

アンケート調査票

本調査における「外国人患者」は、在日外国人*や、訪日外国人*が急な病気や怪我で医療機関を受診した場合を指し、日本の医療機関で受診することを目的として来日した患者は除きます。

***在日外国人**とは、日本国内に 90 日以上滞在して短期滞在以外のビザを取得している人（留学生を含む）を指します。

***訪日外国人**とは、日本国内に観光や仕事で短期間滞在する人を指します。

締切：平成 28 年 2 月 19 日（金曜日）

I 基本情報

1 貴院およびこのアンケート調査票をご記入いただいている部署・ご担当者について教えてください。

(1) 貴院名	(東京都医療機関案内サービス「ひまわり」機関コード： _____) ※お手数ですが送付封筒の住所ラベル下方に印字しておりますので、転記頂くようお願い致します
(2) 住所	
(3) 電話番号	
(4) 部署名	
(5) ご担当者名	様

2 貴院における一日平均の外来患者数（日本人・外国人の合計）について、当てはまるものを一つ選択してください。

1 50 人以下 2 51～100 人 3 101～500 人 4 501～1,000 人 5 1,001 人以上

II 外国人患者の状況について

Q 1 貴院では昨年度（平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月、以下同）中に外国人患者の受入をしたことがありますか。

1 受入をしたことがある ⇒ Q 2 へ(続けてお答えください) 2 受入をしたことはない ⇒ Q 8 へ(p3)

Q 2 外国人患者の受入実績を把握していますか。

1 外国人患者総数を把握 ⇒ Q 3 へ(p2) 2 訪日外国人・在日外国人別に把握 ⇒ Q 3 へ(p2)
3 把握していない ⇒ Q 8 へ(p3)

Q3 貴院における昨年度の外国人患者数についてお答えください。（統計を取っていない場合は、約〇〇人など概ねの数字をお答えください。また、訪日外国人・在日外国人別に集計していない場合は総数のみお答えください。）

区分	外国人患者数 合計		
	(a) + (b)	在日外国人患者 (a)	訪日外国人患者 (b)
新規入院患者数	人	人	人
うち救急車で搬送された割合	割	割	割
外来の初診患者数	人	人	人
うち救急車で搬送された割合	割	割	割

Q4 貴院で昨年度中に対応したことのある言語についてお答えください。（外国人患者総数でお答え頂き、詳細が不明である場合は「約〇〇人」と概ねの数字をお答えください。また、下に該当がない言語については**その他欄**にご記入ください）

英語	人	中国語	人	韓国語	人	タイ語	人
タガログ語 (フィリピン)	人	ミャンマー語	人	ベトナム語	人	ネパール語	人
フランス語	人	スペイン語	人	その他 語	人	その他 語	人

【在日外国人の状況】

Q5 在日外国人の保険加入の状況についてお答えください。（詳細が不明である場合は、概ねの数字で結構ですのでご記入ください。集計を行っていない場合は「集計していない」の欄に○をご記入ください）

	保険区分	人数	【記入例】
在日外国人患者 (入院・外来計)	保険加入	人	40 人
	保険未加入（全額自費）	人	5 人
	その他	人	約3 人
	集計していない		

【訪日外国人の状況】

Q6 訪日外国人の受診理由について、選択肢から上位3つをお選びください。

1	2	3	<選択肢>
			①痛み（箇所を問わない） ②発熱 ③意識障害 ④呼吸器症状 ⑤痙攣・麻痺・感覚異常等 ⑥虚脱・脱力感・歩行困難 ⑦めまい ⑧嘔吐・嘔気 ⑨けが・骨折 ⑩その他
<その他、訪日外国人の診療について特徴等あれば教えて下さい>			

Q7 訪日外国人の保険の適用状況についてお答えください。（詳細が不明である場合は概ねの数字で結構ですのでご記入ください。集計を行っていない場合は「集計していない」の欄に○をご記入ください）

	保険区分	保険区分別加入人数	【記入例】
訪日外国人患者 (入院・外来計)	旅行傷害保険	人	95 人
	その他保険 ()	人	5 人
	保険未加入者 (自費)	人	約 3 人
	集計していない		

ここからは、すべての病院にお聞きします

【多言語対応について】

Q8 日本語を話すことができない外国人患者の受入に当たって、何らかの体制を整備していますか。

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1 整備している ⇒Q9へ | 2 今後整備する予定 ⇒Q10へ (p4) |
| 3 今後整備する予定はない ⇒Q12へ (p5) | |

Q9 Q8で「1 整備している」と回答された方にお尋ねします。日本語を話すことができない外国人患者への対応について教えてください。（下記の選択肢から当てはまるものを全てお答えください）⇒記入後、Q11へ (p4)

- | | |
|--|---|
| 1 病院内で外国語ができるスタッフが対応（対応言語：※ご記入ください） |) |
| 2 医療通訳を院内に配置して対応（対応言語：※ご記入ください） |) |
| 3 医療通訳会社に医療通訳の派遣を依頼して対応
(対応言語：※ご記入ください) |) |
| 4 医療通訳会社に電話またはテレビ電話による通訳を依頼して対応
(対応言語：※ご記入ください) |) |
| 5 東京都の電話による救急通訳サービスを利用 | |
| 6 簡易通訳アプリや翻訳ソフトを活用 | |
| 7 日本語ができる友人や家族の付添を依頼 | |
| 8 診療や検査、受付等における会話集や図などの外国語補助資料を作成し対応 | |
| 9 問診票や同意書等の様式の多言語化 | |
| 10 院内の表示の多言語化 | |
| 11 その他 () |) |

Q10 Q8で「2 今後整備する予定」と回答された方にお尋ねします。貴院で整備する予定の体制について、前頁 Q9の選択肢の中に該当するものがあれば 3 つまでお選び頂き、整備時期の目安をお答えください。

