

全5回 | 体制整備担当者向けパッケージセミナー

？ 他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 安全な運用のための院内周知
- 02 院内周知のコツ
- 03 研修実施のねらいと効果・コツ
- 04 5回シリーズの総まとめ

01

安全な運用のための院内周知

安全な運用・院内周知のためにマニュアル整備

医療機関の規模や機能、外国人患者の受入れ状況等によってマニュアルの整備の対応は変わる。

月に数人の外国人患者の 受入れの診療所など

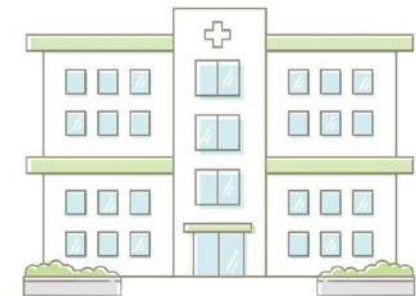
- ・ 受付対応や医療費関係
- ・ 外部通訳利用方法関係
- ・ 外部関係者との連携・連絡先
- ・ 診断書作成関係 等

最低限のポイントを
まとめたマニュアル1つ



職員が数十～数百人以上いる総合病院

- ・ 受付用マニュアル
- ・ 事務職員用マニュアル
- ・ 医師用マニュアル
- ・ 検査部門マニュアル
- ・ 看護部門マニュアル
- ・ 薬剤部門マニュアル
- ・ 通訳サービス提供マニュアル
- ・ 災害₂対応マニュアル
- ・ 翻訳マニュアル
- ・ 外国人患者担当者業務マニュアルなどの作成



部署や目的別でマニュアルを分けておくと、見たいときにすぐに確認しやすい

運用フローはシンプルに

フローチャートがおすすめ

- ❑ **問い合わせの対応フロー**：対応可否の判断、予約か、急な体調不良による受診希望か？などの判断
- ❑ **受付における初診患者対応フロー**：受診希望か否か、初診か再診かなどの判断
- ❑ **外来受付全体フロー**：診療申込書、概算提示、支払い方法確認、対応不可の際の代替案の提示など全体のフロー
- ❑ **救急での受付の対応フロー**：診療申込書記入、預かり金の説明と支払い、通訳利用の要否などの確認フロー
- ❑ **海外旅行保険の利用フロー**：加入確認、立替払いの要否、日本の代理店の有無、診断書の要否などの確認フロー
- ❑ **入院時の食事対応の連携フロー**：食事に対する要望の有無の確認、栄養価への連絡、対応可否の各対応



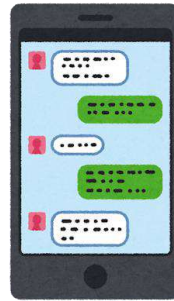
フローチャートは、セットにしてナンバリングしておく、使用順で使えて良い

運用のツールはシンプルに

すでに使用しているデバイスにインストールできると楽



専用端末



アプリのインストール



webのブラウザ

その他、運用のアイデア

- ・ 各部署毎に、マニュアルや指差しツール、会話集や、多言語ツールは一か所にまとめて設置してもらえるように、そもそもひとつのケースなどにまとめて渡す
- ・ 救急外来や受付は、各ツールを常設しておく。
- ・ 指差しシートや多言語問診票などの記入書類での説明や同意を行うことで、デバイスの使用頻度をさげることもできる。

