

# 診療所・クリニックにおける 外国人診療の実際

Tokyo Station International Clinic (TSIC)

内藤 祥 NAITO Sho

# 診療所・クリニックにおける外国人診療の実際

1. TSICプロフィール

2. 患者（受診側）の課題と取り組み

3. 医療機関（受け入れ側）の課題と取り組み

# 診療所・クリニックにおける外国人診療の実際

## 1. TSICプロフィール

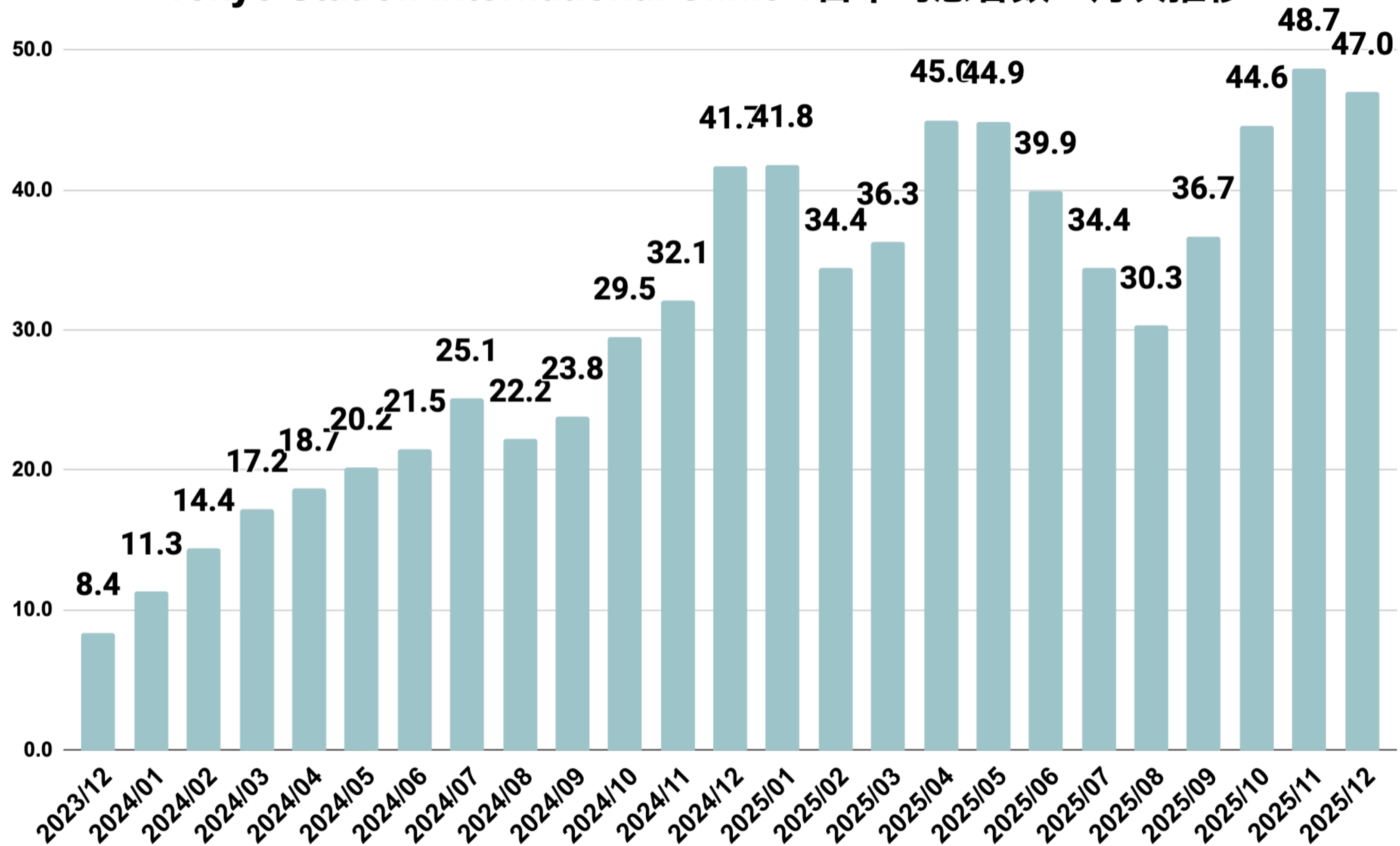
2. 患者（受診側）の課題と取り組み

3. 医療機関（受け入れ側）の課題と取り組み

# 外国人患者数

年間 約15,000人

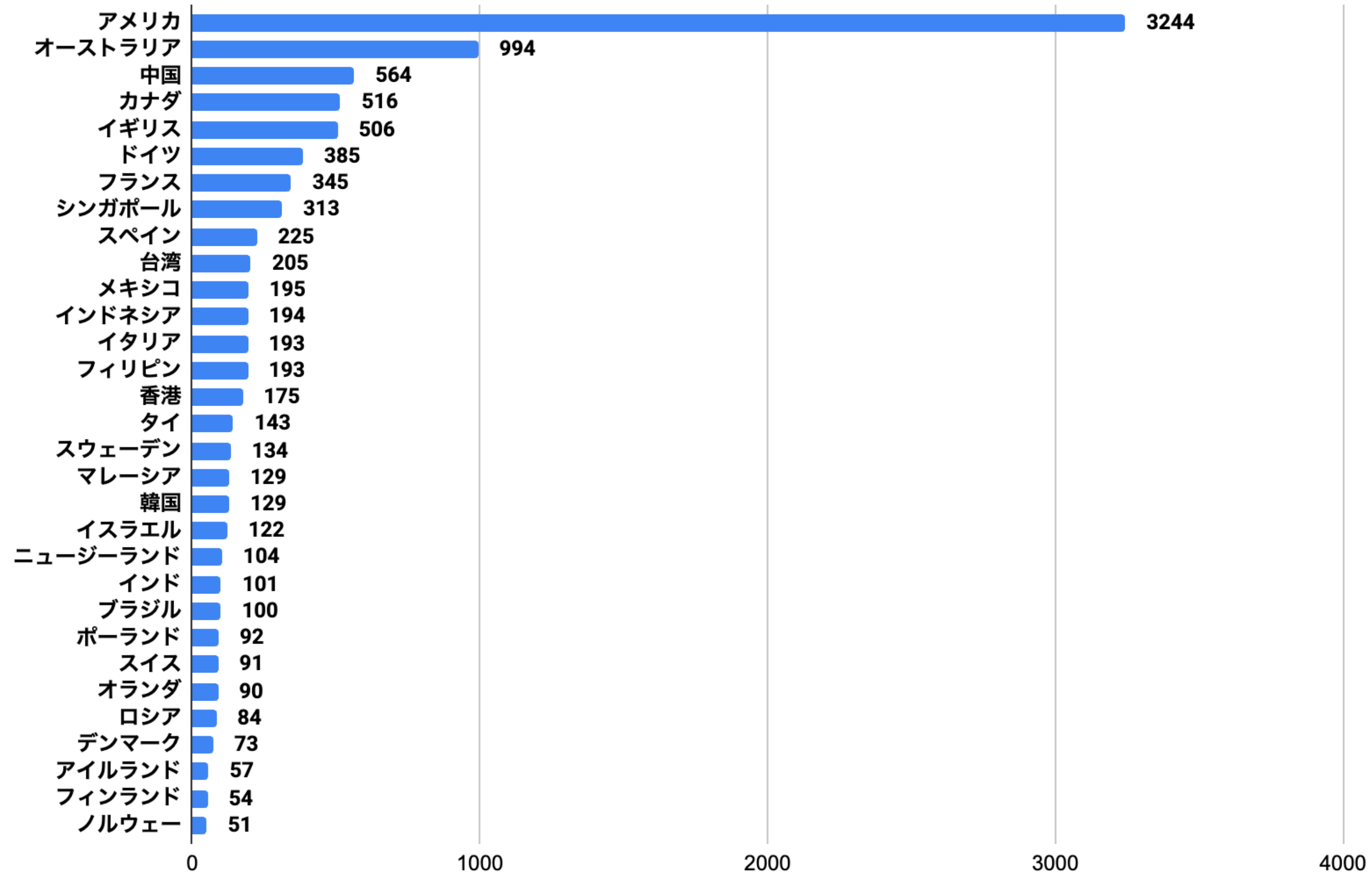
Tokyo Station International Clinic 1日平均患者数 月次推移



