

※ 本マニュアルは、東京都地域の実情に応じた外国人患者
受入れ環境整備モデル事業の一環で、新宿区・渋谷区内
の宿泊施設に配布しているものです。

宿泊施設等向け 外国人患者 対応マニュアル

(平成31年4月版)



東京都

ごあいさつ

東京都を訪れる外国人旅行者は年々増加しています。

国が訪日外国人旅行者に対して行った調査によると、訪日旅行中に怪我・病気になった方は6%でした。また、多くの外国人旅行者が訪日旅行中に怪我・病気になった際の相談先として、宿泊先のスタッフや観光案内所を挙げています。

東京都は、外国人患者が症状に応じて安心して医療機関を受診できるよう、医療機関や関係団体、宿泊・観光施設が連携した取組を進めており、その一環として、宿泊施設や観光案内所のスタッフ向けに外国人旅行者から体調不良等について相談を受けた際の対応方法をまとめたマニュアルを作成いたしました。

本マニュアルが宿泊・観光施設における外国人旅行者への対応の一助となれば幸いです。



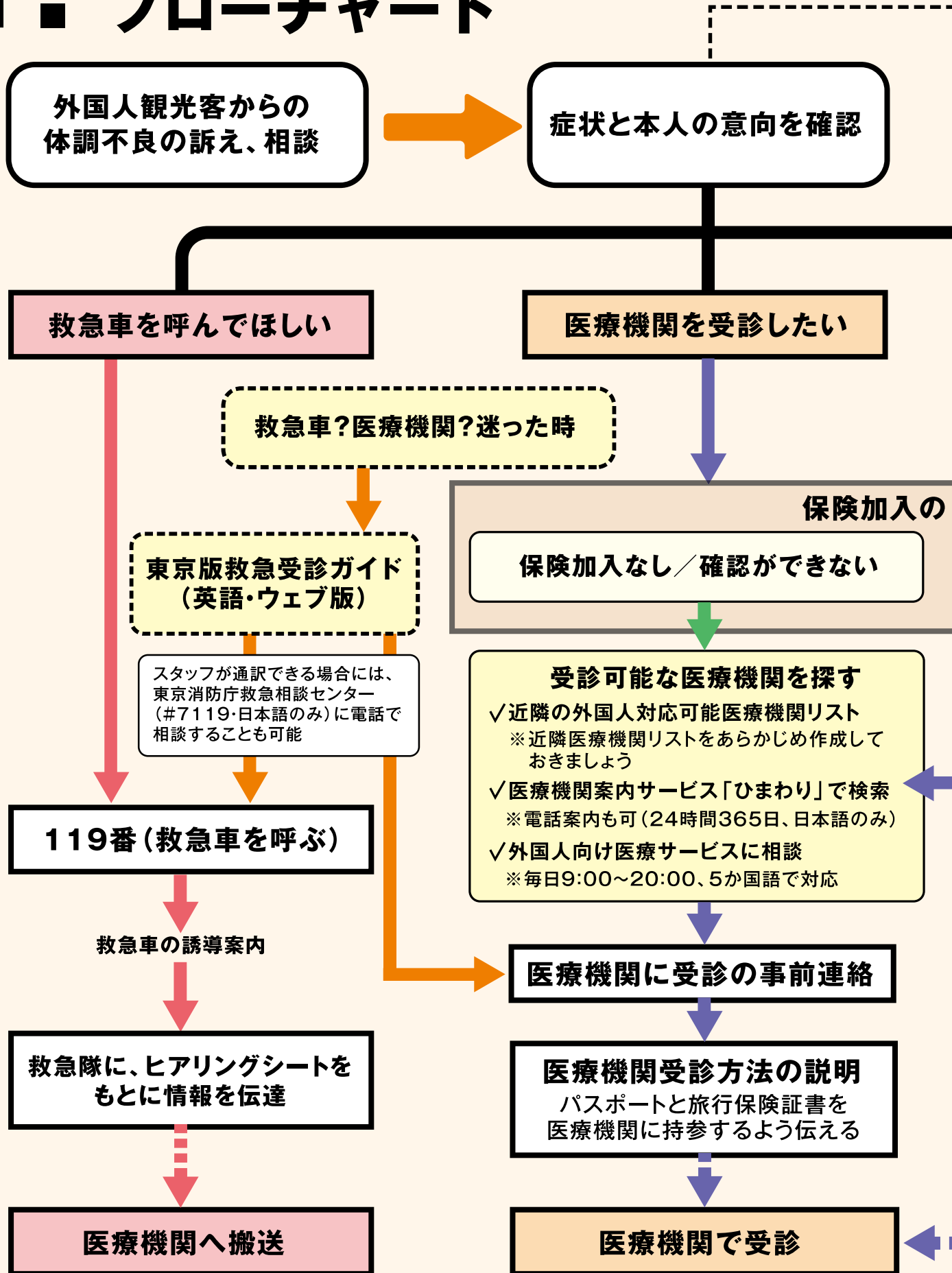
宿泊施設等向け 外国人患者 対応マニュアル



目次

1. 外国人旅行者の体調不良等の相談に対応する際のフローチャート	P3-4
2. 外国人旅行者から体調不良等について相談を受けたときの対応	P5
手順	P5
ヒアリングシート	P6
3. 医療機関を案内する場合	P7-8
4. 救急車を呼ぶ場合	P9-13
5. 感染症を意識した対応	P14
6. 薬局・ドラッグストアを案内する場合	P15
7. 外国人患者対応に備えよう	P16
(1) 近隣の医療機関リスト	P16
(2) 近隣の薬局・ドラッグストアリスト	P16
(3) 症状・病状説明用ポイントシート(指差し [®] シート)	P17-18
(4) 医療機関の受診の流れ	P19-20
(5) 多言語版ダウンロードのご案内	P21

1 外国人旅行者の体調不良等の相談 フローチャート



・明らかに重篤な場合は迷わず119番。
 ・救急車を呼ぶべきか迷ったら(P9)の「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」を見て確認しましょう。

に対応する際の

本人の意向がはっきりしない場合は、医療機関の受診を希望するかどうかを確認

ヒアリングシート(P6)を活用しましょう。
 (聞き出せる範囲で構いません)



薬を買いいたいという、本人の意思がはっきりしている場合のみ

薬を買いいたい

営業中の薬局・ドラッグストアを探す
 ✓近隣の外国人対応可能薬局・ドラッグストアリストから探す
