

観光庁の取り組み

平成30年4月26日

都道府県と連携し、外国語診療が可能な医療機関の充実を図るとともに、今後、2020年までに外国人患者受入れ体制が整備された医療機関を全国に整備します。

目指すべき将来像

外国人旅行者が、安全・安心に日本の医療サービスをスムーズに受けられる体制の充実

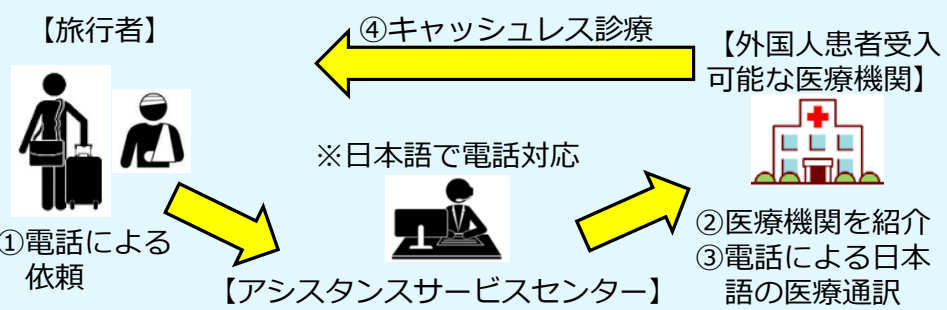
外国人旅行者の不慮のケガ・病気への対応 (高山赤十字病院)

増加する外国人患者への対応として、病院関係者向けの語学研修の開催や、窓口看板、院内MAP、薬局での処方用法の作成等の多言語対応を実施。



日本人が海外旅行に行く際の海外保険 (例)

海外旅行保険に、医療機関の紹介、治療時の通訳対応、治療費のキャッシュレス診療サービスが付帯



現状・課題および今後の対応

現状・課題

- インバウンド増加に伴う外国人患者の受入体制整備が必要。
- 訪日外国人旅行者の約3割が海外旅行保険に未加入。

受入側・旅行者自身の双方が備えを行うことが重要。



今後の対応

観光庁・厚生労働省が連携し、以下の取組を実施。

- 外国人患者の受入体制が整備された**医療機関の整備**【厚生労働省】
- 訪日外国人旅行客の受入が可能な医療機関の**情報の多言語発信・充実**【観光庁・厚生労働省】
- 訪日外国人旅行客に対する**旅行保険の加入促進**【観光庁】

医療機関情報のリスト化及び多言語での発信

医療機関情報のリスト化

- 観光庁と厚労省が連携して、医療機関選定の要件を整理。
- 都道府県に医療機関選定を依頼し、報告のあった医療機関をリスト化。

<平成29年度医療機関選定要件>

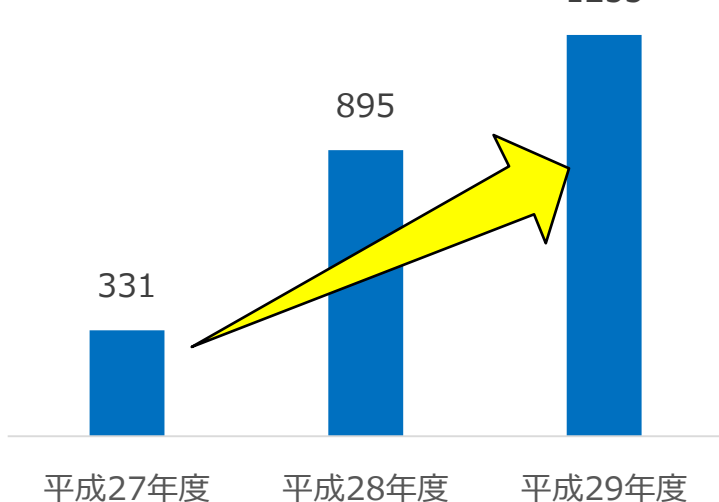
ア. 「緊急時対応等が可能である」訪日外国人旅行者受入れ医療機関

- 以下の(ア)～(ウ)の全ての要件を満たす医療機関を都道府県で最低1カ所以上選定してください。
- (ア) 24時間365日救急患者を受け入れていること
 - (イ) 救急科、内科、外科、小児科を含む複数診療科を有すること(総合病院を想定)
 - (ウ) 少なくとも英語による診療が可能であること(通常診療時間内に、医師が直接英語で診察、または、日英通訳者を介した診療が可能であること)

