

資料

# 大阪府来阪外国人患者受入れ 体制モデル事業検討事項

平成30年8月29日

大阪府来阪外国人患者受入れ体制整備検討庁内PT

## ◆大阪府における来阪外国人患者の受入れ体制の整備に向けた課題と今後の取組みについて検討

※当検討会では、来阪外国人の急な病気・ケガといった外傷や疾患についての検討とする。

よって、医療ツーリズム(医療インバウンド)、国際医療貢献は検討外とする。

※在留外国人への医療提供については、来阪外国人患者の緊急対応の取組みと重なるため、合わせて検討の対象とする。

### 【検討事項】

○来阪外国人患者受入れ体制整備に向けた実態調査等内容について

・医療機関・宿泊先への調査項目に関する意見交換

・ヒアリング先・項目に関する意見交換

○情報発信について

下記サイトイメージに関する意見交換

・医療機関向け支援サイトの新設

・外国人に向けた医療情報ガイドのリニューアル

○国の動きを踏まえた府の今後の取組みについて

## ◆第2回以降の検討事項(案): サイト最終案

厚生労働省への報告書草案

第1回会議意見を受けた課題の検討

# 厚生労働省「地域における外国人患者受入れ体制整備に向けたモデル構築事業」の概要

平成30年4月11日付、厚生労働省が各都道府県を対象にモデル事業を公募。事業は主に①会議体の設置、②実態把握、③情報周知の三本柱で構成。補助総額は各都道府県で684.3万円(国庫10/10)。大阪府のほか、北海道、東京都、京都府、三重県の計5件が事業採択。

## 背景・課題

- ・ 在留外国人は約247万人<sup>1)</sup>(平成29年6月末現在)、訪日外国人は2,869万人<sup>2)</sup>(平成29年)と増加傾向。
- ・ 「未来投資戦略2017」に基づき、基幹となる「外国人患者受入れ体制が整備された医療機関」に加え、地域の実情を踏まえながら外国人患者の受入れ体制の裾野拡大に着手することとなっている。
- ・ 地域毎に異なる問題が生じており、地域固有の事情を勘案した上での対応が必要。

## 目的

今後の外国人患者の受入れ体制の裾野拡大を見据え、更なる体制整備を効果的に行うため、都道府県における地域特性に応じた外国人患者受入れ体制のモデルを構築すること。

## 事業内容

### ①会議体の設置

- 関係者による議論の場を設置し、関係者間の連携強化を図る。



- 地域の外国人患者受入れ体制における課題の整理及び課題に対する対応方針を策定。

### ②実態把握

- 地域の実態や課題、ニーズ等の地域固有の実情や先進事例を把握。(例)アンケート・ヒアリング調査 等

調査イメージ	外国人患者数 (人/月)	多言語体制	主な患者の 紹介元施設 宿泊施設
A病院	100	医療通訳配置	宿泊施設
B病院	30	電話通訳利用	飲食店
C病院	5	体制なし	国際交流協会

地域の実態や課題、ニーズ等を分析・整理

### ③周知

- 外国人患者受入れ体制に関する情報を、医療機関や地域住民、関係団体へ周知。
- (例)
  - ・ 会議体で策定した方針を関係団体、地域住民等に周知、共有
  - ・ 医療機関に対し、医療通訳等の資源について情報提供 等

### ④その他

外国人患者が安全・安心に日本の医療サービスを受けられる体制のモデルとなる取組みを追加して盛り込むことも可能。

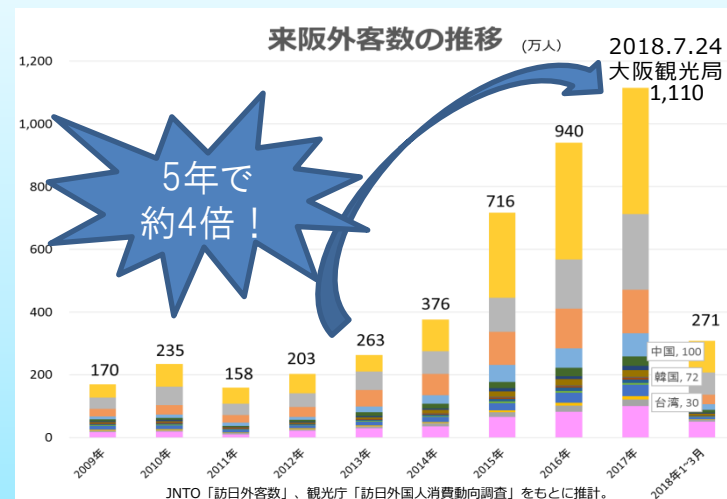
1) 法務省ホームページ: [http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04\\_00068.html](http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00068.html); 2) 日本を訪れた外国人旅行者の数。法務省の出入国管理統計から日本政府観光局(Japan National Tourism Organization: JNTO)が算出。JNTOホームページ: [https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data\\_info\\_listing/pdf/180116\\_monthly.pdf](https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/pdf/180116_monthly.pdf);