 近隣の薬局・ドラッグストアリストをあらかじめ作成しておきましょう

薬局・ドラッグストアをご案内

市販薬購入

有無を確認

保険加入あり

本人から保険会社のコールセンターに連絡するように案内

医療アシスタンスサービス無

医療アシスタンスサービスの利用有

2. 外国人旅行者から体調不良等について相談を受けたとき

【手順】

- 本人(または同行者)からのヒアリングにより症状・状況を聴き出し、ヒアリングシート(右ページ)に記入します。
- 患者本人の意向(・救急車を呼ぶ・医療機関を受診する・市販薬を買う)を確認します。
(患者の意向が明確でない場合には、医療機関への受診を希望するかどうかを確認します。患者が医療機関を受診すべきか迷っているような場合には医療機関の受診を勧めましょう。なお、患者がお子様の場合には「子供の健康相談室(小児救急相談)」(#8000、日本語のみ、下段参照)に相談することもできます。)
- 救急車を要請するとき又は医療機関を受診するときは、ヒアリングシートにもとづき、受診する医療機関や救急隊に必要な情報を提供します。
- 患者に対して、医療機関を受診する際には**パスポートと旅行保険証書、服用中の薬**を持っていくよう伝えます。
- 使用後のヒアリングシートは、患者本人に手渡します。
本人が受け取らない場合や手渡すことができなかったときは、使用後のヒアリングシートをシュレッダー等で裁断し、個人情報が残らないよう処理します。

(参考)

子どもの健康・救急に関する相談に、看護師や保健師等が応じています。
また、必要に応じて小児科医師が対応します。
※電話相談のため、医師が診断するものではありません。

「#8000」 (プッシュ回線の固定電話、携帯電話)

03-5285-8898

(ダイヤル回線・IP電話等すべての電話)

月～金 18時～翌朝8時、土日祝日 8時～翌朝8時



ヒアリングシート

体調不良等の外国人から、話を聴くときの参考にしてください。全部の項目を聴き出す必要はありませんが、**可能な範囲**で確認してください。話を聴く前に、「あなたの病気・けがについて、できるだけ正確に医療機関や救急隊員に伝えるために、このシートにメモを取っていいですか?」と確認してください。

● 医療機関の受診に関する本人の意向:

What medical care do you want?

医療機関を受診したい
I want to see a doctor.

救急車を呼んでほしい
I need an ambulance.

市販薬を買いたい
I want to buy some medicine.

