

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語とする。		※ (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、 <b>医療機関が必要と判断した</b> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
1	受入れ対応	1	受入れ対応	
11	外国人患者に関する <b>情報収集</b> と受入れ体制	11	外国人患者に関する <b>情報</b> と受入れ体制	変更
111	<b>外国人患者に向けた情報発信</b> と医療行為に必要な情報収集を行っている。	111	<b>外国人患者に対する広報活動</b> と医療行為に必要な情報収集を行っている。	変更
1111	外国人患者向けの <b>情報発信</b> ツールが整備されている。	1111	外国人患者向けの <b>広報ツール</b> が整備されている。	変更
	① ホームページには、英語および <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語で、情報を掲載している。 ◆ <b>外国語</b> 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。		① ホームページ(電子媒体)には、英語および <b>医療機関が必要と判断した</b> 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。	変更 追加
	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。		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。	
1112	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。	1112	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 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 <b>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</b> を記載していること。		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 <b>記載された受付票または、口頭対応での受付方法</b> を記載していること。	変更
	② 受付時に、外国人患者から必要な情報を得ている。 ◆ 収集項目には、国籍・ <b>母語・対応可能言語・潜在状況</b> ・緊急連絡先・ <b>医療保険の有無等</b> を含んでいること。 ③ 受付時に入手した情報を、記録として残している。 ◆ <b>院内の各部署にスムーズに情報共有できる方法で記載していること。</b>		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・ <b>母国語・対応言語</b> ・緊急連絡先・ <b>保険の有無などである。</b> ③ 受付時に入手した情報を、記録として残している。	変更、追加 補足説明追加
1113	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。	1113	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 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、外国語で表記された <b>問診票の利用、または通訳の利用等による</b> 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、 <b>問診票やカルテ</b> に記録している。		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 <b>医療面接票または、口頭対応での面接方法</b> を記載していること。 ② 診察時に入手した情報を、 <b>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</b> で記載している。	変更 変更
1114	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。	1114	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。	
	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、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 <b>海外医療機関からの</b> 情報入手について、 <b>外国人患者から</b> 同意を得る方法がある。 ◆ 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。		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、 <b>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</b> を記載していること。 ② <b>外国人患者から</b> 情報入手について、同意を得る方法がある。 ◆ <b>同意を得る方法とは、</b> 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。	削除 変更、追加 削除
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。	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	事務部門において、外国人患者を受入れる体制がある。	1121	事務部門において、外国人患者に対応する体制がある。	
	① <b>事務部門において</b> 、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。 ◆ マニュアルには <b>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。</b>		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、 <b>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</b> を記載していること。	追加 変更
	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。 ◆ マニュアルには <b>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。</b>		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、 <b>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</b> を記載していること。	変更
			③ 事務部門スタッフの語学力を把握している。 ◆ <b>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</b> を記載したリストを作成していること。	下位項目削除

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語とする。		※ (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、 <b>医療機関が必要と判断した</b> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
1122	診療部門において、外国人患者を受入れる体制がある。	1122	医師が外国人患者に対応する体制がある。	
	① <b>診療部門において</b> 、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 <b>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。</b>		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、 <b>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。</b>	追加 変更
	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 <b>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。</b>		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、 <b>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。</b>	変更
			③ <del>医師の語学力を把握している。</del> ◆ <del>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。</del>	下位項目削除
1123	検査部門において、外国人患者を受入れる体制がある。	1123	検査部門において、外国人患者に対応する体制がある。	
	① <b>検査部門において</b> 、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 <b>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。</b>		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、 <b>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。</b>	追加 変更
