

メデイカルツールリズム導入に向けての課題

中間報告書

平成 27 年 11 月

メデイカルツールリズム研究会

目 次

	ページ
1 研究会活動概要	1
2 調査結果	2
2. 2 メディカルツーリズムに係る先進地視察	9
2. 3 メディカルツーリズム導入のモニタリング調査	18
3 導入に向けての課題の討議内容	29
4 成果	30
5 総括	32

1 研究会活動概要

- (1) 研究目的： 本研究会は小樽市立病院にてメディカルツーリズムを導入するにあたっての課題の抽出と事業プランの策定を目的として発足した。
- (2) 研究主体： 小樽商科大学のCS（顧客満足）研究会を主体として、小樽市立病院関連スタッフと小樽商科大学現代商学研科伊藤研究室とで各種調査研究を実施した。
- (3) 研究構成員：以下の一覧に示す。

小樽市立病院

- 岸川和弘 医局医療部長
- 金子文夫 事務部次長
- 阿部一博 地域医療連携室次長
- 三田 学 事務部三田課長

小樽商科大学

- 伊藤 一 商学部教授
- 宋 潔 商学研究科博士後期課程2年
- 坂上勝也 商学研究科博士後期課程2年
- 徐 斌 商学研究科博士後期課程1年

(4) 研究会開催記録

研究会の活動は以下の活動記録にあるように毎月1回15回にわたり実施された。
 メディカルツーリズム研究会活動記録

活動の記録	
時 期	内 容
2014年8月22日	第1回メディカルツーリズム研究会
2014年9月26日	第2回メディカルツーリズム研究会
2014年10月28日	第3回メディカルツーリズム研究会
2014年12月22日	第4回メディカルツーリズム研究会
2015年1月29日	第5回メディカルツーリズム研究会
2015年2月19日	第6回メディカルツーリズム研究会
2015年3月26日	日本医科大学健診医療センター 西台クリニック先進地視察
2015年4月16日	第7回メディカルツーリズム研究会
2015年4月23日	北斗病院（帯広市）先進地視察
2015年5月21日	第8回メディカルツーリズム研究会
2015年6月25日	第9回メディカルツーリズム研究会
2015年7月23日	第10回メディカルツーリズム研究会
2015年8月21日	第11回メディカルツーリズム研究会
2015年9月17日	第12回メディカルツーリズム研究会
2015年10月15日	第13回メディカルツーリズム研究会
2015年10月27~28日	メディカルツーリズム丁業者向け 医療観光アンケート調査
2015年10月29~30日	モニターツアー（モニタリング調査）
2015年11月19日	第14回メディカルツーリズム研究会
2016年1月14日（予定）	第15回メディカルツーリズム研究会

2 調査結果

本研究会で以下に示す数種の調査を実施した。

2.1 小樽市立病院 メディカルツーリズム職員意向調査 結果分析

調査名：外国人健康診断受入事前アンケート

実施日：2015年2月

実施対象：外国人健康診断に関係する職員（放射線科及びけんしんセンター）

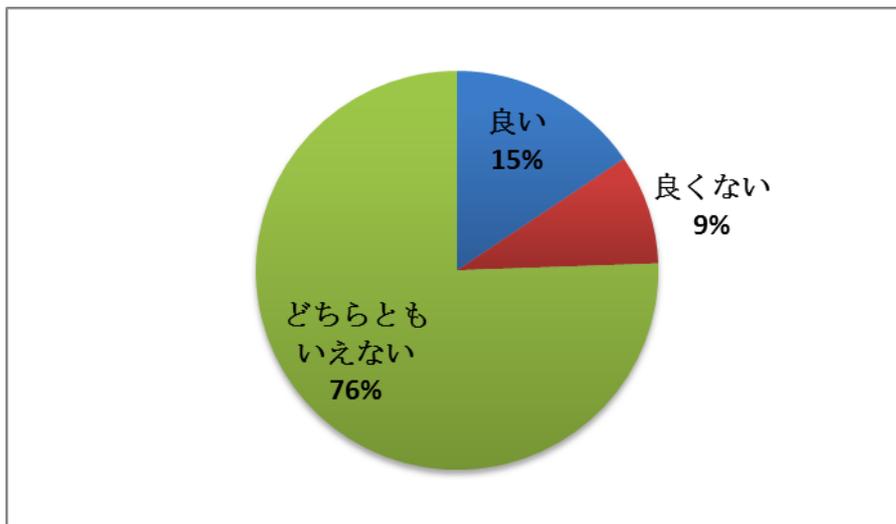
調査目的：外国人の受け入れに当たり問題が発生しないように検討を進め、本事業に関する関連職員の意見などを把握するためである。

