

# **地域の医療・観光資源を活用した 外国人受入れ推進のための調査・展開事業**

## **令和元年度事業結果の概要**

# 本事業の目的は、地域の医療と観光資源を組み合わせた新たな観光コンテンツのモデルを生み出すことである

## (1) 本事業の背景と目的

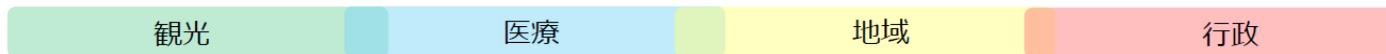
- 政府は、「明日の日本を支える観光ビジョン」(平成28年3月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定)に掲げられた2020年の訪日外国人旅行者数4,000万人、訪日外国人旅行消費額8兆円等の実現に向けて様々な取組を進めている。
- 今般、政府の今後1年を目途とした行動計画として「観光ビジョン実現プログラム2019」(令和元年6月観光立国推進閣僚会議)が策定されたところ、地域の新しい観光コンテンツの開発として、地域の医療・観光資源の活用に取り組んでいる。
- 日本の優れた医療サービスと地域の特色を生かした観光要素を組み合わせた滞在プランを提供し、海外からの外国人受入れを推進することは、地方誘客や旅行消費額の拡大を進めるとともに、諸外国の国民の健康寿命の延伸に貢献しつつ、日本の医療技術・サービスのさらなる充実に資する新たな観光コンテンツとなるものと期待されている。

左記の認識のもと、地域の医療と観光資源を組み合わせた日本での滞在に係る海外医療機関等との連携やコンサルテーション等を行うことで、地域における外国人の受入れの推進を通じて、新たな観光コンテンツのモデルを生み出すことを目的としている。

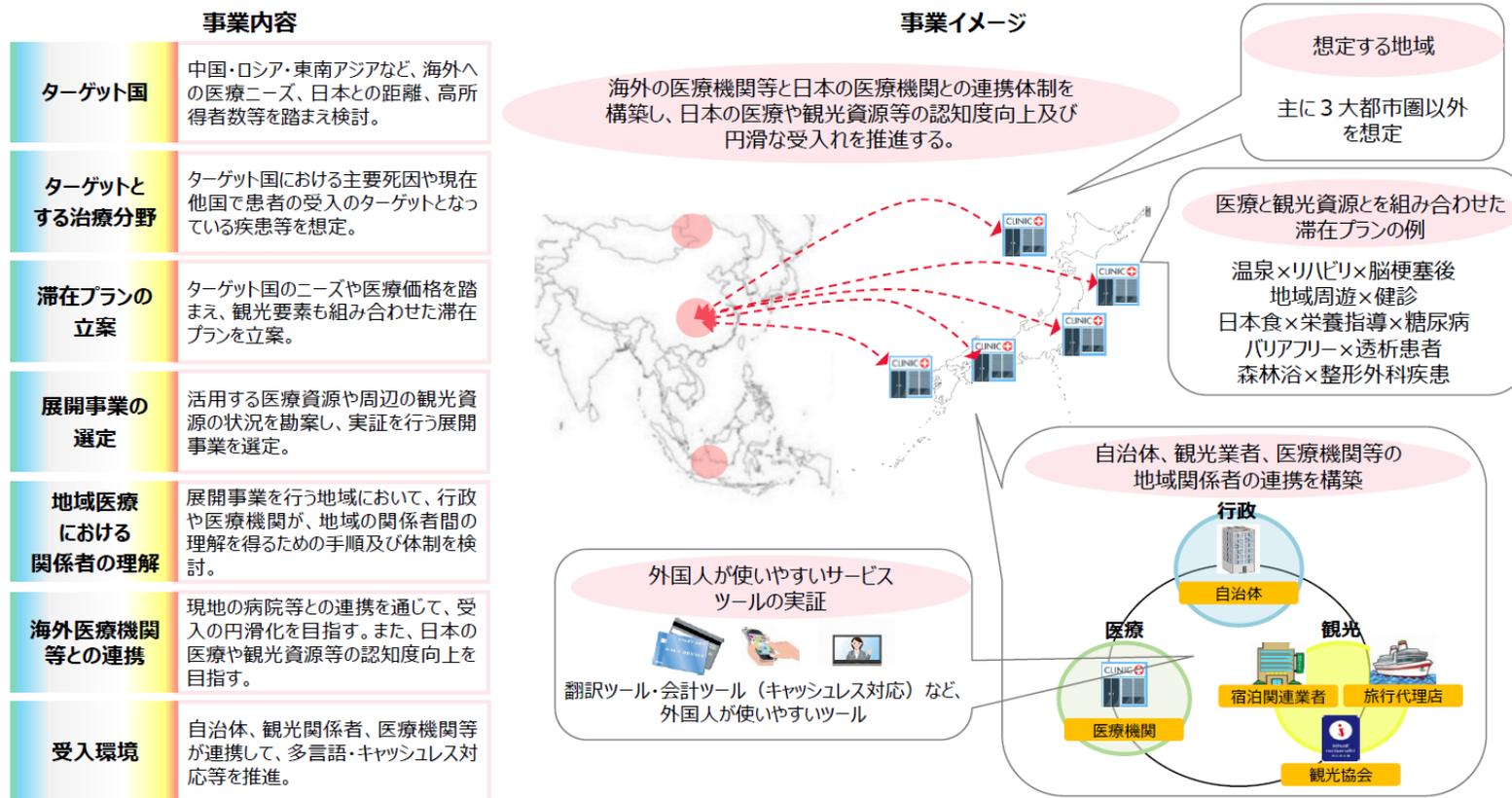
# 本事業の概要は以下のとおりである

## (2) 本事業の概要

### 地域の医療・観光資源を活用した外国人受入れ推進のための調査・展開事業



地域の医療やその地域固有の観光資源を活用し、海外からの患者受入れを推進するため、医療サービスと親和性の高い観光とを組み合わせた滞在プランのパッケージ化、医療機関の受入れ体制構築、地方誘客にあたっての海外医療機関との連携等を実施する。



出所：厚生労働省資料

# 群馬県、栃木県、長野県、和歌山県に加え、先進事例として東京都の国立国際医療研究センター病院における展開事業の概要は以下の通りである

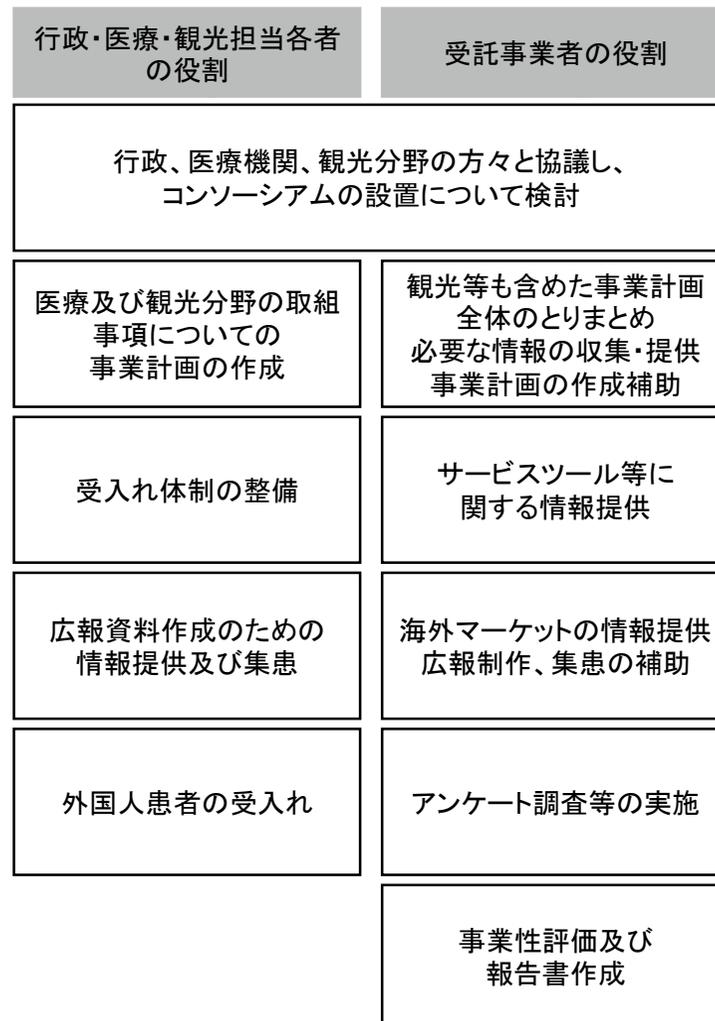
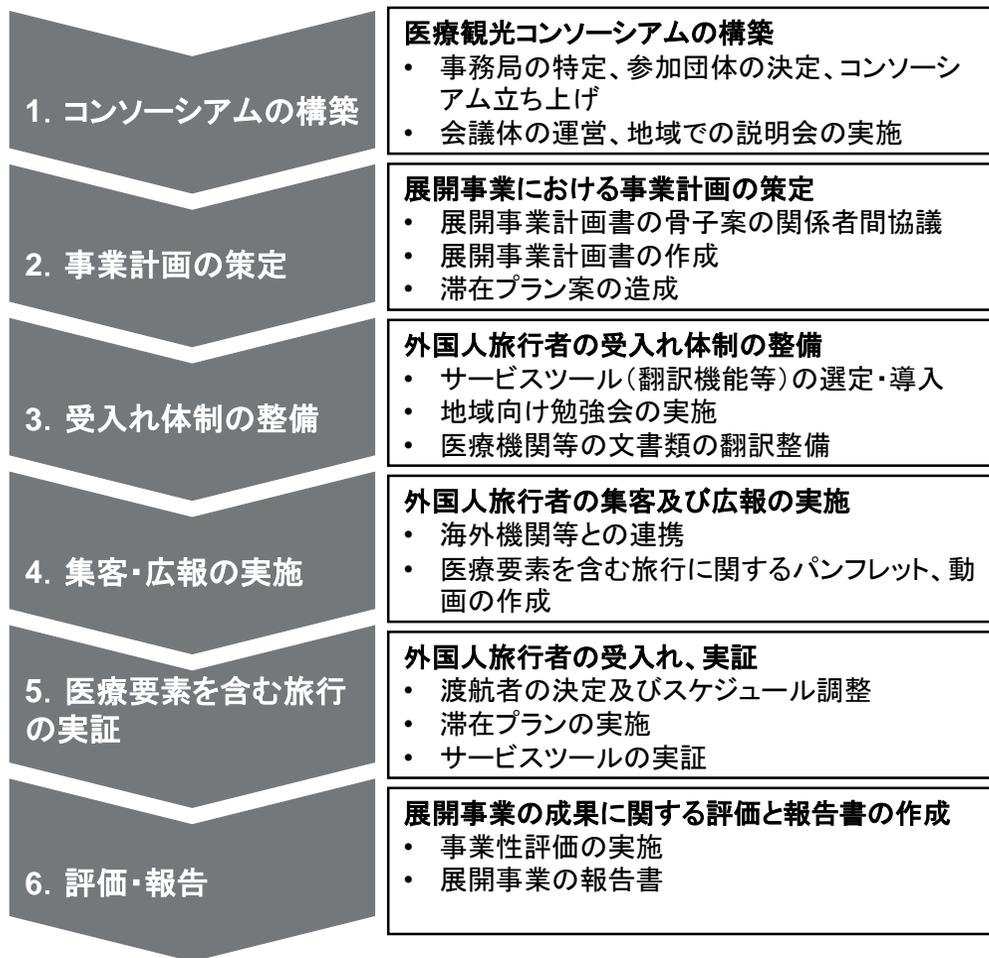
(参考)本事業の展開事業実施地域と滞在プラン



地域	実施先医療機関	プラン	観光地	対象とする国
栃木県	栃木県医師会 塩原温泉病院 (以下、「塩原温泉病院」)	気候歩行×温泉療法	・日光東照宮 ・華厳滝 ・七ツ岩吊橋	中国
群馬県	医療法人社団 三思会 くすの木病院 (以下、「くすの木病院」)	温泉×がん検診	・草津温泉 (以下、「草津」) ・富岡製糸場 ・少林山達磨寺	中国
長野県	社会医療法人 財団慈泉会 相澤病院 (以下、「相澤病院」)	自然・文化資源観光 ×陽子線治療	・上高地 ・穂高岳 ・白骨温泉 ・松本城	中国 ベトナム
和歌山県	社会医療法人黎明会 北出病院(以下、「北出病院」) 公益財団法人白浜医療福祉財団 白浜はまゆう病院 (以下、「白浜はまゆう病院」)	リゾート×人間ドック	・白良浜 ・アドベンチャーワールド ・熊野古道	中国
東京都	国立国際医療研究センター病院	先進的知見の提供 先進的体制を活用した検証事業		