	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 <b>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。</b>		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、 <b>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。</b>	変更
			③ <del>検査部門スタッフの語学力を把握している。</del> ◆ <del>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。</del>	下位項目削除
1124	看護部門において、外国人患者を受入れる体制がある。	1124	看護部門において、外国人患者に対応する体制がある。	
	① <b>看護部門において</b> 、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 <b>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。</b>		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、 <b>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。</b>	追加 変更
	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 <b>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。</b>		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、 <b>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。</b>	変更
			③ <del>看護師の語学力を把握している。</del> ◆ <del>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。</del>	下位項目削除
1125	薬剤部門において、外国人患者を受入れる体制がある。	1125	薬剤部門において、外国人患者に対応する体制がある。	
	① <b>薬剤部門において</b> 、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 <b>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。</b>		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、 <b>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。</b>	追加 変更
	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 <b>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。</b>		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、 <b>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。</b>	変更
			③ <del>薬剤部門スタッフの語学力を把握している。</del> ◆ <del>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。</del>	下位項目削除

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語とする。		※ (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、 <b>医療機関が必要と判断した</b> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
12	医療費の請求や支払いに関する対応	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。	121	医療費の請求を適正に行っている。	
1211	診療に先立って概算費用を通知する方法がある。	1211	診療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、 <b>診療に先立って</b> 外国人患者の理解可能な言語で通知する方法がある。	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。	追加
	② 概算費用を通知する際に、必要な情報を <b>伝えている。</b>	②	概算費用を通知する際に、必要な情報を <b>通知している。</b>	変更
	◆ 必要な情報とは、概算の内訳、 <b>および概算額</b> と実際の請求額と異なる事がある旨である。	◆	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。	追加
1212	外国人患者向けに <b>請求金額</b> を通知する方法がある。	1212	外国人患者向けに <b>支払明細書の内容</b> を通知する方法がある。	変更
	① 外国人患者の理解可能な言語で <b>医療費の請求書</b> を発行する方法がある。	①	外国人患者の理解可能な言語で <b>支払明細書</b> を発行する方法がある。	変更
	② <b>医療費の請求書</b> には、必要な情報を記載している。	②	<b>支払明細書</b> には、必要な情報を記載している。	変更
	◆ 必要な情報とは、金額の内訳である。	◆	必要な情報とは、金額の内訳である。	
1213	支払方法について外国人患者に明示している。	1213	支払方法について外国人患者に明示している。	
	① 対応可能な支払方法を、会計窓口に表示している。	①	対応可能な支払方法を、会計窓口に表示している。	
	◆ <b>キャッシュレス決済</b> が可能な場合、使用可能な <b>決済手段を表示</b> していること。	◆	<b>クレジットカード</b> が使用可能な場合、使用可能な <b>クレジットカード会社を記載</b> していること。 <b>使用不可の場合は、その旨を記載</b> していること。	変更、削除
	② 外国人患者の支払いに <b>係る相談について、対応できる体制がある。</b>	②	外国人患者の支払い <b>や必要書類の対応について、相談窓口を提示</b> している。	変更
	◆ 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 <b>対応ができる、または対応できる</b> 担当者や担当部署を案内していること。	◆	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。	追加
1214	外国人患者の未収金発生防止について検討している。	1214	外国人患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。	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、後追い記録等である。	◆	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。	②	未収金発生防止策を議論している。	
	◆ 議事録によって日時・参加者・内容を確認できること。	◆	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。	

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語とする。		※ (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、 <b>医療機関が必要と判断した</b> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
2	患者サービス	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	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。	211	通訳者を配置できる体制を整備している。	変更
2111	通訳を提供できる体制がある。	2111	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 <b>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</b> を記載していること。		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、 <b>院内・院外の通訳連携先</b> を記載していること。	変更
	② 通訳サービスの提供実績を記録する方法がある。 ◆ 記録の内容には、患者情報、言語、日時、通訳者(通訳会社) <b>等を含んでいること。</b>		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。	①へ統合
			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) <b>などである。</b>	下位項目番号変更 変更
2112	適正な通訳が提供されているか確認する方法がある。	2112	適正な通訳が提供されているか確認する方法がある。	