03

院内周知のコツ

周知のコツ：需要の高い部署や診療科から徐々に

¥ STEP 1 /



外来受付や救急外来など患者が多く利用する部署や場面の整備を行う。
運用フロー、多言語文書、掲示物（サイネージ）などの整備も行う。

¥ STEP 2 /



産婦人科、健診部門など、医療機関ごとの患者の需要に合わせて整備。
感想を聞きながらルールやマニュアルを加筆修正して整えていく。

¥ STEP 3 /



院内全体への研修や周知を行う。個別事例を集め、事例検討を行う。
アンケートなどで、感想を集めてマニュアルなどの修正を行う。

一気に周知をするのではなく、ステップバイステップで
整備や改善を行いながら進めていくとよい。

院内周知のコツ

- ☑ マニュアル
- ☑ 研修

が効果的

他院事例

- ☑ 各診療科や部門に外国人患者窓口担当者を1名決め、担当者を通じて情報発信
- ☑ 院内研修の実施。院内研修は年に1,2回、メディフォンが協力して開催。



現場のスタッフに直接、メディフォンの
電話通訳・ビデオ通訳の使い方とその便利さを分かってもらえた。



周知や研修のねらい

外国人患者の受入れを円滑に行うためには、
職員の外国人患者に対する理解や知識を深めていくことが非常に大切。

場合によっては、
地域の関係者間での共同研修・教育などにも積極的に取り組むことが推奨される。



外国人患者の受入れを円滑に行うためには、
通訳や院内環境の整備のほか、日本人患者とは異なる事務手続きや診療上の対応、宗教・習慣上の配慮等が必要。



これらの取り組みを効果的にするためにも、
個々の職員が十分理解できるように研修や周知が重要。

02

研修実施の ねらいと効果・コツ

研修は医療安全や接遇に絡めるのもあり

具体的にどのような教育・研修を行うかは各医療機関の判断になるが、一般的には以下のような内容について教育・研修を行うと良いと考えられる。

自院の外国人患者の
受診状況・
(トラブル) 事例などの報告

自院の外国人患者
受入れの流れや
場面別の注意・留意点/事例検討

他の医療機関における
外国人患者の
受入に関する取り組み

外部の行政機関や
関連団体との
連携/事例検討

他国の宗教や習慣に関する知識
および
それをふまえた上での診療対応

翻訳機器の使い方
電話・映像通訳の活用方法
外部通訳者との連携

研修のコツ：開催の規模・場所・内容の工夫

□ 定期的な研修会の実施

→翻訳機は操作してみてもらうことで、実際の時にスムーズに使用できる

□ 部署毎にまわって説明会を実施

→外部の医療通訳サービスなどは、デモの電話などが行えると、実際の時もスムーズに使用できる

□ 英会話ややさしい日本語などの会話の研修もよい

→具体的な会話方法を学んで話す練習をしておくと、
実際の場面でもフレーズがスムーズにでてきやすくなる

- ・「役に立つ」、「すぐに実践できる」を意識した内容設計にすると良い。
- ・研修を通して、物理的な負担や精神的な負担が、各マニュアルやツールによって軽減されることが伝わるように工夫すると良い。

研修のコツ：JMIP/JIHなど認証取得に向けて記録

□ 外国人患者の宗教・習慣や他の医療機関の取り組みに関する情報収集を行い、それを共有する。院外の研修・セミナーなどに参加する。

→参加は、報告書や議事録等で日時・参加者・内容を保存しておくとい。

□ 院外の研修・セミナーなどで収集した外国人患者に関連する情報を報告書や議事録等によって院内に共有。

→一部の関係者への報告にとどまらず、院内全体での共有する。

□ 外国人患者受入れに関する院内の教育・研修を行う。

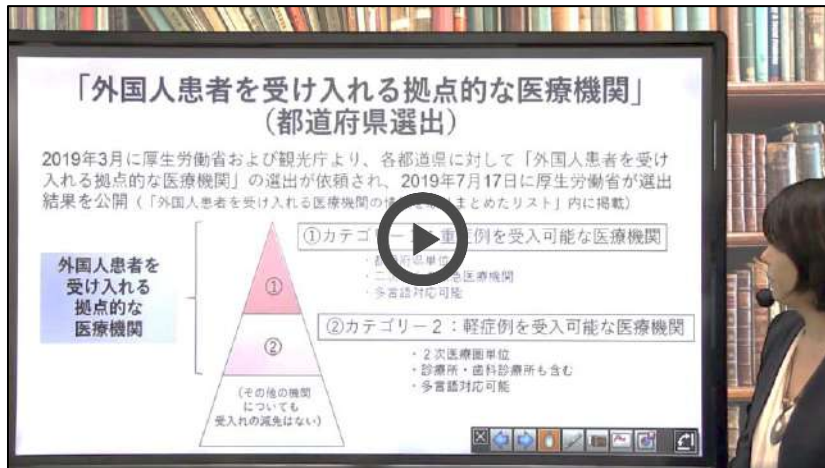
→ 研修内容は、外国人患者への対応や、コミュニケーションの質の向上に関するもの、異文化理解などがよく実施されている。

→研修の開催履歴を記録（日時・参加者・内容を開催記録や議事録に記載）する。



外部リソースの活用もあり

メディフォンは、外部研修、e-learningサービスも提供
新入職員研修、医療安全研修、JMIP受審・更新のための研修などの実績あり



こんな方におすすめ

- ・ 外国人患者対応に関する研修ができていない
- ・ 研修内容がいつも同じでマンネリ化している
- ・ 翻訳機と医療通訳の使い分けかたを周知させたい

mediPhoneの実績

- ・ 厚生労働省委託事業 令和2年度外国人患者受け入れ医療コーディネーター養成研修
 - ・ 厚生労働省補助事業 外国人患者受入に資する医療機関認証制度等推進事業
 - ・ 千葉県庁主催 令和4年度外国人医療対策研修会
 - ・ 北海道保健福祉部主催 令和1年度～5年度「外国人患者対応力向上研修会」
- など多数

