

基礎編④

「診療所における外国人対応事例 (医療通訳者)」

高山医院 地域連携室

外国人受け入れコーディネータ 林雅慧



内容

- ▶ 高山医院の紹介
- ▶ 外国人受診状況
- ▶ 外国人患者対応の取組
- ▶ 言語の壁について
- ▶ 事例紹介（通訳の重要性など事例から）
- ▶ 課題～今後の取組



高山医院
TAKAYAMA CLINIC

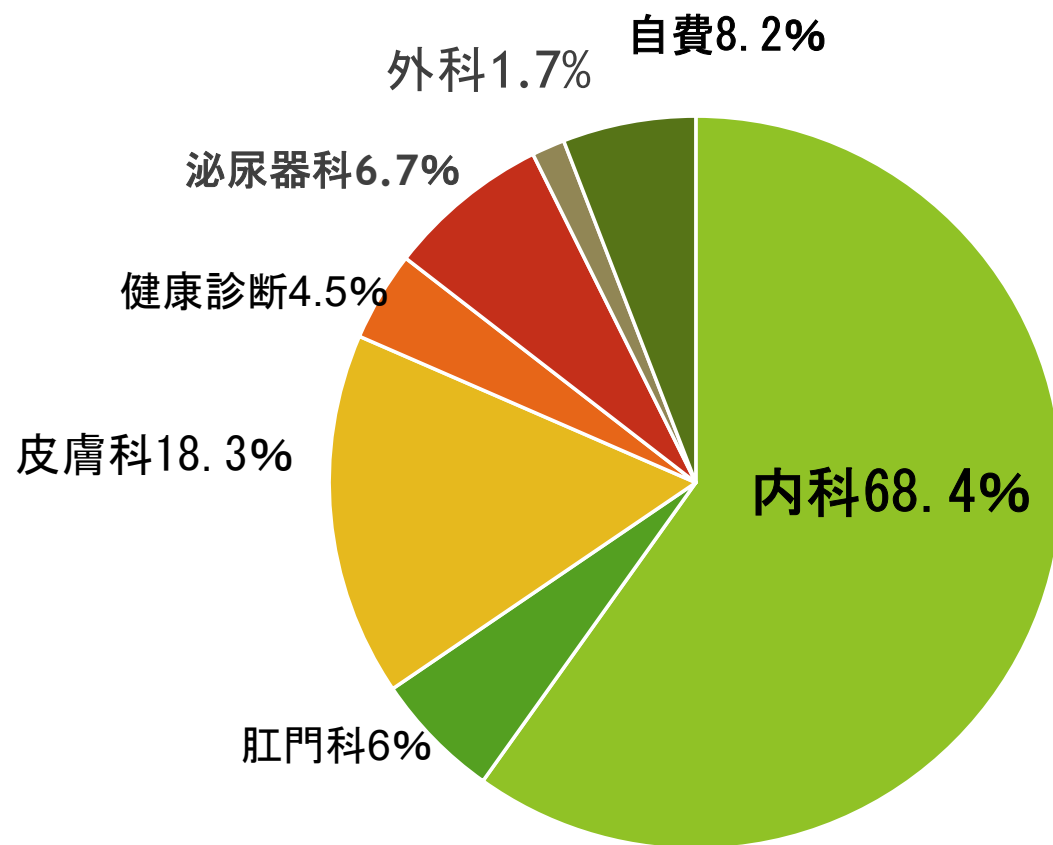


高山医院

- ▶ 2020年開業
- ▶ 診療所：内科 外科 皮膚科 泌尿器科
肛門外科 訪問診療部門
- ▶ 従業員 医師3名 看護師1名
事務3名
- ▶ 年間のべ診療患者数約1600人
- ▶ 年間のべ訪問患者数35人



疾病構成 (2024)

