

外国人患者受入れ体制整備に関するセルフチェックシート

| | |
|-------|--|
| 医療機関名 | |
|-------|--|

＜セルフチェック方法について＞

- ・全チェック項目について、応募日時点での院内体制において満たしているかどうかを判断し、(○・△・×)でセルフチェックを行ってください。(○・△・×)のチェックの基準は、下表のとおりです。
- ・チェックの結果については、「セルフチェック」欄に(○・△・×)のいずれかをプルダウンより選択してください。
- ・チェックの結果が(△)もしくは(×)の項目については、院内状況についての説明を「コメント」欄に簡潔に入力してください。
- ・一番下の「総括」欄には、院内体制の現状、今後の整備の方向性、整備を考えている項目、整備にあたっての課題等を記載してください。

【チェック基準】

| 評価 | 基準 |
|-----|--|
| (○) | 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 ※コメントを入力してください。 |
| (×) | 適切でない / ない / いない ※コメントを入力してください。 |

* 整備すべき外国語・・・医療機関の特性や地域の実情を考慮し、必要と判断される言語を「整備対象言語」として設定してください。

| | |
|--------|--|
| 整備対象言語 | |
|--------|--|

| 項目番号 | チェック項目 | セルフチェック | コメント |
|---------------------|--|---------|------|
| 1. 情報提供・管理体制 | | | |
| (1) 情報提供 | | | |
| ① | ホームページには、外国語(整備対象言語)で、診療科、アクセス、連絡先などの医療機関情報を記載している。 | (○/△/×) | |
| 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するためのマニュアルがある。 ・外国語による電話やメールでの問い合わせに対し、対応する方法が記載されていること | (○/△/×) | |
| (2) 一元管理 | | | |
| ① | 外国人患者対応の担当部署または担当者を設置している。 | (○/△/×) | |
| ② | 外国人患者の来院状況に関するデータを収集する仕組みがある。 ・来院人数や国籍(または母国語)等を収集し、外国人患者受入れ体制整備のベースとなる統計を作成できること。 | (○/△/×) | |
| 2. 部門別対応体制 | | | |
| (1) 事務部門 | | | |
| ① | 事務部門において、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、診療時間外における対応方法も含まれていること。 | (○/△/×) | |
| ② | 受付時に外国人患者から必要な情報を得る方法がある。 ・「必要な情報」とは、母国語、対応可能言語、保険加入の有無、緊急連絡先などである。 ・「整備対象言語」については、外国語版の診療申込書を用意していることが望ましい。 | (○/△/×) | |
| ③ | 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。 ・「整備対象言語」については、外国語版の概算費用書を発行できることが望ましい。 | (○/△/×) | |
| ④ | 支払明細を、外国人患者の理解可能な言語で通知する方法がある。 ・「整備対象言語」については、外国語版の支払明細書を発行できることが望ましい。 | (○/△/×) | |
| ⑤ | 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は、対象となるクレジット会社名を明記していること。 | (○/△/×) | |
| (2) 診療部門 | | | |
| ① | 診療部門において、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、診療時間外における対応方法も含まれていること。 | (○/△/×) | |
| ② | 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方法がある。 ・「整備対象言語」については、外国語版の医療面接票(問診票)を用意していることが望ましい。 | (○/△/×) | |
| ③ | 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。 ・「整備対象言語」については、主要な説明書に関し、外国語版を用意していることが望ましい。 | (○/△/×) | |
| ④ | 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。 ・「整備対象言語」については、主要な説明書に関し、外国語版を用意していることが望ましい。 | (○/△/×) | |
| ⑤ | 診療結果、検査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。 ・「整備対象言語」については、診断書および診療情報提供書に関し、外国語版を発行できることが望ましい。 | (○/△/×) | |
| ⑥ | 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。 ・「整備対象言語」については、主要な同意書に関し、外国語版を用意していることが望ましい。 | (○/△/×) | |