他院事例：国際医療支援室での活動での研修

- **職員向け講演会・研修会**：多文化共生
 - ・医療通訳者からいた外国人
 - ・慣習・宗教上の留意点
 - ・未収金発生予防 など
- **コミュニティでの出前講座**：日本の制度
 - ・医療制度の仕組み
 - ・医療費
 - ・未収金について など
- **地域とのつながりのイベント**：クリスマスイベントなど
- **研究協力**
外国人患者・医療者・通訳者におけるリスク・コミュニケーションに関する実証研究



各関係者にとって有益な情報の提供と、
地域との連携強化にも効果的な活動を行っている。

他院事例：外国人に病院体験ツアーの実施

県の国際交流協会主催の多文化共生地域づくり事業に協賛。
地域の外国人を対象とした病院体験ツアーを実施。
参加者の外国人には、実際に、受付から問診票の記入、診察、支払、薬の受け取りまでを体験してもらった。

参加者の外国人

「日本の病院を知って、一人で行く自信がついた。」などの感想が。

病院の職員

多数の外国人患者の受入れを疑似体験する機会となり、説明の難しい場面を実際に確認することができた。



地域の外国人を対象とした「病院体験ツアー」は、
院内職員にとっても実践的な研修の機会となっている。

04

5回シリーズの 総まとめ

①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



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。



体制整備は3STEP。2STEPは、組織全体で、3STEPめは担当者（部署）が中心で。



現状把握を行う。来院状況、未収金発生状況、受入現場での課題を中心に情報収集。



外国人患者の受入担当部署は、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

外国人患者受入れ体制整備のフレームワーク

①地域特性

②医療機関特性

③来院する外国人患者の属性（訪日or在住or医療目的渡航、在留資格、国籍、言語、職業など）を把握し、体制整備方法を検討する。

①医療機関の地域特性	②医療機関特性			③患者属性
	急性期病院	急性期以外の病院	診療所・クリニック	医療機関別
外国人の来院可能性が高い ・ 訪日外国人 空港/有名観光地の近く ・ 在住外国人 市区町村の外国人比率2%以上 ・ 医療目的の渡航外国人の受入れを行っている	特別整備	標準的整備		・ 訪日 ・ 在住 ・ 医療目的 └在留資格 └国籍 └言語 └職業など
外国人の来院可能性が低い	標準的整備	部分的整備		-

