

令和7年度 医療機関における外国人患者対応支援研修

# 東京都保健医療情報センターひまわり 外国語対応事業の相談事例



特定非営利活動法人AMDA国際医療情報センター

事務局長(看護師・保健師)

佐藤琴恵

# 本日の内容

01

事業概要

02

相談件数データ

03

相談内容からみえる外国人の  
医療アクセスの障壁

04

旅行者の場合

05

相談の受け方

06

医療機関への問い合わせ

01

# 事業概要

# 01 事業概要

事業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 希望地域と症状に応じ、外国人が受診しやすい医療機関を多言語で案内する</li><li>■ 受診に必要な医療制度を必要に応じて多言語で説明する</li></ul>
対応日	祝日を含む毎日(365日)
対応時間	9:00 ~ 20:00
対応言語	日本語 英語 中国語 韓国語 スペイン語 タイ語

02

# 相談件数データ

# 02 相談件数データ 1993-2024年度

全体として増加傾向  
旅行者の割合が増加

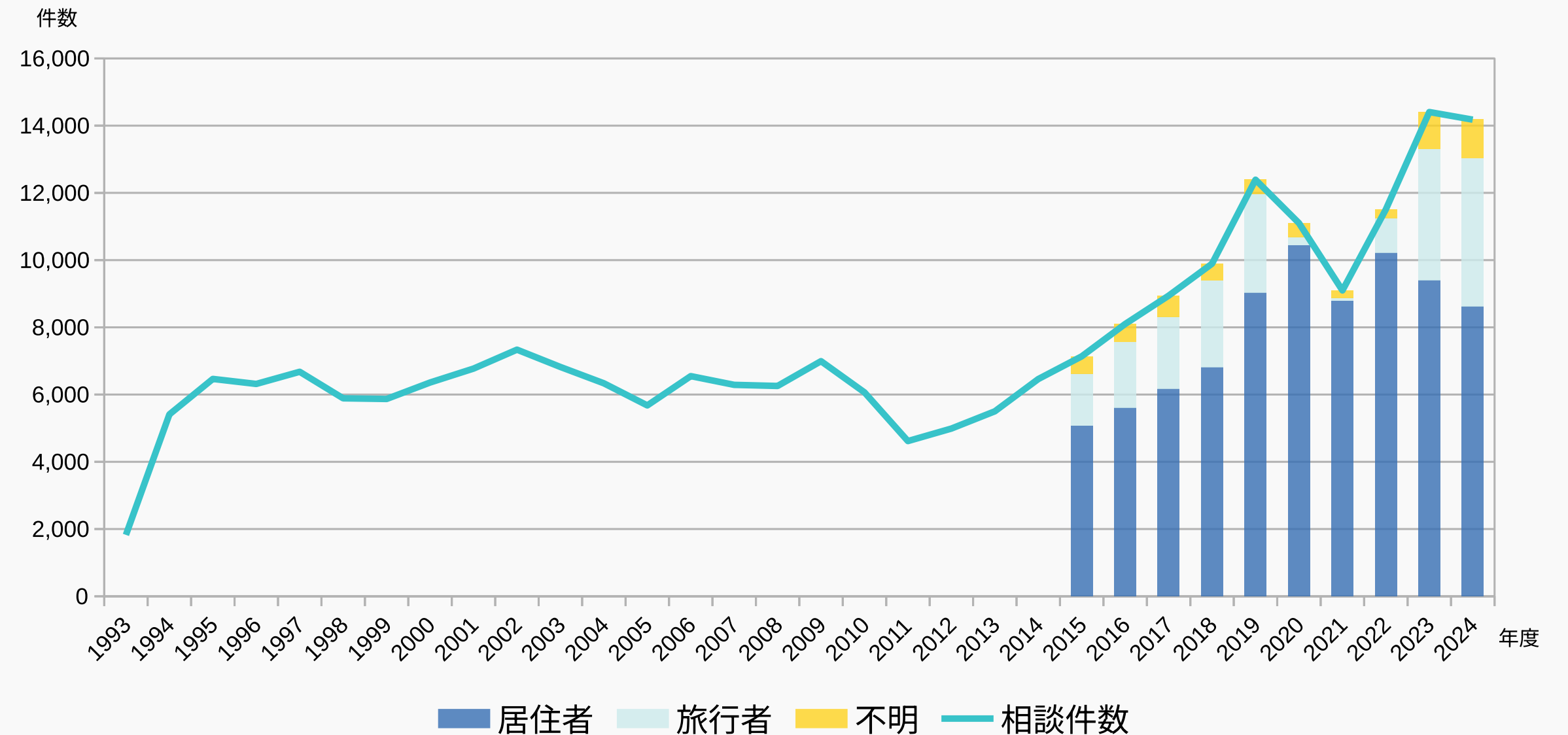
社会情勢の影響を受ける

例)

