

# 医療従事者等向け外国人患者対応力向上研修会 プログラム案

カテゴリ	講義タイトル	動画 本数	各動画の内容
外国人患者に対応する際の基本的な心構えや注意点	文化の違いなどコミュニケーションを取る際の注意点	3	・外国人患者の3分類とそれぞれの特徴1～3
	典型的なトラブル事例と解決策	3	・典型的なトラブル事例と解決策1～3
日本の医療制度と外国人患者の未収金対策	外国人患者に理解させる日本の医療制度のポイント	7	・日本の医療機関の仕組みと日本の医療制度1-4 ・日本の医療機関/医療制度と諸外国との違い1-3
	外国人患者の未収金対策	3	・支払いに関わる典型的なトラブル事例と解決策 ・未収金対策の始め方 ・未収金対策の具体例（医療機関での事例紹介）
多言語対応の事例	様々な通訳・翻訳ツールとその使い分け	2	・多言語対応に関わる典型的なトラブル事例と解決策 ・各種通訳・翻訳ツールの特徴と利用時の注意点、使い分け方法
	通訳・翻訳ツールの上手な使い方	2	・医療通訳ツールを利用する際のポイント（誤訳しづらくするための医療機関側の工夫） ・機械翻訳を利用する際のポイント（誤訳が起こりにくくなる話し方）
	医療機関での多言語対応の取り組み事例	2	・医療機関における通訳に関する取り組み事例（事例紹介） ・医療機関における翻訳に関する取り組み事例（事例紹介）
	医療機関での希少言語対応の取り組み事例	2	・遠隔医療通訳・翻訳ツール・やさしい日本語を活用した、希少言語対応事例
院内の接遇で使える日常会話例	医療機関内でも使える日常会話（英語）	2	・院内の接遇に便利な単語やフレーズ（挨拶、院内案内） ・院内の接遇に便利な単語やフレーズ（受診の流れの説明）、気をつけるべき態度やジェスチャー等
	医療機関内でも使える日常会話（中国語）	2	・院内の接遇に便利な単語・フレーズ（挨拶、院内案内） ・院内の接遇に便利な単語・フレーズ（受診の流れの説明）、気をつけるべき態度やジェスチャー等
受付や会計など、場面別の対応に必要な会話事例	受付編（英語）	3	・基本情報の聞き取り（来院理由・症状、保険の確認、感染症対策） ・支払いに関する事前説明、受診の流れの説明等
	診察・検査編（英語）	5	・問診の基本フレーズ（OPQRST）1-2 ・身体診察や一般的な検査の指示 ・患者さんとのコミュニケーションに便利な表現
	服薬指導編（英語）	2	・服薬指導でよく使う単語・フレーズ ・服薬指導の英語対応や通訳で注意すべきポイント
	会計編（英語）	2	・よく聞かれる質問と病院からの回答 ・会計トラブルにおける英語対応・通訳の注意点
	受付編（中国語）	2	・基本情報の聞き取り（来院理由・症状、保険の確認、感染症対策） ・支払いに関する事前説明、受診の流れの説明等
	診察・検査編（中国語）	3	・問診の基本フレーズ（OPQRST）1-2 ・身体診察や一般的な検査の指示1 ・患者さんとのコミュニケーションに便利な表現
	服薬指導編（中国語）	1	・服薬指導でよく使う単語・フレーズ ・服薬指導の中国語対応や通訳で注意すべきポイント
	会計編（中国語）	2	・よく聞かれる質問と病院からの回答 ・会計トラブルにおける中国語対応・通訳の注意点
感染症関連での外国人対応における注意点	感染症関連での外国人対応における注意点	2	・感染症に関連した外国人患者へ対応する際の基本的な心構えと注意点 ・最新情報を踏まえた、外国人の対応困難事例の解決策