

# 全5回 | 体制整備担当者向けパッケージセミナー

? 他の病院はどうやってるの?

## そのまま自院の参考にできる、 体制整備事例を一挙紹介



第1回 2月16日



スモールステップでも整備する理由と最初に行える整備項目

第2回 3月1日



どこまでやる? リスクを下げるための多言語体制整備

第3回 3月15日



トラブルリスクや負担を減らす院内文書翻訳のススメ

第4回 3月29日



小さな困ったは多種多様  
シーン別対応事例の一問一答

第5回 4月12日



安全な運用は院内周知から  
院内職員への浸透の方法とコツ

※より良い内容にするため、  
当日までにプログラム内容が  
変更される場合がございます



# 本日の流れ

**01** 体制整備の重要性とは

**02** 受入体制整備のポイント

**03** 院内の現状把握のポイント

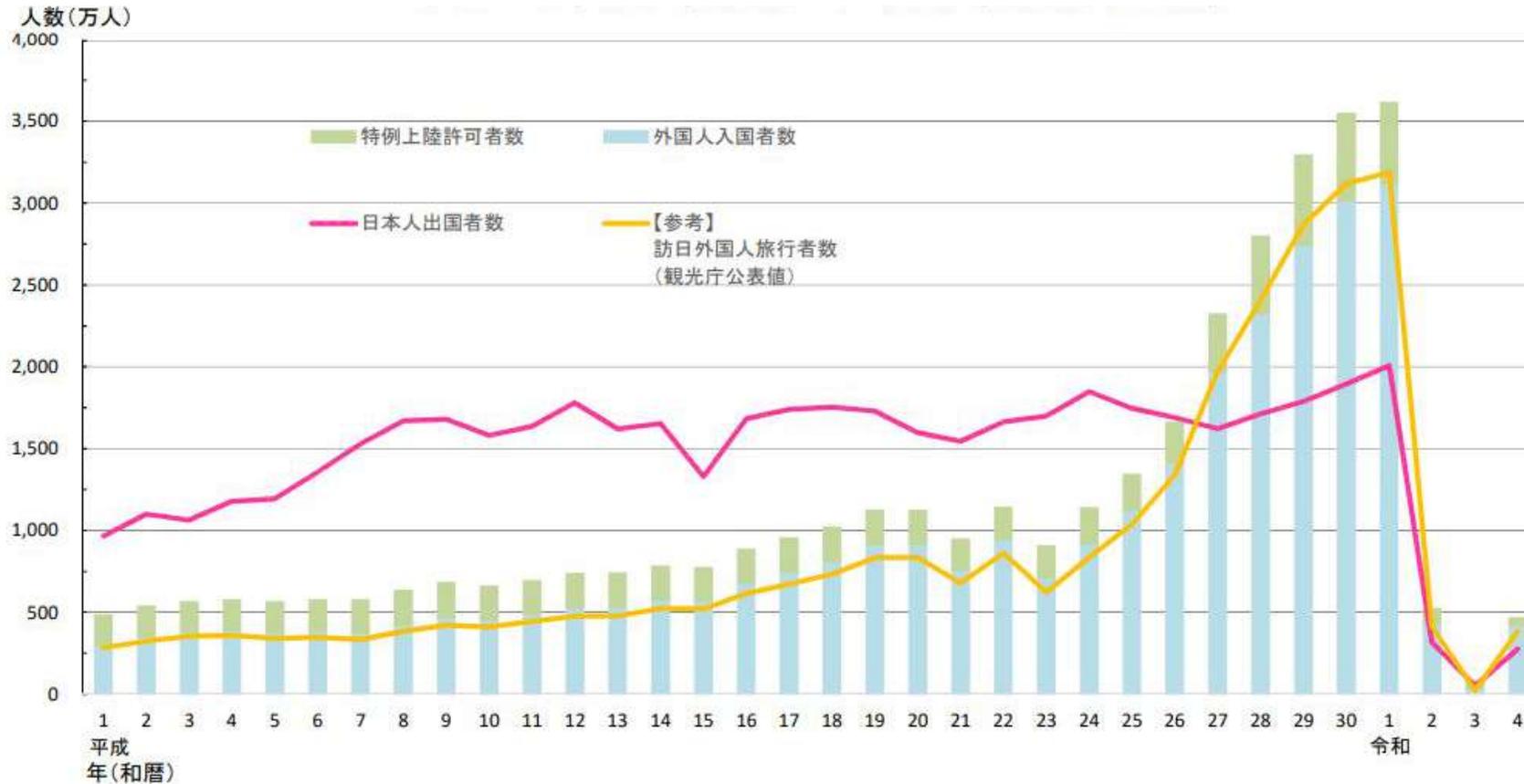
**04** プロジェクトチームの始め方

01

# 体制整備の重要性とは

# 体制整備のメリット

グラフ:外国人入国者数・日本人出国者数等の推移

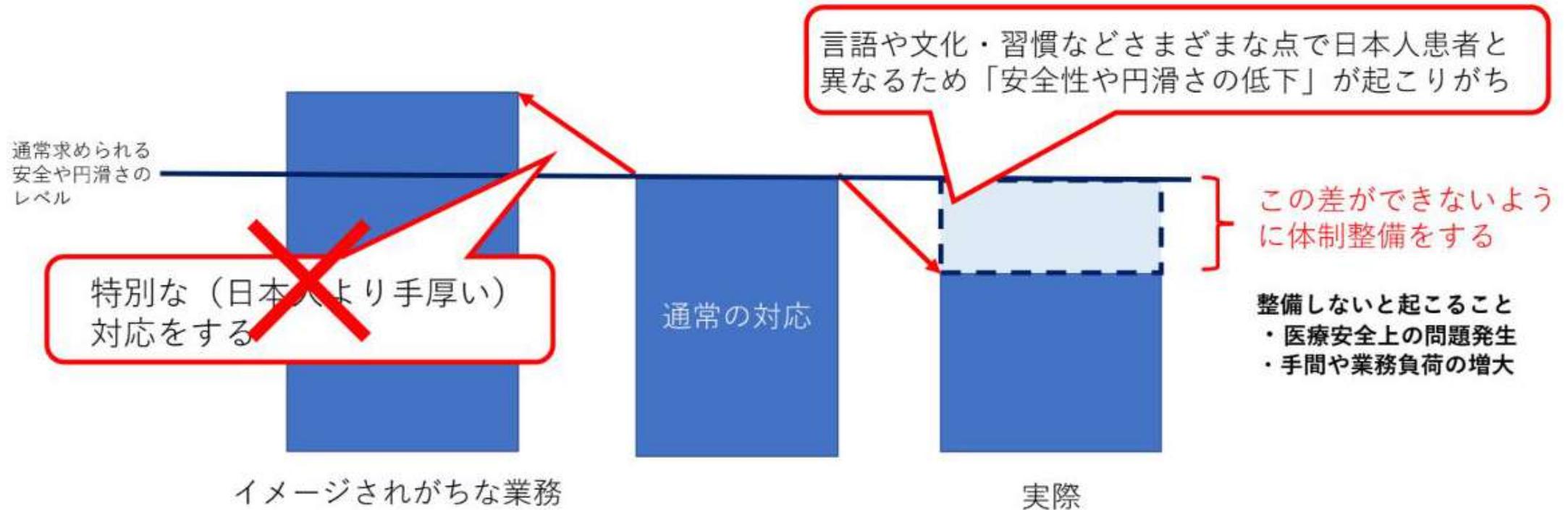


【令和4年速報値】公表資料(PDF: 246KB) 令和5年1月27日 出入国在留管理庁

