

**ユインチホテル南城(観光施設)の取組について**  
**外国人観光客傷病時対応セミナー**  
(令和5年度インバウンド医療受入体制整備事業)

2023年8月23日

タピック沖縄株式会社  
白附潤一郎

**TAPiC**

# 自己紹介



登壇者: タピック沖縄株式会社 取締役  
ユインチホテル総支配人 白附 潤一郎

## SINCE 1989 タピックグループについて

タピックは、医療・福祉を中心に、スポーツ施設・文化施設・リゾートホテル・天然ガス探鉱・温泉施設・健康産業までにわたる総合ウェルネスネットワークです



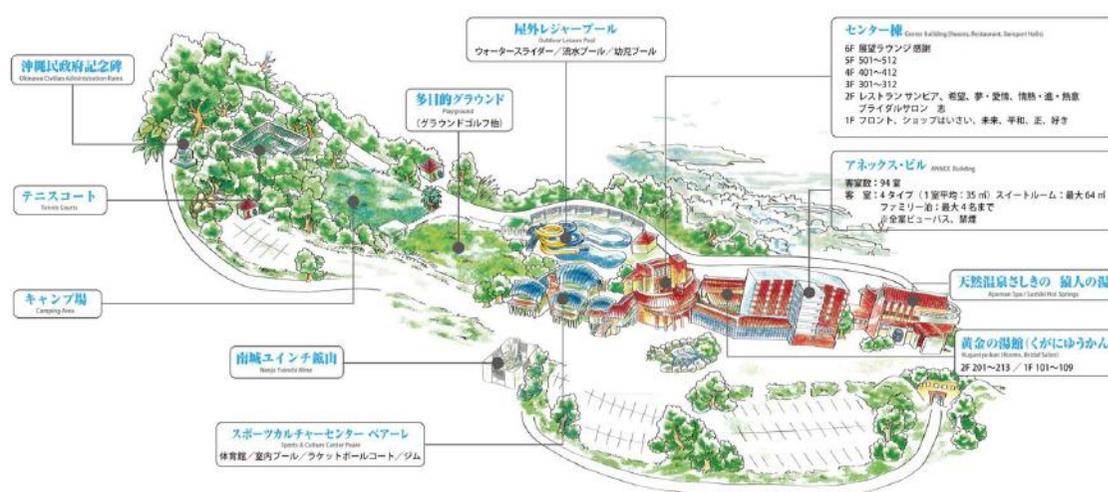
- 今帰仁村グスク交流センター
- 屋我ビーチセンター
- ネオパークオキナワ
- SpoRC (スポーツ)
- 名護城公園
- カンナタラソ ラグーナ
- 東南植物楽園
- コザ運動公園
- ペアーレ沖縄
- 与那城総合公園
- 浦添大公園
- 沖縄リハビリテーションセンター病院
- ウェルネスリゾート沖縄ユインチホテル南城
- あざまサンサンビーチ
- 知念海洋レジャーセンター

# 施設紹介

## ユインチホテル南城

遙かなる自然に溶け込む、やさしい時間  
森と海を繋ぐ、丘の上のリゾートホテル

沖縄本島の南東に位置し、美しい海と豊かな自然に囲まれた静かな町、沖縄県南城市。  
ユインチホテル南城は、南城市佐敷の丘の上に建つ、ウェルネスリゾートホテルです。  
沖縄の原風景をみる豊かな自然をたたえたこの地は、いにしへの琉球を今に残す歴史文化のまちです  
琉球民族発祥の地・久高島や世界遺産に登録された斎場御嶽（せーふあうたき）など  
数々の名所や史跡は凜として厳かな雰囲気にもまれ、訪れる人を古代の時へ誘います



### 宿泊・温泉・スポーツ・レジャー施設

宿泊利用のみならず  
温泉やお食事、スポーツ施設、キャンプ、プール、  
バギーやヨナグニウマのアクティビティなど  
日帰り立ち寄り利用でお楽しみいただけます



# タピック観光施設の取り組み

## 本日のテーマ

### 外国人観光客傷病時対応について

# タピック観光部の取り組み アジェンダ

外国人観光客の受け入れ状況

対応事例

実例から次のアクションを考える

まとめ



# 外国人観光客の受け入れ状況

# 活用ツール

## ユインチホテル南城の対応基本フロー

### 傷病者 基本フロー 【外国人観光客】

体調不良の申告あり

- ケガ(体調)の程度を確認
- 必要に応じて体温計、氷枕、絆創膏の提供
- ゲストが救急車の要請を希望する場合や緊急性の高い場合は救急車要請

病院の受診を希望

- 当日診察可能な病院をピックアップ
- 病院へ外国人の受け入れが可能か確認

病院の受診

- レンタカーなどでご自身で行く
- タクシーの手配依頼があれば手配する。運転手に行き先(病院名)を伝える。

ホテルに戻った場合

- 診断結果をゲストからヒヤリングする
- 必要に応じて夜間日報などで報告(社内情報共有)

