

外国人患者受入れ医療機関認証制度

評価項目 Ver.3.0

| | |
|-----|-------------------------|
| 1 | 受入れ対応 |
| 1 1 | 外国人患者に関する情報収集と受入れ体制 |
| 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・習慣等の違いを考慮した食事への対応 |
| 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 | 外国人患者受入れに関する議論と担当者の配置 |
| 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向上への取り組み |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|-------------|---|
| 1 | 受入れ対応 |
| 11 | 外国人患者に関する情報収集と受入れ体制 |
| 111 | 外国人患者に向けた情報発信と医療行為に必要な情報収集を行っている。 |
| 1111 | <p>外国人患者向けの情報発信ツールが整備されている。</p> <p>① ホームページには、英語および医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語で、情報を掲載している。</p> <p>◆ 外国語のホームページには、医療機関の診療科、診療時間、支払方法、連絡先、アクセス等を掲載していること。</p> <p>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。</p> <p>◆ 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。</p> |
| 1112 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには、外国語で表記された診療申込書の利用、または通訳等の利用による情報収集方法を記載していること。</p> <p>② 受付時に、外国人患者から必要な情報を得ている。</p> <p>◆ 収集項目には、国籍・母語・対応可能言語・滞在状況・緊急連絡先・医療保険の有無等を含んでいること。</p> <p>③ 受付時に入手した情報を、記録として残している。</p> <p>◆ 院内の各部署にスムーズに情報共有できる方法で記録していること。</p> |
| 1113 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには、外国語で表記された問診票の利用、または通訳の利用等による面接方法を記載していること。</p> <p>② 診察時に入手した情報を、問診票やカルテに記録している。</p> |
| 1114 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには、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。</p> <p>② 海外医療機関からの情報入手について、外国人患者から同意を得る方法がある。</p> <p>◆ 外国語で記載された情報共有に関する同意書を利用していること。</p> |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|------|---|
| 112 | 院内において外国人患者の受入れ対応を確立している。 |
| 1121 | <p>事務部門において、外国人患者を受入れる体制がある。</p> <p>① 事務部門において、外国人患者の対応方法について記載したマニュアルがある。</p> <p>◆ マニュアルには外国人患者の受入れ手順や言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> <p>② 診療時間外において、外国人患者の対応方法について記載したマニュアルがある。</p> <p>◆ マニュアルには外国人患者の受入れ手順や言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> |
| 1122 | <p>診療部門において、外国人患者を受入れる体制がある。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> |
| 1123 | <p>検査部門において、外国人患者を受入れる体制がある。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> |
| 1124 | <p>看護部門において、外国人患者を受入れる体制がある。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> |
| 1125 | <p>薬剤部門において、外国人患者を受入れる体制がある。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには言語対応方法が記載され、スタッフに周知されていること。</p> |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|------|---|
| 12 | 医療費の請求や支払いに関する対応 |
| 121 | 医療費の請求を適正に行っている。 |
| 1211 | <p>診療に先立って概算費用を通知する方法がある。</p> <p>① 概算費用を、診療に先立って外国人患者の理解可能な言語で通知する方法がある。</p> <p>② 概算費用を通知する際に、必要な情報を伝えている。</p> <p>◆ 必要な情報とは、概算の内訳、および概算額と実際の請求額とが異なる事がある旨である。</p> |
| 1212 | <p>外国人患者向けに請求金額を通知する方法がある。</p> <p>① 外国人患者の理解可能な言語で医療費の請求書を発行する方法がある。</p> <p>② 医療費の請求書には、必要な情報を記載している。</p> <p>◆ 必要な情報とは、金額の内訳である。</p> |