外国人増加・多様化により、外国人患者対応するのが当たり前の時代に

# 体制整備の目的

外国人患者を日本人患者と同じレベルで、  
安全かつ円滑に受け入れるための体制を整えることが目的



「ふだんより手厚い対応をプラスする」のではなく、  
「マイナスになりがちなものをゼロ（通常と同じ）に保つ」意味合いが強い

# 本パッケージセミナーのゴール

- ✓ 体制整備の順番や、そのための現状把握の方法が分かる
- ✓ コミュニケーションを安全に円滑に行うヒントを知る
- ✓ スムーズな患者情報の取得や同意のために、必要な整備と項目が分かる
- ✓ 外国人患者受入れに関わる小さな困りごとと、その対応のヒントを知る
- ✓ 院内周知の方法や、安全な院内運用のコツを知る



# \* \* \* 投票タイム \* \* \*

Question

今回のセミナーを聞く中で院内に一番持ち帰りたい情報はどれですか？  
今回のセミナーに興味を持ったプログラムはどれですか？

選択肢はこちらの5つ



Answer

1. 体制整備の順番や、そのための現状把握の方法が分かる
2. コミュニケーションを安全に円滑に行うヒントを知る
3. スムーズな患者情報の取得や同意のために、必要な整備と項目が分かる
4. 外国人患者受入れに関わる小さな困りごとと、その対応のヒントを知る
5. 院内周知の方法や、安全な院内運用のコツを知る

