

外国人患者受入れ医療機関認証制度

Japan Medical Service Accreditation for International Patients

受審の手引き

Ver. 2.0 (2016年9月改訂)

一般財団法人 日本医療教育財団

【 目 次 】

I	認証制度受審の目的と対象医療機関について	2
1	制度の目的	2
2	対象医療機関	2
II	受審の申込みから結果報告まで	3
1	受審の申込み	3
2	契約	3
3	書面調査	4
	(1) 現況調査票	4
	(2) 医療機関資料（事前提出用）	5
	(3) 自己評価票	6
4	訪問調査	11
	(1) 訪問調査日の決定	11
	(2) 訪問調査に向けた準備	11
	(3) 訪問調査の流れ	12
	(4) 訪問調査当日の対応ポイント	13
5	結果報告	15
	(1) 中間結果報告	15
	(2) 補充的調査	15
	(3) 最終判定	16
6	結果の公表	17
	・お申込みから認証までの流れ	18

I 外国人患者受入れ医療機関認証制度（※JMIP）の目的と対象医療機関

※JMIP（ジェイミップ）= Japan Medical Service Accreditation for International Patients の略

1 JMIP の目的

外国人が安心・安全に国際的に高い評価を得ている日本の医療サービスを享受することができる体制を構築します。

※国際医療交流やビジネス、留学、観光目的の訪日外国人や在日外国人を対象の外国人と定義します。

2 対象医療機関

JMIP の対象となる受審医療機関は次のように定義されます。

第三者機関による認証制度（※）によって医療施設機能が評価されている病院または健診施設

※ 次の条件を満たす認証制度で、かつ JMIP 認証審査会が適切であると判断したもの。

- (1) 病院または健診施設の医療機能を評価する評価項目を定めている。
- (2) 「 所定の研修カリキュラムによって養成された調査員により、評価項目に沿った調査（実地調査を含む）が実施されている。
- (3) 調査結果に基づき、第三者からなる認証審査機関によって認証の是非が審議されている。

- (例)
- ① 病院機能評価（日本医療機能評価機構）
 - ② Accreditation Standards For Hospitals（Joint Commission International）
 - ③ ISO9001/14001
 - ④ 臨床研修評価（卒後臨床研修評価機構）
 - ⑤ 人間ドック健診施設機能評価（日本人間ドック学会）

Ⅱ 受審の申込みから結果報告まで

1 受審の申込み

- ・JMIP ホームページ (<http://jmip.jme.or.jp/>) 「受審申込み」フォームに必要事項を入力してお申込みください。
- ・申込み月の4ヵ月後～12ヵ月後の期間で「訪問調査希望月」をお決めください。
(例) 平成28年9月に申込みの場合
平成29年1月～平成29年9月までの期間で訪問調査希望月を設定
- ・担当の方は、訪問調査希望時期が決まりましたら早めにお申込みください。

2 契約

- ・当財団が申込みを受理した後、受審申込み医療機関と当財団との間で「外国人患者受入れ医療機関認証制度に関する審査等に関する契約」の締結を行います。
- ・契約の締結後、評価料（申込金）の請求書を送付しますので、請求書に記載した支払い期限までに、当財団の指定口座へお振込みください。
※支払い期限の目安：請求書受領後10日以内
- ・なお、会計処理の関係などにより指定期限までのお支払いが難しい場合は、受審申込み時に当財団へご相談ください。

(2) 事前提出資料

受審医療機関で現在ご使用中の資料をご準備ください。

多言語対応しているすべての資料（日本語版を含む）について提出していただきます。下記の提出資料は一例であり、それ以外のものが含まれる場合があります。詳細は JMIP ホームページ「書面調査に関する資料」をご覧ください。

< 提出資料 >

- ① 受審医療機関案内
 - i) ホームページ
※診療科、連絡先、アクセス方法に関する部分
 - ii) 病院パンフレット
- ② 院内の案内に関するもの
 - i) フロア案内、各部署案内などの院内案内表示
 - ii) 非常口案内、避難経路図、危険区域表示など
※ i)、ii)とも写真データとして提出
- ③ コミュニケーションツール
院内の各部門で使用されている会話集など
- ④ 各種帳票類
 - i) 医療面接票（問診票）
 - ii) 医療行為に関する説明書類
 - iii) 各種同意書
 - iv) 概算費用書・支払明細書
 - v) 患者情報確認表
 - vi) 診療結果、検査結果、看護内容などの通知フォーマット
- ⑤ 入院案内、献立表、食材表
- ⑥ 患者向けアンケート

(3) 自己評価票

JMIP 認定調査員が受審医療機関を訪問調査する際に使用する評価項目について、受審医療機関にも事前に自己評価を行っていただき、書面調査書類として提出していただきます。

