

## 宿泊施設へのヒアリング結果①

## 1 日時

令和元年10月9日（水曜日）午後2時から午後2時50分まで

## 2 場所

ハイアットリージェンシー東京

## 3 主なヒアリング内容

## (1) ホテルの概要等

- ・ ホテルの宿泊客は、外国人が8割・日本人が2割程度
- ・ 外国人宿泊客の国籍はアジア系とそれ以外が半々くらい
- ・ ツアー客ではなく、個人旅行が多い。

## (2) 外国人患者について

- ・ 独自に作成している医療機関リストには近隣の医療機関20か所程度を掲載している。
- ・ 外国人旅行者から症状を聞き取り適切な医療機関を案内又は救急車を呼ぶようにしている。医療機関を案内する場合には事前に医療機関へ連絡するようにしている。
- ・ 軽症から重症まで様々な症状に対応している、軽症であれば風邪、目の痛み、蕁麻疹などが多い。歯痛を訴える方もいる。時間帯としては、午後から夜の時間帯が多い。
- ・ 救急車を呼ぶケースは月に数回あるが、日本人旅行者が多い。
- ・ 基本的に外国人患者に付き添うことはない、タクシーに乗せて行き先の医療機関を運転手に伝えるところまでである。救急車を呼んだ場合も同様に添乗することはない。
- ・ 医療機関を受診するに際して、外国人患者からは金額、キャッシュレス決済の可否についてよく聞かれる。金額について、特に夜間は割増料金等があるので、慎重に説明している。

## (3) 薬局について

- ・ 外国人旅行者から薬を購入したいという問い合わせも多くある。
- ・ 近隣の薬局を記載した地図を作成し、問い合わせがあった場合に渡している。
- ・ 処方薬の購入について尋ねられた場合には、医師の処方箋がないと購入できない旨説明する。

## (4) マニュアルについて

- ・ 図解が見やすく分かりやすかった。情報量も適切だと思う。
- ・ 海外旅行保険については、外国人患者からも医療機関からも聞かれることが多いので、記載が必要

## (5) ヒアリングシートについて

- ・ ヒアリングシートはあると役に立つ。
- ・ 聞き取るべき必要な情報は網羅していると思われるが、医療機関から母国の住所を聞かれることもあるので、掲載しても良いと思う。

## (6) 医療機関リストについて

- ・ 検索したタイミングで診療を行っているかを知りたいので、診療時間は記載した方が良い。特
- ・ 診療科目はここまで細かく記載しなくても良いのでは。

## 宿泊施設へのヒアリング結果②

### 1 日時

令和元年10月15日（火曜日）午後3時から午後3時40分まで

### 2 場所

THE KNOT TOKYO Shinjuku

### 3 主なヒアリング内容

#### (1) ホテルの概要等

- ・ ホテルの宿泊客は、外国人が9割を占める。
- ・ 外国人宿泊客の国籍は中国が3割程度で、それ以外はオーストラリアなど
- ・ 客層は若い世代やファミリー層が多く、30-40代が中心。平均して3.5泊程度していく方が多く、ほとんどが観光目的での滞在である。また、個人旅行がほとんどである。

#### (2) 外国人患者について

- ・ 診療科目別（内科、小児科、整形外科、眼科、皮膚科）に外国語対応可能な医療機関をピックアップしており、基本的には当該医療機関を紹介している。
- ・ 医療機関を紹介する場合には、事前に医療機関に連絡したうえで、宿泊客に医療機関を受診するに当たっての注意事項と行き方を教えている。原則宿泊者自身で通院していただくが、タクシーを呼ぶこともある。なお、紹介先医療機関に外国語を話せるスタッフがいない場合にはホテルのスタッフが付き添うこともある。
- ・ ピックアップしている医療機関で対応できるところがない場合にはインターネットで別の医療機関を検索している。フロントスタッフは「ひまわり」で医療機関を検索することもある。
- ・ 外国人宿泊客が訴える症状としては、虫刺され、舌の損傷、足の腫れなど様々である。時間帯は朝及び夕方～夜間が多い。
- ・ 歯のトラブルの事例は、聞いたことがない。
- ・ 受診しようとしている医療機関の窓口が終わってしまっており、キャッシュレス決済に対応できず、現金で支払わなければならない際に、患者からホテル側に立て替えをお願いされたこともある。

#### (3) マニュアルについて

- ・ これまで2名の宿泊者に対して活用する機会があったが、いずれのケースも非常に役に立った。特に指差しシートは宿泊者から症状を聞き取るうえで効果的である。
- ・ 情報量も適切である。

#### (5) ヒアリングシートについて

- ・ ヒアリングシートは外国人宿泊客対応の場面で実際に活用することはなかったが、分かりやすく良いと思う。
- ・ 医療機関から事前に聞かれる情報は名前、年齢、症状くらいで海外旅行保険への加入の有無や既往症などは特に聞かれない。