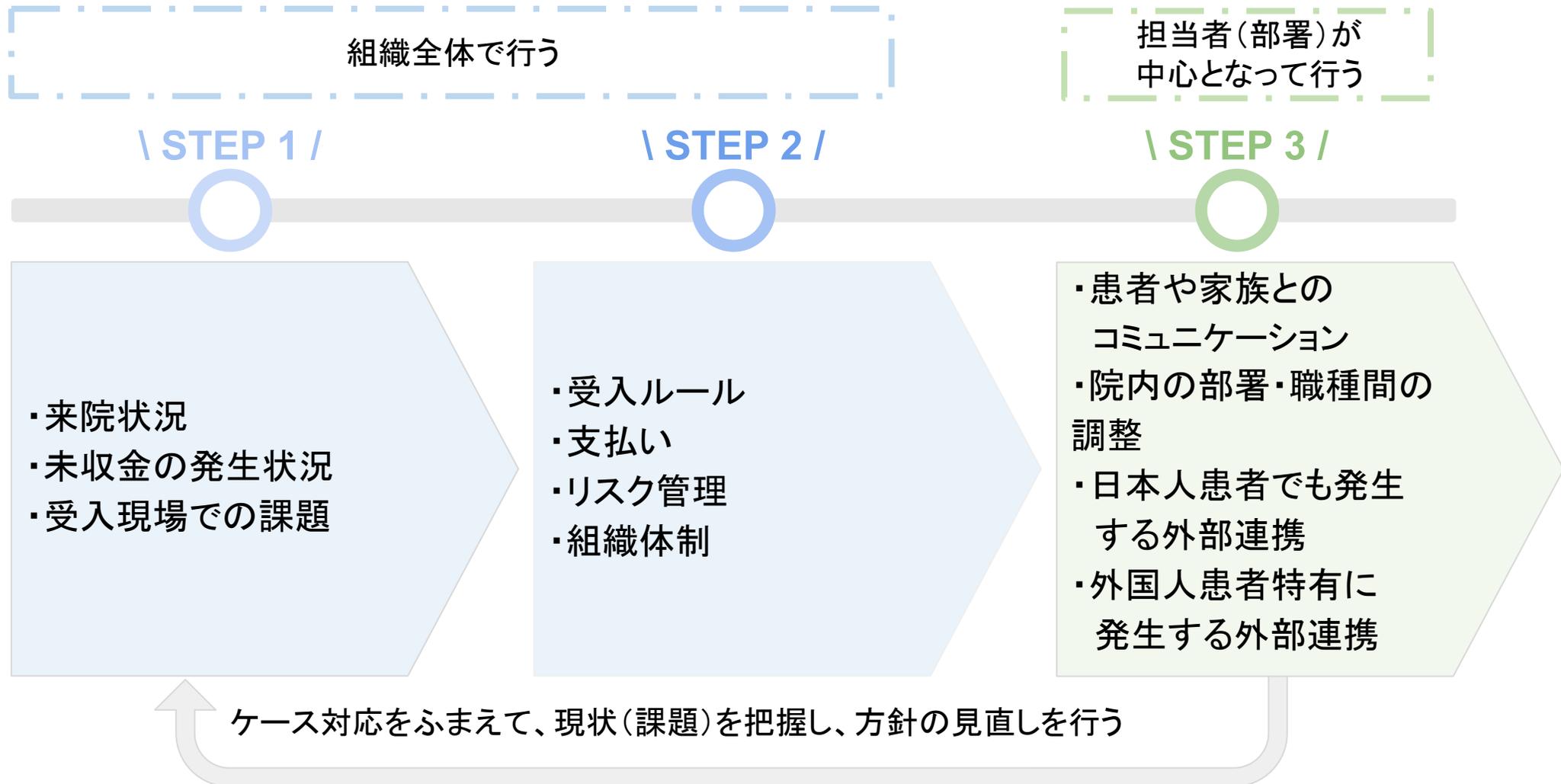


投票機能でご回答ください

02

# 受入れ体制整備のポイント

# 体制整備の進め方



# 体制整備方針の主な項目①



まず、自院の状況を把握！

- ❑ 「外国人患者の受入れに関する体制整備方針」の決定
- ❑ 外国人患者の受入れ医療コーディネーター / 担当者・部署の設置
- ❑ **医療費の設定**: 体制整備と安定的な体制の維持のための経営的な視点による設定
- ❑ **医療費概算の事前提示**: 医療費トラブルに対するリスクヘッジ
- ❑ **キャッシュレス対応**: 医療費トラブルに対するリスクヘッジ
- ❑ 「やさしい日本語」での対応: より伝わる表現によるコミュニケーションの向上
- ❑ **通訳体制の整備**: 通訳手法の種類と特徴、自院の状況を加味した体制の整備



# 体制整備方針の主な項目②

- ❑ **院内文書の多言語化**:スムーズな説明の理解と同意
- ❑ **マニュアルの整備**:各種院内マニュアルの作成
- ❑ **院内環境の整備**:院内案内図、案内表示などの整備
- ❑ **宗教・習慣上の対応**:要望の確認と対応可否についての説明と対応
- ❑ **感染症対策**:感染性の高い感染症、輸入感染症、新興感染症等の可能性を念頭に置いた対策
- ❑ **外部医療機関との連携**:他の医療機関や行政機関、通訳団体、観光事業者等、幅広い外部機関との連携や協力
- ❑ **院内研修**:職員や周辺や地域関係者間での共通の理解と意識の醸成
- ❑ **情報提供**:外国人患者や関係者向けの自院の情報提供・発信による来院時の負担の軽減
- ❑ **医療紛争**:防止するための事前防止措置と紛争発生時の対応の検討



# 日本の医療制度の特徴

---

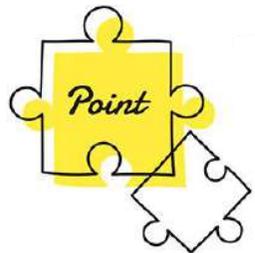
①公的医療保険

②フリーアクセス

③薬剤の入手経路と方法

④診療費の支払い方法

⑤日本における医療に関わる法令(入院に関する法的措置など)



外国人患者が日本の医療機関を受診した際に、受診方法、診療費、薬剤等について、診療トラブルが起こるリスクがある。  
診療トラブルを避けるためには日本の医療保険制度について事前に説明することが推奨される。

# 外国人患者の種類と特徴

## 1. 住んでいる(在住患者)

日本に中長期(3ヶ月以上)に住んでいる

保険診療

日本語△～○?