# コンソーシアムを設置し、医療機関や自治体、観光事業者が一体となり、事業計画を策定し、体制整備や広報、外国人受入れの実施・評価を行った

## (参考)体制整備の進め方



# 展開事業実施地域では、地域の連携体制の構築、事業計画の策定、体制整備、実証、実証結果の評価を約7カ月間で進めた

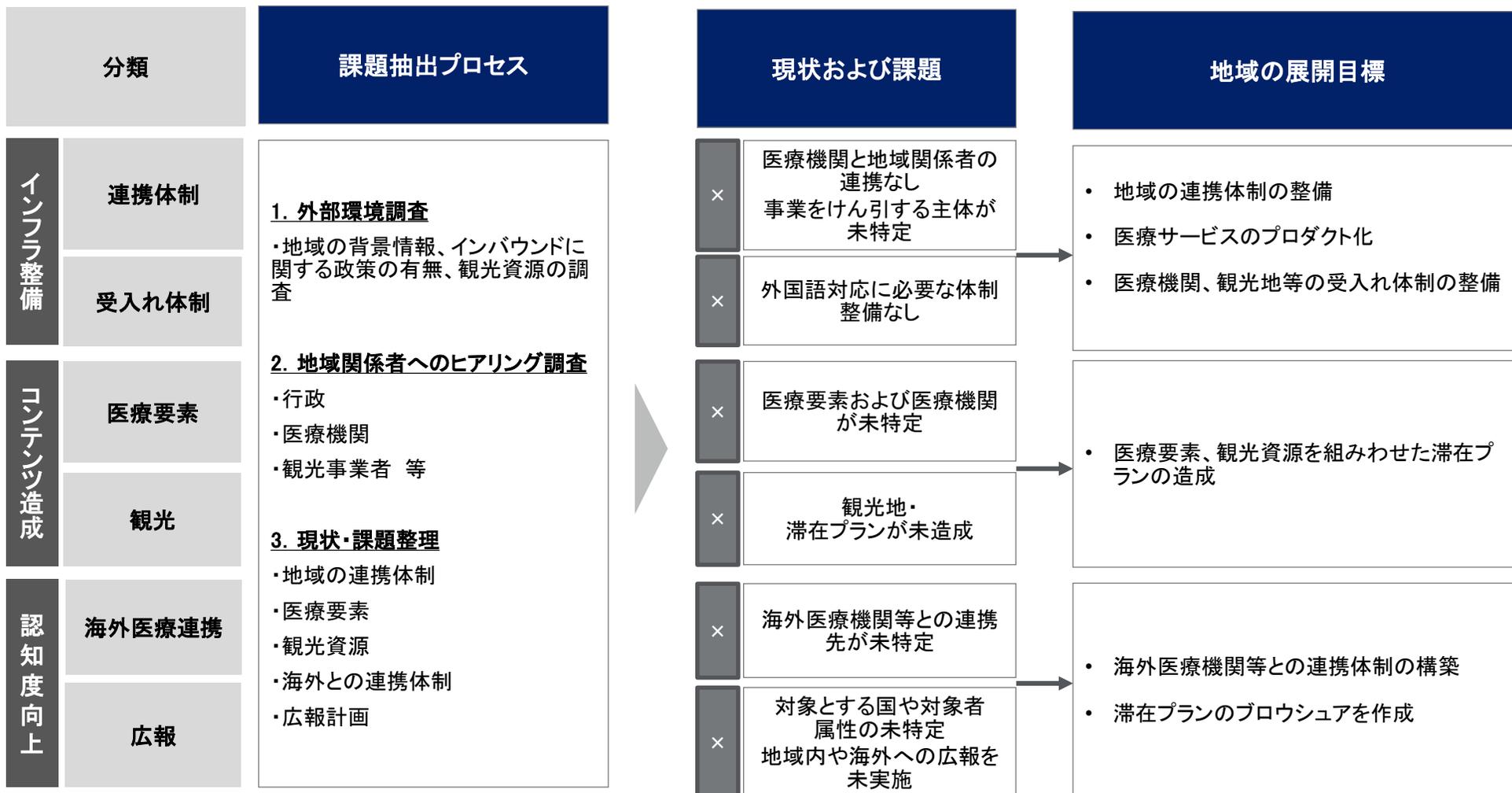
## (3) 実施スケジュール

業務項目	9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月	
	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬
<b>A. 対象とする国の決定</b>														
国内外の外国人の医療要素を含んだ旅行市場の動向に係る実態調査														
国内外の外国人の医療要素を含んだ旅行市場のニーズ調査														
対象とする国の決定														
<b>B. 展開事業の決定</b>														
医療・観光資源に係る実態調査(国内)														
外国人旅行者の訪日工程の整理及び事業化の必須要件の洗い出しと整理														
滞在プランの類型化と展開事業及び事業性評価														
成果の広報／成果報告会														●
<b>C. 海外医療機関等との連携</b>														
計画の策定、実行及び評価														
医療連携の支援														
<b>D. 国内における展開事業実施地域の体制整備</b>														
地域の連携体制の構築														
事業計画の策定														
地域の体制整備														
広報に関する情報の整理														
評価項目の測定														
<b>E. サービスツールの実証</b>														
実証の内容及び得られる効果、評価計画の作成														
実証結果の評価														
<b>評価委員会の開催</b>														
評価委員会の実施						●		●						●
<b>報告書の作成</b>														
最終成果報告書案作成														

# 1 栃木県(要約版)

# 栃木地域においては、外部環境調査および地域関係者へのヒアリング調査を通じて課題を抽出し、課題解決に必要な要素を展開目標として設定した

## 地域の課題抽出および展開目標(栃木県)



# 栃木県の医療要素を含む旅行に関する現状分析を踏まえて、本事業では5つの目標を設定した

## ① 栃木県の現状および課題

### 課題整理

	現状・課題	目標
インフラ整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 医療機関は日本有数の温泉プール設備、特色ある温泉療法の実績を持っているが、外国人患者を受入れた実績がほとんどない</li> <li>■ 外国人受入れの推進に係る計画やビジョンがない</li> <li>■ 地域の行政、観光事業者、医療機関が個別に取り組を行っている</li> <li>■ 観光施設、宿泊施設、医療機関における文書、案内表示物の多言語化が進んでいない</li> <li>■ 栃木県内の通訳が少ない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地域の連携体制の整備及び医療観光協議会の設置及び運用</li> <li>■ 医療サービスのプロダクト化</li> <li>■ 中国語(簡体字(中国)・繁体字(台湾))での医療機関、観光地等の受入れ体制の整備</li> </ul>
コンテンツ開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 医療と観光を組み合わせた滞在プランが存在しない</li> <li>■ 国内の都市部および栃木県の観光地(日光・那須町等)と比較して、外国人宿泊者数が伸びていない</li> <li>■ 観光事業者は、紅葉の時期以外の季節の集客に課題を認識している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 中国・台湾をターゲットとした滞在プランの造成及び受入れ体制の整備</li> </ul>
PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 医療機関は海外の患者を受入れた実績がほとんどない</li> <li>■ 海外への広報が実績ない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 中国・台湾をターゲットとした患者の紹介等に向けた海外の医療機関等との連携体制の構築</li> </ul>

# 栃木県の課題を解決するための取組を実施した結果、下図a～gの成果を達成した

## ②本事業における成果の概要

実証結果

	インフラ整備	コンテンツ造成	PR活動
実施内容	<p><b>a. 連携体制の構築及び「那須塩原市医療観光協議会」の設置および運営</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 以下の構成員により、協議会を設置・運営           <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 那須塩原市、栃木県</li> <li>・ 栃木県医師会、那須郡市医師会</li> <li>・ 塩原温泉病院</li> <li>・ 那須塩原市観光局</li> <li>・ 塩原温泉観光協会</li> <li>・ 塩原温泉旅館協同組合、宿泊事業者等</li> </ul> </li> <li>➢ 12月、1月、3月に計3回実施し、外国人の医療要素を含む旅行推進に向けた取組について協議した</li> </ul> <p><b>b. 緊急時の対応体制整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 二次医療圏内の三次・二次救急病院と連携し外国人の緊急時体制を整備</li> </ul> <p><b>c. 地域への周知</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 那須塩原市長より、記者会見を開き、本市における取組を通じて地域及び関連企業の興味・関心を高めるための周知を実施</li> <li>➢ 地域の市民向けフォーラムに医療・観光資源を活用した外国人受入れ推進に係るテーマを加え、地域住民への周知を実施</li> </ul>	<p><b>d. 「塩原流メディカルウェルネスツアー2020」の造成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 那須塩原市医療観光協議会を中心として、中国・台湾をターゲットとした3個の滞在プランを造成</li> </ul> <p><b>e. 医療要素を含む旅行における文書類の整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ツアーに用いる健康調査票、体調チェック票、運動機能評価用紙等 計9点の文書を中国語簡体字・繁体字に翻訳化</li> <li>➢ 滞在プランに組み込まれている気候歩行の周遊コースマップ計1点を中国語繁体字に翻訳化</li> </ul> <p><b>f. 医療サービスのプロダクト化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 外国人向けのサービス設計や料金設定等</li> <li>➢ 医療渡航支援事業者との連携体制を整備</li> </ul>	<p><b>g. 台湾医師会による視察の受入れ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 2月11日～2月14日に台湾医師会の医師4名(理事2名、副秘書長2名)による那須塩原視察の受入れを実施</li> <li>➢ 塩原温泉病院の施設の視察、造成した医療要素を含む旅行の滞在プランを実際に体験していただき、今後の患者紹介等における相互交流及び連携関係を構築</li> </ul> <div data-bbox="1466 886 1984 1229" data-label="Image"> </div>

# 医療機関、観光・宿泊事業者、行政が参画する地域の連携体制を構築し、医療観光の促進に向けた協議の場として、那須塩原市医療観光協議会を開催した

## ③ a. 連携体制の構築及び「那須塩原市医療観光協議会」の設置および運営

実証結果

### 連携体制の構築

事業実施前	連携体制の状況	— (未整備)
	構成員 (企業・団体等)	— (未整備)
事業実施後	連携体制の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療機関、観光・宿泊事業者、行政が参画する地域の連携体制を構築</li> <li>医療観光協議会を設置、運営</li> </ul>
	構成員 (企業・団体等)	15

