

外国人患者受入れ医療機関認証制度

Japan Medical Service Accreditation for International Patients

受審ガイド

評価項目の解説

Ver. 2.0 (2017 年 4 月 1 日改訂)

一般財団法人 日本医療教育財団

目 次

はじめに	5
1. 受入れ対応	6
1.1 外国人患者に関する情報と受入れ体制	6
1.1.1 外国人患者に対する広報活動と医療行為に必要な情報収集を行っている。	6
1.1.2 院内において外国人患者の受入れ対応を確立している。	11
1.2 医療費の請求や支払いに関する対応	18
1.2.1 医療費の請求を適正に行っている。	18
2. 患者サービス	22
2.1 通訳(会話における多言語対応) 体制の整備	22
2.1.1 通訳者を配置できる体制を整備している。	22
2.2 翻訳(文書での多言語対応) 体制の整備	26
2.2.1 翻訳を実施する体制を整備している。	26
2.3 院内環境の整備	29
2.3.1 外国人患者に配慮した院内環境を整備している。	29
2.4 患者の宗教・習慣の違いを考慮した対応	31
2.4.1 日本と外国の背景の違いに対応する体制がある。	31
3. 医療提供の運営	34
3.1 外国人患者への医療提供に関する運営	34
3.1.1 外国人患者に配慮した医療を提供している。	34
3.1.2 緊急時、災害発生時の外国人患者への対応が適切である。	40
3.2 説明と同意 (インフォームドコンセント)	42
3.2.1 外国人患者と治療方針や治療内容、検査内容を事前に共有している。	42

4.	組織体制と管理	44
4.1	外国人患者対応の担当者または担当部署の役割	44
4.1.1	外国人患者対応の担当者または担当部署の役割が明確である。	44
4.1.2	外国人患者の受入れに関する議論が行われている。	46
4.2	安全管理体制	48
4.2.1	安全管理のための体制を整備している。	48
5.	改善に向けた取り組み	50
5.1	院内スタッフへの教育・研修	50
5.1.1	外国人患者の受入れに関する情報の収集や、院内での教育・研修の取り組みがある。	50
5.2	外国人患者の満足度	52
5.2.1	外国人患者の満足度を把握し、ニーズに対応している。	52
参考資料	調査対象資料一覧	
	・事前提出資料	
	・書類確認調査対象資料	55
	・院内ラウンド調査対象資料	

はじめに

この冊子では、「外国人患者受入れ医療機関認証制度」における各評価項目の解説や評価のポイントをもとめてあります。

【解説】・・・・・・・・・・ 評価項目の内容について解説しています。また、調査での確認事項や評価のポイントについて説明しています。

【調査対象資料と確認ポイント】・・・各評価項目の状況を確認するために必要となる資料と確認のポイントを、調査種別ごとに記載しています。

＜自己評価票作成にあたって＞

自己評価票作成の際は、各下位項目の条件を満たしているかどうかを、下位項目の説明文である◆マークの文章を読みながら判断し、(○・△・×) で自己評価を行います。各項目の【解説】【調査対象資料と確認ポイント】も参考にして、総合的に判断してください。

評点基準は下表のようになっています。ただし、自己評価票には下位項目の評価および評価に対するコメントのみを記入します。

【評価項目の構成と評点基準】

中項目	「a」：優れた取り組みや体制の評価	中項目内の小項目の評価が全て「3」
	「b」：標準的な評価	中項目内の小項目の評価の平均が「2」以上
	「c」：問題点として、要改善の評価	中項目内の小項目の評価の平均が「2」未満
小項目	「3」：積極的に行われている	原則として、小項目内の下位項目の評価が全て「○」の場合
	「2」：適切	原則として、小項目内の下位項目の評価に「△」がある場合
	「1」：不適切	原則として、小項目内の下位項目の評価に「×」がある場合
下位項目	「○」＝適切である / ある / いる	
	「△」＝部分的に適切 / 必要に応じて対応できている	※コメントの記入が必須です。
	「×」＝適切でない / ない / いない	※コメントの記入が必須です。

※（評価項目全体に関わる特記事項）

対応すべき外国語は、英語を必須とし、その他、医療機関が必要と判断した外国語とする。

1. 受入れ対応

1.1 外国人患者に関する情報と受入れ体制

医療機関における、外国人患者との情報授受の方法や、外国人患者の受入れ体制が確立していることを確認します。

1.1.1	外国人患者に対する広報活動と医療行為に必要な情報収集を行っている。	(a・b・c)
-------	-----------------------------------	---------

1.1.1.1	外国人患者向けの広報ツールが整備されている。	(3・2・1)
---------	------------------------	---------

①ホームページ（電子媒体）には、英語および医療機関が必要と判断した外国語で、情報を記載している。	(○・△・×)
◆ホームページには、医療機関の診療科、連絡先、アクセスを記載していること。	

②日本語のホームページと外国語のホームページの内容の整合性が取れている。	(○・△・×)
◆日本語のホームページの更新日時と内容、および外国語のホームページの更新日時と内容によって整合性が分かること。	

【解 説】

日本語版および外国語版のホームページ上で、外国人患者向けに医療機関の診療科、連絡先、医療機関へのアクセスを記載していることを確認します。対応外国語の種類については英語が必須であり、その他、医療機関が必要であると判断した外国語を前提としますが、その判断の妥当性については、現況調査票記載の「言語別外国人患者数」のデータや訪問調査でのヒアリングから判断します。

ホームページの更新記録については、外国語版と日本語版それぞれの更新記録と更新内容を確認し、同期しているか確認します。更新記録や内容に大きな隔たりがある場合には、訪問調査の際、理由をヒアリングで確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「外国語のホームページ」：診療科、連絡先、アクセス方法の表記を確認します。
英語および医療機関が必要であると判断した外国語で作成され、最低限、診療科、連絡先、アクセスが記載されていることを確認します。

〔訪問調査〕

□書類確認

「更新記録表」：日本語版ホームページの更新日時と内容、および外国語版ホームページの更新日時と内容の確認。日本語版と外国語版の更新日時と内容の整合性(更新内容の隔たりや、更新日時に大きな差異が見られないか)をそれぞれの更新記録で確認します。

□担当者合同面接

外国語版ホームページがない場合、または必要情報が記載されていない場合、その理由をヒアリングで確認します。また、必要外国語の判断に関してヒアリングで確認します。

1.1.1.2	外国人患者の受付時に、必要な情報を入手する体制がある。	(3・2・1)
①受付時に、外国人患者の理解可能な言語で受付するためのマニュアルがある。	◆マニュアルには、外国語で記載された受付票または、口頭対応での受付方法を記載していること。	(○・△・×)
②受付時に、外国人患者から必要な情報を得ている。	◆情報とは、国籍・母国語・対応言語・緊急連絡先・保険の有無などである。	(○・△・×)
③受付時に入手した情報を、記録として残している。		(○・△・×)

【解 説】

受付時に、外国人患者の理解可能な言語で受付対応できるように、マニュアルを整備しているか確認します。そのマニュアルには、外国人患者に対する言語対応の方法（受付票ないし診療申込書の翻訳版を使用する、または、翻訳版がない場合、通訳を介しての面接を行うなど）が書かれているか確認します。また必要情報として、国籍・母国語・対応言語・緊急連絡先・保険の有無などについて入手しているか、入手方法はマニュアルに記載している通りに実施している、または実施できる状態であるかを確認します。入手した情報の共有として、医療記録（カルテ）などに記載できるようになっているかについても確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「受付票（診療申込書）フォーマット」：受付時に活用する受付票が外国語に翻訳され、国籍・母国語・対応言語・緊急連絡先・保険の加入有無などの項目を含んでいるか確認します。

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」：受付時の対応方法のマニュアルの有無を確認します。また、マニュアルにツール（受付票、診療申込書）または、口頭対応での面接方法を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

受付時の言語対応、面接方法についてヒアリングで確認します。受付票などを使用しない場合の必要情報の収集方法、また収集されていない必要情報がある場合には、その理由をヒアリングで確認します。さらに、入手した情報の共有方法をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

「受付票（診療申込書）」、「カルテ」：国籍・母国語・対応言語・緊急連絡先・保険の有無などの記載について確認します。受付において、ヒアリングで確認したとおりに受付対応が実施されているかを実際の受付票（診療申込書）などの記載で確認します。不足の項目があった場合その理由を確認します。また、入手した情報が医療記録（カルテ）などに記載されているか確認します。

1.1.1.3	外国人患者の診察時に、必要な情報を入手する体制がある。	(3・2・1)
---------	-----------------------------	---------

①診察時に、外国人患者の理解可能な言語で面接するためのマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、外国語で記載された医療面接票または、口頭対応での面接方法を記載していること。	

②診察時に入手した情報を、医療面接票や医療記録（カルテ）に医療従事者の理解可能な言語で記載している。	(○・△・×)
--	---------

【解 説】

診察時に、外国人患者へ理解可能な言語で対応できるように、マニュアルを整備しているかを確認します。そのマニュアルには、外国人患者に対する言語対応の方法（医療面接票（問診票）などの翻訳版を使用する。または、翻訳版がない場合、医師自らが外国語対応による面接を行う、あるいは外部の通訳を介して面接を行うなど）が書かれているかを確認します。また、診察時に入手した情報を、医療面接票（問診票）や、医療記録（カルテ）に医療従事者の理解可能な言語で記載できるようになっているかについても確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□事前提出資料

「医療面接票（問診票）フォーマット」：医療面接票（問診票）が外国語に翻訳され、外国人患者の理解可能な表現になっているか確認します。

□書類確認

「マニュアル」：診察時のマニュアルの有無を確認します。マニュアルにツール（医療面接票（問診票）の翻訳版）または、口頭対応での面接方法を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

診察時の外国語対応、面接方法についてヒアリングで確認します。医療面接票（問診票）を使用しない場合の必要情報の収集方法、また収集されていない必要情報がある場合に、その理由をヒアリングで確認します。さらに、入手した情報の共有方法をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

「医療面接票（問診票）」、「医療記録（カルテ）」：診察時の医療面接票（問診票）の使用について実際の書類を確認します。診察時において、ヒアリングで確認したとおりに面接や言語対応が実施されているか確認します。また、入手した情報が医療

記録（カルテ）などに記録されているか確認します。

1.1.1.4	海外の医療機関から外国人患者の情報を入手する体制がある。	(3・2・1)
①海外の医療機関との連絡方法を記載したマニュアルがある。 ◆マニュアルには、院内における海外の医療機関との連絡担当者または担当部署を記載していること。		(○・△・×)
②外国人患者から情報入手について、同意を得る方法がある。 ◆同意を得る方法とは、外国語で記載された情報共有に関する同意書を利用することである。		(○・△・×)

