

医療機関における外国人患者対応研修

ひまわり外国語対応事業の相談事例

AMDA国際医療情報センター
事務局 兼 医療相談アドバイザー
救急看護認定看護師
佐藤 琴恵

本日の内容

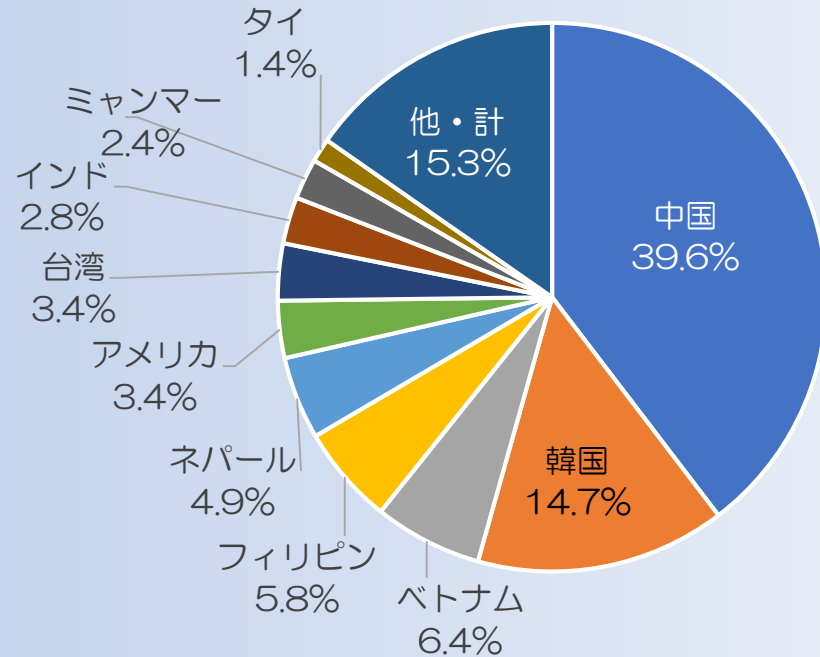
1. ひまわり外国語対応事業について
2. 相談者の国籍別相談件数
3. 相談者の滞在種別相談件数
4. 相談者への対応言語
5. 適切な医療機関を案内するために
6. 最近のトピック

1. ひまわり外国語対応事業について

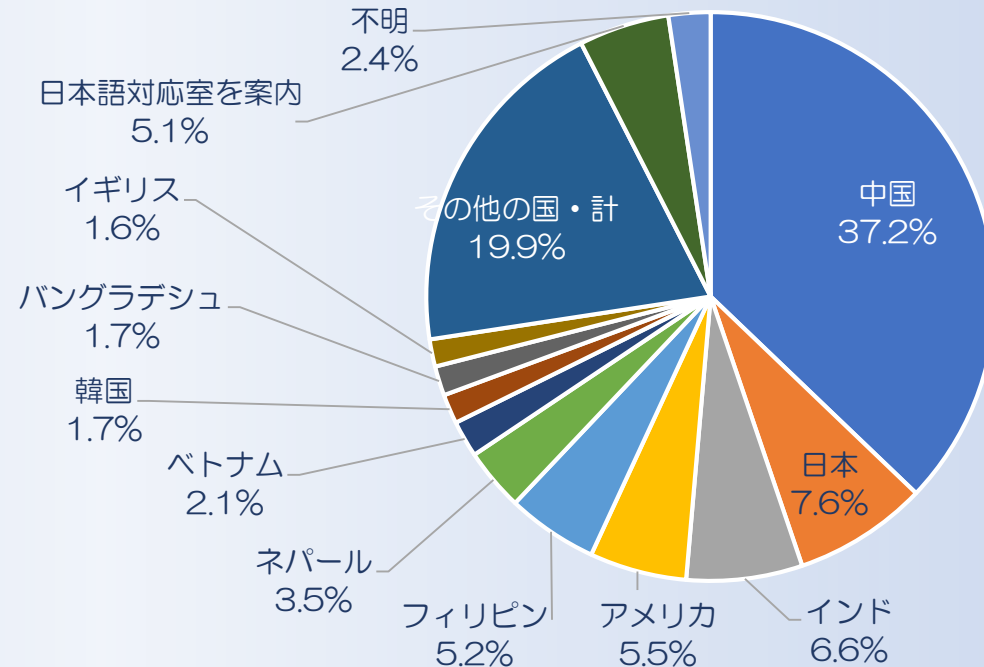
電話番号	03-5285-8181
対応日	祝日を含む毎日
対応時間	9時～20時
対応言語	英語 中国語 韓国語 スペイン語 タイ語 日本語
対応内容	<ul style="list-style-type: none">■ 希望する地域で受診できる医療機関の案内■ 日本の医療制度の説明

