

外国人患者受入れ医療機関認証制度

健診施設対象 評価項目(自己評価票)

Ver.1.0

医療機関名: _____

1	受入れ対応
1 1	外国人受診者に関する情報と受入れ体制
1 2	健診費用の請求や支払いに関する対応

2	受診者サービス
2 1	通訳(会話における多言語対応)体制の整備
2 2	翻訳(文書での多言語対応)体制の整備
2 3	施設内環境の整備
2 4	受診者の宗教・習慣の違いを考慮した対応

3	健診サービスの運営
3 1	外国人受診者への健診サービスに関する運営
3 2	説明と同意(インフォームドコンセント)

4	組織体制と管理
4 1	外国人受診者対応の担当者または担当部署の役割
4 2	安全管理体制

5	改善に向けた取り組み
5 1	施設内スタッフへの教育・研修
5 2	外国人受診者の満足度

※（評価項目全体に関する特記事項）

対応すべき外国語は、英語を必須とし、その他、健診施設が必要と判断した外国語とする。

医療機関名： _____ 0

※ 表中、「NA」は「非該当項目」です。

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
1	受入れ対応		
1 1	外国人受診者に関する情報と受入れ体制		
1 1 1	外国人受診者に対する広報活動と健康診断に必要な情報収集を行っている。		
1 1 1 1	外国人受診者向けの広報ツールが整備されている。		
	① ホームページ（電子媒体）には、英語および健診施設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、健診施設の健診内容、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。	○ / △ / ×	
1 1 1 2	外国人受診者の予約受付時および当日受付時に、必要な情報を入手する体制がある。		
	① 予約受付時および当日受付時に、外国人受診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（予約票）または、口頭対応での受付方法を記載していること。	○ / △ / ×	
	② 予約受付時および当日受付時に、外国人受診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・保険の有無などである。	○ / △ / ×	
	③ 予約受付時および当日受付時に、入手した情報を記録として残している。	○ / △ / ×	
1 1 1 3	外国人受診者から健康に関する情報を入手する体制がある。		
	① 外国人受診者の理解可能な言語で健康に関する情報を収集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健康調査票または、口頭対応での情報収集方法を記載していること。	○ / △ / ×	
	② 入手した情報を、健康調査票等に施設内スタッフの理解可能な言語で記載している。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
1 1 2	施設内において外国人受診者の受入れ対応を確立している。		
1 1 2 1	事務部門において、外国人受診者に対応する体制がある。		
	① 外国人受診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（施設内スタッフ・施設外）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 時間外において、外国人受診者への対応方法について記載したマニュアルがある。 ※宿泊ドックを行わない場合はNA ◆ マニュアルには、通訳（施設内スタッフ・施設外）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。	○ / △ / × / NA	
	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。	○ / △ / ×	
1 1 2 2	医師が外国人受診者に対応する体制がある。		
	① 外国人受診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（施設内スタッフ・施設外）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 時間外において、外国人受診者への対応方法について記載したマニュアルがある。 ※宿泊ドックを行わない場合はNA ◆ マニュアルには、通訳（施設内スタッフ・施設外）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。	○ / △ / × / NA	
	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。	○ / △ / ×	
1 1 2 3	検査部門において、外国人受診者に対応する体制がある。		
	① 外国人受診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（施設内スタッフ・施設外）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 時間外において、外国人受診者への対応方法について記載したマニュアルがある。 ※宿泊ドックを行わない場合はNA ◆ マニュアルには、通訳（施設内スタッフ・施設外）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。	○ / △ / × / NA	
	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。	○ / △ / ×	
1 1 2 4	看護師などが、外国人受診者に対応する体制がある。		
	① 外国人受診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（施設内スタッフ・施設外）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 時間外において、外国人受診者への対応方法について記載したマニュアルがある。 ※宿泊ドックを行わない場合はNA ◆ マニュアルには、通訳（施設内スタッフ・施設外）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。	○ / △ / × / NA	
	③ 看護師や保健師など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。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
1 2	健診費用の請求や支払いに関する対応		
1 2 1	健診費用の請求を適正に行っている。		
1 2 1 1	健診に先立って概算費用を通知する方法がある。		
	① 概算費用を、外国人受診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。		
1 2 1 2	外国人受診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。		
	① 外国人受診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。		
1 2 1 3	支払方法について外国人受診者に明示している。		
	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 外国人受診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、外国人受診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。		
1 2 1 4	外国人受診者の未収金発生防止について検討している。		
	① 未収金事例の記録を残している。		
