

## 外国人旅行者等への医療情報提供に係る調査結果【概要】

## 目的

訪日外国人旅行者等が安心して医療を受けられるよう、医療情報提供等に係る現状を把握することを目的として実施

## 1 医療機関調査 315/646病院 回収率48.8%

- ① 75%の病院が外国人患者の受入実績あり (n=315)
- ② 外国人患者の受入体制整備の状況 (n=315)：整備済 27%、今後整備予定 10% 予定なし 62%
- ③ 今後必要と考える対策 (n=315)：
  - 医療通訳の確保、未収金対応、会話集や説明資料の作成、問診票や院内表示の多言語化、通訳アプリ等導入、異文化研修等
- ④ 医療通訳の活用形態の意向 (n=315)：電話通訳 28%、院内配置 27%、医療通訳派遣 22%
- ⑤ 医療費の支払に関する実施内容 (n=315)：
  - 診療前に支払方法確認 39%、診療前に概算見積提示 14%、診療前に預り金 12%、対応は行っていない 53%
- ⑥ ひまわり救急通訳サービス認知度 (n=315)：知っているが利用なし 46%、知らない 40%、知っているが利用 13%
- ⑦ ひまわり救急通訳サービスの言語拡充希望 (n=315)：フランス語、ポルトガル語、ロシア語、ベトナム語、ドイツ語 等
- ⑧ ひまわり救急通訳サービスの対応時間拡大希望 (n=315)：拡大希望28%

## 2 宿泊施設調査 274/884施設 回収率31%

- ① 97%の宿泊施設が外国人宿泊客あり (n=274)
- ② 45%の宿泊施設が外国人宿泊客からの医療情報問合せあり (n=274)
- ③ 医療情報に係る問合せ内容 (n=122※1)：※1 外国人宿泊客から問合せを受けたことのある施設
  - 病気・けがの申出、医療機関・薬局の情報紹介、常備薬の有無、救急車の手配依頼 等
- ④ 医療機関の情報紹介に係る問合せの頻度 (n=122)：
  - 週に数回 5.7%、月に数回 21.3%、2~3か月に1回 32.0%、ほとんどない 35.2%
- ⑤ 提携している医療機関の有無 (n=274)：あり 9%、なし 89%
- ⑥ 外国人宿泊客への救急マニュアルの整備 (n=274)：あり15%、なし 83%
- ⑦ 外国人受入れ可能医療機関リストの整備 (n=274)：あり19%、なし 75%
- ⑧ 医療機関情報を提供する際の参考情報 (n=206※2)：病院個別HP 72%、ひまわり 22%、行政機関等 18%
  - ※2 医療機関リストを保有していない施設
- ⑨ 今後の課題 (n=274)：
  - 従業員の外国語対応力向上、救急対応マニュアル整備、外国語対応可能な医療機関・薬局情報の整備
- ⑩ ひまわりWebサイト認知度 (n=274)：知っているが利用なし 23%、知らない 62%、知っているが利用 14%

## 3 外国人旅行者調査 回答119名

- ① 訪日前の情報収集媒体 (n=119)：その他HP、旅行ガイドブック・雑誌、ブログ・SNS、自国の友人等 等
- ② 日本で病気やけがになった場合の情報収集手段 (n=119)：
  - 保険会社、宿泊施設フロント等、ガイドブック、友人等、カード相談窓口
- ③ 旅行保険等の加入状況 (n=119)：加入している 75%、加入していない 24%