# 国籍

欧米が多い

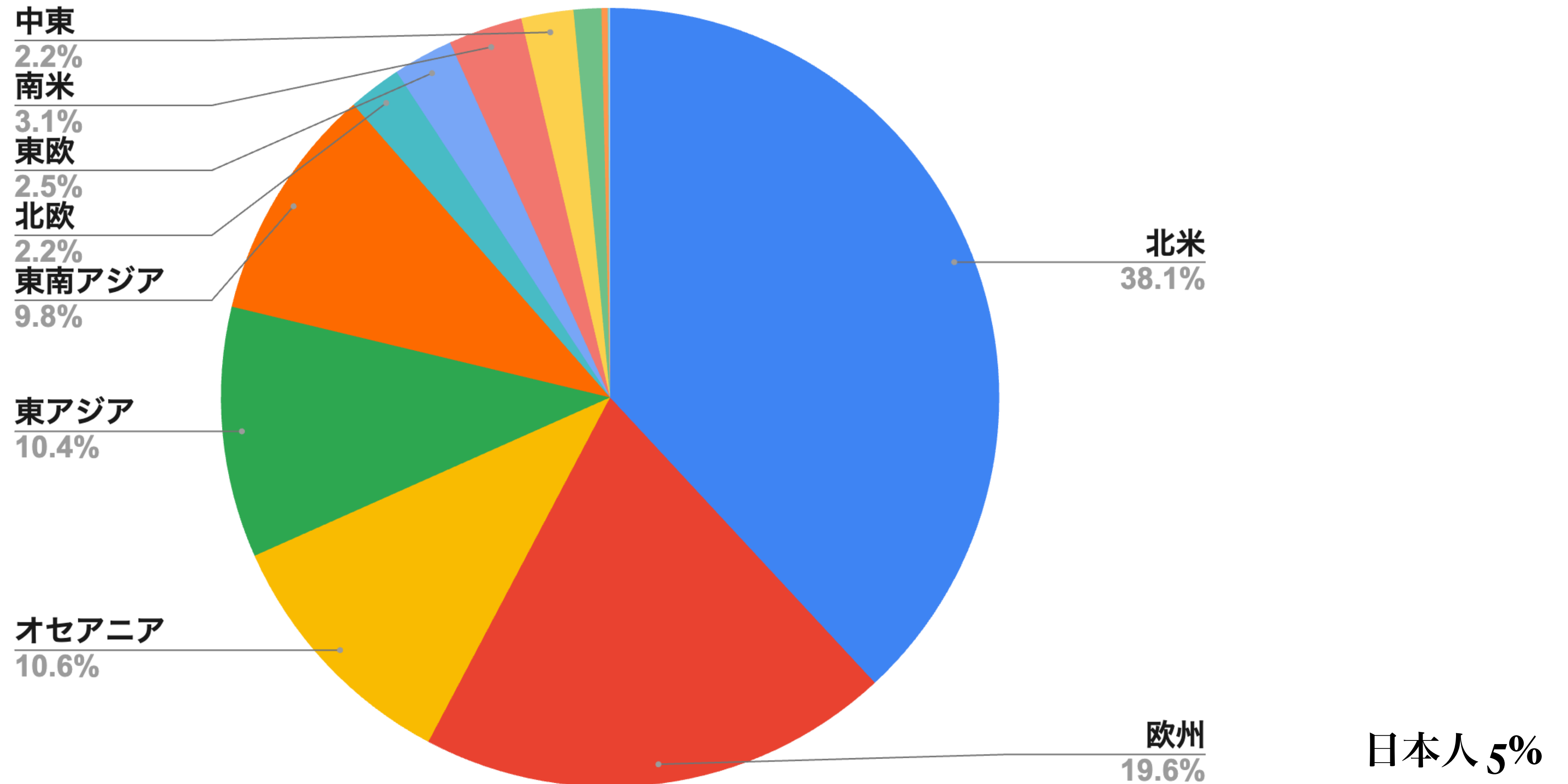
Tokyo Station International Clinic  
国籍別患者数(2025年1-12月)※患者数50人以上の国のみ



# エリア

欧米60%、アジア20%、オセアニア10%

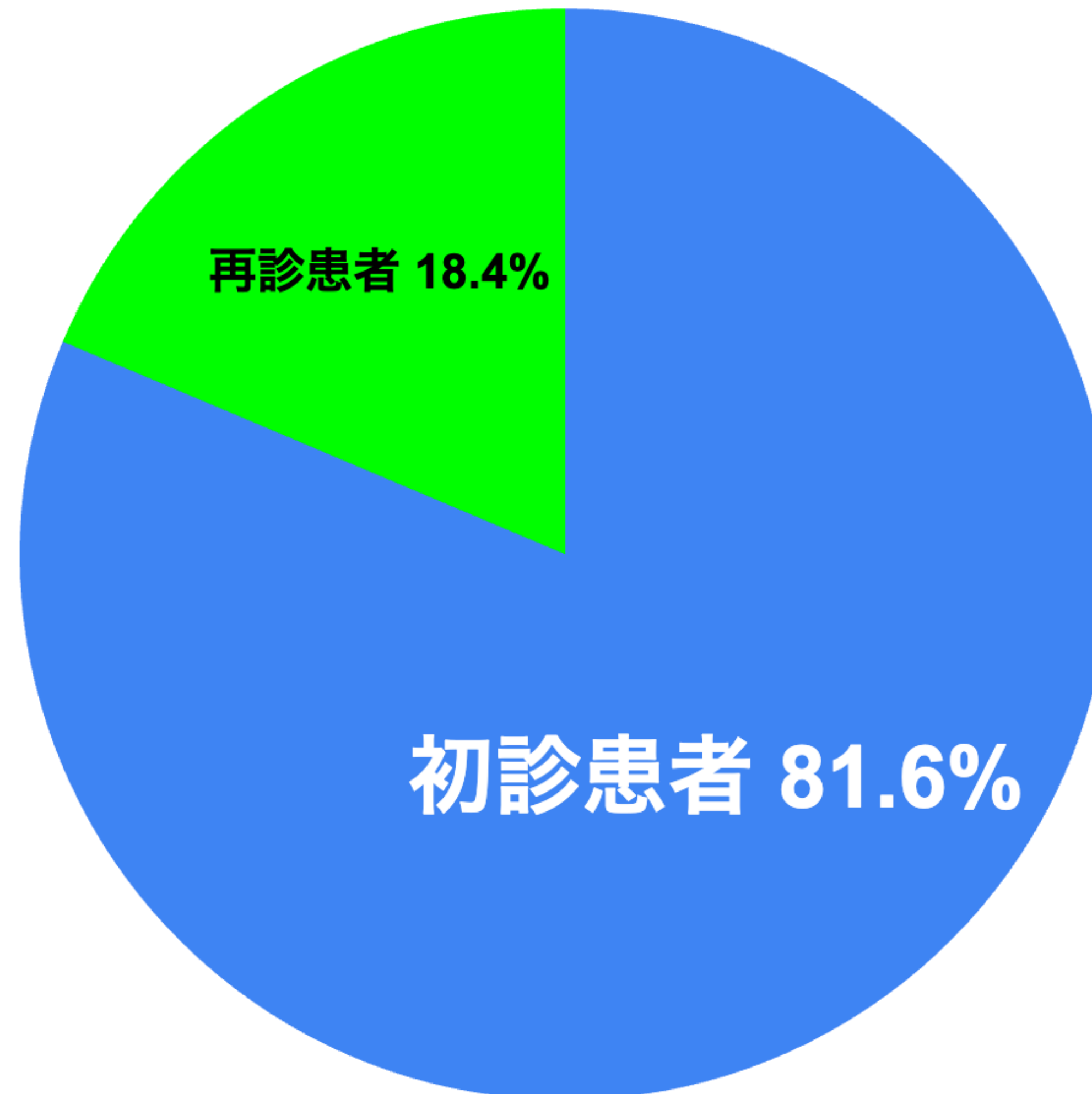
Tokyo Station International Clinic 地域別患者分布(2025年1-12月)



