

# 宿泊施設等向け 外国人患者 対応マニュアル

(令和2年3月版)



東京都

# ごあいさつ

東京都を訪れる外国人旅行者は年々増加しています。

国が訪日外国人旅行者に対して行った調査によると、訪日旅行中に怪我・病気になった方は5%でした。また、多くの外国人旅行者が訪日旅行中に怪我・病気になった際の相談先や情報収集先として、宿泊施設等を挙げています。

東京都は、外国人患者が症状に応じて安心して医療機関を受診できるよう、医療機関や関係団体、宿泊・観光施設等が連携した取組を進めており、その一環として、宿泊・観光施設等のスタッフ向けに外国人旅行者から体調不良等について相談を受けた際の対応方法をまとめたマニュアルを作成いたしました。

本マニュアルが宿泊・観光施設等における外国人旅行者への対応の一助となれば幸いです。



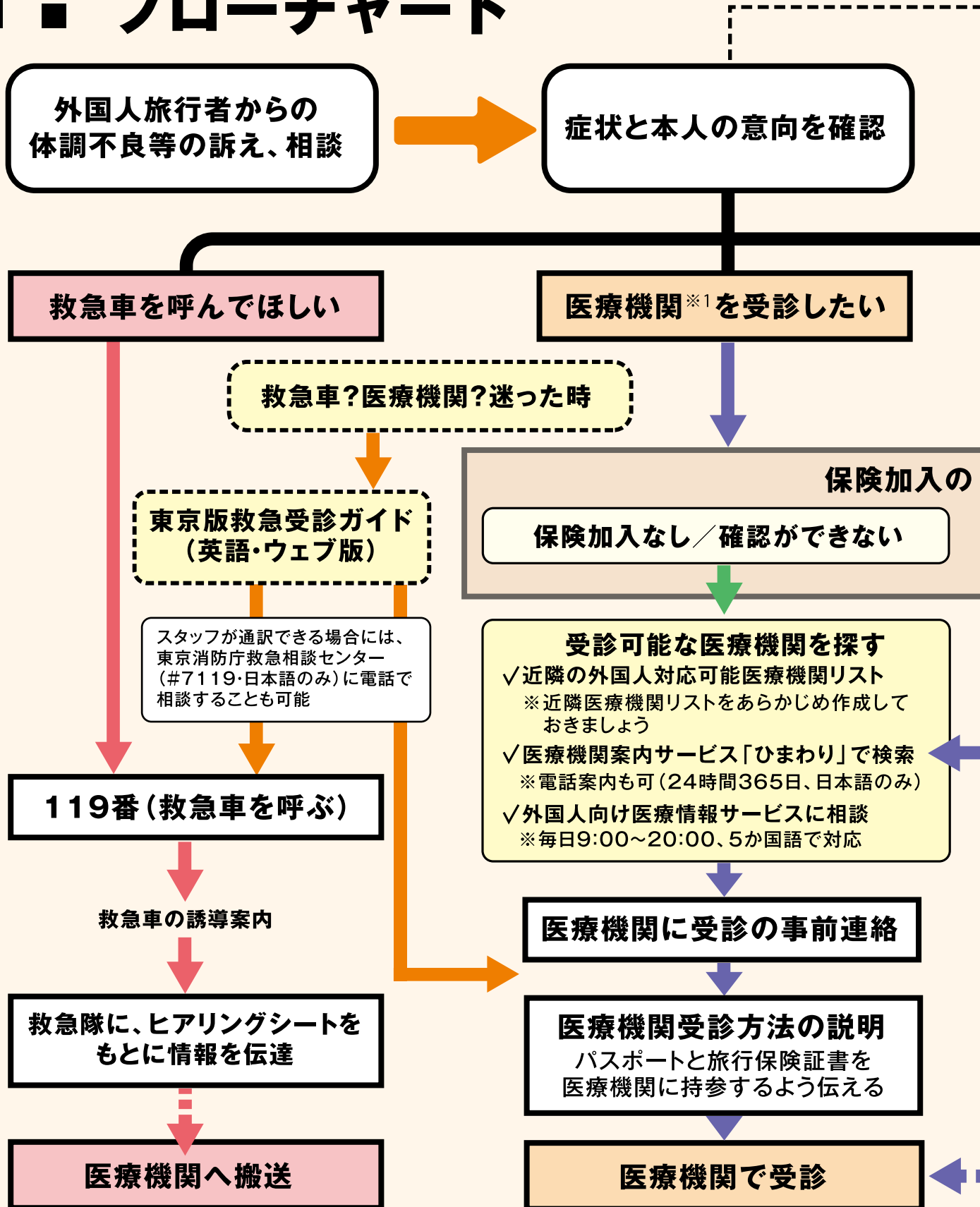
# 宿泊施設等向け 外国人患者 対応マニュアル



## 目次

1. 外国人旅行者の体調不良等の相談に対応する際のフローチャート	P3-4
2. 外国人旅行者から体調不良等について相談を受けたときの対応手順	P5
3. 医療機関を案内する場合	P6-7
4. 救急車を呼ぶ場合	P8-12
5. 感染症を意識した対応	P13
6. 薬局・ドラッグストアを案内する場合	P14
7. 外国人患者対応に備えよう	P15-22
(1) 医療機関の受診の流れ	P15-16
(2) 症状・病状説明用ポイントシート(指差し®シート)	P17-18
(3) 近隣の医療機関リスト	P19
(4) 近隣の薬局・ドラッグストアリスト	P19
(5) 外国人患者ヒアリングシート	P20-21
(6) 多言語版ダウンロードのご案内	P22

# 1 外国人旅行者の体調不良等の相談 フローチャート



※1 ここでいう「医療機関」とは、病院や診療所・歯科診療所のことをいいます。

病院…入院のための病床数が20床以上の医療施設

診療所・歯科診療所…入院施設のない、あるいは入院のための病床数が19床以下の医療施設

※2 自国以外での健康・傷病の相談と受診に関する支援(医療機関の紹介や通訳の手配など)を行うサービス。

# に対応する際の

----- 本人の意向がはっきりしない場合は、医療機関の受診を希望するかどうかを確認

- ・明らかに重篤な場合は迷わず119番。
- ・救急車を呼ぶべきか迷ったら(P8-10)の「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」を見て確認しましょう。