	① <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		① <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>	変更 変更
	② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		② <b>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。</b> ◆ <b>確認する方法とは、ツール(日報)または、ヒアリングである。</b>	変更 変更
	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。 ◆ 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。		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。 ◆ 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。	
2113	医療機関と通訳者間の適正な連携体制がある。	2113	医療機関において、通訳者との適正な連携体制がある。	変更
	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 <b>等</b> を記載していること。		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。	追加
	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。		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を、通訳者や患者本人に書面で通知している。 ◆ リスクとは、通訳過誤や、 <b>個人情報漏洩</b> 、倫理問題 <b>等</b> である。		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。 ◆ リスクとは、通訳過誤や、倫理問題である。	追加
22	翻訳(文書での多言語対応)体制の整備	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。	221	翻訳を実施する体制を整備している。	
2211	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。	2211	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 <b>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</b> を記載していること。		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、 <b>院内・院外での翻訳対応先</b> を記載していること。	変更
	② 書類の翻訳実績を記録する方法がある。 ◆ 記録の内容には、患者情報、言語、日時、翻訳対応者(翻訳会社) <b>等を含んでいること。</b>		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。	①へ統合
			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) <b>などである。</b>	下位項目番号変更 変更
2212	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。	2212	外国語で記載された <b>診療情報</b> などを日本語に翻訳する体制がある。	変更
	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 <b>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</b> を記載していること。		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、 <b>院内・院外での翻訳対応先</b> を記載していること。	変更
	② 書類の翻訳実績を記録する方法がある。 ◆ 記録の内容には、患者情報、言語、日時、翻訳対応者(翻訳会社) <b>等を含んでいること。</b>		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。	①へ統合
			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) <b>などである。</b>	下位項目番号変更 変更

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語とする。		※ (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、 <b>医療機関が必要と判断した</b> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
23	院内環境の整備	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。	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。	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。 ◆ <b>各階のフロア案内図を外国語で表記していること。</b>	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。		削除 変更
	② 院内の案内表示を外国語で表記している。 ◆ <b>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、感染症に関する標示等を外国語で表記していること。</b>	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・救急外来窓口など)や各部屋(検査室・病棟・更衣室など)、感染症に関する表示などである。		削除 変更
	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。 ◆ <b>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。</b>	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(放射線管理区域・汚物室など)、関係者限定区域である。		削除 変更
2312	外国人患者に配慮した療養環境を整備している。	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 <b>通知している。</b>	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。		下位項目①、②順序入れ替え、語句削除 変更
	② 院内設備の使用説明を外国語で表記している。 ◆ <b>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。</b>	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 <b>通知する方法がある。</b>		変更
24	患者の宗教・習慣等の違いを考慮した <b>食事への対応</b>	24	患者の宗教・習慣の違いを考慮した <b>対応</b>	追加
241	<b>宗教・習慣等の相違に基づく食事への対応体制がある。</b>	241	<b>日本と外国の背景の違いに対応する体制がある。</b>	変更
2411	<b>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。</b>	2411	<b>外国人患者に配慮した入院中の食事の対応方法がある。</b>	変更
	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 <b>表記された</b> 献立表等で献立 <b>および</b> 材料を通知する方法がある。	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 <b>記載された</b> 献立表で献立、 <b>材料</b> を通知する方法がある。		変更
	② <b>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。</b> ◆ <b>なるべく早期に事前の説明を行い、了承を得ていること。</b>	② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		下位項目変更
2412 (新設)	<b>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。</b> <b>※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。</b>	2412	<b>各種宗教・習慣に配慮した対応方法がある。</b>	小項目削除、小項目新設 ※各種宗教・習慣については3領域で部門毎に評価する
	① <b>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。</b> ◆ <b>言語対応方法についてマニュアルに記載していること。</b>	① <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		