● 氏名:

● 性別: 男 Male 女 Female

● 生年月日: 年 月 日
Birthday: Year Month Day

● 国籍:
Nationality:

● 使用言語:
Language:

● 同行者: 有 Yes 無 No ● 同行者氏名:
Travel Companion: Companion's name:

関係: 配偶者 Spouse 家族 Family 友人 Friend 仕事の同僚 Colleague その他 Other
Relationship:

● 国内宿泊場所または連絡先(電話・住所):
Hotel or Address & contact phone number in Japan:

● 滞在期間: 月 日
I will stay in Tokyo until: Month Day

● 症状: (症状・病状説明用ポイントシート<指差し®シート>で確認しましょう)
Symptoms (Use the pointing sheet):

● 事故や具合が悪くなった状況: (いつ、何をしているとき、どのように)
When, where and how did you get injured/ become ill?

● 服用中の薬: 有 Yes 無 No
Are you taking any medication:

● 旅行保険: 有 Yes 無 No
Do you have a travel insurance:

● 既往歴: 有 Yes 無 No
Current medical condition/ medical history:

● その他、医療機関や救急に伝えたいこと、
伝えておいたほうがよいこと:
Any notes to the medical institution/ ambulance crew?

ヒアリングシートの
多言語版PDFファイルを
ダウンロードできます。



① 英語版



② 中国語(簡体字版)



③ 中国語(繁体字版)



④ 韓国語版

3. 医療機関を案内する場合

(1) 近隣で外国語対応できる医療機関のリストを準備しておき、その中から症状に合った医療機関を紹介します。

(2) 休日や夜間等で、近くで受診可能な医療機関がわからないときは…

医療機関案内サービス「ひまわり」で近隣の医療機関を検索

<https://www.himawari.metro.tokyo.jp>



電話での案内も可能

03-5272-0303

(24時間365日、日本語のみ)

「外国人向け医療情報サービス」に相談(03-5285-8181) 9:00~20:00

外国語で受診できる医療機関や日本の医療制度等を5か国語で案内しています。

対応言語:英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語

(3) 海外旅行保険に加入している外国人患者への対応

外国人患者が海外旅行保険または海外でも使える医療保険に加入している場合、保険に付帯する医療アシスタンスサービス(医療機関の紹介や通訳の手配)を利用できる場合があります。

✓ 加入している保険に、医療アシスタンスサービスがついている場合は、その保険会社のコールセンター(日本の緊急アシスタンス会社が業務を受託している場合もある)に本人から電話をし、サービスを利用して医療機関を受診してもらいます。

✓ キャッシュレス受診(医療費は医療機関から保険会社に直接請求されるため、患者本人の支払いが不要)が可能な場合は、受診や精算等の手続きがスムーズです。

(4) 医療機関への外国人患者の紹介方法

外国人患者に医療機関を案内する場合、事前に医療機関に連絡を取り、受診可能か確認をした上で案内します。

- ① 対応可能な医療機関を確認する。
- ② 医療機関に電話をかける。
- ③ 外国人患者が受診を希望していること、理解できる言語を伝える。
- ④ ヒアリングシートにもとづき症状・本人の情報等を伝える。
- ⑤ 医療機関の受入れ可否を確認する。
- ⑥ クレジットカードでの支払いの可否を確認する。
- ⑦ すぐに受診する場合：外国人患者の氏名と到着予定時刻を伝える。

翌日以降受診する場合：診察受付の手続きや時間を確認する。予約が必要な場合は、本人の意向を確認して予約する。

- ⑧ 必要に応じて、タクシー等を手配する。

(5) 医療機関を受診する外国人患者への案内

受入れ可能な医療機関の名称・電話番号・担当科・所在地・行き方を伝えてください。なお、日本の医療機関の受診の手順や手続きは、外国人患者の本国でのものとは異なっていることがあります。

外国人患者が事前に受診の手順等を知っておくことで、受診時の不要なトラブルを避けることができます。P19に患者提示用に医療機関の受診の流れを分かりやすくまとめたシートを掲載しておりますのでご利用ください。