外国人医療に関するあらゆる場面をサポート

現場対応

- 対応に時間がかかる…
- 医療安全が守られない



病棟・看護



受付



診察



入電



体制整備・教育

マニュアル整備



院内研修



- 対応がバラバラになり、知見を蓄積できない…
- 外国人対応の負担が一部の言語堪能な職員に偏ってしまう…



サポート

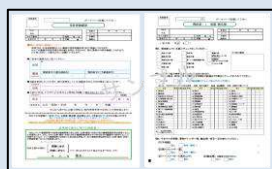
AI翻訳機



医療通訳
コールセンター



医療
文書翻訳



サポート

院内向け
e-learning



体制整備
コンサルティング



②リスクを下げるための整備項目



多言語ツールの種類と特徴をふまえて使い分ける。



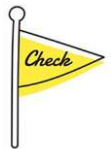
患者対応の基本形はやさしい日本語、翻訳アプリの順。複雑な場合は、通訳を使う。



外国人患者の来院状況や特徴に合わせて、強化ポイントを決め、院内整備を進める。



医療通訳が使える体制に備えておくことは、医療安全の面からも重要。



患者さんにも、医療従事者にも安心安全な医療のためには、
複数の多言語ツールの準備と、シンプルな院内ルールがカギ。

多言語ツールの使い分け・ルールが大切

それぞれをうまく組み合わせ、使い分ける
利便性やコストパフォーマンス・
医療安全のバランスがとれる。

日本語が話せる患者さんなら、まずは

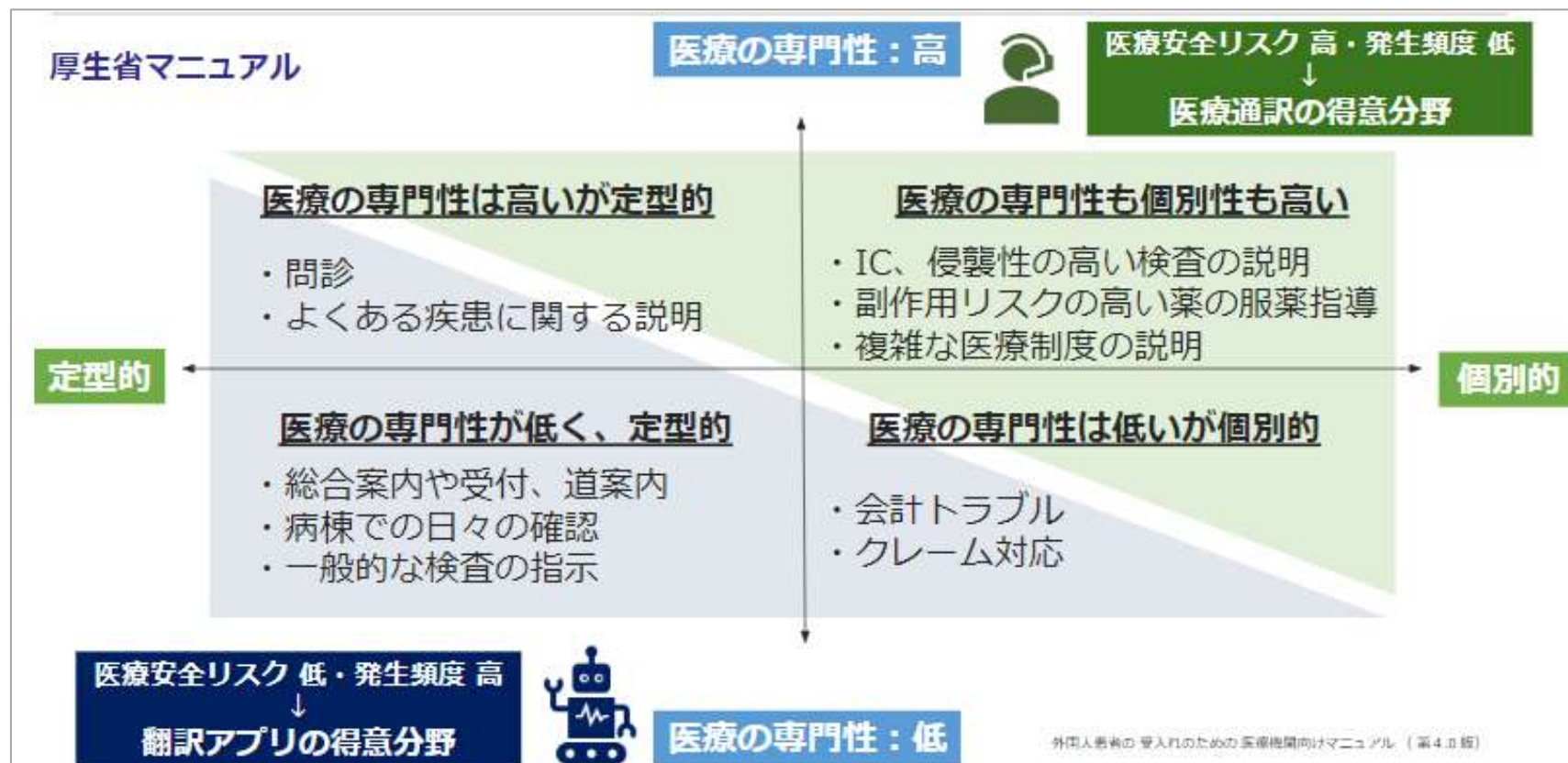
日本語では通じないと感じたら

医療的な内容や複雑な会話になってきたら

①やさしい日本語

②翻訳アプリ

③医療通訳



メディフォンのご提供サービス



メディフォンは「**外国人医療**」に特化して
複数のサービスを提供しています

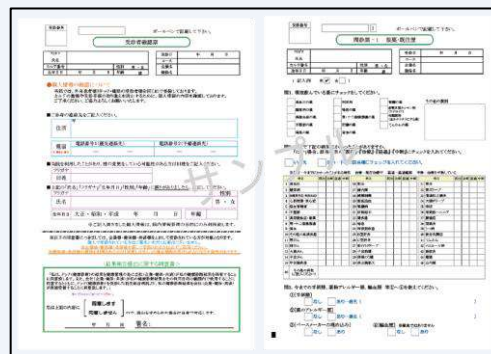
AI翻訳機



医療通訳
コールセンター



医療
文書翻訳



院内向け
e-learning



体制整備
コンサルティング



AI翻訳・医療通訳の特徴

医療現場に特化したAI翻訳



01 最大**107言語・24時間**対応可

幅広い場面でご利用いただけます！

02 **医療用語**を表示

例)「先生」 ×teacher(教師)
○ doctor(医師)