比較的日本人に近いが  
言語能力・経済力など  
多様さあり

## 2. 短期的に訪れている(訪日患者)

旅行やビジネスなどで短期的に日本を訪れている

自由診療

日本語×

救急が多い

日本人と大きく異なる

## 3. 医療を受けたくて来日している(渡航受診者)

医療(治療や検診)を受けることを目的として来日

自由診療

日本語×

高額が多い



03

# 院内の現状把握のポイント

# 院内の現状把握

Check 1

## 来院状況

- ・ 患者来院数
- ・ 患者属性: 訪日・在住
- ・ 患者属性: 医療目的の分類

Check 2

## 未収金の発生状況

- ・ 未収金の金額
- ・ 未収金の発生の多い時間帯や診療科

Check 3

## 受入現場での課題

- ・ 課題を抱えている部署・スタッフ
- ・ 課題内容
- ・ 他部署への改善・支援要望



- ・ 典型的な受診パターンの抽出
- ・ 頻度の高いトラブルや課題の抽出

# 情報収集の方法

## 典型的な受診パターンの抽出

- 例) ・在留・参加の妊婦健診及び参加病棟  
・訪日・時間外の救急外来・軽症中心



- ・定量的に把握できればベスト。できない場合も多い。
  - ・最初はヒアリングベースの定性的な情報収集から始める。
  - ・その後、定量的な情報収集ができるように仕組みを設計する。
  - ・情報収集のためには、各項目の定義を決める必要がある。
- 例: 外国人 = 国籍別? ・在留資格別? ・使用言語別?  
言語 = 母国語? ・使用言語? など

## 頻度の高いトラブルや課題の抽出

- 例) ・時間外の救急外来での未収金が多い  
・助産師の妊婦指導に時間がかかる  
・時間外で通訳ツールが使えず、医師が全て対応せざるを得ない  
・英語が話せるスタッフが頻回に呼び出される



- ・アンケートや、受入れ対応が多い部署へのヒアリングが有効。
- ・ヒアリングは医療安全の担当と一緒にやると効果的。

# 院内の現状把握の事例

外国人患者受入れ支援サービス  
**10 mediPhone**  
050-3171-8522  
平日 9:00-18:00  
お問い合わせ (24時間受付)  
サービス資料ダウンロード (24時間受付)

導入事例 セミナー お役立ち資料 ブログ よくある質問 運営会社

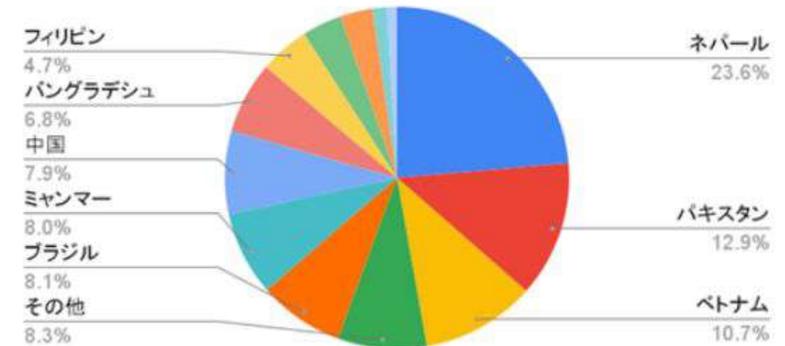
## mediPhone導入事例インタビュー

### 医療法人徳洲会 羽生総合病院様

事務部 事務部長 大川啓二様  
国際医療支援室 藤間弘晃様



国別外国人患者数統計(令和4年12月1日～令和5年11月30日)



年間・国籍別：外国人患者さんの来院数

来院患者の**国籍・受診診療科**を計測。

→ **東南アジア**の患者多い、**産婦人科**を受診する方が多い。

→ 2021年、**国際医療支援室**を立ち上げ。

JMIP認証取得に向け、外国人患者受入れ体制整備の支援をメディフォンに依頼。

# 受入れ体制の現状および課題の抽出

職員全員にアンケート調査やヒアリングの実施  
外国人患者対応に関する負担や不安、トラブル事例など確認  
現状確認と課題の抽出を行う

## 課題の整理・選別

1. 課題を洗い出し
2. 重要度と緊急度による課題の分類
3. 優先順位をつけるのが難しいことがある場合には、できそうなことを先に行う
4. 長期で検討が必要な事は、情報収集や他院事例を集めるところから始める