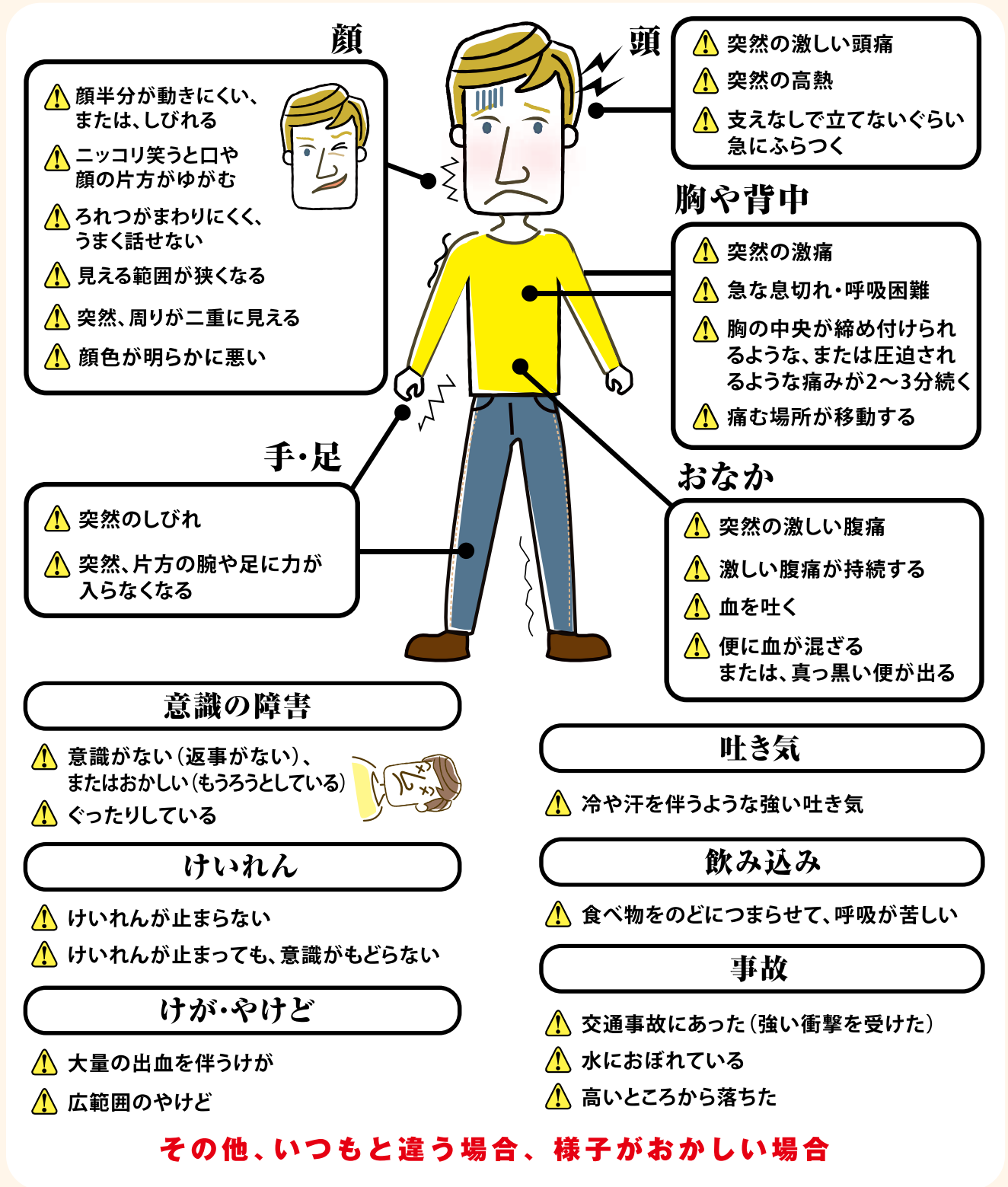


4 救急車を呼ぶ場合

以下のいずれかに該当するときは、ただちに救急車を呼びます。

- ✓ 外国人患者本人（または同行者）が救急車を呼んでほしいと要請しているとき
- ✓ 「**ためらわず救急車を呼んでほしい症状**」（図1）に該当する症状があるとき
- ✓ 東京版救急受診ガイド（P12-図2）で「**救急車要請**」と判定されたとき

「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」（図1-1 / おとな）



救急車を呼ぶ時は動転してうまく状況を伝えられなくなりがちです。P13に記載の【救急車の呼び方をしっかり頭に入れておきましょう！】



「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」 (図1-2 / 15歳以下の子ども)



- 意識の障害**
 - ⚠ 意識がない(返事がない)、またはおかしい(もうろうとしている)
- けいれん**
 - ⚠ けいれんが止まらない
 - ⚠ けいれんが止まっても、意識がもどらない
- 飲み込み**
 - ⚠ 物をのどにつまらせて、呼吸が苦しい、意識がない
- じんましん**
 - ⚠ 虫に刺されて全身にじんましんが出て、顔色が悪くなった
- やけど**
 - ⚠ 痛みのひどいやけど
 - ⚠ 広範囲のやけど
- 事故**
 - ⚠ 交通事故にあった(強い衝撃を受けた)
 - ⚠ 水におぼれている
 - ⚠ 高いところから落ちた

