



東邦大学

いのち
生命の科学で未来をつなぐ

東邦大学医療センター大森病院

外国人患者の受入れ体制と言語サポートについて

2023年8月9日

東邦大学医療センター大森病院

医療支援部 谷 広美

1.病院概要

2.外国人受け入れ体制とその状況

3.外国人言語サポートについて



東邦大学

大森病院の概要

- 所在地 東京都大田区大森西6-11-1
- 病床数 916床（一般 880床）
（精神 36床）
- 外来患者数 1日平均2061.3人（令和4年度）
- 入院患者数 1日平均681.0人（令和4年度）
- 診療科 37診療科
（総合診療・急病センター・他）
- 職員数 2,066人（令和5年4月1日現在）



東邦大学医療センター



大森病院 



大橋病院 



佐倉病院 

羽田空港クリニック



羽田空港クリニック
(第2ターミナル) 



羽田空港第3ターミナル
クリニック 



基本方針

外国人医療も
含まれます

1. 医療を求める**すべての人々**に**真心**をもって臨みます。
2. **安全**で質の高い医療を実践します。
3. **救急医療**に対応します。
4. **地域**の医療機関・保健機関と協力しあいます。
5. 高い技能を持つ**心豊かな人材**を育成します。
6. 医療人としての倫理に基づいて**先端医療**を行います。

大田区の外国人状況

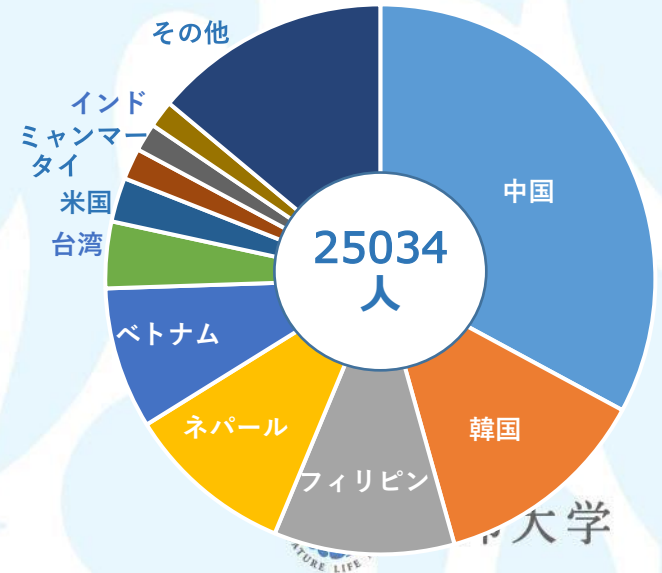


表1.東京都別国籍・地域別外国人人口（23区上位10区）
(2023/01/01現在)

	区部	総数(人)
	区部	485,444
1	新宿区	40,279
2	江戸川区	38,446
3	足立区	36,048
4	江東区	33,391
5	豊島区	28,933
6	板橋区	28,372
7	大田区	25,034
8	北区	24,307
9	葛飾区	23,925
10	世田谷区	23,094

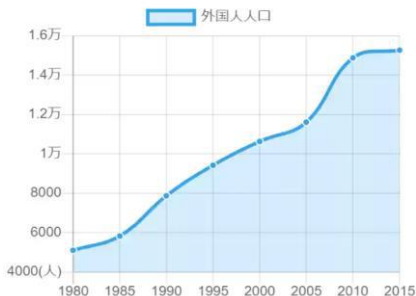
※東京都総務局統計部外国人人口資料より

大田区国籍別外国人



大田区(東京都)

外国人人口
推移グラフ(1980~2015年)
(graphtochart.com作成)



