

宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアル 構成案

<編集の基本方針>

- 宿泊施設や観光関連事業者の現場スタッフが、体調不良又はけがをした外国人旅行者から相談を受けた際に、すぐに的確な対応ができるよう、現場の視線で分かりやすく記載されたマニュアルとする。
- 外国人対応に不慣れなスタッフも利用できるよう、ポイントを絞り込んだ簡易な内容・表現とする。

<構成案>

- 1 外国人が体調不良やけがを訴え、相談に来たときの対応フロー

資料6-3参照

2 けが、病気についての外国人からの相談

症状・状況の正確な把握（ヒアリング）

*相談時用のヒアリングシートイメージ（コピーして利用）

- ・ 氏名
- ・ 生年月日
- ・ 日本到着日
- ・ 同行者氏名
- ・ 連絡先（国内）
- ・ 連絡先（自国）
- ・ E-mail:

- ・ 持病

- ・ 普段服用している薬

- ・ 持病に関する医師からの指示等

- ・ 現在の症状と程度（症状・病状説明のための指差しシートを利用）

- ・ 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）

- ・ 発症してから相談に来るまでの変化

- ・ 行った応急手当、飲んだ薬等の内容

- ・ 加入している保険

3 薬がほしい

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、その中から営業中の店舗を案内する。

○ 今、近くで営業している薬局・ドラッグストアがわからない場合

⇒t・薬局いんふお (<https://www.himawari.metro.tokyo.jp>) で検索

○ OTC（市販薬）と処方薬の基準が国によって異なるため、ほしい薬が日本では医師の処方箋がないと購入できない場合がある。

⇒薬局等で代替薬を購入、または医療機関の受診

4 医療機関を受診したい

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する。

○ 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場合

⇒医療機関案内サービス「ひまわり」(<https://www.himawari.metro.tokyo.jp>) で近隣の医療機関を検索又は「外国人向け医療情報サービス」(03-5285-8181) に相談

5 救急車を呼んでほしい

○ 救急車の呼び方

119番通報すると、指令からどのような質問をされるのかをフローチャートで解説。

*相談時用ヒアリングシートと連動させ、ヒアリングシートを見れば救急指令からの質問のほとんどに答えられるようにする。

東京消防庁の問いかけ	通報者の通報内容
消防庁、火事ですか、救急ですか。	救急です。
何区(市)、何町、何丁目、何番、何号ですか。	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。
おいくつの方ですか？	65歳です。
その方は、今、ホテルのどこにいますか？	客室のベッドです。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、判りました。	

6 救急車を要請するか、医療機関を紹介するか判断に迷ったとき

「ためらわず救急車を呼んでほしい症状（大人、小児）」を確認する。

【大人】

【小児】

顔

- 顔半分が動きにくい、あるいはしびれる
- ニッコリ笑うと口や顔の片方がゆがむ
- ろれつがまわりくいい、うまく話せない
- 視野がかける
- ものが突然二重に見える
- 顔色が明らかに悪い

手足

- 突然のしびれ
- 突然、片方の腕や足に力が入らなくなる

頭

- 突然の激しい頭痛
- 突然の高熱
- 支えなしで立てない、ぐらぐらにふらつく

胸や背中

- 突然の激痛
- 急な息切れ、呼吸困難
- 胸の中央が締め付けられるような、または圧迫されるような痛みが2〜3分続く
- 痛む場所が移動する

腹

- 突然の激しい腹痛
- 持続する激しい腹痛
- 吐血や下血がある

意識の障害

- 意識がない(返事がない)又はおかしい(もうろうとしている)
- ぐったりしている

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

けが・やけど

- 大量の出血を伴う外傷
- 広範囲のやけど

吐き気

- 冷や汗を伴うような強い吐き気

飲み込み

- 食べ物をのどにつまらせて、呼吸が苦しい
- 変なものを飲み込んで、意識がない

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
- 高所から転落

顔

- くちびるの色が紫色で、呼吸が弱い

胸

- 激しい咳やゼーゼーして呼吸が苦しく、顔色が悪い

手足

- 手足が硬直している

頭

- 頭を痛がって、けいれんがある
- 頭を強くぶつけて、出血がとまらない、意識がない、けいれんがある

おなか

- 激しい下痢や嘔吐で水分が取れず、食欲がなく意識がはっきりしない
- 激しいおなかの痛みで苦しがり、嘔吐が止まらない
- ウンチに血がまじった

意識の障害

- 意識がない(返事がない)又はおかしい(もうろうとしている)

