対話があるから医療技術が生きる
ジャパングリーンメディカルセンター

ご利用の手引き（邦訳）

目的

1. JGMC の目標と目的

ジャパングリーンメディカルセンター(以下 JGMC）の前身は 1950 年代に開業した須原外科医院です。その後 1971 年に岡山県倉敷市に倉敷成人病センターを設立。1982 年にはシンガポールで最初の海外業務を開始しました(Japan Green Hospital PTE Ltd)。旅行者のみならず現地駐在の日本人ビジネスマンや外交官等にもサービスを提供しています。

英国では 1991 年に業務を開始しました。英国ならびに欧州大陸に在住する日本人コミュニティーの皆様を対象としています。英国は欧州連合(EU)で重要な役割を果たしており、そのため数多くの日本企業がロンドンやその周辺に欧州事務所を構えていたことから、私たちは英国に事業所を開設しました。英国は欧州諸国の中で最も多くの日本人人口を抱えています。英国においても日本と同等の医療サービスを提供することを目標としています。

私たちの目的は、安全確実なだけでなく文化的ニーズや期待を敏感に感じ対応できる環境下で、ご利用になる皆様の医療面でのニーズに合った医療サービスを提供することです。

2.登録サービス提供機関および責任者

登録サービス提供機関：　ジャパングリーンメディカルセンターLtd
登録住所：　10 Throgmorton Avenue, London EC2N 2DL

総責任者 ： Managing Director
Dr Yoshihiro Takaya
髙谷　義博
10 Throgmorton Avenue
London EC2N 2DL

登録管理者:
シティークリニック
Registred Manager
Ms Michiko Bramich
ブラミッチ美智子
10 Throgmorton Avenue
London EC2N 2DL

アクトンクリニック

Registred Manager
Dr Makoto Hirakawa
平川誠
Unit 7-8 Acton Hill Mews, 310-328 Uxbridge Road London W3 9QN3

3. 医療専門家の資格

JGMC に勤務する医療スタッフは全てそれぞれの業務分野に適切な資格を持っており、Care Quality Commission、General Medical Council、Nursing and Midwifery Council、Pharmaceutical Council、Health and care professional council そして英国内務省（Home Office）等の統制機関により認可され統制されています。

当院の医師の中には General Medical Council に Overseas visiting doctor として登録されており、日本国国籍の方に対してのみ医療サービスを提供することが許される特別な条件の対象となっている医師がおります。ご利用の皆様に本件が該当する場合は予約と登録の時点でお知らせ致します。

これら資格の詳細がご必要な場合は登録管理者にお申し付け頂くか、または当院のウェブサイトでもご覧頂けます。

4. 提供するサービス

4-1.一次医療サービス

当院は受診者に一次医療サービス（NHS の GP 診療所が提供するサービスに相応する軽度外傷を含む医療）を提供致します。全ての治療は（その治療がもたらしうるリスクを含めた）治療、その治療による期待される効果、その治療を代替しうる治療に関して受診者に十分な説明がなされた前提で行われます。これにより、当院を利用する全ての受診者が十分な説明がなされた後にのみ治療を受け、治療に進むことに納得されたことを確実にすることを目指しています。

4-2. 健康診断

日本の労働法規則において日本では企業はスタッフに毎年健康診断を受ける機会を提供することが求められています。日本国外で事業を行う日本の組織も駐在員の健康と安全に注意を払うことが期待されています。当院は日本の規定に匹敵する健康診断を提供致します。

4-3.予防接種

定期予防接種は現在の英国推奨基準に沿って提供致します。旅行前のワクチン接種は WHO の推奨に沿って提供致します。全てのワクチンは英国の認可を受けております。

4-4.女性のためのヘルスケア.

