

医療における外国人患者対応事例 (歯科診療所)

山手デンタルクリニック 院長 新井なぎさ

アジェンダ

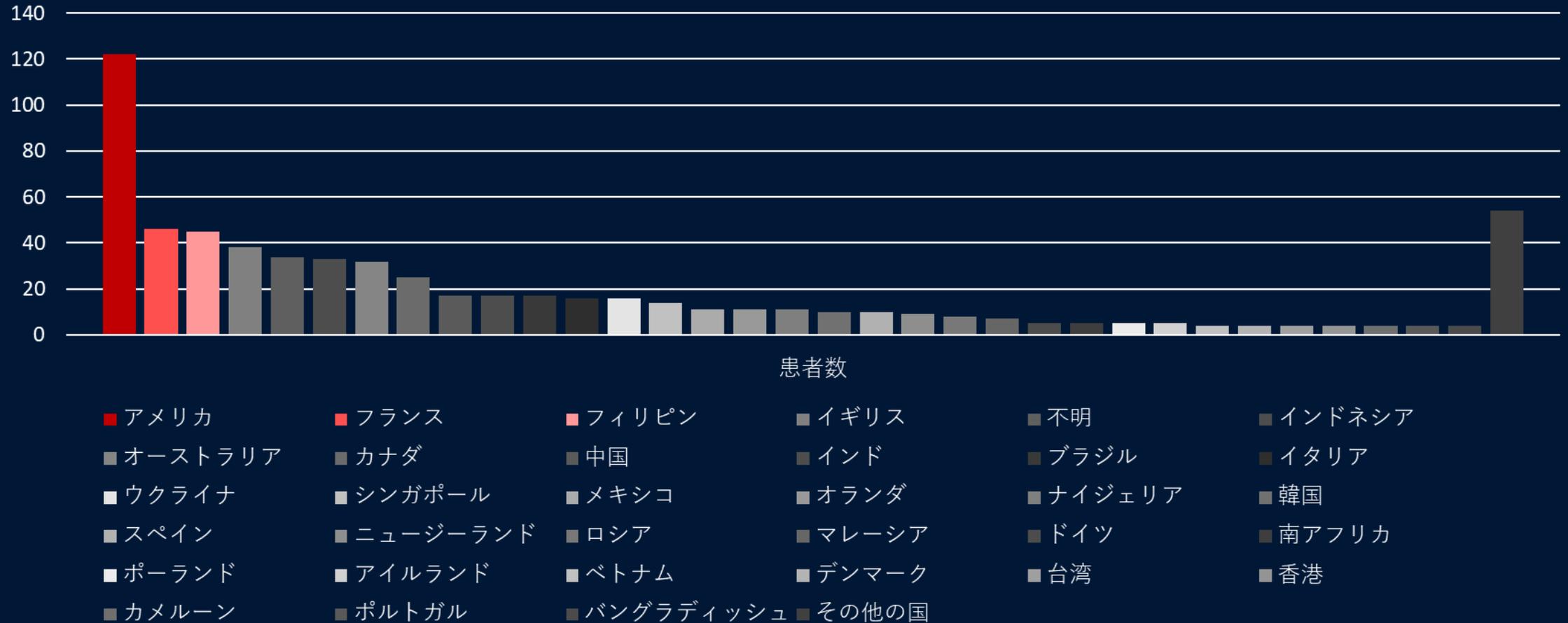
1. 当院の紹介
2. 当院の外国人患者の特徴
3. 外国人患者の対応で苦労したこと
4. 当院の取り組み
5. 実際の症例
6. 今後の課題
7. お伝えしたいこと

1.当院の紹介

- 1997年に中目黒で開業
- 診療項目：一般歯科・矯正歯科・小児歯科・口腔外科・審美歯科
- 患者層：乳幼児から100歳近い高齢者
地域の方だけでなく他県からも来院

2.当院の外国人患者の特徴(1)

<2000年1月～2024年12月における出身国別患者数>



2.当院の外国人患者の特徴(2)

<職業>

大使館関係者、会社員（外資・内資）、語学学校関係等、そのご家族

<診療内容>

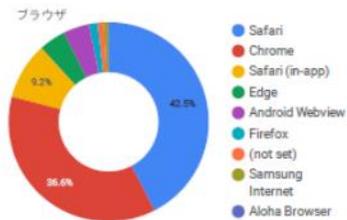
大半は保険診療。大使館関係者は自費診療が多い。

<来院方法>

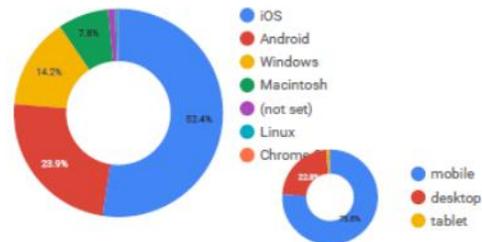
- ・ ネット検索、知人紹介、保険会社からの紹介（米軍関係者のご家族）
- ・ 学会で知り合った各国のドクターからの紹介