調査方法：無記名自己完結型アンケート調査

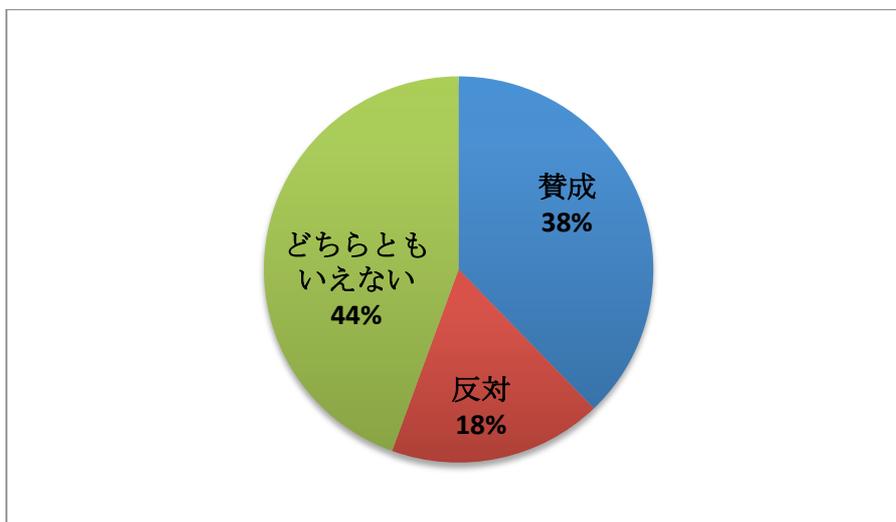
有効回答数：30票

調査分析：8設問（選択項目）と自由回答

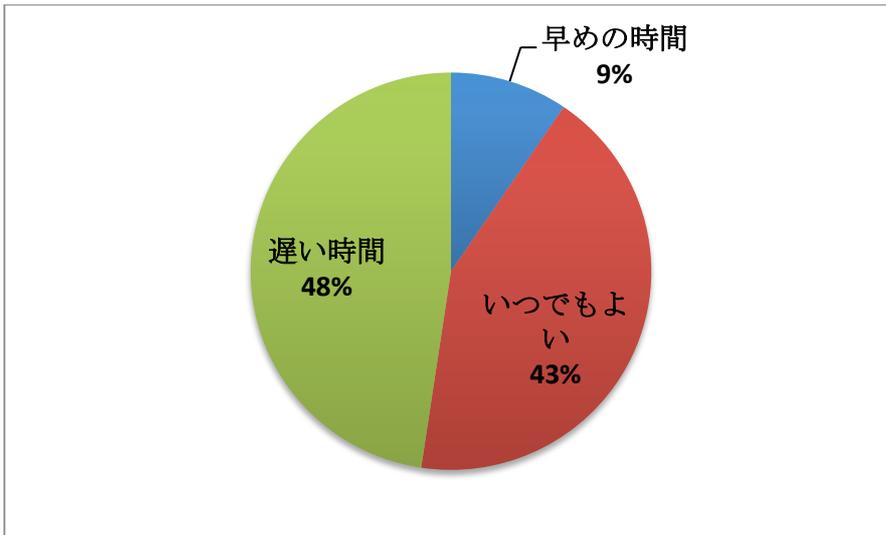
設問1 外国人のイメージについて



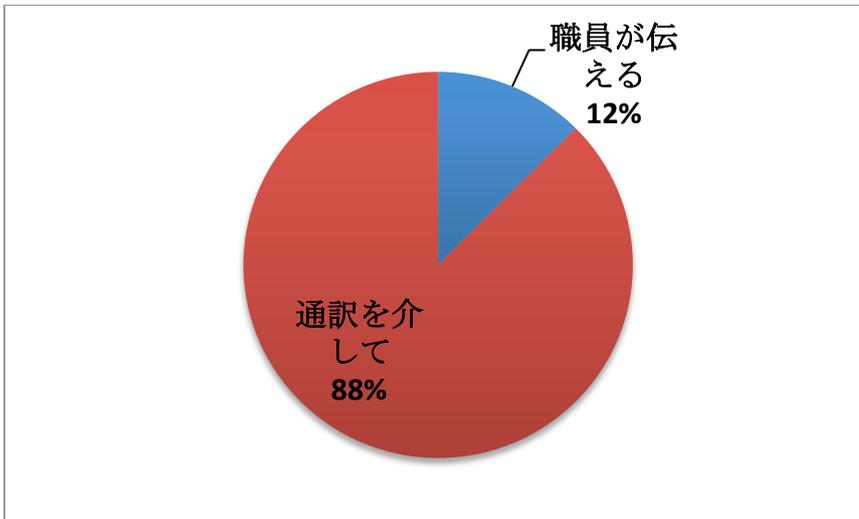
設問2 外国人の健康診断を行うことについて



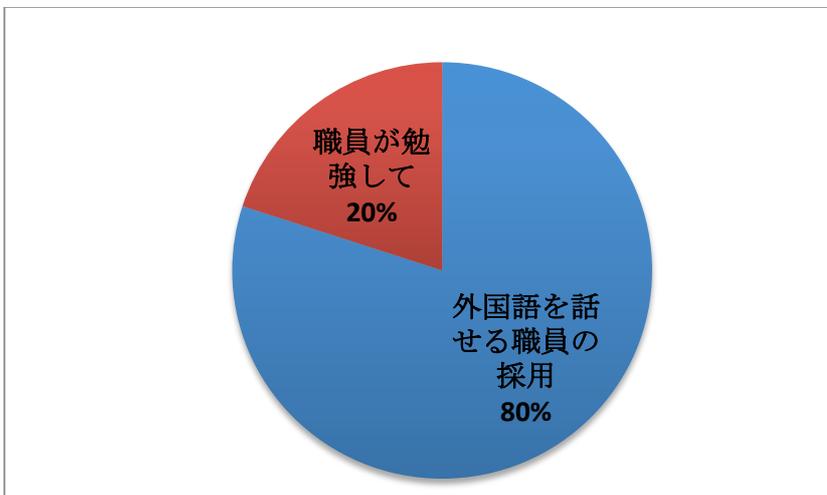
設問3 外国人健康診断の予約枠



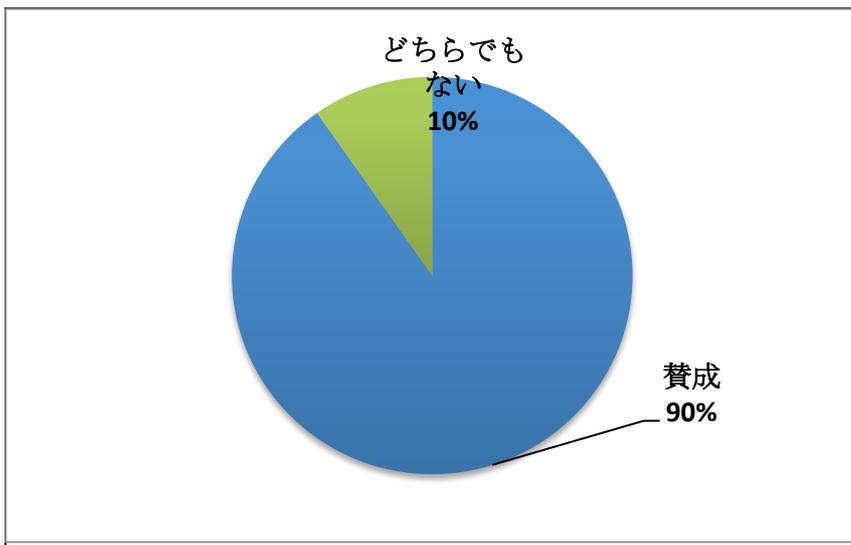
設問4 診断中の外国語の意思疎通



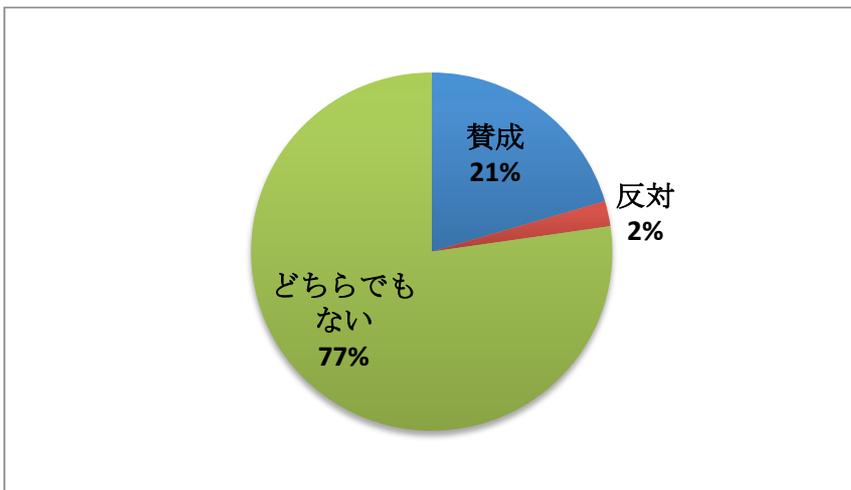
設問5 外国語で伝える職員



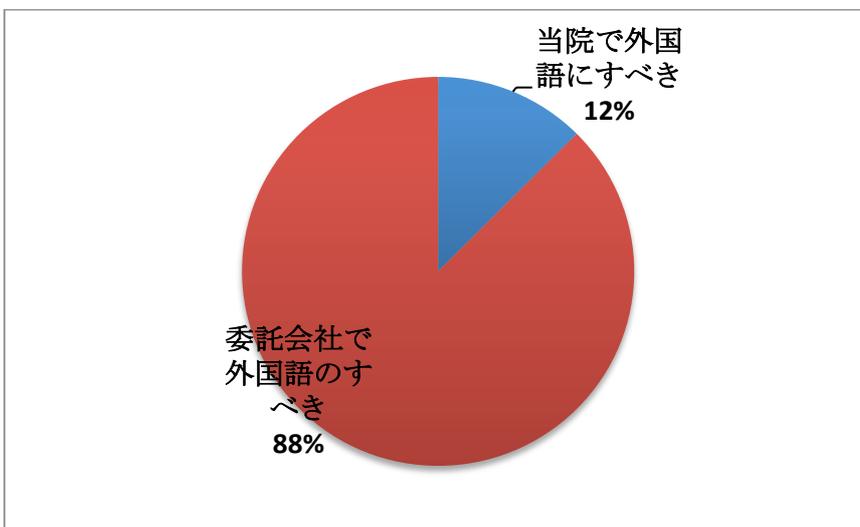
設問6 通訳の同行



設問7 医療調整者同行



設問8 健康診断の結果表



★ 自由回答編

各設問ごとに自由回答調査を実施した。結果を以下に示す。

設問1：外国人のイメージについて

① 良くない

- ・ 報道による先入観（中・韓の反日運動、ロシア人の銭湯？戦闘？騒動など）（けんしんセンター3）

② どちらでもない

- ・ 国による（放射線科3）
- ・ 日本人との習慣が違うだけで一概に良い悪いと言えない（放射線科4）
- ・ 特に外国人であるから、どうとは思いません（放射線科14）
- ・ 人種による（検査科4, 15）
- ・ 人による（検査科16）
- ・ いろんな国民性があり、よいとも悪いとも言えないから（けんしんセンター9）
- ・ 人類みな平等なので（けんしんセンター12）
- ・ 良い悪いに直接的に関わっていないから（けんしんセンター13）

設問2：外国人の健康診断を行うことについて

① 賛成

- ・ 病院の収益につながる（放射線科3）
- ・ 外国の人も「必要」と思うから来るのであって、拒む理由はない（けんしんセンター9）
- ・ 今は外国の方でも観光とセットで健診ツアーを組んでる所もあるらしいから（けんしんセンター11）

② 反対

- ・ まず言語が違う。病院自体が落ち着いていないことや日本人は外国人なれしていないし、かなり心配（放射線科4）
- ・ 言葉がわからない人だと時間がかかる（検査科5）

③ どちらでもない

- ・ 人種による（検査科15）
- ・ 人による（検査科16）
- ・ 仕事なので（けんしんセンター3）

設問3：外国人の健康診断の予約枠について

① 早めの時間の方が良い

- ・ 説明に時間がかかると予想されるため（けんしんセンター3）

② いつでも良い

- ・ 人による（検査科16）

- ・人数が多くなるなら調整したほうがいいと思われる（けんしんセンター４）
- ・いつでも良いが…（けんしんセンター９）

③ 遅い時間の方が良い

- ・AMは外来が混むので（放射線科３）
- ・言葉の問題のため（放射線科９）
- ・早めの時間は厳しいのでは？（放射線科１１）
- ・午前中は中央処置室は、DIV？処置が多いので遅い時間の方が良い（けんしんセンター６）
- ・お話聞くのに時間がかかると思うので（けんしんセンター１０）
- ・忙しい時間帯はトラブル発生時に対応するのが大変（けんしんセンター１１）
- ・通訳がない場合、コミュニケーションに時間がかかるため、遅い時間でゆっくり対応したい（けんしんセンター１２）
- ・時間の余裕がある時の方が対応できそう（けんしんセンター１３）

未回答・その他

- ・早朝空腹時の検査項目があるなら早い時間がよい（検査科９）
- ・時期や曜日、時間帯など、従来の日本人の受診者様と区別したほうがよいのではないかと（けんしんセンター５）

設問４：健康診断中の外国語の意思疎通について

① 職員が外国語で伝えるべき（問５へ）

- ・通訳はコストがかかるし、英語はそれなりに話せる人も多い（放射線科３）
- ・健診で何人かの外国人を対応しているが、カタコトの英語でも身振り手振りでなんとかコミュニケーションはとれていた（検査科７）

② 通訳を介して伝えるべき（問６へ）

- ・英語だけではない（放射線科１１）
- ・専門用語のわかる通訳を雇う方が、伝わるのは早いと思う（放射線科１４）
- ・業務内容の範囲外（検査科１５）
- ・業務が速やかに進行しなそう（検査科１６）
- ・どちらでもかまわないが、検査の意図が伝わりやすいのは職員の方なのかと思う（検査科９）
- ・言語が多岐に渡る可能性があり、前言語をカバーできないと思われる（検査科４）
- ・きちんと医療用語を説明できる人の方がよい（けんしんセンター１１）
- ・色々な外国の方が見えると思うので（けんしんセンター１０）
- ・受診者さんの健康に関わることなのでプロに頼むべき（けんしんセンター３）

設問５：外国語で伝える職員について

①外国語を話せる職員を雇用すべき

- ・外国語の学習は時間的に無理（放射線科１１）

②職員が勉強して話すべき

- ・予算はあるのか？（検査科７）

- ・職員の語学研修も必要である（放射線科 9）
- ・これから雇用する職員は英語が出来る人を雇うべき
- ・職員を雇用するとコストがかかるのでタブレットなどでもいいのでは（けんしんセンター 1 4）

設問 6：けんしん実施中の外国語・日本語通訳者が同行することに

※ 本事業実施に当たっては、すべての日本語に対して外国語での通訳を委託会社社員が同行して行います。

①賛成

- ・少しでも不安な点が、患者は取り除かれると思うので（放射線科 1 4）
- ・委託会社にすべてお任せしたほうがよい（放射線科 1 1）
- ・可能な限りで。本人が安心する（放射線科 2）
- ・通訳することが通訳の仕事だから（検査科 1 5）
- ・同行したほうが安心だと思う（検査科 7）
- ・意思疎通ができる（けんしんセンター 1 4）
- ・きちんと医療用語を説明できる人の方がよい（けんしんセンター 1 1）
- ・微妙な体調の確認など、職員は難しいので、通訳にいてほしい。また、通訳がいることで職員も専門の業務に集中できる（けんしんセンター 6）
- ・受診者さんの健康に関わることなのでプロに頼むべき（けんしんセンター 3）

③ どちらでもない

- ・待機場所などは？他患者などへのプライバシーの配慮は？（放射線科 1 5）

設問 7：健康診断中の医療調整者同行について

※ 本事業実施に当たっては、病院内のルールなどを理解している医療調整者として委託会社社員が同行します。

①賛成

- ・その方がスムーズであると思う（放射線科 1 4）
- ・同行したほうがスムーズに進む（検査科 7）
- ・健診を受ける人も安心すると思うので（けんしんセンター 9）
- ・万が一トラブルがあった時など、すぐに対応できるよう必要だと思う（けんしんセンター 3）

