

# 医療機関における外国人患者対応事例 (診療所)

外国人患者に対して、より良いサポートができるように

医療法人社団LOCOロココクリニック中目黒  
嘉村 洋志

# 目次

- ・ ロコクリニック中目黒の紹介
- ・ 当院の英語対応の状況
- ・ 当院の外国人患者の特徴
- ・ 外国人患者の困ったケース
- ・ コロナ禍
- ・ 今後の課題

# ロコクリニック中目黒の紹介

- ・ 2018年に救急医療における課題を解決するために救急医二人で中目黒に開業
- ・ 2022年2月にMRI, CT, エコー検査を地域に提供する画像センター『**LOCO SCAN**』開業
- ・ 2023年4月に病後児保育『**LOCO KIDS CARE**』開業



地域と働くパパママを支える  
病後児保育施設  
「ロコキッズケア」



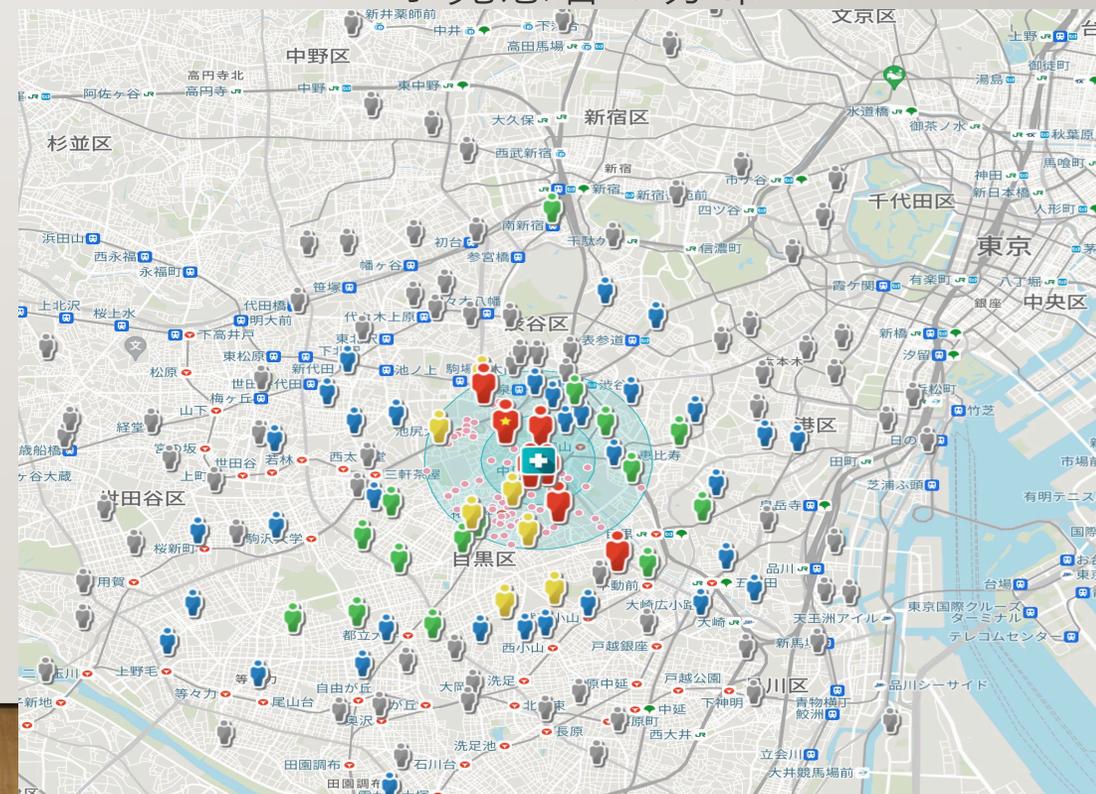
# ココクリニック中目黒の紹介

- 幅広い科目の対応 primary and urgent care  
小児から高齢者まで、内科・外科・小児科・心療内科など幅広い診療科に対応

- 平日23時までオープン  
通常の診療所より医療圏が広い

→渋谷区、港区、目黒区、世田谷区から来院  
4区内に23区の50%のアメリカ人在住

小児患者の分布



# 開院当初の当院の英語に対する状況

- 医師2人はある程度英語での対応可能
- 事務スタッフは、英語対応はほぼ不能
- ホームページの英語版（1枚のPDFのページ作成）
- 言語に分け隔てなく診療するという統一された強い意志

その状況の中で土地柄もあり一定数外国人患者が来院

→日本語以外の患者の来院や電話があるとすぐに医師が呼ばれる状態

# 対策

- 英語版の予約システム、問診票（紙、web）の作成
- ポケトーク、DeepL、google 翻訳、ChatGPTを活用した文章作成
- 週1回の英語勉強会（受付や診察中の会話、電話での会話など）
- 保険会社代理店や近隣ホテルと連携
- 事前の情報収集の強化（電話よりメール等）
- 英語ができるスタッフの募集（看護師1名、事務3名）
- 慣れ（英語対応患者の来院5-10人・日）

