

1 言葉の壁による意志疎通の確保

患者の診療時、意思の疎通が日本語で可能かどうかを判断する。不可能な場合は、正確な情報提供、不安の軽減、理解度の把握目的で通訳を確保することが重要である。その際、患者のプライバシーに十分配慮し、医学用語などの通訳ができる人材を患者の同意を得て依頼する。患者と医療者の会話が可能な状況を準備し、患者自身の治療についての意見、サポート状況、経済基盤、母国での医療事情療養環境等を踏まえ、今後の診療方針を選択決定できるよう支援する。

北海道大学病院は2018年に外国人患者受入れ医療機関認証制度(JMIP)の認証医療機関となった。院内においては、「北海道大学病院 外国人対応マニュアル」を参照し、会話集、翻訳アプリケーション、電話による医療通訳サービス(mediPhone)等の活用を検討する。

(1) 医療通訳派遣 電話での医療通訳や相談が可能な団体

- 1) A M D A 国際医療情報センター (<https://www.amdamedicalcenter.com/>)
無料で多言語による電話医療相談を実施
東京オフィス 電話医療相談：03-6233-9266
事業本部電話：050-3405-0397
センター東京 事務局電話：050-3405-0397
センター町田オフィス 電話：042-799-3759
- 2) 外国人在留総合インフォメーションセンター
入国手続や在留手続等に関する各種相談。相談員との直接相談も可能。
0570-013904 (多言語対応)
札幌出入国在留管理局 〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西12丁目
審査部門 電話：011-261-9658(在留審査一般について)
平日 9:00～16:00
- 3) 札幌市コールセンター (<http://www.city.sapporo.jp/callcenter/>)
札幌市のさまざまな制度や手続きなどの問い合わせのほか、施設、行事、公共交通案内など、暮らしの些細な質問に対応可(日本語、英語、中国語、韓国語の4カ国語に対応)
電話：011-222-4894(ツージャック しゃくしょ)
FAX：011-221-4894
Eメール：info4894@city.sapporo.jp
年中無休 8:00～21:00

(2) 在住外国人支援を行っている団体

- 1) C H A R M (チャーム：移住民の健康と権利の実現を支援する会)
電話：06-6354-5902
- 2) S H A R E (シェア：特定非営利活動法人国際保健協力市民の会)
電話：外国人医療電話相談 03-6803-0304 <http://share.or.jp/>
時間：10:00～17:00 水、金曜日(祝日、年末年始休暇等を除く)
- 3) 自治体国際化協会(クレア)(<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/index.html>)

在住外国人の方々が日本で生活するための情報や緊急のお知らせを多言語で提供

(3) 外国人に提供できる資料

- 1) たんぽぽ 英語版パンフレット 東京都
- 2) 患者ノート 英語版 A C C
- 3) My Choice My Life 英語版 他

使用言語を確認し適切な資料を提供する。英語版の他にも作成している言語もあるため
問い合わせを確認する。

2 在留資格と医療福祉制度

- (1) 在留資格があり、国民健康保険・社会保険に加入している場合、障害認定制度申請条件が整えば外国人でも制度利用可能である。
- (2) 無保険外国人にとって、医療にアクセスすることは言葉や医療費の問題などからハードルが高くなりがちで重症化して発見される場合がある。オーバーステイや健康保険を持っていない場合、医療費負担が困難な場合があり、確認した上で個々への対応が必要である。
- (3) 医療機関では、無保険外国人患者に健康保険取得が可能か否か検討する。また、各種医療助成制度の活用＜結核予防法・精神保健法・入院助産制度・自立支援医療制度（育成医療）・労働保険＞などを検討する。

自治体により保障されている制度で、医療費補填事業・旅行病人及び旅行死亡取扱法などがあり自治体に確認する。（北海道は旅行病人及び旅行死亡取扱法の保障制度なし）保険取得可能性が無く、治療継続不可能と判断した場合には、その事実を患者に伝え、医療機関ができることを明確にし、帰国手続きが円滑に行われ、適切な医療機関へつながるよう支援する。

在留資格や使用できる医療福祉制度の選択など個々の患者の状況により具体的対応を検討する場合はソーシャルワーカーに相談する。

■参考文献■

- 1) 札幌市. さっぽろ 暮らしのガイド (“Living in Sapporo” Handbook)
<http://www.city.sapporo.jp/kokusai/handbook/>
- 2) 北海道保健福祉部健康安全局地域保健課. たんぽぽ 北海道版. 平成 26 年 10 月発行
- 3) 北海道大学病院 外国人対応マニュアル. 2021 年 11 月 12 日版

(HIV 相談室 渡部 恵子、武内 阿味、熊谷 泰恵、2025.05)