

令和2年度外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修_プログラム案

■必修プログラム (Day1、Day2) ※対象は都道府県によって選出された外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関

	時間	講義テーマ	学べる内容 (習得知識・スキル) ※別タブー一覧ご参照	内容詳細
Day1	13:00-13:30	受付	-	-
	13:30-13:40	研修オリエンテーション	-	研修の流れ・諸注意・Zoom操作の紹介
	13:40-13:55	体制整備に必要な3つのステップと外国人患者受入れコーディネータ業務	① 2 3 ④ 5 6 7 ⑧ 9 10 11 12	本研修の対象者・学習ゴールを確認した上で、事前動画でも解説をした、外国人患者受入れ体制整備の3STEPsと「外国人患者受入れコーディネータ」とはどんな業務なのかを簡単に復習し、研修を受ける上での基本認識を共有します。
	13:55-15:05	「組織としての」外国人患者受入れ体制整備の始め方～リスク管理の基礎知識～	① ② ③ ④ 5 6 7 ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ 12	外国人患者受入れコーディネータを行う事前準備として、組織としての「現状分析」「受入れ大方針の策定」が必要不可欠です。組織として特に備えておくべきリスクと、具体的にどのように備えることができるのかを解説します。
	15:05-15:15	休憩	-	-
	15:15-16:05	感染症流行期の外国人医療の課題と対策	1 ② ③ 4 ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ 9 ⑩ 11 ⑫	新型コロナウイルス感染症等を始めとする感染症での外国人患者の受診・入院が全国の医療機関で多く発生しています。感染症流行期に外国人患者を受け入れる際に想定されるリスクと必要な備え、感染症関連制度（費用に関する解説も含む）の基礎知識、事例を交えながら具体的に解説します。
	16:05-16:15	グループワークの進め方説明	-	次の講義におけるオンライングループワークの進め方・Zoomの操作方法説明
	16:15-16:30	休憩	-	-
	16:30-16:40		1 2 3 4 ⑤ 6 7 ⑧ 9 10 11 12	外国人患者とコミュニケーションをとる際に必要な、通訳ツールの使い分け方法について復習をし、やさしい日本語が外国人患者受入れのどんな場面で役立つかを解説します。
	16:40-17:40	外国人患者コミュニケーションカアップのためのやさしい日本語講座	1 2 3 4 ⑤ ⑥ 7 8 9 10 11 12	外国人とのコミュニケーションをスムーズにするために生まれた言葉として「やさしい日本語」があります。日本語を学ぶ人にとってわかりやすい言葉である「やさしい日本語」の作り方のコツ・実践練習などを行うことで、日本語をある程度話せる外国人患者さんとの直接コミュニケーション、機械翻訳・医療通訳を介したコミュニケーションの力の向上を目指します。
	17:40-17:55	総合質疑	-	質疑応答を通じて理解の難しい点や疑問点を解消します。
17:55-18:00	次回研修に向けた注意点	-	-	
18:00-18:30	交流タイム (希望者)	-	ログインしたままにすれば、他の受講者との交流が行えます。希望者には事務局が交流方法についてご案内します。希望されない方はそのままログアウトしてください。	