# 活用ツール

## ユインチホテル南城の活用ツール

### 傷病者 基本フロー 【外国人観光客】

#### 多言語救急対応シート

病気やケガの外国人がいたら  
この救急対応シートを見せる



どの言語が解るか指さしてもらおう



英語：English  
中国語：中文  
韓国語：한국어  
ポルトガル語：Português  
スペイン語：Español



あてはまる症状を指さしてもらおう



知り得た情報で119番通報する

当てはまる症状を指さしてください。

Please point to your problem in the following list.

请指出自己的症状

적합한 증상을 가리켜 주세요

Por favor, aponte qualquer um dos seguintes itens na lista.

Por favor apuntar cualquiera de los siguientes en la lista.

体のどこが？

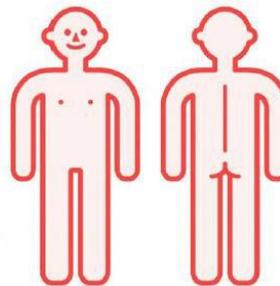
Where on the body?

身体的哪个部位？

몸의 어디가?

Qual a parte do corpo?

¿Donde parte el cuerpo?



痛み

しびれ



Pain  
疼痛  
통증  
Dor  
Dolor



Numbness  
发麻  
저림  
Dormência  
Entumecimiento



救急対応  
指さし確認シートの活用

# 活用ツール

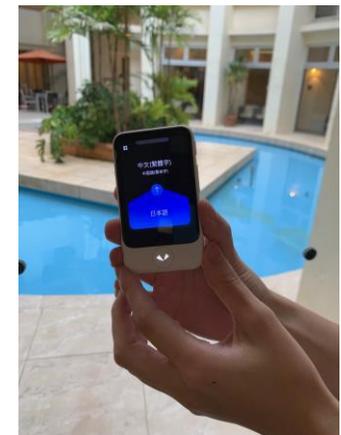
## ユインチホテル南城の活用ツール

### 傷病者 基本フロー 【外国人観光客】

<p><b>めまい</b></p>  <p>Dizziness 头晕 현기증 Tontura Mareo</p>	<p><b>吐き気</b></p>  <p>Nausea 恶心 구역질 Náusea Náusea</p>
<p><b>嘔吐</b></p>  <p>Vomiting 呕吐 구토 Vômitos Vômitos</p>	<p><b>悪寒</b></p>  <p>Shivering 发冷 오한 Calafrios Escalofrios</p>
<p><b>呼吸苦</b></p>  <p>Difficulty breathing 呼吸困難 호흡곤란 Dificuldade respiratória Dificuldade para respirar</p>	

<p><b>動悸</b></p>  <p>Heart palpitations 心跳、心悸 심장이 두근거리 Palpitação Palpitaciones</p>	<p><b>打った</b></p>  <p>Bumped 打了 부딪혔다 Batida Golpeó.</p>
<p><b>切った</b></p>  <p>Cut 割伤了 잘렸다 Corte Corte</p>	<p><b>転んだ</b></p>  <p>Fell 跌倒 넘어졌다 Queda Caída</p>
<p><b>刺さった</b></p>  <p>Stabbed 刺伤了 찔렸다 Fincado Pegado.</p>	<p><b>火傷</b></p>  <p>Burned 烫伤 화상 Queimaduras Queimaduras</p>

会話可能な場合は  
多言語対応できない  
スタッフはポケットークを  
使用



2019年～ポケットーク導入

# 活用ツール

## ユインチホテル南城の活用ツール

### 傷病者 基本フロー 【外国人観光客】サポートセンターの活用(社内共有)

#### 令和5年度おきなわ医療通訳サポートセンターのご案内

外国人観光客が、急な病気やケガに見舞われた場合でも、安心して沖縄観光を楽しめるよう、受入体制の整備や、外国人観光客を受け入れる医療機関等の負担軽減を行うことを目的として各種サポートを行っております。

