医療機関における訪日外国人旅行者 受入態勢強化のための実証事業

事業報告書

平成30年2月

国土交通省 九州運輸局

医療機関における訪日外国人旅行者医療受入態勢強化事業 事業報告書 目次

1.	業務	概要	1
	1-1	業務目的	1
	1-2	実施方針	3
	1-3	業務フロー	4
2.	長崎	市における外客の医療に係る受入態勢関係者へのヒアリング	5
	2-1	概要	5
	2-2	実施結果	12
3.	医療	機関における受付・診療マニュアルの作成作成	17
	3-1	作成にあたり留意した点	17
	3-2	マニュアル作成の流れ	17
	3-3	受付・診療マニュアル	18
4.	医療	機関用多言語ツールの作成	53
	4-1	作成にあたり留意した点	53
	4-2	ツール作成の流れ	53
	4-3	指さし会話集	54
	4-4	多言語説明資料	62
5.	多言	語医療通訳コールセンターの設置	106
	5-1	概要	106
	5-2	実施方法	110
	5-3	月次報告と検証	118
	5-4	実施結果	122
6.	外国	人旅行者への周知	136
	6-1	外国人旅行者の受け入れを円滑に行う医療機関のリスト化	136
	6-2	リーフレットの作成	137
7.	受入	に関する意識調査及び効果検証	147
	7-1	講習会の実施	147
	7-2	外国人モニターによる医療機関の受入態勢の検証	161
	7-3	効果検証	182
8.	今後	の課題	183
9.	参考	資料	185

1-1 業務目的

業務の背景と目的

- ●長崎市は、平成27年度に観光庁の「観光立国ショ ーケース」の都市として認定を受け、訪日外国人旅 行者を地方へ誘客するモデルケースを確立する取組 みを進めている。
- ●平成27年9月から長崎市消防局が近年増加してい る外国人旅行者などへの支援策として「119番通 報の外国語(7か国語)対応」を実施した。
- ●また、平成28年に長崎市が実施した医療機関向けの アンケートでは、外国人旅行者の受入へのコミュニケ ーションのバリア、医療費の未払いリスクへの対策が 求められているという結果が出ている。
- ●さらに外国人旅行者の患者という特性から、受診後の 帰国までのサポート体制が求められている。
- ●このような背景により、本事業は、外国人旅行者と医 療機関の双方がさらに安心して治療等ができるように 態勢を強化し、その実証や普及を通して実現化するこ とを目的に行うものである。



【観光立国ショーケースと長崎市の観光振興への取組みの基本認識】

- ●観光立国ショーケースは、「日本再興戦略 改訂 2015」に基づき、多くの外国人旅行者に選ばれ る、観光立国を体現する観光地域を作り、訪日外国人旅行者を地方へ誘客するモデルケースを形 成しようとしているものであり、平成28年1月29日、有識者からなる観光立国検討委員会の意 見をもとに、北海道釧路市、石川県金沢市、長崎県長崎市の3都市が選定された。
- ●長崎市及び日本版 DMO 候補法人である長崎国際観光コンベンション協会は、平成 32 年までに国 の支援を受けながら、「日本版 DMO の確立」「観光資源の磨き上げ」「ストレスフリーの環境整 備」「海外への情報発信」に取り組み、多くの外国人旅行者に選ばれる観光立国を体現する観光地 域を目指している。

【計画期間:平成28年度から平成32年度】

観光立国ショーケースにおいて目指す姿

● 「交流の産業化により栄える和華蘭文化のまち・長崎」

数値目標 ●観光消費額: 1,600億円 ●観光客数: 710万人 ●外国人延べ宿泊者数: 40万人 ●リピーター率: 67.0%

取組概要(総論)

世界水準の「長崎市版DMO」の確立により観光まちづくりを推進し、長崎独自の豊かな観光資源を磨き上げることにより、「長崎にしかない」満足度の高い コンテンツを提供する。ストレスフリーの環境整備により、誰でも、いつでも、どこでも、安心して滞在できる環境整備を行うとともに、デジタルマーケティングを 強化することにより、国際観光都市としての認知度を高める。

日本版DMO

多様な関係者の合意形成及びDMOを核とした観光まちづくりの意識醸成

- サポス大学等と連携したビッグデータを活用したインパウンド戦略の策定 PDCAサイクルの導入 ワンストップサイトの活用等による本格的マーケティング
- 多様な主体のプラットフォ 一人形成 安定的な財源確保及び自律的経営の推進(宿泊税導入の検討など)
- 専門人材の確保・育成
- 広域連携の強化(温泉アイランド九州、隣県DMOとの連携など)

海外への情報発信

ストレスフリーの環境整備

最重要市場のアジアだけでなく欧州やオーストラリアを対象市場に加え、 平和都市としての知名度を活かした情報発信を強化するとともに、FIT対策を 強化するため、WEBプロモーションなどデジタルマーケティングに取り組む。 ● 2020年の被場75周年を契機とした「平和都市」としてのPR強化

クルーズ客船など急増する外国人旅行者の受入に伴う課題解決に取り組む とともに、外国人旅行者が一人でも周遊・滞在を楽しむための環境整備を行う

新文法によける多言語メニュー作成支援サイト「EAT長崎」の活用促進商店街など民間と連携したキャッシュレス化の推進

うに、外国人派行者が一人でも高速・滞在を楽しむための環境登 クルーズツアーバスによる交通渋滞解消 医療機関における急患への対応強化・災害発生時の対応強化

- 「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の平成30年度の世界遺 産登録に向けた巡礼ツア一誘致

公衆無線LAN環境の飛躍的改善

位置を受ける。 にてを活用した動画コンテンツ等の充実 羽田空港・成田空港利用者の国内線・JRパスを活用した誘客促進 MICE誘致の強化(交流拠点施設への誘致を含む)

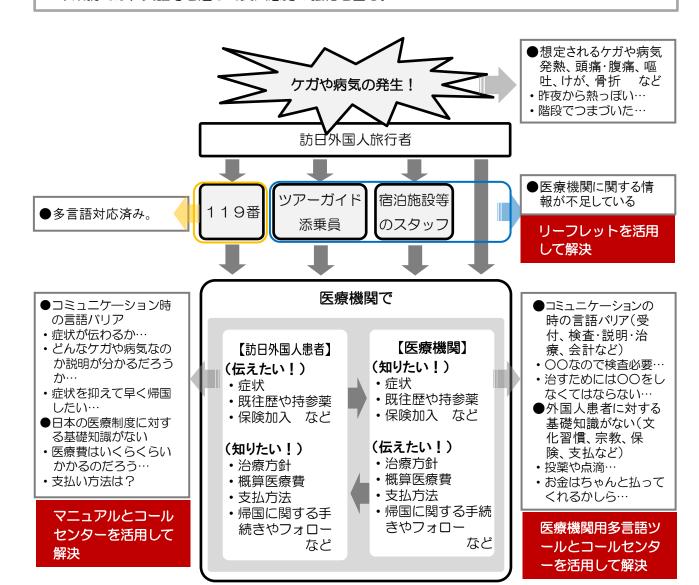
観光資源の磨上げ

長崎独自の歴史、伝統、文化、自然や景観等の豊かな資源を徹底的に磨き 上げるとともに、これまで不足していた滞在型コンテンツの充実を図る。

- 「明治日本の産業革命遺産」・「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連
- 世界新三大夜景(香港、モナコとともに平成24年10月認定)の魅力向上
- 国指定央除「出島」の復元整備、重要文化財及び洋館群の保存・活用 長崎くんち等伝統芸能や文化、自然を活かした体験プログラムの充実 漁業体験と漁師めしなど食と体験を組み合わせたコンテンツの充実

【訪日外国人旅行者が不慮のケガや病気になった場合の治療の流れと構築する態勢のイメージ】

●外国人旅行者が、長崎市で不慮のケガや病気になった場合、治療を受けるまでの流れと、その時に発生すると思われる問題点、そして解決に役立つためのツールや態勢のイメージを以下に示す。 本業務では、実証等を通して受入態勢の強化を図る。



【本業務で作成するマニュアル・ツール・リーフレットの参考情報】

- ●本業務を実施するにあたり、以下の既往資料、実施事業を参考とした。
- ①経済産業省 「病院のための外国人患者の受入参考書」
- ②厚生労働省 「外国人向け多言語説明資料」
- ③観光庁 「日本を安心して旅していただくために具合が悪くなったときに役立つガイドブック」
- ④長崎市消防局119番通報の多言語チラシ
- ⑤近畿運輸局 平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業(訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業)」
- ⑥北海道運輸局 平成28年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業(事故・急病等の対応 体制構築に向けた実証事業)」

1-2 実施方針

業務の目的である訪日外国人旅行者受入態勢強化にあたっては、「医療機関」側と「訪日外国人旅行者」側それぞれの視点に立って検討することで、双方が安心して治療等に専念できる環境が形成されると考える。この考え方に基づいて、本業務の実施方針を以下のとおりとした。

方針1:長崎市内関係機関の現状を把握

- すでに長崎みなとメディカルセンターや長崎市消防局では、外国人患者の受入を行っている。また、 長崎市アンケート調査によるとメディカルセンター以外にも10施設の病院で受入れている。
- ・一方、東京都のアンケート調査によると、宿泊施設へ外国人観光客が症状を申し出るケースも少なくない。
- ・このように考えると、本事業を始めるにあたって外国人観光客が、具合が悪くて困った時の相談先 や連絡先となる関係者(主に宿泊施設、119番など)と、治療を受けるときの関係者(病院)へ ヒアリングを行い、外国人観光客患者を受け入れるときの状況や、そのときに必要と考えられるマ ニュアルやツールなどについてニーズを把握することとした。

方針2:医療機関で効果的なコールセンターや多言語ツールの活用方法を検証

- ・受付時、診察時、会計時など医療機関が診療時に外国人旅行者とコミュニケーションをとる機会は多いと考えるが、すべての機会にコールセンターを活用することは非現実的である。
- ・このような考えのもと、多言語ツールを有効に活用することで対応できる場面、診療に関して正確に コミュニケーションを図ることが重要な場面など、医療機関の意見をもとに検討し、効果的なコール センターや多言語ツールの活用方法を検証するものとした。

方針3:実証期間中に課題の把握、改善を行いつつ実現可能な受入態勢を構築

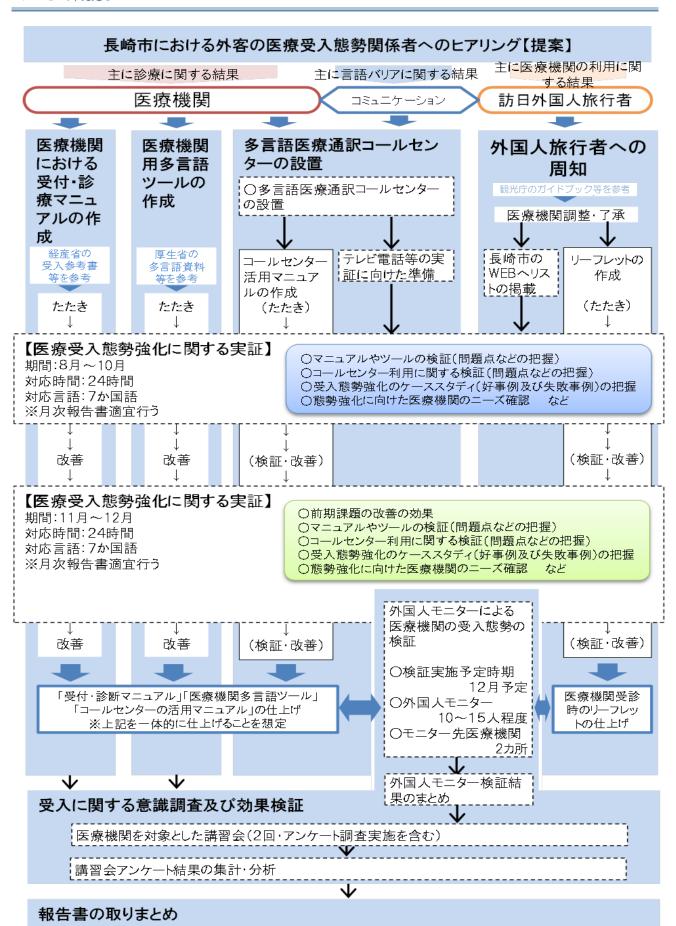
- ・実証期間は8月~12月までの5カ月間で、通訳対応の状況及び概要について月次報告を行うこととなっているため、毎月の報告から状況把握や課題の検討は進めるものとした。
- しかし、実証開始が8月であってマニュアルやツールの内容について十分に準備できない可能性が考えられる。そのため実証期間の5か月を前期と後期に区分し、月次報告以外に前期の10月初旬に協力施設へより具体的な実証状況やマニュアル等に対する課題、好事例や失敗事例となるエピソードなどの聴き取り調査を行うこととした。
- ・ 聴き取ったマニュアルの課題等をもとに見直しを行い、後期にマニュアル等を差替えるなどステップアップして実施することで、より実現可能な受入態勢の構築を図るものとした。

方針4:外国人モニターによる受入態勢の検証は実証期間の最終時期に実施

• 実証期間中は医療機関やコールセンターといった受入側の状況把握は可能であるが、治療を受ける 外国人観光客側の満足度を把握することは難しい。そのため、実証期間の最終時期に外国人モニタ ーによって受入態勢の状況を検証し、長崎観光時の外国人観光客にとって安心な治療環境となって いるかどうかを検証するものとした。

<u>方針5:最終的なマニュアルや多言語ツール等の講習会前に医療機関への配布を想定</u>

- ・広く周知を図るため、医療機関関係者が講習会へ参加可能な曜日、時間帯などを事前に方針 1 のヒアリング時に 11 施設へ確認することとした。
- ・また、最終的なマニュアルや多言語ツールを対象医療機関関係者へ講習会前に配布し、内容を事前にみてもらうことで関心を持ってもらうこととした。
- さらに、アンケート票についても事前配布し、どうしても講習会への参加が難しい医療関係者から も郵送回収などを図り、多くの関係者意識を分析するようにした。



2. 長崎市における外客の医療に係る受入態勢関係者へのヒアリング

2-1 概要

2-1-1 目的

既に受入態勢が整っている長崎みなとメディカルセンター及び長崎市消防局から受入対応や現場での留意点、課題などを聞き取ることで、実態に即した効果的なコールセンター設置、マニュアルやツール、リーフレットの作成のための基礎資料とする。

また、その他の医療機関や、宿泊施設から現状や要望を聞き取ることで、より実態に即した使いやすいコールセンター設置、マニュアルやツール、リーフレット作成のための基礎資料とする。

2-1-2 方法

ヒアリングシートを用いた対面方式

2-1-3 対象施設

対象となる医療機関、宿泊施設、観光案内所は、長崎市の協力のもと下記の理由により選定した。

長崎みなとメディカルセンター:既に受入態勢が整っている

長崎市消防局:既に受入態勢が整っている

その他の医療機関:長崎市が平成28年12月に実施したアンケート結果より、外国人患者(観光客) の受入数が多く、かつ、コールセンターの利用意向があると回答した医療機関

宿泊施設:英語版ホームページがある、客室数が多いなど、外国人観光客の宿泊が多いと見込まれる 施設

表 ヒアリング調査の対象施設と実施日時

区分	施設名	住所	電話番号	ヒアリング日時
	長崎みなとメディカルセンター	長崎市新地町6-39	095-822-3251	7/25(火) 10:00
医療	医療法人厚生会 虹が丘病院	長崎市虹が丘町1-1	095-856-1112	7/25(火) 14:00
機関	宗教法人聖フランシスコ病院会 聖フランシスコ病院	長崎市小峰町9-20	095-846-1888	7/26(水) 10:00
	医療法人慈恵会 小江原中央病院	長崎市小江原2-1-20	095-846-1010	7/26(水) 11:00
消防	長崎市消防局指令課(書面回答)	長崎市興善町3-1	095-822-0461	(書面回答)
観	長崎かがみや	長崎市本河内1-12-9	095-895-8250	7/25(火) 13:30
光案	長崎市総合観光案内所	長崎市尾上町1-1	095-823-3631	7/25(火) 15:30
内所	長崎ワシントンホテル	長崎市新地町9-1	095-828-1211	7/25(火) 16:00
宿	ザ・ホテル長崎BWプレミアコレクション	長崎市宝町2-26	095-821-1111	7/26(水) 13:00
泊施	ANAクラウンプラザホテル長崎グラバーヒル	長崎市南山手町1-18	095-818-6601	7/26(水) 13:30
設	ホステルカサノダ	長崎市元船町6-1 NSビル	095-800-2484	7/26(水) 14:30

^{*}長崎市消防局指令課については、平成29年7月5日(水)から7月6日(木)に発生した九州北部豪雨対応のため ヒアリング時間の調整が難しいとの理由で書面回答とした。

(長崎みなとメディカルセンター用)

長崎市における外客の医療受入態勢関係者へのヒアリングシート

. 21	a de	
ご担当	4者	
連絡	先	
1. 現場	けにつ	<u>いて</u>
1 - 1.	外国	人患者 (観光客) の主な症状・事前連絡や緊急性の有無など教えてください。

1 - 2.		、外国人患者(観光客)が来院したときの対応状況(受付時・診察時・会計 どシーン別に)を教えてください。
	呼ば	とシーンがに)を教えてください。
L		
1 - 3.	日本	人患者と外国人患者の相違点や留意点があれば教えてください。
1 - 4.	コミ	ュニケーションで苦慮していることについて教えてください。
l		
1 - 5.	現在	活用しているマニュアルやツールがあれば教えてください。

図 ヒアリングシート(みなとメディカルセンター用・1/2ページ)

2. マニュアルやツールについて 2-1. ツールが活用できると考えられるシーンを教えてください。	
2-2. マニュアルやツールに対して、要望があれば教えてください。	
3. 医療通訳コールセンターについて 3-1. コールセンターが活用できると考えられるシーンを教えてください。	
3-2. コールセンターや医療通訳者について、心配なことがあれば教えてく	ださい。
3-3. コールセンターに対して、要望があれば教えてください。	
4. リーフレットについて 4-1. リーフレットに掲載すべき情報があれば教えてください。	
4-1. リーノレットに掲載りへき情報があれば表次えしください。	

図 ヒアリングシート(みなとメディカルセンター用・2/2ページ)

	(医療機関用)
長崎市は	こおける外客の医療受入態勢関係者へのヒアリングシート
医療機関名	
ご担当者	
連絡先	
	国人患者(観光客)が来院したときに困ったこと。また、そのときにどのよう 対応したか教えてください。
1-2. 現在 い。	E活用しているマニュアルやツールがあれば、その評価も含めて教えてくださ

図 ヒアリングシート(その他医療機関用・1/2ページ)

	ュアルやツールについて ソールが活用できると考えられるシーンを教えてください。
	TENNIN CONTRACTOR TO EAST CALCA.
2-2.	マニュアルやツールに対して、要望があれば教えてください。
	通訳コールセンターについて コールセンターが活用できると考えられるシーンを教えてください。
	- WEV WILLIEUS CAROLONG V ZARCCICCO
3-2.	コールセンターや医療通訳者について、心配なことがあれば教えてください。
3-3.	コールセンターに対して、要望があれば教えてください。
	フレットについて リーフレットに掲載すべき情報があれば教えてください。
5. 実証等	実験について
	実証実験に参加して頂けますか。 参加するつもりである ・ □ 参加しないつもりである

図 ヒアリングシート(その他医療機関用・2/2ページ)

(消防局用)

長崎	市に	おける外客の医療受入態勢関係者へのヒアリングシート
ご担当	当者	
連絡	先	
1. 現物	犬につり	いて
1-1.		人観光客からの通報実績について教えてください。(内容・件数・時間帯・症 緊急性の有無など)
1 - 2.	外国	人観光客ならではの通報の特徴(内容・場所など)があれば教えてください。
1-3.	コー	ルセンターで課題と感じることや、留意する点があれば教えてください。
2. 医卵	療態勢!	こついて
2-1.	長崎	市の外国人旅行客の医療受入態勢についてご意見があれば教えてください。
3. IJ-	ーフレ	ットについて
		フレットに掲載すべき情報があれば教えてください。

図 ヒアリングシート(消防局用)

	(宿泊施設・観光案内所用)
長崎市に	おける外客の医療受入態勢関係者へのヒアリングシート
施設名	
ご担当者	
連絡先	
	合わせがあった場合に、どのように対応しているか、また対応に苦慮する場 あれば教えてください。
1-3. 外国	人観光客用の救急対応マニュアル等が整備されているか教えてください。
2. リーフレ 2-1. リー	ットについて フレットに掲載すべき情報があれば教えてください。

図 ヒアリングシート(宿泊施設・観光案内所用)

2-2-1 長崎みなとメディカルセンター

<長崎みなとメディカルセンターの概要>

長崎市内で唯一、語学が堪能なスタッフを配置した国際外来を有し、受付から院内各科の診察、各種検査、薬の説明、会計まで付き添って患者をフォローしている。

①外国人患者(観光客)の来院状況

- 事前に連絡があることは少なく、ほとんどが飛び込み来院である。
- ・比較的軽い症状が長く続いている人が多く、外国人だからといって特に重症患者が多いわけではない。
- ・自国出発時に既に症状が出ているが、無理して旅行に出発したために日本に到着して症状が悪化し、病院に駆け込むケースが多い。



写真 ヒアリングの様子

②外国人患者(観光客)に対する対応状況

(受付時)

- ・自費診療になることと、おおよその費用について伝え、同意を得るようにしている。
- ・多い質問は、支払に関すること、保険請求に関すること、薬だけ欲しいといったことである。

(診療時)

- 検査等にかかる費用を都度案内し、同意を得ながら進めている。よほどの重症でない限り、同意が 得られない場合は実施しない。
- ・今現在の症状を抑えて欲しいという要望が多い。

(会計時)

- 「病院にいるうちに全額収受」を徹底しているため、未収はない。
- ・病院が保険会社に診療費を請求する「キャッシュレス対応」は行っておらず、全額患者から収受している。
- ・保険請求に関する書類は、領収証やメディカルレポートなど一式すべて渡している。過去、海外の 保険会社から事後に様々な書類を請求され、非常に手間取ったのでこのスタイルにしている。

③日本人患者と外国人患者の相違点や留意点

- ・日本人が外国の病院に行くのはかなり覚悟がいると思うが、それ比べて外国人は、気軽に病院に来ている印象を受ける。
- ・説明を求める傾向が強い。

④コミュニケーションで苦慮すること

• なかなか納得してくれない。また、医療用語が通じず、かみ砕いて説明するのに苦慮する。

⑤現在活用しているマニュアルやツール

- 厚生労働省「外国人向け多言語説明資料」
- ・観光庁「日本を安心して旅していただくために具合が悪くなったときに役立つガイドブック」の指 さしシート
- ・ニチイ学館「タブレット多言語通訳サービス「おまかせグローバルトーク」」(5か国語・24時間対応)

⑥マニュアルやツールについて

- ・夜間など通訳体制を敷いていないときや、受付で役立つと思われる。
- ・用意したのはいいものの、使用頻度が低いため必要なときに見つからない・・・ということが懸念 される。

⑦コールセンターについて

- 通訳者の医学知識や微妙なニュアンスを理解できるか不安である。
- ・誤訳による重大な事態を引き起こす可能性があるため、通訳者の責任が過大とならないか心配している。
- 医学知識のみならず、保険や支払など周辺知識を持ち合わせた人材が必要である。

⑧リーフレットについて

・外国人が具合の悪いときにリーフレットを見ることは少ないと思う。問い合わせを受けるホテルス タッフなどへ周知することが、より効果的であると思う。

⑨医療費について

・診療報酬制度に合わせ、日本人と同様に1点10円で計算している。

2-2-2 その他の医療機関

①現状

- ・ 来院頻度は1~2か月に1名程度であることが多い。
- ・未払いなどのトラブルは発生していないが、発生する懸念を持っている医療機関が多い。
- 会計に関する不安を持つ医療機関が多く、具体的には、診療費の説明が出来ない、患者が理解してくれない、といったことである。
- 身振り手振りで対応しており、医療過誤などがないか不安である。
- 通訳の同行がない場合は、受け入れを断ることもある。
- ・ 独自に作成した英語問診票を準備している。
- スマートフォンの翻訳アプリを使用している。

②マニュアルやツールについて

- 受付時にはある程度活用できると思う。
- ・ 職員も安心できる。
- ・診療時はケースバイケースなので、活用することは難しいと思う。
- 受入からの流れが一連になっているものが望ましい。

③コールセンターについて

・診察時の問診や説明で活用できると思う。

4医療費について

・ヒアリングした全ての医療機関で、外国人旅行者の医療費を診療報酬制度に合わせ、日本人と同様 に1点10円で計算していると回答しており、日本人より手間や時間がかかるため、経営面で考え ると受入に積極的になれないと回答した医療機関もあった。

①現状

- 訪日外国人からの医療に関する問い合わせは、観光案内所では月に数件、宿泊施設においては年に 数件程度である。
- アジア系の旅行者からの申し出は少なく、逆に欧米系の旅行者からの申し出が多いと感じる。旅行 日数の違いによるものと考えられる。
- ・症状が出ても我慢していることが多いようである。
- 薬だけ欲しいという申し出が多く、近くの薬局を案内していることが多い。
- 10 割負担であることの説明や、クレジットカード所持の確認を行っている宿泊施設もある。
- 通訳がいないと、受け入れてくれない医療機関がある。そのような場合は、英語が話せるスタッフが同行することもある。
- 最低限の治療を求める外国人が多いように感じる。

②対応状況

- 近くの病院に電話連絡を入れた上で、外国人に行ってもらうようにしている。
- インターネットの翻訳ページを活用している。
- 外国人に説明するとき、微妙なニュアンスや診療費に関する説明に苦慮する。

③外国人用の救急対応マニュアル

・ヒアリングした6施設中、5施設は用意していない。1施設は作成中とのこと。

④リーフレットについて

- 10 割負担であること、旅行保険に関すること、日本では診察なしで薬の処方はできないことなどが 載っているといい。
- アジア人は英語も話せないことがあるので、指さし会話が載っているといい。
- よくある症例の目安の診療費が載っているといい。

2-2-4 長崎市消防局

①現状

- 通報時間帯に特徴はない。
- 通報内容や症状などは日本人と変わらないが、発生場所の地理が全くわかっていないことが多いため、出動場所の特定に時間がかかることがある。
- 通報者は日本人であることがあり、現場に到着してから初めて、患者が外国人であることを知る場合がある。
- 通報の第一声で何語か判断しなくてはならず、苦慮している。
- コールセンターの通訳者は医療通訳専門ではないため、わかりやすい表現を用いる必要がある。

②医療機関について

- ・患者と接触した救急隊員が総合的に判断して搬送医療機関を決定しており、外国人だからといって 特別な対応はしていない。
- 周知手段については現状通りで構わないが、都度実態に即しているか外国人に確認することが必要であると考える。

- ●飛び込み来院が多く、英語が出来るスタッフはいるが人数が少なく、身振り手振りやスマホアプリなどで何とか対応している状況であると考えられる。
- ●症状自体は比較的軽度であることが多いが、我慢を続けてきた中で、我慢の限界を超えたり、不安になったりして来院することが多いようである。ただし、完治よりも今現在の症状を抑えることを求めることが多い。
- ●求められる説明に、支払方法に関すること、保険請求に関することなどが多く、未収に対する不安を抱えている医療機関が多い。
- ●説明と同意を得ることが重要であるが、正確なコミュニケーションに不安がある医療機関 が多く、コールセンターを活用する機会が多いと思われる。
- ●コールセンターを利用した場合、通訳者が医学知識を持っているか、微妙なニュアンスを 伝え切れるか、また、誤訳による責任などが過大とならないか不安に思う。
- ●マニュアルやツールは、特に受付時に活用されることが想定され、一方でコールセンターは診療時に活用されることが想定される。また、これらを整備することは、職員の安心感向上に繋がるものと考えられる。
- ●今回ヒアリングした全ての医療機関で、外国人旅行者の医療費を診療報酬制度に合わせ、 日本人と同様に1点10円で計算してたが、日本人に比べ手間も時間もかかるため、受入 に積極的になれないでいる医療機関が多いことがわかった。

マニュアル、ツール等に反映

- ●突然の来院に対し、外国語での対応が満足に出来ておらず、初期対応として指さし会話集などの ツールが効果的と思われるため、特に受付時の対応項目を充実化させる。
- ●医療機関は、外国人旅行者の特性をよく理解し、患者の要望を十分汲み取り、費用なども含めた 説明と同意を得ることに、特に留意する。
- ●支払方法、保険請求に関する対応を掲載する必要があり、これをしっかり行うことが未払い対策 の一つとなる。
- ●通訳者の知識力、責任などにも配慮し、コールセンター利用時に医療機関関係者は、平易な言葉 を用いることが必要である。
- ●ツールは受付時に、コールセンターは診療時に特に効果的であると思われ、シーン毎に使い分けることで、スムーズな対応に繋がる。

宿泊施設

- ●外国人旅行者からの医療に関する申し出はさほど多くはないが、実際に対応する場面になると、医療費の説明や医療機関探しやコミュニケーションに苦慮している。
- ●医療費に関すること、支払に関することを事前に説明している施設もある。
- ●通訳が同行しないと受け入れてくれない医療機関がある。
- ●対応マニュアルを整備している施設は少ない。

マニュアル、ツール等に反映

- ●医療費や支払に関する説明を行っているところもあるが、十分ではないため、医療機関で改めて説明・確認する必要がある。
- ●マニュアル、ツール、コールセンター等を整備することで、通訳なしでも受入可能となる医療機関が増え、外国人旅行者が安心して治療等を受けられる環境整備がなされることが望まれる。
- ●ケガや病気で困った外国人旅行者への対応はスタッフに依るところが大きく、外国人旅行者の受入 可能医療機関リストの活用が期待できる。

消防

- ●外国人ならではの通報の特徴として、発生場所(自分の居場所)を伝えるのが難しい、ということが挙げられる。
- ●第一報で何語か判断する必要があり、対応に苦慮している。



- ●外国人旅行者が話す言語が何語であるか、まず把握しなければ、その後のコミュニケーションが取れない。
- ●外国人への長崎市の受入態勢を周知することについて、実態に即したものとなっているか定期的に確認する必要がある。

3. 医療機関における受付・診療マニュアルの作成

3-1 作成にあたり留意した点

受付・診療マニュアル作成にあたっては、外客の医療に係る受入態勢関係者へのヒアリングを踏まえ、 以下のような点に留意して作成した。

- ・外国人旅行者の特性を理解する必要があると考え、初めに基本認識編として外国人旅行者の特性に 関する情報を掲載した。
- 受付時といった初期対応が外国人旅行者に安心して治療等を受けてもらうために特に重要と考え、 受付時に関する内容を多く盛り込んだ。また、ここで医療費、支払、旅行保険等に関する説明及び 了承を得ることが未払い対策にも繋がり、医療機関も安心して外国人旅行者を受け入れることが可能となると考えた。
- ・シーンに応じたツールやコールセンターの使い分けが必要と考え、受付や会計のような、比較的定型である業務については、ツールの活用が有効であり、一方で診療時はツールでは対応し切れない場合が多いため、正確なコミュニケーションのためにコールセンターの活用が有効であるとした。このため、受付・診療マニュアルとコールセンター活用マニュアルは、一体であることが必要と考え、受付・診療マニュアルの各項目において、コールセンターの活用有無を掲載した。
- ・ツールと連動していることも必要と考え、それぞれが対応するようにした。
- ・未払い対策については、受付時のみならず様々なシーンで行う必要があると考え、各シーンで可能 な未払い対策をまとめた。
- 受付から会計までの流れは、どの医療機関でも同じとは限らないため、今回は標準的な流れを想定して作成した。

3-2 マニュアル作成の流れ

マニュアル作成にあたり、下図のとおり「多言語医療通訳コールセンターの設置(実証)」及び「外国人モニターによる医療機関の受入態勢検証」を通じ、参加医療機関に8~10月は前期版、11~12月は後期版を使用してもらい、検証・改善を行った。

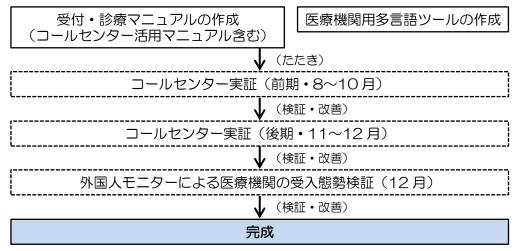


図 マニュアル完成までのフロー

コールセンター実証及び外国人モニター調査を通じた検証・改善を図った上で完成した医療機関にお ける受付・診療マニュアルを以下に示す。



*マニュアルと各種ツールは、一緒に保管しておくことをお勧めします。

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	02
_第 1章 基本認識編	03
≋②章 受付編	07
 (1) 言語、コールセンター利用意向、症状の確認 (2) 診療申込書の記入 (3) 本人確認 (4) 医療費計算方法の説明と旅行保険加入の有無、支払方法の確認 (5) 保証金(デポジット)の収受 (6) 問診票の記入、行動の指示 このシーンで出来る医療費未払い対策 	
*3° 診療編	17
① 問診票記載事項の確認・② 診察、検査・③ 診断結果、治療・④ 行動の指示・このシーンで出来る医療費未払い対策・ケーススタディ・	
_第 ⑷章 会計編	25
① 会計の確認 ② 支払い このシーンで出来る医療費未払い対策	27
第5章 受入環境編 ① 多言語ツールー覧 ···································	29 30
② 受入環境整備	31

はじめに

長崎市における平成28年の外国人延べ宿泊者数は310,386人、平成29年のクルーズ客船入港数は267隻と過去最高を記録しました。これにより、外国人旅行者のケガや病気による救急搬送件数も増加しており、特にクルーズ客船は乗船客の多くが50~60歳代であるため、基礎疾患を抱えており、重篤化するケースも見受けられます。

このような中、長崎市では平成27年9月から、119番通報等の多言語対応に取り組んでおり、平成29年度には、対応言語を5か国語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)から7か国語(タガログ語、ベトナム語を追加)に拡大し、強化を図りました。

一方で、平成28年12月に長崎市が実施した医療機関向けのアンケートでは、外国人旅行者を受け入れる上で、約8割の施設が「外国語でのコミュニケーション」について苦慮しており、さらに約4割の施設が「医療費の未払いリスク」への対策の必要があると回答しています。

これらの課題を解決するため、国土交通省九州運輸局と長崎市では、訪日 外国人旅行者と医療機関の双方が安心して治療等に専念できる環境を整える べく、医療機関における訪日外国人患者の受付診療マニュアル等をとりまとめ ました。

このマニュアルが目指すもの

- 医療機関が抵抗感なく訪日外国人患者を受け入れられる
- 医療費の未払いリスクを減らす
- ・各章における [基本的な流れ] が記載されていますのでこれに沿って進めます。
- 一般的な流れに加え、パスポートの確認など「外国人だからこそ行うべきこと」も記載されています。(指さし会話集もこの流れに沿って作成しています)
- ・「基本的な流れ」に対する「目的」「具体的な行動」「訪日外国人患者ならではの留意点」など詳細が記載されています。
- ・「医療費未払いの可能性がある患者」を判断する目安も記載されています。

第1章 基本認識編

第 基本認識編

海外では「医療はビジネスであり サービス業である」という考えが強いため、 インフォームドコンセントが特に重要です

海外では患者が治療方針に意見することも少なくありません。そのため、治療前に十分な説明をしないと「勝手に治療したのだから医療費は支払わない。」と言われかねません。このような事態を防ぐため、インフォームドコンセント(22ページを参照)が重要です。



2 海外では医療保険事情が 日本とは異なるため、 医療費に対する考え方も異なります

日本は「国民皆保険制度」を採用しており、自分でかかりたい医療機関を選ぶことができ、自己負担割合は1~3割です。しかし、海外で同様な制度を採用している例は少なく、医療保険未加入であることも珍しくありません。

このようなことから、海外では医療費の支払能力が確認できない場合は、診療を拒否されたり、他の病院を紹介されたりすることがあります。また、保険加入の有無で救急搬送先が異なる、ということもあります。

また、救急車が有料であることも多く、医療費も全般的に高額で、日本のように「同じ治療内容ならどこで受診しても同額」ということがなく、医療機関毎に異なるのが一般的です。そのため、市販薬で済ませようとする傾向があり、重篤化してから医療機関を受診することも多くあります。

- (例1) 中国では患者が医師を指名することが一般的で、 医師のランク(研修医、主任、教授など)により 医療費が異なり、入院や検査が予定されている場 合は、その費用の前払いが一般的です。
- (例2) アメリカでは市場原理により医療費が決まることが多いため、保険会社が医療機関に「ディスカウント」を求めることもあります。

諸外国の初診料と救急車利用料

	アメリカ (ロサンゼルス)	台湾	中国 (北京)	香港	韓国	日本
初診料	15,000円 程度	5,500円 程度	6,000~ 18,000円	12,000円 程度	5,000円 程度	2,820円
救急車	120,000円 程度	無料	3,000~ 30,000円	無料	無料	無料

出典:ジェイアイ傷害火災保険株式会社ホームページ



3 訪日外国人患者による医療費未払いを 防ぐため、対策の強化が必要です

訪日外国人患者は自由診療となりますので、患者(もしくは家族など)がその場で医療費を全額負担することになり、医療機関側にとっても医療費未払いの不安を抱えることになります。事実、平成28年に長崎市が行ったアンケート調査によると、総額65万円に上る医療費未払いが報告されています。

また、医療機関を受診した訪日外国人旅行者の約85%が旅行保険未加入であったとの調査報告もあり、医療費未払い対策の強化が求められます。(平成29年5月北海道管区行政評価局「北海道における外国人観光客受入環境に関する実態調査」)

訪日外国人患者の医療費未払い問題は、日本各地で発生しています。しつかりとした対策を取り、患者・医療機関の双方が安心して治療に専念できる体制を整えましょう。

訪日外国人患者は、受診後の行動予定にも配慮が必要です

「旅行中」の受診となるため、帰国日の都合などにより日本での継続的な治療が難しいことがあります。そのため、飛行機への搭乗可否、帰国後の受診必要性などについても、説明する必要があります。また、最近はレンタカーを使用している場合もあり、処方薬(眠くなる成分など)にも注意が必要です。

5 文化・風習、宗教の違いから、 トラブルが発生することがあります

日本人同士でも感じることがあるこれらの違いについて、言葉の違いなどによりお互いストレス下に置かれると、苛立ってしまい寛容に対応できないことがあり、トラブルに発展してしまうことも考えられます。例えば、中国(台湾)や韓国では「冷たい食べ物は体によくない」と考えられているため、冷たい食事が提供されると「嫌がらせをされている」と感じてしまうことがあります。

このようなことを避けるため、日頃から様々な文化・風習や宗教があることを理解し、特に食事に関することや宗教上の禁忌事項は、患者に事前に確認するなどしましょう。

ホームページなどで世界の医療事情を知ること が大切です。

世界の医療事情についての参考ホームページ

外務省「世界の医療事情」

http://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/medi/n_ame/usa.html

ジェイアイ傷害火災保険株式会社 [海外での医療事情] http://www.jihoken.co.jp/data/world.html



外国の文化・風習などは難しい専門書よりも、 旅行ガイドブックなどの方がわかりやすく書かれ ています。





MEMO	
06	

第2章 受付編

言語、コールセンター利用意向、 症状の確認

08ページへ



診療申込書の記入

09ページへ



医療費計算方法の説明と …… 旅行保険加入の有無、

11、12ページへ



支払方法の確認

保証金 (デポジット) の収受 ……

13ページへ



問診票の記入・行動の指示

14ページへ

このシーンで出来る医療費未払い対策

15ページへ

説明に同意が得られない、 支払方法の確認ができない、 といった場合は コールセンターを利用し、 同意 (確認) が得られるまで 対応します。

15~16ページへ

保証金 (デポジット)を

収受できない場合は [未払い対策]

言語、コールセンター利用意向、 症状の確認



言語・コールセンター利用意向、 症状の確認

コミュニケーションのスタートとなる言語と、 コールセンターの利用意向、おおまかな症状 を把握して、診療科を判断します。

1 母国語の把握

- ✓ 正確なコミュニケーションを図るため、患者の母国 語を把握します。
- ✓ 多言語ツール (指さし会話集) を利用します。
- ▼ 訪日外国人患者は、母国語に関係なく英語で話し かけてくる場合があります。
- 2 コールセンター利用意向の確認
- ▼ 患者負担が発生するため、通訳コールセンターの 利用意向があるか確認します。
- ✓ 多言語ツール (指さし会話集) を利用します。
- 3 症状の把握と診療科の判断
- ✓ おおまかに症状 (頭痛・腹痛など)を把握し、診療 科を判断します。
- ✓ 多言語ツール (指さし会話集) を利用します。
- ✓ 患者は身振りや手振りでも症状を伝えようとします。

多言語ツール: A-1

多言語ツール: A-1

多言語ツール: B-1



多言語ツール(指さし会話集) コールセンター





医療費計算方法の説明と (4) 旅行保険加入の有無、 支払方法の確認

(デポジット) の収受



診療申込書の記入

詳しい症状と基本的な情報について把握します。

1 診療申込書を記入してもらいます

✓ 多言語ツール (診療申込書、指さし会話集)を利用 します。

✓ 一般的な申込書の内容以外に、訪日外国人患者なら ではの事柄(旅行保険、支払方法など)も記載してい ます。



多言語ツール: A-2

2 記載内容等の確認

√ もれなく記載されているかを確認します。

▼ 呼び出しのため、多言語ツール (指さし会話集)を 利用して、名前の読み方を確認します。聞いたまま で構わないので、氏名欄にフリガナを付けます。

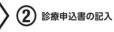


多言語ツール: A-2

診療申込書や問診票は、記録の残る大切な書 類です。本人確認や医療費等に関する同意を取り 付けておくことで、医療費未払いなどトラブルを 未然に防ぐ役割があります。

第2章 受付編

1 言語、コールセンター利用意向、 症状のなった 症状の確認



本人確認

医療費未払い防止のため、 確実な方法で本人確認します。

- **1** パスポートを提示してもらいます。
- ▼ 訪日外国人患者は健康保険証を持っていないので、 パスポートの提示と顔写真のコピーを求め、本人確 認を実施します。

クルーズ客の場合、パスポートではなく 「観光船舶 上陸許可書」を所持している場合がありますが、パ スポート同様に扱います。

- ✓ 多言語ツール (指さし会話集) を利用します。
- ✓ パスポートの提示を拒む場合は、医療費未払いの可 能性がある患者と判断し、以降の担当者にも伝わ るよう「パスポート提示拒否」などと書いたメモをカ ルテに残します。

- 多言語ツール: A-3
 - 訪日外国人旅行者なら誰でも持っている身分証 明証がパスポート。本人確認は未払い防止の第 一歩です。
 - 本マニュアルの未払い対策3原則は ①本人確認、②診療前の対策、③患者が医療機関 にいるうちに全額収受の3つです。







医療費計算方法の説明と 旅行保険加入の有無、 支払方法の確認

(5) 保証金 (デポジット) の収受

行動の指示

医療費計算方法の説明と 旅行保険加入の有無、 支払方法の確認

医療費の未払い防止のため、診察に入る前に 日本での医療費の計算方法を説明し 同意を得るとともに、旅行保険加入 有無と支払方法も確認します。

1 医療費計算方法の説明

- ✓ 会計時のトラブルを未然に防ぐために実施します。
- ▼ 診療申込書の裏面が「医療費計算方法」・「支払方 法 |・「初診料先払いと会計時の残金精算 | に関する 説明書面になっています。よく読んで頂き、チェッ クと署名を取り付けます。

- ✓ クレジットカード付帯保険は本人が気づいていない
- ▼ 多言語ツール (診療申込書・指さし会話集) を利用 します。

3 保険が有効か確認 (保険加入の場合のみ)

- ✓ 旅行保険に加入している場合、保険証券の提示と コピーを求めます。
- ✓ 補償内容がそれぞれ違うので、補償対象外となって 回収できない事態を防ぐため、保険会社に電話で 有効かどうか確認します。国外の場合は、コール センターを利用します。

多言語ツール: C-2

クレジットカード付帯保険は、補償条件に「その カードで旅行商品を購入したこと」など、保有し ているだけでは適用とならない場合があり、注意 が必要です。患者自身がカード会社に確認するよ う案内しましょう。

コールセンター利用

多言語ツール: C-1

😱 🔇 のマークは、コールセンターや多言語ツール (指さし会話集) を利用し、より正確で効率的なコミュニケーションが取れる場面に付いています。

受付編

言語、コールセンター利用意向、



(2) 診療申込書の記入

4 医療費立替払いの依頼 (保険加入の場合のみ)

- ✔ 保険が有効であっても、医療費は患者に全額立替 払いしてもらいます。海外の保険会社では、医療制 度の違いにより補償対象外となったり、事前許可が 必要であったりするためです。
- ▼ 患者には、帰国後に患者自身で保険請求 (償還払 い) するよう案内します。
- ✔ 保険請求に必要な書類について、患者自身で確認 するよう案内します。
- ▼ 多言語ツール (指さし会話集) やコールセンターを 活用します。

多言語ツール: C-2



コールセンター利用

保険に加入していて、立て替え払いが不可の 場合は、保険会社に支払の確約をFAX等書面で 取り付けます。

5 支払方法の確認

- ▼ 現金払い (日本円のみ) かクレジットカード払いか確 認します。
- **✓ 多言語ツール (指さし会話集)** を利用します。
- ▼ 患者がクレジットカード払いを希望した(もしくは 手持ち現金が少ない)が医療機関が未対応の場合、 最寄りのコンビニATMで引き出してくる(キャッ シングする) よう案内します。
- ▼ 現金払い(外貨両替やキャッシング含む)の場合、 診療前に現金を準備しておくよう案内します。



多言語ツール: D-1 · D-2

- 海外ではクレジットカードの提示や、現金によ る保証金は、医療分野以外(ホテルやレンタカー など) でも一般的に行われています。失礼には当 たりませんので、ご安心ください。
- 医療費未払い対策は診療前から始まっています。 同意や確認が取れない場合は、診療できない可 能性があると考え、診療内容の制限など早めに 対策を講じることが大切です。



■ 多言語ツール (指さし会話集) コールセンター





医療費計算方法の説明と 旅行保険加入の有無、 支払方法の確認

(5) 保証金 (デポジット) の収受



問診票の記入 行動の指示

保証金 (デポジット) の収受

患者が申告した支払方法を確認するため、 診療前に保証金 (デポジット)を収受します。

多言語ツール: E-1

● 保証金 (デポジット) の収受

- ▼ 金額の目安は初診料程度ですが、医療費がある程 度推測できる場合は、それに近い金額とするのもい いでしょう。事前に院内で目安額を決めておくと、 対応がスムーズになります。
- ✓ 診療後に、診療内容に応じた残金の精算があるこ とを案内します。
- ✓ 多言語ツール (指さし会話集)を利用します。
- ✓ 支払いを拒む場合は、医療費未払いの可能性があ る患者と判断します。

主な症状ごとに想定される概算医療費を予め掲 示しておくとよいでしょう。

診療前の保証金 (デポジット) 収受が難しい場合

- 「③本人確認」と「④医療費計算方法の説明と旅 行保険加入の有無、支払方法の確認」を特に徹底して 行うほかに、以下のような対応策を検討してください。
- ・クレジットカード払いを原則として、受付時にカー ド番号を控えておく。
- ・外来診療でも保証金が収受できるよう、会計ルー ルを見直す。

医療費未払い対策で最も重要なのが「患者が医 療機関にいるうちに全額収受すること」です。 未払いが残ったまま帰国してしまうと、回収できる 可能性が著しく低下します。外国への督促や訴訟 の手続きには、膨大な手間とお金がかかります。

😱 🔕 のマークは、コールセンターや多言語ツール (指さし会話集) を利用し、より正確で効率的なコミュニケーションが取れる場面に付いています。

第2章 受付編

言語、コールセンター利用意向、



(2) 診療申込書の記入

問診票の記入 行動の指示

次にすべき行動を明確にし、 患者が戸惑うことのないようにします。

- 1 問診票の記入
- ✓ 多言語ツール (問診票、指さし会話集) を利用します。
- 多言語ツール: E-2

2 行動の指示

- ✓ 次にすべき行動を明確に指示します。
- ▼ 指示のポイントは [どこで] [いつまで] 「何をしてい ればよいか」です。(例:待合室で、呼び出しがあ るまで、待つ)
- **✓ 多言語ツール (指さし会話集)** を利用します。

多言語ツール: E-2

大きな医療機関では、診察室などに番号を割り 振り、地図を作るなどしてわかりやすくしましょ う。(第5章 受入環境編の参考例を参照)

