

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

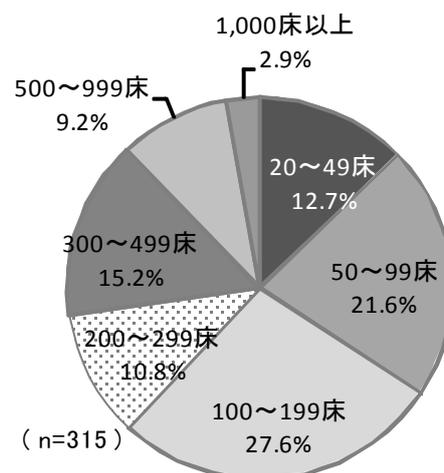
医療機関を対象としたアンケート調査について、病床数別送付先医療機関数、回答した医療機関数及び回答した医療機関の一日平均の外来患者数は下記の通りである。(図表 1-1-1、図表 1-1-2、図表 1-2-1、図表 1-2-2)

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%

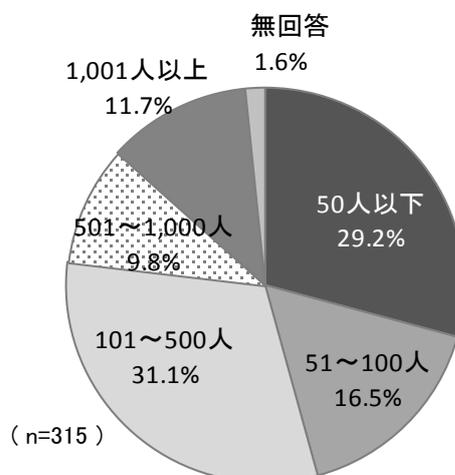
図表 1-1-2: 病床規模数別比率



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。

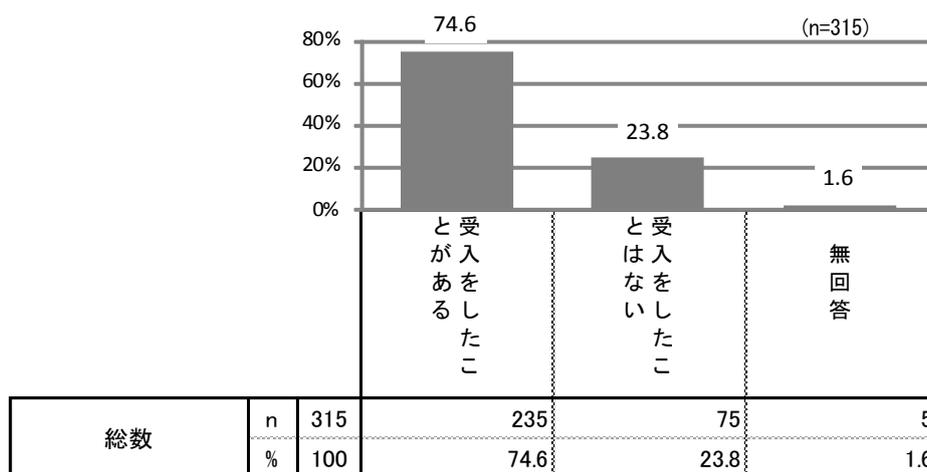
(1) 外国人患者の受入れ状況

- 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]



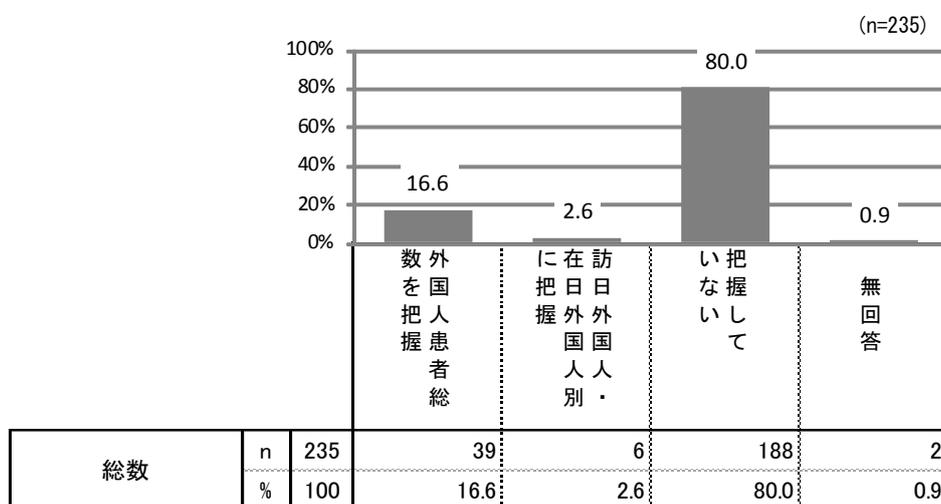
(n=アンケートに回答した医療機関)

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))

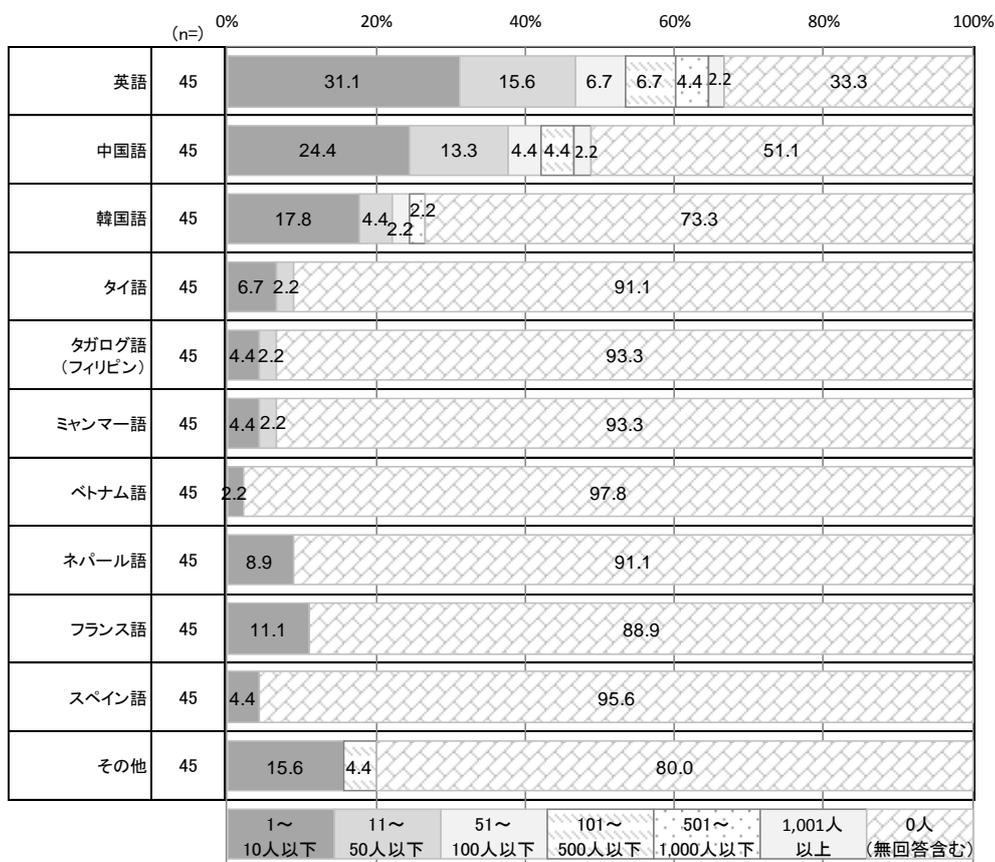
※当設問に回答した医療機関について集計しており、Q 2 「外国人患者の受入実績を把握していますか。」で「訪日外国人・在留外国人別に把握」と回答した医療機関 (6 件) とは一致しない。

