

宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアルについて

1 目的

宿泊施設や観光施設等の職員が、体調を崩した外国人旅行者から相談を受けた際に適切に対応できるよう、対応方法をまとめたマニュアルを作成する。

2 マニュアルの対象

外国人旅行者から相談を受けることの多い、宿泊施設フロントスタッフや、観光協会・観光施設等スタッフ

3 内容（例）

- ① 外国人患者対応フロー
- ② 医療機関・薬局の探し方（ひまわりの使い方等）
- ③ 医療機関に紹介する際に患者から聞き取る情報と医療機関へ伝える情報
- ④ 外国人患者に伝えておきたいこと（日本の医療機関の受診の流れ、費用支払等）

※その他、参考となる情報や、外国人旅行者への対応にあたっての留意事項を盛り込む。

4 編集方針

- 外国人旅行者の利用が多い宿泊施設等へのヒアリングを実施し、ホテルのスタッフ等のニーズにあった内容とする。
- 現場のスタッフが活用できるよう分かりやすくまとめる。
- 専門家による監修を受ける。

5 作成スケジュール（案）

平成30年11月～ たたき台完成

たたき台を基に、協議会・検討部会で検討の上、モデル地域に提示

平成30年 2月～ モデル事業実施地区で試行開始

（平成31年度にモデル地域において効果検証を踏まえて作成し、全都配布）