### 那須塩原市医療観光協議会構成員

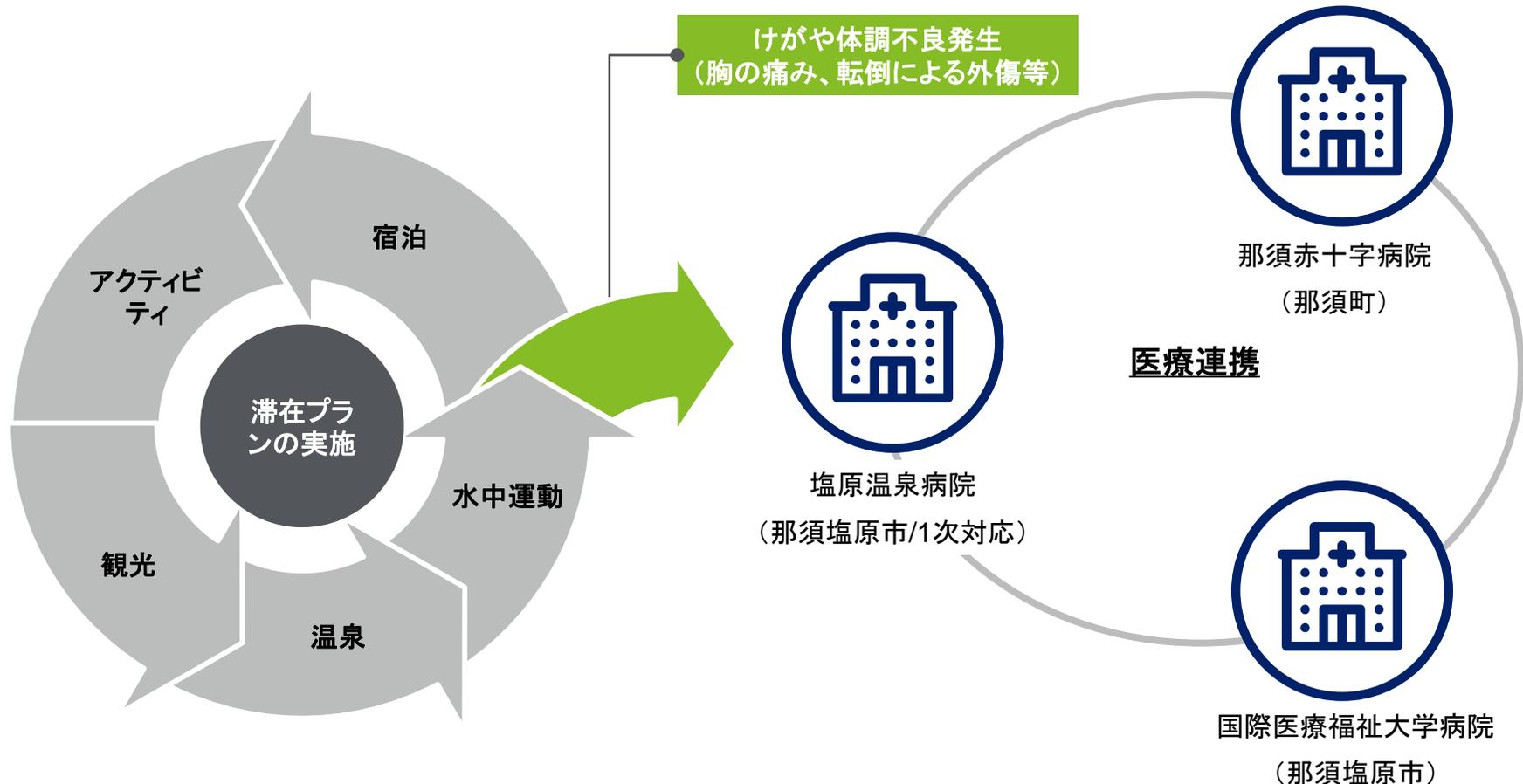
	企業・団体	役割
行政	那須塩原市役所	全体調整、事務局
	栃木県庁医療政策課	協議会オブザーバー
	栃木県庁観光交流課	協議会オブザーバー
医療	塩原温泉病院	ヘルスチェック、温泉プール水中運動、医師の結果説明の提供
	日本赤十字社那須赤十字病院	患者緊急時の受入れ(医療連携)
	国際医療福祉大学病院	患者緊急時の受入れ(医療連携)
	栃木県医師会	協議会オブザーバー
	那須郡市医師会	協議会オブザーバー
観光、 宿泊	那須塩原市観光局	関係者の紹介、観光資源の選定や滞在プランへの助言
	塩原温泉観光協会	同上
	ハンターマウンテン塩原	スノーシューの設備、ガイド
	那須塩原市ビジターセンター	気候歩行ガイド
	塩原温泉旅館協同組合	関係者の紹介、事業に係る助言
	湯守田中屋	宿泊、飲食サービスの提供
	赤沢温泉旅館	同上
事務局	トーマツ KNT-CT 電通 那須塩原市役所	医療観光協議会の運営

# 地域の医療連携に基づき、外国人患者受入れに伴う緊急時の受入れ体制を整備した

## ④ b. 緊急時の対応体制整備

実証結果

- 塩原温泉病院が那須赤十字病院、国際医療福祉大学病院と緊急時に連携する体制を整備した
- 外国人患者に体調不良等が発生した場合は塩原温泉病院で一次対応を行い、他の2病院へ搬送する取り決めを行った



# 地域住民の理解及び関連企業等の興味・関心を高めるため地域における取組の情報発信及び周知を行った

## ⑤ c.地域への周知

実証結果

### 記者会見を通じた全国への情報発信

#### ■ 目的

市長のリーダーシップの元に、那須塩原市の外国人向け医療・温泉資源を活用したツアー実施の取組を広く周知することで、地域や関連企業への興味・関心を高めることを目的とする

#### ■ 日時

令和1年12月11日(水)

#### ■ 会場

場所: 那須塩原市役所

テーマ: 『地域の医療・観光資源を活用した外国人受入れ推進のための取組～那須塩原市の医療・温泉資源を活用したインバウンド向けツアーの実施～』

対応者: 那須塩原市長

#### ■ 参加者

- ・ とちぎテレビ本社報道部
- ・ 栃木放送報道部
- ・ 時事通信宇都宮支局
- ・ NHK宇都宮放送局
- ・ 日本経済新聞 等



### 講演会を通じた地域への周知

#### ■ 目的

那須塩原市における医療・観光資源を活用した外国人受入れの推進事業の周知を図り、理解・関心を高めることを目的とする

#### ■ 対象者

一般市民

#### ■ 日時

令和2年2月9日(日) 13:00~17:00

#### ■ 会場

場所: 那須野が原ハーモニープラザ

テーマ: 『地域の医療・観光資源を活用した外国人受入れ推進のための調査・展開事業について』

演者: 鈴木紀秀(トーマツ)

#### ■ 参加者

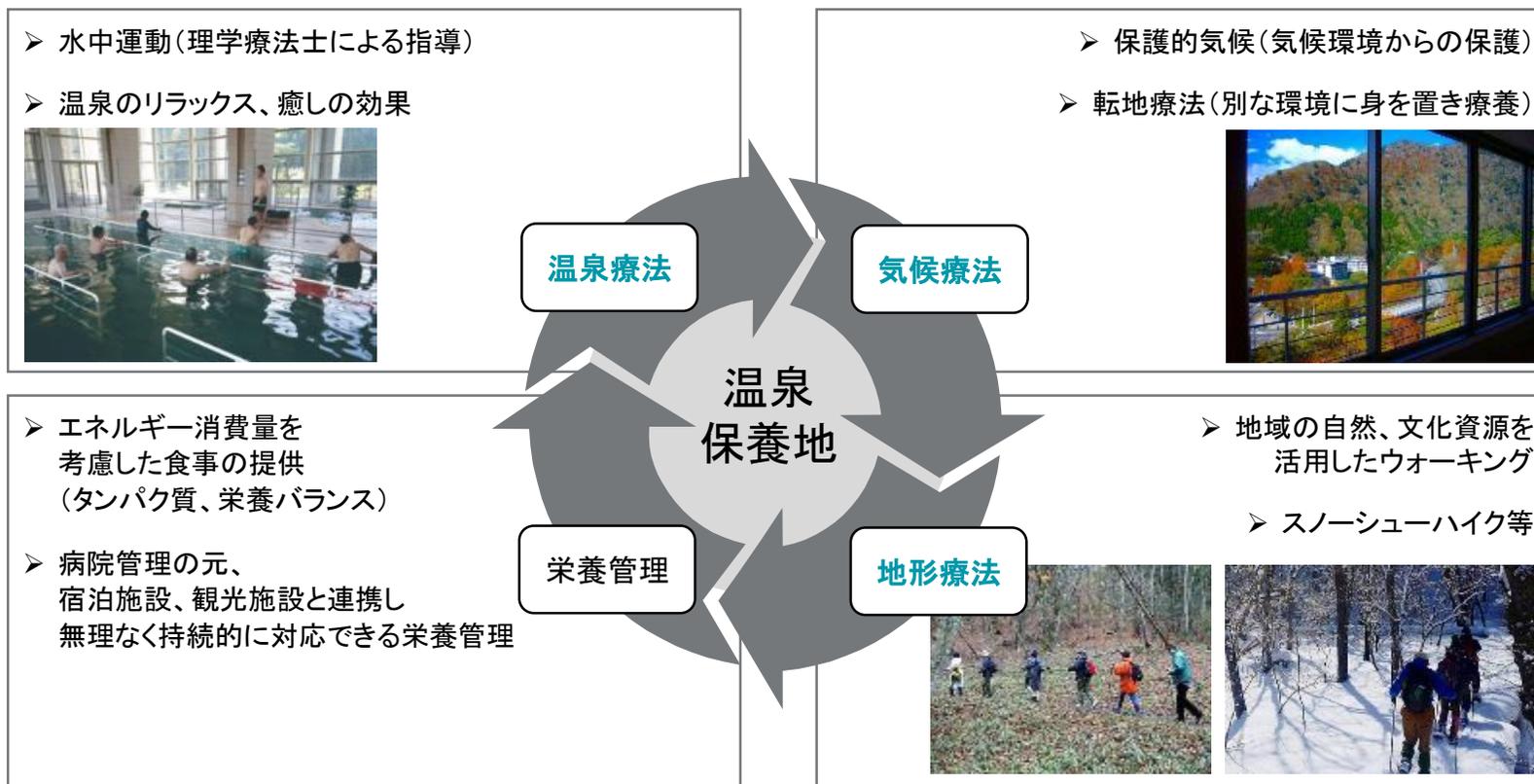
100名様



# 那須塩原市は、国内でも有数の温泉保養地療法の可能な地域であり、温泉療法・気候療法・地形療法と観光を組み合わせた3パターンの滞在プランを造成した

## ⑥ d.「塩原流メディカルウェルネスツアー2020」の造成(1/2)

実証結果



那須塩原市の特色ある医療資源を活用して、以下3つの滞在プランを造成

プラン① … 塩原温泉エリアで健康増進を行うプラン(2日~3日間程度)

プラン② … 塩原温泉エリアでの健康増進に加えて、那須塩原市を周遊するプラン(4日程度)

プラン③ … 塩原温泉エリアでの健康増進に、人気のある日光エリアを周遊に加えたプラン(5日程度)

# 観光資源は、中国・台湾の渡航者ニーズである「温泉」、「自然・景勝地観光」、「スキー場」、「ショッピング」を組み合わせ、医療サービスとの相乗効果を検討した

## ⑥ d.「塩原流メディカルウェルネスツアー2020」の造成(2/2)

実証結果



# 塩原温泉病院、観光地を中心に滞在プランに用いる文書類の多言語対応を実施した

## ⑦ e. 医療要素を含む旅行における文書類の整備、f. 医療サービスのプロダクト化

実証結果

	項目	塩原温泉病院	観光地	滞在先(旅館)
文書類の整備	外国人対応 マニュアル作成	【現状】 ✓ 外国人対応用マニュアル等は準備なし 【成果】 ✓ 外国人対応マニュアル(案)作成	—	—
	多言語対応	【現状】 ✓ 院内の表示物や文書類の多言語化は されていない 【成果】 ✓ プログラム概要等9点の翻訳を実施	【現状】 ✓ 観光案内所や案内マップ等一部の表示 物の多言語化している ✓ 市の観光パンフレットを翻訳済 【成果】 ✓ 気候歩行周遊コース1点の翻訳を実施	【現状】 ✓ パンフレット類を翻訳済 ✓ 語学力の高いスタッフ(中国語、英 語)を配置している(田中屋:英語、 赤沢温泉旅館:中国語・英語) ⇒すでに翻訳対応済
医療サービスの プロダクト化	商品化	【現状】 ✓ 外国人向けのサービス設計はなし 【成果】 ✓ 外国人に配慮したプログラム設計及び 医療サービスの料金設定を実施	—	—
	医療渡航支援 事業者との連携	【現状】 ✓ 医療渡航支援事業者との連携実績は なし 【成果】 ✓ 医療渡航支援事業者との連携体制を 構築	—	—

