

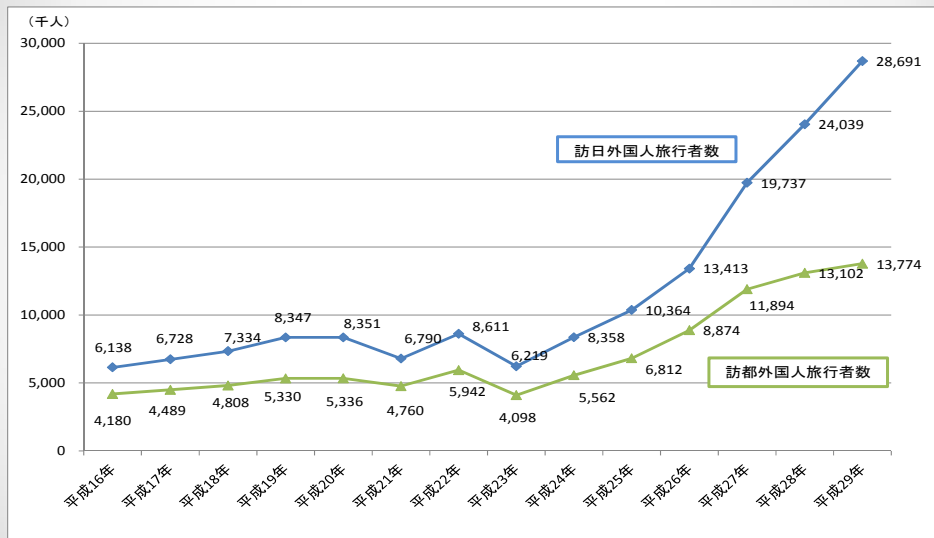
平成30年7月14日

## 東京都における 外国人患者対応 に関する取組について



東京都福祉保健局 医療政策部  
地域医療担当課長 久村 信昌

### 訪日・訪都外国人旅行者数の推移



出典: 訪日外国人旅行者数 「訪日外客数」(JNTO)  
訪都外国人旅行者数 「東京都観光客数等実態調査」(東京都産業労働局)

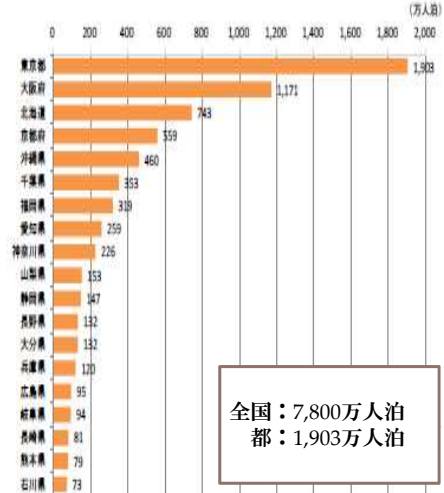
# 都道府県別延べ宿泊者数（2017）

都道府県別延べ宿泊者数



全国：4億9,819万人泊  
都：5,811万人泊  
(日本人 3,908万人  
外国人 1,903万人)