# 初・再診

観光客が多い（立地による）

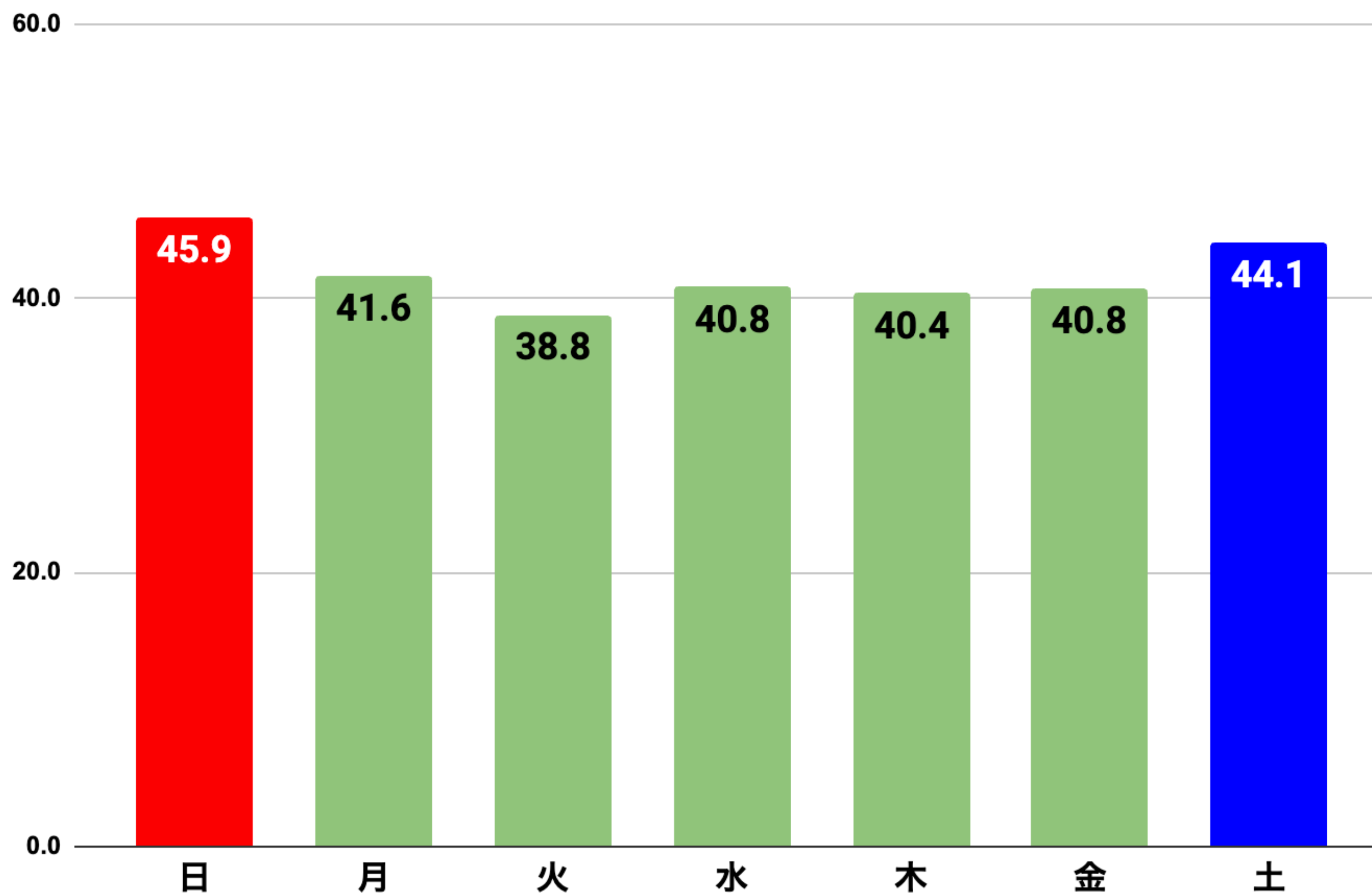
Tokyo Station International Clinic 初診・再診患者割合(2025年1-12月)