(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)

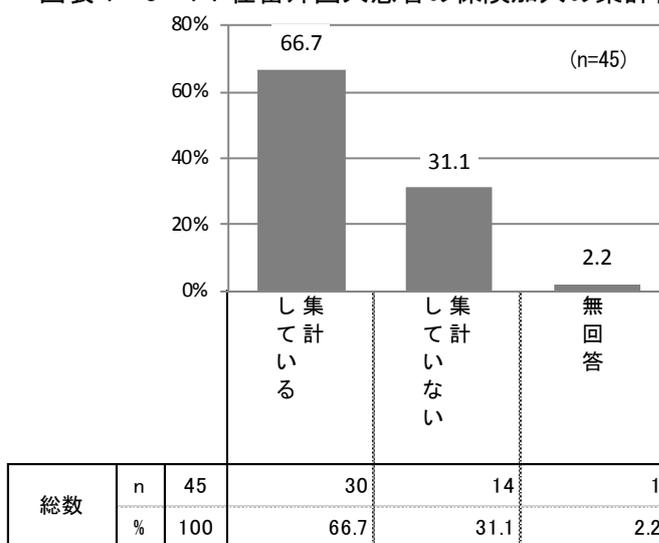
ドイツ語、ロシア語、モンゴル語、アラビア語

(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

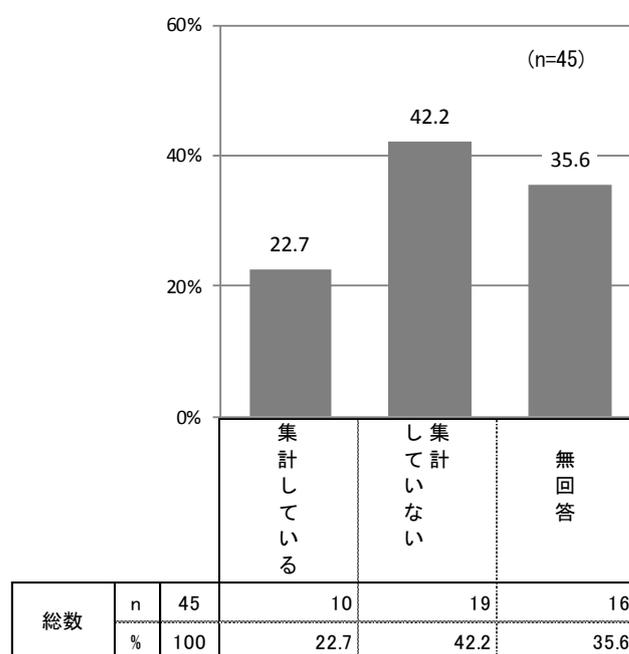
(4) 訪日外国人の保険加入集計状況

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))

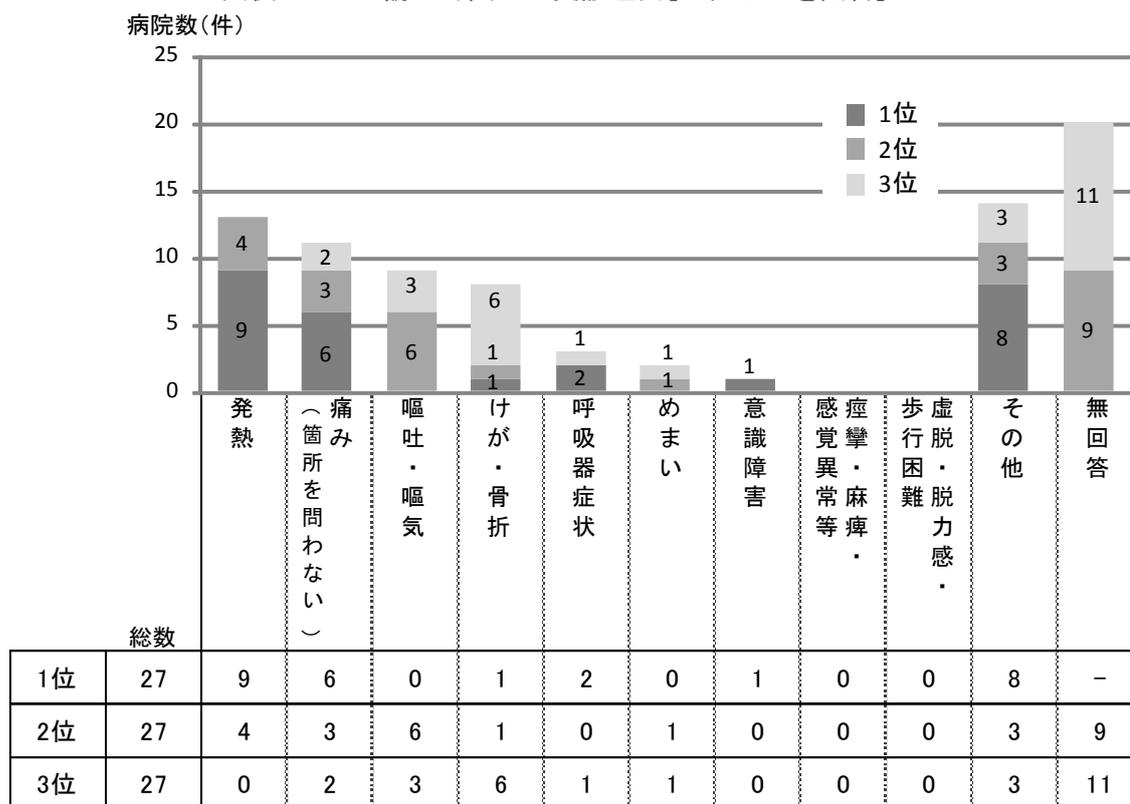
※総数のnは当該項目の回答医療機関数

(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、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」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