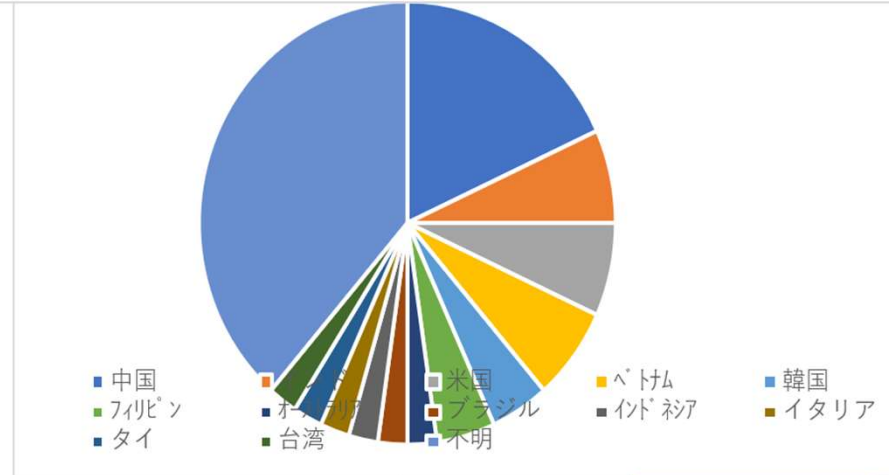
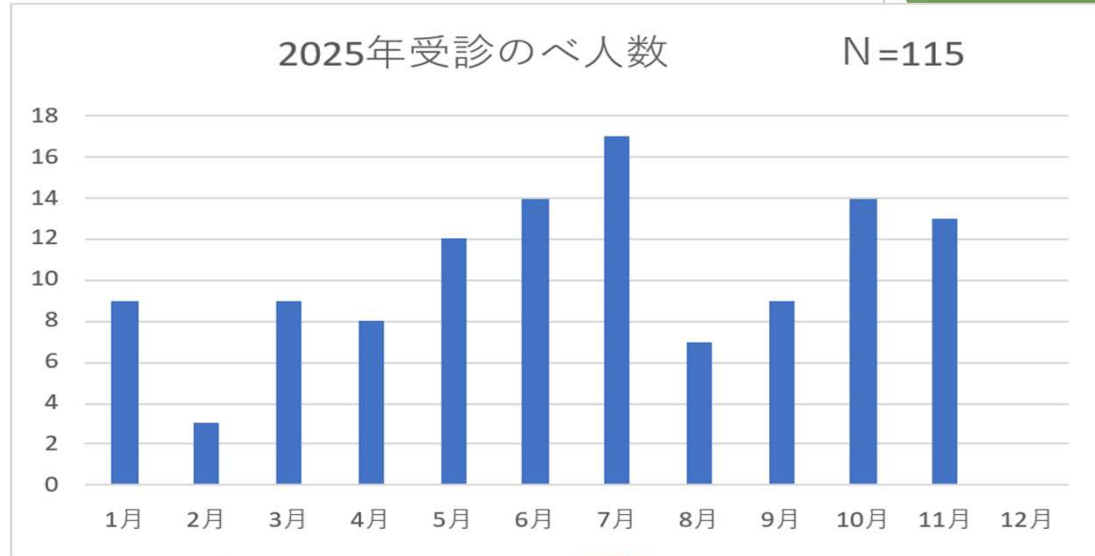


N=1600



外国人受診状況2025年間外国人のべ受診数・人

中国	8
インド	3
米国	3
ベトナム	3
韓国	2
フィリピン	2
オーストラリア	1
ブラジル	1
インドネシア	1
イタリア	1
タイ	1
台湾	1
不明	17



外国人患者取り組み

- ▶ ホームページでの受診案内
- ▶ 多言語院内室名表示
- ▶ 問診票、電話対応
- ▶ 院内掲示
- ▶ 診察介助、
- ▶ 翻訳補助器具：ポケトークなど



ホームページでの受診案内、多言語院内室名表示



Medical Departments 診療科目

- Outpatient Department: Internal Medicine, Surgery, Urology, Dermatology, Anal Surgery
外来診療部：内科 外科 泌尿器科 皮膚科 肛門外科
- Home Visiting Medical Care Department
訪問診療部