2011年: 東日本大震災

2020-21年: 新型コロナウイルス感染症

ひまわり外国語対応室 相談件数推移  
1993-2024(居住者・旅行者別)

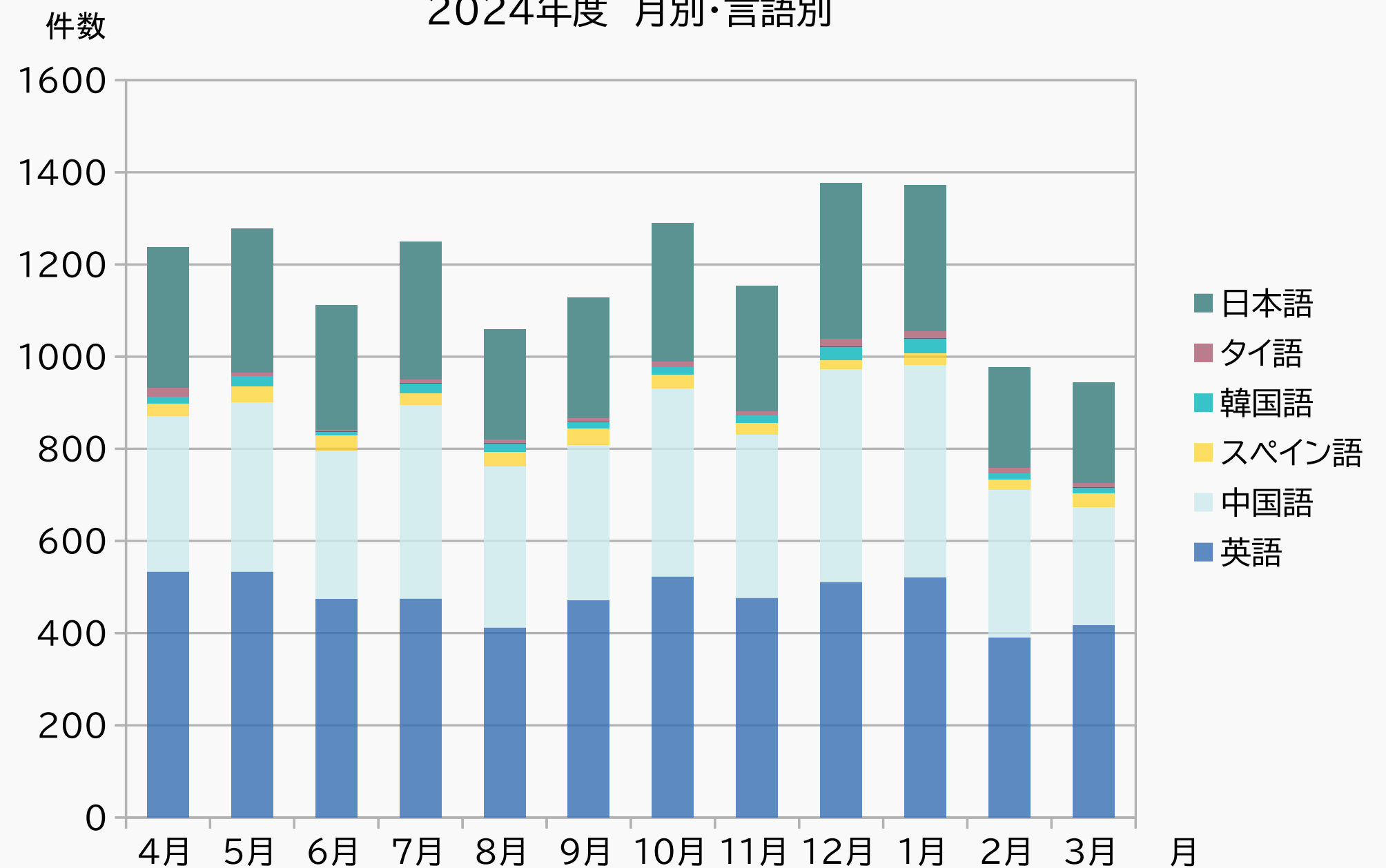


# 02 相談件数データ 2024年度 月別・言語別

英語話者数と中国語話者数は拮抗

日本語での相談も多い

ひまわり外国語対応室 相談件数  
2024年度 月別・言語別



# 02 相談件数データ 2024年度 国籍別上位10か国

居住者	
1	中国
2	インド
3	アメリカ
4	ネパール
5	フィリピン
6	フランス
7	ベトナム
8	ミャンマー
9	バングラデシュ
10	イギリス
全	119か国

旅行者	
1	中国
2	アメリカ
3	オーストラリア
4	香港
5	ドイツ
6	イギリス
7	韓国
8	フランス
9	台湾
10	シンガポール
全	97か国

03

# 相談内容からみえる 外国人の医療アクセスの障壁

# 03 相談内容からみえる外国人の医療アクセスの障壁

## 3つの壁



言葉の壁

制度の壁

文化の壁

この3つは独立しているわけではなく、制度理解が言語によって妨げられたり、文化的背景が制度理解と結びついていたり、複合的に作用している。

# 03 言葉の壁



## 今、受診できる医療機関を教えてください

医療機関情報は多言語化されていないため、日本語以外の言語で検索しにくい



## 医療機関の受付で受診できないといわれた

日本語が不得手な外国人を受け入れるかは医療機関の裁量  
医療機関の診療科と患者の症状が合致していないこともある

# 03 制度の壁



## いろいろな科がある病院に行きたい

軽症者はクリニックを受診し、検査や治療で必要がある場合に紹介状をもらって病院を受診するというしくみが分からない



## 救急で受診したいのに受診できないと言われた

大規模病院の救急外来は救急車で搬送される患者しか受け入れていないこともある



## 医療費がいくらかかるのか事前に知りたい

保険証があれば高額にはならないとはいっても「高額」の基準は人それぞれ