医療費未払い回収のための法的手段

医療費未払いの回収手段として、唯一強制力があ るのが訴訟手続き(勝訴判決)に基づく強制執行です。 一般的な流れは以下の通りです。

日本で

医療機関が患者を相手に、医療費支払請 求の民事訴訟を起こし、勝訴判決を得る。



医療機関が、日本の判決に基づき"執行判 決"という強制執行するための判決を得る。



相手国で

医療機関が患者の財産を突き止める。 それをもとに、強制執行が行われる。

このように、訴訟手続きを行うには、弁護士・渡航・ 通訳 (翻訳) などに莫大な費用と時間がかかる上、判 決を得たとしても弁済に充てる財産があるか (突き止 められるか) も分かりません。そのため 「患者が医療 機関にいるうちに解決する」ことが重要です。

(参考:一般財団法人比較法研究センター「医療と法ネットワーク」)

多言語ツール(指さし会話集) コールセンター





3 本人確認

旅行保険加入の有無、

(5) 保証金 (デポジット) の収受

問診票の記入 行動の指示

このシーンで出来る医療費未払い対策

1 本人確認の徹底

本人確認を徹底することで、医療費未払いの抑止 効果と医療費未払い発生時の対応軽減を狙います。

2 医療費計算方法の説明

日本における医療費の計算方法 (主に医師の判断 により検査・治療が行われ、それによって積み上がっ ていく方式) に理解を求めます。

多言語ツール (診療申込書裏面) に、説明と同意 を求める文章が掲載してあります。

(3) 旅行保険加入の有無を確認

旅行保険に加入していれば、もし患者が立替払 い出来ない場合でも保険会社へ請求することが可 能となります。

4 支払い方法の確認

支払い方法を診療前に確認することで、支払意 思があるか確認します。

多言語ツール (診療申込書裏面) に、支払方法に ついての質問が掲載してあります。

6 保証金 (デポジット) の収受

現金の場合は持っているかを、クレジットカードの 場合は有効なのかを確認する。

診療前 (具体的な債権が発生する前) に可能な限 り収受しておくことで、医療費未払いとなった場合 の被害を最小限に抑えます。



多言語ツール: C-1

外国人旅行者にはパスポート携帯義務がありま すので、パスポートを見せてもらいます。

保険証券の確認、クレジットカード付帯保険の確 認を行い、もし患者が立替払い出来ないときは、保 険会社に連絡し、支払の確約を書面でもらいます。



多言語ツール: E-1

多言語ツール (診療申込書裏面) に、保証金 (デ ポジット) についての説明と、金額を提示する文 章を掲載しています。保証金の金額は、各医療 機関で予めルールを定めておいてください。

😱 🔕 のマークは、コールセンターや多言語ツール (指さし会話集) を利用し、より正確で効率的なコミュニケーションが取れる場面に付いています。

6 同行者による立て替え払いの確認

どうしても支払いできない場合、同行者に立て替えてもらえないか、患者が確認するよう案内します。

7 大使館 (領事館) に保証人に なってもらえないか確認

現金もクレジットカードもなく、一人旅であるような場合は、大使館 (領事館) に保証人になってもらえないか、患者が確認するよう案内します。

8 診療内容等の制限

医療費未払いとなる可能性が見られる場合、被 害を最小限にするため、検査や処置の内容を最小 限に留めるたり、院内処方しないなど、診療内容に 制限をかけます。

② ATM (ゆうちょ銀行・コンビニ) の活用

支払方法が現金のみの医療機関では、**多言語ツール (指さし会話集)** や手持ちの地図を利用し、近くのコンビニやゆうちょ銀行のATMでのキャッシングを案内します。

キャッシングとは

クレジットカード会社から一時的にお金を借りることを言います。近年では海外発行のクレジットカードでも、日本の多くのATMで日本円で引き出すことが可能です。

日本では「借金」のイメージが強く一般的ではありませんが、海外では一般的に利用されており、観光庁が行っている調査でも、訪日外国人が日本で利用した金融機関の1位がATM(キャッシング)です。



多言語ツール: D-2



多言語ツール: D-2

駐日外国公館リスト(外務省 HP)

http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/index.html

診療内容の制限を受付以後の医療機関関係者 (医師・看護師)に申し送りします。



多言語ツール: D-2

近くのコンビニやゆうちょ銀行のATMを事前 に調べておきましょう。

ATMで使用可能なクレジットカード(一例)

設置店舗 (ATM名称)	長崎市内の店舗数 (台数)	クレジットカード
セブンイレブン (セブン銀行 ATM)	59軒	JCB, VISA, MasterCard, 銀 聯, Discover, Diners Club, American Express
ローソン (ローソンATM)	51軒	JCB, 銀 聯
ファミリーマート (E-net ATM)	50軒	JCB, VISA, MasterCard, 銀 聯
ゆうちょ銀行 (ゆうちょ ATM)	50軒(台)	JCB, VISA, MasterCard, 銀 聯, Discover, American Express

**いずれも平成30年1月1日現在です。一部ATMは未対応の場合があります。

第3章 診療編

問診票記載事項の確認





診察・検査

19~===



説明に同意が得られない場合は、 代案を提示し、 同意が得られる範囲で 対応します。

診断結果・治療

20ページへ



説明に同意が得られない場合は、 代案を提示し、 同意が得られる範囲で 対応します。

(4) 行動の指示

21ページへ

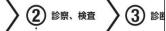
このシーンで出来る医療費未払い対策

22ページへ

ケーススタディ

23ページへ

1 問診票記載事項の確認





問診票記載事項の確認

問診票の記載事項を正確に把握します。

1 問診票記載事項の確認

コールセンター利用

☑ 問診票は、日本語併記のチェック方式ですが、既往 症や手術歴など、一部項目は記入方式なので、コー ルセンターを活用します。







結果、治療 🔰 4 行動の指示

2 診察、検査

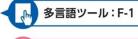
書 患者の症状を正確に把握し、 必要な措置に関する説明と同意を得ます。

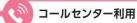
1 診察

- ☑ 追加の質問や触診・聴診など基本的な診察を行い、 より正確に症状を把握します。
- ✓ 多言語ツール (指さし会話集) やコールセンターを 活用します。

2 検査が必要な場合

- ✓ 検査が必要な理由と概算費用を説明し、患者の同意を得ます。このことは医療費未払いリスク軽減にも寄与します。
- ✓ 同意が得られない場合は、代案を提示し、同意が 得られる範囲で対応します。
- ✓ 正確な説明と患者の意思確認 (同意) のため、コールセンターを利用します。





コールセンター利用

説明が不足していたため「医者が勝手にやった ことだ」と訴え、医療費未払いとなった事例も あります。

患者に安心感を与えるため、医療費未払いを 防ぐため、正確な説明と患者から同意を得ること は非常に大切です。積極的にコールセンターを利 用しましょう。

ただし、コールセンターの利用料金を加味して予め想定される内容はまとめて説明するなど配慮しましょう。

😱 🔕 のマークは、コールセンターや多言語ツール (指さし会話集) を利用し、より正確で効率的なコミュニケーションが取れる場面に付いています。

診療編

(1) 問診票記載事項の確認





診断結果、治療

患者に診断結果を正確に説明し、 必要な治療に関する説明と同意を得ます。 治療終了後には、患者が今後すべき 対応について説明します。

1 診断結果の説明

- ✓ 診断結果を患者に説明します。
- ✓ 日本人に比べ、訪日外国人患者は詳しい説明を求 める傾向があります。

2 治療が必要な場合

- ✓ 治療が必要な理由と見込まれる効果、概算費用を 説明し、患者の同意を得ます。このことは医療費未 払いリスク軽減にも寄与します。
- ▼ 同意が得られない場合は、代案を提示し、同意が 得られる範囲で対応します。

3 診断結果の説明

- ✓ 患者が受診後にすべき行動について説明します。
- ▼ 訪日外国人患者ならではの説明ポイントは「処方内容 の詳しい説明 (薬局では多言語対応していないこと が想定されるため)」と「帰国後受診の必要性」です。

4 必要書類の確認

- ✓ 医療機関が用意する書類等について確認します。
- ☑ 訪日外国人患者ならではの確認ポイントは「帰国後 の受診に関わる紹介状等の要否」「保険請求に関わ る診断書等の要否」です。
- ✓ 外国語の紹介状や診断書の作成には時間がかかり ます。後日交付とする場でも、料金や郵送料などの 諸費用は、先に支払ってもらいます。



コールセンター利用



コールセンター利用



コールセンター利用



コールセンター利用

「治らなかったから金は払わない」や「そこまで 直してくれとは言っていない」と訴え、医療費未 払いのまま帰国してしまった事例もあります。

訪日外国人患者は、一度医療機関を出たらコン タクトを取ることが難しくなります。必要なことは 医療機関にいるうちに、説明・確認しましょう。

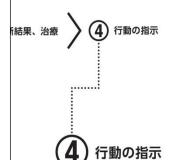


易言語ツール (指さし会話集)



コールセンター









- ✓ 次にすべき行動を明確に指示します。
- ✓ 指示のポイントは、どこで、いつまで、何をしていればいいか、です。(例:待合室で、呼び出しがあるまで、待つ)
- ✓ 多言語ツール (指さし会話集) を利用します。

2 一人にしない

- ✓ 逃亡を防ぐための対策です。
- ▼ 職員が会計まで付き添うのが最も効果的ですが、 難しい場合は会計の正面(目に付きやすい)や出入口から離れた逃げにくい席に座ってもらいます。

多言語ツール: G-3

訪日外国人患者が来院していることを職員に周 知し、全体で見守ることが必要です。

🕞 🔇 のマークは、コールセンターや多言語ツール (指さし会話集) を利用し、より正確で効率的なコミュニケーションが取れる場面に付いています。

診療編

1 問診票記載事項の確認

~ ② 診察、検査 ~ ③ 診断



このシーンで出来る医療費未払い対策

インフォームドコンセント

インフォームドコンセントとは検査や治療の「必要 性」「概算費用」など説明した上で、患者にその検査 や治療を行う意思があるか判断を委ねることです。

海外では「医療はサービス業である」という考え から、患者の意思が治療方針を左右することさえあ ります。十分な説明と患者の同意取り付けを確実に 行います。

2 診療内容等の制限

医療費未払いとなる可能性の申し送りが受付から あった場合、医療費未払いとなったときの被害を最 小限にするため、診療内容等に制限をかけます。

検査、処置、投薬などについて、医師の判断の もと最小限に留めるなど、自衛策を講じます。







(4) 行動の指示

ケーススタディ

ケーススタディ()(医療費未払い)

- ・ 「持ち合わせがないので後で払う」 などといい、 医療費を最後まで支払わずに帰国。
- ・訪日外国人旅行者が救急搬送。ICU治療。海外旅行保険に未加入、クレジットカードも未所持。友人と一緒 だった為、連帯保証人になるよう伝えるも断られる。その後、母国より家族が駆けつけたがクレジットカード を所持しておらず所持金10万円を徴収し、残金は帰国後送金してもらうこととしたが、督促しても入金さ れず返事もなし。

事例

- ・訪日外国人旅行者が救急搬送。ICU治療。海外旅行保険に未加入、クレジットカードも未所持。所持して いた500ドルを円に換金してもらい徴収。残金は帰国後送金してもらうこととしたが、催促しても入金され ず返事もなし。
- ・訪日外国人旅行者が意識消失により救急搬送。海外旅行保険に未加入、現金の持ち合わせもなし。大阪に 住む家族に支払ってもらう予定だが、医療費未払い状態が続く。

出典:平成29年3月近畿運輸局「訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業」報告書

ケーススタディ②(医療費未払いとその後の対策)

事例

観光で訪れていたマレーシア人の女性が心臓の調子が悪いと訴え、救急搬送。女性は慢性心不全の疑い と診断され、1週間ほど入院したが、退院する直前に費用を支払わないまま突然姿を消し、その後、帰国し ていることが判明。未払いの医療費はおよそ66万円に上り、病院は、本人に連絡を取ろうと電話をしたり、 督促状を郵送したりするが、支払われていない。

対策

病院は、外国人患者には原則クレジットカード支払とし、患者一人一人に、カードを持っているか確認を実 施。また、入院が必要になった場合、これまでは退院の際にまとめて費用を請求していたが、1週間ごとに 支払いを求める方法に変え、こうした対策で、その後医療費未払いは起きていない。

平成28年11月に北海道内の医療機関で発生した事例

ケーススタディ③(大使館の立て替え払いと患者の分割払い)

観光で訪れていたタイ人の女性が、東京都内で突然倒れ、救急搬送。虚血性心不全と寝室頻拍ににより 心臓バイパス手術を実施。約2か月ICUに入院し、その後一般病棟へ。4月に退院、帰国。

事例

当初、医療費が1,000万円を超える見込みであり、保険にも未加入であったため、医療側は困惑したそうだ が、タイ大使館等と密に連絡を取り合うなどして、必要な治療を行った。

医療費は総額約1,500万円で、タイ大使館から800万円の立て替え払いもあり、残金は患者が毎月少し ずつではあるが返済する予定とのこと。

平成29年1月に東京都内の医療機関で発生した事例

😱 🔇 のマークは、コールセンターや多言語ツール (指さし会話集) を利用し、より正確で効率的なコミュニケーションが取れる場面に付いています。

MEMO	
24	

第4章 会計編







会計に納得して もらえない場合は、 コールセンターを利用し、 納得が得られるまで 対応します。

支払い

このシーンで出来る医療費未払い対策

27ページへ

1 会計の確認



会計の確認



1 会計まで待たせない

- ✓ 逃亡機会を減らすため、また、支払意欲低下による 未払いを防ぐための対策です。
- ✓ 診療後すぐに会計が出来るよう優先して対応します。

2 会計を確認してもらう

- ✓ 診療内容に相違がないか、患者に確認してもらいます。
- ✓ 外国人はかなりシビアに内容を確認する傾向があり ます。
- ✓ 多言語ツール (請求書・領収証・指さし会話集) や コールセンターを利用します。



多言語ツール: H-1



コールセンター利用

「お金を引き出してくる」と言ったまま帰ってこ なかった事例もあります。近所のATMまでだと しても、職員が同行するようにしましょう。



多言語ツール (指さし会話集) コールセンター () ポイント





② 支払い



1 医療費の収受

- ✓ 受付時に確認した方法で、全額収受します。
- ✓ 医療費の値引きや後払い、理不尽な要求には毅然 とした態度で「NO」と答えます。

場合によっては、男性職員を含む複数名で対応することも必要です。

✓ 多言語ツール (請求書・領収証・指さし会話集) や コールセンターを活用します。



コールセンター利用

このシーンで出来る医療費未払い対策

● 様々な支払手段の可能性を考慮する

医療費を支払う方法は「現金」「クレジットカード」 「キャッシング」「分割払い」など、様々な手段があるので、以下のような支払手段を患者本人とコミュニケーションをとりながら確認します。

現金の場合

- ・自国の通貨を持っていないか (両替できないか)
- ・自国の家族等から日本へ送金してもらえないか

クレジットカードの場合

- ・クレジットカードを複数持っていないか
- ・一時的に限度額を上げる(増やす)ことが出来ないか

分割払い

一部だけでも支払えないか

2 同行者による立て替え払いの確認

同行者にも「様々な支払手段の可能性を考慮する」の項目を確認してもらいます。

😱 🔕 のマークは、コールセンターや多言語ツール (指さし会話集) を利用し、より正確で効率的なコミュニケーションが取れる場面に付いています。

MEMO	
28	

第5章 受入環境編

多言語ツール一覧 30ページへ





第5章 受入環境編

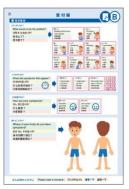
1 多言語ツールー覧

2 受入環境整備

1 多言語ツール一覧

1 指さし会話集

















2 診療申込書・問診票等

✓ 右表に無い書類 (言語) は「②受入環境整備のため、日頃から準備しておけること」の「参考事例の情報収集先」に掲載されていることがありますので、参考にしてください。

診療由込書・問診票等一覧

	砂原中心盲门	9027	寸 晃						
			言語						
	資料名	英語	中国語 (簡体字)	中国語 (繁体字)	韓国語				
全	(1)診療申込書 (裏面:診療費等の説明・同意書面)	0	0	0	0				
全般	(2) 院外処方せんの説明	0	0	0	0				
	(3) 診療情報提供書 (紹介状)	0	0	0	0				
	(1) 概算医療費	0	0	0	0				
会計	(2) 医療費請求書	0	0	0	0				
	(3) 医療費領収書	0	0	0	0				
問診票	(1) 内科問診票	0	0	0	0				
影票	(2) 外科問診票	0	0	0	0				

(2)

受入環境整備

1 最寄りのATM (コンビニエンスストア・ ゆうちょ銀行) を確認しておく

- ✓ クレジットカード未対応の医療機関では、訪日外国 人患者にスムーズにATM (キャッシング) を案内で きるよう、以下の項目に留意して、事前に調べてお くとよいでしょう。
 - ①利用可能なクレジットカードを調べておく。店舗 (ATM)によって違うことがあります。
 - ②メンテナンス等で利用できない場合に備え、2~ 3箇所調べておく。

2 情報収集しておく

✓ 日頃から情報収集しておくことで、突然訪日外国人 患者が来院してもスムーズに対応できます。また、 以下に紹介する情報収集先は、外国人患者受入医 療機関の認証制度、世界の医療事情や外国人の接 遇に関すること、このマニュアル等では対応してい ない言語や書類が掲載されていますので、ご覧頂 くことをお勧めします。

外国人患者受入れ医療機関に関する情報収集先

日本政府観光局(JNTO) 具合が悪くなったとき

(医療機関検索、医療機関へのかかり方などが5か国語で紹介されています) http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html

一般財団法人日本医療教育財団 外国人患者受入れ医療機関認証制度 (JMIP) (厚生労働省が実施した事業に基づく「外国人患者受入れ医療機関認証制度」の運 田機関です)

http://jmip.jme.or.jp/

世界の医療事情に関する情報収集先

外務省 世界の医療事情

(世界各国の医療・衛生事情などが日本人目線で掲載されています) http://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/medi/

ジェイアイ傷害火災保険株式会社 海外での医療事情

(世界各国の医療費事情が掲載されています) http://www.jihoken.co.jp/data/world.html

■ 日頃から準備しておくことで、 万一の場合に備えます。

ATMで使用可能なクレジットカード(一例)

設置店舗 (ATM名称)	クレジットカード
セブンイレブン (セブン銀行 ATM)	JCB、VISA、MasterCard、銀聯、Discover Diners Club、American Express http://www.sevenbank.co.jp/personal/atm/bank.html
ローソン (ローソンATM)	JCB、銀聯 https://www.lawson-atm.com/
ファミリーマート (E-net ATM)	JCB、VISA、MasterCard、銀聯 http://www.family.co.jp/services/application/atm.htm
ゆうちょ銀行 (ゆうちょ ATM)	JCB、VISA、MasterCard、銀聯、Discover American Express http://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/ atm/kj_acs_atm_index.html

※いずれも平成29年7月1日現在です。一部ATMは未対応の場合があります。

外国人の接遇に関する情報収集先

沖縄観光コンベンション協会 Mensawlei OKINAWA

(外国人観光客の接遇マニュアルです。観光客向けですが、動画もありわかりやす く作られています)

https://inbound.ocvb.or.ip/oin/manual/mensawlei/

国土交通省観光庁 訪日外国人旅行者に対応した研修

(週去に実施された接週に関する研修の資料や、取り組み事例が紹介されています) http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/setsugu.html

外国人患者受入れ医療機関に関する情報収集先

厚生労働省 外国人向け多言語説明資料

(問診票・同意書などが掲載されています)

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html 対応言語 英語・中国語 (簡体字)・ポルトガル語・スペイン語

国際交流ハーティ港南台/公益財団法人 かながわ国際交流財団 多言語医療問診票

http://www.kifjp.org/medical/

英語・中国語・簡体字)・韓国語・タガログ語(フィリピン)・ポルトガル語 対応言語 スペイン語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語・カンボジア語・ネパール語 ラオス語・ドイツ語・ロシア語・フランス語・ペルシャ語・アラビア語・クロアチア語

あいち医療通訳システム 医療機関等外国人対応マニュアル

説明書・同意書などが掲載されています)

http://www.aichi-iryou-tsuyaku-system.com/manual/index.html 対応言語 英語・中国語(簡体字)・ポルトガル語・スペイン語・韓国語・タガログ語(フィリピン)

公益財団法人茨城県国際交流協会 外国人のための医療情報

(医療用語の多言語訳などが掲載されています)

http://www.ia-ibaraki.or.jp/kokusai/soudan/medical/index.html 英語・中国語 (簡体字)・ポルトガル語・スペイン語・韓国語 タガログ語 (フィリピン)・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・アラビア語 対応言語 ウクライナ語・ウルドゥ語 (パキスタン・インド)・シンハラ語 (スリランカ) スロベニア語・セルピア語・タジキ語・ハンガリー語・パングラ語 ベルシャ語・マレー語・ルーマニア語・ロシア語

第5章 受入環境編

1 多言語ツールー覧

2

受入環境整備

3 院内案内図を作成しておく

「待合室や診察室前で待つ」など場所を指示するとき、指さし会話や言葉 (通訳) だけではなかなか伝わりません。また、訪日外国人患者は「待合室」や「診察室」という字も読めません。このようなときに備えて、院内案内図を作成し、同時に各部屋に番号を割り振るなどして、わかりやすくしておきましょう。



各部屋に番号が割り振られており、また、エレベーターやトイレなどにはピクトグラムも使用されています。この 案内図をコピーし、次に行くべき場所に印を付ければ、日本語のわからない訪日外国人患者も迷いません。

また、院内案内図の番号と部屋の表示(番号)が連動しているため、「診察室」という日本語がわからなくても自分のいる場所が理解できます。

ピクトグラムの掲示が必要な 場所を調べておく

訪日外国人患者にわかりやすくするため、また、トラブルを未然に防ぐため、普段から病院内で「日本語だけのところ」や「間違えて入ってしまいそう」なところには、ピクトグラムを使って掲示しておきましょう。

ピクトグラムは、公益財団法人 交通エコロジー・ モビリティ財団のホームページ

(http://www.ecomo.or.jp/) からダウンロード 可能で、誰でも自由に使用することができます。

【場所を示すもの】











会計	
Cashier	
회계	
会计	
會計	







【注意事項を示すもの】



















電子	P機器使用禁止
Do	o not use electronic devices
전:	자기기 사용금지
禁	止使用电子设备
禁	止使用電子設備







飲食禁止
Do not eat or drink here
음식 금지
禁止饮食
禁止飲食

【注意を促すもの】





4. 医療機関用多言語ツールの作成

4-1 作成にあたり留意した点

医療機関用多言語ツール作成にあたっては、受付・診療マニュアル同様に、医療に係る受入態勢関係 者へのヒアリングを踏まえ、以下のような点に留意して作成した。

(指さし会話集)

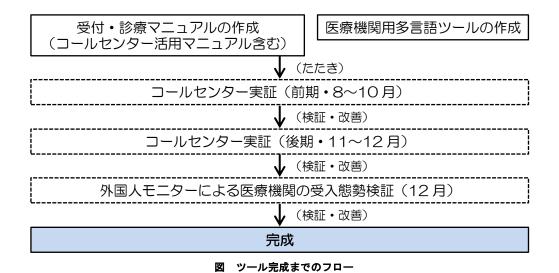
- 外国人旅行者が来院したとき、まず相手の話している言語が何語か把握できるようにする。
- 特に受付時での活用が想定されると考え、標準的な受付の流れとおりとなるようレイアウトすることにした。
- 受付段階での医療費未払い対策が重要と考え、本人確認、医療費の計算方法、旅行保険、支払方法 に関する確認項目を設けた。
- マニュアルと連動していることが必要と考え、それぞれが対応するようにした。
- コールセンターの利用料が有料となることを想定し、利用意向を確認する項目を設けた。

(多言語説明資料)

- 厚生労働省「外国人向け多言語説明資料」を基本とし、医療機関関係者(日本人)がストレスなく 記載項目を理解できることが必要と考え、用意したすべての書類に日本語翻訳を付けた。
- ・ 外国人旅行者の来院状況が「外来」であり、また、日本の医療保険に「未加入」であることがほとんどのため、使用が想定される書類を絞り込むこととした。
- 重要事項については、書面による確認が必要と考え、診療申込書の裏面に、医療費の計算方法(保証金の納入)、支払方法、コールセンターの利用意向を確認する項目を設けた。

4-2 ツール作成の流れ

ツール作成にあたり、マニュアル作成時と同様に下図のとおり「多言語医療通訳コールセンターの設置(実証)」及び「外国人モニターによる医療機関の受入態勢検証」を通じ、参加医療機関に8~10月は前期版、11~12月は後期版を使用してもらい、検証・改善を行った。



コールセンター実証及び外国人モニター調査を通じて検証・改善を図った上で完成した医療機関用多言語ツール(指さし会話集)を以下に示す。



受付編 1 症状確認 どうしましたか? What seems to be the problem? 息苦しい めまい Breathing difficulties Dizziness 어떻게 오셨습니까? 가슴이 답답하다 어지럽다 您怎么了? 呼吸困难 头晕 呼吸困難 頭暈 您怎麽了? 痛い しびれ 出血 けいれん Pain Bleeding Convulsions Numbness 아프다 마비 출혈 경련 疼痛 麻痹 出血 痉挛 疼痛 麻痺 出血 痙攣 熱がある はいた 骨折 かゆい Itchy Vomited Bone fracture Fever 열이 있다 구토했다 골절 가렵다 发烧了 呕吐了 骨折 发痒 發燒了 嘔吐了 骨折 發癢 いつからですか? 1 2 3 When did symptoms first appear? ~時間前から ~日前から 来日前から \sim day(s) ago Before coming to Japan \sim hour(s) ago 언제부터입니까? 4 5 6 ~시간 전부터 ~일 전부터 일본 오기 전부터 什么时候开始的? ~小时以前 来日本以前 7 8 9 ~天以前 ~小時以前 ~天以前 來日本以前 什麽時候開始的? 10 11 12 どの程度ですか? 我慢できる かなり辛い How are your symptoms? Tolerable Very severe 어느 정도입니까? 참을 만하다 매우 가렵다 什么程度? 能够忍受 很痛苦 能夠忍受 很痛苦 什麼程度? 体のどこですか? Where in your body do you have symptoms? 몸의 어느 부위입니까? 身体的哪个部位? 身體的哪個部位?

少しお待ちください

受付編



① 診療費計算方法の説明

診療申込書の裏面の内容を確認し、チェックと署名をお願いします

After confirming contents written on the backside of the application for medical examination, please check and put your name with signature.

진료신청서 뒷면의 내용을 확인하시고, 체크와 서명을 해주십시오 请确认就诊申请表背面的内容并打勾和签名 請確認就診申請表背面的內容並打勾和簽名





② 旅行保険加入の確認

海外旅行保険に入っていますか?

Are you covered for overseas travel insurance? 해외여행보험에 들어 있습니까?

有无加入海外旅行保险? 有無加入海外旅行保險?



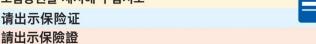


保険証券を提示してください。

Please show your insurance certificate.

보험증권을 제시해 주십시오

请出示保险证









保険会社に電話で確認 (国外の場合はコールセンター利用)

네

治療費は全額、立替えをお願いします。

Please pay all of your medical expenses. 치료비는 전액 지불해 주시기 바랍니다.

请垫付全部治疗费

請墊付全部醫療費







治療費は、帰国後、保険会社に請求してください。

After returning to your country, please make a medical expense claim to your insurance company.

치료비는 귀국후에, 보험회사로 청구해 주십시오 治疗费请在归国后向保险公司请求 治療費請在歸國後向保險公司請求







保険請求に必要な書類は、ご自身で確認してください。

Please confirm all documents required for an insurance claim by yourself.

보험청구에 필요한 서류는 본인이 직접 확인해 주십시오 有关保险请求所需要的文件,请您自行确认 有關保險請求所需要的文件,請您自行確認

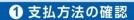






少しお待ちください

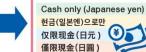
受付編



当院では次の方法で支払いが可能です。

We accept following payment method(s). 저희 병원에서는 아래의 방법으로 지불가능합니다 在本院可以使用以下的方法支付 在本院可以使用以下的方法支付





現金(日本円)のみ

現金及びクレジットカード Cash or credit card. 현금 및 신용카드 现金及信用卡 現金及信用卡

支払い方法は?

How will you be paying? 지불방법은? 支付方法?





このカードは取り扱っていません

We don't accept this card. 이 카드는 취급하지 않습니다

这张卡不能使用 這張卡不能使用

現金(日本円)を持っていない I don't have cash (Japanese ven) 현금(일본엔)이 없다 没有带现金(日元) 沒有帶現金(日圓)

できません

2 未払い対策

支付方法?

ATM(コンビニ・ゆうちょ銀行)でキャッシングして現金を用意してください。

In order to make cash payment please withdraw cash via cash advances at ATMs (convenience stores or Japan Post Bank). ATM(편의점 ·우체국)에서 현금서비스를 받아 돈을 준비해 주십시오 请到 ATM (便利店、邮政银行) 兑换准备现金 請到 ATM (便利店、郵政銀行) 兌換準備現金





(HP) https://www.jnto.go.jp/

わかりました

I understood.

明白了 明白了

ATM 検索

ATM search

eng/basic-info/basic-info/atms.html

ATM 검색 ATM 搜索 ATM 搜索

Lcan't.

불가능하다

不能

불가능하다

不能

同行者の方に立替えをお願いできませんか

Could you ask the accompanying person(s) to pay the bill? 동행자분께 대신 지불하도록 부탁드려 주시겠습니까? 能否请同行的人帮您垫付呢? 能否請同行的人幫您墊付呢?

クレジットカードに旅行保険が付帯されていないか確認してください

Please confirm whether your credit card includes travel insurance.

신용카드에 여행보험이 포함되어있는지 확인해 주십시오 请确认信用卡是否附带旅行保险 請確認信用卡是否附帶旅行保險





わかりません I don't understand. 모르겠다 不明白 不明白

わかりません

I don't understand.

모르겠다 不明白 不明白

できません

自国の大使館に連絡し、保証人になってもらえないか確認してください

Please contact an embassy of your country and ask them whether they can be your guarantor.

자국의 대사관에 연락하여, 보증인이 되줄 수 있는지 확인해 주십시오 请联系自己国家的大使馆,确认是否可以做保证人 請聯系自己國家的大使館,確認是否可以做保證人









少しお待ちください

受付編



4 保証金(デポジット)の収受

保証金(デポジット)を診察前にお支払いしていただきます。

The deposit must be paid before medical consultation. 보증금을 진찰 전에 지불해 주십시오

请在诊察前支付保证金(押金)

請在診察前支付保證金(押金)







会計時に、領収金額からデポジットを差し引いた額を精算いたします。

The deposit will be deducted from your bill when you make payment.

회계시에, 영수금액에서 보증금을 뺀 금액을 정산해 드립니다 结帐时,将从应付金额中扣除押金后进行结算 結帳時,將從應付金額中扣除押金後進行結算







2 問診票の記入・行動の指示

こちらの用紙に記入してください(問診票)

Please fill out this form (Medical Questionnaire).

이 용지에 기입해 주십시오(문진표)

请填写这张纸(问诊表)

請填寫這脹紙(問診表)







名前が呼ばれるまで~でお待ちください。

Please wait at \sim till you are called. 이름이 불릴때까지 ~ 에서 기다려 주십시오 在叫到您的名字之前请在~等待 在叫到您的名字之前請在~等待



~へ行ってください。

Please go to \sim . ~ (으)로 가주십시오 请到~ 請到~





係りの者が案内します。

Our staff member will guide you.

工作人员会领您去

담당자가 안내합니다

工作人員會領您去





少しお待ちください

診察編



1 診察

診察をします

Let me examine you. 진찰합니다

进行检查 進行檢查



次の指示に従ってください

Please follow the instructions. 다음 지시를 따라주십시오 请按照下面的指示来做 請按照下面的指示來做





コールセンター利用

身体にふれます

I will check your body. 몸을 만지겠습니다

触摸身体 觸摸身體





Open your mouth. 입을 벌립니다

张开嘴 張開嘴



後ろを向く

Turn around. 뒤를 향합니다 朝着背面

朝著背面



Roll up your sleeve. 팔을 걷어올립니다

挽起袖子 挽起袖子



ゆっくりと呼吸する

Breathe slowly.

천천히 호흡합니다

慢慢地呼吸 慢慢地呼吸



服を脱ぐ(着る)

Take off (put on) clothes.

옷을 벋습니다 (입습니다)

脱(穿)衣服 脫(穿)衣服



仰向けに寝る

Lying on the back with the face up. 위를 보고 눕습니다

仰卧 仰臥



うつ伏せに寝る

Lying on the stomach with the face down. 엎드려 눕습니다

俯卧 俯臥



2 検査

次の検査をします

You will have the following examinations.

다음 검사를 합니다

做下一项检查

做下一項檢查







コールセンター利用

体温を測ります

Body temperature 체온을 잽니다

量体温

量體溫

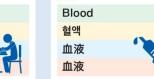


血圧を測ります Blood pressure

혈압을 측정합니다

量血压

量血壓



血液

Urine

소변 尿 尿

レントゲン

X-ray 엑스레이 X光

X光



心電図

Electrocardiogram 심전도 心电图

心雷圖

MR

MR



内視鏡

內窺鏡

Endoscope 내시경 内窥镜



超音波検査

Ultrasound exam 초음파 검사

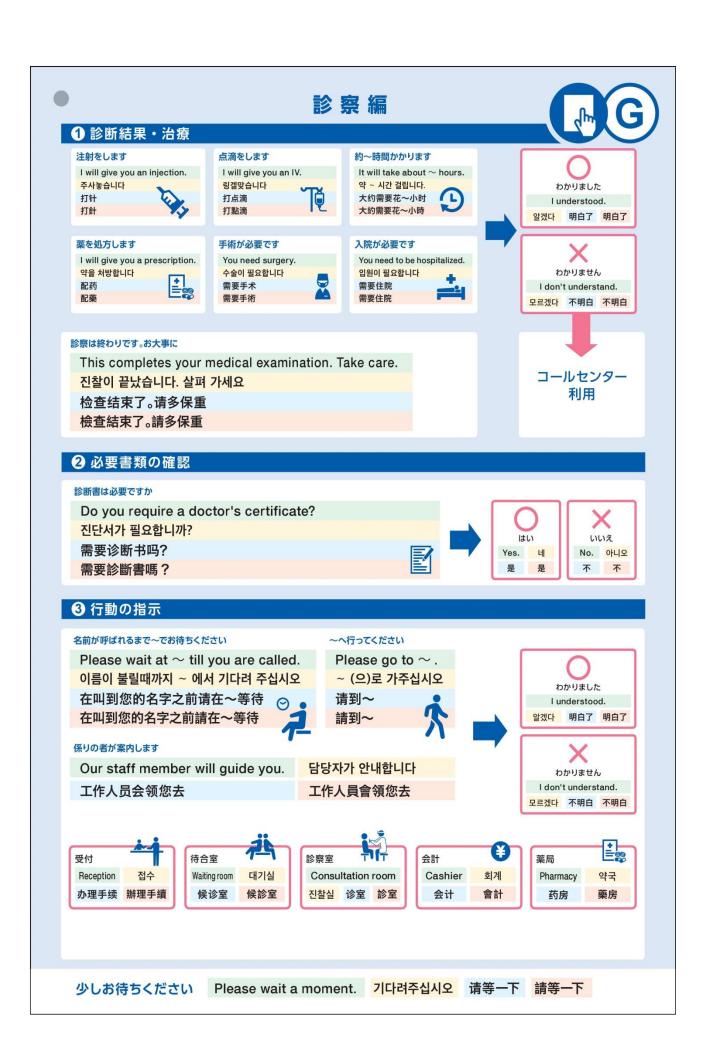
超声波检查 超音波檢查

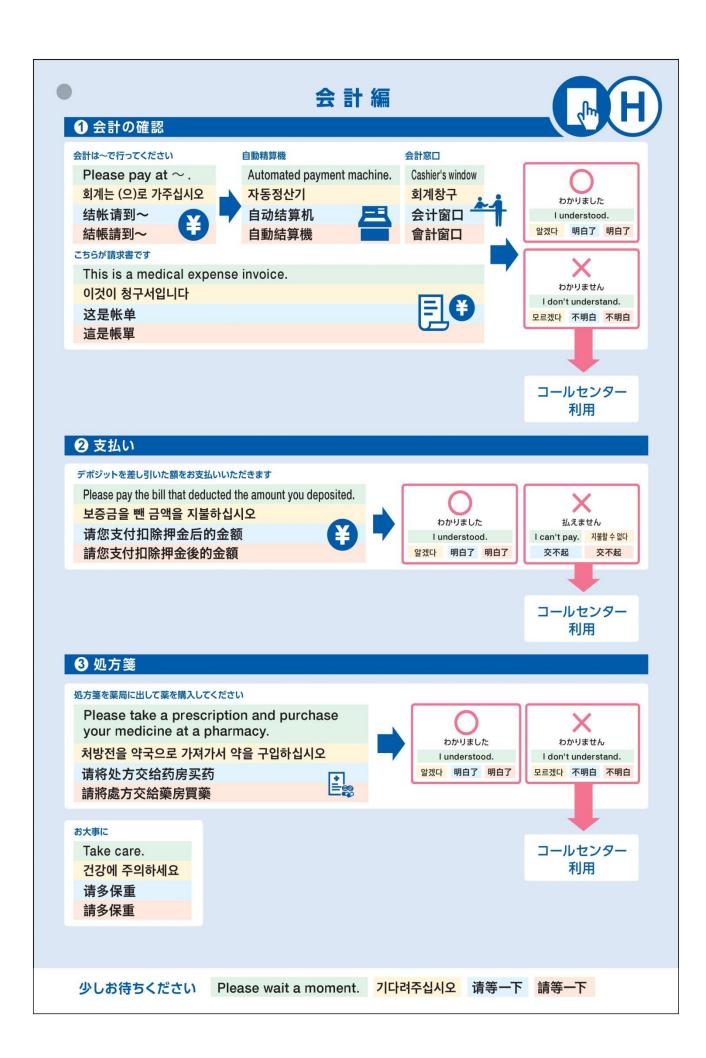


CT CT



少しお待ちください





コールセンター実証及び外国人モニター調査を通じて検証・改善を図った上で完成した医療機関用多言語ツール(多言語説明資料)を以下に示す。

■01 診療申込書(英語·表)

	PATIENT R		申込書			
Name/ 氏名				Sex/ 性別		□Male/男 □Female/女
Date of birth/ 生年月日 (YYYY/MM/DD)	/年	/月	/日	Age/ 年齢		years old/
Address or accommoda	tion in Japan / 住所3	又は日本での)滞在先	•		
Address in home countr	y (for short-term vis	sitors onl	y) / 本国の(主所(短期滞在者のみ	+)	
Phone No. (Home) / 電話(自宅)			/ 電話(携			
Nationality / 国籍			Interpre / 通訳の希	ter request 望	□Yes/□No/	必要 必要でない
Native language/ 母国語			Occupat	ion/職業 equirements for		
Other languages spoken /母国語以外に対応可能な言語			religious r			
Emergency contact	details/ 緊急連絡	先				
Name/ 氏名				Relationship / 患者との関係		
Address/ 住所						
Phone No.(Home) / 電話(自宅)			Phone No	o.(Mobile)		
•Immigration status in J	anan / 日本本の選を特定	た扱うプト		14.7		
□Resident □Short	term stay (Busine	ss 🗆 V	acation)		Other	(
居住 短: • Reasons for choosing t	明滞在 ビジネス	,	旅行	留学生	その他	
Treasons for choosing t	ins nospital/ennic / =	H W T S JEE O	しいとこと	12-31. CV.2016		
• Is this your first visit to	this hospital/clinic?		s/ はい	□No/ いいえ		
/ 当院のご受診は初めてですか。 ● Do you have a referral			s/ bu	□No/ titk		
/ 紹介状はありますか。 Do you have an appoin	tment?		s/ あり	□No/ なし		
/ 予約はしていますか。 Type of health insuranc	e/ 保険の種類					
	公的保険 wrance (name of ins 保険会 t vour insurance cer お持ちの場合はご提示ください。	urance co	ート保険 ompany:	locuments if av	ailable.)
Medical departments yo		/ 希望され	る診療科			
□ Orthopedics □ Psych 整形外料 □ Surgery □ Dentistry	心療内科 □ Ophthalmology 眼科 □ Thoracic Surgery 呼吸器外科	□Neuros 脳神経外	科 iology □	皮膚科	Obstetrics 産姉	Internal Medicine 内科 and Gynecology 書人科 Gastroenterology 消化器科

■01 診療申込書(英語·裏)

		W-1000	120002
-na	link	/ 1	一五
-ng	IISI	/ 1	nm.

♦We	require the deposit as a partial payment of medical expenses. When you make payment the amount of
mo	ney paid in advance will be deducted from the bill or refunded.
(A	ecording to doctor's judgement, fees for examination and treatment will be charged along with first
CO	nsultation fee and selected healthcare service fee.)
	当院では、デポジット(保証金)として医療費の一部を前払いしていただきます。
	会計時に、領収金額からデポジットを差し引いた額をお支払い、又は返金させていただきます。 医療費は、初診料・選定療養費と別に、医師の判断により、検査・処置の費用等が加算されます。)
	Deposit/ デポジット: ¥
	□ lagree./ 同意した
7	
; >	We accept following payment method(s)./ 当院では、次の方法での支払いが可能です。
Ĺ.	□ Cash only (Japanese yen) / 現金(日本円)のみ □ Cash(Japanese yen) or credit card / 現金(日本円)又はクレジットカード
♦Hov	would you like to pay for today's fee?/本日の費用の支払い方法について、お尋ねします。
	□ Cash (Japanese yen)/ 現金(日本円)
	□ Credit card / クレジットカード
	□ Credit Card/ グレシットカート
	ically the hospital provides services in Japanese only however the multilingual contact center service is
	ailable if needed.
(Fe	
	yen / min.) **Patient's payment
	yen / min.) **Patient's payment uld you like to use telephone interpretation services in case you need assistance?
Wor	yen / min.)※Patient's payment uld you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? □ Yes / はい □ No / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。
Woo	yen / min.)※Patient's payment uld you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/ はい 「No / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 利用料: 円/ 分)※患者負担
Woo	yen / min.)※Patient's payment uld you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? □ Yes / はい □ No / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。
Woo	yen / min.)※Patient's payment wild you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/はい No/いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。利用料: 一 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。
Woo	yen / min.)※Patient's payment uld you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/ はい 「No / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 利用料: 円/ 分)※患者負担
Woo	yen / min.)※Patient's payment wild you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/はい No/いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。利用料: 一 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。
Woo	yen / min.)※Patient's payment wild you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/はい No/いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。利用料: 一 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。
Woo	yen / min.)※Patient's payment wild you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/はい No/いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。利用料: 一 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。
Woo	yen / min.)※Patient's payment wild you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/はい No/いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。利用料: 一 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。
Woo	yen / min.)※Patient's payment wild you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/はい No/いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。利用料: 一 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。
Woo	yen / min.)※Patient's payment wild you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/はい No/いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。利用料: 一 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。
Woo	yen / min.)※Patient's payment wild you like to use telephone interpretation services in case you need assistance? 「Yes/はい No/いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。利用料: 一 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。

■01 診療申込書(韓国語·表)

名:						한국어 /
) :						
	<u>ح</u>		신청서			
이름/ 氏名				성별/性別		□남/男 □역/女
생년월일/ 生年月日	년/年	월/月	일/日	나이/ 年齢		세/ 🕫
주소 또는 일본에서의 체재지 / (主所又は日本での流	帯在先				
우편번호/郵便番号						
본국의 주소(단기 체재자만 해당)	/ 本国の住所(短	期滞在者	≝のみ)			
집전화/ 電話(自宅)			휴대폰/電	20000000000000000000000000000000000000	一四百	함/必要
국적 / 国籍 			통역을 희망/通訳の		필요	台/必要 없음/必要でない
모국어/ _{母国語} 모국어 외에 가능한			직업/職業	로 특별히 배려가		
외국어			필요한 사항	ま 一一世の 明日/ト 以特別に配慮が必要な事項		
/ 母国語以外に対応可能な言語			/ 水似上の柱面にあり	7竹加に眺急が安安事項	-	
긴급연락처/緊急連絡先						
이름/ 氏名				환자와의 관 / 患者との関係	계	
주소/ 住所						
집전화/ 電話(自宅)			휴대폰/電	話(携帯)		
●일본에서의 체재 상황을 기입	해 주세요./ ョ	本での滞	在状況を教えて	下さい。	37.	
□거주 □단기체재 (□비지니]스 □여행)	_f	우학생 🗆	기타 ()
居住 短期滞在 ビジネス ●저희 병원을 고르신 이유를 기				の他	er s	
●시의 5천일 포트한 기계를 기	日에 十州五/	当死をむ	選びいただい	理由を叙えてた	:610	
▲ 기원 버이스 취 O 시시11케이		11 A 1225 CK	100	(Page 10) (P		
●저희 병원은 처음이십니까? / 当院のご受診は初めてですか。 ●소개장이 있습니까?		□예/		□아니오/ ぃぃ	え	
/ 紹介状はありますか。		□예/		□아니오/ なし		
●예약은 하셨습니까?/ 予約はしていま	すか。	□예/	あり	□아니오/ なし		
보험의 종류/ 保険の種類						
다이보니하 (미고정니하	ાગીની મસી					
日本の保険 公的保険	□ 개인보험) プライベート保険					
)		
日本の保険 公的保険 □ 해외 보험 (보험회사 명칭: 海外の保険 保険会社名 ※보험증과 관련서류가	プライベート保険 있는 분은 제 /]해 주	시기 바랍니	198.0	重書類をお持	ちの場合はご提示ください。
日本の保険 公的保険 □해외보험 (보험회사명칭: 海外の保険 保険会社名 <u>※보험중과 관련서류가</u> □보험에 가입하지 않음/保険に	プライベート保険 있는 분은 제/ 加入していない	이해 주	시기 바랍니	198.0	重書類をお持	ちの場合はご提示ください。
日本の保険 公的保険 「	ブライベート保険 있는 분은 제/ 加入していない	do 30. in		十十. / 保険証や関連		ちの場合はご提示ください。
日本の保険 公的保険 □	ブライベート保険 있는 분은 제/ 「加入していない は	Դ □ւ թ	베과 □외고 ^{內科 外科}	 다. / 保険証や関返 ト □	안과 _{眼科}	13.500,000
日本の保険 公的保険	ブライベート保険 있는 분은 제/ 「加入していない は	가 □\ □호국	H과 □외고 ^{內科} 外科 즐기외과 □	나	안과 _{眼科}	13.500,000
日本の保険 公的保険 □ 해외보험 (보험회사명칭: 海外の保険 保険会社名 ※보험증과 관련서류가 □ 보험에 가입하지 않음/保険に 회망하는 진료과목/希望される診療科 □ 정형외과 □ 정신과 □ 이비인・整形外科 ・	プライベート保険 있는 분은 제/ 「加入していない は 中	가 □\ □호국	H과 □외고 ^{內科} 外科 즐기외과 □	나	안과 ^{眼科} 장혈관오]과 □소화기과

한국어 / 韓国語

◆저희 병원에서는 보증금으로 [®]	써, 의료비의 일부를 미리 지불하도록 되어 있습니다.
	등금을 뺀 금액을 지불하거나, 남은 금액을 반환해 드립니다.
	료비와 별도로, 의사의 판단에 따라 검사 ·처치한 비용 등이 가산됩니다)
当院では、デポジット(保証金)として医会計時に、領収金額からデポジットを	医療費の一部を前払いしていただきます。 差し引いた額をお支払い、又は返金させていただきます。 に、医師の判断により、検査・処置の費用等が加算されます。)
	보증금/ テホシット: 엔 / 円_
□ 동의함/ 同意した	
	방법으로 지불가능합니다/当院では、次の方法での支払いが可能です。/ 現金(日本円)のみ □ 현금(일본엔) 및 신용카드/ 現金(日本円)又はカレジットカード
◆오늘 의료비 지불 반법에 관 청	・・ ・・ ・・ ・・ ・・ ・・ ・・ ・・ ・・ ・・ ・・ ・・ ・・
□ 현금(일본엔)/ 現金()	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
□ 신용카드/ クレジットカー	
(이용료 : 전	니다. 다만, 필요에 따라서 통역 콜센터를 이용할 수 있습니다.
(이용료 : 전	
(이용료: 앞으로, 통역이 필요하신 경우	世) ※ 환자부담 -에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까?
(이용료: 앞으로, 통역이 필요하신 경우	世/ と)※乾자부담 -에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까?
(이용료: 앞으로, 통역이 필요하신 경우	世) ※ 환자부담 -에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까?
(이용료: 앞으로, 통역이 필요하신 경우	世) ※乾水부담 -에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까? おますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 ※患者負担 ・ルセンターを利用してもよろしいですか。
(이용료: 앞으로, 통역이 필요하신 경우	世) ※乾水부담 -에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까? おますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 ※患者負担 ・ルセンターを利用してもよろしいですか。
(이용료: 앞으로, 통역이 필요하신 경우	世) ※乾水부담 -에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까? おますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 ※患者負担 ・ルセンターを利用してもよろしいですか。
(이용료: 앞으로, 통역이 필요하신 경우	世) ※乾水부담 -에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까? おますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 ※患者負担 ・ルセンターを利用してもよろしいですか。
(이용료: 앞으로, 통역이 필요하신 경우	世) ※乾水부담 -에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까? おますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 ※患者負担 ・ルセンターを利用してもよろしいですか。
(이용료: 앞으로, 통역이 필요하신 경우	世) ※乾水부담 -에는 콜센터를 이용해도 되겠습니까? おますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 ※患者負担 ・ルセンターを利用してもよろしいですか。