#### サービス・窓口の詳細

名称	①FreePhone Medical Consultation (外国人観光客向け-急な病気・ケガの電話相談)	②電話・映像医療通訳サービス	③簡易翻訳サービス (医療機関向け)	④インバウンド対応相談窓口 (医療機関向け)
サービス内容	外国人観光客等から病気やケガ等の電話相談の受付、症状等を聞き取り、必要な助言や外国語対応可能な医療機関等の案内を行う。	外国人観光客が医療機関に来院した際に、電話機の受け渡し又は映像端末による通訳を提供する。	外国人観光客の対応に必要な問診票や診断書案内等の翻訳を行う。	医療機関を受診する外国人観光客の対応に伴う、様々な問題や課題の解決について、医療機関からの相談を受け付ける。
連絡先	☎ 0570-050-235	☎ 0570-050-232	<a href="mailto:Okinawa_mi@okinawa-kanko.com">Okinawa_mi@okinawa-kanko.com</a>	<a href="mailto:info@okinawasoudan.com">info@okinawasoudan.com</a>
利用対象者	外国人観光客等	沖縄県内の医療機関	沖縄県内の医療機関	沖縄県内の医療機関
対応時間	24時間・365日	24時間・365日	24時間・365日 (原則、依頼受理後72時間以内に納品)	9時～17時・平日
対応言語	英語・中国語(北京語、広東語)・韓国語・ポルトガル語・タガログ語・ベトナム語・スペイン語・インドネシア語・タイ語・ネパール語・フランス語・ロシア語・ミャンマー語・ヒンディー語・モンゴル語・ベルシャ語・台湾語 (全18言語)	英語・中国語(北京語、広東語)・韓国語・ポルトガル語・タガログ語・ベトナム語・スペイン語・インドネシア語・タイ語・ネパール語・フランス語・ロシア語・ミャンマー語・ヒンディー語・モンゴル語・ベルシャ語 (全17言語)	英語・中国語(簡体字、繁体字)・韓国語・ポルトガル語・タガログ語・ベトナム語・スペイン語・インドネシア語・タイ語・ネパール語・フランス語・ロシア語・ミャンマー語・ヒンディー語・モンゴル語・ベルシャ語・広東語・アラビア語・バシュトー語 (全20言語)	日本語での相談になります
備考		【以下の言語は、原則予約制にて対応】 アラビア語、ウルドゥー語、クメール語、台湾語、ダリ語、バシュート語、ベンガル語、ラオス語、イタリア語、ドイツ語、トルコ語、シンハラ語、タミル語、ウクライナ語	※サービス利用の際は以下の項目をメールにて送付。 ①医療機関名②担当者③連絡先④書類の利用目的 ⑤翻訳後の言語⑥希望納期 ⑦納品形式：日本語併記 or 翻訳言語のみ ⑧納品ファイル形式 ⑨備考：(特記事項がある場合はご記載ください)	※基本はメールでの受付・対応です。 緊急の場合は電話でのご相談も可能。 TEL:0570-050-233



沖縄県

#### 【問い合わせ先】

「おきなわ医療通訳サポートセンター」  
医療通訳サービス運営事務局 (受託事業者：メディフォン株式会社)  
☎ : 0570-001-003



←詳細はこちらからご覧ください  
<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoshinko/ukeire/iryoutuyakukorusentar.html>

沖縄インバウンド医療



# 実例紹介

## ユインチホテル南城の現状

外国人観光客からの声掛けにより各現場担当が初期対応、言語対応に関しては対応可能なスタッフへの声掛け、不在時はポケットーク使用、外国人客が離せない状況の場合は指さし確認シートで症状を把握。