※ 自己評価票の記入例

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を収集している。	(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。	2	
	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。 ◆ ホームページに掲載せる情報は、医療機関の診療科、連絡先、アクセスを記載していること。	△	HPに診療科を記載していない(追加作業中)
	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。	2	
	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(対応者・通訳者)での受付方法を記載していること。	△	マニュアルはないが、既存の会話集で対応
	② 受付時に、外国人患者から必要な情報を得ている。 ◆ 情報は、国籍・母国語・対応言語・緊急連絡先・保険の有無である。	○	
	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。	2	
	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(対応者・通訳者)での面接方法を記載していること。	△	マニュアルはないが、既存の会話集で対応
	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 評価項目の構成

- **分類**：評価内容を大きく5つの領域に分けて評価します。

- 【 第1分類 : 受入れ対応 】
- 【 第2分類 : 患者サービス 】
- 【 第3分類 : 医療提供の運営 】
- 【 第4分類 : 組織体制と管理 】
- 【 第5分類 : 改善に向けた取り組み 】

本認証制度の審査における評価項目は、次の5つの階層で構成されています。

分類(x)	評価の分類を表す項目
大項目(x.x)	対象領域における枠組みを表す項目
中項目(x.x.x)	直接評価の対象となる項目
小項目(x.x.x.x)	中項目を判定するための指標項目
下位項目(①②③)	小項目を判定するうえで確認すべき項目 (◆マークで記述されていることを元に判定する)

※ 評価項目の構成例

分類	1	受入れ対応			
大項目	1	1	外国人患者に関する情報と受入れ体制		
中項目	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を収集している。	
小項目	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。
下位項目				① ホームページには、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。	

各項目には「項目番号」が付けられています。項目番号は、各階層の番号を左から上位階層順に並べたものです。例えば下表の中の小項目「1111」の場合、左端の1は分類の番号、次の1は大項目の番号、次の1は中項目の番号、最後の1は小項目の番号となります。

② 評価基準

各項目の取組状況は下位項目から中項目までの各階層において、3段階で評価されます。

i) 小項目の判定基準

小項目判定のためには、まず「下位項目」を評価します。

<下位項目の評価方法>

下位項目には◆マークでさらに詳細が記載されています(◆マークが付随していない項目もあります)。下位項目の評価は、◆マークに書かれたポイントなどを踏まえ、「出来ていれば○、部分的に出来ていれば△、出来ていなければ×」という判定をします。

※ 小項目の構成例

	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		
小項目	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を収集している。	
	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。
			①	ホームページ(電子媒体)には、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。	
下位項目			◆	ホームページに載せる情報は、医療機関の診療科、連絡先、アクセスを記載していること。	
◆マーク					

下位項目の評価段階

「○」	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
「×」	適切でない / ない / いない

<小項目の評価方法>

小項目の評価段階は、次のように構成されます。

小項目の評価段階

「3」	積極的に行われている
「2」	適切
「1」	不適切

小項目の評価は、次の判断基準に従って行います。

小項目の評価方法

「3」	原則として小項目中の下位項目の評価が全て「○」の場合
「2」	原則として小項目中の下位項目の評価に「△」がある場合
「1」	原則として下位項目の評価に「×」がある場合

※ 小項目の評価の例

小項目「1 1 1 1」の下位項目	確認結果
①ホームページ（電子媒体）には、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。 ◆ ホームページに載せる情報は、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。	△



項目番号	評価項目	評価結果
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。	2

ii) 中項目の判定基準

<中項目の構成>

中項目はいくつかの小項目で構成されています。

※ 中項目の構成例

	項目番号	評価項目
中項目	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を収集している。
小項目	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。
	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。
	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。
	1 1 1 4	海外の医療機関（紹介元）から外国人患者の情報を入手する体制がある。

<中項目の評価方法>

中項目の評価段階は、次のように構成されています。

中項目の評価段階

「a」	優れている（優れた取組みや体制の評価）
「b」	適切である（標準的な評価）
「c」	不適切である（問題点として、要改善の評価）

中項目の評価は、次の判断基準に従って行います。

中項目の判断基準

「a」	中項目内の小項目の評価が全て「3」
「b」	中項目内の小項目の評価の平均が「2」以上
「c」	中項目内の小項目の評価の平均が「2」未満

iii) 自己評価票の記載方法

自己評価は下位項目の評価のみ「○、△、×」のいずれかで記載します。自己評価が「△」ないし「×」のものに関しては、その理由をコメント欄に記載してください。これらについては訪問調査の際に、その理由などをヒアリングで確認します。

