

東京都 令和6年度 医療機関における外国人患者対応支援研修 基礎編

医療機関における外国人患者対応事例(診療所)

高田馬場さくらクリニック
富田 茂

本日の内容

1. 背景
2. 高田馬場さくらクリニックの概要
3. 外国人対応の準備と取り組み
4. 当院での対応事例
5. 外国人患者対応を通じた学び

1. 背景

新宿区の地域社会を支える外国人

新宿区の年齢3区分別人口(2025年1月)

		年少人口 (15歳未満)	生産年齢人口 (15歳～64歳)	老年人口 (65歳以上)
住民基本台帳人口		29,641 (100.0%)	256,369 (100.0%)	66,707 (100.0%)
内訳	日本人	26,899 (90.7%)	212,969 (83.1%)	64,752 (97.1%)
	外国人	2,742 (9.3%)	43,400 (16.9%)	1,955 (2.9%)

生産年齢人口の17%が外国人住民
 老年人口のほとんど(97%)は日本人
 * 新宿区の新成人の2人に1人(47%)は外国人

新宿区の国籍別外国籍住民人口と割合

2012年8月



2025年1月

国名	人数	割合(%)
中国(台湾含む)	12,203	37.7
韓国又は朝鮮	12,139	37.5
ネパール	1,155	3.6
ミャンマー	1,050	3.2
フランス	816	2.5
米国	758	2.3
フィリピン	660	2.0
タイ	615	1.9
英国	353	1.1
ベトナム	307	0.9
その他(102カ国)	2,354	7.3
合計(112カ国)	32,410	100.0

国名	人数	割合(%)
中国	18,623	38.7
韓国	9,089	18.9
ネパール	4,384	9.1
ミャンマー	2,919	6.1
ベトナム	2,717	5.6
台湾	1,949	4.1
米国	1,212	2.5
フランス	752	1.6
フィリピン	707	1.5
タイ	598	1.2
その他(119カ国)	5,147	10.7
合計(129カ国)	48,097	100.0

急増！

- ・ニューカマー
- ・非英語圏
- ・経済的基盤が脆弱？

多様→何語？

外国人診療の基礎知識

- 日本で病院や診療所を受診する外国人の多くは、日本に住んでいる人（病院：98%、診療所：90%）
（厚生労働省令和5年度「医療機関における外国人患者の受け入れに係る実態調査」より、受入れた在留外国人患者数と訪日外国人患者数から計算）
- 外国人住民の多くで、英語よりも外国人にもわかりやすく配慮した日本語である「やさしい日本語」のほうがコミュニケーションをとれる（武田ら、2020年）
- 在留外国人が病院で診察・治療を受けようとした際の困りごと（出入国在留管理庁：令和4年度在留外国人に対する基礎調査）
 1. 症状を正確に伝えられなかった（言葉）
 2. 自分の症状に合う診察や治療を受けられる病院がどこにあるのか分からなかった（制度、しくみ）

受療行動の遅れとリスク

～地域で気軽に受診できると好循環に～

(アクセス良好)

病気

(アクセス不良)

軽症でみづかり気軽に受診

働けなくなるまで我慢、感染拡大

受診

働きながら通院 医療費は安い

収入が途絶える 入院・手術 医療費高額に

通院

医療費未払いなし 通院継続

医療費未払い 通院継続困難

(好循環)

その後

(悪循環)