外国人患者受け入れ体制整備について

組織体制

- 医療安全部門 救急・災害総括部 教育企画管理部
- 診療科
- 中央診療部門
- 中央施設部門
- 看護部
- 事務部

2018年4月 国際医療支援部門準備委員会設置

2019年2月 「ジャパンインターナショナルホスピタルズ」
(JIH) 推奨を取得

2019年4月 「国際医療支援部」を設置

2019年6月 「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」申請

2019年12月 「外国人患者受入れ医療機関認証制度」
(JMIP) 訪問調査実施

2020年2月 JMIP認証取得

2022年2月 JIH更新

2023年2月 JMIP更新

2022年4月 「国際医療支援部」 → 「医療支援部」へ部署名変更



外国人患者受入れ体制

外国人患者さんが安心・安全に医療を受けられるよう、
また職員も安心して対応できるよう**国際医療支援部**を設置(2019年4月)

体制: 部長: 医師

英語通訳 2名 中国語通訳 1名(3名でシフト制)

事務員(医療コーディネーター) 2名

勤務: 8:30~17:00(平日) 8:30~13:30(土曜日)

業務: 1. 外国人患者さんの受入れ調整

外国語による受診予約やインバウンド医療の受入れ調整

2. 言語サポート

英語通訳2名、中国語通訳1名(3名でシフト制)

翻訳タブレットの貸出

3. 翻訳及び院内環境の整備

院内表示や書類の多言語化

4. 外国人患者に関する相談

緊急入院時の手続き、保険確認など



院内表示の多言語化

院内案内図を英語・中国語併記へ

- 1号館**
- A1 外来受付** 外来薬局 外来会計
Reception Pharmacy Account
门诊挂号处 门诊药房 门诊收费处
 - A0 総合相談・がん相談支援センター**
Consultation and Cancer Patient Support Center
総合咨询处・癌症咨询支援中心
 - A2 小児医療センター**
Pediatrics Center
小儿医疗中心
 - A3 産科・婦人科**
Obstetrics and Gynecology
产科・妇科
 - A4 泌尿器科**
Urology
泌尿科
 - A5 入院会計・文書センター**
Inpatient Accounting and Medical Certificate Center
住院缴费・资料中心
- B1 東洋医学科** 口腔外科
Oriental Medicine Oral Surgery
东洋医学科 口腔外科
- B2 呼吸器センター** 耳鼻咽喉科
Respiratory Center ENT Clinic
呼吸器中心 耳鼻咽喉科
- B3 メンタルヘルスセンター** 形成・乳腺・内分泌外科
Mental Health Center Plastic and Reconstructive Surgery Breast and Endocrine Surgery
精神心理中心 形成・乳腺・内分泌外科
- B4 皮膚科** 眼科
Dermatology Eye Clinic
皮膚科 眼科
- B5 リウマチ膠原病センター** 外来化学療法室
Rheumatic Disease Center Chemotherapy Center
风湿膠原病中心 门诊化学疗法室
- B6 血液・腫瘍科** がんセンター
Hematology and Oncology Cancer Center
血液・腫瘍科 癌症中心
- B7 緩和ケア診療室**
Palliative Care
緩和ケア診療室

- 2号館**
- D 総合案内**
General Information
综合咨询处
 - D1 内視鏡センター**
Endoscopy Center
内窥镜中心



入館される方へ
Notice to all visitors at our facilities
致来院就诊患者

マスクは必ず着用ください
Be sure to wear a mask.
请务必佩戴口罩

危険区域
立入禁止
DANGEROUS AREA
STAFF ONLY
危険区域
闲人免进

Access

Toho University Omori Medical Center
Omori Medical Center Parking
Capacity: 134 vehicles
Fee: 100 JPY per 30 min.

