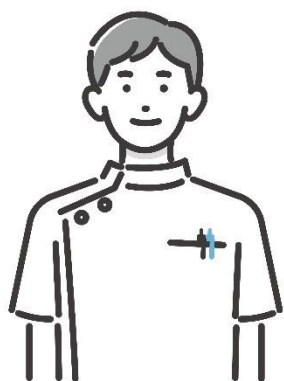


愛知の医療ツーリズム  
～訪日外国人患者さんの受入れに向けて～  
発 展 編





## はじめに

愛知県では「あいち医療ツーリズム研究会」において平成28年11月に取りまとめられた提言に基づき、地域医療に影響を及ぼさない範囲で、本県の優れた医療技術を訪日外国人の方々に提供する「医療ツーリズム」を推進しています。

昨年発行した入門編では、医療ツーリズムを実施するにあたり、言語の違う外国人の患者さんをどのように受け入れるかといった基本的な実施方法などをご紹介しましたが、今回の「発展編」では、既に医療ツーリズムを実施している医療機関の取組をご紹介するとともに、実際に受入れる際の場面ごとの対応やトラブル事例など、更に実践的な内容についてご紹介していきます。

これから医療ツーリズムに取り組もうと考えている医療機関や、既に取り組んでいるが、他の取組について知りたい医療機関の皆様が更に安心・安全に外国人患者さんに医療の提供ができる環境づくりの参考にしていただければ幸いです。



# 目次

## 第1章 入門編の復習

- 1 訪日外国人患者さん受入れの3つのステップを確認 . . . . . P4
- 2 受入れ担当部署・外国人患者受入れコーディネーターの配置 . . P5

## 第2章 受入後の場面別対応

- 1 受付 . . . . . P6
- 2 検査・診療・治療の事前説明 . . . . . P7
  - 国際医療コーディネート事業者による  
医療ツーリズム希望者への事前説明 . . . . . P8
- 3 文化・宗教・習慣に合わせた配慮 . . . . . P9
  - 主な宗教とその戒律・習慣 . . . . . P10
  - イスラム教の戒律等に関する詳細事項 . . . . . P10
  - アニマルライツや環境保全など思想的な理由により  
食べてはいけないもの . . . . . P11
- 4 入院生活 . . . . . P12
- 5 退院時・診断書の作成 . . . . . P13
- 6 健康診断 . . . . . P14
- 7 感染症対策 . . . . . P15
- 8 診療単価の設定・未収金対策 . . . . . P16



### 第3章 外国人患者受入医療機関へのインタビュー

- 1 名古屋市立大学病院 . . . . . P18
- 2 名古屋共立病院 . . . . . P20
- 3 中京病院 . . . . . P22
- 4 藤田医科大学病院 . . . . . P24
- 5 大雄会第一病院 . . . . . P26
- 6 一里山・今井病院 . . . . . P28

### 第4章 国際医療コーディネーター事業者に聞く 医療ツーリズムの本当のところ

- 一般社団法人中部メディカルトラベル協会 . . . . . P30



## 1 訪日外国人患者さん受入れの3つのステップを確認



### [ステップ1] 問合せから受入れを決めるまで

#### ●受入可否の院内調整

- ・患者さん、又は国際医療コーディネーター事業者からの問い合わせ内容と医療情報を入力し、担当医師に患者情報を伝えて、受入可否の判断を仰ぐ。
- ・受入れの可否について院内調整の上、患者さん又は国際医療コーディネーター事業者に伝える。

#### ●受入れを決定した場合

- ・治療内容や入院期間を医事担当者に伝え、治療にかかる概算見積書を作成し、患者さん又は国際医療コーディネーター事業者に伝える。
- ・患者さんの来日可能な期間と入院・治療に関する要望を聞くとともに、入院期間や検査項目に合わせて検査枠やベッドの確保をする。



### [ステップ2] 来日前の準備と手続き

#### ●医療滞在ビザ発給に必要な書類の準備・送付

- ・海外在住の患者さんが、日本で治療等を受けることを目的として訪れる場合、「医療滞在ビザ」の発給を受けることが必要となる。
- ・院長又は受入担当医が医療滞在ビザ発給用の書類の確認をした後、身元保証機関に送付する。

#### ●同意書の準備

- ・入院・治療に伴い必要な同意書を国際医療コーディネーター事業者に送付する。

#### ●費用の支払いに関する準備

- ・外国人患者さんの受入れには治療費の未収金リスクが伴うため、治療費の支払いは前払制もしくはデポジット（保証金）制により行うなど、未収金の発生を防ぐための準備をしておく。
- ・決定した治療内容・スケジュールに基づき請求書を作成して患者さん又は国際医療コーディネーター事業者を通じて入院を依頼する。



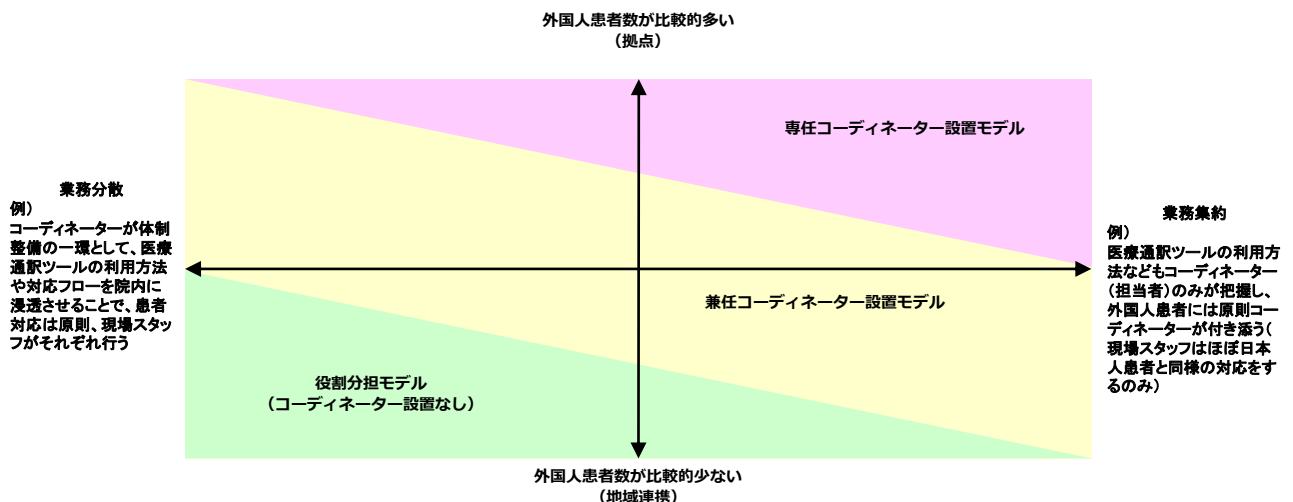
## 〔ステップ3〕 来日中の院内調整

### ●入院、治療、検査に関する調整業務

- ・患者さんを受入れた後、患者さんやその同伴者が入院生活で困ったときや、医療スタッフが検査や治療の方針について確認・相談したいときに連絡する窓口を明確にしておく。
- ・例えば、窓口担当者はいつでも連絡が取れるようにしておき、患者さんの誘導、主治医や検査スタッフとの調整、事務的な手続きなどについては、病棟看護師や病棟クラークなどのスタッフが中心となって対応し、医療スタッフが、それぞれの治療・検査に集中できるようサポートする。

## 2 受入れ担当部署・外国人患者受入れコーディネーターの配置

- ・院内で受入れに必要な業務を担う中心人物を「外国人患者受入れ医療コーディネーター」と呼び、患者さんや家族とのコミュニケーション支援、院内の部署・職種間の調整、外部との連携・調整、体制整備のための院内外での情報収集等を行う。
- ・専任として配置するか、複数の部署や担当者で機能を分担するか、自院の状況に相応しい体制を検討する。
- ・どのような人員配置とするかは、「受入患者数」と「コーディネート機能のあり方」の観点から、①専任コーディネーター設置モデル、②兼任コーディネーター設置モデル、③役割分担モデルの3つの設置モデルに分けて考える。



(出所：厚生労働省厚生労働省委託事業「『外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修』カリキュラムテキスト(2020年2月)

実際に医療ツーリズムによって来日する外国人患者さんを受入れた後、各場面でどのような対応をするべきか、場面別にご紹介します。

### 1 受付

受付を行う際には、スムーズに治療や検査に進んでいくために、患者さん本人が対応できる言語をあらかじめ確認しておくことや、病院のルールや治療の内容などについて丁寧に説明をすることが大切です。

#### ●受付の手順

- ①まず患者さん本人が対応できる言語を確認します。  
対応言語は、コーディネート事業者を利用している場合は事業者を通じて確認をしていることが多いですが、診療申込書にも記入してもらうことでスタッフ間で改めて共通認識を持つことができます。
- ②次に、患者さんと同行者が複数人で来院されることもあるため、誰が通訳を担当するのかを明確にするため、通訳者の確認を行います。
- ③その後、在留カード、パスポート、ビザのコピーを取らせてもらいます。
- ④診療申込書、問診票を記入してもらい診療を開始します。

#### ●受付時の工夫

- ・受付時には、まず出来るだけ分かりやすい日本語で、ゆっくりと話をするようにします。
- ・患者さんが理解されたかどうかを確認しながら次のステップに移るように心掛けましょう。

#### 通訳に関する同意書について

親族など患者側が用意した方が通訳を行う場合、病院側にはその方の語学レベルが分かりません。通訳者が医療通訳の専門的な研修等を受けていない場合、医療行為等の専門的知識が十分でない場合があるため、誤認や誤訳等の問題が生じるおそれがあります。

親族等が通訳を行い患者さんに不利益が生じた場合の免責として「通訳に関する同意書」を用意しておいた方が良いでしょう。

#### <通訳に関する同意書に記載する事項（例）>

- 通訳者が医療通訳の専門的な研修等を受けていない場合、医療行為や薬剤情報等の専門的知識が十分でない場合があるため、誤認や誤訳等の問題が生じるおそれがあります。
- 通訳内容の相違による医療行為の誤認について、当院では責任を負いません。
- 同行通訳者による個人情報の取扱いについて、当院では責任を負いません。
- 同行通訳者による通訳内容が不適切であると当院が判断した場合、院内通訳者又は機械通訳等に変更する場合があります。



医療ツーリズムで訪れる患者さんは、言葉が通じずに不安な気持ちで来院をされています。安心して検査や診療、治療に臨んでもらうために、診療前にその実施内容について説明し、最終確認をしましょう。

また、検査や治療の手順について説明する際には、日本と海外における、インフォームド・コンセントや、医療に対する考え方の違いを意識しつつ、分かりやすく説明する工夫が必要です。

### ●検査・診療・治療内容の最終確認

- ・コーディネイト事業者とのやり取りを通じて患者さんに実施する検査や治療の内容を説明していたとしても、患者さんが本当にその内容を理解できているとは限りません。
- ・また、最後に連絡した時から来院までの間に考えが変わってしまっているということも考えられます。そのため、検査や診療、治療に進む前に、改めてその実施内容について説明し、最終確認をしておくことが必要です。