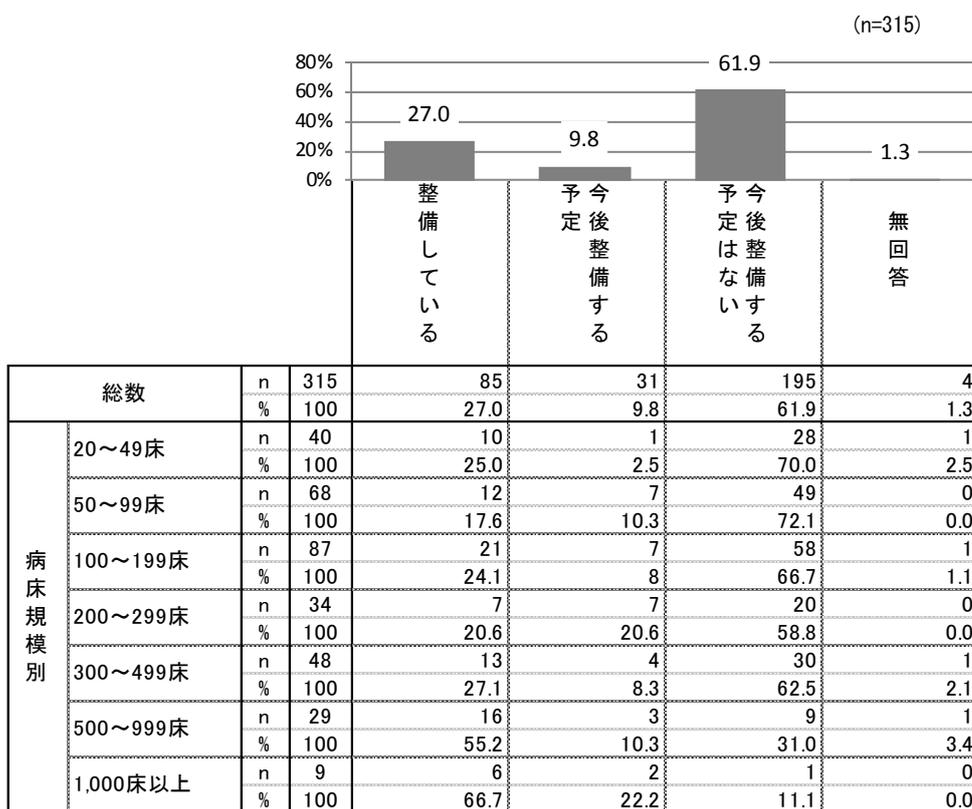
(6) 医療機関の多言語対応の状況

- 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)

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。

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]



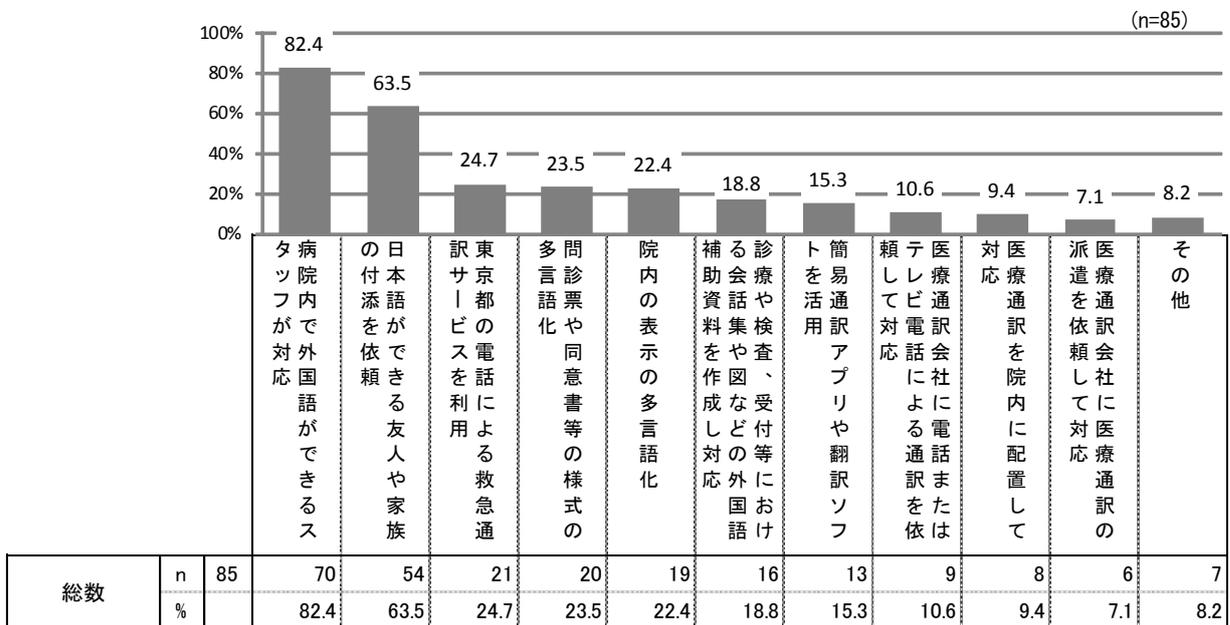
(n=アンケートに回答した医療機関)