②反対

・

③どちらでもない

- ・待機場所などは？他患者などへのプライバシーの配慮は？（放射線科 1 5）
- ・「健康診断」を実施するにあたっては、どの程度医療調整者の存在が必要なのかよくわからないので（けんしんセンター 5）

設問 8：健康診断の結果表について

① 当院で外国語にすべき

- ・委託会社でどのように訳しているかわからないので責任がもてない（検査科 7）
- ② 委託会社で外国語にすべき
- ・当院の負担を増やす必要はないと思う（放射線科 1 4）
 - ・法律上問題なければ（放射線科 1 1）
 - ・うちの仕事じゃない（検査科 1 5）
 - ・委託会社を使って説明しているなら、結果にも責任をもってもらうべき（けんしんセンター 1 1）
 - ・当人のプライバシーを配慮すべき（放射線科 1 5）
 - ・当院にその言語を完全に理解している人がいるなら当院でもいいと思う（けんしんセンター 3）

調査結果

- ① メディカルツーリズムの導入への強い反対はなかった。導入への院内のコンセンサスは比較的容易に形成されると考えられる。
- ② 通訳の同行や外国語のできる職員の採用に賛成する職員が多かった。今後は医療通訳を委託業者に依頼することが必要であると推測する。
- ③ 言葉、習慣、国民性に少し不安を抱える職員が少なくない。中でも、特に言語に対する不安が一番の問題点となっているため、こちらも医療通訳の養成（外部委託）によって解決できると考えられる。

行や外国語のできる職員の採用に賛成する職員が多かった。今後は医療通訳を委託業者に依頼することが必要であると推測する。① メディカルツーリズム

2.2 メディカルツーリズムに係る先進地視察

実際の事業提案を行う上で先進的活動を実施している医療施設への調査を実施した。

調査名： メディカルツーリズムに係る先進地視察

調査目的： メディカルツーリズムの先進地としての外国人向けの健診とトラブル対応の注意点
や成功につながるポイントを把握する

調査方法： 対象病院の関連担当者に対するヒアリング調査

2.2.1 西台クリニック 画像診断センター

視察日：平成 27 年 3 月 26 日（木）

視察者：《小樽市立病院》検査科医療部長 岸川和弘、地域医療連携室次長 田宮昌明

《小樽商科大学》伊藤 一 教授、坂上勝也氏（後期博士課程在学学生）以上 4 名

対応者：企画部長 綾部 泰之 氏 ※ 済陽（ワヨ）院長からの挨拶あり

PET-CT 保有台数：1 台

ヒアリング調査の内容

【検診コースと利用状況等について】

- ・ 各検診コースの内容、金額については、『西台クリニック会報』の裏表紙参照。
- ・ PET を含む検査（4 コース）が月間約 200 件ある。
- ・ その内、「グランドコース」（がん総合＋脳ドック／255,000 円）と「がん総合コース」（185,000 円）を合わせて約 130 件、「PET／CT コース」（PET、生化学、脈波、画像結果説明／145,000 円）が約 60 件、「心臓・グランドコース」（がん総合＋脳ドック＋心臓MR／355,000 円）が約 10 件。「心臓・グランドコース」は週 1 日の受付。
- ・ 中国人は、「グランドコース」と「がん総合コース」が多い。
- ・ なお、法人契約は、PET-CT＋脳ドック、心電図、視力、聴力で実施している。
- ・ 新百合ヶ丘総合病院（川崎市／一般 377 床）は、PET-CT 導入後、軌道に乗るまで 1～2 年かかった。

（参考 WEB） 新百合ヶ丘総合病院 <http://www.shinyuri-hospital.com/>

- ・ 集客サイトを使って広報している。月 10～15 人の集客実績あり。

（参考 WEB） MRSO <https://www.mrso.jp/pet/>

ここカラダ <http://www.cocokarada.jp/>

【遺伝子検査について】

- ・ 2009、2010 年にコンタクトして遺伝子検査に対する中国人のニーズが高いことから昨年 11 月から開始した。
- ・ 生活習慣病に係る先天性検査は阪大・山崎先生のベンチャー企業「サインポスト社」への外注検査。

（参考 WEB） 株式会社サインポスト <https://www.signpostcorp.com/>

- ・ 後天性はがん遺伝子検査で、「ジーンサイエンス社」への外注検査。
（参考 WEB） 株式会社ジーンサイエンス <http://www.genescience.jp/>
- ・ 遺伝子検査の実績は、去年 11 月から現在まで合計約 20 件。
- ・ 結果は 3 週間後で、中国語に翻訳した状態でくる。病院控えは日本語。
- ・ 10 万円ほど利益を乗せて販売している。

【血液検査について】

- ・ 血液検査の項目数について、西台は 60 種類。優先順位をつけて報告している。総合所見（①重篤、②気を付けて、③日常生活の改善）をつけている。

【PET 検査の特徴】

- ・ 便鮮血について 2 回法と PET の大腸への集積相関データを蓄積している。緊急性対応（内視鏡検査の推奨）について利用している。7 万人の PET 検査実績の裏付けが有る。この相関関係を論文にも活用している。
- ・ 観光庁主催の情報交換会において綾部部長が講演。その中で、がんステージ別の生存率から、がんの早期発見のために“定期的に高精度の検診”を受けることの必要性を報告している。

【外国人対応について】

- ・ 当初は現場が NG だった。しかし、通訳を必ず配置することで納得してもらった。
- ・ FDG 投与後の通訳と患者との距離関係は、病院職員と同じ扱いにしている。
- ・ 通訳は操作室には入らず、検査開始直前に撮影室の入口か聞こえにくい場合は中に入ってもらい、検査注意事項を伝えてもらっている。
- ・ 撮影中はロビーに待ってもらっている。
- ・ 検査中の指示は、メーカー作成の多言語による息止めアナウンスのみ。
- ・ 撮影室と操作室が離れている。（撮影室～ロビー～操作室）
- ・ 今まで検査中の不穏行動は無い。
- ・ 検査前に息止めアナウンスの内容確認は行っていないが北京語で実施している。言語トラブルは無い。
- ・ 中国人対応で注意していることについてであるが、料金の安い PET 単独コースについて外国人向けはやめた。理由として、安いコースを受診する顧客はマナーが悪いことがあったためである。高額なコースを受診する富裕層はマナーがしっかりしている。
- ・ 全ての検査は 25 分枠で動いている。外国人は時間ぎりぎり回っている。理由として、確認作業や通訳時間が加わるため。
- ・ 限界利益を考えて価格設定している。
- ・ 患者全ての検査時間を測定し、毎年見直しをしている。
- ・ 医師 IC では問診を行い、看護師 IC で検査の流れを説明している。
- ・ 当日画像説明している。中国人は必須。PET-CT 検査の 1 時間後に行っている。血液検査の結果は後日。画像診断医は常勤 1 名と非常勤 2 名がいる。
- ・ 画像診断医が不足しているのであれば、ドクターネットなどの遠隔読影を利用してはどうか？中国人もせっかちだが、法人健診の日本人もせっかちな傾向がある。
- ・ がんがあった場合に、当日告知するかを事前にコーディネーター会社経由で確認している。（緊急性が低いと判断しているため）理由は、検査後の観光に影響が有るので。未破裂の脳

動脈瘤など緊急性があるものは無条件で告知している。がんについては、ほとんどが帰国後の告知。

- ・ 緊急性がある治療の場合は、国内の中国人治療可能な病院を紹介している。
- ・ 外国人が当日直接連絡をよこしたり、窓口に来た場合の対応はどうしているか？→基本、断っている。理由として、①FDG手配の関係、②飛び込み可能ということが口コミで広がると大変なことになる。中国版ツイッター（WEIBO）での情報拡散が一番の懸念。
- ・ 2011年から、西台クリニックに、通訳は自己手配で行くというエージェントを介さない個人による直接予約が増えた。これは、エージェントを通さないという「中抜き」をする方が出てきたと推測する。
- ・ 直接の場合は、エージェントを通すように紹介する。理由は、トラブル防止のため。
- ・ 通訳配置を絶対条件としている。通訳や翻訳の過誤についての責任については、病院は持たない。病院は、日本語についてのみの責任。
- ・ 中国語を話せる職員はいない。今後、採用する必要性はないと考えている。理由として、全検査の外国人割合が低いし、完全予約制で受診者一人につき通訳一人を付けているため。
- ・ 中国人は2〜3人のグループによる検査受診が多い。
- ・ 検査動線は検査者同士がすれ違うことは無いようにしている。待合室か、軽食を食べる部屋で会う程度。
- ・ 日本人には、外国人の検査者がいることをお知らせしているほか、日本人とバッティングしないようにしている。日本人検査者の感想のなかには、中国人のイメージが少々良くないと意見が一部にある。
- ・ 日本人の検査者は50代が中心で→60代→40代と続く
- ・ 軽食は寿司（太巻き）とフルーツにヤクルト程度。脳ドックはサンドイッチ。
- ・ nad万の弁当を一時期出したことがあった。好評であった。
- ・ 中国人が春節に多く来るようになったのは去年からである。暑い時期は少なくなるほか、他の時期についてはまんべんなく来ている。
- ・ 報告書の翻訳は全てエージェントが行う。
- ・ エージェントが患者に対して事前に検査説明を行ったうえで来日検査している。
- ・ 通訳が初めての人は遠慮してもらっている。経験者と同行してもらっている。
- ・ PET-CTに関わる放射線技師は、PET専属ではなく全ての技師がなんでもできるようにしている。サイクロトロンでのFDG合成と検定も行っている。
- ・ 中国での突然キャンセルは無いのか？事前にお金をもらっているので大丈夫だが、お金を支払う前の2週間前になって取り消されることがある。次回受ければOKで、延期という扱いにしている。返金者はほぼ無い。しかし、キャンセルポリシーは4週間前からあるが、エージェントの悪意があるキャンセルでなければ良しとしている。これは、エージェントと良好な関係を継続するため。
- ・ 実績がある委託業者は20社。契約は50社ある。
- ・ エージェントの契約基準は無い。しかし、危ない感じがする業者は、部長判断で契約していない。中国ビジネスに乗っかろうとする怪しい業者もあった（右翼？反社会的勢力？）。
- ・ 年に3回会報を出して、裏表紙に価格を明示している。外国人が来た時には会報等を撤去し