# 03 文化の壁



## 妊娠中から出産まで女性医師を希望

出産時まで女医を希望しても対応できる病院は限られる



## 宗教上の理由により医療処置を希望

小児の割礼を行っている医療機関は少ない

04

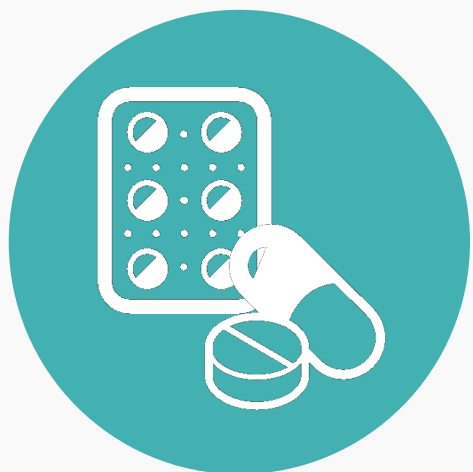
# 旅行者の場合

# 04 旅行者の場合



## 症状があるので受診したい

発熱や下痢、耳が痛い、目が腫れた、歯が痛い、転んでケガをしたなど、日本入国後に発生したものは受診先を案内をします。



## 持ってきた薬がなくなった

持病があるが持ってくるのを忘れた、足りなくなった、途中でなくしたなどの場合は、受診して処方してもらうように案内します。



## 持病の治療や健康診断のために日本の医療を受けたい

継続治療が必要か、言葉の問題、支払いの問題、ビザの問題など、細かな対応が必要なため、すぐに受診はできません。

# 04 旅行者の場合

## 医療コーディネーターの案内

外務省

身元保証機関  
(医療コーディネーター等)のリスト

Ministry of Foreign Affairs of Japan  
外務省

Skip to main content | FAQ | Site Map | Links Japanese Other Languages

ENHANCED BY Google Search Font Size S M L

About Us News Foreign Policy Countries & Regions Consular Services

Top > Consular Services > VISA > Visa for Medical Stay > For those who would like to apply for the "Visa for Medical Stay" > List of Registered Guarantors (Medical Coordinators etc.) (English) 身元保証機関 (登録医療コーディネーター等) のリスト (英語リスト)

