

受講者の声



「研修受講したことで自院の課題を整理でき、手探り状態から脱するきっかけになりました」

2017年4月受講
岩井医療財団 医療情報部 広報課 北村果納子さん

Q. 研修受講の動機・きっかけはなんでしたか。

何から手をつけたらいいのかわからない「手探り状態」から脱出したかった

当院は、名前の通り整形外科と内科がメインの病院で、特に椎間板ヘルニアや脊柱管狭窄症などの脊椎疾患治療に特化した病院です。患者さんの身体に負担が少なく、早期に退院・社会復帰のできる内視鏡下手術を得意としており、東京都江戸川区という外国人居住者が多い地域ということもあり、日々近隣にお住まいの外国人が受診されています。また、当院の脊椎内視鏡下手術を受けることを目的に、海外から来日される患者さんもいらっしゃいます。

ですが、2017年当時はまだ外国人患者さんの受入れルールや体制が決まっていなかったため、本格的に体制整備を始めることになり、これまで外国人患者さんの通訳や問い合わせ対応などをしてきた私が、担当者のような形になりました。でも、いざ体制整備を開始してみると、いったい何から手をつけたらいいのかわからない、誰に相談したらいいのかわからない状態だったんです。そんな中で「外国人患者受入れ医療コーディネーター研修」を見つけ、JMIP（外国人患者受入れ医療機関認証制度）の受審も控えていたこともあり、なにか得られるものがあるかもしれないと思い、受講することを決めました。

Q. 貴院で外国人患者受入れ体制整備に取り組む理由はなんでしょか。

患者さんだけではなくスタッフの安全も守るために

先ほどお話したように、当院では日々外国人患者さんを受け入れていましたが、これまで外国人患者さんを受け入れるためのルールや体制を整備したり見直したりする機会もノウハウもなく、そもそも体制作りに関わる担当者も決まっていなかったんです。そのため、スタッフは外国人とのコミュニケーションに苦慮し、事故やトラブルのリスクにさらされてきました。外国人患者の来院や問い合わせが増える中、このままでは、患者さんだけでなくスタッフの安全にも影響してしまうと危機感を抱き、副院長を中心として外国人患者受入れ環境の整備をはじめることになりました。

Q. 実際に研修に参加してみていかがでしたか。

知識やノウハウはもちろん 同じ課題に取り組む仲間に出会えた

研修では、外国人患者の受け入れ実績を多く持つ医療機関の担当者の方から事例を交えた話が聞けて、これまで知らなかった知識・ノウハウを得ることができましたし、外国人患者受入れ体制の整備に積極的に取り組んでいらっしゃる医療機関の方とも交流ができました。研修での交流をきっかけに施設訪問をさせていただく機会もありました。やはり、実際に外国人が日常的に来院されている現場で、どのような取り組みをされているのを見たり聞いたりすることは大きな収穫になります。また、実際に取り組みを進める上で、助言や意見をいただけるつながりができたのも、研修に参加して良かったと思えることの一つですね。



Q. 研修に参加して、貴院の外国人患者体制整備に役立ったことはなんですか。

経験豊富な講師からのアドバイスをきっかけにやるべきことが明確に

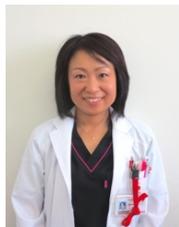
ある講師の方に「外国人患者受入れ対策は、学習ゴールを壮大にすると失敗しがち。病院としてできないことがあっても、患者にきちんと説明し、妥協点を探せるようにしておけば良い。」と教えていただき、これまで高くそびえ立っていた外国人患者受入れのために越えなければならないハードルが、一気に下がった気持ちになりました。研修を参加したことで、当院での課題を整理することができ、その後の体制整備でやるべきことが明確になったことが、当院の体制整備が前に進むきっかけになったと思います。

Q. 受講を検討されている方や、これから体制整備をされる方にメッセージをお願いします。

将来のリスクに備え来院する外国人患者数が少ないうちに体制整備を

当院のような中小規模の病院やクリニックでは、日常的に外国人患者が来院する大学病院や総合病院に比べて、外国人患者受入れ対策が後手に回りがちです。でも、訪日外国人が増えていて、2020年東京オリンピックも控えている中で、今後どの医療機関にも外国人患者の問題に直面して頭を抱えるタイミングが来るはずですよ。来院する外国人患者の数がまだ少ないうちに、様々なリスクに備えて準備を進めることが重要だと思います。外国人患者体制整備はどこの医療機関にとっても新しい取り組みですが、研修で必要な知識とノウハウ・仲間を得ることで、皆さんが一人で悩みこむことなく、自院の体制整備を進められることを願っています。

