

---

---

**外国人旅行者等への  
医療情報提供に係る調査結果**

---

---

**平成 28 年 10 月**

## 外国人旅行者等への医療情報提供に係る調査結果

### 目 次

1-1	調査の目的	1
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
1.1	医療機関を対象としたアンケート調査	1
1.2	宿泊施設を対象としたアンケート調査	1
1.3	訪日外国人を対象としたアンケート	2
2-1	医療機関を対象としたアンケート調査	3
1.	調査実施概要	3
2.	調査結果	4
<	調査結果の注意>	4
(1)	外国人患者の受入れ状況	5
①	平成26年度(2014年度)の外国人患者の受入れの有無	5
②	平成26年度(2014年度)の外国人患者の受入れ実績の把握	6
③	平成26年度(2014年度)の外国人患者の状況	7
1)	外国人新規入院患者数	7
2)	外国人外来初診患者数	9
(2)	平成26年度(2014年度)対応言語の実績【対応言語別】	11
(3)	在留外国人の保険加入集計状況	13
(4)	訪日外国人の保険加入集計状況	14
(5)	訪日外国人患者の受診理由	16
(6)	医療機関の多言語対応の状況	17
①	外国人患者の受入れに係る多言語対応の整備状況【病床規模別】	17
②	日本語を話すことができない外国人患者への対応	18

③ 外国人患者受入れ体制の整備予定時期【整備内容別】	19
④ 多言語（表記）の対応状況	21
(7) 医療通訳の活用体制に係る希望【外国人患者の受入れ体制整備別】	23
(8) 外国人患者に係る医療費支払の対応状況	25
① 外国人患者に係る医療費支払の対応状況【外国人患者の受入れ体制整備別】	25
② 医療費支払に係るクレジットカード等の対応状況【外国人患者の受入れ体制整備別】	27
(9) 宗教的配慮が必要な患者への対応	28
① 宗教的配慮が必要な患者への対応状況【外国人患者の受入れ体制整備別】	28
② その他の宗教的配慮が必要な患者への対応について回答された主なもの	29
(10) 外国人患者に対し今後必要な対応【外国人患者の受入れ体制整備別】	30
(11) 外国人患者への対応に関する課題	32
(12) 東京都の医療情報に係る事業の利用状況等について	35
① 東京都の救急通訳サービスの認知度【外国人患者の受入れ体制整備別】	35
② 救急通訳サービス対応言語の拡充希望【外国人患者の受入れ体制整備別】	36
③ 救急通訳サービス対応時間の拡大希望の有無【外国人患者の受入れ体制整備別】	37
④ 救急通訳サービスの24時間体制への希望	38
⑤ 救急通訳サービス内容の拡充希望【外国人患者の受入れ体制整備別】	39
⑥ 東京都の電話案内による医療情報サービスの認知度【外国人患者の受入れ体制整備別】	40
⑦ WEBによる医療情報提供サービス英語版サイトの認知度【外国人患者の受入れ体制整備別】	41
(13) 外国人への医療情報の提供を強化するために必要と考える内容等	42
2-2 宿泊施設を対象としたアンケート調査	44

1. 調査実施概要	44
2. 調査結果	47
<調査結果の注意>	47
(1) 外国人宿泊客の状況	48
① 平成26年度の外国人宿泊客数【業態別】	48
② 外国人宿泊客の国・地域	50
③ 外国人宿泊客の年齢階級	51
(2) 宿泊施設における対応言語の状況	52
① 現在の対応可能言語【業態別】	52
② 今後強化したい言語【業態別】	53
(3) 外国人宿泊客からの医療情報の問合せ	54
① 外国人宿泊客からの医療情報に関する問合せの有無【業態別】	54
② 外国人宿泊客からの問合せ内容と頻度	55
③ 医療情報に関する問合せの多い時間帯	56
④ 医療情報に関する問合せへの対応言語	57
⑤ 外国人宿泊客から申出の多い症状	58
(4) 医療機関との提携状況	59
① 提携している医療機関の有無【業態別】	59
② 提携している医療機関との連携内容	60
③ 外国人宿泊客が医療機関の受診を希望した際の対応【業態別】	61
(5) 外国人宿泊客への救急対応マニュアル等の整備状況	63
① 外国人宿泊客向け救急対応マニュアルの整備状況【業態別】	63
② 外国人宿泊客向け救急対応マニュアルの掲載情報	65
③ 外国人受入れ可能医療機関情報リストの有無【業態別】	66

④ 外国人受入れ可能医療機関情報リストの掲載内容	67
⑤ 外国人宿泊客向けに医療情報を提供するための参考情報源	68
(6) 外国人宿泊客が病気・けがになった際の対応に関する課題【業態別】	69
(7) 東京都の施策について	71
① 医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトの認知度【業態別】	71
② 医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトの評価	72
③ 医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトで検索した項目	73
④ 外国人向け電話による医療情報サービスの認知度【業態別】	74
⑤ 外国人向け電話による医療情報サービス案内の評価	75
⑥ 外国人向け電話による医療情報サービス案内を紹介しなかった理由	76
(8) 東京都の外国人旅行者に対する医療情報体制に向けた意見・要望	77
<b>2-3 訪日外国人を対象としたアンケート調査</b>	<b>79</b>
1. 調査実施概要	79
2. 調査結果	81
<調査結果の注意>	81
(1) 訪日旅行前の情報収集媒体	82
(2) 病気やけがになった場合に備えて事前に把握した相談先	83
(3) 病気やけがになった際の医療機関に関する情報収集先	84
(4) 日本で医療機関を受診する際に必要な医療機関情報	85
(5) 訪日旅行時における医療機関への受診について	86
① 訪日旅行時における医療機関への受診について	86
② 医療機関受診の対応	86
(6) 旅行保険等の加入状況【国・地域別、性別、年齢階級別】	87
(7) 東京都の医療情報提供サービスの認知度	88

① 電話による医療情報提供サービスの認知度	88
② WEB サイト（英語版）による医療情報提供サービスの認知度	89
東京都の医療情報サービスの概要	90
医療機関を対象としたアンケート調査 調査票	91
宿泊施設を対象としたアンケート調査 調査票	98
訪日外国人旅行者を対象としたアンケート調査 日本語調査票	106
訪日外国人旅行者を対象としたアンケート調査 英語調査票	108
訪日外国人旅行者を対象としたアンケート調査 韓国語調査票	110
訪日外国人旅行者を対象としたアンケート調査 中国語（簡体字）調査票	112