

# 外国人旅行者の医療受入態勢整備に関する実証事業

外国人旅行者の軽症患者が夜間・休日に病院に来訪するという「コンビニ受診」が増加しており、軽症患者の受診を原因とした病院の負担を軽減することを目的に、外国人旅行者に日本の診療ルール等を周知すると共に、宿泊施設内における医療関連相談の実証実験を行い、地域医療を維持できる仕組みを構築する効果を検証した。

## 事業実施地域における背景・課題

- 倶知安・ニセコ地域では、オーストラリア人やアジア系を始めとした外国人旅行者が急増し、病院に来院する外国人旅行者が増加傾向。
- 地域唯一の急性期病院である倶知安厚生病院では、外国人の外来及び入院患者数が2016年度には1,613人となり、10年で8倍近くに増加。
- 日本との医療ルール・慣習の違い、言語障壁による外国人患者との意思疎通の難しさがトラブルの原因となっており、病院の負担が増えている。

## 効果検証・事業評価

- 実態調査からわかったこと
  - ・「自国では夜間・休日も医療機関を受診できる」、「軽症の場合は薬の購入・服用で済ませる」という国・地域があることが確認できた。
  - ・外国人旅行者が求める情報を伝えられれば“コンビニ受診”を低減できる。
- 現地実証事業からわかったこと
  - ・モニター調査にて「体調相談サイト」の一般公開を望む声や掲載されている情報をスマホで撮影していく人もおり、外国人旅行者が求めている情報であることがわかった。
  - ・宿泊施設のフロントに来る時点では何をしたいのかを決めていたため、対処方法を自己決定する段階で情報を提供する必要があった。

## 次年度以降の取組

- ・関係機関と調整し倶知安・ニセコ地域の医療受入態勢整備を推進。
- ・外国人旅行者が求める情報を直接届けられる周知方法を検討。

## 事業概要

- **実態調査** (2018年7月～2019年2月)
  - ・外国人旅行者の自国の診療ルールや慣習に関する調査
  - ・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
  - ・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
- **日本の診療ルール等の周知事業** (2018年12月～2019年2月)
  - ・外国人旅行者に対し日本の診療ルール・慣習や日本到着後に加入できる訪日旅行保険を周知
- **医療機関の負担を軽減するための実証事業** (2018年12月20日～2019年2月20日)
  - ・外国人旅行者が自己の症状等を回答することで、対処方法が示されるチャート式の体調相談サイトを作成し、ホテルのフロントに専用タブレットを設置
  - ・必要に応じて、薬局等の担当者とはスカイプ等で相談が可



## 1. 実態調査事業 (ヒアリング・アンケート調査)

### ●日本と他国・地域の診療ルールや慣習の違いを整理

#### 道内医療機関へのヒアリング調査

医療機関：4医療機関

倶知安厚生病院 (倶知安・ニセコ地域の中核病院)、  
ニセコインターナショナルクリニック (英語対応可能なクリニック)、  
札幌東徳洲会病院 (「JMIP」「JCI」の認証を得ている病院)、  
富良野協会病院 (富良野地域の中核病院)

調査事項：診療ルールや慣習、海外旅行保険の適用など

#### 違いがあった項目

- ・診察前に概算額を聞かれる。
- ・外来時は、現金またはクレジット払いが中心。
- ・入院等での海外旅行保険適用時は、日本のアシタンス会社を仲介させて対応している。
- ・日本の医療費会計を理解してもらうのが難しい。

#### ポイント

##### <受診の傾向>

- ・かかりつけ医への受診が一般的な国・地域にとっては、同じ感覚で受診する可能性。
- ・夜間・休日にも営業している国・地域にとっては、日本でも気軽に時間外受診する可能性。

#### 保険会社の海外デスクへのアンケート調査

対象国・地域：10の国・地域

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

調査事項：診療ルールや慣習など

#### 違いがあった項目

- ・最初にかかりつけ医を受診する。
- ・軽度の症状の場合、薬の購入・服用で済ませる。
- ・夜間・休日にも受診できる。
- ・会計は、都度または前払い。
- ・一般外来で海外旅行保険に対応している。

- ・市販薬を買う傾向があっても、日本の市販薬が弱いと感じて病院へ行く可能性。

##### <会計への対応>

- ・患者への概算金額の提示。
- ・入国後でも加入できる旅行保険の更なる周知。

#### 在住外国人へのヒアリング調査

出身国・地域：10の国・地域から20名

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

調査事項：診療ルールや慣習など

#### 違いがあった項目

- ・受診したい診療科を選ぶのに迷う。
- ・医療機関にかかる度に、何度も説明が必要。
- ・診療後の会計なので、医療費がいくら不安。
- ・自国・地域で買える市販薬が買えない。
- ・日本の市販薬の効力が弱い。

##### <周知への対応>

- ・自覚症状や言語対応に応じた、医療機関や薬局・薬店などの更なる周知。

### ●他国のスノリゾート地における参考事例を収集

#### 海外のスノリゾートへのアンケート調査

調査国・地域：5の国・地域

中国 (張家口 太舞小鎮 THAIWOO)、アメリカ (ベアー・マウンテン・スキー・リゾート)、  
カナダ (ウィスラー、バンフ)、フランス (シャモニー)、オーストラリア (スレドホ)

調査事項：スノリゾートでの取り組み

#### 結果

- ・言語対応：英語対応を中心としている。
- ・医療情報の周知：観光関連ホームページなどで掲示している。
- ・視認性の配慮：絵や色で理解できるような工夫を行っている。