| | |
|-------|--|
| 医療機関名 | |
|-------|--|

| (3)看護部門 | | | |
|------------|--|---------|--|
| ① | 看護部門において、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、診療時間外における対応方法も含まれていること。 | (○/△/×) | |
| 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。 | (○/△/×) | |
| ③ | 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。 ・使用頻度の高い看護内容通知書や看護クリニカルパス等については、「整備対象言語」に関して、外国語版を用意していることが望ましい。 | (○/△/×) | |
| (4)検査部門 | | | |
| ① | 検査部門において、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、診療時間外における対応方法も含まれていること。 | (○/△/×) | |
| ② | 検査手順を、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。 | (○/△/×) | |
| (5)薬剤部門 | | | |
| ① | 薬剤部門において、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、診療時間外における対応方法も含まれていること。 | (○/△/×) | |
| ② | 薬剤情報や服薬方法を外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。 ・「整備対象言語」については、薬剤情報提供文書や薬袋表示の外国語版を用意していることが望ましい。 | (○/△/×) | |
| 3. 通訳・翻訳体制 | | | |
| (1)通訳体制 | | | |
| ① | 通訳サービスを外国人患者に提供するためのマニュアルがある。 ・マニュアルには、通訳シーンごとの通訳サービスを選定する基準を記載していること。 | (○/△/×) | |
| ② | 通訳サービスの提供実績を記録する方法がある。 | (○/△/×) | |
| ③ | 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)通訳の質の担保 | | | |
| ① | 利用する通訳サービスにおける通訳者の質を確認している。 ・契約時に、通訳サービス会社の通訳採用基準、採用後の研修方法などを確認していること。 | (○/△/×) | |
| ② | 医療機関と通訳者(通訳会社)間で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の認識を、通訳者や患者本人に通知する方法がある。 ・リスクとは、通訳過誤や、倫理問題である。 | (○/△/×) | |
| (3)翻訳体制 | | | |
| 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、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こと。 | (○/△/×) | |
| ② | 書類の翻訳実績を記録する方法がある。 | (○/△/×) | |
| 4. 院内表示 | | | |
| (1)通訳体制 | | | |
| ① | 院内案内図を、「対象整備言語」で表記している。 ・各階のフロア案内図を「整備対象言語」で整備していること。 | (○/△/×) | |
| ② | 院内の案内表示を、「整備対象言語」で表記している。 ・各窓口(総合案内・初再診・会計・診療科窓口・処方箋受付・救急外来窓口など)および各部屋(診察室、検査室、更衣室、入浴室など)のドア表示、感染症に関する表示などを「整備対象言語」で整備していること。 | (○/△/×) | |
| ③ | 院内における立ち入り禁止区域への制限について、「整備対象言語」で表記している。 ・危険区域(放射線管理区域など)や、立入禁止区域に関する表示を「整備対象言語」で整備していること。 | (○/△/×) | |
| (2)設備表示 | | | |
| ① | 院内設備に関する表示を、「整備対象言語」で表記している。 ・洗濯室の使用説明、給湯器での熱湯注意喚起表示等について、整備していること。 | (○/△/×) | |

| | |
|-------|--|
| 医療機関名 | |
|-------|--|

| | | | |
|-----------------------|---|---------|--|
| 5. 宗教・習慣への配慮 | | | |
| (1) 食事の要望への対応 | | | |
| ① | 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。 | (○/△/×) | |
| 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。 | (○/△/×) | |
| (2) その他の要望への対応 | | | |
| ① | 各種宗教・習慣に基づく要望について、外国人患者から必要な情報を入手する方法がある。 ・儀礼や医療行為に関する要望などについて情報収集できること。 | (○/△/×) | |
| ② | 各種宗教・習慣に基づく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。 | (○/△/×) | |
| 6. 安全管理体制 | | | |
| (1) 安全管理対策 | | | |
| ① | 外国人患者に係わる医療安全管理対策を議論する場がある。 ・外国人患者の特性に特化した医療安全管理対策について議論していること。 | (○/△/×) | |
| ② | 外国人患者に関わる医療事故防止のためのマニュアルがある。 ・外国人患者の特性に特化した医療事故防止のための対策がマニュアルに記載されていること。 | (○/△/×) | |
| (2) 災害発生時の対応 | | | |
| 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。 ・外国人患者の特性に特化した避難誘導方法がマニュアルに記載されていること。 | (○/△/×) | |
| ② | 「整備対象言語」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、各階の避難経路図である。 | (○/△/×) | |

| | |
|---|--|
| 総括 | |
| <p>院内体制の現状、今後の整備の方向性、整備を考えている項目、整備にあたっての課題等について、以下に記載してください。 ※整備が概ね完了している医療機関についても、今後に向けた整備の方針や課題等を記載してください。</p> | |
| | |