当院は女性向けのヘルスケアサービスを提供しており、特に女性のヘルスケアに精通している医師により提供されます。具体的には診断、子宮頸がん検査、超音波スキャン、小さなポリープ除去等の小外科的治療を提供しております。当院は人工妊娠中絶は行っておりません。

4-5.お子様のためのヘルスケア

当院はお子様へのヘルスケア、具体的には一般診断や予防接種等を提供しております。但し点滴は大人の患者さんへは提供しておりますがお子様へは行っておりません。必要な場合は適切な病院へ紹介させて頂きます。

4-6.専門医へのご紹介

当院はロンドンにある複数の他のプライベート病院と連携しており、ご利用の皆様を専門医診察、内視鏡検査や画像診断を含む検査などへご紹介させて頂くことができます。当院と連携のある病院は Cromwell 病院、HCA Healthcare UK、Cleveland Clinic などの先進的な私立病院等です。

4-7. NHS との連携

NHS 病院への紹介に関する正式な提携はございません。しかし当院は紹介状を手配し、必要な場合（受診者が同意されれば）医療記録を GP（家庭医）に開示します。

緊急を要する紹介の場合、救急車を呼び、救急隊員に NHS 病院までの患者様の搬送を依頼します。

4-8. オンライン診療

当院は、オンライン診療を行っております。オンライン診療をご利用される場合には、一定のリスクがあることや、医師が必要とするプロセスを行う際に求められる一定の義務が有ることをご理解ください。オンライン診療は、受診者の日常生活に即した診療を行ううえで、また持続的なコミュニケーションを維持するうえでも重要な役割を果たしてくれます。勿論対面診療に勝るものはありません。しかしながら、受診者の体調や、遠隔地にお住いの場合、予期せぬ状況による交通規制など様々な理由で、必ずしもご来院頂ける訳ではありません。そのため多くの受診者が治療を受けることが困難になります。その点オンライン診療は、臨床医へのアクセスを可能にし、より便利で時間を最大限有効に活用できるという利点があります。

4-9.薬剤の提供

当院は院内に薬局があり限られた範囲内の薬剤を調剤します。全ての取り扱い医薬品は英国当局の認可を受けており、その使用は British National Formulary(BNF)に準拠しています。

4-10.時間外診療

当院は時間外診療サービスを提供しておりません。万が一通常開院時間外に緊急のお問い合わせが必要な場合や、救急処置を必要とされている場合は、NHS のサービスに連絡してください。

999 番へ電話して救急車を呼んでください。もしご自身で移動できる場合は、最寄りの救急外来（Accident and Emergency department）に行ってください。

またもし緊急ではあるが深刻な状況ではない場合は、111 番に電話もしくはオンラインにより医療アドバイスを受けることができます。この医療アドバイスの電話番号は当院の時間外電話応答メッセージにも入っております。

NHS の緊急医療サービスの詳細についてはこのリンクをご参照ください。

https://www.nhs.uk/nhs-services/urgent-and-emergency-care-services/

4-11.施設

シティクリニックは快適な待合いエリアと、診療中の受診者のプライバシーが保てる 4 部屋の診療室を備えています。アクトンクリニックは 3 部屋の診療室と十分な広さの処置室を備えています。

5. 安全とケアに関する主要方針

5-1.保護規定

- **子供の保護；**当地の Children Act(子供に関する法律)により、18 歳以下の方は何方も若者又は子供とみなされ、当院は子供の保護の法律とガイダンスを完全に遵守しております。当院は子供の保護を非常に重要視しており、当院は NSPCC (The National Society for the Prevention of Cruelty to Children)や現地子供サービスチーム等の第三者機関と協力をしています。

- **大人の保護**：全ての大人は安全に、虐待やネグレクト無く生活する権利を持っています。当院は必要に応じ虐待やネグレクトを受ける両リスクを回避防止する為、現地のソーシャルケアチームと協力します。

- **付添人に関する規定：**全てのサービス利用者は必要と考えられる場合、いかなる診察、検査、処置にも付添人を同伴させる権利があります。付添人は家族、友人、あるいは、例えば訓練を受けたスタッフ等の正式な付添人等が考えられます。また医療従事者は、必要な場合当院のスタッフを含む付添人を求める場合があります。

5-2. 感染管理

- **衛生処置：標準感染**予防策として、必要であれば、皆様に手洗い・消毒、フェイスマスク着用、ソーシャルディスタンスの保持等、感染管理対応にご協力をお願いする場合があります。

- **既にある予約の変更：**院内感染リスクを避ける為、或いは救急医療サービス提供の遅れを最小限にする為、当院は、受診者の合意のもと、予約時間を変更する場合があります。

