

■国際関係部

1. 2021 年度の目標及び方針

コロナウィルス終息後の対応に向けて、他部署との連携を密にし、スムーズなサービスを提供できるような院内仕組み構築にも努めて行き、様々な通訳サービスを適宜使用しながら患者様サポートして行きたい。海外からの問い合わせが減少している中、外国籍の患者様の総件数は増加傾向であり、日本在住患者様に向けたサービス向上に本年度は積極的に取り組んで行く。海外の保険会社ともコロナ渦の中でもオンラインセカンドオピニオンなどのやれるサービスを受けて頂く環境作りにより一層励んで行きたい。

今後は、外国人向けに海外旅行保険を販売している保険会社やアシスタンス会社との契約を増やし、京橋クリニック医療連携室と連携し外国人患者様増患に努める。

2. 2020 年度評価

Even with the COVID-19 pandemic, in Kameda Medical Center the number of non-Japanese speakers outpatients has increased (please see the graph below regarding the trend of foreign patients). As an example, in fiscal year 2013 we conducted 1,483 outpatient consultations, for the first month year 2021 we reached 3,236.

Our department has been working proactively to sign contracts with companies like ISOS and Cross-borders Vietnam to get foreign patients consultations and remote second opinion consultations.

Another project International Patients was involved was the translation of the Japanese webpage of Kameda Medical Center into English. With this action we are standardizing the content of our webpage in both languages.

In terms of providing a better service to our patients we have started the active promotion of video translation, at no cost for our patients, with very good results.

コロナ渦の状況下においても、亀田メディカルセンターでは、日本語を話さない外国籍の外来患者数が増加しています（外国人患者数の推移については、以下のグラフをご覧ください）。

例えば、2013 年度の外来受診者件数は 1,483 件でしたが、2021 年は 3,236 件となりました。

国際関係部では、外国人患者の診察や遠隔地でのセカンドオピニオンの相談を受けるために、ISOS やクロスボーダーズベトナムといった企業との契約を積極的に進めています。

もう一つのプロジェクトは、亀田メディカルセンターの日本語のウェブページを英語に翻訳することでした。これにより、亀田メディカルセンターのホームページの内容を両言語で統一することができました。

また、患者様により良いサービスを提供するために、患者様に負担をかけないビデオ通訳サービスの積極的な推進を開始し、非常に良い結果を得ています。

3. 業務紹介

患者さま受入業務

受診希望患者さま予約アレンジメント

- (1) ホームページもしくは保険会社からの受診希望患者さまのニーズに応じて診療科の予約代行。
- (2) 患者さまより事前の情報収集を行い医事課、担当医師らと相談し、患者さまの負担が掛からないような在院中のスケジュールリング。
- (3) 医療費概算や保険についての問い合わせの迅速対応。

保険会社対応

- (1) 海外の Private Insurance 利用時、来院前日までに保険会社発行の Pre-Authorization を国際関係部宛に送付が必須となるため、保険会社もしくは患者さまに依頼。
- (2) 受診時は、必要ならば患者さまのアテンド
入院の際は、定期的に患者さまの様子を伺い保険会社に経過報告を行っている。
- (3) 受診後、英文請求書を作成。請求書はカルテサマリーと共に、Fax 後郵送。
- (4) 請求後は、保険会社からは1ヶ月ほどで送金される予定だが、送金がない場合は催促メールを入れる。
この作業を繰り返す事で、保険会社を通しての未収金はゼロで回収率は100%を維持している。

4. 外国人患者様受入件数 <Trend in numbers of Foreign patients>

| 年度 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2021 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 入院 | 83 | 93 | 100 | 79 | 83 | 117 | 98 | 92 |
| 外来 | 1,483 | 1,825 | 1,955 | 2,283 | 2,289 | 2784 | 3056 | 3236 |
| 計 | 1,566 | 1,918 | 2,055 | 2,362 | 2,372 | 2901 | 3154 | 3328 |

