
**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
2-3 訪日外国人を対象としたアンケート調査	79
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

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

2-1 医療機関を対象としたアンケート調査

1. 調査実施概要

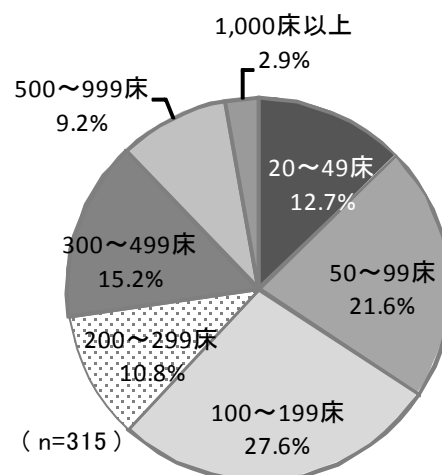
医療機関を対象としたアンケート調査について、病床数別送付先医療機関数、回答した医療機関数及び回答した医療機関の一日平均の外来患者数は下記の通りである。(図表 1-1-1、図表 1-1-2、図表 1-2-1、図表 1-2-2)

調査方法	郵送調査
調査実施期間	平成 28 年 (2016 年) 2 月 4 日～2 月 19 日
調査対象	東京都内の 20 床以上の医療機関
送付数	646 件
回答数	315 件 (回答率: 48.8%)

図表 1-1-1: 病床規模数 (送付数・回答数)

	送付数		回答数	
	n	%	n	%
20～49床	89	14%	40	12.7%
50～99床	164	25%	68	21.6%
100～199床	197	30%	87	27.6%
200～299床	59	9%	34	10.8%
300～499床	88	14%	48	15.2%
500～999床	40	6%	29	9.2%
1,000床以上	9	1%	9	2.9%
合計	646	100%	315	100%

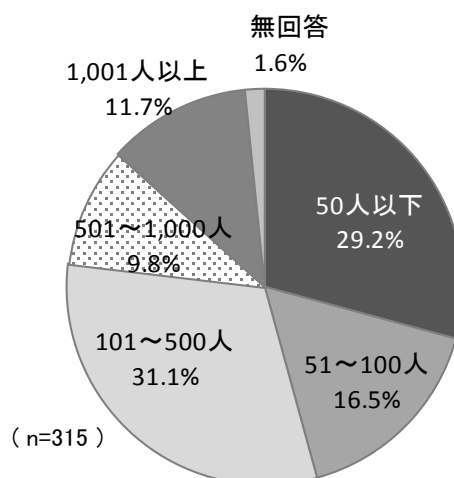
図表 1-1-2: 病床規模数別比率



図表 1-2-1: 外来患者数

	n	%
50人以下	92	29.2%
51～100人	52	16.5%
101～500人	98	31.1%
501～1,000人	31	9.8%
1,001人以上	37	11.7%
無回答	5	1.6%
合計	315	100%

図表 1-2-2: 外来患者数別比率



2. 調査結果

<調査結果の注意>

- ・実数（nで表記）の総数は当該項目に回答した医療機関数である。比率は当該選択肢に回答した医療機関を総数で除した数値（%）である。
- ・クロス集計を行っている設問の「外国人患者の受入れ体制整備別」については、アンケート内での設問「日本語を話すことが出来ない外国人患者の受入れに当たって何らかの体制を整備していますか」について回答した311医療機関（図表1-11）を基準としているため、当該設問に無回答の医療機関は集計の対象としていない。
そのため、クロス集計を行っている設問で、単一回答（SA）の場合は「外国人患者の受入れ体制整備別」の総数は311件となる。複数回答（MA）の場合は、設問ごとに無回答の医療機関を除いて有効回答のみを集計しているため、総数は、アンケート「回答医療機関数（315件）」「外国人患者の受入れ体制整備別（311件）」に一致しない。
- ・複数回答の設問では、当該設問に未回答の医療機関は比率を求める総数から除外している。また、複数回答の合計比率は100%を超えるため空白としている。
- ・比率の百分率については、少数点以下第2位を四捨五入しているため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しない。
- ・設問への回答医療機関の総数が20未満の集計項目は、「参考」と記載している。
- ・回答を自由記述としている設問は、主なものを掲載している。項目タイトルの横にある（〇件）の記述は、当該項目に該当する記述があった医療機関数を表している。

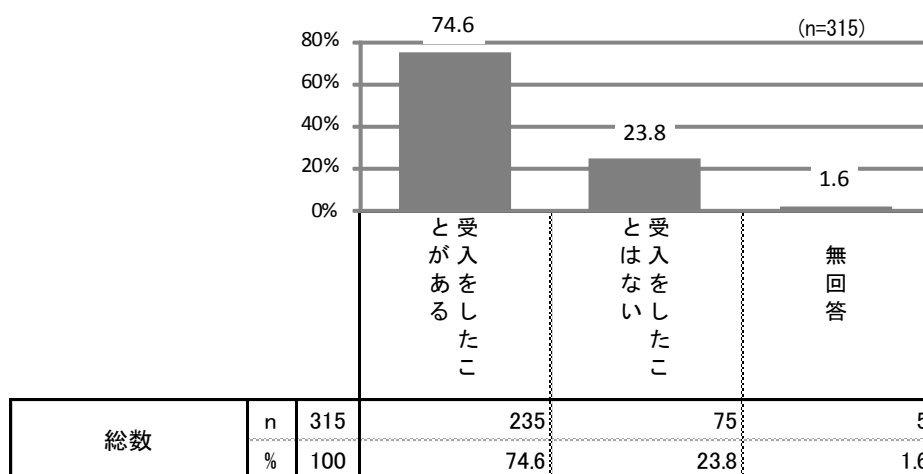
(1) 外国人患者の受入れ状況

- ① 平成 26 年度（2014 年度）の外国人患者の受入れの有無 [当てはまるものを 1 つ回答]

医療機関全体の 74.6%が外国人患者の受入実績があり、23.8%が受入をしたことがないと回答している。(図表 1-3)

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。

図表 1-3：平成 26 年度（2014 年度）の外国人患者の受入れの有無 [当てはまるものを 1 つ回答]



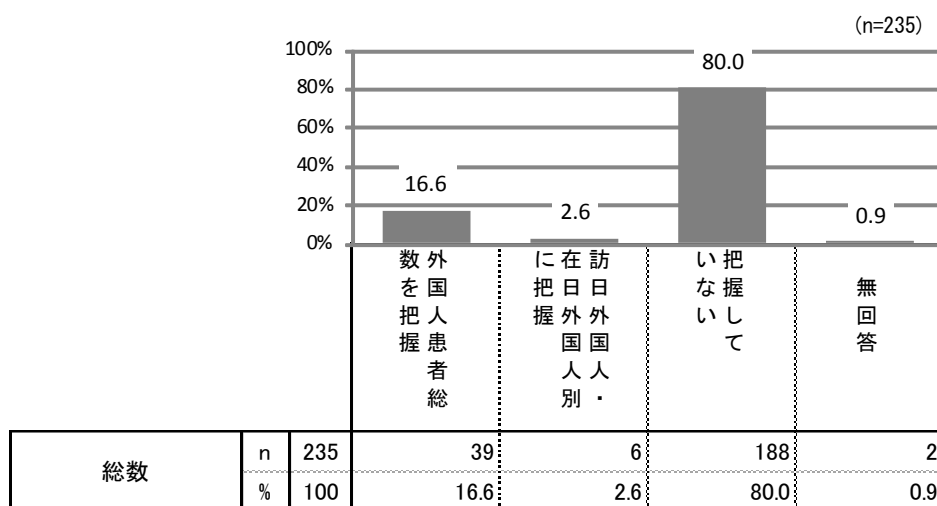
(n=アンケートに回答した医療機関)

② 平成 26 年度（2014 年度）の外国人患者の受入れ実績の把握 [一つのみ回答]

外国人患者総数を把握している医療機関は 16.6%、訪日・在留外国人別に把握している医療機関は 2.6%にとどまり、外国人患者の受入れ実績を把握していない医療機関は 80.0%となっている。（図表 1-4）

Q 2 外国人患者の受入実績を把握していますか。

図表 1-4：平成 26 年度（2014 年度）の外国人患者の受入れ実績の把握 [一つのみ回答]



(n=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。」で「受入をしたことがある」と回答した医療機関（図表 1-3）

③ 平成 26 年度（2014 年度）の外国人患者の状況

1) 外国人新規入院患者数

外国人の新規入院患者数は、「1～10 人以下」と回答した医療機関が 37.8%で最も多く、次いで「11～50 人以下」と回答した医療機関が 13.3%となっている。（図表 1-5-1）

なお、訪日外国人、在留外国人別に新規入院患者数の実績を把握している医療機関は少なかったため、参考として掲載する。（図表 1-5-2、図表 1-5-3）

Q 3 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。

図表 1-5-1：外国人新規入院患者数

		総 数	外国人新規入院患者数						
			1～ 10人以下	11～ 50人以下	51～ 100人以下	101～ 500人以下	501～ 1,000人以下	1,001 人以上	0人 (無回答含む)
総数	n	45	17	6	3	3	1	0	15
	%	100	37.8	13.3	6.7	6.7	2.2	0.0	33.3

(n=Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関（図表 1-4））

図表 1-5-2：訪日外国人新規入院患者数（参考）

		総 数	訪日外国人新規入院患者数						
			1～ 10人以下	11～ 50人以下	51～ 100人以下	101～ 500人以下	501～ 1,000人以下	1,001 人以上	0人 (無回答含む)
総数	n	15	4	1	0	0	0	0	10
	%	100	26.7	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7

(n=Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関のうち数値の記載があった医療機関（図表 1-4））

※当該設問に回答した医療機関について集計しており、Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関（6 件）とは一致しない。

図表 1-5-3 : 在留外国人新規入院患者数 (参考)

		総 数	在留外国人新規入院患者数						
			1~ 10人以下	11~ 50人以下	51~ 100人以下	101~ 500人以下	501~ 1,000人以下	1,001 人以上	0人 (無回答含む)
総数	n	15	7	2	0	1	0	0	5
	%	100	46.7	13.3	0.0	6.7	0.0	0.0	33.3

(n=Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関のうち数値の記載があった医療機関 (図表 1-4))

※当設問に回答した医療機関について集計しており、Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「訪日外国人・在留外国人別に把握」していると回答した医療機関 (6 件) とは一致しない。

2) 外国人外来初診患者数

外国人の外来初診患者数は、「11人～50人以下」「101人～500人以下」がいずれも2割程度、「1,001人以上」と回答した医療機関も1割程度ある。(図表1-6-1)

なお、訪日外国人、在留外国人別に外来初診患者数の実績を把握している医療機関は少なかったため、参考として掲載する。(図表1-6-2、図表1-6-3)

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。

図表 1-6-1 : 外国人外来初診患者数

		総数	外国人外来初診患者数						
			1～ 10人以下	11～ 50人以下	51～ 100人以下	101～ 500人以下	501～ 1,000人以下	1,001 人以上	0人 (無回答含む)
総数	n	45	6	9	1	9	1	5	14
	%	100	13.3	20.0	2.2	20.0	2.2	11.1	31.1

(n=Q2「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関 (図表1-4))

図表 1-6-3 : 訪日外国人外来初診患者数 (参考)

		総数	訪日外国人外来初診患者数						
			1～ 10人以下	11～ 50人以下	51～ 100人以下	101～ 500人以下	501～ 1,000人以下	1,001 人以上	0人 (無回答含む)
総数	n	16	3	3	1	1	0	0	8
	%	100	18.8	18.8	6.3	6.3	0.0	0.0	50.0

(n=Q2「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関のうち数値の記載があった医療機関 (図表1-4))

※当設問に回答した医療機関について集計しており、Q2「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関(6件)とは一致しない。

図表 1-6-5 : 在留外国人外来初診患者数 (参考)

		総 数	在留外国人外来初診患者数						
			1～ 10人以下	11～ 50人以下	51～ 100人以下	101～ 500人以下	501～ 1,000人以下	1,001 人以上	0人 (無回答含む)
総数	n	16	3	4	1	1	0	2	5
	%	100	18.8	25.0	6.3	6.3	0.0	12.5	31.3

(n=Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関のうち数値の記載があった医療機関 (図表 1-4))

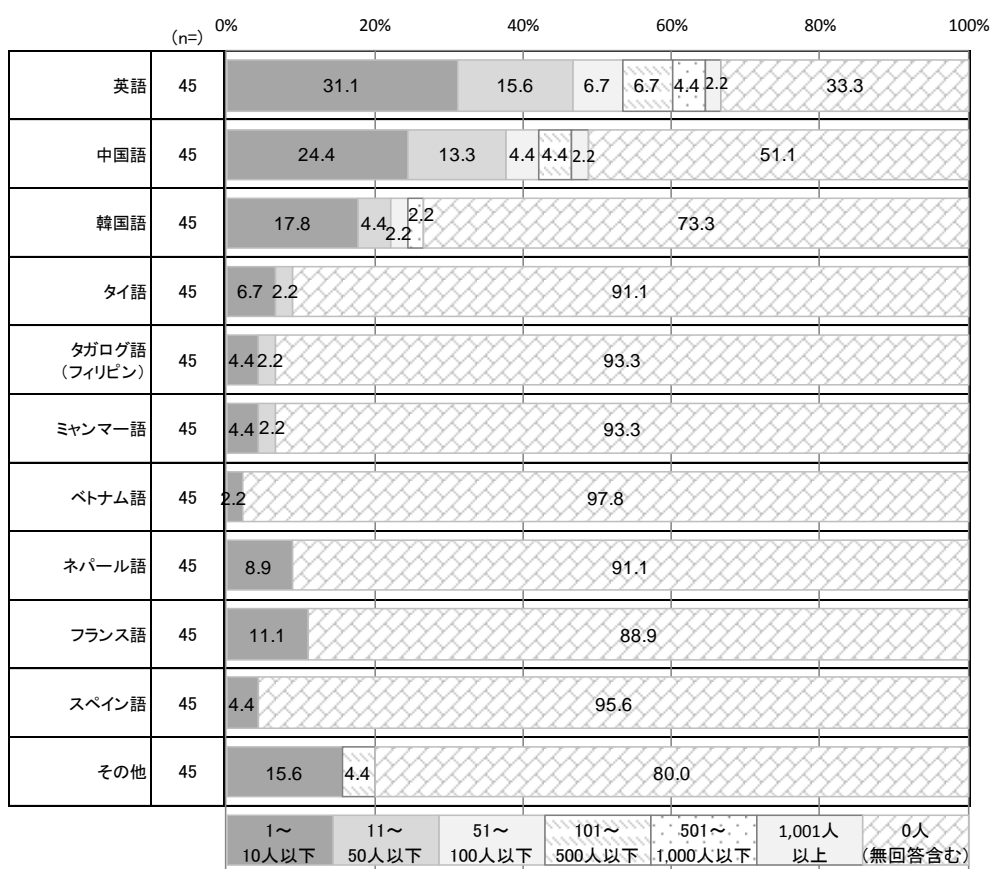
※当設問に回答した医療機関について集計しており、Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関 (6 件) とは一致しない。

(2) 平成 26 年度 (2014 年度) 対応言語の実績【対応言語別】

平成 26 年度 (2014 年度) の対応言語は、英語、中国語、韓国語が上位を占める。英語の対応実績がある医療機関は約 7 割となっている。中国語は約 5 割、韓国語は約 3 割の医療機関で対応実績がある。(図表 1-7-1、図表 1-7-2)

Q 4 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。

図表 1-7-1 : 平成 26 年度 (2014 年度) 対応言語の実績【対応言語別】



(n=Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関 (図表 1-4))

図表 1-7-2：平成 26 年度（2014 年度）対応言語の実績【対応言語別】

		総数	対応人数別							
			1～ 10人以下	11～ 50人以下	51～ 100人以下	101～ 500人以下	501～ 1,000人以下	1,001 人以上	0人 (無回答含む)	
対応言語別	英語	n	45	14	7	3	3	2	1	15
		%	100	31.1	15.6	6.7	6.7	4.4	2.2	33.3
	中国語	n	45	11	6	2	2	0	1	23
		%	100	24.4	13.3	4.4	4.4	0.0	2.2	51.1
	韓国語	n	45	8	2	1	0	1	0	33
		%	100	17.8	4.4	2.2	0.0	2.2	0.0	73.3
	タイ語	n	45	3	1	0	0	0	0	41
		%	100	6.7	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	91.1
	タガログ語 (フィリピン)	n	45	2	1	0	0	0	0	42
		%	100	4.4	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	93.3
	ミャンマー語	n	45	2	1	0	0	0	0	42
		%	100	4.4	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	93.3
ベトナム語	n	45	1	0	0	0	0	0	44	
	%	100	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	97.8	
ネパール語	n	45	4	0	0	0	0	0	41	
	%	100	8.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	91.1	
フランス語	n	45	5	0	0	0	0	0	40	
	%	100	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	88.9	
スペイン語	n	45	2	0	0	0	0	0	43	
	%	100	4.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	95.6	
その他	n	45	7	0	0	2	0	0	36	
	%	100	15.6	0.0	0.0	4.4	0.0	0.0	80.0	

(n=Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関 (図表 1-4))

【その他、対応言語の実績：自由回答】(7件)

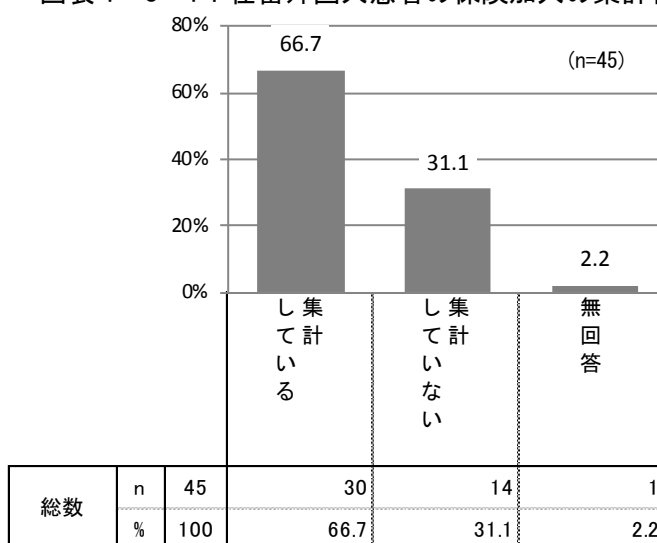
ドイツ語、ロシア語、モンゴル語、アラビア語

(3) 在留外国人の保険加入集計状況

在留外国人患者の保険加入状況を「集計している」医療機関は 66.7%、「集計していない」医療機関は 31.1%となっている。(図表 1-8-1)

Q 5 在日外国人の保険加入の状況についてお答えください。

図表 1-8-1：在留外国人患者の保険加入の集計状況



(n=Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関 (図表 1-4))

※当該設問に回答した医療機関について集計しており、Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「訪日外国人・在留外国人別に把握」していると回答した医療機関 (6 件) とは一致しない。

図表 1-8-2：在留外国人患者の保険加入状況

	総数	保険加入者人数							
		0人	1~10人以下	11~50人以下	51~100人以下	101~500人以下	501~1,000人以下	1,001人以上	
保険加入	n	27	0	13	8	1	3	0	2
	%	100	0.0	48.1	29.6	3.7	11.1	0.0	7.4
保険未加入 (全額自費)	n	18	1	11	2	1	1	1	1
	%	100	5.6	61.1	11.1	5.6	5.6	5.6	5.6
その他	n	8	1	5	2	0	0	0	0
	%	100	12.5	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(n=Q 5 「在日外国人の保険加入の状況についてお答えください。」で「保険加入」、「保険未加入 (全額自費)」、「その他」と回答した医療機関 (図表 1-8-1))

※総数の n は当該項目の回答医療機関数

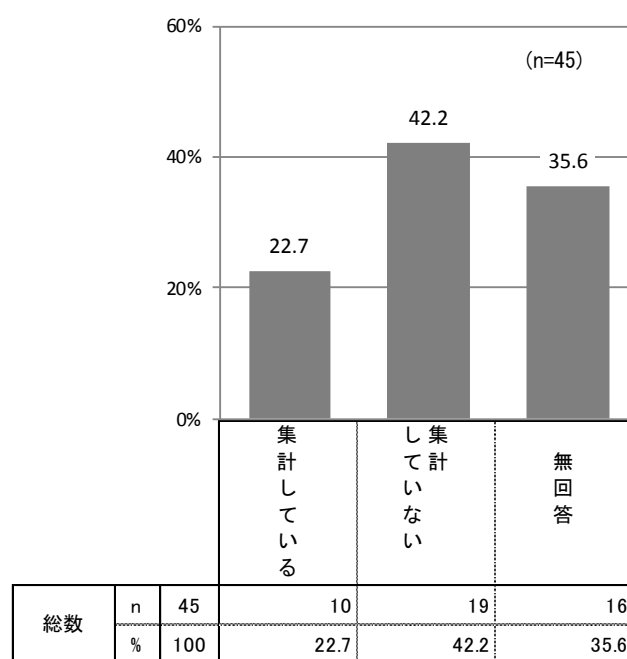
(4) 訪日外国人の保険加入集計状況

訪日外国人患者の保険加入について、「集計している」医療機関は 22.7%、「集計していない」医療機関が 42.2%である。(図表 1-9-1)

なお、訪日外国人の保険加入状況について、把握している医療機関が少なかったため、参考として、保険加入状況について掲載する。(図表 1-9-2)

Q 7 訪日外国人の保険の適用状況についてお答えください。

図表 1-9-1 : 訪日外国人患者の保険加入別集計有無



(n=Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「外国人総患者数を把握」「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関 (図表 1-4))

※当設問に回答した医療機関について集計しており、Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「訪日外国人・在留外国人別に把握」していると回答した医療機関 (6 件) とは一致しない。

図表 1-9-2 : 訪日外国人患者の加入保険別人数 (参考)

		総数	保険加入者人数						
			0人	1~ 10人以下	11~ 50人以下	51~ 100人以下	101~ 500人以下	501~ 1,000人以下	1,001 人以上
旅行傷害保険	n	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他保険	n	3	0	1	2	0	0	0	0
	%	100	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
保険未加入者 (自費)	n	9	0	5	2	0	2	0	0
	%	100	0.0	55.6	22.2	0.0	22.2	0.0	0.0

(n=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。」で「旅行傷害保険」「その他保険」「保険未加入者(自費)」と回答した医療機関(図表1-9-1))