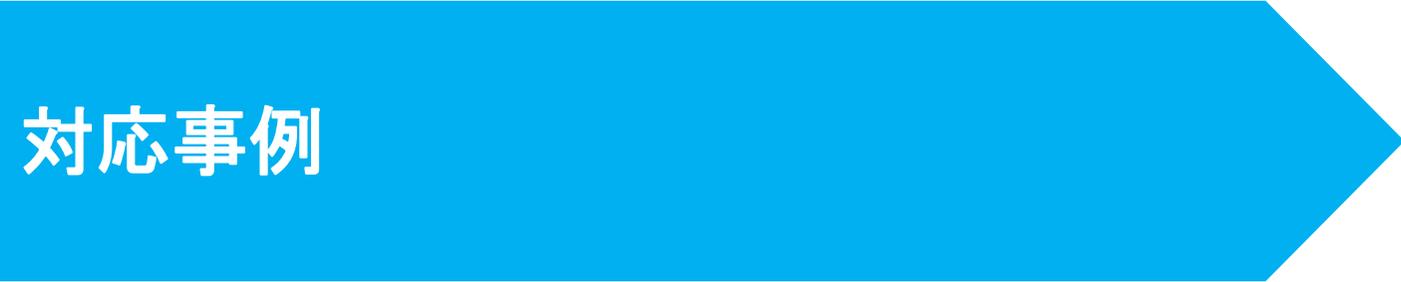
症状を確認し、状況により内線、インカム等で社内通知の上、救急車要請を依頼。

救急車要請が必要かどうか判断が難しく、また症状によりの的確な状況判断をおこない初期対応するための知識不足、経験不足のスタッフへの教育が課題。

現状は、外国人観光客自身が事前に調べたり情報を持っており、この病院に行きたいと指定を受ける場合も有る。



# 対応事例



# 対応事例

## ユインチホテル南城

### 発生内容・対処事実

2018年03月13日

10：30 頃 R405 のインバウンドのゲスト（香港）が、フロントへ来られ「子供の具合が悪いので、救急車を呼んで欲しい」と依頼がある。

→**部屋に伺いゲストの状況を確認。1歳のお子様を下痢と嘔吐、聞き取り確認。**

→**内線でフロントへ連絡し救急車要請依頼（A社員対応）**

10：35 頃 **救急車要請（B社員対応）**

10：43 頃 救急車到着

10：50 頃 ゲスト到着、チェックアウト後、救急車にて出発

お見受けしたところ、お子様は意識もしっかりしており、自分で歩いていました。救急隊員より、南部医療センターへ向かうとの事です。処置終了後、ゲストより連絡を頂く予定でございます。

### 対処事実

・落ち着いてゲストへ状況の確認をし、迅速に救急車を手配した。

・**インバウンドのゲストだった為、A社員にて英語で対応、B社員にて中国語で対応。**





実例から次のアクションを考える

## ユインチホテル南城のアクション

- ◆ さまざまな国からのお客様が増えたとしても、おもてなしの心やサービスの基本姿勢は同じ、傷病対応については事前準備を怠らず、国内観光客同様「あたり前のことをあたり前にやること」です。
- ◆ 傷病時のみならず「丁寧に対応しお客様の声に耳を傾け対応することで、**外国人観光客からも声をかけやすい環境**をつくることで対応したお客様は一生沖縄（日本）のことを忘れずに、思い出してくれる」
- ◆ ウェルネスリゾートホテルとしてのおもてなしを常に意識して、全社員のモチベーションアップとサービス向上を目指し**対応するスタッフが適切な判断、初期対応ができるよう社内研修プログラムを強化**。社会人としての基本、立ち居振る舞いから、ホテルスタッフとしての心構えや、ウェルネス産業グループとして知識・創意・挑戦し接客術向上に努めています。

# ユインチホテル南城のアクション

## ■外国人観光客のクチコミ返信（Google抜粋）

**Brendan B** 3/5  
Google より (5 日前)  
休暇 | 家族旅行  
(Google による翻訳) サービス、温泉、部屋はとても良かったのですが、建物の外観は非常に古く、手入れが行き届いていないように見えました。朝食ビュッフェは信じられないほど美味しかったです。  
(原文)  
The service, onsen and rooms are really good, but the exterior of the building is very aged and doesn't appear well kept.  
The breakfast buffet was incredible and delicious.  
客室: 4/5 | サービス: 5/5 | 場所: 4/5  
いいね

オーナーからの返信 6 日前  
Brendan B 様  
この度は、数あるホテルの中からユインチホテル南城をお選びいただき、誠にありがとうございます。... もっと見る

**CW Wong** 5/5  
Google より (1 週間前)  
(Google による翻訳) 景色が良い、部屋が広い、温泉がある  
(原文)  
観景、房大、有温泉  
客室: 5/5 | サービス: 5/5 | 場所: 5/5  
  
いいね

オーナーからの返信 6 日前  
CW Wong 様  
この度は、天然温泉さしきの猿人の湯をご利用頂き、誠に有難うございます。CW ... もっと見る

**K H** 5/5  
Google より (1 週間前)  
休暇 | 家族旅行  
(Google による翻訳) とてもとても良いホテルで、客室、ケータリング、景色、温泉、スタッフのサービスどれもとても申し分なく、館内のアメニーズメント施設も子供達が夢中で遊べて、誰にでもお勤めできる高いホテルです。ホテルは間違いなくまた来ます。👍👍👍 ..... もっと見る  
翻訳を見る  
  
いいね

オーナーからの返信 1 日前  
K H 様  
この度は、ユインチホテル南城へご宿泊いただきまして誠にありがとうございます。スタッフの接客に対しまして、お褒めのお言葉を頂き大変嬉しく思います。KH 様が快調にお過ごしいただけるお手伝いが、少しでも出来たのであれば光栄です。私共はいつもお客様へ寄り添った接客を心がけております。... もっと見る

