

外国人患者受入れ医療機関認証制度

評価項目(自己評価票)

Ver.2.0 (2017年4月改訂版)

病院名 : _____

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
1 2	医療費の請求や支払いに関する対応
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
2 2	翻訳(文書での多言語対応)体制の整備
2 3	院内環境の整備
2 4	患者の宗教・習慣の違いを考慮した対応
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
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	外国人患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	院内スタッフへの教育・研修
5 2	外国人患者の満足度

病院名: _____

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
1	受入れ対応		
1 1	外国人患者に関する情報と受入れ体制		
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	

病院名: _____

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
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。	○ / △ / ×	
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 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。	○ / △ / ×	
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 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。	○ / △ / ×	
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。	0	
	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 薬剤部門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。	○ / △ / ×	

病院名: _____

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
1 2	医療費の請求や支払いに関する対応		
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。		
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。		
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、会計窓口に表示している。	○ / △ / ×	
	◆ 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、相談窓口を表示している。	○ / △ / ×	
	◆ 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。		
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。		

病院名: _____

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
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		
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、対応場面や通訳内容である。	○ / △ / ×	
	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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	

病院名: _____

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。	(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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
2 3	院内環境の整備		
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)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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
2 4	患者の宗教・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。	(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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	

病院名: _____

項目番号	評価項目	評価結果	コメント
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		
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。	○ / △ / ×	
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通知する方法がある。 ◆ 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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
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通知する方法がある。 ◆ 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。	○ / △ / ×	
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。	0	
	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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	

病院名: _____

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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	

病院名: _____

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	外国人患者対応の担当者または担当部署の役割		
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
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。	(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。	○ / △ / ×	

病院名: _____

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	院内スタッフへの教育・研修		
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	
5 2	外国人患者の満足度		
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。	○ / △ / ×	
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。	○ / △ / ×	