

「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務
(倶知安・ニセコ地域における外国人旅行者の医療受入態勢整備に関する実証事業)
報告書

平成31年3月
国土交通省北海道運輸局

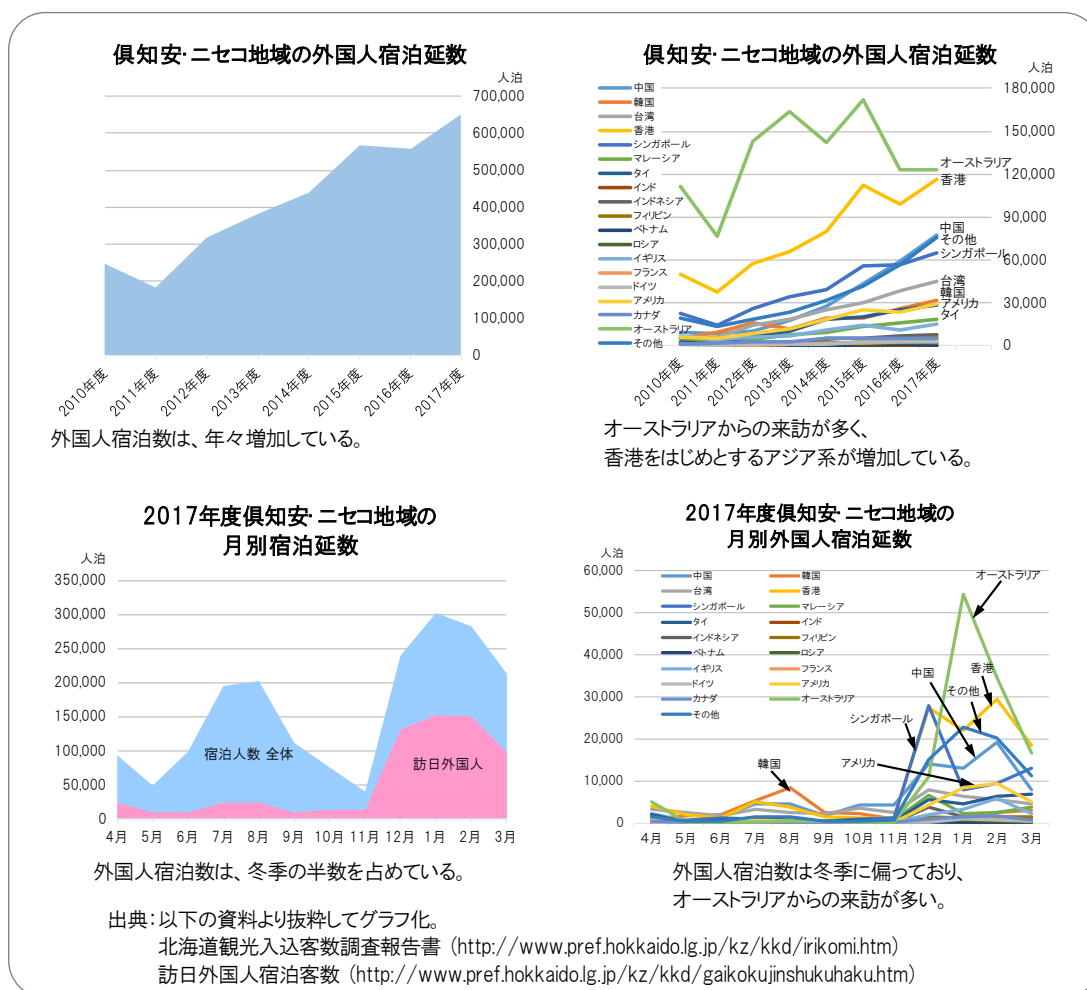
目 次

1. 業務概要	1
2. 実態調査事業	3
2.1 外国人旅行者の自国の診療ルールや慣習に関する調査	3
2.1.1 調査目的と対象	3
2.1.2 医療機関へのヒアリング調査	5
2.1.3 保険会社海外デスクへのアンケート調査	19
2.1.4 札幌在住外国人へのヒアリング調査	42
2.2 外国のスノーリゾートにおける医療機関の外国人に対する取組の調査	55
2.2.1 調査目的と対象	55
2.2.2 保険会社海外デスクへのアンケート調査	56
2.3 外国人が旅行保険を適用する際の手続き等に関する調査	60
2.3.1 調査目的と対象	60
2.3.2 医療機関へのヒアリング調査	60
2.3.3 海外の旅行保険と入国後に加入できる旅行保険	62
3. 日本の診療ルール等の周知事業	63
3.1 日本の診療ルールに関する周知	63
3.2 国内加入可能な訪日旅行保険の周知	71
4. 医療機関の負担を軽減するための実証事業	72
4.1 宿泊施設内における医療関連サービスの提供	72
4.1.1 「体調相談サイト」作成の目的と概要	72
4.1.2 サイトの作成方針と実証事業体制	75
4.1.3 「体調相談サイト」のページ構成と画面イメージ	78
4.2 実証事業の効果	82
4.2.1 実証事業前のモニター試験	82
4.2.2 実証事業中のモニター調査	88
4.2.3 実証事業中の「体調相談サイト」利用状況	95
4.2.4 医療機関、薬局・薬店へアンケート調査	96
5. まとめ	105
5.1 実態調査事業	105
5.2 日本の診療ルール等の周知事業	106
5.3 医療機関の負担を軽減するための実証事業	107

1. 業務概要

<背景>

北海道の倶知安・ニセコ地区では、スキーシーズンを中心にオーストラリア人や香港等のアジア系の外国人旅行者が多く訪れている。



そのため、スキー客のケガなどにより病院へ搬送される外国人旅行者も増えている。

地域唯一の急性期病院である倶知安厚生病院では、外国人患者数が、2016年度では1600人超に及んでおり、病院関係者や救急搬送を担う消防隊関係者にとって、軽症患者が休日や夜間に来院する、外国との旅行保険の手続き対応に時間や労力がかかるなど、外国人患者対応における課題が生じ、急性期病院としての機能を維持していくことが危ぶまれる状況となっている。

<本調査業務の目的>

当業務は、上記の課題を解決するため、以下の①及び②の事業を行い、倶知安・ニセコ地域における地域医療を維持できる仕組みを構築することを目的とする。

- ① 日本の診療ルールや慣習等を周知する事業
- ② 宿泊施設内における医療関連サービス(相談サイトの使用等)の実証事業と検証

<業務の構成>

1. 実態調査事業

1) 外国人旅行者の自国の診療ルールや慣習に関する調査

倶知安・ニセコ地域への旅行者が多い、豪州・香港等の10国・地域を対象に、診療ルールや慣習の違いを整理する

対象国・地域

豪州、香港、中国、シンガポール、台湾、韓国、アメリカ、イギリス、フランス、カナダ

倶知安厚生病院の他、外国人旅行者の受診が多い道内医療機関等へのヒアリング調査

協力保険会社の対象・国地域の海外デスクへアンケート調査

対象国・地域出身の札幌在住者を対象に、ヒアリング調査

2) 外国のスノーリゾートにおける医療機関の外国人に対する取組みの調査

外国スノーリゾートにおいて、自国以外の受診者に対して実施している取組みについて調査する

保険会社海外デスクからの情報収集、整理

3) 外国人が旅行保険を適用する際の手続き等に関する調査

外国人が自国で加入した旅行保険を適用し診療を受ける際の仕組みや手続き等について調査する

倶知安厚生病院の他、外国人旅行者の受診が多い道内医療機関等へのヒアリング調査

2. 日本の診療ルール等の周知事業

日本の診療ルール・慣習の説明パンフレット(観光庁ガイドブック合体版)の制作、印刷、配布(日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語)

冬季に観光案内所にて診療ルール等のパンフレット及び保険加入チラシを配布

3. 医療機関の負担を軽減するための実証事業

1) 宿泊施設内における医療関連サービスの提供

外国人宿泊滞在者に対し、症状への対処法が示されるチャート式相談機能(日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語)や電話相談、日本の診療ルール等のパンフレット閲覧等の医療関連サービス機能を含んだ「体調相談サイト」をタブレットにより提供し、これらの効果を検証する。

※チャート式相談機能の内容や電話相談機能は、薬機法や医師法など関連法規に抵触しないことを配慮しつつ確認の上、制作・実施。

対処法が示されるチャート式のサイトを制作。医療機関のデータ、診療ルール等のパンフレットデータとともにタブレットに組み込み、外国人旅行者の多い宿泊施設に設置する。

実証実験前のモニター試験

対象国・地域出身者によるタブレットで提供する医療関連サービスの評価、機器動作確認。

実証実験中のモニター調査

外国人スキー客を対象に試用いただき、組み込んだ各種機能の有効性を把握する。

実証実験中のアンケート調査

医療機関、薬局・薬店の受診、薬購入等を調査し、外国人受入れ状況を把握する。

「体調相談サイト」が有する操作記録(ログ)を解析し、使用状況を把握する。

業務成果・事業提案

倶知安・ニセコ地域における外国人旅行者の医療受入態勢の課題、整備に関する提案

関連部署との連携による本事業の成果及び各種ツールを全道に普及展開

2. 実態調査事業

2.1 外国人旅行者の自国の診療ルールや慣習に関する調査

2.1.1 調査目的と対象

(1) 調査目的

外国人旅行者の自国・地域の診療ルールや慣習等を把握し、日本の診療ルールや慣習との違いを整理する。

(2) 調査対象

以下に示す3種の調査を、ヒアリングまたはアンケートによって行った。

[医療機関への外国人受入れ実態調査]

下表に示す、倶知安町・ニセコ町の医療機関、道内で外国人受診者が多い医療機関の4機関に対して、外国人医療受入の実態を調査し、日本との慣習等の違いを把握する調査項目設定の参考とした。詳細は2.1.2項に示す。

項番	医療機関	備考
1	倶知安厚生病院	倶知安・ニセコ地域の中核病院。
2	ニセコインターナショナルクリニック	2017年12月にヒラフ地区に開業した、外国語(英語)対応可能なクリニック。
3	札幌東徳洲会病院	外国人患者受入れに関する認証制度「JMP」の認証を得ている病院。「JCI」の認証も取得済み。
4	富良野協会病院	観光資源を抱える富良野地域の中核病院。

[保険会社の海外デスクへのアンケート調査]

日常的に海外医療機関と対応して海外での医療事情に精通している、ジェイアイ傷害火災保険(株)の海外デスクの協力を得て、下表に示す10の国・地域を対象としてアンケート調査を実施した。詳細は2.1.3項に示す。

調査対象とした10の国・地域

アジア				
中国 	香港 	台湾 	韓国 	シンガポール 
北アメリカ		ヨーロッパ		オセアニア
アメリカ 	カナダ 	イギリス 	フランス 	オーストラリア 

[札幌在住外国人へのヒアリング調査]

(公財)札幌国際プラザの協力を得て、保険会社の海外デスクへのアンケート調査対象とした 10 の国・地域を出身とする札幌在住者(各国・地域 2 名、計 20 名)に対し、診療ルールや慣習等に関する出身国・地域と日本との違いに関するヒアリングを実施した。

詳細は 2.1.4 項に示す。

(3) 過去の類似調査

過去に類似の調査等が行われているかを確認し、当該調査・事業等の内容・結果を活用して事業等を実施またはデータの取りまとめを行った。

過去の類似調査等には以下のものがあり、これらの調査結果も参考に事業を実施した。

資料名	報告年月	発行元
日本を安心して旅していただくために—具合が悪くなったとき— (https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)		(独)国際観光振興機構(JNTO)
訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査 (http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000243.html)	平成 30 年 3 月	観光庁
世界の医療事情 (https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/medi/index.html)	平成 29 年 10 月	外務省
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 (http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230.html)	平成 29 年 8 月	厚生労働省
北海道における外国人旅行者の受入環境に関する実態調査 結果報告書 (http://www.soumu.go.jp/main_content/000485993.pdf)	平成 29 年 5 月	総務省
スノーリゾート地域における日本版DMOの形成促進 (http://www.mlit.go.jp/common/001183695.pdf)	平成 29 年 4 月	観光庁
訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業 「訪日外国人旅行者の医療分野における受入体制整備実証事業」報告書 (http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/content/000031160.pdf)	平成 29 年 3 月	近畿運輸局
世界のスノーリゾートの先進事例 (http://www.mlit.go.jp/common/001172445.pdf)	平成 29 年 2 月	観光庁
病院のための外国人患者の受入参考書 (https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/iryuu/inbound/hospital/index.html)	平成 26 年 12 月	経済産業省
医療機関等外国人対応マニュアル (http://www.aichi-iryuu-tsuyaku-system.com/manual/index.html)		愛知県
外国人医療のトラブル処方箋 (TRAVEL JOURNAL 2018.6.4 号)	平成 30 年 6 月	(株)トラベルジャーナル
海外での医療事情 (https://www.jihoken.co.jp/data/world.html)	平成 28 年 8 月	ジェイアイ傷害火災保険(株)
調剤薬局における外国人患者への対応実態に関するアンケート調査 (https://www.rad-ar.or.jp/thesis/pdf/48th_nichiyakugakkai.pdf)	平成 27 年	(一社)くすりの適正使用協議会

2. 1. 2 医療機関へのヒアリング調査

下表の4医療機関に対して、外国人患者の受入状況について、ヒアリング調査を行った。

病院/医名	JA 北海道厚生連 倶知安厚生病院	ニセコインターナショナル クリニック	医療法人徳洲会 札幌東徳洲会病院	社会福祉法人北海道社会事業協会 富良野病院 (略称:富良野協会病院)	
					
概要		2017年12月にヒラフ地区に開業した、外国語(英語)対応可能なクリニック。	外国人患者受入れに関する認証制度「JMP」の認証を得ている病院。「JCI」の認証も取得済み。	観光資源を抱える富良野地域の中核病院。	
	所在地	倶知安町 北4条東1丁目2番地	倶知安町山田 76-100	札幌市東区 北33条東14丁目3番1号	富良野市住吉町1番30号
	救急指定	二次救急指定病院	—	二次救急指定病院	二次救急指定病院
	診療科	19科 総合診療科、内科(人工透析)、消化器科、循環器科、呼吸器科、神経内科、小児科、外科、脳神経外科、心臓血管外科、整形外科、産婦人科、皮膚科、泌尿器科、耳鼻咽喉科、眼科、麻酔科、精神神経科、臨床検査科	内科、小児科、整形外科	27科 総合内科、総合診療部、循環器内科、消化器センター(消化器内科)、炎症性腸疾患センター(IBDセンター)、呼吸器内科、血液・腫瘍内科、小児科、外科、整形外科、乳腺外科、脳神経外科、心臓血管外科、耳鼻咽喉科・頭頸部外科、眼科、形成外科、麻酔科、病理診断科、放射線診断科(画像・IVRセンター)、歯科口腔外科、リハビリテーション科、救急センター(救急科)、皮膚科、再生・細胞治療センター(再生医療外来)、泌尿器科、集中治療部、整形外科外傷センター	15科 内科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、神経内科、外科、心臓血管外科、整形外科、小児科、麻酔科、眼科、泌尿器科、皮膚科、産婦人科、耳鼻咽喉科
	病床数	234床	無床	325床	255床

出典:各医療機関

- ・倶知安厚生病院 (<http://www.dou-kouseiren.com/byouin/kutchan/>)
- ・ニセコ インターナショナル クリニック (<https://www.niseko-nic.com/home-3>)
- ・札幌東徳洲会病院 (<https://www.higashi-tokushukai.or.jp/>)
- ・富良野協会病院 (<http://www.msknet.ne.jp/~furano-hospital/index.html>)
- ・日本医師会 地域医療情報システム (<http://jmap.jp/>) 他

※診療科:各病院のホームページに掲載されている診療科を記載。

ヒアリング調査より、4 医療機関の外国人患者受入状況や対応、体制は、以下のように整理される。

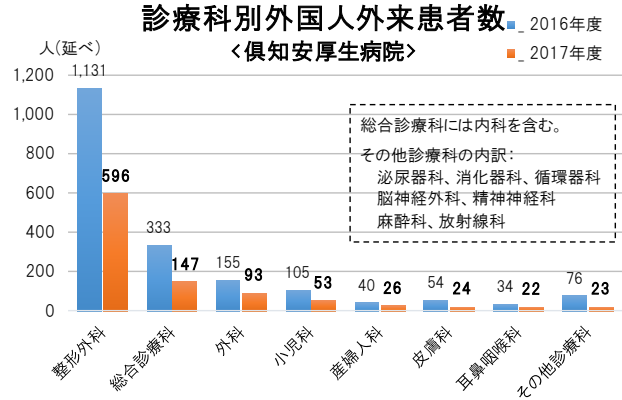
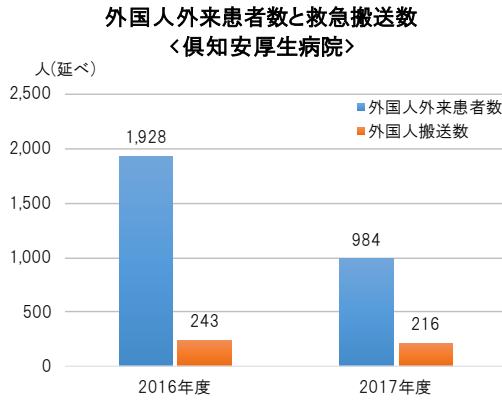
医療機関へのヒアリングのまとめ

項目	外国人患者受入に関する対応状況
外国語対応	通訳スタッフの配置 （倶知安厚生病院、札幌東徳洲会病院、ニセコインターナショナルクリニック） ・倶知安厚生病院は、英語対応の通訳スタッフを冬季シーズンに配置。 ・札幌東徳洲会病院は「国際医療支援室」を設け、英語/ロシア語/中国語をはじめとする複数言語に 通年対応しており、通訳もできる病院スタッフが、受付・会計などに従事している。 ・ニセコインターナショナルクリニックは、外国人医師を含め、スタッフ全員がバイリンガルで、外国人対 応の体制をとっている。
	外部の通訳サービスの活用 ・通訳者：富良野協会病院（観光協会の中国語通訳スタッフに協力を得ている） ・翻訳スマホアプリ：富良野協会病院 ・TV 電話通訳サービス：倶知安厚生病院、ニセコインターナショナルクリニック、 札幌東徳洲会病院、富良野協会病院
支払い対応、 旅行保険対応	事前の概算提示 （倶知安厚生病院、ニセコインターナショナルクリニック、札幌東徳洲会病院、富良野協会病院） 倶知安厚生病院では、精算時との金額差異トラブルを避けるために、事前の提示をする場合には「最 低でもこれ位」としている。
	外来時は、現金またはクレジットでの支払い （倶知安厚生病院、ニセコ インターナショナル クリニック、札幌東徳洲会病院、富良野協会病院） 現金かクレジットによる支払いを基本としている。 旅行保険の精算等は、患者本人が帰国後等に手続きをとることとしている。 但し、札幌東徳洲会病院では、患者が帰るまでに間に合う時は旅行保険対応(キャッシュレス)をしてい る。
	入院費用は、海外保険会社の旅行保険の支払いに対応 （倶知安厚生病院、札幌東徳洲会病院、富良野協会病院） 各病院とも、入院時は高額になるため日本のアシスタンス会社が仲介することを基本に海外保険会社 の旅行保険の支払いに対応している。
	海外保険会社の旅行保険適用時は、日本のアシスタンス会社を仲介 （倶知安厚生病院、札幌東徳洲会病院、富良野協会病院） 患者に、契約している保険会社に日本のアシスタンス会社を立ててもらおうよう依頼している。 日本のアシスタンス会社仲介により、医療費支払い保証による未収リスクを軽減し、言語/文化や医療 制度/時差の違いが吸収され、事務の労力軽減が図れる。
	外国人用の明細書 （札幌東徳洲会病院） 日本の医療費会計の理解を得るのが難しく、外国人用の明細書の様式を作成している。（自由診療時）
	24 時間対応の会計体制 （倶知安厚生病院、札幌東徳洲会病院、富良野協会病院） 未収を避けるため、救急外来時でも受診料の徴収を後日清算としない体制としている。
その他	Wi-Fi 環境の整備 （倶知安厚生病院、札幌東徳洲会病院、富良野協会病院） 売店または病棟の一部エリアで Wi-Fi 環境がある。 入院時等において、海外の保険会社との連絡、クレジット支払い、限度額変更や本国からの送金依頼、 現金引き落とし等をメール等で連絡するため、インターネットに接続できる環境が必要となる。

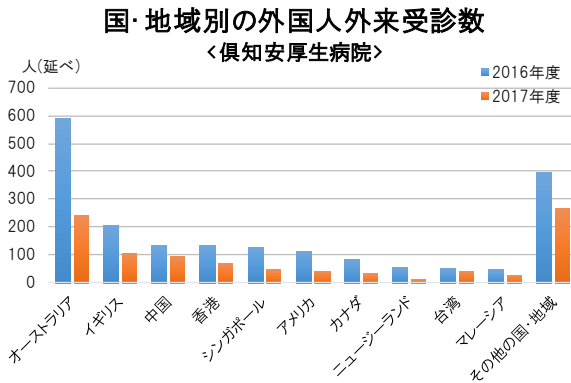
ヒアリング結果の詳細は、次項(1)～(4)に示す。

(1) 倶知安厚生病院

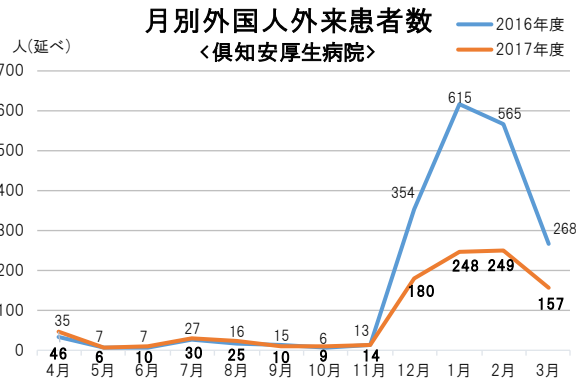
[外国人受診状況]



2017年度の外国人外来患者数の減少は、NIC開院によるものと推察。
整形外科の患者数が最も多く、総合診療科(内科を含む)、外科、小児科と続く。

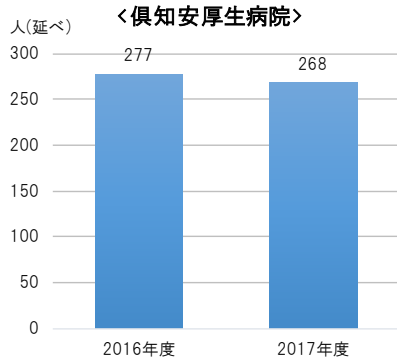


外国人外来受診者は、50以上の多様な国・地域で構成されており、中でもオーストラリアが多く、2016年度で31%、2017年度で25%を占めている。

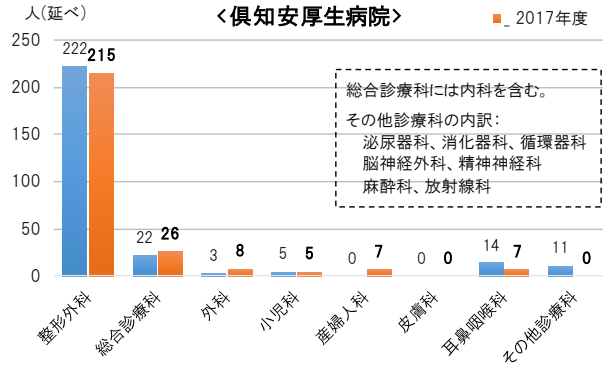


外国人患者は、冬季(12月～3月)に集中している。

外国人入院患者数

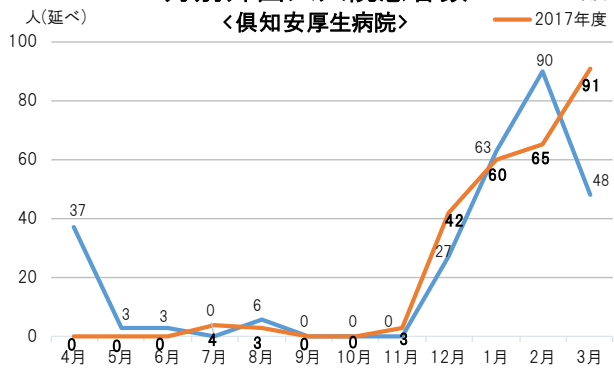


診療科別外国人入院患者数

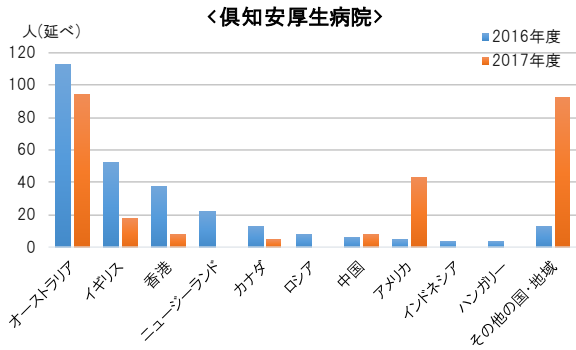


外国人入院患者の多くは整形外科となっており、年度での大きな差異はみられない。外国人入院患者は、冬季(12月～3月)に集中している。

月別外国人入院患者数

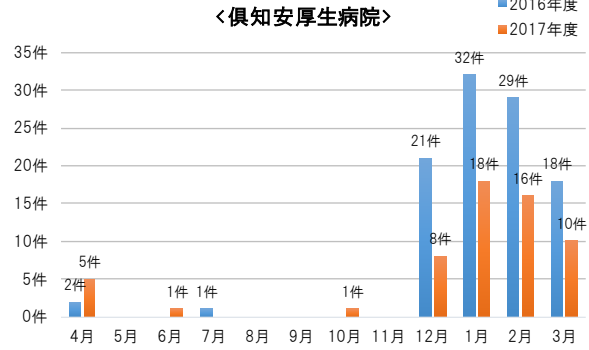


国・地域別の外国人入院患者数



外国人入院患者は 20 の多様な国・地域で構成されており、中でもオーストラリアが多く、2016 年度で 41%、2017 年で 35%を占めている。

外国人患者の手術件数



外国人患者は、冬季(12月～3月)に集中している。

資料提供: 倶知安厚生病院

[ヒアリング内容]

ヒアリング項目	ヒアリング内容
通訳スタッフの体制	<p>[通訳スタッフの体制]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平日の昼間(8:00-17:00)は3人体制(平成29年度冬期間:12~3月) ・ 外国人受診者が多く混雑している時は、通訳待ちの時もある。 ・ 各部署で外国人患者と会話を通じない状況などで、通訳スタッフが対応する。 <p>[通訳スタッフの募集]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年秋に、英語対応できる通訳スタッフを募集。町外からの応募が多く(道外応募もいる)、約4カ月の宿舍も用意している。(2~3年前は通訳スタッフを確保できず苦労した) ・ 29年度は中国語もできるスタッフも1人いた。 ・ 数年にわたり継続的に従事してくれる通訳スタッフがあり、新規スタッフへの病院システムや外国人患者対応などのレクチャー等を担ってもらっている。
受付〜会計での通訳対応	<p>[受付:外国人は通訳カウンターで受付]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 冬期間は、外国人受診者用通訳カウンターが設置される。 <p>[通訳カウンター:「受付票」と該当診療科用「問診票」への記入依頼]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 症状が明確で英語での通訳がわかる受診者には、「受付票」と該当科用(例:骨折→整形外科)の「問診票」に記入依頼する。 ・ 症状がわからないが英語での通訳がわかる人には、外来看護師に電話してどの科に回すかの判断を仰ぎ、「受付票」と該当科用(例:骨折→整形外科)の「問診票」に記入依頼する。 ・ 患者〜看護師間の会話に対しても、必要であれば通訳を行う。 ・ 「問診票」は英語版。 (整形外科などの受診者が多い科では中国語版もあるが、あまり使わずに済んでいる。) ・ ヒラフ地区の宿泊施設では、当院は英語対応のみということが周知されてきており、事前連絡と共に、英語以外の患者の場合は通訳対応可能な人が同行してくれている。 しかし、事前連絡なしに単独で来院する外国人患者もおり、来院時に通訳スタッフが不在の場合はTV電話(NEC通訳クラウドシステム)を使用して対応している。 ・ 受付後、「受付票」と「問診票」と共に、外国人患者は診療科の外来待合室へ案内される。 <p>[診療科:通訳要請があった場合に通訳対応]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 診療科の外来看護師から、外国人患者への追加質問や検査(検温等)があれば、通訳する。 ・ 各診療科から電話での要請があった場合も、通訳対応をする。(患者が多いため担当制にはしていない) ・ 検査室で通訳が必要な場合も対応する。 <p>[会計:通訳要請があった場合に通訳対応]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 精算の時も、要請があれば通訳対応する。
会計処理	<p>[問診時の概算額提示:基本的には「わからない」と答えるようにしている]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事前の金額提示は行っていない。過去に、概算金額を伝えて精算金額と違うとのトラブルが何回もあった。金額を問われたら「はっきりしたことは言えない」と答えているが、「最低でもこれ位」(最低金額の提示)と話すことはある。 ・ 問診時に最低金額を伝えたと、受診をキャンセルする外国人もいた。(帰国してから受診) <p>[外来時:支払いは現金かクレジットカードのみ]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事後清算で、現金かクレジットカードのみ。クレジットカード対応が多い。 ・ 海外旅行保険の対応は行わず、帰国後に本人で対応(精算)いただいている。 証明資料は領収証を基本としているが、診断書(日本語)を書く場合もある。 頼まれて、相手の医師向けに英語で診療状況報告書を書くケースが年に数回ある。 <p>[入院時の海外旅行保険対応:本国への連絡等は患者が対応、インターネット環境が大切]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人患者は、ほぼ海外旅行保険に加入している。 ・ 海外旅行保険を使うのであれば、患者が本国の保険会社に連絡する際に、日本のエージェン(アシスタンス会社[※])に仲介してもらおうようにしている。 ・ 保険金支払い保証が得られないと退院はできないというスタンスをとっている。 ・ 保険金支払い保証が遅い場合は、患者に、保険会社等と連絡をとってもらい、催促してもらう。 ・ 外国の旅行保険の対応は、時間と労力がかかる。 ・ 海外の保険会社との直接連絡や交渉はせず、日本のアシスタンス会社を通して行っている。 例外はあるが、外国人患者の多くは日本のアシスタンス会社に対応する旅行保険に加入している。 ・ 例外的に年に数件、外国の保険会社と直接連絡をとり、患者が入院費などをクレジット払いする場合もある。

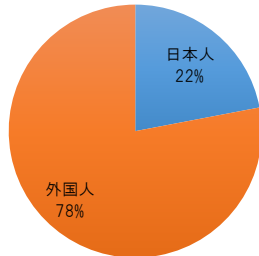
ヒアリング項目	ヒアリング内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人患者の支払いをスムーズにするためには、院内にインターネット(Wi-Fi)環境があることが重要。(外国人患者が本国の保険会社との連絡、インターネット銀行の利用、クレジット限度額変更、家族との連絡など) ・ 緊急を要する場合は、保険金支払い保証が得られる前に手術を行う場合もある。 ・ 保険金の支払いは、日本のアシスタンス会社からなされるので、円建てで受け取っている。(前述の例外時は海外送金となり、手続きは相当の手間となっている。)(海外送金の場合、手数料を引かれての入金の場合もある。) ・ 当院は、日本のアシスタンス会社との対応が多いため、海外の保険会社名等、詳細は把握していない。 <p>[休日・夜間の体制：24 時間体制で医事課職員を配置]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当院では 20 数年前より 24 時間体制で会計できるように、医事課職員当直者を置いている。 <p>※アシスタンス会社：医療機関に代わって海外との連絡や、海外の保険会社に代わって治療費用を支払う会社。</p>
軽症者の状況	<p>[軽症者の状況]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 問診時に最低金額を伝えた時点で、受診をキャンセルする外国人もいる。(帰国してから受診)⇒来院者の中には、これくらいの感覚で気軽に来ている外国人もいる。 ⇒まずホームドクターに懸かって重症か軽症かの診断を受け、重症であれば専門医で受診する慣習の国(総合診療医(GP)制度のある国地域等)の患者が、とりあえずの受診のために来院していると思われる。日本での総合診療医制度を説明する時もある。 <p>※GP：総合診療医(General Practitioner, GP)とは、病気を心身から全体的に診療する医師である。病気の予防にも携わる。家庭医。イギリスでは、登録した GP の診断なしでは専門医を受診できない。</p>
二セコインターナショナルクリニック(NIC)開院後の来院状況	<p>[来院状況]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人患者数は半数以下に減ったが、NIC の診察時間が 17 時までなので、夜間の来院数は変わらない。通訳スタッフのいない 22 時以降に急に来院する外国人患者もいる。 ・ 22 時以降に来院する外国人は様々。(調子悪い、子供の具合が悪い、飲酒しての怪我など)医師は英語を話せるが、間に合わない場合は TV 電話で対応している。 <p>[NIC との情報交換]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ NIC 開設時に、当院から NIC を紹介するケースなどを打合せており、現在は、当院の地域医療連携室を通じて NIC と連携している。
苦労したこと、困りごと、配慮事項	<p>[受診予約の誤解]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 来院の事前通知の電話を、受診予約と誤解して来院する外国人患者が時々いる。 <p>[困ったこと(国柄の違い)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自国の医療システム(GP システム)を無理強いしてくる外国人患者もいる。 ・ 診察までの待ち時間に耐えられない外国人患者も、時々みられる。 ・ スキー場周辺地域で働いている短期間滞在の外国人患者が、昼間は受診できないので、夜に診察してほしいと言ってくる場合もある。在住外国人ではこのようなことはないので、冬季の短期間滞在の外国人スタッフを抱えている事業者が、勤務時間の融通などして対応して欲しい。 <p>[本人確認]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ パスポート所持の場合は提示を受けるが、所持していない場合は問診票へ記入されたもので対応するしかない。 ・ ミドルネームの有無、(姓名の)順序など、院内の検索システムで生年月日などキーを確認して気を配っている。 <p>[クレジット払いの利用限度額]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 病院内に Wi-Fi 環境を整えており、必要に応じてクレジットカードの利用限度額の確認と変更/口座入金などをしてもらっている。 どうしてもクレジット払いができない場合は、院外のコンビニの銀行で対応してもらう。(患者が院外に出る時は、パスポート以外の何かを任意に預かっている。) <p>[救急時]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 英語を話せる整形外科の医師もいるが、通訳スタッフが付きっきりの場合もある。 <p>[診察時]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人受診者は質問が多く、対応に時間を要する。(意図や薬の説明、薬の指定をする) <p>[救急車の使い方]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 救急車で来院し、帰日も救急車を要求することが時々みられる。(アジア系の患者に多い) <p>[事例①：公費による支払例]</p>

ヒアリング項目	ヒアリング内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当院で超未熟児を出産し札幌の病院へ転院となった外国人女性は、医療費の支払い能力がなく、最終的に医療費は日本の公費で賄われたが、この医療費について、大使館、領事館等との対応に追われた。 <p>[事例②: 死亡時の対応]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 死亡例は、昨年 2 件(1 日に 2 件)、一昨年は 1 件。 ・ 死亡時の対応では、医事課職員も通訳スタッフも付きっきりとなり、遺体の保管、遺族への対応、文化の違いによる火葬判断、搬送に関する関連部署との調整、搬送の手順など、かなりの時間を対応に要した。このときの費用は保険会社より支払われた。
その他	<p>[外国人患者の方々に知ってほしいこと]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 時間外受診: 時間外には専門医がいるとは限らない。(患者にとっても二度手間になる) ・ 本国と日本の医療機関における診療ルール(受診や診察時の手続き、仕組み)の違い。 ・ 薬に対する考え方: アフターピル、痛み止めの投与は、医者の処方箋が必要。 ・ 日本では、生命に危険があるような救急時に限って、救急車を利用できること。 <p>[国・地域による薬の扱い方の違いなど]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本では覚せい剤の扱いであっても、国・地域によっては、痛み止め薬として処方している場合がある。これに該当する薬を持参して入国し、問診時に判明したことがある。本人同意を得て警察に届けて、持参された薬は没収されることとなった。 ・ 診察前の待ち時間に、外国人患者から痛み止めを要求されて、対応に苦労することが多い。 ・ 日本では、アフターピルをドラッグストア等で購入できず、医者の処方が必要で高額になる。当院では産婦人科の処方が必要で、通常は時間外に来て処方できない。 <p>[その他]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 町内にあるタクシー会社は 2:00～6:00 の時間帯での営業をしていないため、受診した外国人患者が深夜にホテルへ戻る事が困難。

(2) ニセコ インターナショナル クリニック

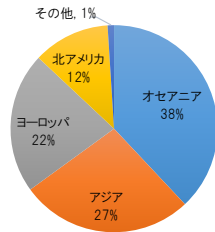
[外国人受診状況]