### ●医療ツーリズムにおけるインフォームド・コンセントの注意点

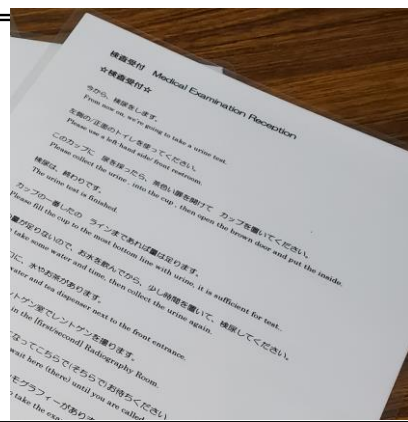
- ・医療ツーリズムで訪日する外国人患者さん（特に欧米の方）の場合は、医療についても契約行為という意識が強く、医師が選択肢を含めた診療上の必要な情報を提供し、その上で自分で医療方針を決定することが一般的です。
- ・自分が納得するまで徹底的に医療者が説明することを要求し、自分がまだ納得できていないにもかかわらず不十分だったり、一方的な説明だけですと不信感を抱いてしまうこともあります。
- ・十分に説明したつもりなのに理解されず、後に「説明されていない」などとトラブルに発展する可能性もありますので、外国人患者さんが納得して検査や治療に臨めるように分かりやすく説明する工夫や、説明内容についてカルテへ記載したり、同意書を用意するのも重要です。

#### ～取組紹介①～

##### 検査説明の工夫（名古屋共立病院様）

検査の説明をする際には、当院で作成した簡単な会話集を使っています。会話集は、指差して意思疎通が出来、これから行う検査がどのようなものか説明しています。指差して意思疎通を行うことで、誤解なく検査を進めることができます。

また、検査説明や同意書の説明、診察、治療には病院の案内スタッフ（中国語の対応が可能）が同行し、場合によっては、ポCKETク等の翻訳ツールを使って患者さんの意向を確認するようにしています。



## ～国際医療コーディネーター事業者による、 医療ツーリズム希望者への事前説明～

検査・診療・治療内容など、医療行為に関することについては、受入れた医療機関の医師等から当然説明されますが、その前段階として、日本の医療機関のルールや対応出来ることと、出来ないこと、母国との違いなどを丁寧に説明する必要があります。

説明が事前に行われないと、例えば急に当初の予定にない診察を依頼され、現場の混乱を招いてしまうことがあります。

こうしたことは、事前に「当日の依頼は出来ない」ということを注意事項として伝えておき、理解してもらう必要があります。

また、治療方法についても、患者さんの希望の治療方法があり、どうしてもその方法で治療して欲しいという希望がある場合があります。

診察した結果、その治療方法の適用となれば実施出来ますが、診察結果によっては、適用とならない場合があります。

そうした治療方法の希望がある患者さんに対して、診察結果によっては他の治療方法になるかもしれないという説明を事前に説明しておく必要があります。

このように、渡航する前に理解をしておいてもらうべき、医療行為以外の注意事項等については、受入れを行う医療機関で説明を行うのは大きな負担となるだけでなく、上手く伝わらずに、後にトラブルになってしまう可能性がありますので、国際医療コーディネーター事業者を介して行うことが効果的です。

### 受入れの決定前に国際医療コーディネーター事業者に説明してもらうべき内容

#### ●受入先の医療機関のルール

- ・必ず通訳を患者さん1人につき1人を付けること
- ・親族の方1人に必ず付き添ってもらい、入院の際には同室で過ごしてもらうことなど

#### ●対応出来ることと、出来ないこと

- ・宗教に配慮した治療方法（輸血が可能かどうかなど）
- ・宗教に配慮した食事の提供 など

#### ●当日に急な診察や検査の依頼をしないこと

- ・他の患者さんとの兼ね合いで、急に依頼されても対応出来ないことを伝える など

#### ●希望の治療方法がある場合

- ・重粒子治療が受りたい、ロボット手術を受りたいなど希望の治療方法がある場合でも、適用とならないことがある旨を伝える。



### 3 文化・宗教・習慣に合わせた配慮

医療ツーリズムで来院する患者さんは、より良い医療・サービスを求めて自国から日本まで渡航しています。そのため、丁寧に時間をかけて要望を汲み取り、可能な限りサポートすることで満足してもらえるよう心掛ける必要があります。  
また、患者さんの国の文化や習慣に合わせた対応ができることが望ましいです。

#### ●宗教上、習慣上の要望や配慮すべき点がないか

- ・検査・診療・治療を行う上で、文化、宗教、習慣上の要望や配慮すべき点がないかを確認してから検査、診療、治療を実施し、応えられない要望はその旨をあらかじめ説明することにより、患者さんの満足度の向上や思わぬトラブルの回避に繋がります。
- ・例えば、中国の方であれば「医食同源」の思想のもと、食べることで身体が冷えたり温まったりすると考えられており、一般的に温かい食事を好み、冷たい食事は好みません。
- ・また、イスラム教では男女ともに体の露出を少なくすることが求められています。特に女性は、顔と手以外を隠し、近親者以外には目立たないようにしなければならないとされています。

#### ～取組紹介②～

##### 検査・診察・治療時の配慮（名古屋共立病院様）

例えば、女性には、なるべく女性技師が検査を行ったり、大腸カメラの下剤内服時に、中国の方の習慣に合わせて冷蔵提供ではなく、常温で提供できるようにするなど、患者さんの国の習慣に合わせた対応ができるようあらかじめ準備をしています。



#### ●入院中の食事への配慮

- ・入院中の食事については特に細やかな配慮が必要です。アレルギー等の健康上の理由は勿論のこと、宗教上の教義や信念を理由として食べることが出来ないものも存在します。例えばイスラム教では、豚及びアルコール（料理酒やみりんを含む）が禁止されています。
- ・食材、調理する厨房、調理器具が教義に則っているか、料理に血液が付着していないかといったことに対して非常に敏感です。食材や調理法についても詳細な説明を求められることがありますので、多言語のメニュー表や食材や調理手順、出来上がりをあらかじめ説明できるよう写真などで解説できるような工夫も必要となります。

#### ～取組紹介③～

##### 入院中の食事への配慮（藤田医科大学病院様）

患者さんの要望に沿った食事を提供することができるよう治療に影響の無い範囲内で食事の持ち込みを可能とするほか簡単なIHコンロが病室にありますので、患者さんや付添の方が調理することも出来るようにしました。

現在、契約している国際医療コーディネート事業者が、海外の食文化や宗教について熟知した調理師が監修したレトルト病院食を開発中であり、将来的には湯せんできみに合った食事を提供出来るようになる予定です。



## ●主な宗教とその戒律・習慣

区分	戒律・習慣
ムスリム (イスラム教)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○禁止又は嫌悪されている食材の例           <ul style="list-style-type: none"> <li>・豚及びアルコール（料理酒、みりん等も含む。）、宗教上の適切な処理が施されていない肉</li> </ul> </li> <li>○その他           <ul style="list-style-type: none"> <li>・一日5回の礼拝を行う。</li> <li>・食事では、食材、厨房、調理器具が教義に則っているか、料理に血液が付着していないかということに対して非常に敏感</li> <li>・イスラム暦9月に1か月の断食期間があり、期間中は日の出から日没までの半日は、一切の飲食が禁止</li> <li>・女性は、家族以外の男性に対して髪を隠すことが礼儀正しい。</li> <li>・偶像崇拜が禁じられている。</li> </ul> </li> </ul>
ヒンドゥー教	<ul style="list-style-type: none"> <li>○禁止又は嫌悪されている事項           <ul style="list-style-type: none"> <li>・食材：肉全般、牛、豚、魚介類全般、卵、生ものなど</li> <li>・左手を使うことは避ける。</li> </ul> </li> </ul>
ユダヤ教	<ul style="list-style-type: none"> <li>○禁止又は嫌悪されている事項           <ul style="list-style-type: none"> <li>・食材：豚、イカ、タコ、エビ、カニ、ウナギ、貝類、ウサギ、馬</li> </ul> </li> <li>宗教上の適切な処理が施されていない肉、乳製品と肉料理の組合せなど血液（※肉や魚を調理する際に、しっかりと血抜きを行い、焼き加減に気をつける必要がある）</li> </ul>
仏教	<ul style="list-style-type: none"> <li>○禁止又は嫌悪されている事項           <ul style="list-style-type: none"> <li>・食材：肉全般、煩惱への刺激を与えるといわれている5種類の野菜「五葷（ごくん）」と呼ばれるニンニク、タマネギ、ネギ、ニラ、ラッキョウ</li> </ul> </li> <li>※食に関する禁止事項がみられるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定される。特に東アジア（中国、台湾、韓国、ベトナム）や、中央アジア（チベット、モンゴル）など大乘仏教が広まっている地域に多く見られる。</li> </ul>
キリスト教	<ul style="list-style-type: none"> <li>○禁止又は嫌悪されている事項           <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的に食に関する禁止事項はほとんどない。少数派ではあるが、一部の分派では肉全般、アルコール類、コーヒー、紅茶、お茶が禁止されている。</li> </ul> </li> </ul>
ジャイナ教 (インドで信仰される宗教の一つ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○禁止又は嫌悪されている事項           <ul style="list-style-type: none"> <li>・食材：一切の肉食（肉類、魚介類）、卵、根菜・球根類などの地中の野菜類、ハチミツ</li> </ul> </li> </ul>

## ●イスラム教の戒律等に関する詳細事項

区分	戒律・習慣
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>豚及びアルコールの摂取（飲食）禁止           <ul style="list-style-type: none"> <li>・豚肉には、豚由来成分を含む食品も含まれる。</li> <li>・アルコールが微量に含まれる調味料を避ける者もいる。</li> </ul> </li> </ul>
礼拝	<ul style="list-style-type: none"> <li>礼拝回数           <ul style="list-style-type: none"> <li>・一日5回礼拝を行うが、旅行中は3回に減らす者もいる。</li> </ul> </li> <li>実施方法           <ul style="list-style-type: none"> <li>・礼拝前に手・口・鼻・顔・腕・髪・足を水で清め（ウドゥ）、キブラ（メッカ／マッカの方向）に向かって礼拝する。</li> <li>・男女別々に行う。</li> </ul> </li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>露出の回避           <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族以外に素肌を見せることを嫌がる者が多い。</li> <li>・ムスリムの女性は、ヒジャブという布で頭を覆い髪を隠す。</li> </ul> </li> <li>断食月           <ul style="list-style-type: none"> <li>・イスラム暦第9月に約30日間、夜明けから日の入りまで断食・斎戒をする。ラマダーン、ラマダンともいう。</li> </ul> </li> </ul>
全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>ハラール           <ul style="list-style-type: none"> <li>・イスラム法で「許されたもの」を意味する。</li> <li>・逆に、禁じられた行為・ものは「ハラム」という。例えば、食における代表的なハラムは、豚肉やアルコール飲料。</li> </ul> </li> <li>ハラール認証           <ul style="list-style-type: none"> <li>・各認証機関が、商品・サービスがイスラム法に基づく要件を満たしていることを保証するもの。</li> <li>※各機関の認証に統一基準が存在しないこと等から、ハラール認証に対する考え方は一様ではない。</li> </ul> </li> </ul>

