話、メールでの問い合わせに対応する。
  - ・外国人患者の次回の予約を取る。
  - ・入院中の外国人患者の手術に関して、同意書への記載や医療通訳が必要な際は対応する。
  - ・医療費等の支払い対応を行う。
  - ・医療費等の未払いがある外国人患者への督促を行う。  
※場合により大使館、海外保険会社にも連絡を取り、外国人患者に督促を行う。
  - ・院内各部署からの翻訳依頼に対応する。
  - ・外国人患者の必要書類（証明書や診断書等）を翻訳する。

- d) 周辺病院等からの依頼対応
  - ・外国人患者受入れに関する相談対応
  - ・周辺病院等からの依頼を受けた医療通訳の提供
  - ・周辺病院等からの紹介を受けた外国人患者の受入れ
  
- e) その他付随業務
  - ・緊急で運ばれてくる外国人患者の通訳等の対応をする。
  - ・外国人患者に関する情報（患者の動き、様子、状態、言語、家族についての情報）や対応に関して、報告書に記載する。
  - ・保険会社からの電話、メールでの問い合わせに対応する。
  - ・レートや手数料の問題に関して、領事館に問い合わせを行う。
  - ・外国人患者に対するアンケートを実施する。
  - ・病院スタッフ向けの通訳養成講座を行う。
  - ・海外や国内からの病院視察の対応を行う。
  - ・外国人患者に対する診療の検討会等を実施する。

## ②医療通訳

医療通訳が行う主な業務内容は、下記の a から c を想定している。

- a) 拠点病院での外国人患者に対する医療通訳業務
  - ・患者からの問い合わせに対して、電話やメールで対応をする。
  - ・外国人向け医療コーディネーターと連携の上、患者来院（予約）時間の確認を行う。
  - ・患者来院時に対応する医師、看護師、事務スタッフと打合せを行う。
  - ・患者の主な症状、診療科等について調査を行い、医療用語等の語彙を確認する。
  - ・患者来院時の諸手続（申込、受付、支払い、次回予約）について通訳を行う。
  - ・診療時以外においても患者とコミュニケーションを図る。
  - ・診察や検査等に同席し、医療従事者（医師、看護師、コメディカルスタッフ）と患者間の通訳を行う。
  - ・各種病状、処置、検査、手術等に関する説明、告知に同席し、通訳を行う。また、同意書等作成時の通訳を行う。
  - ・通訳記録（レポート）を作成する。（日時、患者情報、担当医師、通訳内容等）

b) 周辺病院等での外国人患者に対する医療通訳業務

- ・ 周辺病院等での通訳を行うにあたり、周辺病院等の位置関係や診療科等を調査、確認する。
- ・ 患者からの問い合わせに対して、電話やメールで対応をする。
- ・ 外国人向けコーディネーターと連携の上、患者来院（予約）時間の確認を行う。
- ・ 患者来院時に対応する医師、看護師、事務スタッフと打合せを行う。
- ・ 患者の主な症状、診療科等について調査を行い、医療用語等の語彙を確認する。
- ・ 患者来院時の諸手続（申込、受付、支払い、次回予約）について通訳を行う。
- ・ 診療時以外においても患者とコミュニケーションを図る。
- ・ 通訳記録（レポート）を作成する。（日時、患者情報、担当医師、通訳内容等）
- ・ 診察や検査に同席し、医療従事者（医師、看護師、検査技師）と患者間の通訳を行う。
- ・ 各種病状、処置、検査、手術等に関する説明、告知に同席し、通訳を行う。また、同意書等作成時の通訳を行う。
- ・ 各種文書を翻訳する。

c) その他付随業務

- ・ 各種文書を翻訳する。