

令和5年度 医療機関における外国人患者対応支援研修

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

事務局長

救急看護認定看護師・保健師

佐藤 琴恵



□□□□□□□□

AMDA国際医療情報センター

AMDA Medical Information Center

本日の内容

1. ひまわり外国語対応事業について
 - 1.-1 相談件数の推移（滞在形態別）
 - 1.-2 2023年度の相談件数（滞在形態・国籍別）
 - 1.-3 2023年度の相談者への対応言語（滞在形態別）
 - 1.-4 2023年度の英語・日本語で対応した相談者の国籍
2. 外国人が受診の際に困ること
3. 適切な医療機関を案内するために

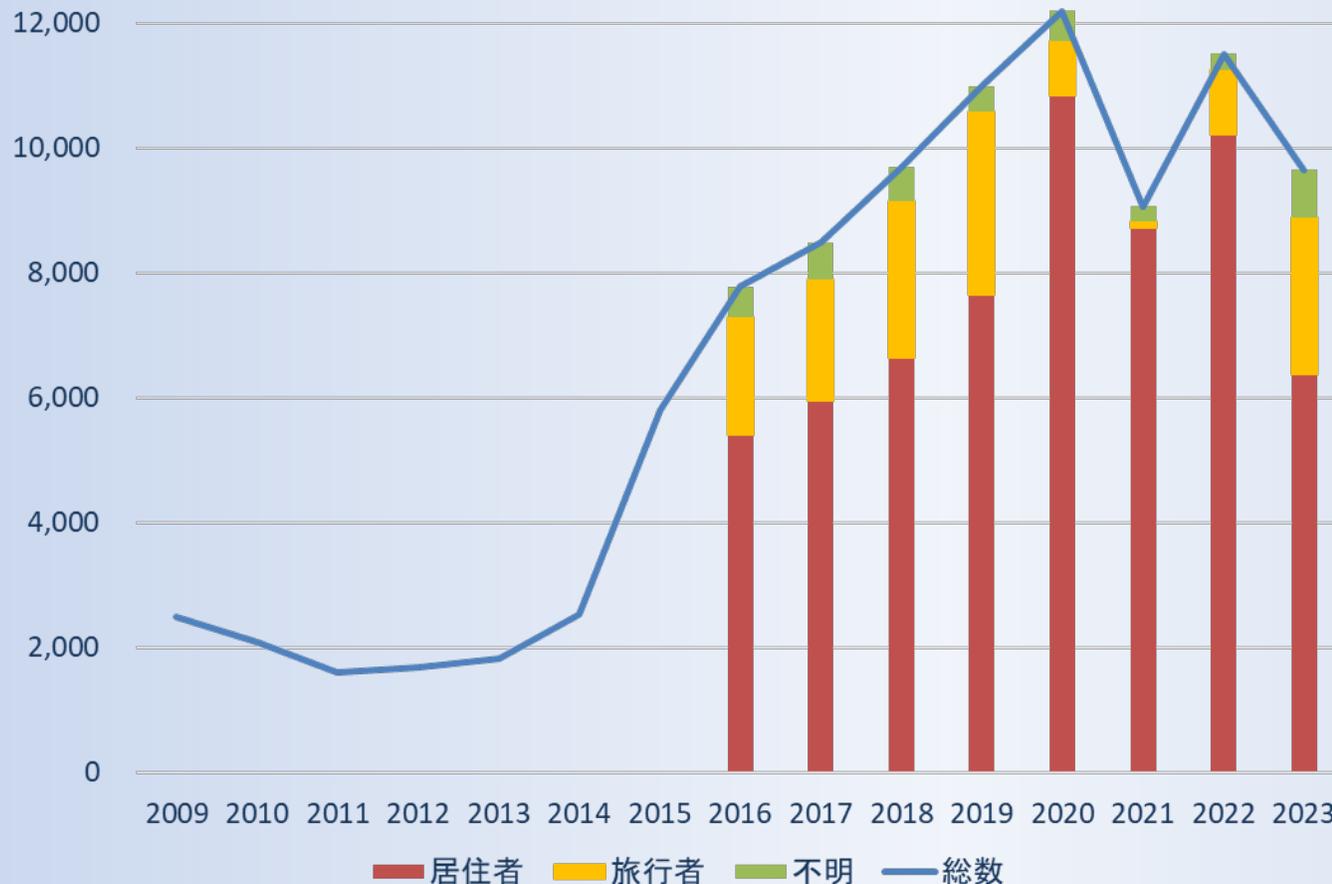
1. ひまわり外国語対応事業について

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

1.-1 相談件数の推移（滞在形態別）

相談件数の推移 2009年度～
(2023年度は4～11月)