| 1213 | <p>支払方法について外国人患者に明示している。</p> <p>① 対応可能な支払方法を、会計窓口に表示している。</p> <p>◆ キャッシュレス決済が可能な場合、使用可能な決済手段を表示していること。</p> <p>② 外国人患者の支払いに係る相談について、対応できる体制がある。</p> <p>◆ 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への対応ができる、または対応できる担当者や担当部署を案内していること。</p> |
| 1214 | <p>外国人患者の未収金発生防止について検討している。</p> <p>① 未収金事例の記録を残している。</p> <p>◆ 記録内容とは、患者情報、日時、金額、後追い記録等である。</p> <p>② 未収金発生防止策を議論している。</p> <p>◆ 議事録によって日時・参加者・内容を確認できること。</p> |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|-------------|--|
| 2 | 患者サービス |
| 21 | 通訳(会話における多言語対応)体制の整備 |
| 211 | 通訳の提供および質の担保に関する体制を整備している。 |
| 2111 | <p>通訳を提供できる体制がある。</p> <p>① 通訳サービスを提供するためのマニュアルがある。</p> <p>◆ マニュアルには通訳シーン(対応場面や通訳内容等)に応じて通訳サービスを選定する基準を記載していること。</p> <p>② 通訳サービスの提供実績を記録する方法がある。</p> <p>◆ 記録の内容には、患者情報、言語、日時、通訳者(通訳会社)等を含んでいること。</p> |
| 2112 | <p>適正な通訳が提供されているか確認する方法がある。</p> <p>① 通訳の適正性について、外国人患者による評価・感想を収集する方法がある。</p> <p>◆ アンケートまたは直接のヒアリング等による収集を行い、結果を記録していること。</p> <p>② 通訳の適正性について、医療従事者による評価・感想を収集する方法がある。</p> <p>◆ アンケートまたは直接のヒアリング等による収集を行い、結果を記録していること。</p> <p>③ (院内および院外の)通訳者の能力や適性を書面等で確認している。</p> <p>◆ 確認する内容は、資格、通訳歴、(通訳会社の)採用条件等である。</p> |
| 2113 | <p>医療機関と通訳者間の適正な連携体制がある。</p> <p>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。</p> <p>◆ マニュアルには通訳活用の留意点として、話し方や対話方法等を記載していること。</p> <p>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。</p> <p>◆ 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。</p> <p>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、通訳者や患者本人に書面で通知している。</p> <p>◆ リスクとは、通訳過誤や、個人情報漏洩、倫理問題等である。</p> |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|------|---|
| 22 | 翻訳(文書での多言語対応)体制の整備 |
| 221 | 翻訳を実施する体制を整備している。 |
| 2211 | <p>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。</p> <p>① 書類の翻訳を実施するためのマニュアルがある。</p> <p>◆ マニュアルには翻訳シーン(書類の種類や翻訳内容等)に応じて翻訳対応先を選定する基準を記載していること。</p> <p>② 書類の翻訳実績を記録する方法がある。</p> <p>◆ 記録の内容には、患者情報、言語、日時、翻訳対応者(翻訳会社)等を含んでいること。</p> |
| 2212 | <p>外国語で記載された書類を日本語に翻訳する体制がある。</p> <p>① 書類の翻訳を実施するためのマニュアルがある。</p> <p>◆ マニュアルには翻訳シーン(書類の種類や翻訳内容等)に応じて翻訳対応先を選定する基準を記載していること。</p> <p>② 書類の翻訳実績を記録する方法がある。</p> <p>◆ 記録の内容には、患者情報、言語、日時、翻訳対応者(翻訳会社)等を含んでいること。</p> |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|-------------|---|
| 23 | 院内環境の整備 |
| 231 | 外国人患者に配慮した院内環境を整備している。 |
| 2311 | 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。 |
| | ① 院内案内図を外国語で表記している。 ◆ 各階のフロア案内図を外国語で表記していること。 |
| | ② 院内の案内表示を外国語で表記している。 ◆ 各窓口（総合受付・会計・各科受付・処方せん受付・救急外来窓口等）や病棟（ナースステーション・入浴室等）、更衣室ドア等の表示、感染症に関する掲示等を外国語で表記していること。 |
| | ③ 院内における立ち入り禁止区域への制限について、外国語で表記している。 ◆ 危険区域（放射線管理区域・汚物室等）、関係者限定区域等を外国語で表記していること。 |
| 2312 | 外国人患者に配慮した療養環境を整備している。 |
| | ① 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している。 |