2. 東京都に居住する外国人と ひまわり外国語対応室 相談者の国籍別相談件数

〈参考〉 東京都の外国人人口 上位10カ国
(令和5年1月1日 現在・住民基本台帳上の人口)



ひまわり外国語対応室
相談者の国籍上位10カ国 (2022年1月~12月)



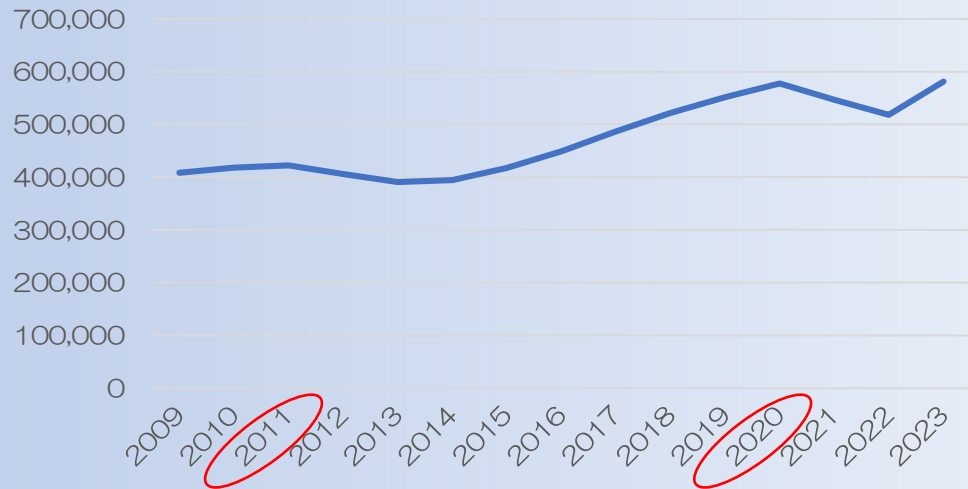
東京都の在住外国人はおよそ58万人
188の国・地域から来日

昨年1年間の相談件数は11,283件
142の国・地域出身の方から相談があった

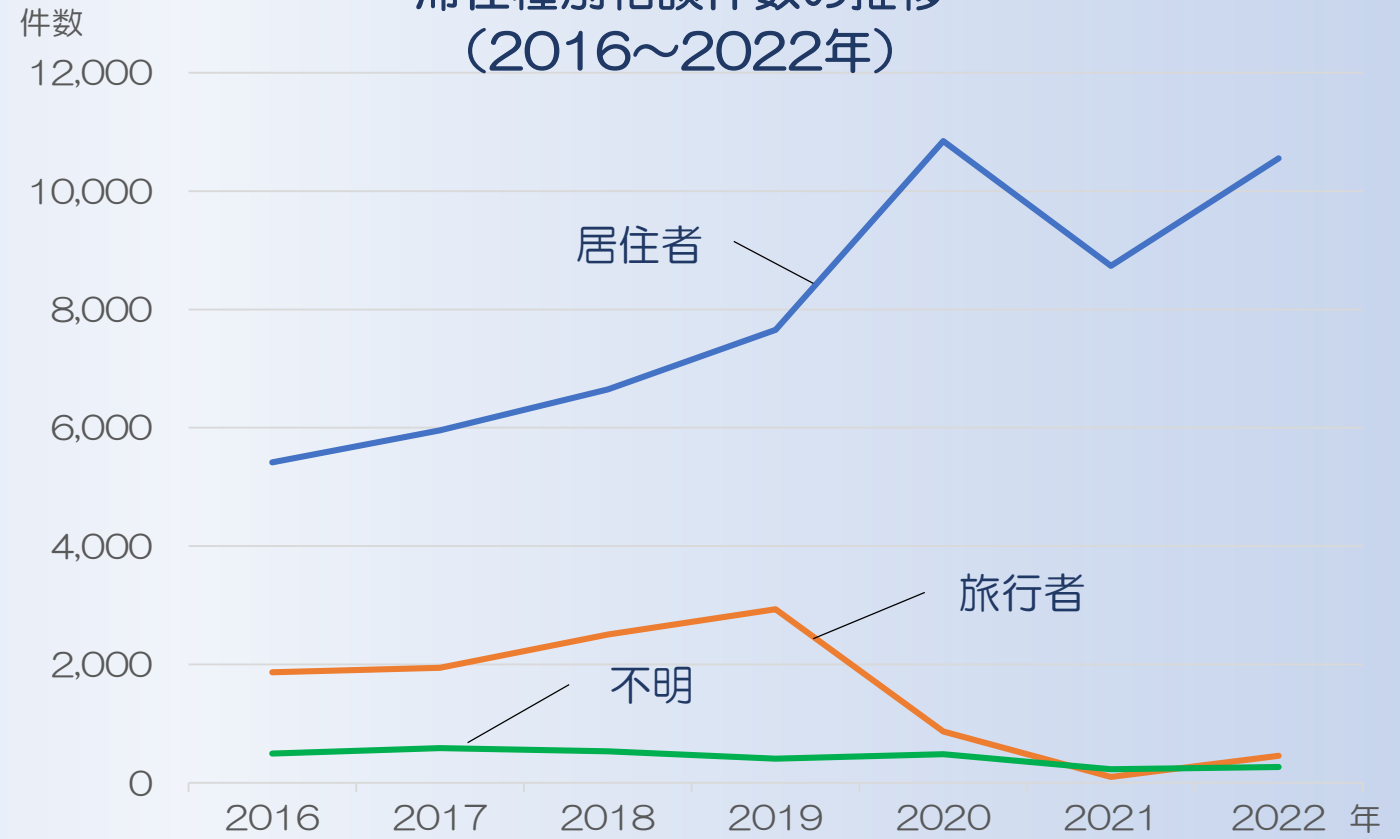
出典: 令和5年 毎月1日現在の集計, 東京都の人口(推計), 東京都の統計.
<https://www.toukei.metro.tokyo.lg.jp/jsuikai/js-index.htm>

