

1 概要

- 平成30年度に外国人患者への医療等に関する協議会、新宿区及び渋谷区における会議でいただいた意見を元に「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）」（以下「マニュアル」という。）を作成
- 令和元年6月に新宿区及び渋谷区の医療機関及び観光・宿泊施設等に活用を依頼し、同年9月に活用状況についてアンケート及びヒアリングを実施
- 当該アンケート及び結果を基に新宿区及び渋谷区の地域会議等で効果検証を実施

2 マニュアルに対する主な意見

- t-薬局いんふおは調剤薬局を検索できるのでマニュアルに記載した方が良い
- ドラッグストアや調剤薬局等、分かりづらい用語には解説をつけた方が良い
- 渋谷区で作成したヒアリングシートは、実際に医療機関を案内する際の情報が1枚にまとめられており利用しやすいので、マニュアルは事前の準備の際に利用してもらい、渋谷区のヒアリングシートを実際に活用するのはどうか
- ヒアリングシートには、患者の母国の連絡先も入れた方が良い
- マニュアル内のヒアリングシート及び症状・病状説明のための指さしシートは、利用頻度が高いため、掲載を巻末など分かりやすい箇所に変更したらどうか
- マニュアルを配布するだけでなく、マニュアルを活用した宿泊施設等向け研修等が有用ではないか
- マニュアルは宿泊施設、観光案内所のみではなく、観光施設や百貨店、交通機関、民泊事業者等への周知も考えられるのではないか

3 マニュアルの主な改善点について

○「t-薬局いんふお」のマニュアルへの掲載

→フローチャート(P3,4)への記載はせず、薬局・ドラッグストアを案内する場合(P15)に、参考として「医療機関から処方箋が出され、調剤薬局を探す場合はt-薬局いんふおをご利用ください」と記載

○用語の解説

→医療関係者以外の方に分かりづらい用語については、ページ下に用語解説を掲載(例:ドラッグストア、調剤薬局、病院と診療所の違い 等)

○ヒアリングシートの取扱い

→渋谷区版ヒアリングシートの考え方を参考に、マニュアル内ヒアリングシートを1枚で完結するヒアリングシートとして再構成し、巻末に掲載

○冊子のレイアウト等

→外国人が利用しやすい様、症状・病状説明のための指さしシートの英語の表記を大きくするとともに、利用頻度が高いと考えられる症状・病状説明のための指さしシート及びヒアリングシートは掲載場所を巻末に変更

「外国語対応可能な医療機関リスト（リスト）」について

1 概要

- 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」において公表している「対応することができる外国語の種類及び体制」に関する情報を基に新宿区及び渋谷区内の外国語対応可能な医療機関に関する情報を掲載したリストを福祉保健局ホームページに掲載（エクセルファイル形式）し、新宿区及び渋谷区の関係機関で共有
- 令和元年6月に新宿区及び渋谷区の医療機関及び観光・宿泊施設等に活用を依頼し、同年9月に活用状況についてアンケート及びヒアリングを実施
- 当該アンケート及び結果を基に新宿区及び渋谷区の地域会議等で効果検証を実施

2 リストに対する主な意見

- 記載されている情報量が多く、リスト化による活用は難しい。
- ひまわりの検索方法を紹介し、ひまわりのデータの活用を促す方が良い。
- 当リストは情報量が多く実際の活用は難しいので、ひまわりを活用する方が良い。
- 対応時間や曜日、外国人患者の受入れ実績等が把握できると良い。
- 外国人患者受入れに関する医療機関間の連携を円滑に進めるため、各医療機関に外国人患者受入れに関する連絡を受け付ける窓口・担当部署の記載があると良い。

3 地域会議及び検討部会での意見を踏まえた今後の取扱い

- ◆ ひまわりによる外国語対応可能な医療機関の検索方法を分かりやすく丁寧に周知
- ◆ 各機関においてひまわりの情報を基にしたリストの作成を推奨

① 観光・宿泊施設向け

- ひまわりによる外国語対応可能な医療機関の検索方法やリストの作成方法等を紹介した資料を作成し、周知
- 「宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアル」において、ひまわりを活用した医療機関リストの作成を推奨

② 医療機関向け

- ひまわりによる外国語対応可能な医療機関の検索方法・ひまわりに掲載されている情報の効果的な活用方法を周知（併せてひまわりをより効果的に活用していただくための機能拡充について検討）
- 各病院において外国人患者受入れに関する連絡を受け付ける担当部署を明確化
 - ひまわりに当該担当部署の連絡先の掲載欄を追加することで、病院間で共有化