←

ヒアリングシート(P20-21)を活用しましょう。  
(聞き出せる範囲で構いません)

薬を買いいたいという、本人の意思がはっきりしている場合のみ

薬を買いいたい

営業中の薬局・ドラッグストアを探す

✓近隣の外国人対応可能薬局・ドラッグストアリストから探す  
近隣の薬局・ドラッグストアリストをあらかじめ作成しておきましょう

薬局・ドラッグストアをご案内

市販薬購入

有無を確認

保険加入あり

本人から保険会社のコールセンターに連絡するように案内

医療アシスタンスサービス ※2 無

医療アシスタンスサービスの利用有

# 2. 外国人旅行者から体調不良等について相談を受けたとき

## 【手順】

- 本人(または同行者)からのヒアリングにより症状・状況を聴き出し、ヒアリングシート(P20-21)に記入します。
- 患者本人の意向(・救急車を呼ぶ・医療機関を受診する・市販薬を買う)を確認します。  
(患者の意向が明確でない場合には、医療機関への受診を希望するかどうかを確認します。患者が医療機関を受診すべきか迷っているような場合には医療機関の受診を勧めましょう。なお、患者がお子様の場合には「子供の健康相談室(小児救急相談)」(#8000、日本語のみ、下段参照)に相談することもできます。)
- 救急車を要請するとき又は医療機関を受診するときは、ヒアリングシートにもとづき、受診する医療機関や救急隊に必要な情報を提供します。
- 患者に対して、医療機関を受診する際には **パスポートと海外旅行保険証書、服用中の薬**を持っていくよう伝えます。
- 使用後のヒアリングシートは、患者本人に手渡します。  
本人が受け取らない場合や手渡すことができなかったときは、使用後のヒアリングシートをシュレッダー等で裁断し、個人情報が残らないよう処理します。

(参考)

### 子供の健康相談室(小児救急相談)

子供の健康・救急に関する相談に、看護師や保健師等が応じています。

また、必要に応じて小児科医師が対応します。

※電話相談のため、医師が診断するものではありません。

※日本語のみとなります。

**「#8000」**(プッシュ回線の固定電話、携帯電話)

**03-5285-8898**

(ダイヤル回線・IP電話等すべての電話)

月～金 18時～翌朝8時、土日祝日 8時～翌朝8時



# 3. 医療機関を案内する場合

- (1) 近隣で外国語対応できる医療機関のリストを準備しておき、その中から症状に合った医療機関を紹介します。
- (2) 休日や夜間等で、近くで受診可能な医療機関がわからないときは・・・