■01 診療申込書(簡体字·表)

简体中文 / 中国語(簡体字)

患者氏名: 患者 ID :

姓名 / 氏名				性别/ 性別		□ 男 /男	□ 女 / 女
出生日期/生年月日	年 /年	月 /月	日/日	年龄/年齢			周岁/歳
	/ 住所又は日本での	滞在先	8.5	_ 0300000			
邮编 /郵便番号							
本国的住址(仅限短期逗留	者)/ 本国の住所(短期滞在者のみ	r)				
家庭电话/電話(自宅)			手机号码	電話(携帯)			
国籍 / 国籍			是否需要	翻译/通訳の希望	口需要	/必要 要/必要でな	cl.
母语/母国語			职业/職業			X/22 C	
除母语外会说的语言 / 母国語以外に対応可能な言語				要特別照顾的事项			
紧急联络方式 / 緊急過	事级						
	主耐兀			上串本份子	S.		
姓名/ 氏名				与患者的关系 / 患者との関係			
住址 / 住所				in.			
家庭由话/雷託(自宝)			手机号码	/ 電話(堆帯)			
家庭电话/電話(自宅)			手机号码	*電話(携帯)			
●请告知您在日本的在留			て下さい。				
●请告知您在日本的在留	资格。 / 日本での滞 □ 商务 □旅 ビジネス 旅行	幹) □留	「下さい。 学生 □其	他()	
●请告知您在日本的在留 □居住 □短期逗留 (□商务 □旅波ビジネス 旅行	済) □留 留学	で下さい。 学生 □ j 生 その	(他 ()	
●请告知您在日本的在留 □居住 □短期逗留(居住 短期滞在	□商务 □旅波ビジネス 旅行	済) □留 留学	で下さい。 学生 □ j 生 その	(他 ()	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 □居住 □短期滞在 □ 短期滞在 ●请告知您为什么选择本际	「□ 商务 □旅 後 ビジネス 旅行 完。 / 当院をお選び	済) □留 留学	「下さい。 学生 □ 其 生 その gを教えてください	(他 ()	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 回居住 □短期滞在 ●请告知您为什么选择本图 ●您是初次来本院就诊吗!	□ 商务 □ 旅	存) □留: 留学 バハただいた理由	で下さい。 学生 □ 其 その を教えてください	に他(他))	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 回居住 □短期滞在 □短期滞在 □请告知您为什么选择本同 □您是初次来本院就诊吗?	□商务 □旅泳 ビジネス 旅行 完。 / 当院をお選び P	済) □留 : 留学 バハただいた理由	学生 □ J 生 その a を教えてください / はい / あり	・他 (他 い。 □否/ いいえ)	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 回居住 □短期逗留 回期滞在 ●请告知您为什么选择本目 ●您是初次来本院就诊吗! □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	□商务 □旅泳 ビジネス 旅行 院。 / 当院をお選び ? !信?	済) □ 留 : 留学 パハただいた理由 □ 是 /	学生 □ J 生 その a を教えてください / はい / あり	・他(他也、い。)	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 回居住 □短期逗留 回期滞在 ●请告知您为什么选择本际 ●您是初次来本院就诊吗? □ ●您是否持有转诊单/介绍 「紹介状はありますか。 ●您是否有预约? 「予約はして保险(医疗保险)种类/位 □日本的保险 (□公营	□商务 □旅流 ビジネス 旅行 院。 / 当院をお選び 【信? にいますか。 保険の種類 「保险 □个人	(南业保险)	学生 □ J 生 その a を教えてください / はい / あり	・他(他也、い。)	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 厄居住 □短期逗留 短期滞在 ●请告知您为什么选择本际 ●您是初次来本院就诊吗? □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	□商务 □旅流 ビジネス 旅行 院。 / 当院をお選び 信? にいますか。 保険 □ プライ 保険 プライ	(A) □留: 留学 パハただいた理由 □是/ □是/	学生 □ J 生 その a を教えてください / はい / あり	・他(他也、い。)	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 短期滞在 ●请告知您为什么选择本限 ●您是初次来本院就诊吗: □遊院のご受診は初めてですか。 ●您是否持有转诊单/介绍(紹介状はありますか。 ●您是否有预约?/予約はして保险(医疗保险)种类/使以上本的保险(□公营日本の保险(□公营日本の保险)	□商务 □旅泳 ビジネス 旅行 院。 / 当院をお選び P 旧信? にいますか。 保険の種類 保険 プライ 会社名	(A) □ 図: 留学	学生 □其生 その a を教えてください が はい が あり が あり	E他 (他 小。 □否/ いいえ □否/ なし	見示ください。)	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 (短期滞在 ●请告知您为什么选择本 「●您是初次来本院就诊吗」「当院のご受診は初めてですか。 ●您是否持有转诊单/介绍(紹介状はありますか。 ●您是否有预约? / 予約はして保险 (医疗保险) 种类/保险 (医疗保险) 种类/保险 (国公营日本の保険 公的 (保险公海外の保険 保険等	□商务 □旅派 ビジネス 旅行 院。 / 当院をお選び (イー・ (イー (イー・ (イー (イ) (イ) (イ) (イ) (イ) (イ) (イ) (イ) (イ) (イ)	(A) □ 図: 留学	学生 □其生 その a を教えてください が はい が あり が あり	E他 (他 小。 □否/ いいえ □否/ なし	是示ください。)	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 短期滞在 ●请告知您为什么选择本 ● 適勝のご受診は初めてですか。 ● 您是否持有转诊单/介绍 紹介状はありますか。 ● 您是否有预约? / 予約はして保险 (医疗保险) 种类/使日本的保险 □公营日本の保険 □次有別の保険 ※如有携帯保险□没有加入保险/保険に入資を開発をできる。	□商务 □旅泳 ビジネス 旅行 院。 / 当院をお選び (P)	(南) □留: 留学 「いただいた理由 □是/ □是/ □是/ ○本・保険	学生 □ J 生 その a を教えてください / はい / あり / あり	で他(他(か。□否/いいえ□否/なし□否/なし○否/なし○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○<td></td><td></td><td></td>			
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 后住 短期滞在 ●请告知您为什么选择本 ●	□商务 □旅泳 ドジネス 旅行 院。 / 当院をお選び P 旧信? にいますか。 保険 プライ では名称: 会社名 に正或相关资料, i 加入していない れる診療科 心身科) □耳4	(南) □留: 留学 「いただいた理由 □是/ □是/ □是/ ○本・保険	学生 □ J 生 その a を教えてください / はい / あり / あり	E他 (他 小。 □否/ いいえ □否/ なし			
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 短期滞在 ●请告知您为什么选择本 ● 適告知您为什么选择本 ● 您是初次来本院就诊吗:	□商务 □旅泳 旅行 院。 / 当院をお選び 院。 / 当院をお選び	# 回	学生	【他 (他 (他)	・□牙科	□眼科	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 后住 短期滞在 ●请告知您为什么选择本 ● 读出物的でですか。 ● 您是否持有转诊单/介绍 ● 您是否有预约?/予約はしてですか。 ● 您是否有预约?/予約はしてですか。 ● 您是否有预约?/予約はしてですか。 ● 您是不有预约?/予約はしてですか。 ● 您是不有预约?/予約はしてですか。 ● 您是不有预约?/予約はしてですか。 ● 您是不有预约?/予約はしている。 「日本的保险 (保险) (保险) (保险) (保险) (保险) (保险) (保险) (保	□商务 □旅泳 旅行 院。 / 当院をお選び 院。 / 当院をお選び	# 回	学生	【他 (他 (他)	□ 牙 ≉ 歯科 血管外 科	上□眼科眼科上□消化	
●请告知您在日本的在留到 □居住 □短期逗留 后住 短期滞在 ●请告知您为什么选择本 ● 读是初次来本院就诊吗。 ● 您是否持有转诊单/介绍 ● 您是否有预约?/予約はしてですか。 ● 您是否有预约?/予約はしてですか。 ● 您是否有预约?/予約はしてですか。 ● 您是不有预约?/予約はしてですか。 ● 您是不有预约?/予約はしている。 「日本的保险 □公营 □本の保険 □公营 □本の保険 □公营 □本の保険 □公营 □没有加入保险/保険。 ※如有携带保险 □没有加入保险/保険。 ※如有携带保险 □没有加入保险/保険。 ○ □ 對於 □ 對神心理科 □ 小原科科 □ □ 以及科 □ □ 以及和 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	□商务 □旅泳 旅行 院。 / 当院をお選び 院。 / 当院をお選び	#	学生 □ J 生 その ない / あり / あり / あり D皮肤科 □ C 皮膚科 □ C を教えてください / あり / あり D皮肤科 □ C	************************************	□ 牙 ≉ 歯科 血管外 移 態血管外科	□眼科 眼科 □消化器	科

	简体中文 / 中国語(簡
◆在本院,请预付部分治疗费作为押金(保证金)。	
结帐时,请支付从应付金额中扣除押金后的(不足)金额,或者向您退过	区(多余)金额。
(医疗费除了初诊费、选定医疗费以外,还根据医生的判断加上检查和	处置的费用等。)
当院では、デポジット(保証金)として医療費の一部を前払いしていただきます。 会計時に、領収金額からデポジットを差し引いた額をお支払い、又は返金させていただきます。 (医療費は、初診料・選定療養費と別に、医師の判断により、検査・処置の費用等が加算されま	
押金 / テォシット: 日元	5/ 円_
※ 在本院可以使用以下的方法支付/ 当院では、次の方法での支払いが可能です	
□ 仅限现金(日元)/ 現金(日本円)のみ □ 现金(日元)及信用寸	₹/ 現金(日本円)又はクレジットカード
L	
向您问一下今天的费用支付方法。 / 本日の費用の支払い方法について、お尋ねします	r.
□ 现金(日元)/ 現金(日本円)	
□ 信用卡/ クレシットカード	
大院医则 L D 体界 D 范敦克 《 D B 加用物毒素 可以体界 D 经内容点点	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时,您是否利用电话口译中心?	
(使用费: 日元/ 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时,您是否利用电话口译中心?	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时,您是否利用电话口译中心?	
(使用费: 日元/日元/分钟) ※患者负担 今后需要翻译时,您是否利用电话口译中心?	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま (利用料: 円/ 分)※患者負担	
今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是 / はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま (利用料: 円/ 分)※患者負担	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま (利用料: 円/ 分)※患者負担	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: □ 円/ □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 分)※患者負担	
(使用费: 日元 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是 / はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	
(使用费: 日元 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是 / はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	
(使用费: 日元 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是 / はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	
(使用费: 日元 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是 / はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	
(使用费: 日元 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是 / はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	
(使用费: 日元 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是 / はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 一分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	
(使用费: 日元 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时, 您是否利用电话口译中心? □ 是 / はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时,您是否利用电话口译中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	
伊用表:	
(使用费: 日元/ 分钟) ※患者负担 今后需要翻译时,您是否利用电话口译中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できま(利用料: 円/ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。	

■01 診療申込書(繁体字·表)

繁體中文	1	由庫	盂	(繁体	(中)
茶丽中人	/	中压	500	X 4	X-

患者氏名: 患者 ID :

姓名 / 氏名				性別/性	別	□男/	男 □女	女
出生日期/生年月日	年/年	月/月	日/	日 年齢/年	齢		周歲	歳
主址或在日本的逗留地址	/ 住所又は日本で	の滞在先						
郵遞區號/郵便番号								
Liberth Coll. C. Marine College								
本國的住址(僅限短期逗留	省者) / 本国の	住所(短期滞在者	のみ)					
家庭電話/電話(自宅)			手機號	馮 / 電話(携帯)				
國籍 / 国籍			是否需要	要翻譯 / 通訳の	希望	需要/必要 不需要/必要	でない	
母語/母国語			職業/耳					
除母語外會說的語言 / 母国語以外に対応可能な言語				日需要特別照顧的 由により特別に配慮が必要				
緊急聯絡方式 /緊急導	 連絡先							
姓名/ 氏名				與患者的	關係			
姓名 / 氏名				/ 患者との				
住址 / 住所								
家庭電話/電話(自宅)			手機號	馮 / 電話(携帯)				
●請告知您在日本的在留置								
●請告知您在日本的在留資 □居住 □短期逗留(居住 短期滞在		遊 □留	學生 □] 其他 (その他)		
□居住 □短期逗留(□ 商務 □旅 ビジネス 旅	(遊) □ 留 ! 行 留学	學生	での他)		
□ 居住 □ 短期逗留 (居住 短期滞在	□ 商務 □旅 ビジネス 旅	(遊) □ 留 ! 行 留学	學生	での他)		
□居住 □短期逗留 (居住 短期滞在 ●請告知您為什麼選擇本阿 ●您是初次來本院就診嗎!	□ 商務 □旅 ビジネス 旅 完。 / 当院をお過	(遊) □ 留 ! 行 留学	學生 に 生 そ gを教えてくた	での他	ž.)		
□居住 □短期逗留 (短期港在 短期滞在 ●請告知您為什麼選擇本區	□商務 □旅□だネス 旅売。 / 当院をおり	(遊) □留望行 留学選びいただいた理由	学生 はい	さい。	Ž.)		
□居住 □短期逗留 (居住 短期滞在 ●請告知您為什麼選擇本阿 ●您是初次來本院就診嗎!	□商務 □旅□応みス 旅完。 / 当院をおる?召信?	遊) □留望行 留学選びいただいた理由□是/	学生 で 生 で は が が はい が あり	での他 ごさい。 □否/ いい	ž)		
□居住 □短期逗留 (短期海在 短期滞在	□商務 □旅	遊) □留!行 留学選びいただいた理由□是/□是/	学生 で 生 で は が が はい が あり	での他 ごさい。 □否/ いい □否/ なし	ž)		
□居住 □短期逗留 (短期运留 (短期港在 短期港在 短期港在 ●請告知您為什麼選擇本限 ●您是初次來本院就診嗎? 当晚の二受診は初めてですか。 ●您是否持有轉診單/介約(超介状はありますか。 ●您是否有預約?/予約はして保險(醫療保險)種類/依□日本的保險 (□公營	 一商務 一旅 だジネス 点。 / 当院をおり ? 四信? はいますか。 保険の種類 保険 □個 	遊) □留記 留学 選びいただいた理由 □是/□是/□人商業保険)	学生 で 生 で は が が はい が あり	での他 ごさい。 □否/ いい □否/ なし	ž)		
□居住 □短期逗留 (短期运留 (短期港在 短期港在 短期港在 ●請告知您為什麼選擇本图 ●您是初次來本院就診嗎? 当時のご受診は初めてですか。 ●您是否持有轉診單/介約(超介状はありますか。 ●您是否有預約?/予約はして保險(醫療保險)種類/级口本的保險 □日本的保險 □日本的保險 □日本的保險 □海外的保險 (保險公	 一商務 一旅 だジネス 点。 / 当院をおり ? 四信? はいますか。 保険の種類 保険 □個 	(遊) □留! 行 留学 選びいただいた理由 □是/ □是/	学生 で 生 で は が が はい が あり	での他 ごさい。 □否/ いい □否/ なし	ž Ž)		
□居住 □短期逗留 (短期 を 短期 を 短期 を を 短期 を で を を を を を を を を を を を を を を を を を	□商務 □旅	遊) □留記行 留学 選びいただいた理由 □是/□是/□人商業保険)	学生 「	での他 ごさい。 □否/ いい □否/ なし))		
□居住 □短期逗留 (短期	□商務 □旅	遊) □留記行 留学 選びいただいた理由 □是/□是/□人商業保険)	学生 「	での他 ごさい。 □否/ いい □否/ なし)) sec.		
□居住 □短期逗留 (短期 是 留 短期滞在 短期滞在 短期滞在 意 短期滞在 意 短期滞在 意	□商務 □旅	遊) □留記行 留学 選びいただいた理由 □是/□是/□人商業保険)	学生 「	での他 ごさい。 □否/ いい □否/ なし))		
□居住 □短期逗留 (居住 短期港在 短期港在 短期港在 短期港在 短期港在 短期港在 意思	□商務 □旅	 遊) □留望行 電学 選びいただいた理由 □是/ □是/ □人商業保険) ライベート保険 請出示。 / 係 	学生 「	での他)はご提示くだる) が。 牙科 □眼 歯科 ・		
□居住 □短期逗留 (短期	□商務 □旅 旅	遊) □留望行 図学 図学 図学 図学 □是/ □是/ □是/ □見/ □ □ □ □	学生 る さを教えてくた	一杏/ いい □杏/ なし □杏/ なし □杏/ なし □杏/ なし)はご提示くだる	牙科 □眼 歯科 眼科 外科 □消	4	
□居住 □短期逗留 (□商務 □旅 旅	遊) □留望行 図学 図学 図学 図学 □是/ □是/ □是/ □見/ □ □ □見/ □ □ □ □	学生 る はい あり あり 皮膚科皮膚科 上外科	での他) はご提示くださ 外科 □ ^{外科} □	牙科 □眼 歯科 眼科 外科 □消	: 化科	
□居住 □短期逗留 (□商務 □旅 旅	遊) □留望行 図学 図学 図	学生 「 はい	での他) (はご提示くだる (大)	牙科 □眼 歯科 眼科 外科 □消 外科 消化	化科 器科	きまで

 在本院,請預付部分治療費作為押金(保證金)。 結解時,請支付從應付金額中扣除押金後的(不足)金額,或者向您提閱(多余)金額。 (個務費後了初診費、選定醫療更以外、規模整数生的判所加上檢查和處質的費用等 当時では、デポシパ(知証金)として監確費の一部等前払いていただきます。 (医素臭よ、初診料・選定需要更之別に、医師の判所におり、検査・知量の夏用等が加算されます。) 押金/デポシル: 日園/円 □ 同意了/ 同志した ※在本院可以使用以下的方法支付/ 当能では、次の方法での支払いが可能です。 □ 個限現金(日園)/ 現金(日本中)のみ □現金(日園)及信用者/ 現金(日本中)又はカシットルド 「可能財」の「日本に、「日園」の「現金(日本中)のの「日本に、「日園」の「日本に、「日園」の「日本に、「日園」の「日本に、「日園」の「日本に、「日園」の「日本に、「日園」の「日本に、「日園」の「日園」の「日本に、「日園」の「日園」の「日本に、「日園」の「日本に、「日園」の「日園」の「日本に、「日園」の「日園」の「日園」の「日園」の「日本に、「日間」の「日園」の「日園」の「日園」の「日本に、「日間」の「日園」の「日本に、「日間」の「日本に、「日本に、「日本に、「日本に、「日本に、「日本に、「日本に、「日本に、				繁體中文 / 中国語(繁
総前時時、請支付後應付金額中和除押金後的(不足)金額,或者向您退墾(多余)金額。 (醫療費除了初診費、選定醫療費以外・選根練醫生的判斷加上檢查和處置的費用等 当時では、デボジル(保証金)として医療費の一部を特益いていただきます。 金計料に、保収金額からデボジルを差し引い、医師の判断により、後去 処量の費用等が加算されます。) ##金/デボジル: 日園/円 □ 同意了/ 同意上左 ※在本院可以使用以下的方法支付/当該では、次の方法での支払いが可能です。 □ 個際現金(日間)/ 別金(日本円)のみ □ 現金(日間)及信用卡/ 現金(日本円)又はケンジルカード 同懲問一下今天的費用支付方法・/ 本日の費用の支払い方法について、お尋ねします。 □ 現金(日期)/ 別金(日本円) □ 信用卡/ クレジルカード 本院原則上只使用日語對應、但是如果您需要、可以使用電話口罐中心。 (使用費: 日園/ 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時、您是否利用電話口罐中心? □ 是/ はい □ 吾/ 1203名 当然では、原則日本語が応のみとなりますが、必要に応じて通収コールセンターを利用できます。 (利用料: □ 円 (利))※患者負担 今後、通気が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 第名4/ 書を:				
総前時時、請支付後應付金額中和除押金後的(不足)金額,或者向您退墾(多余)金額。 (醫療費除了初診費、選定醫療費以外・選根練醫生的判斷加上檢查和處置的費用等 当時では、デボジル(保証金)として医療費の一部を特益いていただきます。 金計料に、保収金額からデボジルを差し引い、医師の判断により、後去 処量の費用等が加算されます。) ##金/デボジル: 日園/円 □ 同意了/ 同意上左 ※在本院可以使用以下的方法支付/当該では、次の方法での支払いが可能です。 □ 個際現金(日間)/ 別金(日本円)のみ □ 現金(日間)及信用卡/ 現金(日本円)又はケンジルカード 同懲問一下今天的費用支付方法・/ 本日の費用の支払い方法について、お尋ねします。 □ 現金(日期)/ 別金(日本円) □ 信用卡/ クレジルカード 本院原則上只使用日語對應、但是如果您需要、可以使用電話口罐中心。 (使用費: 日園/ 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時、您是否利用電話口罐中心? □ 是/ はい □ 吾/ 1203名 当然では、原則日本語が応のみとなりますが、必要に応じて通収コールセンターを利用できます。 (利用料: □ 円 (利))※患者負担 今後、通気が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 第名4/ 書を:				
(醫療費除了が診費、選定醫療費以外、選根據醫生的判斷加上検査和處置的費用等 当版では、デポジット(製造金)として醫養費の一部を商払いよびただきます。 会計時に、領収金額から不ポットを差し別いた額を約支払い、又は返金させていただきます。 (医療費は、初参4・選定療養量と別に、医憩の判断により、核査・知意の費用等が加算されます。) ##金/ デポジット: 日園/ 月 □ 同意了/ 同意上左 ※在本院可以使用以下的方法支付/ 当該では、次の方法での支払いが可能です。 「個限現金 (日園) / 現金(日本円)のみ □現金 (日園)及信用卡/ 現金(日本円)又はクレジットカード 「毎歳現金 (日園) / 現金(日本円)の □ 信用卡/ ウルジットカード 「中華」 「中華」 「中華」 「中華」 「中華」 「中華」 「中華」 「中華」	◆在本院,請預付部 ²	分治療費作為押金(保證	金)。	
当族では、デボジット(保証金)として国産費の一部を前払いしていただきます。 会計制に、領収を鑑からデボジットを担い引いた額をお支払い、又は返金させていただきます。 (医療費は、初診料・進定療費を別に、医師の判験により、検査・知意の費用等が加算されます。) ##金/ デボジット: 日間/ 円 □ 同意了/ 同意した ※在本院可以使用以下的方法支付/ 当時では、次の方法での支払いが可能です。 □ 値限現金(日間) / 現金(日本円)のか。 □現金(日側)及信用卡/ 現金(日本円)又はクレジッカカード 与懲問一下今天的費用支付方法。/ 本日の費用の支払い方法について、お尋ねします。 □ 現金(日間) / 現金(日本円) □ 信用・ト/ クレジットカード 本院原則し只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譚中心。 (使用費: 日間/ 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譚中心? □ 是/ はい □ 百 / いいえ 当時では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訊コールセンターを利用できます。 (利用料: 1	結帳時,請支付從	應付金額中扣除押金後的	J(不足)金額,或者向您退還(多余)	金額。
会計制に、領収金額からずポンッを差別別に、医師の判断により、検査・知電の費用等が加算されます。) ##金/ デポジット: 日園/ 円 □ 同意了/ 同意した ※在本院可以使用以下的方法支付/ 当族では、次の方法での支払いが可能です。 □ 値限現金(日園)/ 現金(日本円)のみ □現金(日園)及信用卡/ 現金(日本円)又はカレジッカード 「毎窓間一下今天的費用支付方法・/ 本日の費用の支払い方法について、お尋れします。 □ 現金(日間)/ 現金(日本円) □ 信用卡/ カレジッカード 本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譯中心。 (使用費: 日園/ 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譯中心? □ 是/ はい □ 百 / いいえ 当時では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: 日内/ 一分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 ※名/ 書名:	(醫療費除了初診費	、選定醫療費以外,還根	艮據醫生的判斷加上檢查和處置的	費用等
接換				
□ 同意了/ 回急止た ※在本院可以使用以下的方法支付/ 当院では、次の方法での支払いが可能です。 □ 価値限現金(日園)/ 現金(日本円)のみ □ 現金(日 田園)及信用卡/ 現金(日本円)又はクレジットカード □ 現金(日間)/ 現金(日本円) □ 信用卡/ クレジットカード 本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譯中心。 (使用費: 日園/ 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譯中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当時では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: □ 円 □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 ※名名/ 暑名:				
□ 同意了/ 回急止た ※在本院可以使用以下的方法支付/ 当院では、次の方法での支払いが可能です。 □ 価値限現金(日園)/ 現金(日本円)のみ □ 現金(日 田園)及信用卡/ 現金(日本円)又はクレジットカード □ 現金(日間)/ 現金(日本円) □ 信用卡/ クレジットカード 本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譯中心。 (使用費: 日園/ 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譯中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当時では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: □ 円 □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 ※名名/ 暑名:		押金 / デポ	パジット: 日圓/円	
□値限現金(日圓)/ 現金(日本円)のみ □現金(日圓)及信用卡/ 現金(日本円)又はケルジットカード □ 現金(日圓)/ 現金(日本円) □ 信用卡/ ケルジッナカード 本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譚中心。 (使用費: □ 日圓 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譚中心? □ 是/ はい □ 吾 / いいえ 当読では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: □ □ 円/ □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 ※答名/ 署名:	□ 同意了/			E.
□値限現金(日圓)/ 現金(日本円)のみ □現金(日圓)及信用卡/ 現金(日本円)又はケルジットカード □ 現金(日圓)/ 現金(日本円) □ 信用卡/ ケルジッナカード 本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譚中心。 (使用費: □ 日圓 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譚中心? □ 是/ はい □ 吾 / いいえ 当読では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: □ □ 円/ □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 ※答名/ 署名:				
□値限現金(日圓)/ 現金(日本円)のみ □現金(日圓)及信用卡/ 現金(日本円)又はケルジットカード □ 現金(日圓)/ 現金(日本円) □ 信用卡/ ケルジッナカード 本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譚中心。 (使用費: □ 日圓 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譚中心? □ 是/ はい □ 吾 / いいえ 当読では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: □ □ 円/ □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 ※答名/ 署名:				
対象 (日順) / 現金(日本円)	1			
□ 現金(日圓) / 現金(日本円) □ 信用卡/ クレジットカード 本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譯中心。 (使用費: 日圓/ 分鐘) ※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譯中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: □ 円/ □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 ※名/ 署名:	□僅限現金(日圓) / 現金(日本円)のみ	□現金 (日圓)及信用卡/ 現金(F	日本円)又はクレジットカード [
□ 現金(日圓) / 現金(日本円) □ 信用卡/ クレジットカード 本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譯中心。 (使用費: 日圓/ 分鐘) ※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譯中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: □ 円/ □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 ※名/ 署名:	卢你眼 下 人 工的事	田士仕士辻 - / +□の悪の	ロのナナルナンについて かきんしナナ	
本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譯中心。 (使用費: 日園 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譯中心? 是 / はい 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: 四/ 一)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 (第2 名/ 署名:	0 N NEW 2 - 400000		りの文払い方法について、お尋ねします。	
本院原則上只使用日語對應,但是如果您需要,可以使用電話口譯中心。 (使用費: 日園/ 分鐘) ※患者負擔 今後如果需要翻譯時,您是否利用電話口譯中心? □ 是/ はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料:	William Brownian Brown			
(使用費: 日園/ 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時, 您是否利用電話口譯中心? 旦 / はい 日園/ 日間/ 日間/ <th>□ 信用下/</th> <th>グレジットカード</th> <th></th> <th></th>	□ 信用下/	グレジットカード		
(使用費: 日園/ 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時, 您是否利用電話口譯中心? 旦 / はい 日園/ 日間/ 日間/ <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>				
(使用費: 日園/ 分鐘)※患者負擔 今後如果需要翻譯時, 您是否利用電話口譯中心? 旦 / はい 日園/ 日間/ 日間/ <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>				
今後如果需要翻譯時, 您是否利用電話口譯中心? 旦 人 はい 日 各 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料:	本院原則上只使用日	語對應,但是如果您需要	至,可以使用電話口譯中心。	
□ 是 / はい □ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: □ 円/ □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 簽名 / 署名:	(使用費:	日圓/	分鐘)※患者負擔	
□ 否 / いいえ 当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: □ 円/ □ 分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 簽名 / 署名:	今後如果需要翻譯時	,您是否利用電話口譯中	户心?	
当院では、原則日本語対応のみとなりますが、必要に応じて通訳コールセンターを利用できます。 (利用料: 円/ 一分)※患者負担 今後、通訳が必要になった場合、コールセンターを利用してもよろしいですか。 簽名 / 署名:	□ 是/ はい			
(利用料:	□ 香 / いいき	<u> </u>		
(利用料:	当院では 原則日本語	対応のみとなりますが (必要に広)	「で通訳コールセンターを利用できます	
_ 簽名 / 署名:			ocument to complete the complete to the comple	
	今後、通訳が必要にな	った場合、コールセンターを利用し	してもよろしいですか。	
			Arte to	
			_ / 署名:	
			_ 	
				
			_ 	
			_ 	
			<u>衆名/ 署名</u> ·	
			_ 	
				
シー シ				
				

English/英語

Explanation of the Handling of Prescriptions Outside of the Hospital

If you become ill and a physician judges that medication is required for treatment after performing the necessary examinations and tests, that physician selects the appropriate drugs and decides the dose and the administration method. The document containing this information is called a "prescription".

患者さんが病気にかかって、医師が診察し必要な検査をしたあと、治療上薬が必要になると、使う薬を選び、その量と使い方を決めます。 これを記入したものが、「処方せん」です。

Drug preparation based on a prescription can be carried out at any pharmacy that has a sign such as "Health insurance pharmacy", "Drug preparations covered by health insurance", or "Prescriptions handled".

処方せんに基づく調剤は、「保険薬局」「保険調剤」「処方せん受付」などの表示薬局であれば、どこでも、受けることができます。

At pharmacies, drugs are accurately prepared based on the prescription. Drug preparation is available at any time up to 3 days after the date the prescription is issued. The prescription can be submitted by either the patient or his/her representative. Please note that you cannot receive the drugs in the prescription more than 3 days after the date the prescription is issued.

薬局では、処方せんどおり正確に調剤します。処方せんの交付日を含めて4日以内ならいつでも調剤します。代理人の人が持っていっても 調剤できます。処方せんの交付日を含めて4日を経過すると、その処方せんに基づく調剤を受けられなくなりますのでご注意ください。

At the pharmacy, a pharmacist will provide a full explanation of the usage and storage of the drugs, etc., so that you will not have any concerns about your medication. If you have any questions, please feel free to ask the pharmacist.

薬局では、薬を安心して使っていただくために、使用方法や保管場所などの説明は十分いたします。ご不明な点がありましたら、薬局にて、 ご遠慮なくお尋ねください。

If you bring prescriptions from multiple hospitals to a single pharmacy for drug preparation, the pharmacist will check whether the same or a similar drug is being prescribed. This check prevents the administration of excessive medication, and reduces costs.

複数の病院などで出された処方せんを同じ薬局で調剤する場合、薬の重複チェックが可能になるため重複投与がなくなり、薬代の軽減と併せて過度な薬の服用を未然に防ぐことが出来ます。

Please keep your receipts, because the cost of medications can also be claimed as tax deductions for medical expenses.

薬局で支払った分も医療費控除の対象になりますので、領収書は大切に保管しておいてください。

한국어 / 韓国語

원외처방전의 설명

院外処方せんの説明

환자분이 병에 걸리면, 의사가 진찰하여 필요한 검사를 한 후, 치료를 위해 약이 필요한 경우, 사용할 약을 골라, 그 양과 사용방법을 정합니다. 이를 기입한 것이 「처방전」입니다.

患者さんが病気にかかって、医師が診察し必要な検査をしたあと、治療上薬が必要になると、使う薬を選び、その量と使い方を決めます。 これを記入したものが、「処方せん」です。

처방전을 바탕으로 한 조제는 「보험 약국」 「보험 조제」 「처방전 접수」 등의 표시약국인 경우, 어디에서든 가능합니다.

処方せんに基づく調剤は、「保険薬局」「保険調剤」「処方せん受付」などの表示薬局であれば、どこでも、受けることができます。

약국에서는 처방전대로 정확히 조제합니다.처방전 교부일을 포함하여 4일 이내라면 언제든지 조제됩니다. 대리인이 가지고 가셔도 조제받을 수 있습니다. 처방전 교부일로부터 4일이 지나면, 처방전대로 조제받을 수 없으니, 주의하시기 바랍니다.

薬局では、処方せんどおり正確に調剤します。処方せんの交付日を含めて4日以内ならいつでも調剤します。代理人の人が持っていっても調剤できます。処方せんの交付日を含めて4日を経過すると、その処方せんに基づく調剤を受けられなくなりますのでご注意ください。

약국에서는 안심하고 약을 복용할 수 있도록 사용방법과 보관장소 등의 설명을 충분히 하고 있습니다.잘 모르는 부분이 있으시면, 약국에서 언제라도 문의해 주십시오.

薬局では、薬を安心して使っていただくために、使用方法や保管場所などの説明は十分いたします。ご不明な点がありましたら、薬局にて、 ご遠慮なくお尋ねください。

여러 병원에서 받은 처방전을 한 약국에서 조제할 경우, 약의 중복 확인이 가능하므로,중복 투여를 피하며, 약 값을 줄일 뿐만 아니라, 과도한 약품 복용을 미리 막을 수 있습니다.

複数の病院などで出された処方せんを同じ薬局で調剤する場合、薬の重複チェックが可能になるため重複投与がなくなり、薬代の軽減と併せて過度な薬の服用を未然に防ぐことが出来ます。

약국에서 지불한 비용도 의료비공제 대상이 되므로, 영수증은 잘 보관해 주십시오.

薬局で支払った分も医療費控除の対象になりますので、領収書は大切に保管しておいてください。

关于院外处方的说明

院外処方せんの説明

患者就诊,医生接诊并进行必要的检查后,如需药物疗法,会选择相应药物并决定其剂量和给药方法。记载这些内容的就是"处方笺"。

患者さんが病気にかかって、医師が診察し必要な検査をしたあと、治療上薬が必要になると、使う薬を選び、その量と使い方を決めます。 これを記入したものが、「処方せん」です。

在设有"保险药局(保険薬局)""保险调剂(保険調剤)""受理处方(処方せん受付)"等标识的药店都能按处方配药。

処方せんに基づく調剤は、「保険薬局」「保険調剤」「処方せん受付」などの表示薬局であれば、どこでも、受けることができます。

药店会按处方正确配药。处方在包含处方交付日在内的4天内有效。也可由他人代理,持处方去药店配药。请注意超过含处方交付日在内4天后,处方将失效。

薬局では、処方せんどおり正確に調剤します。処方せんの交付日を含めて4日以内ならいつでも調剤します。代理人の人が持っていっても 調剤できます。処方せんの交付日を含めて4日を経過すると、その処方せんに基づく調剤を受けられなくなりますのでご注意ください。

为让患者放心服药, 药店会就药品的使用方法和保存条件等做详细说明。若有不明处请向药店咨询。 薬局では、薬を安心して使っていただくために、使用方法や保管場所などの説明は十分いたします。ご不明な点がありましたら、薬局にて、 ご遠慮なくお尋ねください。

如果持多家医院开出的处方在同一间药店配药,因药店能够对有无同类药物的重复进行检查,可避 免重复用药,减轻药费负担,防止过度用药。

複数の病院などで出された処方せんを同じ薬局で調剤する場合、薬の重複チェックが可能になるため重複投与がなくなり、薬代の軽減と併せて過度な薬の服用を未然に防ぐことが出来ます。

在药店支付的药费也属医疗费扣除的对象,故请妥善保存药店的收据。

薬局で支払った分も医療費控除の対象になりますので、領収書は大切に保管しておいてください。

關於院外處方的說明

院外処方せんの説明

患者就診,醫生接診並進行必要的檢查後,如需藥物療法,會選擇相應藥物並決定其劑量和給藥 方法。記載這些內容的就是"處方箋"。

患者さんが病気にかかって、医師が診察し必要な検査をしたあと、治療上薬が必要になると、使う薬を選び、その量と使い方を決めます。 これを記入したものが、「処方せん」です。

在設有"保險藥局(保險薬局)""保險調劑(保險調剤)""受理處方(処方せん受付)"等標識的 藥店都能按處方配藥。

処方せんに基づく調剤は、「保険薬局」「保険調剤」「処方せん受付」などの表示薬局であれば、どこでも、受けることができます。

藥店會按處方正確配藥。處方在包含處方交付日在內的4天內有效。也可由他人代理,持處方去藥店配藥。請註意超過含處方交付日在內4天後,處方將失效。

薬局では、処方せんどおり正確に調剤します。処方せんの交付日を含めて4日以内ならいつでも調剤します。代理人の人が持っていっても調剤できます。処方せんの交付日を含めて4日を経過すると、その処方せんに基づく調剤を受けられなくなりますのでご注意ください。

為讓患者放心服藥,藥店會就藥品的使用方法和保存條件等做詳細說明。若有不明處請向藥店諮詢。

薬局では、薬を安心して使っていただくために、使用方法や保管場所などの説明は十分いたします。ご不明な点がありましたら、薬局にて、 ご遠慮なくお尋ねください。

如果持多家醫院開出的處方在同一間藥店配藥,因藥店能夠對有無同類藥物的重復進行檢查,可避免重復用藥,減輕藥費負擔,防止過度用藥。

複数の病院などで出された処方せんを同じ薬局で調剤する場合、薬の重複チェックが可能になるため重複投与がなくなり、薬代の軽減と併せて過度な薬の服用を未然に防ぐことが出来ます。

在藥店支付的藥費也屬醫療費扣除的對象,故請妥善保存藥店的收據。

薬局で支払った分も医療費控除の対象になりますので、領収書は大切に保管しておいてください。

■03 診療情報提供書(紹介状)(英語)

f ID :							
		Patien	nt Refer 診療情報		cument		
Hospital name/振							
To Dr. /先生							
			Date (YY	YY/MM	/DD) /目付:	/年	/月 /日
Patient name/ 氏名					Sex/性別	□Male/男	□Female/女
Date of birth (YYYY/MM/DD) / 生年月日		/年	/月	/8	Age/ 年齢		years old/ 点
Address/ 住所							
Phone No.(Home) / 電話(自宅)					Phone No.(Mobile) / 電話(携帯)		
Occupation / 職業							
Diagnosis / 傷病名							
Purpose of referral / 紹介目的							
Past medical history and family history / 既往歴 及び 家族歴							
Clinical course, test results, and treatment / 症状経過 及び 検査結果・ 治療経過							
Medication / 現在の処方							
Materials attached	□No/無□Yes/有一	→ □X-ray X線	□CT □M cT M	IR P	内視鏡 赶	trasound □E 習音波 心	CG 電図

■03 診療情報提供書(紹介状)(韓国語)

		진료	정보제 _{診療情報}		· 장)			
				병원	/病院			
-					-/先生			
				, ,				
					년/4	Ŧ	월/月	일/日
이름/ 氏名					성 増/性別	[□남/男	□여/女
생년월일/ 生年月日	ť	1/年	월/月	일/日	나이/ 年齢			세/ 歳
주소/ 住所								
집전화					휴대폰			
/ 電話(自宅) 직업/ 職業					/ 電話(携帯)			
상처 질병 명칭 / 傷病名								
소개 목적 / 紹介目的								
기왕력(과거 병력) 및 가족력 / 既往歴 及び 家族歴								
중상 경과 및 검사결과・치료경과 / 症状経過 及び 検査結果・ 治療経過								
현재 처방 / 現在の処方								
	□없음/無	고민에 논계시	ПСТ		내시경 □초	음파 □	심전도	□채혈 검사 採血検査

■03 診療情報提供書(紹介状)(簡体字)

	诊	疗信息		书(? 診療情報提		单/タ	个绍信)		
					医	完 /病院				
					医/	生/先生				
							年 /年	月	月	日/1
姓名 / 氏名						性别/	性別	□男/男	口女	汝
出生日期 / 生年月日	年	/年	月/月		日/日	年龄/	年齢		居	岁/歳
住址 / 住所										
家庭电话 / 電話(自宅)						手机号/電話(
职业/ 職業						/ PEIII (D41117			
伤病名 / 傷病名										
介绍(转诊)目的 / 紹介目的										
既往史及家族 史 / 既往歴 及び 家族歴										
症状经过及检查结果与治疗 经过 / 症状経過 及び 検査結果・ 治療経過										
目前用药 / 現在の処方										
附加资料 / 資料添付	□无/無□有/有→		CT l录	□MR MR	口内第		□超声波 ^{超音波}	□心电图 心電図	□血液 採血検査	

者氏名: 者 ID :							繁體中	中文 / 中国語(動	繁体与
名 ル・	衫	療信息	提供	書(基	博診	單/介紹信)		
					醫院	完 /病院			
,					醫/	<u> </u>			
						年/年	月/	月 日/日	B
姓名 / 氏名						性別 /性別	□男/男	□女/女	
出生日期 / 生年月日	年	三/年	月/月	ļ	日/日	年龄 /年齢		周歲 / 歳	Ž
住址/ 住所									
家庭電話 / 電話(自宅)						手機號碼			+
職業/職業						/ 電話(携帯)			
傷病名 / 傷病名									
介紹(轉診)目的 / 紹介目的									
既往史及家族 史 / 既往歴 及び 家族歴									
症狀經過及檢查結果與治療 經過 / 症状経過 及び 検査結果・ 治療経過									
目前用藥 / 現在の処方									
附加資料 / 資料添付	□無/無□有/有→	□X光片 X線 □出院記 退院サマ	CT L錄	□MR MR	口內系内被	殞鏡 □超聲波 現鏡 超音波	□心電圖 心電図	□血液檢查 採血検査	

English/英語

患者氏名: 患者 D:

Estimated Medical Expenses

概算医療費

Patient name/ 患者氏名

Diagnosis/診断

Treatment/治療

al care ^{医療}		tation		esia **		herapy 養費		rs 他		
Home medical care / 在宅医療		Rehabilitation		Anesthesia 麻醉料		Dietary therapy / 食事療養費		Others / その他		+00
Medical supervision charges, etc. / 医学管理料等	煮	Injections / 注射料	表	Blood transfusion / 輸血料	未	Prescriptions / 処方せん料	素	Special or specified medical care coverage/保険外併用療養費	表	Total/合計
Diagnostic procedure combination (DPC) / DPC	素	Medication / 投藥料	表	Surgery / 手術料	**	Dental crown restoration / Prosthodontics/ 密冠修復·欠損補綴	**	Extra room charges / 特別室料	素	
Admission charges, etc. / 入院料等	表	Diagnostic imaging / 画像診断	表	Medical treatment / 処置料	*	Pathological diagnosis / 病理診断	煮	Delivery charges / 分娩料	表	
First/subsequent visit fees /初·再診料	*	Examinations / 検査料	*	Specialized psychiatric treatment / 精神科專門療法	*	Radiotherapy / 放射線治療	**	Documentation / 文書料	*	
				Items included in	Medical Expenses / 医療費における費用項目				and the second s	

The above items included in the medical expense are set on the basis of the health insurance system. / 医療費における費用項目は、医療保験制度に基づいて設定されています。

Please note that the total medical expense calculated above is an estimate. / 概算医療費は、あくまで概算です

The actual charges may differ from the estimate, because examinations and treatments are performed depending on your condition.

/ 検査および治療等については患者の病状に合わせて行いますので、実際の費用は、頻算費用と異なる場合があります。

In addition, the charges may vary for any of the following reasons: / なお、以下の内容により支払い料金も異なります。ご了承々ださい。

- ・ If you have a Japanese health insurance certificate, your charges will be calculated in accordance with the health insurance system. Please pay the charges after receiving treatment. | 日本の医療保険証を持っている方は、医療保険制度に準じた料金となります。診療後に料金をお支払いべたさい。
- · If you do not have a health insurance certificate, you are responsible for all of your medical expenses. Please pay the expenses based on the invoice that we give you after treatment. 医療保険証が無い場合は診療費が全額自己負担となります。診療後にお支払い明細書を渡して精算を行います。
 - ・If you sign a treatment contract form beforehand, you must pay the agreed amount of treatment expenses before consultation. / 専前に診療契約書を締結された方は、締結された治療費を診察前にお支払いべださい。

概算医療費: 2014年3月初版

■04 概算医療費(韓国語)

2 2 2 2 2 2 2 2 2 2			「海の	의료비] 예산시 概算医療費		
2 124 대	환자이름/ 患者氏名					
임원료 등/ 入院科等 DPC / DPC 의학 관리료 등/ 医学管照科等 제력의로/ 在宅医集 24 / H	진단/診断					
19 19 19 19 19 19 19 19		• 깨진료/	/ 유 편 광	DPC / DPC	관리료 등/	
화산진단/ 画像診断 투약료/ 投業料 주사료/ 注射料 계환계료/ リハビリテーシー 계계로/ 經濟學 연/ 円 中間 (日/ 円) 日 (日) 日 (日)		田/局	에/ ⊞		에/ 표	에/ H
영 四 G 四 G		名 小豆 / 檢查料		早9五/投薬料	子小豆 /注射料	神智才豆/ リハピリテーション
취치료/ 処置科		H /당	에 / H		에/ 표	H /타
명리진단/ 病理診断	물생용비 비표	정신과 전문요법/ 精神科專門療法	対 対	个全豆 / 手術料	个 曾豆 /輸血料	中
병리진단/ 病理診断 계관수복, 결손보철 / 監ध續 炫輔 처방진료 / 処方セル料 연 / 円 전화 / 供験外併用療養費 연 / 円 전 / 任 전	療費における費用項目	H /타	에/ 표	田 / 局	에/ 표	H / [6
(인/ 旧 본만료/ 分換料		B小ゼオ豆/ 放射線治療	병리진단/ 病理診断	刘관수복, 결손보철/ 翻機 次滑橋	対	식사요양비/ 食事療養費
보만료/ 分娩料 특별실료/ 特別室科 보면의 병용 요양비 기타/ その他 있습니다. / 医療費における費用項目は、医療保険制度に基づいて設定されています。 2세 円 24 円 14 円 24 円 지료 등은 환자의 상례에 따라 진행되므로, 실제 비용은 의료비 예산과 다를 수도 있습니다. 5 교급이 정구됩니다. 진료 후에 요금을 지하ば하ます。 2세 비용은 의료비 예산과 다를 수도 있습니다. 2 교급이 정구됩니다. 진료 후에 요금을 지하ば하ます。 2 교급이 점심시오. 라이 집 다리 전에서를 받아 정산합니다. 2 교 후에 지불 당에서를 받아 정산합니다. 2 교 학생(本화소화址・대報書を渡して精算を行います。) 3 전 점시 집 본 당에서를 받아 정산합니다. 3 전 점시 집 본 당에서를 받아 정산합니다. 로비를 진찰 전에 지불해 주십시오. 3 전 전시 요. 3 전 전시 요. 3 전 전시 요.		H /탕	에 / H	표 / 등	에/ 표	H / [F
역/ 円 합기 수타 합 등 학교		是內료/ 文書料	是	특별台亞/特別室料	보험의 병용 요양비 / 保險外併用療養費	プ타/その他
있습니다. / 医療費における費用項目は、医療保險制度に基づいて設定されています。 지료 등은 환자의 상태에 따라 진행되므로, 실제 비용은 의료비 예산과 다를 수도 있습니다. 항쟁 다합나다. 학교자、実際の費用は、頻算費用と異なる場合があります。 단準化片をひます。 한제 마랍니다. 시 なお、以下の内容により支払い料金も異なります。こ了承代さい。 은 요 금이 청구됩니다. 진료 후에 요금을 지불해 주십시오. 다準化片をなります。診療後に対金をお支払い代さい。 21 의 급 시간 전 후에 지불 명세서를 받아 정산합니다.		표 / [6]	에/ 표	H /팅	에/ [6	H / [F
있습니다. / 医療費における費用項目は、医療保險制度に基づいて設定されています。 치료 등은 환자의 상태에 따라 진행되므로, 실제 비용은 의료비 예산과 다를 수도 있습니다. 5枚に合わせて行いますので、実際の費用は、概算費用と異なる場合があります。 <u>양례 바랍니다.</u> / なお、以下の内容により支払、料金も異なります。ご了承化さい。 은 요금이 청구됩니다. 진료 후에 요금을 지불해 주십시오. 다準比料金となります。夢療後に料金をお支払いべたさい。 計의 됩니다. 진登 후에 지불 명세시를 받아 정산합니다. 로비를 진찰 후에 지불 명세시를 받아 정산합니다.					함계	
있습니다. / 医療費における費用項目は、医療保險制度に基づいて設定されています。 치료 등은 환자의 상태에 따라 진행되므로, 실제 비용은 의료비						에 / H
수 있으나, 양례 바 점제도에 따른 요금 (医療保険制度に準化料 (한자부담이 됩니 2.25 기료비를 전 계결된 치료비를 전 (新統された治療費を影響	미용항목은 의료 예산서는 대략적인 IER審曹は Akter# [ER	보험제도를 바탕으로 산정되어 1 계산에 불과합니다. 검사 및 2 ref. ## 출청& ECS # 17 # # 를 출연(表)	있습니다. / 医療費における費用項目 리료 등은 환자의 상태에 따라 版:合わせて行いますので、皇際の書用は	は、医療保険制度に基づいて設定されていま ・ <mark> </mark>		
의료보험증이 없는 경우, 진료비가 전액 환자부담이 됩니다. 진찰 후에 지불 명세서를 받아 정산합니다. / 医療保險証が無い場合は診療費が全額自己負担となります。診療後にお支払い明細書を渡して構算を行います。 사전에 진료계약서를 제결하신 분은, 체결된 치료비를 진찰 전에 지불해 주십시오. / 尋前に診療契約書を締結された方は、締結された治療費を診察前にお支払いださい。	# 1	· 지불 비용이 다를 수 있으나, 역 있는 분은 의료보험제도에 따른 ※保險語を持つている方は、 医療保險制度に	<u>冷剤 마람니다.</u> / なお、以下の内容 <u>学剤 마람니다.</u> / なお、以下の内容 三 요干ら	、w.#.##J//Likesowal/180/9999。 81c.#リ支払い料金も異なります。ご了承代芯当 Poll 요금을 지불해 주십시오. 支払い代さい。	2	
	의료보험증이 없는 医療保険 사전에 진료계약서 專前に診	경우, 진료비가 전액 환자부담· 范が無い場合は診療費が全額自己負担とな 를 체결하신 분은, 체결된 치료! 療契約書を締結された方は, 締結された治療	이 되니다. 진찰 후에 지불 명 1まず。影療後にお支払い明細書を選して 비를 진찰 전에 지불해 주십자 養を診察前にお支払いださい。	精算を行います。 시오.		