#### (6) 医療機関リストについて

- ・ リストは紙媒体となっていた方が活用しやすい。
- ・ 診療科目別になっていた方が分かりやすい。

## 宿泊施設へのヒアリング結果③

### 1 日時

令和元年10月4日（金曜日）午後4時30分から午後5時15分まで

### 2 場所

渋谷エクセルホテル東急

### 3 主なヒアリング内容

#### (1) ホテルの概要等

- ・ ホテルの宿泊客は、外国人が8割・日本人が2割。特にアジア系が多く、そのうち韓国が非常に多い状況だったが、政治状況を受けて今は減っている。
- ・ 外国語対応のため、中国、韓国、ミャンマー語が話せるスタッフがいる。
- ・ ツアー客ではなく、個人旅行が多い。年代的には30～40代が多い。

#### (2) 外国人患者について

- ・ 基本的に軽症であり、お腹が痛い、高熱が出ている、はいている、など。
- ・ 年に2-3回救急車を呼ぶ。救急隊員から要請があるため、ホテルのスタッフが同乗していく。
- ・ 主な連携医療機関は、昼間は千駄ヶ谷インターナショナルクリニックで、事前に症状などについてFAXし、OKならばタクシーで案内している。
- ・ 時間帯としては、17時から20時が一番多い。夜中はあまりない。

#### (3) 薬局について

- ・ 海外では、日本では処方箋が必要となる薬もドラッグストアで売っているため、そういった類の薬について、日本のドラッグストアで買えないかという問い合わせが多い。
- ・ 薬局で思うような薬が買えなかった場合は、症状について日本語で記載したメモを渡している。
- ・ 自国から処方箋を持ってきており、外国でも薬を処方してもらえている場合がある。

#### (4) 医療機関について

- ・ 医療機関から外国人患者が旅行保険に入っているかと聞かれることもある。
- ・ 現金を持っていない外国人患者については、医療機関から立て替えを依頼されるので、ホテル側で立て替え、後に外国人患者からいただいている。あらかじめパスポートの写しをいただいていることもあり、立て替えの件で、外国人患者とトラブルになったことはない。

#### (5) マニュアルについて

- ・ 最初のフローチャートが分かりやすかった。
- ・ QAのようなものがあると良いのではないか。（「よくある質問事例」など、〇〇の場合は〇〇を案内すると良い…等）
- ・ 診療科（日本語と外国語）の対応表もあると良いと思う。

#### (6) ヒアリングシートについて

- ・ 冊子のものでなく、ヒアリングシートをコピーして利用した。この方が使いやすい。
- ・ 専門的な内容であったため、患者から「医者がホテルまで来てくれる」と思われてしまった。

#### (7) 医療機関リストについて

- ・ 紙を配布するより、ネット等に情報を掲載しておき、データを更新した方が良いと思う。（8）

## 宿泊施設へのヒアリング結果④

### 1 日時

令和元年10月17日（木曜日）午後2時30分から午後3時05分まで

### 2 場所

hotel koe tokyo

### 3 主なヒアリング内容

#### (1) ホテルの概要等

- ・ ホテルは小規模で10室、最大収容人数は23名。
- ・ ホテルの宿泊客は、外国人が8割を占め、国籍は欧米系と中国が多い状況
- ・ 客層は30-40代が中心。ほとんどが観光目的での滞在で、個人旅行が多い。

#### (2) 外国人患者について

- ・ 基本的には夜（夕方よりも深夜が多い）に体調を崩したと言ってフロントに電話または来る外国人旅行者が多い。このため、診療所ではなく、基本的に国立国際医療センターを紹介し、タクシーで行ってもらっている。その場合は事前に電話連絡している。
- ・ ホテル側が同乗することはない。病院側からついてきてほしいと言われたことはなく、時々外国人患者からついてきてほしいと言われるが、病院は英語対応可能と話すとう理解してもらえる。
- ・ 体調不良はそんなに重症なものはない。
- ・ 薬がほしいと言ってフロントに来る場合があるので、近隣のドラッグストアを案内する。
- ・ やはり全般的に深夜に英語対応してもらえる病院が少ないので苦労する。
- ・ 歯のトラブルの事例は、聞いたことがない。

#### (3) マニュアルについて

- ・ 分かりやすくいいと思う。サイズもA4くらいあると良い。
- ・ マニュアル内にあるヒアリングシートは情報量が少ないのではないか。

#### (4) ヒアリングシート（渋谷区版）について

- ・ ヒアリングシートは別刷りで入っている方が使いやすいと思う。
- ・ 病院に連絡すると、必ず平熱及び現在の熱を聞かれる。ホテルも体温計を持っているので、それを書く欄があった方が良いと思う。
- ・ 利用の仕方は今初めて分かったので、もう少し説明を入れるか分かりやすくした方が良いと思う。
- ・ 医療機関から事前に聞かれる情報は名前、年齢、症状、熱、その症状はいつからかくらいで海外旅行保険への加入の有無や既往症などは特に聞かれない。

#### (5) 医療機関リストについて

- ・ リストは紙媒体よりWebに掲載されていて最新情報を確認できる方が良いと思う。

#### (6) その他

- ・ 都からは、広尾病院、ひまわり、外国語対応事業、#7119を案内した。