日本人と外国人の割合
 <ニセコインターナショナルクリニック>

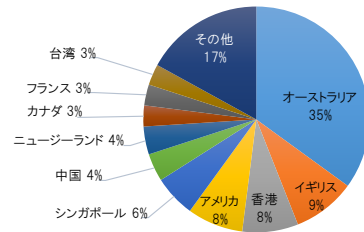


平成 29 年 12/11 の開院から平成 30 年 3/15 迄に、約 2,000 人が来院。

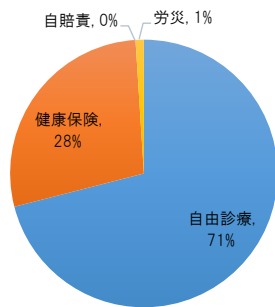
外国人の大陸別の割合
 <ニセコインターナショナルクリニック>



外国人の国・地域別の割合
 <ニセコインターナショナルクリニック>

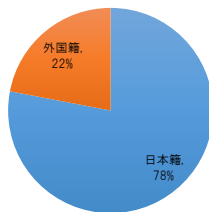


自由診療の割合



来院患者の内、自由診療が約 7 割を占め、その殆どが外国人旅行者。日本の健康保険を適用のうち、外国籍の患者が約 2 割を占めていた。

健康保険適用の内訳



資料提供:ニセコ インターナショナル クリニック

[ヒアリング内容]

ヒアリング項目	ヒアリング内容
外国人患者受診者数	<ul style="list-style-type: none"> ・ 昨年(平成 29 年)の開院からの外国人患者数: 冬季には約 2,000 人が来院し、日本国籍以外は 78%を占めている。 自由診療は 71%(ほぼ旅行者)。健康保険利用(28%)の内訳は、外国籍 22%、日本籍 78%。 夏は少ない。 ・ 救急搬送の割合: 救急搬送は、冬場:3~4 件、夏場:0 件。 来院は、タクシー、ホテルの送迎、徒歩、バス(10-15 分毎)で来ている。
外国人患者受入体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ アメリカ医師資格を有する院長、イギリス人の家庭医専門医が診療にあたっている。 ・ 看護師や受付等、スタッフが全員バイリンガルで、外国語対応が可能。
外国人患者の受付時の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅行者は心理的不安もあり、そのため痛みを増長させていると思われる。英語での対応が安心感を与える。 ・ 本人確認:運転免許証やその他写真付き ID で確認。 また、それらの写真をスマホに保存している外国人も多く、身分証明に必要なデータをメールで送受信している。滞在先ホテルに確認をとる方法もあるが、そこまでには至らずに済んでいる。 ・ 待ち時間の問合せはあるが、状況を説明しておおよその待ち時間を伝えると納得してくれている。待合室も広くはなく、外国人患者も他の患者の状況が見えているので、重症度によっては順番が前後することに対して理解を示してくれている。 ・ 外国人患者からは、受付時に、症状や薬の処方に関する専門的な知識が必要な質問をされる。

ヒアリング項目	ヒアリング内容
外国人の診察等の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自国 GP 制度の有無や国・地域による、外国人患者の行動や態度の違いは感じない。当院を GP に相当する医療機関として使ってもらえることを目指している。 ・ GP 制度のないアジア系の受診者は少ない。 ・ 中国語系の受診者も英語で対応できているので、電話通訳を利用したのは 3 件くらい。 ・ 外国人患者の中には、札幌へ移動予定の旅行者もいることがある。 <p>札幌駅周辺等、交通の便の良い箇所で、外国人受入れが可能な医療機関の情報がほしい。また、医療機関のリストも、外国人が見つけやすいサイトに掲載する必要がある。</p>
外国人患者の会計	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問われれば、事前に概算金額を伝えている。 ・ 支払いは、現金またはクレジット。 <p>海外旅行保険の対応は行わず、帰国後に本人で対応(精算)いただいている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 診断書の内容に関する問合せが多い。(こう書いて欲しいなどの指示) <p>外国人患者が保険会社へ請求する際に、保険の適用範囲や診断書の要否を予め把握できれば、後々メールや電話でのやり取りをせずに済む。</p>
薬の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> ・ この地域の薬局では取扱いのない薬を使用することが多く、院外処方時は、薬局へ取り扱い有無について確認する必要がある。

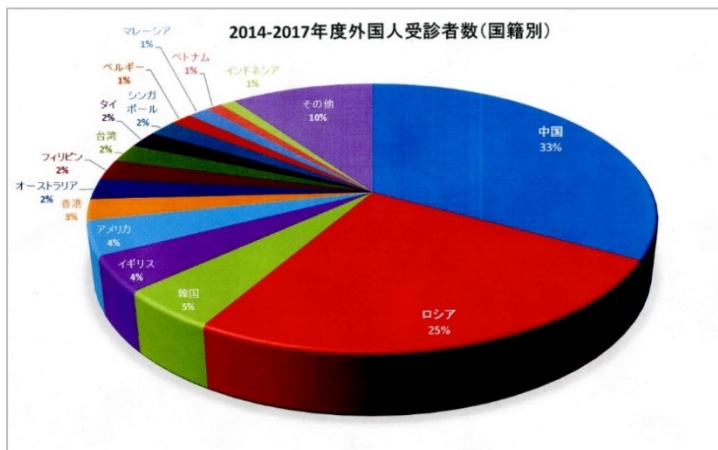
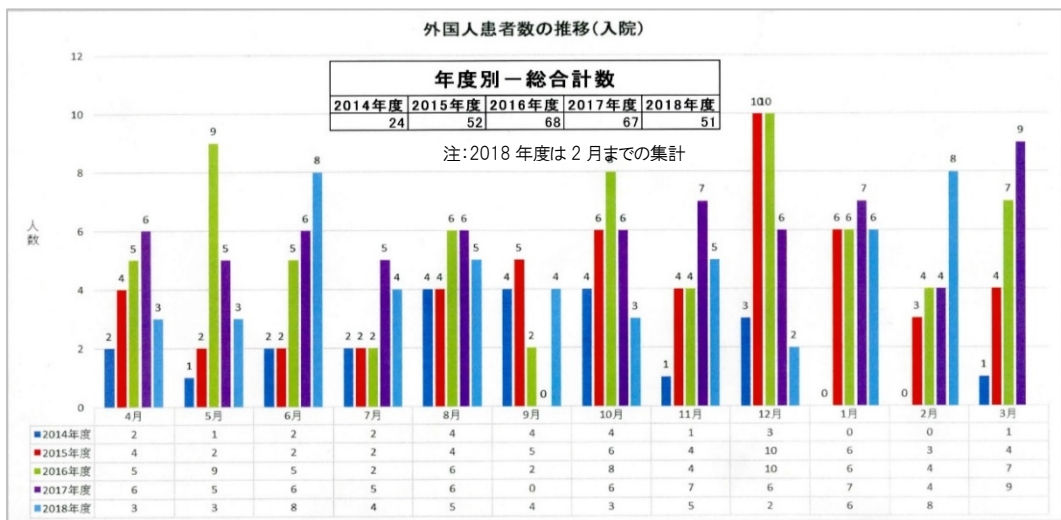
(3) 札幌東徳洲会病院

[外国人受診状況]

外国人患者数推移

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度※
外来(人)	332	530	1,142	1,339	1,340
入院(人)	24	52	68	67	51

※ 2018年度は2月末までの集計結果



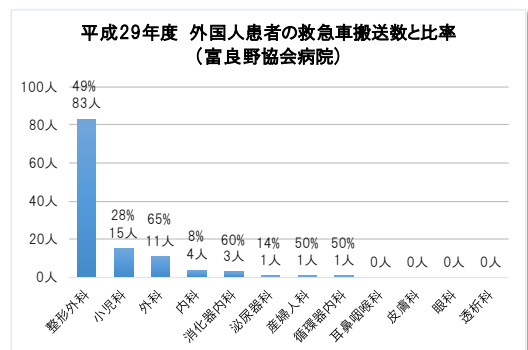
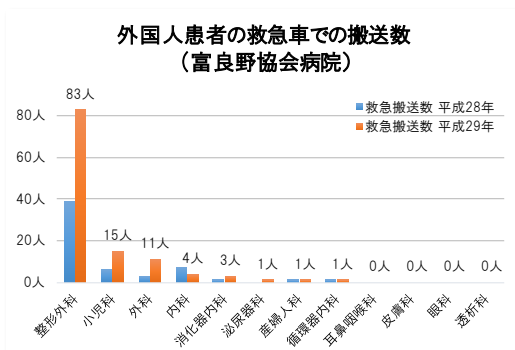
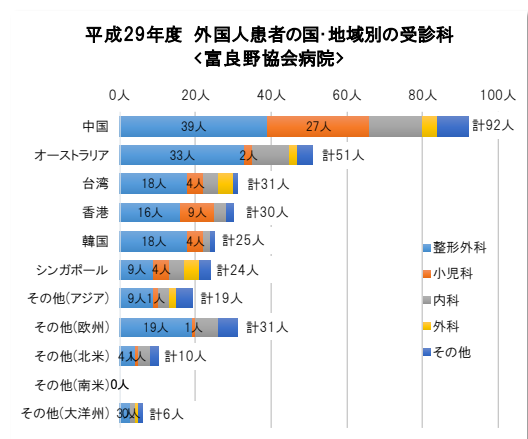
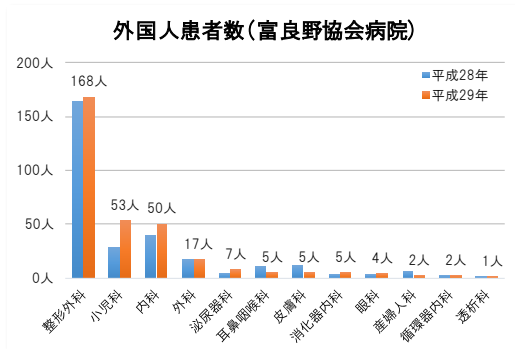
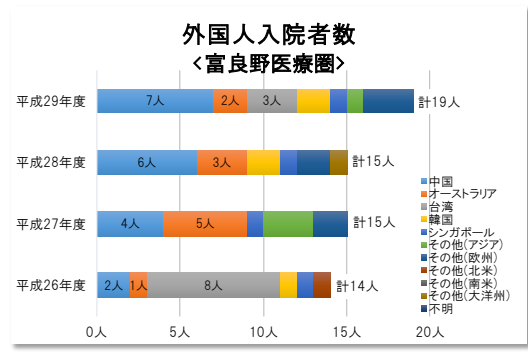
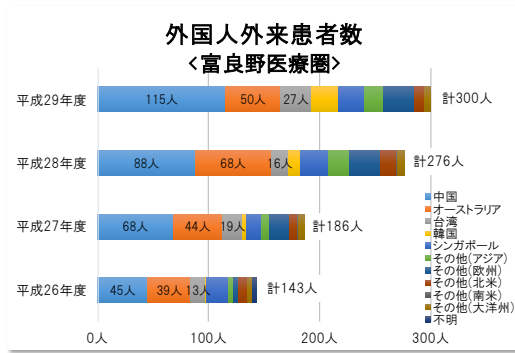
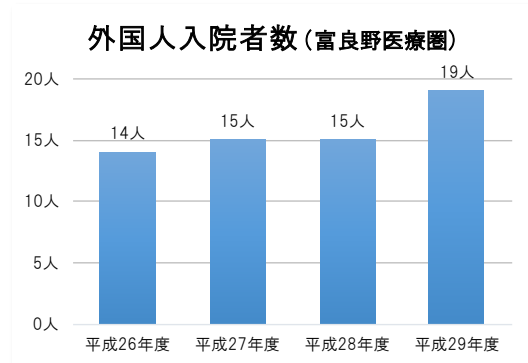
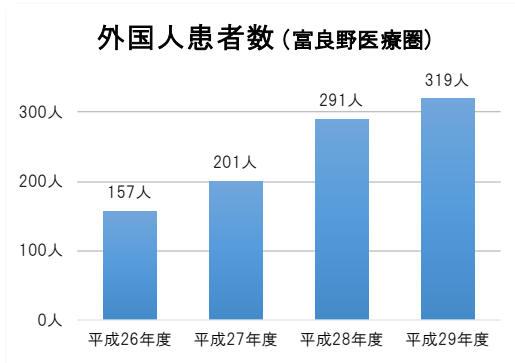
グラフ図: 札幌東徳洲会病院提供

[ヒアリング内容]

ヒアリング項目	ヒアリング内容
受診状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年間の外国人受診者(患者)数は、1,142 人(2016 年度)、1,339 人(2017 年度)、1,340 人(2018 年度 2 月までの集計)と年々増えている。 ・ なお、当院は、2016 年 9 月に、札幌市と「外国人患者の受入に関する協定」を締結している。 ・ 2014 年～2017 年度合計値の国・地域別では、中国(33%)、ロシア(25%)、韓国(5%)、イギリス及びアメリカ(4%)の順となっている。 ・ 2016 年まではロシアの比率が最も高かったが、中国人受診者が急激に増えている。 ・ 当院の外国人患者の受入れの発端は、サハリン大地震(1995 年)の被災した子供を治療したことに始まる。それ以来、サハリンから患者を受入れており、ロシアからの患者比率が高くなっている。 ・ 外国人受診者は、在住者よりも旅行者(特に冬)に多い。 ・ 外国人受診者は、全外来(600 人/日程度)の 1%未満。
外国語対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「国際医療支援室」を 2013 年に設置し、現在は 9 人が専従している。(医師は兼務で担当) ・ 病院の総合受付の外国人対応では、日中は「国際医療支援室」が、17 時以降は外部の TV 電話通訳サービスを導入して対応を行っている。 ・ 「国際医療支援室」は通訳担当ではなく、通訳もできる病院スタッフとして、受付などを他の職員と同様に従事している。 <div data-bbox="938 600 1390 898" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="938 898 1362 920">https://www.higashi-tokushukai.or.jp/international/index.html より</p>
支払い方法、未収状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般外来は、現金/クレジット払いが多いが、海外旅行保険の扱いも、患者が帰るまでに保険会社からの支払保証書の受領が間に合う場合は対応している。 ・ 徳洲会グループとして、シグナ・グローバル保険などいくつかの大きな保険会社と提携しており、海外の旅行保険会社の情報を得やすい環境にある。 ・ 海外の旅行保険会社との対応では、アシスタント会社(インターナショナル SOS ジャパン、日本エマージェンシーアシスタンス等)に介在してもらう場合もある。 ・ 提携中の海外の旅行保険会社に対しては国際医療支援室スタッフが直接対応しているが、アシスタンス会社が介在する場合は、事務労力がかなり軽減される。 ・ 提携外の海外の旅行保険会社によっては、要望してもアシスタンス会社を介してくれない場合もある。その場合はキャッシュレス対応を断り、患者の立替払いとしている。 ・ 医療費については、診療前に、事務スタッフや医師が概算を伝えるようにしている。 ・ 医療費の概算を伝えたとこ、診療をキャンセルする人もいる。 ・ 日本の医療費会計を説明することが難しいため、外国人患者用の明細書の様式を作成している。 ・ なお、自由診療となる外国人に対しては、外国人用の金額設定としている。 ・ 会計事務は、救急対応の病院であることから、24 時間対応できる体制をとっている。 ・ これまで外国人受診者の対応において、未収の発生はほとんどなく、昨年の未収は数万円。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人患者が飛行機に搭乗するためなどで、急に診断書を要求してくる場合がある。 ・ 診断書の利用目的(飛行機搭乗、帰国後の医療費清算、会社への提出など)によっても記載内容が変わるので、診断書作成依頼患者への聞き取り方や診断書作成マニュアルを、試行錯誤しながら整備をしている。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 世界的にも多いムスリム(イスラム教徒)への対応では、日本ムスリム協会札幌連絡事務所より講師を呼び、イスラム教徒の方への接し方に関する勉強会を開催した。また、同協会の協力を得て、イスラム教徒の方への食事におけるハラール対応を実施するとともに、院内に礼拝室を設置した。 ・ 医師の事務負担を軽減するためのドクター・アシスタント(医師事務作業補助者)は、基準上の最大数を採用している。 <div data-bbox="560 1738 906 1995" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="1038 1697 1270 1995" data-label="Image"> </div>

(4) 富良野協会病院

[外国人受診状況]



資料提供: 富良野協会病院

[ヒアリング内容]

ヒアリング項目	ヒアリング内容
病院の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 昨年度(平成 29 年)、上川総合振興局主催で上川管内の主な公的医療機関を対象に「訪日外国人に対する医療提供に係る意見交換会」が開かれ、初めて参加した。外国人患者の受入れ数は、管内でも当院が突出していた。 ・ 救急患者の受け入れは、24 時間 365 日行っている。 ・ 救急外来の対応時間は、16:30～翌朝 8:30 まで。 (平日診療は、8:30～15:00 まで。午後は手術や予約診療などのため殆ど休診となっている) ・ 富良野圏域の一次救急医療は、平成 21 年 4 月から当院(地域センター病院)に一元化され、医師会の当番医と当院医師が交代で診療に当たっている。 平日夜間(18:30～22:30)、祝日(8:30～12:30) ・ 二次救急医療およびその他の時間帯は、当院医師で診療を行っている。 ・ 医療圏域外の美瑛や旭川の観光協会などは、外国人旅行者が富良野を通過する場合には当院を紹介しているようである。
外国人の来院動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 冬はオーストラリア人が多く、スキー/スノボでの外傷が主な要因と考えられる。 夏は中国・韓国・台湾・シンガポール人が多く、レンタカーでの交通事故やアクティビティでのケガ等が主な要因と考えられる。アジア系の患者は、冬も増えてきており、一年を通して多くなりつつある。 ・ ツアー客が、マイクロバスを病院に横付けして受診したこともある。 ・ FIT や 10 人位のグループでのレンタカー利用の交通事故の比率が高くなっている。 ・ ニセコの外国人旅行者は長期滞在型と思うが、富良野は短期滞在型(通過型)なので、来院時のルールなどを周知しても、なかなか浸透しないと考えれる。 ・ 外国人の受診は、救急外来が圧倒的に多く、通常の診療時間内での受診は 1 割程度と思われる。一次救急当番医で対応ができない場合は、当院医師(専門医)を呼んで対応しているが、常勤医師の減少により、このままの救急医療体制がいつまで継続できるかはわからない。
救急車の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 29 年度の救急外来患者の 37.3%が救急車で来院しており、内訳では整形外科が最も多い。救急車で来院は、平成 28 年度の 58 件(来院比 19.9%)に対して、平成 29 年では 119 件(来院比 37.3%)と倍増している。 ・ 救急車を利用した外国人患者は、アジア系、欧米系では半々くらい。 ・ 言語の問題があるのか、軽症者が救急車を利用する確率が高い。 レンタカーで事故を起して自走できず、軽症なのにグループ全員で救急車に乗ってくる場合もある。 ・ 日本人のコンビニ受診は、圏域への周知や電話相談(24 時間対応)を行っている成果が表れてきているため減少している(3～4 件/月)。
外国語対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国語の対応は、看護師、事務のスタッフでは難しい場合があり、話せる医師にお願いして対応している。 事務(受付)では、個人のスマホで Google 翻訳を使い何とか対応してきたが、外国人の受診が増えてきたため、一般の患者を待たせる状況になってきた。 ・ 現在、コニカミノルタ社の「メロン」を導入計画中。(デモ機を入手済み) 他社も試したが、これが一番レスポンスが良かった。https://www.konicaminolta.jp/melon/ ・ アジア系受診者で英語を話せる割合は約 7 割程度。 中国語での対応でなかなか難しい場合には、観光協会にも協力いただいたことがある。スタッフが季節雇用のため通訳を常時お願いできる状況ではない。 ・ 韓国語の対応が一番困っている。 ・ 当院としては、自治体にも協力いただき、時間の制約がなく通訳の対応をお願いできる体制が欲しい。
診療関連	<ul style="list-style-type: none"> ・ 抗血栓薬(血をサラサラにする薬)を服用している方が怪我をした場合、既往歴や薬剤の聞き取り、鑑別等に苦労している。 本国の患者の主治医との会話(言語)にも、苦労することがある。 ・ 手術は外傷、転倒による骨折に関わるものが多い。 ・ アフターピルは、診療時間内に受診して医師が必要と判断した場合に処方している。
受診料と支払い、未収状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支払いは、現金かクレジットカードでの対応としている。 入院診療費の支払いでは、クレジットカードの利用限度額の上限変更を行って支払ってもらうこともある。 ・ 旅行保険による支払い対応を望む患者が増えてきたが、今のところ是对応する予定はない。日本の保険代理店を通じて支払いが確約された場合にのみ対応している。 ・ 入院の場合で海外の旅行保険を使用して支払いする場合は、日本のアシスタンス会社を通じて行うこととしている。 ・ 診断書の記入は、日中の診療時間内のみとし、救急外来では記入せず、後日郵送する対応として

ヒアリング項目	ヒアリング内容
	<p>いる。</p> <p>英語または日本語での対応が可能だが、その判断は診察した医師による。</p> <p>保険会社の日本のアシスタンス会社が介在している場合は、日本語の診断書でも対応可能となる場合が多い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入院費用の概算は、退院までに2回くらい提示しており、金額でのトラブルはない。 ・ 短期間での退院が多く、帰国までに数日しかないこともあり、事務処理が大変。 ・ 未収は、外来も入院も殆どない(過去での未収は入院の1件のみ)。 ・ 会計は24時間対応しており、これが未収防止に繋がっている。 ・ 外国人のレンタカー事故では、同意書の取得等、保険手続の状況をレンタカー会社に確認するなどの注意が必要。レンタカー会社に請求しても本人の同意書がないといって支払っていただけなかった例がある。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 救急外来にて、中国の患者から、泊まるところがないから病院に泊まりたいなど、強く言ってくることもあるが、毅然とした態度で断っている。 ・ 中国の患者の受診に対するマナーが悪い。

2. 1. 3 保険会社海外デスクへのアンケート調査

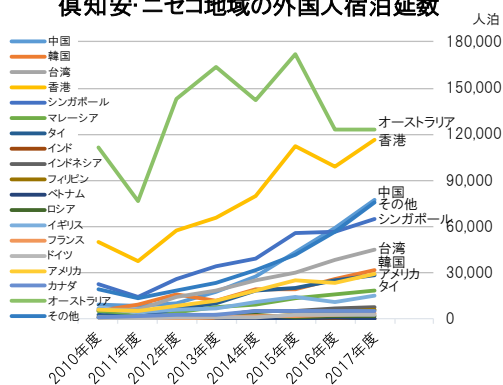
ジェイアイ傷害火災保険(株)の海外デスクの協力を得て、調査対象国・地域の診療ルール等についてのアンケート調査を行った。

調査対象とした国・地域は、倶知安・ニセコ地域で外国人宿泊客延数が上位7国・地域(オーストラリア、香港、中国、シンガポール、台湾、韓国、アメリカ)、倶知安厚生病院の外国人受診者数に、スキーリゾートが多い欧州/北米から3ヵ国(イギリス、フランス、カナダ)を加味した下表の10か所とした。

調査対象とした10の国・地域

アジア				
中国 	香港 	台湾 	韓国 	シンガポール 
北アメリカ		ヨーロッパ		オセアニア
アメリカ 	カナダ 	イギリス 	フランス 	オーストラリア 

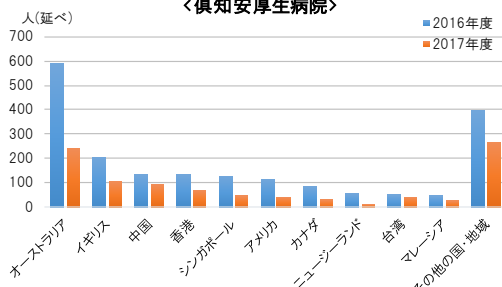
倶知安・ニセコ地域の外国人宿泊延数



「北海道 訪日外国人宿泊客数」より
(<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/gaikokujinshukuhaku.htm>)

2017年度 倶知安・ニセコ地域の宿泊客延数		
1位	オーストラリア	122,860
2位	香港	116,600
3位	中国	77,199
—	その他	75,366
4位	シンガポール	64,673
5位	台湾	44,918
6位	韓国	31,489
7位	アメリカ	29,199
8位	タイ	28,741
9位	マレーシア	18,262
10位	イギリス	14,966
11位	インドネシア	7,811
12位	フィリピン	6,080
13位	カナダ	5,346
14位	フランス	3,137
15位	ドイツ	2,588
16位	ロシア	2,004
17位	インド	543
18位	ベトナム	408

国・地域別の外国人外来受診数
〈倶知安厚生病院〉



資料提供: 倶知安厚生病院

2016年度外国人外来受診者数 〔倶知安厚生病院〕		
1位	オーストラリア	590
2位	イギリス	203
3位	中国	132
4位	香港	132
5位	シンガポール	127
6位	アメリカ	115
7位	カナダ	84
8位	ニュージーランド	55
9位	台湾	52
10位	マレーシア	45
11位	フランス	42
12位	デンマーク	42
13位	タイ	34
14位	スウェーデン	32
15位	韓国	31
16位	インドネシア	25

アンケートの結果、診療ルールの違いのおおよその傾向を下表に示す。

保険会社海外デスクへのアンケートのまとめ

区分	診療ルールの違いなど	Yes	No	
医療システム	医療機関	最初にかかりつけ医を受診するか	[最初にかかりつけ医を受診] シンガポール、韓国、アメリカ、カナダ、イギリス、フランス、オーストラリア	[医療機関を自由に選ぶ] 中国、香港、台湾
		最初に受診する医療機関は予約するか。	[予約して受診] 香港(私立)、中国(総合病院)、台湾、カナダ、イギリス、フランス	[先着順] 香港(公立)、中国(診療所)、シンガポール、韓国、アメリカ、オーストラリア
		人種(民族)/宗教/文化的背景を確認・配慮して治療にあたるか。	[何らかの配慮をしている] シンガポール、台湾、カナダ、オーストラリア	[特には行っていない] 香港、中国、韓国、アメリカ、イギリス、フランス
	セルフメディケーション	軽度の症状の場合、薬の購入・服用で済ませるか。	[薬局で薬を買う傾向] 中国、台湾、シンガポール、韓国、アメリカ、カナダ、イギリス、フランス、オーストラリア	[病院で受診する傾向] 香港
		よく質問をするか。	[よく質問する] シンガポール、アメリカ、オーストラリア	[あまり質問しない] 香港、中国、台湾、韓国、カナダ、イギリス、フランス
	診療時間、休日・夜間診療、救急	夜間、休日に受診できるか。	[夜間、休日に受診できる] 香港(私立)、台湾、中国(休日営業機関のみ)、シンガポール、アメリカ(かかりつけ医)	[夜間、休日は主に休診] 香港(公立)、韓国、カナダ、イギリス、フランス、オーストラリア
		夜間、休日の場合、翌営業時間に受診するか。	[通常時間での受診] 中国、香港、韓国、アメリカ、カナダ、イギリス、フランス、オーストラリア	[時間外でも受診] シンガポール、台湾
		救急隊員が痛み止めを処方できるか。	[痛み止めを処方] 香港、カナダ、オーストラリア	[処方には医師等判断必要] 韓国、アメリカ、フランス [投与しない] シンガポール [不明] 中国、台湾、イギリス
		救急車は無料か。	[無料] 香港、シンガポール(公営)、台湾、韓国(公営)、イギリス	[有料] 中国、シンガポール(民営)、韓国(民営)、アメリカ、カナダ、フランス、オーストラリア
	支払いについて	都度会計か、後払いか。	[都度会計] 台湾、中国 [前払い] 香港、韓国、フランス	[後払い] シンガポール、アメリカ、オーストラリア [無料:保険対応] カナダ、イギリス
	一般外来では旅行保険(キャッシュレス)に対応しているか。	[対応している] シンガポール、台湾、韓国、アメリカ、カナダ、オーストラリア	[対応していない] 香港、中国、フランス [その他] イギリス(国民は無料)	

区分	診療ルールの違いなど	Yes	No
薬の購入	院内処方か。	[院内処方] 中国、香港、台湾、 シンガポール	[院外処方] カナダ、イギリス、フランス、 オーストラリア [不明] 韓国、アメリカ
	モーニングアフターピルは医師の 処方が必要か。	[医師の処方が必要] 香港、シンガポール、韓国、 フランス	[市販されている] 中国、台湾、アメリカ、カナダ、 イギリス、オーストラリア

回答を依頼したアンケート用紙とアンケート結果の詳細を以下に示す。

アンケートは、全 10 ヶ所の海外デスクが現地医療機関などにヒアリングし、翻訳して回答いただいた。

**俱知安ニセコ地域を訪れる外国人旅行者の自国の診療ルール等の
アンケート調査**

日本では、外国人旅行者の増加につれて医療機関への受診者も増えており、外国人旅行者の自国と日本の診療ルール等との違いに起因するトラブルも発生しています。
このアンケートシートは、貴デスクが所在する国・地域の診療ルール等を調査し、日本との違いを把握するためにを行っています。調査のご協力をお願い致します。

日本国 国土交通省 北海道運輸局
受託者：(株)ライヴ環境計画

担当されている国・地域での、一般的な外来受診を想定してご記入ください。

デスク（窓口支店）名： _____

受診できる医療機関

**Q1-1. 担当されている国・地域の、一般的な医療機関へのかかり方についてご記入ください。
また、日本と大きく異なる点をご記入下さい。**

日本では、大きく以下の二つの種類の医療機関に分けられます。
① 多くの診療科目をもつ総合病院
② 一部の診療科目を専門とする医院、診療所、病院
受診する際は、症状に応じて患者が医療機関を選択して受診します。
日本では家庭医（General Practitioner: GP や総合診療医）の制度はありません。

記載回答欄
（医療機関へのかかり方）
例：患者は、最初に家庭医や一般開業医の総合診療科を受診し、医師の診断で専門の診療科を有する医療機関を受診する。
・患者は、自分で自由に医療機関や医師を選択する、など

（日本と大きく異なる点）

1

**Q1-2. 初診時の受付は、先着制と予約制のどちらが一般的ですか？
公立（政府系）と私立の医療機関で異なる場合は、それぞれの傾向についてご記入ください。**

記載回答欄
例：救急を除き予約制が一般的。
・公立（政府系）医療機関では先着制だが、私立（民間）医療機関では予約制、など

時間外の受診

Q2. 週末や休日、夜間（診療時間外）に受診する場合の、医療機関のかかり方についてご記入ください。

記載回答欄
例：救急医療機関や休日診療機関のみで受診できる。
・一般の医療機関でも受診できることもあるが待問外科金が上乗せされる、など

救急車の利用

Q3. 救急車は、どのような時に使用されていますか？料金はかかりますか？
日本では、24 時間利用可能であり、無料となっています。

記載回答欄
例：有料のため、重大な事故や意識ない重篤な場合にしか利用されない。
・無料であり、自力で動けない、歩けないときに利用される、など
※：料金については、ジェイアイ傷害火災の HP 掲載金額と異なる場合にご記入ください。

2

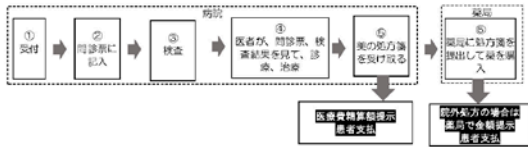
受診手続き(一般外来)

Q4-1. 医療機関(総合病院を想定)における、受付、問診票記入、検査、診察、治療、薬処方、薬購入までの一連の流れと、金額提示と支払いのタイミングをご記入ください。
前払いや保証金があれば、どの段階でおこなうかをご記入ください。
公立(政府系)の医療機関と私立の医療機関とで大きく異なる場合、公立の場合について記入し、私立との違いを記載してください。

日本では、治療が終了した時点で精算金額を提示して支払いが行われます。
薬は、病院内で処方されることもあれば、院外の薬局で処方されることもあります。

記載回答欄

例:(日本の一般的診療の流れ):



3

Q4-2. 医療機関が、外国人旅行者や在住外国人に対して、提示を求める書類は何か? 支払い保証に関する書類を求めますか?