→ほぼ医師が受付に呼ばれることはなくなった

（日本人の患者さんで英語ができる人が多く、助けてくれることも！）

# 当院での外国人患者の特徴など

- 欧米圏が多く、アジア圏ではフィリピン人が多いのでほぼ英語での会話が可能
- 受診の目的が明確
- 家族や親戚みんなで当院のかかりつけに
- 外国人のコミュニティ内での口コミで来院
- 待ち時間に比較的寛容
- 日本での言葉の面での生活のしづらさから孤独を感じる人は多い

# 外国人診療で困った（言語）

## ・ 25歳男性

主訴：右足関節痛

現病歴：7日前歩行中に転倒し、右足をひねって受傷。整形外科受診したが、説明が分からず来院

経過：整形外科での治療が必要だったが、英語がわかる整形外科が近くにいないため、30分以上かかる病院へ紹介

## ・ 42歳女性

主訴：下血

現病歴：下血あり来院。

経過：下部内視鏡が必要と考えて近医消化器内科を紹介。英語ができないため、検査のみしてもらい、当院で予約から説明まで行った。

## ・ 52歳女性

主訴：なし

現病歴：区からの健診の用紙が送られてきたが、日本語のみで分からず来院

経過：英語で問診票を説明し、子宮がん検診は英語ができる婦人科を紹介

# 外国人診療で困った（薬・ワクチン）

- ・ 25歳男性 アメリカ人

主訴：薬がほしい

現病歴：母国では、ADHDに対してメティフフェニデートを使用していた。薬希望で来院

経過：類似薬を説明し、処方行った

- ・ 43歳女性 オーストラリア人

主訴：薬希望

現病歴：オーストラリアで肥満があり、糖尿病予防のために薬を飲んでいた。オーストラリアの医師から勧められ日本でもほしいと来院

経過：保険適応ではない旨を説明し、納得された

- ・ 9歳男性 ブラジル人

主訴：Tdap接種を希望

（事前にメールやりとりしていたが、事務では、Tdap,DPTの区別がつかず）

経過：当院では取り扱いなく、輸入しているクリニックを紹介

# 外国人診療で困った（医療システム）

- ・ 65歳男性 中国人

主訴：薬希望

現病歴：中国で高血圧、糖尿病と診断されている。中国の薬は信用できないから日本のものがほしい。半年に1回程度来日する。

経過：病状が分からず、また通院もできないため処方する責任が持てないと説明したが、なかなか納得してもらえず。定期通院することを条件に薬を処方した

- ・ 54歳女性 アメリカ人

主訴：皮膚症状、陰部症状、腹痛

現病歴：以前からある症状をたくさん相談したい

アメリカのプライマリーケアのシステムでは完全予約でしっかりと時間を取って話すため、一度で多くのことを相談する傾向にある

# コロナ禍

- ・コロナ禍では、とくに初期の段階では、言葉のハードルがかなり高く、また母国へ帰ることができないストレスもあり不安を訴え受診することが多かった
- ・ワクチンや治療に関して、自国ではすでに行われているのに日本では行われていないことに対して説明が必要であった
- ・海外で何が起きているかを患者さんから学ぶことができた

# 今後の課題

- 英語以外の言語に対しての対応
- 他医療との連携
- 英語が苦手なスタッフへの対応
- 医療以外への対応
- メール等テキストでのやりとり
- 他の国の医療事情
- 行政での多言語の対応

令和5年度 目黒区特定健康診査受診券  
Specific health checkups ticket

質問票

1. 普段、下記のa~cの薬を服用しているかどうかについて  
a. 血圧を下げる薬を飲んでいる。【①はい ②いいえ ③わからない】  
b. インスリン注射をしている、または血糖を下げる薬を飲んでいる。【①はい ②いいえ ③わからない】  
c. コレステロールや中性脂肪を下げる薬を飲んでいる。【①はい ②いいえ ③わからない】

2. 医師から、脳卒中(脳日血・脳梗塞等)にかかっていると言ったり、治療を受けたことがある。【①はい ②いいえ ③わからない】

3. 医師から、心臓病(狭心症・心筋梗塞等)にかかっていると言ったり、治療を受けたことがある。【①はい ②いいえ ③わからない】

4. 医師から慢性の腎不全にかかっていると言われたり、治療(透析)を受けたことがある。【①はい ②いいえ ③わからない】

5. 医師から、貧血と言われたことがある。【①はい ②いいえ ③わからない】

6. 現在、喫煙をしている。【①はい ②いいえ ③わからない】

7. 20歳時の体重から10kg以上増えている。【①はい ②いいえ ③わからない】

8. 1回30分以上の軽い汗をかき運動を、週2日以上1年以上行っている。【①はい ②いいえ ③わからない】

9. 日常生活において、歩行または同等の身体活動を、1日1以上実施している。【①はい ②いいえ ③わからない】

10. ほぼ同年齢の同性と比べて歩く速度が遅い。【①はい ②いいえ ③わからない】

11. 食事をかんで食べる時の状態はどれに近いですか?  
①何でもかんで食べることができる  
②嚥や飲み込み、飲み合わせなど気になる部分があり、かみにくいことがある  
③ほとんどかめない