生まれて3ヶ月未満の乳児の場合

⚠ 乳児の様子がおかしい

その他、お母さんやお父さんから見て、いつもと違う場合、様子がおかしい場合

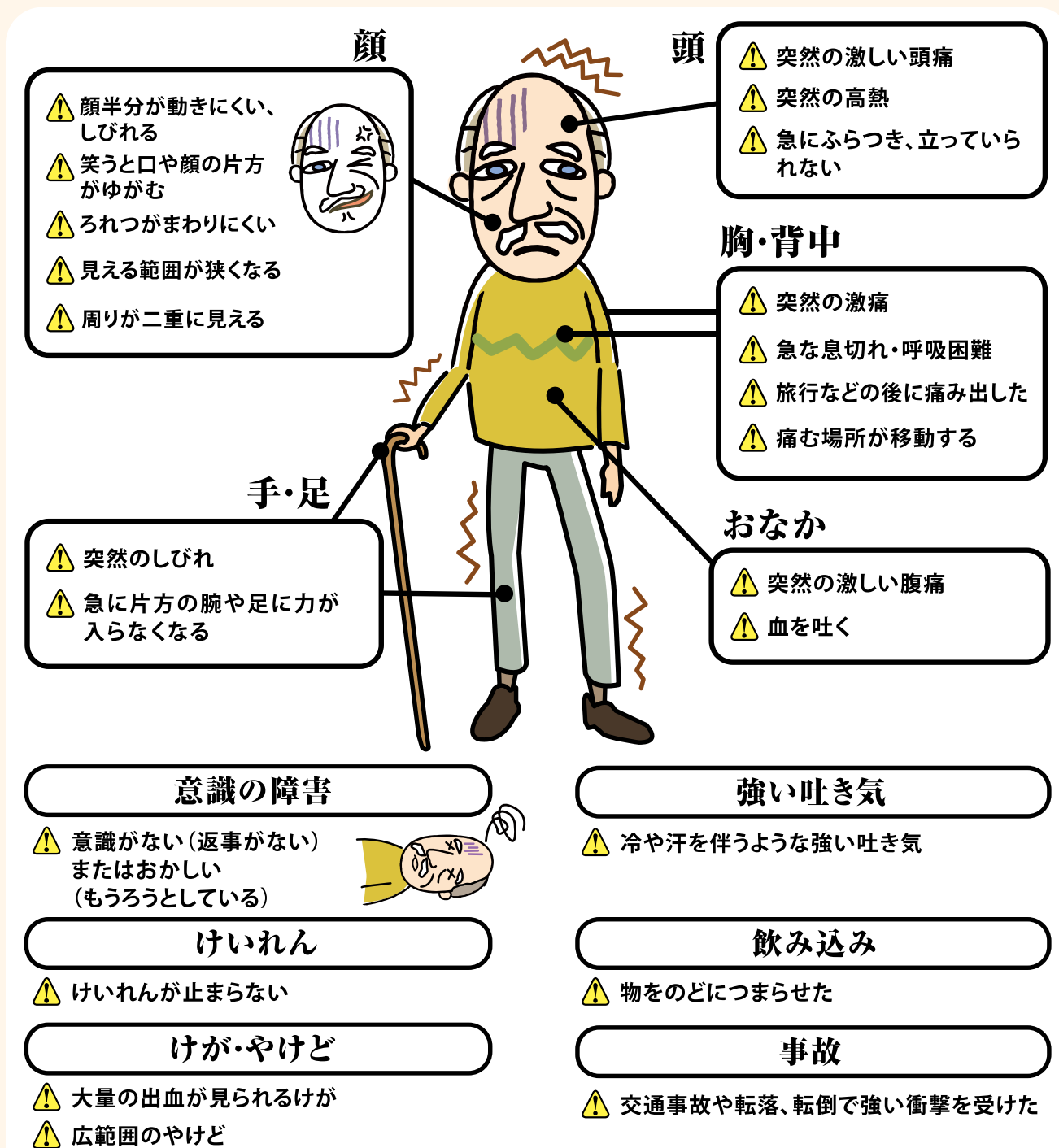
出典：総務省消防庁ホームページより <https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post9.html>



救急車が現場に到着するまでの平均時間は7分30秒*です。それまでの間に応急手当ができるよう、東京消防庁では、一般の方向けにさまざまな救護・救命講習を行っています。こうした講習にも積極的に参加してみてもいいでしょう。

*平成28年のデータ。東京消防庁ホームページより。各種救急講習の案内は下記HP参照
<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-1.htm>

「ためらわず救急車を呼んでほしい症状」(図1-3 / 高齢者)



