

<参考資料>

平成22年3月

社団法人 全日本病院協会

参一 1 参加施設向け事業説明会関連資料

1. 平成21年12月26日(土)

「国際メディカルツーリズム実証事業に関する説明会」を開催

- 1) 次第
- 2) 議事報告書

2. 平成22年3月14日(日)

「国際メディカルツーリズム実証事業調査報告内容検討会」を開催

- 1) 次第
- 2) 議事報告書

3. 平成22年3月14日(日)

「国際メディカルツーリズム実証事業推進全体会」を開催

- 1) 次第
- 2) 議事報告書

1. 平成21年12月26日(土)

「国際メディカルツーリズム実証事業に関する説明会」を開催

1) 次第

時間	内 容
13:00～13:05	【開会挨拶】 (社) 全日本病院協会 役員
13:05～13:25	【参加施設の紹介】 関係団体
13:25～13:30	【経済産業省挨拶】 経済産業省 商務情報政策局
13:30～14:20	【事業説明】 ・ 全体概要説明 (株) 野村総合研究所 ・ 国際医療サービス支援体制について (株) J T B GMT ・ 関係施設へのお願い事項 (社) 全日本病院協会 事務局
14:20～15:00	【質疑応答】 関係団体

2) 議事報告書

国際メディカルツーリズム実証事業に関する説明会 議事報告書

I. 日 時 平成21年12月26日(土) 13:00~14:30

II. 場 所 全日本病院協会 6階大会議室

III. 出席者

経済産業省サービス産業課	課長補佐	長谷川裕也
〃	〃	渡部 伸仁
野村総合研究所社会産業コンサルティング部	上級コンサルタント	三崎富査雄
JTBGMTマーケット戦略部	営業企画チームマネージャー	中塩 忠裕
(参加施設)		
社会医療法人財団董仙会恵寿総合病院	理事長	神野 正博
特別医療法人博愛会相良病院	法人本部長	井内 徹
大分先端画像診断センター (株)キャピタルメディカ		山本 雄士
〃	〃	小茂田寛子
大阪府立母子保健総合医療センター	診療局長	西尾順太郎
医療法人康雄会ホテルオークラ神戸クリニック	課長	花崎 貴洋
医療法人康雄会社会福祉法人こすもす	法人本部長	赤塚 武文
医療法人医仁会中村記念病院	医事部	門間 俊明
社会医療法人協和会加納総合病院	理事長	加納 繁照
医療法人大雄会総合大雄会病院	法人本部長	松廣 耕三
医療法人金澤会青磁野リハビリテーション病院	総務課・課長	齊藤 緑
社会医療法人財団慈泉会相澤病院	経営企画部長	塩川 建一
社会医療法人財団慈泉会相澤健康センター	センター長補佐	松岡 浩
医療法人社団愛心会湘南鎌倉総合病院	管理課主任	芦原 教之
〃		守屋
医療法人偕行会 名古屋共立病院		川原

計 20 名

- IV. 次 第
1. 開会挨拶
 2. 参加施設の紹介
 3. 経済産業省挨拶
 4. 事業説明
 - (1) 全体概要説明
 - (2) 国際医療サービス支援体制について
 - (3) 関係施設へのお願い事項
 5. 質疑応答

V. 議事内容

1. 開会挨拶
全日本病院協会の神野正博副会長より、開会挨拶がなされた。
2. 参加施設の紹介
全日病事務局にて全参加施設の紹介を行い、各施設より一言ずつ挨拶がなされた。

3. 経済産業省挨拶

経済産業省サービス産業課の長谷川裕也課長補佐より、本事業の趣旨及び目的について、以下のとおり説明があった。

- ・国際的にも、日本の医療の費用対効果は大きく、技術的水準も高いとされており、日本の食生活・習慣や健診制度も国際的に評価されている為、健康に関わる日本的な文化やそれに立脚した日本の医療の情報を海外に発信することは、ものづくり以外の分野での国際貢献と、国内における関連産業の活性化に繋がると期待される。また、医療の国際化は、日本と外国双方の医療サービスの向上に向けた好循環を生み出す可能性がある。また、医療の国際化は、外国人が利用し易い国内の医療及びその周辺サービスの整備にも繋がり、優れた外国の人材が安心して日本に滞在することができる環境の実現に資することとなる。

しかしながら、これまで日本の医療機関においては、医療の国際化に関する取り組みは、十分行われてこなかった。このような背景を踏まえ、商務情報政策局サービス産業課では、サービス・ツーリズム（高度健診医療分野）研究会を6回開催し、平成21年8月4日に研究会取りまとめが公表されたところである。本調査においては、取りまとめの内容に基づき、外国人に対する健診サービス及びそれと関連した治療の提供を試行することを通じて「国際医療サービス支援センター」、健診・治療野各医療サービスを提供する医療機関コンソーシアムの業務内容について実証調査を行うこととする。

4. 事業説明

(1) 全体概要説明

野村総合研究所の三崎富査雄氏より、本事業における概要について以下のとおり説明があった。

本調査事業は大きく以下2つの事業から構成される。

①実証事業

・実施概要

本事業に関心を有する日本の医療機関及び国際医療サービス支援センターが連携し、日本での健診・治療に関心がある外国人に来日してもらい、健診・治療を受け、帰国してもらおう形での実証実験を実施する。この実証実験を通じて、本事業の継続的实施に向けて医療機関と国際医療サービス支援センターに求められる機能・関係のあり方・日本における今後の本事業の可能性等について検討を行う。

- ・事業実施期間 平成21年12月～平成22年3月
- ・想定受入外国人数 20名程度

②各種調査事業

- ・事業者および海外ニーズ調査
- ・患者及び家族による満足度調査
- ・医療機関現場調査

(2) 国際医療サービス支援体制について

JTB GMTの中塩忠裕氏より、本事業の実施体制について以下のとおり説明があった。

本事業は、以下の2種類の団体の共同運営により実施する。

①国際医療サービス推進コンソーシアム

外国人顧客を対象に、健診・治療等の医療サービスを提供する。また、実証事業実施中に発生した問題点、国際メディカルツーリズム事業推進上の課題等につ

いて、各種検討会等にてご意見を頂く。

②国際医療サービス支援センター

外国人顧客の円滑な受入に関わる業務全般を行う。主に以下のような機能を担う。

- ・外国人顧客（特に中国人・ロシア人）向けのプロモーション活動
- ・プロモーション用の各種インフラ作り（医療機関紹介ホームページ・パンフレットの作成等）
- ・外国人顧客からの健診・治療を伴う旅行の申込受付窓口業務（コールセンターでの受付を含む）
- ・日本への旅行手配
- ・観光旅行アレンジ・宿泊手配等を含めた滞在中のサポート
- ・問診票・診断結果等の翻訳
- ・健診・治療受診時の通訳手配

(3) 関係施設へのお願い事項

全日病事務局より、本事業に係る事務連絡がなされた。

5. 質疑応答

参加施設からの質疑応答を行なった。

以 上

2. 平成22年3月14日(日)

「国際メディカルツーリズム実証事業調査報告内容検討会」を開催

1) 次第

時間	内容
15:00～15:05	【開会挨拶】 (社) 全日本病院協会 役員
15:05～15:20	【事業報告書について】 (社) 全日本病院協会 事務局
15:20～15:35	【受入結果について】 受入れ施設
15:35～15:55	【質疑応答】 関係団体

2) 議事報告書

国際メディカルツーリズム実証事業調査報告内容検討会 議事報告書

I. 日 時 平成 22 年 3 月 14 日 (日) 15 : 00 ~ 16 : 00

II. 場 所 全日本病院協会 6 階大会議室

III. 出席者

(実証事業参加施設)

井内 徹	特別医療法人博愛会相良病院 法人本部長
小茂田寛子	大分先端画像診断センター (株)キャピタルメディカ
西尾順太郎	大阪府立母子保健総合医療センター 診療局長
花崎 貴洋	医療法人康雄会ホテルオークラ神戸クリニック 課長
赤塚 武文	医療法人康雄会社会福祉法人こすもす 法人本部長
門間 俊明	医療法人医仁会中村記念病院 医事課長
梅田 信一	社会医療法人財団董仙会恵寿総合病院 総務部長
松廣 耕三	医療法人大雄会総合大雄会病院 法人本部長
塩川 建一	社会医療法人財団慈泉会相澤病院 経営企画部長
松岡 浩	社会医療法人財団慈泉会相澤健康センター センター長補佐
芦原 教之	医療法人社団愛心会湘南鎌倉総合病院 管理課主任
川原 岳志	医療法人名古屋放射線診断財団 営業企画部長

(オブザーバー)

三崎富査雄	野村総合研究所社会産業コンサルティング部 上級コンサルタント
清瀬 一善	野村総合研究所社会産業コンサルティング部 主任コンサルタント
熊田 順一	JTBグローバルマーケティング&トラベル 営業企画チーム

(全日本病院協会 国際メディカルツーリズム事業委員会)

神野 正博	委員長
中村 康彦	委員
西 昂	〃

計 18 名

IV. 次 第

1. 開会挨拶
2. 外国人顧客受入結果について
3. 国際メディカルツーリズム実証調査事業報告書について
4. 意見交換

V. 議事内容

1. 開会挨拶

全日本病院協会国際メディカルツーリズム事業委員会の神野正博委員長より開会挨拶がなされた。

2. 外国人顧客受入結果について

全日本病院協会事務局より、今回の事業における外国人顧客の受け入れ件数は、全体で3名であったことを報告し、受け入れのあった各施設より受入結果について以下のとおり報告した。

①医療法人上人会 大分先端画像診断センター
・受け入れ実施日

平成 22 年 2 月 18 日（木）

- ・外国人顧客属性
国籍：韓国（ソウル）、性別：女、人数：1 名
- ・実施した健診
採血、胃レントゲン
- ・対応内容
採血・胃レントゲンの検査のみを実施した。
- ・医師が直面したトラブル・問題点
検査内容について、「胃レントゲン」を実施したが、外国人患者は「胃カメラ」による検査を希望していたとの申し入れがあった。
- ・スタッフが直面したトラブル・問題点
バリウム使用時の体勢を変えるタイミングについて、通訳を介すことでタイムラグがあり、検査に時間がかかった。
- ・今後、メディカルツーリズムを推進していく上での課題
問診表や診断結果報告は個人情報であるが通訳を介さなければならない為、個人情報に関する契約を締結する必要がある。