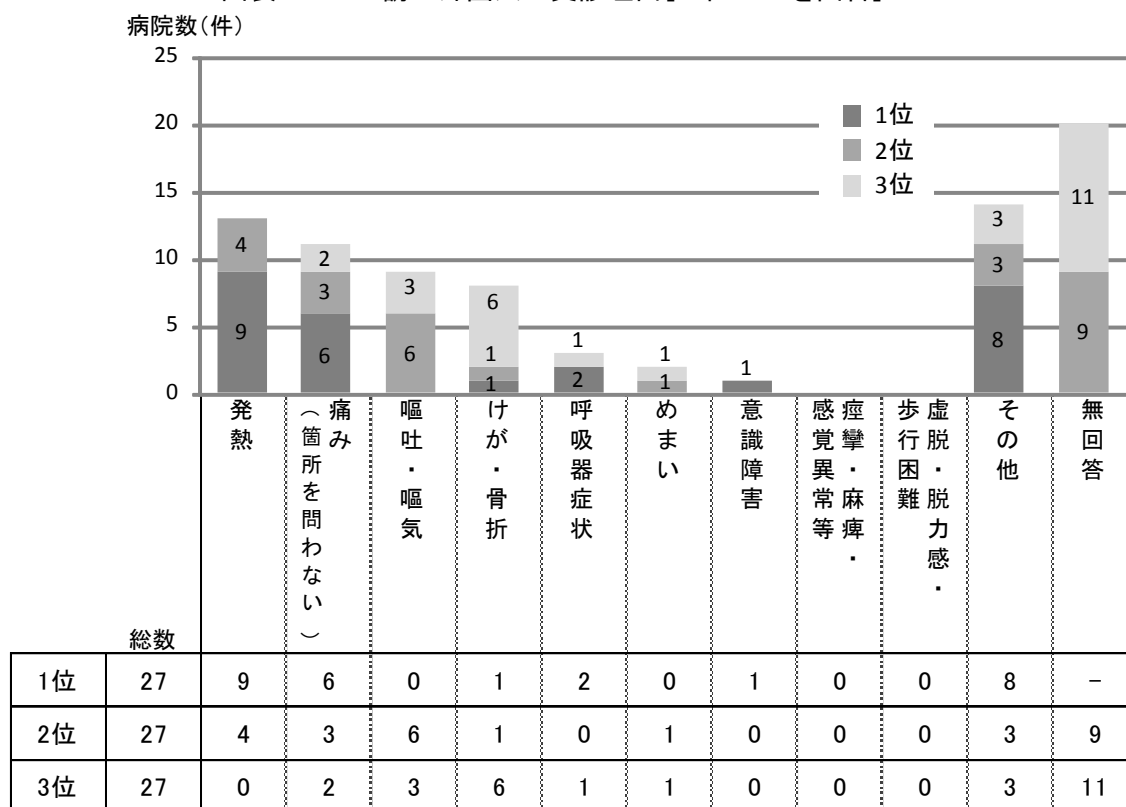
※総数のnは当該項目の回答医療機関数

(5) 訪日外国人患者の受診理由[上位3つを回答]

回答した医療機関においては、訪日外国人の受診理由の合計を見ると、「発熱」が13件と最も多く、続いて「痛み」が11件となっている。(図表1-10)

Q 6 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。

図表 1-10：訪日外国人の受診理由[上位3つを回答]



※当設問に回答した医療機関について集計しており、Q 2「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「訪日外国人・在留外国人別に把握」していると回答した医療機関(6件)とは一致しない。

【その他、訪日外国人の診療について特徴：自由回答】(1件)

- ・循環器内科が多い

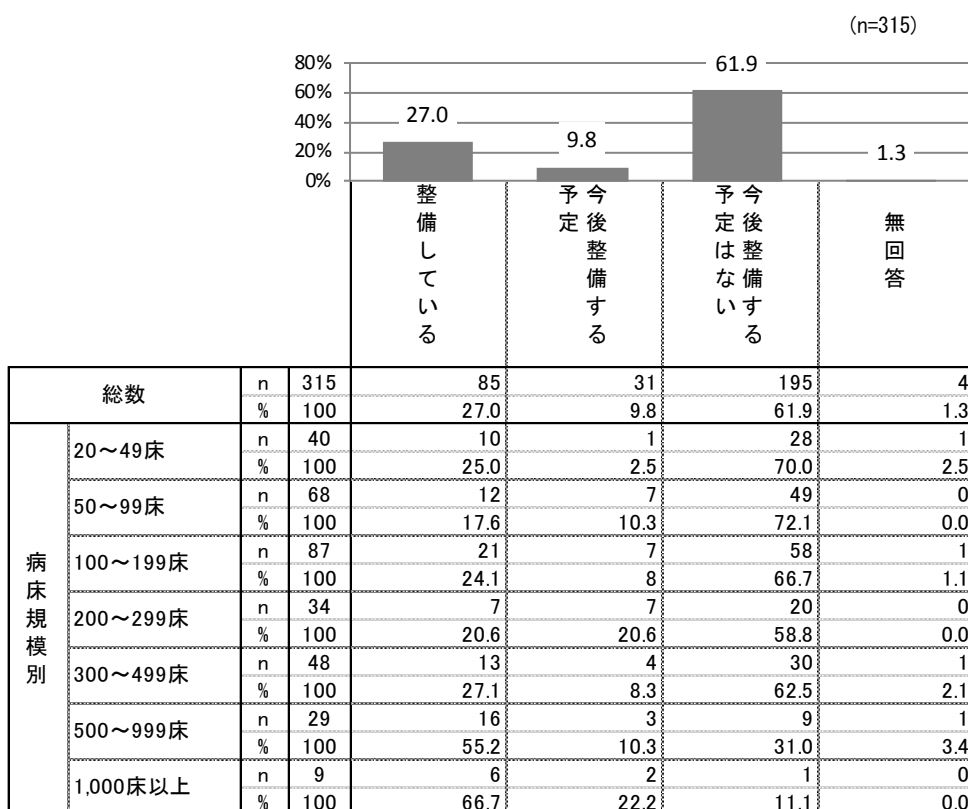
(6) 医療機関の多言語対応の状況

- 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】[当てはまるものを1つ回答]

外国人患者の受入れ体制について「整備している」医療機関は27.0%であり、「今後整備する予定」の医療機関を加えると36.8%になる。500床以上の医療機関では、「整備している」と回答した医療機関が、5割を超えている。(図表1-11)

Q 8 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。

図表1-11：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】
[当てはまるものを1つ回答]



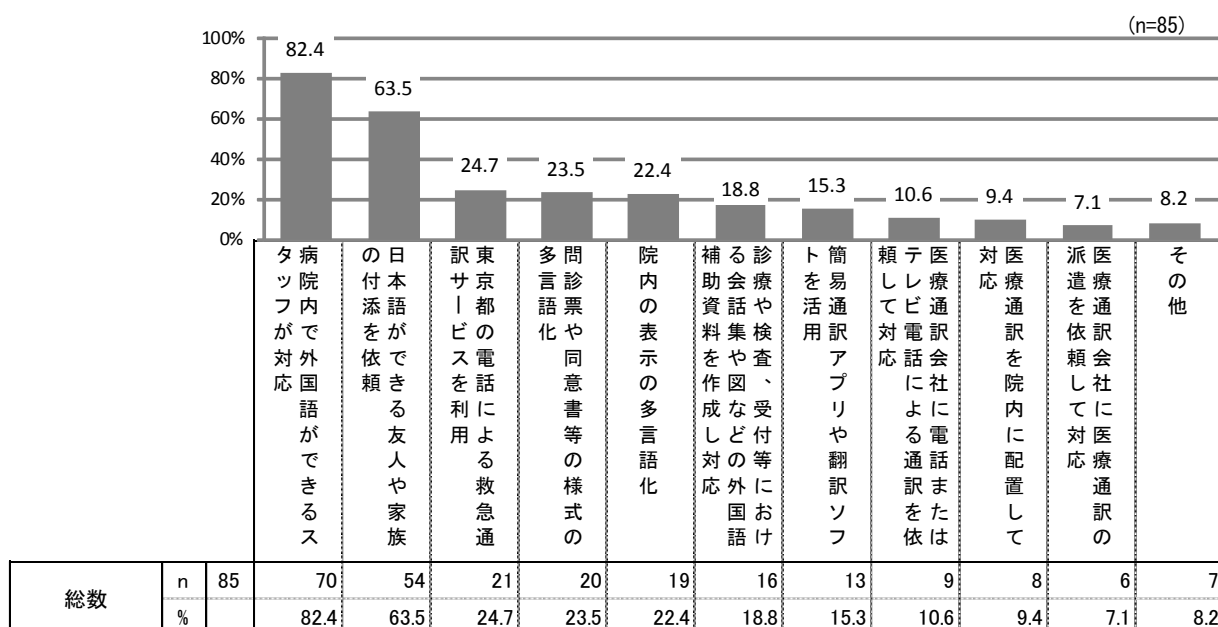
(n=アンケートに回答した医療機関)

② 日本語を話すことができない外国人患者への対応 [複数回答]

外国人患者の受入れ体制を「整備している」医療機関の外国人患者への対応方法では「医療機関内で外国語ができるスタッフが対応」が 82.4%、「日本語ができる友人や家族の付添を依頼」が 63.5%で上位となる。一方、「問診票・同意書等の様式の多言語化」「院内の表示の多言語化」と回答している医療機関は 2 割強となっている。(図表 1-12)

Q 9 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。

図表 1-12：日本語を話すことができない外国人患者への対応 [複数回答]



(n=Q 8 「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。」で「整備している」と回答した医療機関 (図表 1-11))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている

【その他、日本語を話すことができない外国人患者への対応：自由回答】 (7 件)

- ・医療通訳 NPO 団体に依頼
- ・外国語医科歯科診療マニュアルを作成、使用している
- ・市の国際交流センターに通訳を依頼
- ・英語版ホームページの整備

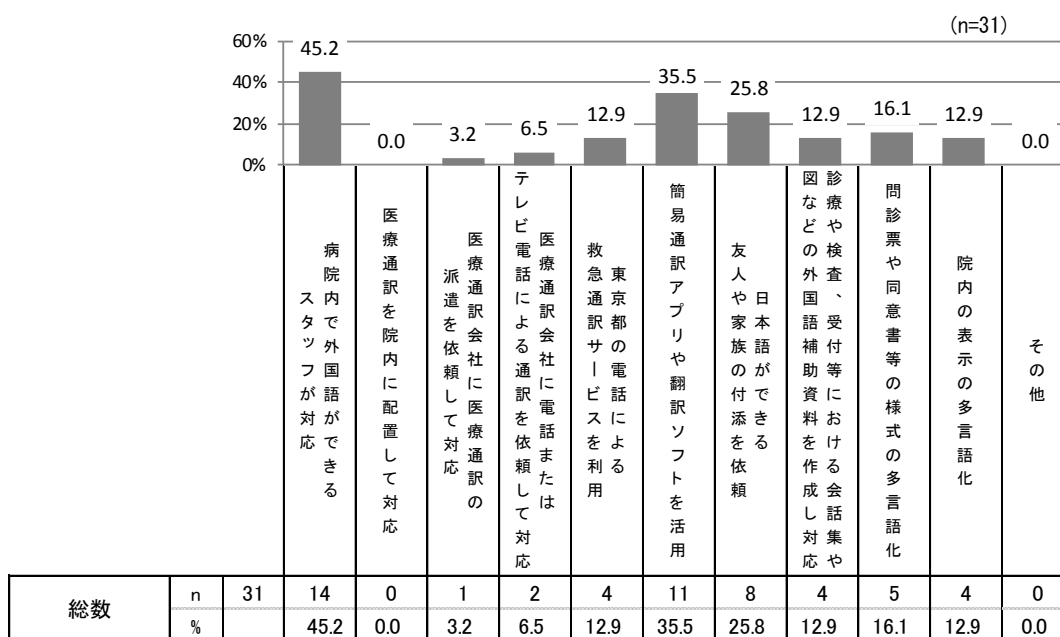
③ 外国人患者受入れ体制の整備予定時期【整備内容別】[上位3つを回答]

今後、整備予定の多言語対応として、「医療機関内で外国語ができるスタッフが対応」「簡易通訳アプリや翻訳ソフトを活用」が上位となっている。(図表 1-14-1)

整備予定時期としては、「時期は特に決まっていない」とした医療機関が多い。(図表 1-14-2)

Q10 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。

図表 1-14-1:外国人患者受入れ体制の整備予定 [上位3つを回答]



(n=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。」で「今後整備する予定」と回答した医療機関 (図表 1-11))
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

図表 1-14-2：外国人患者受入れ体制の整備予定時期【整備内容別】[上位3つを回答]

			1年以内	3年以内	5年以内	時期は特に決まっていない
病院内で外国語ができる スタッフが対応	n	14	1	0	1	12
	%	100	7.1	0	7.1	85.7
医療通訳を院内に配置して対応	n	0	0	0	0	0
	%	0	0.0	0.0	0.0	0.0
医療通訳会社に医療通訳の 派遣を依頼して対応	n	1	0	0	0	1
	%	100	0.0	0.0	0.0	100.0
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	n	2	1	0	0	1
	%	100	50.0	0.0	0.0	50.0
東京都の電話による 救急通訳サービスを利用	n	4	1	0	0	3
	%	100	25.0	0.0	0.0	75.0
簡易通訳アプリや翻訳ソフトを活用	n	11	0	2	1	8
	%	100	0	18.2	9.1	72.7
日本語ができる 友人や家族の付添を依頼	n	8	1	1	0	6
	%	100	12.5	12.5	0.0	75.0
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て対応	n	4	2	1	0	1
	%	100	50.0	25.0	0.0	25.0
問診票や同意書等の様式の多言語化	n	5	1	2	0	2
	%	100	20.0	40.0	0.0	40.0
院内の表示の多言語化	n	4	1	1	1	1
	%	100	25.0	25.0	25.0	25.0
その他	n	0	0	0	0	0
	%	0	0.0	0.0	0.0	0.0

(n=Q10「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。」における各選択肢の回答数医療機関 (図表 1-14-1))

④ 多言語（表記）の対応状況[複数回答]

外国人患者の受入れ体制を「整備している」と回答した医療機関の60.0%が、英語で「診断書の発行」を行っている。また、「院内の案内表示」「医療機関ホームページ」「電話対応」について、英語は医療機関の約3割が、中国語は医療機関の約1割が対応している。（図表1-15）

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。

図表1-15：多言語（表記）の対応状況[複数回答]

		英語	中国語 (簡体)	台湾語 (繁体)	韓国語	その他	対応はして いない	無回答	
①院内の案内表示	n	85	26	8	0	4	2	49	6
	%		30.6	9.4	0.0	4.7	2.4	57.6	7.1
②病院ホームページ	n	85	25	11	1	5	5	54	4
	%		29.4	12.9	1.2	5.9	5.9	63.5	4.7
③電話(問合せ・予約)対応	n	85	23	11	0	3	7	53	5
	%		27.1	12.9	0.0	3.5	8.2	62.4	5.9
④問診票・同意書等の 記入様式	n	85	26	6	0	3	4	49	7
	%		30.6	7.1	0.0	3.5	4.7	57.6	8.2
⑤問診票・同意書等の 記入様式に関する説明資料	n	85	18	3	0	0	3	57	8
	%		21.2	3.5	0.0	0.0	3.5	67.1	9.4
⑥診断書の発行	n	85	51	2	0	2	6	25	5
	%		60.0	2.4	0.0	2.4	7.1	29.4	5.9
⑦その他対応	n	85	8	3	0	3	4	21	54
	%		9.4	3.5	0.0	3.5	4.7	24.7	63.5

(n=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」で「整備している」と回答した医療機関（図表1-11））

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【言語対応で、対応済みであるその他の言語（主な回答）：自由回答】

① 院内の案内表示

ロシア語、診療科のみ英語表記あり

② 病院ホームページ

ロシア語、スペイン語、フランス語、タガログ語、オランダ語、ポルトガル語

③ 電話（問合せ・予約）対応

ロシア語、タイ語、スペイン語、フランス語

④ 問診票・同意書等の記入様式

ロシア語、スペイン語、フランス語

⑤ 問診票・同意書等の記入様式に関する説明資料

ロシア語

⑥ 診断書の発行

ロシア語、スペイン語、フランス語、医師により対応

⑦ その他の対応として回答された主なもの（自由回答）

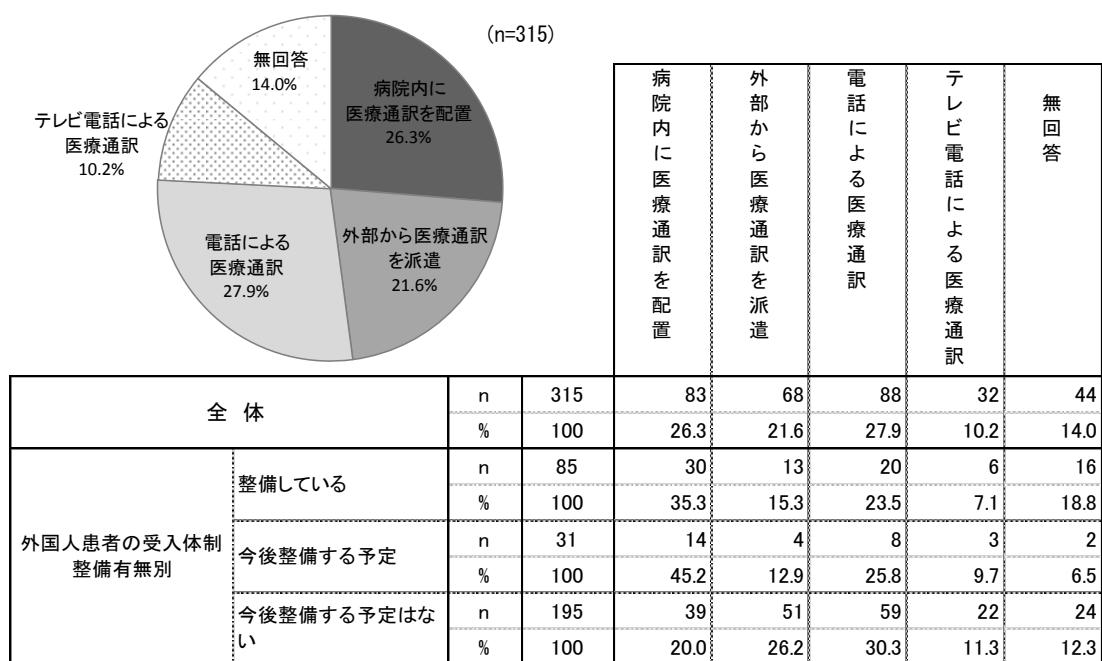
問合せメール	英語
外国語対応が可能な職員の把握	英語・中国語（簡体）・韓国語・フランス語・スペイン語
パンフレット	英語
診療明細書	英語
診療申込書・入院申込書	英語・中国語（簡体）・韓国語・フランス語・ドイツ語・インドネシア語・スペイン語・タイ語・ロシア語
院内案内図	英語・中国語（簡体）・韓国語

(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】[当てはまるものを1つ回答]

医療通訳の活用体制の希望・強化方法は「電話による医療通訳」が27.9%と最も多く、次いで「病院内に医療通訳を配置」が26.3%となっている。受入体制整備有無別では、「整備している」「今後整備する予定」と回答した医療機関は「病院内に医療通訳を配置」を望ましいとする割合がそれぞれ35.3%、45.2%となっている。(図表1-16)

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。

図表1-16 : 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】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した医療機関)

【その他医療通訳について回答された主なもの：自由回答】

- ① 医療機関内で対応（10件）
 - ・医療機関内で外国語ができるスタッフが対応
 - ・窓口対応者を教育
 - ・通訳派遣を利用することもあるが、緊急時における派遣依頼が困難なため、院内に英語等の通訳スタッフが配置されると良い
- ② 翻訳アプリ・端末等の利用（5件）
 - ・スマホで対応可能
- ③ 費用等（3件）
 - ・外来数が少ないので、コストに合わない
 - ・公費負担で必要時に医療通訳を派遣してほしい
- ④ 通訳の同伴（2件）
 - ・通訳出来る方を同伴してもらう
- ⑤ 多様な体制の活用（2件）
 - ・コストや場面による通訳の重要度に応じて対面通訳、遠隔通訳とそれぞれのメリットデメリットが考えられる
- ⑥ その他（3件）
 - ・24時間体制で複数の言語に対応

(8) 外国人患者に係る医療費支払の対応状況

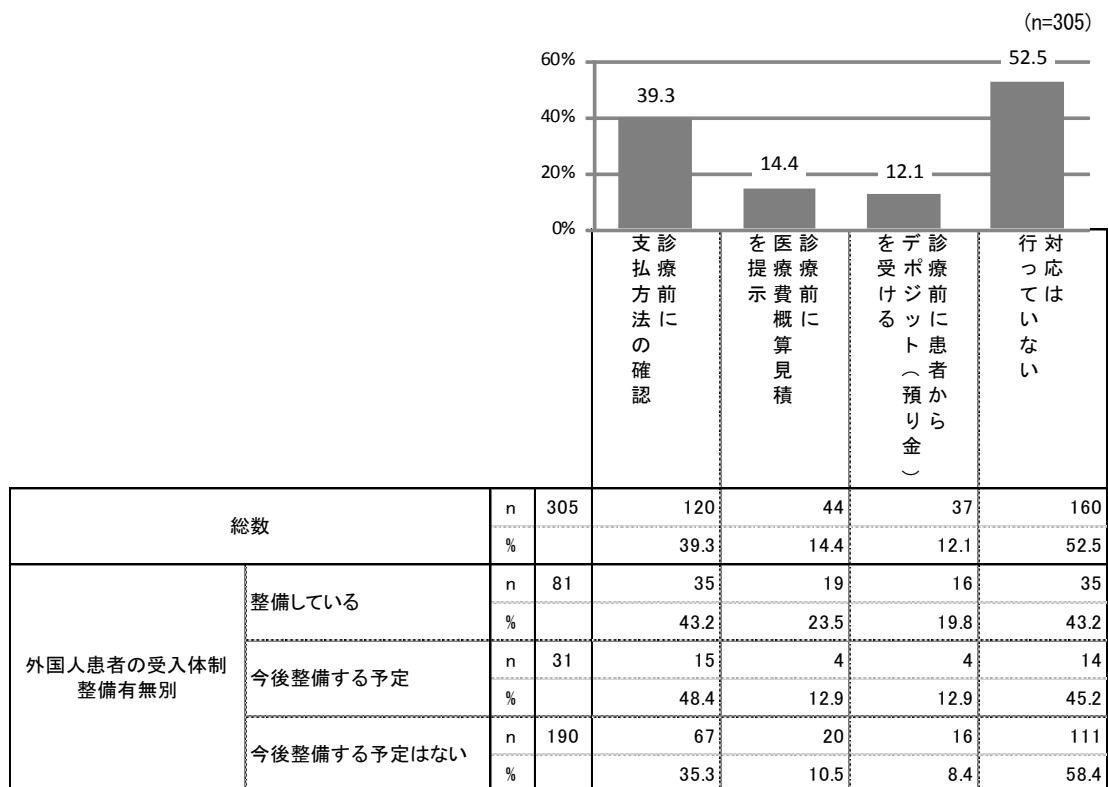
① 外国人患者に係る医療費支払の対応状況【外国人患者の受入れ体制整備別】〔複数回答〕

