

## 2-2 宿泊施設を対象としたアンケート調査

### 1. 調査実施概要

宿泊施設を対象としたアンケート調査は、下記の内容で実施した。

調査方法	郵送調査
調査実施期間	平成 28 年（2016 年）2 月 4 日～3 月 2 日
調査対象	東京都内の宿泊施設 ※
送付数	884 件
回答数	274 件 （回答率：31.0%）

#### ※宿泊施設の定義について

観光庁「宿泊旅行統計調査」では、宿泊施設を以下のとおり定義している。

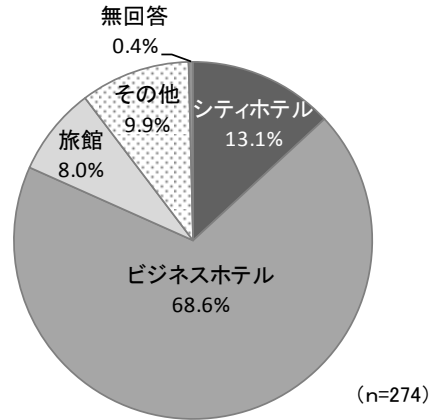
- ・旅館…和式の構造及び設備を主とする宿泊施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿所以外のものをいう。
- ・ホテル…洋式の構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿所以外のものをいう。
  - ▶ビジネスホテル…ホテルのうち主に出張ビジネスマンを対象とするものをいう。
  - ▶シティホテル…ホテルのうちリゾートホテル、ビジネスホテル以外の都市部に立地するものをいう。

本調査では、都内の宿泊施設を対象としており、調査対象となる宿泊施設を「るるぶトラベル」（株式会社 i.JTB 運営）の「東京の宿・ホテル・旅館」で掲載されている施設としていることから、宿泊施設の業態をシティホテル、ビジネスホテル、旅館、その他として分類した。なお、回答した宿泊施設の業態の内訳はアンケート調査への回答を基準としている。（図表 2-1-1、図表 2-1-2）

図表 2-1-1：宿泊施設業態別回答状況

	n	%
シティホテル	36	13.1%
ビジネスホテル	188	68.6%
旅館	22	8.0%
その他	27	9.9%
無回答	1	0.4%
合計	274	100%

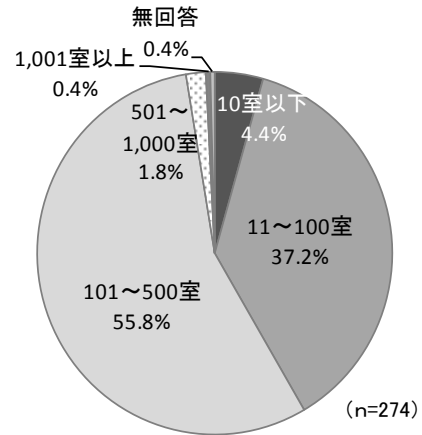
図表 2-1-2：宿泊施設業態別回答状況



図表 2-2-1：客室規模別回答状況

	n	%
10室以下	12	4.4%
11～100 室	102	37.2%
101～500 室	153	55.8%
501～1,000 室	5	1.8%
1,001 室以上	1	0.4%
無回答	1	0.4%
合計	274	100%

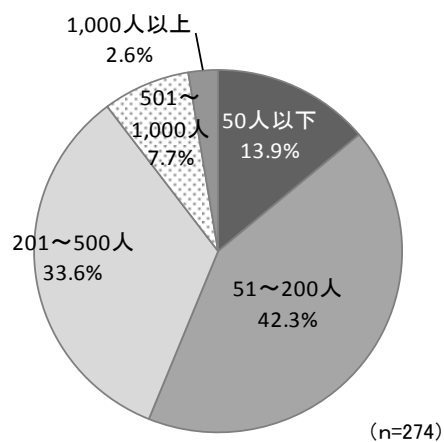
図表 2-2-2：客室規模別回答状況



図表 2-3-1 : 宿泊施設定員別回答状況

	n	%
50人以下	38	13.9%
51~200人	116	42.3%
201~500人	92	33.6%
501~1,000人	21	7.7%
1,000人以上	7	2.6%
合計	274	100%

図表 2-3-2 : 宿泊施設定員別回答状況



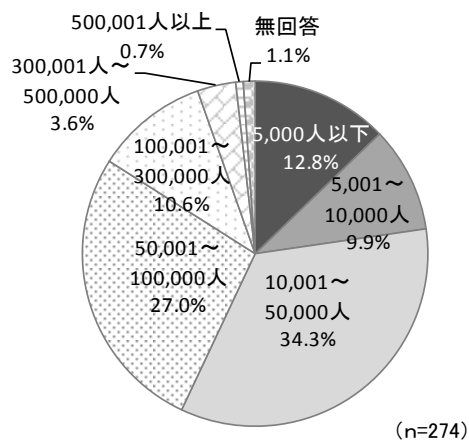
図表 2-4-1 :

平成 26 年度総宿泊者数別回答状況

	n	%
5,000 人以下	35	12.8%
5,001 ~10,000人	27	9.9%
10,001~50,000人	94	34.3%
50,001~100,000 人	74	27.0%
100,001 ~300,000 人	29	10.6%
300,001 人~500,000 人	10	3.6%
500,001 人以上	2	0.7%
無回答	3	1.1%
合計	274	100%

図表 2-4-2 :

平成 26 年度総宿泊者数別回答状況



## 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宿泊施設数である。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表にある「業態別」は、それぞれアンケート内での設問「貴施設の業態について、当てはまるものを1つ選択してください。」について回答した宿泊施設（図表 2-1-1）の回答者を基準としているため当該設問に無回答の宿泊施設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）、複数回答（MA）ともに「業態別」の合計は273件となる。
- ・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位を四捨五入してあるため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しない。
- ・設問への回答宿泊施設の総数が20未満の集計項目は参考値として、図表タイトルに（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宿泊施設数を表している。

## (1) 外国人宿泊客の状況

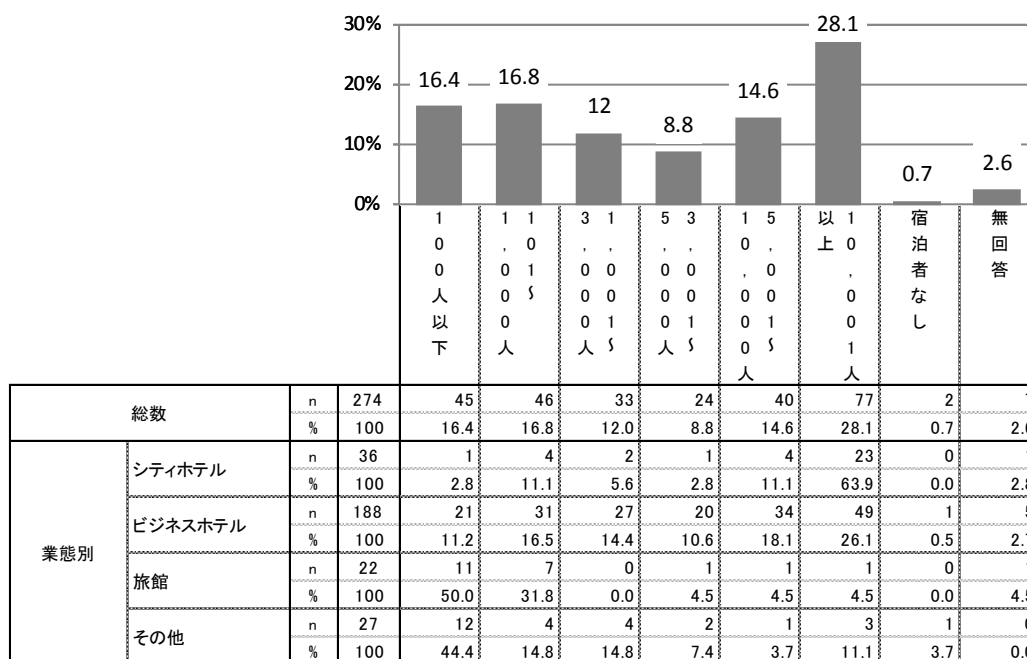
### ① 平成26年度の外国人宿泊客数【業態別】[当てはまるものを1つを回答]

平成26年度は、宿泊施設の96.7%が外国人宿泊客を受入れており、「10,001人以上」と回答した宿泊施設が28.1%で最も多い。「100人以下」が16.4%、「101人～1,000人」が16.8%であり、合わせて「1,000人以下」の宿泊施設が3割強となっている。

業態別に見ると、シティホテル及びビジネスホテルの外国人宿泊者数は「10,001人以上」が最も多く、それぞれ63.9%、26.1%となっている。旅館の外国人宿泊者数は「100人以下」が50.0%で最も多い。(図表2-5-1、図表2-5-2)

Q1 貴施設における昨年度の外国人宿泊客数について、当てはまるものを1つ選択してください。

図表2-5-1：平成26年度の外国人宿泊客数【業態別】[当てはまるものを1つを回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表 2-5-2 : 平成 26 年度の外国人宿泊客数 10,001 人以上と回答した宿泊施設  
 における外国人宿泊客数[自由回答]

	件
10,001~50,000人	17
50,001~100,000 人	18
100,001 ~300,000 人	15
300,001 人~500,000 人	7
500,001 人以上	5

(n=62)