## ●アニマルライツや環境保全など思想的な理由により食べてはいけないもの

宗教上の理由の他に、アニマルライツや環境保全などの思想上の理由、信念を理由としたベジタリアンなどによる食べてはいけないものも存在します。

ベジタリアンは、本来、「命を奪う、もしくは傷つけられて得られる食品を食べない人」という意味を持ちます。一般的には「菜食主義者」とされ、肉や魚などの動物性食品を食べない人を表す言葉として使われますが、実際には鶏肉や魚介類を食べるベジタリアン、卵を食べないベジタリアン、根菜も食べないインドのジャイナ教徒など種類は多岐に渡ります。

### 主なベジタリアン

- 乳製品を食べる「ラクト・ベジタリアン」  
肉類、魚介類、卵は食べない
  
- 乳製品と卵を食べる「オボ・ベジタリアン」  
肉類、魚介類は食べない
  
- 魚介類を食べる「ペスコ・ベジタリアン」  
肉類は食べない
  
- 鶏肉を食べる「ポーヨー・ベジタリアン」  
鶏肉以外の肉類は食べない
  
- 地下茎野菜や果物だけをたべる「フルータリアン」
  
- 最も厳格なベジタリアン「ヴィーガン」  
一切の動物性食品（肉類、魚介類、乳製品、卵など）のほか、  
ハチミツも食べず、革製品など動物から得られる製品も使用しない。

入院の事前説明では、治療内容や治療スケジュールだけではなく、院内施設や院内マナーに関する説明を行いましょ。国、又はその国の地域によっても過ごし方、マナーは異なっています。

そのため、日本人からみれば当然と思うことであっても、外国人患者さんにとっては当然でないこともあります。

### ●入院の流れやルール説明

- ・入院前の説明時は、可能であれば多言語化されたパンフレットを用意し、入院患者さんに対してパンフレットを用いて流れやルール・マナーについて説明しましょ。
- ・また入院後に、コーディネーターや通訳者が不在の時にも簡単な対応ができるように携帯型の通訳機器や会話用のボードなどのコミュニケーションツールを整備するのの一策です。

### ●入院環境の整備

- ・入院生活で困らないように可能な限りの配慮をする必要があります。また、困ったことがあれば誰に声をかければよいかあらかじめ伝えておくようにすれば患者さんの安心に繋がります。
- ・また、例えば9~11ページで紹介したように、宗教や習慣によって食事も異なりますので、可能な範囲で提供したり、母国語で楽しめるコンテンツを用意するなど快適に入院生活を送ることが出来るような工夫をすると良いでしょう。

### ●対応の可否について

- ・患者さんが困らないような配慮は必要ですが、病院として対応出来ることと出来ないことがあると思います。
- ・対応の可否については、同意書に“対応出来ない場合がある”旨を記載して説明したり、コーディネート事業者から受入の打診があった段階でどういった要望があるかをあらかじめ聞き取っておき、コーディネート事業者を通じてどんな対応が出来るか、もしくは出来ないことを事前に伝えておくことがトラブル回避に有効です。対応出来ないことは、曖昧に伝えず“はっきり”と出来ないことを伝えましょ。

#### ~取組紹介④~

##### 快適な入院環境の整備（名古屋共立病院様）

当院では、医療ツーリズムでお越しの方が快適にお過ごしいただけるように、外国人フロアを設けています。

外国人フロアでは、快適な療養環境のために母国（主に中国）のテレビ放送を導入して余暇時間に気分転換できるようにしています。

また、フリーWi-Fiも整備していますので、インターネットを利用していただくこともできます。



※外国人フロア受付

## 5 退院時・診断書の作成

医療ツーリズムで訪れた患者さんが退院する場合、帰国してからでは療養指導をしたり、予後に関する相談を受けたりすることが難しいです。帰国後に現地の医療機関で継続的に治療が行える退院療養計画書や診療データを退院までに用意しておくなど、その後のフォローアップをどのように行うかについて確立しておく必要があります。

### ●退院する際の説明

- ・今後も継続して受診する必要がある場合は、多言語のパフレットを用いて次回受診のことを説明しましょう。
- ・また、入院中に困ったことがなかったかを患者さん本人に確認し、次回以降も快適に過ごしてもらえるように改善に努めることで、外国人患者さんの受入れ医療機関としての評価や、その後も医療ツーリズムの渡航先として選んでもらえる基準となります。

### ●退院療養計画書の準備

- ・患者さんの身体の負担や金銭的負担もあり、何度も渡航することが困難な場合もあります。そのような場合、ケアの継続性のために、患者さんが帰国した後も適切な治療が受けられるようにすることも必要です。
- ・患者さんの現在の状況と今後について、主治医や看護師等スタッフからの情報・意見を集約し、退院までに療養計画書を作成しましょう。
- ・療養計画書や診療データなど、今後患者さんが治療を継続する上で必要となる書類やデータは帰国するまでに患者さんに渡せることが望ましいです。

### ●診断書作成・交付の手順

- ・まず、患者さんが指定する書式があるか、自院の書式でも良いのかを確認しましょう。その後、使用目的と提出先の確認、書類に記入する言語をお聞きします。
- ・多言語対応する際には、翻訳等を行うため、作成・交付に日数が必要な場合が多いです。あらかじめその旨を伝達し、金額と完成予定日を説明した後、書類代金を徴収します。
- ・国際医療コーディネート事業者を介して事前に確認をすることでトラブルなく、スムーズに説明することができます。



- ・次回受診について、多言語パフレットを用いて説明する。
- ・患者さんに困ったことがなかったか聞き取り、より良い療養環境の整備に繋げる。
- ・ケアの継続性の観点から、帰国後にも適切な治療が受けられるように、退院までに退院療養計画書の作成や診療データを集約して渡せる準備をしておく。
- ・指定書式か自院の書式で良いかを確認する。
- ・多言語対応の診断書作成・交付には日数を要することをあらかじめ伝えておく。
- ・国際医療コーディネート事業者を介すると円滑に進む。

治療目的の医療ツーリズムの場合は、基本的に特定の診療科を受診することが目的ですが、健康診断のために訪れる場合は、当日の急な診察依頼や、細かな要望があるケースがあり注意が必要です。このほか、他の一般患者さんへの配慮も出来るとよいでしょう。

### ●他の患者さんへの配慮

- ・医療ツーリズムの受け入れ自体に、専用スペースを設ける必要はありませんが、他の患者さんの妨げにならないように配慮を考えることも必要です。
- ・異なる文化背景を持つ外国人患者さんの振る舞いが、日本人患者さんをはじめとした他の患者さんにとっては不快に感じられる場合もあるからです。
- ・また、外国人患者さんにとっても、日本の健診医療を受けるために海外から出向いていますので、出来るだけ快適に過ごしてもらうために、他の患者さんと待合いスペースや更衣室を分けるなどの工夫をするとよいでしょう。

### ●検査結果の翻訳

- ・外国人患者さんに対しては、健康診断を実施する間の通訳はもちろんのこと、検査結果を翻訳することも必要です。中には、判定のみならず細かな点まで翻訳が求められることもあります。しかしながら、受診者の要望をすべて聞き入れるのは、医療機関にとって負担となります。
- ・翻訳を行う際には、国際医療コーディネーター事業者を介し、どこまで翻訳を行うのかをあらかじめすり合わせしておき、追加の要望がある場合は、対応する要望に応じた追加料金を求めるなど医療機関の負担とならないよう実施する必要があります。

### ●急な診察依頼への対応

- ・海外の患者さんの中には、急に当初の予定にない診察を希望されるケースがあります。病院側は、海外からわざわざ来て下さったお客様という感覚もあり、そうした急な診察などの要望でも実施する方向で検討してしまい、現場の混乱を招く事があります。
- ・こうした場合、国際医療コーディネーター事業者に仲介してもらうことで解決が容易となります。
- ・事前に国際医療コーディネーター事業者が仲介として入り、受診前に当日の急な診察を依頼しないなどの注意事項を伝え、場合によっては、国際医療コーディネーター事業者から依頼を断ってもらったり、別日程で調整するといった妥協案を提案してもらうことが出来ます。



- ・健康診断の場合、他の患者さんへの妨げにならないように配慮することも検討する。
- ・検査結果の翻訳範囲は国際医療コーディネーター事業者を介し、どこまで翻訳を行うのか事前にすり合わせをする。
- ・急に当初の予定にはない診察を希望される場合を想定し、国際医療コーディネーター事業者を介して注意事項として伝達するとともに、場合によっては断ったり、別日程で調整してもらう。



## 7 感染症対策

昨今の新型コロナウイルス感染症を始めとして、医療ツーリズムを実施する上では院内感染対策にも取り組む必要があります。

### ●感染症対策の取組

- ・入院時のスクリーニング検査、面会制限、院内アナウンス、手指消毒の徹底、抗菌コーティング、パンフレットや雑誌類の提供中止など、感染症対策に取り組みましょう。
- ・外国人患者さんに、検査・診療・治療内容などを説明するための多言語パンフレットについても、タブレット端末に切り替えるのも一案です。

### ●院内ルールを説明する

- ・医療ツーリズムで外国人患者さんを受入れる際には、マスク着用のルール等、院内でのルールとのズレがあり、理解が得られない場合もあります。ワクチン接種をしているから、PCR検査が陰性だったからといって感染対策が不要になる訳ではないことを、事前にきちんと説明し理解をしていただく必要があります。



- ・他の患者さんと同様に、医療ツーリズムの場合も院内感染対策を実施する。
- ・自院のルールを説明して事前に理解してもらった上で受入れをする。



医療ツーリズムの受入れを持続的に実施していくには、医療機関として収益を得ることができるよう、適切な価格設定が必要です。  
また、未収金が発生しないよう事前に回収する手段を用意しておくことが望ましいです。

### ●診療単価の設定

- ・診療単価は、医療機関ごとに自由に決めてよい部分です。
- ・一律で1点30円で薬剤も1点30円でやっているところもあれば、薬剤については1点10円だが手技は40円で設定しているところなど、医療機関によって様々です。
- ・医療機関の考え方となりますが、通訳等医療ツーリズムの受入れのために発生した費用や手間を考慮した金額に設定すると良いでしょう。