Services Provided 対応している診療内容

- Fever outpatient (phone reservation required)
(Covid-19/Influenza) Antigen Test (approximately 4,000 yen (30%) with prescription), PCR Test (approximately 8,000 yen (30%) with a prescription).
(Streptococcal infection)PCR Test(approximately free (≤15y/o city policy) or 8,000 yen (30%) with a prescription).
Note: Prescriptions for Covid-19 will only be given out if the test result is positive
)、PCR検査（処方箋発行込みで8000円程度：3割）、溶連菌検査（対応は15

診療科目 診療科目

- 門診部門：内科、外科、泌尿科、皮膚科、肛腸外科
外来診療部：内科 外科 泌尿器科 皮膚科 肛門外科
- 家庭診療部
訪問診療部



提供的医疗服务 対応している診療内容



- 发热门诊：（新冠病毒/流感）抗原检测、PCR检测。*检测结果为阳性，才会提供药物处方。
発熱外来：
抗原検査（処方箋発行込みで4000円程度：3割） PCR検査（処方箋発行込みで8000円程度：3割）
注意：陽性結果が出ないと新型コロナウイルスの治療薬はお出しできません。

外国人患者取り組み



高山医院
TAKAYAMA CLINIC

多言語問診票、電話対応

中国語

内科問診表
内科問診票

姓名 名前
出生年月日 生年月日
住居 住所
是否有健康保险 健康保険を持っていますか?
国籍 国籍

有何症状? どうしましたか
 发烧(C) 熱がある
 浮腫 腫れ
 体重减轻 体重が減っている
 嘔吐 吐き
 浑身乏力 だるい
 气短 息切れ
 疼痛 痛み
 頭痛 頭痛
 腹痛 腹痛
 其他 その他

英語

INTERNAL MEDICINE
内科問診票

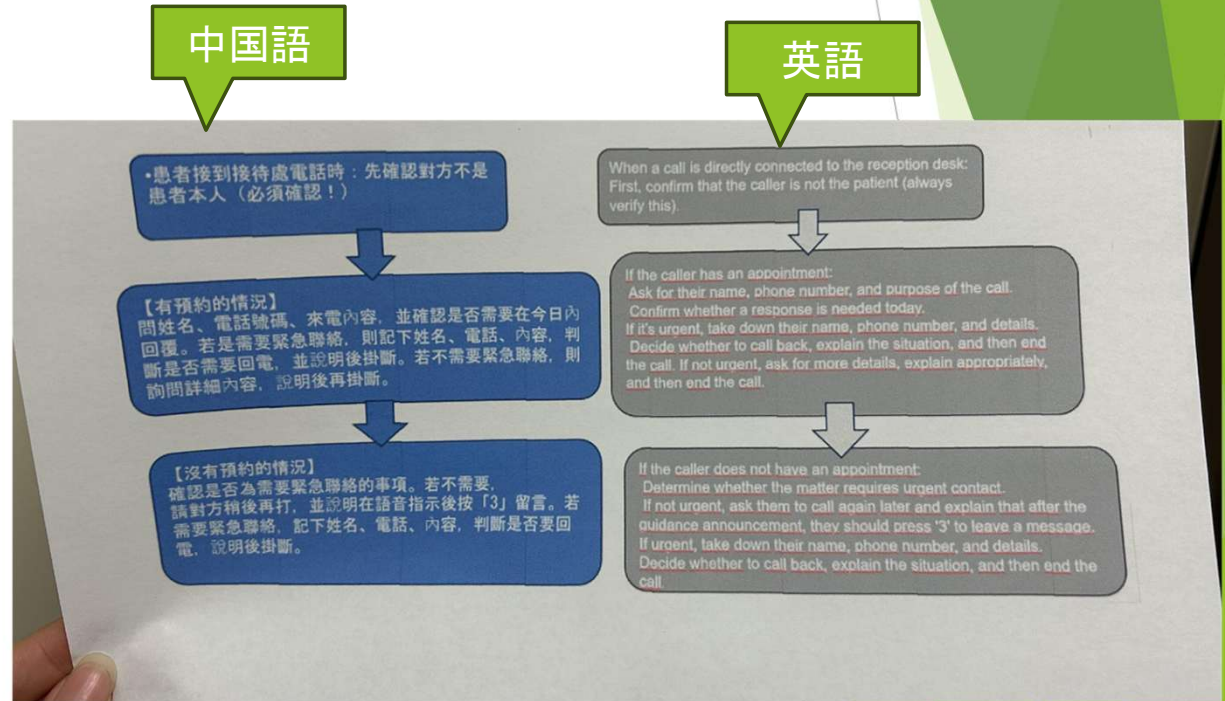
Check all corresponding answers. 全ての該当する項目にチェックしてください。