医療機関案内サービス「ひまわり」で近隣の医療機関を検索

<https://www.himawari.metro.tokyo.jp>

電話での案内も可能

**03-5272-0303**

(24時間365日、日本語のみ)



「外国人向け医療情報サービス」に電話で相談

**03-5285-8181**

(毎日9:00～20:00)

外国語で受診できる医療機関や日本の医療制度等を5か国語で案内しています。

対応言語：英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語

- (3) 海外旅行保険に加入している外国人患者への対応

外国人患者が海外旅行保険または海外でも使える医療保険に加入している場合、保険に付帯する医療アシスタンスサービス(医療機関の紹介や通訳の手配)を利用できる場合があります。

- ✓ 加入している保険に、医療アシスタンスサービスがついている場合は、その保険会社のコールセンター(日本の緊急アシスタンス会社が業務を受託している場合もある)に本人から電話をし、サービスを利用して医療機関を受診してもらいます。
- ✓ キャッシュレス受診(医療費は医療機関から保険会社に直接請求されるため、患者本人の支払いが不要)が可能な場合は、受診や精算等の手続きがスムーズです。

#### (4) 医療機関への外国人患者の紹介方法

外国人患者に医療機関を案内する場合、事前に医療機関に連絡を取り、受診可能か確認をした上で案内します。

- ① 対応可能な医療機関を確認する。
- ② 医療機関に電話をかける。
- ③ 外国人患者が受診を希望していること、理解できる言語を伝える。
- ④ ヒアリングシートにもとづき症状・本人の情報等を伝える。
- ⑤ 医療機関の受入れ可否を確認する。
- ⑥ クレジットカードでの支払いの可否を確認する。
- ⑦ すぐに受診する場合：外国人患者の氏名と到着予定時刻を伝える。  
翌日以降受診する場合：診察受付の手続きや時間を確認する。予約が必要な場合は、本人の意向を確認して予約する。
- ⑧ 必要に応じて、タクシー等を手配する。

#### (5) 医療機関を受診する外国人患者への案内

受入れ可能な医療機関の名称・電話番号・担当科・所在地・行き方を伝えてください。なお、日本の医療機関の受診の手順や手続きは、外国人患者の本国でのものとは異なっていることがあります。

外国人患者が事前に受診の手順等を知っておくことで、受診時の不要なトラブルを避けることができます。P15-16に患者提示用に医療機関の受診の流れを分かりやすくまとめたシートを掲載しておりますのでご活用ください。