# 曜日別

土日祝日が多い

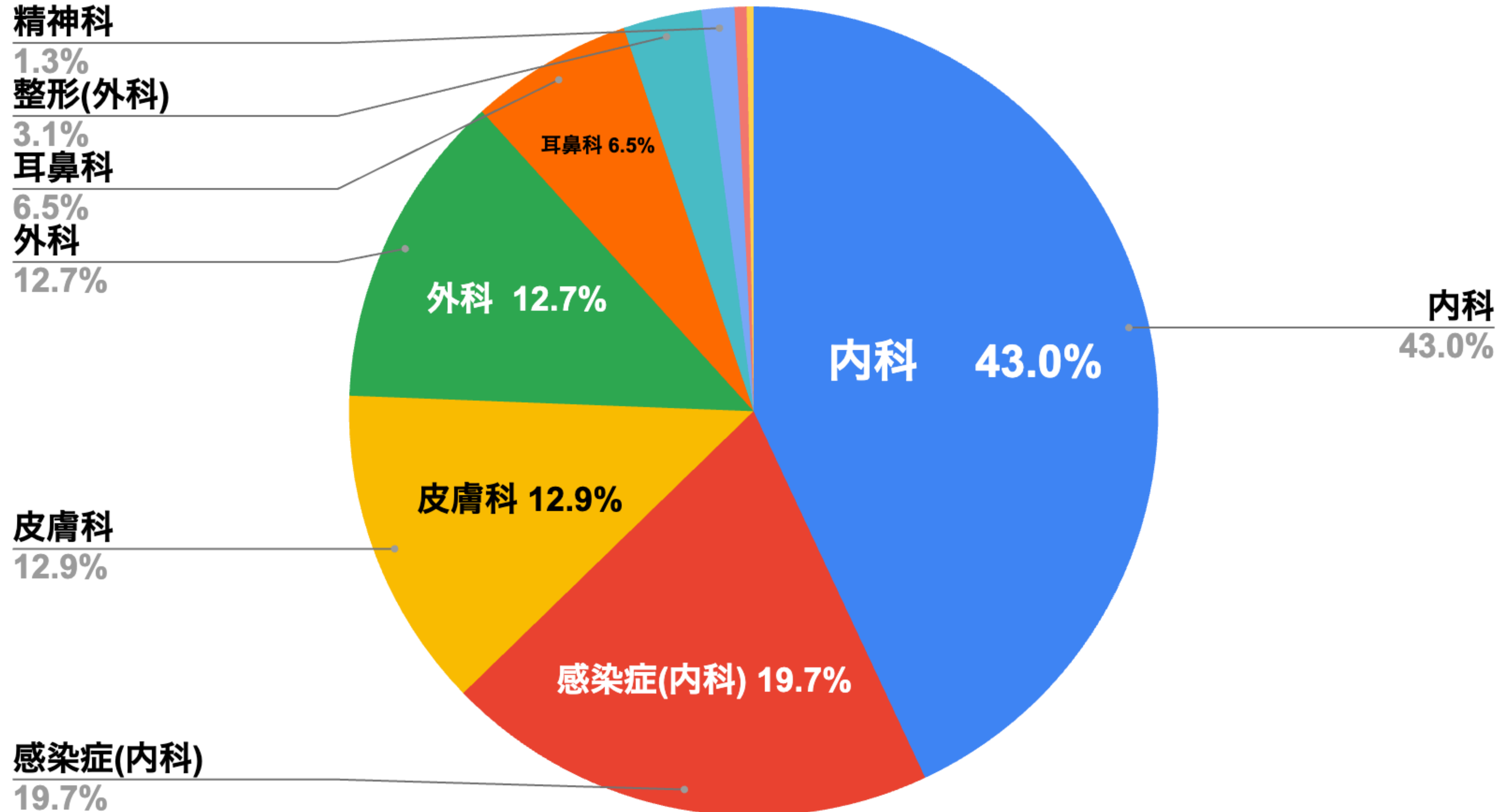
Tokyo Station International Clinic(TSIC) 1日平均患者数  
(曜日別/2025年1-12月)



# 診療科

診療科は多岐にわたる

Tokyo Station International Clinic 受診診療科別分布(2025年1-12月)



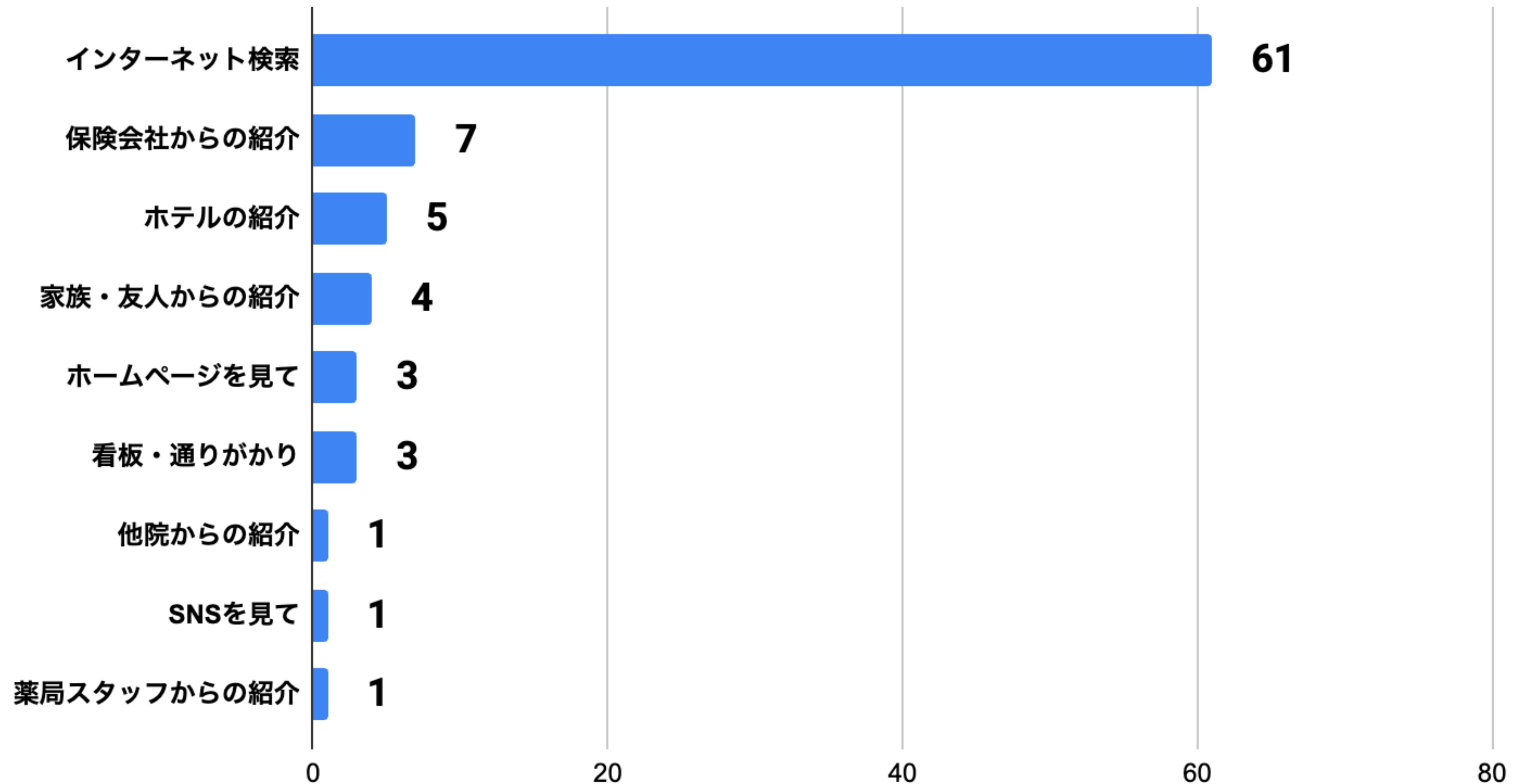
# 診療科ごとの受診理由

内科	1. 咳 (Cough / 痰)	皮膚科	1. 発疹・皮膚炎・じんま疹 (Rash)	外科	1. 切り傷・刺し傷 (創傷・切創)
	2. 咽頭痛 (Sore throat / 喉の痛み)		2. 虫刺され (Insect Bites)		2. 捻挫・骨折 (足の捻り・痛み)
	3. 発熱 (Fever / 熱・悪寒)		3. 皮膚の腫れ・しこり (Swelling / Cysts)		3. 痔 (内痔核・外痔核・出血)
	4. 消化器症状 (嘔吐・下痢・腹痛・吐き気)		4. 皮膚の感染・外傷 (Infection / Wounds)		4. 粉瘤・膿瘍 (しこり・腫れ・膿)
	5. 泌尿器症状 (UTI / 膀胱炎関連)		5. 皮膚のかゆみ (Itching)		5. 打撲・挫創 (衝撃による痛み)