### ●支払い代行サービスの活用

- ・医療ツーリズムで外国人患者さんを受入れる際には未収金が発生してしまうことも不安に思うところだと思いますが、国際医療コーディネーター事業者の支払い代行サービスを利用するのも一つの方法です。
- ・支払い代行サービスを利用することで、コーディネーター事業者に事前に概算費用をお伝えし、コーディネーター事業者から患者さんに請求してもらうことにより未収金トラブルを未然に防ぐことができます。
- ・なお、コーディネーター事業者は患者さんからデポジットで事前に入金をしてもらうことで、急なキャンセルや医療の提供後に支払ってもらえないということを防ぐ工夫をしています。

### ●支払条件を事前に決めておく

- ・国際医療コーディネーター事業者を利用する際には、事業者が医療機関に代わって外国人患者さんと治療費の支払いに関して事前に交わす合意書を医療機関、事業者、患者さんの3者間で締結しておきましょう。
- ・合意書では事前に支払条件を決めておきます。例えば、概算見積を提示するときには想定できる合併症等の治療費もあわせて計上し、患者さんに事前に説明しておきます。治療を進める中で、事前提示した金額を超過する可能性がある場合には、その先の治療を行うか否かを患者さんと相談することも重要です。

#### ～取組紹介⑤～

#### 診療単価の設定（名古屋共立病院様）

当院で医療ツーリズムで外国人患者さんを受入れる際には、消費税や通訳者の配置、通訳ツールの維持費用を考慮し、診療価格を1点あたり24円（税別）で設定しています。設定には、自院の状況を踏まえて、厚生労働省の「訪日外国人の診療価格算定方法マニュアル」も参考にしています。



愛知県内で、既に医療ツーリズムの受入れを行っている医療機関や、過去に受入れを行った医療機関、今後受入れを考えている医療機関のご担当者様にインタビューをしました。

取組を始めたきっかけや、実施する上での課題とその解決策、起こったトラブルなど、各医療機関でどのように取り組んでいるのかといった生の声をお聞きしましたので、今後医療ツーリズムの受入れを考える際に、是非参考にしてください。

### お聞きした医療機関様

- ① 名古屋市立大学病院 . . . P18
- ② 名古屋共立病院 . . . P20
- ③ 中京病院 . . . P22
- ④ 藤田医科大学病院 . . . P24
- ⑤ 大雄会第一病院 . . . P26
- ⑥ 一里山・今井病院 . . . P28





## 名古屋市瑞穂区 公立大学法人名古屋市立大学 名古屋市立大学病院



- 翻訳機器は整備するだけでなく、利用研修を開催し、スムーズに扱えるよう準備を行う
- すべて院内で行うのではなく、外部機関に仲介することで解決できる部分もある

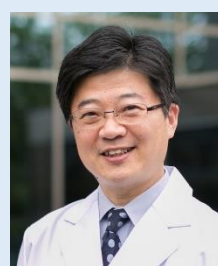
### 医療ツーリズムの受入れに取組始めたきっかけは何ですか？

当時2020年に東京オリンピックが開催される予定であったことを受け、訪日する外国人の増加が見込まれておりました。これを機に院内の多言語対応や、翻訳機器の導入などを進めるべく、平成31年1月に国際医療連携部を設置し、外国人患者さんを適切に受入れる準備を始めました。

地域の中核医療機関としての役割を担いつつ、海外在住の患者さんからの依頼に対してもお答えできるよう、医療ツーリズムの受入れも行っていく運びとなりました。

### 医療ツーリズムの受入れはどのような方法で行っていますか？

原則は、国際医療コーディネーター事業者を介した受入れを行っています。外国人患者さんの受入れについて、組織的な対応と環境整備の推進を目的に、医師と運営事務局で構成された「国際医療連携部」が当該事業者から受入れに関する連絡を受け、該当診療科と相談の上、受入れについて決定します。医療ツーリズムの場合、日本の医療を理解している方ばかりではないため、治療の進め方、治療・検査の内容や方法、診療費の支払い方など様々な点ですれ違いが生じる可能性があります。



### お話を伺った方

公立大学法人名古屋市立大学  
名古屋市立大学病院  
副院長  
血液・腫瘍内科 部長  
国際医療連携部 部長  
飯田 真介 様

そうしたすれ違いにより、未収金の問題や、受入れ後のトラブルが発生した場合に、病院ですべての対応を行うことが困難であると考え、国際医療コーディネーター事業者を介すこととなりました。

### 医療ツーリズムの受入れを円滑に行うためのどのようなことに取り組みましたか？

現場のスタッフが外国語での対応が出来るよう、翻訳用のタブレット端末を整備しました。スタッフに対し翻訳タブレットの利用研修を開催し、必要時にスムーズに扱えるよう教育を行いました。教育といっても講義形式などの改まったものではなく、受付や看護部など各部門にタブレット端末を設置する際に、国際医療連携部が操作マニュアル（付属する既存のもの）を用いて各部門のリーダーに使い方のレクチャーを行いました。その後各リーダーから部下に対して使い方を教え、部署内で浸透させていくという形を取りました。

その他、年に1回院内でeラーニングを実施しています。スライドで学習し、簡単な効果測定を行うというものです。令和3年度は宗教上のタブーについてのテーマを扱い、イスラム教やヒンドゥー教の戒律及び習慣について学習してもらいました。国や宗教によって医療に対する考え方や価値観が異なるということを知ってもらうことで、日本では当たり前のことだから相手も当然分かっているだろう、なぜこんな要望をするのだろうといったすれ違いを避けることが出来ます。知識としてスタッフに知っておいてもらうことで、適切な対応に繋がると思います。例えば、イスラム教の入院患者さんから礼拝がしたいという要望があり、臨時的に礼拝スペースを用意したことがありました。そういった場合も、宗教上の知識があればスムーズに事情を汲むことが出来ると思います。

注意点として、病院として対応出来ない要望についてははっきりと出来ないことを伝える、ということです。曖昧に答えてしまうとかえってトラブルになってしまいます。

### 医療ツーリズムの受入れを行うに当たり、公立病院ならではの苦労はありますか？

多くの外国人患者さんを受け入れるに当たり、「院内の案内表示を変更してほしい」「医療通訳を雇用してほしい」「同意書などの書類を翻訳してほしい」などの要望は多数ありますが、病院の予算は限られており、全ての要望に応えるのは困難です。外国人などの無保険の方への医療費の請求につきましても、諸料金規程により、自由に料金設定できない縛りがあり、私立病院に比べると、柔軟に進めることができないと感じることもあります。また、国際医療連携部のスタッフは、専従配置ではなく、他の業務との兼任で配置されており、体制は決して手厚いとは言えません。

公的病院に限った悩みではありませんが、外国人の患者さんは未収金につながることも多く、ただ受け入れるだけでは病院の負担が増えるだけという懸念もありました。そんな中、国際医療コーディネート事業者と契約することにより、病院は患者さんから医療費を直接徴収せず、事業者が医療費を病院に支払うことで、未収金のリスクを解消する対策を取ることができました。また、通訳の手配で通常よりも多く経費や時間がかかってしまう場合もあり、患者様から直接費用をいただくことが出来なくても、国際医療コーディネート事業者との契約する際にその分

の費用を加味することで、手間も省くことができました。公立病院だから出来ない・やらないということではなく、当院の医療を求めている外国人患者さんを受け入れられるよう外部機関もうまく活用しながらスムーズに受入れを行うことが出来ればと思っています。

### これから医療ツーリズムを始める医療機関にアドバイスをお願いします

病院ですべて整えようと思うと、対応できる人材を確保する必要があり、ハードルが高くなります。当院の多言語対応につきましても、英語と中国語をメインに整備を進めてきましたが、ポルトガル語のニーズも増えているため、追加対応を検討しています。地域に応じたニーズがあると思いますので、どの言語が多いかを調査し、対応を進めていくのが効率的だと思います。また、通訳者を病院で雇用することは費用的に難しいため、医療通訳の契約や、翻訳タブレットによる電話通訳を利用していますが、初診の患者さんは国際医療コーディネート業者などの外部機関に仲介してもらうことも有効です。外部機関は専門的な知識を持っているため、医療滞在ビザや、受入れに関する諸手続き、未収金対策もできるため、病院側の事務負担も軽減することができます。

一方で、公立病院など地域に根差した病院の場合は、医療ツーリズムの受入れのみを行えばよいという訳ではなく、近隣に在住している外国人患者さんを診る機会の方が多く、外部機関ではなく病院側で対応しなければならない場面も多くあると思います。対応マニュアルの作成や、院内での教育、翻訳機器の整備を行い、スタッフへの周知・教育など受け入れ体制の整備を行っていくことが大切だと思います。

外国人患者の多い診療科や疾患、さらに、院内共通で使用できるものから整備を進めていくことや、実際に対応したスタッフの意見を反映させることで、よりよいサービスの提供に繋がることができると思います。

公立大学法人名古屋市立大学  
名古屋市立大学病院

■所在地

名古屋市瑞穂区瑞穂町字川澄1番地

■開設

1931年（昭和6年）

■URL

<https://w3hosp.med.nagoya-cu.ac.jp/>



## 名古屋市中川区 医療法人偕行会名古屋共立病院



- 将来的な医療マーケットの縮小、診療報酬の減少を見込み、マーケットを海外に広げる

### 医療ツーリズムの受入れに取組始めたきっかけは何ですか？

今後日本は人口減少が進んでいくことは間違いないですから、長期的に見たら法人として診られる患者様の数も減少していきますので、マーケットを海外に広げるといのは必須でした。ただし、海外といっても医療先進国の方が日本に医療のために渡航することはありませんから、法人としては、東南アジアや中国にターゲットを絞りました。

もう1つの動機としては、日本の医療は、医療保険で成り立っていますが、医療機関に支払われる診療報酬は年々減少してきており、民間病院としては経営が厳しくなっていくことが予想されます。病院機能の維持や、地域医療を継続するために、保険診療以外にもう1つの収入を得る方法を考えていく必要があるということで海外戦略に乗り出しました。

### 海外戦略に乗り出した際の現場の反応はどうか？

現場からは、当初不安の声も聞かれ、一部の診療科ではリスクを考えて拒否感もあったのですが、組織全体でサポートしていく方針を策定して取組を進めていくことで少しずつ解消されました。



### お話を伺った方

医療法人偕行会  
名古屋共立病院  
事務次長 兼 国際医療室室長  
山田 雅己 様

具体的には、医療ツーリズムの専門部署として法人に設置した「国際医療事業部」が全面的にサポートすること、また、医療事故（訴訟）が発生した場合に医師個人に何ら責任を負わせず、賠償責任は法人として全面的に負担すること、それらは、医師賠償責任保険と医療施設賠償責任保険にて補償されることを説明することで不安が軽減されました。この方針は医療ツーリズムを実施していく上で新たに策定しました。

### 医療ツーリズムを始めるために整備したことはありますか？

対応言語、宗教や生活環境の違いへの対応、決済方法、設備環境など医療ツーリズムを始める際にいろいろと整備をしました。

まず対応言語ですが、当初は医療ツーリズムの需要が高い中国語と英語からスタートしました。

その後、EPAによって来日したインドネシア出身の看護師を採用し、看護+通訳を行える環境となったことから、3か国語に対応できるようになりました。宗教や生活環境については、まず、イスラム教徒に対応するためにハラール食の提供やお祈りのための部屋を整備しました。