03 **逆翻訳**機能

機械翻訳の誤訳に気づきやすくなる逆翻訳機能を無料で搭載。



機械翻訳と医療通訳を

1画面内で切替え可能



医療専門の通訳者による通訳

01 **32言語**対応

英語、中国語、韓国語、ネパール語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、モンゴル語、タガログ語、フランス語、ヒンディー語、ロシア語、ラオス語、アラビア語、ペルシャ語、ミャンマー語、ベンガル語、ダリー語、イタリア語、クメール語、インドネシア語、ドイツ語、シンハラ語、台湾語、ウルドゥー語、広東語、シンハラ語、パシュトー語、トルコ語、ウクライナ語、タミル語、マレー語

02 応答率は**99.7%**以上

業界最高水準。医療通訳が必要な場面で確実にご利用できます。

03 **24時間対応**で救急・深夜の対応も可

救急や入院患者さんの急な深夜対応の際にもご利用いただけます。

【医療現場に特化】機械＆通訳者によるハイブリッドサービス

スグに
使える！

医療現場に特化したAI翻訳



01 最大**107言語・24時間**対応可

幅広い場面でご利用いただけます！

02 **医療用語**を表示

例)「先生」 ×teacher(教師)
○ doctor(医師)

03 **逆翻訳**機能

機械翻訳の誤訳に気づきやすくなる逆翻訳機能を無料で搭載。

【医療現場に特化】機械＆通訳者によるハイブリッドサービス

細かい
ニュアンス
も伝わる

医療専門の通訳者による遠隔通訳



01 32言語対応

英語、中国語、韓国語、ネパール語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、モンゴル語、タガログ語、フランス語、ヒンディー語、ロシア語、ラオス語、アラビア語、ペルシャ語、ミャンマー語、ベンガル語、ダリー語、イタリア語、クメール語、インドネシア語、ドイツ語、シンハラ語、台湾語、ウルドゥー語、広東語、シンハラ語、パシュトー語、トルコ語、ウクライナ語、タミル語、マレー語

02 24時間対応で救急・深夜の対応も可

救急や入院患者さんの急な深夜対応の際にもご利用いただけます。

03 応答率は99.7%以上

業界最高水準。医療通訳が必要な場面で確実にご利用できます。

③トラブルリスクや負担を減らす院内文書翻訳のススメ



安全な診療のため理解される言語での説明と同意が重要。記録や文書の保管も大切。



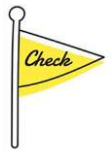
文書の多言語化は職員の手間と負担の軽減、トラブルの発生リスクの低減となる。



患者背景や要望を把握する時、診療申込書が役立つ。共有し、安全な医療に繋がる。



課題や特徴に合わせて翻訳を進める。翻訳の運用もマニュアル化するとよい。



緊急度・重要度の高い文書から、少しずつ文書の翻訳・多言語化を進めることが患者にも職員にも負担が少なく安心安全な医療提供への近道となる。

外注先選択で外してはいけないポイント

医療の**専門性**があるか

翻訳に関する**知識**があるのか？

医療機関特有の事情（トラブルや医療安全等）への**理解**があるか

ほか・・・

概算**見積もり**を提示してくれるか

希望言語の対応をしているか？（**希少言語**）

デザイン・レイアウトの**編集**も行ってくれるか(訳文ベタ打ち・原文併記・レイアウト)

情報**セキュリティ**体制ができている



翻訳の精度や品質を判断できないからこそ、信頼できる外注先の選択が大切

医療安全・安心のサポートを実現できる理由

外国人医療に特化し、全て自社で開発・提供・活用支援を実施



通訳者を自社で採用

厳しい試験を突破した**高いスキル**
を有する**医療通訳者のみ**※で対応。

※医療・関連領域以外の通訳は受け付けておりません。
また、コールセンターの外注などしておりません。



システムを自社で開発

Google出身のCTO (開発責任者)
のもとで高い技術を持ったエンジニアが開発を担当。お客様の要望に沿って**迅速にシステムを改善**していきます。



サポートデスクの存在

サポート担当者は外国人医療に精通しており、対応に困ったときにいつでも相談可能です。外国人医療に関する研修講師・コンサルティングを行える**専門家も在籍**しています。