外国人患者の診療を行う際に、「診療前に支払方法の確認」を行っている医療機関は 39.3%ある一方、対応を行っていない医療機関は 52.5%である。受入体制整備有無別では、「整備している」「今後整備する予定」と回答した医療機関は、「診療前に支払方法の確認」を行っている割合がそれぞれ 43.2%、48.4%と 4 割を超えている。

(図表 1-17)

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。

図表 1-17 : 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】〔複数回答〕



(n=アンケートに回答した医療機関)

※10 件の医療機関が無回答であったため、図表の総数は 305 医療機関となっている。

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

※Q 8 「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。」で 3 医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は 302 医療機関となっている。

【その他の医療費支払の対応について回答された主なもの：自由回答】（12件）

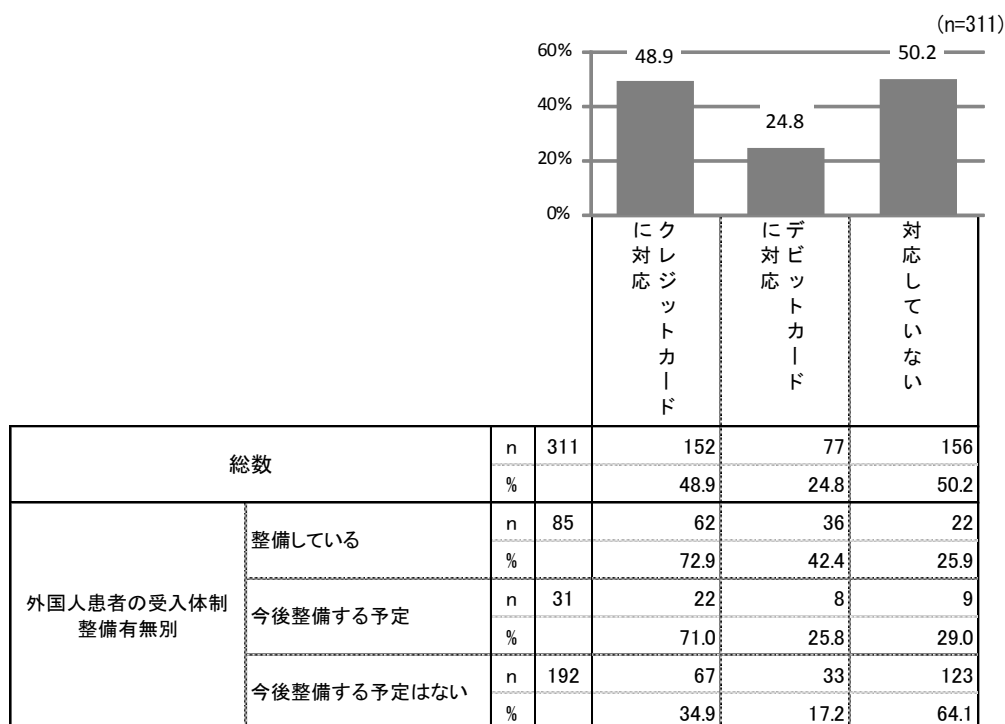
- ・アシスタンス会社の活用、プライベートインシュランス（民間保険）申請の為の書類の提供
- ・救急受診の際に、「少なくとも、2・3万はかかる」旨の文書を提示し、了承の上で受付している
- ・外来では原則行なっていないが、入院時には、診療前に支払方法の確認、診療前に患者からデポジット（預り金）を受けている。

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】〔複数回答〕

医療費支払いについて「クレジットカード対応」を行っているのは48.9%と半数程度、「デビットカード対応」を行っているのは、24.8%である。外国人患者の受入体制整備有無別では、「整備している」「今後整備する予定」の医療機関の「クレジットカードに対応」している割合は、共に7割を超えている。(図表1-18)

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。

図表1-18：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】〔複数回答〕



(n=アンケートに回答した医療機関)

※4件の医療機関が無回答であったため、図表の総数は311医療機関となっている。

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

※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。」で3医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は308医療機関となっている。

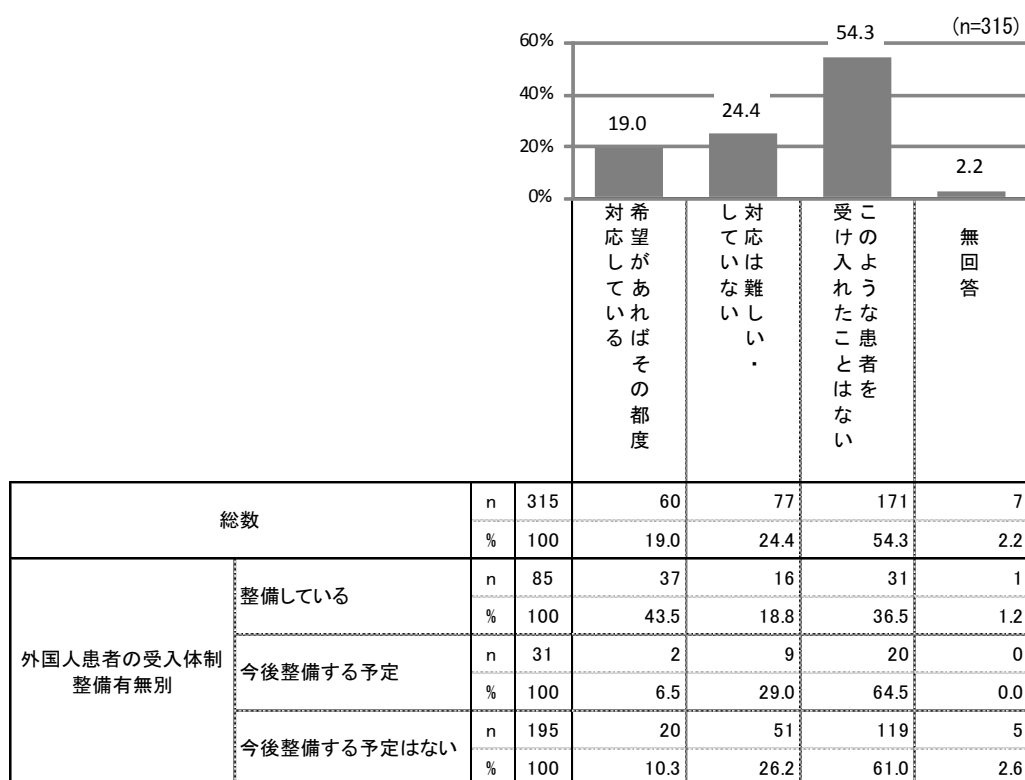
(9) 宗教的配慮が必要な患者への対応

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】[当てはまるものを1つ回答]

宗教的配慮が必要な患者への対応を行っている医療機関は 19.0%である一方、24.4%の医療機関が対応は難しい・していないと回答している。外国人患者の受入れ体制整備有無別では、「整備している」医療機関は、「希望があればその都度対応している」割合が 43.5%と高くなっている。(図表 1-19)

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。

図表 1-19：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】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した医療機関)

※Q 8 「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。」で 4 医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は 311 医療機関となっている。

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（自由回答）

Q16 Q15（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）で1（希望があればその都度対応している）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。

ア 食事対応（37件）

- ・イスラム教徒、ヒンドゥー教徒用に希望に応じて対応
- ・患者の要望を聞き、宗教上禁止されている食品を含まない食事を提供
- ・外国人患者に対して、入院前に制限の有無、その程度を確認し、電子カルテに記載、禁止食品等は提供を行わない
- ・宗教によって禁忌食品のある患者さんについては、問診の上、ご本人同意のもと、エキス等を含め、完全除去で対応している
- ・食事制限時間の服薬相談

イ その他対応（9件）

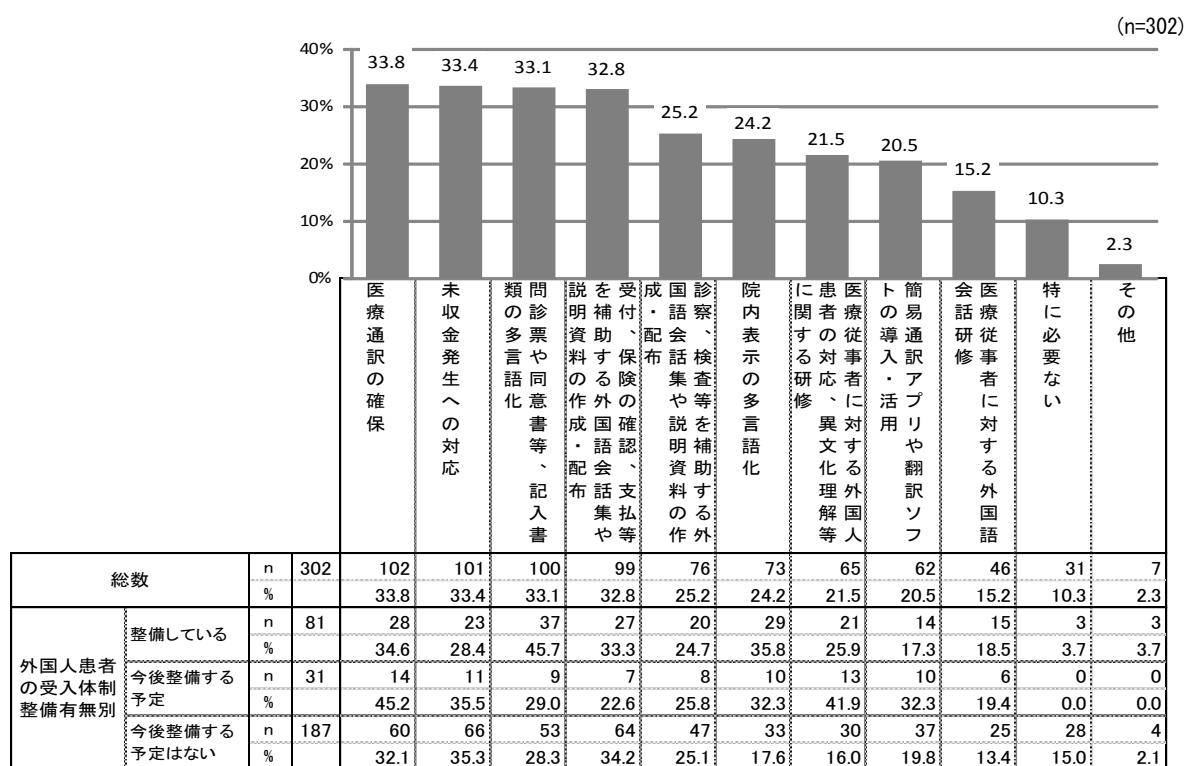
- ① 事前聞き取りの実施（2件）
 - ・入院患者に対して、参加行事の制限、意向確認
- ② 医療行為の制限把握（2件）
 - ・輸血禁止の患者の把握
 - ・ゼラチンカプセル、生物由来製品などの使用制限がある場合には、医師に確認し薬剤を変更。イスラム教徒が使用可能な製品リストを作っている。
- ③ ムスリム（イスラム教徒）への対応（5件）
 - ・ムスリム女性（患者・家族）には、男性スタッフの入室時に声かけをし、時間をおくようにしている
 - ・ムスリム女性には、女性医師が対応する
 - ・イスラム教徒の礼拝のための場所を提供（用意）した
 - ・同室の患者さんや状況によって影響がない範囲で礼拝可

(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】[上位3つを回答]

今後必要な対応として、「医療通訳の確保」「未収金発生への対応」「問診票や同意書等、記入書類の多言語化」「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」を挙げた医療機関が多い。外国人患者の受入体制整備有無別では、「整備している」医療機関は「問診票や同意書等、記入書類の多言語化」を挙げた割合が45.7%、「今後整備する予定」の医療機関は「医療通訳の確保」が45.2%と高くなっている。(図表1-20)

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。

図表1-20：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】[上位3つを回答]



(n=アンケートに回答した医療機関)

※13件の医療機関が無回答であったため、図表の総数は302医療機関となっている。

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

※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。」で3医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は299医療機関となっている。

【その他今後必要な対応について回答された主なもの：自由回答】

- ・都の救急通訳サービスの周知、活用
- ・超重症児者への医療及び療育の提供方法の検討

(11) 外国人患者への対応に関する課題[自由記述] (主な意見について掲載)

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。

自由回答	件数
① 外国人患者とのコミュニケーション	10件
② 通訳手配・電話相談	4件
③ 夜間・休日の通訳確保	3件
④ 未収金等対応	6件
⑤ 日本の医療制度等への理解	3件
⑥ その他	10件

① 外国人患者とのコミュニケーション (10件)

- ・英語が話せない患者との意思疎通が困難である
- ・救急で外国人患者が来院した場合、言葉が通じないため、未収金が発生した場合に対応に苦慮する
- ・片言や日常会話ならば、英語・韓国語・スワヒリ語・スペイン語に対応可能であるため、院内で問診票や院内表示の作成について検討しようという意見もあるが、作成したことにより言語に全く問題がないと思われ、診療の際に困るのではないかという不安がある
- ・精神科医療機関であるので、患者と医療従事者との意思の疎通が、十分になされる事が特に重要である。しかし、医療従業者への言語や外国人患者への対応等についての研修制度を確立するには、医療機関単体では困難である。
- ・英語、北京語、ハングル語が対応できる近くの医療機関を把握しており、外国人患者を紹介している。通訳する際はひまわりを活用している。
- ・アシスタンス会社を介した場合、詳細な情報を得ることが困難なケースがある。
- ・Eメール等での問合せはあるが、情報不足で診療まで至らない。

② 通訳手配・電話相談 (4件)

- ・通訳を派遣してほしい。
- ・在留期間の期限間近の外国人患者への対応で苦慮したことがあるため、相談窓口が分かるとありがたい。また、サービスや制度の説明をスマートフォン等で検索して対応していることがあるため、東京都で通訳の派遣を斡旋してもらえるとあ

りがたい。

③ 夜間・休日の通訳確保（3件）

- ・24時間体制で通訳を配置する事が難しく、夜間帯や休日の対応に困っている（特に電話対応）。
- ・東京都の救急通訳サービス対応時間外に、日本語、英語での対応不可能な外国人患者が受診することがある。同サービスが24時間体制であれば、外国人患者の受入れがしやすくなる。

④ 未収金等対応（6件）

- ・診療費が回収できず、連絡が取れなくなってしまうことがある
- ・訪日外国人旅行者が入院した際に、未収となるケースが多い。旅行保険の限度額では救命救急入院が補えていない。
- ・訪日外国人旅行者が、急病で当院の救急センターに運ばれ治療を行った。帰国後に治療費の支払う約束だったが、未収状態となっている。
- ・外来、入院とも費用の概算提示を求められる事が多いが、一様ではなく難しい。英語は何とか対応できるが、それ以外の言語について、通訳、文書、標示等補助が必要。
- ・在留外国人患者は国民健康保険に加入している人が多いが、通訳が同行していない場合、対応に係る特別料金を取ることができない。国民健康保険でも通訳料が取れるようにしてもらいたい。

⑤ 日本の医療制度等への理解（3件）

- ・日本の医療制度（保険等）の説明や、異文化（宗教、香水等）の相互理解に苦慮している。
- ・待ち時間に対する苦情や、日本の保険制度を理解してもらえない等の問題があった。

⑥ その他（10件）

- ・まずは外国語による診療体制の確立が優先するが、受付・支払など事務的な外国語対応も必要と考える。医療通訳については、多言語対応がどこまで必要か、また質（特に医学的説明）が課題になると思う。また、未収金や医療訴訟への対応も必要である。
- ・精神科医療機関なので、入院中に母国語が通じないことでの患者に与えるストレ

スが高く、治療環境自体に疑問を感じることもある。

- 英語での対応は問題ないが、英語を話せない外国人患者もいるため、簡易通訳アプリを利用している。通訳アプリは時間がかかるため、待ち時間等への配慮が必要になっている。

(12) 東京都の医療情報に係る事業の利用状況等について

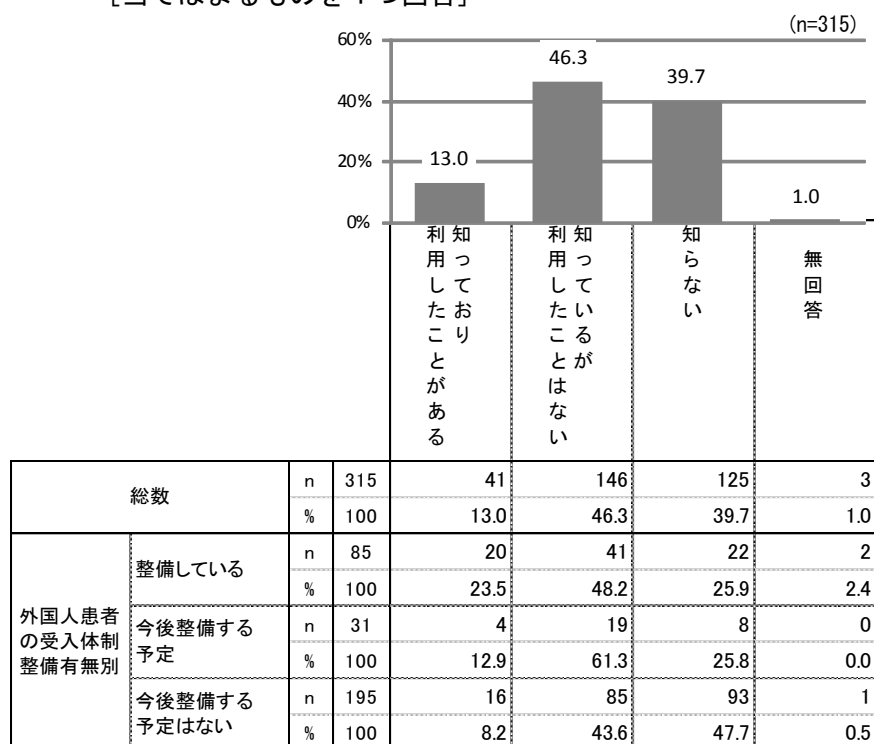
※東京都の救急通訳サービスの概要については p90 を参照。

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】[当てはまるものを1つ回答]

東京都の救急通訳サービスについて、「知っており利用したことがある」医療機関が 13.0%、「知っているが利用したことはない」医療機関が 46.3%であり、これらを合計した「救急通訳サービスを知っている」医療機関の割合は、59.3%であった。外国人患者の受入体制整備有無別では、「整備している」医療機関が「救急通訳サービスを知っており利用したことがある」割合が 23.5%と比較的高くなっている。(図表 1-21)

Q19 都の救急通訳サービスを利用したことがありますか。当てはまるものを一つお選びください。

図表 1-21：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】
[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した医療機関)

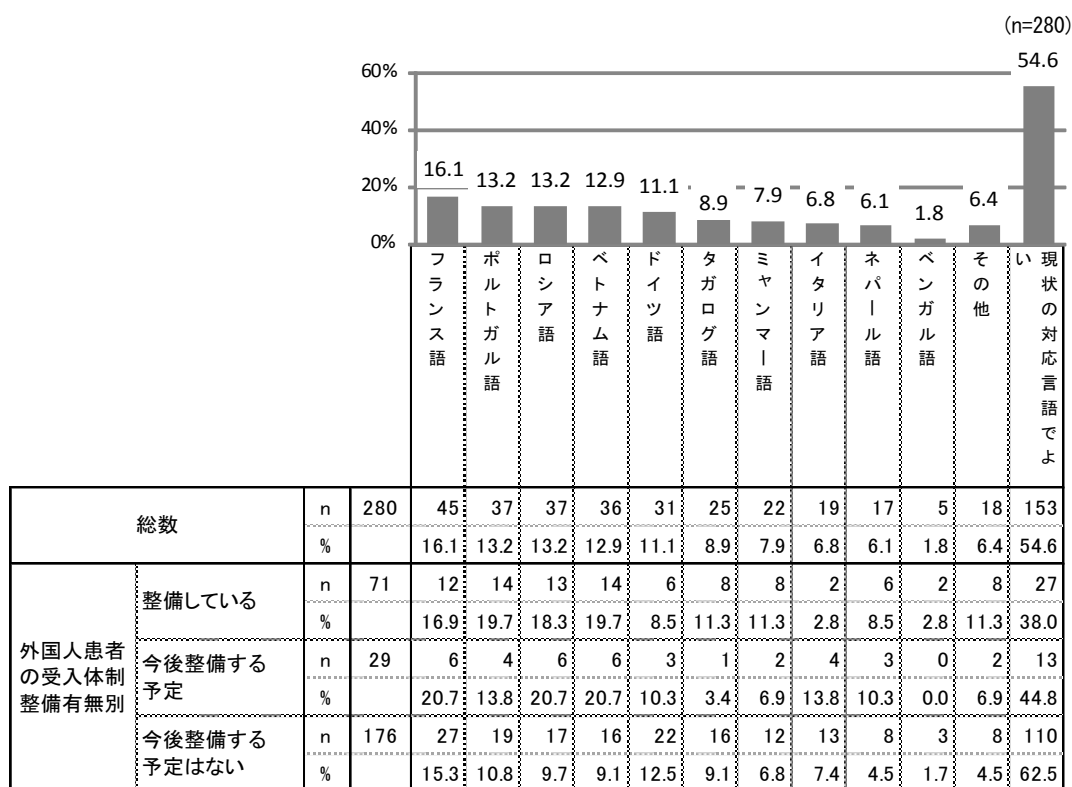
※Q 8 「日本語を話すことができない外国人患者の受入に当たって、何らかの体制を整備していますか。」で 4 医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は 311 医療機関となっている。