その他、整備を予定している体制がございましたらご自由にご記入ください。⇒記入後、Q12へ（p5）

体制		整備時期の目安		
(記入例) 7	⇒	1 1年以内	2 3年以内	3 5年以内
		4 時期は特に決まっていない		
	⇒	1 1年以内	2 3年以内	3 5年以内
		4 時期は特に決まっていない		
	⇒	1 1年以内	2 3年以内	3 5年以内
		4 時期は特に決まっていない		
その他整備予定	⇒	1 1年以内	2 3年以内	3 5年以内
		4 時期は特に決まっていない		

Q11 貴院における言語対応（表記）で対応済みである言語をお答えください。

項目		対応言語（項目別に当てはまるもの全てお選びください）		
①院内の案内表示	⇒	1 対応はしていない	2 英語	3 中国語(簡体)
		4 台湾語(繁体)	5 韓国語	
		6 その他 ()		
②病院ホームページ	⇒	1 対応はしていない	2 英語	3 中国語(簡体)
		4 台湾語(繁体)	5 韓国語	
		6 その他 ()		
③電話（問合せ・予約）対応	⇒	1 対応はしていない	2 英語	3 中国語(簡体)
		4 台湾語(繁体)	5 韓国語	
		6 その他 ()		
④問診票・同意書等の記入様式	⇒	1 対応はしていない	2 英語	3 中国語(簡体)
		4 台湾語(繁体)	5 韓国語	
		6 その他 ()		
⑤問診票・同意書等に記入様式に関する説明資料	⇒	1 対応はしていない	2 英語	3 中国語(簡体)
		4 台湾語(繁体)	5 韓国語	
		6 その他 ()		
⑥診断書の発行	⇒	1 対応はしていない	2 英語	3 中国語(簡体)
		4 台湾語(繁体)	5 韓国語	
		6 その他 ()		
⑦その他対応 ()	⇒	1 対応はしていない	2 英語	3 中国語(簡体)
		4 台湾語(繁体)	5 韓国語	
		6 その他 ()		

【医療通訳について】

Q12 今後貴院で医療通訳を活用する（既に活用している場合は強化する）場合、どのような体制が最も望ましいと考えられますか。当てはまるものを一つお選びください。

1 病院内に医療通訳を配置	2 外部から医療通訳を派遣	3 電話による医療通訳
4 テレビ電話による医療通訳		
<その他体制について最も望ましいと考えられること>		

【医療費の支払いについて】

Q13 貴院で外国人患者の診療を行う際、医療費支払に関して実施している対応はありますか。当てはまるものを全てお選びください。

1 診療前に支払方法の確認	2 診療前に医療費概算見積を提示
3 診療前に患者からデポジット（預り金）を受ける	4 対応は行っていない
<その他医療費支払について実施している対応がありましたらご記入ください>	

Q14 貴院において、医療費の支払に利用できるクレジットカード・デビットカードについて、対応していますか。当てはまるものを全てお答えください。

1 クレジットカードに対応	2 デビットカードに対応	3 対応していない
---------------	--------------	-----------

【異文化対応について】

Q15 貴院では、宗教的な配慮が必要な患者に対して対応を行っていますか。当てはまるものを一つお選びください。（配慮とは、イスラム教やヒンズー教等の食事制限や礼拝、女性の接触制限等を指します。）

1 希望があればその都度対応している ⇒Q16へ	2 対応は難しい・していない ⇒Q17へ（p6）
3 このような患者を受け入れたことはない ⇒Q17へ（p6）	

Q16 Q15で1と回答された方にお尋ねします。内容について具体的にご記入ください。

<食事対応>（例）・ムスリム（イスラム教徒）には豚肉・アルコールを含む食品を提供しない。
<その他対応>（例）・接触制限を考慮し、ムスリム女性には女性医師が対応する。

【今後の課題について】

Q17 外国人患者への対応について、貴院において今後対策が必要と考えられることを3つまでお選びください。

1 医療従事者に対する外国人患者の対応、異文化理解等に関する研修	
2 医療従事者に対する外国語会話研修	3 医療通訳の確保
4 院内表示の多言語化	5 問診票や同意書等、記入書類の多言語化
6 受付、保険の確認、支払等を補助する外国語会話集や説明資料の作成・配布	
7 診察、検査等を補助する外国語会話集や説明資料の作成・配布	
8 簡易通訳アプリや翻訳ソフトの導入・活用	9 未収金発生への対応
10 特に必要ない	11 その他 ()

Q18 外国人患者への対応について、お困りのことやお気づきのことがございましたら自由にご記入ください。

Ⅲ 東京都の施策について

現在、東京都保健医療情報センター『ひまわり』では①救急通訳サービス②医療情報サービス③Web による情報提供サービスを行っております。

【内容】

①救急通訳サービス：医療機関向け。英語・中国語・ハングル・タイ語・スペイン語による対応。

- ・ 日本語が不自由なために診療に支障をきたす場合の電話による通訳サービス
- ・ 平日：午後 5 時～午後 8 時、土曜・日曜・祝日・12/29～1/3：午前 9 時～午後 8 時

②医療情報サービス：日本人・外国人向け。英語・中国語・ハングル・タイ語・スペイン語による対応。

- ・ 外国語で診療できる医療機関、日本の医療制度に関する電話による案内
- ・ 毎日：午前 9 時～午後 8 時

③Web サービス：都民向けに日本語・英語での閲覧可能な Web サイトによる医療機関の情報提供。

URL: <http://www.himawari.metro.tokyo.jp/>

- ・ 都内の医療機関の場所や診療の内容などを検索可能
- ・ 名称、所在地、診療科目や診療日・診療時間などの基本的な情報対応できる治療内容や、院内体制・院内サービス、交通アクセス等情報提供