④小さな困ったは多種多様 シーン別対応事例



よく起こる受電に対して、対応ルールの検討ができる。受電サービスもある。



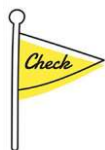
身元確認、情報収集には対応フロー作成を。対応不可の代替案を用意するとよい。



検査や治療の文書は翻訳しておく。とっさに必要な場合は厚生省サイトを参考に。



支払いや概算提示などの整備を進める。不払い発生時は報告システムを活用する。



外国人患者さんの対応には色々な説明や準備がある。それは、安全な受入れやトラブル防止のために必要なもの。できるところから整備を進める。

各種外部の研修会や説明会・セミナー

外国人患者受入れ医療機関対応支援事業

厚生労働省《厚生労働省 外国人患者受入れ医療機関対応支援事業》

2023年度 第3回
夜間・休日ワンストップ窓口
希少言語に対応した遠隔通訳サービス
説明会のご案内

厚生労働省では外国人患者を受入れる環境整備への支援事業として、各都道府県の相談窓口を補完する目的で「夜間・休日ワンストップ窓口」を開設、また長問サービスが少ない「希少言語」に対応した遠隔通訳サービスを提供しております。訪日外国人数もコロナ禍前の水準に迫り、医療機関を受診する外国人患者の増加が見込まれます。

本年度3回目となる本説明会では、事業の説明に加え、海外旅行保険や国際医療機関についてなど、外国人患者を受入れる上で役立つ情報をご案内しますので、これまでに参加された方にもご参考になる内容となっております。全国の医療機関、地方公共団体、地域の関係者の方など誰でも無料でご聴講いただけますので是非ご参加ください。

【第1部】夜間・休日ワンストップ窓口
1.夜間・休日ワンストップ窓口概要
2.海外旅行保険の種類と医療機関での対応について
3.重篤案件対応について

【第2部】希少言語に対応した遠隔通訳サービス
1.希少言語に対応した遠隔通訳サービス概要
2.遠隔通訳デモンストレーション（三者間通訳）

【第3部】国際医療搬送について

開催日時：2024年3月7日(木)16:00-17:00 1時間
開催形式：ZOOMによるオンラインミーティング形式
ご案内先：全国の医療機関、自治体、地域の関係者の皆様
参加方法：ご参加希望の方は、以下のURLをクリックした
くかQRコードをスキャンすると
参加申込ページへ遷移いたします。
<https://forms.gle/yxtwaUdbafRtH9GW8>
申込期限：開催日前日の17時までにお申込みください。

お問い合わせ先：
日本エマージェンシーアシスタンス株式会社(本事業受託事業者)
説明会事務局 メールアドレス：onestop@emergency.co.jp

医療費の不払い等の経歴がある訪日外国人の情報の管理等に関する仕組みの運用支援業務

厚生労働省《訪日外国人受診者による医療費の不払い等の経歴がある訪日外国人の情報の管理等に関する仕組みの運用支援業務》

訪日外国人受診者による
医療費不払い防止対策に関する講演会・
報告システムに関する説明会のご案内 (令和5年度 第3回)

① 訪日外国人受診者医療費未払情報報告システムとは
一定額以上の医療費の不払いを発生させた訪日外国人受診者に関する情報について、保険医療機関によりシステムへ登録いただきます。登録された情報は出入国管理官庁に共有され、当該外国人が再び日本を訪れた際の入国審査に活用されます。

2024年
2月14日(水)
16:00~16:45
オンライン開催 (Zoom)

厚生労働省が運営する上記システムの説明に加え、医療費の不払いの防止に役立つ情報を有識者よりご講演いただきます。

【全国の保険医療機関】
① 未収金対策に携わっている医事課等の職員
② 外国人患者受入れに携わる医療従事者等の職員
③ 上記以外で本テーマにご興味がある方々

16:00-16:08 (8分)
訪日外国人受診者医療費未払情報の報告に関する取組みについて

16:08-16:31 (23分)
医療機関における未収金防止のための事務手続きについて
国際医療福祉大学大学院 医療通訳国際医療マネジメント分野 (医療経営管理分野専攻) 専攻長 岡村 世澄 氏

16:31-16:35 (4分)
「訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム」の使用法について
※事前動画を上げいたします。

16:35-16:45 (10分)
質疑応答

申込方法
申込フォームURL <https://mediphone.jp/mhiw/unpaid-briefing2023-3/>
※右のQRコードからもお申し込みいただけます。

参加費 無料

お問い合わせ 厚生労働省 訪日外国人受診者医療費未払情報報告事務局
メール：unpaid.mhiw@mediphone.jp TEL：050-3111-1194 (平日9:00-17:00)
※本事務局に厚生労働省の委託を受けて、メディアフォン株式会社が行っています。