このほか、言語や現地の生活環境、医療事情について勉強する研修を実施し、抵抗感がなくなるような取組も始めました。

決済方法についても当初は現金と主な国際ブランドクレジットカードのみでしたが、中国人患者様からの要望により、中国での決済手段として利用が多い、「銀聯カード」及び「WeCHATPAY」などのバーコード決済を導入しました。

### 設備環境の整備と費用の設定はどのようなことを考慮しましたか？

医療ツーリズムの受入れには、通訳者の配置など通常の患者様に比べて多くの費用が発生しますので、それらを考慮して、診療価格1点あたり24円（税別）で設定しています。このように約2倍の費用をお支払いいただくことや、当院に来られる方は海外では富裕層の方々ですので、療養環境を高級感があるように整備しました。また、通訳を介してお話をしたり、声の大きい場合もあるので、日本人の患者様とは別の診察室を医療ツーリズム受入れ用に整備しました。

### 誰が医療ツーリズムの受入れ相談を受けますか？

当院では、法人グループ内に設置した「国際医療事業部」が医療ツーリズム受入の相談を受けることになっています。情報を整理した後、病院に設置した「国際医療室」担当者に対して受入可能かどうかを確認します。依頼のあった担当者は、受入れをすることとなる診療科に打診をして受入の可否を判断しています。

### 医療ツーリズムの受入れについて強みとしてる部分はどこですか？

先ほどの「国際医療事業部」という専門部署があるので、受入れ時の調整を任せることができます。また、中国からの受入れには特に力を入れており、中国の医師免許を取得しているスタッフも在籍しています。このほか、インドネシアに駐在員事務所もあります。

### 患者親族と起きたトラブルはありますか？

中国から受入をした際に、末期がんの患者様で死亡事例があったのですが、こちらで用意した通訳と患者側の親族とで意思疎通がうまく出来なかったことがありました。このケースでは複数の親族が院内にいて、それぞれが自分の考えを主張されたために混乱が生じたというものです。患者親族とトラブルが起きた場合は、医療機関と患者側双方の代表1名のみで意思の疎通を行えば回避できるものと考えています。

### これから医療ツーリズムを始める医療機関にアドバイスをお願いします

海外に対して、アピールできる診療科や治療があったり、専門特化した診療科がある医療機関は、十分に医療ツーリズムの受入れを実施していくことができると考えています。あとは、その医療機関が医療ツーリズムを実施していきたいという気持ちがあるかが重要と思います。

受入マニュアルを作ったり、案内表示を多言語化したり、通訳ツールを導入したりと整備した方がよいことが多くありますが、コーディネーター事業者と連携して自院で出来ない部分を任せてしまう方法もあります。

まずは、受入れ可能な診療科や疾患、対応できる言語、設備など自院で対応出来るものと出来ないものを明確にし、対応出来ない部分は必要に応じてコーディネーター事業者を活用することが重要と考えます。

医療法人偕行会名古屋共立病院

■所在地

〒454-0933

名古屋市中川区法華一丁目172番地

■開設

1979年（昭和54年）

■URL

<https://www.kaikou.or.jp/kyoritsu/>



名古屋市南区

## 独立行政法人地域医療機能推進機構中京病院

### POINT

- 海外での技術研修や、自院での外国人医師研修の受入れを契機に医療ツーリズムの受入れを実施
- 特定の診療科のみでも医療ツーリズムの受入れは可能

#### 医療ツーリズムの受入れに取組始めたきっかけは何ですか？

当院では、眼科において海外での技術研修や、自院での外国人医師の受入れを積極的に行っており、その中で具体的な外国人患者さんの診療依頼があったことが契機となり、受入れを始めることとなりました。

既に受入れた実績もありますが、本格的に受入れが出来るよう、国際医療コーディネート事業者と相談して準備を進め、いざ受入れを始めたいこうというところで、新型コロナウイルス感染症が拡大し、止まってしまっている状況です。今後、インバウンドが再開されればようやく開始出来るようになると考えています。

#### 上記をきっかけに、病院として医療ツーリズムを実施する方針となったということですか？

依頼があり、医療ツーリズムの受入れを開始しましたが、当院は、病院全体で医療ツーリズムの受入れを積極的に実施していくことを方針として掲げた訳ではなく、あくまで特定の診療科において実施出来る範囲で行うという方針です。ただ、当院のスタッフの間では、医療ツーリズムに限らず、どんな経緯で来院した方であっても、当院の医療を必要としている人がいるのであれば、頑張っ受入れをしていくという雰囲気があります。



#### お話を伺った方

独立行政法人  
地域医療機能推進機構  
中京病院  
地域医療連携・相談室長  
大橋 恵 様

#### 医療ツーリズムの受入れを円滑に行うためにどんなことを準備をしていますか？

まず対応しなければならないと感じて取り組んでいることは、書類や看板等の多言語対応です。当院は、元々周辺地域に、外国人居住者が多くいらっしゃいますので、日常的に外国人患者さんに対応する機会も多いです。そのため、院内の多言語対応には元々積極的に取り組んでいます。手術・検査の同意書や、院内の案内表示を多言語対応することにより、在住の外国人患者さんが来院される場合は、もちろんのこと、医療ツーリズムで受入れを行う際にも役立つと考えています。

外国人の患者さんの対応をする際、現場のスタッフは、説明したい内容や意図がうまく伝わっているかどうかというところに一番不安を感じています。



診療や検査の説明を行う際に、タブレット端末で翻訳をすることもありますが、冗長な翻訳になってしまい分かりづらいこともあります。今後さらに拡充するとすれば、指差しボードを導入したり、簡単な日本語に関するセミナーをスタッフに受講してもらうなど、スムーズにコミュニケーションを取ることが出来るように工夫していきたいと考えています。

### 医療ツーリズムの患者さんを受け入れる際の病院内の手順は決まっていますか？

国際医療コーディネーター事業者に相談し、医療ツーリズムの受入れについて、まず誰が相談を受けて、どのような手順で受入れを決定していくのかを明確にするため、受入れフローを作成しました。具体的には、まず受入れ依頼があった際には、パートナーの国際医療コーディネーター事業者に連絡します。当該事業者を介して診療情報提供書などを受け取り、症状・診断・治療など、これまでの診療状況を把握します。その後、地域連携室から該当の診療科に受入れの可否を確認します。

「医療ツーリズム委員会（仮称）」で検討した後、最終的には当院の管理者会議で承認を得ることになります。医師だけ、管理部門だけで決めるのではなく、組織として一体となって受入れ可能かどうかを検討することで、院内の混乱を避けられたり、関係者間で事前に注意事項等を情報共有することが出来ます。

### 実際に医療ツーリズムの受入れを行って、困ったことなどありましたか？

最初に受入れを行った際に起きたことですが、海外在住ではあるのですが、日本に在住している親族の方の伝手で来院の方がいらっしゃいました。最初は親族の方がいれば、日本の病院のルールなどにも理解を示してもらえたり、通訳してもらえたりというところではありがたいと思っていたのですが、保険証を持っていないのに自由診療ではなく保険診療を求められることがありました。また、親族の方が通訳を担う場合、病院側としては伝わっているつもりでも、伝わっていないことがありました。

こうしたケースの場合の有効な院内体制としてお聞きしたのが、まずは病院のルールとして、保険証をお持ちでない外国籍の方の場合には、国際医療コーディネーター事業者を介してでない受診することが出来ないということに決めるということです。

そして、受付の時点で保険診療かそうでないのかというところを確認します。保険証をお持ちでない場合は、入口に設置した事業者への連絡先が記載されたリーフレットをお渡ししてその場で事業者と連絡してもらうことにより、未収金を回避したり、不要なトラブルを避けることが出来るということです。

また、親族の方が通訳を行う場合、病院側はその方の語学レベルが分からないという問題があります。感情が入ってしまい、患者さんに都合よく通訳してしまったり、誤訳により患者さんに不利益が生じてしまう場合もあります。国際医療コーディネーター事業者を介す場合は、事業者が通訳を用意してすべての責任を負うことになるため安心です。しかし、突発的に事業者を介さずに受入れを行わなければならない場合に備えて「通訳に関する同意書」も用意しておくとういことでした。

### 今後の意気込みをお聞かせください

当院は、全ての診療科が医療ツーリズムの受入れに対応出来る訳ではありませんが、特定の分野において、先進的な医療が提供可能である点が強みです。医療ツーリズムの受入れのためには、ある特定の診療科だけでも海外にPR出来る医療レベルの高い診療科が必要と考えています。

また、在住の外国人患者さんの対応を行うために、院内の多言語化を進めています。外国人患者さんを受入れる上では、言葉の問題が重要ですので、一步リードしている部分だと思えます。

今後インバウンドの再開により需要が増え、当院を受診したいという方がいらっしゃるのであれば、門戸を広くして、受入れが可能な診療科で、可能な範囲で受入れをしていければと考えています。

独立行政法人地域医療機能推進機構中京病院

■所在地

〒457-8510

愛知県名古屋市南区三条1-1-10

■開設

1947年（昭和22年）

■URL

<https://chukyo.jcho.go.jp/>



豊明市

## 学校法人藤田学園藤田医科大学病院



- 最先端の医療や高精度な健診を世界各国の患者さんに提供
- 渡航不可時には「オンラインセカンドオピニオン」も実施

### 医療ツーリズムの受入れに取組始めたきっかけは何ですか？

当院では、主に3つの理由により医療ツーリズムに取り組み始めました。

1つ目は、少子高齢化による人口減少に伴う医療マーケットの縮小対策として。2つ目は社会保障費（医療財源）縮小による医療収入の減少対策として。3つ目は日本の優れた医療を海外に紹介するためです。豊富な経験と知識、高い技術をもつ医師が中国を中心としたアジア、欧米など各国の患者さんに高精度な健診、先進的な医療を提供することにより、人口減少や医療財源による減収分を補うことができるという考えの下に、海外の患者さんを受入れる医療ツーリズムに取り組むこととなりました。

### 医療ツーリズムを実施することとなったときの現場の反応や率直な感想を教えてください。

医療ツーリズムの実施はトップダウンで進んだのですが、元々当院では年間約8,600人の日本在住の外国人患者さんの診療を行っています。三河地域の自動車関連会社で働いているブラジル、中国、ベトナムの方などを既に多く受け入れていましたので現場からの反発は特にありませんでした。JMIP（外国人患者受入れ医療機関認証制度）も取得している中で、在日の外国人患者さんと医療ツーリズムでは何が違うのかというところが最初に考えたところでした。



### お話を伺った方

学校法人藤田学園  
藤田医科大学病院  
国際医療センター事務部長  
村上 智紀 様

医療ツーリズムは日本の保険診療ではないいわゆる自費での診療となる方々がわざわざ日本まで来て診療を受けにくる、そして渡航する際の飛行機はエコノミークラスではなくファーストクラスに乗ってくるような富裕層の方を相手にしていくということで、そういった方々に満足してもらえるように対応しなければならないという点が最初に感じた課題でした。

