

外国人患者受入体制モデル構築事業調整会議について

1 目的

訪日外国人の増加に伴い、医療機関での受診等の増加が見込まれることから、京都府の地域特性に応じた外国人患者受入体制を構築するための協議等を行う。

2 会議の内容

(1) 多分野の関係者による協議の場の設置

医療機関、医療関係団体、観光関係団体、消防、行政（医療、観光）等による協議

- ・外国人患者受入に係る課題の整理
- ・関係者間の連携体制の構築

(2) 地域固有の実情の把握の検討

外国人患者の実態や課題等（アンケート調査）

(3) 外国人患者受入体制に係る対策の検討

外国人が受診しやすい環境を整備するための対策を検討

3 スケジュール（予定）

調整会議の開催（年3回開催）

◆第1回（8月31日）

外国人患者受入に係る課題の整理、実態把握のためのアンケート調査の検討

◆第2回（11月）

アンケート調査の結果報告、結果を踏まえた受入体制に係る対策の検討

◆第3回（2月）

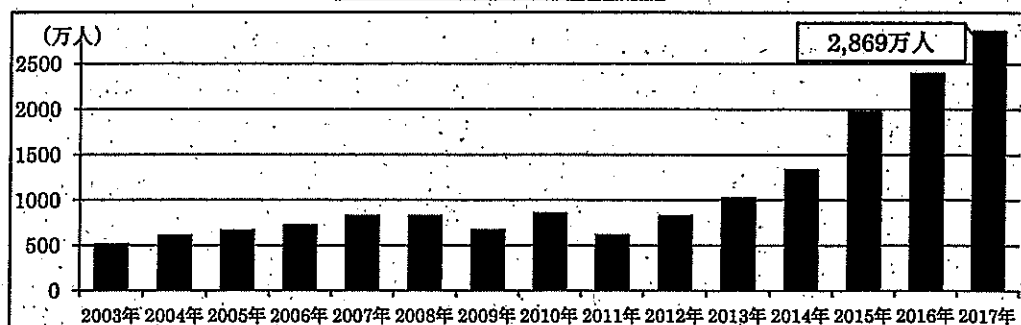
受入体制に係る対策の取組状況の共有

訪日外国人の状況について

1 訪日外国人の状況

- ・ 2017年の訪日外国人旅行者数は2,869万人（前年比19.3%増、過去最高を更新）
- ・ 今後、LCC等の新規就航や訪日ビザ（個人観光査証）の発給要件緩和などの効果、ラグビーワールドカップ2019日本大会、2020年東京オリンピック・パラリンピック、ワールドマスターズゲームズ2021関西等により、ますます増加が見込まれる。

◆訪日外国人旅行者数の推移



出典：日本政府観光局（JNTO）「訪日外客統計」

2 京都府内の訪日外国人の状況

- ・ 2017年の京都府内の訪日外国人宿泊客数は3,612,060人（10年前（82万人）の約4.4倍、5年連続で過去最高を更新）
- ・ 京都府内の訪日外国人宿泊客の約98%は京都市での宿泊客であり、府域の宿泊客は全体の約2%
- ・ 京都市はヨーロッパや北米など幅広い地域からの観光客が多く宿泊しているのに対し、府域では台湾・香港・中国からの観光客が中心

◆京都府内の訪日外国人宿泊客数の推移

年次	外国人宿泊客数	前年比	京都市除く外国人宿泊客数	前年比
2013年	1,148,672	133.2	20,820	120.1
2014年	1,866,245	162.5	37,553	180.4
2015年	3,216,190	172.3	57,625	153.4
2016年	3,256,611	101.3	71,810	124.6
2017年	3,612,060	110.9	84,165	117.2
割合	100%		2.3%	

出典：京都府商工労働観光部「京都府観光入込客調査報告書」

◆京都府内の訪日外国人宿泊客数 内訳表（2017年）

地域	中国	香港	台湾	米国	韓国	豪州	仏国	英国	シンガポール	タイ	マレーシア	その他	合計
京都市内	944,543	131,264	515,550	327,798	197,760	170,661	115,092	99,468	66,876	53,719	39,937	865,227	3,527,895
京都市以外の府域	16,430	11,947	25,639	3,898	6,033	728	909	546	859	1,529	614	15,033	84,165
合計	960,973	143,211	541,189	331,696	203,793	171,389	116,001	100,014	67,735	55,248	40,551	880,260	3,612,060
	26.6%	4.0%	15.0%	9.2%	5.6%	4.7%	3.2%	2.8%	1.9%	1.5%	1.1%	24.4%	100.0%

出典：京都府商工労働観光部「京都府観光入込客調査報告書」

◆京都市内の訪日外国人観光客の性別・年代（2017年）

〈性別〉

	全体	北米	オーストラリア	欧州	中国	台湾	韓国	香港	東南アジア
男性	46.4%	57.9%	61.3%	54.6%	35.3%	39.9%	45.6%	50.9%	39.1%
女性	53.6%	42.1%	38.7%	45.4%	64.7%	60.1%	54.4%	49.1%	60.9%

〈年代〉

	全体	北米	オーストラリア	欧州	中国	台湾	韓国	香港	東南アジア
20歳未満	4.1%	2.4%	5.7%	1.9%	4.6%	5.3%	6.4%	5.5%	3.5%
20歳～	45.1%	43.9%	46.2%	34.7%	44.9%	50.0%	57.6%	41.9%	39.9%
30歳～	28.2%	25.6%	11.3%	39.4%	34.2%	28.4%	14.4%	21.8%	32.2%
40歳～	9.4%	10.4%	5.7%	7.6%	9.4%	7.2%	10.0%	14.5%	12.2%
50歳～	7.3%	11.0%	19.8%	10.1%	2.0%	4.3%	4.4%	10.9%	9.6%
60歳～	3.7%	6.1%	7.5%	5.7%	2.6%	1.9%	3.2%	1.8%	1.7%
無回答	2.2%	0.6%	3.8%	0.6%	2.3%	2.9%	4.0%	3.6%	0.9%