簡体字)
中国器(
简体中文 /

概算医療費

患者姓名/患者氏名

患者氏名: 患者 D:

诊断/診断

治疗/治療

日元/1 田 日元/ 月元/ 日元/ 日元 康复训练/リハビリテーション 食事療養費 日元 居家医疗/ 在宅医療 麻酔料 その他 麻醉费 营养伙食费 其他 合计/ 日元/用 日元/ 円 E 日元/用 日元/用 保险外并用疗养费/保険外併用療養費 日元/ 医学管理费等/ 医学管理料等 处方費/処方せん料 輸目料 以野紅 注射费 输血费 日元/用 田 日元/用 牙冠修复、缺损修复/ _{憲冠修復·欠損補綴} 日元/ H F 特別室料 投權対 手術料 DPC/DPC 特别病房费 手术费/ 用药费 田 田 田 日元/ 日元/ 日元/ 日元/ 日元/ 住院费等/ 入院料等 病理診断 画像診断 処置料 分税料 病理诊断 分娩费/ 影像诊断 处置费/ E 精神专科治疗/精神科專門療法 日元 初诊费、复诊费/初.再診料 日元/ 月元/ H H 日元/ 放射線治療 檢查料 文書料 资料费 检查费 放射治疗

医疗费的费用项目是基于医疗保险制度设定的。 / 医療費における費用項目は、医療保険制度に基づいて設定されています。

医疗费预算仅仅是估算。因是根据患者的病情进行检查及治疗等,所以实际需要支付的费用可能与估算费用不同。 / 藤算医療費は、おくまで碾算です。後音および治療等については患者の病状に合わせて行いますので、実際の費用は、概算費用と異なる場合があります。

/ なお、以下の内容により支払い料金も異なります。ご了承ください。 另外,以下情况支付费用也会不同。敬请知悉。

・持有日本医疗保险证的患者按照医疗保险制度计算费用。治疗后支付费用。/ 日本の医療保険証を持っている方は、医療保険制度に準じた料金となります。影療後に料金をお支払いべださい。

·没有医疗保险证的患者自己承担全部治疗费。治疗后交付付款明细单,然后进行结算。

医療保険証が無い場合は診療費が全額自己負担となります。診療後にお支払い明細書を渡して精算を行います。

·事先签订治疗合同书的患者,请在就诊前支付协议的治疗费。

事前に診療契約書を締結された方は、締結された治療費を診察前にお支払いください。

概算医療費: 2014年3月初版

医療費における費用項目 医疗费的费用项目

繁體中文 / 中国語(繁体字) 概算医療費: 2014年3月初版 | 国日 国田 ||国日 画田 食事療養費 国田 復健/リハビリテーション 居家醫療/ 在宅医療 麻酔料 營養伙食費 麻醉費 其他 中平 合計 日園/田 田 田 田 田 国田 国田 | 国日 醫學管理費等/ 医学管理料等 |国日 処方せん料 保險外並用療養費/保險外併用療養費 洪宪教 禁申海 注射費/ 輸血費 處方費/ 歯冠修復·欠損補綴 田 E 治療/ 治療 | 国日 国田 国田 国田 国田 <u>警療費預算僅僅是估算。因是根據患者的病情進行檢查及治療等,所以實際需要支付的費用可能與估算費用不同。</u> / 碾算医療費は、おくまで環算です。検査および治療等については患者の病状に合わせて行いますので、実際の費用は、碾算費用と異なる場合があります。 特別室料 投藥料 手術料 DPC / DPC 牙冠修復、缺損修復 特別病房費 手術費/ 用藥費/ **警療費的費用項目是基於醫療保險制度設定的。**/医療費における費用項目は、医療保険制度に基づいて設定されています。 **醫療費預算** ^{概算医療費} ・沒有醫療保險證的患者自己承擔全部治療費。治療後交付付款明細單,然後進行結算。 / 医療保險証が無い場合は診療費が全額自己負担となります。診療後にお支払い明細書を渡して精算を行います。 ・持有日本醫療保險證的患者按照醫療保險制度計算費用。治療後支付費用。 ト 日本の医療保険証を持っている方は、医療保険制度に準じた料金となります。 診療後に料金をお支払いべださい。 / なお、以下の内容により支払い料金も異なります。ご了承ください。 田 国田 国田 日園日 日園日 田園田 住院費等/入院料等 画像診断 病理診断 / 事前に診療契約書を締結された方は、締結された治療費を診察前にお支払いください。 処置料 分娩料 影像診斷 處置費/ 分娩費/ 病理診斷 ·事先簽訂治療合同書的患者,請在就診前支付協議的治療費。 日園/田 田 田 田 田 精神科專門療法 国田 日園日 初診費、複診費/初·再診料 国田 放射線治療 另外,以下情況支付費用也會不同。敬請知悉。 検査料 文書料 資料費/ 檢查費/ 精神專科治療 放射治療 患者姓名/患者氏名 医療費における費用項目 醫療費的費用項目 診斷/診断 患者氏名: 患者 D:

■05 医療費請求書(英語)

⋼ 者 □:		Medic	Medical Expense Invoice 医療費請求書		
Hospital name/	病院名。		Date is	Date issued (YYYY/MM/DD)):	atient Second opinion
Department/ ₩	受診科・		Insurance type:	(Percentage	ent liabi
Billing period: From 請求期間 Hospital ID No./	om / to to 10 to 10 to 10 to 10 to 10	年 / Payr	保険種類 jurisje Ary (大文文文) jurisje jurisje jurisje Ary)): Please pay at the cashier's c ‡লেহেপ্লাল্ভা তথ্য	負担割合
	First/subsequent visit fees / 初·再診料	Admission charges, etc. / 入院料等	Diagnostic procedure combination (DPC) / DPC	Medical supervision charges, etc. / 医学管理羚等	Home medical care / 在宅医療
Insurance points / 保險点數(点) Patient liability	×	×	>	*	>
/ 自己員招額	Examinations / 結本約	Diagnostic imaging / 画卷影幣	Medication	Injections	Rehabilitation
Insurance points / 保険点数(点) Patient liability / 白コ色中絶	***	To the second of	T. Seed of	X	X
	Specialized psychiatric treatment / 智袖科其門摩尔	Medical treatment / 如雷粒	Surgery	Blood transfusion	Anesthesia / 麻醉岩
Insurance points / 保險点數(点) Patient liability					
/ 自己負担額	¥ Dadiothouses	Postbological diagnosis	Pontal avan rectanation	Pacconintions	*
	Kadiotherapy / 放射線治療	Fathological diagnosis / 病理診断	Prosthodontics/ 歯冠修復·欠損補綴	Frescriptions / 処方せん料	SUBTOTAL/小計
Insurance points / 保險点数(点)					
Fauent nabunty / 自己負担額		¥	*	*	*
	Dictary therapy/ 食專療養費	Documentation/ 文書料	Delivery charges/分娩料	Extra room charges/特別室料	Special or specified medical care / 保險外併用療養費
Patient liability / 自己負担額	*	¥	*	素	*
	Others/その他				SUBTOTAL/ 小計
Patient liability / 自己負担額	*				**
			Sales tax/	7. 消費稅	
Comments/ 編名			Subtotal to be taxed / 消費税対象額	Tax/消費税額	TOTAL BILLED/請求金額
			*	*	**

■05 医療費請求書(韓国語)

	년 월 일) (차의견) 부담비율(%)	_{負担점合} 지불해 주십시오) 	州明의豆 / 在宅医療	점/ 点	에/ ⊞	小替え 豆/ リハビリテーション	图/ 唐	에/ 표	中		에/ 표	소계 / 小計	점/ 点	에/ 표	변경 용원 (유명 대왕의 / 기원 명왕 영영대 / 기원 (대왕) (대왕) (대왕) (대왕) (대왕) (대왕) (대왕) (대왕)	田/四	소계/ 小計	에/ ⊞	1	청구금액 /請求金額	옌/ 표
	발행년월일 (^{윤주4月} 오피니언(전문의 2 **=**	일 까지 회계청구에서 저 /B #전:솦脂窓ㅁであ支払(ださ)。	의학 관리료 등/ 医学管理料等	점/ 点	세/ ⊞	子小豆 / 注射料	' 本	에/ 표	一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	점/ 발	에 / ⊞	科 別 別 別 別 別 別 別 別 別	점/ 点	에/ 표	是增入 居 特別 索約				消費稅	<u>仝비세액</u> / 消費税額	例/ 田
의료비 청구서 医療費請求書	□입원 □세킹 ^{△‱} 류 :	A 불기한 (년 월 창화期 文本期限 학자이름 / 患者氏名:	DPC / DPC	'' 点	에/ ⊞	투약显 / 投藥料	四/ 声	에/ ⊞	今 全 豆/手術料	型/型	에/ ⊞	刘관수복, 결손보철/ _{憲冠修復·火損棒繼}	' 本	에 / 用	以				소비세/	全申/세 明/8·49 / 消費税対象額	에 / 用
<u>o)</u>	\$ 4	전 월 일) **	입원료 등/ 入院料等	四/ 库	에/ ⊞	화상진단/画像診断	图/ 点	예/ ⊞	처치료/ 処置料	图/ 唐	에/ ⊞	병리진단 / 病理診断	점/ 点	에/ 표	子 內 克 / 文書版						
		는 등 등 년 - 19 년/ 화/	★・州乙豆/初・再診料	점/点	에/ ⊞	召小豆 / 檢查料	' 本	에/ 표	정신과 전문요법/ 精神科專門療法	' 点	에/ ⊞	B小乜刈豆/ 放射線治療	점/ 点	에/ 표	△ 小名 94		71 中/ その他	에/ 표			
患者氏名: 患者 D :	병원명청/ _{淸淸名} : 진찰과목/ _{受診科} :	청구기간 (_{請求期間} 환자번호 / ^{患者품号}		보험점수(점)/鍛醮劇	자기부담액/自己負担額		보험점수(점)/ 嚴國劇	자기부담액/自己負担額		보험점수(점)/縣騰劇	자기부담액/自己負担額		보험점수(점)/縣鐵創	자기부담액/自己負担額		자기부담액/自己負担額		자기부담액/自己負担額	. 米型 / 匹 [H	二十/ 富6。	

■05 医療費請求書(簡体字)

Щ	/# /J #/			等 居家医疗 / 在宅医療	点/点	日元/ 日	康复训练/ リハビリテーション	/点	/ 用	麻酔費/麻酔料	/点	/ 用	小计/ 小計	/点	/ 用	保险外并用疗养费	E	小计/ 小計	日元/円	请求金额 /請求金額	日元/田
() 将行日期	会行年3日 コ第二医疗意见 1世間 1年1日 1日 1	セカントオモーオン	日之前在交费窗口付款) /B までに会計窓口でお支払びださい。	医学管理费等/医学管理料等	/ 学	日元/	注射费 /注射料	/岸/	日元/	输血费 /輸血料	世	日元/	处方費/処方せん料	点/	日元/	特别病房费 /特别室料	日元/			/消費稅 消費稅金額 / 消費稅金額	目元/
医疗费缴费单 _{医療費請求書}	> 口住院	***	作業期限 (年)月 支払期限 /年 /月 ま 社期限 /年 /月 患者姓名 / 患者氏名 :	DPC / DPC	点/点	日元/ 円	用药费/ 投薬料	点/点	日元/ 円	手术费/手術料	型/型	日元/ 円	牙冠修复、缺损修复/ 處器修復·火嶺補繼	点/点	日元/ 用	分娩费/分娩料	日元/ 円			消费税对象金额 / 消毒器对象金额	日元/ 円
凩			年月日)	住院费等/ 入院料等	点/点	日元/ 用	影像诊断/ 画像診断	点/点	日元/ 用	处置费/ 処置料	型/型	日元/ 用	病理诊断 / 病理診断	点/点	日元/ 用	资料 文書科	日元/ 用				
			年月日~/年/月/日	初诊费、复诊费/初·再診料	点/ 点	日元/ 用	松査費/ 検査料	44/点	日元/ 用	精神专科治疗〉精神科專門療法	4世/世	日元/ 用	放射治疗/ 放射線治療	4世/世	日元/ 用	营养伙食费 /食專療養費	日元/ 円	其他/その他	日元/ 円		
	医院名称/ _{病院名} :	就诊科室/要診科:	结算期间(_{請求期間} 患者编号 / _{患者番号}		保险点数(点)/縣藏側	自付金额/自己負担額		保险点数(点)/縣鹼瓜	自付金额/自己負担額		保险点数(点)/縣鹼劇	自付金额/自己負担額		保险点数(点)/縣鹼劇	自付金额/自己負担額		自付金额/自己負担額		自付金额/自己負担額	备注/ 備考:	

■05 医療費請求書(繁体字)

	月 用 用	(多 (%)))	der	居家醫療/ 在宅医療	二	日園/田	復健/ リハビリテーション	黑/点	日園/田	麻酔費 / 麻酔料	学/號	田園/田	小計/ 小計	□ / 1號	日 / 国日	保險外並用療養費 / 保險外併用療養費	日園/田	小計/ 小計	日 / 園日	請求金額 /請求金額	
	發行日期(年 編件 表	□第一智源息 せかどすビニオン 自付比例	負担割合 日之前在繳費窗口付款) /日 までに会計窓口でお支払ぐださい。	醫學管理費等 /医学管理料等	34/海	田園日	注射費 / 注射料	11/1/1/1/1/1/1/1/1/1/1/1/1/1/1/1/1/1/1	日圓/田	輸血費 /輸血料	麗/ 点	日圓1	處方費/処方せん料	麗5/点	田圃/田	特別病房費/特別室料	日间/田			消費稅 消費稅金額 / 消費稅繳	田園日
醫療費繳費軍 _{医療費請求書}	<u> </u>	ロ門診 ロ任院 ロ第二 ************************************	A W W W W W W W W W W W W W W W W W W W	DPC / DPC	11/11/11	日 園 /田	用藥費/投薬料	11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	日園/田	手術費/手術料	当/蛋	田園一田	牙冠修復、缺損修復/ _{歯兒修復・欠損補綴}	型/探	日/圓日	分娩費/分娩料	日園/田				田 / 園日
E CONTRACTOR DE			年 月 日) /# /月 日)	住院費等/入院料等	第 2/ 点	日園/田	影像診斷/ 画像診断	點 / 点	日園/田	處置費/ 処置料	347 点	日園/田	病理診斷 /病理診断	当/蛋	日圓/田	資料費/ 文書料	日園/田				
			年 月 日~ -/# /∄ /Ⅱ :	初診費、複診費/初,再診料	当/瑞	日園/田	檢查費 / 検査料	第1/点	田屋/田	精神專科治療/精神科專門療法	学/瑞	田屋/田	放射治療/放射線治療	当/指	日屋/田	營養伙食費 /食事療養費	日圓八田	其他/その他	6 /圓日		
患者氏名: 患者	1	醫院名稱/ _{病院名} 就診科室/ _{受診科} :	結算期間(_{請求期間} 患者編號 / ^{患者番号}		保險點數(點) 聚硫酸	自付金額/自己負担額		保險點數(點)(縣首數值)	自付金額/自己負担額		保險點數(點),保險重量	自付金額/自己負担額		保險點數(點) 保險意息	自付金額/自己負担額		自付金額/自己負担額		自付金額/自己負担額	備託/備考:	

U : Hospital name/	病院名。	Medic	Medical Expense Receipt _{医療費領収書}	ate issued (YYYYY/N 発行年月日(年/月/日) □Outpatient	/ # tient \Bec
Department/ 🗷	受診科。		Insurance type:	^{外来} (Percentage	** トルンドオピニオン (Percentage of patient liability: %) 自知調合 自知調合 自知調合 おお
Billing period: From 請求期間 Hospital ID No. /	om	年 月 日	FRW建筑 Patient name/ 患者压名		D a a a a a a a a a a a a a a a a a a a
	First/subsequent visit fees / 初·再終始	Admission charges, etc. / 入院教皇	Diagnostic procedure combination (DPC) / DPC	Medical supervision charges, etc. / 医学管理热等	Home medical care / 在钟展離
Insurance points / 保險点數(点) Patient liability	I .				
/ 自己負担額	Examinations	* Diagnostic imaging	Wedication	Injections	Rehabilitation
Insurance points / 保險点数(点)	/ 牧师李		以来在	/ At 30 At	757-757
/ 自己負担額	Specialized neverbiation treatment	Wadion treatment	*	Plood transfactor	¥.
nsurance points	Specialized psychiatric treatment / 精神科専門療法	Medical freament / 処置料	文字(本)	DOOD IT AIR IN	Allestuesia / 麻酔料
/ 保険点数(点) Patient liability / 自己負担額	*	X	*	*	*
	Radiotherapy / 放射線治療	Pathological diagnosis / 病理診断	Dental crown restoration / Prosthodontics/ 鹵冠修復·欠損補綴	Prescriptions / 処方せん料	SUBTOTAL/小計
Insurance points / 保険点数(点) Patient liability / 自己負担額	*	*	*	Ť	*
		Participation (1.5.2)	The state that	1 + 0 + 0 + 0 + 0	Special or specified medical care
Patient liability	Dictary incrapy 以中游读道 V	Documentation/ 大串枠 y	Denvery charges/ 均落本	EXITA FOOM CHARGES 特別差科	/ 保険外併用療養費 V
/ 田口貝拉鎖	Others/その他		*	*	SUBTOTAL/ 1/18#
Patient liability / 自己負担額					*
Comments/ 備業			Sales tax/	/ 消費税	
			Subtotal to be taxed / 消費税対象額	Tax/消費税額	TOTAL RECEIVED/ 領収金額
			*	*	**

■06 医療費領収書(韓国語)

	발행년월일 (년 월 일) ************************************	中国 ()	日田 銀口	記 号/ 医学管理料等 水壁 山崎 山 島 在宅医療	洛/ 原	에/ H	주사豆 / 注射料 州智利豆 / リハビリテーション	' '	에/ H	宁曾豆 /輸血料 마취豆 /麻酔料	習/ 点	에/ H	五/ 処方せん料	洛/点	웹 / 用	日島で 号景 万島石	에/ H	☆계 / 小計	연/ 원		全国 利望 場合・一部 (関収金額	에 / H
豆山 영수증 _{医療費領収書}	B B B B B B B B B B B B B B B B B B B			팔h균 4 pb	점/ 麻	에/ 표	早 9 豆 / 投薬料	점/点	에 / 円	个全豆/ 手術料 一个章	'A/ 点	예/ 표	치관수복, 결손보철/ 憲武修·火掛橋 처 방전료/		에/ 표	- 是世五/分娩料 - 号增包五/	데/테			仝비州 / 消費稅	全비州 대상액 / 消費稅対象額	엔/ 円
<u>ol</u>		퍼	(本)	임원료 등/ 入院料等		에/ ⊞	화상진단/画像診断	'A/ 声	에/ 표	>> 为 	四/ 点	에/ 표	병리진단/ 病理診断	四/ 点	에/ 표	子 子 子 大 書 終	田/間					
			년 월 일~ /年 /月 /미 :	★・州진료/初·再診料	' 点	에/ 표	召小豆 / 檢查料	점/ 点	에/ 표	정신과 전문요법/ 精神科專門療法	四/ 点	例/田	망사선치豆/ 放射線治療	四/ 点	에/ H	△A/A・会事 会事 参考 は 会事 を を は の は の の の の の の の の の の の の の	표 /팅	7] 早/ その他	에/ 표			
患者氏名: 患者 D :	병원명為/病院名:	진찰과목/ 受診科:	청구기간 (_{請求期間} 환자번호 / _{患者番号}		보험점수(점)/ 躁吐	자기부담액/自己負担額		보험점수(점)/殿藏山	자기부담액/自己負担額		보험점수(점)/嚴重則	자기부담액/自己負担額		보험점수(점)/縣鐵山	자기부담액/自己負担額		자기부담액/自己負担額		자기부담액/自己負担額	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	0.00	

■06 医療費領収書(簡体字)

	Д (В)	%		在宅医療	点/ 点	日元/ 田	ピリテーション	点/点	日元/ 田	麻酔料	点/ 点	日元/ 田	小計	点/点	日元/ 用	<u>疗养费</u> _{H療養費}	日元/田	小計	日元/田	領収金額	日元/用
	年 /	自付比例(負担割合	居家医疗			康复训练/ リハビリテーション			麻醉费/			場√ /44			保险外并用疗养费		旱小 / 4.4		收取金额	
	发行日期(^{8行年月} 口第二医疗意见			医学管理费等/ 医学管理料等	点/ 点	日元/ 用	注射费 /注射料	点/点	日元/ 用	输血费 /輸血料	点/点	日元/ 円	处方費/処方せん料	点/点	日元/ 用	特别病房费/特别室料	日元/ 用			貴祝 消费祝金额 / 消毒報額	日元/ 用
医疗费收据	口门诊 口住院	₩	_{保險} 權類 患者姓名 / 患者氏名 :	DPC / DPC	点/点	日元/ 円	用药费/ 投薬料	点/ 点	日元/ 用	手术費/手術料	点/ 点	日元/ 用	牙冠修复、缺损修复/ 憲冠修復 火損補繼	点/ 点	日元/ 用	分娩费/ 分娩料	日元/用			消费税/消費税/消費税/消費税/消費税/消費税	日元/ 用
			年 月 日)/年 /月 /日	住院费等/ 入院料等	点/ 点	日元/ 円	影像诊断/ 画像診断	点/ 魚	目元/ 用	处置费/ 処置料	点/ 点	日元/ 用	病理诊断 / 病理診断	点/点	日元/ 用	资料费 / 文書料	日元/ 用				
			年 月 日~ /年 /月 /日	初诊费、复诊费/初·再診料	点/点	日元/用	松査費/ 検査料	点/ 点	日元/用	精神专科治疗/精神科專門療法	点/ 点	日元/ 田	放射治疗/ 放射線治療	400 / 山	日元/ 用	营养伙食费/ 食事療養費	日元/用	其他/その他	日元/ 円		
· 하수 보고	医院名称/病院名:	就诊科室/曼廖科:	结算期间(_{請求期間} 患者编号 / _{患者番号}		保险点数(点)/髁續点	自付金额/自己負担額		保险点数(点)/縣鱸山	自付金额/自己負担額		保险点数(点)/ 赣鐵劇	自付金额/自己負担額		保险点数(点)/髁纖劇	自付金额/自己負担額		自付金额/自己負担額		自付金额/自己負担額	备注/ 備考:	

■06 医療費領収書(繁体字)

	年月日)	自付比例(%)	祖割合	居家醫療/在宅医療	当/瑞	日圓/田	復健/リハビリテーション	当/瑞	日圓/田	麻酔費/ 麻酔料	點/点	日圓八田	小計/ 小計	點/点	日/圓日	保險外並用療養費 / 保險外併用療養費	日圓/田	小計/ 小計	田/圓日	!	收取金額 /領収金額	日/圓日
	發行日期(※行年月日 口第二醫療意見 + ************************************			醫學管理費等/ 医学管理料等	第5/点	日園/田	注射費 /注射料	黑上/点	日/圓日	輸血費 /輸血料	型 / 5號	田屋/田	處方費/処方せん料	当/辐	日间日	特別病房費/特別室料	日圓八田				消費稅金額 / 消費税額	日/圓日
醫療費費收據 _{医療費領収書}			_{保険種類} <u>患者姓名</u> / ^{患者氏名} :	DPC / DPC	点/提	田園/田	用藥費/投薬料	当/羅	日園/田	手術費/ 手術料	點/点	日/圓日	牙冠修復、缺損修復/ _歯 冠修復·欠損補繳	1127年	日園 田	分娩費/分娩率	日園/田			消費稅 /消費稅	消費稅對象金額 / 消費税対象額	日園/日
			年月日)	住院費等/入院料等	海/雅	日園/田	影像診斷/ 画像診断	翼1/ 点	日園/田	處置費/ 処置料	第7 / 学	田屋一田	病理診斷/ 病理診断	點/点	日/圓日	資料費/ 文書料	日圓/ 円					
			年 月 日~ / ^年 / ^月 / □ .:	初診費、複診費/初·再診料	章/指	日園一田	檢查費 /檢查料	当/瑞	田屋 田屋	精神專科治療/精神科專門療法	当/瑞	田 /圓日	放射治療/放射線治療	当/辐	日園 田	營養伙食費 /食專療養費	日圓/田	其他/その他	日/圓日			
患者氏名: 患者 D :	醫院名稱/病院名:	就診科室/要診科:	結算期間 (_{請求期間} <u>患者編號</u> / ^{患者番号}		保險點數(點) 影陰歌山	自付金額/自己負担額		保險點數(點)/影點數值	自付金額/自己負担額		保險點數(點) 保護自動員	自付金額/自己負担額		保險點數(點) 景險意為意	自付金額/自己負担額		自付金額/自己負担額		自付金額/自己負担額	(株計/ 株米・	海山 、鳴台:	

Eng	lic	h/	茁	量五
-118	110	11/	大	

患者氏名:

Please check the appropriate box	es./ あてはまるもの	DICチェックしてくださ	U,				
Patient name/患者氏名				Date/ 日付		year / 年	month c
Date of birth/ 生年月日	year/ 年	month/ 月	day/ ⊟	Sex/性別		□Male/ 男	□Female/
Height and weight/ 身長·体重	100	cm	kg	Age/ 年齢			years old/
Language/ 言語				Nationality	/ 国籍		1905
Living condition/ 生活状況				1			
□With family member(s) who r	equire nursing o	care/ 介護しなけれ	いばならない家	族がいる	□Have	young children	1/ 幼い子どもが(
□Aged household/ 高齢者世帯		□Living alone	独居		□Single	e parent/ 母子	家庭
□Other/ その他(
Employment/職業							
□Full-time/ 常勤雇用		□Part-time/	パートタイム		□Self-	employed/ 自	営業
□Retired/ 退職		□Unemployed,	無職				
What symptoms do you have?/	どのような症状です	か?					
□Headache/ 頭が痛い		□Dizziness/ &	りまい		□Dry n	nouth/ ロが渇く	
□Sore throat/ のどが痛い		□Cough/ せき			□Palpit	ation/ 動悸	
□Chest pain/ 胸が痛い		□Chest discor	mfort/ 胸が	苦しい	□Stom	achache/胃が痛	高し [、]
□Nausea/ 吐き気		□Vomiting/ 嘔	吐		□Short	ness of breatl	1/ 息切れ
□Diarrhea/ 下痢		□ Abdominal bl	oating/ おな	かが張る	□Abdo	minal pain/ おれ	なかが痛い
□Bloody stools/ 血便		□Fever/ 熱があ	ある		□Rash,	/ 発しん	
□High blood pressure/ 高血圧		□Cannot sleep	/ 眠れない		□Lack	of energy/だ	るい
□Easily fatigued /疲れやすい		□Weight loss/	/ 体重が減って	こいる	□Loss	of appetite/	食欲がない
□ Shaking/shivering/ 身体がふる	える(□Involun	tary movements	/ 勝手に動く	□Coldr	iess/寒i	١)	
\square Swelling of the whole body/	全身にむくみがある	□Sw	elling in pa	rt of the boo	ly/ 体の-	部にむくみがある	
\square Swelling with inflammation/ ${\tt I}$	重れがある	□Numbness/t	ingling/ Lび	れ	□Other	/ その他(
When did the symptoms start?/	それはいつからです	ナか?					
Since approximately:	year/ 年	mont	h/ 月	89	_day/ ⊟	ごろから	
Are you currently undergoing tre	eatment for any	/ diseases?/ 現	在治療している	病気はあります	か?		
□Yes/はい(Disease/病名:)
□No/ いいえ							
Are you allergic to any foods or	medications?/	薬や食べ物でアレ	ルギーがでます	か?			
□Yes/ はい → □M	edication/ 薬	□Fo	od/ 食べ物		□Other	/ その他(
□No/ いいえ							
Are you currently taking any me	dications?/ 現	生飲んでいる薬はあり	ますか?				
$\square {\sf Yes} / {\sf Idiv} o {\sf Please show u}$	is the medication	ons if you have	them with y	/ou./ 持ってい	れば見せて	ください	
□No/ いいえ							
*Please fill in the reverse side	of the all pages	s as well, where	necessary.	/ ※裏面もご記	引ください。		
	,,			The second			
		1/	2			N科 問診票 : 2	2014 年3月初

■07 内科問診票(英語·裏)

患者 ID :						English/英語
				今までにかかった病気はありま	100000	
	nal disease/ 胃腸の病			80/ 肝臓の病気	□Heart disease/心臟	
□Kidney diseas	80/ 腎臓の病気		∃Respiratory	disease/ 呼吸器の病気		の病気
□Brain / neuro	ological disease/ 脳·	神経系の病気			□Cancer/癌	
1000 3000 to 1000 to 1	disease/ 甲状腺の病		□Diabetes/ #		□Other/ その他()
	ou when you became	ill?/ それは何]歳の時ですか?			
Age:(year						
41 - 14 DAY	たばこを吸いますか?					
□Yes/ 吸う →			TO SAN TANK	cigarettes/day/本/		
	l to./ 以前吸っていた→	Previous ar	nount/ 過去:_	cigarettes/day/本	:/日 Duration/ 喫煙歷	E:years/年
□No/ 吸わない						
	ohol?/ お酒を飲みます	20 0000 10		_,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		
□Yes/ はい →	-			□No/ いいえ		
	ad any surgery?/	-術を受けたこと	がありますか?			
□Yes/ はい	□No/ いいえ					
	urgery?/ いつごろです:					
				oe of surgery/ 手術名:_)
70 - 10 - 10 - 10 - 10 - 10 - 10 - 10 -	ad any anesthesia?					
□Yes/ はい →		☐ General a	anesthesia/ s	全身麻酔	□Local anesthesia/	局所麻酔
□No/ いいえ			- 22			
Did you have any	y problems related t	the anesth	esia?/ 麻酔を	して何かトラブルがありましたか	\?	
□Yes/ はい	□No/ いいえ					
	ad a blood transfusi	on?/ 輸血を受	けたことがありまっ	すか?		
	□No/ いいえ					
Did you have any	problems related to	a blood tra	nsfusion?/ 🕸	命血をして何かトラブルがありま	したか?	
□Yes/ はい	□No/ いいえ	**************************************				
	ility that you are pro		振していますか、	またその可能性はありますか?)	
Is there a possib						
□Yes/ はい →	months		月 DIO	do not know/ わからない	□No/ いいえ	
□Yes/ はい → Are you breastfe	months eeding?/ 授乳中ですか		月 DIC	do not know/ わからない	□No/ いいえ	
□Yes/ tall → Are you breastfe □Yes/ tall	months eeding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ	?				
□Yes/ tall → Are you breastfe □Yes/ tall	months eeding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ	?		do not know/ わからない // 今後、通訳を自分で連れ		
□Yes/ tall → Are you breastfe □Yes/ tall	months eeding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ	?				
☐Yes/ はい → Are you breastfe ☐Yes/ はい Will you be able t	months peding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ to bring an interpret	?				
□Yes/ はい → Are you breastfe □Yes/ はい Will you be able t	months peding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ to bring an interpret	?				
□Yes/ はい → Are you breastfe □Yes/ はい Will you be able t	months peding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ to bring an interpret	?				
☐Yes/ はい → Are you breastfe ☐Yes/ はい Will you be able t	months peding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ to bring an interpret	?				
☐Yes/ はい → Are you breastfe ☐Yes/ はい Will you be able t	months peding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ to bring an interpret	?				
Tes/ (±t\) → Are you breastfe Yes/ (±t\) Will you be able t	months peding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ to bring an interpret	?				
☐Yes/ はい → Are you breastfe ☐Yes/ はい Will you be able t	months peding?/ 授乳中ですか □No/ いいえ to bring an interpret	?				

■07 内科問診票(韓国語·表)

		내과 문	진표/內科	<u> 問診票</u>				
해당되는 곳에 체크해 주십	시오/ あてはまる	ものにチェックしてくだ	ださい。					
환자이름/ 患者氏名				날짜/ 日付		년	월	일
						/ 年	/ 月	/日
생년월일/ 生年月日	년		/月 일/日			□남/男	□여/	
신장·체중/ 身長·体重		센티/ cm	킬로/ kg					세/ 歳
언어/ 言語				국적/ 国籍				
생활 상황/ 生活状況							18	
□돌봐야 할 가족이 있다	./ 介護しなければ					아이가 있다.		もがいる
□ 고령자세대/ 高齢者世帯		□독거/	独居		□모자	가정/ 母子家原	莛	
□ 기 타 / その他()
职业/職業			2 30					
□ 상근고용/ 常勤雇用			이 트/ パートタイム		□자영역	업/ 自営業		
□퇴직/退職		□무직/	無職					
어떠한 증상입니까?/ どのよ	こうな症状ですか?		e en					
□머리가 아프다/頭が痛い		□어지러;				이 건조하다,		
□목이 아프다/のどが痛い		□기침/ ·				(가슴이 두근		動悸
□가슴이 아프다/胸が痛い			답답하다/胸が	苦しい		아프다/胃が		
□구역질/ 吐き気		□구토/ :				차다/息切れ		
□ 설사 / 下痢]부룩하다/ おt	いが張る		아프다/ おね	いが痛い	
□ 혈 변 / 血便			【叶/熱がある		□발진/	200 000 000 00		
□ 고혈압/高血圧		□불면증.				나른하다/ ;		
□쉽게 可로하다/疲れやすい			ト仝/体重が減って		□식욕	저하/ 食欲が	ない	
□몸이 떨린다/身体がふるえ		(E) 10000 A (C)		44 65 10				
□전신이 부어있다/全身に	むくみがある		l부가 부어있다	├/ 体の一部にむ		7 100 10 100		
□부종이 있다/腫れがある		□마비/ (びれ		□기타/	/ その他()
언제부터 증상이 있었습니								
년 년/年	575.5.5.5.		쯤 부터/ ごA	から				
현재 치료중인 질환이 있								
□ 예/はい(병명/病名:)		
□아니오/ いいえ	1 41 2-1-10/							
약이나 음식에 알레르기기				1/			, in .	
□ 예 / はい →	□약/薬 L	」 合식/ 食べ物		ナ/ その他()	
□아니오/ いいえ	1-10/		7. X2					
현재 복용중인 약이 있습	100 No. 100 No	907		11-7/4-1-1				
□ 예 / はい →	가식고 계식단	그 모역두십시오	4/ 持っていれば見	せてください				
□아니오/ いいえ								

■07 内科問診票(韓国語·裏)

지금까지 걸렸던 병	이 있습니까?/ 슬=7	こかかった病気	けありますか?		
□위장 질환/胃腸の				□심장 질환/心臓の病気	ī
□신장 질환/ 腎臓の				□ 自	
□뇌·신경계 질환/				_ □암/ 癌	•
□갑상선 질환/ 甲状		□당뇨	増/糖尿病	□ 기 타 / その他()
몇 살 때였습니까?/			O / 11443-113		
세/歳					
담배를 피우십니까?	/ たばこを吸いますか?				
□ 型다/吸う →	현재	/ 現在:	개피/1 일/ 本/日	흡연력/ 喫煙歷: 년	!/年
				흡연력/ 喫煙歴: 년	
□ 안 핀 다 / 吸わない					
술을 드십니까?/ お	酉を飲みますか?				
□ 예/はい→	-	미리/天	E/ ml/日	□아니오/ ぃぃ	ヾえ
수술을 받은 적이 있	以 습니까? / 手術を受けた	とことがありますか	ov?		
□ 예/はい	□아니오/ いい	え			
언제쯤 입니까?/ 나	つごろですか?				
년/ 年	월/月		(수술명칭/ 手術4	፭:)
마취를 받은 적이 있	以合니까?/麻酔を受けた	こことがありますか	ν?		
□ 예/はい →		□전신□	마취/全身麻酔	□부분마취/	局所麻酔
□아니오/ いいえ					
마취를 해서 문제가	된 적이 있습니까?	/ 麻酔をして何	かトラブルがありましたか?		
□ 예/はい	□아니오/ ぃぃ	え			
수혈을 받은 적이 있	以合니까?/ 輸血を受けた	とことがありますか	n?		
□ 예/はい	□아니오/ いい	え			
수혈을 받아서 문제	가 된 적이 있습니까	ト?/ 輸血をして	「何かトラブルがありましたか	?	
□ 예/はい	□아니오/ いい	え			
임신중입니까? 또는	임신 가능성이 있습	합니까? / 妊娠	長していますか、またその可	能性はありますか?	
□ 예/はい →	개월/ ヶ月		□잘 모른다/ hh	らない □아니오/ いし	ヽ え
수유중입니까?/ 授乳					
□예/ はい	□아니오/ いい				
앞으로 본인이 직접			今後、通訳を自分で連れ	てくることができますか?	
□ 예/はい	□아니오/ ぃぃ	え			

■07 内科問診票(簡体字·表)

	内科 问诊表/内科	問診票		
请在符合的项目上打勾。/ あてはまるも	のにチェックしてください。			
	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	→ 11 /	年	月日
患者姓名 /患者氏名		日期/日付	/ 年	/月 /日
出生日期/ 生年月日	年/年 月/月 日/日	性别/性别	□男/ 男	□女/ 女
身高•体重 / 身長·体重	厘米 / cm 公斤/ kg	年龄/年齢		周岁/ 歳
语言/ 言語		国籍/国籍		
生活状况/ 生活状況				
□有需要护理的家属/ 介護しなければ	ならない家族がいる	ļ	□有幼儿/ 幼い子どもがに	ハる
□老年人家庭/高齢者世帯	□独居/独居	ļ	□单亲母亲家庭/ 母子	-家庭
□其他/その他()
职业/ 職業				
□全职/常勤雇用	□小时工/パートタイム	1	□个体工商户/ 自営業	
□退休/退職	□无业/無職			
请问有什么症状?/ どのような症状です	rか?			
□头痛/頭が痛い	□头晕/ めまい	j	□□干/ロが渇く	
□喉咙痛/ のどが痛い	□咳嗽/ せき	J	□心悸/動悸	
□胸痛/胸が痛い	□胸闷/胸が苦しい	ļ	□胃痛/胃が痛い	
□悪心/ 吐き気	□呕吐/嘔吐	ļ	□气喘/息切れ	
□腹泻/下痢	□腹胀/おなかが張る]	□腹痛/おなかが痛い	
□便血/血便	□发烧/熱がある	1	□皮疹/発しん	
□高血压/高血圧	□失眠/眠れない	1	□乏力/だるい	
□容易疲倦/疲れやすい	□体重下降/体重が減って	いる	□没有食欲/食欲がなし	X
□震颤/发抖/身体がふるえる(□不	由自主/勝手に動く □冷感/寒い			
□全身浮肿/全身にむくみがある	□身体某些部位浮肿/ 6	はの一部にむくみがあ	る	
□肿胀/腫れがある	□麻痹/ Lびれ	1	□其他/その他()
发病时间/ それはいつからですか?				
从 年/年 月/月	日/日 开始/ごろから			
现在有正在治疗的疾病吗?/ 現在	台療している病気はありますか?			
□有/はい (病名/病名:)	
□无/いいえ				
有没有因为药物或食品过敏过?/	薬や食べ物でアレルギーがでますか?			
	/ 薬 □食物/食べ物	□其他/ そ	-の他()
□无/ いいえ				
现在有正在服用的药物吗?/ 現在				
	帯,请出示/ 持っていれば見せてください			
□无/ いいえ				
*也请填写背面/※裏面もご記入ください				

■07 内科問診票(簡体字·裏)

表 表 表 記者 ID :				简体中文 / 中国語(簡体
え者 D :				
到现在为止,有得过的	病吗?/ 今までにかかった	病気はありますか?		
□胃肠道疾病/胃腸の病	5気	□肝病/肝臓の病気		□心脏病/心臓の病気
□肾脏疾病/腎臓の病気		□呼吸系统疾病/ 呼	及器の病気	□血液病/血液の病気
□神经系统疾病/ 脳·神	#経系の病気			□恶性肿瘤/癌
□甲状腺疾病/甲状腺の)病気	□糖尿病/糖尿病		□其他/その他(
发病年龄/ それは何歳の日	寺ですか?			
岁/ 歳				
吸烟吗?/ たばこを吸いま				
□吸/吸う→	现在/ 現在	在:支/天/ 本/I	9 吸烟	史/ 喫煙歴:年/年
□以前吸过/以前吸って	いた→ 过去/過ぎ	去:支/天/ 本/I	9 吸烟	史/ 喫煙歴:年/年
□不吸/吸わない				
喝酒吗?/ お酒を飲みます	すか?			
□喝/はい→		毫升/天/ ml/日		□不喝/いいえ
接受过手术吗?/手術	を受けたことがありますか?			
□有/はい	□无/ いいえ			
手术时间/ いつごろですか	?			
年/年	月/月	(手术名称	/ 手術名:)
接受过麻醉吗?/麻醉	を受けたことがありますか?			
□有/ はい →		□全身麻醉/全身麻酔		□局部麻醉/局所麻酔
□无/ いいえ				
出现过麻醉后不良反应	【吗?/ 麻酔をして何かトラブ	ルがありましたか?		
□有/はい	□无/ いいえ			
输过血吗?/ 輸血を受け	たことがありますか?			
□有/はい	□无∕いいえ			
出现过输血后不良反应	【吗?/ 輸血をして何かトラブ	ルがありましたか?		
□有/はい	□无/いいえ			
您现在是否妊娠中或有	了可能妊娠?/ 妊娠している	ますか、またその可能性はあ	りますか?	
□是/はい→	个月/ _{ヶ月}	□不清楚/	わからない	□否/ いいえ
是否在哺乳期?/授乳	中ですか?			
□是/はい	□否/ いいえ			
以后是否能自己带翻译	来?/ 今後、通訳を自分で	連れてくることができますか?		
□是/はい	□否/ いいえ			
		2/2		

■07 内科問診票(繁体字·表)

□其他 / その他 (駅业/ 職業 □全職 / 常勤雇用 □退休 / 退職 □	月/月 日/日 cm 公斤 kg	年齡/年齡 國籍/国籍	年 / 年	□ 女 / 女 周歲 / いる 母子家庭	日/ 成
出生日期/ 生年月日	cm 公斤 kg 5 獨居/独居 計時工/パートタイム 無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい	性別/性別 年齡/年齡 國籍/国籍	/ 年	/月 / □ 女 / 女 周歳 / いる 母子家庭	日
出生日期/生年月日 年/年 身高・體重/身長・体重 厘米 語言/言語 生活状況/生活状況 「有需要護理的家屬/介護しなければならない家族がいる」で表庭/高齢者世帯 一選他/老の他(取业/職業 一全職/常動雇用 「退休/退職 一端間有什麼症狀?/どのような症状ですか? 「頭痛/頭が痛い 「「「「「「「「「」」」」 「時痛/胸が痛い 「「「」」 「際心/吐き気 「「「」」	cm 公斤 kg 5 獨居/独居 計時工/パートタイム 無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい	性別/性別 年齡/年齡 國籍/国籍	□男/男 □有幼兒/ 幼い子どもが □單親(媽媽)家庭/: □個體工商戶/自営業 □□乾/ロが渇く □心悸/動悸	□ 女 / 女 周歳 / いる 母子家庭	
身高・體重/身長・体重 厘米 語言/言語 生活狀況/生活状況 口有需要護理的家屬/介護しなければならない家族がいる口老人家庭/高齢者世帯 ロ 工夫他/その他(収业/職業 口全職/常勤雇用 ロ 財化/退職 ロ 請問有什麼症狀? / どのような症状ですか? ロ 団頭痛/頭が痛い ロ 「喉嚨痛/のどが痛い ロ 「際心/吐き気 ロ	cm 公斤 kg 5 獨居/独居 計時工/パートタイム 無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい	年齡/年齡 國籍/国籍	□有幼兒/ 幼い子どもが □單親(媽媽)家庭/: □個體工商戶/自営業 □□乾/ロが渇く □心悸/動悸	周歲 / いる 母子家庭	/
#言/言語 生活狀況/生活状況 「有需要護理的家屬/介護しなければならない家族がいる 「老人家庭/高齢者世帯」 「其他/その他(明业/職業 「全職/常動雇用」」 「退休/退職」」 請問有什麼症狀? / どのような症状ですか? 「頭痛/頭が痛い」」 「喉嚨痛/のどが痛い」」 「隔痛/胸が痛い」」 「喝痛/胸が痛い」」 「喝痛/胸が痛い」」 「喝流/性き気」」	5 獨居/独居 計時工/パートタイム 無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい	図籍 国籍	□單親(媽媽)家庭/ □個體工商戶/自営業 □□乾/ロが渇く □心悸/動悸	いる 母子家庭	/ 歳一
生活狀況 / 生活状況 □有需要護理的家屬/ 介護しなければならない家族がいる □老人家庭/ 高齢者世帯 □其他/ その他(职业/職業 □全職/ 常勤雇用 □退休/ 退職 請問有什麼症狀? / どのような症状ですか? □頭痛/ 頭が痛い □ 「「「「「「「」」」 「「「」「「」」 「「」「「」「「」」 「「」「「」「」「」「」「」「」「」 「「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「	獨居/独居 計時工/パートタイム 無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい		□單親(媽媽)家庭/ □個體工商戶/自営業 □□乾/ロが渇く □心悸/動悸	母子家庭)
□有需要護理的家屬/介護しなければならない家族がいる □老人家庭/高齢者世帯 □其他/その他(駅业/ 職業 □全職/常動雇用 □退休/退職 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	獨居/独居 計時工/パートタイム 無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい		□單親(媽媽)家庭/ □個體工商戶/自営業 □□乾/ロが渇く □心悸/動悸	母子家庭)
□老人家庭/高齢者世帯 □其他/その他(职业/職業 □全職/常勤雇用 □退休/退職 請問有什麼症狀? / どのような症状ですか? □頭痛/頭が痛い □喉嚨痛/のどが痛い □胸痛/胸が痛い	獨居/独居 計時工/パートタイム 無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい		□單親(媽媽)家庭/ □個體工商戶/自営業 □□乾/ロが渇く □心悸/動悸	母子家庭)
□其他/ その他(职业 /職業 □全職/ 常勤雇用 □退休/ 退職 □調有 什麼症狀? / どのような症状ですか? □頭痛/ 頭が痛い □喉嚨痛/ のどが痛い □胸痛/ 胸が痛い	計時工/パートタイム 無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき		□個體工商戶/ 自営業 □□乾/ ロが渇く □心悸/ 動悸)
収业/ 職業 □全職/常勤雇用 □ □退休/退職 □ 請問有什麼症狀? / どのような症状ですか? □ □頭痛/頭が痛い □ □陸嚨痛/のどが痛い □ □胸痛/胸が痛い □ □噁心/吐き気 □	無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい		□□乾/ ロが渇く	¥.)
□全職/常動雇用 □ □退休/退職 □ 請問有什麼症狀? / どのような症状ですか? □ □頭痛/頭が痛い □ □喉嚨痛/のどが痛い □ □胸痛/胸が痛い □ □噁心/吐き気 □	無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい		□□乾/ ロが渇く		
□退休/退職 □: 請問有什麼症狀? / どのような症状ですか? □頭痛/頭が痛い □: □喉嚨痛/のどが痛い □: □胸痛/胸が痛い □ □噁心/吐き気 □:	無業/無職 頭暈/めまい 咳嗽/せき 胸悶/胸が苦しい		□□乾/ ロが渇く	**	
請問有什麼症狀? / どのような症状ですか? □頭痛/頭が痛い □ □喉嚨痛/のどが痛い □ □胸痛/胸が痛い □ □噁心/吐き気 □	頭暈/ めまい 咳嗽/ せき 胸悶/ 胸が苦しい		□心悸/動悸		
□頭痛/頭が痛い □□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	咳嗽/ せき 胸悶/ 胸が苦い		□心悸/動悸		
□ 喉嚨痛/のどが痛い □ □ 胸痛/胸が痛い □ □ 噁心/ 吐き気 □ □	咳嗽/ せき 胸悶/ 胸が苦い		□心悸/動悸		
□胸痛/胸が痛い □	胸悶/胸が苦しい				
□噁心/ 吐き気			□ 豊痛/胃が痛い		
	福吐/嘔吐		7.4711		
口磨液/一十			□氣喘/息切れ		
□腹瀉/下痢 □	腹脹/おなかが張る		□腹痛/おなかが痛い		
□便血/血便	發燒/熱がある		□皮疹/発しん		
□高血壓/高血圧 □	失眠/眠れない	[□乏力/ だるい		
□容易疲倦/疲れやすい □	體重下降/体重が減って	いる	□沒有食欲/食欲がな	い	
□震顫/發抖/身体がふるえる(□不由自主/勝手に	動く □冷感/寒い)			
□全身浮腫/全身にむくみがある □	身體某些部位浮腫/は	本の一部にむくみがある	3		
□腫脹/腫れがある □	麻痺/しびれ		□其他/その他()
發病時間/ それはいつからですか?					
從 年/年 月/月 日/日	開始/ごろから				
現在有正在治療的疾病嗎?/ 現在治療している病気は					
□是/はい(病名/病名:)		
□否/ いいえ					
有沒有因為藥物或食品過敏過?/ 薬や食べ物でアレ					
	□食物/食べ物	□其他/ そ	の他()
□否/ いいえ					
現在有正在服用的藥物嗎?/ 現在飲んでいる薬はありま					
□是/はい→ 如有攜帶,請出示/ 持	っていれば見せてください				
□否/ いいえ					

■07 内科問診票(繁体字·裏)

到現在為止,有得過的病	病嗎?/ 今までにかかっ	た病気はあ	りますか?			
□腸胃道疾病/胃腸の病気	ī	口肝病			□心臟病/心臓の病気	
□腎臟疾病/腎臓の病気		口呼吸	及系統疾病/ 呼吸器の	病気		
□神經系統疾病/ 脳·神経	系の病気				□恶性肿瘤/癌	
□甲狀腺疾病/甲状腺の病		□糖尿	表病/糖尿病		□其他/その他(
發病年齢/ それは何歳の時で	ですか?					
吸煙嗎?/ たばこを吸います						
□吸/吸う→			支/天/ 本/日		2/ 喫煙歷:年/年	
□以前吸過/以前吸ってい	た→ 過去/	過去:	支/天/ 本/日	吸煙虫	2/ 喫煙歷:年/年	
□不吸/吸わない						
喝酒嗎?/ お酒を飲みますた	n'?					
□喝/はい →		毫升/	天/ ml/日		□不喝/いいえ	
接受過手術嗎?/手術を受						
□是/はい						
手術時間/いつごろですか?	- 0					
年/年			(手術名稱/ 手	析名:)
接受過麻醉嗎?/麻酔を受	受けたことがありますか?	70-12 No. 1786	wagealaboring of the company		No. 10 Control (No. 10 Control	
□是/はい→		口全身	孙麻醉 /全身麻酔		□局部麻醉/局所麻酔	
□否/ いいえ						
出現過麻醉後不良反應嗎		ラブルがありま	ましたか?			
	□否/いいえ					
輸過血嗎?/ 輸血を受けた						
	□否/ いいえ					
出現過輸血後不良反應嗎		ラブルがありま	ましたか?			
□是/はい	□否/ いいえ					
您現在是否妊娠中或有可	51 P/M = 51 0400 P/M = 52 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	いますか、ま				
□是/はい → _	個月/ヶ月		□不清楚/わから	ない	□否/ いいえ	
是否在哺乳期?/ 授乳中						
W. 1964 DM 1967 T	95 - ACSSSVICE 199	で連れてくる	ることができますか?			
□是/はい	□舎/いいえ					
□是/はい 以後是否能自己帶翻譯 □是/はい	□否/いいえ ₹?/ 今後、通訳を自分 □否/いいえ	↑で連れてくる	ることができますか?			