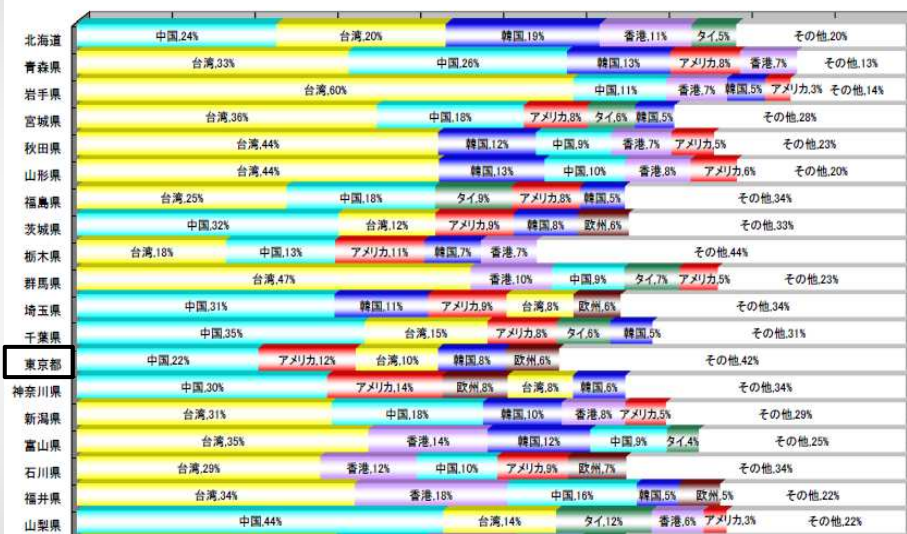
うち、外国人延べ宿泊者数



全国：7,800万人泊  
都：1,903万人泊

出典：観光庁「宿泊旅行統計調査」

# 都道府県別・国籍別外国人延べ宿泊者数構成比（2017）



出典：観光庁「宿泊旅行統計調査」

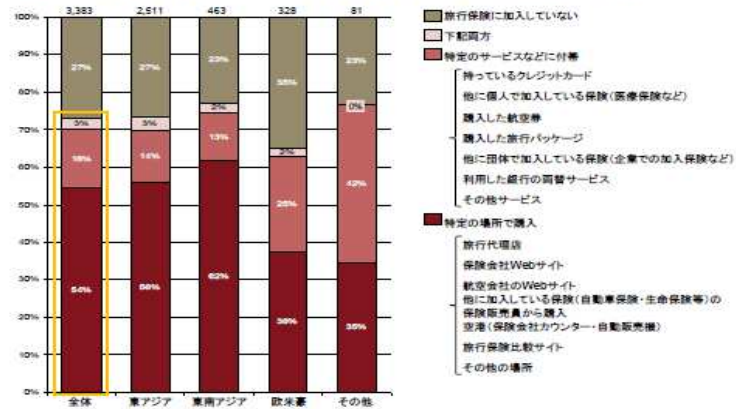
# 観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」

## 調査結果 ①旅行中の医療費をカバーする旅行保険加入状況



・旅行中に怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入率は、全体の73%であった  
 ・加入方法に関しては、旅行代理店等の特定の場所で購入する割合が全般的に高い

今回の訪日旅行における怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入状況 (n= 3,383)



出典:観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」結果(平成29年度調査)

# 観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」

## 調査結果 ③旅行中の医療費をカバーする旅行保険に加入しなかった理由



・旅行中に怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険に加入しなかった人の理由としては、「加入する必要がないから(怪我・病気ならいだろうと思う)」が46%で最も高く、次に「保険に加入する意識がなかった」が23%、「どの保険に加入すれば良いかわからなかった」が18%の順となった

今回の訪日旅行において、怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険に加入しなかった理由 (n=912, %)



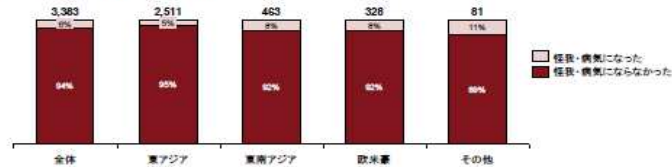
出典:観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」結果(平成29年度調査)

## 観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」

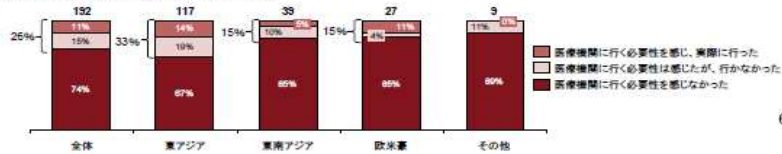
### 調査結果 ④ 訪日旅行中に不慮の怪我・病気になった人の割合、医療機関の受診状況

- ・訪日旅行中に怪我・病気になったのは、調査対象者全体の6%であった。また、そのうち、医療機関に行く必要性を感じた人は26%であった
- ・従って、調査対象者全体の1.5%が、訪日旅行中に怪我・病気になり、医療機関に行く必要性を感じていた

訪日旅行中に、怪我・病気になった割合 (n=3,383)



医療機関に行く必要性を感じた割合 (n=192)



出典：観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」結果(平成29年度調査)

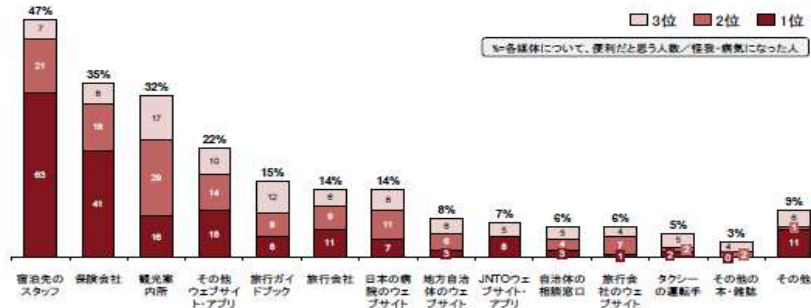
6

## 観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」

### 調査結果 ⑥ 訪日旅行中に不慮の怪我・病気になった際、必要な医療機関を見つけるための情報提供

- ・訪日旅行中に怪我・病気になった際に医療機関の情報を提供していると便利だと思えるものとして、「宿泊先のスタッフ」「保険会社」「観光案内所」の順に高い

訪日旅行中に、怪我・病気になった際に、「必要な医療機関を見つけるための情報提供」をしていると便利だと思えるもの(優先順位の高い順に1位、2位、3位と記載 n=192)