# 来院チャネル

半数以上がインターネット経由

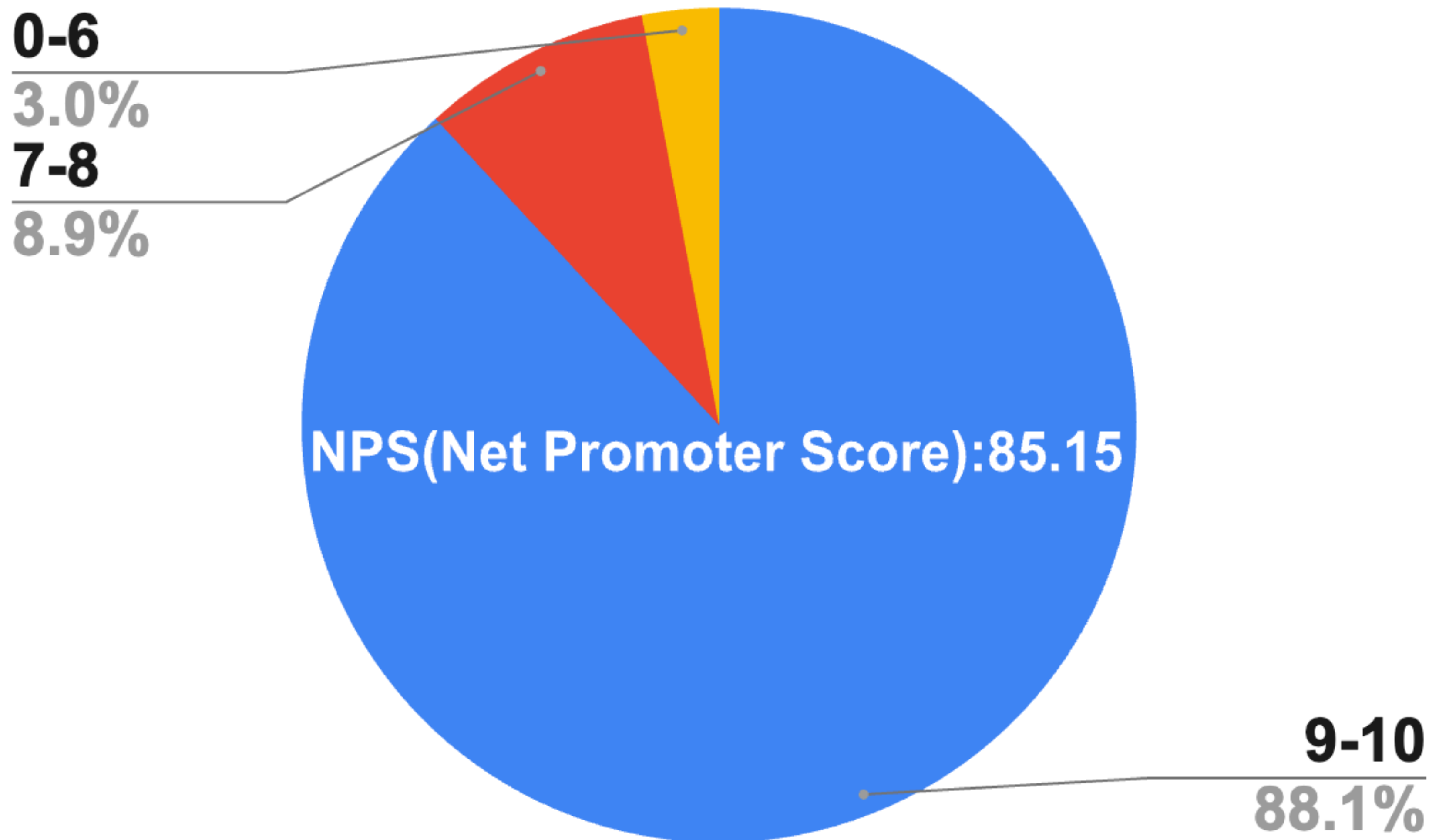
2025/12患者アンケート結果より(TSIC院を知った経緯は？/ n=86)



# 患者満足度

NPS 85.2

⑤ご家族やご友人に勧めたいと思いますか？  
(n=101, 10-0の11段階で評価)



# 診療所・クリニックにおける外国人診療の実際

1. TSICプロフィール

**2. 患者（受診側）の課題と取り組み**

3. 医療機関（受け入れ側）の課題と取り組み

# 外国人患者が感じる主な困難（受診側）

「言葉の壁」と「費用・情報の不足」が課題

## 1. コミュニケーションの不安

「待ち時間の長さ」や「予約の取りにくさ」に加え「費用の高さ」が不安

## 2. 症状伝達の難しさ

「症状を正確に伝えられない」「受付でうまく話せない」言語面での支障

## 3. 情報の限定性

英語対応可能な医療従事者が不足し「医療情報が限られている」と感じる

[\(出典1\) The 2025 Public Opinion Survey on Healthcare in Japan \(HGPI\)](#)

[\(出典2\) 在留外国人に対する基礎調査 \(出入国在留管理庁\)](#)