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

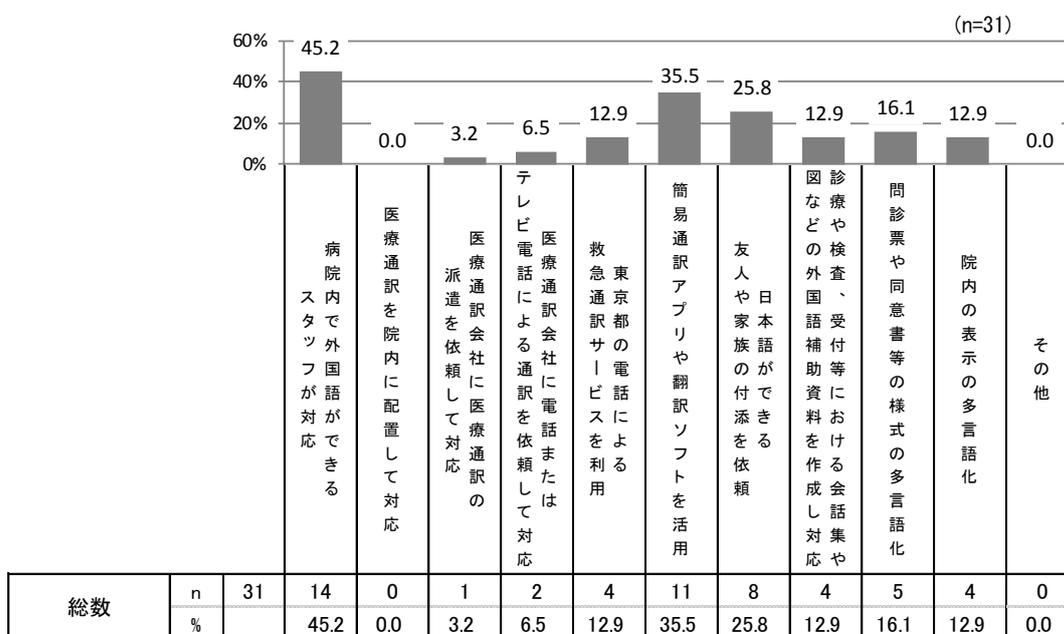
③ 外国人患者受入れ体制の整備予定時期【整備内容別】[上位3つを回答]

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）

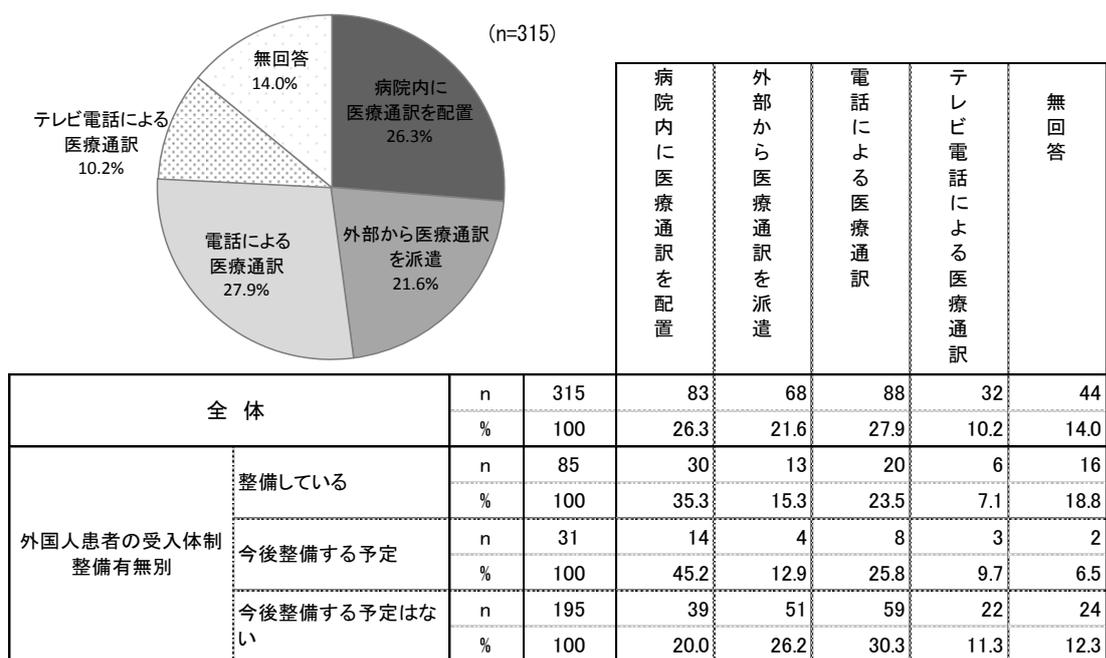
問合せメール	英語
外国語対応が可能な職員の把握	英語・中国語（簡体）・韓国語・フランス語・スペイン語
パンフレット	英語
診療明細書	英語
診療申込書・入院申込書	英語・中国語（簡体）・韓国語・フランス語・ドイツ語・インドネシア語・スペイン語・タイ語・ロシア語
院内案内図	英語・中国語（簡体）・韓国語

(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

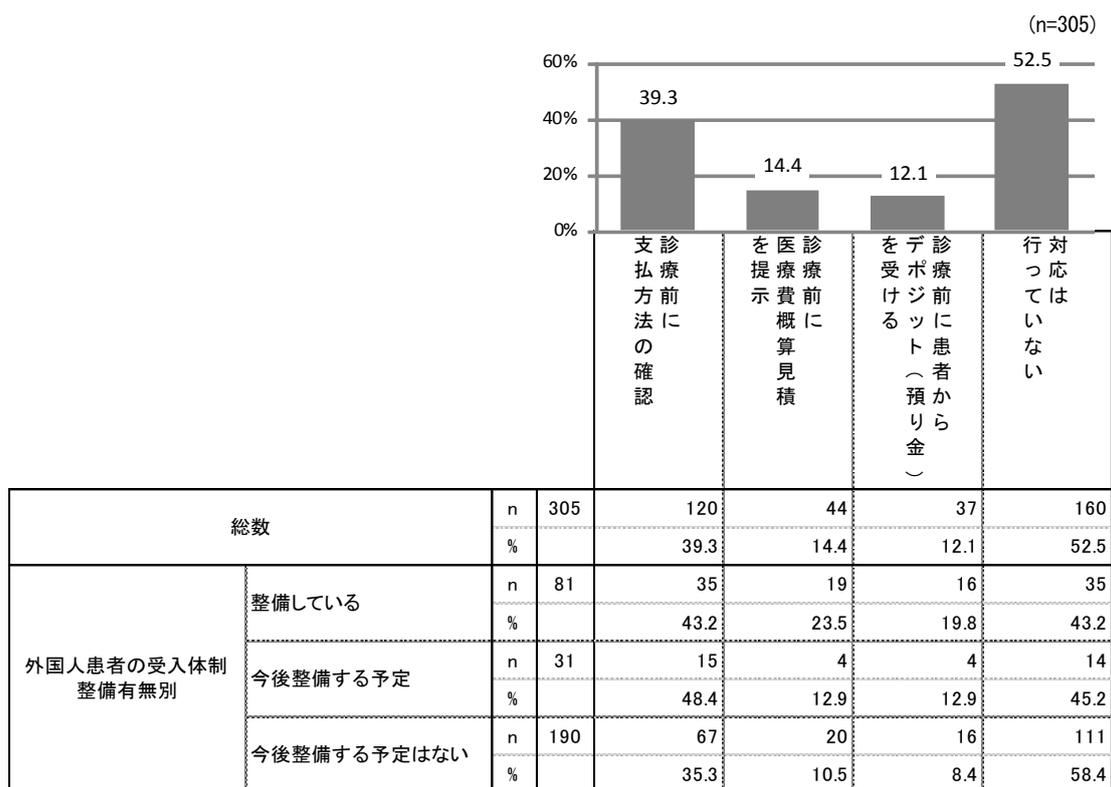
① 外国人患者に係る医療費支払の対応状況【外国人患者の受入れ体制整備別】〔複数回答〕