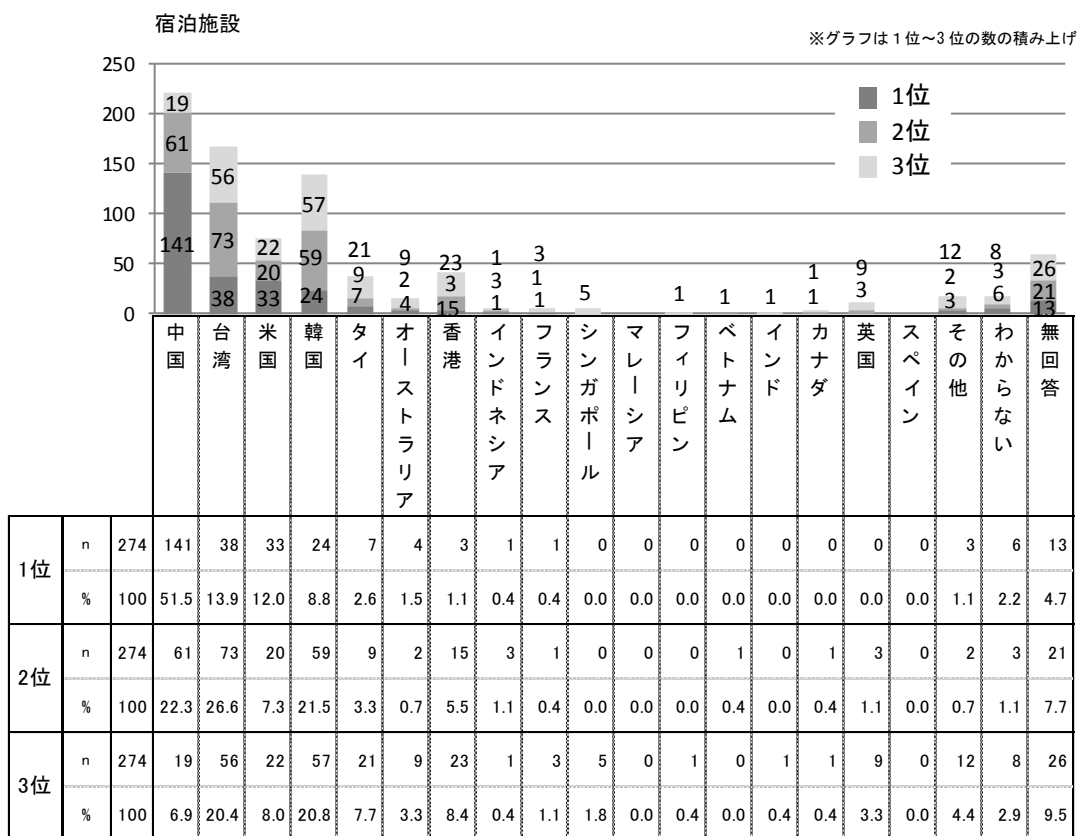
(n=Q 1 「貴施設における昨年度の外国人宿泊客数について、当てはまるものを 1 つ選択してください。」で平成 26 年度の外国人宿泊客数 10,001 人以上と回答した宿泊施設のうち自由記述欄に記入のあった宿泊施設(図表 2-5-1))

② 外国人宿泊客の国・地域 [上位3つを回答]

平成 26 年度の外国人宿泊客の国・地域については、中国、台湾、韓国が多くなっている。(図表 2-6)

Q2 貴施設における昨年度の外国人宿泊客についてお伺いします。国籍・年齢層の上位 3 つをそれぞれ記入してください。

図表 2-6 : 外国人宿泊客の国・地域 [上位 3 つを回答]



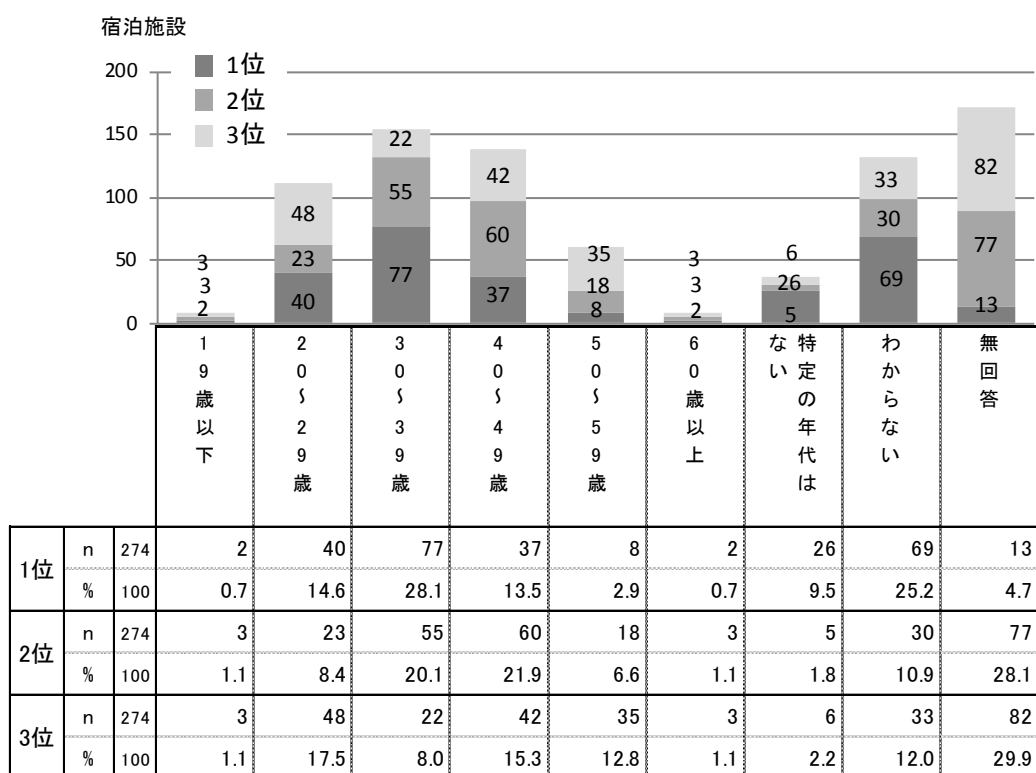
(n=アンケートに回答した宿泊施設)

③ 外国人宿泊客の年齢階級 [上位3つを回答]

平成26年度の外国人宿泊客の年齢階層について、30～39歳が多いと回答した宿泊施設が多い。(図表2-7)

Q2 貴施設における昨年度の外国人宿泊客についてお伺いします。国籍・年齢層の上位3つをそれぞれ記入してください。

図表2-7：外国人宿泊客の年齢階級 [上位3つを回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)



## (2) 宿泊施設における対応言語の状況

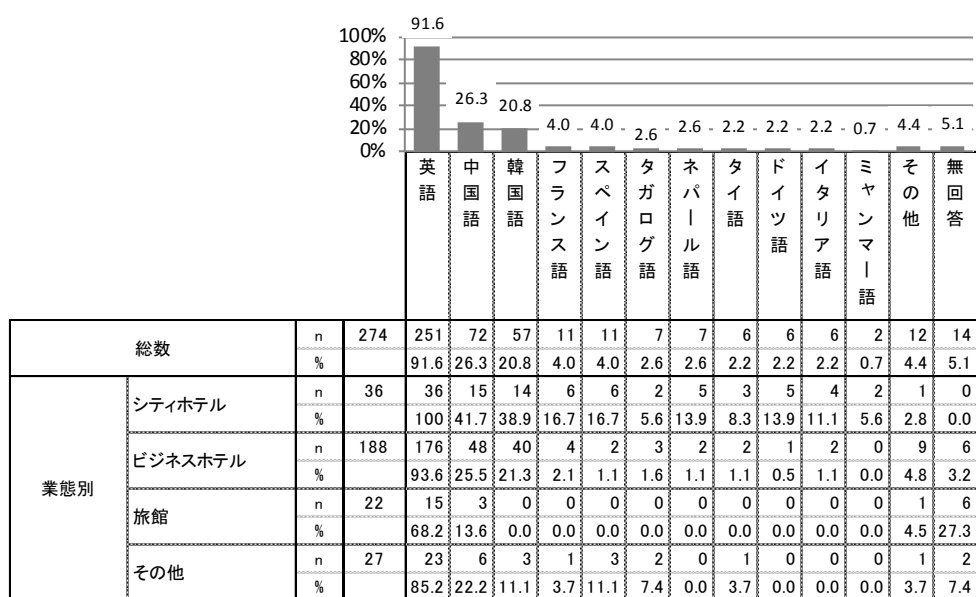
### ① 現在の対応可能言語【業態別】[複数回答]

宿泊施設全体で、対応可能な言語は英語が 91.6%と最も多く、次いで中国語が 26.3%、韓国語が 20.8%となっている。

業態別に見ると、シティホテルについては、英語は 100%、中国語は 41.7%、韓国語は 38.9%、ビジネスホテルについては、英語は 93.6%、中国語は 25.5%、韓国語は 21.3%、旅館については、英語は 68.2%、中国語は 13.6%の宿泊施設が対応可能と回答している。(図表 2-8)

Q3 貴施設において対応可能な言語について当てはまるものを全て選択してください。(※施設従業員による宿泊者への案内程度を目安とします)