4 訪問調査

(1) 訪問調査日の決定

- ・訪問調査希望月の3ヵ月前の1日までに(※)、「訪問調査受入れ不可能日」を書面で提出していただきます。

(例) 平成29年12月に訪問調査希望の場合

平成29年9月1日までに「訪問調査受入れ不可能日」を提出

※ 状況により、より早期に日程調整をお願いする場合があります。

- ・受入れ不可能日(可能日)の設定にあたっては、訪問調査の各プログラムで出席が必要となる「面接対象者」や「同席者」(本冊子P13~P14参照)を考慮しながらお決めください。
- ・訪問調査の実施日決定に関してはできる限り医療機関のご希望に沿うよう努めますが、スムーズな日程調整のため、なるべく多く可能日を設定いただきますようお願いいたします。
- ・「訪問調査受入れ不可能日」をご提出いただいた後、当財団で受審医療機関と認定調査員のスケジュールを調整し、訪問調査日を決定します。
- ・訪問調査の概ね1.5ヵ月前に「訪問調査日決定通知」をお送りします。
併せて、評価料(残金)の請求書を同封しますので、請求書に記載した支払い期限までに、当財団の指定口座へお振込みください。
※支払い期限の目安:請求書受領後10日以内

(2) 訪問調査に向けた準備

- ・訪問調査各プログラムにおける受審医療機関側出席者リスト、および院内ラウンド調査に関する書類(ラウンド部署、ラウンド順等に関する書類)をご提出いただきます。
- ・面接・書類確認などに使用する会場として、部屋を2日間確保してください。
この部屋は認定調査員のミーティング・昼食の際も使用させていただきます。
- ・2日目の書類確認に向けて、必要書類(JMIPホームページ「訪問調査に関する資料」内の、【書類確認 調査対象資料】参照)を会場へ設置してください。
- ・2日目の認定調査員の昼食は、受審医療機関でご準備ください。
費用は後日、当財団に請求してください。

(3) 訪問調査の流れ

訪問調査は、事前に実施した書面調査の書類を基に、認定調査員2名が訪問し、2日間の日程で調査を行います。

訪問調査のタイムスケジュール(例)

	時間	所要時間	項目
1日目	12:20		チームメンバー集合
	12:30	40分	認定調査員ミーティング
	13:10	50分	オリエンテーション
	14:00	100分	書類確認
	15:40	40分	認定調査員ミーティング
	16:20	10分	1日目終了の挨拶
	16:30		1日目終了
2日目	8:50		チームメンバー集合
	9:00	10分	認定調査員ミーティング
	9:10	5分	医療機関との打合せ
	9:15	150分	担当者合同面接
	11:45		昼食・休憩
	13:00	100分	院内ラウンド調査
	14:40	90分	認定調査員ミーティング
	16:10	20分	講評
	16:30		2日目終了

※ 上記タイムスケジュールは一例であり、ケースごとに異なる場合があります。

(4) 訪問調査当日の対応ポイント

○ 認定調査員の訪問・ミーティング

1日目オリエンテーション開始10分前に認定調査員2名が訪問します。総合受付で担当の方にお取次ぎいただき、会場までの誘導をお願いします。オリエンテーションの前に、40分間認定調査員のみでミーティングを行います。

○ オリエンテーション

受審医療機関と認定調査員との正式な初顔合わせの場です。また、受審医療機関の国際医療交流の実績、外国人患者受入れに関する姿勢・体制の全体像を把握する場にもなります。

【面接対象者】 院長、看護部長、事務長、各部門長など

【質疑内容】 受審医療機関全体での外国人患者受入れに関する対応方針、計画、対応フロー、外国人患者受入れに関する統計など

○ 書類確認

外国人患者受入れに関する受審医療機関の取り組み状況や、管理体制を各種書類で確認します。必要に応じ担当者に説明を求める場合があります。

【同席者】

書類確認の間、1名以上の担当者の同席をお願いいたします。

【確認する内容】

- ①外国人患者の受入れに関する各種マニュアル・ツール・フォーマットなど
- ②外国人患者の受入れに関する履歴や管理台帳など

※ 詳細は JMIP ホームページ「訪問調査に関する資料」内の、【書類確認 調査対象資料】をご覧ください。

○ 担当者合同面接

担当者合同面接では、事務、診療、看護、検査など各部門現場担当者との面接を行います。評価項目ごとに、関係部門スタッフに対して詳細なヒアリングを行い、外国人患者対応方法や体制整備について確認します。

- 【面接対象者】 外国人患者受入れ担当者（国際部、経営企画部など）、院内通訳者（対応可能な場合）、医師、看護師、検査スタッフ、事務職員などから各1～2名程度
- 【質疑内容】 院内各部門における外国人患者受入れに関する対応方針、対応フロー、スタッフへの周知方法など

○ 院内ラウンド調査

※ 院内ラウンド調査においては、担当者合同面接での収集情報を基に、外来受付、会計、病棟（ナースステーション・設備・病室など）、診療部門、検査部門など、院内の各部門・部署を訪問し、医療機関の取り組み状況や対応状況、院内表示などを確認します。また、JMIP ホームページ「訪問調査に関する資料」内の、【院内ラウンド 調査対象資料】に沿って書類確認を行います。

