

タイ国における医療ツーリズムの現状と課題（アテンド業者としての考察）

Current Status and Issues of Medical Tourism in Thailand (Considerations as a medical agent)

1. 弊社の考える「医療ツーリズム」とは

- 医療ツーリズムは決して「医療観光」ではなく、「医療のための海外渡航」という考えで取り組むことが重要であると認識すべきです。
これは手術を受ける当事者のみならず、アテンドを請け負う人達のしっかりとした責任と医療であるとの覚悟が重要です。
GID 当事者の中には手術のついでに観光ができると考えている方がいらっしゃいますが、本来は手術を伴う医療行為をするために渡航するものです。これを勘違いしたまま渡航して手術を受けると思わぬトラブルのもとになります。
手術後の観光は手術に伴うリスクや術後ケアをきちんと理解された上で慎重に行うべきものであり、観光優先では本末転倒となります。

2. タイにおける医療アテンド業界の現状と問題点

- 性同一性障害者の性別の取扱いの特例に関する法律施行時の 2004 年時点では 3 社程度しか SRS（性別適合手術）を請け負う業者しかいなかったのですが、2008 年あたりから FtM 当事者がアテンドを個人または法人として始める動きが目立ち始め 2013 年 12 月年現在で 30 以上の業者タイの SRS（性別適合手術）のアテンド業務を行っていると思われます。
- タイでアテンド業を始めるにあたって個人へのライセンスも特別な資格や条件も存在しないため、経験や知識など全く不要な誰でも始められる安易なビジネスモデルとなっていて、このような状況がトラブルの原因の一つとなっています。
- アテンド業務をしている業者の年齢が若く社会的経験や就労経験が未熟なため、患者様に対してまるで友達のような（非常識な）対応をする業者が少なからず存在するのもトラブルの原因の一つとなっています。

□ アテンド業者側の問題点

- タイ語や英語などの言語能力がほとんどないにもかかわらずアテンド業務をしている業者がいる現実があります。（通訳ではカウンセリング時の確認作業が十分にできない。話している内容が患者の希望に沿った内容なのかチェックできない。）
- 患者へ事前に手術のリスクへの説明や術後のケアの情報提供ができてない業者がいる少なからず存在する。（口頭では理解できない場合もあるため書面でも通知が必要。）

- 中止すべき薬や禁忌事項をきちんと調べずに渡航させて手術できない事態を発生させている業者が少なくない。
- 業者間でもアテンド業務内容に差別化とは別のバラツキがあり、必ず提供しなければならないサービススタンダードが確立していない現状があります。
- キャンセル条件がサイト上に明確に示されていない業者も少なからず存在していてトラブルの一因となっている現実があります。
- お客様の個人情報管理が甘く、ブログなどで容姿などを含む個人特定の情報が漏れている現実があります。
- アテンド業者の一部は年齢も若く知識や社会経験が不足したまま、プロとしての覚悟と責任を持っていないまま業務をしている業者が散見されます。(友達サークルの領域を出ていない状態)
母国語の日本語の言語能力が低く患者の言っていることが正しく理解できないためトラブルの一因となっている現実があります。
- 医療的コンプライアンスのない業者。患者に禁煙や禁酒を勧めているのに、自ら喫煙、飲酒を止められない業者などは論外です。
- タイでアテンドを含め様々な業務を行うにはタイで会社設立とビザやワークパミット（労働許可証）取得が必須ですが、これを無視してモグリとも呼べる業者が相当数存在する現実があります。(個人なのにさも会社のように対応するので、分かり難い。)

□ 患者側の問題点

- 海外+タイ初めての方が多数を占める現状でタイ国の習慣や文化への正しい理解がないまま渡航される場合がかなりあり、滞在中の不平や不満などの原因となっている現実があります。
- 社会経験の少ない若い当事者の方は精神的に弱く、できるだけストレスレスな状態でのタイ滞在が必要なため付き添いなどの同行者などを勧めるべきであると強く思います。
- 手術に伴うリスクや術後ケアをきちんと理解しないまま渡航して手術をうける方がいるため、知っていれば防げる問題が多々発生しています。
- 当事者であることや関係グループということのみを抛り所にして、アテンド業者の違法性、スキルや経験そして契約するサービス内容などを気にしない（考慮しない）人が少なからず存在する現実

があります。

□ 受け入れ側の病院の問題点

- タイでは日本と違って医療をビジネスと捉えて病院経営をしているという現実があります。
- 受け入れ先の医療機関にエージェント（業者）に対する条件がほとんど無く個人でも法人でも関係なく、国籍を問わず仲業業者になれる現実があります。（非公式エージェントというものは存在しない、つまり誰でもエージェントになれてしまう現実があります。）
- 医療機関と患者との契約書も存在しない場合もあり、何かトラブルがあっても対応はアテンダの任せのため必ずしもが患者本位とはならない現実があります。

◆ SRS（性別適合手術）を行う場合に考慮すべき手術結果に影響する様々なファクター（要素）

1. 医師の外科的手技能力：

- ⇒ 病院を選択するのではなくどの医師＝「執刀医」に施術してもらうか
- ⇒ 最初の手術が一番重要で術後に修正できる部位とできない部位があります。

2. 術式の難易度：

- ⇒ 開腹法と腹腔鏡法とのメリット・デメリットの正しい理解

3. 患者自身の個人的資質（体質）：

- ⇒薬やホルモン歴、タバコなどの喫煙歴、ケロイド体質など
- ⇒ 回復には個人差が相当あります。

4. アテンダ業者のコミュニケーション能力：

- ⇒ タイ語または英語での医療通訳は日常会話程度では話になりません。相手に伝わる言葉が話せない、ということは「通訳」ですらないわけです。
- ⇒ 医療知識がない、ということは肝心な医療系の通訳ができないということですし、病室にいてもただの素人ということです。
- ⇒リテラシー能力、すなわちある物・事象を説明する言語化能力のことになりますが、特に形成手術をする場合大事になってきます。当然ですが、日本語を使って表現・説明できない人が、外国語で表現・説明できるはずはありません。

5. 患者の術後正しい生活や過ごし方：

- ⇒ 日本での良い生活習慣ができていない事が望ましい（酒飲や睡眠）
- ⇒ 手術は上手く行ったのに、安静にしておいた方がいい時期に知らず歩きまわれば回復が遅れ

たりして最悪の場合は壊死を招くこととなります。(アテンド業者の対応によって結果が左右される)

6. 問題発生時の対応：

⇒ 深夜に電話すると時間外？と言って来ないような業者を避けるために深夜などでも必ず対応すること仲介者に確約させる。

⇒ 病院サイドではなく第三者として患者サイドで交渉できる人格と能力のある仲介者の選択(社会経験のないGID当事者の方にはかなりハードルが高いかもしれません。)

最後に・・・

※「手術は必ずしも成功するとは限りません。」

いろんなアテンド業者がそう言います。これは正しい。しかし、すべてではないのです。

手術は必ずしも成功するとは限らないとはいえ、患者と一緒にあって、ただボーっと結果待ちするようなアテンド業者では困ってしまいませんか？

手術の成功・失敗は、何もオペそのものだけではありません。

必ずしも成功するとは限らない繊細な手術だからこそ、一緒に考えてアドバイスできるアテンド業者ならお金を払う価値があり、存在する意味があると思います。

(抜粋参照元：「当事者ブログ GID-memory (<http://ameblo.jp/gid-memory/>)、参照日：2014年1月9日)

2014年04月02日 加筆修正

2014年06月05日 二次抄録として加筆修正

2014年12月13日 抜粋参照元追記