# 外国人患者が感じる主な困難（受診側）

「言葉の壁」と「費用・情報の不足」が課題

## 1. コミュニケーションの不安

「待ち時間の長さ」や「予約の取りにくさ」に加え「費用の高さ」が不安

待ち時間 分析と対策

24時間Web予約

価格表の掲示

## 2. 状況伝達の難しさ

「症状を正確に伝えられない」「受付でうまく話せない」言語面での支障

直接的な対話

電話・メールの即時対応

## 3. 情報の限定性

英語対応可能な医療従事者が不足し「医療情報が限られている」と感じる

ホームページ・ハンドアウトの充実

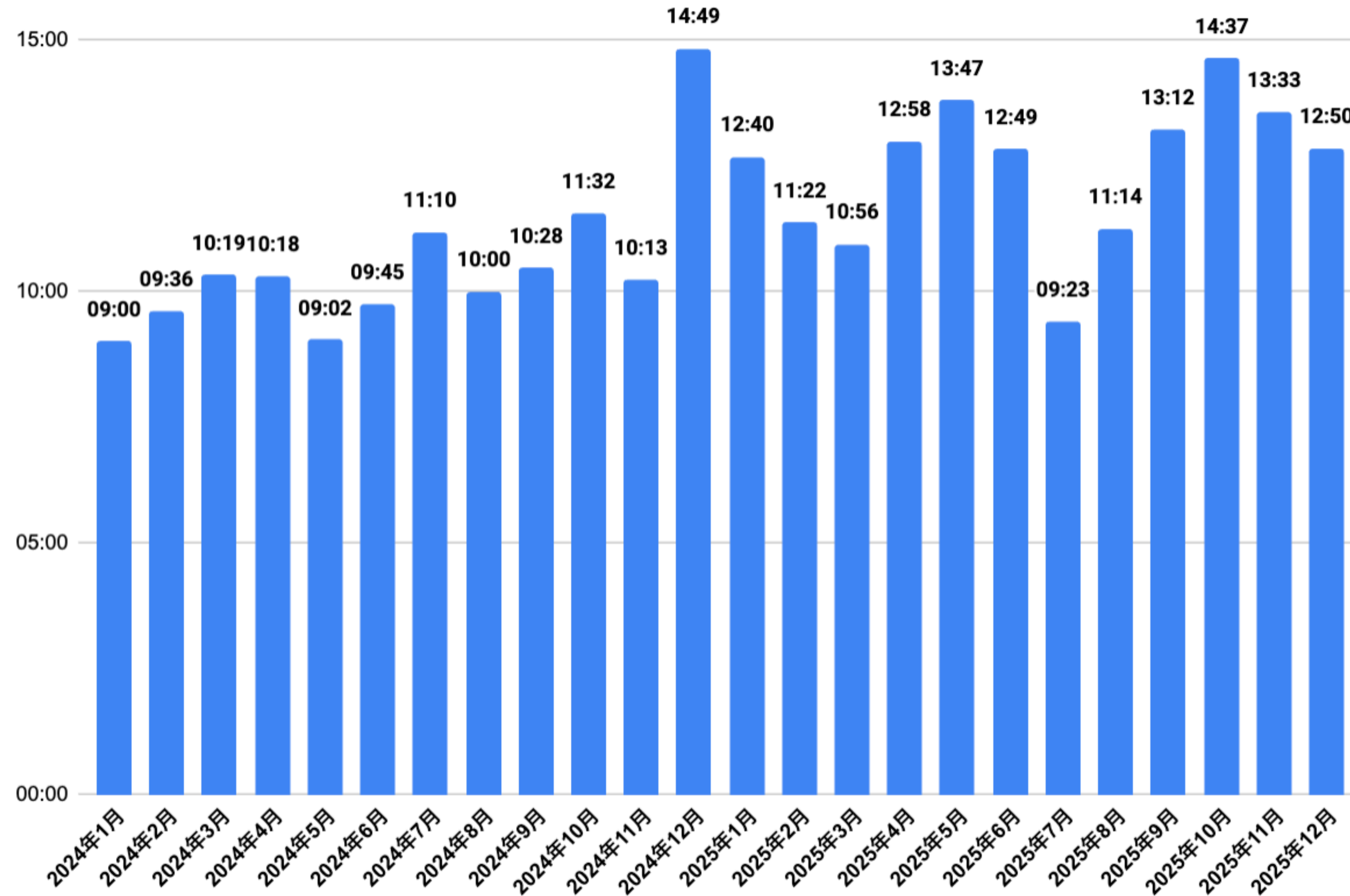
(出典1) [The 2025 Public Opinion Survey on Healthcare in Japan \(HGPI\)](#)

(出典2) [在留外国人に対する基礎調査 \(出入国在留管理庁\)](#)

# 待ち時間分析と対策

目標15分以内にファーストタッチ

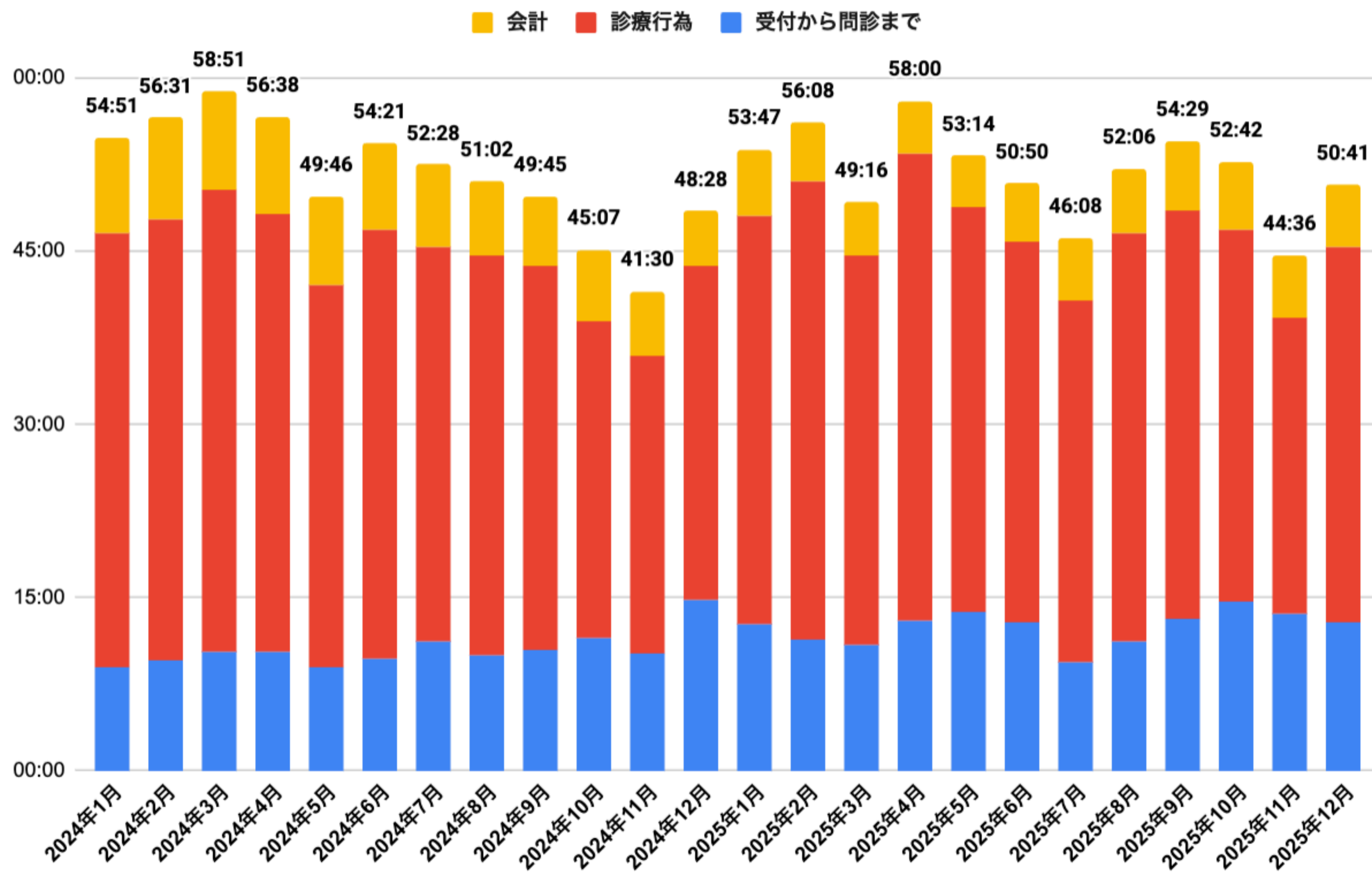
TSIC院 患者平均待ち時間(分)の推移



# 滞在時間

1時間を超えるとクレームが増える

TSIC院 患者滞在時間(分)の推移



# 待ち時間の見える化

ホームページにリアルタイムの待ち人数を表示



The screenshot shows the website header with a teal menu icon, the clinic logo, and a language dropdown set to 'English'. Below the header is a light green banner with 'ACCESS' and a right-pointing arrow. The main content area features the text 'Current Number of People Waiting' in bold, followed by the number '6', and the update time '2026/01/09 12:18:26'.