図表 2-8：現在の対応可能言語【業態別】[複数回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

※複数回答のため、比率の総数は空白

### 【その他、対応可能言語：自由回答】(5件)

- ・アラビア語、インドネシア語、ベトナム語、モンゴル語、ロシア語

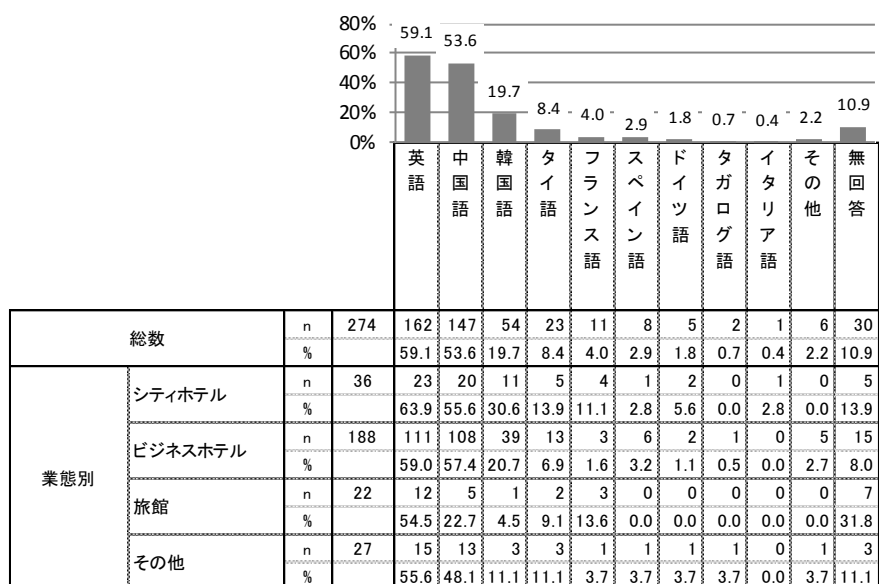
② 今後強化したい言語【業態別】[複数回答]

今後対応を強化したい言語では英語が 59.1%、中国語が 53.6%であり、次いで韓国語が 19.7%、タイ語が 8.4%となっている。

業態別に見ると、シティホテルについては、英語は 63.9%、中国語は 55.6%、韓国語は 30.6%、ビジネスホテルについては、英語は 59.0%、中国語は 57.4%、韓国語は 20.7%、旅館については、英語は 54.5%、中国語は 22.7%、韓国語は 4.5%の宿泊施設が対応を強化したいと回答している。(図表 2-9)

Q 4 貴施設において今後対応を強化したいと考えている言語について当てはまるものを全てお選びください。

図表 2-9：今後強化したい言語【業態別】[複数回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)  
※複数回答のため、比率の総数は空白

【その他、対応可能言語：自由回答】(1件)

- ・ロシア語

### (3) 外国人宿泊客からの医療情報の問合せ

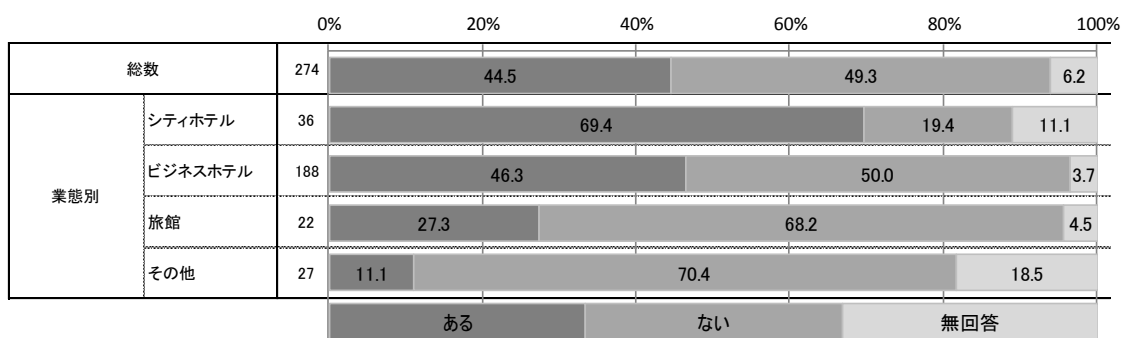
#### ① 外国人宿泊客からの医療情報に関する問合せの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

外国人宿泊客から医療情報の問合せを受けたことが「ある」と回答した宿泊施設の割合は44.5%である。

業態別に見ると、シティホテルについては69.4%、ビジネスホテルについては46.3%、旅館については27.3%の宿泊施設が外国人宿泊客から医療情報の問合せを受けたことが「ある」と回答している。(図表2-10-1、図表2-10-2)

Q5 外国人宿泊客が病気・けがなどになり、医療情報に関する問い合わせを受けたことがありますか。

図表2-10-1：外国人宿泊客からの医療情報に関する問合せの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表2-10-2：外国人宿泊客からの医療情報に関する問合せの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答][実数]

			全体	ある	ない	無回答
総数	n		274	122	135	17
	%		100	44.5	49.3	6.2
業態別	シティホテル	n	36	25	7	4
		%	100	69.4	19.4	11.1
	ビジネスホテル	n	188	87	94	7
		%	100	46.3	50.0	3.7
	旅館	n	22	6	15	1
		%	100	27.3	68.2	4.5
	その他	n	27	3	19	5
		%	100	11.1	70.4	18.5

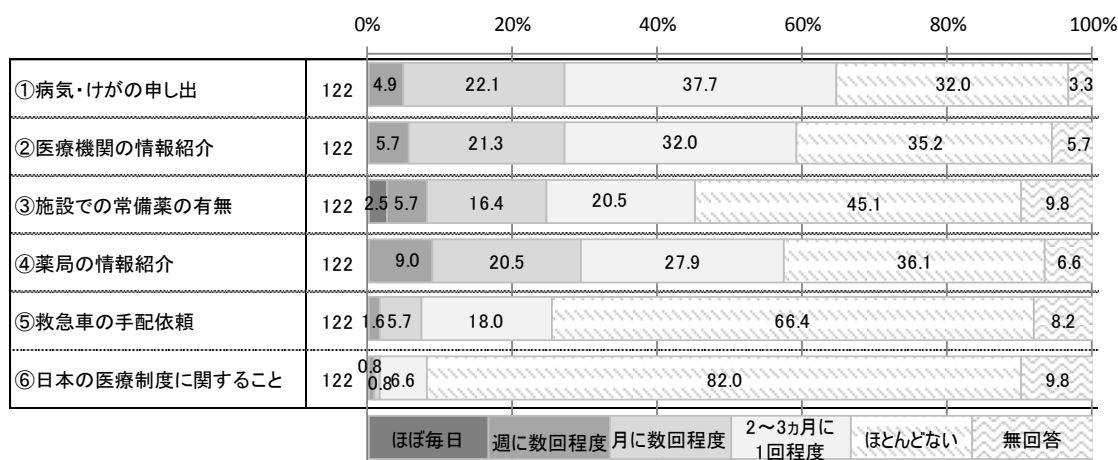
(n=アンケートに回答した宿泊施設)

② 外国人宿泊客からの問合せ内容と頻度[当てはまるものを1つ回答]

外国人宿泊客から問合せの多い内容は、「病気・けがの申し出」「医療機関の情報紹介」「薬局の情報紹介」である。(図表 2-11-1、図表 2-11-2)

Q 5-1 昨年度の外国人宿泊客の医療情報に関する問い合わせ(内容)とその頻度について、各項目でそれぞれ当てはまるものに○を1つご記入ください。

図表 2-11-1：外国人宿泊客からの問合せ内容と頻度[当てはまるものを1つ回答]



(n=Q 5 「外国人宿泊客が病気・けがなどになり、医療情報に関する問い合わせを受けたことがありますか。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表 2-10-2))

図表 2-11-2：外国人宿泊客からの問合せ内容と頻度[当てはまるものを1つ回答][実数]

	総数	ほぼ毎日	週に数回程度	月に数回程度	2~3か月に1回程度	ほとんどない	無回答	
① 病気・けがの申し出	n	122	0	6	27	46	39	4
	%	100	0.0	4.9	22.1	37.7	32.0	3.3
② 医療機関の情報紹介	n	122	0	7	26	39	43	7
	%	100	0.0	5.7	21.3	32.0	35.2	5.7
③ 施設での常備薬の有無	n	122	3	7	20	25	55	12
	%	100	2.5	5.7	16.4	20.5	45.1	9.8
④ 薬局の情報紹介	n	122	0	11	25	34	44	8
	%	100	0.0	9.0	20.5	27.9	36.1	6.6
⑤ 救急車の手配依頼	n	122	0	2	7	22	81	10
	%	100	0.0	1.6	5.7	18.0	66.4	8.2
⑥ 日本の医療制度に関すること	n	122	0	1	1	8	100	12
	%	100	0.0	0.8	0.8	6.6	82.0	9.8

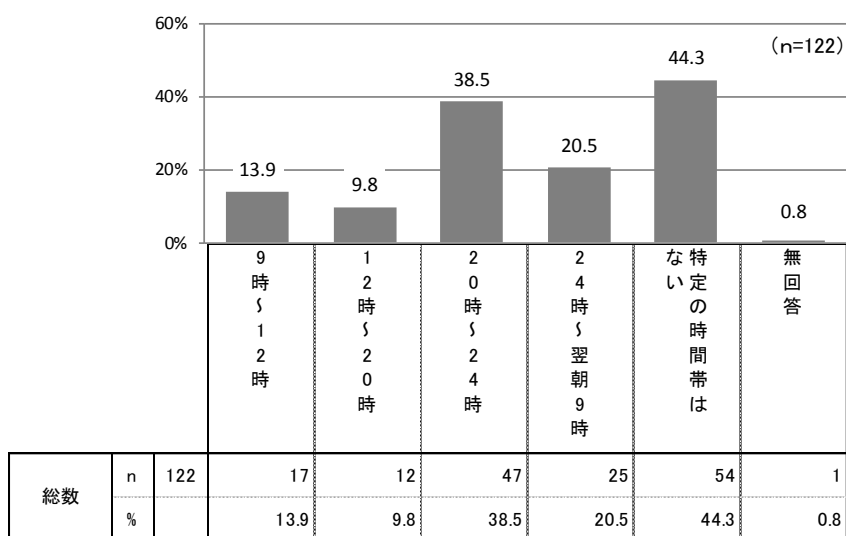
(n = Q 5 「外国人宿泊客が病気・けがなどになり、医療情報に関する問い合わせを受けたことがありますか。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表 2-10-2))