出典：京都市産業観光局「京都観光総合調査」

国、東京都が実施したアンケートについて

1 訪日外国人の怪我・病気について

観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」(H29年3月)

- 調査目的：訪日外国人が不慮の怪我・病気になっても安心して日本の医療サービスを楽しむことができる受入環境を整えるため、訪日外国人の保険加入状況及び医療受診を把握する
- 調査対象：成田国際空港・東京国際空港・関西国際空港を訪れた訪日外国人
- 回答数：3,383件

<調査結果の抜粋>

- ・日本滞在中に怪我・病気に罹患した訪日外国人は6%のうち、医療機関を受診したのは11%
- ・罹患した訪日外国人が初めから受診を諦めた理由は、「言語に不安があった」と「行く時間がなかった」が各々23%で最多
- ・旅行中の怪我・病気等を補償する保険に27%が未加入

2 国内医療機関での外国人患者の受入れ実態について

厚労省「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受入れ体制等の実態調査」(H29年8月)

- 調査目的：外国人患者受入体制の整備にあたって基礎となる資料を得る
- 調査対象：全国の救急告示病院と平成27年度に「訪日外国人旅行者受入医療機関」として観光庁により選定された病院
- 回答数：1,710/3,761医療機関(回答率45.5%)

<調査結果の抜粋>

- ・外国人患者の受入実績がある医療機関は外来79.7%、入院58.5%のうち、日本語でのコミュニケーションが難しい患者を受け入れた医療機関は65.3%
- ・外国人患者の医療費が未払いとなった医療機関は35.3%

3 大阪府内の医療機関での未収金の実態について

近畿運輸局「訪日外国人旅行者の医療に関する受入体制実態調査」(H29年3月)

- 調査目的：医療分野の多言語対応や未収金の問題の解決を図って国内の受入環境水準を向上し、訪日外国人、医療機関及び観光事業者の安心・安全を確保して訪日外国人を誘致する
- 調査対象：大阪府内救急告示医療機関
- 回答数：147/257医療機関(回答率57%)

<調査結果の抜粋>

- ・受診者の未収金発生率は7.2%
- ・医療機関での未収金の3ヶ月平均額(H28年5~7月)は2次救急医療機関11万円、3次救急医療機関136万円

4 東京都内の宿泊施設での訪日外国人の実態について

東京都「外国人旅行者等への医療情報提供に係る調査」(H28年3月)

- 調査目的：訪日外国人が安心して医療サービスを受けられるよう、情報提供やサービスに関する現状を把握・整理したうえで各種課題を抽出し、今後必要となる施策の方向性を検討する
- 調査対象：大手宿泊予約サイトに登録された東京都内宿泊施設
- 回答数：274/884施設(回答率31%)