| | ② 院内設備の使用説明を外国語で表記している。 ◆ プライバシー、衛生面、安全面に係る設備の説明は、現地において、外国語で表記していること。 |
| 24 | 患者の宗教・習慣等の違いを考慮した食事への対応 |
| 241 | 宗教・習慣等の相違に基づく食事への対応体制がある。 |
| 2411 | 入院中の食事について、外国人患者に配慮した対応方法がある。 |
| | 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表記された献立表等で献立および材料を通知する方法がある。 |
| | ② 宗教・習慣等に基づく食事への要望に対して、対応可能な範囲を説明して了承を得ている。 ◆ なるべく早期に事前の説明を行い、了承を得ていること。 |
| 2412 | 栄養指導において、外国人患者に配慮した対応方法がある。 ※栄養指導を実施していない医療機関の場合、NA（評価非該当）とする。 |
| | ① 外国人患者への栄養指導において、言語対応の方法がある。 ◆ 言語対応方法についてマニュアルに記載していること。 |
| | ② 外国人患者の食習慣を踏まえて栄養指導を行っている。 ◆ 外国人患者の食習慣への配慮についてマニュアルに記載していること。 |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|-------------|---|
| 3 | 医療提供の運営 |
| 31 | 外国人患者への医療提供に関する運営 |
| 311 | 外国人患者に配慮した医療を提供している。 |
| 3111 | 担当医療スタッフを外国人患者に伝える方法がある。 |
| | ① 院内スタッフの名札を外国語で表記している。 ◆ 名札には、氏名および職種を外国語で表記していること。 |
| | ② 担当の医療スタッフを外国人患者の理解可能な言語で紹介する方法がある。 ◆ コミュニケーションツール（指さしツール、通訳機器等）の利用等により、外国語で紹介できること。 |
| 3112 | 診療において、外国人患者に配慮した対応を行っている。 |
| | ① 診療に係る説明を外国人患者にわかりやすく伝える方法がある。 ◆ 外国語で表記された文書の利用、または通訳の利用等によって、診察結果、検査結果、治療内容等を適切に伝えている。 |
| | ② 診療に係る説明における言語対応の履歴を記録している。 ◆ 診療に係る説明における、言語対応方法の履歴について、カルテ等に記録していること。 |
| | ③ 診療において、宗教・習慣・生命観等の相違に基づく診療上の要望に配慮している。 ◆ 宗教・習慣・生命観等の相違に基づく診療上の要望に対して、対応可能な範囲を説明し、患者の了承を得ている。 |
| 3113 | 検査において、外国人患者に配慮した対応を行っている。 |
| | ① 検査手順や検査中の指示を外国人患者にわかりやすく伝える方法がある。 ◆ コミュニケーションツール、または通訳の利用等によって、検査手順や検査中の指示を適切に伝えている。 |
| | ② 検査において、宗教・習慣等の相違に配慮した対応方法がある。 ◆ 宗教・習慣等の相違に配慮した対応方法をマニュアルに記載している。 |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|------|--|
| 3114 | <p>看護において、外国人患者に配慮した対応を行っている。</p> <p>① 看護内容を外国人患者にわかりやすく伝える方法がある。</p> <p>◆ 外国語で表記された文書の利用、または通訳の利用等によって、看護内容を適切に伝えている。</p> <p>② 看護内容の説明における言語対応の履歴を記録している。</p> <p>◆ 看護内容の説明における、言語対応方法の履歴について、カルテ等に記録していること。</p> <p>③ 看護において、宗教・習慣等の相違に配慮した対応方法がある。</p> <p>◆ 宗教・習慣等の相違に配慮した対応方法をマニュアルに記載している。</p> |
| 3115 | <p>薬剤部門において、外国人患者に配慮した対応を行っている。</p> <p>① 薬剤情報や服薬方法を外国人患者にわかりやすく伝える方法がある。</p> <p>◆ 外国語で表記された文書の利用、または通訳の利用等によって、薬剤情報や服薬方法を適切に伝えている。</p> <p>② 薬剤情報や服薬方法の説明における言語対応の履歴を記録している。</p> <p>◆ 薬剤情報や服薬方法の説明における、言語対応方法の履歴について、カルテ等に記録していること。</p> <p>③ 薬剤部門において、宗教・習慣等の相違に配慮した対応方法がある。</p> <p>◆ 宗教・習慣等の相違に配慮した対応方法をマニュアルに記載している。</p> |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|------|---|
| 312 | 外国人患者に配慮した入退院支援の方法がある。 |
| 3121 | 外国人患者の特性に配慮した入退院支援を行っている。 |
| | ① 外国人患者の理解可能な言語で入退院支援を行う方法がある。 ◆ 言語対応方法についてマニュアルに記載していること。 |
| | ② 外国人患者の入院にあたり、宗教・習慣等に係る要望を収集している。 ◆ 収集した要望について、関連部署にスムーズに情報共有していること。 |
| | ③ 外国人患者の転院先、療養先の調整に向けて情報収集を行っている。 ◆ 周辺地域の医療施設等における外国語対応の可否等を把握していること。 |
| 3122 | 外国人患者に配慮した退院時・退院後の書類提供方法がある。 |
| | ① 外国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・退院証明書等である。 |
| | 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、提供先等である。 |
| 32 | 説明と同意（インフォームドコンセント） |