PV数 1,477 セッション 912 アクティブユーザー数 782.0 エンゲージメント率 63.9% Impressions 29,277 Uri Clicks 413 URL CTR 1.41%

▲-112 ▲-0.61% ▲1.3% ▲-15.0% ▲-16.1%



OS (オペレーティングシステム)



国	アクティ...
1. Japan	707
2. United States	35
3. Germany	13
4. China	9
5. Egypt	3
6. Thailand	3
7. Indonesia	2
8. Malaysia	2
9. Pakistan	2
11-15 / 15	402



市区郡	アクティ...
1. (not set)	289
2. Osaka	25
3. Sapporo	20
4. Shibuya City	20
5. Columbus	15
6. Yokohama	15
7. Minato City	12
8. Shinjuku City	12
9. Nagoya	10
10. Ota City	10
11. Kawasaki	9
12. Coffeyville	8

Query	Uri Clicks...	Impres...
1. 山手デンタルクリニック	70	1,276
2. 口が強く 舌がビリビリ	10	21
3. 山手デンタル	9	51
4. 舌先 しびれ	8	1,000
5. 口が強く 舌がしびれる	7	16
6. 舌の先が痺れる	7	464
7. yamate com	6	145
8. 舌 しびれ	6	999
9. 舌が痺れる	5	1,283
10. ドライマウス 舌 ビリビリ	4	67
11. 口の中が痺れる	4	249
12. 山手デンタルクリニック 目黒	4	83
13. 舌の先がしびれるのはなぜ	4	281
14. 口の中しびれ 原因	3	219
15. 山手デンタルクリニック 中目黒	3	35
16. 舌の先がしびれる	3	151
17. yamate dental clinic	2	29
18. ペロ先が痺れる	2	70
19. 口の中 しびれ	2	133
20. 口の中 しびれ ストレス	2	113

ページタイトル	アク...
1. 山手デンタルクリニック-お口がわく...	439
2. 山手デンタルクリニック	156
3. 山手デンタルクリニック-矯正歯科、小...	76
4. YAMATE Dental Clinic	44
5. 山手デンタルクリニック-ドクタースタ...	36
6. 山手デンタルクリニック-矯正治療をこ...	20
7. 山手デンタルクリニック-クリニック紹...	17
8. 山手デンタルクリニック-診療案内	16
9. 山手デンタルクリニック-お問合わせ	14
10. 山手デンタルクリニック-診療予約	10
11. 山手デンタルクリニック-きれいなこ...	8
12. 山手デンタルクリニック-レーザー・無...	8
13. 山手デンタルクリニック-虫歯アレルギー...	6
14. 山手デンタルクリニック-院内ツアー	6
15. Yamate Dental Clinic	5
16. 山手デンタルクリニック-乳幼児・お子...	5
17. 山手デンタルクリニック-妊婦さんへ...	5
18. 山手デンタルクリニック-初めての舌へ...	4
19. 山手デンタルクリニック-口臭が気にな...	4
20. 山手デンタルクリニック-いびきが気にな...	3

セッション参照元	アクティブユー...
1. google	398
2. yahoo	179
3. (direct)	154
4. service.smt.docomo...	23
5. (not set)	9
6. bing	4

Query	Uri Clicks...	Impres...
1. 山手デンタルクリニック	70	1,276
2. 口が強く 舌がビリビリ	10	21
3. 山手デンタル	9	51
4. 舌先 しびれ	8	1,000
5. 口が強く 舌がしびれる	7	16
6. 舌の先が痺れる	7	464
7. yamate com	6	145
8. 舌 しびれ	6	999
9. 舌が痺れる	5	1,283
10. ドライマウス 舌 ビリビリ	4	67
11. 口の中が痺れる	4	249
12. 山手デンタルクリニック 目黒	4	83
13. 舌の先がしびれるのはなぜ	4	281
14. 口の中しびれ 原因	3	219
15. 山手デンタルクリニック 中目黒	3	35
16. 舌の先がしびれる	3	151
17. yamate dental clinic	2	29
18. ペロ先が痺れる	2	70
19. 口の中 しびれ	2	133
20. 口の中 しびれ ストレス	2	113

ページタイトル	アク...
1. 山手デンタルクリニック-お口がわく...	439
2. 山手デンタルクリニック	156
3. 山手デンタルクリニック-矯正歯科、小...	76
4. YAMATE Dental Clinic	44
5. 山手デンタルクリニック-ドクタースタ...	36
6. 山手デンタルクリニック-矯正治療をこ...	20
7. 山手デンタルクリニック-クリニック紹...	17
8. 山手デンタルクリニック-診療案内	16
9. 山手デンタルクリニック-お問合わせ	14
10. 山手デンタルクリニック-診療予約	10
11. 山手デンタルクリニック-きれいなこ...	8
12. 山手デンタルクリニック-レーザー・無...	8
13. 山手デンタルクリニック-虫歯アレルギー...	6
14. 山手デンタルクリニック-院内ツアー	6
15. Yamate Dental Clinic	5
16. 山手デンタルクリニック-乳幼児・お子...	5
17. 山手デンタルクリニック-妊婦さんへ...	5
18. 山手デンタルクリニック-初めての舌へ...	4
19. 山手デンタルクリニック-口臭が気にな...	4
20. 山手デンタルクリニック-いびきが気にな...	3