<調査結果の抜粋>

- ・外国人の宿泊実績のある宿泊施設は97%
- ・外国人宿泊客から医療情報の問合せがあった宿泊施設は45%

国、東京都が実施したアンケート調査一覧

調査名	観光庁	厚生労働省	近畿運輸局	東京都
訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査	観光庁	厚生労働省	近畿運輸局	東京都
実施時期	H29年12月～H30年1月	H28年10～12月	H28年8月～H29年2月	H28年2～3月
調査対象	成田空港、東京国際空港、関西空港を訪れた外国人旅行者(3,383人)	①救急告示病院、観光庁選定「訪日外国人旅行者受入医療機関」の病院(376病院) ②新道府県、政令指定都市、中核市、在留外国人・外国人旅行者の多い区市町村(226自治体) ③インターネットで抽出した医療通訳サービス提供者(80社)	①府内救急告示医療機関(257機関) ②公益財団法人大阪観光局の会員事業者(140社)	①都内全病院(646病院) ②大手宿泊予約サイトに登録された都内宿泊施設(894施設) ③東京タワー1階を訪れた外国人(119人)
方式	アンケート調査	匿名調査、抽出調査	アンケート調査、ヒアリング	匿名調査、抽出調査、アンケート調査
調査内容	<p>○国・地域、性別、年齢、旅行の手法方法</p> <p>○旅行保険の加入の有無、加入の方法(クレジットカード等に付帯)、「旅行代理店等で購入」から選択)、「付帯サービス内容(キャンセル料、キャンセル、医療機関の予約代行・紹介サービス等から選択)、保険加入しなかった理由</p> <p>○旅行中の怪我・病気の有無、受診の必要を感じたか、受診の有無、受診しなかった理由</p> <p>○医療機関の情報を提供していただければ便利と思うもの(宿泊先のスタッフ、保険会社、自治体Web等)</p>	<p><①に対して></p> <p>○外国人患者数と患者全体に占める割合(外来、入院、医療目的ごと把握)の使用言語、受診が多い診療科</p> <p>○医療通訳と外国人向け医療コーディネーターの配置、対応言語(部門別に対応ツールを把握)、専門部署や院内翻訳体制・外部連携体制・研修制度の有無、外国語対応している院内文書・案内資料</p> <p>○未収金の有無、可能な支払い方法の明示の有無、医療費の価格設定</p> <p>○今後の対応方針(負担や不安の内容、設備・人員等)</p> <p>○国の支援が必要な事項(医療通訳サービス導入支援、未収金問題への対応等から選択)</p> <p>○具体的事例(トラブル内容と対応)</p> <p><②に対して></p> <p>○医療通訳に係る施策の有無(医療通訳養成・紹介・派遣の委託又は補助等)</p> <p>○外国人患者に係る施策の有無(対応マニュアルの整備、相談窓口の設置等)</p> <p>○外国人患者数(在留、旅行、医療目的ごと)の把握の有無</p> <p>○外国人患者受入体制についての認識</p> <p>○国の支援が必要な事項</p> <p><③に対して></p> <p>○通訳提供の状況(提供可能なサービス、言語、医療通訳の社員数と採用条件、料金等)</p> <p>○医療通訳の資格や責任、現在の問題点</p> <p>○医療通訳サービス提供体制の整備で国に期待すること</p>	<p><②に対して></p> <p>○外国人患者数、受入の方針</p> <p>○未収金の件数、金額</p> <p>○多言語対応コールセンターの利用希望、満足度、利用料の許容額</p> <p>○医療費未払い補償制度の利用希望の有無、制度利用の満足度、制度利用の負担額の許容額</p> <p>○具体的事例(未払い事例の疾病・ケガの内容、金額、督促状況)</p> <p><③に対して></p> <p>○多言語対応コールセンターの利用状況(医療分野への対応等)、満足度、今後の利用希望、利用料の許容額</p> <p>○医療機関との提携の有無</p> <p>○「大阪府医療機関情報システム」の認知・利用状況</p>	<p><①に対して></p> <p>○外国人患者数、使用言語</p> <p>○外国語対応体制の有無</p> <p>○今後必要と考える対策</p> <p>○未収金に関する対応状況(支払い方法の確認、概算見積の提示、預り金等)</p> <p>○「ひまわり救急通訳サービス」の認知・利用状況と希望すること(言語拡充、時間拡大等)</p> <p><②に対して></p> <p>○外国人宿泊客の国・地域、医療に関する問合せ頻度と内容(医療機関の紹介、救急車の手配依頼等から選択)</p> <p>○外国人患者に関する提携している医療機関の有無、救急マニュアルの有無、外国人受入可能医療機関リストの有無、医療機関情報提供の際の参考情報(「ひまわりWebサイト」、病院個別HP等から選択)、今後の課題</p> <p>○「ひまわりWebサイト」の認知・利用状況</p> <p><③に対して></p> <p>○国・地域、訪日前の情報収集媒体(旅行ガイドブック、アプリ、SNS、友人等)</p> <p>○日本で罹患した場合の情報収集手段(保険会社、宿泊施設フロント等、ガイドブック等)</p> <p>○日本での受診に必要医療機関情報(対応言語、支払方法、診察時間、保険会社との提携等)</p> <p>○旅行保険等の加入状況</p>
主な結果	<p>■旅行保険の加入率:73%</p> <p>(加入方法:「特定の場所で購入」74%、「クレジットカード等に付帯」22%)</p> <p>■旅行保険に付帯サービスが付いていない割合:49%</p> <p>(付帯サービス:キャンセル料34%、予約代行サービス16%)</p> <p>■保険に加入しなかった理由:「必要ない」46%、「思い浮かばなかった」23%、「どの保険がいいかわからない」18%</p> <p>■旅行中に罹患した割合:6%</p> <p>(受診の必要を感じた割合:26%、受診した割合:11%)</p> <p>■受診しなかった理由:「医療機関の情報が得られなかった」50%、「初めから諦めた」32%</p> <p>(医療機関を調べた方法:「周りを見渡した」32%、「人に聞いた」31%、「Web等で検索」25%)</p> <p>(初めから諦めた理由:「言語に不安」23%、「時間がなかった」23%)</p> <p>■医療機関の情報を提供すれば便利と思うもの:宿泊先スタッフ47%、保険会社35%、観光案内所32%</p>	<p>■未収金の発生率:8%</p> <p>(未収金の平均額:2次救急医療機関11万円、3次救急医療機関136万円)</p>	<p>■外国人患者受入実績:外来79.7%、入院58.5%</p> <p>■医療通訳サービスを利用した経験がある医療機関:12.7%</p> <p>■医療機関における日本語のコミュニケーション困難な外国人患者の受入実績:65.3%(言語:英語56.8%、中国語26.6%)</p>	<p><①について></p> <p>■外国人患者受入実績のある病院:75%</p> <p>■外国語対応体制の整備済み病院:27%</p> <p><②について></p> <p>■外国人の宿泊実績のある宿泊施設:97%</p> <p>■外国人宿泊客から医療情報の問合せがあった宿泊施設:45%</p> <p>■「ひまわりWebサイト」の認知・利用状況:「知っている」14%、「知っているが利用なし」23%、「知らない」62%</p> <p><③について></p> <p>■旅行保険の加入状況:加入75%、未加入24%</p> <p>■日本滞在中の情報入手方法:スマホ75%、PC29%、観光案内所20%、宿泊施設17%</p>

訪日外国人の増加に関する国、府、各団体の取組について

1. 国における取組

関係府省庁が連携して取り組むため、平成30年3月22日に「訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ」（本部長：内閣総理大臣、事務局：内閣官房）を設置し、総合対策をとりまとめ