②医療法人医仁会 中村記念病院

- ・受け入れ実施日
平成 22 年 2 月 25 日（木）
- ・外国人顧客属性
国籍：韓国（ソウル）、性別：女、人数：1 名（付添い 1 名）
- ・実施した健診
脳ドック
- ・対応内容
通訳を除いて、通常の業務手順・対応で実施した。問診票は事前に郵送し、当日持参していただく形をとった。事前説明を入念に行なうことはしたが、人員を増やすなどの特別対応をしたわけではなくトラブルもなかったことから、特に負担とを感じる点はなかった。
また、言語についての懸念はあったが、今回は患者本人が多少日本語を理解できたことと、付き添いの方も多少日本語が理解できた為、スムーズに実施できた。
- ・医師・スタッフが直面したトラブル・問題点
特にトラブルや問題点は発生しなかった。
- ・今後、メディカルツーリズムを推進していく上での課題
今後は検診のみでなく治療レベルでの事業としたい。また、治療となると富裕層に限るわけにはいかず、そうすると未収金の問題が生じる可能性がある。その他、治療を含めると医療過誤の訴訟が発生する可能性もある為、バックアップ体制は必須であろう。
標準的な問診票があれば利用したい。施設によってはマークシート管理をしている場合もあるので、希望する施設が利用できればよいのではないか。問診票のほか、検診内容によっては持ち物チェック表など様々な書類がある為、必要な言語の書類を揃える必要がある。
費用については、今回は設定した金額で了承していただけたが、金額の交渉があった場合の対応について明確にすべきである。
その他、診断結果について、翻訳されたものが正しく外国人顧客に伝えられているかを懸念しており、確認する方法が必要であろう。

③社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院

- ・受け入れ実施日
平成 22 年 2 月 22 日（月）
- ・外国人顧客属性
国籍：中国（上海）、性別：男、人数：1 名

- ・実施した健診
日帰り人間ドック(胃カメラ)
- ・対応内容
受診者は少し日本語を理解できる方であった。検査までの待機場所として個室を用意し、専任スタッフを1名要した。ホームドクターがいるとの事だったが、受診者がどの程度の富裕層なのかを知っていることで、診断書の記載の仕方にも神経を使う(これまでホームドクターで何故判らなかったのか、等)。通常の日本人患者と比べ、健診に4倍程度の時間を要した。
- ・医師が直面したトラブル・問題点
胃カメラ検査をするにあたり、何故注射が必要なのか事前に連絡することができ、理解を得ることができた。
呼吸器検査ではタイミングが合わず苦労したが、通訳に検査経験があり、ある程度内容を把握していただけたことで、何とか検査を終えることができた。
- ・スタッフが直面したトラブル・問題点
連絡のあった外国人顧客の氏名が異なっていた。
- ・今後、メディカルツーリズムを推進していく上での課題
午前中は他の日本人の健診者が多くいるため、2日に分けて来院可能であれば、1日目の午後の食後でも可能な検査を実施し、2日目の午前中に空腹時で行う検査を実施できれば効率がよい。
金沢の中国語が堪能な先生がいる病院で、観光を兼ねて金沢を訪れた際に、病院へ立ち寄り、結果説明(検査後、所見・判定などが入るのに時間を要する部分もあるため)を受けるなど、医療機関間の連携があると良い。

3. 国際メディカルツーリズム実証調査事業報告書について

全日本病院協会事務局より、病院訪問結果を元に作成中である「国際メディカルツーリズム実証調査事業報告書(国際医療サービス推進コンソーシアム②)」について説明した。報告予定である主な内容は以下のとおり。

- ①プロモーションの重要性
 - ・外国人顧客と病院のマッチング
- ②事前説明及び通訳の重要性
 - ・通訳を介する事前説明方法
 - ・翻訳後の診断結果における責任の所在
 - ・保険の保障範囲
- ③済産業省への要望
 - ・今後の事業継続
 - ・医療ビザの対応施策

4. 意見交換

参加病院間で、今後の事業について以下のとおり意見交換がなされた。

- ・今回のプロモーションの為に作成したパンフレット及びホームページについては、今後も引き続き積極的に利用していきたい。
- ・今回のパンフレット及びホームページの内容は、施設の魅力を十分に伝えられるものとはいえない。充実した内容にしていきたい。
- ・受け入れ実施のあった施設は3施設であった為、多くの施設に経験させていただきかった。

以上

3. 平成22年3月14日(日)

「国際メディカルツーリズム実証事業推進全体会 議事報告書」を開催

1) 次第

時間	内 容
16:00～16:10	【事業報告書について】 (社)全日本病院協会 事務局
16:10～16:40	【問題改善に向けた対策について】 意見交換 関係団体
16:40～16:50	【アンケート及び調査について】 日本人向けアンケート及び外国人満 足度調査 野村総合研究所
16:50～17:00	【今後の予定について】 経済産業省

2) 議事報告書

国際メディカルツーリズム実証事業推進全体会 議事報告書

I. 日 時 平成 22 年 3 月 14 日 (日) 16 : 00 ~ 17 : 00

II. 場 所 全日本病院協会 6 階大会議室

III. 出席者

長谷川裕也	経済産業省商務情報政策局サービス産業課	課長補佐
渡部 伸仁	経済産業省商務情報政策局サービス産業課	課長補佐
松崎 英司	経済産業省商務情報政策局サービス産業課	
三崎富查雄	野村総合研究所社会産業コンサルティング部	上級コンサルタント
清瀬 一善	野村総合研究所社会産業コンサルティング部	主任コンサルタント
熊田 順一	JTBグローバルマーケティング&トラベル	営業企画チーム

(実証事業参加施設)

井内 徹	特別医療法人博愛会相良病院	法人本部長
小茂田寛子	大分先端画像診断センター (株)キャピタルメディカ	
西尾順太郎	大阪府立母子保健総合医療センター	診療局長
花崎 貴洋	医療法人康雄会ホテルオークラ神戸クリニック	課長
赤塚 武文	医療法人康雄会社会福祉法人こすもす	法人本部長
門間 俊明	医療法人医仁会中村記念病院	医事課長
梅田 信一	社会医療法人財団董仙会恵寿総合病院	総務部長
松廣 耕三	医療法人大雄会総合大雄会病院	法人本部長
塩川 建一	社会医療法人財団慈泉会相澤病院	経営企画部長
松岡 浩	社会医療法人財団慈泉会相澤健康センター	センター長補佐
芦原 教之	医療法人社団愛心会湘南鎌倉総合病院	管理課主任
川原 岳志	医療法人名古屋放射線診断財団	営業企画部長

(全日本病院協会 国際メディカルツーリズム事業委員会)

神野 正博	委員長
中村 康彦	委員
西 昂	〃

計 21 名

IV. 次 第

1. 国際メディカルツーリズム実証調査事業報告書について
2. パンフレット・HPについて (JTBGMTより)
3. アンケート及び調査について (野村総合研究所より)
4. 意見交換

V. 議事内容

1. 国際メディカルツーリズム実証調査事業報告書について

全日本病院協会事務局より、3月14日(土)15時より開催した「国際メディカルツーリズム実証事業調査報告内容検討会」において出された意見を含めて、現在作成中である「国際メディカルツーリズム実証調査事業報告書(国際医療サービス推進コンソーシアム②)」について説明した。

2. パンフレット・HPについて (JTBGMTより)

JTBグローバルマーケティング&トラベルの熊田順一氏より、パンフレット及びホームページの作成や誘客方法等、アレンジ事業者の業務について説明があった。

今回プロモーションの遅延があったことに関しては、パンフレットを主体として業務を進めたことにより、内容の変更・修正にリアルタイムで対応できなかったことから、今後事業を進める際にはホームページを主体として作成を進めたいとの報告があった。

3. アンケート及び調査について（野村総合研究所より）

野村総合研究所社会産業コンサルティング部の清瀬一善氏より、「外国人顧客満足度調査」及び「日本人向けアンケート」の調査結果について報告があった。

「外国人顧客満足度調査」によると、外国人顧客からは高い満足度が得られたようであった。また、「日本人向けアンケート」については現在集計中であるが、日本人患者・受診者に影響がないように推進すべきとの意見が多数を占め、受け入れに対する抵抗感は殆どない状況であるとの報告があった。

4. 意見交換

今回の実証事業により、より円滑な事業推進方法や国家レベルでの国策としてサポートしていただきたい事項について、以下のとおり意見交換がなされた。

- ・今回のプロモーションの為に作成したパンフレット及びホームページについては、今後も引き続き積極的に利用していきたい。
- ・医療ビザの対応。
- ・医療通訳の質の担保。
- ・今後も引き続き国際メディカルツーリズム事業を推進していただきたい。

以 上

参一 2 病院訪問の記録

1. 社会医療法人協和会 加納総合病院
2. 医療法人偕行会 名古屋共立病院
3. 大阪府立母子保健総合医療センター
4. 大分先端画像診断センター
5. さがらパース通りクリニック（特別医療法人博愛会 相良病院）
6. 医療法人社団愛心会 湘南鎌倉総合病院
7. 社会医療法人財団慈泉会 相澤病院
8. 医療法人医仁会 中村記念病院
9. 社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院
10. 医療法人康雄会 ホテルオークラ神戸クリニック
11. 医療法人大雄会 総合大雄会病院

1. 社会医療法人協和会 加納総合病院

訪問記録

訪問先 : 社会医療法人協和会 加納総合病院

訪問日時 : 平成 22 年 1 月 20 日 15:50~17:50

応対者 : (加納総合) 理事長 加納 繁照様、

副院長 寺島 毅様、

副院長 久保田 真司様

事務長 西川 照明様

(野村総研) 三崎様

(全日病) 飯川

今回の調査事業について三崎様より説明 (別紙資料参照)

以下について、意見交換を実施

1. 受入準備状況

(施設面) 一般病棟を使用しているので、病室を個室にするか否か事前に確認のうえ、選定したい。健診センターはあるが宿泊がない。近くのホテルを紹介し、送迎したい。一番の売りは、64 チャンネルの CT (時間も短く立体的に映る)、シースルーの MRI (部屋がガラス張りで庭園が見える)、経鼻内視鏡、である。また、病棟は新築で新しく、広いのが特徴と言える。

(人員面) 1 月よりインドネシアから 2 名の看護師を受け入れている。

通訳については、近くの帝国ホテル大阪のスタッフが、中国語、英語を話せるボランティアとして必要に応じて来てくれている。また、外国人の事件の場合、警察も通訳ボランティアを提供してくれる。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

当院としての外国籍の患者の受入数は、2006 年 64 名、2007 年 128 名、2008 年 240 名、2009 年 307 名と年々増加している。韓国人、中国人、フランス人、オランダ人等が多いが、半数くらいは在日外国人と想定される。

在日でない外国人については、ホテル (帝国ホテル大阪がメイン) から紹介を受けるケースが多い。フランス人はエールフランスが帝国ホテルを常宿としている背景で紹介をもらっている。

通訳についてもホテルや警察が協力してくれている (ボランティア : 中国語、英語)。なお、通訳ボランティアは医療に関する知識を持っていないものの、言語に関するトラブル等、これまで発生していない。