### ③ 医療情報に関する問合せの多い時間帯[複数回答]

宿泊施設が、外国人宿泊客から医療情報に関する問合せが多いと回答した時間帯は「20～24時」が38.5%、「24時～翌朝9時」が20.5%である。(図表2-12)

Q5-2 医療情報に関する問い合わせが多い時間帯について当てはまるものを全てお答えください。

図表2-12：医療情報に関する問合せの多い時間帯[複数回答]



(n=Q5「外国人宿泊客が病気・けがなどになり、医療情報に関する問い合わせを受けたことがありますか。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表2-10-2))

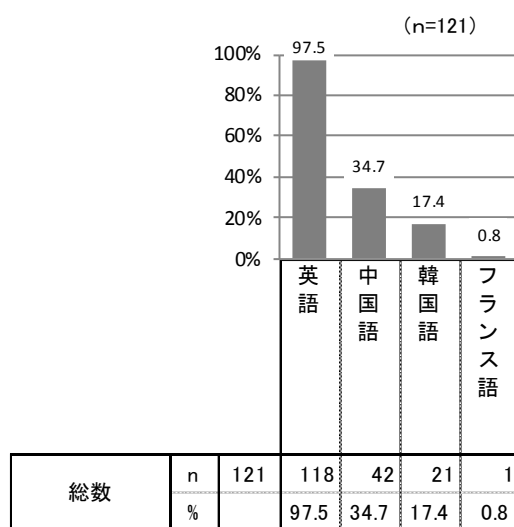
※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

④ 医療情報に関する問合せへの対応言語[複数回答]

外国人宿泊客からの医療情報に関する問合せで対応したことがある言語は、「英語」が97.5%と最も多く、「中国語」が34.7%、「韓国語」が17.4%となっている。(図表2-13)

Q 5-3 外国人宿泊客からの医療情報に関する問い合わせで、対応したことがある言語を全てお答えください。

図表 2-13 : 医療情報に関する問合せへの対応言語[複数回答]



(n=Q 5「外国人宿泊客が病気・けがなどになり、医療情報に関する問い合わせを受けたことがありますか。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表 2-10-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

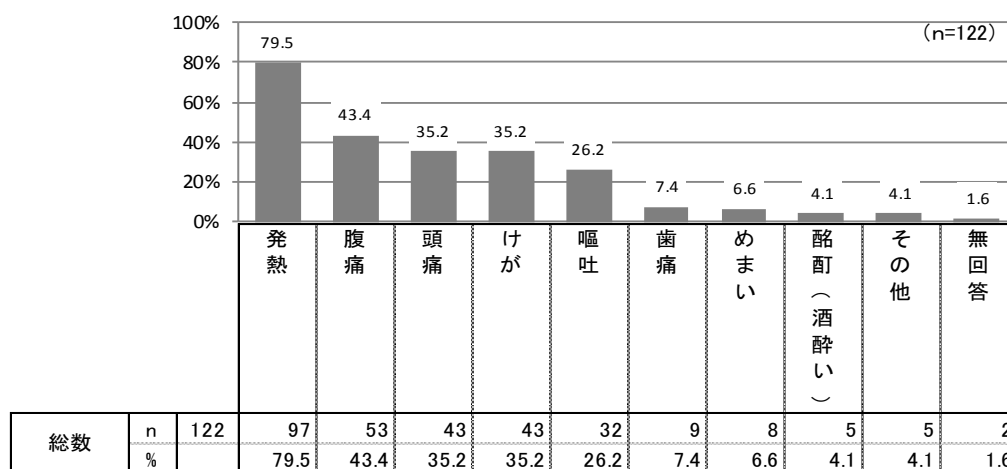
※1 件の宿泊施設が無回答であったため、図表の総数は 121 宿泊施設となっている。

⑤ 外国人宿泊客から申出の多い症状[複数回答]

外国人宿泊客から申出の多い症状は「発熱」が79.5%と最も多く、「腹痛」が43.4%、「頭痛」「けが」が各35.2%、「嘔吐」が26.2%である。(図表2-14)

Q5-4 ホテル内・ホテル外に関わらず、宿泊者がけがや病気になった際、申し出の多い症状を全て選択してください。

図表2-14：外国人宿泊客から申出の多い症状[複数回答]



(n=Q5「外国人宿泊客が病気・けがなどになり、医療情報に関する問い合わせを受けたことがありますか。」で「ある」と回答した宿泊施設 (図表2-10-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他申出が多い症状：自由回答】(5件)

- ・気持ちが悪い
- ・トコジラミ
- ・下痢
- ・じんましん
- ・妊婦の具合が悪くなった

#### (4) 医療機関との提携状況

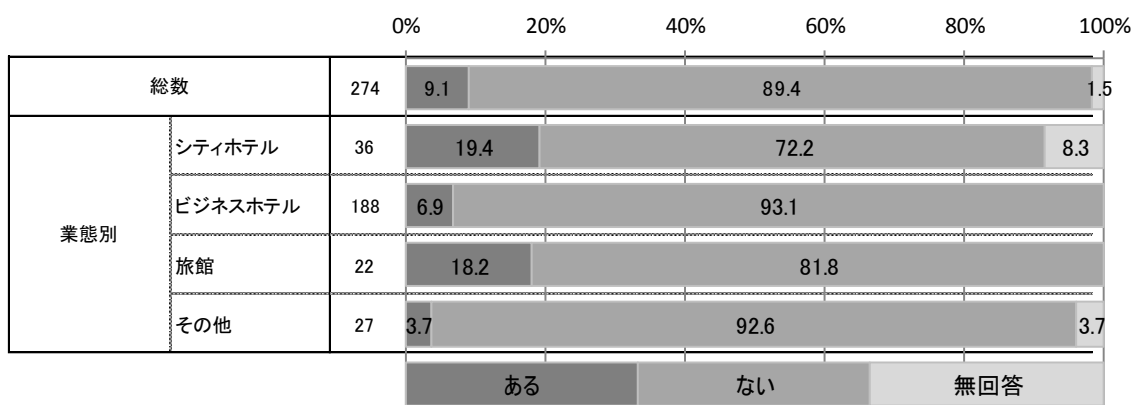
##### ① 提携している医療機関の有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

提携している医療機関が「ある」と回答した宿泊施設は9.1%である。

業態別に見ると、シティホテルについては19.4%、ビジネスホテルについては6.9%、旅館については18.2%の宿泊施設が提携している医療機関が「ある」と回答している。(図表2-15-1、図表2-15-2)

Q6 貴施設には連携、提携しているかかりつけの医療機関がありますか。

図表2-15-1：提携している医療機関の有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表2-15-2：提携している医療機関の有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答][実数]

		総数	ある	ない	無回答	
総数	n	274	25	245	4	
	%	100	9.1	89.4	1.5	
業態別	シティホテル	n	36	7	26	3
		%	100	19.4	72.2	8.3
	ビジネスホテル	n	188	13	175	0
		%	100	6.9	93.1	0.0
	旅館	n	22	4	18	0
		%	100	18.2	81.8	0.0
	その他	n	27	1	25	1
		%	100	3.7	92.6	3.7

(n=アンケートに回答した宿泊施設)

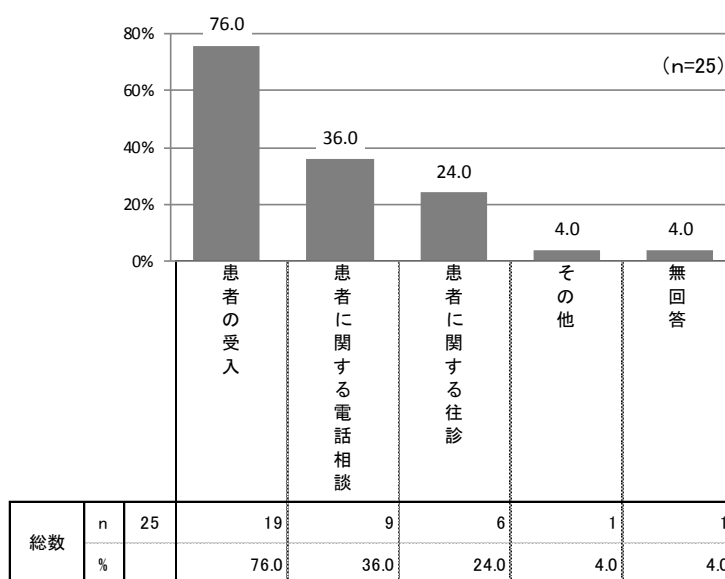


② 提携している医療機関との連携内容[複数回答]

提携している医療機関との連携内容では、「患者の受入」が76.0%と最も多く、次いで「患者に関する電話相談」が36.0%、「患者に関する往診」が24.0%となっている。(図表2-16)

Q6-1 上記Q6で「1 ある」と回答した方に伺います。かかりつけの医療機関と連携内容について当てはまるものを全てお答えください。

図表2-16：提携している医療機関との連携内容[複数回答]



(n=Q6「貴施設には連携、提携しているかかりつけの医療機関がありますか。」で「ある」と回答した宿泊施設(図表2-15-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