【解 説】

海外の医療機関との連絡方法を記載しているマニュアルがあるか確認します。また、医療機関内に海外の医療機関との連絡担当者または担当部署を設置しており、マニュアルの中にそれに関する記載があるか確認します。情報入手について外国人患者から同意を得るために、外国語に翻訳された情報共有同意書を利用しているか、または利用できるように整備しているかを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「患者の情報公開に関する同意書フォーマット」：必要外国語に翻訳されているか、外国人患者の同意を得たことが分かる書式になっているか確認します。

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」：海外の医療機関との連絡方法マニュアルの有無を確認します。マニュアルには、院内における海外の医療機関との連絡担当者または部署を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

海外の医療機関との連絡担当者について記載がない場合、どのような体制なのかヒアリングします。記載がある場合は、連絡担当者、または部署の業務についてヒアリングします。外国語版で情報共有同意書がない場合、他の方法（口頭対応など）の有無についてヒアリングで確認します。また、口頭対応のみの場合は外国人患者から問題なく同意がとれているかヒアリングで確認します。

1.1.2	院内において外国人患者の受入れ対応を確立している。	(a・b・c)
-------	---------------------------	---------

1.1.2.1	事務部門において、外国人患者に対応する体制がある。	(3・2・1)
---------	---------------------------	---------

①外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方法を記載していること。	

②診療時間外において、外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方法を記載していること。	

③事務部門スタッフの語学力を把握している。	(○・△・×)
◆言語対応可能な事務スタッフの名前、言語、語学レベル、部署を記載したリストを作成していること。	

【解 説】

事務部門において、外国人患者への対応方法を記載したマニュアルの有無を確認します。そのマニュアルには、診療時間外の対応を含めた、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方法を記載しているかを確認します。また、言語対応可能な事務スタッフの名前、対応可能言語、語学レベル、部署を記載したスタッフのリストを作成しているかを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「コミュニケーションツール」：事務部門で外国語対応するための会話集などの有無を確認します。また、その内容が事務部門で対応するために適切なものであるか確認します。

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」：マニュアルに診療時間内および診療時間外における通訳依頼手順やツールの使用方法を記載しているか確認します。

「語学力のリスト（事務部門スタッフ）」：事務部門スタッフ語学力リストの有無を確認します。語学力リストにスタッフの名前、言語、語学レベル、部署を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

事務部門におけるコミュニケーションツールの使用方法や通訳依頼手順、その他の対応方法などをヒアリングで確認します。また診療時間外についても同様の内容を確認します。語学力リストが作成されていない場合はその理由をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

ヒアリングで確認したとおりに対応しているか確認します。ツールがある場合には、その活用状況も現場で確認します。

1.1.2.2	医師が外国人患者に対応する体制がある。	(3・2・1)
---------	---------------------	---------

①外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方を記載していること。	

②診療時間外において、外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方を記載していること。	

③医師の語学力を把握している。	(○・△・×)
◆言語対応可能な医師の名前、言語、語学レベル、部署を記載したリストを作成していること。	

【解 説】

医師部門において、外国人患者への対応方法を記載したマニュアルの有無を確認します。そのマニュアルには、診療時間外の対応を含めた、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方を記載しているかを確認します。また、言語対応可能な医師の名前、対応可能言語、語学レベル、部署を記載したスタッフのリストを作成しているかを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「コミュニケーションツール」：医師部門で外国語対応するための会話集などの有無を確認します。また、その内容が医師部門で対応するために適切なものであるかを確認

認します。

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」：マニュアルに診療時間内および診療時間外における通訳依頼手順やツールの使用方法を記載しているか確認します。

「語学力のリスト（医師）」：医師の語学力リストの有無を確認します。語学力リストにスタッフの名前、言語、語学レベル、部署を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

医師部門におけるコミュニケーションツールの使用方法や通訳依頼手順、その他の対応方法などをヒアリングで確認します。また診療時間外についても同様の内容を確認します。語学力リストが作成されていない場合はその理由をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

ヒアリングで確認したとおりに対応しているか確認します。ツールがある場合には、その活用状況も現場で確認します。

1.1.2.3	検査部門において、外国人患者に対応する体制がある。	(3・2・1)
①外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。 ◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方法を記載していること。		(○・△・×)
②診療時間外において、外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。 ◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方法を記載していること。		(○・△・×)
③検査部門スタッフの語学力を把握している。 ◆言語対応可能な検査スタッフの名前、言語、語学レベル、部署を記載したリストを作成していること。		(○・△・×)

【解 説】

検査部門において、外国人患者への対応方法を記載したマニュアルの有無を確認します。そのマニュアルには、診療時間外の対応を含めた、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方法を記載しているかを確認します。また、言語対応可能な検査スタッフの名前、対応可能言語、語学レベル、部署を記載したスタッフのリストを作成しているかを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□ 事前提出資料

「コミュニケーションツール」：検査部門で外国語対応するための会話集などの有無を確認します。また、その内容が検査部門で対応するために適切なものであるかを確認します。

〔訪問調査〕

□ 書類確認

「マニュアル」：マニュアルに診療時間内および診療時間外における通訳依頼手順やツールの使用方法を記載しているか確認します。

「語学力のリスト（検査部門スタッフ）」：検査部門スタッフ語学力リストの有無を確認します。語学力リストにスタッフの名前、言語、語学レベル、部署を記載しているか確認します。

□ 担当者合同面接

検査部門におけるコミュニケーションツールの使用方法や通訳依頼手順、その他の対応方法などをヒアリングで確認します。また診療時間外についても同様の内容を確認します。語学力リストが作成されていない場合はその理由をヒアリングで確認します。

□ 院内ラウンド調査

ヒアリングで確認したとおりに対応しているか確認します。ツールがある場合には、その活用状況も現場で確認します。

1.1.2.4	看護部門において、外国人患者に対応する体制がある。	(3・2・1)
---------	---------------------------	---------

①外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方を記載していること。	

②診療時間外において、外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方を記載していること。	

③看護師の語学力を把握している。	(○・△・×)
◆言語対応可能な看護スタッフの名前、言語、語学レベル、部署を記載したリストを作成していること。	

【解 説】

看護部門において、外国人患者への対応方法を記載したマニュアルの有無を確認します。そのマニュアルには、診療時間外の対応を含めた、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方を記載しているかを確認します。また、言語対応可能な看護スタッフの名前、対応可能言語、語学レベル、部署を記載したスタッフのリストを作成しているかを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□ 事前提出資料

「コミュニケーションツール」：看護部門で外国語対応するための会話集などの有無を確認します。また、その内容が看護部門で対応するために適切なものであるかを確認します。

〔訪問調査〕

□ 書類確認

「マニュアル」：マニュアルに診療時間内および診療時間外における通訳依頼手順やツールの使用方を記載しているか確認します。

「語学力のリスト（看護部門スタッフ）」：看護部門スタッフ語学力リストの有無を確認します。語学力リストにスタッフの名前、言語、語学レベル、部署を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

看護部門におけるコミュニケーションツールの使用方法や通訳依頼手順、その他の対応方法などをヒアリングで確認します。また診療時間外についても同様の内容を確認します。語学力リストが作成されていない場合はその理由をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

ヒアリングで確認したとおりに対応しているか確認します。ツールがある場合には、その活用状況も現場で確認します。

1.1.2.5	薬剤部門において、外国人患者に対応する体制がある。	(3・2・1)
①外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。 ◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方法を記載していること。		(○・△・×)
②診療時間外において、外国人患者への対応方法について記載したマニュアルがある。 ◆マニュアルには、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方法を記載していること。		(○・△・×)
③薬剤スタッフの語学力を把握している。 ◆言語対応可能な薬剤スタッフの名前、言語、語学レベル、部署を記載したリストを作成していること。		(○・△・×)

【解 説】

薬剤部門において、外国人患者への対応方法を記載したマニュアルの有無を確認します。そのマニュアルには、診療時間外の対応を含めた、通訳（院内スタッフ・院外）の依頼手順やツール（会話集など）の使用方法を記載しているかを確認します。また、言語対応可能な薬剤スタッフの名前、対応可能言語、語学レベル、部署を記載したスタッフのリストを作成しているかを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「コミュニケーションツール」：薬剤部門で外国語対応するための会話集などの有無を確認します。また、その内容が薬剤部門で対応するために適切なものであるかを確認

認めます。

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」：マニュアルに診療時間内および診療時間外における通訳依頼手順やツールの使用方法を記載しているか確認します。

「語学力のリスト（薬剤部門スタッフ）」：薬剤部門スタッフ語学力リストの有無を確認します。語学力リストにスタッフの名前、言語、語学レベル、部署を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

薬剤部門におけるコミュニケーションツールの使用方法や通訳依頼手順、その他の対応方法などをヒアリングで確認します。また診療時間外についても同様の内容を確認します。語学力リストが作成されていない場合はその理由をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

ヒアリングで確認したとおりに対応しているか確認します。ツールがある場合には、その活用状況も現場で確認します。

1.2 医療費の請求や支払いに関する対応

医療機関において、外国人患者の費用に関する情報を適正に通知しているか確認します。

1.2.1	医療費の請求を適正に行っている。	(a・b・c)
-------	------------------	---------

1.2.1.1	診療に先立って概算費用を通知する方法がある。	(3・2・1)
---------	------------------------	---------

①概算費用を、外国人患者の理解可能な言語で通知する方法がある。	(○・△・×)
---------------------------------	---------

②概算費用を通知する際に、必要な情報を通知している。	(○・△・×)
◆必要な情報とは、概算の内訳と、実際の請求額と異なる事がある旨である。	

【解説】

医療費の概算費用を、外国人患者が理解可能な言語で書かれた概算費用通知書や、メールといった、記録の残るかたちで外国人患者に通知する方法があるか確認します。このとき、メモは除外します。どの言語対応があるかも確認します。また、概算の費用は実際の請求額と異なることが概算費用の通知書内に記載されていることも確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「概算費用フォーマット」：診療に先立って概算費用を通知する方法を確認します。

概算費用通知書は外国語に翻訳され、外国人患者に理解できるようになっていること、概算の内訳と実際の請求額とは異なることがある旨を明記していることを確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

概算費用通知に関する記録の管理方法についてヒアリングで確認します。概算費用の通知ツールの翻訳版がない場合は、言語対応の方法をヒアリングで確認します。

1.2.1.2	外国人患者向けに支払明細書(領収書)の内容を通知する方法がある。	(3・2・1)
---------	----------------------------------	---------