受講者の声



「体制整備をしないことで病院が抱えてしまうリスクと その対応事例を学び、体制整備の具体的な道筋が見えました」

2017年4月受講

成田赤十字病院 国際診療科 部長/国際救援部開設準備室 室長 浅香朋美先生

Q. 研修受講の動機・きっかけはなんでしたか。

国際担当部門の立ち上げとJMIP受審に向けた参考に

当院では成田国際空港近くにある病院ということもあり、以前より外国人患者さんの受入れを行なっていましたが、外国人患者対応の専門部署はなく、英語が話せる人がその都度現場に呼ばれその場その場で対応をしている状態でした。しかし、英語を話せるスタッフが自分の本来の業務を外れて対応する体制のままでは日常業務に支障も出るため問題があるという現場の声もあり、2017年4月に国際診療科・国際救援部開設準備室が立ち上がることになったんです。同時期にJMIP認証を受けることも決まったため、いろいろと情報収集をしている中で研修について知り、なにか体制整備に役立つのではないかと思い、受講することを決めました。

Q. 実際に研修に参加してみていかがでしたか。

病院全体としてどういったリスクを抱えるのが明確になり危機感が芽生えた

きちんと体制整備をしないと病院としてどういうリスクを抱えてしまうのか、ということに気づけたのがとても大きかったですね。私自身も外国人患者さんに対応していたので、研修を受ける以前から現場で言葉が通じなくて困るとか、そういった問題には自分自身で直面して認識していたのですが、病院全体としてどういう問題につながるかという視点はまったくありませんでした。例えば、未収金や医療安全など今まで考えが及ばなかった点に気づききっかけになりました。

また、様々な講師の皆さんから外国人患者対応について事例をあげて解説をいただいたので、内容も非常に分かりやすく楽しく受講することができました。参加者や講師との繋がりがつくれたことも良かったです。研修を通じてご挨拶した講師の方に医療機関の見学に訪問させていただいたりすることもでき、大変参考になりました。

Q. 研修に参加して、貴院の外国人患者体制整備に役立ったことはなんですか。

病院の抱えるリスクとその対応策をセットにして上層部に説明・提案し、電話医療通訳のスピード導入に成功

研修を受講したことで、ここまではまずいという危機感が生まれたと同時に、どのように体制整備をしていくと良いかの具体的な道筋が見え、院内の整備をスピードアップさせることに役立ったと思います。例えば、医療通訳を入れずに外国人患者さんに対応することで訴訟に発展したり、訴訟で立場が弱くなったりするリスクがあることを学び、それをそのまま上層部に伝えて電話医療通訳導入の必要性を訴えたところ、迅速な導入が実現できました。

また、最初に院内アンケートをとると現在の課題がわかるという講師のアドバイスを受けて、部署を立ち上げるにあたって院内アンケートをとったところ、院内の多くの人が「今更外国人を呼び込んでどうする」というような、ネガティブな意見を持っていることがわかりました。最初は私たちとの温度差が大きいという結果にショックを受けましたが、実態を把握できたことでそれに対する対応策も早めにとることができたのが良かったです。アンケート実施後には、研修で教えていただいた院内に反発があった場合の対応策を意識してとるようにすることで、少しずつ理解を得られてきていると感じています。そのほか、本人確認や未収金防止対策などで具体的な解決方法を教えていただいたことで、ルールを変更し、改善につなげることができています。

Q. 外国人患者受入れ体制整備に取り組むやりがいはいどのようなものでしょうか。

外国人患者さんにとっての「日本」を担う

当院では日本に滞在する予定が全くなかった人が搬送され、院内だけを見て帰る人も少なくないため、その患者さんにとっては「日本=成田赤十字病院」になることもあります。ですから、当院が日本の医療や文化を代表しているんだという意識をもって対応にあたっています。患者さんが退院される際に「元気になって今度は絶対に観光で日本に来たい。」と言ってくれることもあり、それは本当に嬉しい経験です。