# 本年度の事業で得た知見に基づき、今後は更なる地域の医療・観光資源を活用した外国人受入れの推進を目指す

## ⑧今後の課題及び次年度に向けた展開案

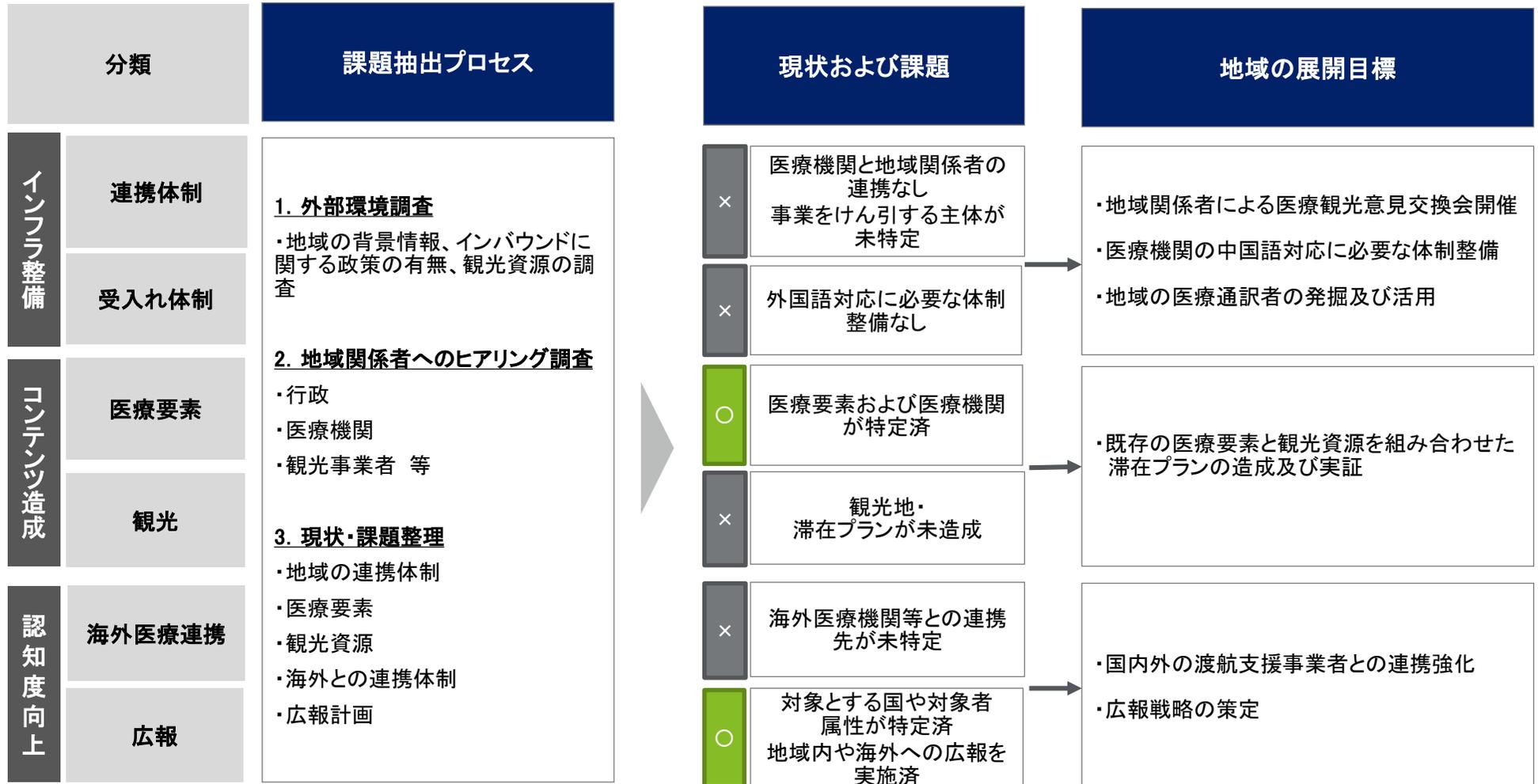
### 今後の展開

項目	次年度に向けた課題整理	次年度の方向性(案)
<p>インフラ整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 医療観光協議会等を通じて地域の連携体制を持続的に実施していく必要がある</li> <li>■ 地域の計画やビジョンを明確にする必要がある</li> <li>■ 栃木県内の観光地間や宿泊施設までの交通の便が悪い</li> <li>■ 医療、観光に係る多言語化の不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 滞在プランの充実に向けた協議会構成員の見直しを行い、<u>更なる地域プレーヤーを巻き込んだ協議会の活性化を図る</u></li> <li>■ 協議会を活用し、<u>行政計画と今後のビジョンの共有化を図る</u></li> <li>■ <u>交通事業者と連携し塩原温泉郷と観光地間等のアクセス向上を図る</u></li> <li>■ <u>医療機関や観光地での多言語化の強化</u>(通訳ツールの導入や表示物の多言語化等)</li> </ul>
<p>コンテンツ開発</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 健康保養地として長期滞在型のプランが望ましい</li> <li>■ ツアーに対するエビデンスの不足</li> <li>■ 効果判定の可視化を行い、参加者への改善に向けたフィードバックを充実させていく必要がある</li> <li>■ 患者個々のニーズに応じたコーディネート機能の不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 温泉療法、リハビリテーションを核として、<u>1週間～10日間程の滞在型プランの造成</u></li> <li>■ 地域の文化資源(寺院巡りや料理等)を取り込んだ滞在プランの造成</li> <li>■ 冬季以外の外国人向け観光コンテンツの開発</li> <li>■ <u>国内外向けにツアーの展開を行い、エビデンス作りと滞在プラン及び効果判定の充実を図る</u></li> <li>■ <u>外国人滞在中にアテンド等対応を可能とするコーディネート機能の設置</u></li> </ul>
<p>PR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 台湾医師会との持続的な連携関係を維持していく必要がある</li> <li>■ 日本の温泉医療を台湾で周知していく必要がある</li> <li>■ 台湾以外の国・地域との連携強化が必要である</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <u>台湾医師会との継続的な意見交換等の交流の場を設け、継続的な相互交流を図る</u></li> <li>■ <u>台湾への温泉療法の認知度向上施策の実施</u></li> <li>■ 台湾以外の海外医療機関等との連携関係の構築を図る</li> </ul>

## 2 群馬県(要約版)

# 群馬地域においては、外部環境調査および地域関係者へのヒアリング調査を通じて課題を抽出し、課題解決に必要な要素を展開目標として設定した

## 地域の課題抽出および展開目標(群馬県)



# 地域の連携体制、外国人受入れ体制整備、広報・集客の強化の3領域を中心に展開事業の目標、評価項目を設定した

## ①地域における展開事業の目的

		課題整理		
	課題	展開事業の目標(案)	評価項目	測定方法
地域連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 長期治療滞在に必要な生活支援を実施する地域のプレイヤーの確保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医療要素を含む旅行意見交換会を立ち上げ地域のプレイヤーの連携強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 医療要素を含む旅行意見交換会の設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 医療要素を含む旅行意見交換会の開催</li> </ul>
体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 患者の容体に合わせた滞在プランの提示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重粒子線治療期間中の患者やがん検診受診者に合わせた滞在プランの造成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 滞在モデルプランの造成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 滞在プランの満足度調査</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 東京の渡航支援事業者が大半であり、群馬の渡航支援事業者や医療通訳者が希少</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 群馬の医療の質や観光の魅力を体感できる滞在プランの造成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 滞在単価の増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 群馬での消費額</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 多言語対応整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の医療通訳者の発掘・活用</li> <li>・ 医療機関の業務プロセスに必要な書類等の多言語対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 地域の医療通訳者の活用・育成</li> <li>✓ 音声翻訳機の導入</li> <li>✓ 文書翻訳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 医療通訳の勉強会開催</li> <li>✓ 音声翻訳機の評価</li> <li>✓ 翻訳文書の活用</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 緊急時対応(災害時や急変時)を含めた外国人受入れフローの確立</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人受入れマニュアルを整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 外国人受入れマニュアルの作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 外国人受入れマニュアルの導入</li> </ul>
広報・集客の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ アジア言語による広報活動を通じた重粒子線治療の認知度向上、競合国のがん検診やがん検診との差別化をアピール</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存の治療紹介動画や群馬県の観光に関する広報コンテンツについて、特色や魅力を伝えるものにする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 現行の動画とブロウシュアの改善点の洗い出し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ フォーカスグループインタビューによる評価実施</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 国内外の渡航支援事業者向の広報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 群馬の魅力を伝える滞在プランのブロウシュア作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ブロウシュアの作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ベトナムの展示場にてブロウシュアの内容評価</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 国内渡航支援事業者の更なる資質向上を通じた患者満足度の向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国内外渡航支援事業者と医療機関の連携強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 渡航支援事業者と医師との面会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 渡航支援事業者2社以上による面会</li> </ul>

# 行政、医療、観光関係者をベースに、商工振興団体、医療通訳派遣等を行うNPO、渡航支援事業者等による意見交換会を開催し、地域全体の連携体制を構築した

## ②群馬県医療要素を含む旅行意見交換会構成員

実証結果

### 群馬県

群馬県観光物産課、群馬県医務課、  
群馬県次世代産業課、  
国際戦略課

#### 観光振興

- ・群馬県観光物産国際協会
- ・草津温泉旅館協同組合
- ・「Gunma Excellence施設」登録施設

#### 医療機関

- ・群馬県医師会
- ・群馬大学医学部附属病院  
(以下、「群馬大病院」)
- ・くすの木病院
- ・黒沢病院
- ・真木病院
- ・日高病院



#### 商工振興

- ・群馬県商工会議所連合会
- ・前橋商工会議所

#### 渡航支援事業者

- ・株式会社JM international  
(以下、「JM international」)
- ・オールジャパン企画株式会社
- ・中信国際ビジネス株式会社

#### 連携支援

- ・群馬コンgresサポート
- ・特定非営利活動法人群馬の医療と  
言語・文化を考える会(以下、「NPO  
MIG」)
- ・地域診療情報連携協議会

# 医療機関の外国人受入れ体制整備として、地元の医療通訳者の手配、音声翻訳機の導入、がん検診説明文書の中国語翻訳を行った

## ③多言語対応(くすの木病院)

実証結果

実証前  
の状況



### 地元の医療通訳の活用

- エグゼクティブコースは、胃カメラやMRI等の受診者の動線により、各受診者に一人ずつ医療通訳を付けている。
- 胃カメラと問診については対人通訳が必須である。



### 音声翻訳機の導入

- これまでは全てのプロセスに対人医療通訳がつくことを必須としていたため、音声翻訳機を使用したことはない。



### がん検診説明文書等の翻訳

- 必要に応じて渡航支援事業者に翻訳を依頼しており、病院としては文書の翻訳をしていなかった。
- ホームページでは一部の診療内容と健診プログラムについて英訳済。

実施  
事項

- 群馬県の2機関から医療通訳者を活用した。

#### <2機関>

- ・JM international  
群馬に拠点を置く渡航支援事業者
- ・NPO MIG  
在留外国人のための医療通訳派遣を行う特定非営利活動法人

- 音声翻訳機を5台導入し、外国人に対応した。

#### <使用場面例>

- ・着替え、採尿、胃内視鏡検査やFDG注射に係る説明時
- ・採血における確認事項及び案内時

- 人間ドック・がん検診に関する病院文書を中国語に翻訳した。

#### <翻訳文書例>

- ・説明書(PET-がん検診内容説明書、健康診断のご案内、PET-CT検査、人間ドック、MRI検査、上部消化管内視鏡検査)
- ・問診票(特定健康診査、喀痰検査)
- ・同意書(上部消化管内視鏡検査)
- ・MRI検査前チェックシート

# PET-CT検査を含む人間ドック受診後、世界遺産の富岡製糸場や少林山達磨寺、そして日本三大名湯の一つである草津温泉を訪問する滞在プランを造成した

## ④滞在プラン: 人間ドック/PET-CT検査受診者向けプラン



# 過去に日本での人間ドック受診歴のない中国内モンゴル出身の富裕層2名を対象者として実証を行った

## ⑤実証結果報告:実証対象者の背景

基本情報	対象者①	対象者②
性別	男性	女性
年代	30代	40代
職業	会社経営者	会社経営者
国籍	中国	中国
居住都市	中国内モンゴル フフホト市	中国内モンゴル フフホト市
医療要素を含む旅行の経験	なし	なし
日本での過去の人間ドック受診歴	なし	なし
過去の訪日経験	なし	あり