記載回答欄

例: 保険証(在住者用保険、旅行者用保険等)及び身分証明書(パスポート等)、クレジットカード、支払い保証人、など

(提示書類)

(支払い保証に関する書類)

Q4-3. 外国人旅行者の受付対応例について、ご存知であれば、ご記入ください。

記載回答欄

例: 外国人用受付窓口がある、通訳(電話等の通訳サービス)が対応する、など

4

入院や手術について

Q5-1. 入院費や手術費の支払いについて、前払いや保証金がありますか。金額提示と支払いのタイミングについてご記入ください。

記載回答欄

(前払いや保証金の有無)

(金額提示・支払いのタイミング)

例: 入院が必要との診断が出た段階で予定金額が提示されるが、支払いは退院時におこなう。
・入院前に前払いし、入院後にあらたな検査や入院の延長があれば追加分を前払いする、など

Q5-2. 家族や近親者の付添い(患者に付き添って病室に泊まるなど)は認められていますか? どのような場合に認められますか(時間、料金等)。

記載回答欄

(入院患者の家族等の付添いの可否)

(付添いできる時間や料金等)

5

支払い方法

Q6-1. 一般外来の場合の支払い方法は何か? 該当するものに☑を付けて、該当がない場合は他に方法をご記入ください。

記載回答欄

- 現金 クレジットカード デビットカード
 旅行保険(キャッシュレス)
 その他の方法()

Q6-2. 入院や手術の場合、支払い方法は一般外来の場合と異なることがあります? 異なる場合の方法についてご記入ください。

記載回答欄

6

医療に関する考え方や慣習等	
<p>Q7-1. 貴デスクが担当されている国・地域のセルフメディケーション[®]の意識は高いと感じますか？ 症状が発生したときの対応として、医療機関を受診せず、薬で対応する傾向にありますか？ ※セルフメディケーション：軽度な身体の不調は自分で手当すること</p>	<p>記載回答欄 例：38 度の熱があった場合、医療機関へ受診せず薬局で薬を購入することが多い、など</p>
<p>Q7-2. 一般的な傾向として、休日や夜間でも医療機関へ受診することがよくありますか？ それとも、通常の診療時間まで待って受診する傾向にありますか。</p>	<p>記載回答欄</p>
<p>Q8. 医療機関の検査や治療、金額について、患者が納得するまで時間をかけて医療機関や医師に問い合わせることは、よくみられることですか。</p> <p>日本では、患者が金額によって検査をとりやめる、あるいは、医療費の明細について医療機関に詳しい説明を求める、このようなことは、少ないです。</p>	<p>記載回答欄</p>
<p>Q9. 貴デスクが担当されている国・地域の方が訪日される場合、宗教や文化的な慣習等で、日本の医療機関が留意すべき点についてご記入ください。</p>	<p>記載回答欄 例：宗教上の理由で同性の医師や検査技師を担当させる、礼拝時の設置、など。</p>

7

医薬品の購入について	
<p>Q10. 担当されている国・地域では、日本の薬局業店のような違いがありますか？業の販売店の種別があれば、ご記入ください。 また、電話注文による宅配で数時間以内に薬を入手することはできますか？</p> <p>日本では、薬剤師のいる薬局と薬剤師のいない薬店があり、薬剤師対応でない販売できない医薬品もあります。</p>	<p>記載回答欄 (一般市販薬を販売する店の種類など) 例：(日本の場合) 薬剤師のいる薬局では、医師の処方箋に依り調剤を行うほか、全ての OTC 薬(要指導医薬品、一般用医薬品)を販売できるが、薬店では一部の一般用医薬品(第二類・第三類のみ)を販売する。</p>
<p>(電話注文による宅配販売の有無)</p>	<p>記載回答欄</p>
<p>Q11. モーニングアフターピル(緊急避妊薬)は市販されていますか？ 市販されている場合、一般的な薬局で購入できますか？販売価格はどれくらいですか？</p> <p>日本では、モーニングアフターピルは市販されていません。医師の処方がないと入手できません。</p>	<p>記載回答欄 (モーニングアフターピルの市販の有無)</p>
<p>(モーニングアフターピルの購入先もしくは販売店の種類)</p>	<p>記載回答欄</p>
<p>(モーニングアフターピルの販売価格)</p>	<p>記載回答欄</p>

8

救急時の痛み止めについて	
<p>Q12. 救急搬送中に、医師の処方なくとも救急隊員等が痛み止め薬を患者に与えることはありますか？ その場合、どのような資格者(救急隊員、看護師等)が薬剤を与えますか？</p> <p>日本では救急搬送中であっても医師の処方なしに薬剤を提供することは法律により認められていません。</p>	<p>記載回答欄 (救急搬送中の薬剤提供の有無)</p>
<p>(救急搬送中の薬剤提供者の資格)</p>	<p>記載回答欄</p>
<p>Q13. Q12で救急隊員等が痛み止め薬を処方できる場合、どのような薬(成分)かご存じでしたら教えてください。</p>	<p>記載回答欄</p>

9

リゾート地の医療機関における取組み事例	
<p>Q14 スノーリゾートでの外国人旅行者への取組み例について 貴デスクが担当されている国・地域でのスノーリゾート(雪の降らない地域では通常のリゾート)の医療に関する取組み事例、または医療機関での外国人旅行者の受診に対する取組み事例がありましたら、以下にご記入ください。</p>	<p>記載回答欄 (外国人旅行者を対象とした医療機関の取組み) 例：外国人対応窓口の設置、通訳サービス等</p>
<p>(外国人旅行者の事故防止対策の事例)</p>	<p>記載回答欄</p>
<p>(バックカントリーツアーへの対応事例)</p>	<p>記載回答欄</p>

10

Q1. 受診できる医療機関

Q1-1 担当されている国・地域の、一般的な医療機関へのかかり方についてご記入ください。
また、日本と大きく異なる点をご記入下さい。

国・地域		回答:医療機関へのかかり方	回答:日本と大きく異なる点
アジア	香港	概ね日本と同じ。	香港では主に2つの医療機関に分かれる。 ① 公営病院 (香港特別行政区から直管轄の衛生署と医院管理局が管理) ② 私営病院 (個人病院経営免許有り、海外で名誉ある医学証明書や漢方病院など)
	中国	患者は、自由に医療機関を選べる。 軽い風邪でも総合病院で受診できるが、診療課によっては番号札を貰うまで数時間並ぶこともある。	日本と同様。 一般的なクリニック(診療所)と総合病院に分かれる。
	シンガポール	患者は、症状に拘わらず、家庭医や一般医を受診して治療を受け、必要な場合のみその医師から専門医が紹介される。 シンガポールでは、日本人医師が日本国籍の患者のみ診ることを条件に医療行為が認められており、多くの日系クリニックがある。 日系クリニックでは、日本人の専門医が一般診療を行っているが、専門医としての診察を初診から直接予約することも可能となっている。	一般医からの紹介が基本となり、患者自身が専門医を選んで直接受診することはできない。但し、日系クリニックは例外。 専門医は、総合病院の中に個々の医院を開業しており、入院や手術の場合は専門医が総合病院の施設を借りて利用するような形となっている。そのため入院や手術の費用は、「専門医側の費用(診察代、手術代など)」と、「総合病院側の費用(施設使用料、ベッド代など)」に分かれて請求される。 シンガポールの総合病院は、政府系(日本でいう公立)と私立に分類される。 政府系の病院は診断書が取り付けにくい。診断書発行料を納めて専門の書式で申し込む必要があり、発行には数週間～数ヶ月かかったり、発行されない場合もある。 政府系病院を受診して、海外旅行保険を請求する予定なら、患者自身が受診時にその場で診断書を取り付けた方がよい。
	台湾	基本的には日本と同様。	台湾の医療機関は、日本と同様に、開業医クリニック、総合病院、大学病院などに区分される。 一般的な診察時間は午前 9 時から午後 9 時までと比較的長く、その間にお昼の時間と夕方の時間など 1 時間程度の休憩がある。
	韓国	日本と同様に分かれている。 ① 多くの診療科目をもつ総合病院 ② 一部の診療科目を専門とする医院、診療所、病院 受診の際は、症状に応じて患者が医療機関を選択して受診するのも日本と同じ。	韓国には家庭医がいる。 総合病院や医院にも家庭医の科があり、家庭医の科では、疾病は勿論、広い範囲の分野を診断できるが、専門医からの受診が必要と判断された場合は専門医のいるところで受診する。
北米	アメリカ	保険の種類(HMO/PPO等 [※])で異なる。 ※HMO(Health Maintenance Organization) 保険会社のネットワーク内で主治医を決め、専門医へは主治医に診察を受け紹介によって受診。主治医の紹介なしの場合はERのみ可。 ※PPO(Preferred Provider Organization) 保険会社のネットワーク内で専門医を選び直接	加入している保険のタイプ・ネットワークにより、医療機関へのかかり方・受診可能な医療機関が異なる。

国・地域	回答: 医療機関へのかかり方	回答: 日本と大きく異なる点	
	<p>受診することができる。</p> <p>通常、各家庭にファミリードクターがおり、ほとんどケースは最初にファミリードクターに見てもらおう。</p> <p>ファミリードクターがいない患者は、walk-in clinic で受診。簡単な症状(風邪など)の場合はそこで薬の処方をしてもらい、患者自身で薬局へ行き、薬を受け取る。</p> <p>検査が必要な場合は、検査内容が記載された書類をクリニックに発行してもらい、検査ラボで検査を受ける。検査結果が出た後にクリニックか専門医より連絡が入り、専門医の予約を行う。</p>	<p>日本は最初から専門医(内科、外科、耳鼻咽喉科など)にかかるが、カナダではファミリードクターや walk-in clinic の紹介状がなければ専門医で受診できない。</p> <p>ただし歯科は別で、直接歯科クリニックへ予約を行う。</p> <p>専門医への予約もすぐには取れず、診察日が数か月後になることもある。</p>	
欧州	イギリス	<p>最初に家庭医を受診し、医師の診断で専門の診療科を有する医療機関を受診する。</p> <p>患者は、自分で自由に医療機関や医師を選択することはできない。</p>	<p>GP といった家庭医からの紹介状のもと、初めて専門医の所で受診できる。多くの診療科目をもつ総合病院は、個人の判断で受診できない。</p>
	フランス	<ul style="list-style-type: none"> ・かかりつけの一般医を受診する。ただし、歯科、眼科、一部の内容の婦人科などは、一般医を経由しなくてよい場合もある。 ・一般医の診察で要検査の時は、検査の処方箋が発行される。 患者は他機関で検査を行った後に一般医に戻り、必要に応じてそこから専門医への紹介状が発行される。 ・夜間や緊急を要する怪我などは、総合病院の緊急外来に行く。 緊急外来は予約不要だが、重症者優先のため待ち時間が長くなる。また、重症でない場合、薬の処方や簡単な処置のみで検査をしてくれないこともあり、検査の処方箋だけ持って、あらためて一般医を受診するように指示される場合もある。 ・一般医の予約が取れなかったり、緊急外来に行くほどでない時は、往診医を呼ぶこともできる。ただし、基本的に薬・検査の処方しかしてもらえず、具体的な処置をしてもらえるわけではない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・予約が基本だが、予約がすぐには取れない。今お腹が痛いのに 2 週間先、歯が痛いのに 1 ヶ月待ちなども多い。眼科は平均 3 ヶ月待ち。コネクションを持っている人が優先される。(フランスはコネクション社会) ・一般医の予約後、検査機関の予約、結果が出たら再度一般医の予約をとり、必要に応じてそこから専門医の予約となり、メインの診察にたどり着くまでが長い。 ・分業制なので、日本のように 1 つの病院内で完結しない。 ・妊娠した場合も、初回から婦人科ではなく、まず一般医を通す必要がある。 ・救急外来、時間外、週末診察では経理担当が不在なので、その場での支払いはせず、後日請求書が郵送で届く。
オセアニア	オーストラリア	<ul style="list-style-type: none"> ・患者は最初に GP の一般開業医を受診し、医師の診断で専門医(Specialist)の受診が紹介され、専門の医療機関を受診する。 ・専門医の受診が不要だが薬の服用が必要な場合は、GP が処方箋(Prescription)を出し、患者が薬局(Chemist)で薬を購入する。 ・血液検査やレントゲン検査などは、GP がいる医療機関に併設の場合もあるが、併設されていない場合は検査機関まで患者が向かう必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・最初は GP での受診となるので、患者は医療機関を選択ができない。 ・医療機関によっては、1 つの場所で診察と検査を行えない。

Q1-2. 初診時の受付は、先着制と予約制のどちらが一般的ですか？

公立(政府系)と私立の医療機関で異なる場合は、それぞれの傾向についてご記入ください。

国・地域		回答
アジア	香港	公営病院は主に先着制であり、私営病院は予約制となる。 一般市民は公営病院を利用。 私営病院は、金銭的に余裕ある、時間的に余裕がない、個人で人身保険に入った方、個人的に相性が良い医師がいる場合などに利用する傾向が強い。
	中国	クリニックはほぼ先着順だが、総合病院は予約を受けるところもある。
	シンガポール	私立、政府系ともに、一般医は先着制、専門医は予約制。
	台湾	総合病院や大学病院は混雑しており、予約をしないと診察してもらえない場合がある。 大きな病院では、再診をインターネット予約でき、予約番号で診察時間の確認が可能。
	韓国	韓国の病院は予約が中心。 総合病院では、予約をしないと受診できない科目もある。医院の場合は先着順。
北米	アメリカ	ドクターオフィス・クリニックは予約制。 アージェントケアは先着制。(ウォークインが一般的、一部予約可) ERは重篤度を病院側が判断するため、先着でも待ち時間が長い場合がある。
	カナダ	予約を優先するので、予約なしの場合は待ち時間がとても長くなる。 予約済みでもすぐ見てもらえる訳ではなく、待ち時間が発生することもある。 ウォークイン以外の専門医などは、歯科も含めて予約制。 私立は、新しい機械やシステムを導入している場合もあって公立に比べて高いが、公立に比べ早く診てもらえる可能性もあります。
欧州	イギリス	公立、私立共に予約制が一般的。
	フランス	・総合病院の緊急外来は予約不要。それ以外は、公立も私立も基本予約制。 重症の度合いで対応してもらえるケースもあるが、症状がひどいので予約をいれたいと頼んでも救急車を呼ぶようにといわれることが多い。 ・公立は料金が安いのが、予約がすぐには取れない。 私立は料金が高いが、予約が取りやすいがそれでも数週間待ちということはある。 ・救急車で搬送では、基本的に公立の病院となり、病院を選ばない。
オセアニア	オーストラリア	・公立、私立問わず医療機関によって異なる。 先着制のみで予約を受け付けない機関や、特定の医師のみ予約制の機関もある。

Q2. 時間外の受診

Q2 週末や休日、夜間(診療時間外)に受診する場合の、医療機関のかかり方についてご記入ください。

国・地域		回答
アジア	香港	公営病院は、基本的に救急医療以外はカレンダー通りの休みとなり、一般的な病気は受診されず、休日料金は基本発生しない。 私営病院では土日祝の受診者が多く(平日休みの設定がほとんど)、休日の受診料金も平日より多少高め。
	中国	救急対応を行う機関や休日にも営業しているところでのみ受診できる。
	シンガポール	診察時間は、個々の医師がそれぞれ決めており、多くの一般医が週末や休日/夜間も営業している。平日の午後は一旦閉めて、夕方6時~9時まで営業する医院や、週末も午前中のみ営業するところが多く、時間外の上乗せ料金などもない。 日本人医師のいる日系クリニックは、週末や休日/夜間の営業をしていない。 時間外に営業している場合もあるが、割増料金となる。 日本人駐在員やその家族は、週末や休日/夜間では総合病院のA&Eを受診することが多い。
	台湾	基本的には日本と同様。
	韓国	一般的に、救急(ER。韓国では応急室と言う。)以外は時間外の受診は不可。 特別ケースで、一般の医療機関でも時間外に受診できることもあるが時間外料金となる。
北米	アメリカ	アージェントケア(軽症者対象で24時間営業ではない)またはER(24時間365日)で受診が可能。
	カナダ	歯科や専門医は、基本的に週末休診で、平日も夕方頃には閉まる。 ウォークインは、週末に営業している所もあるが、早く閉まったり、予約が一杯だったりする。 緊急の場合は、病院の救急外来へ行くが緊急性によって受診順番が決まるので、症状によっては数時間待つ。
欧州	イギリス	救急医療機関や休日診療機関のみで受診可能。
	フランス	総合病院の救急外来、または、往診医のみ。
オセアニア	オーストラリア	・医療機関によって異なり、一般医療機関でも週末や休日に受診できる場所もある。 また、医療機関によっては追加料金が発生する場所がある。 ・大きな病院(Hospital)に救急医療機関があり、重症度にもよるが待ち時間が長く、受診まで4時間ほどかかることがある。

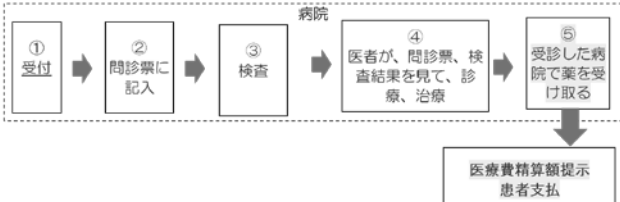
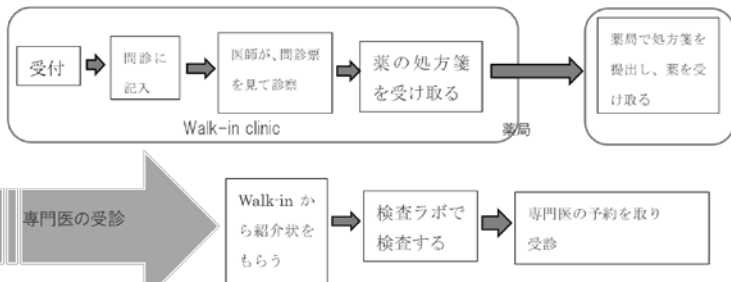
Q3. 救急車の利用

Q3 救急車は、どのような時に使用されていますか？ 料金はかかりますか？

国・地域		回答
アジア	香港	基本的に緊急時のみの出動で無料。 使用基準: 自力で動けない、意識不明、重大事項等々。
	中国	基本緊急時のみの利用で有料。料金は基本料金+キロ数で計算される。
	シンガポール	政府系の救急車は、24 時間利用可能で無料で、最寄の政府系病院へ運んでくれる。 他に専用ホットライン(電話番号)を持つ私立病院所属の救急車や私立の救急車会社があり、有料で指定の病院へ運んでくれる。
	台湾	基本的に日本と同様で、料金も無料。 直通で救急車を呼べるないが、移民署の在住外国人向け 24 時間ホットラインもある。
	韓国	119 で呼んだ救急車は無料だが、病院が呼ぶ救急車は私立なので有料。 会社により異なるが、30,000 ウォン(約 3,000 円)からメーター料金が適用される。
北米	アメリカ	利用は緊急性が高い場合が主で、すべて有料。 料金は利用した搬送距離が基準となるが、都市によっても大幅に異なる。 救急車を呼ぶ際に搬送会社および搬送される病院を指定することはできない。 搬送された病院で必ず受け入れるが、加入保険のネットワーク外医療機関の場合は保険会社の指示によりネットワーク内の医療機関へ転院となる場合がある。
	カナダ	救急車は有料で、重大な事故や、重症の時のみに使用される。 病院に運ばれるか、その場で処置されるかで値段は少し違う。
欧州	イギリス	日本と同様に 24 時間利用可能で無料。
	フランス	Ambulance(いわゆる日本の救急車)にも、公立と私立があり値段は様々。 公的なものと、Pompier(消防車)または SAMU(医師同乗の救急車)だが、電話に出たオペレーターが症状を聞いて、Pompier にするか SAMU にするか決める。 Ambulance が現場にかけつけて、すぐに治療が必要と判断すれば、その時点で SAMU を呼ぶこともある。 また、一般的にはその地域に近い公立病院に運ばれ、私立に運ばれることは稀。 (持病があり、既にその病院が医療情報を持っている場合は対応できるケースがある。)
オセアニア	オーストラリア	・有料。意識がない場合や意思疎通ができない場合、また自力で動くことが難しく同行者がいない場合は、居合わせた人が救急車を呼ぶ傾向が多い。 ・料金は州によるが、AUD 400.00(約 31,000 円)以上かかる。 ・24 時間利用可能。

Q4. 受診手続き(一般外来)

Q4-1 医療機関(総合病院を想定)における、受付、問診票記入、検査、診察、治療、薬処方、薬購入までの一連の流れと、金額提示と支払いのタイミングをご記入ください。
 前払いや保証金があれば、どの段階でおこなうかをご記入ください。
 公立(政府系)の医療機関と私立の医療機関とで大きく異なる場合、公立の場合について記入し、私立との違いを記載してください。

国・地域	回答	
アジア	<p>香港の場合:</p> 	
	中国	流れは日本と同じ。総合病院では病院内に薬局を設けている。
	シンガポール	日系クリニック、家庭医・一般医は、日本と同様。総合病院では、検査は病院内の検査施設、薬は病院内の薬局で、それぞれ別会計。専門医から、紹介状や処方箋を受け取って赴くこととなる。
	台湾	基本的には日本と同様。ほとんどの病院で薬局が併設され、処方箋を受け取る際に精算して窓口で薬を受け取る。
	韓国	日本と同じだが、総合病院の場合は再診予約時に事前支払いする場合がある。
北米	アメリカ	ほぼ日本の流れの通りだが、症状等によって③検査と④治療が逆になる場合がある。当日に治療費の請求・精算(金額提示)が行われることはほとんどなく、後日請求書が届く。保険がない場合などは稀に数百ドルのデポジットを求められることがある。
	カナダ	 <p>クリニックや病院の費用は、基本的に州の保険でカバーされていて無料。歯科治療費や薬代は、会社の保険の負担額の割合によって支払額が違ふ。</p>
欧州	イギリス	<p><公立病院> ①予約 ②受付 ③受診 ④必要に応じ処方箋 ⑤薬局にて処方箋提出 医療費支払い必要なし(薬代は自己負担の場合あり)</p> <p><私立病院> ①予約 ②受付 ③受診 ④必要に応じ処方箋 ⑤薬局にて処方箋提出 受診後に医療費、薬代の支払いが必要</p>
	フランス	<p>重症でない場合</p> <p>① 予約→来院(受付)→診察→先生から薬の処方箋をもらう→終了 薬は街中の薬局で購入。</p> <p>② 予約→来院(受付)→診察→検査指示→検査の予約を自分でとる(病院内でも病院外でも)→後日検査→その検査結果をもって、後日あらためて来院→必要な処置を受ける。</p> <p>重症な場合(怪我とか)</p> <p>②と同じだが、その場ですぐにレントゲンやCT、血液検査などは行ってもらえる。 支払いのタイミングは、受付時支払い/治療後支払いと、病院で様々だが、私立の場合は治療後の支払いが多い。</p>

オセアニア	オーストラリア	① 受付 ② 問診票に記入。(医療機関によっては初診の場合のみ記入) ③ 医師が問診、診察 ④ 診察後、その場でできる治療であれば医師が行う。 検査が必要な場合医師が検査機関を紹介。検査結果は検査機関から医師へ直接届く場合と、患者が結果を医師へ持っていく場合がある。 ⑤ 薬の服用が必要な場合は、医師から処方箋を受け取る。薬の購入は薬局。 ⑥ 医療費/検査費は、医療機関/検査機関にて金額を提示され、患者が支払う。 薬代は薬局にて金額を提示され、患者が支払う。
-------	---------	---

Q4-2 医療機関が、外国人旅行者や在住外国人に対して、提示を求める書類は何ですか？
支払い保証に関する書類を求めますか？

国・地域		回答:提示書類	回答:支払い保証に関する書類
アジア	香港	公営と私営は香港住民 ID カードが必須。 ID カードがない場合(海外パスポートなど)は通常料金の 2~3 倍になる。	特になし。
	中国	パスポート	自国で保険に加入されている場合は保険加入箇所と事前に相談が必要。
	シンガポール	パスポート、ID カード	保険証券。 手術などで高額になる場合は、保険会社からのギャランティーレター(支払い保証レター)
	台湾	病院によって異なる。 健康保険証がない場合、その旨を伝えれば受付ける病院もあるが、パスポートなどの身分証明書の提示を求められる病院もある。	特になし。
	韓国	外国人登録証または身分証明書、クレジットカードなど	保険証(旅行者用保険)、支払い保証書(保険会社発行)など
北米	アメリカ	身分証明書(運転免許書、パスポートなどの picture ID) 現地保険の場合は保険カード。 海外旅行保険は有効な保険があるかどうかの確認をされ、必要であれば verified letter などを送る。	手術などの場合、稀に支払い保証の fax を求められる場合があるが、通常は有効な保険を持っているかの確認のみ。
	カナダ	保険証券、パスポート	保険証券
欧州	イギリス	パスポート、クレジットカード、旅行保険証。	
	フランス	在住者: セキュリティソシアル(国民保険証書)、 ミュチュエル(任意保険書)、 身分証明書 旅行者:身分証明書	在住者:セキュリティソシアル、 ミュチュエル、身分証明書 旅行者:身分証明書のみの場合が多いが、 手術や入院などが生じた場合に関してはクレジットカードまたは旅行保険会社からのギャランティーレターを求められる可能性がある。
オセアニア	オーストラリア	保険証 身分証明書(運転免許証、パスポート等)	治療費が高額になった場合(手術、入院など)には求められることがある。

Q4-3 外国人旅行者の受付対応例について、ご存知であれば、ご記入ください。

国・地域		回答
アジア	香港	公営:基本的に営業時間であれば、通訳は常駐している。 (英語、北京語、タガログ語、ヒンディー語、フランス語、等々) 私営:基本的に英語と北京語。
	中国	病院によっては外国人専用担当医がいる。 但し、対応言語は英語のため、日本人は「中日友好医院」の利用をおすすめ。
	シンガポール	海外旅行保険の現地エージェントが、通訳の同伴やエスコートサービスなどを斡旋する。 シンガポールには、日本人受付担当者および日本人医師がいる日系クリニックが数多くあり、受診しやすい環境にある。
	台湾	日本語対応の病院もあるが、大きい病院では医師が英語でのコミュニケーションが可能。
	韓国	総合病院の場合、国際診療センターを運営し、英語、日本語などで受付を行う。
北米	アメリカ	英語がわからない場合、総合病院は電話での通訳を通常付ける。
	カナダ	BC州保健当局が、通訳サービスを提供しており、病院が必要に応じて要請する。 患者自身も連絡可能。 病院によって、英語以外の説明書のようなものを用意しているところもある。 また、日系のドクターもしくは日本語を話すドクター/スタッフがいて、日本語対応可能な病院もいくつかバンクーバーにある。
欧州	イギリス	病院にて通訳の手配が可能な個所もある。
	フランス	アメリカン病院には日本人セクションはあるが、それ以外の病院では現在把握している限りではない。
オセアニア	オーストラリア	・大きな総合病院には、通訳サービス(電話等)があり、患者が希望するか確認される。

Q5. 入院や手術について

Q5-1 入院費や手術費の支払いについて、前払いや保証金がありますか。
金額提示と支払いのタイミングについてご記入ください。

国・地域		回答:前払いや保証金の有無	回答:金額提示・支払いのタイミング
アジア	香港	公営:手術価格は全て定価で退院時精算。 私営:基本的に事前にデポジット必須。 病院によって日払いのところもある。	
	中国	保証金(押金)が必要。	入院の診断が出た段階で金額を支払っての入院になり、支払わないと入院できない。
	シンガポール	保険会社からのギャランティーレター(支払い保証レター)の提出か、自己負担の場合は所定の前払い金を納める。	現地保険に加入の場合 総合病院側が保険情報を持っており、入院手続き時に保険利用可否を質問する。 前払金の支払いは、保険契約内容に応じて入院手続き時に病院が対応する。 日帰り手術の場合、現地保険に加入している場合は事前に支払いが必要。 海外旅行保険の場合 事前に保険会社からの保険会社からのギャランティーレター(支払い保証レター)を提出する。自己負担の場合は、所定の前払い金を納める。 入院が決まっている場合、事前に手術費用及び入院費用の明細が届く。 日帰り手術は、事前にギャランティーレターが必要。
	台湾	特になし。	退院時に精算が一般的。
	韓国	病院と状況によって異なり、入院が長くなる場合、退院でなくても1週間に1~2回支払いする場合がある。 支払いは窓口でも可能だが、デポジットとしてクレジットカード番号をオープンすると窓口で受付無しでの支払いも可能。	入院手続き時に金額提示があり、入院費の他に個室希望などの差額が案内される。 基本的には退院時に支払いを行う。
北米	アメリカ	医療機関による。 アメリカの保険は co-payment(自己負担分)があり、手術や検査の場合はその場で co-pay で支払い、その後保険会社が支払いを行う。 海外旅行保険は co-payment がいないため、キャッシュレスが可能な機関は後日請求書が送られる。	入院時は、退院時でも金額が出ていない場合があり、退院後に正式な請求書が出るまで、金額は不明。
	カナダ	なし。	退院時に病院から請求書を受け取るか、数日後に郵送で請求書を受け取る。
欧州	イギリス	公立病院の場合は基本無料。 私立病院は不明。	公立病院の場合は基本無料。 私立病院は不明。
	フランス	在住の場合、セキュリティソシアルの他、ミュチュエルという任意保険に加入しているケースがほとんどで、病院側からミュチュエルに補償率を連絡するケースが多い。	セキュリティソシアル & ミュチュエルでカバーされる場合は支払いはない。 支払いが発生する場合は、退院時、または退院時に会計がクローズしている場合は郵送にて請求書が届く。
オセアニア	オーストラリア	治療費が高額になる場合前払いを求められることもあるが、病院によって異なる。	入院費は、退院前に提示され支払う場合と、退院後に後日請求される場合がある。 旅行者の場合は、退院前に支払いを求められることが多い。

Q5-2 家族や近親者の付添い(患者に付き添って病室に泊まるなど)は認められていますか？
 どのような場合に認められますか(時間、料金等)。

国・地域		回答:入院患者の家族等の付添いの可否	回答:付添いできる時間や料金等
アジア	香港	公営と私営の関係なく、基本的に不可。 例外:患者は幼児、または臨死の状況。	費用は特に掛からない。
	中国	基本入院の場合付き添いできる。	病院によって異なる。
	シンガポール	可能だが、完全看護のため不要。 医療行為を行う看護師のほかに、補助の看護担当者があり、細かく対応してくれる。	面会時間内は付き添い可能。
	台湾	可能。	付添い料金は特になし。 付添いできる時間は病院によって異なる。
	韓国	病院から発行する保護者証を持っている人は、入院患者に付1人まで付き添い可能。	付き添いに伴う料金はかからないが、食事の申し込みは別費用となる。 面会の可能な時間が決まっている。(病院と状況によって異なる)
北米	アメリカ	医療機関により可能。	可能な場合は24時間無料。
	カナダ	基本的には、面会時間での付き添い。 しかし、日本と同様、患者が小さい子供だったり、特別な事情がある場合には、宿泊を伴う付き添いも可能。 身体的介護の理由や見張りが必要という特別な理由がない限り、1人以上の宿泊を伴う付き添いはできない。	不明
欧州	イギリス	不明	不明
	フランス	面会時間はどの病院も定められているが、病棟によって様々。 病室での宿泊は、その病院次第または患者の症状などによる。 参考:デスクスタッフの出産時は、家族1名まで可能で、1泊約75ユーロ。(個室前提) ただし、付き添い泊ができるのは産婦人科のみ。	
オセアニア	オーストラリア	同室での宿泊は通常不可になる可能性が高い。	病院また状態によるが、訪問は可能。

Q6. 支払い方法

Q6-1 一般外来の場合の支払い方法は何ですか？

国・地域		回答				
		現金	クレジットカード	デビットカード	旅行保険 (キャッシュレス)	その他の方法
アジア	香港	○	○	○		○ (支付宝)
	中国	○				
	シンガポール	○	○	○	○	
	台湾	○	○		○	
	韓国	○	○	○ *デビットカードは海外発 行の場合は決済がで きないことが多い。	○	
北米	アメリカ		○	○	○	○ (チェック)
	カナダ	○	○	○	○	
欧州	イギリス					○ (無料)
	フランス	○	○	○		○ (小切手←病院次第)
オセアニア	オーストラリア	○	○	○	○	

Q6-2 入院や手術の場合、支払い方法は一般外来の場合と異なることがありますか？
異なる場合の方法についてご記入ください。

国・地域		回答
アジア	香港	一般外来と同じ。
	中国	一般外来と同じ。
	シンガポール	一般外来と同じ。
	台湾	退院時精算が一般的。
	韓国	基本的に一般外来と同じ。 長期入院で週に1~2回支払いとなった場合には口座振込みも可能。(病院で異なる)
北米	アメリカ	後から請求書が来るため、クレジットカードが一般的。(チェックでもいい場合もあり) 旅行保険は、受け付ける機関と受け付けない機関がある。
	カナダ	一般外来で、特別な診察や器具を用いた治療でない限りは、州の保険でカバーされ無料。 しかし、保険でカバーされない部分は、患者の支払いとなり、請求書を貰って支払う。
欧州	イギリス	公立は無料の為なし
	フランス	Q6-1と同じ。
オセアニア	オーストラリア	都市また医療機関によるが、振込み、現金、クレジットカード、デビットカード、旅行保険(キャッシュレス)がある。

Q7. 医療に関する考え方や慣習等

Q7-1 デスクが担当されている国・地域のセルフメディケーションの意識は高いと感じますか？
症状が発生したときの対応として、医療機関を受診せず、薬で対応する傾向にありますか？

国・地域		回答
アジア	香港	薬で済ませるより、病院へ受診する傾向の方が多と思われる。
	中国	熱が出た場合は受診に行くが、風邪の症状(喉の痛み等)は市販の薬で済ませる。
	シンガポール	日本より、市販薬の種類がかなり少ないため、日本ほど高くない。
	台湾	軽い症状であれば薬局で薬の購入で済ませるが、風邪や腹痛で受診しても1,000~1,500元程度(約16,000円~25,000円)と安価。
	韓国	風邪のような薬局で購入可能な薬で治せる症状の場合は病院に行かない人が多い。
北米	アメリカ	一般的に西海岸に住んでいる人の健康意識は高い。 ドクターへの予約がなかなか取りにくいいため、軽度な症状であれば、市販の薬などを購入して治すことが多い。
	カナダ	とても高く、重症の場合にクリニックに行く。 まず、最初は薬を購入して、様子を見る人が多い。
欧州	イギリス	病院へ行っても温かくして安静指示されるのみで、風邪程度では殆ど病院へは行かない。 また抗生物質の投与は厳しく管理されており、あまり投与されない。
	フランス	病院に行きたくてもすぐに予約がとれないことが多く、諦めることが多々ある。 フランスは一部のホメオパシーが保険対象なので、ホメオパシーに頼っている人も多い。
オセアニア	オーストラリア	人にもよるが、軽度の症状の場合は市販の薬などで対応し病院を受診しない人も多い。

Q7-2 一般的な傾向として、休日や夜間でも医療機関へ受診することがよくありますか？
それとも、通常の診療時間まで待って受診する傾向にありますか。

国・地域		回答
アジア	香港	緊急を除いて、ほとんどの場合は通常の診療時間まで待って受診する。
	中国	通常の診療時間まで待って受診する。
	シンガポール	診察時間は個々の医師が決めており、多くの一般医が、週末や休日/夜間も営業。 平日の午後は一旦閉めて、夕方6時~9時までで営業する医院や、週末も午前中のみ営業するところが多い。医院の数も多く、待ち時間も日本より少ない。 日系クリニックは例外で、週末や休日、夜間は営業していない。 日本人駐在員やその家族は日系クリニックの診療時間を待ったり、週末や休日/夜間は総合病院のA & Eを受診することが多い。
	台湾	症状にもよるが、風邪や腹痛で受診しても比較的安価なので受診しやすい。
	韓国	休日/夜間には救急(応急室)しか利用ができないため、通常受診時間まで待って受診する傾向があり、救急(応急室)の診察代は高いので、緊急でないあまり利用しない。
北米	アメリカ	熱などの軽い症状の場合は、ERよりも規模の小さいURGENT CAREに行く人が多い。(医療費が高いため、よほどでない限りそれもあり) 翌日の通常診療時間まで待っても、自分のドクターの予約が取りにくい事が多いため、市販薬を購入して処置をする事が多い。
	カナダ	クリニックが休日、夜間に開いていることが少ないので、受診する人は少ない。 通常診療時間に、会社を抜けたり、休みを取って受診する人が多い。
欧州	イギリス	本当に緊急を要しない限りは、休日/夜間の受診はしない。
	フランス	救急外来は待ち時間が長く、また研修医が多い。緊急性がないと薬のみのこともあり、症状が軽い場合は行かないケースが多い。翌日にすぐ一般医の予約がとれるわけではなく、往診医を頼んだり、ネットで予約がとれる自分の担当医ではない一般医に駆け込む。
オセアニア	オーストラリア	小さな子供の場合は、休日/夜間でも医療機関を受診することは多い。 休日や夜間の医療機関は待ち時間が大変長いので、緊急性がない場合は通常診療時間まで待つ人も多い。

Q8 医療機関の検査や治療、金額について、患者が納得するまで時間をかけて医療機関や医者に問い合わせることは、よくみられることですか。

国・地域		回答
アジア	香港	公営と私営とも事前に金額提示するので、その後の値段交渉は基本的に行わない。
	中国	金額は日本の様に細かく説明等もらうことは難しいため、時間をかけることはあまりない。
	シンガポール	よくみられる。 但し、日本人駐在員やその家族は、勤務先が海外旅行保険を提供しているので、金額には深くこだわらない傾向がある。 なお、シンガポールでは保健省が医療費を監督しており、政府系だけでなく私立の病院もその基準に従うことが求められている。
	台湾	台湾は国民保険で患者の医療費負担が少ないため、時間をかけることはあまりない。
	韓国	ケースとしてはあまりない。
北米	アメリカ	検査代、手術代など正確な金額は後にならないと分からないため、検査を取りやめるということはほとんどない。 実費で支払いをする場合は、当然支払い金額について病院やドクターズオフィスに問い合わせをすることはある。 アメリカでは治療費も自分で減額を交渉することが普通のため、高額であれば保険がない・保険が適用されないなどの理由で、治療費減額を試みる。 アメリカの医療機関は、予め保険会社の Authorization(許可、同意)がないと高額となる検査や手術(保険対象外で実費払いはその場で支払いが原則)の予定を入れることはない。
	カナダ	日本と同様で少ない。
欧州	イギリス	無料の為、特に行わない。
	フランス	多くの場合、国民保険・任意保険でのカバー率が高いため、金額によって治療をやめることはほとんどない。 一般医は広く浅くの知識の人も多く、自分が納得する回答を必ずしも得られる訳ではない。 (デスクスタッフは納得ができる先生に出会うまで、先生を8名変更した)
オセアニア	オーストラリア	人によるが、患者が金銭的な面から検査を選ぶことはある。 また、納得できない場合は明細詳細を医療機関に問い合わせることはよくみられる。

Q9 貴デスクが担当されている国・地域の方が訪日される場合、宗教や文化的な慣習等で、日本の医療機関が留意すべき点についてご記入ください。

国・地域		回答
アジア	香港	香港からの旅行者のほとんどが事前に旅行保険加入。 また、宗教や文化的な慣習等で、日本の医療機関に不便などはないと想定される。
	中国	特になし
	シンガポール	シンガポールの病院の入院食は、西洋、中華、イスラム教徒向けの3種類から選択できるようになっている。
	台湾	病院の予約時に医師を選べる。 大きい宗教病院では礼拝所の設置がある。
	韓国	特になし
北米	アメリカ	特になし
	カナダ	宗教上、もしくは思想で手術をしない(自然治癒のみ)、やアルコールを一切禁止している人もいるので確認が必要。 バンクーバーは多人種、多民族、多宗教な場所なので、医療関係では、アレルギーの有無も含め、小さいことも患者自身へ施して大丈夫か確認して医療行為を行う傾向がある。
欧州	イギリス	特になし
	フランス	特になし
オセアニア	オーストラリア	オーストラリア自体が様々な宗教や文化で溢れている為、オーストラリア人としてではなく個人の宗教また文化的背景に配慮する必要がある。

Q10. 医薬品の購入について

Q10 担当されている国・地域では、日本の薬局薬店のような違いがありますか？

薬の販売店の種別があれば、ご記入ください。

また、電話注文による宅配で数時間以内に薬を入手することはできますか？

国・地域		回答：一般市販薬を販売する店の種類など	回答：電話注文による宅配販売の有無
アジア	香港	香港では市販の薬局はほとんどが個人経営であり、薬剤師は基本的にいない。	宅配販売は行っていない。
	中国	基本病院内の薬局で薬を出してもらう。外の薬局薬店では処方箋が無くても買える一般薬品の取り扱いが主になる。	行っていない。
	シンガポール	一般用医薬品売り場の奥に、薬剤師のいるコーナーがあり、処方箋による薬剤の販売および相談を受け付けている。基本、薬局に薬剤師は在籍している。店舗によっては、テレビ電話を使い、薬剤師とお客様でやりとりをする店舗もある。	一般薬はネット販売有り。
	台湾	-	行っていない。
	韓国	韓国の全ての薬局には薬剤師がおり、医師の処方箋に従い調剤薬を扱い、一般用医薬品も販売。	基本的に宅配での薬の販売は行っていないが、医師の処方箋が無くても買える薬は可能。処方箋が必要な薬は宅配不可。
北米	アメリカ	CVS, WALGREENS, RITE AID, WALMART, TARGET などには必ず薬剤師がいるため、処方箋も市販薬も購入可。ホテルのギフトショップでは頭痛薬、胸焼けの薬など一般的な市販薬は購入可能。	医師から処方される場合、医師が電話またはオンラインで患者が指定した薬局に処方箋を送り、患者がその薬局で受け取ることは可能。患者からの電話注文は不可。
	カナダ	違いはあるようだが、詳しくは不明。	デリバリーがある。
欧州	イギリス	薬剤師のいる薬局では、医師の処方箋に従い調剤を行うほか、全ての OTC 薬(要指導医薬品、一般用医薬品)を販売できるが、薬店では一部の一般用医薬品(第二类・第三類のみ)を販売する。	行っていない。
	フランス	薬は Pharmacy と書いてある薬局で買う。それ以外での取り扱いなし。ただし、薬局の規模によって、薬の常備がなく取り寄せになる場合もあり、すぐに薬が必要な場合は何軒かまわって探す。(大都市であれば薬局は至るところにある)	サプリメントやホメオパシーの一部など、保険で払い戻しが無いものはネット販売や電話での取り寄せ可能。
オセアニア	オーストラリア	薬局以外に、スーパーでも一部の一般市販薬(痛み止めや抗アレルギー薬)を販売している。薬局には薬剤師がおり、医師の処方箋に従い一般市販薬以外の薬を調剤する。	行っていない。