## 背景

### ■ インバウンドの急激な増加

- ・直近5年で来阪外国人は約4倍の1110万人に。
- ・2014年時点で年間約1400名の外国人旅行者が府内医療機関を受診 【2015大阪府外国人旅行者救急実態調査】
- ・2017年ベースに換算すると年間約4200人が府内医療機関を受診と推計
- ・直近では2019年のG20サミットが開催され(期間中延べ約3万人来阪)
- ・2024年開業を目指すIR、2025年大阪万博誘致、インバウンドはさらなる増加の見込み→来阪外国人患者もさらに増加の見通し

来阪外国人の医療分野での受入環境整備が急務



## 課題意識

### ■ 医療機関の支援に向けた課題

- ・医療機関が訪日外国人患者を受入れるにあたって最も困難な課題は「言葉・コミュニケーション」【近畿運輸局H28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】
- ・医療機関の外国人患者受入れ支援に向けた情報提供が府として整備が不十分

多言語ツール、医療通訳の情報等、医療機関支援情報の提供の強化が必要

### ■ 来阪外国人への情報発信の課題

- ・外国人への医療情報提供は一定整備しているが十分利用されていない【庁内WG課題抽出】
  - ・訪日外国人が病気やけがの際、医療情報を得るのに利用したいのは「宿泊先のスタッフ」(47%)が1位
- 【H30.3月観光庁実態調査】

来阪外国人の情報取得経路のニーズに合わせた情報発信が必要

### ■ 来阪外国人患者受入れ環境整備に向けた実態把握について

- ・今後の外国人受入体制の整備、医療機関、来阪外国人への効果的な情報発信を実施していくためには、実態把握、ニーズ把握が必要。

効果的な情報発信に向けた実態把握・ニーズ把握が必要

### ■ 関連部局/団体との連携強化に向けた課題

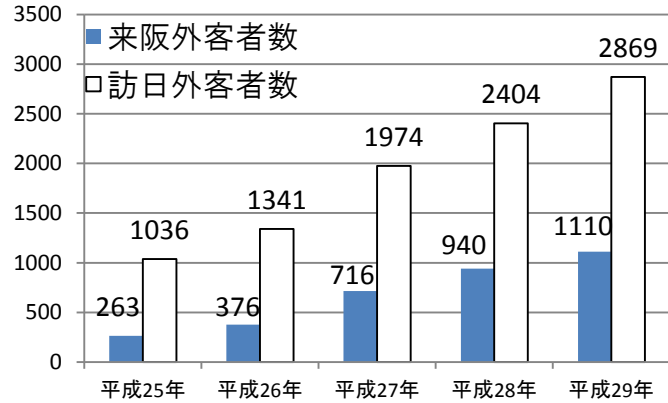
- ・来阪外国人受入れ環境整備の検討や情報発信の拡大のためには、医療、救急・観光・宿泊と幅広い分野の部局、関連団体と連携強化する必要がある。