今年度4月～11月の
相談件数は9,654件

1.-2 2023年度の相談件数（滞在形態・国籍別）

相談者の国籍（居住者）
上位10カ国

	国籍	件数
1	中国	2,531
2	インド	597
3	アメリカ	357
4	ネパール	339
5	フィリピン	285
6	ベトナム	93
7	フランス	89
8	イギリス	85
9	バングラデシュ	85
10	韓国	77
5	日本	326
	11位以下の国・計	1366
	多重国籍	5
	不明	146
	総計	6,381

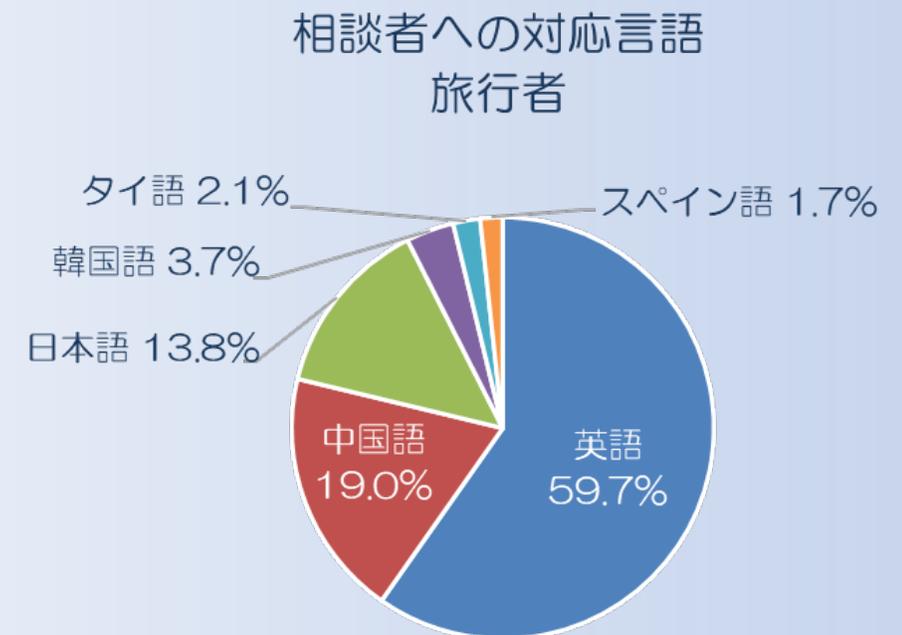
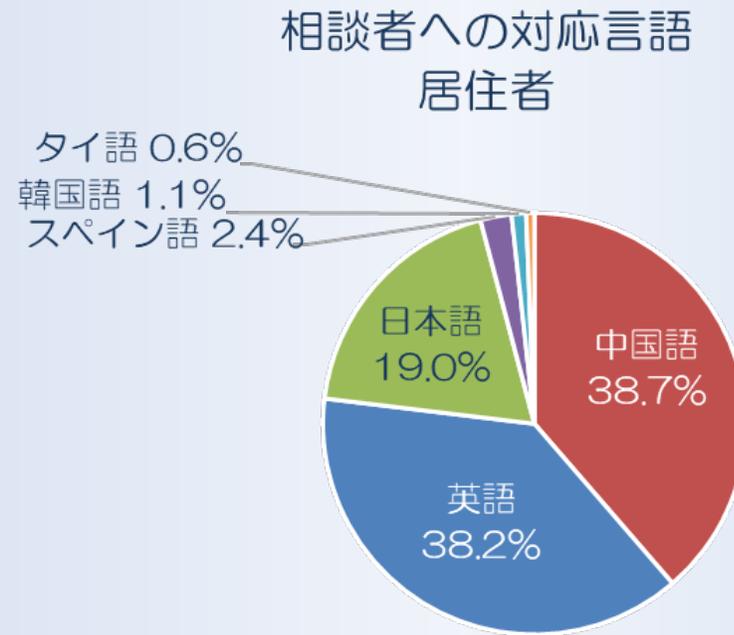
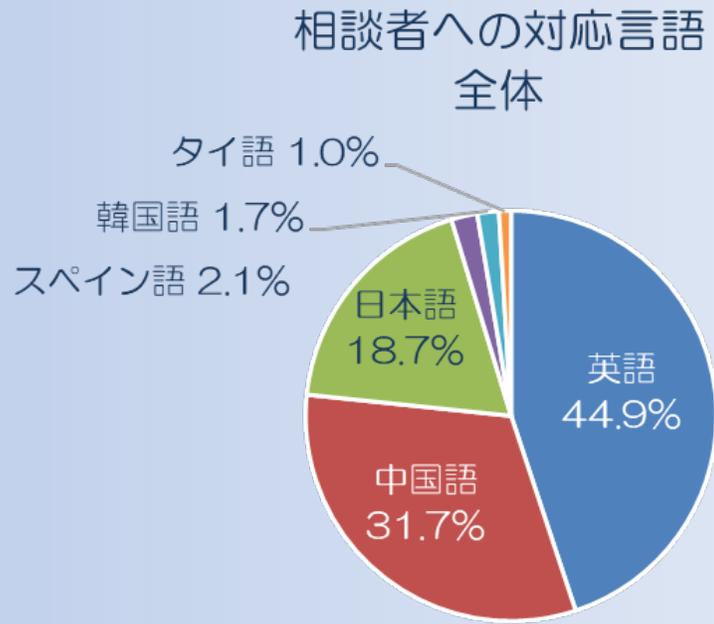
相談者の国籍（旅行者）
上位10カ国