Q11 モーニングアフターピル(緊急避妊薬)は市販されていますか？
市販されている場合、一般的な薬局で購入できますか？販売価格はどれくらいですか？

国・地域		回答:モーニングアフターピルの市販の有無	回答:モーニングアフターピルの購入先もしくは販売店の種類	回答:モーニングアフターピルの販売価格
アジア	香港	販売されていない。 公営、または私営の病院から処方のみ。	正規な薬局は販売されていない。	不明
	中国	有	一般的な薬局/薬店で買える。	10~20元程度。 (約160円~330円)
	シンガポール	モーニングアフターピルは市販されていない。 医師の処方が必要。		不明
	台湾	販売している個所もある。	処方箋または薬局	不明
	韓国	薬局で購入不可。 産婦人科での受診後、処方される。	販売していない。	販売していない。
北米	アメリカ	市販されている。	一般的な薬局。 CVS,WALGREENS, RITE AID, WALMART, TARGET など。	約\$50.00 (約5,500円)
	カナダ	市販されている。 処方箋は不要。 カウンター奥の棚に置いてあることもある。 購入の際に、カウンターのスタッフからいくつか質問を受けるかもしれないが、処方箋やID提示などは必要ない。	ドラッグストアや薬局で購入可能。 オンラインでの販売もある。	一般的には\$40~\$50(約3,300円~4,100円)。 メーカーによっては\$15位(約1,200円)で買えるものもある模様。
欧州	イギリス	市販されている。	薬剤師がいる薬局にて販売。	£20.00~ (約2,800円~)
	フランス	ピルについては、すべて処方箋が必要。	薬局。ただし、薬局によってストックの有無は発生する。	不明
オセアニア	オーストラリア	有り	薬剤師がいる薬局。	約AUD 30.00 (約2,300円)

Q12. 救急時の痛み止めについて

Q12 救急搬送中に、医師の処方がなくとも救急隊員等が痛み止め薬を患者に与えることはありますか？
 その場合、どのような資格者(救急隊員、看護師等)が薬剤を与えますか？

国・地域		回答:救急搬送中の薬剤提供の有無	回答:救急搬送中の薬剤提供者の資格
アジア	香港	医師や救急隊員の緊急判断により搬送中にも薬剤を提供する場合もある。	情報入手できず。
	中国	回答なし。	回答なし。
	シンガポール	詳細の開示はなかったが、国土が狭く、十分な医療機関が整っているため、短時間で病院に到着するため、行っていないと思われる。	
	台湾	確認したが不明。	確認したが不明。
	韓国	緊急の際には電話で担当の医者が指示。	医師の指示があれば救急隊員でも可能。
北米	アメリカ	医師あるいはそれに準じた有資格者の処方・指示なしでは薬剤の提供は行わない。	緊急搬送中は最寄の病院へ搬送(15分程度)するため、搬送中の薬剤投与はほぼ行われない。 ただし、薬剤投与を行う場合、LPN(看護助手)の資格が最低限必要。
	カナダ	あるが、少量のみの投薬。	救急隊員が提供できる。
欧州	イギリス	問い合わせをしたが開示されず不明	問い合わせをしたが開示されず不明
	フランス	医師が同乗するSAMU内では可能。	医師が同乗するSAMU内では可能。
オセアニア	オーストラリア	有り。 救急隊員が適切であると判断した場合に限る。	救急隊員が薬剤提供の資格を持っている。

Q13 Q12で救急隊員等が痛み止め薬を処方できる場合、どのような薬(成分)かご存じでしたら教えてください。

国・地域		回答
アジア	香港	情報入手できず。
	中国	教えてくれず。
	シンガポール	不明
	台湾	確認したが不明。
	韓国	不明
北米	アメリカ	不明
	カナダ	麻薬入りはだめ。
欧州	イギリス	問い合わせをしたが開示されず不明
	フランス	不明。
オセアニア	オーストラリア	CMS 病院の医師へ確認したが、薬(成分)までは不明。

Q14. リゾート地の医療機関における取組み事例

Q14 スノーリゾートでの外国人旅行者への取組み例について

貴デスクが担当されている国・地域でのスノーリゾート(雪の降らない地域では通常のリゾート)の医療に関する取組み事例、または医療機関での外国人旅行者の受診に対する取組み事例がありましたら、以下にご記入ください。

国・地域		回答:外国人旅行者を対象とした医療機関の取組み	回答:外国人旅行者の事故防止対策の事例	回答:バックカントリーツアーへの対応事例
アジア	香港	リゾートの規模によるが、医療機関が設置していますリゾートホテルなどもある。	特になし。	特になし。
	中国	特にない。	特にない。	特にない。
	シンガポール	リゾート地も都心部に近く、医療機関へのアクセスに問題がない。	特になし	特になし
	台湾	特になし。	特になし。	特になし。
	韓国	特になし。 リゾート内に応急処置ができる場所はあるが、緊急の場合は、救急車を呼んで近い総合病院へ案内。	特になし。	特になし。
北米	アメリカ	特になし	特になし	特になし
	カナダ	医療機関としては特に取り組んでない模様。 しかし、search and rescueという組織があり、活動しており、この団体が外国人旅行者、現地人関係なく活動している。	数か国語で書かれた看板やサインが設置してある。 英語、フランス語、中国語の看板は多く見かける。 その他にも、最近ではアラビア語やヒンドゥー語といった中東系の看板も見かけることがある。	危険区域への注意書きの看板を設置したり、ロープ等を張って規制している。
欧州	イギリス	特になし	特になし	特になし
	フランス	特になし	特になし	特になし
オセアニア	オーストラリア	地域によるが、通訳サービスは有り。	多言語での書面やサインがある。 (上記回答は、デスクスタッフの意見で、スタッフが実際にスノーリゾートに行った際に、トイレなどに貼り紙を見かけた。)	特になし。

2. 1. 4 札幌在住外国人へのヒアリング調査

公益財団法人札幌国際プラザの協力を得て、札幌在住を中心とした調査対象国・地域出身者(各国・地域 2 名、計 20 名)に対し、診療ルールや慣習等に関する出身国・地域と日本との違いに関するヒアリングを実施した。

調査期間	2018年10月2日～12日
調査対象国・地域	10の国・地域 (中国、台湾、香港、シンガポール、韓国、アメリカ、カナダ、イギリス、フランス、オーストラリア)
調査人数	20名(10の調査対象国・地域に対して各2名)
調査項目	日本で受診する病院をどのように選んだか 日本の病院でのトラブル・戸惑ったこと 日本の医療システムについての感想や、自国との違い 日本での薬を買うときのトラブル・戸惑ったこと(国の特徴) 日本を訪問する人へのアドバイス 外国人を受け入れる病院への要望 薬局・ドラッグストアへの要望 病院を受診しようと決める基準、日本と自国との差など

ヒアリングの結果のおおよその傾向を下表に示す。

札幌在住外国人へのヒアリングのまとめ

調査項目	ヒアリングで得られた主な回答
日本で受診する病院をどのように選んだか	・国・地域を問わず、インターネットでの検索や友人・知人からの紹介を受けて受診している。
日本の病院でのトラブル・戸惑ったこと	・時間外診療を行っている医療機関を探すのが大変 ・言葉に起因する戸惑い(問診票、症状や既往歴の伝達) ・GP制度のある国・地域の人にとっては、診療科を選ぶのが戸惑う ・診療後の会計なので、医療費がいくらになるか不安
日本の医療システムについての感想や、自国との違い	・GP制度のある国・地域では医療履歴が一元管理されており、医師に説明する手間が省けるが日本では何度も説明が必要。また、受診したい診療科を自分で選ぶのが戸惑う。
日本での薬を買うときのトラブル・戸惑ったこと(国の特徴)	・市販薬の効能などが日本語なので読めない。 ・自分の国・地域では買えるが、日本では処方箋が必要、認可されていない薬があった。 ・日本の市販薬は効力が弱いとの回答が多くあった。
日本を訪問する人へのアドバイス	・旅行保険(在住の場合は健康保険)に加入すること。 ・常備薬があるなら持参すること。 ・受診に備えて、自分の既往歴や服用薬などをメモしておくこと。 ・支払いが現金のみの病院があること。
外国人を受け入れる病院への要望	・Wi-Fi環境の整備。(受診時での翻訳アプリの利用など) ・自動受付システムの外国語表記
薬局・ドラッグストアへの要望	・Wi-Fi環境の整備。(相談時での翻訳アプリの利用など) ・薬の効能などの英語表記。
病院を受診しようと決める基準、日本と自国との差など	・アジア系の方の回答は、自分の国・地域では病院へ行く傾向もあり、日本でも病院へ行く傾向がある。 なお、台湾など、自分の国・地域より医療費が高いと感じる方は、薬を買う傾向もある。 ・欧米系の方の回答は、自分の国・地域ではまず薬を買って静養する傾向があるが、日本では薬の効力を弱いと感じる人が多く、病院の待ち時間も短いので病院へ行く傾向がある。

事前に依頼したアンケート用紙と、ヒアリング結果の詳細を以下に示す。

アンケートは、英語の翻訳を行って併記し、回答は日本語に翻訳を行った。

**日本でクリニックや病院を受診した際に、
困ったこと、戸惑ったことをおしえてください。**

Have you got any troubles at a clinic or a hospital in Japan?

事業名：「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務
(須知安・ニセコ地域における外国人旅行者の医療受入態勢整備に関する実証事業)

Survey for environmental improvement for foreign visitors in Japan
Environmental arrangement and improvement in medical field for foreign tourists in Kucchan-Niseko area

日本では、外国人旅行者の増加につれて医療機関への受診者も増えており、外国人旅行者の自国と日本の診療ルール等との違いに起因するトラブルも発生しています。
このヒアリングは、あなたの出身地と日本と診療ルール等の違いを把握するためにしています。
調査のご協力をお願いします。

In Japan, as the number of foreign tourists has increased, so do their possibility of visiting medical institution. Accordingly, the difference of procedure of medical system causes troubles and difficulties to get medical treatment for foreign visitors. We set up this interview in order to figure out what differences there are. We appreciate for your cooperation.

日本国 国土交通省 北海道運輸局
Research organization : Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism
Hokkaido District Transport Bureau
受託者：(株)ライブ環境計画
Commissioned company : Live Environmental Planning Inc.

ヒアリングは、以下のようなことを質問します。In this interview, we will ask questions as follows.
以下の質問に答えてください。お答えいただいた質問をベースにヒアリングさせていただきます。
Please fill your answer the questions below. In this interview, we will ask some question based on your answer

あなたの出身地などについて						
出身地 Home Country/Region	Australia オーストラリア	Hong Kong 香港	China 中国	Singapore シンガポール	Taiwan 台湾	
	Korea 韓国	U.S.A. アメリカ	U.K. イギリス	Canada カナダ	France フランス	
年代 Age	Teens 10代	20s 20代	30s 30代	40s 40代	50s 50代	Over 60s 60代以上
在住年数 Period of residence in Japan	since _____(year when you started to live in Japan) year(s) 年 month(s) 月 (西暦) 年～)					

1 / 4

1. 日本に来てからあなたやあなたの家族が日本の病院を受診した時のことを教えてください。病気でしたか？けがでしたか？
Could you tell us a story of your/your family's visit to a clinic or a hospital since you lived in Japan? Was it due to illness or injury? Did you/your family got a trouble?

2. 日本でクリニックや病院を受診した時、日本の医療保険(健康保険)に入っていましたか？
Were you enrolled in Japanese Health Insurance system when you got medical treatment at a clinic or a hospital in Japan?

3. クリニックや病院を受診した時、言葉の問題以外で、戸惑ったことや困ったことは何ですか？
例： 予約、受付、支払い、受診料、待ち時間 etc
What difficulties or troubles did you have when you got medical treatment at a clinic or a hospital other than language problem?
e.g.: appointment, reception, payment, medical fee, waiting time, etc.

4. 日本でクリニックや病院を受診した時、あなたの出身国・地域で受診する場合と、異なっていたことを教えてください。例： 予約、受付、支払い、受診料、待ち時間 etc
Were there any differences for getting medical treatment at a clinic or a hospital between in your country/region and in Japan? And what are they?
e.g.: appointment, reception, payment, medical fee, waiting time, etc.

5. 出身国・地域でクリニックや病院を受診するときの手順(受診の方法)についておしえてください。
Could you tell us the procedure for getting medical treatment at a clinic or a hospital in your country/region?

2 / 4

6. 日本と出身国で病院を受診しようとする症状のレベルに変化はありましたか？日本では症状が軽くても気軽に受診する。自国ではなるべく薬などで自分で済ませて様子を見るなどありますか？
Have you changed in the timing of deciding to see a doctor changed since you came to Japan? In Japan, do you see a doctor easily even when symptoms are mild, in spite of that in your country you will not visit a clinic as the same symptoms?
When you were in your country, if your condition isn't so serious, would you take drug store medicine and see how you got better or would you see a doctor first?

7. 日本で、体調が悪くなってドラッグストアで薬を購入したことはありますか？薬を購入しようとしたときに、困ったことや戸惑ったことはありますか？
When you get sick, have you bought medicine at a drugstore in Japan? Were there any difficulties or troubles when you buy medicine at a drugstore?

8. 日本で体調が悪くなったときに、クリニックや病院を受診することに対して、不安や心配なことは何ですか？言葉が通じないことや診療費以外で、気がかりなこと、不安なおしえてください。
Is there anything you are worried about when you get medical treatment at a clinic or a hospital? Could you tell us your concerns or worries other than language barrier and consultation fee?

3 / 4

もしあれば
If you have any experiences below, let us know about that time.

● 日本で救急車を利用したことはありますか？救急車を利用して困ったこと、戸惑ったことは何ですか？
Have you ever used an ambulance in Japan? Did you have any difficulties or troubles then?

● 日本の病院で入院したことはありますか？入院して困ったこと、戸惑ったことは何ですか？
Have you ever been hospitalized in Japan? Did you have any difficulties or troubles then?

【その他 Others】
日本で体調が悪くなったとき、クリニックや病院を受診する際、あるいは、ドラッグストアで薬を購入する際に、あつたらよいと思うもの、便利だと思うものがあれば、おしえてください。例えば、病院受診時の翻訳アプリ、病院単語集、薬の多言語表記など
When you feel sick and go see a doctor in Japan, or you buy medicine at a drugstore, is there anything that you wish you had in Japan?
e.g.: an application program for translation in a clinic/hospital, a wordbook of medical terms/ Multi-language display for medicine in drugstores

4 / 4

<ヒアリング者の属性>

国・地域	ヒアリング者	年代	日本滞在期間	日本での病院の受診経験	日本で受診時の健康保険の有無	日本の薬局での購入経験	日本で救急車の利用経験
中国	A	20代	5か月	内科	○	○	×
	B	30代	4年6か月	内科	○	○	×
台湾	C	20代	1年8か月	内科	○	○	○（母親転倒による脳震盪）
	D	20代	2年	内科	○	○	×
香港	E	20代	3年	整形外科・内科	○	○	×
	F	50代	3年8か月	内科・整形外科	○	○	×
シンガポール	G	50代	12年6か月	内科・産婦人科	○（産科）	○	×
	H	20代	4年2か月	あり	○	○	×
韓国	I	20代	1年6か月	内科・眼科	○	○	×
	J	30代	8年	夜間に緊急で受診(外科)、皮膚科	○	○	×
アメリカ	K	20代	5年2か月	内科	○	○	×
	L	30代	3年	整形外科	○	○	×
カナダ	M	60代	1年6か月	総合病院受診・入院2週間	○	○	×
	N	30代	15年2か月	総合病院	○	○	○
イギリス	O	30代	1年6か月	総合病院	○	○	×
	P	30代	2年11か月	歯科	○	○	×
フランス	Q	20代	2年5か月	眼科・歯科	○	○	×
	R	50代	27年2か月	内科・整形外科	○	○	○
オーストラリア	S	50代	24年	皮膚科・内科	○	○	×
	T	30代	3年11か月	整形外科	×	○	×

<日本で受診する病院をどのように選んだか>

国・地域	ヒアリング者	内容
中国	A	・インターネット
	B	
台湾	C	・インターネット
	D	・インターネット ・学校の先生に紹介してもらった
香港	E	・近所の病院 ・インターネット検索(近所) ・大学のメディカルセンターで、留学生向けの病院リスト
	F	・近所にある病院を受診 ・妻(日本人)の勧め
シンガポール	G	・インターネット ・家族の勧め
	H	-
韓国	I	・インターネット(近所)
	J	・緊急での受診時は友人がさがしてくれた ・インターネット
アメリカ	K	・インターネットで調べた
	L	・上司の勧め ・インターネットで調べた
カナダ	M	・妻の薦める病院にかかった。 ・在住カナダ人の友人から Hokkaido Insider というサイトを教えてもらい、メールをして英語対応してもらえる病院・歯科を紹介してもらった。
	N	・インターネット検索(英語) ・家族の紹介
イギリス	O	・日本人のガールフレンドに聞いた。 ・インターネットで近くの病院を探した。
	P	・日本人の妻(看護師)に聞いた
フランス	Q	・インターネット検索(近所)
	R	・インターネット検索(英語) ・家の近所など便利なところ
オーストラリア	S	・インターネット(近所) ・妻(日本人)に聞いた
	R	

<日本の病院でのトラブル・戸惑ったこと>

国・地域	ヒアリング者	内容
中国	A	<p><トラブル> 特になし <戸惑ったこと> ・中国の総合病院では、受付で症状を言うと受診科を教えてくれるが、日本は教えてくれないので戸惑った。</p>
	B	<p><トラブル> 特になし <戸惑ったこと> ・総合病院の救急にかかったときに初診料と時間外の料金を取られておどろいた。 ・北京では 24 時間病院は開いているものなので、休日、夜間に受診することに抵抗感がない。 ・病院で出してもらえる薬の量が少なく(5 日分など)また改めて受診しなければならないこと。</p>
台湾	C	<p><トラブル> 特になし <戸惑ったこと> ・受診する科を選ぶときに少し迷う。 骨を折ったときは、日本では整形外科だが、台湾では美容整形のことなので最初はわからなかった。</p>
	D	<p><トラブル> 特になし <戸惑ったこと> ・台湾には初診料がないので、最初の費用のほうが高く戸惑った。 ・夜診察が終わる時間が早い。台湾は夜の 9 時～10 時まで開いている。</p>
香港	E	<p><トラブル> 特になし <戸惑ったこと> ・GP 制度がないため、自分で症状に合わせて受診科を選ばなくてはいけないのが戸惑った。 ・整骨院と整形外科の違いがわからない。</p>
	F	<p><トラブル> 特になし <戸惑ったこと> ・夜診察が終わる時間が早いこと。 ・香港は院内処方なので、薬を改めて薬局で買わなければいけないこと。(支払いも 2 回あること) ・GP 制度がなく、症状に合わせて自分で診療科を選ばなくてはいけないことが戸惑う。 整形外科は中国語では美容整形。 ・時々意味がわからない。ローマ字で日本語読みを示してくれると検索しやすい。</p>
シンガポール	G	<p><トラブル> ・夜間に診療してくれる病院を探すのが大変だった。 <戸惑ったこと> ・総合病院は混んでいて、医師にじっくり質問したり説明を受けることができなかった。 理解するのに時間がかかるので、その点は不満や不安が残った。 ・院内処方なので、院外薬局で薬を買うことに戸惑った。 ・救急車でも、受け入れ病院が見つからないなどの状況があると知り、少し怖い。</p>
	H	<p><トラブル> ・夜間診療にかかった時、けがの状態を担当医がきちんと処置できず次の日ほかの外科医院に行った。 ・翌日、診療時間に改めて近所の外科医院に行ったが、そこでも処置が受けられず大きな病院を勧められた。 <戸惑ったこと> ・自分の症状を診てもらって適切な診療科や病院がわからない。 ・医療費がどのくらいかかるのか前もってわからないこと。 ・同じ症状で別の病院にかかると同じ検査を何度もさせられ、検査料を取られること。</p>
韓国	I	<p><トラブル> 特になし <戸惑ったこと> ・問診表にたくさん書かなければいけないこと。韓国は受診履歴・投薬履歴などすべて一括管理されているので、個人で把握している必要がない。日本で問診票に記入できなかった。 ・初診料があること。クレジットカードが使えないこと。</p>
	J	<p><トラブル> 特になし <戸惑ったこと> ・待ち時間が長い。緊急であっても待たされる。 韓国では内科で待たされることはあるが、緊急であればすぐに診察してくれる。 ・受診したい医療機関がどこにあるかわからない。 ・言葉の問題は大きい。病院やクリニックでは、普段使わない言葉を使うので、辞書で調べることになる。医者に詳しく診察してほしいが、言葉がわからないために、症状を詳しく医者に伝えることができないことに、不安を感じる。</p>
アメリカ	K	<p><トラブル> ・休日診療の病院に、外国人対応はできないと断られた。(日本語での電話通訳を申し出た) <戸惑ったこと> ・リストに英語ができる病院として紹介されていても、病院に英語対応できる医師が一人しかいなかったり、予約受付が英語対応していない、もしくは英語対応ということを知らないことがあった。(仕事で病院の予約をした時) ・モーニングアフターピルの要望の予約をした時、服用に時間制限があるので、休日でさらに外国人であることから扱ってもらえなかった。 ・クレジットカードが使えず困る。</p>

国・地域	ヒアリング者	内容
	L	<p><トラブル></p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険を切り替えるときにケガをしてしまい、週末だったため保険の手続きをする週明けまで、骨を折った状態で待たなければならなかった。 <p><戸惑ったこと></p> <ul style="list-style-type: none"> ・医師が全く話を聞いてくれなかったり、治療への要望を聞いてもらえなかった。 ・アメリカは治療前に治療の内容と費用を説明してもらえ、自分で選択できるが日本は説明のないまま検査や処置をされた。支払額などとても不安だった。 ・手術をした後、アメリカなら入院しないでいいのに入院をしなければならなかった。 ・入院中、痛み止めが効かず、量も増やしてもらえないので我慢しなければならなかった。
カナダ	M	<p><トラブル></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受診票が日本語だけでなく、何を書けばいいかわからなかった。 <p><戸惑ったこと></p> <ul style="list-style-type: none"> ・妻がいるのでほとんどない。 ・入院中の食事が和食中心なので、なじめず体重が落ちた。
	N	<p><トラブル></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペニシリン系のアレルギーがあるにもかかわらず、ペニシリン系の薬を処方された。 ・日本人の夫とともに受診したにもかかわらず話を聞いてもらえない。 ・既往歴(精神疾患・手術・服薬歴)をしっかりと把握しないまま、医療ケアを始めようとし、医療事故になりそうだった。 <p><戸惑ったこと></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既往歴、服薬履歴のデータが病院間(病院の中でさえ)で共有されず戸惑うのと、お薬手帳などすべてを持ち歩かなければならない。 ・かかる病院を変えるたびに同じことを記入。日本語ができないと全く理解できないと思う。 ・夜間の診療病院を知らず、緊急診療できる病院があることをもっと早く知りたかった。
イギリス	O	<p><トラブル></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人だったため、医療スタッフがしっかりと症状など話を聞いてくれようとしなかった。 ・たぐさんの検査をしたにもかかわらず、症状の原因を特定できなかった。 <p><戸惑ったこと></p> <ul style="list-style-type: none"> ・病院を変えると何度も同じ内容を記入しなければならず、検査結果も共有されない。検査も何度も繰り返すことになり、費用もその都度かかるので、不満が残った。
	P	<p><トラブル> 特になし</p> <p><戸惑ったこと></p> <ul style="list-style-type: none"> ・GP は、自分や家族の病歴や体質をすべて理解していて、専門医にかかる場合もその情報が共有されるが、日本では服薬履歴まで自分で報告しなければならぬ。
フランス	Q	<p><トラブル> 特になし</p> <p><戸惑ったこと></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分の既往歴や服薬履歴など、すべて管理されているので日本で新しい病院にかかる度に自分自身で説明しなければならぬのが大変。 ・GP 制度がなく、自分で症状に合わせて受診科を選ばなくてはいけない。 ・もし間違った所で受診すると、医師は話を聞いてくれないし、また他の病院に行かなければならない。 ・病院の診察時間帯が短く、仕事をしているとかかることが難しい。
	R	<p><トラブル> 特になし</p> <p><戸惑ったこと></p> <ul style="list-style-type: none"> ・フランスは往診があるが日本では一般的でないため、高熱の時も病院に行かなければいけないのに驚いた。 ・GP システムなので医師ととても近い関係だが、日本では医師と毎回初めて会うようなコミュニケーションに少し戸惑った。 ・自分の既往歴や服薬などすべて自分で管理しなければならぬことに戸惑う。 ・飲めない薬があることを、かかる病院でその都度説明しなくてはならない。 ・フランスでは、Vital カードで一括管理されているし GP も把握/共有しているので説明の必要がなく、安心できる。
オーストラリア	S	<p><トラブル></p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化に慣れていないため、検査の時に靴を脱ぐのを忘れてしまい検査医師に怒鳴られた。 <p>検査の後どうしてよいかわからない時の対応もひどかった。</p> <p><戸惑ったこと></p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約をしているのに待ち時間が長かった。 ・病院によって対応や処置が異なる。
	T	<p><トラブル></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニセコに来るオーストラリア人の若者は、お金がないのに、無理をしてけがをすることがある。 ・たいてい旅行保険に入っていないか、入っている旅行保険会社が保険金の支払いを渋りトラブルになる。 <p><戸惑ったこと></p> <ul style="list-style-type: none"> ・鎮痛薬(モルヒネのような強い薬)がもらえない。

<日本の医療システムについての感想や、自国との違い>

国・地域	ヒアリング者	内容
中国	A	<ul style="list-style-type: none"> ・クリニックではできない検査があり、改めて専門医にかからなければならぬので、初めから総合病院にかかろうと思う人が多いかもしれない。 ・薬局で薬を買うなら、症状が深刻ではなくてもクリニックにかかると思う。
	B	<ul style="list-style-type: none"> ・中国では、受付、診察、検査、薬の都度支払いをして次のステップに行く。 ・日本では最後に一度払えばいいのはよいが、いくら請求されるか不安がある。 ・IDには住所などの基本情報が記録され、チャージをして病院での支払いに使う。
台湾	C	<ul style="list-style-type: none"> ・台湾では、受付の後、診察料を前払いし、追加の支払いがあれば、帰りに差額を支払う。
	D	<ul style="list-style-type: none"> ・医療費の個人負担は通常(風邪などでの受診)は 500 円程度と安く、薬局で薬を買うより病院に行く人が多い。
香港	E	<ul style="list-style-type: none"> ・GP 制度があって GP にかかるのは予約制で待ち時間が少ないが、専門医での検査などに時間がかかる(1~3 か月)ってしまう。
	F	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間が少なく、最先端の処置が受けられてとても満足している。 ・香港では GP 制度があるが、専門科にかかるまでに時間がかかる。 ・公立病院は無料でかかれるが、とにかく待ち時間が長いので、私立病院にかかることが多い。 ・GP や公立病院の受診歴などは一括管理されているが、私立病院は病院内での情報のみ。
シンガポール	G	<ul style="list-style-type: none"> ・GP 制度があり、家の近くに 1~2 か所通うところが決まっている。(フランス・英ほど GP との関係は密ではない) ・GP は専門医にかかる勧めはしてくれるが、予約などはすべて自分で行う。 ・医療費が高い。(GP は 1 回 4000 円くらい支払う) ・個人 ID に個人情報登録されているが、医療についてのデータは蓄積されていない。
	H	<ul style="list-style-type: none"> ・GP システムがないので、例えばインフルエンザでは何科にかかれればいいのか、耳鼻科なのかわからない。 ・違う症状だと、二つの病院にかからなければならず、さらにそれぞれで薬を買ったりするのが面倒。 ・院内処方が普通で、会計もすべて一括でできる。 ・診断書は無料。
韓国	I	<ul style="list-style-type: none"> ・韓国では既往歴・投薬履歴は一括管理しているので、自分の情報(特に薬)を覚えている人は少ない。 ・歯科は、検査以外には保険が適応されない。
	J	<ul style="list-style-type: none"> ・韓国の医療機関の受診方法は、日本と大きく変わらない。 ・歯科は、保険適用される治療の範囲が韓国の方が狭いと聞いている。 ・友人の話では、病院から出される薬の量が多いように感じる。 ・風邪くらいの症状に対して、数種類もの薬が出されたことがあった。
アメリカ	K	<ul style="list-style-type: none"> ・医療費を自分の保険でカバーしなければいけないこと以外は、あまり違いはない。 ・かかりつけ医を持っていることが多いが、専門医との連携は少ない。(進められれば自分で予約して受診する)
	L	<ul style="list-style-type: none"> ・深刻な病気以外は、自分で薬を買って自宅で治すことが一般的。
カナダ	M	<ul style="list-style-type: none"> ・カナダの GP システムは、専門医にかかるまでの時間がかかりすぎるが、日本は初診で必要な検査をすべて受けられ迅速な処置がうけられてよいと思う。 ・医療費も安く感じる。カナダの個人で入る保険の額を考慮すると 3 割負担も高いと感じない。
	N	<ul style="list-style-type: none"> ・日本には GP システムがないので、自分がどの科にかかれればいいのか迷うことがある。 ・専門科の病院を紹介するリストが欲しい。 ・GP システムは、これまでの自分の医療履歴をすべて把握しているので安心。的確に専門医につないでくれる。
イギリス	O	<ul style="list-style-type: none"> ・GP システムは、自分の悪いところを話すと、どの専門医にかかれればいいか教えてくれる。
	P	<ul style="list-style-type: none"> ・GP 自体は予約制で待ち時間、検査も重複せず、重複しなくて済む。
フランス	Q	<ul style="list-style-type: none"> ・GP は自分の健康についてわかっていてくれていて、付き合いも長いので、精神的にも寄り添った対応してくれる。 ・日本では医師とのコミュニケーションの少なさ、自分から質問しないと説明してくれないことに不安を感じる。 ・フランスでは、医療費について高額の時経験がないので不明だが、外来くらいなら事前の価格提示はない。
	R	<ul style="list-style-type: none"> ・日本では、専門医にかかるまでの時間が短くてよいと思う。 ・フランスでは、GP が予約してくれるが予約は数か月先になる。 ・医療費は、フランスでは全額負担して保険で返金されるシステム。 ・難病(ガン、脳梗塞など)の時、医療費は全額国で負担してもらえる。 ・GP が認めたら、有給で休暇がとれる。
オーストラリア	S	<ul style="list-style-type: none"> ・GP がいて、必ず GP にかかる。診察料は保険で 100%カバーされる。
	T	<ul style="list-style-type: none"> ・処方箋により薬局で薬を購入するのは同じだが、処方箋の有効期限が長い。 ・日本は 4 日と短いので、外国人に知らせたほうがいいと思う。

<日本での薬を買うときのトラブル・戸惑ったこと(国の特徴)>

国・地域	ヒアリング者	内容
中国	A	・不便は特にないが、市販薬は効かないので病院に行く。
	B	
台湾	C	・台湾人は日本の薬を信頼していて、ブログなどにパッケージの写真と効能などをアップしている人がいるので、それを探せばどの薬を買えばよいかわかる。 ・薬にアレルギーを持っており、薬局の店員に伝えるのが大変だった。
	D	
香港	E	・院外処方の方法と、料金を2度(診療費、薬代)支払うことに戸惑った ・日本の薬が人気で、個人のブログなどに薬のパッケージとともに効く症状などが紹介されている。それを見ればドラッグストアで薬が買える。 ・花粉症の薬が欲しかったが、処方箋がないと買えない薬があった。
	F	
シンガポール	G	・言葉がわからないと購入しづらい。 ・薬の成分については、知識がない人が多いので、症状を話して薬を勧めてもらえるとよい。 ・特にないが、アレルギーがあるので困る。 ・シンガポールの薬のほうが強い気がするので、自分の国で買ってくることもある。
	H	
韓国	I	・日本の市販薬の効能などが韓国でインターネットで紹介されており、お勧めなど具体的な商品が写真で見られる。 ・韓国では、ドラッグストアは美容製品や衛生用品は取り扱っておらず、薬局で市販薬も処方箋薬も扱っているの、日本ではどこでどんな薬が手に入るのか戸惑った。 ・処方箋薬局で市販薬を買えないのに戸惑った。 ・皮膚科を受診する前に、近くのドラッグストアへ行って店員さんに相談して薬を探してもらって、購入した。 言葉に自信がない人は、通訳のできる友人を連れて行って薬を購入するのがよいと思う。
	J	
アメリカ	K	・日本の薬は効かないので、あまり薬局では薬は買わない。 ・アメリカの薬局は、一般薬、処方箋薬どちらも買えるので、日本では処方箋を取り扱っている薬局かどうか確認が必要。 ・日本の薬は効かないのであまり薬局では薬は買わない。 ・欲しい薬が認可されていない。
	L	
カナダ	M	・妻が日本人なので困ることはないが、パッケージが読めない自分で買うことができない。 ・パッケージに何が書いてあるかわからない。 ・薬の成分、容量が読めない。
	N	
イギリス	O	・パッケージに何が書いてあるかわからない。 ・薬の成分、容量が読めない。 ・薬の成分が分からない(自分の国で飲んでいたものと同じ成分・容量が欲しい)
	P	
フランス	Q	・言葉がわからず薬を選ぶのが難しい。症状に合わせてどの薬がいいか示すものがあるのが役に立つ(薬の成分は把握していない) <トラブル> ・ジェネリック薬品に説明なく変えられてしまい、医師に説明を受けていた薬の名前と変わったのでとても困った。(外国人だと説明してもらえないことも多い) <戸惑ったこと> ・フランスでは、処方箋薬局と一般薬は同じ薬局で扱うので、日本で処方箋を扱っていないことがあり戸惑った。 ・日本の薬は効かない。
	R	
オーストラリア	S	・日本の薬は効かない。 ・日本の薬は効かない。 ・自分で常備薬を用意している。
	T	

<日本を訪問する人へのアドバイス>

国・地域	ヒアリング者	内容
中国	A	<ul style="list-style-type: none"> ・旅行保険に入ること。 ・常備薬を持参する。(胃腸薬、酔い止めを持参することが多いが、風邪薬などもあったほうが良い)
	B	
台湾	C	<ul style="list-style-type: none"> ・旅行保険の加入。 ・日本の診療科目への注意。
	D	
香港	E	・院外処方システム。支払いが2度あること。
	F	・旅行保険の加入。日本に到着した空港で加入を勧めるのもいいと思う。
シンガポール	G	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯が繋がるようにしておく。(SIM など準備) ・常備薬をもってくること。
	H	
韓国	I	・現金しか使えない病院があることを伝える。
	J	・若い人であれば、英語やスマホを使って伝えることができる。しかし言葉のできない高齢者のために、宿泊施設などに、医療機関へのかかり方などの韓国語のパンフレットや指さしの翻訳集があるとよいと思う。
アメリカ	K	<ul style="list-style-type: none"> ・保険に入ること。 ・常備薬を持ってきたほうが良いが、日本に持ち込めるかどうかチェックしたほうが良い。 ・病院の場所やシステムをあらかじめ調べておくか、ホテルに聞いておく。
	L	
カナダ	M	・日本で病院にかかることを怖がらず不調を感じたら、すぐに受診することを勧める。
	N	<ul style="list-style-type: none"> ・受診の流れなど事前に情報を集めること。 ・アレルギーや既往歴など重要な事項は書いて(日本語だとベター)すぐに医師に見せられるようにしておくとい。
イギリス	O	<ul style="list-style-type: none"> ・必ず旅行保険に加入しておくこと ・日本の薬が効きづらいことため常備薬を持ってくることを勧める。
	P	
フランス	Q	<ul style="list-style-type: none"> ・常備薬を持ってくること ・旅行保険の加入(ウィンタースポーツは特に)
	R	
オーストラリア	S	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカードが使えない病院が多いこと、地方は ATM など現金もおろせないことがあるので注意が必要。 ・自分の入っている保険が医療費のどこまでをカバーするか確認し、契約書や問い合わせ履歴を記録しておく。 ・日本では鎮痛薬など処方してもらえない薬がある。 ・必要なら薬は持参するのが良い。
	T	