### ➤ 居住都市の紹介 — 概要

- 面積:17,410平方メートル
- 人口:227.4万人(2009年)
- 特徴:緑の森、砂漠、山々と伝統的なモンゴルの生活を支える草原が広がっている。

## 実証結果

### ➤ 居住都市の紹介 — 気候

#### 1月の気候

- 平均最高気温:マイナス5.0℃
- 平均最低気温:マイナス16.8℃
- 降水量:2.6mm
- 湿度:57%

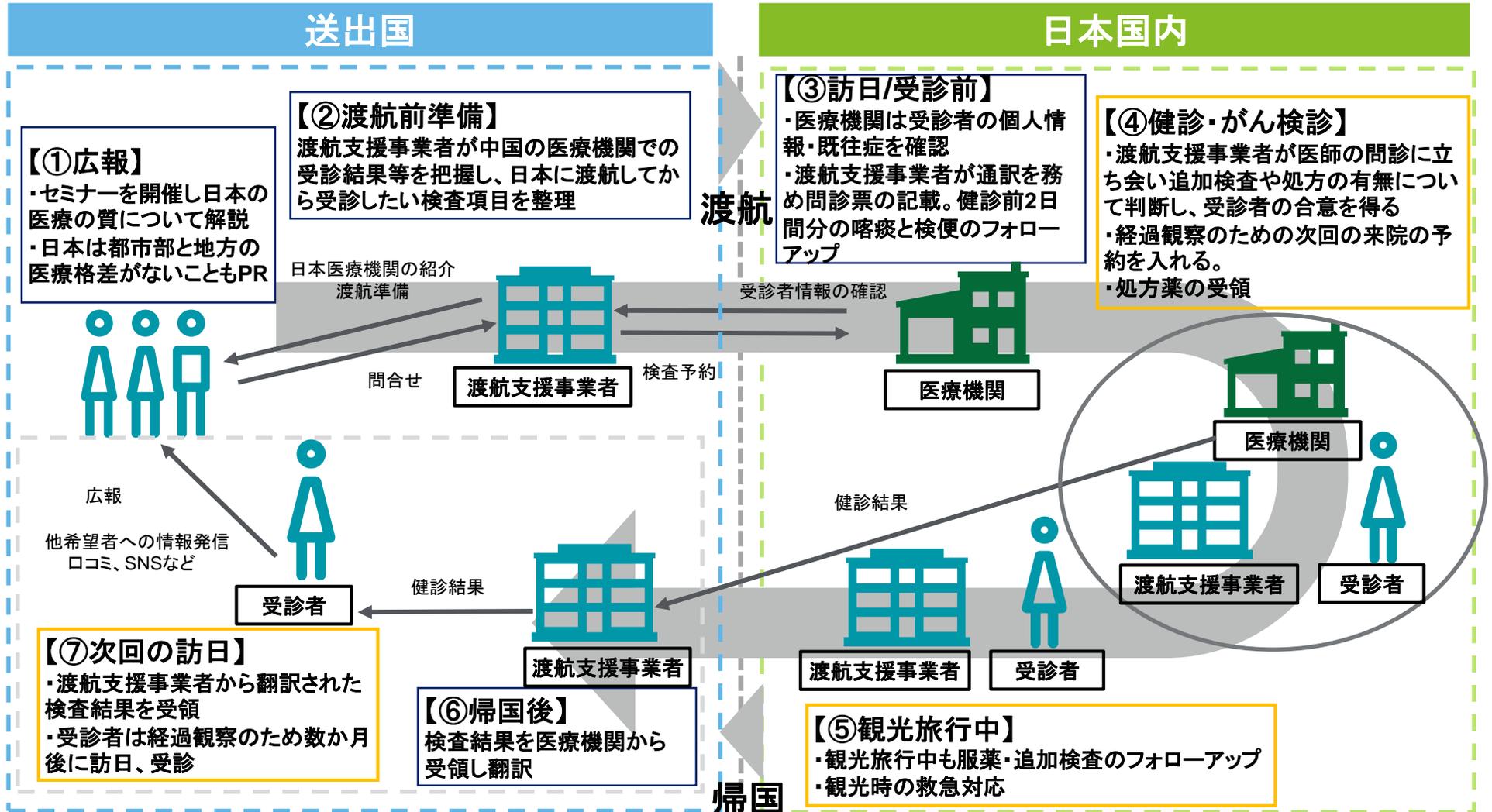
#### 地理



# 訪日前から帰国後まで渡航支援事業者がフォローアップを行う等の工程全体をパッケージ化することにより、日本の医療機関での継続的な受診に繋がった

## ⑥海外医療機関等との連携計画

実証結果



# アンケート結果から、医療面では丁寧な医師の対応や人間ドックの検査項目の豊富さ、観光面では温泉での滞在について満足度が高いことがわかった

## ⑦実証アンケート結果(総合評価)

実証結果

観光アンケート内容(一部抜粋)	アンケート結果	
ツアー全体の満足度	1. 非常に満足した ② 満足した 3. どちらともいえない 4. 不満だった 5. 非常に不満だった	
群馬県の来訪を希望するか	1. 大変そう思う ② そう思う 3. どちらともいえない 4. そう思わない 5. 全くそう思わない	
魅力を感じた旅行行程 (上位3つ)	【対象者①】 1位 草津散策 2位 西の河原露天温泉 3位 湯畑ライトアップ散策	【対象者②】 1位 温泉 2位 湯畑ライトアップ散策 3位 鬼押し出し園
自由記載欄	<ul style="list-style-type: none"> <li>温泉がとても良かった。特に露天温泉が非常に良かった。</li> <li>温泉は南部在住の中国人も北部在住の中国人も楽しめるので良い。</li> <li>比較的満足している。ただし、距離的には少し遠く、時間を費やしたが、草津に行ったら価値があると思った。</li> <li>温泉の温度と水質が非常に良い。</li> <li>チャンスがあれば、家族や友人を連れてきて連泊したい。</li> </ul>	
総合的な満足度 (アンケート一部抜粋)	アンケート結果	
医療+観光の 総合的な満足度評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体的には満足している。</li> <li>ルートプランをもう少し変えればもっと良かった。</li> <li>まずは日本の先進都市とハイテックを見て、次に健診+観光を行う。</li> <li>温泉、スキーは非常に良かった。</li> <li>健康に対する認識が深くなった。</li> <li>日本の先進医療及び患者に対して説明する時の日本人の丁寧さとまじめさを見た。</li> <li>個別化医療の重要性を感じた。</li> <li>医療の他、温泉療養も医療要素を含む旅行のポイントになる。</li> <li>日本の各観光地のサービスは絶対に世界トップである。</li> <li>非常に満足している。</li> </ul>	
医療+観光全体(4日間)の価値について、 いくらで価格であれば支払いたいと思うか  (為替レート1中国人民元=15.94円)	【対象者①】 5万円(79.7万円)～8万円(127.5万円)	【対象者②】 医療の価値は妥当である。 観光全体は、一人当たり1万円(15.9万円)～1.5万円(23.9万円) 医療+観光は、一人当たり5万円(79.7万円)～8万円(127.5万円)

# 医療要素を含む旅行意見交換会メンバーの役割と責任を明確にすること、また群馬県の魅力の戦略的発信及び受診者のニーズに応じた滞在プランの造成が必要である

## ⑧展開事業実施地域の成果概要と次年度に向けた活動計画(案)

今後の展開

	今年度事業から見えた課題	次年度に向けた活動計画
受入れ体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 地域の医療要素を含む旅行を牽引する関係者の連携強化</li> <li>✓ 健診受診後の治療を含むフォローアップ体制構築の必要性</li> <li>✓ 医療現場における音声翻訳機の限界による、医療通訳者の質を担保</li> <li>✓ 十分に財源(予算)を確保する必要性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 医療要素を含む旅行意見交換会メンバーのそれぞれの役割と責任の明確化及び意見交換の場の充実</li> <li>✓ 健診後の治療や観光時の救急対応を含む病病連携の体制整備</li> <li>✓ 地域の医療通訳者の育成</li> <li>✓ 事業採算の目処が立つよう短期・中長期的な事業計画の策定及び自走までの間公的な補助の獲得</li> </ul>
滞在プランの造成	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 受診者のニーズを把握した滞在プラン造成の必要性</li> <li>✓ 医療要素を含む旅行ならではの旅行行程の柔軟性確保の必要性</li> <li>✓ 既存の観光地に依存しない滞在プランの開発</li> <li>✓ 移動距離に応じた移動手段・移動ルート・移動中の過ごし方の工夫の必要性</li> <li>✓ 健診において発生する追加コスト及び固定費の回収</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 受診者のニーズに応じた滞在プランの造成及びコンシェルジュ機能の確立</li> <li>✓ ゆとりをもたせた旅行行程の作成</li> <li>✓ 外国人向け体験型オプションツアーの造成</li> <li>✓ 医療機関と観光協会等における滞在プランの企画</li> <li>✓ 健診の価格設定の見直し</li> </ul>
広報戦略	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 渡航支援事業者と医療機関の連携強化</li> <li>✓ 海外の医療機関とのパイプの必要性</li> <li>✓ 群馬の魅力発信の必要性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 国内外の渡航支援事業者への情報発信</li> <li>✓ 中国やベトナムの医療従事者の人材交流促進</li> <li>✓ 群馬の地域・観光資源の検証及び属人的定性情報(口コミ)による情報発信</li> <li>✓ 対象とする国/都市別や患者本人とそれ以外の関与者など、きめ細かいターゲットアプローチの模索及び実証実験、調査等から得た知見より、ターゲットの期待、価値基準、優先順位などを理解した戦略立案</li> </ul>

### 3 長野県(要約版)

# 長野地域においては、外部環境調査および地域関係者へのヒアリング調査を通じて課題を抽出し、課題解決に必要な要素を地域の展開目標として設定した

## 地域の課題抽出および展開目標(長野県)

分類		課題抽出プロセス	現状および課題	地域の展開目標
インフラ整備	連携体制	<b>外部環境調査</b> ・地域の背景情報、インバウンドに関する政策の有無、観光資源の調査  <b>地域関係者へのヒアリング調査</b> ・行政 ・医療機関 ・観光事業者 等  <b>現状・課題整理</b> ・地域の連携体制 ・医療要素 ・観光資源 ・海外との連携体制 ・広報計画	× 医療機関と地域関係者の連携なし 事業をけん引する主体が未特定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンソーシアムの組成及び協議会の実施</li> <li>・ 協議会主催による講演会の実施</li> <li>・ ベトナム語に対応する受入れ体制整備</li> </ul>
	受入れ体制		○ 外国語に対応する体制が整備済み	
コンテンツ造成	医療要素	○ 医療要素および医療機関が特定済  × 観光地・滞在プランが未造成	○ 医療要素および医療機関が特定済	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存の医療要素と観光資源を組み合わせた滞在プランの造成</li> <li>・ 新たな医療サービスモデルの検討</li> </ul>
	観光			
認知度向上	海外医療連携	○ 海外医療機関等との連携先が特定済  ○ 対象とする国や対象者属性が特定済 地域内や海外への広報を実施済	○ 海外医療機関等との連携先が特定済	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中国における連携基盤の維持強化</li> <li>・ ベトナムを対象とした新たな連携先を特定</li> </ul>
	広報			