3. 想定しているビジネスモデル（対象顧客、診療科目、課金モデル等）

旅行の客については旅行会社に請求しており、今後のそのようにしたい。

4. アレンジ業者への期待

パックを作る場合、検診では病院より受診表を渡し、記入してもらうことまで、JTBの方で対応してもらえるが、本人の承諾が必要なので、しっかり説明しておいて欲しい。

5. 政策面での課題（プロモーション、受入支援、ビザ発給等）

言葉の壁が解消できれば、外国人の受入は問題ないと思う。

EPAで外国人看護師を受け入れても、日本人と同じ給与を支払い、宿舎を提供しなければならず、補助金も付かない。何とかしてほしい。

6. 今後の課題と関与意向

最近は中国人（語学留学生）が、学校を通じて紹介されて受診に来るケースが多い。

現在、診療金額に差は付けていないが、今後、健診については見直す可能性あり。

外国人の受診は知人関係で来るケースがあり、その場合、通訳は知人がしているケースが大半である。

7. その他

外国人の不払いのトラブルは聞いたことがない。日本人の方が多い。

診断書については、フランス人患者は英語で記載（外国人は基本英語で記載）している。診療については通訳を介し対応するので、時間が掛かるのがネック。

中国人医師の積極採用は今のところ考えていないが、来る機会があれば受け入れたい。

—以上—

2. 医療法人偕行会 名古屋共立病院

訪問記録

訪問先 : 医療法人偕行会 名古屋共立病院

訪問日時 : 平成 22 年 1 月 20 日 11:00~12:50

応対者 : (名古屋共立) 専務理事 海野 修様

経営企画部長 川原 岳志様

(野村総研) 三崎様

(全日病) 飯川

今回の調査事業について三崎様より説明 (別紙資料参照)

確認事項について

- ・担当者記入票 : 早急に記載のうえ、送付する旨回答をもらう。
- ・プロモーション用資料 : 同上

以下について、意見交換を実施

1. 受入準備状況

(施設面) 東名古屋画像診断クリニックにおいては最新の検査機器を導入しており、この分野ではトップクラスと思っている。

(人員面) 陳先生という中国人の女性ドクターが今年 1 月より着任し、問診表についても中国語で書けるので、安心して受診できる。

中国、韓国の病院では既に日本の提携先をもっているようである。何名か照会をうけたことはあるが、人脈の繋がりが有るわけではないので、自発的に受けるのは難しいと思っており、受入についての実績はない。受入の場合はホテルへの送迎の準備はある。また中国人なら、中国出身のドクターで対応できる。治療の場合、ドクターに事前に確認のうえ、滞在期間について調整する必要がある。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

日本もしっかりした医療を提供し、海外に向け提供する必要があると考えていることから参加した。

3. 想定しているビジネスモデル (対象顧客、診療科目、課金モデル等)

検診について最新の設備を整えているので、画像診断をメインに実施したい。また中国人が求めるのはお寺、温泉が多いと聞いており、近隣の飛騨高山も人気があるので、観光とセットにできると考える。セントレアへの国際線の便数も全般的に減っているなかで、中国便数は減っておらず、中国人の誘客には期待できる。

4. アレンジ業者への期待

個別に照会を受けたことがあるが、金額の幅が大きく、成約に至っていない。間に入る業者の関わりも不透明なことがあったが、今回の事業ではプロモーションから支払いまで全て段取りしてもらえるので、有難いと感じている。

5. 政策面での課題

がんの治療で関係者の集まりがあったが、東南アジア圏は遅れているという認識。良い治療が提供されていないことと、発見が遅いことがその要因である。

一方、日本で1治療300万円程度が、韓国では同程度のものが200万円ですることができるようになってきている。今のままではメディカルツーリズムも他国に流れる。日本でも行政の問題があるが、早く陽子線治療のできる環境が必要と考える。またEPAの看護師については試験制度が難しく、他国へ流れているのが実態。外国人を受け入れるなら、受験制度面の配慮が必要。

6. 今後の課題と関与意向

外国予約のキャンセルも多いと聞いているので、病院が主体的に実施するのは難しい。国の支援がどこまで続くかが不透明。国策としてPR等を積極的にやってもらわないと、医療法人では動けない。自由診療と保険施策を上手く組み合わせないとだめ。混合診療も認めてもらわないと困る。日本の病院ではガンマナイフ（放射線治療）が進んでいるものの世界的にみて特色がないような気がする。国が治療について、先進的な支援をしないと医療産業の発展につながらない。薬事の制度の関係で、ダヴィンチ（ロボット治療）はなかなか日本に入らない。

中医協で議論しているが、老人医療と急性期を分けて欲しい。

7. その他

診療結果については本人がいる間に渡すことができるのが、望ましく、安心感を与える。本国に帰ってから、郵送するのでは魅力がなくなる。

韓国、タイの病院は日本語のホームページまで用意しており、万全な環境を用意している。日本も将来的にそこまでやる必要があるのではないかな。

国内のペットセンターがツーリズムを3年ぐらい前より実施していると聞いているが、上手く行っていないようだが、何故か。ペットしかせず、安売りしている検診が影響したのではないかな。安売りでなく、検診実施側も一定の基準を守ってもらわないと困る。

なんでもかんでも参加させるのではなく、特定の施設で一定の基準を満たすような施策が必要。

ロシアは極東の方では医療施設が少ないので、モスクワ等で治療を受けるより、日本で受診してもコスト、時間を考えると十分、対抗できる。

少し前に300万円でソフトバンクインベストメント系列の会社（SBI ウェルネスバンク）が中国人向けに健診事業に乗り出したが、全然客が集まらなかったという話を聞いたことが

ある。何が原因かがよくわからない。

がん治療の場合、手術しないで、通院で治療する方法がある。通常的一般外来と区別できるような準備が必要と思う。タイのような国別の受入まで必要かは判らない。

－以上－

3. 大阪府立母子保健総合医療センター

訪問記録

訪問先 : 大阪府立母子保健総合医療センター

訪問日時 : 平成 22 年 1 月 21 日 9:00~10:30

応対者 : (病院側) 総長 藤村 正哲様、

病院長 河 敬世様、

診療局長 西尾 順太郎様、

看護部長 山崎 不二子様、

事務局長 本田 洋一様、

事務局次長 牧野 幸雄様、

副主査 島原 和志様

(野村総研) 三崎様

(全日病) 飯川

今回の調査事業について三崎様より説明 (別紙資料参照)

以下について、意見交換を実施

1. 受入準備状況

(施設面) 子供が遊べる場所を受付の側に用意しており、子供を受け入れやすい環境を作っている。子供の世界は大人とは別なのでその特徴を活かしたい。

(人員面) 現状でも中国語の登録ボランティアがおり、必要に応じて協力をお願いしている。ただし、本格的な高度治療を提供していく上では充分とは言えない。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

医療を全ての人類に提供しないといけない。いつまでもローカルではだめ。東アジア圏における国際貢献 (パートナーシップ) として関わりたい。

特に中国については上海が姉妹都市になっていることもあり、よい機会と考える。

3. 想定しているビジネスモデル (対象顧客、診療科目、課金モデル等)

現在、診療費用を 130 万円で設定しているが、診療行為により料金は異なるので、プロモーション用のコンテンツ (Web、パンフレット) 作成時には見直ししたい。

4. アレンジ業者への期待

PR して集客に期待したいが、実際には難しいと思うので、繋がりのある外国の教授の紹介を受け、この JTB のスキームに乗るように働きかけたい。

5. 政策面での課題（プロモーション、受入支援、ビザ発給等）

医療事故に対する扱いについては各病院の保険で賄うことになっているが、今回の事業の中でバックアップ出来るよう検討してほしい。また保険については患者側に負担してもらえないスキームなら、サービス提供者がバックで提供するようなことを考えてほしい。

医療過誤について現在加入している保険を調べる必要がある。

大人の診療については通訳がついていれば大丈夫と思うが、当院は子供が対象なので、充分言いたいことが伝わらない場合、どこまで通訳が対応できるか不安。また、手術を実施するとなった場合、親が疑問に思っていることについて、四六時中、通訳がいるわけではないので、その場ですぐに返答できない。コミュニケーションをスムーズに行えるかが心配である。

6. 今後の課題と関与意向

追加で治療の必要があった場合、その費用がきちんと支払われるかが心配。

今回、手術等高度治療をする施設があまりなかったが、今後は、健診のみを行うグループと高度治療を行うグループに分けてはどうか。

7. その他

上海（第二医学院）の教授に知り合いがいる。今回の受入を行うにあたり、アナウンスしたいので、メール内容を中国語に翻訳してもらえよう協力してほしい。

ボストン小児病院では、患者を空港まで言葉の通じるスタッフが迎えに行くなど、きちんとした業務の流れができていた。トラブルがあった場合のリスクヘッジの方法など、海外の実態をもう少し調査してほしい。（総長）

確かにこれまで日本は「ものづくり立国」であったが、その推進にあたってはモノの輸出を進めるために、経済産業省やJETROなどが、きめ細かい貿易保険などのセーフティネット整備も含めた基盤作りを行ってきたはず。これからサービスの輸出を進めるのであれば、同様に保険制度も含めた基盤作りを是非とも併せて検討して欲しい。

—以上—

4. 大分先端画像診断センター

訪問記録

訪問先 : 大分先端画像診断センター

訪問日時 : 平成 22 年 1 月 26 日 14:10~16:00

応対者 : (大分先端) センター長 友成 健一朗様

統括部長 藤井 良様

(野村総研) 三崎様、高沢様

(全日病) 飯川

今回の調査事業について三崎様より説明 (別紙資料参照)

以下について、意見交換を実施

1. 受入準備状況

(施設面) PET-CT、MRI の設備を持っている。大分県内では当センターしかこの設備をもっていないので、県内及び宮崎県方面から来院がある。また、大分大学を中心とした情報連携ができており、画像診断のデータが送られてくることも多い。

(人員面) APU があり留学生も多い町である。外国人の学生について、来院の場合は片言の日本語も話せるし、保険を利用するので、トラブル等発生していない。サッカーの大分トリニータの選手もたまに来るがトレーナーの通訳と一緒に来る。トレーナーは医療のことが判っているので検査説明について問題は起こっていない。年間で外国人の受入数としては在日外国人で 5 名程度。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

場所柄、別府は世界の温泉であり、観光地である。PET が流行ったとき、年間 40 名ぐらい来たことがあった、癒しを求めてこういう領域もよいと思った。また、APU があり、外国人留学生が以外と多いので、多くの外国人を受入りたいと考える。大分出身の厚労省の OB がいて、国交省 (九州) でも外国人の受入を呼び掛けたいとの意向も昨年夏に話があったことや、地元の観光バスの会社からも紹介があり、中国人のメディカルツーリズムをやりたいとの話もあったことも影響している。

一方で、観光で中国人は韓国人の 10 倍ぐらいのお金を落とすことを聞き、魅力を感じた。

3. 想定しているビジネスモデル (対象顧客、診療科目、課金モデル等)

PET だけの検診 12 万円、人間ドックの場合 15 万円、がんが心配で徹底的に調べてもらいたい 17.5 万円という価格設定をしている。

中国では PET は 30 万円ぐらいと聞いているので、価格面や日本でのサービスを考えて、充分対応できると考えている。

中国からは受入れるなら、大々的に歓迎されている意味での垂れ幕を用意してほしいとの

話もきいている。

現在、1日あたり、保険診療4件、自由診療5件と決めている。

4件全員中国なら良いが、日本人と混在するとやりにくいかもしれない。週5日で稼働しており、現在は水、日は休みにしているが、まとまってきてもらえるような体制がとれれば、貸切という事も考えたい。

4. アレンジ業者への期待

センター効率を考えるとまとまった人数(4、5名)を確保してもらえると運営も貸切等、配慮できる。

5. 政策面での課題(プロモーション、受入支援、ビザ発給等)