### 医療ツーリズムで訪れる方に満足してもらえるようにするためどのようなことに取り組みましたか？

富裕層の方が来られるということで、他の方と同じサービスではいけないだろうということで2018年に国際医療センターを立ち上げました。最初は健診をメインにやっていました。海外から来られる方は、スピーディーで丁寧な医療を求めていますので、最先端の検査機器を用いて健康状態を把握し、得られた結果は、豊富な臨床経験を持つ医師が、正確かつ多角的に評価するという点をPRして実施することで、年間700名くらいの方を高級人間ドックのような形で受け入れていました。

また、入院される患者さんから、食事が口に合わないという声がありました。ただ、患者さんの要望にすべて病院側で対応することや、病院で根本的な日本と海外の食文化の違いに完璧に対応することは難しいです。そのため、できるだけ患者さんの要望に沿った食事が提供することができるよう、国際医療コーディネーター事業者にも協力してもらい、治療に影響の無い範囲内で食事の持ち込みを可能とするほか、簡単なIHコンロが病室にありますので、患者さんや付添の方が調理することも出来るようにしました。

現在、契約している国際医療コーディネーター事業者が、海外の食文化や宗教について熟知した調理師が監修したレトルト病院食を開発中であり、将来的には、湯せんでき好みの合った食事を提供出来るようになる予定です。

### 医療ツーリズムの受入れについて強みとしてる部分はどこですか？

当院は、大学病院ですので様々な疾患に対応可能で、かつ先進的な医療の提供が可能という点です。例えば医療ツーリズムで来られる患者さんは、基本的に特定の診療科の受診を希望される場合が多いです。しかし、当院の場合は健診から治療まで行うことができますので、健診を受けた結果他の病気が見つければ、その病気についても併せて検査できる、手術することができるというところが強みだと感じています。また、ロボット手術や、リハビリロボットなどを活用した世界でも最先端の医療が提供出来ます。

### 医療ツーリズムの受入れを行う中で、患者さんとの間で発生したトラブルはありましたか？

海外の患者さんの中には、急に当初の予定にはない診察を希望されるケースがあります。他の患者さんとの兼ね合いもありますので、当日の急な対応は難しいのですが、病院側は、海外からわざわざ来て下さったお客様という感覚もあり、そうした急な診察などの要望でも実施する方向で検討してしまい、現場の混乱を招く事があります。こうしたケースにも国際医療コーディネーター事業者に仲介してもらいメリットがあります。

事前に国際医療コーディネーター事業者が仲介として入り、受診前に当日の急な診察を依頼しないなどの注意事項伝えていただくようにしています。また、場合によっては、国際医療コーディネーター事業者から依頼を断ってもらったり、別日程で調整するといった妥協案を提案して納得してもらったりもします。

### 新型コロナウイルスの蔓延後、医療ツーリズムはどのように実施していますか？

渡航が難しい状況下では、海外の患者さんに対して、病気に対する診断内容や治療方針などについて、当院の専門医が意見を遠隔で提供する「オンラインセカンドオピニオン」を月に10~15件ほど実施しています。

ただ、オンラインセカンドオピニオンをメインで行うというよりは、来日希望の患者さんに対して医療滞在ビザ発給のためにオンラインセカンドオピニオンを受けてもらっているという意味合いが強いです。オンラインのみで説明できることは限られていますし、現地の病院での検査結果や、画像診断のデータを入手することも難しくなっています。日本に来てもらえれば、日本式の検査で病状を把握して最適な治療を提供することが可能です。現状では、医療滞在ビザ以外では医療目的での来日が難しいため、まずはオンラインセカンドオピニオンを行うという手順を踏むことで受け入れに繋げているという現状です。

### これから医療ツーリズムを始める医療機関にアドバイスをお願いします

自院だけで医療ツーリズムに必要な全てのことに対応しようと思わないことが一番重要だと考えます。

当院も、最初から国際医療センターを立ち上げて、大々的にインバウンドを始めた訳ではなく、数人の事務員のチームから始まりました。何もノウハウがないところから、最初は通訳なども全て自前で用意して対応しようと実施しましたが、うまくいきませんでした。

試行錯誤をする中で、全てを病院で用意・対応するのは無理があるということに気づき、国際医療コーディネーター事業者に外注出来るものは外注することで、徐々に事業が軌道に乗りました。その後専用の施設や、専門部署が必要だろうということで国際医療センターが立ち上がったのです。

まずは病院としてどんな医療を提供したいかを明確にした上で、病院は、普段行う医療の部分のみを担い、その他の雑多な部分を国際医療コーディネーター事業者に任せようという方法でも、医療ツーリズムの受け入れは可能と考えます。

学校法人藤田学園藤田医科大学病院

■所在地

〒470-1192

愛知県豊明市沓掛町田楽ケ窪1番地98

■開設

1973年（昭和48年）

■URL

<https://hospital.fujita-hu.ac.jp/>



一宮市

## 社会医療法人大雄会大雄会第一病院

### POINT

- 健康診断の分野を更に伸ばすため、海外旅行者が立ち寄れるような施設・仕組みを目指す
- 病院のルール、対応出来ることと出来ないことをあらかじめ伝えること他の受診者様への配慮も忘れないことが重要

#### 医療ツーリズムの受入れに取組始めたきっかけは何ですか？

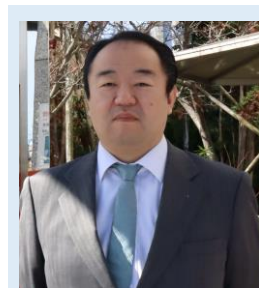
当院では、2002年に全国でもいち早くPET-CTを導入し、日帰り人間ドックや、がん検診でも部位ごとに多彩なコースを用意するなど、予防医療に力を入れています。

健診分野を更に伸ばすためにどのようなことができるか検討し、海外からの旅行者が増加していることに注目しました。特に中国の方からの健診ニーズが高いことから、そうしたニーズに応えられるよう、中国の方が旅行のついでに健診に立ち寄ってもらえるような施設を目指したことがきっかけです。

#### 医療ツーリズムの受入れはどのような方法で行っていますか？

例えば、名古屋や、飛騨高山などの旅行ツアーの合間に当院に健康診断を受けてもらえるように海外の旅行代理店と相談し、旅行内容に健康診断を組み込んでもらっています。

クオリティの高い検査は、海外の方からも関心が高く、ツアーで来られる方も多くいらっしゃいます。当院は一宮市にあり、ツアーとして組んでいく上で、観光地へアクセスしやすいことが1つ当院の強みと言えます。



#### お話を伺った方

社会医療法人大雄会  
大雄会第一病院  
事務長  
日比野 友也 様

当院は、PET-CTを売りにしていますが、自前でサイクロトロンを整備しており、PET検査で使用する放射性薬剤を購入することなく自前で用意出来るため、受入れのキャパシティーは比較的大きいです。ある程度多くの人数を受け入れる場合は何か月か前から検査枠の調整をしなければなりません、10人くらいまでであればそんなに前から準備しなくとも受け入れることが可能です。

#### 医療ツーリズムの受入れを円滑に行うためどのようなことに取り組みましたか？

海外からの患者さんを受入れる際には、言葉の問題がありますので、旅行代理業者を通じて必ず1グループに1名の通訳を同行してもらうようにしています。また、当院で健診を受ける際の注意事項について、「確認書」という形で整理するとともに、旅行代理業者にあらかじめ、同意・署名してもらいます。

確認書の具体的な内容として、まず当院は外国人の受診者様を特別待遇で受診してもらうような体制ではありません。日本人の受診者様と同じ料金設定で、当院のルールに則って受診してもらうということをもって確認してもらうというものです。

当院のルールの1つとして、検査を行う際に、当日の追加検査・予約内容の変更には原則禁止にしています。これは、医療ツーリズムで海外から受診者様を受け入れる際に、旅行代理業者を仲介しますが、料金の支払いは、旅行代理業者からあらかじめ、前金でいただきます。追加検査や内容の変更がありますと当日受診者様から日本円でいただく必要がありますし、その場でいただくことが出来なかった場合は、回収することが困難になるため、なるべくトラブルを回避したいと考えています。

### 受入れに当たっての課題はありますか？

先ほど1グループに1名の通訳を付けてもらうようにしているということを紹介しましたが、旅行代理業者が用意する通訳は必ずしも医療関係の用語に慣れていません。検査中は、“あっちを向いて”など意外と細かい指示をする必要がありますので、通訳の方についてもらって、撮影する技師が話したことをその場で翻訳してもらいます。しかし、日本語の細かいニュアンスが伝わらないことがあり、逆にスタッフから通訳に説明しなければならないといった場面もあります。スムーズに受診してもらうために、説明用紙を中国語、英語のほか何か国か作成しました。細かいニュアンスが伝わりにくい場面では、翻訳された説明用紙があると便利です。

### 受入れにあたって配慮すべきことはありますか？

日本人の受診者様に対する配慮も含めてということになりますが、受診するスペースは他の日本人の受診者様とは分けた方が良いでしょう。やはり海外からの受診者様は、文化や習慣も異なっています。日本人の感覚では当たり前なことでも、海外ではそうではないこともあり、医療ツーリズムで来

られた方の振る舞いについて、他の日本人受診者様が不快に感じたり、逆に日本人受診者様の振る舞いを不快に思われるかもしれません。当院の場合、医療ツーリズムで来られる方のほとんどは「プレミアムコース」という個室で受診していただくコースを選択していただいております、大きなトラブルはありません。医療ツーリズムの受入れに、必ず個室を用意しなければいけないということではありませんが、検査の順番で揉めていたり、大きな声で話していたりすると他の受診者様が気になってしまいます。トラブルを回避するためにも、受診される方が不快に思わないような配慮があると良いと思います。

### これから医療ツーリズムを始める医療機関にアドバイスをお願いします

海外から健診を受け入れるということで、まずは日本人とは文化や習慣が異なるということを理解しないとうまくいかないと思います。健診でも泊まりになれば食事を提供する機会がありますが、宗教上配慮をしなければならないこともあると思います。可能であれば対応するスタッフに対して海外の文化や習慣について学ぶ機会を設けても良いかもしれません。

また、日本人であれば当たり前なことでも、取って付いていないことであっても、国が違えば改めて伝えないといけないこともあると思います。当院でも病院内は禁煙なのは周知のことですが、海外から受入れた方で喫煙していたということがありました。そうした注意事項や、病院のルール、対応出来ることと出来ないことをあらかじめ仲介業者に伝えておくこと、受入れた後は他の受診者様への配慮も忘れないことが円滑な受入れに繋がっていくと思います。

### 医療法人大雄会大雄会第一病院

#### ■所在地

〒491-8551

一宮市羽衣一丁目6番12号

#### ■開設

1974年（昭和49年）

#### ■URL

[https://www.daiyukai.or.jp/organization/daiichi\\_hospital/](https://www.daiyukai.or.jp/organization/daiichi_hospital/)