ポイント

### 優先順位

重要度:高  
緊急性:高

重要度:低  
緊急性:高

重要度:高  
緊急性:低

重要度:低  
緊急性:低

04

# プロジェクトチームの 始め方

# プロジェクトチームの始め方

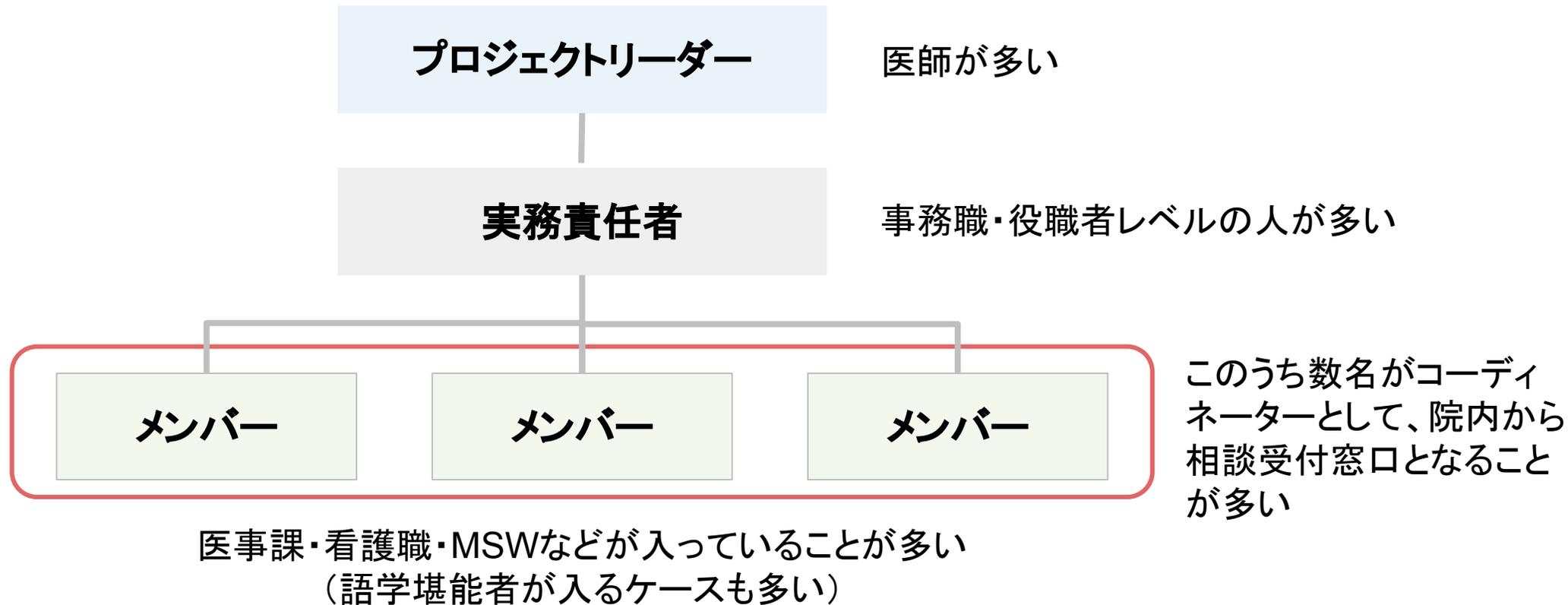


## 委員会の始め方

- ・月1で外国人医療委員会を行ない検討。重要事項はトップを通じて役職者会議などで協議してもらう。
- ・決まったことは各職種メンバーを通じて、周知する(医師は医局、看護師は看護部長・師長からトップダウンなど)など。



# よくある組織体制 兼務・通訳者なしのプロジェクトチームの場合



# 他院事例：組織体制（大学病院の場合）

## 県内唯一の大学病院

病床数約750床、年間外来患者数約53万、手術件数は8,000件



## 国際医療支援部8名

部長1名（病院長補佐教：兼務）  
副部長3名（診療科医師2名：兼務）  
看護師1名（専従）  
国際コーディネーター1名（専従）  
事務職3名（兼務）



# 受入方針の策定を行う

## 受入ルール

受入可否の判断方法  
受入不可患者の対応方法

- ・ 受入可否の判断方法
- ・ 受入不可の患者の対応方法(紹介先)
- ・ 患者属性別の対応フロー(誰が何を担当するか)

## 支払い

- ・ 非在住者の診療価格設定
- ・ 支払い手法

## リスク管理

- ・ 医療安全・感染症
- ・ 未収金
- ・ 法的課題

## 組織体制

- ・ 全院的な調整を行う場(委員会・プロジェクトチーム等)
- ・ 担当者・コーディネーター(問題発生時の情報収集先)



# 担当者・部署が中心となって行うこと

外国人医療コーディネート機能

個別ケースへの対応

## ①患者や家族との コミュニケーションの支援

例: 院内外の通訳者のアレンジ、もしくは自身による通訳実施など

## ②院内の部署・職種間の調整

例: 医療費支払いに関する医事課との調整、海外の長期間への搬送に関する担当医師との調整など

## ③日本人患者でも発生する外部連携

例: 地域の医療機関への紹介、店員調整、保健所や役所との調整など

## ④外国人患者特有に発生する外部との連携・調整

例: 海外旅行保険会社とのやり取りや事務手続き

## ⑤体制整備のための院内外での情報収集

例: 外部セミナーや勉強会への参加、院内スタッフへのアンケート調査の実施、個別ケースで発生した課題の記録など



情報の院内共有。  
現状把握や、組織の方針の決定。



# 外国人患者受け入れコーディネーター

医療機関における外国人患者のサポートや、他の医療機関への紹介などを行い、円滑な医療提供体制を支える役割を担う調整役。

厚生労働省 令和5年度 厚生労働省委託事業

## 外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修

「外国人患者受入れ医療コーディネーター」とは、医療機関における外国人患者のサポートや、他の医療機関への紹介等を行い、円滑な医療提供体制を支える役割を担う調整役です。