健康管理と就労継続 労働力損失なし

治療中断 重症化 解雇 ビザ喪失 無保険

2. 高田馬場さくらクリニックの概要

外国人当事者の参加するクリニック

外国人住民が気軽に通えるまちのクリニックを開院



国際交流基金地球市民賞2020

The Japan Foundation Prizes for Global Citizenship 2020

高田馬場さくらクリニック



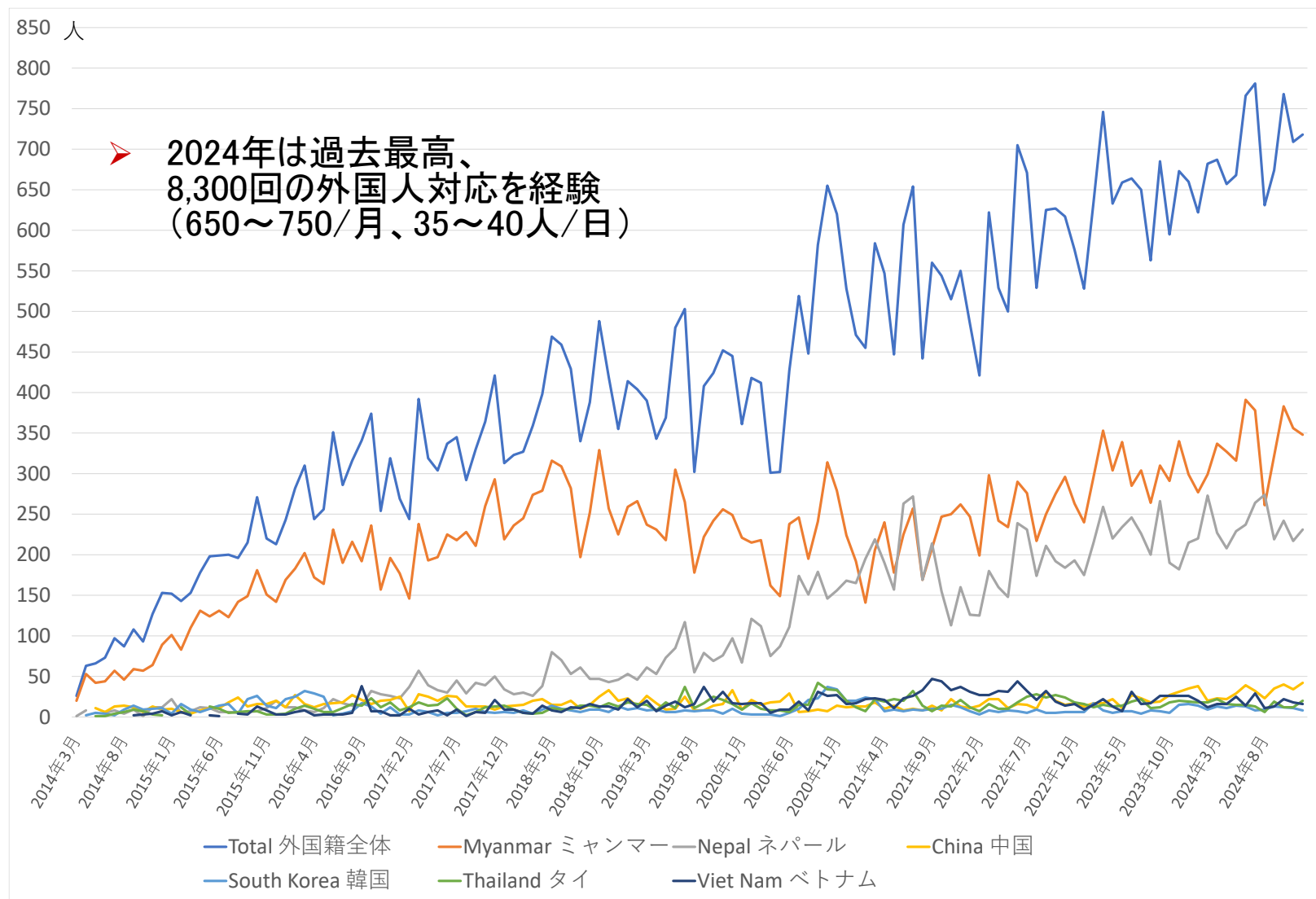
投資理由 高田馬場さくらクリニックは、外国人が多く暮らす東京都新宿区高田馬場にある、南中の医院である。しかしながら、ミャンマーやネパール、カンボジア、ベトナム、タイなどアジア諸国にルーツがある人々をスタッフとして採用し、多言語対応をするという大きな特徴を持っている。院長の高田医師は、元々、特定非営利活動法人シェア・国際保健協力市民の会でボランティアの経験を持ち、日本に住む外国人が医療を受けにくい実態を知った。その後タイへの留学経験を経て、外国人も気軽に集まれるような保健室のようなことを目指して本クリニックを開院し、診療に取り掛かった。料金の支払い方法や診療・検査に関するコミュニケーションの難しさから、日本の医療制度は一般に、外国人患者の受け入れに苦労しているところ。本クリニックでは外国人スタッフとともにクリニックを選定することにより、言葉の多言語対応(ビルマ(ミャンマー)語からネパール語、クメール(カンボジア)語、タイ語、ベトナム語にまで至る)に加えて、診療方針や診療料の説明を丁寧にするなどの外国人患者のニーズに寄り添った対応により診療費の未払いもほとんどなく、コロナ禍であってもむしろ今までより多くの外国人患者が通院している。保護を失ったとけがされる被害者もいることは、外国人にとって無縁の生活の中心地となっており、不可欠な存在である。本クリニックでは、これを特に国際保健と見做ったり過度の負担をのりすることなく、日本人に対する診療と変わらない、通常の医療サービスとして持続的に残っている。予防医療や外国人スタッフの人材育成にも尽力しながら、医院として十分に経営が成り立つことを示している点が素晴らしい。他の医療機関へのモデルケースになり得る。通常の医療を工夫することで持続性のある多文化共生への貢献を行っていると考え、本賞を授けらる。