## 1. 実態調査事業 (ヒアリング・アンケート調査)

### 保険会社の海外デスクへのアンケート調査

区分	診療ルールの違いなど	
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
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
診療時間、休日・夜間診療	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、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
支払いについて	都度会計か、後払いか。	
	[都度会計、前払い] 都度：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 [保険対応で無料] 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)

### 海外のスノーリゾートへのアンケート調査

#### スノーリゾート地での取り組み状況

- ・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している。
- ・視認性の配慮：文字ではなく、絵や色で視覚的に理解できるような工夫を行っている。
- ・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)が回収代行している。

### 医療機関へのヒアリング調査

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、外部の通訳サービスの活用(翻訳アプリ、TV電話通訳サービス)
支払い対応、旅行保険対応	事前の概算提示(精算時との金額差異トラブル防止に「最低でもこれ位」とする)
	外来時は、現金またはクレジットでの支払い 現金がクレジットによる支払いを基本としている。 海外保険会社の旅行保険は、患者本人が帰国後等に手続きをしていただく。
	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 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 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。
	24時間対応の会計体制(後日清算としない体制)

### 在住外国人へのヒアリング調査

調査項目	ヒアリングで得られた主な回答
日本での病院探し	・国・地域を問わず、インターネットでの検索や友人・知人からの紹介で受診。
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、診療科を選ぶのに戸惑う ・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。
日本での薬を買うときのトラブル・戸惑ったこと	・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、未認可の薬がある。 ・日本の市販薬は効力が弱い。
病院を受診しようと決める基準、日本と自国との差など	・アジア系の方は、病院へ行く傾向があり、日本でも同様に病院へ行く傾向。 ・なお台湾など、自国・地域より医療費が高いと感じる方は、薬を買う傾向。 ・欧米系の方は、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、病院での待ち時間も短いので、日本では病院へ行く傾向。

## 2. 日本の診療ルール等の周知事業 (パンフレット作成)

### 「受診に関するヒント」の作成

実態調査の結果をもとに、外国人旅行者にお知らせすべき事項を「受診に関するヒント」としてまとめ、パンフレット化。

作成言語は、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語に加え、受入側への周知も重要と考え日本語を加えた5言語にて作成。

The image shows four sample pages of the pamphlet, numbered 11, 12, 13, and 14. Each page is titled '受診に関するヒント' (Tips for Medical Treatment) and contains various sections such as '医療機関' (Medical Institutions), '夜間・休日診療について' (About Night/Weekend Medical Services), '支払いについて' (About Payment), and '旅行保険に入っていますか?' (Do you have travel insurance?). The pages include illustrations of people at a clinic, a hospital, and a pharmacy, as well as QR codes and contact information.

### 合本

観光庁が作成した基本的な診察の流れなどが記載されている「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」(10ページ)に合本。

The image shows a multi-language guidebook titled '具合が悪くなったときに役立つガイドブック' (A Guidebook that is Useful When You Feel Sick). It features icons for various symptoms and services, and is available in Japanese, English, Chinese (Simplified), Chinese (Traditional), and Korean. The text is arranged in a grid-like format with colorful icons.

### 配布

倶知安・ニセコ地域の観光案内所などの施設にて配布して周知を図った。  
 ・各観光案内所  
 ・ウェルカムセンター  
 ・マウンテンセンター  
 ・ドットベース  
 ・宿泊、体験施設

また、(一社)ニセコプロモーションボードを通じて、会員の方々へメールマガジンにて周知した。

The image shows several photos of the pamphlet being distributed at various locations. The locations are labeled: '倶知安駅観光案内所' (Kuchino Station Tourist Information Center), 'ドットベース' (Dot Base), 'ウェルカムセンター' (Welcome Center), 'ニセコ駅観光案内所' (Niseko Station Tourist Information Center), 'マウンテンセンター' (Mountain Center), and 'ほか' (Others). The photos show the pamphlets on display stands and being handed out to visitors.

## 3. 医療機関の負担を軽減するための実証事業（「体調相談サイト」の構築）

### 概要

「体調相談サイト」を構築して、軽度の身体不調がある旅行者を薬の購入へ誘導し、軽症と思われる旅行者の来院が減少するかを検証する。

実施期間：平成30年12月20日(木)～平成31年2月20日(水)

実施地域：倶知安・ニセコ地域

実施内容：

「体調相談サイト」閲覧用タブレットを、宿泊施設のフロント等に配置し、軽度の身体不調を訴える宿泊客等からの問合せに対して、宿泊客等に「体調相談サイト」の利用を促す。必要があれば、通信機能でドラッグストアの店員と直接相談。

＜実証事業に伴うモニター調査等の実施＞

- ・モニター試験 … 平成30年12月15日
- ・モニター調査 … 平成31年1月21～31日
- ・「体調相談サイト」利用ログ解析

### 結果

- ・実証事業では、宿泊施設のフロント自体への体調不良に伴う問合せが少なかった(月1～2件程度)こともあり、宿泊客へ利用を勧められる機会がなく、「コンビニ受診」を思いとどめる検証はできなかった。
- ・一方、モニター試験/調査では概ね好印象で、「体調相談サイト」の一般公開を望む声も多く、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。



宿泊者(旅行者)がフロントに相談する前に、サイトを閲覧してもらえらる仕掛けが必要。(例：外国人旅行者が閲覧するような観光サイト等にリンクしていただく)

### 「体調相談サイト」のイメージ