**조미경자** 4/5  
Google より (2 週間前)  
(Google による翻訳) かなり規模の大きいホテルです。和室のお部屋もあり、新館アネックスには一般ベッドルームもあります。虫が嫌いな方は新館で予約してください。最も安い和室はシャワー施設がなく、エレベーターが繋がっていないのも参考してください。荷物が多いと少し大変です。... もっと見る  
  
いいね

オーナーからの返信 6 日前  
조미경자 様  
この度は、数あるホテルの中からユインチホテル南城をお選びいただき、誠にありがとうございます。ご感想お寄せいただきましたこと、重ねて心より感謝申し上げます。当ホテルは、那覇空港から車で40分、空港から近いリゾートホテルの一つで、沖縄本島南部の東海岸に位置し、太平洋が一望できる高台にあるホテルとなっており、都会の喧騒から離れた静かな環境となっております。ホテルから

**Terry HSIEH** 4/5  
Google より (1 か月前)  
休暇 | 家族旅行  
(Google による翻訳) 中国語を話せるスタッフがいる 別館のお部屋は景色が良く設備も充実している 家族やお子様への休暇に最適 温泉以外の施設はほとんど有料 トイレも完備トイレカバーが免除されているため、男の子がトイレに行くのに不便です (小さい)。..... もっと見る  
翻訳を見る  
  
いいね

オーナーからの返信 1 週間前  
Terry HSIEH 様  
この度は、数あるホテルの中からユインチホテル南城をお選びいただきまして、誠にありがとうございます。  
また、貴重なご意見頂戴できたこと、重ねて心より感謝申し上げます。スポーツ施設ご利用にあたり、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。... もっと見る

頂いたご意見、感想には  
回答し、感謝の意と再訪を  
願いお伝えする

# ユインチホテル南城のアクション

## ■ 社内研修プログラムの実施（外部講師・内部講師）

- ◆ バリアフリー講習会（マリンレジャー編）  
バリアフリーネットワーク会議
- ◆ キャリアコンサル研修  
厚生労働省・キャリアサポート形成センター  
集合研修、個別キャリアコンサルタントの実施
- ◆ 応急救命講習  
島尻消防組合、自社応急救命普及員
- ◆ 防災訓練・防災訓練事前学習会  
島尻消防組合、自社応急救命普及員
- ◆ 海難事故防止セミナー  
中城海上保安部
- ◆ サービス介助 勉強会  
自社サービス介助士
- ◆ 食物アレルギー対応講習  
沖縄アレルギーゆいまーるの会



22年12月バリアフリー講習会



バリアフリー講習会・マリン編



23年1月キャリアコンサル研修



22年6月サービス介助士勉強会



22年5月防災訓練



22年6月応急救命講習



23年4月海難事故防止セミナー



23年7月食物アレルギー対応講習

# ユインチホテル南城のアクション

## ■ 各部署講師持ち回りによる研修会の実施

各部署業務紹介によるナレッジの共有

ホスピタリティ研修、グループ理念の理解  
各部署の業務理解を通じマルチタスク化  
サポート体制の強化



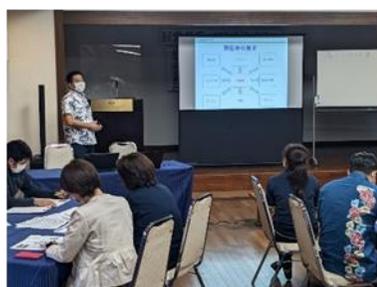
202203ホスピタリティ研修



202203ホスピタリティ研修



202204タピックの理念の理解



202205宿泊業務の理解



202206料飲・調理業務の理解



202206料飲・調理業務の理解



202207セールス・予約業務の理解



202210温浴・スポーツ施設業務の理解



202211動物飼育業務の理解



202211マリンレジャー業務の理解



## その他事例





まとめ

## まとめ

- ◆ 観光施設でのおもてなしを常に意識して、**熱中症対策、アレルギー対応、ケガ・事故発生時の救急対応など、的確な初動がとれるスタッフを目指し社内研修プログラムを強化**。社会人としての基本、立ち居振る舞いから、ホテルスタッフとしての心構えや、知識・創意・挑戦し接客術向上に努める。
- ◆ 沖縄（日本）への訪日客を増やし、安全で安心して滞在できる環境を整え、観光業を盛り上げるために、**外国人観光客の傷病対応の統計データと観光オープンデータを活用した官民の連携強化が必須**。
- ◆ 医療機関への引継ぎがスムーズにおこなうことができるよう医療機関が必要とする情報を事前に把握した上で、活用ツールを見直し更なる改善を図る。

---

# Thank You For Listening 🎵