所在地 東京都新宿区
〒160-8585 新宿区高田馬場1-1-1

- 2014年新宿高田馬場駅近くのビルの一室に開院した小さな無床診療所
- ミャンマー人集住地域 “リトルヤンゴン” にあり、難民認定申請者も多く住む
- 整形外科医師、内科非常勤医師、看護師、医療事務、東南アジア・南アジア出身の医療通訳等のチーム
- 地域住民に多い外国籍住民にも対応したい
→ 立ち上げからミャンマー出身スタッフ(難民認定者)が参加し、続いてネパール、タイ、ベトナム、カンボジア出身のスタッフも参加
- 外国人による労働組合「在日ビルマ市民労働組合(Federation of Workers' Union of the Burmese Citizen in Japan)」と協働

当院の外国籍受診者数の推移



当院の外国籍受診者の特徴

表	さくらクリニック年別外国人受診者延べ人数（2014年3月～2024年12月）											
年	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	合計(2014/3～2024/12)
ミャンマー	531	1,568	2,308	2,605	3,201	2,928	2,702	2,575	3,087	3,625	3,995	29,125
ネパール	60	118	202	458	569	864	1,547	2,272	2,163	2,628	2,841	13,722
中国	85	157	223	217	224	192	166	151	204	260	377	2,256
タイ	34	69	144	147	123	213	217	203	219	191	186	1,746
ベトナム	16	44	87	82	120	226	200	337	326	234	212	1,884
韓国	66	152	192	66	101	94	164	153	75	105	135	1,303
USA	1	10	42	41	69	97	83	126	104	105	76	754
その他	100	220	378	314	347	320	494	559	729	543	541	4,545
合計（101か国）	893	2,338	3,576	3,930	4,754	4,934	5,573	6,376	6,907	7,691	8,363	55,335

- 受診者の大半が外国人住民、訪日外国人は多くない
- 日本で生活しているので
 - ・ 多少の日本語が話せる
 - ・ 健康保険に加入している（3ヶ月以上の在留資格で義務）
- 地域住民に多い、ミャンマー、ネパール国籍の受診者が多く、同国出身のスタッフが対応
- 101か国からの受診者がいて、言語対応は多くの国籍で「やさしい日本語」
- 診療費の未払はほとんどない