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】[複数回答]

救急通訳サービスで拡充が必要と考える言語について、フランス語と回答した医療機関が16.1%ある。(図表1-22)

Q20 都の救急通訳サービスについて対応言語の拡充をしたらどのような言語が必要と考えますか。

図表1-22: 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】
[複数回答]



(n=アンケートに回答した医療機関)
 ※25 医療機関が無回答であったため、図表の総数は 280 医療機関となっている。
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他希望された主な言語：自由回答】(18件)

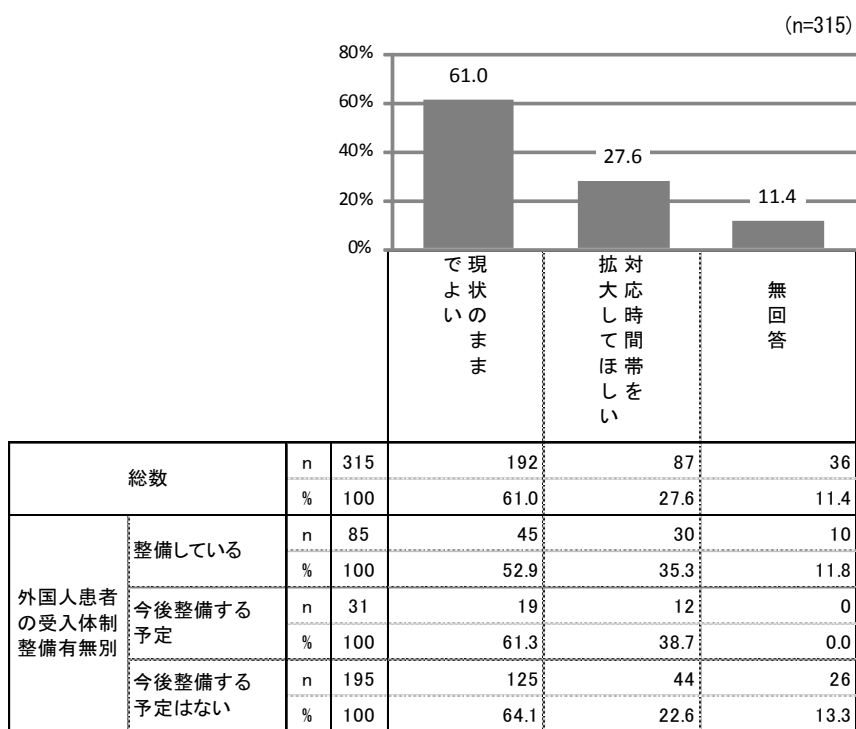
モンゴル語、インドネシア語、タイ語、ペルシャ語

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】
[当てはまるものを1つ回答]

救急通訳サービスの対応時間帯について、「現状のままでよい」と回答した医療機関は61.0%、「対応時間帯を拡大してほしい」と回答した医療機関は27.6%である。外国人患者の受入体制整備有無別では、「整備している」「今後整備する予定」の医療機関が「対応時間帯を拡大してほしい」と回答した割合が、35.3%、38.7%と「今後整備する予定はない」医療機関と比較して高くなっている。(図表1-23)

Q21 都の救急通訳サービスの対応時間帯について当てはまるものをお選びください。(対応時間帯については、平日・休日別に希望時間帯を記入)

図表1-23：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】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した医療機関)

※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。」で4医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は311医療機関となっている。

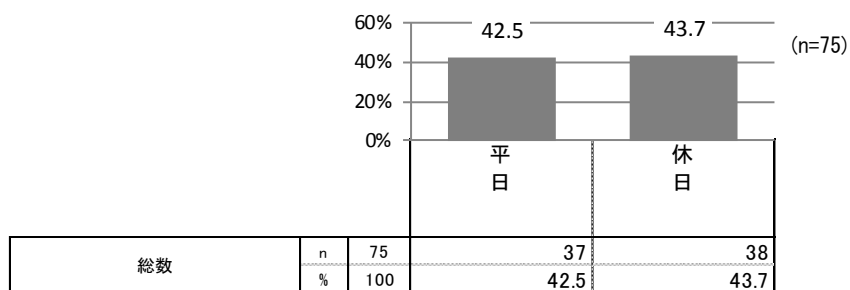
④ 救急通訳サービスの24時間体制への希望

救急通訳サービスの対応時間の拡大を希望する医療機関のうち「救急通訳サービスの24時間体制を希望する医療機関の比率は、平日・休日ともに4割強となっている。

(図表1-24-1)

Q21 都の救急通訳サービスの対応時間帯について当てはまるものをお選びください。(対応時間帯については、平日・休日別に希望時間帯を記入)

図表1-24-1：救急通訳サービスの24時間体制への希望



(n=Q21「都の救急通訳サービスの対応時間帯について当てはまるものをお選びください。」で「対応時間帯を拡大してほしい」と回答した医療機関 (図表1-23))

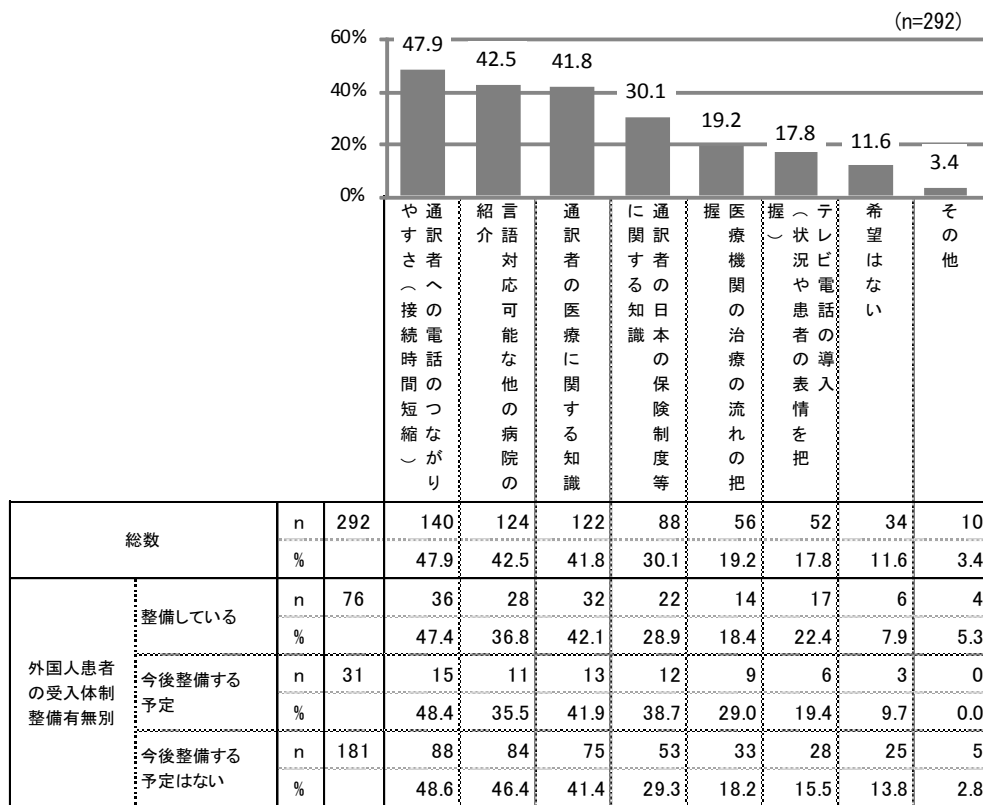
※対応時間帯について12医療機関が無回答であったため、総数は75医療機関となる。

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】[複数回答]

救急通訳サービス内容の拡充希望として、「通訳者への電話のつながりやすさ」が47.9%、「言語対応可能な他の医療機関の紹介」が42.5%、「通訳者の医療に関する知識」が41.8%と上位にあがっている。外国人患者の受入体制整備有無別では、「今後整備する予定はない」医療機関の「言語対応可能な他の病院の紹介」が46.4%と高くなっている。(図表1-26)

Q22 都の救急通訳サービスを拡充するとしたらどのような対応を希望しますか。当てはまるものを全てお選びください。

図表1-26：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】[複数回答]



(n=アンケートに回答した医療機関)

※23 件の医療機関が無回答であったため、図表の総数は 292 医療機関となっている。

※Q 8 「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。」で 4

医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は 288 医療機関となっている。

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他救急通訳サービス内容の拡充希望について回答された主なもの:自由回答】(2 件)

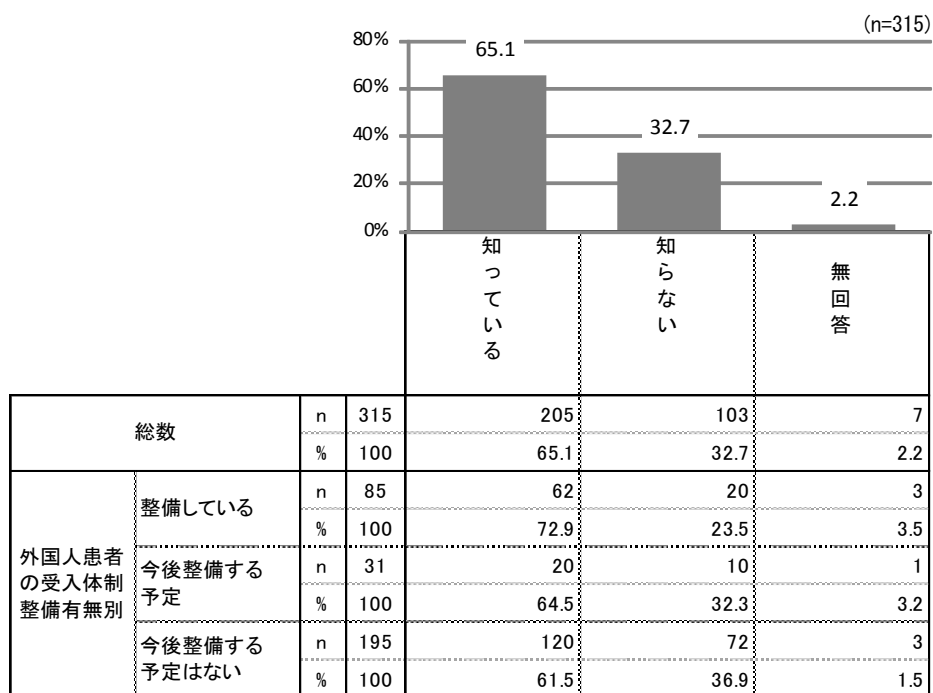
- ・今まで、この様なサービスがあることを知らなかったなので、今後利用したいと思う。

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】

医療情報サービスの認知度は、65.1%となっている。外国人患者の受入体制整備有無別では、「整備している」医療機関の認知度が72.9%と高くなっている。(図表1-27)

Q23 都の医療情報サービスをご存知ですか。当てはまるものをお選びください。

図表1-27：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】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した医療機関)

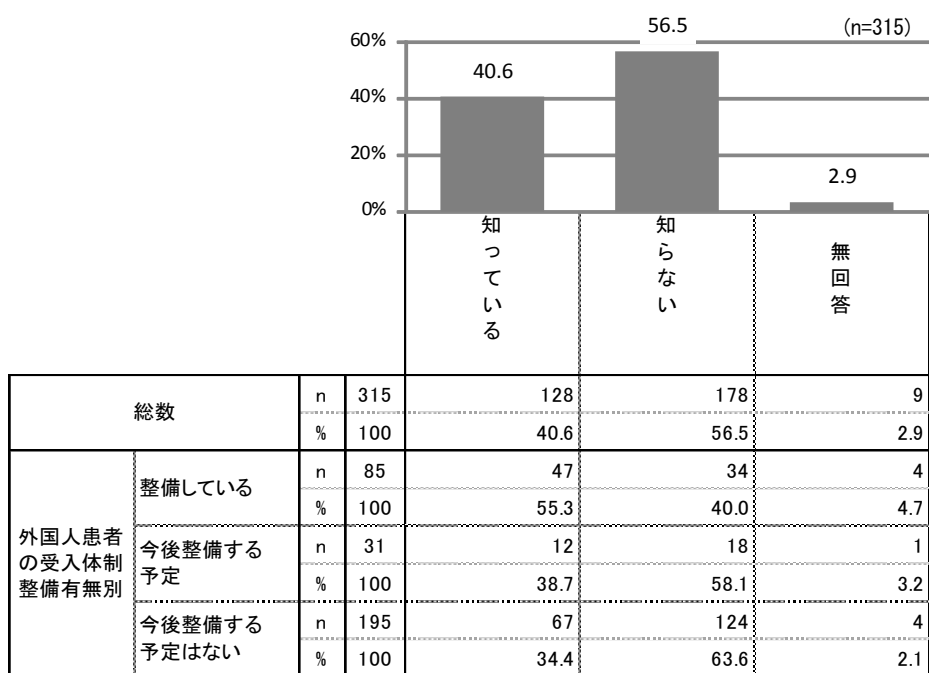
※Q8「日本語を話すことができない外国人患者の受入に当たって、何らかの体制を整備していますか。」で4医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は311医療機関となっている。

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】[当てはまるものを1つ回答]

WEB による医療情報提供サービス英語版サイトの認知度は 40.6%となっている。外国人患者の受入れ体制整備有無別では、「整備している」医療機関の認知度が 55.3%と比較的高くなっている。(図表 1-28)

Q24 都の WEB による医療情報提供サービスの英語版サイトをご存知ですか。当てはまるものをお選びください。

図表 1-28: 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】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した医療機関)

※Q 8 「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。」で 4 医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は 311 医療機関となっている。

(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【自由記述】

(主な意見について掲載)

Q25 東京都が外国人（在日・訪日を問わない）への医療情報の提供体制を強化するために必要だと考える内容についてご自由にご記入ください。

自由回答	件数
① 医療情報サービス・WEBによる医療情報提供サービス（ひまわり）等	15件
② 救急通訳サービス・医療通訳等	6件
③ 多言語対応等	6件
④ 受入れ体制・医療制度等	4件
⑤ その他	5件

- ① 医療情報サービス・WEBによる医療情報提供サービス（ひまわり）等（15件）
- ・WEBサイトの充実（現在地からの検索、地図が表示される等）
 - ・主要な医療機関と、WEBサイトの案内の入ったパンフレットを、観光地やホテル・コンビニに設置してほしい
 - ・タクシー会社やコンビニ等と連携して広報を行う。ホテルやツアー会社への周知。
 - ・都内の公共交通機関や、観光案内所へのポスターやパンフレット設置
 - ・外国人向けWEBサイトの告知の強化
 - ・医療機関を英語で紹介するWEBサイトの拡充
 - ・日本語が話せない外国人に対する対応（特に時間外）
 - ・外国語対応可能な医療機関リスト、時間外受入れ可能な医療機関リストの配布
 - ・ひまわりの外国語による相談窓口を利用した際、あまり役に立たなかったことがある
- ② 救急通訳サービス・医療通訳等（6件）
- ・24時間対応の通訳電話サービスを都にやってもらわないと、救急医療の対応が非常に困難な場合がある
 - ・医療コーディネーターの存在が必要になると思う。事前・事後対応の全てを医療機関が担うには人手不足。院内マナーの啓蒙活動。夜間・深夜・緊急時の通訳確保。自費診療価格のガイドラインを含め、海外への日本医療のプロモーション。同意書・説明書等、多言語対応の雛形の整備。外国人向け、受診時のQ&Aの作成。

- ・医療通訳の拡充（特に救急事業を担う医療機関に対して）。医療通訳へのアクセスのしやすさ。
- ・通訳の人員の増加を希望する。
- ・医療情報の提供もさることながら、外国語対応できる都職員の医療機関への同行サービスがあると良いと思う

③ 多言語対応等（6件）

- ・医療従事者向け会話集、同意者等説明資料の拡充。市販のものが手に入らず、細かい説明と同意が必要であり、WEBの翻訳ソフトでは役に立たない。
- ・通訳採用コストの補助、パンフレット類翻訳費用の補助。
- ・多言語による、外国人患者受診時の会話・対応例文集、ガイドライン、チェックリスト等の作成及び都内医療機関への配布、研修の実施

④ 受入れ体制・医療制度等（4件）

- ・優先的に外国人対応を行う医療機関を割り振る。中規模の医療機関やどの医療機関でも対応をするのであれば、用語や説明資料を配布するなど、何かしらの補助をしてほしい。
- ・日本の診療を受ける際に、待ち時間が長くなる場合もあることなど、案内してもらえるとありがたい。

⑤ その他（5件）

- ・受付側としては、患者が通訳同伴で来院する形が精一杯。
- ・各大使館や空港で、外国人への対応可能医療機関の情報提供があれば良いのではないか。

2-2 宿泊施設を対象としたアンケート調査

1. 調査実施概要

宿泊施設を対象としたアンケート調査は、下記の内容で実施した。

調査方法	郵送調査
調査実施期間	平成 28 年（2016 年）2 月 4 日～3 月 2 日
調査対象	東京都内の宿泊施設 ※
送付数	884 件
回答数	274 件 （回答率：31.0%）

※宿泊施設の定義について

観光庁「宿泊旅行統計調査」では、宿泊施設を以下のとおり定義している。

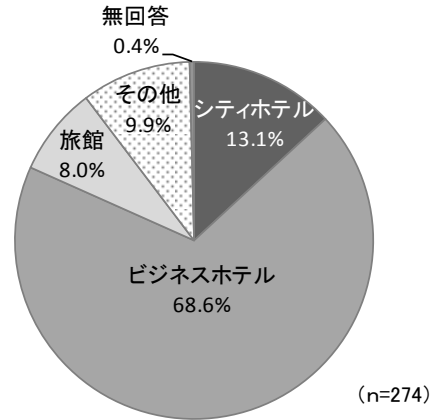
- ・旅館…和式の構造及び設備を主とする宿泊施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿所以外のものをいう。
- ・ホテル…洋式の構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿所以外のものをいう。
 - ▶ビジネスホテル…ホテルのうち主に出張ビジネスマンを対象とするものをいう。
 - ▶シティホテル…ホテルのうちリゾートホテル、ビジネスホテル以外の都市部に立地するものをいう。

本調査では、都内の宿泊施設を対象としており、調査対象となる宿泊施設を「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としていることから、宿泊施設の業態をシティホテル、ビジネスホテル、旅館、その他として分類した。なお、回答した宿泊施設の業態の内訳はアンケート調査への回答を基準としている。（図表 2-1-1、図表 2-1-2）

図表 2-1-1：宿泊施設業態別回答状況

	n	%
シティホテル	36	13.1%
ビジネスホテル	188	68.6%
旅館	22	8.0%
その他	27	9.9%
無回答	1	0.4%
合計	274	100%

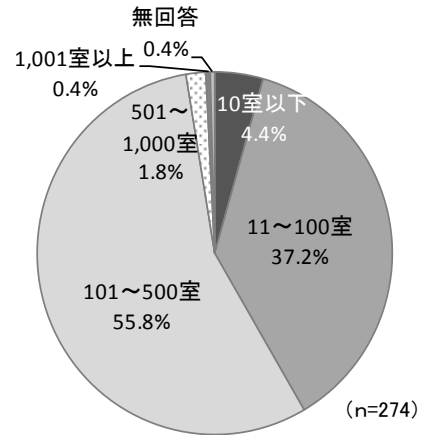
図表 2-1-2：宿泊施設業態別回答状況



図表 2-2-1：客室規模別回答状況

	n	%
10室以下	12	4.4%
11～100 室	102	37.2%
101～500 室	153	55.8%
501～1,000 室	5	1.8%
1,001 室以上	1	0.4%
無回答	1	0.4%
合計	274	100%

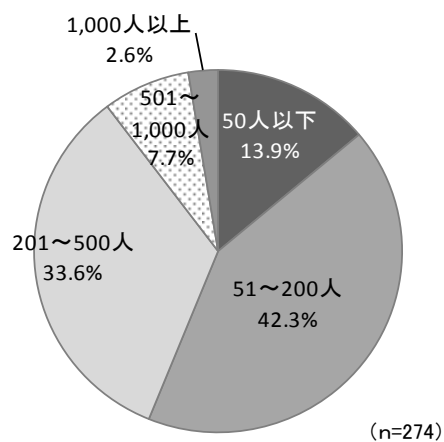
図表 2-2-2：客室規模別回答状況



図表 2-3-1 : 宿泊施設定員別回答状況

	n	%
50人以下	38	13.9%
51~200人	116	42.3%
201~500人	92	33.6%
501~1,000人	21	7.7%
1,000人以上	7	2.6%
合計	274	100%

図表 2-3-2 : 宿泊施設定員別回答状況



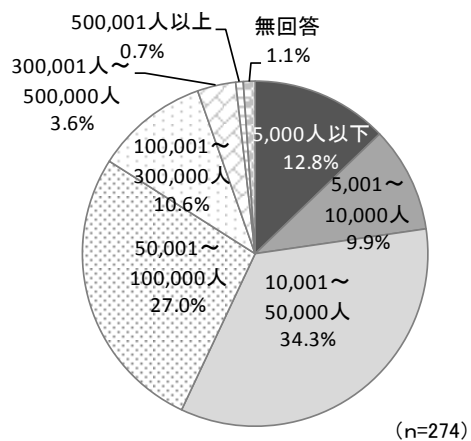
図表 2-4-1 :

平成 26 年度総宿泊者数別回答状況

	n	%
5,000 人以下	35	12.8%
5,001 ~10,000人	27	9.9%
10,001~50,000人	94	34.3%
50,001~100,000 人	74	27.0%
100,001 ~300,000 人	29	10.6%
300,001 人~500,000 人	10	3.6%
500,001 人以上	2	0.7%
無回答	3	1.1%
合計	274	100%

図表 2-4-2 :