<外国人を受け入れる病院への要望>

国・地域	ヒアリング者	内容
中国	A	・Wi-Fiを整備してほしい。
	B	・日本の医師に、翻訳アプリで対応してもらえると理解できる。
台湾	C	・Wi-Fiが繋がると、携帯での翻訳が使えて便利
	D	
香港	E	・医師は英語ができることが多いが、医療用語は難しいので、中国語の翻訳があるとより良いと思う。
	F	・外国語訳とともに、日本語にローマ字で読み方を振ると検索しやすい。 ・クレジットカードでの支払ができるかどうかを明示してほしい。
シンガポール	G	・英語の問診票があるとスムーズだと思う。 ・英訳を表記する場合は、合わせて日本語の読み方をローマ字で書いてほしい。 ・Wi-Fiが整備されていれば、自分で翻訳してコミュニケーションできる。
	H	・病院単語集の用意
韓国	I	・タブレットなどで、受診した外国人が通訳アプリを使うように準備してほしい。 ・症状や医療用語、体の部位についての単語は難しい
	J	-
アメリカ	K	・紙媒体で、指差しコミュニケーションできるものがあるといい。 ・指差しコミュニケーションツールは、医療用語だけではなく、問診票や次にどこに行けばよいかなど一般的なフレーズも重要。
	L	
カナダ	M	・受診票
	N	・話を聞いて、既往歴、アレルギーの有無などをきちんと調べてほしい。 ・問診票、自動受付システムに英語を表記してほしい。
イギリス	O	・英語の問診票が欲しい ・単語でよいので、翻訳アプリやソフトがあると便利 ・Wi-Fiの整備
	P	
フランス	Q	・翻訳アプリなどが使えるようにWi-Fiがあるか、病院に翻訳できるタブレットがあると便利だと思う。
	R	・外国人だからといって説明を避けなくてほしい ・タブレットなど具合が悪くても、指差しなどでコミュニケーションできるツールがあるといい。
オーストラリア	S	・単語や一般的な会話の指差しシートなどがあるといい。 ・検査などは一連の流れをシートにしておくとうわかりやすい。 ・外国語対応を徹底した病院があるといい。 東徳洲会病院は、通訳が診察～検査とすべて付いてきてくれて、とても助かった。
	T	・Wi-Fiを準備しておく。 Wi-Fiがあれば、インターネット電話などで自国の親や親せきなどに医療費の工面などお願いできるし、google翻訳が使える。

<薬局・ドラッグストアへの要望>

国・地域	ヒアリング者	内容
中国	A	・Wi-Fiを整備してほしい。
	B	・薬の名前や成分は知らないことが多いので、症状を薬剤師に伝えられるような指差しなどあるといいと思う。
台湾	C	・特になし
	D	
香港	E	・年配の香港人は英語がわからない人も多いので、繁体字表記があると便利。 ・処方箋薬局が香港にはなく、市販薬と処方箋薬の取り扱いについて示されるといい。
	F	・指差しなどで症状を店員に説明できると役に立つと思う。 ・外国語訳とともに、日本語にローマ字で読み方を振ると検索しやすい。
シンガポール	G	・薬の成分よりも、症状別に薬を選べるようになってほしい。(指さしなど役に立つと思う) ・英訳を表記する場合は、合わせて日本語の読み方をローマ字で書いてほしい。 ・Wi-Fiが整備されていれば、自分で翻訳してコミュニケーションできる。
	H	・薬の多言語表記(英語)
韓国	I	・韓国人は、日本の市販薬についてはよく理解している。 ・ドラッグストアには、市販薬や処方箋のどちらを取り扱っているかどうかわかりやすく示されるといい。
	J	-
アメリカ	K	・紙で指差しコミュニケーションできるものがあるといい。
	L	・医療用語だけではなく、問診票や次どこに行けばよいかなど、一般的なフレーズも重要。 ・薬の名前ではなく、薬の成分がわかるようになってほしい。
カナダ	M	・パッケージを読むことができないので英語併記してほしい。
	N	・成分、容量を英語併記してほしい。
イギリス	O	・成分、容量を英語併記してほしい。 ・症状からフローチャートなどで適切な薬を探せるようになるのがいいと思う。
	P	・成分、容量を英語併記してほしい。
フランス	Q	・成分の外国語表記より症状に合わせて薬を選べるようにしたら便利。
	R	・英語での成分言語併記や症状を薬剤師に聞けるといい。
オーストラリア	S	・ジェネリック薬品の場合は商品名が全く変わってしまうので、成分名を入れてほしい。 ・症状で薬剤師にどの薬がいいか聞くので、症状の指差し会話ツールがあるといいと思う。
	T	・Wi-Fiを整備してほしい。 ・薬の名前に関しては、Wikipediaがジェネリック薬品も含めて紹介されていて便利。

<病院を受診しようと決める基準、日本と自国との差など>

国・地域	ヒアリング者	内容
中国	A	・特に変わらない。 ・少しの体調不良でも早めに病院に行き、薬をもらう。日本語ができるので受診への抵抗感がない。
	B	
台湾	C	・台湾では自分で薬を買って治すよりはすぐに医者にかかるほうが多い。 ・日本では、受診料が割高に感じるのので、市販薬を買うことも増えた。
	D	
香港	E	・長い期間の不調(軽い頭痛や筋肉痛など)は、漢方を飲むことが多い ・基本的に待ち時間が長いので専門医にはかかろうしないことが多い。 ・私立の病院もあるが効率よりも医療費が高く、公的な保険がきかないのであまり行かない。
	F	
シンガポール	G	・あまり変わらないが、医療費が安い分日本のほうが気軽に受診する気がする。(日本語に問題がないため)
	H	
韓国	I	・日本人とあまり変わらず、市販薬をはじめは使うが、少し症状が重ければ病院にかかる。 ・肩凝りなどは民間薬(漢方)を使うことが多く、風邪などは西洋医学に行く。
	J	
アメリカ	K	・日本語ができ、薬局の薬は効かないので気軽に受診するようになった。 ・体調不良は、薬を飲んで様子を見る。よくならなければ病院を受診する。
	L	
カナダ	M	・既往症以外、風邪などの軽い病気では受診しない。 ・市販薬もあまり使わないが、妻に勧められて飲むこともある。 ・歯科は、英語のできる医師を見つけることができ、記述も設備もよく通いやすい。
	N	
イギリス	O	・まずは薬を買ってよくならなければ受診するが、日本の薬は効かないので、病院にかかることが多くなっている。 ・自分で薬を飲んでも良ならず、本当に深刻に感じたら病院にかかり、基本はホームメディケーション。
	P	
フランス	Q	・まずは市販薬を飲んで、それでもよくならなければ病院にかかる。(市販薬にも保険が適応される) ・基本的にセルフメディケーションで対応し、ひどくなったら病院に行く。ただし一般薬はほとんど効かない。
	R	
オーストラリア	S	・オーストラリアは医療費がかからず、GPには気軽に行けるため受診のハードルは低かった。 ・日本は、体調不良やインフルエンザなどの時に会社に病院に行くように言われていくようになった。 慣れたので抵抗はない。
	T	

<その他>

国・地域	ヒアリング者	内容
中国	A	・慢性的な症状には漢方を使う。急な症状にも漢方を使うことが多い。
	B	・日本の救急車が無料と知ったら、旅行者でも使う人が増えると思う。
台湾	C	・中国語への翻訳に注意が必要。 例)整形外科は、美容整形外科をイメージする。
	D	・心臓血管内科と訳されているが、日本では循環器内科
香港	E	・救急車は待ち時間を減らすために利用する人が増えたため、有料になった。 トリアージがあり、緊急性の高い人を優先するようになっている。
	F	・日本の歯科は保険が適応され器具や技術が最新。
シンガポール	G	・シンガポールでは救急車では有料で高価(500シンガポールドル 4万円代)。 意識があれば、タクシーなどを使い自力で病院に行く。 ・慢性の健康問題は漢方薬を使う人もいる。(人による)
	H	・日本の入院制度では面会者が限られたり、病室で電話をしてはいけなく、歩けるのに病院の外を散歩したりすることができないなど規則が厳しい。 ・着替えや日用品などが病院に用意されておらず、急な入院の場合は困ると思う。
韓国	I	・韓国にはアプリを介した通訳ボランティア団体があり、トラブル時に電話越しに通訳をする仕組みがある。 ・団体旅行では旅行保険が含まれていることがあり、多くは旅行保険に入っていると思う。
	J	・病院に来てしまえばパンフレットの指さして通じるが、街中の観光地で具合が悪くなった時に日本語で伝えられるように「救急車」の発音を記載しておいた方がよい。
アメリカ	K	・アメリカは救急車が高額で、姉は数年前の救急車の代金を今でも支払っている。
	L	・職場で体調不良というとすぐに病院に行けと言われて困る。
カナダ	M	特になし
	N	・とにかく体調不良や事故になった時の対処法についてすぐに情報にアクセスできるようにするべき。 ・夜間や休日の診療のシステムを説明して、病院のリストがあるとよい。
イギリス	O	・英語対応できる病院のリストがあるととても助かる。
	P	
フランス	Q	・海外旅行でも保険に入っていない旅行者(フランス人)が多いと思う。 ・フランスでは、受診料が約 3000 円(25 ユーロ)、専門医が約 5000 円で、その内 70%が保険で戻ってくる。 ・保険証の情報は、薬局で一定期間(3 か月ごと?)にアップデートが必要。
	R	・フランス人の保険加入の文化は一般的ではないと思う。
オーストラリア	S	・日本は体調不良の時も有給休暇を取って仕事を休まなければならないが、オーストラリアでは有給休暇とは別に体調不良時に休める休日が確保されている。 ・会社に診断を報告するために医師に話を聞いていたら、医師から直接会社に話すことを提案された。 しかし、受診歴などはプライベートな情報なのでとても戸惑ったし、すべきでないと思う。
	T	・医療に限らず、旅行者向けのオンラインや電話での通訳サービスを設置すべき。 ・オーストラリアでは救急車は有料で高いので、通常救急車は使わない。

2.2 外国のスノーリゾートにおける医療機関の外国人に対する取組の調査

2.2.1 調査目的と対象

(1) 調査目的

外国のスノーリゾートの、医療機関での外国人に対する受診者への取組み事例を整理する。

(2) 調査対象

調査は、海外事情に通じているジェイアイ傷害火災保険(株)の海外デスクを通じて行った。下表に示す5箇所のスノーリゾートを調査対象とした。

調査地域			調査対象スノーリゾート地
1	アジア	中国	張家口 太舞小鎮 THAIWOO
2	北米	アメリカ	ベアー・マウンテン・スキー・リゾート
3		カナダ	ウイスラー、バンフ
4	欧州	フランス	シャモニー
5	オセアニア	オーストラリア	スレドボ

スノーリゾートの選定は、以下の資料を参考にして行った。

1	オーストラリア	105,810人
2	香港	70,689人
3	シンガポール	40,830人
4	中国	33,184人
5	アメリカ	17,644人
6	台湾	15,943人
7	タイ	14,454人
8	マレーシア	9,877人
9	イギリス	8,324人
10	インドネシア	5,700人
11	カナダ	4,600人
12	韓国	4,451人

1	オーストラリア	522人
2	イギリス	164人
3	香港	114人
4	中国	112人
5	シンガポール	109人
6	アメリカ	92人
7	カナダ	59人
8	ニュージーランド	47人
9	台湾	42人
10	マレーシア	37人
11	フランス	33人
12	デンマーク	33人

日本	547カ所
ドイツ	498カ所
アメリカ	481カ所
中国	350カ所
イタリア	349カ所
フランス	325カ所
カナダ	288カ所
オーストラリア	254カ所
スイス	240カ所
スウェーデン	228カ所

アメリカ	スノーマス
アルゼンチン	ラスレーニャス
イタリア	セストリエーレ
スペイン	バケイラ・ベレット
ニュージーランド	マウントハット
スイス	ツェルマット
フランス	シャモニー
カナダ	ウイスラー
日本	ニセコビレッジ
日本	白馬八方尾根

アメリカ	428カ所
日本	305カ所
オーストラリア	275カ所
イタリア	217カ所
フランス	196カ所
カナダ	172カ所
スイス	148カ所
ノルウェー	134カ所
ドイツ	116カ所
スウェーデン	105カ所

アメリカ	57,092,127人
フランス	56,226,000人
オーストラリア	53,155,600人
日本	34,432,389人
イタリア	28,100,000人
スイス	26,538,264人
カナダ	18,700,400人
ドイツ	14,922,000人
チェコ	8,700,000人
スウェーデン	8,070,800人

2. 2. 2 保険会社海外デスクへのアンケート調査

アンケート調査により、外国のスノーリゾートでの取組み状況は、以下のように整理される。

保険会社海外デスクへのアンケートのまとめ

スノーリゾート地での対応状況

今回調査したリゾート地では、言葉の問題が挙げられているが、世界的な公用語でもある英語への対応に留まっており、多様な国・地域の外国人旅行者を意識した対応はあまり行っていない。

その中でも対応を行っている主な内容には、以下が挙げられる。

- ・言語への対応: 英語で対応可能なスタッフの配置、または電話などによる通訳サービスの提供。
- ・医療情報の周知: 観光関連ホームページで、医療機関の緊急連絡先を掲示。
- ・医療機関の労力軽減: 未収金は、コレクションエージェンシー(回収代行会社)が回収代行。
- ・責任範囲の提示: スキーパスに免責記載を記載し、立入り禁止地区での行動は自己責任。
- ・周知看板の視認性: 注意を促す看板は、文字ではなく、絵や色で視覚的に理解できる工夫。

調査を依頼したアンケート用紙とアンケート結果の詳細を以下に示す。

アンケートは、全5ヶ所の海外デスクがスノーリゾートなどにヒアリングし、翻訳して回答いただいた。

<p style="text-align: center;">スノーリゾート地の医療機関での外国人旅行者への取組み事例に関するアンケート調査</p> <p>日本では、外国人旅行者の増加につれて医療機関への受診者も増えており、外国人旅行者の自国と日本の診療ルール等との違いに起因するトラブルも発生しています。</p> <p>貴デスクが担当されている国・地域でのスノーリゾート(雪の降らない地域では通常のリゾート)の医療に関する取組み事例、または医療機関での外国人旅行者の受診に対する取組み事例がありましたら、以下にご記入ください。調査のご協力をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">日本国 国土交通省 北海道運輸局 受託者:(株)ライヴ環境計画</p> <p>デスク(窓口支店)名: _____</p> <p>リゾート(又はリゾート地域)名: _____</p> <p>Q1. 外国人旅行者を対象とした医療機関の取組み</p> <p>日本では、以下などの取組みを行っている所もありますが、まだまだ多くありません。</p> <p>＜医療機関＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人専用の受付窓口の設置 ・外国語で作成された問診票 ・外国語(主に英語)で対応可能な医師・スタッフの配置、または翻訳ソフトの利用 <p>＜薬局＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品陳列の工夫(外国語での商品説明、POP広告作成) ・外国語(主に英語、中国語)対応可能なスタッフの配置 <p>貴デスクが担当されている国・地域のスノーリゾート(雪の降らない地域では通常のリゾート)における医療機関等では、上記を含めてどのような取組みが行われていますか。</p> <p>記載回答欄</p>	<p>Q2. 医療機関の未収金対応(対策)</p> <p>日本では、以下などの取組みを行っている所もあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パスポートの提示(本人確認) ・現金以外の支払い方法への対応 ・クレジット限度額の確認(支払い能力確認) ・旅行保険利用時は、保険会社から支払い保証の受領 ・診療前に保証金の受領。 <p>貴デスクが担当されている国・地域のスノーリゾート(雪の降らない地域では通常のリゾート)における医療機関等では、上記を含めてどのような取組みが行われていますか。</p> <p>記載回答欄</p>
	<p>Q3. 外国人旅行者の事故防止対策や成功事例</p> <p>日本では、スキーエリアでの事故防止対策として、以下などの取組みを行っている所もあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレンデヤバックカントリーエリアの利用時に禁止行為はしないとの誓約書への署名 ・立ち入り禁止区域には、注意書きの看板を設置、ロープやネットを張って規制 <p>貴デスクが担当されている国・地域のスノーリゾート(雪の降らない地域では通常のリゾート)の施設管理会社や医療機関等では、上記を含めてどのような取組みが行われていますか。</p>
	<p>Q4. バックカントリーツアーへの対応事例</p> <p>日本では、スキーエリアで以下などの取組みを行っている所もあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立ち入り禁止区域には、注意書きの看板を設置、ロープやネットを張って規制 ・北海道のスノーリゾート「ニセコ」では、ニセコルールを設定し、違反者はリフト券没収 <p>貴デスクが担当されている国・地域のスノーリゾート(雪の降らない地域では通常のリゾート)の施設管理会社や医療機関等では、上記を含めてどのような取組みが行われていますか。</p> <p>記載回答欄</p>

(1) Q1. 外国人旅行者を対象とした医療機関の取組み

外国人旅行者を対象とした医療機関の取組みでは、以下が行われている。

- ・「英語で対応可能なスタッフ」の配置、または「電話などによる通訳サービス」の提供。
- ・当該リゾートの観光ホームページで、医療機関の緊急連絡先を掲示。

調査国	アンケート結果
中国	<p>〔医療機関〕 THAIWOO TOWN 中にある救急センター（Jのキャッシュレス提携病院）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語を話せるスタッフが在籍。 ・外国人専用窓口の設置はなく、外国語版の問診票も用意していない。 ・軽いケガをした方はここで治療可能できるが、重い病気やケガの場合は、北京の提携病院(和睦家総合クリニック UNITED Family Clinic)を案内している。 <p>〔薬局〕 情報を得られず。</p>
アメリカ	<p>〔医療機関〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救急病棟内での受診時は、電話またはモニターを通しての通訳サービスが提供される。（専門医やウォークインのアーjentケアでは一般に対応不可） <p>〔薬局〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人向けの特別な対応は見られない。 <p>※上記は特定のリゾートに限らず、米国内の医療機関全般についての状況。当該のリゾートでは、リゾート内でケガをした場合などの緊急連絡先が設けられており、HP 上でも電話番号が公開されている。</p>
カナダ	<p>〔医療機関〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・24 時間対応の緊急病院が、ウイスラーではビレッジ内、バンフではバンフ市内にある。そこでは、無料の電話による医療通訳サービスがある。 <p>〔薬局〕 情報を得られず。</p>
フランス	<p>〔医療機関〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シャモニーには、「Hopital du Mont Blanc」という病院が 1 件のみあります。 ・この病院の受付は英語対応可。日本語通訳サービスは無し。 <p>〔薬局〕 情報を得られず。</p>
オーストラリア	<p>〔医療機関〕〔薬局〕</p> <p>特に外国人に対しての取組みは行っていない。</p> <p>外国人は、本人が英語で話せるか、こちらに定住している人が同行している場合が多く、特に困ったことはない。</p>

(2) Q2. 医療機関の未収金対応(対策)

医療機関の未収金対応では、以下が行われている。

[未収の防止]

- ・パスポートなどによる本人確認と、クレジットカードの有無確認。
- ・診察前に一時金(保証金)の受領。
- ・保険未加入の患者に対しては、医療費や施設使用料は前払い。

[未収時の対策]

- ・未収金は、医療機関が契約しているコレクションエージェンシーが回収代行する。

[その他]

- ・入院や緊急搬送などで患者がすぐに支払いが難しい場合、病院ホームページから後日ネット精算する仕組みがある。

調査国	アンケート結果
中国	THAIWOO TOWN 中にある救急センターでは、診療前にクレジットカードの有無確認のみ。 外国人対応はまだ少なく、未収の取り組みはおこなっていない。
アメリカ	<ul style="list-style-type: none"> ・パスポートの提示(本人確認) →パスポートまたはその他の英文表記の身分証明書の提示が必要。 ・現金以外の支払い方法への対応 →メジャーなクレジットカードによる支払いが一般的。 ・クレジット限度額の確認(支払い能力確認) →基本的に確認していない。 ・旅行保険利用時は、保険会社から支払い保証の受領 →医療機関のポリシーによる。 ・診療前に保証金の受領 →診療前ではなく、診療後に\$100～の保証金を治療費の一部として求める場合がある。 ・未収金は、医療機関が契約するコレクションエージェンシーが回収作業を行う。 <p>※上記は特定のレポートに限らず、米国内の医療機関全般についての状況。</p>
カナダ	健康保険や海外旅行保険がない患者は、患者が街を離れた後の回収不可を防ぐため、医療費や施設使用料は前払い。(容態切迫患者を除く) なお、日本は殆ど海外旅行保険に加入しており、支払いトラブルは殆ど発生していない。
フランス	旅行者に対しては、クレジットカードカードまたは現金支払いを基本としている。 入院や緊急搬送等の場合は、請求書を後日郵送して、病院のHPからネット精算する仕組みがある。
オーストラリア	特に外国人に対しての取り組みは行っていない。 シドニー周辺では、外国人の受診者に対しパスポートの提示、診療前の保証金の受領は一般的。 また、クレジットカードの支払いが一般的で、クレジットカードで保証金を事前に払うことが多い。

(3) Q3. 外国人旅行者の事故防止対策や成功事例

外国人を意識しては特段行っていないが、注意を促す看板、ロープ/ネットの設置で規制している。スキーパスに免責記載を記載し、立入り禁止地区での行動は自己責任としている。看板は、絵や色で視覚的に理解できる工夫をしている。

調査国	アンケート結果
中国	立入り禁止区域には、注意書きの看板を設置、ロープやネットを張って規制のみ。
アメリカ	外国人向けの特別なものはないが、HP でカリフォルニア州・ネバダ州の法律に基づく安全ガイドやリゾート内の規律・注意事項などを明確に謳っている。 また、英語のみだが、無料の携帯電話用アプリがダウンロードでき、様々なリゾート情報を提供している。
カナダ	ロープ、ネット、注意の看板を設置している。 スキーパスに免責記載があり、スキー場の境界線から外側に出る場合は自己責任としている。 看板は、英語/フランス語(カナダの公用語)以外の方にも分かるよう、絵や色で視覚的に理解できる工夫をしている。(特に、コースの難易度、各施設の説明、ロッジに戻る道標など) ウィスラーのスキー場では、中国語の看板の設置が増えてきているが、その他言語の看板はない。
フランス	一般ゲレンデの立入り禁止地区には、注意書きの看板の設置、ロープやネットなどで規制。 但し、上級者コース(氷河スキー)は、普通のゲレンデとは違い、危険なクレパスに対する注意看板や立入り禁止のロープ規制は存在せず、あくまで自己責任のもとにオープンしている。
オーストラリア	特に外国人に対しての取り組みは行っていない。 スレドボは、オーストラリアの中では大きくて人気のスキーリゾートだが、まだ外国人旅行者の割合少ない。 英語は世界の公用語でもあり、日本での外国人に対する対処と違っており、立入り禁止区域等のサインも英語のみの表記。

(4) Q4. バックカントリーツアーへの対応事例

外国人を意識しては特段行っていないが、注意を促す看板、ロープ/ネットの設置で規制している。スキーパスに免責記載を記載し、立入り禁止地区での行動は自己責任としている。
しかし、違反者にはスキーパスの没収や、将来の購入に対しても資格審査を行う場合がある。

調査国	アンケート結果
中国	立入り禁止区域には、注意書きの看板を設置、ロープやネットを張って規制のみ。
アメリカ	リゾート内での規律を定めており、違反行為・迷惑行為を行った人に対して指導や警告を行うほか、チケットやパスを無効にするなど Three Strikes Program ^注 が適用される場合がある。 〔Three Strikes Program〕 ・違反数/違反の質/態度により、パスの一時停止を行う差し止めが行われる。 ・2 回目の違反では、最低でも 24 時間、場合によっては 10 日間以上の停止を行う。 ・3 回目の違反では、一時停止に加え将来的のチケットやパスを購入にも、都度の資格審査がされる。
カナダ	スキー場の境界線には、ロープやネット、注意の看板がある。 スキーパスに免責記載があり、スキー場の境界線から外側に出る場合は自己責任としている。 スキー場内の閉鎖ゲレンデや立入り区域に侵入したり、危険行為を行った場合などには、リフト券の没収が行われる。
フランス	一般ゲレンデの立入り禁止地区には、注意書きの看板の設置、ロープやネットなどで規制。 但し、上級者コース(氷河スキー)は、普通のゲレンデとは違い、危険なクレパスに対する注意看板や立入り禁止のロープ規制は存在せず、あくまで自己責任のもとにオープンしている。(以上、Q3 再掲)
オーストラリア	一定の国の人が多く住む地域では、その国の言葉で書かれたサインやパンフレットなどもあるが、スレドボではない。英語を不得意とするアジア旅行者の少なく、また簡単な英語を理解する人が多いので英語のみで問題はなく、特に外国人に対しての取り組みは行っていない。

2.3 外国人が旅行保険を適用する際の手続き等に関する調査

2.3.1 調査目的と対象

(1) 調査目的

日本の医療機関で外国人が自国で加入した旅行保険を適用し診療を受ける際の、旅行保険適用の現状や医療機関側で行う手続き等の現状を整理する。

(2) 調査対象

調査は、2.1.2 項で行った下表の医療機関を対象にヒアリング調査した。

項番	医療機関	備考
1	倶知安厚生病院	倶知安・ニセコ地域の中核病院。
2	ニセコインターナショナルクリニック	2017年12月にヒラフ地区に開業した、外国語(英語)対応可能なクリニック。
3	札幌東徳洲会病院	外国人患者受入れに関する認証制度「JMIP」の認証を得ている病院。「JCI」の認証も取得済み。
4	富良野協会病院	観光資源を抱える富良野地域の中核病院。

2.3.2 医療機関へのヒアリング調査

ここでは、2.1.2 節で行ったヒアリング調査から、医療費の支払い、特に旅行保険適用に関する現状を抜粋して纏めている。

医療機関へのヒアリングのまとめ

外国人が旅行保険を適用する際の手続き状況

[外来時]

事務処理の煩わしさから現金/クレジット払いのみとし、旅行保険適用は患者本人に事後処理いただいている医療機関が多い。

[入院時]

医療費が高額になることから、海外保険会社の旅行保険も対応している。その際、患者に日本のアシスタンス会社に仲介を求める医療機関が多い。日本のアシスタンス会社の仲介があれば、言語や文化、医療制度の違い、時差によるタイムラグが吸収され、事務の労力軽減が図れるとしている。

2.1.2 節で行ったヒアリング調査から、医療費の支払い、特に旅行保険適用に関する現状に関する記述を抜粋して下表に示す。

医療機関	外来	入院
倶知安厚生病院	<p>[現金、クレジット払いのみ]</p> <p>旅行保険の扱いは事務処理の煩わしさから、海外旅行保険の対応は行わず、帰国後に本人に対応いただいている。</p> <p>患者が自分で保険適用するために提示する証明資料は領収証を基本としているが、診断書(日本語)を書く場合もある。</p> <p>後日患者に頼まれて、相手の医師向けに英語で診療状況報告書を書くケースが年に数回ある。</p>	<p>[現金、クレジット扱い、旅行保険]</p> <p>海外の保険会社の旅行保険も対応している。患者に、契約している保険会社へ日本のアシスタンス会社を立ててもらおうよう依頼している。</p> <p>アシスタンス会社から保険金支払い保証が得られないと退院はできないというスタンスでおり、保険金支払い保証が遅い場合は、患者に急かしてもらっている。</p>
ニセコインターナショナルクリニック	<p>[現金、クレジット払いのみ]</p> <p>旅行保険の扱いは事務処理の煩わしさから、海外旅行保険の対応は行わず、帰国後に本人に対応いただいている。</p> <p>患者が自分で保険適用するに際して、診断書に関する問合せが多い。(診断書が欲しい、こう書いて欲しいなど)</p> <p>保険会社へ請求する際に、保険の適用範囲や診断書の要否を、患者が予め把握して頂ければ、後々メールや電話でこのやり取りをせずに済む。</p>	無床のため入院扱いなし
札幌東徳洲会病院	<p>[現金、クレジット払い、旅行保険]</p> <p>現金、クレジット払いが多いが、患者が帰るまでに間に合う時は旅行保険対応もしている。</p>	<p>[現金、クレジット扱い、旅行保険]</p> <p>海外の保険会社の旅行保険も対応している。国際医療支援室のスタッフが海外の旅行保険会社と直接対応しているが、アシスタンス会社を介在させる場合もある。</p> <p>アシスタンス会社を介在する場合は、事務労力がかなり軽減されるが、海外の旅行保険会社によっては、要望してもアシスタンス会社を介してもらえない場合もある。</p>
富良野協会病院	<p>[現金、クレジット払いのみ]</p> <p>旅行保険の扱いは事務処理の煩わしさから、海外旅行保険の対応は行わず、帰国後に本人に対応いただいている。</p> <p>患者が自国に戻ってから自分で保険清算するに際して、日中の診療時間内のみ診断書の対応をしている。救急外来の場合は、後日記入し郵送するかの対応としている。</p> <p>診断書は英語または日本語の対応だが、医師によっては日本語のみの対応。</p>	<p>[現金、クレジット扱い、旅行保険]</p> <p>海外の保険会社の旅行保険も対応している。患者に、契約している保険会社へ日本のアシスタンス会社を立ててもらおうよう依頼している。</p> <p>アシスタンス会社が介在している場合は、日本語でも可能となり、事務労力が軽減される。</p>

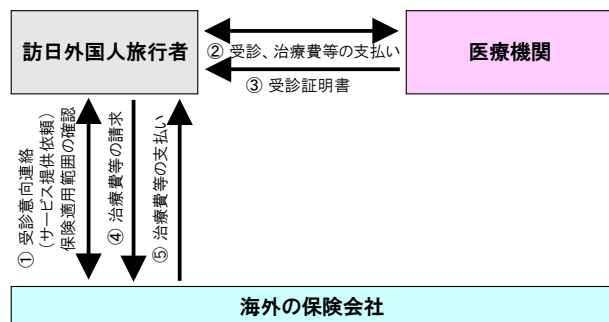
2. 3. 3 海外の旅行保険と入国後に加入できる旅行保険

(1) 海外の外国人旅行者向け保険

[外来時の現状]

手続きや対応の煩わしさから、外来では旅行保険の扱いをせず、現金またはクレジット払いとしている医療機関が多い。この場合、受診時には旅行保険のキャッシュレスサービス等が活用できず、後に旅行保険の適用を患者本人が行う必要がある。

(例：倶知安厚生病院、ニセコ インターナショナル クリニック、富良野協会病院など)

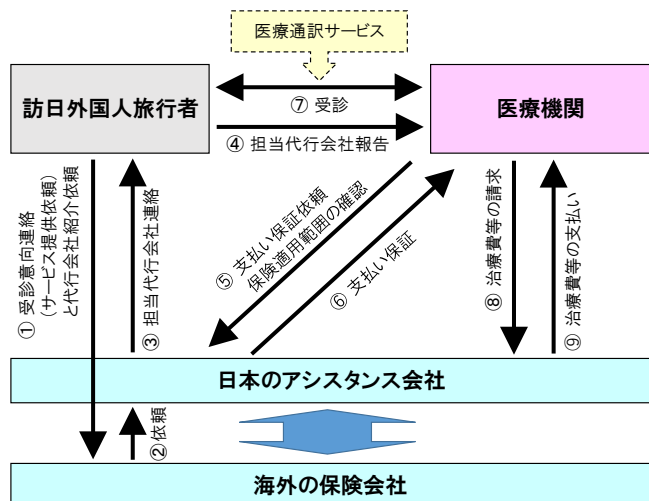


[入院時の現状]

入院時は医療費が高額となるため、医療機関は旅行保険を適用しているようである。その際医療機関は、患者に対して日本のアシスタンス会社を介在させるよう依頼し、医療機関は言葉の違いによる対応の煩わしさを軽減している。

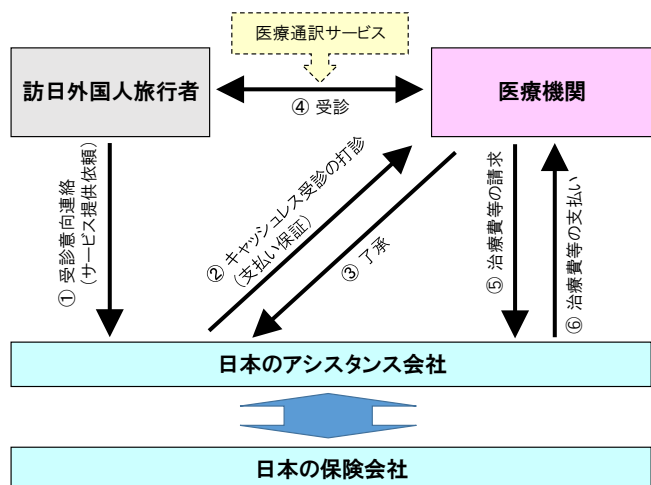
なお右図⑤～⑥の部分が、時間差もあり、多くの労力と時間が割かれている。

(例：倶知安厚生病院、札幌東徳洲会病院、富良野協会病院など)



(2) 入国後に加入できる外国人旅行者向け旅行保険

国内の外国人旅行者向け旅行保険の場合、海外の旅行保険に比べて患者・医療機関双方の負担軽減が期待できる。



3. 日本の診療ルール等の周知事業

3.1 日本の診療ルールに関する周知

2章のヒアリングで得られた情報を整理分類し、観光庁が作成した「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」に追加する形式で、日本の診療ルール・慣習に関するパンフレットを作成し、倶知安町・ニセコ町の観光案内所、宿泊施設、体験施設などに配布して周知を図った。

区分		記載項目
医療機関	●医療機関について	・医療機関は自分で選ぶこと ・初診時は先着順が多いこと
	●受付時間、休診日	・医療機関によって受付時間、休診日が違うこと
	●外国語対応できる医療機関リスト	・外国語対応できる医療機関を検索できる Web サイト
	●診療時間、休日・夜間診療、救急車の利用	・夜間、休日に受診できる医療機関は限られ、受診したい診療科の専門医がない場合があること ・救急車を気軽に使わないこと ・救急車内は薬の投与、注射などの医療行為を行えないこと
	●受診時の注意点	・アレルギー、持病、服用薬などを問診票に記入すること ・パスポートなどの身分証明書を持参すること ・待ち時間が長時間になることがあること
支払い	●支払いについて	・診療費は後払いであること ・事前には正確な診療費をお知らせできないこと ・大きな病院や夜間/休日の受診は、通常以外の診療費も負担いただく場合があること ・薬の院外処方とは別会計であること ・クレジットカードの利用ができない医療機関があること
旅行保険	●海外旅行保険をチェック	・日本に入国してからも加入できる旅行保険があること
日本で薬を買うには	●薬の販売店の種類	・薬局と薬店の違いと購入できる薬の違い
	●日本の薬についての注意	・外国では市販されていても、日本では医師の処方が必要な薬があること ・子供の服用に際しての注意

言語は、日本語、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語の5か国語で、以下の部数を作成した。

作成言語	作成部数
日本語	1,000部
英語	2,000部
中国語(簡体字)	1,000部
中国語(繁体字)	1,000部
韓国語	1,000部

日本の診療ルールを知っていただくために「受診に関するヒント」と題した4ページの資料を作成し、観光庁が作成した「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」に追加(11~14ページ)する形式で、パンフレットを作成した。

作成したパンフレットの詳細を以下に示す。



受診に関するヒント

楽しい旅行で不意に体調を崩しても、不安なく診療を受けるための予備知識

以下は、海外の方が日本で医療を受ける場合に一般的と思われる内容から記載していますが、例外もあることをご了承ください。

医療機関

■ 医療システム

日本では、受診したい医療機関を自分で選びます。大きな病院では、医師の紹介状が必要な場合もあります。

初診時は、先着順となることが多いです。

■ 受付時間・休診日

医療機関によって、受付時間や休診日が異なります。後述の「外国語対応できる医療機関リスト」のサイトで調べましょう。

病院に行く前に、受診が可能か医療機関を確認すればより確実です。

科名	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
小児科	08:00~11:00 13:00~15:00	—	—	—	—	—	—
外科	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00	—	—
整形外科	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00	—	—
眼科	09:00~11:00	—	—	—	—	—	—
眼科外来	12:30~13:30	—	—	—	—	—	—

■ 外国語対応できる医療機関リスト

外国語に対応している、北海道の医療機関を検索できるWebサイトがあります。受付時間、診療時間、休診日も載っています。

北海道医療機能情報システム
https://www.ml.pref.hokkaido.lg.jp/hokkaido/ap/qm/pwtpmenu01.aspx

※注意：
診療時間内には外国語に対応していても、時間外（夜間・休日）は外国語に対応できない可能性があります。

11

受診に関するヒント

楽しい旅行で不意に体調を崩しても、不安なく診療を受けるための予備知識

■ 夜間・休日診療について

夜間や休日に受診できる医療機関は、地域によって異なります。お泊りの宿泊施設のフロントで問い合わせるか、P11の「外国語対応できる医療機関リスト」のサイトで調べましょう。

なお、応急処置はしてくれますが、受診したい診療科の専門医ではない場合がありますので、その後の対応は医師の指示に従いましょう。

■ 救急車の利用

救急車は、自力で動けないなど症状の重い時に利用してください。救急隊員が行える行為は、法令や省令により痛み止めの投与や注射などの医療行為はできません。

■ 受診時の注意点

アレルギーや持病、服用している薬がある場合は、問診票に記載しましょう。

本人確認ができる身分証明書をご用意ください。

診療や検査の順番は、予約患者や重症度に応じて前後しますので、待ち時間が1〜2時間になる場合もあります。帰国後に間に合わないなど、どうしても待てない場合は、早めに医療機関のスタッフに知らせてください。

12

受診に関するヒント

楽しい旅行で不意に体調を崩しても、不安なく診療を受けるための予備知識

支払いについて

診療費は、後払いの場合が多いです。診療結果により検査や処置の内容が変わるので、事前に正確な料金はお知らせできません。

総合病院などの大きな病院を、紹介状なしに初めて受診する場合は、通常以外の診療費もご負担いただく場合があります。

夜間・休日に受診する場合には、時間外診療料がかかる場合があります。

薬が院外処方の場合は、薬局で処方箋を出して薬を受け取り代金を支払います。最寄りの薬局を医療機関で確認しましょう。

クレジットカードが利用できない医療機関もあります。所持している現金を確認して下さい。

旅行保険に入っていますか？

母国・地域で加入した旅行保険が確認できるまで、手術を行わない医療機関もあります。日本入国後でもスマホで加入できる旅行保険があります。

Travel Insurance for Visitors

First appearance!
Travel Insurance
for Visitors
apply now >

JAPAN TRAVEL INSURANCE
TOKYO DAIICHIKAI FIRE POLICY
20 Click Here >>

訪日外国人のための海外旅行保険
https://www.jtnc.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html

13

受診に関するヒント

楽しい旅行で不意に体調を崩しても、不安なく診療を受けるための予備知識

薬を買うには

■ 薬の販売店の種類

薬局 (Yakkyoku)	薬剤師	処方箋薬	市販薬
薬店 (Yakuten)	薬剤師	処方箋薬	市販薬

医療機関で処方箋が出されたら、処方箋を受け付けている近くの薬局を教えてください。

■ ご注意

モーニングアフターピルなど、外国では薬局で購入できる薬でも、日本では医師の処方がないと購入できない薬があります。*

* 休日や夜間は、産婦人科医が不在の可能性もあり、処方できない可能性があります。

子ども用の薬は、飲みやすく甘い味がついていることが多く、誤飲に注意し手の届かないところに管理してください。

P11〜14の内容は、北海道運輸局の「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る関係者」（真知安・ニセコ地域における外国人旅行者の医療受入態勢整備に関する強硬事業）の事業によって作成されました。北海道運輸局は、ここに紹介している医療システムを保証せず、その正確性を保証せず、責任を負いません。ご自身の判断で行願して下さい。

北海道運輸局 2018年12月

14

Tips for medical consultation

Information essential to receiving medical care without worry in the event of an unexpected illness or injury during your stay in Japan.