3. 外国人対応の準備と取り組み

1. 地域の状況を調べる
2. 多職種連携と勉強会
3. 言葉の対応を準備
 - 文書・院内表示
 - 医療通訳・機械翻訳
4. 文化・習慣への準備

1. 地域の状況を調べる

- 日本の統計、東京都の統計、市区町村の統計から診療圏の外国人人口を調べる
 - 背景の項で示したスライドでは当院のある新宿区を調べた
- 上位の国の言葉や文化を調べてみる
 - 当院では、ミャンマー、ネパールのスタッフからも教わる
- 周辺にある飲食店や食材店に行ってみる
 - 当院周辺はミャンマー、ネパール、中国のレストラン・食材店が多数



第1表 区市町村別国籍・地域別外国人人口（上位10か国・地域）（令和5年10月1日現在）

国・地域	総数	中国	韓国	ベトナム	フィリピン	ネパール	米国	台湾	インド	ミャンマー	タイ	その他	前年同月との比較	
													総数	増減数
総数	629,651	251,322	87,693	41,114	35,192	33,014	20,349	21,207	17,180	17,985	8,450	96,145	569,979	59,672
区部	527,966	218,152	74,326	30,782	26,001	27,880	16,630	18,395	15,887	16,325	6,796	76,792	475,831	52,135
千代田区	3,797	2,041	460	87	70	22	189	245	78	19	44	542	3,324	473
中央区	10,156	4,944	1,542	248	165	82	454	548	297	77	108	1,691	9,074	1,082
港区	21,080	5,951	3,523	193	953	109	2,712	869	526	89	166	5,989	19,054	2,026
新宿区	42,837	16,837	9,044	2,291	652	2,984	1,141	1,779	266	2,248	594	5,001	39,514	3,323
文京区	13,515	7,323	1,621	498	200	262	456	595	108	440	225	1,787	11,948	1,567
台東区	17,821	8,670	2,803	897	764	487	331	634	760	245	354	1,876	15,623	2,198
墨田区	15,230	7,643	1,906	700	1,322	372	265	571	160	156	390	1,745	13,343	1,887

（東京都の統計 外国人人口 <https://www.toukei.metro.tokyo.lg.jp/gaikoku/ga-index.htm>）

2. 多職種連携と勉強会

- 受付から診察、検査、会計まですべての場面で外国人対応
- 多職種が一緒に行う院内勉強会、事例検討会の定期開催
- 当院で使用した学習教材の例
 - 厚生労働省. 外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル; 2022.
 - 小林 米幸. 医師・看護師必読 臨床外国人外来対応マニュアル: ぱーそん書房; 2015.
 - 二見 茜, 森下 幸治, 大友 康裕. ER外国人診療ポケットマニュアル 今日から使える外国人診療の基礎知識からトラブル・クレーム対応まで: ぱーそん書房; 2020.
 - 「明日から主治医! 外国人診療のススメ」
medicina : 医学書院; 2023~2024.



3. 言葉の対応を準備

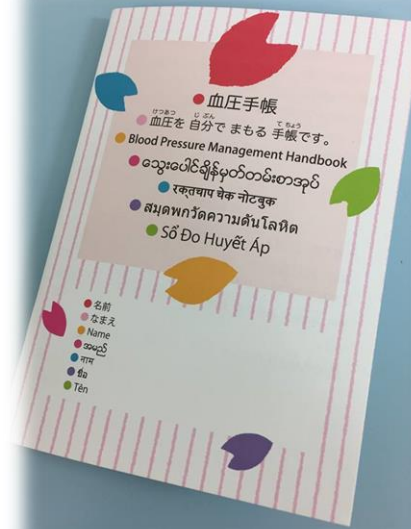
■ 文書・院内表示

● 多言語化と視覚化

- 公表されているツールをアレンジ
- 写真、ピクトグラムを利用
- 余裕があれば自前で翻訳

● 「やさしい日本語」化

- 英語よりも日本語を学んでいる人が多い
- カタカナではなくひらがなのふりがな
- できる限り日本語能力試験N4レベル、
小学校3年生程度の文法と単語
- 短く区切る
- 主語と述語のある正しい文
- チクチク、ズキズキ 日本語特有の擬態語(オノマトペ)での表現を避ける
- 二重否定は避ける