地域の医療・観光資源を活用した外国人受入れ推進のための調査・実証事業

令和5年度
「地域の医療・観光資源を活用した外国人受入れ推進のための調査・実証事業」成果報告会
～日本の医療と地域の観光資源の融合～

厚生労働省・観光庁では、日本の優れた医療と地域の観光資源を組み合わせた滞在プランの提案などにより、海外からの外国人受入れを推進することを旨とし、「地域の医療・観光資源を活用した外国人受入れ推進のための調査・実証事業」を実施しており、モデル事業の構築に向けた各地域の取組について発表します。

参加費 無料
日時：令和6年2月28日(水) 14:00-16:00
開催方法：Zoomウェビナー (お申込み完了後、URLをお送りいたします)
定員：400名
対象：
・医療関係者
・観光関係者
・地方公共団体(観光、医療、共生推進担当)

プログラム
(当日変更の可能性あり)
・事業概要
・中国国際医療観光展示会への出展報告
・本年度の活動成果

司会：医療法人タビック
宮城：宮城衛生DMO
登壇：「信州・松本発のウェルネスツーリズム」推進委員会
副司会：メディオリス医学研究所

お申込み
【申込フォームURL】
<https://forms.office.com/e/rd2e7ActMT>
※右のQRコードからもお申し込みいただけます。
【申込期限】令和6年2月23日(金) 17:00

お問い合わせ
有価証券監査法人トーマツ
(本事業受託事業者) 担当：水戸
tjy.miz.kam@tomatsu.co.jp
076-3225-1754
厚生労働省協賛医療機関総務課国際医療推進室
03-5263-1111(内線4153)



国の各事業の支援状況がわかり、自院で活用出来る外部支援が分かる。
標準的な対応のガイドラインや他院事例などを知ることでもある。

多言語チャット機能・定型文機能・3者間通話機能



二次元バーコードを患者さんのスマートフォンで読み取ると、患者さんと多言語でチャットできる機能です。
非接触でのコミュニケーションが可能です。

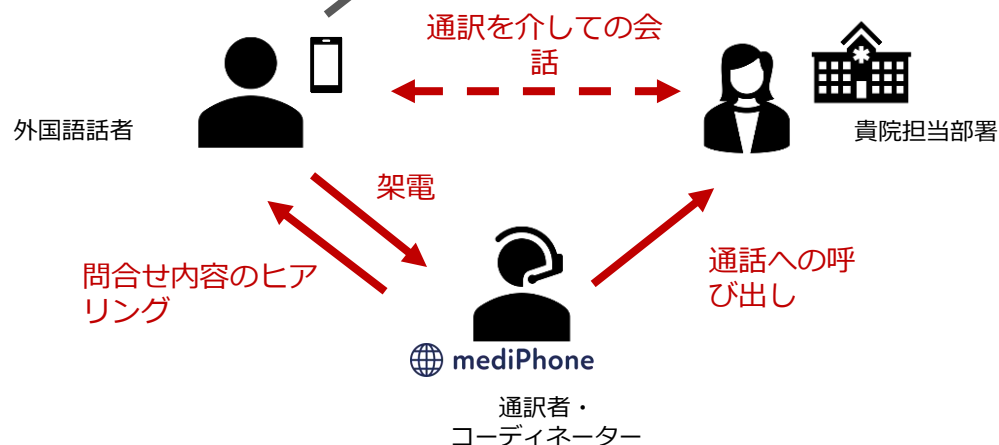
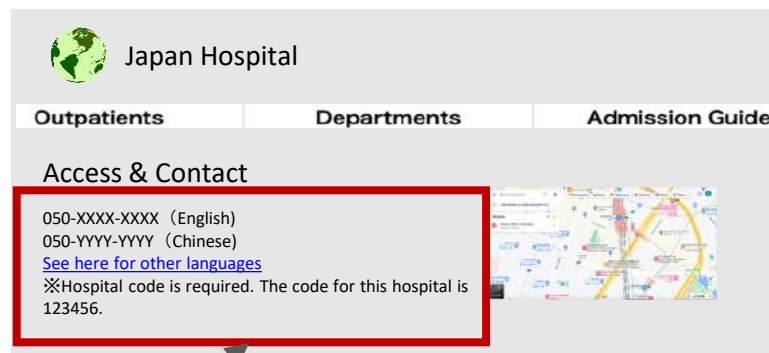