翻訳後の検診結果について、我々が正当に記載されているか判断ができないので、大丈夫か心配である。

6. 今後の課題と関与意向

病院の立場で守ってくれるという点で、全日病が窓口で立ってくれているので、参加しやすい。

全日病で検診をパッケージング化して、外国人に提供するような事も検討してもらいたい。

7. その他

進行の遅いがんはPETでも見つからない場合がある。従って、経年観察が必要と思う。

問診のときには必ず、インフォームドコンセントを実施のうえ、受け入れるようにしている。

—以上—

5. さがらパース通りクリニック（特別医療法人博愛会 相良病院）

訪問記録

訪問先 : 特別医療法人博愛会 相良病院
訪問日時 : 平成 22 年 1 月 25 日 14:30~17:00
応対者 : (相良病院) 病院長 雷 哲明様 (ライ)
副理事長 相良 吉昭様
検診事業部部長 重留 純一様
法人本部 本部長 井内 徹様
(野村総研) 三崎様、高沢様
(全日病) 飯川

今回の調査事業について三崎様より説明（別紙資料参照）

以下について、意見交換を実施

1. 受入準備状況

(施設面) 乳腺・甲状腺治療では絶対の自信があり、施設検診、バス検診、遠隔読影の実施できる環境がある。1日に100件~多い時は300件ぐらい、対応できる。マンモグラフィー等設備があり、人が動かなくてもできる診断できる遠隔読影の環境が広がってきている。
(全国で厚労省から補助(1億円程度)をもらっているのは10施設程度: 上手く行っているケースは自院ぐらいとの事)

(人員面) 在日の外国人を受入れるケースは実際あるが、日本語の話ができる人が付き添いでくるので、言語の問題は発生していない。尚、EPAの受入は日本人よりコストが掛かっており、制度に問題があると感じている。現状で受け入れるのは現実的に難しい。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

鹿児島では上海、ソウルとの直行便があるので、期待したい。
鹿児島新幹線ができ、強みを生かす手段として、一人でも多く受け入れることで、ブランドイメージを確立したい。

3. 想定しているビジネスモデル(対象顧客、診療科目、課金モデル等)

乳腺・甲状腺を中心とした検診を行い、異常が発覚した場合のケアを行いたい。

4. アレンジ業者への期待

受診をしてもらうにあたり、通訳に検診の流れを知ってもらう必要がある。専門用語

が判らないと難しいので、事前に研修を受けてもらえると安心できる。

また、通訳については東京から来てもらうのではなく、地元通訳に委託してはどうか？

検診結果の問い合わせについて、コールセンターが受けて、病院に確認が入るのであれば安心できる。3月中旬以降になると現時点でどうなるか判らないのは不安。

5. 政策面での課題（プロモーション、受入支援、ビザ発給等）

検診結果で、がんが見つかった場合、次の対応をどうするか？

手術までできる体制はあるが、医療までの誘導は難しいのではないかと？

乳がん、甲状腺の検診には自信があるので、積極的に受け入れることができるが、診断後の母国への受入（紹介体制）ができていないので、不安がある。

6. 今後の課題と関与意向

日本の基準で、外国人が本当に納得できるかが疑問である。

7. その他

シンガポール、タイでは先を進んだ取り込みをしており、医療機関が直接外国人を受け入れる体制ができています。日本では技術は良いが、受入が本当にできるかが気になる。

鹿児島に来る人は少なくとも、東京、大阪に行ったことのある経験者が多い。

鹿児島県の観光担当は癒しの町として非常に興味をもっており、県の産業として、社会地域的な意義がある。そういう意味で、JTBだけに留まらず、県の観光局からもアプローチできるように働きかけて欲しい。

マーケティングの仕方が旅行会社を窓口として良いか？日本企業が上海でピンクリボン賞のバックアップをしており、そういう活動の中で、広げる方法もある。

地方都市のモデルと大都市のモデルでは異なるので、実証事業の予算を分けて欲しい。個別の具体的な実験の予算を付けてほしい。

事業の重要性を図るうえで、需要を見つけることが重要。日本の医療の質をいかにアピールできるか、そのニーズを確保するのが重要ではないか？

—以上—

6. 医療法人社団愛心会 湘南鎌倉総合病院

訪問記録

訪問先：医療法人社団愛心会 湘南鎌倉総合病院

訪問日時：平成22年1月29日（金） 15:00～17:00

応対者：院長 塩野 正喜 様
部長 浜野久美子 様
課長 安達 慎司 様
管理課主任 芦原 教之 様
(野村総合研究所) 清瀬 一善 様
高沢美恵子 様
(経済産業省) 松崎 英司 様
(全日本病院協会) 船渡 千裕

今回の調査事業について清瀬様より説明（別紙資料参照）。

以下について、意見交換を実施。

1. 受入準備状況

現在、湘南鎌倉総合病院における日帰り人間ドック受診者数は、8名/日である。人間ドック予約状況については既に埋まっており、繁忙を極める状況である。健診事業の拡大の為、平成22年9月1日より新築移転予定である。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

医療は収益産業であると捉えている為。

3. 想定しているビジネスモデル（対象顧客、診療科目、課金モデル等）

今回の実施事業には間に合わないが、新病院で行ないたい。

また、医療法人社団愛心会は「湘南鎌倉総合病院」・「湘南厚木病院（神奈川県厚木市）」・「葉山ハートセンター（神奈川県三浦郡）」の3つの施設を持っている。実際に受け入れを実施する場合は、観光を視野に入れるとなると、ロケーションのよい「湘南厚木病院」もしくは「葉山ハートセンター」にて健診を行ないたい。

4. アレンジ業者への期待

既に3月までの予約は埋まっている為、依頼があっても今年度中の受け入れは難しいと思われる。

また、当事業では言語障壁が最も大きいと考える為、通訳について懸念している。健診後、健診結果を即日フィードバックすることは難しい為、健診結果を受診者に正しく伝えられるか。

健診後、疾病が見つかった場合の対応について、またそれに伴う契約書・同意書等について、明確にしていきたい。

5. 政策面での課題（プロモーション、受入支援、ビザ発給等）

中国には、日本の医療のような「予防医学」という観点がなく、衛生面においても日本は優れている。国として、「医療は収益産業」であると考えるべきであり、国として事業を行なっていく姿勢であれば、我々がついていく気持ちである。

6. 今後の課題と関与意向

今回は契約上1施設のみでの受け入れとなるが、今後は「湘南厚木病院」もしくは「葉山ハートセンター」にて行ないたい。

7. その他

インフォームドコンセントについて、どこまで正しく通訳に伝えられるか。

日本人患者向けアンケート調査表の配付及び回収については、当院では医師による配布及び回収は想定していない。別の方法を検討しなければならない。

以 上

7. 社会医療法人財団慈泉会 相澤病院

訪問記録

訪問先：社会医療法人財団慈泉会 相澤病院

訪問日時：平成22年2月1日（月） 13:00～15:00

応対者：理事長・院長 相澤 孝夫 様
常務理事 塚本 健三 様
理事 塩川 健一 様
診療部統括医長 平林 和子 様
広報部長 名川 健一 様
センター長補佐 松岡 浩 様 他、中国人職員の方2名
(野村総合研究所) 清瀬 一善 様
(経済産業省) 松崎 英司 様
(全日本病院協会) 船渡 千裕

今回の調査事業について清瀬様より説明（別紙資料参照）。

以下について、意見交換を実施。

1. 受入準備状況

外国人受け入れ状況について、観光客が多いことから、年間200名程度は受け入れを実施している（中国人・アメリカ人・イスラエル人・オーストラリア人等）。また、スキー客が多く、冬季は怪我での受け入れが多い。その際の通訳対応は市のボランティアが行なっている。これまで目立ったトラブル等はなく、在日外国人の受け入れについては同意書等を翻訳して説明しており、インフォームドコンセントにおいても問題なく実施している。

メディカルツーリズムとしての受け入れ実績はない。

外国語対応可能職員については、以下のとおり可能。英語及び中国語であれば、対応に困ることはほぼない。

- ・英 語 55名（うち医師50名・看護師2名・他3名）
- ・中 国 語 11名（うち看護師8名・事務3名）
- ・ロシア語2名（事務）

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

外国人向けの事業について構想はあったが、まだ実現には至っていなかった。そこに今回の事業の募集があり、何らかの感触を掴めるのではないかと思った。

医療は産業であると捉えている。サービス産業の一つになると考えている。

3. 想定しているビジネスモデル（対象顧客、診療科目、課金モデル等）

人間ドックは年間約1万5千人受け入れている。1月～3月は繁忙期ではあるが、日程の

都合が合えば受け入れ可能。

健診や最新機器での治療が役に立っているのではないかと考えている。

4. アレンジ業者への期待

治療費未払い等の問題も想定される為、契約書・同意書等の対応を徹底していただきたい。

健診結果をフィードバックする際、受診者本人は既に帰国していることも想定される為、健診結果が正しく翻訳されているかが不安である。書面だけでは伝わらない事もあることから、医療を理解している人がフィードバックすべき。翻訳者についてもある程度の医療知識が必要であるとする為、違ったニュアンスで受診者に伝えられていないか、確認できる方法はないか。(日中で、ガンの基準が違うという事実もある為)

料金設定については基本自由とのことだが、ある程度基準があるとよいのでは。

5. 政策面での課題 (プロモーション、受入支援、ビザ発給等)

日本では病院・医療の宣伝が出来ない。最新機器を導入しても、それを有効に使える患者がいなければ意味がない。国内の医療は統制された中で行なっているので、のびしろを増やせばもっとよいものができると思う。その為に国外の患者にも目を向けるべきである。

6. 今後の課題と関与意向

健診より治療を行ないたい。

P E T健診に過大な期待を持たれると困る。全ての疾病が見つかるわけではない為。

メディカルツーリズム事業は病院単独で行なうことは難しい為、実証事業終了後、今回のアレンジ事業者のような機関があると助かる。

7. その他

当院では最新の医療を提供でき、また観光地も多くあり、当事業に適している環境ではあるが、松本空港に国際線がない等のアクセス面での懸念がある。

以 上

8. 医療法人医仁会 中村記念病院

訪問記録

訪問先：医療法人医仁会 中村記念病院

訪問日時：平成22年2月2日（火） 10:00～11:30

応対者：理事長・院長 中村 博彦 様
事務長 西山 恭平 様
医事部医事課 門間 俊明 様
看護部看護部長 角丸 圭子 様
(全日本病院協会) 浦川 新 様
(野村総合研究所) 清瀬 一善

今回の調査事業について清瀬より説明（別紙資料参照）。

以下について、意見交換を実施。

1. 受入準備状況

特別な体制を整備する予定はない。既存の施設・体制で対応する。

これまでロシア人、中国人共に数人ずつ受け入れている。（正確な人数は不明）。昨年ロシア人を2名受け入れた。1名は富裕層で、脳外科での治療目的で来日し、もう1名は旅行者であった。中国人は、全員旅行者である。リーマンショックの影響で支払いができなくなってしまったロシア人患者がいた以外、外国人患者関連で目立ったトラブルを経験したことはない。