	◆ 記録内容とは、受診者の情報、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。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
2	受診者サービス		
2 1	通訳(会話における多言語対応)体制の整備		
2 1 1	通訳者を配置できる体制を整備している。		
2 1 1 1	通訳を提供できる体制がある。		
	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、施設内・施設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、対応場面や健診内容である。	○ / △ / ×	
	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、受診者情報、言語、日時、通訳者(通訳会社)である。	○ / △ / ×	
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。		
	① 外国人受診者から、施設内スタッフ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 施設内スタッフから、外国人受診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 健診施設において、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。	○ / △ / ×	
2 1 1 3	健診施設において、通訳者との適正な連携体制がある。		
	① 施設内で、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 健診施設と通訳者(通訳会社)間の通訳に関するリスクを書面で共有している。 ◆ 書面には、受診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 外国人受診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。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
2 2	翻訳(文書での多言語対応)体制の整備		
2 2 1	翻訳を実施する体制を整備している。		
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。		
	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、施設内・施設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、受診者情報、言語、日時、翻訳対応者(翻訳会社)である。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
2 3	施設内環境の整備		
2 3 1	外国人受診者に配慮した施設内の環境を整備している。		
2 3 1 1	外国人受診者に配慮した施設内の案内図・案内表示を整備している。		
	① 施設内の案内図を、日本語および外国語で表記している。 ◆ 施設内の案内図とは、各階のフロア案内図である。	○ / △ / ×	
	② 施設内の案内表示を、日本語および外国語で表記している。 ◆ 施設内の案内表示とは、各窓口(総合受付・会計など)と、各部屋(検査室・宿泊施設・更衣室など)である。	○ / △ / ×	
	③ 施設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。	○ / △ / ×	
2 3 1 2	外国人受診者に配慮した宿泊環境を整備している。 ※宿泊施設がない場合はNA		
	① 施設設備の使用説明を、日本語および外国語で表示している。 ◆ 施設設備とは、宿泊施設の備品、ロッカー、浴室、洗濯機、給湯室などである。	○ / △ / × / NA	
	② 宿泊時に必要な情報を、外国人受診者の理解可能な言語で記載された案内文書で通知する方法がある。	○ / △ / × / NA	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
2 4	受診者の宗教・習慣の違いを考慮した対応		
2 4 1	日本と外国の背景の違いに対応する体制がある。		
2 4 1 1	外国人受診者に配慮した受診中の食事の対応方法がある。 ※食事対応がない場合はNA		
	① 受診中の食事について、外国人受診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。	○ / △ / × / NA	
	② 宗教・主義などの理由で制限される食材について、外国人受診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。	○ / △ / × / NA	
2 4 1 2	各種宗教・習慣に配慮した対応方法がある。		
	① 各種宗教・習慣について、外国人受診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 外国人受診者の要望に対応できない場合に、受診者に説明して了承を得ている。 ◆ 要望とは、宗教倫理によって健診行為が制限される内容の要望である。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
3	健診サービスの運営		
3 1	外国人受診者への健診サービスに関する運営		
3 1 1	外国人受診者に配慮した健診サービスを提供している。		
3 1 1 1	対応スタッフを外国人受診者に伝える方法がある。		
	① 施設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、英語および健診施設が必要と判断した言語である。	○ / △ / ×	
	② 対応医師を外国人受診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 対応看護師や保健師などを外国人受診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 1 1 2	保健指導などにおいて、外国人受診者に配慮した対応方法がある。		
	① 保健指導などの内容を外国人受診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（保健指導などの内容の翻訳）または、口頭による外国語での対応である。	○ / △ / ×	
	② 保健指導などの内容に関する質問を外国人受診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（保健指導などの内容に関する会話集）または、口頭による外国語での対応である。	○ / △ / ×	
3 1 1 3	検査において、外国人受診者に配慮した対応方法がある。		
	① 検査の事前説明を外国人受診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（検査の事前説明の翻訳）または、口頭による言語対応である。	○ / △ / ×	
	② 検査の事前説明に関する質問を外国人受診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（検査に関する注意事項や事前準備の内容など）または、口頭による言語対応である。	○ / △ / ×	
	③ 検査結果を外国人受診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（検査結果の翻訳）または、口頭による言語対応である。	○ / △ / ×	
	④ 検査に関する質問を外国人受診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。	○ / △ / ×	
3 1 1 4	看護において、外国人受診者に配慮した対応方法がある。		