TOKYO STATION  
INTERNATIONAL CLINIC

English

ACCESS

**Current Number of People Waiting**

6

Update Time: 2026/01/09 12:18:26

# 24時間Web予約

英語の予約サイト=安心して受診

English ▾

## Tokyo Station International Clinic

24 Hours Booking



TSIC

 TOKYO STATION  
INTERNATIONAL CLINIC

General Practice

Travel Vaccinations


Vitamin Injections

Emergency Contraceptive Pills, Birth  
Control Pills, ED, AGA

Annual Medical Checkup

# 価格表の掲示

金額の概算が分かる=安心して受診

**English** PRICE LIST 

The following prices are approximate.  
There may be an increase or decrease depending on nights and holidays and the type of examination.

Basic fee	
Consultation fee	¥11,000~13,000
Prescription	¥ 2,500
Medical Certificate (option)	
simple format	¥ 4,900+tax
customized format	¥ 9,500+tax

Test	
COVID-19 antigen rapid test	¥10,530
Flu (Influenza) antigen rapid test	¥ 9,930
Urine Test	¥ 1,190

Medical Treatment / Sugery	
Treatment of abrasions	¥ 2,000
Burn	¥ 4,500
Treatment requiring sutures	¥17,000~22,000

Others	
Referral form	¥ 8,500
Oral Contraceptive pill, Low Estrogen Birth Control pill, Vaccination, others	Please ask us...

e.g.)

① Consultation fee	11,000
② Prescription	2,500
③ COVID-19 antigen rapid test	10,600
④ Medical Certificate (for Insurance claim)	4,900
<b>Total</b>	<b>¥29,000</b>

**中文** PRICE LIST 

以下金额仅供参考。  
实际费用可能会根据例假日、时段或检查内容有所变动。

一般诊疗费	
诊疗费	¥11,000~13,000
处方/药方	¥ 2,500
医疗证明	
简单格式	¥ 4,900+tax
详细记载格式	¥ 9,500+tax

检查	
新冠肺炎抗原快筛检测	¥10,600
流行性感冒抗原快筛检测	¥10,000
尿常规检查	¥ 1,200

外伤处理	
一般擦伤处理	¥ 2,000
烫伤	¥ 4,500
需要缝合的外伤处理	¥17,000~22,000

其他	
转院介绍信	¥8,500
疫苗、避孕药、其他	请咨询

例)

诊疗费	11,000
处方	2,500
新冠抗原检查	10,600
保险公司英文诊断书	4,900
<b>总额</b>	<b>¥29,000</b>

# 直接的な対話

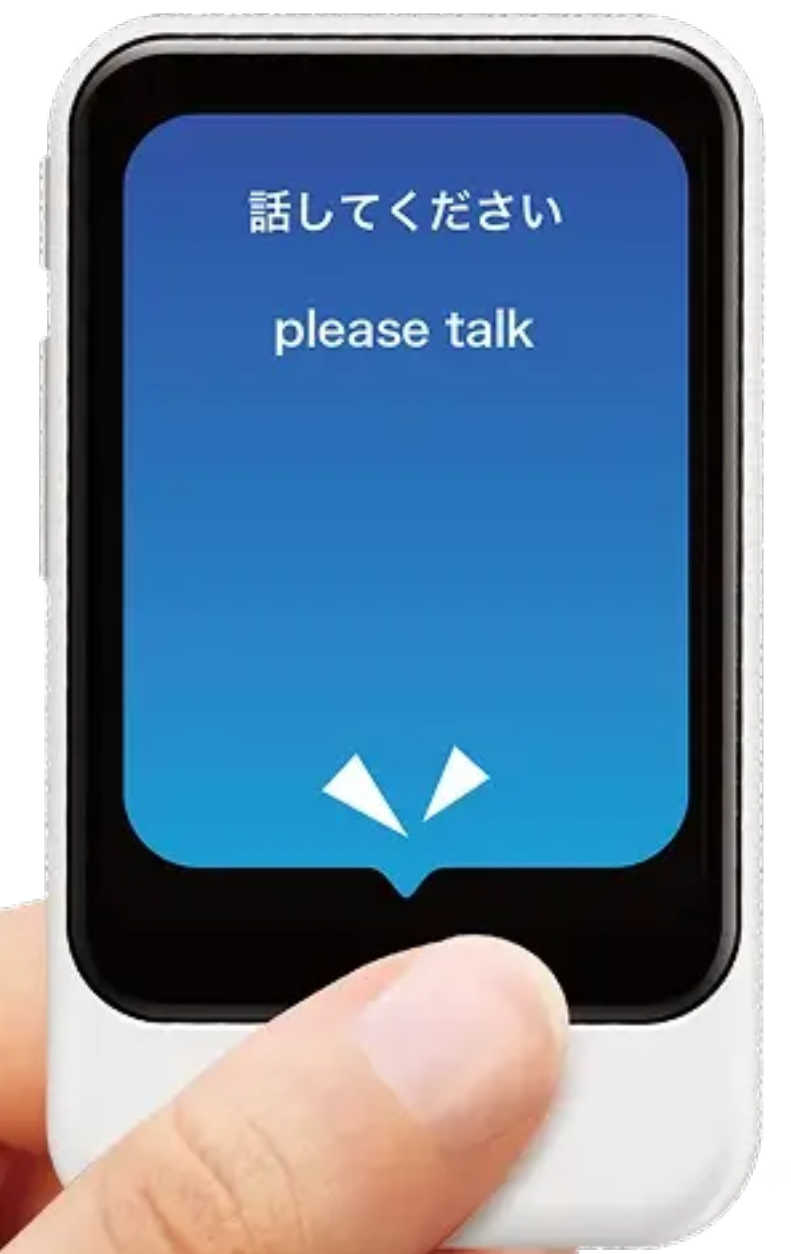
電話・メールの即時対応

英語で電話に出る



言語バッジ制度

翻訳ツール



# ホームページ・ハンドアウトの充実

英語で情報公開 院内の写真

The screenshot displays the website's header and a section titled "CLINICAL DEPARTMENTS". The header includes the clinic's logo, operating hours (9:00AM-9:00PM, Last admission 8:30 PM), a reservation button, a phone number (03-6206-3070), and a language dropdown menu set to "English". A navigation menu lists various services: MESSAGE, DOCTORS, CLINICAL DEPARTMENTS, ONLINE CONSULTATION, HOUSE CALL SERVICE, MEDICAL EXPENSE, REFERRALS, ACCESS, FAQ, and CONTACT. The "CLINICAL DEPARTMENTS" section features six icons in rounded squares, each representing a different medical service: General Internal Medicine (stethoscope), Outpatient Surgery (scalpel), Dermatology (magnifying glass over a face), Pediatrics (mother and child), Private Practice (pillbox), and Medical Certificates (clipboard).