	時間	講義タイトル	学べる内容 (習得知識・スキル) ※別タブー一覧ご参照	内容詳細
Day2	13:00-13:30	受付・交流タイム (希望者)	-	13:20までにログインした方については、他の受講者との交流が行えます。ログインした方から、事務局が交流方法についてご案内します。13:20以降にログインした方や交流を希望されない方は、ログイン後、研修開始までそのままお待ちください。
	13:30-13:35	オリエンテーション	-	本日の流れを事務局からご説明します。
	13:35-14:35	今あるリソース (人員・予算) で効果的な体制整備を行うヒントを見つけるための外国人患者受入れ体制整備の実例紹介	1 2 3 4 5 ⑥ 7 ⑧ 9 ⑩ ⑪ 12	外国人患者が毎日来るわけではない医療機関では、外国人患者受入れ体制整備にかけられる人員・予算が非常に限られていることがほとんどです。専任コーディネータを配置しない形で、外国人患者受入れの体制整備を行っている医療機関の実例から、限られたリソースをどう使えば効果的な体制整備が行えるのかのヒントを探ります。
	14:35-14:45	グループワークの進め方説明	-	次の講義におけるオンライングループワークの進め方・Zoomの操作方法説明
	14:45-15:00	休憩	-	-
	15:00-16:15	よくあるトラブル事例から学ぶ、院内体制整備と外国人患者受入れ対応の事例検討グループワーク (一般)	1 2 ③ ④ ⑤ ⑥ 7 ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ 12	外国人患者受入れには、陥りがち・起こりがちな典型的な失敗がいくつかあります。多くの医療機関ですでに起きている「外国人患者受入れ体制整備」および「外国人患者受入れの現場対応」の典型的な失敗事例を教材に、同じ失敗を起こさないために何をすれば良いのかをグループごとに考えます。グループワークの後には、ケースごとに講師から解説を受けよくある失敗を回避し、スムーズな体制整備・患者受入れ対応を行う力を養います ・検討事例のテーマ (予定) : 外来受診でのトラブル (医療安全・未収金)、多言語体制整備でのトラブル
	16:15-16:25	休憩	-	-
	16:25-16:55	外国人患者受入れ医療コーディネータ機能の全体像と人員配置の例示	1 2 3 4 5 6 7 ⑧ ⑨ 10 11 12	外国人患者受入れ医療コーディネータ機能を組織に持たせるために、医療機関ごとにどのような人員配置が考えられるかを具体的に解説し、自院の体制整備を具体的に考えるきっかけとします。
	16:55-17:15	総合質疑	-	-
	17:15-17:30	事務連絡	-	修了書・オプション受講・研修終了後のメーリングリスト運用について等を事務局から説明します。
17:30-18:00	交流タイム (希望者)	-	ログインしたままに、他の受講者との交流が行えます。希望者には事務局が交流方法についてご案内します。希望されない方はそのままログアウトしてください。	

■受講推奨プログラム（入院例・重症例を中心に扱います。必修ではありませんが、特にカテゴリ１の医療機関の方には、受講を推奨します。カテゴリ２の方も希望に応じて受講可能です。）

◎カテゴリ１：入院を要する救急患者に対応可能な医療機関

◎カテゴリ２：診療所・歯科診療所も含む外国人患者を受入可能な医療機関

	時間	講義タイトル	学べる内容（習得知識・スキル）※別タブー覧ご参照	内容詳細
Day3	13:00-13:30	受付・交流タイム（希望者）	-	13:20までにログインした方については、他の受講者との交流が行えます。ログインした方から、事務局が交流方法についてご案内します。 13:20以降にログインした方や交流を希望されない方は、ログイン後、研修開始までそのままお待ちください。
	13:30-13:40	オリエンテーション	-	本日の流れ・注意点
	13:40-14:25	「想定外」をつくらないための外国人患者受入れ困難ケースの実例紹介	1 2 3 4 5 ⑥ 7 ⑧ 9 ⑩ ⑪ 12	外国人患者受入れ数が増えると、自分だけでは想定し得ないような困難なケースが発生する可能性もあります。外国人患者受入れの中でも、特に受入れに苦慮するケースについて医療機関の実例を学び、困難ケースの対応の具体的方法を学びます。
	14:25-14:35	-	-	-
	14:35-15:20	バーチャル院内見学	1 2 3 4 5 ⑥ 7 ⑧ 9 ⑩ ⑪ ⑫	先進機関でどんな対策が取られ、実際にどんな対応がされているのかについて、撮影動画による院内の見学や実際に利用されている多言語資料や対応マニュアルの閲覧を通して学びます。
	15:20-15:35	休憩	-	-
	15:35-16:35	よくあるトラブル事例から学ぶ、院内体制整備と外国人患者受入れ対応の事例検討グループワーク（困難事例①）	① 2 ③ ④ ⑤ 6 7 ⑧ ⑨ ⑩ 11 12	カテゴリ１の医療機関等で実際に起きたことのある困難事例（重症の入院・大組織での体制整備）をもとにしたケース集を使って、それぞれへの対応方法をグループでディスカッションします。グループでの話し合いの後に、講師から事例に関する解説を行い、困難事例に対する対応力向上を目指します。 ・検討事例のテーマ（予定）：緊急入院にかかる高額未収金
	16:35-16:45	休憩	-	-
	16:45-17:45	よくあるトラブル事例から学ぶ、院内体制整備と外国人患者受入れ対応の事例検討グループワーク（困難事例②）	1 2 3 4 5 ⑥ 7 ⑧ 9 ⑩ ⑪ ⑫	カテゴリ１の医療機関等で実際に起きたことのある困難事例をもとにしたケース集を使って、それぞれへの対応方法をグループでディスカッションします。グループでの話し合いの後に、講師から事例に関する解説を行い、困難事例に対する対応力向上を目指します。 ・検討事例のテーマ（予定）：感染症での入院、国際緊急搬送
	17:45-18:00	総合質疑	-	研修全体を通じた質疑を受け付けます。質疑応答を通じて理解の難しい点や疑問点を解消します。
18:00-18:10	事務連絡	-	-	