て対応している契約業者もある。しかし、ホームページを見れば価格はわかる。

- ・ 海外でのプロモーション活動は、観光庁主催の上海とロシア（ウラジオストック、ハバロフスク）のみ。
- ・ japan times、人民日報などに特集してもらった。広告効果はあった。
- ・ ロシアも魅力市場では？貧富の差が激しいので日本の健診価格は高くても大丈夫と推測している。

2.2.2 日本医科大学健診医療センター

視察日：平成 27 年 3 月 26 日（木）

視察者：《小樽市立病院》検査科医療部長 岸川和弘、地域医療連携室次長 田宮昌明

《小樽商科大学》伊藤 一 教授、坂上勝也氏（後期博士課程在学学生）以上 4 名

対応者：事務室長 百崎 眞 氏

質問事項及び回答：別紙 1 のとおり

人員体制：医師 3 名、技師 5 名、薬剤師 1 名、看護師 5 名、事務 5 名、看護助手 1 名

PET-CT 保有台数：3 台

ヒアリング調査の内容：

【検査全般について】

- ・ 内容問わずフルコースの依頼が多い（コーディネーターの利益の関係や、検診内容にこだわらず何でも検査という検診者の希望による。）。
- ・ PET に加え、MRI、血液検査、腫瘍マーカーを入れた「PET E コース」の受診者が多い。
- ・ コースで提供しているが、オプション対応もしている。
- ・ 遺伝子検査は行っていない。大学としては異論もある。仮に実施した場合、追跡検査も必要となるが、外国人はリピーターが少ない。また、説明の煩雑さもある。ただし、中国人のニーズは高い。
- ・ 大学病院なので学术交流の関係で中国の病院への紹介は可能。本院や関連病院にも紹介している。
- ・ 日本人、外国人問わず当日の検査結果説明は基本的に行いたくない。説明を行う医師への被爆の問題や他の検査結果と総合的に判断すると、画像のみによる検査当日の所見と変わることもあるため。
- ・ 当日説明を選択する方は約 10%程度。中国人や地方から受診しに来た日本人に希望者が多い。なお、実施する場合は、画像による診断のみで 10 分程度。費用は別に 1 万円。
- ・ 通訳の被爆に関しては、事前に説明し、当日に同意書をもっている。
- ・ 待機中のアメニティについて。

（検査前）検診者は個室（検査患者は仕切りブース）で待機。リクライニングイスの他、世界遺産の画像のみモニター放映。音声は脳に刺激を与えることから流していない。

（検査後）検診者も検査患者も一緒に 6 名利用の待機室にてリクライニングイスのほか音声付きビデオ放映、新聞、雑誌、飲み物（冷と温のペットボトルのお茶ほか）をサービスとして用意。

- ・ 今後の外国人の雇用に関しては、中国語会話ができる日本の看護師免許を持った中国人の採用を考えている。英語が話せればベター。緊急時の対応や職員教育(簡単な会話)のため。
- ・ PET-CT の利用は、年間約 4000 件行っており、検診と臨床検査は半々。その内、PET 検診の中国人は 300 名程度。
- ・ 検査中は通訳に検査者の近くにいてもらっている。
- ・ 今まで PET 検査では不穏状態の事例が無い。
- ・ MRI は、閉所恐怖症で途中中止した例がある。
- ・ 30 分間隔で検査をずらしているので、日本人とすれ違うことが少ない。
- ・ 大声を出さない事などは条件提示している。大声と感ずる基準は病院の職員の基準で判断。違反時は検査中止と伝えている。また、通訳側(コーディネート企業)で注意してくれている。
- ・ 今まで外国人に対する苦情の投書はなかった。
- ・ PET 検診は 2006 年から開始、外国人の受け入れを開始したのは 2010 年から。
- ・ アメリカ人は少ない。アジア圏が多く、そのほとんどが中国人で、まれにモンゴル、ロシア、東南アジア各国からの受診者がいる。
- ・ 今後は無理のない範囲で外国人を受入れたい。
- ・ 観光庁が主催する中国、ロシアでの誘致イベントに、4～5 年前から毎年参加している。
- ・ 臨床検査と検診の間診内容は若干異なっている。
- ・ セカンドオピニオンで検査に来る中国人もいる。中国人は中国の医者信用していない。日本で診断されれば確実との考え。
(例) 中国の医療機関で余命宣告されたものの、日本で検査したら何でもなかったことがあった。⇒日本の医療は信用が高い。
- ・ 結果に関しては、基本的に報告書にて通知している。重篤な場合に緊急対応で大学に紹介したことはある。
- ・ がんが発見された場合には告知している。リクエストがあれば、第三者に検査結果を通知することもあるが、事前に文書もらっている。フォーマットはない。検診ではほとんどない。
- ・ 検査件数が多いのですが、日本人の検査の獲得はどうしているか?→特に行っていない。大学からの依頼が多い。大学からの依頼検査(治験など含み)が 50%となっている。新規開拓とかは行っていないが WEB 上での集客サイトには登録している。
- ・ トラブル防止の解決策として、事前説明を徹底している。コーディネート企業に事前説明を徹底させている。
- ・ 通訳費用とは言わずに、外国人価格は日本人価格の 2 万円上乗せと伝えている。通訳費用 2 万円という自分で手配するということを防止するため。
- ・ 日本人も含めた PET 検診コースの受診比率は、A・B・E の各コースで 3 : 3 : 3。
- ・ 中国人には料金の高い B・E コースが人気で、比率は 5 : 5。料金の安い A コース (PET-CT 検査のみ) は稀。

【主なトラブルと対応について】

◆検査をするまでの過程

- ・ 病院の PET 検診受け入れシステムについての理解が低かった。以前は、何を検査し

に来たのかすら理解していない受診者がいた。これは、きちんと責任を持って事前説明をしていないケースがあったためである。きちんとしたコーディネーター企業経由は良いが、個人やベンチャー企業は特に理解していなかった。価格についても、安くならないかとか、リベートはもらえないのかなど。通訳では、医療通訳ができない、質の低い通訳が多かった。

- 中には、身内で通訳させてくれという依頼もあったが、通訳レベルが保障されないのでお断りした。
- 中国のコーディネーター企業経由の場合、検査の内容を伝えないで欲しいと家族や家族に頼まれたり、受診者が共産党幹部であるなど様々なパターンがあった。その時は、都度覚書を作成して病院側の責任が無いようにした。
- これまでの経験を踏まえ、昨年9月からは、実績があり信頼のできる日本の委託業者3社（JTB、メディカル・ツーリスト・ジャパン、日本抗加齢センター）経由のみに限定して受け入れている。
- エージェントを介す理由として、以前は病院職員で受付をしていたが疲弊した。検査が増加する一方で、事前に渡してある説明書すらきちんと読んでこないなど、十分に検診のことを理解しないで受診に来たケースも多く、必然的にトラブルも多かった。
- 現在の3社以外にコーディネーターを増やさないのか？
⇒増やす考えはない。長年培ってきたノウハウと信頼関係があるから。
- 予約に当たり、外国人枠を特別に設けてはいない。
- 日本人と同様に、空き枠の確認後、先方と日程調整をし、予約をしてもらっている。。
- まだまだ仕組みは完ぺきではなく改良が必要と考えている。

◆検査中

- 富裕層のマナーは良いが、インセンティブツアー（企業内での業績優秀者などに対する報奨の一環としての検診ツアー）での受診者はわがままなことが多い。
- 10人以上の場合は貸し切り対応している場合も有る。
- 検査実績は、インセンティブツアーよりも富裕層の人数比率が高い。

◆検査後

- 検診実施後に、「費用が高い。」などと支払い時のトラブルもあった。
- 個人は国際送金が不可能なので当日現地（病院）払い、コーディネーターは月末締めでの支払いをしていた。
- 九州のコーディネーターに後日請求したものの、夜逃げされたことがある。
- 大人数は前払い。
- 現在委託している3社については、後日請求書で対応している。

2.2.3 北斗病院（帯広市）

視察日：平成27年4月23日（木）

視察者：《小樽市立病院》検査科医療部長 岸川和弘、地域医療連携室次長 田宮昌明
放射線室放射線技師 佐藤晋平

《小樽商科大学》坂上勝也氏（後期博士課程在学学生）以上4名

対応者：地域医療連携課 課長 高橋 宏彰 氏

事務部ロシア事業担当 大島 正夫 氏

医療技術部副部長（放射線技師）加藤 徳史 氏

質問事項及び回答：別紙1のとおり

PET-CT 人員体制：医師1名、放射線技師1名、臨床検査技師1名、看護師1名、クラーク2名

PET-CT 保有台数：2台（ほかにPET1台、サイクロトロン）

ヒアリング調査の内容

【PET-CTの実績】

- ・ 2003年からPET検査開始。
- ・ 臨床検査 1,600～1,700人／年（内、5割は紹介患者）
- ・ 健康診断 1,000～1,200人／年
- ・ 十勝管内唯一のPET-CT、十勝の人口約35万人

【PET-CTの検査枠】

- ・ 検診は月・水・金に各11人／日（午前5名、午後6名）、臨床検査は9人／日。

【WEBについて】

- ・ WEB上での集客サイトには登録しているが、枠を提供しての予約は受けていない。
- ・ 病院のホームページについてもメールにて申し込みを受けた後でご本人と日程調整を行っている

【職員について】

- ・ 当初は外国人に対する抵抗感があったものの、時間が経つにつれ慣れて行ったという印象である。
- ・ 平成22年からEPA（経済連携協定）による外国人（インドネシア、中国、フィリピン、韓国）の看護師の研修受け入れを実施していることから、抵抗感が無くなった。
医師についても中国人修練医の受け入れを行っている。
- ・ EPAで日本の医師・看護師の資格取得後、北斗病院で働いている例もある。

【レポートについて】

- ・ 読影医のレポートを健診センターの医師がさらに分かりやすくまとめている。
- ・ 外国人、日本人に関係なく豪華な装丁にしている。
- ・ 日本人に対しては、当日の確定診断は行わない。
- ・ 外国人に対しては、当日確定診断をして生検をしたことがある。

【FDG注入後について】

- ・ PET-CTの撮影後に接触する職員への被ばくについては、検診受診者あるいは患者との距離と時間がポイントとなる。MRIはPET-CT検査後に行っているが、あまり患者に近づかないようにしたり、速やかに患者から離れるようにしている。患者に近接し、検査時間のかかるエコー検査は、原則としてPET検査より前に撮影を行っている。
- ・ 投与時には通訳も投与室に同席する。距離はできるだけ離れ、防護板を活用することで対応している。検査室への誘導も通訳をお願いしている。通訳の待機場所は、基本ロビーとなっている。