イ. 「外国語による診療が可能である」訪日外国人旅行者受入れ医療機関

外国人旅行者の訪問状況や医療機関へのアクセスを考慮し、「外国語による診療が可能である」医療機関(医療通訳の有無を問わない)を選定してください。

選定医療機関数の推移



多言語での発信

- 医療機関情報は、日本政府観光局(JNTO)のホームページ及びアプリにて検索可能。
- 医療機関リストについて、全国の宿泊施設・観光案内所へ周知を実施。

(例)沖縄県立南部医療センター・こども医療センター

Okinawa Prefectural Nanbu Medical Center & Children's Medical Center

Address	118-1 Arakawa, haebaru-cho, Shimajiri-gun Okinawa, 901-1193	Map
Tel	098-888-0123	
Hours of Reception	Monday-Friday:8:30-11:00,13:30-15:00 Weekends/Holidays: Emergency Room open 24 hours	
Web site	http://www.hosp.pref.okinawa.jp/nanbu/ (Japanese)	
Medical departments & Languages	Emergency Medicine : EN, ZH, KO, PT Internal Medicine : EN, ZH, KO, PT Surgery : EN, ZH, KO, PT Pediatrics : EN, ZH, KO, PT Psychiatry : EN, ZH, KO, PT Dermatology : EN, ZH, KO, PT Neurosurgery : EN, ZH, KO, PT Orthopedic Surgery : EN, ZH, KO, PT Ophthalmology : EN, ZH, KO, PT Otorhinolaryngology : EN, ZH, KO, PT Obstetrics : EN, ZH, KO, PT Gynecology : EN, ZH, KO, PT Others : EN, ZH, KO, PT	
Available credit card	VISA, MASTER, AMEX, Diners Club, JCB	

<掲載情報>

- ・住所 (google mapを表示可)
- ・電話番号
- ・診療時間
- ・ホームページURL
- ・診療科目及び対応可能言語
- ・利用可能なクレジットカード



↑ JNTOホームページ画面
← JNTOアプリ画面

- 日本語・英語・中国語(繁体字)・中国語(簡体字)・韓国語の5言語で発信。

URL

http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html



訪日外国人旅行者向け海外旅行保険加入促進PR

訪日外国人旅行者の保険加入の実態

○訪日外国人旅行者の27%が保険未加入であり、訪日外国人旅行者自身の備えが必ずしも十分でない。

※平成29年度観光庁調べ

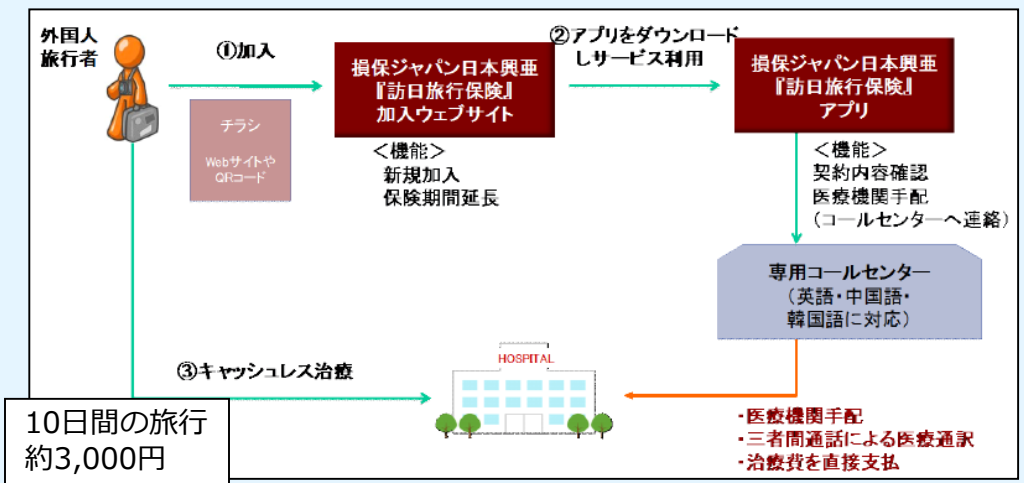
日本渡航後の保険商品の検討

○複数の大手損害保険会社の協力を得て、到着空港等で加入可能な新たな保険商品の販売が実現。

(事例) 損保ジャパン、東京海上が外国人旅行者が日本到着後に加入できる業界初の『訪日旅行保険』を開発。

(損保ジャパン：平成28年2月より、東京海上：平成28年7月より発売)