定型文を探す・毎回機械翻訳に吹き込む必要がなくなり、スムーズな対応が可能になります。



三地点通話は、院外にいる通院中の患者さんや、患者さんの家族に連絡を取りたい時などに、通訳者を交えて外部に電話をすることができる機能です。

貴院への外国語での入電（問合せや予約希望）をメディフォンが代理で一次受付を行い、必要な言語の通訳者を入れた状態で、貴院の適切な部署にお繋ぎいたします。



①事前に貴院より、問合せカテゴリ別の担当部署番号をご共有いただきます

（例）予約→予約係、ツーリズム関係→国際部、その他→電話交換）

②貴院のウェブサイト外国語での問合せ番号として、メディフォンに直通する番号を掲載します。

③外国語での入電はメディフォンが一次対応し、問合せカテゴリを確認します。

④問合せ内容にあった貴院の適切な部署へ、通訳者が入った状態でお繋ぎします。

⑤利用した通訳分数が、通訳利用プランから消化されます（初期設定費用のみ追加でかかります）。

期待される効果

外国語での入電について、貴院での一次対応の手間がなくなる。
各部署の方は日本語でいつものように対応するだけになり、負担軽減に。

⑤院内職員への浸透の方法とコツ



医療機関の規模や外国人患者の受診の頻度に合わせて、マニュアルや運用フローを整備する。運用フローは、フローチャートなど簡単で分かりやすい形が良い。



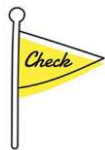
研修は、異文化理解も良く行われている。多言語ツールの使い方の研修などで、実践的なものを行うこともおすすめ。



実施した院内研修は、研修内容、日時、実施方法や参加者等記録しておくこともおすすめ。JMIP等の認証の際にも、研修の実施は評価ポイントとなる。



研修の際に、多言語ツールや院内の運用についてのアンケートも行うとよい。
今後の運用や組織体制のヒントになる。

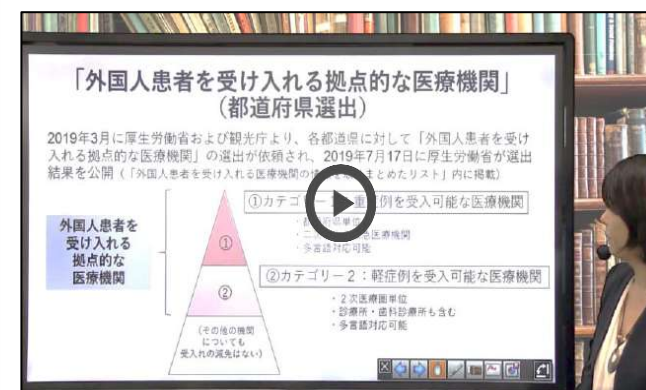


シンプルで簡単な運用フローやマニュアルの作成と、実践的な研修や周知の組み合わせ、フィードバックをもらう機会の設定で、PDCAを回すとよい。

職員向け外国人受入れ対応研修（e-ラーニング） 2024年度版の概要

カテゴリ	内容	こんな施設におすすめ
基礎編	外国人患者受け入れの基礎を学べる内容です。 外国人患者受入れを行っている医療機関の新入職者向けの研修としてもおすすめです。 全9タイトル。	- これから外国人患者受入れ体制整備を始める - 外国人患者受入れ体制を構築中
実践編	基礎編の内容を踏まえ、より現場での受入れの具体的なポイントを学べる実践的な内容です。 全9タイトル。	- 外国人患者受入れを行っている - JMIP受審/更新を予定している
医療安全編	外国人患者受入れについて、特に医療安全面で注意すべき点について学べる内容です。医療安全の観点から、外国人患者受入れで特に気を付けるべきポイントに加え、よくあるヒヤリハット事例などをご紹介しています。 全5タイトル。	- 体制整備は本格的に検討していないが、医療安全は気になる - マンネリになりがちな医療安全研修の新しいテーマを探している

e-ラーニング資料イメージ



言葉の壁がない安心で
外国人患者が「いつもの患者さん」に

外国人患者受入れ支援サービス mediPhone (メディフォン)

導入施設数

88,000以上

グッドデザイン賞
日本サービス大賞 受賞

mediPhoneについてよく分かる
サービス資料はこちら



投票タイム

Question

この5回の体制整備パッケージセミナーのプログラムの中で、
特に自院において優先して行いたいと思った整備の方向性はどれが近いですか？

どちらも、選択肢はこちらの5つ



Answer

1. 自院の状況把握をどのように進めたり、分析するのか検討したい
2. 多言語の通訳・翻訳ツールの選択肢の拡大を検討したい
3. 院内文書の中で翻訳を進める書類の整理と優先順位づけを検討したい
4. 安心安全な診療の提供のため、医療安全の部署と協力して対策を検討してみたい
5. 職員の知識を統一、向上するために、効果的な研修の実施の検討をしたい



投票機能でご回答ください

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。

また、各回とも翌週の火曜にアーカイブ動画配信メールを送りいたします。

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。

最後までご視聴お疲れ様でした。