

目的

訪日外国人旅行者等の誰もが安心して医療サービスを受けられるよう、情報提供やサービスに関する現状を把握・整理したうえで、各種課題を抽出し、今後必要となる施策の方向性を検討することを目的として、平成28年2月から3月にかけて実施

1 医療機関調査

(1) 実施概要

調査対象 都内全病院
回答数 315/646病院
(回答率48.8%)

(2) 結果概要

① 75%の病院が外国人患者の受入実績あり

主な対応言語(n=45※1)：

英語、中国語、韓国語、フランス語、タイ語、ネパール語 等

※1 外国人患者の受入れがあり、かつ受入実績を把握している医療機関

② 外国人患者の多言語対応の整備状況：

整備済 27%、今後整備予定 10% 予定なし 62%

③ 今後必要と考える対策：

医療通訳の確保、未収金対応、問診票や院内表示の多言語化、会話集や説明資料の作成、異文化理解促進研修、通訳アプリ等導入、 等

④ 医療費の支払に関する対応状況：

診療前に支払方法確認 39%、
診療前に概算見積提示 14%、
診療前に預り金 12%、
対応は行っていない 53%

⑤ ひまわり救急通訳サービス認知度：

知っていて利用 13%、
知っているが利用なし 46%、
知らない 40%

⑥ ひまわり救急通訳サービスの言語拡充希望：

フランス語、ポルトガル語、ロシア語、ベトナム語、ドイツ語 等

⑦ ひまわり救急通訳サービスの対応時間拡大希望：

拡大希望 28%

2 宿泊施設調査

(1) 実施概要

調査対象 大手宿泊予約サイトに登録された都内宿泊施設
回答数 274/884施設
(回答率31.0%)

(2) 結果概要

① 97%の宿泊施設が外国人宿泊客あり

(主な国・地域：中国、台湾、韓国、米国、香港 等)

② 45%の宿泊施設が外国人宿泊客からの

医療情報の問合せあり

③ 医療情報に係る問合せ内容(n=122※2)：

病気・けがの申出、医療機関・薬局の情報紹介、
常備薬の有無、救急車の手配依頼 等

※2 外国人宿泊客から問合せを受けたことのある施設

④ 医療機関の情報紹介に係る問合せの頻度(n=122)：

週に数回 6%、月に数回 21%、
2～3か月に1回 32%、ほとんどない 35%

⑤ 提携している医療機関の有無：

あり 9%、なし 89%

⑥ 外国人宿泊客への救急マニュアルの整備：

あり15%、なし 83%

⑦ 外国人受入れ可能医療機関リストの整備：

あり19%、なし 75%

⑧ 医療機関情報を提供する際の参考情報(n=206※3)：

病院個別HP 72%、ひまわり 22%、行政機関等 19%

※3 医療機関リストを保有していない施設

⑨ 今後の課題：

従業員の外国語対応力向上、救急対応マニュアル整備、
外国語対応可能な医療機関・薬局情報の整備

⑩ ひまわりWebサイト認知度：

知っていて利用 14%、知っているが利用なし 23%、
知らない 62%

3 外国人旅行者調査

(1) 実施概要

調査対象 東京タワー1階を訪れた外国人
回答数 119名
国・地域 台湾24、中国14、香港14、オーストラリア8 等

(2) 結果概要

① 訪日前の情報収集媒体：

その他HP、旅行ガイドブック・雑誌、ブログ・SNS、
自国の友人等 等

② 日本で病気やけがになった場合の情報収集手段：

保険会社、宿泊施設フロント等、ガイドブック、友人等、
カード相談窓口 等

③ 日本で医療機関を受診する際に必要な医療機関情報：

対応言語、支払方法、診療時間、保険会社との提携状況 等

④ 旅行保険等の加入状況：

加入している 75%、加入していない 24%

(参考) 訪日外国人旅行者等の状況

○ 旅行出発前の情報源：

インターネット検索サイト 30%、個人のブログ 28%、
旅行会社HP 21%、旅行ガイドブック 21%、
日本政府観光局HP 19% 等

○ 日本滞在中の情報入手方法：

スマートフォン 54%、PC 29%、観光案内所(空港除く) 20%、
宿泊施設 17%、空港観光案内所 17% 等