	② <b>外国人患者の食習慣を踏まえて栄養指導を行っている。</b> ◆ <b>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。</b>	② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語とする。		※ (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、 <b>医療機関が必要と判断した</b> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
3	医療提供の運営	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	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。	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。	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。 ◆ <b>名札には、氏名および職種を外国語で表記していること。</b>		① 院内スタッフの名札を、 <b>日本語と外国語</b> で表記している。 ◆ <b>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。</b>	削除 変更
	② <b>担当の医療スタッフを</b> 外国人患者の理解可能な言語で紹介する方法がある。 ◆ <b>コミュニケーションツール(指しツール、通訳機器等)の利用等により、外国語で紹介できること。</b>		② <b>担当医師を</b> 外国人患者の理解可能な言語で紹介する方法がある。 ◆ <b>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。</b>	下位項目②、③統合、語句変更 変更
			③ <b>担当看護師を</b> 外国人患者の理解可能な言語で紹介する方法がある。 ◆ <b>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。</b>	②に統合
3112	診療において、外国人患者に配慮した <b>対応を行っている。</b>	3112	診療において、外国人患者に配慮した <b>対応方法がある。</b>	変更
	① <b>診療に係る説明を外国人患者にわかりやすく</b> 伝える方法がある。 ◆ <b>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、診療結果、検査結果、治療内容等を適切に伝えている。</b>		① 診療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。 ◆ <b>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。</b>	変更 変更
(新設)	② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>	下位項目削除、下位項目新設
(新設)	③ <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>			下位項目新設
3113	検査において、外国人患者に配慮した <b>対応を行っている。</b>	3113	検査において、外国人患者に配慮した <b>対応方法がある。</b>	変更
	① <b>検査手順や検査中の指示を外国人患者にわかりやすく</b> 伝える方法がある。 ◆ <b>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。</b>		① <b>検査結果を外国人患者の理解可能な言語で</b> 伝える方法がある。 ◆ <b>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。</b>	変更 変更
(新設)	② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>	下位項目削除、下位項目新設
3114	看護において、外国人患者に配慮した <b>対応を行っている。</b>	3114	看護において、外国人患者に配慮した <b>対応方法がある。</b>	変更
	① 看護内容を <b>外国人患者にわかりやすく</b> 伝える方法がある。 ◆ <b>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。</b>		① 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。 ◆ <b>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。</b>	変更 変更
(新設)	② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>	下位項目削除、下位項目新設
(新設)	③ <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>			下位項目新設
3115	薬剤部門において、外国人患者に配慮した <b>対応を行っている。</b>	3115	薬剤情報提供において、外国人患者に配慮した <b>対応方法がある。</b>	変更
	① 薬剤情報や服薬方法を <b>外国人患者にわかりやすく</b> 伝える方法がある。 ◆ <b>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。</b>		① 薬剤情報や服薬方法を外国人患者の理解可能な言語で <b>説明する</b> 方法がある。 ◆ <b>説明方法とは、ツール(薬剤情報や服薬方法の翻訳)または、口頭による言語対応である。</b>	変更 変更
(新設)	② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		② <b>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。</b> ◆ <b>回答する方法とは、ツール(薬剤情報や服薬方法に関する会話集など)または、口頭による言語対応である。</b>	下位項目削除、下位項目新設
(新設)	③ <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>			下位項目新設
		3116 (移動)	外国人患者に配慮した <b>退院時・退院後の対応方法がある。</b>	「3122」へ移動 変更
			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。 ◆ <b>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。</b>	
			② 提供する書類の履歴を記録する方法がある。 ◆ <b>履歴内容とは、日付、患者名、書類名、提供先などである。</b>	

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <u>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</u> 外国語とする。		※ (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、 <u>医療機関が必要と判断した</u> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
<b>312</b> <b>(新設)</b>	<b>外国人患者に配慮した入退院支援の方法がある。</b>	<b>312</b> <b>(移動)</b>	緊急時、災害発生時の外国人患者への対応が適切である。	変更(新設) ※旧「312」は「422」に移動
<b>3121</b> <b>(新設)</b>	<b>外国人患者の特性に配慮した入退院支援を行っている。</b>	<b>3121</b> <b>(移動)</b>	<b>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。</b>	「4221」に移動 新「3121」は新設
	① <b>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。</b> ◆ <b>言語対応方法についてマニュアルに記載していること。</b>		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。 ◆ <b>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。</b>	
	② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		② 入手した <b>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)</b> に記載している。	
	③ <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>			
<b>3122</b> <b>(移動)</b>	<b>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。</b>	<b>3122</b> <b>(移動)</b>	<b>災害発生時に外国人患者に対応する体制がある。</b>	「4222」に移動 ※新「3122」は旧「3116」より移動
	① 外国語に必要な書類を提供することが可能である。 ◆ <b>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。</b>		① <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>	
	② 提供する書類の履歴を記録する方法がある。 ◆ <b>履歴内容とは、日付、患者名、書類名、提供先等である。</b>		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。 ◆ <b>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。</b>	