- **血液媒介性ウィルスの検査**：職務上の健康安全の理由で、血液体液暴露に関する事故が院内において報告された場合当院は全ての関係する受診者に医療情報をお聞きする場合があります。針刺しや鋭い怪我の場合、当院は同意を得て、当該血液サンプルを検査する必要があります。受診者の事前の許可により、当院が必要だと判断した場合、JGMC が B 型肝炎、C 型肝炎、そして HIV に関する血液検査を行うことが可能になります。

5-3. 運営に関する皆様のご意見

当院に勤務しているすべてのスタッフは受診者からの提案やコメントを承ります。それは率直なご意見として当院の経営に資するものと考えております。当院はコメント、苦情、建設的ご批判を常に有難くお受け致します。こうしたお話を希望される方は、登録管理者または各部署の責任者に口頭または書面でご連絡下さい。また待合エリアには、皆様がご利用可能なアンケート用紙をご用意しており、さらに、皆様の如何なる懸念/提案をスタッフと相談し、正式なご相談方法をご利用頂くためのお知らせを表示しております。

加えて、当院総責任者は、このご利用の手引きに関する皆様の御意見・御提案も喜んでお受け致します。

5-3-1.苦情

登録管理者は当院に寄せられた全ての苦情に対応する責任を有します。調査は登録管理者により実施されるか、或いは、必要に応じ、他のスタッフに調査の過程を委ねることもあります。当院のサービス、スタッフもしくは組織に関し寄せられたいかなる苦情も、真摯に受け止め、調査を開始致します。当院は全ての苦情とその苦情を受けて行われた対応の記録を保管致します。また可能な限り苦情が皆様と当院の間で解決されるよう努力致します。さらに詳しい苦情対応に関しては Complaints Procedure(苦情手続き)をご参照下さい。ご利用の皆様は Care Quality Commission に直接意見するもしくは苦情を伝える権利があります。CQC は当院の登録に関する監督機関であり、下記の宛先への連絡が可能です。

The Care Quality Commission
Citygate Gallowgate

Newcastle Upon Tyne NE1 4PA
Tel:03000 616161
Email: enquiries@cqc.org.uk
Website: www.cqc.org.uk

5-3-2.受診者満足度調査

当院にお越しになった受診者は簡単な満足度調査のご利用が可能です。このコピーは待合エリアと受付で入手可能です。直近の年間満足度調査からの結果概要も入手可能です。

5-3-3.調査報告書

Care Quality Commission が作成した全ての調査報告書は一般に公開されています。

報告書が閲覧可能な折には、受診者は受付にある報告書の閲覧を自由に求めることができます。又は受診者は上記住所の Care Quality Commissions に連絡することができます。

5-4.ヘルスケア記録と個人情報

当院が個人情報をどのように収集し、共有し、使用するか、またどのようにプライバシー権を行使できるのかについては Privacy Notice をご参照ください。

5-5.ゼロトレランスポリシー

当院は「ゼロトレランスポリシー」を採用しており、スタッフや他のサービス利用者に対しての（言葉及び身体的）暴力行為をするいかなる者も容認致しません。事件は警察に報告される可能性があり、当院は当該サービス利用者に対するサービスを停止する権利を有します。

5-6.お支払いに関するご利用条件

当院は NHS サービス（英国の公的医療サービス）は提供せず、全てのサービスには費用が発生致します。受診者は常にご自身の医療サービスに関する全ての費用の支払責任を負います。お支払いは民間保険会社や第三者により一部または全部補償される場合もございますが、支払責任は最終的にはサービス利用者にあります。**受診者の為の Japan Green Medical Centre Ltd との支払いに関する諸条件**をよくお読み下さい。料金体系は皆様に説明され、サービス終了後に（ご本人、保険会社又は雇用主から）お支払い頂きます。支払い方法はデビッドカード、クレジットカードを受け付けております。加え、受診者及び支払いを行う第三者の承認（「支払保証書」によるもの）により当院は受診者の保険会社などの第三者機関に請求を提出致します。これをキャッシュレスメディカルサービスといいます。受診者が当院へ事前連絡なしに予約をキャンセルされた場合（No show の場合）、当該予約に対し料金請求させて頂く場合があります。

本ご利用の手引きは JGMC により提供されるサービスに変更があった場合を含み、定期的に見直しされます。