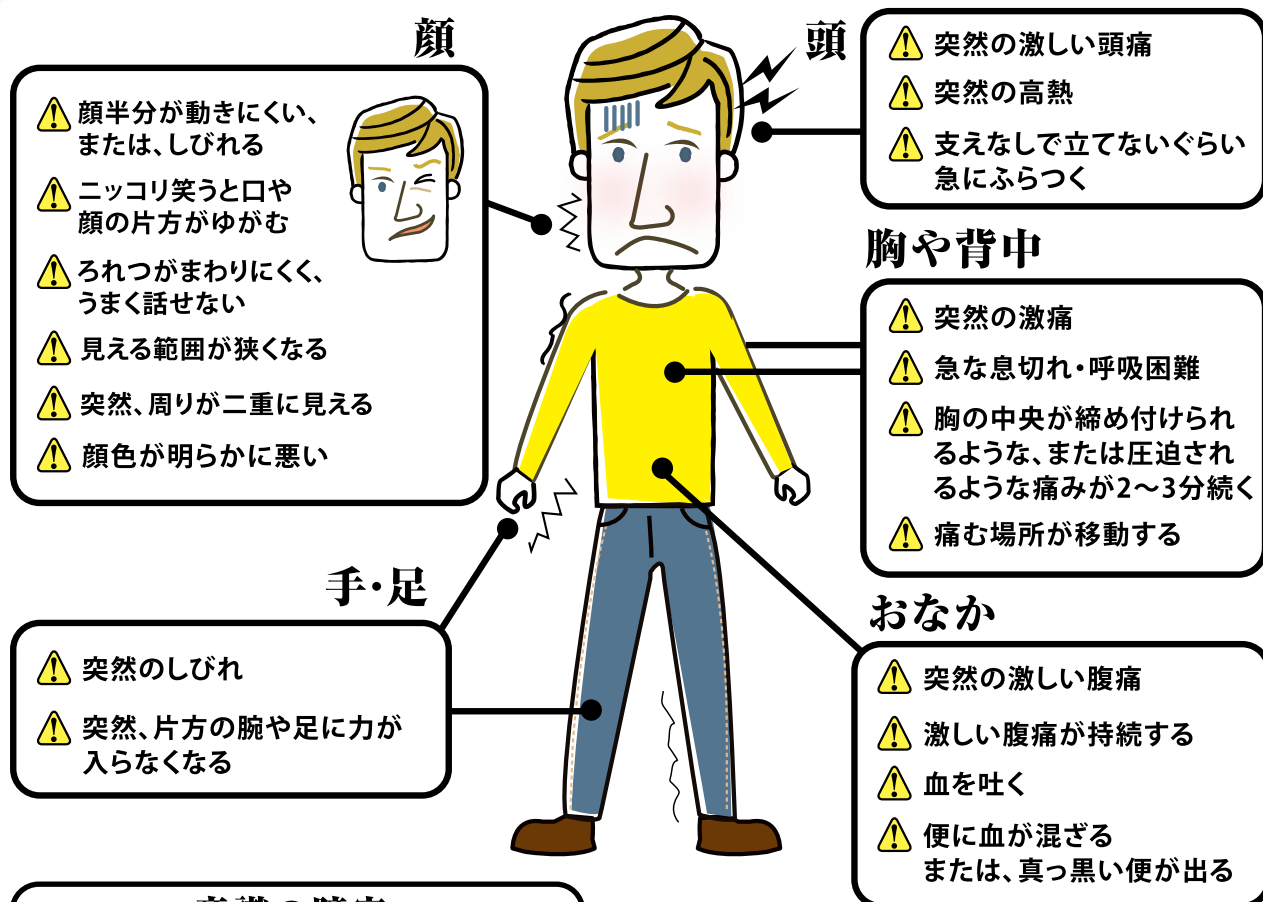


# 4 救急車を呼ぶ

以下のいずれかに該当するときは、ただちに救急車を呼びます。

- ✓ 外国人患者本人(または同行者)が救急車を呼んでほしいと要請しているとき
- ✓ 「**ためらわず救急車を呼んでほしい症状**」(図1)に該当する症状があるとき
- ✓ 東京版救急受診ガイド(P11-12)で「**救急車要請**」と判定されたとき

## 「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」(図1-1 / 大人)



### 意識の障害

- ⚠ 意識がない(返事がない)、またはおかしい(もうろうとしている)
- ⚠ ぐったりしている

### けいれん

- ⚠ けいれんが止まらない
- ⚠ けいれんが止まっても、意識がもどらない

### けが・やけど

- ⚠ 大量の出血を伴うけが
- ⚠ 広範囲のやけど

### 吐き気

- ⚠ 冷や汗を伴うような強い吐き気

### 飲み込み

- ⚠ 食べ物をのどにつまらせて、呼吸が苦しい

### 事故

- ⚠ 交通事故にあった(強い衝撃を受けた)
- ⚠ 水におぼれている
- ⚠ 高いところから落ちた

**その他、いつもと違う場合、様子がおかしい場合**



救急車を呼ぶ時は動転してうまく状況を伝えられなくなりがちです。P12に記載の【救急車の呼び方】をしっかりと頭に入れておきましょう!

**「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」** (図1-2 / 15歳以下の子供)



**意識の障害**

- ⚠️ 意識がない(返事がない)、またはおかしい(もうろうとしている)