<b>32</b>	<b>説明と同意(インフォームドコンセント)</b>	<b>32</b>	<b>説明と同意(インフォームドコンセント)</b>	
321	外国人患者に治療内容や検査内容を事前に <b>説明し、同意を得ている。</b>	321	外国人患者と治療方針や治療内容、検査内容を事前に <b>共有している。</b>	変更
<b>3211</b>	<b>外国人患者に治療内容、検査内容を事前に説明している。</b>	<b>3211</b>	<b>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。</b>	変更
	① <b>治療内容について</b> 、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。 ◆ <b>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。</b>		① <b>治療方針や治療内容を</b> 、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。 ◆ <b>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、クリニカル(クリティカル)・パス等を利用することである。</b>	変更 変更
	② <b>検査内容について</b> 、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。 ◆ <b>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。</b>		② <b>検査内容を</b> 、外国人患者の理解可能な言語で説明する方法がある。 ◆ <b>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。</b>	変更 変更
<b>3212</b>	<b>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。</b>	<b>3212</b>	<b>外国人患者と治療に関する同意書を交わしている。</b>	追加
	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。 ◆ <b>外国語版の同意書を利用して同意を取得している。</b>		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。 ◆ <b>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。</b>	変更
	② 外国人患者と交わした同意書の内容を <b>カルテ等に保存している。</b>		② 外国人患者と交わした同意書を <b>保管している。</b>	変更
<b>(新設)</b>	③ <b>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。</b> ◆ <b>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、カルテ等に記載していること。</b>			新設

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語とする。		※ (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、 <b>医療機関が必要と判断した</b> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
4	組織体制と管理	4	組織体制と管理	
41	外国人患者 <b>受入れに関する議論と担当者の配置</b>	41	外国人患者 <b>対応の担当者または担当部署の役割</b>	変更
411	外国人患者の受入れに関する議論が行われている。	<del>411 (移動)</del>	外国人患者対応の <b>担当者または担当部署の役割が明確である。</b>	移動 ※「411」と「412」入れ替え
4111	外国人患者の来院状況 <b>や地域の動向を把握している。</b>	<del>4111 (移動)</del>	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。	移動・変更 ※「4111」と「4121」入れ替え
	① 外国人患者の外来・入院別の来院状況を <b>継続的に</b> 収集している。		① 担当者または担当部署の業務マニュアルがある。	
	◆ 出身国別、対応言語別、 <b>潜在状況別等で集計していること。</b>		◆ 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。	
(新設) ② <b>周辺地域の外国人の動向を把握している。</b>	◆ <b>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。</b>	② 担当者または担当部署を院内で周知している。	◆ <b>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。</b>	変更
<del>4112 (新設)</del>	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。	<del>4112 (移動)</del>	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。	移動・新設 ※旧「4112」は「4122」に移動
	① 外国人患者の受入れに関する方針が <b>明確である。</b>		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。	
	◆ 外国人患者の来院状況や地域の動向に基づき、 <b>受入れ方針を決定していること。</b>		◆ マニュアルには、対応フローを記載していること。	
	② 外国人患者の受入れに関する方針が院内で周知されている。		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。	
	◆ 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。		◆ 履歴内容とは、日付、対応者、対応内容などである。	
			③ <del>問い合わせに必要な情報を想定し準備している。</del>	削除
			◆ <del>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。</del>	
4113	外国人患者の受入れに関して検討する体制がある。			旧「4122」から移動
	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 <b>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。</b>			変更
	◆ <b>会議は継続的に開催されていること。</b>			変更
	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。			変更
	◆ <b>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。</b>			
412	外国人患者対応の <b>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。</b>	<del>412 (移動)</del>	外国人患者の受入れに関する議論が行われている。	移動・変更 ※「411」と「412」入れ替え
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。	<del>4121 (移動)</del>	外国人患者の来院状況を <b>収集する方法がある。</b>	移動 ※「4111」と「4121」入れ替え
	① 担当者または担当部署の業務マニュアルがある。		① 外国人患者の外来・入院別の来院状況を収集している。	
	◆ 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。		◆ 来院状況は、出身国別・対応言語別 <b>などで集計できること。</b>	変更
	② 担当者または担当部署を院内で周知している。		② <del>来院状況の統計をとっている。</del>	削除
	◆ <b>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。</b>		◆ <del>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。</del>	
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。	<del>4122 (移動)</del>	外国人患者の受入れに関して検討する体制がある。	旧「4112」から移動 ※旧「4122」は「4113」に移動
	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。		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。	
	◆ マニュアルには、 <b>電話やメール等による問い合わせへの</b> 対応フローを記載していること。		◆ 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。		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。	変更
	◆ <b>日付、対応者、対応内容等を記録していること。</b>		◆ <b>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。</b>	変更