	① 看護内容を外国人受診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受診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。	○ / △ / ×	
3 1 1 5	外国人受診者に配慮した健診後（2次検査・再検査）の対応方法がある。		
	① 外国人受診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、紹介状などである。	○ / △ / ×	
	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、受診者名、書類名、提供先などである。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
3 1 2	緊急時、災害発生時の外国人受診者への対応が適切である。		
3 1 2 1	緊急時に外国人受診者の関係者に連絡する方法がある。 ※宿泊ドックを行わない場合はNA		
	① 外国人受診者から緊急連絡先を受付(予約)時、宿泊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健康調査票または、口頭による外国語での対応である。	○ / △ / × / NA	
	② 入手した外国人受診者の緊急連絡先を健康調査票に記載している。	○ / △ / × / NA	
3 1 2 2	災害発生時に外国人受診者に対応する体制がある。		
	① 緊急時を想定した、外国人受診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、外国人受診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 外国人受診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。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
3 2	説明と同意(インフォームドコンセント)		
3 2 1	外国人受診者と検診内容を事前に共有している。		
3 2 1 1	検診内容を外国人受診者に伝える方法がある。		
	① 検診内容を、外国人受診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診内容の説明文書を利用することである。	○ / △ / ×	
3 2 1 2	外国人受診者と検診に関する同意書を交わしている。		
	① 同意の内容を外国人受診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 外国人受診者と交わした同意書を保管している。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
4	組織体制と管理		
4 1	外国人受診者対応の担当者または担当部署の役割		
4 1 1	外国人受診者対応の担当者または担当部署の役割が明確である。		
4 1 1 1	外国人受診者に対応する担当者または担当部署を設置している。		
	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施設内で周知している。 ◆ 周知とは、組織図、部署概要、施設内通達などの方法で施設内スタッフに告知していることである。	○ / △ / ×	
4 1 1 2	外国人受診者の受入れに関する施設外からの問い合わせに対応できる体制がある。		
	① 外国人受診者の受入れに関する施設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 外国人受診者やその家族、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、受診者名、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、健診施設へのアクセス、各種ビザに関する情報である。	○ / △ / ×	
4 1 2	外国人受診者の受入れに関する議論が行われている。		
4 1 2 1	外国人受診者の来所状況を収集する方法がある。		
	① 外国人受診者の来所状況を収集している。 ◆ 来所状況は、出身国別・対応言語別などで集計できること。	○ / △ / ×	
	② 来所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受診者の来所状況の集計である。	○ / △ / ×	
4 1 2 2	外国人受診者の受入れに関して検討する体制がある。		
	① 外国人受診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 外国人受診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、外国人受診者の要望や施設内スタッフの意見を反映していること。	○ / △ / ×	
	③ 外国人受診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。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
4 2	安全管理体制		
4 2 1	安全管理のための体制を整備している。		
4 2 1 1	外国人受診者の受入れに関する安全管理体制がある。		
	① 外国人受診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。 ◆ 外国人受診者対応の担当者または担当部署から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施設内で議論した外国人受診者の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、外国人受診者対応の担当者または担当部署と施設内関係者の連携方法を記載している。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
5	改善に向けた取り組み		
5 1	施設内スタッフへの教育・研修		
5 1 1	外国人受診者の受入れに関する情報の収集や、施設内での教育・研修の取り組みがある。		
5 1 1 1	外国人受診者の宗教・習慣や他の健診施設の取り組みに関する情報収集を行っている。		
	① 施設外の研修・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 施設外の研修・セミナーなどで収集した外国人受診者に関連する情報を報告書や議事録によって施設内で回覧している。	○ / △ / ×	
5 1 1 2	施設内で外国人受診者の受入れ対応の向上に向けた取り組みがある。		
	① 外国人受診者受入れに関する施設内の教育・研修を行っている。 ◆ 教育・研修内容とは、外国人受診者への対応や、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。	○ / △ / ×	

健診施設対象 評価項目

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
5 2	外国人受診者の満足度		
5 2 1	外国人受診者の満足度を把握し、ニーズに対応している。		
5 2 1 1	外国人受診者からの意見を収集する方法がある。		
	① 満足度調査や意見箱で、外国人受診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 外国人受診者の意見を集計することが可能である。 ◆ 施設内で理解可能な言語に翻訳し、記録・集計すること。	○ / △ / ×	
5 2 1 2	施設内スタッフから外国人受診者の対応に関する意見を収集することが可能である。		
	① 施設内スタッフから外国人受診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 施設内スタッフの意見を記録する方法がある。 ◆ 記録内容とは、対象日時、対応者、受診者の属性、問題点・改善点などである。	○ / △ / ×	