<総合対策（H30年6月14日）の主な内容>

○旅行保険加入の促進

- ・入国前、入国時及び入国後に旅行保険を周知する。
- ・訪日外国人の保険加入実態、医療機関受診状況について全国的に把握する。

○日本に関する旅行ガイドブックにおける医療に関する正確な情報の掲載に向けた働きかけ

- ・入国前に日本の医療の情報を発信し、安心して医療サービスを楽しむことができるようにする。

●観光振興に取り組む地域ごとの多様な関係者による情報共有と連携の仕組みの構築の支援

- ・対策協議会の設置など、行政、医療機関等や消防（救急）、国際交流協会、旅行業者、宿泊事業者等の多様な関係者が連携するモデル事業を実施し、成果を横展開する。

○基本的対応について整理したマニュアルの整備・周知

- ・厚労省が医療機関及び都道府県向けのマニュアルを作成し周知する。

○受付から支払までの一貫した支援が可能な翻訳 ICT 技術に対応したタブレット端末等の整備

- ・翻訳 ICT 技術に対応したタブレット端末等の配置を支援する。

○近隣の外国人受入医療機関の情報等を日本政府等のサイトから多言語で確認できる仕組みの構築

- ・訪日外国人受入医療機関に関する情報をさらに充実させる。

○過去に医療費の不払等の経歴がある外国人観光客に対する入国審査の厳格化

- ・医療費の不払い等の訪日外国人に厳格な審査を実施し、新たな不払いの発生を抑止する。

●京都府が選定されて事業実施

2 府、各団体のこれまでの取組

(1) 府医療課

- ・京都府健康医療よろずネット

(2) 府国際課

- ・外国人のための医療ガイドブック

(3) 京都市観光MICE推進室、(公社)京都市観光協会、(公社)京都文化交流コンベンションビューロー

- ・外国人観光客受入環境整備助成金制度（京都市観光協会インバウンド助成金）
- ・京都市公式多言語観光サイト「Kyoto Official Travel Guide」を通じた医療機関情報等の紹介
- ・宿泊施設向け多言語コールセンター

(4) 京都市健康安全課

- ・結核医療通訳派遣業務
- ・夜間HIV検査通訳派遣業務
- ・感染症発生時の外国人対応

(5) 京都市消防局

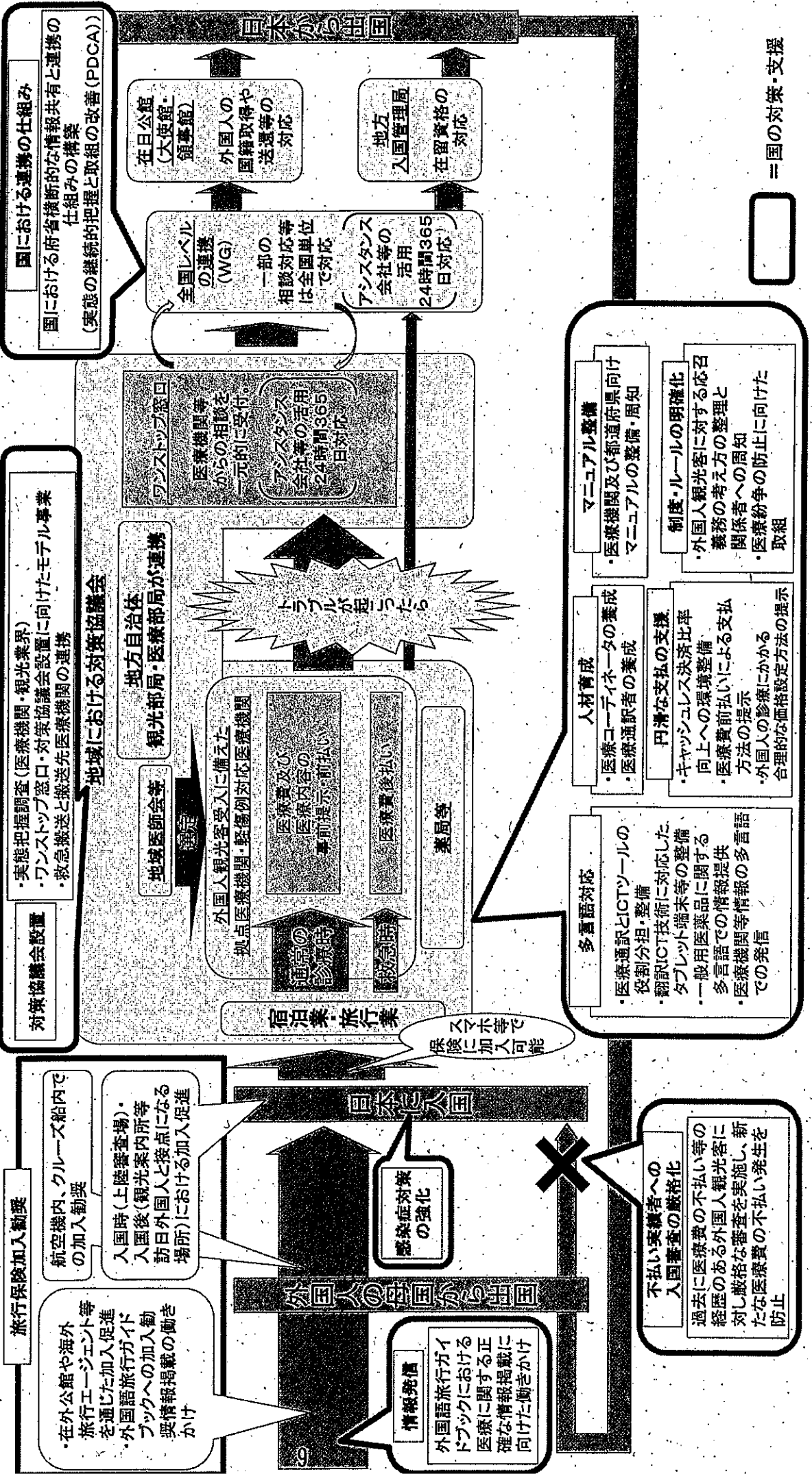
- ・多言語通訳体制
- ・四ヶ国語対応シート
- ・多言語音声翻訳アプリ

(6) 医療法人財団 康生会 武田病院（JMIP認証病院）

- ・外国人患者の受診受入体制

訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策概要

- 外国人観光客自身の適切な費用負担を前提に、予期せぬ病気やけがの際、不安を感じることなく医療等を受けられ、安全に帰国できる仕組みを構築。
- 可能な限り多くの外国人観光客の加入を目指した旅行保険への加入勧奨に取り組む。
- 観光の振興に主体的に取り組む地域ごとの多様な関係者の連携による環境整備を国として支援。



