

—スタッフ紹介—

役 職	スタッフ名
部 長	南谷 かおり
外来副看護師長	新垣 智子
看護師	谷口 美晴
国際医療コーディネーター	石井 葉子
国際医療コーディネーター	難波 幸子
国際医療コーディネーター	木村 ガーリー
国際医療コーディネーター	リュー キン フォーン
事務員	廣中 司
協力医師 (膠原病内科部長 兼リウマチセンター長)	入交 重雄
協力医師 (総合内科・感染症内科)	三島 伸介

—概要—

国際診療科は、その前身となる国際外来(2006年4月開設)の機能強化を目的として2012年11月にスタートし、医療通訳サービスの提供、院内資料の翻訳、受診に関する問い合わせ対応など、外国人が安心して医療を受けられるような様々な支援業務を行っている(診療は行っていない)。

業務の柱の一つである対面医療通訳サービスは、当院を受診する外国人患者に対し英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語の4言語で受付から検査、診察、会計まで付き添い通訳を行うもので、無料で利用できる(提供日時は言語により異なる)。診療の必要な場面で医療通訳が介在し外国人患者と医療者のコミュニケーションの橋渡しをすることで、言葉が通じないことによるトラブルを未然に防ぐと同時に、満足度の高い医療の提供につながっている。通訳件数は毎年増加しており、利用者は泉州地域在住の外国人が大半を占めるが、関西国際空港の対岸という立地に加えて近年の訪日観光客の増加に伴い、外国人旅行者の割合が増えつつある。夜間、週末といった時間外や希少言語の対応については、外部の遠隔通訳サービスが利用できるようになっている。

通訳コーディネートを始め、外国人患者が円滑に、安心して受診するために必要な各種調整・サポートは国際診療科の実務を担うコーディネーターが中心となって行っている。訪日観光客の場合は日本の医療の仕組みに慣れておらず健康保険にも加入していないため、受診の流れや医療費について事前に説明をして理解していただくなど日本在住者とは異なった対応が求められる。また、最近では治療目的で海外から受診を希望する問い合わせが増えていることから、属性に応じた対応がスムーズに行える体制づくりを他部署と協力しながら進めている。

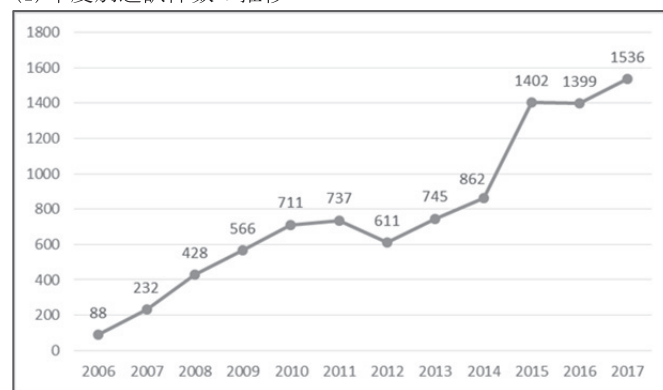
特筆すべき取り組みとしては、当院では10年以上前から医療通訳の現場実習の場としてOJTの機会を提供している全国的にも数少ない医療機関の一つであり、2015年度からは大阪大学主催の医療通訳養成コースの現場研修先としても協力をしている。今後ますます需要が高まると思われるこの分野において、当院は「現場に根差した」医療通訳者養成という重要な役割を担っていると云える。同時に、多言語を話す医療者のフォローアップのもと、「常駐型」の医療通訳サービスを提供していることも当院の特色の一つである。

2013年度からは協力医師の入交医師による米国退役軍人健診を実施しており、国内における数少ない実施機関の一つである。また、職員を対象に月1回ネイティブ講師による医療英会話講座を開催している他、当院は2015年から日本医学英語検定試験の会場の一つとなっており、スタッフの語学力の育成・啓発にも力を入れている。

なお、外国人患者受入れ体制に関する客観的評価として、当院は外国人患者受入れ医療機関認証制度「JMIP」(バージョン1.1)の認証を有している他、厚生労働省による「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」の拠点病院にも4年度連続で選定されている。

—実績—

(1)年度別通訳件数の推移



(2)2017年度言語別通訳件数

言語別通訳件数	件数
英語	540
ポルトガル語	212
スペイン語	137
中国語	516
タガログ語	91
その他	47
合計	1,543

(3)2017年度国籍別通訳件数

国籍別通訳件数	
中国	480
ブラジル	192
フィリピン	138
ペルー	84
アメリカ合衆国	75
バングラディシュ	66
コロンビア	37
ロシア	28
韓国	27
スリランカ	22
インドネシア	18
オーストラリア	17
ドイツ	17
インド	16
台湾	16
ニュージーランド	16
ネパール	13
ボリビア	9
タイ	8
ミャンマー	8
イギリス	7
フランス	7
カナダ	6
フィンランド	6
イタリア	5
スイス	5
ベトナム	5
エジプト	4
スペイン	4
イスラエル	3
マレーシア	3
ラオス	3
不明・その他	191
計	1,536

(4)2017年度内容別通訳件数

内容別通訳件数	
診察	931
会計	648
検査	418
説明・相談	331
薬	323
受付・予約	222
診断書等	115
処置・手術	80
翻訳	8
その他	250
合計	3,548

※「その他」には電話対応の件数も含まれる

(5)2017年度診療科別通訳件数

診療科目別通訳件数	
内科	213
循環器内科	28
呼吸器内科	23
消化器内科	125
腎臓内科	5
血液内科	37
糖尿病・内分泌代謝内科	34
小児科	203
外科	59
脳神経外科	14
整形外科	99
形成外科	33
心臓血管外科	7
歯科・口腔外科	12
産婦人科	295
耳鼻咽喉科	85
泌尿器科	87
皮膚科	6
眼科	11
救急外来	67
救命救急センター	72
健康管理センター	43
国際診療科	14
その他	82
合計	1,654

—今年度の成果と反省点—

昨年度採択された厚生労働省「外国人患者受入れ環境施設整備事業」により、国際診療科が健康管理センターと共に3階に拡張移設するとともに、院内のWi-Fi環境が整備された。7月には懸案事項であった遠隔通訳を導入、多言語で電話通訳・ビデオ通訳を使用できるようになり、時間外や希少言語の対応が強化された。

また、大阪大学主催の医療通訳養成コースの現場研修先として協力を継続し、今年度は33名の研修生を受け入れ好評を得た。

—来年度への抱負—

来年度は外国人患者受入れ医療機関認証制度「JMIP」の更新年度であり、すでにプロジェクトチームを立ち上げて準備を進めているところである。今回は「院内全体で改善に取り組む契機とする」「体制整備によるスタッフの負担軽減、業務の効率化をはかる」「患者満足度、医療の質の向上を実現する」を目標に、院内全体で一層の体制整備に向けて取り組みたい。