**受講料 無料**

医療機関に勤務中、または今年度中に勤務することが決まっている方  
**終了要件 事前のe-ラーニング5時間受講 + 下記研修の必須項目受講**

日程	日付	対象	終了認定要件	研修方式(単位)	形式	内容(予定)
0日目	2024年1月中旬(3週間)	全員	必須	WEB	講義	【e-ラーニング】 ・下記研修は、e-ラーニング受講を前提として実施
	2月6日(水) 13:30~17:25(7時間)	全員	必須	WEB	講義	・外国人患者受入れ医療コーディネーターの企業使命とコーディネーター業務の役割・業務の担い手としての外国人患者受入れ体制整備の意義 ・外国人患者とのコミュニケーションアップのための「やさしい日本語」の活用
1日目	2月7日(木) 13:30~14:30(7時間)	全員	必須	WEB	講義	・企業ミッション(人・財・平)で提供する外国人患者のサポートを見につけるための外国人患者受入れ体制整備 ・よくあるトラブル事例から学ぶ(医療安全、感染対策、法的対応等)
	2月13日(水) 13:00~14:30(7時間)	外国人患者受入れ医療コーディネーター	C200合格	WEB	グループワーク	外国人患者受け入れ外国人向けに「やさしい日本語」を活用するための「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用
2日目	2月13日(水) 15:00~16:30(7時間)	外国人患者受入れ医療コーディネーター	研修終了後30分以内	WEB	グループワーク	外国人患者受け入れ外国人向けに「やさしい日本語」を活用するための「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用
	2月20日(水) 13:00~14:30(7時間)	外国人患者受入れ医療コーディネーター	研修終了後30分以内	WEB	グループワーク	外国人患者受け入れ外国人向けに「やさしい日本語」を活用するための「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用
3日目	2月21日(木) 13:00~14:30(7時間)	外国人患者受入れ医療コーディネーター	研修終了後30分以内	WEB	グループワーク	外国人患者受け入れ外国人向けに「やさしい日本語」を活用するための「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用
	2月27日(木) 13:00~14:30(7時間)	外国人患者受入れ医療コーディネーター	研修終了後30分以内	WEB	グループワーク	外国人患者受け入れ外国人向けに「やさしい日本語」を活用するための「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用 ・「やさしい日本語」の活用

300名

申込 2023年 2024年  
 2月15日(金) ~ 1月31日(水) 17:00まで

外国人患者受入れに係る基礎知識

- 外国人患者受入れに係る基礎知識
- 医療の基礎知識
- 医療事務の基礎知識
- 医療倫理と行動規範
- 外国人患者の文化的および社会的背景
- 外国人患者とのコミュニケーション
- 感染対策等に係る自己管理
- 外国人患者受入れのための院内体制整備
- 人材育成および院内教育
- 外国人患者受入れに係る院外機関との連携
- 未収金対策
- 新型コロナウイルス感染症を含む感染症への対応方法等

申込締め切り 2023年12月15日(金)  
 下記ホームページから申し込み、申込フォームよりお申し込みください。  
 研修開始の2週間前、申込方法はこちら  
<https://solasto-learning.com/ext/seed2024.html>  
 お申し込みいただいた方には、令和5年1月中旬以降、各e-ラーニング研修用のIDとパスワードを配信いたします。  
 オンライン研修受講にあたってのログイン情報は研修日の1週間前を目途に申込フォームに記載いただいたメールアドレスに送信いたします。