平成 26 年度総宿泊者数別回答状況



2. 調査結果

＜調査結果の注意＞

- ・実数（nで表記）の総数は当該項目に回答した宿泊施設数である。比率は当該選択肢に回答した医療機関を総数で除した数値（％）である。
- ・クロス集計を行っている設問の表にある「業態別」は、それぞれアンケート内での設問「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。」について回答した宿泊施設（図表 2-1-1）の回答者を基準としているため当該設問に無回答の宿泊施設は集計の対象としていない。そのため、クロス集計を行っている設問で、単一回答（SA）、複数回答（MA）ともに「業態別」の合計は273件となる。
- ・複数回答の合計比率は100%を超えるため空白としている。
- ・比率の百分率については、少数点以下第2位を四捨五入してあるため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しない。
- ・設問への回答宿泊施設の総数が20未満の集計項目は参考値として、図表タイトルに（参考）と記載している。
- ・回答を自由記述としている設問は、主なものを掲載している。項目タイトルの横にある（〇件）の記述は、当該項目に該当する記述があった宿泊施設数を表している。

(1) 外国人宿泊客の状況

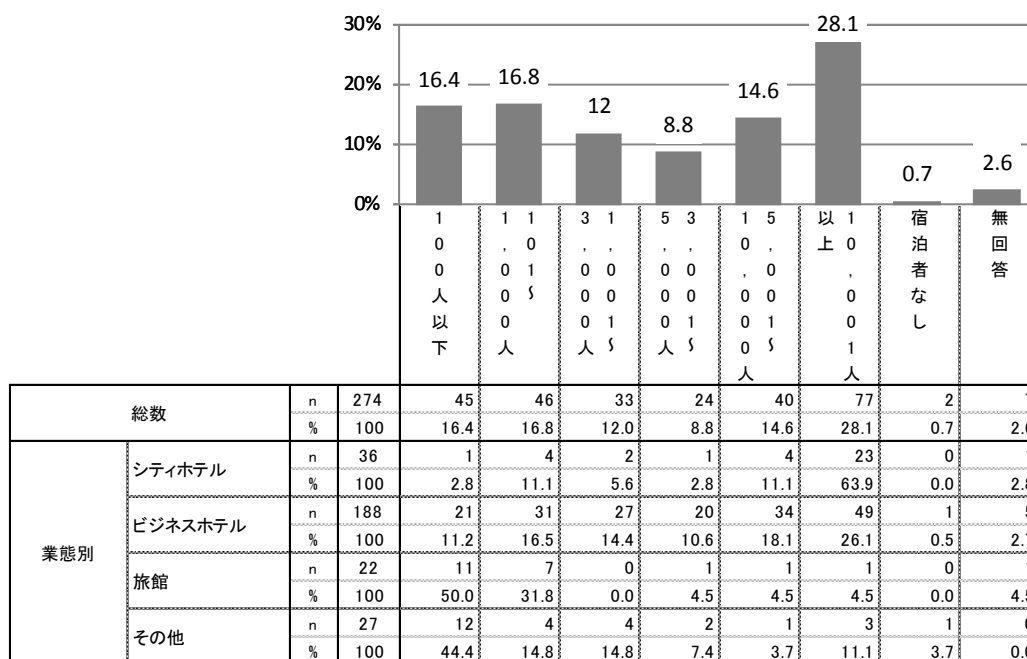
① 平成26年度の外国人宿泊客数【業態別】[当てはまるものを1つを回答]

平成26年度は、宿泊施設の96.7%が外国人宿泊客を受入れており、「10,001人以上」と回答した宿泊施設が28.1%で最も多い。「100人以下」が16.4%、「101人～1,000人」が16.8%であり、合わせて「1,000人以下」の宿泊施設が3割強となっている。

業態別に見ると、シティホテル及びビジネスホテルの外国人宿泊者数は「10,001人以上」が最も多く、それぞれ63.9%、26.1%となっている。旅館の外国人宿泊者数は「100人以下」が50.0%で最も多い。(図表2-5-1、図表2-5-2)

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。

図表2-5-1：平成26年度の外国人宿泊客数【業態別】[当てはまるものを1つを回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表 2-5-2 : 平成 26 年度の外国人宿泊客数 10,001 人以上と回答した宿泊施設
 における外国人宿泊客数[自由回答]

	件
10,001~50,000人	17
50,001~100,000 人	18
100,001 ~300,000 人	15
300,001 人~500,000 人	7
500,001 人以上	5

(n=62)

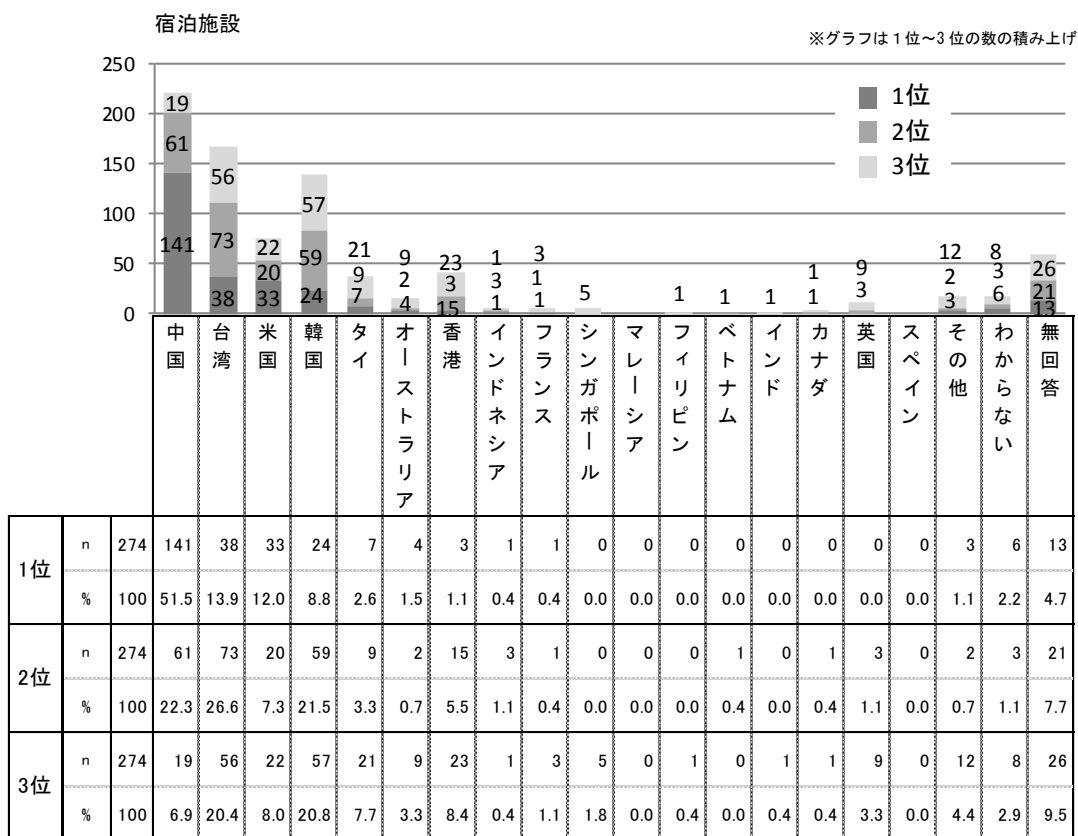
(n=Q 1 「貴施設における昨年度の外国人宿泊客数について、当てはまるものを 1 つ選択してください。」で平成 26 年度の外国人宿泊客数 10,001 人以上と回答した宿泊施設のうち自由記述欄に記入のあった宿泊施設(図表 2-5-1))

② 外国人宿泊客の国・地域 [上位3つを回答]

平成 26 年度の外国人宿泊客の国・地域については、中国、台湾、韓国が多くなっている。(図表 2-6)

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。

図表 2-6 : 外国人宿泊客の国・地域 [上位 3 つを回答]



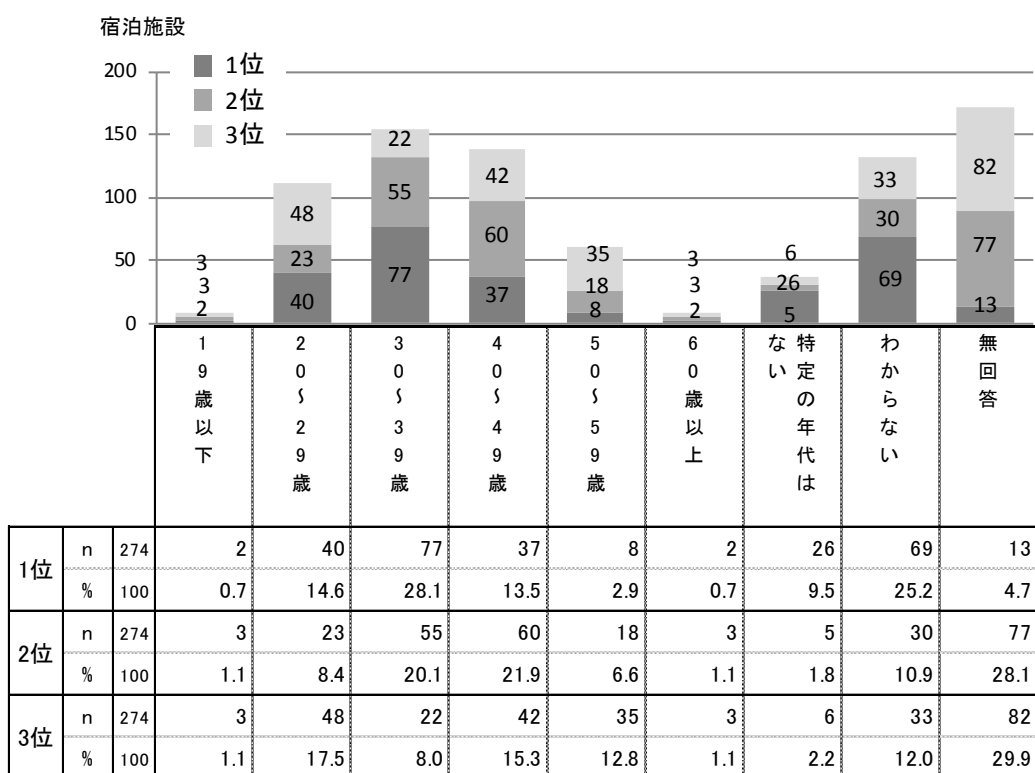
(n=アンケートに回答した宿泊施設)

③ 外国人宿泊客の年齢階級 [上位3つを回答]

平成26年度の外国人宿泊客の年齢階層について、30～39歳が多いと回答した宿泊施設が多い。(図表2-7)

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。

図表2-7：外国人宿泊客の年齢階級 [上位3つを回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

(2) 宿泊施設における対応言語の状況

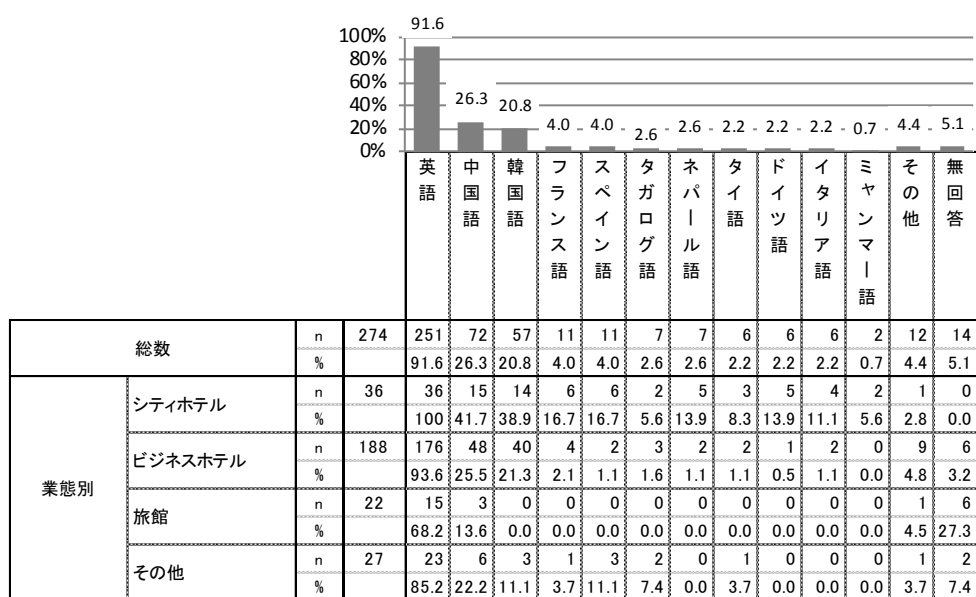
① 現在の対応可能言語【業態別】[複数回答]

宿泊施設全体で、対応可能な言語は英語が 91.6%と最も多く、次いで中国語が 26.3%、韓国語が 20.8%となっている。

業態別に見ると、シティホテルについては、英語は 100%、中国語は 41.7%、韓国語は 38.9%、ビジネスホテルについては、英語は 93.6%、中国語は 25.5%、韓国語は 21.3%、旅館については、英語は 68.2%、中国語は 13.6%の宿泊施設が対応可能と回答している。(図表 2-8)

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)

図表 2-8：現在の対応可能言語【業態別】[複数回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

※複数回答のため、比率の総数は空白

【その他、対応可能言語：自由回答】(5件)

- ・アラビア語、インドネシア語、ベトナム語、モンゴル語、ロシア語

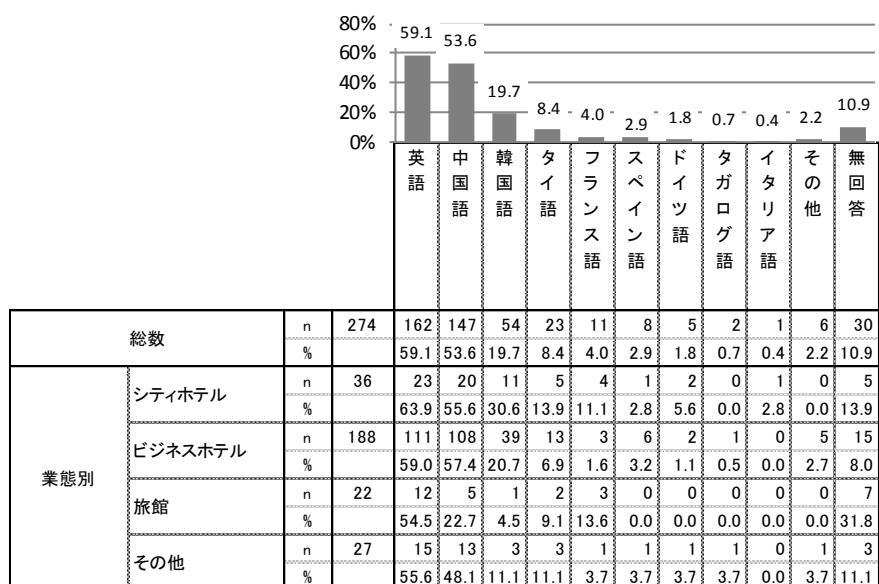
② 今後強化したい言語【業態別】[複数回答]

今後対応を強化したい言語では英語が 59.1%、中国語が 53.6%であり、次いで韓国語が 19.7%、タイ語が 8.4%となっている。

業態別に見ると、シティホテルについては、英語は 63.9%、中国語は 55.6%、韓国語は 30.6%、ビジネスホテルについては、英語は 59.0%、中国語は 57.4%、韓国語は 20.7%、旅館については、英語は 54.5%、中国語は 22.7%、韓国語は 4.5%の宿泊施設が対応を強化したいと回答している。(図表 2-9)

Q 4 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。

図表 2-9：今後強化したい言語【業態別】[複数回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)
※複数回答のため、比率の総数は空白

【その他、対応可能言語：自由回答】(1件)

- ・ロシア語

(3) 外国人宿泊客からの医療情報の問合せ

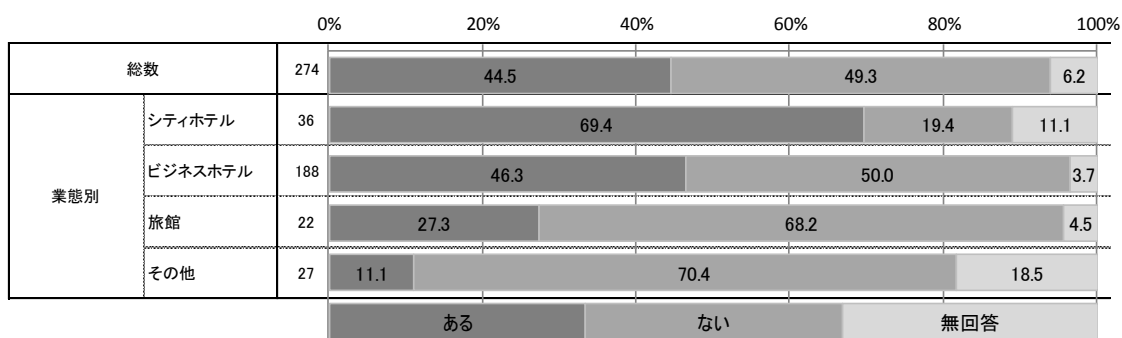
① 外国人宿泊客からの医療情報に関する問合せの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

外国人宿泊客から医療情報の問合せを受けたことが「ある」と回答した宿泊施設の割合は44.5%である。

業態別に見ると、シティホテルについては69.4%、ビジネスホテルについては46.3%、旅館については27.3%の宿泊施設が外国人宿泊客から医療情報の問合せを受けたことが「ある」と回答している。(図表2-10-1、図表2-10-2)

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。

図表2-10-1：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】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表2-10-2：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】[当てはまるものを1つ回答][実数]

			全体	ある	ない	無回答
総数	n		274	122	135	17
	%		100	44.5	49.3	6.2
業態別	シティホテル	n	36	25	7	4
		%	100	69.4	19.4	11.1
	ビジネスホテル	n	188	87	94	7
		%	100	46.3	50.0	3.7
	旅館	n	22	6	15	1
		%	100	27.3	68.2	4.5
	その他	n	27	3	19	5
		%	100	11.1	70.4	18.5

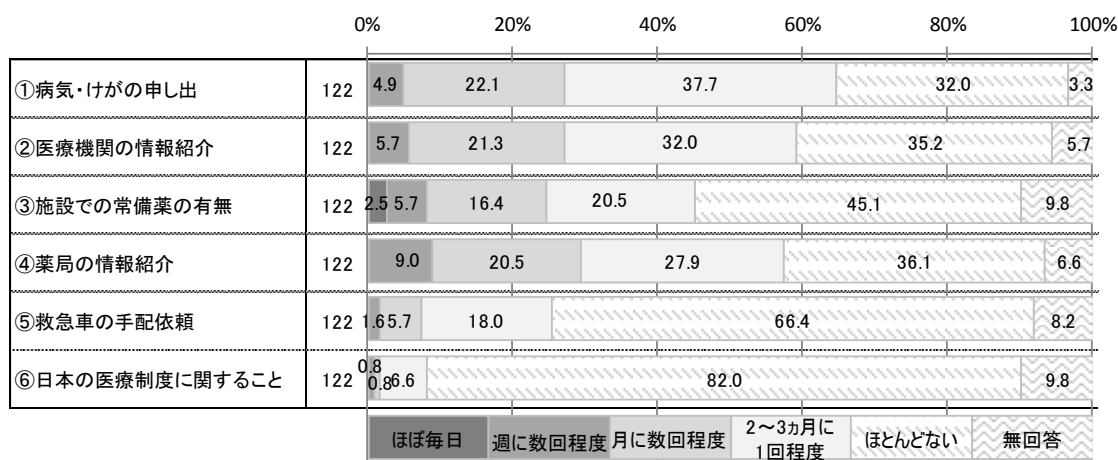
(n=アンケートに回答した宿泊施設)

② 外国人宿泊客からの問合せ内容と頻度[当てはまるものを1つ回答]

外国人宿泊客から問合せの多い内容は、「病気・けがの申し出」「医療機関の情報紹介」「薬局の情報紹介」である。(図表 2-11-1、図表 2-11-2)

Q 5-1 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。

図表 2-11-1：外国人宿泊客からの問合せ内容と頻度[当てはまるものを1つ回答]



(n=Q 5 「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。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表 2-10-2))

図表 2-11-2：外国人宿泊客からの問合せ内容と頻度[当てはまるものを1つ回答][実数]

	総数	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	無回答	
① 病気・けがの申し出	n	122	0	6	27	46	39	4
	%	100	0.0	4.9	22.1	37.7	32.0	3.3
② 医療機関の情報紹介	n	122	0	7	26	39	43	7
	%	100	0.0	5.7	21.3	32.0	35.2	5.7
③ 施設での常備薬の有無	n	122	3	7	20	25	55	12
	%	100	2.5	5.7	16.4	20.5	45.1	9.8
④ 薬局の情報紹介	n	122	0	11	25	34	44	8
	%	100	0.0	9.0	20.5	27.9	36.1	6.6
⑤ 救急車の手配依頼	n	122	0	2	7	22	81	10
	%	100	0.0	1.6	5.7	18.0	66.4	8.2
⑥ 日本の医療制度に関すること	n	122	0	1	1	8	100	12
	%	100	0.0	0.8	0.8	6.6	82.0	9.8

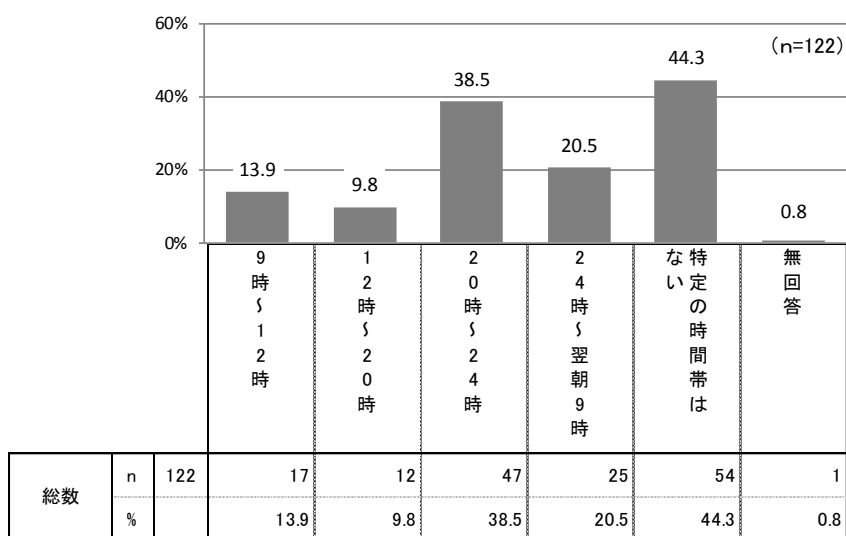
(n = Q 5 「外国人宿泊客が病気・けがなどになり、医療情報に関する問い合わせを受けたことがありますか。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表 2-10-2))