- 『訪日旅行保険』は、外国人旅行者自身がスマートフォン等から簡単に加入できるインターネット加入専用保険。
- 英語・中国語・韓国語に対応したコールセンターを設置(24時間365日対応)。
- 外国人旅行者に医療機関を手配、医療通訳による三者間通話を提供
- 治療は、キャッシュレスで受けることが可能で、外国人旅行者が安心して治療を受けられる環境を整備する。



海外旅行保険加入促進PRの実施

○日本到着後に加入できる海外旅行保険が開発されたことを受け、外国人旅行者へ向け積極的にPR

→観光庁にて、海外旅行保険加入促進のチラシを作成。外国人旅行者に周知を図る。

全国の宿泊施設、観光案内所等にチラシを配布。

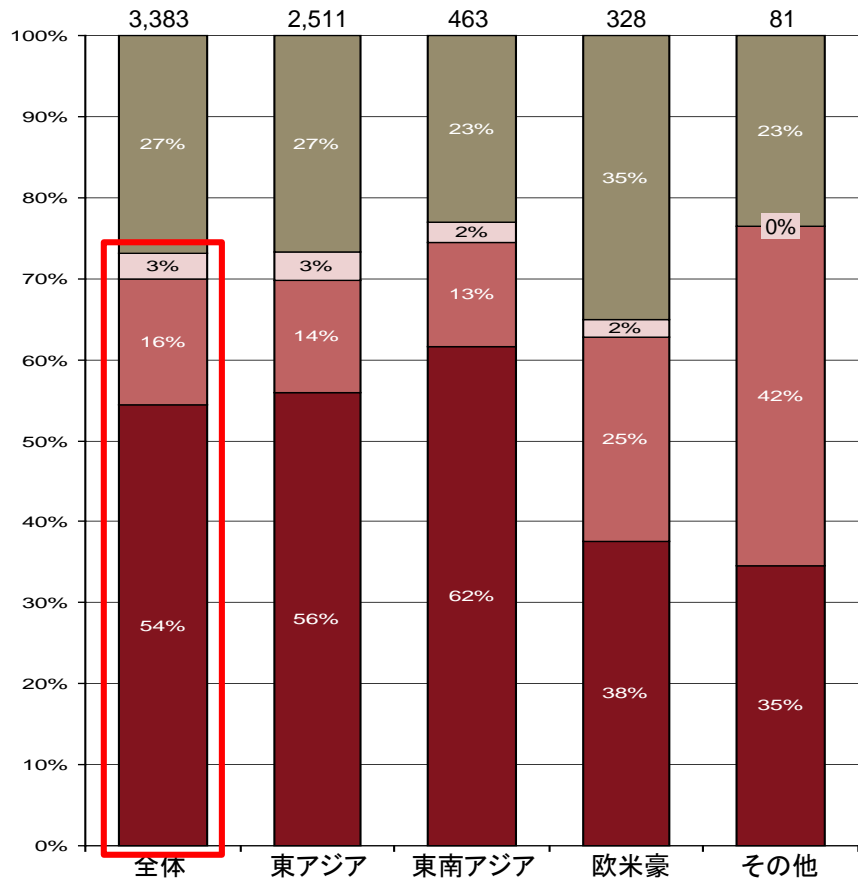
【海外旅行保険加入促進のチラシ】
* JNTOホームページよりDL可能



旅行中の医療費をカバーする旅行保険加入状況（平成29年度調査結果）

- ・訪日外国人旅行者（※）を対象に、訪日中の不慮の怪我や病気の医療費をカバーする保険の加入状況に関するアンケートを実施。（※）1年未満の短期旅行者で、トランジット目的や留学目的でない帰国直前の訪日外国人旅行者
- ・旅行中に怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入率は、全体の73%であった
- ・加入方法に関しては、旅行代理店等の特定の場所で購入する割合が全般的に高い

今回の訪日旅行における怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入状況



<調査概要>

調査地点	成田、羽田、関西の各空港
調査日	平成29年12月13～14, 18～20, 23, 25～27日 平成30年1月8～12日
回答者数	3,383人

- 旅行保険に加入していない
- 下記両方
 - 持っているクレジットカード
 - 他に個人で加入している保険(医療保険など)
- 特定のサービスなどに付帯
 - 購入した航空券
 - 購入した旅行パッケージ
 - 他に団体に加入している保険(企業での加入保険など)
 - 利用した銀行の両替サービス
 - その他サービス
- 特定の場所で購入
 - 旅行代理店
 - 保険会社Webサイト
 - 航空会社のWebサイト
 - 他に加入している保険(自動車保険・生命保険等)の保険販売員から購入
 - 空港(保険会社カウンター・自動販売機)
 - 旅行保険比較サイト
 - その他の場所