刈谷市

医療法人社団同仁会一里山・今井病院



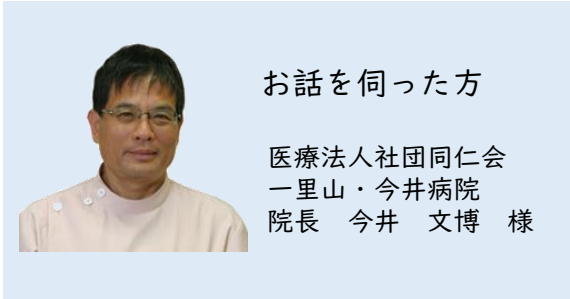
- 中国人医師とのつながりで受入れを開始
- 健診に加えて、正確で安心して脳神経外科治療・手術を受診可能

**医療ツーリズムの受入れに取組始めたきっかけは何ですか？**

当院が中国の方をお呼びして健診をし始めたのは、とある中国の医師の方（Rさん）から依頼があったのが始まりです。知立の遍照院というお寺の住職がRさんを何かと手助けしていたのですが、私は遍照院の住職と懇意にしており、住職を介して、Rさんから知り合いの健康診断をやって欲しいという依頼を受けたことがきっかけとなり、中国から健診を受け入れることになりました。それ以後、毎月7～8人、年間10組くらいの方を受入れていましたが、今は新型コロナウイルスの影響で受入れが出来ていない状況です。当院は、平成30年度に中国の展覧会に出展してPRをする県の事業にも参加しましたが、県の取り組みがきっかけで始めた訳ではなく、また、病院の経営方針としてでもなく、知り合いの中国の医師の方との繋がりで始めたことがきっかけです。

**中国の方を受け入れる際、通訳や翻訳はどのように対応していましたか？**

外注と同じように費用が発生する形ではありますが、Rさんの弟さんに通訳となってもらいました。あとは検査結果を翻訳するという作業も必要になりましたので、外注しました。



お話を伺った方

医療法人社団同仁会  
一里山・今井病院  
院長 今井 文博 様

当院は特に体制を整備していない中、依頼があって受入れを開始しましたので、外注という形で通訳や翻訳へ対応しました。

通訳などいろんなものを外注して準備すると費用が多くなるため、料金は通常の倍くらいに設定しなければ、インバウンドはやっていけないだろうと感じています。

**医療ツーリズムで訪れる方が快適に健診を受けられるにするためどのようなことに取り組みましたか？**

当院には健診センターがあるのですが、他の日本人の利用者との兼ね合いもありましたので、中国から来た方々の対応は、健診センターとは完全に別の待合スペースを用意しました。院内の既存のスペースを使用しましたが、本格的にインバウンドをやろうと思うと、もう少し広いスペースが必要だろうと感じています。

あとは、健診以外の部分で満足してもらえるように宿泊施設と食事もちょうど用意しました。知立にある大型ホテルのスイートルームを安く確保して宿泊してもらい、食事は中国の方の嗜好に合う料理を提供できるように当院でシェフを雇い、当院から提供していました。受入れに当たっているとおもてなしをしていましたので、健診にいられた中国の方は満足していて、リピーターになる方も多かったです。

### 医療ツーリズムの受入れについて強みとしてる部分はどこですか？

当院は、刈谷パーキングエリアが近いこともあり、高速道路からのアクセスが良いということが一つあります。

また、近年の脳神経外科手術の進歩に対応するため、手術用顕微鏡をはじめ、世界最先端の医療機器を導入しているほか、経験豊富で優秀な専門医による正確で安心して脳神経外科手術を受けていただけます。

このように、健診から治療、手術までできるという点も海外から出向いてでも受診したいという方がいらっしゃる理由かもしれません。

### 実際に医療ツーリズムの受入れを行って、どのように感じましたか？

まず、受入れに当たっては通訳や翻訳などいろいろな準備が必要となりますが、それらを外注したため意外と費用がかかりました。料金設定にもよるかもしれませんが、意外と日本の方の健診をするのと実入りは変わらない、場合によっては少ないこともあったと感じました。あと日本の方と違うと感じたことは健康診断の結果について細かく総評を書いて欲しいという要望があったことです。通常はBやCなど結果だけ書くことが多いと思いますが、そこも細かく、さらに翻訳も必要ということで、意外なところで手間がかかったという印象です。あとからお聞きしたのですが、全て自院で用意したり、個別に外注したりすると費用もかかり、スタッフも大変ですので、国際医療コーディネーター事業者を仲介役にして実施するとうまくいくかもしれません。コーディネーター事業者であれば、医療機関は医療行為だけをやればよくて、通訳や翻訳費用も患者さんに請求することになるので、病院に負担がかからない方法で検討された方がよいと思います。

### 新型コロナウイルスの収束後、医療ツーリズムの受入れは再開されますか？

元々個人的なつながりで始めたことですので、病院として力を入れてやっていくというところまでにはなっていません。また、実際に受入れてみて今後もインバウンドをやった方がいいのかどうかもまだ結論は出ていません。ただ、海外に日本の先進医療、健診医療を求める方がいて、そういう方々に貢献できるという点では良いことかなと思います。実は新型コロナウイルスが流行る前にまた別の知人から、ベトナムからのインバウンドをやろうというお話があったのですが頓挫してしまいました。ですから、また依頼があれば小規模で受入れるということはあるかもしれません。

### これから医療ツーリズムを始める医療機関にアドバイスをお願いします

中国から医療ツーリズムで来られる方は質の高い医療を求めています。ですから、医師のレベル、医療機器、検査機器なども含めて一流でないとは認めないというところはあると思います。機器については、どのメーカーの、どの型番を使っているかということまで調べて、その機器で健診を受けたい、治療を受けたいということで来日します。また医師についても、その医師の論文を調べます。そういう点は日本人の感覚と異なる部分かと思います。当院は比較的小規模で受入れを行いましたが、本格的に行うのであれば、自院にどういったところに強みがあって受入れを行っていくのかということを整理して、場合によっては機器や施設も整えていく必要があるのではないかと思います。

医療法人社団同仁会一里山・今井病院

■所在地

〒470-1192

愛知県刈谷市一里山町中本山88

■開設

2006年（平成18年）

■URL

<https://www.imai-clinic.com/>



一般社団法人中部メディカルトラベル協会 事務長 木村慎吾

POINT

- 受け入れに本当に必要なのは、患者さんに決断してもらうこと
- 医療機関で出来ないことは、国際医療コーディネーター事業者にお任せ

国際医療コーディネーター事業者とは、どんなことを行うのですか？

当協会では、医療ツーリズムの受け入れに関して、大きく2つの業務を行っています。

1つは医療機関が行うべき医療行為以外の部分のフォローをして、外国人患者さんがストレスなく日本の医療を受けることができるようにするお手伝いをすることです。例えば日程調整や、通訳の手配、翻訳、ホテルなどで過ごす際などの滞在中のフォロー、費用の支払い保証を行っています。また、その間の様々なトラブル対応や、患者が亡くなった場合は、医療機関での対応が難しいので、火葬などの手配も行っています。

もう1つは、医療ツーリズムで日本を訪れてもらえるように集客を行っています。医療機関が医療ツーリズムの受け入れをしたいと思っただけでは患者さんは来ることが出来ないで、主に中国国内の旅行代理店などと連携して、医療機関を紹介し、来たいという患者さんがいた場合に、当協会に連絡してもらい、受け入れ先の医療機関と調整を行い受け入れに繋げていきます。

医療ツーリズムで日本に来てもらうためには、どんなことが必要ですか？

医療機関の方が、医療ツーリズムの受け入れをしたと考えたときに、例えば通訳や書類の翻訳はどうしようとか、送迎は高級な車で行わなければならないとか、実際に受け入れをした際に患者さんが困らないような環境を整えたり、満足してもらえるようなお出迎えをしなければならぬと思う方もいらっしゃるかもしれません。

ですが、そうしたことは受け入れを行うに当たり本質的に必要なことではありません。実は、受け入れを行う上で最も大切なことは、外国人患者さんに日本の医療の特色について説明をして、海外から日本に来て治療を受ける決断をしてもらうことです。患者さんから受け入れの依頼があった際に、日本ではこういう治療が出来ますということを発信し、例えば中国の医療と日本の医療の違いを丁寧に説明して、それなら行きたいと思ってもらう。こうしたことは、いくら素晴らしい医療を提供出来るということを医療機関側が説明してもなかなか決断してもらうことが出来ません。日本の医療機関のルール、母国と違いはどんなところか、出来ることと、出来ないことなど丁寧に説明をすることが重要です。そういうことを、当協会では日本で何年も勤務した経験がある中国人医師が担当しており、安心して日本に来てもらえるように説明しています。日本の方が海外で治療を受けることを想像すると分かりやすいですが、どんなに受け入れ体制を整備しても、母国よりも海外での治療を選択するという決断をしてもらわなければ、実際の受け入れには繋げていくのは難しいです。

海外のどのような国から、また、日本の医療のどのようなところに需要がありますか？

まず国としては8割が中国、残りはベトナムからのニーズがあります。あと最近ではバングラデシュもあります。バングラデシュは富裕層が世界で一番増えていると言われています。

求められている医療は、何となく先進医療というイメージがあると思いますが、当然先進医療を求め



ている患者さんも一定数はいらっしゃいますが、実は日本の医療を紹介する際に、日本の医療が優れているという発信はしていません。それよりも求められているのはスピード感と丁寧さです。中国を例にしますと、中国のトップレベルの医師は、日本のトップレベルの医師とレベル的には変わりません。ですが、中国では圧倒的に医師不足となっており、トップレベルの医療を受けようと思うと半年は待たなければならない状況となっています。がんなどの病気になったときに、半年も悠長に待っていただけません。そこで、中国のトップレベルの医師と同等レベルの医療を、半年も待たずにスピード感をもって受けることができること、1か月以内には手術ができるということを発信していきます。

もう1つは、中国の医師は1日約150人程度を診察します。1人あたりにかけられる時間も限られるということと不満に思う患者さんも多いです。こうしたところから、日本であれば丁寧に診察をしてもらえるということにも需要があります。

先進医療はやっていないから医療ツーリズムは難しいと考える医療機関もあるかもしれませんが、そうではありません。スピード感をもって、かつ丁寧に、日本の技術で診察をすることが出来るのであれば、大学病院クラスの病院でなくても十分に医療ツーリズムの受入れを行うことは出来ると考えています。

### 医療ツーリズムに取り組むメリットはどのようなところにあると思いますか？

まず、医療機関が全て自前でやるという場合は、あまりメリットはありません。通訳の手配や翻訳など医療機関が普段やらないことまで自前で対応しようと考えてしまうと医療機関の持ち出し費用が多くなってしまい、利益としても日本人の患者さんと変わらないです。トラブルになったときのリスクも大きいです。