関係者による検討の場が必要

# 外国人旅行者に関する全国・大阪府統計

## 訪日及び来阪外国人旅行者数の推移

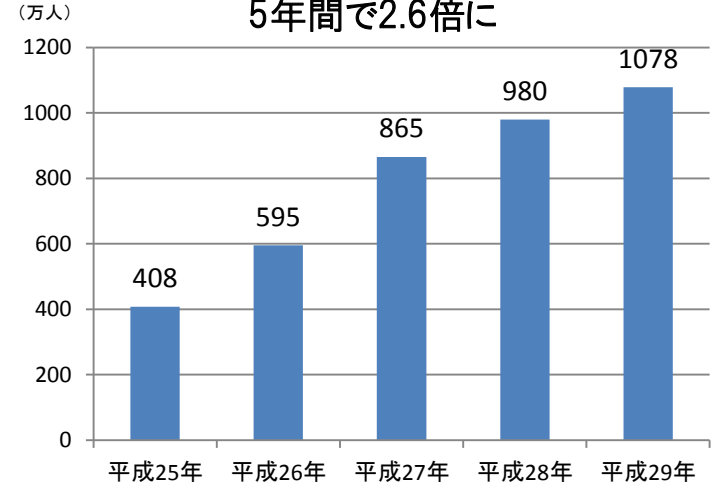
(万人) 来阪外国人旅行者数 5年間で4.2倍に



出典: 大阪観光局

## 大阪府内外国人延べ宿泊者数の推移

大阪府内外国人延べ宿泊者数 5年間で2.6倍に



出典: 宿泊旅行統計調査(日本政府観光局(JNTO))

### 平成29年来阪外国人旅行者数 上位10か国・地域

順位	国・地域	人数 (万人)	割合 (%)
1位	中国	402	(36.2)
2位	韓国	241	(21.7)
3位	台湾	140	(12.6)
4位	香港	74	(6.7)
5位	アメリカ	36	(3.2)
6位	タイ	30	(2.7)
7位	マレーシア	22	(2.0)
8位	オーストラリア	21	(1.9)
9位	シンガポール	13	(1.2)
10位	フランス	11	(0.9)

出典大阪観光局

旅行者も  
宿泊者も  
圧倒的に  
中国・韓国が多い

### 平成29年大阪府内の外国人延べ宿泊者数上位10か国・地域

順位	国・地域	人数 (万人)	割合 (%)
1位	中国	284	(26.3)
2位	韓国	231	(21.4)
3位	台湾	153	(14.1)
4位	香港	122	(11.3)
5位	タイ	39	(3.6)
6位	アメリカ	31	(2.8)
7位	シンガポール	22	(2.0)
8位	フィリピン	19	(1.7)
9位	インドネシア	19	(1.7)
10位	オーストラリア	18	(1.6)

出典: 宿泊旅行統計調査(日本政府観光局(JNTO))



# 大阪府来阪外国人患者受入れ体制モデル事業スキーム図

## 大阪府来阪外国人患者受入れ体制整備検討会議

- ・既存の大阪府庁内WGを発展させ、広く関係団体も含んだ会議体を新たに設置  
⇒関係者間の連携強化
- ・来阪外国人患者受入れ体制における課題の整理、対応方針を検討
- ・医療機関向けの多言語対応支援の在り方について、効果的な情報発信について議論
- ・来阪外国人向けの効果的な情報発信に向けた連携



連携強化

## 来阪外国人受入れ実態調査、ヒアリングの実施

- ・医療機関の外国人受入れ状況の実態把握、情報発信の在り方について府下全病院・診療所(抽出100施設)の調査を実施(厚労省調査と連携)
- ・宿泊施設(抽出約600施設)に対し、受入実態、情報提供ニーズ調査を実施
- ・医療機関、宿泊施設、旅行会社等(10か所)に対しヒアリングを実施
- ・多言語ツールの市場サービスを調査、とりまとめ

実態把握

調査項目・内容の  
検討・決定

調査結果  
報告

意見を反映

意見を反映

意見を反映

調査結果を参考

調査結果を参考

## 外国人患者受入に向けた情報発信サイト作成・多言語ツール情報発信

### ◆医療機関支援サイトの新設

- ・医療機関の来阪外国人受入れに関する支援情報をまとめたポータルサイトを新たに作成
- ・サイト内に、多言語対応、外国人受入れマニュアル、未払い対応マニュアル、好事例等を取りまとめ
- ・医療機関向け各種会議でチラシ、カード等を用い周知