# 長野県では地域での連携体制拡大、医療要素を含む旅行サービスモデル創成、ベトナムルート開拓の3つの展開目標に対して、以下の取り組みを実施し、成果を達成した

## ①展開事業実施地域での取り組み

実証結果

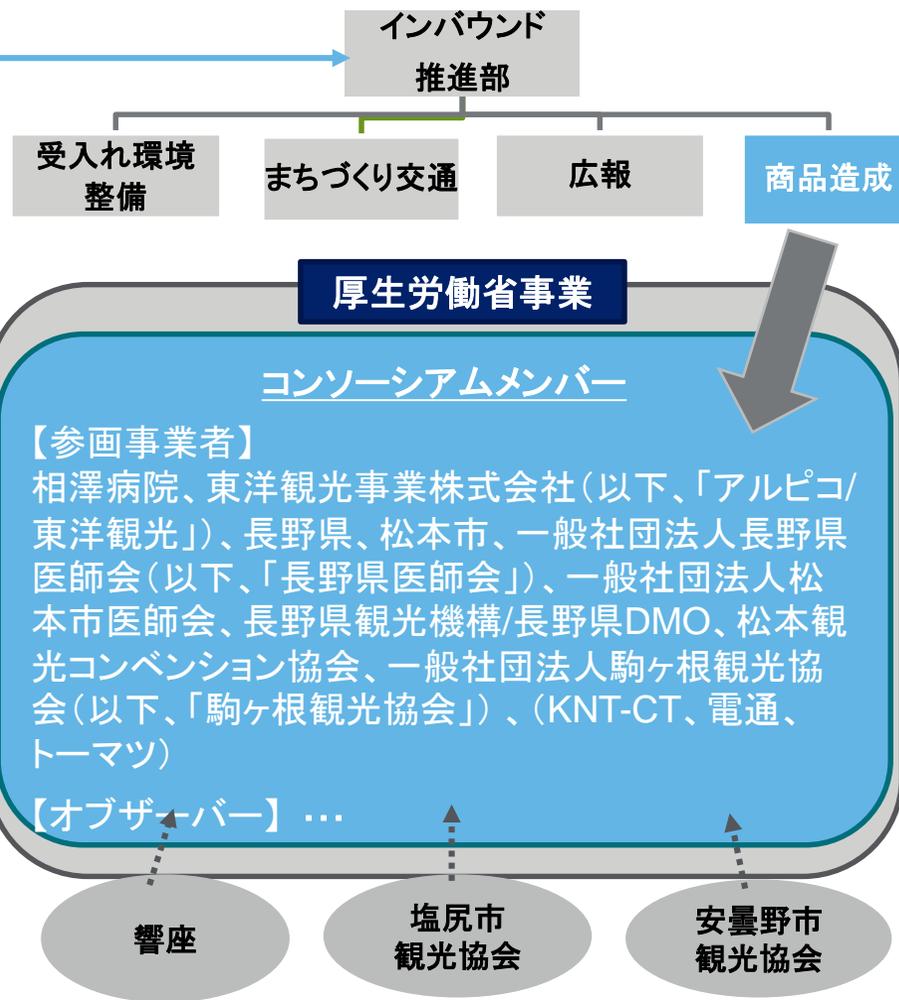
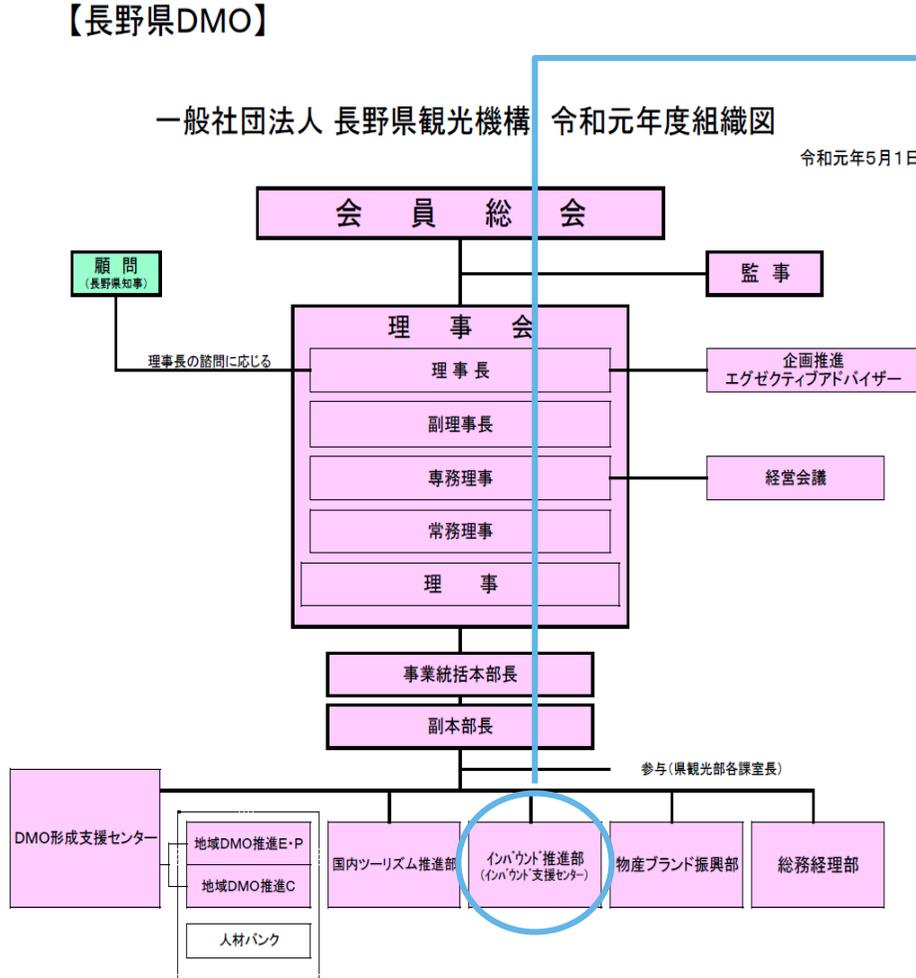
		地域での展開目標																	
		連携体制の拡大	医療要素を含む旅行サービスモデルの創成	ベトナムルートの開拓															
目的		(医療機関だけではなく)地域全体での外国人受入れ体制を構築する	(都市部にはない)地域独自の魅力的な観光コンテンツを活用することで、他医療機関との差別化を図る	対象患者層を拡大することで、更なる外国人誘客の活性化に寄与する	(中国市場が浸透する中)新たなチャネルを開拓することで更なる外国人誘客に繋げる														
実施内容		<p><b>a.コンソーシアムの組成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域連携DMOに紐づいた組織体制を整備</li> <li>医療、観光、行政における主要団体の巻き込み</li> </ul> <p><b>b.協議会の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域のステークホルダーが一体となって、外国人受入れに取り組むことができる仕組みづくり</li> </ul> <p><b>c.協議会主催による講演会の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>県内においてより多くの方に事業を周知し、関心を持っていただけるよう、協議会が主催となって講演会を開催</li> </ul>	<p><b>a.地域独自の魅力的な観光コンテンツを活用したプランの造成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域連携DMO(一般社団法人長野県観光機構(以下、「長野県観光機構/長野県DMO」))のバックアップ体制のもと、一般社団法人松本観光コンベンション協会(以下、「松本観光コンベンション協会」)が中心となって、県内各地の観光協会(観光事業者)と連携して滞在プランを造成</li> </ul> <p><b>b.最先端観光コンテンツ(VR×ドローン観光)を活用したプランの造成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行動制限があり、一般的に観光と親和性の低い陽子線治療患者でも楽しむことができる滞在プランを造成</li> <li>➢ VRゴーグルを装着することで、ドローンで撮影した臨場感あふれる映像を病室から楽しむことが可能</li> </ul> <p><b>c.モニターツアーの実証</b></p>	<p><b>d.スポーツを活用した商品の検討</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協議会を通して、観光と親和性の高い新たな医療分野における商品(スポーツリハビリ)について討議</li> <li>➢ オリンピックレガシーを活用することによる認知向上、更なる誘客を目指す</li> </ul>	<p><b>a.ベトナム渡航の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>医療機関、渡航支援事業者、JNTO/ハノイ事務所を訪問し連携に向けた意見交換を実施</li> </ul> <p><b>b.ベトナムからの受入れ体制整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>医療機関における書類の翻訳化</li> </ul>														
			<p>VR×ドローン観光</p>  <p>(最先端観光コンテンツインキュベーター事業)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">商品</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>既存</th> <th>新規</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">市場</th> <th>既存</th> <td> <p>【市場浸透】</p> <p>中国</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓陽子線治療</li> <li>✓健診・人間ドック</li> </ul> </td> <td> <p>【新商品開発】</p> <p>中国</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓(スポーツリハビリ)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <th>新規</th> <td> <p>【新市場開拓】</p> <p>ベトナム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓陽子線治療</li> <li>✓健診・人間ドック</li> </ul> </td> <td> <p>【多角化】</p> <p>ベトナム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓(スポーツリハビリ)</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>			商品				既存	新規	市場	既存	<p>【市場浸透】</p> <p>中国</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓陽子線治療</li> <li>✓健診・人間ドック</li> </ul>	<p>【新商品開発】</p> <p>中国</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓(スポーツリハビリ)</li> </ul>	新規	<p>【新市場開拓】</p> <p>ベトナム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓陽子線治療</li> <li>✓健診・人間ドック</li> </ul>	<p>【多角化】</p> <p>ベトナム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓(スポーツリハビリ)</li> </ul>
		商品																	
		既存	新規																
市場	既存	<p>【市場浸透】</p> <p>中国</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓陽子線治療</li> <li>✓健診・人間ドック</li> </ul>	<p>【新商品開発】</p> <p>中国</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓(スポーツリハビリ)</li> </ul>																
	新規	<p>【新市場開拓】</p> <p>ベトナム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓陽子線治療</li> <li>✓健診・人間ドック</li> </ul>	<p>【多角化】</p> <p>ベトナム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓(スポーツリハビリ)</li> </ul>																
					外国人患者の更なる誘客														

# 長野県では従来からの民間病院主導の取り組みを発展させ、新たに行政や観光団体を巻き込み、長野県観光機構(DMO)の下にコンソーシアムを組成した

## ②地域での展開目標(連携体制の拡大)

実証結果

### 【長野県DMO】



出所:長野県観光機構HP

# 長野県観光機構(地域連携DMO)のバックアップのもと、松本観光コンベンション協会が中心となって他地域の観光協会と密接な連携を図り滞在プランを造成した

## ②地域での展開目標(医療要素を含む旅行サービスモデルの創成)

- 地域資源を活用した観光プランの造成

実証結果



# 造成した滞在プランについてモニターツアーを実施し、外国人渡航支援事業者の視点から滞在プランの評価を実施した

## ②地域での展開目標(医療要素を含む旅行サービスモデルの創成) - 実証

実証結果

### <モニターツアーの概要>

#### ■ 日時

➤ 2020年1月7日～1月9日

#### ■ 対象者

- ・ 国籍: 中国
- ・ 職業: 渡航支援事業(経営)
- ・ 年齢: 30～60代
- ・ 対応言語: 中国語(うち1人は日本語も可)
- ・ 性別: 男性1名、女性1名

#### ■ 備考

- ・ 医療サービスは受けていない
- ・ 今回はモニターツアーであるため、参加者の費用負担はなし

### <アンケート結果>

※悪天候のため

コンテンツ	石井味噌 見学・試食	松本城 (VIPツアー)	亀田屋酒蔵 見学・試飲	奈良井宿 散策・昼食	駒ヶ根 VR×ドロー ン観光	マルス蒸留所 見学・試飲
満足度	5	5	5	5	4	4

#### 【評価できる点】

- ・ 中国の富裕者層の多くはビジネスで東京や大阪などの大都市に何度も足を運んでいる。
- ・ 例えばスカイツリーをWeChat(SNS)をアップしても周囲に自慢することができない。メジャーでない地方独自の魅力的な観光資源(歴史・文化・自然等)の方が関心が高い。
- ・ 中国企業は5年程度で倒産と言われており、日本の100年以上続く老舗企業の企業文化や伝承される職人技術に興味を示されることが多く、観光面に加え、経営学的な観点に関心を持っている。

#### 【課題】

- ・ 中国からは日本のホームページを自由に閲覧することができない(またどのようにリサーチすればよいかも分からない)ため、魅力的な観光資源があることを知ることができない。(ホームページを中国語表記などで充実させている観光事業者も多いと思うが、中国国内からは見れないので効果的ではない)
- ・ 長野県は冬季オリンピックが開催された都市として中国でも有名である。(中国では北京オリンピックに向けスキーの人気が高い)また、中国では日本の歴史に関心がある方も多く、「信州」という言葉も一般的に認知されている。一方で「松本」という地名はあまり認知されていない。

陽子線 プラン	①市内ガイド(専用車)	②サムライ体験
	③着物着付け体験	④松本城VIPツアー
	⑤信州味噌蔵	⑥VR×ドローン観光
健診等	冬 ⑦乗鞍高原×スノーシュー	⑧渋温泉郷×地獄谷野猿公苑(スノーモンキー)
	春 ⑨善光寺×志賀高原	⑩上高地×大王わさび農場×松本市美術館
	秋 ⑪千畳敷カール×酒蔵	⑫赤沢森林浴×奈良井宿

モニターツアーの対象

# 長野県が選択されるためには、認知されることが重要である。観光との親和性が高いスポーツを活用した滞在プランを造成し、更なる誘客を目指す

## ②地域での展開目標(医療要素を含む旅行サービスモデルの創成)

実証結果

- 観光と親和性が高い新たな医療分野における商品の造成



### 【課題】

- ・ (本事業から得られた課題として)松本市は海外での認知度が低い
  - 長野県はオリンピックが開催された地として海外からも認知
- ・ 陽子線治療は心身の負担による行動制限があるため、積極的な外出が難しい
- ・ 陽子線治療や健診・人間ドックだけではキャパシティに限度がある

### 【対応】

- ・ (観光との親和性も高い)スポーツを活用した商品造成を行い、長野県の認知向上を図る
  - オリンピックレガシーの活用

行動制限	滞在プラン	
	医療サービス	観光プラン
あり	陽子線治療	A D
なし	健診・人間ドック	B E
	スポーツリハビリ	C ...