出典：観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」結果(平成29年度調査)

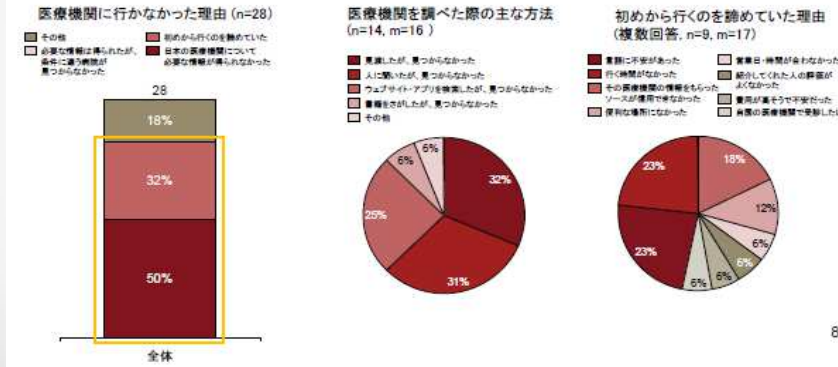
7

# 観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」

## 調査結果 ⑥医療機関で診療を受けなかった理由



- ・医療機関に行かなかった理由として、「日本の医療機関について必要な情報が得られなかった」の割合が50%で最も高く、次に「初めから行くのを諦めていた」の割合が高かった
- ・必要な情報が得られなかった人が医療機関を調べた際の主な方法として、「見渡した」が32%と最も高く、次に「人に聞いた」が31%と高かった
- ・初めから行くのを諦めていた理由としては「言語に不安があった」と「行く時間がなかった」がそれぞれ23%で最も高かった



出典：観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」結果（平成29年度調査）

## 東京都の外国人患者対応に関する取組

### 1 医療情報の提供

- (1) 外国語による医療情報サービスの提供（平成5年度～）
- (2) 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」による医療機関検索（平成12年度～）

### 2 医療機関への支援

- (1) 外国人患者受入れ体制の充実に係る第三者認証（JMIP）取得補助（平成28年度～）
- (2) 外国人患者受入れ体制整備補助（平成29年度～）
- (3) 医療機関における外国人患者対応支援研修（平成28年度～）
- (4) 医療機関向け救急通訳サービス（平成4年度～）

### 3 地域における受入環境整備（新規）

- (1) 外国人患者への医療等に関する協議会
- (2) 地域の実情に応じた外国人患者受入環境の整備

## 外国語による医療情報サービスの提供

### ■ 対象

外国人患者

医療情報サービス受付電話番号

03-5285-8181

### ■ 対応言語

英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語

### ■ 対応内容

相談員が外国人患者からの問合せに対し電話で対応

### ■ 主な相談内容

母国語で対応してくれる医療機関は？

保険に入っていないけど医療費はどのくらいかかる？

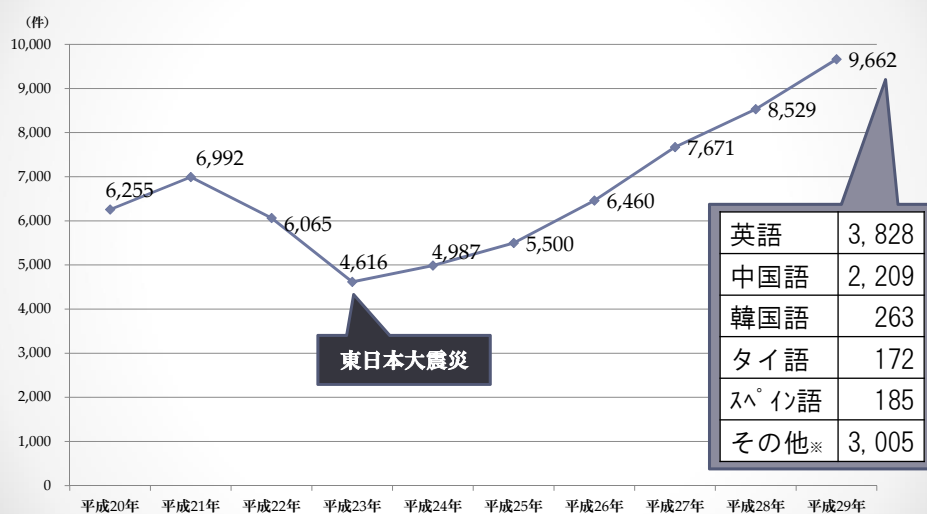
日本の医療制度について教えて？

### ■ 対応時間

毎日 9時～20時（365日対応）

● 10

## 外国語による医療情報サービス 実績の推移



※ 外国人であるが日本語を話せるため日本語で対応した場合や、日本語を話せる友人が代理で話している場合などの件数

● 11

# 東京都医療機関案内サービスについて

■ひまわりのホームページでは、  
言語別(16言語)・対応レベル別に医療機関検索をすることもできます。

※情報の変更等があるため、事前に医療機関に電話で確認してください

■英語・中国語・韓国語対応を開始しました。(自動翻訳機能)