その他、いつもと違う場合、様子がおかしい場合
高齢者は自覚症状が出にくい場合もありますので注意しましょう

迷ったときには、さまざまな案内を利用できます。

東京版救急受診ガイド (図2)

東京版 救急受診ガイド

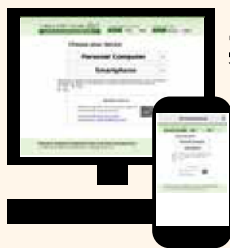
インターネットで病気や怪我の緊急度がチェックできます。

東京消防庁のホームページで症状ごとの質問に答えていくと、病気や怪我の緊急度や受診する科目を確認できます。



判断結果によって緊急度が分かります

- 赤** 救急車要請 「今すぐ救急車」で病院に行ったほうが良い
- 橙** 今すぐに受診 「1時間以内」に病院に行ったほうが良い
- 黄** これから受診 「6~8時間以内」で病院に行ったほうが良い
- 緑** 明日には受診 「24時間以内」に病院に行ったほうが良い



英語版



スマートフォンは
こちらから



http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-kyuuumuka/en_guide/main/index.html



PC版



携帯電話は
こちらから



<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-kyuuumuka/guide/main/00kiyaku.html>

質問に答えていくと、次の4つのうちどれかの判定がでますので、それぞれの判定に応じた対応をします。また、受診すべき診療科目が案内されます。

- 1** 救急車要請: 「今すぐ救急車で」病院に行ったほうがよい
→ **ただちに119番で救急車を要請します。**
- 2** 今すぐに受診: 「1時間以内」に病院に行ったほうがよい
→ **近くにすぐに受診できる医療機関がある場合は、そこで受診します。**
すぐに受診できる医療機関が見つからない場合は、東京消防庁救急相談センター（#7119、日本語のみ）に電話し、医療機関を案内してもらいます（自動音声ガイダンス「1」を押すと、救急相談通信員が診療可能な医療機関を案内）。
- 3** これから受診: 「6~8時間以内」に病院に行ったほうがよい
→ **近くに受診できる医療機関がある場合は、そこで受診します。**
受診できる医療機関が見つからない場合は、P7の方法で受診可能な医療機関を探し、患者に案内します。
- 4** 明日には受診: 「24時間以内」に病院に行ったほうがよい
→ **近くに受診できる医療機関がある場合は、そこで受診します。**
近くに受診できる医療機関が見つからない場合は、P7の方法で受診可能な医療機関を探し、患者に案内します。

救急車を要請するかどうか、患者本人が迷っているとき

東京版救急受診ガイドで緊急度を確認し、判定結果に応じて対応しましょう(P12)。

※東京消防庁救急相談センター(#7119、日本語のみ)に電話で相談することもできます。

対応者がヒアリングシートを使い、本人に代わって電話してください。

自動音声ガイダンス'2'を押すと、看護師が相談に応じます。

緊急性のある場合は、電話が119番に転送されます。

緊急性のない場合は、受診可能な医療機関が案内されます。

【救急車の呼び方】

119番通報すると、以下のような問いかけがあります。ヒアリングシートをもとに、正確な情報を伝えましょう。

東京消防庁の問いかけ	通報者の通報内容の例
消防庁、火事ですか？ 救急ですか？	救急です
救急車が向かう住所を教えてください。	千代田区大手町1丁目3番5号の東消ホテルです。
どうしましたか？	中国人の男性宿泊客が「急に胸に激しい痛みを覚えた」と言って、フロントに電話を掛けてきました。 以前に狭心症になったことがあります、ここ何年かは症状が出なかったそうです。意識ははっきりされています。
その方は、今、ホテルのどこにいますか？	お部屋の番号は、1207号室です。ホテルのスタッフと奥様が付き添っています。
よろしければあなたのお名前と電話番号を教えてください。	東消ホテルフロント係の〇〇〇〇です。電話番号は、4321-1111です。
はい、わかりました。	

5. 感染症を意識した対応

宿泊施設で感染症の疑いのあるお客様がいらした場合は、「宿泊施設向け・感染症対策クイックガイド」を参照してください。症状に合わせた注意と対処や、日頃からの準備についてまとめています。ホームページからダウンロードすることもできます。

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryu/koho/kansen.files/syukuhakugaido.pdf>



お客様を医療機関に案内する際には、外国人旅行者向け冊子「あなたのその症状、感染症かもしれません!」を参照してください。ホームページからダウンロードすることもできます。

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryu/kansen/tagengoguide.html>