医療機関が、いつも通りの医療行為のみを行い、通訳や翻訳など雑多なことは国際医療コーディネーター業者に任せてしまっ、1点20円~30円で行うのであれば取り組むメリットが出てきます。国際医療コーディネーター業者は通訳や翻訳などの費用を患者さんに請求しますし、トラブル対応も任せることが出来ます。国際医療コーディネーター業者を介して医療ツーリズムの受入れを行う場合は、体制整備に投資する必要もないので、もし患者さんの受入れが出来なかったとしても費用は発生しません。

地域住民の方に対しても、医療ツーリズムの受入れにより、収益を増やすことが出来れば、機器を最新のものにしたり、建物きれいにしたりといった形で還元することが出来ると思います。

### 体制整備に投資をしなくても医療ツーリズムの受入れを行うことが出来るのですか？

例えば専用のスペースについては、大きな病院ではきれいな病棟を用意してやっている場合もありますが必ずしも必要ありません。通訳も自前で雇う必要はありません。それよりもスタッフが医療ツーリズムを前向きにやりたいという気持ちが重要です。

スタッフ側が外国人患者さんの対応が嫌だと思っていると、そういう気持ちは患者さんにも伝わります。

ただ、待合スペースなどは、他の患者さんに迷惑をかけてしまうという懸念があるのであれば分けた方がよいかもかもしれません。外国人患者さんは、別スペースがあればあったで喜ぶと思うかもしれませんが、そこを求めている訳ではなくて医療を受けられることに価値を見出しています。

ですから、基本的には医療機関は、医療ツーリズムの受入れを行う場合であっても通常通り、医療行為を行うだけでよく、通訳や専用スペースなどの体制整備に投資をする必要はありません。

### 宿泊や食事の面で、配慮すべきことはありますか？

宿泊に関する注意点は、患者さんが異国で1人で過ごす不安に思われるので、個室を用意し、必ず付き添いとして親族に1名付き添ってもらって、その部屋で泊まってもらうということです。これはトラブル回避にも絶対必要となります。中国の方を例にすると、中国の方は人と話すことによってストレスを解消する方が多く、話せないことがストレスになります。患者さん1人と精神的にも病んでいるので、親族の方がいると安心しますし、母国語で話し相手になることが出来ます。こうした配慮を行わないと、ストレスや不安から、医療機関に対して様々なことを要求したりトラブルの元になります。

食事については、基本的に日本人と同じ病院食で構いませんが、味の好み異なるため、口に合わないと言われるケースが多いです。私が携わった中で、患者さんの不満のワースト1位が食事が合わないことだと感じています。

食事の不満を解消するため、健康上問題がない場合は、当協会が電子レンジを貸し出したり、欲しい食べ物を書いてもらって買い出しに行ったり、病院では対応出来ないことに対応し、好きなものを食べてもらうようにしています。また、当協会では病院食の開発をしており、湯銭で戻せるような食事を考えています。中国人の料理人にレシピ作ってもらい、その方の監修の下で、中国の方の味覚に合うようなレトルトの食事が提供出来るようになればいいと考えています。ゆくゆくは味の好みの他に、ハラル食やベジタリアンなどの宗教・習慣にも対応出来ればと思います。

## 診療単価の設定はどのように考えたらよいでしょうか。

1点20円～30円が平均ですが、ここは医療機関ごとに自由に決めてよい部分です。一律で1点30円で薬も1点30円でやっているところもあれば、薬剤については1点10円でやっているが手技は40円など医療機関によって様々です。医療機関の考え方次第であり、国際医療コーディネイト事業者が決めるべき領域ではありません。

考え方としては、医療機関としてやりたい金額で診てほしいということ。通訳や翻訳は、国際医療コーディネイト事業者の手配してもらいつつ、患者さんに費用請求してもらったちにすれば、持ち出し費用も発生しません。

## 1点20円～30円に設定したとしても、海外からの需要があるということですか？

患者さんの母国よりも優れた医療が提供できる場合はもちろん、レベルとしてはそんなに変わらない中国の場合でも、需要はあります。実は、中国の上海や北京のトップレベルの医療を受けようとする、謝礼金ということで、手術や治療をしてくれる医師に対して「心付け」を渡す慣例が残っていることがあり、それが3,000万円くらい発生することになります。

日本に医療ツーリズムで来て治療を受ける場合は、1点20円～30円で設定されていたとしても、総額で2,000万円くらいが相場となっており、比較しても日本に来て治療を受ける方が安く、スピーディーです。

また、距離の問題については、例えば重慶から北京や上海に行くのと、日本に行くのではそんなに変わりません。

## 医療ツーリズムの受入れを行うにあたり、未収金トラブルが心配です。

未収金回避のためには、デポジット（「預かり金」や「保証金」のこと）をもらうことが有効ですが、日本の医療機関は、会計ルール上、医療行為を行った後にしか請求することが出来ないというところが多いので、未収金トラブルに発展する場合があります。

そうした場合、国際医療コーディネイト事業者が仲介すれば簡単に解決出来ます。

医療機関は、国際医療コーディネイト事業者と契約をするだけでなく、国際医療コーディネイト事業者は、医療行為を提供する前の段階で必ず患者さんに請求します。その後、国際医療コーディネイト事業者から医療機関に対して支払いを行います。入金があってから医療行為を行うことになるので、医療機関としては、医療を提供したにも関わらず支払いがされないという事態を避けることが出来ます。

そもそも、なぜ支払わないケースが発生してしまうのかというと、中国の方の場合、治療や検査の方法にこだわりを持っている方が多くいらっしゃる方が一因と考えています。あらかじめ、ご自身でどんな治療方法があるのか、使っている医療機器のメーカーや型番は何か、医師がどんな論文を書いているのかなど細かく調査し、その調査した治療方法や検査方法で受けたらいいというこだわりです。デポジットを受け取らずに医療を提供した場合、患者さんが受けたらいいと思っていた治療方法や検査方法と違った場合に不満に思い、値引きを要求したり、支払わないことに繋がります。

こうしたことから、デポジットをもらっておくことが有効であり、方法・内容が気に入る、気に入らないに関わらず、当初の説明どおりの金額で行うことが出来ます。また、急なキャンセルを防ぐにも有効です。先に支払ってれば急なキャンセルはされないことが多いです。当協会の場合はキャンセルポリシーも作っています。

1回あった失敗としては、当初はデポジットで支払ってもらっていたのが、2年くらい面倒を見て、その患者さんの人柄も分かってきた頃に、後払でも良いとお伝えしたことがありました。とても良い人でしたし、当然これまでどおり支払ってもらえると思っていたのですが、支払ってもらえず未収金となってしまいました。この失敗を踏まえて、どんなに良い人でもデポジットにすることにしています。ただこの場合でも、当協会としては損害を被っていることになるのですが、病院に未収金は発生していません。医療機関としては、コーディネイト事業者と契約をしているので、病院はコーディネイト事業者から支払ってもらえばよく、未収金となったのもコーディネイト事業者の落ち度と言えます。

## 未収金トラブルのほかに、想定されるトラブル事例はありますか？

冒頭に少しお話をしました、患者さんが死亡してしまうケースでも注意が必要です。亡くなるケースについては、亡くなるかもしれないということ、入院中に親族に対して継続して伝えておきます。伝えておらずに、ある日突然亡くなってしまうと大きなトラブルになってしまいます。

亡くなる可能性がある際に、今なら帰国できるというタイミングで帰国の意向を聞いておきます。今の状態から悪化すると帰れなくなるがどうするかということ、これを継続して伝えることによって、ある日突然亡くなくても、大きなトラブルに発展しません。逆を言えば、その説明がないとなぜ伝えてくれなかったのかといったトラブルになってしまいます。当協会の場合、亡くなった際にはその後の火葬の手配まで引き受けています。最後まで誠心誠意対応することで患者さんの親族から納めてもらえるのだと考えています。

このほかのトラブルとしては、未収金の部分でも少し触れましたが、患者さんに治療や検査の方法にこだわりを持っている方が多いことから発生するトラブルです。

とある患者さんが体を切らずに済み、治療に痛みを伴わないということで、「重粒子線治療法」を希望していました。診察を試みたところ、その治療法の適応とはならず、医師からは「今なら手術が出来るかどうか」ということになりました。日本人の感覚であれば、手術をして治療出来るのであれば良かったと思う方が多いと思いますが、患者さんは「重粒子治療」がどうしてもやりたかったということで、治療を受けずに怒って帰国してしまうことがありました。結局、帰国後にその患者さんは亡くなってしまいました。

今はその失敗から、医師の判断によっては他の治療方法になるかもしれないということをあらかじめ伝えるようにしています。

## これから医療ツーリズムを始める医療機関にアドバイスをお願いします

まずは、各医療機関の強みを生かして、得意分野だけを受入れるという方法でもよいと思います。

医療機関としては、日本人の患者さんに行うことと同じように医療行為だけを行っていただき、医療行為以外の部分については、仲介業者に任せるのが一番トラブルが少ないと思います。日本人の患者さんと異なるのは、通訳が入るので、診療時間が倍になることくらいです。

費用に関しては、自由診療ですので、日本人の患者さんの2~3倍に設定していただくのがよいかと思えます。

不安に思われる部分も多いかと思いますが、トラブルに関しては、仲介業者が誠意ある対応をしていきますのでご安心ください。

## 医療ツーリズムの受入れを行う際のポイントまとめ

- 受入れに本当に必要なことは、医療機関の体制整備ではなく、事前に丁寧に、日本での医療について説明をし、納得した上で日本で治療を受けることを決断してもらうこと。
- 日本の医療で求められているのは、スピード感と丁寧さ。  
先進医療をやっていないなくても、スピード感をもって、丁寧に、高い技術をもって治療を行うことが出来るのであれば受入れは可能。
- 医療機関が全て自前で用意する医療ツーリズムにはメリットがあまりない。  
医療機関は、医療行為のみを行い、その他のことは、国際医療コーディネーター事業者に任せる。
- 診療単価は20円~30円が平均だが、医療機関が受け入れたい診療を、やりたい単価で行う。
- 未収金トラブルは、国際医療コーディネーター事業者の仲介で簡単に解決。  
患者さんからデポジットを支払ってもらい、医療機関は国際医療コーディネーター事業者から支払ってもらう。

一般社団法人中部メディカルトラベル協会

■所在地

〒450-6490

愛知県名古屋市中村区名駅三丁目28番12号  
大名古屋ビルヂング9階

■設立

2016年（平成28年）

■電話・FAX

052-551-5688

■URL

<http://cbmt.jp/>

## 愛知の医療ツーリズム～訪日外国人患者さんの受入れに向けて～発展編

発行日：2023年（令和5年）3月

編集発行：愛知県保健医療局健康医務部医務課

〒460-8501 愛知県名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

電話：052-954-6274（ダイヤルイン）

\*本誌の情報はインターネットからもダウンロードできます。

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/imu/gaikokujin-iryuu.html>