通訳に関しては、これまで受け入れたロシア人には、旅行会社が手配した通訳がいたことから、対応に問題はなかった。また、札幌にはロシア領事館があることから、通訳に困った際には、領事館に連絡して通訳をお願いしたこともある。通訳業務は領事館の本業ではないと言われたが、比較的フットワーク良く対応してくれている。

また、看護師もボディーランゲージと簡単な単語を使うことでどうにか意思疎通が図れていることから、来てもらえれば何とかなのではないか。

できるだけ早めに連絡は欲しいが、1週間ほど前に連絡をもらえれば、通常の健診内容であれば、1、2名程度の対応は可能である。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

ここ数年、ロシア人の患者を受け入れるようになったことから、地理的にもロシア人のニーズが高まるのではないかと考えていた。そんな環境下で全日病から紹介があったため、本事業に参加することにした。

3. 想定しているビジネスモデル（対象顧客、診療科目、課金モデル等）

受け入れるとしたらロシア人・中国人くらいが現実的だろう。特に当院は地理的にロシア

が近いことから、ロシア人をターゲットにしようと考えている。中国人についても、観光庁が積極的に受入を推進していることから、北海道ならではのプロモーションを展開すれば、今より来日するようになるのではないかと。

4. アレンジ業者への期待

治療実施時にも、旅行・宿泊の手配を行うようにしてほしい。

治療費用の回収代行まで行ってもらえるとうれしい。

5. 政策面での課題（プロモーション、受入支援、ビザ発給等）

治療目的のビザ発給は、いずれ必要になるだろう。

サービス業としての医療の発展の方向性を考えていく必要がある。メディカルツーリズム事業もその一つだろう。

厚生労働省、外務省、経済産業省等の3省を巻き込んだ動きが必要。（浦川局長）

6. 今後の課題と関与意向

当面は日本人向け健診と同様、通常の体制で受け入れる予定。特別なことをする予定はない。もし、外国人患者の数が増え、継続的な利用があると見込めるようになったら、外国人スタッフの増強等の対応を考えることになるだろう。

健診では差別化が困難。将来的には健診より治療を行いたい。本院の強みである脳神経系の治療を積極的に展開していきたい。

7. その他

ロシア語通訳については、それほど心配していない。日本の他地域に比べて札幌にはロシア人が多く在住しており、人材交流も進んでいる。また、ロシア人集客については、本事業とは関係ない部分で、ハバロフスクー札幌間での定期便を飛ばして、札幌の病院へ患者を送り込もうと考えている人もいるようだ。

過去に経験したトラブルとしては、未払い問題である。保険が適用できるケースでも、外国の保険会社は支払いに難色を示すケースがあり、値切り交渉も平気でして来る。何度か交渉した末に満額支払ってもらったが、支払いまでに半年以上を要したケースがあった。健診については、金額がそれほど大きくないため、未払いリスクはそれほど高くないと思うが、治療になると、手術費用や部屋代など、金額が大きくなっていくため、未払いリスクは高くなると思う。

契約に関しては、日本人と同じ同意書にサインを頂いている。

以上

9. 社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院

訪問記録

訪問先 : 社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院

訪問日時 : 平成 22 年 2 月 3 日 14:00~15:50

応対者 : (恵寿総合病院) 理事長 神野 正博 様

本部事務局総務部総務部長 梅田 信一 様

事務長、医事課長 山崎 茂弥 様

健康管理センター事務長 三浦 基嗣 様

(野村総研) 清瀬 様

(全日病) 猫崎

今回の調査事業について清瀬様より説明 (別紙資料参照)

確認事項について

- ・アレルギー、宗教、既往歴等 : 事前に食事の希望も含めて聞き取りを行う。食事に関しては、中国人は特に問題なくロシア人についても一部ベジタリアンはあるが問題はない。国民性や生活習慣の違いは、ロシア人は静かで控えめ、中国人は勝気で列に並ばない、大きな声で携帯電話で話すなどの問題有り。
- ・通訳 : 受入れ当日に病院で受診者と対面することとなる。

以下について、意見交換を実施

1. 受入準備状況

(施設面等) 健康管理センターもあり、宿泊にも対応できる。ベッドの確保については調整して空けることも可能。受入れまでの最短の日数は連絡を受けた時点で、予約がとれればすぐにでも受入れ可能だが、内視鏡やPETだと2日前ぐらいの連絡があるとよい。

(人員面) 現在のスタッフで対応、中国から帰化した職員がいるので中国人なら受入れは容易。

院内での周知・情報共有については説明を聞いた後、これから実際に決まり次第各部署との連絡調整等を行う。以前に検診ではないが、ブラジル人が受診したこともあるので特に外国人の受入れに抵抗はなく、心配な点は言葉の問題のみ。

問診票は事前配布せず、受診者が病院に来てから配布し記入していただくことを確認。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

国内向けには既に行っているもので、それが国外向けというイメージなので今回参加した。

3. 想定しているビジネスモデル（対象顧客、診療科目、課金モデル等）

地域振興と考えるのであれば検診を主として、対象は中国人の短期滞在者で旅館での宿泊（加賀屋等）や美味しい魚などを食べていただく能登観光とセットにしたようなものが望ましい。がん等の疾患で抗がん剤治療や放射線治療は言葉やメンタルヘルスケアの問題から、長期間の治療を要するようなケースは難しいが、ポリープの切除や心臓カテーテル等の数日で治療ができるケースは可能と考えている。現実的には短期間で治りリスクが低いものが望ましく、経過観察が必要なら対応は可能。

4. アレンジ業者への期待

最大の懸念は通訳、院内に中国人職員はいるがロシア語が話せるスタッフはいないので、通訳派遣の部分はお願いしたい。

受入外国人の割振りは候補者 20 名程度で、日本に滞在中の外国人の中からは 5～6 人。1 病院 1 名とは限らず、2 人ぐらいのセットが予想されるが 1 つの病院に偏らないよう、ニーズに合わせて各病院へ振り分けるよう現在調整中。受付時間は病院側の希望を JTB がアレンジする。

プロモーションはホームページやパンフレットの作成を、医療機関側から JTB へ希望を伝えアレンジすることは可能である。価格面は実証事業の結果次第ではあるが、実際事業化すると通訳や翻訳、コールセンター等にかかり経費がかかることが予想され、検診費用を高く設定せざるを得ないことが想定される。全体の価格設定は難しいが、高額となった場合、現在のフローから必要ない部分をはずして価格を下げるなど検討はできる。

JTB は今後事業を継続する予定だが、来年度の開始時期については未定。

5. 政策面での課題

ビザの発給は中国なら約 1 週間、ロシアについてはもう少し時間を要する。

改善すべき点は検診ビザを発給することで、40～50 代だと 2～3 割の人から疾患等が見つかることがあるので、短期旅行ビザだと手術日の調整等が難しくなる。

6. 今後の課題と関与意向

タイは支払う金額によってサービスの質に変化があり、環境面では待合室などは野戦病院のようで十分対抗できる。極東は医療水準が低く、画像診断機器がない、技師がいないような現状。上海は医療費が高く、肺がんセンターは夜中から並ばないと受診できないような環境であり、それに対して日本は待機室もきれいで宿泊する部屋もあり、うまく引き込むことができれば十分勝算が見込める。

今後需要があれば職員も増員する。検診で疾患等が見つかった場合は、治療をするか帰国させるかについては、本人の希望で対応を行う。入院は一般患者と同様の扱いとり、また、病理検査や切除等について日本人は保険を適用できるが、外国人は 10 割負担となるので価格体の明確な説明を本人にする必要がある。その他の点は、本人の希望でニーズに合わせて対応する。

7. その他

検診結果は、診断書を東京へ送りその後翻訳作業があるので約3～4週間を要する。医療機関によっては、1日を出すことをメリットとしているところもある。

医療事故における補償の問題に関しては、今回の事業は賠償責任保険の範囲内でまかなうことになっている。医療過誤や見逃し、CTやカメラ、PETなどを受診するときの同意書及び契約書等については、現在経産省で整備することを検討している。

為替リスクについては今回の事業では円建てで実施する。

不慣れな部分については、経産省の実証事業ということを理解して来日しているので、病院側としては無理をする必要はなく出来る範囲での対応で問題はない。

－以上－

10. 医療法人康雄会 ホテルオークラ神戸クリニック

訪問記録

訪問先 : ホテルオークラ神戸クリニック

訪問日時 : 平成 22 年 2 月 4 日 15:30~17:20

応対者 : (神戸クリニック) 理事長 西 昂 様
院長 野村 秀明様
法人本部長 赤塚 式文 様
課長 花崎 貴洋 様

(Health Futures Foundation, Inc) President Jaime Z. Galvez Tan 様

(AKI 財団法人) CEO 大類 晶嗣 様

(野村総研) 田中様、高沢様

(全日病) 飯川

今回の調査事業について田中様より説明 (別紙資料参照)

以下について、意見交換を実施

1. 受入準備状況

体制としては花崎課長を窓口で連絡が来るのを待っている状態。

内部のメンバーにアナウンスしているので、実際に打診があって、はじめて周知徹底ができるものと考えている。

当クリニックは保険会社と契約しており、中国・ロシアにある日系企業の社員を受け入れる病院となっているが、まだ外国人患者が来た実績はない。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

神戸市と一緒に設立したポートアイランドにある関連施設で PET 検診について、中国の方を迎え入れる契約を結んだ。これは神戸市の紹介で中国の旅行代理店を通じ、同施設での独占契約をおこなった経緯がある。残念ながら、半年の契約期間の中で、1 件も成約できず契約期限を迎える状況である。以前より、ニーズがあると思っていたこともあり、独占契約は止め、今回のメディカルツーリズム事業を通じ、広く受け入れたいとの思いがある。

3. 想定しているビジネスモデル (対象顧客、診療科目、課金モデル等)

今のところ、富裕層を想定しており、VIP メニューでの提案を行っている。やってみて人気がなければ、見直しを検討する必要がある。

4. アレンジ業者への期待

事前に問診票に記載してもらう事になっているが、確認の項目が多いので、どこまできちんと記載してもらえるかが心配である。しかも 3 月中旬までの残り期間が少なくなってきた

るので、本当に対応できるかが不安である。

神戸大学の先生からは問診票の質問数が多すぎるのではないかと考えている。特に外国人について、そこまで求める必要が本当にあるか疑問とのアドバイスをもらっている。また、食生活が異なるため、これについての質問票が分かりにくい、家族の既往症などについても質問されるために答えにくいという意見をもらった。

(先生から入手した資料を別途添付)

PR の仕方がポイントと思うが、どこまで対応してもらっているか見えないので不安感がある。また、現時点で、中国語の話せる従事者はおらず、通訳が介在しても医療経験者でないという難しい面もあるので、言葉がどの程度通じるかが不安である。中国語・ロシア語の通訳のバックグラウンドについての情報がほしい。