3.外国人患者の対応で苦労したこと

- 受付での対応
 - ex)電話対応、名前の聞き取り
- 現金を持ち合わせていない
- 体格の違い
 - ex)背が高くてレントゲン室でぶつかってしまう
 - 足が大きくてスリッパが入らない
- 文化の違い
 - ex)靴のまま上がる、見積もりや請求書を欲しがる、時間にルーズ

4.当院の取り組み

どの国の方でも安心して最良の歯科治療が受けられるように最善を尽くすこと

- a)HP、パンフレット、診察券、問診票、契約書、抜歯の注意、同意書などを英語で準備（問診票はどのスタッフでもわかるように日本語も併記）
- b)英語でのメールの問い合わせ、受診予約はすべて英語で返答
- c)保険証の有無などの情報確認
- d)ポケットークの購入
- e)スタッフに対し受付での対応や診療に際しての簡単な英語の指導
- f)インボイス、領収書、診療明細を英語で準備
- g)日本語が少し話せる外国人患者の場合、簡単な単語を使用しゆっくり会話

資料

< 診察券 >

Patient No. _____ appointment card
本・家・国・労・老・自・()

Name _____

YAMATE Dental Clinic
153-0061
3-5-4 Nakameguro Meguroku Tokyo

03-3719-6874
<http://www.yamate-d.com/>

Please present your health insurance card every month on the first consultation day.

< パンフレット >

Do you have a dentist with whom you can consult about anything?
Dentistry in general (implant, laser) / Pediatric/Orthodontic/Cosmetic dentistry
YAMATE Dental Clinic
YAMATE Orthodontic Laboratory A guide

● Access guide
- 5-min. walk from Nakameguro Station on Tokyo Toei Line
- 5-min. walk from Nakameguro Station on Subway Hibiya Line
- 1-min. walk from "Tokyo Kyosai Hospital Mae" bus stop on Shibusaya-Chinuchi route (50.41)
* Equipped with parking meters

<By appointment only>
(03) 3719-6874
Office hours: Weekday AM 9:30-13:00
PM 2:30- 6:00
Saturday AM 9:30-13:00
Closed: Wednesday, Sunday and national holidays
Website: <http://www.yamate-d.com/>
E-mail: info@yamate-d.com

< 従業員名札 >



6. 今後の課題

- 外国人患者の増加
- スタッフが英語を学ぶ機会を作る
- 医療翻訳専門家に契約書など添削依頼

7.皆様にお伝えしたいこと

- 今後の外国患者は増加傾向にある
- 歯科医師としての誇りをもち、日本の医療の高度な技術と最良な治療を世界に発信してほしい

外国患者の感想

Treatment ended successfully. Did not you feel uneasy about treatment in a foreign country?

Thank you for your cooperation.

Please do maintenance so that it will not be more tooth decayed or cause severe periodontal disease.

If you like, please write review about treatment, Dr, staff, clinic, etc

We hope that people from other countries receive high quality treatment from Japan.

comment

GREAT WORK! THE STAFF WAS ALWAYS PREPARED FOR EACH OF MY VISITS, ALWAYS CHEERFUL, AND ALWAYS EXTREMELY PROFESSIONAL! I NEVER FELT UNEASY OR NERVOUS; IT WAS ALWAYS A PLEASURE!
THANK YOU!!

We hope that people from other countries receive high quality treatment in Japan. Thank you.

comment

- Very comfortable & re-assuring environment
- Was happy with the quality of dental work.
- Appreciate different approaches to service & dialog on treatment options.

Japan.

comment

Everything was great and easy to understand.
Thank you so much!



Thank you !



Treatment ended successfully. Did not you feel uneasy about treatment in a foreign country?

Thank you for your cooperation.

Please do maintenance so that it will not be more tooth decayed or cause severe periodontal disease.

If you like, please write review about treatment, Dr, staff, clinic, etc

We hope that people from other countries receive high quality treatment from Japan.

comment

I feel very comfortable at Yamate Dental and so does my daughter. The staff is very caring and kind, they pay extreme attention to the comfort of the patient. My treatment was complicated and somewhat mysterious but the team took the time and listened to my input to finally help me and treat my teeth. I always recommend Yamate dental to my friends and clients. 2021/06/10 d

Date

Name (initials, nicknames, etc.)

Nationality French

If you have time, I'd be happy if you can comment on GCR's website.

If you are in Japan, please come to the medical check up.

All the staff are waiting. Thank you.