3. 東京都に居住する外国人と ひまわり外国語相談室 相談者の滞在種別相談件数の推移

〈参考〉 東京都の外国人人口の推移
(2009~2023年)



ひまわり外国語対応室
滞在種別相談件数の推移
(2016~2022年)

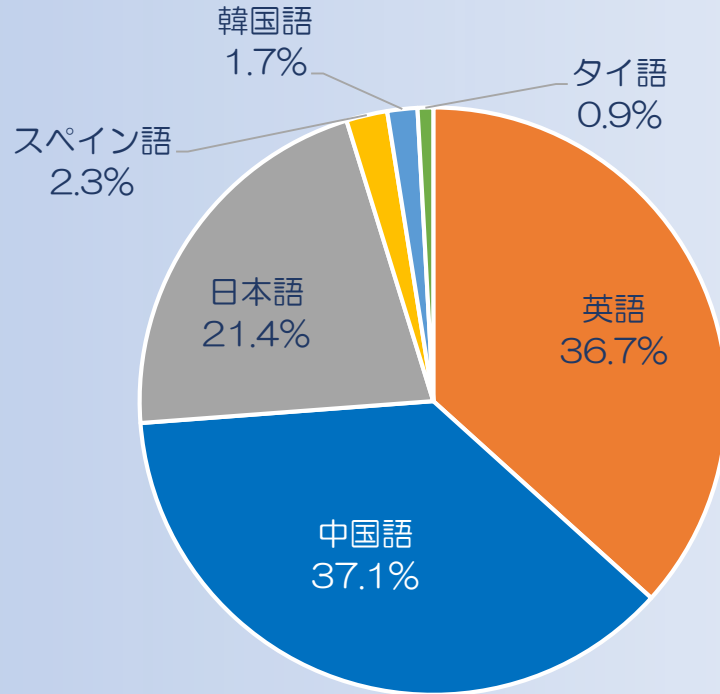


出典: 外国人人口, 東京都の統計.

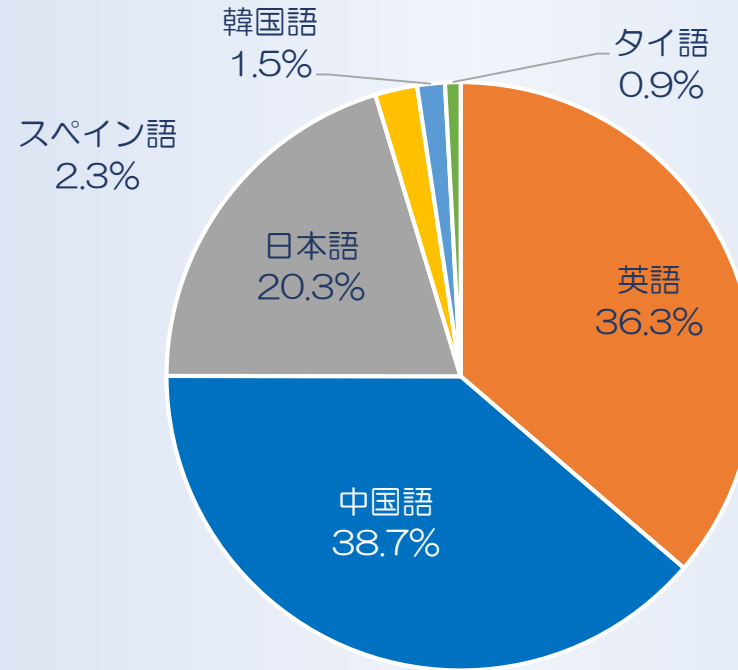
<https://www.toukei.metro.tokyo.lg.jp/gaikoku/ga-index.htm>