事前学習e-ラーニングプログラム

#	プログラム	内容	学べる内容（習得知識・スキル）※別紙ご参照
1	外国人患者受入れ体制整備の3STEPSと外国人患者受入れ医療コーディネーターの定義	<ul style="list-style-type: none"> 外国人患者受入れ体制整備の3STEPS 外国人患者受入れ医療コーディネーターの果たす役割 外国人患者受入れ医療コーディネート業務を行う人に必要な前提知識（本研修の受講者として想定している職種・経験など） 	① 2 3 4 5 6 7 ⑧ 9 10 11 12
2	大きく動く国や自治体（外国人患者受入れ関連の最新動向）	<ul style="list-style-type: none"> 外国人の増加の現状（コロナ前後での変化） 近年の国や自治体の動向 国や自治体の動きの背景にある外国人患者受入れの課題（医療安全・未収金・感染症等） 国や自治体、関連団体等による医療機関が活用できる支援や制度 	① 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
3	医療機関にくる外国人の種類	<ul style="list-style-type: none"> 在住/訪日/医療目的渡航の3分類とそれぞれの特徴 	① 2 3 4 ⑤ 6 7 8 9 10 11 12
4	外国人患者の特徴や日本人患者との違い 1	<p>[医療制度関連]</p> <ul style="list-style-type: none"> 均一性（治療内容や料金についての選択肢や説明の少なさ） 公共性（サービスという意識との乖離：医師の指名や待ち時間、診察時間の短さ、救急医療） 医療者と患者の関係（基本的な信頼性の違い、説明義務に対する意識、看護スタイル） 医療費（保険なしで高額、事前料金提示なし、後払い、念の為検査） 薬の処方（処方箋の期間、処方量の違い、診察なしで買える薬の種類） 	① 2 3 4 ⑤ 6 7 8 9 10 11 12
5	外国人患者の特徴や日本人患者との違い 2	<p>[文化・習慣関係]</p> <ul style="list-style-type: none"> 医療機関内での振る舞いの違い（医療機関内ではいけないこと） 医療知識や状況の違い（ことの重要度の認識のズレ） 宗教・風習等（女医、食事等） <p>[状況の違い]</p> <ul style="list-style-type: none"> 時間のなさ（旅程や帰国時期、ビザ期限など） 	① 2 3 4 ⑤ 6 7 8 9 10 11 12
6	よくあるトラブル事例とその代表的な予防策 1	<p>[多言語関連]</p> <ul style="list-style-type: none"> 友人・知人・同僚通訳、語学堪能職員、機械翻訳に関するトラブルと医療通訳の重要性 	① 2 3 4 ⑤ ⑥ 7 8 9 10 11 12
7	よくあるトラブル事例とその代表的な予防策 2	<p>[医療費関連]</p> <ul style="list-style-type: none"> 会計忘れ、自費診療、時間外の来院など未収金になりやすい事例の紹介と、代表的な未収金防止対策の紹介 <p>[その他]</p> <ul style="list-style-type: none"> 言葉が通じないから説明なしに受診拒否等、リスクになりやすい対応の紹介と組織としての受入れルール制定の重要性 	① 2 3 4 ⑤ ⑥ 7 8 9 10 11 12
8	各国の患者さんの特徴と受入れの際の留意点 1（中国・韓国・ベトナム）	<ul style="list-style-type: none"> 中国・韓国・ベトナムなどアジア出身の患者さんの傾向 背景となる日本との制度・文化習慣の違い 	① 2 3 4 ⑤ ⑥ 7 8 9 10 11 12