交通

東邦大学 大森医疗中心
大森医疗中心
停车场
容量: 134 台
费率: 每 30 分钟 100 日元

地址
〒143-8541 東京都大田区大森6-11-1
<http://www.omori.med.toho-u.ac.jp/>

院内書類の多言語化

英語・中国語で説明文、承諾書など作成

患者氏名: _____		担当医師: _____		患者本人用	
期	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
達成目標	不安なく手術に臨むことができる。	手術当日(手術前)	手術後 1日目	手術後 2日目	退院
点検	手術の経過が1日目の時は点検を入れます。	手術の経過が2日目以降の場合は朝から点検を入れます。	出血を抑える点検と抗生剤の点検があります。	朝・出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。	出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。
治療・薬剤 (点滴・内服・処置・リハビリ)	点滴 - 手術の経過が1日目の時は点検を入れます。	手術の経過が2日目以降の場合は朝から点検を入れます。	出血を抑える点検と抗生剤の点検があります。	朝・出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。	出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。
内服	点滴 - 手術の経過が1日目の時は点検を入れます。	手術の経過が2日目以降の場合は朝から点検を入れます。	出血を抑える点検と抗生剤の点検があります。	朝・出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。	出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。
処置	点滴 - 手術の経過が1日目の時は点検を入れます。	手術の経過が2日目以降の場合は朝から点検を入れます。	出血を抑える点検と抗生剤の点検があります。	朝・出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。	出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。
リハビリ	点滴 - 手術の経過が1日目の時は点検を入れます。	手術の経過が2日目以降の場合は朝から点検を入れます。	出血を抑える点検と抗生剤の点検があります。	朝・出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。	出血を抑える点検が1日と抗生剤の点検があります。

(診療申込書)

診療申込書

ID _____

※本表の中に入れてください。(2年以上乗車のない方も、必ずご記入ください)

★必須

★ 性別	★ 出生年月日
★ 氏名 (旧姓)	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
★ 住所	〒 _____
★ 電話番号	電話 (_____)
★ 勤務先	電話 (_____)
★ 緊急連絡先	氏名 _____ 携帯 (_____)
★ 日本国籍以外の方	国籍 (_____) 電話 (_____)
★ 滞在資格	滞在 <input type="checkbox"/> 居住者 <input type="checkbox"/> その他
★ 当院の受診は初めてである	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
★ 他の医療機関の紹介状がある	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

Registration Form

ID _____

※本表の中に入れてください。

Name 氏名	Sex 性別	Date of Birth 生年月日
Address and Name of Hotel 住所	Age 年齢	
Phone number 電話番号		
Email		
Emergency contact 緊急連絡先	Relationship 関係	Language 言語
Place of employment 就業先	Phone number 電話番号	
Nationality 国籍	Preference Language 希望言語	first 第一 <input type="checkbox"/> second 第二 <input type="checkbox"/>

诊疗申请书

ID _____

※本表の中に入れてください。(2年以上乗車のない方も、必ずご記入ください)

★必須填写

★ 拼音	★ 性別	★ 出生年月日
★ 姓名 (旧姓)	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年 月 日 岁
★ 住所	★ 电话	_____
★ 工作单位	★ 手机	_____
★ 紧急联系人 姓名	★ 电话	_____
★ 日本国籍以外の方	★ 国籍	在留 <input type="checkbox"/> 永住者 <input type="checkbox"/> 其他
★ 滞在資格	★ 滞在資格	短期滞在者 <input type="checkbox"/> 工作 <input type="checkbox"/> 旅行 <input type="checkbox"/> 医療 <input type="checkbox"/>

★ 本表は本院初診時、当院の受付に提出してください。

Medical Questionnaire for MRI

(MRI 問診票)

◎ Precaution for an MRI (検査上の注意事項)

- MRI uses the powerful magnetic field, therefore, you are not allowed to bring metal objects, magnetic cards, etc. into the examination room.
- HEATECH (thermal clothing) may cause sweating and burn. If you wear such clothes, please let technicians know.
- Pregnant women in the first trimester and patients with non-MRI-compliant pacemakers cannot take MRI.
- The machine makes a loud sound. We put earplugs or ear muffs on you to protect your ears.
- You may have to change into an examination gown.