以上のサービスを踏まえ、次頁設問にご回答ください。

アンケート調査票

締切：平成28年3月2日（水曜日）

I 基本情報

1 貴施設の名称をご記入ください。（恐れ入りますが地名までご記入願います）

（例）〇〇ホテル神田駅前東口

2 貴施設の業態について、当てはまるものを1つ選択してください。

1 シティホテル 2 ビジネスホテル 3 旅館 4 その他

3 貴施設の客室数と総宿泊可能人数について、当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択してください。

【客室数】 ※当てはまるものを1つ

1 10室以下 2 11～100室 3 101～500室 4 501～1,000室 5 1,001室以上

【総宿泊可能人数】 ※当てはまるものを1つ

1 50人以下 2 51～200人 3 201～500人 4 501～1,000人 5 1,000人以上

4 貴施設における昨年度（平成26年4月～平成27年3月、以下同）の総宿泊者数について、当てはまるものを1つ選択してください。

1 5,000人以下 2 5,001～10,000人 3 10,001～50,000人 4 50,001～100,000人
5 100,001～300,000人 6 300,001人～500,000人 7 500,001人以上

II 貴施設における外国人宿泊者・対応言語の状況

Q1 貴施設における昨年度の外国人宿泊客数について、当てはまるものを1つ選択してください。

1 100人以下 2 101～1,000人 3 1,001～3,000人 4 3,001～5,000人
5 5,001～10,000人 6 10,001人以上 具体的に→ 約（ ）人 7 宿泊者なし

Q2 貴施設における昨年度の外国人宿泊客についてお伺いします。国籍・年齢層の上位3つをそれぞれ記入してください。

区分	回答欄		選択肢群
国籍	1位		1 韓国 2 中国 3 台湾 4 香港 5 タイ 6 シンガポール
	2位		7 マレーシア 8 インドネシア 9 フィリピン 10 ベトナム 11 インド 12 米国 13 カナダ 14 オーストラリア 15 英国 16 フランス
	3位		17 スペイン 18 その他 19 わからない
年齢層	1位		1 19歳以下 2 20～29歳 3 30～39歳
	2位		4 40～49歳 5 50～59歳 6 60歳以上 7 特定の年代はない（ほぼ均等の割合）
	3位		8 わからない

Q3 貴施設において対応可能な言語について当てはまるものを全て選択してください。（※施設従業員による宿泊者への案内程度を目安とします）

1 英語	2 中国語	3 韓国語	4 タイ語	5 タガログ語	6 ミャンマー語
7 ベトナム語	8 ネパール語	9 フランス語	10 ドイツ語	11 イタリア語	
12 スペイン語	13 その他（				）

Q4 貴施設において今後対応を強化したいと考えている言語について当てはまるものを全てお選びください。

1 英語	2 中国語	3 韓国語	4 タイ語	5 タガログ語	6 ミャンマー語
7 ベトナム語	8 ネパール語	9 フランス語	10 ドイツ語	11 イタリア語	
12 スペイン語	13 その他（				）

Ⅲ 外国人宿泊者からの医療情報に関する問い合わせ状況

貴施設において、外国人宿泊客（※1）が病気・けがなどになり、医療情報（※2）に関する問い合わせを受ける場合についてお伺いします。

- ※1 **観光や仕事等を目的に来日した外国人宿泊客**が突然の病気等となった場合を想定しています（日本の医療機関で受診するために来日した外国人宿泊客は除きます）
- ※2 医療情報とは、**病院・薬局等の情報や医療全般に係るサービス・体制・提供などに関する情報**を指します。（以降の設問も同じです）

以上を踏まえ、次頁設問にご回答ください。

Q5 外国人宿泊客が病気・けがなどになり、医療情報に関する問い合わせを受けたことがありますか。

1 ある ⇒Q5-1 へ	2 ない ⇒Q6 へ (p4)
--------------	------------------

Q5-1 昨年度の外国人宿泊客の医療情報に関する問い合わせ(内容)とその頻度について、各項目でそれぞれ当てはまるものに○を1つご記入ください。

	ほぼ毎日	週に数回程度	月に数回程度	2～3か月に1回程度	ほとんどない
(例) 病気・けがの申し出		○			
① 病気・けがの申し出					
② 医療機関の情報紹介					
③ 施設での常備薬の有無					
④ 薬局の情報紹介 (※)					
⑤ 救急車の手配依頼					
⑥ 日本の医療制度に関すること (医療費や保険等)					
⑦ その他医療情報に関する問い合わせ ()					

※けがや病気により何らかの薬を必要としている状況とする。

Q5-2 医療情報に関する問い合わせが多い時間帯について当てはまるものを全てお答えください。

1 9時～12時	2 12時～20時	3 20時～24時	4 24時～翌朝9時
5 特定の時間帯はない			

Q5-3 外国人宿泊客からの医療情報に関する問い合わせで、対応したことのある言語を全てお答えください。

1 英語	2 中国語	3 韓国語	4 タイ語	5 タガログ語	6 ミャンマー語
7 ベトナム語	8 ネパール語	9 フランス語	10 ドイツ語	11 イタリア語	
12 スペイン語	13 その他 ()				

Q5-4 ホテル内・ホテル外に関わらず、宿泊者がけがや病気になった際、申し出の多い症状を全て選択してください。

1 発熱	2 めまい	3 頭痛	4 腹痛	5 歯痛	6 嘔吐	7 酩酊 (酒酔い)	8 けが
9 その他 ()							

IV 外国人宿泊者向け医療情報等の整備状況

※この頁より全ての宿泊施設に伺います。

Q6 貴施設には連携、提携しているかかりつけの医療機関がありますか。

1 ある ⇒Q6-1 へ

2 ない ⇒Q7 へ

Q6-1 上記 Q6 で「1 ある」と回答した方に伺います。かかりつけの医療機関と連携内容について当てはまるものを全てお答えください。

1 患者の受入

2 患者に関する往診

3 患者に関する電話相談

4 その他

[

]