This section contains general information useful for overseas visitors who need to receive medical care in Japan. Note that exceptions apply.

Medical institutions

Medical System

In Japan, patients choose clinics and hospitals on their own.

Major hospitals may require new patients to submit a referral from a primary care physician.

New patients are often seen on a first-come-first-served basis.



Reception Hours and Non-consultation Days

Reception hours and non-consultation days vary by medical institution.

Check them on the below-mentioned website with a list of medical institutions that offer foreign language support.

It would be best for you to check if you can receive consultation at the clinic/hospital before actually going there.

Clinical division	Monday	Tuesday	Wednesday	...
pediatrics	08:00~11:00 13:00~15:00	08:00~11:00	08:00~11:00	...
surgery	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00	...
orthopedics	08:00~11:00	08:00~11:00 13:00~15:00	08:00~11:00	...
neurosurgery	09:00~11:00 12:30~15:30

List of Medical Institutions Offering Foreign Language Support

There is a website that lets you search medical institutions offering foreign language support in Hokkaido.

Information on the website includes reception hours and non-consultation days.



Hokkaido Information System on Medical Institutions by Function
<https://www.mf.pref.hokkaido.lg.jp/hokkaido/taip/qjmen/pwpjmenut01.aspx>

Notes:
 Medical institutions that offer foreign language support during regular hours may not be able to provide the support outside regular hours (i.e., at night, on holidays).

Tips for medical consultation

Information essential to receiving medical care without worry in the event of an unexpected illness or injury during your stay in Japan.

Medical Services at Night and on Holidays

Medical institutions offering medical care at night or on holidays vary by region.

Inquire at the front desk of the hotel where you're staying or check the online list of medical institutions that offer foreign language support (see p.11 of this brochure).

If no doctors of the department you want to visit are available and if a doctor from another department offers you first-aid treatment, follow the doctor's instructions about what you should do next.



Use of an ambulance

If you are too sick to get yourself to the hospital, call an ambulance. Law and regulations prohibit ambulance attendants from providing medical help, such as painkiller administration or injections.



Notes on Receiving Medical Consultation

Specify any allergies and illnesses you have and medications you are currently taking in the medical sheet.

Keep your ID handy.



You may have to wait a couple of hours because the order of consultations and examinations changes depending on whether patients have an appointment or severe symptoms. If you are unable to wait for reasons such as being in a hurry to catch a flight back home, let a staffer at the clinic know as soon as possible.



Tips for medical consultation

Information essential to receiving medical care without worry in the event of an unexpected illness or injury during your stay in Japan.

Payment

In most cases, patients pay their bills after they have received consultation.

The exact amount of medical expenses is not known before consultation because it varies according to the examinations and procedures you will receive based on consultation results.



At general hospitals and other major hospitals, new patients without a referral may be charged a special fee in addition to medical expenses.



After-hours medical fees may apply for consultation at night or on holidays.



To obtain your medicine with an external prescription, take your prescription to a pharmacy and pay for your medicine there. Check the location of the nearest pharmacy at the medical institution.



Some medical institutions do not accept credit cards. Check how much cash you have with you.



Do you have international travel medical insurance?

Some medical institutions do not perform surgery until they can confirm the insurance policy the patient took out in his or her home country/region.

There are travel medical insurance policies you can take out on your smartphones after arriving in Japan.



Travel Insurance for Visitors



International travel medical insurance for visitors to Japan
https://www.jrto.go.jp/emergency/eng/ml_guide.html

Tips for medical consultation

Information essential to receiving medical care without worry in the event of an unexpected illness or injury during your stay in Japan.

Buying medicine

Stores in which medicines are sold



If you've received a prescription at the medical institution, ask for the location of the nearest pharmacy that dispenses prescription medicines.

Notes

Emergency contraceptive pills (a.k.a. morning-after pills) and many other medicines available over the counter outside Japan require a doctor's prescription in Japan.

Note: Prescriptions may not be issued due to the absence of obstetricians-gynecologists on holidays and at night.



Many children's medicines are sweetened to make them palatable. Keep them out of reach of children to prevent accidental ingestion.

Pages 11-14 of this brochure were prepared by the Hokkaido District Transport Bureau under its "Survey on Environmental Improvement Project for Acceptance of Foreign Visitors" (a proven project concerning medical acceptance of foreign visitors in Kushiro and Nemuro regions). The Hokkaido District Transport Bureau shall not guarantee the reliability or accuracy of the medical care system described in this section, nor shall be held liable. Act at your own responsibility.

Hokkaido District Transport Bureau, December 2016

有关诊疗的提示

我们将提供一些诊疗相关的预备知识，让您在享受欢乐的旅游时，即使突然遇到身体不适的情况，也可以安心地接受诊疗。

以下所介绍的，是来自海外的旅客在日本接受治疗的一般情况，有时也会有例外的情形，敬请谅解。

医疗机构

■ 医疗系统

在日本，由自己选择想要接受诊疗的医疗机构。大型医院，有时需要医师的介绍信。

初诊时，大多依到院的先后顺序。

■ 受理时间、休诊日

不同的医疗机构，受理时间和休诊日会有不同。请利用后述的 < 能提供外语服务的医疗机构一览 > 网站查询。

在前往医院前，若能事先确认可以看病的医疗机构，则会更加安心。

诊疗科	星期一	星期二	星期三
小儿科	08:00~11:00 13:00~15:00	08:00~11:00	08:00~11:00
外科	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00
内科	08:00~11:00 13:00~15:00	08:00~11:00	08:00~11:00
精神科	08:00~11:00 13:30~15:30		

■ 能提供外语服务的医疗机构一览

有个 Web 网站可以检索有提供外语服务的北海道医疗机构。可以看到受理时间、休诊日等。



北海道医療機能情報システム
https://www.mf.pref.hokkaido.lg.jp/hokkaido/ap/qaq/men/pwipmenul01.aspx

注意事项：
虽在诊疗时间内可提供外语服务，但有可能在诊疗时间外（夜间、假日）无法提供外语服务。

11

有关诊疗的提示

我们将提供一些诊疗相关的预备知识，让您在享受欢乐的旅游时，即使突然遇到身体不适的情况，也可以安心地接受诊疗。

■ 有关夜间、假日诊疗

有提供夜间或假日诊疗的医疗机构，依地区两有
不同。

请向住宿的住宿设施前台咨询，或是查询 P11 的 < 能提供外语服务的医疗机构一览 > 网站。

另外，虽然可以提供应急处置，不过有可能专科医生不是愿意接受诊疗的诊疗科。因此之后的对应请遵从医师的指示。

■ 救护车的使用

救护车，请在无法自行移动等慎重时使用。
救护人员所采取的行为，根据法令和省令，不能对病人进行止痛或注射等治疗行为。

■ 诊疗时的注意事项

若有过敏、宿疾或服药的情况时，请填写在问诊表中。

请准备可以确认本人身份的证明文件。

诊断和检查顺序，依预约患者病情严重程度会有前后，所以可能会有候诊时间需要 1~2 小时的情况。

返回航班的时间已经确定、无论如何也等不了的情况时，请及时告知医疗机构的工作人员。

12

有关诊疗的提示

我们将提供一些诊疗相关的预备知识，让您在享受欢乐的旅游时，即使突然遇到身体不适的情况，也可以安心地接受诊疗。

有关医疗费用的支付

诊疗费，大多是日后支付的。
检查或治疗的内容会根据诊断结果而不同，所以无法在事前告知确切的费用。

在综合医院等大型医院，若无介绍信而且是初诊的情况下，有时还需负担一般以外的诊疗费。

夜间、假日诊疗的情况时，有可能需要支付诊疗时间外的诊疗费用。

如果是医院外取药的情况时，请带着处方到药局，在拿到药时支付药的费用。
最近的药局请向医疗机构咨询。

有的医疗机构不能使用信用卡。
请确认自己所带的现金。

有加入旅游保险吗？

有的医疗机构会确认您有在自己国家、地区加入旅游保险之后才动手术。
有的旅游保险，可以在入境日本后再以智能手机加入。

Travel Insurance for Visitors

First appearance!
Travel Insurance
for Visitors
Apply Now!

JAPAN TRAVEL INSURANCE
TOKYO OMOTENASHI POLICY
25 Click Here CC

提供曾访日外国人的海外旅游保险
https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/iml_guide.html

13

有关诊疗的提示

我们将提供一些诊疗相关的预备知识，让您在享受欢乐的旅游时，即使突然遇到身体不适的情况，也可以安心地接受诊疗。

买药时

■ 销售药品的商店的种类

药局 (Yakkyoku)	药剂师	处方笺的药	市售药
药店 (Yakuten)	药剂师	处方笺的药	市售药

若拿到医疗机构所开的处方笺，请向医院询问附近有受理处方笺的药局。

■ 注意事项

像女用口服避孕药 (morning-after pill) 等在外国的药局就可以购买的药，在日本的话，有的药没有医师的处方无法购买。
※ 假日或夜间，有时可能产科医生不在，会有不能开处方的情况。

儿童的药物，大多容易服用且有甜味，请注意不要误饮并保管在小孩于拿不到的地方。

P11~14 的内容，是根据北海道运输局的「关于完善接受访日外国旅客的环境之调查对旅事业的调查」(有关俱知安、Niseko 地区在完善接受外国旅客治疗的态度的实证事业) 的事业所制作的。
北海道运输局对此介绍的医疗系统，不提供保证，不保证正确性，且不负任何责任。
请自行判断并采取行动。

北海道运输局 2018 年 12 月

14

有關診療的提示

我們將提供一此診療相關的預備知識，讓您在享受歡樂的旅行時，即使突然遇到身體不舒服的情況，也可以安心地接受診療。

以下所介紹的，是來自海外的旅客在日本接受治療的一般情況，有時也會有例外的情形，敬請諒解。

醫療機構

■ 醫療系統

在日本，由自己選擇想要接受診療的醫療機構。
大型醫院，有時需要醫師的介紹信。
初診時，大多依到院的先後順序。

■ 受理時間、休診日

不同的醫療機構，受理時間和休診日會有不同。
請利用後述的 < 能提供外語服務的醫療機構一覽 > 網站查詢。
在前往醫院前，若能確認可以看病的醫療機構，則會更加安心。

診療科	星期一	星期二	星期三	星期四
小兒科	08:00~11:00 13:00~15:00	—	08:00~11:00	08:00~11:00
外科	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00
內科	08:00~11:00 13:00~15:00	—	08:00~11:00	08:00~11:00
產婦科	09:00~11:00 12:30~13:30	—	—	—

■ 能提供外語服務的醫療機構一覽

有個 Web 網站可以檢索有提供外語服務的北海道醫療機構。
可以看到受理時間、休診日等。

北海道醫療功能資訊系統
https://www.mf.pref.hokkaido.lg.jp/hokkaido/ap/qw/men/pwipmen011.aspx

注意事項：
雖在診療時間內可提供外語服務，但有可能在診療時間外【夜間、假日】無法提供外語服務。

11

有關診療的提示

我們將提供一此診療相關的預備知識，讓您在享受歡樂的旅行時，即使突然遇到身體不舒服的情況，也可以安心地接受診療。

■ 有關夜間、假日診療

有提供夜間或假日診療的醫療機構，依地區而不同。
請向投宿的住宿旅館櫃檯洽詢，或透過 P11 的 < 能提供外語服務的醫療機構一覽 > 網站。
另外，雖然可以接受應急處置，不過有可能專科醫生不是您想要接受診療的診療科。因此之後的對應請遵從醫師的指示。

救護車的使用

救護車，請在無法自行移動等嚴重時使用。
救護人員所採取的行為，根據法令和指令，不能對病人進行止痛或注射等治療行為。

■ 診療時的注意事項

若有過敏、宿疾或原癩的情況時，請填寫在問診表中。
請準備可以確認本人身份的證明文件。

診斷和檢查順序，依預約患者或病重程度順序會有前後，所以可能有候診時間需要 1~2 小時的情況。
返回航班等的時間已經確定、無論如何也等不了的情況時，請及早告知醫療機構的工作人員。

12

有關診療的提示

我們將提供一此診療相關的預備知識，讓您在享受歡樂的旅行時，即使突然遇到身體不舒服的情況，也可以安心地接受診療。

有關醫療費的支付

診療費，大多是日後支付的。
檢查或治療的內容會根據診斷結果而不同，所以無法在事前告知確切的費用。

在綜合醫院等大型醫院，若無介紹信而且是初診的情況下，有時還會負擔一般以外的診療費。

夜間、假日診療的情況時，有可能需要支付診療時間外的診療費用。

如果是醫院外取藥的情況時，請帶著處方到藥局，在拿到藥時支付藥的費用。
最近的藥局請向醫療機構洽詢。

有的醫療機構不能使用信用卡。
請確認自己所帶的現金。

有加入旅遊保險嗎？

有的醫療機構會確認您有在自己國家、地區加入旅遊保險之後才動手術。
有的旅遊保險，可以在入境日本後以智慧型手機加入。

Travel Insurance for Visitors

First appearance!
Travel Insurance for Visitors
JAPAN TRAVEL INSURANCE
TOKYO OHMOTOHASHI POLICY
Click Here!!

提供給訪日外國人的海外旅遊保險
https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/im_guide.html

13

有關診療的提示

我們將提供一此診療相關的預備知識，讓您在享受歡樂的旅行時，即使突然遇到身體不舒服的情況，也可以安心地接受診療。

買藥時

■ 銷售藥品的商店的種類

藥局 (Yakkyoku)	藥劑師	處方箋的藥	市售藥
藥店 (Yakuten)	藥劑師	處方箋的藥	市售藥

若拿到醫療機構所開的處方箋，請向醫院附近附有受理處方箋的藥局。

■ 注意事項

偷女用口服避孕片 (morning-after pill) 等外圍在藥局就可以購買的藥，在日本的話，有的藥若沒有醫師的處方則無法購買。
※ 假日或夜間，有時可能藥劑師醫生不在，會有不能開處方的情況。

兒童的藥物，大多數容易服用且有甜味，請注意不要誤飲並保管在小孩拿不到的地方。

P11~14 的內容，是根據北海道運輸局的「關於向接受訪日外國旅客的環境之緊急對策專科的調查」(有關偵知 Niseko 地區在安藝能受外語服務治療的協助之實際事項) 的專報所製作的。
北海道運輸局對在此介紹的醫療系統，不提供保證，不保證其正確性，且不負擔任何責任。
請自行判斷並採取行動。

14

진찰에 관한 팁

즐거운 여행 중에 갑자기 몸이 아파져도 안심하고 진찰 받을 수 있는 예비 지식

아래는 외국인이 일본에서 진찰 받는 경우에 일반적으로 사용되는 내용을 기재하고 있지만, 예외도 있으므로 양해하여 주십시오.

의료기관

■ 의료 시스템

일본에서는 진찰받고 싶은 의료기관을 직접 선택합니다.
큰 병원에서는 의사의 소개장이 필요한 경우도 있습니다.

초진 시에는 선착순으로 진찰 받는 경우가 많습니다.

■ 접수시간 · 휴진일

의료기관에 따라 접수시간과 휴진일이 다릅니다.
위에서 설명할 <외국어 대응 가능 의료기관 리스트>의 웹사이트에서 확인합니다.
병원에 가기 전에 의료기관에 연락하여 진찰 가능한지 확인하면 더욱 확실합니다.

진료과	월요일	화요일	수요일
소아과	08:00~11:00 13:00~15:00	08:00~11:00	08:00~11:00
외과	08:00~11:00	08:00~11:00	08:00~11:00
정신과	08:00~11:00	08:00~11:00 13:00~15:00	08:00~11:00
내산통과	09:00~11:00 12:30~13:30	-	-

■ 외국어 대응 가능 의료기관 리스트

외국어에 대응하고 있는 홋카이도의 의료기관을 검색할 수 있는 웹사이트가 있습니다.
접수시간, 휴진일 등도 기재되어 있습니다.

北海道 医療機能情報システム
- 病院・診療所・歯科診療所・助産所・薬局 -

홋카이도 의료기능정보 시스템
<https://www.mf.jp/hokkaido.jp/hokkaido/ep/eq/mw/pw/menu/101.aspx>

주요:
진찰시간 내에는 외국어에 대응하고 있어도, 시간 외(야간·휴일)에는 외국어에 대응하지 않을 가능성이 있습니다.

11

진찰에 관한 팁

즐거운 여행 중에 갑자기 몸이 아파져도 안심하고 진찰 받을 수 있는 예비 지식

■ 야간 · 휴일의 진찰에 관하여

야간과 휴일에 진찰할 수 있는 의료기관은 지역에 따라 다릅니다.
숙박시설의 프런트에서 문의하거나, P11의 <외국어 대응 가능 의료기관 리스트>의 웹사이트를 통해 확인합니다.
또한 응급처치는 해 주지만, 진찰받고 싶은 진료과의 전문의가 아닌 경우도 있으므로 그 후의 대응은 의사의 지시에 따라 주십시오.

구급차 이용

구급차는 혼자 힘으로 움직일 수 없는 등 증상이 심각할 때 이용해 주십시오.
구급 대원은 법령과 성령에 의해 징통제 부여와 주사 등의 의료 행위는 할 수 없습니다.

■ 진찰 시 주의사항

알레르기 지병, 복용하고 있는 약이 있는 경우에는 문진표에 기재합니다.

본인을 확인할 수 있는 신분증명서를 준비해 주십시오.

진찰과 검사의 순서는 예약 환자 및 중증도에 따라 바뀔 수도 있으므로 1-2시간 정도 기다려야 하는 경우도 있습니다.
귀국편에 늦는 등, 도저히 기다릴 수 없는 경우에는 신속하게 의료기관의 직원에게 알립니다.

12

진찰에 관한 팁

즐거운 여행 중에 갑자기 몸이 아파져도 안심하고 진찰 받을 수 있는 예비 지식

지불에 관하여

진료비는 후불인 경우가 많습니다.
진찰 결과에 따라 검사나 처치의 내용이 바뀌므로 사전에 정확한 요금은 알러드릴 수 없습니다.

종합병원 등의 큰 병원을 소개장 없이 처음 진찰 받는 경우에는 일반 진료비 이외의 진료비도 부담해야 하는 경우가 있습니다.

야간 및 휴일에 진찰 받는 경우에는 시간외 진료비가 부과되는 경우가 있습니다.

약이 원의처방인 경우에는 약국에 처방전을 내고 약을 받은 후 대금을 지불합니다.
가까운 약국을 의료기관에서 확인합니다.

신용카드를 사용할 수 없는 의료기관도 있습니다.
가지고 있는 현금을 확인해 주십시오.

여행 보험에 가입하셨습니까?

모국 지역에서 가입한 여행 보험이 확인될 때까지 수술을 실시하지 않는 의료기관도 있습니다.
일본 입국 후에도 스마트폰으로 가입할 수 있는 여행 보험이 있습니다.

Travel Insurance for Visitors

First appearance!
Travel Insurance
for Visitors
\$300 / DAY

JAPAN TRAVEL INSURANCE
TOKYO OMOTENASHI POLICY
22 Click Here CC

방일 외국인인을 위한 해외 여행 보험
http://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html

13

진찰에 관한 팁

즐거운 여행 중에 갑자기 몸이 아파져도 안심하고 진찰 받을 수 있는 예비 지식

약을 구입하려면

■ 약 판매점의 종류

약국 (Yakkyoku) 	약사 	처방전약 	비처방전약
드러그스토어 (Yakuten) 	약사 	처방전약 	비처방전약

의료기관에서 처방전이 나오면 처방전을 접수하는 가까운 약국을 물어봅시다.

■ 주의사항

모닝 애프터딜 등, 외국에서는 약국에서 구입할 수 있는 약이라도, 일본에서는 의사의 처방이 없으면 구입할 수 없는 약이 있습니다.
보통일과 야간 근무의 의사가 부재할 가능성도 있어 처방 받지 못할 수도 있습니다.

어린이용 약은 먹기 쉽도록 단맛이 나게 만든 것도 많으므로 잘못 먹는 일이 없도록 손이 닿지 않는 곳에 주의있게 관리해 주십시오.

14

作成したパンフレットは、倶知安町・ニセコ町の下表の施設などに配布を依頼した。
 その他、ニセコプロモーションボードより会員(約 300 件)向けのメールマガジンで周知頂いている。

パンフレット配布先一覧

項番	施設名	施設数	セット数※	備考
1	倶知安駅観光案内所	1	200 セット (追加:英語 200 部)	倶知安観光協会
2	観光協会案内所(まちの駅ぷらっと)	1		
3	ニセコ駅観光案内所	1	100 セット	ニセコリゾート観光協会
4	ウェルカムセンター	1	200 セット (追加:英語 200 部)	ニセコ東急リゾート
5	マウンテンセンター	1		
6	ドットベース	1		
7	ニセコプロモーションボード	1	100 セット (追加:英語 200 部)	ニセコプロモーションボード
8	宿泊施設	172	172 セット	施設毎に 1 セット
9	その他宿泊施設	1	10 セット	宿泊施設からの追加提供依頼による
10	体験施設	45	45 セット	施設毎に 1 セット
11	タクシー会社	4	53 セット	タクシー台数分 ・ニセコ国際交通 … 29 セット ・スプリントタクシー … 7 セット ・ニセコハイヤー … 6 セット ・八カタクシー … 11 セット
12	医療機関	20	20 セット	施設毎に 1 セット
13	薬局・薬店	18	18 セット	施設毎に 1 セット
計		267	918 セット (追加:英語 600 部)	

※ セット:日本語、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語の各 1 部を 1 セットとしている。



ウェルカムセンター



ドットベース 1 階



マウンテンセンター1 階



ニセコ駅観光案内所



倶知安駅観光案内所

パンフレットの開架の様子

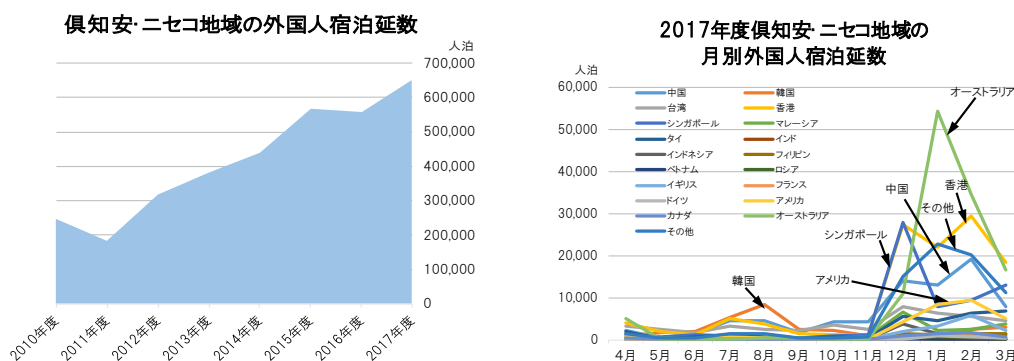
4. 医療機関の負担を軽減するための実証事業

4.1 宿泊施設内における医療関連サービスの提供

4.1.1 「体調相談サイト」作成の目的と概要

(1) 背景

北海道の倶知安・ニセコ地区では、スキーシーズンを中心にオーストラリア人や香港等のアジア系の外国人旅行者が多く訪れている。

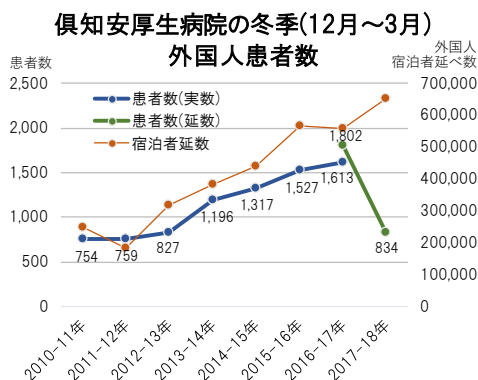


そのため、スキー客のケガなどにより病院へ搬送される外国人旅行者が増えている。

地域唯一の急性期病院である倶知安厚生病院では、外国人患者数が、2016年度では1600人超に及んでおり、病院関係者や救急搬送を担う消防隊関係者にとって、軽症患者が休日や夜間に来院する、外国との旅行保険の手続き対応に時間や労力がかかるなど、外国人患者対応における課題が生じ、急性期病院としての機能を維持していくことが危ぶまれる状況となっている。



倶知安厚生病院



(2) 目的

2017年12月には外国語(英語)での対応が可能なニセコ インターナショナル クリニックが開院して、倶知安厚生病院の患者は減少した。しかし、倶知安厚生病院へのヒアリングでは“ニセコ インターナショナル クリニックの診療時間外の17:00以降の来院は減っていない”とのことであった。

そこで、倶知安厚生病院の負荷低減を目的に、軽症者を薬局・薬店へ誘導すべく、外国人旅行者が自己の自覚症状等を回答することで対処方法を示す「体調相談サイト」を作成した。

(3) 概要



実証事業は、「体調相談サイト」を本事業で用意したタブレットに組み込み、ご協力いただく宿泊施設のフロントに配備して利用いただく形態とし、2018年12月20日～2019年2月20日の期間に行って効果を検証した。また、「体調相談サイト」には薬店との通信機能をもたせており、薬店にもタブレットを配備した。





実証事業の前に、宿泊滞在者を想定した在住外国人を招請して、実証事業を行う宿泊施設でモニター一試験(2018年12月15日)を行い、動作確認・機能・操作性の微調整を行った。

また、実証事業中の2019年1月21日～1月24日および1月29日～31日に、スキー場および宿泊施設に調査員を配置してモニター調査を行った。

(4) 事例調査

「体調相談サイト」を作成するにあたり、調査した主な医療関連サービスの事例を下表に示す。

サイト(アプリ)名 [作成元]	概要	画面イメージ
<p>① 全国版救急受診アプリ (愛称「Q助」) [総務省消防庁]</p>	<p>http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/filedList9_6/kyukyuu_app.html</p> <p>該当する症状及び症候を画面上で選択していくと、緊急度に応じた必要な対応(「今すぐ救急車を呼びましょう」、「できるだけ早めに医療機関を受診しましょう」)「緊急ではありませんが医療機関を受診しましょう」又は「引き続き、注意して様子をみてください」が表示される。</p> <p>その後、医療機関の検索(隣県の情報も閲覧できるように、厚生労働省の「医療情報ネット」にリンク)や、受診手段の検索((一社)全国ハイヤー・タクシー連合会の「全国タクシーガイド」にリンク)を行うことができる。</p> <p>(現状では、まだ多言語化はされていない。)</p>	
<p>② 東京版 救急受診ガイド [東京消防庁]</p>	<p>http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-kyuuumuka/guide/05bm/index.html</p> <p>急な病気やけがをした場合に、東京消防庁のホームページにアクセスし、携帯電話・スマートフォンやパソコンなどから画面に表示される症状に応じて質問に答えていくことで、相談結果が表示され、傷病の緊急度や受診する時期・受診する科目などが確認できる。</p> <p>相談結果の画面から直接119番や救急相談センターに電話をかけることもできる。</p> <p>(現状では、まだ多言語化はされていない。)</p>	

サイト(アプリ)名 [作成元]	概要	画面イメージ
③ タケダ健康サイト [武田コンシューマーヘルスケア(株)]	https://takeda-kenko.jp/navi/ 武田コンシューマーヘルスケア(株)が提供している総合健康情報サイト。 製品に関する情報はもちろん、症状や疾患の原因・対処法など、健康を願うみなさまに役立つ情報を掲載している。 (言語は、日本語、英語、中国語(簡体、繁体)に対応。)	
④ サツドラ ネットショップ [サツドラホールディングス(株)]	http://shop.satsudora.com/shop/pages/medical.aspx 気になる症状から取扱い商品を検索・販売するサイトを運営している。 (現状では、まだ多言語化はされていない。)	
⑤ おくすり検索 [セルフメディケーション・データベースセンター]	http://search.jsm-db.info/ 薬局・ドラッグストアなどで買える薬(OTC 医薬品)が、いろいろな角度(症状、薬効分類、メーカー名など)から検索できる。	
⑥ 薬剤購入支援アプリ ANZOO(アンズー) [CDSsystem(株)]	自身の性別や年齢、症状などを入力すると、それらを独自のデータベース(日本医薬情報センターの医療用医薬品添付文書などの情報を蓄積)と照合し、患者さんの体質・症状にあったOTC 医薬品を選択して提案する。 患者さん自ら操作することで、薬剤師の業務負担の軽減にも役立てられる。 2013年10月からローソンの都内2店舗で試験サービスを運用中。	

①②は、公的組織が提供しているアプリまたはサイトで、病院を受診する際に救急車を呼ぶべきか否かのアドバイスをしており、薬局や薬店で医薬品を購入するアドバイスは行っていない。

③④は、特定の民間企業が提供しているサイトで、症状から取扱い医薬品の情報を提供している。なお、症状から医薬品を検索するのではなく、取扱い商品カテゴリーの中から医薬品を選ぶサイトも多くある。

⑤⑥は、民間団体または民間企業が作成したアプリまたはサイトで、症状を選択すると薬局・ドラッグストアなどで買える薬を検索できる。

これらの調査した事例も参考にして「体調相談サイト」を作成した。

4. 1. 2 サイトの作成方針と実証事業体制

(1) 作成方針

・チャート式での選択

自覚症状選択は、視覚的な操作が把握できるようにチャート式かつ図示を用いた形態とし、また容易な操作となるよう簡便なメニュー・症状検索に心掛けた。

チャートは、事例などを調査した結果、(株)サツドラドラッグストアが倶知安・ニセコ地域で配布しているチラシをベースとした。(右図参照)

・法令の遵守

医師法や薬機法など関連法令に抵触しないよう、助言を受けつつ行った。

・医薬品は成分を表示

ヒアリングで、来訪する外国人の多くは医薬品を商品名ではなく成分で捉えているとの指摘があり、紹介する医薬品は成分で表示することとした。

・インターネットビデオ通話アプリの活用

より専門的な薬相談が可能なように、インターネットビデオ通話アプリを活用し、本実証事業のご協力をいただく「サツドラ ニセコひらふ店」を呼び出すボタンを備えた。

インターネットビデオ通話アプリの利用時間帯は、実証事業を行った時期が繁忙期とでもあり、ニセコインターナショナルクリニックでの診療が終わる時間からサツドラニセコひらふ店の営業が終了する 1 時間前(インターネットビデオ通話アプリ活用後でも来店に間に合う時刻)の 17:00~22:00 とした。

・適用範囲の想定

本事業の対象地域やチャートのベース素材から、適用範囲は「倶知安・ニセコ地域」とした。また、紹介する医薬品の成分を有しない医薬品販売店があることも予想され、想定する医薬品販売店は、その混乱を避けるためにも本実証事業のご協力をいただく「サツドラ ニセコひらふ店」とした。

・利用者の想定

事前調査では小児科の受診も多いことから、スマホの操作にも慣れている 30~40 歳代の子連れ世代の外国人を想定した。

旅先で体の調子が悪くなったら...
 滞在中、体調不良になっても該当医薬品の服用で症状を緩和できる場合があります。
 下記にてチェックしてみてください。

症状	確認	対処方法
めまい	①他の症状はない ②他にも症状がある	①安静状態を維持してください ②総合感冒薬を使用してください
吐き気がする	①食べすぎ ②飲みすぎ	①再発防止薬(消化剤)を使用してください ②経口脱水薬で水分補給をしてください ③吐き気緩和するよう自ら嘔吐へ
お腹が痛い	①食べすぎ ②飲みすぎ	①再発防止薬(消化剤)を使用してください ②再発防止薬(痛み止め)を使用してください
肩が痛い	安静	安静状態を維持してください
打撲	①腫れている ②痛みが強い ③発赤の範囲が広がる	①外用局所剤を使用してください ②外用局所剤(鎮痛剤)を使用してください ③冷感へ
鼻が赤い	①風邪の症状で35.5℃以下 ②他の症状がある(熱、鼻水など) ③鼻血(30分以上)	①総合感冒薬を使用してください ②総合感冒薬を使用してください ③冷感へ
鼻が流れる	①風邪の症状 ②他の症状がある(熱、鼻水など)	①総合感冒薬を使用してください ②総合感冒薬を使用してください
鼻水が出る	①風邪の症状 ②他の症状がある(熱、鼻水など)	①鼻拭薬を使用してください ②総合感冒薬を使用してください

このような症状でお困りの場合は、ぜひ当店にご相談ください。

Niseko Motomachi Store
 サツドラ(札幌支店)ニセコ元町店/
 Satsudora Niseko Motomachi Store
 [SHOP OPEN] 9:00-21:00
 1-7-1, Aza Motomachi, Niseko-shi,
 Aburatsubo-gun, Hokkaido
 北海道紋別郡ニセコ町元町1-7-1
 TEL 0136-43-2250

Niseko Sports Park
 JR Niseko Station
 Kuchino 1

Niseko Hirafu Store
 サツドラ(札幌支店)ニセコひらふ店/
 Satsudora Niseko Hirafu Store
 [SHOP OPEN] 10:00-22:00
 1-1-1, Aza Hirafu, Niseko-shi,
 Aburatsubo-gun, Hokkaido
 北海道紋別郡ニセコ町ひらふ1-1-1
 TEL 0136-43-2250

・言語表記は5言語

言語表記は、「日本語」「英語」「中国語(簡体字)」「中国語(繁体字)」「韓国語」の5言語とした。

これは、ニセコ・倶知安地域の訪日外国人はスキーシーズンに集中しており、来訪上位の国・地域の公用語ではこの5言語で多数を占めることによる。

(右表参照)

項番	国・地域	公用語
1	オーストラリア	英語
2	香港	英語、繁体字
3	シンガポール	英語、繁体字 他
4	中国	簡体字
5	アメリカ	英語
6	台湾	繁体字
7	タイ	タイ語
8	マレーシア	マレー語 (英語・準公用語)
9	イギリス	英語
10	韓国	韓国語