# 中国の市場浸透が進む中、ベトナムからの新規誘客を目指し、現地の医療機関や渡航支援事業者等への訪問を実施し、連携推進を支援した

## ②地域での展開目標(ベトナムルートの開拓)

実証結果

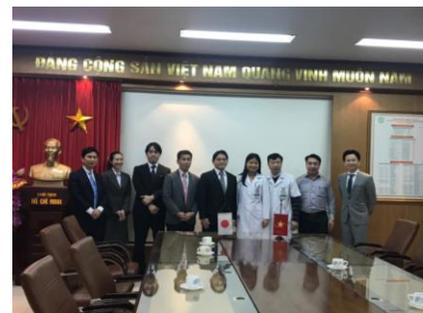
		商品	
		既存	新規
市場	既存	<b>【市場浸透】</b> 中国 ✓陽子線治療 ✓健診・人間ドック	<b>【新商品開発】</b> 中国 ✓(スポーツリハビリ)
	新規	<b>【新市場開拓】</b> ベトナム ✓陽子線治療 ✓健診・人間ドック	<b>【多角化】</b> ベトナム ✓(スポーツリハビリ)

### 【ベトナム訪問の概要】

- 目的
  - ・ 海外で新規の集客開拓を目指し、ベトナムで医療機関や渡航支援事業者等とビジネスマッチングを目的とする
- 日程
  - ・ 2020年2月18日(火)~20日(木)
- 訪問先
  - ・ 医療機関 …… 1カ所
  - ・ 渡航支援事業者等 …… 6カ所
  - ・ その他(JNTOハノイ事務所)
- 参加者
  - ・ 相澤病院 2名
  - ・ トーマツ 4名

外国人患者の更なる誘客

地域経済の活性化



バクマイ病院(ハノイ)

# ベトナム市場の動向を踏まえ、今後は自地域の強みを活かして、現地医療機関や渡航支援事業者等との連携を強化する必要がある

## ②地域での展開目標(ベトナムルートの開拓) - 現状と今後の対応

実証結果

	医療機関	渡航支援事業者等
現状	<ul style="list-style-type: none"><li>• 自国の医療水準向上や発展を強く志向</li><li>• 東京・名古屋・群馬等の医療機関と医師等のトレーニングで連携</li><li>• 日本の医療に対する信頼度が高い</li><li>• 陽子線治療はベトナムには存在しないので、(医療技術の進歩に伴い)患者の治療の選択肢として、関心が高い</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• シンガポールやタイより、日本を選択するケースが増大</li><li>• 日本の医療に対する信頼感や憧れが強い</li><li>• 東京を中心とした都市部の医療機関と提携を結び、現地で富裕層や医療従事者向けにセミナーや動画等でPRを実施</li><li>• 東京等日本に頻繁に足を運んでいる顧客において地方を希望されるケースが増加、地方の医療機関との新たな提携を模索中</li></ul>
今後の対応	<ul style="list-style-type: none"><li>• 陽子線治療の強みを活かして、ベトナム医療機関との連携体制を構築する</li><li>• 病院間連携を加速させるため、教育等を目的として相互に人材交流を図る</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 渡航支援事業者等との提携による現地での広報活動を実施する</li><li>• (都市部以外を希望するリピーターに対して)地方の魅力が現地で認知されるよう、JNTOハノイ事務所等との連携による広報活動を実施する</li></ul>

# 本事業から得られた課題を踏まえ、次年度以降は協議会の更なる活性化を目指す

## ③今後の方向性:次年度以降に向けた課題と活動計画(案)

今後の展開

	地域での展開の目標	次年度以降に向けた課題	次年度に向けた活動計画(案)
インフラ	①連携体制の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 地域(行政)における<b>ビジョンや戦略との整合性</b>の一致</li> <li>✓ 県全体での<b>市場規模の拡大</b> (特に医療機関を巻き込みキャパを広げ、一民間病院だけでなく、地域全体の取り組みであることを共有する)</li> <li>✓ <b>組織の持続性</b>を担保できるよう、金融機関、教育機関等の<b>異業種からの参画</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 協議会を活用し行政計画と当該事業がビジョンの共有を図る</li> <li>✓ 県内の医療機関や観光事業者の更なる巻き込みを図る</li> <li>✓ 長野県インバウンド推進協議会を活用し、異業種の英知を結集し、オール長野で事業活性化を図る</li> </ul>
コンテンツ	②医療要素を含む旅行サービスモデルの創成	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 県全体の<b>認知度向上</b></li> <li>✓ 長期滞在文化の醸成(<b>目的地化</b>)</li> <li>✓ <b>地域独自の魅力的な観光コンテンツ</b>の更なる掘り起し</li> <li>✓ 患者個々のニーズに応じて滞在プランを組成するための地元精通した人間による<b>コーディネート機能</b></li> <li>✓ 魅力を伝えるための地域資源に精通した<b>ツアーガイドの養成</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 行政や観光団体、観光事業者と共同して広報活動や長期滞在プログラムを造成する</li> <li>✓ 今年度実施した講演会を踏まえ、当該事業に賛同いただけるメンバーの巻き込み(観光コンテンツの更なる掘り起し)</li> <li>✓ 地元観光事業者・代理店の巻き込み</li> <li>✓ 行政計画との連携によるガイド養成講座の実施</li> <li>✓ 市内教育機関(観光学科)の巻き込み</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>商品価値</b>の明確化と<b>マーケティング活動</b></li> <li>✓ <b>新たなステークホルダー</b>の巻き込み</li> <li>✓ <b>オリンピックレガシー</b>の活用による認知度向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ スポーツリハビリ×観光の商品化</li> <li>✓ 協業団体(スポーツ団体、教育機関等)の特定と巻き込み</li> <li>✓ (北京オリンピックを見据えて)関係者が一体となって認知度向上を図る</li> </ul>
PR	③ベトナムルートの開拓	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 現地医療機関やエージェン特等に対する<b>戦略的な広報活動</b>(ネットワークの継続的な構築)</li> <li>✓ <b>医療通訳</b>の確保(ベトナム語)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 陽子線治療の強みを活かしたベトナム医療機関との相互交流</li> <li>✓ 現地エージェン特との戦略的提携</li> <li>✓ JNTOハノイ事務所との連携強化による広報</li> <li>✓ 通訳派遣事業者との連携強化</li> </ul>

# これまで医療機関の加盟はなかったが、本事業をきっかけとして、相澤病院が長野県インバウンド推進協議会に加盟する予定であり、地域全体の連携体制が強化された

## ④今後の展望

今後の展開

### 長野県インバウンド推進協議会(2019年2月設立)

#### ■ 設立目的

インバウンド推進に情熱・意欲ある県内の関係者が連携して、世界を魅了する観光地域づくりを目指し、受入れ環境整備を推進するとともに、外国人のニーズに合った旅行商品の造成・提供、戦略的広報等、インバウンド施策をオール長野でスピード感を持って実施する体制を整え、県内の地域活性化に資する

#### ■ 会員

宿泊業、飲食業、交通事業者、索道事業者、沿道サービス事業者、観光関連施設、旅行会社、OTA関連会社、観光協会、DMO、金融・経済団体、その他インバウンド関連企業・団体等

#### ■ 会員数

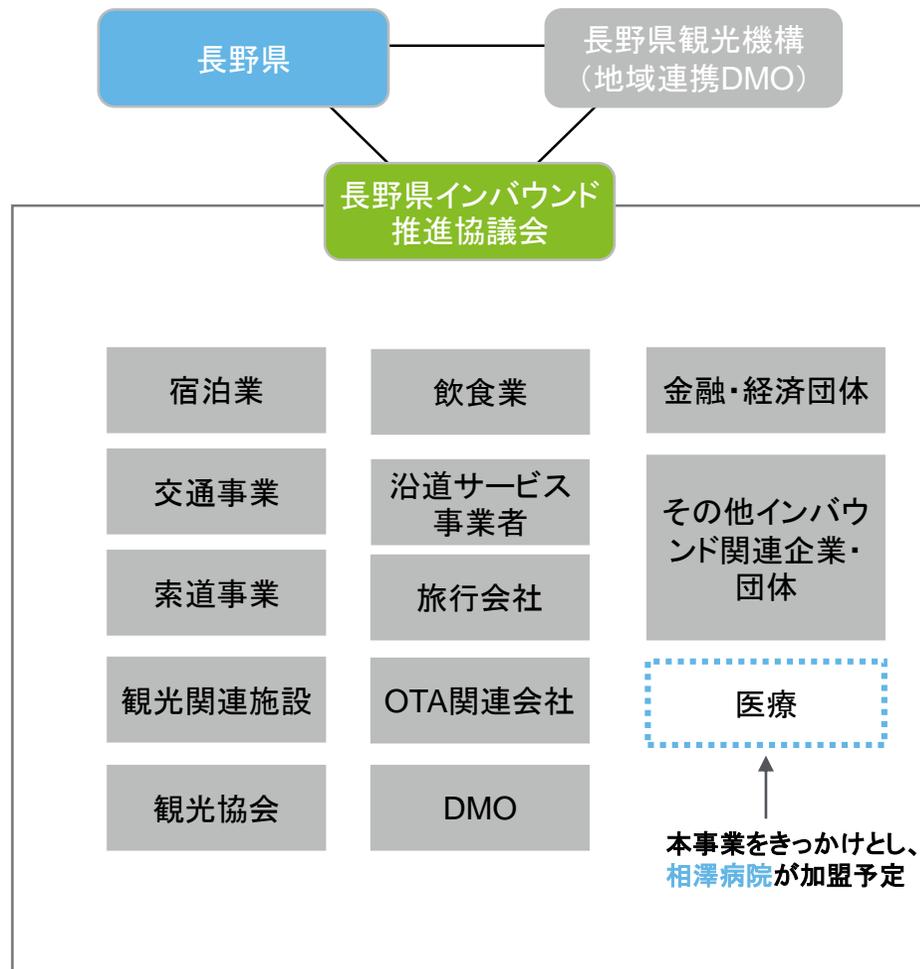
県内301団体(設立時)

#### ■ 会員資格

協議会の趣旨に賛同し、積極的にインバウンド推進していただける長野県内の事業者・組織・団体

#### ■ 主な事業内容

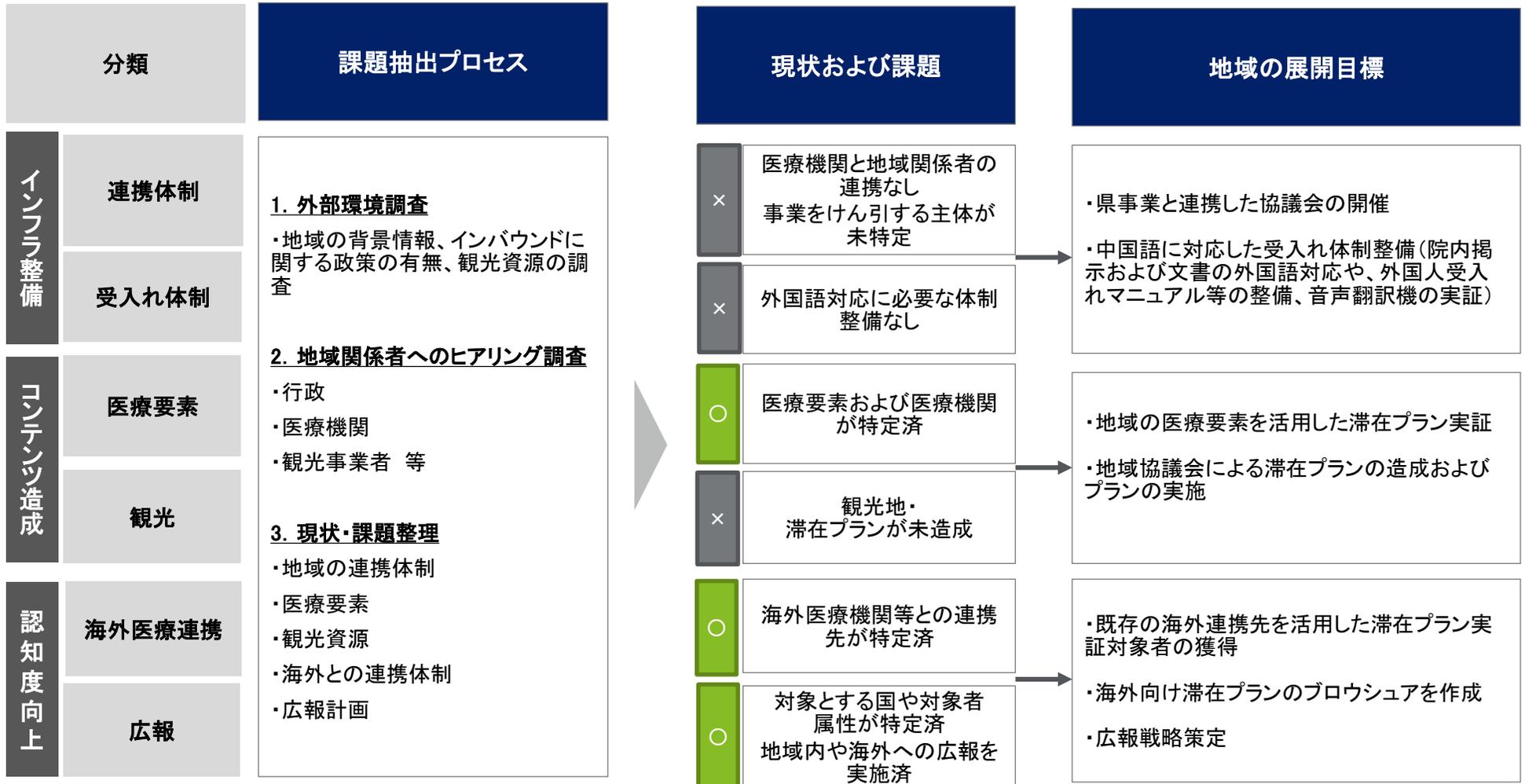
- (1)商品造成事業
- (2)まちづくり・交通事業
- (3)海外広報事業
- (4)受入れ環境整備事業
- (5)その他事業(会員向け研修会・先進地視察等)