Q7 外国人宿泊客が医療機関の受診を希望した場合、貴施設ではどのような対応を行っていますか。当てはまるものを全てお答えください。

1 医療機関の紹介

2 医療機関への事前連絡

3 医療機関等受診の流れについての説明

4 医療機関への同行

5 医療機関等の診療・検査等への同行

6 医療通訳サービスの手配

7 宿泊者が記入した緊急連絡先への連絡

8 医療機関の受診希望はない

9 その他

[

]

Q8 全ての宿泊施設に伺います。貴施設は外国人宿泊客への救急対応マニュアルを作成されていますか。当てはまるものを1つ選択してください。

1 自施設・自社内で作成している ⇒Q8-1 へ (p5)

2 救急対応マニュアルはないが他のマニュアルに該当する内容がある ⇒Q8-1 へ (p5)

3 作成していない ⇒Q9 へ (p5)

(次ページへ続きます)

Q8-1 上記 Q8 で 1・2 と回答した方に伺います。マニュアルに載せている項目について当てはまるものを次の中から全てお答えください。（内容に関し使用する言語は問いません）

1 症状の聞き方	2 既往歴の確認	3 持参薬の確認	4 保険加入の有無の確認
5 クレジットカード所有の有無の確認	6 軽度な病気・怪我への処置・知識		
7 救急車を依頼する基準	8 多言語での症状や病名に関する語彙		
9 診療費等の支払に対する所有現金の確認			
10 その他（主要なものについてお答えください）			
〔 〕			

Q9 全ての宿泊施設に伺います。貴施設では外国人を受け入れる医療機関に関する情報リスト等を保有していますか。

1 保有している ⇒Q9-1 へ	2 保有していない ⇒Q9-2 へ
------------------	-------------------

Q9-1 Q9 で「1 保有している」と回答した方に伺います。医療機関に関する情報リストに掲載されている主要な項目について、次の中からあてはまるものを全てお答えください。

1 病院所在地	2 診療時間・休院曜日	3 診療科目	4 救急外来の有無
5 対応言語	6 診療費支払において対応できる保険会社	7 診療費支払方法	
8 その他			
〔 〕			

Q9-2 Q9 で「2 保有していない」と回答された方に伺います。外国人宿泊客から医療情報に関する問い合わせを受けた際に、参考にしている情報源について次の中から全てお答えください。

1 各病院のホームページ	2 東京都医療情報提供サービス「ひまわり」	3 観光協会
4 自社の本部・本社などの対応窓口	5 行政機関及び公的な医療相談窓口	
6 Web サイト (名称)
7 民間医療相談窓口(名称)
8 その他		
〔 〕		

(次ページへ続きます)

Q10 全ての宿泊施設に伺います。今後貴施設において、外国人宿泊者が病気・けがになった際の対応で課題と思われることについて、あてはまるものを全てお答えください。

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1 救急対応時における従業員の語学スキルの向上 | 2 外国語対応可能な医療機関情報の整備 |
| 3 外国語対応可能な薬局情報の整備 | 4 外国人宿泊客への救急対応マニュアルの整備 |
| 5 かかりつけの医療機関の確保 | |

<その他課題と思われることがございましたら具体的にご記入ください>

V 東京都の施策について

現在、東京都保健医療情報センター『ひまわり』では①救急通訳サービス②医療情報サービス③Webによる情報提供サービスを行っております。

【内容】

- ①救急通訳サービス：医療機関向け。英語・中国語・ハングル・タイ語・スペイン語による対応。
 - ・ 日本語が不自由なために診療に支障をきたす場合の電話による通訳サービス
 - ・ 平日：午後5時～午後8時、土曜・日曜・祝日・12/29～1/3：午前9時～午後8時

- ②医療情報サービス：日本人・外国人向け。英語・中国語・ハングル・タイ語・スペイン語による対応。
 - ・ 外国語で診療できる医療機関、日本の医療制度に関する電話による案内
 - ・ 毎日：午前9時～午後8時

- ③Webサービス：都民向けに日本語・英語での閲覧可能な Webサイトによる医療機関の情報提供。
URL: <http://www.himawari.metro.tokyo.jp/>
 - ・ 都内の医療機関の場所や診療の内容などを検索可能
 - ・ 名称、所在地、診療科目や診療日・診療時間などの基本的な情報対応できる治療内容や、院内体制・院内サービス、交通アクセス等情報提供

以上のサービスを踏まえ、次の設問にご回答ください。

Q11 東京都福祉保健局が運営する医療機関案内サービス「ひまわり」Web サイトについて、当てはまるものに○をご記入ください。

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| 1 知っており、利用したことがある ⇒Q11-1 へ (p7) | 2 知っているが、利用したことはない ⇒Q12 へ (p7) |
| 3 知らない ⇒Q12 へ (p7) | |

Q11-1 Q11 で「**1 知っており、利用したことがある**」と回答された方に伺います。「ひまわり」Web サイトへの評価について当てはまるものに○を1つご記入ください。また、検索した際に利用した検索項目について当てはまるものを全てお選びください。

全体的な評価	1 非常に分かりやすい・非常に良い 2 分かりやすい・良い 3 普通 4 分かりにくい・悪い 5 非常にわかりにくい・悪い
<評価に関する理由を自由にご記入ください>	
利用した検索項目	1 近くの医療機関を探す 2 診療中の医療機関を探す 3 当番医を探す 4 医療機関の名称で探す 5 診療科目や診療の領域で探す 6 助産所を探す 7 対応できる外国語で探す 8 上記以外の項目で探す
<WEB サイトに関する要望等ございましたら自由にご記入ください>	
<「ひまわり」Web サイトを使って外国人宿泊客が直接医療情報を検索すると想定した場合、改善すべきと思う点について自由にご記入ください> (例)・日本語・英語以外の言語での検索機能 ・地点検索の際に最寄駅や住所を選択させるのがわかりにくい 等	