- ・ 投与量は一律に 185MBq を投与している。体重や BMI での調節はやっていない。撮像時間も一律に行っている。頭部は 2min、その他 3min の 6bed 収集としている。→画像を見せていただくことができなかつたため、体格の大きな受診者の画質の程度は不明。
- ・ RTCT は PET 室でも行っている。
- ・ 脳外科医が数十名在籍していたが、糖代謝や酸素摂取率などの頭部 PET は基本行っていない。アミノ酸代謝は行っている。→検査数が多く、粹取の問題から廃止した。

【遺伝子検査について】

- ・ 癌治療に関する検査のみ提供予定。
- ・ 癌細胞からの遺伝子検査となる。
- ・ 健康診断として遺伝子検査はする予定はない。

【中国人について】

- ・ 外国人の PET-CT 検診は、2010 年から開始している。
- ・ 中国人の検診受診者数は、政治情勢に影響されている。
- ・ 最多で年間 30 人以上の実績があるが、平均すると年間 20 人ほど。
- ・ 外国人は定期的に来ない。波がある。
- ・ 中国人は、すべての検査をやりたがる。PET-CT を中心としたフルコース (PET、脳・人間・心臓の各ドック / 20 万円相当) で 1 泊 2 日コース。宿泊は市内のホテル。
- ・ 中国人のコーディネーターは、メディカルツーリズム J (メディカル・ツーリスト・ジャパン) に専属でお願いしている。直接病院に依頼が来てもメディカルツーリズム J へ紹介し、対応を依頼している。
- ・ 北斗病院では、中国語のパンフレットのほかに、中国語のホームページも作成している。
- ・ 中国人は口コミで広がっている。
- ・ 日本在住の中国人も来るが、日本語を話せる方は日本人と同じ扱い。
- ・ 病院としては、経験上、通訳の問題が大きいのでコーディネーターに依存している。
- ・ 今回初めて団体客を受け入れたが、インセンティブツアーの顧客もマナーは悪くない。メディカルツーリズム J が事前説明をきちんと行ってきているためと考える。
- ・ 以前は、中国人のトラブルとして「床に痰を吐く」「声が大きい」などあったが、コーディネーターと協議後、事前に注意喚起することによって解決している。
- ・ 中国人の治療実績は、放射線治療が 1 名、脊椎手術が 1 名。
- ・ 北斗病院の医師が中国に関わっていた関係もあって中国人の治療者が来ている。
- ・ 超音波、PET-CT、一部の血液検査の結果報告については、当日に医師が行う。ただし、がんの告知については当日行うことはしていない。
- ・ PET-CT では、甲状腺癌の発見率が多い。(1.87%の発見率) →PET 単独で甲状腺発見率を高めているのではなく、エコーを併用することで PET の苦手分野をカバーしているからこその発見率とのこと。
- ・ PET-CT、MRI での検査時に流すメーカー作成の「息止め時アナウンス」については、検査前に通訳に意味が通じるかを確認している。
- ・ 不穏状態になる受診者は今のところ発生していない。
- ・ 閉所恐怖症については事前問診で確認している。閉所恐怖症の受診者の場合、PET-CT

の頭部撮影について配慮する必要がある。

- ・ 大腸がん検診については、基本的に採便法を2回法で行っているが、便キットを入国前に渡せないことから1回法で行うことが多い。

【ロシア人について】

- ・ PET-CT 検診ではロシア人1名の実績がある。臨床検査では数名の実績があるがいずれも放射線治療前の検査である。
- ・ 北斗病院ではウラジオストックに画像診断センターを開設しており、当該センター経由で依頼が入るほか、現地の医師からの紹介もある。
- ・ WEBを見て個人から直接依頼(ウラジオストックではない地区)されたケースもある。
- ・ 現地エージェントからの依頼もある。
- ・ ロシア語を話せる日本人職員1名のほか、ロシア人の職員も1名雇用している。
- ・ 画像診断センターの設立依頼がロシア以外でも入っている。
- ・ 現地のパートナーがしっかりしていれば、収支・マーケティング調査をした上で、他国でも画像診断センターを開設したい。
- ・ ロシアの医療事情は中国に似ている。
 - (1) ロシア人はロシアの医療を信じていない。
 - (2) ロシアも医療技術が高いところもある。
 - (3) ハードは十分でもソフトが不足している。
 - (4) 富裕層優先の医療提供事情がある。
- ・ 日本人や中国人の場合は2～3日前に問診票を提出してもらっているが、ロシア人の場合は当日になる。

【日本国内のメディカルツーリズムについて】

- ・ 地域住民と同じ健診メニューを提供している。
- ・ 道外客を対象とした国内旅行会社エージェントは、JALツアーのみ。
 - ※ WEBでの販売(JALパック)のみ。
 - ※ 2013年度は80人ほど。年平均では、20～30人。
 - ※ 2013年度は、「ジパング」というTV番組で北斗病院のメディカルツーリズムが放送された時に増加した。
 - ※ 専用枠を1日2枠設けている。2週間前に解除している。
 - ※ 旅行商品は、1人から催行しており、夫婦や友人のペアが多い。時期は夏が多い。
 - ※ 飛行機が欠航するなどのトラブルがある。キャンセルポリシーはあるが、後日、受診していただければキャンセル料は取っていない。
 - ※ 費用の精算は、後日請求書発行でエージェントから支払ってもらっている。
 - ※ 以前はPET-Ct 検診に軽食(サンドイッチ)を付けていたが、今は付けていない。理由としては、料金を下げたため。→食堂や院内コンビニの利用は各自負担。食堂には入口に入る前に料理の写真付きメニュー表が設置されており、日本語が読めない方でも利用しやすい印象を受けた。
 - ※ 日本人観光客については、陽性所見の場合、サービスで診療情報提供書を作成している。その際には、先方の医療機関に治療後の情報を提供していただくように依頼してい

る。

- ※ 外国人と同様に、超音波、PET-CT、一部の血液検査の結果報告について、当日に医師が行っている。がんの告知については当日行うことはしていない。後日、総合判断してから。
- ・ 帯広市内の旅行会社とも提携している。
 - ※ 健診の後に帯広市内の食事を付けている。
 - ※ 年間 100 人ほどの実績あり。対象顧客は十勝管内全域。
 - ※ 旅行代理店への卸価格を通常料金よりも安くしたときには受診者が多かった。
 - ※ 現在は卸価格を安くしていない。理由としては、検診料金をぎりぎりまで安くしたので、当初 120,000 円のコースを現在は 68,000 円にしている。
 - ※ 広く多くの方に受けていただきたいという理事長の思いがある。
 - ※ 受診者と事前に院内見取り図で、検査の動線の説明や進入禁止エリアの説明がなされていた。見学当日には、ふらふら徘徊するような受診者はいなかった。また動線エリアのすべての部屋札に中国語の記載が併記されていた。

【その他】

- ・ 検診などのVIP用待機室と臨床患者用待機室は、別々に設置されていた。また、監理区域内にある待機室に入る前に、男女別に更衣室が設置されていた。更衣室には、身だしなみを整えるためのクシや鏡付きの洗面台を設置していた。
- ・ ロビーには数十種類のCDが陳列されていて、患者は好きなCDを選び、待機室で視聴することができるようになっていた。また、雑誌も置いてあり、希望者は、好きな雑誌を待機室に持ち込めるようになっていた。

調査結果

- ① 顧客層別にニーズが異なっている。企業のインセンティブ健診や富裕層の健診形態など画一的な対応を設定するのは難しい。
- ② 一般の利用者（日本人）と外国人利用者をなるべく接しない形での提供を医療施設が設定している。
- ③ 富裕層の利用者はできるだけ網羅的な調査を期待している。
- ④ メディカルツーリズムが開始されることで代理店業務を依頼する企業の申し入れが多いので業者規定を定め提示する必要が有る。

2.3 メディカルツーリズム導入のモニタリング調査

2.3.1 医療観光アンケート調査

調査名：医療観光アンケート（中国業者向け）

実施日：2015年10月27～28日

実施対象：メディカルツーリズム・ジャパン株式会社の取引業者18社
(CEO・当該事業担当者)