4. ひまわり外国語対応室 相談者への対応言語

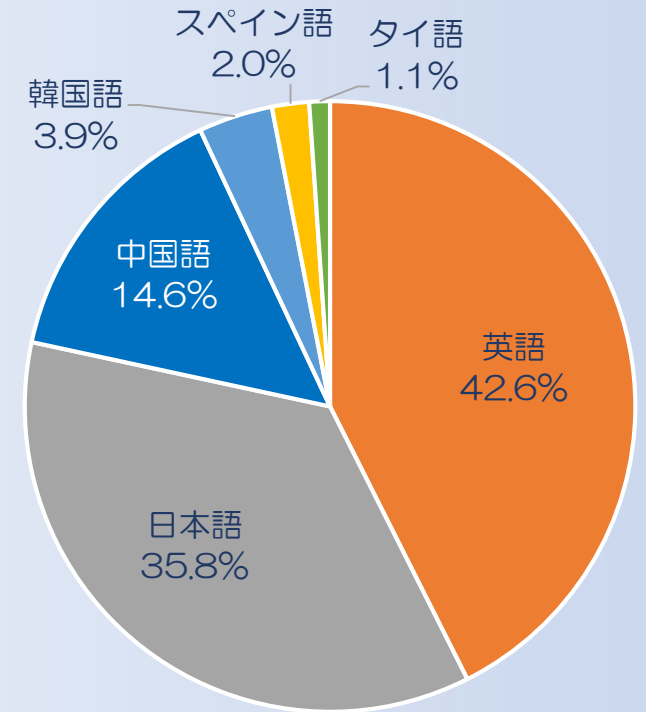
相談者への対応言語
全体



相談者への対応言語
居住者



相談者への対応言語
旅行者



集計期間: 2022年1月~12月

4. ひまわり外国語対応室 相談者への対応言語

英語で対応した相談者の国籍
上位10カ国

	国籍	件数
1	インド	665
2	アメリカ	575
3	フィリピン	500
4	イギリス	165
5	フランス	160
6	バングラデシュ	123
7	カナダ	108
8	オーストラリア	105
9	ネパール	96
10	ドイツ	81
16	日本	42
	11位以下の国・計	1,167
	不明	182
	総計	3,927

日本語で対応した相談者の国籍
上位10カ国

	国籍	件数
1	ネパール	303
2	中国	270
3	ベトナム	211
4	ミャンマー	81
5	フィリピン	78
6	インド	77
7	バングラデシュ	66
8	アメリカ	47
9	ウズベキスタン	29
10	スリランカ	25
	日本	1,390
	(うち日本語対応室を案内)	580)
	11位以下の国・計	229
	不明	66
	合計	2,292

集計期間
2022年1月～12月

5. 適切な医療機関を案内するために

- どんな症状か
- どこで受診したいか（最寄り駅）
- 日本の保険証を持っているか
- 日本語がどの程度話せるか
- 出身地

5. 適切な医療機関を案内するために

■ どんな症状か

内科、外科、整形外科、皮膚科、小児科
耳鼻科、婦人科、泌尿器科・・・

症状により受診できるクリニックが
異なることに、外国人は慣れていない

喉が痛い、咳が出る
熱はないけど・・・

新型コロナウイルス感染症の心配から、
発熱外来を案内



5. 適切な医療機関を案内するために

■ どこで受診したいか（最寄り駅）

「病院に来たけれど、
受診できないと言われた」

大きな病院の受診には紹介状が必要
まずは、近くのクリニックを案内

5. 適切な医療機関を案内するために

■ 日本の保険証を持っているか

「保険証がないです」

およその値段を
知りたい

10割診療の医療機関

クレジットカード
が使えるか

5. 適切な医療機関を案内するために

■ 日本語がどの程度話せるか

先生は英語を話せるけど、受付など他のスタッフは日本語しか話せないことがあります

予約はご自身でお願いしています
(ひまわりは予約の代行はしません)

言葉の通じる先生やスタッフについて、ひまわりから確認させていただいています

5. 適切な医療機関を案内するために

■ 出身地

ひまわり外国語対応事業は5カ国語対応

英語・中国語だけでなく、
韓国語・スペイン語・タイ語にも常時対応
もちろん日本語も

英語と中国語は電話が重なり
お待たせすることがあります

おわりに

外国人の方も生活圏内で安心して医療を受けられるように