Q12 全ての宿泊施設に伺います。東京都福祉保健局が運営する外国人向けの電話による医療情報サービス案内について、当てはまるものを1つお選びください。

1 外国人宿泊客に紹介したことがある ⇒ Q12-1 へ 2 知っているが外国人宿泊客に紹介したことはない ⇒ Q12-2 へ(p8) 3 知らない ⇒ Q13 へ(p8)

Q12-1 上記 Q12 で「**1 外国人宿泊客に紹介したことがある**」と回答された方にお尋ねします。外国人向けの電話による医療情報サービス案内への評価について当てはまるものに○を1つご記入ください。

1 非常に良い 2 良い 3 普通 4 悪い 5 非常に悪い
<評価に関する理由を自由にご記入ください>

Q12-2 前頁 Q12 で「2 知っているが外国人宿泊客に紹介したことはない」と回答された方にお尋ねします。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について当てはまるものを全てお選びください。

- | | |
|--|---|
| 1 サービス対応時間外だった（午後 8 時～午前 9 時まで） | |
| 2 言語対応がなかった（英語・中国語・ハングル・タイ語・スペイン語以外の _____ 語対応がなかった） | |
| 3 別のツールで対応できた（具体的にご記入ください | ） |
| 4 必要とする機能がなかった（具体的にご記入ください | ） |
| 5 外国人に紹介する機会がなかった | |
| 6 その他（具体的にご記入ください | ） |

Q13 全ての宿泊施設に伺います。東京都の外国人旅行者に対する医療情報体制の充実に向けて、ご意見、ご要望等があればご記入ください。

--

お忙しいところ、長時間にわたるご協力ありがとうございました。

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（調査概要は 2-3）

	時間	地点	調査員	SN.
--	----	----	-----	-----

F1 あなたについて教えてください。

(1) 国籍および 出身地域	1 韓国	2 中国	3 台湾	4 香港	5 タイ	6 シンガポール				
	7 マレーシア	8 フィリピン	9 ベトナム	10 インドネシア	11 インド	12 オーストラリア				
	13 米国	14 カナダ	15 英国	16 フランス	17 ドイツ	18 ロシア				
	19 その他()									
(2) 性別	1 男性	2 女性	(3) 年齢	10 代以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代以上

F2 今回の主な来日の目的を教えてください。(SA)

1. 観光・レジャー	2. 親族・知人訪問	3. ビジネス※	4. その他 ()
------------	------------	----------	------------

※ビジネス：展示会・見本市／国際会議／社内会議（自社施設以外で開催）／研修／商談等その他ビジネス

F3 今回の来日の旅行形態を教えてください。(SA)

1. 航空機とホテルを個別に予約した
2. 個人で自由に観光する旅行商品（パッケージ旅行）を利用した
3. 団体に観光地を見て回る旅行商品（パッケージ旅行）を利用した（原則ガイド付き）
4. 所属する企業・団体が募集する団体旅行（社内旅行）
5. その他 ()

<病気やけがになった際の対応方法や過去の経験>

Q1 訪日旅行の前に、どのような情報収集媒体・手段を使って訪日旅行に関わることを調べましたか。当てはまるものを全て選択ください。(MA)

1. 日本政府観光局 HP	2. 旅行会社 HP	3. その他 HP	4. ブログ・SNS
5. 旅行ガイドブック・雑誌等（具体的に：)	6. 日本在住の友人・知人等		
7. 自国の家族・友人・知人等			
8. その他 ()	9. 調べていない		

Q2 日本において旅行中に病気やけがになった場合の相談先について、事前に調べていたものを全て選択ください。(MA)

1. 大使館・領事館	2. 宿泊施設	3. 日本にいる家族・知人	4. (日本の) 公的機関相談窓口
5. 旅行会社	6. クレジットカード会社	7. 特に事前には把握していない（調べていない）	
8. その他 ()			

Q3 日本での旅行中に病気やけがになった場合、あなたはどのように医療に関する情報を収集しますか？当てはまるものを全て選択ください。(MA)

1. 宿泊施設のフロント等	2. クレジットカードの相談窓口	3. 加入している保険会社
4. 旅行ガイドブック	5. 日本にいる家族・知人	6. ツアーガイド
7. 日本政府観光局（または観光庁）のサイト	8. 旅行会社のサイト	9. 公的機関の医療情報サイト
10. その他 ()	11. わからない・考えていない	

Q4 日本での旅行中に病気やけがで医療機関に行く場合、必要と感じる医療情報について当てはまるものを全て選択ください (MA)

1. 対応言語	2. 診療時間	3. 支払方法	4. 対応診療科
5. 宗教上の制限に対する対応	6. 自分が加入している保険会社の提携病院かどうか		
7. 現在地から近い医療機関の把握	8. その他 ()	9. 特にない	

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（調査概要は第 2-3）

調査日		時間		地点		調査員		SN.	
-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--

F1. Tell us about yourself.

(1) Nationality and birthplace	1. Korea	2. China	3. Taiwan	4. Hong Kong	5. Thailand	6. Singapore				
	7. Malaysia	8. Philippines	9. Vietnam	10. Indonesia	11. India	12. Australia				
	13. US	14. Canada	15. UK	16. France	17. Germany	18. Russia				
	19. Other ()									
(2) Gender	1. Male	2. Female	(3) Age	10s or younger	20s	30s	40s	50s	60s	70s and older

F2. What is your purpose for visiting Japan? (Single answer only)

1. Tourism/leisure	2. Visiting family/acquaintances	3. Business*	4. Other ()
--------------------	----------------------------------	--------------	--------------

* Business: exhibition or trade fair, international conference, internal meeting (not convened at a company facility), training, business talks, etc.