①外国人患者の理解可能な言語で支払明細書(領収書)を発行する方法がある。	(○・△・×)
--------------------------------------	---------

②支払明細書(領収書)には、必要な情報を記載している。	(○・△・×)
◆必要な情報とは、金額の内訳である。	

【解説】

外国人患者に対し、外国人患者が理解可能な言語で書かれた領収書を発行している、または発行できる方法があるか確認します。どの言語対応があるかも確認します。また、領収書には、金額とともに内訳が記載されているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「請求書フォーマット」：外国人患者向けに支払い明細書の内容を通知する方法を確認します。領収書は外国語に翻訳され、外国人患者に理解できるようになっていること、また、内容として、金額の内訳の記載があることを確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

領収書の翻訳版がない場合は、言語対応の方法をヒアリングで確認します。内訳の記載がない場合、内訳説明の方法をヒアリングで確認します。

1.2.1.3	支払方法について外国人患者に明示している。	(3・2・1)
---------	-----------------------	---------

①対応可能な支払方法を、会計窓口に提示している。	(○・△・×)
◆クレジットカードが使用可能な場合、使用可能なクレジットカード会社を記載していること。使用不可の場合は、その旨を記載していること。	

②外国人患者の支払いや必要書類の対応について、相談窓口を提示している。	(○・△・×)
◆会計窓口において、外国人患者の支払いや海外保険に関する相談の担当者または担当部署を案内できること。	

【解 説】

対応できる支払方法を会計窓口で明示しているか確認します。対応できる支払方法やクレジットカードが利用可能な場合は利用可能なクレジットカード会社名、クレジットカードが使用不可な場合はその旨を会計窓口で外国人患者に提示していること（クレジットカードのマークや写真の掲示、それらを×で消している形での掲示も可）を確認します。また、会計窓口において、支払いや海外保険に関する相談の担当者または部署を案内しているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

現況調査票 1—5（支払方法）・現況調査票 4—3（海外保険への対応）の内容をヒアリングにて確認します。外国人患者からの支払いに関する相談、および海外保険を含めた各種保険に関する相談の対応部署、対応方法をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

会計窓口において、使用可能なクレジットカード会社名や、使用不可の旨の提示があるか現地で確認します。この場合、写真やイラストによる提示でも構いません。

1.2.1.4	外国人患者の未収金発生防止について検討している。	(3・2・1)
---------	--------------------------	---------

①未収金事例の記録を残している。 ◆記録内容とは、患者情報、日時、金額、後追い記録などである。	(○・△・×)
②未収金発生防止策を議論している。 ◆議論は、議事録によって日時・参加者・内容を確認できること。	(○・△・×)

【解 説】

外国人患者に関する未収金の事例について、患者情報、日時、金額、後追い記録などを記録しているか確認します。どこに記録するのか、も確認します。
未収金の発生事例がない場合、発生することを想定した記録管理方法が確立されているかどうかを確認します。
また、未収金の発生防止策のための議論について、日時・参加者・内容を議事録で記録として残し、議論内容の確認ができるように整備しているかも確かめます。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「未収金の事例の記録」（患者情報、日時、金額、後追い記録）：未収金の事例の記録で、患者情報、日時、金額、後追い記録などが記載されている、または記載できるフォーマットになっていることを確認します。

「未収金検討会議議事録」（日時・参加者・内容）：未収金検討会議議事録で、会議の日時・参加者・内容を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

未収金の事例の記録について、書類による記録管理を確認します。書類による記録管理がない場合、その理由や対応状況を確認します。

また、未収金事例が発生していない場合でも、発生することを想定して記録管理方法が準備されているかヒアリングで確認します。

未収金発生防止策に関する議論について、議事録がない場合には、会議の運営方法や内容をヒアリングで確認します。未収金事例が発生していない場合でも、今後の発生防止策について議論が行われているかどうかをヒアリングで確認します。

2. 患者サービス

2.1 通訳(会話における多言語対応) 体制の整備

医療機関において、外国人患者との会話における多言語対応体制が整備されているか確認します。

2.1.1	通訳者を配置できる体制を整備している。	(a・b・c)
-------	---------------------	---------

2.1.1.1	通訳を提供できる体制がある。	(3・2・1)
---------	----------------	---------

①通訳サービスを提供するためのマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、院内・院外の通訳連携先を記載していること。	

②マニュアルに、通訳シーンによって通訳サービスを選定する基準を記載している。	(○・△・×)
◆通訳シーンとは、対応場面や診療内容である。	

③通訳サービスの提供実績を記録する方法がある。	(○・△・×)
◆記録の内容とは、患者情報、言語、日時、通訳者（通訳会社）などである。	

【解 説】

通訳サービスを提供するためのマニュアルおよび管理方法について確認します。そのマニュアルには、院内・院外の通訳連携先、および医療機関の通訳サービス選定基準（例：簡単な受付時の口頭対応は△△で行う、診療に関しては専門知識のある外部通訳を依頼する、緊急時は〇〇社の電話通訳を活用するなど）の記載があるか確認します。また、提供実績として、患者情報、言語、日時、通訳者（通訳会社）などの記録をしている、または記録できる方法があるか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」：院内・院外の通訳連絡先・通訳サービスの判断基準の記載

「管理表」：患者情報、言語、日時、通訳者（通訳会社）などの対応記録

通訳サービスを提供するためのマニュアルおよび通訳サービスの提供実績の管理表の有無を確認します。通訳サービスを提供するためのマニュアルに、院内・院外の通訳連絡先、対応場面・通訳内容によって提供する通訳サービスを判断する基準などを記載しているか確認します。また、管理表によって通訳サービスの提供実績（患者情報、言語、日時、通訳者（通訳会社）など）が管理されていることを確認します。

□担当者合同面接

「現況調査票 4－1 ②(具体的な言語対応方法)」の記載内容をヒアリングで確認します。また通訳サービスを提供するためのマニュアルにおいて、通訳連絡先の記載がない場合の運用方法、および判断基準の記載がない場合の運用方法をヒアリングで確認します。また、提供実績の記録がない場合の管理方法をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

通訳サービスの提供をマニュアルどおりに運用しているかヒアリングで確認します。

2.1.1.2	適正な通訳が提供されているか確認する方法がある。	(3・2・1)
---------	--------------------------	---------

①外国人患者から、医療従事者との会話が正確に通訳されているか確認する方法がある。	(○・△・×)
◆確認する方法とは、ツール（アンケートの翻訳）または、口頭による外国語での確認である。	

②医療従事者から、外国人患者との会話が正確に通訳されているか確認する方法がある。	(○・△・×)
◆確認する方法とは、ツール（日報）または、ヒアリングである。	

③医療機関において、通訳者の資格、通訳歴を確認する方法がある。	(○・△・×)
◆確認する方法とは、書面または、口頭による確認である。	

【解 説】

診療・看護を担当したスタッフや外国人患者自身を対象に、通訳を活用した際の通訳に対する評価や意見を収集する方法があるか確認します。これらの収集の仕方をヒアリングし、ヒアリングした内容で実施しているか、書類で確認します。（例：医師・看護師の日報、患者向けアンケートや意見箱など）。また、医療機関が書面（履歴書、資格証明書など）または口頭（通訳者本人、通訳者の派遣元、依頼主から）によって通訳者の通訳歴を確かめているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□ 事前提出資料

「アンケートフォーマット」：通訳が適正に行われているかについて外国人患者から意見を収集できる内容になっていることを確認します。

〔訪問調査〕

□ 書類確認

「通訳者の経歴書」（資格、通訳歴）：通訳者の能力を確認するための書類の有無を確認します。また、その書類で通訳者の資格または通訳歴が分かるようになっているか確認します。

□ 担当者合同面接

アンケートがない場合に、外国人患者から通訳の適正さについて意見収集する方法があるかヒアリングします。また、外国人患者との会話が正確に通訳されているかどうかについて、医療従事者に確認する方法があるかヒアリングします。通訳者の能力の把握を書面で確認していない場合は、口頭での確認方法をヒアリングで確認します。

□ 院内ラウンド調査

「医師・看護師の日報」：通訳利用の感想、意見などの確認をします。

ツール（日報）またはヒアリングによって、実際に意見収集が実施されているか確認します。

2.1.1.3	医療機関において、通訳者との適正な連携体制がある。	(3・2・1)
---------	---------------------------	---------

①院内で、通訳者または通訳サービスを適正に活用するためのマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには通訳活用の留意点として、話し方や対話方法を記載していること。	

②医療機関と通訳者（通訳会社）間の通訳に関するリスクの認識を書面で共有している。	(○・△・×)
◆書面には、患者の個人情報保護や通訳過誤時の責任範囲について記載していること。	

③外国人患者の家族または関係者が通訳を行う際のリスクを、当該通訳者に書面で通知している。	(○・△・×)
◆リスクとは、通訳過誤や、倫理問題である。	

【解 説】

通訳者との適正な連携体制を構築するためのマニュアルがあるか確認します。マニュアルには、通訳活用の留意点として、話し方や対話方法（例：ゆっくり、短く、通訳者の同席があっても患者に向かって話しかける、など）の記載があるか確認します。患者の個人情報の漏えい、通訳過誤における責任範囲に関して、通訳者または通訳会社と医療機関の間で、書面による共有が図られていることを確認します。通訳者が外国人患者の家族または関係者による場合は、通訳過誤のリスクや、倫理問題（例：未成年者による通訳の問題、個人情報の問題など）について、通訳者や患者本人に対して医療機関が書面で通知しているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」：通訳活用の留意点の記載について確認します。

「リスクに関する書面」：個人情報の漏えいや通訳過誤に対するリスク、患者家族または関係者による通訳に伴うリスクの説明について確認します。通訳サービスを適正に活用するためのマニュアル、および医療機関と通訳者（通訳会社）が通訳に関するリスクについての認識を共有できる書面の有無を確認します。マニュアルに通訳活用の留意点を記載しているか確認します。リスク共有のための書面には、患者の個人情報の漏えいや通訳過誤における責任範囲、外国人患者の家族または関係者が通訳を行う際の倫理問題を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

「現況調査票4－1②（具体的な言語対応方法）」の記載内容を確認し、通訳サービスの活用方法を記載していない場合、患者の個人情報の漏えいや通訳過誤時の責任範囲に関する書面がない場合、外国人患者の家族または関係者が通訳を行う際のリスクについての認識を共有する書面がない場合、それぞれの運用方法をヒアリングで確認します。（例：家族または知人などの通訳は利用せず、必ず専門の通訳者をつける、など）。