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。

※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）

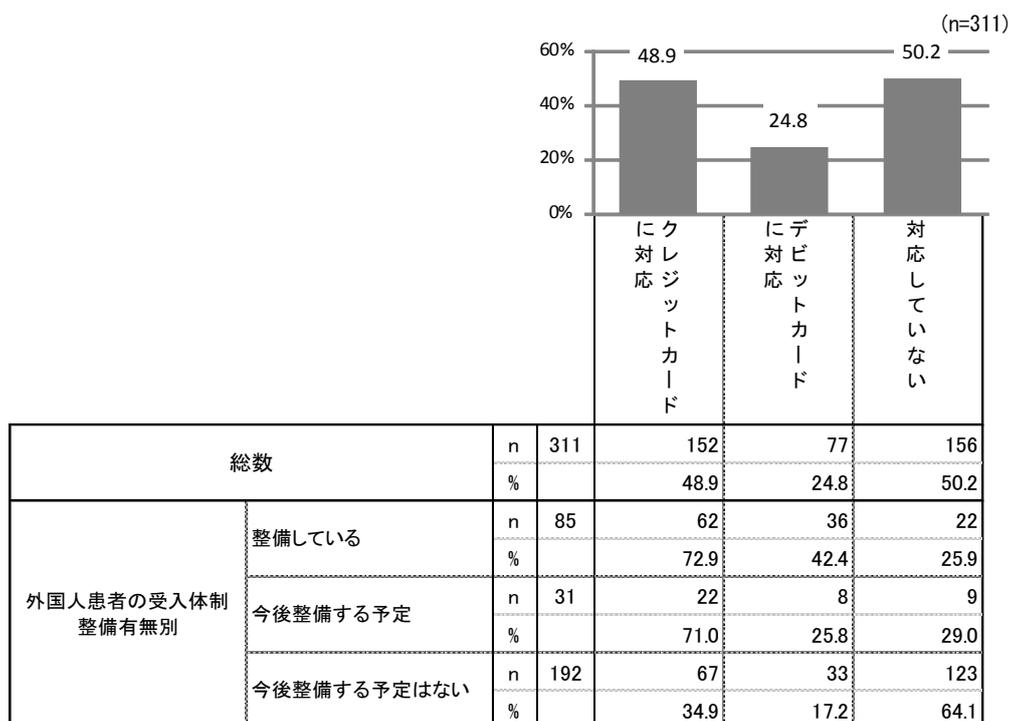
- ・アシスタンス会社の活用、プライベートインシュランス（民間保険）申請の為の書類の提供
- ・救急受診の際に、「少なくとも、2・3万はかかる」旨の文書を提示し、了承の上で受付している
- ・外来では原則行なっていないが、入院時には、診療前に支払方法の確認、診療前に患者からデポジット（預り金）を受けている。