F3. How did you book your visit to Japan? (Single answer only)

1. Flight and hotel were booked separately	2. A travel commodity (package tour) where individuals sightsee freely	3. A travel commodity (package tour) where the group sightsees tourist spots together (generally with a tour guide)	4. A group tour recruited for by the company or group you belong to (company trip)
5. Other ()			

<Method for handling and past experiences of illness or injury>

Q1. Before visiting Japan, what type of medium or method did you use to research information regarding your visit to Japan? Select all that apply. (Multiple answers allowed)

1. Japan National Tourism Organization website	2. Travel agency website	3. Other websites	4. Blogs and SNS
5. Travel guidebooks and magazines (specifically:)		6. Friends or acquaintances living in Japan	
7. Family, friends or acquaintances in your home country			
8. Other () 9. I did not research			

Q2. Regarding who you would consult if you became ill or injured while traveling in Japan, select all that you researched beforehand. (Multiple answers allowed)

1. Embassy or consulate	2. Accommodations	3. Family or acquaintances in Japan	4. Public institution inquiry counter (in Japan)
5. Travel agency		6. Credit card company	
7. I did not expressly learn (research) beforehand 8. Other ()			

Q3. If you became ill or injured while traveling in Japan, how would you gather information regarding medical treatment? Select all that apply. (Multiple answers allowed)

1. Reception, etc. of your accommodations	2. Inquiry counter of your credit card	3. Your insurance company	4. Travel guidebook
5. Family or acquaintances in Japan		6. Tour guide	
7. Japan National Tourism Organization (or the Japan Tourism Agency) website			
8. Travel agency website		9. A public institution's medical information website	
10. Other () 11. I don't know or haven't thought about it			

Q4. If you were to visit a medical institution for illness or injury while visiting Japan, select the type(s) of medical information you would require. (Multiple answers allowed)

1. Languages available	2. Consultation hours	3. Method of payment	4. Medical department available
5. Ability to handle restrictions due to religion		6. Whether it is a hospital affiliated with your insurance company	
7. Awareness of a medical institution near your current location			
8. Other () 9. Nothing in particular			

Q5. Have you ever needed to visit a medical institution due to a sudden illness or injury while visiting Japan? (Including your current trip) (Single answer only)

1. Yes (go to Q6)	2. No (go to Q8)
-------------------	------------------

Q6. For those who answered "1. Yes" for Q5: What troubled or worried you regarding medical consultation? Select all that apply. (Multiple answers allowed)

1. Finding a medical institution	2. Languages available at medical institutions	3. Payment of medical fees
4. Ability to handle restrictions due to religion		
5. Process of medical consultation in Japan		
6. Whether it is a hospital affiliated with your insurance company		
7. Other () 8. Nothing in particular		

Q7. For those who answered "1. Yes" for Q5: Select your source(s) of information when searching for a medical institution. (Multiple answers allowed)

- | | | | |
|--|--|---------------------------|-------------------------------|
| 1. Reception, etc. of your accommodations | 2. Inquiry counter of your credit card | 3. Your insurance company | |
| 4. Travel guidebook | 5. Family or acquaintances in Japan | 6. Tour guide | 7. Someone walking the street |
| 8. Japan National Tourism Organization (or the Japan Tourism Agency) website | 9. Travel agency website | | |
| 10. A public institution's medical information website | 11. Other () | | |

<Whether you subscribed to travel insurance for this trip, the type and reason>

Q8. Select the type(s) of travel insurance you subscribed to. (Multiple answers allowed)

- | | |
|---|---|
| 1. General accident insurance covering overseas travel | 2. Overseas travelers' accident insurance |
| 3. Traveler insurance for visitors (subscribed after arriving in Japan) | 4. Other () |
| 5. Insurance incidental to credit cards | 6. I did not subscribe |

<Recognition of "Himawari", Tokyo Metropolitan Medical Institution Information>

Q9. Are you aware of Tokyo's telephone medical information service? (Single answer only)

Medical information service: for Japanese and foreigners. Available in English, Chinese, Korean, Thai, and Spanish.

- Telephone service regarding medical institutions where you can receive consultation in your language and the medical and health insurance system in Japan
- Daily: 9:00AM to 8:00PM

- | | |
|--------|-------|
| 1. Yes | 2. No |
|--------|-------|

Q10. Are you aware of the English website of Tokyo's online medical information service? (Single answer only)

Online service: Information on medical institutions provided online in English and Japanese for Tokyo residents.

URL: <http://www.himawari.metro.tokyo.jp/>

- Search for locations and type of consultations of medical institutions in Tokyo
- A service providing general information, including the name of the institution, location, available departments, and day/time of consultation, and other information, including on available treatment, hospital system/services, and access

- | | |
|--------|-------|
| 1. Yes | 2. No |
|--------|-------|

Thank you for your cooperation.

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 (調査概要は 2-3)

調査日	時間	地点	調査員	SN.
-----	----	----	-----	-----

F1. 당신 개인에 대해 말씀해 주십시오.

(1) 국적 및 출신 지역	1. 한국	2. 중국	3. 대만	4. 홍콩	5. 태국	6. 싱가포르				
	7. 말레이시아	8. 필리핀	9. 베트남	10. 인도네시아	11. 인도	12. 호주				
	13. 미국	14. 캐나다	15. 영국	16. 프랑스	17. 독일	18. 러시아				
	19. 기타()									
(2)성별	1. 남성	2. 여성	(3)나이	10 대 이하	20 대	30 대	40 대	50 대	60 대	70 대 이상

F2. 이번 방일의 주요 목적을 말씀해 주십시오.(단수 응답)

1. 관광·레저	2. 친족·지인 방문	3. 비즈니스※	4. 기타()
----------	-------------	----------	----------

※비즈니스: 전시회·견본시/국제회의/사내회의(자사 시설 이외에서 개최)/연수/상담 등 기타 비즈니스

F3. 이번 방일의 여행 형태를 말씀해 주십시오.(단수 응답)