12. 人と比べて食べる速度が 【①遅い ②普通 ③早い】

13. 寝る前の2時間以内に夕食を食べる事が、週に3回以上 【①はい ②いいえ ③わからない】

14. 朝昼夕の3食以外に間食や甘い飲み物を摂取していますか? 【①毎日 ②時々 ③ほとんど摂取しない】

15. 朝食を食べないことが月に3回以上ある。【①はい ②いいえ ③わからない】

16. お酒(日本酒・焼酎・ビール・洋酒など)を、どれ位の頻度か。【①毎日 ②時々 ③ほとんど飲まない(飲めない)】

17. お酒を飲む日の、1日当たりの飲酒量について【①1合未満 ②1~2合未満 ③2~3合未満 ④3合以上】

※日本酒1合(180ml)の正量・ビール中瓶1本(約500ml)、焼酎2割(110ml)、ウイスキー1杯(60ml)、ワイン2杯(240ml)

18. 睡眠で十分な休息がとれている。【①はい ②いいえ ③わからない】

19. 運動や食生活などの生活習慣を改善してみようと思つて 【①改善するつもりはない ②改善するつもりである(おおむね6か月以内) ③近いうち(おおむね1か月以内)に改善するつもりであり、少しづつ始めている ④既に改善に取り組んでいる(6か月未満) ⑤既に改善に取り組んでいる(6か月以上)】

20. 電話番号(日中連絡先)を記入して下さい  
【例】03(5722)9589

※結果の連絡や保健事業の案内(特定保健指導など委託事業者から勧奨する際)に使用します。

受診前に必ずお読みください

- ◆受診券の氏名等記載事項に間違いがないか、ご確認ください。
- ◆質問票をご記入の上、併診の際は、本受診券と目黒区国民健康保険被保険者証をご持参ください。
- ◆目黒区国民健康保険資格を喪失(区外転出・他保険加入)した場合、目黒区特定健診は受診できません。
- ◆高齢等入居中で、医師により健康状態が把握されているかたは対象となりません。

表 面

令和5年度 目黒区大腸がん検診受診券 (目黒区標準型)

問 診

1. 腸管、痔疾(痔)に変わりがないか  
【①はい ②いいえ ③わからない】

2. 過去1年以内に排便の時など肛門から血が出たり、便に血や粘液がついたことがありますか?  
【①はい ②いいえ ③わからない】

3. 今までに次の病気にかかったことがありますか?  
胃・十二指腸・食道の病気(潰瘍・ガスタープ・その他)  
大腸の病気(痔・ガスタープ・憩室・大腸炎)  
肝臓、その他  
紅門の病気(痔・痔ろう・肛瘻・その他)

4. 今までに大腸がんの検査を受けたことがありますか(年 月) 【①はい ②いいえ ③わからない】

5. 後述内容(検査・X線・内視鏡) 【①はい ②いいえ ③わからない】

6. あなたの血縁のかたで大腸がんにかかったかたはいませんか(年 月) 【①はい ②いいえ ③わからない】

7. 関係者(配偶者・兄弟姉妹) 【①はい ②いいえ ③わからない】

8. その他 【①はい ②いいえ ③わからない】

9. 検査結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

10. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

11. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

12. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

13. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

14. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

15. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

16. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

17. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

18. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

19. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

20. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

21. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

22. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

23. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

24. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

25. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

26. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

27. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

28. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

29. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

30. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

31. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

32. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

33. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

34. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

35. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

36. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

37. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

38. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

39. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

40. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

41. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

42. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

43. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

44. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

45. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

46. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

47. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

48. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

49. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

50. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

51. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

52. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

53. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

54. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

55. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

56. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

57. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

58. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

59. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

60. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

61. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

62. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

63. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

64. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

65. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

66. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

67. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

68. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

69. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

70. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

71. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

72. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

73. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

74. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

75. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

76. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

77. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

78. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

79. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

80. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

81. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

82. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

83. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

84. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

85. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

86. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

87. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

88. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

89. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

90. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

91. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

92. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

93. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

94. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

95. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

96. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

97. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

98. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

99. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

100. 検診結果(①~③) 【①はい ②いいえ ③わからない】

## まとめ

- ・ 当院（診療所）では、文化の違いや未払いなどで困ることはあまりない
- ・ 言葉の壁による問題が一番だが、様々なサービスやITを駆使すれば対応できる部分もある
- ・ 少しでも日本語ができない人たちが、安心して日本で過ごせるようにまずは、医療者としてはとにかく受け入れるという精神が大事