じんましん

- 虫に刺されて、全身にじんましんが出て、顔が悪くなった

生まれて3カ月未満の乳児

- 乳児の様子がおかしい

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

やけど

- 痛みのひどいやけど
- 広範囲のやけど

飲み込み

- 変なものを飲み込んで、意識がない

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
- 高所から転落

○ 該当する症状がある場合

⇒救急車を要請

○ 該当する症状がない場合

⇒東京版救急受診ガイド（PC版、スマホ版）を利用して判定

東京版 救急受診ガイド

インターネットで病気やけが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を答えていくと病気やけがの緊急度や、受診する科目を確認できます。

診断結果によって緊急度が分かります。

赤	救急車を要請 「今すぐ救急車で」病院に行った方がよい
橙	今すぐに受診 「1時間以内」に病院に行った方がよい
黄	これから受診 「6〜8時間以内」に病院に行った方がよい
緑	明日には受診 「24時間以内」に病院に行った方がよい

東京版 救急受診ガイド 冊子版

全ての消防署に置いてありますので、どうぞご利用ください。該当する症状がない場合、判断がつかない場合、救急相談センターへの電話相談へ使します。

携帯電話は はこちらから

スマートフォンは はこちらから

パソコンからは **東京消防 救急**
<http://www.tfd.metro.tokyo.jp>

判定が、

・「緊急性あり」 ⇒救急車を要請

・「緊急性なし」 ⇒判定に応じて、近くの医療機関・薬局を案内

7 医療機関への外国人患者の紹介方法

- 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、国籍・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等を伝える。
- ⑤ 保険キャッシュレス／クレジットカードでの支払いの可否を確認する。
- ⑥ 医療機関の受入れ可否を確認する。
- ⑦ 外国人患者の氏名と到着予定時刻を伝える。
- ⑧ 必要に応じて、タクシー・民間救急・サポート cab を手配する。

8 医療機関を受診する外国人患者に伝えること

観光庁が公開している「医療機関利用ガイド (Guidebook for When You Are Feeling Ill)」(P.5 How to use medical institutions and important points)を参考に、受診前の説明項目と説明内容を例示

- ① 受診受入れ可能な医療機関 (名称、所在地、電話番号、担当科)
- ② 受診の流れ：受付＞問診票の記入＞概算費用の確認＞診察・治療＞検査＞診断の説明＞薬の処方説明＞支払い＞処方箋の受け取り＞調剤薬局で薬の処方
- ③ 費用支払い：医療費支払い (保険キャッシュレス・クレジットカード・現金)、保険請求手続きに必要な書類の作成依頼 (立替・後日請求の場合)
- ④ 処方箋と調剤薬局：医療機関で処方箋を受け取り＞最寄りの調剤薬局で処方＞薬代の支払い (医療機関への支払いとは別)、領収書の受け取り
- ⑤ 保険の適用：加入している保険により、
 - a. 保険会社提携医療機関でのキャッシュレス受診が可能
 - b. 立替払い、後日請求
 - c. 日本での旅行中の医療費は対象外 があるので、保険証書で確認するよう助言

9 感染症を意識した対応

東京都福祉保健局健康安全部感染症対策課「あなたのその症状、感染症かもしれません」の内容にもとづき、宿泊施設等のスタッフ向けの注意事項を記載

10 外国人観光客・旅行者対応窓口での、けが、病気の外国人旅行者対応の基本

※外国人旅行者等からよく相談を受けることや対応を求められることについて、できること・できないこと等の基本的な考え方を下記のように整理のうえ、どのように対応したらよいかを記載する。

○ できること

- ✓ 東京消防庁救急受診ガイド（#7119 ウェブ版）を利用した救急要請の必要性判定
- ✓ 医療機関の紹介・受診可否の問い合わせ
- ✓ 医療機関までのタクシー等の手配
- ✓ 救急車の要請（119番）
- ✓ 救急隊への状況・症状の説明
- ✓ 外国人傷病者の同行者への状況説明・情報提供
- ✓ 滞在ホテル・日本での連絡先（知人等）への連絡
- ✓ ホテル延泊の手配（ホテル内）
- ✓ 大使館・領事館の連絡先案内

△ 状況によってできること

- ✓ 医療機関への同行
- ✓ 保険会社への連絡
- ✓ 交通機関等予約変更のお手伝い

- ✓ 応急手当（心肺蘇生・AED）

× 基本的にできないこと、すべきでないこと

- ✓ 医療現場での通訳
- ✓ 医療費の立替
- ✓ 医療費の支払い・保険請求に関する交渉
- ✓ 医薬品の提供
- ✓ 応急手当を超える医療行為

11 外国人患者対応に備える（マニュアル付録）

- ① 近隣の医療機関リスト（マニュアルに白紙リスト用意）
- ② 近隣の薬局・ドラッグストアリスト（マニュアルに白紙リスト用意）
- ③ 外国人患者対応連絡先リストの作成、医療機関等検索サイトのショートカット作成
- ④ 社内用外国人対応マニュアル作成
- ⑤ 外国人患者対応訓練