1. 항공기와 호텔을 개별적으로 예약했다
2. 개인적으로 자유롭게 관광하는 여행 상품(패키지 여행)을 이용했다
3. 단체로 관광지를 돌아보는 여행 상품(패키지 여행)을 이용했다(원칙적으로 가이드 포함)
4. 소속 기업·단체가 모집하는 단체 여행(사내여행)
5. 기타()

<질병에 걸리거나 다쳤을 때의 대응 방법과 과거의 경험>

Q1. 방일 여행 전에 어떤 정보 수집 매체·수단을 이용하여 방일 여행에 관한 내용을 조사했습니까? 해당하는 것을 모두 선택하십시오.(복수 응답 가능)

1. 일본 정부 관광국 홈페이지	2. 여행사 홈페이지	3. 기타 홈페이지	4. 블로그·SNS
5. 여행 가이드북·잡지 등(구체적으로:	6. 일본에 있는 친구·지인 등		
7. 자국에 있는 가족·친구·지인 등			
8. 기타()	9. 조사하지 않았다		

Q2. 일본 여행 중에 질병에 걸리거나 다친 경우 상담할 곳에 대해 사전에 조사한 것을 모두 선택하십시오.(복수 응답 가능)

1. 대사관·영사관	2. 숙박시설	3. 일본에 있는 가족·지인	4. (일본의)공공기관 상담 창구
5. 여행사	6. 신용카드 회사	7. 특별히 사전에 파악하지 않았다(조사하지 않았다)	
8. 기타()			

Q3. 일본 여행 중에 질병에 걸리거나 다친 경우, 당신은 어떻게 의료에 관한 정보를 수집하시겠습니까? 해당하는 것을 모두 선택하십시오.(복수 응답 가능)

1. 숙박시설의 프런트 등	2. 신용카드 상담 창구	3. 가입한 보험회사
4. 여행 가이드북	5. 일본에 있는 가족·지인	6. 투어 가이드
7. 일본 정부 관광국(또는 관광청)의 사이트	8. 여행사의 사이트	9. 공공기관의 의료 정보 사이트
10. 기타()	11. 모르겠다·생각해 보지 않았다	

Q4. 일본 여행 중에 질병에 걸리거나 다쳐서 의료기관에 가는 경우 필요하다고 느끼는 의료 정보에 대해 해당하는 것을 모두 선택하십시오.(복수 응답 가능)

1. 대응 언어	2. 진료 시간	3. 지불 방법	4. 대응 진료과
5. 종교상 제한에 대한 대응	6. 자신이 가입한 보험회사의 제휴 병원인지 여부		
7. 현재 위치에서 가까운 의료기관의 파악	8. 기타()	9. 특별히 없다	

Q5. 당신은 지금까지 일본 여행 중에 급한 질병이나 부상을 당해 의료기관에 간 적이 있습니까?(이번 여행을 포함합니다)(단수 응답)

1. 있다(→ Q6 으로)	2. 없다(→Q8 로)
----------------	--------------

Q6. Q5 에서 '1. 있다'라고 응답하신 분에게 묻습니다. 의료기관 수진에 관하여 도움이 필요했거나 불안했던 것은 무엇입니까? 해당하는 것을 모두 선택하십시오.(복수 응답 가능)

1. 의료기관을 찾는 것	2. 의료기관의 언어 대응	3. 진료비 지불
4. 의료기관에서의 종교상 제한에 대한 대응	5. 일본 의료기관 수진의 흐름	
6. 자신이 가입한 보험회사의 제휴 병원 여부		
7. 기타() 8. 특별히 없다

Q7. Q5 에서 '1. 있다'라고 응답하신 분에게 묻습니다. 의료기관을 찾을 때의 정보 출처로서 해당하는 것을 모두 선택하십시오.(복수 응답 가능)

1. 숙박시설의 프런트 등	2. 신용카드 상담 창구	3. 가입한 보험회사
4. 여행 가이드북	5. 일본에 있는 가족·지인	6. 투어 가이드
7. 길을 가고 있는 사람		
8. 일본 정부 관광국(또는 관광청)의 사이트	9. 여행사의 사이트	10. 공공기관의 의료 정보 사이트
11. 기타()

<이번 여행의 보험 가입 유무, 종류와 그 이유>

Q8. 가입한 여행보험을 다음 중에서 모두 선택하십시오.(복수 응답 가능)

1. 해외여행을 커버한 일반 상해보험	2. 해외여행 상해보험
3. (일본에 와서 가입한) 방일 여행보험	4. 기타 (
5. 신용카드의 부대 보험	6. 가입하지 않았다

<도쿄도 의료 정보 서비스 '히마와리'의 인지도>

Q9. 도쿄도의 전화에 의한 의료 정보 서비스를 알고 계십니까?(단수 응답)

의료 정보 서비스: 일본인·외국인 대상. 영어·중국어·한국어·태국어·스페인어로 대응 · 외국어로 진료할 수 있는 의료기관, 일본의 의료 제도에 관한 전화 안내 · 매일: 오전 9시~오후 8시	
1. 알고 있다	2. 모른다

Q10. 도쿄도의 웹에 의한 의료 정보 제공 서비스의 영어판 사이트를 알고 계십니까?(단수 응답)

웹 서비스: 도쿄도민을 대상으로 영어·일본어로 열람이 가능한 웹 사이트에 의한 의료기관에 대한 정보 제공. URL: http://www.himawari.metro.tokyo.jp/ · 도쿄도 내 의료기관의 위치와 진료 내용 등을 검색 가능 · 명칭, 소재지, 진료 과목과 진료일·진료시간 등 기본적인 정보, 대응 가능한 치료 내용과 원내 체제·원내 서비스, 길 안내 등 정보 제공	
1. 알고 있다	2. 모른다

협조해 주셔서 대단히 감사합니다.