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。

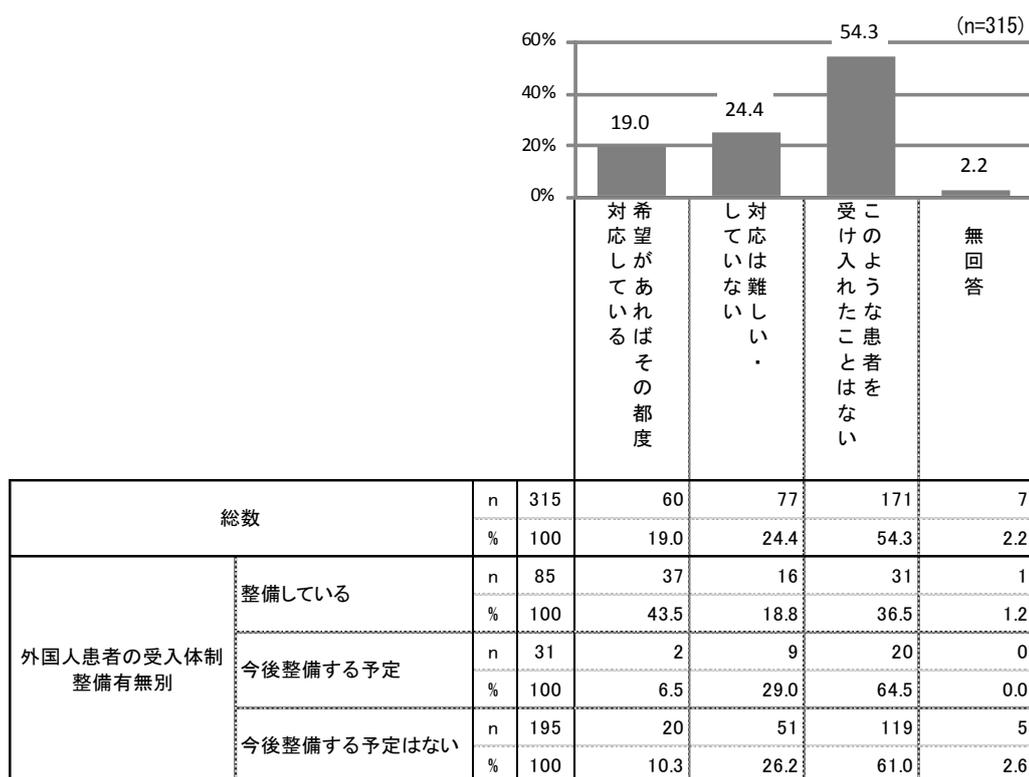
(9) 宗教的配慮が必要な患者への対応

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）

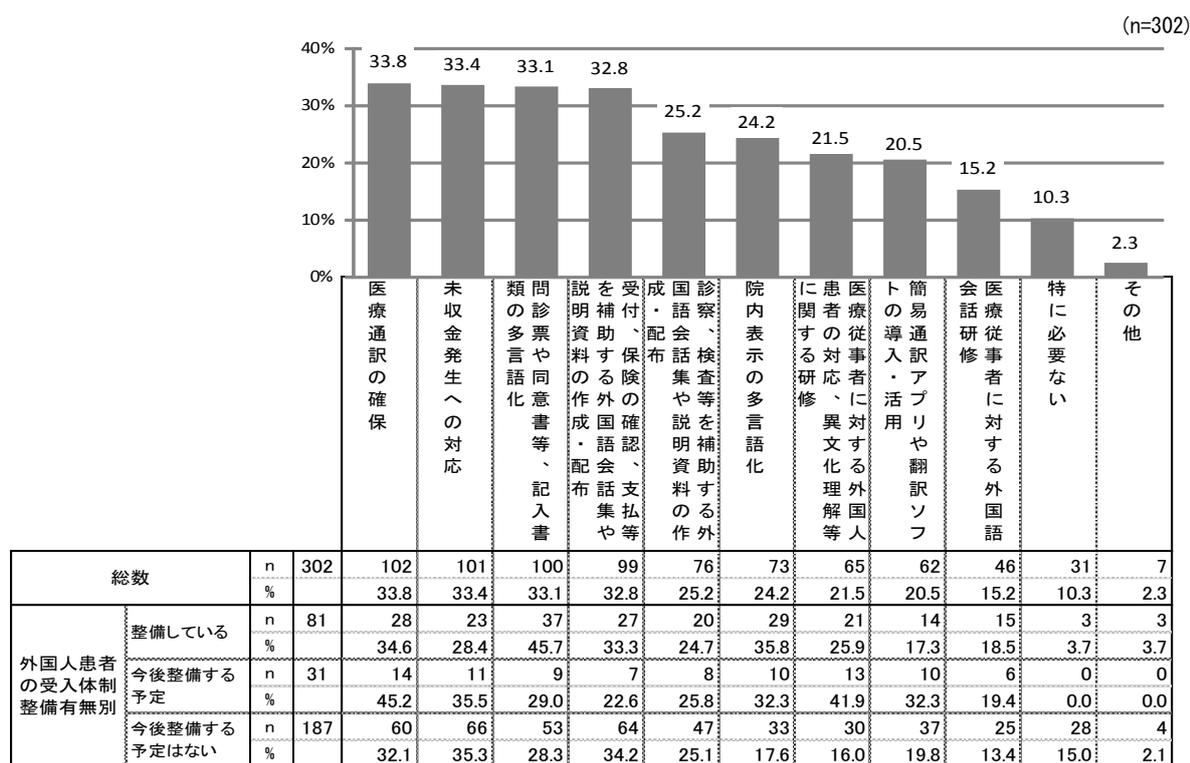
- ・ムスリム女性（患者・家族）には、男性スタッフの入室時に声かけをし、時間をおくようにしている
- ・ムスリム女性には、女性医師が対応する
- ・イスラム教徒の礼拝のための場所を提供（用意）した
- ・同室の患者さんや状況によって影響がない範囲で礼拝可

(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

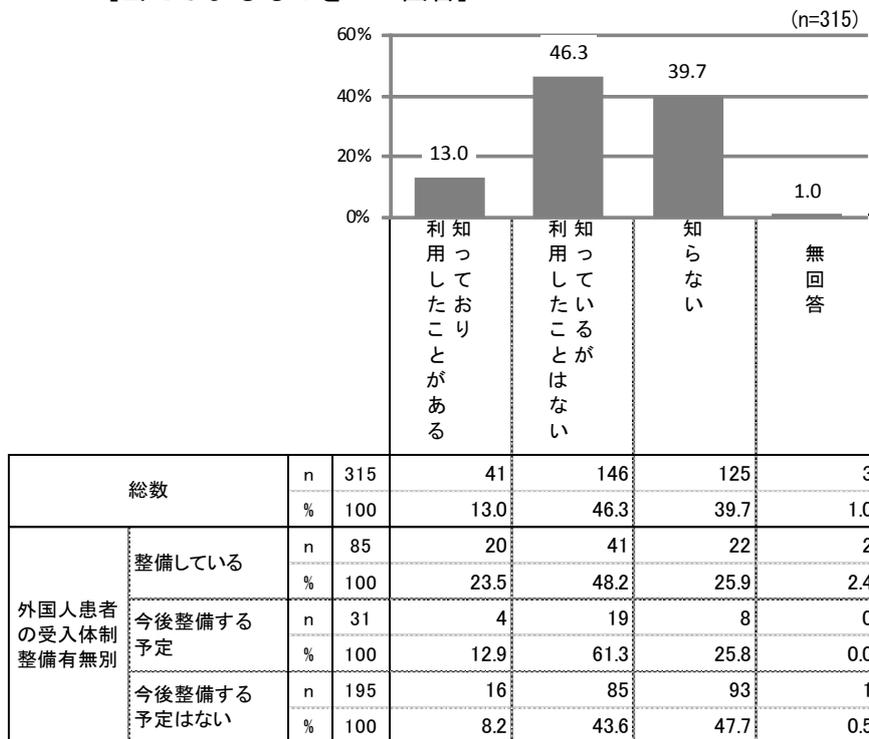
※東京都の救急通訳サービスの概要については p90 を参照。

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)