### ◆外国人のための医療情報ガイド リニューアル

より使いやすく、訪日外国人向けも想定して再構成

### ◆多言語ツール情報について発信

多言語ツール情報を一元化し情報提供、医療機関向け、外国人向け、宿泊施設向け毎に掲載を工夫

情報発信

### 医療機関向けの情報発信

【各種会議、病院関係団体経由】

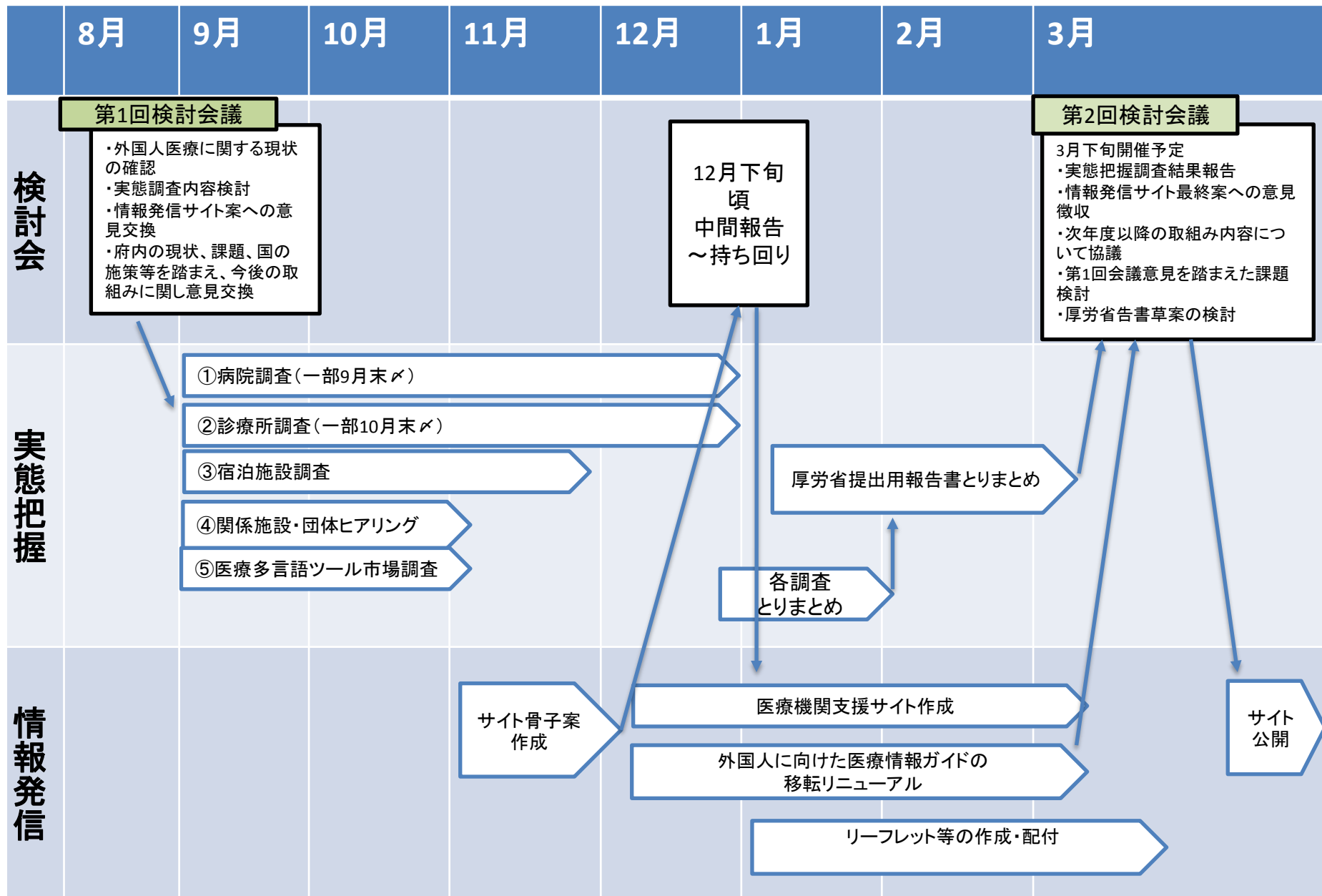
- ・地域の病院連絡会議や、地域医療構想調整会議等で情報発信・施策の方向性について報告・意見収集
- ・病院団体等医療関係団体を通じた情報発信

### 来阪外国人向けの情報発信

【宿泊施設、保険会社、観光協会】

観光局との協力、公民連携デスクの支援のもと、情報発信サイトや多言語ツール情報、府内訪日外国人受入れ可能医療機関のリスト等をリーフレットやカード、SNS等で、宿泊施設、保険会社・観光協会等に広く情報発信

# 来阪外国人患者受入れ体制整備検討会議年間スケジュール案



# 実態調査概要～調査全体像

## 目的

- ①医療機関の実態把握：府下医療機関の外国人患者受入環境及び受入れ状況及び来阪外国人に係る周産期医療の実態の把握
- ②外国人患者受入支援に向けた情報提供のあり方についてニーズを把握