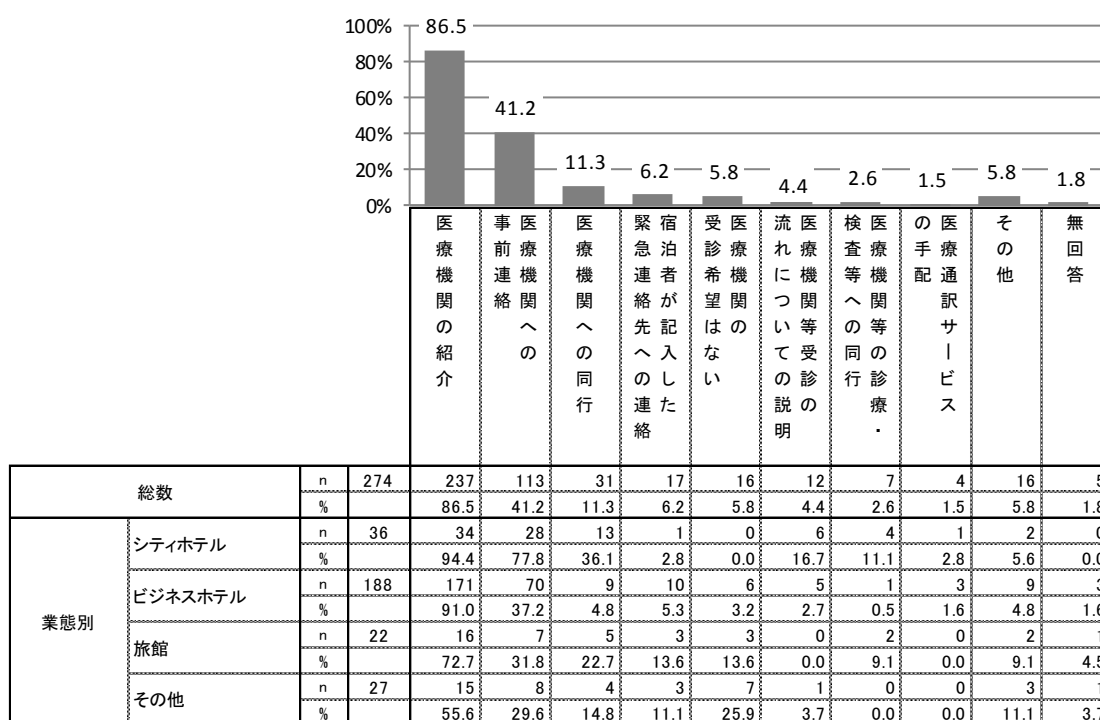
### ③ 外国人宿泊客が医療機関の受診を希望した際の対応【業態別】[複数回答]

外国人宿泊客が医療機関の受診を希望した際の対応は、「医療機関の紹介」が86.5%、「医療機関への事前連絡」が41.2%、「医療機関への同行」が11.3%となっている。

業態別に見ると、外国人宿泊客が医療機関の受診を希望した際の対応として、シティホテルでは「医療機関の紹介」が94.4%、「医療機関への事前連絡」が77.8%、「医療機関への同行」が36.1%、ビジネスホテルでは「医療機関の紹介」が91.0%、「医療機関への事前連絡」が37.2%、「宿泊客が記入して緊急連絡先への連絡」が5.3%、旅館では「医療機関の紹介」が72.7%、「医療機関への事前連絡」が31.8%、「医療機関への同行」が22.7%であった。(図表2-17)

Q7 外国人宿泊客が医療機関の受診を希望した場合、貴施設ではどのような対応を行っていますか。当てはまるものを全てお答えください。

図表2-17：外国人宿泊客が医療機関の受診希望した際の対応【業態別】[複数回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)  
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他、受診希望した際の対応：自由回答】(11件)

- ・救急車の手配 (3件)

- ・状況により救急車手配の上、病院へスタッフが同行
- ・必要に応じて病院へ同行、診療や検査へ同行（2件）
- ・人員に余裕があれば、病院へ同行
- ・インターネットで調べたり、救急相談センターに電話して相談
- ・英語対応が可能でありそうな総合病院を紹介
- ・ガイドやツアーコンダクターに連絡

(5) 外国人宿泊客への救急対応マニュアル等の整備状況

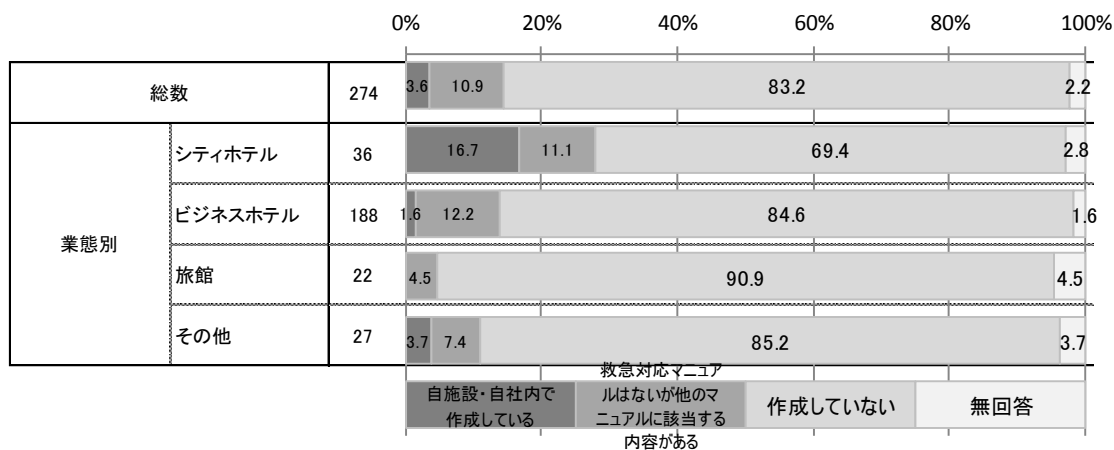
① 外国人宿泊客向け救急対応マニュアルの整備状況【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

外国人宿泊客への救急対応マニュアルを「自施設・自社内で作成している」宿泊施設は3.6%、「救急対応マニュアルはないが他のマニュアルに該当する内容がある」宿泊施設は10.9%であり、救急対応に関するマニュアルが整備されている宿泊施設は合わせて14.5%となっている。

業態別に見ると、救急対応に関するマニュアルが整備されているのはシティホテルでは27.8%、ビジネスホテルでは13.8%、旅館では4.5%であった。(図表2-18-1、図表2-18-2)

Q8 貴施設は外国人宿泊客への救急対応マニュアルを作成されていますか。当てはまるものを1つ選択してください。

図表2-18-1：外国人宿泊者への救急対応マニュアル【業態別】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表 2-18-2 : 外国人宿泊者への救急対応マニュアル【業態別】[当てはまるものを1つ回答][実数]

		総数	自施設・自社内で作成している	救急対応マニュアルはないが他のマニュアルに該当する内容がある	作成していない	無回答	
総数	n	274	10	30	228	6	
	%	100	3.6	10.9	83.2	2.2	
業態別	シティホテル	n	36	6	4	25	1
		%	100	16.7	11.1	69.4	2.8
	ビジネスホテル	n	188	3	23	159	3
		%	100	1.6	12.2	84.6	1.6
	旅館	n	22	0	1	20	1
		%	100	0.0	4.5	90.9	4.5
	その他	n	27	1	2	23	1
		%	100	3.7	7.4	85.2	3.7

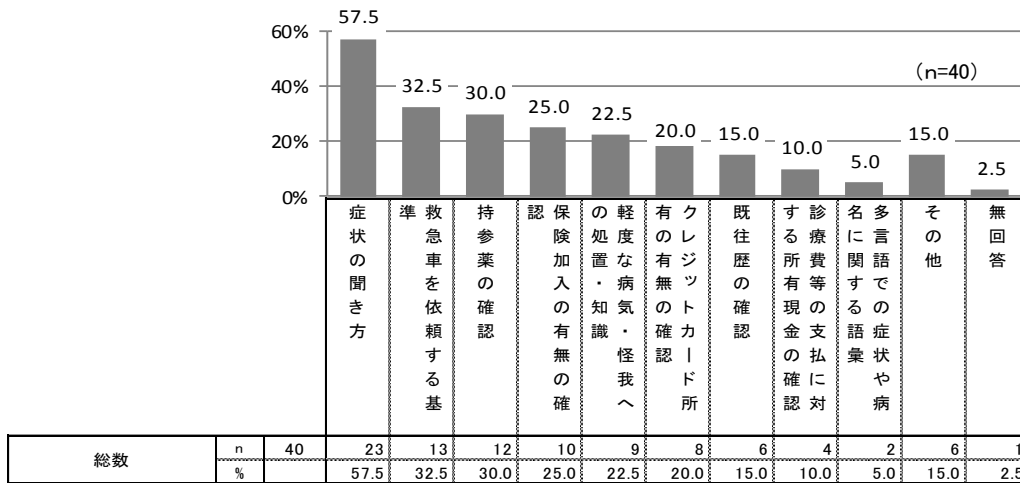
(n=アンケートに回答した宿泊施設)

② 外国人宿泊客向け救急対応マニュアルの掲載情報[複数回答]

救急対応マニュアルの掲載情報は、「症状の聞き方」が57.5%で最も多い。次いで「救急車を依頼する基準」が32.5%、「持参薬の確認」が30.0%となっている。  
(図表 2-19)

Q 8-1 マニュアルに載せている項目について当てはまるものを次の中から全てお答えください。(内容に関し使用する言語は問いません)

図表 2-19：外国人宿泊客向け救急対応マニュアルの掲載情報[複数回答]



(n=Q 8 「貴施設は外国人宿泊客への救急対応マニュアルを作成されていますか。当てはまるものを1つ選択してください。」で「自施設・自社内で作成している」「救急対応マニュアルはないが他のマニュアルに該当する内容がある」と回答した宿泊施設 (図表 2-18))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他、救急対応マニュアルの掲載情報：自由回答】(5件)

- ・ 普段服用している薬の確認。救急車に関しては、本人の意志を第一とするが、積極的に呼ぶ方向としている。
- ・ 救急車手配までに聞く必要のある項目等を記載。
- ・ 症状を言い表す英語のリストや、医療機関の手配依頼を受けた際の簡単な英会話マニュアルを用意している。
- ・ 日本人と同様に対応。