訪日外国人に対する医療の取組状況

所属 京都府 医療課

取組名(事業名)	概要
<p>京都府健康医療 よろずネット</p>	<p>○取組内容 対応可能な外国語や、地域、診療科目から医療機関の検索ができ、診療時間や治療内容、お問合せ先など医療機関の情報を提供。 また、救急医療メニューでは、現時点で診療可能な救急医療機関の情報を提供。携帯電話からもアクセス可能。</p> <p><特色></p> <ul style="list-style-type: none"> ・府が収集した病院や診療所、薬局等に関する情報を提供 ・必要な情報を速やかに取り出せるよう各種検索機能を充実 ・「救急医療情報システム」も一体的に運用。休日等に受診できる身近な医療機関の情報等も検索・閲覧可能。 ・健康づくりをサポートする健康情報も提供 <p>○取組実績等 平成27年から、3外国語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）での表示機能を追加。</p>

京都府内 外国人受入可能な医療機関数

○京都府「京都健康医療よろずネット登録情報より」(H30.6月現在)

	施設総数			基本対応言語									その他対応可能な言語						
	施設総数	外国語 対応可能数	対応 割合	英語	中国語	韓国語	フランス語	ドイツ語	イタリア語	スペイン語	ポルト ガル語	ロシア語	台湾語	アラビ ア語	インド ネシア語	タイ語	オセ ロニア語	クワ チア語	ラテン語
病院	169	124	73%	111	29	24	19	19	11	15	13	12							
診療所	2,247	1,187	53%	1,153	113	74	68	162	37	42	30	30	2	1	1	2			
歯科診療所	1,320	655	50%	630	130	115	76	95	72	70	68	68	1		2	2	1		1
薬局	1,091	806	74%	787	121	109	48	54	40	54	49	41	1				1	1	
合計	4,827	2,772	57%	2,681	393	322	211	330	160	181	160	151	4	1	3	4	2	1	1

○外国人患者受入れ医療機関認証制度(JMIP)認証病院(H30.6月現在)

	施設総数		基本対応言語				
	施設総数	外国語 対応可能数	英語	中国語	韓国語	フランス語	ドイツ語
病院	169	3	3	1	1		

訪日外国人に対する医療の取組状況

所属 京都府 国際課

取組名(事業名)	概 要
外国人のための 医療ガイドブック	<p>○取組内容</p> <p>京都府外国籍府民共生施策懇談会からの外国籍府民への医療に関する支援の必要性についての指摘を踏まえて、外国籍府民及び外国人観光客等が日本の病院にかかるときに役立つよう日本の医療制度や役立つ会話集(体の部位、症状等)を作成し、ホームページに掲載</p> <p>※作成言語：やさしい日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語</p> <p>○取組実績等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語／やさしい日本語版 3,000部 ・中国語／やさしい日本語版 4,500部 ・韓国・朝鮮語／やさしい日本語版 2,500部を平成23年度に作成 ・府HPからダウンロード可能 ・日本語が不慣れな外国籍府民が日本の病院にかかる際に、医師に症状を伝えるのに寄与 ・病院、大学等へのガイドブックの提供及び当該ホームページの案内をとおして支援を実施

訪日外国人に対する医療の取組状況

所属 京都市（観光MICE推進室）、（公社）京都市観光協会、（公社）京都文化交流コンベンションビューロー

取組名（事業名）	概要
外国人観光客受入環境整備助成金制度（京都市観光協会インバウンド助成金）	今年度、京都市観光協会が京都市の宿泊税財源を活用して創設した市内事業者等が実施する外国人観光客にやさしい受入環境整備（例：多言語対応など）を助成する制度（京都市観光協会インバウンド助成金）において、医療機関からの申請も対象とし、市内の医療機関の外国人観光客への対応強化を支援している。
京都市公式多言語観光サイト「Kyoto Official Travel Guide」を通じた医療機関情報等の紹介	京都市公式多言語観光サイト「Kyoto Official Travel Guide」において、外国語で診療が可能な医療機関や海外旅行保険加入啓発チラシ等を紹介するなど、外国人観光客の円滑な医療機関での受診等を支援している。
宿泊施設向け多言語コールセンター	<p>外国語対応のできない宿泊施設等を対象に、外国人観光客に対する外国語対応をスムーズにするため、電話による通訳サービスやメール等の翻訳サービスを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ※ 平成24年度から本格実施し順次対象地域を拡大 ※ 医療については、宿泊施設が外国人観光客を医療機関等に引継ぐまでの対応とし、診療に関する通訳は対象外 <p>・対象施設： 京都市・大津市・奈良市・京都府・滋賀県内の宿泊施設</p> <p>・対応言語：5箇国語（日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語）の24時間対応</p>