Name 名前
Date of birth 生年月日
Address 住所
Do you have health insurance? 健康保険を持っていますか?
Phone 電話

What are your symptoms? どうしましたか
 fever 熱がある
 chest pain 胸が痛い
 swelling 腫れ
 stomachache 胃が痛い
 weight loss 体重が減っている
 vomiting 嘔吐
 weak だるい

How long have you had these problems? それはいつからですか?
Since year 年 month 月 day 日

Do you have any food or medication allergies? 食べ物や薬のアレルギーがありますか?
Are you currently taking medication? 現在服薬中ですか?
Are you currently under medical treatment? 現在治療中ですか?
Have you ever had any serious illnesses or undergone any treatments or surgeries in the past? 過去に大きな病気や手術を受けたことがありますか?
Are you pregnant or is there a possibility of pregnancy? 妊娠中か、または可能性がありますか?
Are you currently breastfeeding? 授乳中ですか?
How did you hear about our clinic? 当院をどうやって知りましたか?



外国人患者取り組み 高山医院
TAKAYAMA CLINIC



院内掲示

Mitaka City citizens between the ages 50-64
For the year 2025 the government order for the assistance for shingles vaccine in Mitaka City was issued.
Those who meet the following conditions and wish for vaccination are asked to come to the reception.

1. That the recipients are Mitaka City residents and will be above 50 years old in 2025
2. That it will be the first vaccination
3. That the vaccination be completed until 2026/3/31

50歳~64歳までの三鷹市民の方
令和7年のみ带状疱疹ワクチンの三鷹市で助成施行の政令が発表されました。

以下に当てはまる方で、ワクチン希望者は窓口までお越し下さい。
1.令和7年に50歳以上になる三鷹市民であること
2.初回接種である事
3.带状疱疹ワクチン接種を令和8年3月31日までに完了していること。

本院では下記の院内感染防止対策に取り組んでいます。

- ・院内感染管理者（院長）を配置し、職員一同で院内感染対策に取り組んでいます。
- ・感染防止対策業務指針及び手順書を作成し、職員全員がそれに従い院内感染対策に取り組んでいます。
- ・職員全員に対し年2回院内研修を実施し、感染防止に対する知識向上に取り組んでいます。
- ・感染性の高い疾患（インフルエンザや新型コロナウイルス感染症など）が疑われる場合は、一般診療の方と導線を分けた診療スペースを確保して対応します。
- ・提携病院と感染対策連携を取っております。

院長

中国語

- ・制定預防感染對策業務指導方針及說明書，全體職員都按照這些方針致力於院內感染對策。
- ・對全體職員每年進行2次院內研修，致力於提高預防感染的知識。
- ・疑似傳染性高的疾病（流感或新冠病毒感染等），確保與一般診療患者分開區域的診療。
- ・本院與合作醫院進行感染對策配合。

令和6年6月1日から

診療報酬の改定により、これまでと同じ診療内容であっても医療費が変更となる場合がありますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

高山医院

処方に関するお知らせ

- 当院では1回の診察で薬を処方する日数は28日までとなっております。28日を超えての処方 は致しかねます。
- 薬のみ希望の方でも必ず医師の診察を受けてからの処方になります。医師の診察無しでの処方 は致しかねます。

上記2点、ご了承下さいませようお願い致します。

院長

From 2024/6/1
Due to the revision of the medical care recompensations, there are cases where the medical fees are different even if the treatments are the same as before. We kindly ask for your understanding.