2.2 翻訳(文書での多言語対応)体制の整備

医療機関において、外国人患者との文書における多言語対応体制が整備されているか確認します。

2.2.1	翻訳を実施する体制を整備している。	(a・b・c)
-------	-------------------	---------

2.2.1.1	日本語で記載された書類を外国語に翻訳する体制がある。	(3・2・1)
---------	----------------------------	---------

①書類の翻訳を実施するためのマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、院内・院外での翻訳対応先を記載していること。	

②マニュアルに、翻訳シーンによって翻訳対応先を判断する基準を記載している。	(○・△・×)
◆翻訳シーンとは、書類の種類や翻訳内容である。	

③書類の翻訳実績を記録する方法がある。	(○・△・×)
◆記録の内容とは、患者情報、言語、日時、翻訳対応者（翻訳会社）などである。	

【解 説】

翻訳を実施するためのマニュアルがあるか確認します。そのマニュアルには、院内・院外の翻訳の対応先、および医療機関の翻訳対応の選定基準（例：簡単な受付時の受付票フォームの翻訳は△△で行う、診療結果通知に関しては、専門知識のある〇〇社に翻訳を依頼する、など）の記載があるか確認します。また、提供実績として、患者情報、言語、日時、翻訳者（翻訳会社）などの記録をしている、または記録できる方法があるか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」：院内・院外での翻訳対応先および翻訳対応先選定基準を確認します。

「翻訳履歴管理表」：患者情報、言語、日時、翻訳対応者（翻訳会社）の記録を確認します。書類の翻訳を実施するマニュアルおよび翻訳サービスの提供実績の管理表の有無を確認します。また、マニュアルに、院内・院外での翻訳対応先、書類の種類・翻訳内容によって提供する翻訳サービスを判断する基準などを記載しているか確認します。また、管理表によって翻訳サービスの提供実績（患者情報、言語、日時、翻訳者（翻訳会社）など）が管理されていることを確認します。

□担当者合同面接

「現況調査票 4－2（翻訳体制）」の記載内容を確認します。マニュアルに翻訳対応先を記載していない場合、判断基準の記載がない場合の運用方法をヒアリングします。また、提供実績の記録がない場合の管理方法をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

翻訳サービスの提供をマニュアルどおりに運用しているかヒアリングで確認します。

2.2.1.2	外国語で記載された診療情報などを日本語に翻訳する体制がある。	(3・2・1)
---------	--------------------------------	---------

①書類の翻訳を実施するためのマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、院内・院外での翻訳対応先を記載していること。	

②マニュアルに、翻訳シーンによって翻訳対応先を判断する基準を記載している。	(○・△・×)
◆翻訳シーンとは、書類の種類や翻訳内容である。	

③書類の翻訳実績を記録する方法がある。	(○・△・×)
◆記録の内容とは、患者情報、言語、日時、翻訳対応者（翻訳会社）などである。	

【解 説】

翻訳を実施するためのマニュアルがあるか確認します。そのマニュアルには、院内・院外の翻訳の対応先、および医療機関の翻訳対応の選定基準（例：診療情報に関しては、専門知識のある〇〇社に翻訳を依頼する、など）の記載があるか確認します。また、翻訳実績として、患者情報、言語、日時、翻訳者（翻訳会社）などの記録をしている、または記録できる方法があるか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」：院内・院外での翻訳対応先および翻訳対応先選定基準を確認します。

「翻訳履歴管理表」：患者情報、言語、日時、翻訳対応者（翻訳会社）の記録を確認します。書類の翻訳を実施するマニュアルおよび翻訳実績の管理表の有無を確認します。また、マニュアルに、院内・院外での翻訳対応先、書類の種類、翻訳内容によって翻訳対応先を判断する基準などを記載しているか確認します。また、管理表によって翻訳サービスの提供実績（患者情報、言語、日時、翻訳者（翻訳会社）など）が管理されていることを確認します。

□担当者合同面接

「現況調査票 4-2（翻訳体制）」の記載内容について確認します。マニュアルに翻訳対応先を記載していない場合、判断基準の記載がない場合の運用方法をヒアリングします。また、翻訳実績の記録がない場合の管理方法をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

翻訳サービスの提供をマニュアルどおりに運用しているかヒアリングで確認します。

2.3 院内環境の整備

医療機関における、院内の施設や設備に関する院内環境が外国人患者に配慮されているか確認します。

2.3.1	外国人患者に配慮した院内環境を整備している。	(a・b・c)
-------	------------------------	---------

2.3.1.1	外国人患者に配慮した院内案内図・案内表示を整備している。	(3・2・1)
---------	------------------------------	---------

①院内案内図を、日本語および外国語で表記している。	(○・△・×)
◆院内案内図とは、各階のフロア案内図である。	

②院内の案内表示を、日本語および外国語で表記している。	(○・△・×)
◆院内の案内表示とは、各窓口（総合受付・会計・各科受付・処方せん受付など）と、各部屋（検査室・病棟・更衣室など）の表示である。	

③院内における立ち入り禁止区域への制限について、日本語および外国語で表記している。	(○・△・×)
◆立ち入り禁止区域とは、危険区域、関係者限定区域である。	

【解 説】

各階のフロア案内図、平面図、各窓口（総合受付・会計・各科受付・処方せん受付など）や、各部屋（検査室・病棟・更衣室など）の案内表示、および危険区域、関係者限定区域の立ち入り禁止表示について、日本語および外国語による表記があることを確認します。外国語表記はテプラなどでの対応も可。外国語表記がない場合は、外国語版を作っていない理由や外国人患者への案内方法などをヒアリングで確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「外国語の案内図・平面図・外国語の案内表示」（写真）：各フロア案内図を外国語で表記しているか確認します。各窓口（総合受付・会計・各科受付・処方せん受付など）や検査室・病棟・更衣室などの院内の案内表示を外国語で表記しているか確認します。

「外国語の危険区域・関係者限定区域の立ち入り禁止案内表示」（写真）：危険区域、関係者限定区域など、立ち入り禁止区域への制限を外国語で表記しているか確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

「現況調査票 3—2（院内環境）」の記載内容を確認します。外国語表示がない場合の理由と、運用方法についてヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

各階フロア案内図、各窓口（総合受付・会計・各科受付・処方せん受付など）、検査室・病棟・更衣室、立ち入り禁止区域への制限などに関する案内表示がわかりやすく整備されているか確認します。

2.3.1.2	外国人患者に配慮した療養環境を整備している。	（3・2・1）
---------	------------------------	---------

①院内設備の使用説明を、日本語および外国語で表示している。 ◆院内設備とは、病室の備品、ロッカー、浴室、洗濯機、給湯室などである。	（○・△・×）
--	---------

②入院時に必要な情報を、外国人患者の理解可能な言語で記載された入院案内で通知する方法がある。	（○・△・×）
--	---------

【解 説】

院内設備に関する説明が外国人患者の理解可能な言語で行われているか確認します。

また、入院時に必要な院内の情報を適切に提供していることを確認します。

病室の備品、ロッカー、浴室、洗濯機、給湯室などの使用説明を日本語および外国語版で表示しているか確認します。表示がない場合には、外国人患者に対してどのように使用方法の説明をしているか確認します。

また、外国人患者が理解可能な言語で入院案内（入院時のルール、準備物一覧など）が行われていることを確認します。入院手引き、入院案内書などは、外国語版があることが望ましく、どの言語で用意されているかを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「入院案内・入院手引き」：外国人患者に配慮した療養環境を整備しているか確認します。入院の手引きや入院案内を外国語で作成しているか、院内設備の案内を外国語で作成しているかを確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

「現況調査票 3—2 (院内環境)」の記載内容を確認します。病室の備品、ロッカー、浴室、洗濯機、給湯室などの使用説明を、外国語で表示しているか確認します。また、表示されていない場合の理由と、外国人患者への説明方法についてヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

実際に病室の備品、ロッカー、浴室、洗濯機、給湯室などの使用説明が外国語で整備されているか確認します。

2.4 患者の宗教・習慣の違いを考慮した対応

医療機関において、外国人患者の宗教・習慣の違いに考慮した対応が提供できる体制か確認します。

2.4.1	日本と外国の背景の違いに対応する体制がある。	(a・b・c)
-------	------------------------	---------

2.4.1.1	外国人患者に配慮した入院中の食事の対応方法がある。	(3・2・1)
---------	---------------------------	---------

①入院中の食事について、外国人患者の理解可能な言語で記載された献立表で献立、材料を通知する方法がある。	(○・△・×)
---	---------

②宗教・主義などの理由で制限される食材について、外国人患者から必要な情報を入手する方法がある。	(○・△・×)
◆入手する方法とは、ツール（確認表の翻訳）または、口頭による外国語での確認である。	

【解 説】

外国人患者に入院中の食事に関する情報を提供し、外国人患者からも制限食材などについて情報収集できる体制であるか確認します。食事内容について外国人患者の理解可能な言語で説明し、また、宗教・主義などの理由で制限される食材を外国人患者から情報収集している、または情報収集できる体制にあるか確認します。外国人患者の理解可能な言語で記載された献立表で献立・食材の通知ができるのが望ましいが、外国語版がない場合には、どのように献立・食材を説明しているか確認します。また、宗教・主義などの理由で制限される食材について外国人患者からどのように情報収集しているか、および収集した情報の記載がある書類を確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「献立、食材表」、「患者情報確認表」：宗教・主義などの理由で制限される食材について、外国人患者から必要な情報を入手するための確認表を外国語で作成しているか、また献立表、食材表を外国語で作成しているかを確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

「現況調査票3-2（院内環境）」の記載内容を確認します。外国語で献立表および確認表が作成されていない場合は、口頭での対応方法をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

ヒアリングで確認したとおりに入院中の献立、食材について外国人患者に通知できるか確認します。また、外国人患者から宗教・主義に関する食事制限の情報を入手できるか確認します。

2.4.1.2	各種宗教・習慣に配慮した対応方法がある。	(3・2・1)
---------	----------------------	---------

①各種宗教・習慣について、外国人患者から必要な情報を入手する方法がある。	(○・△・×)
◆入手する方法とは、ツール（確認表の翻訳）または、口頭による外国語での確認である。	