東京都医療機関案内サービス

対応できる外国語  英語  中国語  韓国語  その他

検索条件: AND OR

対応言語: 英語, 中国語, 韓国語, 日本語, 英語, 中国語, 韓国語, 日本語, 英語, 中国語, 韓国語, 日本語, 英語, 中国語, 韓国語, 日本語

対応レベル:  言葉に不自由することなく対応が可能,  日常会話程度の会話力はあるが対応が可能,  会話の目標はないが指示や単語の理解で対応が可能

12

# 訪日外国人旅行者受入れ医療機関※について

日本政府観光局(JNTO)のホームページでは、  
言語・診療科目等別に、訪日外国人旅行者を受入れ可能な医療機関を  
検索をすることができます(旅行者向けのサイトです)。

※情報の変更等があるため、事前に医療機関に電話で確認してください

JAPAN the Official Guide

医療機関検索

地域: 東京都

言語:  英語  中国語  韓国語  その他

診療科目:  救急科  内科  小児科  外科  皮膚科  泌尿科  産婦人科  歯科  耳鼻科  その他

※訪日外国人旅行者受入れ医療機関  
観光庁と厚生労働省が示す下記要件を満たし、  
外国人旅行者受入に協力する医療機関  
＜選定要件(1)＞  
「緊急時対応等が可能である」訪日外国人旅行者受  
入れ医療機関(下記3つの要件を全て満たす)  
①24時間365日救急患者を受け入れていること  
②救急科、内科、外科、小児科を含む複数診療科を  
有すること  
③少なくとも英語による診療が可能であること(通常  
診療時間内に、医師が直接英語で診療または、日  
英通訳者を介した診療が可能であること)  
＜選定要件(2)＞  
「外国語による診療が可能である」訪日外国人  
医療機関(診療所を含む)

アドレス:

[https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi\\_guide.html](https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)

● 13

## 東京都の医療機関への支援事業 1

### ○外国人患者受入体制の充実に係る第三者認証 (JMIP) 取得補助

対象 : JMIPを受審する民間病院

補助額 : 1医療機関当たり1,000千円

### ○外国人患者受入体制整備補助

院内資料やホームページの翻訳、案内表示の多言語化等に係る費用について補助

対象 : 民間医療機関 (診療所を含む)

補助額 : 1医療機関当たり1,000千円×1/2

●14

## 東京都の医療機関への支援事業 2

### ○外国人患者対応支援研修

場面ごとの外国人対応時の注意事項、制度等の説明方法、未収金防止対策等について  
年2回実施

### ○救急通訳サービス

救急で来院した外国人患者が言葉が通じないため、診療等に支障がある場合に、電話による通訳を実施  
(英・中・韓・タイ・スペイン・フランス)

●15



## 救急通訳サービスについて

### ■ 対象

都内医療機関

### ■ 対応言語

英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語、フランス語

### ■ 対応内容

救急で来院した外国人患者が言葉が通じないため、診療等に支障がある場合に、電話による通訳を実施

### ■ 対応時間

#### ○ 英語・中国語

平日 17時～翌朝9時

土日祝日 9時～翌朝9時

#### ○ 韓国語・タイ語・スペイン語・フランス語

平日 17時～20時

・ 土日祝日 9時～20時

救急通訳サービス受付電話番号

0570-099283

きゅうきゅうつうやくサービス

追加しました！



サービスセンター

電話の受け渡し、  
スピーカー機能等  
を利用して3者通話



事前登録制

詳細は、福祉保健局ホームページをご覧ください。

東京都 救急通訳サービス

で検索!

## 地域における受入環境整備 (H30新規)

### ○ 外国人患者への医療等に関する協議会

医療機関や関係団体、観光・宿泊施設等の連携強化を図り、外国人患者への医療提供に係る取組促進

### ○ 地域の実情に応じた外国人患者受入環境整備

医療機関と関係機関の連携により、外国人患者が症状に応じて安心して受診できるよう受入環境を整備

# 御清聴ありがとうございました

## 【お問い合わせ先】

○東京都保健医療情報センターの事業に関すること

東京都福祉保健局医療政策部医療政策課 保健医療情報センター

連絡先：03-5272-1801

○救急通訳サービス・医療機関向け支援事業に関すること

東京都福祉保健局医療政策部医療政策課 医療改革推進担当

連絡先：03-5320-4448