

 mediPhone

大阪・関西万博

突然の来院でも大丈夫！



# セミナーレポート



大阪・関西万博に備える：

「訪日外国人患者対応と感染症対策の最前線」

## 最前線

2025.04.25 FRI 16:00-16:30

メディフォン株式会社  
医療支援部

北村 純

## 【セミナーレポート】 「大阪・関西万博に備える：訪日外国人患者対応と感染症対策の最前線」

2025年4月25日に開催したセミナーの概要です。外国人患者とのコミュニケーションや感染症対策、受入れ整備の方法についてお話ししました。

### 現在の訪日外国人観光客の特徴

#### ・大阪・関西万博の来場者数の想定

来場者総数 約 2,820 万人

国内来場者 約 2,470 万人 (88%)

海外来場者 **約 350 万人 (12%)**と想定。

1ヶ月に約60万人の訪日外国人が来場見込み。



#### ・大阪以外でも観光客は増える？

ゴールデンルートと呼ばれる、訪日外国人がよく訪れる観光地を結ぶ人気観光周遊ルートがあり、羽田・成田空港、関西空港から出国し、東京・箱根、富士山周辺、名古屋、京都、大阪を回ります。大阪・関西万博に訪れる際は、万博以外の目的や他の観光地を訪れ観光する人も多いかもしれません。

#### 地方部における外国人延べ宿泊者数



観光庁「宿泊旅行統計調査」より作成

#### 2024年外国人延べ宿泊者数 (2019年比)



観光庁「宿泊旅行統計調査」より作成

### 大阪万博における感染症対策

#### ・大阪万博開催にあたり行われている感染症対策

##### 【感染症情報の収集・報告】

- ① 感染症発生動向の情報
- ② 会場内救護施設の患者情報
- ③ 会場内の食中毒情報
- ④ 関係従事者の健康情報
- ⑤ 会場内の感染症媒介生物の情報

##### 【感染予防対策】

- ① 感染症情報の周知・啓発
- ② 関係機関との情報共有
- ③ 感染拡大防止の取り組み
- ④ 汚染場所の消毒
- ⑤ 発生要因の分析

#### ・万博会場での外国人患者対応

##### □ 遠隔医療通訳(受付・診察室にタブレット設置予定)

専門知識を兼ね備えた医療通訳者による遠隔医療通訳サービス(三者通話) 英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語に対応。

##### □ 翻訳機

救護や介助などの場面で、医療スタッフが多言語での会話に対応できるよう、世界74言語の音声とテキスト翻訳が可能な機種を導入。

##### □ 医療コミュニケーション BOOK

話し言語によるコミュニケーションにバリアがある方への対応として、筆談、指差しで容易に意思疎通を図ることができる医療コミュニケーションBOOKを準備。



## 感染症対策時の外国人患者対応

### ・日本人患者さんとの違い

外国人患者さんと日本人患者さんでは、言語、制度、習慣・文化の3つに違いがあります。これらの前提の違いがあるために、患者さんの理解や協力、そして医療行動や支払いなど、様々な場面での違いや戸惑いが、双方に生じます。目に見えない習慣や文化を理解するのはお互いに容易ではないため、これらの前提の認識などの違いがあることを念頭において、丁寧な説明や確認が大切です。

### ・外国人に伝わりづらい日本の当たり前

- ・ほとんどの人が公的保険に加入している(負担は3割以下)
- ・病気やケガのときには自分の選んだ病院に行く
- ・誰もが一緒に待合室で静かに順番を待つ
- ・医師の指示に従って保険適用の治療・検査を受ける
- ・同じ処置・治療なら病院による料金の違いはほぼない
- ・診療後に自己負担額を初めて提示される(後払い)
- ・手洗い・うがい・咳エチケット

日本の当たり前は、世界の当たり前ではない

## 今からできる準備

### ・感染対策の協力を得るための工夫

- ①コミュニケーションの方法の拡大
- ②掲示物の多言語化
- ③医療機関のお願いや院内ルールをまとめた説明書
- ④患者さんの医療文化や習慣に合わせた説明

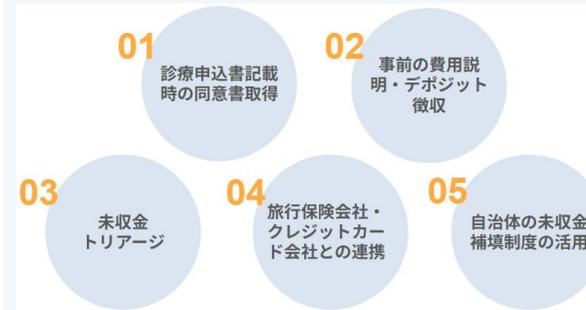
### ・感染症患者の対応ルール

- ①**患者の導線**: 他患者や医療従事者との不要な接触を避けるため。使用するトイレも指定すると良い。
- ②**情報収集の方法**: 口頭での情報収集は接触時間が長い。多言語問診票の活用を検討。
- ③**検査の実施範囲・実施方法**: 院内での移動を最小限に、かつ迅速に判断するため。
- ④**会計の方法**: 診察室ですべての対応ができれば良い。決済端末やQRコード決済など非接触の支払い方法を準備しておくのも良い。

💡 **対応ルールはチャートやフロー図にしておくが良い**

### ・未収金を防ぐ対策

未収金を起こさないための抑止力となる対策



厚生労働省が発信する「訪日外国人受診者による医療費不払い防止のための支援資料」の活用も重要



MEDI PHONE

メディフォン株式会社本社

〒105-0021

東京都港区あ東新橋 1-2-5

東新橋一丁目ビル 3F

050-3171-8522(平日9:00-18:00)

外国人患者受入れ  
支援サービス

mediPhone



医療機関の「知りたい」に  
応える情報メディア

medico+

