



～宿泊業の現場課題の解決に向けて～

## 産業政策の実現にむけ一歩前進！

2017年

**政策要求****「訪日外国人に関する医療の課題」****課題**

「医療機関」で、最近では日本語も英語も話せないゲストが増えているため、**対応できないと断られる**ことが多くなっている。

救急隊員が外国語対応できないためホテルスタッフが同行を求められることがある。通訳といっても医療用語の英語は難しく、誤訳のリスクを抱えており、病院がホテルスタッフに「重要な判断や同意」を求める点が挙げられる。

**取り組み**

- ◎2018年4月20日 自由民主党 訪日外国人旅行者に関する医療PT
- ◎2018年7月4日 日本医師会 外国人医療対策会議
- ◎国会議員へ政策要請を実施

**2018年7月  
政府の骨太の方針  
に反映されました！！****進捗** (2019年4月)

- 法務省「2018年度に、成田・羽田・関西・中部・福岡・新千歳・那覇空港の上陸審査場におけるモニター・サイネージの活用、リーフレットの備付け等により、入国後の旅行保険加入勧奨を実施。」
- 外務省「各在外公館から各国政府へ、訪日外国人への保険加入を勧奨する案内を行うよう働きかけ。」  
「日公館に対して、旅行保険加入を勧奨する情報を発信するよう要請。」
- 総務省「救急現場における多言語音声翻訳アプリの利用、医療現場への働きかけ。」
- 厚生労働省「観光庁と連携し共通の医療機関リストを整備予定。都道府県に、地域の課題の協議等を行う業界分野横断的な関係者による協議会を設置し、実態の把握・分析や受入医療機関の整備方針の協議、リスト作成と関係者への周知、地域の課題の協議。」
- 観光庁「訪日外国人旅行者に、海外旅行保険加入を促すチラシを制作し海外、国内で配布。」  
「共通の医療機関リストについての情報を JNTO ホームページ及びアプリに掲載し、周知。」
- 内閣官房「医療機関等におけるキャッシュレス普及促進の取り組み。」

**2面に続く**

2017年度と2018年度において、加盟組合、および地連から宿泊業の現場課題を提起頂きました。頂いた声を基に取り組みを進めています。

### 地域の現場課題

- 体調に関する外国語は困難を強いられる。搬送しようとする**病院が外国人の受け入れをどの程度のレベルで可能なか測りかねる場合がある**。事前にお客様の状態を伝えたくても、それも難しい状態にある。
- 年間を通して訪日外国人旅行者が増加しており、緊急時対応を受け入れる各近隣市街の**医療機関の多くは、外国人の対応整備が不足している現状が問題点**。訪日外国人旅行者が自身で病院へ行くケースも多いが、各病院等の英語対応が不足している。
- 訪日外国人旅行者が”旅行中に困ったこと”として「**施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない**」という声が多く、重要な課題である。翻訳機の導入などの対応を2020年にむけて早急に取り組む必要がある。

### 取り組み 厚生労働省への「政策・制度要求」について

#### 厚生労働省の回答

医療機関への翻訳機の設置、電話通訳の取り組みや医療通訳の研究など総合的に対応を進めている。

#### サービス連合から下記の通り、発言

厚生労働省の検討会では、参加委員（医師）より「宿泊施設は日中に医療機関に連れてくればよいのに」という意見がある。現場実態を理解した発言ではない。**宿泊業現場の状況をしっかり省庁として認識して頂きたい。**



### 今後の取り組みについて

- 「訪日外国人に関する医療の課題」については加盟組合からの意見を集約し、「現場での働く者の声」を政府をはじめとした関係各所に訴えることで、一定の進展は見られました。
- 現場にはまだまだ課題があり改善されていません**。また、**各地域**の状況も改善を進める必要があります。
- 改善していくには加盟組合のみなさんの**現場で働く者の視点**が必要です。サービス連合ではサービス・ツーリズム産業のさらなる発展の為、加盟組合と一体となり産業政策の実現に向けた取り組みを進めていきます。

2019年7月に第25回参議院議員選挙が行われます。  
みなさん投票に行きましょう！

## 投票へ行こう！

あなたの1票が未来を決める。