### VISA

#### List of Registered Guarantors (Medical Coordinators etc.) (English)

身元保証機関 (登録医療コーディネーター等) のリスト (英語リスト)

July 10, 2025

Post Share 258 e-mail

#### List of Registered Guarantors (Medical Coordinators etc.)

都道府県	Name of Guarantor / 日本語	Telephone	FAX	e-mail / HP	Contact	Languages
Tokyo 東京都	Emergency Assistance Japan Co., Ltd.	+81-3-3811-8600 (English, Japanese, Korean and others) +81-3-3811-8251 (Chinese / call to Japan)	+81-3-3811-8650	<a href="mailto:mj-info@emergency.co.jp">mj-info@emergency.co.jp</a>	International Medical Coordination Department	Chinese, English, Russian and others
	日本エマージェンシーアシスタンス株式会社	+86-10-8592-7080 (Chinese / call to Beijing, 010-8592-7080 call inside China) +81-3-3811-8271 (Russian)		<a href="http://maj.emergency.co.jp/">http://maj.emergency.co.jp/</a>		
Hokkaido 北海道	SMC Co., Ltd. (SHIP HEALTHCARE Group)	+81-50-5532-7775 (Russian, Vietnamese, English, Japanese / call to Branch Office)	+81-11-862-4064	<a href="mailto:m-t-hokkaido@hotmail.com">m-t-hokkaido@hotmail.com</a>	International Medical Coordination Department	Russian, Vietnamese, English, Japanese
	株式会社SMC (シップヘルスケアグループ)	+81-11-862-4061 (Japanese / call to Head Office)		<a href="#">Institution Homepage (Japanese)</a>		
Tokyo 東京都	Kokusho Kankokai Inc.	+81-3-5970-7802 (Japanese, Chinese, Korean)	+81-3-5970-7804	<a href="mailto:Medical@kokusho.co.jp">Medical@kokusho.co.jp</a>	International Medical Coordination Department	Chinese, English, Korean
	株式会社国書刊行会	+81-3-5970-7805 (Japanese, Chinese, English)		<a href="#">Institution Homepage (Chinese)</a>		
Hokkaido	ORION LTD.	+81-153-25-4121		<a href="mailto:tatyana@orionjapan.com">tatyana@orionjapan.com</a>	International Medical Coordination	Russian, English,

05

# 相談の受け方

# 05 相談の受け方



## どの言語を話すか

各言語のスタッフは一人ずつの配置です。英語・中国語の電話は重なることもあり、お待ちいただいたり、後ほど かけ直していただくこともあります。



## 症状は何か

日本では症状に応じて受診する診療科を選び受診するしくみになっているので、症状の聴き取りをします。



## どの地域で医療機関を探しているか

居住地と職場が離れていて、終業後に受診したいということもあるため、どこで受診したいかを確認します。



## 居住者か旅行者か

旅行者を受入れない医療機関もあるため、確認します。



## 保険証を持っているか

日本の保険証を持っていないと受診できない医療機関もあるため、確認します。



## 日本語をどの程度話せるか

診察する医師は外国語を話せても、受付は日本語対応のみで、予約は日本語でなければならないこともあるため、確認します。

06

# 医療機関への問合せ

# 06 医療機関への問合せ



## 言語対応方法は何か

外国人の診療を受け入れていても、外国語を話せる医師がいるのか、通訳できるスタッフがいるのか、遠隔通訳を利用するのか、翻訳機を使用するのか等、対応方法はさまざまあるため、確認しています。



## 予約は必要か

日本語の不得手な外国人は、予約を日本語でしなければならないことも受診のハードルとなります。ウェブ予約もサイトが多言語対応になっていないと利用が難しいことがあります。



## 予約を外国語でできるか

ひまわり外国語対応室の相談は匿名相談となっており、患者さんの名前や電話番号を預かって予約の代行することはできません。患者さん本人に予約してもらうため、予約時にも外国語で電話ができると大変助かります。



## 受付は何時までか

診療時間と受付終了時間が異なることがあり、何時までに受付が必要かを確認しておく必要があります。

ご清聴ありがとうございました