SAKURA CLINIC
Orthopedics and general medicine
高田馬場さくらクリニック
整形外科・内科

言葉

- | | |
|--------------------|------------------|
| ● 日本語 | ● 英語 English |
| ● ネパール語 नेपाली | ● チベット語 བོད་སྐད་ |
| ● ビルマ語 မြန်မာစာ | ● タイ語 ไทย |
| ● ベトナム語 Tiếng Việt | ● やさしい日本語 |

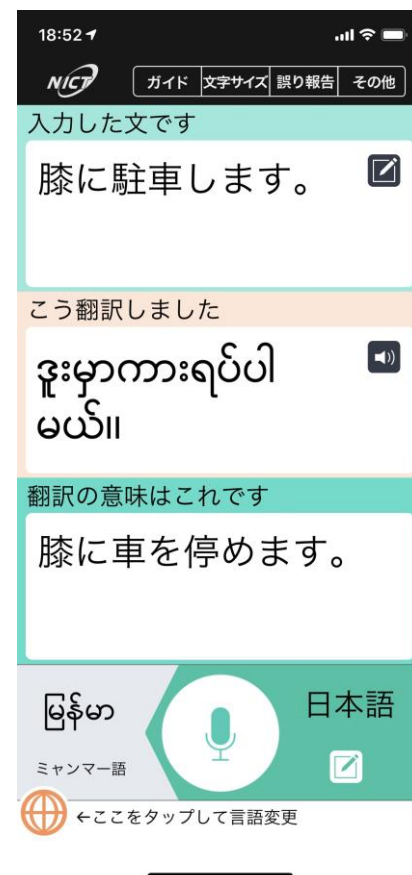
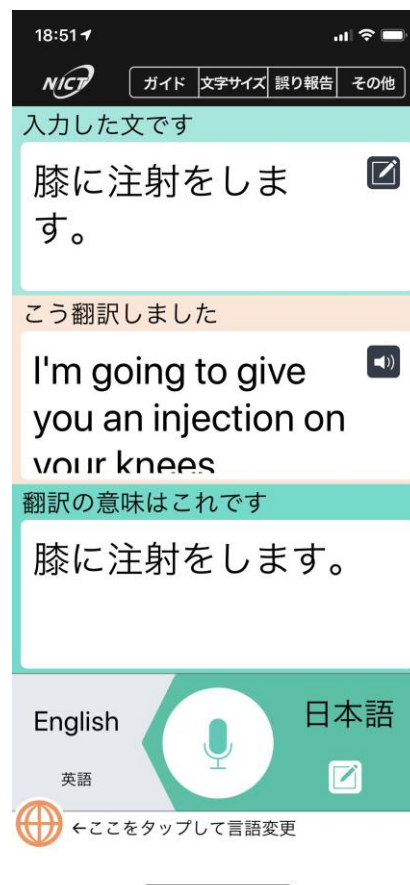
● この病院に できること

せ い け い げ か ほね かんせつ きんにく いた ひと き
整形外科 (骨や 関節や 筋肉が 痛い 人が 来ま
す)
た と え ば、こし いた ひざ いた くび かた いた
たとえば、腰が 痛い、膝が 痛い、首や 肩が 痛
い、けがを した、運動を する時 痛い、足の
親指の 付け根が とても 痛い、そんな 人は 来