## 調査概要

調査期間：9月～12月

大きく分けて、以下の3つの種別について5つの調査を実施

アンケート調査【病院調査・診療所調査・宿泊施設調査】、ヒアリング調査、多言語医療ツールに関する市場サービス調査

## アンケート調査

### 調査①〈病院調査〉

府下全病院を対象に調査を実施

○調査項目

- ・外国人患者受入れ能力について
- ・外国人患者による医療機関の負担
- ・訪日外国人に係る周産期医療の実態（周産期母子医療センターのみ）
- ・外国人医療に関する情報提供ニーズ

### 調査②〈診療所調査〉

大阪府内で100施設をランダムに抽出、調査を実施

○調査項目

- ・外国人患者受入れ能力について
- ・外国人患者による医療機関の負担
- ・外国人医療に関する情報提供ニーズ

### 調査③〈宿泊施設調査〉

大阪府下で約600施設を抽出、調査を実施

○調査項目

- ・外国人宿泊者・対応言語状況
- ・外国人宿泊者の傷病・受診状況
- ・外国人宿泊者への医療情報提供状況及び情報提供ニーズ

### 調査④〈ヒアリング調査〉

医療機関、診療所、旅行会社、宿泊施設への個別ヒアリングを実施

○ヒアリング先・項目(案)

- ・個別医療機関・診療所  
：多言語ツール等活用状況、外国人患者受入れ好事例
- ・旅行会社：外国人旅行者の急なケガ・病気への対応策等
- ・宿泊施設：近隣医療機関との連携状況・好事例

### 調査⑤〈多言語医療ツール市場サービス調査〉

多言語ツール(問診票・医療多言語アプリ・タブレット用システム・電話医療通訳・医療通訳等)サービス情報を取りまとめる。

- ・情報は市場にあるサービス情報を収集
- ・情報は、医療機関向け、宿泊等施設向け、外国人患者向け
- ・ターゲットを明確にした上で分類し、有料・無料、対応言語、サービス概要



# 調査①病院調査 1 / 2 〈厚生労働省全国実態調査概要〉

府のモデル事業における実態調査と同時期に、厚生労働省でも都道府県を介して全国的に医療機関に対する実態調査を実施することが決定。大阪府は診療所については調査対象外。

⇒厚生労働省調査票と府独自項目をまとめた調査票と一緒に医療機関に配布、項目にも重複がないよう配慮。

厚生労働省調査項目については、後述する府独自調査と共に府でも別途集計し、大阪独自で分析取りまとめする。

## 目的

医療機関における外国人受入体制整備の把握  
外国人患者受入実態の把握（一か月間の把握）  
訪日外国人に係る周産期医療の実態の把握

## 調査対象

全国のすべての病院（都道府県を通して配付）  
選定された都道府県内の診療所（厚労省が直接依頼）

## 調査票A

（9月中調査、10月中集計）  
医療機関における外国人受入れ体制整備状況

- ・医療機関の種別
- ・病床数・入院外来患者数
- ・担当部署、担当者の配置
- ・医療コーディネータの配置
- ・医療通訳、タブレット、院内表示等
- ・キャッシュレス決済導入状況
- ・未収金等の対策で行っている方策

## 調査票B

（9月協力依頼、10月中患者把握  
11月中未収金把握、12月調査票  
記入、12～1月集計）  
外国人患者受入実態の把握

- ・外国人患者数  
在留・訪日・医療目的患者の区別
- ・未収金発生件数
- ・未収金となった各事例の状況等

## 調査票C

（9月中調査、10月中集計）  
周産期総合医療センター  
地域周産期医療センターのみを対象とする。

### ○母体について

- ・総数、訪日外国人であるものの以下の数。
- ・妊娠12週以降に分娩に至った妊婦
- ・妊娠12週前の流産手術患者
- ・異所性にんしんの手術実施患者
- ・訪日外国人である上記各患者の詳細  
国籍年連分娩週数、入院日数、費用等

### ○訪日外国人観分娩した新生児について

- ・小児科医の分娩立会の有無
- ・NICU入院の有無
- ・入院日数。費用
- ・費用回収の状況

現在厚生労働省より提供されている情報の抜粋となっています。  
当該調査については、今後正式に資料が来るとのこと。  
その時点で資料を添付します。調査期間はあくまで現時点の予定です。