◎ Please answer the following questions. (以下の質問にお答えください)

- Are you using a pacemaker and/or nerve stimulator? [No Yes]
- Do you have implanted metal medical devices in the body? (e.g. clip, stent, prosthetic joint, cochlear implant, artificial eye, artificial leg, an intrauterine device, etc.) [No Yes]
- Are you wearing metal medical devices on your body? (e.g. hearing aids, magnetic plasters, a wig, a corset, supporters, disposable body warmers, etc.) [No Yes]

MRI (磁共振) 検査問診票

(MRI 問診票)

◎ 検査中の注意事項 (検査上の注意事項)

- 由于检查过程处于强磁场下，请勿携带金属，磁卡类进入检查室。
- 因为发热产品有可能造成烫伤和灼伤等的原因，所以请及时告知我们。
- 怀孕初期者、非MRI兼容的起搏器者不可接受MRI检查。
- 在检查当中，会发生较大声音。为了保护耳朵，戴上耳塞、防噪耳罩。
- 有时需要更换检查服。

◎ 请以画圈的形式回答下列问题 (以下の質問にお答えください)

- 是否正在使用心脏起搏器或神经刺激装置? [否・是]
- 体内是否有金属类物品 (动静脉、支架、人工关节、人工耳蜗、义眼、义肢、避孕环等)? [否・是]
- 体外是否有金属类物品 (助听器、磁力垫、假发、紧身衣、护具、护甲等)?



院内での運用

院内周知

「医療安全ポケットマニュアル」全職員へ配布

院内通訳・翻訳体制について

外国人対応で困難が生じた場合は、医療支援部（内線 3533）へ

◆ 院内通訳

英語通訳 2名（午前 2名、午後 1名）・中国語通訳 1名（3名でシフト制）

対応時間：平日 8:30～17:00、土曜 8:30～13:30

依頼方法：①内線 3533 へ電話 ②診療科（部署）、患者氏名（ID）、言語を伝える。
（事前予約可）

◆ 通訳タブレットの貸出（機械翻訳/ビデオ・電話医療通訳）

英語・中国語以外の言語や通訳が対応できない場合、通訳タブレットをご利用ください。

※診療・検査などは医療通訳をご利用ください。

時間内 タブレットの貸出は、**医療支援部**（内線 3533）

時間 8:30以降、土曜 13:00以降、休日は、**3号館 1階 防災センター**（内線 6119）

◆ タブレット端末（メディフォン） 7台

◆ ポケットーク 3台

◆ 外部医療通訳の手配

「院内ネットワーク」



医療支援部 (国際)

- ◆ 院内通訳・翻訳体制について
- ◆ 院内文書 英中翻訳版
- ◆ 英文診断書/診療情報提供書 当院書式
- ◆ 多言語医療問診票（ハーティ/徳南台/かながわ国際交流財団作成）
- ◆ 外国人向け多言語説明資料（厚生労働省作成）
- ◆ 入院患者向け指差しシート（McCanawa作成）
- ◆ 国際医療支援部通信

「通信の発行」

国際通信

第12号 2023年 4月
Apr.2023

発行：医療支援部

International Medical Support Desk

今日のひとこと

「お大事に」
Take care
“请多保重”

2019年4月に設置された医療支援部は今年5年目を迎えました。アフターコロナ時代になり、日本在留の外国人はもちろんのこと、インバウンド医療の受入れも増加することが見込まれます。医療支援部では、在留外国人のサポートやインバウンド医療も積極的に受け入れてまいりますので、皆様にもご協力をお願いすることも多くなるとは思いますが、よろしくお願いたします。

外国人対応の際は、院内医療通訳（英語・中国語）をご利用ください。また、英語・中国語以外の言語の診療はメディフォン通訳電話にて医療通訳のご利用をお願いいたします。今年度も外国人対応に関するアンケートを行ってまいります。ご意見・ご要望等がございましたら、いつでも医療支援部へお声がけください。どうぞよろしくお願いいたします。