・開発言語

「体調相談サイト」の開発言語は、日本語/英語などの各言語間の遷移制御を容易にすべく、PHPを中心としたプログラミング言語を使用してHTMLを生成する形態としている。また、インターネットビデオ通話にはSkypeを使用している。

開発言語	PHP、HTML、CSS、JavaScript
関連アプリ	Skype

(2) タブレット仕様

「体調相談サイト」を組込むタブレットは、右表に示すように、倶知安・ニセコ地域のスキーシーズンの訪日外国人が多い国・地域ではAndroidを採用したスマートフォンの利用が高く、操作性に配慮してOSに「Android」が採用されたタブレット機器とした。

項番	国・地域	スマートフォンのOSシェア	
		Android	iOS
1	オーストラリア	55.48%	42.81%
2	香港	55.75%	43.80%
3	シンガポール	76.74%	10.74%
4	中国	79.22%	19.27%
5	アメリカ	53.44%	45.99%
6	台湾	62.68%	37.06%
7	タイ	82.79%	16.72%
8	マレーシア	83.10%	14.00%
9	イギリス	51.43%	46.29%
10	韓国	75.38%	24.49%

「世界40カ国、主要OS・機種シェア状況【2018年3月】」より
<https://www.auncon.co.jp/corporate/2018/0323.pdf>

実証事業で使用したタブレットの概略仕様は、以下の通りとなっている。

通信環境は、ご協力いただく施設のWi-Fi環境に迷惑をかけないよう、本事業で準備した。

項目	概略仕様
機種	HUAWEI MediaPad M3 Lite 10 LTE model (BAH-L09)
OS	Android 7.0
画面サイズ(画面解像度)	10.1インチ(1920x1200)
CPU	Qualcomm MSM8940 オクタコア(1.4GHz+1.1GHz)
メモリ	RAM 3GB / ROM 32GB
Wi-Fi(無線LAN)	IEEE802.11a/b/g/n/ac 準拠(2.4 / 5GHz)
寸法、重さ	240(幅)×173(縦)×7.1(厚さ)mm、約460g



(3) 実証事業体制

実証事業では、下表の施設にご協力をいただいて推進した。

区分	ご協力いただいた施設
<p>宿泊施設</p>	<p>以下の3施設のご協力いただいた。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>木ニセコ (96 室)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ニセコ昆布温泉甘露の森 (78 室)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ニセコノーザンリゾート・アンヌプリ (152 室)</p> </div> </div> <p>「木ニセコ」「ニセコ昆布温泉甘露の森」では、フロント等にタブレットを配備し、宿泊者が体調を崩した時に、宿泊者の要望により「体調相談サイト」の利用を促していただいた。 「ニセコノーザンリゾート・アンヌプリ」では、調査員を配置してのモニター調査にご協力いただいた。</p>
<p>スキー場 関連施設</p>	<p>「マウンテンセンター」では、調査員を配置してのモニター調査にご協力いただいた。</p> <div style="text-align: right;">  <p>マウンテンセンター</p> </div>
<p>薬販売店</p>	<p>薬販売店では、スキーリゾートに近いひらふ地区に立地しており、英語・中国語での対応が可能な「サツドラ ニセコひらふ店」にご協力いただいた。</p> <p>宿泊施設に配備されたタブレットの体調相談サイトからのインターネットビデオ通話に应答し、医薬品の相談に対人で対応していただいた。</p> <div style="text-align: right;">  <p>サツドラ ニセコひらふ店</p> </div>

4. 1. 3 「体調相談サイト」のページ構成と画面イメージ

(1) 「体調相談サイト」のページ構成

「体調相談サイト」は、下表のようなページ構成となっている。

ページ		ページ内容
A-1	トップページ	以下のメニューなどを取り揃えている。 ・体調相談 自覚症状を選んでいくと、薬店や病院の紹介が付加情報と共に表示される。 ・薬店との電話相談 インターネットビデオ通話アプリが起動して薬店に繋がり、医薬品に関する相談ができる。(本事業にご協力いただいているサツドラ ニセコひらふ店に繋がる) ・お役立ち情報 病院一覧(G-1)、タクシー一覧(H-1)、お役立ち(I-1)が掲載されている。
B-1 B-2	このアプリについて	このアプリに関する免責事項が掲載されている。
C-1	既往症の確認	症状を選択することにより、薬店相談案内(D-1～D-8)または病院受診案内(E-1)に 分岐する。
D-1 ～ D-8	対処方法のアドバイス (薬店相談推奨)	薬店とのご相談を勧めるページ。 自覚症状を緩和するであろう成分のうち、「サツドラ ニセコひらふ店」で取り扱っている 成分を掲載している。 また、インターネットビデオ通話アプリで薬店に繋がり、医薬品に関する相談ができるよ う、薬店との電話相談ボタンも用意されている。 更に、本サイトの利用者が病院で受診すると判断した場合に備えて、病院へ行って受 診しやすいように、病院一覧(G-1)、タクシー一覧(H-1)、お役立ち(I-1)のボタンも用意 されている。
E-1	対処方法のアドバイス (病院受診推奨)	病院での受診を勧めているページ。 病院へ行って受診しやすいように、病院一覧(G-1)、タクシー一覧(H-1)、お役立ち(I- 1)のボタンも用意されている。
F-1	アンケート	「体調相談サイト」に関するアンケート。
G-1	病院一覧	倶知安町およびニセコ町で診療を行っている病院・診療所と、その電話番号、診療 科、診療時間、休診日が一覧で掲載されている。 また、その病院・診療所の概略位置がわかる地図も掲載されている。
H-1	タクシー一覧	倶知安町およびニセコ町で営業しているタクシー会社の電話番号、営業時間帯を掲載 しており、薬店や病院へ赴く際の足としてご利用いただく。
I-1	お役立ち 情報 お役立ち	有用と思われる情報として、以下の情報を掲載している。 ・「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」(倶知安・ニセコ地域版) 本事業で作成した、日本語、英語、中国語(簡体、繁体)、韓国語で書かれた pdf 文 書のガイドブックが閲覧できる。 ・「日本を安心して旅していただくために (具合が悪くなったとき)」の JNTO サイトの URL が掲載されている。QR コードをご自身のスマホで読取ると、そのサイトをご自身のス マホに表示することができる。 ・入国後に加入できる海外旅行保険の pdf 文書が閲覧できる。 その pdf 文書内の QR コードをご自身のスマホで読取ると、そのサイトをご自身のス マホに表示して、その場で海外旅行保険に加入することができる。 ・多言語症状翻訳ツール「Bluff Clinic Medical Passport」のアプリがダウンロードできる URL が掲載されている。QR コードをご自身のスマホで読取ると、そのサイトをご自身 のスマホに表示することができる。 ・多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」のアプリがダウンロードできる URL が掲載されてい る。QR コードをご自身のスマホで読取ると、そのサイトをご自身のスマホに表示する ことができる。


(2) 「体調相談サイト」の画面イメージ

「トップページ(A-1)」および「対処方法のアドバイスページ(D-1～8)」の画面イメージを以下に示す。

トップページ



対処方法のアドバイスページ



言語切替ボタン

自覚症状(体調)を選択すると、以降に対処方法のアドバイスが表示される。

インターネットビデオ通話アプリが起動して薬店に繋がりと、医薬品に関する相談ができる。

各種のお役立ち情報が閲覧できる。

お勧めの対処方法が表示される。

自覚症状(体調)を緩和するであろう医薬品に含まれる成分が表示される。

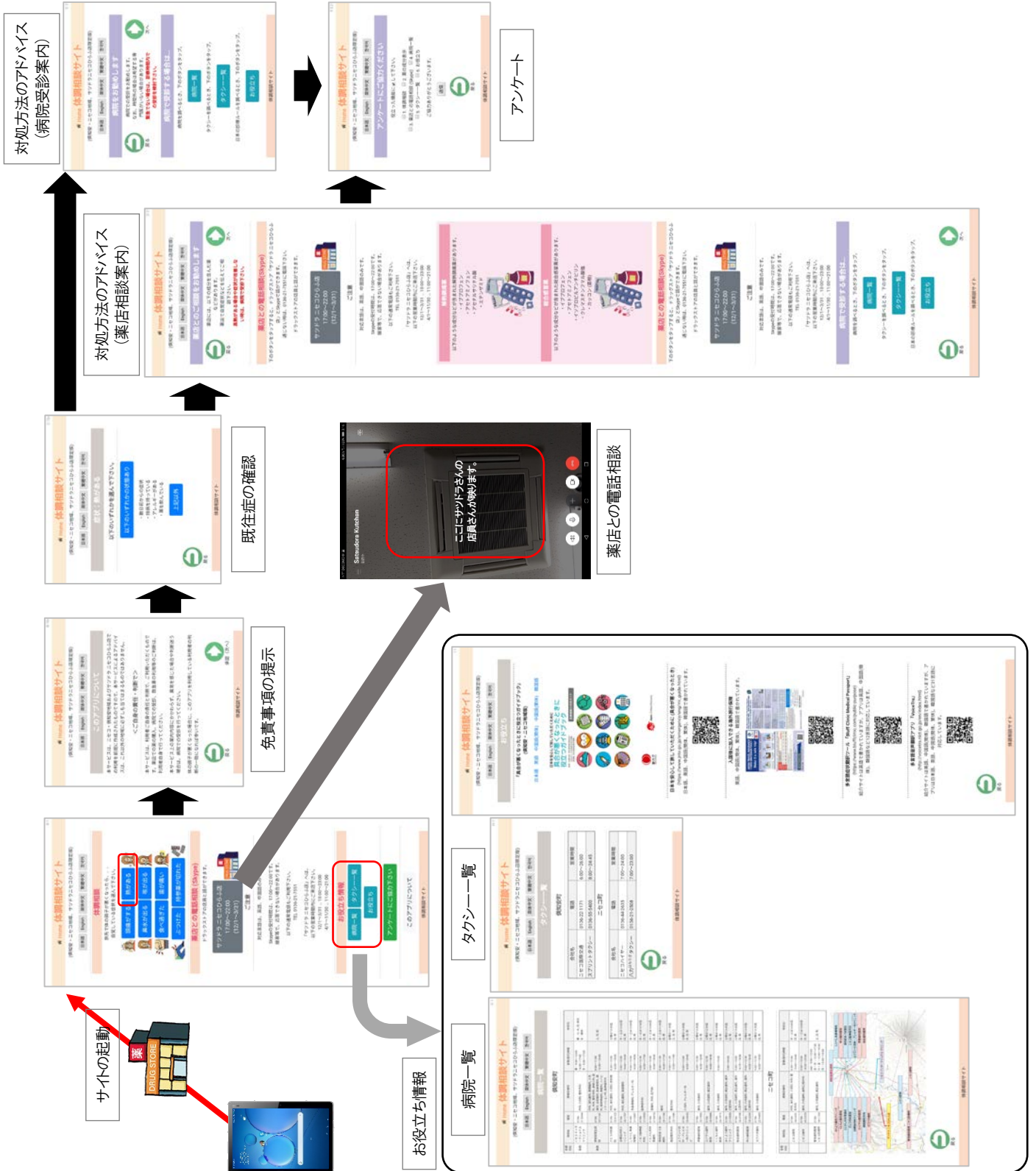
補足:
当初、主な商品パッケージ(網羅すると視認性が悪くなる)と成分の表示を考えた。しかし、製薬会社間の公平性に配慮して、売れ筋商品など代表的な商品パッケージの表示は行わず、形態(錠剤、カプセル、粉薬、飲み薬等)のイラスト表示としている。

インターネットビデオ通話アプリが起動して薬店に繋がりと、医薬品に関する相談ができる。

サイト利用者が、医薬品の購入ではなく、病院で受診すると判断した場合に、病院の一覧(病院名、診療科、営業時間、電話番号など)、病院に向かうための足となるタクシー情報などが閲覧できる。

(3) 「体調相談サイト」の流れの一例

以下に、“熱がある”の自覚症状を選んだ場合の流れの例と、お役立ち情報のイメージを示す。



(4) 他の地域での適用に際しての見直し箇所

「体調相談サイト」は、「倶知安・ニセコ地域」および「サツドラ ニセコひらふ店」での利用を想定している。

「体調相談サイト」の利用地域を拡大する場合は、下表に示す部分などを見直しすることで対応可能になるとと思われる。

区分	他の地域での適用に際しての主な見直しが必要な箇所
全般	アプリ名、対象地域・施設を修正する。
トップページ [A-1]	<ul style="list-style-type: none"> ・体調相談 対象とする地域に鑑み、自覚症状の内容を適宜修正する。 ・インターネットビデオ通話 接続先を「サツドラ ニセコひらふ店」としており、対象地域に合わせて修正する。 ・お役立ち情報（病院一覧(G-1)) 倶知安・ニセコ地域を対象としており、対象地域に合わせて修正する。 ・お役立ち情報（タクシー一覧(H-1)) 倶知安・ニセコ地域を対象としており、対象地域に合わせて修正する。 ・お役立ち情報（お役立ち(I-1)) 対象とする地域に鑑み、内容を適宜修正する。
このアプリについて [B-1、B-2]	対象とする地域に鑑み、免責事項の内容を適宜修正する。
既往症確認 [C-1]	対象とする地域に鑑み、内容を適宜修正する。
対処方法のアドバイス (薬店相談推奨) [D-1～8]	<p>薬店の「サツドラ ニセコひらふ店」を対象としているため、第 2 類/3 類の医薬品のうち、「サツドラ ニセコひらふ店」の取扱い商品の成分のみの記載となっている。</p> <p>そのため、他の地域での適用に際しては、その地域の薬局・薬店で取り扱っている医薬品の成分に修正する。なお、複数の薬局・薬店を対象とする場合は、「薬局・薬店によっては、取扱いのない成分があるかもしれません」などの注記が必要と考える。</p>
対処方法のアドバイス (病院受診推奨) [E-1]	対象とする地域に鑑み、適宜修正する。
アンケート [F-1]	内容を見直すか、本機能を削除する。
その他	利用状況の統計情報を取得するため、操作記録を収集するログ収集機能が組み込まれているため、内容を見直すか、本機能を削除する。

4.2 実証事業の効果

4.2.1 実証事業前のモニター試験

実証事業前に、「体調相談サイト」を組み込んだタブレットを用いて、モニター試験を実施した。

このモニター試験では、在住外国人に宿泊滞在者を想定して模擬操作を行っていただき、動作確認や機能・操作性の微調整を行うための情報を得るとともに、タブレットによる医療関連サービスに対する評価を行った。

実施場所	ホテル甘露の森
実施時期	2018年12月15日
モニター員	11名（出身国・地域 … アメリカ、カナダ、ロシア、中国、台湾、韓国） （言語対応 … 英語:3名、簡体字:3名、繁体字:3名、韓国語:2名）

モニター試験に使用したヒアリングシートを以下に示す。

「体調相談アプリ」お気づきシート
"Physical consultation application" noticed sheet

気になった所をご記入下さい。(Please fill in the anxious place.)

1. ご記入者 (Your entry)

お名前 (name)					
出身国・地域 (○印) Country / region of origin (Omark)	中国 China	台湾 Taiwan	香港 Hong Kong	シンガポール Singapore	韓国 Korea
チェックいただいた言語 (○印) Language checked (Omark)	日本語 USA	英語 Canada	簡体中文 England	繁体中文 France	한국어 Australia

2. お気づきの点 (Have you noticed)

画面ID (Screen ID)	画面名 (screen name)	お気づきの点 (Have you noticed)

3. その他 (Other)

.....
.....
.....
.....

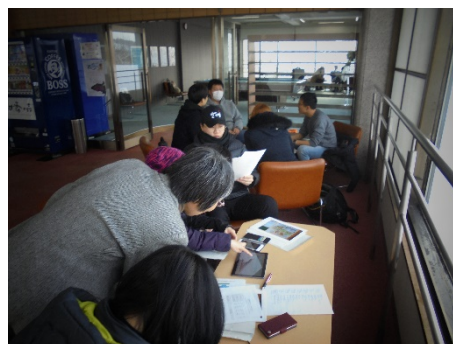
(1) 「体調相談サイト」に対する感想

モニター員としてご協力いただいた在住外国人からは、下表の感想があった。

モニター員からの感想	モニター員の出身国・地域
もしこれが実用化されたら、大変助けになると思う。	韓国
中国語だけの表記では検索できない。 ⇒ 病院一覧には日本語を併記するよう改善した。	台湾
大体わかりやすいです。修正しなくてもかまいませんが、修正したらもっとわかりやすいです。	台湾
全体的に意味は伝わるとは思います。所々不自然な部分がありました。 中国語の翻訳をもっと工夫した方が使いやすくなります。 ⇒ 再度翻訳会社の意見も頂き、翻訳を改善した。 (次項の(2)「体調相談サイト」に対する指摘を参照)	中国

また、合わせてご協力いただいたサツドラニセコひらふ店の方からは、下表の感想があった。

サツドラニセコひらふ店からの感想
インターネットビデオ通話を使用すると、意思疎通が図りやすい。 ・顔が見えるので具合がわかる、患部の状況がわかる。 ・ビデオ越しに具体的に商品を見せて説明できる。



モニター試験の様子

(2) 「体調相談サイト」に対する指摘

モニター員としてご協力いただいた在住外国人からは下表の気付きの指摘があり、その指摘を受けて「体調相談サイト」の改善を図った。

[全般]

指摘内容と対応
画面遷移中であることがすぐ分かるように工夫(回る点線の円等)をしてほしい。 ⇒ 画面遷移中だと分かるように、進捗を示す回る円を表示するようにした。
[戻るボタン]のアイコンを、Uターンの形にするなどして、[次へボタン]のアイコンと差別化してほしい。 ⇒ [戻るボタン]をU字型にして、[次へボタン]と違うデザインとした。
最上位のタイトルだけは表示言語に関係なく日本語と英語も併せて表示してほしい。(日本語、英語で表示中以外は小さく) ⇒ 対応するには全体のデザインバランスも考慮する必要があり、検討/修正時間の関係上、今回は現状のままとした。 (なお、お役立ち情報の中の病院一覧には日本語を併記するよう修正した。)
上部の言語切替ボタンの下に“現在のページのまま表示言語を変えられません”という説明を加えてほしい。 ⇒ 説明を加えなくても理解できるという意見もあり、今回は現状のままとした。

[A-1 トップ画面]

指摘を受けた言語	指摘内容と対応
英語	症状のチェックリストで“✓”して、その病気と同じか確認できたらよい。 ⇒ これは診断にあたる恐れがあるので、対応せずに現状のままとした。
	翻訳の改善。 ・食べすぎた … 修正前:Binge eating 修正後:Overeating ・ぶつけた … 修正前:Collision 修正後:Bruise ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。(C-1にも同様の改善を施した。)
簡体字	翻訳の改善。 ・ぶつけた … 修正前:撞了 修正後:撞伤 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。(C-1にも同様の改善を施した。)
	翻訳の改善。 ・対応言語は、英語、中国語のみです。 修正前:対応语言只是英文, 中文。 修正後:対応语言只有英文, 中文。 ・以下の通常電話もご利用下さい。 修正前:请使用以下通常电话。 修正後:请使用以下直通电话。 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。(D-1～8にも同様の改善を施した。)
繁体字	翻訳の改善。 ・ぶつけた … 修正前:撞了 修正後:撞傷 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。(C-1にも同様の改善を施した。)
	翻訳の改善。 ・対応言語は、英語、中国語のみです。 修正前:對應語言只是英文, 中文。 修正後:對應語言只有英文, 中文。 ・以下の通常電話もご利用下さい。 修正前:請使用以下通常電話。 修正後:請用以下的普通電話。 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。(D-1～8にも同様の改善を施した。)
	翻訳の改善。 ・タクシー一覧 … 修正前:的士公司列表 修正後:的士(計程車)公司列表 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。(D-1～8、E-1～7にも同様の改善を施した。)
韓国語	症状のイラストをもっと大きく、体の部位をクローズアップしたものに替えてほしい。 ⇒ 対応するには全体のデザインバランスも考慮する必要があり、検討/修正時間の関係上、今回は現状のままとした。
	翻訳の改善。

指摘を受けた言語	指摘内容と対応
	<p>・持参薬が切れた … 変更前:상비약이 떨어졌다 変更後:먹던 약이 떨어졌다 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。</p> <p>スカイプ相談機能のボタンに書かれている対応時間と下部の夏季営業時間が矛盾しているので時期によって表示内容を変える等矛盾がないようにしてほしい。(D-1～8にも同一記載) ⇒ 他言語も含め、以下のように改善した。 修正前:17:00～22:00 修正後:17:00～22:00 (12/1～3/31)</p>

[B-1 このアプリについて]

指摘を受けた言語	指摘内容と対応
韓国語	<p>「体の調子が悪くなった場合に、このサイトを利用している利用者の判断の一助になれば幸いです。」の文章は無くすか、トップページのどこかに移してほしい。 ⇒ この文章は必要と判断し、現状のままとした。</p> <p>免責事項の確認をトップページに組み込んで、サイト进行操作する事で承認した事とし、免責事項確認の画面遷移は無くしてほしい。これが難しい場合、せめて同じセッションで一度承認すれば症状を選ぶ度に免責事項の確認画面に遷移しないようにしてほしい。 ⇒ 煩わしいという意見はわかるが、1回の操作(セッション)で複数の症状を選ぶことは少ないと推察し、現状のままとした。</p>

[C-1 既往症確認]

指摘を受けた言語	指摘内容と対応
韓国語	<p>2 択の青いボタンを同じく下段に整列して色違いにし、上段のテキストと各ボタンの文章を「以下に該当しますか」「はい」「いいえ」に変えてほしい。 ⇒ 現状のままでも意味は伝わると判断し、現状のままとした。</p>

[D-1～8 対処方法のアドバイス]

指摘を受けた言語	指摘内容と対応
簡体字	<p>[薬店での電話機能]が、成分表示の上下2カ所にあるのはなぜか。 ⇒ 頁が縦長のため電話を掛けやすいよう2カ所に配置しており、現状のままとした。</p> <p>翻訳の改善。 ・エテンザミド … 修正前:·乙酰胺 修正後:·乙水楊胺 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。(D-1, D-2, D-6, D-7にも同様の改善を施した。)</p>
繁体字	<p>よく使われる薬の情報を提供したら、旅行者に便利と思う。 (薬のパッケージと効果を外国語で説明) ⇒ 売れ筋商品など特定の商品だけを掲載するのは、公平性の面から対応しないこととし、現状のままとした。</p> <p>翻訳の改善。 ・エテンザミド … 修正前:·乙酰胺 修正後:·乙水楊胺 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。(D-1, D-2, D-6, D-7にも同様の改善を施した。)</p>
韓国語	<p>薬の種類の上にある[薬店での電話機能]の内容を、なるべく簡潔にして薬の種類が早く目に入るようにしてほしい。 ⇒ 電話相談機能にすぐ迎えることを優先し、現状のままとした。</p> <p>「解熱鎮痛薬」(해열 진통제): 内容は一緒だとしても、選択した症状によって「解熱剤」(해열제)、「鎮痛剤」(진통제)に分けてほしい。また、「頭痛薬」(韓国語で“두통약”)というカテゴリーを別に設けてほしい。 ⇒ 韓国語以外も含めて検討する必要と考え、検討/修正時間の関係上、現状のままとした。</p> <p>スカイプ相談機能のボタンに Skype の文字やロゴを組み込んでほしい。(A-1にも同一記載) ⇒ ロゴ使用は Microsoft 社が認めておらず、現状のままとした。</p> <p>画面 D-8 で戻るボタンを押すと、B-1hではなく C-1g に遷移する。 ⇒ 動作不良。画面 D-8 の「戻るボタン」は、B-1hに遷移させるよう改善した。</p>

[G-1 病院一覧]

指摘を受けた言語	指摘内容と対応
英語	病院をカテゴリ(診療科)別にすると便利。例:皮膚科、内科、小児科など。 ⇒ 外国語対応が可能な病院が少ないこともあり、現状のままとした。
繁体字	病院名は、中国語に加えて日本語も併記した方がわかりやすい。 ⇒ 各言語とも、日本語を併記するように改善した。 例: 俱知安厚生病院(俱知安厚生醫院)
韓国語	病院名は、韓国語に加えて日本語と英語も併記した方がわかりやすい。 ⇒ 各言語とも、日本語を併記するように改善した。 例: 俱知安厚生病院(구찬후생병원)

[H-1 タクシー一覧]

指摘を受けた言語	指摘内容と対応
英語	ニセコ国際交通の誤訳 誤:Niseco Interpublic Interpublic Transport 正:Niseko International Transport ⇒ 正しく改善した
韓国語	ニセコ国際交通の誤訳 誤:니세코 교통택시 正:니세코 국제 교통 ⇒ 正しく改善した

[I-1 お役立ち]

指摘を受けた言語	指摘内容と対応
英語	救急車の電話番号も入れたほうがよい。 ⇒ 本サイトは軽症者向けであり、また安易な救急車利用を避けるため、あえて 119 は載せないこととした。 薬局・薬店でよく扱っている薬の一覧があると便利。 ⇒ 売れ筋商品など特定の商品だけを掲載するのは、公平性の面から対応しないこととし、現状のままとした。
簡体字	翻訳の改善。 ・入国後に加入できる海外旅行保険 修正前: 日本入境之后也可以加入的海外旅行保險 修正後: 入境后也可以加入的海外旅行保險 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。
繁体字	よく使われる薬の情報を提供したら、旅行者に便利と思う。(薬のパッケージと効果を外国語で説明) ⇒ 売れ筋商品など特定の商品だけを掲載するのは、公平性の面から対応できず、現状のままとした。 翻訳の改善。 ・入国後に加入できる海外旅行保険 修正前: 日本入境之后也可以加入的海外旅行保險 修正後: 入境后也可以加入的海外旅行保險 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。 翻訳の改善。 ・[多言語症状翻訳ツール「Bluff Clinic Medical Passport」]の所の. . . 紹介サイトは英語で書かれていますが、アプリは英語、中国語(簡体)、韓国語など 12 言語に対応しています。 修正前: 介紹「Bluff Clinic Medical Passport」網站是用英文寫的,但是這個軟件包括英文,簡體中文,繁體中文,韓文等一共 12 個語言對應的。 修正後: 介紹「Bluff Clinic Medical Passport」網站是用英文寫的,但是這個軟件包括英文,簡體中文,韓文等一共 12 個語言對應的。 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。
韓国語	「お役立ち」ボタンの上あたりにお役立ちページに載っている内容を列挙してほしい。 ⇒ 他言語も含めて、対応するには全体のデザインバランスも考慮する必要があり、検討/修正時間の関係上、今回は現状のままとした。

指摘を受けた言語	指摘内容と対応
	<p>電話相談のエリアの代わりに、下記の薬が近くのドラッグストア等で入手できる旨と付近店舗のリストのような内容に変えてほしい。 ⇒ 今回は、協力いただいている「サツドラ ニセコひらふ店」で取り扱っている医薬品を対象としており、現状のままとした。</p>
	<p>旅行保険の画像をタップして表示されるパンフレットのページで戻るボタン(ウェブページ上や Android 自体)を何かしら出してほしい。 ⇒ 戻るボタンを付加して改善した。</p>
	<p>掲載している多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」のようなアプリは、直接 Apple App Store や Google Play へのリンクの QR コードを直接載せてほしい。 ⇒ 各アプリが紹介・説明しているサイトへの誘導を主眼とし、現状のままとした。 そのサイトには Apple App Store や Google Play へのリンクがあり、支障ないとする。</p>
	<p>言語ごとにページを持つサイトのアドレスは現在の表示言語に合ったアドレスを載せてほしい。(現在の表示言語に対応した言語のページが無い場合は英語のページ)。 ⇒ QR コードが複数存在して煩雑となるので、現状のまま(英語サイト)とした。</p>
	<p>病院や薬局で使う実用的な日本語と発音、韓国語の併記をあったら助けになる。 ⇒ 辞書集は、他の実例へのリンクを含め、今後の課題とする。</p>
	<p>日本での病院の診察手順を説明してほしい。 ⇒ 掲載している「日本を安心して旅していただくために (具合が悪くなったとき)」で代替とする。 なお、この資料の概要を記載追加することは、今後の課題とする。</p>
	<p>診察料金や薬価格の目安を表記してほしい。 ⇒ 外国人旅行者の場合、旅行保険対応であっても多くが自由診療扱いになることが予想され、医療機関によって違いがあり、目安をどこに置かが難しい。また、薬も多くが希望小売価格の設定がなく、目安をどこに置かが難しいため、現状のままとした。</p>
	<p>翻訳の改善。 ・日本語、英語、中国語(簡体、繁体)、韓国語で書かれています。 修正前: 일본어, 영어, 중국어(간체, 반체), 한국어로 적혀 있습니다. 修正後: 한국어, 일본어, 영어, 중국어(간체, 반체)로 작성되어 있습니다. ・英語、中国語(簡体、繁体)、韓国語で書かれています。 修正前: 영어, 중국어(간체, 반체), 한국어로 적혀 있습니다. 修正後: 한국어, 영어, 중국어(간체, 반체)로 작성되어 있습니다. ・紹介サイトは英語で書かれていますが、アプリは英語、中国語(簡体)、韓国語など 12 言語に対応しています。 修正前: 소개사이트는 영어로 적혀 있으나 어플은 영어, 중국어(간체), 한국어 등 12 언어에 대응하고 있습니다. 修正後: 소개 페이지는 영어로 제작되어 있으나, 어플리케이션은 한국어, 영어, 중국어(간체) 등 12 개국어로 제작되어 있습니다. ・紹介サイトは英語、中国語(簡体)、韓国語で書かれていますが、アプリは日本語、英語、中国語(簡体、繁体)、韓国語など 31 言語に対応しています。 修正前: 소개사이트는 영어, 중국어(간체), 한국어로 적혀 있으나 어플은 일본어, 영어, 중국어(간체, 반체), 한국어 등 31 언어에 대응하고 있습니다. 修正後: 소개 페이지는 영어로 제작되어 있으나, 어플리케이션은 한국어, 일본어, 영어, 중국어(간체, 반체) 등 31 개국어로 제작되어 있습니다。 ⇒ 翻訳会社とも相談し、指摘のように改善した。</p>

その他にも誤訳など翻訳に関する指摘もあり改善を図った。

4. 2. 2 実証事業中のモニター調査

実証期間中、マウンテンセンターとニセコノーザンリゾート・アンヌプリの協力を得て、スキー客に対してモニター調査を実施した。

実施場所：マウンテンセンター(1階)、ニセコノーザンリゾート・アンヌプリ(ロッカールーム)

調査期間：延べ10日(2019年1月21日～24日、1月29日～31日)11時～18時

回答数：115件

補 足：モニター調査の回答数を促進するため、回答者には粗品を進呈した。

モニター調査の概要(実施場所、期間、回答数)

モニター調査実施場所	1/21	1/22	1/23	1/24	1/29	1/30	1/31	計
マウンテンセンター 1階	8件	21件	14件	14件	13件	6件	9件	85件
ニセコノーザンリゾート・アンヌプリ ロッカールーム	-	-	-	-	13件	8件	9件	30件
計	8件	21件	14件	14件	26件	14件	18件	115件

モニター調査に使用したヒアリングシートを以下に示す。

「体調相談サイト」を触っての感想

ホテルノーザン
リゾートアンヌプリ | マウンテンセンター
 調査日： 月 日()

1. 来訪元

出身	中国	台湾	香港	その他()	
	アメリカ	カナダ	イギリス	シンガポール	韓国
居住地	海外在住 ()	国内在住 ()	道内在住 ()	その他 ()	
2. 体調相談

役立つ ← 5 | 4 | 3 | 2 | 1 ← 役立たない

普通

体調相談

薬で体の調子が悪くなるから...
処方している薬を飲んで下さい。

調子がわる

効がある

鼻水が止まる

喉が乾く

舌が乾いた

喉が痛い

治った

待合室が空いた

[薬の成分表示]

[体調相談の流れ]
3. 薬店との電話相談(Skype)

役立つ ← 5 | 4 | 3 | 2 | 1 ← 役立たない

普通

薬店との電話相談(Skype)

ドラッグストアの店員と話ができます。

サツドラ ニセコひらふ店
17:00～22:00

対応時間外なので操作できませんが、顔・映像を介しての相談機能の有効性をお聞いします。
4. お役立ち情報

役立つ ← 5 | 4 | 3 | 2 | 1 ← 役立たない

普通

お役立ち情報

病院一覧

タクシー一覧

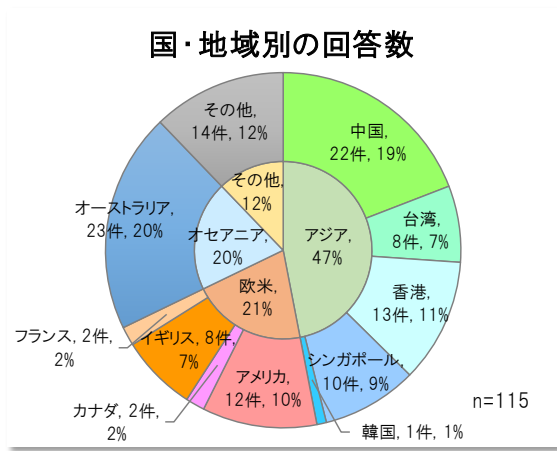
お役立ち

[病院一覧]

[タクシー一覧]

[お役立ち]
5. その他、全般を通してのご感想・ご意見

得られた回答者の国・地域は、2017年度冬季の外国人宿泊客延数の上位とほぼ近似している。
 得られた回答者の居住地は、海外からの来訪が94%(108件)となっている。



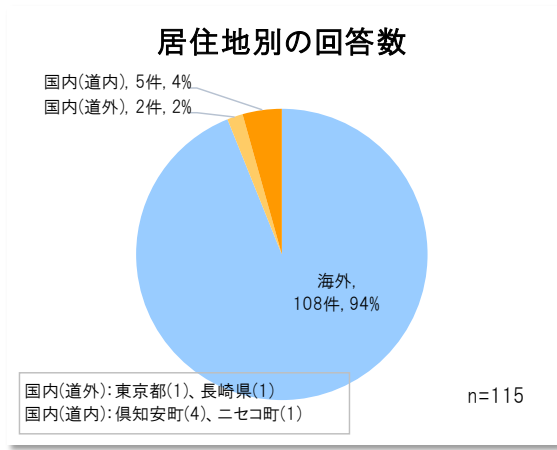
※ その他の内訳
 マレーシア(3)、インドネシア(2)、ドイツ(2)、スペイン(1)、スロベニア(1)、
 フィンランド(1)、ルーマニア(1)、ブラジル(1)、ベトナム(1)、南アフリカ(1)

[参考]

2017年度冬季(12~3月)
 倶知安・ニセコ地域の宿泊客延数[人泊]

倶知安・ニセコ地域の宿泊客延数[人泊]				モニタの回答数		
順位	国・地域	宿泊延数	構成比	国・地域	宿泊延数	構成比
1位	オーストラリア	116,363	22%	オーストラリア	23件	20%
2位	香港	96,765	18%	中国	22件	19%
3位	シンガポール	57,967	11%	香港	13件	11%
4位	中国	53,899	10%	アメリカ	12件	10%
5位	アメリカ	26,902	5%	シンガポール	10件	9%
6位	台湾	23,974	5%	台湾	8件	7%
7位	タイ	22,980	4%	イギリス	8件	7%
8位	マレーシア	14,838	3%	カナダ	2件	2%
9位	イギリス	13,267	3%	フランス	2件	2%
10位	韓国	7,769	1%	韓国	1件	1%
-	その他	93,955	18%	その他	14件	12%
合計		528,679	100%	合計	115件	100%

出典:「北海道 訪日外国人宿泊客数」4月抜粋
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kk/d/gaikokujinshukuhaku.htm>



(1) 評価の総括

モニター調査により、「体調相談サイト」に対する反応は、以下のように整理される。

実証事業中のモニター調査のまとめ

評価	モニター調査での内容
5段階評価で高評価	モニター調査での5段階評価では、体調相談が平均4.2、薬店との電話相談(Skype)が平均4.1、お役立ち情報が4.6と高い評価を得た。
一般公開を望む声	本サイトの一般公開を望む声も1割程度あり(115件中12件(10%))、また本サイトの画面を自分のスマホに撮っていく人(115件中13件(11%))もいた。特に、お役立ち情報の中の病院一覧(外国語対応が可能な病院の記載)、タクシー一覧(電話番号と営業時間の記載)に対する評価が高かった。
薬の成分表示では分からない国・地域の方がある	一方、中国/台湾/香港などの中国語圏の方などからは「薬の成分表示では分からないので、売れ筋の商品名とそのパッケージ写真の掲載をして欲しい。」との感想もあった。
評価を受けての所感	全体的に評価が高く、一般公開を望む声も多かったことから、宿泊施設などの施設管理者などを介在させずに、外国人旅行者に向けての形態が望まれていると考えることができる。 そのためには、外国人旅行者にとって目の付きやすい観光サイトなどにリンクを張ってもらうことが効果的と考える。 なお今回の評価は、本サイトの評価が高いのではなく、体調を崩すことを心配して旅行することは少ないとも考えられることから、類似サイト ^注 の認知度が低く、本サイトが目新しく映ったための評価という可能性もある。