9	各国の患者さんの特徴と受入れの際の留意点 2（中南米・欧米・南アジア）	<ul style="list-style-type: none"> 中南米・欧米・南アジアなど出身の患者さんの傾向 背景となる日本との制度・文化習慣の違い 	① 2 3 4 ⑤ ⑥ 7 8 9 10 11 12
10	外国人患者受入れ医療コーディネーターの役割	<ul style="list-style-type: none"> 外国人患者受入れ体制整備の3STEPS 外国人患者受入れ医療コーディネーターの果たす役割 	① 2 3 4 ⑤ 6 7 ⑧ 9 10 11 12
11	感染症流行期における外国人医療の課題と具体的対応策1	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関で行われる標準的な感染管理 外国人患者に対応した感染対策を講じる際のコーディネーターの役割 	1 ② ③ 4 5 6 ⑦ 8 9 10 11 ⑩
12	感染症流行期における外国人医療の課題と具体的対応策2	<ul style="list-style-type: none"> 外国人患者特有のリスクの代表例 感染管理担当者との連携の重要性 大規模イベント開催時の対応等 	1 ② ③ 4 5 6 ⑦ 8 9 10 11 ⑩
13	実践篇①受診前の注意事項の作成方法	<ul style="list-style-type: none"> 外国人患者の受診に至る3段階（情報検索・問合せ・受診） 外国人受診者の求める情報 3段階ごとの適切な対応方法 	1 2 ③ 4 5 ⑥ 7 ⑧ 9 10 11 12
14	実践篇②受付での調整方法	<ul style="list-style-type: none"> 外国人患者の受診パターン 患者受付アルゴリズムの例 	1 2 ③ 4 5 ⑥ 7 ⑧ 9 10 ⑩ 12
15	実践篇③医療通訳の手配・院内周知	<ul style="list-style-type: none"> 言語サポートの種類 言語サポート体制構築のポイント 「医療通訳」以外の言語サポート利用上の注意点 言語サポートの使い分け方法 	1 2 3 4 5 ⑥ 7 ⑧ 9 ⑩ 11 12
16	実践篇④外国人患者受入れ担当者・部署の役割	<ul style="list-style-type: none"> 国際担当部署の担当業務の事例 院内通訳者の対応優先順位 	1 2 3 4 5 ⑥ 7 ⑧ ⑨ 10 11 12
17	実践篇⑤受付担当業務	<ul style="list-style-type: none"> 診察申込書の工夫 受付での本人確認 受付での各種同意 	1 2 ③ 4 5 ⑥ 7 ⑧ 9 10 ⑩ 12
18	実践篇⑥院内書類の多言語化	<ul style="list-style-type: none"> 資料の多言語化の優先順位 資料の多言語化の具体的手法（公開資料活用・院内・外部委託） 	1 2 ③ 4 5 ⑥ 7 ⑧ 9 10 11 12

本研修を通じて学べる内容（習得知識・スキル）一覧

1	外国人患者受け入れに係る基礎知識
2	医療の基礎知識
3	医療事務の基礎知識
4	医療倫理と行動規範
5	外国人患者の文化的および社会的背景
6	外国人患者とのコミュニケーション
7	感染対策等に係る自己管理
8	外国人受け入れの院内体制整備
9	人材育成及び院内教育
10	外国人受け入れに係る院外機関との連携
11	未収金対策
12	新型コロナウイルス含む感染症への対応方法