	6.1	200	1 -	/	=
-r	10	115	n	/ #	=

- Cuco check the appropriate box	es./ あてはまるものにチェックして	こください。			
atient name/患者氏名			Date/ 日付	year / 年	month day /月 /日
ate of birth/ 生年月日	year/ 年 month/	月 day/日	Sex/ 性別	□Male/ 男	□Female/ 女
eight and weight/ 身長·体重	cm	kg	Age/ 年齢		years old/ 端
anguage/言語			Nationality/ 国籍		
iving condition/ 生活状況					
□With family member(s) who r	equire nursing care/ 介護し	しなければならない豸	R族がいる □Hav	e young children	/ 幼い子どもがい
□Aged household/ 高齢者世帯	□Living a	alone/独居	□Sing	gle parent/ 母子》	家庭
□Other/ その他(
Employment/職業					
□Full-time/ 常勤雇用	□Part-tin	me/ パートタイム	□Self	f-employed/ 自営	常業
□Retired/退職	□Unemplo	oyed/ 無職			
Where are your symptoms locat	ed?/ どの部位の症状ですか?			(a,e)	0
Please circle the affected area	(s) in the diagram on the r	right.			
				100	**************************************
Abdominal symptoms/ 腹部の症状	t				
□Pain/ 痛い	□Swelling		□Lun	np/ Lこり	
□Bleeding/ 出血	□Other/	その他(
Chest symptoms/ 胸部の症状		2			
□Pain/ 痛い	□Swelling	NIN	□Lun	np/ Lこり	
□Bleeding/ 出血	□Other/	その他(
Other symptoms/ その他の症状					
	□Swelling			np/ Lこり	
□Pain/ 痛い	Carain /	ひねった	□lnju	ry/ けが	
□Bleeding/ 出血					
□Bleeding/ 出血 □Swelling/ むくみ	□ltchines		□Bre	ast tenderness/	乳房が張る
□Bleeding/ 出血 □Swelling/ むくみ □Fever/ 熱がある	□ltchines □Burn/ -	やけど	□Nur	mbness/ しびれ	
□Bleeding/ 出血 □Swelling/ むくみ □Fever/ 熱がある □Diarrhea /下痢	□ltchines □Burn/ ^a □Hemorrh	やけど hoids/ 痔	□Nur □Blo	mbness/ しびれ ody stools/ 血便	
□Bleeding/ 出血 □Swelling/ むくみ □Fever/ 熱がある □Diarrhea /下痢 □Weight loss/ 体重が減っている	□ltchines □Burn/ d □Hemorrh □Gallston	やけど hoids/ 痔	□Nur □Blo □Her	nbness/ しびれ ody stools/ 血便 nia/ 脱腸(ヘルニア	
□Bleeding/ 出血 □Swelling/ むくみ □Fever/ 熱がある □Diarrhea /下痢 □Weight loss/ 体重が減っている □Throat (thyroid) symptoms/	□ltchines □Burn/ → □Hemorrh □Gallston のど(甲状腺)	やけど hoids/ 痔	□Nur □Blo □Her	mbness/ しびれ ody stools/ 血便	
□Bleeding/ 出血 □Swelling/ むくみ □Fever/ 熱がある □Diarrhea /下痢 □Weight loss/ 体重が減っている	□ltchines □Burn/コ □Hemorrh □Gallston のど(甲状腺)	やけど hoids/ 痔 nes/ 胆石	□Nur □Blo □Her □Oth	nbness/ しびれ ody stools/ 血便 nia/ 脱腸(ヘルニア	

■08 外科問診票(英語·裏)

Ana 11-11-11	u undoversitat turst	ant for	v diagona O /	+ 1 0	
			y diseases?/ 現在治療している病気はあります	すか?	
	58458/ 病名:				
□No/ wwż	to any foods or may	diantiona	/ 薬や食べ物でアレルギーがでますか?		
	0.000		C 5479 1 1440	DOthor / Zow/	
□ Yes/ Idin —		ation/ 楽	□Food/ 食べ物	□Other/ その他(
5-5040000FG 04 541-340 E 5	v taking any madica	tions2/ =	在飲んでいる薬はありますか?		
□Yes/ はい -	200 S	900	e medications if you have them with yo	ロノ はっていれば目サイノださい	
□No/ wwx	riedse s	silow us the	e medications if you have them with yo	ル./ 持つていれば見せてください	
	usly had any of the	diseases li	sted below?/ 今までにかかった病気はありま	±4.0	
	nal disease/ 胃腸の病		□ Liver disease/ 肝臓の病気	□Heart disease/ 心臓の病気	
	Se/ 腎臓の病気		□Respiratory disease/ 呼吸器の病気		
	ological disease/ 脳·			□ Cancer / 癌	
			□ Diabetes / 糖尿病	□Other/ その他(
	ou when you became			LIGHTON CONEC	
Age: (yea		7 may (400	S P J J J J J J J J J J J J J J J J J J		
	C CIG// MX				
	/ たばこを吸いますか?				
Do you smoke?	たばこを吸いますか?	0		- D + - / +	/ ,
	, たばこを吸いますか?	Current a	amount/ 現在:cigarettes/day/ 本/	日 Duration/ 喫煙歷:yea	ars/±
Do you smoke?/ □Yes/ 吸う →			amount/ 現在:cigarettes/day/ 本/ amount/ 過去:cigarettes/day/ 本.		
Do you smoke?/ □Yes/吸う→					
Do you smoke?, □Yes/吸う→ □No, but I use □No/吸わない		Previous			
Do you smoke?, □Yes/吸う→ □No, but I use □No/吸わない	d to./ 以前吸っていた→	Previous	amount/過去:cigarettes/day/本		
Do you smoke?, □Yes/ 吸う → □No, but I use □No/ 吸わない Do you drink alc □Yes/ はい →	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます	Previous か? _mL/day/	amount/過去:cigarettes/day/本.		
Do you smoke?, □Yes/ 吸う → □No, but I use □No/ 吸わない Do you drink alc □Yes/ はい →	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます	Previous か? _mL/day/	amount/過去:cigarettes/day/本.		
Do you smoke?, □Yes/ 吸う → □No, but I use □No/ 吸わない Do you drink ald □Yes/ はい → Have you ever h □Yes/ はい	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます	・Previous か? mL/day/ 手術を受けたこ	amount/過去:cigarettes/day/本.		
Do you smoke?, □Yes/吸う→ □No, but I use □No/吸わない Do you drink ald □Yes/はい→ Have you ever h □Yes/はい When was the s	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます ad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろです	・Previous か?mL/day/ 手術を受けたこ	amount/過去:cigarettes/day/本.		
Do you smoke?/ □Yes/吸う→ □No, but I use □No/吸わない Do you drink ald □Yes/はい→ Have you ever h □Yes/はい When was the s Approximately:	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます ad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろです	・Previous か?mL/day/ 手術を受けたこmonth/	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名:		
Do you smoke?/ □Yes/吸う→ □No, but I use □No/吸わない Do you drink ald □Yes/はい→ Have you ever h □Yes/はい When was the s Approximately:	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます nad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろですyear/ 年	か?mL/day/ 手術を受けたこmonth/ / 麻酔を受け	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名:	/日 Duration/ 喫煙歷:yea	
Do you smoke?, □Yes/吸う→ □No, but I use □No/吸わない Do you drink ald □Yes/はい→ Have you ever h □Yes/はい When was the s Approximately: Have you ever h	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます nad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろですyear/ 年	か?mL/day/ 手術を受けたこmonth/ / 麻酔を受け	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? f (type of surgery/手術名: ナたことがありますか?	/日 Duration/ 喫煙歷:yea	
Do you smoke?, □Yes/吸う→ □No, but I use □No/吸わない Do you drink ald □Yes/はい→ Have you ever h □Yes/はい When was the s Approximately: Have you ever h □Yes/はい→ □No/いいえ	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます nad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろですyear/ 年ad any anesthesia?,	か?mL/day/手術を受けたこか?month/	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? f (type of surgery/手術名: ナたことがありますか?	/日 Duration/ 喫煙歷:yea	
Do you smoke?, □Yes/吸う→ □No, but I use □No/吸わない Do you drink ald □Yes/はい→ Have you ever h □Yes/はい When was the s Approximately: Have you ever h □Yes/はい→ □No/いいえ	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます nad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろですyear/ 年ad any anesthesia?,	か?mL/day/手術を受けたこか?month/	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名:_ **たことがありますか? □General anesthesia/全身麻酔	/日 Duration/ 喫煙歷:yea	
Do you smoke?,	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます nad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろですyear/ 年ad any anesthesia?, y problems related t	か?mL/day/ 手術を受けたこ か?month/ / 麻酔を受け	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名: *たことがありますか? □General anesthesia/全身麻酔 thesia?/ 麻酔をして何かトラブルがありましたか	/日 Duration/ 喫煙歷:yea	
Do you smoke?,	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます nad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろです year/ 年 nad any anesthesia?, y problems related t □No/ いいえ	か?mL/day/ 手術を受けたこ か?month/ / 麻酔を受け	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名: *たことがありますか? □General anesthesia/全身麻酔 thesia?/ 麻酔をして何かトラブルがありましたか	/日 Duration/ 喫煙歷:yea	
Do you smoke?,	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます nad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろです year/ 年 nad any anesthesia?, y problems related t □No/ いいえ ad a blood transfusi □No/ いいえ	か?mL/day/ 手術を受けたこ か?month/ / 麻酔を受け	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名: *たことがありますか? □General anesthesia/全身麻酔 thesia?/ 麻酔をして何かトラブルがありましたか	/日 Duration/ 喫煙歷:yea	
Do you smoke?, Yes/吸う → No, but I use No / 吸わない Do you drink ald Yes/はい → Have you ever h Yes/はい When was the s Approximately: Have you ever h Yes/はい → No/いいえ Did you have an Yes/はい Have you ever h	d to./ 以前吸っていた→ ohol?/ お酒を飲みます nad any surgery?/ = □No/ いいえ urgery?/ いつごろです year/ 年 nad any anesthesia?, y problems related t □No/ いいえ ad a blood transfusi □No/ いいえ	か?mL/day/ 手術を受けたこ か?month/ / 麻酔を受け	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名: サたことがありますか? □General anesthesia/全身麻酔 thesia?/麻酔をして何かトラブルがありましたか	/日 Duration/ 喫煙歷:yea	
Do you smoke?,	d to./以前吸っていた→ ohol?/お酒を飲みます ad any surgery?/ □No/いいえ urgery?/いつごろですyear/年ad any anesthesia?, y problems related t □No/いいえ uncolor color	か?mL/day/ 手術を受けたこか?month/ / 麻酔を受け	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名: けたことがありますか? □General anesthesia/全身麻酔 thesia?/ 麻酔をして何かトラブルがありましたか を受けたことがありますか? ransfusion?/ 輸血をして何かトラブルがありまし	/日 Duration/ 喫煙歴:yea □Local anesthesia/ 局所麻酔 ・?	
Do you smoke?, Yes/吸う → No, but I use No / 吸わない Do you drink ald Yes/はい → Have you ever h Yes/はい When was the s Approximately: Have you ever h Yes/はい → No/いいえ Did you have an Yes/はい Have you ever h Yes/はい Did you have an Yes/はい Did you have an	d to./以前吸っていた→ ohol?/お酒を飲みます ad any surgery?/ □No/いいえ urgery?/いつごろです year/年 ad any anesthesia?, y problems related t □No/いいえ ad a blood transfusi □No/いいえ y problems related to □No/いいえ y problems related to □No/いいえ	か?mL/day/ 手術を受けたこ か?month/ / 麻酔を受け o the anes on a blood to	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名: theory ・ 一分のでは、 「大きないないますか?」 □General anesthesia/全身麻酔 thesia?/麻酔をして何かトラブルがありましたか を受けたことがありますか? ransfusion?/輸血をして何かトラブルがありまし 妊娠していますか、またその可能性はありますか?	/日 Duration/ 喫煙歴:yea □Local anesthesia/ 局所麻酔 マ?	
Do you smoke?, Yes/吸う→ No, but I use No/吸わない Do you drink ald Yes/はい→ Have you ever h Yes/はい→ No/いいえ Did you have an Yes/はい Have you ever h Yes/はい Uyes/はい Have you ever h Yes/はい Livitation When was the service with the servic	d to./以前吸っていた→ ohol?/お酒を飲みます nad any surgery?/ □No/いいえ urgery?/いつごろですyear/年 nad any anesthesia?/ y problems related t □No/いいえ und a blood transfusi □No/いいえ y problems related to □No/いいえ w problems related to □No/いいえ months	か?mL/day/ 手術を受けたこ か?month/ / 麻酔を受け o the anes on?/ 輸血を o a blood to egnant?/ pregnant/	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名: けたことがありますか? □General anesthesia/全身麻酔 thesia?/ 麻酔をして何かトラブルがありましたか を受けたことがありますか? ransfusion?/ 輸血をして何かトラブルがありまし	/日 Duration/ 喫煙歴:yea □Local anesthesia/ 局所麻酔 マ?	
Do you smoke?, Yes/吸う→ No, but I use No/吸わない Do you drink ald Yes/はい→ Have you ever h Yes/はい→ No/いいえ Did you have an Yes/はい Have you ever h Yes/はい Uyes/はい Have you ever h Yes/はい Livit Did you have an Yes/はい Did you have an	d to./以前吸っていた→ ohol?/お酒を飲みます ad any surgery?/ □No/いいえ urgery?/いつごろです year/年 ad any anesthesia?, y problems related t □No/いいえ ad a blood transfusi □No/いいえ y problems related to □No/いいえ y problems related to □No/いいえ	か?mL/day/ 手術を受けたこ か?month/ / 麻酔を受け o the anes on?/ 輸血を o a blood to egnant?/ pregnant/	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名: theory ・ 一分のでは、 「大きないないますか?」 □General anesthesia/全身麻酔 thesia?/麻酔をして何かトラブルがありましたか を受けたことがありますか? ransfusion?/輸血をして何かトラブルがありまし 妊娠していますか、またその可能性はありますか?	/日 Duration/ 喫煙歴:yea □Local anesthesia/ 局所麻酔 マ?	
Do you smoke?,	d to./以前吸っていた→ ohol?/お酒を飲みます ad any surgery?/ □No/いいえ urgery?/いつごろです year/年 ad any anesthesia?/ y problems related t □No/いいえ ad a blood transfusi □No/いいえ y problems related to □No/いいえ oility that you are pro unonths pedding?/授乳中ですか	か?mL/day/ 手術を受けたこ が?month/ / 麻酔を受け o the anes on a blood to egnant?/ pregnant/ ?	amount/過去:cigarettes/day/本. ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 「General anesthesia/全身麻酔 thesia?/麻酔をして何かトラブルがありましたか を受けたことがありますか? ransfusion?/輸血をして何かトラブルがありましたか 「世界」では、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これ	/日 Duration/ 喫煙歴:yea □Local anesthesia/ 局所麻酔 ・? □No/ いいえ	
Do you smoke?, Yes/ 吸う → No, but I use No / 吸わない Do you drink ald Yes/ はい → Have you ever h Yes/ はい → No / いいえ Did you have an Yes/ はい Have you ever h Yes/ はい → No / いいえ Did you have an Yes/ はい Have you ever h Yes/ はい Have you ever h Yes/ はい Are you breastf Yes/ はい → Are you breastf	d to./以前吸っていた→ ohol?/お酒を飲みます ad any surgery?/ □No/いいえ urgery?/いつごろです year/年 ad any anesthesia?/ y problems related t □No/いいえ ad a blood transfusi □No/いいえ y problems related to □No/いいえ oility that you are pro unonths pedding?/授乳中ですか	か?mL/day/ 手術を受けたこ が?month/ / 麻酔を受け o the anes on a blood to egnant?/ pregnant/ ?	amount/過去:cigarettes/day/本. / ml/日 □No/いいえ ことがありますか? 月 (type of surgery/手術名: theory ・ 一分のでは、 「大きないないますか?」 □General anesthesia/全身麻酔 thesia?/麻酔をして何かトラブルがありましたか を受けたことがありますか? ransfusion?/輸血をして何かトラブルがありまし 妊娠していますか、またその可能性はありますか?	/日 Duration/ 喫煙歴:yea □Local anesthesia/ 局所麻酔 ・? □No/ いいえ	

	외과 문진표	人人人 問診 日	町		
		L/ 75年 1010元	<u> </u>		
해당되는 곳에 체크해 주십시오/ a	らてはまるものにチェックしてください。 -				
환자이름/ 患者氏名		날	外/ 日付	년	월 일
31-101-1/		a) N		/ 年	/月 /日
생년월일/ 生年月日	년/年 월/月		望/性別	□남/男	□여/女
신장·체중/ 身長·体重 언어/ 言語	센티/ cm	킬로/ kg 나			세/ 🗟
인역/ 言語		41	적/ 国籍		
등 등 등 등 등 등 등 등 등 등 등 등 등 등 등 등 등 등 등	したければからかい空体がいて		ㅁ싦;	املماعا مادا	/ 幼い子どもがいる
□ 고령자세대/高齢者世帯	□ \(\frac{1}{2} \) (独居			한의의가 있다. 작가정/ 母子家!	
□ 기타 / その他(□ ¬ / // 强冶		ريدن	1/10/ 四丁家/) (
职业/職業					,
□상근고용/常勤雇用	□아르바이트/	パートタイム		경업/ 自営業	
□퇴직/退職	□무직/ 無職				
어떤 부위의 증상입니까?/ どの部位				(° c)	\bigcirc
증상이 있는 곳에 동그라미를 하	구세요.				
) -()- (
					I
복부 중상/ 腹部の症状					The restricted at
□ 통증/痛い	□부어오름/ 腫		<u> </u>	거리/ LZIJ	
□통증/痛い □출혈/出血	□부어오름/ 腫 □기타/ その他(_ % •		
□ 통증/痛い □ 출혈/出血 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	□기타/ その他(<i>(</i> / \) *	
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 용 부 증 상 / 胸部の症状 □ 통 증 / 痛い	□기타/ その他(□부어오름/ 腫	ih			
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	□기타/ その他(ih		<i>(</i> / \) *	
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 	□기타/ その他(□부어오름/ 腫 □기타/ その他(ih	<u></u>	거리/ LZI) 거리/ LZI)	
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 흥 부 증 상 / 胸部の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 기타 증 상 / その他の症状 □ 통 증 / 痛い	□기타/ ₹の他(□부어오름/ 腫 □기타/ ₹の他(□부어오름/ 腫	ih	_\%·(거리/ LZIJ 거리/ LZIJ 거리/ LZIJ	
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	□기타/ その他(□부어오름/ 腫 □기타/ その他(□부어오름/ 腫 □베었다/ ひね	ih ih ot:	□응· □응· □상:	거리/ LZY 거리/ LZY 거리/ LZY 거리/ LZY)
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 흥 부 증 상 / 胸部の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 기타 증 상 / その他の症状 □ 통 증 / 痛い	□기타/ ₹の他(□부어오름/ 腫 □기타/ ₹の他(□부어오름/ 腫	ih ih ot:	□응· □응· □상: □유·	거리/ LZIJ 거리/ LZIJ 거리/ LZIJ)
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 흥 부 증 상 / 胸部の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 기타 증 상 / その他の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 □ 부 어 오 름 / むくみ	□기타/ ₹の他(□부어오름/ 腫 □기타/ ₹の他(□부어오름/ 腫 □삐었다/ ひね・	ih ih ot:	□응· □응· □상: □유· □마·	어리/ LZIJ 어리/ LZIJ 어리/ LZIJ 허/ Hが 방이 부어오름)
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 寒 부 증 상 / 胸部の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 기타 증 상 / その他の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 □ 부 어 오 름 / むくみ □ 열 이 있 다 / 熱がある	□기타/ その他(□부어오름/ 腫 □기타/ その他(□부어오름/ 腫 □삐었다/ ひね: □가렵다/ かゆ:	ih ih ot:	□응· □응· □하· □마· □미·	어리/ LCI) 어리/ LCI) 어리/ LCI) 어리/ LCI) 어 바 나 나 나 나 나 나 나 나 나 나 나 나 나 나 나 나 나 나	/ 乳房が張る
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 흥 부 증 상 / 胸部の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 기타 증 상 / その他の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 □ 부 어 오 름 / むくみ □ 열 이 있 다 / 熱がある □ 설 사 / 下痢	□기타/ ₹の他(□부어오름/ 腫 □기타/ ₹の他(□부어오름/ 腫 □삐었다/ ひね・ □가렵다/ かゆい □화상/ やけど □치질/ 寿	ih ih ot:	□응· □응· □하· □마· □미·	어리/ Lzy 어리/ Lzy 어리/ Lzy 어리/ Lzy 어 / Hが 상이 부어오름 비/ Lびれ 면/ 血便	/ 乳房が張る
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 寒 부 증 상 / 胸部の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 기타 증 상 / その他の症状 □ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 □ 부 어 오 름 / むくみ □ 열 이 있 다 / 熱がある □ 설 사 / 下痢 □ 제 중 감 소 / 体重が減っている	□기타/ その他(□부어오름/ 腫 □기타/ その他(□부어오름/ 腫 □삐었다/ ひね・ □가렵다/ かゆい □화상/ やけど □치질/ 痔 □담석/ 胆石 □기타/ その他(ih ih ot:	□응· □응· □상: □마· □마· □혈·	어리/ Lzy 어리/ Lzy 어리/ Lzy 어리/ Lzy 어 / Hが 상이 부어오름 비/ Lびれ 면/ 血便	/ 乳房が張る
□ 통 증 / 痛い □ 출 혈 / 出血 	□기타/その他(□부어오름/腫 □기타/その他(□부어오름/腫 □베었다/ひね・ □가렵다/かゆし □화상/やけど □치질/痔 □ 다석/胆石 □기타/その他(ih ih ot:	□응· □응· □상: □마· □마· □혈·	어리/ Lzy 어리/ Lzy 어리/ Lzy 어리/ Lzy 어 / Hが 상이 부어오름 비/ Lびれ 면/ 血便	/ 乳房が張る

■08 外科問診票(韓国語·裏)

者氏名: 者 D :					한국어 / 5
	이스니케이/ 교수	W. +1 -1 - 7 + -1	1. tut. tu		
현재 치료중인 질환이					
□ 예 / はい ()
□아니오/ い니え	기기 시스니케이/	# 11 0 041	+ 12-++1.0		
약이나 음식에 알레르				WWW.0000000000000000000000000000000000	
□예/ はい → □아니오/ いいえ	□약/薬 L	」음식/食べ物	□기타/	その他()
니아니오/ NVス 현재 복용중인 약이 있	ᆝᄼᆌᇬᄼᇽᄼᇸ	ノマンス茶はもりも	+4.0		
전재 작용 を한 국의 3 □예/はい →			X	·/+>+ı \	
□ ୩/ はい →□ 아니오/ いいえ	기시고 계시되	그 모이 1 년시	エ/ 持つくいれば見せく	(/2011	
지금까지 걸렸던 병이	이슈니까?/ △=	でにかかった病気	ナありますか?		
□위장 질환/ 胃腸の病気				□심장 질환/心臟	(内库)
□ 취 경 질환 / 胃肠の病×□ 신장 질환 / 腎臓の病気				□ 급형 필환/ 心臟	
□ 남 · 신경계 질환/ 脳		口不月〉			071A XI
□ 감상선 질환/ 甲状腺(□당뇨병	1 / 糖尿病)
몇 살 때였습니까?/ そ	AT A POPULATION OF THE PARTY OF	10 Tel 100 Personal III) / 1/10 M/C/P3	Listation Confer	
세/歳	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,				
담배를 피우십니까?/	たげこを吸いますか?				
		1 / 19 <i>+</i> -	게 되 /1 이 / ± /p	흡연력/ 喫煙歷:	13 /#
		NAME OF TAXABLE PARTY O	- (CLES) *- (CLES) (CLES) - (CLES)	9/0/00 (Mill) 32/62 (INV/MILL) 50/63 (U.O.	- 1500H0 90
□과거에 피웠다/以前	吸っていた→ エナノー	/ 過去:	_ /11円/1 월/ 本/日	급인덕/ 喫煙歷:	_ 선/年
□안핀다/ 吸わない 술을 드십니까?/ お酒を	Ah 7. + + + 0				
		-1-1/-			1
		미리/天	***************************************	□아니오	./ いいえ
수술을 받은 적이 있습			?		
□ 예/ はい		ハえ			
언제쯤 입니까?/ いつご					
년/年			(수술명칭/ 事術名	í:	
마취를 받은 적이 있습	ティア?/ 麻酔を受け	たことがありますか	?		
□ 예 / はい →		□전신□	-	□부분마	- 취 / 局所麻酔
□아니오/ いいえ					
마취를 해서 문제가 된	¹ 적이 있습니까	?/ 麻酔をして何か	ハトラブルがありましたか?		
□ 예/はい	□아니오/ ぃ	ハえ			
수혈을 받은 적이 있습	テ니까?/ 輸血を受け	たことがありますか	?		
□ 예/はい	□아니오/ ぃ	ハえ			
수혈을 받아서 문제가	된 적이 있습니	까?/ 輸血をして	何かトラブルがありましたか	?	
□ 예 / はい	□아니오/ ぃ	ハえ			
임신중입니까? 또는 임]신 가능성이 있	습니까?/ 妊娠	していますか、またその可	能性はありますか?	
□예/はい→ _	개월/ ヶ	月	□잘 모른다/ わか	らない □아니오	./ いいえ
수유중입니까?/ 授乳中で	ですか?				
□ 예/ はい	□아니오/ ぃ	ハえ			
앞으로 본인이 직접 통	투역을 데려올 수	있습니까?/	今後、通訳を自分で連れて	てくることができますか?	
□ 예/ はい	□아니오/ ぃ	ハえ			
			2/2		

	<u>外科 问诊表/タメネメ 「</u>	問診票	
青在符合的项目上打勾。/ あてはまるもの	Dにチェックしてください。		
患者姓名 /患者氏名		日期/日付	年 月 日 /年 /月 /日
出生日期 / 生年月日	年/年 月/月 日/日	性别/性別	□男/男 □女/女
身高•体重 / 身長·体重	厘米/cm 公斤/kg	年龄/年齢	周岁/ 歳
吾言/ 言語		国籍/国籍	
上活状况 / 生活状況			
□有需要护理的家属/ 介護しなければ	ならない家族がいる	□有幼	力儿/ 幼い子どもがいる
□老年人家庭/高齢者世帯	□独居/独居	□単新	亲母亲家庭/ 母子家庭
□其他/その他()
职业/職業			
□全职/常勤雇用	□小时工/パートタイム	□个包	本工商户/自営業
□退休/退職	□无业/無職		
出现症状的部位/どの部位の症状ですか	?		(a p)
请在出现症状的部位上画圈			
) - / / - (
腹部的症状 / 腹部の症状			
腹部的症状/腹部の症状	□肿胀/腫れ	□句比	Someonia ()
□疼痛/痛い	□肿胀/腫れ □ 其他/ その他(□包均	#/ L=9
□疼痛/痛い □出血/出血	□肿胀/腫れ □其他/その他(□包均	Someonia ()
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/ 胸部の症状	□其他/その他(大/ Lこり)
□疼痛/痛い □出血/出血			Someonia ()
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/ 胸部の症状 □疼痛/痛い	□其他/その他(□肿胀/腫れ		大/ Lこり)
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/ 胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血/出血/	□其他/その他(□肿胀/腫れ	□包均	大/ Lこり)
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血/出血/出血/出血/共他症状/その他の症状	□其他/ その他(□肿胀/ 腫れ□其他/ その他(□包均 □包均	大/ L=9 大/ L=9
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/ 胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血/出血 其他症状/ その他の症状	□其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □其他/ その他(□肿胀/ 腫れ	□包均 □包均 □外代	夫/ しこり 夫/ しこり 大/ しこり
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □出血/出血/出血	□其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □扭伤/ ひねった	□包均 □包均 □外代 □乳房	大/ L=9 大/ L=9 大/ L=9 大/ L=9 大/ L=9
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □疼痛/方	□其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □担伤/ ひねった □瘙痒/ かゆい	□包均 □包均 □外仍 □乳房	た/ しこり た/ しこり た/ しこり 方/ けが 房脈/ 乳房が張る
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □浮肿/むくみ □发热/熱がある	□其他/その他(□肿胀/腫れ □其他/その他(□肿胀/腫れ □担伤/ひねった □瘙痒/かゆい □烧伤/やけど	□包均 □包均 □乳房 □麻疹 □便血	
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □浮肿/むくみ □发热/熱がある □腹泻/下痢	□其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □扭伤/ ひねった □瘙痒/ かゆい □烧伤/ やけど □痔疮/ 痔	□包封 □外位 □乳房 □麻豸 □便血	た/ しこり た/ しこり 方/ けが 房脈/ 乳房が張る 草/ しびれ 11/ 血便
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □浮肿/むくみ □发热/熱がある □腹泻/下痢 □体重下降/体重が減っている	□其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □扭伤/ ひねった □瘙痒/ かゆい □烧伤/ やけど □痔疮/ 痔	□包封 □外位 □乳房 □麻豸 □便血	
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □浮肿/むくみ □发热/熱がある □腹泻/下痢 □体重下降/体重が減っている □□咽喉(甲状腺)/のど(甲状腺)	□其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □扭伤/ ひねった □瘙痒/ かゆい □烧伤/ やけど □痔疮/ 痔 □胆石症/ 胆石	□包封 □外位 □乳房 □麻豸 □便血	
□疼痛/痛い □出血/出血 胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □浮肿/むくみ □发热/熱がある □腹泻/下痢 □体重下降/体重が減っている □□咽喉(甲状腺)/のど(甲状腺) 发病时间/それはいつからですか?	□其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □其他/ その他(□肿胀/ 腫れ □扭伤/ ひねった □瘙痒/ かゆい □烧伤/ やけど □痔疮/ 痔 □胆石症/ 胆石	□包封 □外位 □乳房 □麻豸 □便血	

■08 外科問診票(簡体字·裏)

现在有正在治疗的疾病吗?/ 現在	治療している病気はありま	きすか?		
□有/はい (病名/病名:)
□无/ いいえ				
有没有因为药物或食品过敏过?/	薬や食べ物でアレルギ	ーがでますか?		
□有/はい → □药物	/ 薬	□食物/食べ物	□其他/ その他(
□无/ いいえ				
现在有正在服用的药物吗?/ 現在	飲んでいる薬はありますが	5 √?		
□有/はい → 如有携	帯,请出示/持って	いれば見せてください		
□无/ いいえ				
到现在为止,有得过的病吗?/	うまでにかかった病気はあ	りますか?		
□胃肠道疾病/胃腸の病気	□肝病/ 肝臓の症	気	□心脏病/心臓の病気	
□肾脏疾病/腎臓の病気	□呼吸系统疾病	/ 呼吸器の病気	□血液病/血液の病気	
□神经系统疾病/ 脳·神経系の病気			□恶性肿瘤/癌	
□甲状腺疾病/甲状腺の病気	□糖尿病/糖尿病	丙	□其他/その他(
发病年龄/ それは何歳の時ですか?				
岁/ 歳				
吸烟吗?/ たばこを吸いますか?				
			吸烟史/ 喫煙歴:年/年	
□以前吸过/以前吸っていた→	过去/ 過去:	支/天/ 本/日	吸烟史/ 喫煙歷:年/年	
□不吸/吸わない				
喝酒吗?/ お酒を飲みますか?				
□喝/はい →	毫升/	天/ ml/日	□不喝/ いいえ	
接受过手术吗?/ 手術を受けたことが	ありますか?			
□有/はい □无/いいえ				
手术时间/いつごろですか?				
年/年月		(手术名称/手術	名:)
接受过麻醉吗?/麻酔を受けたことが				
□有/はい →	□全身	身麻醉/全身麻酔	□局部麻醉/局所麻酔	
□无/いいえ				
出现过麻醉后不良反应吗?/麻醉	をして何かトラブルがあり	ましたか?		
□有/はい □无/いいえ				
输过血吗?/ 輸血を受けたことがあります	か?			
□有/はい □无/いいえ				
出现过输血后不良反应吗?/輸血	をして何かトラブルがありま	ましたか?		
□有/はい □无/いいえ				
您现在是否妊娠中或有可能妊娠 '			(5) (5) (5) (5) (5) (6) (6) (6) (6) (6) (6) (6) (6) (6) (6	
	・月/ヶ月	□不清楚/わから	ない □否/ いいえ	
是否在哺乳期?/ 授乳中ですか?				
□是/はい □否/		7 = 1 10 4 1 1 2		
以后是否能自己带翻译来?/今後		いことかできますか?		
□是/はい □否/	いいえ			

出生日期/生年月日 年/年 月/月 日/日 性 身高・體重/身長・体重 厘米 cm 公斤 kg 年 番言/言語 國	年 月 / 年 / 月 / 年 / 月 / 年 / 月 / 年 月 / 年 月 / 年 月 / 年 月 / 年 月 / 年 月 / 年 月 月 月 月 月 月 月 月 月
出生日期/ 生年月日	期
国本	周蔵 / 周籍 / 国籍 □有幼兒/ 幼い子どもがいる □單親(媽媽)家庭/ 母子家庭
### ### ### ### ####################	図籍 /国籍 □有幼兒/ 幼い子どもがいる □單親(媽媽)家庭/母子家庭
### ### ### ### ### ### ### ### ### ##	□有幼兒/ 幼い子どもがいる □單親(媽媽)家庭/ 母子家庭
□有需要護理的家屬/ 介護しなければならない家族がいる □老人家庭/ 高齢者世帯 □ 獨居/ 独居 □ 其他/ その他(取业/ 職業 □全職/ 常動雇用 □ 計時工/ パートタイム □ 退休/ 退職 □無業/ 無職 無報 出現症状的部位/ どの部位の症状ですか? 請在出現症状的部位 との部位の症状ですか? 請在出現症状的部位と 遺職 遺地 その他(□單親(媽媽)家庭/母子家庭
□老人家庭/高齢者世帯 □其他/その他(取业/職業 □全職/常動雇用 □計時工/パートタイム □退休/退職 □無業/無職 出現症状的部位/どの部位の症状ですか? 請在出現症状的部位と遺圏 / 症状のあるところに丸をしてください。 腹部的症状/腹部の症状 □疾痛/痛い □出血/出血 出血 出血 其他/その他(胸部的症状/胸部の症状 □疾痛/痛い □出血/出血 上生性/その他(其他症状/その他の症状 □技性/その他(其他症状/その他の症状 □疾痛/痛い □出血/出血 □其他/その他(其他症状/その他の症状 □疾痛/痛い □出血/出血 □其他/その他(其他症状/をの他の症状 □疾痛/痛い □性服/腫れ □出血/出血 □対性/その他(其他症状/をの他の症状 □疾痛/痛い □性服/腫れ □出血/出血 □対性/その他(其他症状/をの他の症状 □疾痛/痛い □性脈/腫れ □出血/出血 □対性/その他(其他症状/をの他の症状 □疾痛/痛い □強痛/かゆい □発熱/熱がある □焼傷/やけど □接瀉/下痢 □時酒/痔 □贈酒下降/体重が減っている □陰石症/胆石	□單親(媽媽)家庭/母子家庭
□其他/その他(取业/ 職業 □全職/常動雇用 □計時工/パートタイム □退休/退職 □無業/無職 出現症状的部位/どの部位の症状ですか? 請在出現症状的部位上書圏 / 症状のあるところに丸をしてください。 複部の症状 原部の症状 原部の症状 原部の症状 原部の症状 原部の症状 原部の症状 原部の症状 原語/ 離れ □其他/その他(複雑形/ 表の他の症状 原稿/ 痛い □腫脹/ 腫れ □其他/その他(其他症状/その他の症状 □腫脹/ 腫れ □其他/その他(其他症状/その他の症状 □腫脹/腫れ □担血/出血 □其他/その他(其他症状/その他の症状 □腫脹/腫れ □担傷/ひねった □指傷/ひねった □発痛/ かゆい □発熱/熱がある □境傷/やけど □接稿/ かけど □接稿/下痢 □ 申瘡/痔 □ 申瘡/痔 □ 門面石症/胆石	
取业/職業 □全職/常動雇用 □法休/退職 □無業/無職 出現症状的部位/どの部位の症状ですか? 請在出現症状的部位上書圏 / 症状のあるところに丸をしてください。 腹部的症状/腹部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □共他/その他(胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □共他/その他(其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □共他/その他(其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 □持他/ひねった □疾痛/痛い □出血/出血 □対傷/ひねった □が痛/かゆい □發熱/熱がある □焼傷/やけど □疾痛/ 赤 □ 問題/下痢 □ 問題 □ 問題 同機傷/やけど □ 持宿/寿 □ 問題 □ 問題 □ 同胞石症/胆石	
□全職/常動雇用 □法休/退職 □規床/退職 □規症状的部位/との部位の症状ですか? 請在出現症狀的部位上畫圏 / 症状のあるところに丸をしてください。 腹部的症状/腹部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 出血 以他/その他(胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □出血/出血 以性/その他(其他症状/その他の症状 □疾痛/痛い □出血/出血 口護脹/腫れ □出血/出血 以性/その他(其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い 口腫脹/腫れ □出血/出血 口性の症状 □疼痛/痛い 口腫脹/腫れ □出血/出血 口状傷/ひねった □浮腫/むくみ 口搔癢/かゆい □發熱/熱がある □焼傷/やけど □疾病/ キー	
□退休/退職 出現症状的部位/どの部位の症状ですか? 請在出現症状的部位上畫圏 / 症状のあるところに丸をしてください。 下痢 回距 原和 回距 原形 原和 原形 原形 原形 原形 原形 原形	口/四雕一六二/
出現症状的部位 / どの部位の症状ですか? 請在出現症状的部位上畫圏 / 症状のあるところに丸をしてください。	□個體工商戶/自営業
請在出現症狀的部位上畫圏	
療託のあるところに丸をしてください。 腹部的症状/ 腹部の症状 □腫脹/ 腫れ □其他/ その他((ap)
腹部的症狀/腹部の症状 □疼痛/痛い □其他/その他(胸部的症狀/胸部の症状 □疼痛/痛い □其他/その他(其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □腫脹/腫れ □出血/出血/出血 □出傷/ひねった □浮腫/むくみ □搔癢/かゆい □發熱/熱がある □焼傷/やけど □腹瀉/下痢 □痔瘡/痔 □體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	(· · ·)
□疼痛/痛い □腫脹/腫れ □対他/その他(胸部的症状/胸部の症状 □疼痛/痛い □腫脹/腫れ □出血/出血 □其他/その他(其他症状/その他の症状 □腫脹/腫れ □水痛/痛い □腫脹/腫れ □出血/出血/出血/出血 □壮傷/ひねった □浮腫/むくみ □搔癢/かゆい □發熱/熱がある □焼傷/やけど □腹瀉/下痢 □痔瘡/痔 □體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	E CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR
□出血/ 出血 □其他/ その他(胸部的症狀/ 胸部の症状 □疼痛/ 痛い □腫脹/ 腫れ □出血/ 出血 □其他/ その他(其他症状/ その他の症状 □疼痛/ 痛い □腫脹/ 腫れ □出血/ 出血 □扭傷/ ひねった □浮腫/ むくみ □搔癢/ かゆい □發熱/ 熱がある □焼傷/ やけど □腹瀉/ 下痢 □痔瘡/ 痔 □體重下降/ 体重が減っている □膽石症/ 胆石	
胸部的症狀/胸部の症状 □疼痛/痛い □腫脹/腫れ □出血/出血 □其他/その他(其他症状/その他の症状 □腫脹/腫れ □出血/出血/出血/出血/口滑/ひねった □滑癢/かゆい □發熱/熱がある □焼傷/やけど □腹瀉/下痢 □痔瘡/寿 □體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	□包塊/ レニり
□疼痛/痛い □腫脹/腫れ □其他/その他(其他症状/その他の症状 □疼痛/痛い □腫脹/腫れ □出血/出血/出血 □扭傷/ひねった □浮腫/むくみ □搔癢/かゆい □發熱/熱がある □焼傷/やけど □腹瀉/下痢 □痔瘡/痔 □體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	
□出血/ 出血 □其他/ その他(其他症状/ その他の症状 □疼痛/ 痛い □腫脹/ 腫れ □出血/ 出血 □扭傷/ ひねった □浮腫/ むくみ □掻癢/ かゆい □發熱/ 熱がある □焼傷/ やけど □腹瀉/ 下痢 □痔瘡/ 痔 □體重下降/ 体重が減っている □膽石症/ 胆石	□ □ 1/2 / 1 = 11
其他症状/ その他の症状 □疼痛/痛い □腫脹/腫れ □出血/出血 □扭傷/ひねった □浮腫/むくみ □搔癢/かゆい □發熱/熱がある □燒傷/やけど □腹瀉/下痢 □痔瘡/痔 □體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	□包塊/ しこり
□疼痛/痛い □腫脹/腫れ □出血/出血 □扭傷/ひねった □浮腫/むくみ □掻癢/かゆい □發熱/熱がある □焼傷/やけど □腹瀉/下痢 □痔瘡/寿 □體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	
□出血/出血 □扭傷/ひねった □浮腫/むくみ □搔癢/かゆい □發熱/熱がある □燒傷/やけど □腹瀉/下痢 □痔瘡/痔 □體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	□包塊/ しこり
□浮腫/ むくみ□接療/ かゆい□接熱/ 熱がある□焼傷/ やけど□腹瀉/ 下痢□精瘡/ 寿□體百症/ 胆石	□外傷/けが
□競熱/熱がある □焼傷/やけど □腹瀉/下痢 □痔瘡/寿 □體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	□乳房脹/乳房が張る
□腹瀉/下痢 □痔瘡/痔 □體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	□麻痺/しびれ
□體重下降/体重が減っている □膽石症/胆石	□便血/血便
	□疝/脫腸/ 脱腸(ヘルニア)
□ □ "□"\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	□其他/ その他(
發病時間/ それはいつからですか?	
從 年/年 月/月 日/日 開始/ごろから	
the state of the s	
*也請填寫背面/※裏面もご記入ください。 1/2	

■08 外科問診票(繁体字·裏)

