“外国人患者受入れ認証”第一号 技術・ケア力の高さを世界に

医療法人沖縄徳洲会　湘南鎌倉総合病院
（神奈川県鎌倉市）

病床数：一般 574 床（ICU 18 床，NICU 6 床，無菌個室 5 床，HCU 44 床）
診療科数：48
外来患者数：1,421 名／日（2013 年 9 月現在）
入院患者数：516 名／日（2013 年 9 月現在）
職員数：1,542 名（2013 年 4 月 1 日現在）

受入れ拒否しない 24 時間救急医療や，離島・へき地医療などの実践で，存在感を示している徳洲会グループ。日本全国に 66 病院を展開する同グループの基幹病院である湘南鎌倉総合病院では，2012 年 10 月に**「国際医療機能評価機関」（JCI・本部アメリカ・シカゴ）の認証**を，そして 2013 年 3 月には厚労省の支援事業**「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP・ジェイミップ）」の初回認定**を相次いで取得した。

これは，医療技術・設備の国際水準化とメディカルツーリズムへ展開を目指す同院にとって，実現への一歩となった。院内に「国際医療支援室」を設け，外国人受入れ体制作りを推進する同院の活動にスポットを当てる。

国内４番目の国際医療機能評価

湘南鎌倉総合病院は 2010 年 9 月，旧病院から約 2.5km 離れた現在の場所へ新築・移転した。

1 階の広い受付スペースは，大きな観葉植物が置かれ，吹き抜けの高い天井から陽の光が注がれて，明るく開放感にあふれた空間になっている。廊下幅の広さや木目調の壁は，ゆとりと落ち着きを感じさせ，同院のホスピタリティーの高さを予感させる。

「新築・移転を機に，名誉院長（鈴木隆夫氏・徳洲会理事長）からの指示を受けて，JCI 認証の取得を目指すことになりました。その理念と活動内容が，現在の病院作りにつながっていると思います」

そう話すのは，JCI 取得のプロジェクトリーダーを務め，かつ国際医療支援室のアドバイザリー・ドクターでもある権藤学司副院長（脳神経外科部長）だ。

JCI（Joint Commission International）は，アメリカの国際医療施設評価機構である。アメリカ国内の医療機関を対象に第三者評価を行っている非営利団体の国際部門で，「医療安全」，「感染症管理」，「医療の質」などについて審査する。

約 2 年の準備期間を経て，同院は 2012 年 10 月，JCI 認証を取得した。世界 50 カ国で約 450 の医療施設が認証を受けているが，国内では亀田総合病院，NTT 東日本関東病院，聖路加国際病院に次いで，4 番目の認証だ。

「認証により，国際的に見ても恥ずかしくない水準にある医療機関としての基盤ができたと思います。ただ，“外国人の受入れ体制”という面では，まだ十分ではありませんでした」（権藤副院長）

▼受付に置かれた外国人向け案内板

初の外国人受入れ認証病院に

JCI認証により外国人患者の増加が予想されたため，外国人患者受入れ医療機関認証制度・JMIPの受審により，受入れ体制が充実できると考えた。JCI取得時に整備したマニュアルがそのまま活かせることもあって，受審は院内ですぐに決定された。このことが，同院がメディカルツーリズムに取り組む大きな原動力となっていく。

なお，JMIPとは，外国人受入れに関する厚労省の支援事業である。政府が2010年6月に閣議決定した「新成長戦略」において「国際医療交流（外国人患者受入れ）」の推進が盛り込まれたことを受けて，設けられた。審査は，書面調査と2日間の訪問調査によって行われる。評価基準は，「外国人患者へのマニュアルが整備されているか」，「通訳の体制が整っているか」，「外国人患者の担当部署があるか」――など，5分野・94項目にのぼる。

JMIPの資格取得を目指し同院では，**マニュアルの整備**はもちろん，院内向けの**サポート体制作りと広報の徹底，職員教育，案内表示の整備**などを行った。院内のあちこちにある案内表示は，日英中仏露の5カ国語表記に切り替えた。

こうした準備が着々と進むなか，メディカルツーリズムによる外国人患者受入れ強化に向け，**徳洲会グループとJTBグループによる業務提携**が決まった。外国人富裕層をターゲットとして，国内の高度先進医療を提供しようとする試みだ。

同院は，9月下旬にメディカルツーリズム用の窓口として「**国際医療支援室**」を設置。日本に居住する外国人患者用の窓口と一本化して，一体的なサービス提供を開始した。

支援室は，現在6名体制だ。徳洲会グループを統括する一般社団法人徳洲会本部から派遣されている渡部昌樹プロジェクトリーダーとJTBのサポートスタッフ1人がメディカルツーリズムを担当し，湘南鎌倉総合病院スタッフ4人が国内の外国人患者の受入れと，国際認証関連の事務を担当する。