英語

NOTICE REGARDING PRESCRIPTION

- In our clinic, we can prescribe medication for up to 28 days per consultation. We cannot prescribe medication for more than 28 days.
- The consultation with the doctor is required even if the patient wants only medicines. Without consultation, we cannot prescribe the medicines.

We look forward for your understanding regarding the above two points.

Director

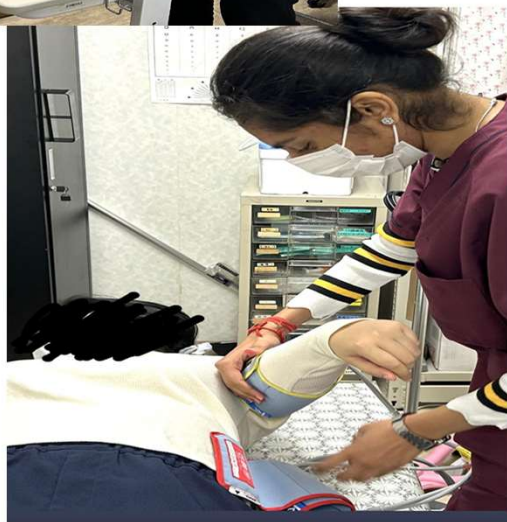
外国人患者取り組み 高山医院
TAKAYAMA CLINIC



診療介助、補助器具・翻訳ソフトや図示



- ポケットーク (pocketalk)
- iPhone通訳
- Google通訳



外国人患者取り組み



高山医院
TAKAYAMA CLINIC



言語の壁について

- ▶ 外国人患者の診察は、言葉の壁によって症状を正確に理解することが難しい
- ▶ 医療通訳や翻訳アプリを使っても、痛みの程度や不安など感情的な部分までは伝わりにくいのが現状
- ▶ 表情やジェスチャーなど非言語的な手段も重要である
- ▶ 相手の文化的背景を理解しようとする姿勢が信頼関係につながっている
- ▶ 医療通訳者として「安心を与える存在」であるように努めている



事例 1

- ▶ 50代中国人男性
 - ▶ 糖尿病で来院。
 - ▶ 紹介で来院したが特別検査になると通院がしたくないと大声で主張しはじめる。（日本人にとっては大きな声）
 - ▶ もともと国保で社保に入っていない。仕事も安定してない様子。よくよく聞いてみると金銭的問題がバックグラウンドにありそう。
 - ▶ 基幹病院で入院し治療受けていた後に治療途中で外来を打ち切られ、紹介で当院来院したもので、基幹病院でも主張した可能性がある。
 - ▶ 金銭的な状況と本人の治療が必要な内容を良く話しをして帰した。
- 医療者側の治療の押し付けになってしまう前に本人とよく相談できるところが大事



事例 2

- ▶ 50代中国人女性
- ▶ 外傷で足指骨折
- ▶ 皮膚が挫創となっていたため縫合したが、X線撮影から開放性骨折に当たる可能性もあり、シーネ固定し安静が必要。
- ▶ 本人はおとなしく問題なし→しかし予約していたツアーがあり、だまって旅行に行って傷が悪化。
- ▶ 本国に帰国する際、紹介状作成し帰国した。

- ▶ 日本にいる背景を考慮せずに、医療者側の概念にとらわれてしまい説明を怠った



高山医院
TAKAYAMA CLINIC



まとめ

- ・ 高山医院での外国人患者対応について、医療通訳者の立場から説明した。
- ・ 言葉の壁によって診察がスムーズに進まない場面がある。
- ・ 症状や痛みの表現が異なり、医師と患者の間で誤解が生じやすい。

- ・ 通訳アプリや翻訳ツールを使っても、感情や不安までは伝えにくい。
- ・ 文化の違いを理解し、安心感を与える対応が求められる。

- ・ 医療通訳の役割は、単なる言葉の翻訳ではなく「橋渡し」である。



高山医院
TAKAYAMA CLINIC



ご清聴ありがとうございました