**けいれん**

- ⚠️ けいれんが止まらない
- ⚠️ けいれんが止まっても、意識がもどらない

**飲み込み**

- ⚠️ 物をのどにつまらせて、呼吸が苦しい、意識がない

**じんましん**

- ⚠️ 虫に刺されて全身にじんましんが出て、顔色が悪くなった

**やけど**

- ⚠️ 痛みのひどいやけど
- ⚠️ 広範囲のやけど

**事故**

- ⚠️ 交通事故にあった(強い衝撃を受けた)
- ⚠️ 水におぼれている
- ⚠️ 高いところから落ちた

**生まれて3ヶ月未満の乳児の場合**

- ⚠️ 乳児の様子がおかしい

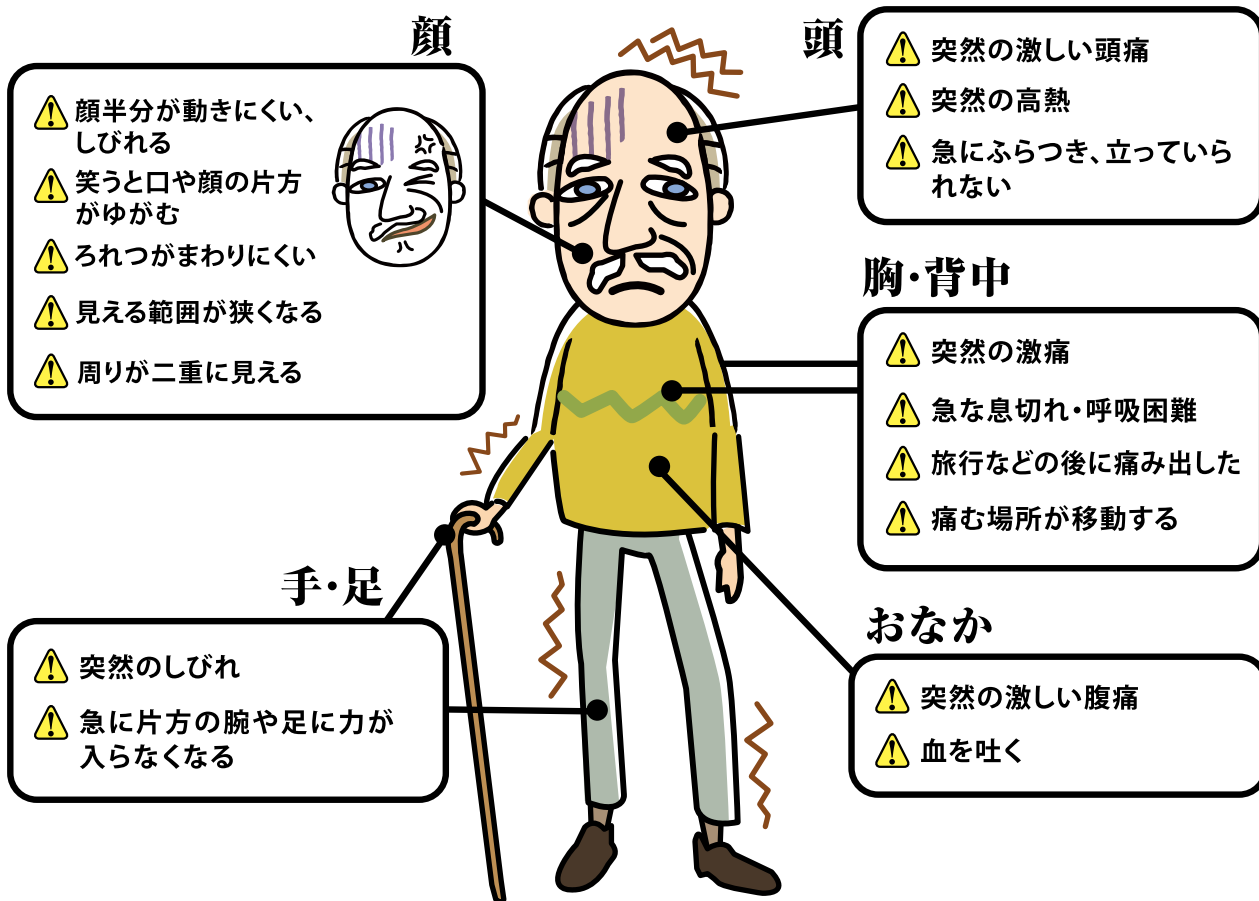
**その他お母さんやお父さんから見て、いつもと違う場合、様子がおかしい場合**

救急車が現場に到着するまでの平均時間は7分02秒\*です。それまでの間に応急手当ができるよう、東京消防庁では、一般の方向けにさまざまな救護・救命講習を行っています。こうした講習にも積極的に参加してみたいと思います。

\*平成30年のデータ。東京消防庁ホームページより。各種救急講習の案内は下記HP参照  
<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/kyuu-adv/life01-1.htm>

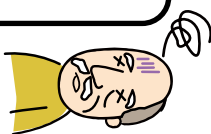


## 「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」 (図1-3 / 高齢者)



### 意識の障害

- ⚠️ 意識がない(返事がない) またはおかしい (もうろうとしている)