昨年度の対応件数をご紹介します。



医療通訳タブレット「mediPhone」について

今年度4月より、医療通訳タブレットは正式に「mediPhone」を導入しました。タブレットより、機械翻訳、インターネット電話、ビデオ通訳がご利用いただけます。院内交換台経由で電話通訳もご利用可能です。詳細は医療支援部までお問い合わせください。

※タブレット利用は必ずWi-Fi接続が必要です（toho-wireless）。
個人のIDで接続をお願いします。

予約不要言語

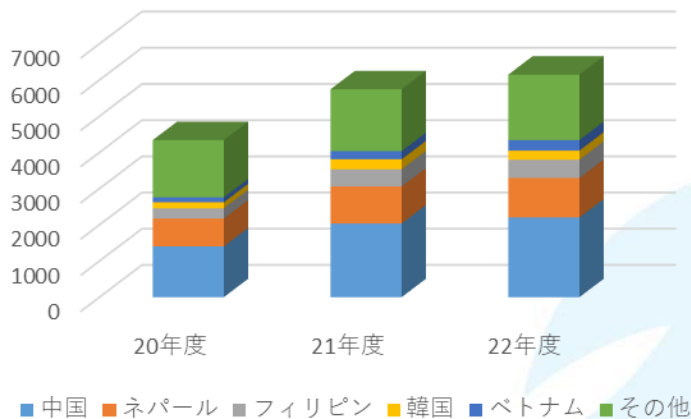
英語 ベトナム語 ポルトガル語 スペイン語
中国語 ロシア語 タイ語 韓国語

予約推奨言語

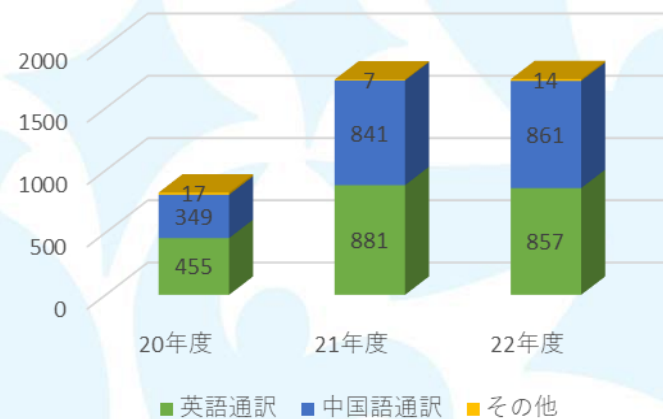


2020年度～2022年度 外国人対応件数

延べ外国人患者数



通訳対応件数



国籍別外国人患者数

国	20年度	21年度	22年度
中国	1403	2037	2201
ネパール	770	1022	1091
フィリピン	284	474	505
韓国	166	277	254
ベトナム	135	226	292
その他	1583	1708	1806
計	4341	5744	6149

対応事例



A. 日本に旅行に来ていたイタリア人。ホテルで具合が悪くなり救急搬送され、検査後に入院が必要となったが、当院満床のため転院した。

タブレット端末の貸出→イタリア語による医療通訳介入

B. 数か月前に来日した中国人家族。夜に子供がぐったりしていたため、救急搬送され入院となった。日本語の話せる友人が付添っていたが、診療の際にメディフォン医療通訳を利用。その後、病棟にて機械翻訳を利用して病棟説明をした。

(夜間)防災センターよりタブレット端末の貸出→中国語による医療通訳介入

C. モンゴル人男性。新聞配達中に乗用車と衝突事故で当院搬送となった。日本語、英語はほとんど話せず、異国の地で不慮の事故による入院であるため、タブレット端末を用いながら適宜リアリティオリエンテーションを行い、混乱が起こらないよう対応した。

タブレット端末の貸出→モンゴル語による医療通訳介入、機械翻訳にて生活面の説明など





ご清聴ありがとうございました

Wishing you
healthy summer!!



東邦大学