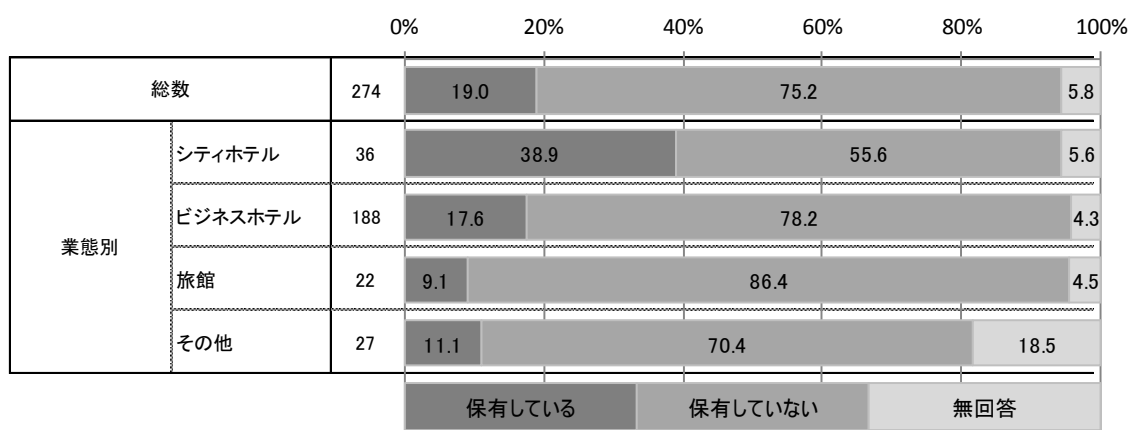
③ 外国人受入れ可能医療機関情報リストの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

外国人受入れ可能である医療機関情報リストを「保有している」宿泊施設は19.0%となっている。

業態別に見ると、外国人受入れ可能である医療機関情報リストを「保有している」のはシティ 38.9%、ビジネスホテルでは 17.6%、旅館では 9.1%である。(図表 2-20-1、図表 2-20-2)

Q 9 貴施設では外国人を受け入れる医療機関に関する情報リスト等を保有していますか。

図表 2-20-1：外国人受入れ可能医療機関情報リストの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答]



(n=アンケートに回答した宿泊施設)

図表 2-20-2：外国人受入れ可能医療機関情報リストの有無【業態別】[当てはまるものを1つ回答] [実数]

		総数	保有している	保有していない	無回答	
総数	n	274	52	206	16	
	%	100	19.0	75.2	5.8	
業態別	シティホテル	n	36	14	20	2
		%	100	38.9	55.6	5.6
	ビジネスホテル	n	188	33	147	8
		%	100	17.6	78.2	4.3
	旅館	n	22	2	19	1
		%	100	9.1	86.4	4.5
	その他	n	27	3	19	5
		%	100	11.1	70.4	18.5

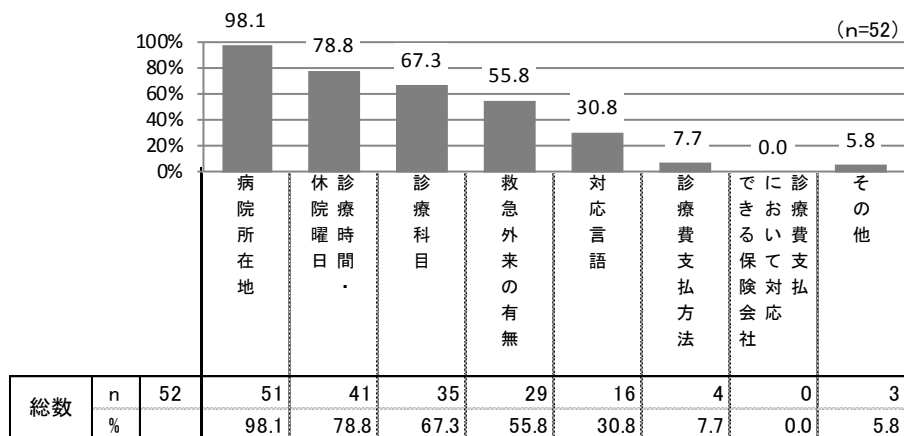
(n=アンケートに回答した宿泊施設)

④ 外国人受入れ可能医療機関情報リストの掲載内容[複数回答]

医療機関の情報リストに掲載されている主な項目は、「病院所在地」が 98.1%、「診療時間・休院曜日」は 78.8%、「診療科目」は 67.3%、「救急外来の有無」は 55.8% となっている。(図表 2-21)

Q 9-1 医療機関に関する情報リストに掲載されている主要な項目について、次の中からあてはまるものを全てお答えください。

図表 2-21：外国人受入れ可能医療機関情報リストの掲載内容[複数回答]



(n=Q 9「貴施設では外国人を受け入れる医療機関に関する情報リスト等を保有していますか。」で「保有している」と回答した宿泊施設 (図表 2-20-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他、医療機関情報リストの掲載情報：自由回答】(3件)

- ・言語に関しては、時間帯により分かる医師がいる、いないがあるので、都度確認している。

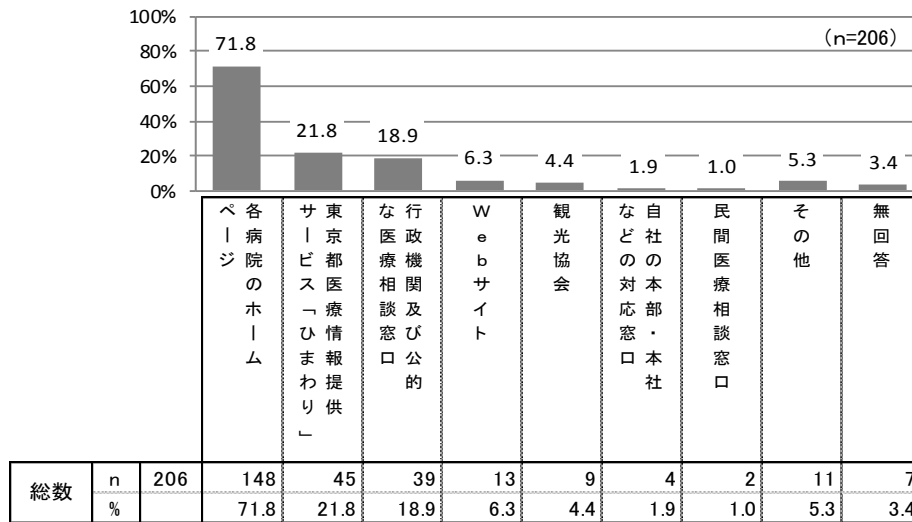


⑤ 外国人宿泊客向けに医療情報を提供するための参考情報源[複数回答]

外国人向けに医療情報を提供するための参考にしている情報源は、「各病院のホームページ」が71.8%と最も多くなっている。「東京都医療情報提供サービス『ひまわり』」の利用率は21.8%となっている。(図表2-22)

Q 9-2 外国人宿泊客から医療情報に関する問い合わせを受けた際に、参考にしている情報源について次の中から全てお答えください。

図表2-22：外国人宿泊客向けに医療情報を提供するための参考情報源[複数回答]



(n=Q 9-1「医療機関に関する情報リストに掲載されている主要な項目について、次の中からあてはまるものを全てお答えください。」で「保有していない」と回答した宿泊施設 (図表2-21))  
 ※複数回答のため、比率の総数は空白

【その他、参考にしている情報源：自由回答】(17件)

①WEBサイトの名称 (6件)

- ・Yahoo、Google等 (5件)

②その他 (11件)

- ・特定の医療機関を紹介 (5件)
- ・東京消防庁救急相談センター (2件)

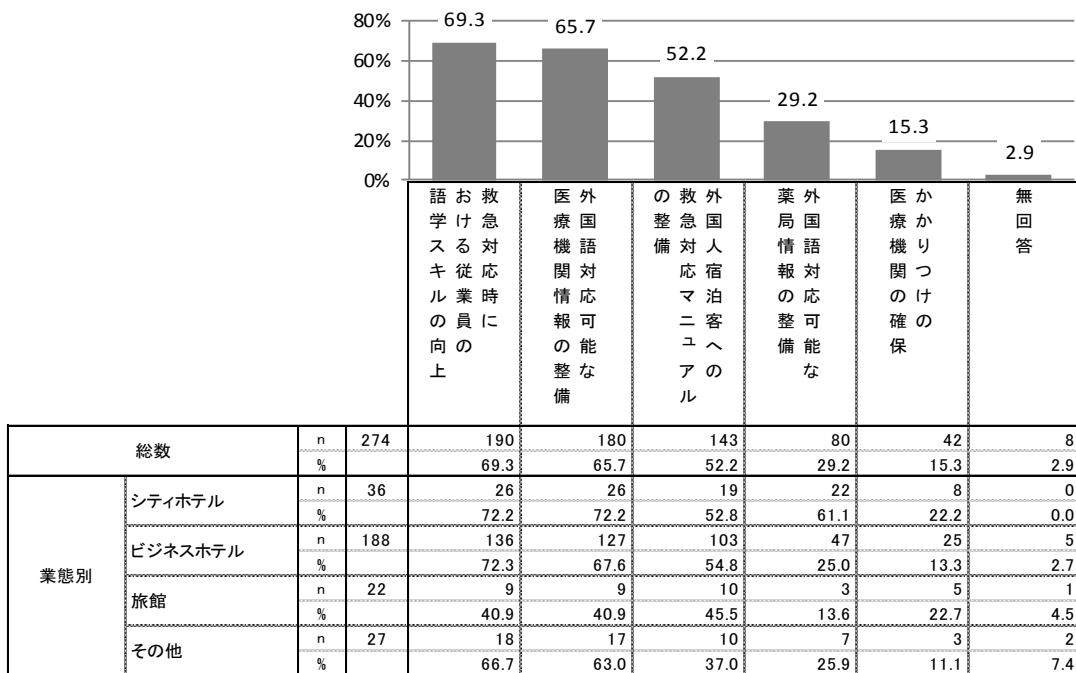
**(6) 外国人宿泊客が病気・けがになった際の対応に関する課題【業態別】[複数回答]**