また、先ほどはアンケートで院内から厳しい意見が多かったとお話ししましたが、その反面、現場ではスタッフは外国人患者さんに対してとても親切なのでびっくりすることもあるんです。やはり赤十字精神を叩きこまれているせいなのかもしれません。ですから、院内スタッフが言葉が通じない患者さんに対して安心して赤十字の使命（「わたしたちは、苦しんでいる人を救いたいという思いを集結し、いかなる状況下でも、人間のいのちと健康、尊厳を守ります。」）を果たせるよう私たちがサポートしていきたいという思いもありますね。

Q. 研修への受講を検討されている方や、これから体制整備をされる方にメッセージをお願いします。

日本中で外国人の受診が日常になる時代に向け、ともに課題解決を

国内の外国人は増え続けていますので、今後、特定の病院に限らず、日本中のどこの病院でも外国人の受診が日常になる時代が来ると感じています。研修では同じ課題に取り組む多くの仲間とも出会えますので、仲間たちといろいろな経験を積み、それを共有しあい、外国人患者対応における課題を一緒に解決していくことで、日本の医療の将来につなげていければと思います。

2019年度 研修プログラム（実績）

本年度の研修プログラムは以下のように予定しております、

- ①外国人患者受入れに関する幅広い知識
- ②外国人患者受入れ現場における実践的スキル
- ③組織の課題の発見・分析スキル
- ④組織の課題を解決するための実行力を効率的に身につけるために必要な内容を凝縮して構成しています。

	講義タイトル	内容	講師(予定)
必須参加	「外国人患者」とは～基本の3分類～	外国人患者の分類(在住・訪日・医療目的渡航)とそれぞれの特徴や受診状況、関連政策などの最新動向を学びます。	一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ 外国人患者受入れ体制整備支援事業部
	外国人患者受入れ医療コーディネーターの役割と必要な能力	「外国人患者受入れ医療コーディネーター」とはなにか、やるべきことややらない良いことは何かを学びます。	一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ 外国人患者受入れ体制整備支援事業部
	外国人患者受入れ体制整備の基本形	ワークシートを使って、自院の現状分析と課題抽出を行います。	一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ 外国人患者受入れ体制整備支援事業部
	リスク管理の基礎知識～医療安全・未収金・感染管理～	外国人患者受入れにあたって最低限備えておくべき医療安全と未収金・感染管理に関するリスクとそれぞれへの代表的な対策方法を学びます。	国立国際医療研究センター 国際診療部
	医療通訳の活用と院内の多言語化	外国人患者とのコミュニケーションにあたって必要不可欠な医療通訳と多言語ツールの実践的な活用法・院内の表示や資料の多言語化の方法について学びます。	日程ごとに異なる講師を、外国人患者受入れ経験豊富な医療機関よりお迎えします
	外国人患者コミュニケーションのコツ～宗教・異文化への対応、クレーム対応～	文化や習慣の違う外国人患者からはさまざまな要望やクレームが出てくるのが珍しくありません。医療機関としてできること・できないことを明確に伝え、納得して医療を受けてもらうためにコミュニケーション上で気をつけるポイントを学びます。	日程ごとに異なる講師を、外国人患者受入れ経験豊富な医療機関よりお迎えします
	地域連携・外部連携のポイント	外国人患者受入れにあたっては、日本人患者と同様の病診・地域連携や、外国人特有の連携先として大使館・入国管理局・海外保険会社などとの連携が必要です。	日程ごとに異なる講師を、外国人患者受入れ経験豊富な医療機関よりお迎えします
	事例から学ぶ医療安全対策の具体的手法	訴訟対策、感染症対策、緊急搬送などの事例を題材に、課題解決の方法をグループワークを交えながら議論します。	国立国際医療研究センター 国際診療部 一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ 外国人患者受入れ体制整備支援事業部
	事例から学ぶ高額未収金の防止方法	高額未収金の発生(防止)事例を題材に、未収金の防止方法をグループワークを交えながら議論します。	国立国際医療研究センター 国際診療部 一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ 外国人患者受入れ体制整備支援事業部
	事例から学ぶ組織の課題解決のための院内連携方法	外国人患者受入れの体制整備においては、課題を解決するために組織横断的なルールづくりなどが必要になってきます。組織課題解決の実例を題材に、グループワークを交えながら議論します。	国立国際医療研究センター 国際診療部 一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ 外国人患者受入れ体制整備支援事業部
任意参加	交流会	講師・参加者の交流会です。 1日目の研修終了後に都内で開催します。	-
	院内ラウンド	JMIP取得医療機関で実施予定です。	各会場の周辺にあるJMIP取得医療機関にて実施します。