者氏名: 者 D:				繁體中文 / 中国記	口条件
現在有正在治療的疾病	『嗎? / 現在治療している	病気はありますか?			
□是/はい(病名/病名)	
□否/ いいえ					
有沒有因為藥物或食品	品過敏過?/ 薬や食べち	物でアレルギーがでますか?			
□是/ はい →	□藥物/薬	□食物/食べ物	□其他/ そ	の他(
□否/ いいえ					
現在有正在服用的藥物	勿嗎? / 現在飲んでいる?	薬はありますか?			
□是/ はい →	如有攜帶,請出	示/ 持っていれば見せてください			
□否/ いいえ					
到現在為止,有得過的	勺病嗎?/ 今までにかか	った病気はありますか?			
□腸胃道疾病/胃腸の物	病気	□肝病/肝臓の病気		□心臓病/心臓の病気	
□腎臟疾病/腎臓の病気	ā	□呼吸系統疾病/ 呼吸器の#		□血液病/血液の病気	
□神經系統疾病/ 脳·ネ	申経系の病気			□恶性肿瘤/癌	
□甲狀腺疾病/甲状腺	の病気	□糖尿病/糖尿病		□其他/その他(
發病年齢 / それは何歳の	時ですか?	2		20 CO 10 CO 200	
周歳/歳					
吸煙嗎?/ たばこを吸いま	すか?				
□吸/吸う→	現在/	現在:	吸煙史/ 喫	煙歴: 年/年	
□以前吸鍋/以前吸って		過去: 支/天/ 本/日		煙歴: 年/年	
□不吸/吸わない			<i></i>		
喝酒嗎?/ お酒を飲みま	すか?				
□喝/はい →	, ,	毫升/天/ ml/日		□不喝/ いいえ	
接受過手術嗎?/手術					
□是/ はい					
手術時間/いつごろですだ	33				
年/年		(手術名稱/手術	· f名:)
接受過麻醉嗎?/麻酔	*を受けたことがありますか?				
□是/ はい →		□全身麻醉/全身麻酔	[□局部麻醉/局所麻酔	
□否/ いいえ					
	立吗?/ 麻酔をして何かト	ラブルがありましたか?			
出现过麻醉后不良反应					
出現过麻醉后不良反应 □是/はい	□否/ いいえ				
	N=0 • N=0 01 00 0000				
□是/はい	N=0 • N=0 01 00 0000				
□是/はい 输过血吗?/ 輸血を受け	たことがありますか? □否/ いいえ	ラブルがありましたか?			
□是/ はい 输过血吗?/ 輸血を受け □是/ はい	たことがありますか? □否/ いいえ	ラブルがありましたか?			
□是/はい 輸过血吗?/ 輸血を受け □是/はい 出现过输血后不良反应 □是/はい	たことがありますか? □否/いいえ 垃吗?/ 輸血をして何か・	ラブルがありましたか? ていますか、またその可能性はありますか	^ ?		
□是/はい 輸过血吗?/ 輸血を受け □是/はい 出现过输血后不良反应 □是/はい	たことがありますか? □否/いいえ 垃吗?/ 輸血をして何か・			□否/ いいえ	
□是/はい 輸过血吗?/ 輸血を受け □是/はい 出 現过输血后不良反应 □是/はい 您现在是否妊娠中或 れ	たことがありますか? □否/いいえ 立吗?/ 輪血をして何かトー □否/いいえ 有可能妊娠?/ 妊娠し 個月/ヶ月	ていますか、またその可能性はありますか		□否/ いいえ	
□是/はい 輸过血吗?/ 輸血を受け □是/はい 出现过输血后不良反应 □是/はい 您现在是否妊娠中或 □是/はい →	たことがありますか? □否/いいえ 立吗?/ 輪血をして何かトー □否/いいえ 有可能妊娠?/ 妊娠し 個月/ヶ月	ていますか、またその可能性はありますか		□否/ いいえ	
□是/はい 輸过血吗?/ 輪血を受け □是/はい 出现过输血后不良反应 □是/はい 您现在是否妊娠中或 □是/はい → 是否在哺乳期?/ 授乳に □是/はい	たことがありますか? □否/いいえ Ŭ吗?/ 輪血をして何かい □否/いいえ 有可能妊娠? /妊娠し 個月/ヶ月 中ですか? □否/いいえ	ていますか、またその可能性はありますか		□否/ いいえ	
□是/はい 輸过血吗?/ 輪血を受け □是/はい 出现过输血后不良反应 □是/はい 您现在是否妊娠中或 □是/はい → 是否在哺乳期?/ 授乳に □是/はい	たことがありますか? □否/いいえ Ŭ吗?/ 輪血をして何かい □否/いいえ 有可能妊娠? /妊娠し 個月/ヶ月 中ですか? □否/いいえ	ていますか、またその可能性はありますか □不清楚/ わから:		□否/ いいえ	

5. 多言語医療通訳コールセンターの設置

5-1 概要

5-1-1 目的

多言語医療通訳コールセンターの設置において、受診から帰国まで幅広いサポート体制を構築し、コールセンター活用マニュアルを作成することに加え、以下を検証及び改善することも目的とした。

- 受付診療マニュアル(コールセンター活用マニュアルと一体に作成)の検証及び改善
- ・ 多言語ツールの検証及び改善
- ・外国人旅行者の受入に係るケーススタディの積み上げ

なお、コールセンター活用マニュアル(受付診療マニュアルと一体に作成)を作成するにあたっては、 以下の点に留意した。

コールセンターは、基本的に使用量に応じてコストがかかる仕組みとなっている。不必要に使用することでコストが増大し、今後、継続的に運営していくことが困難になることが懸念される。このため「重要なときに、必要な分だけ、通訳サービスを利用」することで、最小のコストで最大の効果をもたらすと考え、その方法について実証実験を通じて検証する。

受付診療マニュアル:医療機関関係者が使用することを想定した訪日外国人患者の対応

マニュアル

医療機関用多言語ツール: 医療機関関係者及び訪日外国人患者の双方が使用することを想定した、

多言語問診票や指さし会話集

*以下、受付診療マニュアル及び医療機関用多言語ツールを総称して「マニュアル等」と呼称する。

5-1-2 方法

長崎市内にある医療機関に協力を依頼し、実際の診療等の場面でコールセンターやマニュアル等を利用してもらい、月次報告により意見・要望を集約してゆく。また、報告内容や必要に応じ、詳細のヒアリングを行う。

これらの結果を活用し、マニュアル等の高度化を図る。

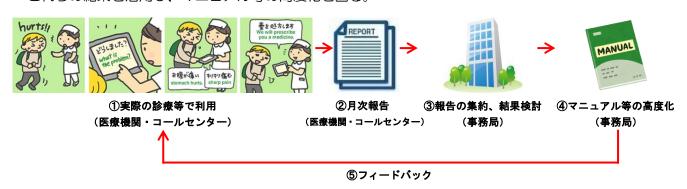


図 実証実験におけるマニュアル等改善の流れ

5-1-3 事務局

事務局については以下のとおりとした。

<事務局>

株式会社ケー・シー・エス九州支社(委託事業者)

<所在地及び連絡先>

多言語医療通訳コールセンター実証実験事務局(株式会社ケー・シー・エス九州支社内)

住所/福岡県福岡市博多区博多駅前 1-4-4 電話/092-472-4521

時間/9:00~17:00(土日祝は休業) 担当/松本、石井、松尾、富永

*なお、事務局は長崎市文化観光部観光推進課及び国土交通省九州運輸局観光部観光企画課に随時状況を報告し、両課は必要な指導・助言並びに調整等を行うこととした。

5-1-4 期間

- ・実証期間は平成29年8月8日(火)から平成29年12月22日(金)までとし、<u>8~10月までを「前期」、11~12月を「後期」</u>とした。
- 10 月を「見直し期間」と位置付け、実証前期の課題を分析・検討し、その結果を実証後期のマニュアル等に反映させるものとした。
- ・<u>コールセンターは、実証期間(8~12月)中は全言語・24時間対応</u>とし、各医療機関における診療時間以外(急患等)の対応時においても、利用可能とした。

表 実証期間

		前期	後期					
	8月	9月	10月	11月	12月			
コールセンターの利用可否	利用可(全言語・24時間対応)							
使用するマニュアル等	前期版	で使用	(見直し)	後期版	を使用			

ᆂ	実証実験の参加医療機関	1
বহ	夫訓夫殿の参加医療機関	ı

公人性人がマクルビルが入												
名称	所在地 (長崎市)	病床数	外来受付時間	代表番号								
宗教法人聖フランシスコ病院会	小峰町 9-20	208 床	平日/8:00~11:30	095-846-1888								
聖フランシスコ病院	7]、柳丰田] 9-20	200 床	土曜/8:00~11:00	090-040-1000								
社会福祉法人恩賜財団済生会支部	LYNN O E 1	205 🛨	平日/8:30~11:30	005 006 0006								
済生会長崎病院	片淵 2-5-1	205 床	土曜/9:00~12:00	095-826-9236								
地方独立行政法人長崎市立病院機構	******* C 20	E10 ct	ज्ञ । /0.20 . 11.00	005 000 0051								
長崎みなとメディカルセンター	新地町 6-39	513 床	平日/8:30~11:00	095-822-3251								
	空田 フェ 10	193 床	平日/8:30~11:30	095-821-1214								
社会福祉法人十善会 十善会病院 	籠町 7−18	193 床	土曜/8:30~11:00	090-021-1214								
4.人医生生! E 膝马吞噬的		204 =	平日/8:30~16:30	005 071 1515								
社会医療法人 長崎記念病院	深掘町 1-11-54	304 床	土曜/8:30~11:30	095-871-1515								
医療法人昭和会 長崎あじさい病院	大浦町 10-40	49 床	平日/8:45~17:00	095-828-9713								
国立大学法人 長崎大学病院	坂本 1-7-1	862 床	平日/8:30~11:00	095-819-7200								

^{*}なお、実証実験への参加について、上記以外の8医療機関に協力を依頼したが、外国人旅行者の受診数が僅少であることや、業務多忙等により協力を得られなかった。

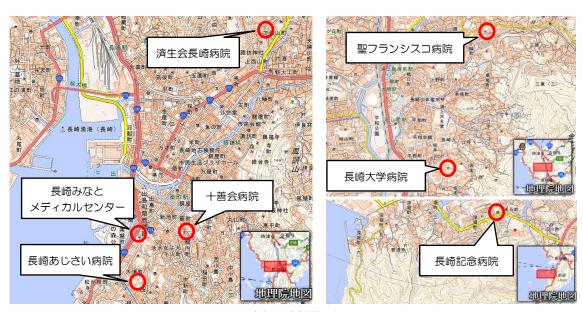


図 参加医療機関の位置

表 参加期間と日数

	参加期間																	
医療機関名	開始日		8月			9月		10月			11月			12月			日数	
	用炉口	上旬	中旬	下旬	白	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	白	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	(土日祝含む)	
聖フランシスコ病院	8/7					-											138日	
十善会病院	8/30																115日	
長崎みなとメディカルセンター	9/4																110日	
済生会長崎病院	10/2																82日	
長崎記念病院	11/1																52日	
長崎あじさい病院	11/16																37日	
長崎大学病院	11/30																23日	

5-1-6 対象患者と対応言語

- ・コールセンター業務は、ブレインプレス株式会社(平成29年10月1日より株式会社インバウンドテックに社名変更)に再委託した。
- 訪日外国人患者(長崎を旅行中にケガや病気になった外国人の患者)を主たる対象とするが、在留 外国人の診療等においても、コールセンターやマニュアル等を使用することは妨げない。
- ・本実証実験における対応言語は次頁の表のとおり。

表 実証実験における対応言語

二 新	使用している主な国・地域	実証実験にお	ける対応有無		
言語	使用している主な国・地域	コールセンター	マニュアル等		
英語	アメリカ、イギリス	0	0		
中国語	中国、香港、台湾		0		
	中国、省心、口房)	(簡·繁)		
韓国語	韓国	0	0		
スペイン語	スペイン、メキシコ、中南米	0	×		
ポルトガル語	ポルトガル、ブラジル、マカオ	0	×		
タガログ語	フィルピン	0	×		
ベトナム語	ベトナム	0	×		

5-2-1 流れ

表 実証実験開始から終了までの流れ

n±.4	₩o					流	ħ						
時	₩	全	体		医療機関	事務局	マニュアル等			コールも	マンター	端	末
7月	下旬											配和	布
	上旬	前期	前期開始 実証実験開始				前	Ϊ期版を	使用	稼働	開始		
8月	中旬												
	下旬												
	上旬				月次報告(8月分)	報告集約							
9月	中旬												
	下旬												
	上旬				月次報告(9月分)	報告集約		(見直し	()				
10 月	中旬	\	/										
	下旬	前期	終了										
	上旬	後期	開始		月次報告(10月分)	報告集約	後	期版を	使用				
11 月	中旬												
	下旬												
	上旬				月次報告(11月分)	報告集約							
12月	中旬		/							\	/		
	下旬	後期	後期終了 実証実験終了			\	/		稼働		/		
1月	上旬				月次報告(12月分)	報告集約			_	•	-	口	収

^{*}長崎市文化観光部観光推進課及び国土交通省九州運輸局観光部観光企画課は、全期間を通じ必要な指導・助言及び調整等を行うこととした

表 資機材一覧

資機材名	概要·用途	数量	準備方法	
タブレット端末	コールセンターとの音声通話・テレビ通話に使用	1 台	事務局より貸与	
ダブレット・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	*LiveCall ショートカット作成済み	_	事務问より負子	
SIM カード	タブレットの通信用(タブレットに挿入済み)	1枚	事務局より貸与	
受付診療マニュアル	訪日外国人患者の受け入れに関する、受付から会計ま	1 冊	事務局より貸与	
	でのマニュアル	1 1111		
多言語ツール	多言語問診票、指さし会話集など	1式	事務局より貸与	
 月次報告様式	コールセンターやマニュアル等の使用状況・要望等につ	1 式	事務局より貸与	
万久拟石冰式	いての報告に使用	1 13	事物向より負子	
電話機	コールセンターへの入電に使用	-	医療機関にて準備	
パソコン	コールセンターとの音声通話・テレビ電話、報告書作成		医療機関にて準備	
ハノコン	等に使用			
筆記用具	報告書作成等に使用		医療機関にて準備	

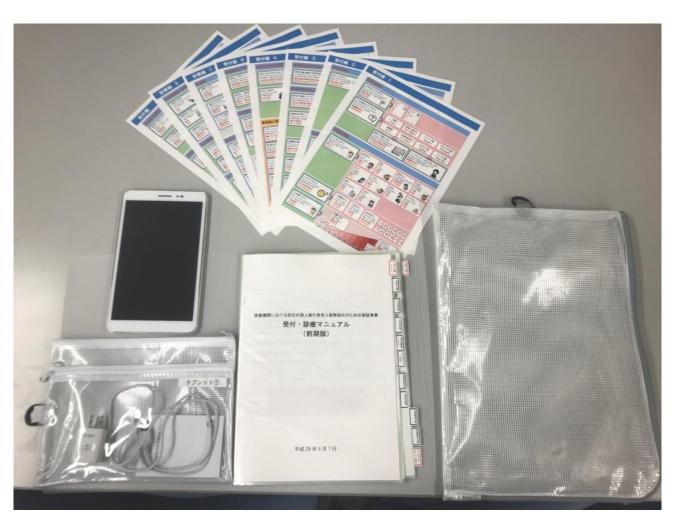


写真 事務局より貸与した資機材

(1) タブレット端末を使用した入電方法

タブレット端末を使用した場合、通話開始時は全てテレビ電話で対応。(オペレーターへの接続後、 映像を非表示とすることが可能。)

*委託先であるブレインプレス株式会社の映像通話システム「LiveCall」を利用した。





青背景(対応可能)



通話終了ボタン

[STEP(1)]

「LiveCall」のアイコンをタップ

[STEP2]

ログイン画面になるので、「ユーザー名」と「パス ワード」を入力し、「ログインする」をタップ。

ユーザー名:

パスワード:

*ユーザー名・パスワードとも 1 医療機関につき 1 つとなり、1 医 療機関で複数台接続する場合も同じユーザー名・パスワードでロ グインします。

[STEP3]

メニュー画面になるので、希望の言語をタップし、 「通話する」をタップします。

青 背 景 → 対応可能

オレンジ背景 → 順番待ち

- *対応言語(7か国語)のみ表示されます。
- *平均応答率は90~95%です。混雑時は画面を更新するか、時間 をおいて試してください。

[STEP4]

オペレーターの画像が表示されたら通話可能です。

*問診票記載事項など細かなものを写す場合は、カメラをインカメ ラ(画面側)からメインカメラ(背面側)に切り替えてください。 (メインカメラの方が高画素数のため、鮮明に写ります。)

[STEP5]

通話が始まったら、まず下記を伝えてください。

「長崎市の●●病院の○○(氏名)です。」

*同じ患者に関する2回目以降の入電で、可能な限り同じオペレー ターが対応できるようにするためです。

[STEP@]

通話を終了する場合は「通話を終了する」をタップ します。

*切り忘れ(終了し忘れ)にご注意ください。

(2) 電話機を使用した入電方法

固定電話等からは、下記の番号へ入電し、オペレーターに対応言語を伝える。なお、固定電話等から の通話料は医療機関負担(コールセンター利用料は事務局負担)とした。

多言語医療通訳コールセンター :

050-5835-2288

(多言語コールセンター(ブレインプレス株式会社))

(3) 対応端末を増設する場合

医療機関にて端末(タブレット等)と通信環境を用意すれば対応可能とし、端末代金や通信料など、 コールセンター利用料以外の費用は医療機関負担とした。また、ユーザー名・パスワードは 1 医療機関 につき 1 つとなるが、同じユーザー名・パスワードで複数台の同時接続(受付と診察室など)も可能と した。結果として、端末の増設(複数台の同時接続含む)はなかった。

5-2-4 トラブル対応

システム不具合や端末故障など不具合が発生した場合、まずは事務局に連絡することとした。

トラブル発生時の連絡先 : O92-472-4521

(事務局(株式会社ケー・シー・エス))

5-2-5 周知

本実証実験について周知するため、外国人周知用リーフレット(実証実験版)を下表の事業者等へ配布した。また、長崎市公式観光サイト「あっ!とながさき」において、PDF版を掲載した。(掲載期間: 9/29(金)~12/22(金))

なお、リーフレットについては、観光庁「日本を安心して旅していただくために具合が悪くなったときに役立つガイドブック」を基本とし、表紙及び裏表紙に実証参加に関する情報(医療機関名等)を追加したものである。(全 12 ページ・A 5 サイズ冊子)

区分	配布先	配布部数
行政機関	長崎市文化観光部観光推進課、長崎市消防局(計2部署)	2
	長崎ワシントンホテル、ANA クラウンプラザホテル長崎グラバーヒル、	
空沟长机	ザ・ホテル長崎 BW プレミアコレクション、長崎かがみや、	7
宿泊施設	長崎インターナショナルホステルあかり、ホステルカサノダ、	/
	ホテルクオーレ長崎駅前(計7施設)	
観光案内所	長崎市総合観光案内所	1
	計	10

表 リーフレット配布先



図 長崎市公式観光サイト「あっ!とながさき」トップページ

English | 한국어 | 繁體中文 | 简件中文 カスタム検索 ♥ スポット | □ イベント | 1回 モデルコース | ▲ 教会 は200 での長崎 大幅天上京と教会群 夜景 龍馬とクラバー 明治日本の産業等金額を ちゃんばん・肌りとん 祭り まちある5(は恥かる) HOME > 新着情報 新着情報 ↑ 最近の記事を読む 長崎そっぷでポカポカキャンペーン 注目♪ 長崎そっぷでポカポカキャンペ 2018/01/26更新 長崎ランタンフェスティバルに合わせて、新・ご当地グルメ「長崎そっぷ」を 食べてSNSに投稿すると中華菓子「よりより」がもらえるキャンペーンを実施 坂本龍馬 没後150年記念展 お得に長崎観光 海の幸グルメ クーポン 詳しくは、ホームページかチラシを見てね。 ●資料のダウンロードは<u>こちら</u> 具合が悪くなったときに役立つ ガイドブック (日本語、英語、 韓国語、中国語) ◎関連リンク:URL 長崎港からダイレクトで天草崎 連へ 坂本龍馬 没後150年記念展 注目』 長崎市外国人観光客おもてなし 施設「浜んまちガーデン」に 消 費税免税手続一括カウンターが 坂本龍馬 没後150年記念展を開催 期間:平成29年9月30日~平成30年3月25日 場所:長崎市亀山社中記念館 野母崎炭酸温泉Alega(アレ ガ)軍艦島オープン!! ◎関連リンク: <u>URL</u> ジャイアント・カンチレバーク レーンがライトアップされま す!! タクシーで巡る長崎市の夜景! お得に長崎観光 海の幸グルメクーポン 注目♪ 2017/07/04更新 ふ バックナンバー 美味しいお魚のお食事クーポン男です。 長崎のお魚は漁獲高全国 2 位、魚種の豊富さ全国 1 位。そんな長崎市内の 2 0 店舗の飲食店でご利用できるクーポンです。 2017年10月 2017年09月 ◎資料のダウンロードはごちら 2017年07月 2016年02月 2015年12月 具合が悪くなったときに役立つガイドブック(日本語、英語、韓国語、中国語) 2015年11月 2015年10月 長崎市においては、九州運輸局の協力を得て外国人旅行者が日本で医療を受ける る際に役に立つカイドブック (日本語、英語、韓国語、中国語)を作成しました。ご志用ください。 2015年09月 資料のダウンロードは<u>ごちら</u> 長崎港からダイレクトで天草﨑津へ 2017/07/27更新 明日の世界遺産に出会う旅 長崎港からダイレクト天草崎津日帰りツアー! ぜひ、ご参加ください。 ◎資料のダウンロードはこちら 長崎市外国人観光客おもてなし施設「浜んまちガーデン」に 消費税免税手続一括カウンターがオープン! 2016/02/03更新 長崎市を訪れる多くの外国人観光客に快適に買い物を楽しんでいただくため 表明にあるがは多少のかは人味があた。これのによいかもませんがいた。これの に、長崎は内南高級指摘開機能を長崎市が連携し、昨年9月にリューフルレト 「消んまちカーデン」内に、訪日外国人観光客向けの消費税免税手続一括カウ ンターをオープンしました。 商店街内に専用スペースを設置し、商店街自身が運営を行うのは全国で初めて 場所:消んまちカーデン(長崎市消司9番21号2階、ABC-MARTの上) 参加免税別:13事業者20店舗 運営:長崎浜市局店街振興組合(代表理事 本田時夫) *カウンター運営時間 毎日11時30分~17時30分 浜んまちカーデン 利用時間:毎日午前10時~午後8時 *無料Wifi. トイレ、休憩スペース、観光情報発信(多言語パンフレット配布)等の機能を備えています。

図 長崎市公式観光サイト「あっ!とながさき」新着情報ページ



図 外国人周知用リーフレット(表紙)



図 外国人周知用リーフレット(裏表紙)

5-2-6 費用負担

本実証実験における費用負担は、以下のとおりとした。

<事務局が負担するもの>

・タブレット端末(アプリ・SIMカード)及びコールセンター(初期費用・利用料等)に係る費用

<医療機関が負担するもの>

- ・固定電話等を使用した場合の通話料
- タブレット端末の充電に係る電気代
- 事務局貸与分以外で増設した対応端末に係る費用(端末代、通信料等)

<訪日外国人患者が負担するもの>

・医療機関が定める診療費用等

5-3-1 月次報告

(1)報告内容

参加医療機関及びコールセンターの双方から月次報告を求めることとした。

- ・参加医療機関の報告(改善提案シート)
 - コールセンターの効果的な利用方法、マニュアル等の精査、事例収集に関する内容(改善提案含む) とともに、外国人患者の来院数も把握した。なお、来院数を把握することで、コールセンター利用 率を算出することが可能となり、費用対効果を検討する際の材料とした。
 - (コールセンターの利用に関する基本情報(時間や患者属性など)は、コールセンターからの報告で把握することとした。)
- コールセンターからの報告(コールセンター実証実験月次報告書)コールセンターの利用に関する基本情報、通訳内容を把握した。

(2)報告様式

報告様式(Excel)は以下のとおりである。なお、提出は FAX・メールのいずれかとした。

提出期限:毎月 10 日まで(例:8 月分の報告書→9/10 まで)

医療機関における訪日外国人旅行者受入態勢強化のための実証事業

コールセンター用

コールセンター実証実験月次報告書 (対応記録簿)

(*選択して下さい)月分

From: ブレインプレス株式会社 事務局(㈱ケー・シー・エス九州支社 担当/石井) To : (メール)h_ishii@kcsweb.co.jp (FAX)092-472-4542

		通話日時		医療	機関			患者			海红山 南
	日付	開始	終了	名称	話した人	言語	区分	男女	年代	症状	通話内容
選択肢	(記入式)	(記入式) * 24時間表 記	(記入式)		・医師・技師・会計職員・その他	(選集・中韓、スポルト・語・タバナム 語語 語・スポルト が ログム語・タベトナ が は いん さい かん	(選択式) ・旅行者 ・在留者 ・就労者	·男 ·女	(選択式) ·10歳未満 ·10代 ·20代 ·30代 ·40代 ·50代 ·60代 ·70代 ·80歳以上	(記入式)	(記入式) * 通訳した内容を簡潔に記入する。 * コールセンターの利用が特に効果的だった点(例: 説明に納得してもらえたなど)があれば、記入する。
例	9/25	13:15	13:35	長崎みな とメディカ ルセン ター	医師	韓国語	旅行者	女性	30 代		・症状の確認 ・インフルエンザ検査の実施 ・処方する薬の説明 ・インフルエンザ検査の実施について、当初はお金がか かるので嫌がっていましたが、最近流行していることや 周囲に感染させてしまうリスクを説明したところ、納得し でもらえました。
1				*選択し て下さい	* 選択して下さい	* 選択して下さい	* 選択して下さい	*選択して下さい	*選択して下さい		
2				* 選択し て下さい	*選択して下さい	*選択して下さい	*選択して下さい	*選択して下さい	*選択して下さい		

図 月次報告書(コールセンター→事務局)

医療機関に	こおける訪り	3外国人旅	行者受入制	態勢強化のた	めの実証事業
改善提	秦シート	(8)月分	From: *選択して下さい 事務局(㈱ケー・シー・エス九州支社 担当/石井) To : (メール)h_ishii@kcsweb.co.jp (FAX)092-472-4542
					医療機関にかかれるよう、市内全体の受入態勢を強化することを 本の受入態勢強化、魅力向上に繋がりますので、ぜひご協力くださ
①0日1-虫	ウナ 亞 ◇	+ W 🖃 l 🖶	· ** *h * * *h *	ニナモナル	
(1)8月1〜頁	<u>院を安診し</u> 旅行者	<u>/に外国人忠</u> │ 在留者	(有数を教え 就労者	えて下さい。	計
英語	加11111	11 亩 1	<u> </u>	CONS(41-9) E-(3)	0
中国語					0
韓国語					0
スペイン語				1	0
ポルトガル語					0
タガログ語					0
ベトナム語					0
その他(不明含む)					0
計	0	0	0	0	0
				どこか、など。	、 、②足りなかったり、迷ってしまうところはなかっ

図 月次報告書(医療機関→事務局・1/2ページ)

④コールセンターについてお聞かせ下さい。	
【記入のポイント】	
①多かった利用シーン、②コールセンター(通訳)ではなく、多言語ツールなどで対応できた場面はなかったか、③コーンター(通訳)を利用したからこそ対応できたこと(例:患者が納得してくれたなど)、④費用対効果(コールセンターの利料:1件15分以内で約2,000円)に見合うと思うか、など。	
⑤(コールセンターやマニュアル等の利用に関係なく)8月に受け入れた外国人患者の事例を教えて下さい。	
【記入のポイント】 ①スムーズに対応できた事例(成功例)、②時間がかかってしまったり、未収金が発生してしまった事例(失敗例)、③中」や「費用」が理由で診療に影響を与えたこと(例:明日帰国したいから入院したくない。お金が払えないので●●のはしなくていい。」など。考えられる要因や解決策を含め、出来るだけ具体的に記入下さい。	

図 月次報告書(医療機関→事務局・2/2ページ)

(1) 基本情報の整理

月次報告書から、以下の基本情報について整理し、長崎市における訪日外国人旅行者の医療機関受診 状況を把握するとともに、今後本格運用する場合の体制整備(人員配置、対応時間等)など、コールセンターの効果的な利用方法の検討に活用した。

- 医療機関及び入電者
- ・ 通話時間及び時間帯
- 患者属性、症状
- コールセンター利用率

(2)評価と課題の整理

月次報告書から、以下の情報について整理し、評価出来る点、課題である点を明確にし、マニュアル等の精査に活用した。また、マニュアル等で対応できるものと、コールセンターでなければ対応できないものとに分け、コールセンターの効果的な利用方法の検討に活用した。

- ・医療通訳が必要な場面であったか。(ツールの改善で対応できるのではないか…など)
- ・マニュアル等の項目と質は必要十分であったか。(マニュアルで想定していない項目はなかったか、 足りないツールはないか、意思疎通が十分図れたか…など)
- リスクヘッジに役立ったか。
- ・(全体を通して)費用対効果に見合ったものであったか。

(3)課題の検討

10 月の見直し期間において、上記(2)で整理された課題について解決策を検討した。解決策の検討にあたっては、次の点に留意した。

- 訪日外国人旅行者が安心して医療を受けられる体制に寄与するか。
- 医療機関が安心して訪日外国人患者を受け入れられる体制に寄与するか。
- 費用対効果に見合ったものであり、過大なコストとなっていないか。

(4)マニュアル等の改善

解決策を反映したマニュアル等を作成し、実証実験後期(11~12月)開始前に、全参加医療機関に配布した。

5-4-1 マニュアル、ツール、コールセンターを利用した事例(前期)

事	例	番	号	8-1							
±	<u>+</u> z	ルᆂ	却	対応日	平成29年8月22日	国籍	アラビア圏	言語	英語		
患	者	情	報	滞在区分	観光 在留 就労	性別	_	年代	_		
症			状			_					
利	用	状	況	ツール	_	コールセン	ター	0			
				利用シーン	利用シーン 受付 診察 検査 会計 その他()						
				・初診の患者では	初診の患者ではあったが、日本語も多少話せたため、受付においては、日本語とカタコトの英語(単						
	左	療機	見見	語程度)のみで対応できた。							
		惊恼	天	·MRI撮影時の技能	mが説明のためコ−ルセンタ	一を利用。技	師が、通訳者	が訳しやすい	ように医療		
報告				用語を使わない。	にう配慮することで、スムーズ	に対応できた	0				
報告内容				・会計時に説明の	ためコールセンターを利用。	スムーズに対り	芯できた。				
			①16:48~16:52								
	⊐— <i>,</i>	ルセン・	ター	通話時間帯	F間帯 ②17:26~17:28						
	(通	訳内	容)	·MRI検査の説明で	を行った。						
				・支払額の説明を行った。							

事	例	番	号	8-2							
_	+	.l =	±π	対応日	平成29年8月23日	国籍	フィリピン	言語	タガログ語		
患	者	情	報	滞在区分	観光 在留 就労	性別	_	年代	_		
症			状		腹部、	背中、胸の痛る	4				
利	用	状	況	ツール	_	コールセン	ター	0			
				利用シーン	受付 診察 検査 会計	その他()			
			・定期受診の患者で、以前までは英語で対応していたが、患者の母国語でコミュニケーションをとるこ								
	とで、今まで細かい点まで理解できていないことが分かった。										
				·受付、診察、検査	Eなど様々なシーンで利用す	る可能性があ	るため、一人の	の患者で複数	回入電する		
	厍	療機	思	ことを考えると、1	回2,000円の利用料は(積	みあがっていく	と)高いと感じ	る。(注:本事	業において、		
報		7京1及	大	医療機関が利用	医療機関が利用料を負担することはない。ただし、本格運用を想定した場合の費用対効果の意見						
報告内容				を求めるため、「(本事業での再委託先との契	約金額である)1件15分以	内2,000円か	かると考え		
容				たらどうか」につい	て質問している。)						
				・コールセンターの	方の対応はとても感じがよか	った。					
	・タブレットがもう少し大きく、机に置けるものだと使いやすい。										
		11.4.1	h_	通話時間帯	11:34~11:52			通話時間	18分		
	コールセンター ・服薬時の状況や、痛みの程度、今後(患者本人が)手術をする意向かどうかなど。 (通訳内容)										
	(通訳内容) ・(患者から)本サービスの利用料に対する質問があったが、「契約金額は教えられない」と対応した。										

事	例	番 号	9-1								
ш	+ .	± +n	対応日	平成29年9月25日	国籍	中国	言語	中国語			
患	者	青 報	滞在区分	観光 在留 就労	性別	_	年代	_			
症		状			心疾患						
利	用丬	犬 況	ツール	_	コールセン	ター	0				
			利用シーン	受付 診察 検査 会計	その他(·)				
報告内容	医療	基機関	いたため、コール・クルーズは引きるで、前の医について、前の医について、前のをは引きるの使命をはいて、関のを書から、大きないで、前のを表すので、前ので、前ので、前ので、は、一次では、一次では、一次では、一次では、一次では、一次では、一次では、一	を報する通訳が対応していたとフターを利用した。 海中に発症し、接岸後すぐり、芸書のみで対応した。 院直前まで未加入であると、収もやむなしというスターで、3回に分けて徴り、ならのクレンで、3回に分けて徴り、ないののでは、通訳と職員の代したり、もののには、通いとのので、3に変機関で代行することを、フルーズ船の日本側の代表を手配し帰ることと、ファルーで、といては、では、こちらは症状やを見ないには、こちらは症状やを見ないには、こちらは症状やをした。	こ救急搬送、3 思っていたが、 と考えした。 でした。(1 回 ットカーン同応はから、 でいたが、でが、ではなったが、でが行している。 なったが、ではなったが、中間ではなったが、中間ではなったが、中間ではなったが、中間ではなったが、中間ではなったが、中間ではないがあります。	到着時は意識 調べ直しても 未収の万円、2 1200万円、2 用して支払り、て を手続きと出ていまとして はれが、て保険が、この に果として療機関	不明の状態で らったところ、(生も懸念された 回目50万円、 とにな方法のたのが もらったのが もらったのかこと については にて、患者側がいて、 に、患者側がいて、	が に に に に に に に に に に に に に			
			・会計職員からの入雷								
	コール・	センター		、℡ と、入院費用の支払と転院Ⅰ	こついての説印	月。既に一部項	重いていたが 。	 追加で必要			
		'内容)		万円)について説明し、ご了		לניקו − יטעי טנ	C				
				/9~28までであり、この期間		対応は、医療	機関に在籍す	- る通訳が対			
)ときだけ通訳が別件で対応							

事	例	番	号	10-1								
ф	+/	.k =	±0	対応日	平成29年10月17日	国籍	不明	言語	英語			
患	者	情	報	滞在区分	観光 在留 就労	性別	女性	年代	30代			
症			状		好							
利	用	状	況	ツール	_	コールセン	ター	0				
				利用シーン	受付 診察 検査 会計	その他()				
				・ご主人が片言では	はあるが日本語が出来たたぬ	り、受付等にお	いてツールを	利用することに	はなかった			
				が、症状の話にな	が、症状の話になると、患者の話す日本語や、医師の英語では伝わりづらいところがあり、コールセン							
	医	医療機関 ターを利用したことで、正確なコミュニケーションが取れた。										
				・コールセンターを	コールセンターを利用しようとしたときに、英語通訳は「待ち状態」であったため、スタッフも付き添って							
				待つことになって	しまう。どのくらい待てばいい	か見通しがつく	ようなサービス	ス(待ち人数の	表示など)が			
報告				あれば、待ち時間	の間に別なことを行うなど対	†応がスムース	になると思う。					
報告内容				通話時間帯	13:36~13:45			通話時間	9分			
				・医師からの入電で	で、患者は妊婦3か月の女	生。ご夫婦で受	診。					
		ルセン	<i>₽</i> —	・前回行った検査	結果について、説明を行った	0						
		・医師から、次回MRI検査を実施しようと提案したが、患者より、MRI検査と分娩は帰国して行うつもり (通訳内容)										
	()	ני איים.	47	である、と申し出れ	があった。							
	・帰国に際し、航空会社よって妊婦への対応が違うことがあり、妊娠 8~9 ヶ月にならないと特別な対											
				応はしてくれない	可能性があることを伝え、ご	自身で航空会	社に問い合わ	せるよう話した	: •			

事	例	番	号	10-2						
	1/3				平成29年 10 月 18 日	 国籍	オランダ	言語	英語	
患	者	情	報		観光 在留 就労	性別	女性	年代	60代	
症			状	WEED.		 泰の痛み		710	1 00 10	
利	用		況	ツール	0	コールセン	<i>y</i> 4—	0		
11.3	713	1/1	70	 利用シーン		 その他()		
●時系列 (受付にて) ・来院し「イングリッシュOK?」と尋ねられ、「NO」と答える。 ・指さし会話集を利用し、「指さしで会話します」を指さしたところ、「OK」と回答。次いで、「コールセンーへ繋ぎます」を指したところ、「OK、OK」と回答。 ・通訳を介し、主な症状と支払方法について確認した。 ・自国で同じ症状で投薬を受けていたが、日本での滞在が9日間経ち、薬が切れそうで不安になったので来院したことのこと。 ・症状について、単に膝が痛いのではなく、膝の裏から下の方にかけて痛いなど、詳しく訊くことができた。 (診察にて) *コールセンターからの報告内容を参照 (会計にて) ・会計後、処方箋が出ていたため調剤薬局へ行くよう、コールセンターの通訳に説明を依頼した。また、通訳から「薬局までの道案内の説明は必要か」と質問があったが、すぐ近くのため職員だけで多								不安になった べことができ な頼した。ま		
報告内容				の通訳者が慣れ ・通訳を介すと、細 ・接続までの待ち眼	いなかったので、待たせてしま ていたので、想像よりも自然ないな話が聞き出せた。 時間が気になったため、早く 108:54~9:06	な対応が出来	た。	寺間を要した、□	ールセンター ①12 分	
				通話時間帯				通話時間		
	②32分 ①について ・症状の確認。足の痛みが強くなったため、薬が欲しいとのこと。 ・支払いに関して、保険会社の連絡先を確認、また、診療費については、現金で支払って頂くよう要認し、了承を得た。 ②について ・自国の病院にも通い、医者から薬処方されていたが、日本に来る際飛行機に乗ったせいか、薬を飲んでも痛みが治まらなかったとのこと。 ・看護師が足の痛い部分を確認。足首以外足全体痛いとのこと。所持している薬を確認。 ・患者より、来週帰国するので、出来れば帰国前に痛み止め薬が欲しいと要望。 ・看護師より、所持している薬と似たような成分が含まれている貼り薬や塗り薬があるので、肌のアレルギーがあるかどうかを確認。特にないということなので、薬局まで案内する旨を伝えた。									

(マニュアル)

- JNTOHPに掲載されている「ATM検索」のリンク先URL(日本語)を掲載して欲しい。(8月)
- ・文字を大きくするなど見やすくして欲しい。(8月)
- ・パスポートの確認(コピー)や支払方法の確認(現金 or カード)は、現在も行っており、必須項目とした方が良いと思われるが、デポジットについて必要性は感じるが、実際行うとなるとお金のことなので、会計システムの都合等もあり難しいと思われる。必須項目というよりも「行った方が良い。」という程度に留めてはどうか。(9月)
- 受付では診療科のみ判断して、問診票の記入自体は、受付後に待っているときに記入してもらうことがほとんどで、しばらくしてから診療科の看護師が確認(場合によって追加の質問)する形が多い。よって、マニュアルも、受付で診療申込書と問診票を渡すという流れではなく、受付の最後に「問診票を記入してお待ちください。」という流れの方が、病院としてはしっくりくると思う。(9月)
- ・未収を防ぐためには、あらゆる支払手段の可能性を考えること、医療機関職員が現金の引き出しに 同行するなど、徹底した対策が必要である。(9月)
- ・中国人(特にクルーズ客)は英語も話せないことが多く、また即応を求めることも多い。このような国民性もマニュアル等に記載した方がいいかもしれない。(9月)

(ツール)

- プライバシー保護のため、コールセンターの利用開始時に「医療通訳(第三者)が介在する」旨の 了承を得るシートなどが必要ではないか。(8月)
- ・院内で大声を出すなどする外国人患者もおり、言葉が通じないので注意も出来ない。「お静かに」 というようなツールがあるといいと思う。(9月)
- 言語確認の次に、「コールセンターの利用有無(患者負担だがいいか)」の意思確認のための指さし会話が必要である。(10月)

(コールセンター)

- ・検査で利用する場合、検査前の説明(必要性や内容、同意を得る)で1回、検査後の説明(結果等)で1回必要となり、計2回入電することになりコストがかかる。また、検査結果により追加で検査が必要となった場合、これが繰り返されることになり、さらに負担が大きくなる。
 - なお、当初から2つ検査を行う予定であれば、まとめて説明することが可能だと思う。(9月)
- 医師が症状を詳しく確認するときに特に重要なので、このシーンでの積極的な利用を勧めるといい。 (9月)
- 患者から費用を徴収する場合、事前に了承を得る必要がある。(10月)

(その他)

・診断書を英語で書いて欲しいという要望が多いが、対応に時間がかかることがある。日本語の診断 書を英訳してくれる会社を紹介して欲しい。(9月)

課題① 医療費未払いの可能性があっても治療を継続

救急搬送された患者において、旅行保険未加入と思っており、未収も懸念された事態があった。該当 医療機関は未収もやむなしという判断で治療を行った。結果的に保険に加入していることが判明し、事 なきを得たが、救急搬送等の場合、医療機関は未収の懸念を抱えながらも治療を行わざるを得ないとい う課題が明らかとなった。

課題② コールセンターの利用を躊躇してしまう可能性

コールセンターは使用量に応じて課金されるため、不必要な利用は患者負担を増加させてしまう。しかしながら、その判断(コールセンターを利用してでも伝えるべきかどうか)は医療機関側に委ねられているところもあり、利用を躊躇してしまう可能性がある。

課題③ 受付時の流れが現場と即さない

受付時の流れは、医療機関の規模が大きくなるほど分業となることが多い。そのため、決して多いとは言えない外国人患者を対応するにあたり、マニュアルやツール等を用意していても、受付に係る多くの医療機関関係者が普段から使い慣れておかないと、実際に使いこなせない事態になりかねない。

改善① マニュアルに章ごとに未払い対策をまとめて掲載

章の最後に「このシーンで出来る未払い対策」としてまとめて掲載し、漏れがないか確認できるようにした。一部は本文中にも記載があり、再掲となるものもあるが、未払い対策の確実な実行のため、必要と考えた。

改善② 指さし会話集及び診療申込書に「コールセンター利用意向確認」を追加

コールセンターが利用できること、有料であること、患者負担であることについて、意向を確認できるように改善した。医療機関関係者が不安なくコールセンターを利用できるために、必要と考えた。

改善③ 受付時の流れを改善

前期版のマニュアルでは、診療申込書と問診票は同じタイミングだったが、これはクリニックのような比較的規模の小さな医療機関での流れであり、外国人旅行者の受診が想定される比較的規模の大きい 医療機関では、診療申込書記入後に、看護師等が問診票に基づいて問診を行うと指摘があり、改善した。

5-4-4 マニュアル、ツール、コールセンターを利用した事例(後期)

事	例	番	号	11-1								
±	_±∠	情	報	対応日	平成29年11月1日		国籍	不明	言語	英語		
患	者	泪	拟	^x 滞在区分 観光 在留 就労 性別 女性		年代	50代					
症			状		左	腕の	炎症					
利	用	状	況	ツール	レ ー コールセンター 〇							
				利用シーン	受付 診察 検査 会計	その他	<u> </u>)			
	左	√ ⇔ ‡继	見 見	・救急外来へ来院	対急外来へ来院した患者。							
		撩饭	療機関 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・									
				・対応した医師が芽	英語に堪能だったため、以後	はコー	ールセンタ	マーを使用せ [・]	ず対処した。			
報告				通話時間帯	①17:34~17:40				通話時間	①6分		
報告内容				短码时间'市'	②17:43~17:48				迪 珀时间	②5分		
	⊐	ルセン	ター	・9ヶ月前に肺塞棒	9ヶ月前に肺塞栓症になったとの事で、今左腕が炎症を起こしている為診察したい来院。 救急室で							
	(通	訳内	容)	左腕を診るという	左腕を診るということで、一旦切電。							
				・痛い所の確認と息	見苦しいかの確認。左腕に腫	れ物	があり炎	症していること	と息苦しくはな	いことを確認		
				して終話。								

事	例	番	号	11-2						
			+0	対応日	平成29年11月8日	国籍	韓国	言語	韓国語	
患	者	情	報	滞在区分	観光 在留 就労	性別	女性	年代	60代	
症			状		不明(紀	と過観察で受 認	参)			
利	用	状	況	ツール	_	コール	センター	0		
		利用シーン 受付 診察 検査 会計 その他()		
	医	療機	関・定期受診の患者のため、特別な対応はなかったが、健診を当院で受診したいなどコミュニケ							
				が取れた。						
				通話時間帯	9:18~9:32			通話時間	14分	
報				8月以来の来院のため、その後何か変わりは無かったか伺った。特に変わりなく、血圧は上が 120~						
報告内容				130、下が70~7	75くらいとのこと。 今飲んでに	い る薬は少し残	っている。今は	は12週毎に来	院しているの	
容	⊐- <i>,</i>	ルセン・	ター	で、次回は1月	31 日になる。それまでの薬を	を今回処方す	ることになった	0		
	(通訳内容) ・患者が長崎市の無料健康診断の通知をもらっているが、どこで受ければいいのかわからず、言葉も									
		わからないのでこちらで受けられるか?と質問された。この病院でいつでも受けられるので、朝食は摂								
	らずにきてくださいとお伝えした。									
		・通訳サービスも 12 月までは使えるので、それまでに来たほうがいいとお伝えし、終話。								

事	例	番	号	12-1						
車	*	//主	計	対応日	平成29年 12月 13日	[国籍	韓国	言語	韓国語
患	者	情	報	滞在区分	観光 在留 就労 不明	'	性別	女性	年代	30代
症			状			不同	明			
利	用	状	況	ツール	_		コール	センター	0	
				利用シーン	受付 診察 検査 会計	その作	也()	
報	医	療機	関	・問診票の記入に	ついて、内容を通訳してもら	った。				
報告内容				・端末の立ち上げ	こ時間を要したが、それ以タ	はス	ムーズで	あった。		
容		レセン	ター	通話時間帯	10:59~11:06				通話時間	7分
	(通訳内容) ・問診票を書いてもらうのにあたり、その内容を通訳した。									

事	例	番	号	12-2							
	+/	=	+0	対応日	平成29年12月20日	国籍	不明	言語	英語		
患	者	情	報	滞在区分	観光 在留 就労	性別	女性	年代	30代		
症			状			発熱					
利	用	状	況	ツール	_	コール	センター	0			
				利用シーン	受付 診察 検査 会計・	その他(·)			
	左	療機	月月	・他院からの紹介	患者であったが、通訳を介す	見者であったが、通訳を介すと患者とのコミュニケーションが非常にスムーズにとれ					
報		惊惤	因	た。							
報告内容				・順番待ちが長く、	そのことを患者に伝えること	ができず、不多	こに思った。				
容		ルセン	Ь	通話時間帯	14:49~14:54			通話時間	5分		
		からう 訳内		・「他の医療機関を受診したところ、詳しい検査を受けるよう指示されたため来院した」という旨を通訳							
	(迪	ロノトノ	台)	して終話。							

(ツール)

- 何かと「少しお待ちください。」という場面があるので、それだけの指さし会話集(カードのようなもの?)があると、便利だと思う。(11月)
- ・受付など定型業務においては、通訳を利用するよりも指さし会話集などの方が素早く対応ができるが、そのためには指さし会話集にある程度慣れておくことが必要である。(12月)
- ・医療機関によっては、基本的にすべての患者に対して行う簡単な検査(検温、血圧測定、体重の確認など)があるため、この項目を指さし会話集の問診の部分に入れてもらいたい。(12月)
- ・診療申込書や問診票について、内科と外科があれば概ね足りると思う。ただ、聞きたい内容は医療機関や医師によって少しずつ違うと思われる。今回のものは、そのベースとして役立つので、あとは各医療機関でアレンジすればいい。(12月)
- 「選定療養費」は紹介状を前提とした日本独特の制度だと思う。海外では紹介状の制度はないし、 外国人旅行者は基本的に自由診療なので、紹介状及び選定療養費に関するものは不要である。(1 2月)

(コールセンター)

- 費用がかかる場合、どうしても使用を躊躇してしまうことが考えられる。(11月)
- ・タブレット端末の使用方法がわからないと、いざというときに使えないため、院内で使い方について講習など開く必要性を感じた。(11月)
- ・患者がコールセンター利用料を負担するか否かとなると、医療の格差に繋がってしまうのではないかという懸念がある。(11月)
- 順番待ちであることが多かった。混雑するのはわかるが、患者も不安に思ってしまうので、繋がるまでの目安時間(待ち時間・人数など)がわかるシステムだといいと思う。(12月)
- コールセンターの利用料が1回2,000円というはやや高いと感じる。(12月)