## 4 和歌山県(要約版)

# 和歌山地域においては、外部環境調査および地域関係者へのヒアリング調査を通じて課題を抽出し、課題解決に必要な要素を地域の展開目標として設定した

## 地域の課題抽出および展開目標(和歌山県)



# 和歌山地域における成果として、滞在プランの実証および音声翻訳機による利用シーンの整理を実施するなど地域の展開目標を達成した

## ①展開事業実施地域の展開目標および成果概要

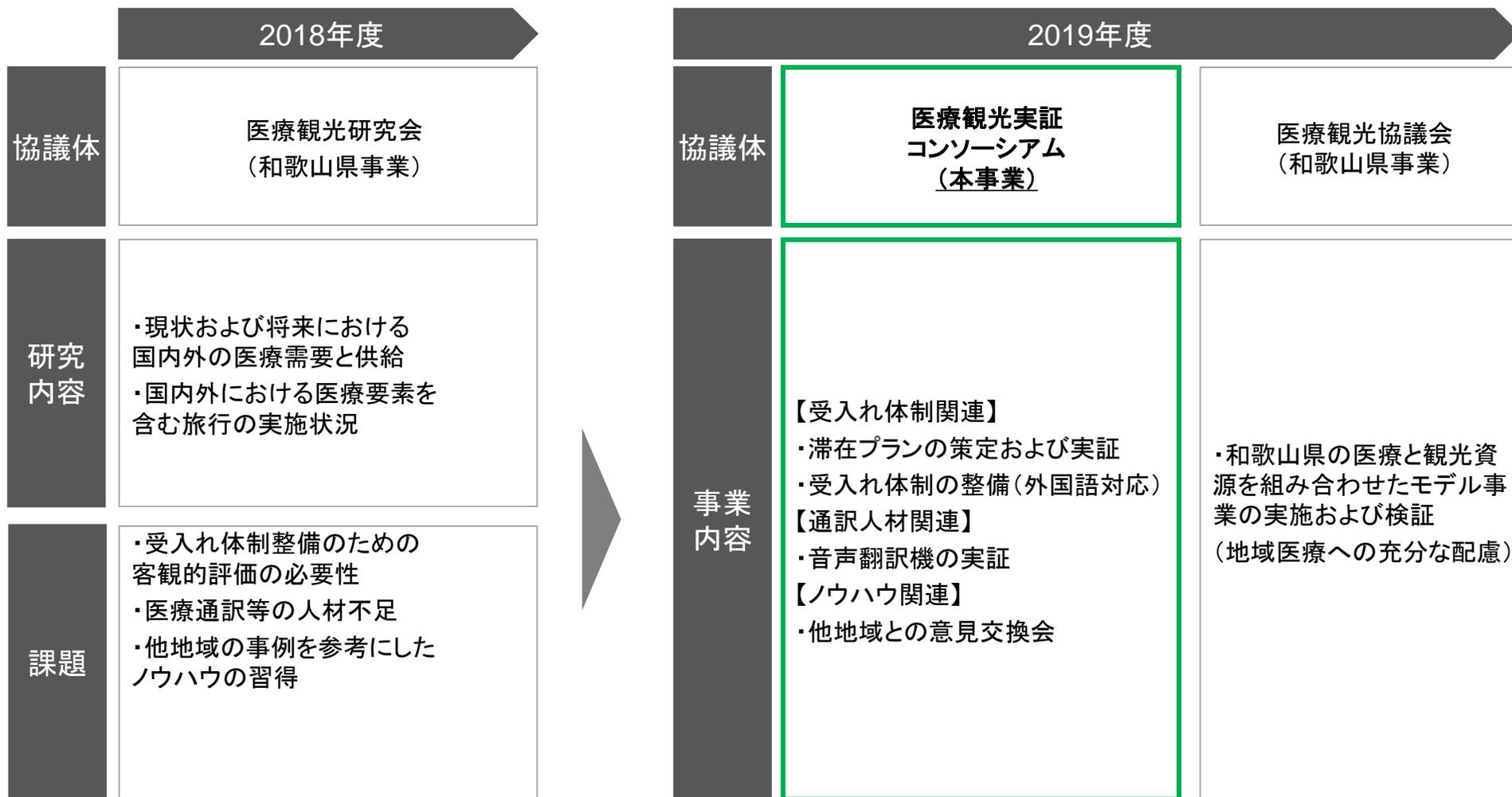
### 課題整理

課題	地域での展開目標	評価項目	KPI	成果
<b>集客機能の強化</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 集客機能の不足</li> <li>■ 都市部との差別化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 新たな現地とのチャンネルを構築する</li> <li>✓ 和歌山県への外国人旅行者の誘致につながる魅力的なモデルコースを策定し、実証する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 集客チャンネルの構築数</li> <li>✓ モデルコースの策定数</li> <li>✓ 各モデルコースの実証の有無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 集客チャンネル数:1種類以上</li> <li>✓ モデルコース数:3種類以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 新たな集客チャンネルの構築に向けた戦略を立案</li> <li>✓ 滞在プラン6種類の案を策定</li> <li>✓ 滞在プラン2種類を実証</li> </ul>
<b>地域の体制整備</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 医療通訳の人材確保</li> <li>■ 他病院との情報交換の場の不足</li> <li>■ 緊急時の外国語対応が可能な医療機関の不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 外国語対応可能な職員の負担軽減を目的とした音声翻訳機の導入、実証のため利用シーンについて検討する</li> <li>✓ 他病院との連携体制計画を策定し、連携会議を開催する</li> <li>✓ 医療機関における外国人対応に必要な文書等について整備する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 音声翻訳機の利用シーンの検討の有無</li> <li>✓ 他病院との連携会議の開催の有無</li> <li>✓ 外国人対応に必要な文書等の整備数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 連携会議の開催回数:2回以上</li> <li>✓ 整備数:10件以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 音声翻訳機の実証により、利用シーンを整理</li> <li>✓ 連携会議の開催を計画、情報共有を実施</li> <li>✓ 外国人対応文書を26件整備</li> </ul>
<b>広報コンテンツの拡充</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 外国人に向けた観光コンテンツのPR</li> <li>■ 今後の広報計画の策定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 和歌山県の魅力を外国人患者に発信するための広報コンテンツを作成する</li> <li>✓ 次年度以降の活用を想定した広報計画を策定する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 広報コンテンツの作成数</li> <li>✓ 広報計画の策定の有無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コンテンツ作成数:1種類以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コンテンツを1種類作成</li> <li>✓ 広報計画を策定</li> </ul>

# 和歌山県では、昨年度に和歌山県庁が主体となり医療観光研究会を開催しており、同研究会で提起された医療要素を含む旅行に関する課題の解決に向け、本事業を推進した

## ②地域における事業背景

課題整理



# 和歌山県では県事業（観光政策）として医療観光を推進しており、本年度は県事業と本事業で連携をとりながら地域の体制整備等を実施した

## ③本事業と和歌山県事業との連携体制

課題整理

	項目	県庁事業	厚生労働省事業
全体	会議体	医療観光協議会	医療観光実証コンソーシアム (協議会と同一日時で実施)
	事業の推進	協議会の設置・運営	厚生労働省事業の 事業計画の策定・実施
受け入れ 準備	プランの検討	観光コンテンツ等の整理	モデルプランの作成
	受入体制整備	—	サービスツールの検討・導入 (翻訳ツール等)
広報 活動	広報コンテンツ	—	パンフレット・動画等作成
	プロモーション活動	渡航支援事業者等向け現地プロモーション	海外に対する広報計画の検討
実証・ 評価	実証	ファムツアー(滞在プラン)の実施	ファムツアー(滞在プラン)の実施
	評価	事業評価の実施	事業評価の実施

県事業と協力 ← → 県事業へ反映

# 滞在プランの実証として中国人5名を対象とした5日間の地域の観光資源と医療資源を活用したプランを実施し、医療要素と観光との相乗効果を検証した

## ④滞在プランの実証:結果報告(1/4)

実証結果

		ターゲット層		
		(1)健康志向層	(2)観光志向層	
<b>日程</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>2020年1月8日～12日(5日間)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 8日～9日:健診(人間ドック)受診</li> <li>➢ 10日～11日:プランc</li> <li>➢ 12日:プランe</li> </ul> </li> </ul>	<b>対象者</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>人数:男性3名、女性2名</li> <li>国籍:中国</li> <li>年齢:30～50代</li> <li>職業:企業経営者</li> <li>対応言語:中国語・英語</li> </ul>	<b>内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1泊2日の人間ドック</li> <li>2日間の紀南プラン(熊野、勝浦、白浜を観光)</li> <li>1日の紀北プラン(紀の川周辺を観光)</li> </ul>	<b>滞在拠点</b> a. <u>疲れを癒す健康温泉×グルメツアー</u>	d. <u>のんびり温泉×アクティビティ×グルメツアー</u>
			<b>紀北</b> b. <u>こころとからだを整えるスピリチュアルツアー</u>	e. <u>インスタ映えグルメ×アクティビティツアー</u>
			<b>紀南</b> c. <u>疲れを癒す温泉×アクティビティ×グルメツアー</u>	f. <u>のんびり温泉×アクティビティツアー</u>

# 滞在プランの実証において、1日目および2日目に健診を受診し、3日目に県南部の温泉および神社等の観光地を訪れた

## ④滞在プランの実証：結果報告(2/4)

実証結果

c. 疲れを癒す温泉×アクティビティ×グルメツアー(紀南)

観光

3日目



梅酒づくり体験



千人風呂



熊野本宮大社



熊野速玉大社



ホテル宿泊

# 滞在プランの実証において、4日目に県南部の熊野古道や千畳敷等の観光地を訪れた

## ④滞在プランの実証：結果報告(3/4)

実証結果

c. 疲れを癒す温泉×アクティビティ×グルメツアー(紀南)

観光

4日目



熊野古道「大門坂」



熊野那智大社



橋杭岩



千畳敷



三段壁



とれとれ市場

# 滞在プランの実証において、5日目に県北部の観光地やグルメを体験した

## ④滞在プランの実証：結果報告(4/4)

実証結果

### e. インスタ映えグルメ×アクティビティツアー(紀北)

観光

5日目



青洲の里



フルーツ寿司



いちご狩り



たま駅長



たま電車

# 本事業の実証により、医療機関と観光事業者との連携不足など4つの課題が明らかとなった

## ⑤課題の整理

今後の展開

課題	詳細
医療機関と観光事業者との連携不足	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 滞在中の対象者引き継ぎ(医療機関→観光事業者)に関する連携体制の不備</li><li>➤ 事業の中心となる民間事業者(ファシリテーター)の不在</li><li>➤ 健診後の食事内容等に関する配慮が必要</li></ul>
対象者のニーズと観光資源のマッチング	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 体験型アクティビティへの高いニーズ</li><li>➤ 観光地の歴史や背景に関する強い興味</li></ul>
自由度の高い滞在プランの必要性	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 観光中に観光内容を変更したいという要望</li><li>➤ 滞在プランを対象者の要望に応じて柔軟に対応できる仕組みが必要</li></ul>
外部環境(国際情勢)の変化に対するリスクヘッジ	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 感染症の拡大など、外部環境の変化による事業継続の困難さ</li><li>➤ 複数国を対象とするなどリスクヘッジが必要</li></ul>

# 本事業で明らかになった課題から、地域の連携体制の拡充など次年度に向けた4つの方向性を認識した

## ⑥次年度に向けた方向性

今後の展開