③ 医療情報に関する問合せの多い時間帯[複数回答]

宿泊施設が、外国人宿泊客から医療情報に関する問合せが多いと回答した時間帯は「20～24時」が38.5%、「24時～翌朝9時」が20.5%である。(図表2-12)

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。

図表2-12：医療情報に関する問合せの多い時間帯[複数回答]



(n=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。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表2-10-2))

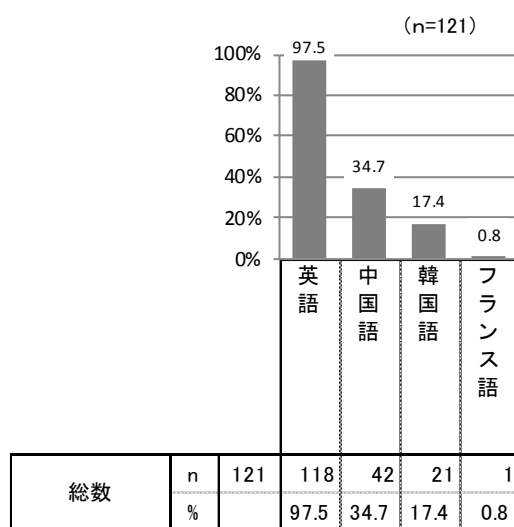
※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

④ 医療情報に関する問合せへの対応言語[複数回答]

外国人宿泊客からの医療情報に関する問合せで対応したことがある言語は、「英語」が97.5%と最も多く、「中国語」が34.7%、「韓国語」が17.4%となっている。(図表2-13)

Q 5-3 外国人宿泊客からの医療情報に関する問い合わせで、対応したことがある言語を全てお答えください。

図表 2-13 : 医療情報に関する問合せへの対応言語[複数回答]



(n=Q 5「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。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表 2-10-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

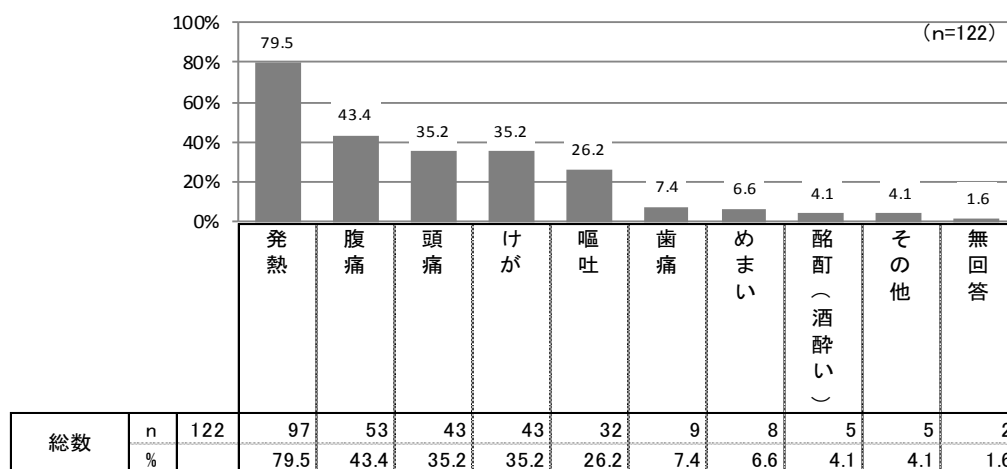
※1 件の宿泊施設が無回答であったため、図表の総数は 121 宿泊施設となっている。

⑤ 外国人宿泊客から申出の多い症状[複数回答]

外国人宿泊客から申出の多い症状は「発熱」が79.5%と最も多く、「腹痛」が43.4%、「頭痛」「けが」が各35.2%、「嘔吐」が26.2%である。(図表2-14)

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。

図表2-14：外国人宿泊客から申出の多い症状[複数回答]



(n=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。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表2-10-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他申出が多い症状：自由回答】(5件)

- ・気持ちが悪い
- ・トコジラミ
- ・下痢
- ・じんましん
- ・妊婦の具合が悪くなった

(4) 医療機関との提携状況

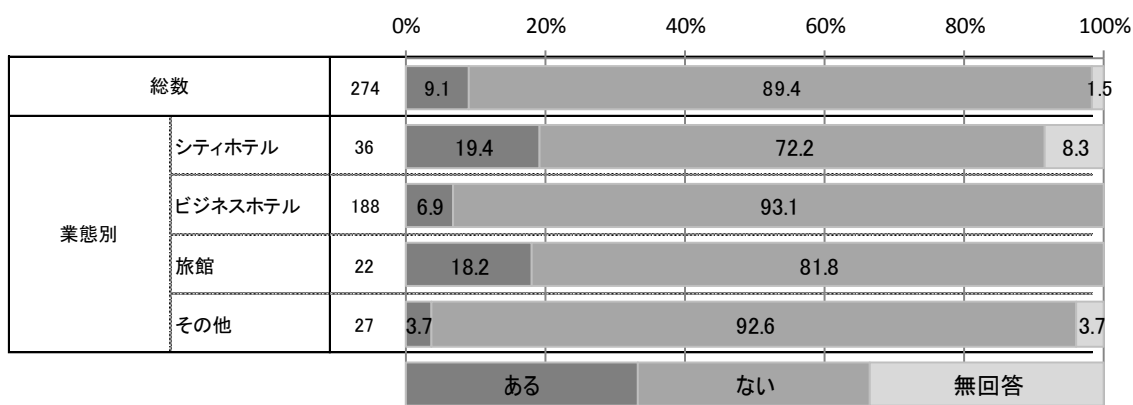
① 提携している医療機関の有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

提携している医療機関が「ある」と回答した宿泊施設は9.1%である。

業態別に見ると、シティホテルについては19.4%、ビジネスホテルについては6.9%、旅館については18.2%の宿泊施設が提携している医療機関が「ある」と回答している。(図表2-15-1、図表2-15-2)

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。

図表2-15-1：提携している医療機関の有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表2-15-2：提携している医療機関の有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答][実数]

		総数	ある	ない	無回答	
総数	n	274	25	245	4	
	%	100	9.1	89.4	1.5	
業態別	シティホテル	n	36	7	26	3
		%	100	19.4	72.2	8.3
	ビジネスホテル	n	188	13	175	0
		%	100	6.9	93.1	0.0
	旅館	n	22	4	18	0
		%	100	18.2	81.8	0.0
	その他	n	27	1	25	1
		%	100	3.7	92.6	3.7

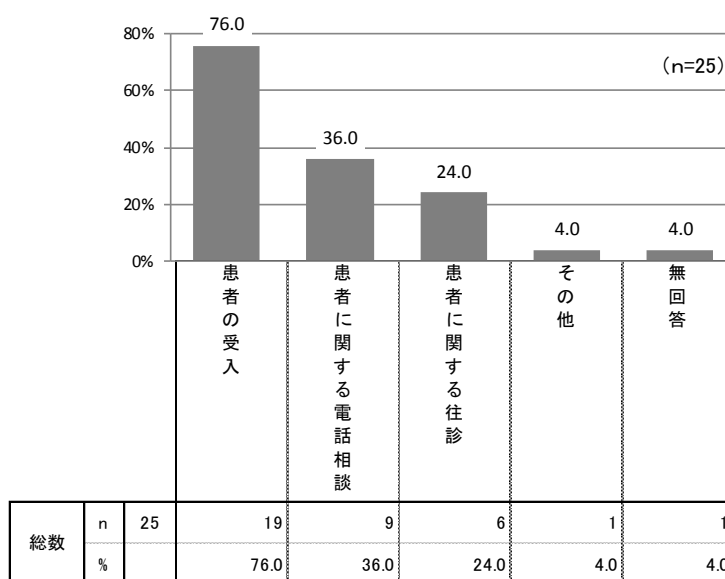
(n=アンケートに回答した宿泊施設)

② 提携している医療機関との連携内容[複数回答]

提携している医療機関との連携内容では、「患者の受入」が76.0%と最も多く、次いで「患者に関する電話相談」が36.0%、「患者に関する往診」が24.0%となっている。(図表2-16)

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。

図表2-16：提携している医療機関との連携内容[複数回答]



(n=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。」で「ある」と回答した宿泊施設(図表2-15-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

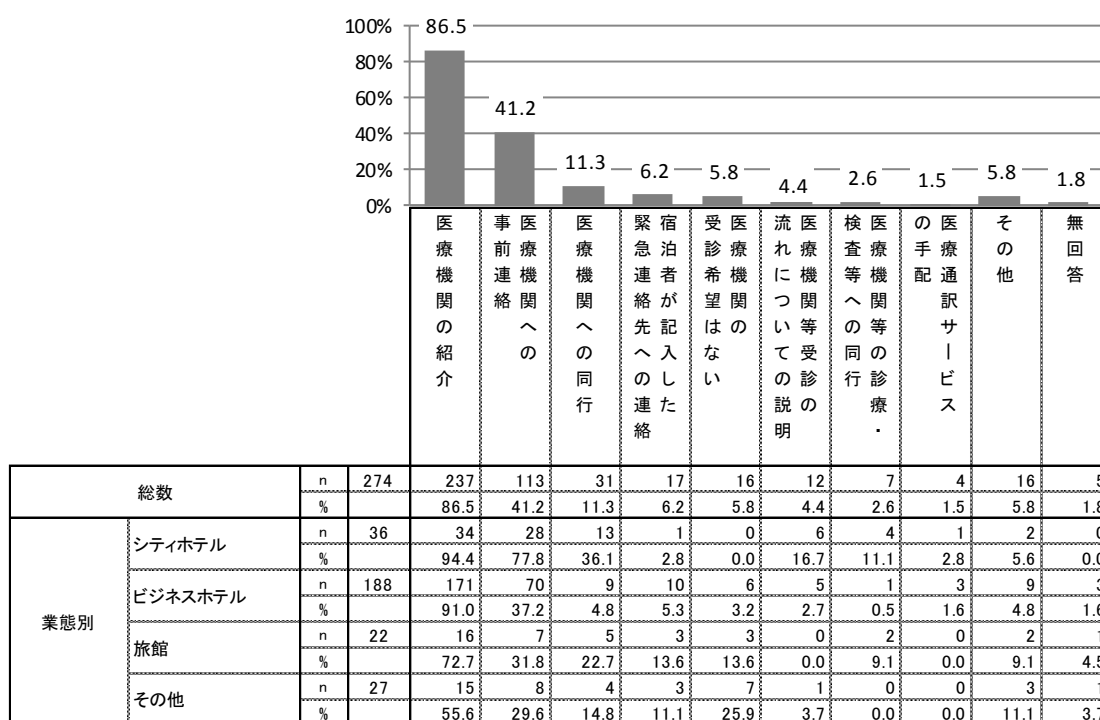
③ 外国人宿泊客が医療機関の受診を希望した際の対応【業態別】[複数回答]

外国人宿泊客が医療機関の受診を希望した際の対応は、「医療機関の紹介」が86.5%、「医療機関への事前連絡」が41.2%、「医療機関への同行」が11.3%となっている。

業態別に見ると、外国人宿泊客が医療機関の受診を希望した際の対応として、シティホテルでは「医療機関の紹介」が94.4%、「医療機関への事前連絡」が77.8%、「医療機関への同行」が36.1%、ビジネスホテルでは「医療機関の紹介」が91.0%、「医療機関への事前連絡」が37.2%、「宿泊客が記入して緊急連絡先への連絡」が5.3%、旅館では「医療機関の紹介」が72.7%、「医療機関への事前連絡」が31.8%、「医療機関への同行」が22.7%であった。(図表2-17)

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。

図表2-17：外国人宿泊客が医療機関の受診希望した際の対応【業態別】[複数回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)
※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他、受診希望した際の対応：自由回答】(11件)

- ・救急車の手配 (3件)

- ・状況により救急車手配の上、病院へスタッフが同行
- ・必要に応じて病院へ同行、診療や検査へ同行（2件）
- ・人員に余裕があれば、病院へ同行
- ・インターネットで調べたり、救急相談センターに電話して相談
- ・英語対応が可能でありそうな総合病院を紹介
- ・ガイドやツアーコンダクターに連絡

(5) 外国人宿泊客への救急対応マニュアル等の整備状況

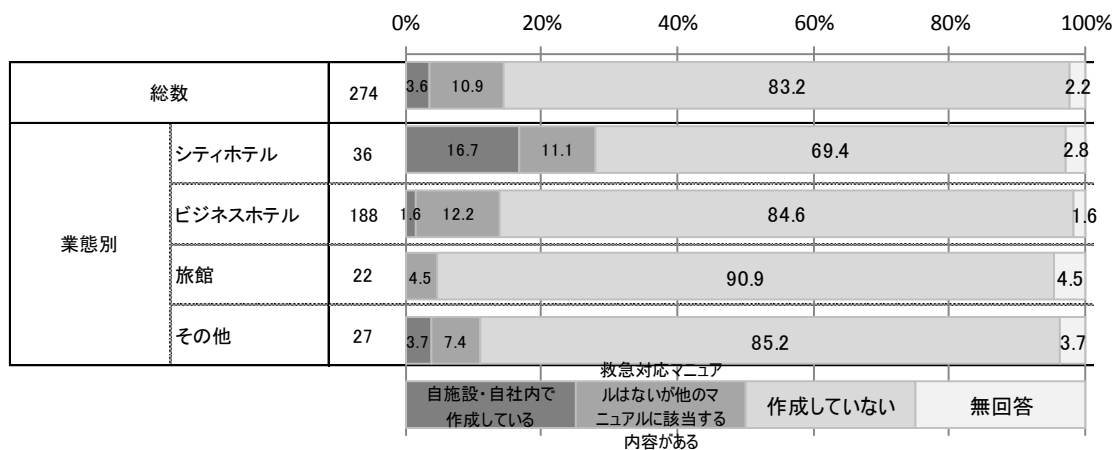
① 外国人宿泊客向け救急対応マニュアルの整備状況【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

外国人宿泊客への救急対応マニュアルを「自施設・自社内で作成している」宿泊施設は3.6%、「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」宿泊施設は10.9%であり、救急対応に関するマニュアルが整備されている宿泊施設は合わせて14.5%となっている。

業態別に見ると、救急対応に関するマニュアルが整備されているのはシティホテルでは27.8%、ビジネスホテルでは13.8%、旅館では4.5%であった。(図表2-18-1、図表2-18-2)

Q8 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。

図表2-18-1：外国人宿泊者への救急対応マニュアル【業態別】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表 2-18-2 : 外国人宿泊者への救急対応マニュアル【業態別】[当てはまるものを1つ回答][実数]

		総数	自施設・自社内で作成している	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	作成していない	無回答	
総数	n	274	10	30	228	6	
	%	100	3.6	10.9	83.2	2.2	
業態別	シティホテル	n	36	6	4	25	1
		%	100	16.7	11.1	69.4	2.8
	ビジネスホテル	n	188	3	23	159	3
		%	100	1.6	12.2	84.6	1.6
	旅館	n	22	0	1	20	1
		%	100	0.0	4.5	90.9	4.5
	その他	n	27	1	2	23	1
		%	100	3.7	7.4	85.2	3.7

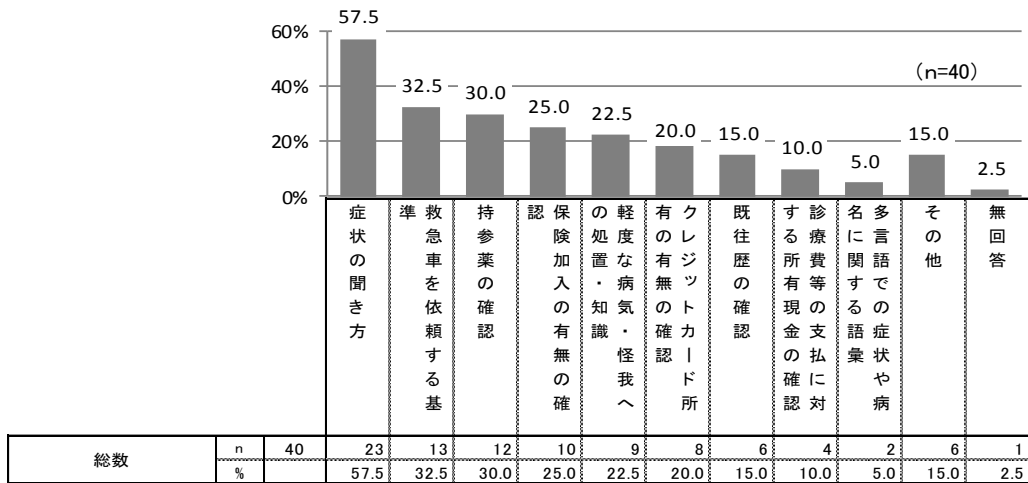
(n=アンケートに回答した宿泊施設)

② 外国人宿泊客向け救急対応マニュアルの掲載情報[複数回答]

救急対応マニュアルの掲載情報は、「症状の聞き方」が57.5%で最も多い。次いで「救急車を依頼する基準」が32.5%、「持参薬の確認」が30.0%となっている。
(図表2-19)

Q8-1 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)

図表2-19：外国人宿泊客向け救急対応マニュアルの掲載情報[複数回答]



(n=Q8 「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。」で「自施設・自社内で作成している」「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」と回答した宿泊施設 (図表2-18))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他、救急対応マニュアルの掲載情報：自由回答】(5件)

- ・ 普段服用している薬の確認。救急車に関しては、本人の意志を第一とするが、積極的に呼ぶ方向としている。
- ・ 救急車手配までに聞く必要のある項目等を記載。
- ・ 症状を言い表す英語のリストや、医療機関の手配依頼を受けた際の簡単な英会話マニュアルを用意している。
- ・ 日本人と同様に対応。

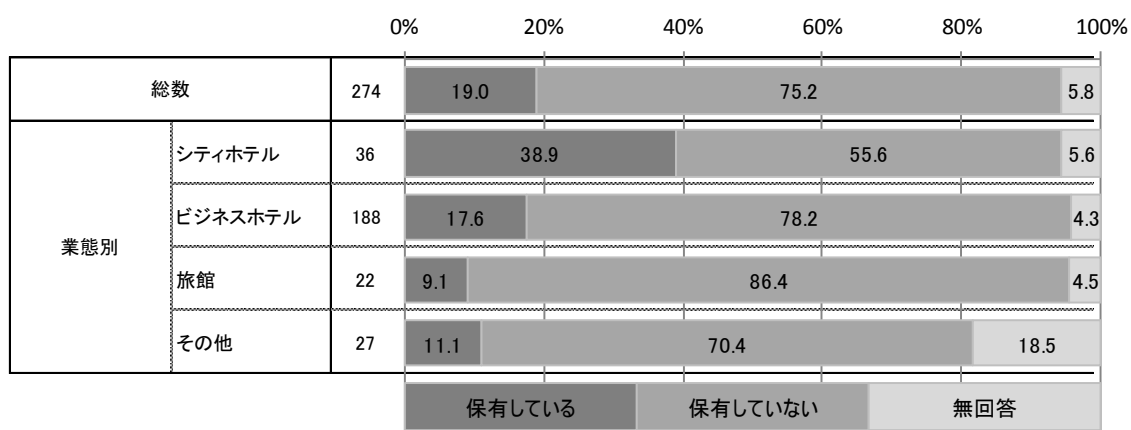
③ 外国人受入れ可能医療機関情報リストの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

外国人受入れ可能である医療機関情報リストを「保有している」宿泊施設は19.0%となっている。

業態別に見ると、外国人受入れ可能である医療機関情報リストを「保有している」のはシティ 38.9%、ビジネスホテルでは 17.6%、旅館では 9.1%である。(図表 2-20-1、図表 2-20-2)

Q 9 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。

図表 2-20-1：外国人受入れ可能医療機関情報リストの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表 2-20-2：外国人受入れ可能医療機関情報リストの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答] [実数]

		総数	保有している	保有していない	無回答	
総数	n	274	52	206	16	
	%	100	19.0	75.2	5.8	
業態別	シティホテル	n	36	14	20	2
		%	100	38.9	55.6	5.6
	ビジネスホテル	n	188	33	147	8
		%	100	17.6	78.2	4.3
	旅館	n	22	2	19	1
		%	100	9.1	86.4	4.5
	その他	n	27	3	19	5
		%	100	11.1	70.4	18.5

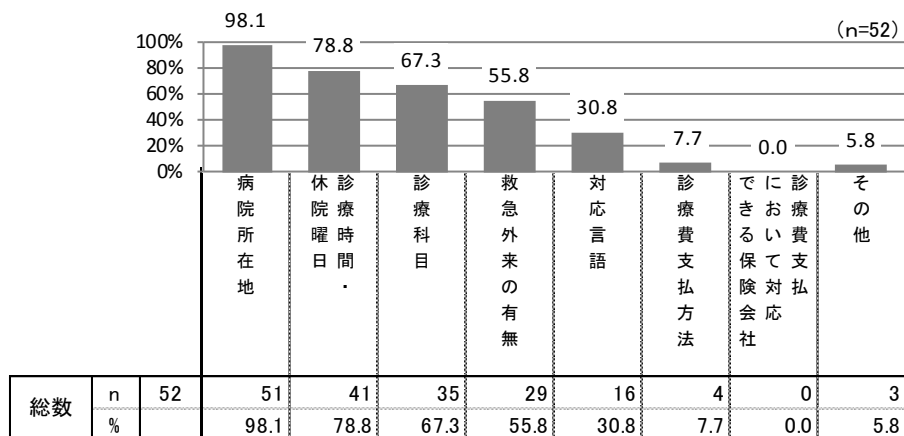
(n=アンケートに回答した宿泊施設)

④ 外国人受入れ可能医療機関情報リストの掲載内容[複数回答]

医療機関の情報リストに掲載されている主な項目は、「病院所在地」が 98.1%、「診療時間・休院曜日」は 78.8%、「診療科目」は 67.3%、「救急外来の有無」は 55.8% となっている。(図表 2-21)

Q 9-1 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。

図表 2-21：外国人受入れ可能医療機関情報リストの掲載内容[複数回答]



(n=Q 9「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。」で「保有している」と回答した宿泊施設 (図表 2-20-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他、医療機関情報リストの掲載情報：自由回答】(3件)