(その他)

- 長崎市は外国人就労者も多く、企業側の通訳が同行してくることが多い。コールセンターの利用料などの費用を企業側がある程度負担すれば、通訳が同行する必要がなくなり、企業側にもメリットが生まれるかもしれない。(11月)
- 最近は造船関係でロシア人の受診も増えている。今後、ロシア人も対象として検討して欲しい。(1 2月)
- 処方薬について、院外処方だと今度は薬局での対応が課題になると思う。(12月)
- ・外国人患者の受診は頻繁にはないため、マニュアルやツールの使い方に慣れていないことも考えられるため、定期的に講習会などを行ってもらいたい。(12月)

国人患者数

■マニュアル、ツール、コールセンターを利用しなかった事例

事	例	番	号	CS-1								
患	±	者情	報	対応日	平成29年8月9日	国籍	韓国	言語	韓国語			
忠	白	1月	拟	滞在区分	観光 在留 就労	性別	_	年代	_			
症			状			_						
報				・事業の周知前だ	・事業の周知前だったため、院内に偶然いた韓国語を話せる関係者に通訳となってもらい対応した。							
報告内容	医	療機	関	(関係者は研修で	で来ていたため、不在だった	場合を考えると	:、対応に苦慮	したことが容り	易に予想され			
容				た。)								

事	例	番	号	CS-2											
#	±	/丰	#G	対応日	平成29年8月9日	国籍	韓国	言語	韓国語						
患	者	情	報	滞在区分	観光 在留 就労	性別	_	年代	_						
症			状		左足	中足骨骨折									
				・階段を上がるときに足をぶつけたとのことで、時間外に通訳を伴って来院した。よって、対応は日本											
語で行った。															
45										・診断書について、	今回の処置内容や今後の	治療内容など、	細かな点まで	で記入を求めら	られ、通常そ
報告内容	厍	支 幽	盟	こまでの記載はし	医師が対応 ⁻	するのにかなり	の時間を要								
内容	・診断書について、今回の処置内容や今後の治療内容など、細かな点まで記入を求められ、通常そこまでの記載はしていないと何度説明しても納得してくれず、医師が対応するのにかなりの時間を要した。最終的には、完治するまでに予測される期間を記入することで決着したが、医師本人は「ちゃ														
				んと理解してくれ	たのか」と不安に思ったとのこ	<u>-</u> ک。									
				・当時、当直医は2	2名(内科系1名·外科系1名	名)しかおらず、	対応した医師	i(外科系)はこ	の間(約3時						
				間)付きっきりとな	り、仮眠が取れない事態とな	なった。									

■実証実験期間中の外国人患者の受診数

表 外国人患者の受診者数(平成29年8月~12月)

		合	計		
	旅行者	在留者	就労者	その他(不明含む)	計
英語	2	1	1	0	4
中国語	1	0	0	0	1
韓国語	2	2	0	0	4
スペイン語	0	0	0	0	0
ポルトガル語	0	0	0	0	0
タガログ語	0	1	3	0	4
ベトナム語	0	0	0	0	0
その他(不明含む)	0	0	20	45	65
計	5	4	24	45	78

^{*}旅行者、在留者、就労者については、診察中の会話などで明らかである場合のみ計上し、明らかでない場合はすべて「その他」に計上している。また、診療時の使用言語も同様に、明らかである場合のみそれぞれ計上し、明らかでない場合や通訳者が同行した場合は「その他」に計上した。

課題① 外国人旅行者を対応する場合、日本人より確認事項が多い

外国人旅行者相手となると、日本人より確認事項等が多くなり、何かと待たせてしまうことがある。 このとき、何も言わずにいると、患者は不安を感じてしまうのではないかという不安がある。

課題② 医療機関が自ら検討すべきことも多い

マニュアルはあくまで標準的なものを掲載しており、各医療機関のルールと必ずしも一致するものではなく、医療機関自らが検討すべきことが多い。

課題③ コールセンターの利用傾向が強い

コールセンターの有効性は、前期でも確認されているが、後期においては事例4件全てがコールセンターのみの利用であった。また、そのうち1件は(医療機関所定の)問診票の内容について通訳するものであり、多言語説明資料を利用すれば、コールセンターを利用せずに済んだと考えられる。患者の緊急度等にもよるが、ツール等とコールセンターの使い分けが出来ていないという課題が明らかとなった。

改善① 指さし会話集に、よく使う「少々お待ちください」を全シートに掲載

「少々お待ちください」という指さし会話を、指さし会話集の全シート最下部に掲載し、相手に現状を知らせられるようにした。

改善② マニュアルはあくまで「基本的なもの」である旨の記載

マニュアル、ツール等について、自らの医療機関に合わせた流れや項目を追加するよう要望があったが、本事業においては「標準的なマニュアル」を作成するのが目的であるため、全ての要望を叶えることが出来ない。そのため、マニュアルの冒頭に「基本的な流れを記載している」とし、医療機関による柔軟な対応を求めることとした。そのため、保証金の有無やその設定額など、医療機関が自ら検討・設定するべきことも多いため、各章の最後にメモ欄を用意し、ここに医療機関独自の対応策を記載できるようにした。

改善③ ツールとコールセンターの使い分けを明確に

コールセンターの効果的な利用のため、出来るだけツールで対応すべきところに、具体的に「多言語ツール: 〇-1」などと明記することで、利用しやすい(見つけやすい)よう改善した。

課題① コールセンターの利用有無による医療格差

要望等の中に「患者がコールセンター利用料を負担するか否かとなると、医療の格差に繋がってしまうのではないか。」という懸念が挙がった。国民皆保険制度が浸透している日本では、医療機関側は「医療は平等」と意識しており、医療機関が安心して外国人旅行者を受け入れるための課題であると言える。

課題② 薬局における外国人旅行者受入態勢

今回の実証では具体的な事例として発生してはいないが、現在の日本における医療制度では院外処方が基本であり、薬局における対応が課題となるのではないか、との指摘があった。

通常、処方薬や処方箋の説明(多言語説明資料あり)は医療機関で行うが、飲み方指導や常用薬との飲み合わせなど、薬局の役割にも着目することが必要と考えられる。

(1)事例一覧

- ・コールセンターを利用した事例は、9件12通話であった。
- ・最も多い滞在区分は「観光」で、次いで「在留」、最も多い利用シーンは「受付」で、次いで「診察」「会計」と続いた。
- ・1回あたりの通話時間は、最短が2分、最長は32分で、平均通話時間は約10分であった。
- 医療機関からの報告により、実証期間中の外国人患者数(コールセンター等の利用有無を問わず)は78件であったことから、コールセンター利用率は11.5%であった。

No.	事例番号	国籍	言語	症状	滞在区分			シーン			通話時間		
INO.					観光	在留	就労	不明	受付	診察	検査	会計	(分)
1 ;	1 i 8-1 不明		不明 英語 不明	不明		0					0		4
2 '	0-1	1199	火品	1199		U						0	2
3 ii	8-2	フィリピン	タガログ語	腹部、背中、胸の痛み		0				0			18
4 iii	9-1	田中	中国語	心疾患	0							0	8
5 iv	10-1	不明	英語	妊娠			0			0			9
6 v	10-2	オランダ	英語 膝の痛み	味の皮な	0				0				12
7	10-2	カラング		/ファー 英品 「旅の浦の			0		0	32			
8 ,,	8 9 vi 11-1 不明 英語	本明	# 55	左腕の炎症	0				0				6
9		央市	品 上腕の炎症	O				0				5	
10 vii	11-2	韓国	韓国語	不明		0		00000000		0			14
11 viii	12-1	韓国	韓国語	不明				0	0				7
12 ix	12-2	不明	英語	発熱	0				0				5
	合計					3	1	1	5	4	1	3	
平均通話時間(分)							10.2						

表 コールセンターを利用した事例一覧

表 コールセンターを利用した患者数(国籍別(左)・言語別(右))

国籍	患者数
韓国	2
中国	1
オランダ	1
フィリピン	1
不明	4
合計	9

言語	患者数
英語	5
中国語	1
韓国語	2
タガログ語	1
合計	9

(2) コールセンターに対する評価と課題

おおむね好意的な評価であり、「細かな症状が聞き取れた」「今までは英語を用いていたが、母国語でコミュニケーションを取ると、より詳しく聞けた」など、特に診察シーンでの利用が効果的だったようで、患者の状態、希望などを正確に把握するため、積極的な利用が望まれる。また、支払方法の説明などでも利用されており、未払い対策として一定の効果が見込まれる。

一方で、接続までの待ち時間、通訳者にとってもわかりやすい表現、利用料負担、不必要な利用など、 課題があることもわかり、特に利用料に関する課題は、医療機関側が利用を躊躇してしまう、医療格差 に繋がる懸念があるなど、活用に消極的とならざるを得ない課題であると言える。

これらをもとにマニュアルやツールを改善し、より充実した内容のものとなった。

(3) マニュアル、ツールに対する評価と課題

改善点など多数のご意見を頂いた。特に、コールセンターの利用意向確認、「少しお待ちください」 という指さし会話など、実際に利用したからこそ判明した改善点も数多くあった。

コールセンターの利用料負担や、通訳しながらの対応時間などを考慮すると、受付など比較的定型である業務については、指さし会話集がスムーズな対応には有効であり、コールセンターとツール等の使い分けが必要であることがわかった。

一方で、医療機関毎に違う来院時の流れや問診内容など、医療機関が自ら検討すべきことも多く、マニュアルだけで解決しないことが明確となった。

これらをもとにマニュアルやツールを改善し、より充実した内容のものとなった。

(4) その他の意見等

マニュアル、ツール、コールセンターなど、いずれも外国人旅行者の受入態勢強化に効果的であることがわかったが、より効果的なものとするためには、日頃から使い方に慣れておくことが必要で、その啓発等のために、定期的な講習会などの開催の必要性も明らかとなった。

その他、英文診断書の作成、外国人受入に対する費用負担方、薬局での対応など、本業務の範囲外においても、今後外国人旅行者対応を検討する必要があることが明らかとなった。

6. 外国人旅行者への周知

6-1 外国人旅行者の受け入れを円滑に行う医療機関のリスト化

「8. 医療機関を対象として講習会」において、リスト化の可否について参加医療機関に意思確認を 行い、下表のとおり2つの医療機関から了承が得られた。

医療機関名	住所	電話番号	診療科		
長崎みなと メディカルセンター	長崎市新地町6-39	095-822-3251	リウマチ科、リハビリテーション科、外科、眼科、呼吸器内科、呼吸器外科、消化器内科、消化器外科、循環器内科、新生児小児科、肛門外科、乳腺外科、胸部外科、病理診断科、ペインクリニック・緩和ケア内科、産婦人科、耳鼻いんこう科、小児科、小児外科、心療内科、神経内科、整形外科、精神科、内科、泌尿器科、皮膚科、放射線科、麻酔科、糖尿病代謝内科、内分泌内科、臨床腫瘍科、脳神経外科、形成外科		
長崎記念病院	長崎市深堀町1-11-54	095-871-1515	内科、外科、小児科、整形外科、消化器 科、循環器科、呼吸器科、泌尿器科、リハビ リテーション科、形成外科、放射線科、脳神 経外科、心臓血管外科、麻酔科、胃腸科、 肛門科		

リーフレットの作成にあたっては、観光庁の「日本を安心して旅していただくために具合が悪くなったときに役立つガイドブック」を活用することとし、表紙面に「長崎市版」であること、裏表紙に「外国人旅行者の受け入れを円滑に行う医療機関のリスト」を掲載することとした。

表紙及び裏表紙以外のページについては、観光庁及び発注者等と協議した結果、そのまま活用することとしたため、本報告書においては表紙及び裏表紙のみ掲載する。



図 外国人周知用リーフレット(日本語版・表紙)

訪日外国人旅行者受入可能な医療機関

病院名 (HP)	住所	電話番号	受付時間	クレジット カード対応
長崎みなと メディカルセンター http://shibyo.nmh.jp/	長崎市 新地町 6-39	095-822-3251	【初診の方】 月~金曜日 8:30-11:00 ■休診日:土·日·祝 ※急患の場合を除く	0
長崎記念病院 http://www.nmhp.or.jp/	長崎市 深堀町 1-11-54	095-871-1515	月~金曜日 8:30-16:30 土曜日 8:30-11:30 ■休診:日·祝 ※急患の場合を除く	-



図 外国人周知用リーフレット(日本語版・裏表紙)

Nagasaki City

For safe travels in Japan

Guidebook for when you are feeling ill

Editorial supervisor: Taro Kondo (Vice Chairman of the Tokyo Medical Association) Masami Ishii (Executive Director of the Japan Medical Association) Satoshi Kamayachi (Executive Director of the Japan Medical Association)

Guide for using medical institutions





























図 外国人周知用リーフレット(英語版・表紙)

Medical institutions that can accept foreign visitors to Japan

Hospital name (HP)	Address	Telephone	Reception hours	Credit card
Nagasaki Harbor Medical Center http://shibyo.nmh.jp/	6-39 Shinchi- machi, Nagasaki City	095-822-3251	[First visit patients] Mon-Fri 8:30-11:00 ■Closed: Sat, Sun and National Holiday ※ Except for emergencies.	0
Nagasaki Memorial Hospital http://www.nmhp.or.jp/	1-11-54 Fukahori- machi, Nagasaki City	095-871-1515	Mon-Fri 8:30-16:30 Sat 8:30-11:30 ■Closed: Sun and National Holiday ※ Except for emergencies.	-

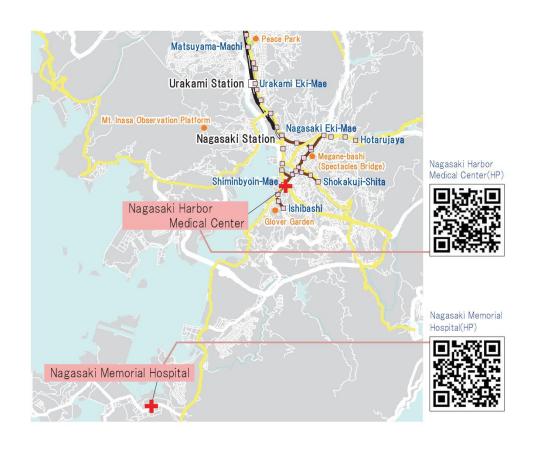


図 外国人周知用リーフレット(英語版・裏表紙)

나가사키시

일본을 안심하고 여행하실 수 있도록

몸이 좋지 않을 때 도움이 되는 가이드북

감수/곤도 타로 (도쿄도 의사회 부회장) 이시이 마사미 (일본 의사회 상임이사) 가마야치 사토시 (일본 의사회 상임이사)

의료기관의 이용 가이드





























図 外国人周知用リーフレット(韓国語版・表紙)

일본 외국인 여행자 수락 가능한 의료 기관

병원명 (HP)	주소 전화번호		접수시간	신용카드 대응
나가사키 미나토 메디컬센터 http://shibyo.nmh.jp/	신지마지 095-822-3251 6-39		【초진 환자】 월~금요일 8:30-11:00 ■휴진일:토•일·공휴일 ※응급환자는 제외	0
나가사키 기념 병원 http://www.nmhp.or.jp/	나가사키시 후카마치 1-11-54	095-871-1515	월~금요일 8:30-16:30 토요일 8:30-11:30 ■휴진일:일•공휴일 ※응급환자는 제외	1-



図 外国人周知用リーフレット(韓国語版・裏表紙)

长崎市

让您的日本之旅更加安心

身体不适时的 应急指南

监修/近藤太郎(东京都医师会副会长) 石井正三(日本医师会常任理事) 釜萢敏(日本医师会常任理事)

医疗机构使用指南





























図 外国人周知用リーフレット(中国語(簡体字)版・表紙)

可以接受外国游客到日本的医疗机构

医院名称 (HP)	地址	电话号码	挂号时间	信用卡支付
长崎港医疗中心 http://shibyo.nmh.jp/	长崎市 新地町 6-39	095-822-3251	【初诊患者】 周一~周五 8:30-11:00 ■停诊日: 周六、周日、 节假日 <u>※急诊患者除外</u>	0
长崎纪念医院 http://www.nmhp.or.jp/	长崎市 深堀町 1-11-54	095-871-1515	周一~周五 8:30-16:30 周六 8:30-11:30 ■停诊日:周日、节假日 ※急诊患者除外	-



図 外国人周知用リーフレット(中国語(簡体字)版・裏表紙)

長崎市

讓您的日本之旅更加安心

身體不適時的 應急指南

監修/近藤太郎(東京都醫師會副會長) 石井正三(日本醫師會常任理事) 釜萢敏(日本醫師會常任理事)

醫療機構使用指南





























図 外国人周知用リーフレット(中国語(繁体字)版・表紙)

可以接受外國遊客到日本的醫療機構

醫院名稱 (HP)	地址	電話號碼	掛號時間	信用卡支付
長崎港醫療中心 http://shibyo.nmh.jp/	長崎市 新地町 6-39	095-822-3251	【初診患者】 週一~週五 8:30-11:00 ■停診日: 週六、週日、 節假日 ※急診患者除外	0
長崎紀念醫院 http://www.nmhp.or.jp/	長崎市 深堀町 1-11-54	095-871-1515	週一~週五 8:30-16:30 週六 8:30-11:30 ■停診日: 週日、節假日 ※急診患者除外	_



図 外国人周知用リーフレット(中国語(繁体字)版・裏表紙)

7. 受入に関する意識調査及び効果検証

7-1 講習会の実施

7-1-1 実施概要

(1)目的

医療機関に対し、本事業で作成したマニュアル、ツール等についてその活用方法を、また、コールセンターと同時活用することで一層効果的であることを説明し、外国人患者の受け入れへの理解を深め、 長崎市全体の受入態勢強化を図ることを目的とした。

(2) 日時と場所

第1回:平成30年1月30日(火) 第2回:平成30年2月6日(火)

時 間:17:00~18:00 (両日とも)

場 所:長崎市民会館文化ホール第5会議室(両日とも)

(3) 対象者

長崎市内にある医療機関(46施設)の事務職員、看護師、医師、技師などの職員

(4) 周知方法

本事業で作成したマニュアル、ツール等を長崎市内にある46医療機関に送付した際、講習会開催案内兼参加申込書を同封し、FAXによる事前申込制とした。

(5)参加医療機関数と人数

第1回:3医療機関5名 第2回:7医療機関13名

表 講習会に参加した医療機関

		旧日	参加人数				
医療機関名	1/30	2/6	事務職員	医師	看護師	その他 (医療通訳)	計
長崎記念病院	0		1				1
長崎原爆病院	0		2				2
高原中央病院	0		2				2
長崎あじさい病院		0	1				1
済生会長崎病院		0	2				2
長崎みなとメディカルセンター 市民病院		0				1	1
聖フランシスコ病院		0	1				1
長崎大学病院		0	4				4
ニュー琴海病院		0	1				1
和仁会病院		0	2				2

(6) 事前送付資料

講習会がより効果的なものとなるよう、事前に下記資料を長崎市内にある医療機関(46施設)に配布し、講習会当日に持参するよう求めた。

- ①受付・診療マニュアル(1部)
- ②指さし会話集(1部)
- ③多言語説明資料(各1部)

(7) 当日配布資料

講習会当日、会場で下記資料を参加医療機関に配布した。

- ①次第
- ②主催者挨拶資料
- ③策定過程説明資料
- ④外国人旅行者受入に関するアンケート調査票
- ⑤リーフレット掲載可否確認表(1医療機関につき1枚)

(8)講習会の様子





図 講習会実施中の様子

表 マニュアル、ツール等及び講習会開催案内送付一覧

NO	施設名	郵便番号	所在地
1	(医)昭和会 長崎あじさい病院	〒850-0918	長崎市大浦町10-40
2	(医)博和会 愛宕病院	〒850−0822	長崎市愛宕4丁目14番1号
3	社会(医) 春回会 井上病院	〒850-0045	長崎市 宝町6番12号
4	長崎掖済会病院	〒850-0034	長崎市樺島町5-16
5	(医)琴生会 大石共立病院	〒851−3102	長崎市琴海村松町246
6	(医)健正会 大久保病院	〒851-0113	長崎市戸石町1470-1
7	社会医療法人健友会 上戸町病院	〒850-0953	長崎市上戸町4丁目2-20
8	長崎記念病院	〒851-0301	長崎市深堀町1丁目11-54
9	日本赤十字社 長崎原爆病院	〒852-8104	長崎市茂里町3-15
10	(医)光仁会 光仁会病院	〒852-8123	長崎市三原3丁目643番地
11	(医)光晴会病院	〒852-8053	長崎市葉山1丁目3-12
12	(医)恵会 光風台病院	〒851-2215	長崎市鳴見台2丁目45-20
13	(医)慈惠会 小江原中央病院	〒851-1132	長崎市小江原2丁目1-20
14	独立行政法人国立病院機構 長崎病院	〒850-0835	長崎市桜木町6-41
15	(医)同仁会 小林病院	〒850-0037	長崎市金屋町2-9
16	(社福)恩賜財団済生会 長崎県済生会支部 済生会長崎病院	〒850−0003	長崎市片淵2丁目5-1
17	三景台病院	〒850-0823	長崎市弥生町7-43
18	(医)清潮会 三和中央病院	〒851−0403	長崎市布巻町165番地1
19	地方独立行政法人長崎市立病院機構 長崎みなとメディカルセンター 市民病院	〒850-8555	長崎市新地町6-39
20	(社福) 十善会 十善会病院	〒850-0905	長崎市籠町7-18
21	(医)昭和会 昭和会病院	〒850-0911	長崎市東山手町6-51
22	(医)衆和会 長崎腎病院	〒850-0032	長崎市興善町5-1
23	(宗)聖フランシスコ病院会 聖フランシスコ病院	〒852-8125	長崎市小峰町9-20
24	(医)緑十字会 高原中央病院	〒850-0873	長崎市諏訪町6-24
25	(医)保善会 田上病院	〒851-0251	長崎市田上2丁目14-15
26	(医)友愛会 田川療養所	〒852−8045	長崎市錦2丁目1-1
27	(医)誠仁会 千綿病院	〒851-0133	長崎市矢上町9番12号
28	(医)昌生会 出口病院	〒851-1134	長崎市柿泊町2250
29	出島病院	〒850-0862	長崎市出島町12-23
30	(医)徳洲会 長崎北徳洲会病院	〒852−8061	長崎市滑石1丁目12番5号
31	長崎大学病院	〒852−8102	長崎市坂本1丁目7-1
32	(医) 後藤会 ながさき内科・リウマチ科病院	〒850-0832	長崎市油屋町1-21
33	(医)厚生会 虹が丘病院	〒852−8055	長崎市虹が丘町1-1
34	(医) 志仁会 西脇病院	〒850-0835	長崎市桜木町3-14
35	二二一琴海病院	〒851−3213	長崎市琴海形上町1849番地7
36	(医)外海弘仁会 日浦病院	〒851−2326	長崎市下黒崎町1402番地
37	日見中央病院	〒851-0126	長崎市芒塚町22-3
	廣中病院	〒851-0252	長崎市田手原町811-9
39	(医)厚生会 道/尾病院	〒852-8055	長崎市虹が丘町1-1
40	重工記念長崎病院	₹850-0063	長崎市飽の浦町1-73
41	(医) 緑風会 長崎みどり病院	〒852−8022 =052,0122	長崎市富士見町18番24号
42	(医)稲仁会 三原台病院	₹852-8123	長崎市三原1丁目8番35号
43	長崎友愛病院	〒851-0401 〒850-0075	長崎市蚊焼町2314番地1
44	(医)協治会 杠葉病院	〒850-0975 〒850-0851	長崎市三和町413
45	(一社)是真会 長崎リハビリテーション病院 /医\和/	〒850-0851 〒851-0102	長崎市銀屋町4-11
46	(医)和仁会 和仁会病院	〒851−0103	長崎市中里町96

平成30年1月吉日

医療機関 各位

長崎市文化観光部観光推進課課長 濵田 貴博

医療機関における訪日外国人旅行者受入体制強化のための実証事業に係る 受付・診療マニュアル、多言語ツールの送付について (ご案内)

平素より本市に観光並びに医療行政に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。 さて、本市では訪日外国人旅行者の増加に伴い、市内医療機関の受診機会が増加してい る現状を踏まえ、国土交通省九州運輸局観光部と連携し、長崎市内の医療機関が安心して 外国人旅行者を受け入れることができるよう、医療通訳コールセンターの設置を含めた検 討を行っているところです。

つきましては、標記事業において作成した「受付・診療マニュアル」や「多言語ツール」をお送り致しますので、ぜひご活用ください。また、今回お送りしましたマニュアル、ツールの活用法に関する講習会を添付資料のとおり実施致しますので、合わせてご参加お願い申し上げます。(既に講習会へお申込み頂いている医療機関様につきましては、重複したご案内となりましたこと、ご容赦ください。)

なお、マニュアル、ツールの発送及び講習会については、発送作業及び参加とりまとめ を株式会社ケー・シー・エス九州支社に委託しておりますこと、申し添えさせて頂きます。

以上

【実施主体】

国土交通省九州運輸局観光部観光企画課(担当:三木、田中) 長崎市文化観光部観光推進課(担当:末安、梅澤)

【委託事業者】

株式会社ケー・シー・エス九州支社(担当:松本、石井)

図 マニュアル、ツール等の送付案内

長崎市における訪日外国人 旅行者の受入に関する講習会



~受付・診療マニュアル及び多言語ツールの作成について~

近年、長崎市を訪れる外国人旅行者が増え続けています。そうした中、多くの外国人旅行者が医療機関を受診する機会が増え、それに伴い様々な問題が発生しています。長崎市においては、医療機関と外国人旅行者の双方が「安心」して医療を提供できる(受けられる)環境作りに取り組んでいます。その一環として、今回、外国人旅行者に対し医療機関が備えておくべき情報を実例を交えて解説します。この機会にぜひご参加ください。

2018年

全2回

※各回とも同じ内容となります。 ご都合の良い日にご参加ください。

●1月30日(火)17:00 ~18:00(受付16:30)

22月 6日(火)17:00 ~18:00(受付16:30)

【会場】長崎市民会館 文化ホール第5会議室 (長崎市魚の町5番1号 地下1階)

アクセス:路面電車・3番系統「公会堂前電停」下車すぐ

【内容】

- ▶長崎市における外国人旅行者の状況等について
- ▶受付・診療マニュアル、多言語ツール作成までの調査 結果等について
- ▶九州運輸局で作成した「受付・診療マニュアル」及び 「多言語指差し会話」のポイントや使い方など

【定員】各30名

【主催】 国土交通省九州運輸局観光部 長崎市文化観光部観光推進課

受託事業者:株式会社ケー・シー・エス



【お願い】

本講習会ご参加にあたり、株式会社ケー・シー・エスより1月下旬に各医療機関に送付する<u>「受付・診療</u>マニュアル」「多言語ツール」をご持参下さいますようお願い申し上げ



【申込方法】 下記の参加申込書にご記入いただき、FAXにてお申込みください。 【お問合せ先】株式会社ケー・シー・エス九州支社 担当:石井 TEL:092-472-4521 ※お申込はFAX送付を持って受付とさせて頂きますが、定員を超え、ご希望日に参加頂けない場合のみ、こちらからご連絡いたします。

	参加申込書 FAX番号: 092-472-4542(KCS)							
参加希望日	参加予定人数							
	事務職員	名	医療機関名					
	医師	名	連絡担当者名					
	看護師名		担当者所属部署					
	その他	名	電話番号		FAX			

※この用紙をそのままご利用ください

図 講習会開催案内兼参加申込書

長崎市における訪日外国人旅行者の受入に関する講習会 ~受付・診療マニュアル及び多言語ツールの作成について~

日時: 平成30年2月6日(火) 17:00~18:00

場所:長崎市民会館文化ホール第5会議室

次 第

- 1. 主催者挨拶(10分)
 - 九州運輸局観光部観光企画課 課長 中原 禎弘
 - ・長崎市における外国人旅行者の状況
 - 本業務の概要、目的
- 2. マニュアル、ツール策定までの調査等(30分)
 - ・医療機関等へのヒアリング、コールセンターの実証実験、モニター調査結果などの 概要を説明
 - ・九州運輸局で作成した「受付・診療マニュアル」「多言語ツール」のポイントや使い方について解説
- 3. 長崎市の今後の方針について(10分)
 - ・ 今後の方針
- 4. アンケート、リーフレット掲載可否について(5分)
- 5. 閉会 (5分)

一方で、医療機関においては、外国人旅行者を受け入れる上で、「外国語でのコミュニケーション」及び「医療費の未払いリスク」への対応等の課題 があり、外国人旅行者と医療機関の双方が安心して治療等に専念できる環境を整える必要がある。 ●外国人旅行者向けリーフレットの作成 長崎市においては、外国人旅行者の増加に伴い、ケガや病気の救急搬送件数も増加しており、平成27年度から119番の多言語通訳(英語、中国 外国人患者向け対応マニュアル整備 語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)に取り組んでいる。平成29年度には、対応言語を5か国語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル ●医療機関のリスト化とウェブサイトでの 外国人旅行者への周知・徹底 ·英語、中国語(繁·簡)、韓国語 英語、中国語(繁·簡)、韓国語 医療機関の受入環境整備 ・医療費未払いリスクへの対応 (長崎県長崎市) 多言語ツールの整備 試行的な情報発信 医療機関における訪日外国人旅行者受入態勢強化のための実証事業 多多 語)から7か国語(タガログ語、ベトナム語を追加)に拡大し、強化を図ることとしている。 治療 受診•帰国支援 多言語通訳 |医療機関向け講習会の開催(アンケート実施) 受診から帰国まで幅広いサポート体制構築 ▶外国人モニターによる受入体制の検証 多言語医療通訳コールセンターの設置 ・インターネットを活用したテレビ電話 受入に関する意識調査・効果検証 -7か国語対応 具体的な事業 .24時間 盟 黙 义

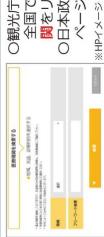
主催者挨拶資料(1/2)

参考>訪日外国人の医療受診に対する取組

「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2017」(平成29年 6月)

- でなく、診療所やクリニックも含めた、外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」(約900箇所)をさらに充実する。 ○医療通訳・外国人向けコーディネーター等が配置された拠点病院や外国人患者受入れ医療機関認証制度 (1 M I P) の認証病院だけ
 - ムページ、Safety tips、ガイドブック等を活用し、宿泊施設、観光案内所、地方自治体等と連携を図りながら、外国人旅行者に対す る情報提供を強化する。特に、提携医療機関等の医療機関情報が少ない観光案内所に対してJNTOホームページ等の活用を積極的 ○外国人旅行者が不慮のケガ・病気になった際に、スムーズに訪日外国人旅行者受入れ医療機関にアクセスできるよう、JNTOホー に働きかける。
- 険等のPRを行い、加入への働きかけを行うとともに、地方自治体等と連携し、医療機関の受入体制や多言語コールセンター等の実証 ○外国人旅行者が医療費の不安なく治療費を受けられるように、外国人旅行者向け通訳・キャッシュレス診療サービスの付いた旅行保 実験を実施する。

訪日外国人旅行者受入可能な医療機関リストの作成



全国で選定された**約900の医療機** ○観光庁・厚労省の要件に基づき 関をリストとして取りまとめ

〇日本政府観光局(JNTO)のホーム ページに掲載

訪日外国人旅行者向け海外旅行保険加入促進PR

(m)



○外国人旅行者の医療機関での未払いを防ぐため、 新たに開発された**訪日後加入可能な保険商品を** ※2016年度には、宿泊施設・観光案内所・大使館等の施 段1,000件にチランを配布

② 不慮のケガ・病気になった際に役立つ 医療機関の利用ガイドの作成



者に対する医療機関の利用ガイドを作成 - 症状・病状説明のための指さしシート - 日本の医療機関に関する基本情報 - 医療機関へのかかり方と注意事項 掲載内容)

批

自治体向け安心・安全対応の相談窓口の設置 4

○観光庁及び地方運輸局観光部等に自治体向け「安心・安全対応相 談窓口」を設置

他地域の事例や他省庁の制度などの昭会 があった際に、一元的な窓口として機能 〇自治体の観光部署から、

引き続き「明日の日本を支える観光ビジョン」や「観光ビジョン実現プログラム 2017」を踏まえ、取組を推進

က

义 主催者挨拶資料(2/2)

 Θ

医療機関等へのヒアリング

受付・診療マニュアル、多言語ツールを作成するのにあたり、医療機関、観光案内所・宿泊施設、傷病教区といった、具合が悪くなった外国人旅行者がはじめに申し出ると考えられる施設に、来院状況、対応状況、外国人ならではと感じるところなどのヒアリングを行いました。

▽協力頂いた医療機関(4医療機関)

長崎みなとメディカルセンター、医療法人厚生会虹が丘病院 宗教法人聖フランシスコ病院会聖フランシスコ病院、医療法人慈恵会小江原中央病院 ▽主なヒアリング内容

- <u>飛び込み来院</u>が多く、英語が出来るスタッフはいるが人数が少なく、身振り手振りやスマホアプリなどで何とか対応している状況であると考えられる。
- ・症状自体は比較的軽度であることが多いが、我慢を続けてきた中で、我慢の限界を超えたり、不安になったりして来院することが多いようである。ただし、完治よりも今<u>現在の症状を抑えることを求める</u>ことが多い。
- 求められる説明に、支払方法に関すること、保険請求に関することなどが多く、未収に対する不安を抱えている医療機関が多い。
- ・<u>説明と同意を行うことが重要</u>であるが、正確なコミュニケーションに不安がある医療機関が多く、コールセンターが活用できる可能性が高い。
- マニュアルやツールは、特に受付時に活用されることが想定され、一方でコールセンターは診療時に活用されることが想定される。また、これらを整備することは、職員の安心感向上に繋がるものと考えられる。

宿泊施設

消防

医療機関

▽協力頂いた観光案内所及び宿泊施設(1観光案内所、5宿泊施設)

長崎市観光案内所、長崎ワシントンホテル、ANA クラウンプラザホテル長崎グラバーヒルザ・ホテル長崎BWプレミアコレクション、長崎かがみや、ホテルカサノダ

▽主なヒアリング内容

- ・外国人旅行者からの医療に関する申し出はさほど多くはないが、実際に対応する場面になると医療機関探しやコミュニケーションに苦慮している。
- ・診療費に関すること、支払に関することを事前に説明している施設もある。
- 対応マニュアルを整備している施設は少ない。

▽協力頂いた消防局

長崎市消防局

▽主なヒアリング内容

- ●外国人ならではの通報の特徴として、<u>発生場所(自分の居場所)を伝えるのが難しい</u>、ということが挙げられる。
- ●第一報で何語か判断する必要があり、対応に苦慮している。



図 策定過程説明資料(1/3)

コールセンター実証実験

受付・診療マニュアル、多言語ツールは、医療通訳コールセンター実証実験を通じ、内容の精査・高度化を図りました。また、医療通訳コールセンターを実際に医療機関の皆さまに利用して頂くことで、効果的な活用方法についても検討しました。

▽協力頂いた医療機関(7医療機関)

長崎みなとメディカルセンター、宗教法人聖フランシスコ病院会聖フランシスコ病院 社会福祉法人十善会十善会病院、社会福祉法人恩賜財団済生会支部済生会長崎病院 社会医療法人長崎記念病院、医療法人昭和会長崎あじさい病院、国立大学法人長崎大学病院

▽実証実験の期間

平成29年8月~12月

▽対応言語

実証実験の概要

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語

▽利用実績

9件12通話(英語5件8通話、中国語1件1通話、韓国語2件2通話、タガログ語1件1通話) 平均通話時間:10.2分(最短2分~最長32分)



図 タブレット端末を利用したコール センターへの入電イメージ





受付額

__(**B**)

図 指さし会話集

<医療機関からの報告内容(抜粋)>

- ●今まで、日本在留の患者は英語である程度コミュニケーションが取れていたつもりだが、医療通訳を利用して 母国語で会話すると、今まで細かな点が理解出来ていなかったことがわかった。(診察時に利用)
- ●想像していたよりも自然な対応が出来、細かなところまで把握することが出来た。ただ、手順をしっかり確認 していなかったので、接続までに時間が掛かってしまった。
 - 保険会社等も確認し、診療費は現金払いであることを説明し、了承を得ることができた。(受付、診察、会計時に利用)
- ●コールセンターの利用は非常に有効であると考えているが、複数回利用すると利用料が積み上がっていくことを考えると、利用を躊躇してしまうかもしれない。(診察時に利用)
- ●接続までに時間が掛かったり、希望する言語が順番待ちになってしまうことがあり、待たせてしまったため、 患者が不安になったかもしれない。(複数の報告に記述あり)

外国人モニター調査

実証実験においては、医療機関側の側面でしか検証出来ないため、「患者側」の側面で、受付・診療マニュアル、多言語ツール、コールセンターの有効性などを検証するため、様々なシナリオで外国人モニターによる調査を行いました。

モニター調本

▽協力頂いた医療機関(2医療機関)

宗教法人聖フランシスコ病院会聖フランシスコ病院、社会福祉法人十善会十善会病院 ▽モニターの言語

英語、中国語 (簡体字・繁体字)、韓国語の各2名 (合計8名)









写真 モニター調査の様子(左2枚:聖フランシスコ病院、右2枚:十善会病院)

<意見交換会での意見(抜粋)>

項目	意見
コールセンタ 一の利点およ び不利点	(病院) ・通訳とのやり取りで割と時間が掛かったケースもあった。 (モニター) ・通訳との会話で行ったり来たりで時間が掛かるといったストレスは感じなかった。 ・デジタルに頼りすぎている。震災やネットワーク不具合、停電等の時に来院した場合はコールセンターが使用できなくなるので、アナログの指差し会話でのコミュニケーションにある程度慣れた方が良いのではないか。 ・費用を自分で払うとなると、診察代に更に上乗せされることになり、負担になる。 ・問診や診察の場面においては、コールセンターの通訳を利用した方がより症状を伝えられたと感じた。
指差し会話の 利点および不 利点	(病院) ・コールセンターよりも流れはスムーズに進むかもしれない。 ・表現が難しく指差しで表現できないという場合は、コールセンターを利用し通訳の方に話してもらわないと、私達の方ではまず対応ができない。 ・症状などを詳しくチェックする項目があったので、受付で問診票を記入する時には、現在の指差し会話の程度で間に合うと思う。指差し会話の記載内容を把握して、それを使うのに慣れれば、割と進められると思う。(モニター) ・指差し会話の方で症状を伝えようとする場合に不安を持つかどうかは、コールセンターの費用が掛かるか掛からないかを知った時の場合によって違う。
指差し会話と コールセンタ ーを使用した コミュニケーションの違い	(病院) ・コールセンターは呼び出しに時間が掛かる。指差し会話の場合はすぐに対応できるので、併用すると良い。 ・診療の部分では、指差し会話で症状の細かい所まで伝えるのは難しいので、コールセンターの通訳が非常に 効果的だった。
会計での問い 合わせ内容に ついて	(モニター) ・医師が指示した薬と、処方された薬が全然違うものが出てきた。 咳がないのに咳止めの薬が出たり、熱はある のに熱の薬がないなど。
母国と違う点	(モニター) ・病院の方は、分からないことも時間をかけて探してくれ、細かく教えてくれるが、そのために時間がかかる。
コミュニケーションで不安が 大きかった所	(病院) ・支払ができないという方の申し出があったが、そういう場合にどうするという取り決め等をしないといけないと改めて感じた。 (モニター)
	・病院に入った時の、一番初めに受付の方と応対する時。 ・病院に入って周りを見ると、日本語の文字が読めないので、アイコンを見て「トイレ」のマークしか分からない。 受付や会計が日本語でしか書かれていないと分かりづらい。絵やアイコンがあれば何とかなると思う。

図 策定過程説明資料(3/3)

長崎市における訪日外国人旅行者の受入に関する講習会・アンケート

本日は、講習会にご参加いただきありがとうございました。今後の訪日外国人旅行者の受入態勢強化に関する取組について、参考とさせていただきたいと思い、皆さまへアンケートのご協力をお願いしております。以下のアンケートにご記入ください。

1. あなたの医療	療機関についる	てお答え下る	さい。			
①無床診療所	②有床記		③病院			
2. あなたの属性 ①事務職員			1 (50	⑤その他 ()	
と感じられる				を入に対する準備 [.] なかった	をしておく必要だ	がある
①外国人旅行 ④多言語ツー	5者の特性	②海外のB 会話集、問題	医療事情	ことはどれですか ③未払い対策 ⑤医療通訳コー		
医療機関で活 1ぜひ活用し	5用したいと5	思いますか [。] 目したいと思	? 思う ③活用	レ」及び「多言語 目するつもりはな(さい。		
6. どのように活 ①そのまま活 ③その他(E0 100	ンて独自の も	5のを作成する)
7. 本日の講習会	会に関して、こ	ご意見があり	かましたらる	ご記入ください。		
アンケートは以	上です。あり	がとうござ	いました。	お帰りの際に係員	員にお渡しくださ	い。

図 アンケート調査票

(長崎市版)具合が悪くなったときに役立つガイドブック掲載可否確認表

本日は、講習会にご参加いただきありがとうございました。

アンケート調査において、「5. 本日の講習会で使用した「受付・診療マニュアル」及び「多言語ツール」を、あなたの医療機関で活用したいと思いますか?」に対し、「①ぜひ活用したい」または「②活用したいと思う」とご回答された方に、「(長崎市版) 具合が悪くなったときに役立つガイドブック」への掲載可否について伺っております。以下の設問にお答えください。

1. あなたの医療機関についてお答え下さい。(不明の場合は空欄でも結構です。)

医	療	機	関	名		
標信	ぼう	する	診療	寮科		
住				所		
連		絡		先	TEL:	FAX:
U		R		L		
担	当	者	(*)	所属:	氏名:

- *担当者名はガイドブックには掲載されませんが、内容確認のため連絡する可能性があります。
- 2. (長崎市版) 具合が悪くなったときに役立つガイドブックに、あなたの医療機関について掲載してよろしいですか?
 - ①掲載して構わない
 - ②戻ってから確認 (検討) する
 - → 確認後、下記まで FAX 送信願います。 <u>期限: 平成30年2月13日(火)</u> FAX: 092-472-4542 (受託業者: ㈱ケー・シー・エス九州支社)
 - ③掲載しないで欲しい

3.	カイ	ドフ	ックバ	の掲載に	対して、	こ要望等を	かりま	したら	こ記入	くたさい	, 1 _c
	_										

1.5	

ご協力ありがとうございました。お帰りの際にアンケートともに係員にお渡しください。

- ・参加者 16 人中 15 人が外国人旅行者の受入準備の必要性について「感じた」と回答している。
- 活用意向についても、参加者のうち 13 人が「ぜひ活用したい」「活用したいと思う」と回答し ている。
- ・活用方法については、半数以上の56.3%は「そのまま活用する」としているが、医療機関内で の協議が必要と回答している方もおり、外国人旅行者の受入準備について、医療機関において具 体的な検討が図られることが期待される。
- 上記より、医療機関における外国人旅行者の受入意識が高まったと考える。
- ・また、興味深い内容に「未払い対策」を挙げた人が半数おり、本業務で作成したマニュアル等の 活用が期待される。

■Q1 医療機関について

	件数	%
無床診療所	0	0
有床診療所	0	0
病院	16	100
計	16	100

■Q2 参加者の属性

	件数	%
事務職員	15	93.8
看護師	0	0.0
医師	0	0.0
技師	0	0.0
医療通訳	1	6.3
計	16	100.0

■Q3 外国人旅行者の受入準備の必要性

	件数	%
感じた	15	93.8
どちらでもない	0	0.0
感じなかった	0	0.0
無回答	1	6.3
計	16	100.0

■Q4 興味深い内容(複数回答)

	件数	%
外国人旅行者の特性	2	12.5
海外の医療事情	3	18.8
未払い対策	8	50.0
多言語ツール(指差し会話集、問診票など)	5	31.3
医療通訳コールセンター	4	25.0
多言語案内図などの整備	4	25.0
計	16	100.0

	件数	%
ぜひ活用したい	4	25.0
活用したいと思う	9	56.3
活用するつもりはない	0	0.0
わからない	3	18.8
計	16	100.0

■Q5 マニュアル·多言語ツールの活用意向 ■Q6 マニュアル·多言語ツールの活用方法

	件数	%
そのまま活用する	9	56.3
参考にして独自のものを作成する	0	0.0
その他	2	12.5
無回答	5	31.3
計	16	100.0

活用方法・その他 個人的にはそのまま活用したいが、上司・院内での協議が必要 院内で検討

■Q7 自由意見

- 多言語ツールはとても参考になるかと思う。来院されてすぐの対応が可能だと思う。
- 非常に参考になった。病院へ持ち帰り、しっかり検討したいと思う。
- 是非、県と協力して対応をお願いしたい。
- コールセンターの利用料金、未収金に対して行政の支援をして欲しい。観光立国であるので、医療 機関任せにならないようにして欲しい。
- ・ツール等は非常に良い物だと思う。コールセンターの利用料金や、未収金になった場合のサポート 強化をしてほしい。

7-2-1 概要

目的

多言語医療通訳コールセンターの実証実験において、コールセンターの効果的な活用方法や、マニュアル、ツールについては向上が図られているが、これは医療機関側に立った視点である。

このため、実証実験では検証することが困難な、「訪日外国人旅行者が安心して医療を受けることが 出来るか」という視点から検証を行うことを目的とした。

方法

長崎市内にある医療機関に協力を仰ぎ、外国人患者が実際に受診のため来院したことを想定し、受付から診療、会計までの一連について、受付診療マニュアル、医療機関用多言語ツール、多言語医療通訳コールセンターなどを活用し、実際の医療の場でモニター調査を行うこととした。

医療機関及び実施日時

・調査を行う医療機関及び実施日時は、下表のとおり。

_	#J 🖃	I -	-調査の実施 F	1 n+
	W1 1 + 1	\ +	-=11/25/// == 12/15/	1 11-

医療機関名	実施日時	参加者	
宗教法人聖フランシスコ病院会	平成29年12月14日(木)	受付職員、看護師、薬剤師	
聖フランシスコ病院	14:00~15:30	文刊嘅貝、有證明、采用明	
	平成29年12月14日(木)	双分聯号 毛粪虾 医红 蒸划矿	
社会福祉法人十善会 十善会病院 	16:00~17:30	受付職員、看護師、医師、薬剤師	





図 参加医療機関の位置

外国人モニター

- ・外国人モニターは日本在住であり、日本語や日本の医療制度に対する理解があるものと考えられる ため、下記の点について特に留意するよう指示した。
 - ①あくまで「外国人旅行者の立場」で評価すること。
 - ②「母国語しか理解できない」という前提に立つこと。
 - ③健康な状態ではなく、「旅行先の異国で、ケガや病気になった状態」を想定すること。
 - ④調査票には、不安に感じたこと、安心して受診できるために必要と考えられる改善などについて、具体的に記入すること。
- モニターは下表のとおり。(長崎市を訪れている外国人旅行者の国籍別上位4か国)

表 モニター一覧

シナリオ	言語	氏名	性別
1	韓国語	安 英珠(アン ヨンジュ)	女性
ı	韓国語	金 杜映(キム ドゥヨン)	女性
2	中国語(繁体字)	張 文燦(チョウ ブンサン)	男性
2	中国語(繁体字)	李 春華(リ シュンカ)	男性
3	中国語(簡体字)	姜 鵬(キョウ ホウ)	男性
3	中国語(簡体字)	楊 昊(ヨウ コウ)	男性
4	英語	Natalia Postnova(ナタリア ポストノヴァ)	女性
4	英語	Blanco Laura(ブランコ ラウラ)	女性

調査の流れ

(準備段階)

- ・シナリオは、実証実験で検証することができなかった状況(例:医療費が払えないなど)を中心に、 発注者、医療機関等と協議の上、決定した。
- 事前に協力頂く医療機関とシナリオ等の打合せを行い、当日対応予定の医療機関職員に対し事前説明会を行った。

(調査当日)

- ・モニターは、言語毎に2名1組(計4組)とし、1名は患者役、もう1名は付添役とし、患者役は 主に症状について、付添役は主に支払いや今後の予定などについて、医療機関に対して説明や確認 を行った。
- モニターは「旅行先の異国で、ケガや病気になった状態」を想定し、医療機関を受診するところから始め、受付、診療(検査等含む)、会計までの一連の流れで行った。
- ・調査終了後、モニター、医療機関の対応者、発注者等が集まり、意見交換を行った。

(その他)