訪日外国人に対する医療の取組状況

所属 京都市 健康安全課

取組名(事業名)	概要
結核医療通訳派遣業務	<p>○取組内容 使用言語が日本語以外のため、日本語での意思疎通が難しい結核患者に対し、積極的疫学調査や服薬支援を適切かつ確実に実施できるよう、医療機関や区支所の庁舎、自宅等の本市が指定する場所に医療通訳の派遣を行うものである。</p> <p>※英語、中国語、韓国語、タガログ語、タイ語、ベトナム語、ネパール語の7言語</p> <p>○取組実績等 平成29年度9月～開始 平成29年度 1件</p> <p><参考> 平成29年結核統計値(速報値) 新規登録者数：235人 (別掲)LTBI：129人 (再掲)外国人：18人(うちLTBI：4人)</p>
夜間HIV検査通訳派遣業務	<p>○取組内容 日本語での意思疎通が難しいHIVに感染不安がある方に対し、感染を早期に発見し、早期に治療につなげることで、感染症の蔓延を防止することを目的に、夜間HIV検査会場に医療通訳(英語)の派遣を行うものである。</p> <p>また、HIV検査会場には、英語版のアンケート様式を準備し、日本語の意思疎通が難しくても受検しやすい体制を整備している。</p> <p>○取組実績等 平成22年8月～開始 平成29年度 28件</p> <p><参考> 平成29年度夜間HIV検査実施数：1305件</p>
感染症発生時の外国人対応	<p>○取組内容 緊急性の高い感染症を疑う患者が日本語を話せない場合にも対応できるように、消防局が整備している「119番通報等における多言語通訳体制」を利用することにより、患者との意思疎通を確保し、調査等が円滑に実施できるよう体制を整備している。</p> <p>○取組実績等 平成29年度：0件</p>

訪日外国人に対する医療の取組状況

所属 京都市消防局

取組名(事業名)	概 要
多言語通訳体制	<p>○取組内容 119番通報時や災害現場において、電話通訳サービスを用いて状況をより詳細に確認可能な多言語通訳体制を運用 ※英語、韓国語・朝鮮語、中国語、スペイン語、ポルトガル語</p> <p>○取組実績等 平成25年10月から運用 平成29年実績 89件</p>
四ヶ国語対応シート	<p>○取組内容 救急現場にて、症状などを指差して容易に確認できるシート ※英語、韓国語、中国語、スペイン語</p> <p>○取組実績等 平成15年度から運用</p>
多言語音声翻訳アプリ	<p>○取組内容 各救急隊に配置のタブレット端末に多言語翻訳アプリ「救急ボイストラ」をインストールし救急現場で活用</p> <p>【救急ボイストラ】 国立研究開発法人 情報通信研究機構 (NICT) が開発した多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra (ボイストラ)」をベースとして、救急現場で使用頻度が高い会話内容を「定型文」として登録し、外国語による音声と画面の文字により円滑なコミュニケーションを図ることが可能なもの</p> <p>※英語、中国語、韓国語、スペイン語、フランス語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語、ミャンマー語、台湾華語、マレー語、ロシア語、ドイツ語、ネパール語、ブラジルポルトガル語の15言語</p> <p>○取組実績等 平成29年7月から運用</p>

訪日外国人に対する医療の取組状況

所属 医療法人財団 康生会 武田病院 (JMIP 認証病院)

取組名 (事業名)	概 要
外国人患者の受診受入体制	<p>○取組内容</p> <p>平成 29 年 5 月に JMIP 取得。国際医療支援室を設置し、通訳者 3 名 (日本人、中国人、イタリア人)、に加え、通訳ツール (英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語) 2 台を常備。院内掲示は、英語、中国語の 2ヶ国語で対応。救急対応を含め、24 時間の受入れ体制を整備。また未収金防止の取り組みとして、受診依頼時に聴き取り内容を充実させ、来院時には同意を得て身分証 (パスポート) の写しをいただいている。また保険会社の支払いについても、直接海外の保険会社との交渉は受けず、日本の代理店を通じた交渉を行っている。</p> <p>○取組実績等</p> <p>【訪日外国人患者数】</p> <p>平成 28 年度 外来 1,043 名 入院 3 名 救急搬送 16 件 平成 29 年度 外来 1,432 名 入院 12 名 救急搬送 59 件 平成 30 年度 4 月～7 月 678 名 ※約 2,000 名の見込み</p> <p>【未収金】 現時点ではなし。</p>

京都府域における訪日外国人の医療実態の把握調査(案)

1 目的

府域における訪日外国人の医療機関での受診の増加が見込まれることから、医療実態の把握を目的として実施

2 調査対象

医療機関	府内の全病院(169病院)	悉皆調査
消防本部	府内の消防本部(15機関)	悉皆調査
宿泊施設	府内の宿泊施設(約500施設)	抽出調査
外国人旅行者	観光案内所を訪れた訪日外国人(約1,000人)	アンケート調査

3 調査内容

医療機関 消防本部 宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ○外国人患者の対応体制(対応言語、医療通訳や翻訳端末の配備等) ○外国人患者の対応実績(人数、言語、連絡・相談者、困ったこと等) ○京都健康医療よろずネットの認知・利用状況と希望すること等
外国人旅行者	<ul style="list-style-type: none"> ○属性(国籍、旅行人数、旅行保険の加入) ○怪我・病気に罹患した場合の行動(宿泊施設で休む、薬局等で医薬品を買って使う、医療機関を受診等) ○(罹患者のみに対して)医療機関の探し方、支払い方法

京都府域における訪日外国人の医療実態の把握調査(案)

医療機関用

＜目的＞ 訪日外国人の増加に伴い医療機関の受診の増加が見込まれることから、府域における訪日外国人の医療実態の把握を目的として実施

(1) 調査対象
府内の全病院(169施設)

(2) 調査期間
直近1年間(平成29年1月1日～平成29年12月31日)

(3) 調査内容
厚生労働省が実施する「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査(平成30年8月〇日付け医政発〇〇〇第〇〇号の調査)」に加え、府独自の補足調査を行い、訪日外国人の医療実態の把握を行う。