1月15日(水) 研修参加

Webから 受講申込 | e-ラーニング 5時間 | 1~4日目 研修参加 | 終了

下記を全て満たした状態に達して、研修終了後に研修の完了証明として、修了証を発行します。

- 必要なe-ラーニングの受講を完了
- 研修カリキュラムの必須項目をすべて受講
- 理解度確認テストで合格

注意事項

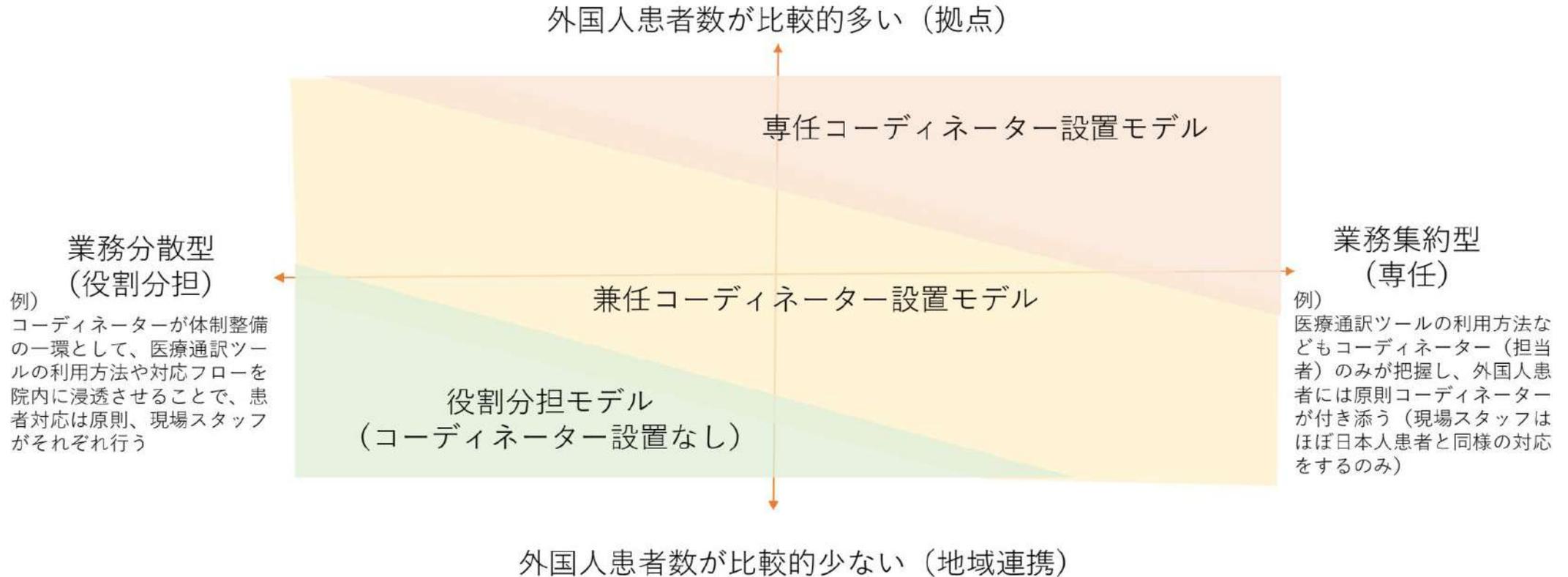
- 当研修へのお申し込みは、お医者様一人ごとにお申し込みください。(行政申し込みをされる場合も受講希望者一人ごとにお申し込みください。)
- 申込時、メールアドレスは必須となります。●参加者一人ごとに対応のメールアドレスが必要。

厚生労働省委託事業 運営事務局 株式会社シード・プランニング  
 Email: inc@seedplanning.co.jp  
 TEL: 03-7416-1230(03-7416-1261) 平日10時~12時、13時~17時  
 研修申込、受講方法に関するお問い合わせ先  
 株式会社ソラスト 教育事業部  
 Email: seed2023@solasto.co.jp

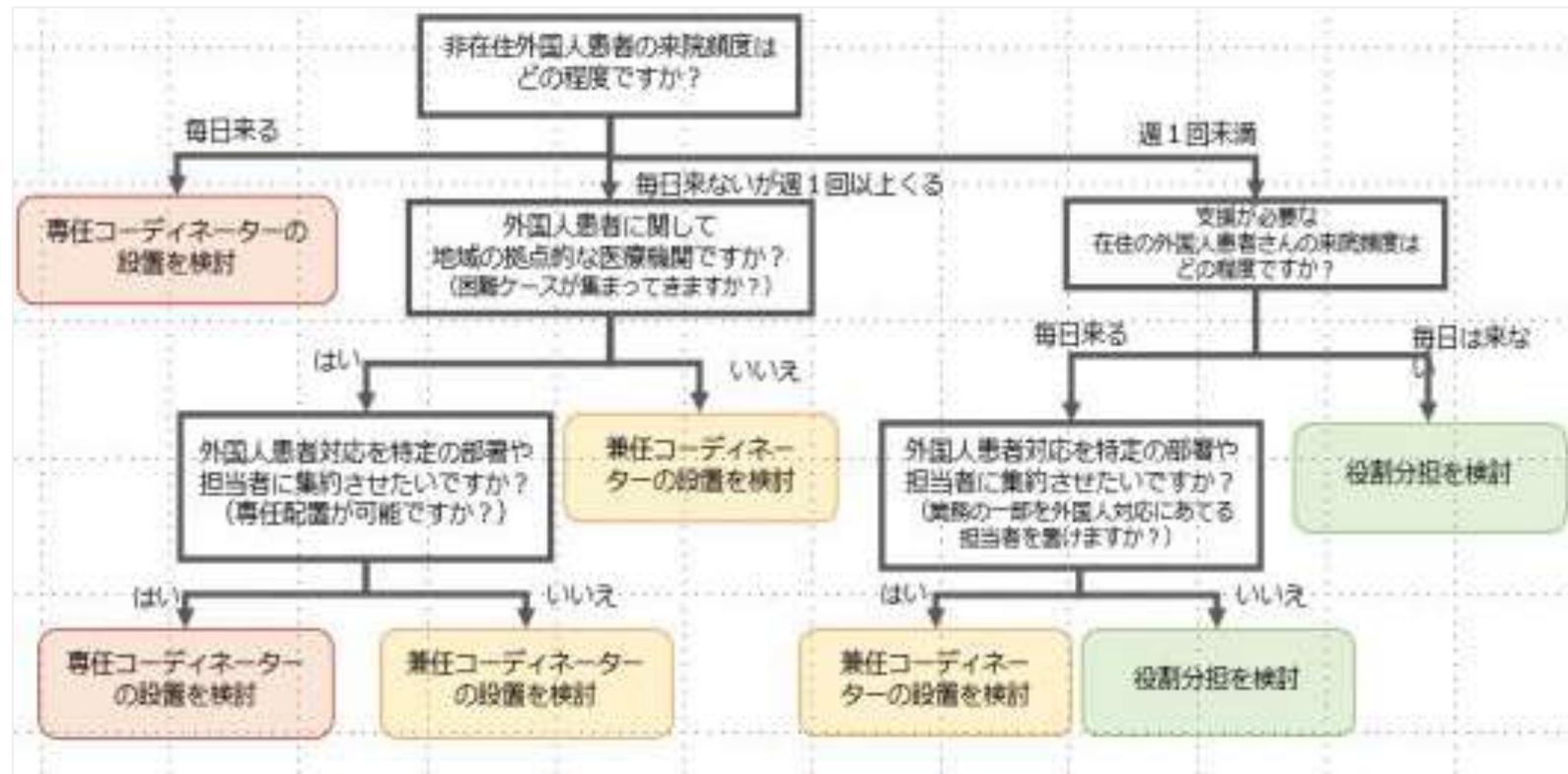
- ・コーディネーターが配置されているのは、全国の病院のうち2.6%
- ・拠点的な医療機関での配置は14.6%
- ・コーディネーターが配置されている病院でも61.9%は兼任のみで運用