調査目的：メディカルツーリズムを導入する際に、より正確にメディカルツーリズム事業の仲介業者の現状及びニーズ、さらに外国人患者のニーズを把握するためである。

調査方法：無記名自己完結型アンケート調査

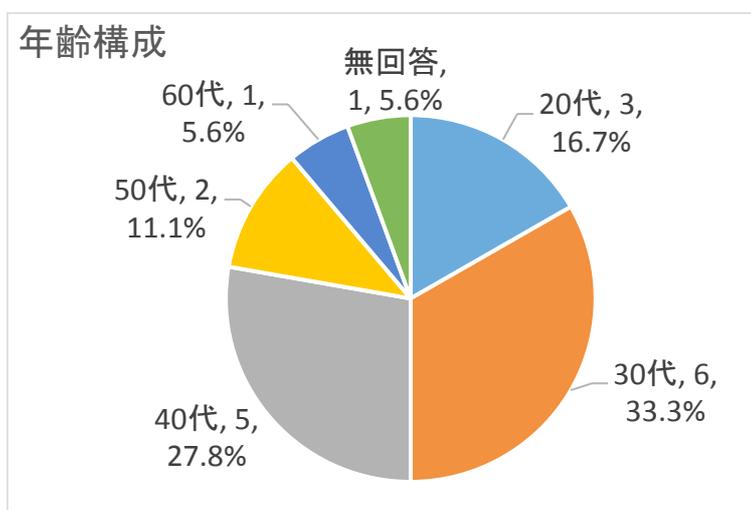
有効回答数：18票

調査分析：

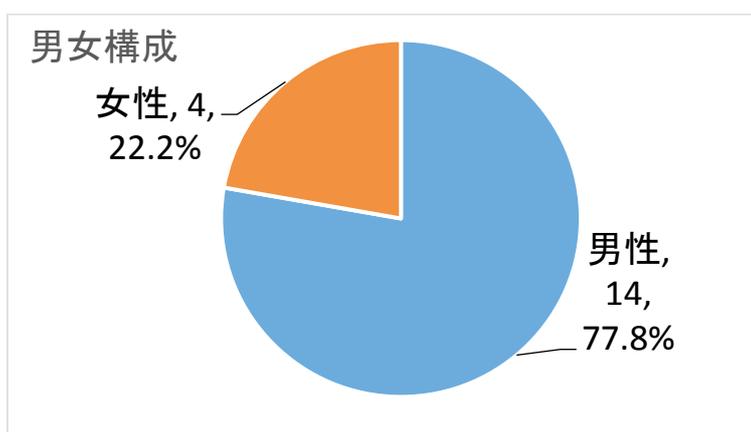
1) 属性

(1) 個人あなた自身及びあなたの所属する会社について

①年齢



②性別

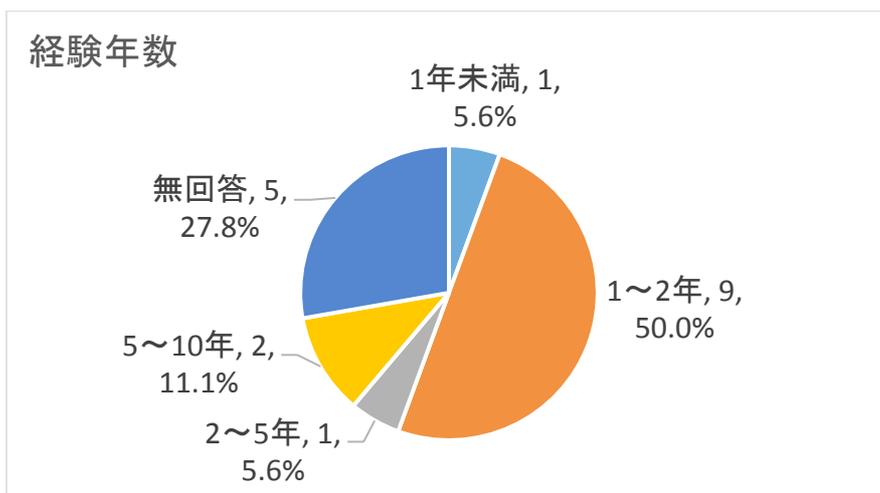


③職種

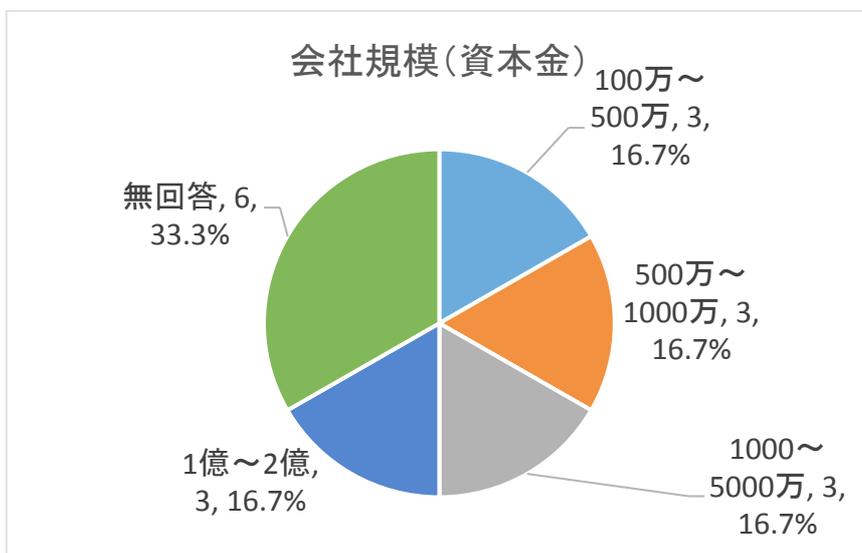
職種	人数
美容師	1
顧問	2
マーケティング	1
社長	3
取締役	3

医療健康関連	1
営業	1
会社員	1
CEO	1
無回答	4
計	18

④経験年数



⑤会社規模（資本金）



⑥年間売上額

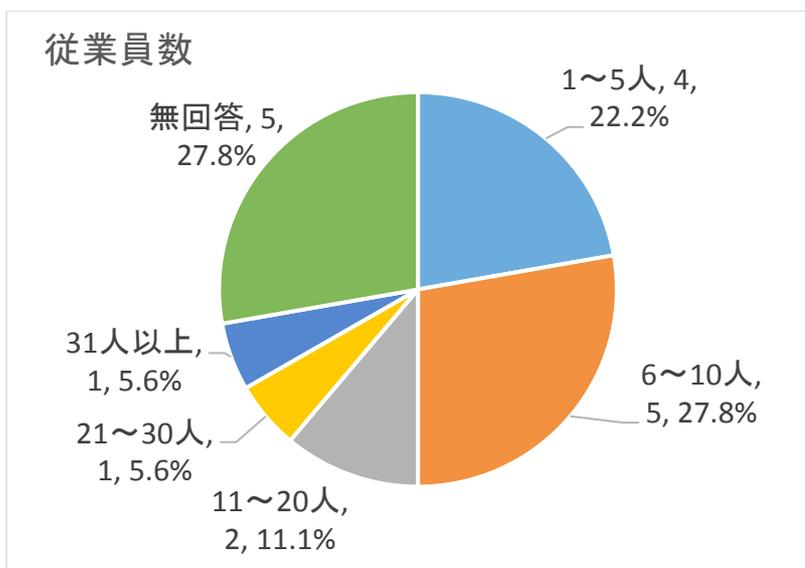
年間売上額	回答数
8億	1
3億	1
2億	2
6000万	1

2000 万	1
無回答	12
計	18

⑦年間経常利益額

年間経常利益額	回答数
4 億	1
1 億	1
2000 万	2
300 万	1
無回答	13
計	18

⑧従業員数



(2) 所属会社の対応顧客の属性について

⑨医療観光での紹介顧客数 (月平均) 平均 : 14 人

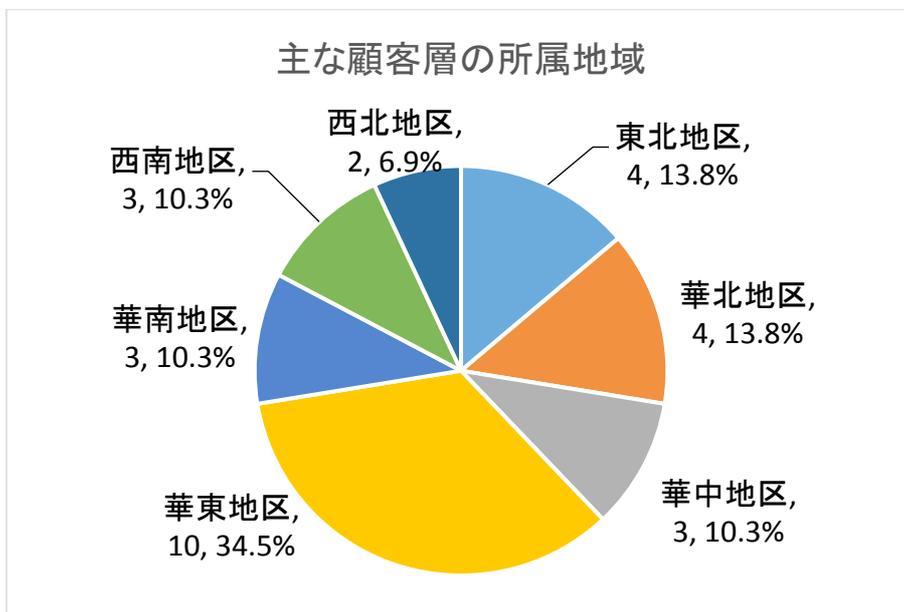
⑩紹介先国で多い順

順位	対象地域									
	日本	韓国	インド	オーストラリア	アメリカ	シンガポール	タイ	香港	台湾	その他
1 位	2			1	1			3	3	
2 位			1	1	2	1				
3 位	2									

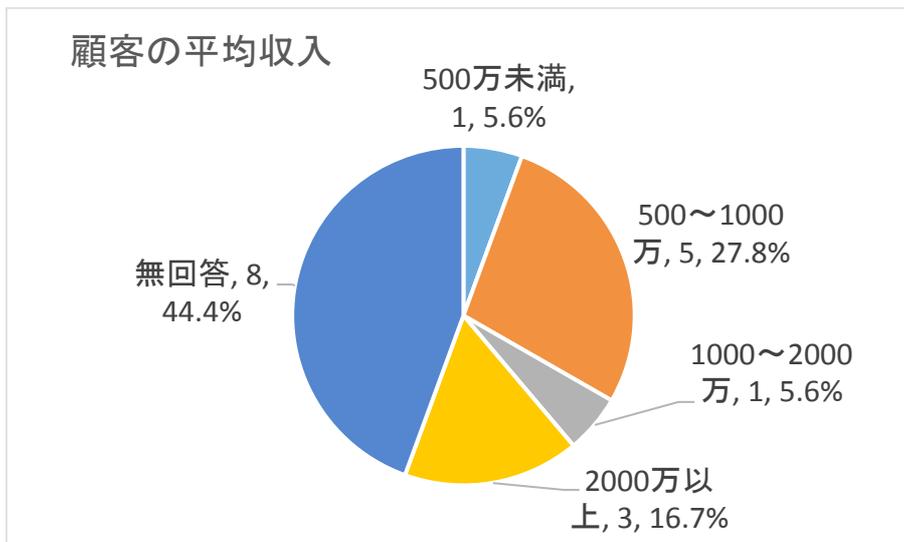
4位		1								
----	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

注：枠内の数値は回答者数を示す。

⑪主な顧客層の所属地域



⑫顧客層の平均年収



⑬富裕層（年収100万元以上）の比率：平均：62%

⑭利用年齢層：平均：30歳～65歳

⑮全体の事業に占める企業のインセンティブ事業の比率（件数ベース）

回答者数：4人 比率：0%、10%、30%、80%

⑯顧客獲得（件数ベース）の方法の割合

回答例	医療機関	個人	提携企業	医師の紹介	その他
1		20%	80%		
2	20%	40%	20%	20%	
3	10%	50%	20%	20%	

4	10%	10%	70%	10%	
5	50%	30%	10%	10%	
6	10%	20%	20%	20%	30%

⑰医療観光対象地域の順位

順位	対象地域					
	北海道	東京	大阪	京都	福岡	その他
1位	3	6	2	0	0	0
2位	2	3	2	2	1	0
3位	3	1	2	3	0	0
4位	2	1	2	4	0	0
5位	0	0	1	0	6	0
6位	0	0	0	0	0	2