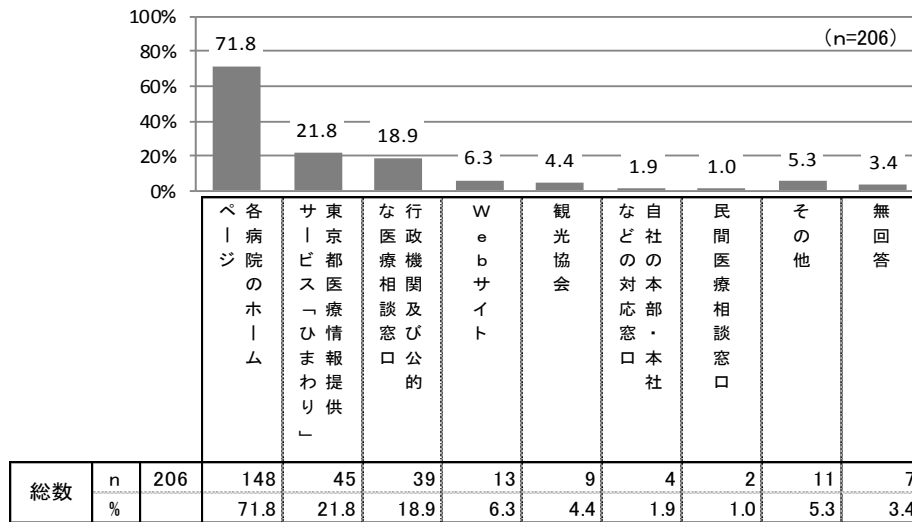
- ・言語に関しては、時間帯により分かる医師がいる、いないがあるので、都度確認している。

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[複数回答]

外国人向けに医療情報を提供するための参考にしている情報源は、「各病院のホームページ」が71.8%と最も多くなっている。「東京都医療情報提供サービス『ひまわり』」の利用率は21.8%となっている。(図表2-22)

Q 9-2 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。

図表2-22：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[複数回答]



(n=Q 9-1「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。」で「保有していない」と回答した宿泊施設 (図表2-21))
 ※複数回答のため、比率の総数は空白

【その他、参考にしている情報源：自由回答】(17件)

①WEBサイトの名称 (6件)

- ・Yahoo、Google等 (5件)

②その他 (11件)

- ・特定の医療機関を紹介 (5件)
- ・東京消防庁救急相談センター (2件)

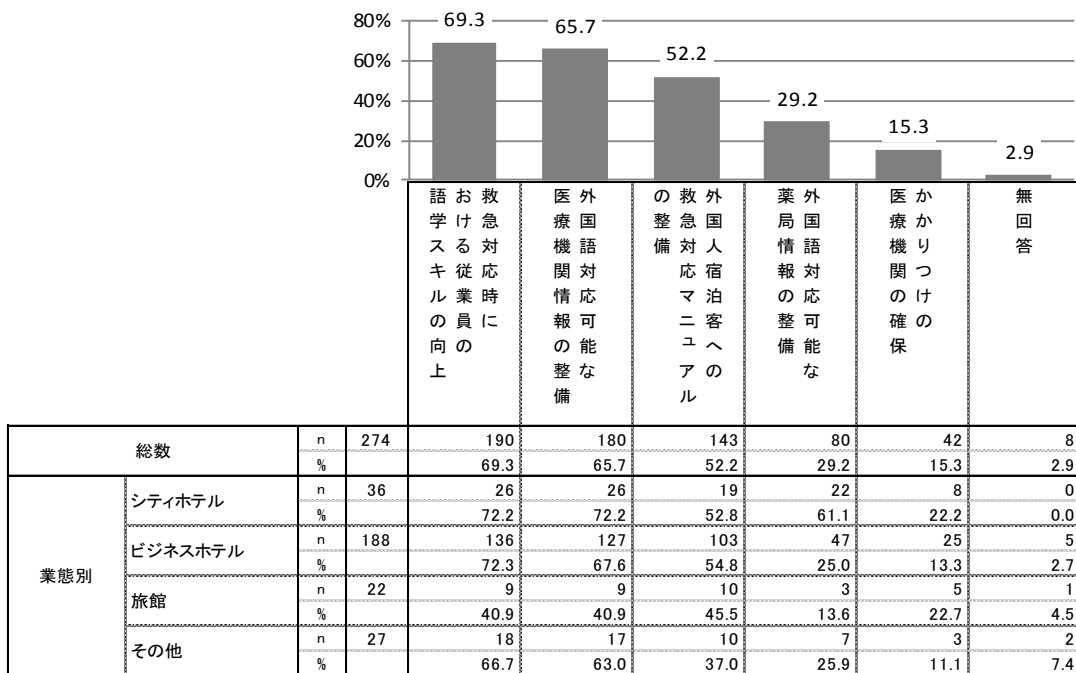
(6) 外国人宿泊客が病気・けがになった際の対応に関する課題【業態別】[複数回答]

外国人宿泊客の病気・けがの対応に関する課題として、「救急対応時における従業員の語学スキルの向上」が69.3%、「外国語対応可能な医療機関情報の整備」が65.7%、「外国人宿泊客への救急対応マニュアルの整備」が52.2%となっている。

業態別に見ると、どの業態でも外国人宿泊客の病気・けがの対応に関する課題として、「救急対応時における従業員の語学スキルの向上」「外国語対応可能な医療機関情報の整備」「外国語対応可能な薬局情報の整備」が上位に挙がっている。(図表 2-23)

Q10 今後貴施設において、外国人宿泊客が病気・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。

図表 2-23 : 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】[複数回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他、課題と思うこと：自由回答】(13件)

- ・医療機関の受入れ体制（外国人と伝えると断られる）。(2件)
- ・救急外来で外国語対応が理由で断られるケースが多く、2020年オリンピックを迎えるにあたり不安。

- 24 時間対応で外国語（英語だけでも）対応できる病院。
- 外国語対応可能な医療機関従事者の充実。
- 中国語対応全般。
- 病気、けがの程度にもよるが、飛行機の手配、救急ヘリなど。

(7) 東京都の施策について

※東京都の医療情報サービスの概要については p90 を参照。

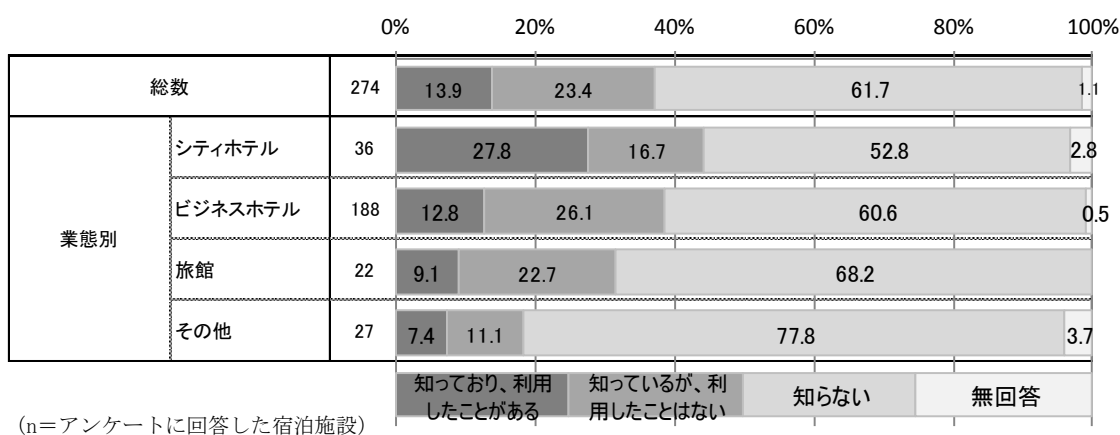
① 医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトの認知度 【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

「ひまわり」の認知度は37.3%（「知っており、利用したことがある」13.9%と「知っているが利用したことはない」23.4%の合計）となっている。

業態別に見ると、「ひまわり」の認知度は、シティホテルでは44.5%、ビジネスホテルでは38.9%、旅館では31.8%であった。（図表2-24-1、図表2-24-2）

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。

図表2-24-1：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】[当てはまるものを1つ回答]



図表2-24-2：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】[当てはまるものを1つ回答] [実数]

		総数	知っており、利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	無回答
総数		n 274	38	64	169	3
		% 100	13.9	23.4	61.7	1.1
業態別	シティホテル	n 36	10	6	19	1
		% 100	27.8	16.7	52.8	2.8
	ビジネスホテル	n 188	24	49	114	1
		% 100	12.8	26.1	60.6	0.5
	旅館	n 22	2	5	15	0
		% 100	9.1	22.7	68.2	0.0
	その他	n 27	2	3	21	1
		% 100	7.4	11.1	77.8	3.7

(n=アンケートに回答した宿泊施設)

② 医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトの評価[当てはまるものを1つ回答]

医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトの全体的な評価については、「非常に分かりやすい・非常に良い」が7.9%、「分かりやすい・良い」が42.1%となっている。(図表2-25-1、図表2-25-2)

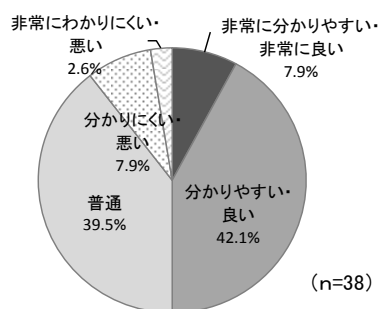
Q11-1 「ひまわり」WEB サイトへの評価について当てはまるものに○を1つご記入ください。

図表2-25-1: 医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトの評価[当てはまるものを1つ回答][実数]

	n	%
非常に分かりやすい・非常に良い	3	7.9%
分かりやすい・良い	16	42.1%
普通	15	39.5%
分かりにくい・悪い	3	7.9%
非常にわかりにくい・悪い	1	2.6%
合計	38	100%

(n = 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。」で「知っており、利用したことがある」と回答した宿泊施設 (図表2-24-2))

図表2-25-2: 医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトの評価[当てはまるものを1つ回答]



(n = 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。」で「知っており、利用したことがある」と回答した宿泊施設 (図表2-24-2))

【その他、評価に関する理由：自由回答】(4件)

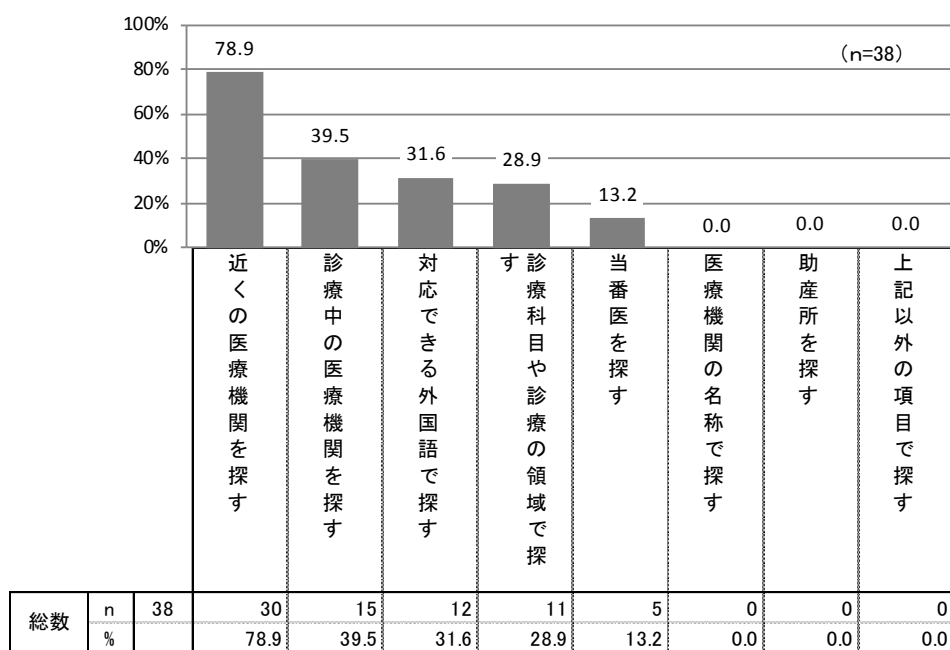
- ・見づらく、分かりづらく、探しづらい。

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[複数回答]

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は、「近くの医療機関を探す」が78.9%、「診療中の医療機関を探す」が39.5%、「対応できる外国語で探す」が31.6%、「診療科目や診療の領域で探す」が28.9%となっている。(図表2-26)

Q11-1 「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。

図表 2-26 : 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[複数回答]



(n = 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。」で「知っており、利用したことがある」と回答した宿泊施設 (図表 2-24-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他、WEBサイトに関する要望・改善点等：自由回答】(4件)

- ・日本語、英語以外の言語での検索機能
- ・病院へのアクセスの英語表記機能

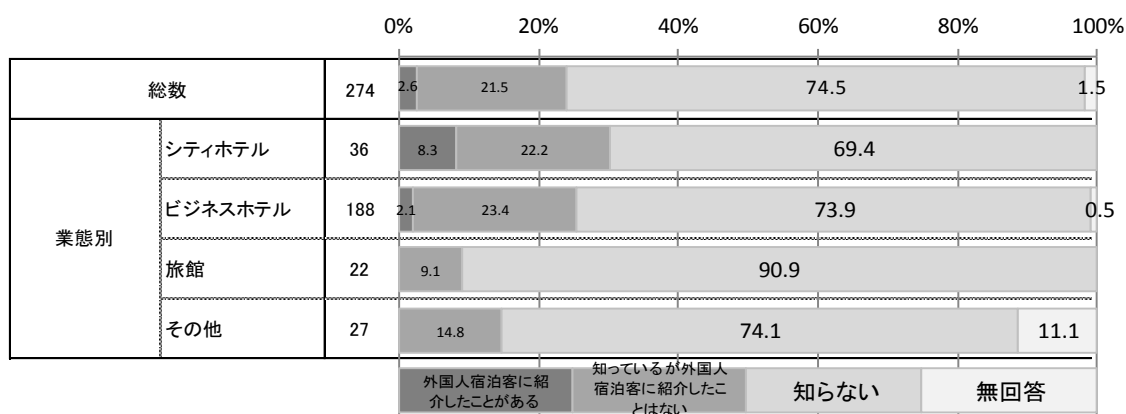
④ 外国人向け電話による医療情報サービスの認知度【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

外国人向けの電話による医療情報サービスの認知度は24.1%（「外国人宿泊客に紹介したことがある」2.6%と「知っているが外国人宿泊客に紹介したことがない」21.5%の合計）となっている。

業態別に見ると、外国人向けの電話による医療情報サービスの認知度は、シティホテルでは30.5%、ビジネスホテルでは25.5%、旅館では9.1%、(図表2-27-1、図表2-27-2)

Q12 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

図表 2-27-1：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】[当てはまるものを1つ回答]



(n = アンケートに回答した宿泊施設)

図表 2-27-2：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】[当てはまるものを1つ回答][実数]

		総数	外国人宿泊客に紹介したことがある	知っているが外国人宿泊客に紹介したことはない	知らない	無回答	
総数	n	274	7	59	204	4	
	%	100	2.6	21.5	74.5	1.5	
業態別	シティホテル	n	36	3	8	25	0
		%	100	8.3	22.2	69.4	0.0
	ビジネスホテル	n	188	4	44	139	1
		%	100	2.1	23.4	73.9	0.5
	旅館	n	22	0	2	20	0
		%	100	0.0	9.1	90.9	0.0
	その他	n	27	0	4	20	3
		%	100	0.0	14.8	74.1	11.1

(n = アンケートに回答した宿泊施設)

⑤ 外国人向け電話による医療情報サービス案内の評価[当てはまるものを1つ回答] (参考)

外国人向けの電話による医療情報サービス案内の評価は、「良い」が57.1%、「普通」が42.9%となっている。(図表2-28)

Q12-1 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。

図表2-28：外国人向け電話による医療情報サービス案内の評価[当てはまるものを1つ回答] (参考)

	n	%
非常に良い	0	0.0%
良い	4	57.1%
普通	3	42.9%
悪い	0	0.0%
非常に悪い	0	0.0%
合計	7	100%

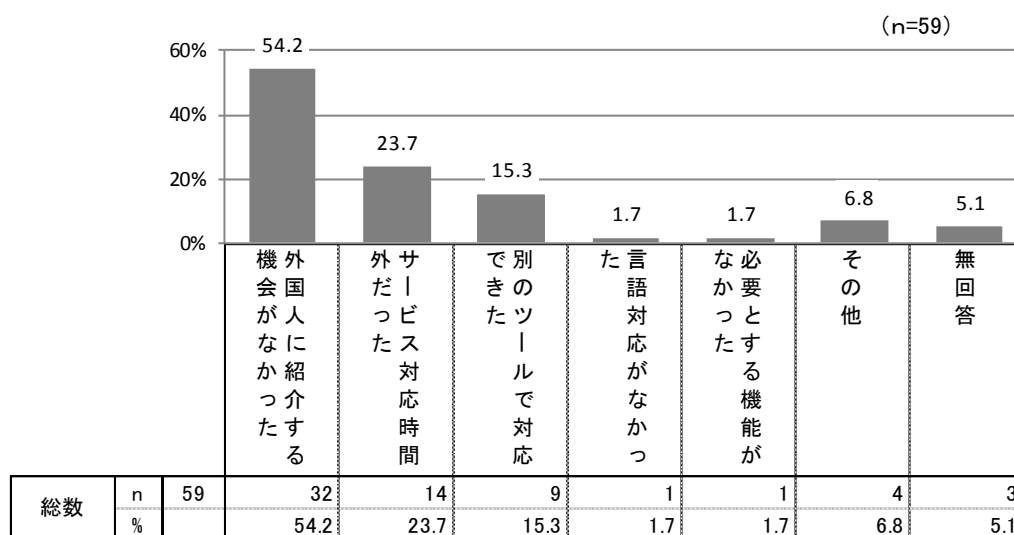
(n = Q12「東京都福祉保健局が運営する外国人向けの電話による医療情報サービス案内について、当てはまるものを1つお選びください」で「外国人宿泊客に紹介したことがある」と回答した宿泊施設 (図表2-27-2))

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[複数回答]

外国人向けの電話による医療情報サービス案内を、知っているが紹介しなかった理由については、「外国人に紹介する機会がなかった」が54.2%、「サービス対応時間外だった」が23.7%、「別のツールで対応できた」15.3%となっている。(図表2-29)

Q12-2 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。

図表 2-29：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[複数回答]



(n=Q12「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」で「知っているが外国人宿泊客に紹介したことはない」と回答した宿泊施設(図表2-27-2))

【その他、紹介しなかった具体的理由：自由回答】(6件)

- ① 別のツールで対応できた (3件)
 - ・スタッフが対応
 - ・宿泊施設で所有する医療機関の情報で対応
 - ・インターネット等で対応

- ② その他 (3件)
 - ・救急要請で対応
 - ・時間がかかる

(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【自由記述】

※主な意見について掲載

Q13 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。

自由回答	件数
①医療機関リスト・マニュアル等の作成	11件
②東京都WEBサイトの充実	2件
③東京都保健医療情報センター「ひまわり」の施策の広報周知等	7件
④医療機関受診に関する情報（医療費等）	5件
⑤東京都の医療情報サービス等の対応時間	17件
⑥医療機関の外国人患者受入れ体制の整備	16件
⑦救急の多言語対応	3件
⑧その他	15件

- ① 医療機関リスト・マニュアル等の作成（11件）
- ・外国人旅行者の受入れができる医療機関の詳細を掲載したリストがあると良い。
 - ・指さしシート（絵などを指さし、症状を伝える。）等があれば便利。
- ② 東京都WEBサイトの充実（2件）
- ・スマホ対応する、地図から分かりやすくする。夜間も利用可能にする。
 - ・東京都から地域別の医療情報を紹介する。WEBサイトを充実すべき。
- ③ 東京都保健医療情報センター「ひまわり」の施策の広報周知等（7件）
- ・広告の掲示を多くするべき。
 - ・多言語の医療情報が載ったパンフレットがほしい。
- ④ 医療機関受診に関する情報（医療費等）（5件）
- ・治療費や旅行保険の手続きなど、宿泊客から聞かれても返答できない。宿泊客によっては現金の持ち合わせがなく、クレジットカードで支払が出来るか分からないため、受診を諦める人もいる。

- ・全ての医療機関でクレジットカード支払いが可能だと外国の方はスムーズ。英文診断書等の発行がどの診療所でも可能だと良い。診療所が旅行保険等、カード会社保険とも連携をスムーズに行えると良い。
 - ・多くの外国人が保険に加入していないと思われる。そのため、医療費の目安等があれば良い。
 - ・受診の時に必要なもの(身分証明書など)、支払い関係の情報等の案内がほしい(英語、中国語、韓国語)。
- ⑤ 東京都の医療情報サービス等の対応時間 (17件)
- ・救急通訳サービスや医療情報サービスの対応時間を延長してほしい。
 - ・電話以外のサービス(メール案内)
- ⑥ 医療機関の外国人患者受入れ体制の整備 (16件)
- ・多言語対応ができる医療機関が増えてほしい。
 - ・医療機関職員の語学力の向上
 - ・外国人対応のための医療機関情報やマニュアル
 - ・受入れてくれる医療機関は少なく、通訳のために同行を求められることがある。
- ⑦ 救急の多言語対応 (3件)
- ・救急隊員の英語等の語学力向上
 - ・救急(119)と連携し、緊急時の通訳サービスを充実させてほしい。また、医療機関側も、対応言語を周知してほしい。
- ⑧ その他 (15件)
- ・「ひまわり」を今後活用していきたい。
 - ・東京都で外国人旅行者に対する医療情報体制の整備を行なって頂きたい。医療機関との連携が必須と思われる。