注:類似サイトは、以下などの公的機関からの発信サイトの他、医薬品製造会社、薬局などから発信されている。
日本を安心して旅行していただくために 具合がわるくなったとき:https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
北海道医療機能情報システム:<https://www.mi.pref.hokkaido.lg.jp/hokkaido/ap/qq/men/pwtpmresult01.aspx>
北海道救急医療・広域災害情報システム:<http://www.qq.pref.hokkaido.jp/qq/qq01.asp>

以下に、モニター調査で得た内容の詳細を示す。

(2) 体調相談の評価

<p>平均評価</p>	<p>4.2 (下図参照)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="467 409 911 757"> <p>体調相談の評価</p> <p>平均評価: 4.2</p> </div> <div data-bbox="927 409 1374 757"> <p>体調相談の評価 ＜地域別＞</p> </div> </div>
<p>好印象の感想</p>	<p>[薬の成分表示]</p> <ul style="list-style-type: none"> 薬の成分表示とても良い情報です。 (主に欧米の方(アメリカ/カナダ/イギリス/フランス/オーストラリア/ドイツ/スペイン/ルーマニア)の他、香港、マレーシア、インドネシア、シンガポール) 薬の成分表示は大切です。(中国の方) 薬局で買える薬の成分が表示されているのがよい。(イギリス、香港の方) <p>[体調相談の流れ]</p> <ul style="list-style-type: none"> シンプルで分かりやすく使いやすい。 (中国、台湾、香港、シンガポール、マレーシア、アメリカ、カナダ、イギリス、フランス、ルーマニア、オーストラリアの方) カナダのサイトより使いやすい。(カナダの方) 絵があるので分かりやすい。(カナダの方)
<p>不評な感想</p>	<p>[薬の成分表示]</p> <ul style="list-style-type: none"> 薬の成分表示ではわからない。 (主に中国語圏(中国/台湾/香港)の他、オーストラリア、アメリカの方) 記載されていない薬の成分がある。(オーストラリアの方) 中国の薬と同じ成分の薬があるとよい。(中国の方) もっと情報量を多くして欲しい。(アメリカの方) <p>[体調相談の流れ]</p> <ul style="list-style-type: none"> 簡単すぎる。(中国の方) 病院へ行くための予診に使えるよう、もっと情報量を詳しくして欲しい。(中国の方) 日本人の友人に解決してもらおうので不要。(オーストラリアの方)
<p>改善要望の意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> 代表的な薬の商品名とパッケージ写真の掲載。(シンガポール、中国、香港の方) 日本語が併記してあると、外国語が通じない薬局でも見せて対応できる。(イギリスの方) デザイン(色、位置、フォント)を工夫するともっと使いやすいになる。(中国の方) ボタンなどはっきり分かるデザインにして欲しい。(台湾の方) 健康な時にも使えるような有用な情報が欲しい。(アメリカの方) 副作用も書いてほしい。(中国)

(3) 薬店との電話相談(Skype)の評価

<p>平均評価</p>	<p style="text-align: center;">4.1 (下図参照)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="464 394 911 745"> <p style="text-align: center;">薬店との電話相談(Skype)の評価</p> <table border="1"> <caption>薬店との電話相談(Skype)の評価</caption> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>評価5 (役立つ)</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>評価4</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>評価3</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>評価2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>評価1 (役立たない)</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">平均評価: 4.1</p> </div> <div data-bbox="938 394 1385 745"> <p style="text-align: center;">体調相談の評価 ＜地域別＞</p> <table border="1"> <caption>体調相談の評価＜地域別＞</caption> <thead> <tr> <th>地域</th> <th>評価5</th> <th>評価4</th> <th>評価3</th> <th>評価2</th> <th>評価1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アジア (n=54)</td> <td>39%</td> <td>33%</td> <td>20%</td> <td>4%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>欧米 (n=24)</td> <td>58%</td> <td>25%</td> <td>13%</td> <td>4%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>オセアニア (n=23)</td> <td>43%</td> <td>26%</td> <td>22%</td> <td>9%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>その他 (n=14)</td> <td>43%</td> <td>21%</td> <td>36%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>	評価	件数	評価5 (役立つ)	51	評価4	33	評価3	24	評価2	2	評価1 (役立たない)	5	地域	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	アジア (n=54)	39%	33%	20%	4%	4%	欧米 (n=24)	58%	25%	13%	4%	0%	オセアニア (n=23)	43%	26%	22%	9%	0%	その他 (n=14)	43%	21%	36%	0%	0%
評価	件数																																										
評価5 (役立つ)	51																																										
評価4	33																																										
評価3	24																																										
評価2	2																																										
評価1 (役立たない)	5																																										
地域	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1																																						
アジア (n=54)	39%	33%	20%	4%	4%																																						
欧米 (n=24)	58%	25%	13%	4%	0%																																						
オセアニア (n=23)	43%	26%	22%	9%	0%																																						
その他 (n=14)	43%	21%	36%	0%	0%																																						
<p>好印象の感想</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・普段使っている Skype なので便利で役立つ。(中国、香港、シンガポール、インドネシア、アメリカ、イギリス、オーストラリアの方) ・英語を話せるスタッフに相談できるのは良い。(イギリス、アメリカ、香港の方) ・中国語で話せるのは助かる。(中国の方) ・天候が悪くて行けない時に便利。(オーストラリアの方) 																																										
<p>不評な感想</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Skype ではなく、他のビデオ通話アプリを使いたい。 ⇒FaceTime がいい。(但し iOS 版のみ。イギリスの方) ⇒WhatsApp がいい。(オーストラリア、ドイツ、マレーシアの方) ⇒WeChat(微信)がいい。(中国の方) ・Skype などビデオ通話アプリを使ったことがない。(香港、台湾、ベトナムの方) ・Skype で話す必要性を感じていない。(アメリカの方) ・医療用語をうまく話せるか、言葉が通じるか心配。(中国、台湾の方) ・スタッフの英語/中国語のレベルが心配。(中国、台湾の方) ・外国語を話せるスタッフが中座している時には使えない。(中国の方) ・薬局の店員ではなく、医者と話したい。(香港の方) ・直接対面で話したい。(ドイツの方) ・オーストラリアのほうが薬が安く、処方箋なしで買える薬もある。(オーストラリアの方) ・恥ずかしいのでメールや SNS で問合せたい。(中国の方) ・Skype はいいが、自分で買いに行く時間と交通費がかかるのは不便。(中国、台湾の方) 																																										
<p>改善要望の意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・もっと他の機能も付加していいのでは。(中国の方) ・薬をホテルまで宅配して欲しい。(中国の方) ・広東語を話せるスタッフもいたらいいのに。(中国の方) 																																										

(4) お役立ち情報の評価

<p>平均評価</p>	<p>4.6 (下図参照) … 一番高い評価が、この「お役立ち情報」だった。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="464 392 911 741"> <p>お役立ち情報の評価</p> <p>平均評価: 4.6</p> </div> <div data-bbox="938 392 1385 741"> <p>体調相談の評価 ＜地域別＞</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>地域</th> <th>評価5</th> <th>評価4</th> <th>評価3</th> <th>評価2</th> <th>評価1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アジア (n=54)</td> <td>72%</td> <td>19%</td> <td>7%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>欧米 (n=24)</td> <td>67%</td> <td>29%</td> <td>4%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>オセアニア (n=23)</td> <td>65%</td> <td>26%</td> <td>4%</td> <td>4%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>その他 (n=14)</td> <td>79%</td> <td>21%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>	地域	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	アジア (n=54)	72%	19%	7%	2%	0%	欧米 (n=24)	67%	29%	4%	0%	0%	オセアニア (n=23)	65%	26%	4%	4%	0%	その他 (n=14)	79%	21%	0%	0%	0%
地域	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1																										
アジア (n=54)	72%	19%	7%	2%	0%																										
欧米 (n=24)	67%	29%	4%	0%	0%																										
オセアニア (n=23)	65%	26%	4%	4%	0%																										
その他 (n=14)	79%	21%	0%	0%	0%																										
<p>好印象の感想</p>	<p>[病院一覧] … 回答 115 件中 71 件(61%)が特に役立つ(とても便利)との回答だった。 ・英語で対応できる医療機関が示されているのが良い。 (オーストラリア、イギリス、シンガポール、中国、香港、ドイツ、マレーシア、アメリカの方)</p> <p>[タクシー一覧] … 回答 115 件中 31 件(27%)が特に役立つ(とても便利)との回答だった。 ・電話番号と営業時間が載っているので使いやすい。 (中国、台湾、香港、シンガポール、マレーシア、ベトナム、韓国、アメリカ、イギリス、スロベニア、ルーマニア、フィンランド、オーストラリア、南アフリカの方)</p> <p>[お役立ち情報] … 回答 115 件中 15 件(13%)が特に役立つ(とても便利)との回答だった。 ・英語で表現されているのが良い。(オーストラリアの方) ・医療保険の記載があり、短時間で加入できるのが良い。(中国の方) ・QRコードが便利。(中国、香港、台湾の方)</p>																														
<p>不評な感想</p>	<p>[病院一覧] —</p> <p>[タクシー一覧] —</p> <p>[お役立ち情報] —</p>																														
<p>改善要望の意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・病院一覧で、外国語対応が可能な表記をもっと目立つようにして欲しい。(アメリカの方) ・病院一覧で、中国語対応が可能な医療機関の情報が欲しい。(中国の方) ・病院一覧から直接医療機関へ電話できると良い。(オーストラリアの方) ・病院一覧の地図を、拡大したら google マップのように詳細地図が表示できるとよい。(中国の方) ・病院までの時間(距離)が知りたい。(台湾の方) ・タクシー一覧からタクシー会社へ英語で電話できると良い。 (中国、台湾、オーストラリア、イギリス、マレーシア、シンガポール、フィンランドの方) ・タクシー一覧に料金も載せて欲しい。(中国の方) ・中国語と英語の話せる薬局一覧も載せて欲しい。(中国の方) ・警察などの公的機関も載せて欲しい。(フランスの方) ・電話番号は、国コード:81 を表示して欲しい。(イギリスの方) ・本サイトが本タブレット限定なので、公開されている類似サイトが知りたい。(中国の方) ・本サイトが本タブレット限定なので、ダウンロードできるといい。(中国の方) 																														

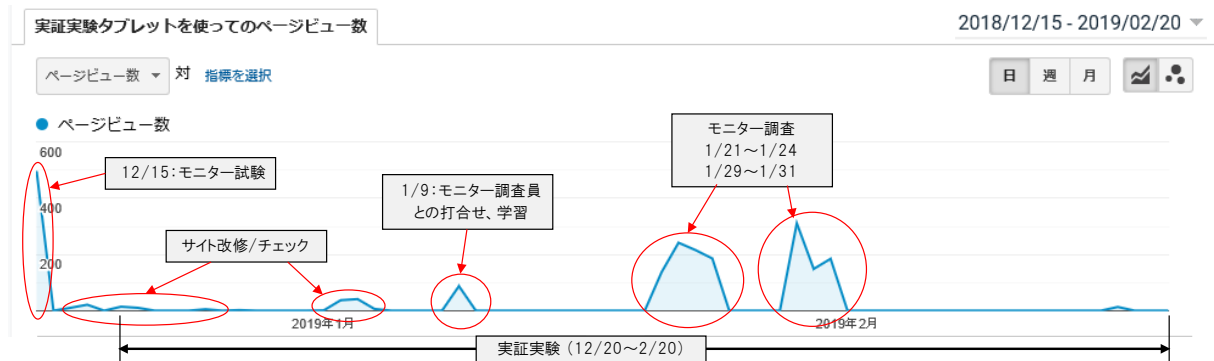
(5) その他、全般を通しての感想・意見

- ・本サイトの一般公開を希望する。
(115 件中 12 件(10%)。イギリス、オーストラリア、アメリカ、香港、台湾、シンガポール、中国の方)
- ・このようなサイトは今まで見たことがなく、このサイトは使いやすい。(香港の方)
- ・モニターした方が本サイトのお役立ち情報の QR コードなどを撮っていった。
(115 件中 13 件(11%)。中国×8、台湾×2、香港、アメリカ、カナダの方)
 - お役立ちのQRコードを全部撮っていった。
 - お役立ちの多言語症状翻訳ツール「Bluff Clinic Medical Passport」の QR コードを撮っていった。
 - お役立ちに載っている旅行保険のQRコードを撮っていった。
 - お役立ちの多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」の QR コードを撮っていった。
 - サツドラの電話番号を撮っていった。
- ・本サイトの信頼性を担保するために、国(北海道運輸局)の名を分かりやすい所に明記すると良い。(カナダの方)
- ・利用者の使い方と慣習を更に収集して反映したらもっと良いサイトになる。(中国の方)
- ・警察などの公的機関も載せて欲しい。(フランスの方)

4. 2. 3 実証事業中の「体調相談サイト」利用状況

「体調相談サイト」には、利用状況の統計情報を取得するために、操作記録を収集するログ収集機能を組み込み、そのログをフリーソフトウェア「Google アナリティクス」でアクセス解析した結果を、下図に示す。

実証事業用タブレットでのアクセス状況
(フリーソフトウェア「Google アナリティクス」によるアクセス解析)



上図に示す通り、実証事業タブレットでの利用は実証事業関係者からのアクセスのみで、タブレットを常設した宿泊施設からの実利用は残念ながらなかった。

ご協力いただいている宿泊施設に理由をヒアリングしたところ、「フロントへ体調不良に関する問合せはあったが、早朝や深夜のサツドラとの通信対応時間外でフロントが対応したためタブレットを使う機会がなかった。」「宿泊者はフロントに来た時点で意志をもって病院/薬局へ行きたいとの明確な意向を伝えてきたため、宿泊施設としてのお客様に対するサービスを低下させる訳にはいかず、タブレットの利用をお勧めする機会がなかった。」とのことであった。また、フロントへの相談自体も月1~2件で10件程度と少なかったことも影響していると考えられる。

一方、「体調相談サイト」は一般公開していないが、実証事業関係者と判明している分を除くと21端末からのアクセスがあった。

実証事業用タブレットおよび実証事業関係者と判明した分を除いたアクセス状況を下表に示す。

実証事業用タブレットおよび実証事業関係者以外からのアクセス状況
(フリーソフトウェア「Google アナリティクス」によるアクセス解析から編集)

	使用媒体	セッション数 (利用回数)	使用日別ページビュー数 (12/20~2/20)											
			合計	使用日	ビュー数	使用日	ビュー数	使用日	ビュー数	使用日	ビュー数	使用日	ビュー数	
1	スマホ	7	40	12/25	17	12/26	23							
2	パソコン	5	147	1/3	11	1/4	128	1/5	1	1/10	3	1/18	4	
3	スマホ	3	19	12/26	18	12/30	1							
4	スマホ	2	17	12/26	17									
5	パソコン	2	10	1/8	9	2/20	1							
6	スマホ	1	1	1/10	1									
7	スマホ	1	1	1/9	1									
8	タブレット	1	1	1/1	1									
9	スマホ	1	1	1/12	1									
10	スマホ	1	2	12/30	2									
11	パソコン	1	1	1/8	1									
12	スマホ	1	15	12/31	15									
13	パソコン	1	5	1/17	5									
14	スマホ	1	4	1/9	4									
15	スマホ	1	1	1/17	1									
16	スマホ	1	2	1/9	2									
17	パソコン	1	13	1/8	13									
18	スマホ	1	1	1/9	1									
19	スマホ	1	8	12/26	8									
20	スマホ	1	1	1/21	1									
21	パソコン	1	1	2/19	1									

(1) 医療機関へのアンケート結果

医療機関へのアンケートの結果、外国人の受診状況は以下のように整理される。

医療機関へのアンケートのまとめ

外国人の来院状況

- ・ 回答を頂いたほとんどの医療機関で外国人の来院がある。
- ・ 来院者の症状は、風邪・インフルエンザ、骨折などの外傷が多い。
- ・ 軽症と思われる外国人患者の例では、頭痛、充血との回答があった。
- ・ 来院数は増加しているとの回答が多い。
- ・ 外国人対応で困ったことでは、言葉の障壁、ルール・マナーに関する回答があった。

アンケートで得た内容の詳細を以下に示す。

[2. 外国人患者を診察したことがありますか。]

昨シーズンと今シーズンの冬季（12月～3月）の、外国人患者のおおよその来院人数をお教え下さい

医療機関	外国人診察の有無	冬季の外国人来院人数 (上段:昨シーズン(2017年度)、下段:今シーズン(2018年度))				
		12月	1月	2月	3月	合計
A病院/医院	○	287人	570人	504人	280人	1,641人
		484人	780人	586人		1,850人
B病院/医院	○	222人	308人	314人	248人	1,092人
		192人	359人	338人		889人
C病院/医院	○	10人	10人	10人	10人	40人
		10人	30人	40人		80人
D病院/医院	○	6人	8人	5人	4人	23人
		3人	0人	1人		4人
E病院/医院	○	4人	4人	4人	4人	16人
		4人	10人	7人		17人
F病院/医院	○	0人	0人	0人	0人	0人
		0人	1人	0人		1人
G病院/医院	○	4人	3人	3人	1人	11人
		2人	3人	6人		11人
H病院/医院	-	0人	0人	0人	0人	0人
		0人	0人	0人		0人

[3. どのような症状で来院する外国人患者が多かったですか。(発熱、腹痛、怪我など)]

医療機関	多い症状	主な処方内容
A病院/医院	インフルエンザ	抗ウイルス薬
	風邪	対症療法
	骨折	鎮痛剤、固定
	脱臼	-
	市販薬で効果がなく来院する患者が多い。 市販薬の用量が絶対的に不足している。	
B病院/医院	スキー・スノーボードの怪我 (骨折、脱臼、捻挫、打撲)	-
	インフルエンザや風邪	-
	脳震盪	-
	扁桃腺炎	-
C病院/医院	頭部外傷	NSAIDs(非ステロイド性消炎鎮痛薬): ロキソプロフェン、ザルトプロフェン
D病院/医院	スキー・スノボでの怪我	カロナル錠、モーラステープ
	胃腸炎	ビオフェルミン錠剤、チアトカプセル、ブスコパン錠
	かぜ・インフルエンザ	クラリスロマイシン錠、コデインリン酸塩散、ホクナリンテープ
	他院の薬継続のための処方	ルネスタ錠、インスリン注射、ナリジクス酸錠
E病院/医院	コンタクトレンズ忘れ	コンタクト処方
	結膜炎	点眼薬処方
	目外傷	点眼薬処方
F病院/医院	発熱	解熱剤
G病院/医院	歯牙破折	抜髄
	急性化膿性歯髄炎	感染根管処置+抗生剤
	口唇裂傷	縫合+鎮痛剤

[4. 結果的に、例えば市販薬程度の処方で済んだと感じる、軽症と思われる外国人患者はいましたか。]

医療機関	軽症者の症状	症状の程度と主な処方内容
A病院/医院	-	-
B病院/医院	軽い捻挫や打撲	-
	軽い風邪や頭痛など	-
C病院/医院	頭痛	症状:軽度頭痛 処方:NSAIDs(非ステロイド性消炎鎮痛薬) ロキソプロフェン、ザルトプロフェン
D病院/医院	-	-
E病院/医院	軽い結膜炎、充血	-
F病院/医院	-	-
G病院/医院	-	-

[5. 昨年度と今年度で、外国人患者に関する変化がありましたらご記入願います。(来院患者数、症状など)]

医療機関	外国人患者の対応で、困ったこと
A病院/医院	増加傾向。 香港、台湾をはじめ、メインランドの中国、韓国、シンガポール、マレーシアなどの旅行者の増加に伴い、GP 制度のない受診患者が増加傾向に有る。
B病院/医院	今まではウィンタースポーツによる怪我がほとんどだったが、今年は持病をもった旅行者が症状が悪化したり、また薬がなくなってしまったなどという事から受診する、整形外科以外の病気で受診が増えた。 また、住民外国人妊婦の受診が増えた印象がある。 アジア系の外国人が増えた。(香港、中国、台湾、タイ、シンガポール、マレーシアなど)
C病院/医院	他の医療機関からの検査依頼を受けたため患者増加。
D病院/医院	スキー場地域に新しくクリニックができたためか、外国人の患者が減少しました。
E病院/医院	外国人患者の来院数が増している。
F病院/医院	-
G病院/医院	-

[6. 外国人患者の対応で、困ったこと(対応することになった場合に心配なこと)などをご記入願います。]

医療機関	外国人患者の対応で、困ったこと
A病院/医院	・マナーに関すること。例えば、診察中の写真撮影や SNS への投稿など。 ・会計時の保険点数表記の説明に対する理解を得ることが難しい。
B病院/医院	・日本には GP システムがなく、専門医に最初からかかる事を理解してもらう事。 どの医者でもいいから、とりあえず診てくれと言われる。 ・外国人患者が、付き添いとして、家族や友人をたくさん連れてきて待合室で騒がしくする。 ・フランス語しか通じない患者がきて、意思疎通に苦労した。 ・お金を払うから、早く見てほしいと言われる。(中国人に多い) ・救急外来に、連絡なしに突然来る。 ・診察はいらないから、薬だけ欲しいと言ってくる。 ・医師の診察前に痛み止めを欲しがり(特に怪我の場合)、医師の指示なしで看護師等が勝手に痛み止めを出せないことを理解してもらうのに苦労。
C病院/医院	-
D病院/医院	-
E病院/医院	・同じ表現・単語で通じる時と通じない時があり、コミュニケーションに時間がかかる。 ・来院してすぐに診察を受けられると思っている。「時間がない」という方が多い。 ・コンタクトレンズを病院で買えると思っている。 ・日本に来ている事、自国でない事を心得てほしい。
F病院/医院	-
G病院/医院	・言葉 ・カード決済の希望が多いが、いちいちカード会社と契約してられない

(2) 薬局・薬店へのアンケート結果

薬局・薬店へのアンケートの結果、外国人の来店状況は、以下のように整理される。

薬局・薬店へのアンケートのまとめ

外国人の来店状況

- ・ 回答を頂いた全ての薬局・薬店では、外国人の来店がある。
- ・ 購入される医薬品は、風邪、打ち身、腹痛の症状に関するものが多く、「体調相談サイト」で挙げた自覚症状メニューと同じ傾向であった。
- ・ インフルエンザや骨折の疑い、医療用医薬品の要望で病院での受診を勧めることもある。
- ・ 来店者数は、昨年度と変化なし、または増加したと回答している薬局・薬店が多い。
- ・ 適切な対応のために、服用対象者の持病、服用薬、アレルギーなどの情報が必要。
- ・ 薬局・薬店と医療機関や宿泊施設などとの連携はない。
なお、役場に来ている外国の方に通訳をお願いしているとの回答があった。
- ・ 外国人対応で、困ったことの回答では、言葉の障壁が圧倒的に多かった。
- ・ 日本で「気軽に買えるもの」「絶対に買えないもの」の説明表、医療マップあるとよとの回答もあった。

アンケートで得た内容の詳細を以下に示す。

[1. 取り扱い医薬品をご記入願います。]

[2. 昨シーズンと今シーズンの冬季(12月～3月)に、外国人の来店がありましたか。(土産目的以外)]

薬局・薬店	取り扱い医薬品			外国人来店の有無
	処方薬	1類	2～3類	
A薬局/薬店	-	-	○	○
B薬局/薬店	-	-	○	○
C薬局/薬店	-	-	○	○
D薬局/薬店	-	-	○	○
E薬局/薬店	-	○	○	○
F薬局/薬店	○	-	-	○
G薬局/薬店	○	-	-	○
H薬局/薬店	○	-	○	○
I薬局/薬店	-	○	○	○
J薬局/薬店	-	○	○	○

[2-1. 昨シーズンと今シーズンの冬季(12月～3月)の、外国人のおおよその人数(又は割合)をお教え下さい。]

薬局・薬店	冬季の外国人来院人数 (上段:昨シーズン(2017年度)、下段:今シーズン(2018年度))				
	12月	1月	2月	3月	合計
A薬局/薬店	80%	90%	90%	90%	87.5%
	85%	90%	90%		88.3%
B薬局/薬店	50人(1%)	80人(1%)	70人(1%)	100人(1%)	300人(1%)
	100人(1%)	120人(1%)	100人(1%)		320人(1%)
C薬局/薬店	未回答				未回答
	未回答				未回答
D薬局/薬店	20%	20%	20%	15%	18.8%
	20%	25%	20%		21.7%
E薬局/薬店	不明				不明
	不明				不明
F薬局/薬店	4人	1人	2人	1人	8人
	1人	3人	1人		5人
G薬局/薬店	2人(0.2%)	7人(1%)	7人(1%)	7人(1%)	23人(0.8%)
	12人(1.7%)	7人(1%)	5人(0.7%)		24人(1.1%)
H薬局/薬店	4人	7人	1人		19人
	3人	9人	3人		15人
I薬局/薬店	多数来店				多数来店
	多数来店				多数来店
J薬局/薬店	15人	15人	5人	5人	40人
	月平均5～6人				15～18人

[2-2. 外国人のお客様の、医薬品の購入傾向をお教え下さい。]

薬局・薬店	多い症状	主な購入医薬品
A薬局/薬店	打撲、捻挫、筋肉痛	フェイタスシリーズ、バンテリンサポーター
	頭痛	リングルアイビー
	腹痛、食あたり	ストッパ下痢止め、正露丸
	風邪	ビタハイヤーEX
B薬局/薬店	打撲など	湿布(フェイタスシリーズ)
	頭痛など	イブシリーズ
C薬局/薬店	-	-
D薬局/薬店	風邪薬	パブロン
	傷薬	オロナイン
	湿布類	サロンパス
	ビタミン剤	アリナミンEX
E薬局/薬店	筋肉痛、関節痛	外用・内用 消炎鎮痛剤
	風邪薬	総合感冒、症状別適応等
F薬局/薬店	-	-
G薬局/薬店	インフルエンザ	ゾフルーザ、イナビル
	発熱	カロナール、ロキソニン
	腹痛	ブスコパン、ロキソニン、レバミピド
	打ち身	モーラステープ、ロキソニンテープ、スマルスチック
H薬局/薬店	-	-
I薬局/薬店	怪我	フェイタス等
	喉の痛み	ピタクール等
J薬局/薬店	風邪	パブロン、ヴェイックスドロップ
	打ち身など	冷湿布

[2-3. 医薬品の相談を受けて、医薬品の購入ではなく、病院での受診を勧めることはありましたか。]

薬局・薬店	病院受診を勧めた	病院での受診を勧めた時の症状
A薬局/薬店	○	インフルエンザ、ウイルス性胃腸炎、喘息発作、吐気、性感染
B薬局/薬店	○	骨折の疑いがある時など
C薬局/薬店	○	-
D薬局/薬店	○	インフルエンザ
E薬局/薬店	○	内服抗生物質が必要と思われる症状。医療用医薬品。
F薬局/薬店	-	
G薬局/薬店	-	
H薬局/薬店	-	
I薬局/薬店	-	
J薬局/薬店	○	内服の消炎剤を希望される方が多く、病院を勧めている。

[2-4. 昨シーズンと今シーズンの冬季(12月～3月)で、外国人に関する変化がありましたらご記入願います。]

薬局・薬店	昨冬シーズンと今冬シーズンの外国人に関する変化
A薬局/薬店	-
B薬局/薬店	欧米の方が多く来店。
C薬局/薬店	来店人数が減少した。
D薬局/薬店	変化なし
E薬局/薬店	いわゆるインバウンドでなく、ご自身の物品購入が多い。施設スタッフがより多い。
F薬局/薬店	ニセコの来客減少、ルスツ周辺の来客。
G薬局/薬店	少し増加したように思う。中国、韓国が分からない方も増えた。
H薬局/薬店	-
I薬局/薬店	特になし
J薬局/薬店	近くにドラッグストアができたので、客数が減った。

[2-5. 外国人の来店に際して、より適切な対応をするために、どんな情報が欲しいですか。]

薬局・薬店	外国人の来店に際して欲しい情報
A薬局/薬店	-
B薬局/薬店	持病、服用薬、アレルギー
C薬局/薬店	アレルギー
D薬局/薬店	医療マップなど
E薬局/薬店	特になし
F薬局/薬店	-
G薬局/薬店	アレルギー症や副作用症、どんな症状で受診したのか。
H薬局/薬店	年齢/性別、持病、アレルギー、服用薬
I薬局/薬店	アレルギー
J薬局/薬店	年齢、持病、アレルギー、服用薬(成分)

[3. 医療機関や宿泊施設などと連携して行っていることがありましたらご記入願います。]

薬局・薬店	医療機関や宿泊施設などと連携して行っていること
A薬局/薬店	1 類・処方箋を取扱っている薬局との連携が全くないので、今後、各機関と連携していける仕組みがあるとよいと思う。
B薬局/薬店	-
C薬局/薬店	なし
D薬局/薬店	なし
E薬局/薬店	特になし
F薬局/薬店	-
G薬局/薬店	なし
H薬局/薬店	-
I薬局/薬店	特になし
J薬局/薬店	複雑な症状の場合は、ニセコ町役場に来ている外国の方に通訳をお願いしている。

[4. 外国人対応で、困ったこと(心配されること)などをご記入願います。]

薬局・薬店	外国人患者の対応で、困ったこと
A薬局/薬店	外国人にとって、1 類・2 類・3 類の区別がわからず、説明に困っている。 入国時点で、日本のドラッグストアで「気軽に買えるもの」「絶対に買えないもの」を区別したわかりやすい説明表などがあるとよいと思う。
B薬局/薬店	外国語での対応が難しい。
C薬局/薬店	-
D薬局/薬店	外国語のやりとりが大変。 夜遅い時間帯での来店。
E薬局/薬店	英語圏以外のお客様に対して言葉の問題
F薬局/薬店	最低、英語対応が必須だが、薬剤師が外国語を話せず、事務員も同様。 マニュアル対応、専門用語の修得を要する。
G薬局/薬店	通訳できないので対応が大変です。
H薬局/薬店	店員が外国語を話せない、症状がわからない、自国の慣習で要求される
I薬局/薬店	特になし
J薬局/薬店	風邪の症状くらいなら対応もしやすいが、会話がうまくできないので相手の方の症状を理解しきれないことが申し訳ない。

5. まとめ

本事業では、診療ルール・慣習の違いが明らかになり、地域の医療機関が苦勞していることも改めて確認できた。また、制作した体調相談サイトのような、外国人旅行者が求める情報や、対応する側が最低限知っておくべき情報の、提供/促進が求められていることがわかった。

今後も外国人旅行者の増加が想定される中、医療などのトラブルへの対処が訪日旅行の満足度を高める要因のひとつと考えられ、本事業はその一助になったものと思料する。

以下に、各事業のまとめを示す。

5.1 実態調査事業

実態調査では以下の調査を行い、医療機関での実態把握と共に診療ルールや慣習について日本との違いを明らかにすることができた。

<外国人旅行者の自国の診療ルールや慣習に関する調査>

[医療機関へのヒアリング]

医療機関へのヒアリングでは、4 医療機関へのヒアリングを実施した。

外国語の対応では、通訳スタッフの配置や外部の通訳サービスを活用していた。

支払い対応では、外来時では主に現金やクレジット払いで対応していた。入院時では費用が高額となることから旅行保険での対応もしているが、海外の旅行保険だと事務処理の煩わしさ(言語の障壁、医療制度や文化の違い、時差)から日本のアシスタンス会社を仲介して手続きするよう工夫していた。

[保険会社海外デスクへのアンケート調査]

10 の国・地域へのアンケート調査を、保険会社海外デスクを通じて実施した。

調査の結果、国・地域によって医療システムが様々であることがわかった。

それは例えば、受診する医療機関の選び方、夜間・休日の受診のしやすさ、事前の金額提示や支払い方法である。

[札幌在住外国人へのヒアリング調査]

保険会社海外デスクへのアンケート調査で行った 10 の国・地域出身の在住者にもヒアリングを実施した。

これらの方々も、来日当初は医療システム、診療ルールや慣習の違いに戸惑いが生じており、その違いを知る手段を望んでいた。

<外国のスノーリゾートにおける医療機関の外国人に対する取組みの調査>

保険会社海外デスクを通じ、5か所のスノーリゾートをアンケート調査した。

今回調査したリゾート地では、言葉の問題が挙げられているが、世界的な公用語でもある英語への対応に留まっており、多様な国・地域の外国人旅行者を意識した対応はあまり行っていなかった。

しかし、観光関連ホームページで医療機関の緊急連絡先などの周知を図ったり、注意を促す周知看板は文字ではなく絵や色で視覚的に理解できる工夫を行っている。

<外国人が旅行保険を適用する際の手続き等に関する調査>

日本では、入国後でも加入できる旅行保険が発売されており、その存在の周知と活用が医療機関の負荷低減に繋がると考える。

5.2 日本の診療ルール等の周知事業

(1) まとめ

実態調査で得られた結果を元に、日本の診療ルール・慣習を知っていただくために「受診に関するヒント」と題した4ページの資料を作成し、観光庁が作成した「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」に追加(11~14ページ)する形式で、5か国語版(日本語、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語)のパンフレットを作成した。

作成したパンフレットは、倶知安町・ニセコ町の観光案内所、宿泊施設、体験施設などに配布して周知を行った。

併せて日本入国後に加入可能な訪日旅行保険の案内チラシの配布も行い周知を行った。

(2) 今後に向けて

今後は、作成したパンフレットを全道展開していくことが、外国人旅行者の増加に伴う医療体制の周知が医療機関の負荷低減に繋がると考える。

5.3 医療機関の負担を軽減するための実証事業

(1) まとめ

実証事業では、残念ながら協力いただいた宿泊施設の宿泊客からの利用はなかったが、モニター調査では概ね高い評価を得た。

モニター調査では「体調相談サイト」の一般公開を望む声もあり、掲載されている情報を自分のスマホに撮っていく人もいた。しかし、モニター調査での高評価は、本サイトが優れているのではなく、類似サイト^注の認知度が低いために本サイトが目新しく映ったとの可能性もあり、その評価には注意が必要である。

注:類似サイトは、以下などの公的機関からの発信サイトの他、医薬品製造会社、薬局などから発信されている。(4.2.2 節(1)からの再掲)
日本を安心して旅行していただくために 具合がわるくなったとき:https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
北海道医療機能情報システム:<https://www.mi.pref.hokkaido.lg.jp/hokkaido/ap/qq/men/pwtrpment01.aspx>
北海道救急医療・広域災害情報システム:<http://www.qq.pref.hokkaido.jp/qq/qq01.asp>

モニター調査では、体調相談の操作の流れがシンプルで分かりやすい、イラストが内容の理解度を高めているとの感想があった。特にお役立ち情報の中の病院一覧(外国語対応が可能な病院の記載)、タクシー一覧(電話番号と営業時間の記載)に対する評価が高かった。

モニター試験で協力いただいた薬店からは、インターネットビデオ通話を使用すると、顔の表情や患部の状況が見えるので具合がわかりやすく、またビデオ越しに具体的に商品を見せて説明できるので、意思疎通が図りやすいとの感想をいただいた。

(2)「体調相談サイト」の今後に向けて

[活用性の向上]

サイトを利用して薬局/薬店を訪問した際の聞き取りを軽減するために、「体調相談サイト」の相談結果を店員に見せられるようにすると便利になると考える。

そのためには、「体調相談サイト」の相談結果のサマリー情報を自国語と日本語を併記して自身のスマホに保存して店員に見せられるようにする必要がある。

[汎用化に向けて]

今回作成した「体調相談サイト」は、対象を倶知安・ニセコ地域の冬季に起こりやすい自覚症状に絞っており、医薬品の情報も協力いただいた薬店で取り扱っている医薬品に限定している。

「体調相談サイト」の汎用化に向けては、以下のことを検討していく必要がある。

・医薬品の網羅性

掲載する医薬品の範囲を拡大させると、個々の薬局/薬店で取り扱っていない場合があり、薬局/薬店への購入予定者からのクレームに配慮する必要がある。

・医薬品の視認性

掲載する医薬品の理解度を高めるためには、商品パッケージを主要成分と共に掲載することが解決策の一案と考える。なお、掲載する医薬品は、医薬品会社への公平性を期すために出来る限り網羅する必要があるが、利用者の立場からは売れ筋商品など特定の商品に絞ることも必要であ

り、その兼ね合いの検討が必要となる。

- ・自覚症状の簡潔性

自覚症状をさらに多様化させる必要があり、設問/選択肢が増えて操作が煩雑になる可能性があるので、操作のしやすさと自覚症状の簡潔性も考えていかなければならない。

[認知性を高めるために]

今回の実証事業では、宿泊施設などの施設管理者を介在した形態で行った。しかし、モニター調査では高評価であり一般公開を望む声もあったことから、旅行者向けの形態が好ましいと考えられる。

このようなサイトを旅行者に広く知ってもらうには、旅行者にとって目の付きやすい観光サイトなどにリンクを張ってもらうことも考えていかなければならないと考える。