

## ＜新宿区＞

## 1 実施概要

- ①対象機関：新宿区内全ての観光・宿泊施設、「ひまわり」において外国語対応可能と回答している新宿区内の医療機関（200医療機関を無作為抽出）  
 ②実施方法：郵送により実施  
 ③回答数：観光・宿泊施設 23／325（回答率：7.1％） 医療機関 43／200（回答率：21.5％）

## 2 集計結果概要

## ＜観光・宿泊施設＞

## ①回答施設の基本情報

- 施設内訳 ホテル：19／旅館：1／観光案内窓口：2／観光協会：1  
 ○外国人旅行者からの体調不良についての相談「あり」78.3%  
 ○外国人旅行者対応マニュアル「あり」17.4% 「今後作成予定」30.4%  
 →うち、体調不良等の関する相談対応の記載「あり又は記載予定」78.3%  
 ○外国語対応可能な医療機関等の一覧「あり」30.4% 「今後作成予定」30.4%

## ②宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアルについて

（情報量）「適切であった」73.9% 「多いと感じた」4.4%

（意見）

- ・A4サイズで見やすく図解も分かりやすい
- ・やるべきことが簡潔に記載されている
- ・ヒアリングシート、指さしシート、受診の流れ（特に英語）が対応する際に便利
- ・フローチャートや見本が分かりやすい
- ・ホテルの規模や外国人宿泊者の多さで内容を変えた方が良いのでは
- ・海外旅行保険への対応に関する記載を追記してほしい
- ・外国人へ呼びかける英語の例を追記してほしい
- ・英語が不得意なスタッフ向けマニュアルも作成してほしい

## ③外国語対応可能な医療機関リストについて

（情報量）「適切であった」62.5% 「多いと感じた」18.8%

（意見）

- ・診療科目別にエクセルのシートを分けてあると探しやすい
- ・対応可能な言語ごとに分類分けされていたら、もっと活用しやすいのではと感じた
- ・検索しづらい。とっさには探せない
- ・病院が多すぎて検索が難しい

## ＜医療機関＞

## ①回答医療機関の基本情報

- 医療機関内訳 病院：5／診療所：21／歯科診療所：16／不明：1  
 ○宿泊・観光施設からの外国人患者受入れの問合せ「よくある」7.0% 「たまにある」30.2%  
 （宿泊・観光施設からの受入れで困っていること）  
 ・連絡してくる宿泊施設の方が病状を把握せずに連絡してくるため時間がかかる  
 ・スペイン語圏の患者のみ受け入れるのに、英語圏の患者を送ってることがあり困る  
 ・二次救急とは何かを理解していない  
 ○他の医療機関からの外国人患者の受入れ要請「よくある」2.3% 「たまにある」23.7%  
 （他の医療機関からの受入れ要請で困っていること）  
 ・情報が少ない為、最初から情報収集する必要があり時間を要する  
 ・医療情報が正しく送られてこない  
 ○他の医療機関への外国人患者の受入れ依頼「よくある」4.7% 「たまにある」27.9%  
 （他の医療機関への受入れ依頼で困っていること）  
 ・どこの医療機関が受け入れてくれるのか分からない ・交通アクセスがうまく伝わらない

## ②宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアルについて

（意見）

- ・マニュアル自体は見やすい
- ・今のところ、必要性を実感していないが、今後、慣れない外国人対応をする場合に、マニュアルやヒアリングシートがあれば対応しやすいと思った
- ・自院でも独自のヒアリングシートを作成したいと思った
- ・ヒアリングシートは、他言語（多言語）のシートを掲載したほうがよい

## ③外国語対応可能な医療機関リストについて

（情報量）「適切であった」69.8% 「多いと感じた」4.7%

（意見）

- ・診療時間を追加で掲載してほしい

# <渋谷区>

## 1 実施概要

- ①対象機関: 渋谷区内全ての観光・宿泊施設、「ひまわり」において外国語対応可能と回答している渋谷区内の医療機関(200医療機関を無作為抽出)
- ②実施方法: 郵送により実施
- ③回答数: 観光・宿泊施設 10/162(回答率:6.2%) 医療機関 37/200(回答率:18.5%)

## 2 集計結果概要

### <観光・宿泊施設>

#### ①回答施設の基本情報

- 施設内訳 ホテル:8 / 簡易宿所:1 / 観光案内窓口:1
- 外国人旅行者からの体調不良についての相談「あり」50.0%
- 外国人旅行者対応マニュアル「あり」20.0% 「今後作成予定」50.0%
- うち、体調不良等の関する相談対応の記載「あり又は記載予定」57.1%
- 外国語対応可能な医療機関等の一覧「あり」30.0% 「今後作成予定」20.0%

#### ②宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアルについて

(情報量) 「適切であった」 90.0% (※未回答 10.0%)

(意見)

- ・ケースごとに分けている。細かい症状まで記載されている。
- ・特にヒアリングシートを活用すれば英語の不得手なスタッフでも対応は可能である。
- ・図解が多く、わかりやすい

#### ③外国人患者ヒアリングシートについて

(渋谷区版ヒアリングシートとマニュアルに掲載されているヒアリングシートを比較してどちらが使い勝手が良いか)

渋谷区版ヒアリングシート 50.0%

- 理由 ・簡潔 ・大きさ ・1ページであること ・見やすい
- ・マニュアルのヒアリングシートは簡素すぎる

マニュアルに掲載されているヒアリングシート 20.0%

- 理由 ・症状によってヒアリングシートを選ぶ ・細かく書かれていたため

(意見)

- ・体温を掲載する欄があると良い。

#### ④外国語対応可能な医療機関リストについて

(情報量) 「適切であった」 70.0% 「多いと感じた」 10.0% (※未回答、不明 20.0%)

(意見)

- ・対応可能なクレジットカードの種類が表示があると良い。

### <医療機関>

#### ①回答医療機関の基本情報

- 医療機関内訳 病院:3 / 診療所:17 / 歯科診療所:17
- 宿泊・観光施設からの外国人患者受入れの問合せ「よくある」3.1% 「たまにある」32.4% (宿泊・観光施設からの受入れで困っていること)
  - ・5名等大人数での来院 ・外国語対応可能なスタッフが常駐していない
  - ・文化の違い、支払い能力(未収金)の問題
- 他の医療機関からの外国人患者の受入れ要請「たまにある」32.4% (他の医療機関からの受入れ要請で困っていること)
  - ・診断書がほしいと言われたときの書き方が分からない
  - ・意思の疎通がうまくいかない
- 他の医療機関への外国人患者の受入れ依頼「たまにある」19.4% (他の医療機関への受入れ依頼で困っていること)
  - ・言語、支払い能力の可否により受け入れてもらえない

#### ②宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアルについて

(意見)

- ・ホテルのフロントに常備して、記入してもらったことを簡単に知らせてほしい
- ・家族等の連絡先を書く欄があると助かる

#### ③外国語対応可能な医療機関リストについて

(情報量) 「適切であった」 48.7% 「多いと感じた」 5.4% (※未回答、不明 45.9%)

(意見)

- ・「要相談」の説明について簡単に説明があれば便利か(担当医師によるため、曜日により…など)
- ・診療日を追加してほしい
- ・細かすぎて判らない