②外国人患者の要望に対応できない場合に、患者に説明して了承を得ている。	(○・△・×)
◆要望とは、宗教倫理によって医療行為が制限される内容の要望である。	

【解 説】

外国人患者の宗教・習慣に関する情報を入手し、医療行為が制限される場合には、外国人患者に対する説明を実施し、了承を得る方法があるか確認します。外国人患者の宗教・習慣に関する情報を入手するために確認表などの翻訳版または、口頭による言語対応があるか確認します。宗教倫理によって医療行為が制限される場合の対応の可否について、診療担当者から外国人患者への説明する際の方法を確認します。文書ツールがある場合には、その書類も確認します。その他、外国人患者の宗教・習慣に配慮した医療機関独自の取り組みがあれば、それもヒアリングで確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□ 事前提出資料

「患者情報確認表」：各種宗教・習慣について外国人患者から必要な情報を入手するための確認書を外国語で作成しているか確認します。

「宗教倫理による医療行為制限に関する説明書類」：宗教倫理によって医療行為が制限される場合の対応の可否について説明する文書が、外国語に翻訳され、外国人患者に通知できる内容になっているか確認します。

〔訪問調査〕

□ 担当者合同面接

「現況調査票 3—3（宗教に関する対応）」の記載内容について、確認します。
外国語で確認表が作成されていない場合は、口頭での対応方法をヒアリングで確認します。説明文書が作成されていない場合は、口頭での説明方法についてヒアリングで確認します。

□ 院内ラウンド調査

実際に宗教・習慣に関する情報を入手できるか確認します。また、要望に対しての対応可能範囲について説明できることを確認します。

3. 医療提供の運営

3.1 外国人患者への医療提供に関する運営

外国人患者への医療提供に関する配慮、および災害・緊急時の対応における配慮について確認します。

3.1.1	外国人患者に配慮した医療を提供している。	(a・b・c)
-------	----------------------	---------

3.1.1.1	担当医療スタッフを外国人患者に伝える方法がある。	(3・2・1)
---------	--------------------------	---------

①院内スタッフの名札を、日本語と外国語で表記している。 ◆外国語とは、英語および医療機関が必要と判断した言語である。	(○・△・×)
---	---------

②担当医師を外国人患者の理解可能な言語で紹介する方法がある。 ◆紹介する方法とは、コミュニケーションツール（会話集）または、口頭による外国語での対応である。	(○・△・×)
---	---------

③担当看護師を外国人患者の理解可能な言語で紹介する方法がある。 ◆紹介する方法とは、コミュニケーションツール（会話集）または、口頭による外国語での対応である。	(○・△・×)
--	---------

【解 説】

担当医療スタッフを外国人患者の理解可能な言語で明確に伝えることで、コミュニケーションを取りやすくし、外国人患者の不安軽減を図っていることを確認します。外国人患者にかかわるスタッフの名札が外国人患者に分かりやすいように整備されていることを確認します。名札には、氏名と職種、などを使用頻度の高い外国語と日本語で表記しているか確認します。また担当医師と担当看護師を紹介する際の言語対応方法を確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「コミュニケーションツール」：会話集などが、医師紹介・看護師を紹介できる内容になっているか確認します。

〔訪問調査〕

□書類確認

「名札」(外国語表記)：外国人患者にかかわる院内スタッフの名札に日本語と外国語の表記があるか確認します。

□担当者合同面接

名札に外国語表記がない場合は、その理由と、外国人患者に院内スタッフを伝える方法をヒアリングで確認します。また、ツールがない場合の担当医師、担当看護師の紹介方法をヒアリングで確認します。

3.1.1.2	診療において、外国人患者に配慮した対応方法がある。	(3・2・1)
---------	---------------------------	---------

①診療結果を外国人患者の理解可能な言語で伝える方法がある。	(○・△・×)
◆伝える方法とは、ツール（診療結果の翻訳）または、口頭による外国語での対応である。	
②診療結果に関する質問を外国人患者の理解可能な言語で回答する方法がある。	(○・△・×)
◆回答する方法とは、ツール（診療結果に関する会話集など）または、口頭による外国語での対応である。	

【解 説】

診療結果を外国人患者の理解可能な言語で伝え、また質問に対応することで意思の疎通を図っていることを確認します。診療結果を外国人患者の理解可能な言語で伝えるための方法（スタッフによる口頭対応、通訳利用、文書ツール利用など）、および文書ツールを利用している場合はその内容について確認します。また、外国人患者からの診療結果に関する質問に対して、外国人患者の理解可能な言語で回答する際の方法に関して、同様のことを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「診療結果通知フォーマット」：外国語に翻訳され、外国人患者へ診療結果を伝えることができる内容になっているか確認します。また、質問に回答するための文書ツールについても同様のことを確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

外国語版の診療結果通知フォーマットがない場合、またはある場合でも他の言語圏の患者に対して診療結果を伝える場合の言語対応方法についてヒアリングで確認します。診療時間外における対応方法も同様に確認します。外国人患者の質問に回答するための対応方法についても、同様のことを確認します。

3.1.1.3	検査において、外国人患者に配慮した対応方法がある。	(3・2・1)
---------	---------------------------	---------

①検査結果を外国人患者の理解可能な言語で通知する方法がある。	(○・△・×)
◆伝える方法とは、ツール（検査結果の翻訳）または、口頭による言語対応である。	

②検査結果に関する質問を外国人患者の理解可能な言語で回答する方法がある。	(○・△・×)
◆回答する方法とは、ツール（検査内容の説明文など）または、口頭による言語対応である。	

【解 説】

検査結果を外国人患者の理解可能な言語で伝え、また質問に対応することで意思の疎通を図っていることを確認します。検査結果を外国人患者の理解可能な言語で伝えるための方法（スタッフによる口頭対応、通訳利用、文書ツール利用など）、および文書ツールを利用している場合はその内容について確認します。また、外国人患者からの検査結果に関する質問に対して、外国人患者の理解可能な言語で回答する際の方法に関して、同様のことを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「検査結果通知フォーマット」：外国語に翻訳され、外国人患者へ検査結果を伝えることができる内容になっているか確認します。また、質問に回答するための文書ツールについても同様のことを確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

外国語版の検査結果通知フォーマットがない場合、またはある場合でも他の言語圏の患者に対して検査結果を伝える場合の言語対応方法についてヒアリングで確認します。外国人患者の質問に回答するための対応方法についても、同様のことを確認します。

3.1.1.4	看護において、外国人患者に配慮した対応方法がある。	(3・2・1)
---------	---------------------------	---------

①看護内容を外国人患者の理解可能な言語で伝える方法がある。	(○・△・×)
◆伝える方法とは、ツール（看護内容の翻訳）または、口頭による言語対応である。	

②看護内容に関する質問を外国人患者の理解可能な言語で回答する方法がある。	(○・△・×)
◆回答する方法とは、ツール（看護内容に関する会話集など）または、口頭による言語対応である。	

【解 説】

看護内容を外国人患者の理解可能な言語で伝え、また質問に対応することで意思の疎通を図っているか確認します。看護内容を外国人患者の理解可能な言語で伝えるための方法（スタッフによる口頭対応、通訳利用、文書ツール利用など）、および文書ツールを利用している場合はその内容について確認します。また、外国人患者からの看護内容に関する質問に対して、外国人患者の理解可能な言語で回答する際の方法に関して、同様のことを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「看護内容の通知フォーマット」：外国語に翻訳され、外国人患者へ看護内容を伝えることができる内容になっているか確認します。また、質問に回答するための文書ツールについても同様のことを確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

外国語版の看護内容通知フォーマットがない場合、またはある場合でも他の言語圏の患者に対して看護内容を伝える場合の言語対応方法についてヒアリングで確認します。外国人患者の質問に回答するための対応方法についても、同様のことを確認します。

3.1.1.5	薬剤情報提供において、外国人患者に配慮した対応方法がある。	(3・2・1)
---------	-------------------------------	---------

①薬剤情報を外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。	(○・△・×)
◆説明方法とは、ツール（薬剤情報の翻訳）または、口頭による言語対応である。	

②薬剤に関する質問を外国人患者の理解可能な言語で回答する方法がある。	(○・△・×)
◆回答する方法とは、ツール（薬剤情報に関する会話集など）または、口頭による言語対応である。	

【解 説】

薬剤情報を外国人患者の理解可能な言語で伝え、また質問に対応することで意思の疎通を図っているか確認します。薬剤情報を外国人患者の理解可能な言語で伝えるための方法（スタッフによる口頭対応、通訳利用、文書ツール利用など）、および文書ツールを利用している場合はその内容について確認します。また、外国人患者からの薬剤に関する質問に対して、外国人患者の理解可能な言語で回答する際の方法に関して、同様のことを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「薬剤情報説明フォーマット」：外国語に翻訳され、外国人患者へ薬剤情報を説明できる内容になっているか確認します。また、質問に回答するための文書ツールについても同様のことを確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

外国語版の薬剤情報説明フォーマットがない場合、またはある場合でも他の言語圏の患者に対して薬剤情報を伝える場合の言語対応方法についてヒアリングで確認します。外国人患者の質問に回答するための対応方法についても、同様のことを確認します。

3.1.1.6	外国人患者に配慮した退院時・退院後の対応方法がある。	(3・2・1)
---------	----------------------------	---------

①外国人患者が求める言語で必要な書類を提供することが可能である。	(○・△・×)
◆必要な書類とは、診療情報提供書・紹介状・退院療養計画書・退院サマリー・退院証明書などである。	

②提供する書類の履歴を記録する方法がある。	(○・△・×)
◆履歴内容とは、日付、患者名、書類名、提供先などである。	

【解 説】

外国人患者に配慮した退院時の対応が可能か確認します。診療情報提供書・紹介状・退院療養計画書・退院サマリー・退院証明書などを外国人患者の求める言語で作成する方法があり、書類の提供実績に関して日付、患者名、書類名、提供先などを履歴として記録している、またはできる体制にあるか確認します。外国語対応していない文書に関してはその理由と説明方法を確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

診療情報提供書・退院療養計画書・退院サマリーなどの外国語対応が不可能な場合の外国人患者への退院時の説明方法を確認します。

□院内ラウンド調査

「診療情報提供書」・「退院療養計画書」・「退院サマリー」：履歴記録に日付、患者名、書類名、提供先などがあるか確認します。

3.1.2	緊急時、災害発生時の外国人患者への対応が適切である。	(a・b・c)
-------	----------------------------	---------

3.1.2.1	緊急時・医療事故発生時に外国人患者の関係者に連絡する方法がある。	(3・2・1)
---------	----------------------------------	---------

①外国人患者から緊急連絡先を外来受付時、入院時に入手する方法がある。	(○・△・×)
◆入手する方法とは、外国語で記載された医療面接票（問診票）または、口頭による外国語での対応である。	

