

医療従事者から見た医療コーディネーターの役割と必要性

地方独立行政法人 りんくう総合医療センター 国際診療科 兼
大阪大学医学部附属病院 未来医療開発部 国際医療センター
南谷かおり

医療コーディネーターの所属先

- ▶ 訪日渡航患者の調整をするコーディネート会社
- ▶ 通訳派遣機関（NPOなど）
- ▶ 国際交流協会、行政機関の外国人対応部署
- ▶ **医療機関**
(職種：MSW、医事課、看護師、受付事務、etc)

基本的には

医療通訳者

VS

医療コーディネーター

医療通訳者

- ・通訳するが調整しない。
(自発的に意見しない)
- ・通訳するが翻訳は別。
- ・外国語が堪能。
- ・外国人患者と医療従事者のコミュニケーションを良好にする。
- ・常識や文化の違いで話し合いが難渋している場合は両者の許可を得て介入できる。

医療コーディネーター

- ・通訳せずに調整する。
(医療機関側として発言)
- ・通訳・翻訳を手配する。
- ・日本語のみでも可能。
- ・外国人患者の対応に必要な案件を取り扱う。
- ・問題を見極め、必要部署に繋いで解決を図る。
- ・医療通訳者や医療従事者が活動し易いようサポートする。

医療コーディネーターの 患者対応フロー

- 1) 外国人が来院 → 使用言語を確かめて通訳を手配
- 2) 外国人の受付 →
 - ・ 国籍や個人情報を受付事務で入手。
 - ・ 保険加入の有無や医療費の支払い法を確認して対応策を考える。
 - ・ 来院目的や希望を把握しておく。
- 3) 診察、検査 → 必要性と費用について患者が納得しているか確認を促す。
- 4) 診断、結果説明 → 医師による診療以外の質問事項や要望等に対処する。
- 5) 支払い、処方箋 → 問題発生時には介入。
言語対応できる薬局を紹介する。

I . 医療通訳に関して

1. 多発する外国人症例において全体を見渡し、各場面に応じて通訳の手配を考慮する（対面通訳、遠隔通訳、機械翻訳、通訳者の性別、etc）
2. 通訳内容が難しい場合は、事前に通訳者が用語や表現について予習できるように伝達する。
3. 患者の対応に関して通訳者が困ったときに相談できるように、バックアップ体制を組む。
4. 通訳者が悩みを抱え込まないように、話を聞いてサポートする。

Ⅱ. 外国人患者に対して

1. 患者の話を傾聴し、理解が間違っていないか確認しながら、課題を抽出して解決方を探る。
2. 外部（家族、保険会社、宿泊施設など）への連絡や、手段が必要な場合は仲介する（Wi-Fi環境の提供、電話、メールなど）。
3. 作成が必要な書類（英語の診断書、紹介状など）や連絡先等を把握し、段取りをする。
4. 医療費の支払い方の確認と徴収。
5. 患者の同伴者の宿泊先を近隣で探す手伝い。
6. 患者の国外搬送や国内転院の手配。
7. 困っている患者の相談にのる。

Ⅲ. 医療従事者との調整

1. 診察や検査が滞りなく進められるよう、問題点を見極めて適切に対処する（通訳者の手配、文化や制度の違いを説明するなど）
2. 各職種と連携し、各部署を繋いで問題解決を図る。
3. 必要となる翻訳書類を事前に用意しておく。
4. 外国人が持参するデータや薬などは、調べて事前に整理しておく（外国の薬、外国語での書類など）
5. 外国人対応に不慣れな医療従事者が困らぬよう、必要時にサポートする。

りんくう総合医療センターでの事例 1

- ❑ 訪日マレーシア人患者。呼吸困難を訴え関東の病院を受診。喘息と診断され投薬にて帰ったが改善せず。悪化したため関西在住の姉が東京まで迎えに行き、当院に救急搬送となる。検査で縦郭に膿瘍が見つかり敗血症性ショック。手術後ICUに一月ほど入院し、治療費は1200万円になった。
- ❑ 加入していた保険会社に姉が連絡するも、Accident (traffic?) でなければ支払えないという返答だった。
- ❑ コーディネーターが保険会社に掛け合い、Accidental incidentだから適応されるはずだと交渉。承認されたが、患者が立て替え払いするよう言われた。
- ❑ 患者の姉は借金を考えたが、知り合いの芸能人が現状をFBで拡散し、悪徳保険会社だと新聞沙汰になり、1000万は振り込んでもらえることになった。
- ❑ 医療費が上がるごとに報告が必要で、更新した診断書を計10回ほどコーディネーターが保険会社に送り続けた。

外国人患者や家族は日本で言葉も通じず、動揺して正常な判断がしにくいいため、コーディネーターは患者に寄り添い様々な解決法を図る。

りんくう総合医療センターでの事例 2

- 今週火曜日の当院の外国人患者：
 1. 膠原病で外来で説明と注射が必要なアメリカ人（在住、通院中）
 2. 上部内視鏡検査を受けるフィリピン人（在住、通院中）
 3. 背部痛で訪れたフィリピン人（在住、初診）
 4. 泌尿器科に訪れたバングラデッシュ人（在住、初診）
 5. ホルター心電図を外しに来た中国人（在住、通院中）
 6. 羊水検査を行うタイ人妊婦（在住、入院中）
 7. 帰国前に、てんかん発作で搬送されてきた韓国人（訪日観光客）
 8. 胃がんの治療で入院中の中国人（訪日、渡航患者）

コーディネーターは全ての症例を把握し、1. 6. 8は事前に医療通訳者が予習できるような情報提供し、当日どの順番で通訳者を配置するか各科と調整を行いながら交通整理をする。

医療コーディネーター 設置の効果

医療コーディネーターが調整しながら組織で横断的に動くことで各部署の連携が図れ、外国人患者に付随する問題点を抽出して解決につなげることで皆が助かり、結果的にリスク回避と診療の効率化が進むことを期待する。

医療コーディネーターの養成

コーディネーターの属性によって、遂行可能な業務内容は異なる。

- ▶ 外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修
by JIGH
 - ▶ 日本国際看護師&コーディネーター JINC (Japan International Nurse & Coordinator) (仮称)
by 大阪府看護協会
- * 国際臨床医学会の「日本国際看護師認定部会」で認定予定