# 調査①病院調査2/2・調査②診療所調査〈共に大阪府独自調査〉

## 調査①病院調査【大阪府独自調査分】

### 目的

- ①外国人患者対応未整備の医療機関の今後の予定の把握、②外国人患者受入れ実態の年単位での把握
- ③平成31年6月開催のG20サミット時、患者受入れに協力可能な医療機関の把握
- ④外国人患者受入に向けた情報提供のあり方について、支援情報の認知・利用状況とニーズの把握

## 大阪府独自調査【調査票D】項目案(9月中調査・10月中集計)

### ■厚生労働省調査票A補足項目

厚生労働省調査項目にない、以下の項目を府で独自に追加調査

#### 【主な調査項目】

- ①外国人患者の年間受入れ実績
- ②外国人患者救急搬送受入れ実績
- ③宿泊施設との連携体制有無・内容

### ■外国人患者受入に向けた情報提供のあり方について

#### 【主な調査項目】

- ①医療機関側の外国人患者受入に向けた情報の認知度の把握
- ②医療機関が必要とする情報の把握
- ③情報収集時の利用形態(モバイル等)の把握

### ■G20サミット時協力可能医療機関の把握

来年平成31年6月開催のG20サミット時に、各国報道機関関係者を中心に患者受入れに協力可能な医療機関を把握

### 結果を受けた検討

・救急搬送実態も含めた外国人患者受入れ実態を年間で把握。  
・宿泊施設との連携体制の在り方について個別ヒアリング→連携支援を検討

・情報発信ニーズを把握し、外国人受入れ体制支援に向けた情報発信サイト(医療機関向け)(外国人向け)のリニューアルの際に反映。  
・今後の情報発信支援に生かす。

・協力可能と回答いただいた医療機関に対し、改めてアプローチ。  
・協力医療機関の選定、リスト化。協力病院への開催時支援体制について検討

## 調査②診療所調査〈大阪府独自調査〉(A・D票9・10月中調査・11月中集計、B票10・12月調査、1月集計)

### 概要

厚生労働省の全国調査では、全国から厚生労働省が抽出した診療所のみ調査対象となっている。

(調査票は病院と同様の内容で調査表A～Cを使用。大阪府内診療所は調査対象に抽出されず)

府では、ランダム抽出の100か所の診療所に対して、病院と同様の調査(厚生労働省調査表A・B+府独自調査表D(G20項目のぞく))を実施10

# 調査③宿泊施設調査〈大阪府独自調査〉

目的

平成30年3月観光庁調査によれば、訪日外国人が病気・怪我の際に医療提供者として最も望ましいのが「宿泊先のスタッフ」(47%)であったことを受け、来阪外国人等からの医療情報に関する問い合わせ状況や宿泊施設が必要とする医療情報等を把握する。

■調査対象: 府内の宿泊施設約600施設(大手宿泊サイトに登録された府内宿泊施設)

■調査期間: 平成30年9月~11月

## 大阪府独自調査〈宿泊施設調査〉項目案

### 【基本情報・基礎情報】

- ・宿泊施設の業態(シティホテル・ビジネスホテル・旅館・その他)、施設規模、対応言語の状況、
- ・外国人旅行者の受入れ実態: 昨年度一年間の宿泊者数(外国人/日本人)、宿泊者国籍・年齢層(選択式トップ3を回答)