英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語、スペイン語、日本語版があります。

6. 薬局・ドラッグストアを案内する場合

外国人のお客様が体調不良となった場合、症状が軽ければ、医療機関を受診せずに日本の薬局等で薬を購入しようとするケースが考えられます。この場合にも注意することがあります。

【手順】

外国人患者本人の意向が「薬を買いたい」であることがはっきりしている場合のみ、近くの薬局・ドラッグストアを紹介します。

- 近隣で外国語対応でき、市販薬を購入できる薬局・ドラッグストアのリストを準備しておき（次ページのリストを利用できます）、その中から営業中の店舗を案内します。

※医薬品の販売基準は国によって異なるため、海外では市販されている薬であっても日本では医師の処方箋がないと購入できない場合があります（抗生物質や鎮痛・解熱剤、咳止めなど）。詳しくは薬局・薬店に相談してください。



7. 外国人患者対応に備える

(1) 近隣の医療機関リストを作っておきましょう

【病院】

	病院名	救急告示の有無	住所	経路	対応可能言語	外国語対応可能な診療科目	利用可能なクレジットカード	電話番号
1								
2								
3								
4								
5								

【診療所】

	診療所名	住所	経路	対応可能言語	外国語対応可能な診療科目	利用可能なクレジットカード	電話番号
1							
2							
3							
4							

【歯科診療所】

	歯科診療所名	住所	経路	対応可能言語	外国語対応可能な診療科目	利用可能なクレジットカード	電話番号
1							
2							
3							
4							

(2) 近隣の薬局・ドラッグストアリストを作っておきましょう

	薬局・薬店名	対応言語	営業日	営業時間	電話番号	所在地
1						
2						
3						
4						

※薬剤師の配置状況によって購入できる薬が異なる場合がありますので、事前に確認するとよいでしょう。

(3) 症状・病状説明用ポイントシート(指差し[®]シート)

症状・病状説明のための指さしシート

Page for pointing to symptoms and their descriptions.

※英語以外の言語(中国語<簡体字>、中国語<繁体字>、韓国語、タイ語)については、P21にQRコードによるダウンロードのご案内があります。そちらもご利用ください。

このシートの利用方法

How to use this page.

病状と、その程度を示して伝えます。

Describe your condition and its severity.

<例>



● 頭が痛い
I have a headache.

+



● かなり辛い
Very severe



● 頭が痛い
I have a headache.



● 耳が痛い
My ear hurts.
● 聞こえない
I cannot hear well.
● 耳鳴り
My ears are ringing.



*4 ● 熱がある
I have a fever.



*5 ● 口の中が痛い
My mouth hurts.
● 舌が痛い
My tongue hurts.
● 味がわからない
My taste is dull.



*6 ● めまいがする
I feel dizzy.



● 歯が痛い
I have a toothache.
● 歯茎が痛い
My gums hurt.



● 腹が痛い
I have a pain in my abdomen.
● 胃が痛い
I have a stomachache.
● 下痢
I have diarrhea.



*7 ● 首が回らない
My neck is stiff.
● 首が痛い
My neck hurts.
● 首が腫れている
My neck is swollen.



● 眼が痛い
My eye hurts.
● 見えない・見えにくい
I cannot see well.
● 眼のかゆみ
My eyes are itchy.



● 腰が痛い
My lower back hurts.
● 下肢にしびれがある
My legs are numb.



*8 ● 喉が痛い
I have a sore throat.
● 声が出ない
I have lost my voice.
● たんが出る ● せきが出る
I cough up phlegm. I have a cough.



● 膝が痛い
My knee hurts.
● 曲げられない
I cannot bend my knees.
● 歩けない
I cannot walk.

痛みや症状の程度を示します

Please indicate the severity of your pain or symptoms.



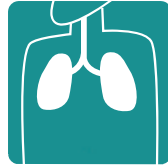
我慢できる
Tolerable



かなり辛い
Very severe



- 鼻水が出る
I have a runny nose.
- 鼻血が出る
I have a nosebleed.
- くしゃみ
I am sneezing.



*9

- 息苦しい
I have difficulty breathing.
- ヒューヒューする
I am wheezing (lightly).
- ゼーゼーする
I am wheezing (heavily).
- 息切れがする
I am out of breath.



- 胸が痛い
My chest hurts.
- 動悸がする
I am having chest palpitations.
- 脈が乱れる
My pulse is irregular.



- 不正出血
I am having irregular bleeding.
- 腹が痛い
I have a pain in my abdomen.



- かぶれた
I have a rash (in one place).
- 発疹がでた
I have a rash (all over).
- かゆみがひどい
I am very itchy.
- じんましん
I have hives.