【京都府による補足調査(案)】

項目	選択肢
①厚生労働省の調査票の提出状況	提出済／未提出
②厚生労働省調査で「訪日外国人の外来又は入院受入実績あり」と回答した場合	
受診前の問い合わせや連絡は誰からあったか。	<ul style="list-style-type: none"> ・本人 ・同行者 ・保険会社 ・旅行代理店・ツアーガイド ・救急 ・通行人 ・観光案内所等 ・宿泊施設 ・その他 ※多かったもの3つを選択
訪日外国人患者が病院にたどり着くためにどのような情報媒体を用いたか	<ul style="list-style-type: none"> ・京都健康医療よろずネット ・カード会社の情報 ・保険会社の情報 ・観光案内所等 ・宿泊施設 ・救急の情報 ・通行人の情報 ・在日の友人・家族等の情報 ・旅行ガイドブック・Web情報 ・その他 ※多かったもの3つを選択
訪日外国人患者の対応で困ったこと	<ul style="list-style-type: none"> ・対応できない言語の外国人が来院したが、受入可能な医療機関が分からなかった ・受付、問診票や院内表示の外国語対応不足だった ・医療通訳体制が不十分だった ・宗教や異文化の対応体制が不十分だった ・未収金が発生した
③京都健康医療よろずネットについて	
京都健康医療よろずネットに、各医療機関で対応できる外国語の項目を設けていることを知っているか	<ul style="list-style-type: none"> ・知っている ・知っているが活用していない ・よく知らない
訪日外国人が京都健康よろずネットを使いやすくするために必要と思われる取組は？	<ul style="list-style-type: none"> ・周知の拡大 →周知先として適当なもの (消防/宿泊施設/観光案内所/訪日外国人/その他) ・QRコード作成等、頒布の利便性向上 ・対応言語の拡大 (現在、英語・韓国語・中国語のみ) ・掲載情報の充実 →(具体的に記載) ・その他

調査項目	
調査票 A	①病院概要 所在地、許可病床数、標榜科目、医療機関の種別(特定機能病院、救急救命センターなど)
	②外国人患者に対応する体制について 外国人患者対応の専門部署の有無 外国人対応マニュアルの整備状況 外国人向け医療コーディネーターの配置状況 医療通訳の配置状況 医療通訳者以外の多言語対応体制(電話通訳など)の状況 院内案内図、院内表示の状況(使用言語など) タブレット端末等の利用による対応状況
	③医療費等について 医療費の請求方法 ・診療報酬点数表を基準としているか否か ・通訳料などの請求の有無 など
	④キャッシュレス決済について クレジットカード、電子マネー、QRコード等による決済の導入状況
	⑤未収金等への対策 未収金対策について具体的に実施している対策(身分証のコピー保存、価格事前説明等) 外国人患者の本人確認の実施の有無
調査票 B	⑥外国人患者受入実績について 受入実績 未収金を生じた患者の状況 公的医療保険利用の有無 ※以上を在留・訪日・医療目的の外国人別に調査
調査票 C	⑦周産期医療に係る外国人患者受入れの現状について 妊娠12週以降に分娩にいたった妊婦、妊娠12週より前の流産手術を実施した患者数など 上記のうち未収金が発生した事例など 訪日外国人が分娩した新生児の状況など

京都府域における訪日外国人の医療実態の把握調査(案)

消防本部用

<目的> 訪日外国人の増加に伴い医療機関の受診の増加が見込まれることから、府域における訪日外国人の医療実態の把握を目的として実施

(1) 調査対象
府内の消防本部(15機関)

(2) 調査期間
直近1年間(平成29年1月1日～平成29年12月31日)

(3) 調査内容
消防名 ()

	調査項目	選択肢
訪日外国人の搬送体制について		
①	外国人患者の搬送実績を記入ください	()件/年
②	119番通報について対応可能な言語について、当てはまるもの全てに○を御記入下さい。	英語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語、ロシア語、その他
②-1	119番通報に連絡してきた方で最も多かった方について当てはまるもの全てに○を御記入下さい。	・本人・同行者・通行人・観光施設・観光案内所・警察・その他()
②-2	119番通報について対応ツールについて該当に○を記入ください。(複数回答可)	・四ヶ国語対応シート(症状などを指さし確認できるシート) ・多言語通訳体制(電話通訳サービスで通訳事業者を交えて3者同時通訳) ・救急ボイストラ(タブレット端末の多言語翻訳アプリ) ・その他()
②-3	119番通報について対応時に困ったことを教えてください。該当に○を記入ください。	・外国人受入可能医療機関が分からない ・医療通訳体制が不十分 ・その他()
現場での対応について		
③	救急現場で対応可能な言語について、当てはまるもの全てに○を御記入下さい。	英語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語、ロシア語、その他
③-1	現場での対応ツールについて該当に○を記入ください。(複数回答可)	・四ヶ国語対応シート(症状などを指さし確認できるシート) ・多言語通訳体制(電話通訳サービスで通訳事業者を交えて3者同時通訳) ・救急ボイストラ(タブレット端末の多言語翻訳アプリ) ・その他()
③-2	搬送先をどのように選択しますか。	・傷病の状況による・距離で選択・対応言語・その他()
③-3	対応時に困ったことを教えてください。該当に○を記入ください。	・外国人受入搬送先の対応可能な言語が不明 ・問診票等の外国語対応不足 ・医療通訳体制が不十分 ・宗教や異文化の対応体制が不十分 ・その他()
京都健康医療よろずネットについて		
④	京都健康医療よろずネットについて、当てはまるものに1つに○を御記入ください。	・利用している ・知っているが利用なし ・知らない
⑤	京都健康医療よろずネットを使いやすくするために必要と思われる項目に○を記入してください。	・QRコード作成等による頒布の利便性向上 ・対応言語の拡大(現在は英語、韓国語、中国語に対応) ・掲載情報の充実()
⑥	京都府の訪日外国人に対する医療情報体制の充実に向けて、御意見・御希望等がございましたら、御記入下さい。	

