

インバウンド
対応が生む
価値革新

事例 1

医療法人偕行会グループ

中国を主なターゲットとした 医療ツーリズムを展開



川原弘久 会長

訪日外国人や在日外国人に的を絞って医療サービスを提供する医療機関が増えている。その一環で近年、注目されているのが観光の日程に医療機関の健診や治療を組み込んだ「医療ツーリズム」である。こうした中、医療法人偕行会グループ（名古屋市、川原弘久会長）は中国の富裕層に狙いを定めた同事業を展開。健診や治療ばかりでなく、医療ビザの発給など周辺サービスの充実にも力を入れている。

健診と旅行透視で 中国の富裕層に対応

医療法人偕行会グループは急性期（名古屋共立、豊島中央）、慢性期（偕行会城西）、回復期（偕行会リハビリテーション）の四病院を中心に画像診断施設、二、人工透析施設十六、介護福祉施設十六、海外施設一を擁する。その中核は一九七九年二月に開院した名古屋共立病院である。グループを率いる川原会長は同病院の初代院長で、九六年医療法人偕行会理事長に就任。二〇〇七年から現職にある。

「加速する高齢化で日本の医療マーケットは拡大しているかに見えますが、政府は医療費の抑制に取り組んでいるし、近い将来、高齢者から人口が急激に減少していくのは明らかです。国内の落ち込みを補うため、海外に目を向けるのはいわば自然

の成り行きです」

グループ挙げて医療ツーリズムに力を入れる川原会長はそう語る。一五年二月には、中部地方で初めて厚生労働省が支援する「外国人患者受入れ医療機関認証制度」に基づく認証施設となった。

同グループでは、それに先だって、〇九年から旅行中の外国人患者の人工透析受け入れを、一〇年からは外国人向けPET（陽電子放射断層撮影法）健診を既に始めている。

グループ内の画像診断施設で行うPETを含んだ健診は、PET-CTに、CT、MRI、超音波、マンモグラフィー（女

企業データ

医療法人偕行会グループ

本部 名古屋市 中川区 法華1-161
☎052-363-7211、☎052-363-7237
<http://www.kaikou.or.jp/>

事業内容 急性期医療、慢性期医療、回復期医療、在宅療養支援・高齢者介護、透析医療、画像診断など

設立 1979年2月

年商 248億円（グループ、15年3月期）

職員数 約2400名（グループ）



名古屋共立病院外観

性のみ) などから成る「標準コース」と、そこに心電図や心エコーなどを加えた「豪華コース」等があり、外国人の受診は二〇一六年四〜九月の半年間で四十四件だった。

「名古屋市内の大規模病院との連携にも力を入れています。時間のかかるPET検査を偕行会グループで行い、その他の検査を他院に紹介すれば外国人患者に無駄な待ち時間を強いることなく、迅速な医療サービスが提供できます。また、病気が見つかった場合の万全の治療体制も確立できます」

川原会長はグループの強みを生かす一方、他施設との連携を

深める重要性を強調する。

旅行透析を含めた外国人患者の受け入れは、名古屋共立病院だけでも半年間で外来五百二十八件、入院二十件を数える(外来は在日外国人や留学生も含む)。特に中国人の受診率は、毎年前年を上回るペースで増えているという。

中国人患者のための専任スタッフが常駐

「中国都市部の医師不足はかなり深刻で、一人の医師が毎日百八十人の外来患者を診る病院もあります。事実上の一分間診療です。ですから、富裕層はシンガポールや韓国に向かいます。高度医療体制の整った日本を望む人も潜在的に多い。医療経営の視点からいえば非常に大きなマーケットです。加えて、海外から中部国際空港の就航便は中国便が圧倒的に多い。そうした地の利を生かすためにも、富裕層を中心とする中国人患者の受け入れを重視したいと思っています」(川原会長)

二〇一六年七月には、国際医療部を新設。中国人二人を含む

コンシエルジュは患者と医師・看護師の仲介役とともに、海外に偕行会の医療ツーリズムを紹介する役割も担う(写真下は「2016年中国(広東)国際医療旅遊産業博覧会」にて)



三人の専任担当者(コンシエルジュスタッフ)を置いた。

「コンシエルジュは中国人患者が異国で戸惑わないように通訳やコーディネーター役を務めます。一人は中国の医師免許を持っているので、患者に対するインフォームドコンセント(説明と同意)を適切に行うことができます。コミュニケーションを深めるのにも心強い。日本の医療行為はできませんが、利用者にとっては単なる通訳以上に頼りになる存在です」