- 泣き続けている
My baby won't stop crying.
- 吐いた
My baby threw up.
- 熱がある
My baby has a fever.
- 食事をしない
My baby won't eat.
- 元気がない
My baby is listless.



*10

- お腹が痛い
I have a pain in my abdomen.
- お腹が張る
I am bloated.
- 膣から出血
I have vaginal bleeding.
- 膣から水が出た
I am leaking water.
- 赤ちゃんについて
気になることがある
I worry about the baby.



*11

- 血尿がでた
There is blood in my urine.
- 排尿困難
I have difficulty urinating.
- 頻尿
I have to urinate frequently.
- 排尿時に痛みがある
Urinating is painful.



● ケガをした
I injured myself.

- 交通事故
I was in a traffic accident.
- ころんだ
I fell down.
- あたった
I bumped against something.
- 落ちた
I fell.

- 切った
I cut myself.
- 刺さった
I pricked myself.
- やけどをした
I burned myself.
- 虫に刺された
I was stung/bitten by an insect.

ピクトグラムについて ● *1 Japan Tourism Agency ● *3 Japan Foundation for Emergency Medicine
● *2, *4, *5, *6, *7, *8, *9, *10, *11 観光庁オリジナル
● その他 JIS T0103:2005 (the pictures may depict a different meaning than the original meaning.)

なお、「指さし」、「指さし会話帳」、「接客指さし会話」については、株式会社エビダンスの登録商標となります。弊社による許諾なく、これらと同一又は類似の標章を商標として使用することはできませんので、ご注意ください。

医療機関へのかかり方と注意事項

病院での受付から
会計までのながれ

注意事項



受付をします



問診票を記入します



医師の診断と
処置を受け、
処方箋をもらいます※1



会計をします※2



薬局に処方箋を提出し
薬を購入します※3

医療システムは国により異なります。事前に知っておくとトラブルを回避できます。受付をするときに、診療に必要なおおまかな費用をあらかじめお聞きください。

※外国語に対応している医療機関は限られます。

※1 診察結果の説明をきちんとお聞きください。

※2 ここでの会計はこれまで受けた診察に対する報酬です。大きな病院ではクレジットカードを使えますが、クリニックでは現金で支払うのが一般的です。

キャッシュレス付き海外旅行保険に加入している場合は、支払いの必要はありません。

④注 キャッシュレスの条件は保険により異なりますので、事前に保険会社に確認してください。

※3 薬代については薬局で別に支払います。医療機関によっては院内処方の場合もあります。

How to use medical institutions and important points

Procedure from hospital reception to payment



Reception



Fill out medical sheet.



Receive doctor examination and **treatment**, and receive a prescription. ^{<1>}



Complete **payment**. ^{<2>}



Submit prescription to pharmacy and purchase **medications**. ^{<3>}

Important

The medical care system varies by country. Avoid difficulties by learning about them in advance. Ask for a general estimate of the treatment cost at reception.

* There is a limited number of medical institutions that can accommodate other languages.

<1> Be sure to listen carefully to the explanation of the examination results.

<2> Payment here is the cost for treatment received up to this point. Keep in mind that payment by credit card is only accepted at major hospitals. Clinics generally accept cash only.

With cash-free international travel medical insurance, no payments are necessary. Note: The cash-free conditions vary by insurance company. Please check beforehand.

<3> You will be charged separately at the pharmacy for any medicine you need. Some medical institutions provide in-house prescriptions.

※ 英語以外の言語(中国語<簡体字>、中国語<繁体字>、韓国語、タイ語)については、P21にQRコードによるダウンロードのご案内があります。そちらもご利用ください。

多言語版ダウンロードのご案内

本誌P17～20に掲載の、症状・病状説明用ポイントシート（指差し[®]シート）および、医療機関の受診の流れについては、その他の言語バージョンを下記QRコードからダウンロードしてお使いいただくことができます。



中国語（簡体字版）



中国語（繁体字版）



韓国語版



タイ語版



日本語版



英語版

<https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html>



宿泊施設等向け 外国人患者 対応マニュアル

登録番号 31(84)

【令和元年6月発行】

東京都福祉保健局
医療政策部医療政策課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
電話:03-5320-4448

【企画・編集】

株式会社JTB総合研究所

〒105-0014 東京都港区芝3-23-1
セレスティン芝三井ビルディング 12階
TEL:03-6722-0700(代表)

<http://www.tourism.jp/>

【印刷】

正和商事株式会社



東京都福祉保健局
医療政策部医療政策課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
電話:03-5320-4448