外国人宿泊客の病気・けがの対応に関する課題として、「救急対応時における従業員の語学スキルの向上」が69.3%、「外国語対応可能な医療機関情報の整備」が65.7%、「外国人宿泊客への救急対応マニュアルの整備」が52.2%となっている。

業態別に見ると、どの業態でも外国人宿泊客の病気・けがの対応に関する課題として、「救急対応時における従業員の語学スキルの向上」「外国語対応可能な医療機関情報の整備」「外国語対応可能な薬局情報の整備」が上位に挙がっている。(図表 2-23)

Q10 今後貴施設において、外国人宿泊客が病気・けがになった際の対応で課題と思われることについて、あてはまるものを全てお答えください。

**図表 2-23 : 外国人宿泊客が病気・けがになった際の対応に関する課題【業態別】[複数回答]**



(n=アンケートに回答した宿泊施設)  
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

**【その他、課題と思うこと：自由回答】(13件)**

- ・医療機関の受入れ体制（外国人と伝えると断られる）。(2件)
- ・救急外来で外国語対応が理由で断られるケースが多く、2020年オリンピックを迎えるにあたり不安。

- 24 時間対応で外国語（英語だけでも）対応できる病院。
- 外国語対応可能な医療機関従事者の充実。
- 中国語対応全般。
- 病気、けがの程度にもよるが、飛行機の手配、救急ヘリなど。

## (7) 東京都の施策について

※東京都の医療情報サービスの概要については p90 を参照。

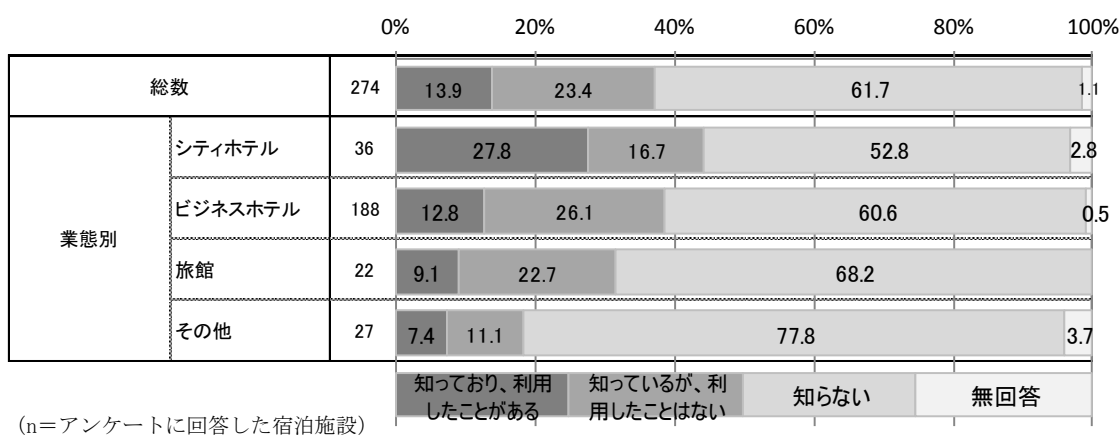
### ① 医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトの認知度 【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

「ひまわり」の認知度は37.3%（「知っており、利用したことがある」13.9%と「知っているが利用したことはない」23.4%の合計）となっている。

業態別に見ると、「ひまわり」の認知度は、シティホテルでは44.5%、ビジネスホテルでは38.9%、旅館では31.8%であった。（図表2-24-1、図表2-24-2）

Q11 東京都福祉保健局が運営する医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトについて、当てはまるものに○をご記入ください。

図表2-24-1：医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトの認知度 【業態別】[当てはまるものを1つ回答]



図表2-24-2：医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトの認知度【業態別】[当てはまるものを1つ回答] [実数]

		総数	知っており、利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	無回答
総数		n 274	38	64	169	3
		% 100	13.9	23.4	61.7	1.1
業態別	シティホテル	n 36	10	6	19	1
		% 100	27.8	16.7	52.8	2.8
	ビジネスホテル	n 188	24	49	114	1
		% 100	12.8	26.1	60.6	0.5
	旅館	n 22	2	5	15	0
		% 100	9.1	22.7	68.2	0.0
	その他	n 27	2	3	21	1
		% 100	7.4	11.1	77.8	3.7

(n=アンケートに回答した宿泊施設)

② 医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトの評価[当てはまるものを1つ回答]

医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトの全体的な評価については、「非常に分かりやすい・非常に良い」が7.9%、「分かりやすい・良い」が42.1%となっている。(図表2-25-1、図表2-25-2)

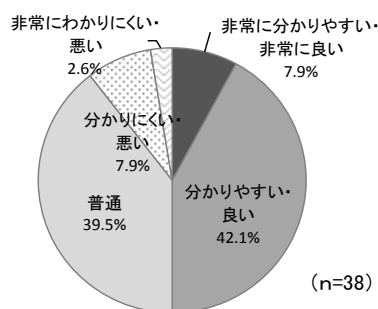
Q11-1 「ひまわり」WEB サイトへの評価について当てはまるものに○を1つご記入ください。

図表2-25-1: 医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトの評価[当てはまるものを1つ回答][実数]

	n	%
非常に分かりやすい・非常に良い	3	7.9%
分かりやすい・良い	16	42.1%
普通	15	39.5%
分かりにくい・悪い	3	7.9%
非常にわかりにくい・悪い	1	2.6%
合計	38	100%

(n = Q11「東京都福祉保健局が運営する医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトについて、当てはまるものに○をご記入ください。」で「知っており、利用したことがある」と回答した宿泊施設 (図表2-24-2))

図表2-25-2: 医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトの評価[当てはまるものを1つ回答]



(n = Q11「東京都福祉保健局が運営する医療機関案内サービス「ひまわり」WEB サイトについて、当てはまるものに○をご記入ください。」で「知っており、利用したことがある」と回答した宿泊施設 (図表2-24-2))

【その他、評価に関する理由：自由回答】(4件)

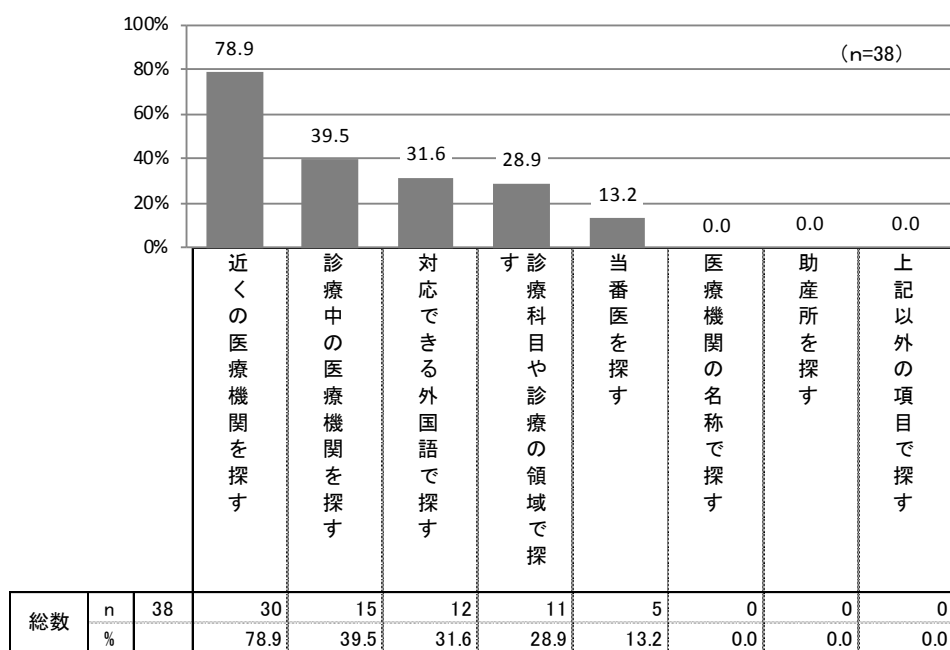
- ・見づらく、分かりづらく、探しづらい。

③ 医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトで検索した項目[複数回答]

医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトで検索した項目は、「近くの医療機関を探す」が78.9%、「診療中の医療機関を探す」が39.5%、「対応できる外国語で探す」が31.6%、「診療科目や診療の領域で探す」が28.9%となっている。(図表2-26)

Q11-1 「ひまわり」WEBサイトへの評価について当てはまるものに○を1つご記入ください。また、検索した際に利用した検索項目について当てはまるものを全てお選びください。

図表 2-26 : 医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトで検索した項目[複数回答]



(n = Q11「東京都福祉保健局が運営する医療機関案内サービス「ひまわり」WEBサイトについて、当てはまるものに○をご記入ください。」で「知っており、利用したことがある」と回答した宿泊施設 (図表 2-24-2))

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

【その他、WEBサイトに関する要望・改善点等：自由回答】(4件)