②入手した外国人患者の緊急連絡先を医療面接票（問診票）や医療記録（カルテ）に記載している。	(○・△・×)
---	---------

【解 説】

緊急時・医療事故発生時に備えるために、入院の外国人患者のみならず、外来の外国人患者に対しても、受付時や医療面談時を活用して、緊急連絡先を聞き、診療申込書や医療面接票（問診票）、医療記録（カルテ）などにその情報の記載をしているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「受付票（診療申込書）フォーマット」、「医療面接票（問診票）フォーマット」：受付票または医療面接票（問診票）などに、緊急時・事故発生時に外国人患者の家族や関係者に連絡する方法を記載する項目があるかどうかを確認します。受付票・医療面接票（問診票）は外国語に翻訳され、緊急連絡先が記入できるようになっているかを確認します。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

受付票・医療面接票（問診票）の外国語版が準備されていない言語圏の外国人患者に対する緊急連絡先の入手方法（外国語が話せるスタッフが対応する、外部通訳を利用する、など）を確認します。また、入手した緊急連絡先を医療面接票（問診票）や医療記録（カルテ）に記録しているかを確認します。

3.1.2.2	災害発生時に外国人患者に対応する体制がある。	(3・2・1)
---------	------------------------	---------

①緊急時を想定した、外国人患者への対応方法を記載したマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、外国人患者が避難するための誘導方法について記載していること。	

②外国人患者が理解可能な言語で、避難誘導の案内表示を整備している。	(○・△・×)
◆避難誘導の案内表示とは、各階の非常口案内（ピクトサイン）、避難経路図である。	

【解 説】

災害発生時に外国人患者を考慮した緊急時マニュアルを整備しているか確認します。マニュアルには外国人患者に対する避難誘導の方法が記載してあるか確認します。また、設備面に関して、非常口の案内は、国際規格であるピクトサインがあるか、避難経路図は外国人患者に配慮した言語対応（例：日本語と外国語の表記、分かりやすい矢印を利用した避難経路図など）になっているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「非常口案内図」、「避難経路図」（写真）：写真にて掲示を確認します。非常口案内図、避難経路図（コピーまたは写真）に外国語表記があることを確認します。

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」（避難誘導方法）：緊急・災害マニュアルに外国人患者が避難するための誘導方法を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

マニュアルに記載されていない場合、その理由と誘導方法について確認します。非常口案内図、避難経路図に外国語の表示がない場合には、その理由と避難経路の誘導方法をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

院内に各階の非常口案内（ピクトサイン）や避難経路図など、避難誘導の案内表示があるか確認します。

3.2 説明と同意（インフォームドコンセント）

外国人患者に対して、外国人患者が理解できる方法で治療や検査の内容を説明し、また必要に応じて同意を得ているか確認します。

3.2.1	外国人患者と治療方針や治療内容、検査内容を事前に共有している。	(a・b・c)
-------	---------------------------------	---------

3.2.1.1	治療方針や治療内容、検査内容を外国人患者に伝える方法がある。	(3・2・1)
---------	--------------------------------	---------

①治療方針や治療内容を、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。	(○・△・×)
◆説明とは、外国語で記載された治療方針や治療内容の説明文書を利用することである。	

②クリニカル（クリティカル）・パスを用いる場合も、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。	(○・△・×)
◆説明とは、外国語で記載されたクリニカル・パスを利用することである。	

③検査内容を、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。	(○・△・×)
◆説明とは、外国語で記載された検査内容の説明文書を利用することである。	

【解 説】

外国人患者に対して、治療方針、治療内容、検査内容を、外国語版の説明文書または口頭による言語対応によって、外国人患者が理解可能な言語で説明しているか確認します。また、説明実施の履歴の管理として、日時、対応者、説明内容を医療記録（カルテ）に記載している、また記載できるかを確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「外国語の診療計画書・治療説明書」（治療内容）、「外国語の検査内容説明書」（検査内容）：治療・検査方針や、治療・検査内容を伝えるための翻訳されたツールがあるかを確認します。

□担当者合同面接

治療・検査方針や、治療・検査内容を伝えるための翻訳されたツールがない場合には、口頭での言語対応方法について確認します。治療・検査方針や、治療・検査内容の説明の実績（日時、対応者、内容）を医療記録（カルテ）に記載しているか確認します。

3.2.1.2	外国人患者と治療に関する同意書を交わしている。	(3・2・1)
---------	-------------------------	---------

①同意の内容を外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。	(○・△・×)
◆方法とは、外国語で記載された同意書を利用することである。	

②外国人患者と交わした同意書を保管している。	(○・△・×)
------------------------	---------

【解 説】

外国人患者の理解可能な言語で同意を得てから治療や検査を実施する体制となっているか確認します。翻訳版が用意されている同意書の種類や、対応言語について確認します。各種同意書の翻訳版があることが望ましい。翻訳版がない場合の口頭対応の方法についても確認します。また、患者から得た各種同意書は個人情報として、医療機関の規程どおりに保管されているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「各種同意書フォーマット」：外国語に翻訳され、同意の内容やサインの仕方などが外国人患者にわかりやすい形式になっているか確認します。

※事前提出資料に関しては、院内で使用されている各種同意書のうち、主要な診療科のもの、または、外国人患者に関して比較的使用頻度の高いものを選択して、提出いただければ結構です。

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

同意を得るための翻訳された同意書がない場合には、口頭での言語対応方法について確認します。同意書の保管が個人情報として適切に保管されているかをヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

「カルテ・ファイル」（同意書の保管）：ヒアリングで確認したとおりに同意書の保管が個人情報として適切に保管されているか現場で確認します。

4. 組織体制と管理

4.1 外国人患者対応の担当者または担当部署の役割

医療機関において、外国人患者への対応担当者（部署）が明確であり、適切に対応されていることを確認します。また、院内全体で外国人患者の受入れに取り組んでいることを確認します。

4.1.1	外国人患者対応の担当者または担当部署の役割が明確である。	(a・b・c)
-------	------------------------------	---------

4.1.1.1	外国人患者に対応する担当者または担当部署を設置している。	(3・2・1)
---------	------------------------------	---------

①担当者または担当部署の業務マニュアルがある。 ◆業務マニュアルには、担当者または担当部署の役割や業務内容を記載していること。	(○・△・×)
--	---------

②担当者または担当部署を院内で周知している。 ◆周知とは、組織図、部署概要、院内通達などの方法で院内スタッフに告知していることである。	(○・△・×)
--	---------

【解説】

外国人患者の受入れ担当者や担当部署を設置しているか確認します。外国人患者の受入れ担当者または部署の業務マニュアルがあるか確認します。また、マニュアルの内容には、担当者の役割、業務内容の記載があるか確認します。担当者または部署の設置について、院内スタッフへの情報共有を書面など（例：組織図、部署概要、連絡網、院内通達など）で実施しているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」（担当者・部署、役割、業務内容の有無）、「院内周知文書」（担当者または担当部署の記載）：業務マニュアルおよび院内周知文書として提出されたものの内容を確認します。業務マニュアルに担当者または担当部署の役割や業務内容の記載があるか、院内周知文書として提出されたものに外国人患者に対応する担当者または担当部署についての記載があるかを確認します。

□担当者合同面接

担当者、担当部署の実際の役割、業務内容をヒアリングで確認します。担当者または担当部署について院内向けの通知方法をヒアリングで確認します。

4.1.1.2	外国人患者の受入れに関する院外からの問い合わせに対応できる体制がある。	(3・2・1)
---------	-------------------------------------	---------

①外国人患者の受入れに関する院外からの問い合わせに対応するためのマニュアルがある。	(○・△・×)
◆マニュアルには、対応フローを記載していること。	

②外国人患者やその家族、関係者からの問い合わせの対応履歴を記録する方法がある。	(○・△・×)
◆履歴内容とは、日付、対応者、対応内容などである。	

③問い合わせに必要な情報を想定し準備している。	(○・△・×)
◆想定される情報とは、料金、病院へのアクセス、医療滞在ビザに関する情報などである。	

【解説】

外国人患者やその家族、関係者からの問い合わせに対して、対応マニュアルがあり、履歴を管理していることを確認します。通常時ばかりでなく、緊急時・夜間の場合も含めて、患者または家族、関係者からの電話による問い合わせ、メールによる問い合わせ、来院による問い合わせのそれぞれに対する対応方法が記載されていることを確認します。問い合わせの対応実績の履歴内容として、日時、対応者、対応内容が記録として残っているか確認します。また、料金、病院へのアクセス・医療滞在ビザなどに関する問い合わせを想定して、情報提供の準備をしているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「マニュアル」(問い合わせ対応方法)、「問い合わせ対応履歴管理表」(対応者、日時、内容の記載)：マニュアルおよび問い合わせ履歴管理表の有無を確認します。マニュアルに問い合わせ対応方法の記載があるか、問い合わせ履歴管理表の内容で対応者、日時、内容を管理できるか確認します。

□担当者合同面接

外国人患者やその家族、関係者からの問い合わせ対応方法について、ヒアリングで確認します。問い合わせ対応履歴管理表が作成され、管理できる体制になっているかどうかをヒアリングで確認します。情報提供の準備の有無、ツール(例：問い合わせ対応例文、医療滞在ビザに関する書類など)が準備されている場合はその内容、また、情報提供の準備がない場合には実際の対応方法についてヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

「情報提供の際に使用するツール」：料金、病院へのアクセス、医療滞在ビザに関する質問など、頻度の高い問い合わせへの対応例などの記載を確認します。

4.1.2	外国人患者の受入れに関する議論が行われている。	(a・b・c)
-------	-------------------------	---------

4.1.2.1	外国人患者の来院状況を収集する方法がある。	(3・2・1)
---------	-----------------------	---------

①外国人患者の外来・入院別の来院状況を収集している。	(○・△・×)
◆来院状況は、出身国別・対応言語別などで集計できること。	

②来院状況の統計をとっている。	(○・△・×)
◆統計とは、3ヶ月分以上の月次の出身国別・言語別などによる外国人患者来院状況の集計である。	

【解 説】

外国人患者の受入れに関する議論を行うため、外国人患者の来院状況を出身国別・対応言語別に集計し、統計をとる体制があることを確認します。出身国別・対応言語別の外来・入院患者数の統計をどのように、いつ収集しているか確認します。初回受審の場合は、最低でも、3ヶ月分の集計を実施し、結果が分かるようになっているか確認します。集計結果は、年次報告書などに残していることが理想です。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□担当者合同面接

