

Together

知識 [Knowledge] と行動 [Behavior] で問題解決 [Solution] を支援

KBSは「HANDS ON型」で、観光・サービス業界を支援します。http://www.kbsbiz.com E-Mail : info@kbsbiz.com

GWがあつという間に終わりました。今年は12連休も期待されましたが、カレンダー通りの5連休（5/2～5/6）が圧倒的に多かったようです。一方で、インバウンド、特に中国では花見・GW（中国にもあります）が過ぎてもすぐに夏季の観光シーズンに入り紅葉や国慶節の大型連休と続き、少なくとも秋までは日本への観光にオフが無いという見方もされています。インバウンド観光客が増加しているのは良いのですが、受入環境については課題も多いようです。今号では、インバウンドの受入環境に関するトピックスを1つご紹介いたします。



コンサルティング事業部 チーフコンサルタント 太田 均

国土交通省近畿運輸局の「訪日外国人緊急時対応調査」事業を、 KBS 創研が受託し調査致しました。

この調査は、2014年6月に観光庁で制定された「観光立国に向けたアクションプログラム2014」のなかにある、外国人旅行者の受入環境整備における外国人旅行者の安全・安心確保「訪日旅行中の外国人旅行者が自然災害や事故、不慮の怪我・病気等に巻き込まれる危険に対応して、外国人旅行者の安心・安全を確保するための取組みを関係省庁が連携して早急に進める」に係る基礎調査として実施されました。

自然災害については、観光庁が自治体に向けたガイドラインを策定致しましたが、不慮の怪我・病気への対応については、地域の現状が把握できていない状況にあります。

今回、近畿圏内2府4県の観光主要都市における受入状況を調査し、今後の基礎資料としてまとめました。

調査の対象地域は、2府4県から観光客で賑わう市町村を1地域ずつと関西国際空港のある大阪府泉佐野市の計7市町村を対象に行いました。

■対象地域内約50ヶ所の調査回答結果

当調査では、当該市町に所在地が登録され床数が200床以上の病院を抽出し、電話またはシートにて53件の回答を得ました。調査の結果、日本語が通じない患者の受入はできていないと回答した病院が全体の1/4程度を占めるという実態が明らかになっています。

外国語対応が可能なスタッフ・ドクターによる応対だけでなく、バイリンガルを事務職として雇用し患者との通訳を担う、院内でスタッフ向けの英語講習を実施するなどして体制構築に取り組んでいる病院もありますが、その徹底ぶりは各病院によってまちまちであり、万全とはいえないところが多いようです。

また、通訳連携では、直接雇用ではなく、医療通訳者により設立されているNPO（特定非営利活動法人）と提携しているところが多いようです。京都市では、市・（公財）京都市国際交流協会・NPO多文化共生センターきよ

うと4協定病院の協働で医療通訳派遣事業を実施しており、神戸市内でもNPOと提携している病院が見受けられます。しかしながら、常駐の通訳派遣をおこなっているところは少なく、来院前に手配・調整をするのが前提のところもありまだまだ課題も多いようです。

一方で、大阪府泉佐野市の「りんくう総合医療センター」では、2006年に国際外来を設立し多数の外国人患者を受入れ、医療通訳者や病院スタッフの数も増加しました。24時間発着可能な関西国際空港の近隣であるという特性から外国人患者が元々多かった経緯もあり、航空機内での発症により緊急着陸で運ばれてくるケースも多く、外国人観光客の増加に伴い、持病の悪化や不慮の怪我・病気の患者受入も増えています。当センターでは、英語・スペイン語・ポルトガル語・中国語の4ヶ国語の医療通訳者が登録され、シフト制で言語別に曜日を決め配置、

時間外については事前相談とし、他言語でも基本的には受け入れる等細かな体制を整えています。

言語対応の他にも、訪日外国人向けの緊急時対応に関しては、時間外診療の体制をどのように整えるか、また医療費の未払い（保険に加入していない・クレジットカードが無い・治療費が支払い能力を超えている等）による問題もあります。

今後ますます個人旅行者や新興国からの旅行者が増え、ツアーガイド等のサポートが無い方や富裕層で無い方も含めさまざまな訪日外国人の受入が増えてくるでしょう。外国人旅行者が増えれば増えるほど、医療現場の課題も多岐にわたっているのが現状であり、訪日外国人の誘客促進を図る一方で医療に係る受入環境整備についても強化していくことが重要であると思います。

関連 TOPICS 「特定非営利活動法人 AMDA 国際医療情報センター」が 病院の紹介・サポートをしています！

本NPOは、「センター東京」と「大阪オフィス」を構え、日本国内の病院における外国人の受入れに関する様々なサポートを行っています。大阪オフィスでは、大阪のみならず近畿地域全域についても対応しています。センター東京でも近畿のデータは共有されており、20時までの相談であれば休日を問わず、電話での紹介・サポートをもらえるようになっています。このセンターのデータベースは、これまでの案内実績の積み重ねであり、各地の病院と案内提携をしているわけ