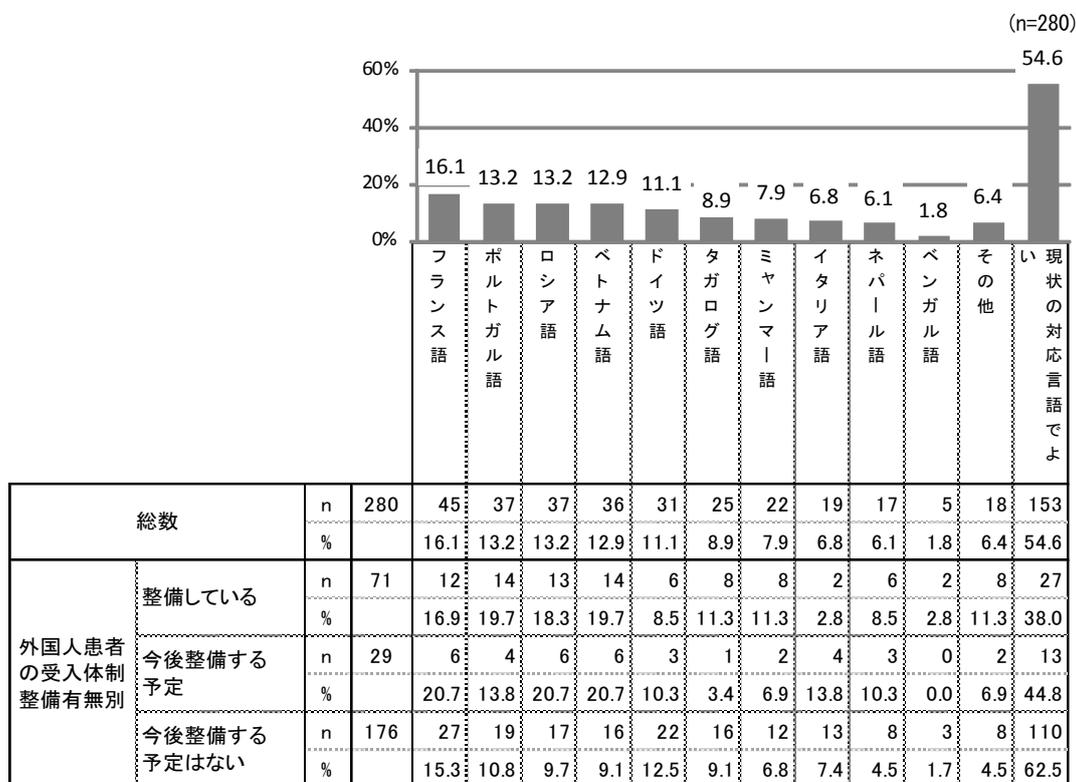
※Q 8 「日本語を話すことができない外国人患者の受入に当たって、何らかの体制を整備していますか。」で 4 医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は 311 医療機関となっている。

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)