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(調査概要は2-3)

調査日	時間	地点	調査員	SN.
-----	----	----	-----	-----

F1 请就您的自身情况进行回答。

(1) 国籍及出生地区	1 韩国	2 中国	3 台湾	4 香港	5 泰国	6 新加坡	
	7 马来西亚	8 菲律宾	9 越南	10 印度尼西亚	11 印度	12 澳大利亚	
(2) 性别	13 美国	14 加拿大	15 英国	16 法国	17 德国	18 俄罗斯	
	19 其他()						
(3) 年龄	1 男性	2 女性	(3) 年龄	19岁及以下	20~29岁	30~39岁	40~49岁
				50~59岁	60~69岁	70岁及以上	

F2 请回答此次来日本的主要目的。(单选)

1. 旅游度假	2. 探亲访友	3. 商务※	4. 其他()
---------	---------	--------	----------

※商务: 展览会或商品交易会/国际会议/公司内部会议(在自己公司以外的设施中召开)/进修/贸易洽谈等其他业务

F3 请回答此次来日本的旅游形式。(单选)

1. 个别预约了机票和酒店
2. 利用了个人自由行的旅游商品(包价旅游)
3. 利用了团体游览景点的旅游商品(包价旅游)(原则上有导游陪同)
4. 所属企业/团体组织的集体旅游(公司旅游)
5. 其他()

<生病或受伤时的处理方法及以前的经验>

Q1 赴日旅游之前,您使用了哪些信息收集媒体和方法来调查与赴日旅游相关的事情?请选择全部的符合项。(可多选)

1. 日本政府观光局网页	2. 旅游公司网页	3. 其他网页	4. 博客/社交网站
5. 旅游指南/杂志等(具体指:)	6. 住在日本的朋友/熟人等		
7. 本国的家人/朋友/熟人等			
8. 其他()	9. 未做调查		

Q2 关于在日本旅游期间生病或受伤时的咨询处,请选择全部事先调查到的内容。(可多选)

1. 大使馆/领事馆	2. 住宿设施	3. 在日本的家人/熟人	4. (日本的)公共机构咨询窗口
5. 旅游公司	6. 信用卡公司	7. 事先没有特别了解(未做调查)	
8. 其他()			

Q3 如果在日本旅游期间生病或受伤,您会如何收集有关医疗的信息?请选择全部的符合项。(可多选)

1. 住宿设施的前台等	2. 信用卡的咨询窗口	3. 参保的保险公司
4. 旅游指南	5. 在日本的家人/熟人	6. 导游
7. 日本政府观光局(或观光厅)的网站	8. 旅游公司的网站	9. 公共机构的医疗信息网站
10. 其他()	11. 不知道/没想过	

Q4 如果在日本旅游期间因生病或受伤而前往医疗机构,关于您认为有必要的医疗信息,请选择所有的符合项(可多选)

1. 应对的语言	2. 门诊时间	3. 付款方法	4. 应对的诊疗科
5. 对于宗教限制的应对	6. 是否属于自己参保的保险公司的合作医院		
7. 当前所在地附近的医疗机构的掌握	8. 其他()	9. 没有特别的	

Q5 您以前在日本旅游期间是否因突然生病或受伤而去过医疗机构?(包括此次旅游)(单选)

1. 去过(→回答Q6)	2. 没去过(→回答Q8)
--------------	---------------

Q6 本题询问在 Q5 中回答了“1. 去过”的人士。关于在医疗机构就诊的情况，您觉得有困难或担心的事情是什么？请选择全部的符合项（可多选）

- | | | |
|-----------------------|----------------|-----------|
| 1. 寻找医疗机构 | 2. 医疗机构的语言应对 | 3. 诊疗费的付款 |
| 4. 医疗机构对宗教限制的应对 | 5. 日本医疗机构的就诊流程 | |
| 6. 是否属于自己参保的保险公司的合作医院 | | |
| 7. 其他（ | ） | 8. 没有特别的 |

Q7 本题询问在 Q5 中回答了“1. 去过”的人士。关于寻找医疗机构时的信息源，请选择全部的符合项。（可多选）

- | | | | |
|---------------------|--------------|-----------------|-------|
| 1. 住宿设施的前台等 | 2. 信用卡的咨询窗口 | 3. 参保的保险公司 | |
| 4. 旅游指南 | 5. 在日本的家人/熟人 | 6. 导游 | 7. 路人 |
| 8. 日本政府观光局（或观光厅）的网站 | 9. 旅游公司的网站 | 10. 公共机构的医疗信息网站 | |
| 11. 其他（ | | | ） |

<此次旅游是否参加保险、参保种类及其理由>

Q8 请从下列选项中选择全部您参加的旅游保险。（可多选）

- | | | |
|-----------------------|-----------------|---|
| 1. 涵盖了出国旅游的一般人身意外伤害保险 | 2. 出国旅游人身意外伤害保险 | |
| 3. (来到日本后参加的)赴日旅游保险 | 4. 其他（ | ） |
| 5. 信用卡的附带保险 | 6. 没有参保 | |

<东京都医疗信息服务“向日葵”的认知度>

Q9 您知道东京都设立的电话医疗信息服务吗？（单选）

医疗信息服务：面向日本人/外国人。采用英语/汉语/韩语/泰语/西班牙语进行应对。

- 利用电话介绍可以用外语进行诊疗的医疗机构及日本的医疗制度
- 每天：上午9点~晚上8点

- | | |
|-------|--------|
| 1. 知道 | 2. 不知道 |
|-------|--------|

Q10 您知道东京都利用网站提供医疗信息服务的英文版网站吗？（单选）

网站服务：利用可以用英文/日文来浏览的网站，向东京都居民提供医疗机构的信息。

URL: <http://www.himawari.metro.tokyo.jp/>

- 可以搜索东京都内医疗机构的地点及诊疗的内容等
- 提供名称、所在地、诊疗科目及诊疗日期、诊疗时间等的基本信息，可以应对的治疗内容、院内体制与院内服务、交通方式等信息

- | | |
|-------|--------|
| 1. 知道 | 2. 不知道 |
|-------|--------|

谢谢配合。