⑱医療観光に適する医療施設の順位

順位	医療施設					
	公立病院	大学付属 病院	民間病院	診療所	特に差 別なし	その他
1位	4	6	0	0	1	0
2位	5	4	0	0	0	0
3位	0	1	5	0	0	0
4位	0	0	1	3	0	0
5位	0	0	0	1	2	0

2). 自由回答

★日本の医療への印象について伺います。

- ・日本医療のレベルは高いと思う。医師が優しいと思っている。
- ・サービス、技術及び院内環境が良い
- ・信頼性が高い
- ・2009年、日本に滞在していた期間中に、ある程度状況を把握した。技術とサービスにおいて信頼できると思う。
- ・1. 先進的な医療施設。2. 良い医療環境。3. 素晴らしい医療サービス。4. 患者への思いやり。
- 5. 便利、待ち時間が短い（時間の短縮）
- ・医療資源のバランスが良い。総合的な医療水準が高い
- ・信頼性が高い。環境とサービスがいい。
- ・良い。
- ・医療の質が高い、技術が先進的である。過度医療の問題がほとんど発生しない。

★取引業者へのご要望をおしえてください

- ・ 不要な料金の請求はしない
- ・ 医療と観光は分けた方が良い。
- ・ 1. 良いサービス。 2. 便利、効率よく、行き届いたサービス。 3. 専門性
- ・ クオリティの高い医療と観光プランを企画する
- ・ サービスが良い。患者への思いやりがある。

★病院の設備へのご要望

- ・ 総合的な病院
- ・ もっと患者さんのニーズにマッチさせ、もっと心地よい受診環境にしてほしい。
- ・ 先進的な設備、より良い医療効果
- ・ 総合的な病院の方が良い。
- ・ キレイ、機能的、コンパクト、無菌環境 (?)

★受入人員へのご要望

- ・ もっと専門的で、患者のニーズに対応できるように。
- ・ 親切で、サービス精神を持つ
- ・ もっとプロフェッショナルな職員
- ・ 真心、質の高いサービス

★病院側が設定する価格面へのご要望

- ・ 値段設定が妥当である
- ・ オプション項目をさらに増やしてほしい
- ・ 割引価格があるといい。

★検査項目へのご要望

- ・ もっと幅広いコース設定があると良い
- ・ 全面的で総合的な健診プランを増やしてほしい。
- ・ 一般的な人間ドックのセットも有った方が良い。
- ・ 全面的

★病院に関するトラブル事例をあげてください

- ・ 問合せなどにおいて、返事を待つ期間がやや長い。中国人の受診慣習には少し適していないかと思う。
- ・ 病院で一般の方と一緒にならない方法があると良いです。

★観光地小樽への評価をしてください

- ・ 非常に個性的な観光都市。
- ・ 期待しています。

★小樽に対抗する他の有力な観光地の候補をあげてください

・それぞれの個性（特徴）があって、比較するのが難しい。

・函館

★その他の意見など

・ 1. 健診、治療と観光を分けた方が良い。2. 健診のためのビザ手続きがスムーズに済ませるためには、日本側から関連書類を提供してくれると助かります。3. 顧客の選択権利を最大限に尊重する。顧客のニーズに対応するためには、単独の健診（治療）コースと医療観光コースを両方提供することが望ましい。

3) AHP分析 医療観光に関する項目の優先度（意思決定）

AHP分析用サンプル数：11票

下記の数値は高いほど、医療環境に関する項目として評価する際に、重視度が高いと示している。

①医療施設、観光及び料金体系

基準	プライオリティ（重み）
医療施設の規模	0.488
観光分野の充実	0.239
設定料金体系	0.273

②医療施設の規模

基準	プライオリティ（重み）
利用施設の規模	0.191
施設の受け入れ患者数	0.149
検査項目の多様性	0.235
ホスピタリティの品質	0.425

③観光分野の充実

基準	プライオリティ（重み）
宿泊施設の高品質化	0.451
宿泊施設の低廉化	0.135
食事メニューの多様化	0.186
食事メニューの高級化	0.228

④設定料金体系

基準	プライオリティ（重み）
医療と観光のセットメニューの多様化	0.361
料金のディスカウント	0.441
料金の高価格設定	0.197

調査結果

- ① 現段階、中国のメディカルツーリズム関連業者は小規模企業が主流となっている。
- ② 主な顧客層は華東地区（上海・浙江省・江蘇省等）に集中し、富裕層（年間平均収入 2000 万円相当）の比率が 6 割超となっている。
- ③ 調査対象企業の顧客の輸出先は香港・台湾が最も多く、日本が 2 番目となっている。
- ④ 日本で、医療観光の対象地域を選択する場合、東京が 1 位となり、北海道は 2 位と高く評価された。また、公立病院も大学付属病院の次に 2 位と評価された。
- ⑤ 日本の医療水準、特に病院の受診環境やホスピタリティの品質に対して非常に満足（期待）されている。
- ⑥ 医療観光に関して意思決定する場合、「観光分野の充実」と「料金体系の設定」より「医療施設の規模」がより重視される。また、医療施設について、利用施設や受入患者数等よりも「ホスピタリティの品質」が最も重視されると判明した。それから、観光分野について、「宿泊施設の高品質化」が最も重要となっている。最後に、料金体系について、「料金のディスカウント」が最重要要素となっているが、こちらは業者の利益と中国人の値引き慣習に関係すると考えられる。
- ⑦ 職員の専門性、コース設定の多様性・全面性及び値段交渉が求められている

2.3.2 モニター（馬さん）へのヒアリング調査

調査名：メディカルツーリズムヒアリング調査

実施日：2015 年 10 月 29～30 日

実施対象：馬さん（中国）

調査目的：健診コースの流れ（スケジュール）の妥当性、院内の案内、検査時の説明・指示、医療通訳の業務遂行、患者のニーズ等に関してモニタリング健診を通じて確認する。ヒアリング調査の結果に基づき、今後の研究会において、問題点への解決策や改善策を検討する。

調査方法：研究会のメンバー（小樽商科大学大学院生 宋）がモニターに添いつき、随時ヒアリングを実施する

調査分析：

（1）病院施設・設備について

最近、中国の病院作りはどちらかというと豪華さを追求する傾向にあります。小樽市立病院はそ

れと異なって、コンパクトでありながらも機能面において十分に優れています。非常にきれいで、特に院内の受診環境はアットホームな雰囲気（壁の色や飾り等）で、細かい所まで患者のためにいろいろと考慮してくれて、本当に良かったです。また、院内も非常にきれいで、大変満足しています。中国の病院は患者が多いため、いつも混雑していて、清潔感が欠けています。

（２）検査手順（案内）について

非常に分かりやすく説明して頂いて、案内してくれたので大丈夫です。むしろ、日本語の少し分かる患者なら一人でも大丈夫だと思います。

（３）検査時の指示・気づいた点について

①MR I

*MR Iの音が大きすぎるのではないかと言われました。

*メガネを検査の直前（事前説明の直後ではなく）に扱ってくれるとありがたいという意見があります。（事前説明から検査が開始するまで、待ち時間がまあまあありましたので）

*今回はMR I検査の途中に、急患が入り、検査室を変更することになりました。この事に対しては「急患優先は普通なので、構いません。」とっていました。

②PET-CT

*施設などに関しては特に問題はないと思います。事前説明（PET）のためのスペースを設けていただいて、本当に良かったです。中国は患者が多いため、時間短縮のために患者が並んでいる間に簡単に説明しか行わないことが多いです。（事前に問診票を書いてもらう事はある）

*アナウンスの中国語の発音に少し違和感があって、あまりわからなかったです。また、機械の音と音楽でほとんど聞こえない状況となります。

③内視鏡検査

*内視鏡の検査は患者にとって大変なので、中国では内視鏡検査の際に、いくつかの選択肢を患者に提示し、選んでもらうのが一般的なやり方です。喉の麻酔・鎮静剤・カプセル

④肺機能検査

*検査担当の方からボディータッチの指示がありましたので、言葉が分からなくてもスムーズに検査を受けることが出来て良かったです。

（４）昼食の場所、メニュー、価格について（視察団の他のメンバーからのご意見）

*かなり食事のボリュームがありましたので（今回は特別かもしれませんが）、内視鏡検査を受けたばかりの患者のことを考慮すると、もう少し少量で胃にやさしいものが良いのではないかという意見でした。

（５）その他馬さんからのコメント

① いたるところで、「サービス精神」や「ホスピタリティ」のすばらしさに感心しました。病院の内装や、検査用の昇降できるベッドのような細かい所から「患者への思いやり」が実感でき、中国ではなかなかないと思います。先進的な医療設備をアピールするよりは「ホスピタリティ」をアピールした方がいいかもしれません。（中国でも最先端の医療機器を持っている病院がたく

さんあるので)

- ② メディカルツーリズムについて、中国政府のビザ緩和の政策で、一般人でも気軽に海外旅行などができるようになった時代が来ました。しかし、ただ買い物や観光だけでなく、せっかくのチャンスを活かして日本の医療や日本のサービスを一回経験することも非常に良いのではないかと思います。一方、中国では患者の人数が多すぎて(特に大規模病院)、中国の医療負担を緩和させる手段の一つとしてメディカルツーリズムを活用することもできるのではないかと思います。これは両国にとっても1つの交流ともなると考えています。
- ③ 病院規模は小さいけれども、ヘリポートまで完備され、少しびっくりしました。中国では、有数の大規模病院しか持っていないので。

(6) 馬さんの小樽市立病院への評価と本モニターツアーへの感想

- ① 病院の外装についての評価は高い。
- ② 診療レベルは馬さんが企画している病院(8000床)にくらべると規模が小さい。(大規模＝最適との価値観での意見)
- ③ 一緒に来た見学をしたメンバーと一緒に組むかは検討中。見学メンバーは殆ど医療に素人で小樽病院をほめているけれど、彼らの患者が問題を生じさせたときに收拾できる医療的な知識はないので心配。そこで一緒に組むかは現在未定。小樽病院は、PRすべき高度医療機能がはっきりしない。
- ④ 馬さんは検診だけでなく治療を含めた受け入れ先をもとめているふしを感じられる。多少ニーズにずれが有るか。また価値観が「大規模＝最適」の考え方で私どもと多少ずれがある。国の事情で医療制度の違いも有るかと思われる。馬さんが他の業者さんらを見る目は正確で問題発生の際の收拾の手当を、指定代理店業者と契約の中で定めるようにすべきかと思われる。検診限定する限りは問題ないと思う。馬さんは医学専門ではなく、医療機材・病院管理専門の方である。ただ、人間的には良い方で営利よりも大量にいる(中国の)患者への医療提供を真剣に考えている。