ではないようですが、問い合わせの外国人患者の所在・容態により、状況に応じた案内・紹介を行っていただけます。先程紹介した調査結果からみえる国内の病院の現状を踏まえると、外国語対応の病院を探したい場合など、まずはこのようなセンターに相談し最適な病院を紹介してもらうのが得策かと思われます。

観光の現場に携わられる皆様も、このような訪日外国人の緊急時対応を必要とする局面に遭遇するかもしれません。是非、ご参考下さい。

「NPO AMDA 国際医療情報センター」

■ センター設立の目的

- ・ 在日外国人に母国語による医療情報を電話で提供し、基本的な権利に基づいた生活を送ることができるよう、その一助となること。
- ・ 外国人患者受け入れに悩む日本の医療機関に外国人の医療に関する情報を提供し、スムーズな受け入れを支援すること。
- ・ 以上を通じて日本社会の国際化に貢献すること。

■ センターの業務内容

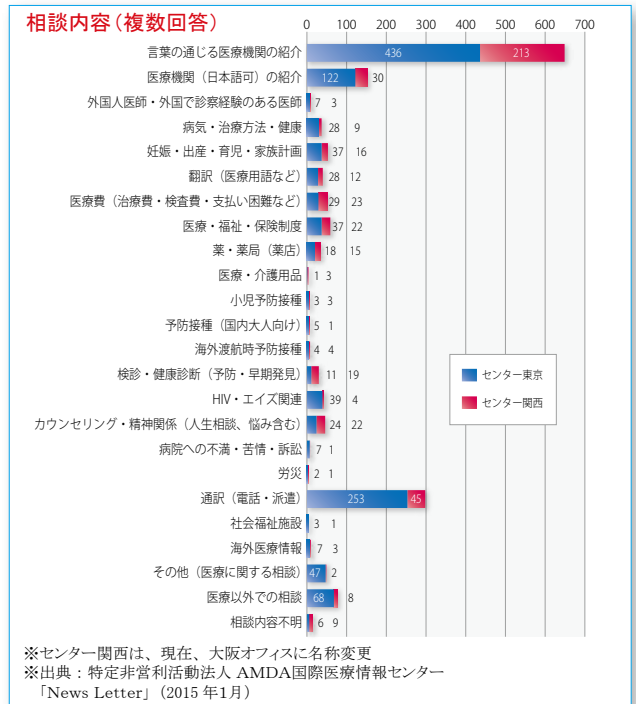
- ・ 電話による無料相談：外国語の通じる病院・医師の紹介。医療・福祉・保険制度の説明など。
- ・ 電話通訳
- ・ 出版事業、シンポジウムやセミナーの開催、地域国際交流イベントへの参加
- ・ 東京都高齢者研究・福祉振興財団よりの委託事業として医療情報の提供及び救急通訳サービス（センター東京）

■ 対応言語【日本語以外】

英語、中国語、スペイン語、韓国語、タイ語、ポルトガル語、フィリピン語

■ 対応時間

- ・ センター東京 9:00～20:00（毎日）
- ・ 大阪オフィス 9:00～17:00（平日のみ）



本社移転、沖縄支店開設のお知らせ

KBS 創研は、5月1日付で本社を移転するとともに3番目の拠点となる沖縄支店を開設いたしました。従来から行っているコンサルティング事業を更に強化するとともに、旅行流通による新たな観光市場開発、観光コンテンツ開発を展開することで観光による地方創生、観光事業様における経営改善のお役に立って参ります。今後とも KBS 創研を何卒宜しくお願い申し上げます。

【本社・コンサルティング事業部】

（新住所）〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203
 TEL:06(6423)5561 FAX:06(6423)5571
 （TEL、FAX は変更ありません）

【沖縄支店】

〒900-0012 沖縄県那覇市泊2丁目1-18 T&C 泊ビル4階
 TEL:098(917)0117 FAX:098(943)1501



今回、KBS 創研が受託し行った調査結果は大変興味深いですね。訪日旅行中の外国人が自然災害や事故に巻き込まれたり病気をした際の安心・安全を確保するための取組みに関する基礎調査。床数200床以上の病院で、日本語が通じない患者の受入はできていないと回答した病院が全体の1/4程度にのぼっています。インバウンド観光客の増加に伴う受け入れ体制の充実が急がれています。（増田）

株式会社 KBS 創研

コンサルティング事業部：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203 TEL:06-6423-5561/FAX:06-6423-5571
 R&D 事業部（旧東日本営業部）：〒103-0027 東京都中央区日本橋1-2-10 東洋ビル3階 TEL:03-6453-9088/FAX:03-6453-9089
 沖縄支店：〒900-0012 沖縄県那覇市泊2丁目1-18 T&C泊ビル4階 TEL:098-917-0117/FAX:098-943-1501
 <関連会社>ネクストサポート株式会社（事業再生コンサルティング）
 〒541-0043 大阪市中央区高麗橋4-6-20 マスイビル6階 TEL:06-6282-7226/FAX:06-4707-3855

- 代表取締役：小泉寿宏
- 事業内容：観光・サービス業の経営支援
- 設立：2004年4月
- 地域オフィス：関西・東京・沖縄