			③ <b>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。</b>	変更
			◆ <b>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。</b>	変更

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語とする。		※ (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、 <b>医療機関が必要と判断した</b> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
42	安全管理体制	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。	421	安全管理のための体制を整備している。	
4211	<b>外国人患者の医療安全に関して議論する場がある。</b>	4211	<b>外国人患者の受入れに関する安全管理体制がある。</b>	変更
	① 外国人患者に <b>係わる部署(担当者)との連携</b> 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。		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。	変更
(新設)	② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>		② <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>	下位項目新設・旧②は「4212①」に移動後変更
			③ 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。 ◆ 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。	「4212②」に移動
4212 (新設)	<b>外国人患者の医療安全のための対応体制がある。</b>			
	① <b>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。</b> ◆ <b>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。</b>			旧「4211②」から移動かつ変更 変更
	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。 ◆ 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。			旧「4211③」から移動
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。			旧「312」から移動
4221	<b>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。</b>			旧「3121」から移動
	① 外国人患者から緊急連絡先 <b>に関する情報を収集する</b> 方法がある。 ◆ <b>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。</b>			変更 変更
	② 入手した <b>緊急連絡先に関する情報</b> を医療記録(カルテ)等に記載している。			変更
4222	<b>災害発生時に外国人患者に対応する体制がある。</b>			旧「3122」から移動
	① <b>災害発生時</b> 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。			変更
	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。			
(新設)	③ <b>外国人患者を想定した避難訓練を実施している。</b> ◆ <b>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。</b>			下位項目新設

version3.0 (新)		version2.1 (旧)		変更内容
全体への注記		全体への注記		
※ (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、 <b>医療機関や地域の特性等に応じて必要な</b> 外国語とする。		※ (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、 <b>医療機関が必要と判断した</b> 外国語とする。		変更
項目番号	評価項目	項目番号	評価項目	
5	改善に向けた取り組み	5	改善に向けた取り組み	
51	院内スタッフへの教育・研修	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。	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。 ① 院外の研修・セミナー等に参加している。 ◆ 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 <del>で</del> 収集した外国人患者に関連する情報を <b>院内全体</b> で共有している。 ◆ 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。	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。 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・セミナーなどで収集した外国人患者に関連する情報を <b>報告書や議事録等によって院内</b> で共有している。 ◆ 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。	変更
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。 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。 <b>(新設) 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。</b> ◆ <b>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。</b> ③ 教育・研修の開催履歴を記録する方法がある。 ◆ <b>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。</b>	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。 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。	下位項目新設  下位項目番号変更 変更
52	外国人患者の満足度 <b>向上</b> への取り組み	52	外国人患者の満足度	追加
521	外国人患者の満足度を把握し、ニーズに対応している。	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	<b>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。</b> ① 満足度調査や意見箱等 <del>で</del> 、外国人患者からの意見を <b>積極的に収集している。</b> ◆ <b>外国人患者の回答内容を翻訳し、記録・集計していること。</b> ② 院内スタッフから外国人患者の対応に関する意見を <b>積極的に収集している。</b> ◆ <b>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。</b>	5211	<b>外国人患者からの意見を収集する方法がある。</b> ① 満足度調査や意見箱で、外国人患者の意見を <b>収集することが可能である。</b> ◆ <b>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。</b> ② <b>外国人患者の意見を集計することが可能である。</b> ◆ <b>院内で理解可能な言語に翻訳し、記録・集計すること。</b>	旧「5211」・旧「5212」を統合し、再構成  変更 変更  旧「5212①」より移動かつ変更 変更
5212 <b>(新設)</b>	<b>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。</b> ① <b>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。</b> ◆ <b>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。</b> ② <b>外国人患者および院内スタッフからの意見を検討し、改善に結び付けている。</b> ◆ <b>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。</b>	5212	<b>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。</b> ① 院内スタッフから外国人患者の対応に関する意見を <b>収集する方法がある。</b> ◆ <b>収集する方法とは、アンケートや日報、面談等である。</b> ② <b>院内スタッフの意見を記録する方法がある。</b> ◆ <b>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。</b>	旧「5211」・旧「5212」を統合し、再構成  「5211②」に移動 変更