JTBスタッフの具体的な役割は，入国事務や通訳の手配，医療滞在ビザの身元保証，渡航や宿泊のサポートなど。同院では，国内での患者受入れに関する調整（病気や症状によって，他の徳洲会グループに紹介することもある）を担う。

院内には，英語はもちろん，それ以外の言語（中国語，スペイン語）で対応できるスタッフも配備した。職員の名札には，そのスタッフが対応可能な言語で「何なりとお尋ねください」と大きく表記（例えば英話ができる職員の名札には「at your service」）。こうした細やかな工夫を行うことで，外国人患者の安心に

左から英語，中国語，フランス語，ロシア語による表記（日本語表記の案内板は隣にある）

▲複数言語で書かれた各フロアの診療科案内表示板

▲権藤学司副院長

▼明るく開放感のある，1階の受付スペース

◀国際医療支援室の渡部昌樹プロジェクトリーダー（左）と代田雄大室員（右）

つなげている。

こうして同院はJCI取得からわずか半年後の**2013年3月，JMIP認証も取得**した。

外国人患者の総数は倍増するも，メディカルツーリズムは苦戦

JMIPの認証後，**外国人患者の受診数は，一気にそれまでの2倍程度にまで増加**した（**図表**）。新築・移転で面積が2.5倍になり，機能も充実したことで，全体の患者数も約1.5倍に増えている同院だが，外国人患者はJMIP認証取得月から急増していることから，認証取得による効果が大きいことは明らかだ。

「当院で，適切な案内や診察を経験した外国人患者さんの口コミによって，患者数が増えていることが伺えます」と，権藤副院長は話す。

実際，外国人患者を対象としたアンケートでも，「ドクターが英語を話し，説明が親切でわかりやすかった」，「施設もキレイで素晴らしい」――など，手放しでほめる声が多いという。逆に言うと，多くの外国人患者にとっては，それだけ一般医療機関の敷居が高かったということだろう。

しかし，外国人患者数の7割以上は国内に居住する外国人への一般診療であり，「**メディカルツーリズム**」**による患者数には大きな伸びが見られない**。渡部リーダーによると，2012年10月から約1年間のメディカルツーリズム患者の受入れ実績は約220人だという。

期待に反して患者数が伸び悩んでいる背景には，東日本大震災や中国との関係悪化などもあるとみられるが，これについては「最近は事態が落ち着いてきたのか，中国の方からの問合せや受入れが増えてきている」という（渡部リーダー）。ちなみに，問合わせ・相談の総件数は支援室設置から，すでに約650件にのぼる。

メディカルツーリズム苦戦の第一の原因は，タイ・シンガポール・韓国といったメディカルツーリズム分野の先進国に比べて，まだ日本の取組みが本格化しておらず，**最先端医療等の要望に対する明確なレスポンスが即時にできていない**ことにあるという。国家的な支援体制がある諸外国に比して，日本ではようやく国家戦略の一つに位置づけられたとはいえ，意識，取組み，実績のいずれもまだまだで，十分な競争力をもっておらず，利益を生める段階には入っていない。

しかし，「国際水準の医療体制をもつことは，医療全体の質を向上させることにつながる」と強調するのは，ドクターとしてこの事業を見つめる権藤副院長である。

「日本人だけでなく外国の方にも認められるようになるためには，当然，良い医療を提供することが求められますから，そこへ向かって努力することで，病院全体の質が上がっていくわけです。職員のモチベーションにもなる。つまり，今は先行投資の段階だと考えています」

自己主張が強いため，クレームになることも多い

数字上では成功しているように見える外国人患者の受入れだが，課題やトラブルはないのだろうか。

「一般に，外国人患者さんは自己主張が強い方が多いです。特に，メディカルツーリズムで来日される方は，技術的なことまでとてもよく調べていますから，しっかりと対応できないとクレームになります」と渡部リーダー。

また，「待ち時間の長さや，入院中の食事などについてのリクエストが多いように思います」と話すのは，同医療支援室の代田雄大氏だ。

クレームについては，医療者である権藤副院長もこのように説明する。

「私どもは，外国人の方々だけを対象にしているわけではなく，一般の外来診療のなかでその時間を取って行っているわけですが，外国人患者さんは詳しい説明を求めますし，質問時間も長い。限られた時間のなかでの対応は大変だし，いきおいクレームにもなってしまうわけです」

差配をする支援室側にも，「この患者さんはどの先生に診てもらうべきなのかを調整し，その先生を捕まえて対応してもらうまでに結構手間がかかってしまう」（渡部リーダー）といった苦労がある。中国系の患者は大病院・有名医師・実績の多い医師にかかりたいという要望が多い傾向があり，ロシアの場合では情報開示に関して非常に閉鎖的であるため，来日後に新たな情報が判明する――といったことが原因だ。そのほか，全般的に値引き要求も非常に高く，