| 321 | 外国人患者に治療内容や検査内容を事前に説明し、同意を得ている。 |
| 3211 | 外国人患者に治療内容、検査内容を事前に説明している。 |
| | ① 治療内容について、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。 ◆ 同意書取得が必要な治療内容について、外国語版の説明文書やクリニカルパス等を利用して説明している。 |
| | ② 検査内容について、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。 ◆ 同意書取得が必要な検査内容について、外国語版の説明文書等を利用して説明している。 |
| 3212 | 外国人患者と治療や検査に関する同意書を交わしている。 |
| | ① 同意書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。 ◆ 外国語版の同意書を利用して同意を取得している。 |
| | ② 外国人患者と交わした同意書の内容をカルテ等に保存している。 |
| | ③ 同意書の内容の説明における言語対応の履歴を記録している ◆ 同意書の内容の説明における、言語対応方法の履歴について、カルテ等に記録していること |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|-------------|---|
| 4 | 組織体制と管理 |
| 41 | 外国人患者受入れに関する議論と担当者の配置 |
| 411 | 外国人患者の受入れに関する議論が行われている。 |
| 4111 | 外国人患者の来院状況や地域の動向を把握している。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ① 外国人患者の外来・入院別の来院状況を継続的に収集している。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 出身国別、対応言語別、滞在状況別等で集計していること。 ② 周辺地域の外国人の動向を把握している。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 周辺地域における、在留外国人および訪日外国人の数や動向を把握していること。 |
| 4112 | 外国人患者の受入れに関する方針を院内で共有している。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ① 外国人患者の受入れに関する方針が明確である。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 外国人患者の来院状況や地域の動向に基づき、受入れ方針を決定していること。 ② 外国人患者の受入れに関する方針が院内で周知されている。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 外国人患者の受入れに関する方針を院内全体で共有できている。 |
| 4113 | 外国人患者の受入れに関して検討する体制がある。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 会議では、外国人患者対応や受入れ体制の整備に関して検討を行っていること。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 会議は継続的に開催されていること。 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。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 議事録等において、内容、日時、参加者等を記録していること。 |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|------|--|
| 412 | 外国人患者対応の担当者(担当部署)を設置し、問い合わせ対応の体制を整備している。 |
| 4121 | 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。 <ul style="list-style-type: none"> ① 担当者または担当部署の業務マニュアルがある。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 組織図、部署概要、院内通達等の方法で院内スタッフに告知していること。 |
| 4122 | 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。 <ul style="list-style-type: none"> 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。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ マニュアルには、電話やメール等による問い合わせへの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。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 日付、対応者、対応内容等を記録していること。 |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|-------------|---|
| 42 | 安全管理体制 |
| 421 | 安全管理のための体制を整備している。 |
| 4211 | <p>外国人患者の医療安全に関して議論する場がある。</p> <p>① 外国人患者に係わる部署（担当者）との連携を含んだ医療安全管理委員会の規程がある。</p> <p>◆ 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。</p> <p>② 医療安全管理委員会等において、外国人患者の医療安全に係わる議論を行っている。</p> <p>◆ 外国人患者における医療安全上のリスクを抽出し、対応策について議論していること。</p> |