# 診療所・クリニックにおける外国人診療の実際

1. TSICプロフィール

2. 患者（受診側）の課題と取り組み

3. 医療機関（受け入れ側）の課題と取り組み

# 医療機関側が抱える課題（受け入れ側）

## 医療現場の体制不足

### 1. マニュアル整備の遅れ

外国人患者の受け入れマニュアルを整備していない医療機関がほとんど

### 2. コーディネーターの不足

外国人患者専門のコーディネーターを配置している診療所・クリニックはほとんどない

### 3. 未払い金の問題

医療費未払いの増加が深刻な経営課題となっている

# 医療機関側が抱える課題（受け入れ側）

## 医療現場の体制不足

### 1. マニュアル整備の遅れ

外国人患者の受け入れマニュアルを整備していない医療機関がほとんど

**マニュアル・説明資料の作成**

### 2. コーディネーターの不足

外国人患者専門のコーディネーターを配置している診療所・クリニックはほとんどない

**サポートツール（診療補助資料）の充実**

### 3. 未払い金の問題

医療費未払いの増加が深刻な経営課題となっている

**明朗会計**

**キャッシュレス対応**

**英文診断書・領収書**

# マニュアル・説明資料の作成

まずは頻度の高いものから英語化

## インフルエンザ陽性時の療養期間

### アフターピルの注意事項



Take within 120 hours of intercourse

#### What is the morning after pill?

The morning after pill is an oral contraceptive that can be used to prevent pregnancy following unprotected sex or contraceptive failure.

#### How much does it cost?

One treatment costs 9,900yen (10,890yen, tax included), and is not covered by insurance.

#### Are there any side restrictions?

- \*Don't take Ella if
  - You have an allergy to this medication.
  - You have severe asthma.
  - You have severe liver disorder.
  - You are pregnant

### Rapid Influenza Diagnostic Test Result

Examination Date     /     /

Name: \_\_\_\_\_

Date of birth: \_\_\_\_\_

Test	Sample material	Results
Rapid influenza diagnostic test	Nasal swab	Negative / influenza A influenza B

#### School suspension periods for Influenza

The School Health and Safety Act defines the period of suspension from school attendance for influenza as “five days after symptom onset and two days (three days for infants) after fever has resolved.

#### Suspension period for elementary and junior high school students

e.g.	Symptom onset	DAY 1	DAY 2	DAY 3	DAY 4	DAY 5	DAY 6	DAY 7
Case1			 Normal temperature				 OK to go to school	
Case2					 Normal temperature			

# サポートツール (診療補助資料)

定式化できるものから

## 初診時の問診票

## 受付カード

Registration Form 登记表 *Please write in block letters.				TOKYO STATION INTERNATIONAL CLINIC	
Patient Name 患者姓名	Surname 姓 请写拼音名字	Given name 名	Middle name		
Gender 性別	<input type="checkbox"/> Male男 <input type="checkbox"/> Female女	Date of Birth 出生日期 DD / MM / YY 年/月/日	Nationality 国籍		
Phone/Email 联系电话/邮箱地址	If your phone number is not available in Japan, please write your e-mail address.				
Address in Japan or Hotel name 住址 / 酒店名	〒				
How can we help you today? (symptoms etc ...) 您需要什么帮忙?(您访问我们诊所的理由, 症状) 请用英文填写					
Do you require any special considerations? 您需要特别的关怀吗?					
Would you like an English receipt? (free of charge) 您需要英文收据吗? (免费)			YES要 / NO不要		
Would you like a Medical Certificate for your insurance? (our fixed format : 4,900Yen + Tax) 您需要提供给保险公司的看病诊断证明吗? (我们医院的固定格式: 4,900日元+税)			YES要 / NO不要		

Medical Questionnaire	
Date of birth ( Year / Month / Day) Name( )	
Please answer the questions below. <input checked="" type="checkbox"/> othersなどの場合、スタッフは詳細を確認してください	
1 既往歴 Have you ever been diagnosed with an illness in the past, are currently undergoing treatment for an illness?	<input type="checkbox"/> None <input type="checkbox"/> High blood pressure 高血压 <input type="checkbox"/> Diabetes 糖尿病 <input type="checkbox"/> Dyslipidemia 脂質異常症 <input type="checkbox"/> Gout /Hyperuricemia 痛風/高尿酸血症 <input type="checkbox"/> Allergy アレルギー <input type="checkbox"/> Cardiovascular disease 循環器疾患 <input type="checkbox"/> Brain disease 脳疾患 <input type="checkbox"/> Gastrointestinal disease 消化器疾患 <input type="checkbox"/> Blood disease 血液疾患 <input type="checkbox"/> Kidney disease 腎臓疾患 <input type="checkbox"/> Urological disease 泌尿器疾患 <input type="checkbox"/> Respiratory disease 呼吸器疾患 <input type="checkbox"/> Thyroid disease 甲状腺疾患 <input type="checkbox"/> Eye disease 眼疾患 <input type="checkbox"/> Gynecological disease 婦人科疾患 <input type="checkbox"/> Fracture 骨折 <input type="checkbox"/> Others
2 手術歴 Have you ever had any surgeries?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes
3 服薬歴 Are you currently taking any medications?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes →Please show us the actual medicine or your medicine notebook. 実際の薬そのものかお薬手帳を見せてください。
4 薬剤アレルギー Are you allergic to any medications?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes
5 業務歴 Have you ever had a job that affected your health?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Dust 粉塵 <input type="checkbox"/> Chemicals 有機物質 <input type="checkbox"/> Radiation 放射線 <input type="checkbox"/> Others
6 喫煙歴 Do you smoke? Or, have you smoked in the past?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Currently smoking 現在喫煙中 <input type="checkbox"/> Smoking in the past 過去に喫煙していた How many per day? ( cigarettes) How many years? ( years)
7 自覚症状 Do you currently have any symptoms?	<input type="checkbox"/> None <input type="checkbox"/> Chest pain 胸痛 <input type="checkbox"/> Shortness of breath 息切れ <input type="checkbox"/> Palpitations 動悸 <input type="checkbox"/> Dizziness めまい <input type="checkbox"/> Headaches 頭痛 <input type="checkbox"/> Lower back pain 腰痛 <input type="checkbox"/> Gastric pain 胃痛 <input type="checkbox"/> Others

# 明朗会計

One Action, One Explanation



キャッシュレス対応



# 英文診断書・領収書

## 英文診断書

実は一番大事

## 英語領収書



### Medical Certificate

Name	TEST PATIENT
Date of Birth	1 Jan 1998

Diagnosis Upper Respiratory Infection

Comments After careful personal examination of the case, I hereby certify that TEST PATIENT is suffering from Upper Respiratory Infection.

I diagnose it as above.  
I hereby certify that the information above is true and accurate.

Date: 9 Jan 2026 \_\_\_\_\_, M.D.  
Naito Sho \_\_\_\_\_, M.D.

Tokyo Station International Clinic  
JR East Tokyo Station Granroof1-M2F,  
Marunouchi1-9-1, Chiyoda-Ku, Tokyo  
+81-3-6206-3070

DATE 9 Jan 2026

### RECEIPT

Ms. テスト

¥ 12,000 - (Tax included)

FOR PAYMENT OF

Medical Consultation

The above sum been duly received.

NOTE

Tokyo Station International Clinic

JR East Tokyo Station Granroof1-M2F, Marunouchi1-9-1,  
Chiyoda-Ku, Tokyo

+81-3-6206-3070

tsic@businessclinic.tokyo

# Tokyo Station International Clinic

Since Dec,2023