(7) 他の視察メンバーからの質問

- ① この病院は国際認定などを取っていますか。今後受ける予定はありますか。
- ② 内装やインテリアに非常に気になって、デザインなどの発想はどこから生まれましたか。どちらの会社を利用していますか。
- ③ 外国人の治療も今後受け入れる予定はありますか。
- ④ 健診者の昼食はコースの料金に含まれていますか。場所は職員食堂ですか。

調査結果

- ① 「大規模＝最適」という一部の中国人の患者の価値観が反映され、それに関して今後、PRする際の着目点などを調整する必要があると考えられる。小樽市立病院として、「高度医療機能」より「ホスピタリティの品質」をPRした方が良いという意見であった。
- ② 病院の受診環境や院内の案内及び検査時の指示等は概ね満足されている。
- ③ 胃の内視鏡検査はオプション項目にしても良いのではないかという意見であった。消化器官の検査は中国人の場合支障もあり組み入れないのも一つの対策である。

3 導入に向けての課題の討議内容

(1) 受け入れ許容範囲について

友人、家族単位で健康診断購入が多い。1度に1名から2名1組単位となる。

(2) 期間あたりの人数について

商務目的ではなく観光目的の健康診断購入が多い地域性を勘案すると、繁忙期は5月-8月、12月-3月となる。繁忙期は受け入れ能力を勘案して月最大4名程を見込む。札幌市内他院を参考にすると月平均2名程度である。

(3) 受け入れ人員の属性

- ①新千歳空港定期就航している外国人、中国人を主要ターゲットとする。
- ②外国現地の健康管理会社のサービスを受けている顧客層
- ③自国医療技術不信の顧客層

(4) 利用医療サービスの範囲

- ①癌発見を中心とした全身健康診断目的
- ②治療計画検査目的
- ③治療後のフォロー検査目的

(5) 代理店業者(外国人患者等仲介業者)の条件、範囲

[旅行手配能力] 旅行業に認可されている事。

※認可番号の提示

[医療コーディネーター能力] 医療滞在査証に関わる身元保証機関に登録されている事。

※認可番号の提示

[支払能力] 直近の決算書の損益計算書に記載された売上高が3億円以上有る事、貸借対照表に記載された資産の総額から同表に記載された負債の総額を控除した額が500万円以上であること。

※決算書、納税証明の提示

[経営能力] 取締役を含む従業員が4名以上在籍している事。

※登記簿謄本の提示、取締役・従業員リスト提出

[緊急対応能力] 活動拠点となる本社、または支店が半径100km以内にある事

※登記簿謄本、支店拠点が証明できる書面の提示

[信用能力] 次のいずれか1点に該当する事

①メディカルツーリズム(医療観光)に関わる研究会の構成メンバーになっている。

②メディカルツーリズム(医療観光)に関わる学会の理事になっている。

③株式上場している。または、その資本関連子会社である。

※証明可能な書面の提示

4 成果

(1) 受け入れ許容範囲について

- ・医師会は反対していない。
- ・健康診断・治療共に日本政府が推進している。
- ・内閣府・厚生労働省、経済産業省、観光庁が医療観光を推進している。(医療産業(機器・サービス)の輸出)。民間病院以外でも実例が有る。(国立病院)
- ・友人、家族単位の健康診断購入が多い。1度に1名から2名1組単位となる。
- ・北斗病院の事例では、50名団体受入実績が有るが、健康診断用にPETCT3台とサイクロトロンを保有していたので実現できた。しかし、小樽市立病院においては健康診断の他に院内外のクリニカル検査受入(地域医療資源としての提供)が必要なので過度な受入は適さないと判断する。
- ・現在のコースにはないが、血液検査程度のプチ検診であれば団体の受入を視野に入れても良いかもしれないが時期尚早であると判断する。
- ・予約に関しては、渡航後(来日中)の予約では無く、渡航前に健康診断の予約調整後の旅行行程決定の流れが理想的である。理由として、健康診断枠が空いていて提供可能であっても、①同意書の説明と理解、②通訳の手配が間に合わない、③支払不安が有るからである。

(2) 期間あたりの人数について

- ・商務目的ではなく観光目的の健康診断購入が多い地域性を勘案すると、繁忙期は5月-8月、12月-3月となる。繁忙期は受け入れ能力を勘案して月最大4名程を見込む。札幌市内他院を参考にすると月平均2名程度である。
- ・小樽市は日本屈指の観光都市であるので外国人観光客が多い為、開始すると受入ニーズが増加する事が予測される。事前に1日最大受入人数を明示する必要性が有る。

(3) 受け入れ人員の属性

- ①新千歳空港定期就航している外国人、中国人を主要ターゲットとする。
- ②外国現地の健康管理会社のサービスを受けている顧客層
- ③自国医療技術不信の顧客層

- ・東京の先進的医療機関の事例などを勘案すると中国人の受入が多い。北海道も中国人観光客が多い事から中国人を主要ターゲットに設定すべきと考える。
- ・北海道の立地的側面からロシア極東在住のロシア人の受入も視野に入れる必要性が有る。しかし、ロシア人は治療ありきの検査受入希望が多いのではないかと予測する。

(4) 利用医療サービスの範囲

- ① 癌発見を中心とした全身健康診断目的
- ② 治療計画検査目的
- ③ 治療後のフォロー検査目的

(5) 代理店業者(外国人患者等仲介業者)の条件、範囲

【前提】

- ① 日本に居住権を持たない外国人(国民健康保険証を持っていない外国人)は指定コーディネート企業からの受入とする。
 - ・先進事例視察先では、必ずコーディネート企業を介しないと受入を絶対行わない規則を立てていた。※関東の国立病院系は全てこの流れ
 - ・日本に住んでいる中国人が自分の友人を連れてきたという嘘の設定で来院する事が多々ある。実は、利益を取って商業化している。基準にクリア出来ない粗末な企業(個人事業主)の受入を行うと通訳・翻訳でトラブルが発生する確率が高い。責任はコーディネート企業に全て負ってもらう方式が良い。病院としてのリスクヘッジが必要。無理に責任を負う必要が無い。
 - ・公的病院でも1社単独指定している事例もある。※放医研
- ② 責任の所在を明らかにする必要性が有る。(通訳・翻訳過誤はコーディネート企業が負担)
 - ・病院自ら手配・雇用すると投資必要、責任負担が発生する。
- ③ 支払い未収金を防止する。
 - ・事前払いの仕組みにする必要性が有る。国際送金入金対応が必要。キャンセル時は国際送金が必要となる為、手間(活動人件費)がかかる。
- ④ 受入ノウハウが有るコーディネート企業に任せる。
 - ・健康診断の受入にトラブル発生を未然に防ぐために必要。
 - ・同意を得ていない検診者が来て当日同意を取った他院事例もある。
 - ・事前に検診者に説明が必要。
- ⑤ 信用力・対応能力が一定以上ある企業に任せる。
 - ・通訳・翻訳の精度や、病気発見時のアフターフォロー体制が必要。
 - ・顧客満足度を上げる。【国際医療貢献】
 - ・トラブルによる国際問題発生を防止する。
 - ・日本政府の方針や全国のトレンドを理解している。
 - ・国際医療貢献の意思が有る事。(その場限りのビジネスにはなっていないか?)

[旅行手配能力] 旅行業に認可されている事。

※認可番号の提示

[医療コーディネート能力] 医療滞在査証に関わる身元保証機関に登録されている事。

※認可番号の提示

[支払能力] 直近の決算書の損益計算書に記載された売上高が3億円以上有る事、貸借対照表に記載された資産の総額から同表に記載された負債の総額を控除した額が500万円以上である事。

※決算書、納税証明の提示

[経営能力] 取締役を含む従業員が4名以上在籍している事。

※登記簿謄本の提示、取締役・従業員リスト提出

[緊急対応能力] 活動拠点となる本社、または支店が半径100km以内にある事

※登記簿謄本、支店拠点が証明できる書面の提示

[信用能力] 次のいずれか 1 点に該当する事(または、この下記の項目に該当すれば選定基準の加点でも良いかとしれません。[1 位に採択するという場合])

- ・メディカルツーリズム(医療観光)に関わる研究会の構成メンバーになっている。
- ・メディカルツーリズム(医療観光)に関わる学会の理事になっている。
- ・株式上場している。または、その資本関連子会社である。
- ・小樽市立病院との商取引が有る。
- ・メディカルエクセレンスジャパン(MEJ)の正会員である。

※証明可能な書面の提示

5 総括

本研究会では 2 年に及ぶ調査研究を重ね、この度、中間報告書として、以下の論点を提示することになった。

(1) 診療体制の中での同事業の受け入れについての限界

利用者である海外からの患者のニーズは多岐にわたっており、これら全てに対応する必要はないと考えられる。特に PET-CT 以外の MRI の診療での利用とバッティングすることによる問題もあり、これらの調整が必要となる。あくまでも市民の診療を優先するという視点は崩せないと考えられよう。

(2) 同事業を受け入れるにわたり、病院施設職員の対応能力の限界

同事業を遂行するには、職員の語学能力が必須であるものの、意向調査によって明確な視点が提示されているが、医療通訳業務は、特に中国語での対応能力は医療機関の職員において皆無である。したがって、外部関連事業者からの派遣の医療通訳に全て依存する形で進めることになり、トラブル発生時の解決に病院側の関与能力が欠如している。対策として、中国語のわかる病院職員の採用（臨時雇用等）が必要である。

(3) 同事業を遂行するための外部協力事業者（代理店業者）の選別と透明性

上記視点（2）でも明らかなように、トラブル解決の院内職員の対応能力が低く、さらに、ヒアリング調査にてわかるように外部協力事業者の主な取引先の海外の旅行業者は医療分野への知識が低く、患者と病院側との課題が発生した際、当該取引先中国業者と代理店業者間で解決する旨の契約書を厳格に作成する必要がある。当該事業は外部の代理店事業への依存の度合いが高く、メディカルツーリズム事業のノウハウは外部代理店に委託することになる。そのため代理業務の選定にあたっては常に競争条件が保たれるよう事業者選定要件を厳格に設定せず、複数事業の参入可能性を確保すべきである。

(4) 院内の周知活動

院内でメディカルツーリズムへの理解を高める必要が有る。強い違和感は調査によってないことがわかったが、導入の必要性や手間のかかる対応などを検討し課題をさらに精査する必要がある。