【同行者・ヒアリング対象者】

院内ラウンド中、1名以上の担当者に同行いただきます。また、各部門・部署訪問時には、各現場担当者にランダムにヒアリングを行います。

○ 認定調査員最終ミーティング

認定調査員のみで評価に関する最終のミーティングを行います。

受審医療機関担当者は確認したい事項が発生した場合、即座にご対応いただけるよう、連絡がとれる体制で待機願います。

○ 講評

認定調査員から受審医療機関の方々へ訪問調査が終了したことをご報告し、併せて調査全体を通しての感想などをお話しますので、できるだけ多くの職員の参加をお勧めします。

認証の可否については、この時点では言及しません。

5 結果報告

(1) 中間結果報告

書面調査・訪問調査の結果をもとに「中間結果報告書」を作成します。訪問調査終了後、概ね4週間から6週間で受審医療機関に送付いたします。

「中間結果報告書」の評価に1つ以上「c」が含まれる場合は「補充的調査」の対象となります。補充的調査の対象の場合は「中間結果報告書」とともに「改善要望書」を送付いたします。

(2) 補充的調査

- ・ 補充的調査の対象となった場合、中間結果報告の「改善要望書」で指摘された項目に対し改善を図り、補充的調査を受審することができます。

補充的調査をご希望の場合は「**中間結果報告書**」受領後**1ヵ月以内に**、「改善報告書」「補充的調査申込書」および「訪問調査受入れ不可能日」(※1)をお送りください。

※1 「訪問調査受入れ不可能日」は訪問調査の要・不要に係らず提出していただきます。

- ・ 補充的調査の方法は、「改善報告書」の内容により2種類あります。
書面調査のみで確認する方法と、書面だけでは確認が難しいため再度訪問調査を実施する方法です。
どちらの調査方法で補充的調査を実施するかは、「改善報告書」の内容を当財団で確認し、決定します。
- ・ 書面調査のみで補充的調査の実施が可能な場合は、「補充的調査『書面調査のみ』」(「料金表」参照)の評価料請求書をお送りしますので、受領後10日以内にお振込みください。
- ・ 訪問調査による改善の確認が必要な場合は、「補充的調査『書面調査・訪問調査』」(「料金表」参照)の評価料請求書をお送りしますので、受領後10日以内にお振込みください。
- ・ 概ね申込みから1～2ヵ月後に補充的訪問調査を実施します。
補充的訪問調査は、1名のサーベイヤーによって1日の日程で実施されます。

(3) 最終判定

「中間結果報告」および「補充的調査結果報告」を基に、認証審査会で「認証」、または「認証留保」の最終判定を審議し、決定します。

その後、受審医療機関に対して「審査結果通知」および「審査結果報告書」を送付します。

※原則的には、結果報告における評価項目の評価が、全項目にわたって「b」以上であれば「認証」となります。

● 「認証」の場合

受審医療機関に『認証書』を交付します。認証の有効期間は3年間で、「再審査」の受審により更新が可能です。ただし、第三者機関による認証期間終了と同時にJMIPの認証は失効します。

また、認証期間中は、「外国人患者受入れに関する統計情報の年次提出」や「医療機関基本情報の変更に関する報告」などを当財団へご提出いただきます。

● 「認証留保」の場合

受審医療機関に「改善要望書」を送付します。受審医療機関はこれを基に改善を図り、審査結果通知受領より6ヵ月以内に「改善報告書」を提出することにより再審査を受審することができます。

再審査では「改善報告書」の内容を精査し、書面のみでは改善が確認されないと判断した場合は、再度の訪問調査（「再訪問調査」）を実施します。「改善報告書」および「再訪問調査」の結果を基に、認証審査会で最終の判定が行われます。

6 結果の公表

①公表方法

JMIP ホームページ上に認証医療機関情報を、日本語・英語・中国語・韓国語の4カ国語で掲載・公表します。

②公表内容

JMIP ホームページ上で、以下の情報を公表します。

a) 認証医療機関概要

「現況調査票」を基にした認証医療機関の所在地、電話番号、ホームページアドレス（外国語表示ページ含む）などの基本情報

b) 認証医療機関における外国人患者受入れに関する取組み

「外国人患者対応部署」、「主な対応可能言語」、「食事対応」などの外国人患者受入れに関する主な取組み状況

c) 審査結果

「審査結果報告書」に記載した「全体総括」

※ 審査結果の掲載の可否については、事前に認証医療機関に確認させていただきます。

外国人患者受入れ医療機関認証制度

Japan Medical Service Accreditation for International Patients

お申込みから認証までの流れ



基本的な審査の流れと所要期間の目安です。「訪問調査希望月」をもとにスケジュールをお立てください。