5. 政策面での課題（プロモーション、受入支援、ビザ発給等）

現時点では検診を考えている。検診は自由診療であるが、治療となると保険適用がないと、どの程度実現の可能性があるかが心配。

また、経済産業省として支援してくれるのは嬉しいが、まだ、受入の紹介も来ない状況なので、国としても外国人にもっとアピールしないと、実現が難しいのではないかと。

6. 今後の課題と関与意向

兎に角、残り少ない短い期間で本当に紹介があるか、来訪があるか心配。早く紹介の連絡が入るようにお願いしたい。

海外に発信するプロモーションのアナウンスがまだ貰えず、本当に進んでいるか不安である。

7. その他

マスコミから、外国人の受入れに関する照会が最近増えている。

周りからも注目されているのは事実であるので、早く実績を作りたい。

(参考)

ホテルオークラ神戸クリニックへのヒアリングと併せて、来日されていた Health Futures Foundations, Inc Tan 氏へのインタビューを行った。

1. インタビューに至った経緯

- ・ドクターでフィリピンの国立大副学長の TAN 先生が来日されており、国際メディカルツーリズムに関心をお持ちとの事で意見交換をさせて頂いた。
- ・ラモス大統領の任期中、日本でいう厚生省の副大臣を担当。外務省をはじめ、5つの省の顧問を10年間やっており、国際的にも知名度のある先生と紹介された。同氏はのべ15年間ほどフィリピンのメディカルツーリズム振興に尽力されており、フィリピンの産業の状況やフィリピン人のメディカルツーリズムの実態について意見交換を行った。(別紙肩書き参照)
- ・通訳としてAKI財団法人 CEO 大類晶嗣様が同席。

2. フィリピンにおけるメディカルツーリズムの現状・日本のメディカルツーリズム振興に関するご意見

- ・フィリピンでは「スーパーA」と呼ばれる富裕層が人口 9500 万人の内 1%いる。中には自家用ジェットを 10 数台も保有している信じられない金持ちがいる。また B+という層は 10%を占めている。彼らはフィリピン国内の高級病院か、国外の病院に行き、個人的に保険会社と契約しているので、彼らが現地で医療サービスの対価を支払うことはほとんどない。
- ・日本にとって、メディカルツーリズムのターゲット顧客となるのは「スーパーA」から「B+」の約 10 万人が該当するのではないかと。しかし実際は、海外に行くフィリピン人ツーリストの殆どがアメリカで検診を受けている。アメリカを選ぶ理由の最たるものは言語である。
- ・フィリピン人は英語が得意であり、ホスピタリティは世界一と思う。特に患者に対する接し方は笑顔を絶やさず、気持ちよく聞き入れてくれる点が素晴らしいと思う。日本でもきめ細かい対応で安心できる点では非常に良いが、日本語での会話となると言葉の障壁がある。
- ・発展途上国の富裕層が高度の治療を受けられることがこのツーリズムの特徴だと思っている。一般的に、メディカルツーリズムというと、アメリカなどの先進国から、医療費の比較的安い国へ医療サービスを利用していく、ということを目指す、逆にフィリピンのような国の富裕層が日本などの先進国へ医療サービスを利用していく、という形態もある。
- ・日本の機器は技術に優れ、特に内視鏡の機器については最も信頼性が高い。米国にいくより、日本なら 4 時間で行けるし、同じアジア人という中で受入体制があれば安心できる。
- ・日本はプロモーションをもっと工夫する必要がある。日本の先進的な機械については海外でも広く認識されているが、医療サービスの質の高さやホスピタリティといったことは、フィリピンでは余り知られていない。ターゲットとして、人口の多い国、という選択基準もあると思うが、それ以外の国の富裕層に狙いを定める、ということも重要なのではないかと。
- ・お金持ちのフィリピン人を日本に来さすためには何らかのインセンティブが必要だ。例えば、10 万人に意識的に外国の保険会社と契約してもらい、診療費を保険会社が支払うスキームを用意したり、エクゼクティブ 2 日間のシティツアー（有馬温泉宿泊セット）を企画するなどが考えられる。何かプラスのインセンティブがあれば集客は可能だ。兎に角日本はプロモーションが下手。いくらでも材料があるのに実施していないのが残念だ。また、機会があれば話をしたい。本日はありがとう。

以上

11. 医療法人大雄会 総合大雄会病院

訪問記録

訪問先：医療法人大雄会 総合大雄会病院

訪問日時：平成22年2月5日（金） 13:00～15:00

応対者：理事長・院長 伊藤 伸一 様
法人本部長 松廣 耕三 様
(野村総合研究所) 清瀬 一善 様
(全日本病院協会) 船渡 千裕

今回の調査事業について清瀬様より説明（別紙資料参照）。

以下について、意見交換を実施。

1. 受入準備状況

医療法人大雄会として「総合大雄会」・「大雄会第一病院」・「大雄会クリニック」の3施設を持っている。どの施設で受け入れを実施するかは、受診者の希望により変えるつもりである。

人員面では、通訳以外の受け入れ準備状況は整っている。

外国人の受け入れ実績は、健診が数件ある。在日外国人の診療は月に数十件あり、基本的に英語対応である。これまで特に問題なく実施している。

2. 事業に関心を抱いたきっかけ

医療は収益産業であり生産財であると捉えている。来日して受診していただくことで、医療を輸出していると考える。医療を輸出産業にしたいという思いがあり、これまでの延長として参加を希望した。

将来的には治療を行ないたい。健診だけを日本で行い、治療は他国で行なうのでは収益産業とはなりえない。本当の付加価値は、治療であると考え。今回の事業での「健診」は良いきっかけとなるのでは。

3. 想定しているビジネスモデル（対象顧客、診療科目、課金モデル等）

放射線治療が当院の強みである。

4. アレンジ業者への期待

最寄駅などから施設までの送迎を行なっていただきたい。

問診表については、標準的なものは作るべき。今回の事業はツーリズムである為、受診者は病院を基準に選択するのではないと思う。新しい産業を立ち上げるつもりであれば、統一フォーマットとした方が、データ集計等に役立てられるのでは。

契約書・同意書については、事前に郵送等で対応し、クリアにしておくとのよいのでは。

5. 政策面での課題（プロモーション、受入支援、ビザ発給等）

医療ビザが最大のネック。通訳の問題もある。

日本は、医療費を抑える為に先端医療を保険医療と認めなかったことで、他国に立ち遅れている。

日本に研修生を受け入れ、研修生の母国の顧客を医療ツーリズムで受け入れるという体制を作れば、どちらの国も相互に利益を得られるのでは。

6. 今後の課題と関与意向

本事業を、病院単独や一つの企業で行なうには限界がある。今回のアレンジ事業者のような機関は今後も必要である。

7. その他

支払い方法について、カードによる支払いはかなりの手数料がかかり、手数料を含めて医療費とすると収益にはならないのでは。

以 上

参一 3 医療機関現場調査の記録

1. 社会医療法人協和会 加納総合病院
2. 医療法人偕行会 東名古屋画像診断クリニック
3. 大阪府立母子保健総合医療センター
4. 大分先端画像診断センター
5. さがらパース通りクリニック
6. 医療法人社団愛心会 湘南鎌倉総合病院
7. 社会医療法人財団慈泉会 相澤病院
8. 医療法人医仁会 中村記念病院
9. 社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院
10. 医療法人康雄会 ホテルオークラ神戸クリニック
11. 大雄会ルーセントクリニック

1. 社会医療法人協和会 加納総合病院

訪問記録

訪問先：社会医療法人協和会 加納総合病院

訪問日時：平成22年3月9日（火） 13:00～14:10

応対者：理事長：加納 繁照 様

副院長：寺島 毅 様

副院長：久保田 真司 様

事務長：西川 照明 様

(全日本病院協会) 飯川、猫崎

議事録：

外国人の受け入れを想定して以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと

①診療体制

- ・医師・スタッフについては、受入れ患者の受診内容が具体的にわかれば対応できる体制を整える予定でいた。
- ・治療か検診か。診療時間内であれば対応可。
- ・観光は治療後が望ましい。
- ・通訳が来てもらえる予定であり、特段の対応はせず。
- ・EPAで受け入れた看護師もいるので、同じ国の外国人であれば、サポート体制もとれる状況である。
- ・今回は派遣されてくる通訳を確認のうえ、補強が必要かを検討する予定であった。

②サービス体制

- ・個室が多いのでそれに対応できる。
- ・検診の場合はホテルとタイアップも可能である。

2. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①国・医療業界として取り組むべきこと

- ・転送、受け入れは難しい。以前、上海の先生に治療のため、英語の紹介状を書いたことはある。中国語は難しいが当院の医師が英語で書くことは可能である。
- ・クレームなど、訴訟問題がおきた場合が心配。国の事情等もあるから現在の保険で誰が窓口になってどこまで補償できるかを教えてほしい。

②メディカルツーリズムに関する理解促進、啓発活動、等

- ・院内ではまだまだである。やはり実績があつてはじめて促進ができる。
- ・アンケートについては外国人の受入についての抵抗は見られなかった。当院でも外国人が受診に来るが、アンケートに記載されているようなマナーの悪い外国人は当病院にはいない。

③アレンジ事業者を求めること

- ・プロモーションの内容については思った以上に上手く纏めてくれていた。
- ・プロモーションが後手にまわった感あり、1件も紹介がなく残念である。まずは紹介がほしい。

3. その他

- ・治療と検診では話が変わる。
- ・期間終了後に紹介があつた場合、受入がどうなるか教えて欲しい。

以 上

2. 医療法人偕行会 東名古屋画像診断クリニック

訪問記録

訪問先：医療法人偕行会 東名古屋画像診断クリニック

訪問日時：平成22年3月11日（木） 13:00～14:00

応対者：営業企画部長 川原 岳志 様
(全日本病院協会) 飯川 忠彦
船渡 千裕

議事録：

外国人の受け入れを想定して以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと

①医師および医療スタッフに求められるスキル

受け入れ人数によっては、医療通訳が必要である。

②施設、設備

宗教の違いにより、食事の対応が必要である。

2. 今後、医療機関として取り組むべきこと

外国人患者が検査をされた際に言語の問題が一番考えられるので、スタッフの言語力の向上が必要だと思われる。当院の健康診断では看護師が患者と接することがある。(注射や待機時間の説明) 英語もあまり話す人間がいないため、これが他言語になった際の対応を懸念している。

外国人患者を受け入れる体制を整える。(院内の案内を多言語に対応、保険、支払い方法、日本人患者と外国人患者が一緒になった際の対応など)

他医療機関との連携のあり方については、当院の場合は病気が見つかった際にどこに紹介するかが問題である。日本で外国人を受け入れて治療をする病院があるか、海外の病院をどのように紹介するか。紹介先医療機関や外国人患者の掛かり付け医との連携が必要であろう。日本、もしくは海外での地元医療機関のどちらでも対応できるようにする必要があるのではないか。

3. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①国・医療業界として取り組むべきこと

外国人患者の支払い保障制度。

入国基準が厳しい国からの患者の受け入れ態勢。

コンソーシアムとしての医療の質はどのように担保するのか。何か参加するにあたり基準

があったほうがよいのではないか。

②メディカルツーリズムに関する理解促進、啓蒙活動、等

日本ではまだ外国人患者が医療を受けに来るという考え方がない為、日本人にも啓蒙活動が必要ではないか。

③アレンジ事業者を求めること

多言語に対応したHP・パンフレット等印刷物の作成。

海外の専門医の紹介。

今後は、どのように日本に外国人を呼び込むのか。

問診票や診断結果報告書について、通訳を介しての報告とならざるを得ない為、個人情報に関する契約が必要。

4. その他

他院（海外）で精査・治療等を行なった場合、その後の経過がわからない。また、海外在住の受診者は、定期的な受診の継続が難しい。

以 上

3. 大阪府立母子保健総合医療センター

訪問記録

訪問先：大阪府立母子保健総合医療センター

訪問日時：平成22年3月9日（火） 10:00～11:00

応対者：診療局長：西尾 順太郎 様

事務局長：本田 洋一 様

事務局次長：牧野 幸雄 様

（全日本病院協会）飯川、猫崎

議事録：

外国人の受け入れを想定して以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 実証実験の想定概要

①医療体制

- ・今回は口腔外科を予定していた。話があれば受診者の状況にあわせ、すぐに対応できる体制を準備していた。
- ・診療医師数として口腔外科4名、麻酔科医は全体で11名を予定。

②サービス体制

緊急の場合に備え、手術ができるよう1、2枠を用意している。

2. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと

①診療体制

- ・外国人の受入を行うからと言って、特段の体制や設備の補充等はしていない。但し、個室確保は必要と想定していた。
- ・今回は派遣されてくる通訳を確認のうえ、補強が必要かを検討する予定であった。

②サービス体制

- ・食事については子供用におやつバイキングを4月から予定。
- ・朝食も選択が可能としている。
- ・子供中心なので、付き添いの家族が泊まれるようファミリーハウスが施設内に6室用意されている。他にも必要に応じ提携しているペアレントハウスを紹介できる。

3. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①国・医療業界として取り組むべきこと

- ・医師を増やす動きがあるが、過当競争になり、仕事がなくなるのが心配。都心と過疎地の

格差が顕著で、大阪でも南北格差が出てきている。

②メディカルツーリズムに関する理解促進、啓発活動、等

- ・当病院自体は理解があり、HPを職員にメール配信し、啓発に努めた。
- ・センター内の職員の意識も浸透してきている。

③アレンジ事業者に求めること

- ・HPについてもっと早く進めてほしかった。
- ・アレンジ業者の紹介は難しいと思っていた。自らも交流のある先生がいる上海交通大学にプロモーションの一貫としてアプローチを試みたが、至らなかった。(グーグル問題で、メールの受信がされていない可能性大)。
- ・アレンジ業者に求めるだけでなく、自らチャンネルのある北京大学にもコネクションをつくりたい。

4. その他

- ・継続するなら参加したい。その場合、HPの充実が必要。
- ・国に対しても継続支援を依頼したい。
- ・治療となると観光は難しいのではないか。

以 上

4. 大分先端画像診断センター

訪問記録

訪問先：大分先端画像診断センター

訪問日時：平成22年3月9日（火） 14:00～15:00

応対者：大分先端画像診断センター医師 田上 利佳 様
（野村総合研究所）三崎富査雄 様
（全日本病院協会）西 昂 委員
浦川 新 事務局長

議事録：

平成22年2月18日（木）に外国人患者の受け入れを実施した為、以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 実施内容

①外国人患者属性

国籍：韓国（ソウル）

年齢：39歳

性別：女

人数：1名

②検査内容

採血、胃レントゲン

③通訳等

通訳1名

④発生したトラブル

検査内容について、「胃レントゲン」を実施したが、外国人患者は「胃カメラ」による検査を希望していたとの申し入れがあった。

2. 職員の所感

①困ったこと

バリウム使用時の体勢を変えるタイミングについて、通訳を介すことでタイムラグがあり、検査に時間がかかった。

診断結果表について、通訳を介して外国語患者本人に伝えられる為、個人情報保護されない。

3. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①アレンジ事業者に求めること

来院までの手続きはどのように行なわれていたのか。(連絡のあった検査内容と、患者が希望する検査内容に違いがあったのはなぜか)

問診表や診断結果報告は個人情報であるが通訳を介さなければならない為、個人情報に関する契約を締結する必要がある。

4. その他

健康診断は定期的実施することで効果がある。

来日する毎に希望する観光地は変わるであろう。そうすると、毎回違う医療機関で健診を行なうが、健診の効果は得られるのかが疑問である。

以 上

5. さがらパース通りクリニック

訪問記録

訪問先：特別医療法人 博愛会 さがらパース通りクリニック

訪問日時：平成22年3月3日（水） 13:00～14:10

応対者：法人本部長 井内 徹 様
(全日本病院協会) 飯川

議事録：

外国人の受け入れを想定して以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 実証実験の想定概要

①医療体制

診療科別医師数として7名、看護スタッフについては25名、事務スタッフについては10名程度の体制で準備していた。

またサービススタッフとして給食配膳要員3名、清掃は外部委託を予定。
業務シフトについては複数人きた場合について考慮する予定であった。

2. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと

①診療体制

医師数、スタッフ数で50名程度準備していた。

医療通訳は通訳の状況を踏まえ、外部委託も検討する必要がある。

また複数名来訪時には業務シフトも踏まえ、個別に検討する必要がある。

3. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①国・医療業界として取り組むべきこと

医師数が少なく、もっと増やせる環境が必要。

上級看護師にもっと業務移管できる制度を期待したい。

②メディカルツーリズムに関する理解促進、啓蒙活動、等

関係者に連携していたが、紹介がなかった。

実績を踏まえ対応を検討する必要がある。

③アレンジ事業者に求めること

紹介が1件もなかったため、プロモーション活動がどうだったのか検証が必要。

検診結果の問い合わせがあった場合の不安を感じていたが、実際に受入がなく、検証できなかった。

患者団体（ピンクリボン等）、中国の医療機関との提携等、受入れについては工夫が必要。

4. その他

検診で見つかったときの受入フォローが必要。

以 上

6. 医療法人社団愛心会 湘南鎌倉総合病院

訪問記録

訪問先：医療法人社団愛心会 湘南鎌倉総合病院

訪問日時：平成22年3月1日（月） 14:30～16:30

応対者：事務局長 前川 俊輔 様
課長 安達 慎司 様
管理課主任 芦原 教之 様
(野村総合研究所) 清瀬 一善 様
(全日本病院協会) 飯川 忠彦、船渡 千裕

議事録：

外国人の受け入れを想定して以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと

①業務内容

外国人受け入れあたり、今回は通訳の方が同伴していただけるので、特別な準備はしていない。業務手順や診療メニューの見直も想定していないが、これまでに当院で受診された外国人患者の会計については、待合を分けて別室での会計や入念な説明を行なうなどの特別な対応を行なっている。その理由は、特別な対応を受けている印象を日本人患者に与えないための配慮や、受付事務職員は英語対応が難しい場合もある為。

また、日頃から頻繁に海外からの視察を受け入れている為、院内に外国人がいることについて日本人患者からのクレームは入っていないことから、問題はないと認識している。

②医師および医療スタッフに求められるスキル

言語問題について、費用負担の多い治療を実施する場合の事前説明についての不安は多少あるが、英語であれば医師が対応可能な為、問題はない。

③診療体制

通訳を1名常勤職員として雇用できるとよい。その程度の収入が見込めるとよい。

④施設、設備

平成22年9月1日より新築移転予定である為、新病院での受け入れを想定している。

設備については、文化や習慣が違うので、外国人受け入れ数が月数十件程度見込めるのであれば食事や設備投資をすべきである。現にこれまで、食事対応やお祈り・喫煙場所の確保など、個別に対応したことがあったが、少人数であれば受け入れ度の個別対応は可能である。

2. 今後、医療機関として取り組むべきこと

当院としては治療まで行ないたい。受け入れ対象者が観光目的の健常者であれば、健診センターなどが行う健診事業は十分ビジネスになりうると思うが、病院は治療を強みとしている為、1日のみの健診よりは、2泊3日程度で治療を含めたパッケージで行なえるとよい。健診だけでは、病院としての特色を出すことは難しい。

また、富裕層のみを対象とするビジネスを想定するのであれば、VIP対応は必須である為、VIP用の施設や設備を整える必要がある。

3. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①国・医療業界として取り組むべきこと

現在の日本の医療業界や医療制度の中において本事業をビジネスとして収益産業とするには、健常者である富裕層を対象とした健診事業に特化すべき。

病院としても貢献できるような国際メディカルツーリズム事業を期待している。

②メディカルツーリズムに関する理解促進、啓蒙活動、等

対象が健常者であれば、外国人受け入れ窓口が旅行代理店で良いと思うが、対象が患者である場合、患者は直接病院を探すであろう。ターゲットにより広報の仕方や体制も変えるべきではないか。

③アレンジ事業者に求めること

未収金について、対象が富裕層であれば心配はないのかもしれないが、未収金が発生することを想定すると、前払いや仮払金制度がよいのではないか。

効率的な業務運営の為には、同意書や問診表の同一フォーマットは必要である。

4. その他

今回は受け入れが実現しなかったが、机上通りにはいかないことは多々あると思うので、是非受け入れてみたかった。

以 上

7. 社会医療法人財団慈泉会 相澤病院

訪問記録

訪問先：社会医療法人財団慈泉会 相澤病院
訪問日時：平成22年3月8日（月） 13:00～14:30
応対者：理事 塩川 健一 様
診療部統括医長 平林 和子 様
センター長補佐 松岡 浩 様
(全日本病院協会) 船渡 千裕

議事録：

外国人の受け入れを想定して以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと

①業務内容

問診票や確認書等について、翻訳されたものを用意しておく必要がある。また、検体が必要な場合、検査当日までに検体の提出は可能か。

②医師および医療スタッフに求められるスキル

外国人受け入れ数が月数十件程度見込めるのであれば、専従スタッフについて検討の余地はある。

③診療体制

観光をメインとするのであれば、リスクが高い検査項目はなるべく避けたい。実施可能な検査は限られる。

④施設、設備

外国人受け入れ数が月数十件程度見込めるのであれば、増員や設備投資について検討したい。

2. 今後、医療機関として取り組むべきこと

職員への周知を徹底したい。今回は実際の受け入れがなく検討・準備段階であった為、職員にとってもあまり現実的ではないようであった。

3. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①国・医療業界として取り組むべきこと

観光をメインとするのであれば、患者に観光を楽しんでいただけるよう、造影剤による副

作用等の、身体に多少のリスクを伴う検査項目はなるべく避けたいと考える為、実施可能な検査は限られてしまうのでは。

産業となりうるのは健診であり、観光と治療は一緒にすべきではないのでは。しかし、健診により疾病が見つかった場合、患者はその後の観光を楽しめるのかが疑問である。(タイムスケジュールの組み方にもよる)