3. 言葉の対応を準備

■ 医療通訳・機械翻訳

- 医療通訳の依頼先をあらかじめリストアップ、契約
 - 例) 日本医師会医師賠償責任保険医療通訳サービス(メディフォン) A1会員一人あたり年間20回まで無料、18言語
- Voice Tra® など
 - 逆翻訳機能がついていると、誤訳に気がつく



外国人診療の準備に有用なWebサイト

Webサイト名	内容	URL
医療×「やさしい日本語」研究会	外国人診療に必要な日本語の学習	https://easy-japanese.info/
厚生労働省 外国人向け多言語説明資料一覧	多言語対応ツール	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeimi.html
厚生労働省補助事業 外国人患者受入れ情報サイト	多言語対応ツール・医療通訳・外国人受入れ医療機関等まとめサイト	https://internationalpatients.jp/
外国人患者対応力向上委員会	多言語対応ツール等まとめサイト	https://cccips.com/
厚生労働省委託事業「希少言語に対応した遠隔通訳サービス」	電話通訳	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/newpage_00015.html
日本医師会医師賠償責任保険医療通訳サービス	電話通訳	https://mediphone.jp/forms/jma.html
一般社団法人全国医療通訳者協会	医療通訳派遣団体リスト	https://www.nami-j.org/
特定非営利活動法人AMDA国際医療情報センター	電話通訳・多言語文書	https://www.amdamedicalcenter.com/
多言語音声翻訳アプリ〈ボイストラ〉	機械翻訳	https://voicetra.nict.go.jp/index.html

4. 文化習慣への準備

- 食習慣の違いを楽しみながら知っておく
 - － 地域のレストランやフェスティバル
 - － 院内に外国人職員がいたら一緒に勉強会
- 単位の換算表を用意しておく
 - － 身長: cm/inch/feet、体重: kg/lbs (ポンド)、
体温: °C/° F (華氏)、視力: 1.0, 20/20 (twenty-twenty)
- 医療のしくみの違い
 - － 処方箋は4日以内、正しく服薬できているか
 - － 診察室で金額を答えられるしきみ
 - － 診察室で「終わりです」そのまま帰ってしまう 次の流れを明確に
- 国籍や宗教で分けた画一的対応は個人差が大きく難しい
 - － 配慮することは本人に直接聞く

4. 当院での対応事例

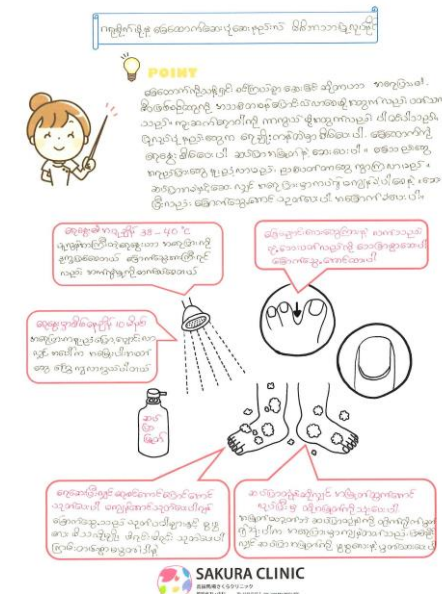
事例 生活背景と疾患

- Aさんは東南アジア出身、20代男性
- 2か月前から足趾が痛くて仕方がない
- 生活背景の聞き取り
 - － Aさんは来日してから昼間は日本語学校、夕方から飲食店でアルバイトの生活が続けていた
 - － 飲食店では防水のコックシューズを履いて立ち仕事
 - － 母国での生活はサンダルが中心で長時間靴を履いて生活するのは初めて
 - － 足趾のケアに不慣れで爪囲炎に



事例 生活背景と疾患

- 当院を訪れる東南アジアから来日して年月の浅い厨房労働者にみられる爪囲炎
- 生活背景を聞き取ると理由がわかった
- 爪囲炎の治療だけでは再発が予想された
- 対策： 看護師と通訳がフットケアのリーフレットを作成し指導
 - やさしい日本語、多言語