- ・日本語、英語以外の言語での検索機能
- ・病院へのアクセスの英語表記機能

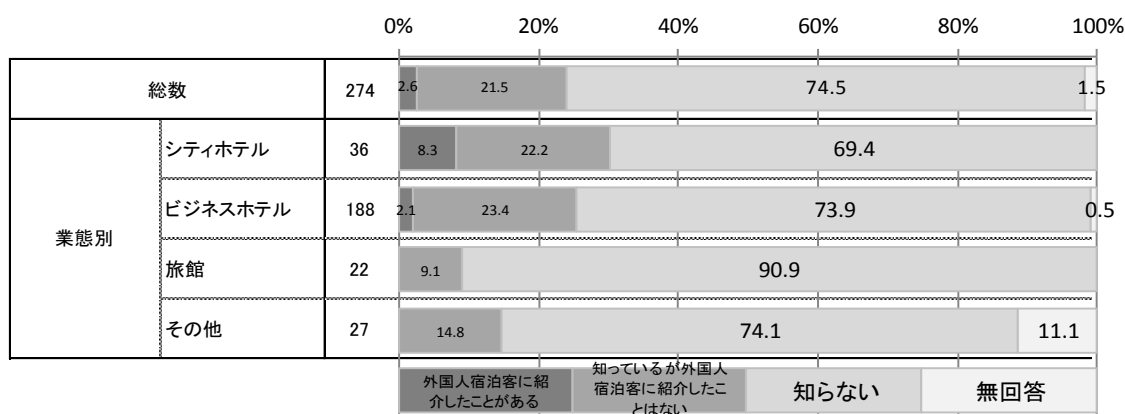
④ 外国人向け電話による医療情報サービスの認知度【業態別】[当てはまるものを1つ回答]

外国人向けの電話による医療情報サービスの認知度は24.1%（「外国人宿泊客に紹介したことがある」2.6%と「知っているが外国人宿泊客に紹介したことがない」21.5%の合計）となっている。

業態別に見ると、外国人向けの電話による医療情報サービスの認知度は、シティホテルでは30.5%、ビジネスホテルでは25.5%、旅館では9.1%、(図表2-27-1、図表2-27-2)

Q12 東京都福祉保健局が運営する外国人向けの電話による医療情報サービス案内について、当てはまるものを1つお選びください

図表 2-27-1：外国人向け電話による医療情報サービスの認知度【業態別】[当てはまるものを1つ回答]



(n = アンケートに回答した宿泊施設)

図表 2-27-2：外国人向け電話による医療情報サービスの認知度【業態別】[当てはまるものを1つ回答][実数]

		総数	外国人宿泊客に紹介したことがある	知っているが外国人宿泊客に紹介したことはない	知らない	無回答	
総数	n	274	7	59	204	4	
	%	100	2.6	21.5	74.5	1.5	
業態別	シティホテル	n	36	3	8	25	0
		%	100	8.3	22.2	69.4	0.0
	ビジネスホテル	n	188	4	44	139	1
		%	100	2.1	23.4	73.9	0.5
	旅館	n	22	0	2	20	0
		%	100	0.0	9.1	90.9	0.0
	その他	n	27	0	4	20	3
		%	100	0.0	14.8	74.1	11.1

(n = アンケートに回答した宿泊施設)

⑤ 外国人向け電話による医療情報サービス案内の評価[当てはまるものを1つ回答] (参考)

外国人向けの電話による医療情報サービス案内の評価は、「良い」が57.1%、「普通」が42.9%となっている。(図表2-28)

Q12-1 外国人向けの電話による医療情報サービス案内への評価について当てはまるものに○を1つご記入ください。

図表2-28：外国人向け電話による医療情報サービス案内の評価[当てはまるものを1つ回答] (参考)

	n	%
非常に良い	0	0.0%
良い	4	57.1%
普通	3	42.9%
悪い	0	0.0%
非常に悪い	0	0.0%
合計	7	100%

(n = Q12「東京都福祉保健局が運営する外国人向けの電話による医療情報サービス案内について、当てはまるものを1つお選びください」で「外国人宿泊客に紹介したことがある」と回答した宿泊施設 (図表2-27-2))

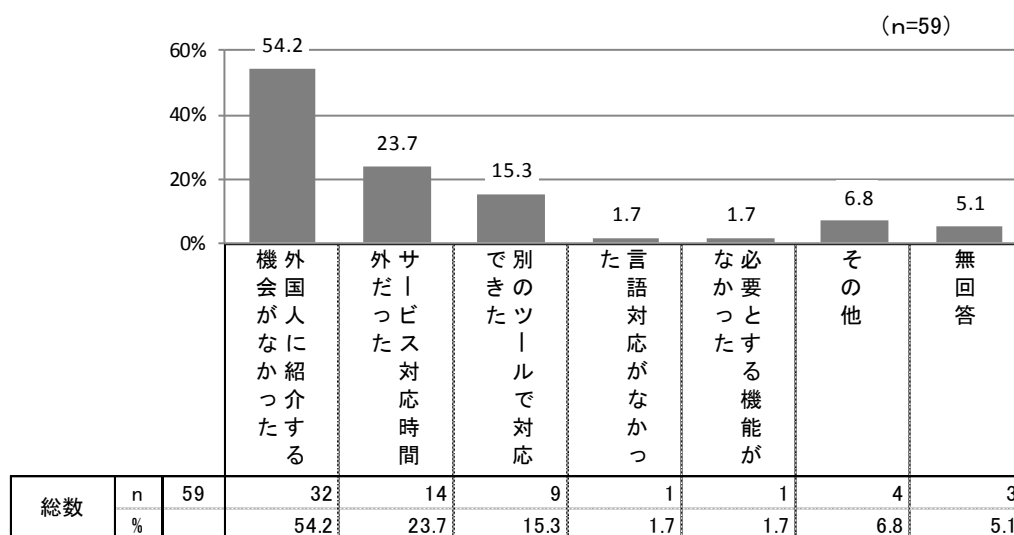


⑥ 外国人向け電話による医療情報サービス案内を紹介しなかった理由[複数回答]

外国人向けの電話による医療情報サービス案内を、知っているが紹介しなかった理由については、「外国人に紹介する機会がなかった」が 54.2%、「サービス対応時間外だった」が 23.7%、「別のツールで対応できた」15.3%となっている。(図表 2-29)

Q12-2 電話による医療情報サービス案内を紹介しなかった理由について当てはまるものを全てお選びください。

図表 2-29：外国人向け電話による医療情報サービス案内を紹介しなかった理由[複数回答]



(n = Q12「東京都福祉保健局が運営する外国人向けの電話による医療情報サービス案内について、当てはまるものを1つお選びください」で「知っているが外国人宿泊客に紹介したことはない」と回答した宿泊施設 (図表 2-27-2))

【その他、紹介しなかった具体的理由：自由回答】(6件)

- ① 別のツールで対応できた (3件)
  - ・スタッフが対応
  - ・宿泊施設で所有する医療機関の情報で対応
  - ・インターネット等で対応
  
- ② その他 (3件)
  - ・救急要請で対応
  - ・時間がかかる

## (8) 東京都の外国人旅行者に対する医療情報体制に向けた意見・要望【自由記述】

### ※主な意見について掲載

Q13 東京都の外国人旅行者に対する医療情報体制の充実に向けて、ご意見、ご要望等があればご記入ください。

自由回答	件数
①医療機関リスト・マニュアル等の作成	11件
②東京都WEBサイトの充実	2件
③東京都保健医療情報センター「ひまわり」の施策の広報周知等	7件
④医療機関受診に関する情報（医療費等）	5件
⑤東京都の医療情報サービス等の対応時間	17件
⑥医療機関の外国人患者受入れ体制の整備	16件
⑦救急の多言語対応	3件
⑧その他	15件

- ① 医療機関リスト・マニュアル等の作成（11件）
  - ・外国人旅行者の受入れができる医療機関の詳細を掲載したリストがあると良い。
  - ・指さしシート（絵などを指さし、症状を伝える。）等があれば便利。
  
- ② 東京都WEBサイトの充実（2件）
  - ・スマホ対応する、地図から分かりやすくする。夜間も利用可能にする。
  - ・東京都から地域別の医療情報を紹介する。WEBサイトを充実すべき。
  
- ③ 東京都保健医療情報センター「ひまわり」の施策の広報周知等（7件）
  - ・広告の掲示を多くするべき。
  - ・多言語の医療情報が載ったパンフレットがほしい。
  
- ④ 医療機関受診に関する情報（医療費等）（5件）
  - ・治療費や旅行保険の手続きなど、宿泊客から聞かれても返答できない。宿泊客によっては現金の持ち合わせがなく、クレジットカードで支払が出来るか分からないため、受診を諦める人もいる。

- ・全ての医療機関でクレジットカード支払いが可能だと外国の方はスムーズ。英文診断書等の発行がどの診療所でも可能だと良い。診療所が旅行保険等、カード会社保険とも連携をスムーズに行えると良い。
  - ・多くの外国人が保険に加入していないと思われる。そのため、医療費の目安等があれば良い。
  - ・受診の時に必要なもの(身分証明書など)、支払い関係の情報等の案内がほしい(英語、中国語、韓国語)。
- ⑤ 東京都の医療情報サービス等の対応時間 (17件)
- ・救急通訳サービスや医療情報サービスの対応時間を延長してほしい。
  - ・電話以外のサービス(メール案内)
- ⑥ 医療機関の外国人患者受入れ体制の整備 (16件)
- ・多言語対応ができる医療機関が増えてほしい。
  - ・医療機関職員の語学力の向上
  - ・外国人対応のための医療機関情報やマニュアル
  - ・受入れてくれる医療機関は少なく、通訳のために同行を求められることがある。
- ⑦ 救急の多言語対応 (3件)
- ・救急隊員の英語等の語学力向上
  - ・救急(119)と連携し、緊急時の通訳サービスを充実させてほしい。また、医療機関側も、対応言語を周知してほしい。
- ⑧ その他 (15件)
- ・「ひまわり」を今後活用していきたい。
  - ・東京都で外国人旅行者に対する医療情報体制の整備を行なって頂きたい。医療機関との連携が必須と思われる。