②メディカルツーリズムに関する理解促進、啓蒙活動、等
受け入れについて、定期的に紹介してもらえるとよい。

③アレンジ事業者に求めること

問診票・契約書等の翻訳版があるとよい。また、日本人向けのものをそのまま訳すのでは不足がある為、外国人用に作成し直す必要があるのでは。

会計は、費用の未収を防ぐ為に旅行会社を通してもらいたい。

松本空港までの送迎は現実的ではない為、通訳と共に病院までの送迎対応をしてほしい。

検査により疾病が見つかった場合の対応をどのようにするか。

4. その他

実際に受け入れてみないことには、現実的ではないために想定範囲でしか答えられない。受け入れを経験させていただきたかった。

受け入れ実施施設では、検体についてどのように対応したのかを知りたい。

現在、JCIの取得を検討している。

以 上

8. 医療法人医仁会 中村記念病院

訪問記録

訪問先：医療法人医仁会 中村記念病院

訪問日時：平成22年3月3日（水） 16:00～17:00

応対者：理事長・院長 中村 博彦 様
事務長 西山 恭平 様
看護部長 角丸 圭子 様
医事課長 門間 俊明 様 他、職員4名
(全日本病院協会) 西 昂 委員、船渡 千裕

議事録：

平成22年2月25日（木）に外国人患者の受け入れを実施した為、以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 実施内容

①外国人患者属性

国籍：韓国（ソウル）

年齢：30歳

性別：女

人数：1名

②検査内容

脳ドック

所要時間は1時間半程度。

③通訳等

通訳1名・付き添い1名と共に、3名で来院。

④発生したトラブル

特になし。問題なく実施した。

2. 職員の所感

①困ったこと

特になし。

②予想に反して困らなかったこと

言語について懸念はあったが、今回は患者本人が多少日本語を理解できたことと、付き添いの方も多少日本語が理解できた為、スムーズに実施できた。

③日本人患者との違い

今回に限っては、通訳を除けば、通常の業務手順・対応で実施できた。

④業務上の負荷

問診票は事前に郵送し、当日持参していただく形をとった。事前説明を入念に行なうことはしたが、人員を増やすなどの特別対応をしたわけではなくトラブルもなかったことから、特に負担と感ずる点はなかった。

3. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと

①業務内容

通訳は必要である。これまで外国人を受け入れた際は、筆談やジェスチャーを交えて対応していた。

②診療体制

今回は1名の為スムーズに対応できたが、受け入れ人数が多い場合は人員を増やすことも必要である。

4. 今後、医療機関として取り組むべきこと

検診のみでなく治療レベルでのメディカルツーリズム事業としたい。また、治療となると富裕層に限るわけにはいかず、そうすると未収金の問題が生じる可能性がある。

5. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①国・医療業界として取り組むべきこと

治療を含めると医療過誤の訴訟が発生する可能性もある為、バックアップ体制が必要であろう。

②アレンジ事業者を求めること

事故が発生したときの対応や、未収金の対応をしてほしい。

標準的な問診票があれば利用したい。(施設によってはマークシート管理をしている場合もあるので、希望する施設が利用できればよいのでは)

検診内容によっては持ち物チェック表など様々な書類がある為、必要な言語の書類を揃える必要がある。

費用について、今回は設定した金額で了承していただけだったが、金額の交渉があった場合はどうなるのか。

その他、検診結果報告書について、翻訳されたものが正しく患者に伝えられているかを懸

念している。

6. その他

今回は特に問題なく実施できたが、普段から外国人の受け入れ実績があり、その際はトラブルもあった（検診中に暴れる、壁を壊す、香水がきつい等）。

以 上

9. 社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院

訪問記録

訪問先：社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院
訪問日時：平成22年3月8日（月） 14:00～15:30
応対者：健康管理センター所長 根上 昌子様
健康管理センター事務長 三浦 基嗣様
総務部長 梅田 信一様
(全日本病院協会) 飯川、猫崎

議事録：

平成22年2月22日（月）に外国人患者の受け入れを実施した為、以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 実施内容

①外国人患者属性

国籍：中国（上海）

年齢：38歳

性別：男

人数：1名

②検査内容

日帰り人間ドック（胃カメラ）

③通訳等

通訳1名（ガイドを兼ねる）。

④発生したトラブル

大きなトラブルはなかったが、以下の点で問題があった。

- ・聞いていた名前が異なっていた。
- ・通訳とガイドが別々に来ると聞いていたが、通訳1名が兼ねて来た。

2. 職員の所感

①困ったこと

- ・事務方と医療現場担当者との内部連絡が不十分で、受入までの日程に余裕がなく、急な対応で混乱が生じた。
- ・限られた時間の中で、検査に必要な処置についての説明を準備した。

- ②予想に反して困らなかったこと
 - ・言語について懸念はあったが、患者本人が親日派の方で多少日本語を理解できたことと、通訳も検診受診の経験者であったこと。
- ③日本人患者との違い
 - ・呼吸器検査で息を吸って吐いての動作のタイミングが合わず、通訳を介して時間を費やす結果となった。
- ④業務上の負荷
 - ・問診票についてはJCOMに渡し通訳を介し記載結果を説明してもらい時間を要した。
 - ・富裕層とのことから、日本人一般受診者とは別に、部屋を用意し、専任スタッフ1名を配置した。
 - ・通訳を介し説明するので、一般受診者と比べ、4倍程度の負荷が掛かった。
- 3. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと
 - ①業務内容
 - ・検診には、検査技師、内視鏡スタッフ等部門外の人への協力を依頼する必要がある。
 - ・医療用語の詳しい通訳が理想。可能であれば地元で継続的にサポートできる人が望ましい。
 - ②診療体制
 - ・検査前の手順を事前に準備しておく必要がある。
 - ・複数人来訪した場合は、通訳も複数人必要。
 - ・午前中は他の日本人の健診者が多くいるため、2日に分けて来院可能であれば、1日目の午後に食後でも可能な検査を実施し、2日目の午前中に空腹時で行う検査を実施するのが効率がよい。
- 4. 今後、医療機関として取り組むべきこと
 - ・院内には中国語の対応できる医師はおらず、医師の知人を介しての検討も必要。
 - ・コミュニケーションを円滑に図るために、簡単な言葉(挨拶や案内で使う言葉など)は、覚えるのがよい。
- 5. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと
 - ①国・医療業界として取り組むべきこと
 - ・例えば、金沢に中国語が堪能な先生がいる病院で、観光を兼ねて金沢を訪れた際に、病院へ立ち寄り、結果説明(検査後、所見・判定などが入るのに時間を要する部分もあるので)を受けるなど、医療機関間の連携があれば良い。
 - ・検査の正常値が国や人種によって異なるので、人種や国による適正数値を提供してほしい。

い。

②アレンジ事業者を求めること

- ・検診・ドックと医療（治療）は異なるので、違うことを明確にした上で募集したほうが良いのではないか。特に観光とセットとなると治療については難しいのではないか。
- ・通訳については受診内容にも触れるので、女性受診者には女性。男性受診者には男性での通訳確保の配慮が必要。

6. その他

- ・紹介状を依頼された場合、その受診者のポジションによって記載内容に配慮が必要となるため受診者の詳細情報の連携が必要。（受診結果を連携するうえで、使用している投薬におけるホームドクターへの影響やドクターの関わり方等を勘案のうえ、対応する必要がある。）

以 上

10. 医療法人康雄会 ホテルオークラ神戸クリニック

訪問記録

訪問先：医療法人康雄会 ホテルオークラ神戸クリニック

訪問日時：平成22年3月9日（火） 16:00～17:20

応対者：法人本部長 赤塚 式文 様
課長 花崎 貴洋 様
(全日本病院協会) 飯川、猫崎

議事録：

外国人の受け入れを想定して以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 実証実験の想定概要

①医療体制

- ・診療体制として消化器の医師2名、他は非常勤で対応。また、看護スタッフとしては通常3名（緊急時4名）、事務スタッフとしては4名を予定していた。

②サービス体制

- ・食事について必要であればホテルレストランを予定していた。
- ・クリニックであり入院設備はないが、病室が必要な場合はホテルの客室を想定していた。
- ・電子カルテの管理は一般の受診者と同様管理を予定していた。

2. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと

①診療体制

- ・外国人の受入を行うからと言って、特段の体制や設備の補充等はしていない。
- ・医師2名、看護師4名、放射線技師2名、臨床検査技師なし。その他、EPAで受け入れている看護師はインドネシア人4名、フィリピン人2名おり、支援体制を予定。
- ・今回は派遣される通訳のレベルを確認の上、対応を検討する予定であった。

②サービス体制

- ・受診実績ができ、状況確認した結果を踏まえ見直しが必要か検討したい。

3. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①国・医療業界として取り組むべきこと

- ・通訳の方の力量、医療の知識も必要なので、通訳の位置づけはかなり重要。
- ・説明に必要なパネルを用意した医療機関もあることを聞いたが、なかなか上手く伝わらず

苦勞しているとのこと。

- ・病院連携については1病院単独では難しいので、他と連携できれば望ましい。
- ・国や人種によって、検査結果の基準値も異なるので適用する基準を統一する必要がある。
- ・訴訟の問題が起こった場合の対応が心配である。
- ・保険がどこまで対応できるかが疑問である。
- ・観光庁などが積極的にPRすべきである。

②メディカルツーリズムに関する理解促進、啓蒙活動、等

- ・現地の医療フェスタのようなイベントに参加し、日本でもツーリズムを実施していることを直接アピールする施策も必要。

③アレンジ事業者に求めること

- ・アレンジ業者に求めるだけでなく、観光庁などが積極的にPRすべき。
- ・旅行会社は小回りの利く会社が良い。
- ・どのようなアプローチをやっているかが判らず、もっと見えるプロモーション活動が必要。

以 上

11. 大雄会ルーセントクリニック

訪問記録

訪問先：大雄会ルーセントクリニック

訪問日時：平成22年3月11日（木） 16:00～17:30

応対者：課長補佐 大橋 明仁 様
 (全日本病院協会) 飯川 忠彦
 船渡 千裕

議事録：

外国人の受け入れを想定して以下のとおりヒアリングを行なった。

1. 現在の医療現場において不足していること・変更すべきこと

①医師および医療スタッフに求められるスキル

医療についてある程度知識のある、医療通訳が必要。

看護師を1～2名増員できるとよい。

③施設、設備

ロッカスペースを設置できるとよい。

2. 今後、医療機関として取り組むべきこと

医療通訳が必要である。

3. 今後、国・医療業界として取り組むべきこと

①国・医療業界として取り組むべきこと

外国人向け問診票や、検査マニュアル等の整備が必要。口頭での説明では時間がかかる為、予め用意しておくべきである。

事前に確認しておかないと受診希望があっても受診できない場合がある（MRについては体内に金属の有無確認、糖尿病患者のPET）ので、事前確認が必要。

②メディカルツーリズムに関する理解促進、啓蒙活動、等

外国人受入れ可能提携先の確保が必要。検査により疾病が見つかった場合の対応方法が不明。

また、日本人受診者への啓蒙活動をしていただきたい。

③アレンジ事業者を求めること

問診票や診断結果報告について、通訳を介しての説明となるが、外国人患者に正しく伝え

られているかを懸念している。

4. その他

検査により疾病が見つかった場合の他院への紹介状について、海外の病院への紹介状の対応はどのような方法があるか。また、それに対する返信はどうなるのかが疑問。

病院間で基準値も異なっており、基準値の共通化が必要。またデータの電子化においても標準化が必要。

以 上