京都府域における訪日外国人の医療実態の把握調査(案)

宿泊施設用

<目的> 訪日外国人の増加に伴い医療機関の受診の増加が見込まれることから、府域における訪日外国人の医療実態の把握を目的として実施

(1) 調査対象

府内の宿泊施設(約500施設)

(2) 調査期間

直近1年間(平成29年1月1日～平成29年12月31日)

(3) 調査内容

	調査項目	選択肢
①	貴施設の所在地について、○を1つ御記入下さい。	京都市、福知山市、舞鶴市、綾部市、宇治市、宮津市、 亀岡市、城陽市、向日市、長岡京市、八幡市、京田辺市、 京丹後市、南丹市、木津川市、大山崎町、久御山町、 井手町、宇治田原町、笠置町、和束町、精華町、 南山城村、京丹波町、伊根町、与謝野町
②	貴施設の形態について、○を1つ御記入ください。	旅館、リゾートホテル、ビジネスホテル、シティホテル、簡易宿泊所、その他
③	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。国籍の上位3つを御記入ください。	上位3つを記載
④	貴施設において対応可能な言語について、当てはまるもの全てに○を御記入下さい。	英語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語、ロシア語、その他
⑤	訪日外国人から医療情報(※)に係る問い合わせがあった際の対応について、貴施設では対応マニュアルを作成されていますか。当てはまるもの1つに○を御記入下さい。 ※医療情報・・・救急や医療機関・薬局の情報をいう。	有、無
⑥	貴施設において、昨年度、訪日外国人から医療情報についての問い合わせはありましたか。当てはまるもの1つに○を御記入ください。	有、無
⑥の1	設問⑤で「有り」と回答した場合、概ね年間何件程度の問い合わせがありましたか。	人数を記載
⑥の2	設問⑤で「有り」と回答した場合、問い合わせに対応した言語について、当てはまるもの全てに○を御記入下さい。	英語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語、ロシア語、その他
⑥の3	設問⑤で「有り」と回答した場合、問い合わせがあった内容について、当てはまるもの全てに○を御記入下さい。	・怪我・病気(どちらか選択)の申し出 ・救急車の手配依頼 ・医療機関・薬局(どちらか選択)について質問 ・その他
⑥の4	設問⑤で「有り」と回答した場合、対応時に課題となった事項について、当てはまるもの全てに○を御記入下さい。	・外国人受入可能医療機関が分からない ・説明用資料(地図等)の外国語対応不足 ・宗教や異文化の対応体制が不十分 ・その他
⑦	貴施設は、救急以外で外国人受入で提携する医療機関がありますか。該当するもの1つに○を御記入下さい。	有、無
⑦の1	⑦で有りと回答した場合、その提携内容について、当てはまるもの全てに○を御記入下さい。	・急患の来院受診 ・急患に関する往診 ・急患に関する電話相談 ・その他
⑧	京都府医療課が運営する医療機関・医療情報検索サイト「京都健康医療よろずネット」について、当てはまるものに1つに○を御記入ください。	・利用している ・知っているが利用なし ・知らない
⑨	訪日外国人からの問い合わせに対応する際、参考にされる情報について、当てはまるもの全てに○を御記入ください。	・京都健康医療よろずネット ・観光協会や行政機関の連絡先 ・病院個別HP ・その他
⑩	⑧において、「利用している」「知っているが利用なし」と回答された方にお尋ねします。京都健康医療よろずネットについて、課題やあれば便利だと思う事項について、当てはまるもの全てに○を御記入ください。	・医療機関や救急、訪日外国人等への認知拡大 ・QRコード作成等による頒布の利便性向上 ・対応言語の拡大 ・掲載情報の充実 ・その他
⑪	京都府の訪日外国人に対する医療情報体制の充実に向けて、御意見等がございましたら、御記入下さい。	

京都府域における訪日外国人の医療実態の把握調査(案)

訪日外国人用

＜目的＞訪日外国人の増加に伴い医療機関の受診の増加が見込まれることから、府域における訪日外国人の医療実態の把握を目的として実施

(1)調査対象

観光案内所を訪れた訪日外国人(約1,000人)

(2)調査内容

	調査項目	選択肢
①	国籍	()
②	旅行人数	()人
③	今回の旅行について、あなたは旅行保険に加入していますか。当てはまるものに○をご記入ください。	1. 加入している 2. 加入していない
④	もし、あなたは旅行中に病気やケガをした場合、どのような行動をとりますか。	1. 宿泊施設で休む 2. 薬局等で医薬品を買って使う 3. 医療機関を受診する 4. その他()
⑤	今回の旅行を含めて、これまで日本を旅行中に病気やケガのため医療機関を受診したことはありましたか。	1. はい 2. いいえ
⑤の1	⑤で「はい」と回答した場合、どのように医療機関を探しましたか。	1. 加入している保険会社 2. 宿泊施設のフロント等 3. 旅行ガイドブック 4. 日本在住の家族や友人等 5. インターネット 6. その他()
⑤の2	⑤で「はい」と回答した場合、医療機関に行った際の費用はどのように支払いましたか。当てはまるものに○をご記入ください。	1. 医療機関に現金で支払った 2. 医療機関にクレジットカードで支払った 3. 保険会社を通して支払った 4. その他()