### 【外国人宿泊者向け医療情報の整備状況】

#### 【主な調査項目】

- ①マニュアルの整備状況
- ②医療機関との連携状況
- ③医療機関に関する情報リスト保有状況
  - ・医療機関リストの内容

### 【外国人宿泊者の医療情報に問合せ・対応状況】

#### 【主な調査項目】

- ①宿泊施設への問い合わせ状況
  - 問い合わせの多い時間帯
  - 申し出の多い症状等
- ②問い合わせに対する対応状況

### 【医療情報の認知・利用状況・ニーズ把握について】

#### 【主な調査項目】

- ①宿泊施設の外国人宿泊者への医療情報提供に向けた情報の認知度の把握
- ②医療機関が必要とする情報の把握
- ③情報収集時の利用形態(モバイル等)の把握

結果を受けた検討

宿泊施設の外国人宿泊者に向けた医療情報の整備状況を把握

↓

来阪外国人受け入れ医療機関リストのリーフレット化・配付を検討  
医療機関との連携状況について個別ヒアリングにより把握→共有

外国人宿泊者の怪我・病気の際の実際の対応状況を把握

↓

休日夜間診療所多言語一覧の作成、リニューアル等、実際の対応状況時に役立つ情報発信を検討

宿泊施設の医療情報把握実態とニーズを把握

↓

リニューアル作成する外国人のための医療情報ガイドについて、宿泊施設スタッフに御利用いただけるような情報掲載を検討

## 個別ヒアリング(9月~10月実施、11月取りまとめ)

### 目的

来阪外国人患者の受入れについて、多言語ツールの活用や、情報提供のあり方等、個別事例を把握することで、来阪外国人患者受入れ体制整備に向けた今後の施策の参考とする。

### ■ヒアリング先・ヒアリング項目案(案)

#### ○医療機関(4か所を想定)

##### 【目的】

多言語対応に関する具体的な事例を収集

##### 【聞き取り内容】

- ・医療多言語タブレットまたはスマートフォン端末の導入活用例
- ・医療コーディネータ配置例
- ・医療通訳活用事例
- ・電話通訳活用事例

#### ○診療所(2か所を想定)

##### 【目的】

来阪外国人患者受入れ事例について対応状況を収集

##### 【聞き取り内容】

- ・ウォークインで来られる来阪外国人患者の診療例について
- ・外国人患者に対する対応策について

#### ○旅行会社(2社を想定)

##### 【目的】

来阪外国人の方への医療情報発信の在り方について意見聴取

##### 【聞き取り内容】

外国人旅行者への医療情報の周知について意見を頂く。

#### ○宿泊施設(2か所を想定)

##### 【目的】

・医療機関との連携例の収集

##### 【聞き取り内容】

ホテル・旅館と業態を分けて、医療機関と連携している宿泊施設について、連携例を聞き取り。

## 多言語ツール市場サービス調査(9月~10月実施、11月取りまとめ)

### 【目的】

市場の多言語ツール(問診票・医療多言語アプリ・タブレット用システム・電話医療通訳・医療通訳等)サービス情報を取りまとめ一元化することで、医療機関の多言語対応に向けた情報発信を行う。

### 【調査内容・公表方法】

- ・情報は市場にあるサービス情報を委託事業者が収集。情報は、医療機関向け、宿泊等施設向け、外国人患者向け
- ・ターゲットを明確にした上で分類し、有料・無料、対応言語を明確にする。
- ・調査結果は、報告書として取りまとめるとともに、報告書抜粋という形で一覧表として情報サイトに掲載。
- ・宿泊当施設向け、外国人患者向け情報については多言語化の上、観光局サイトにリンク予定。

# 情報発信サイトリニューアルイメージ案

## 【サイトリニューアル方針】

既存のサイトは内容が古くなっており、システム上もモバイル未対応。また大阪府サイトだと階層が深くSEO対策も難しい為、検索が難しい。特に外国人のための医療情報ガイドについては、システムが複雑で更新が不便。

→検索しやすく、見やすい＝シンプルで分かりやすいサイトにリニューアル。

## 医療機関向け来阪外国人受入れ支援サイト（仮称）

### ○基本コンセプト

検索しやすい・シンプルでわかりやすいサイトに  
→SEO対策を行い、利用者である医療機関の検索を容易に  
→視覚に訴えるデザイン 単なるリンクの羅列にしない。

### ○サイト構想案

- ・お知らせ情報登録機能の設置  
（コンテンツの追加情報など）
- ・外国人対応のための各種マニュアルリンク集
- ・多言語問診票の紹介
- ・多言語ツール・アプリ・医療通訳等の紹介  
【多言語ツール視聴サービス調査成果品】
- ・その他補助金情報等新規情報を掲載

## 外国人のための医療情報ガイド

### ○基本コンセプト

サイトターゲットに来阪外国人患者を追加  
検索しやすい・シンプルでわかりやすい  
→SEO対策を行い利用者である医療機関の検索を容易に  
→視覚に訴えるデザイン。単なるリンクの羅列にしない。

### ○対応言語

英語、中国語（簡体・繁体）、韓国語、日本語に対応

### ○サイト構想案

- ・訪日外国人受け入れ医療機関検索へのリンク
- ・観光局エマージェンシーページへのリンク
- ・日本の医療制度の紹介：多言語生活情報
- ・医療機関情報システムへのリンク
- ・休日夜間診療所一覧の掲載
- ・外国人向け多言語ツール・アプリ・医療通訳等

相互リンク