「現況調査票2（患者数および職員数）」の記載内容を確認します。来院患者数の集計方法をヒアリングで確認します。3ヶ月分の来院患者数（初年度）または3年分の月次集計方法（更新時）をヒアリングで確認します。なお、過去3ヶ月の実績がない場合でも、集計・統計のフォームが作成され、方法として確立されているかどうかを確認します。

4.1.2.2	外国人患者の受入れに関して検討する体制がある。	(3・2・1)
---------	-------------------------	---------

①外国人患者の受入れに関する会議（委員会）の規程がある。	(○・△・×)
◆規程には、開催目的、開催頻度、出席者を記載していること。	

②外国人患者の受入れ実績や経験を議題として設定している。	(○・△・×)
◆議題は、外国人患者の要望や院内スタッフの意見を反映していること。	

③外国人患者の受入れに関して検討した内容を記録する方法がある。	(○・△・×)
◆記録とは、議事録に内容、日時、参加者を記載することである。	

【解 説】

外国人患者の受入れに関する議論を実施するため、会議（委員会）規程があるか確認します。規程には、会議の開催目的、頻度、出席者の記載があること。また、会議（委員会）の議題として、収集した外国人患者の要望や院内スタッフの意見を反映させているか、また、そのやり方を確認します。会議（委員会）での議論の記録管理として、議事録に内容、日時、参加者の記載があるか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「会議規定・委員会規程」（開催目的・頻度・出席者の記載）、
「議事録・報告書・会議記録」（内容・日時・参加者の記載）：会議規定・委員会規程および議事録・報告書・会議記録のいずれかの有無を確認します。会議規程・委員会規定には、開催目的・頻度・出席者を記載しているか確認します。議事録・報告書・会議記録のいずれかの文書で委員会の内容、日時、参加者を記載しているか、また、その記録と委員会の規程に整合性があるか確認します。

□担当者合同面接

外国人患者受入れに関する会議について、規程内容をヒアリングで確認します。議題の設定方法、外国人患者の要望、院内スタッフの意見の反映の方法についてヒアリングで確認します。日時・参加者（経営層、担当部署）・内容（外国人患者受入れ関連事項）の記録と、規程における記載内容の整合性をヒアリングで確認します。整合性がない場合は理由をヒアリングで確認します。

4.2 安全管理体制

医療機関として、外国人患者の受入れにおける安全管理体制が整備されていることを確認します。

4.2.1	安全管理のための体制を整備している。	(a・b・c)
-------	--------------------	---------

4.2.1.1	外国人患者の受入れに関する安全管理体制がある。	(3・2・1)
---------	-------------------------	---------

①外国人患者に関する事項を含んだ医療安全管理委員会の規程がある。	(○・△・×)
◆外国人患者対応の担当者または担当部署から医療安全管理委員への選任について規程の中で確認できること。	

②医療安全管理マニュアルは院内で議論した外国人患者受入れに関連する内容を含んでいる。	(○・△・×)
◆医療安全管理マニュアルと医療安全管理委員会の議事録に整合性があること。	

③訴訟が発生した場合の対応体制がある。	(○・△・×)
◆医療安全管理マニュアルなどに、外国人患者対応の担当者または担当部署と院内関係者の連携方法を記載している。	

【解 説】

医療安全管理委員会において、外国人患者に関するリスクマネジメントが考慮されているか確認します。医療安全管理委員会の規程の中で外国人患者対応の担当者または担当部署から医療安全管理委員を選任することに関する記載があるか確認します。医療安全管理マニュアルには、医療安全管理委員会で議論した外国人患者受入れに関する内容が含まれているか、マニュアルと委員会の議事録を比較し整合性を確認します。医療安全管理マニュアルまたは他の文書内で外国人患者に関する訴訟が発生した場合の対応について考えられているか確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「医療安全管理委員会規程」(外国人患者対応の担当者からの選任)、
「医療安全管理委員会議事録」(医療安全管理マニュアルとの整合性)、
「医療安全管理マニュアル」(訴訟に関する院内連携方法):医療安全管理委員会規程、安全管理委員会議事録および医療安全管理マニュアルの有無を確認します。医療安全管理委員会規程に外国人患者対応の担当者または担当部署から安全管理委員を選任することに関する記載があること、および医療安全管理委員会議事録と医療安全管理マニュアルを比較してその整合性を確認します。また、医療安全管理マニュアルまたは他の文書内で、訴訟発生時に関する院内連携方法を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

医療安全管理委員会における、外国人患者への対応方針、医療安全管理委員会への出席者についてヒアリングで確認します。外国人患者対応の担当者または担当部署から出席がない場合や規程に記載がない場合、その理由をヒアリングで確認します。医療安全管理マニュアルと医療安全管理委員会の議事録内容のうち、外国人患者対応に関連する事項の整合性を確認します。整合性がない場合は理由をヒアリングで確認します。訴訟リスクに対する医療機関の連携体制について、医療安全管理マニュアルやヒアリングで確認します。

5. 改善に向けた取り組み

5.1 院内スタッフへの教育・研修

外国人患者受入れ対応の向上を目的とした情報収集体制および院内における職員への教育体制を確認します。

5.1.1	外国人患者の受入れに関する情報の収集や、院内での教育・研修の取り組みがある。	(a・b・c)
-------	--	---------

5.1.1.1	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っている。	(3・2・1)
---------	--	---------

①院外の研修・セミナーなどに参加している。	(○・△・×)
◆参加は、報告書や議事録で日時・参加者・内容が確認できること。	

②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によって院内で回覧している。	(○・△・×)
--	---------

【解 説】

外国人患者の受入れに関する情報や、他国の宗教・習慣に関する情報を収集しているか確認します。また、その情報が医療機関内で共有されていることも確認します。上記関連の研修・セミナーへの参加記録として、報告書や議事録で日時・参加者・内容を記録しているか確認します。また、セミナー参加で得た情報を医療機関内でどのように回覧しているか、方法をヒアリングし、回覧書類を確認します。これらのセミナーで得た情報を基にした医療機関内での取り組みや、向上事項が確認できれば理想的です。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「院外セミナー出席報告、議事録」(日時・参加者・内容の記載)：院外セミナー出席報告書または議事録の有無を確認します。報告書または議事録に、日時・参加者・内容を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

院外セミナーへの出席が確認できない場合、理由をヒアリングで確認します。また、院外セミナーへの参加記録がない場合は、その理由をヒアリングで確認します。院外のセミナー参加後の院内全体での情報共有方法についてヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

ヒアリングで確認したとおりに院外のセミナー内容が共有されているか、または将来的に共有できるか現場で確認します。

5.1.1.2	院内で外国人患者の受入れ対応の向上に向けた取り組みがある。	(3・2・1)
①外国人患者受入れに関する院内の教育・研修を行っている。 ◆教育・研修内容とは、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である。		(○・△・×)
②教育・研修の開催履歴を記録する方法がある。 ◆記録とは日時・参加者・内容を開催記録や議事録に記載することである。		(○・△・×)

【解 説】

外国人患者の受入れ対応の向上のために、教育や研修を実施しているか確認します。内容として、外国人患者と医療機関のスタッフ全体のコミュニケーションや対応の質の向上を目的としたものであること。また、開催履歴として、日時、参加者、教育・研修内容をどのように記録しているかヒアリングし記録書類を確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「開催履歴、議事録・報告書」(内容、日時、参加者の記載)：開催セミナーの報告書または議事録の有無を確認します。研修内容が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であるか確認します。また、報告書または議事録に開催セミナー日時、参加者、教育・研修内容を記載しているか確認します。

□担当者合同面接

外国人患者受入れ対応の質の向上を目的とした院内開催セミナーなどを実施していない場合、医療機関の方針、理由などをヒアリングで確認します。

5.2 外国人患者の満足度

医療機関において、外国人患者からの意見の収集体制と、職員の外国人患者への対応に関する意見の収集体制を確認します。

5.2.1	外国人患者の満足度を把握し、ニーズに対応している。	(a・b・c)
-------	---------------------------	---------

5.2.1.1	外国人患者からの意見を収集する方法がある。	(3・2・1)
---------	-----------------------	---------

①満足度調査や意見箱で、外国人患者の意見を収集することが可能である。	(○・△・×)
◆収集は、ツール（調査票の翻訳）または、口頭による外国語で行うこと。	

②外国人患者の意見を集計することが可能である。	(○・△・×)
◆院内で理解可能な言語に翻訳し、記録・集計することである。	

【解 説】

外国人患者の医療機関での対応に関する意見を収集、分析する方法があるか確認します。医療機関の対応に関する意見の収集を実施する仕組みを確認します。アンケートなどは外国語版であることが望ましい。外国語版がない場合は、外国人患者から意見を収集するため、どのように言語対応しているか確認します。また、外国語による回答に対する対応方法についてもヒアリングで確認します。アンケート結果は、国別、肯定的・否定的意見別などで集計を実施していることが望ましい。これらの結果と医療機関の事業計画が関連していることが確認できれば理想的です。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔書面調査〕

□事前提出資料

「アンケートフォーマット」：アンケートフォーマットは、外国語に翻訳され、外国人患者から意見を収集できる内容になっているか確認します。

〔訪問調査〕

□書類確認

「外国人患者へのアンケート結果」（国別、肯定的・否定的意見別などによる集計結果）：国別、肯定的・否定的意見別集計結果の有無を確認します。

□担当者合同面接

アンケートフォーマットの外国語版がない場合、口頭での意見収集方法をヒアリングで確認します。また、意見収集の方法がない場合は、理由を確認します。国別、肯定的・否定的意見別などによる集計の方法をヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

「アンケートや意見箱」(実施状況、集計方法、集計結果の整合性)：アンケートの実施状況や意見箱の設置状況を現場で確認します。また、集計方法と集計結果について、ヒアリングで確認したとおりに実施しているか現場で確認します。

5.2.1.2	院内スタッフから外国人患者の対応に関する意見を収集することが可能である。	(3・2・1)
---------	--------------------------------------	---------

①院内スタッフから外国人患者の対応に関する意見を収集する方法がある。	(○・△・×)
◆収集する方法とは、アンケートや日誌、面談である。	

②院内スタッフの意見を記録する方法がある。	(○・△・×)
◆記録内容とは、対応日時、対応者、患者の属性、問題点・改善点などである。	

【解 説】

外国人患者に対応したスタッフから院内の対応方法に関する意見を収集していること、および収集情報の分析や改善に向けての取り組みがあることを確認します。外国人患者受入れ対応に関する意見収集のため、院内スタッフに対するアンケートや面談の実施、または日誌の活用をしているか確認します。いずれの方法でもない場合は、どのような方法で意見収集を行っているかヒアリングします。また、収集した情報の内容として、対象日時、対応者、患者の属性、問題点・改善点などが、どのような方法で記録されているかヒアリングし書類も確認します。