・急患等発生し、医療機関が対応できない状態となった場合は、調査を一時的に休止し、状況を勘案 した上で再開もしくは日時変更を検討するとしたが、調査の休止等が必要な事態は発生しなかった。

表 調査当日の流れ

時	間	場所	シナリオ1	シナリオ2	シナリオ3	シナリオ4	事務局	医療機関
	9:00		シナツオー	_				
	10:15	KCS	シナリオ、注意事項等の確認(1:15)					<u> </u>
	10:15							_
午前	12:15	(福岡→長崎)		移動(2:00)				
	12:15	= ++-++		昼食(1:00)				
	13:15	長崎市内						_
	13:15				移動(0:15)			_
	13:30							_
	14:00		開始					
	14:10			開始				対応
	14:20		***************************************		開始			
	14:30	聖フランシスコ病院	終了			開始	記録	
	14:40			終了			-	
	14:50				終了			
	15:00			終了				L
	15:00		意見交換会(0:30)					
	15:30							Г
午後	15:30		_	移動(0:20)				_
十夜	15:50 16:00		開始	T	T		T	
	16:10			開始				
	16:20			<u> </u>	開始			
	16:30		終了		<u>1771</u> 2H	 開始	記録	対応
	16:40	十善会病院		終了			поэл	7.3,7.0
	16:50		***************************************		終了	*****************		
	17:00		***************************************	***************************************	enneihininenne.	終了		
	17:00							***************************************
	17:30		意見交換会(0:30)					
	17:30	(長崎→福岡)			投 動(2⋅00)			_
	19:30	⟨攻岬→疳岬ノ	移動(2:00)					
	19:30		<u> </u>	-	終	<u>7</u>		

シナリオ(想定)と検証事項

以下のシナリオを作成し、調査を行った。

表 シナリオー覧

No	症状等			保険加入有無、支払方法		払方法	=A.Nr. 4+ FR 55	ま加の煙では今江東で
No.	受診するまでの状況	患者の希望	帰国予定	保険	カード	現金	診断結果等	事例の概要と検証事項
1	【外来受付時間内の来院】 来日前から発熱や頭痛を発症しており、自国で購入した風邪薬を飲んでいたが、良くならないので 不安に思い受診した。	特になし	3 日後	0	0	0	・軽度の風邪 ・帰国に問題なし ・処方薬あり	受付、診療、会計までトラブルなくスムーズな対応が想定される事例であるため、基礎的な事例の検証。 *マニュアル、ツール、コールセンターを活用し、スムーズに、かつ患者が 安心できることができたか。
2	【外来受付時間内の来院】 4~5日前から発熱や頭痛が発症していたが、風 邪だろうと我慢していた。しかし、徐々に症状が悪 化し、耐え切れなくなって受診した。	旅行を続けたいので、症 状を抑えて欲しい。 帰国後かかりつけ医に診 てもらうつもり。	10 日後	0	×	0	・重度の風邪 ・1 週間程度の休養が必要だが、入院するほどではない。 ・処方薬あり	休養が必要だが、患者は「せっかくの旅行がもったいない」という考えのため、説明が必要。 *特にツールやコールセンターを活用し、患者の特性や希望を正確に把握することができたか。
3	【外来受付時間内の来院】 当日朝から発症し、発熱と関節の痛みがひどい。 職場でインフルエンザが流行していたため、念の ため受診した。	帰国後かかりつけ医に診 てもらうつもりなので、予 定通り帰国したい。	翌日	×	0	×	・本日は陰性だったが、インフルエンザの恐れがあり、翌日再診し検査が必要。インフルエンザならば数日の休養が必要。・念のため処方薬あり	発症から時間が短く、検査で確定診断が出来ない。翌日に帰国(飛行機に搭乗)すると感染拡大の恐れがあり、再診するよう強く求める必要があり、正確な説明が必要。 *特にコールセンターを活用し、感染拡大の恐れや再診の必要性を正確に説明できたか。
4	【時間外の来院(救急搬送)】 観光中に躓いて右足首を骨折したようで、救急搬送されてきた。	予定通り帰国したい。 帰国後のことは考えてい ない。	翌日	×	×	×	・骨折 ・1 週間程度の入院が必要で、全治 1 か 月程度 ・処方薬あり	1 週間は入院が必要。帰国日の延期が必要。さらに、未払いの可能性が高い事例 *特にマニュアルを活用し、未払い防止策を適切に実行することができたか。

: 患者が病院に「伝えたい」こと。病院にとっては、患者から「聞き出したい」こと。

: 病院が患者に「伝えたい」こと。(モニターは知らない前提で調査を行う。)

検証内容

モニターは主に以下の内容を検証することとした。

(受付時)

- 指さし会話集を用いたコミュニケーションで、自分の状態を伝えることができ、相手が理解してくれたか。
- 多言語問診票など、通訳がいなくても記入することができたか。
- ・支払方法など、お金に関する不安はなかったか。

(診療時)

- •検査など、その必要性や費用など、十分納得した上で受けることができたか。 意思確認はあったか。
- 医師や看護師の説明は、十分理解できるものだったか。
- 帰国後に自身がすべき対応など、受診後もサポートするような説明があったか。

(会計時)

• 支払内容は納得できたか。疑問に思う(説明を受けていない)請求はなかったか。

(全体)

- ・安心して医療機関を受診できると感じたか。感じた場合、特にそう思った理由、感じなかった場合、 どのような点が不足し、改善案はどのようなことか。
- ・コールセンターが自己負担であった場合、どの程度までなら支払っても良いと感じたか。金額と理由。特に必要だと感じた状況と、逆に不必要だと感じた状況。

調査票

モニター調査(ロ聖フランシスコ病院 口十善会病院)

英[□1 ナタリア・ポストノヴァ □2 ブランコ・ラウラ] 韓[□3 安英珠(アン・ヨンジュ) □4 金杜映(キム・ドゥヨン)] 簡[□5 姜鵬(キョウ・ホウ) □6 楊昊(ヨウ・コウ)] 繁[□7 張文燦(チョウ・ブンサン) □8 李 春華(リ シュンカ)] (チェックシート)

1. 受付編(1/2)

	コミュニケーション	評価·感想、問題点等				
場面	の方法	(※安心できた・不安だった理由や外国人旅行者が困る・問題だと感じること、自国との違い等				
	V)/J/A	を具体的に記入)				
●言語確認	□母国語で会話	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった				
●コールセンター利	□母国語以外で会話					
用意向確認	(言語:)					
7137EXT-3 RE DO	□身振り手振り					
	□指差し会話					
	□コールセンター					
	□その他()					
●症状確認	□母国語で会話	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった				
	□母国語以外で会話					
	(言語:)					
	□身振り手振り					
	□指差し会話					
	□コールセンター					
	□その他()					
●診療申込書の記	□母国語で会話	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった				
入	□母国語以外で会話					
	(言語:)					
	□身振り手振り					
	□指差し会話					
	□コールセンター					
	□その他()					
●本人確認	□母国語で会話	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった				
(パスポートの提示)	□母国語以外で会話					
	(言語:)					
	□身振り手振り					
	□指差し会話					
	□コールセンター					
	□その他()					
●保険加入の確認	□母国語で会話	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった				
2 100 1000	□母国語以外で会話					
	(言語:)					
	□身振り手振り					
	□指差し会話					
	□コールセンター					
	□その他()					
●支払方法の確認	□母国語で会話	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった				
●保証金	□母国語以外で会話					
	(言語:)					
いったりの収支	□身振り手振り					
	□指差し会話					
	□コールセンター					
	□その他()					
●保証金 (デポジット)の収受	(言語:) □身振り手振り □指差し会話 □コールセンター					

1

図 調査票(1/3ページ)

(チェックシート 1. 受付編(2/2)			
場面	コミュニケーション の方法	評価・感想、問題点等 (※安心できた・不安だった理由や外国人旅行者が困る・問題だと感じること、自国 を具体的に記入)	との違い等
●問診票の記入	□母国語で会話 □母国語以外で会話 (言語:) □身振り手振り □指差し会話 □コールセンター □その他()	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5 (ま))	・ 不安だった
●次の行動指示	□母国語で会話 □母国語以外で会話 (言語:) □身振り手振り □指差し会話 □コールセンター □その他()	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5 (5. 不安だった

英[$\Box 1$ ナタリア・ポストノヴァ $\Box 2$ ブランコ・ラウラ] 韓[$\Box 3$ 安英珠(Pン・ヨンジュ) $\Box 4$ 金杜映(キム・ドゥヨン)] 簡[$\Box 5$ 姜鵬(キョウ・ホウ) $\Box 6$ 楊昊(ヨウ・コウ)] 繁[$\Box 7$ 張文燦(チョウ・ブンサン) $\Box 8$ 李 春華(リ シュンカ)]

モニター調査(口聖フランシスコ病院 口十善会病院)

2. 診察編

場面	コミュニケーション の方法	評価・感想、問題点等 (※安心できた・不安だった理由や外国人旅行者が困る・問題だと感じること、自国との違い等 を具体的に記入)
●診察·検査	□母国語で会話	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった
	□母国語以外で会話	
	(言語:)	
	□身振り手振り	
	□指差し会話	
	□コールセンター	
	□その他()	
●診断結果·治療	□母国語で会話	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった
	□母国語以外で会話	
	(言語:)	
	□身振り手振り	
	□指差し会話	
	□コールセンター	
	□その他()	
●次の行動指示	□母国語で会話	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった
	□母国語以外で会話	
	(言語:)	
	□身振り手振り	
	□指差し会話	
	□コールセンター	
	□その他()	

2

モニター調査(ロ聖フランシスコ病院 ロ十善会病院) 英[□1 ナタリア・ポストノヴァ □2 ブランコ・ラウラ] 韓[□3 安英珠(アン・ヨンジュ) □4 金杜映(キム・ドゥヨン)] 簡[□5 姜鵬(キョウ・ホウ) □6 楊昊(ヨウ・コウ)] 繁[□7 張文燦(チョウ・ブンサン) □8 李 春華(リ シュンカ)] (チェックシート)

3. 会計編

場面	コミュニケーション の方法	評価・感想、問題点等 (※安心できた・不安だった理由や外国人旅行者が困る・問題だと感じること等を具体的に記入)
●会計の確認	□母国語で会話 □母国語以外で会話 (言語:) □身振り手振り □指差し会話 □コールセンター □その他()	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった
●支払い	□母国語で会話 □母国語以外で会話 (言語:) □身振り手振り □指差し会話 □コールセンター □その他()	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった
●処方箋の確認	□母国語で会話 □母国語以外で会話 (言語:) □身振り手振り □指差し会話 □コールセンター □その他()	1. 安心できた 2. やや安心 3. どちらとも言えない 4. やや不安 5. 不安だった

3

図 調査票(3/3ページ)

聖フランシスコ病院

①モニター調査票の記載内容

(受付時)

(واوایک)			ュニケンのフ			安	心度	合		
場面	モニター	指差し会話		身振り手	安心			や不	不安	評価·感想、問題点等
	英語		•				0			・英語の看板があればもっと安心できると思った。
●言語確認 ●コールセンター 利用意向確認	韓国語	•	•			0				・水が飲みたいと言ったが、会話できず、コールセンターを利用して解決した。 ・コールセンターが利用できて安心した。水の要求や待ち時間の質問に対応してもらえた。
利用息凹堆認	簡体字		•	•		0				
	繁体字	•		•		0				・電話など入れるところの説明が不明。 ・コールセンター利用意向の確認がなかった。
	英語					0				・指差し会話でなんとなく意味が通じていると感じた。
●症状確認	韓国語	•						0		・症状の発症時間を「○○時間前?」と正確に聞かれるが、 「昨夜」とか「今朝」から具合が悪いという様に言うケースが多いと感じた。
	簡体字	•	•			0				
	繁体字						0			ナキの分配が八からかいしたこれが、何も説明してもここか
	英語								0	・友達の住所が分からないと伝えたが、何も説明してもらえな かった。
●診療申込書の	韓国語					0				・裏表あり、記入すべき内容が多い。
記入	簡体字	•	•		0					・症状を選択する項目に「関節痛」の選択肢がなかった。 ・「インフルエンザ」の中国語の翻訳はない。
	繁体字	•					0			・問診票の中に、日本での住所や電話番号など、不要な内容が色々あった。(問診票の内容整理が必要。)
→ 1 7/m=37	英語						0			・アンケートだけ行った。本人確認はしなかった。
●本人確認(パスポートの提	韓国語	•					0			・パスポートを持たなかったので本人確認できず、とりあえず受付してもらった。
示)	簡体字	•					0	0		・確認がなかった。
	繁体字 英語						0	0		・保険について聞いてくれなかった。
●保険加入の確	 韓国語	•					O	0		・ 休吹に りい に耳い くくれなかりた。
認	簡体字					0				・確認がなかった。
	繁体字	•					0			・保険加入についての確認がなかった。
●支払方法の確	英語								0	お金がないと伝えたが、払ってくださいと言われた。
認 ●保証金(デポ	韓国語		•					0		
ジット)の収受	簡体字 繁体字						0			
- 71 /*** INX	英語							0		・紹介状についてが分からなかった。 友達の情報を書かないと いけない理由が分からなかった。
●問診票の記入	韓国語	•				0				
●川砂赤の記入	簡体字		•			0				・紹介状の制度は中国にないので、説明がないと観光客の患者は多分困ると思う。
	繁体字					0				・不要な内容が多く、時間がかかった。
●次の行動指示	英語								0	・タブレットを渡したら、スタッフの方は通訳の方と話してどこかに行かれたので、次の行動について何も分からなかった。指差し会話でもいいので、増やしてほしい。 ・状況の説明をもっとしてほしい。
	韓国語	•						0		・誰に付いて行けばいいのか、一瞬分からなかった。
	簡体字					0				
	繁体字				0					

- 指さし会話集を基本として対応し、指さし会話集で想定していない表現については、コールセンターを活用していた。
- 言語確認から診療申込書までは、「安心」または「やや安心」といった声が多く聞かれ、
- ・パスポートの確認(本人確認)から支払方法の確認までは、確認や説明がなかったという声が多く聞かれた。これらを確認することは、訪日外国人患者に特有と言える対応であるが、未払い防止のため行うべき行動であり、重要性の周知が必要であると感じられた。
- ・紹介状(及び選定療養費)の制度は外国では一般的ではないため、不要な混乱を避けるために削除すべき掲載事項であることがわかった。

(診療時)

			ァー 5法		安	心度	合				
	場面	モニター	指差し会話	ール	身振り手振り	安心		どちらとも言えない	やや不安	不安	評価·感想、問題点等
_		英語						0			
2	●診察·検査	韓国語	•						0		・診察前に「待合室で待って下さい」と言われたが、何分待てば 診療が始まるのか、目安時間を教えて欲しい。
診	●診祭・快宜	簡体字			•		0				
察編		繁体字	•		•		0				・看護師が緊張しすぎて、患者の性別と年齢が違っていた。 ・酸素検査の説明がなかった。
		英語				***************************************		0			
	●診断結果·治 療	韓国語	•						0		・診察後に「薬が出ます」と言われたが、何の薬なのか全く説明がなかった。 ・処方箋についての説明がなかった。
	凉	簡体字	•	•			0				・コールセンターの待ち時間が長かった。・検査で「鼻水」を採取する意味が分からなかった。
		繁体字						0			
		英語				***********************		0			
	●次の行動指示	韓国語	•						0		・診察後「受付に行って下さい」と言われたが、「受付」ではなく 「会計」へと案内して欲しかった。
		簡体字					0				
		繁体字							0		・紹介状の費用について。

(今回は医師不在のため、看護師が代わりとなって対応しました。)

- 指さし会話集での対応を基本とし、コールセンターも活用して対応しました。
- 検査や投薬の説明が不足しており、「やや不安」という声があがった。
- 患者がとるべき行動を指示することがなく、「やや不安」という声があがった。
- ・帰国後に患者がすべき行動について説明しており、患者は「やや安心」と答えており、安心感向上に繋がっているものと考えられる。

(会計時)

			ュニケンのフ			安	心度	合		
場面	モニター	指差し会話		身振り手振り	安心	やや安心	どちらとも言えない	やや不安	不安	評価·感想、問題点等
	英語								0	・支払できないというシチュエーションだったので、私から通訳 に説明したが、それに対しての答えがなかった。
●会計の確認	韓国語		•						0	・「会計」という漢字は、外国人は読めない人が多い。 ・受付で「ちょっと待って」と韓国語で言ってもらえて良かった。 ・旅行者保険診断書が取れない。
●会計の確認	簡体字						0			
	繁体字	•	•	•		0				・診療費内容が説明不足だったため、コールセンターを利用した。 ・薬の内容や費用の説明がなく、不明だった。 ・診察内容や費用についての説明書が日本語だけだった(英
	英語						0			・行わなかった。
●支払い	韓国語		•						0	・会計で意外とかなり時間がかかった。平日の他の患者がいない時なら大丈夫だが、土日や朝など患者が集中する時間帯は対応が厳しいかと思った。 ・外国人が診療内訳について気になるのは当然で、実際に韓国・中国人が多いとなれば事前に該当言語で領収書が出せるようにフォーマットを用意しておいた方が、時間短縮にもつながり、会計も早く済むと思う。 ・カードを使えるので良かった。
	簡体字						0			
	繁体字							0		・診察費領収書の明細および説明がなかった。
	英語						0			・行わなかった。
●処方箋の確認	韓国語	•			0					・とても安心できた。 ・薬の封筒に「飲み薬」「貼り薬」などの表記があると良い。 ・薬の飲み方が分かりやすかった。
	簡体字						0			
	繁体字	•	•	•		0				・薬が違った。(診察前:胃薬、解熱剤と風邪薬⇒会計後:抗 生剤と痛み止め)

- •指さし会話集を基本として対応し、質問事項に対してはコールセンターを活用して対応していた。
- 診療明細に関する説明がない、との意見が多数あり、外国人はお金に関することに敏感である様子が窺える。
- ・英語診断書の必要性が見受けられた。
- ・会計の確認におけるモニター(英語②)の、支払いが出来ない、という申し出に対する対応がなく、「不安」と答えている。支払いに関することは、医療機関だけではなく、患者側の不安にも繋がってしまうことが考えられる。

②意見交換会

項目	主な発言内容
上手くコミュニケーションが取	(病院から)
れなかった、と感じたところは	・指差し会話で確認するところは良かったが、それ以外の事を言われた時に随分も
なかったか	たついて分からなかった。
	・待合室に案内した時に、何か希望を言われたが、分からなくてコールセンターを利
	用し、理解できたのですごく良かった。
	・会計の事で色々細かく聞かれたり、本国に帰ってから保険を適用するためにどのよ
	うな書類が必要かと言われた時に分からなくて、コールセンターを利用した。
	・指差し会話に診察したい内容の記載がなく、酸素測定の時など説明不足や意味が
	通じないことがあった。当院の外来で行っている、血圧、熱、酸素、体重も、指差し
	会話にあるとより良い。
	(モニターから)
	・本人確認がなかった。「パスポートはありますか」と聞かれたが、「ない」と言うと、そ
	のままパスしたのでこれで良いのかなと思った。
	・酸素測定の時に説明がなかった。
	・絵を描いて、筆談でコミュニケーションした。
	・「鼻水」という言葉は中国には実際にはないが、通訳者がそのままの漢字を訳して
	いたので、中国人には聞き取れないと思う。
会計での問い合わせ内容に	(病院から)
ついて	│・一番時間が掛かったのは会計で、明細の説明等で 20 分以上時間を費やした。九 │
	州に訪れる観光客は中華圏と韓国が6割以上で、海外旅行保険に加入して来る
	人が増えてきている。他の病院では英語の明細を出せる所もあるにはあるが、病院
	が一斉にある程度フォーマットを統一して、中国語と韓国語のフォーマットを作成す
	れば、会計でそれだけ時間は掛からないと思う。
母国と違う点	(モニターから)
	・紹介状の制度は中国にはないので、紹介状はありますかと聞かれても、そもそもそ
	の意味が分からない。
	・海外旅行保険に入っている場合、英語の領収書があれば一番良い。
外国人と医療機関の双方が	(病院から)
安心して受けられる、また受	・英語を話せる職員はいる。
け入れられる医療の提供が	・コールセンターを利用するかしないかは本人の意思になるので、利用できない場
できそうか	合、指差し会話をもっと充実させないとお互いに安心できない。
	(モニターから)
	・外国のスタッフが付いていれば、とても親切感が湧いて安心できる。
	・コールセンターで通訳の方を通して話すと、指差し会話を使うよりはるかに伝わりや
	すかった。

- 指さし会話集で、一般的な対応は可能であると考えられるが、詳しい説明などにはコールセンターが活躍しており、指さし会話とコールセンターと併用することが効果的であると考えられる。
- ・診療明細や保険請求に関する質問について、訪日外国人が特に気にする点であり、しっかり確認 することや英語診断書、英語領収証を事前に準備しておく必要性があると考えられる。
- 現在の指さし会話集に足りない、不要と思われる表現があるため、見直しが必要である。
- 受付職員が、問診や診療を担当するスタッフに申し送りをしている場面が多く見受けられた。通常では行わないであろう行動であり、事前訓練など行っておくと、スムーズな対応が可能になる。

③コールセンター利用時間

モニター調査時のコールセンター利用実績は下表のとおりである。

表コールセンター利用時間

応対日	開始時間	終話時間	通話時間	施設名	言語
2017年12月14日	14:04	14:06	0:02:08	KCS_聖フランシスコ病院	韓国語
2017年12月14日	14:32	14:42	0:10:29	KCS_聖フランシスコ病院	中国語
2017年12月14日	14:47	14:54	0:07:11	KCS_聖フランシスコ病院	中国語
2017年12月14日	15:07	15:12	0:05:05	KCS_聖フランシスコ病院	英語
2017年12月14日	15:18	15:24	0:06:21	KCS_聖フランシスコ病院	英語

- コールセンターとの最長通話時間は10分、最短は2分であった。また、通話回数は1患者あたり1~2回であった。
- 特に通話時間の長かった2件(通話時間:7分、10分)については、会計時の診療明細の内容 確認、英語領収証の発行可否に関わる通訳であった。
- 英語を利用した2件(通話時間:5分、6分)については、救急搬送患者の想定であり、指さし 会話集でのコミュニケーションが困難な状況を想定したものであった。
- 指さし会話集や多言語ツールを十分活用すれば、コールセンターの利用時間も最小化することが可能と思われ、患者負担軽減に繋がる。

十善会病院

①モニター調査票の記載内容

(受付時)

			ュニ٬	ケー方法		安	心度	合		
場面	モニター	指差し会話	コールセンター	振り手	安心	やや安心	どちらとも言えない	やや不安	不安	評価·感想、問題点等
	英語				0					
●言語確認 ●コールセンター 利用意向確認	韓国語	•	•	•					0	・入口で案内員の案内がなかった。 ・指差し会話のどのページから聞けば良いのか右往左往した。 ・水を要求しても対応がなかった。
-1-37-1376X1-3-4E-17DV	簡体字	•						0		
	繁体字							0		・基本の個人情報確認が早かった。
	英語				0					
●症状確認	韓国語					_		0		・コールセンターで確認できた。
O ALL D CHEERO.	簡体字					0				Mr. W - DD Brit I & J
	繁体字				$\overline{}$	0				・簡単で明瞭だった。
●⇒・キャン妻の	英語				0					
●診療申込書の	韓国語					0				・コールセンターで確認できた。
記入	簡体字	•				0				
	繁体字				0					
●本人確認	英語						0			·コールセンターで確認できた。
(パスポートの提	韓国語 簡体字								0	・確認がなかった。
示)	繁体字					0				・惟祕がながらた。
	英語						0			
	韓国語								\cap	・保険についての確認がなかった。
●保険加入の確 認	簡体字	•						0		・診察申込書に、保険の有無、保険の種類、自国と外国のどちらも使えるかという質問項目があれば、はっきり分かりやす
前心	繁体字						0			・海外保険必要の証明書が欲しかった。(診察領収書、診察
	英語					0				内容書(英文))
●又払万法の確認						U			0	・確認がなかった。
^認 ●保証金(デポ	<u> </u>							0		・確認がなかった。
ジット)の収受	繁体字	•						0		・支払方法の確認がなかった。
- /1 / · / 1 / ×	英語				0					くしょう こうしょう こうしょうしょう こうしょうしょう こうしょうしょう こうしょう こうしょう こうしょう しょうしょう しょう
● □ =	韓国語		•					0		
●問診票の記入	簡体字					0				
	繁体字		•			0				・通訳の方が分かりやすく、安心した。
	NC IT. 1									・通訳の方がとても丁寧に説明して下さったので、安心でき
	英語				0					た。スタッフや医師の方も、確認の質問を何回もして頂けたので良かった。
●次の行動指示	韓国語		•	•	0					・念のため、「水が飲みたい」とロビーで試してみたが、右往左往するだけで患者が何を求めているか汲み取ってもらえなかった。
	簡体字					0				・親切だった。
	繁体字						0			・診察所まで案内して下さった。

- ・コールセンター利用を基本として対応し、一部において指さし会話集を活用していた。
- 言語確認からパスポートの確認(本人確認)まで、問診票の記入から次の行動指示までは、「安心」または「やや安心」といった声が多く聞かれた。
- 保険加入の確認から支払方法の確認までは、確認がなかったという声が多く聞かれた。
- ・コールセンターに対する意見は、おおむね好意的なものばかりであり、訪日外国人の安心感向上に寄与しているようである。

(診療時)

(10)200)										
			ュニーンのご			安	心度	合		
場面	モニター	指差し会話	コールセンター	振り手	安心		どちらとも言えない	やや不安	不安	評価·感想、問題点等
	英語				0					
	韓国語		•		0					・コールセンターと話せた。
●診察·検査	簡体字		•					0		・隔離されたが、説明がなかった。・診察室で、検査をする前に医師の方が薬を出してくれたが、これはちょっと不安になった。
	繁体字		•			0				・1対1の医師の面談が便利だった。 ・十分な説明があり、よく理解でき安心した。
	英語						0			
	韓国語				0					・コールセンターと話せた。
	簡体字					0				
●診断結果·治 療	繁体字		•				0			・薬の指示があったが、薬剤師からもらった薬が違った。 ・英語の診断領収書がない ・保険があるが、英語の領収書がなかったら自己負担の医療 費が高い ⇒保険対応がない
	英語						\circ			
●次の行動北上	韓国語		•			0				・コールセンターと話せた。
●次の行動指示	簡体字					Ŏ				
	繁体字					Ô				

(今回はシナリオで想定した症状に対する専門医(外科、内科、整形外科)が対応しました。)

- ほぼすべての患者にコールセンターのみで対応した。
- ・診察・検査のモニター(簡体字②)から、隔離されたが説明がなかった、検査前に投薬があった、 といずれも説明不足に関する指摘があり、「ちょっと不安になった」とコメントしている。 (この患者は、インフルエンザの恐れがある、としたシナリオであった。)

(会計時)

						安	心度	合		
場面	モニター	指差し会話	コールセンター	身振り手振り	安心	やや安心	どちらとも言えない	やや不安	不安	評価·感想、問題点等
	英語						0			
●会計の確認	韓国語		•		0					・会計を何にするかについて事前に確認がなかった。 ・コールセンターと話せた。
	簡体字						0			
	繁体字					0				
	英語						0			
●支払い	韓国語				0					・コールセンターと話せた。
→ XIAV	簡体字									
	繁体字					0				・英文の診断証明書と領収書をもらえた。
	英語						0			
	韓国語				0					・コールセンターと話せた。
●処方箋の確認	簡体字						0			
	繁体字	•	•			0				・病状と薬が違った。 ・薬の説明および服用方法の説明があった。

- ほぼすべての患者にコールセンターのみで対応した。
- ・英語の診断書、領収証を準備しており、患者側の安心に繋がっていると考えらえる。
- ・会計の確認のモニター(韓国②)の「会計を何にするか」について、これは「支払い方法(カード or 現金)」の確認が無かったということである。

(意見交換会)

(息見父撰芸)	
項目	意見
コールセンターの利点および不利点	(病院) ・コールセンターを利用する場合では、通訳とのやり取りで割と時間が掛かったケースもあった。 (モニター)
	・コールセンターを利用した場合の、通訳との会話の行ったり来たりで時間が掛かるといたストレスは感じなかった。 ・デジタルに頼りすぎている。震災やネットワーク不具合、停電等の時に来院した場合はコールセンターが使用できなくなるので、最初はアナログの指差し会話でのコミュニケーションにある程度慣れた方が良いのではないか。 ・コールセンターの費用を自分で払うとなると、保険なしでは 1 万円以上かかる診察代に更に上乗せされることになり、負担になる。 ・コールセンターの利用者負担は、1回500~1,000円が望ましい。 ・看護師の方の問診や診察の場面においては、コールセンターの通訳を利用した方がよ
	り症状を伝えられたと感じた。 (KCS) ・診療の部分ではコールセンターの通訳を利用した方が良いと想定。
指差し会話の利点および 不利点	(病院) ・指差し会話の方がコールセンターよりも流れはスムーズに進むかもしれない。 ・指差し会話の場合、表現が難しく指差しで表現できないという場合は、コールセンターを利用し通訳の方に話してもらわないと、私達の方ではまず対応ができない。 ・指差し会話には症状などを詳しくチェックする項目があったので、受付で問診票を記入する時には、現在の指差し会話の程度で間に合うと思う。指差し会話の記載内容を把握して、それを使うのに慣れれば、割と進められると思う。 (モニター)
	・指差し会話で受付した時、重症度を聞かれた時の、痛みの度合い等の 1 から 10 までの基準が分からない。 ・指差し会話の方で症状を伝えようとする場合に不安を持つかどうかは、コールセンターの費用が掛かるか掛からないかを知った時の場合によって違う。 (KCS) ・痛みの度合い等の 10 段階の表現は、例えば「我慢できない」とか、「何とか我慢でき
指差し会話とコールセン	る」、などがいいのか、今後検討する。 (病院)
ターを使用したコミュニケ ーションの違い	・コールセンターは呼び出しに割と時間が掛かる。指差し会話の場合はすぐに対応できるので、両方併用した方が良い。 ・診療の部分では、指差し会話で症状の細かい所まで伝えるのは難しいので、コールセンターの通訳が非常に効果的だった。
会計での問い合わせ内 容について	(モニター) ・医師が指示した薬と、処方された薬が全然違うものが出てきた。 咳がないのに咳止めの薬が出たり、熱はあるのに熱の薬がないなど。
母国と違う点	(モニター) ・病院の方は、分からないことも時間をかけて探してくれ、細かく色々教えてくれるが、そのために診療時間が長すぎると感じた。 ・最初病院に入った時に、どうすればいいか分からず右往左往していたが、誰も案内がなく対応がなかった。
コミュニケーションで不安 が大きかった所	(病院) ・支払ができないという方の申し出があったが、そういう場合にどうするという取り決め等をしないといけないと改めて感じた。 (モニター) ・病院に入った時の、一番初めに受付の方と応対する時。 ・病院に入って周りを見ると、日本語の文字が読めないので、アイコンを見て「トイレ」のマークしか分からない。受付や会計が日本語でしか書かれていないと分かりづらい。絵やアイコンがあれば何とかなると思う。
外国人と医療機関の双 方が安心して受けられ る、また受け入れられる 医療の提供ができそうか	(病院) ・表示の問題については、改善の余地があると思われる。 (モニター) ・コールセンターの通訳の方がとても詳しく説明して頂いたので、役に立つと思う。

- コールセンターを多用していたが、費用が患者負担となることを想定すると、コールセンターの利用拒否やトラブルに繋がる可能性があり、注意が必要である。また、災害発生時などタブレット端末が使えない(電気が使えない)とき、途端に訪日外国人対応が全くできなくなる恐れがあり、指さし会話集などを活用することも必要である。
- 指さし会話集の有用性に関する発言もあり、どこに何が掲載されるかなど、普段から慣れておく ことの必要性である。また、コールセンターは細かな点を伝えるのに有効であるという発言もあ ることから、これらを効果的に併用することで、訪日外国人に安心を与えることことが可能にな るものと考えられる。
- ・未払いリスクについて、事前にどのように対応するか検討しておく必要がある、との発言があった。

③コールセンター利用時間

モニター調査時のコールセンター利用実績は下表のとおりである。

2017年12月14日	16:10	16:15	0:04:16	KCS_十善会病院①	韓国語
2017年12月14日	16:19	16:22	0:02:49	KCS_十善会病院①	韓国語
2017年12月14日	16:24	16:32	0:08:08	KCS_十善会病院①	韓国語
2017年12月14日	16:36	17:02	0:25:24	KCS_十善会病院②	中国語
2017年12月14日	16:40	16:46	0:06:17	KCS_十善会病院①	韓国語
2017年12月14日	16:59	17:03	0:04:04	KCS_十善会病院①	中国語
2017年12月14日	17:08	17:12	0:03:39	KCS_十善会病院①	中国語
2017年12月14日	17:16	17:31	0:14:24	KCS_十善会病院②	中国語
2017年12月14日	17:17	17:24	0:06:25	KCS_十善会病院①	英語
2017年12月14日	17:30	17:31	0:01:09	KCS 十善会病院①	英語

表コールセンター利用時間

- コールセンターとの最長通話時間は25分、最短は1分であった。また、通話回数は1患者あたり2~4回であった。(4回は韓国語)
- 特に通話時間の長かった2件(通話時間:25分、14分)については、中国語(繁体字)であり、診察時の英語診断書に関すること、会計時に処方された薬と医師が説明していた薬が違うことに関する確認を求めた場面が含まれる。
- コールセンターとの会話内容において、医療機関側、モニター(患者)側とも、おおむね好意的 な意見ばかりであった。

受付

- ●一般的な流れにおいては、指さし会話集と多言語ツールを活用することで、コールセンターを介さない対応が可能と考えられるが、患者側の特別な要望等ある場合は、コールセンターも併用することで、無駄の少ないコミュニケーションが可能になると思われる。
- ●本人確認、旅行保険の加入有無、支払い方法の確認等が無い場合、未払いリスクが増大する上、患者側の不安も大きくなってしまう可能性がある。
- ●指さし会話集、多言語ツールを効果的に活用するには、「どこに何が載っているか」を把握していることが必要であり、普段から訓練を重ねることが重要である。

診察性

- ●診察時はコールセンターが最も活用できる場面であると考えられ、一方で指さし会話集や 多言語ツールは診察前の問診等での活用が期待できる。
- ●この場面で特に重要なのは、説明と同意(インフォームドコンセント)であり、患者が理解しやすいよう、平易な言葉で表現することが必要である。

会計

- ●診療明細について、内容の説明を求めることが多く、内訳を多言語化する必要性も考えられる。
- ●旅行保険請求のため、英語での診断書、領収証を必要とする場面が容易に想定され、事前 に院内で取り決めしておくなどの対応が必要である。

その他

- ●指さし会話集、多言語ツールを効果的に活用するためには、普段から「どこに何が載っているか」など、慣れておくことが必要である。
- ●災害時にはコールセンターなど電子機器が使用できなくなる恐れがあり、日頃から指さし 会話集や多言語ツールが活用できるよう備えておくことも必要である。
- ●院内の案内板を多言語化するなど、受入環境を整備することで、訪日外国人患者が安心して医療サービスを受けるための一助になると考えられる。
- ●コールセンターの利用者負担額について、1回500~1,000円が望ましいとの意見を得た。また、訪日外国人は自由診療扱いとなるため、さらにコールセンターの利用料が上乗せされると、利用を控えてしまう恐れがある。

【外国人旅行者の受入態勢強化に向け重要と考えられること】

- ・本モニター調査では、コールセンターの利用が目立ったが、ツールとコールセンターそれぞれの 特徴を理解し、効果的に使うことが求められる。このためには、日頃から使い慣れておくことが 重要であり、また、定期的な講習会など開催することも効果的と考えられる。
- ・未払い対策を行うことは、医療機関を守ることになるが、患者側も医療費に関する不安を持って おり、患者の安心にも繋がることである。
- ・保証金、未払い時の対応など、医療機関内で予め取り決めておく必要がある。
- ・マニュアルやツールは、災害など有事の際にも活用できる。
- ・院内案内板など、受入環境を整備することも、外国人旅行者の安心に繋がる。

モニター調査時の画像

①聖フランシスコ病院





写真 受付の様子



写真 問診の様子



写真 問診の様子



写真 診察の様子



写真 診察の様子



写真 会計の様子



写真 意見交換会の様子

②十善会病院



写真 受付の様子



写真 受付の様子



写真 問診の様子



写真 診察の様子



写真 診察の様子



写真 会計の様子

7-3 効果検証

本業務目的は、外国人旅行者と医療機関の双方がより安心して治療等ができるように態勢を強化しその実証や普及を通して実現化することであり、以下にその効果を取りまとめた。

◆医療機関が抱える外国人旅行者受入への課題◆

- コミュニケーションが取れないことで、症状が正確に把握出来ず、適切な処置が出来ない恐れがある。
- 医療保険未加入(自費診療)、旅行保険未加入などによる未払いの不安がある。
- 医療に対する考え方の違いがよくわからない。
- ・ 外国人旅行者に対する基礎的な知識(文化、風習など)が不足している。
- ・異国で医療機関にかからなくてはならない状況にある外国人旅行者に対し、安心して医療サービスを受けてもらえる環境が整備出来ていない。

マニュアル、ツール、リーフレットの作成 コールセンターの設置 活用法に関する講習会

- ・受付診療マニュアル(外国人旅行者の特性、医療制度の違い、未払い対 策、受入環境整備など)
- 医療機関用多言語ツール(指さし会話集によるコミュニケーション、多言語説明資料による正確な状況把握など)
- 外国人周知用リーフレットの作成
- ・コールセンターの活用法と留意点
- ・医療機関向け講習会の実施、外国人モニター調査

◆効果◆

- ・コールセンターの実証実験及び外国人モニター調査結果から、本業務で作成したマニュアルや 多言語ツール、また、コールセンターが外国人旅行者と医療機関の双方がより安心して治療等 に専念できる態勢の強化に繋がることがわかった。
- 医療機関向け講習会アンケート調査結果から、9割以上の医療機関関係者が外国人旅行者への 対応準備の必要性を感じており、また、8割以上の関係者がマニュアルや多言語ツールを活用 する意向であることが把握できた。
- これら、マニュアル、ツール、コールセンターに対する期待や活用意向など、外国人旅行者への対応準備については、関係者ヒアリング及び実証参加依頼時にも、実証の参加有無を問わず数多く聞かれている。
- 講習会参加者の5割が「未払い対策」を興味深いと感じており、マニュアルや多言語ツールに 未払い対策をシーン毎に、かつ具体的に掲載していることから、その活用が期待される。
- ・これらのことから、外国人旅行者の受入準備に関する取り組みを始める医療機関が増えることが期待され、医療機関同士の情報共有等により取り組みが長崎市全体に浸透し、さらなる外国人旅行者受入態勢の強化に繋がると考えられる。
- ・また、リーフレットを作成したことにより、外国人旅行者が受診可能な医療機関が明確となり 宿泊施設などの外国人旅行者受入関係者が抱える課題を解決することにも繋がる。
- 今回の取り組みをモデルケースとし、医療機関のみならず、行政機関においてもマニュアルや 多言語ツールの普及が期待される。

8. 今後の課題

本業務を通じ、受付・診療マニュアル、医療機関用多言語ツール、医療通訳コールセンターの活用に関する課題について、以下のとおり取りまとめた。

課題① 定期的な講習会の開催

ヒアリング結果により、多くの医療機関では外国人旅行者の受診は月に数回程度であり、受診のない 月もある。また、受診例が少ないため、ケーススタディの積み重ねもままならない。このため、マニュ アルやツールの使い方を習得する機会や、事例を共有する機会が少なく、外国人旅行者が受診したとき にスムーズに対応出来ない可能性がある。

このため、長崎市などが定期的に講習会を主催し、日頃からマニュアルやツールの使い方に慣れておくことが必要であり、また、情報交換の場としても活用されることが期待される。

課題② 医療機関内での検討

本業務において、受付診療マニュアルにおいては、「必要な対応」として掲載した内容において、実際の医療機関では、必要性は理解できるもののその実現が難しい事柄がある。具体的には、デポジット (保証金)の収受やその金額、万一未払いとなった場合の対応などである。

例えば、ヒアリングではほぼすべての医療機関が、「外来患者に対する保証金ルールを定めていない」 と回答しており、また、未払い(恐れを含む)患者に対し、治療内容をどの程度制限するのか、制限するにしても、最終判断は誰が行うのか、などの検討が必要であると考えられる。

これらの今後実際に発生する可能性のある事態に対し、医療機関内で検討を始めることが望まれる。

課題③ 医療費の設定

外国人旅行者の場合、日本で有効な医療保険を有していることはなく、自由診療となる。このため、 医療費は医療機関が設定することが可能であるが、今回ヒアリングした全ての医療機関で、診療報酬制度と同様の点数計算を行い、1点=10円で計算していることがわかった。

このため、日本人患者と同様な診療収入にも関わらず、時間や手間がかかってしまうことから、受け 入れに消極的になってしまう懸念がある。

課題④ マニュアル、ツールの普及

本業務においては、対象地域を長崎市と限定して作成したが、訪日外国人旅行者は全国各地で増加しており、同様の課題が発生するのは明らかである。また、医療機関により多少の差異はあるものの、受付から会計までの流れはほぼ同一である。従って、今回の事例をモデルケースとして、日本各地でマニュアル、ツールについて講習会等を実施し、そこで得られた知見を活かし、より充実したものに改善していくことが望まれる。これにより、日本各地で訪日外国人旅行者の受入態勢強化が図られるものと考えられる。

課題⑤ 薬局での受入態勢強化

昨今は院外処方が一般的であり、薬局での対応も重要となってくる。現時点では、処方薬について医療機関において医師が説明をするものの、実際の医薬品を持って説明するわけではなく、飲み方、飲み合わせ、副作用など薬局での改めての説明が不可欠である。このため、今後、薬局における多言語対応などの対策も必要になるものと考えられる。

課題⑥ 行政による後方支援

前述のとおり、医療機関にとって外国人旅行者の受入は負担であることが多い。このため、受入のために準備する意向はあるものの、実際に準備を始めてもらうには、金銭的なものを含めた相応の支援が必要であると考えられる。

また、例えばコールセンターの利用料を患者負担とした場合、医療格差に繋がるのではないかという 懸念も挙げられている。

このため、講習会の実施、医療機関内のサインなど受入環境整備のための助成、コールセンター利用料の助成などの検討が必要と考えられる。

平成 29 年 1 月 10 日

長崎市内の医療機関(病院)における外国人患者の受入実態調査結果

長崎市文化観光部観光推進課 市民健康部地域保健課

1 調査目的

外国人住民や外国人観光客の増加に伴い、医療機関における病気・ケガ等急患の件数が 増加している。医療機関における外国人患者の受入態勢をサポートする仕組づくりや、医療費 の未払いに関するリスクの軽減について検討するため、医療機関における外国人患者受入の 状況と課題を把握するもの。

2 調査内容

- (1) 外国人患者の受入状況
- (2) 外国人患者(観光客のみ)の医療費未払い状況
- 3 調査期間 平成 28 年 12 月 14 日~28 日(2 週間)
- 4 調査方法 アンケート調査(郵送による回収)
- 5 対象施設 市内病院 47 施設 (※診療所については対象としない)
- 6 回収状況 35 施設 (回収率 74.5%)
- 7 集計方法

調査対象 47 施設中、精神病院(9 施設)を除く 38 施設のうち、回答を得られた 30 施設 (回収率 78.9%)において、以下のとおり結果を集計する。

(1) 平成 27 年度 外国人患者(観光客·在住者)の受入状況 外国人患者(観光客·在住者)の受入あり 25 施設 (83.3%)

(2) 平成 27 年度 外国人患者を受け入れた 25 施設における受入実績 外国人患者受入数(観光客・在住者)延べ 788 人のうち、外来が約8割、入院が約2割。

	延べ人数	割合	
外来	637人	80.8%	
入院	151 人	19.2%	
計	788 人	100%	

n=25



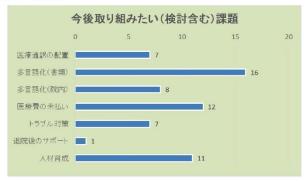
※患者の国籍を把握している施設は、8施設のみのため、国籍別内訳は集計不可。

- (3) 外国人患者の受入にあたり、苦慮(懸念)していること(複数回答可)
 - · 76%の施設が外国語でのコミュニケーションを挙げ、次いで問診票、同意書、検査内容 説明書等書類の多言語化と患者の受入に伴う言葉の問題に苦慮・懸念する施設が多い。
 - ・ 医療費の未払い問題については、36%の施設が苦慮・懸念している。



n=25

- (4) 外国人患者の受入にあたり、今後取り組みたい(検討含む)こと(複数回答可)
 - ・ 64%の施設が問診票、同意書、検査内容説明書等書類の多言語化に取組みたいと回答。
 - ・ 次いで、医療費の未払い対策への取組みを挙げた施設が 48%。
 - ・ 外国人患者への対応に関する研修の実施などスタッフの人材育成を挙げた施設が 44%。
 - ・ 外国人観光客や外国人市民の増加に伴い、取組みの必要性を感じる施設が多いものの、 コメントから受入の絶対数が少なく費用対効果の面から積極的な投資や取組みが難しい 状況が窺えた。

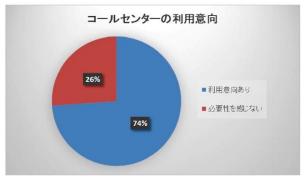


n=25

- (5) テレビ電話等を利用した医療通訳サービス(オンラインコールセンター)の利用意向
 - ・ 17 施設が積極的又は必要に応じて利用したいと回答。
 - ・ 利用の必要性を感じないと回答した 6 施設の理由は下記のとおり。

来院者が少ないため
 現状の体制でなんとか対応できている
 2施設

③ 詳細な内容をみてから検討したい 1施設



n=23

- (6) 平成 25~28 年度 外国人患者(観光客のみ)の受入状況
 - ・ 当該期間における外国人観光客患者の受入については11施設で実績あり。表(6)-1参照。 外国人観光客やクルーズ客船入港の増加に伴い、受入数は増加傾向にある。
 - ・長崎みなとメディカルセンター 市民病院の受入実績については、次表(6)-2 のとおり。 全体に占める当該施設の受入率をみると、H25~26 年度は 36%程度であったが、H27~ 28 年度は 20~25%にとどまっており、他の医療機関の受入が増加していることが分かる。 一方、医療費については、H26 年度を除くと、6.5~7 割弱で推移しており、重症患者の受入 を当該施設が担っていることが分かる。

表(6)-1 長崎市全体(11施設)における受入実績

	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度 (~H28.9)
受入施設(施設)	8	8	10	8
実人数(人)	58	87	190	81
医療費(千円)	6,257	11,438	13,826	4,788

n=11

表(6)-2 長崎みなとメディカルセンター 市民病院における受入実績

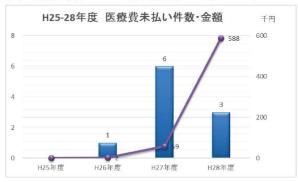
	H25 年度	H26 年度	H27年度	H28 年度 (~H28.9)
実人数(人)	21	32	37	25
全体に占める割合(%)	36.2	36.8	19.5	25.9
医療費(千円)	4,300	10,700	9,000	3,300
全体に占める割合(%)	68.7	93.5	65.1	68.9



n=11

(7) 平成 25~28 年度 外国人患者(観光客のみ)の医療費未収件数・金額

・ 当該期間における外国人観光客患者による医療費の未収については、 平成 28 年 12 月 現在、3 施設で合わせて 10 件、総額約 65 万円に上る。



n=3

(8) 主な要望・意見等

- ・ 近年の外国人観光客の増加に伴い、院内文書や案内表示の多言語化など受付、会計、診 療の各場面において外国人患者への対応が必要と考えている。
- ・ 外国人患者が少なく(0~3人/月程度)、費用対効果の観点から通訳の雇用や民間通訳オンラインサービス等への投資は難しい。通訳派遣をお願いしたい。
- ・通訳が必要な場合、どこに頼めばよいか困る。
- ・世界遺産登録などを勘案すると受入数の増加が見込まれる。医療費未払いリスクの対応についてのマニュアルなどがあると助かる。
- ・ 外国人患者が高額な治療費を支払う場合、手続きをサポートしてもらえるところがあれば助かる。 外国人対応可能な医療機関情報を周知するとよいのでは。
- ・ 医療専門用語や受付に必要な会話が入っている多言語対応タブレット等の貸し出しがあれば助かる。
- ・外国人観光客の受入可能医療機関を予め特定しておくことが望ましい。
- ・医療機関向けのガイドラインのようなものがあれば見たい。