### 強い吐き気

- ⚠️ 冷や汗を伴うような強い吐き気

### けいれん

- ⚠️ けいれんが止まらない

### 飲み込み

- ⚠️ 物をのどにつまらせた

### けが・やけど

- ⚠️ 大量の出血が見られるけが
- ⚠️ 広範囲のやけど

### 事故

- ⚠️ 交通事故や転落、転倒で強い衝撃を受けた

**その他、いつもと違う場合、様子がおかしい場合**  
**高齢者は自覚症状が出にくい場合もありますので注意しましょう**

# 「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」

## 東京版救急受診ガイド

インターネットで病気や怪我の緊急度がチェックできます。

東京消防庁のホームページで症状ごとの質問に答えていくと、病気や怪我の緊急度や受診する科目を確認できます。



判断結果によって緊急度が分かります

**赤** 救急車要請

「今すぐ救急車」で病院に行ったほうが良い

**橙** 今すぐに受診

「1時間以内」に病院に行ったほうが良い

**黄** これから受診

「6～8時間以内」で病院に行ったほうが良い

**緑** 明日には受診

「24時間以内」に病院に行ったほうが良い

### 英語版



スマートフォンはこちらから



[https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/tfd/hp-kyuuumuka/en\\_guide/main/index.html](https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/tfd/hp-kyuuumuka/en_guide/main/index.html)

### 日本語版

東京消防庁 検索



スマートフォンはこちらから



<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/tfd/hp-kyuuumuka/guide/main/index.html>

質問に答えていくと、次の4つのうちどれかの判定ができますので、それぞれの判定に応じた対応をします。また、受診すべき診療科目が案内されます。

**1** 救急車要請: 「今すぐ救急車で」病院に行ったほうがよい

→ **ただちに119番で救急車を要請します。**

**2** 今すぐに受診: 「1時間以内」に病院に行ったほうがよい

→ **近くにすぐに受診できる医療機関がある場合は、そこで受診します。**

近くにすぐに受診できる医療機関が見つからない場合は、東京消防庁救急相談センター（#7119、日本語のみ）に電話し、医療機関を案内してもらいます（自動音声ガイダンス「1」を押すと、救急相談通信員が診療可能な医療機関を案内）。

**3** これから受診: 「6～8時間以内」に病院に行ったほうがよい

→ **近くに受診できる医療機関がある場合は、そこで受診します。**

近くに受診できる医療機関が見つからない場合は、P6の方法で受診可能な医療機関を探し、患者に案内します。

**4** 明日には受診: 「24時間以内」に病院に行ったほうがよい

→ **近くに受診できる医療機関がある場合は、そこで受診します。**

近くに受診できる医療機関が見つからない場合は、P6の方法で受診可能な医療機関を探し、患者に案内します。

## 救急車を要請するかどうか、患者本人が迷っているとき

東京版救急受診ガイドで緊急度を確認し、判定結果に応じて対応しましょう(P11)。

※東京消防庁救急相談センター(#7119、日本語のみ)に電話で相談することもできます。

対応者がヒアリングシートを使い、本人に代わって電話してください。

自動音声ガイダンス'2'を押すと、看護師が相談に応じます。

緊急性のある場合は、電話が119番に転送されます。

緊急性のない場合は、受診可能な医療機関が案内されます。

### 【救急車の呼び方】

119番通報すると、以下のような問いかけがあります。ヒアリングシートをもとに、正確な情報を伝えましょう。

東京消防庁の問いかけ	通報者の通報内容の例
消防庁、火事ですか？ 救急ですか？	救急です。
救急車が向かう住所を教えてください。	千代田区大手町1丁目3番5号の東消ホテルです。
どうしましたか？	中国人の男性宿泊客が「急に胸に激しい痛みを覚えた」と言って、フロントに電話をかけてきました。  以前に狭心症になったことがあります、ここ何年かは症状が出なかったそうです。意識ははっきりされています。
その方は、今、ホテルのどこにいますか？	お部屋の番号は、1207号室です。 ホテルのスタッフと奥様が付き添っています。
よろしければあなたのお名前と電話番号を教えてください。	東消ホテルフロント係の〇〇〇〇です。 電話番号は、4321-1111です。
はい、わかりました。	

# 5. 感染症を意識した対応

宿泊施設で感染症の疑いのあるお客様がいらした場合は、  
 「宿泊施設向け・感染症対策クイックガイド」を参照してください。  
 症状に合わせた注意と対処や、日頃からの準備についてまとめています。  
 ホームページからダウンロードすることもできます。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryu/koho/kansen.files/syukuhakugaido.pdf>



お客様を医療機関に案内する際には、外国人旅行者向け冊子  
 「あなたのその症状、感染症かもしれません!」を参照してください。  
 ホームページからダウンロードすることもできます。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryu/kansen/tagengoguide.html>



英語、中国語(簡体字・繁体字)、  
 韓国語、タイ語、スペイン語、  
 日本語版があります。