個々の治療に関する詳細な説明を求められることも多いという。

「今はまだ件数が少ないから大丈夫ですが，もっと増加すれば特別な体制作りが必要かもしれません」（権藤副院長）

世界に羽を広げる医療機関の使命として

腎臓病の専門医として長く海外でボランティア医療活動を続けてきた小林修三副院長（腎臓病総合医療センター長，国際医療支援室のアドバイザリー・ドクター）は，同院の国際医療機関としての位置づけや努力について，徳洲会グループ全体としての理念が大きく作用していると話す。

「“命は平等”という我々の理念からすれば，日本人だけでなく外国の人にも同じように医療活動を行っていかなくてはいけません。そのためこれまでにも，アフリカでの透析医療普及のための人材育成，透析機器の無償提供といったボランティア活動を続けてきました。ほかにもブルガリアに総合病院を作るなど，様々な活動を繰り広げています。国際水準の医療機関作りは，そうした理念が大本にあります」

小林副院長はさらに，**日本の医療水準の高さや患者ケア技術の素晴らしさといったものは，外国人に向けて提供すべき大切な資源**であると強調する。

「医療技術もすばらしいのですが，日本が特に優れているのは患者に対するケアと接遇です。それらの質の高さは，どこの国にも負けないと自信をもっています」

また，日本の公的医療保険の被保険者になっていない外国人に対する医療は，基本的には「自費診療」となってしまうわけだが，**国際医療機能評価の認定（JCI）を受けた医療機関で行われた医療は，自国に戻ってから，その国の保険医療費として償還を受けやすい**など，外国人患者の経済問題にも寄与できるのだという。実際，欧米の多くの保険会社では，保険加入者に紹介する病院の基準の一つにJCI認証を入れていて，認証を得た病院であれば適切な処置と安全な医療サービスを担保しているということで，彼らの病院リストに組み入れ，優先的に紹介するという。

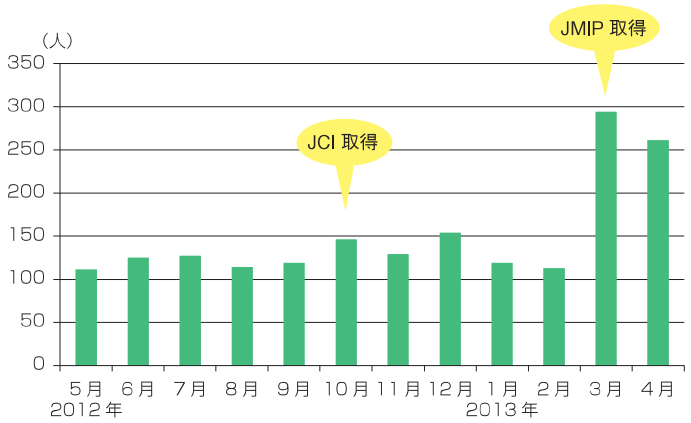
▲小林修三副院長

「どこの国の人でも安心して医療を受けられる病院にする。これはグローバリゼーションの一環です。このために，国際基準を満たす努力をこれまでの診療と併せてやっていく。これが，私たちの病院の今の姿ということになるんじゃないでしょうか」（小林副院長）

政治経済や言葉の問題もあり，必ずしも外国人受入れやメディカルツーリズムの未来がバラ色というわけではない。しかし，日本の医療技術や接遇の素晴らしさを外国人が真に知るようになれば，世界に向けて輸出できる“クール・ジャパン”の一つに挙げられる日が来るかもしれない。そのとき，湘南鎌倉総合病院がその先頭集団の一角を占めることになるだろう。

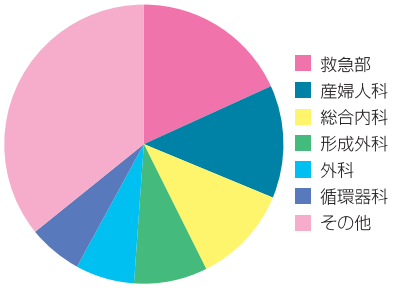
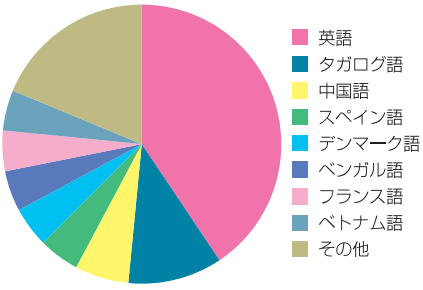
（フリージャーナリスト・満富俊吉郎）

図表１　外国人患者数の変化



図表２　外国人患者の受診診療科

（2013年３月）



図表３　外国人患者の使用言語