外国人患者受け入れコーディネーターは、外国人患者の数が増えてきたら検討を

# 医療コーディネーター機能を持つための人員配置モデル



# 人員配置モデル判定のためのチャート



まとめ

# スモールステップでも整備する理由と最初に行える整備項目



訪日外国人、在留外国人ともに増えていくことが見込まれる今、外国人患者を日本人患者と同じレベルで、安全かつ円滑に受け入れるために体制を整えることが目的。



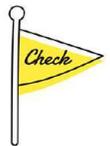
院内体制整備は、3STEPで進めるとよい。最初の2STEPは、組織全体で行う。3STEPめは担当者(部署)が中心となって行う。



院内体制整備の方針決定のためには、まず現状の把握から。来院状況、未収金の発生状況、受入現場での課題を中心に、情報収集する。



担当部署の要否などは、人員配置モデル判定チャートを参考に。メンバーは、モデルケースを参考に。担当部署は、おもに、個別ケースの対応を行う。



外国人患者受入れ対応のためには、まずは自院の状況を把握することから始めよう

# \* \* \* 投票タイム \* \* \*

Question

今日のプログラムの中で、取り入れたいと思った事はどれですか？または、今日のプログラムの中で、すぐに始められそうだったと思った事はどれですか？

どちらも、選択肢はこちらの5つ



Answer

1. 体制整備のために、まず、現状把握をしたい
2. 最低限の受入ルールの策定から始めたい
3. 課題にあたりがあるので、各部署にヒアリングをして確認したい
4. まずは小さなプロジェクトチームを立ち上げたい
5. 外国人受入れコーディネーターの設置を検討したい



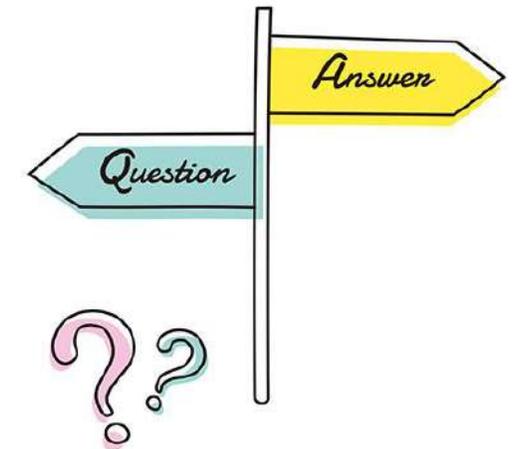
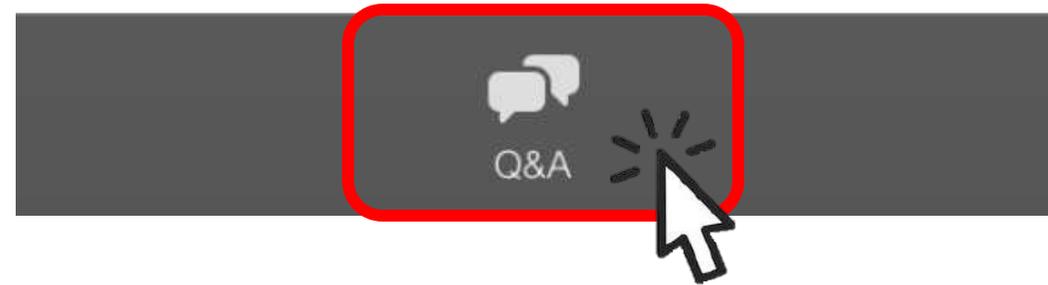
投票機能でご回答ください

05

**Q&A**

# 質疑応答

画面下部のQ & Aに質問を記載ください





Zoom画面を閉じた後に表示されるURLから、  
アンケート回答にご協力ください。  
(1-2分程度)

アンケート回答いただいた方にセミナー資料を送付いたします。

メディフォンは  
サービス提供を通じて、

医療の**安全**と  
医療者・外国人患者さん  
の**安心**を支えます。