

## 1-1 調査の目的

東京都保健医療情報センターでは、外国語対応として、Webによる医療情報提供サービス、電話による外国人向け医療情報サービス、電話による医療機関向け救急通訳サービス等の事業を行っている。

国の観光政策等により、近年日本を訪れる外国人は急増しており、平成32年(2020年)のオリンピック・パラリンピック東京大会の開催を控え、世界各国から東京を訪れる外国人旅行者や在留外国人が安心して医療サービスを受けられるように、医療機関情報の充実を検討する必要性が生じている。そこで、外国人旅行者が病気やけがをした際にどのような情報が必要か、どのような方法で情報を入手しているかなどについて、都内医療機関、宿泊施設や外国人旅行者を対象にアンケート調査を行い、外国人旅行者等の情報収集の実態やニーズを把握し、外国人旅行者等へのわかりやすく活用しやすい医療情報提供に関する施策の方向性の検討の基礎資料とすることを目的として調査を実施した。

## 1-2 外国人旅行者等の医療情報提供に関するニーズ調査

### 1. 医療機関を対象としたアンケート調査

訪日外国人旅行者等への医療情報提供に関する現状及び訪日外国人旅行者等の受入れに対する課題・要望を把握するため、外国人患者受入状況や体制整備状況、医療費支払等の現状及び問題点等について、東京都内の医療機関に対してアンケート調査を実施した。

調査方法： 郵送調査

調査期間： 平成28年(2016年)2月4日～2月19日

調査依頼先： 東京都内の20床以上の医療機関 646件

集計対象数： 315件(回収率：48.8%)

### 2. 宿泊施設を対象としたアンケート調査

宿泊施設の受付やコンシェルジュデスクは、訪日外国人等が医療情報を求める際の接点となることが想定される。そこで、訪日外国人等からの医療情報に関する質問の状況・内容の現状及び宿泊施設としての対応、また宿泊施設が必要とする医療機関の情報等を把握するため、東京都内の宿泊施設に対してアンケート調査を実施した。

調査方法： 郵送調査

調査期間： 平成28年(2016年)2月19日～3月2日

調査依頼先： 東京都内の宿泊施設 884件(平成27年(2015年)12月時点)

(調査依頼先は「るるぶトラベル」(株式会社i.JTB運営)の『東京の

宿・ホテル・旅館』で掲載されている施設)

集計対象数： 274 件 (回収率：31.0%)

### **3. 訪日外国人を対象としたアンケート**

訪日外国人等の旅行中の医療情報に関する情報収集方法やニーズの実態を把握するため、都内施設を訪れている訪日外国人等に対してアンケート調査を実施した。

調査方法： 対面調査

調査日： 平成 28 年 (2016 年) 3 月 4 日

実施場所： 東京タワー1 階ホール

調査対象： 当該施設を訪れた訪日外国人旅行者

集計対象数： 119 名