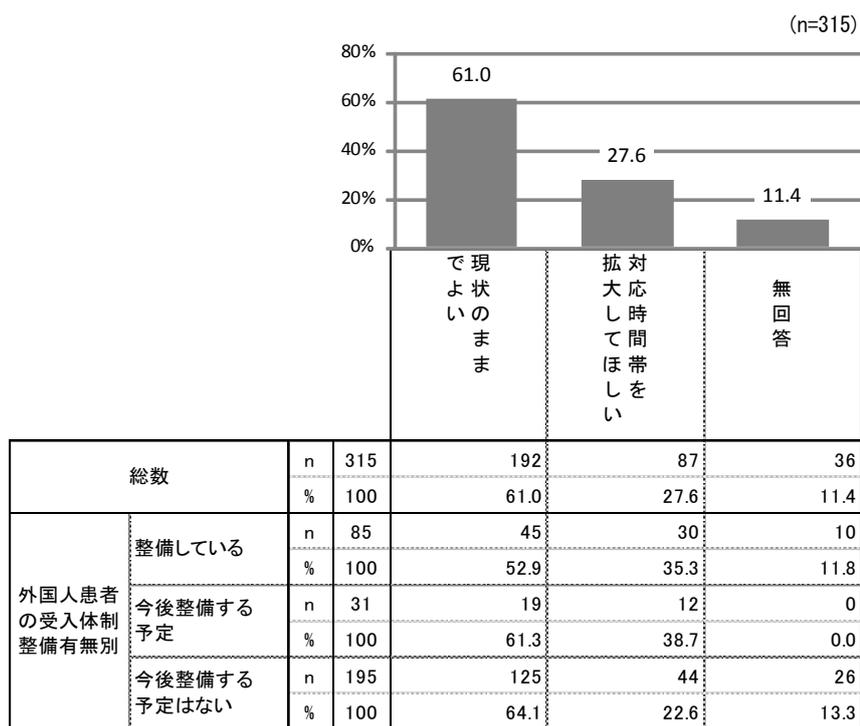
モンゴル語、インドネシア語、タイ語、ペルシャ語

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。

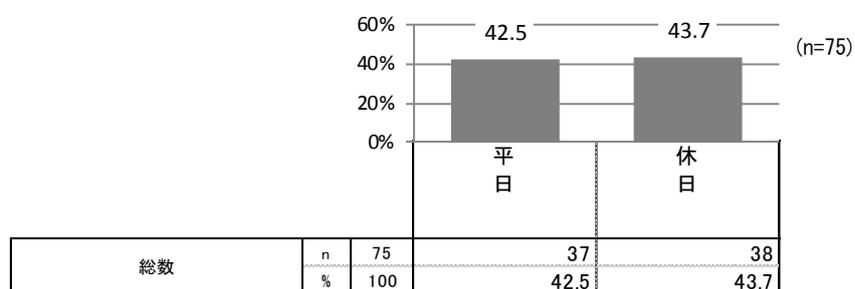
④ 救急通訳サービスの24時間体制への希望

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



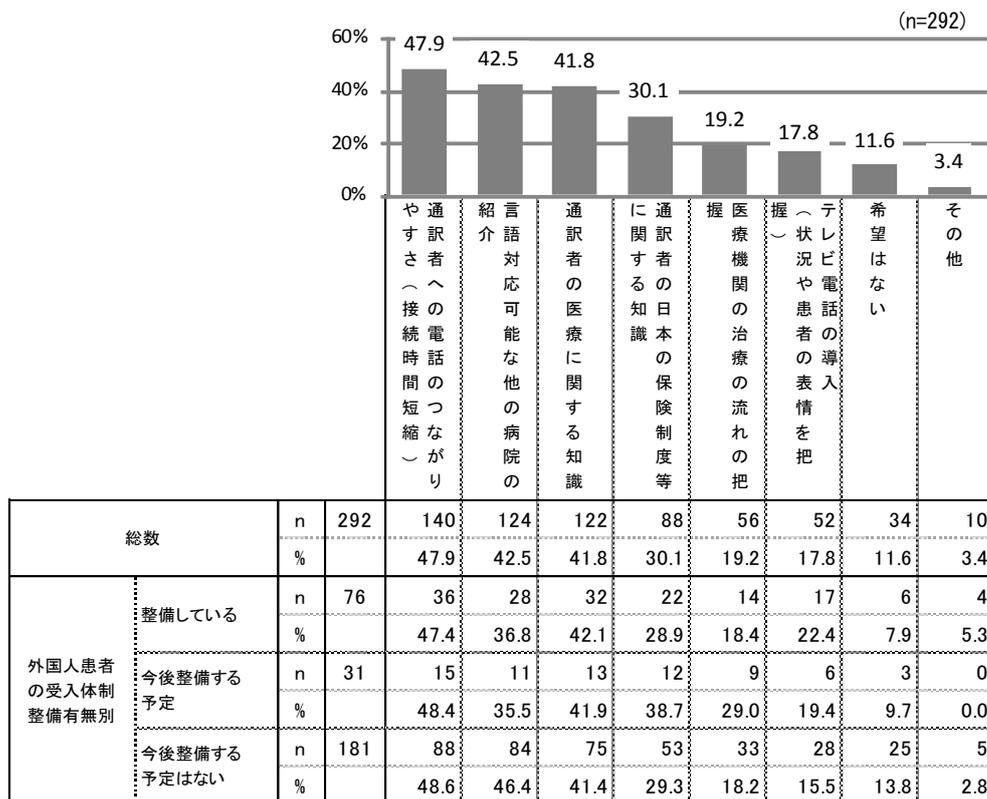
(n=Q21「都の救急通訳サービスの対応時間帯について当てはまるものをお選びください。」で「対応時間帯を拡大してほしい」と回答した医療機関(図表1-23))
 ※対応時間帯について12医療機関が無回答であったため、総数は75医療機関となる。

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。

※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)

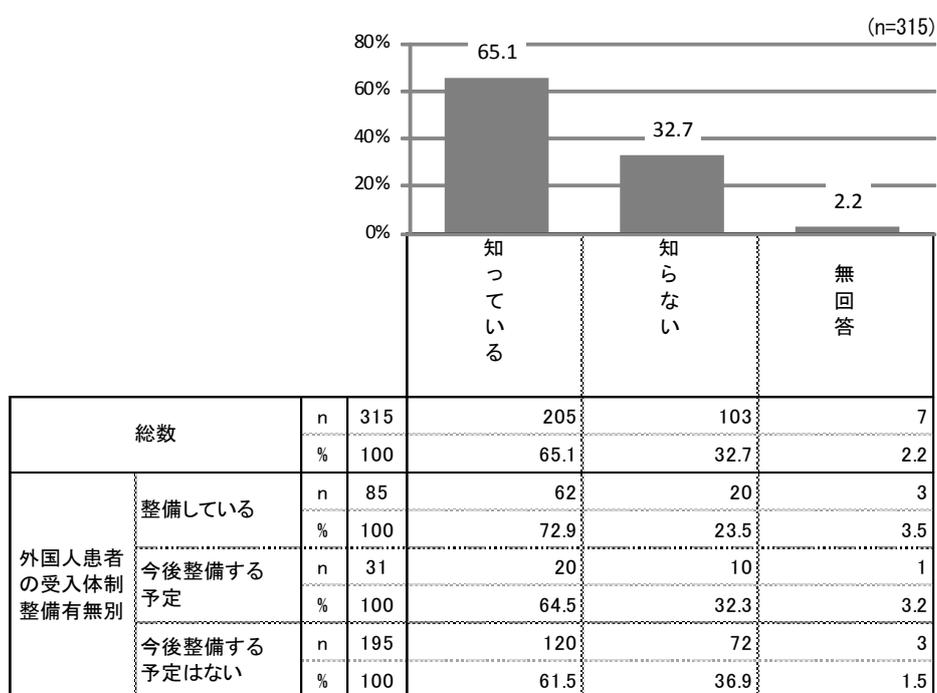
- ・今まで、このようなサービスがあることを知らなかったなので、今後利用したいと思う。

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)

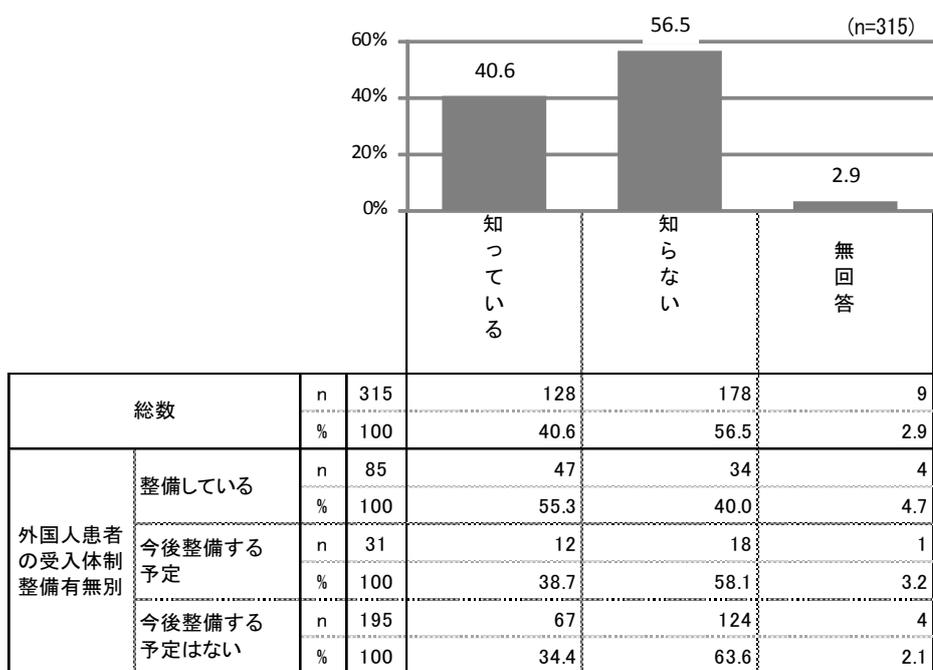
※Q8「日本語を話すことができない外国人患者の受入に当たって、何らかの体制を整備していますか。」で4医療機関が無回答のため、外国人患者の受入れ体制整備の総数は311医療機関となっている。

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。