【調査対象資料と確認ポイント】

〔訪問調査〕

□書類確認

「医師・看護師の日報など医師・看護師の意見集計結果」(記録内容)：医師・看護師の日報や医師・看護師の意見集計結果の有無を確認します。日報に外国人患者対応に関する医師・看護師の意見の記載があるかどうかを確認します。また、意見収集の記録に、対応日時、対応者、患者の属性、問題点・改善点などの記載が含まれているか確認します。

□担当者合同面接

外国人患者受入れ対応に関する意見収集方法をヒアリングで確認します。実施していない場合は、その理由をヒアリングで確認します。収集した意見の活用方法についてヒアリングで確認します。

□院内ラウンド調査

「意見収集のための日誌、面談・アンケートの実施記録」：意見収集のための日誌の活用・面談・アンケートの実施がヒアリングで確認したとおりであることを現場で確認します。

[事前提出資料] (書面調査のために事前に提出していただく書類)

項目番号	評価項目	書類・資料名
1 1 1 1	外国人患者向けの広報ツールが整備されている。	外国語のホームページ (診療科、連絡先、アクセス)
1 1 1 2	外国人患者の受付時に、必要な情報を入手する体制がある。	受付票(診療申込書)フォーマット (国籍・母国語・対応言語・緊急連絡先・保険の有無)
1 1 1 3	外国人患者の診察時に、必要な情報を入手する体制がある。	医療面接票(問診票)フォーマット
1 1 1 4	海外の医療機関から外国人患者の情報を入手する体制がある。	患者の情報公開に関する同意書フォーマット
1 1 2 1	事務部門において、外国人患者に対応する体制がある。	コミュニケーションツール (事務部門対応内容)
1 1 2 2	医師が外国人患者に対応する体制がある。	コミュニケーションツール (医師対応内容)
1 1 2 3	検査部門において、外国人患者に対応する体制がある。	コミュニケーションツール (検査部門対応内容)
1 1 2 4	看護部門において、外国人患者に対応する体制がある。	コミュニケーションツール (看護部門対応内容)
1 1 2 5	薬剤部門において、外国人患者に対応する体制がある。	コミュニケーションツール (薬剤部門対応内容)
1 2 1 1	診療に先立って概算費用を通知する方法がある。	概算費用フォーマット (概算の内訳と、実際の請求額と異なる事がある旨の記載)
1 2 1 2	外国人患者向けに支払明細書(領収書)の内容を通知する方法がある。	請求書フォーマット (金額の内訳)
2 1 1 2	適正な通訳が提供されているか確認する方法がある。	アンケートフォーマット
2 3 1 1	外国人患者に配慮した院内案内図・案内表示を整備している。	外国語の案内図・平面図・案内表示の写真 外国語の危険区域、関係者限定区域の立ち入り禁止案内表示の写真
2 3 1 2	外国人患者に配慮した療養環境を整備している。	入院案内、入院手引き
2 4 1 1	外国人患者に配慮した入院中の食事の対応方法がある。	献立、食材表 患者情報確認表(制限される食材)
2 4 1 2	各種宗教・習慣に配慮した対応方法がある。	患者情報確認表 宗教倫理による医療行為制限に関する説明書類
3 1 1 1	担当医療スタッフを外国人患者に伝える方法がある。	コミュニケーションツール (医師紹介・看護師紹介)
3 1 1 2	診療において、外国人患者に配慮した対応方法がある。	診療結果通知フォーマット
3 1 1 3	検査において、外国人患者に配慮した対応方法がある。	検査結果通知フォーマット
3 1 1 4	看護において、外国人患者に配慮した対応方法がある。	看護内容の通知フォーマット
3 1 1 5	薬剤情報提供において、外国人患者に配慮した対応方法がある。	薬剤情報説明フォーマット
3 1 2 1	緊急時・医療事故発生時に外国人患者の関係者に連絡する方法がある。	受付票(診療申込書)フォーマットまたは医療面接票 (問診票)フォーマット (緊急連絡先)
3 1 2 2	災害発生時、外国人患者に対応する体制がある。	非常口案内図、避難経路図の写真
3 2 1 2	外国人患者と治療に関する同意書を交わしている。	各種同意書フォーマット
5 2 1 1	外国人患者からの意見を収集する方法がある。	アンケートフォーマット

※()内は調査での主な確認事項
※各外国語版および対応する日本語版を提出

〔書類確認調査対象資料〕（訪問調査時の書類確認の際に必要な書類一覧）

項目番号	評価項目	書類・資料名
1 1 1 1	外国人患者向けの広報ツールが整備されている。	更新記録表 (日本語のホームページの更新日時と内容、英語および外国語のホームページの更新日時と内容)
1 1 1 2	外国人患者の受付時に、必要な情報を入手する体制がある。	マニュアル(受付時の面接方法)
1 1 1 3	外国人患者の診察時に、必要な情報を入手する体制がある。	マニュアル(診察時の面接方法)
1 1 1 4	海外の医療機関から外国人患者の情報を入手する体制がある。	マニュアル (海外医療機関連携連絡担当者または担当部署)
1 1 2 1	事務部門において、外国人患者に対応する体制がある。	マニュアル(通訳依頼やツールの使用方法) 語学力のリスト(事務部門スタッフ)
1 1 2 2	医師が外国人患者に対応する体制がある。	マニュアル(通訳依頼やツールの使用方法) 語学力のリスト(医師)
1 1 2 3	検査部門において、外国人患者に対応する体制がある。	マニュアル(通訳依頼やツールの使用方法) 語学力のリスト(検査部門スタッフ)
1 1 2 4	看護部門において、外国人患者に対応する体制がある。	マニュアル(通訳依頼やツールの使用方法) 語学力のリスト(看護部門スタッフ)
1 1 2 5	薬剤部門において、外国人患者に対応する体制がある。	マニュアル(通訳依頼やツールの使用方法) 語学力のリスト(薬剤部門スタッフ)
1 2 1 4	外国人患者の未収金発生防止について検討している。	未収金の事例の記録(患者情報、日時、金額、後追い記録) 未収金検討会議議事録(日時・参加者・内容)
2 1 1 1	通訳を提供できる体制がある。	マニュアル(院内・院外の通訳連絡先・通訳サービスの判断基準) 管理表(患者情報、言語、日時、通訳者(社))
2 1 1 2	適正な通訳が提供されているか確認する方法がある。	通訳者の経歴書(資格、通訳歴)
2 1 1 3	医療機関において、通訳者との適正な連携体制がある。	マニュアル(通訳活用の留意点) リスクに関する書面(個人情報の漏えい、通訳過誤、患者家族または関係者による通訳に伴うリスク)
2 2 1 1	日本語で記載された書類を外国語に翻訳する体制がある。	マニュアル(院内・院外での翻訳対応先・翻訳選定基準) 翻訳履歴管理表(患者情報、言語、日時、翻訳対応者(社))
2 2 1 2	外国語で記載された診療情報などを日本語に翻訳する体制がある。	マニュアル(院内・院外での翻訳対応先・翻訳選定基準) 翻訳履歴管理表(患者情報、言語、日時、翻訳対応者(社))
3 1 1 1	担当医療スタッフを外国人患者に伝える方法がある。	名札(外国語表記)
3 1 2 2	災害発生時、外国人患者に対応する体制がある。	マニュアル(避難誘導方法)
3 2 1 1	治療方針や治療内容、検査内容を外国人患者に伝える方法がある。	外国語の診療計画書・説明書(治療内容) 外国語の検査内容説明書(検査内容)
4 1 1 1	外国人患者に対応する担当者または担当部署を設置している。	マニュアル(担当者・部署、役割、業務内用の有無) 院内周知文書(担当者または担当部署の記載)
4 1 1 2	外国人患者の受入れに関する院外からの問い合わせに対応できる体制がある。	マニュアル(問い合わせ対応方法) 問い合わせ対応履歴管理表(対応者、日時、内容の記載)
4 1 2 2	外国人患者の受入れに関して検討する体制がある。	会議規定・委員会規程(開催目的・頻度・出席者の記載) 議事録・報告書・会議記録(内容・日時・参加者の記載)
4 2 1 1	外国人患者の受入れに関する安全管理体制がある。	医療安全管理委員会規程(外国人患者対応の担当者からの選任) 医療安全管理委員会議事録(医療安全管理マニュアルとの整合性) 医療安全管理マニュアル(訴訟に関する院内連携方法)
5 1 1 1	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っている。	院外セミナー出席報告、議事録 (日時、参加者、内容の記載)
5 1 1 2	院内で外国人患者の受入れ対応の向上への取り組みがある。	開催履歴、議事録・報告書(内容、日時、参加者の記載)
5 2 1 1	外国人患者からの意見を収集する方法がある。	外国人患者へのアンケート結果 (国別、肯定的・否定的意見別集計結果)
5 2 1 2	院内スタッフから外国人患者の対応に関する意見を収集することが可能である。	医師・看護師の日報など医師・看護師の意見集計結果(記録内容)

※()内は調査での主な確認事項

〔院内ラウンド調査対象資料〕

※下記書類は、訪問調査時に、院内ラウンド対象部署で認定調査員に呈示できるようにご準備ください。

項目番号	評価項目	書類・資料名
1 1 1 2	外国人患者の受付時に、必要な情報を入手する体制がある。	受付票(診療申込書)、カルテ (国籍・母国語・対応言語・緊急連絡先・保険の有無)
1 1 1 3	外国人患者の診察時に、必要な情報を入手する体制がある。	医療面接票(問診票)、カルテ
2 1 1 2	適正な通訳が提供されているか確認する方法がある。	医師・看護師の日報 (通訳利用の感想)
3 1 1 6	外国人患者に配慮した退院時・退院後の対応方法がある。	診療情報提供書・退院療養計画書・退院サマリー
3 2 1 2	外国人患者と治療に関する同意書を交わしている。	カルテ・ファイル (同意書の保管)
4 1 1 2	外国人患者の受入れに関する院外からの問い合わせに対応できる体制がある。	情報提供の際に使用するツール
5 2 1 1	外国人患者からの意見を収集する方法がある。	アンケートや意見箱 (実施状況、集計方法、集計結果の整合性)
5 2 1 2	院内スタッフから外国人患者の対応に関する意見を収集することが可能である。	意見収集のための日誌、面談・アンケートの実施記録

※()内は調査での主な確認事項