	国籍	件数
1	アメリカ	472
2	中国	426
3	オーストラリア	176
4	韓国	108
5	ドイツ	101
6	香港	88
7	フランス	83
8	イギリス	82
9	シンガポール	77
10	カナダ	70
31	日本	9
	11位以下の国・計	698
	多重国籍	3
	不明	116
	合計	2,509

137の国・地域出身の方から相談があった

集計期間
2023年4月～11月

1.-3 2023年度の相談者への対応言語（滞在形態別）



集計期間: 2023年4月~11月

1.-4 2023年度の英語・日本語で対応した相談者の国籍

英語で対応した相談者の国籍
上位10カ国

	国籍	件数
1	アメリカ	696
2	インド	535
3	フィリピン	270
4	オーストラリア	194
5	イギリス	145
6	ドイツ	138
7	フランス	136
8	カナダ	113
9	ネパール	91
10	インドネシア	79
25	日本	27
11位以下の国・計		1,126
多重国籍		6
不明		473
総計		4,023

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	153
2	中国	142
3	ベトナム	58
4	ミャンマー	40
5	フィリピン	32
6	インド	28
7	アメリカ	27
8	バングラデシュ	27
9	モンゴル	18
10	スリランカ	15
日本		287
(うち日本語対応室を案内)		182)
11位以下の国・計		108
多重国籍		1
不明		117
合計		1,052

集計期間
2023年4月～11月

2. 外国人が受診の際に困ること

病院に来たが受診できないと言われた

2. 外国人が受診の際に困ること

日本の医療システムに不慣れである

外国人は、

- 症状に応じて自分で診療科を選択して受診することに馴染みがない
- 何科を受診すればいいのか分からない
- どこに何科のクリニックがあるのか分からない

2. 外国人が受診の際に困ること

救急外来受診については日本の特殊事情がある

- 大学病院や3次医療機関は救急車の受け入れのみ
- 受付で救急外来を受診したいということが通じていない可能性
- 自力来院を受け入れる2次医療機関の救急外来は外国語体制未整備のことが多い

2. 外国人が受診の際に困ること

外来の機能分化

- 200床以上の病院の一般外来受診には紹介状が必要
- 定額負担をしてもいいので、紹介状なしで受診したいことを伝えられない

予約は日本語でしなくてはならない

2. 外国人が受診の際に困ること

予約は日本語でしなくてはならない

- 医師は言語ができて、他のスタッフはできない場合がある
- 通訳スタッフは曜日が限定的なことがある
- Web予約のサイトは外国語対応されていないことが多い

3. 適切な医療機関を案内するために

3. 適切な医療機関を案内するために

相談対応の基本

- ◆ 何が問題なのかを聴き取る
- ◆ 日本の医療の仕組みと、相談者の母国の医療文化や制度は異なることがある
- ◆ 相談者の望む医療を、日本の医療の仕組みに合わせる形で提案する
- ◆ 医療現場での混乱を避け、外国人がスムーズに受診できるようにサポートする

3. 適切な医療機関を案内するために

言語を優先する	希望の地域で受診することを優先する
<p>希望の地域から離れた場所に行くことができるか</p>	<p>日本語での受診なら選択肢が広がる</p>
<p>受付スタッフまで言語対応を求めると、選択肢が非常に限られる</p>	<p>日本語のできる付き添い者はいないか</p>

おわりに

外国人の方も安心して医療を受けられるように



□□□□□□□□□□

AMDA国際医療情報センター

AMDA Medical Information Center