中国人を受け入れる病棟には日本人看護師向けの「会話集」が用意されているが、実際は国際医療部のコンシエルジュが付

が

き添うので看護師には余計な負担がかからない。実際、他院では中国人患者と看護師との意思の疎通がスムーズにいかず、患者の不満

が募った結果、看護師が辞めてしまうケースもあった。

医療はサービス業としての一面も持つ。患者は中国人富裕層であるため、ほとんどがホテル並みの特別室を利用している。アメニティー類を充実させたり、中国語のテレビ放送が見られるようにしたりするなど快適な入院生活の提供にも気を遣っているという。

同グループによると、利用者へのアンケートでは「非常に満足している」という声が多い。看護の対応やサービス内容のこまやかさに感激したという反響もあった。

「料金は日本の診療報酬で定

められた額の倍程度かかります。ただし、まだまだ絶対数が少ないため、収益の貢献度はさほどでもありません。ただ、ありがたいことに当院の得意な透析が評価されたおかげで、台湾から団体が訪れるといった動きはあります」

川原会長によれば、彼らはホテルに宿泊し、旅程に合わせてグループ内の透析施設に通う。

一週間のツアーなら三日間、三日の予定なら一日を透析に充てる。

旅行代理店などにパンフレットを配布

こうした医療メニューとともに情報発信や利用しやすい周辺サービスの充実にも取り組む。

グループとして対応できる治療や検査の内容を個別に紹介するA4判両面印刷のチラシを作り、日中両国の主要旅行代理店などに配布している。観光業界の展示会にも出展し、知名度向上に努めている。

周辺サービスで特筆すべきは「医療滞在ビザ」の発給支援であろう。医療滞在ビザは日本で

治療を受けることを目的として発給される。同じビザを申請するには日本の身元保証機関の身元保証を受け、日本の医療機関の受診証明を取得する必要がある。つまり、異なる二種類の書類を取り寄せねばならない。こうした煩雑な手続きを解消するため

に、同グループは株式会社UKAIMEDICAL ASSISTを立ち上げた。

主力業務は医療ツーリズムの企画や医療通訳アテンドなどだが、同社自体が国際医療交流コーディネーター（医療滞在ビザにかかる身元保証機関）の認証を受けているので、医療ビザ発給の支援が可能だ。つまり、関係する作業は、同社だけで一気に通貫で済ませることができるようである。

一連の取り組みにより、将来的には、名古屋共立病院が抱える百五十六床のうち、一割強に当たる二十床前後を中国人患者に振り向ける計画である。

インバウンドとアウトバウンドの連携

医療ツーリズムはインバウン

ド需要の取り込み策だが、十五年ほど前から取り組み始めた同グループのグローバル戦略の一環としてとらえることもできる。既に同グループでは、どちらかといえばアウトバウンド対策を先行させていた。二〇一三年には、日本式医療をインドネシアで実現する「カイコウカイクリニックスナヤン」を開設している。

さらに、中国・大連や山東省の病院との連携も視野に入れている。大連では、今後設立される病院でPET健診や血液透析におけるコンサルティング業務を検討している。また、山東省の病院では、リハビリテーションで同グループのノウハウを生かす考えだ。それらの根底には医療ツーリズムの需要開拓という大きな展望がある。

「医療ツーリズムの需要はまだ伸びるとみえています。例えば、中国では糖尿病が増えていて、日本の治療や薬に対する評価が高い。また、進行がんや眼科の治療においてもニーズがあります。その受け皿がわれわれにはあります。その意味で、

中国の関係医療機関は医療ツーリズムの需要を掘り起こす拠点にもなり得るのです」

医療ツーリズムは「新成長戦略」にも盛り込まれ、政府も体制整備に取り組んでいる。その国策に対し、川原会長はグループを超えて前向きに臨もうとしている。実践として、地域のほかの医療施設を巻き込んだ一般社団法人中部メディカルトラベル協会を一六年六月に立ち上げた。代表理事には川原会長が就任している。大村秀章愛知県知事が率先して医療ツーリズムに対する理解を示し、その旗振り役を務めるなど、県のバックアップ体制も万全だ。

「ポーターレスの時代における医療を通じた貢献の、世界への拡大です。継続的に携わることでグループの質的向上を図ることもできるでしょう」

同グループの推進する医療ツーリズム戦略は、日本の医療の質とサービスに信頼を寄せる外国人患者にとっても心強い取り組みになるだろう。

ジャーナリスト 伊藤公一