| 4212 | <p>外国人患者の医療安全のための対応体制がある。</p> <p>① 外国人患者の医療安全のための対応策について医療安全管理マニュアル等に記載されている。</p> <p>◆ 外国人患者の医療安全に係る議論の議事録と、対応策の記載に整合性があること。</p> <p>② 外国人患者に関わる医療事故や訴訟が発生した場合の対応体制がある。</p> <p>◆ 医療安全管理マニュアル等に、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こと。</p> |
| 422 | 緊急時、災害発生時の外国人患者への対応が適切である。 |
| 4221 | <p>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。</p> <p>① 外国人患者から緊急連絡先に関する情報を収集する方法がある。</p> <p>◆ 本人以外の緊急連絡先について、母語、対応可能言語、続柄等を収集していること。</p> <p>② 入手した緊急連絡先に関する情報を医療記録（カルテ）等に記載している。</p> |
| 4222 | <p>災害発生時に外国人患者に対応する体制がある。</p> <p>① 災害発生時を想定した、外国人患者への対応方法を記載したマニュアルがある。</p> <p>◆ 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。</p> <p>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。</p> <p>◆ 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。</p> <p>③ 外国人患者を想定した避難訓練を実施している。</p> <p>◆ 外国人患者の避難誘導方法を踏まえた避難訓練を実施していること。</p> |

外国人患者受入れ医療機関認証制度 評価項目 Ver. 3.0

※（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、医療機関や地域の特性等に応じて必要な外国語とする。

| 項目番号 | 評価項目（Ver.3.0） |
|-------------|--|
| 5 | 改善に向けた取り組み |
| 51 | 院内スタッフへの教育・研修 |
| 511 | 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。 |
| 5111 | 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。 <ul style="list-style-type: none"> ① 院外の研修・セミナー等に参加している。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 報告書や議事録等で日時・参加者・内容が確認できること。 ② 院外の研修・セミナー等で収集した外国人患者に関連する情報を院内全体で共有している。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 一部の関係者への報告にとどまらず、院内全体での共有体制があること。 |
| 5112 | 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。 <ul style="list-style-type: none"> 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。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 新入職員研修プログラムに外国人患者対応に係わる内容を含んでいる。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 外国人患者対応のノウハウや院内の受入れ体制に係る内容を含んでいること。 ③ 教育・研修の開催履歴を記録する方法がある。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 日時・参加者・内容等を開催記録や議事録に記載していること。 |
| 52 | 外国人患者の満足度向上への取り組み |
| 521 | 外国人患者の満足度を把握し、ニーズに対応している。 |
| 5211 | 外国人患者への対応について、患者および院内スタッフから意見を収集している。 <ul style="list-style-type: none"> ① 満足度調査や意見箱等で、外国人患者からの意見を積極的に収集している。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 外国人患者の回答内容を翻訳し、記録・集計していること。 ② 院内スタッフから外国人患者の対応に関する意見を積極的に収集している。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 院内の各部署から、アンケートや面談等で収集し、記録していること。 |
| 5212 | 外国人患者対応に係る意見を踏まえて議論し、改善に結び付けている。 <ul style="list-style-type: none"> ① 外国人患者から収集した意見を、関連各部門に共有している。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 外国人患者からの意見を関連部門に速やかに伝え、共有していること。 ② 外国人患者および院内スタッフからの意見を検討し、改善に結びつけている。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 収集した意見を踏まえて、改善策を検討する仕組みがあること。 |