

研修企画案

平成28年度の研修を踏まえ、より実践的な内容の研修を開催する。

	講演内容(案)	講師(案)
1	受付・診療・検査・入院・会計等各場面で求められる具体的な対応方法及び必要な整備	外国人患者の受入れ経験が豊富な病院職員(JMIP認証病院の国際部門担当等)・診療所職員
2	医療費の支払方法、未然防止への取り組み方法及び未収金発生時の対応策	医療アシスタンス事業者職員
3	医療機関における外国人患者対応困難事例	外国人患者の受入れ経験が豊富な病院職員(JMIP認証病院の国際部門担当等)・診療所職員

○ 開催形式

講義形式

○ 対象者

都内病院・診療所

○ 開催時期

平成29年11月～2月(2回開催)

○ 開催場所

未定(2回のうち1回は、東京都庁5階大会議場を使用予定)

<検討委員会の設置>

研修の企画及びマニュアルの作成に当たっては、東京都、研修講師、有識者等からなる検討委員会を設置する。検討委員会で内容を検討の上、研修を実施及びマニュアルを作成する。

診療所向け外国人患者対応マニュアルの作成

診療所の職員が外国人患者に対応できるよう、来院から会計までの流れに沿って、それぞれの場面で求められる対応についての解説を掲載した、診療所向けの外国人患者対応マニュアルを作成する。

<執筆予定者> 外国人患者への対応経験が豊富な診療所職員 <監修> 外国人患者の診療経験が豊富な医師

診療所向け外国人患者対応マニュアル内容(案)

※詳細な記載事項については資料6-2参照

1 目次

2 外国人(観光客)対応の心構え

【第1部 外国人患者対応にあたっての準備】

1. 基本のコミュニケーション(挨拶・自己紹介・ボディランゲージ)

2. 文化の違い

3. 日本の医療と外国の医療

4. 薬

5. トラブルQ&A

6. 院内使用ツール サンプル集

7. 外国人向け医療相談機関と民間ボランティア団体(医療従事者が困ったときの相談先)

8. 在日大使館・領事館リスト

9. その他

【第2部 外国人患者来院時の対応】

1. 来院

2. 受付

3. 診察と診断

4. 会計

5. お見送り

【第3部 外国人患者入電時の対応】

1. 電話対応

【第4部 事後処理について】

(※保険請求の方法等、患者帰宅後の処理)

1. 自費診療

2. 旅行保険診療

【付録 お助けツール編】

指差し医療会話集～来院からお見送りまで～

(参考) 平成28年度 医療機関における外国人患者対応支援研修

1 開催日時

第1回:平成28年12月6日(火曜日)午後3時から6時 第2回:平成29年 2月9日(木曜日)午後5時から8時

2 会場

第1回:東京都庁第一本庁舎5階大会議場 第2回:コングレスクエア中野B1F コンベンションホール

3 参加者

第1回 315名 (医療機関区分別内訳) 病院241名、診療所10名、歯科診療所8名、その他4名、無回答又はアンケート未回収52名

(職種別内訳) 事務150名、看護師58名、MSW18名、医師12名、歯科医師3名、その他24名、無回答又はアンケート未回収50名

第2回 263名 (医療機関区分別内訳) 病院101名、診療所41名、歯科診療所14名、その他24名、無回答又はアンケート未回収83名

(職種別内訳) 事務72名、看護師35名、医師20名、歯科医師16名、MSW14名、その他26名、無回答又はアンケート未回収80名

	講演プログラム	講師
1	外国人患者対応に今求められること -国・地域ごとの医療制度、宗教・文化・慣習の違いの理解と対応- -日本の医療制度の説明方法-	りんくう総合医療センター国際診療科部長 大阪大学医学部附属病院未来開発医療部 国際医療センター特任准教授・副センター長 南谷 かおり 氏
2	医療機関における外国人患者対応 -外国人患者対応のための医療機関における取組- -医療費未払いや未収金対策、保険への対応-	NTT東日本関東病院院長補佐(中央診療部長) /国際室室長 角田 肇 氏
3	外国人患者への対応力の向上のために -外国人患者対応のための留意点- -国際化が進む日本の医療機関としてあるべき姿-	東京大学医学部附属病院国際診療部副部長 山田 秀臣 氏
4	特別発言～診療所における外国人患者対応～ ※第2回のみ	公益財団法人東京都医師会副会長 近藤 太郎 氏