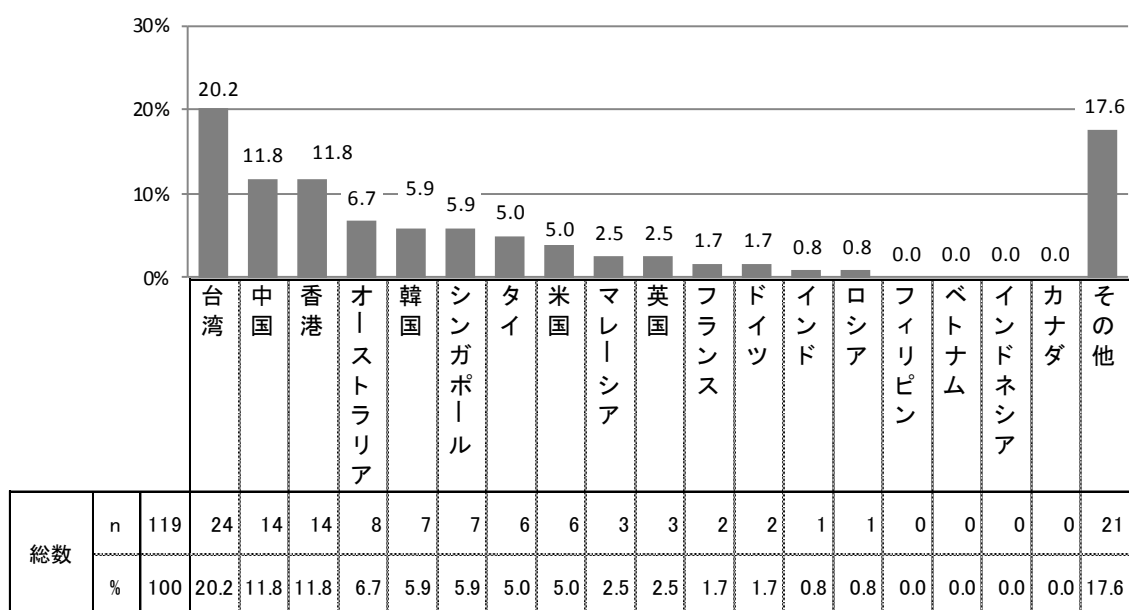
2-3 訪日外国人旅行者を対象としたアンケート調査

1. 調査実施概要

訪日外国人旅行者を対象としたアンケート調査は、下記の内容で実施した。

調査方法	対面調査
調査実施期間	平成28年（2016年）3月4日
調査場所	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
回答数	119名

図表3-1：対面調査を行った訪日外国人旅行者の国・地域



【その他、国・地域：自由回答】（21名）

アルゼンチン3名、アイスランド2名、スウェーデン2名、スペイン2名、フィンランド2名、ベルギー2名、ポーランド2名、メキシコ2名、アイルランド1名、ケニア1名、コロンビア1名、ペルー1名

図表 3-2 : 国・地域別【性別・年齢階級別・来日の主な目的別・旅行形態別】

		台湾	中国	香港	オーストラリア	韓国	シンガポール	タイ	米国	マレーシア	英国	フランス	ドイツ	インド	ロシア	フィリピン	ベトナム	インドネシア	カナダ	その他		
総数		n	119	24	14	14	8	7	7	6	6	3	3	2	2	1	1	0	0	0	21	
		%	100	20.2	11.8	11.8	6.7	5.9	5.9	5.0	5.0	2.5	2.5	1.7	1.7	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	17.6
性別	男性	n	74	15	10	6	6	5	4	3	1	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	15
	%	100	20.3	13.5	8.1	8.1	6.8	5.4	4.1	1.4	2.7	2.7	1.4	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.3
性別	女性	n	41	9	3	8	1	1	3	3	5	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	%	100	22.0	7.3	19.5	2.4	2.4	7.3	7.3	12.2	2.4	2.4	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.2
年代	10代以下	n	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	n	48	10	10	9	1	3	1	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	10
	%	100	20.8	20.8	18.8	2.1	6.3	2.1	2.1	4.2	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.8
	30代	n	36	11	2	2	3	2	4	3	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	%	100	30.6	5.6	5.6	8.3	5.6	11.1	8.3	0.0	0.0	5.6	2.8	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.9
	40代	n	18	2	0	1	1	1	2	1	2	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
	%	100	11.1	0.0	5.6	5.6	11.1	5.6	11.1	16.7	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2
	50代	n	8	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2
	%	100	0.0	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	60代	n	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	100	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	70代以上	n	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
主な来日目的	観光・レジャー	n	108	22	12	14	8	5	5	6	5	3	2	2	2	1	1	0	0	0	20	
	%	100	20.4	11.1	13.0	7.4	4.6	4.6	5.6	4.6	2.8	1.9	1.9	1.9	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	18.5	
	親族・知人訪問	n	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ビジネス	n	7	0	1	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
%	100	0.0	14.3	0.0	0.0	28.6	28.6	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	
その他	n	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
%	100	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
旅行形態	航空機とホテルを個別に予約した	n	94	17	5	12	7	5	7	6	6	2	3	2	2	1	1	0	0	0	20	
	%	100	18.1	5.3	12.8	7.4	5.3	7.4	6.4	6.4	2.1	3.2	2.1	2.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	21.2	
	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	n	15	6	5	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	%	100	40.0	33.3	13.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7
	団体で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)	n	5	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	%	100	0.0	40.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0
所属する企業・団体が募集する団体旅行(社内旅行)	n	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
%	100	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
その他	n	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
%	100	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	

(n=アンケートに回答した訪日外国人旅行者)

【その他、来日の主な目的：自由回答】 (3件)

- ・留学 (2件)、国際集会

【その他、旅行形態：自由回答】 (2件)

- ・家族、招待されて

2. 調査結果

＜調査結果の注意＞

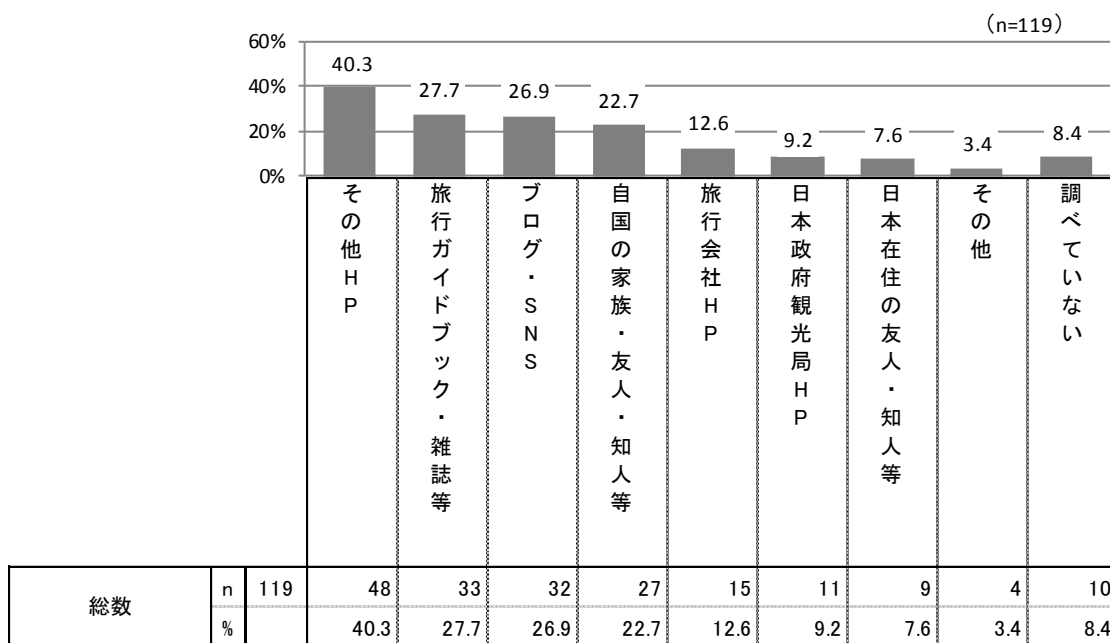
- ・実数（nで表記）の総数は当該項目に回答した訪日外国人旅行者数である。比率は当該選択肢に回答した訪日外国人旅行者数を総数で除した数値「%」である。
- ・アンケート調査に回答した訪日外国人旅行者のうち、10代が1名、50代が8名、60代が2名、70代が1名であるため、クロス集計における「年齢階級別」の階層は「20代以下」、「30代」、「40代以上」の3階級に集約している。
- ・複数回答の合計比率は100%を超えるため空白としている。
- ・比率の百分率については、少数点以下第2位を四捨五入してあるため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しない。
- ・設問への回答の総数が20未満の集計項目は参考値として、図表タイトルに（参考）と記載している。

(1) 訪日旅行前の情報収集媒体 [当てはまるものを全て選択]

訪日旅行前の情報収集媒体・手段については、「その他 HP」が 40.3%、「旅行ガイドブック・雑誌等」が 27.7%、「ブログ・SNS」が 26.9%、となっている。(図表 3-3)

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。

図表 3-3 : 訪日旅行前の情報収集媒体 [当てはまるものを全て選択]



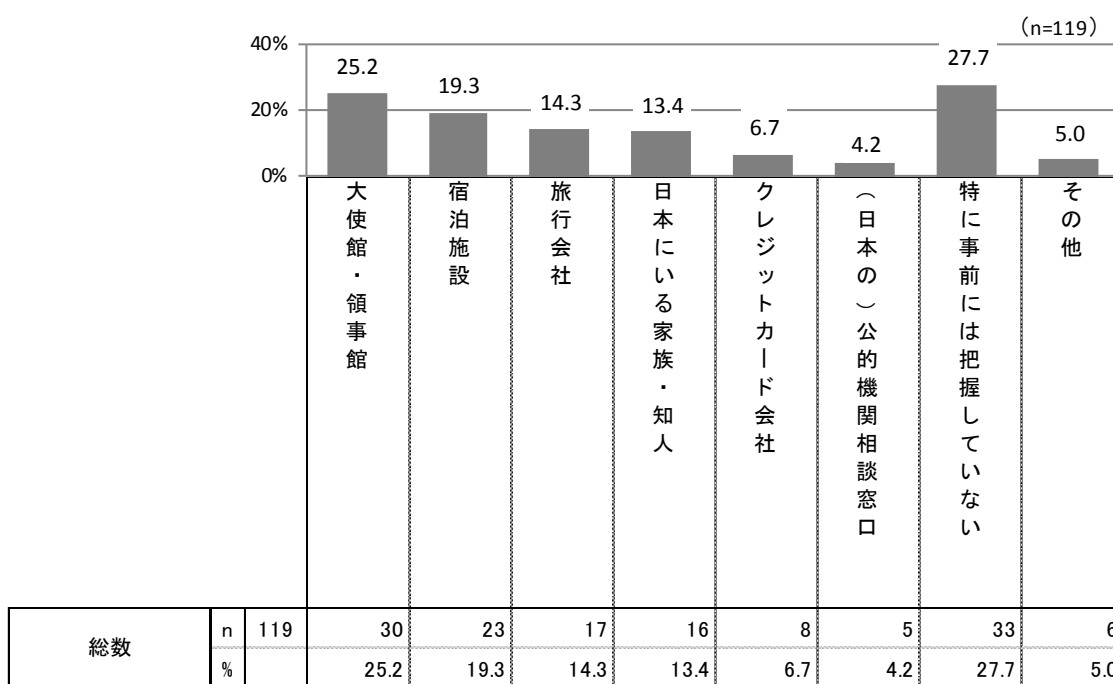
(n=アンケートに回答した訪日旅行者)
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(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 [当てはまるものを全て選択]

訪日旅行の際に病気やけがをした場合の相談先について事前に調べた連絡先は「大使館・領事館」が25.2%と最も多く、次いで「宿泊施設」が19.3%となっている。「特に事前には把握していない」は27.7%となっている。(図表3-4)

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。

図表3-4: 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 [当てはまるものを全て選択]



(n=アンケートに回答した訪日旅行者)

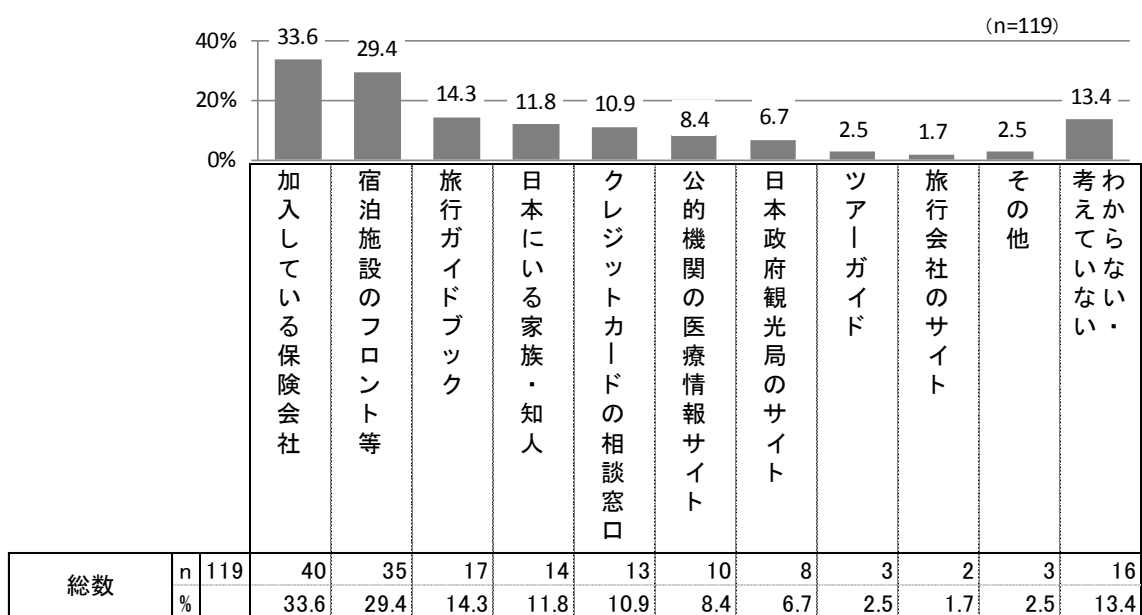
※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(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 [当てはまるものを全て選択]

訪日旅行時に病気やけがになった際の医療機関に関する情報収集先として、「加入している保険会社」が33.6%と最も多く、次いで「宿泊施設のフロント等」が29.4%となっている。また、「旅行ガイドブック」「日本にいる家族・知人」「クレジットカードの相談窓口」が1割程度となっている。(図表3-5)

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。

図表3-5: 病気やけがになった際の医療機関に関する情報収集先 [当てはまるものを全て選択]



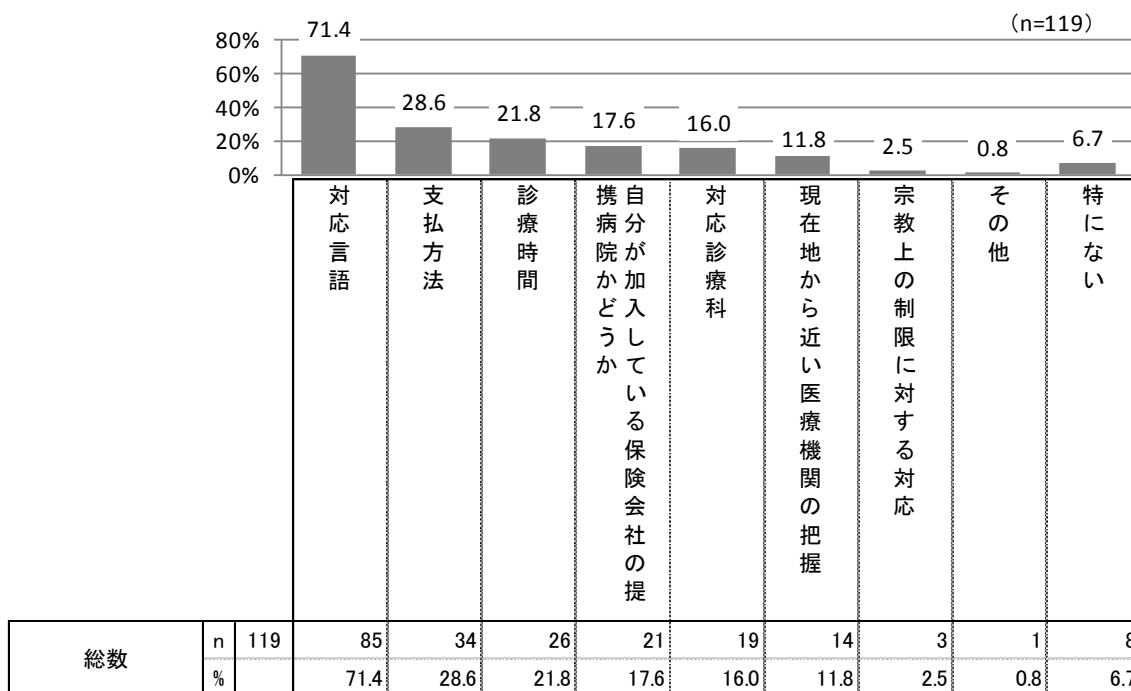
(n=アンケートに回答した訪日旅行者)
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(4) 日本で医療機関を受診する際に必要な医療機関情報 [当てはまるものを全て選択]

日本で医療機関を受診する際に必要と感じる医療情報は、「対応言語」が 71.4%で最も多く、次いで「支払方法」が 28.6%となっている。(図表 3-6)

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。

図表 3-6: 日本で医療機関を受診する際に必要な医療機関情報 [当てはまるものを全て選択]



(n=アンケートに回答した訪日旅行者)

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(5) 訪日旅行時における医療機関への受診について

① 訪日旅行時における医療機関への受診について

日本を旅行中に急な病気やけがによる医療機関への受診の有無について、「ある」と回答した旅行者は2名（1.7%）となっている。（図表3-7）

Q5 あなたはこれまで日本を旅行中に急な病気やけがで医療機関に行くことがありましたか。（今回の旅を含みます）

図表 3-7： 訪日旅行時における医療機関への受診について、「ある」と回答した旅行者の属性

	国・地域	性別	年齢階級	主な来日の目的
1	台湾	女性	20代	観光・レジャー
2	マレーシア	男性	40代	観光・レジャー

② 医療機関受診の対応 <参考：医療機関を受診したことがある人（n=2）>

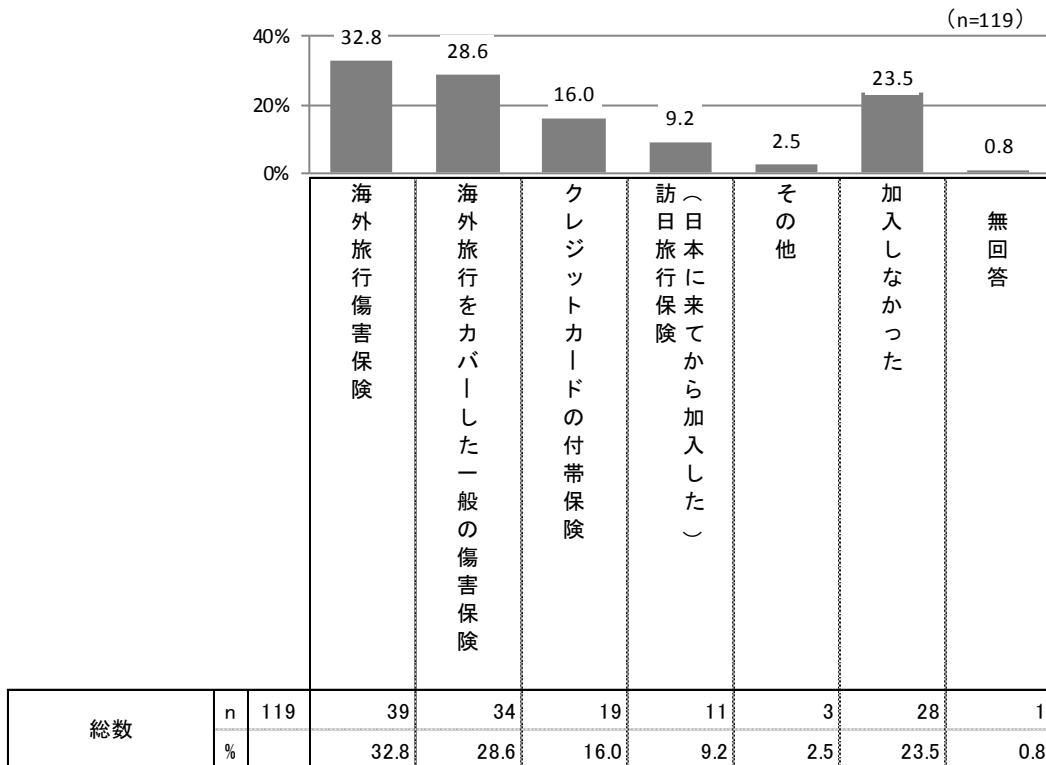
訪日旅行時に医療機関に受診する際に困ったり不安になったことは、「医療機関の言語対応」「診療費の支払い」であった。

(6) 旅行保険等の加入状況 [当てはまるものを全て選択]

今回の訪日旅行における保険の加入状況は、「海外旅行傷害保険」が 32.8%である。また、保険の未加入率は、23.5%となっている。(図表 3-8)

Q8 加入した旅行保険を次の中から全てお答えください。

図表 3-8 : 旅行保険等の加入状況 [当てはまるものを全て選択]



(n=アンケートに回答した訪日旅行者)

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(7) 東京都の医療情報提供サービスの認知度

※東京都の医療情報サービスの概要については p90 を参照。

① 電話による医療情報提供サービスの認知度

東京都の電話による医療情報サービスの認知度は 5.0% (6名) であった。(図表 3-9)

Q9 都の電話による医療情報サービスをご存知ですか？

図表 3-9 : 都の電話による医療情報サービスを「知っている」と回答した旅行者の属性

	国・地域	性別	年齢階級	主な来日の目的
1	中国	男性	20代	観光・レジャー
2	香港	男性	30代	観光・レジャー
3	香港	女性	30代	観光・レジャー
4	タイ	男性	40代	観光・レジャー
5	タイ	男性	10代	観光・レジャー
6	アイスランド	男性	20代	観光・レジャー

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

東京都のWEBによる医療情報提供サービスの英語版サイトの認知度は7.6%（9名）である。（図表 3-10）

Q10 都のWEBによる医療情報提供サービスの英語版サイトをご存知ですか？

図表 3-10：東京都のWEBによる医療情報提供サービスの英語版サイトを「知っている」と回答した旅行者の属性

	国・地域	性別	年齢階級	主な来日の目的
1	台湾	男性	20代	観光・レジャー
2	台湾	女性	20代	観光・レジャー
3	中国	男性	20代	観光・レジャー
4	香港	男性	60代	観光・レジャー
5	香港	男性	40代	観光・レジャー
6	香港	男性	30代	観光・レジャー
7	香港	女性	30代	観光・レジャー
8	タイ	男性	40代	観光・レジャー
9	アイスランド	男性	20代	観光・レジャー

【東京都の医療情報サービスの概要】

【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

※アンケート調査票に記載したものを転記

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)(原则上由导游陪同)
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。