事例 「病気がないか全部調べてほしい」

- 健康診断を希望しているとは限らない
 - 母国でなにかしらの異常を指摘されている
 - なんらかの不調を感じている
 - よく話を聞いて必要な保険診療を行う
- 地域・職域の健康診断のしくみがわからず受けていない
 - 多言語問診票などを用いて健康診断を案内

特定健康診査受診票 (40~74歳)

番号 00138057
05- 番号

2017年 1月 31日

住所 文京区

電話番号

大・昭 年 月 日

成 性別 1. 男 2. 女

標準的な質問票：回答欄の該当する数字に○を付けてください>

質問項目	回答	質問項目	回答
14. 人と比較して食べる速度が速いですか。	1. 速い 2. 普通 3. 遅い	15. 就寝前の2時間以内に夕食をとることが週に3回以上ありますか。	1. はい 2. いいえ
15. 就寝前の2時間以内に夕食をとることが週に3回以上ありますか。	1. はい 2. いいえ	16. 夕食後に間食(3食以外の夜食)をとることが週に3回以上ありますか。	1. はい 2. いいえ
16. 夕食後に間食(3食以外の夜食)をとることが週に3回以上ありますか。	1. はい 2. いいえ	17. 朝食を抜くことが週に3回以上ありますか。	1. はい 2. いいえ
17. 朝食を抜くことが週に3回以上ありますか。	1. はい 2. いいえ	18. 飲酒の有無	1. 毎日 2. 時々 3. ほとんど飲まない
18. 飲酒の有無	1. 毎日 2. 時々 3. ほとんど飲まない	19. 飲酒日の1日あたりの飲酒量	1. ほとんど飲まない 2. 1~2合未満 3. 2~3合未満 4. 3合以上
19. 飲酒日の1日あたりの飲酒量	1. ほとんど飲まない 2. 1~2合未満 3. 2~3合未満 4. 3合以上	20. 睡眠で休養が十分にれていますか。	1. はい 2. いいえ
20. 睡眠で休養が十分にれていますか。	1. はい 2. いいえ	21. 運動や食生活等の生活習慣を改善しようと思いませんか。	1. 意思なし 2. 意思あり(6か月以内) 3. 意思あり(6か月以上) 4. 取組済み(6か月未満) 5. 取組済み(6か月以上)
21. 運動や食生活等の生活習慣を改善しようと思いませんか。	1. 意思なし 2. 意思あり(6か月以内) 3. 意思あり(6か月以上) 4. 取組済み(6か月未満) 5. 取組済み(6か月以上)	22. 生活習慣の改善について保健指導を受ける機会がありますか。	1. はい 2. いいえ
22. 生活習慣の改善について保健指導を受ける機会がありますか。	1. はい 2. いいえ		

事例 やさしいネパール語、やさしいビルマ語

- 当院ではネパール語の問診票を用意
 - － 文字を読めない人、難しい言葉がわからない人
 - － 注意して見守り、困っている人にはやさしい言葉で説明しながら記入の介助
- ミャンマー人のなかには少数民族出身の人達もいる
 - － 母語は独自の言語、共用語はビルマ語
 - － やさしいビルマ語をつかう
- 英語など、他の言語の通訳者が介在する場合にも、やさしい英語などが必要となる事例もありうる

5. 外国人患者対応を通じた学び

外国人患者対応を通じた学び

- アジアを中心に多様な人たちが私達の地域に住んでいる
- さまざまな既存のツールがあり、地域の状況がわかればあらかじめ利用して準備ができる
- 外国人患者への対応は多職種連携が重要
- 言語や生活習慣、日本での生活背景、在留資格も含めた健康の社会的決定要因 (SDH)を意識すると治療効果の向上につながる
- 話をよく聞くとさまざまな気づきがあって外国人診療は楽しい
- 以上の学びは外国人患者対応に限らない